

川崎市 消費生活相談月報

第271号
(10月分)

平成31年1月18日
TEL 044-200-2263

川崎市消費者行政センター

1 平成30年10月分消費生活相談件数 1,174件 (前月より341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
1,101	73	0	1,174 (57.37%増)	746	6,039

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	商品一般	346	昨日、「総合消費料金の未納分訴訟最終通知書」と書かれたハガキが届いた。まったく心当たりがないので、無視して構わないか。
2	デジタルコンテンツ	115	出会い系サイトで、男性から「会いたい」と言われ、メール交換のために高額なポイント等を購入したが、嘘だとわかった。返金して欲しい。
3	不動産貸借	45	退去した賃貸アパートの高額な修理費用を請求されている。納得できない。
4	工事・建築	36	夫が自宅の外壁工事について事業者に電話で依頼した。完了と同時に保証書を渡されたが、具体的な内容がまったく記載されておらず、不満。
5	携帯電話サービス	33	昨日、家電量販店でスマホの機種変更をしたが、「料金が高くなる」との説明を聞いていないので、クーリング・オフしたい。
6	インターネット 接続回線	23	電話で大手電気通信事業者を名乗り、「料金が安くなる」と光回線の契約変更の勧誘を受けたので了承したら、これまでとは異なる事業者だった。解約したい。
7	他の健康食品	22	夫がスマホでダイエットサプリを申し込んだ。「90日間全額保証制度」を利用して、2回分の未開封の商品を着払いで返品したが、1回分しか返金されず、不満。
8	基礎化粧品	15	ネット通販で美白美容液を定期購入した。解約は「次回お届け日の一週間前までに電話で申し出る必要がある」とのことだったが、電話がつながらず解約できない。
8	役務その他サービス	15	ネットで検索した事業者に玄関の鍵交換の見積りを電話で依頼した。留守の間に、同居している母が対応し契約をしたが、高額過ぎたため、クーリング・オフしたい。
10	クリーニング	13	亡母からもらった純毛の毛布をクリーニングに出したら、フェルト状に固くなった。「購入時期や価格が不明なので、賠償できない」と言われ、不満。

3 販売購入形態

10月は、店舗外購入(特殊販売)441件、店舗購入202件、不明等531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	63	工事・建築12件、新聞10件、テレビ放送サービス4件、役務その他サービス4件他
通信販売	319	デジタルコンテンツ105件、他の健康食品16件、商品一般14件他
マルチ・マルチまがい	4	食料品一般1件、他の健康食品1件、化粧品1件、保健衛生品その他1件
電話勧誘販売	34	インターネット接続回線7件他
ネガティブ・オプション	4	食料品一般1件、鮮魚1件、乳幼児服1件、腕時計1件
訪問購入	6	被服品一般1件、和服1件、着物類1件、紳士・婦人洋服1件他
その他無店舗	11	敷物類1件、着物類1件、家庭用電気治療器具1件他
合計	441	

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」