

消費生活相談月報

第301号
(4月分)

川崎市消費者行政センター

令和3年7月26日
TEL 044-200-2263

1 令和3年4月分消費生活相談件数 879件 (前月より99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
820	59	0	879 (5.2%減)	927	879

2 商品・役務(サービス)の上位品目

※令和3年4月に消費生活相談情報の商品・サービスの分類名が一部変更となったため、令和2年度以前と令和3年度以降は、順位等に変動が生じています。【例】〔2年度〕デジタルコンテンツ⇒〔3年度〕アダルト情報、映像配信サービスなどの分類に変更・細分化

順位	商品・サービス	件数	事例
1	商品一般	71	スマホに宅配業者から不在配達を知らせるSMSを受信し、URLをタップした。ウイルスに感染したかもしれないが対処方法を知りたい。
2	不動産賃貸	54	賃貸マンションの申込後に仲介手数料を支払ったが、まだ契約前なのに、キャンセルはできないと言われ困惑。
3	工事・建築	37	見知らぬ事業者から「20年前に施工し、その後倒産したサイディング事業者の保守点検を引き継いでいるので、点検する」と連絡があったが、不審。
4	他の健康食品	28	動画サイトの広告から「初回500円」のダイエットサプリメントの申込をしたら、定期購入だった。2回目は解約したい。
5	インターネット 接続回線	26	通信事業者の代理店が来訪し「当マンションの工事が完了した。低額で光回線が利用できる」と言われ契約したが、虚偽の説明があった為解約したい。
6	携帯電話サービス	24	スマートフォンの新プランを申し込んだら、これまでの割引がきかなくなり高額請求を受けた。日割り計算されず納得できない。
7	異性交際関連サービス	20	間違いメールをきっかけに出会い系サイトでチャットをしたところ、高額なポイント代を支払うことになった。返金希望。
8	修理サービス	18	大学生の息子がトイレの詰まり解消のために事業者を呼んで作業をしてもらった。13万円以上の高額を請求され、領収書もない。
9	役務その他サービス	17	SNSの広告から誘引され、電話アプリで無料セミナーに参加し、その場で不動産コンサルティング契約をした。自分には難しいと思うので解約、返金希望。
10	アダルト情報	16	スマホで画像検索していたらアダルトサイトに繋がって年齢認証をタップしたら登録完了となり登録料を払った。今後の対処法は。

3 販売購入形態

4月は、店舗外購入(特殊販売)472件、店舗購入172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	92	工事・建築20件、修理サービス13件、電気9件ほか
通信販売	335	他の健康食品23件、異性交際関連サービス19件、商品一般18件ほか
マルチ・マルチまがい	7	複合サービス会員2件、商品一般1件、他の健康食品1件ほか
電話勧誘販売	26	魚介類5件、役務その他サービス5件、商品一般2件ほか
ネガティブ・オプション	1	他の医薬品1件
訪問購入	6	コレクション用品2件、靴1件、ネックレス1件ほか
その他無店舗	5	パーキング1件、モバイルデータ通信1件、ビジネス教室1件ほか
合計	472	

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」