

平成31年度消費生活モニター 第2回 アンケート集計

1 調査趣旨

I 消費生活に関するトラブルについて

昨年度に消費者行政センターで受け付けた相談件数は、10,489件で、14年ぶりに10,000件を上回りました。また、平成29年度(8,928件)に比べて17.5%増加しました。「まったく心当たりがない『総合消費料金に関するお知らせ』というハガキが届き、不安である」という相談が、高齢者を中心に急増したことによるものです。「スマートフォンに『有料コンテンツの退会手続きのために、今日中に電子ギフトカードを購入し、番号を送るように』というメールが届いた。」などの相談も多く寄せられました。

契約当事者の年代別では、65歳以上からの相談が、全体の約3割を占めました。

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や食品表示に関する違反事例などにより、消費者の食の安全に対する関心が高くなっていることから、市民が安全で安心できる食生活を送ることができるために、食の安全性に対する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

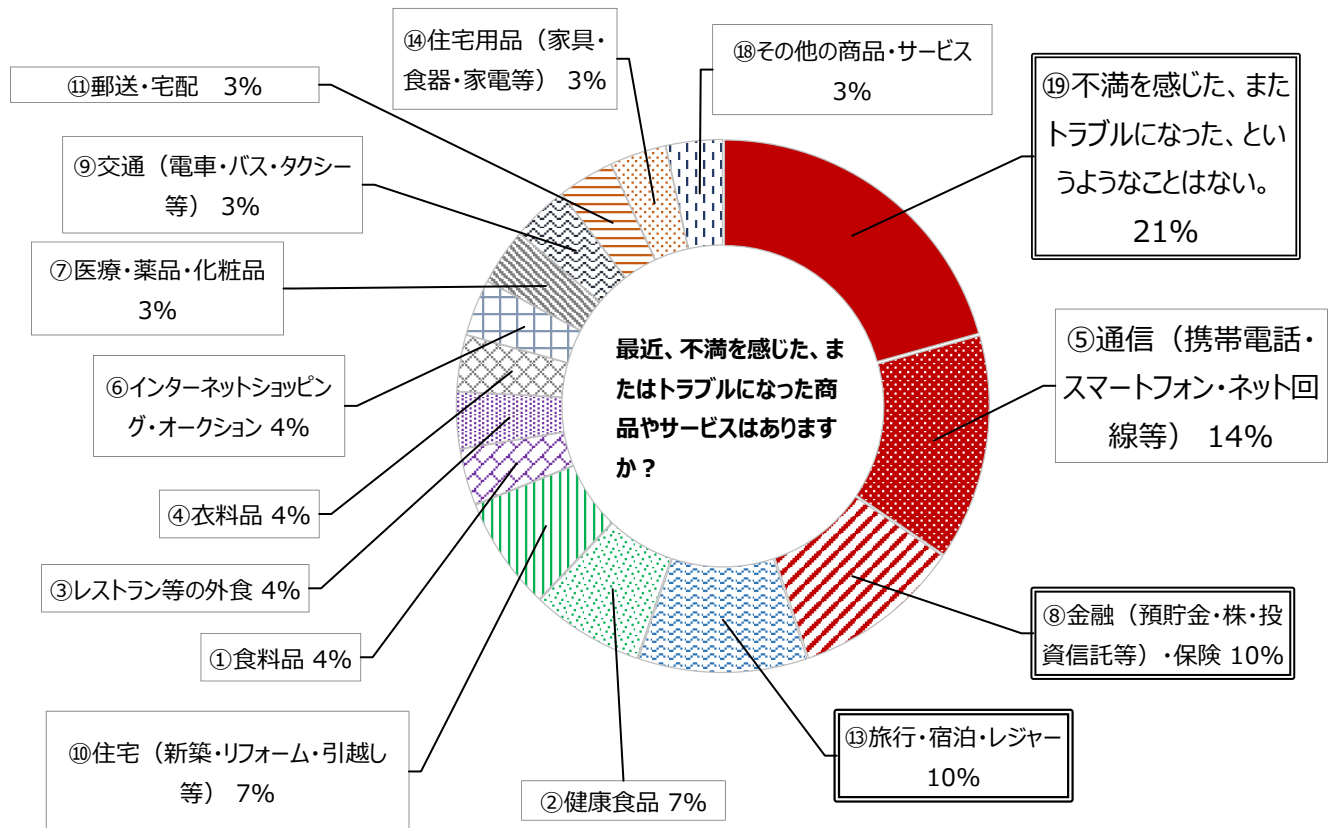
3 調査対象	平成31年度消費生活モニター 21人
4 調査方法	郵送
5 回答数・回答率	21通・100%

※集計結果について、四捨五入の結果によって合計が100%とまらない場合がございます。



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。

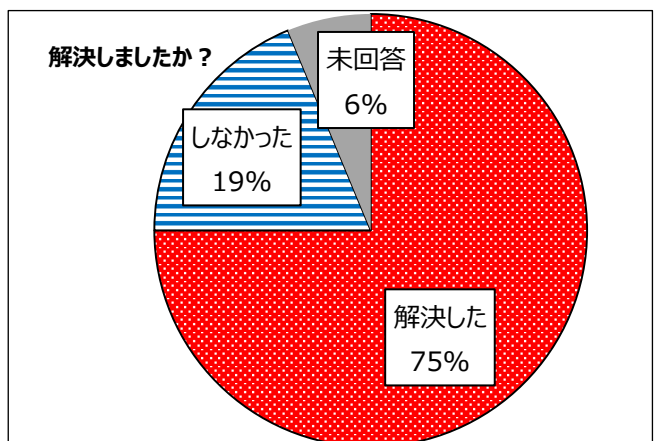


◎ 「⑮不満を感じた、またトラブルになった、というようなことはない」（6件）が一番多く、次いで「⑤通信（スマートフォン・ネット回線等）」（4件）、「⑧金融（預貯金・株・投資信託等）・保険」（3件）「⑬旅行・宿泊・レジャー」（3件）が多くなりました。

問2 問1で①～⑮に該当したことがある方（23件）にお聞きします。

●解決しましたか？

●（不満やトラブルにあった年月は）いつごろですか？	
平成29年度以前	7.7%
平成30年度	30.8%
令和元（平成31）年度	61.5%



●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？
宅配で、同じ苗字で印鑑を押したが、よく見ると住所が違っていたので、すぐに解決した。
ATMでキャッシュカードが使用できないようにされたが、マイナンバー登録で解決した。
業者等に電話やメールを送り、納得できる対応をしてもらった。
通販で衣料品を購入したが、カタログと色柄が異なっていたので、返品返金してもらった。
しつこい勧誘を受けたが、はっきりとお断りした。
会社に直接電話をした。
説明を聞いていて、最初と最後で会社名が異なることに気づいた。
家具を購入したが、臭いがひどいので、すぐに廃棄した。
B 相談した。 ⇒ どちらの機関に？
川崎市消費者行政センターに相談した。
お客様相談センターに相談した。
店員に直接苦情を伝えた。

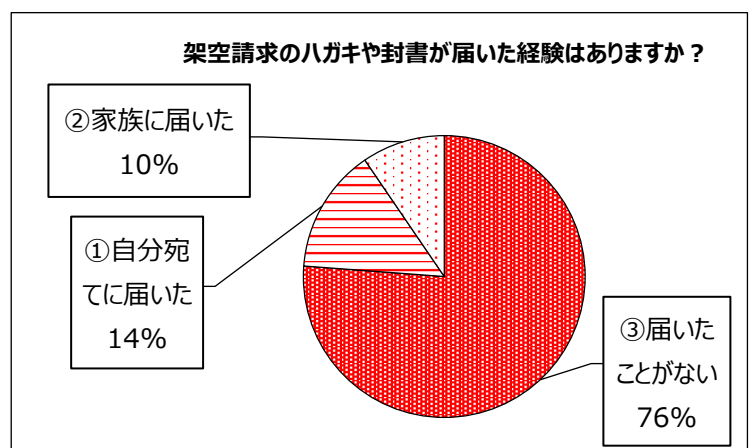
●解決しなかった方にお聞きします。

解決しなかった理由等
事案が横浜だったので、泣き寝入りするしかなかった。
自分の勉強不足と先見の甘さである。
どこにも訴えなかった。

◎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『商品一般』です。商品一般は、その商品・役務が何なのか消費者が知らず、どの商品分類か特定できない商品についての相談ですが、中でも、「民事訴訟最終通告書」等と書かれたハガキや封書が届いたという架空請求のトラブルが急増しました。問3～問5は、ハガキや封書が届いた「架空請求」についての設問です。

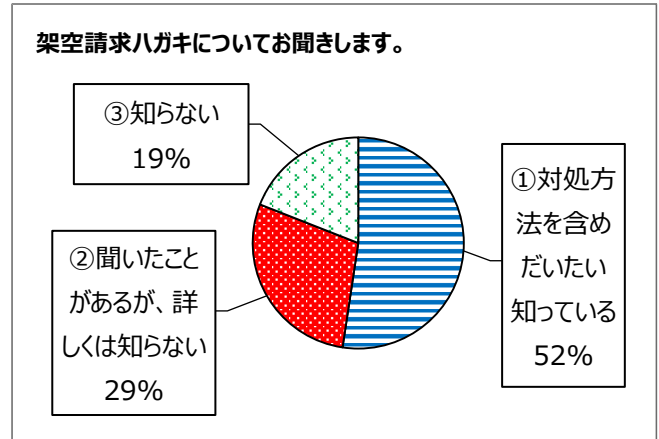
問3 あなたやあなたのご家族等に架空請求ハガキや封書が届いたという経験はありますか？

- ① 自分宛てに届いた
- ② 家族に届いた
- ③ 届いたことがない



問4 架空請求ハガキについてお聞きします。

- ① 対処方法を含めだいたいの内容を知っている
- ② 「民事訴訟最終通告書」等架空請求ハガキの名前は聞いたことがあるが、詳しくは知らない
- ③ 知らない



◎昨年度、当センターに寄せられた相談内容の中で、二番目に多かったのは『デジタルコンテンツ』です。問5については、デジタルコンテンツ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」「出会い系サイトで高額なポイント代金を支払ってしまった」「オンラインゲーム」「身に覚えのない有料サイト料金の請求メールが届いた」などのトラブルです。

問5 あなたやあなたの身近な人が、デジタルコンテンツの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？
以下の設問について、該当する番号1つに○印を付けてください。

問5-1 不当請求・架空請求についてお聞きします。

パソコンや携帯などのサイトでワンクリックしただけで突然情報料や登録料の請求をされる。また、突然、携帯などの簡易メール（電話番号で届くメール）で、身に覚えがない有料サイトの請求をされる。

問5-2 出会い系サイト（サクラサイト等）によるトラブルについて、お聞きします。

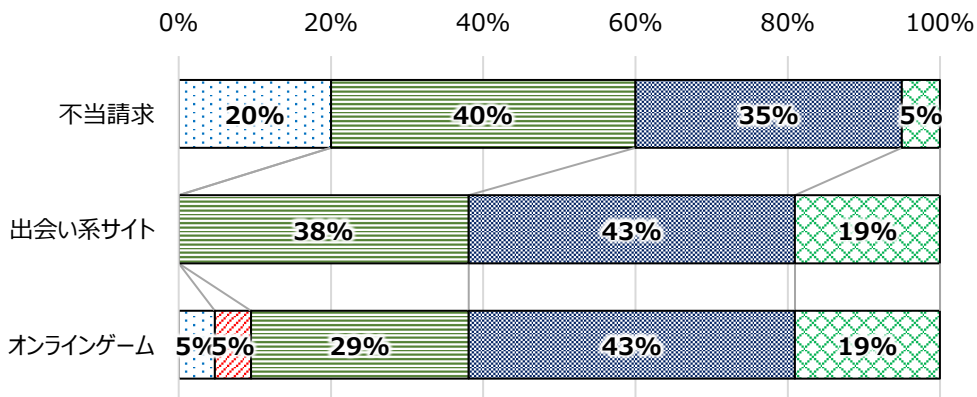
出会い系サイトで「芸能人の悩みを聞いてほしい」「大金をあげる」などのメールを送りつけ、頻繁にメールのやり取りをさせて、高額な利用料金を支払わせる等

問5-3 オンラインゲームによるトラブルについてお聞きします。

「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（未成年の子供が親のクレジットカードを無断で利用して、高額な料金請求を受けた等のトラブルも多い）

- ① 自分または身近な人がトラブルにあったことがあります、だいたいの内容を知っている
- ② 自分または身近な人がトラブルにあったが、詳しくは知らない
- ③ トラブルにあったことはないが、対処方法を含めだいたいの内容を知っている
- ④ トラブルの名前は聞いたことがあるが、詳しくは知らない
- ⑤ 知らない

自分または自分の身近な人が、デジタルコンテンツによるトラブルにあったことがありますか？

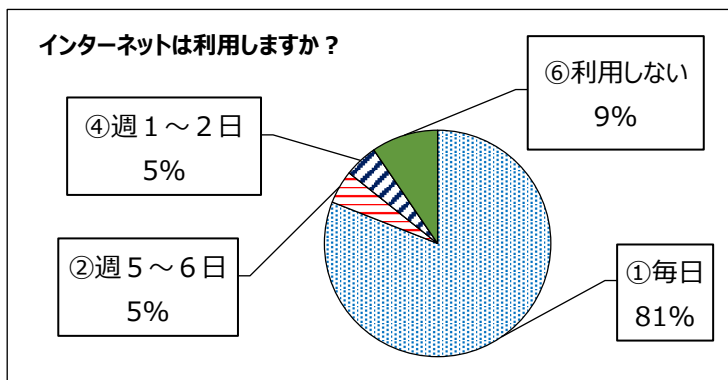


- ① 自分または身近な人がトラブルにあったことがあり、対処方法を含めたいの内容を知っている
- ② 自分または身近な人がトラブルにあったが、詳しくは知らない
- ③ トラブルにあったことはないが、対処方法を含めたいの内容を知っている
- ④ トラブルの名前は聞いたことがあるが、詳しくは知らない
- ⑤ 知らない

