消費者トラブル注意情報～令和6年12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１２月１２日調査分）

商品・サービス	相談内容の例	助言
メイクアップ化粧品 （定期購入のトラブルなど）	ファンデーションを塗るだけで、シミシワが消え、見た目が10歳以上若返るという動画広告を見て注文した。「定期縛りなし」と表示されていたのに、定期購入になっている。	「定期縛りなし」とは、「購入回数に縛りがない定期購入」のことを指す場合が多いです。動画広告をうのみにせず注文する前に、利用規約や最終確認画面をよく確認しましょう。 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
役務その他サービス （無料点検でのトラブルなど）	太陽光パネルの無料点検後、異常発熱が見られると言われ高額な洗浄コーティング契約をした。騙されていないか心配だ。	突然訪問してきた業者に、太陽光パネルの無料点検を持ちかけられ、点検後に不必要な修理契約をさせられたという相談が寄せられています。 その場で契約をせずに修理内容や費用については、メーカーや他の業者にも確認を取るようにしましょう。契約をしても訪問販売であれば、８日以内はクーリングオフの対象となるので、お住まいの地域の消費生活センター等にも相談しましょう。 また、「役所から委託を受けている」と説明する業者もいますが、行政機関が個人宅の太陽光パネルの点検を民間事業者に依頼することはありませんので、注意してください。 （参考）国民生活センターホームページ
インターネット接続回線 （固定電話のIP網移行に伴うトラブルなど）	大手電話会社を名乗って、「固定電話回線をアナログから光回線に切り替える工事が必要となる。切り替えないと今までの電話は使えなくなる。」と言われた。本当のことだろうか。	大手電話会社は、固定電話のIP網への移行に伴い、局内設備の切替を行っています。しかし、利用者側での手続きや自宅での工事は不要です。 設備切替に便乗した光回線工事の勧誘に注意してください。 また、契約をしてしまった場合でも、一定期間であれば理由を必要とせずに契約を解除できる初期契約解除制度があります。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

※「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～

■ホコリも積もれば事故となる～年末は配線器具の掃除・チェックもお忘れなく～

配線器具は常時使用しているものの、棚の後ろなど一度接続してしまえば差したままで普段意識することが少ないかもしれません。しかし、そんな配線器具での手入れ不足などによる事故が発生しています。
事故を防ぐため、大掃除を行うこの機会に配線器具周りも掃除するとともに、使い方や設置状況などに問題がないか改めて確認しましょう。　詳しくは、国民生活センターホームページ

【発行】広島県環境県民局消費生活課