

# 令和3年度消費生活eモニター 第6回アンケート集計

## 1 調査趣旨

令和3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約10,017件で、前年度（10,319件）と比べて、依然横這い傾向が続いています。

昨年度、1年間の消費生活eモニターを経験された令和3年度消費生活eモニターを対象に、消費生活に関するトラブルや相談等について、アンケートで意識について調査し、今後の行政の参考資料とさせていただきます。

## 2 調査事項

「消費生活に関することについて」

## 3 調査対象 令和3年度消費生活eモニター 27名 (回答者数24名・回収率89%)

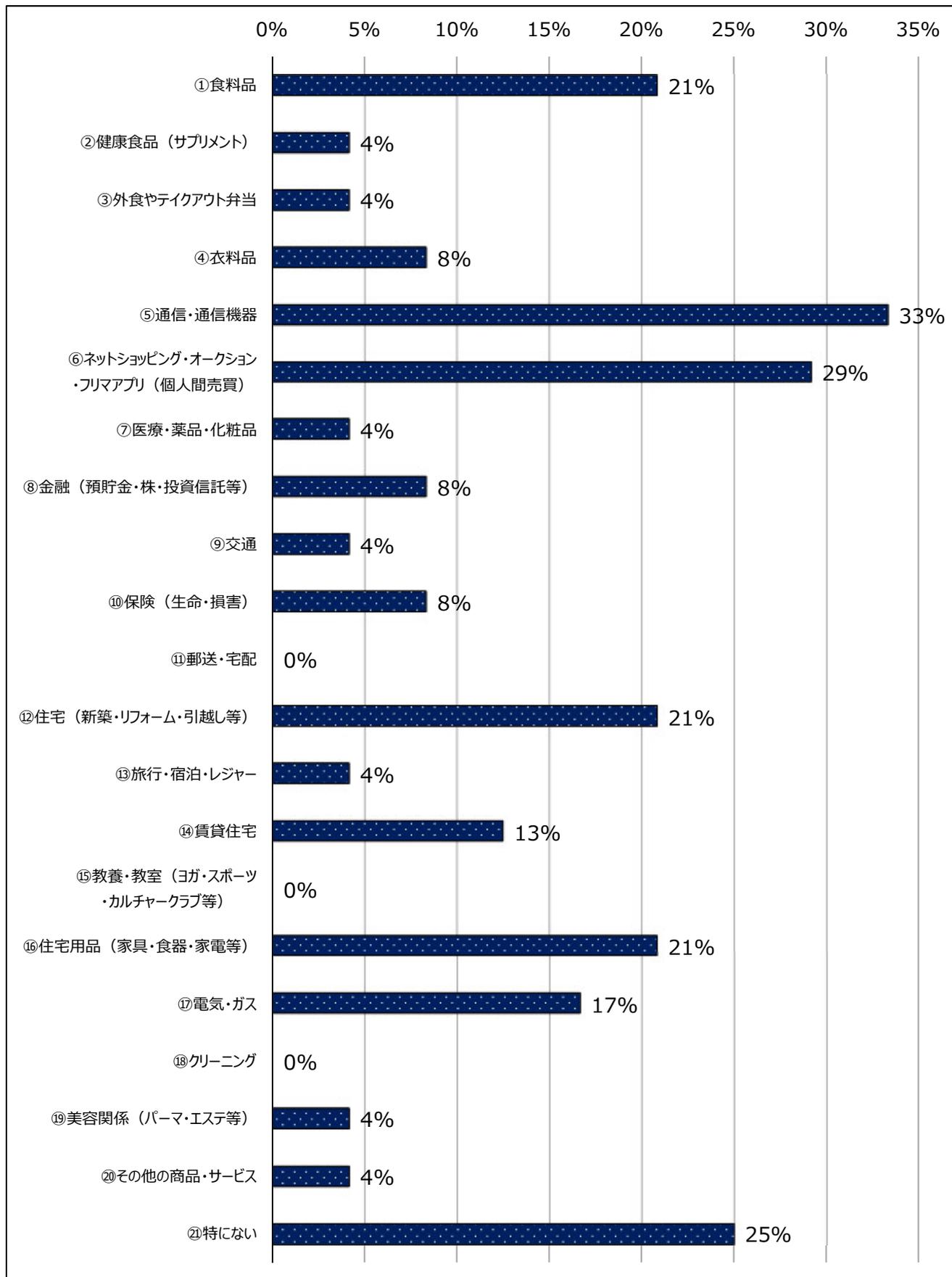
## 4 調査方法 市ホームページの回答フォームによる

- 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%とならない場合があります。
- 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、その他意見は一部抜粋。