◎問6～問11までは、若者から高齢者まで利用が拡大している、インターネット通販・オークション・フリマアプリについての設問です。

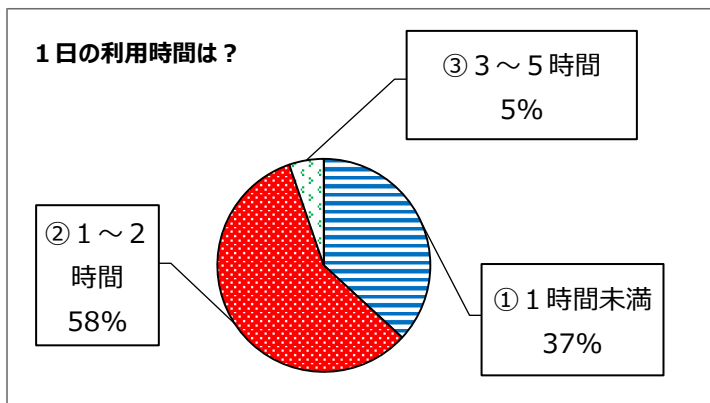
問6 あなたは、インターネット(携帯電話・スマートフォン・パソコン・タブレット)をどのくらいの頻度で利用しますか？

- ① 毎日
- ② 週5～6日
- ③ 週3～4日
- ④ 週1～2日
- ⑤ 週1日未満
- ⑥ 利用しない



問7 問6で①～⑤を回答した方にお聞きします。
1日の利用時間はどのくらいですか？

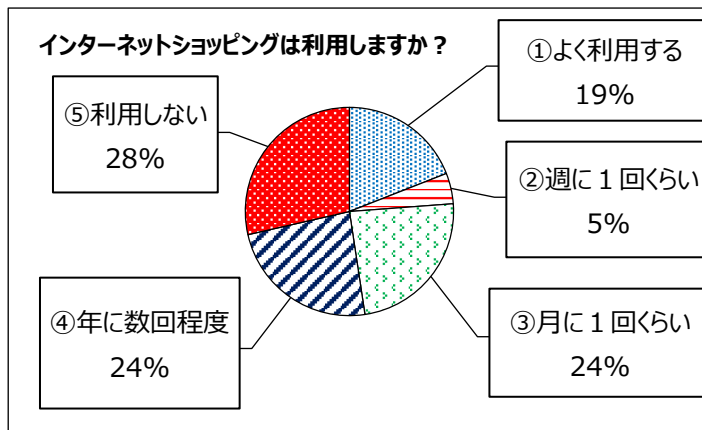
- ① 1時間未満
- ② 1～2時間
- ③ 3～5時間
- ④ それ以上



問8 インターネットショッピングは、利用しますか？

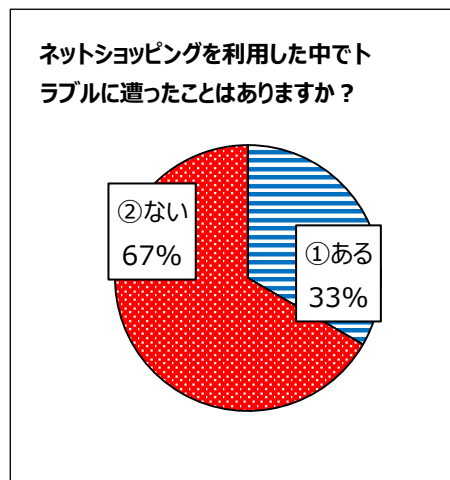
問8-1 利用頻度

- ① よく利用する
- ② 週に1回くらい
- ③ 月に1回くらい
- ④ 年に数回程度
- ⑤ 利用しない

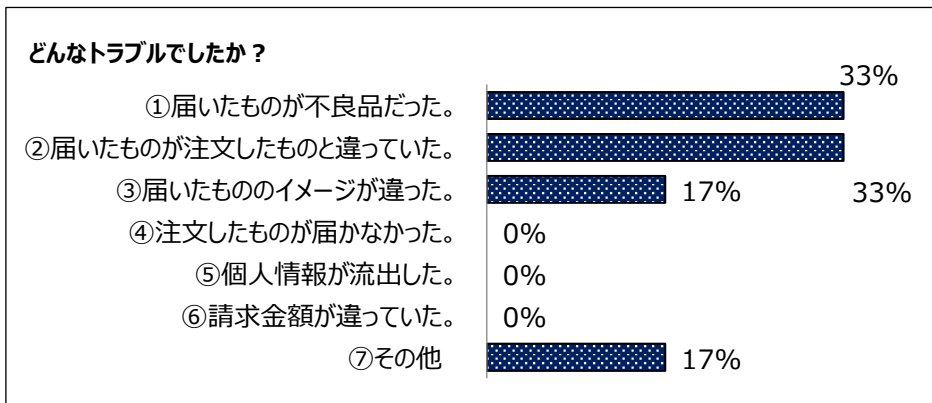


問8-2 ①～④の利用したことがある方にお尋ねします。
インターネットショッピングでトラブルにあったことがありますか？

- ① ある
- ② ない

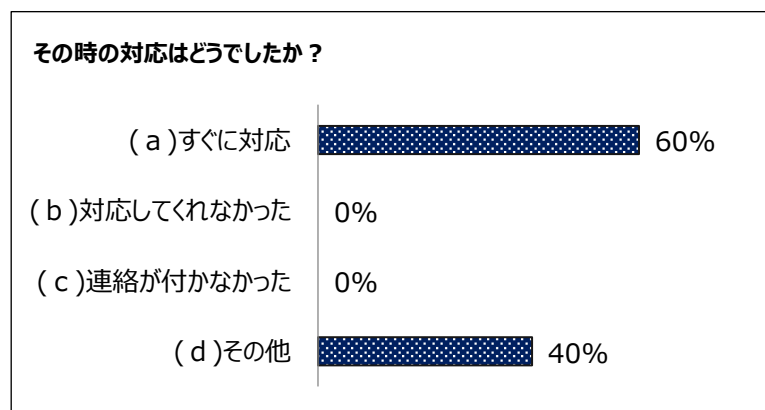
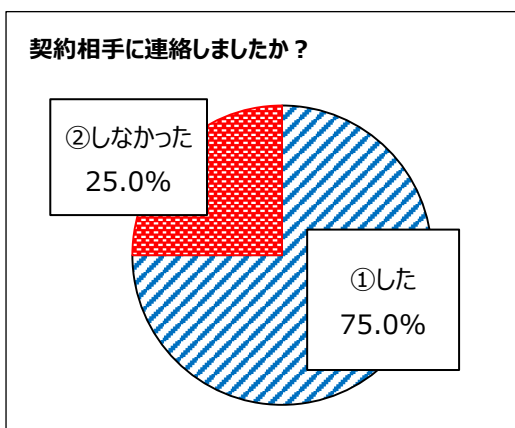


★トラブルにあったことがあると回答した方にお聞きます。



代金の支払方法は？

①現金振込み	0%
②代引き	0%
③クレジットカード	80%
④コンビニ後払い	0%
⑤その他	20%



<対応内容>

- ・似た製品だったので、我慢した。
- ・インターネットでの返品方法が非常にわかりづらくて、結局諦めてしまった。
- ・返事は翌日だったが、キャンセルになり、再度申込みすることとなった。

★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)連絡が付かなかったと回答した方にお聞きします。

他の機関（川崎市消費者行政センターを含む）に相談しましたか？

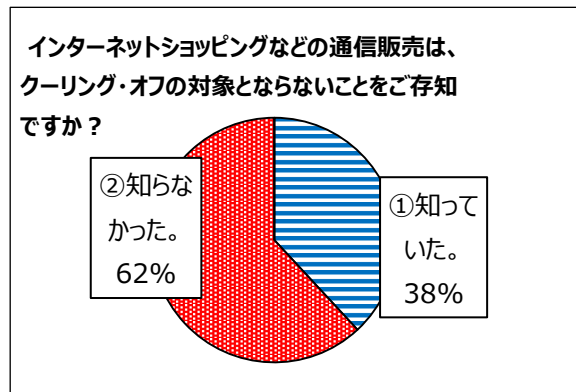
- ① 相談した 0%
- ② 相談しなかった 100%

【相談しなかった理由】

- ・購入した品物が、想像していたものと違ったぐらいでは相談できないから。

問9 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？

- ① 知っていた
- ② 知らなかった



問10 インターネットオークションによるトラブルについてお聞きします。

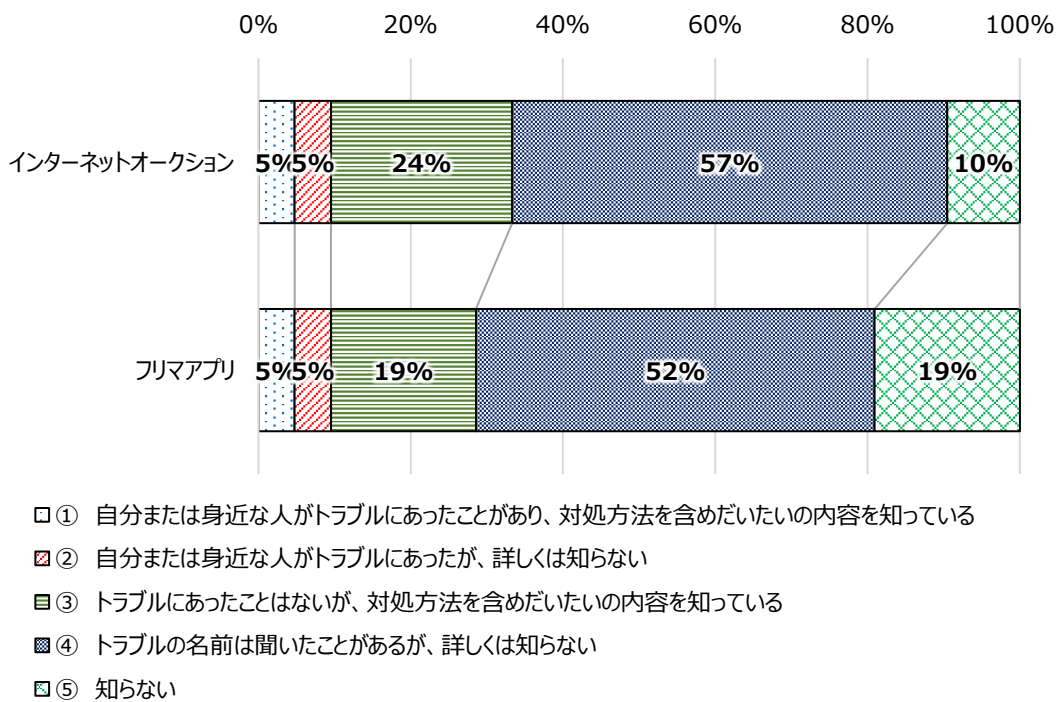
オークションサイトで、商品を出品または落札して代金を支払ったのに、商品が届かない、また代金を支払ってくれない、相手との連絡が取れない等

問11 フリマアプリによるトラブルについてお聞きします。

(フリマアプリとは) オンライン上で、フリーマーケットのように、出品、購入ができる、アプリケーション。スマートフォンやタブレットで、主に個人間で手軽に売買できるため、利用が増えていますが、オークションと同様のトラブルが発生している。

- ① 自分または身近な人がトラブルにあったことがあり、だいたいの内容を知っている
- ② 自分または身近な人がトラブルにあったが、詳しくは知らない
- ③ トラブルにあったことはないが、対処方法を含めだいたいの内容を知っている
- ④ トラブルの名前は聞いたことがあるが、詳しくは知らない
- ⑤ 知らない

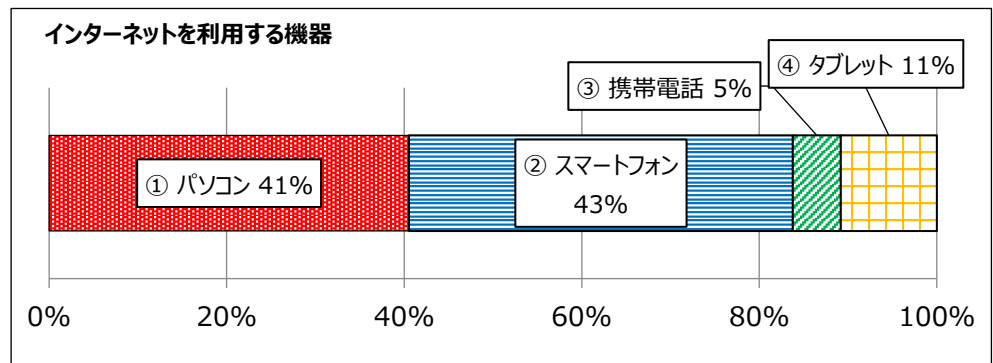
自分または自分の身近な人が、インターネットによるトラブルにあったことがありますか？



