

消費者トラブル注意情報～令和6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！

(令和6年2月14日調査分)

商品・サービス	相談内容の例	助言
化粧品 (定期購入のトラブルなど)	ネット通販で美容液を注文したら定期購入になっていた。次回の商品発送1週間前までに解約を申し出ないと商品が届いてしまうが、電話が繋がらない。	販売業者に電話やメールで解約の連絡がつかない場合、連絡した証拠(電話やメール等の記録)を残しておきましょう。解約できる期限を過ぎてから販売業者に連絡がとれた場合は、証拠を示しながら、解約交渉しましょう。 (参考)広島県消費者啓発情報サイト
パソコン (パソコンやスマートウォッチなどをネット通販で購入する等のトラブルなど)	ネット広告を見て、スマートウォッチを注文した。届いた商品を開封すると、説明書が日本語ではなく、使うことができない。クーリング・オフできるだろうか。	インターネット通販を含む通信販売においては、クーリング・オフはできません。通信販売の解約や返品は広告に記載された規約に従うこととなります。通信販売を利用する際には、購入する前に、キャンセルに係る記載など広告の表示をよく確認しましょう。 (参考)広島県消費者啓発情報サイト
携帯電話サービス (格安SIM販売の代理店契約のトラブルなど)	母親が知人に勧誘され、格安SIMの販売代理店の契約したようだ。クーリング・オフできるだろうか。	連鎖販売取引(いわゆる「マルチ取引」)に該当する場合は、契約書を受け取った日を含めて20日以内であればクーリング・オフが可能です。またクーリング・オフの期間を過ぎていても解約できる場合がありますので、消費生活相談窓口にご相談してみましょう。 (参考)特定商取引法ガイド

※「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～

■不審なメール等に関する相談も増えています。ご注意ください。

○「未納金がある」などと不安をあおって、支払いを要求したり、個人情報やクレジットカード情報等を入力させようとする不審なメールはフィッシング詐欺の可能性があるので、文中にあるURLは、クリックしないようにしましょう。不安に思われることがあったら、消費者ホットライン(電話番号：188)または県やお住まいの地域の消費生活相談窓口にご相談してください。

詳しくは、[こちらから](#) ⇒ [国民生活センターのホームページ](#)

【発行】広島県環境県民局消費生活課