

令和2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

令和元年度に消費者行政センターで受け付けた相談件数は 10,001 件で、前年度（10,489 件）に比べて 4.7%減少となりました。契約当事者の年代別では、多い順に 70 歳以上、50 歳代、40 歳代、60 歳代、20 歳代、30 歳代、19 歳以下となり、前年度に比べて、20 歳代で増加、19 歳以下・40 歳代で微増となりました。男女別では、女性（5,374 件）が男性（4,088 件）を上回りました。相談を内容別に分類すると「契約・解約」に関する相談が 8 割以上を占めました。

このような消費生活に関するトラブルについて、今後の行政の参考資料とするために、消費生活モニターアンケートで意識について調査しました。

2 調査事項

「消費生活に関するトラブルについて」

3 調査対象

令和2年度消費生活モニター 17名
(回答者数16名・回収率94%)

4 調査方法

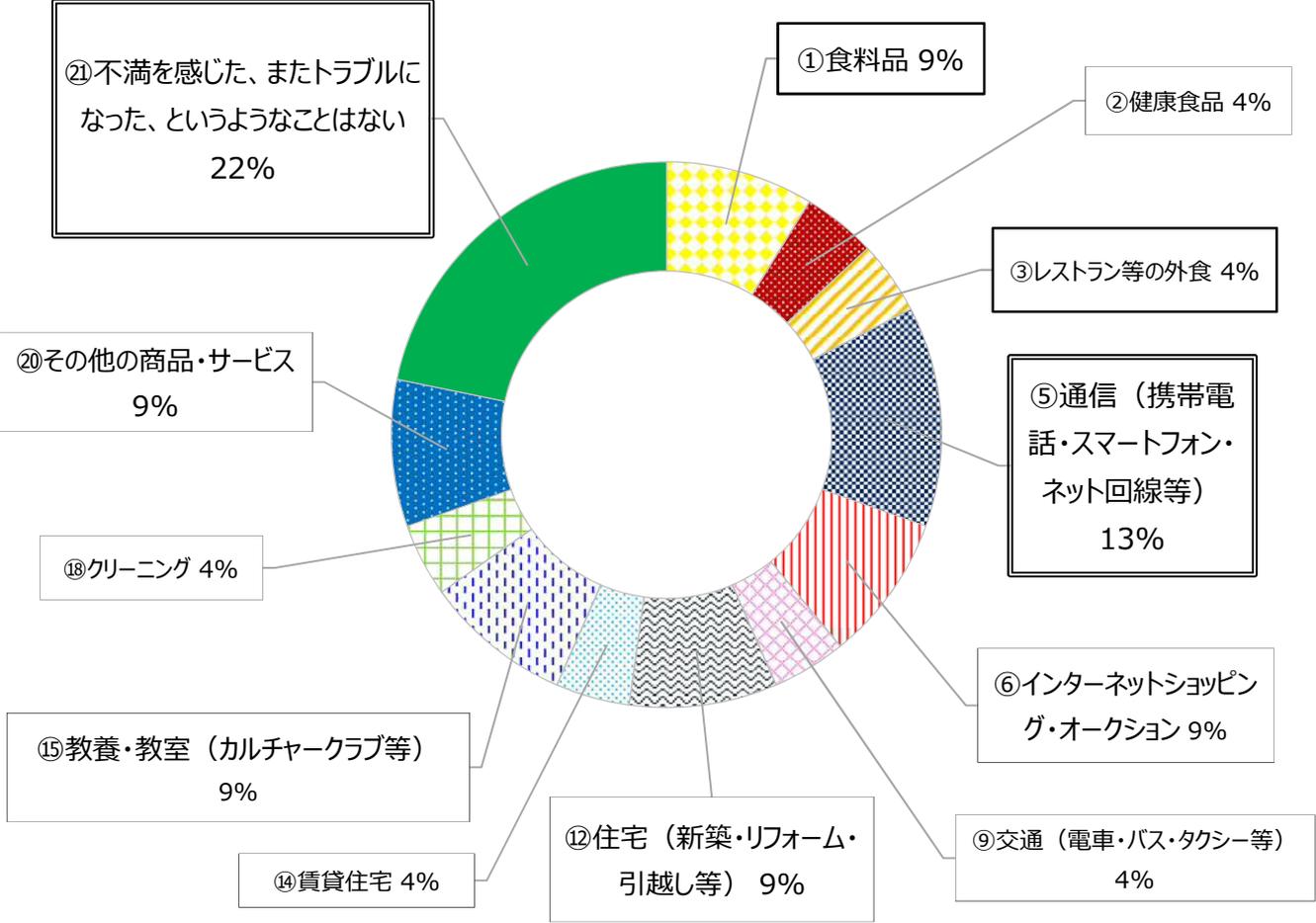
郵送または電子メールによる

- 集計結果について、四捨五入の結果によって合計が 100%とならない場合がございます。
- 調査結果中の「回答者数」は「調査対象者」から「未提出者」を除いた数としました。
- 回答は一部抜粋。



消費生活に関するトラブルについて

問1 消費生活を送る中で、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。

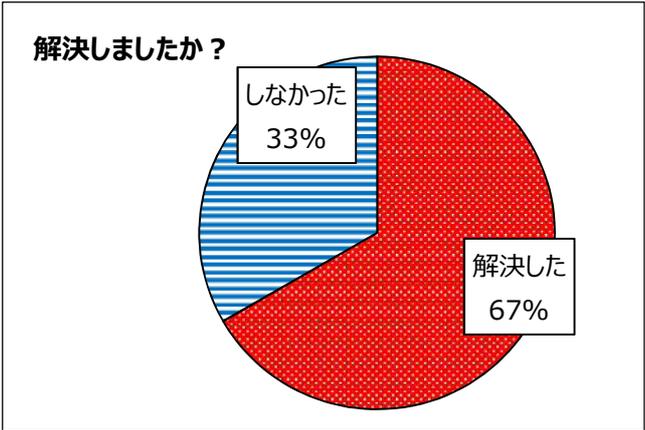


◎ 「㉑不満を感じた、またトラブルになった、というようなことはない」（5件）が一番多く、次いで「⑤通信（スマートフォン・ネット回線等）」（3件）、「①食料品」「⑥インターネットショッピング・オークション」「⑫住宅（新築・リフォーム・引越し等）」「⑮教養・教室（カルチャークラブ等）」「⑳その他の商品・サービス」（各2件）が多くなりました。

問2 問1で①～⑳に該当したことがある方にお聞きします。

●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30年度以前	19%
令和元（平成31）年度	9%
令和2年度	72%



●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？
事業者へ電話し出向いた。
健康体操や英会話講座がコロナの影響で中断したが、状況からやむを得ないと思った。
友達へのプレゼントにした。
クーリング・オフした。
我慢した。
書籍を購入予約したが、在庫が無いと後で連絡があり、別のサイトで購入した。

●解決しなかった方にお聞きします。

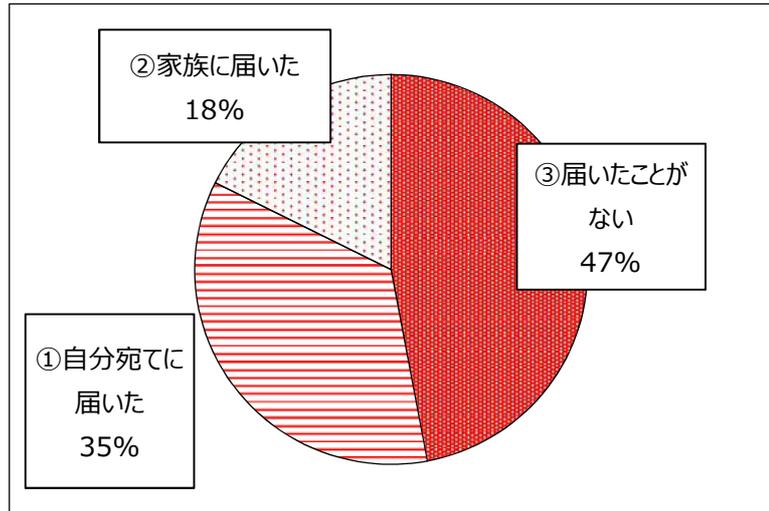
解決しなかった理由等
水漏れ。住宅の責任者も逃げ腰でうやむやにされた。
コートのベルトを紛失され、取次店に伝えても「探します」だけで、その後謝罪も弁償も無いまま泣き寝入りした。
パソコン購入のために訪れた家電店で、いきなり勧誘され、結果的によく考えたり、比較検討しないまま次々にメリットだけの説明を鵜呑みにして契約してしまった。
購入後2年経過のパソコンの過去の受送信メール情報が突然消失し、プロバイダーに相談したが、システム製造者に連絡するよう言われ、システム製造者に相談したが、的確なアドバイスが得られなかった上、有償で、結局技術的に不完全な解決にしかならなかった。



◎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4は、ハガキや封書で届いた「架空請求」についての設問です。