【問12～問16は最近トラブルが急増している電気通信サービスに関する設問です。】

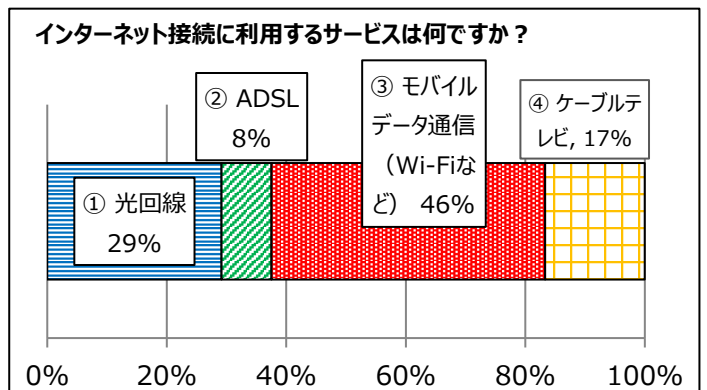
問12 インターネットを利用する機器は何ですか？（複数回答可）

- ① パソコン
- ② スマートフォン
- ③ 携帯電話
- ④ タブレット
- ⑤ その他



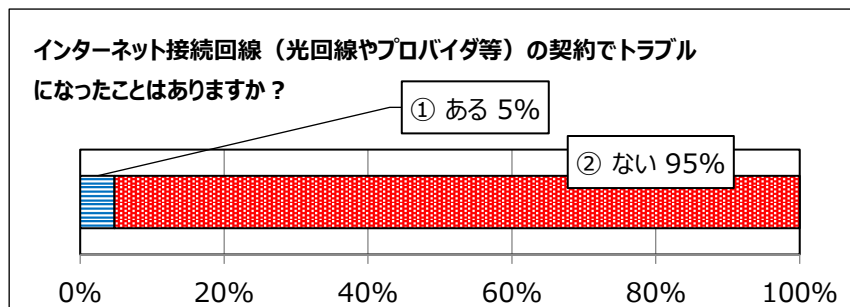
問13 インターネット接続に利用するサービスは何ですか？

- ① 光回線
- ② ADSL
- ③ モバイルデータ通信（4G/LTE、Wi-Fiなど）
- ④ ケーブルテレビ
- ⑤ その他



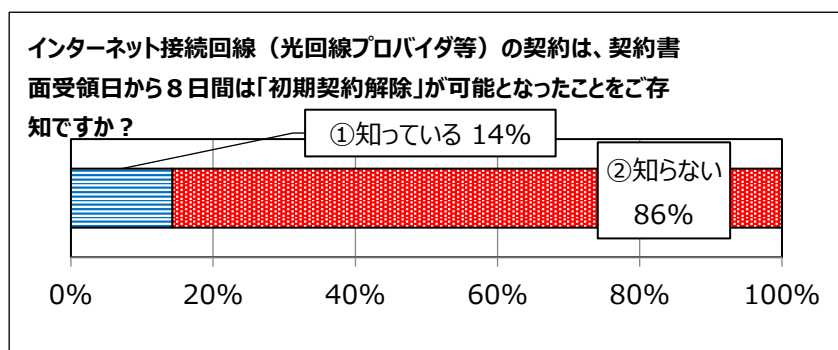
問14 インターネット接続回線（光回線やプロバイダ等）の契約でトラブルになったことはありますか？

- ① ある
- ② ない



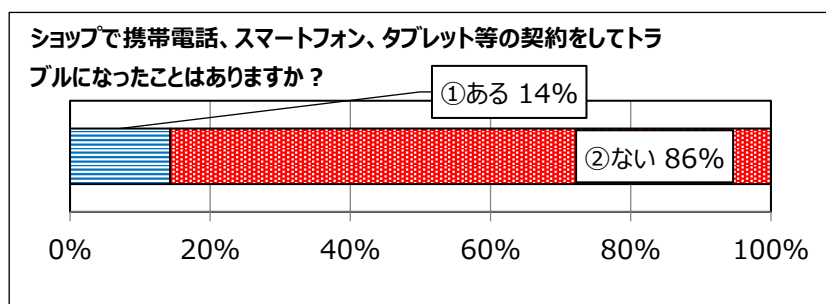
問15 インターネット接続回線（光回線プロバイダ等）の契約は、契約書面受領日から8日間は「初期契約解除」が可能となったことをご存知ですか？

- ① 知っている
- ② 知らない



問16 ショップで携帯電話、スマートフォン、タブレット等の契約をしてトラブルになったことはありますか？

- ①ある
- ②ない



■問16 「ショップで携帯電話、スマートフォン、タブレット等の契約をしてトラブルになったことはありますか？」で、「①ある」と答えた方の具体的な内容

- ・機種変更する際に、担当者によって説明が異なる。
- ・請求額が高いため、クレームしたら、ワンランク上の契約になっており、元に戻してもらった。
- ・説明を受けた内容と契約内容が異なった。

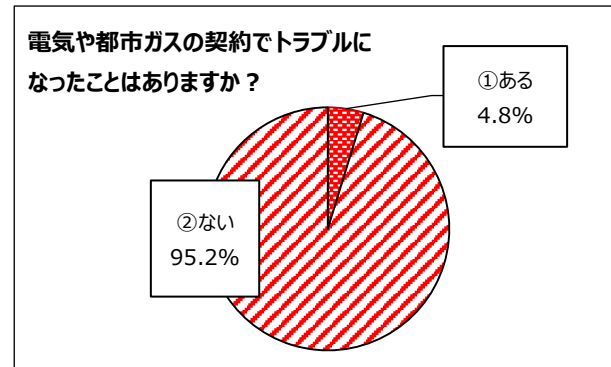
電力や都市ガスの小売販売が全面自由化されました。それに伴い、電気や都市ガスの電話勧誘や訪問販売によるトラブルが増えています。問17・問18は電気・ガスについての設問です。

問17 電気や都市ガスの小売り販売が全面自由化されたことをご存じでしたか。

- ① 知っている（電気・ガス）・・・ 100%
- ② 知らない・・・ 0%

問18 電気や都市ガスの契約でトラブルに
なったことはありますか。

- ① ある（電気・ガス）
- ② ない



【問19～問29は悪質商法（問題の多い商法）事例についての設問です。】

問19 「送り付け商法」についてお聞きします。

電話で突然申し込んだ覚えのない健康食品や魚介類等を「申し込んだ」と言って強引に送り付けてくる。

問20 「マルチ商法」についてお聞きします。

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21 「キャッチセールス」についてお聞きします。

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22 「アポイントメントセールス」についてお聞きします。

「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」「ビジネスセミナーの無料説明会に来て」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、SNS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（宝石）・パソコンソフト・高額ビジネスセミナー等

問23 「点検商法」についてお聞きします。

「無料点検をする」と言って屋根や床下の点検をして、「このままでは屋根や床下が崩れる」などと不安をあおって高額な工事や商品などの契約をさせる。

【主なもの】床下白あり駆除サービス・布団・浄水器・耐震工事・屋根工事・排水管洗浄

問24 「催眠（SF）商法」についてお聞きします。

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。最近、空き店舗で格安食品等を「健康講話」の後に販売した後、定期的に通わせて、高額な健康食品等を販売する。

問25 「サイドビジネス（内職）商法」についてお聞きします。

「仕事を提供する。自宅で簡単に高収入が得られる」などと誘い、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。最近、ネットのSNSを利用して「必ず簡単に儲かる」と謳う情報商材を次々と購入させるトラブルが増している。

【主なもの】パソコンソフト・教材・ビジネス教室・情報商材

問26 「利殖商法」についてお聞きします。

電話で「必ず儲かる」「貯金より利益が得られる」などと実態のない社債やファンド、また、仮想通貨等の契約を勧める。最近「将来、安定した収入になる。」と言って高額なローンを組んで投資用マンションの契約をさせる商法。

【主なもの】社債・ファンド・先物取引・海外不動産・仮想通貨、投資用マンション

問27 「訪問購入（買取）」についてお聞きします。

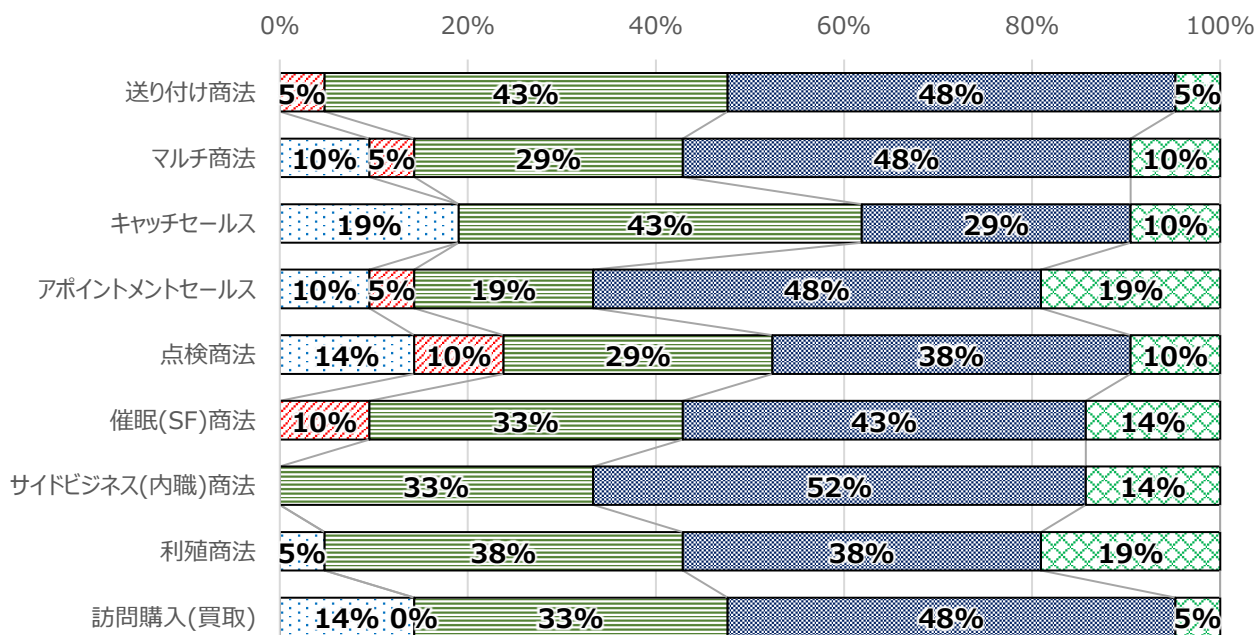
突然電話で「不要になった物はどんな物でも買い取ります」と誘い、了承すると来訪後、「古着は値段がつかない。何か貴金属類はないか」と言って、強引に貴金属を安価で買い取っていく。事業者の目的は最初から貴金属の買い取りである。

【主なもの】金やプラチナのアクセサリ類、ブランドの腕時計等

- ① 自分または身近な人がトラブルにあったことがあり、対処方法を含めだいたいの内容を知っている
- ② 自分または身近な人がトラブルにあったが、詳しくは知らない
- ③ トラブルにあったことはないが、対処方法を含めだいたいの内容を知っている
- ④ トラブルの名前は聞いたことがあるが、詳しくは知らない
- ⑤ 知らない



自分または自分の身近な人が、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？

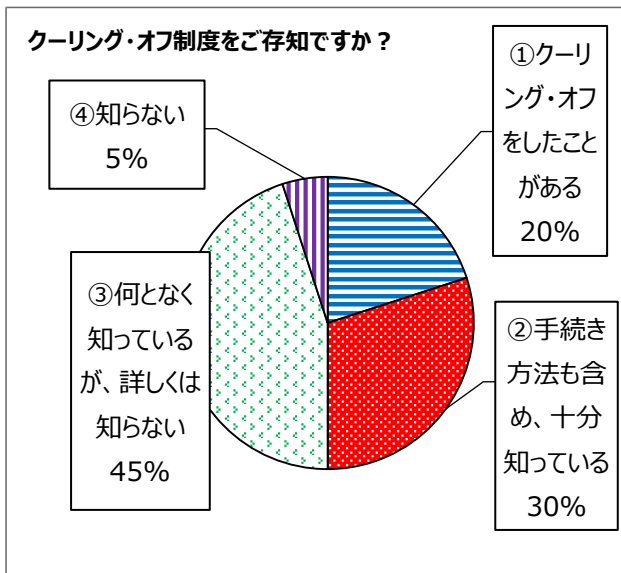


- ① 自分または身近な人がトラブルにあったことがあり、対処方法を含めたいの内容を知っている
- ② 自分または身近な人がトラブルにあったが、詳しくは知らない
- ③ トラブルにあったことはないが、対処方法を含めたいの内容を知っている
- ④ トラブルの名前は聞いたことがあるが、詳しくは知らない
- ⑤ 知らない

問28 クーリング・オフ制度についてご存知ですか？

- ① クーリング・オフをしたことがある
- ② 手続き方法も含め、十分知っている
- ③ なんとなく知っているが、詳しくは知らない
- ④ 知らない

「クーリング・オフ制度」とは、訪問販売や電話勧誘販売、訪問購入、またマルチ商法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。



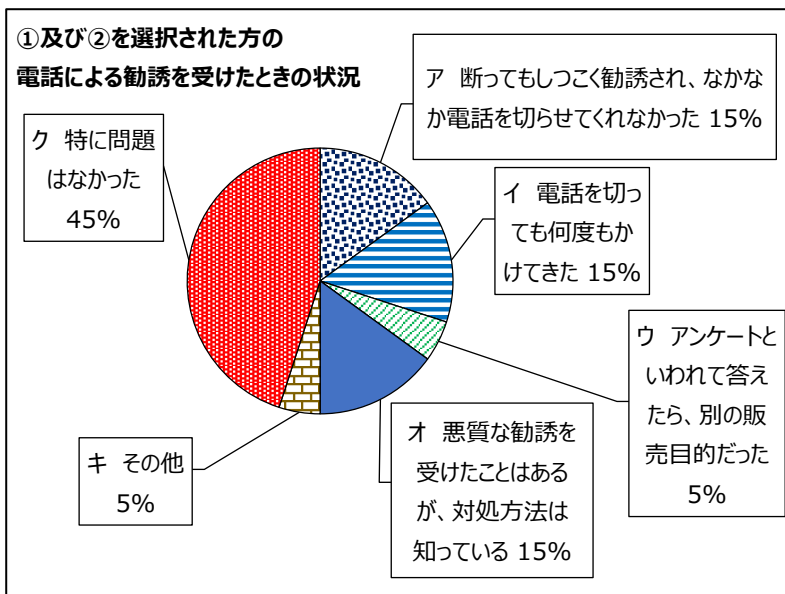
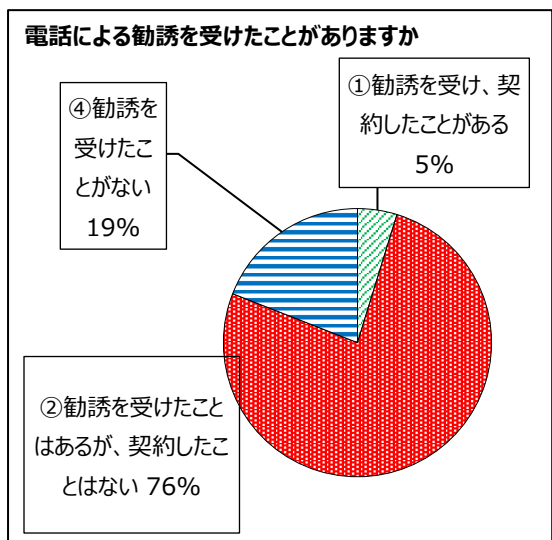
問29 あなたやあなたの身近な人が、ここ1、2年の間に電話による勧誘を受けたことがありますか？

