

## 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

○相談の多い商品・役務【上位10位】

順位	商品・役務	令和元年度	平成30年度	前年度比	増減数	令和元年度大阪市
1	商品一般 (うち架空請求)	6,337 1,243	6,667 1,805	95.1% 68.9%	▲ 330 ▲ 562	2,827 514
2	健康食品	4,290	2,347	182.8%	▲ 1,943	1,209
3	デジタルコンテンツその他 (うち架空請求)	3,953 1,362	4,993 2,142	79.2% 63.6%	▲ 1,040 ▲ 780	853 125
4	賃貸アパート・マンション	2,889	3,191	90.5%	▲ 302	1,221
5	化粧品	2,867	1,790	160.2%	▲ 1,077	808
6	移动通信サービス	2,107	2,153	97.9%	▲ 46	598
7	相談その他	1,984	2,105	94.3%	▲ 121	495
8	他の役務サービス	1,685	1,051	160.3%	634	426
9	インターネット接続回線	1,625	1,904	85.3%	▲ 279	407
10	電気	1,320	1,242	106.3%	78	482

### 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。

### 購入手続前のアドバイス

- 通販サイトの表示** ■**利用規約** ■**購入の条件**
  - 契約内容** ■**解約条件**
- を必ず確認しましょう！

### 免疫力アップ！乳酸菌サプリメント



通常価格 7,000円

⇒今なら初回 500円

注文受付終了まで  
あと ●時間●分●秒

**今すぐ注文する！**

※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

【スマホ・パソコンでの販売サイト例】

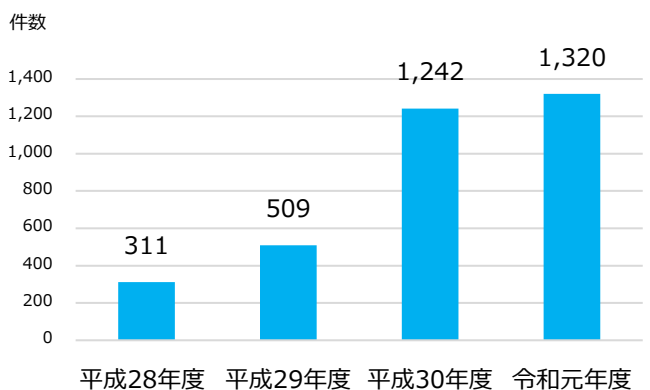
# 電気の切り替えのトラブルが増加中!!

電気に関する相談件数 **1,320件** (うち大阪市 482件)

## 相談事例

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。

電力の小売り完全自由化以降の電気に関する相談件数



## 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。

## 【クーリング・オフはがきの記載例】

契約解除通知

■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

(契約者) \_\_\_\_\_

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

## 契約後のアドバイス

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、期間内に事業者へ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。

## ○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188番  
 (消費者ホットライン)

大阪府消費生活センター ☎06-6616-0888

<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/>

【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→



2030年に向けて  
 世界が合意した  
 「持続可能な開発目標」です



全16問 回答義務 インターネット回答期間

回答時間 約10min 調査の対象 日本に住む全世帯

インターネット回答期間 9/14(月) - 10/7(水)

調査票(紙)での回答期間 10/1(木) - 10/7(水)

<https://www.kokusei2020.go.jp/>



国勢調査2020