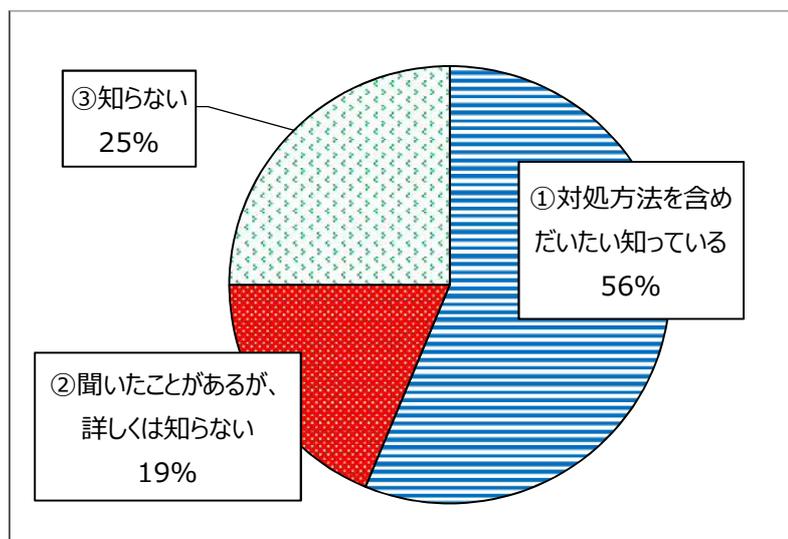
問3 あなたやあなたのご家族等に架空請求ハガキや封書が届いたという経験はありますか？

- 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 架空請求ハガキや封書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」「オンラインゲームで、高額課金請求された」「身に覚えのない有料サイト料金の請求が簡易メール（SNS）で届いた」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に関す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？

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。

- ① 自分または自分の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 自分または自分の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

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。

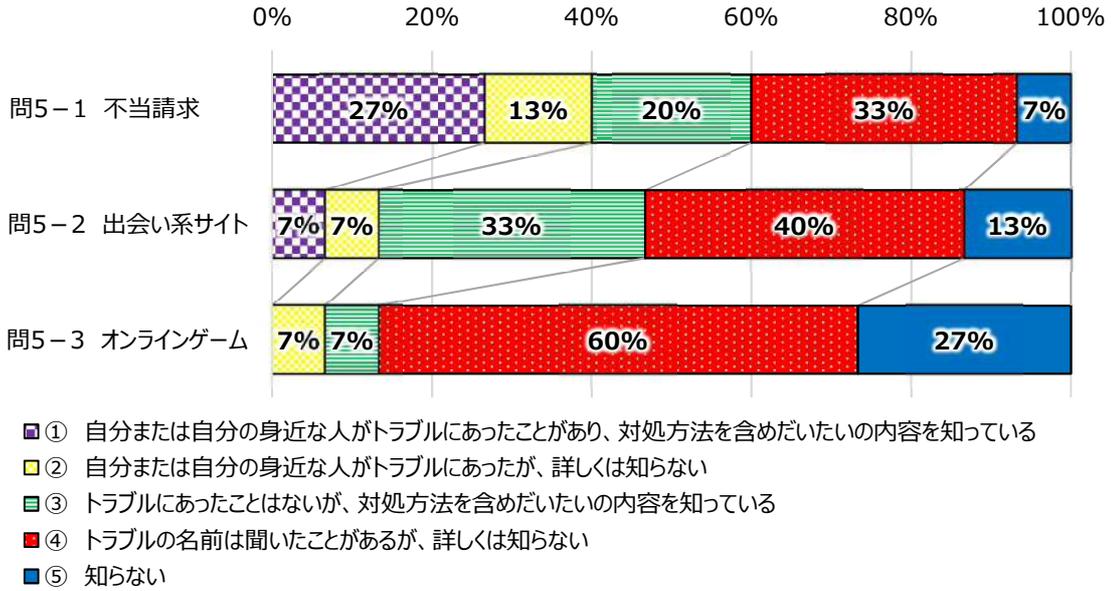
問5-2 出会い系サイト（サクラサイト等）によるトラブルについて、お聞きします。

出会い系サイトで「自分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、頻り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）。

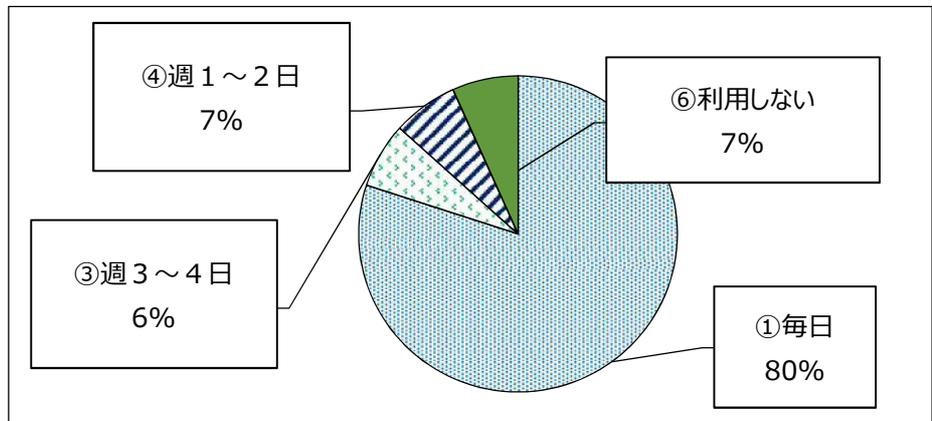
自分または自分の身近な人が、デジタルコンテンツに関するトラブルにあったことがありますか？



◎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。

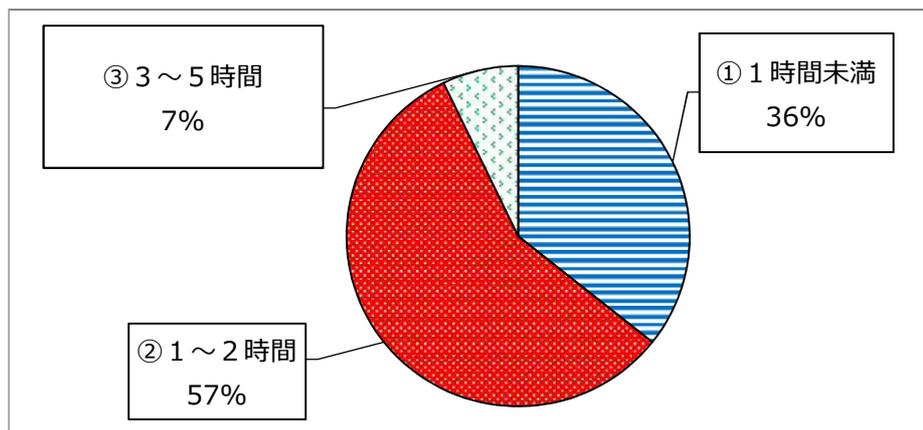
問6 あなたは、インターネット(携帯電話・スマートフォン・パソコン・タブレット)をどのくらいの頻度で利用しますか？

