



## ○広島県内の消費生活相談状況について

令和4年度に県内の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談は23,434件で、前年度(23,234件)より200件増加しました。

商品・役務別では、主に「化粧品」と「健康食品」が増えており、意図しない定期購入やその解約等の相談が多数寄せられています。

中面に続きます⇒

### 【県・市町の窓口における消費生活相談件数】

区分	R3年度 (A)	R4年度		
		件数 (B)	対前年度 増減数	対前年度 増減率※
消費生活相談の全体件数	23,234	<b>23,434</b>	200	0.9
消費生活相談 (不当・架空請求を除く)	22,196	22,615	419	1.9
うちコロナ関連苦情相談	627	304	△323	△51.5
不当・架空請求	1,038	819	△219	△21.1

### 【商品・役務別相談件数トップ5】※不当請求・架空請求を除く】

順位	区分	件数	相談
1位	化粧品	1,894	美容液やファンデーション等の意図しない定期購入や解約等
2位	商品一般	1,663	不審なメール・SMS、個人情報を聞き出そうとする電話等
3位	役務その他	832	質問サイト・占いサイトの解約、開錠サービス等
4位	集合住宅	812	敷金の返還、借家の明け渡し、修理代、保証金等
5位	健康食品	745	ダイエットサプリメント等の意図しない定期購入や解約等

広島県消費者啓発  
情報サイトは、

こちら→



ナッキーのおばあちゃん  
ミーマ



ネイリーのおばあちゃん  
モール

## 目次

高齢者を含む全年代で増加しているネット関連トラブル  
広島県消費者啓発講座について、相談窓口

… 2～3  
… 4

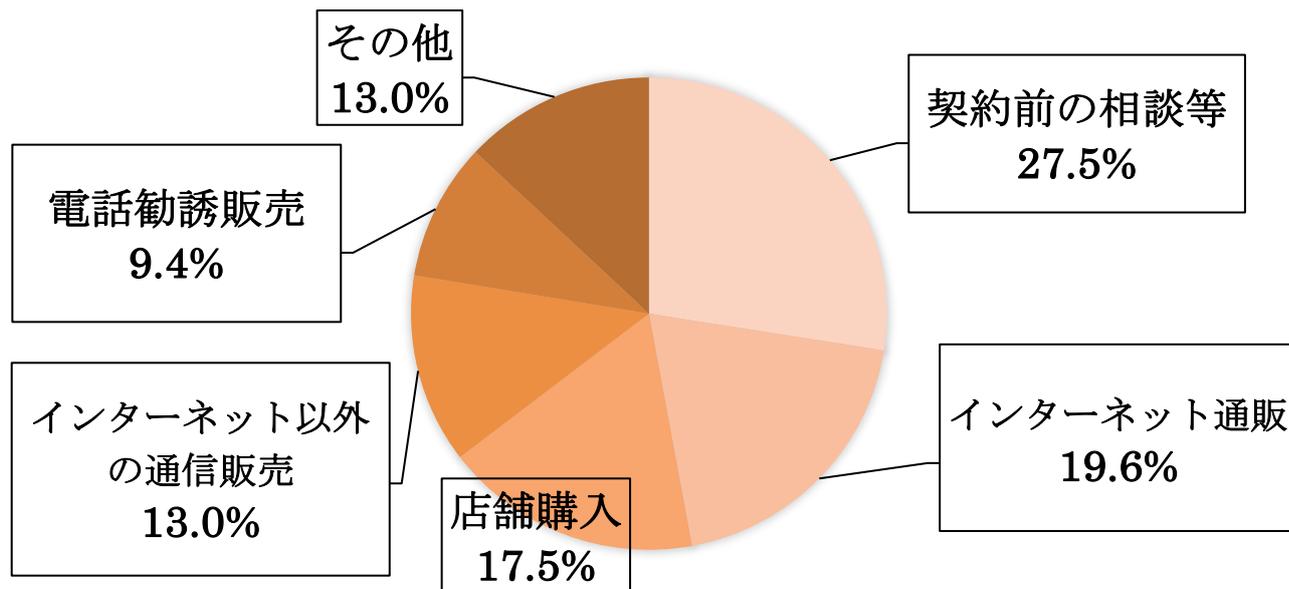
# 高齢者を含む全世代に増加しているネット関連トラブルについて

## 65歳以上の相談状況について

65歳以上の方からの相談状況を販売購入形態別に見てみると、インターネット通信販売が前年度に比べ36%増と大幅に増えています。

高齢者層でも定期購入に関する相談が増加しており、インターネット通販の利用拡大により、意図しない定期購入トラブルが増加していると考えられます。

【65歳以上の販売購入形態別の内訳（上位5項目）】（単位：％）



## 意図しない定期購入トラブル

### 【相談事例】

ネット検索で「血糖値に効果のあるサプリ、お試し500円」という広告を見て、お試しで1回だけ買おうと思って注文した。

500円のサプリを受け取った翌月に、初回と同じ商品が届き、1万円の請求書と一緒に入っていた。

慌てて事業者にお問い合わせると、「5回の商品購入を条件に、初回が500円になる契約だ。初回は500円で、その後は1回1万円を支払ってもらう。」と言われた。

こんな高額な契約をしたつもりはなかった。

(70歳代 男性)



### ○目立たない表示も見落とさないよう画面の隅々まで確認しましょう。

ネット通販の注文画面では「初回500円」などとお得感を強調した表示に比べ、購入条件が小さく表示されていたり、気付きにくい場所に表示されていたりして、分かりづらいことがあります。画面の隅々まで見るなど注意が必要です。

