

# 消費生活相談月報

川崎市消費者行政センター

第285号  
(12月分)

令和2年3月16日  
Tel 044-200-2263

1 令和元年12月分消費生活相談件数 757件 (前月より75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 |
|-----|-----|----|--------------|--------|-------|
| 675 | 82  | 0  | 757 (16.9%減) | 911    | 7,761 |

## 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  | デジタルコンテンツ   | 82 | マッチングアプリで知り合った人の知人と、競馬の投資をして儲かるというシステムを契約した。儲かるはずがないと気付いたので、返金してほしい。        |
| 2  | 商品一般        | 52 | 百貨店を名乗り、妻に「あなたのクレジットカードで、女性が買い物をしている」という電話があった。妻はクレジットカードを持っておらず不審。         |
| 3  | 不動産貸借       | 39 | 台風で賃貸アパートが床上浸水した。使えなくなった電化製品や住めなかった期間の宿泊代が保険で負担されないと言われ困惑。どうすればよいか。         |
| 4  | インターネット接続回線 | 24 | 引っ越し業者に「インターネットを契約すれば、半年後にキャッシュバックキャンペーンで2万円もらえる」と勧められ契約した。14か月過ぎても支払われず不満。 |
| 5  | 役務その他サービス   | 20 | 深夜に泥酔して家に帰ったら、鍵が無いことに気づき、ネットで検索した事業者に依頼し開錠してもらった。料金が高額で納得がいかない。             |
| 6  | 他の健康食品      | 19 | ネット通販でダイエットサプリを5000円で申し込んだら、回数に縛りのある定期購入だった。未開封なので返品できるのではないかと。             |
|    | 社会保険        | 19 | 雇用保険の追加給付に関する書面が官庁名で届いた。口座情報を書いて返送するようにとあるが、信用できるかと。                        |
| 8  | 電気          | 15 | 台風で自宅が浸水した。電気の安全確認を電力事業者に要請し、点検したら高額な料金を請求された。納得がいかない。                      |
|    | 基礎化粧品       | 15 | 美白クリームをネット通販で購入したら定期購入だった。解約保証と言いながら高額な解約料が発生する。納得がいかない。                    |
|    | 携帯電話サービス    | 15 | 携帯料金が安くなると説明されプラン変更したが、前よりも高くなった。料金の負担なしで元に戻してほしい。                          |

## 3 販売購入形態

12月分は、店舗外購入(特殊販売)378件、店舗購入158件、不明等221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9件、役務その他サービス7件、修理サービス6件他   |
| 通信販売        | 276 | デジタルコンテンツ76件、商品一般19件、他の健康食品18件他 |
| マルチ・マルチまがい  | 6   | 複合サービス会員3件、他の学習教材1件他            |
| 電話勧誘販売      | 29  | インターネット接続回線13件、レンタルサービス2件他      |
| ネガティブ・オプション | 0   |                                 |
| 訪問購入        | 3   | 靴1件、カメラ1件、中古住宅1件                |
| その他無店舗      | 4   | 教養娯楽教材1件、不動産貸借1件他               |
| 合計          | 378 |                                 |

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」