- 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？

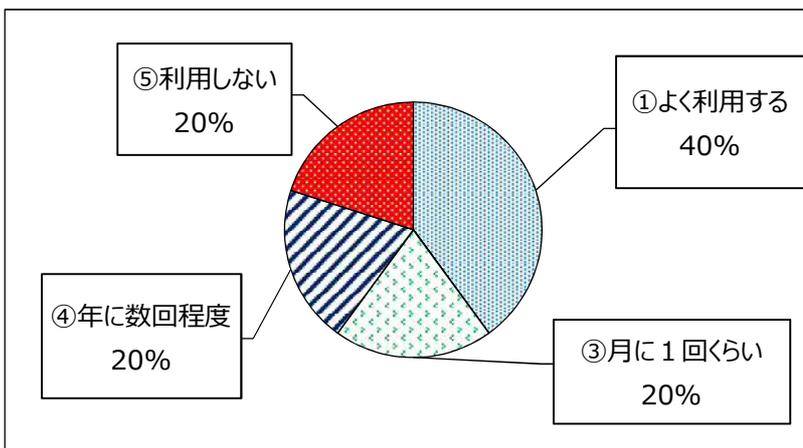
- ① 1時間未満
- ② 1～2時間
- ③ 3～5時間
- ④ それ以上



問8 インターネットショッピングは、利用しますか？

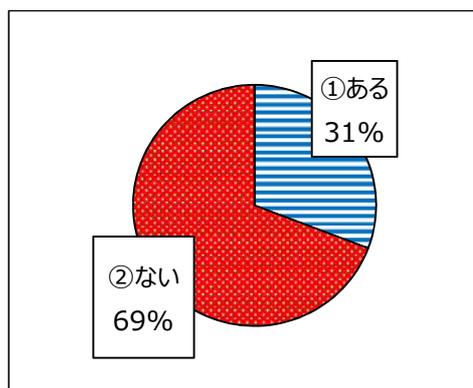
問8-1 利用頻度

- 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

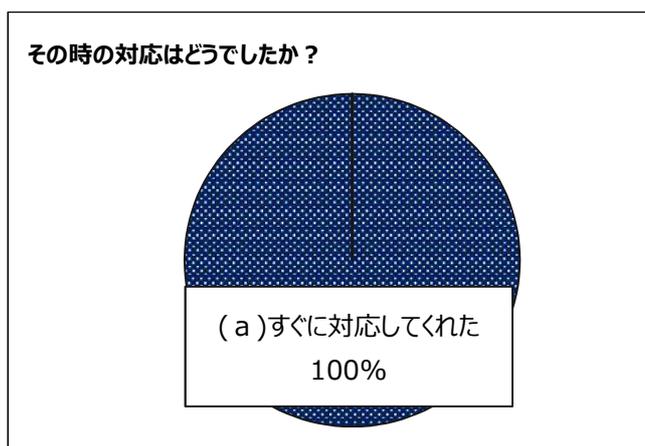
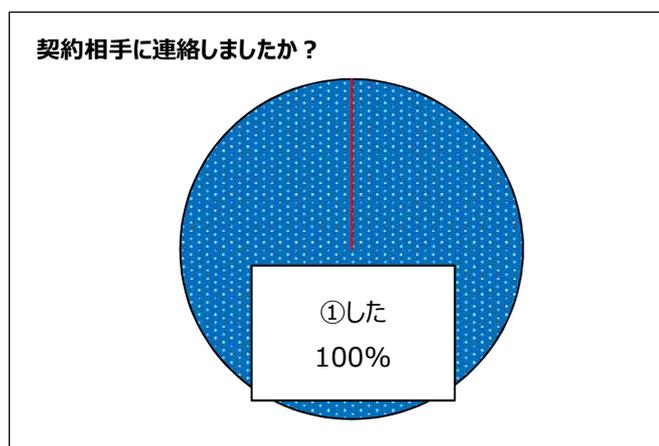
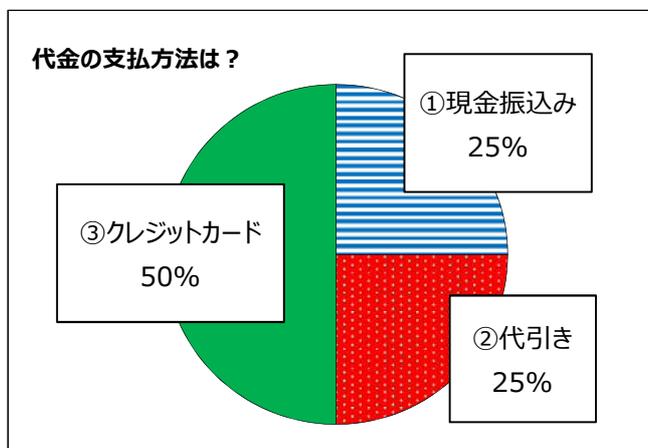
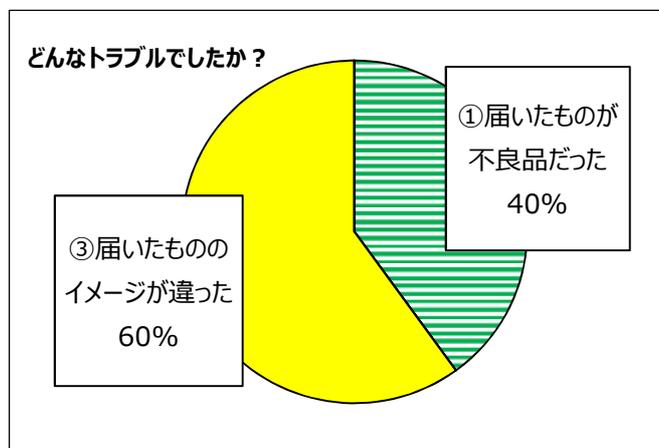


問8-2 ①~④の利用したことがある方にお尋ねします。
インターネットショッピングでトラブルにあったことがありますか？

- ① ある
- ② ない

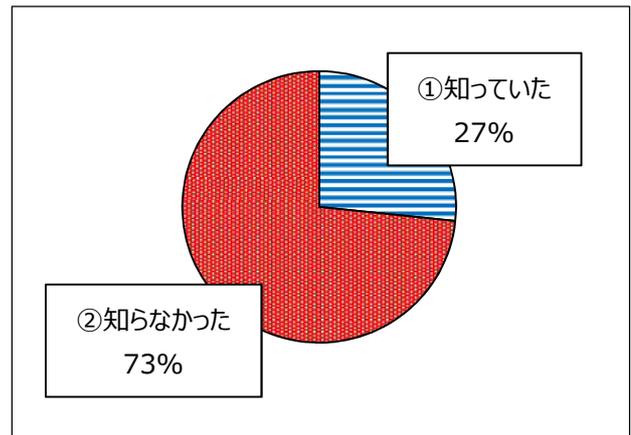


★トラブルにあったことがあると回答した方にお聞きします。



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



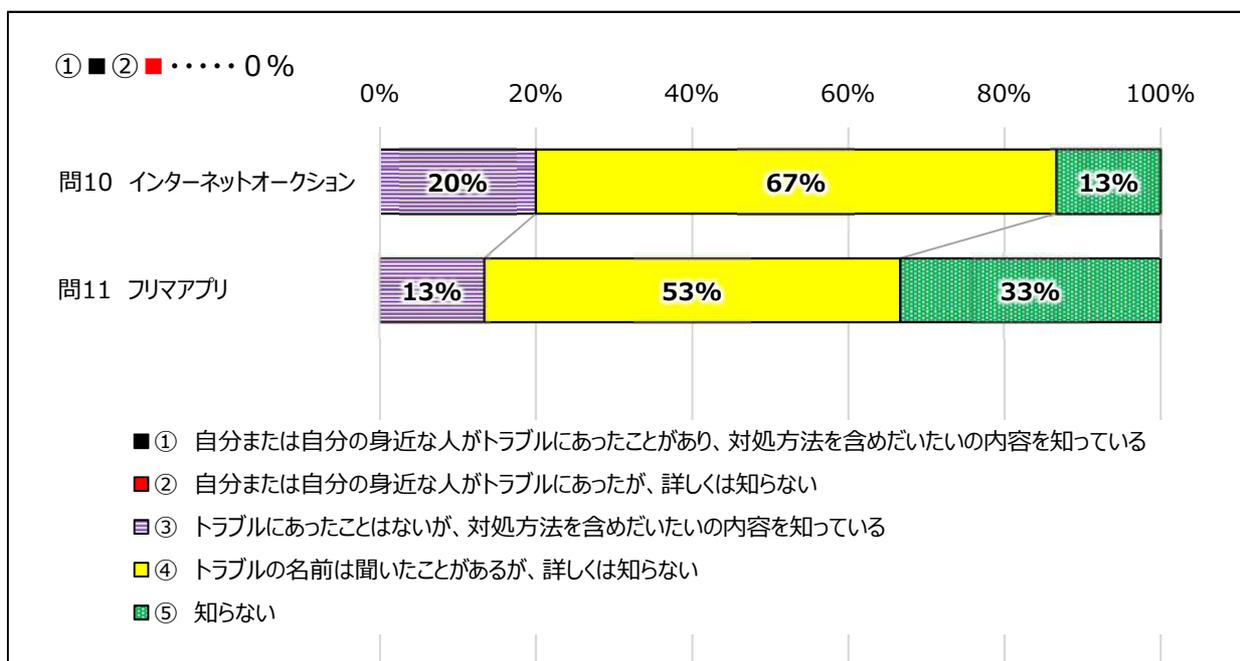
問10 インターネットオークションによるトラブルについてお聞きします。

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、利用が増えているが、オークションと同様のトラブルが発生している。

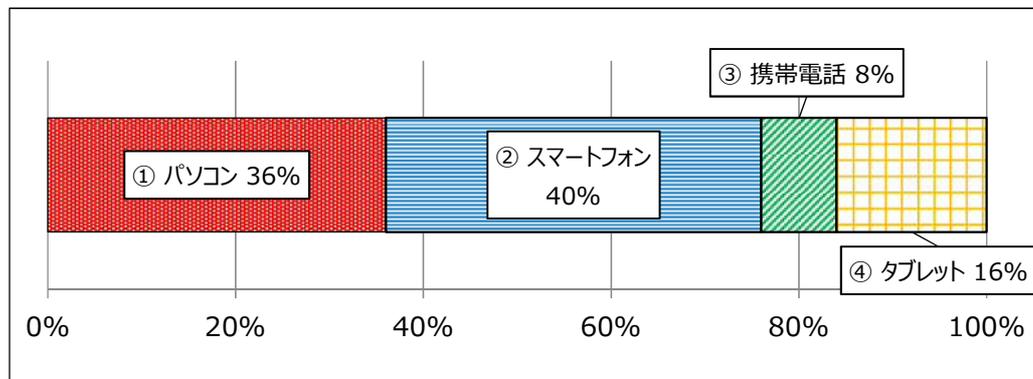
- ① 自分または自分の身近な人がトラブルにあったことがあり、対処方法を含めたいの内容を知っている
- ② 自分または自分の身近な人がトラブルにあったが、詳しくは知らない
- ③ トラブルにあったことはないが、対処方法を含めたいの内容を知っている
- ④ トラブルの名前は聞いたことがあるが、詳しくは知らない
- ⑤ 知らない



