

令和4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10,017件で、前年度（10,319件）と比べて減少しましたが、依然横這い傾向が続いています。

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、70歳代以上で微増、19歳以下・40歳代で減少、20歳代・30歳代・50歳代・60歳代で微減となりました。

相談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や相談等について、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4年度消費生活eモニター 46名

（Ⅰ. 回答者数40名・回収率87%、

Ⅱ. 回答者数39名・回収率85%）

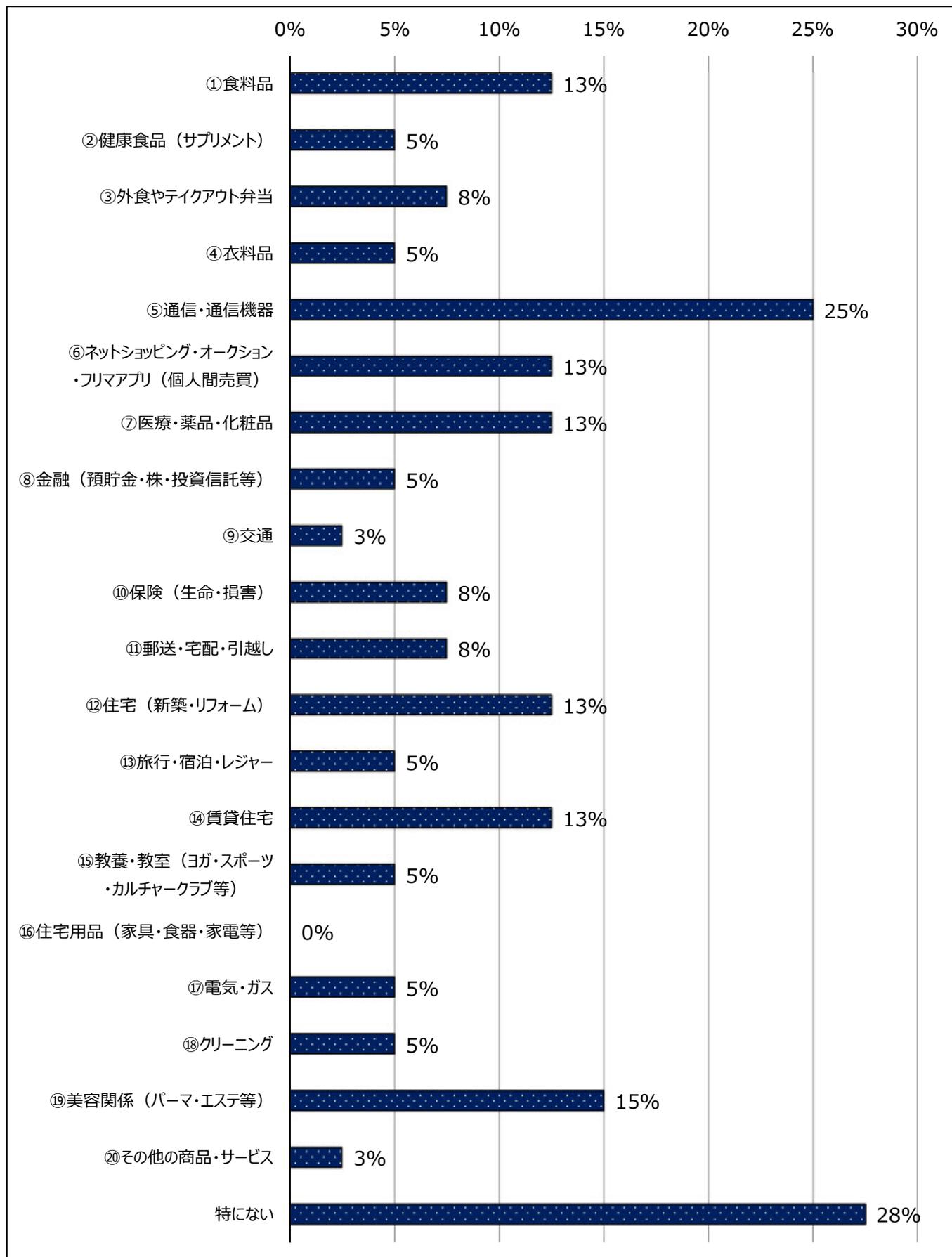
4 調査方法 市ホームページの回答フォームによる

- 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。



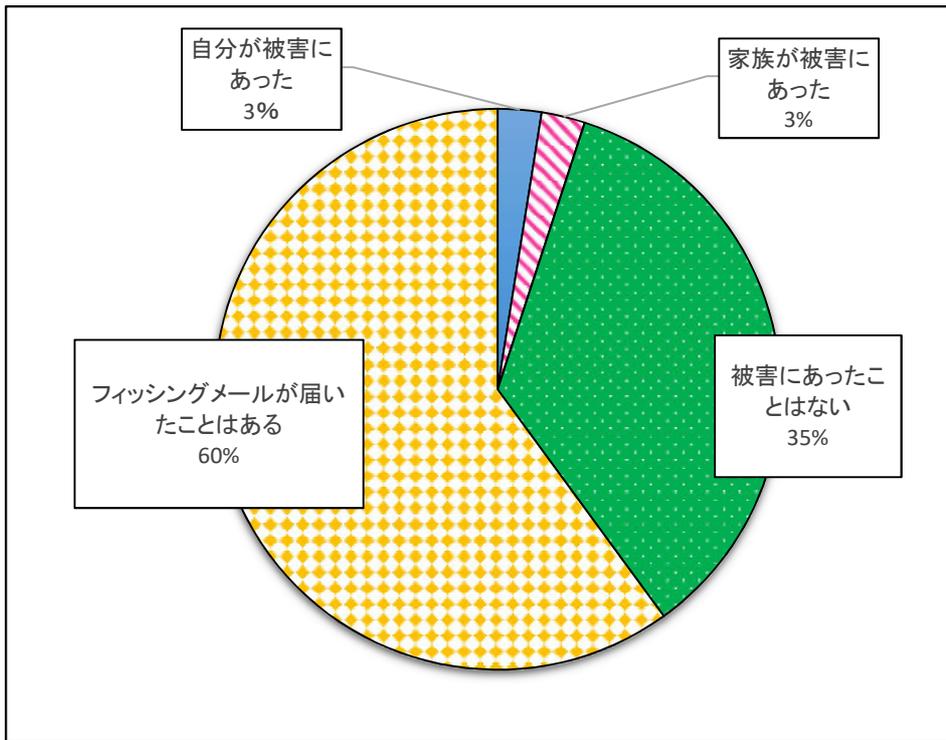
I. 消費生活に関するトラブルについて(1)

設問1 消費生活を送る中で、最近、不満を感じたり、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。

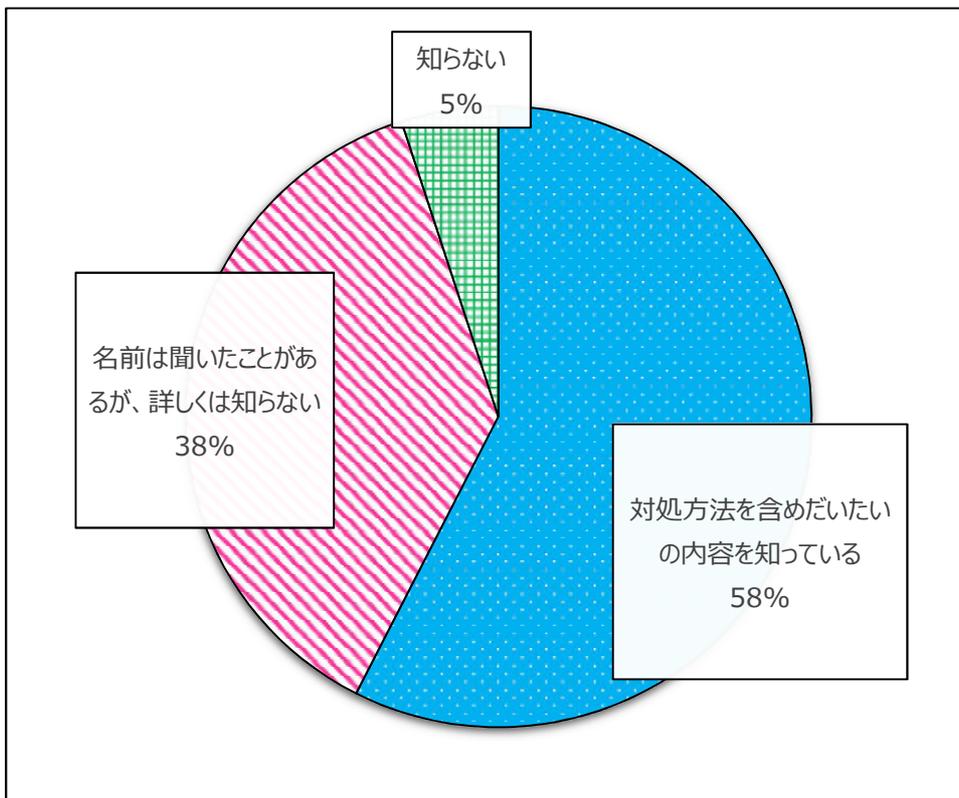


《フィッシング詐欺について》

設問2 あなたやあなたのご家族等に「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？



設問3 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？

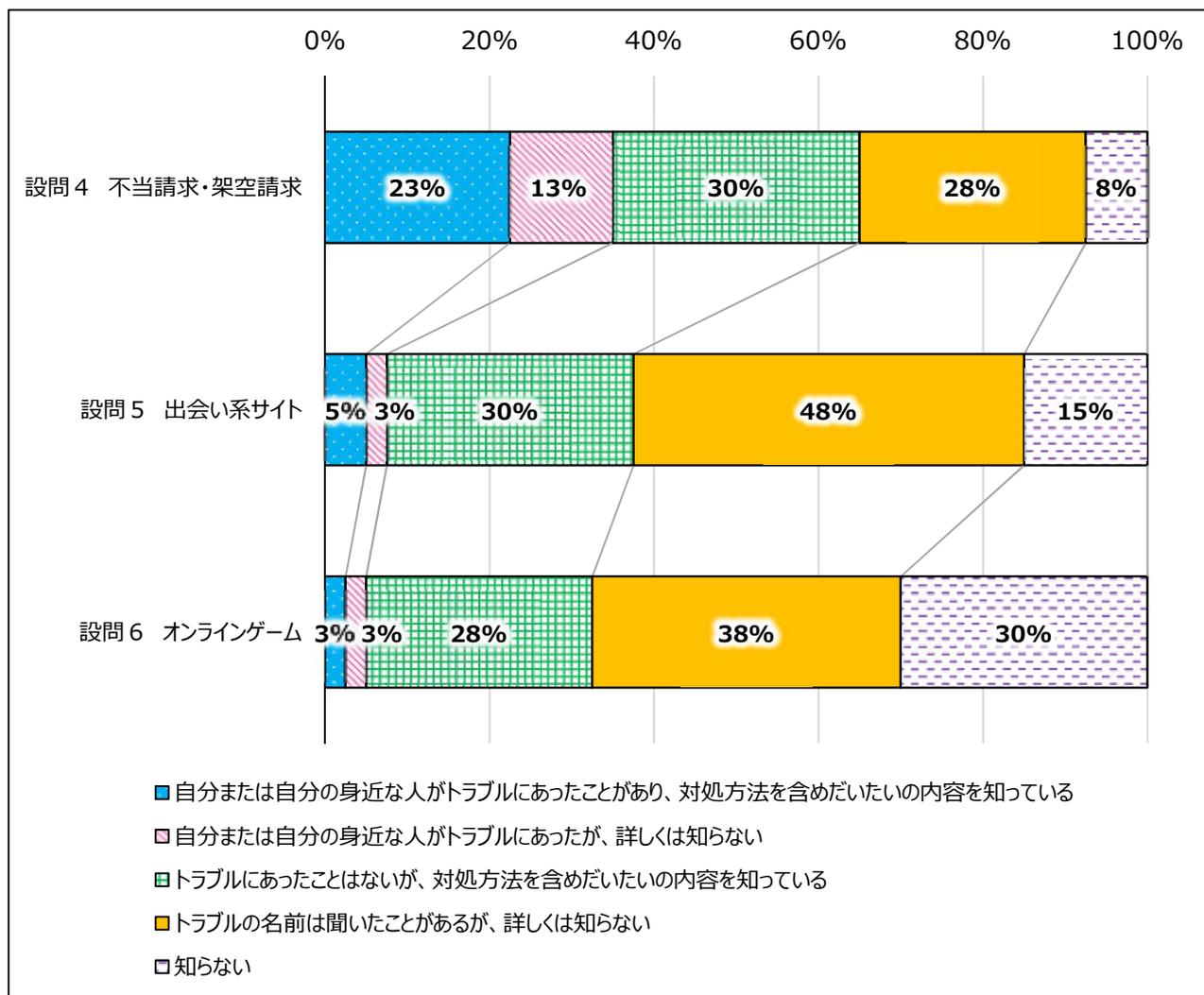


《デジタルコンテンツについて》

設問4 あなたやあなたの身近な人が、不当請求・架空請求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？

