

令和3年度 第2回 消費生活eモニターアンケート集計

1 調査趣旨

令和2年度に川崎市消費者行政センターで受け付けた相談件数は10,319件で、前年度（10,001件）と比べて3.2%増加となりました。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、30歳代、20歳代、60歳代19歳以下となり、前年度と比べて、20歳代・30歳代・40歳代で増加、19歳以下で微増となりました。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eモニターアンケートで意識について調査します。

2 調査事項

「Ⅰ. 消費生活に関するトラブルについて（1）」、

「Ⅱ. 消費生活に関するトラブルについて（2）」

3 調査対象 令和3年度消費生活eモニター 41名

（Ⅰ. 回答者数39名・回収率95%、

Ⅱ. 回答者数38名・回収率93%）

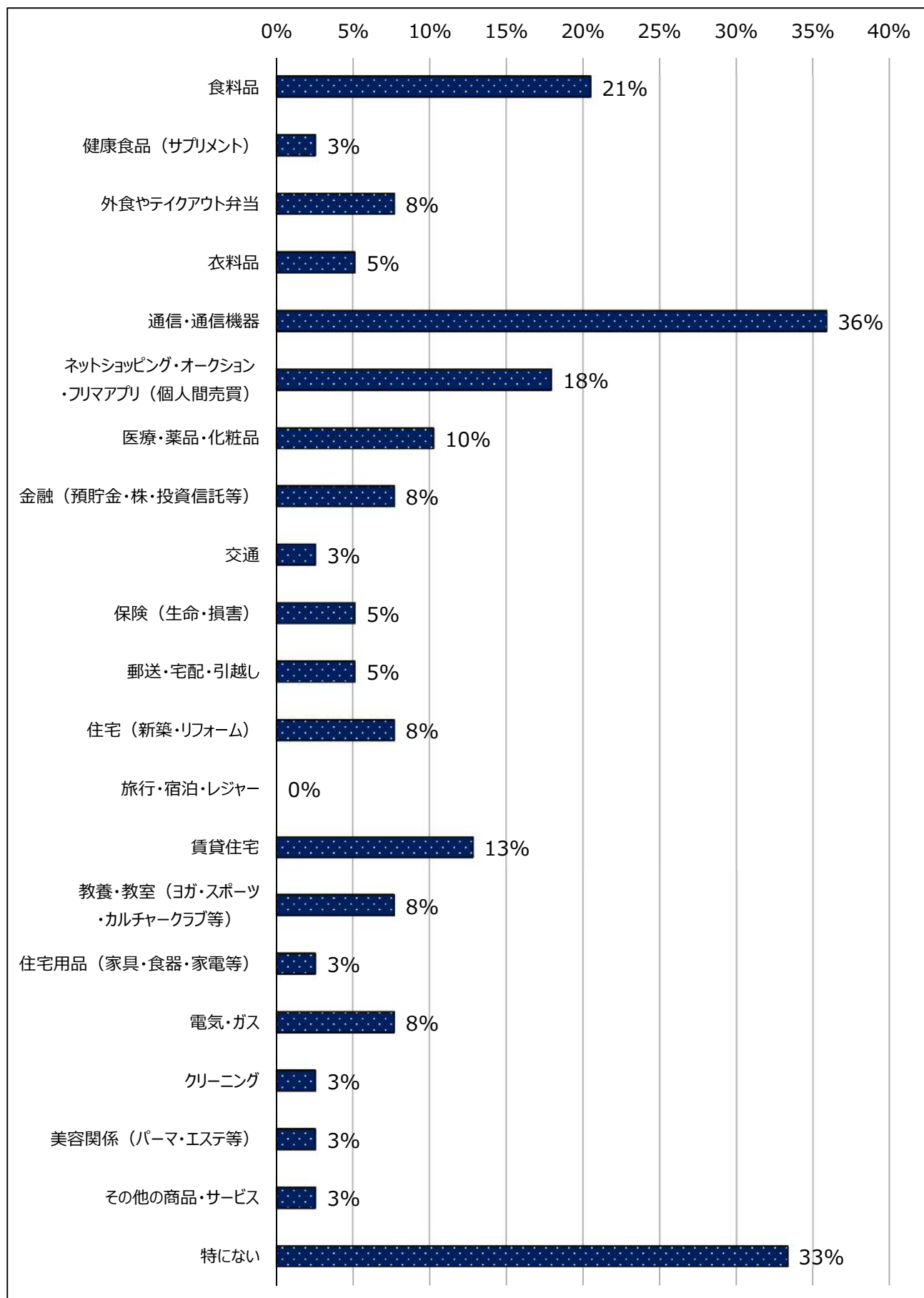
4 調査方法 市ホームページの回答フォームによる

- 集計結果について、四捨五入の結果や複数回答の集計によるため、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。
- 自由回答は一部抜粋。



