

消費生活相談月報

第306号
(9月分)

川崎市消費者行政センター

令和3年11月12日
Tel 044-200-2263

1 令和3年9月分消費生活相談件数 847件 (前月より89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
790	57	0	847 (3.3%減)	876	5,016

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	54	スマホに「300万円分のポイントを差し上げる」と書かれたメールが届き、不審だ。
2	不動産貸借	48	賃貸マンションの契約をしたが、契約前に説明された条件と違う条件が契約書に書かれている。納得できない。
3	携帯電話サービス	32	オンライン手続きのみのスマホ契約の、他社に乗り換えるためのMNP予約番号が送られてこないために乗り換えられない。
4	工事・建築	28	隣家の工事業者から「お宅の屋根が剥がれている。安く直してあげる」と言われ、契約。クーリング・オフしたが書面を送付したほうがいいのか。
5	役務その他サービス	23	水回りのトラブルに24時間対応するというサービスを解約したいが、事業者へ電話が繋がらず、サイトにログインもできない。
6	インターネット 接続回線	21	マンションの新しい光回線業者と契約をしたが、光電話の機器が半導体不足で用意できない為に電話の工事だけ半年後になるという。納得できない。
	異性交際関連サービス (出会い系サイト・アプリ)	21	相談に乗るだけで高報酬が得られるというメールから出会い系サイトに誘導され個人情報交換のためポイントを高額で購入したが不審。
8	他の健康食品	19	愛用のサプリメントを安く購入しようと販売サイトを探した。注文したが商品は届かず、クレジットカードに不審な利用がある。
9	インターネットゲーム	17	小学生の息子がオンラインゲームの課金を繰り返してしまい、高額な請求が私のカード会社から来た。取り消し希望。
10	修理サービス	16	水漏れ修理を依頼したところ、水栓を外されたうえウソの説明で高額な工事を勧誘された。断ったところ出張費を請求され困惑。

3 販売購入形態

9月は、店舗外購入(特殊販売)452件、店舗購入153件、不明等242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	62	工事・建築8件、修理サービス7件、役務その他サービス7件ほか
通信販売	329	他の健康食品18件、異性交際関連サービス18件、インターネットゲーム17件ほか
マルチ・マルチまがい	10	ファンド型投資商品2件、他の内職・副業2件、商品一般1件ほか
電話勧誘販売	27	鮮魚3件、インターネット接続回線3件、役務その他サービス3件ほか
ネガティブ・オプション	12	商品一般3件、鮮魚1件、塩干魚介1件
訪問購入	11	四輪自動車3件、商品一般2件、紳士・婦人洋服2件
その他無店舗	1	パーキング1件
合計	452	

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」