

平成26年度 第2回消費生活モニターアンケート報告

1 調査趣旨

〔Ⅰ 消費生活に関するトラブルについて〕

昨年度、消費者行政センターに寄せられた相談件数は、8,407件あり、平成24年度（7,534件）に比べ11.6%増加しました。年々相談内容は高度化・複雑化し、1件に係る相談時間も長くなってきています。相談内容を「商品・役務(サービス)」別に見ると、最も多いのは「デジタルコンテンツ」の1,257件で、アダルトサイトのワンクリック請求、出会い系サイト、オンラインゲーム、架空請求（身に覚えのないサイト利用料の請求）の迷惑メールに関する相談等が多く、全体の15.0%を占めています。続いて「不動産賃借」の474件で、全体の割合は5.6%となっています。

そこで今後の参考資料とするために、消費生活に関するトラブルや情報に関する意識について調査しました。

〔Ⅱ 食の安全性について〕

食品輸入量の増加、年間を通して発生する食中毒事件や食品表示違反事例などにより、消費者の食の安全に対する関心は高いことから、市民が安全で安心できる食生活の実現のため食の安全性への意識について調査しました。

2 調査事項

- Ⅰ 消費生活に関するトラブルについて
- Ⅱ 食の安全性について

3 調査対象・回収

平成26年度消費生活モニター 65名

61通回収／回収率93.8%

| | | | | | |
|-----|----|-------|----|-------|--------|
| 20代 | 男性 | 1.6% | 女性 | 3.3% | 4.9% |
| 30代 | 男性 | 0.0% | 女性 | 18.0% | 18.0% |
| 40代 | 男性 | 4.9% | 女性 | 18.0% | 23.0% |
| 50代 | 男性 | 0.0% | 女性 | 8.2% | 8.2% |
| 60代 | 男性 | 9.8% | 女性 | 18.0% | 27.9% |
| 70代 | 男性 | 8.2% | 女性 | 9.8% | 18.0% |
| 合計 | | 24.6% | | 75.4% | 100.0% |

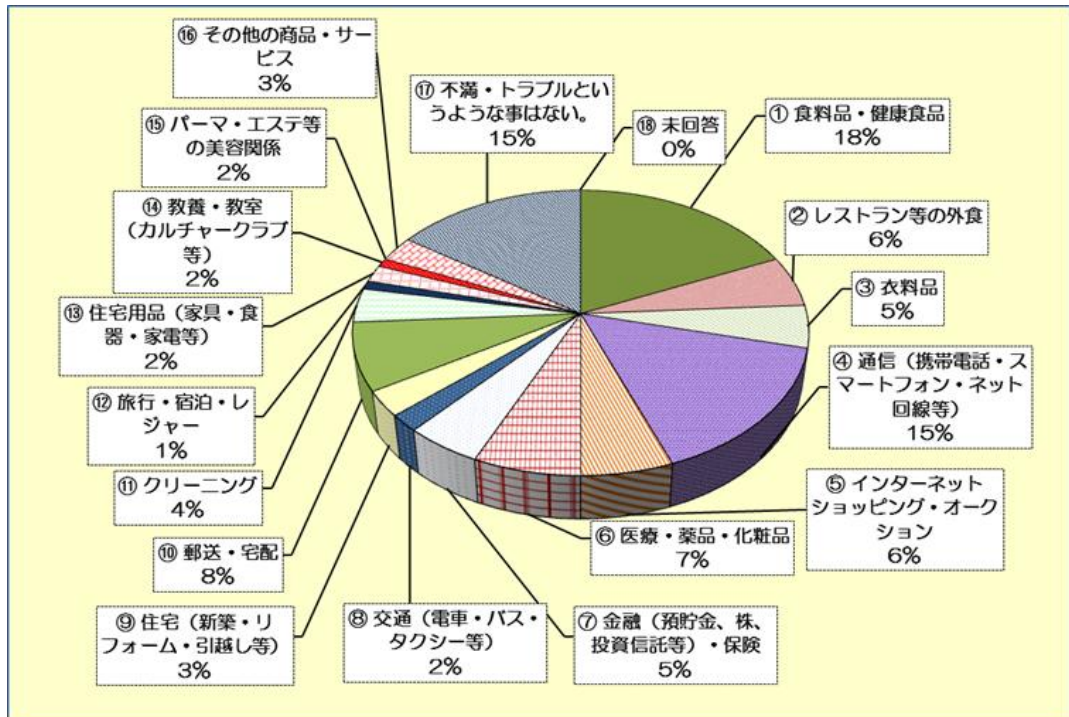


4 調査方法 往復郵送

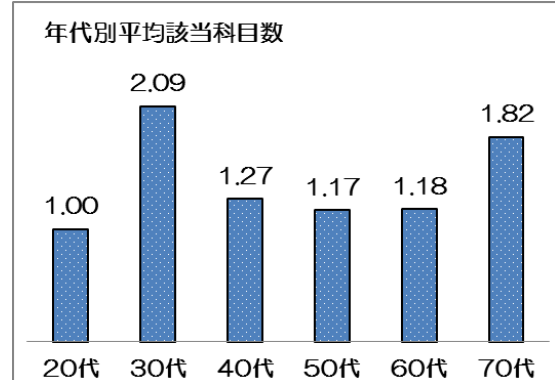
5 調査時期 平成26年9月

I 消費生活に関するトラブルについて

問1 消費生活を送るなかで、最近、不満を感じた、またはトラブルになった商品やサービスはありますか？ 該当するものすべてに○印を付けてください。



| ⑩ その他の商品・サービス（自由記入） | |
|---------------------|--|
| 抜粋 | |
| レンタルボックス | |
| 家庭教師派遣サービス | |

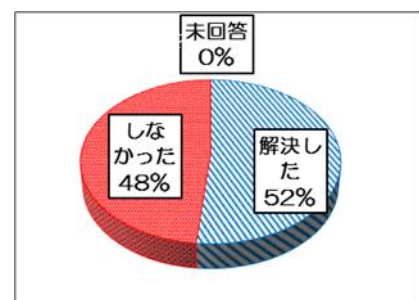


問2 問1で①～⑱に該当した事がある方にお聞きします。

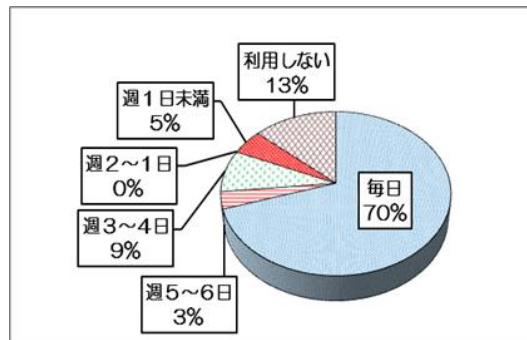
●いつごろですか？

| 不満やトラブルにあった年月 | |
|---------------|-------|
| 平成21年度以前 | 8.9% |
| 平成22年度 | 0.0% |
| 平成23年度 | 2.2% |
| 平成24年度 | 6.7% |
| 平成25年度 | 6.7% |
| 平成26年度 | 75.6% |

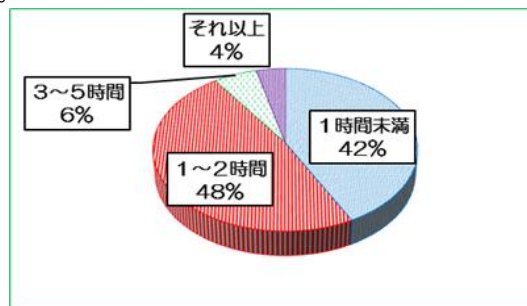
●解決しましたか？



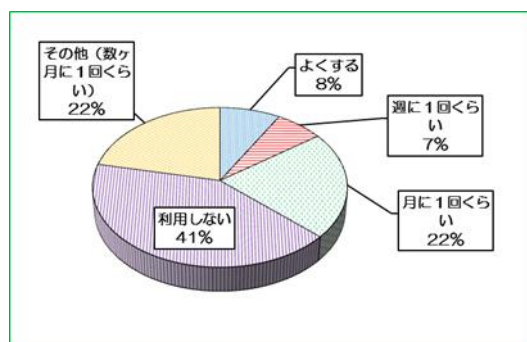
問3 あなたは、インターネット(携帯電話・パソコンでサイトを閲覧する)をどのくらいの頻度で利用しますか？



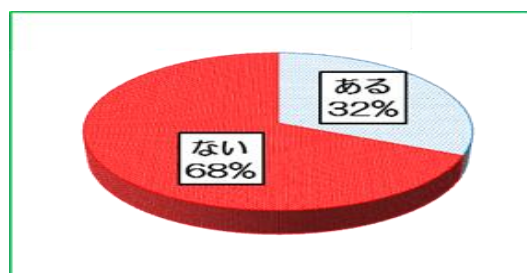
問4 問3で利用すると回答した方にお聞きします。1日の閲覧時間はどのくらいですか？