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？

- ① 電話による勧誘を受け、契約したことがある
- ② 電話による勧誘を受けたことはあるが、契約したことはない
- ③ 「勧誘を受けた」また「契約した商品やサービス」は何ですか？
- ④ 電話による勧誘を受けたことがない

①及び②を回答された方 → 選択肢（ア～ク）も回答してください。（複数回答可）

- ア 断ってもしつこく勧誘され、なかなか電話を切らせてくれなかった
- イ 電話を切っても何度もかけてきた
- ウ アンケートといわれて答えたら、別の販売目的だった
- エ 電話では断ったつもりなのに、商品が送られてきた
- オ 悪質な勧誘を受けたことはあるが、対処方法は知っている
- カ 契約した後で解約等のトラブルになった
- キ その他
- ク 特に問題はなかった



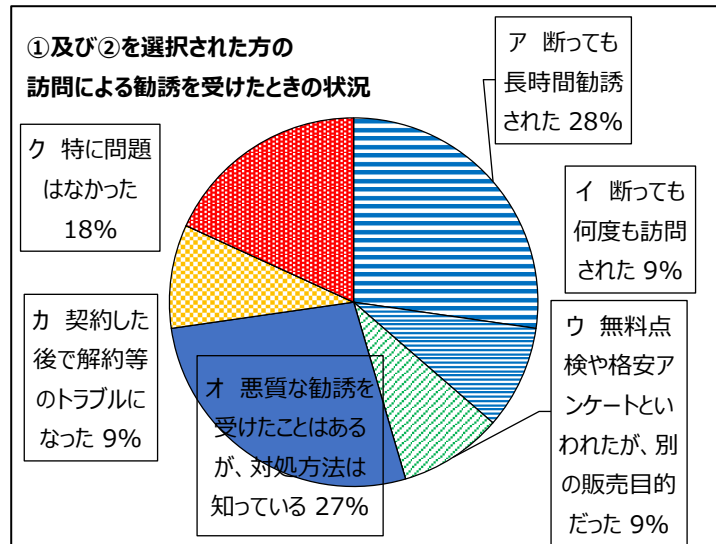
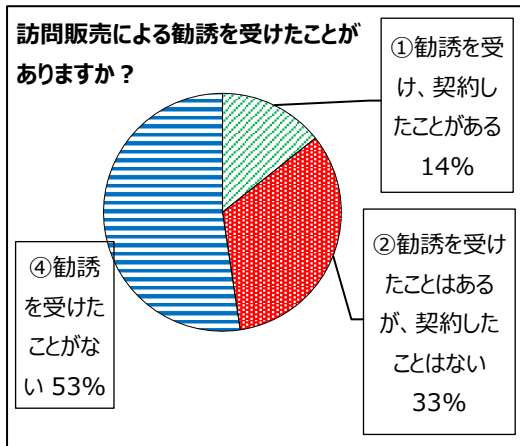
③ 「勧誘を受けた」 また 「契約した商品やサービス」 の名称
外壁・屋根
投資（果樹園、架空らしき会社名の金融）
サプリメント、健康食品
マンション・不動産物件売買
化粧品や子供の通信教育教材、マンション販売、ガスの自由化に伴う新しいガス契約
ガス会社の切替え
健康器具
光回線

問30 あなたやあなたの身近な人が、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？

- ① 訪問販売による勧誘を受け、契約したことがある
- ② 訪問販売による勧誘を受けたことはあるが、契約したことはない
- ③ 「訪問販売による勧誘を受けた」 また 「契約した商品やサービス」は何ですか？
- ④ 訪問販売による勧誘を受けたことがない

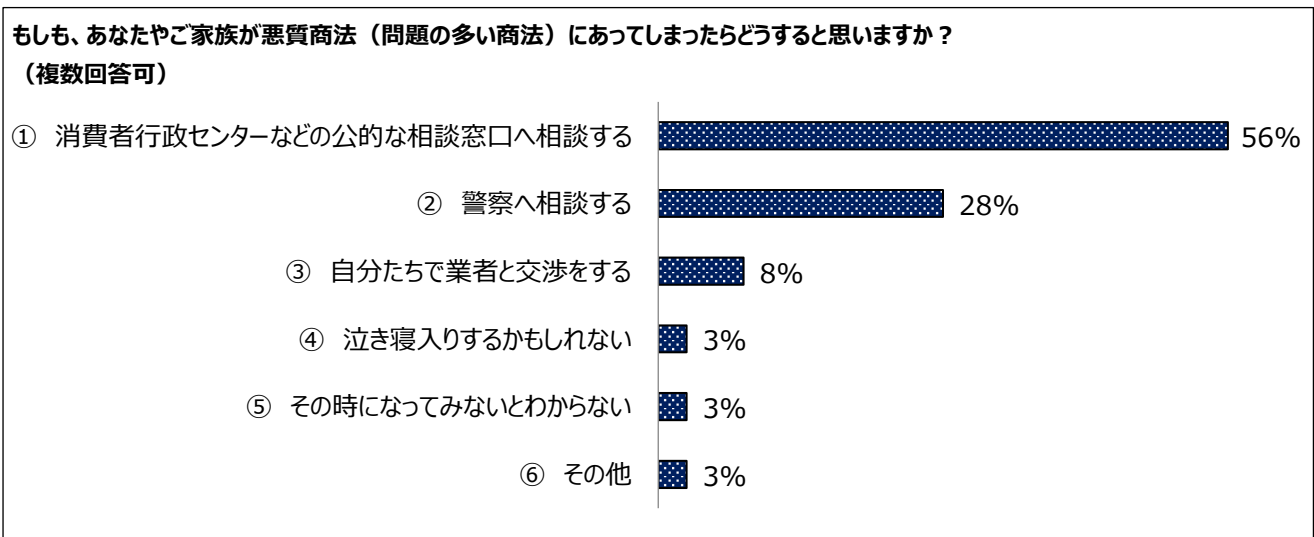
①及び②を回答された方 → 選択肢（ア～ク）も回答してください。（複数回答可）

- ア 断っても長時間勧誘された
- イ 断っても何度も訪問された
- ウ 無料点検や格安アンケートと言われたが、別の販売目的だった
- エ 一度契約したら、次々と勧誘された
- オ 悪質な勧誘を受けたことはあるが、対処方法は知っている
- カ 契約した後で解約等のトラブルになった
- キ その他
- ク 特に問題はなかった



③ 「訪問勧誘を受けた」 また 「契約した商品やサービス」 の名称
屋根の修理、外壁の補修
乳製品、新聞
保険
健康食品光回線

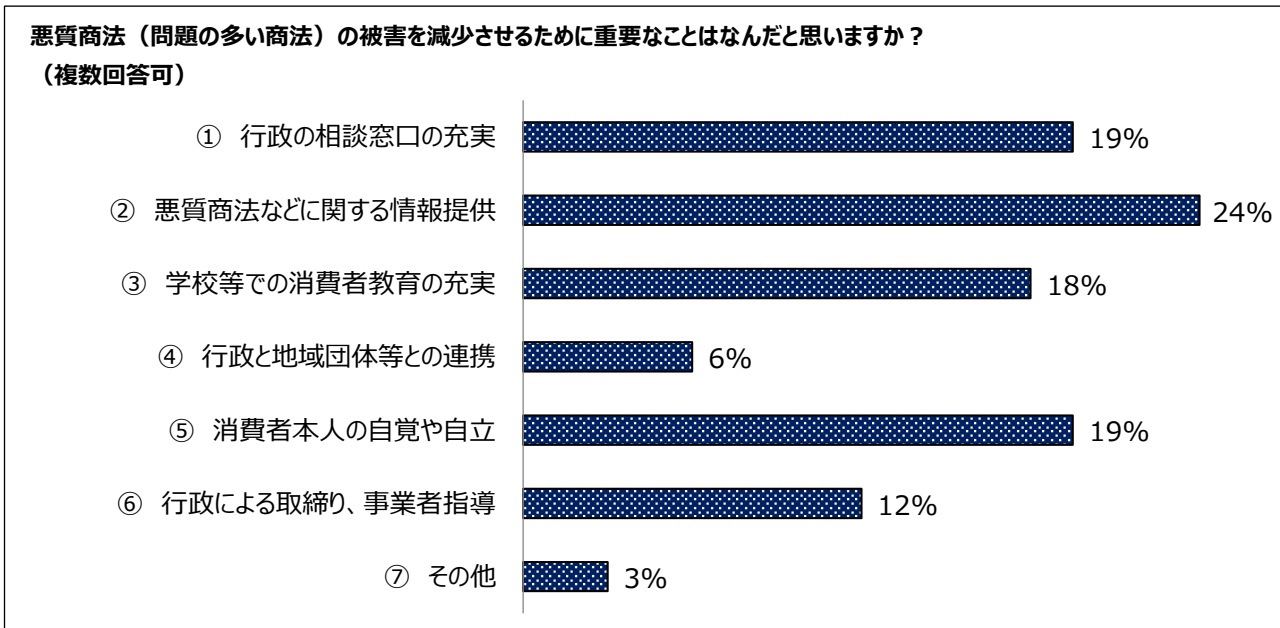
問31 もしも、あなたやあなたのご家族が悪質商法（問題の多い商法）にあってしまったらどうだと思いますか？（複数回答可）



【「その他」の意見】

- ・近所で同様の問題がないか聞いてみる。

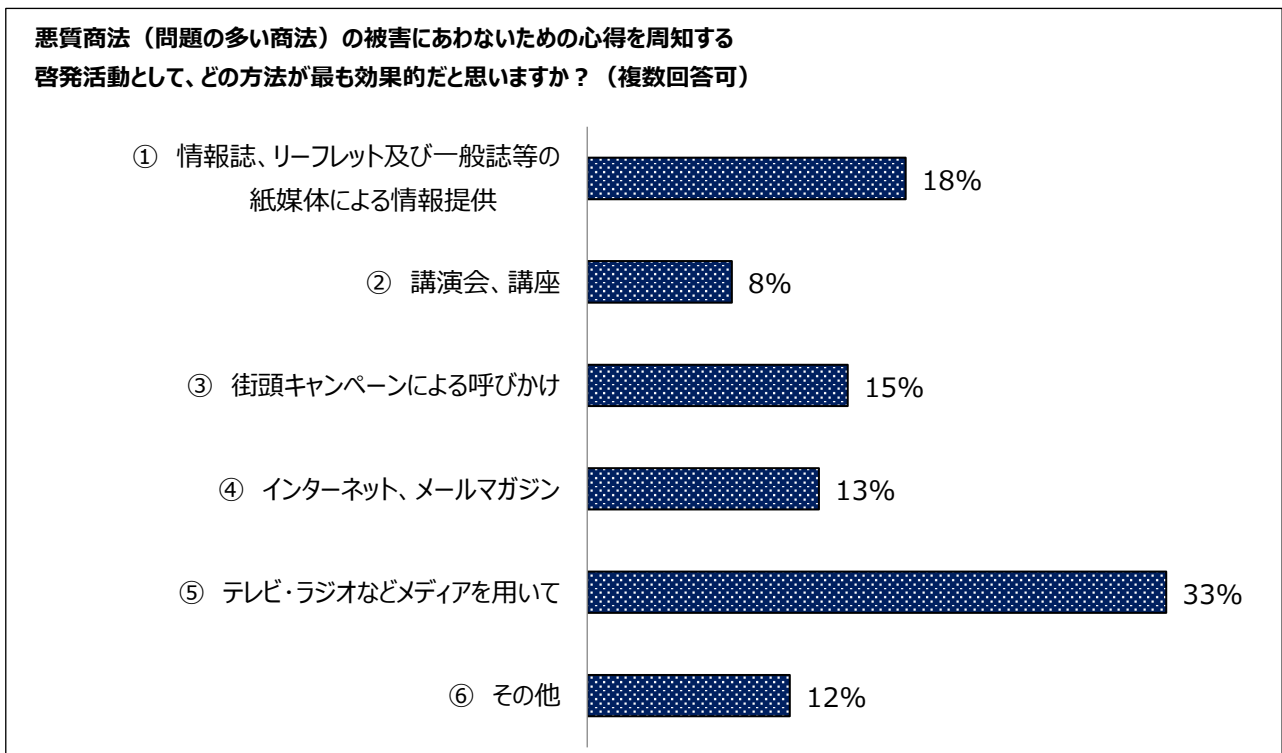
問32 悪質商法（問題の多い商法）の被害を減少させるために重要なことは何だと思えますか？
（複数回答可）



