

# 川崎市 消費生活相談月報

第256号  
(7月分)

平成29年10月27日  
TEL 044-200-2263

川崎市消費者行政センター

1 平成29年7月分消費生活相談件数 742件 (前月より44件減) (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
717	25	0	742 (5.10%増)	706	2,978

## 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	134	今朝、携帯に通信業者から、「有料情報サイトの料金が未納」と簡易メールが届いたが、全く心当たりがない。対処方法を知りたい。
2	商品一般	69	一昨日、「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というはがきが送られてきた。全く心当たりがないが、不安だ。
3	不動産貸借	42	新築から2年間居住した賃貸マンションの退去時に高額な原状回復費用を請求されていて、納得がいかない。どうすればよいか。
4	工事・建築	22	高齢の母親宅に以前室内リフォームをした事業者が訪問。高額の温水器の取替えと浴室のリフォーム工事を契約した。クーリング・オフ希望。
5	インターネット 接続回線	20	電話で光回線と光電話の勧誘をされた。電話だけで契約を変えるつもりは無く、プランを書面で提示してもらおうこととした。しかし、後日、プランの書面を受け取ると、既に契約したことになっていたので取り消してもらいたい。
6	他の健康食品	16	ネット通販でお試しと4回の定期購入が条件の青汁を注文後、医者から止められたので、解約を申し出たが、初回の差額を払うよう提案された。提案どおりにする必要はあるか。
7	携帯電話サービス	15	高齢の父がケーブルテレビ会社の訪問勧誘で携帯電話を契約したが、使いこなせそうもないので、解約を求めたら、解約料がかかると言われた。払うしかないのか。
8	電気空調・ 冷房機器	14	カタログ通販でエアコンを購入したが、約束した日時に取付け事業者が来訪せず、困っている。早く取り付けてほしい。事業者とどのように話したらよいか。
8	役務その他サービス	14	公式サイトと思い電子渡航認証システムを申請する手続きをした。代行サービスサイトで高額な手数料を取られたので情報提供したい。
10	他の化粧品	13	ネット通販の初回限定で髭の抑制クリームを購入した。1回のみで購入だと思っていたが、2回目の商品が届き3回の定期購入とわかった。2回目の商品を返品して返金してもらいたい。

## 3 販売購入形態

7月は、店舗外購入(特殊販売)403件、店舗購入169件、不明等170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	69	新聞9件、工事・建築9件、テレビ放送サービス7件他
通信販売	288	デジタルコンテンツ131件、他の健康食品14件他
マルチ・マルチまがい	12	他の内職・副業3件、健康食品2件他
電話勧誘販売	26	インターネット接続回線12件他
ネガティブ・オプション	1	他の健康食品
訪問購入	2	指輪1件、四輪自動車1件
その他無店舗	5	ミネラルウォーター2件他
合計	403	

訪問販売＝家庭・職場訪問、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」