

ひろしま
スクエア

No.57 (2024年9月発行)

発行：広島県生活センター
(環境県民局消費生活課)

○広島県内の消費生活相談状況について

令和5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22,993件で、前年度(23,434件)より441件減少しました。

全体の相談件数は、やや減少傾向にあるものの、高齢層でのネット取引や、SNSをきっかけとする消費者トラブルなどは増加しています。増加傾向にある相談の事例を知ること、消費者トラブルに巻き込まれないように注意しましょう。中面に続きます⇒

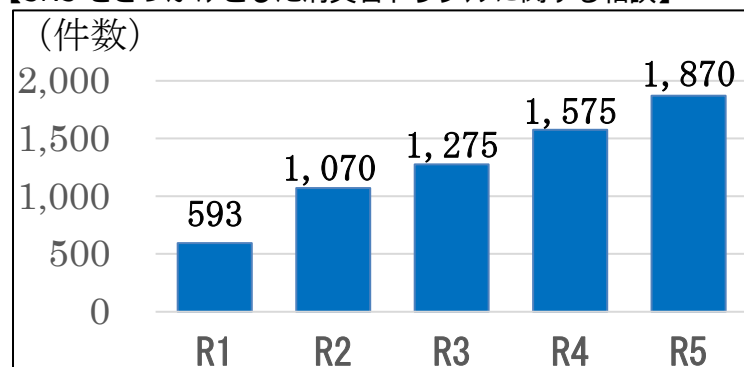
【県・市町の窓口における消費生活相談件数】

区分	R4年度 (A)	R5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	23,434	22,993	△441	△1.9
消費生活相談 (不当・架空請求を除く)	22,615	22,249	△366	△1.6
不当・架空請求	819	744	△75	△9.2



ムーチョ

【SNSをきっかけとした消費者トラブルに関する相談】

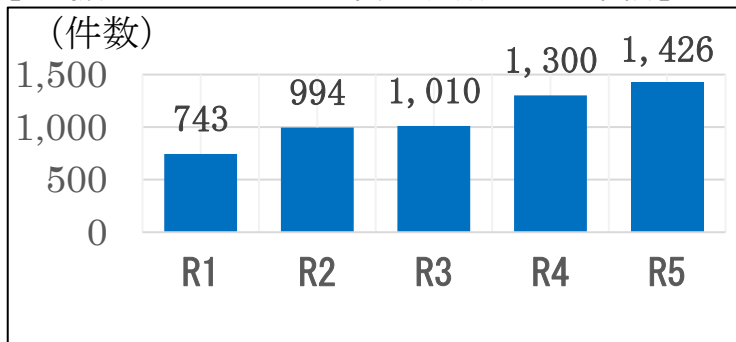


「おかしいな?」「変だな?」と思ったら、電話、メール、来所で相談！
FAQ(よくある相談事例)で自己解決できるかも！？
詳しくは、「広島県消費者啓発情報サイト」をご覧ください。

広島県消費者啓発情報サイトは、こちらから⇒



【65歳以上の高齢者からのネット通販に関する相談】

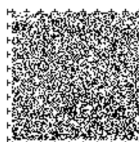
ナッキーのおばあちゃん
ミーマネイリーのおじいちゃん
モール

ナッキー

ネイリー

これは音声コードです。

目の不自由な方への情報提供を目的に作られたものです。この音声コードを、活字文書読み上げ装置で読み取らせると、音声で読み上げます。



高齢者のみなさん、ご注意ください！

ネット通販による化粧品の定期購入トラブル

【相談事例】

ネット広告でシミに効くクリームが980円だった。良さそうなので注文することにし、必要事項を入力した。最終確認画面で金額と住所を確認した。それ以外にも小さい字で何か書いてあったようだが、よく見ずに注文を完了した。

商品が届いて試してみたが、効果を感じなかったため再度注文することはないと判断した。しかし、翌月同じ商品と2万円の請求書が届き、慌てて事業者にお問い合わせすると「2回目から2万円の定期購入になっている」と言われた。
(60歳代 女性)



○契約条件等は見落とさないように注意しましょう。

ネット通販の注文画面等では、「初回 980円」などお得感を強調した表示に比べ、契約条件や解約・返品ルールなど重要なことが小さい字で書かれていることもあります。また、スクロールしないと全ての条件が表示されていないこともあります。

○注文を確定する前によく確認しましょう。

ネットの通販では、「最終確認画面」に契約に関する重要な情報が集約されています。不明点はないか、自分の意図と相違する点はないか、必ず確認しておきましょう。

電話勧誘による健康食品購入トラブル

【相談事例】

家の電話に知らない電話番号から電話がかかってきた。いつも知らない電話番号の電話は取らないようにしているが、その日はうっかり取ってしまった。相手は健康食品の事業者で、通常10万円の足腰の痛みが取れるサプリメントを特別に5万円で提供すると言う。

突然勧誘されたことで混乱したことやうっかり電話を取ってしまった後悔があり、早く電話を切ろうと「いいです」と言ったら契約すると受け取られた。自分が軽率だったとは思いますが、後悔しているので解約できないだろうか。
(80歳代 男性)



