

消費生活相談月報

川崎市消費者行政センター

第296号
(11月分)

令和3年2月16日
Tel 044-200-2263

1 令和2年11月分消費生活相談件数 744件 (前月より165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
692	52	0	744 (10.6%減)	832	6,994

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	66	先月から迷惑メールが来るようになったと思ったら、以前、資料請求した事業者から個人情報が流出したと手紙が届いた。対処法は。
	デジタルコンテンツ	66	動画投稿サイトで紹介されていたせどりの情報商材を断り切れずに契約したが、解約してカード決済を取り消してほしい。
3	不動産賃借	41	不動産会社に賃貸マンションを退去すると事前に電話で連絡していたが、聞いていないと言われ、更新料を請求されている。
4	役務その他サービス	26	「住宅の保険調査をする」と電話があり、今日業者と火災保険金の申請代行契約をしたが報酬を取られると分かった。クーリング・オフしたい。
5	他の健康食品	21	ネット通販で睡眠改善サプリを購入した後で2回目以降が高額の定期購入だと気付いた。回数に条件はないが、返品を拒否され不満。
6	工事・建築	20	水漏れ修理のため事業者に見積りを依頼すると「やってみないとわからない」と言われた。当該業者に工事を依頼して良いものか。
7	修理サービス	16	コートとズボンの裾上げを依頼したが、出来上がりが酷い。修正をしたら更に酷い仕上がりになった。弁償希望。
	携帯電話サービス	16	妻が新しくサービスを始めた携帯電話会社の利用を始めたが、キャッシュバックされるはずのポイントがなされず不満だ。
9	インターネット接続回線	14	引越しの際に仲介業者から光回線業者を紹介された。契約内容を確認したらオプションが多数付帯されていたので解約したい。
10	募金	11	寄付を促すダイレクトメールが届き、エコバッグが入っていた。振込用紙も入っているが詐欺業者からなのだろうか。

3 販売購入形態

11月は、店舗外購入(特殊販売)377件、店舗購入132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	59	修理サービス10件、工事・建築9件、新聞6件ほか
通信販売	285	デジタルコンテンツ55件、商品一般19件、他の健康食品18件ほか
マルチ・マルチまがい	9	ファンド型投資商品3件、教養娯楽教材2件、複合サービス会員2件ほか
電話勧誘販売	16	インターネット接続回線4件、鮮魚2件、電気2件ほか
ネガティブ・オプション	0	
訪問購入	4	石油空調・冷暖房機器1件、紳士・婦人洋服1件、靴1件ほか
その他無店舗	4	役務その他サービス2件、レンタルサービス1件、デジタルコンテンツ1件
合計	377	

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」