**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つながらない等）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）に従うことになります。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)