

消費生活相談月報

第304号
(7月分)

川崎市消費者行政センター

令和3年10月14日
Tel 044-200-2263

1 令和3年7月分消費生活相談件数 840件 (前月より31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
777	63	0	840 (3.5%減)	870	3,411

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	不動産賃借	62	賃貸アパートに付いているエアコンが壊れていて、賃貸人に何度も連絡しているが対応してくれない。どうしたらよいか。
2	商品一般	54	帰宅したら家の前に大手通販サイトから自分宛の荷物が置かれていた。当該サイトの会員ではなく心当たりがない。連絡できず困惑。
3	役務その他サービス	33	パソコンに警告音が鳴り、電話をかけると「ウイルス対策をする」と言われ高額な契約金を提示された。対処法を知りたい。
4	工事・建築	27	脱衣室の水漏れ工事をした後、また水漏れを発見。業者から「大がかりな工事が必要」と言われ契約したがクーリング・オフできるか。
5	修理サービス	24	壊れたパソコンを修理業者に見てもらったら、強引に修理発注書にサインをさせられた。解約を伝えたら90%の解約料を請求された。
6	他の化粧品	22	ネット通販で香水を申し込み、代金を指定の銀行口座に振り込んだが、商品が送られてこない。どうしたらいいか。
7	他の健康食品	16	定期購入で申し込んだサプリメントを初回限りで解約しようとしたが、商品・パッケージ・納品書の返送を求められ、不審。解約できないのではないかと。
8	インターネット 接続回線	15	Wi-Fiを入れたいと思い光回線の乗り換えをしたが、工事費を負担すると言われたのに入金がない。請求書もわかりにくく不審。
9	基礎化粧品	14	ネットで定期便の美容液を注文しようと思い、個人情報を入力したところでやめたのに商品が送られてきた。キャンセルしたい
	医療サービス	14	隣県の医療機関から当市の医療機関に転院した。従前の医療機関にカルテを開示してほしいと申し出たが断られた。不満だ。

3 販売購入形態

7月は、店舗外購入(特殊販売)479件、店舗購入148件、不明等213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	94	工事・建築16件、修理サービス15件、新聞9件ほか
通信販売	334	他の化粧品22件、商品一般17件、役務その他サービス15件ほか
マルチ・マルチまがい	8	化粧品3件、他の健康食品2件、ビジネス教室1件ほか
電話勧誘販売	31	インターネット接続回線4件、役務その他サービス4件、他の内職・副業4件ほか
ネガティブ・オプション	0	
訪問購入	4	商品一般1件、ミシン1件、ネックレス1件ほか
その他無店舗	8	パーキング3件、果実1件、磁気治療器具1件
合計	479	

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」