

消費生活相談月報

川崎市消費者行政センター

第297号
(12月分)

令和3年4月7日
Tel 044-200-2263

1 令和2年12月分消費生活相談件数 781件 (前月より37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
717	64	0	781 (3.2%増)	757	7,775

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	76	スマホのキャリア決済を不正利用され、デジタルコンテンツ利用料を高額請求されている。支払いに納得できない。
2	商品一般	68	夫がSNSを介して海外在住の日本人に「遺産を寄付する手伝いをしてほしい」と頼まれて高額な配送物の送料を支払ったようだ。不審だ。
3	不動産賃借	37	分譲マンションを賃貸で借りているが、大家から来年の更新をしないとのお知らせが届いた。立ち退きを拒むことはできるだろうか。
4	携帯電話サービス	28	息子が友人の先輩から頼まれて息子名義でスマホ5台を契約し、渡したことを昨日知った。今日解約したが今後何かトラブルになるか。
5	工事・建築	23	無料点検と言って来訪した事業者に見せられ床下基礎補強工事の契約をしたが、写真が我が家ではないようで不審だ。
6	修理サービス	20	実家のトイレが詰まり、ネットで探した修理業者を呼び依頼した。あつという間に作業が終わったのに20万円も取られた。不納得。
7	他の健康食品	15	SNSの広告からダイエットサプリを定期購入で注文した。2回目の商品が一度に16袋届き、高額なので返品し、解約したい。
8	インターネット接続回線	14	訪問販売で契約した据置Wi-Fiが説明と違い速度が遅くて満足に使えず、料金も安くなっていない。負担なく解約したい。
9	役務その他サービス	13	初週110円で異性にモテる助言をもらえるサイトに登録したが登録確認メールが届かず退会不能。高額料金が発生するのはと不安。
10	電気	12	昨夜、訪問してきた電気小売事業者の代理店から電気の切り替えを勧誘された。断りきれず契約したが、クーリング・オフしたい。

3 販売購入形態

12月は、店舗外購入(特殊販売)407件、店舗購入145件、不明等229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	65	修理サービス15件、工事・建築12件、新聞6件ほか
通信販売	313	デジタルコンテンツ67件、商品一般15件、他の健康食品14件ほか
マルチ・マルチまがい	7	ビジネス教室2件、他の台所用品1件、電気1件ほか
電話勧誘販売	16	デジタルコンテンツ4件、電気3件、鮮魚2件ほか
ネガティブ・オプション	0	
訪問購入	3	電気空調・冷房機器1件、音響映像機器1件、四輪自動車1件
その他無店舗	3	健康食品1件、パソコン1件、タレント・モデル内職1件
合計	407	

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」