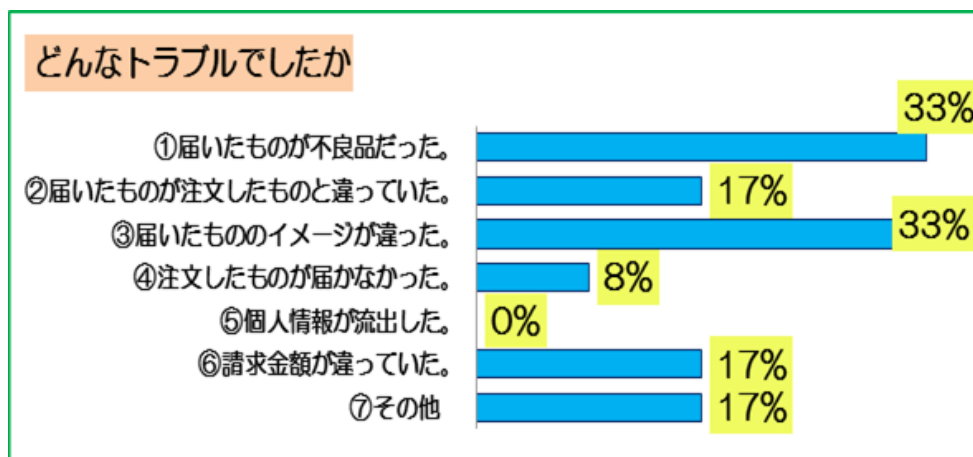
問5-1 インターネットショッピングは、利用しますか？



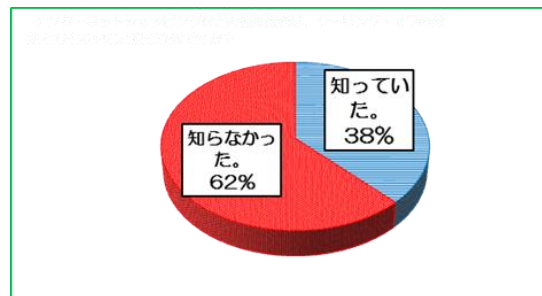
問5-2 利用したことがある方にお尋ねします。ネットショッピングでトラブルに遭ったことがありますか？



あると回答した方にお聞きします。



問6 インターネットショッピングなどの通信販売は、クーリング・オフの対象とならないことをご存知ですか？



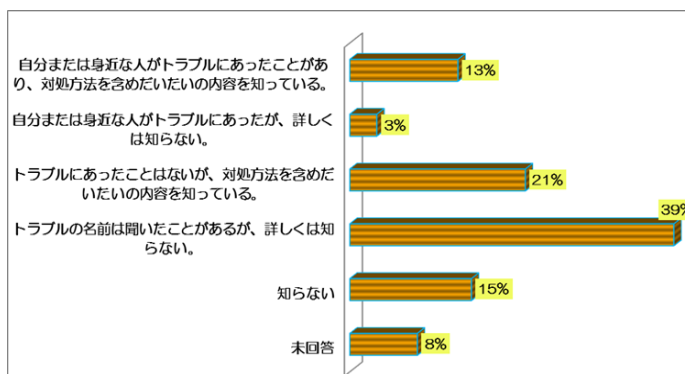
問7 自分または身近な人が、インターネットによるトラブルにあったことがありますか？ また、対処方法を含めトラブルの内容について知っていますか？

◎『デジタルコンテンツ』について

『デジタルコンテンツ』の相談とは、「パソコンのアダルトサイトに無料だと思って入ったら、突然登録料金の請求をされた」「出会い系サイトから届いたメールで高額なポイント代金を支払ってしまった」などのトラブルです。

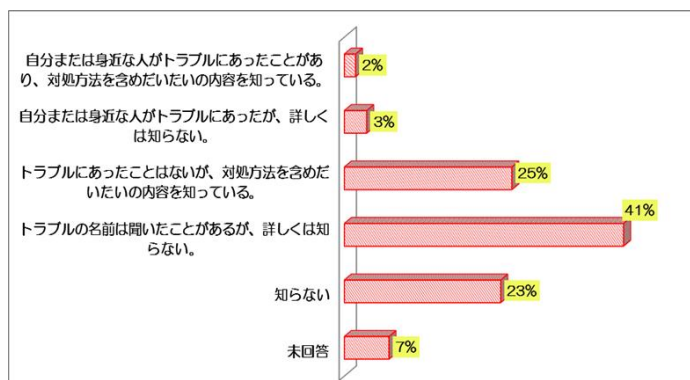
① 不当請求

パソコンや携帯のサイトでワンクリックただけで突然情報料や登録料の請求をされる等



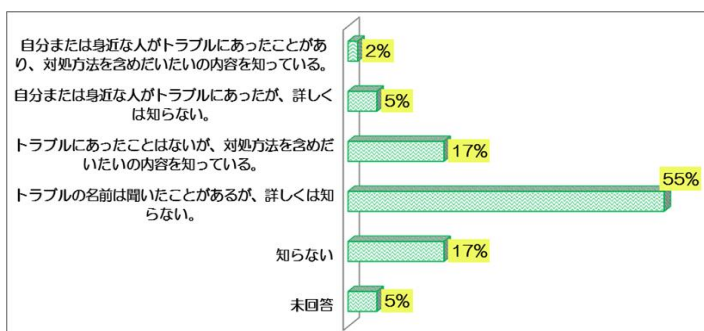
② 出会い系サイトによるトラブル

出会い系サイトで「芸能人の悩みを聞いてほしい」「大金をあげる」などのメールを送りつけ、頻繁にメールのやり取りをさせて、高額な利用料金を支払わせる等



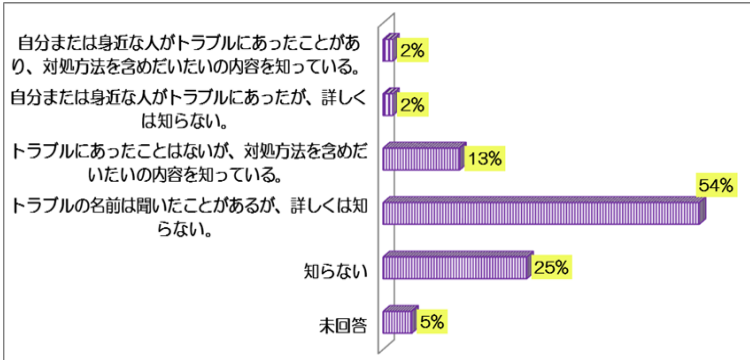
③ インターネットオークションによるトラブル

代金を支払ったのに商品が届かない、相手との連絡が取れない等



④ オンラインゲームによるトラブル

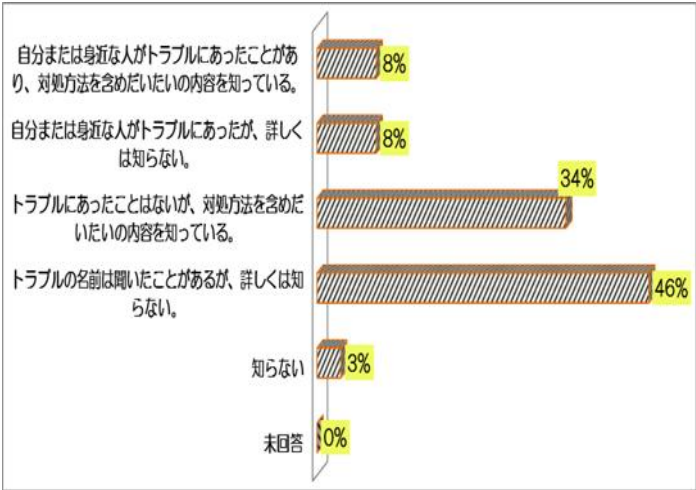
「無料」という表示につられて登録したが、さまざまなアイテムを購入してしまい高額な料金を請求される等



【悪質商法（問題の多い商法）事例について】

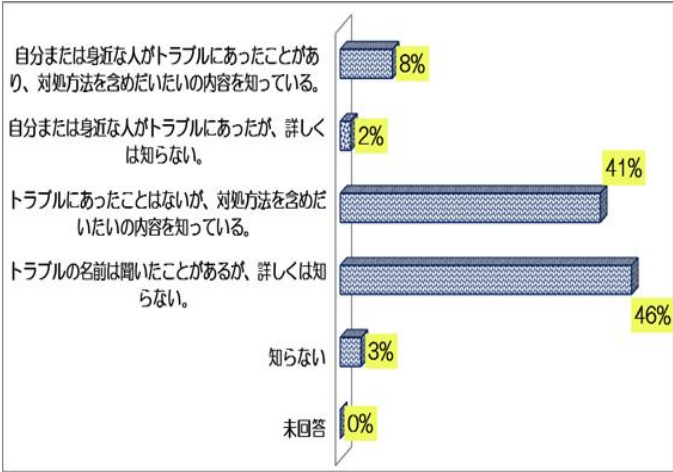
問8 「マルチ商法」

組織の会員が友人・知人などを誘って組織に加入させ、新たに加した会員が別の人を入会させることを繰り返し、組織を拡大させ、商品やサービス等の販売をする商法。消費者にとっては勧誘時のもうけ話と違って思うように売れず、多額の借金と商品の在庫を抱えることになる。
【主なもの】健康食品・美顔器・浄水器・化粧品



