

# 消費生活相談月報

川崎市消費者行政センター

第292号  
(7月分)

令和2年10月2日  
Tel. 044-200-2263

1 令和2年7月分消費生活相談件数 870件 (前月より116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
805	65	0	870 (5.3%減)	919	3,574

## 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	85	スマホからカジノゲームで簡単に儲かるというサイトに登録した。月々会費がかかるとは聞いておらず、解約したい。
2	他の健康食品	62	ネット通販の白髪改善サプリメントを注文したら定期購入になっていた。中途解約を申し出たが連絡が遅いので次回からの解約と言われ不満。
3	商品一般	44	訪問買取の業者が何か売るものはないかと突然訪ねてきた。公安委員会の許可番号も怪しい。
4	不動産賃借	43	娘が賃貸マンションの契約をしたが、入居時から浴室の乾燥機能が使用できない等不備が多く、対応にも納得できない。
5	役務その他サービス	29	パソコン購入時に店舗でサポートサービスの契約をしたが、サービス内容に不満で解約したい。違約金を払わなければならないか。
6	インターネット接続回線	28	昨日、訪問販売で光回線の料金が安くなると誘われたので了承したが、明日の工事の前にやめたくなくなった。すぐ解約できるか不安。
7	工事・建築	27	昨日から2日連続で「雨どいが斜めになっている。屋根工事をしないか」と見知らぬ業者が来訪した。断ったがしつこい。どうしたらよいか。
8	保健衛生品その他	19	海外の通販アプリからマスクを購入した。ところがその後注文もしていないのに同じマスクの注文が利用履歴にあがっていた。どうしたらよいか。
9	携帯電話サービス	17	1年間無料との広告に惹かれネットでSIMを申込んだら、2回線契約されており解約を申し出たら、解約料や使っていない利用料を請求すると言われ不満。
10	基礎化粧品	16	ネット通販でしわ取り効果のハンドクリームを注文した。定期購入だがいつでも解約可能とあったのに、解約手続きが複雑で不満。

## 3 販売購入形態

7月は、店舗外購入(特殊販売)485件、店舗購入165件、不明等220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	63	工事・建築13件、修理サービス11件、インターネット接続回線6件ほか
通信販売	366	デジタルコンテンツ74件、他の健康食品59件、商品一般15件ほか
マルチ・マルチまがい	4	他の内職・副業2件、他の学習教材1件、デジタルコンテンツ1件
電話勧誘販売	39	インターネット接続回線10件、デジタルコンテンツ8件ほか
ネガティブ・オプション	1	商品一般1件
訪問購入	7	商品一般1件、ミシン1件、コート1件ほか
その他無店舗	5	他の医療用具1件、パーキング1件、募金1件ほか
合計	485	

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」