

令和5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4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10,828件で、5年連続で10,000件を上回りました。

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、20歳代、60歳代、30歳代、19歳以下となり、前年度と比べて、20歳代、50歳代、60歳代で大きく増加しました。

相談件数の多い品目として、1位は「商品一般」で心当たりのない荷物が届いた、メールで身に覚えのない料金を請求されたなどの相談のほか、フィッシングやクレジットカードの不正利用に関する相談が多く寄せられました。

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5年度消費生活eモニター 31名

(Ⅰ. 回答者数28名・回収率90%、

Ⅱ. 回答者数28名・回収率90%)

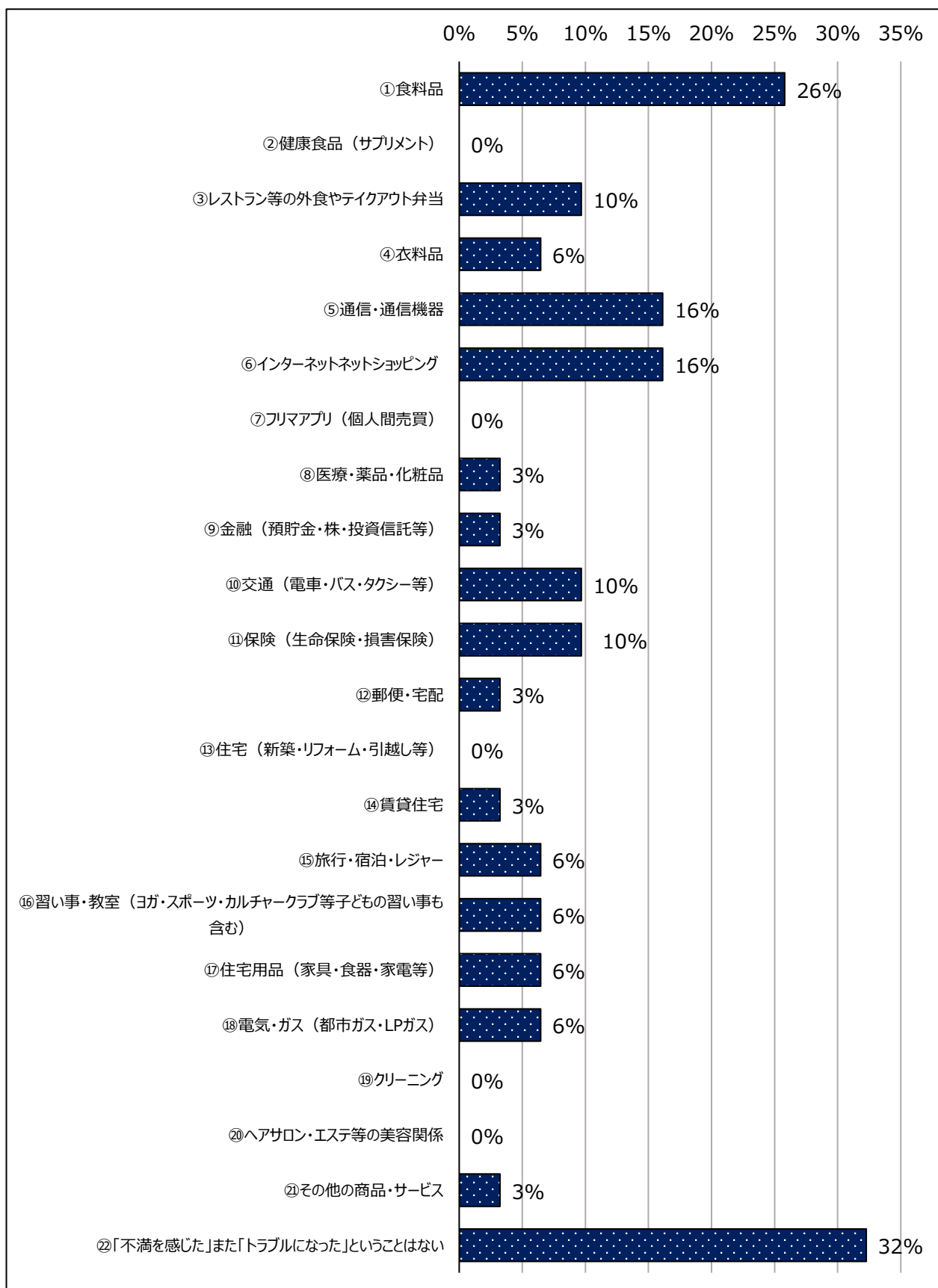
4 調査方法 市ホームページの回答フォームによる

- 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。



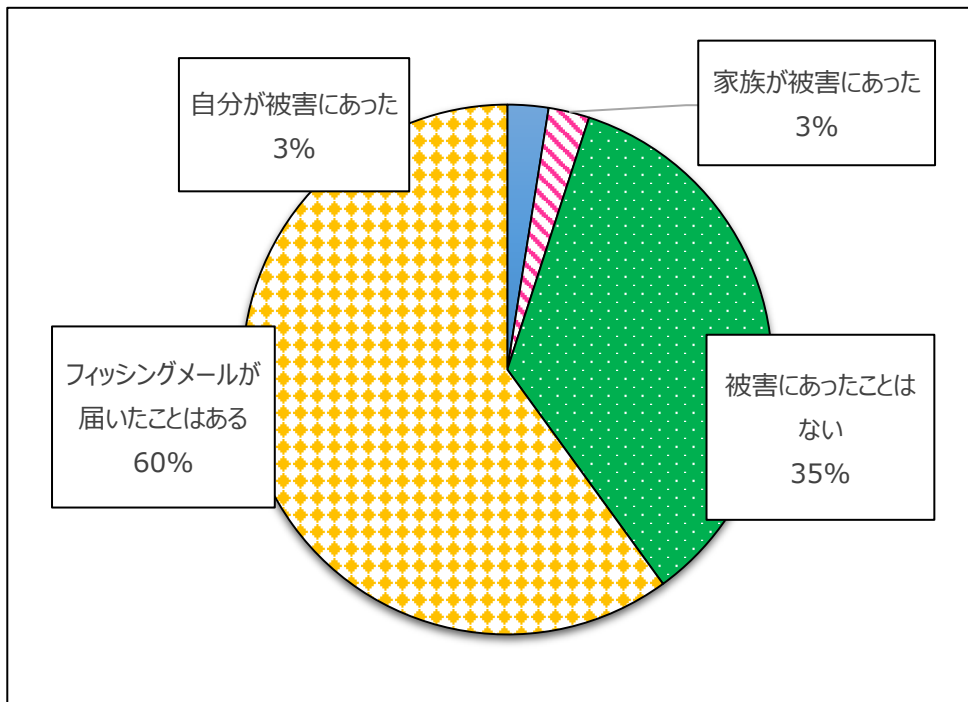
I. 消費生活に関するトラブルについて(1)

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。

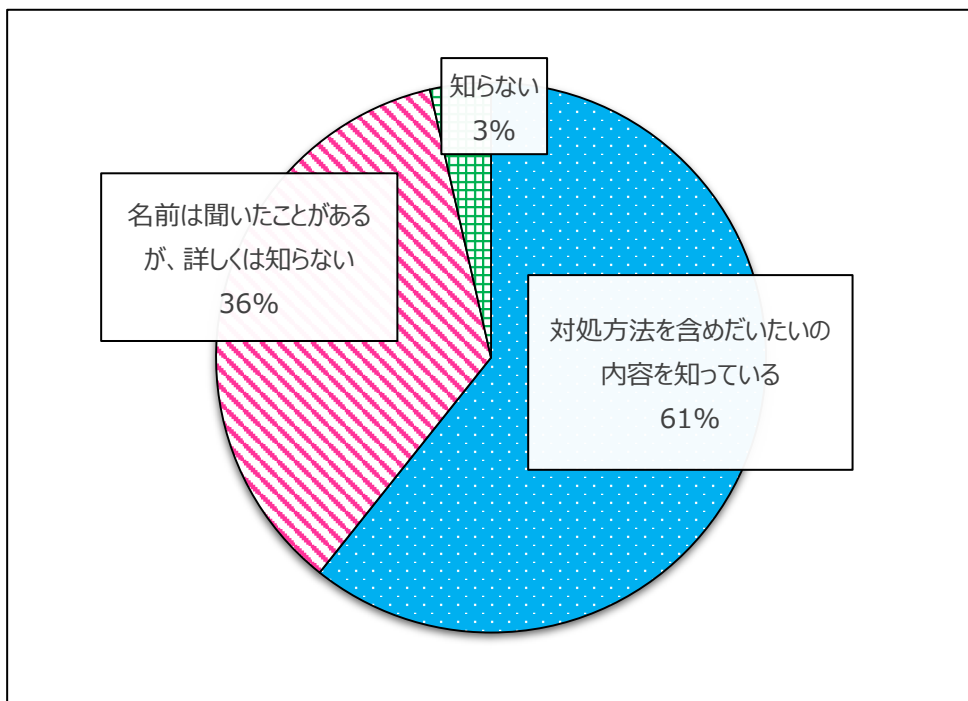


《フィッシング詐欺について》

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？

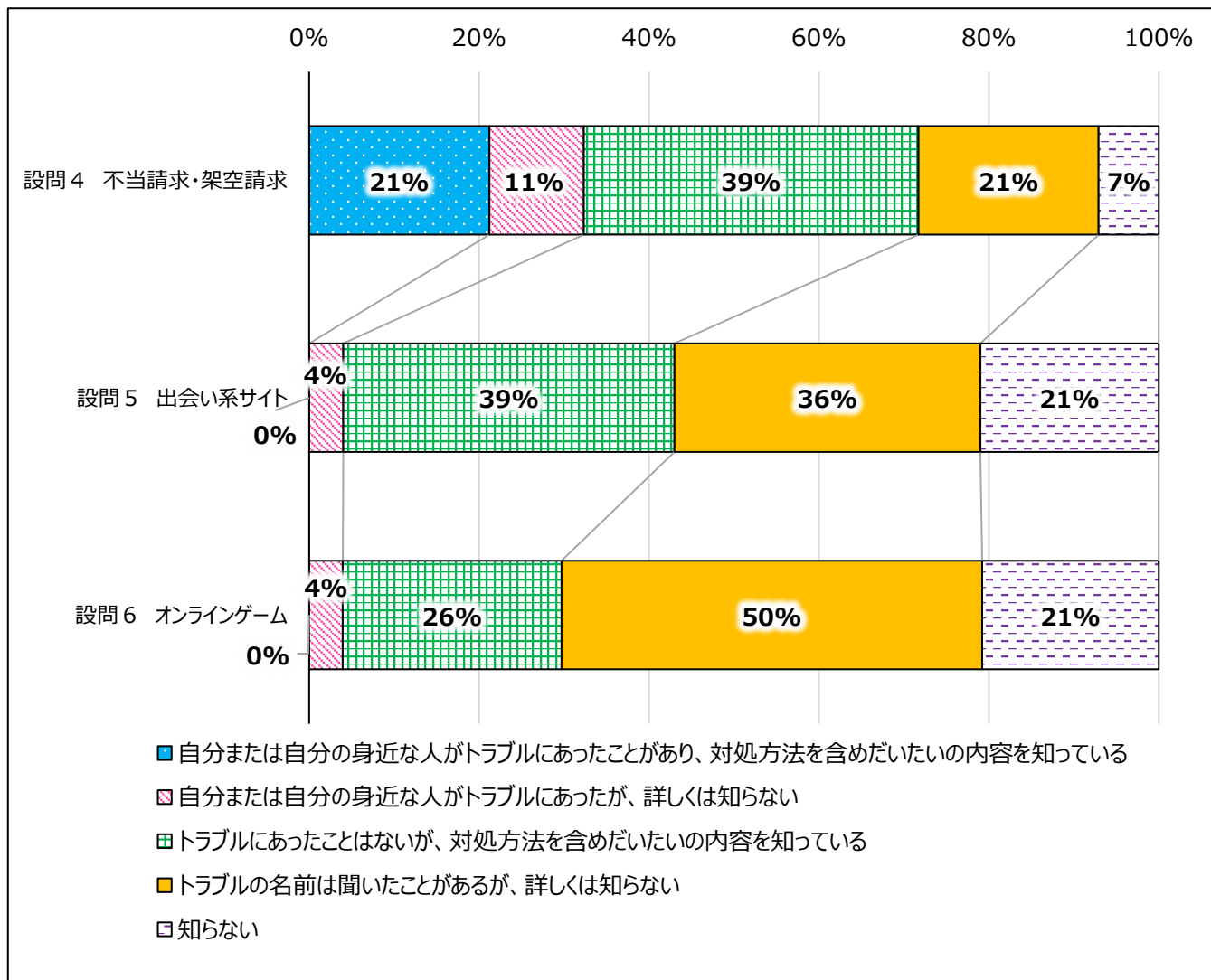


《デジタルコンテンツについて》

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？

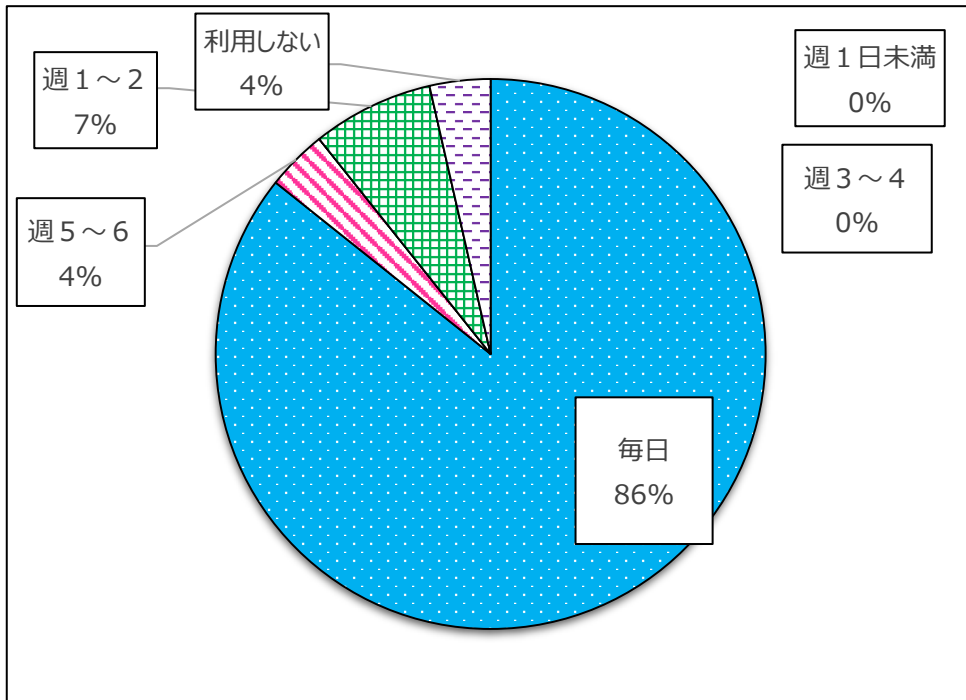
設問5 あなたやあなたの身近な人が、出会い系サイト（サクラサイト等）に関するトラブルにあったことがありますか？また、対処方法を含めトラブルの内容について知っていますか？

