

川崎市 消費生活相談月報

第262号 (1月分)

平成30年4月18日
TEL 044-200-2263

川崎市消費者行政センター

1 平成30年1月分消費生活相談件数 747件 (前月より25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
710	37	0	747 (1.49%増)	736	7,355

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	93	パソコンに、身に覚えのない有料動画利用料の高額請求のメールが何通も届く。最初に「身に覚えがない」と返信したのに、日に日に請求額が増えるので心配だ。
2	商品一般	45	「総合消費料金の請求最終告知」というハガキが届き「連絡なき場合、給料を差し押さえる」と記載があった。どうしたらいいか。
3	不動産貸借	36	30年間居住した賃貸アパートの退去時に高額な原状回復費用を請求されていて、納得がいけない。どうすればいいか。
4	インターネット 接続回線	29	事業者が来訪し面倒な手続きや工事無しで光回線を当社に変更すれば利用料金が安くなると言われ変更した。しかし、後日確認すると工事費が請求されていた。事業者の説明に納得できない。
5	工事・建築	26	高齢の母が屋根裏金物取付工事をきっかけに、次々と屋根裏工事等の契約をしていることが分かった。本当に必要だったか疑問だ。少しでも返金してほしい。
6	他の健康食品	21	通販サイトでお試しと思い、初回100円のスムージーを申し込み後、定期購入が条件と知った。2回目の代金は支払ったが3～4回目は解約希望。
7	携帯電話サービス	17	店舗で格安スマホと勧められるままオプションの契約をしたが、必要ないオプション契約だった。書面に記載されているキャンセルはできるか。
8	レンタルサービス	16	カーシェアリング業者から車を借りたら、身に覚えのないホイール修理費用を請求された。納得がいけない。
9	修理サービス	13	高齢の父はトイレの水漏れ修理のために事業者を呼んだ。修理のあと便器交換工事を勧められ頼んだ。工事直前に自分が気が付き断ることができたが、今後は心配だ。
10	着物類	12	振袖を購入した店に着物を預けたままなのに、店が閉鎖されてしまって連絡が取れなくなった。どうしたらいいか。

3 販売購入形態

1月は、店舗外購入(特殊販売)382件、店舗購入178件、不明等187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	60	工事・建築6件、テレビ放送サービス6件他
通信販売	272	デジタルコンテンツ89件、他の健康食品20件他
マルチ・マルチまがい	9	他の内職・副業3件他
電話勧誘販売	29	インターネット接続回線14件、固定電話サービス3件他
ネガティブ・オプション	0	-
訪問購入	5	ネックレス2件他
その他無店舗	7	工事・建築3件他
合計	382	

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」