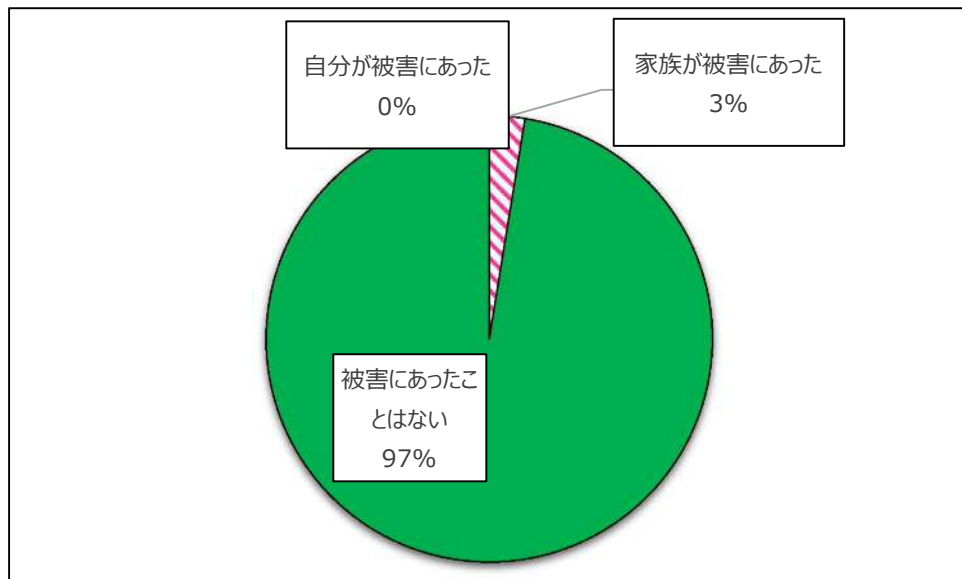
I. 消費生活に関するトラブルについて（1）

2) 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？
該当するものをすべてお選びください。

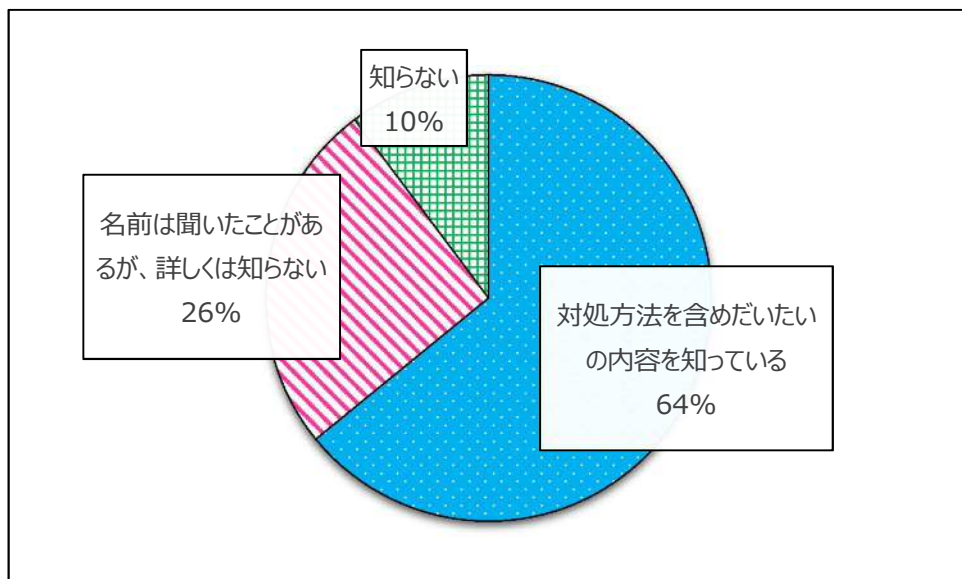


《フィッシング詐欺について》

3) あなたやあなたの御家族に「フィッシング詐欺」のトラブルにあったという経験はありますか？

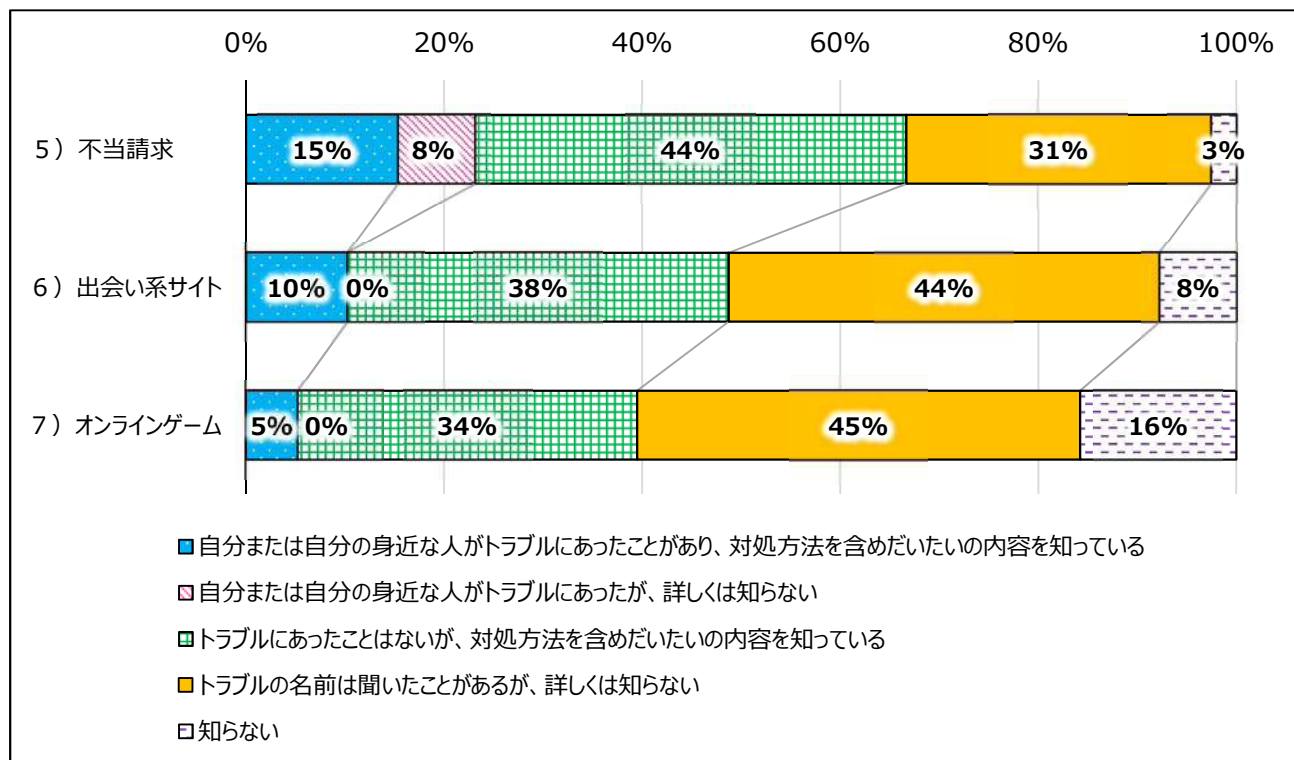


4) フィッシング詐欺に繋がるフィッシングメールや SNS について、対処方法も含めとトラブルの内容をどの程度知っていますか？



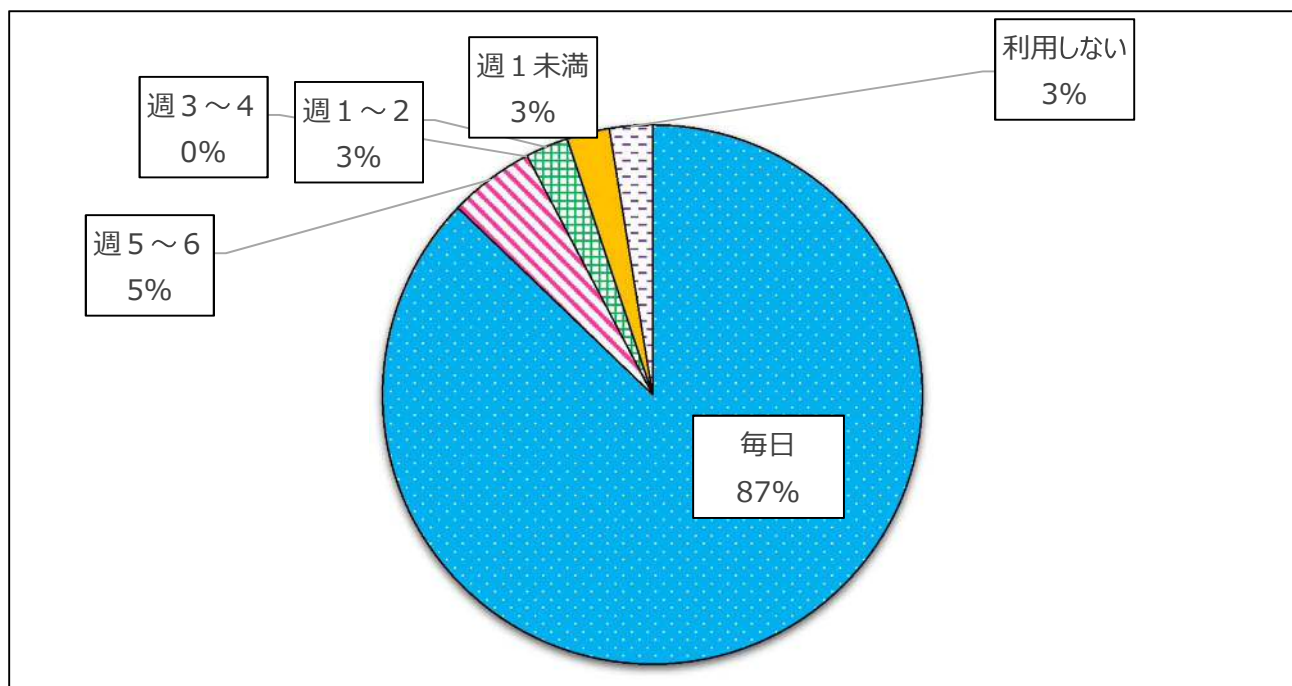
《デジタルコンテンツについて》

5～7) 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？

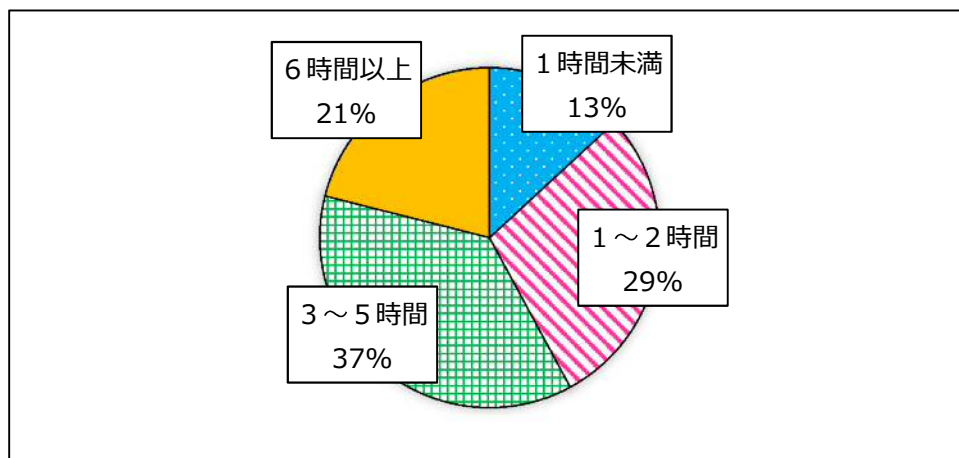


《インターネット通販・オークション・フリマアプリについて》

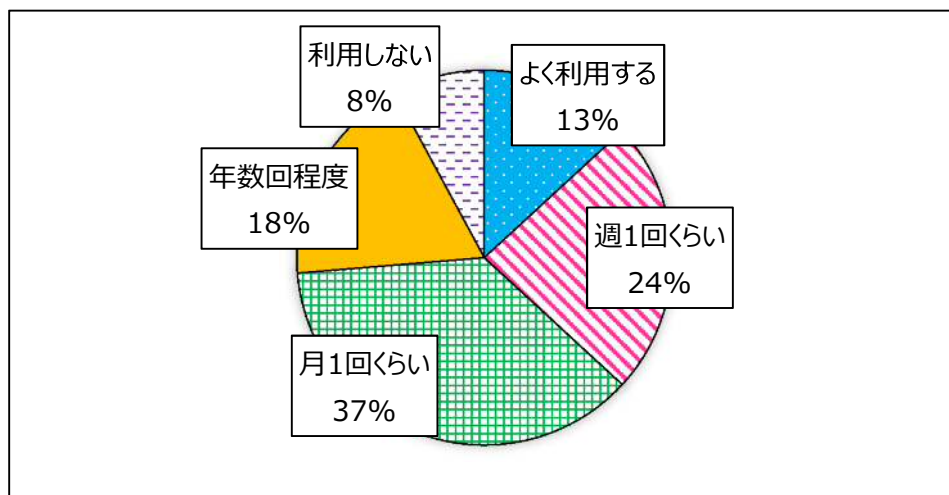
8) インターネット(携帯電話・スマートフォン・パソコン・タブレット)をどのくらいの頻度で利用しますか？



9) 【8）で利用すると回答した方】1日の利用時間はどのくらいですか？

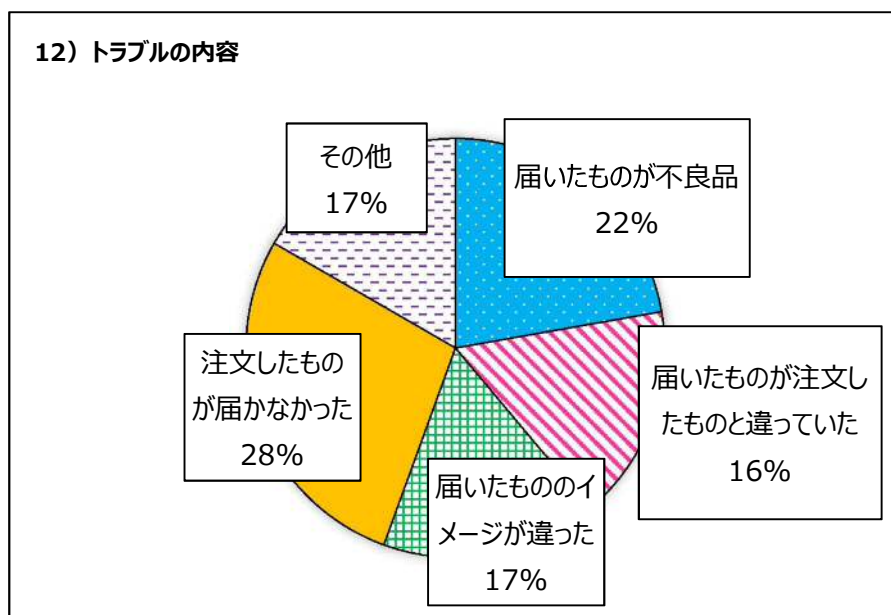
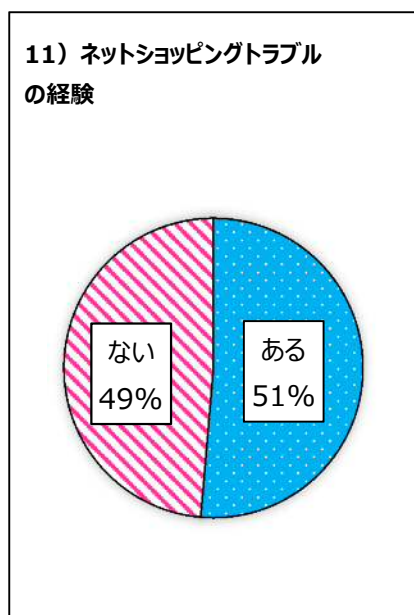


10) インターネットショッピングは、どのくらいの頻度で利用しますか？

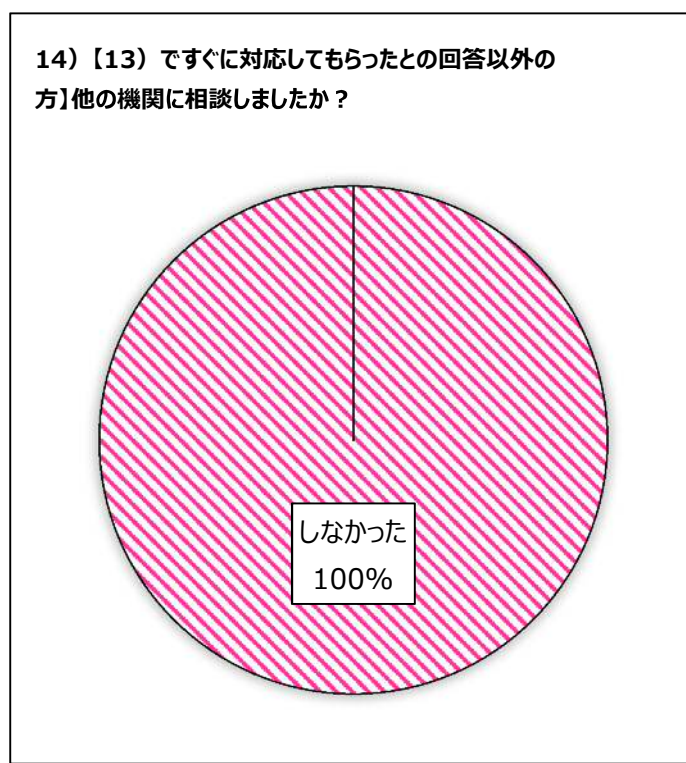
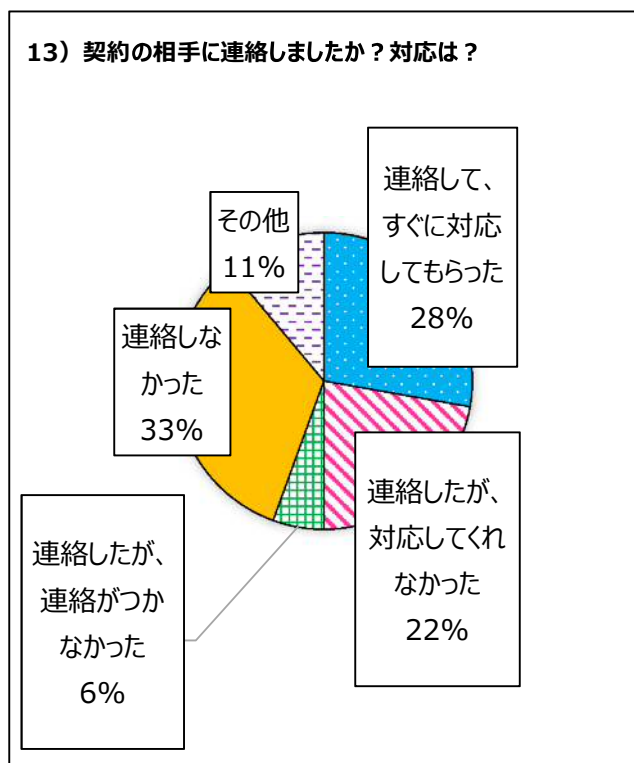


