

平成28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、8,849件あり、平成26年度(8,766件)に比べ0.9%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1,803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20.4%を占めています。続いて「不動産賃借」の523件で、全体の割合は5.9%となっています。

そこで、今後の行政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28年度消費生活モニター 21名
21通回収/回収率100%

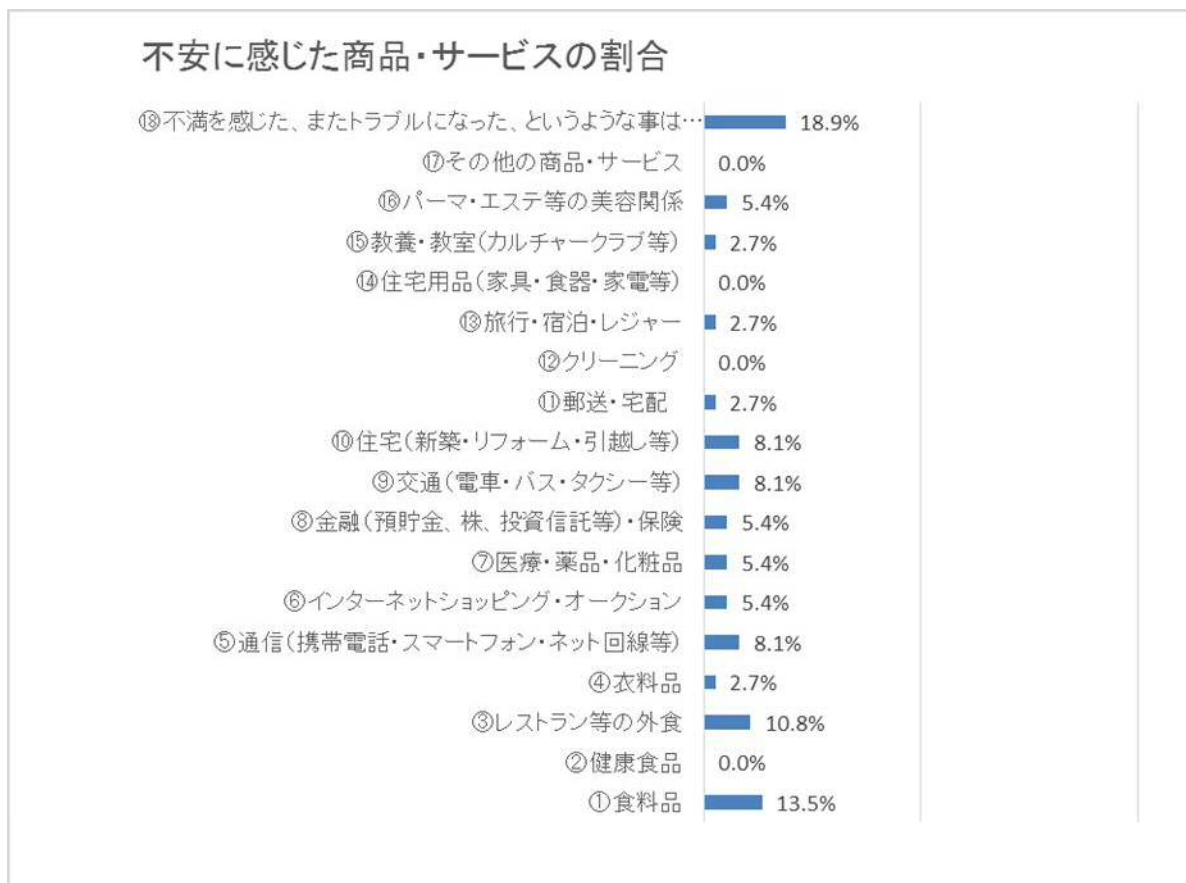
20代	男性	4.8%	女性	4.8%	9.5%
30代	男性	4.8%	女性	19.0%	23.8%
40代	男性	4.8%	女性	4.8%	9.5%
50代	男性	9.5%	女性	19.0%	28.6%
60代	男性	4.8%	女性	14.3%	19.0%
70代	男性	4.8%	女性	4.8%	9.5%
合計		33.3%		66.7%	100.0%

4 調査方法 往復郵送

5 調査時期 平成28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。

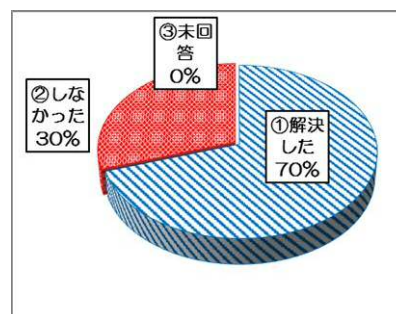


問2 問1で①～⑱に該当した事がある方にお聞きします。

●解決しましたか？

●いつごろですか？
不満やトラブルにあった年月

平成23年度以前	7.1%
平成24年度	0.0%
平成25年度	0.0%
平成26年度	0.0%
平成27年度	28.6%
平成28年度	64.3%



●解決された方にお聞きします。

A 自分で解決した。 ⇒ どういった方法で？
特になにをしたという訳ではなく、バスの運転手さんの対応がよくなかったので、クレームをしたくらい。
レストランと話し合い。
注文した商品が到着した時点で明らかに破損していた。写真を撮って注文先にメールで問合せして商品を交換してもらった。

お客様サービスにTELし食品に含まれていた異物回収のため会社の担当が訪問。原因究明等行われたが不明。再発防止のための話し合いを数回行った。(主人が対応)
外食の時、肉が焼けてなくてすぐ店員に伝えて換えてもらった。
不満を抱えたまま我慢する。
レストランの食事の内容が良くなかった(異物があった)ので苦情を言った。
タクシー会社に電話し改善を求める。
その場で本人に改善を求めた。
自分で調査した。

B 相談した。⇒ どちらの機関に？
親
家族、友人
消費相談窓口

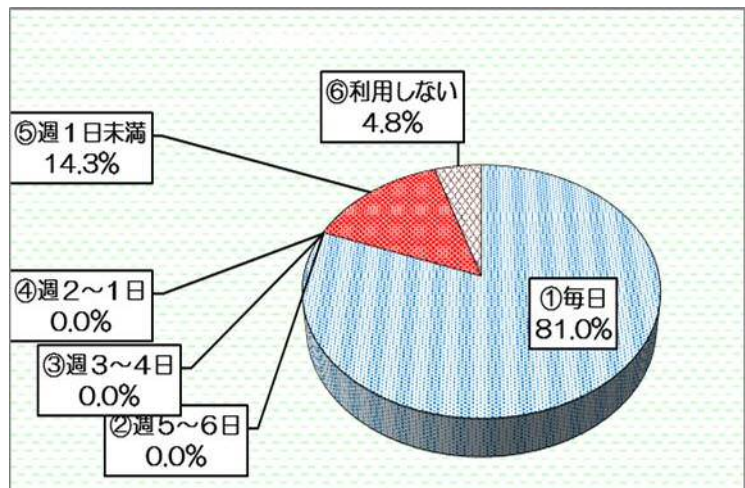
●解決しなかった方にお聞きします。

解決しなかった理由
修繕するはずがうまくいかなかった。こっこの要望と相手側の保障がかみ合わなかった。
料金体系が決められており個人的レベルでの解決が難しいため。
毛染めで頭皮がかゆくなり、しばらく困ったが、また行くのも嫌なのでそのまま様子を見た。

◎昨年度、当センターに寄せられた相談内容の中で、一番多かったのは『デジタルコンテンツ』です。問3～問7については、デジタルコンテンツ及びインターネット通販・オークションについての設問です。

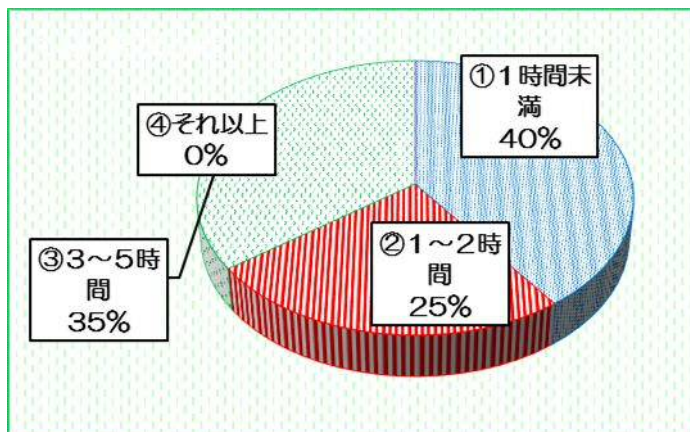
『デジタルコンテンツ』の相談とは、「パソコンのアダルトサイトに無料だと思って入ったら、突然登録料金の請求をされた」「出会い系サイトから届いたメールで高額なポイント代金を支払ってしまった」などのトラブルです。

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？



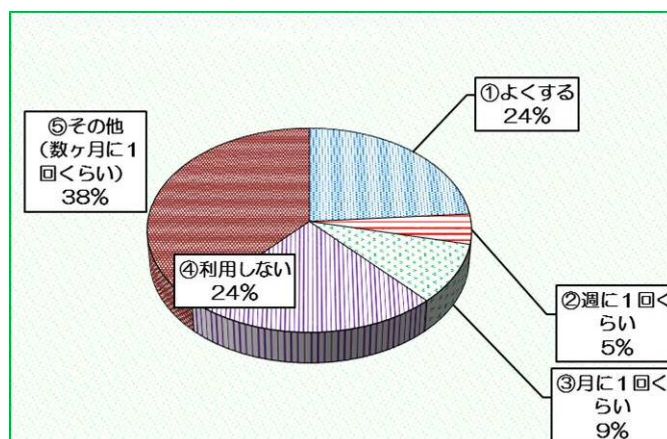
問4 問3で利用すると回答した方にお聞きします。

1日の閲覧時間はどのくらいですか？



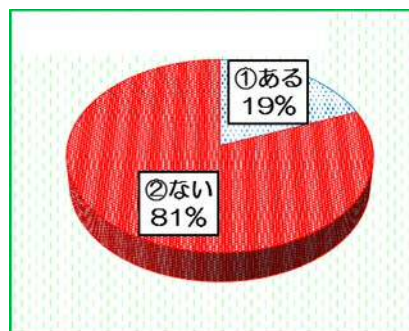
問5 インターネットショッピングは、利用しますか？

問5-1 利用頻度

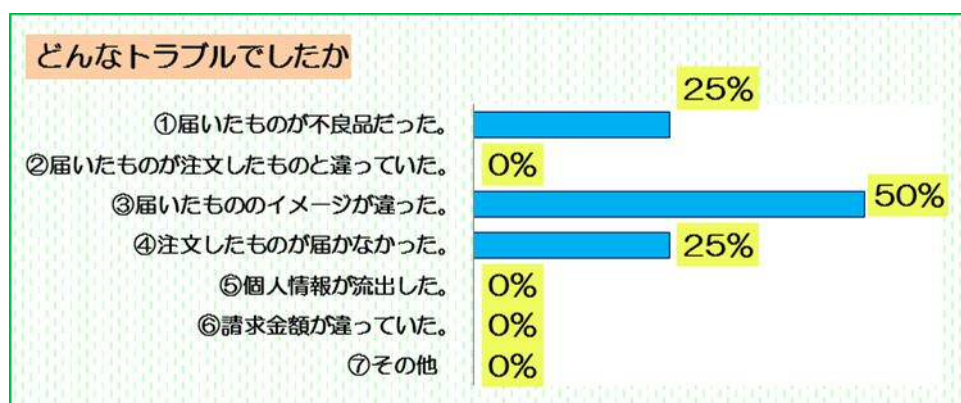


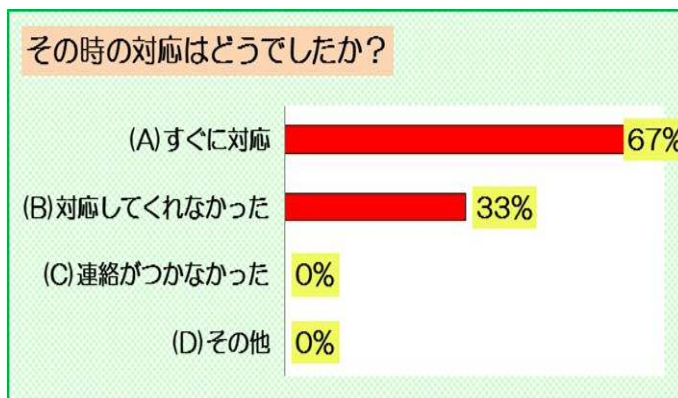
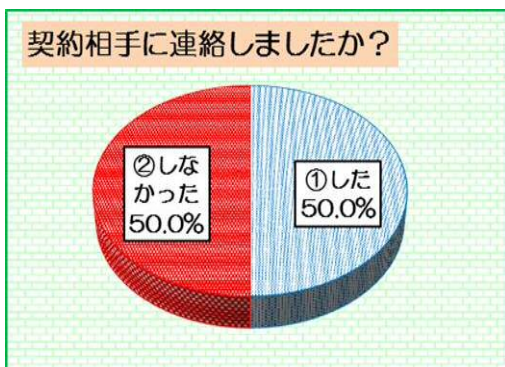
問5-2 利用したことがある方にお尋ねします。

