

消費者トラブル注意情報～令和6年4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4月16日調査分)

商品・サービス	相談内容の例	助言
健康食品 (定期購入のトラブルなど)	1回限りと思って注文したサプリメントだったが、2回目が届いた。 2つ入っていて高額だ。解約もできない。	SNSで、低価格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ところ、「定期購入」が条件となっていたというケースがあります。 注文する前に定期購入契約になっていないか、販売サイトの「最終確認画面」の表示をよく確認しましょう。トラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。 (参考)国民生活センター
ウイルス対策ソフト (警告画面によるトラブルなど)	パソコン画面に「ウイルスに感染している」と警告が出た。 表示されたサポートセンターに電話をし、指示された通りにコンビニで電子マネーを購入し、そのカードの番号を伝えてしまった。	ウイルス除去費用の名目で金銭をだまし取ろうとする「偽警告」ですので、警告画面や警告音が出ても慌てず、画面に掲載されている連絡先に電話しないようにしましょう。 警告画面の消し方がわからない等、不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう。 (参考)国民生活センター (参考)広島県消費者啓発情報サイト
基礎化粧品 (定期購入のトラブルなど)	お手頃価格で購入した美容液が定期購入契約になっていた。 初回のみで解約を申し出たが、高額な定価との差額の支払いが必要と言われた。	低価格を強調したり、注文を急がせたりする販売サイトでは、特に定期購入契約になっていないか、契約条件の細部までしっかり確認しましょう。 また、購入前に販売業者の情報や評判を入念に確認するようにしましょう。トラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。 (参考)広島県消費者啓発情報サイト

※「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&ネイリー
～Stop the 泣き寝入り～

■毎年5月は消費者月間!

○令和6年度のテーマは「デジタル時代に求められる消費者力とは」

デジタル時代の消費生活を楽しむため、デジタルサービスの仕組みやリスクへの理解や、情報に対する批判的思考力、適切に情報を収集・発信する力など、求められる「消費者力」とは何かを考え、高める機会としましょう。

詳しくは、[こちらから](#) ⇒ [消費者庁のホームページ](#)

【発行】広島県環境県民局消費生活課