



困ったときはご相談ください!



消費生活相談 (大阪市内にお住まいの方に限ります)

悪質商法の被害でお困りの方の相談や、商品・サービスについての苦情・相談を受付け、解決のための助言・あっせんを行っています。

電話・メールでのご相談

電話

06-6614-0999



受付日時：月～土曜日 午前10時～午後5時 (日曜日・祝日及び12月29日～1月3日は除く)
消費者ホットライン「188(いやや!)番」でもつながります。

メールでのご相談は、大阪市消費者センターのホームページから、
「メール相談」にアクセスしてください (受付休止:12/28午前10時～1/4午前10時)

面談でのご相談

1 大阪市消費者センター (ATC ITM棟3階)

開設日時：月～土曜日 午前10時～午後5時 (日曜日・祝日及び12月29日～1月3日は除く)
最寄駅：ニュートラム「トレードセンター前」駅

2 天王寺サービスカウンター (あべちか 地下1階)

開設日時：月～日曜日 午前10時～午後5時 (12月29日～1月3日は除く)
※機器のメンテナンス作業を行うため、臨時休業する場合があります。
最寄駅：地下鉄御堂筋線・谷町線、JR「天王寺」駅、近鉄「大阪阿部野橋」駅

事前予約が必要です。 電話：06-6614-0999

3 市民相談室 (大阪市役所1階)

開設日時：月～金曜日 午前10時～午後5時 (土曜日・日曜日・祝日及び12月29日～1月3日は除く)
最寄駅：地下鉄御堂筋線、京阪「淀屋橋」駅、京阪中之島線「大江橋」駅

事前予約が必要です。 電話：06-6614-0999

※上記の場所にお越しいただくことが困難な方につきましては、ご予約の上、クレオ大阪各館等でも面談ができます。
(事前予約制:06-6614-0999)

※相談時間は30分を目安にしているため、時間に余裕を持っておしください。

大阪市消費者センター

〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号
アジア太平洋トレードセンター(ATC) ITM棟3階
ニュートラム「トレードセンター前」駅下車

ホームページアドレス
<https://www.city.osaka.lg.jp/lnet/>



令和7年3月作成

紙へのリサイクル可



こんな手口に気をつけて! ～よくある消費者トラブル～

悪質な「お試し」商法

点検商法

初回「お試し」
500円!

屋根・床下の
無料点検
します!

簡単に
もうかりますよ!

マルチ商法

詰まり・水漏れ
見積もり無料!
すぐ駆けつけます!

暮らしのレスキュー
サービスのトラブル

うまい話には気をつけて。よく考えて行動してね!



メインキャラクター／エルちゃん

大阪市消費者センター



高齢者に被害の多い手口

訪問販売

新聞、電気、インターネット通信サービス、換気扇フィルターなど

新聞の訪問販売員から、「現在契約中の購読期間が終了する数年先から、うちの新聞を取って欲しい」と勧説され、数年先からの長期購読の契約を行った。数年後、その新聞が配達されだしたが、入院することになり新聞販売店に解約を求めたところ、拒否されトラブルになるケース。

身体的な状況の変化や入院、引越し等により購読が難しくなることもあるので、長期間の契約や数年先から始まる契約は避けることが重要。また、景品にひかれて十分検討せずに契約しないことが重要。

SF(催眠)商法

健康食品、健康器具、ふとんなど

パンや日用品を低価格や無料で提供するというチラシで高齢者を集め、通ってくる高齢者に優しく声をかけ、楽しい雰囲気で健康の話などをしながら、次々と過量な健康食品や高額な健康器具を買わせる手口。

勧説されても不要な商品の購入はきっぱり断ることが重要。

SF商法のほか、事業者が催す着物の展示会等に友人などに誘われ、勧められるままに次々と高額な着物やアクセサリーなどを大量に購入させられる手口(展示会商法)にも、十分注意することが重要。

