

川崎市 消費生活相談月報

第263号 (2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2月分消費生活相談件数 742件 (前月より5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 |
|-----|-----|----|--------------|--------|--------|
| 699 | 43 | 0 | 742 (2.88%減) | 764 | 8,097 |

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 | 109 | スマホでネット閲覧中にアダルトサイトに登録したことになり、高額料金を請求された。相手にメールや電話をしてしまった。どうしたらよいか。 |
| 2 | 商品一般 | 107 | スマートフォンに「無料期間が終了する。こちらから手続きせよ」というURL付きの身に覚えのないメールが届いた。困惑。 |
| 3 | 不動産貸借 | 50 | 賃貸マンションを退去したら高額の原因回復費用の請求書が来た。立ち合いの時に指摘されていない内容も含まれ不満だ。 |
| 4 | 工事・建築 | 24 | 知人が近隣で工事をしているからと来訪した事業者に勧められ、外壁と屋根工事の契約をしたが、クーリング・オフを希望している。方法を教えてほしい。 |
| 5 | 他の健康食品 | 18 | スマートフォンの広告からダイエットサプリのお試し購入をした。2回目の商品が届き、困惑。事業者に連絡したら定期購入と言われたがその記載はなかった。 |
| 6 | 携帯電話サービス | 16 | 事前のパンフレットで確認して店頭で携帯電話からスマートフォンに機種変更をしたが料金やサービス内容が違っていた。契約内容や操作方法が説明と違うので無償で元に戻したい。 |
| 7 | インターネット 接続回線 | 15 | 光回線を変更すると利用料金が安くなると電話で勧誘を受けた。2日前書面が届き、資料だと思って開封すると会員登録証だった。解約したい。 |
| 8 | テレビ放送サービス | 13 | 昨日公共放送の外交員が来訪し、「衛星放送への契約変更が必要」と言われたが、自宅は衛星放送を見る設備がなく、納得できない。 |
| 8 | 役務その他サービス | 13 | 「あなたの資産形成を一緒に考えたい」と、コンサルティング会社の男性がしつこく訪ねてくる。やめてほしい。 |
| 10 | 修理サービス | 11 | 実家の母が水道管が破裂して電話帳で探した事業者に来てもらったが、トイレや洗面所のリフォームを勧誘され不審だ。 |

3 販売購入形態

2月は、店舗外購入(特殊販売)330件、店舗購入190件、不明等222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 | 42 | 工事・建築6件、修理サービス6件、テレビ放送サービス6件他 |
| 通信販売 | 237 | デジタルコンテンツ101件、他の健康食品15件他 |
| マルチ・マルチまがい | 4 | 商品一般1件他 |
| 電話勧誘販売 | 33 | インターネット接続回線9件、商品一般4件他 |
| ネガティブ・オプション | 1 | 書籍1件 |
| 訪問購入 | 3 | 着物類1件他 |
| その他無店舗 | 10 | 果実1件他 |
| 合計 | 330 | |

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」