

ご存知ですか？
成年後見制度

認知症等により判断能力が不十分なため、財産管理や日常生活に支障がある人の法律行為を、家庭裁判所が選んだ人が支える制度です。

成年後見人等がすること・できること

判断能力が不十分な人の財産の適切な管理（財産管理）や、生活を維持するための仕事や療養看護に関する契約等（身上保護）を行います。
食事の世話や介護等はできません。

※詳しくは⇒厚生労働省 HP「成年後見はやわかり」
広島県 HP「成年後見制度に関するガイドラインを策定しました！」

防止しよう！

カスタマーハラスメント

顧客等からの暴言や不当な要求などの“カスタマーハラスメント”が社会問題に。相手に意見を伝える時に、次のリストを意識してみましょう！

上手な意見の伝え方チェックリスト

- ひと呼吸、おころ
- 具体的に伝えよう
- 相手の話を最後まで聞こう
- 相手の立場を理解しよう
- 相手に敬意をもって接しよう

※詳しくは⇒消費者庁 HP「カスタマーハラスメント防止のための消費者向け普及・啓発活動」



広島県消費者啓発キャラクター
ナッキー&ネイリー
～Stop! 泣き寝入り!～

No.59 (2026年3月発行)

発行：広島県消費生活センター
(環境県民局消費生活課)

消費生活情報紙
ひろしまスクエア

**気づく、断る、相談する、周囲をサポートする、
“消費者力”を高めよう！**

令和6年度に、県内の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は、23,998件と、令和5年度より増加しました。どんなトラブルが起きているのか、トラブルにあった時の対応など、まずは知ること、自身の“消費者力”を高め、トラブルを回避しましょう！中面で詳しくご説明します。

また、高齢者等が被害に遭いやすい悪質な訪問販売、電話勧誘販売などは、ご本人だけでなく、周囲の方の気づきやサポートが重要です。次のチェックリストなどを活用してトラブルを防ぎましょう！

情報
スクエア

県内の学校や大学などへ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】県内の学校が行う授業など、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⇒



消費生活ホットライン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※	市 町	電話番号	相談日※	相談時間※
広島市	082-225-3300	月・水 木・金・土	10:00~18:00	安芸高田市	0826-42-1143	木	9:30~16:30
呉市	0823-25-3218	月~金	8:30~16:30	江田島市	0823-43-1843	月~金	9:00~16:00 ※金曜日は9:00~15:00
竹原市	0846-22-6965	月~金	10:00~16:00	府中町	082-286-3128	月~金	9:00~16:00
三原市	0848-67-6410	月~金	9:00~16:00	海田町	082-823-9219	木	9:30~16:00
尾道市	0848-37-4848	月~金	9:00~17:00	熊野町	082-820-5636	月~金	10:00~16:00 ※月曜日と水曜日以外は相談員不在
福山市	084-928-1188	月~金	9:00~16:00	坂町	082-820-1535	木	9:00~16:00
府中市	0847-44-9188	月・火 木・金	10:00~16:00	安芸太田町	0826-28-1961	月~金	9:00~16:00
三次市	0824-62-6222	月~金	9:00~16:00 ※木曜日は相談員不在	北広島町	0826-72-5571	木	10:00~16:00
庄原市	0824-73-1228	月~金	9:00~16:00	大崎上島町	0846-65-3123	奇数月の 第1金	10:00~15:00 ※町の相談日以外の日は、竹原市の窓口で相談できます。
大竹市	0827-57-3236	火・金	9:00~16:00	世羅町	0847-22-1111(代)	月~金	10:00~16:00
東広島市	082-421-7189	月~金	9:00~17:00	神石高原町	0847-89-3088	月~金	9:00~16:00
廿日市市	0829-31-1841	月~金	9:00~16:00				※祝日・年末年始は休みです。 また、昼休憩があります。

高齢者の消費者トラブルを防ぐための
見守りチェックリスト

家の様子について

- 未開封の化粧品や健康食品の箱などが増えていないか
- 契約書などの不審な書類や名刺、心当たりのない請求書などがいないか
- カレンダーに見慣れない事業者名などの書き込みがないか
- 屋根や外壁、電話機の周辺などに不審な工事の形跡はないか
- 家に見慣れない人が出入りしていないか
- 不審な電話のやりとりがないか

本人の様子について

- 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はないか
- 生活費が不足したり、お金の困っていたりする様子はないか
- 何を買ったか覚えていない等、判断能力に不安を感じないか

多様な主体が連携協働し、消費者の権利の尊重と自立が支援され、県民だれもが、安全で安心な消費生活を送ることができる広島県の実現をめざします。



広島県知事 横田美香

最近の消費者を取り巻く環境は、デジタル化や高齢化の進展等により大きく変化しており、中でも、オンライン取引の増加やAI技術の利活用といったデジタル化の進展に伴う取引環境の変化は著しく、暮らしの利便性が飛躍的に向上する一方で、多様な商品・サービスの提供により、消費者問題も複雑化・多様化しております。

とりわけ、一連の流れがスマートフォンで完結することの多いSNSをきっかけとしたトラブルは増加傾向にあります。

こうした状況の変化に対応し、全ての県民が安全安心な消費生活を送るためには、消費者一人ひとりが消費者被害等に遭わないよう「気づく」、「断る」、「相談する」などの力を高めるとともに、不幸にもトラブルに遭ってしまった方等に対する相談・支援の充実が重要です。

