



発行:令和7年1月 草津市消費生活センター
住所:草津市草津3丁目13-30
電話:077-561-2353
相談受付:平日9:00~16:30
消費者ホットライン「188」(いやや)

消費生活センターつうしん

『消費生活センターつうしん』では、草津市での消費者トラブル発生事例や知っておきたい消費生活の豆知識などを情報発信しています。

令和6年4月から12月までの草津市消費生活センター相談状況

消費生活相談件数

年度	4月～12月の件数	相談方法
令和5年度	757件	来室 145件 電話 612件
令和6年度	810件 前年比 107%	来室 186件 電話 624件

月ごとの内訳

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
90件	87件	105件	107件	83件	85件	101件	87件	65件

★10月も引き続き、固定電話や携帯電話への不審電話（国際電話経由で、大手企業名を名乗り未納料金がある等で個人情報聞き出そうとするもの）に対する相談や情報提供が多くありました。

⇒「未納料金を払わないと裁判にする」などと混乱させ、お金や個人情報を搾取するものです。

・心当たりのない料金請求は無視する！ ・「おかしい」と思ったら、焦らず家族や知人に相談する！

★トクリュウ（匿名・流動型犯罪グループ）の被害拡大も心配されるところです。電話で資産状況を聞き出そうとしたり、点検や訪問販売を装って下調べをしている危険性もあります。

留守番電話の設定や知らない電話番号へ折り返し連絡をしないなど「直接話さない」ことや、「在宅中でも窓や玄関にカギをかけておき、不審な人を家へ入れない」などの対策をしましょう。

楽しく学ぶ 消費者講座

今年は、「消費者教育は家庭から」をテーマに「食品ロス削減」や「地産地消と堆肥循環」「こどもとネットゲームの上手なつきあい方」について開講しました。

食品ロスNOゲームや、袋栽培したサツマイモの収穫と試食、家庭で作れる堆肥の作り方など、実際に体験しながら楽しく学ぶことができました。日々の私たちの消費行動が、安心して暮らせる社会や環境づくりにつながります。日常の中で、ぜひ活かしていただきたいと思います。





クレーム？ カスハラ？

Win-Win な消費行動でよい関係づくりを

近頃、「カスタマーハラスメント」が社会問題となっています。

本来、消費者からのクレームは商品やサービス、接客態度等に対するもので、それ自体が悪いのではなく業務改善や新たな商品・サービスの開発につながり、消費者・事業者双方にとって有益になるものですが、クレームの内容が暴言・暴力、不当な要求などの著しい迷惑行為「カスタマーハラスメント」になることで、業務に支障が出るなどの影響もあり、国が企業向けの対応マニュアルを作成したり、防止条例を制定する自治体も出てきています。

お互いを尊重した関係づくりが大切です。



～消費生活センターでの相談事例から～

店舗購入でのトラブル、どう対応する？

- ◇相談事例 1 量販店でシャツを2枚購入したが、着用してすぐ縫製が甘くほつれてきた。
このため、未開封の方を返品したいと店舗へ行ったが日数が経っているからと対応してくれない。
確かに購入して数週間経過しているが、販売した商品には責任があるだろう。
対応するべきだ。

- ⇒ 店舗で購入した商品の返品や交換などは、あくまでも店舗側のルールで苦情処理を行うことになります。
系列店では、本社のルールに従った対応になります。このような場合、本社へ意向を伝えるのも一法ですが、伝えるときは、感情的にならず丁寧に伝えましょう。

- ◆相談事例 2 スーパーで箱入りの果物を購入し、いくつか食べた。
翌日、自宅で1個の重さ×入っていた個数で測ってみたら箱に記載された重量と違って
いた。店に言ったが「そんなはずはない」とクレーマー扱いされ気分が悪い。

- ⇒ 内容量が足りていないのであれば、苦情に対応するべきですが、購入日に計測したのではないことや、1個の重量×個数でおおよその計算では主張が弱いかも知れません。
また、すでに消費してしまった個数もあり証拠がないため店舗側も、検討するための根拠がなく応じがたい状況です。
意見を伝えるときには、理由やその証拠になるものを示すことで店舗側も判断しやすくなります。 気持ちよく利用できるよう、お互いの努力が大切です。



Point

ひと呼吸おいて、冷静に

怒りや感情に任せた発言は逆効果。ひと呼吸おいて冷静になりましょう。

言いたいこと、要求したいことを「明確に」、「理由」を丁寧に伝えましょう。

事業者の説明も聞きましょう。

一方的に主張するだけではなく、事業者の説明も聞きましょう。