

インターネット通販の

「定期購入」トラブルの相談が続いています

スマホでポチっとする前に**最終確認画面**をしっかりと確認しましょう！

「お試しのつもりが2回目の商品が届いた」「2回目が届いて定期購入と気づき、解約したいが電話が通じない」といった相談が続いています。スマートフォン(以下スマホ)で見つけた広告から、気軽に注文しようとしているその商品、「定期購入」契約になっていませんか？

今年度(R6.4月~11月)、島根県消費者センターに寄せられた「定期購入」に関する相談は **237件!** 相談全体(2,012件)の **11.7%**にのぼります。

契約者の年代 **60歳代が最多!**

10~90歳代の全世代からの相談があります。

50~70歳代の相談が全体の2/3。その中でも60歳代が26%と最も高くなっています。

キーワード 「スマホ」「ネット」「SNS」

購入のきっかけとして「ネット」(96件)、「SNS」(40件)などのワードが見られます。「パソコン」(2件)に比べ、「スマホ」(86件)を介してのトラブルが多くなっています。

購入商品 **化粧品、健康食品**

「定期購入」に関する相談の多い商品は、「化粧品」「健康食品」など。年代により「脱毛剤」「毛染め」「増毛剤」なども。

「定期購入」トラブル防止の4箇条

①インターネットの情報を「疑う」

SNSなどネット上の広告は、ユーザーの属性や履歴などから、興味や好みに合うものが表示されます。メリットだけが強調された情報をうのみにするのは危険です。

②広告は隅々まで確認、内容を「理解」する

スマホに表示された広告を小さな画面で縦に長くスクロールして見ていると、大事な情報を見落とすことがあります。注文前に、通販サイトのルールをよく確認しましょう。

③買い物は「契約」であることを意識する

インターネット通販は「契約」です。契約後の**返品**や**解約**は、事業者のルールに従うことになります。通販サイトのルールや契約内容を理解せずに注文するのはトラブルの元です。

④もう一度、「本当に必要か」考える

「お得」や「限定」という言葉につられて急いで購入しない。地元のお店にも、同じような商品が販売されていないでしょうか？商品と比較して、本当に必要と思うものを選びましょう。

消費者の安全・安心なくらしを守るために

近年の高度情報化や国際化の進展により、消費者を取り巻く環境は複雑化・多様化しています。そして、特殊詐欺やSNS型投資・ロマンス詐欺による高齢者等の消費者被害の深刻化、不適正な表示や広告による消費者トラブルなど、消費者の安全・安心を脅かす様々な問題が起きています。

県ではこうした課題に対応するため「第5期島根県消費者基本計画」を策定し、消費生活相談体制の充実・強化を図っています。また、高齢者等の被害防止や救済のための「地域見守りネットワーク」の構築や、民法改正による成年年齢引下げ後の学校における実践的な消費者教育の推進、人・社会・地域・環境に配慮した消費行動である「エンカル消費」の啓発にも取り組んでいるところです。

県民の皆様の消費生活の安定及び向上を確保するため、今後も継続して消費者施策の推進を図ってまいります。

島根県知事 丸山 達也

# 不審な電話に気をつけて

電話が使えなくなります

未納金があります



知らない番号からの電話には出たくない。でも、無視してよいか不安。消費者相談では、このような電話に関する相談も寄せられます。自宅の電話や携帯電話にかかってくる不審な電話に、上手に対応できていますか？

