

初めての一人暮らしで気を付けてほしい5大消費者トラブル



退去時の原状回復などの“住宅の賃貸借”トラブル

- 契約時**：契約書類の記載内容や賃貸住宅の現状をよく確認しよう。
- 入居中**：入居中にトラブルが起きたら、すぐに貸主側に相談しよう。
- 退去時**：敷金の精算内容をよく確認し、納得できない点は貸主側に説明を求めよう。

引越しや不用品回収などの“引越し関連”トラブル

- ・引越しの契約時は約款、価格とサービス内容も十分に検討しよう。
- ・引越し後は、すぐに荷物の状態を確認しよう。
- ・不用品の処分は、お住まいの市区町村が提供する窓口に依頼し、窓口で案内されたルールで処分しよう。

新生活を狙った“訪問販売”トラブル

- ・その場ですぐに契約せず、不安や不審な点があれば家族や身近な人に相談しよう。
- ・不要な契約であれば、きっぱり断ろう。

お断りします

新生活でも気を付けたい“もうけ話”トラブル

- ・知り合った相手から「簡単に稼げる」などと勧誘されても、うのみにしないようにしよう。
- ・借金をしてまで投資や副業等のためにお金を支払うことはやめよう。

スマホやネット回線などの“通信契約”トラブル

- ・料金プランやサービス内容を書面でもしっかり確認し、説明を受けよう。
- ・転居時にネット回線契約を変更する際にも契約条件などをよく確認しよう。

情報 スクエア

県内の学校や大学などでの消費者啓発講座に講師を派遣します！

県では、消費者被害防止のために、消費生活に関する専門家の講師派遣を行っていますのでご活用ください。詳しくは、県ホームページをご覧ください。

【対象】県内の学校が行う授業など、原則10名以上で開催される講座

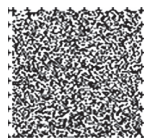
【受講料】**無料**（講師派遣に係る謝金・旅費は、県が負担します）詳しくは、こちら⇒



消費生活ホットライン^{いやや}188または最寄りの消費生活相談窓口へ！

市 町	電話番号	相談日※	相談時間※
広島市	082-225-3300	月・水 木・金・土	10:00～18:00
呉市	0823-25-3218	月～金	8:30～16:30
竹原市	0846-22-6965	月～金	10:00～16:00
三原市	0848-67-6410	月～金	9:00～16:00
尾道市	0848-37-4848	月～金	9:00～17:00
福山市	084-928-1188	月～金	8:30～16:30
府中市	0847-44-9188	月・火 木・金	10:00～16:00
三次市	0824-62-6222	月～金 ※水曜日は相談員不在	9:00～16:00
庄原市	0824-73-1228	月～金	9:00～16:00
大竹市	0827-57-3236	火・金	9:00～16:00
東広島市	082-421-7189	月～金	9:00～16:30
廿日市市	0829-31-1841	月～金	9:00～16:00

市 町	電話番号	相談日※	相談時間※
安芸高田市	0826-42-1143	火	9:30～16:30
江田島市	0823-43-1843	月～金 ※金曜日は9:00～15:00	9:00～16:00
府中町	082-286-3128	月～金	9:00～16:00
海田町	082-823-9219	木	9:30～16:00
熊野町	082-820-5636	月～金 ※月曜日と水曜日以外は相談員不在	10:00～16:00
坂町	082-820-1535	木	9:00～16:00
安芸太田町	0826-28-1961	月～金	9:00～16:00
北広島町	0826-72-5571	木	10:00～16:00
大崎上島町	0846-65-3123	奇数月の 第1金	10:00～15:00
※町の相談日以外の日、竹原市の窓口で相談できます。			
世羅町	0847-22-1111(代)	月～金	10:00～16:00
神石高原町	0847-89-3088	月～金	9:00～16:00
※祝日・年末年始は休みです。 また、昼休憩があります。			