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？

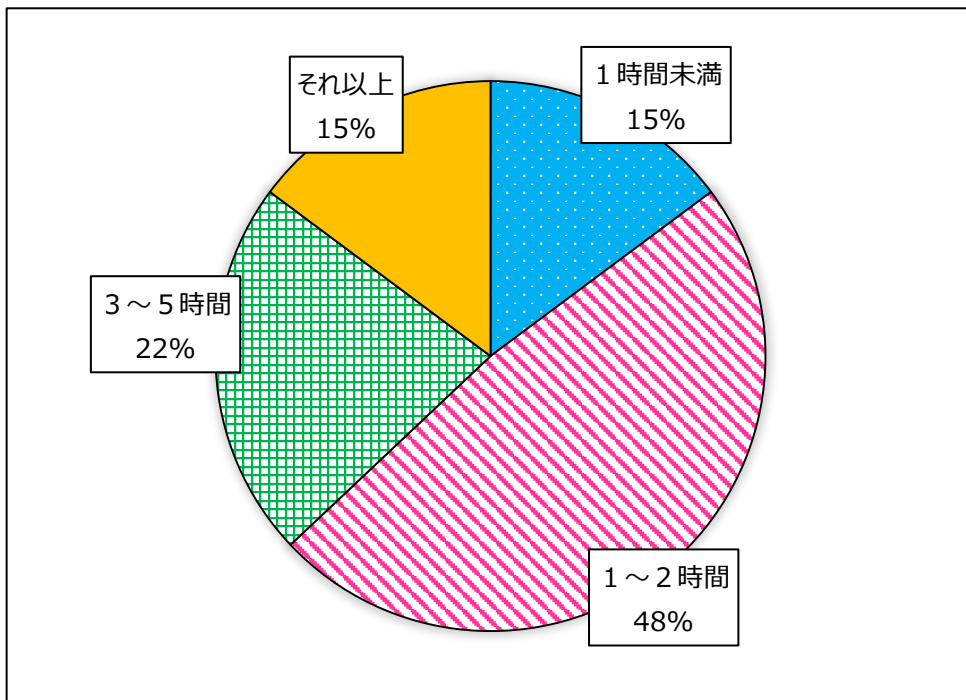


《インターネット通販・オークション・フリマアプリについて》

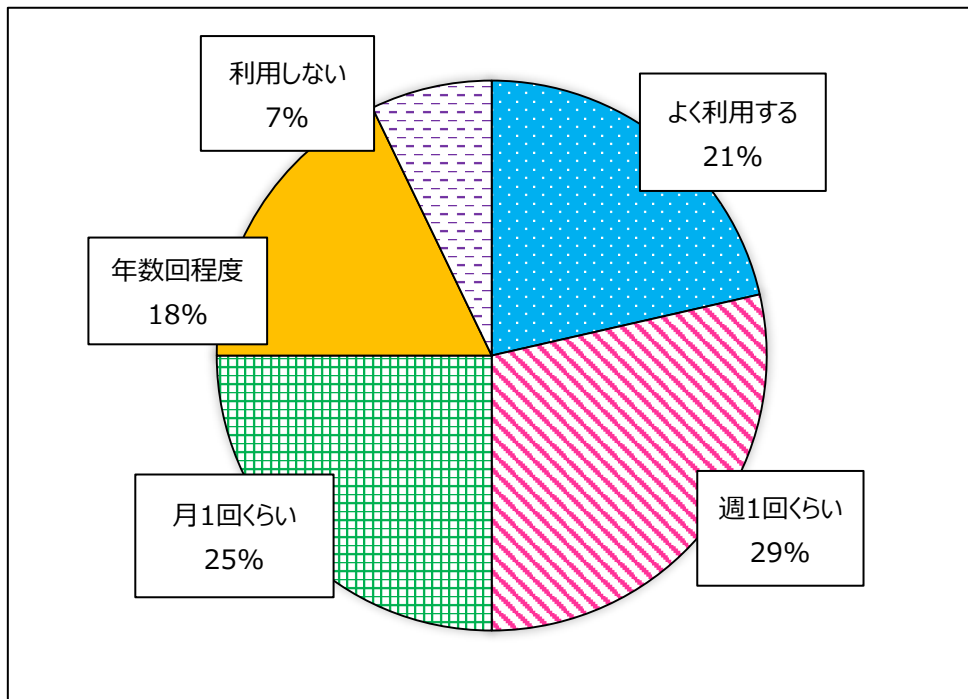
設問7 あなたは、情報通信機器(携帯電話・スマートフォン・パソコン・タブレット)をどのくらいの頻度で利用しますか？



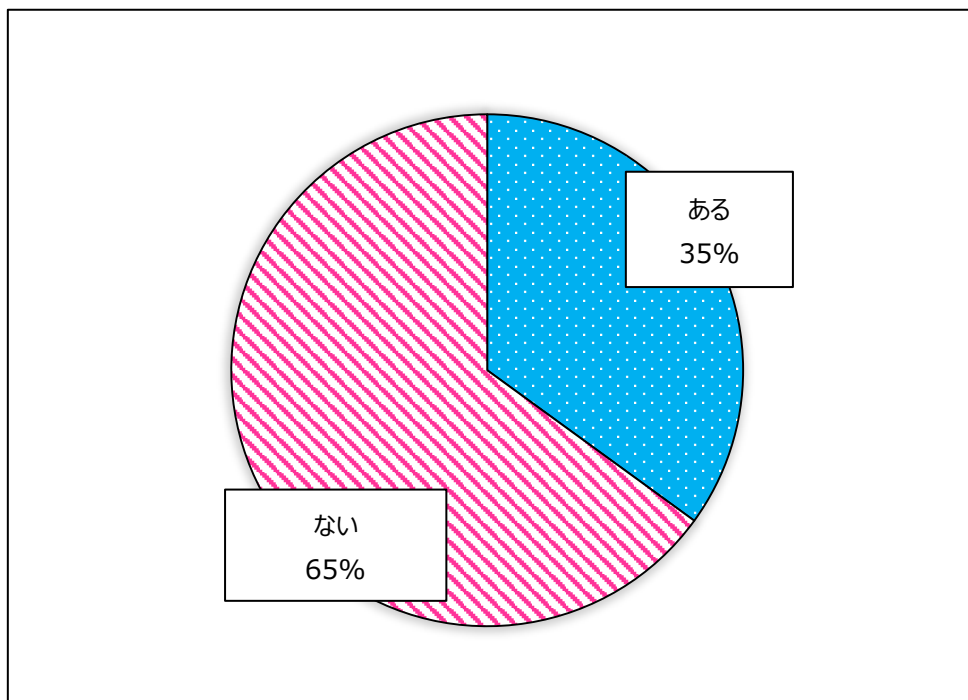
設問8 【設問7で利用すると回答した方】1日の利用時間はどのくらいですか？



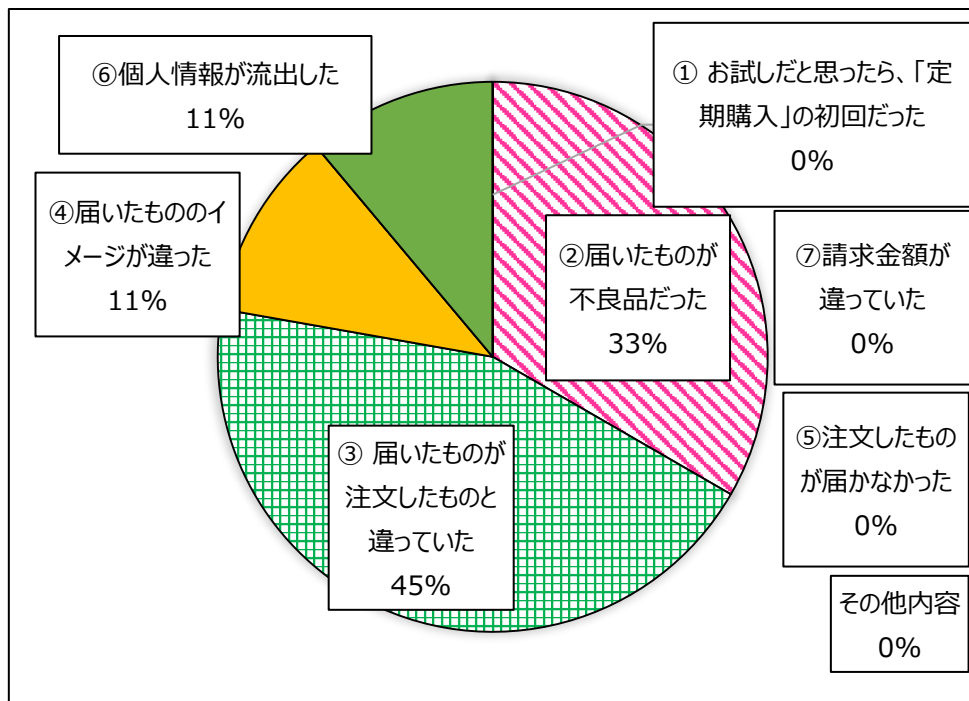
設問9 インターネットショッピングは、どのくらいの頻度で利用しますか？



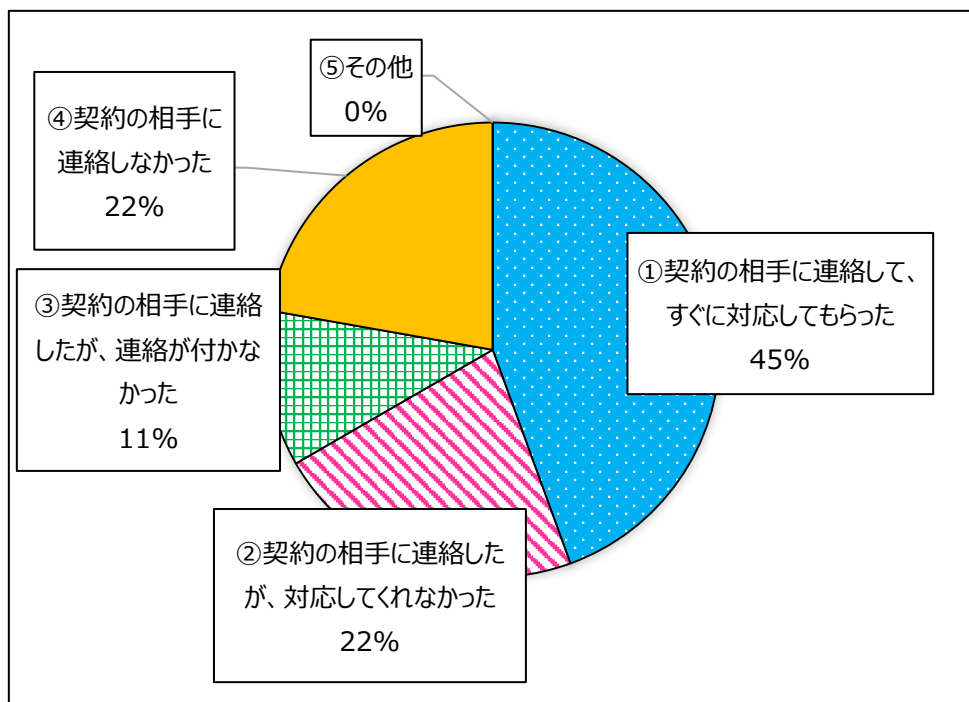
設問10 【設問9で利用すると回答された方】トラブルに遭ったことがありますか？



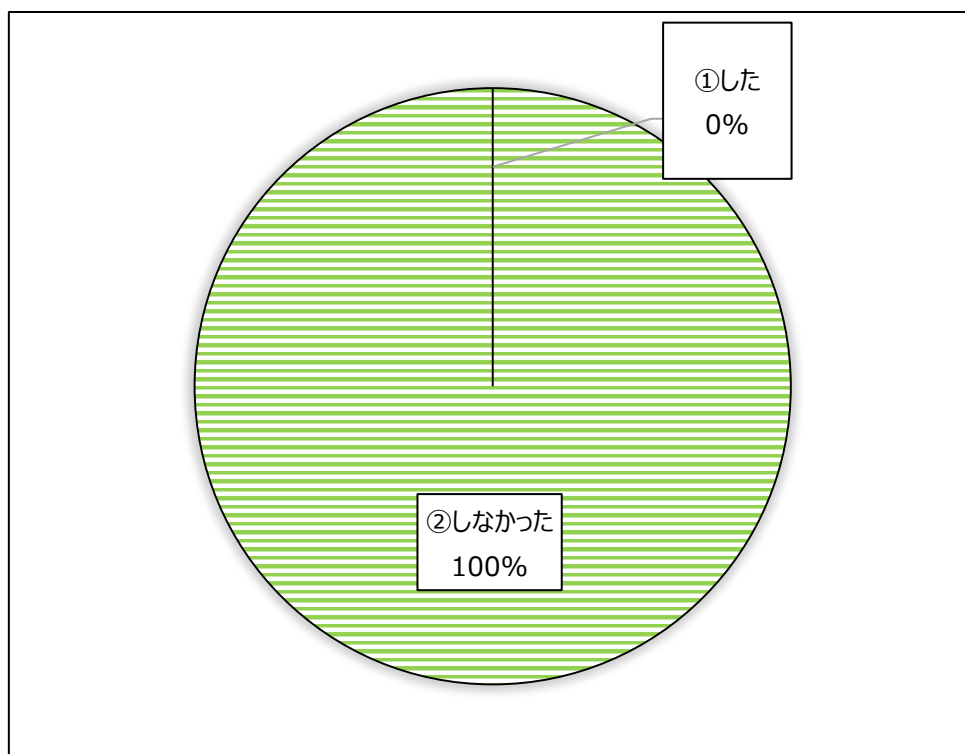
設問 1 1 【設問 1 0 でトラブルにあったことがあると回答された方】どのようなトラブルでしたか？



設問 1 2 【設問 1 0 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 1 3 【設問 1 2 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方以外の方】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？



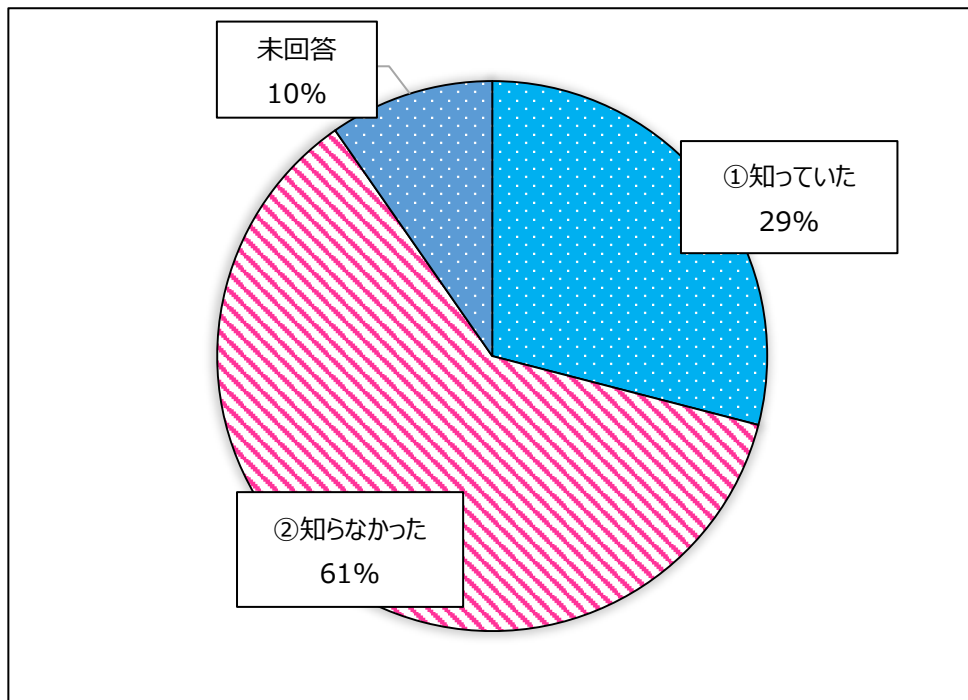
設問 1 4 【設問 1 3 で相談したと回答】どちらの相談機関ですか？また、その対応は？（100字以内で回答）