※SF商法や展示会商法は、高齢者本人が楽しみに通っている場合も多く、被害が見えにくいため、家族や周りの方の「見守り」も大切になります。



点検商法

屋根工事、床下工事、浄水器、消火器など

屋根や床下などを無料又は低価格で点検するといつて家庭を訪問し、「このままで大事な家が壊れてしまう」などと不安をあおって、工事の内容の割に高額で、ときには必要のない工事の契約を結ばせる手口。

点検を名目とした訪問には十分注意し、その場で契約しないことが重要。

こんな手口に気をつけて



年代を問わず被害の多い手口

副業詐欺、投資詐欺

情報商材、コンサルタント、セミナーなど

「自宅で高収入」「簡単に稼げる」とSNS広告などで誘引し、メッセージアプリや電話で「仕事をやるにはサポートを受ける必要がある」と勧説して、高額な契約をさせる手口。サラ金から借り入れさせて代金を振り込ませるケースもある。最近では、芸能人になりましたAIを使ったフェイク広告で信用させたり、アプリで実際に運用しているように見せかけて、暗号資産等の投資をさせたりする手口も多いので要注意！



架空請求・不当請求

パソコンやスマートフォン
携帯電話によるワンクリック詐欺や出会い系サイト

アダルトサイトの広告や年齢確認ボタンをクリックしただけで、「登録完了」「入会金10万円」と表示され、高額な利用料金を請求されるケースや、電子メールなどで全く身に覚えのないサイト利用料を請求されるケース。さらに延滞金の発生や債権回収業者の取り立て、裁判の準備をほのめかすなど、被害者を追いつめる手口もある。



エステティックサービスのトラブル

エステ、化粧品、下着、サプリメント

お試しや初回無料と言った広告を見てサロンに行ったところ、高額なエステの契約をさせられたり、化粧品や下着、サプリメントなどの高額な商品を契約させられてトラブルになるケース。

クーリング・オフ期間経過後も、所定の解約料を支払うことにより、理由を問わず中途解約できるが、必要なサービスかどうかを十分検討し、契約期間内に利用しきれないような契約は避けることが重要。

暮らしのレスキューサービスのトラブル

水回りの修理、トイレの詰まり解消、鍵の開錠など

トイレの詰まりや水漏れ等が発生し、あわてて「水回り修理 980円～ 安心価格」と書かれたインターネットやマグネット広告を見て、安価に修理ができると思って事業者に来てもらったところ、「詰まりや水漏れが解消しない」と言って次々と作業が進められ、予想しなかった高額な代金を請求されるケース。

インターネットやマグネット広告に書かれている料金は鵜呑みにしないことが重要。また、水漏れに備えて普段から自宅の止水栓の位置と締め方を確認しておくことも重要。

詐欺サイト・偽サイト

入手困難な人気商品、偽ブランド品など

SNSに出てきた広告を見て、安いと思って注文したが、いつまでたっても商品が届かないというもの。ニセモノが送られてくることもある。

最近では、「欠品しておりますので、キャンセルします。コード決済アプリで返金します。」と言われ、返金してもらうつもりで指示に従っていたら逆に送金させられてしまった、という手口も増えているので要注意！

悪質な「お試し」商法

健康食品、ダイエットサプリメント、化粧品など

スマホで動画を見ていたら、「簡単に痩せられる」「初回お試し 500円!」という広告が現れ、1回だけのお試しのつもりで注文したが、実際には購入サイトに「2回目以降、5回の購入(通常価格)が条件」といった矛盾した定期購入の条件がわかりにくく表示されていて、数万円の代金を請求されるケース。

こうした広告は、人の心を引き付けるよう巧妙に作られているので、「お試し」の言葉に騙されないことが重要。



若者に被害の多い手口



アポイントメントセールス

情報商材、英会話教材、アクセサリー、健康食品など

SNSで知り合った相手などから呼び出され、情報商材や健康食品など高額な契約をさせる手口。また、異性の販売員が電話やメールでデータに誘い出し、恋人のような雰囲気を作り、アクセサリーなどを売りつける恋人商法とからんだ手口もある。