## 相談の多い電話の例

### この電話が使えなくなります

#### 総務省やNTT関連企業を名乗って

「2時間後に電話が使えなくなる。オペレーターと話す方は1番を押すように」という自動音声の電話がかかってきた。無視しても大丈夫だろうか？

電話を停止することに関して、自動音声ガイダンスやSMSを使って連絡することはありません。

#### オペレーターにつながると

確認のため住所、氏名、生年月日などを聞かれ、その電話では何事もなくても、後日、個人情報などを不正に利用されるおそれがあります。

**知らない相手に個人情報は絶対に伝えない！**

## 架空請求の電話の例

### 支払わなければ法的措置をとる

#### 大手通信会社グループを名乗って

「未払いの電話料金があり、支払わなければ法的手続きを取る」と電話があった。コンビニで電子マネーを購入するように言われたがどうしたらよいか。

コンビニ等で電子マネーやギフトカード等を購入するように指示する方法はすべて詐欺です。

#### 「誰にも言うな」と言われても

「守秘義務がある」などと、一人で解決しよう迫られますが、言われるまま支払ってはけません。不安な時は、すぐに周りの人に相談しましょう。

**支払いには応じない！お金は戻りません！**

## 知らない番号や非通知からの電話は『出ない』『話を聞かない』『かけ直さない』

知らない電話番号や非通知などからの電話は、不審な電話の恐れがあります。普段から慎重になりましょう。

### 電話機の機能を利用

\*番号通知サービス（ナンバーディスプレイ）を利用して知らない番号の電話に出ない。  
\*留守番電話や録音機能付きの電話機を利用して相手の用件を確認してから応答する。

### 国際電話

\*番号の最初に「+（プラス）」がついている場合は、国際電話の可能性がありますが、特殊詐欺に使われることが多く注意が必要です。手続きにより国際電話の発着信の休止ができます。

**自宅に居ることの多い高齢者がトラブルに遭いやすい傾向があります。家族で情報を共有しましょう。**

消費者庁の「悪質商法」体験教材

## きた 鍛えよう、消費者力

気づく

断る

相談する



<https://www.kportal.caa.go.jp/shohisha-ryoku/>

消費者庁より、靈感商法等の悪質商法の消費者被害の未然防止のため、実践的な消費者力を育成・強化するための教材が提供されています。

どの世代でも起こりうる消費者トラブルを体験できる動画やまんが、自分で心理傾向と「消費者力」を診断できるセルフチェックシートなどが公開されています。

QRコードを読み込むと、体験教材の特設サイトを閲覧できます。

動画教材をよりリアルに体験できる紙製のVRゴーグルが届いています。イベントや研修などで利用したい場合は、お問合せください。

消費とくらしの安全室  
(0852)22-5103

# 窒息や誤飲の事故

## 球形のチーズによる子どもの窒息に注意！

— 1歳児の死亡事故が発生しました —

2024年11月、1歳児が球形のチーズを食べて窒息し、死亡したという情報が寄せられました。当該品は、直径およそ2cmの球形のチーズで、フィルムで包み両端がねじられたかたちで個装されているものでした。

球形の個装チーズによる子どもの窒息に関する事故情報は、医療機関ネットワークにも寄せられており、窒息につながりやすい食品のひとつにあげられています。



※記事の詳細は、以下のHPで公表されています。

国民生活センター【2024年12月20日公表】

[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20241220\\_1.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20241220_1.html)

## 注意しましょう

- \* 飴やパン類、豆类、グミなども、窒息につながりやすい食品とされ、死亡事故も発生しています。
- \* 高齢者になると噛む力が弱くなるため、餅を食べる際の窒息事故に注意しましょう。

## アドバイス

- \* 窒息を起こしやすい食品は、無理なく食べられるよう小さく切ったりつぶしたり、加熱して形状を変えて与え、飲み込むまで確認しましょう。
- \* 丸くてつるつるしているものや粘着性の高いものなど、窒息を起こしやすい食品の特性を知り、注意しましょう。
- \* 窒息したと思ったら、直ちに救急要請し、背部叩打等による異物除去を試みましょう。

## 誤飲による事故

- \* 1歳前後の乳幼児では、ボタン電池や加熱式たばこの誤飲の事例があります。
- \* 認知症のある高齢者が、洗濯用パック型洗剤を間違えて食べ、病院に搬送された事例があります。子どもにも注意が必要です。
- \* 年少の子どもでは、口に入る大きさの遊具などの誤飲にも注意が必要です。

子どもが不用意に口にしようとするものは手の届く範囲に置かないことが大切です。大人が目を離れた間に思いがけない物を口に入れることがあり、目の届かないところで事故が発生してしまう可能性も考えられます。



