

身近な消費者トラブル対策

静岡県では、ひとりひとりが消費行動を通して社会の発展と改善に積極的に参加していく社会「消費者市民社会」の実現を目指しています

インターネットやSNS広告による消費者被害件数は、令和3年度から令和7年度の4年間で2倍以上に増えています！

中でも、SNS広告や通販サイトでの定期購入に関するトラブルが増えています。ご注意ください！



定期購入に関するトラブル①

スマホの広告で、初回お試しの美容クリームを1回限りだと思い購入した。数ヶ月後、追加の商品が届いたので調べると、定期購入になっていた。解約したくて業者に電話をしたが、解約にはキャンセル料として定価との差額を支払う必要があると言われた。

- 注文する前に「最終確認画面」で定期購入が条件になっていないか、販売条件や解約の条件を確認しましょう。
- 「最終確認画面」などの契約条件に関する記載は、スクリーンショットで保存し、事業者からのメールも保存しておきましょう。

定期購入に関するトラブル②

通販サイトで数千円の健康サプリを1箱注文した。しかし6箱届いて、後日3万円を請求された。サイトを確認すると6ヶ月コースにあらかじめチェックが入っていた。返品したい。

- 消費者が気づきにくい形で追加料金がかかる選択肢に、あらかじめチェックが入っているサイトがあります。注文確定前に必ず確認しましょう。
- 契約の最終確認画面で、誤認させるような表示があった場合、申込みを取り消せる可能性があります。契約画面はスクリーンショットで保存しておきましょう。

困ったときは一人で悩まず、県の**消費生活相談窓口**へ御相談ください

県の消費生活相談窓口

(平日9:00~16:00 土日祝日および年末年始を除く。)

○東部県民生活センター
TEL 055-952-2299

○中部県民生活センター
TEL 054-202-6006

○西部県民生活センター
TEL 053-452-2299



消費者ホットラインから、お近くの市町の消費生活相談窓口へおつながります！

だまされるの い や や！

消費者ホットライン **188**
(局番なし)

※お住まいの地域の郵便番号の入力が必要です。
※通話料がかかります(通話料定額プランの対象外となります。)
・条件によっては相談窓口につながらない場合があります。
この場合、ガイダンスなどにより受付時間や連絡先をご案内します。
・一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。



携帯電話のプランに関するトラブル

お得なキャンペーンがあると
言われて携帯の契約プランを
変更した。その後、契約書を確認
したところ、身に覚えのない
オプションが追加されていて、
携帯料金が以前よりも高額に
なってしまった。

- 契約の際は、契約書をその場でよく見て、不要な契約がないか、月々の支払額はいくらになるかなどを、確認しましょう。
- 不要なオプションへの加入はきっぱりと断りましょう！
- 困ったら、早めに電話会社のカスタマーセンターや消費生活相談窓口にご相談しましょう。

給湯器の点検トラブル

いきなり訪問してきた業者に、
「今すぐ給湯器を交換しないと
危ない」と言われ契約して
しまった。後日高額な費用を
請求されたので契約をやめたい。

- 点検後に製品の購入を勧められてもすぐ契約せず、交換が必要か契約先のガス事業者やメーカーに相談しましょう。
- 契約する際は、複数社から見積もりを取ることが大切です。
- 契約してしまっても、クーリング・オフできる場合があります。

クーリング・オフできる場合があります

クーリング・オフとは、一度契約の申込みや契約の締結をした場合でも、冷静に考え直す時間を設け、一定の期間であれば無条件で契約を解除できる消費者保護制度です。

クーリング・オフの対象や方法についての詳細は、国民生活センターのホームページをご確認ください。
https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html

消費者トラブル防止のための啓発動画を作成しました！

社会のデジタル化に伴い、ネット広告やSNSをきっかけとする消費者トラブルが全ての世代で増加しています。そこで県では、啓発動画を制作し、県公式YouTubeで公開しています。

消費者トラブルに遭わないためのポイントを短い動画で学ぶことができますので、ぜひご覧ください。



▼啓発動画はこちらから



消費者が事業者意見伝える際のポイント

静岡県では、令和7年度に「静岡県カスタマーハラスメント防止条例」を制定しました。消費者が事業者適切に意見を伝えることは、商品やサービスの改善を促すことに繋がり、そのためにも伝え方が大切です。

意見がきちんと相手に伝わるよう、「ひと呼吸、置く」「言いたいことを明確に、理由を丁寧に伝える」「相手の説明も聞く」ことを意識してみてください。

