

消費者トラブル注意情報～令和7年9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※¹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9月10日調査分)

商品・サービス	相談内容の例※ ²	助言
インターネット接 続回線 (電話勧誘に係るトラブルなど)	一人暮らしの母の家に電話で光電話の勧誘があり、無料になりますと勧誘を受け契約をしていた。請求書が届き、無料ではないと気がついた。元の契約に戻すにはどうしたら良いか。	光電話の契約は、電気通信事業法の「初期契約解除制度」の対象です。契約書面が届いた日を初日とした8日間以内に書面で申し出れば解約料の負担なく契約解除できます。ただし、事務手数料や既に利用したサービスの料金、工事が実施されていた場合の工事費等は支払う必要があるため、契約をキャンセルしたい場合、契約先へ申し出ましょう。 (参考)広島県消費生活課ホームページ
携帯電話サービス (不審な電話など)	スマホの着信メッセージを確認したところ、省庁を名乗り、電話が使えなくなるとあった。折り返し電話をしたがつながらない。本当に電話が使えなくなるのだろうか。	国の省庁をかたり、不安をあおって個人情報を入力し、金銭をだまし取ろうとする詐欺電話と思われます。国の省庁の職員が、電話の利用状況等に関して個人あてに電話をかけることはありません。非通知や知らない番号からの電話は、不審な電話のおそれがありますので、指定された番号を押したり、折り返しの電話をかけたり、個人情報を伝えることは絶対にしないでください。 (参考)広島県消費生活課ホームページ
メイクアップ化粧品 (定期購入に関するトラブルなど)	SNSの広告を見てファンデーションを注文した。1回目の商品が届いた後、定期購入だと知り解約を申し出たが、差額の支払いを求められた。	低価格やお試し等を強調する広告を見て、1回だけのつもりで商品を注文したら定期購入になっており、解約には定価との差額を請求されるというトラブルが多くあります。また、1回分しか注文していないからと、商品を返送したり受け取り拒否したりすると、さらにトラブルになることもあるので注意しましょう。ネットで購入する際は、最終確認画面などで定期購入になっていないか、解約方法・条件、支払総額などをしっかりと確認し、これらの記載をスクリーンショットで保存しておきましょう。 (参考)広島県消費生活課ホームページ

※1 「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

※2 相談内容は、相談者の申し出に基づく情報であり、事実関係を確認しているものではありません。

■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。
広島県消費生活センターは、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
ナッキー＆ネリー
～Stop the 泣き寝入り～

■国勢調査をかたる不審な電話や訪問にご注意ください！

国勢調査(2025)が実施されます。この国勢調査をかたる不審な電話や訪問に関する相談が寄せられています。国勢調査では、金銭を要求することはありません。また、年収、預貯金額、銀行口座の暗証番号、クレジットカード番号等の資産状況などを聞くことは絶対にありません。不審な電話等があったときは、お住まいの市町の国勢調査担当や消費生活相談窓口、消費者ホットライン「188」、警察相談専用電話「#9110」に相談しましょう。詳しくは⇒[県ホームページへ](#)

【発行】広島県環境県民局消費生活課