【「その他」の意見】

- ・町内会での話合いや回覧板での周知
- ・近所の連携（問題の共有）

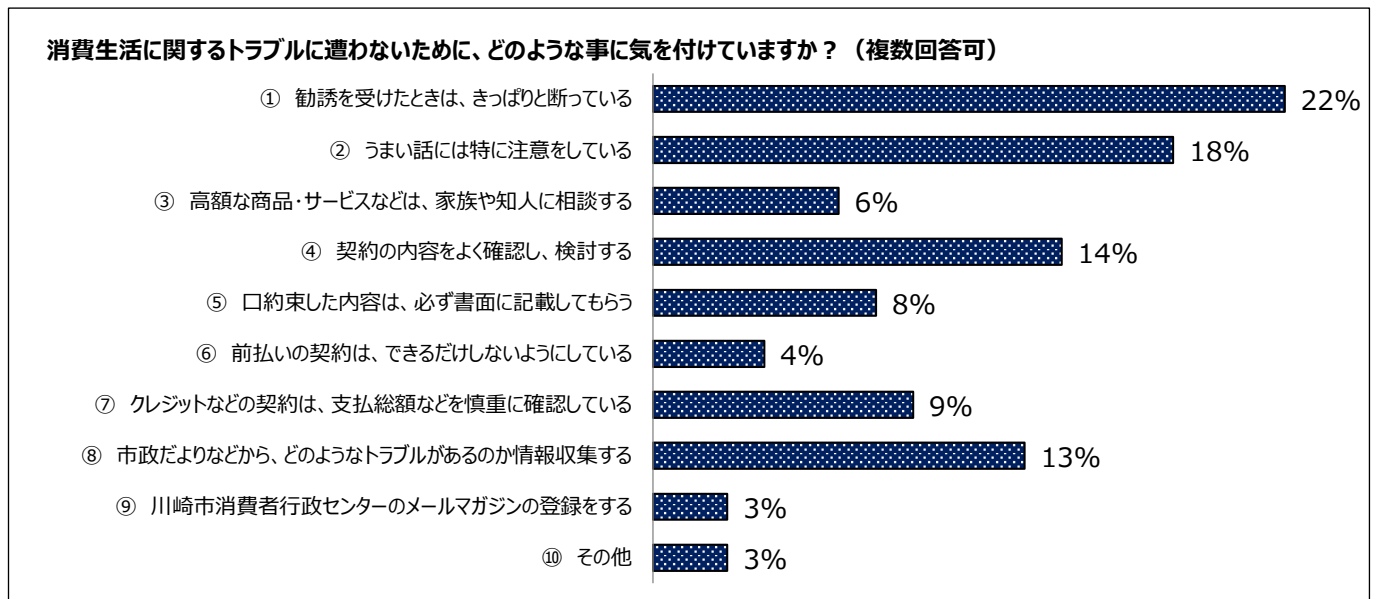
問33 悪質商法（問題の多い商法）の被害にあわないための心得を周知する啓発活動として、どの方法が最も効果的だと思えますか？（複数回答可）



【「その他」の意見】

- ・衝動買いを慎む。甘い言葉にのらない。
- ・町内会での簡単なお知らせを作成、回覧する。
- ・啓発活動も重要であるが、やはり本人の自覚、自立、社会性を持つことが重要である。
- ・実際に参考事例のデモンストレーションを行って学ぶ。
- ・回覧板でわかりやすい資料を活用する。
- ・受け取った本人だけでなく、知人・友人にも見せたいようなリーフレットやキャラクターを使用したものを街頭で配布する。
- ・地域の高齢者や子どもに対する見守りが有効であると思う。

問34 消費生活に関するトラブルにあわないために、どのようなことに気を付けていますか？(複数回答可)



【「その他」の意見】

- ・基本的には、まず断ることにしている。
- ・新聞記事などで消費者行政の情報に常に関心を持つこと。

問35 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

- ・お年寄りが毎日、生き生きと生活していれば、人との交流などがあり、トラブルも少なくなる。
- ・公的な相談窓口があるということは、とても心強い。
- ・手法が色々と進化しているので、同様に色々と想定して対策を講じる必要がある。
- ・NOと言える消費者、曖昧な返事をしない消費者、目先だけの利益に惑わされない消費者を啓蒙することが大事だと思う。
- ・大手ポータルサイトのネットニュースは認知度が高く、情報提供として有効であると感じる。
- ・おかしいと思ったら知識のある人に相談する。そのためには、友達が大勢いると相談相手にもなってくれるのではないかな。
- ・(電話での勧誘など) 何回連絡があっても無視する。
- ・電話勧誘が多いので、詳細な話を聞かないうちに電話を切るようにしている。
- ・新聞の折込みチラシなどを利用して、最新の情報を発信して欲しい。

【問36～問43は製品事故についての設問です】

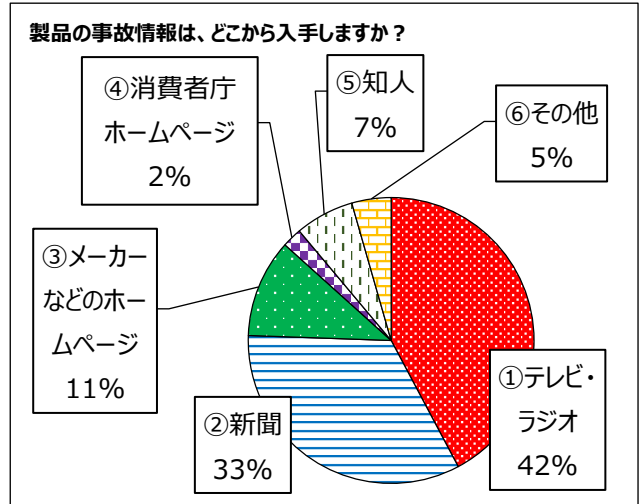
消費生活用品などの製品事故について、事業者から出される製品回収や無償修理等の情報（リコール情報）をどのように入手しているのか伺います。

※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

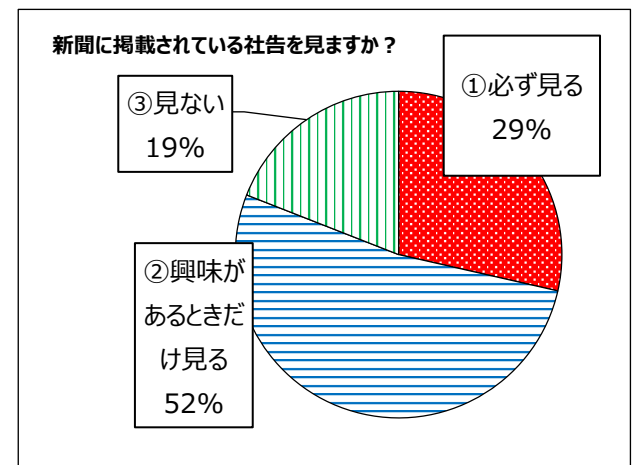
問36 製品の事故情報は、どこから入手しますか？

- ① テレビ・ラジオ
 - ② 新聞
 - ③ その製品のメーカー及び販売店のホームページ
 - ④ 消費者庁ホームページのリコール情報サイト
 - ⑤ 知人から
 - ⑥ その他
- ・新聞に挟んである事故情報（チラシ）



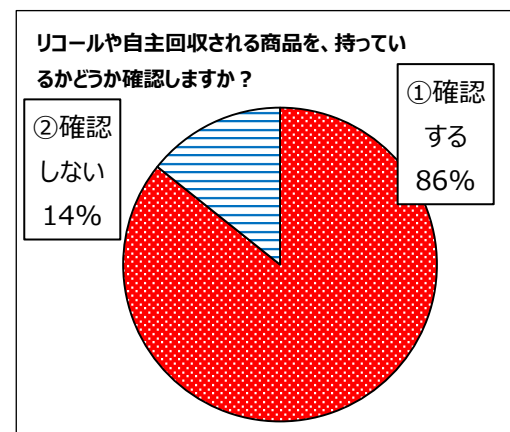
問37 新聞に掲載されているリコール社告を見ますか？

- ① 必ず見る
- ② 興味があるときだけ見る
- ③ 見ない



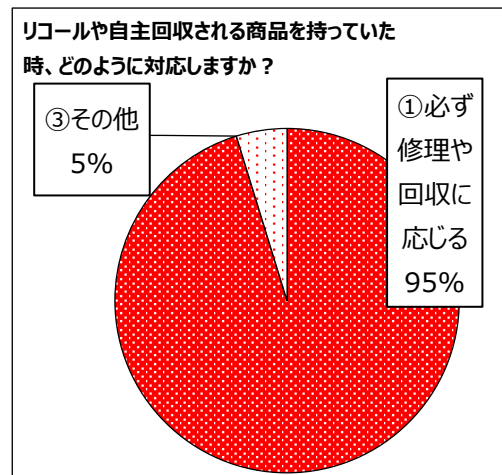
問38 リコールや自主回収される商品を、持っているかどうか確認しますか？

- ① 確認する
- ② 確認しない



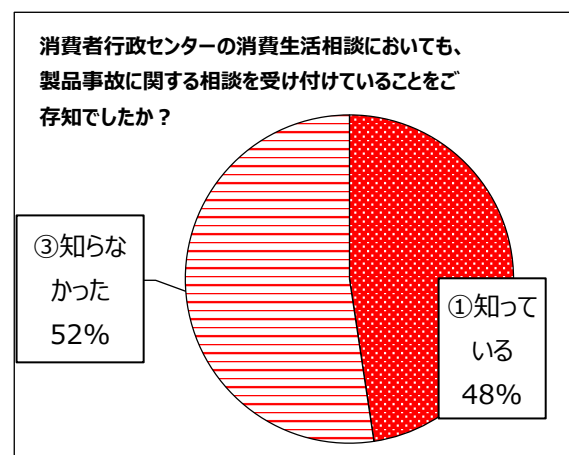
問39 リコールや自主回収される商品を持っていたときには、どのように対応しますか？

- ① 業者に連絡して、必ず修理や回収に応じる
- ② 面倒なので修理や回収に応じない
- ③ その他
 - ・まだ、そのような経験がない。



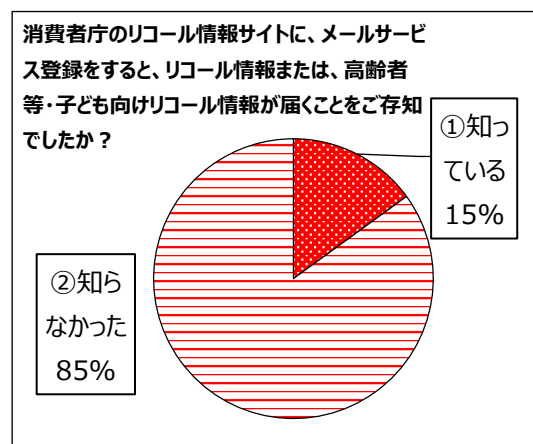
問40 消費者行政センターの消費生活相談においても、製品事故に関する相談を受け付けていることをご存知でしたか？

- ① 知っている
- ② 相談をしたことがある
- ③ 知らなかった



問41 消費者庁のリコール情報サイトに、メールサービス登録をすると、リコール情報または、高齢者等・子ども向けリコール情報が届くことをご存知でしたか？

- ① 知っている
- ② 知らなかった



問42 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。

- ある程度の製品事故は仕方ないが、その後の事業者の誠実な対応が大切である。
- メーカーなどは重大事故が起きた場合、大々的に発表するべきである。
- 何かあるときは、テレビなどで伝えて欲しい。
- 事故の原因究明前であっても、事故事例についての情報提供が欲しい。
- 電気あんかが爆発したが、メーカーに直接問い合わせ、新品と交換してもらった。
- テレビや新聞等のマスメディアには、迅速かつ詳細に報道して欲しい。

消費者庁リコール情報サイト

<https://www.recall.caa.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。

回収・無償修理等情報をお届けします！

このサイトについて 個人情報の取り扱いについて

文字サイズの変更 小 中 大

ホーム 重要なお知らせ 新着情報 高齢者向け 子ども向け メールサービス

すべてのカテゴリー キーワードを入力してください 検索 検索方法について

重要なお知らせ 一覧を見る

- ナイク スターリング「ラジック オライト」(2017年5月～2017年6月に販売)
- TOSHIBA(東芝)「長期使用扇風機」- 注意喚起
- コロナ「石油ストーブ等に付属のカートリッジタンク」
- 日立「小形キユニット用電器」(1984年)

新規登録情報 一覧を見る

- 2020/03/09 文具・家庭用品 大栄工業「接着剤」(2019年8月～10月に販売) - 返金/回収

リコール関連ニュースリリース

- 2020/03/06 消費生活用製品の重大製品事故:リコール製品で火災等(石油ストーブ(開放式))
- 2020/03/03 消費生活用製品の重大製品事故:ポータブル電源

経済産業省リコール情報

https://www.meti.go.jp/product_safety/recall/index.html

経済産業省
Ministry of Economy, Trade and Industry

リコール情報

このページでは、なんらかの欠陥・不具合・事故の発生などにより安全上の問題が生じる可能性がある製品、消費者が製品を安全に使用するための予防的措置が必要な製品などで、事業者が回収、修理などを行うものについて、消費者への注意喚起を含め、情報提供を行っています。

ここでは、改正消費生活用製品安全法施行日(平成19年5月14日)以降のリコール情報、消費生活用製品安全法に基づく危害防止命令をした製品のリコール情報などを掲載しています。

