

消費者トラブル注意情報～令和6年11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11月7日調査分)

商品・サービス	相談内容の例	助言
商品一般 (身に覚えのない宅配物など)	身に覚えのない荷物が海外から届いた。対処法を教えてください。	家族が注文した商品やプレゼントの可能性もあるため、まずは周りの人に確認してみましょう。荷物を開封していない場合は、受取拒否ができるか配送業者に相談してください。また、注文していない商品であれば、直ちに処分することもでき、代金を支払う必要もありません。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。 (参考)国民生活センターホームページ
エステティックサービス (エステ店の閉店トラブルなど)	契約したエステ店が閉店した。施術は1回も受けていない。クレジットカードで支払ったが、取り消すことはできるのだろうか。	エステ店のHP等で情報を随時確認し、倒産して破産手続きが開始された場合は、破産管財人からの連絡を待ちましょう。また、クレジットカードで支払っている場合は、クレジットカード会社へ相談しましょう。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。 (参考)広島県消費生活課ホームページ
フリーローン・サラ金 (多重債務など)	息子が複数の消費者金融から借り入れて、多重債務になっていることがわかった。相談先を教えてください。	多重債務の相談は、お住まいの地域の消費生活相談窓口をはじめ、財務局、日本司法支援センター(法テラス)、弁護士会、司法書士会、日本クレジットカウンセリング協会などで受けることができます。 (参考)広島県消費生活課ホームページ (参考)金融庁ホームページ

※「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(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](#) ⇒ 

- 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&ネイリー
～Stop the 泣き寝入り～

■リコールの制度について知っていますか？

リコールとは、設計・製造上の不具合などにより消費者に危険を及ぼしかねない欠陥があると判明した製品などを、法令の規定または製造者・販売者の判断で、無償修理・交換・返金などの措置をおこない、製造・販売後の安全を目指す制度です。

リコール対象製品をそのまま使用し続けると、重大な事故につながる可能性があります。リコール対象製品だと気付いた場合は、すぐにメーカーに相談するなどしてください。

リコール対象製品の情報は、こちらから⇒[消費者庁リコール情報サイト](#)

【発行】広島県環境県民局消費生活課