

# 川崎市 消費生活相談月報

第273号  
(12月分)

平成31年2月25日

TEL 044-200-2263

川崎市消費者行政センター

1 平成30年12月分消費生活相談件数 911件 (前月より160件減) (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
869	42	0	911 (26.18%増)	722	8,021

## 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	260	国の機関を名乗り「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と記載されたハガキが届いたが、身に覚えがない。どうしたらよいか。
2	デジタルコンテンツ	83	パソコンのウィルス警告を見て、メーカー推奨のセキュリティソフトだと思って購入したが、無関係だった。解約したい。
3	不動産貸借	41	賃貸アパートを退去した際に送付した解約通知書が大家の手元に届いておらず、2月分の家賃を余分に支払われた。不満。
4	工事・建築	22	訪問事業者から「屋根修理と外壁塗装工事が必要」と言われて契約したが、建売住宅を購入してから3年しか経過していないことに気付いた。解約したい。
5	他の健康食品	19	娘が、初回980円のむくみ対策のサプリをネット通販で購入したら4回以上の定期コースだった。途中でやめることはできないか。
5	携帯電話サービス	19	ガラ携からスマホに機種変更した際に、利用料が総額1,980円と聞いて契約したのに、実際には2,980円だった。納得がいかない。
7	基礎化粧品	17	ネット通販で返金保障付きのお試し薬用クレンジングクリームを申し込んだら、返金のためには「送料や手数料の負担が必要」と言われ、不満。
7	インターネット 接続回線	17	「契約している光回線の料金が安くなる。」と電話で勧誘を受け、来訪した事業者と契約したが、現在とは別の事業者であることが分かった。キャンセルしたい。
7	役務その他サービス	17	公式サイトと思い電子渡航認証システムの申請手続きを行ったが、代行サービスサイトだったため、高額な手数料を取られた。代金は取り戻したいと思わないが、入力した個人情報がか心配。

## 3 販売購入形態

12月は、店舗外購入(特殊販売)354件、店舗購入179件、不明等378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	60	工事・建築7件、修理サービス5件、テレビ放送サービス5件、役務その他サービス5件他
通信販売	253	デジタルコンテンツ78件、他の健康食品17件、基礎化粧品15件他
マルチ・マルチまがい	10	教養娯楽教材4件、他の内職・副業3件他
電話勧誘販売	22	インターネット接続回線8件、商品一般2件、電気2件、基礎化粧品2件他
ネガティブ・オプション	0	
訪問購入	3	商品一般2件、音響・映像ソフト1件
その他無店舗	6	パッケージ2件、健康食品1件、電子レンジ類1件、着物類1件、音響・映像ソフト1件
合計	354	

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」