このページに掲載するリコール情報については、原則として掲載時にtwitterでも情報発信します。twitterによるリコール情報の発信をご希望の方は、以下のバナーからフォローをお願いします。

twitterで最新情報をお届けします

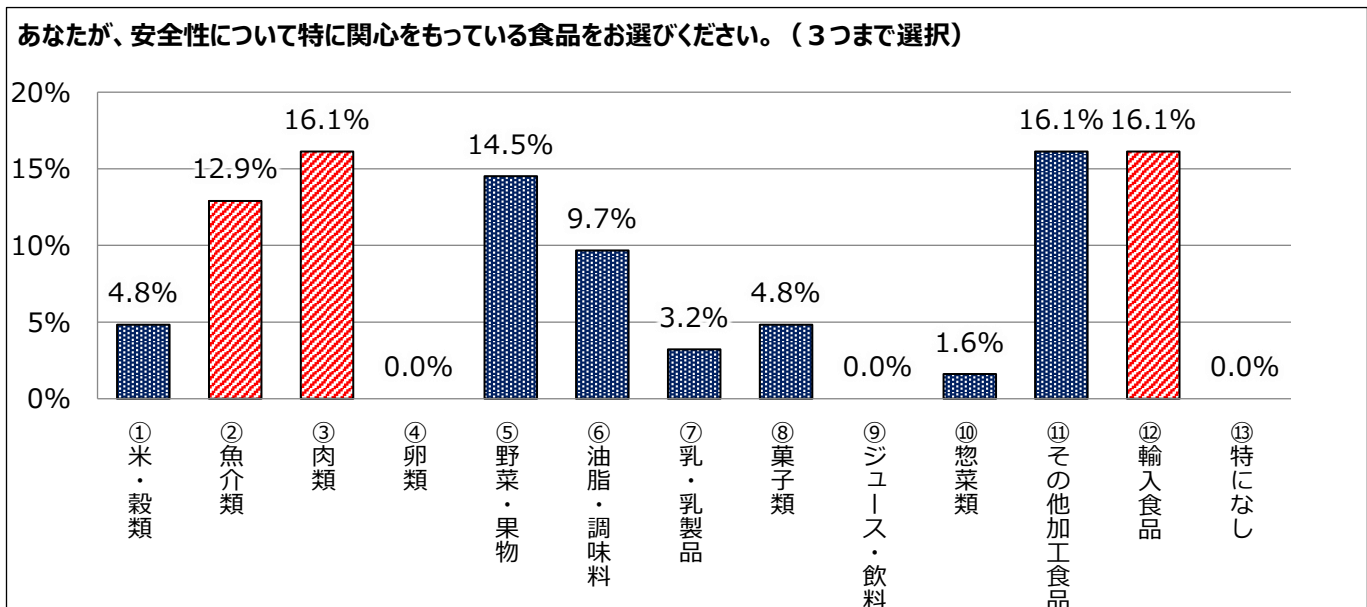
製品、企業ごとの検索や、平成19年5月14日以前に開始されたリコールに関する情報は、独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)のホームページをご活用下さい。

問43 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、自由にご記入ください。

- 安易に契約しないで、自ら情報を入手し可能な限り万全を期す。毎日生き生きと生活することが大切だと思う。
- 横浜市で葬儀業者とのトラブルに2回ほどあい、とてもつらい思いをした。川崎では、業者とのトラブルに対応しており、素晴らしいと思った。
- トラブルがあった場合は、商品のメーカーなどに連絡して、自分だけで解決しようとしなくていいと思う。
- 企業の恥と考えずに、改良のためと考えて、もっと大々的に発表すべきである。社会も企業の積極的な発表を褒め称えたい。
- 今の時代、色々なことがあって、怖いと思うときがある。何を信じればいいのか？と思う。
- トラブルにあった後に被害救済されるものばかりではないので、トラブル予防に比重を置くことが、やはり重要であると思う。トラブルの内容を知識として知っているだけでも、回避できる確率は高まると感じる。高齢者には、テレビ、新聞の情報提供がまだ有効であると感じる。
- 以前に教材の解約した際にかかなりの代金を要求されたことがあり、消費者行政センターに相談したが、何日も時間を費やし、支払う金額も多少減額されたが、それでもゼロにはならなかった。
- 健康磁気のネックレスを30回払いで購入しようとしたが、品物が届かなかったので、消費者行政センターに相談して手続きをした結果、無事解決した。
- 電話による勧誘がよくかかってくるので、はっきり断るように家族と話している。
- 最近、家具や家電製品の臭いが昔と比べてきつくなってきたような感じがする。ホルムアルデヒドなど原因について検査をしてから出荷（販売）してほしい。
- 食品に異物が混入して当該ロットの製品を回収するというメーカーの謝罪広告が新聞に掲載されることがあるが、紙面の下段に縦書きで小さく掲載されるだけで目立たないので、もっと大きくして目につきやすいように掲載してほしい。

II 食の安全性について

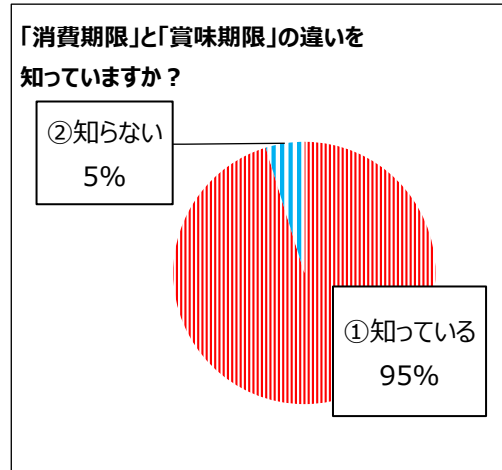
問1 安全性について特に関心をもっている食品をお選びください。（3つまで選択可）



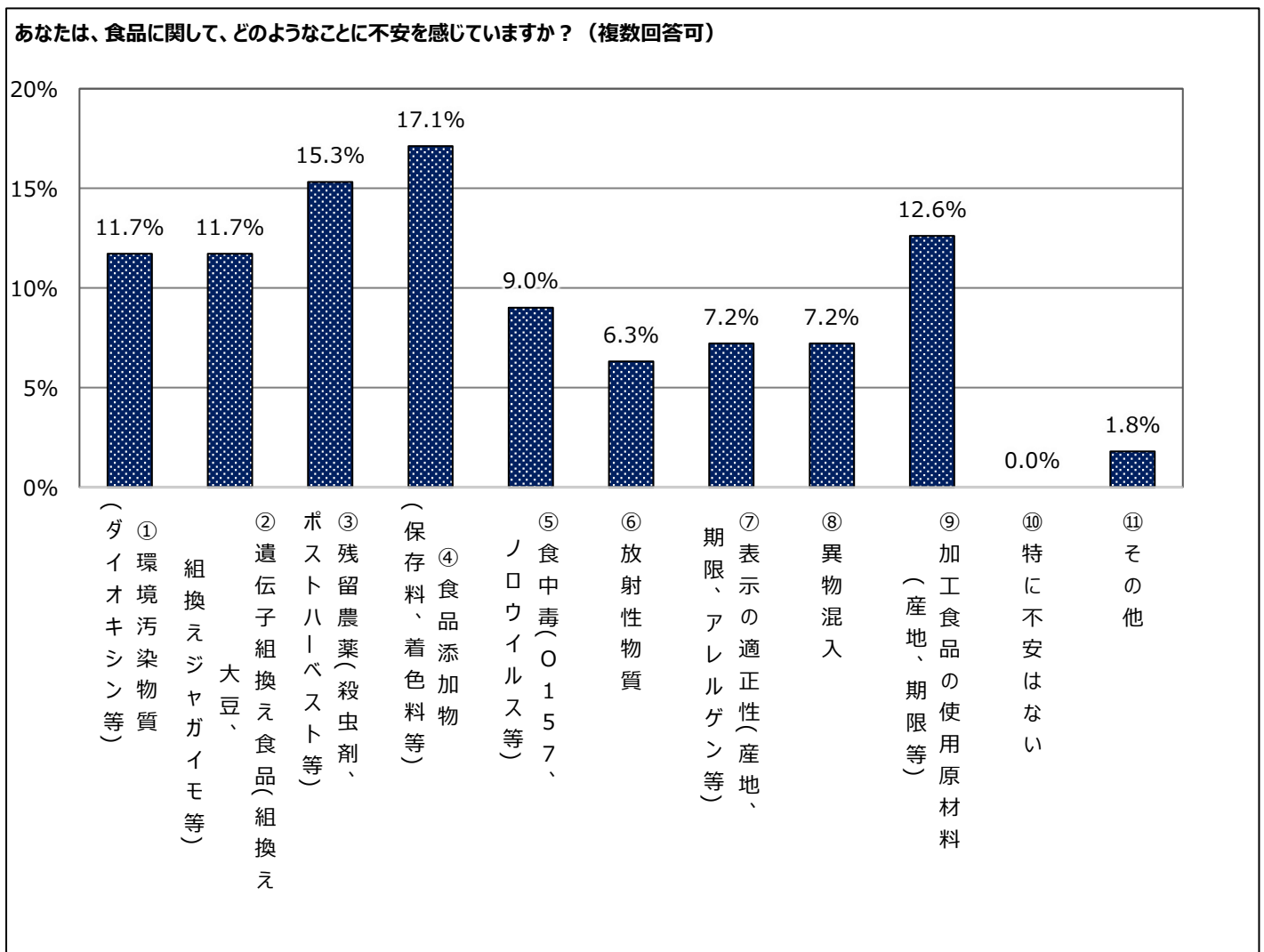
平成 27 年度		平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度		平成 31 年度	
魚介類	18.3%	魚介類	18.1%	魚介類	15.8%	魚介類	15.4%	肉 類	16.1%
その他 加工食品	17.2%	肉類	16.7%	肉類	15.8%	輸入食品	15.4%	その他 加工食品	16.1%
輸入食品	17.2%	輸入食品	15.3%	輸入食品	14.0%	肉類	13.5%	輸入食品	16.1%

問2 賞味期限・消費期限の違いを知っていますか？

- ① 知っている
- ② 知らない



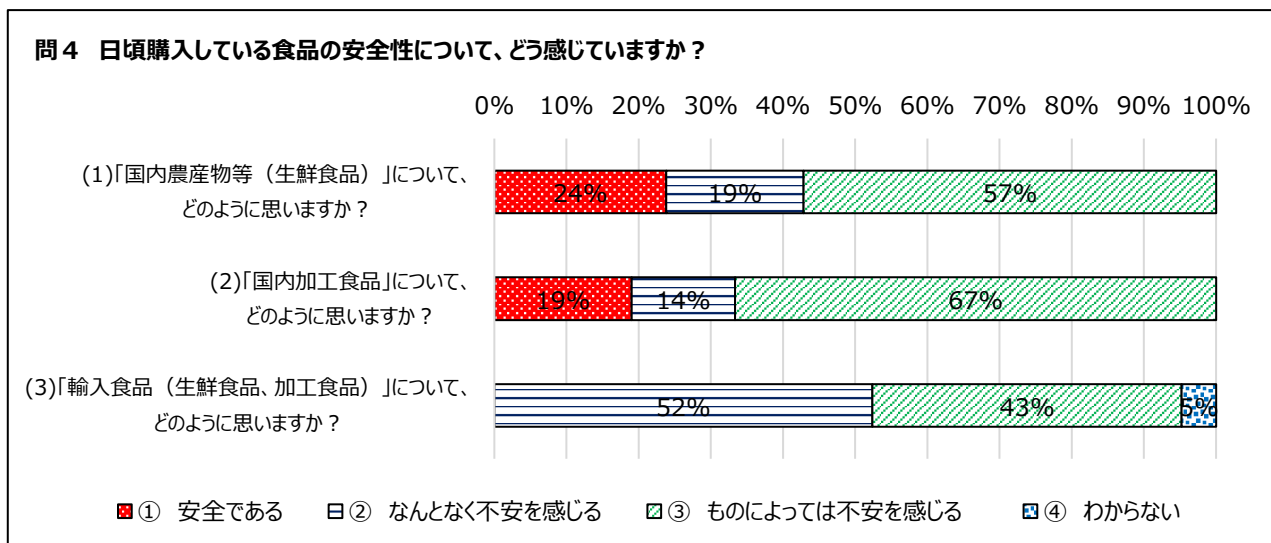
問3 食品に関して、どのようなことに不安を感じていますか？（複数回答可）



【「その他」の意見】

- ・ 輸入品全般
- ・ 人工甘味料

問4 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？



■ 「③ものによっては不安を感じる」と答えた方のみお答えください。具体的にどのようなものですか。

「国内農産物等（生鮮食品）」について

- ・ 産地偽装
- ・ 工場で作られている野菜や養殖の魚
- ・ 肉類、餌等
- ・ 特に多くの農薬が使用されている製品は標記するべきである。
- ・ 豚コレラに関連して、ワクチンの使用が不安である。
- ・ たとえ国産でも、業者によっては何が入っているかわからないと思う。
- ・ 原発事故後の放射性物質の影響が考えられるもの
- ・ 生産者の氏名や使用した農薬の表示があるものとなないもの
- ・ 農薬や化学肥料の人体への影響
- ・ 消費者は現場を見ていないので、食品によっては考えることもある。
- ・ 野菜に付着している農薬による害はないか。
- ・ 福島周辺が産地のもの

「国内加工食品」について

- ・ 販売者は記入されているが、製造元が記入されていないタンパク加水分解物、酵母エキスなどが使用されているもの
- ・ ウィンナーやハム、ソーセージ等
- ・ 発色剤
- ・ 添加物のある食品は、何が入っているか明記するべきである。
- ・ 国内で加工されていても、原材料が外国製の場合は不安を感じる。
- ・ 原産国に不安を感じるもの
- ・ 原材料表示に産地が記載されていないことが多い。
- ・ 添加物の健康への影響

- ・消費者は現場を見ていないので、不安を感じることもある。
- ・佃煮、漬物

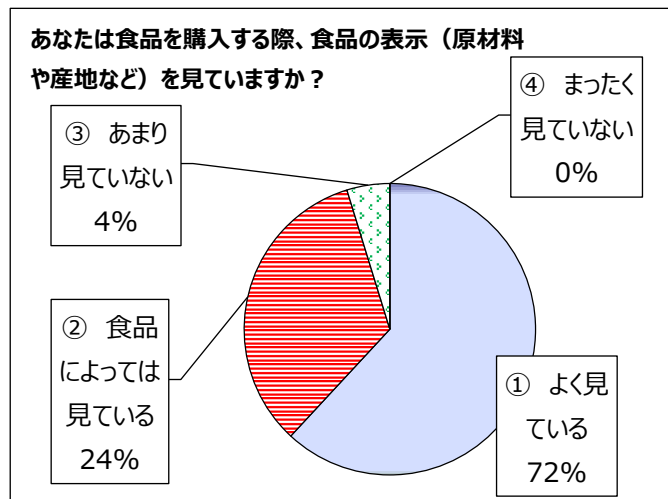
「輸入食品（生鮮食品、加工食品）」について

- ・野菜の農薬、養殖の薬品、鶏肉などのさばいた後の薬品残留農薬、添加物
- ・中国等発展途上国からの製品については、特に注意が必要である。
- ・外国製の場合、特にどんなものが入っているかわからないから不安である。
- ・衛生面において安全に作られたものかどうか気にかかる。
- ・国内産の食品はある程度安心しているが、中国からの輸入食品については考えている。
- ・公害による汚染魚類
- ・中国等安全性や管理問題のある国からの輸入品