11)【10) で利用すると回答された方】インターネットショッピングでトラブルにあったことがありますか？

12)【11) であると回答された方】どのようなトラブルでしたか？



13～16) トラブルへの対応についてお聞きします。



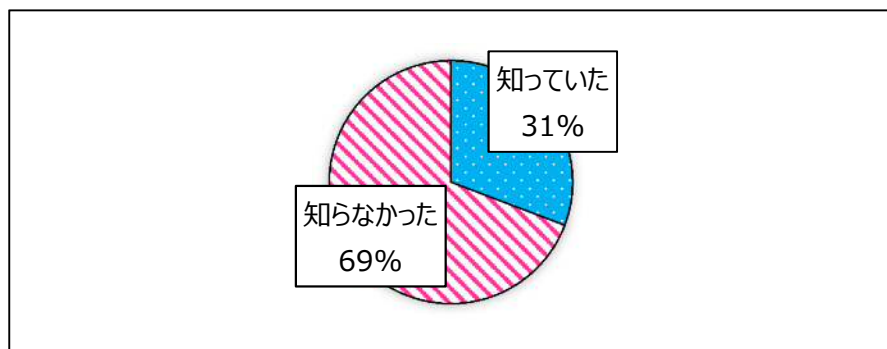
15)【14) で相談したと回答の方】どちらの相談機関ですか？また、その対応は？
…該当なし

16) 【14】で相談しなかったと回答の方】相談しなかったのはなぜですか？

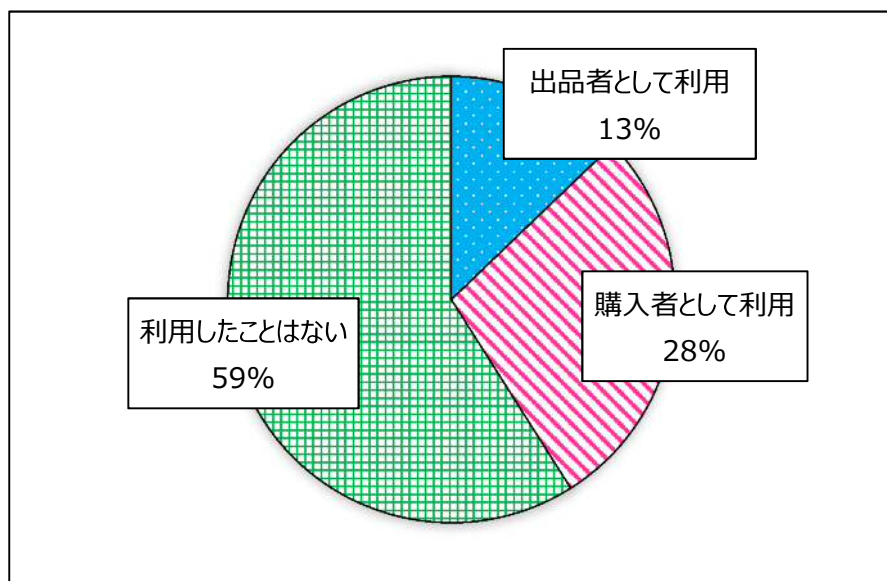
《自由回答》

- ・返品不可のものだったため。
- ・相談窓口を知らなかった。自分の確認不足かもしれないから。
- ・知らなかった。
- ・ネット通販で購入したが、中国から送られてきたのでやり取りのハードルを考えて諦めた。
- ・面倒だったので。
- ・海外の業者で、相談できると思っていなかった。
- ・お袋が辞めろというので。
- ・少額（500円）の買い物だったため、問い合わせする手間を考えて諦めた。
- ・面倒なので。
- ・どこに連絡してよいか分からなかった。
- ・業者が中国にあり、どうしようもないと思った。

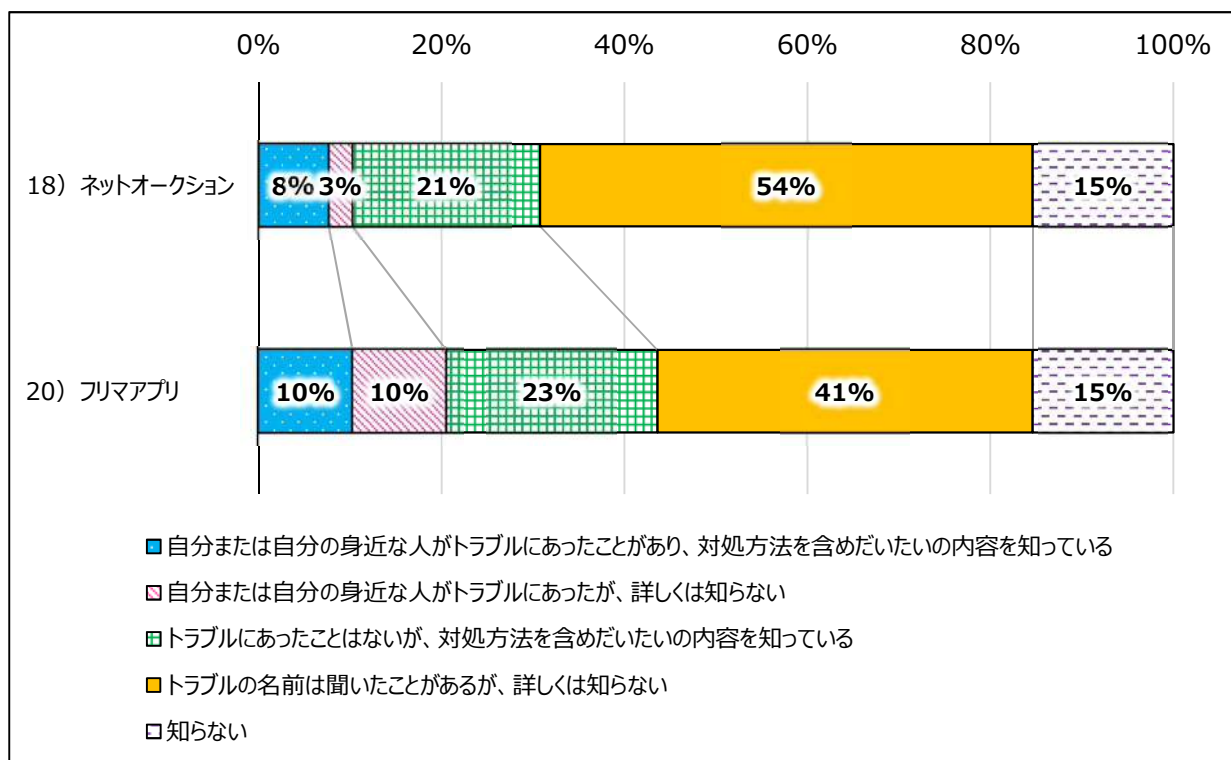
17) インターネットショッピングなどの通信販売は、クーリング・オフの対象とならないことを御存知ですか？