問9 「キャッチセールス」

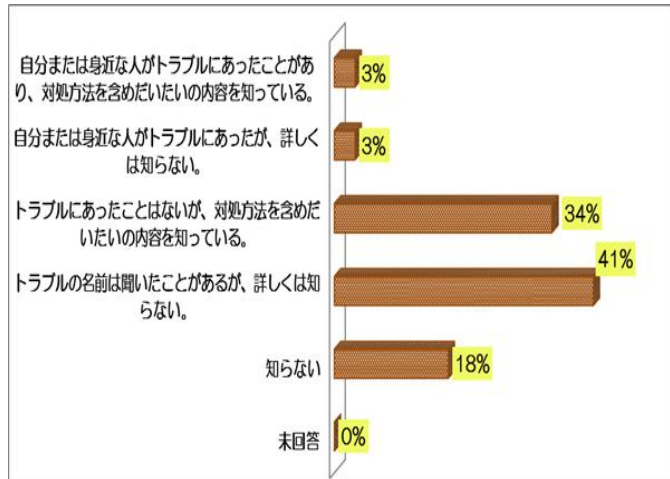
路頭でアンケート調査などと称して呼びとめ、営業所や喫茶店等に連れていき、不安をあおるような説明をしたり、断れない雰囲気をつくったりして商品やサービスの契約をさせる。
【主なもの】化粧品・健康食品・美顔器・エステ・絵画・アクセサリ



問10 「アポイントメントセールス」

「抽選に当たったので説明を聞きに来て」「見るだけでいいから展示会に来て」などと販売目的を隠して、著しく有利な条件で取引できることを強調して、電話や郵便で営業所や喫茶店、展示会等に呼び出し、契約しないと帰れない状況で商品やサービスを契約させる。

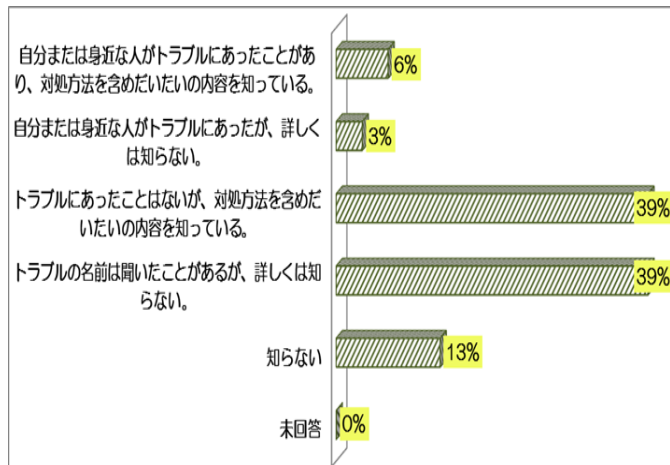
【主なもの】アクセサリ・レジャーサービス会員・英会話教材、パソコンソフト・呉服



問11 「点検商法」

無料点検をしてみると言って家に入り込み、「布団にダニがいる」「白アリの被害がある」などと不安をあおって高額な商品や別の商品・サービスを契約させる。

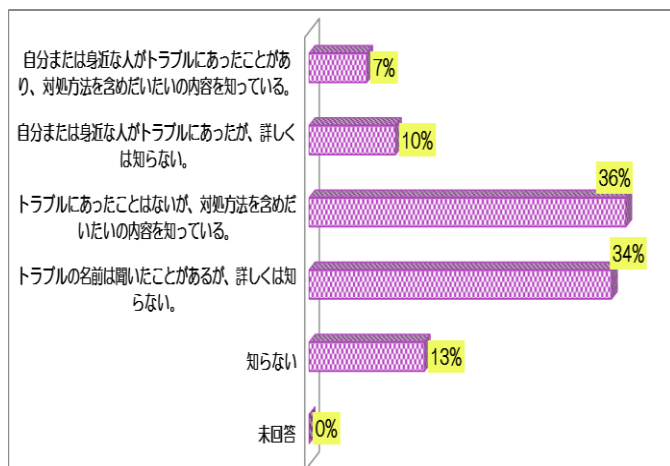
【主なもの】床下換気扇・布団・浄水器・耐震工事・屋根工事



問12 「催眠（SF）商法」

路上で「健康によい品をあげる」と声をかけたり、商品の交換券を配ったりして人を集め、閉め切った会場で日用品などを無料で次々と配り、得した気分になせ、最終的には市場価格より数倍もする高額な商品を特別割引と言って売りつける。

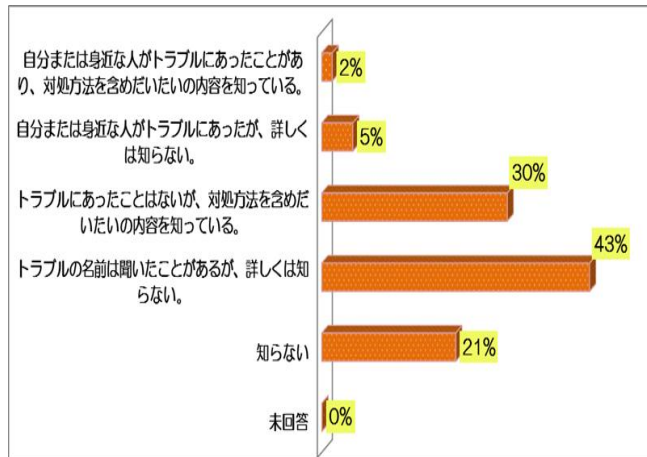
【主なもの】布団類・電気治療器具・健康食品・浄水器



問13 「サイドビジネス（内職）商法」

「在宅でパソコンデータ入力の仕事で収入が得られる」「着物のモニターで収入になる」などと、ネット広告や電話で誘い、仕事をするための条件として教材や研修費の契約を勧める商法。

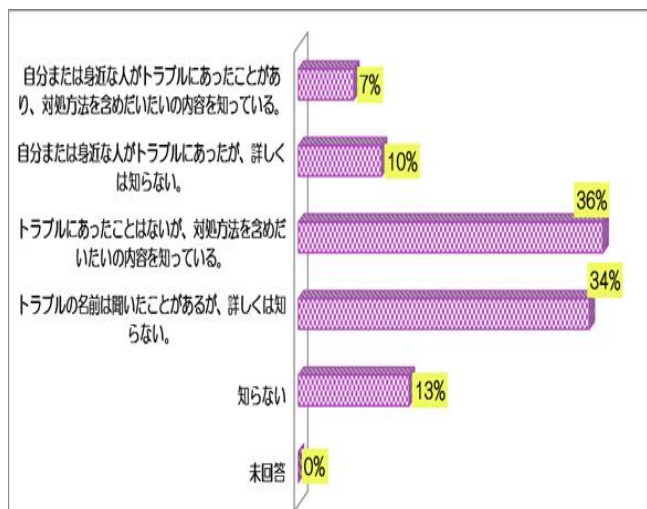
【主なもの】パソコンソフト・教材



問14 「利殖商法」

電話で「必ず儲かる」「貯金より利益が得られる」などと、未公開株や社債等の取引を勧める。また、「特定の社債等を購入してくれれば、高額で買い取る」と言って誘われるが、実際は高額金を騙し取られるという商法。

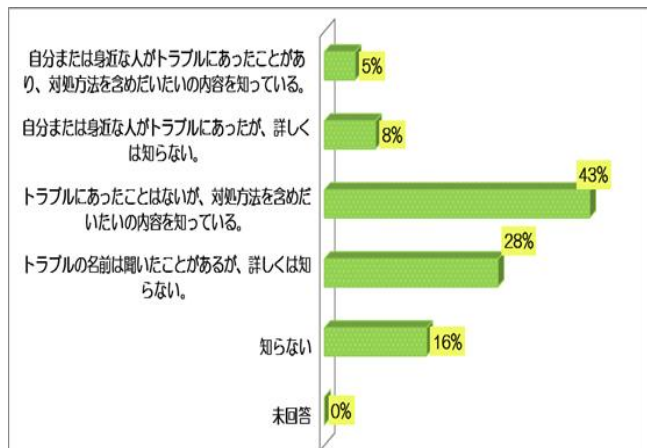
【主なもの】未公開株・社債・ファンド・先物取引・CFD取引・外貨両替・海外不動産



問15 「訪問購入（買取）」－①

突然電話や訪問で「不要になった着物や貴金属がありませんか。どんな物でも買い取ります」と誘い、安価で貴金属類を買い取っていく。断っても無断で家まで上がり込み、強引に買い取られるケースもある。

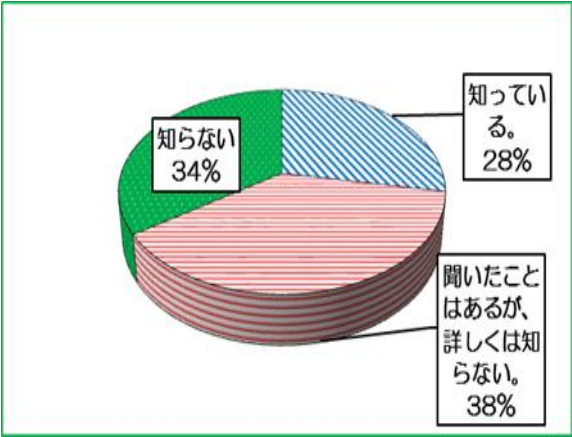
【主なもの】着物、ブランドの洋服、金やプラチナのアクセサリー等



問15 「訪問購入（買取）」－②

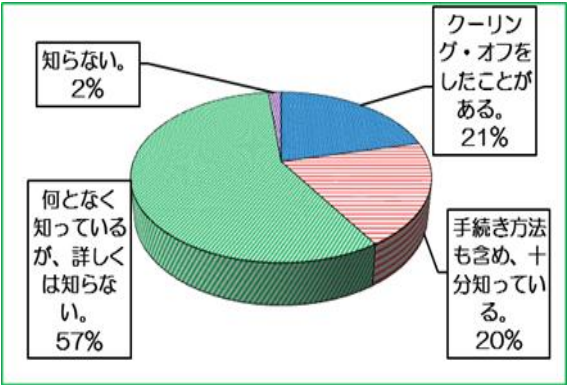
クーリング・オフできることや、クーリング・オフ期間中は、売った品物の引き渡しを断ることができることを知っていますか？