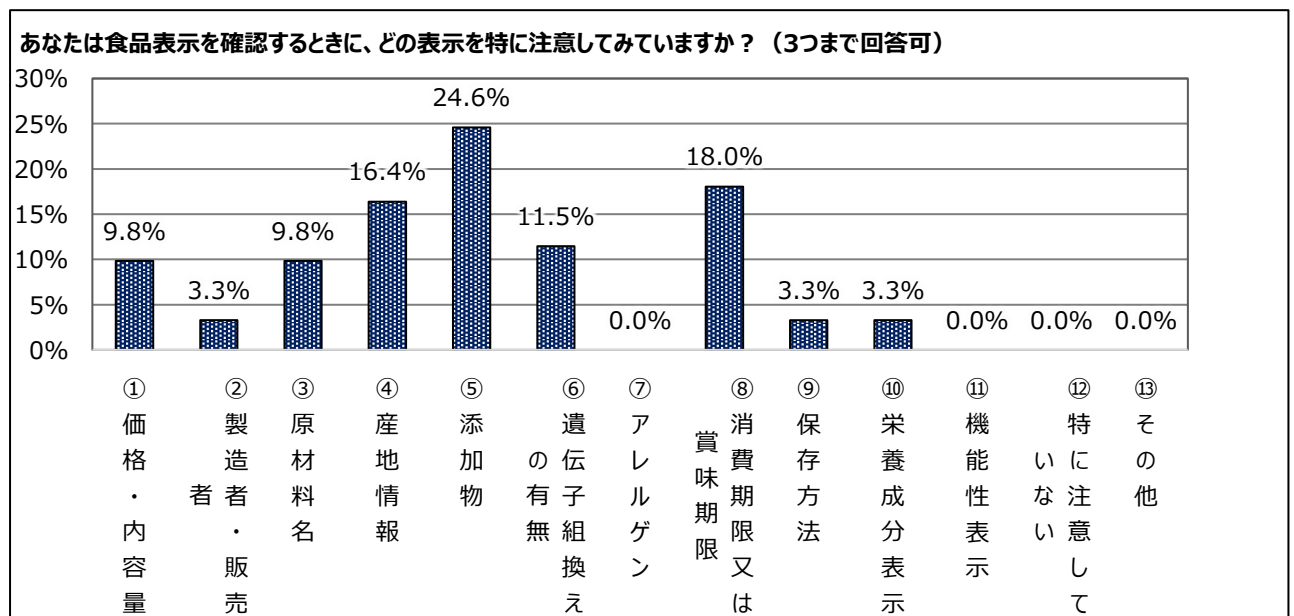
※平成29年9月1日より食品表示基準が改正され、加工食品の原料産地表示方法が変わります。約5年間の移行期間中は新ルール・旧ルールどちらも表記が可能です。（平成34年4月に完全施行）

問5 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？

- ① よく見ている
- ② 食品によっては見ている
- ③ あまり見えない
- ④ まったく見えない



問6 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？

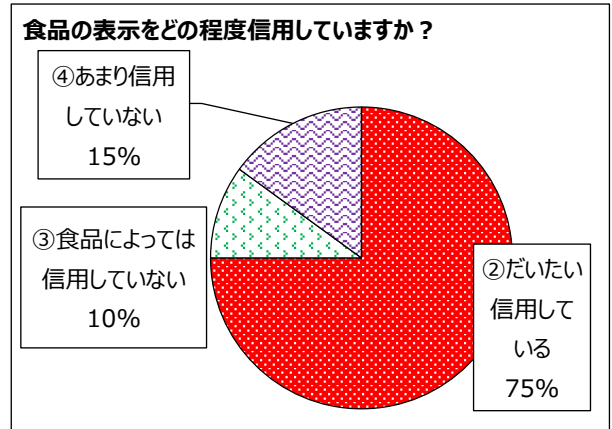


問7 食品の表示をどの程度信用していますか？

- ① 信用している
- ② だいたい信用している
- ③ 食品によっては信用していない
- ④ あまり信用していない
- ⑤ まったく信用していない

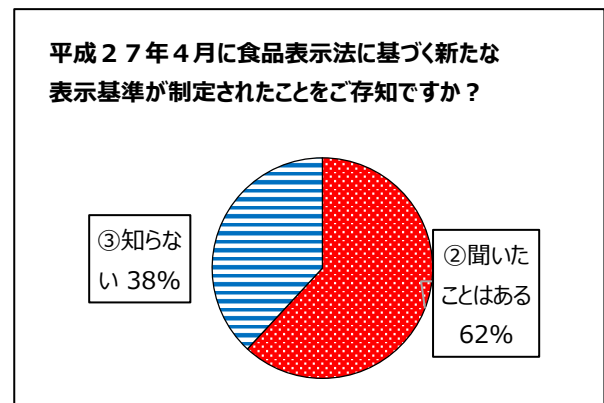
【「③食品によっては信用していない」の意見】

- ・特に中国からの輸入品には、疑問を持って購入している。
- ・表示方法によっては、表に出てこない情報も多いから。

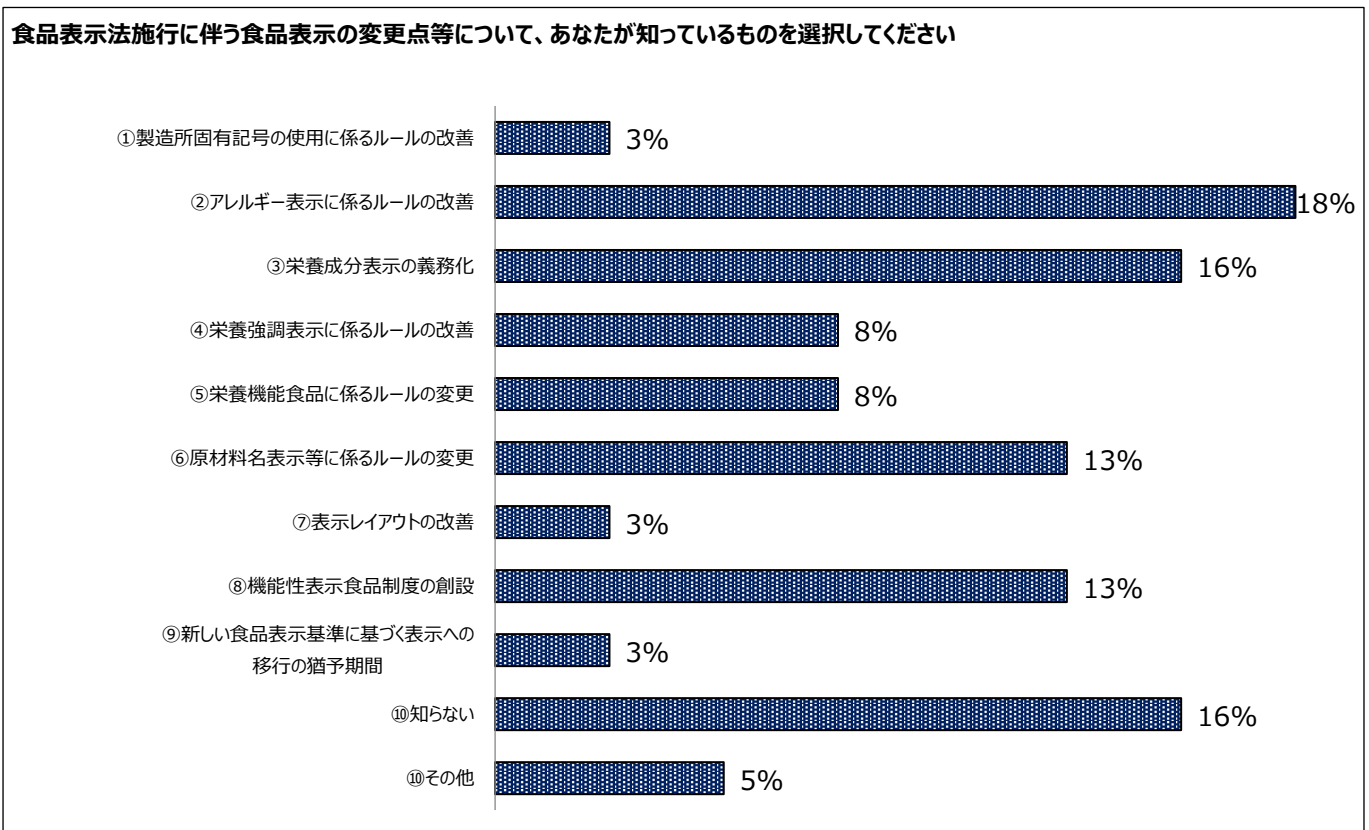


問8 平成27年4月に食品表示法に基づく新たな表示基準が制定されたことをご存知ですか？

- ① 内容まで詳しく知っている
- ② 聞いたことはある
- ③ 知らない

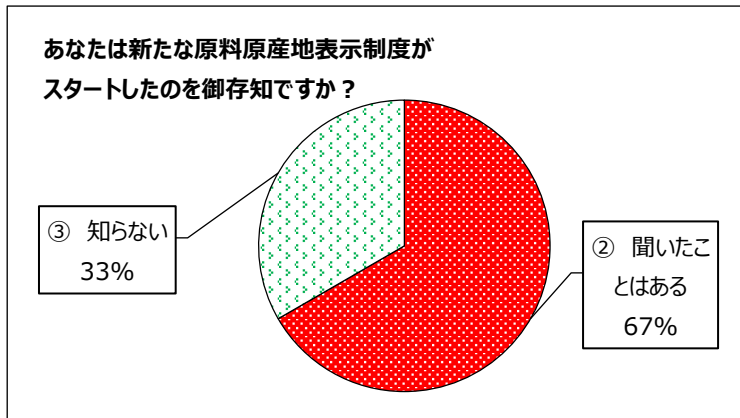


問9 食品表示法施行に伴う食品表示の変更点等について、あなたが知っているものを選択してください。
(複数回答可)



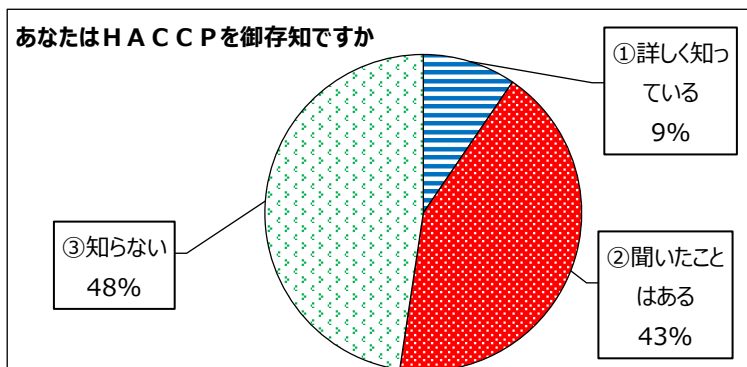
問10 平成29年9月に食品表示法の食品表示基準が改正され、国内で加工された全ての食品に、原材料の産地表示を義務付ける、新たな原料原産地表示制度がスタートしたのをご存知ですか？

- ① 内容まで詳しく知っている
- ② 聞いたことはある
- ③ 知らない



問11 食品衛生法の改正により原則として全ての食品等取扱事業者は、HACCP（ハサップ）に沿った衛生管理の実施が必要になりますが、あなたはHACCPをご存知ですか？

- ① 詳しく知っている
- ② 聞いたことはある
- ③ 知らない

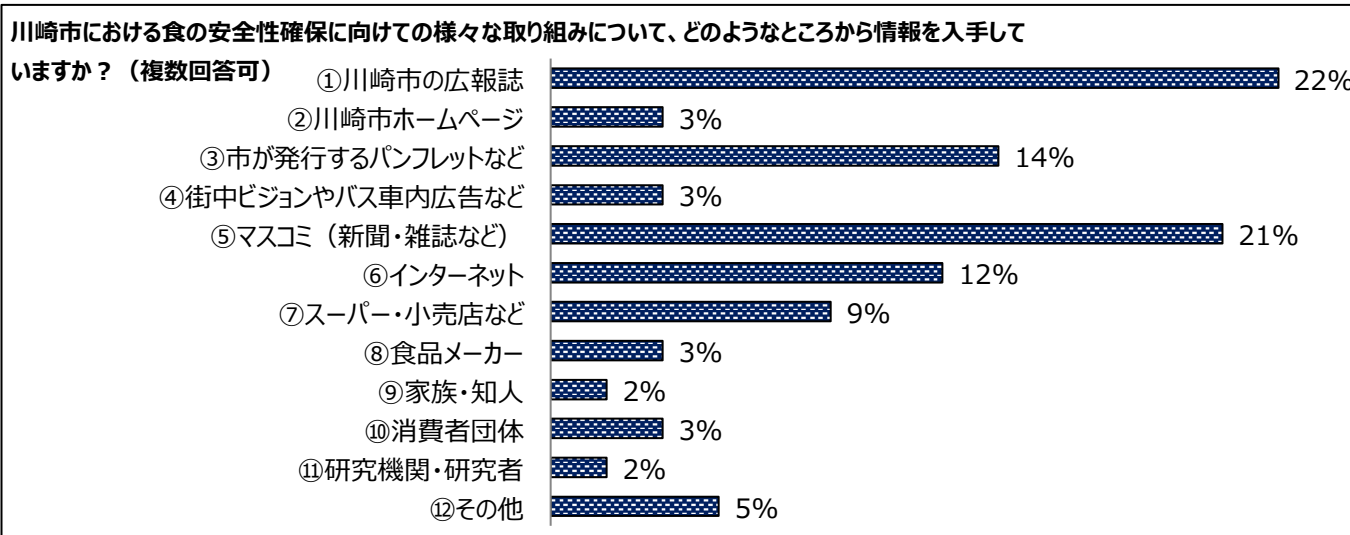


HACCPとは、Hazard Analysis Critical Control Pointの頭文字をとったもので、一般的には「ハサップ」、「ハセップ」と呼ばれ、食品の製造や加工の工程を衛生的に管理するための手法の一つです。