インター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？

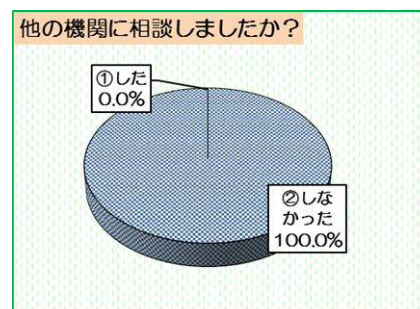


あると回答した方にお聞きします。





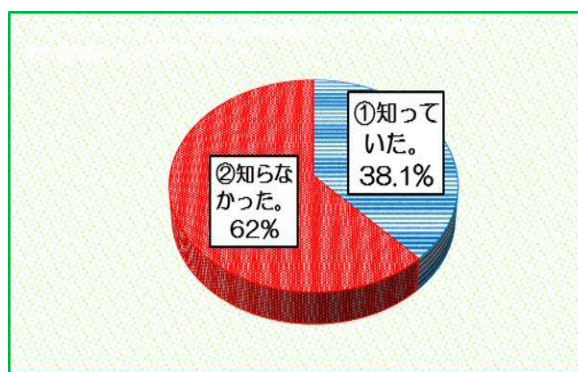
★契約相手に連絡しなかった方、(b)対応してくれなかった・(C)連絡が付きなかつたと回答した方にお聞きします。



◎しなかった方にお聞きします。

相談しなかった理由
それまで問題視してなかったから。
金額が少額であったので次回よりその業者への注文はしない様にする。

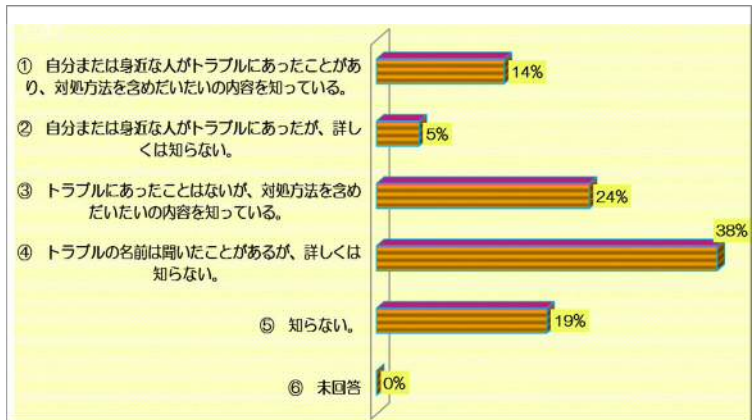
問6 インターネットショッピングなどの通信販売は、クーリング・オフの対象とならないことをご存知ですか？



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？ 該当する番号1つに○印を付けてください。

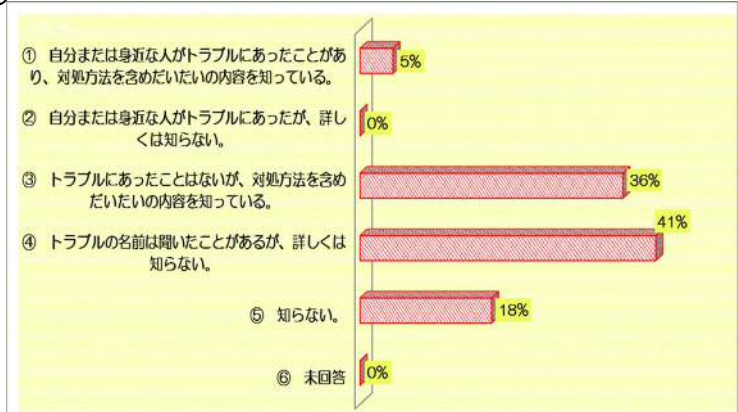
(1) 不当請求

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



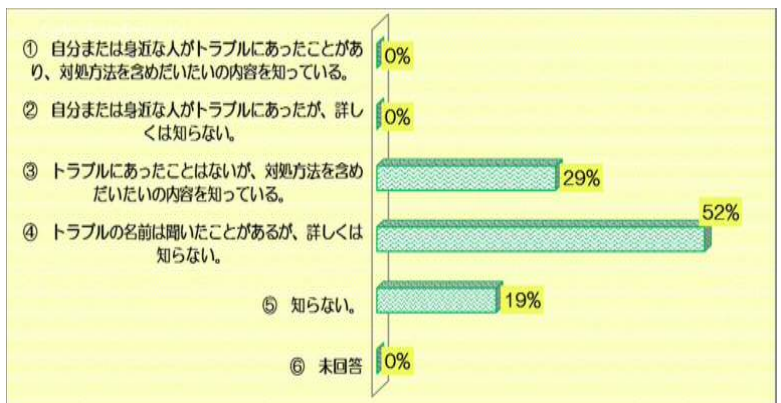
(2) 出会い系サイトによるトラブル

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



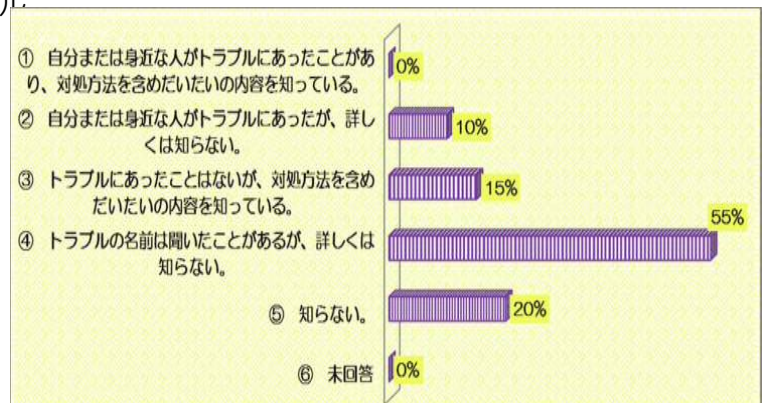
(3) インターネットオークションによるトラブル

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



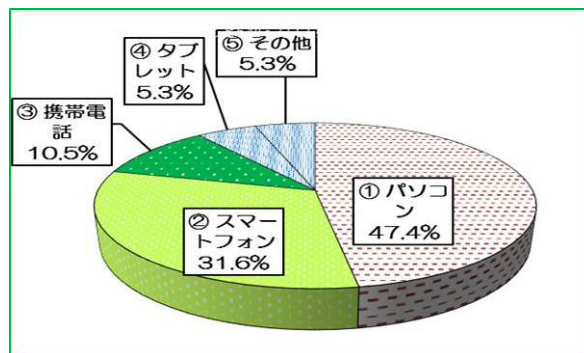
(4) オンラインゲームによるトラブル

「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

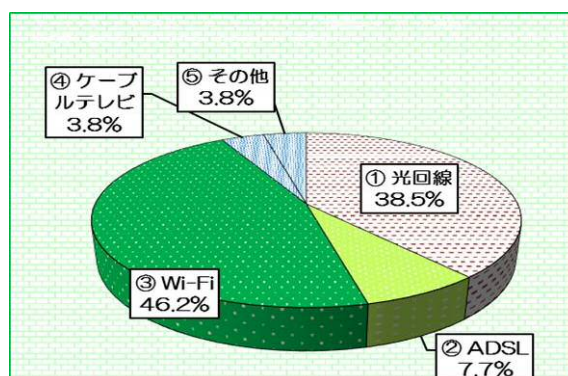


【問8～問10は最近トラブルが増している電気通信サービスに関する設問です】

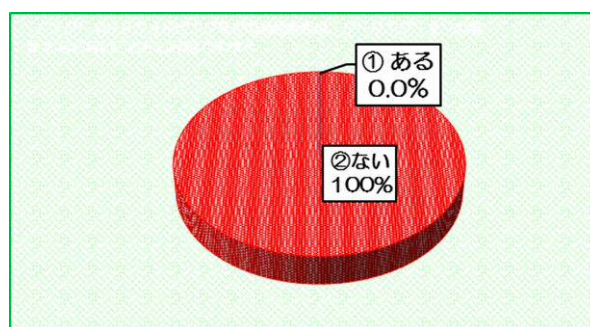
問8 インターネットを利用する機器は何ですか？（複数回答可）



問9 インターネット接続に利用するサービスは何ですか？



問10 インターネット接続回線（光回線やプロバイダ）の契約でトラブルになったことはありますか？

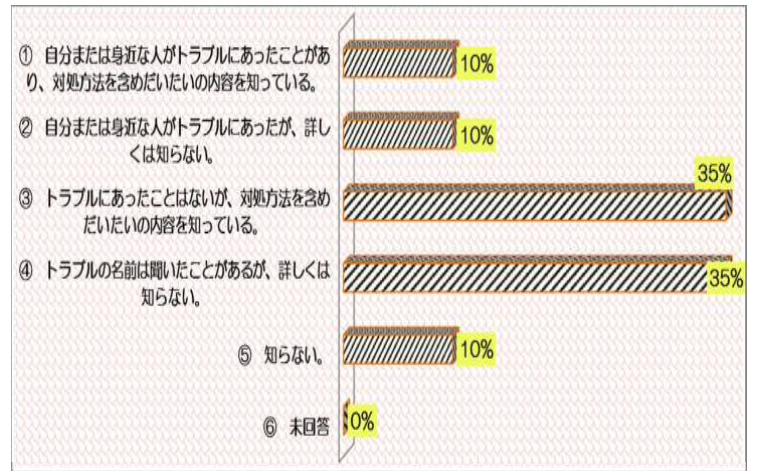


【問11～問27は悪質商法（問題の多い商法）事例についての設問です】

問11 「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、新たに加入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。

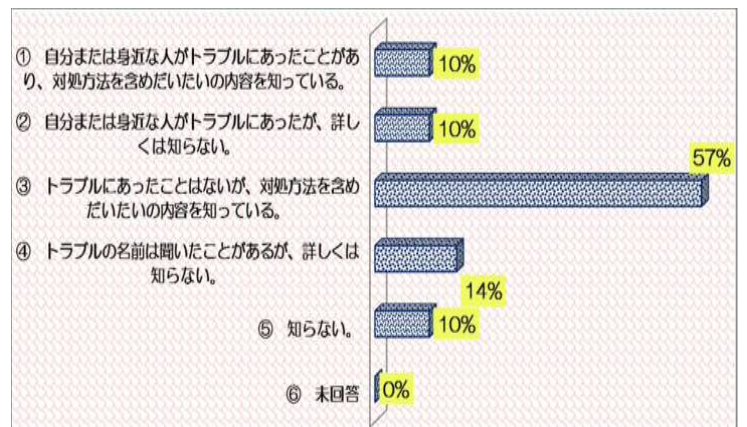
【主なもの】健康食品・美顔器・浄水器・化粧品



問12 「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、不安をお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。

