

# 消費生活相談月報

川崎市消費者行政センター

第294号  
(9月分)

令和2年11月9日  
Tel. 044-200-2263

1 令和2年9月分消費生活相談件数 876件 (前月より15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
802	74	0	876 (7.9%増)	812	5,341

## 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	70	母が登録した占いサイトから投資話を持ち掛けられ、高額な金額を投資したようだ。解約して返金を求めたい。
2	商品一般	62	昨日、娘あてに中国から身に覚えのない封筒が届いたが、すでに開封されており中身がなかった。請求が来ないか不安である。
3	他の健康食品	40	高校生の娘がバスタップサプリメントのお試しを購入したら6回の定期購入になっていた。未成年者取り消しには応じたが、4回目からの解約で内容に不納得。
4	不動産賃借	38	賃貸アパートの火災報知機の電池が切れたが特殊な電池のため取り寄せになった。トイレのリモコンも故障した。費用は大家の負担か。
5	役務その他サービス	29	高齢の母が、内容を全く理解せずに生活費用の削減サポートの契約をしている。不要なので、解約したい。
6	工事・建築	22	今月、引っ越しに際して引っ越し業者にエアコンの取り外しと取り付けの手配してもらった。配管延長工事の追加料金が発生し不満である。
7	インターネット接続回線	19	入居した賃貸アパートの光回線は無料で利用できると思っていたのに、通信事業者から高額な請求を受け、困惑。
7	携帯電話サービス	19	携帯電話事業者が、スマートフォンを更新期間以外に解約すると高額な解約料がかかるというが、報道では解約料が引き下げられたと聞いたので不審だ。
9	修理サービス	17	トイレが詰まり、ネット検索で見つけた業者に相談をした。作業員が来て便器を取り外し、作業したが、高額なので返金してほしい。
10	電気	14	昨日、大手電力会社を名乗る営業マンが訪ねてきて、電気が安くなるというので検針票を見せたが、勝手に契約されていないか不安。
10	基礎化粧品	14	テレビショッピングで、初回約6980円の化粧品セットを購入したら2回目が届いた。不要なので解約したいと伝えたが断られ不満。

## 3 販売購入形態

9月は、店舗外購入(特殊販売)448件、店舗購入159件、不明等269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	84	修理サービス13件、工事・建築11件、電気9件ほか
通信販売	324	デジタルコンテンツ63件、他の健康食品37件、商品一般14件ほか
マルチ・マルチまがい	8	他の内職・副業2件、商品一般1件、他の飲料1件
電話勧誘販売	16	インターネット接続回線4件、鮮魚2件、固定電話サービス2件ほか
ネガティブ・オプション	1	保健衛生品その他1件
訪問購入	9	商品一般2件、紳士・婦人洋服2件、アクセサリ2件ほか
その他無店舗	6	ミネラルウォーター1件、他の飲料1件、頭髮用具1件ほか
合計	448	

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」