

大阪府・大阪市　消費生活情報

Vol.99

2020年8月

令和元年度　大阪府内の消費生活相談の概要

☑　相談件数　74,479件　（昨年度から652件増加）

（うち大阪市21,033件　昨年度から20件増加）

☑　30歳未満の若者の相談が増加傾向にあり、8,647件　（昨年度から1,180件増加）

となりました。特に顕著だったのは、未成年（20歳未満）で1,970件と昨年度の1,500件

と比べ470件（31.3%）増加し、18歳未満は1,155件と昨年度の751件と比べ

404件（53.8％）増えました

☑　65歳以上の高齢者の相談件数は20,246件で相談全体の約３割を占めました

☑　どの年代でも、商品・役務別の相談件数では「健康食品」や「化粧品」に関する相談が多く、

「定期購入トラブル」が原因です



定期購入トラブルに注意！

定期購入トラブルが原因で

「健康食品」や「化粧品」の相談が増加

定期購入トラブルとは？

●初回低価格の広告を見てお試しだけのつもりで注文したが、

２回以上の継続が条件の「定期購入」になっていたというトラブル

●「ＳＮＳ閲覧中に広告が現れ、購入サイトに誘導された後、

定期購入と知らずに契約した」という、

相談が多く寄せられています。

定期購入が条件であることが、購入サイトの一番下まで

スクロールしないと確認できないなど、

わかりにくいものが多数あります。

**免疫力アップ！乳酸菌サプリメント**



＜アドバイス＞

上記のような契約期間が１か月以上で、契約金額が５万円を超えるエステの契約は、契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。

また、クーリング・オフ期間が過ぎた場合でも、

購入手続前のアドバイス

を必ず確認しましょう！

**■契約内容**　　**■解約条件**

**■通販サイトの表示**　　**■利用規約**　　**■購入の条件**

【スマホ・パソコンでの販売サイト例】

※３か月以上の継続購入が条件です

※お支払い総額は、14,500円となります

今すぐ注文する！

注文受付終了まで

あと　●時間●分●秒

**通常価格~~7,000円~~**

**➡今なら初回500円**



現在の契約先とは別の小売電気事業者から、

**「今よりも電気料金が５％割引になる。」**

という**電話勧誘**を受けて契約した。

**しかし、実際には安くならなかった。**

確認したところ、電気の契約に付随する

オプションに、知らない間に加入させられて

おり、その料金も支払わされていた。

**解約して他の小売電気事業者に切り替えたが、**

**違約金の支払いを求められている。**

相談事例

契約前のアドバイス

■料金のプランや算定方法　■解約条件　■契約社名や連絡先

等をよく確認しましょう。内容がわからない場合、勧誘が強引だと感じた場合など契約に疑問がある場合には、その場ですぐに契約せず、十分検討しましょう。

不要な場合はきっぱり断りましょう。

電話勧誘販売により契約した場合、クーリング・オフ（無条件での申し込みの撤回や、契約の解除）ができます。期間は、契約書面の受領日を１日目と数えて、８日間です（販売業者によるクーリング・オフ妨害があったときなどは、８日間を過ぎても

契約を取り消すことができる場合があります）。通知は、はがきなどの書面で行います。

期間内に発信すればよく、期間内に事業者に届く必要はありません。

送る前に、はがきの両面のコピーを取り、特定記録郵便や簡易書留など発信の記録が残る方法で送ります。困ったときは、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

【クーリング・オフはがきの記載例】

契約後のアドバイス

【今年はWEBで】笑いDE学ぶ

消費者トラブルHS編

を開催します！

詳しくはこちら→

[**https://www.kokusei2020.go.jp/**](https://www.kokusei2020.go.jp/)



**○首長メッセージ**

私たちは府民の皆様の安全・安心な消費生活の実現を図るため、

将来にわたって、消費者行政に全力で取り組みます。

大阪府知事、大阪市長、堺市長、岸和田市長、豊中市長、池田市長、

吹田市長、泉大津市長、高槻市長、貝塚市長、守口市長、枚方市長、

茨木市長、八尾市長、泉佐野市長、富田林市長、寝屋川市長、河内長野市長、松原市長、大東市長、和泉市長、箕面市長、柏原市長、羽曳野市長、

門真市長、摂津市長、高石市長、藤井寺市長、東大阪市長、泉南市長、

四条畷市長、交野市長、大阪狭山市長、阪南市長、島本町長、豊能町長、

忠岡町長、熊取町長、田尻町長、岬町長、太子町長、河南町長、千早赤阪村長

被害にあっても、あきらめないで

局番なし番

（消費者ホットライン）

電力の小売り完全自由化以降の電気に関する相談件数

電気に関する相談件数　**1,320件**（うち大阪市482件）



電気の切り替えのトラブルが増加中‼

■契約年月日　令和　年　月　日

■商品名

■契約金額　　　　　　　　　円

■販売会社

（担当者名）

**上記の契約は解除します。**

　　　　　　　　令和　年　月　日

住所

氏名

（契約者）

**契約解除通知**

**大阪府消費生活センター ☎06-6616-0888**

[**http://www.pref.osaka.lg.jp/shouhi/**](http://www.pref.osaka.lg.jp/shouhi/)

**大阪市消費者センター　 ☎06-6614-0999**

[**https://www.city.osaka.lg.jp/lnet/**](https://www.city.osaka.lg.jp/lnet/)