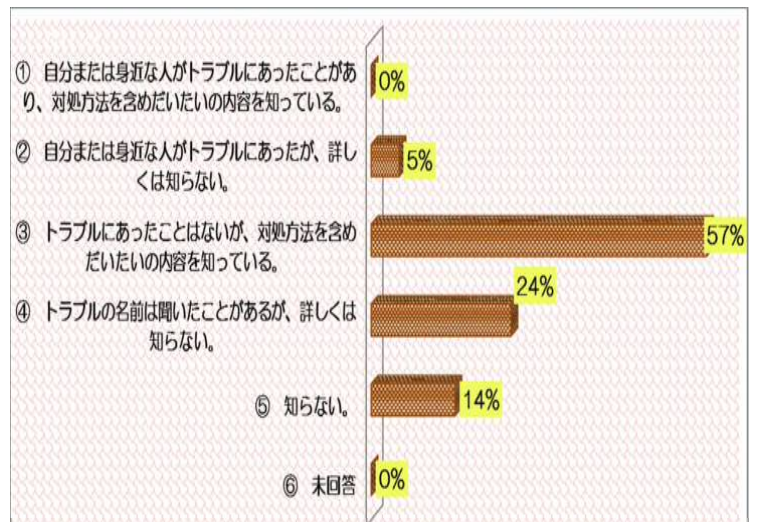
【主なもの】化粧品・健康食品・美顔器・エステ・絵画・アクセサリー



問13 「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。

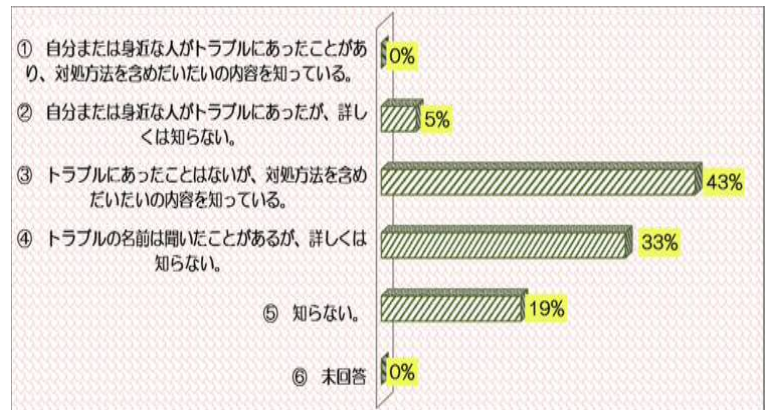
【主なもの】アクセサリー・レジャーサービス会員・英会話教材、パソコンソフト・呉服



問14 「点検商法」

無料点検をしてみると家に入り込み、「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。

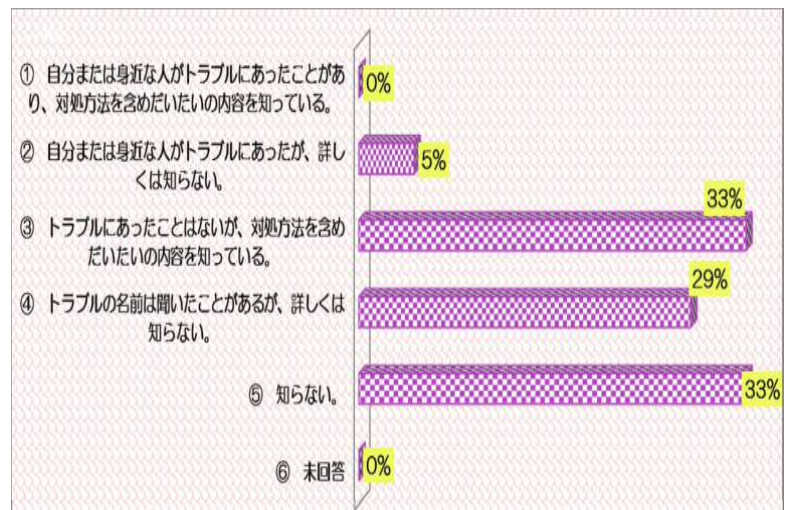
【主なもの】床下換気扇・布団・浄水器・耐震工事・屋根工事



問15 「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、得した気分させ、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。

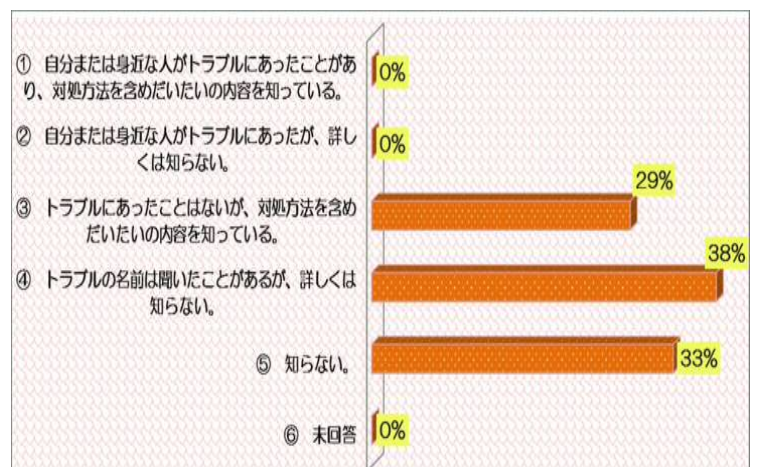
【主なもの】布団類・電気治療器具・健康食品・浄水器



問16 「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。

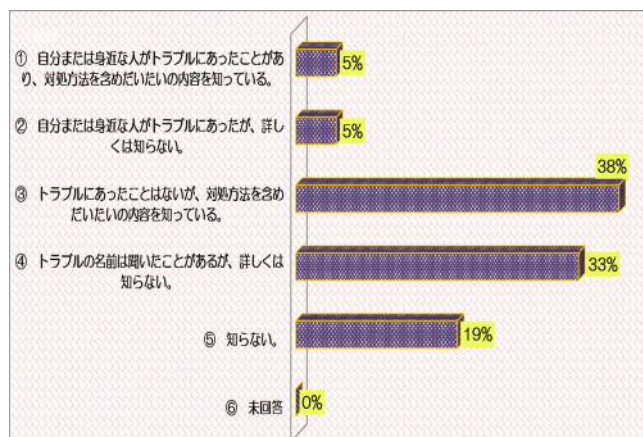
【主なもの】パソコンソフト・教材



問17 「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。

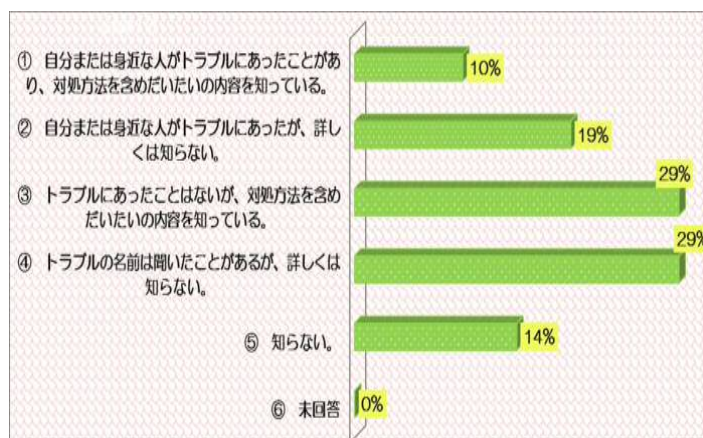
【主なもの】未公開株・社債・ファンド・先物取引・CFD取引・外貨両替・海外不動産



問18 「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。

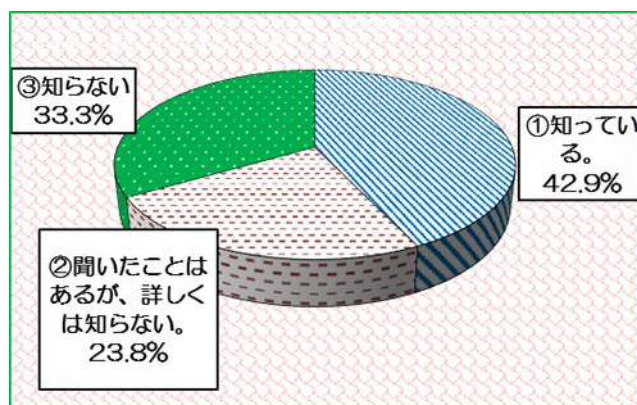
【主なもの】着物、ブランドの洋服、金やプラチナのアクセサリー類等



問19 「訪問購入（買取）」－②

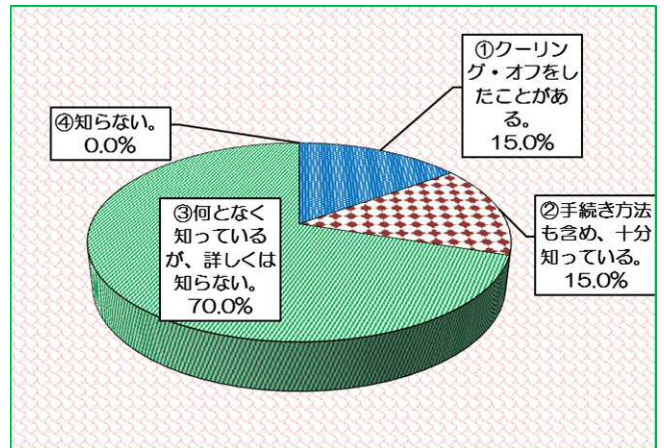
クーリング・オフできることや、クーリング・オフ期間中は、売った品物の引き渡しを断ることができることを知っていますか？

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。

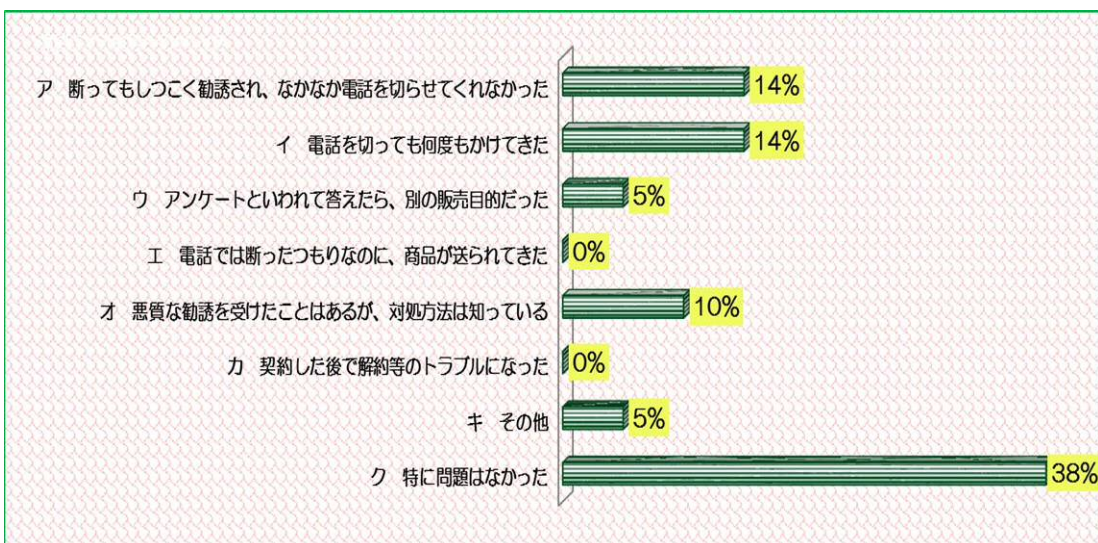
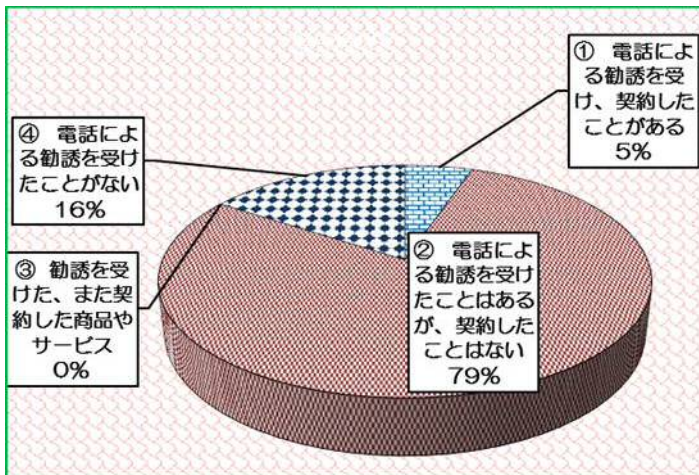