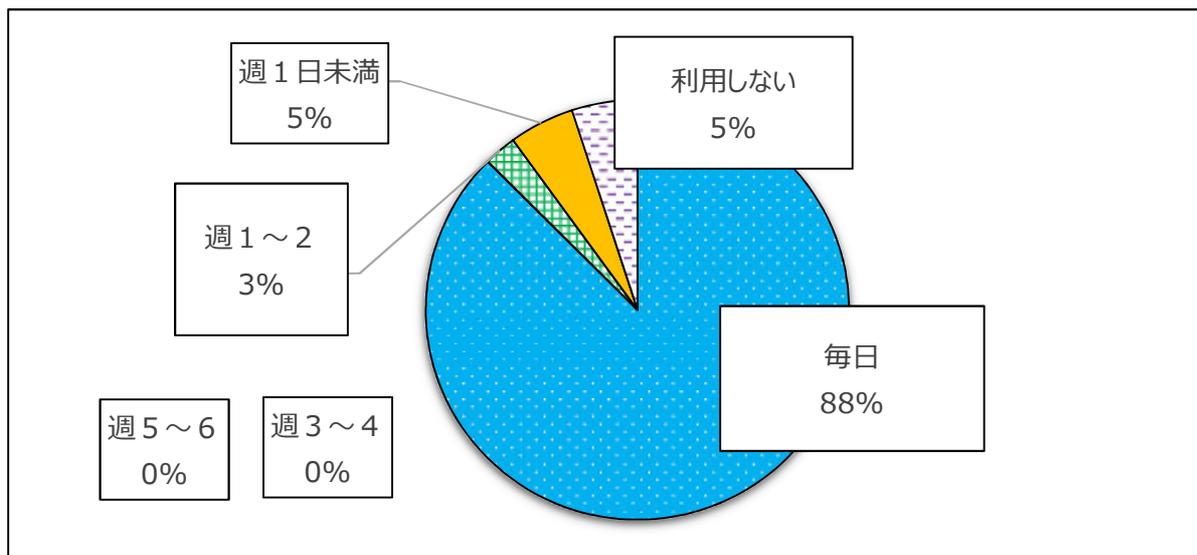
設問5 あなたやあなたの身近な人が、出会い系サイト（サクラサイト等）に関するトラブルにあったことがありますか？また、対処方法を含めトラブルの内容について知っていますか？

設問6 あなたやあなたの身近な人が、オンラインゲーム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？

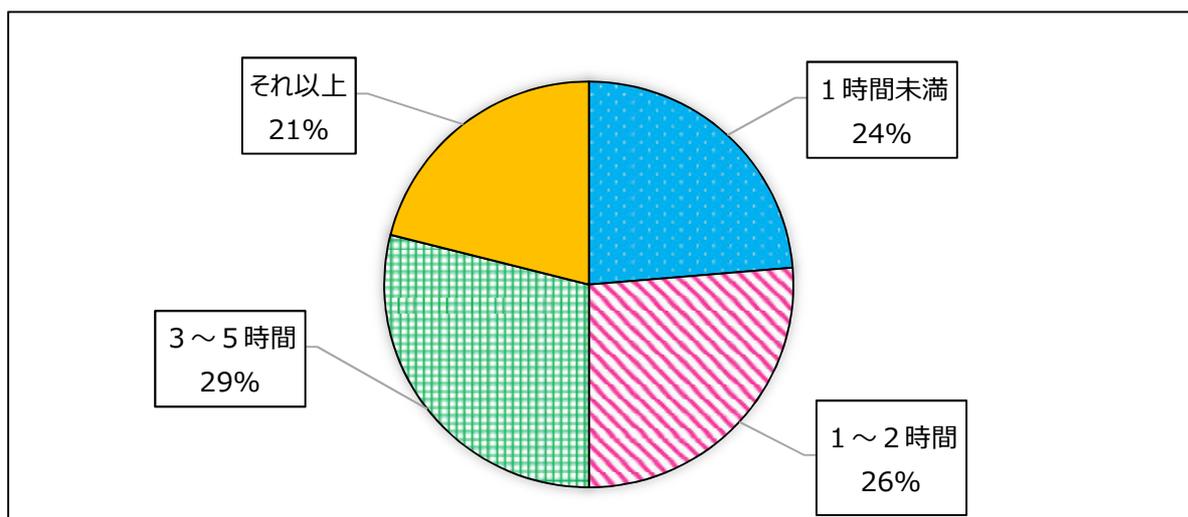


《インターネット通販・オークション・フリマアプリについて》

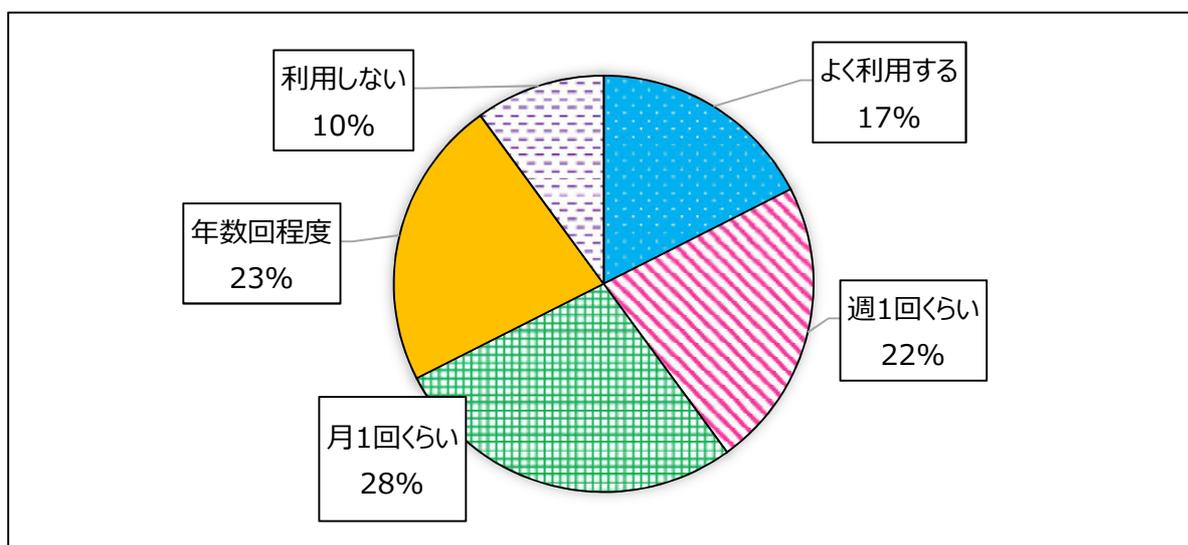
設問7 あなたは、情報通信機器(携帯電話・スマートフォン・パソコン・タブレット)をどのくらいの頻度で利用しますか？



設問8 【設問7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？

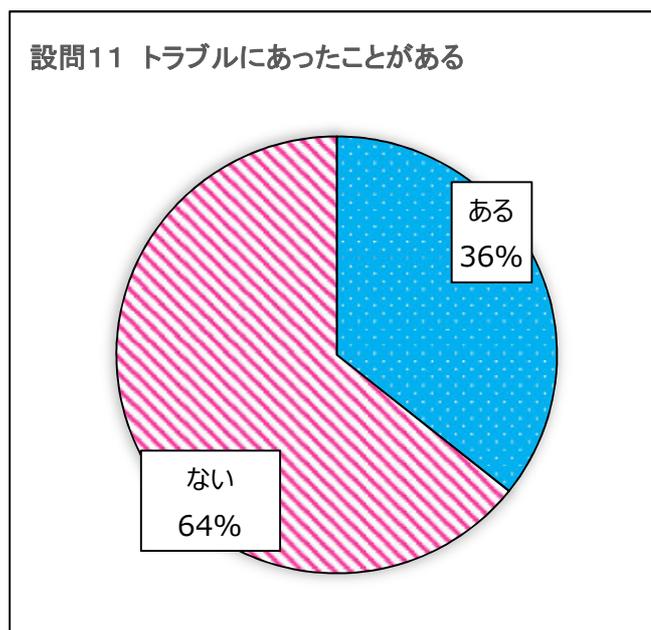
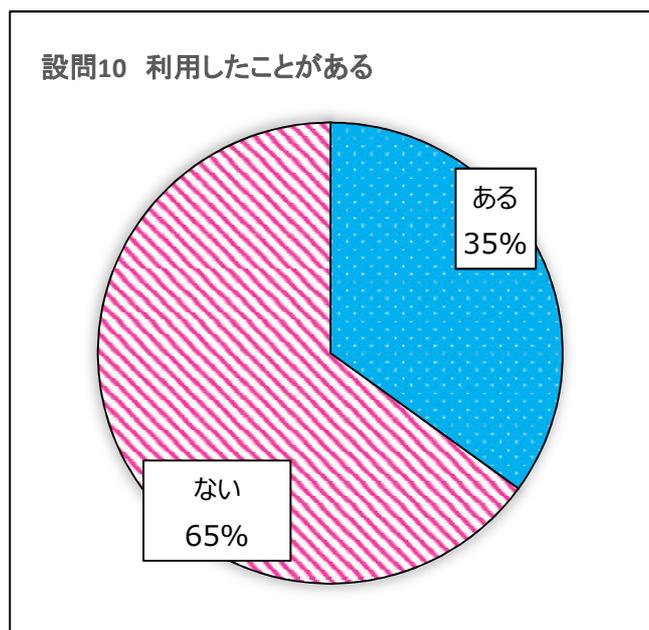


設問9 インターネットショッピングは、どのくらいの頻度で利用しますか？



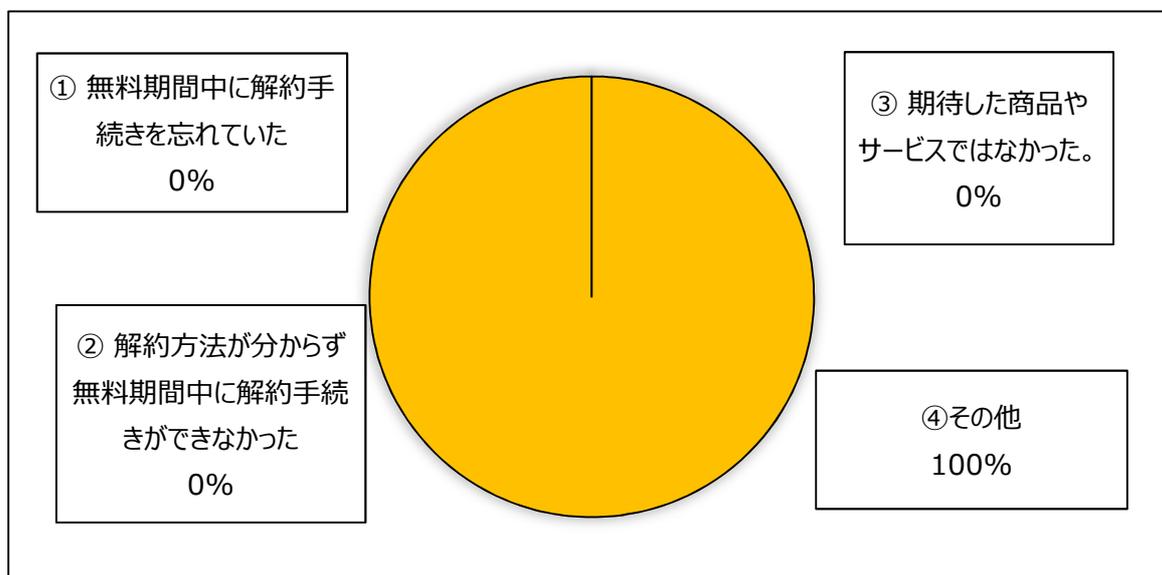
設問 10 インターネットで、サブスクリプションを利用したことがありますか？

設問 1 1 【設問 1 0であると回答された方】トラブルにあったことがありますか？



*サブスクリプションとは・・・定められた料金を定期的に支払うことにより、一定期間、商品やサービスを利用することができるサービスのこと

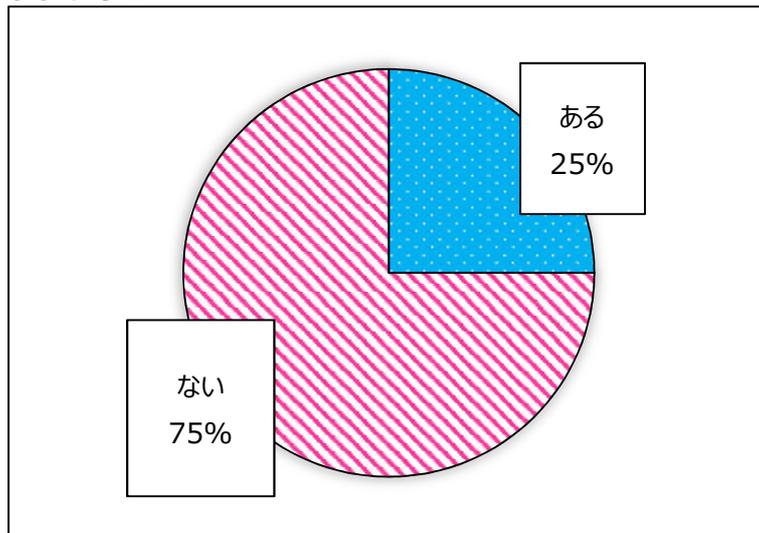
設問 1 2 【設問 1 1でトラブルにあったことがあると回答された方】どのようなトラブルでしたか？