トラブルが多く発生したため、特定商取引法が改正され平成25年2月21日から、訪問買取が「訪問購入」として規制されました。契約書面を受領した日から8日間はクーリング・オフができます。また、クーリング・オフ期間中は、売った品物の引き渡しを断ることができるようになりました。

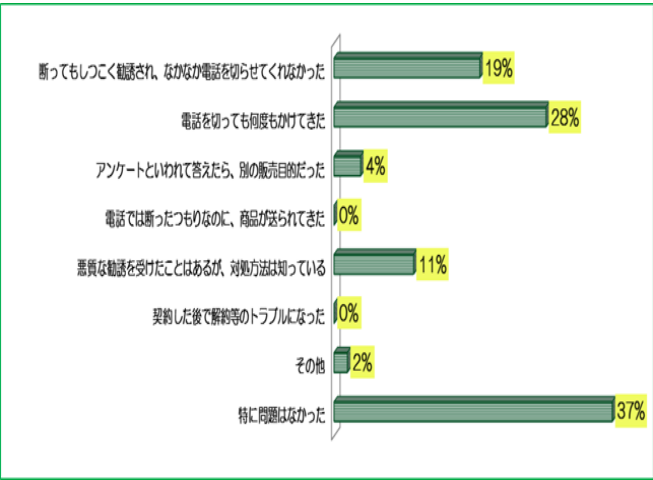
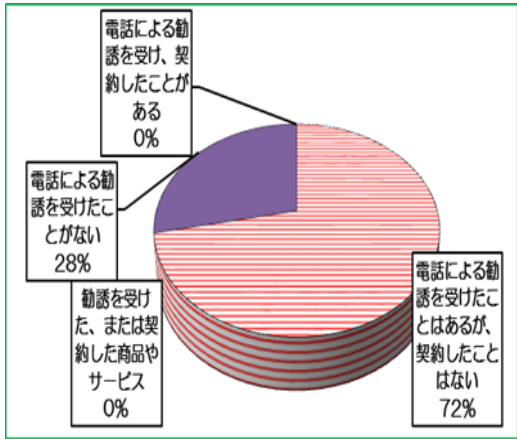


問16 クーリング・オフ制度についてご存知ですか？

クーリング・オフ制度とは、訪問販売や電話勧誘販売などで契約した場合、消費者が冷静に考え直して、一定の期間内なら、無条件で契約解除できる制度です。

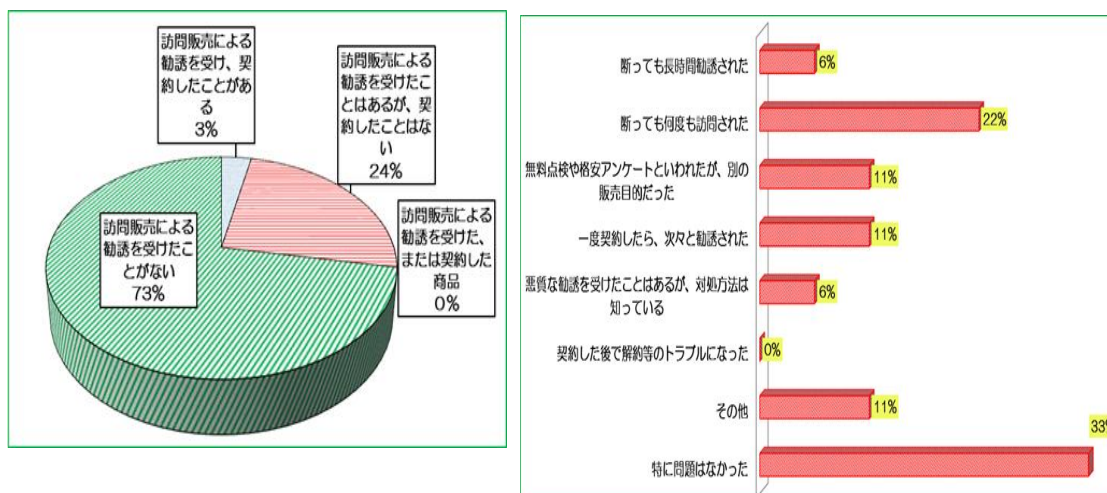


問17 自分または身近な人が、ここ1,2年の間に電話による勧誘を受けたことがありますか。また、勧誘を受けたことがある方は、問題と思う点がありましたか。



その他の回答（抜粋）
月に何回か電話がきたりする。

問18 自分または身近な人が、ここ1,2年の間に訪問販売による勧誘を受けたことがありますか。また、勧誘を受けたことがある方は、問題と思う点がありましたか。



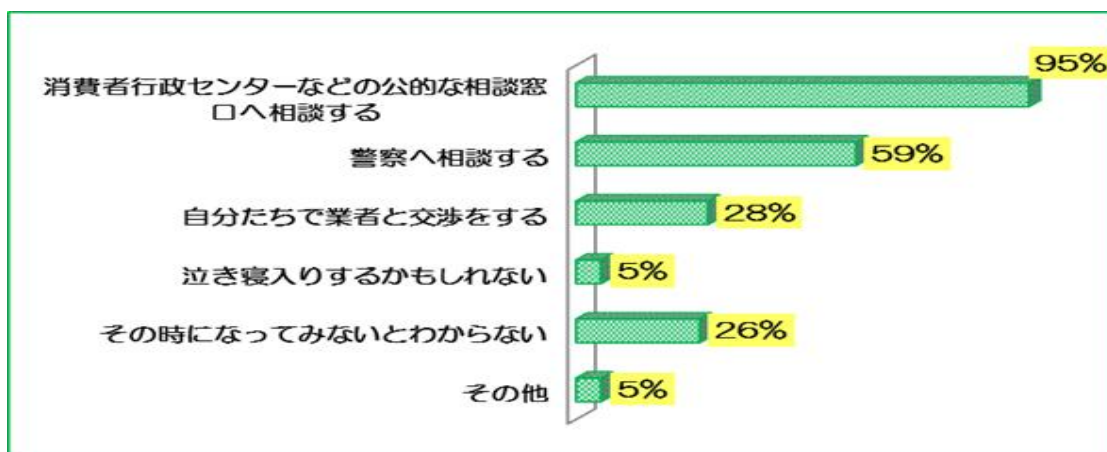
その他の回答（抜粋）

アンケートに答えたら（FAXで）漢字辞典をプレゼントとあったので送信したら電話がかかってきて、参考書を紹介するため訪問したいと言われ、私も興味があったので約束すると、高額な参考書で（1～6年までがセットになって50～60万円くらいした）とても購入は無理だったが、脅迫概念をうえつけるような説明だった。