【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。】

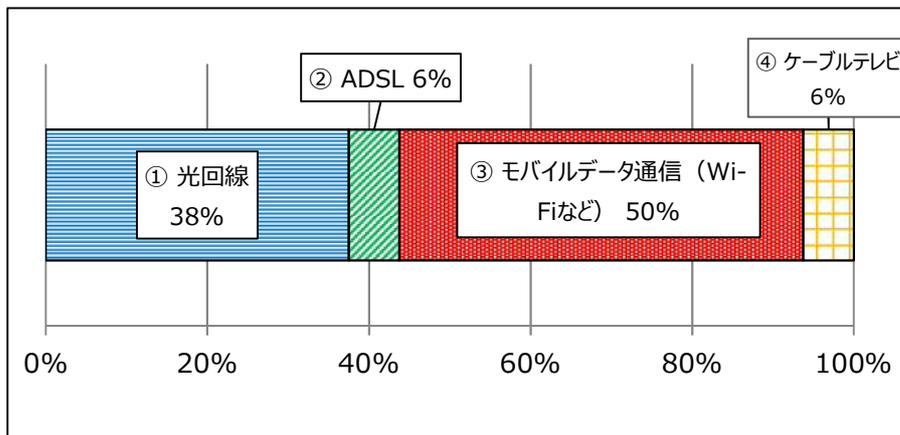
問12 インターネットを利用する機器は何ですか？（複数回答可）

- 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



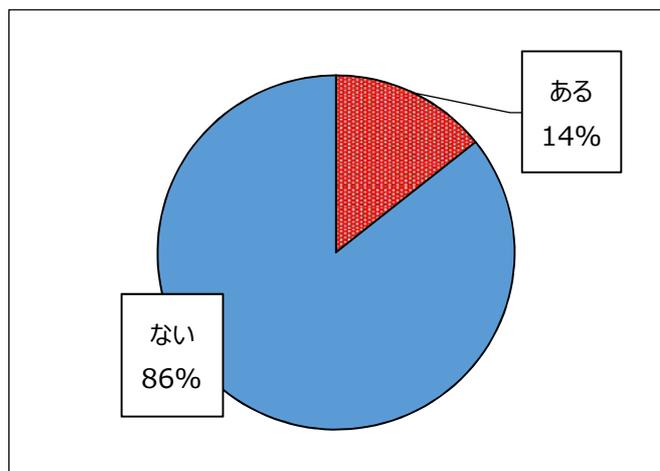
問13 インターネット接続に利用するサービスは何ですか？

- 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



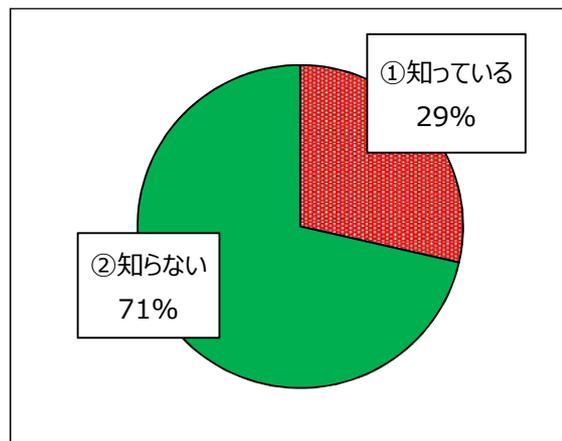
問14 インターネット接続回線（光回線やプロバイダ等）の契約でトラブルになったことはありますか？

- ① ある
- ② ない



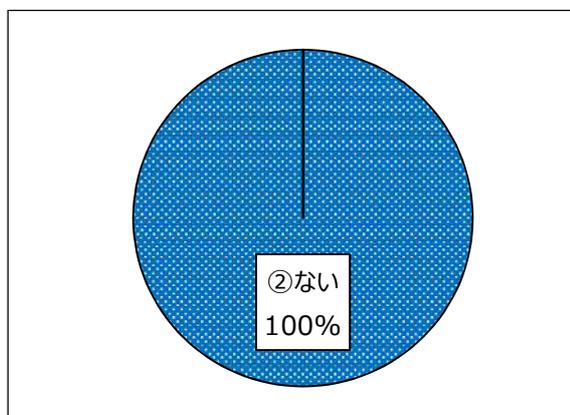
問15 インターネット接続回線（光回線プロバイダ等）の契約は、契約書面受領日から8日間は「初期契約解除」が可能となったことをご存知ですか？

- 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



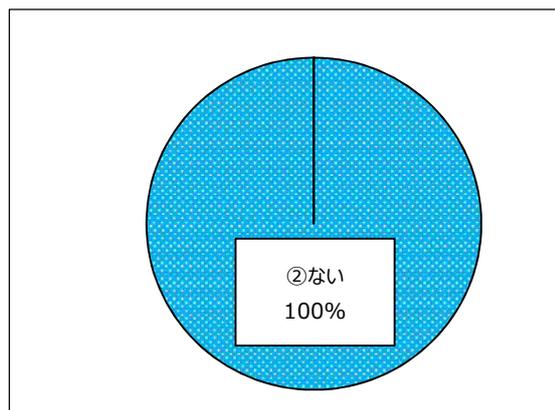
電力や都市ガスの小売販売が全面自由化されました。それに伴い、電気や都市ガスの電話勧誘や訪問販売によるトラブルが増えています。問17～問18は電気・ガスについての設問です。

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） 94%
- ② 知らない 6%

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・アクセサリー

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】アクセサリー（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・耐震工事・屋根工事・壁工事・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。最近は、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。

【主なもの】布団類・電気治療器具・健康食品・浄水器

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。最近はネットの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急増している。

【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。最近は「将来、安定した収入になる」と言って高額のローンを組んで投資用マンションの契約をさせる商法。

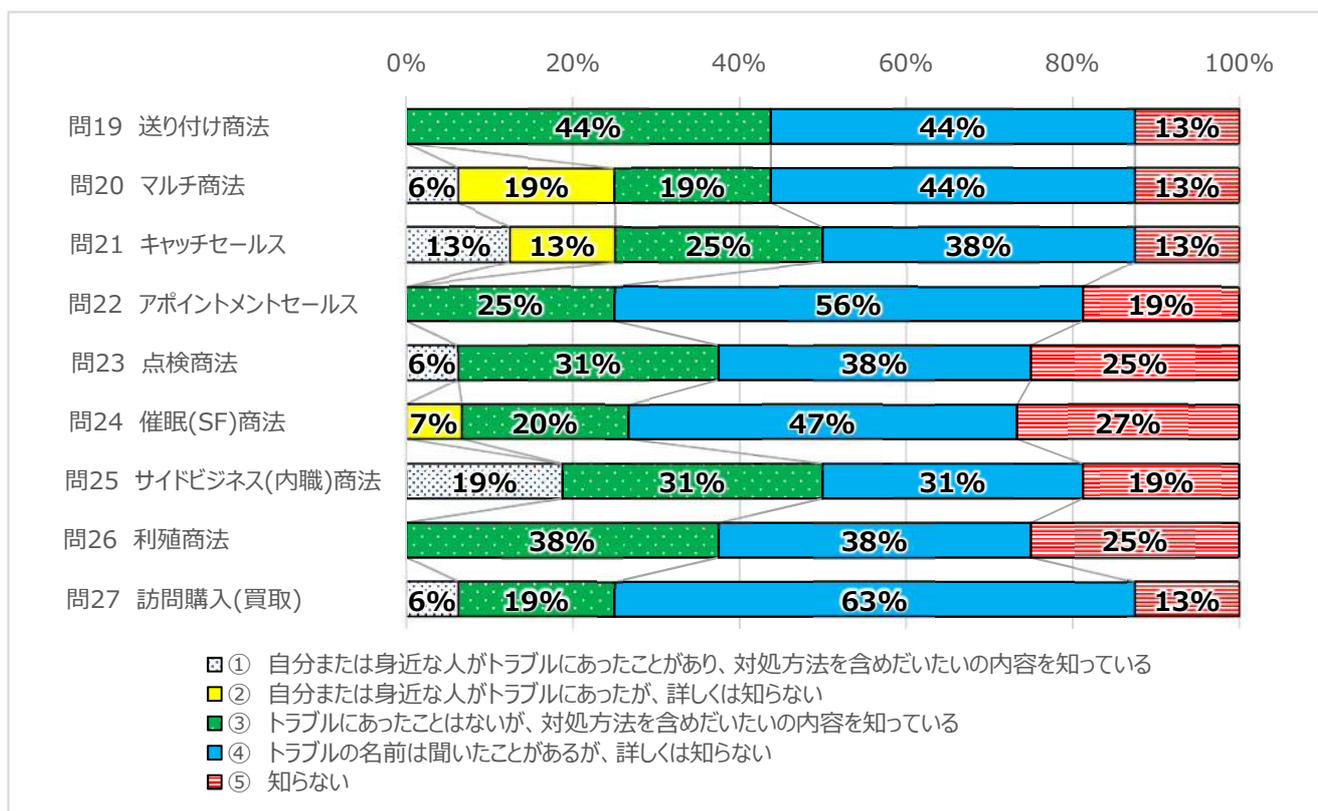
【主なもの】社債・ファンド・先物取引・海外不動産・仮想通貨・投資用マンション

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

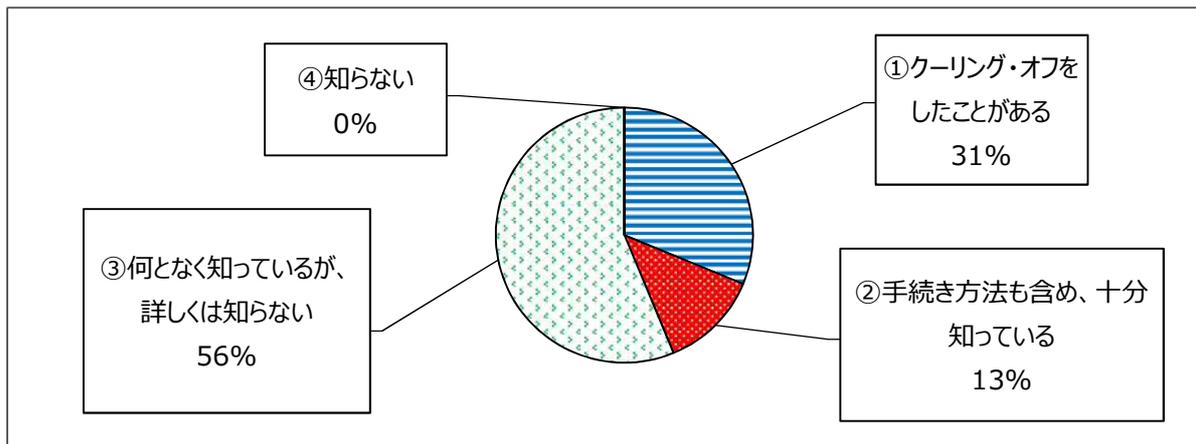
- ① 自分または身近な人がトラブルにあったことがあり、対処方法を含めたいの内容を知っている
- ② 自分または身近な人がトラブルにあったが、詳しくは知らない
- ③ トラブルにあったことはないが、対処方法を含めたいの内容を知っている
- ④ トラブルの名前は聞いたことがあるが、詳しくは知らない
- ⑤ 知らない