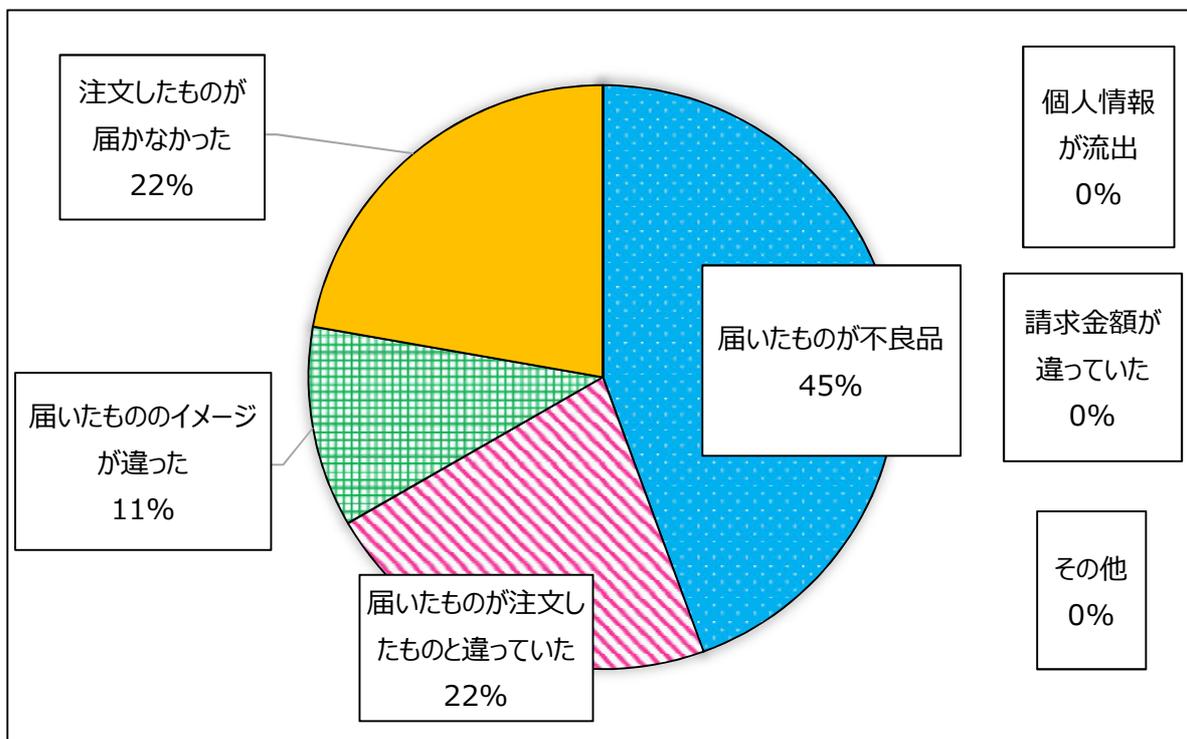
【その他意見】

- ・解約の仕方が複雑すぎて、時間が掛かってしまった。
- ・解約方法の説明がなく、HPにも記載がないため分からなかった。
- ・問合せ窓口が有料で、1時間以上待たされてもつながらず（その間電話代は課金された）、何度かけてもつながらず解約ができなかった。
- ・申し込みページのデフォルトが高い金額のプランに設定されているのに気付かないまま契約した。
- ・解約したのに、他者にパスワードを盗まれて無断再登録された。
- ・初回限定キットを注文していたと思ったら定期契約になっていた。

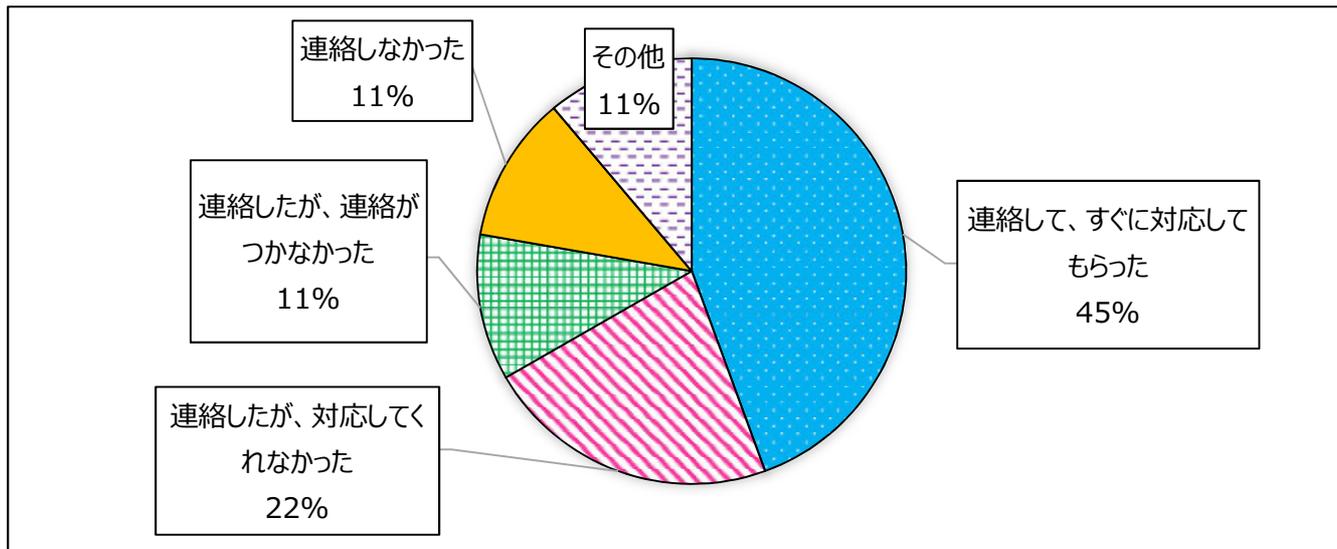
設問13 【設問9でインターネットショッピングを利用すると回答された方】トラブルにあったことがありますか？



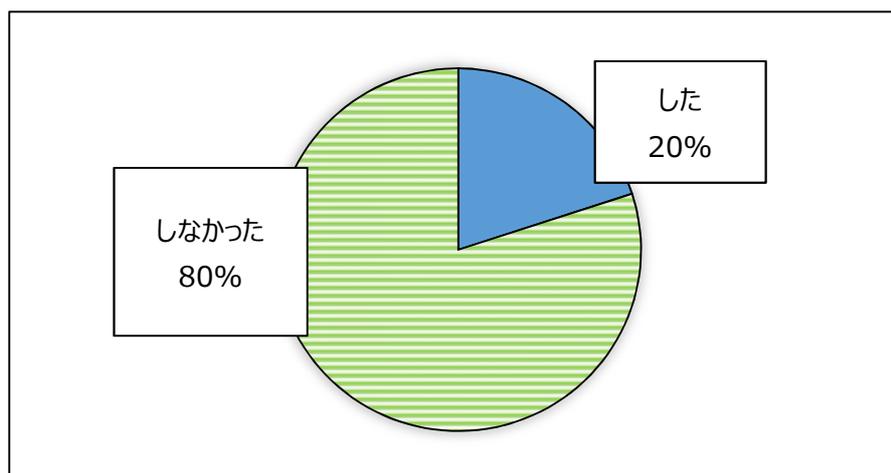
設問14 【設問13でトラブルにあったことがあると回答された方】どのようなトラブルでしたか？



設問15 【設問13でトラブルにあったことがあると回答された方】契約相手に連絡しましたか？また、その対応はいかがでしたか？



設問16 【設問15で契約相手に連絡して、すぐに対応してもらったと回答された以外の方】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？



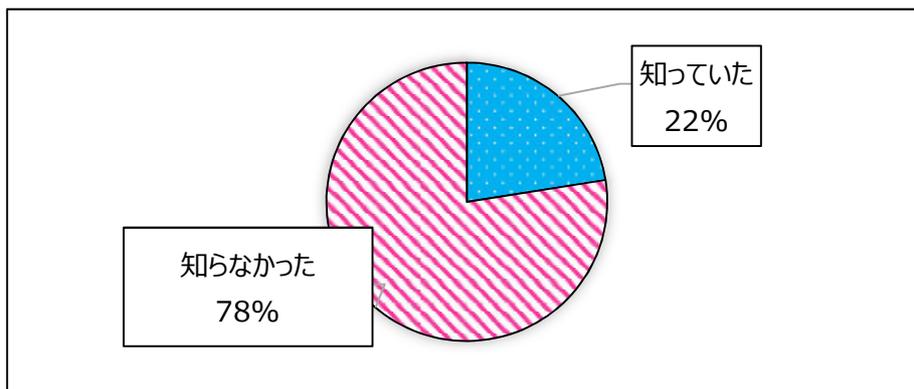
設問17 【設問16で相談したと回答】どちらの相談機関ですか？また、その対応は？（100字以内で回答）

・川崎市消費者行政センター窓口に電話。おおよそ想定していた対応方法を案内され、その後の経過を確認するため、フォローの電話をもらった。

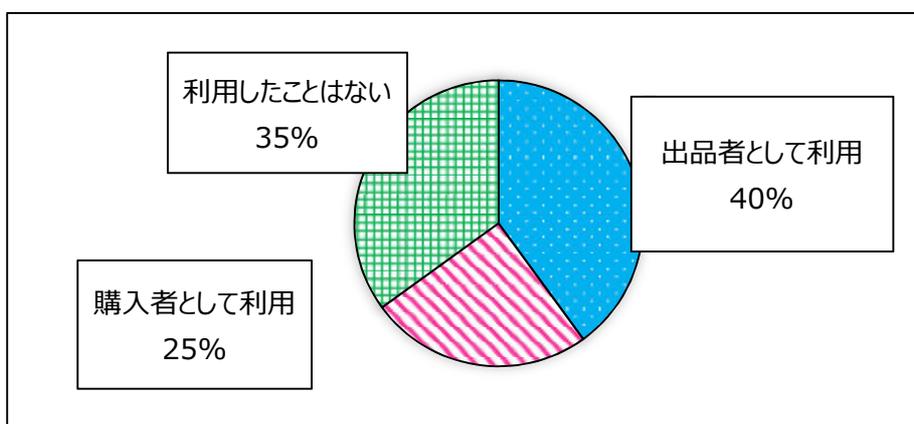
設問18 【設問16で相談しなかったと回答の方】相談しなかったのはなぜですか？（100字以内で回答）

