

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）

全体 上位5件

順位	相談内容	相談件数
1位	移动通信サービス	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

- ・1位の「移动通信サービス」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）」に従うこととなりますので、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](#)