

# 川崎市 消費生活相談月報

第279号  
(6月分)

川崎市消費者行政センター

令和元年10月9日  
TEL 044-200-2263

## 1 令和元年6月分消費生活相談件数 960件 (前月より122件増) (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
885	75	0	960 (7.26%増)	895	2,721

## 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	219	航空会社のマイレージを大手通販サイトの電子ギフト券に交換したが、既に第三者により使用されていて利用できない。納得できない。
2	デジタルコンテンツ	78	1か月無料という動画配信サービスに申し込んだら、勝手に有料コースに移行して料金を請求された。不満。
3	不動産貸借	48	賃貸マンションの天井から水漏れがして、部屋に住めない状況だ。管理会社の対応が遅く困っている。どうすればよいか。
4	工事・建築	22	トイレの詰まりで呼んだ事業者に「止水栓がない。早く付けないと大変なことになる」と言われ、止水栓の取付工事をした。本当に必要だったのか不審。
5	携帯電話サービス	20	高齢の父が携帯電話端末を無くしてしまい、そのまま利用せず基本料金だけが何年間も引き落としされていた。この請求は問題ではないのか、納得がいかない。
	インターネット接続回線	20	電話勧誘で光回線の契約先を変更したが、手続きが難解で開通しないまま費用が発生している。解約希望だが、どうすればよいか。
	役務その他サービス	20	結婚式2次会のため、パーティープロデュースを申し込んだ。やはり不要だと思い、キャンセルを申し出たら、高額な違約金を請求された。払う必要はあるか。
8	他の化粧品	16	スマホの広告を見て初回100円というデオドラントクリームを注文したところ、定期購入だった。解約を申し出たら定価との差額を請求された。
9	他の健康食品	15	ネット通販で腸内環境を整えるサプリメントを500円で注文。2回目が届き、定期コースだと気づいた。返品したい。
10	ファンド型投資商品	12	ミュージシャンと共にオリジナル曲を作るという内容のクラウドファンディングに出資したが、約束が守られない。返金してほしい。
	コンサート	12	公式サイトと勘違いし、チケット転売サイトでライブチケットを購入したが、高額な手数料が加算されているので取り消したい。

## 3 販売購入形態

6月は、店舗外購入(特殊販売)379件、店舗購入187件、不明等394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	68	工事・建築9件、電気6件、テレビ放送サービス5件、修理サービス4件他
通信販売	251	デジタルコンテンツ65件、他の健康食品15件、他の化粧品15件他
マルチ・マルチまがい	9	教養娯楽教材6件、ファンド型投資商品2件、健康食品1件
電話勧誘販売	32	デジタルコンテンツ5件、インターネット接続回線4件、電気2件他
ネガティブ・オプション	2	パソコン関連機器・用品1件、他のスポーツ用品1件
訪問購入	6	指輪2件、炊飯器1件、食器1件他
その他無店舗	11	教養娯楽教材3件、役務その他サービス3件他
合計	379	

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」