**大阪府消費生活センター　10月の相談件数（速報値）**

**相談件数 626件（対前月比3.8％増、対前年同月比14.2％減）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 順位 | 相談内容 | 相談件数 |
| １位 | 移動通信サービス | 23 件 |
| １位 | 賃貸アパート・マンション | 23 件 |
| ３位 | 化粧品 | 21 件 |
| ４位 | 紳士・婦人洋服 | 16 件 |
| ５位 | 健康食品 | 14 件 |
| ５位 | 自動車 | 14 件 |

**全体　上位５件**

・１位の「移動通信サービス」は、格安スマホへの乗換えや格安プランに関する相談がめだちました。

・同じく１位の「賃貸アパート・マンション」は、退去に関する相談が23件のうち15件でした。原状回復費用に関する相談がめだちました。

・３位の「化粧品」については、脱毛クリームやファンデーション等の「定期購入」の相談が21件のうち18件でした。「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解約できない」といった相談が寄せられました。

・４位の「紳士・婦人洋服」については、16件すべてインターネット通販（フリマ
サービスを含む）の相談でした。「前払いで代金を振り込んだが商品が届かない」
「違う商品が届いた」等、詐欺サイトと思われるサイトに関する相談がめだちました。

・５位の「健康食品」については、ダイエットサプリ等の「定期購入」の相談が14件のうち10件でした。３位の「化粧品」とあわせると「定期購入」に関する相談は、合計28件で依然として多くの相談が寄せられています。

・新型コロナウイルス関連の相談は27件で、10月の全相談件数の4.3%でした。
主な相談内容としては、「保健衛生用品」が３件(マスク２件、検査キット１件)、「遊園地」のチケットに関する相談が２件、「食事宅配」の注文に関する相談が２件でした。

**６５歳以上　上位５件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 順位 | 相談内容 | 相談件数 |
| 1位 | 健康食品 | 6 件 |
| 1位 | 移動通信サービス | 6 件 |
| 3位 | 魚介類 | ５ 件 |
| 3位 | 工事・建築 | 5 件 |
| 3位 | 化粧品 | 5 件 |
| 3位 | アダルト情報 | 5 件 |

　・1位の「健康食品」については、6件のうち4件が「定期購入」に関する相談でした。

**通信販売に関するアドバイス**

・通信販売は、クーリング・オフできません。返品・解約できるかどうかや、

返品・解約できる場合の条件などは、基本的に事業者が定めた「返品特約

（返品に関する特約）」に従うことになりますので、広告に表示された返

品特約を確認してください。

契約の申込内容について確認画面が表示されないなど、勘違いして契約した場合は、取消しできることもあります。

＜商品を注文する際のポイント＞

1 支払い総額がいくらになるのか。返品・解約ができるか。返品できる場

合は、その条件を示した「返品特約」を必ず確認する

2 トラブルを避けるためにも、商品の広告画面と最終確認画面を印刷したりスクリーンショット（※）したりする。また、事業者に連絡した記録などを残しておく

（※）スクリーンショットとは、スマートフォン等の操作画面の表示状態をそのまま「撮影」し映像化する技術



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](http://www.pref.osaka.lg.jp/shouhi/madoguchi/shi.html)