

# 消費生活相談月報

川崎市消費者行政センター

第288号  
(3月分)

令和2年6月8日  
Tel. 044-200-2263

1 令和2年3月分消費生活相談件数 869件 (前月より218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
815	54	0	869 (2.8%減)	894	10,001

## 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	57	先日、私宛に「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」と書かれた不審なハガキが送られてきた。これで2通目である。不審。
2	デジタルコンテンツ	55	海外のスポーツ動画を見たいと思って検索したサイトに登録した。無料だと思ったが、クレジットカードで決済され困惑。
3	不動産賃借	54	2年半前に入居した賃貸アパート。雨漏りを修繕したが昨日再び雨漏りした。退去を求められているが、引越代等は求められるか。
4	他の健康食品	44	ネット通販で栄養ドリンクを注文した。商品が届かないのでサイトにメールをしたが返信がない。騙されたと思うので返金希望。
5	保健衛生品その他	30	昨日私宛にマスクシートが届いたが身に覚えがない。発送元は中国の業者のようで何を写っているのかわからない。どうしたらいいか。
6	役務その他サービス	24	昨日、冷蔵庫と洗濯機を売ろうと呼んだ業者に、買い取れないと言われ前金を払い処分を頼んだが、高額で後悔。クーリング・オフしたい。
7	インターネット接続回線	23	光回線の変更のため、ネットで見た代理店に連絡をして「電話番号が変わらない」と説明され申し込んだが、番号が変わるようだ。解約希望。
8	モバイルデータ通信	22	モバイルWi-Fiの通信障害が続いているので解約したいと申し出たところ、解約料がかかると言われて不満である。
9	手配旅行	21	GWにハワイに旅行する予定。新型コロナウイルスの関係でキャンセルしたいが、OTA*サイトに電話が繋がらない。
10	携帯電話サービス	20	携帯電話の通話だけを利用しているが、先月だけ通例より1万円以上も多額請求が届いた。利用した覚えがないので、支払いたくない。
	スポーツ・健康教室	20	先月末、ヨガ教室の契約をした。翌日、他店舗で新型コロナウイルスの感染者が出て2週間休業になった。解約料を払わず解約希望。

OTA=オンライン旅行取引事業者(インターネット上で取引を行う旅行会社)

## 3 販売購入形態

3月は、店舗外購入(特殊販売)442件、店舗購入192件、不明等235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	57	工事・建築7件、テレビ放送サービス7件、修理サービス6件ほか
通信販売	320	デジタルコンテンツ43件、他の健康食品39件、手配旅行19件ほか
マルチ・マルチまがい	12	他の内職・副業3件、教養娯楽教材2件、デジタルコンテンツ2件ほか
電話勧誘販売	39	インターネット接続回線12件、電気4件、デジタルコンテンツ4件ほか
ネガティブ・オプション	0	
訪問購入	4	商品一般1件、洋服一般1件、腕時計1件ほか
その他無店舗	10	コーヒー1件、健康食品1件、タクシーサービス1件ほか
合計	442	

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」