

# 消費生活相談月報

川崎市消費者行政センター

第295号  
(10月分)

令和2年12月28日  
Tel. 044-200-2263

1 令和2年10月分消費生活相談件数 909件 (前月より33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
838	71	0	909 (8.0%増)	842	6,250

## 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	80	父の携帯電話に「荷物を届けたが不在だった。詳細はこちら」というSMSが届き、クリックしたらメールが使えなくなった。困惑。
2	デジタルコンテンツ	79	夫が電子書籍の定期購読をしているが、解約の仕方がわからず、ずっとクレジットカードの引き落としが続いている。解約希望。
3	他の健康食品	46	息子がチラシを見て無料の健康食品を申込んだところ、マルチ商法への入会だった。クーリング・オフの書面を送付したほうがいいのか。
4	不動産賃借	45	入居2年目の賃貸アパートの温水洗浄便座が壊れてしまった。修理依頼したら前の借主の残置物なので自身で修理するよう言われ不満。
5	役務その他サービス	33	ネットで知り合った人にネットビジネスのノウハウを教えると言われ、コンサルティング契約をしたが未成年者契約の取消をしたい。
6	工事・建築	27	昨年母が亡くなってから土地活用でアパートを建てないかという業者の営業が頻繁で迷惑をしている。止めさせたい。
7	携帯電話サービス	25	数日前にスマホの不具合でショップに行った。新規契約を強引に勧められ契約したが、その場で旧機種が直ったので解約したい。
8	修理サービス	20	車のエンジン始動サービスに申し込み、作業員の到着前にキャンセルの連絡をしたが、高額なキャンセル料を請求され困惑。
9	インターネット接続回線	18	インターネット光回線を別の業者に変更したが、元の業者の解約ができず困っている。
10	電気	12	引っ越し業者に勧められ、電気の契約をしたが、熟慮しないで契約したことに後悔している。解約したい。
	携帯電話	12	ネットでスマホの契約をしたが、初期設定がサイト上の説明通りにできず、店舗でも電話でも対応してくれないので使えない。

## 3 販売購入形態

10月分は、店舗外購入(特殊販売)470件、店舗購入159件、不明等280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	69	工事・建築10件、修理サービス10件、役務その他サービス8件ほか
通信販売	357	デジタルコンテンツ73件、他の健康食品40件、商品一般21件ほか
マルチ・マルチまがい	9	他の健康食品2件、他の内職・副業2件、電気空調・冷房機器1件ほか
電話勧誘販売	24	電気5件、インターネット接続回線5件、デジタルコンテンツ2件ほか
ネガティブ・オプション	1	他のシャツ1件
訪問購入	5	商品一般1件、被服品一般1件、着物類1件ほか
その他無店舗	5	コーヒー1件、新築分譲マンション1件、食事宅配1件ほか
合計	470	

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」