- ・該当者無

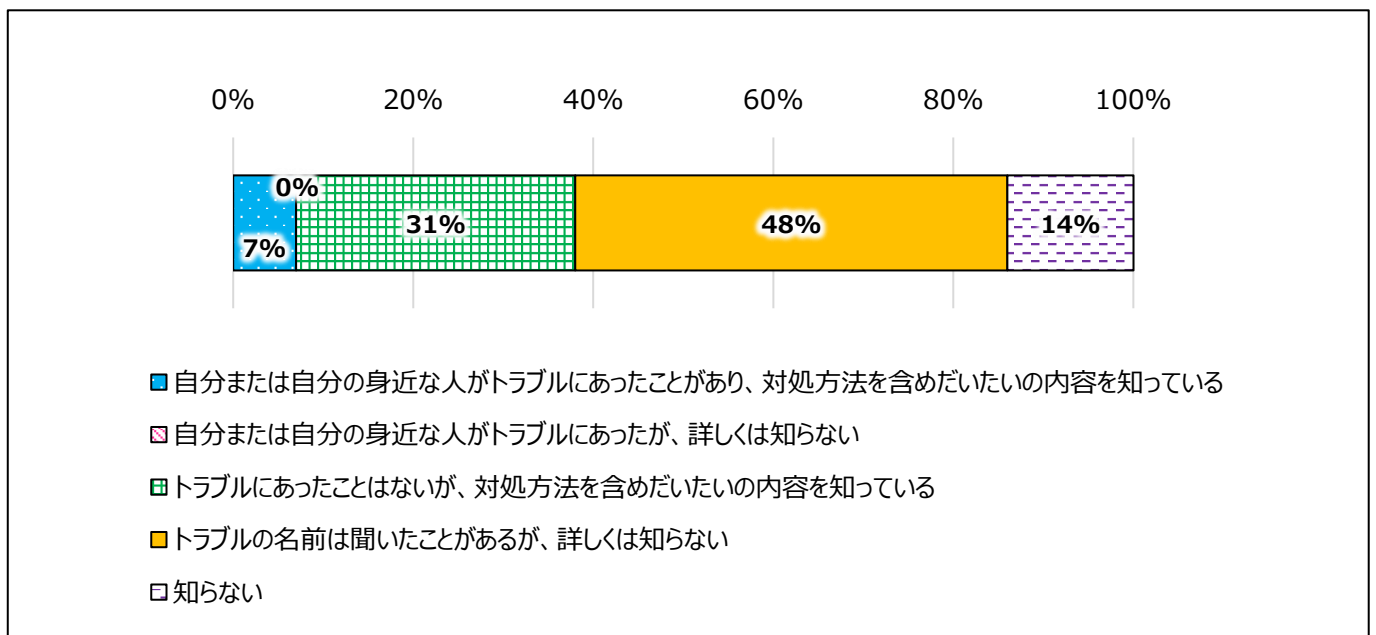
設問 1 5 【設問 1 3 で相談しなかったと回答の方】相談しなかったのはなぜですか？（100字以内で回答）

- ・相談先を知らなかった。
- ・こちらの確認不足に非があると考えたため。
- ・安価だったので。
- ・あまり期待してなかった。

設問 1 6 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？



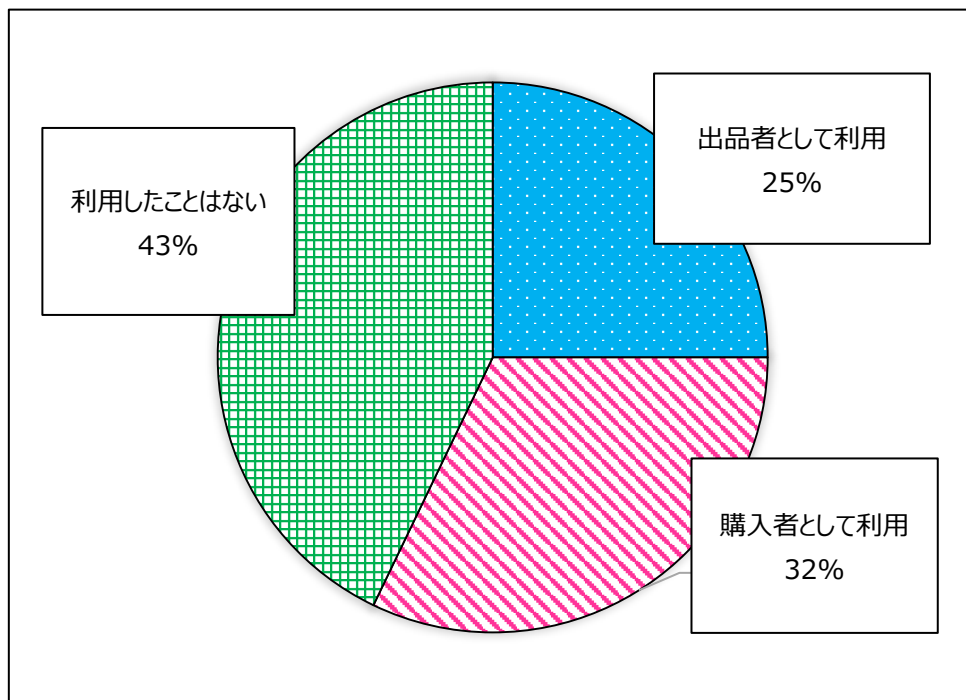
設問 1 7 オークションサイトでトラブルに遭ったことがありますか？



- 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
- 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
- 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
- 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
- 知らない

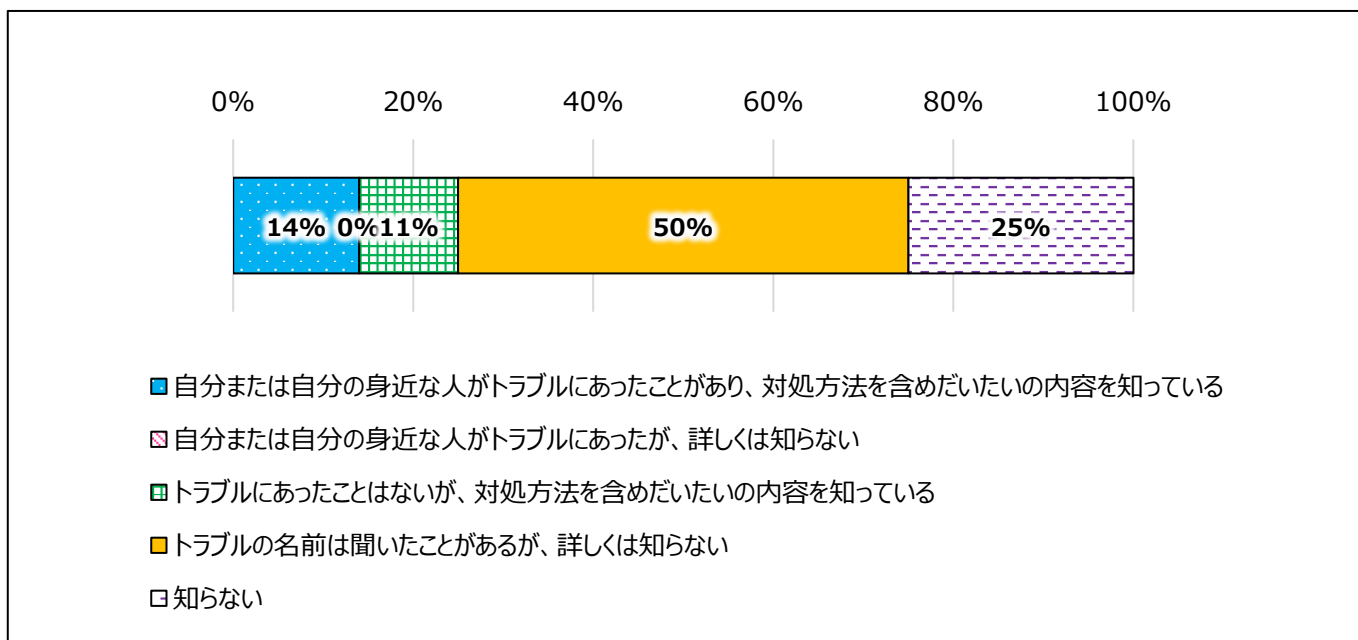


設問18 フリマアプリを利用したことがありますか？



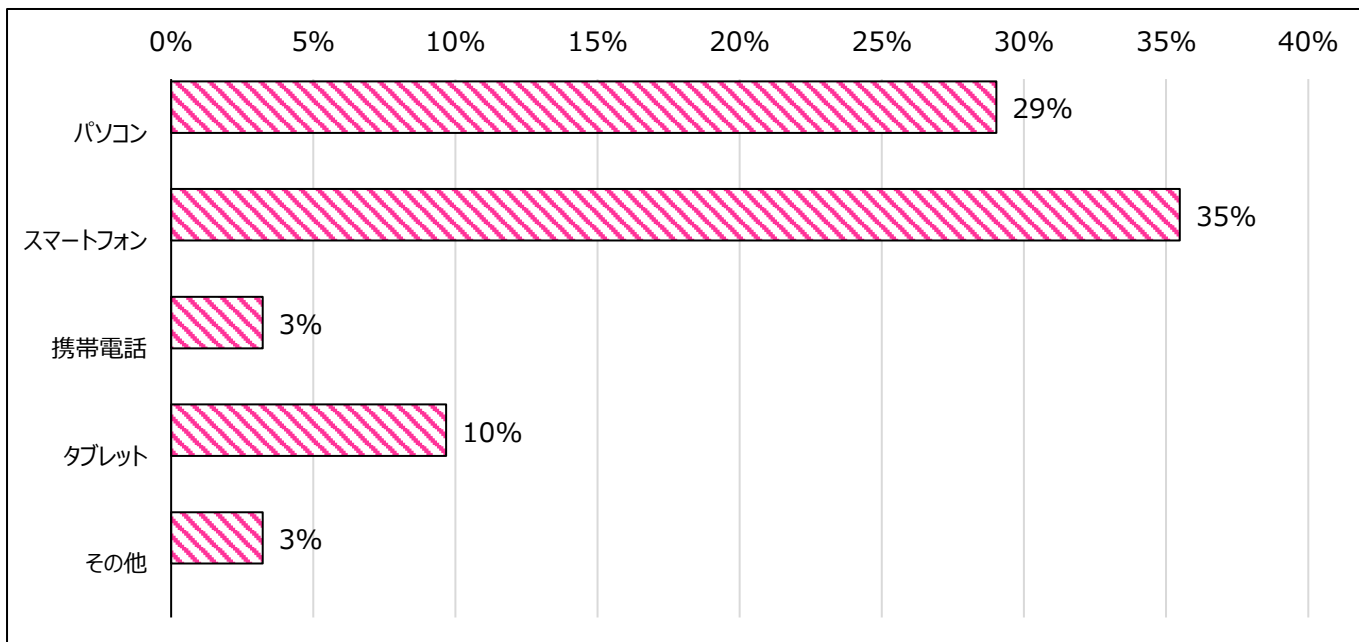
※フリマアプリ…「フリーマーケット・アプリ」の略称で、オンライン上のフリーマーケットのような主に個人間で売買する場を提供するスマートフォン用のアプリのことです。

