

消費生活相談月報

川崎市消費者行政センター

第331号(10月分)

令和5年12月20日
Tel 044-200-2263

※本統計の数値は速報値です。

1 令和5年10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)
929	75	0	1,004 (5.6%増)

2 月別相談件数推移 (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
5年度	962	892	937	945	945	979	1,004						6,664 前年同期比5.5%増
4年度	842	844	904	864	984	925	951	896	806	892	904	1,016	10,828

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	74	マイナンバー事業局を騙るメールが届き、「ポイントを追加で付与する」とあったのでクレジットカード情報などを入力した。フィッシングメールと分かり困惑。
2	不動産貸借	61	賃貸マンションの居室で水漏れが起こった。管理会社に対応してくれず、水浸しの生活を強いられており不満。
3	役務その他サービス	59	「ガスの無料点検に行く」という電話を受けて承諾したが、契約先のガス会社の点検ではないと分かったので断りたい。
4	エステティックサービス	40	脱毛エステの事業者が倒産し施術を受けられないので、クレジットの請求を止めたい。
5	工事・建築	31	キッチンの流し台が水漏れしたので業者を呼んだところ高額な工事になった。クーリング・オフしたい。
5	修理サービス	31	トイレが詰まったのでネット広告の業者に依頼したら高額な請求をされた。詰まりも直らず水漏れになった。返金希望。
7	基礎化粧品	22	スマホで化粧クリーム広告を見つけて1回限りと思い、購入したら2回目が届いた。2回目の商品の返品を断られ不満だ。
7	インターネット接続回線	22	「光回線料金が今よりも安くなる」と言って電話がかかってきたので、個人情報を伝えてしまった。契約になっているのではないかと不安だ。
9	携帯電話サービス	18	別居の高齢の母が店舗でスマホを契約し、その後プラン変更や措置型Wi-Fiを契約させられ高額になった。全額返金希望。
10	他の健康食品	17	ネット通販でダイエット食品を注文した。1回だけでも解約OKと出ているのに解約しようとしたら高額な違約金を請求された。
10	他の内職・副業	17	ネットで副業を探して文章のコピーでお金が入るというサイトに登録し、有料の情報商材の申し込みをしたが詐欺だと分かった。解約希望。

4 販売購入形態別相談件数

形態	当月(件)	前月(件)	前年同月(件)	前年同月比(%)
店舗購入	173	174	220	78.6
店舗外購入(特殊販売)計	(552)	(518)	(469)	-
訪問販売	96	90	71	135.2
通信販売	380	358	342	111.1
マルチ商法	2	7	9	22.2
電話勧誘販売	47	53	34	138.2
ネガティブ・オプション	2	0	3	66.7
訪問購入	11	7	3	366.7
その他無店舗	14	3	7	200.0
不明・無関係	279	287	262	106.5

(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

◇マルチ商法・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(件)	前月(件)	前年同月(件)	前年同月比(%)
19歳以下	28	28	27	103.7
20歳代	120	138	159	75.5
30歳代	123	119	107	115.0
40歳代	117	139	142	82.4
50歳代	166	160	153	108.5
60歳代	160	144	131	122.1
70歳以上	200	185	168	119.0
その他・不明	90	66	64	140.6

※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
148	エステティックサービス (32件)	不動産賃借（14件）	インターネットゲーム（8件）

(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
5年度	148	131	150	145	142	166	148						1,030
4年度	131	155	151	134	181	159	186	185	130	121	130	183	1,846

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
260	役務その他サービス (24件)	商品一般（20件）	工事・建築（14件）

(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
5年度	233	221	231	251	255	245	260						1,696
4年度	210	204	217	228	238	241	227	202	210	218	228	223	2,646

8 契約当事者職業別相談件数

区分	当月(件)	前月(件)	前年同月(件)	前年同月比(%)
給与生活者	464	457	429	108.2
自営・自由	36	40	59	61.0
家事従事者	113	121	124	91.1
学生	42	58	54	77.8
無職	238	223	216	110.2
団体	44	29	27	163.0
その他・不明	67	51	42	159.5



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。