

消費生活相談月報

川崎市消費者行政センター

第333号(12月分)

令和6年2月29日
Tel 044-200-2263

※本統計の数値は速報値です。

1 令和5年12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)
825	57	0	882 (9.4%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	931	882				8,477 前年同期比5.8%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	70	今日、ネット関連事業者から「商品を送る」というSMSが届いたが覚えがない。商品が届いたらどうすればいいか。
2	役務その他サービス	48	パソコンに突然警告音が流れて「ウイルスに侵されている」と表示が出た。表示されていた電話番号に電話をすると、遠隔操作をされて料金を請求され不審。
3	工事・建築	36	突然来訪した業者に屋根工事が必要だと言われて契約した。高額なのでクーリング・オフ希望。
4	不動産貸借	33	3年1カ月住んだ賃貸マンションを退去した。不本意な原状回復の高額請求を受けており不満。
5	エステティックサービス	31	1年半前に脱毛エステの契約をした。事業者から倒産をしたとメールで連絡があった。支払を止めて返金を求めたい。
6	修理サービス	27	洗濯機が故障したので、メーカーに連絡したところ水道工事業者が来た。排水口の掃除をして10万円を支払ったが不審だ。
7	基礎化粧品	23	ネット通販で美容液を注文したが、他の商品もセットになった回数に縛りのある定期購入に変更されていた。キャンセル希望。
8	医療サービス	21	歯科医院で総入れ歯を作ってもらったが、全く合わなくて食事ができない。調整してほしいが医師が応じてくれない。
9	他の健康食品	19	自宅の固定電話に電話がかかってきて高額なサプリメントの契約をした。代引きで商品が届くようだ。解約希望。
10	携帯電話サービス	18	携帯電話ショップで携帯電話サービスとタブレットのSIMの契約をしたが、説明と異なるので解約したい。

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	138	167	146	94.5
店舗外購入(特殊販売)計	(516)	(516)	(450)	-
訪問販売	84	92	65	129.2
通信販売	358	348	331	108.2
マルチ商法	1	3	6	16.7
電話勧誘販売	62	62	33	187.9
ネガティブ・オプション	1	2	3	33.3
訪問購入	5	5	5	100.0
その他無店舗	5	4	7	71.4
不明・無関係	228	248	210	108.6

(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	13	28	14	92.9
20歳代	94	128	116	81.0
30歳代	92	98	119	77.3
40歳代	118	107	102	115.7
50歳代	160	176	128	125.0
60歳代	136	116	111	122.5
70歳以上	186	212	153	121.6
その他・不明	83	66	63	131.7

※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	
107	エステティックサービス (20件)	医療サービス（7件）	他の内職・副業（7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	156	107				1,293
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
253	役務その他サービス (30件)	商品一般（24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	263	253				2,212
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	405	391	400	101.3
自営・自由	39	43	54	72.2
家事従事者	112	117	109	102.8
学生	28	51	31	90.3
無職	188	243	139	135.3
団体	33	21	30	110.0
その他・不明	77	65	43	179.1



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。