○突然掛かってくる電話勧誘には注意しましょう。

突然の電話で勧誘され、相手の素性や目的もよくわからずに話を聞いてしまうと、断りきれなかったり、あいまいな返事を承諾ととらえられたりして、不要な契約をしてしまうおそれがあります。

電話での説明だけでは、契約の内容などを正確に把握することが困難です。電話を受けたその場で契約するかどうか決めず、いったん切って、情報を集めて検討するようにしましょう。

○電話勧誘販売の場合は一定の期間内であればクーリング・オフができます。

できるだけ早く、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。

若者のみなさん、ご注意ください！

SNSをきっかけにした内職・副業トラブル

【相談事例】

写真共有SNSで知り合った女性に会ったところ、「eスポーツを広める簡単な仕事をしないか」と誘われた。その女性もその仕事で毎月50万円稼いでいるとのことだったので、詳しく話を聞くことになり、その女性の上司が来て説明を受けた。

仕事をするのに月2万円支払う必要があるが、すぐに元が取れるとのことだった。それなら払えると思い契約すると言ってしまった。

契約を進めるうちに、最初に100万円が必要で、それを消費者金融から借りて、その返済で月2万円かかることが分かった。その場の雰囲気から止めたいと言えなかった。家に帰って親にも怒られた。契約を止めたい。
(19歳代 男性)



○悪質商法の勧誘手口としてSNSが悪用されることがあります。

SNSは便利ですが、思いがけず消費者トラブルに巻き込まれることがあります。また、SNS上では話の合う「知り合い」でも、本当に信頼できる相手かはわかりません。断ることで相手との関係を悪くしたくない、時間を割いて話をしてもらったのに断るのは申し訳ない等と考えてしまうと、ますます断りにくい状況に陥ってしまいがちです。曖昧な返事はせず、契約する意思が無ければ最初から断りましょう。

執拗な勧誘による理美容のトラブル

【相談事例】

友人に誘われて脱毛エステの体験に行った。

その時、もう1回、千円で肌の診断体験ができると言われたので3日後に店に行くと、肌の診断は30分ほどで終わったが、その後2時間以上、総額30万円のエステ契約の勧誘を受けた。いったん帰って親に相談したいと何度も言ったが、そのたびに今だけ安くなっていると言われ、結局契約してしまった。

自分は大学生でバイトをしているが、その収入だけで返済するのは難しいので解約したい。
(21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、その場で即決せず、不安な時は家族に相談するようにしましょう。

○契約内容がクーリング・オフ等の対象が確認しましょう。

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。契約書面の受け取りから8日間はクーリング・オフを適用できますし、契約期間内であれば、理由を問わず、所定の費用を支払うことで中途解約ができます。

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。

食品ロスを減らすために～消費者が実践できること～

Q.日本の「食品ロス量」ってどれくらい?⇒A.日本の食品ロス量は、約500万トンです。
これは毎日、日本国民全員が、ご飯茶碗1杯分の食品を捨てていることを意味します。
食品ロスを減らすために、日々の生活でできることから実践してみましょう。

取組内容

※消費者庁 食品ロス削減特設サイト、「食品ロス削減ガイドブック(令和5年度版)」より

買い物の時は「てまえどり」

お店の食品棚の手前にある商品ほど、賞味期限が近付いているものが多いです。食品棚の奥から、商品を取ると、手前の商品は売れ残り、返品や廃棄されてしまいます。

手前に置かれた商品には、値引きシールやポイント還元などの特典が付いている場合があります、食費の節約にもつながります。

冷蔵庫・食品庫の見える化

冷蔵庫が満杯で冷気が循環せず冷えない場合、食品も傷みやすくなります。また、詰めすぎると食品を探すため、開けている時間も長くなり、消費電力が増えます。

冷蔵庫や食品庫の中を整理整頓しておくことで、無駄をなくすことができ、探しやすくなり、時間の節約やストレスの軽減にもつながります。

ふだん使いでカンタン備蓄

災害時用備蓄食品や、普段食べている食品を少し多めに買い置きして、食べたならその分を買い足す方法です。ローリング(回して)ストック(保管)法とも言われています。

消費者庁「食品ロスにしない備蓄のすすめ」で説明しています。ぜひ、ご覧ください。詳しくは、こちら⇒



情報 スクエア

地域の消費者啓発講座に講師を派遣します！

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のでご活用ください。詳しくは、県ホームページをご覧ください。

〔対象〕 公民館の催しなど、原則10名以上で開催される講座

〔受講料〕 無料（講師派遣に係る謝金・旅費は、県が負担します）詳しくは、こちら⇒



消費者ホットライン188または最寄りの消費生活相談窓口へ！

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	0847-44-9188	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	9:00~16:30
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、12:00~13:00まで昼休憩があります。

【広島県生活センター】

【電話】082-223-6111 【場所】広島県庁農林庁舎1階（広島市中区基町10-52）

【受付時間】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⇒