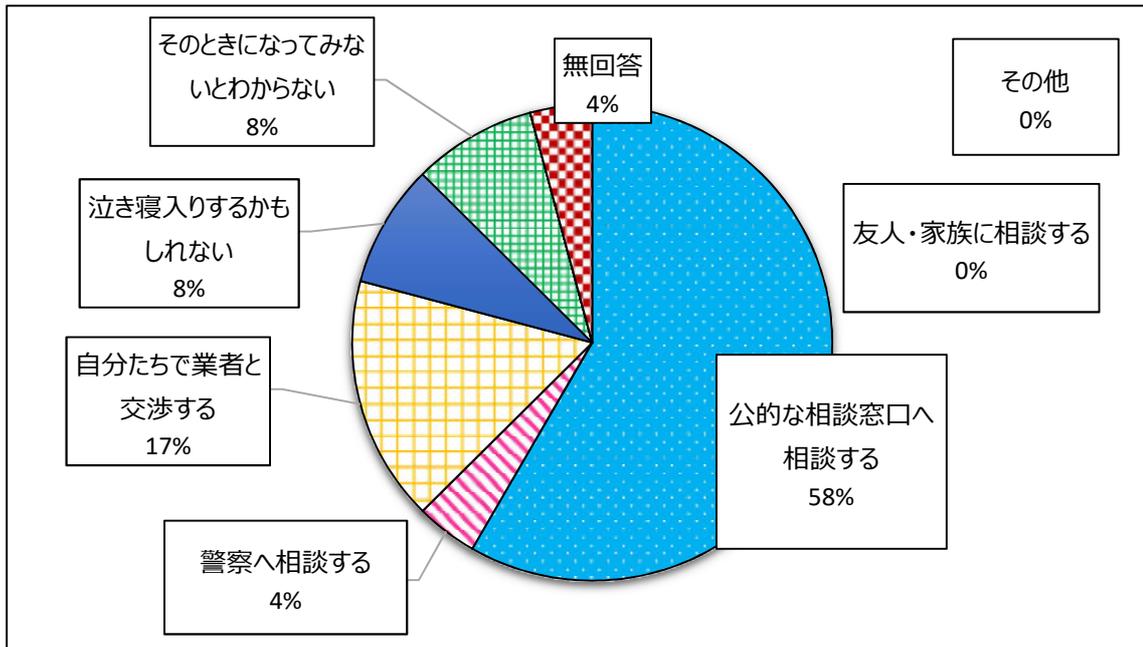


## 消費生活に関することについて

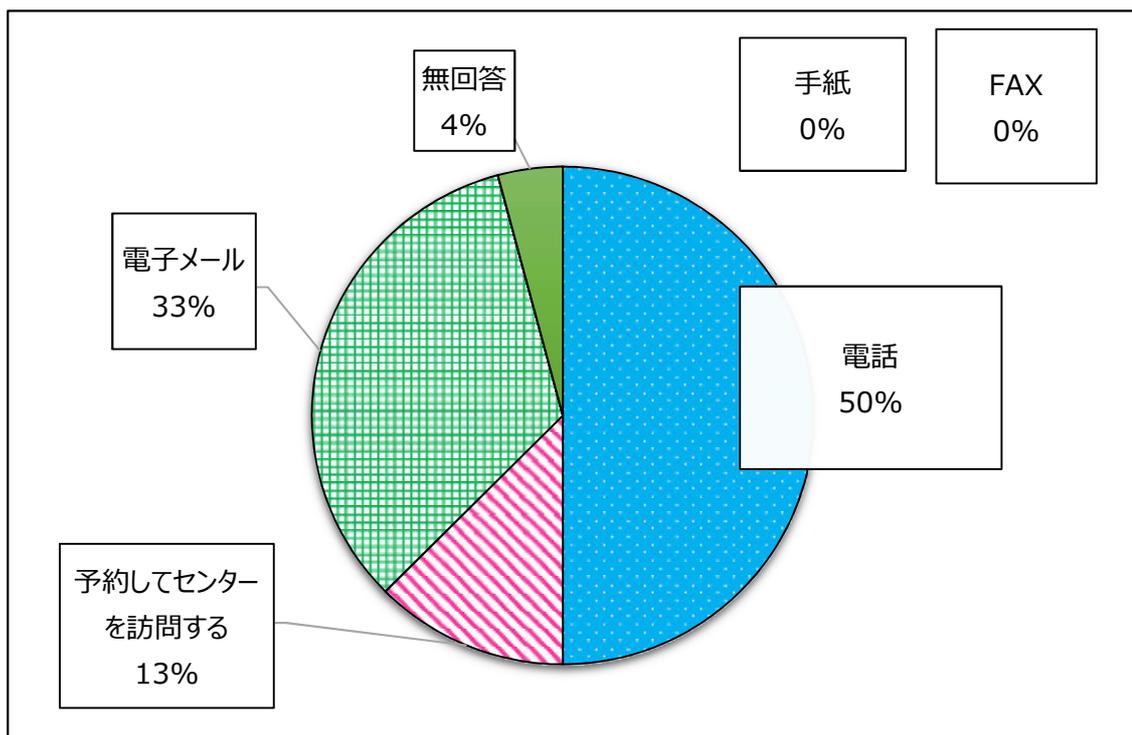
設問1 消費生活を送る中で、最近、不満を感じた、又はトラブルになった商品やサービスはありますか？該当するものをすべてお選びください。



