

令和4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約 10,828 件で、前年度（10,017件）と比べて、8.1%増加し、5年連続で 10,000 件を上回りました。

昨年度、1年間の消費生活eモニターを経験された令和4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 31名 (回答者数30名・回収率97%)

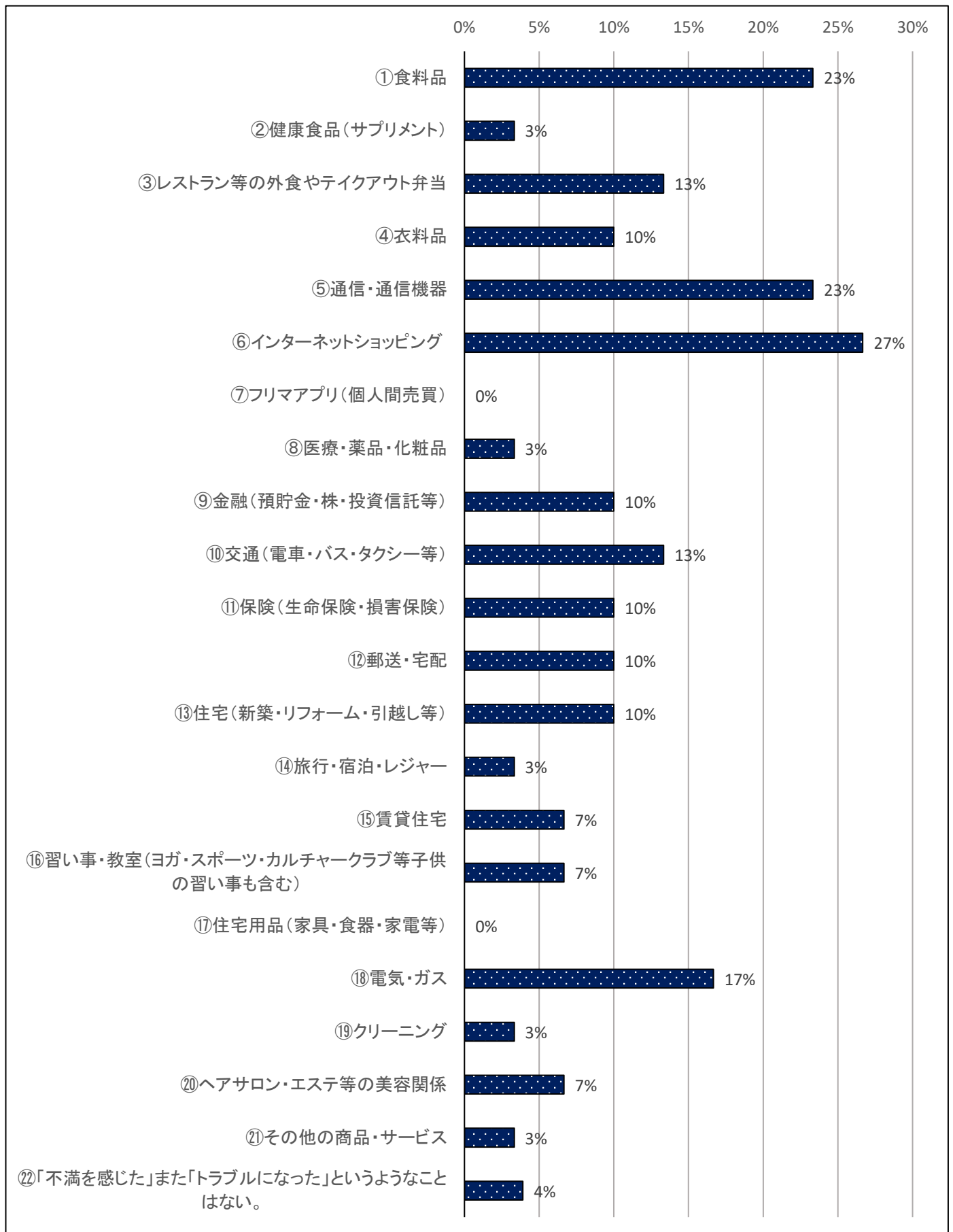
