

# 川崎市 消費生活相談月報

## 第255号 (6月分)

川崎市消費者行政センター

平成29年8月21日  
TEL 044-200-2263

1 平成29年6月分消費生活相談件数 **786件** (前月より103件増) (件)

苦情	問合せ	要望	合計 (前年同月比)	前年同月合計	29年度累計
738	48	0	786 (4.15%減)	820	2,236

### 2 商品・役務(サービス)の上位品目

順位	商品・サービス	件数	事例
1	デジタルコンテンツ	127	スマートフォンに「有料コンテンツの未納料金がある」という簡易メールが届いたが、自分には覚えがない。どうすればいいか。
2	商品一般	56	本日私宛に「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」と書かれた不審なハガキが送られてきた。架空請求だと思うので情報提供したい。
3	不動産貸借	48	賃貸マンションを退去したが、管理会社から国交省のガイドラインより高額な原状回復費用を請求され不満。承諾書にサインしたが、支払いを拒めるだろうか。
4	インターネット 接続回線	23	訪問販売で今の契約より安くなるといわれ、光回線とプロバイダの契約をしたが、自分では申し込んだ覚えのないオプションサービスを付けられていて高額な請求をうけた。オプションを解約したい。
4	役務その他サービス	23	アメリカへ渡航するためにネットでESTA(電子渡航認証システム)の手続きをし、クレジットカードで決済したが、公式サイトではない偽サイトであった。費用が公式サイトより高額で、取消しもできなかった。情報提供する。
6	携帯電話サービス	18	格安スマートフォンを落として壊した。端末交換の有料オプションサービスに加入しているので費用は無料で交換だと思っていたら、6,000円を請求され不満。
7	他の健康食品	17	ネット通販でダイエット食品を申し込んだが、2か月たっても商品が届かないのにカード会社から代金を請求された。納得がいかない。
7	工事・建築	17	訪問販売で外壁塗装の契約をしたが、約束通りの塗装ではない。契約書面は受け取っていない。今からでも減額か工事のやり直しは可能だろうか。
9	建物清掃サービス	14	高齢の母が訪問販売で排水管の高圧洗浄を契約して、代金を払ったことを知った。クリーニング・オフさせたい。
10	他の化粧品	13	ネットで除毛石鹸を申し込んだが、注文確定メールが届かなかったため再度入力したら2セット届いた。1セット返品しようと電話をしたが、つながらない。

### 3 販売購入形態

6月は、店舗外購入(特殊販売)389件、店舗購入200件、不明等197件でした。

店舗外購入の形態	件数	商品・役務(サービス)
訪問販売	59	建物清掃サービス10件、工事・建築5件、テレビ放送サービス5件他
通信販売	286	デジタルコンテンツ122件、他の健康食品16件他
マルチ・マルチまがい	6	健康食品2件他
電話勧誘販売	28	インターネット接続回線8件、建物清掃サービス4件他
ネガティブ・オプション	0	—
訪問購入	7	被服品一般1件他
その他無店舗	3	新聞1件他
合計	389	

訪問販売＝家庭・職場訪販、1日だけ開催する展示販売、SF商法、販売目的を隠した接触商法、キャッチセールス等  
通信販売＝郵便、ファクシミリ、インターネット等を用いて契約するもの  
マルチ・マルチまがい＝販売組織の加入者が次々に消費者を加入させ、ピラミッド式に組織を拡大していく商法  
ネガティブ・オプション＝勝手に商品を送りつけ、代金を請求する商法  
訪問購入＝消費者の自宅等を訪問し、物品を買い取るいわゆる「押し買い」