

# 消費者トラブル注意情報～令和5年11月版～

県内の消費生活相談窓口において、最近相談が増加している商品・サービス\*をご紹介します。  
あなたや身近な方が消費者被害やトラブルに遭わないよう、ご注意ください！

商品・サービス	相談内容の例	助言
<b>エステティックサービス</b> (脱毛エステ店の倒産に係るトラブル等)	契約していた脱毛サロンが倒産した。契約時では永久保証と言われたが、わたしは3回しか施術を受けていない。どうすればよいか。	事業者が倒産して破産手続きが開始された場合、事業者の財産は破産管財人(弁護士)の管理下に置かれます。返金等について事業者と直接交渉することはできません。破産管財人からの連絡を待ち、確認しましょう。 <a href="#">(参考)国民生活センターHP</a>
<b>頭髪用化粧品</b> (育毛剤等の定期購入に係るトラブル等)	SNSの広告をみて、初回の代金が割引となっている育毛剤を一回限りのお試しのつもりで購入した。 しかし定期購入になっており、2回目を断るため電話したが、混み合っていてつながらず、2回目の商品が届いてしまった。	販売業者に解約の連絡をしてもつながらない場合、連絡した証拠(電話や電子メール等の記録)を残しておきましょう。 解約できる期間を過ぎてから販売業者に連絡がついた場合は、解約できる期間内に連絡した証拠を提示しながら、解約交渉をしましょう。 <a href="#">(参考)広島県消費者啓発情報サイト</a>
<b>ソーラーシステム</b> (太陽光発電等の訪問販売に係るトラブル等)	家に訪問してきた事業者から、「太陽光発電を付けないか」と勧誘を受け、350万円の契約した。 3日後、高額なのでやはりキャンセルしたいと事業者へ連絡したところ、キャンセルはできないと言われた。	特定商取引法の訪問販売に該当する場合には、適正な契約書面を受け取った日を含む8日間はクーリング・オフを行うことが可能です。速やかに、事業者に対して、クーリング・オフを申し入れましょう。 <a href="#">(参考)国民生活センターHP</a>

(令和5年11月17日調査分)

## ※「最近、相談が増加している商品・サービス」について

商品・役務ごとに、以下の(1)の期間に寄せられた相談が5件未満だったものを除き、(1),(2)を比較(引き算)して、(1)(最近の期間における割合)が大きい上位項目を算出しています。

- (1)最近の期間(調査日の約2週間前を最終日とした過去30日間)における割合
- (2)過去の期間((1)以前の180日間)における割合

## ■相談窓口

○広島県消費者啓発サイト「[よくある相談事例](#)」⇒



○電話相談:(消費者ホットライン(局番なしの電話番号188(イヤヤ))最寄りの相談窓口につながります。  
広島県生活センター(消費生活相談)は、082-223-6111  
(受付時間/月～金曜日 9:00～17:00)

○電子メール相談:県サイト

[電子メール受付](#) ⇒



○お役立ち情報:X(旧Twitter)



・「見守りねっと」メルマガ



広島県消費者啓発キャラクター  
ナッキー＆ネイリー  
～Stop the 泣き寝入り～

## ■暖房器具の事故を防ぐために

○部屋を暖かく快適にしてくれる「石油ストーブ等」ですが、事故がシーズン初めの毎年11月頃から多く発生しています。使用前の5つのチェックポイントを確認し、正しい使い方を身に付けて事故を防ぎましょう。

消費者庁の公表資料は、[こちらから](#)