セットではなくバラ売りはできないと言われた。だが、無理な勧誘ではなかった。1時間半くらい玄関で説明を受けた。

ドアを開けないで話をした。

問19 もしも、あなたやご家族が悪質商法（問題の多い商法）にあってしまったらどうすると思いますか。



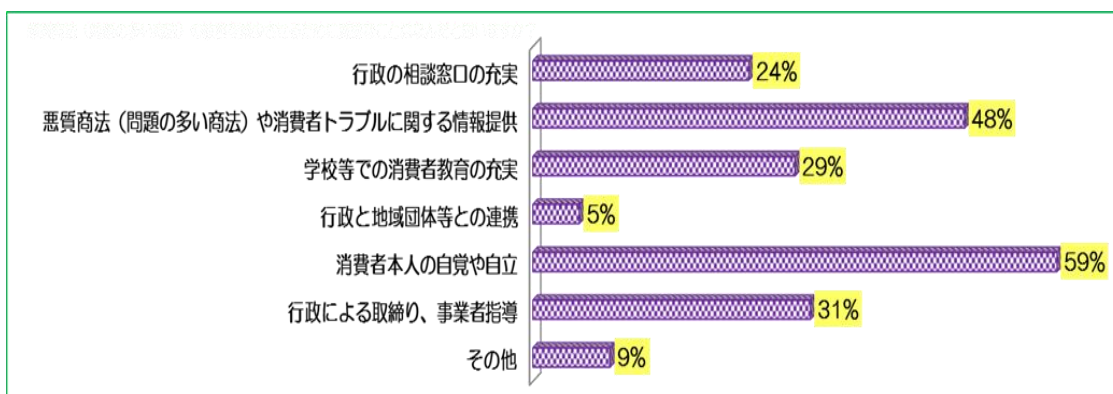
その他の回答（抜粋）

金額にもよると思う。10万円くらいなら泣き寝入りする。

今のところ、悪質商法と思われる業者と契約などすることは考えられない。

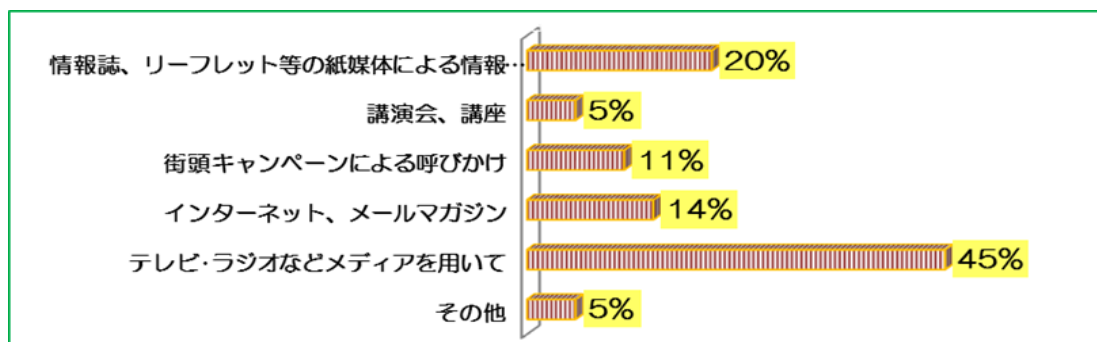
状況によると思うので、どんな対処が良いかその時に慎重に考えると思う。多分、消費者行政センターに相談するとは思いますが、いきなり警察のケースもあるかも。

問20 悪質商法（問題の多い商法）の被害を減少させるために重要なことはなんだと思いますか。



| その他の回答（抜粋） |
|--|
| 信用しない。 |
| <ul style="list-style-type: none"> 自分が欲しいと思うものをはっきり決める。 簡単に利益が出るようなものはリスクがあることをしっかり子どもの頃から教えると良いと思う。 |
| これだけ世の中が複雑になっている現在、小学校から学校教育の授業の中に入れて教育を行う事。常識だと思います。 |

問21 悪質商法（問題の多い商法）の被害にあわないための心得を周知する啓発活動として、どの方法が最も効果的だと思いますか。

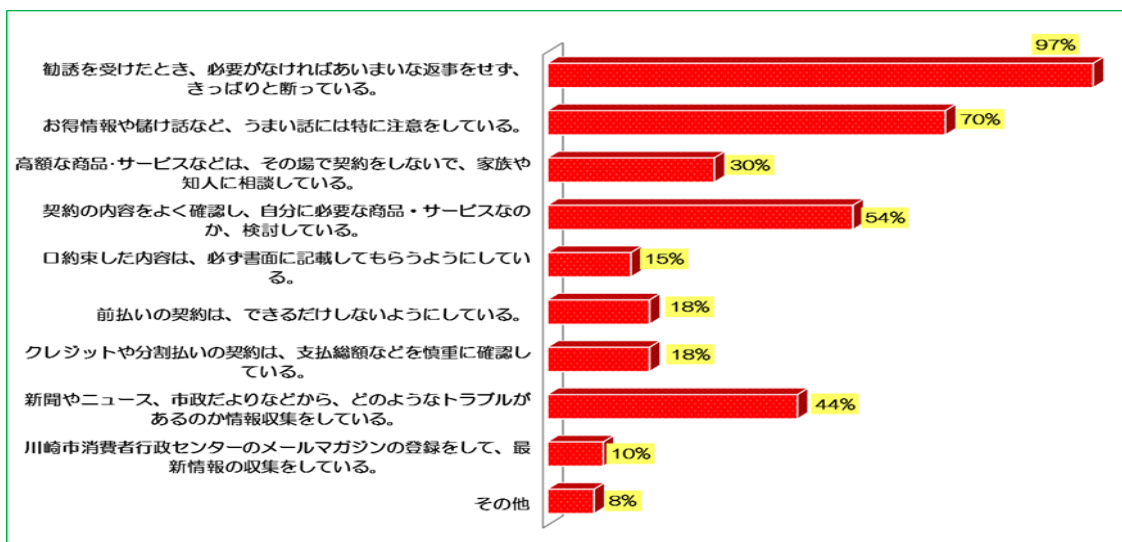


| その他の回答（抜粋） |
|--|
| 町内会などで回す回覧板でチラシを載せる。 |
| 断り方の教育。通報・相談の仕方。→相談する側も上手に話が出来ず、何が言いたかったかわからなくなったりするので、受ける側が相談内容をできるだけ早く理解するため工夫も必要。 |
| 電車内の広告、駅のホームのポスターなども目にとまるので、効果的だと思います。 |
| 後期高齢者が多くなると外出も少なくなり、講演会等に出かけられないので、身近な郵便局、銀行などに置いてください。テレビ、ラジオ等で放送するのも良いと思います。 |

問22 消費生活に関するトラブルに遭わないために、どのような事に気を付けていますか？

- 1 勧誘を受けたとき、必要がなければあいまいな返事をせず、きっぱりと断っている。
- 2 お得情報や儲け話など、うまい話には特に注意をしている。
- 3 高額な商品・サービスなどは、その場で契約をしないで、家族や知人に相談している。
- 4 契約の内容をよく確認し、自分に必要な商品・サービスなのか、検討している。
- 5 口約束した内容は、必ず書面に記載してもらうようにしている。
- 6 前払いの契約は、できるだけしないようにしている。
- 7 クレジットや分割払いの契約は、支払総額などを慎重に確認している。
- 8 新聞やニュース、市政だよりなどから、どのようなトラブルがあるのか情報収集をしている。
- 9 川崎市消費者行政センターのメールマガジンの登録をして、最新情報の収集をしている。
- 10 その他

※ この設問は、1～9のすべてに○印を付けることが望ましいものです。委嘱式の時にお配りした、“モニターの手引き”・“消費生活安心ガイド”の中に、『きりふだ6か条～知っておきたい消費者の意識～』がありますので、もう一度確認して見ましょう。

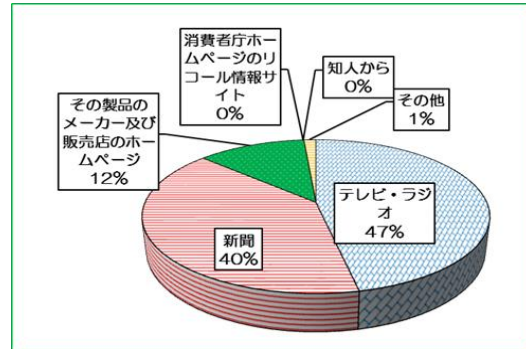


| その他の回答（抜粋） | |
|--|--|
| 知らない番号の電話、知らない人の訪問には出ない、すぐ対応しない。 | |
| 被害報道を見たり読んだりするたびに、被害者は何故簡単に騙されるのだろうかと感じる。「少し安くなる」とか「お得です」と言われたら、そのくらいの金額に左右される手間のほうが時間の無駄と思えば良いのに。 | |
| うまい話にはのらない。 | |
| 訪問販売はカメラ付のインターホンで知らない人は出ない。 | |
| その場に流されないように常々気をつけている。電話は留守電にして、すぐには出ない等注意している。 | |