・金額が些少だったから。
・イメージとは違ったが、使えるものだったので我慢したから。
・少額で面倒くさいと感じたから。

設問 1 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？



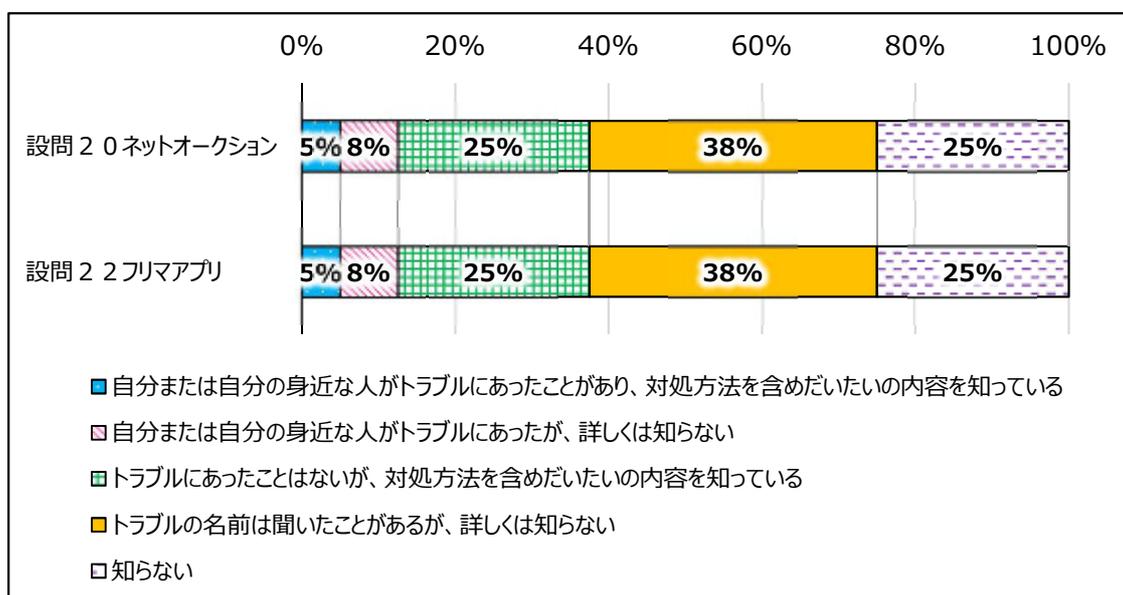
設問 2 1 フリマアプリを利用したことがありますか？



※フリマアプリ…「フリーマーケット・アプリ」の略称で、オンライン上のフリーマーケットのような主に個人間で売買する場を提供するスマートフォン用のアプリのことです。

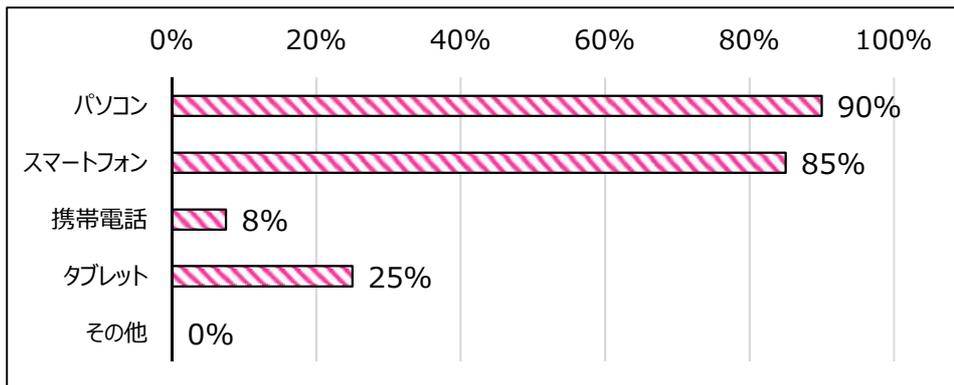
設問 2 0 インターネットオークションによるトラブルにあったことがありますか？

設問 2 2 フリマアプリによるトラブルにあったことがありますか？

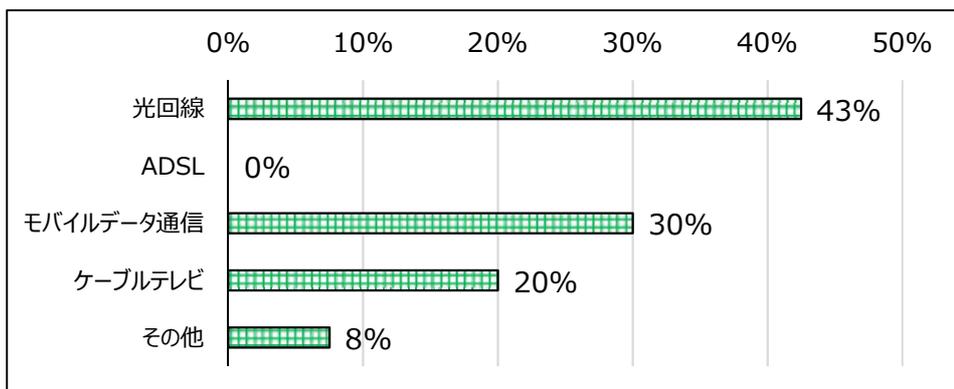


《電気通信サービスについて》

設問23 インターネットを利用する機器は何ですか？【複数回答可】



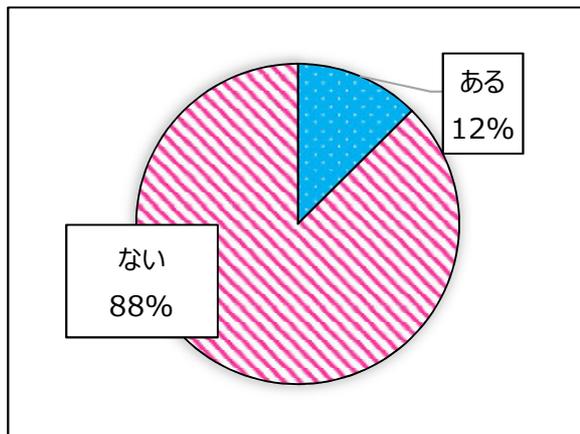
設問24 インターネット接続に利用するサービスは何ですか？【複数回答可】



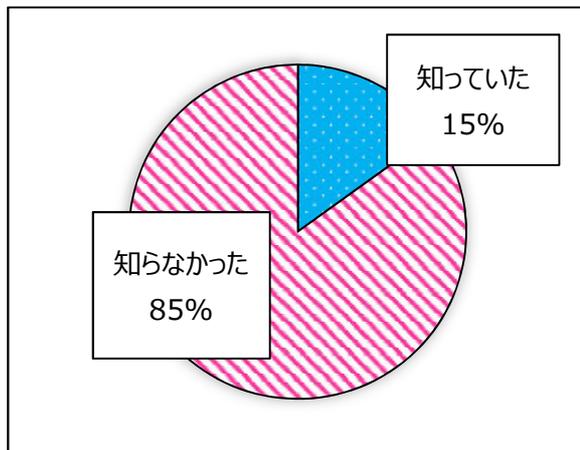
その他の内容

- ・マンションの共同回線

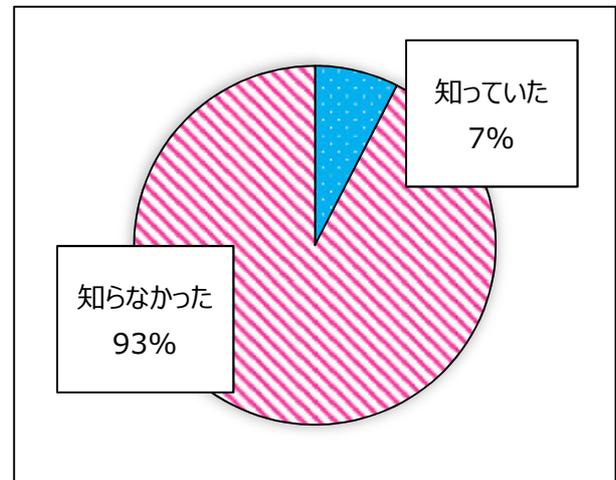
設問25 インターネット接続回線の契約でトラブルになったことはありますか？



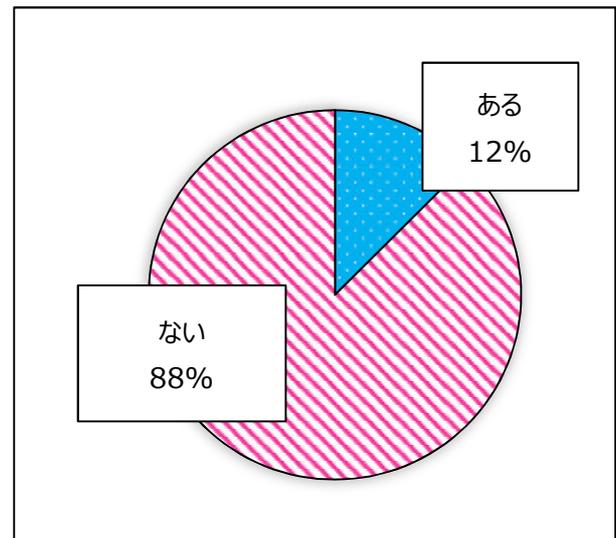
設問26 インターネット接続回線の契約は、契約書面受領日から8日間は「初期契約解除」が可能となったことをご存知ですか？



設問27 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ご存知でしたか？



設問28 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？



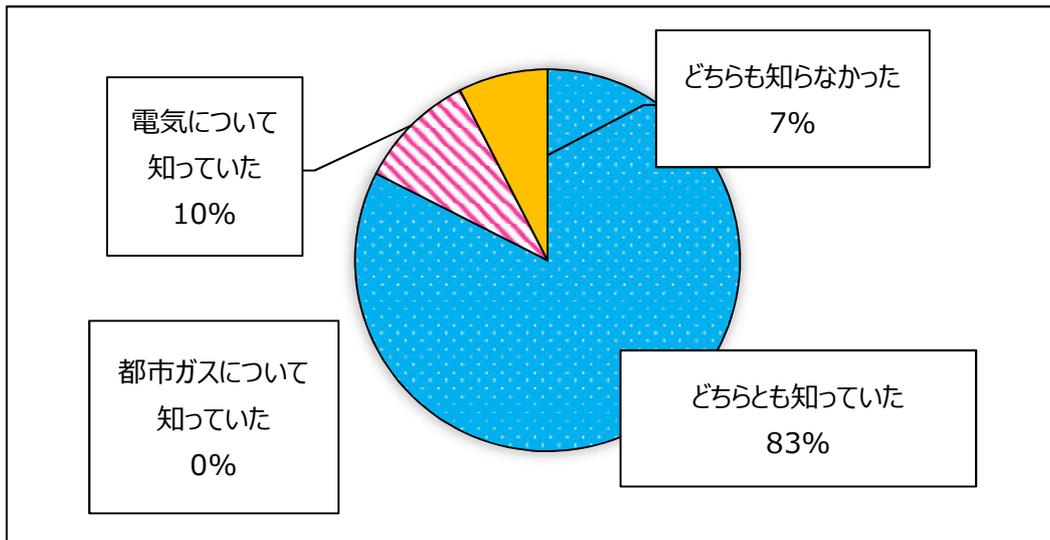
設問29 【設問28でトラブルになったことがあると回答された方】どのようなトラブルでしたか？