HACCPは、1960年代にアメリカで宇宙食の安全性を高度に保証するシステムとしてアメリカ航空宇宙局（NASA）や民間企業等で共同開発された食品衛生管理システムです。

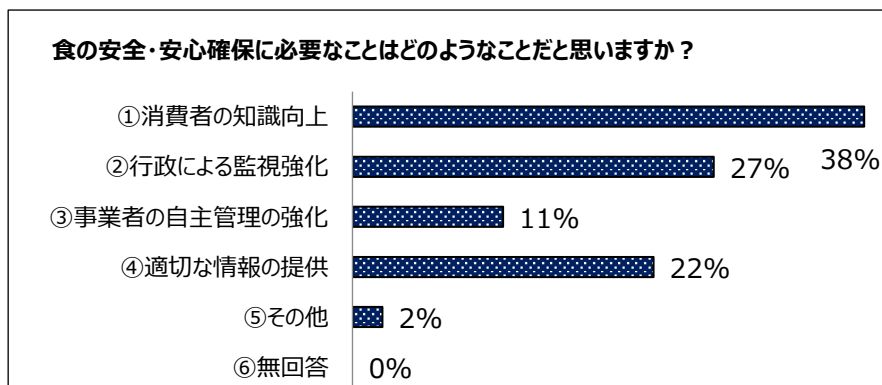


問12 川崎市における食の安全確保に向けての様々な取り組みについて、どのようなところから情報を入手していますか？（複数回答可）



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？

- ① 消費者の知識向上
- ② 行政による監視強化
- ③ 事業者の自主管理の強化
- ④ 適切な情報の提供
- ⑤ その他

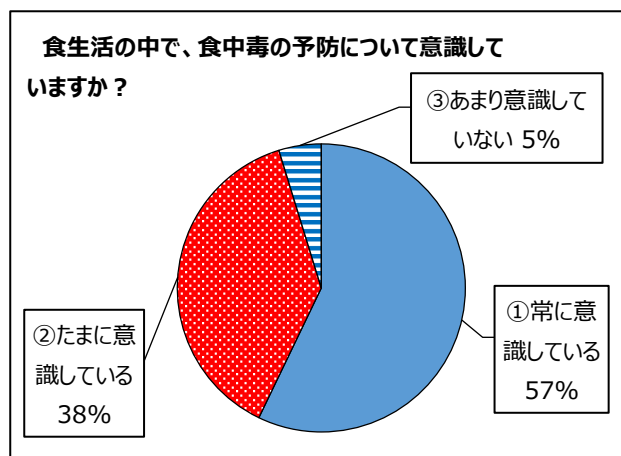


問 14 食生活の中で、食中毒の予防について意識していますか？

- ① 常に意識している
- ② たまに意識している
- ③ あまり意識していない
- ④ まったく意識していない

→ ★問 15～16へ

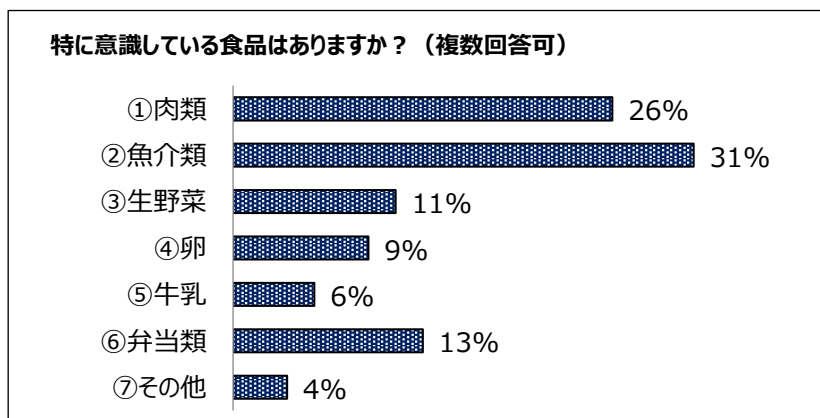
→ ☆問 17へ



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）

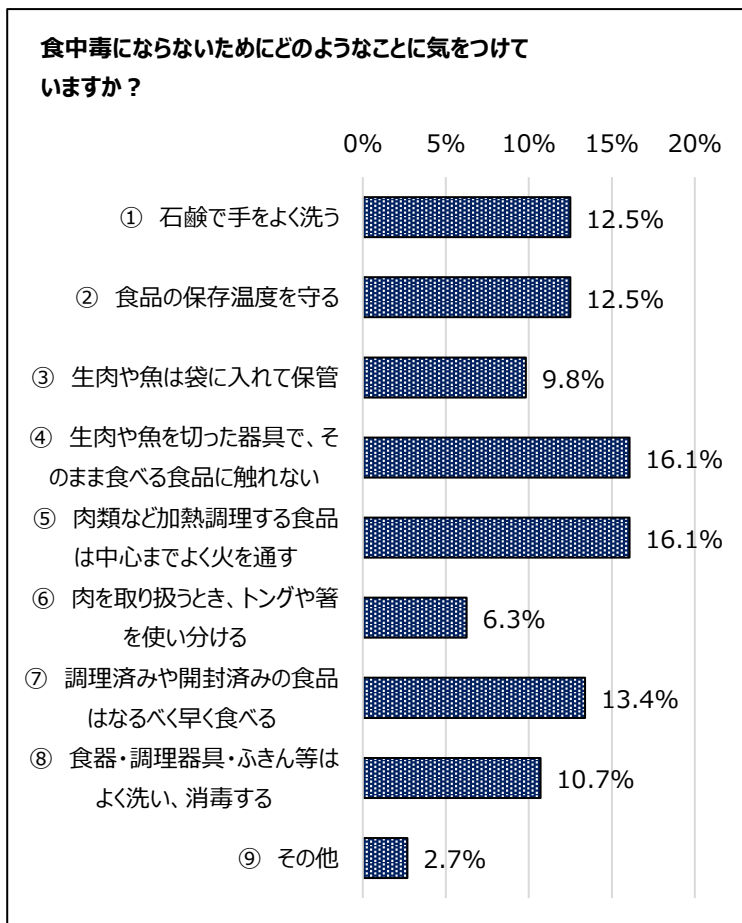
- ① 肉類
- ② 魚介類
- ③ 生野菜
- ④ 卵
- ⑤ 牛乳
- ⑥ 弁当・惣菜類
- ⑦ その他
 - ・加工食品、輸入食品
 - ・作り置きのおかず



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）

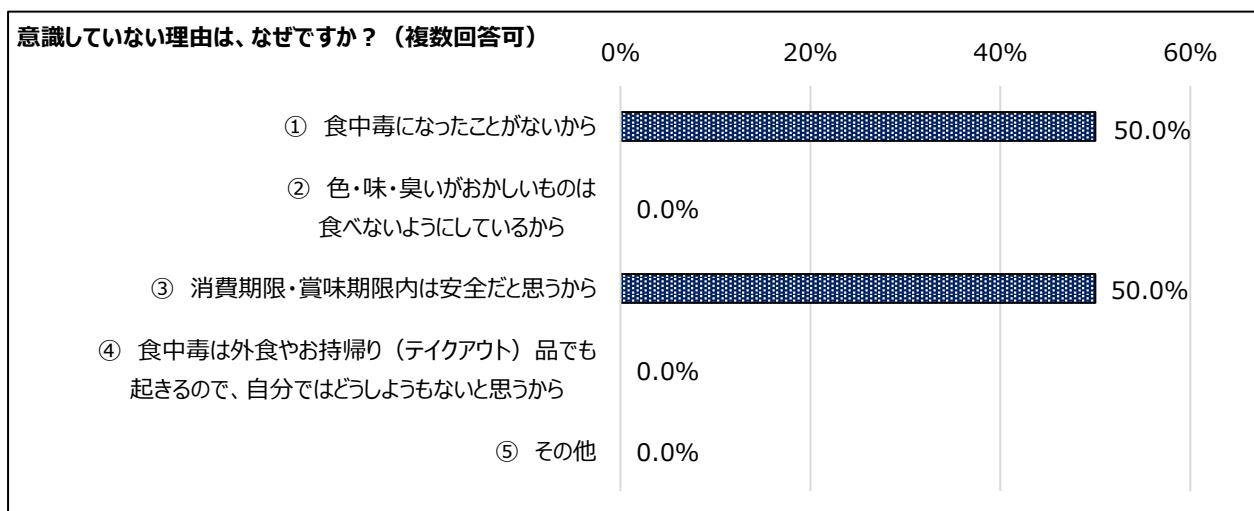
- ① 石鹸で手をよく洗う
- ② 食品の保存温度を守る
- ③ 生肉や魚は袋に入れて保管し、汁が他の食材を汚染しないようにしている
- ④ 生肉や魚を切った器具で、果物や野菜などそのまま食べる食品に触れない
- ⑤ 肉類など加熱調理する食品は中心までよく火を通す
- ⑥ 生肉を取り扱うとき、焼き上がった肉を取り分けるとき、食べるときは、使用する tong や箸を使い分ける
- ⑦ 調理済みや開封済みの食品はなるべく早く食べる
- ⑧ 食器・調理器具・ふきん等はよく洗い、消毒する
- ⑨ その他
 - ・肉や魚を調理したまな板は必ず熱湯消毒している。
 - ・作った食品は冷蔵庫に入れるか、または、涼しいところで保管する。
 - ・お弁当に入れる食品はよく加熱する。



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）

- ① 食中毒になったことがないから
- ② 色・味・臭いがおかしいものは食べないようにしているから
- ③ 消費期限・賞味期限内は安全だと思うから
- ④ 食中毒は外食やお持帰り（テイクアウト）品で起きるもので、自分ではどうしようもないと思うから
- ⑤ その他



問18 食に関して、日頃心掛けていることがありましたら御記入ください。

- 味と関連するが、生鮮品（魚類含む）の選別（産地含む）を見極める。
- 手洗いを励行する。
- 買って来たものはなるべく早く使い切る。作った料理はなるべく早く食べきる。なるべく家で作ったものを食べる。
- 家族の健康のため、なるべく体にいいものを食べたいと思っている。長生きした母親が、加工食品より手作りの料理をたくさん食べさせてくれたので、自分もできるだけ手作りするように努めている。
- 生きていくうえで食べることは大切なことである。特に高齢者や小さな子供がいる家庭は、食の安全等に気をつけなければいけない。食の安全は、消費する人も様々な情報を得て賢くなり、何かあった場合に正しく対応することができ、また、消費者だけでなく、ものを売る側も色々な対策や加工する場所の衛生管理もしっかり行っていると思うが、両方が安全を考えていけばいいと思う。
- 風評被害と言われるかもしれないが、原発事故が発生して以来、放射性物質が気になり、産地を選んで購入するように心がけている。
- 購入したらできるだけ早く調理し、早く食べる。肉や野菜、魚などは必要以上に購入しない。常温保存はできるだけ避けて、冷蔵庫に入れる。輸入品は添加物や産地等を特に注意する。生ものを扱った包丁や食器類はすぐに洗うようにする。加熱調理食品は十分に火を通す。食品添加物はチェックする。できるだけ産地産に努める。残さずきれいに食べる。
- 災害時に備えて、缶詰やレトルト食品など一定量を確保し、日常でも使用し、補充も行っている。添加物がなるべく少ない物を選んでいる。
- 添加物の多い加工食品類は、あまり摂取しないようにしている。添加物が多いと言われるコンビニ食品、インスタント食品、レトルト食品は、家族全員があまり好きではないので、あまり購入しない。遺伝子組換え食品については、情報が少なく、何に気をつければいいのかよくわからない。味噌や醤油、豆腐、納豆など日本の大豆製品は、現材料がアメリカ産の物かと思うと、遺伝子が組み換えられた農作物についての情報公開がもう少し進むといいと思う。
- 家族で、手洗いとうがいを徹底している。輸入の鶏肉や豚肉の産地を気にしながら、購入することがある。
- 食品購入に関しては、食品表示を確認すること。食生活については、まず、安全性に留意している。安全性とは、具体的には食中毒等で健康を害さないことが最優先である。
- 加工肉（ソーセージやベーコン）の添加物は避ける。インスタント食品よりは冷凍食品を選ぶ。特定保健用食品は買わない。味の濃いスナック菓子は食べない。なるべく国産の肉を選びたいので、外食は少なくする。牛乳は、加工乳は避けるようにしている。
- 小さい子供がいるので、値段ではなく、安全性や信頼性を重視して、食材の購入先を決めている。食品は、作っている人や会社が信用できるかどうか、なるべく顔の見える相手から購入することにしている。有機栽培の野菜や果物を購入し、基本的には加工食品は購入しない。
- 野菜は鮮度に問題があるので、スーパー購入せずに農家から直接分けてもらい、美味しい野菜には恵まれている。
- 季節によって食に関する条件が異なるので、いつも同じ対策でいいか考えないといけない。5月頃に食中毒が多かったり、冬は風邪やインフルエンザ等のウィルス感染、ノロウィルスなど加熱しても殺菌できないウィルスが存在している。食材の内容や加工食品の取扱いも十分に注意して、日付や原材料などを意識して購入しないと賢い消費者にはなれない。
- 調理した残り物は、必ず冷蔵庫に入れて、食べるときは火を通すようにしている。

- なるべく添加物が少ない物を購入するようにしている。
- 食べきれる量だけ購入し、廃棄しないように心がけている。
- 冷蔵庫の扉を開閉することで内部の温度に変化が生じてしまうため、保存食品の収納位置を考えている。
安いからといって、大量に買い込まないように気をつけている。