問28 クーリング・オフ制度についてご存知ですか？

「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。

- 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 何となく知っているが、詳しくは知らない
- ④ 知らない



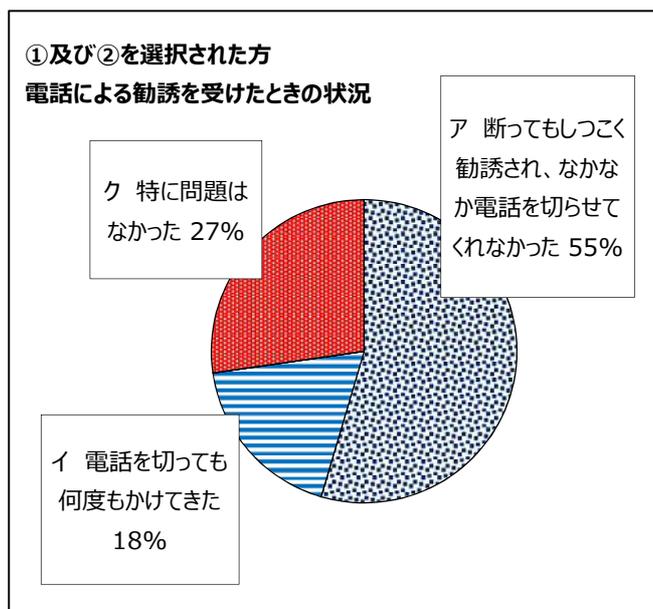
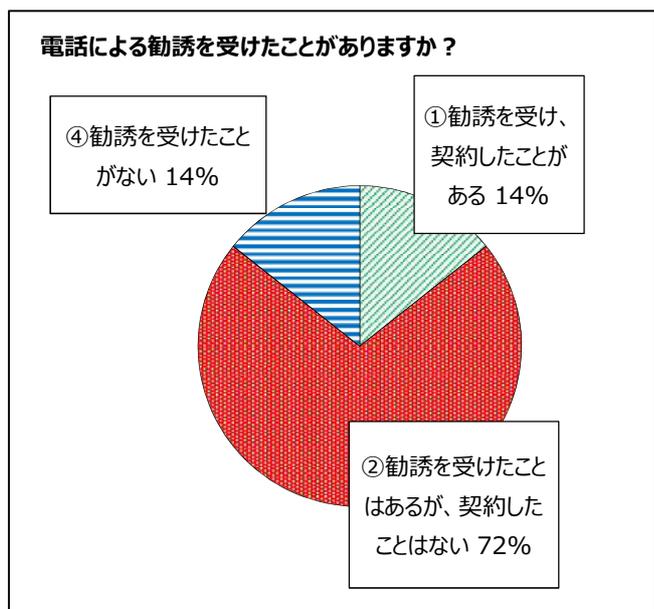
問29 あなたやあなたの身近な人が、ここ1、2年の間に電話による勧誘を受けたことがありますか？

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

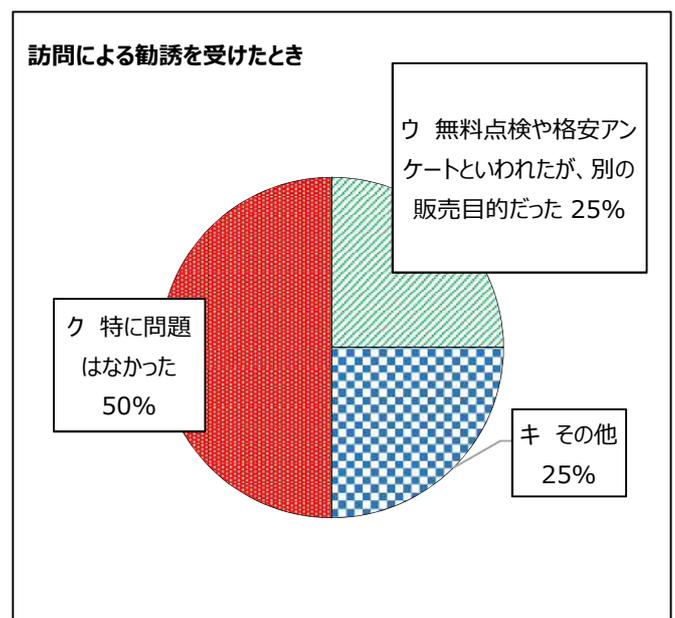
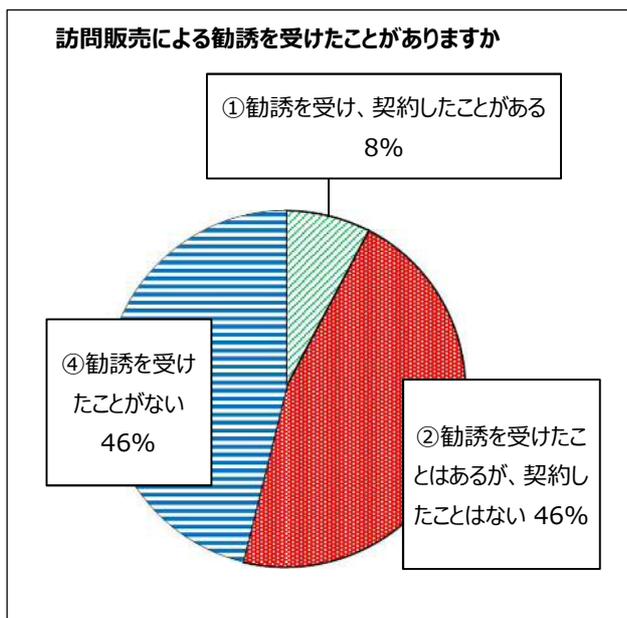
- ★電気や都市ガスの一括、化粧品、健康食品・サプリメント・薬、子供の通信教育、海外留学、お墓、投資、インターネット回線、畳、リフォーム、不用品の買い取り