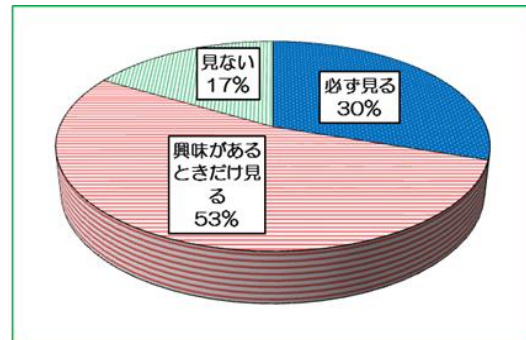
【製品事故について】 ※製品事故とは…

- ①製品に問題がある事故（設計や構造上の問題、経年劣化）
- ②誤使用や不注意による事故

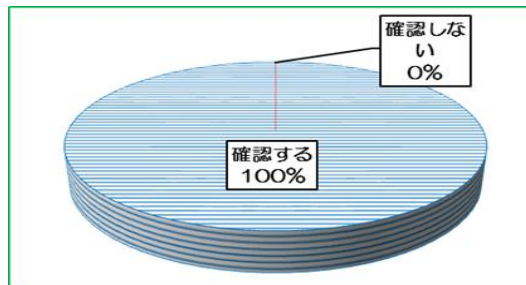
問24 製品の事故情報は、どこから入手しますか？



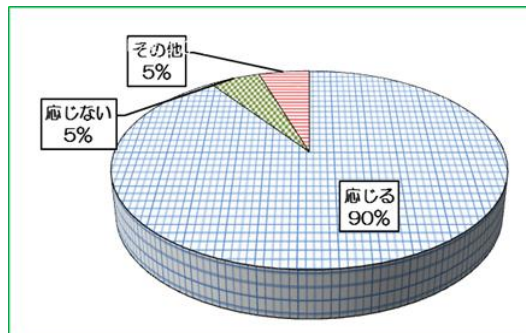
問25 新聞に掲載されているリコール社告を見ますか？



問26 リコールや自主回収される製品を、持っているかどうか確認しますか？



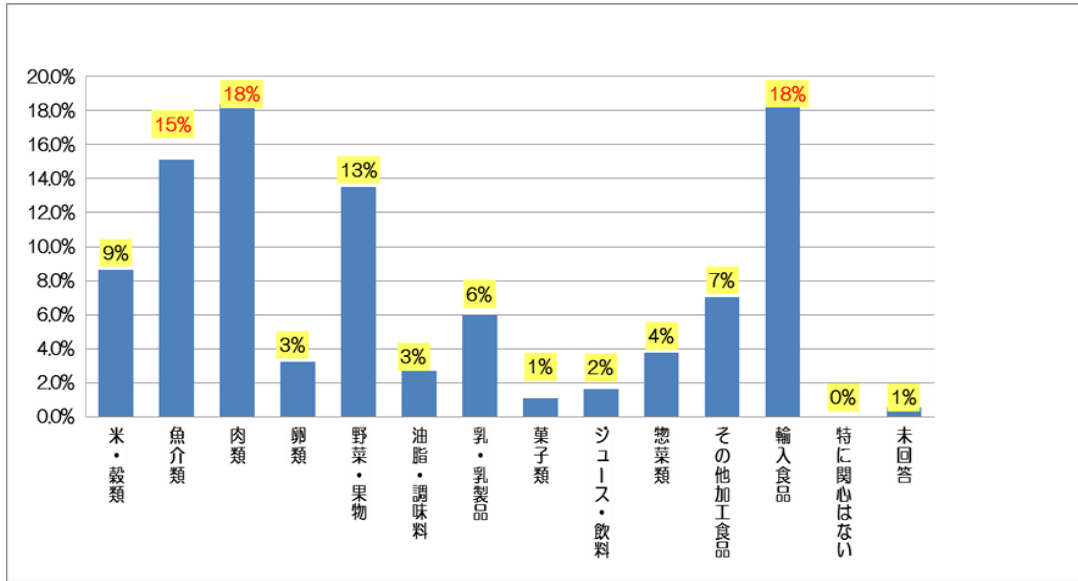
問27 リコールや自主回収される商品を持っていた時、どのように対応しますか？



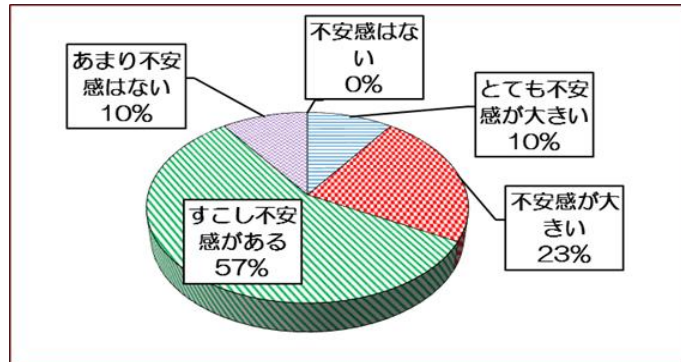
| その他の回答（抜粋） |
|---|
| 時と場合に応じて対応する。 |
| 商品によって対応が異なるだろう（リコール対象の経験なし）。例えば車なら必ず修理するが、安価な商品なら捨ててしまうかもしれない。 |
| 乗用車のリコールで自動車販売店へ依頼した。 |

II 食の安全性について

問1 あなたが、安全性について特に関心をもっている食品をお選びください。(3つまで選択)

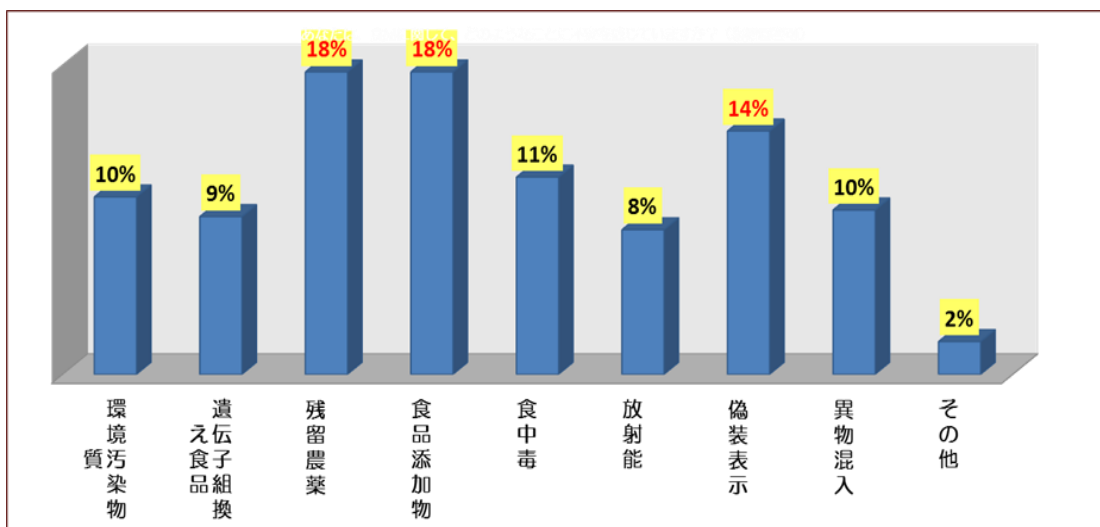


問2 日常生活の中で、食の安全に対するあなたの不安感はどの程度ですか。



問3 あなたは、食品に関して、次のどのようなことに不安を感じていますか。

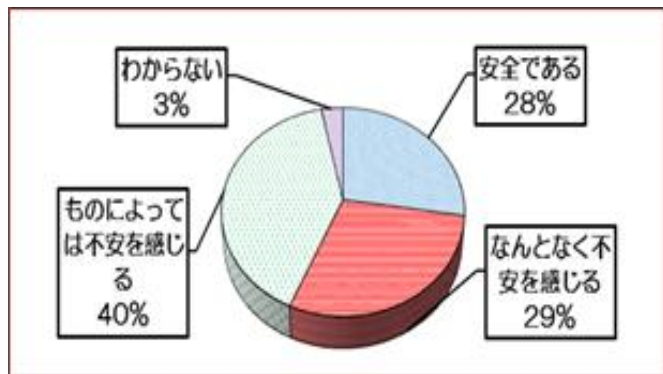
(複数回答)



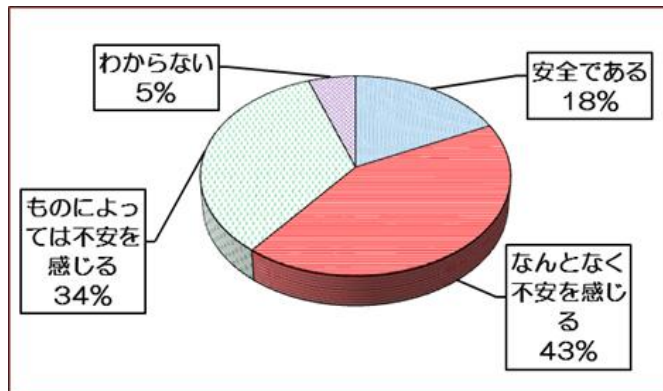
| その他の回答（抜粋） |
|--|
| 石油系が入っている物。シャンプー他、体に悪く女性に特に悪い。 |
| 犬のご飯も特に気にしている。中国商品は一切買わない。 |
| 野菜は家庭菜園を25年続けていましたので、スーパーの野菜が買えません。近所の農家の方から分けて戴いております（地産地消）。 |
| 消費（賞味）期限の設定。何をもって決めているかが判らない。 |
| 輸入食品は何が混入するかわからないので、出来る限り購入しないようにしている。なるべく国産素材にこだわった物に気をつけている。 |

