

消費生活相談月報

川崎市消費者行政センター

第316号(7月分)

令和4年9月21日
Tel 044-200-2263

※本統計の数値は速報値です。

1 令和4年7月分消費生活相談件数 (件)

| 苦情 | 問合せ | 要望 | 合計 (前年同月比) |
|-----|-----|----|-------------|
| 812 | 52 | 0 | 864 (2.9%増) |

2 月別相談件数推移

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 累計 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------------|
| 4年度 | 842 | 844 | 904 | 864 | | | | | | | | | 3,454 前年同期比1.3%増 |
| 3年度 | 879 | 821 | 871 | 840 | 758 | 847 | 956 | 825 | 831 | 823 | 737 | 829 | 10,017 |

3 商品・役務(サービス)の上位品目

| 順位 | 商品・サービス | 件数 | 事例 |
|----|-------------|----|---|
| 1 | 商品一般 | 62 | 法律事務所から心当たりの無い料金請求のSMSが何度も届き、迷惑している。 |
| 2 | 不動産貸借 | 54 | 3年住んだマンションを退去。猫を無断で飼ったことを根拠に高額の原状回復費用を請求され不満。 |
| 3 | 工事・建築 | 32 | 外構工事の契約をしたが工事が遅れて終わっていないのに、工事代金の全額を払うように請求書を渡された。払わないといけないか。 |
| 4 | 修理サービス | 22 | 息子が自転車店でパンク修理を依頼した。金額の提示もなく修理をされ高額請求をされた。法的に問題はないのか。 |
| 5 | 基礎化粧品 | 19 | SNSに出てきた広告から美容液を注文したら定期購入の契約だったので2回目を受取り、解約をしたのに3回目が届いた。 |
| 6 | 医療サービス | 17 | 2日前に息子が発熱した。新型コロナウイルスを疑いPCR検査を受けられる医療機関を探し受診した。説明なくPCRの検査費用を高額請求され不満。 |
| 6 | エステティックサービス | 17 | 先月、脱毛エステを解約した。HPには2週間以内に未施術分の代金を返金するとあるが、返金されない。早く返金してほしい。 |
| 6 | 役務その他サービス | 17 | 昨日オンラインで心理カウンセリングを受け、4か月間のサポート契約を勧誘されて申し込んだが、クーリング・オフしたい。 |
| 9 | 他の健康食品 | 16 | お試し価格のダイエットサプリを注文後、電話勧誘で定期購入を勧められたので断ったが2回目を発送すると言われ不満。 |
| 9 | 携帯電話サービス | 16 | 携帯電話ショップで機種変更した際、安くなると言われてオプションを付けた。1か月したら外せると聞いたが外せなかった。不満。 |

4 販売購入形態別相談件数

| 形態 | 当月 | 前月 | 前年同期件数 | 前年同期比(%) |
|--------------|-------|-------|--------|----------|
| 店舗購入 | 176 | 171 | 148 | 118.9 |
| 店舗外購入(特殊販売)計 | (446) | (481) | (479) | — |
| 訪問販売 | 64 | 77 | 94 | 68.1 |
| 通信販売 | 333 | 356 | 334 | 99.7 |
| マルチ商法 | 8 | 8 | 8 | 100.0 |
| 電話勧誘販売 | 32 | 30 | 31 | 103.2 |
| ネガティブ・オプション | 1 | 1 | 0 | — |
| 訪問購入 | 6 | 6 | 4 | 150.0 |
| その他無店舗 | 2 | 3 | 8 | 25.0 |
| 不明・無関係 | 242 | 252 | 213 | 113.6 |

(用語)

◇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」

5 契約当事者年代別相談件数

| 年代 | 当月 | 前月 | 前年同月 | 前年同期比(%) |
|--------|-----|-----|------|----------|
| 19歳以下 | 25 | 21 | 20 | 125.0 |
| 20歳代 | 109 | 130 | 103 | 105.8 |
| 30歳代 | 106 | 127 | 125 | 84.8 |
| 40歳代 | 128 | 128 | 139 | 92.1 |
| 50歳代 | 144 | 139 | 121 | 119.0 |
| 60歳代 | 104 | 116 | 112 | 92.9 |
| 70歳以上 | 179 | 168 | 159 | 112.6 |
| その他・不明 | 69 | 75 | 61 | 113.1 |

※相談は、商品もしくは役務（サービス）を契約した当事者のほか、当事者の家族・友人など関係者からも受け付けていますが、統計上は、相談者ではなく、契約当事者を主体として集計を行っています。

※その他・不明には団体（法人・事業者）を含む

6 若者相談件数（29歳以下）

| 件数 (当月) | 上位商品等 | | |
|------------|------------------|------------|-----------------------|
| | 1位 | 2位 | 3位 |
| 134 | エステティックサービス(14件) | 不動産貸借(12件) | 異性交際関連サービス、医療サービス(7件) |

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 累計 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 4年度 | 131 | 155 | 151 | 134 | | | | | | | | | 571 |
| 3年度 | 117 | 108 | 147 | 123 | 135 | 146 | 143 | 116 | 120 | 130 | 111 | 145 | 1,541 |

7 高齢者（65歳以上）相談件数

| 件数 (当月) | 上位商品等 | | |
|------------|-----------|------------|------------------|
| | 1位 | 2位 | 3位 |
| 228 | 商品一般(22件) | 工事・建築(15件) | 基礎化粧品、修理サービス(8件) |

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 累計 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 4年度 | 210 | 204 | 217 | 228 | | | | | | | | | 859 |
| 3年度 | 253 | 225 | 220 | 197 | 182 | 198 | 220 | 217 | 213 | 201 | 198 | 219 | 2,543 |

8 契約当事者職業別相談件数

| 区分 | 当月 | 前月 | 前年同月 | 前年同期比(%) |
|--------|-----|-----|------|----------|
| 給与生活者 | 405 | 398 | 388 | 104.4 |
| 自営・自由 | 40 | 45 | 48 | 83.3 |
| 家事従事者 | 98 | 124 | 118 | 83.1 |
| 学生 | 47 | 40 | 32 | 146.9 |
| 無職 | 202 | 202 | 179 | 112.8 |
| 団体 | 28 | 32 | 32 | 87.5 |
| その他・不明 | 44 | 63 | 43 | 102.3 |



消費者ホットライン(全国統一電話番号)

局番なし 188 いやや!

※ 本統計は、消費生活相談情報が蓄積されている「PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）」のデータベースをもとに算出しています。