4 調査方法 市ホームページの回答フォームによる

- 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。

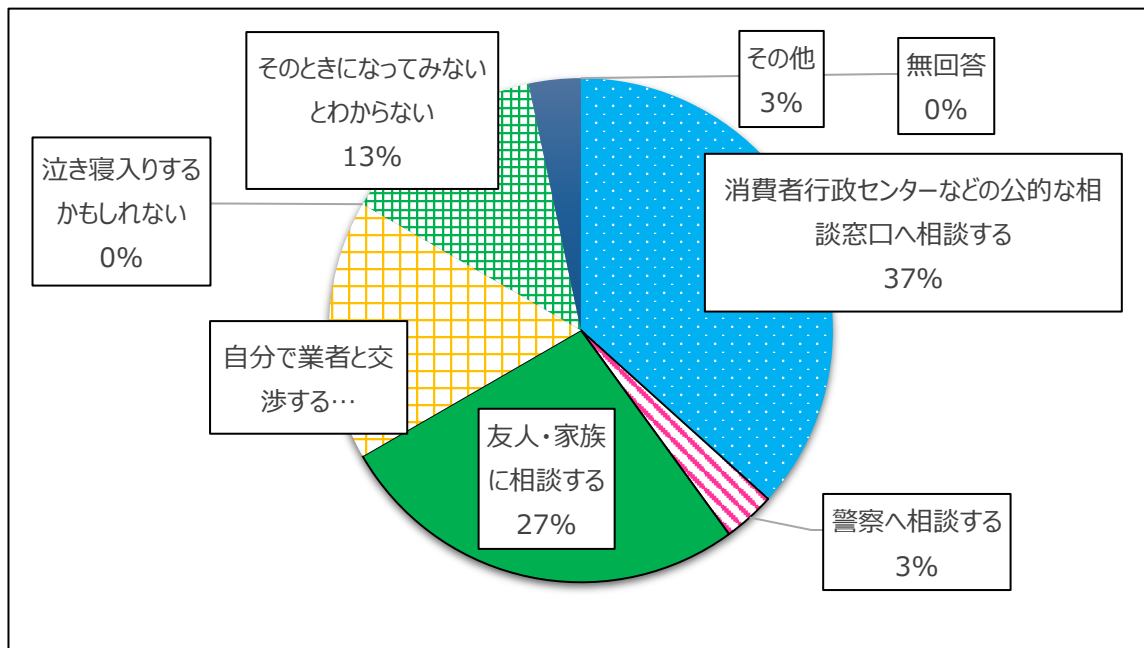


消費生活に関することについて

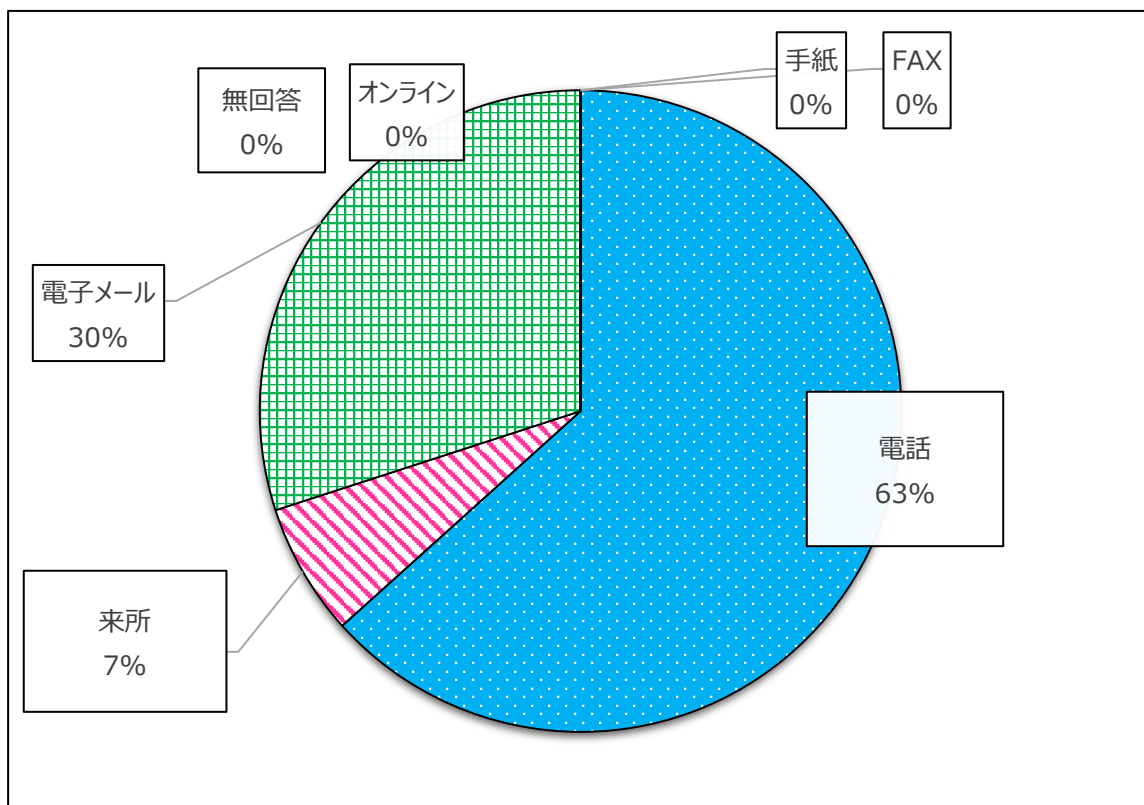
設問1 消費生活を送る中で、最近、不満を感じた、又はトラブルになった商品やサービスはありますか？該当するものをすべてお選びください。