《自由回答》

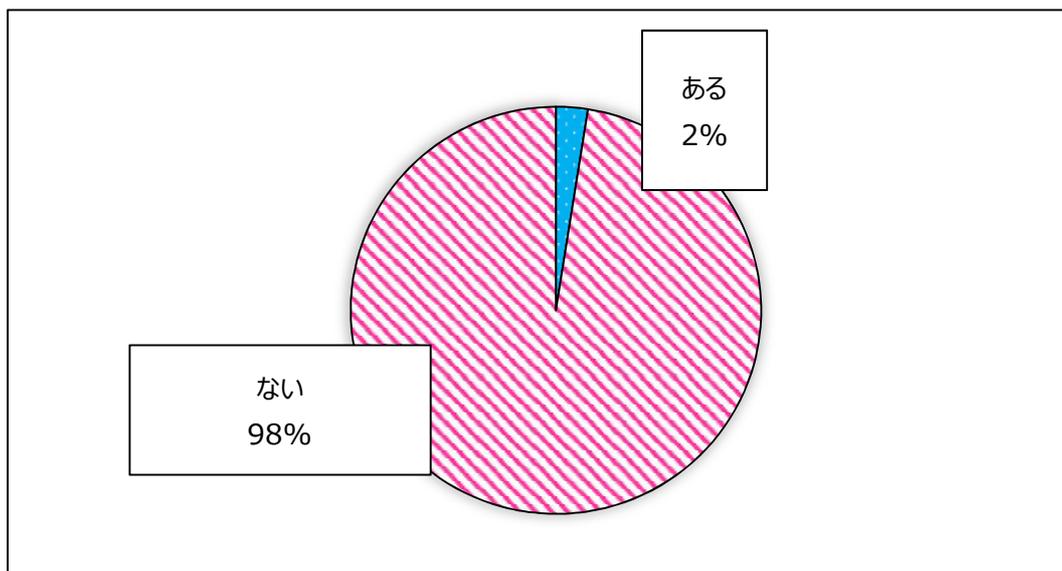
- ・機種変更をしようとした時、もう1台を何ヶ月か実質同じ料金で使えるキャンペーンをしつこく勧められ、仕方なく契約した。解約する時に解約料はかからないと聞いていたが、事実と違った。
- ・事前の説明が一切無く、契約対応ミスを認めず、修正も保証もなかった。「出来ない」を連呼するのみで、これ以上話しても腹が立つばかりなので、違約金を支払い、キャリアを変えた。
- ・無料サービス期間終了のメッセージが把握しにくく、いつのまにか自動契約になっていた。銀行の引き落としで気がつき、即刻、担当店で契約解除の手続きをした。
- ・勝手に契約変更（値上げ、契約縛り追加）されていて、解約できないと言われた。契約書面等は無く、問合せ窓口や解約方法はHPにも無記載であった。
- ・スマホとタブレットは企業の管理区分が違うということで、スマホは解約できてタブレットの契約が解除できなかった。

《電気・都市ガスについて》

設問30 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知っていましたか？

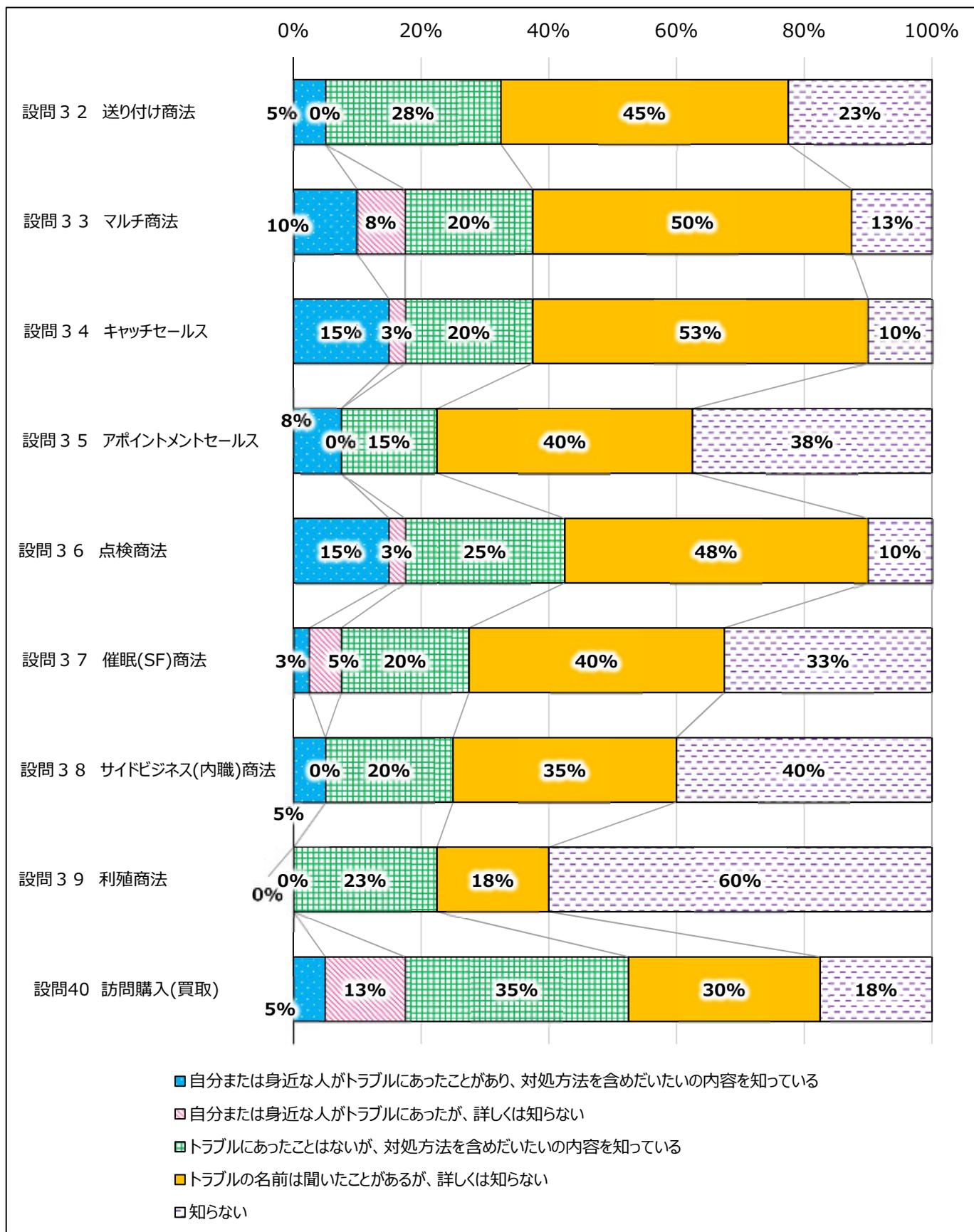


設問31 電気や都市ガスの契約でトラブルになったことはありますか？



《悪質商法（問題の多い商法）事例について》

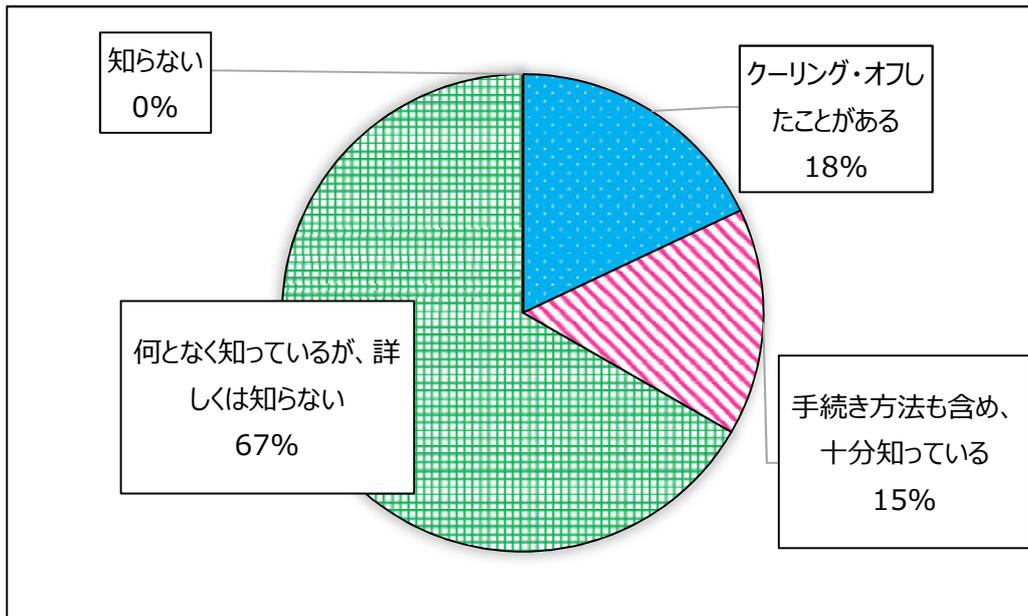
設問32～設問40 あなたや身近な人が、悪質商法（問題の多い商法）によるトラブルにあったことがありますか？



