

川崎市 消費生活相談月報

第276号
(3月分)

川崎市消費者行政センター

令和元年5月24日

TEL 044-200-2263

1 平成31年3月分消費生活相談件数 894件 (前月より2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
832	62	0	894 (7.58%増)	831	10,489

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	189	大手通販サイトから代引き配達の商品が届き、頼んでなかったため受け取り拒否をしたが、本日また別の荷物が届いた。どうすればよいか。
2	デジタルコンテンツ	85	副業サイトに登録し、相談に乗れば報酬がもらえると言われ、ポイント代を次々と支払ったが報酬がもらえない。返金してほしい。
3	不動産貸借	40	6年間居住した賃貸アパートの退去時に、敷金はハウスクリーニング代に充当すると言われたが、事前にそのような説明は受けていない。納得がいかない。
4	役務その他サービス	23	事業者が自宅に来訪してきて「シロアリがいるかもしれない。床下点検をする」と言われた。今日点検に来る予定だが断りたい。
5	携帯電話サービス	20	海外旅行でスマホの盗難にあった。すぐに現地の警察への通報とスマホの利用停止手続きをしたが、通話料の高額請求を受けた。納得がいかない。
6	基礎化粧品	15	ネット通販で美容液を購入したが、2回目が届き、定期購入と分かった。解約を申し出て、了承されたが3回目が届いた。どうすればよいか。
6	工事・建築	15	外壁塗装の電話勧誘があり、その日のうちに契約し30万円を支払った。翌日クーリング・オフを電話で申し出たが30万円を返金してくれない。どうすればよいか。
8	他の健康食品	13	定期購入のサプリメントの解約の連絡をした後、商品が届いた。電話は繋がらないし、メールの返信もないがどうしたらいいか。
9	インターネット接続回線	13	光回線や電話料金が安くなると電話があり光回線とIP電話の申し込みをしたが、やはりやめたい。キャンセルはできるか。
10	エステティックサービス	12	エステ店で購入した30回分のクーポンがまだ残っているのに、店と連絡が取れなくなった。どうすればよいか。

3 販売購入形態

3月は、店舗外購入(特殊販売)387件、店舗購入160件、不明等347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	69	工事・建築9件、修理サービス6件、テレビ放送サービス6件他
通信販売	270	デジタルコンテンツ75件、商品一般22件、基礎化粧品15件他
マルチ・マルチまがい	12	他の内職・副業3件、デジタルコンテンツ2件、商品一般1件他
電話勧誘販売	26	インターネット接続回線7件、電気3件、固定電話サービス3件他
ネガティブ・オプション	1	音響・映像ソフト1件
訪問購入	5	指輪2件、他の酒類1件、着物類1件、洋服一般1件
その他無店舗	4	教養娯楽教材1件、レンタルサービス1件、デジタルコンテンツ1件他
合計	387	

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」