### ○商品を購入する前に契約条件をよく確認しましょう。

注文を確定する前に、定期購入が条件になっていないかを確認し、定期購入が条件の場合、継続期間や支払うことになる総額など契約内容もしっかり確認しましょう。

### ○通信販売は原則クーリング・オフができません。購入は慎重にしましょう。

## 心当たりのない不審なメールトラブル

### 【事例紹介】

利用したことのある大手通販サイトから、「3万円の商品をお本日発送予定である。」との内容のメールが届いた。

メールには、大手通販サイトと思われる URL があり、URL から内容を確認するよう書かれてあるが、そのような注文をした覚えはない。送り先の個人も知らない人だった。

(70歳代 女性)



### ○不審なメールが届いたら、開かずに削除し、反応しないようにしましょう。

電話をする、返信する、URL をクリックする、添付ファイルを開く、URL から飛んだウェブページに個人情報等を入力するなど、不審なメールに反応しないようにしましょう。

実在の事業者名が記載されたメールなど、本物のメールなのか判断がつかない場合には、その事業者のホームページや問い合わせ窓口で直接連絡を取り、事業者の名前をかたるメール等の注意喚起がないかを確認しましょう。

この場合、届いたメールに書かれた連絡先や URL 先から確認することはやめましょう。

## 若者に多い理美容に関するトラブル

### 【事例紹介】

友人と一緒に SNS で見つけた、エステサロンに脱毛の体験に行った。

その日は、体験だけつもりだったが、全身脱毛のコースを強く勧められて断り切れず、その場で全身脱毛2年間コース、総額20万円、毎月約1万円の契約をしてしまった。

契約を後悔しているので、クーリング・オフしたい。

(18歳 女性)



### ○強引に勧められても「契約しない」ときっぱり断りましょう。

長時間にわたり、しつこく勧誘を行う悪質な事業者もいます。通う意思がない場合は、きっぱりと断りましょう。また、高額なコースを「ローンを組めば大丈夫」と勧められるケースもあります。

その場で即決せず、不安な時は家族に相談しましょう。

### ○契約内容がクーリング・オフの対象か確認しましょう。

エステについては、「利用期間が1か月を超え、総額が5万円を超える場合」には、特定継続的役務提供として特定商取引法が適用されます。契約書面の受けとりから8日間は、書面または電子メール等でクーリング・オフができます。

**契約や買い物で困ったときは、すぐに消費者ホットライン  
(☎188) にご相談ください。**

## 消費者啓発講座の御案内（広島県消費者啓発講座講師の派遣）

広島県では、消費者被害防止のために、消費生活に関する専門家の講師派遣を行っています。是非、御活用ください。

**対象** 公民館の催し、地域のつどい・サロン、町内会の集会 等  
※原則 10名以上で開催することができます。

**講師** 広島県消費者啓発講座講師

**受講料** **無料**（講師派遣にかかる謝金・旅費等は当県が負担します）

**テーマ例**

- ・悪質商法の被害を防ぐために・高齢者等の見守りのための知識
- ・知って得する日常生活の「契約」 等

**申込方法**

- (1) 講師派遣希望日の**30日前**までに、広島県 消費生活課 消費政策グループへ日程等を御相談ください。
- (2) 相談後、申込書をメール、FAX 又は郵送にて御提出ください。

※詳しくは、県ホームページをご覧ください。



広島県消費者啓発キャラクター  
「ナッキー&ネイリー」



【お問い合わせ先】消費生活課 電話：082-513-2730 FAX：082-223-6121

## ご相談は全国共通電話（消費者ホットライン）☎188（いやや）へお気軽に！

【広島県生活センター】☎082-223-6111 広島県庁農林庁舎1階（広島市中区基町10-52）

相談受付：月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）9:00～17:00 メール相談は、こちら →

お住まいの市町の消費生活相談窓口もご利用いただけます。



市 町	電話番号	相談日※	相談時間※
広島市	082-225-3300	火を除く毎日 (祝日も対応)	10:00～19:00
呉市	0823-25-3218	月～金	8:30～16:30
竹原市	0846-22-6965	月～金	10:00～16:00
三原市	0848-67-6410	月～金	9:00～16:00
尾道市	0848-37-4848	月～金	9:00～17:00
福山市	084-928-1188	月～金	8:30～16:30
府中市	0847-43-7106	月・火 木・金	10:00～16:00
三次市	0824-62-6222	月～金 ※水曜日は相談員不在	9:00～16:00
庄原市	0824-73-1228	月～金	9:00～16:00
大竹市	0827-57-3236	火・金	9:00～16:00
東広島市	082-421-7189	月～金	9:00～17:00
廿日市市	0829-31-1841	月～金	9:00～16:00

市 町	電話番号	相談日※	相談時間※
安芸高田市	0826-42-1143	火	9:30～16:30
江田島市	0823-43-1843	月～金 ※金曜日は9:00～15:00	9:00～16:00
府中町	082-286-3128	月～金	9:00～16:00
海田町	082-823-9219	木	9:30～16:00
熊野町	082-820-5636	月～金 ※月曜日と水曜日以外は相談員不在	10:00～16:00
坂町	082-820-1535	木	9:00～16:00
安芸太田町	0826-28-1961	月～金	9:00～16:00
北広島町	0826-72-5571	木	10:00～16:00
大崎上島町	0846-65-3123	奇数月の 第1金 ※町の相談日以外の日は、竹原市の窓口にご相談できます。	10:00～15:00
世羅町	0847-22-1111(代)	月～金	10:00～16:00
神石高原町	0847-89-3088	月～金	9:00～16:00

※祝日・年末年始（広島市は年末年始）は休みです。  
また、昼休憩があります。