※「送り付け商法」を規制する法律（特定商取引法）が改正され、注文していないのに一方的に送り付けられた商品は、直ちに処分することができるようになった。

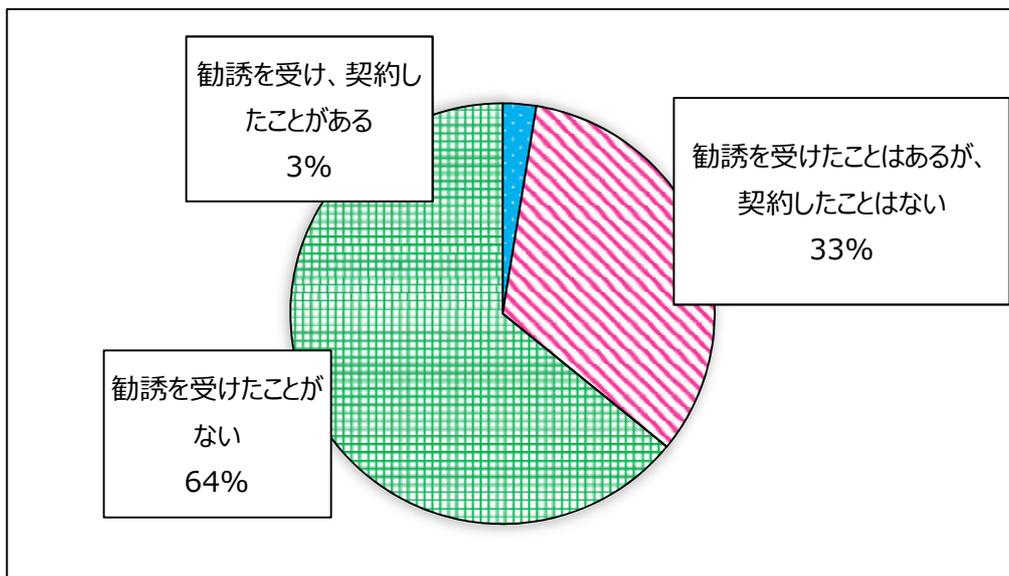
Ⅱ．消費生活に関するトラブルについて（２）

設問１ クーリング・オフ制度についてご存知ですか？

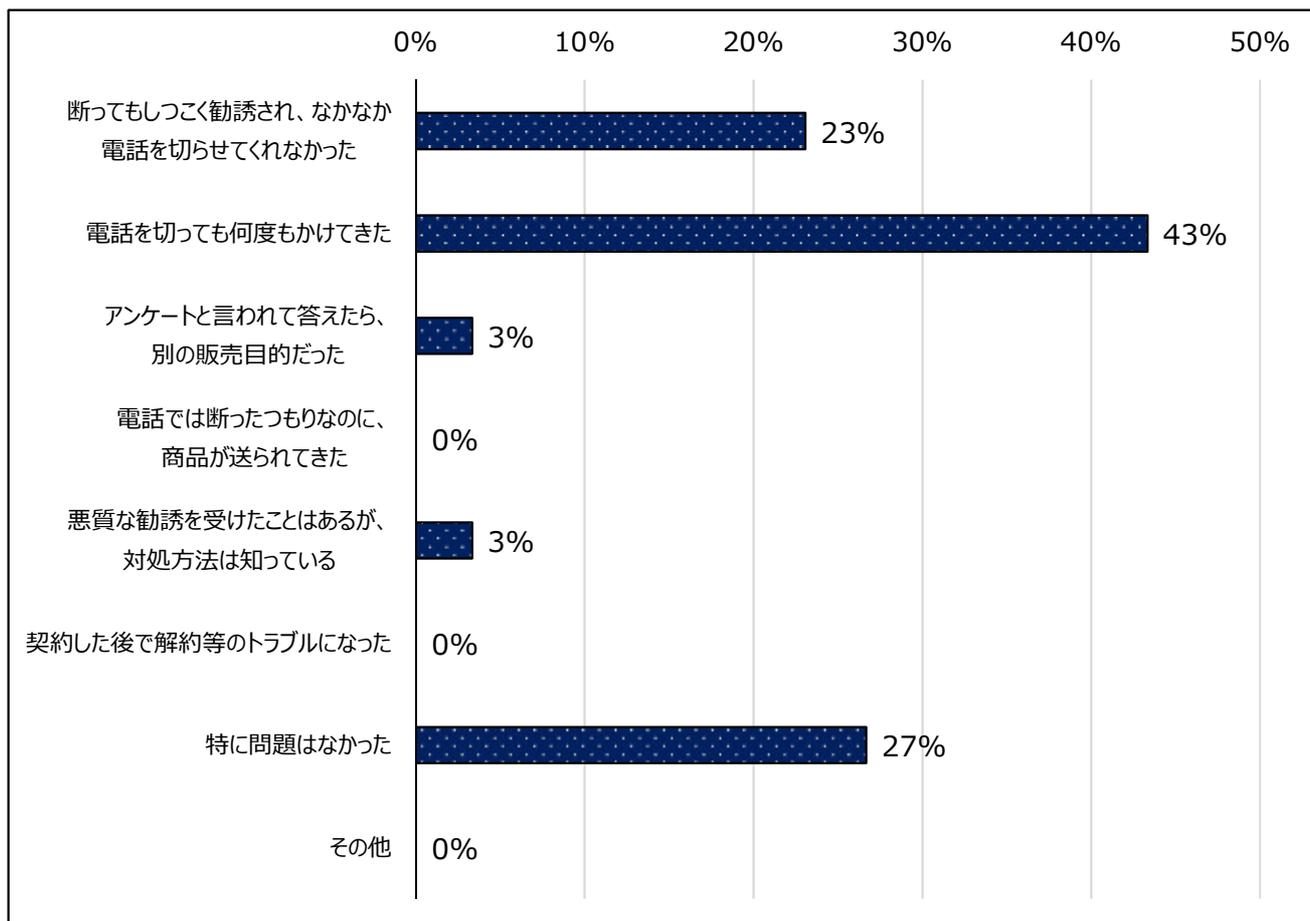


《電話勧誘販売について》

設問２ 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？



設問3 【設問2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】



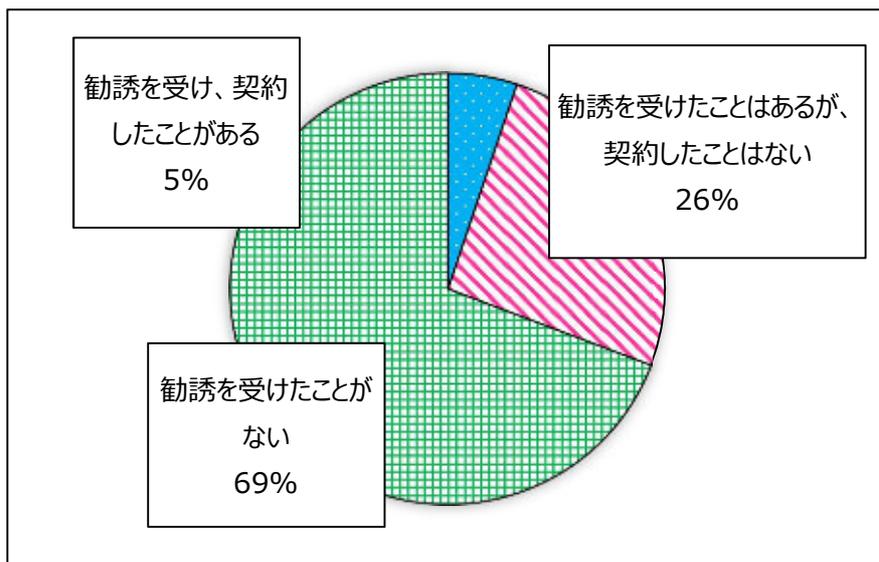
設問4 【設問2で勧誘を受けたことがあると回答された方】 勧誘を受け、又は契約したものは何ですか？

《自由回答》

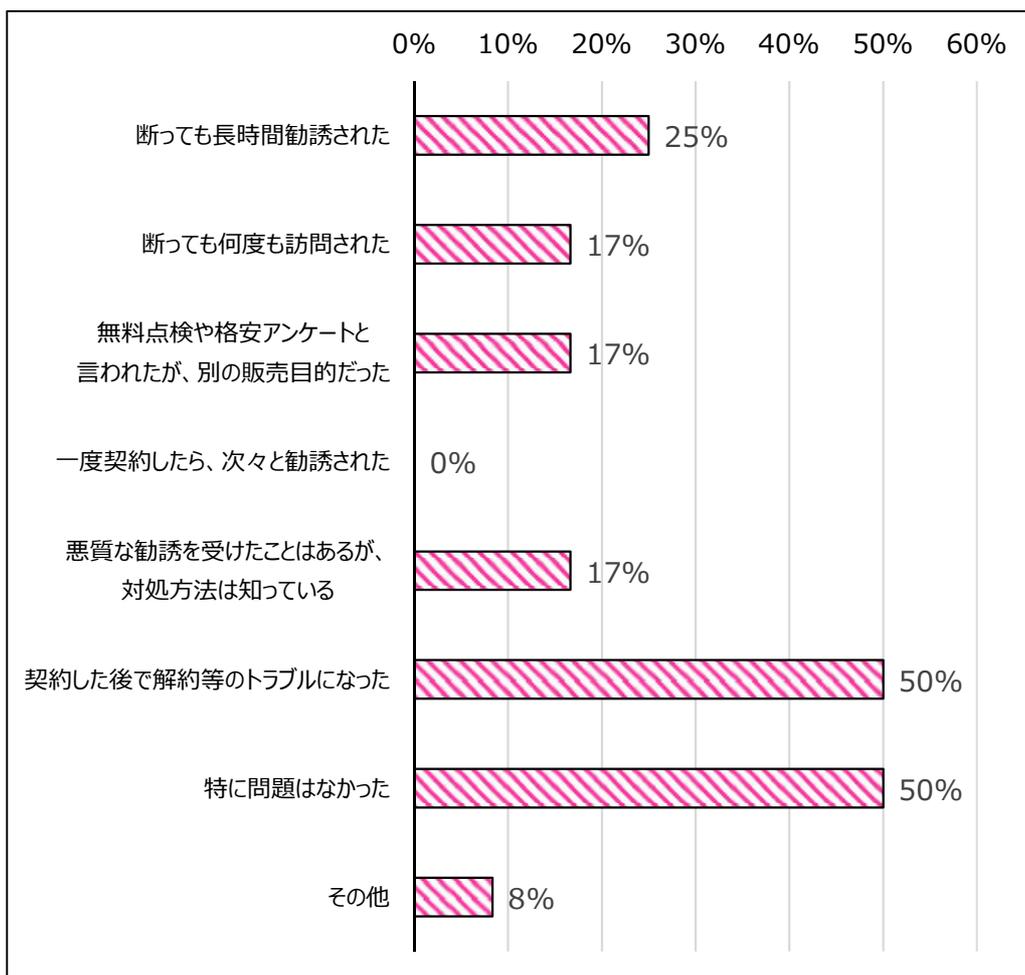
- ・サプリメント
- ・光回線の変更案内
- ・クレジットカードの新規作成
- ・インターネット回線契約
- ・共済加入
- ・家のリフォーム
- ・投資マンション購入
- ・畳の張替え
- ・墓地
- ・婚活サービス
- ・通信教材
- ・海産物
- ・インターネット銀行口座開設のキャンペーン案内
- ・化粧品

《訪問販売について》

設問5 あなたやあなたの身近な人が、ここ1、2年の間に訪問勧誘を受けたことがありますか？



設問6 【設問5で勧誘を受けたことがあると回答された方】 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】



設問7 【設問5で勧誘を受けたことがあると回答された方】勧誘を受け、又は契約したものは何ですか？

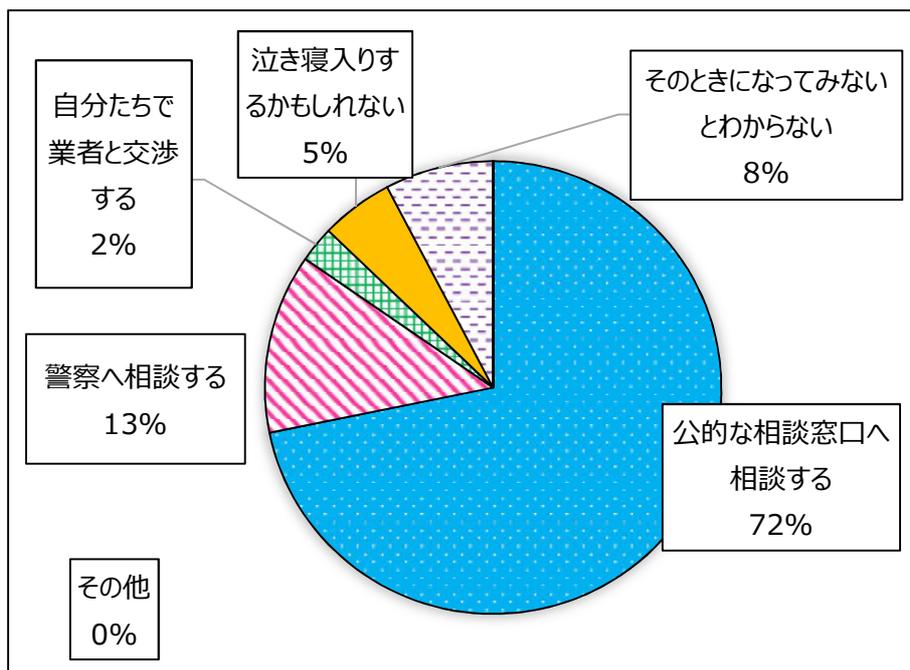
《自由回答》

- 雨樋の修理
- マンション用室内換気口のフィルター
- 薬
- 投資マンション購入
- 羽毛布団一式
- 食事の宅配
- 新聞
- インターネット
- ケーブルテレビ
- ガス