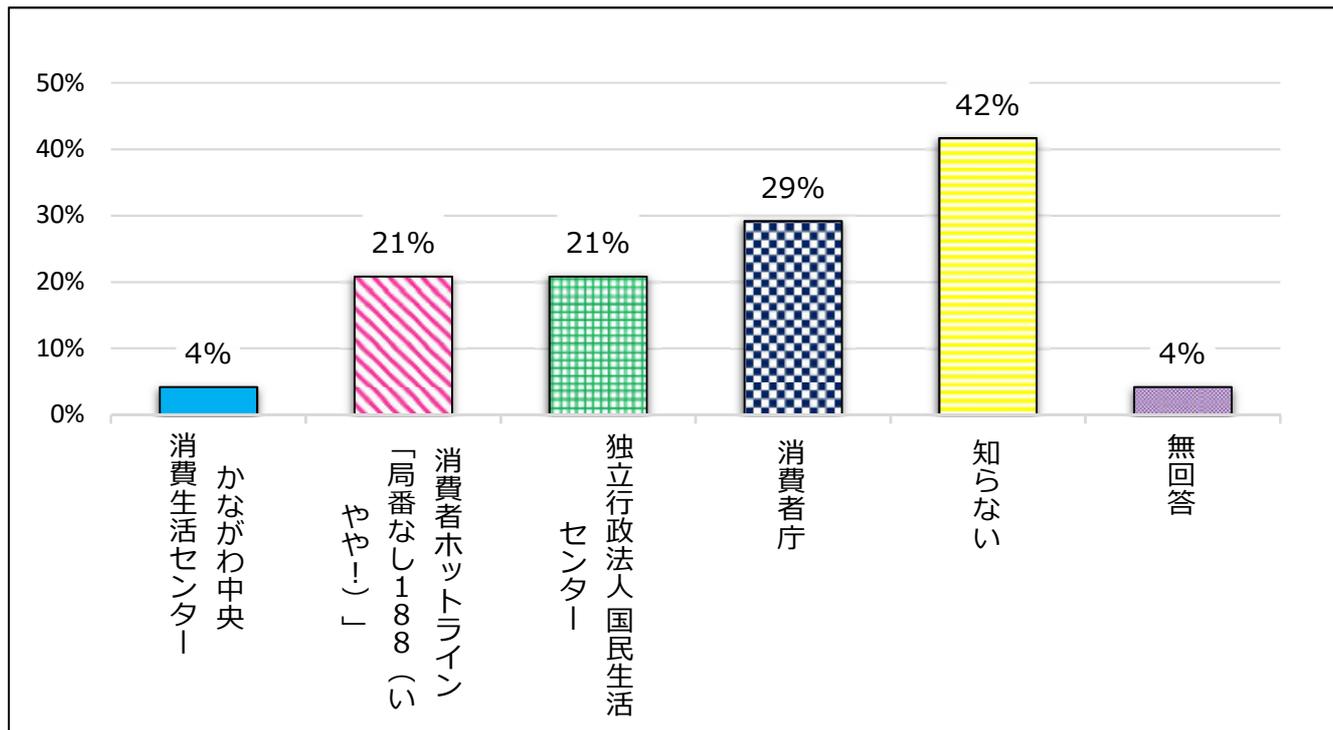
設問2 もしも、あなたやあなたのご家族が消費生活トラブルにあってしまったら、どうされますか？



