

消費生活相談月報

川崎市消費者行政センター

第320号(11月分)

令和5年1月24日
TEL 044-200-2263

※本統計の数値は速報値です。

1 令和4年11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)
844	52	0	896 (8.6%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	984	925	951	896					7,210 前年同期比6.1%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	エステティックサービス	74	以前、契約した脱毛エステの予約が取れないので解約したい。事業者に電話をしているが、まったくつながらない。どうしたらよいか。
2	不動産貸借	61	先月、賃貸マンションを退去した。請求された原状回復費用の一部に納得できないが、話し合いに応じてくれない。どうしたらよいか。
3	商品一般	48	大手通販モールから「決済ができなかった」とメールが来た。個人情報やクレジットカード情報を入力した。フィッシングだった。
4	役務その他サービス	29	パソコンにエラー表示と警告音が鳴り、OS企業だと思いサポートに連絡した。言われるままに高額なウイルス除去費用を払った。詐欺だと思うので返金希望。
5	工事・建築	28	外壁塗装の見本工事をさせてもらえないかと見知らぬ業者が来訪し契約したが業者の信用性が疑わしいのでクーリング・オフしたい。
6	他の健康食品	23	脂肪燃焼サプリメントをネットで試しに購入したら、1か月後に同じ商品がまた届いた。返品したいが業者と連絡が取れない。
7	異性交際関連サービス	22	異性との会話をする事で高額な収入が得られるとの広告を見て登録し仕事をしたら出会い系サイトに誘導されお金を払った。返金希望。
8	基礎化粧品	20	ネットで化粧クリームを申込後に送られたメールに誘導されて手続きしたら回数縛りのある定期コースだった。取消してほしい。
9	携帯電話サービス	18	約1年前、同じ会社の格安スマホに乗り換えた際、電気の設定割通信料金が安くなっているはずだったが適用されてなかった。
10	修理サービス	16	ネット検索して見つけた事業者トイレの詰まりを解消してもらったが、サイトの表示より高額な請求だったので返金してほしい。

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	223	220	146	152.7
店舗外購入(特殊販売)計	(442)	(469)	(459)	—
訪問販売	66	71	84	78.6
通信販売	332	342	313	106.1
マルチ商法	6	9	8	75.0
電話勧誘販売	31	34	34	91.2
ネガティブ・オプション	4	3	6	66.7
訪問購入	2	3	11	18.2
その他無店舗	1	7	3	33.3
不明・無関係	231	262	220	105.0

(用語)

◇訪問販売＝家庭・職場訪問、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	26	26	14	185.7
20歳代	159	160	102	155.9
30歳代	99	107	115	86.1
40歳代	138	142	120	115.0
50歳代	153	153	137	111.7
60歳代	106	131	101	105.0
70歳以上	156	168	161	96.9
その他・不明	59	64	75	78.7

※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
185	エステティックサービス(57件)	不動産貸借(18件)	異性交際関連サービス(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	131	155	151	134	181	159	186	185					1,282
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	
202	商品一般(13件)	工事・建築(9件)	役務その他サービス(9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	238	241	227	202					1,767
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	425	430	363	117.1
自営・自由	38	59	44	86.4
家事従事者	115	124	113	101.8
学生	52	54	32	162.5
無職	180	216	177	101.7
団体	28	27	35	80.0
その他・不明	58	41	61	95.1



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。