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

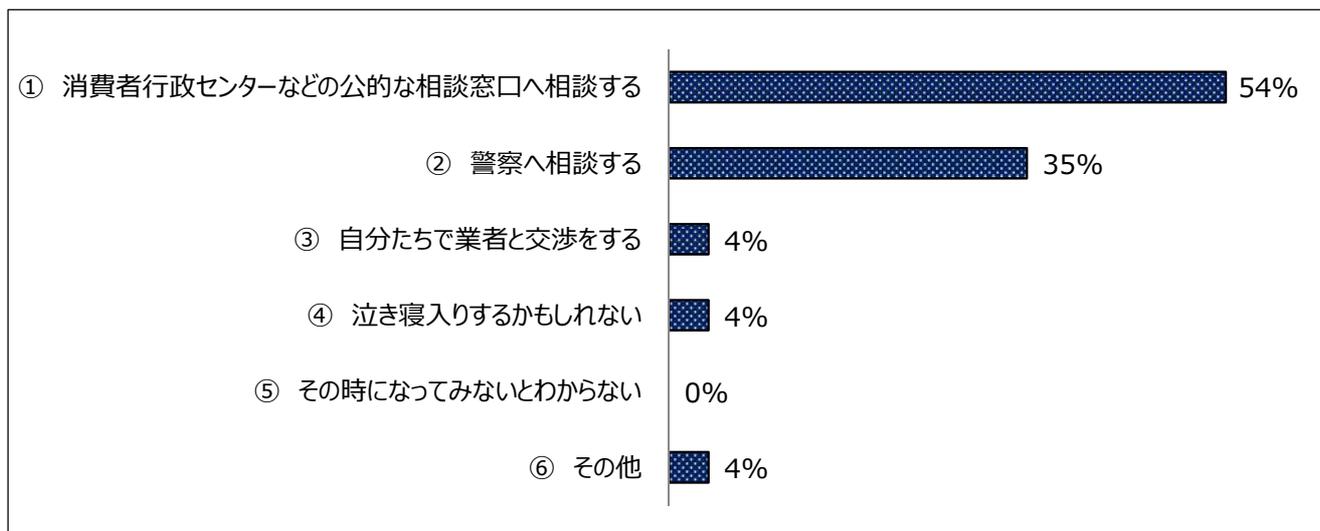


「その他」の意見：後日話を聞いたら断れなくなった

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

★家の外壁塗装、新聞、本

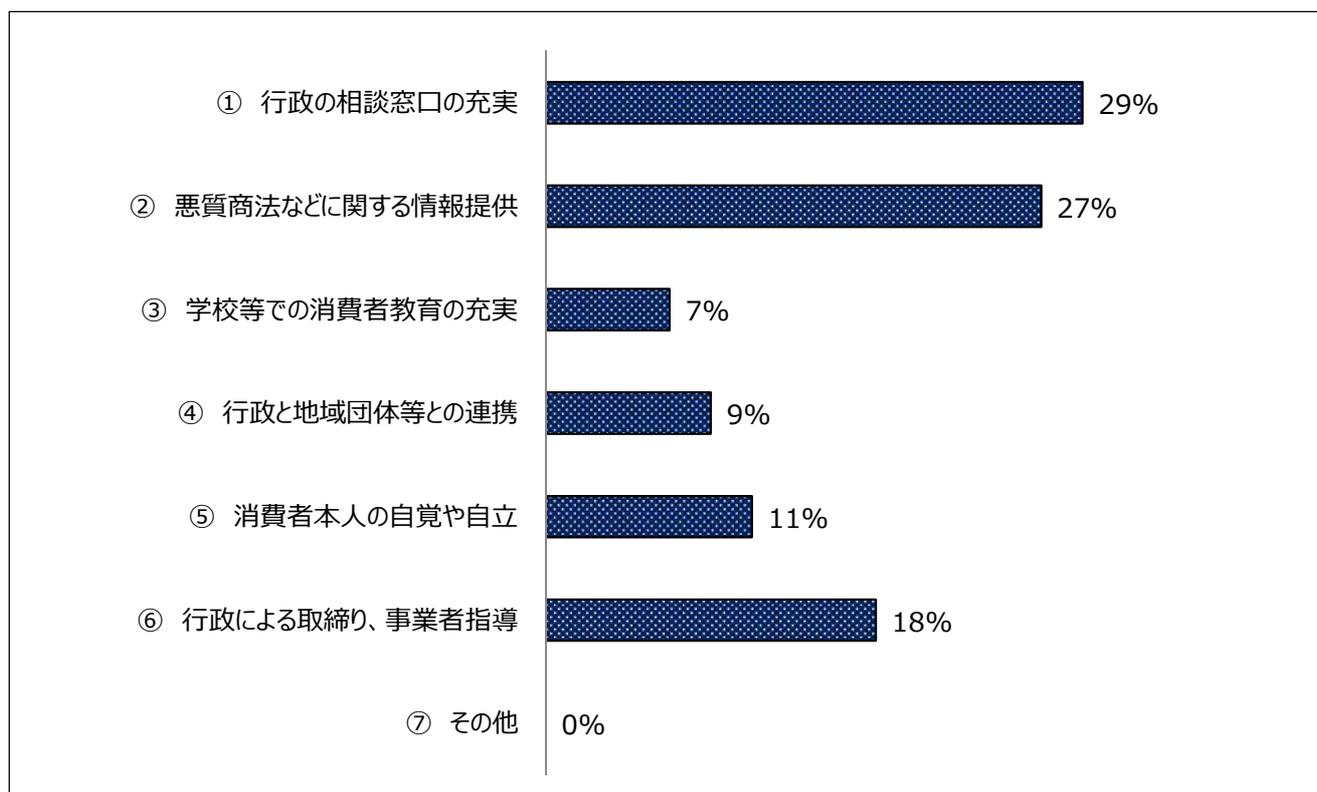
問31 もしも、あなたやあなたのご家族が悪質商法（問題の多い商法）にあってしまったらどうする
と思いますか？（複数回答可）



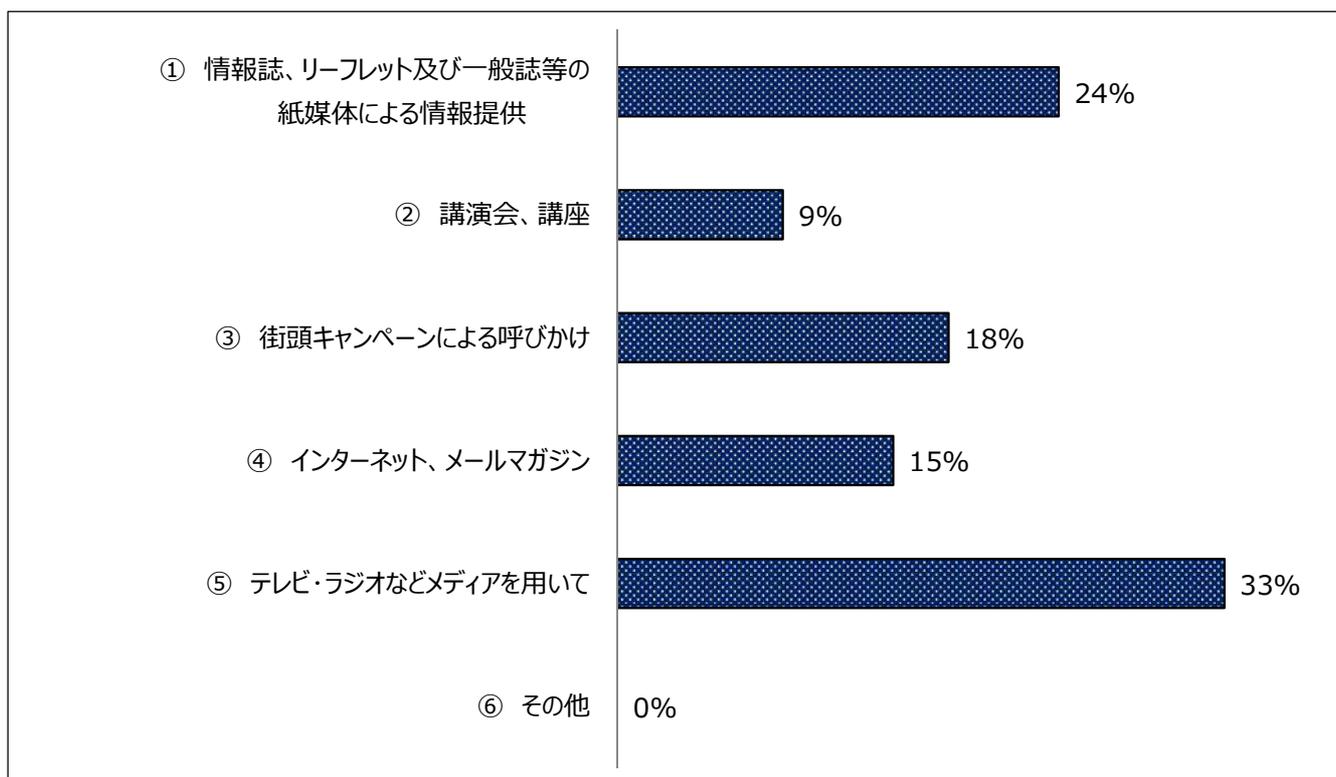
【「その他」の意見】

- ・断固断る。

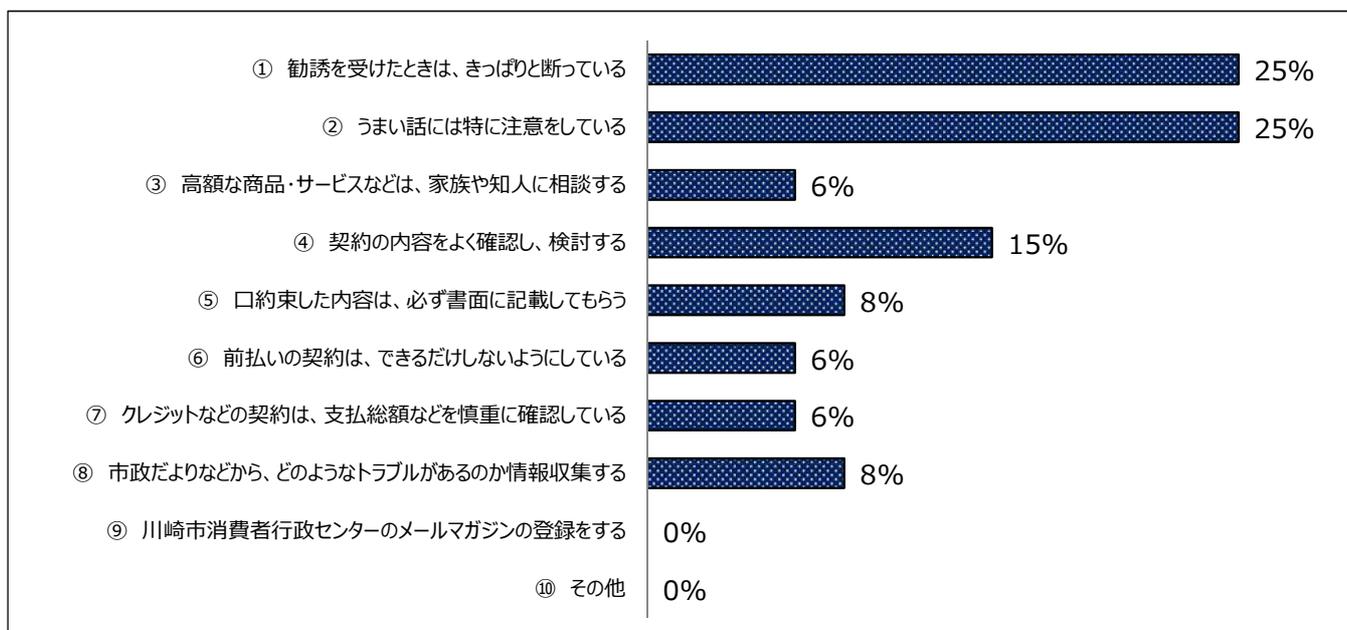
問32 悪質商法（問題の多い商法）の被害を減少させるために重要なことは何だと思いますか？
（複数回答可）