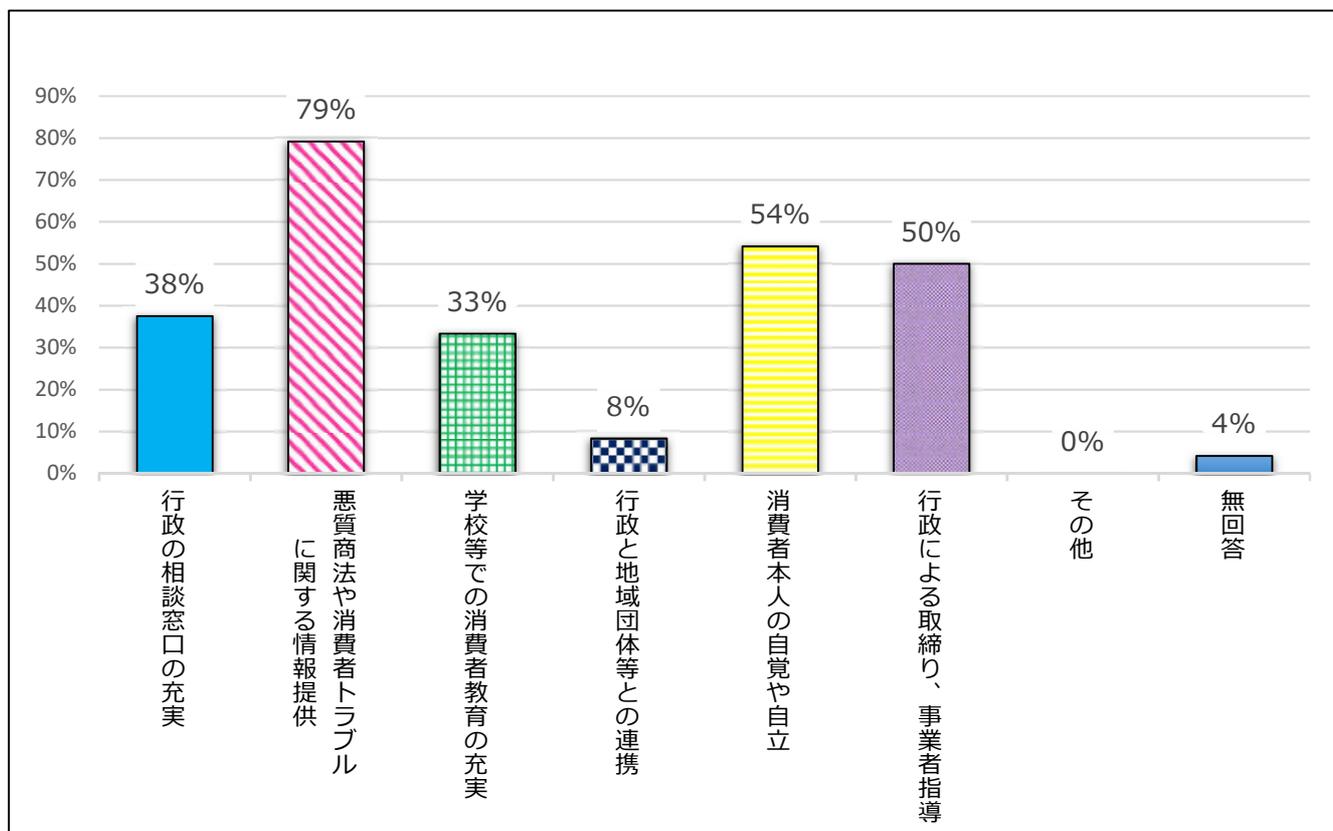
設問3 消費者行政センターに相談するとしたら、どの方法を選びますか？



設問4 あなたは川崎市消費者行政センター以外に、次の消費者相談窓口、機関を知っていますか？該当するものをすべてお選びください。

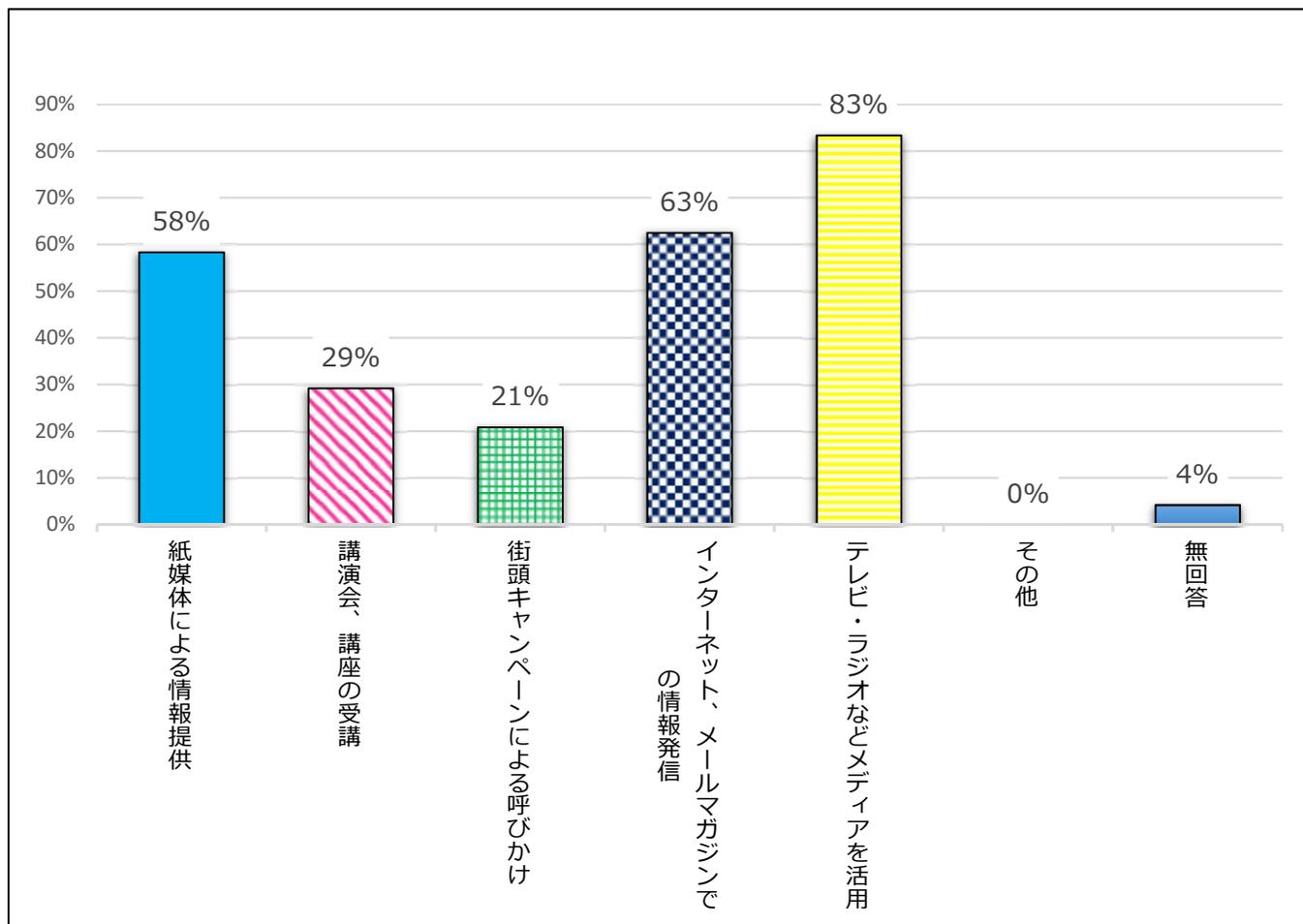