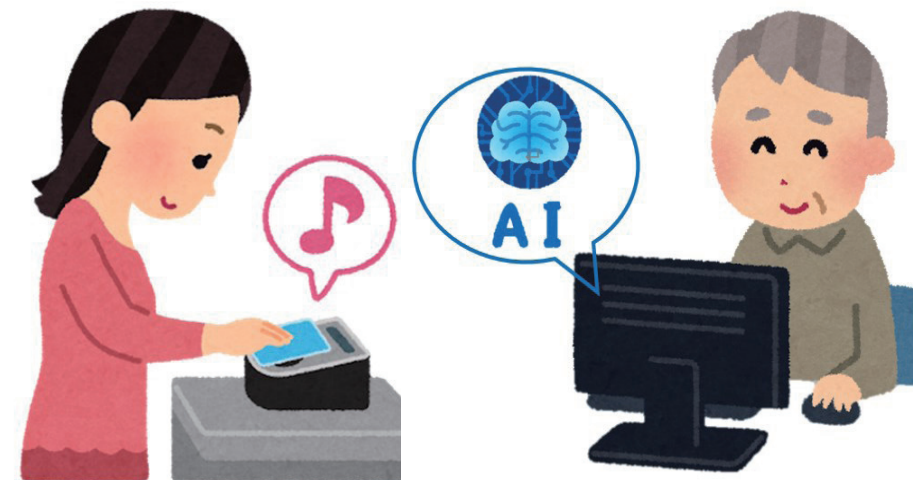


【広島県消費生活センター】

【電話】082-223-6111【場所】広島県庁農林庁舎1階（広島市中区基町10-52）

【受付時間】月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）9:00～17:00

メール相談は、こちら⇒



ひろしま スクエア

No.58 令和7年3月発行
(2025年)

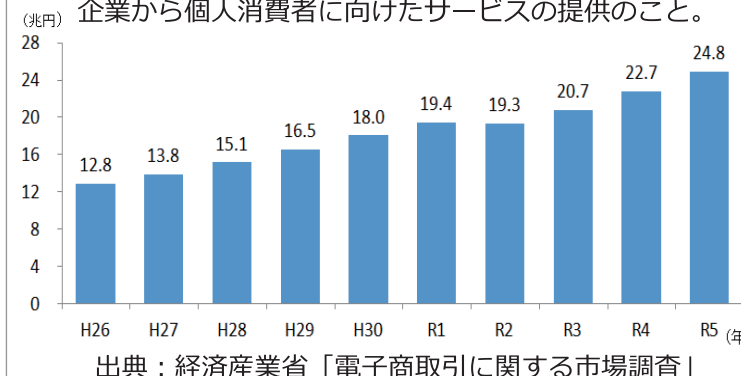
発行：広島県生活センター
(環境県民局消費生活課)

知っておきたいデジタル社会のリスク

デジタル化やAI等の技術が急速に進展する中で、わたしたち消費者を取り巻く取引やサービスなども急速に変化し、利便性が増す一方、リスクも多様化しています。そうした中で、デジタルサービスの仕組みやリスクを理解することが、安全・安心かつ豊かな消費生活を送るために必要になってきています。そこで今回は、デジタル化に伴って増加している相談事例と新たなデジタルサービスについてご紹介します。

電子商取引 BtoC[※]の市場規模（全国）

※ BtoC：「Business to Consumer」の略。
企業から個人消費者に向けたサービスの提供のこと。



多様な主体が連携協働し、消費者の権利の尊重と自立が支援され、県民だれもが、安全で安心な消費生活を送ることができる広島県の実現をめざします。



広島県知事 湯崎英彦

本県では、消費者を取り巻く社会環境の変化に柔軟に対応しながら、消費者行政を総合的かつ計画的に推進するための県計画を5年ごとに見直しており、この度「第4次広島県消費者基本計画」を策定しました。

近年、デジタル化が急速に進展し、高齢化や成年年齢の引下げも相まって、後期高齢者や18・19歳からの相談が増加傾向にあり、内容もインターネット取引によるもの等、複雑多様化してきております。

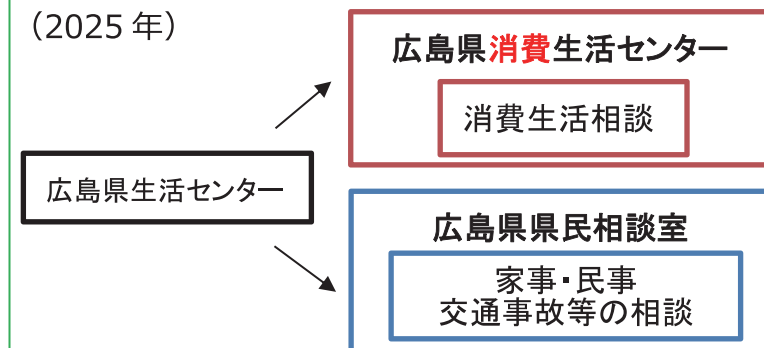
こうした状況を踏まえ、新たな計画では、
・消費者一人ひとりが消費者被害等に遭わない力を高めるための「消費者教育・啓発の推進」
・事業者指導等を通じた「安全安心な消費生活環境の確保」
・被害・トラブルに遭った方等の「消費生活相談・支援の充実」

を3つの施策の柱とし、様々な取組を推進していくこととしております。

県民の皆様が、安全安心な消費生活を送ることができる広島県の実現に向けて、市町や関係機関・団体等の皆様と連携し、消費者行政の一層の推進を図って参ります。

【広島県消費生活課からのお知らせ】

令和7年4月1日から名称が変更になります。
(2025年)