19) フリマアプリを利用したことがありますか？

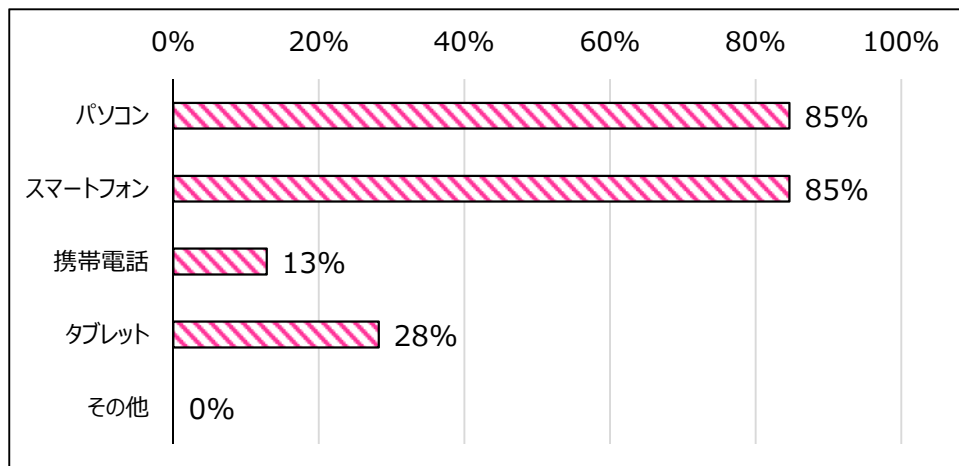


18、20) あなたや身近な人が、次のトラブルにあったことがありますか？

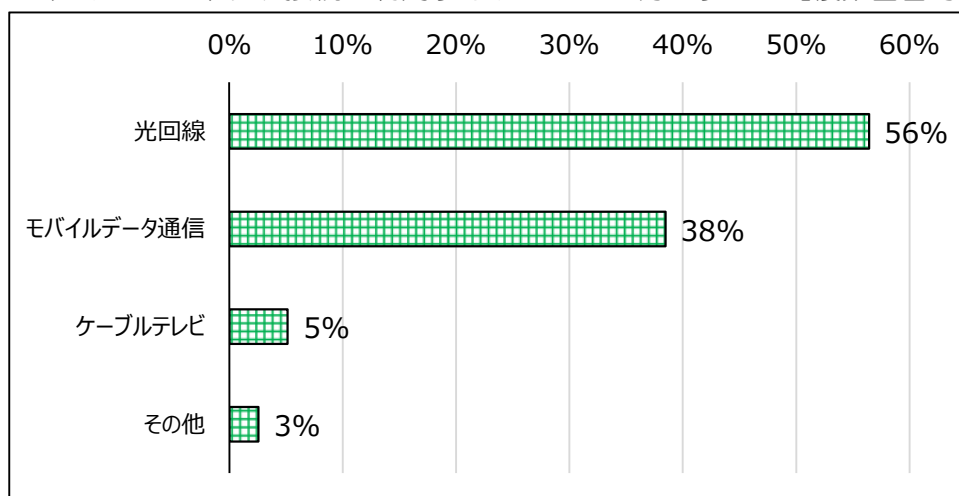


《電気通信サービスについて》

21) インターネットを利用する機器は何ですか？【複数回答可】



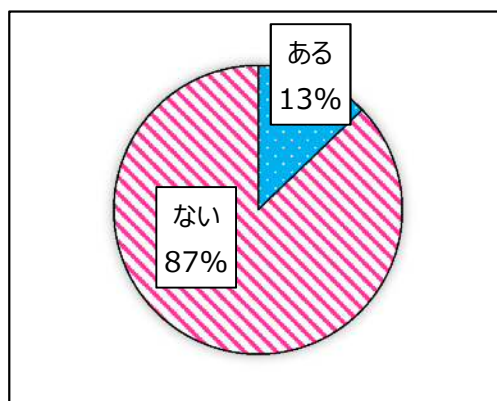
22) インターネット接続に利用するサービスは何ですか？【複数回答可】



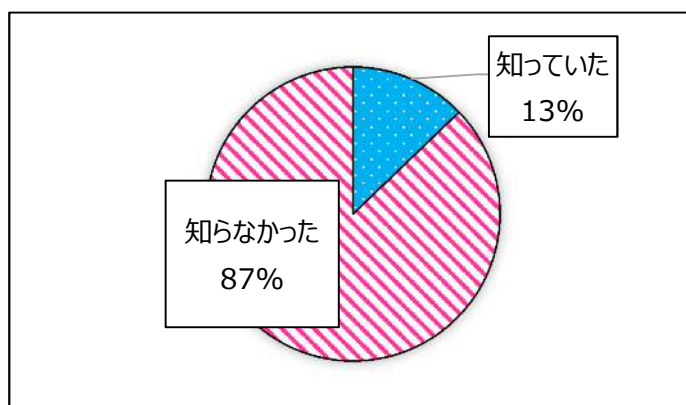
その他の内容

・マンション専用回線

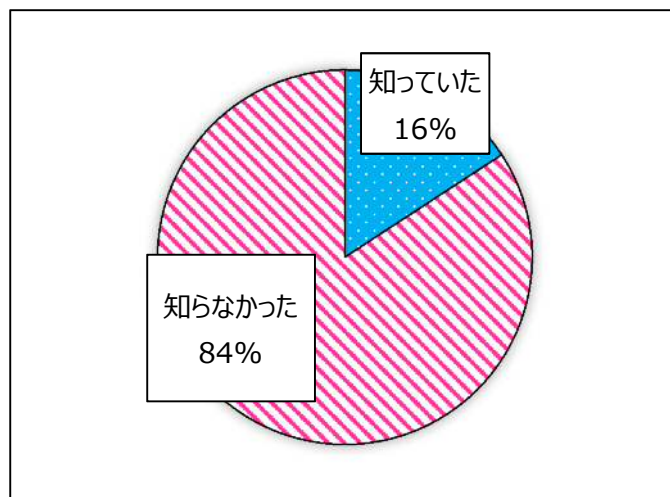
23) インターネット接続回線の契約でトラブルになったことはありますか？



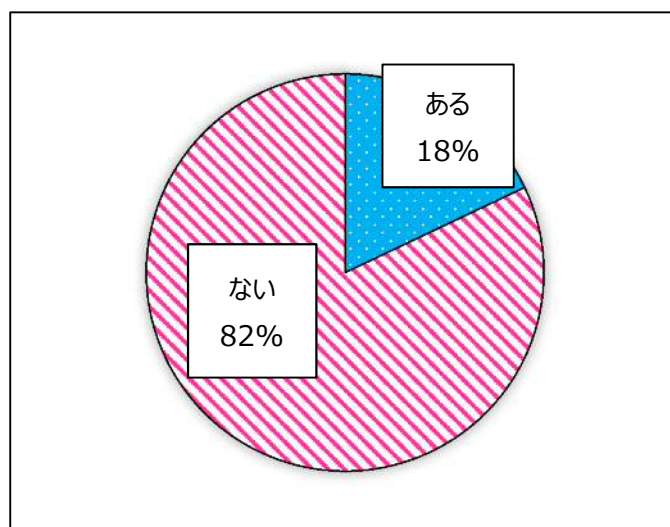
24) インターネット接続回線の契約は、契約書面受領日から8日間は「初期契約解除」が可能となったことを御存知ですか？



25) 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た時、電波の状況が不十分と判明した場合や、契約前の説明等が不十分であった場合に限り、契約書面受領日から8日間は「確認措置」で解約が可能となったことを御存知でしたか？



26) 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？



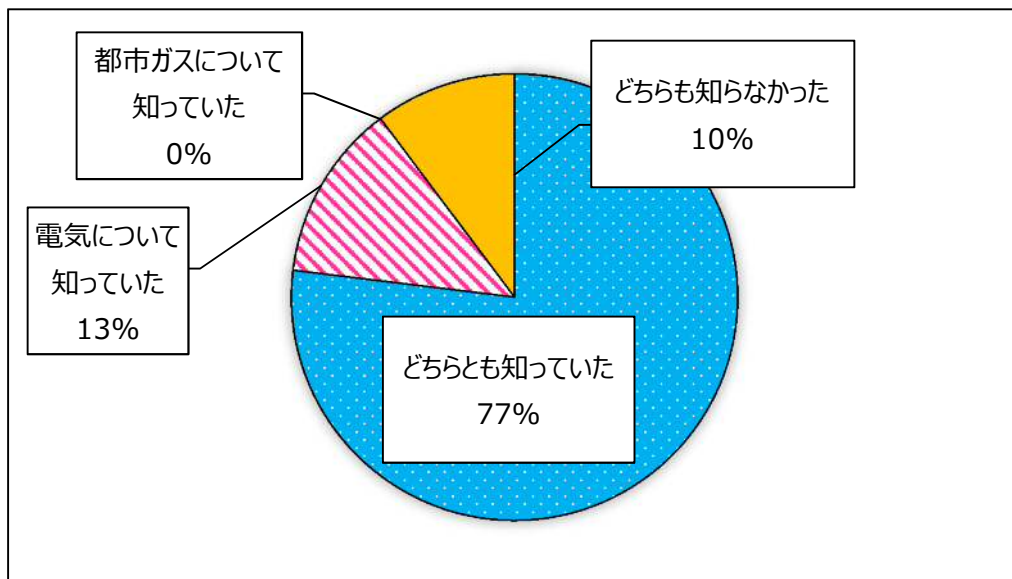
27) 【24) でトラブルになったことがあると回答の方】 どのようなトラブルでしたか？

《 自由回答 》

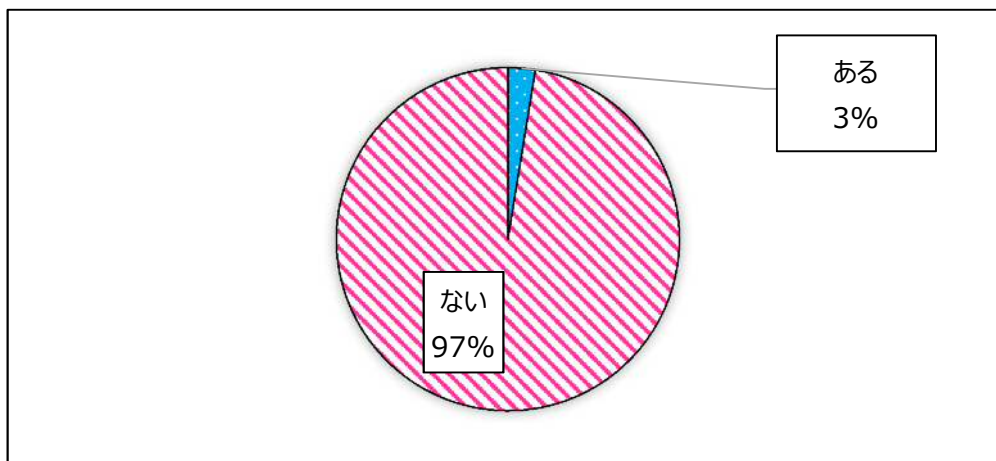
- 不要なサービスに加入させられた。
- いらない営業ばかり進めて 1 時間で終わるものを 6 時間もいる羽目になった。
- 実際に契約しようとしたら、別の店員の説明内容と契約の制約が異なった。
- 中古品を購入したら、前所有者の残債支払いが滞り使用できなくなった。交換できる契約であったが、交換後のトラブル対応に関する契約内容に制限が多く、返品処理した。
- 契約したら、色んなオプションが勝手に適用されて、4,000 円程度と聞いていた費用が 1 万円を超えていた。
- 紛失して解約していた機器の使用料金が発生していた。
- 5G 対応のスマートフォンを勧められて購入したが、生活圏が 5G 対応範囲外だった。