問4 あなたは、日ごろ購入している食品の安全性について、どう感じていますか。

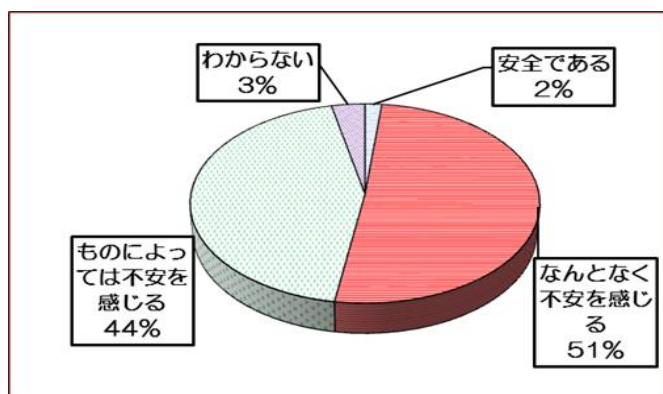
(1) 「国内農産物等（生鮮食品）」について、どのように思いますか？



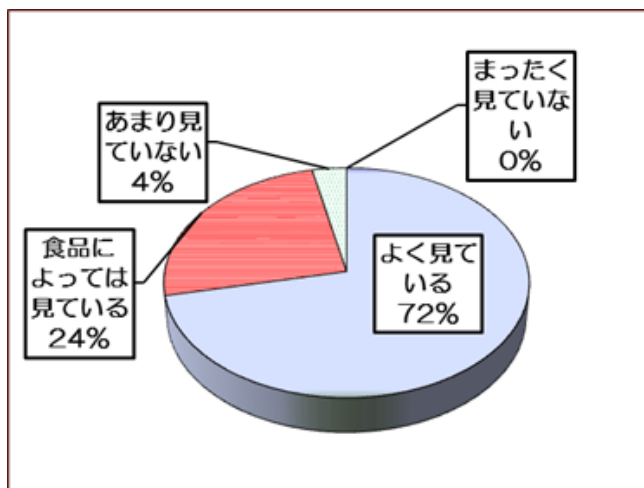
(2) 「国内加工食品」について、どのように思いますか？



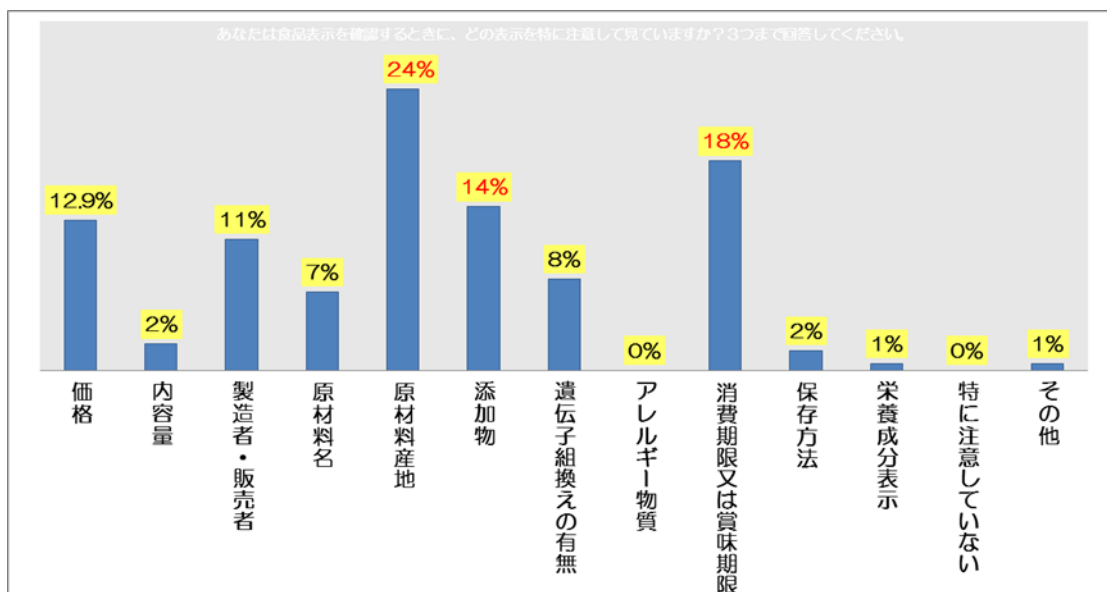
(3) 「輸入食品（生鮮食品、加工食品）」について、どのように思いますか？



問5 あなたは食品を購入する際、食品の表示（原材料や産地など）を見ていますか？

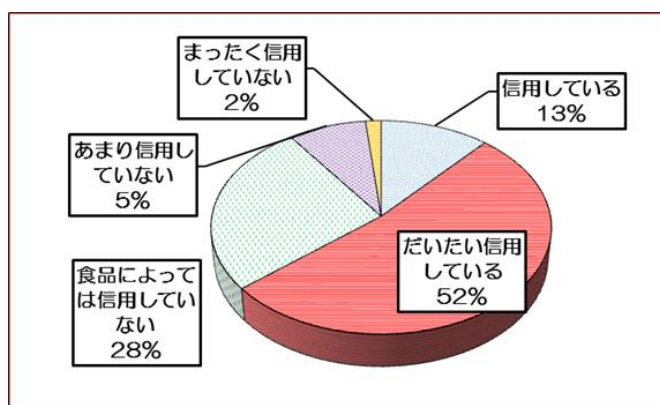


問6 あなたは食品表示を確認するときに、どの表示を特に注意して見ますか？
(3つまで回答)

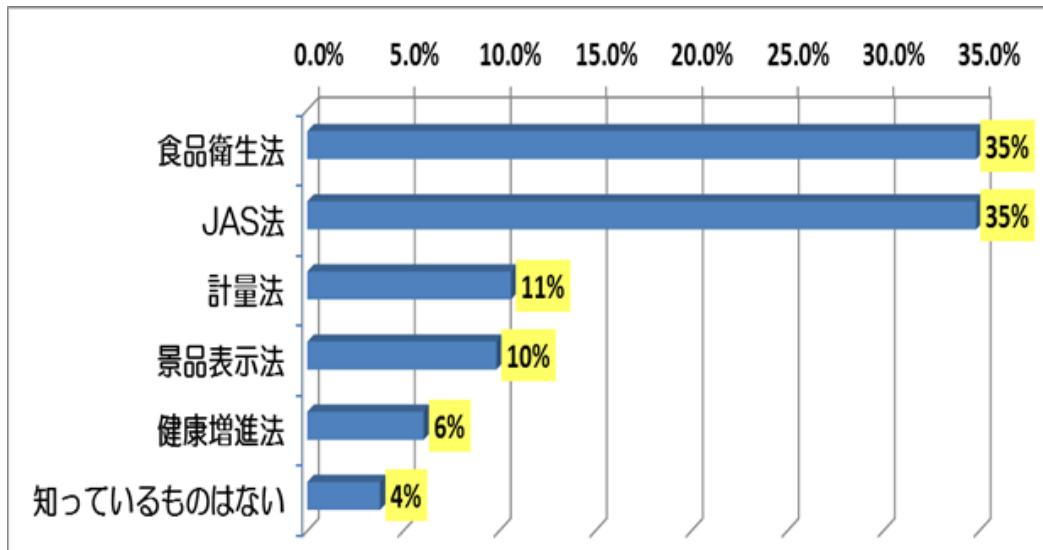


その他
商品の見ため。

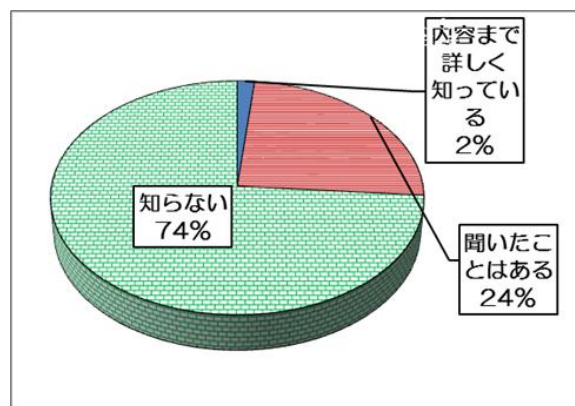
問7 あなたは食品の表示をどの程度信用していますか？



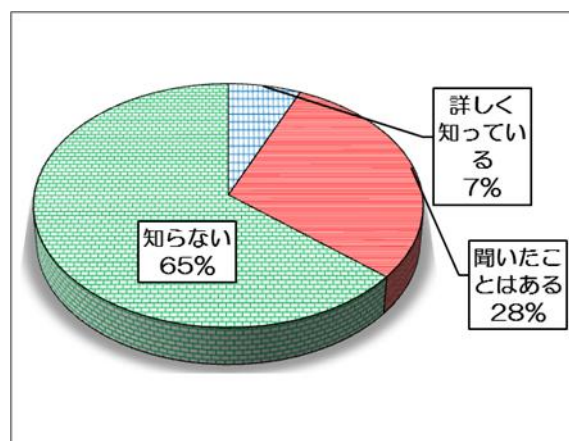
問8 食品の表示等は複数の法律で規制されています。次の法律が食品の表示等について規制していることをご存知ですか？（複数回答）



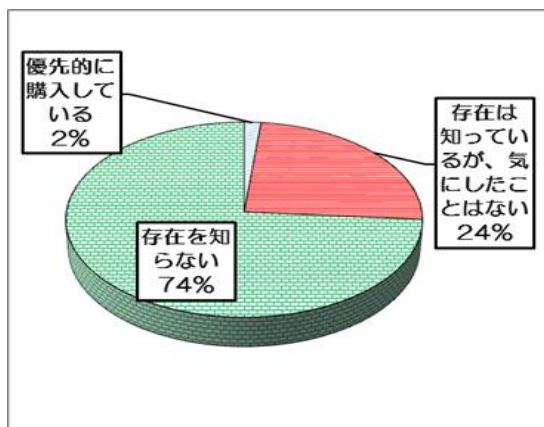
問9 食品衛生法、JAS法及び健康増進法の食品の表示に関する規定を統合して、表示ルールを一元化する「食品表示法」が平成25年に6月に成立し、現在、表示基準の具体的な策定作業が進められていることをご存知ですか？



