

消費者トラブル注意情報～令和7年2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！
困ったときは、お住まいの地域の消費生活センター等に相談しましょう。

(令和7年2月12日調査分)

商品・サービス	相談内容の例	助言
インターネット接続回線 (光回線サービス契約に関するトラブルなど)	大手電話会社を名乗り、アナログ回線から光回線に変更すると、通信料金が安くなると勧誘されたので、工事をしてもらった。工事後に大手電話会社とは別事業者との契約になっていることがわかり、料金も高くなっている。解約して元の大手電話会社との契約に戻したい。	大手電話会社から光回線サービスの卸売を受けた事業者による勧誘トラブルの相談が寄せられています。勧誘されてもすぐに了承せず、現在の契約内容と新たな契約内容を比べた上で検討するようにしましょう。 なお、契約から一定期間は、無償で解約を受ける期間を設けている事業者もありますので、解約する場合は、まずは事業者に連絡してみましょう。また、虚偽(うそ)の説明など、問題のある勧誘を受けたときは契約を取り消しできる場合があります。 (参考)国民生活センターホームページ
修理サービス (トイレの詰まり、修理に関するトラブルなど)	自宅のトイレが詰まり、ネットで調べた業者に修理を依頼した。サイトには安価な作業料金が書いてあった。詰まりは解消したが、作業料金が高額だった。	広告には基本料金しか表示されていないケースがあるので、事前に、出張費や夜間料金、見積作成料等の別途料金の有無を確認するようにしましょう。請求額に納得できない場合は、後日納得する金額で支払う意思があることを示しつつ、その場での支払いは断り、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。支払ってしまった後でも、広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なるときは、クーリング・オフができる場合があります。 (参考)広島県消費生活課ホームページ
電気 (電力の契約のトラブルなど)	電力小売業者から安い電気プランの勧誘電話があり、言われるままに検針票に記載されている情報を伝えた。話を聞くだけのつもりだったのに、後日契約書面が届いた。	料金プランや算定方法をよく説明してもらい、メリット・デメリットを把握したうえで検討するようにしましょう。 また、検針票の記載情報(氏名(契約名義)、住所、顧客番号、供給地点特定番号等)は重要な個人情報です。慎重に取り扱い、情報を聞かれてもすぐに教えないようにしましょう。契約してしまってもクーリング・オフ等ができる場合がありますので、最寄りの消費生活センター等に相談してください。 (参考)国民生活センターホームページ

※「最近、相談が増加している商品・サービス」について

商品・サービスごとに、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](#)⇒



○消費生活課公式 X(旧 Twitter)⇒



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

■新しいお部屋で新生活! 「賃貸借契約」を理解して、トラブルを防ごう!!

親元を離れ新たな生活を始める際に賃貸借の契約をすることが多く、トラブルにならないよう注意が必要です。

契約前に書類の内容をよく確認しましょう。特に、禁止事項、修繕に関する事項、退去する際の費用負担に関する事項や、特約について必ず確認しておきましょう。

入居前に、できる限り貸主側と一緒に賃貸物件の現状を確認しておきましょう。入居前からあったキズや汚れ等の写真を撮っておくと、退去時のトラブル防止につながります。詳しくは[国民生活センターホームページ](#)

【発行】広島県環境県民局消費生活課