

# 川崎市 消費生活相談月報

第269号  
(8月分)

平成30年12月13日

TEL 044-200-2263

川崎市消費者行政センター

1 平成30年8月分消費生活相談件数 852件 (前月より19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
800	52	0	852 (23.66%増)	689	4,032

## 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	117	大手通販事業者を名乗るところから「未納料金ある」との簡易メールが届いたので、電話したところ、動画サイト利用料金8万円を請求された。如何したらいいか。
2	商品一般	114	「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」との不審なハガキが届いた。心当たりなかったが、不安になり電話してしまった。その後、不審な電話がかわってくる。
3	不動産貸借	50	不動産業者に賃貸マンションを紹介され手付金を支払ったが、契約する前にキャンセルした。手付金が返金されずに不満。
4	工事・建築	27	換気扇とガスコンロの取替工事を行った後に「給水管の取替が必要」と事業者から勧められて契約したが、代金が高額なので、解約したい。
4	インターネット 接続回線	27	「光回線が今より速く安くなる」と勧誘の電話があったので了承したら、契約している事業者Aではなく事業者Bに契約変更になっていた。解約可能か。
6	携帯電話サービス	26	携帯電話を解約しようと思い、コールセンターに違約金のかからない日を確認のうえ解約したのに、翌月の月額使用料は発生した。納得いかない。
7	役務その他サービス	22	故障したパソコンとHDDを事業者の店舗に持ち込み、データ復旧の見積りを依頼したら、作業も行われ、費用を請求された。納得できない。
8	他の健康食品	20	実家を訪ねると未開封のサプリメント3箱もあった。認知症の母に尋ねると「女性2人が置いていった」とのこと。詳しい話は不明だが、解約・返金できないか。
9	電気空調・冷房機器	11	家電量販店で、音の静かなエアコンを購入した。後日使用すると、モーター音がうるさいので、点検をお願いしたが、「異常はない」とのことだった。納得できない。
9	ファン型投資商品	11	以前から、野菜を通販で購入していた事業者に出資してきたが、事業者が破たんしそうというニュースを見た。出資金を返金して欲しい。

## 3 販売購入形態

8月は、店舗外購入(特殊販売)396件、店舗購入173件、不明等283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	76	工事・建築14件、電気8件、インターネット接続回線5件他
通信販売	267	デジタルコンテンツ106件、他の健康食品17件、商品一般12件他
マルチ・マルチまがい	11	他の内職・副業3件、商品一般2件、パソコン関連機器・用品2件他
電話勧誘販売	25	インターネット接続回線9件、デジタルコンテンツ4件他
ネガティブ・オプション	1	イヤリング1件
訪問購入	6	他のアクセサリ2件他
その他無店舗	10	ミネラルウォーター2件、役務その他サービス2件他
合計	396	

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」