設問5 消費生活トラブルを減少させるために重要なことは何だと思えますか？該当するものをお選びください。(3つまで回答可)



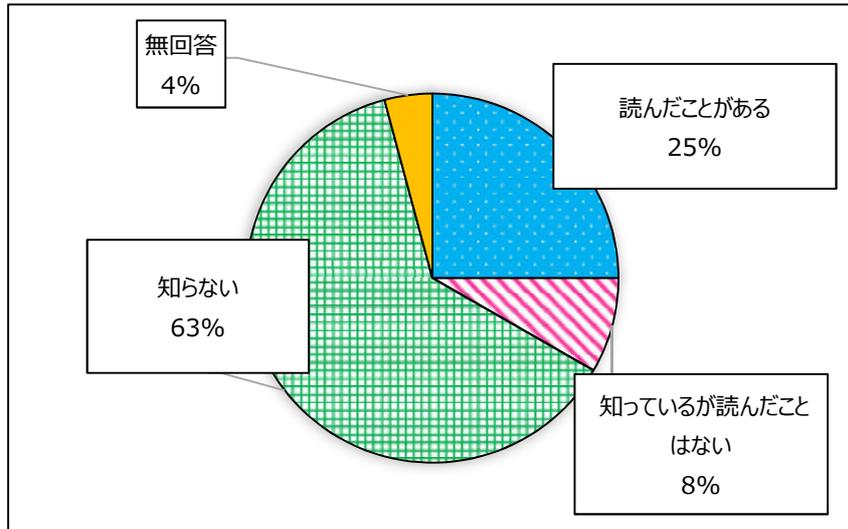
★選択肢の中で、消費生活トラブルを減少させるために重要なことは「悪質商法や消費者トラブルに関する情報提供」が79%と最も多く、次いで「消費者本人の自覚や自立」54%、「行政による取締り、事業者指導」50%の順となりました。

