

消費生活相談月報

川崎市消費者行政センター

第284号
(11月分)

令和2年3月11日
Tel 044-200-2263

1 令和元年11月分消費生活相談件数 832件 (前月より10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
777	55	0	832 (22.3%減)	1,071	7,004

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	デジタルコンテンツ	83	副業専用のアプリから、異性の悩み相談を受けるだけで収入が得られると言われ、出会い系サイトに登録した。高額な登録費ばかりで報酬が受取れない。返金希望。
2	商品一般	57	外国から妻あてに、覚えのない不審な荷物が届いた。まだ開封していないが、どうすればよいか。
3	不動産貸借	39	大家から原状回復費用として、高額なハウスクリーニング代金を請求され、納得できない。どうすればよいか。
4	他の健康食品	36	スマホの広告を見て、髪が黒くなるというサプリメントのお試しを申し込んだら、定期購入だった。2回目の商品を返品したい。
5	工事・建築	32	高齢の母が突然来訪した事業者に「水が漏れており工事が必要」と言われ、署名や押印をしたようだ。控えは受け取っておらず、工事内容も不明。どうすればよいか。
6	役務その他サービス	28	公式サイトだと思いつタの申請をしたが、代行業者だと分かった。高額なキャンセル料に納得がいかない。
7	携帯電話サービス	26	お店にスマホの機種変更に行ったら、いらぬと言ったのに、タブレット端末を強引に契約させられた。不要なので解約したい。
8	酵素食品	16	回数縛りが無い定期コースで、初回無料の健康食品を注文した。2回目を受け取った後、解約しようと電話したがつながらぬ。不審。
9	他の理美容用具	15	スマホに「明日、ご注文の商品を送送します」とメールがあり、高額な美顔器を代引き配達するという。注文した覚えがなく不審。どうすればよいか。
10	電気	13	知人が賃貸マンションに引っ越す際、不動産会社から「安くなるので電力会社をAにしてください」と勧められ契約した。解約したい。
	インターネット接続回線	13	電話で勧誘され、契約中の通信会社だと思いつ、光回線が安くなるプランに申し込んだが、違ふ事業者だった。解約したい。

3 販売購入形態

11月は、店舗外購入(特殊販売)436件、店舗購入166件、不明等230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	80	工事・建築13件、電気6件、役務その他サービス6件他
通信販売	296	デジタルコンテンツ73件、他の健康食品32件、酵素食品16件他
マルチ・マルチまがい	11	商品一般2件、他の内職・副業2件他
電話勧誘販売	30	デジタルコンテンツ6件、インターネット接続回線5件他
ネガティブ・オプション	0	
訪問購入	7	被服品一般1件、着物類1件、指輪1件他
その他無店舗	12	教養娯楽教材2件、ミネラルウォーター1件他
合計	436	

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」