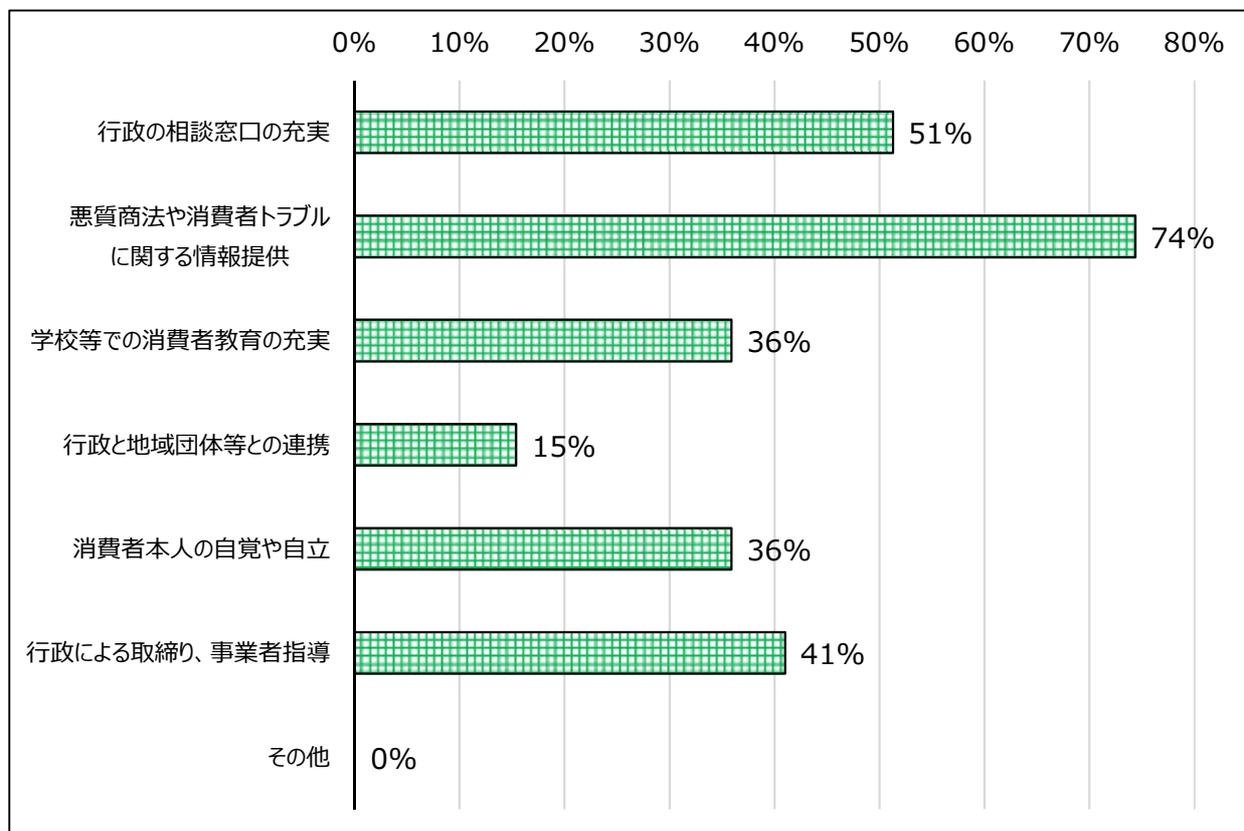


《悪質商法（問題の多い商法）や消費生活トラブルへの対策について》

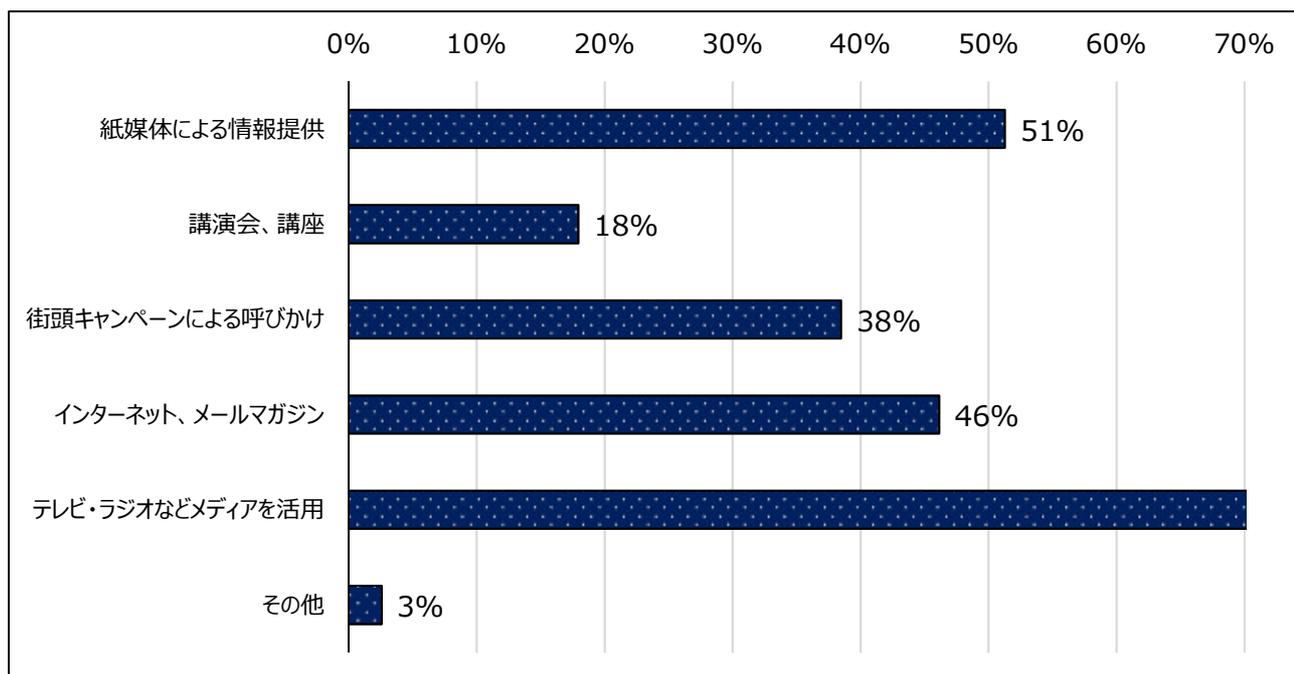
設問8 あなたやあなたのご家族が悪質商法（問題の多い商法）にあったらどうすると思いますか？



設問9 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】



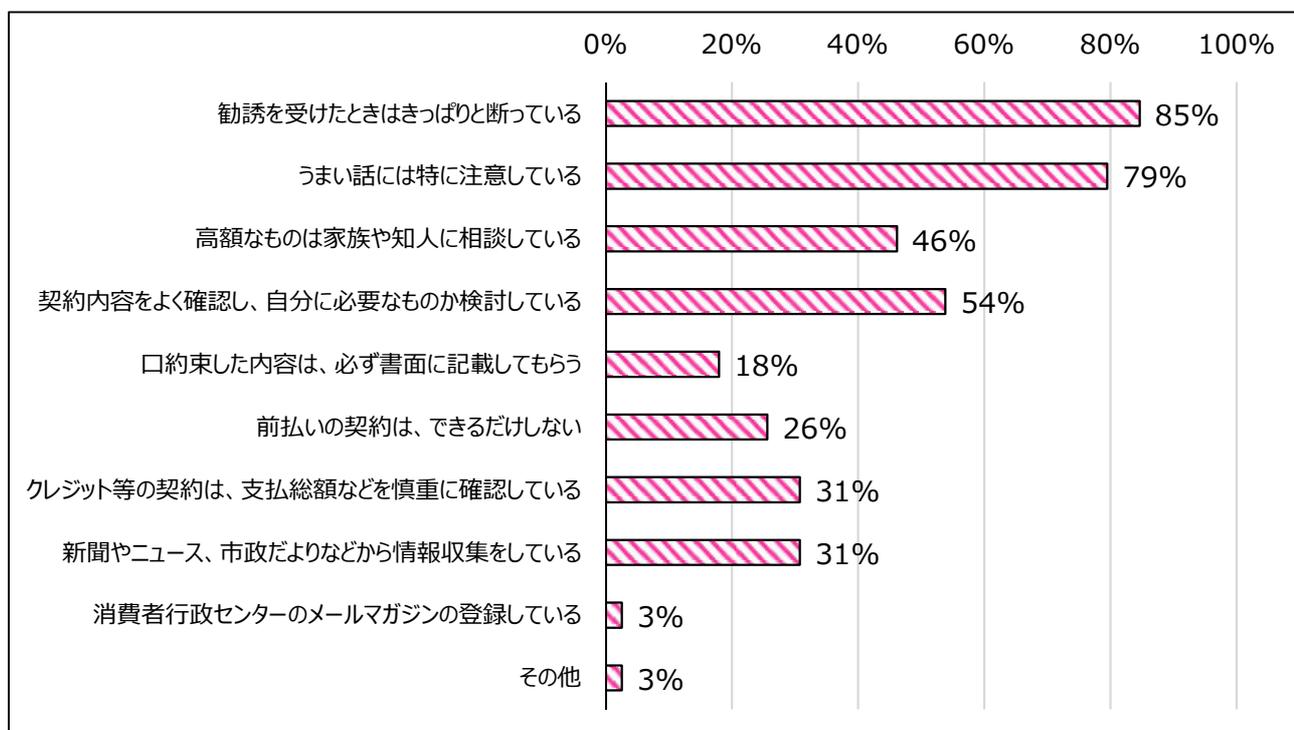
設問 1 0 悪質商法(問題の多い商法)の被害にあわないための心得を周知する啓発活動として、どの方法が最も効果的だと思いますか？【3つまで回答可】



その他の内容

- ・学校教育レベルで若いうちから知識を持つこと

設問 1 1 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】



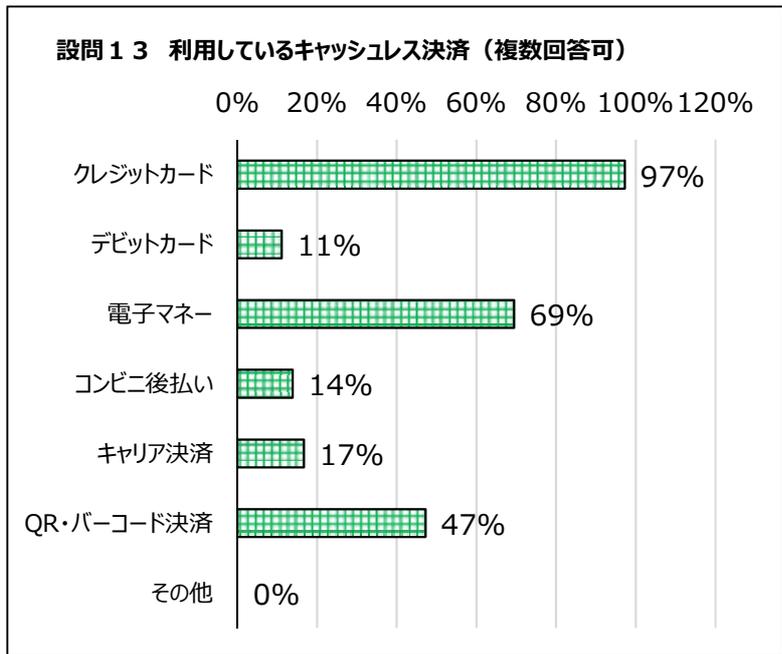
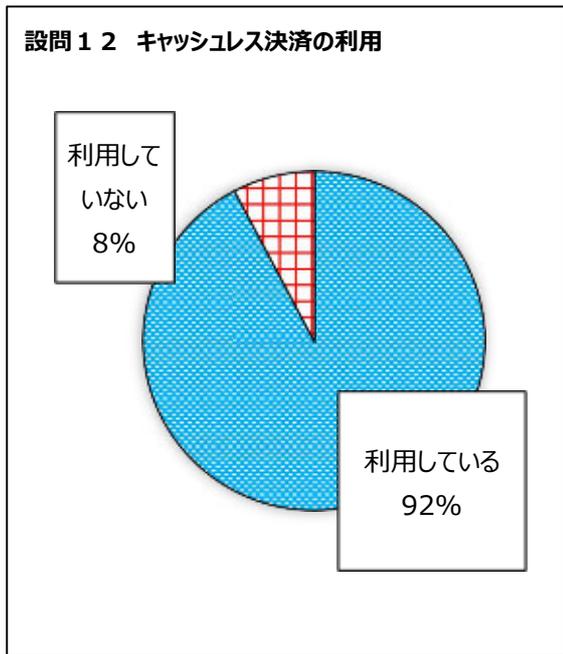
その他の内容

