

# 消費生活相談月報

第307号  
(10月分)

令和3年12月28日  
Tel 044-200-2263

川崎市消費者行政センター

1 令和3年10月分消費生活相談件数 956件 (前月より109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
886	70	0	956 (5.2%増)	909	5,972

## 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	不動産貸借	67	入居時に賃貸マンションのエアコンと風呂場の浴室乾燥機が故障していた。家賃から利用できなかった日を減額希望。
2	商品一般	60	ゲームの合間に流れる広告を見て福袋的な商品を申し込んだが広告内容とは全く違うガラクタしか入っていなかった。返品返金希望。
3	役務その他サービス	36	突然事業者から電話があり、ガス給湯器の無料点検をすと言われ、来訪を予約した。メーカー名を名乗っていたが不審だ。
4	工事・建築	30	来訪した事業者と風呂場のリフォームの契約をしたが、クーリング・オフ期間後に解約を申し出ると高額な違約金を請求され、不納得
5	インターネット 接続回線	26	引越先のアパートの光回線は「工事不要」と仲介業者に聞き申し込んだが工事が必要で費用がかかると知った。無条件解約希望。
6	修理サービス	23	浴室の鍵交換をネットで見つけた業者に依頼したが、違う作業をされた。請求額も高額で、不納得。
7	携帯電話サービス	22	携帯電話ショップで機種変更しようとしたら、別の機種も勧められてスマートフォン2台を契約してしまったが、1台解約したい。
8	他の健康食品	21	高校生の娘がバスタップサプリを注文した。今日新たに商品が届き7310円の請求をされているが、解約できないか。
9	基礎化粧品	17	カタログ通販でスラックスを注文した際に、無料の化粧品サンプルの発送を了承すると縛りがない定期購入だった。返品希望。
10	異性交際関連サービス (出会い系サイト・アプリ)	16	メールから誘導されて登録したサイトで支援金受取のために高額の費用を支払ったが、サクラサイトのようなだ。返金してほしい。

## 3 販売購入形態

10月分は、店舗外購入(特殊販売)525件、店舗購入160件、不明等271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	86	修理サービス13件、工事・建築12件、インターネット接続回線9件ほか
通信販売	372	他の健康食品19件、役務その他サービス17件、基礎化粧品16件ほか
マルチ・マルチまがい	13	他の内職・副業4件、金融コンサルティング2件、化粧品1件ほか
電話勧誘販売	32	インターネット接続回線5件、役務その他サービス4件、他の内職・副業3件ほか
ネガティブ・オプション	10	商品一般4件、掃除用品1件、他の住居雑品1件ほか
訪問購入	9	商品一般3件、着物類2件、他の酒類1件ほか
その他無店舗	3	健康器具1件、金融コンサルティング1件、バスサービス1件
合計	525	

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・マルチまがいは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」