

川崎市 消費生活相談月報

第258号
(9月分)

平成30年2月20日
TEL 044-200-2263

川崎市消費者行政センター

1 平成29年9月分消費生活相談件数 723件 (前月より34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
690	33	0	723 (10.85%減)	811	4,390

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	94	パソコンのアダルトサイトで年齢認証をクリックすると、有料会員に登録されてしまい、高額な登録料の請求に困惑している。
2	商品一般	79	消費生活相談窓口を名乗り、あなたの名前が詐欺業者の名簿に記載していると電話があった。消費者センターはこのような電話をかけるのだろうか。不審。
3	不動産貸借	43	2年間住んで退去した賃貸マンションの立会いをした。カーペットの家具のへこみやドアのペンキ剥れ等の自然損耗まで修理費を請求すると言われ不満である。
4	他の健康食品	26	ネット通販で定期購入したサプリメント。契約の4回が済んだら解約したいが、事業者の電話が混み合っていてつながらない。どうしたらよいか。
5	インターネット接続回線	21	電話勧誘により、現在契約している通信会社と勘違いして、他社と光回線の契約をしてしまったが、やめたい。書類に書いてある期日までは本当に解約可能なのか。
6	工事・建築	19	訪問してきた業者と契約したユニットバス工事の終了後、台所と洗面所等の改装工事を契約したが、高額なのでクーリング・オフしたいが可能か。
7	役務その他サービス	13	ESTA申請を公式HPと間違えて代行業者に依頼したが解約できた。業者に伝えた個人情報が悪用されないか不安。どうしたらよいか。
8	修理サービス	12	実家の母が突然来訪した業者から、瓦がずれていると言われ、修理を依頼したら高額な修理代を請求された。どうしたらよいか。
8	携帯電話サービス	12	義父は、携帯電話が故障したのでショップに新しい携帯を購入しに出向き、勧められた新しいプランを内容が理解できないまま契約してしまった。請求が高額で不満。無条件解約は可能か。
8	医療サービス	12	3年前、ニキビ痕を消すためのレーザーと水光注射10回コースの契約をしたが1回受けその後通っていない。解約して、ローンの支払いをやめたい。

3 販売購入形態

9月は、店舗外購入(特殊販売)353件、店舗購入184件、不明等186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	54	新聞6件、テレビ放送サービス5件他
通信販売	247	デジタルコンテンツ88件、他の健康食品22件他
マルチ・マルチまがい	12	他の内職・副業4件他
電話勧誘販売	25	インターネット接続回線11件、商品一般3件他
ネガティブ・オプション	1	商品一般1件
訪問購入	5	ミシン1件、靴1件他
その他無店舗	9	デジタルコンテンツ3件他
合計	353	

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」