見知らぬ人やSNSで知り合った人からの誘いには十分注意することが重要。

マルチ商法

健康食品、浄水器、化粧品、女性下着など

「商品を買って会員になり、知人や友人も会員にしてその商品を販売すれば、利益が得られる簡単に儲(もう)かる。」などといって勧説するもの。

しかし、利益を得るために強引な勧説をした結果、友人との人間関係が壊れたり、売れない商品を抱え込んだりと問題の多い商法。

友人や知人から誘われても説明を鵜呑み(うのみ)にせず、冷静に考えて少しでも不安があれば、きっぱりと断ることが重要。

一方的な商品の送りつけ

海産物や健康食品など

注文していない海産物(カニなど)や健康食品が自宅に届いた。家族の誰も注文した心当たりはなかった。

一方的に商品を送り付けられた場合に支払い義務はありません。受け取り拒否しましょう。なお、商品を開封・処分してしまっても支払いは不要です。



被害にあつたら

1 クーリング・オフ

クーリング・オフとは

訪問販売や電話勧誘販売、マルチ商法などで商品やサービスの契約をした場合、契約を再考できるように、一定期間内であれば契約を無条件で解除できる制度です。

※クーリング・オフ期間内であれば、商品を使用した場合やサービスの提供を受けている場合でも、契約解除できます。
※ただし、クーリング・オフが適用されない取引や商品・サービスもあります。詳しくは消費者センターにご相談ください。

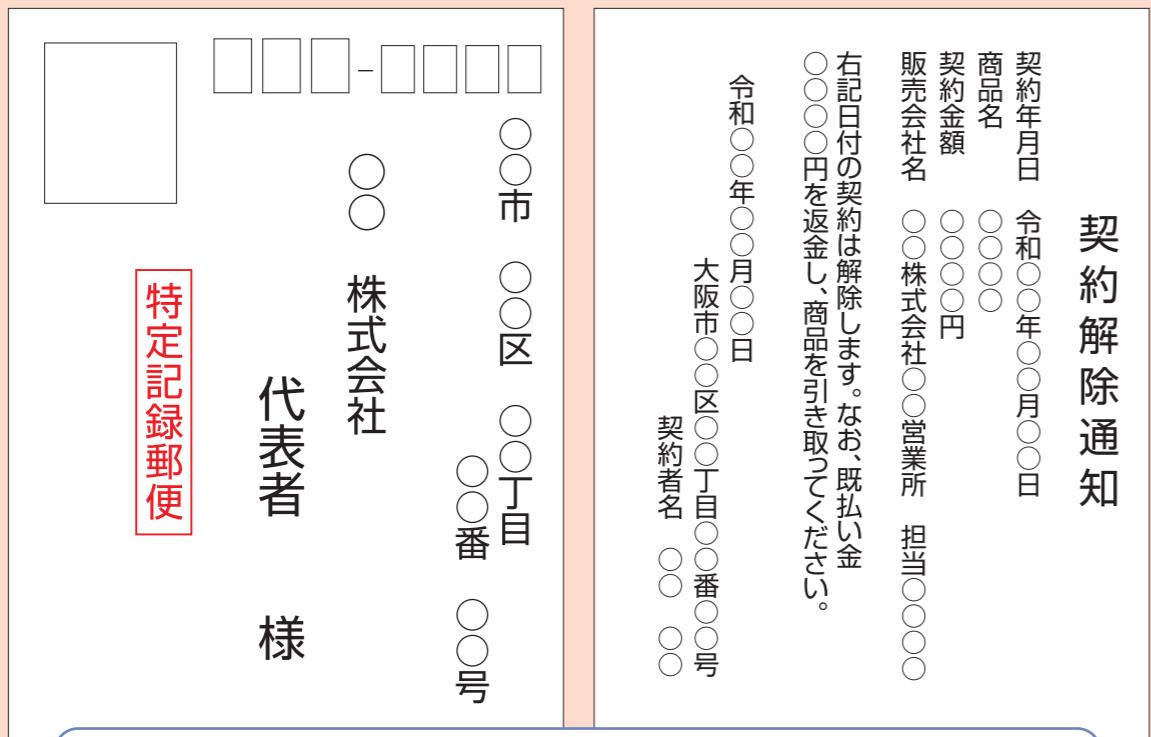
2022年6月1日より、書面によるほか、メールなどの電磁的記録でもクーリング・オフの通知を行うことが可能になりました。
クーリング・オフを行った証拠を残す意味で、電子メールであれば送信メールを、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォーム等であれば画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

