

その**広告**が、その**勧誘**が **トラブル**のきっかけになるかも？

若者の消費者トラブル



これらの点に注意

成年年齢が18歳に引き下げられてから4年が経ちました。
18歳、19歳が、「成年」の消費者として新生活を始めるシーズンは、
消費者トラブルにも注意が必要です。
若者に多い消費者トラブルを知り、日頃から慎重な対応を心がけましょう。

脱毛エステなど「美」に関するサービスのトラブル

街中で**脱毛エステの無料体験**に誘われた。体験後、別室へ案内され、**有料のエステの勧誘**を受け続け、**断り切れずに約20万円の全身脱毛コースの契約**をした。初回の施術を受けに行くと、**頭金として7万円を請求**され、**スマホでリボ払いキャッシングさせられた**。帰宅後、支払いが不安になり、エステ事業者に解約したいと伝えると、**初回施術料約6万円を支払うように言われた**。契約を取り消したい。

契約の内容をよく確認せず、理解しないまま、相手のいうまま署名や捺印をしてしまう。

断ろうとしても「今日中なら安価」などと断りにくい状況に追い込まれる。

「お金がない」といっても、借金やローンや分割のクレジット契約を勧められたりする。

「絶対にもうかる」などの話にのせられて、高額な契約をしてしまう。相手の身なりや豪華な内装など、雰囲気流されることもある。

カンタンにもうかる？「副業」に関するトラブル

インターネットで副業を検索し、上位に表示された事業者のサイトに、「無料で情報を提供」と記載されていたので**メッセージアプリで登録**した。その後、**電話で各種プランの説明**があり、**勧められたプランの代金8万円**を指定された銀行口座に振り込み、さらに、**マニュアル代金2万円も請求**された。無料だと思っていたのに代金を請求され不審に思い、**解約を申し出ると「解約料が発生する」と言われた**。

トラブルに遭わないためには

- 1. 契約する前によく考える**
自信がないときは身内や信頼できる友人などに相談を。
- 2. うまい話ほうのみにせず、きっぱり断る**
SNS 広告や書き込み、友人や知人などの誘いからトラブルに！
広告や説明はほうのみにせず、安易に契約しない。
- 3. 消費者の味方になるルールを身につける**
クーリング・オフ(訪問販売・電話勧誘販売や、特定継続的役務提供の契約など)など、契約に関する法的な制度を知る。
- 4. 借金を勧める業者に要注意**
消費者金融等からの借金を勧める業者には注意する。
安易にクレジット契約をしない。
- 5. 困ったときは消費生活センターに相談を**

若者に多い消費者トラブルを知ろう！

新成人 18 歳、19 歳の皆さん、ご用心！
成人になると増える、こんな
消費者トラブル 18 歳から大人



[政府広報オンライン 2025 年 12 月 12 日]

<https://www.gov-online.go.jp/article/201801/entry-8951.html>

一人で悩まず、**すぐ相談**しましょう！

消費に関するご相談は

消費者ホットライン

全国共通の3桁番号(局番なし)

188

泣き寝入りは **イヤ・ヤ**

スムーズに相談を進めるために

- ◎郵便番号を覚えておきましょう
最寄りのセンターに素早くつなげる手がかかりです
- ◎相談内容を整理しておきましょう

- ・誰が(契約したか) ・いつ/何を/誰から(買ったか)
- ・どのような方法で(通販、訪問販売、電話勧誘など)
- ・価格/支払い方法(支払い済みかどうか)
- ・商品の有無/未使用か使用済みか ・契約書の有無
- ・何を望んでいるか(どう解決したいか)

ネットで検索した事業者に依頼したら・・・

夜、家に着いたら鍵がない！

外出先で、車のトラブル！

ある日突然、こんな日常生活のトラブルに出会ったら？
修理事業者などを探するために、インターネット検索を利用する人も多くなりましたが、同時に、ネットで見ていた額より高額な料金を請求されたというトラブルも増えています。



事例1 ロードサービスのトラブル

外出先で**自動車のバッテリーが上がり、ネットで検索して「基本料金 2,480 円」と表示されたサイトの事業者**に作業を依頼した。

到着後、作業別のメニュー表があったが**料金説明はなく、作業後に、5万円を超える料金を請求された**。外出先なので、やむを得ずクレジットカードで決済した。契約書はなく、内訳表示のある請求書兼領収書もらったが、サイトの料金とあまりにも違うので納得がいかない。

外出先で自動車トラブル！その時は、

自動車保険にロードサービスが付帯している場合は、**まず契約中の損害保険会社等に問い合わせる！**
保険の契約時には、付帯サービスの内容を家族にも共有しておきましょう。