問20 クーリング・オフ制度についてご存知ですか？

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。



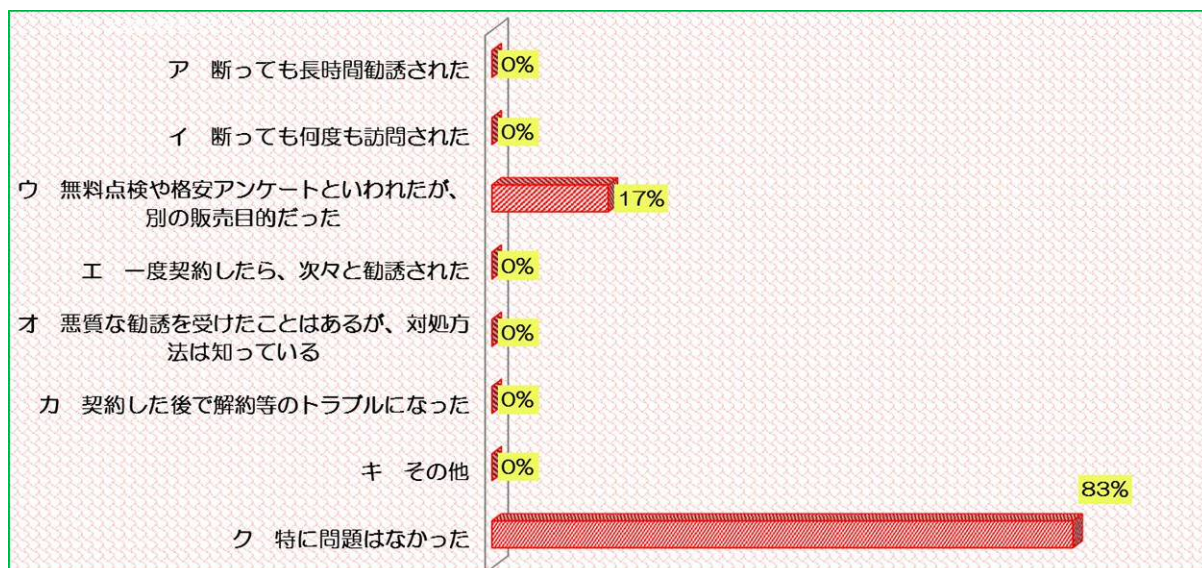
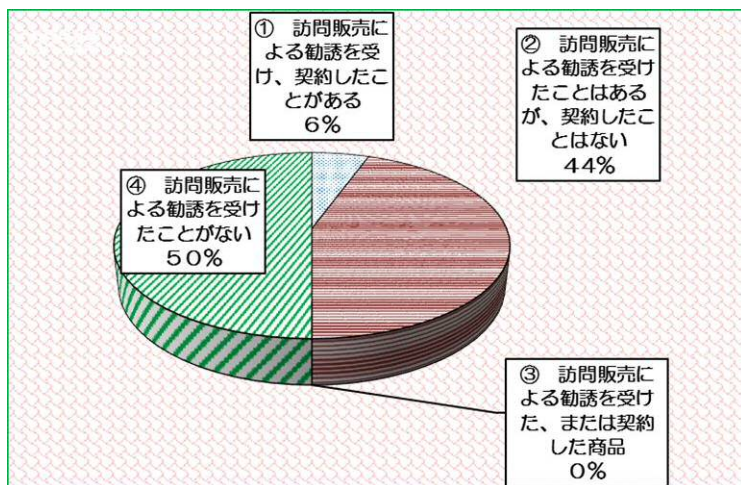
問21 自分または身近な人が、ここ1,2年の間に電話による勧誘を受けたことがありますか。また、勧誘を受けたことがある方は、問題と思う点がありましたか。



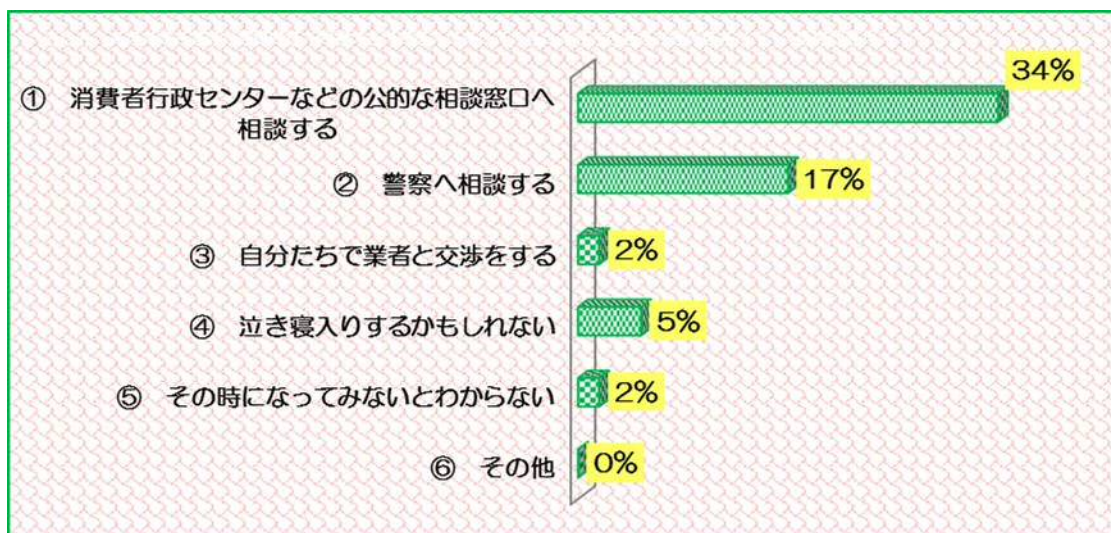
その他の回答

行ったことのない店からの勧誘。

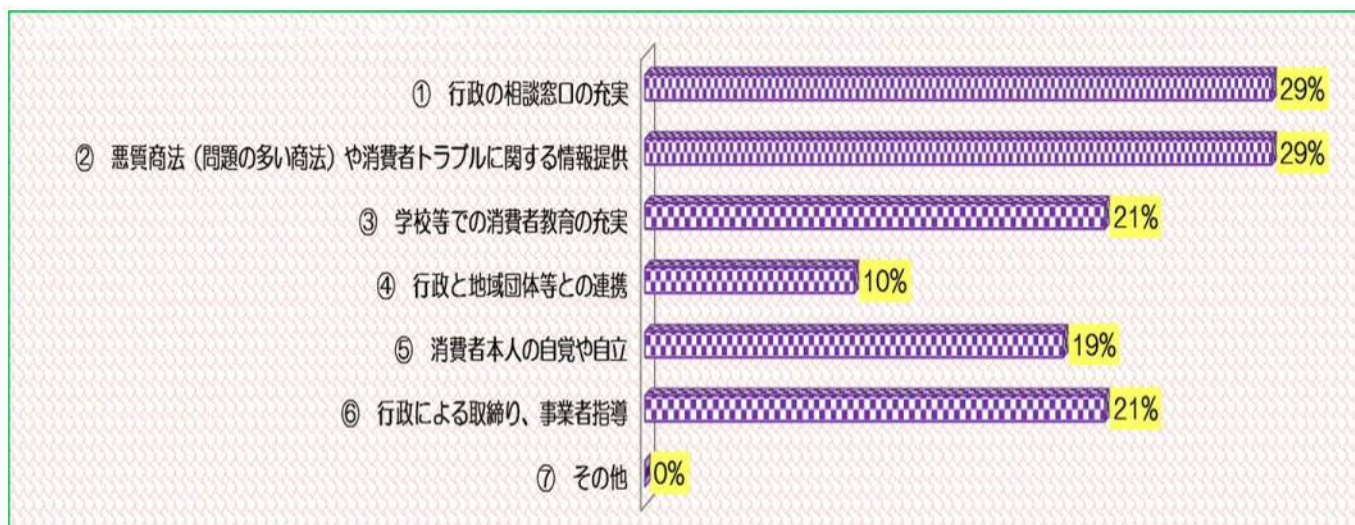
問22 自分または身近な人が、ここ1,2年の間に訪問販売による勧誘を受けたことがありますか。また、勧誘を受けたことがある方は、問題と思う点がありましたか。



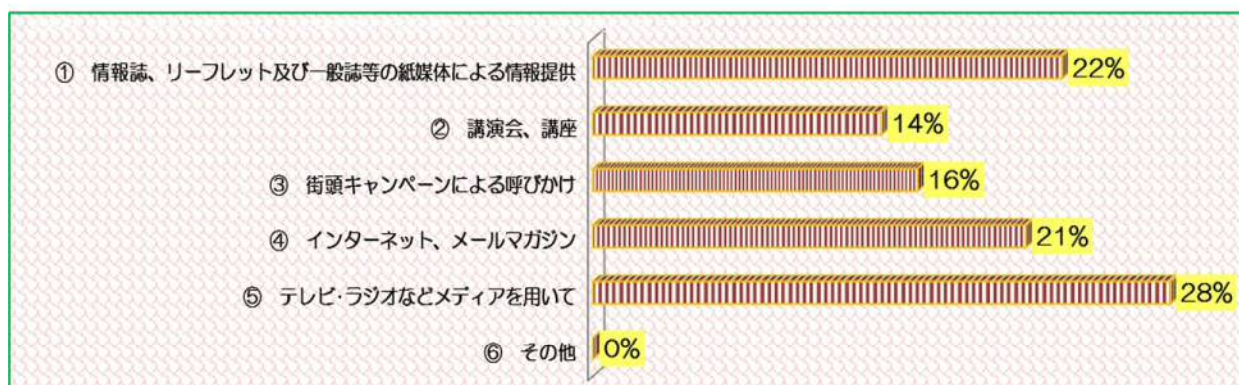
問23 もしも、あなたやご家族が悪質商法（問題の多い商法）にあってしまったらどうすると思いますか。（複数回答可）



問24 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。（複数回答可）



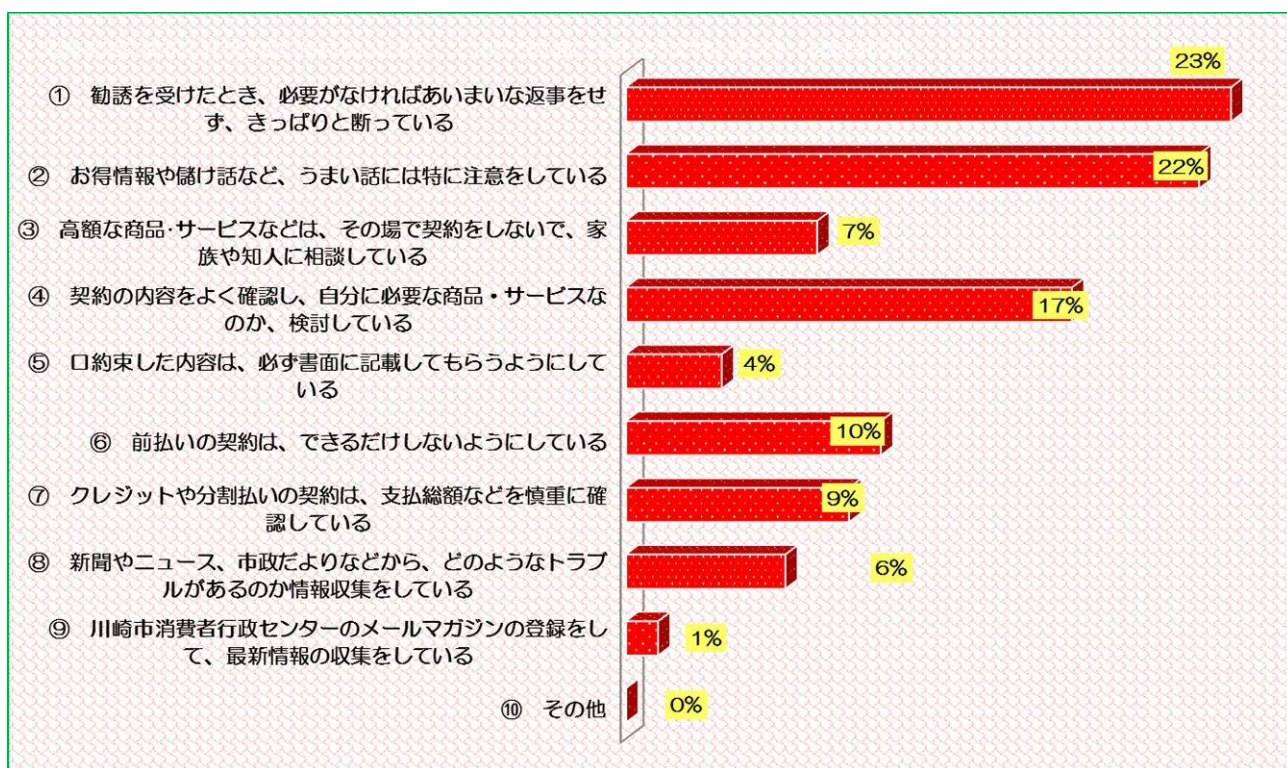
問25 悪質商法（問題の多い商法）の被害にあわないための心得を周知する啓発活動として、どの方法が最も効果的だと思いますか。（複数回答可）