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いますか？（複数回答可）



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）



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

- 消費者行政センター（相談員の方）は大事だ。
- これからどんどん顔の見えない悪質商法が増えると思うので、子供の頃からの注意喚起と、高齢者が多く集まる所での情報提供が必要だと思う。
- 今でも減らないオレオレ詐欺には、電話を留守電に出来ない。
- 一時期やたらと名義貸しや金融関係、警察の名を騙った電話が多かった。警察へ相談しても「すぐ切れ」とか埒があかないので、信頼のおけるメーカー、販売店からしか購入しないことにしている。
- 悪質業者の情報を常にタウン誌などに載せ、多くの人の目につくようにしてもらいたい。

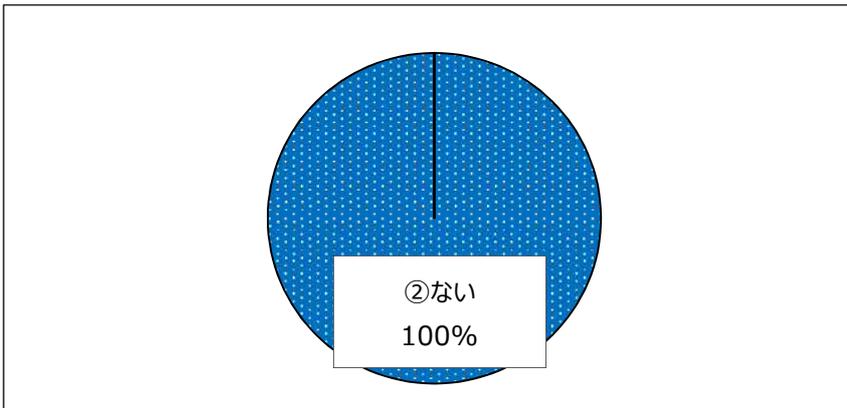


【問36～問37は新型コロナウイルス感染症関連のトラブルについての設問です。】

- ◎新型コロナウイルス感染症拡大に便乗した様々な消費者トラブルが発生しています。
- ①突然申し込んだ覚えのないマスクが届いた。
 - ②ネット通販でマスクや除菌剤等を注文したが届かない。
 - ③通っていたヨガ教室等が緊急事態宣言で閉じていたのに、会費を請求された。
 - ④旅行やホテルをキャンセルしたが、キャンセル料を請求された。
 - ⑤電話で、給付金を受け取るために、手続き費用を支払うように言われた。

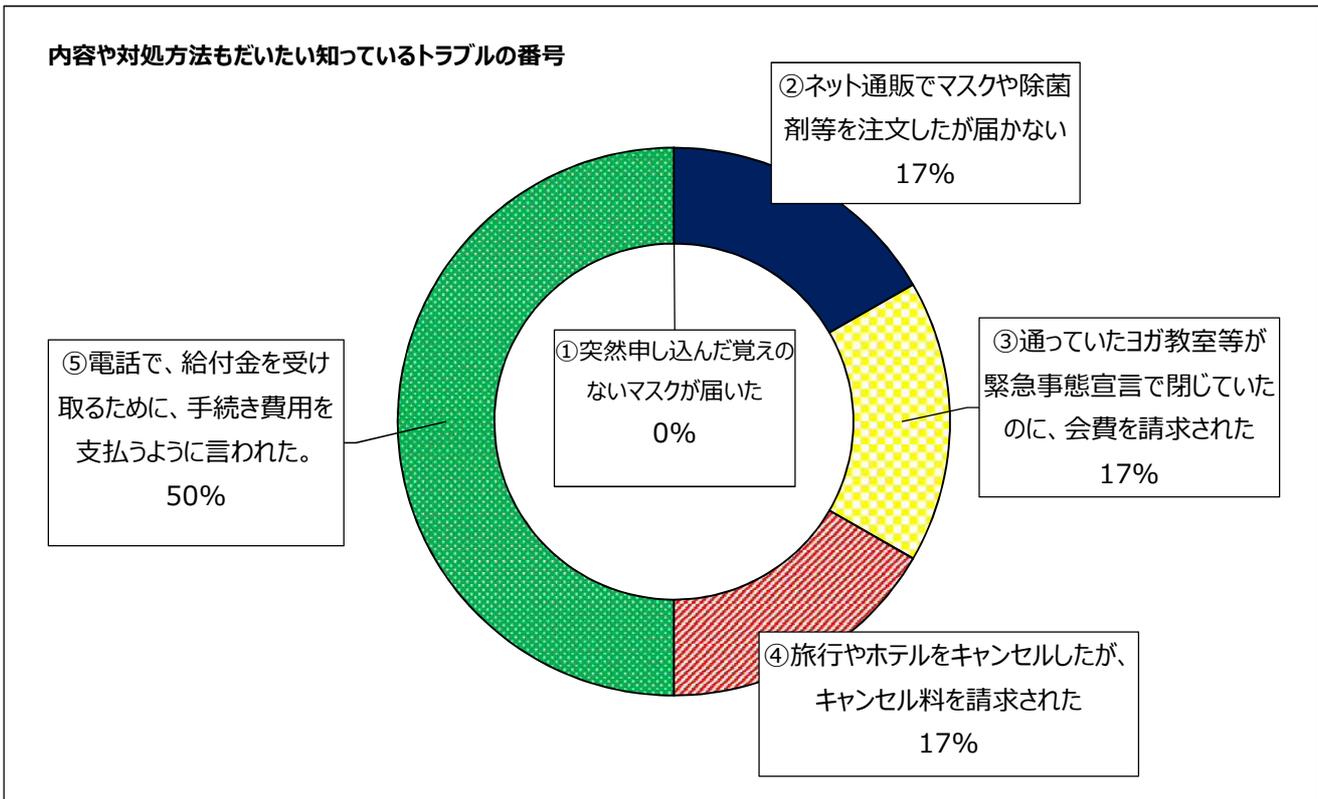
問36 あなたやあなたのご家族等で、新型コロナウイルス感染症に関連したと思われる消費者トラブルにあったことがありますか？

- ① ある
- ② ない



問37 それぞれのトラブルについて、対処方法は知っていますか？

- ① 内容や対処方法もだいたい知っている 30%
- ② 知らない・・・・・・・・・・・・・・・・ 70%

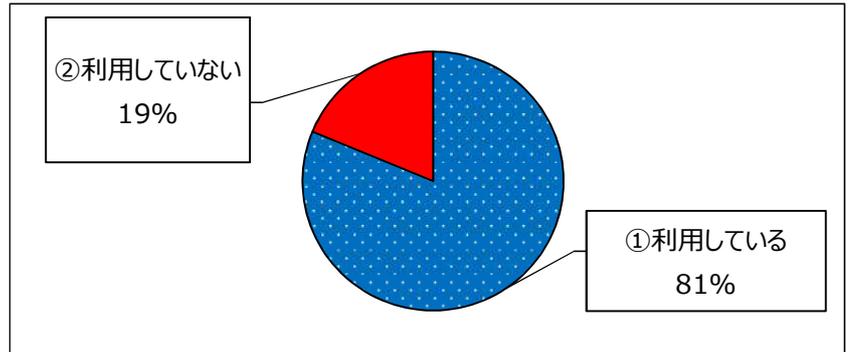


【問38～問39はキャッシュレス決済についての設問です。】

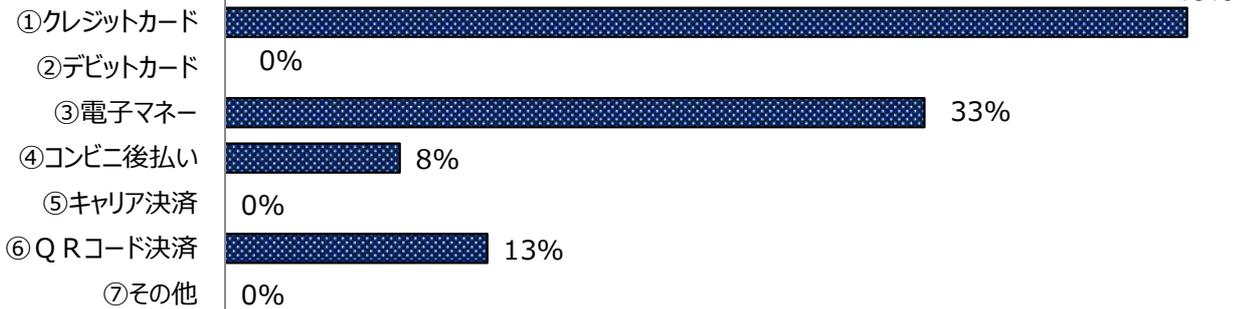
◎商品やサービスの購入時の決済手段としては、現金払い、口座振込、代金引換の他、クレジットカード、電子マネー、キャリア決済、QRコード決済等の様々な決済手段が利用されています。それぞれのキャッシュレス決済は、前払い、即時払い、後払いの3種があり、便利だけではなくATM手数料が節約できたりポイント還元を受けられたりと、お得な点がありますが、反面、身に覚えのない請求を受けた等のトラブルも発生しています。