設問6 消費生活トラブル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）

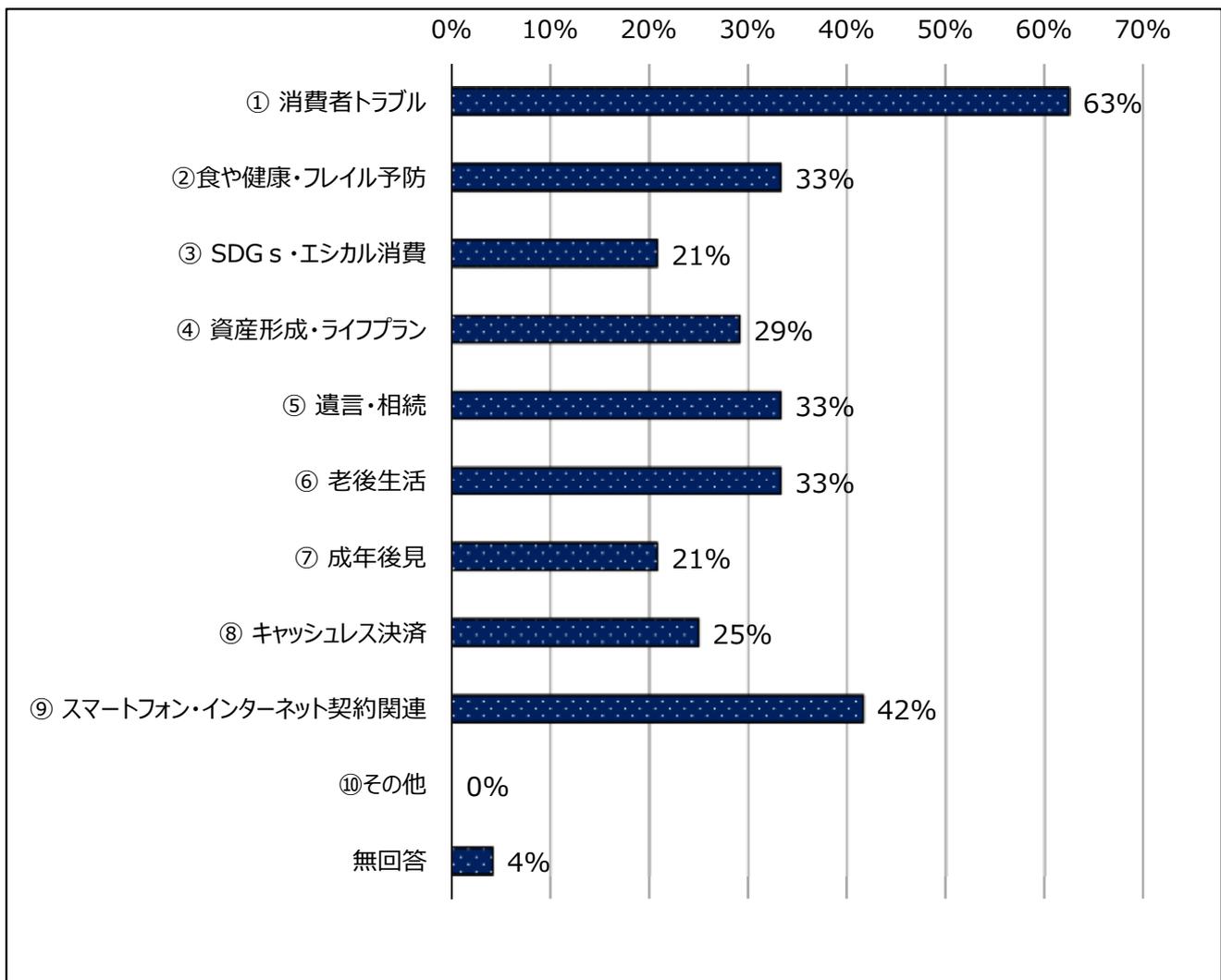


## 《消費者行政センターの発行物、講座について》

設問7 センターでは、寄せられるさまざまな相談事例を取りまとめた事例集を作成しています。情報プラザ・市民館・図書館等に配架する他、市ホームページに掲載していますが、ご存知でしたか？

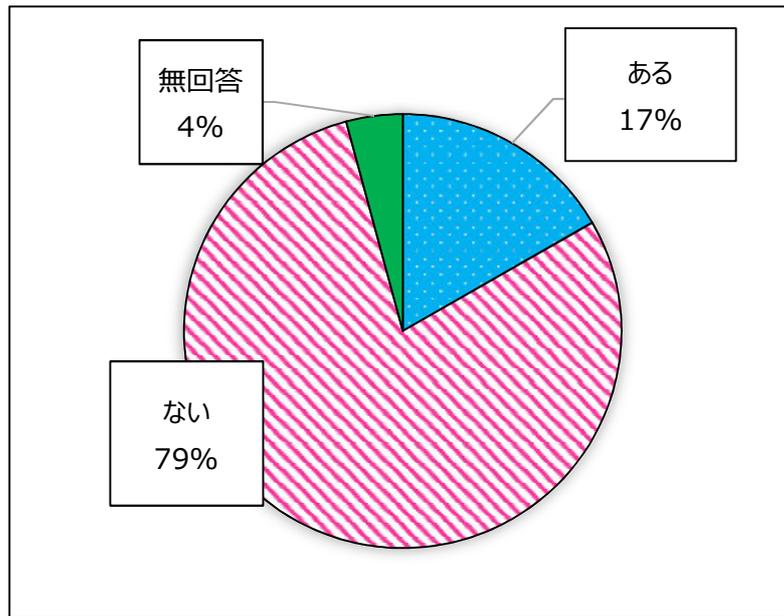


設問8 消費者行政センターでは、年に3回、消費生活に関する暮らしに役立つ内容を、専門家の方に解説いただく「かしこい消費者講座」を実施しています。どのようなテーマの講座があれば参加してみたいですか？（複数回答可）