このため、県では、令和7年度から令和11年度までを計画期間とする「第4次広島県消費者基本計画」に基づき、「消費者教育・啓発の推進」、「安全安心な消費生活環境の確保」、「消費生活相談・支援の充実」を3つの施策の柱とし、様々な取組を推進しているところです。

引き続き、県民の皆様が、安全安心な消費生活を送ることができる広島県の実現に向けて、市町や関係機関・団体等の皆様と連携し、消費者行政の一層の推進を図って参ります。

県消費生活センターのサイトがリニューアル！



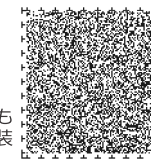
新しい
サイトは
こちら
↓



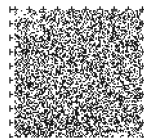
【目次】

- ・高齢者と若者に多い消費者トラブルの事例と注意ポイント … 2~3
- ・くらしの情報コーナー「成年後見制度」「カスタマーハラスメント」… 4
- ・消費者啓発講座への講師派遣について、市町の窓口一覧 … 4

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。



【広島県消費生活センター】

【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⇒



高齢者

に多いトラブル インターネット通販



事例

◆SNS 広告を見て薬用クリームを購入。解約したいが電話が繋がらない。

(70 歳代、女性)

動画共有 SNS で「1 回限り」「解約不要」「購入回数縛りなし」という化粧クリームの広告をスマホで見て注文し、商品が届いて、代金約 2 千円を払った。

1 回だけ届くと思っていたところ、業者から次の商品を送るとのメールが届いたので、「1 回限り」と広告に書いてあった、と返信したが、業者からは「『初回のみで解約する場合は、差額を払わないと解約できない』と書いてある。」と言われた。電話がなかなか通じない。差額を払わず解約したい。

◆目のかすみに効くというサプリを購入したが期待と違った。返品したい。

(80 歳代、男性)

スマホのネット広告で、目のかすみに効くというサプリメントを 1 回だけ試してみようと思いい、1,980 円で購入した。期待したものでなかったため、飲まなくなった。

ところが、注文していないのに 2 回目送られてきた。値段は 9,960 円。定期的に送られてくると思っていた。業者に電話し、3 回目は解約できたが、2 回目は返品できないと言われた。勝手に返品してもいいか。

ここに注意！

▶注文確定ボタンを押す前に「最終確認画面」で確認を！

事業者は、顧客が“注文確定”の直前段階で下記の各契約事項を簡単に最終確認できるように表示する義務があります。注文確定ボタンを押す前に確認し、表示がないサイトには注意しましょう。

〔最終確認画面の表示内容〕

- ・分量
- ・販売価格・対価
- ・支払の時期・方法
- ・引渡・提供時期
- ・申込期間（期限のある場合）
- ・申込みの撤回、解除に関すること

定期購入は、各回の分量や代金なども必要

▶「最終確認画面」を、スマホのスクリーンショットで保存を！

・最終確認画面で義務付けられた表示がない場合、契約の申込みを取り消せる場合があります。必ず保存しておきましょう。

▶「通信販売」にクーリング・オフ制度はありません！

・通信販売では、解約や返品は広告に記載された規約に従うことになります。

▶このほか

・勝手に返品しても、当然に支払いの債務がなくなるわけではないので、返品前に事業者と連絡を取るようにしましょう。

若者

に多いトラブル エステ、副業の契約



事例

◆友人に紹介されて脱毛サロンで契約したが高額に。解約したい。

(20 歳代、男性)

先週、友人に紹介されて脱毛サロンに出向いて契約した。関連商品のローションも購入した。料金は 3 6 回払いにした。

自宅に戻り、契約内容を再考すると、クレジット会社に支払う手数料を含めると、支払い金額が高額になるので、解約したくなった。

契約を解約するには、どうしたらいいか。

◆すきま時間で簡単に稼げるという広告を見て登録したが、儲からない。

(30 歳代、女性)

副業を探していたら、SNS に「すきま時間で月収 100 万円稼げる」という広告があったので、メッセージアプリから登録し、マニュアルを 1 万 4 千円で購入した。マニュアルには「SNS でスタンプや定型文を送信して儲ける」とあった。

その後、業者から電話があり、180 万円のプランに入るとさらに稼げると言われたが、お金が無いというと、画面共有アプリのダウンロードを指示され、業者に遠隔操作されながら消費者金融からお金を借りて業者に支払ってしまった。どうしたらよいか。

ここに注意！

▶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。エステに通う意思がない場合は、きっぱりと断りましょう。
- ・不安な時はその場で即決せず、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！

- ・エステは、「契約期間が 1 か月を超え、総額が 5 万円を超える」場合には、特定商取引法の「特定継続的役務提供」に該当し、契約書面の受け取りから 8 日間はクーリング・オフが適用できます。

▶楽しんでもうかる話はありません！

- ・副業等で簡単に稼げるというマニュアル等は、契約前には内容が分からず、実際に購入したら、価値のない情報や実行するのが難しい内容だったという場合も。
- ・もうける仕組みが具体的でないものや、よくわからないものは契約しないようにしましょう。

▶借金をしてまで、契約しない！

- ・もうかるかどうかは不確かですが、借金の返済は避けられません。業者の話をするのみにするのは絶対やめましょう。
- ・悪質事業者に消費者金融へ誘導され、意図せず借金しないよう注意しましょう。

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。