



発行:令和7年11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、草津市での消費者相談の状況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7年4月から9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～9月の件数	相談方法
令和6年度	557件	来室 131件 電話 424件 他2件
令和7年度	570件 前年比102%	来室 116件 電話 453件 他1件

月ごとの内訳

4月	5月	6月	7月	8月	9月
99件	81件	81件	106件	72件	131件

- ★8月末～9月にかけて、分電盤の点検商法のトラブルがあったとの相談や情報提供が相次いでありました。
⇒業者が電話等で、電力会社やその委託会社を名乗り、分電盤等の点検を持ちかけて訪問し、「すぐに交換しなければ火事になる」などと不安をあおり、その場で分電盤の交換のための高額な契約してしまった というものです。
- ・分電盤を含む家庭用の電気設備は4年に1回の法定点検が電力会社に義務付けられています。法定点検の場合は必ず事前に書面で通知されます。分電盤に限らず、点検を持ちかける突然の電話や訪問には注意しましょう。
 - ・「おかしい」と思ったら、焦らず家族や知人に相談する！
 - ・特定商取引法上の訪問販売に該当する場合は、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフの対象となります。早めに消費生活センターに相談ください。



気を付けて！！不意打ち的な訪問点検商法！

「お宅の瓦がずれているのが見えましたよ」 きっかけトーク
「このままだと、台風で飛んでしまいますよ」 不安をあおるトーク
「この場で契約するなら、特別に安くしますよ」 今ならお得 と消費者を誘惑するトーク

- ★他にはキャッシュレス決済に関する相談も複数件ありました。
⇒不正な引き落としがあった、不正利用があったのに補償されなかった などです。
- ・不審なカード利用がないか、利用明細は必ず確認する！
 - ・クレジットカードやデビットカードは契約者本人しか利用できません。契約者以外が利用した場合、不正利用などがあっても補償対象外となってしまいます！利用規約を確認しておきましょう。

その気持ち、上手に伝えて STOP！カスタマーハラスメント



お店で買い物やサービスを受けたとき、期待通りのものでなかったら、事業者にどのように伝えていきますか？ 事業者に向けた顧客からの過剰要求や暴力的・侮辱的に要求する「カスタマーハラスメント」が社会問題となっています。

サービスや品質の向上を期待した要求は、事業者が耳を傾けるべきものです。

しかし、暴言や暴力、過大な要求など行き過ぎてしまうと「悪質クレーム」「カスタマーハラスメント」となり、場合によっては脅迫罪や強要罪など、犯罪として罪に問われることもあります。

感情的にならず、お互いを尊重した交渉が大切です。



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なく、事業者の説明も聞きましょう。

かしこい消費者にないましょう！消費者講座を開催します！

「気になるシミ・シワが一瞬で消える！」「今だけ限定価格」などが記載の広告から化粧品を購入したことはありませんか？

正しい化粧品の選び方や、法律や科学的根拠に基づいた SNS・美容広告の正しい見方などの知識について学べます！



11月27日（木）13：30～15：00
草津アミカホール2階研修室

『美容に関するトラブルを防ぐために』

＜講師＞

一般社団法人

日本爪肌美容検定協会

代表理事 川上愛子氏



出前講座、うかがいます！

地域の高齢者サロンや、学校などへ消費者教育のための出前講座を行っています。

消費者トラブル事例と対応策や知っておきたい豆知識をクイズやロールプレイング、寸劇などで楽しく学べます。

実施についてのご相談など、お気軽に消費生活センターまでお問い合わせください。

クーリング・オフの制度など、悪質商法への対策法や消費生活で知っておきたい豆知識をクイズなどで紹介します。

