

# 川崎市 消費生活相談月報

## 第264号 (3月分)

川崎市消費者行政センター

平成30年7月6日  
TEL 044-200-2263

1 平成30年3月分消費生活相談件数 831件 (前月より89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
783	48	0	831 (0.72%減)	837	8,928

### 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	122	スマホに「有料動画サイトの未納料金が発生」と簡易メールが届き、コンビニの電子マネーで支払ってしまった。どうしたらいいか。
2	商品一般	81	一昨日「総合消費料金が未納で訴訟になる」と書かれたハガキが届いた。身に覚えはなかったが、電話をかけてしまった。大丈夫か。
3	不動産貸借	52	退去した賃貸マンションの原状回復費用が高額で、敷金が返還されないばかりか、修理代を追加で請求されている。納得できない。
4	役務その他サービス	28	訪問販売で「火災保険で家の修理代が出る」という説明を受けて、火災保険申請代行サービスの契約をしたが、クーリング・オフしたい。
5	工事・建築	27	電気工事業者に見積りを依頼し、契約を断ったところ、見積り料金を請求された。見積りだけでも料金がかかるとは言われておらず、不満。
6	他の健康食品	24	ネット通販でスムージーの定期購入を申し込み、4回目で解約のメールを送ったが、返事がなく、5回目が届いた。解約したいが、電話が通じない。
7	携帯電話サービス	19	2年間前にスマートフォンの契約をしたときに「無料」と言われたタブレットの利用料金を支払っていたことが判明した。解約料や利用料金の返金を希望。
8	インターネット接続回線	18	スマホの機種変更時に「光回線を契約するとキャッシュバックがある」と言われ契約したが、適用外だった。キャッシュバックの約束を守って欲しい。
9	修理サービス	15	パソコンの修理を依頼した際に「作業前に料金を事前に示して欲しい」と伝えていたのに、勝手に作業され高額な料金を請求され不満。
10	フリーローン・サラ金	14	十数年前に複数の消費者金融から借入れをした。返済が終了しておらず、債権回収業者から通知書が届いた。どうしたらよいか。

### 3 販売購入形態

3月分は、店舗外購入(特殊販売)410件、店舗購入195件、不明等226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	77	テレビ放送サービス10件、役務その他サービス9件、工事・建築8件他
通信販売	264	デジタルコンテンツ119件、他の健康食品18件他
マルチ・マルチまがい	5	健康食品2件他
電話勧誘販売	52	インターネット接続回線10件、役務その他サービス8件他
ネガティブ・オプション	1	化粧品1件
訪問購入	5	指輪2件他
その他無店舗	6	商品一般1件他
合計	410	

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」