

# 消費生活相談月報

川崎市消費者行政センター

第298号  
(1月分)

令和3年4月19日  
Tel 044-200-2263

1 令和3年1月分消費生活相談件数 759件 (前月より22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
706	53	0	759 (5.4%増)	720	8,534

## 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	83	オンライン会議システムの業者に解約のメールを送っているがうまく出来ない。解約したいが出来ずに困っている。
2	商品一般	54	大手通販会社を騙ったメールの指示通りに個人情報を登録したら、クレジットカードが不正利用された。対処法を教えてください。
3	不動産賃借	42	インターネットがすぐに使えると言われ賃貸マンションの契約をしたが、使えなかった。ネット回線の工事をしてほしい。
4	役務その他サービス	27	地方都市に別荘地を所有している。見知らぬ業者から別荘地を売却する委託契約をしないかと電話があり契約したが解約したい。
5	他の健康食品	19	ネットでダイエットサプリメントのお試しを申し込み、受け取り後、解約の電話をしたが繋がらず2回目の商品が届いた。解約したい。
	工事・建築	19	家の外壁塗装を、紹介サイトで見積もりを取った業者と契約し、支払いも終わったが塗りもれがあった。対応されず、音信不通で困惑。
	修理サービス	19	ガレージから部屋に入るカギを紛失したので、ネットで探した業者にシリンダーの交換を依頼した。費用が高額になり不満である。
8	電気	17	4日前、「電気設備の説明がある」と来訪した電気の委託会社から新電力を勧められ契約したが、不審なので、クーリング・オフ希望。
9	携帯電話サービス	16	通話料無料の利用でテレビ電話を利用したら国際電話と認識され高額な通話料金が請求された。8か月以上経つが調査が進まず不満。
10	基礎化粧品	14	ネット通販で目元に貼る、美容パッチの定期コースを契約した。数回買ってやめようと思っていたが1年分購入しないとやめられなかった。不満。

## 3 販売購入形態

1月は、店舗外購入(特殊販売)426件、店舗購入130件、不明等203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	修理サービス15件、工事・建築8件、電気7件ほか
通信販売	322	デジタルコンテンツ74件、他の健康食品18件、商品一般16件ほか
マルチ・マルチまがい	1	商品一般1件
電話勧誘販売	25	デジタルコンテンツ6件、役務その他サービス4件、インターネット接続回線3件ほか
ネガティブ・オプション	1	セーター1件
訪問購入	3	洗濯機1件、ベッド類1件、季節行事用品1件
その他無店舗	5	野球用品1件、レンタルサービス1件、モバイルデータ通信1件
合計	426	

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」