問26 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。

※ 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。



問27 その他、悪質商法等の消費生活に関するトラブルや消費生活に関する情報について意見などありましたら御記入ください。

自 由 意 見
行政側も頑張っていってほしいのですが、出来れば日がいい合いやすい高齢者などが多く集まる施設にて講演や指導を行って欲しいと思います。
新しい悪質商法があったらその都度、情報を流してほしい。
1人暮らしの認知症の高齢者などは被害に遭い易いので、サポート体制をどうするか具体的に考える必要がある
自分が騙されないようにするには情報収集がいかに大切か改めて自覚しました。知っているのと知らないのとでは身構え方が違います。
悪徳業者は名を変え手口を変えて何度でも現れるので警察と行政との連携より最新の情報を市民に教えてほしい。
いつまでたっても悪質商法の被害があとをたたないのは被害者の方にも問題があるのではないかと思います。
悪質商法ではないが、身近な人が振り込め詐欺にあった。
トラブルについての情報は大切だが、同時に悪質商法をしようとしている人間たちにやり方のヒントを与えてしまっている気もします。そういった悪事に加わるとどうなるか若

い人たちに発信してゆくのも大事なのかと思います。「気をつけろ」とだまされる側だけの情報だけでなく、今更かもしれませんが、犯罪者側に訴えることはできないものでしょうか。

実際トラブルに遭うまで他人事と考えている方が大半だと思います。メディアや街頭キャンペーンで根気よく情報発信を断続することが重要だと思います。(情報誌や講演会は興味がないと手に取らない参加しなしので)

スマホやインターネット販売でのトラブルは若者が利用し巻き込まれるケースも多いので学校での消費者教育を充実させると良いと思う。

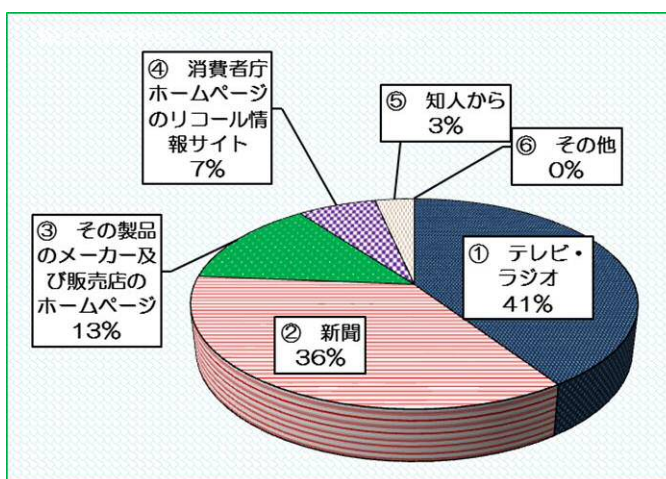
【問28～問32は製品事故についての設問です】

消費生活用品などの製品事故について、事業者から出される製品回収や無償修理等の情報（リコール情報）をどのように入手しているのか伺います。

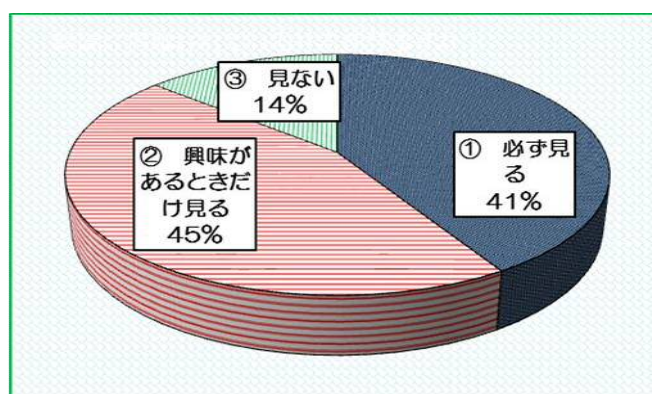
※製品事故とは…

- 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

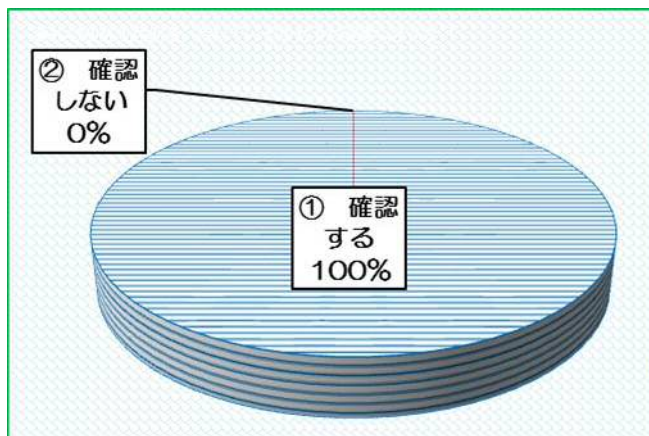
問28 製品の事故情報は、どこから入手しますか？



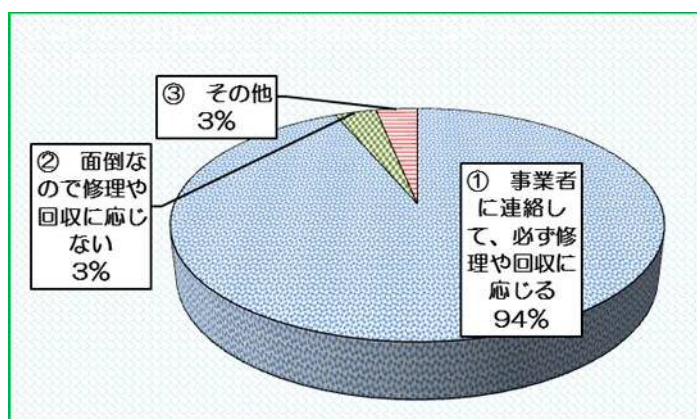
問29 新聞に掲載されているリコール社告を見ますか？



問30 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31 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）
金額や程度による。少額ならば手間がかかるので修理や回収に応じないかもしれない。

問32 製品事故の情報について、ご意見がありましたらご記入ください。

自由意見
難しいと思いますが、たくさん人が集まる場所で啓発をして欲しいです。
販売店での告知を分かりやすくする。
家電品など何種類もある場合にはよく分からない時があるので、量販店などにもチラシをまいて欲しい。
色々な媒体を使って消費者が1人でも多く情報に触れるように企業は更に徹底してアピールするべきだと思う。
人間が作っている以上、誤りはあると思っています。判った時点できちんと発表していただきたいと思います。
発火事故を再現する実験をテレビで見たことがあります。とても怖かったのを覚えています。怖い栗が調度よい予防になるのかと思いました。
消費者等のHPにリコール情報サイトがあることを知りませんでした。

問33 消費生活に関するトラブル全般についてのご意見がありましたら、自由に御記入ください。

自由意見
オレオレ詐欺や悪徳商法の事件が地域でおきた時、注意を促すアナウンスが流れます。とても効果的だと思います。麻生警察からかと思いますが、再発防止に役立っているのではないかと思います。
主婦になり時間ができ、昼間、夕方のワイドショーの特集で消費生活に関わるトラブルを目にする機会が増え問題を意識するようになりました。過去に自分が訪問販売の被害に遭っていたことも問題を意識し始めて初めて気付きました。私のように自分が被害に遭っていると気付いていない方も多くいると思うので、TVやインターネットで情報を発信し続けることがとても大切であると考えます。
消費生活トラブルは被害にあった人も被害にあったにもかかわらず、「騙される人間も悪い」などという雰囲気がある。一番悪いのは悪質な事をする人間なのだから、こういった人間を増やさない様違う方向からの呼びかけもしっかりして欲しい。また、行政は厳罰化も考えてほしい。
生活していく上でトラブルはつきものですが、消費者の立場として会社もよい商品を作って、トラブルがない様（トラブルが起こらない様）に最善をつくしてほしいと思っております。
人を騙す人が増えたのはどうしてなのでしょう？昔から多かったのでしょうか？原因究明と幼い頃からの根元の教育・援助も必要なのではないかと思います。
①日頃から自分や家族の日常生活のあり方に関心をもつこと。②消費生活のトラブルは業者など相手だけの問題ではなく、私たちの消費者力も問われていることから、こうした機会を通して学び、判断力を自ら身につけること。これらが大切だと思っています。
悪質商法の業者名がわかった時点で警察がすぐに動いて欲しい。
トラブルに対しての行政の迅速な対応
メーカーにもう少しプライドを持って製造してほしい。
メジャーなショッピングセンターなどに窓口を設けて入り口を入りやすくしてあげると、気軽にトラブル相談が出来ると思います。

