

消費生活相談月報

川崎市消費者行政センター

第287号
(2月分)

令和2年5月26日
Tel. 044-200-2263

1 令和2年2月分消費生活相談件数 651件 (前月より69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
600	51	0	651 (27.4%減)	896	9,132

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	53	オンラインストレージサービス業者からの請求がクレジットカードに上がっているが、有料版を使ったことはない。不正利用だ。
2	商品一般	52	先ほど「荷物の配達に來たが不在なので持帰った」というSMSが届き、電話をしてしまった。詐欺的なメールと知ったが対処方法がわからず不安だ。
3	不動産賃借	35	賃貸マンションの契約時に約束した修繕がなされてなかった。急いでお願いしたが2週間も先になると言われた。約束通り早く修繕してほしい。
4	工事・建築	30	屋根の防水シートが剥がれていたため修理をしたら仕様書と違う防水シートが使われていた。仕様書通りに付け替えてほしい。
5	インターネット接続回線	29	インターネットが繋がらなくなったのでプロバイダに連絡したら自動受付でモデムを送ると言われたが代金の請求があるのでと心配だ。
6	他の健康食品	19	自分で注文していないサプリが送付された。通販会社に連絡したら自分の氏名で注文されており取消ができないと言われ不満。
	基礎化粧品	19	ネットで美容液を注文したが発疹がでて痒くなった。4回の定期購入のようなので解約したいが事業者と連絡が取れず困っている。
8	役務その他サービス	17	インターネットの質問サイトを500円のものつもりで利用したら、3800円のクレジットカード請求を受けた。取消してほしい。
9	携帯電話サービス	14	契約者でないのにスマホのリモートサポートが受けられないことがわかった。契約時にわかっていれば契約しなかった。対応に不満。
10	医療サービス	10	5回で18万円の医療脱毛の契約をした。中途解約する場合は、単価17万円で精算すると言われたが問題ないか。

3 販売購入形態

2月は、店舗外購入(特殊販売)324件、店舗購入131件、不明等196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17件、テレビ放送サービス5件、他の集合住宅4件ほか
通信販売	217	デジタルコンテンツ48件、他の健康食品18件、基礎化粧品17件ほか
マルチ・マルチまがい	8	教養娯楽教材4件、他の飲料1件他
電話勧誘販売	22	インターネット接続回線13件、デジタルコンテンツ2件ほか
ネガティブ・オプション	0	
訪問購入	3	腕時計1件、中古分譲マンション1件、廃品回収サービス1件
その他無店舗	6	中古分譲マンション2件、電気掃除機類1件他
合計	324	

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」