クーリング・オフすると

既に支払ったお金は返還され、解約料等の支払い義務もありません。また商品を受け取っている場合やサービスの提供を受けている場合でも事業者は無料で商品を引き取る等の原状回復をし、代金の請求ができません。

クーリング・オフの通知書面の記入例（はがきの場合）

クーリング・オフをするには、当該契約を解除する旨をはがき等に記載し、特定記録郵便などで販売会社あてに通知してください。
クレジット契約を結んでいるときは、信販会社等にも必ず通知しましょう。



クーリング・オフをした証拠を残す意味で、

- ①契約書(ローン申込書)などの関係書類
- ②クーリング・オフの通知書面(あて名と内容の全て ※はがきは両面)のコピー
- ③特定記録郵便などで送付したときの受領証 をあわせて保管しておきましょう。

私たちの消費生活は、契約によって成り立っています。契約とは売り手と買い手の間で、「売ります」「買います」という意思が一致すれば、契約書に印鑑を押さなくても、口約束で成立します。

いったん結んだ契約は守らなければなりません。しかし、訪問販売等で不意打ち的に結んだ契約で、消費者が不利益をこうむる場合などがあります。このような不利益を回復するために、次のように契約の解除等ができる場合があります。



クーリング・オフの期間

販 売 方 法	対 象	期 間
訪問販売(家庭訪問販売、職場訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF商法など)	原則、全商品・役務が対象(ただし、自動車、葬儀、一部使用した健康食品・化粧品、3,000円未満の現金取引等は対象外)	8日間
電話勧誘販売		
特定継続的役務提供取引	美容医療、エステティックサービス、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス	
訪問購入(貴金属等の訪問買取) *	原則、全物品が対象(ただし、自動車・家電・家具・本・CDやDVD・ゲームソフト類・有価証券等は対象外)	
連鎖販売取引(マルチ商法)		20日間
業務提供誘引販売取引(内職商法など)	限定なし	

クーリング・オフの期間は、クーリング・オフの告知書面(契約書等)を受領した日を含んだ日数です。

※訪問購入の場合、クーリング・オフ期間中は、物品を売主(消費者)の手元に置いておくことができます。

2 特定商取引法に基づく契約の取消しなど

- 1)訪問販売等で、嘘の説明や重要事項について消費者の不利益となることは故意に説明しないなど違法な勧誘を受け、誤認して契約を締結した場合、その契約を取り消すことができます。
- 2)脅されてクーリング・オフできない場合など、クーリング・オフを妨害された場合は、その妨害が解消されるまでクーリング・オフができます。
- 3)連鎖販売取引(マルチ商法)の場合は、連鎖販売組織に入会後1年を経過しない会員が退会する際に、退会時から遡って90日以内に購入した未使用の商品を返品し、適正な返金が受けられます。(返品ルール)

3 エステなどの特定継続的役務提供取引の中途解約

エステティックサービスなどの特定継続的役務提供取引は、クーリング・オフが適用されます。
また、クーリング・オフ期間経過後も、所定の解約料を支払うことにより、理由を問わず中途解約できます。

4 通信販売の契約解除・取消し

- ・返品に関する記載がない場合、商品の引渡しを受けた日から8日間は原則として契約解除ができます。
ただし、返品に関する規約(返品特約)が表示されている場合は、そちらが優先されます。
- ・申込画面が人を誤認させる表示であった場合等に取消しができます。

5 訪問販売・電話勧誘販売における過量販売の契約解除

同種の商品について、通常の日常生活に必要な分量を著しく超える量の商品を購入した場合、原則契約後1年以内は契約解除ができます。(消費者にその契約を結ぶ特別の事情があるときは除く。)
このときクレジット契約がなされている場合はこれも解除できます。