消費者庁リコール情報ホームページ

<http://www.recall.go.jp/>

※最新の回収・無料修理等の情報が掲載されています。

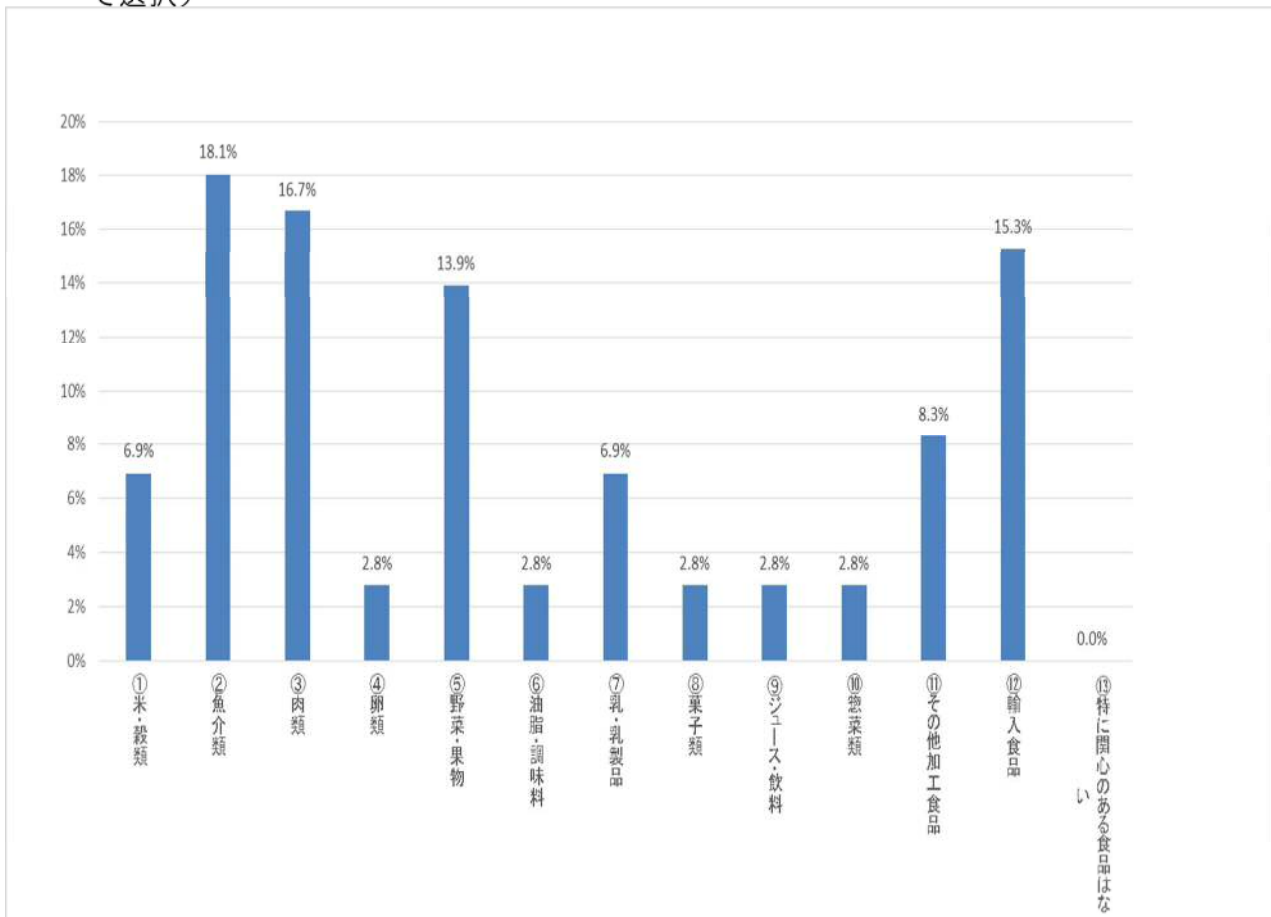
リコール情報メールサービスもあります。





II 食の安全性について

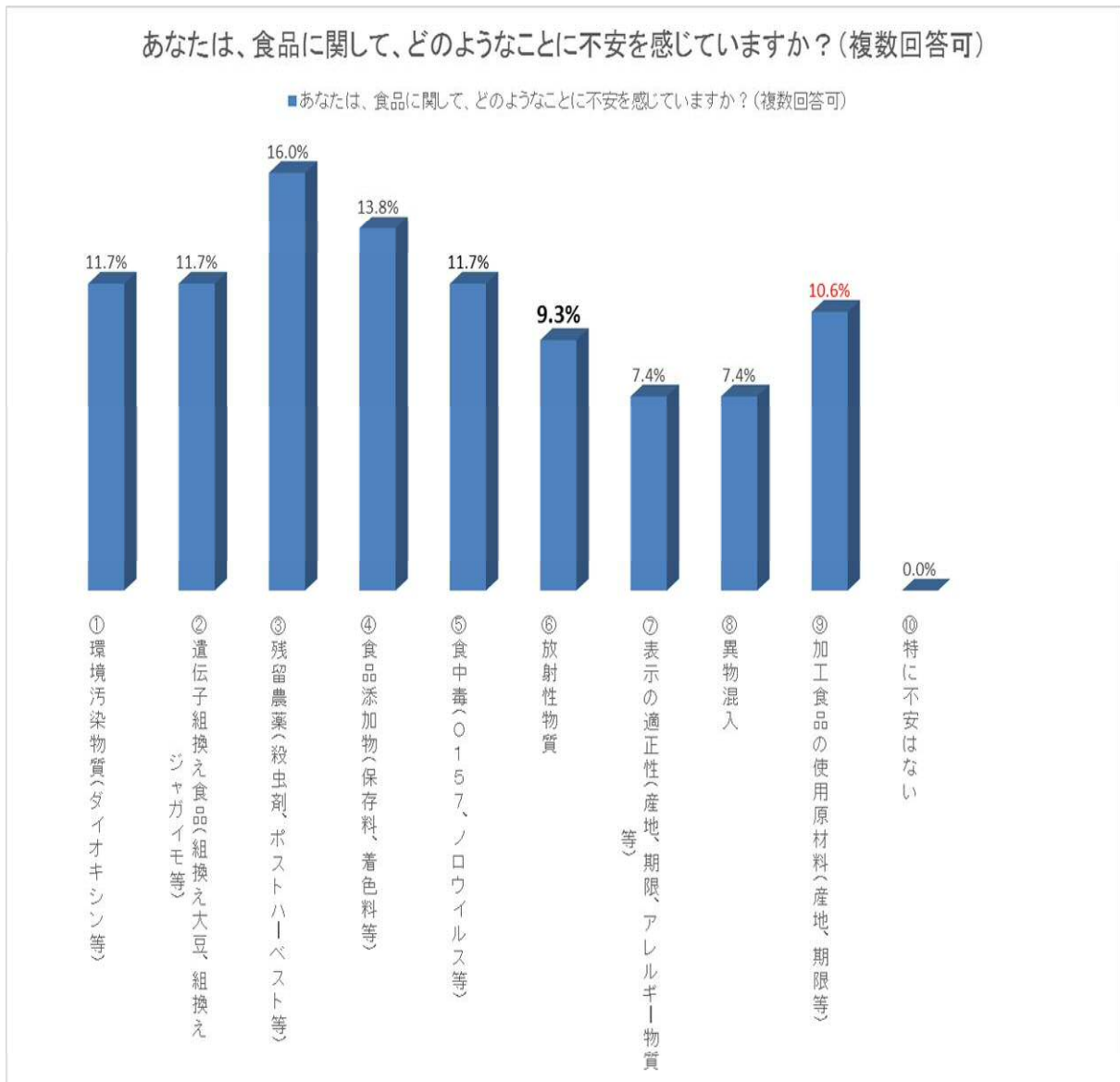
問1 あなたが、安全性について特に関心をもっている食品をお選びください。(3つまで選択)



	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
1位	輸入食品	輸入食品	魚介類	魚介類
	22.7%	18.4%	18.3%	18.1%
2位	魚介類	肉類	輸入食品・その他加工食品	肉類
	18.8%	18.4%	17.2%	16.3%
3位	肉類	魚介類	肉類	輸入食品
	17.2%	15.1%	14.0%	15.3%

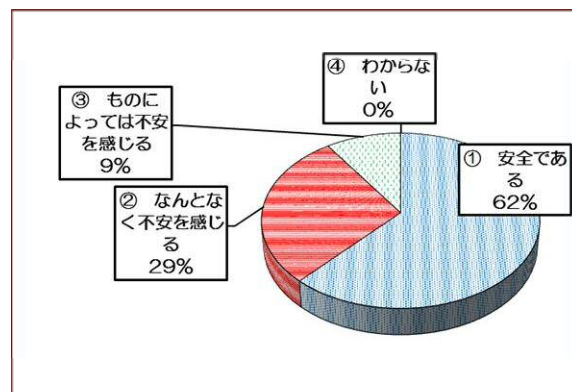
問2 あなたは、食品に関して、次のどのようなことに不安を感じていますか。

(複数回答可)

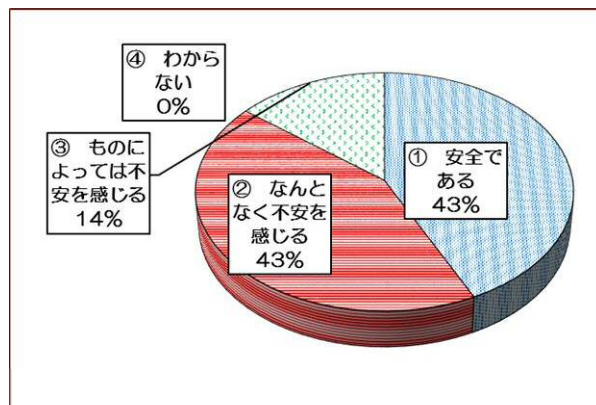


問3 あなたは、日頃購入している食品の安全性について、どう感じていますか。

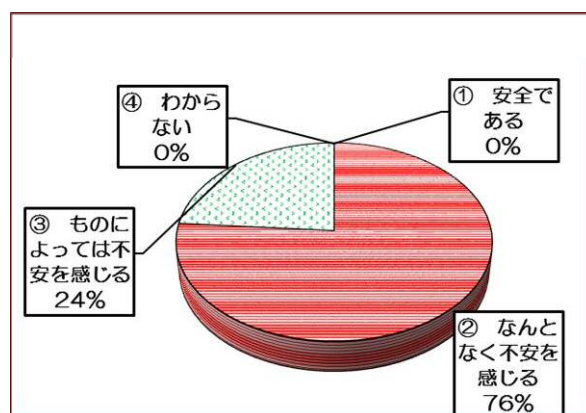
(1) 「国内農産物等(生鮮食品)」について、どのように思いますか？



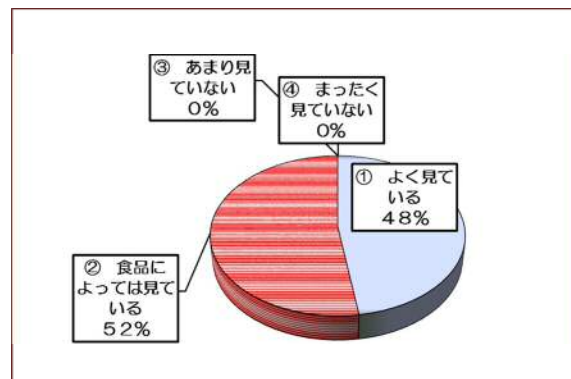
(2) 「国内加工食品」について、
どのように思いますか？



(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？



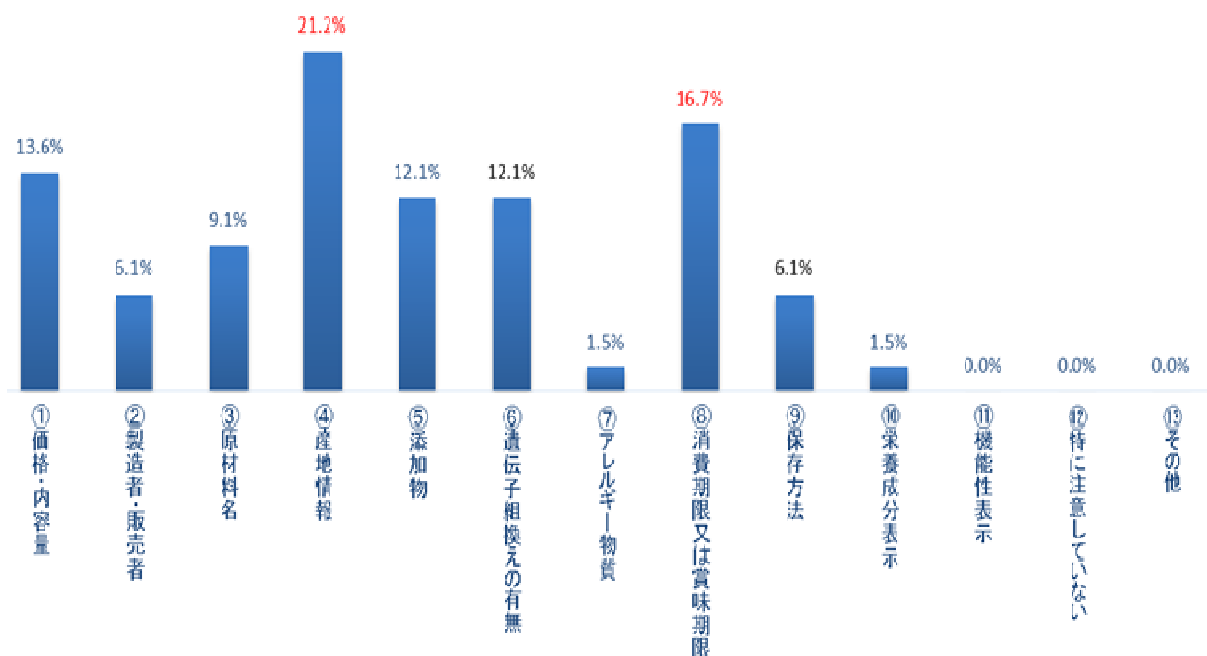
問4 あなたは食品を購入する際、食品の表示（原材料や産地など）を見ていますか？



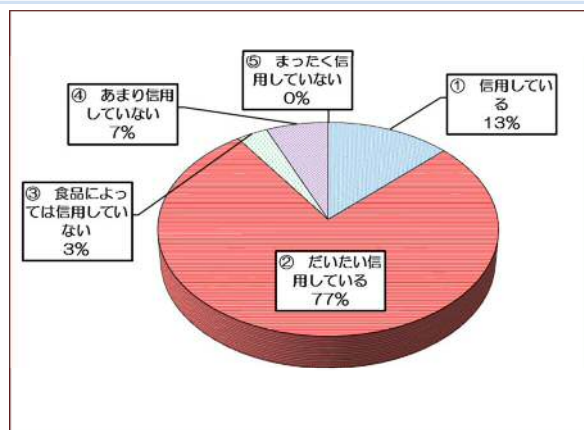
問5 あなたは食品表示を確認するときに、どの表示を特に注意して見ますか？

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ているか？3つまで回答してください。

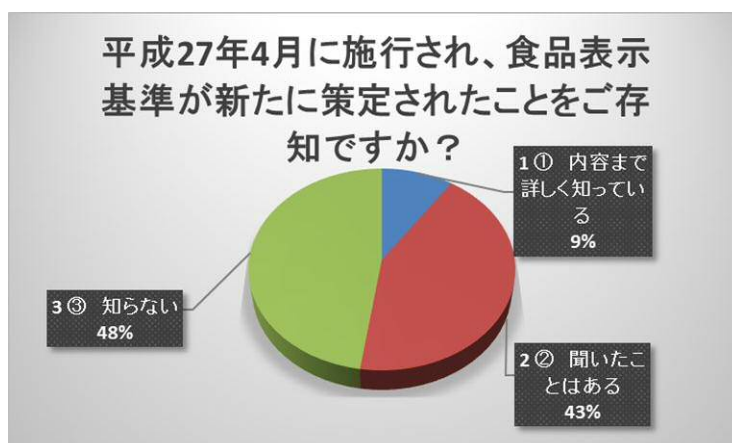
■あなたは食品表示を確認するときに、どの表示を特に注意して見えていますか？3つまで回答してください。