設問19 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？

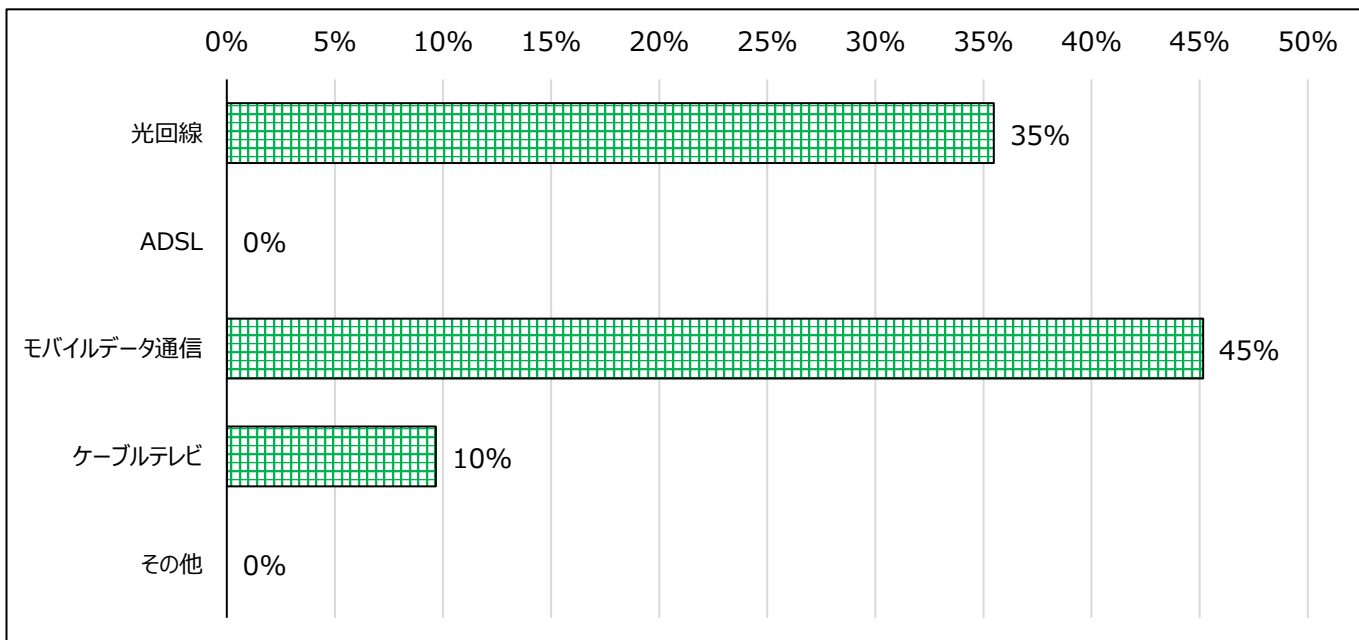


《電気通信サービスについて》

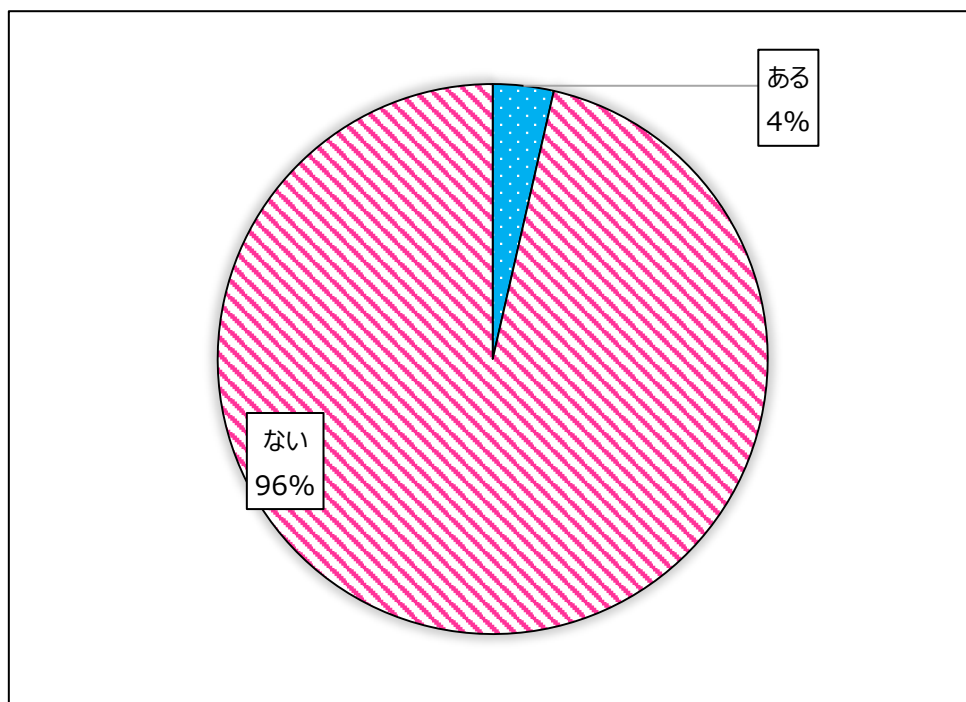
設問20 インターネットを利用する機器は何ですか？【複数回答可】



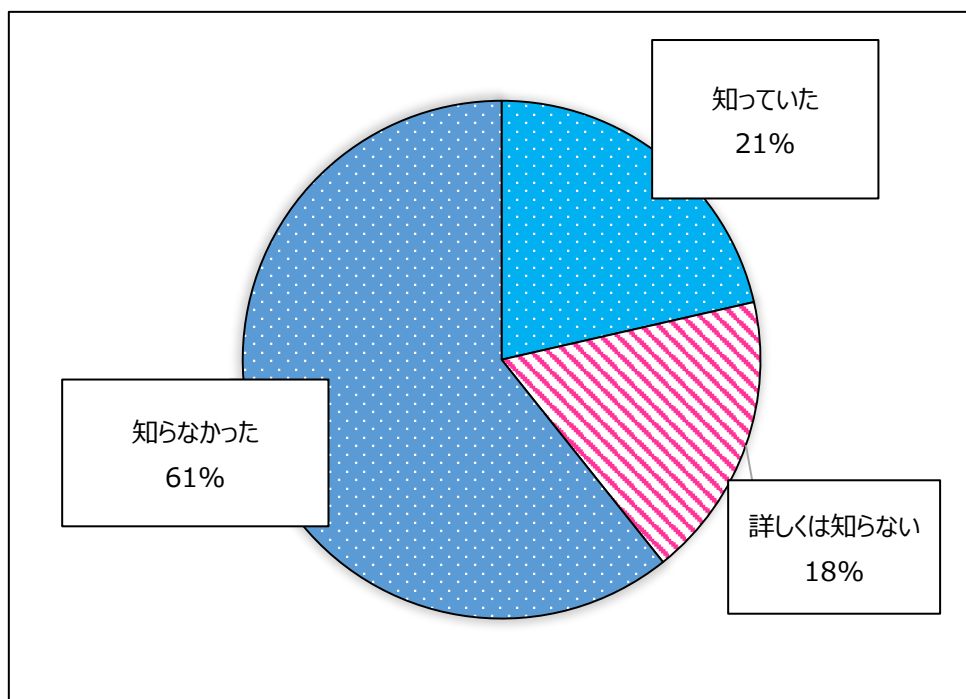
設問21 インターネット接続に利用するサービスは何ですか？【複数回答可】



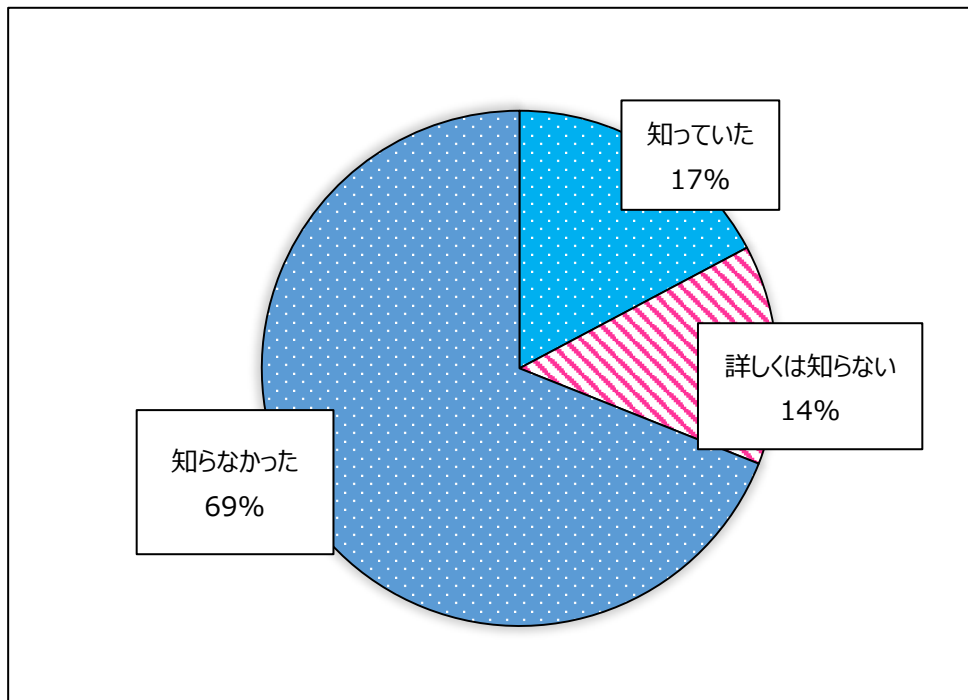
設問22 インターネット接続回線の契約でトラブルになったことはありますか？



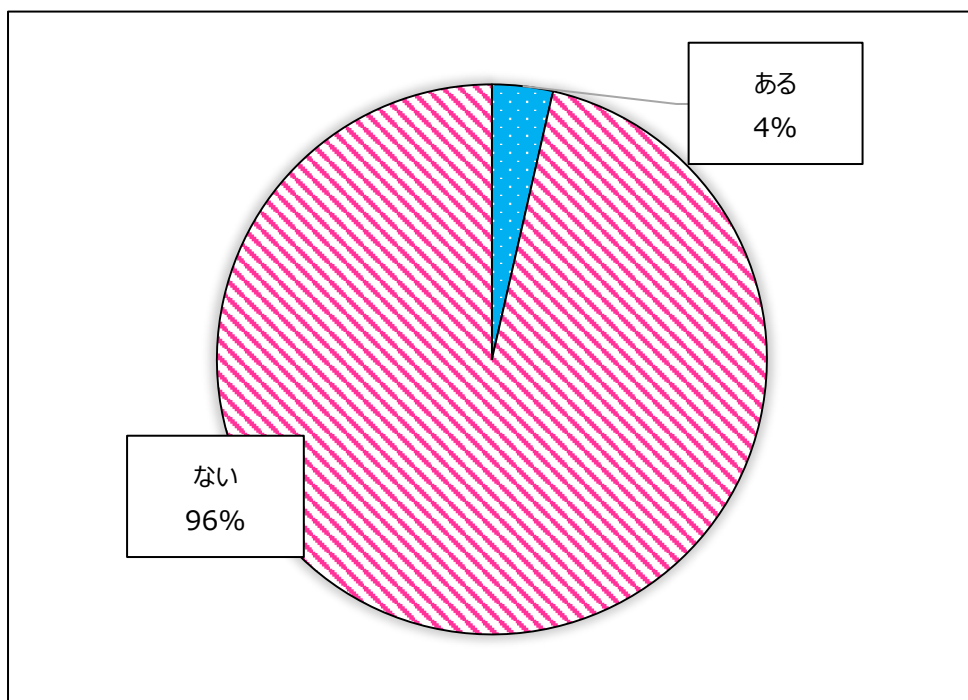
設問23 インターネット接続回線の契約は、契約書面受領日から8日間は「初期契約解除」が可能となったことをご存知ですか？



設問24 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てトラブルになったことはありますか？



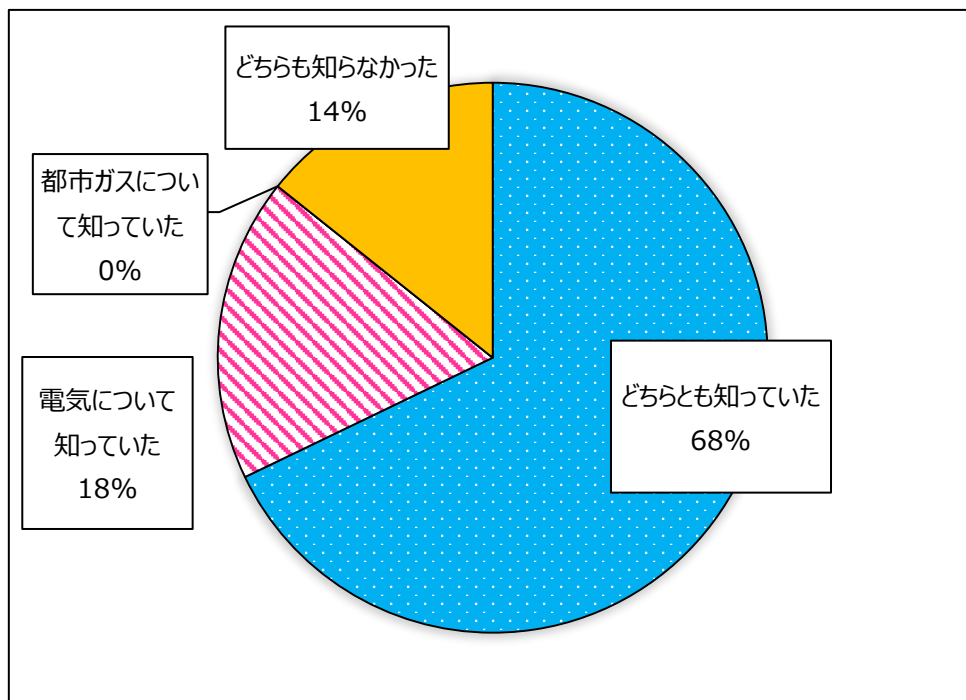
設問26 【設問25でトラブルになったことがあると回答された方】どのようなトラブルでしたか？

《自由回答》

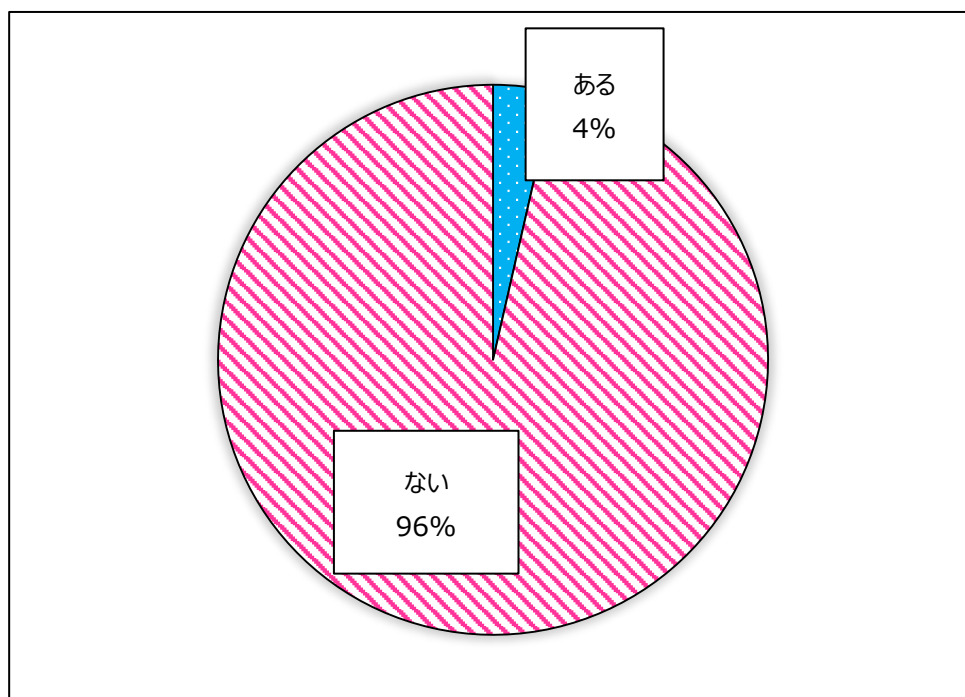
- ・電話器を選ばせてもらえず、後日他のものにして欲しいと問い合わせたが、できないと言われた。契約時に解約や変更の説明はなかった。