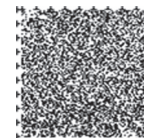
※名称以外(住所、電話番号等)に変更はありません。

目次

高齢者のみなさん、若者のみなさん、ご注意ください！…2～3
くらしの情報コーナー、情報スクエア、相談窓口…4

これは音声コードです。

目の不自由な方への情報提供を目的に作られたものです。この音声コードを、活字文書読み上げ装置で読み取らせると、音声で読み上げます



高齢者のみなさん、ご注意ください！

ネット通販によるサプリメントの定期購入トラブル

【相談事例】

動画配信サービス視聴中に「足腰が良くなるサプリメント、初回980円」と広告が表示され、リンク先にアクセスした。試してみようと思って案内どおり入力进行を終わらせて、数日後に商品が届いた。翌月、なぜか2回目の商品が届いた。注文の入力をする時に、うっかり定期購入を選択したかもしれないと思い、急いで解約しようと業者に電話しているが話し中で繋がらない。解約したい。
(70歳代 女性)



○ 注文を確定する前によく確認しましょう。

ネット通販では、「最終確認画面」をよく確認することが重要です。

- ・定期購入になっていないか
- ・解約の際の連絡手段はどうなっているか
- ・返品や解約の条件はどうなっているか
- ・お届け予定日や、利用規約がどうなっているか

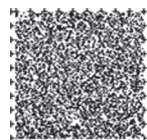
などを必ず確認しましょう。
最終確認画面をスクリーンショットで保存することも有効です。

キャッシュレスってなに？

キャッシュレスは、現金を使わずに対価を払うことやそのための決済サービスで、主にクレジットカード、デビットカード、電子マネー、スマホ決済などがあります。現金を持ち歩かなくてすむことやポイントが貯まるなどのメリットがある反面、金銭管理という観点からは現金とは異なる注意が必要となります。このため、キャッシュレス決済を便利に使いこなすためには、その種類や特徴を理解することが大切です。

主な支払方法から見た各キャッシュレス決済

クレジットカード	デビットカード
後払い方式 使いすぎてしまうおそれがありますが、手持ちの現金や預金がなくとも買い物ができます。	即時払い方式 口座の残高がゼロになるまで使ってしまうリスクがありますが、銀行口座の残高を超えて利用することはありません。
電子マネー	スマホ決済
前払い方式 事前にチャージした金額の範囲内でしか利用できませんが、使いすぎを防止することができます。	前払い方式、※即時払い方式、※後払い方式 (※登録したクレジットカードからチャージして支払う場合) 自分が今どの決済手段を使っているかわからなくなるリスクはありますが、スマホ一つで複数の決済手段を利用することができます。



契約や買い物で困ったときは、一人で悩まず消費者ホットライン（☎188）にご相談ください。

若者のみなさん、ご注意ください！

SNSをきっかけにしたトラブル

【相談事例】

SNSで女性からフォローされたのをきっかけに、無料通信アプリでやり取りするようになった。後日、「スマホが壊れてしまったので、今後はここに連絡して」と、サイトのURLが送られてきた。送られたサイトにアクセスすると、サイトの会員になる必要があるようで、入会金5,000円をコンビニで支払った。その後、やり取りするのにポイントが必要だったのでポイント代5,000円を振り込んだ。やり取りを続けてポイントを数回追加購入した後で、急に連絡が取れなくなった。詐欺ではないだろうか。
(20歳代 男性)



○ SNSのリスクも認識しましょう。

近年、SNSの利用をきっかけとする消費者トラブルが増えています。また、SNS上には、最初から販売などを目的に近づいてくる人もいます。SNSでのやり取りで、話の合う「知り合い」になった気がしていても、本当に信頼できる相手かはわかりません。慎重に判断しましょう。

ダークパターンってなに？

定期購入や消費者に不利な利用規約への同意等、オンライン事業者によるウェブサイトやアプリ設計等により、消費者に、自らにとって不利な決定ないし意図せざる決定をさせる手法のパターン。

出典：消費者庁ウェブサイト

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/2023/white_paper_214.html)

主なダークパターンの例

「残り〇分」などのカウントダウンタイマー表示で購入を急がせる。 	「定期購入」の選択肢が他と比べて目立っている。 	チェックボックスの初期状態が「はい」になっている。 	「はい」「あとで」のように、拒否する選択肢がないポップアップが何度も表示される。
-------------------------------------	-----------------------------	-------------------------------	--

意図しない購入やだまされたりしないためには、一呼吸置いて画面を確認するなど、落ち着いて行動することが必要です。