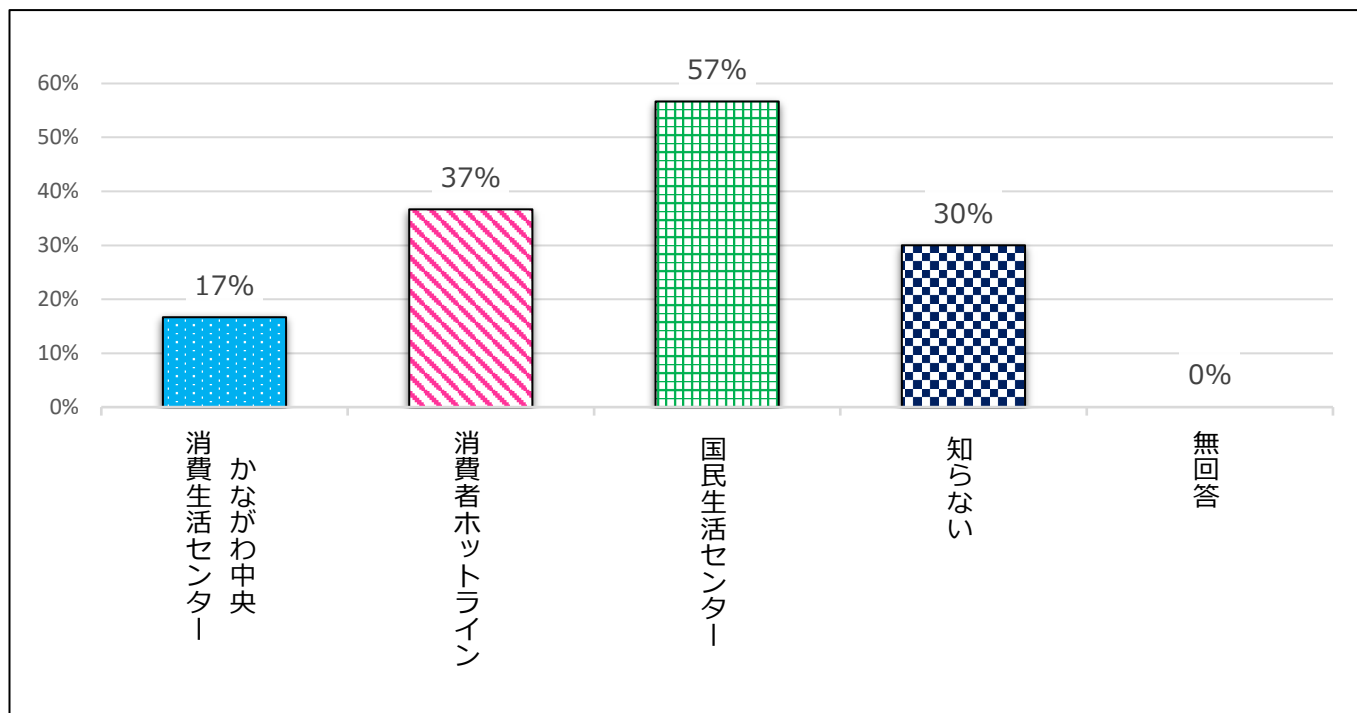
設問2 もしも、あなたやあなたのご家族が消費生活トラブルにあってしまったら、どうされますか？