《電気・都市ガスについて》

設問27 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？

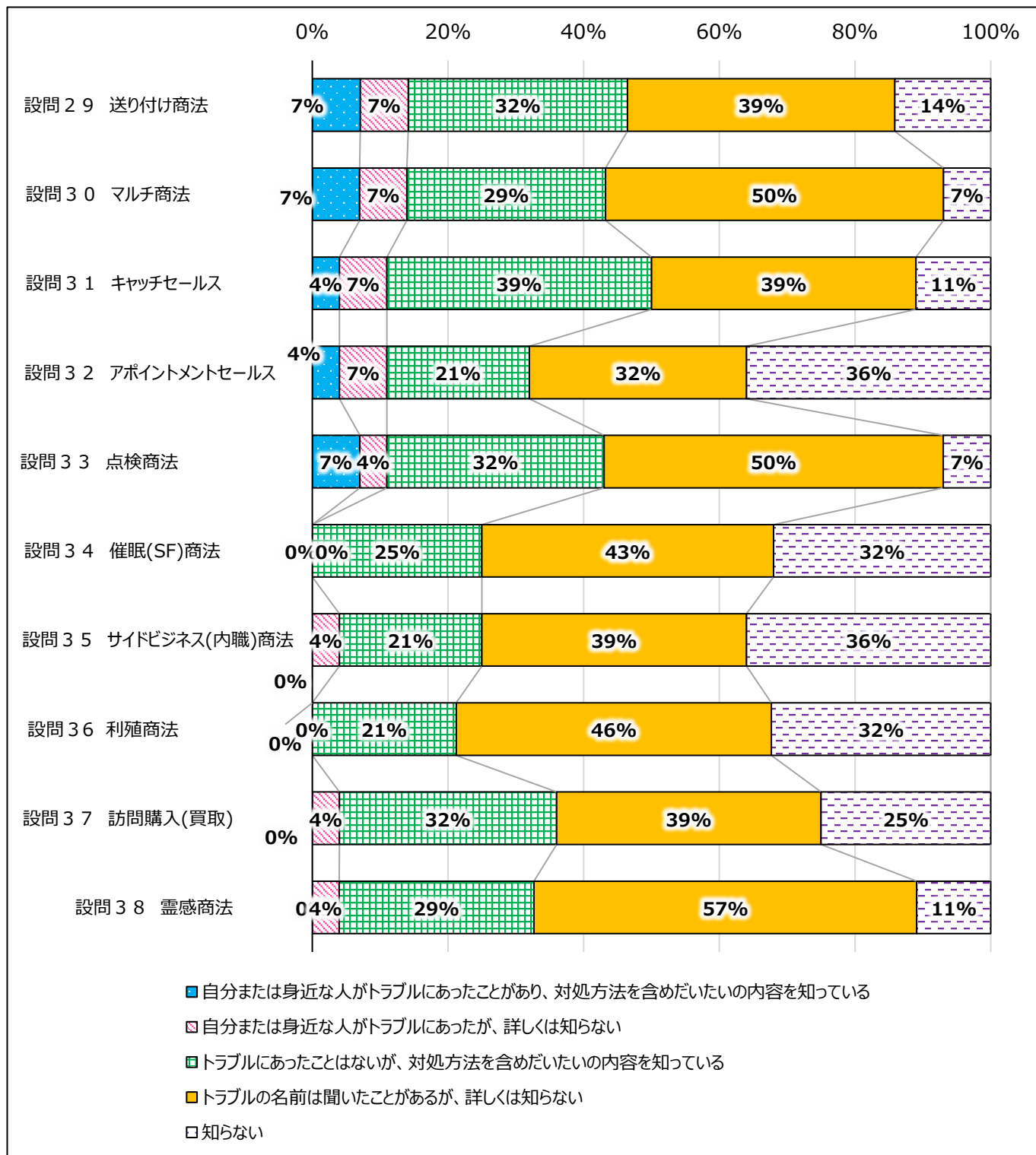


設問28 電気や都市ガスの契約でトラブルになったことはありますか？



《悪質商法（問題の多い商法）事例について》

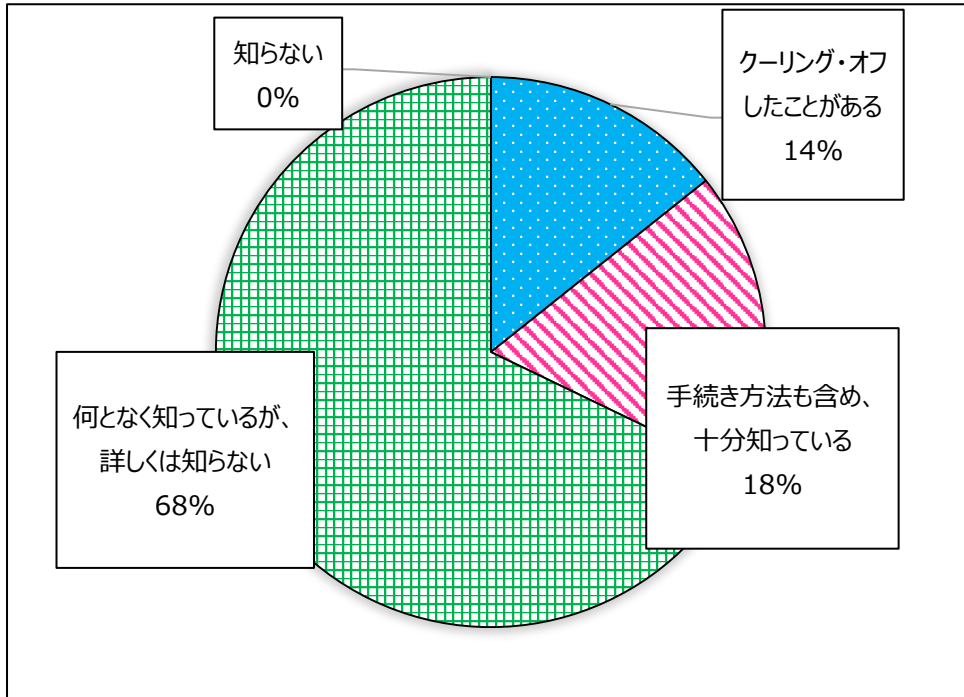
設問29～設問38 あなたや身近な人が、悪質商法（問題の多い商法）によるトラブルにあったことがありますか？



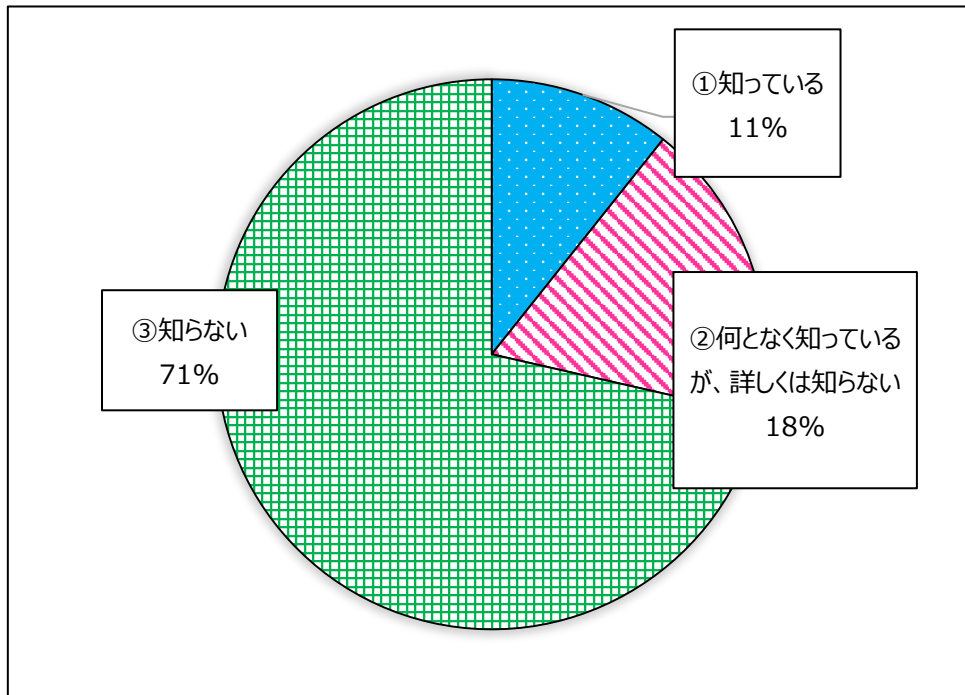
※「送り付け商法」を規制する法律（特定商取引法）が改正され、注文していないのに一方的に送り付けられた商品は、直ちに処分することができるようになった。

Ⅱ. 消費生活に関するトラブルについて（２）

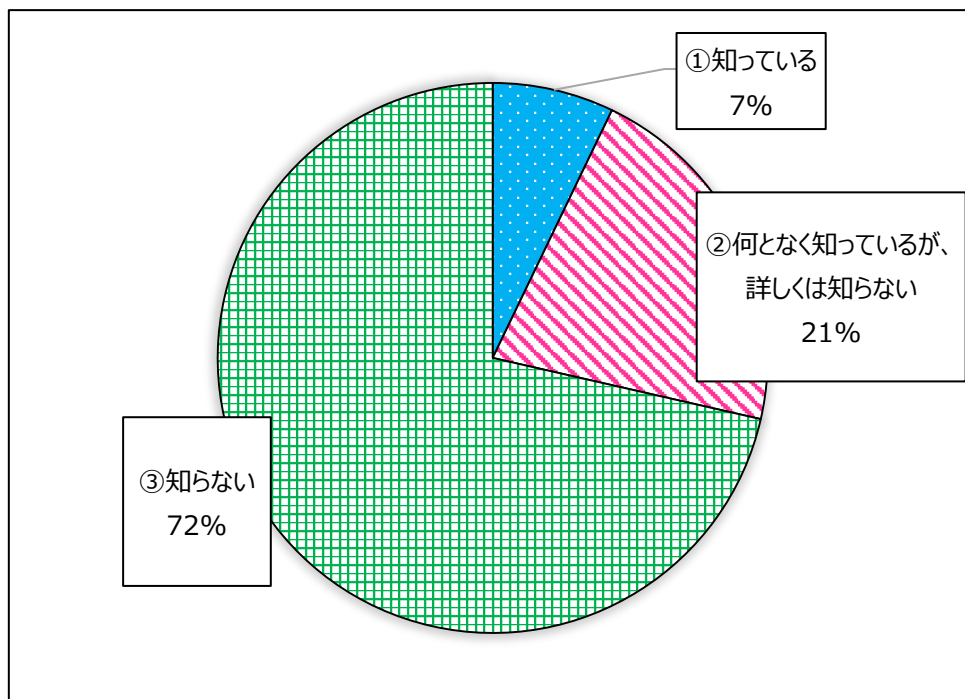
設問１ クーリング・オフ制度についてご存知ですか？



設問２ クーリング・オフ通知を電磁的記録（メールやSMS、事業者のHP、FAX等）で通知することが可能になったことをご存知ですか？（2022年6月より）

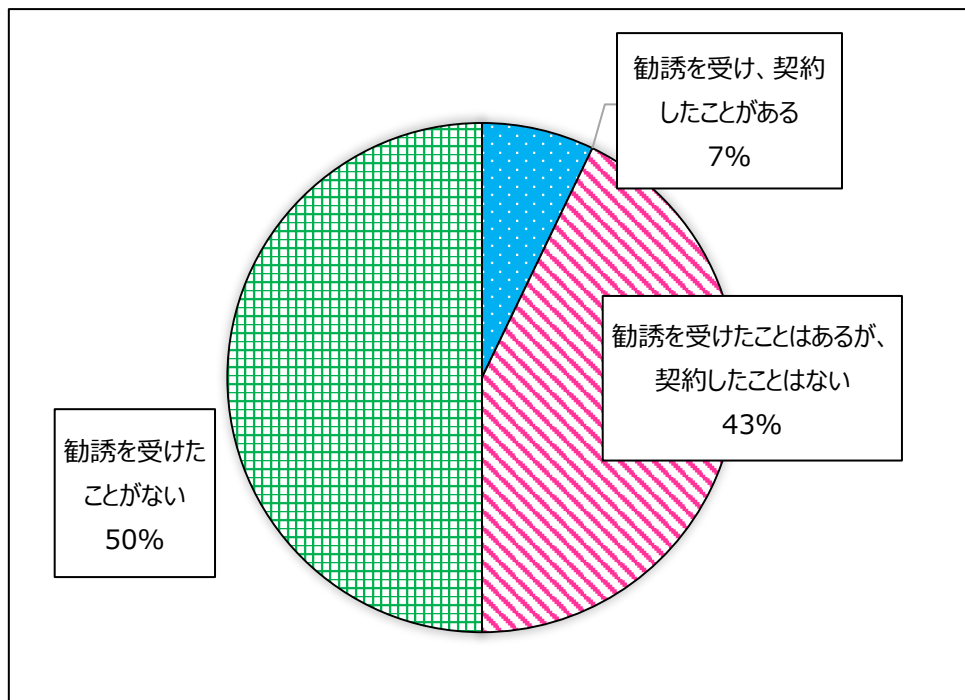


設問3 特定商取引法（訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務・連鎖販売取引・訪問購入業務提供誘因販売取引）で事業者に契約書面交付が義務付けられた取引について、消費者が承諾すれば、電磁的方法（パソコンやスマホにメール等）による交付が、可能となったのをご存知ですか？

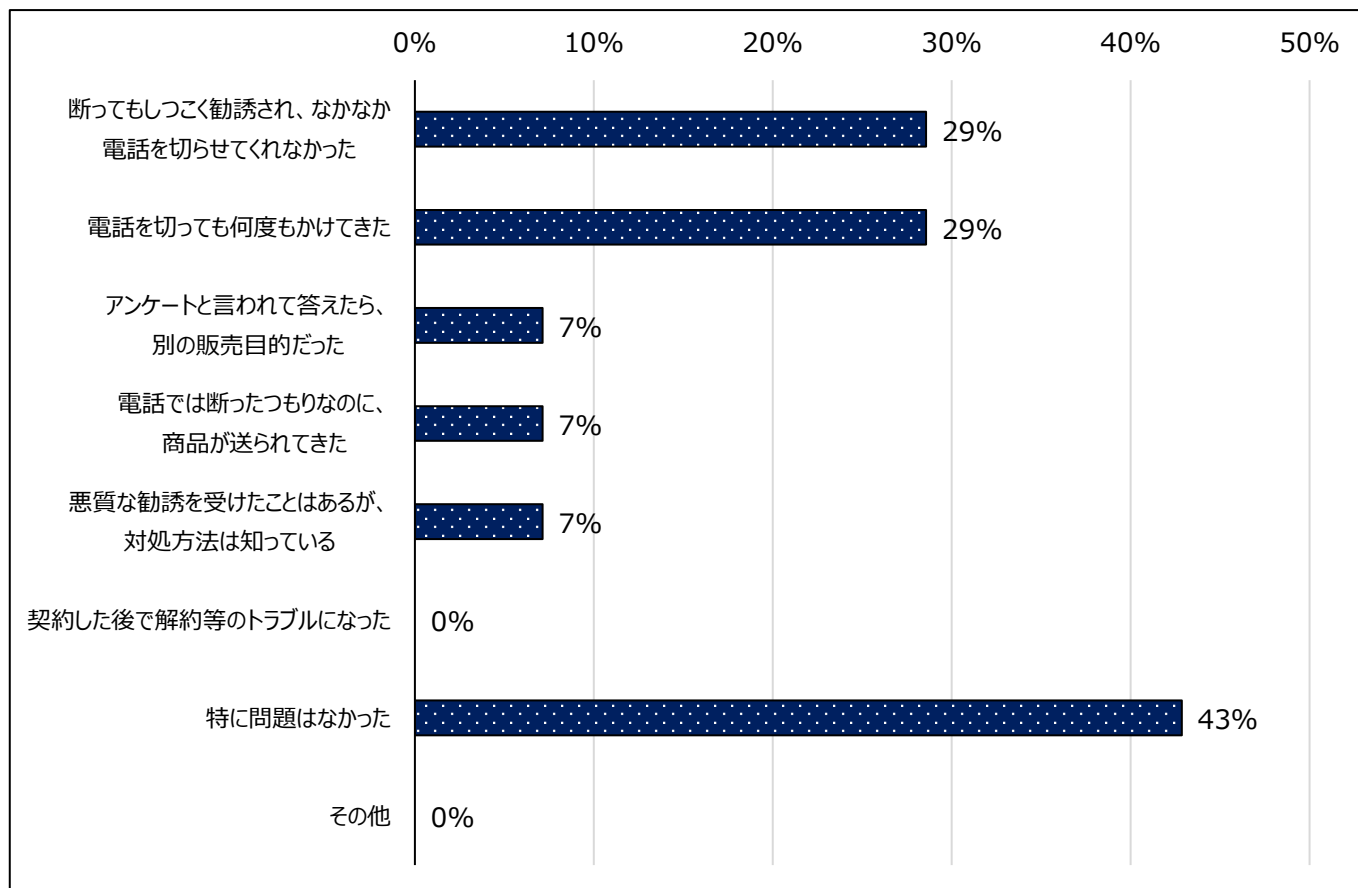


《電話勧誘販売について》

設問4 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5 【設問4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】



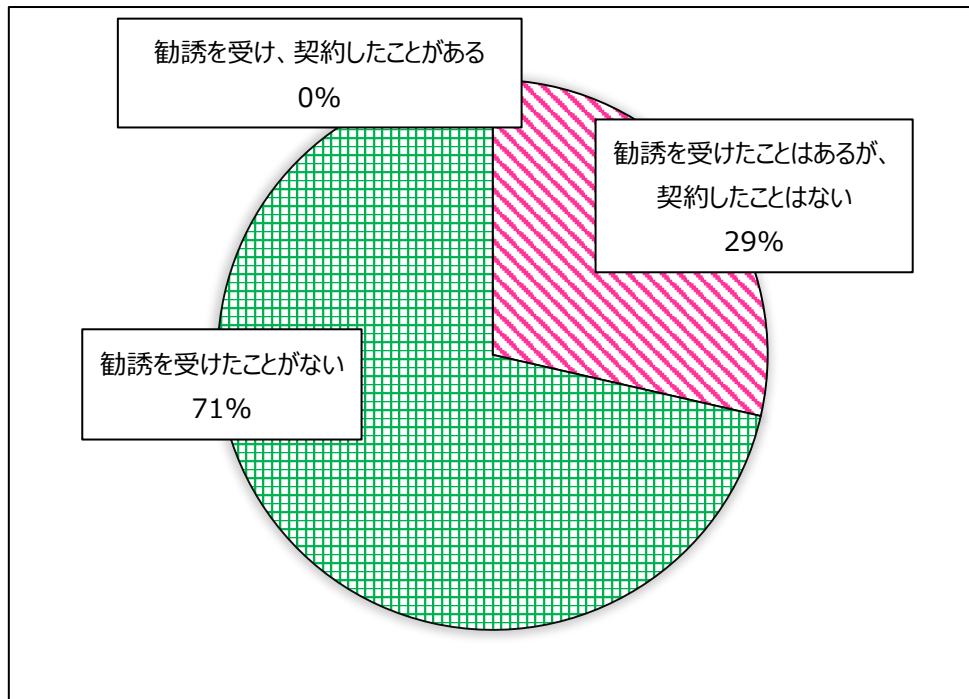
設問6 【設問4で勧誘を受けたことがあると回答された方】勧誘を受け、又は契約したものは何ですか？