鍵の紛失に気づいたら、

まずは慌てず、家族や周りの人に相談を！



サービスを依頼する際は、慎重に対応しましょう

依頼する前に

サイトの表示や電話で説明された料金を鵜呑みにしない！

故障等の状況や内容はさまざまです。必ずしも表示や説明通りの料金で依頼できるとは限りません。事前に確認しましょう。

◎事前に説明のない「緊急対応費」などを請求するケースもあります。

◎キャンセル料が発生するのか等についてもあらかじめ確認しましょう。

作業後に高額な請求を受けたときは？

請求金額や作業内容に納得できない場合は、説明を求め

内容に納得できない場合は、後日納得した金額で支払う意思があることを示し、**その場での支払いはきっぱり断りましょう。**

事業者とトラブルになった場合は、最寄りの消費生活センターなどに相談を！

事例2 解錠サービスのトラブル

夜、**自宅の鍵を紛失**したことに気がつき、**ネットで見つけた鍵交換業者**に連絡すると「通常5千円～3万円。最高で5万円」と言われた。

作業前に**料金を確認したが返事がないまま**作業され、**作業後約10万円の請求**を受けた。

水漏れやトイレの修理、害虫駆除などのサービスでも同様のトラブルの相談があります。注意しましょう。

<緊急時に備えて>

- ・信頼のおける事業者の情報を調べておく。
- ・賃貸住宅の場合は、管理会社等に対応方法を確認

見積りのために呼んだ事業者とそこで契約した場合、広告などの表示と実際の請求額が大きく異なる場合などは、訪問販売によるクーリング・オフなどが適用できる可能性があります。書面や契約の経緯などを整理してご相談ください。

知っていますか？

カスタマーハラスメント(カスハラ)

顧客などからの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求などの著しい迷惑行為を「カスタマーハラスメント(カスハラ)」といいます。

昨年6月の法改正により、2026年10月から、企業等にはカスハラ防止のために必要な措置を講じることが義務づけられることになりました。

消費者は、どのような事を学び、気をつけたらよいのでしょうか。



「消費者が意見を伝える」際のポイント(消費者庁)

- Point 1** ひと呼吸、置こう！
- Point 2** 言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう
- Point 3** 事業者の説明も聞きましょう！

カスタマーハラスメントを防ぐために

(島根県消費とくらしの安全室)

カスハラに関する情報はこちらをご覧ください。国の機関へのリンクなどを掲載しています。



島根県内で消費者団体が活動しています

島根県では、消費者市民社会の形成を図るための事業を行う消費者団体に対して、啓発イベントや出前講座等の実施を委託しています。令和7年度に実施された事業を紹介します。

事業内容	実施団体	事業内容	実施団体
啓発資料の作成・配布	益田市消問研 大田市消問研 安来市消問研 川本町消問研 津和野町消問研 隠岐の島町消問研	研修会や学習会の開催	出雲市消問研 益田市消問研 雲南市消問研 ACA セミナー自主学習会
地域イベントでの 消費者被害防止 に関する チラシ配布 や 啓発パネル展示 を行い、住民に情報提供を実施。		特殊詐欺や消費者被害対策 に関する 研修会や学習会 などを開催した。	
最新の 消費者トラブル事例や対策 をまとめた 啓発紙 を定期的に発行した。	雲南市消問研 邑南町消問研 NPO 法人隠岐しおさい	エシカル消費の推進	
悪質商法の注意喚起 ステッカー、メモ帳などの 啓発グッズ を作成。町内全世帯に配布した。	飯南町消問研 美郷町消問研	地産地消など エシカル消費 を楽しく体験できる マルシェ を開催した。	未来へつなぐいのち出雲市連盟 (出雲結の会) Sunday Market CiBO
投資詐欺やキャッシュレス に関する 啓発チラシ を作成して配布した。	司法書士リーガルエイドしまね NPO 法人リーガルネットワークしまね	地産地消 をテーマにした 料理レシピ集作成 をととして家庭での実践、 食育 にも貢献した。	島根県立三刀屋高校 JRC 部

※消問研＝消費者問題研究協議会

美郷町消費者問題研究会



キャラクターを使ったステッカー

川本町消費者問題研究協議会



石見神楽でトラブル予防を呼びかけ

地域のイベントに
ぴったり!