- ・警察や役所からのメール

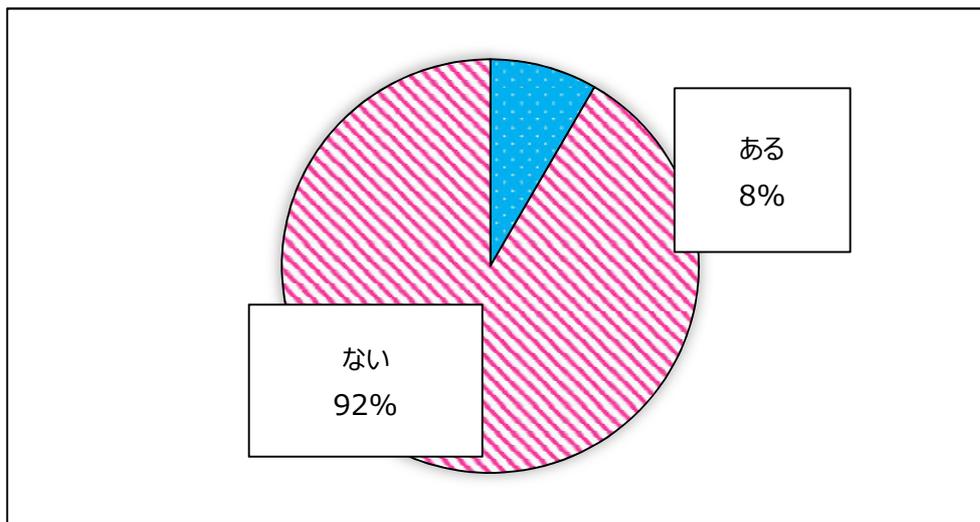
《キャッシュレス決済について》

設問12 キャッシュレス決済を利用していますか？

設問13 【設問12で利用していると回答の方】何を利用されていますか？【複数回答可】



設問14 【設問12で利用していると回答された方】キャッシュレス決済でトラブルに思ったことがありますか？

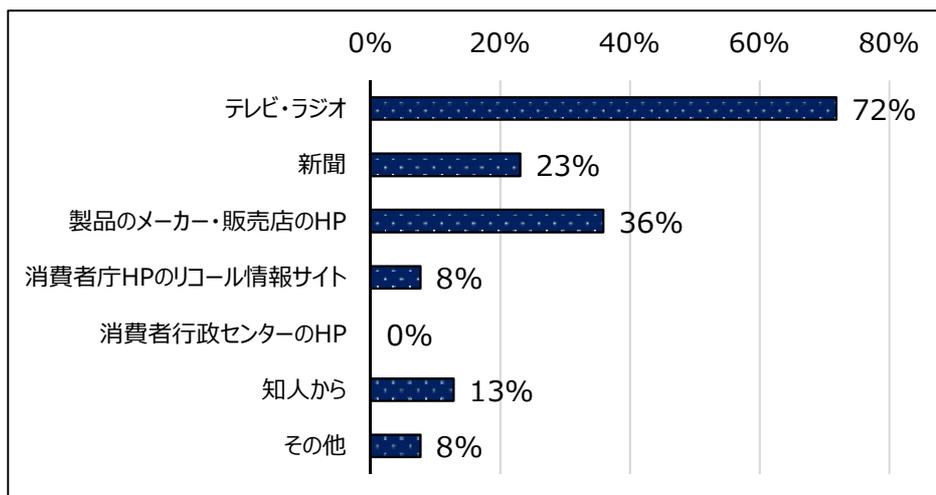


設問15 【設問14でトラブルに思ったことがあると回答された方】どのようなトラブルでしたか？

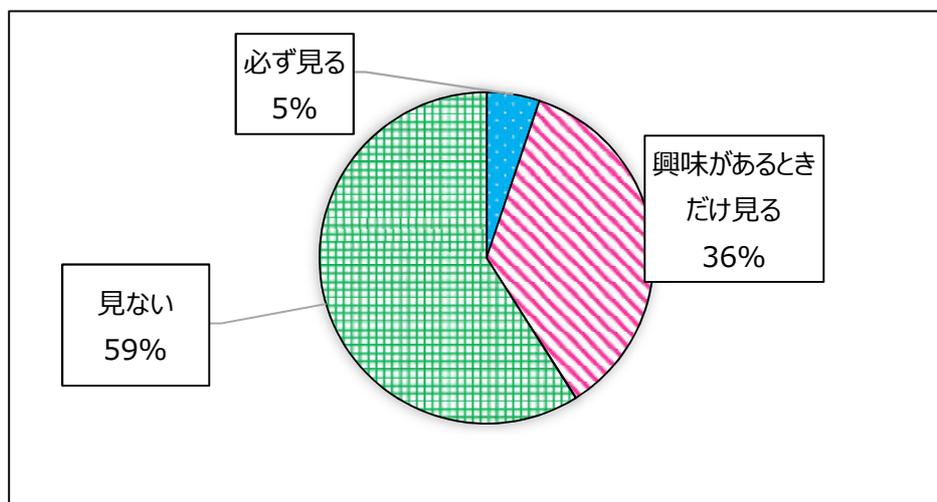
- 《自由回答》
- ・不正利用されていた。
 - ・スマホのセキュリティサービスをクレジット払いしたら、詐欺サイトだった。
 - ・取り消して別の支払い方法にしたい時、返金できないと言われた。

《製品事故について》

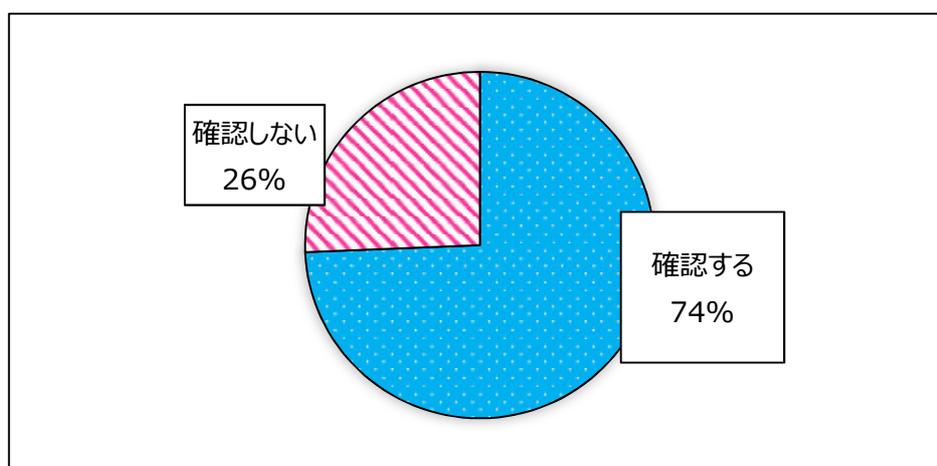
設問16 製品の事故情報は、どこから入手しますか？【該当するものをすべて】



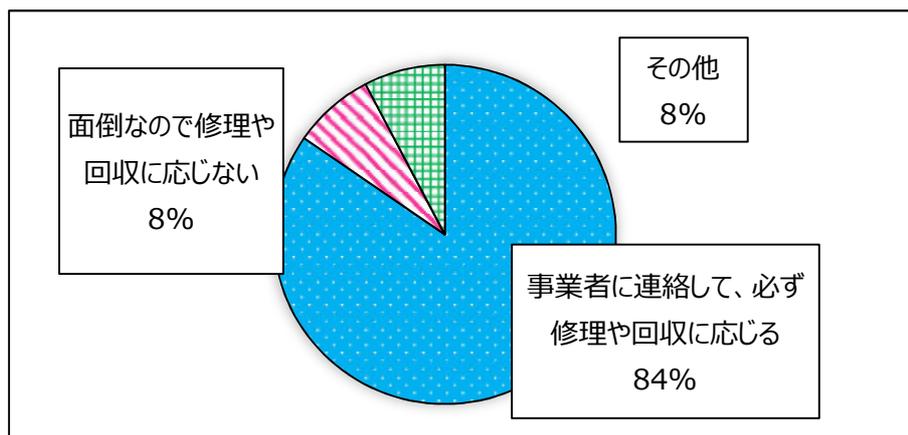
設問17 新聞に掲載されているリコール社告を見ますか？



設問18 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？



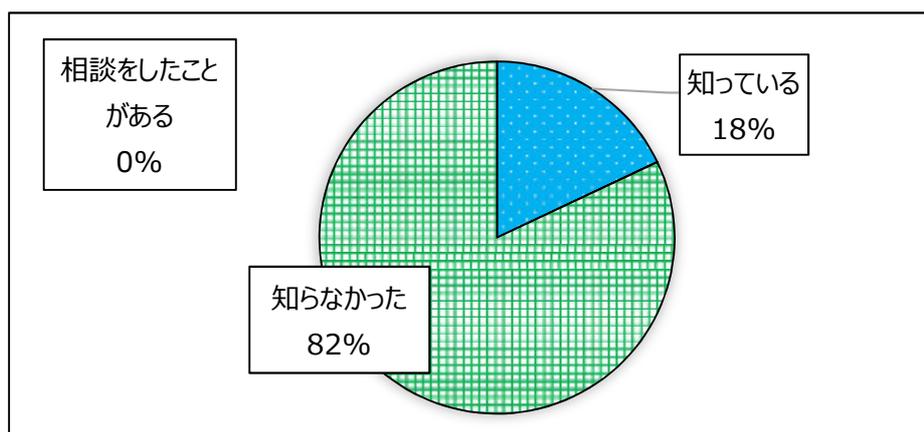
設問19 リコールや自主回収される商品を持っていたとき、どのように対応しますか？



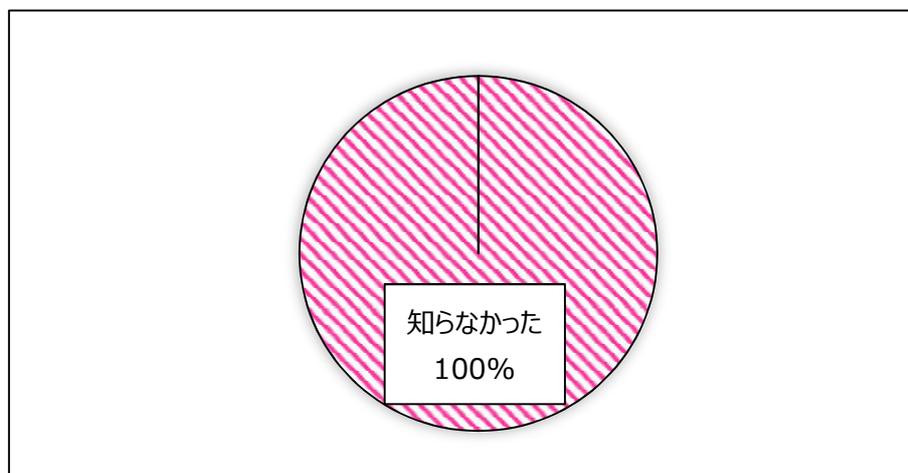
その他の内容

- ものによる。危険なものなら回収してもらおうが、そうでなければそのままにするかもしれない。
- 該当ケースに当たったことがない。

設問20 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？



設問21 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ご存知でしたか？



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。

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 プライバシーポリシーについて

文字サイズの変更 小 中 大

ホーム 重要なお知らせ 新規登録情報 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 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

イーラーリー「mitsugaヤマハ電動機、ブリューストーチバーナー」- テストンサイクル、波金
久野製菓会「水で膨らむ不思議なボール」- 波金/回収
ロフ・ジャパン「電気掃除機用互換バッテリー」- 使用中止

新規登録情報 一覧を見る

2022/09/26 救急薬製薬「バスタントン顆粒」- 回収

リコール関連ニュースリリース

2022/09/21 消費生活用製品の重大製品事故・リコール製品で、火災等(イヤホン(コードレス式、マイク付)、リチウムポリマーバッテリー内蔵)の

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。

経済産業省
Ministry of Economy, Trade and Industry

文字サイズ変更 小 中 大

サイト内検索

ホーム 経済産業省について お知らせ 政策について 統計 申請・お問合せ English

政策について > 政策一覧 > 安全・安心 > 製品安全 > 製品安全ガイド > リコール情報

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。

政策について

- 政策一覧
- 経済産業
- 対外経済
- ものづくり/情報/流通・サービス
- 中小企業・地域経済産業
- エネルギー・環境
- 安全・安心
- これまでの政策
- 審議会・研究会

《消費生活に関するトラブル全般について》

設問25 ご意見がありましたら、自由にご記入ください

《自由回答》

- なりすましメールが届くことがあり、こんなにも冷静でいられなくなる、という経験をした。金銭絡みの問題は細心の注意を払っていかうと思う。
- 今回のアンケートで消費者トラブルの種類の多さ、件数の多さを改めて知った。悪質業者のやり方を知らずに嵌ってしまい、それが「悪質」とは知らずに自分に非があると思って泣き寝入りしてしまいそうだ。行政が様々な手法をもって注意を促してほしいと思う。
- トラブルに巻き込まれないためには、本人の意識の高さが大切だと思う。家族とも気をつけようと、よくコミュニケーションをとっている。
- 商品、製品について過剰に良い点を強調することが消費者トラブルを発生させている。マイナス面も表すことが必要なので法整備が必要と考える。
- 訪問販売や電話販売は基本応じない。ネット検索すれば、現代は何かしら口コミ等が見つかるので、検索してから考える。
- 成人年齢の引き下げに伴い、学校教育で契約に関する知識を身につける。
- 消費生活センター等が、一般の人にとって敷居が高くないことを知らせることも大切かと思う。
- 今回のアンケートを通して初めて知るような言葉もあった。実際に消費者トラブルに遭遇しなければ、意識もしていない人が多いと思う。トラブルに巻き込まれたときのマニュアル本の配布や、市民への相談窓口の周知等ができること、より安心して生活が送れると思う。
- 疑うこと、おかしいと思う目を養う教育、相談できる人が身近にいること、注意喚起等、被害を防ぐ方法は色々あると思う。詐欺被害については、最近ニュースや市の防災無線等で呼びかけているのをよく耳にすると感じる。触れる頻度が上がるだけでも効果はあると思う。
- 悪徳業者が多過ぎる。消費者の知識が低いのも影響していると思うが、人を信用出来ない社会の防止のため、何らかの事前や被害後の救済対処の仕組みが絶対必要だと思う。行政機関では「こんな事例があります」と事後のアナウンスが多いようだが、被害に遭ってから対処や情報を入手しても遅すぎる。
- ほとんどが知識不足により被害に遭っているのではないかと感じる。新しい商法や決済手段など、消費行動に関わる一連の知識を学校教育で早いうちから教えることが重要だと思う。
- 相談窓口について、夜間や土・日・祝日にも定期的開設してほしい。
- 固定電話は留守設定にして必要な用件以外出ず（セールス電話が余りにも多いので）、ネット情報は鵜呑みにせずで、特に問題はない。
- スマホの新規契約時は都合の良い話をするが、一度契約をしてしまうと、親切ではない企業が多い。
- 契約について、単独での判断ではなく、家族に必ず相談してから決める。見積書や契約書を必ず発行してもらおう。トラブルの対処法や情報を普段から家族と話題にするようにしようと思う。