## 《新型コロナウイルス感染症流行下の消費者トラブルについて》

設問 9 あなたやあなたのご家族等で、新しい生活様式（ワークスタイルの変化や巣ごもり消費の増加）の影響によると思われる消費者トラブルにあったことがありますか？



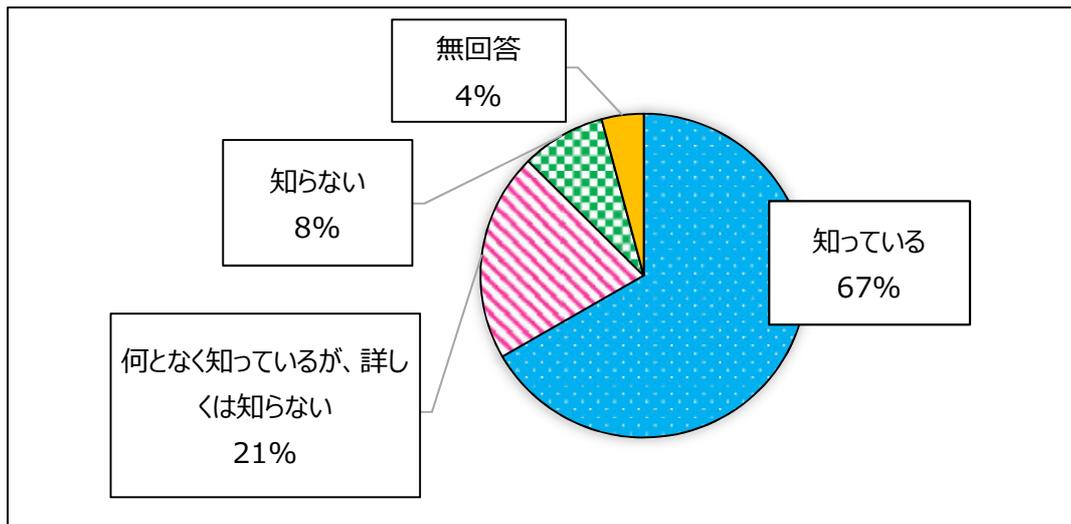
設問 10 設問9で「ある」と回答された方にお聞きします。具体的にどのようなトラブルに遭いましたか？（一部抜粋）

- ネット通販で買い物をしたら、それが詐欺の偽サイトで、お金を振込んだが商品が届かなかった。
- 家族が出会い系サイト等の勧誘を受けた。
- スマートフォンのキャッシュレス決済に不正請求があった。店舗やサービスセンター、請求元の事業者、信託先等に連絡を取り、引き落とされた金額の返金と2回目の不正請求の取り消しを行ってもらい解決した。

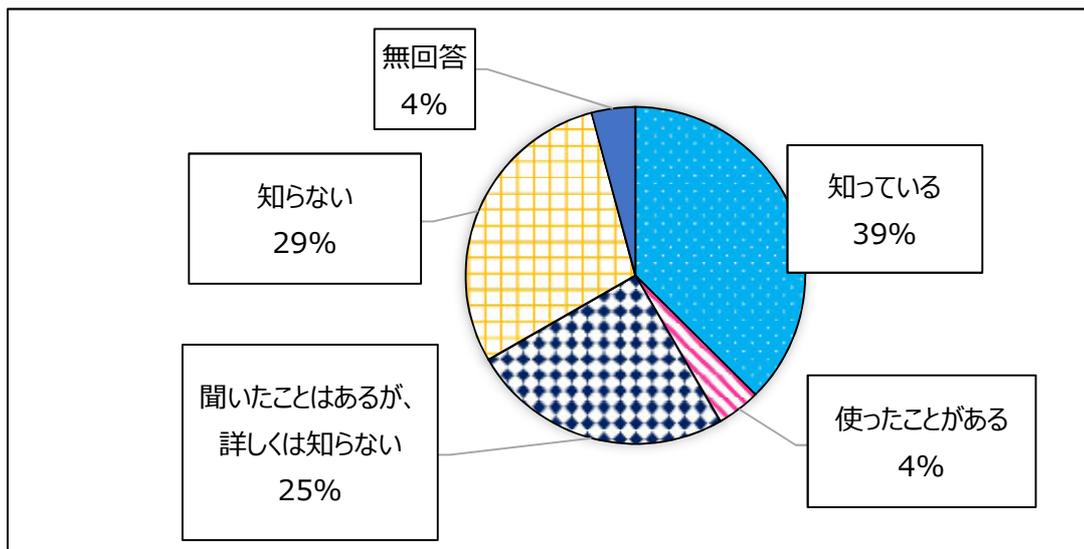


### 《成年年齢引下げに関連した消費者トラブルについて》

設問 1 1 2022年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ、成年となった18歳・19歳の若者が親権者等の同意を得ずに契約できるようになったことをご存知ですか？



