

消費者トラブル注意情報～令和6年6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！

(令和6年6月18日調査)

商品・サービス	相談内容の例	助言
基礎化粧品 (定期購入のトラブルなど)	「定期しぼりなし」というSNSの広告を見て、お試しのつもりでしわ取りクリームを申し込んだところ定期購入になっていた。 効果もないので解約したいが事業者と連絡が取れない。	「定期しぼりなし」とは、購入回数のでめのない「定期購入」をさす場合が多いので「1回限り」の購入だと思込まないようにしましょう。 解約の電話が繋がらない場合は、問合せフォームやメールでも解約の申し出をするとともに、電話の発信記録や送信メールなど事業者と連絡した記録を保存しておきましょう。 トラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。 (参考)国民生活センター
商品一般 (架空請求のトラブルなど)	大手電話会社を名乗り「2時間後にこの電話が使用できなくなる」と自動アナウンスの電話がかかってきた。 不審に思いすぐ電話を切ったが、本当に電話が使用できなくなるのだろうか。	不安をあおって個人情報を入力したり、金銭をだまし取ろうとしたりする詐欺電話と思われます。 決して指定された番号を押したり、電話をかけ直さないようにしてください。非通知や知らない番号からの電話には出ないことがトラブル防止に効果的です。トラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。 (参考)広島県消費生活課ホームページ
健康食品 (定期購入のトラブルなど)	一回限り500円のダイエットサプリを購入したが、初回でやめる場合は差額が必要であることがわかった。 解約したい。	通販サイトに「定期購入」である旨や、金額、契約期間などの販売条件が表示されていない場合、取消しの申し出ができることがあります。 そのためにも、申込時の画面や最終確認画面等をスクリーンショット等で保存しておくことが有効です。トラブルが生じた場合には最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。 (参考)広島県消費者啓発情報サイト

※「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)の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&ネリー
～Stop the 泣き寝入り～

■カスタマーハラスメント(カスハラ)とは？

○カスタマーハラスメントとは、顧客(消費者)が従業員(事業者)に対して行う、著しい迷惑行為によって就労環境が害されるハラスメントのことです。例えば、一時間を超える長時間の拘束、居座りや大声で暴言を繰り返す等、正当な理由のない過度な要求、これらの行為はカスタマーハラスメントに該当します。

意見がきちんと相手に伝わるように、要求したいことを「明確に」して、理由を丁寧に説明することが大切です。

詳しくは、こちらから ⇒ [消費者教育ポータルサイト\(消費者庁\)](#)

【発行】広島県環境県民局消費生活課