

川崎市 消費生活相談月報

第266号 (5月分)

平成30年7月23日
TEL 044-200-2263

川崎市消費者行政センター

1 平成30年5月分消費生活相談件数 774件 (前月より96件増) (件)

苦情	問合せ	要望	合計 (前年同月比)	前年同月合計	30年度累計
722	52	0	774 (13.32%増)	683	1,452

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	110	携帯電話に「コンテンツの利用料金が未払いである。本日中に連絡がないと少額訴訟に移行する」との簡易メールが届いたが、身に覚えがない。どうしたらいいのかわからない。
2	商品一般	84	法律事務所から「被相続人に代わって未払金を支払うように」という内容のハガキが届いたが、被相続人の名前にまったく覚えがないので、払いたくない。
3	不動産貸借	47	賃貸マンションの管理会社が変わり、火災保険も指定の事業者に変更するように連絡が届いた。このまま継続したいが、従わないといけない。
4	インターネット 接続回線	26	大手通信事業者を騙って「光回線の契約内容を変更すれば、利用料金が安くなる」と言われて契約を変更したが、別業者だった。無償で解約したい。
5	工事・建築	23	所有している原野の管理費請求を無視していたら、裁判所から道路の整備工事費名目で費用を請求する訴状が特別送達で届いた。今後の対応方法を知りたい。
6	他の健康食品	16	ネット通販で活力増強のサプリメントを申し込んだ。2回目の商品が届いた時点で定期購入であることがわかった。未開封であるので、解約したい。
6	携帯電話サービス	16	妻は3年前に携帯電話をA社からB社に乗り換えたが、副回線の解約がされておらず利用料を払い続けていた。3年前に遡って返金してもらえないか。
8	基礎化粧品	12	注文していない化粧品が届いたので、事業者はその旨を伝えたが、ネット注文しており返品するならばキャンセル料を支払うように言われた。納得できない。
8	役務その他サービス	12	パソコンに「ウィルス感染」の表示が出たので、連絡先に電話してウィルス除去とサポートサービスの契約をしたが、事業者には騙されたことがわかったので、契約を解約し、契約金も返金してもらいたい。
10	クリーニング	11	クリーニングに出したスーツを受取りに行ったところ、ズボンを紛失された。店からは「ズボンの料金は補償する」と言われたが、上着だけで着用できない。不満。

3 販売購入形態

5月は、店舗外購入(特殊販売)384件、店舗購入170件、不明等220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	66	工事・建築10件、新聞8件、インターネット接続回線6件他
通信販売	265	デジタルコンテンツ103件、他の健康食品12件他
マルチ・マルチまがい	10	教養娯楽教材3件、他の内職・副業3件他
電話勧誘販売	26	インターネット接続回線9件、商品一般3件他
ネガティブ・オプション	0	
訪問購入	6	商品一般1件、洋服一般1件他
その他無店舗	11	パーキング2件他
合計	384	

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」