《電気・都市ガスについて》

28) 電気や都市ガスの小売り販売が全面自由化されたことは御存知でしたか。

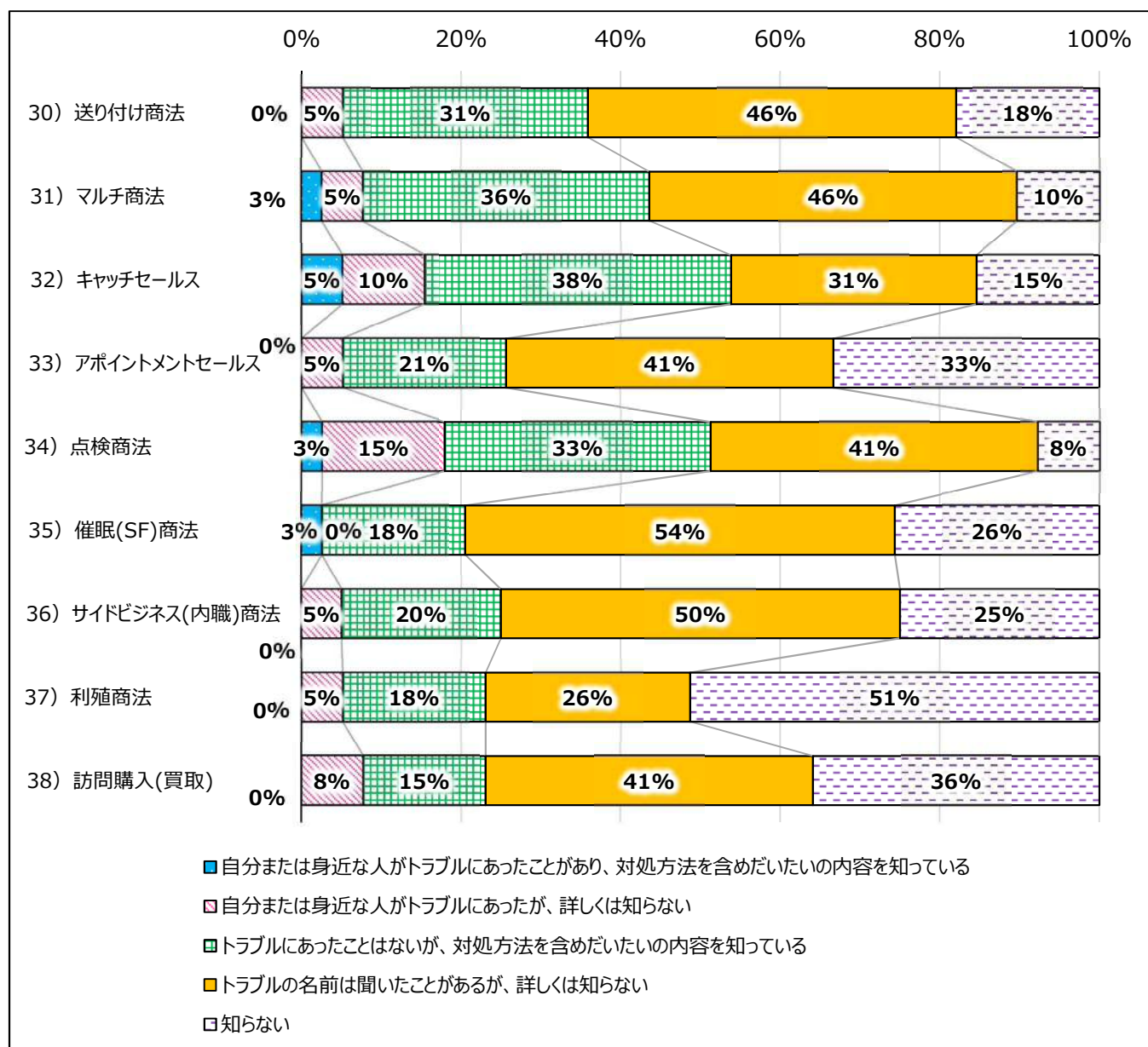


29) 電気や都市ガスの契約でトラブルになったことはありますか。



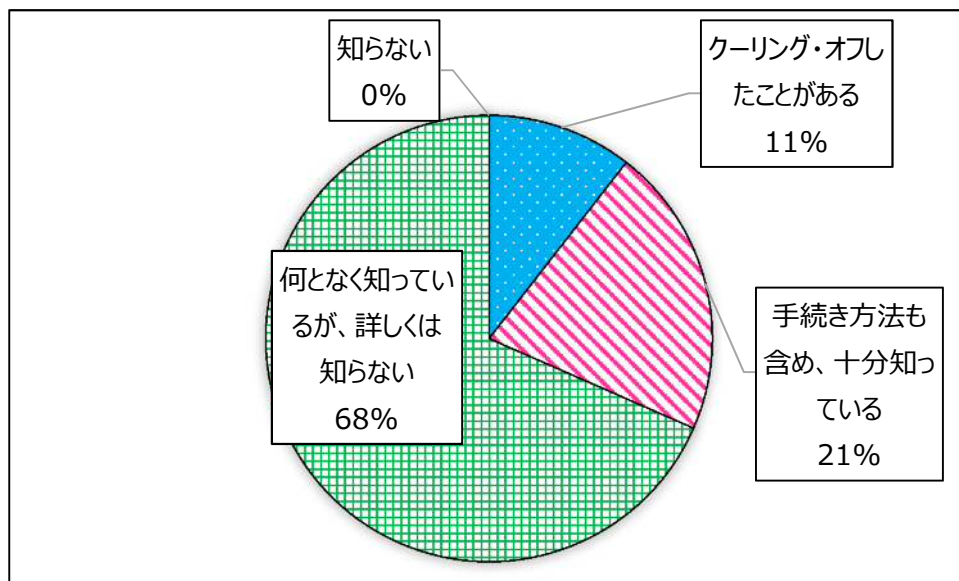
≪悪質商法（問題の多い商法）事例について≫

30)～38) あなたや身近な人が、悪質商法（問題の多い商法）によるトラブルにあったことがありますか？



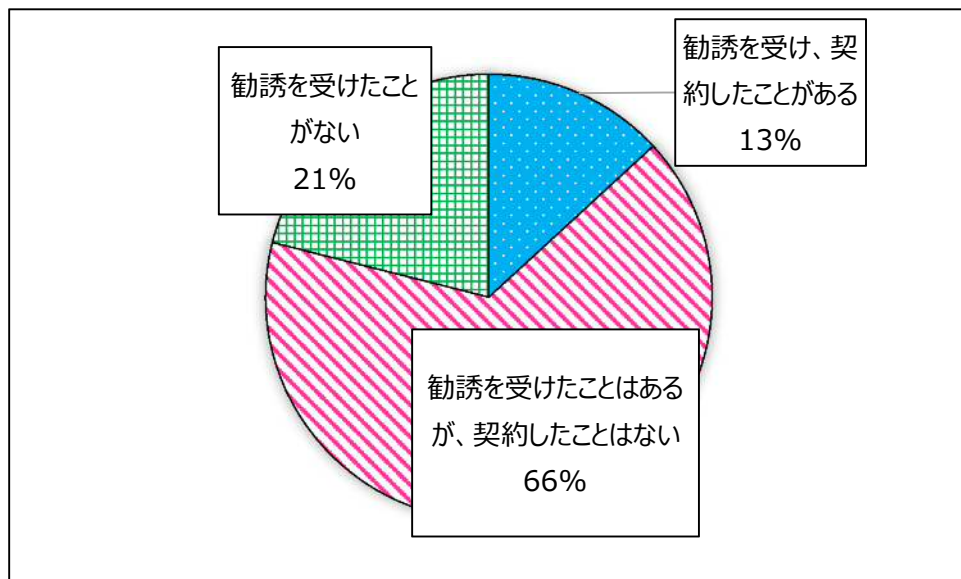
Ⅱ．消費生活に関するトラブルについて（２）

２）クーリング・オフ制度について御存知ですか？



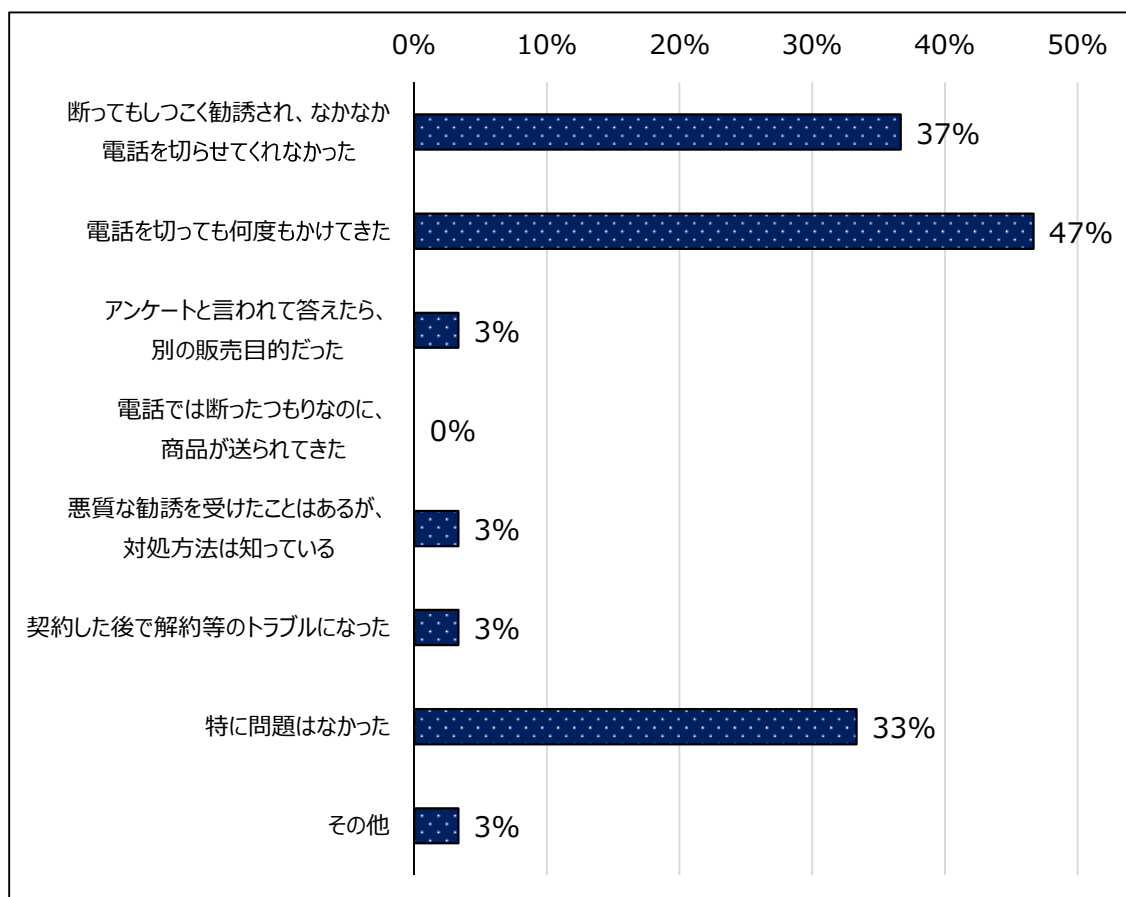
《電話勧誘販売について》

3) あなたや身近な人が、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？



4) 【3) で勧誘を受けたことがあると回答の方】 勧誘を受けたときに問題と思う点がありましたか？

【複数回答可】



その他の内容

- 以前の消費生活モニター講座で、「契約しない。」と答えることが効果がある。と学びました。実践しています。

5)【3）で勧誘を受けたことがあると回答の方】勧誘を受け、又は契約したものは何ですか？

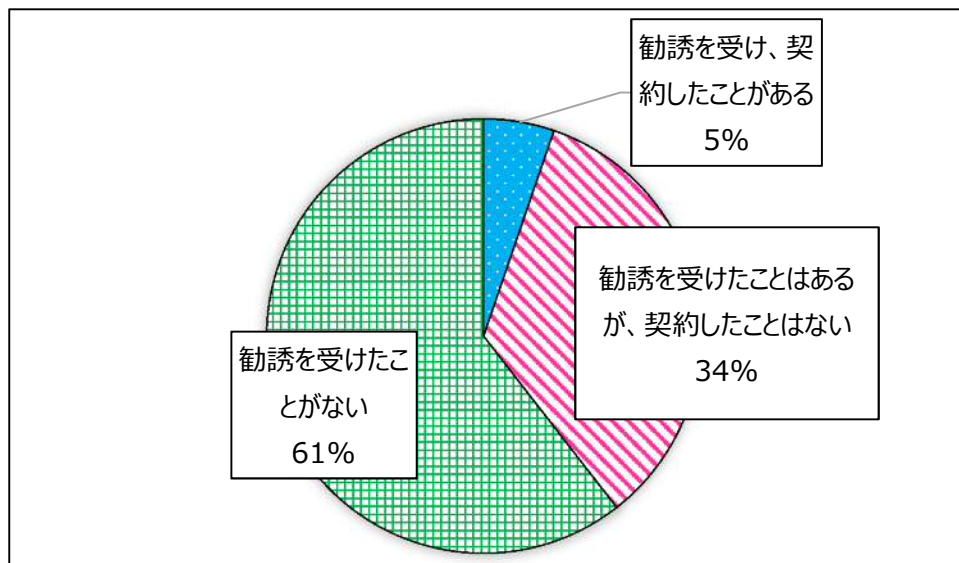
《自由回答》

- ・新聞、英語教材
- ・外壁塗装工事、屋根瓦の点検・修理、床下の点検・修理、畳
- ・物品の買取、貴金属の売買、キモノ買取
- ・不動産、賃貸マンション、マンション経営、不動産投資、住宅販売、墓地
- ・電気、ガス
- ・保険、生命保険、金融商品
- ・化粧品、サプリ、健康食品
- ・通信サービス、光回線、固定電話、インターネットのセキュリティ
- ・ウォーターサーバー

