

# 消費者トラブル注意情報～令和6年1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1月15日調査分)

商品・サービス	相談内容の例	助言
<b>商品一般</b> (不審な SMS 等のトラブル)	携帯電話の SMS に宅配業者を名乗って不在通知が入ったが心当たりがない。気持ちが悪いので削除したが、今後同じような SMS が来たら無視してよいか。	身に覚えのない SMS は、実際に利用したサービス等の通知ではなくフィッシング詐欺の可能性が高いです。 SMS に記載された電話番号やメールアドレス、URL には連絡せず、無視してください。 <a href="#">(参考)広島県消費者啓発情報サイト</a>
<b>給湯システム</b> (給湯器の訪問販売等のトラブル)	独居で暮らす高齢の父が給湯器の勧誘を受け契約をしていることが分かった。給湯器に不具合はなかった。契約をやめることはできるだろうか。	訪問販売で契約をした場合は、施工後であっても契約書面を受け取った日を含めて8日以内であればクーリング・オフが可能です。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。 <a href="#">(参考)広島県ホームページ</a>
<b>電気暖房機器</b> (ネット通販での購入等のトラブル)	スマホの広告を見てファンヒーターを購入した。広告と違ってなかなか温まらない。クーリング・オフできるだろうか。	インターネット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。 通信販売を利用する際には、購入する前に返品可否や返品・交換に関する条件(返品特約)など、広告の表示をよく確認しましょう。 <a href="#">(参考)広島県消費者啓発情報サイト</a>

## ※「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～

## ■災害に便乗した悪質商法にご注意ください！

○令和6年能登半島地震が発生しました。過去の災害発生時には、全国的に義援金詐欺の事例も報告されています。義援金は、たしかな団体を通して送るようにしてください。

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 ⇒ [広島県消費生活課のホームページ](#)

【発行】広島県環境県民局消費生活課