

大阪府消費生活センター 4月の相談件数（速報値）

相談件数 697 件（対前月比 12.3%減、対前年同月比 30.2%減）

全体 上位5件

順位	相談内容	相談件数
1位	化粧品	47件
2位	賃貸アパート・マンション	32件
3位	健康食品	26件
4位	移動通信サービス	25件
5位	インターネット接続回線	23件

- ・1位の「化粧品」については、47件のうち36件が、「お試しのつもりで注文したところ、定期購入になっていた」という「定期購入」に関する相談でした。
- ・2位の「賃貸アパート・マンション」は、退去に関する相談が32件のうち17件でした。先月と変わらず、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」についても「お試しのつもりで注文したところ、定期購入になっていた」という「定期購入」に関する相談でした。1位の「化粧品」とあわせると「定期購入」に関する相談は合計60件で依然として多くの相談が寄せられています。
- ・4位の「移動通信サービス」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、4月の全相談件数の7.3%でした。主な相談内容としては、「結婚式関連サービス」が3件（キャンセルや延期に関するトラブル）、「他の行政サービス」が3件（持続化給付金申請に関する勧誘メール等）、「移動通信サービス」が3件（事業者の問合せ電話番号が繋がらない等）でした。

65歳以上 上位5件

順位	相談内容	相談件数
1位	化粧品	11件
2位	健康食品	10件
3位	移動通信サービス	7件
3位	インターネット接続回線	7件
5位	申請代行サービス	6件
5位	工事・建築	6件

- ・2位の「健康食品」については、テレビショッピングやラジオ広告がきっかけで申込みしたところ、定期購入になっていたという相談がめだちました。

通信販売に関するアドバイス

- ・通信販売については、「広告などを見て十分考えることができる」「自分から申し込む」などの理由から、**クーリング・オフができません**。
- ・通信販売では、事業者が定めた返品特約（返品できるかできないかとその内容）に従うこととなります。返品特約に「返品は受け付けません」と書いてある場合は、消費者は、自己都合によって返品することはできません。
- ・返品について何も記載がない場合は、商品を受け取った日を含め8日間は、送料を消費者負担で返品することができます。また、注文した商品とまったく違う商品が届いた場合などは交換を請求でき、交換品がない場合は契約解除ができます。

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](#)