《自由回答》

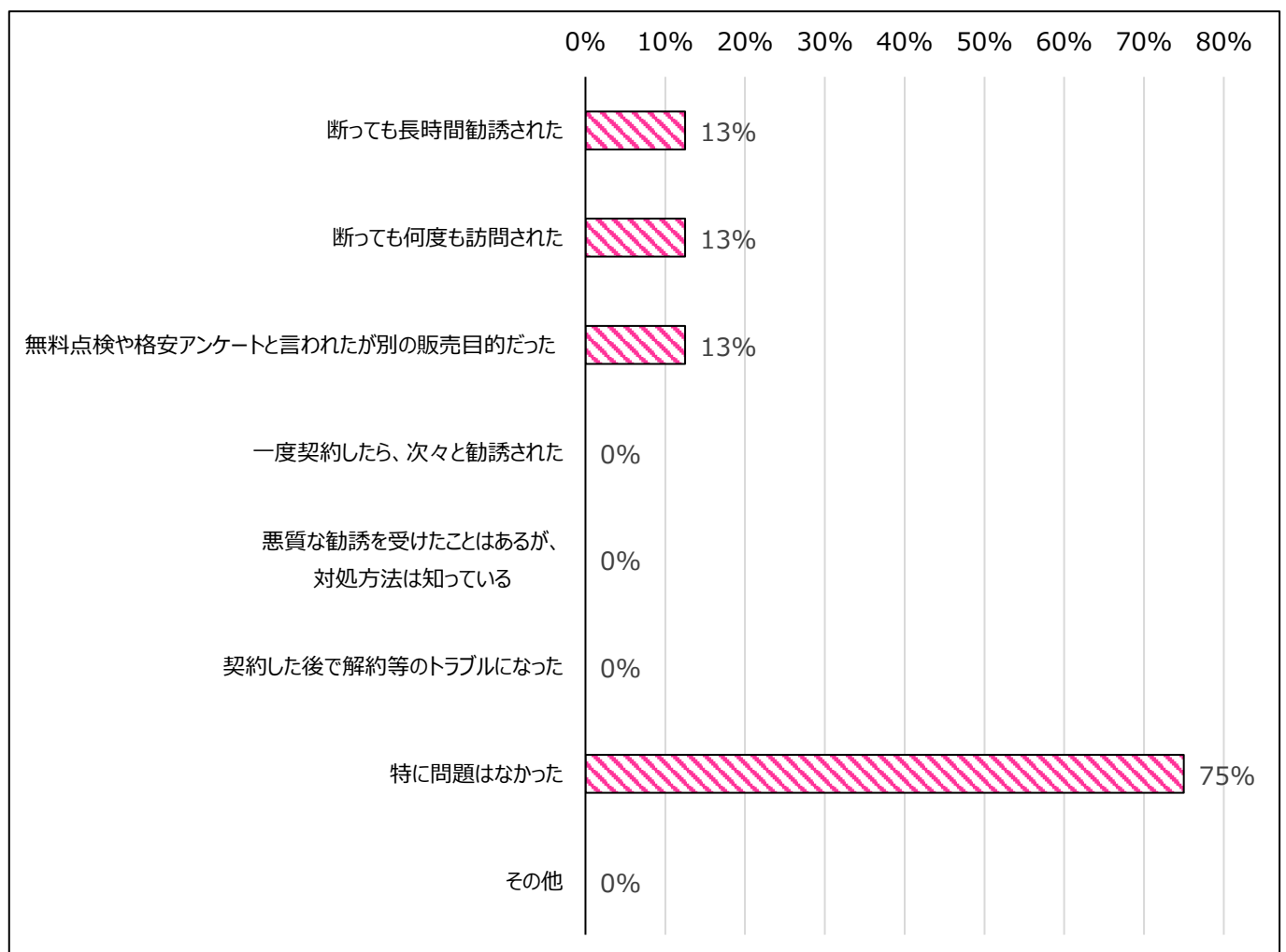
- ・塾・模試の勧誘・商品買取。回線業者が最近ものすごく多く、個人携帯にかかってくる。携帯会社が個人の携帯番号を流出させているのではないかと思われるような勧誘内容。現在の回線を知っていたり、契約携帯会社名や回線数を知っていた。
- ・化粧品
- ・子供の教育
- ・互助会への勧誘、墓地の購入。「長男なので、実家に墓があります」と断った。
- ・お水で A 社と B 社、両方ともその後解約しました。
- ・保険
- ・古着回収
- ・投資信託

《訪問販売について》

設問7 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8 【設問7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9【設問7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？

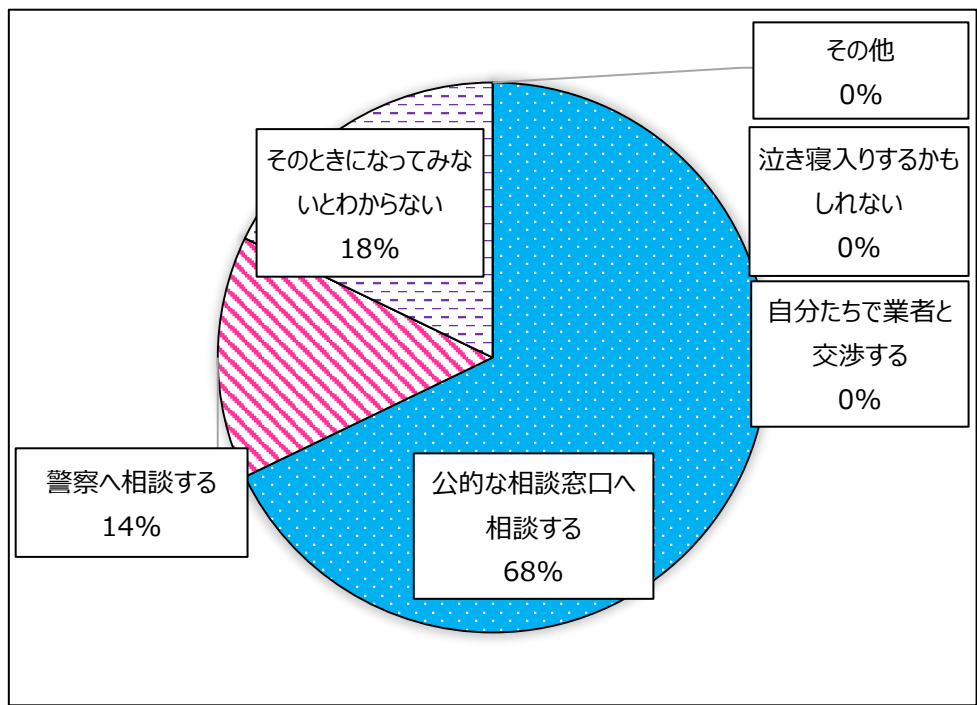
《自由回答》

- 太陽光パネルの設置。電気代やガス代が安くなる方法教えます。断ったら、本当にいいんですね？と言われた。
- 今近くで工事に入ってる者ですが、屋根の板や釘が浮いているのが見えたので、点検させてくれと言われた。
- リーフレットや小冊子を持参して、宗教の勧誘を受けました。
- 学習塾

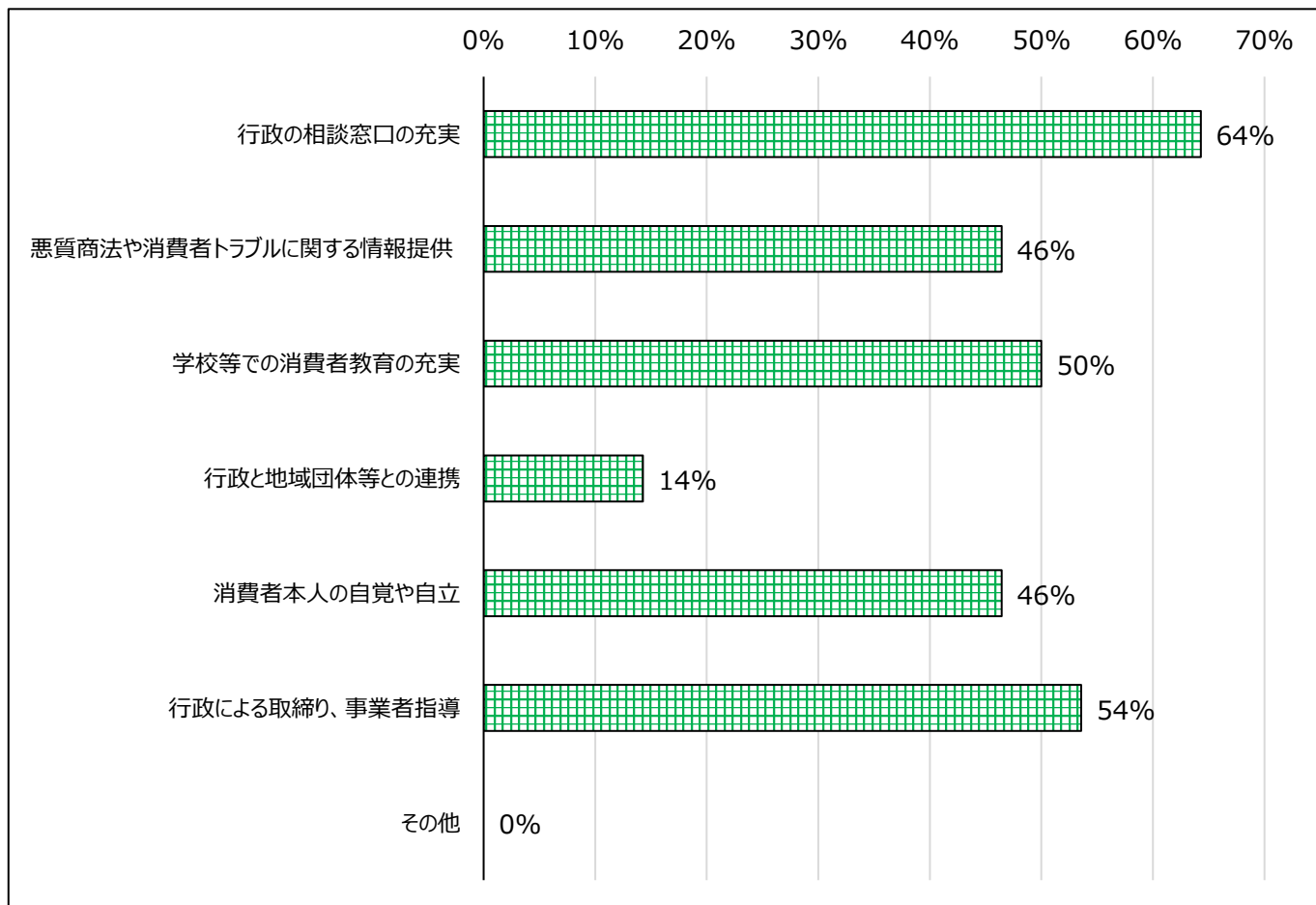


《悪質商法（問題の多い商法）や消費生活トラブルへの対策について》

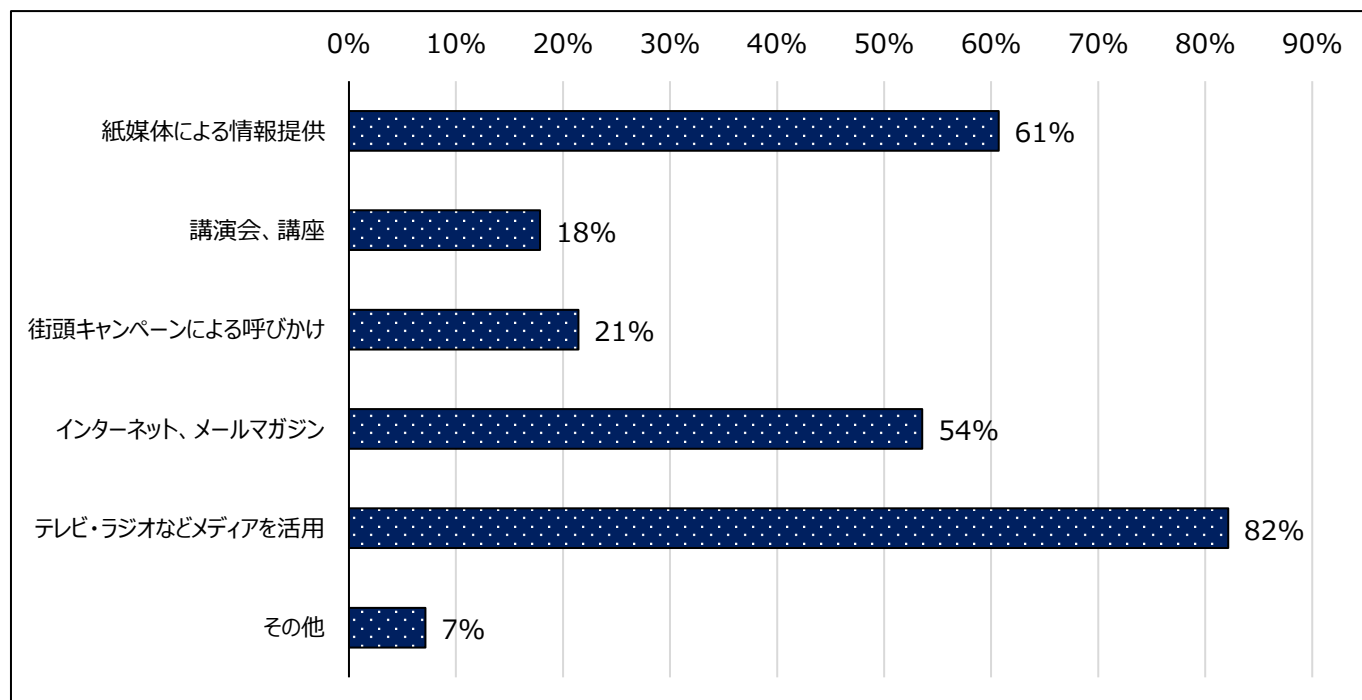
設問10 あなたやあなたのご家族が悪質商法（問題の多い商法）にあったらどうすると思いますか？



設問11 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】



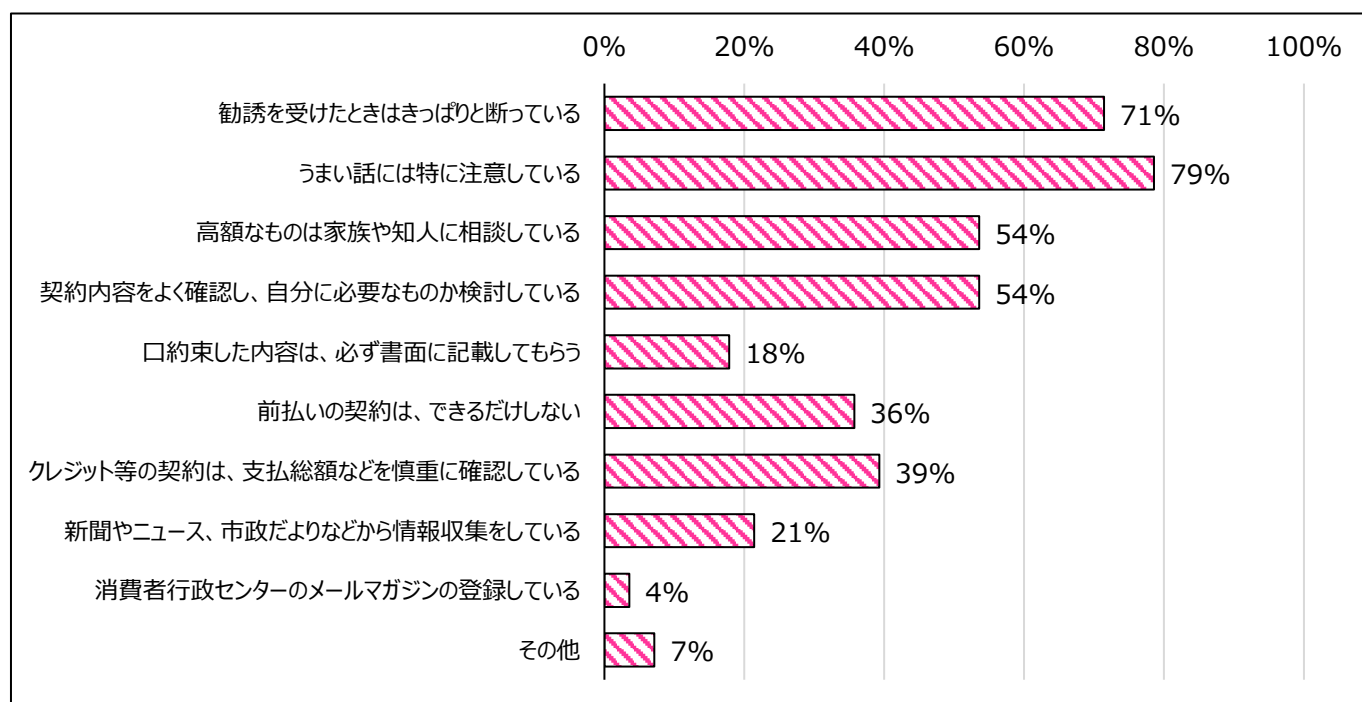
設問 1 2 悪質商法(問題の多い商法)の被害にあわないための心得を周知する啓発活動として、どの方法が最も効果的だと思いますか？【3つまで回答可】



