

# 消費生活相談月報

第302号  
(5月分)

川崎市消費者行政センター

令和3年8月25日  
Tel 044-200-2263

1 令和3年5月分消費生活相談件数 821件 (前月より58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
761	60	0	821 (3.8%増)	791	1,700

## 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	68	先ほど突然、「貴方のクレジットカードが使われている」とデパートを名乗る相手から電話があった。どうしたらよいか。
2	不動産賃借	50	賃貸住宅を退去したが、窓ガラスの熱割れの修理費を半額請求された。原状回復に関するガイドラインでは自然現象は大家が負担するものとあるので納得できない。
3	他の健康食品	31	動画の広告をきっかけにダイエットサプリを購入したところ、高額な定期購入だった。解約したい。
	工事・建築	31	「近所の工事の挨拶」と訪問した業者にしつこく外壁塗装工事を勧誘され、何とか断るとその後チラシが度々入り不審だ。
5	電気	21	電気とガスを1つの契約にすると料金が安くなると言われて申し込んだがあまり安くない事が分かったので断りたい。どうしたらよいか。
6	基礎化粧品	19	マルチビジネスの会員になり、高額なスキンケア用品を購入したが、返品して退会し、返金を求めたい。
	インターネット 接続回線	19	光回線がつかなくなり業者に連絡したが、2週間経っても復旧しない。状況報告もなく、不満。
8	携帯電話サービス	17	MNP(携帯電話番号ポータビリティ)で契約したスマホの初月料金には、割引プランが適用されないという説明を受けていなかったため、解約したい。
9	他の化粧品	14	歯を白くする歯磨き粉のお試しをネット通販で購入した。1か月後、また同じ商品が届き定期購入だと気付いた。解約希望。
10	医療サービス	13	カウンセリングを受けて断わり切れずに医療脱毛の契約を締結したが、高額なのでクーリング・オフしたい。

## 3 販売購入形態

5月は、店舗外購入(特殊販売)433件、店舗購入131件、不明等257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	84	工事・建築15件、電気12件、修理サービス9件ほか
通信販売	304	他の健康食品31件、基礎化粧品17件、商品一般16件ほか
マルチ・マルチまがい	8	他の内職・副業3件、基礎化粧品2件、金融コンサルティング2件ほか
電話勧誘販売	29	インターネット接続回線5件、電気4件、鮮魚2件ほか
ネガティブ・オプション	0	
訪問購入	7	商品一般1件、椅子類1件、着物類1件ほか
その他無店舗	1	頭髮用具1件
合計	433	

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」