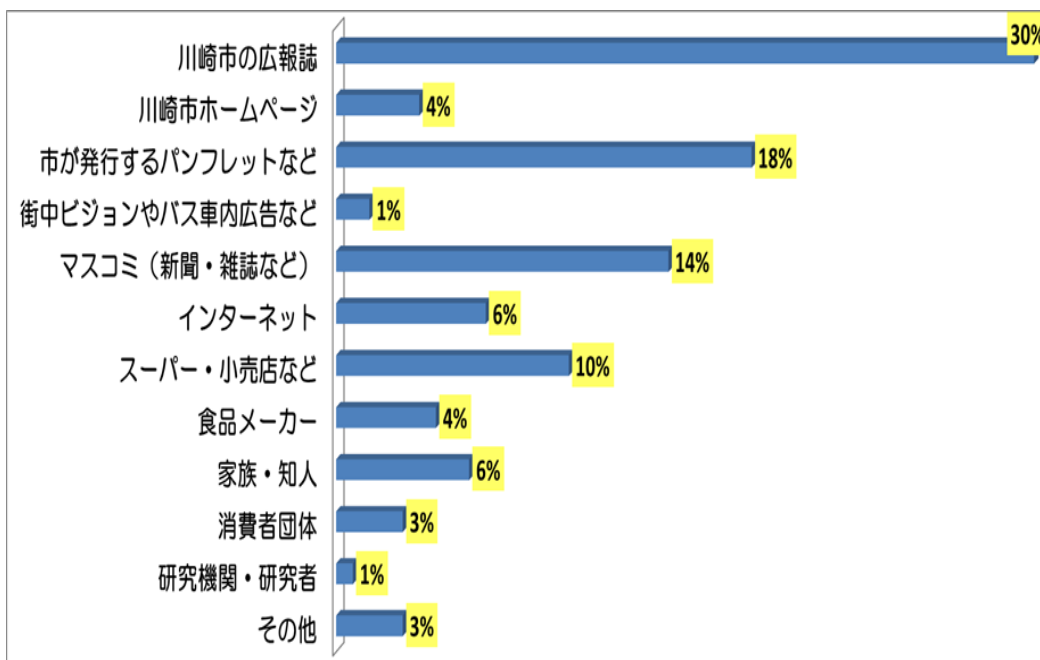
問10 食中毒の発生及び食品衛生法に違反する食品の製造等の防止のため、食品の製造や加工を行う施設に対して、HACCPの段階的な導入を推進していますが、HACCPシステムについてどの程度ご存知ですか？



問11 厚生労働省から承認を受けたHACCP施設で製造・加工された製品にはHACCPマークが表示されていますが、食品を購入する際、どの程度参考にしていますか？

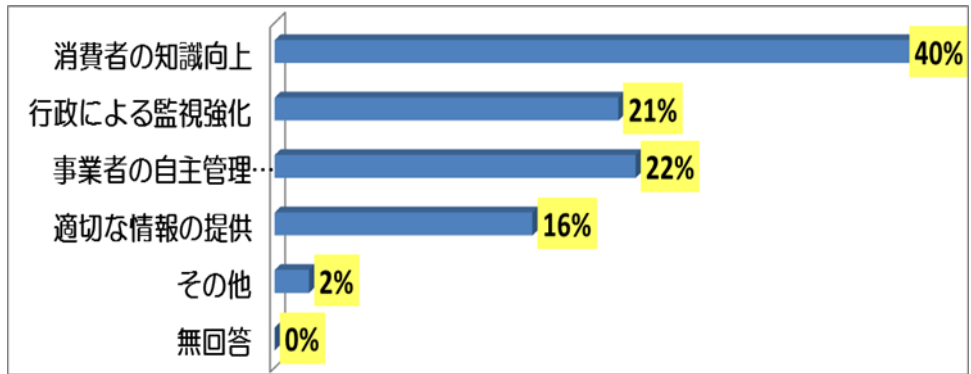


問12 川崎市における食の安全性確保に向けての様々な取り組みについて、どのようなところから情報を入手していますか。(複数回答)



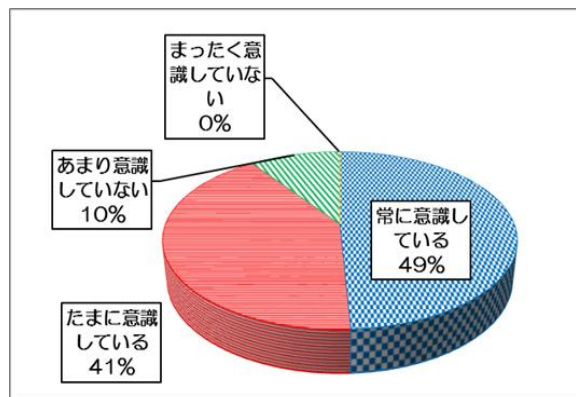
| その他の回答(抜粋) | |
|--|--|
| 区役所内保健所。学校内の広報誌。 | |
| すみません。市が取り組んでくださっていることは知らなかったです(広報誌も読みますし子どもは市立小で給食も食べていますが…)。 | |
| 官庁及び関係団体。 | |
| 積極的な川崎市の情報は入手していない。 | |
| 気にした事がなく、川崎市の取組は知らなかった。 | |

問13 食の安全・安心確保に必要なことはどのようなことだと思いますか？



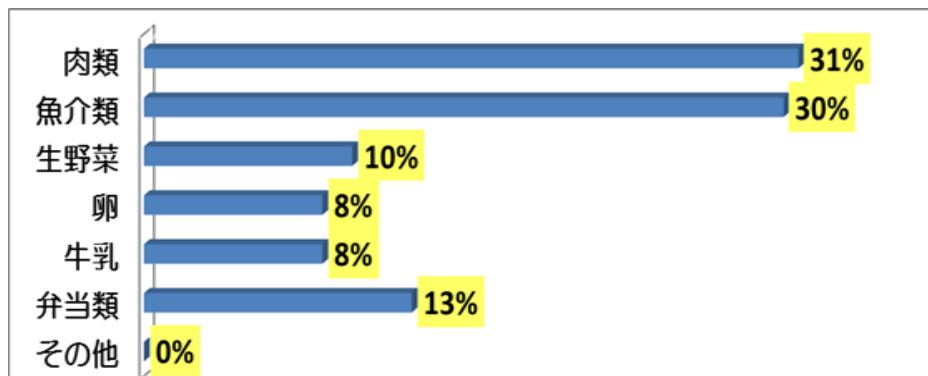
| その他の回答（抜粋） |
|--|
| 食の検査済表示。 |
| 事業者のモラルの低下が大きいのではないかと？ |
| 行政による監視は必要であるが、あまりにも監視するものの数が多すぎる。理想論かもしれないが、事業者の管理が向上することを望みたい。 |
| 法律やシステムの名称を覚えられないのでまとめて、わかりやすい日本語にしてほしい。覚えたら目も向くと思います。 |
| 消費者より法律以上のことを求められることも多く、事業者の自主的努力は大きな力になっている。 |
| 事業者間での認識、団体作りで相互監視及び指導、自主罰則化。 |

問14 食生活の中で、食中毒の予防について意識していますか？



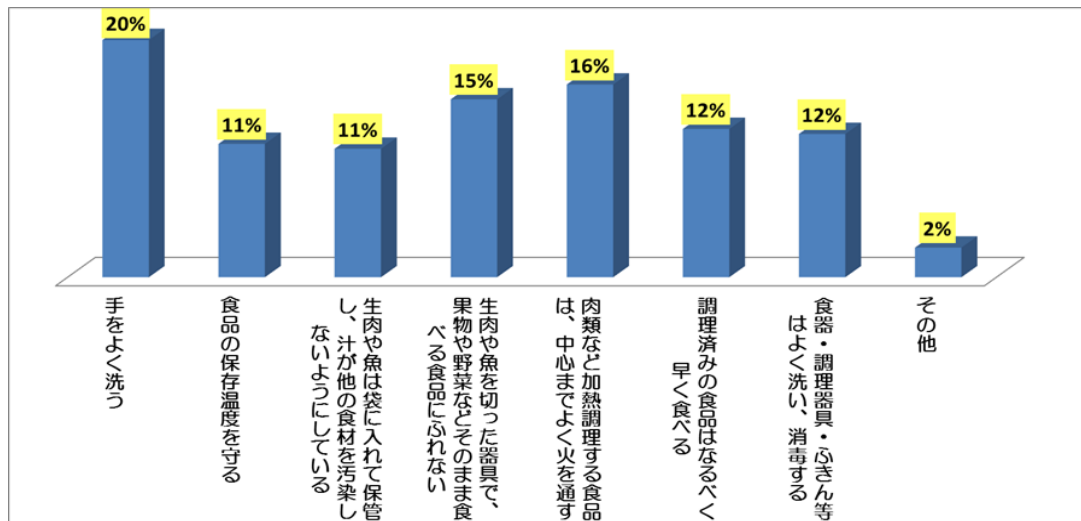
問15 問14で“意識している”と回答した方に伺います。

☆ 特に意識している食品はありますか？（複数回答可）



問16 問14で“意識している”と回答した方に伺います。

☆食中毒にならないためにどのようなことに気をつけていますか？（複数回答可）



その他の回答（抜粋）

手を洗うことも大事ですが、冷蔵庫に頼らないでこまめに買物をして新鮮なうちに食べることだと思います。

今まで食中毒になったことがないので、テレビ等で見た知識をもとに実践している程度でその行為によって食中毒を防げているかはわからない。

まな板の殺菌をこまめにしている。

肉用、魚用、まな板、包丁も分けるようにしている。

冷蔵庫なども定期的に掃除・消毒をしている。また、物もなるべく少なく保管するように心がけている。

冷蔵庫に入っていれば安全と思わず消費期限を守り、買い貯めをしない。

- ・生肉、生魚は切ったら器具は素早く消毒する。
- ・卵も使ったら手洗いする。
- ・スポンジもよく洗う。
- ・調理する時は必ず手を洗う。

問17 問14で“意識していない”と回答した方に伺います。

☆意識していない理由は、なぜですか？（複数回答可）

