

消費生活相談月報

川崎市消費者行政センター

第290号
(5月分)

令和2年7月29日
Tel. 044-200-2263

1 令和2年5月分消費生活相談件数 791件 (前月より136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
754	37	0	791 (5.6%減)	838	1,718

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	保健衛生品その他	78	新聞の紙面でマスクと消毒液の通信販売広告を見て、申し込んだ。予定配送日を経過しても到着せず、解約も断られた。不満。
2	デジタルコンテンツ	62	妻のクレジットカードに高額請求があり、確認したら、子どもが妻のスマホでオンラインゲームをしていたことがわかった。取消希望。
3	商品一般	45	自宅のパソコンにいつも利用している大手通販サイトから電子ギフト券の注文確認メールが届いた。心当たりがない。どうすればよいか。
4	他の健康食品	38	3か月前にダイエットサプリをネットで注文した。昨日2回目の商品が届き、定期購入とわかった。返品したいが断られ不満だ。
5	不動産賃借	34	会社が借り上げている賃貸アパートに住んでいる。階上の住人が水漏れ事故を起こした。壊れた家電や濡れた洋服の弁償を求めたい。
6	役務その他サービス	32	大学の友人から給付金代行に依頼すれば、特別定額給付金が多くもらえると言われたが本当だろうか。
7	工事・建築	18	昨日、近所で工事をしているという業者が来訪し屋根がずれていて危険な状態だと言われた。本日点検の約束をしたが断りたい。連絡先がわからない。
8	基礎化粧品	16	初回限りのお試し価格で目元用クリームを買ったつもりだったが、定期購入だと気付いたので、2回目を返品して解約したい。
	インターネット接続回線	16	訪問販売で契約した宅内据置Wi-Fiの速度が遅くサポートを受けたが改善しない。解約したいが高額の端末代金が必要と言われ、困っている。
	スポーツ・健康教室	16	新型コロナウイルス感染拡大を受けピラティス教室を退会し違約金を支払ったが、その後、休会中の月会費免除など教室の対応が変わった。違約金の返金希望。

3 販売購入形態

5月は、店舗外購入(特殊販売)447件、店舗購入112件、不明等232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	49	工事・建築11件、役務その他サービス6件、電気5件ほか
通信販売	361	デジタルコンテンツ56件、他の健康食品35件、保健衛生品その他31件ほか
マルチ・マルチまがい	11	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	22	インターネット接続回線4件、鮮魚3件、役務その他サービス2件ほか
ネガティブ・オプション	2	保健衛生品その他2件
訪問購入	0	
その他無店舗	2	保健衛生品その他1件、デジタルコンテンツ1件
合計	447	

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」