問6 あなたは食品の表示をどの程度信用していますか？

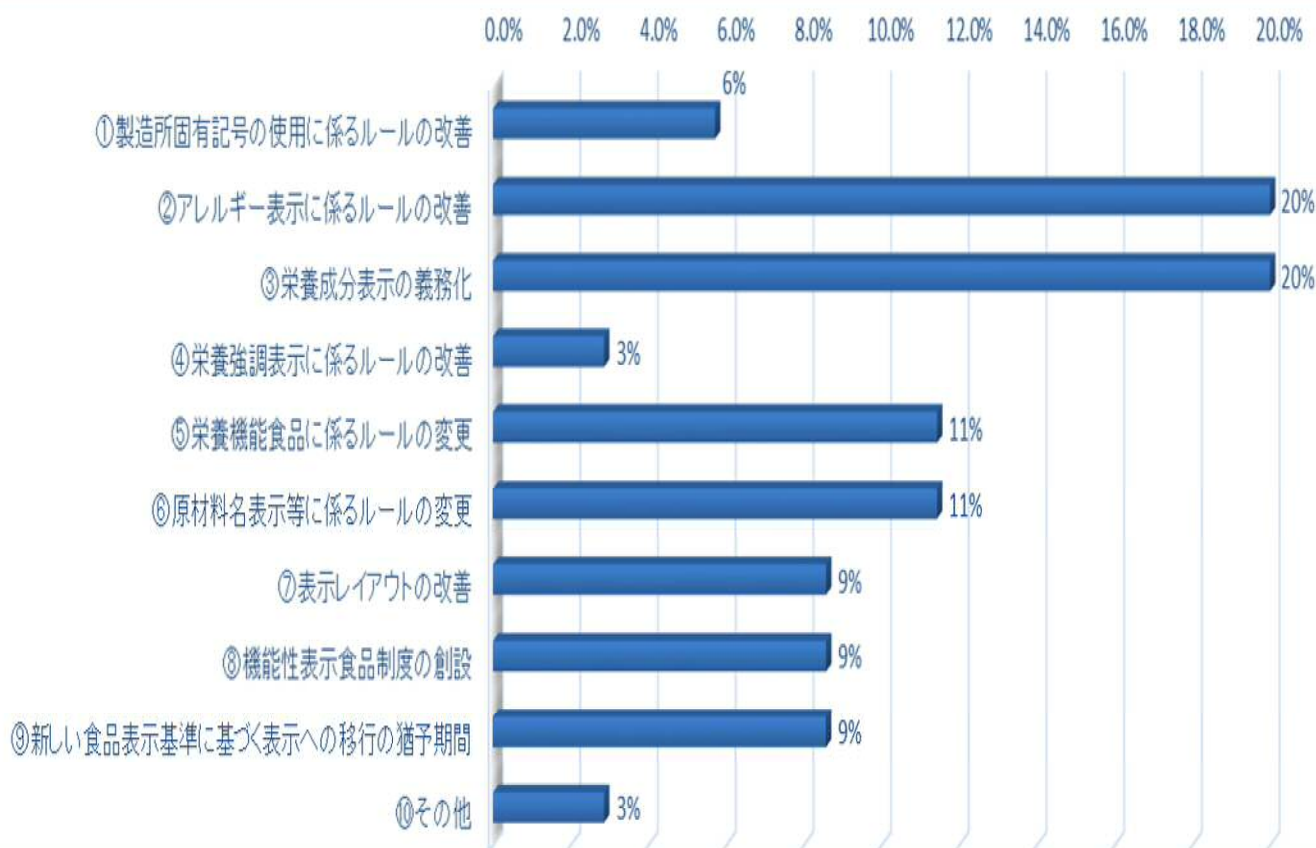


問7 平成27年4月に食品表示法に基づく、食品表示基準が新たに策定されたことをご存知ですか？



問8 食品表示法施行に伴う旧制度からの変更点や創設された新制度等について、ご存知ですか？

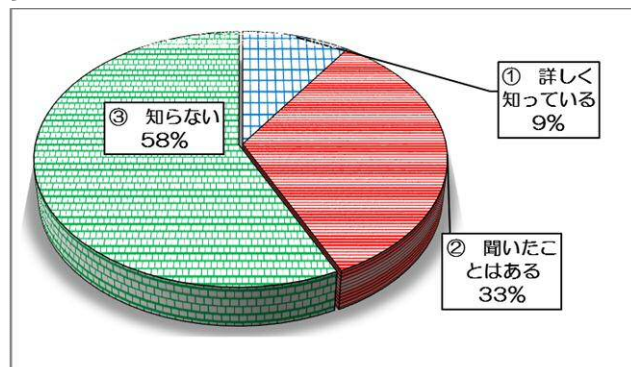
知っているものを選択してください。(複数回答可)



その他 回答

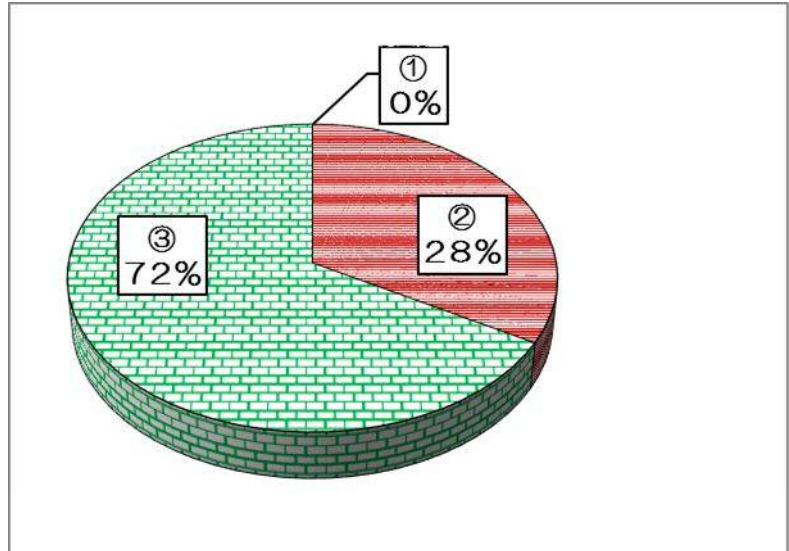
知っているものはありません

問9 食中毒の発生や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（ハサップ）の段階的な導入を推進していますが、HACCPについてどの程度ご存知ですか？

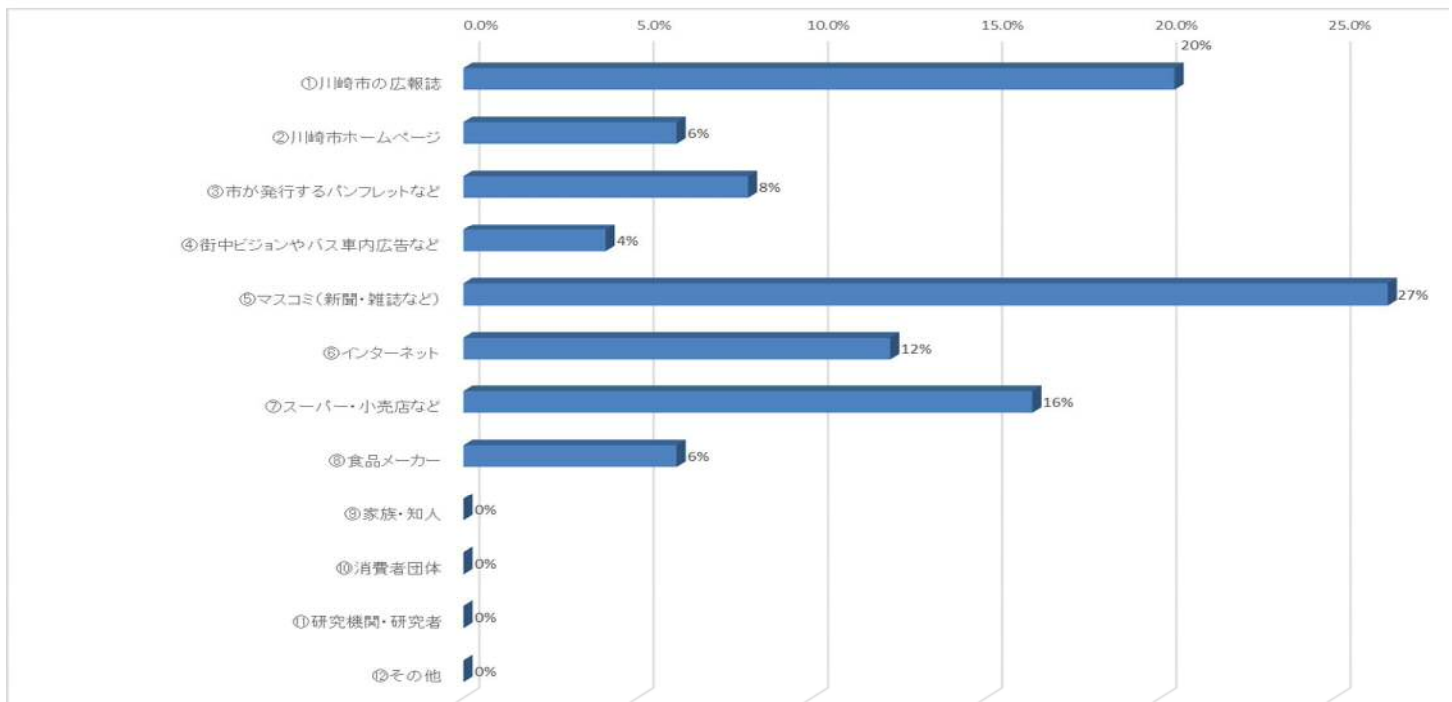


問10 厚生労働省から承認を受けたHACCP施設で製造・加工された製品にはHACCPマークが表示されていますが、食品を購入する際、どの程度参考にしていますか？

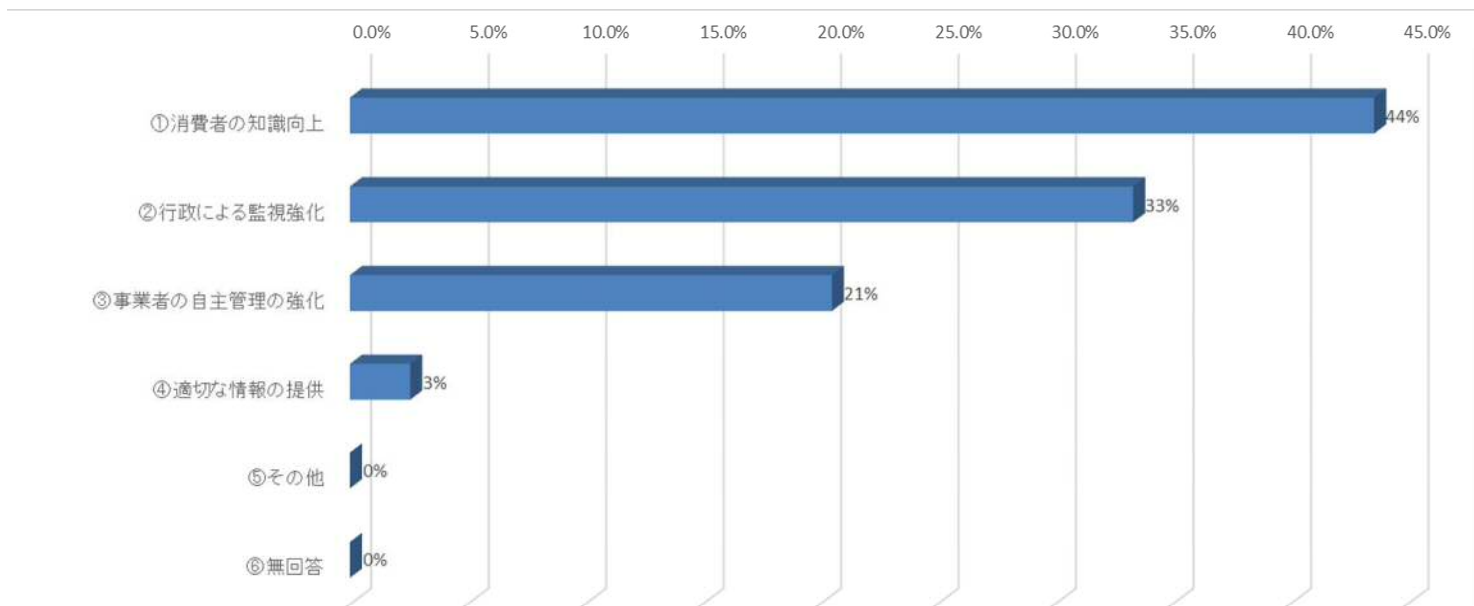
- ① HACCPマークのある商品を優先的に購入している
- ② HACCPマークの存在は知っているが、気にしたことはない
- ③ HACCPマークの存在を知らない