その他の内容

- ・町内会や老人会など地域に密着したコミュニティでの行政や消費者団体などによる啓発活動

設問 1 3 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】

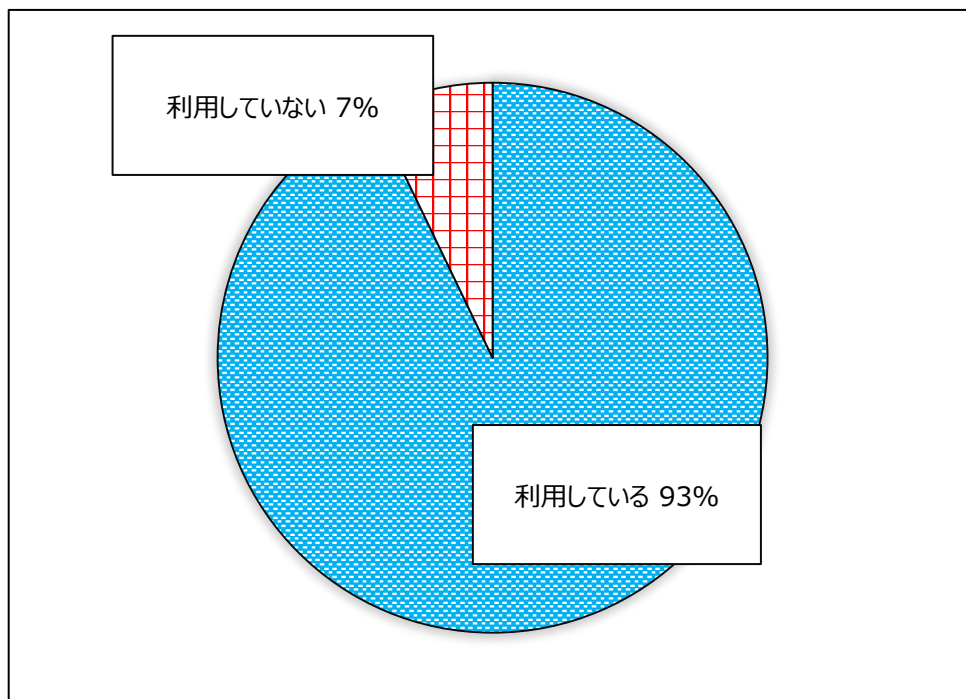


その他の内容

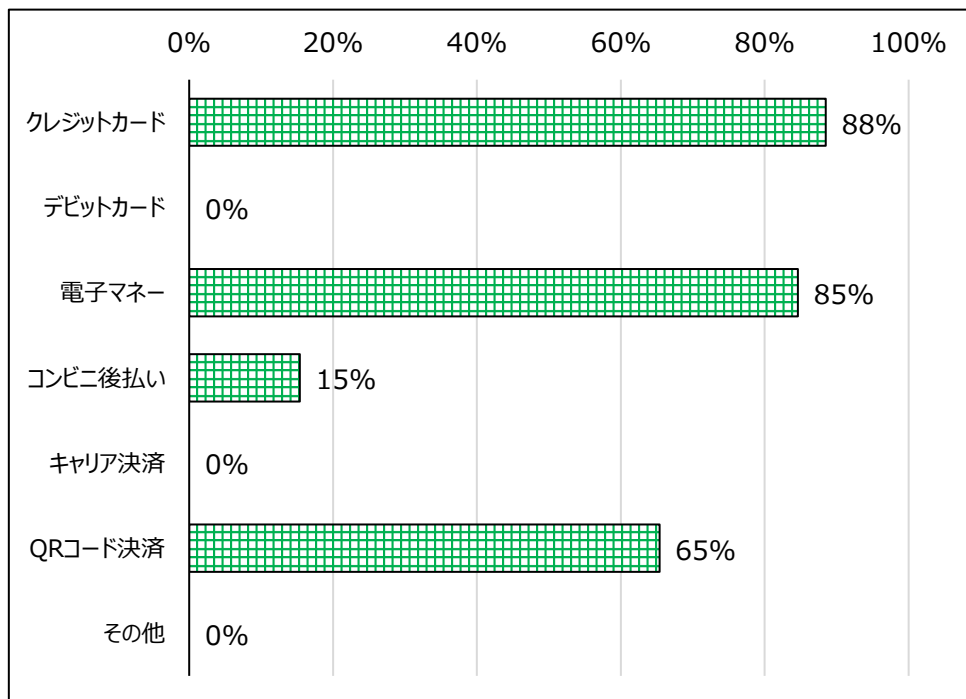
- ・相手から勧誘のあるものは100%問題あり、と認識すべき。
- ・身近な人に相談してみる（親族や、隣の方など、また自治会の掲示板に掲示してもらう）

《キャッシュレス決済について》

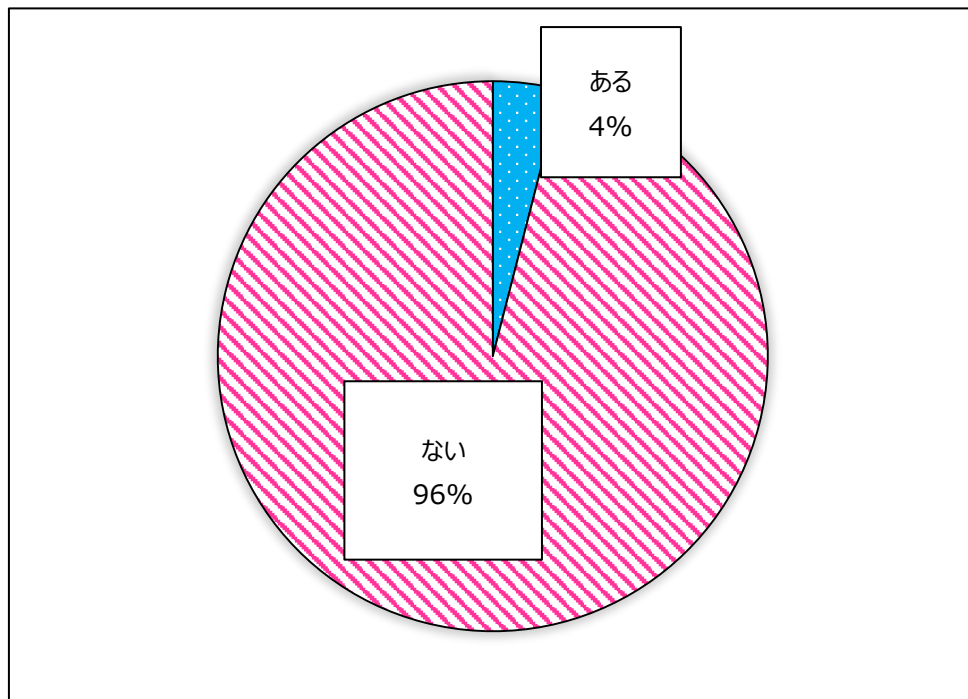
設問14 キャッシュレス決済を利用していますか？



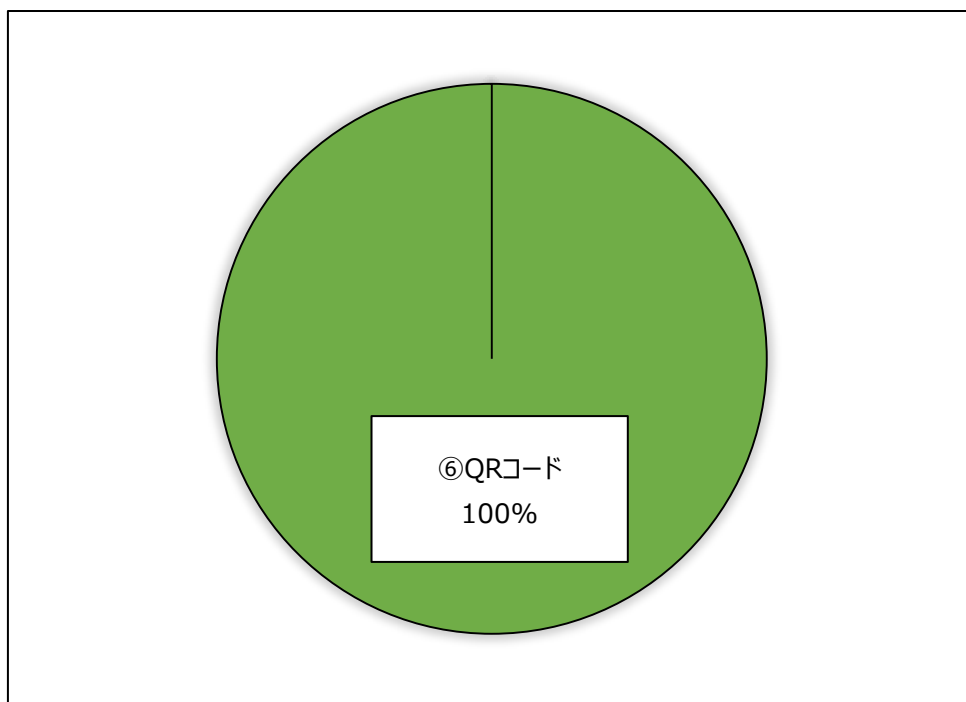
設問15 【設問14で利用していると回答の方】何を利用されていますか？【複数回答可】



設問16 【設問14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あったことがありますか？



設問17 【設問16であると回答された方】どのようなキャッシュレス決済でトラブルに遭いましたか？



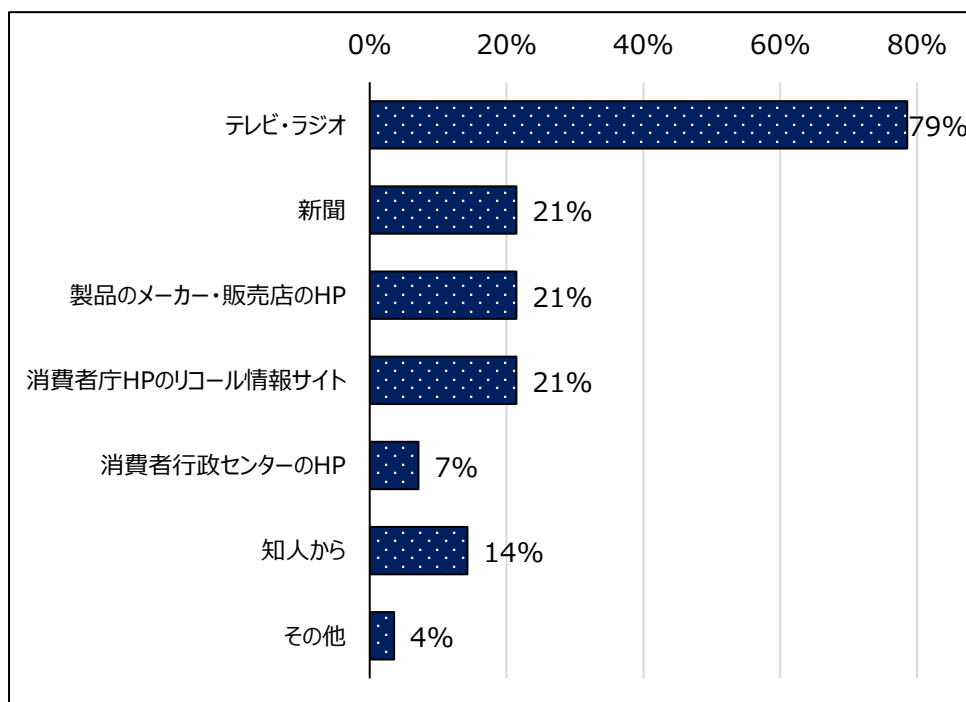
設問18 設問16であると回答された方にお聞きします。
具体的にどのようなトラブルに遭いましたか？