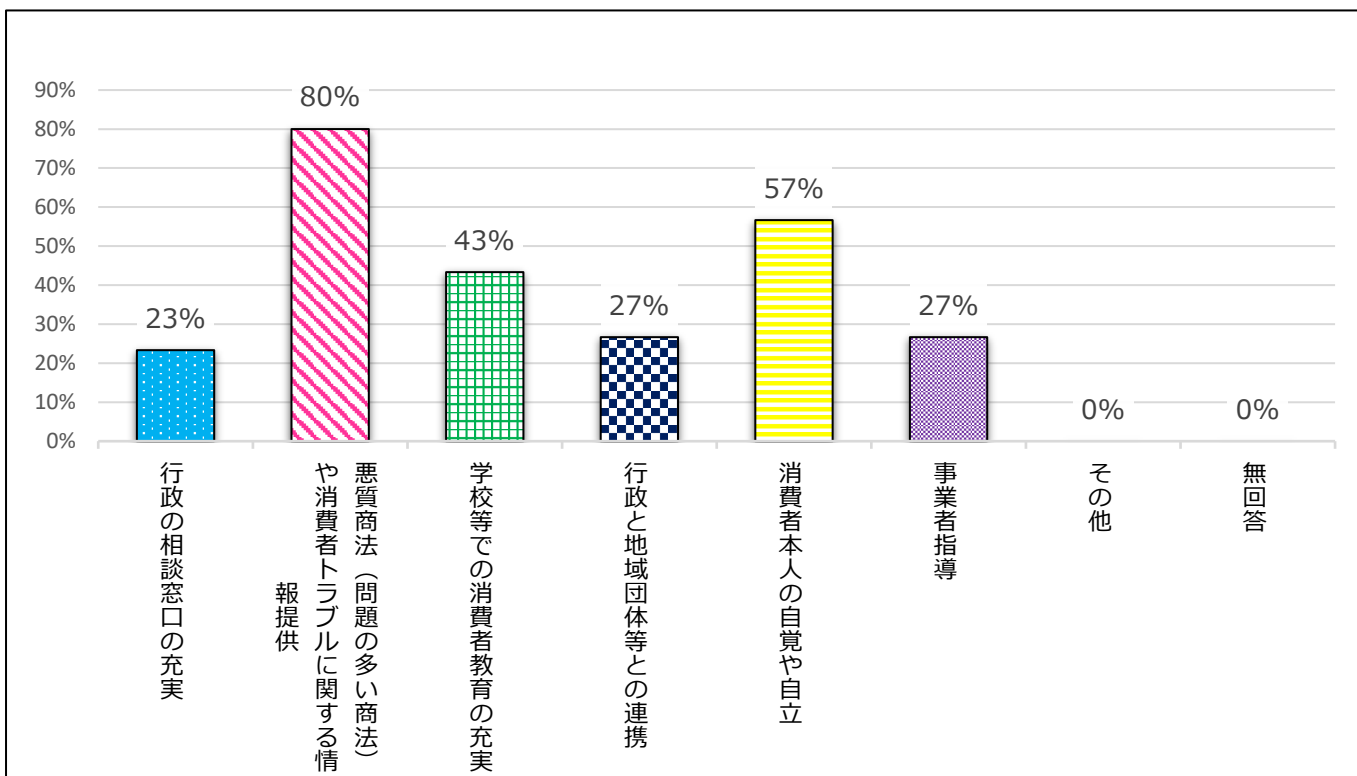
設問3 消費者行政センターに相談するとしたら、どの方法を選びますか？



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。

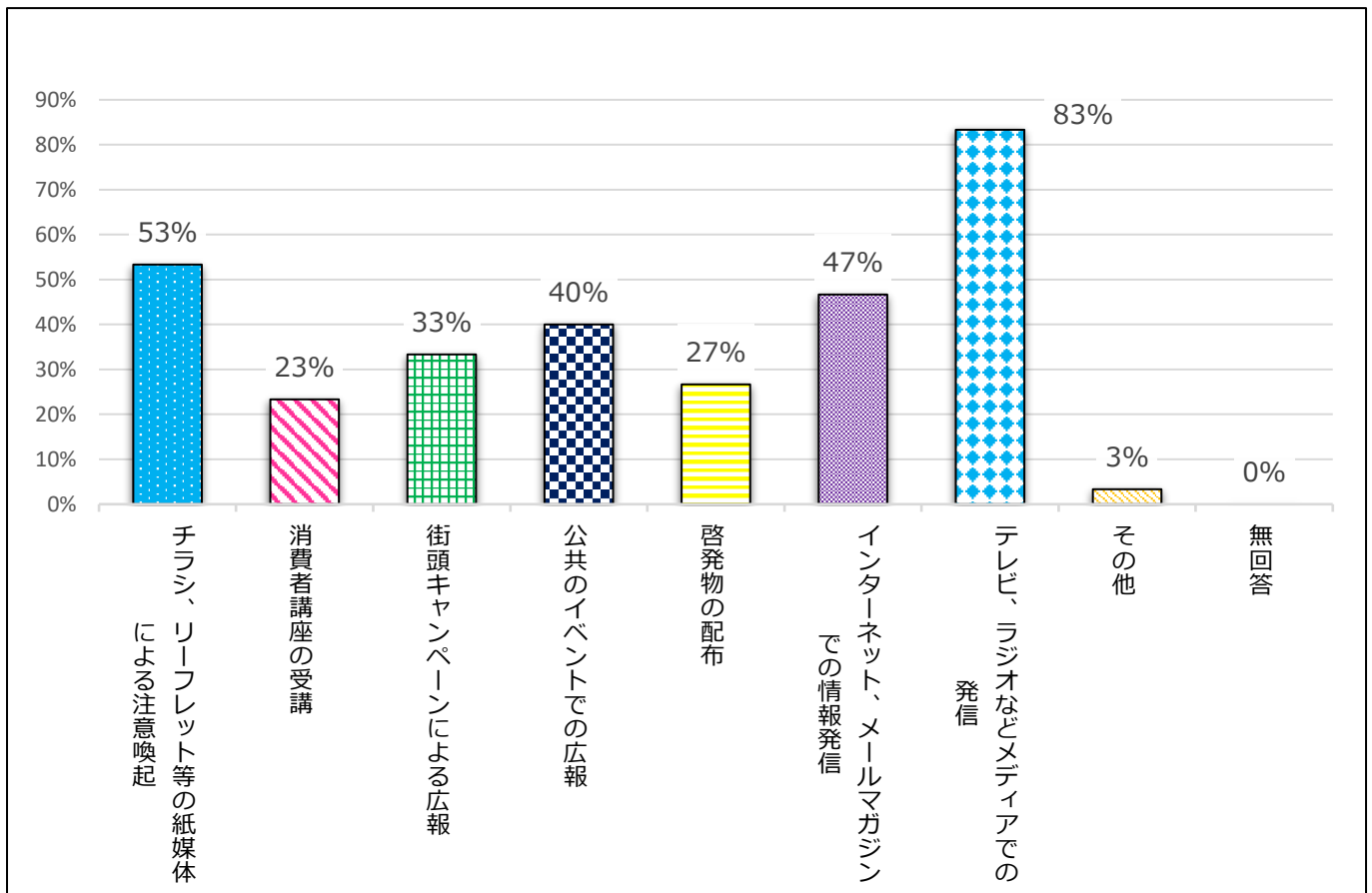


設問5 消費生活トラブルを減少させるために重要なことは何だと思えますか？該当するものをお選び
