

川崎市 消費生活相談月報

第278号
(5月分)

令和元年7月11日
TEL 044-200-2263

川崎市消費者行政センター

1 令和元年5月分消費生活相談件数 838件 (前月より85件減) (件)

苦情	問合せ	要望	合計 (前年同月比)	前年同月合計	今年度累計
770	68	0	838 (8.27%増)	774	1,761

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	239	転売サイトで安く購入した電子マネーを使用していたが、購入した一部が振り込み詐欺でだまし取られたものと判明し、一方的に失効された。納得がいかない。
2	デジタルコンテンツ	59	SNSで知り合った人の紹介で、副業の情報商材を扱う連鎖販売取引に入会した。その後ネットで事業者のことを検索したところ、評判が悪かったのでやめたい。
3	不動産貸借	46	賃貸アパートを契約し、入居しようとしたらシロアリがいた。解約を希望したが、既払い金を返してくれない。どうすればよいか。
4	他の健康食品	22	口臭予防タブレットを500円で申し込んだら2回目の商品が届き定期購入だったことが分かった。解約したいが電話が繋がらない。どうすればよいか。
	携帯電話サービス	22	格安スマホを店頭で購入したが、操作が複雑で使えない。契約内容に不満は無いが、自分には使いこなせないと思う。キャンセルできるだろうか。
6	工事・建築	19	注文住宅の契約をしたが、引き渡し予定日に完成しないまま入居した。損害賠償を求めることはできないか。
7	役務その他サービス	18	自宅マンションのカギを紛失したので、事業者を呼んで開けてもらった。作業前の提示額よりも高額な請求をされたので支払いたくない。
8	インターネット接続回線	14	転居することになったが、光回線の移転工事が転居日に間に合わないかもしれない。利用できない期間の料金は払いたくない。どうしたらよいか。
9	修理サービス	11	分譲マンションに居住しているが、トイレが詰まり事業者を呼んだ。作業員が応急処置をただけなのに高額な請求をされ、納得がいかない。
	モバイルデータ通信	11	高齢の母が、高齢者向けスマホを契約しにショップに行ったが、高額なタブレット端末を併せて契約させられた。解約に応じてくれず、どうしたらよいか。

3 販売購入形態

5月は、店舗外購入(特殊販売)319件、店舗購入156件、不明等363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	48	電気5件、新聞5件、役務その他サービス5件、工事・建築4件他
通信販売	225	デジタルコンテンツ52件、商品一般19件、他の健康食品19件他
マルチ・マルチまがい	12	ファンド型投資商品3件、他の健康食品2件、デジタルコンテンツ2件他
電話勧誘販売	24	インターネット接続回線6件、固定電話サービス4件他
ネガティブ・オプション	0	該当なし
訪問購入	6	商品一般1件、食器1件、洋服一般1件他
その他無店舗	4	商品一般1件、冷凍冷蔵機器1件他
合計	319	

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」