NPO法人消費者ネットしまね 駄菓子屋さんごっこ

子ども達が、消費について楽しく学べる「駄菓子屋さんごっこ」を体験しませんか？

楽しい「お買い物ごっこ」で
・おごづかい(お金)の使い方
・商品の表示の見方
・人や環境に配慮した
エシカル消費
など、消費に関する様々な知識と気づきを得られます。
県内各地で無料で開催しています。



【お問合せ】 NPO 法人消費者ネットしまね
0852-32-5272

詐欺の電話はアプリでブロック!

スマホに見知らぬ番号から着信!それが特殊詐欺の入り口かも? 警察庁・特殊詐欺対策ページに、被害防止に有効な「警察庁推奨アプリ」が掲載されました。無料で利用できます。

特殊詐欺の被害に遭わないため、アプリを利用してみませんか?

アプリの主な機能

- ◆ 国際電話番号の発着信を一括ブロック・警告(Android OSのみ)
- ◆ 特殊詐欺などの犯行に利用された番号の発着信をブロック
- ◆ 警察庁から特殊詐欺に関する防犯情報のお知らせ

アプリの詳細やダウンロードに関する情報はこちらをご覧ください。

警察庁推奨アプリ

(警察庁・SOS47 特殊詐欺対策ページより)
<https://www.npa.go.jp/bureau/safetylife/sos47/apps/>



島根県警察

5月は「消費者月間」です

消費者問題に関するパネル展示などを実施します
ホームページやSNSの情報にもご注目ください

毎年5月は、消費者、事業者、行政が一体となって、消費者問題について集中的に考え、取り組む「消費者月間」です。
令和8年度の全国統一テーマは、以下の通りです。

見える情報 見えない仕組み ～AI時代の消費者力を高めるために～

県民の皆様に消費者問題について考えていただけるきっかけとなるよう、
期間中に啓発パネル展示や街頭活動などを行います。

令和8年度消費者月間の取組みは
島根県 HP でお知らせします



○実施内容(予定)

- ・県立図書館の月間展示
- ・島根県庁県民室、松江地方合同庁舎での関連展示
- ・邑智郡への出張イベント
- ・悠邑ふるさと会館(川本町)、道の駅邑南の里(邑南町)

市町村の消費生活・多重債務相談窓口の電話番号

松江市消費・生活相談室	0852-55-5148	川本町町民生活課	0855-72-0632
浜田市消費生活相談室	0855-23-3160	美郷町住民課	0855-75-1213
出雲市生活・消費相談センター	0853-21-6682	邑南町町民課	0855-95-1114
益田市消費生活センター	0856-22-2556	津和野町税務住民課	0856-74-0059
大田市消費生活センター	0854-83-8039	吉賀町税務住民課	0856-77-1113
安来市消費生活センター	0854-23-3068	海士町総務課	08514-2-0113
江津市消費生活センター	0855-52-7014	西ノ島町町民課	08514-6-0103
雲南市消費生活センター	0854-40-1123	知夫村総務課	08514-8-2211
奥出雲町町民課	0854-54-2510	隠岐の島町地域振興課	08512-2-8570
飯南町住民課	0854-76-2393		

困ったときは すぐに相談!



島根県警察
シンボルマスコット
みこびーくん

島根県消費者センター
マスコットキャラクター
だまされんないソウくん

消費者ホットライン

島根県消費者センター

島根県消費者センター
石見地区相談室

警察相談専用電話

局番無しの **188** (泣き寝入りはイヤヤ!)

※お近くの消費生活センター等につながります

0852-32-5916

受付時間/日曜～金曜 8:30～17:00(祝日・年末年始を除く)
※日曜日は電話相談のみで12:00～13:00は休み

0856-23-3657

受付時間/月曜～金曜 8:30～12:00、13:00～17:00
(祝日・年末年始を除く)※12:00～13:00は松江につながります

#9110 または **0852-31-9110**

受付時間/月曜～金曜 8:30～17:15
(土日・祝日・年末年始及び時間外は当直員が担当します)

外国人向け相談窓口

多言語相談 Go-en しまね (しまね国際センター内)

相談専用ダイヤル **070-3774-9329** (通話料はご負担ください)

この広報の内容に関する
お問い合わせは



島根県 環境生活総務課 消費とくらしの安全室

TEL 0852-22-5103

発行: 島根県 環境生活総務課 消費とくらしの安全室
〒690-0887 島根県松江市殿町 8-3

本誌記事の無断転載はご遠慮ください。
事前に島根県環境生活総務課消費とくらしの安全室にご連絡ください。

最新の消費生活情報はここから

島根県消費者センター
公式 YouTube
チャンネル
「ZO-chan」



Facebook



X(旧 Twitter)

