

## 大阪府消費生活センター 2月の相談件数（速報値）

相談件数 574件（対前月比9.8%減、対前年同月比5.4%増）

全体 上位5件

順位	相談内容	相談件数
1位	化粧品	52件
2位	賃貸アパート・マンション	28件
3位	紳士・婦人洋服	16件
4位	電気	15件
5位	健康食品	13件

- ・1位の「化粧品」に関する相談については、ファンデーションや美容液、歯みがき粉等の「定期購入」の相談が52件のうち44件でした。「1回だけのつもりが定期購入になっており、解約できない」等の相談がめだちました
- ・2位の「賃貸アパート・マンション」については、退去に関する相談が28件のうち15件でした。退去時の原状回復費用に関する相談が多く寄せられました
- ・3位の「紳士・婦人洋服」については、16件のうち13件がインターネット通販の相談でした。「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」等の詐欺的なサイトに関する相談が多くを占めました
- ・4位の電気については、訪問販売をきっかけとした契約切替についての相談や料金の値上げについての相談が15件中4件でした
- ・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13件のうち12件でした。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56件になり、多くの相談が寄せられました
- ・新型コロナウイルス関連の相談は37件で、2月の全相談件数の6.4%でした。主な相談内容としては、「保健衛生用品」（マスクの送り付け等）についての相談が6件、「スポーツ・健康教室」（解約トラブル等）についての相談が4件でした

## 65歳以上 上位5件

順位	相談内容	相談件数
1位	化粧品	13件
2位	携帯電話	6件
2位	移动通信サービス	6件
4位	アダルト情報	5件
4位	電気	5件

2位の「携帯電話」「移动通信サービス」については、「店舗でガラケーからスマホへの買い替えを勧められ、契約したが使い方がわからない」等といった契約トラブルに関する相談がめだちました。

## スマホの通信事業者を他社に乗り換える際のアドバイス

スマホや携帯電話の利用者が、電話番号を変えずに電話会社を変更することができる番号ポータビリティ（MNP）という制度があります。MNPを利用するときの手数料は、2021（令和3）年4月1日から、ウェブ手続きの場合は無料、店頭や電話窓口などで手続きする場合は上限1,000円（税別）になっています。

番号ポータビリティを実施すると、変更前の電話会社との契約を解除（解約）し、変更後の電話会社と新たに契約（新規契約）することとなるため、次のような注意点があります。

1. 変更前に電話会社が発行したメールアドレスは引継ぎできません
2. 変更前の電話会社が提供しているサービス（料金プラン・割引サービス等）は解約とともに終了となります
3. コンテンツや電子マネー等は引継ぎできない場合があります
4. 例えば、変更前の契約が2年間の継続利用を条件に料金を安くするなどの2年縛りプランの場合は、更新月以外に解約すると違約金（上限1,000円）がかかる場合があります。解約条件を事前に確認することが必要です

## 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](#)