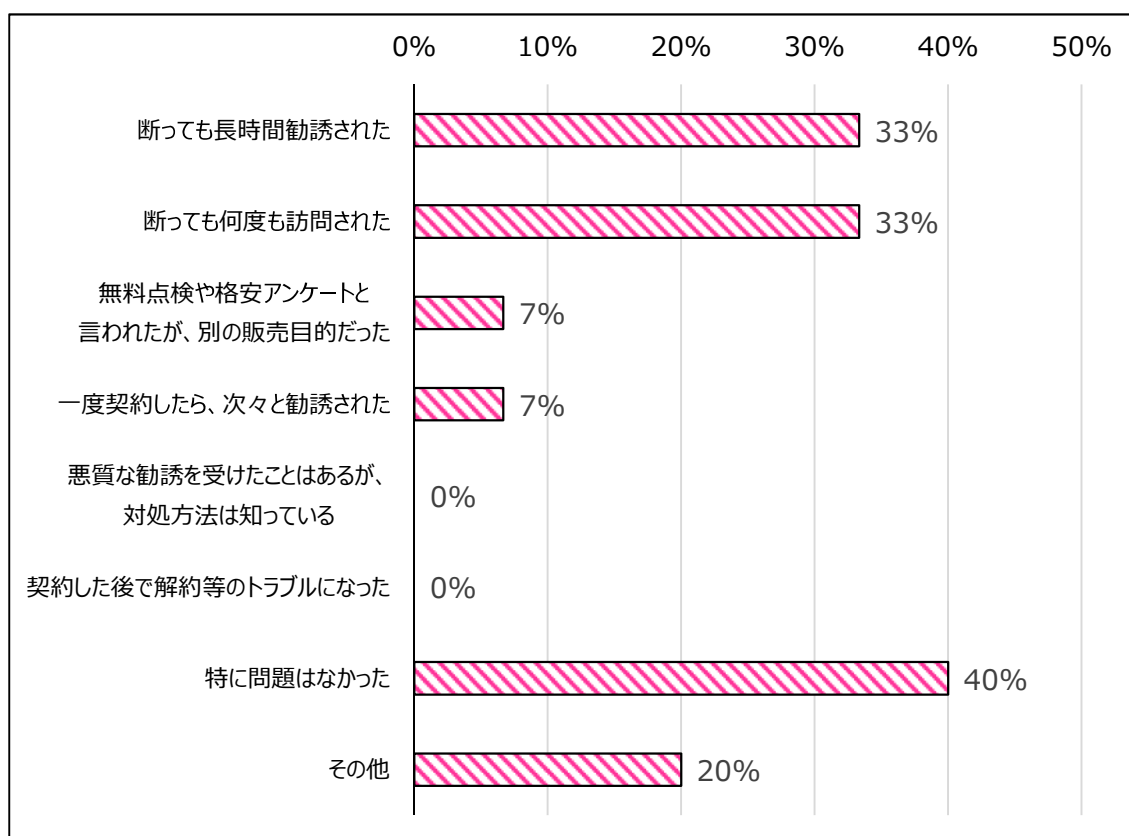


《訪問販売について》

6) あなたや身近な人が、ここ1、2年の間に訪問勧誘を受けたことがありますか？



7) 【6) で勧誘を受けたことがあると回答の方】 勧誘を受けたときに問題と思う点がありましたか？
【複数回答可】



その他の内容

- 21時以降の訪問があった。
- 電気の契約をさせようと、強引に電気の検針票を見せるように言ってきました。あとから調べて顧客番号を控えて勝手に解約させられると知りました。