《自由回答》

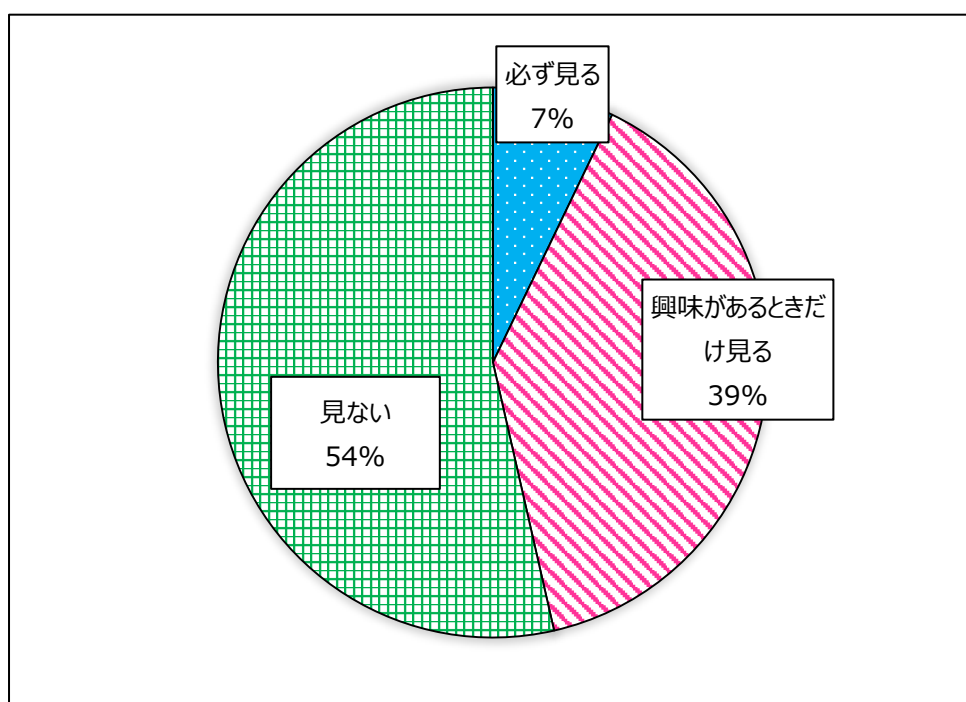
- ・デリバリーの支払いで、1件で2回決済されていた。

《製品事故について》

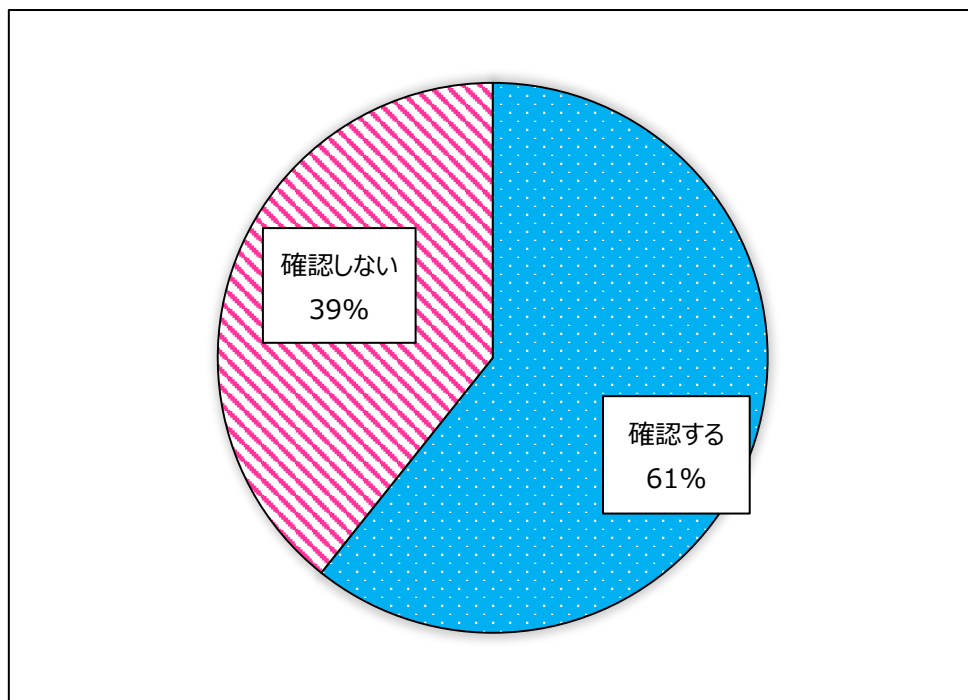
設問19 製品の事故情報は、どこから入手しますか？【該当するものをすべて】



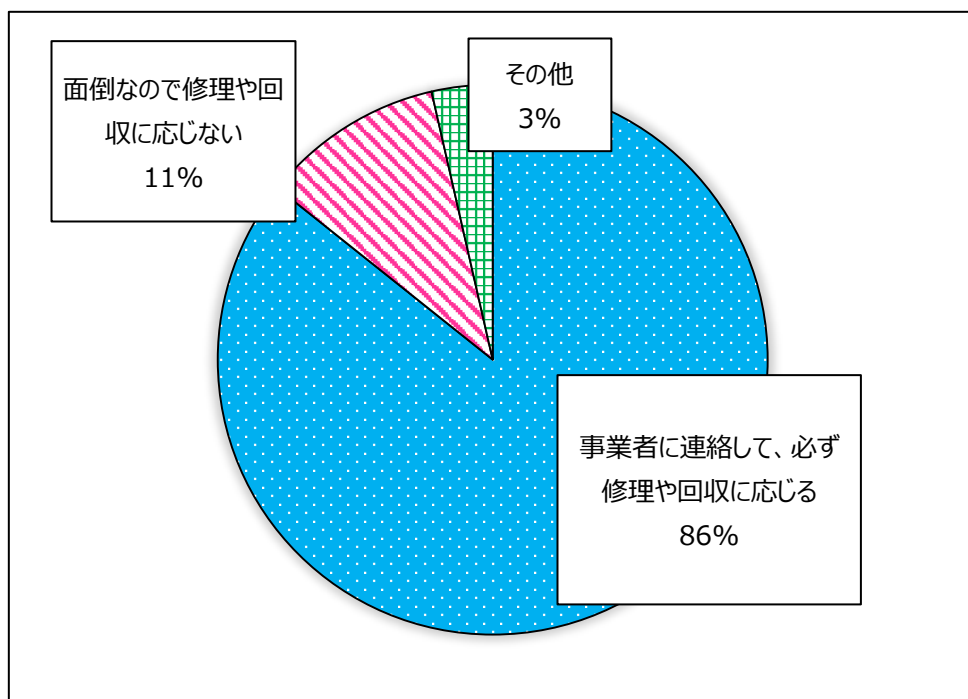
設問20 新聞に掲載されているリコール社告を見ますか？



設問21 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？



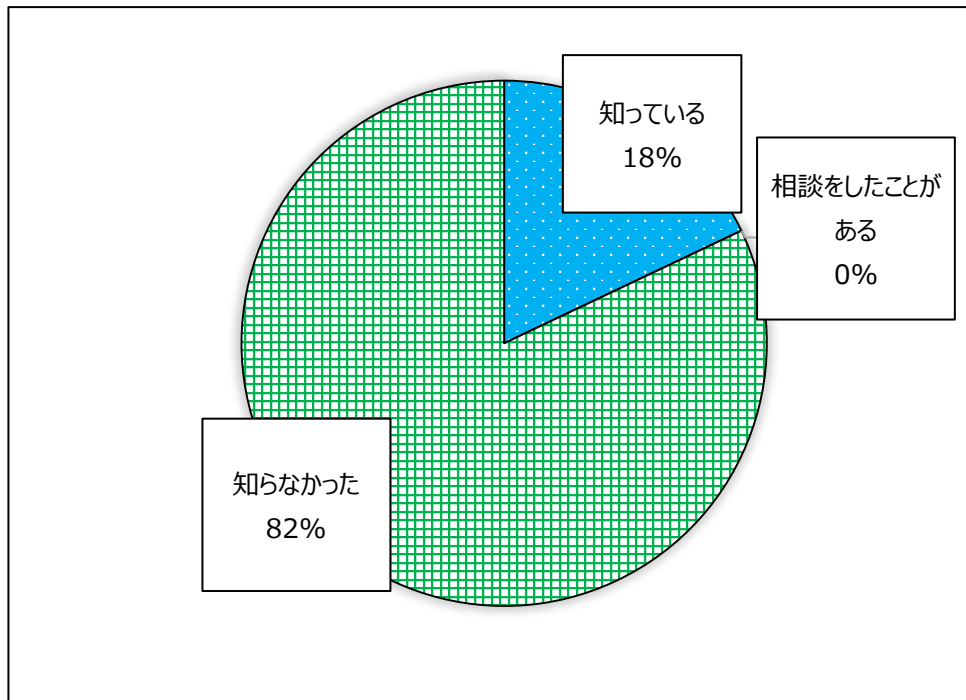
設問22 リコールや自主回収される商品を持っていたとき、どのように対応しますか？



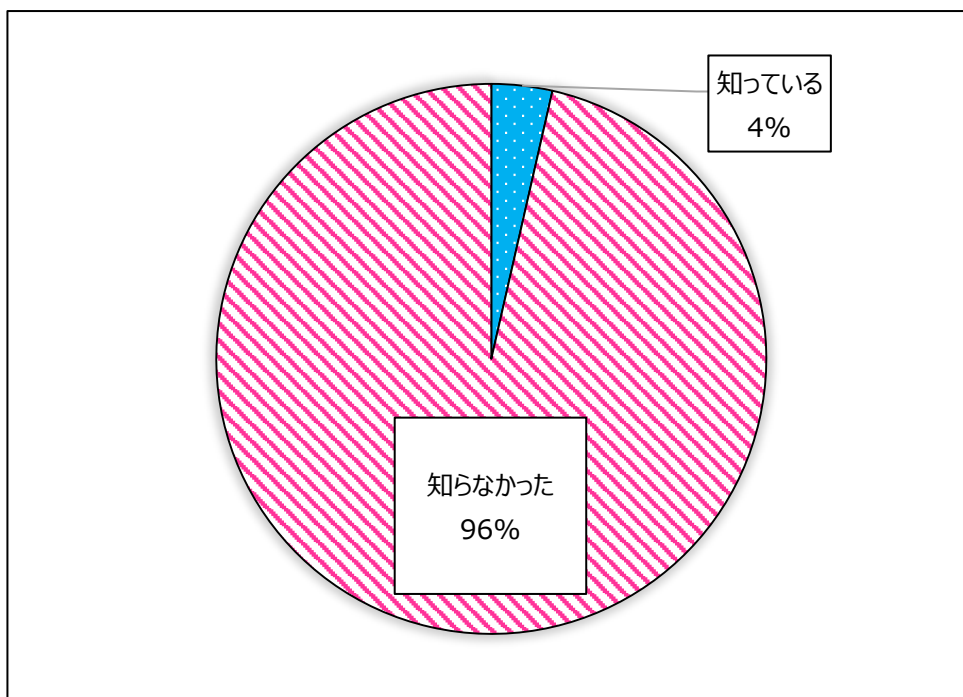
その他の内容

- まだそのような機会がない。

設問23 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24 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。



(出典：消費者庁リコール情報サイト <https://www.recall.caa.go.jp/>)

経済産業省リコール情報

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

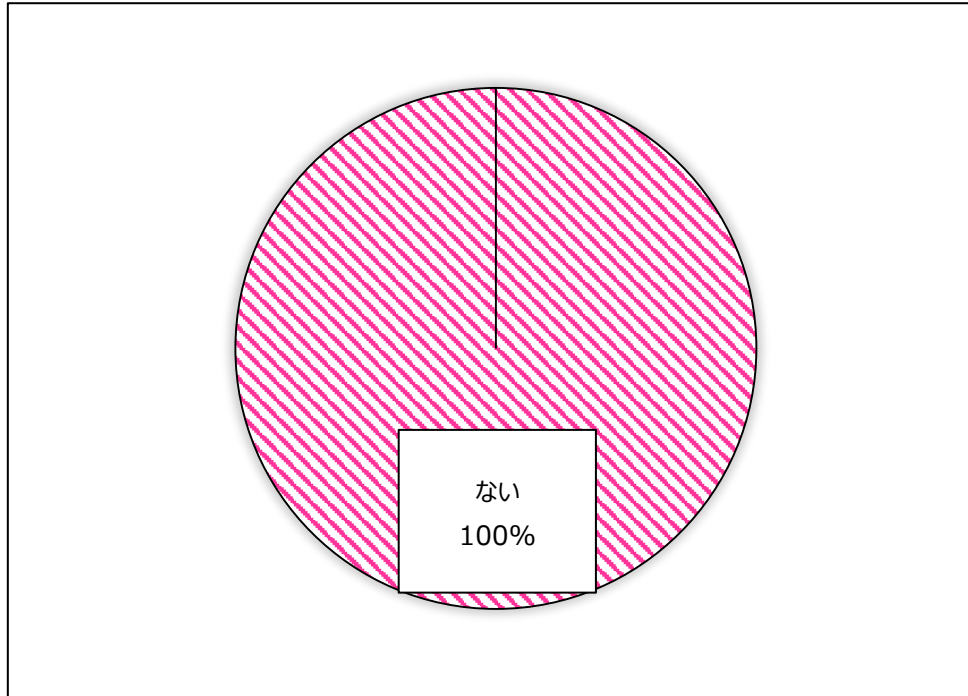
twitter での情報発信もあります。



(出典：経済産業省リコール情報 https://www.meti.go.jp/product_safety/recall/index.html)

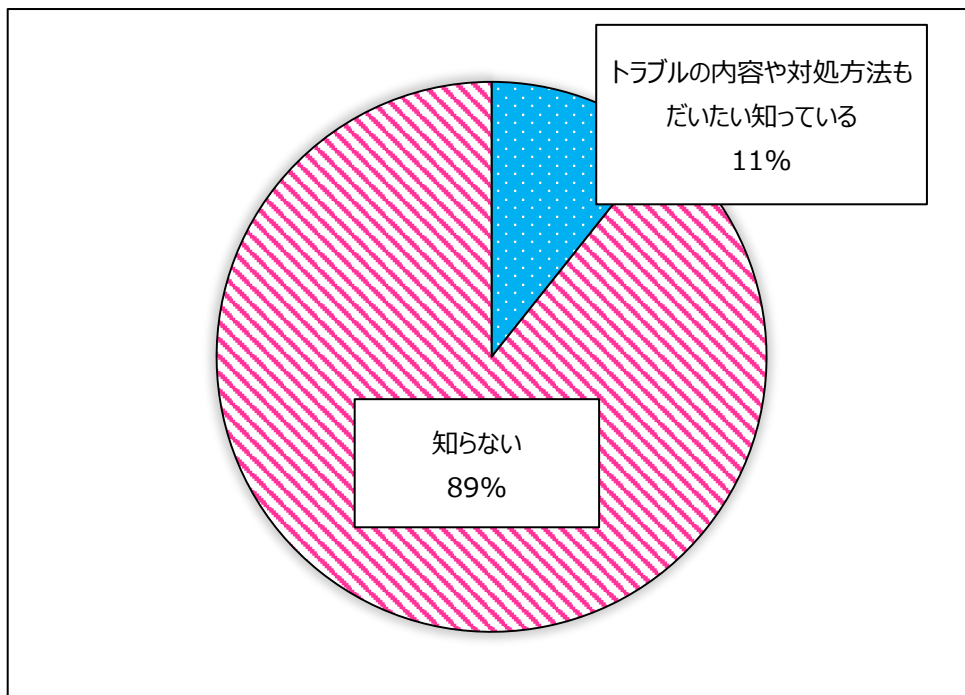
《新型コロナウイルス感染症に関連した消費者トラブルについて》

設問25 あなたやご家族等で、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？



設問26 【設問25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】⇒該当者なし

設問27 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、対処方法はご存知ですか？



《消費生活に関するトラブル全般について》

設問28 ご意見がありましたら、自由にご記入ください

《自由回答》

- 製品業者からの情報提供は必須。とりまとめる行政は大変だと思う。でも相談に応じてくれる、行政からの情報提供をもらえるのはありがたいと思う。あとは個人の意識と情報を集める、知るなどの機会を持つようにすることだろうか。大人が知識を持たないと子どもに教えることはできない。
- キックバックが入る回線販売業界は、法に触れないギリギリの商売をしている事業者がいる。この構造が変わらない限り、トラブルは無くならない。イタチごっこ。国も利権がらみで抜本策を打たない。
- 地方自治体は分かっている良識者が多い印象だが、手が出せない。そんな環境ながら何とかしようとする皆様に敬意を表します。
- 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。
- ネットショップやフリマ等便利だと思いますが、トラブル発生時の対処法の煩雑さとリスクを考え未だに使っていません。コロナ感染で買い物に出られなかった人には、強い味方になったようです。そろそろ始めようかと思います。
- 詐欺行為やトラブルが起きやすい訪問販売等に騙されないように、地域の情報メールがあると良い。
- 今回アンケートをして色々なトラブルがある事を知りました。まずは知識があれば、間違った判断をする事が少なくなるので、色々確認してトラブルにならないように注意しようと思いました。また家族や知り合いにも呼びかけてトラブルにあわないようにアドバイスしたいと思いました。
- 最近、24時間AIによる質問や問い合わせを受け付けるメーカーも増えてきているので、そのような時間を気にせず気軽に利用出来る環境が整ってくると良いと思います。
- 定期的な最新情報の提供があればと思う。スーパーやショッピングセンターなど実際に訪れる場所で買い物の「ついで」に情報を得られると一番よいです。講座等も参加したいが時間がとれない。あとは、以前受講していたような「通信講座」が参加しやすいです。
- 知らないことが多いです。分かりやすくトラブル対策の情報に触れられる機会があればいいと思います。
- 相手を拒否し、第三者を利用し、相手の退路を断つ方法で根絶すればいいと思う。
(詐欺に遭う→警察、行政系の消費センター等、相手の電話番号をブロックして迷惑電話報告、弁護士等)