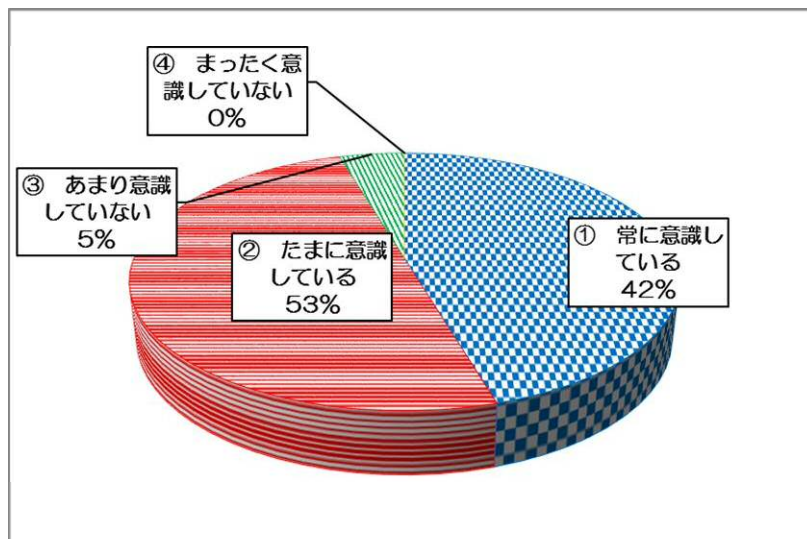
問11 川崎市における食の安全性確保に向けての様々な取り組みについて、どのようなところから情報を入手していますか。（複数回答）



問12 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？

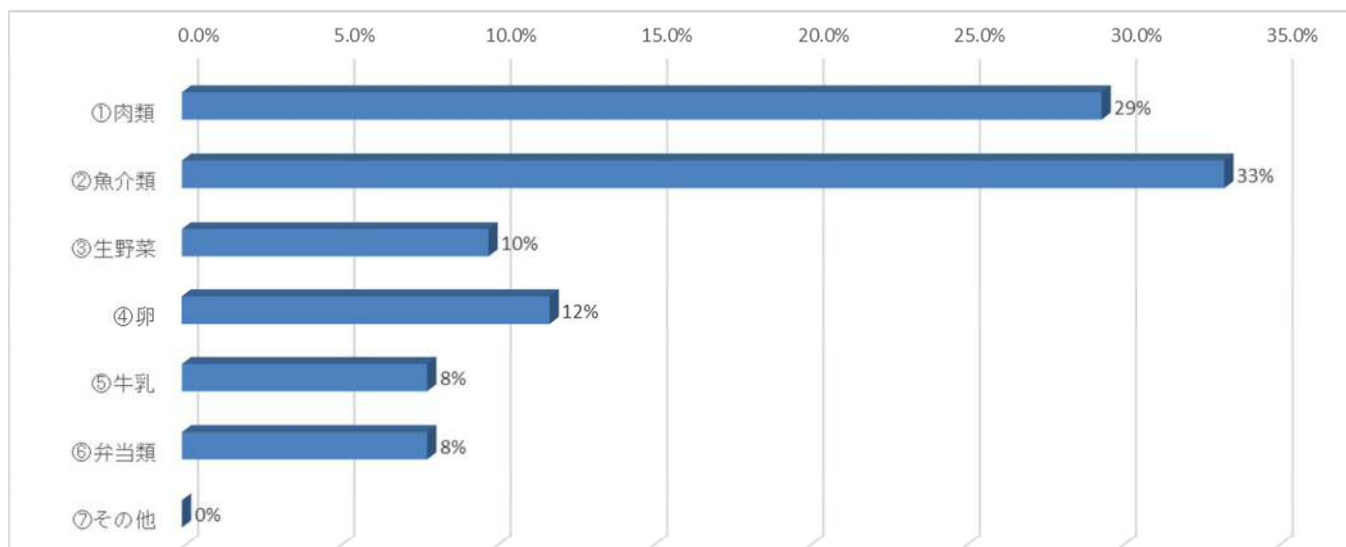


問13 食生活の中で、食中毒の予防について意識していますか？



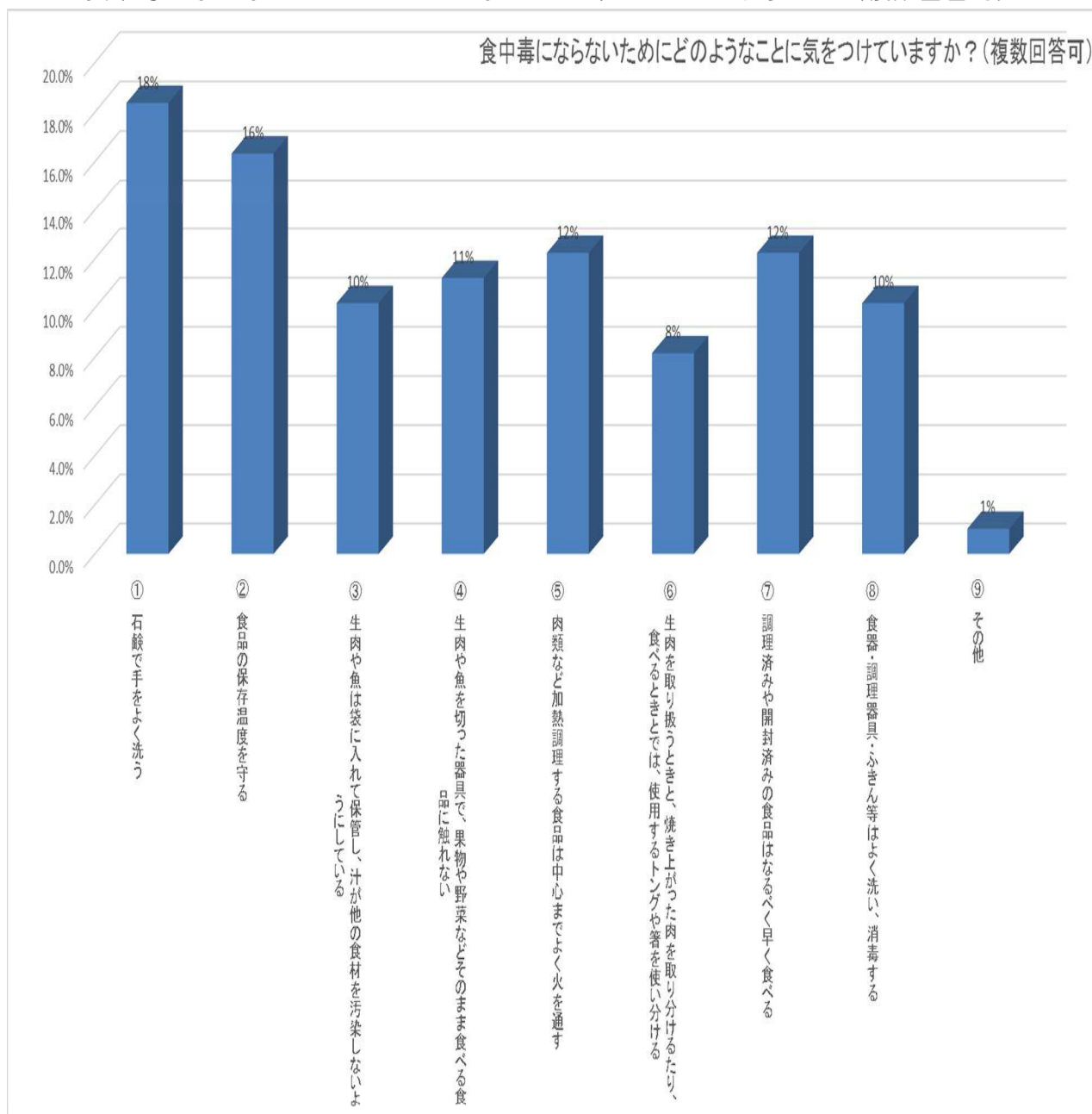
問14 問13で“意識している”と回答した方に伺います。

☆ 特に意識している食品はありますか？（複数回答可）



問15 問13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）

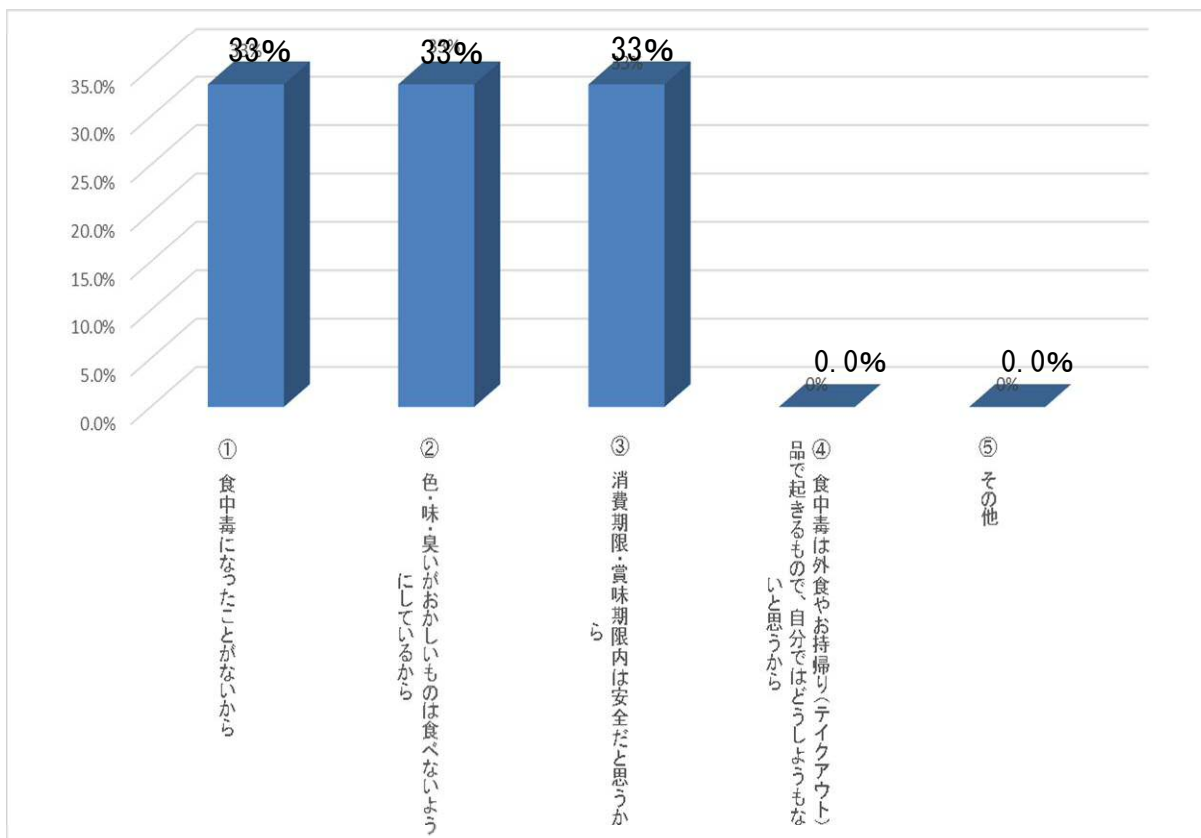


その他の回答（抜粋）

④の時に周囲もアルコールで消毒する

問16 問13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）



問17 食に関して、日頃心掛けていたことがありましたら御記入ください。

自由意見（抜粋）
安いからといってスーパーなどを選別するのではなく、会社のポリシーに自分で納得して購入するようにしているので特に生ものに対する季節的な現象については、常に気を配るようにしている。あと、万が一症状が出てしまった場合の対応も出来るようにしている。
新鮮なものを購入すること。保存方法も確実に。
賞味期限の日にちの確認や肉や魚を買う時は産地、国産であることを確認してから買う。食中毒を絶対に起こさないように手洗いと食器をちゃんと洗うこと。食の大切さと食べることができることへの感謝。
バーゲン時など買う時や、生物を買う時に注意している。中国産については行政指導の強化と輸入制限等をして欲しい。中南米やアフリカの人が日本にもって入る時のチェックも厳重にして欲しい。
なるべく加工していないものを使用して調理する。フライパンは鉄製のものを使う
食物を購入いたしましたら、すぐに賞味（消費）期限をみて期限内に食べることを心がけています。又、賞味期限を過ぎる様な場合は冷蔵庫や冷凍庫に入れる様にしております。又、野菜等痛みそうなものは早く使い切る様に心がけております。又、それが主婦として役割だと思っております。
我が家には小さな子供がおりますので、まずは子供の目線で考えています。子供で大丈夫であれ

ばもちろん大人でも大丈夫なのです。冷蔵庫の中の肉と野菜の保存位置を話して保存するなど「冷蔵庫の中だから」といって安心しない様にしています。また、以前より賞味、消費期限をこまめに見るようになりました。