8)【6)で勧誘を受けたことがあると回答の方】勧誘を受け、又は契約したものは何ですか？

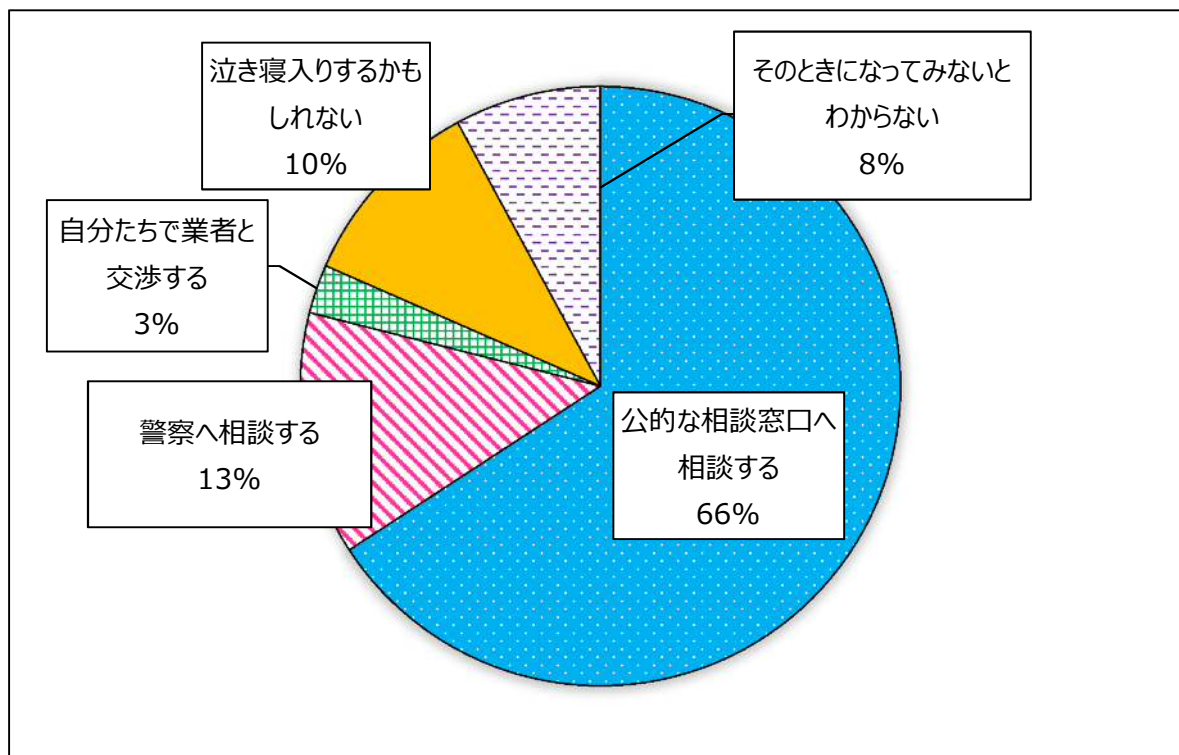
《自由回答》

- 新聞、英語教材、
- 乳製品
- 浄水器、ウォーターサーバー
- 光回線、電力
- 不動産、保険、
- 屋根の修理
- 宅配サービス



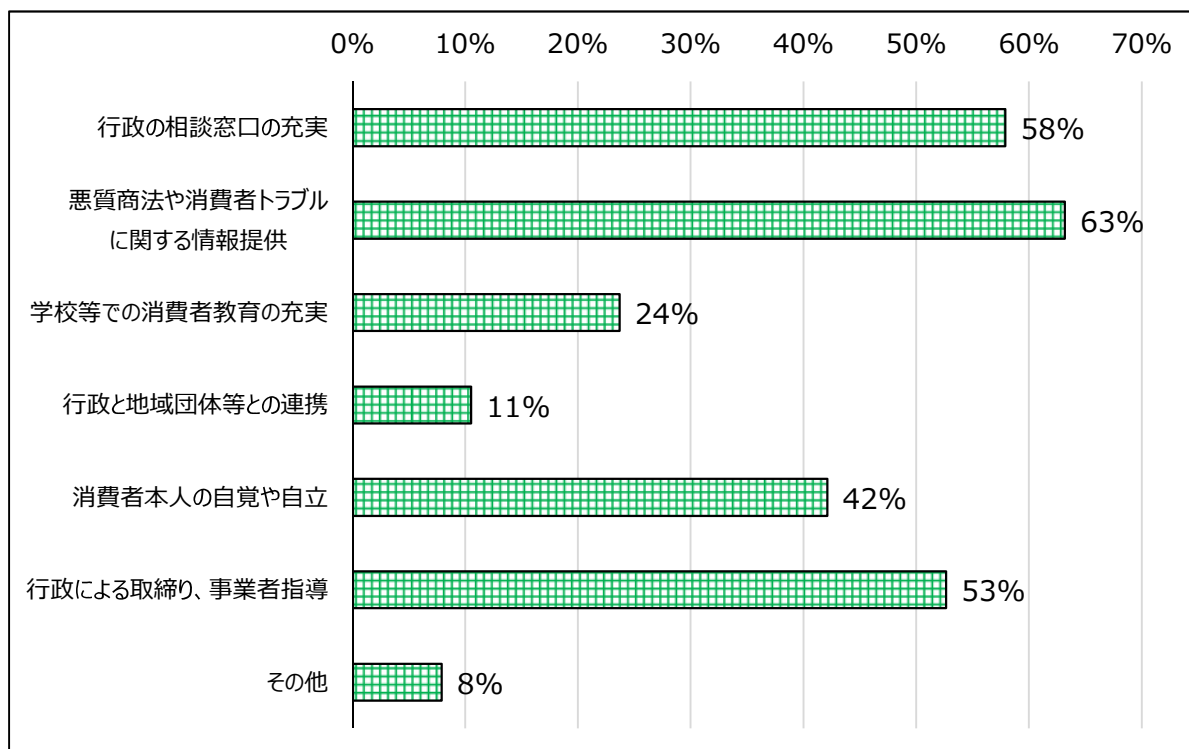
≪悪質商法（問題の多い商法）や消費生活トラブルへの対策について≫

9) あなたや御家族が悪質商法（問題の多い商法）にあったらどうすると思いますか？



10) 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？

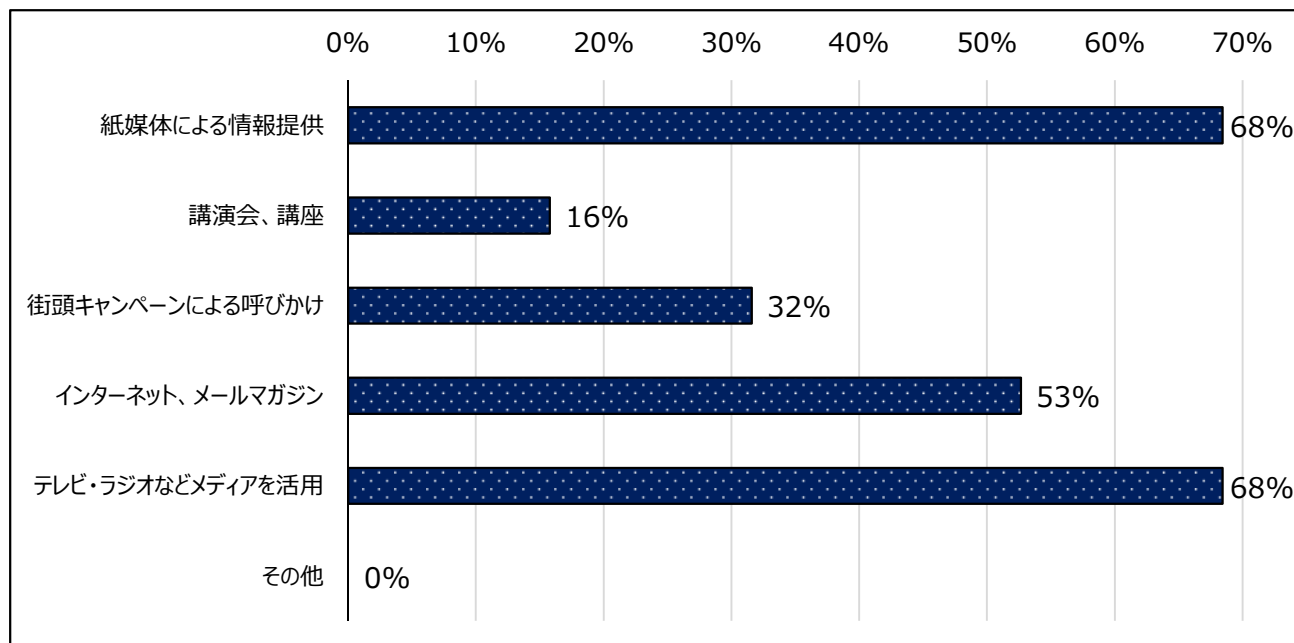
【3 つまで回答可】



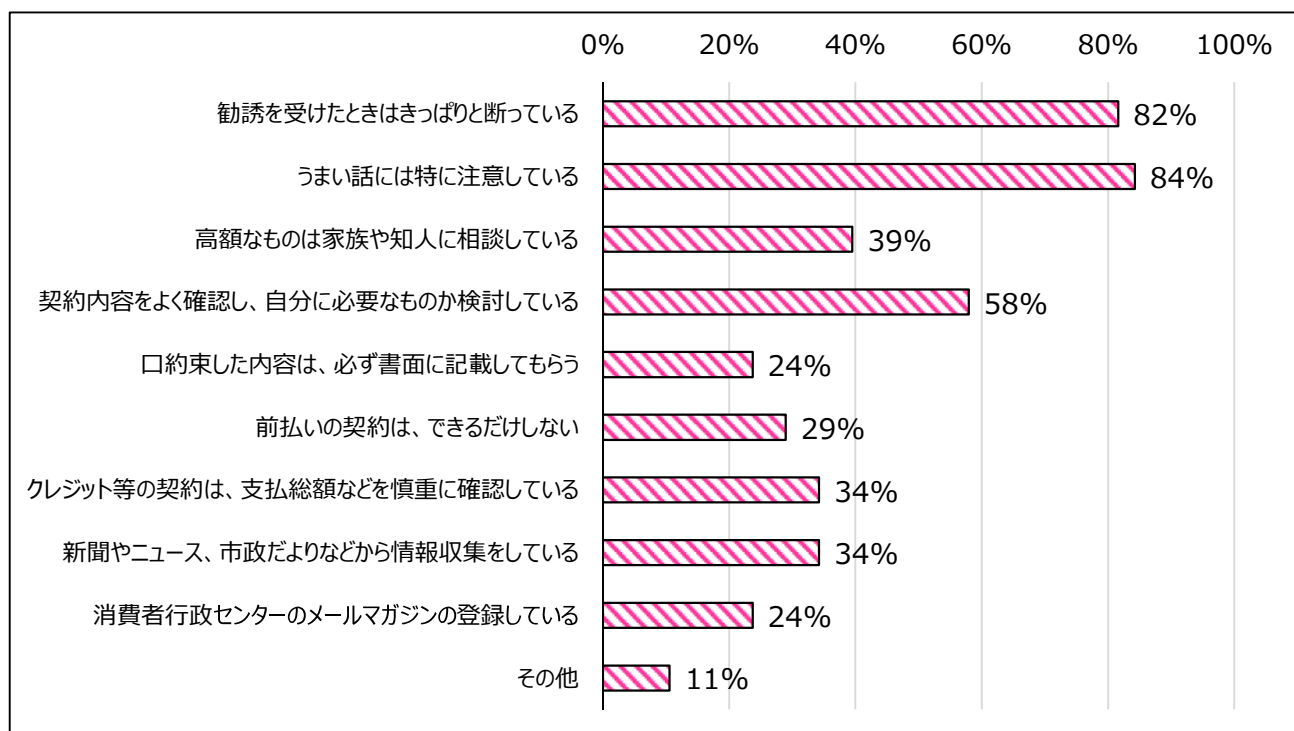
その他の内容

- 知識や情報を広める。お年寄りの方はテレビを観るのでテレビ番組でとりあげる。
- 相談出来る家族の存在
- 行政の広告活動

11) 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、どの方法が効果的だと思いますか？【複数回答可】



12) 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】



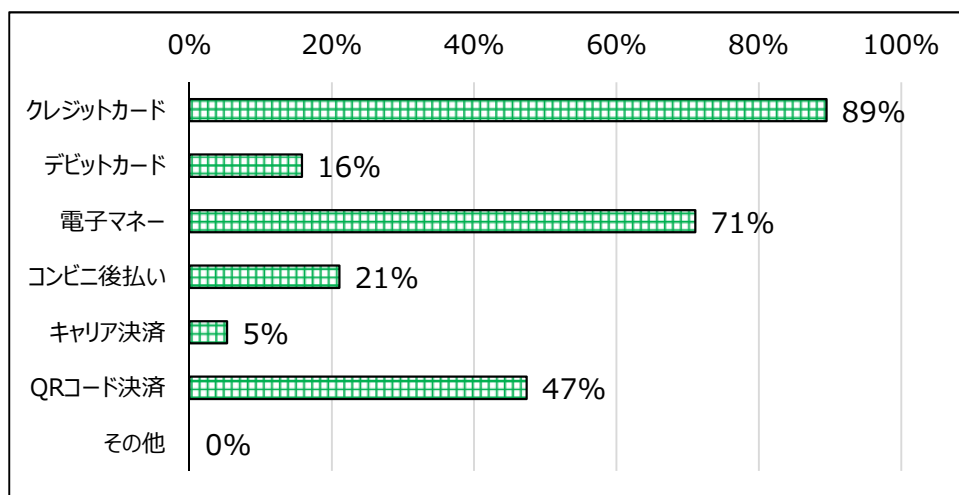
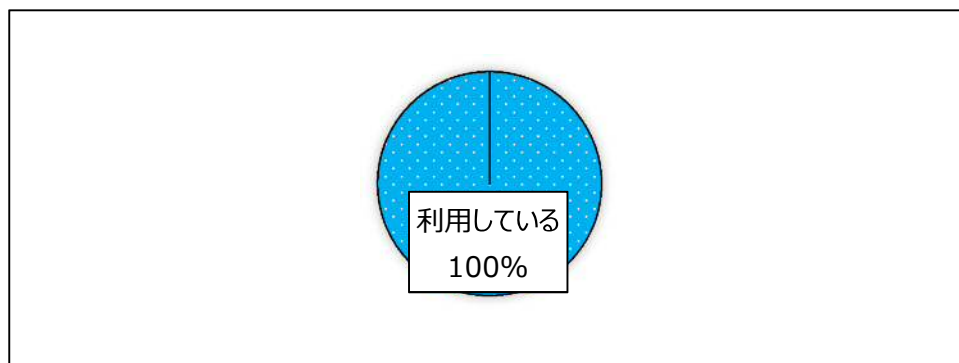
その他の内容

- ・ 固定電話のフリーダイヤルからの通話には出ない。
- ・ ネットでクチコミを検索する。

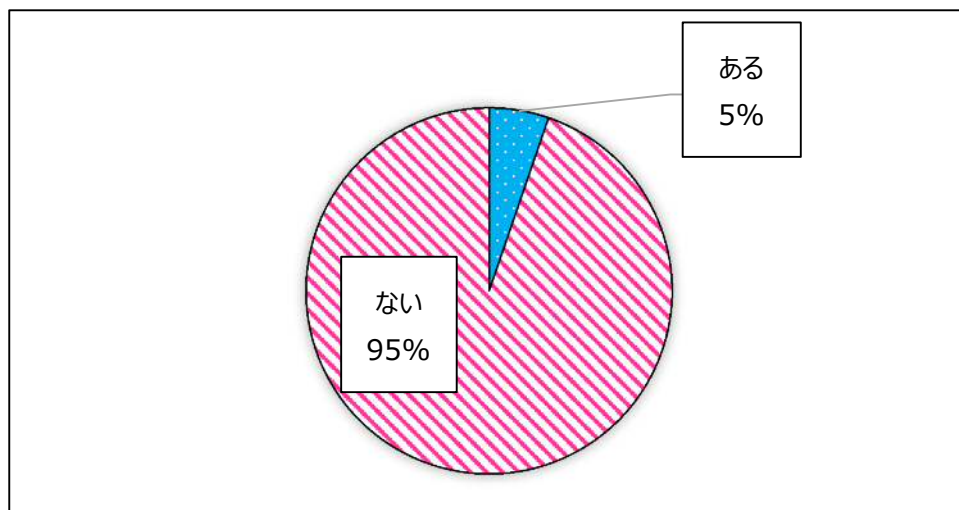
《キャッシュレス決済について》

13) キャッシュレス決済を利用していますか？

14) 【13）で利用していると回答の方】何を利用していますか？【複数回答可】



15) 【13）で利用していると回答の方】キャッシュレス決済でトラブルにあったことがありますか？



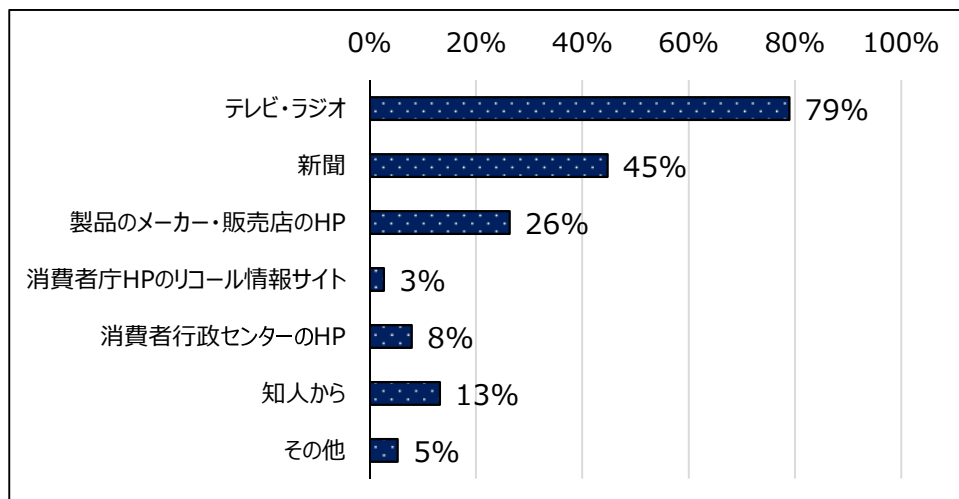
16) 【15）トラブルにあったことがあるとの回答の方】どのようなトラブルでしたか？