6 消費者契約法に基づく取消し・無効

事業者が、・契約の重要事項について事実と異なることを告げた・消費者にとって日常生活に必要な分量を著しく超えることを知りながら勧説を行った等により契約した場合に契約を取り消すことができます。なお、取消しができる期間は、契約を取り消すことができることを認識したときから1年以内(靈感等の知見を用いた告知による勧説の場合は3年間)です。(ただし、契約後5年(靈感等の知見を用いた告知による勧説の場合は10年)を経過した場合は取消し不可)

また、消費者の解除権を放棄させたり、解約料を不当に高くしたり、消費者の利益を一方的に害する条項などは無効となります。

7 未成年者契約の取消し

18歳未満の未成年者が契約する場合は、法定代理人(保護者等)の同意が必要です。同意を得ずに行った契約は、未成年者本人や法定代理人が取り消すことができます。ただし、小遣いの範囲内の契約や「成年である」と偽った契約などは取り消すことができません。

8 訪問販売・電話勧説販売における再勧説の禁止

訪問販売や電話勧説販売では、契約をしない意思表示をした消費者に対して、そのまま勧説を続けることや、後日あらためて勧説することは禁止されています。

9 訪問購入における不招請勧説の禁止

訪問購入では、飛び込みの勧説はできません。消費者が「〇〇を売りたい」などと要請しない限り、事業者は訪問して勧説することを禁止されています。



被害にあわないために

- 1 相手(販売員など)の会社名や訪問の目的を確認すること。
- 2 いらない時はキッパリと断ること。迷ったときは、その場で契約せずに家族などに相談したり、事業者の情報などを自分でしっかり確認すること。
- 3 インターネットを利用して商品を購入する場合は、事業者の名称、住所や商品を十分確認し、注文画面を保存しておくこと。
- 4 口約束でも契約は成立するので、あいまいな返事はしないこと。
- 5 契約を急がせる事業者には注意すること。
- 6 事業者の説明と契約書に書かれている内容が違っていないか、よく契約書を確認すること。
- 7 訪問販売などの場合、契約してもいらなければクーリング・オフ制度を活用すること。
- 8 「おかしいな!?」と思ったら、すぐに消費者センターに相談すること。

持続可能な開発目標(SDGs)

SDGsは、2015年9月に国連サミットで採択された「誰一人取り残さない」社会の実現をめざす国際目標です。2030年までに達成すべき17の分野で構成され、目標12において「つくる責任・つかう責任」が掲げられています。

SDGsの達成のため、消費者ができることは、人や地域、社会、環境に配慮した消費行動の実践、エシカル消費であり、この取組と最も深く関連するのは、目標12の「つかう責任」です。



特殊詐欺に気をつけて!



「だまされへん そんなあなたが 猶われる」

特殊詐欺被害の大半は高齢者で、親族や警察官、役所、金融機関、百貨店等を装い、信用させて、現金やキャッシュカードをだまし取る手口が多くなってきています。

詐欺の電話は、あなたをあせらせ、冷静な判断ができないようにします。慌てて行動するのではなく、一旦電話を切り、家族や警察に相談するようにしましょう。

被害にあわないのであくまで、相手方の電話番号が表示される電話サービスの利用や、在宅中も留守番電話にしておくなどして、知らない人からの電話には出ないようにしましょう。

動画で学ぼう！消費者トラブル

市民局Y o u T u b eにおいて、悪質な事業者の手口を紹介する動画を配信しています。
ぜひご覧ください！



エルちゃんのトラブルバイバイ♪ニュース

消費者センターへの相談事例や最新の注意情報などをお伝えする「エルちゃんのトラブルバイバイ♪ニュース」(電子ビラ)を、消費者センターホームページに掲載していますのでご覧ください。



消費者教育講座等のご案内

- ▼「地域講座」(事前申込必要)
無料で講師を派遣します。地域での勉強会ご利用ください。
- ▼「高齢者の見守り講座」(事前申込必要)
無料で講師を派遣します。地域での見守り活動の学習会ご利用ください。
- ▼啓発展示スペース「くらしのひろばエル」(申込不要)
啓発図書や資料等をご覧いただき、消費者問題を楽しみながら学んでいただけます。

