

# 消費生活相談月報

川崎市消費者行政センター

第308号  
(11月分)

令和4年3月9日  
Tel. 044-200-2263

1 令和3年11月分消費生活相談件数 825件 (前月より131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
768	57	0	825 (10.9%増)	744	6,797

## 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	60	いろいろな事業者名のメールで「不正利用がある」「アカウントをブロックした」との連絡がある。放置してもいいものか。
2	不動産貸借	43	ペット可の賃貸マンションでペットを飼い始めたら「ペットは不可」と言われた。重要事項説明書と契約書の内容が違って、困惑。
3	工事・建築	27	同居の父が昼間一人である時に塗装業者の訪問勧誘を受け契約した。クーリング・オフ通知を出したが、戻ってきてしまい困惑。
4	役務その他サービス	24	パソコンについて「初回500円」の質問サイトに質問した。1回限りのつもりが、その後も4500円の請求を受けている。解約したい。
5	紳士・婦人用バッグ	14	SNSのデパート閉店セール広告を見て、バッグを代引き配送で注文した。偽サイトだと気付いたが、どうしたらよいか。
	修理サービス	14	ネットの広告を見て事業者トイレの詰まりの修理を要請したところ、高額な修理代を請求され支払った。減額希望。
7	電気	13	契約している電力会社を名乗った業者が検針について確認したいと訪問してきた。検針票を見せてしまったが大丈夫か。
	アダルト情報	13	スマホで無料のアダルトサイトを見ようとタップしたら有料会員の登録になった。業者が請求の内容証明を送ると言っているが、どうしたらよいか。
	異性交際関連サービス(出会い系サイト・アプリ)	13	利用している携帯電話業者から特賞に当選したとのメールが届いて出会い系サイトに誘導されお金を払った。詐欺ではないか。
10	他の健康食品	12	連鎖販売取引事業者の健康食品を購入して、販売者にもなったが契約時の説明が異なるので解約したい。
	基礎化粧品	12	電話で勧誘され、3週間分の基礎化粧品のトライアルセットを注文したが、キャンセルしたい。
	インターネット接続回線	12	月額料金が安くなると電話で勧誘され、光回線と光電話の契約をしたが、オプションが多数付く高額な契約だったので解約したい。

## 3 販売購入形態

11月は、店舗外購入(特殊販売)459件、店舗購入146件、不明等220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17件、修理サービス10件、新聞9件ほか
通信販売	313	商品一般17件、アダルト情報13件、異性交際関連サービス13件ほか
マルチ・マルチまがい	8	他の内職・副業2件、卵類1件、他の健康食品1件ほか
電話勧誘販売	34	インターネット接続回線6件、魚介類3件、電気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	6	商品一般1件、加工肉1件、上着1件ほか
訪問購入	11	ネックレス3件、商品一般2件、指輪2件ほか
その他無店舗	3	ミネラルウォーター1件、頭髮用具1件、パーキング1件
合計	459	

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」