

大阪府消費生活センター 3月の相談件数（速報値）

相談件数 795 件（対前月比31%増、対前年同月比16.1%減）

全体 上位5件

順位	相談内容	相談件数
1位	デジタルコンテンツその他（※）	48件
2位	賃貸アパート・マンション	44件
3位	健康食品	31件
4位	化粧品	27件
4位	移动通信サービス	27件

（※）アダルトサイトと出会い系サイトを除くサイト、その他内容が特定できないサイト

- ・1位の「デジタルコンテンツその他」については、48件のうち、副業や投資に関する相談（情報商材等）が11件、動画配信サービスに関する相談が10件、架空請求に関する相談が7件、偽セキュリティソフトの警告表示に関する相談が5件寄せられました。
- ・2位の「賃貸アパート・マンション」は、退去に関する相談が44件のうち24件でした。原状回復費用についてのトラブルがめだちました。
- ・3位の「健康食品」に関する相談は、「お試しだけのつもりで注文したところ、定期購入になっており、事業者に電話が繋がらず解約できない」等の「定期購入」に関する相談が31件のうち25件でした。
- ・4位の「化粧品」についても、「定期購入」に関する相談が27件のうち19件でした。3位の「健康食品」とあわせると、「定期購入」に関する相談は合計44件でした。
- ・4位の「移动通信サービス」は、携帯電話の他社への乗り換えや新料金プランについてのトラブルがめだちました。
- ・新型コロナウイルス関連の相談は51件で、3月の全相談件数の6.4%でした。主な相談内容としては、「他の保健衛生品」が7件（注文した覚えのないマスクが送られてきた等）、「航空サービス」が7件（破産した海外LCCの航空チケットを購入したがコロナで欠航となり、返金されるはずがいまだに返金されない等）でした。

65歳以上 上位5件

順位	相談内容	相談件数
1位	デジタルコンテンツその他	12件
2位	移動通信サービス	11件
3位	化粧品	10件
4位	工事・建設	8件
4位	アダルト情報サイト	8件

- ・1位の「デジタルコンテンツ」では、「インターネット使用中に突然『ウイルスに感染している。すぐに電話をするように』とセキュリティ警告画面が表示された」など、偽セキュリティソフトの表示に関する相談が寄せられました。

偽セキュリティソフトの表示に関するアドバイス

- ・上記のようなセキュリティ警告画面は、偽の警告表示の可能性があります。画面に表示された連絡先に電話をかけないでください。表示された番号に電話をかけてしまうと、遠隔操作による有償サポート契約や有償のソフトウェアの購入契約をさせられるケースがあります。
- ・偽の警告画面は、広告として仕込まれた表示なので、実際のウイルス感染によるものではありません。偽の警告画面を閉じるだけで問題は解消されます。画面が消せない場合は、ブラウザを強制終了するか、パソコンを再起動してください。
- ・トラブルに遭わないために、危険なサイトに接続しないようにセキュリティソフトを入れて随時アップデートを実施するなど、日頃からセキュリティ対策を心がけましょう。

消費生活相談窓口

消費者ホットライン188番（局番なし）
府内市町村の消費生活相談窓口は[こちら](#)