問38 あなたはキャッシュレス決済を利用していますか？

- ①利用している
- ②利用していない



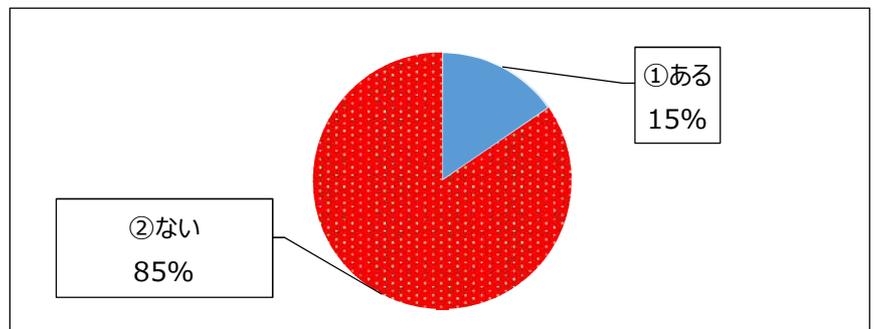
キャッシュレス決済の種類



問39 利用したことがある方にお尋ねします。

キャッシュレス決済を利用して、トラブルに遭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（具体的にどのようなトラブルでしたか？）

- ・ 主人が海外でクレジットカードのスキミングに遭い、他国で高額利用された。しかし、クレジット会社より利用確認の電話があり、問題にならなかった。
- ・ 身に覚えのない請求があり、クレジット会社に相談して解決した。

【問40～問47は製品事故についての設問です】

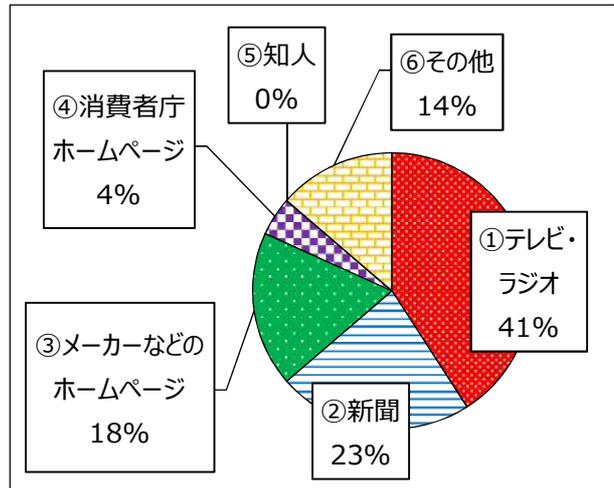
消費生活用品などの製品事故について、事業者から出される製品回収や無償修理等の情報（リコール情報）をどのように入手しているのか伺います。

※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

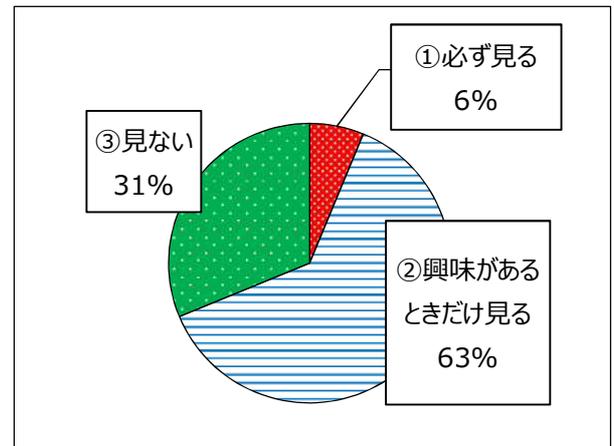
問40 製品の事故情報は、どこから入手しますか？

- 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
- ・チラシ



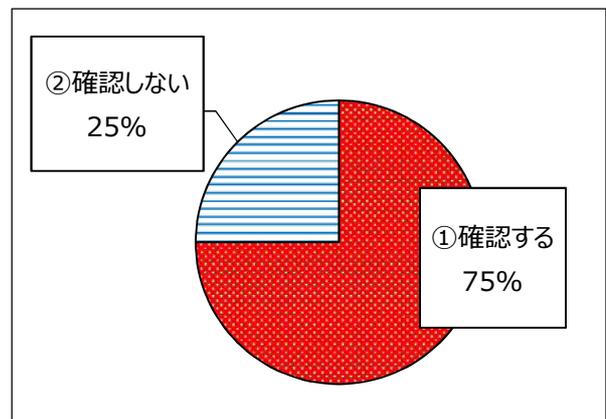
問41 新聞に掲載されているリコール社告を見ますか？

- ① 必ず見る
- ② 興味があるときだけ見る
- ③ 見ない



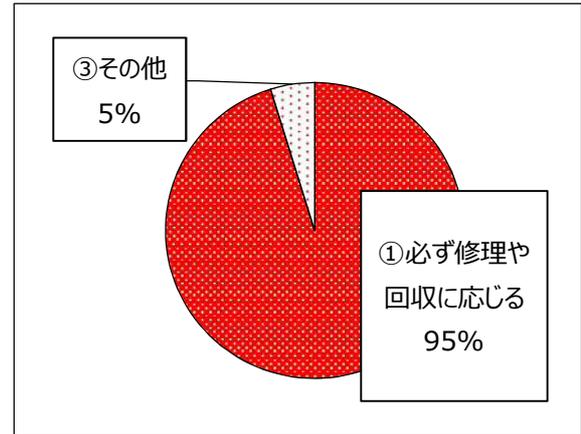
問42 リコールや自主回収される商品を、持っているかどうか確認しますか？

- ① 確認する
- ② 確認しない



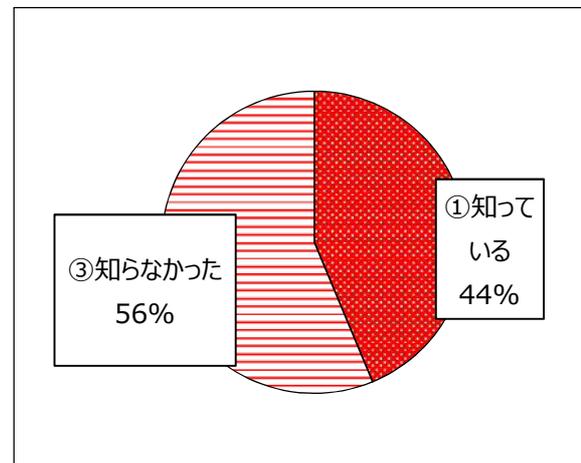
問43 リコールや自主回収される商品を持っていたときには、どのように対応しますか？

- ① 事業者に連絡して、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
 - ・ケースバイケース



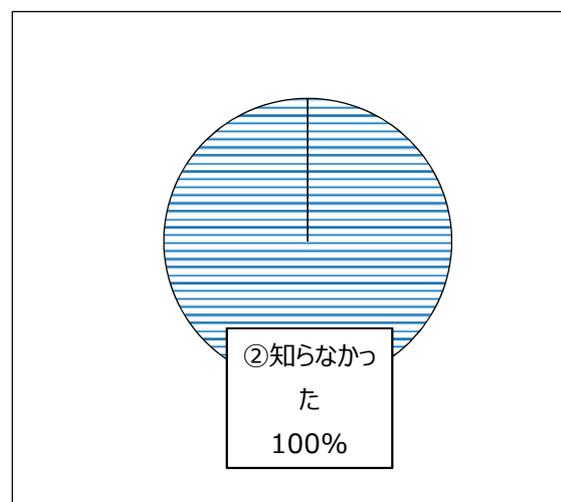
問44 消費者行政センターの消費生活相談においても、製品事故に関する相談を受け付けていることをご存知でしたか？

- 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45 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46 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。

- いろいろなメディアで発信してほしい。
- リコール情報への対応は面倒になりがちであるので、情報が自動的に得られ、すぐに対処できる仕組みは大変貴重だと思う。
- 製品が使用不可になった時、事故なのか単なる故障なのか判断ができない。数年前、電子レンジが半年～1年2、3か月の間に3回も使えなくなり、そのたびに修理を依頼した。もし「リコール情報サイト」を知っていたら確認すべきだったと悩んでいる。ただ、スマホ等を持っていないため、メールサービスは受けられない環境の時はどうしたらよいのか？
- 製品事故については、テレビのニュースでいち早く知らせてくれるので安心。
- リコール情報は多くの人が目につきやすいタウン誌に常に載せておくとよい。

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。



経済産業省リコール情報

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



問47 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。

- うまい話がないことを発信する。
- 現在生活をしている日常においては今回のアンケートによるトラブルはない。高齢者なので、インターネットを通じての購入やキャッシュレス払いの利用もしていない。今までの生活方法を維持している。
- コロナで外出自粛になり多くの人々がインターネットでの買い物をするようになってきていると思う。今回のアンケートでインターネットショッピングがクーリング・オフの対象にならないという事を初めて知った。おそらく知らずに利用している人も多いと思う。是非注意喚起頂きたい。新しい生活様式に変化していく中で、新しい消費形態に伴う諸々の問題が増えていくように感じている。
- 日常、消費生活上のトラブルがあった場合は、冷静にかつタイムリーの対処することが重要だと思った。
- 名も知らない通販で買ったタワー式冷風機は、今では一万円が半額で売っていた。見た目ではよくわからないので通販は考えものだと思った。十分に注意したいと思った。
- 年金受給者のリスト漏洩やクレジット会社の漏洩が無きよう、気をつけていただきたい。
- 消費者が不要な場合は、購入した商品をキャンセルできるシステムが必要だが、消費者側もキャンセルできることを前提に、とりあえず購入してすぐにキャンセルする姿勢はよくない。もっとよく考えて購入すべきだ。
- パソコン、携帯電話は持っていないが、電話の勧誘がある。