《自由回答》

- ・カード紛失による第三者の使い込み
- ・磁気が壊れた

《製品事故について》

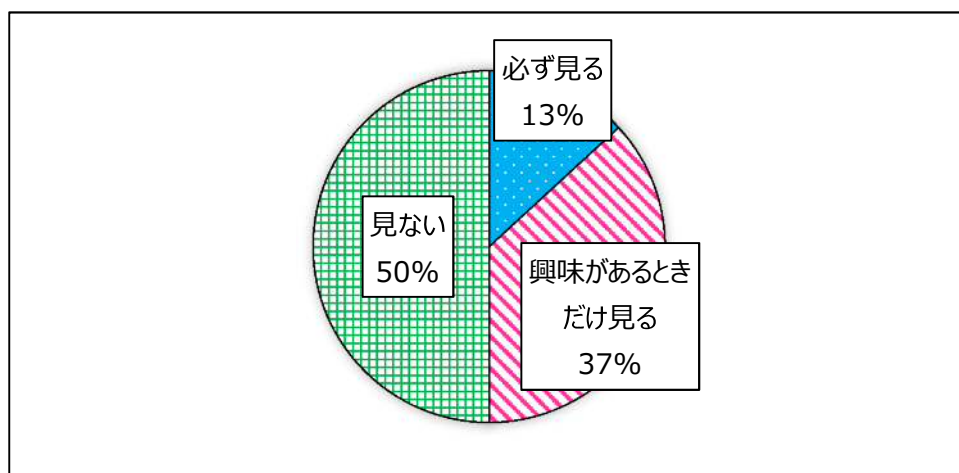
17) 製品の事故情報は、どこから入手しますか？【複数選択可】



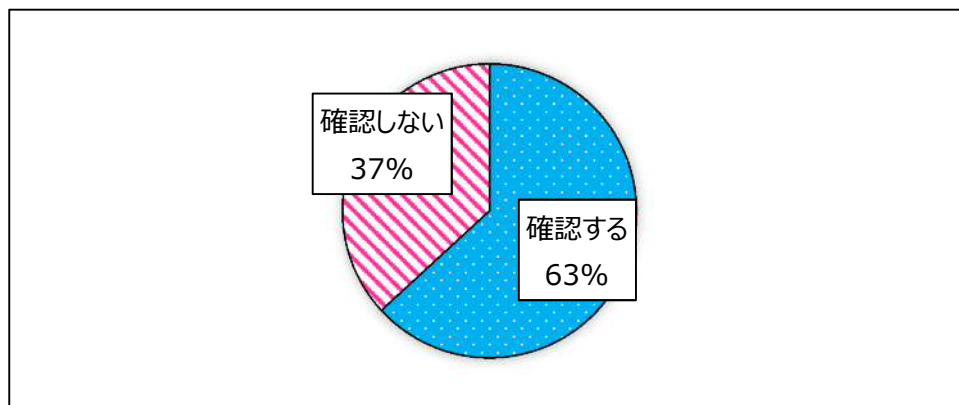
その他の内容

- ・インターネット
- ・メーカーからのDM

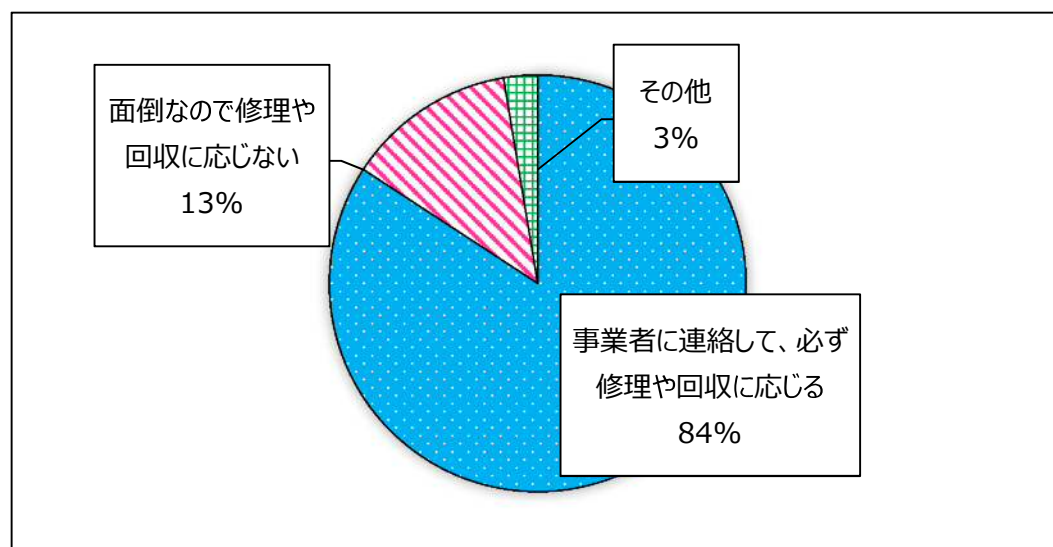
18) 新聞に掲載されているリコール社告を見ますか？



19) 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？



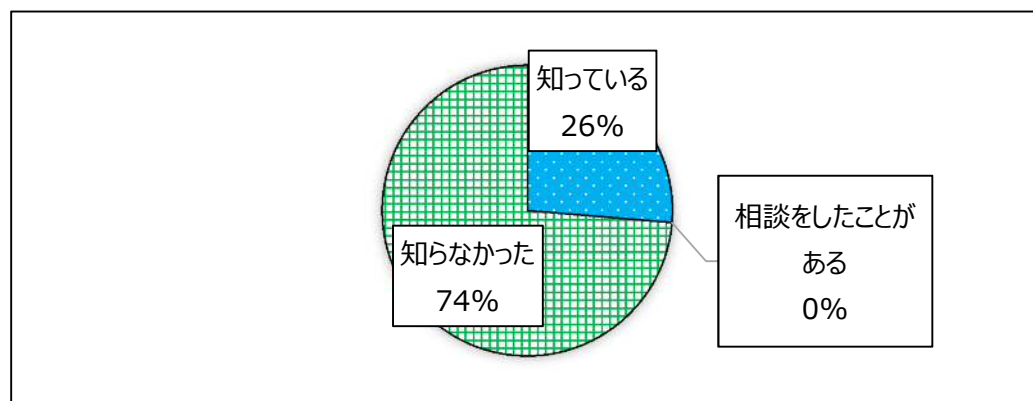
20) リコールや自主回収される商品を持っていたとき、どのように対応しますか？



その他の内容

- その商品を持っていたことがないからわからない。

21) 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御存知でしたか？



22) 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、又は高齢者等・子ども向けリコール情報が届くことを御存知でしたか？



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。

The screenshot shows the homepage of the Consumer Affairs Agency Recall Information Site. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Important Notices, New Registration Information, For the Elderly, For Children, and Email Service. Below the navigation bar is a search section with a dropdown menu for categories, a text input for keywords, and a search button. The main content area is divided into two columns. The left column features a 'Important Notices' section with a carousel of product images and a 'New Registration Information' section with a list of recent registrations. The right column contains a grid of product categories such as Food, Household Appliances, Health Products, Vehicles, Clothing, Buildings, Furniture, and Stationery. Below the categories is a 'Recall-Related News Release' section with a list of recent news items.

経済産業省リコール情報

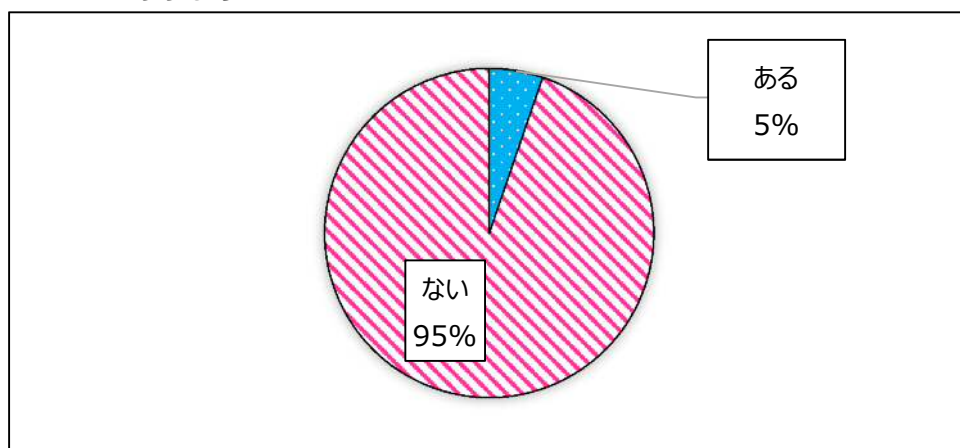
https://www.meti.go.jp/product_safety/recall/index.html

twitterでの情報発信もあります。

The screenshot shows the Recall Information page on the Ministry of Economy, Trade and Industry website. The page has a blue header with the METI logo and navigation links. Below the header is a breadcrumb trail: Policy > Policy Overview > Safety &安心 > Product Safety > Product Safety Guide > Recall Information. The main content area is titled 'Recall Information' and contains a paragraph explaining the purpose of the page. Below the text is a Twitter widget with the text 'twitterで最新情報をお届けします'. At the bottom, there is a link to the 'Product Safety Guide' and a note about the use of the homepage.

《新型コロナウイルス感染症に関連した消費者トラブルについて》

23) あなたや御家族等で、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？



24) 【23) でトラブルにあったことがあるとの回答の方】 そのトラブルはどのような内容でしたか？

近いものをお選びください。【複数選択可】

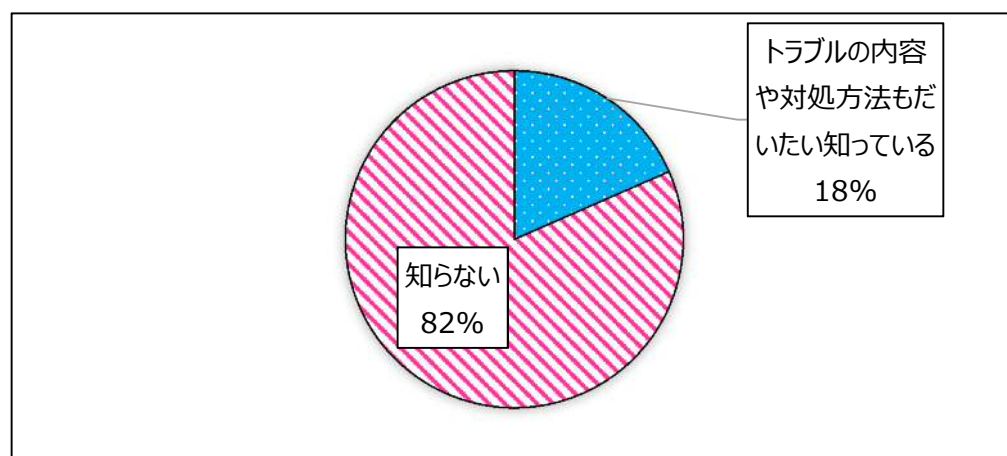
⇒該当が少ないため、人数で表示

突然申し込んだ覚えのないマスクが届いた。	0名
ネット通販でマスクや除菌剤等を注文したが届かない。	1名
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。	1名
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	0名
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。	0名
その他	1名

その他の内容

- ・クラウドファンディングにて品質の悪い商品を高額で購入してしまった。

25) 新型コロナウイルス感染症に関連した消費者トラブルについて、対処方法は御存知ですか？



《消費生活に関するトラブル全般について》

26) 御意見がありましたら、自由に御記入ください。

《自由回答》

- 20 年ほど前、学生時代の時に電話勧誘でトラブルを抱えたが、飯田橋にある東京の消費者センターの方にとてもお世話になりました。怒られると思い親には相談出来ず、当時の彼→警察→消費者センターと電話し、速やかに対応して頂きました。途中勇気を出して両親にも相談をし、一緒に解決しました。大変ありがたく、今でも何かあると気を付けなくてはと思い出します。
- メディア等で広報に努めても消費者本人の自覚や自立を強化しないとトラブルは無くならないと思います。学校等での消費者教育の充実が必要だと思います。
- 生活をしていて、トラブルに遭ったことがないです。普通に生活をしていて、一体どういったらトラブルに巻き込まれるのか不思議なくらいです。
- いまだに電気料金に関する電話勧誘がある。電話番号はどこから入手しているのか。スマホ買い替えの時に抱き合わせで電気料金を安くするからとの勧誘があった。電気、ガス、携帯料金は一番どうするのがベターな選択なのかわかりづらい。
- セールスを受けたときには、検討可能性のないものはきっぱり断るようにしていますが、少しでも検討余地があると判断されるとしつこい勧誘につながることもあります。家族内で、断り文句を共有しています。公共の機関としても教育願いたい。
- 自分はトラブルに遭わないと思わず、常に警戒する。
- インターネットの利用が増え、個人情報流出トラブルの対処方法を知りたい。婚カツサイトで運転免許証情報が流出した旨連絡があったが、謝罪のみで流出した個人情報にどう対処したらいいかわからない。他サイトでも個人情報流出を経験し、迷惑が増えたが対処方法がわからない。
- Twitter で金銭配布する内容が横行しているが、SNS 上でのトラブルにも充分注意する必要があると感じる。
- ネット検索でトラブル窓口を簡単に探せる様にしてほしい。
- 詐欺の手口も巧妙化してきているので、消費者個々人の意識や知識が重要になってきていると思う。
- 父親、70 代が訪問勧誘で家の畳の下にカビ防止換気扇を取り付けさせられた。その後似たような勧誘で年寄りのため断りきれず受けてしまった為に詐欺師のブラックリストに父の名が乗った様子で次々と勧誘が来た。そのような年配者を保護する仕組みが必要と考えます。
- 学校や周知する場で意識の高揚を行い、かつ、電話を常に留守番電話設定にすることでかなりの悪質商法を防げると思います。
- ネット通販で、中国の出品者とのトラブルにどう対応したらいいかの啓発活動や告知をしてほしい。仲介業者は対応してくれず、クレジット決済だったため、また少額であったために泣き寝入りしてしまった。