# エシカル消費で地域が活きる

より良い社会に向けた、人や社会、環境などに配慮した「エシカル消費」。エコバッグの利用やマイボトル・マイカップの利用、食品ロス削減のための様々な活動など、具体的なアクションが広がっています。

「エシカル消費」に、決まった正解はありません。誰でも、いつでも、自分ができることから始めてみましょう。

人口減少社会である日本、そして島根県では、生活する地域（社会）を持続可能なものにしていくことが課題です。

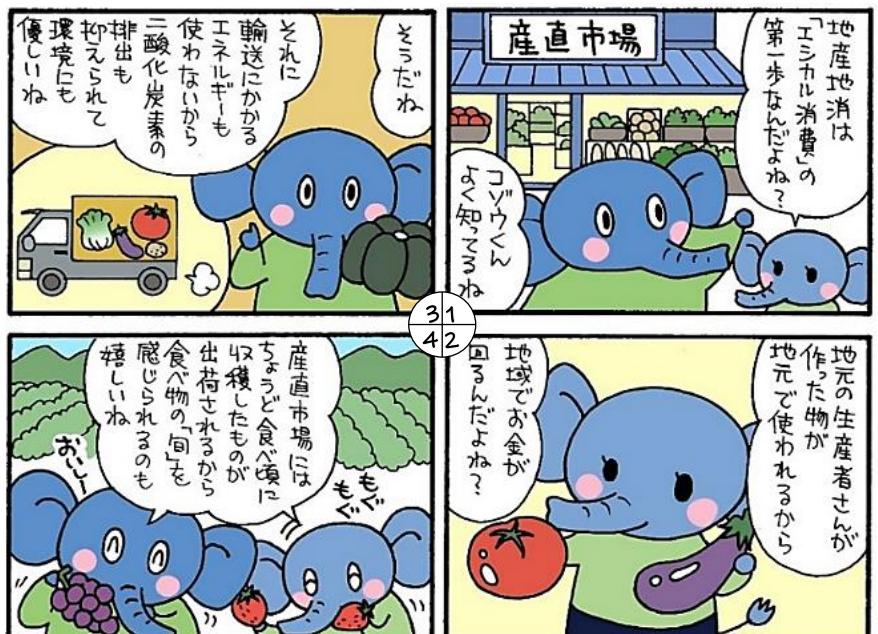
地域の産品を地域で消費する「地産地消」は、輸送にかかるエネルギー削減や、地元生産者の収入増などにより地域活性化につながる「エシカル消費」の大切なアクションです。

「エシカル消費」について、島根県の取り組みなどをホームページで紹介しています。



エシカル消費の推進

(島根県消費とくらしの安全室)



# 準備はOK? ~18歳から大人~

2022年4月に成年年齢が18歳となってから4回目の春がやってきます。

新しい生活を始める18歳の皆さんは、大人の消費者として、契約に責任を持たなくてはなりません。若者をねらう悪質商法にも注意しましょう。

島根県消費者センターでは、自立した消費生活のための心がまえや注意したいトラブル事例などをお伝えするための講座や情報提供を行っています。

これから18歳になる方や、周りで見守る大人の方も、ぜひ、ご利用ください。

## 若者の消費者トラブル

全国の消費生活センター等に寄せられた相談の中から、若者に注意して欲しいトラブル事例が紹介されています。

独立行政法人  
国民生活センターの  
ホームページより



<https://www.kokusen.go.jp/soudan.now/data/wakamono.html>

## 島根県消費者センターの応援メニュー

自立した消費者になるために大切なことをお伝えする講座

18歳になると変わること、消費者トラブル事例や注意ポイント、相談窓口など

プロフェッショナル出前講座

弁護士や司法書士など法律の専門家を派遣します

消費者問題出前講座

島根県に在住、在勤のグループで利用できます

無料で講師を派遣します!

自立のポイントをスマホでチェック

18歳から「大人」  
~消費者ひとり立ちマニュアル~



詳細はお電話でお問合せください **0852-22-5103**

## 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	西ノ島町総務課	08514-6-0101
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  
だまされないゾウくん

消費者ホットライン

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)

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

## 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)