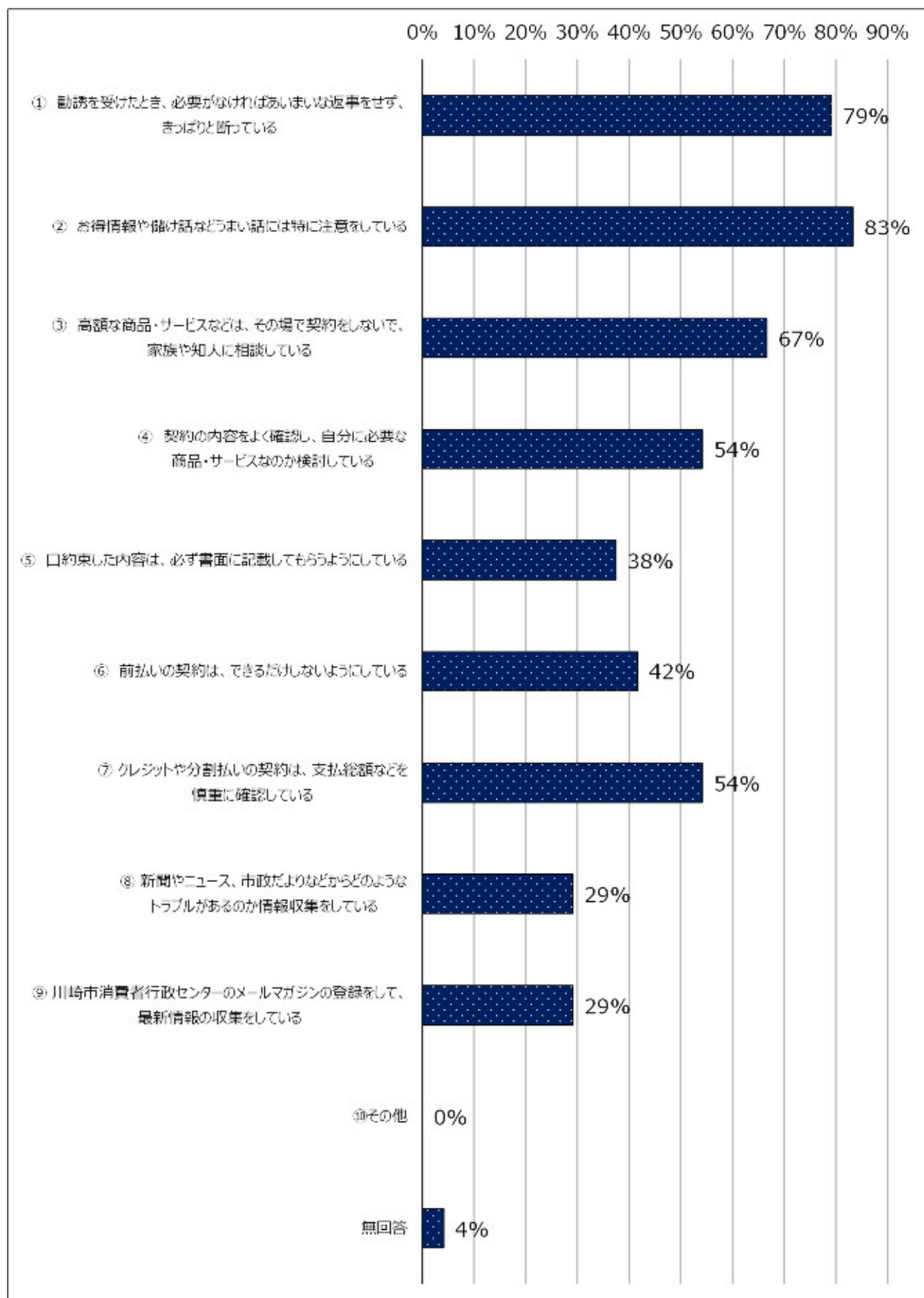
設問 1 2 あなたやあなたのご家族等は未成年者取消権をご存知ですか？



設問 1 3 若者の消費者被害を減少させるために、家庭や学校、職場等でどのような取組をしたら良いと思いますか？また、すでに取り組んでいること等ありましたら、自由にご記入ください。  
(一部抜粋)

- 学校でケーススタディの授業を行なってほしい。また、トラブルに巻き込まれた時の対処法、相談先をしっかりと教えてほしい。
- 家族同士のコミュニケーションを大事にして、行動を把握すれば、未然のトラブル回避に繋がると考える。
- 過去のトラブル事例をわかりやすくまとめた資料の配布や、啓発映像の視聴を通しての周知など、多面的に取り組む必要がある。
- 講習会を開催し注意を促す。

設問14 消費生活eモニターの活動を通じて取得した知識と経験を踏まえ、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？該当するものをすべてお選びください。



設問15 消費生活に関するトラブル・相談・啓発等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。(一部抜粋)

- 朝の情報番組等で取り上げられているが、CMなどのメディアで繰り返し啓蒙していくしかないと思う。
- 常に実費でサービスを受ける様にしている。以前、格安で無理をしてもらった分、アフターサービスを何もしてくれず、とても困った事がある。
- 法律が、より消費者保護の方向に改正されると安心できる。
- スマホを持たない人もいる。情報共有に回覧板や、スーパーの掲示板等を利用してはどうか。
- 詐欺まがいのトラブルや犯罪が増えていると思う。テレビやネットで情報を得て、被害にあわないように注意しているが、それでもいつ自分が被害者になるかわからない。学校や行政で啓発活動を充実させるのはもちろんだが、行政による取締りをもっと厳しくして欲しい。
- 電話勧誘が多いが、セミナーに参加した時学んだ「契約しません。」と断ることを実行している。
- 自分自身はトラブルに遭ったことはないが、成年年齢の引き下げで、子供が巻き込まれる可能性があると感じた。
- 消費者側の心に隙があり、先方が本当に信用のおける企業なのか確認することを忘れてるように思える。
- トラブルに巻き込まれた時、冷静に対処できるか不安。事例をあらかじめ知っておくことは、いざというときの対応に役立つと思う。