ください。(3つまで回答可)



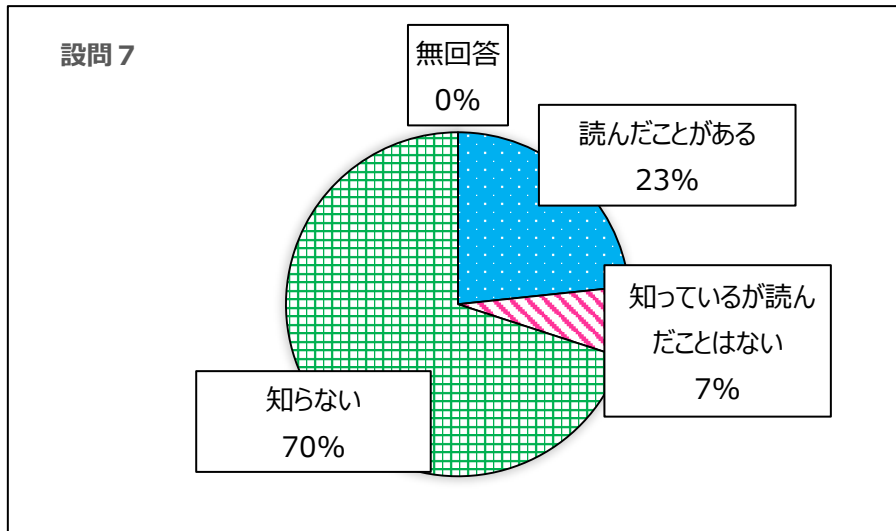
★選択肢の中で、消費生活トラブルを減少させるために重要なことは「悪質商法や消費者トラブルに関する情報提供」が80%と最も多く、次いで「消費者本人の自覚や自立」57%、「学校等での消費者教育の充実」43%の順となりました。

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）

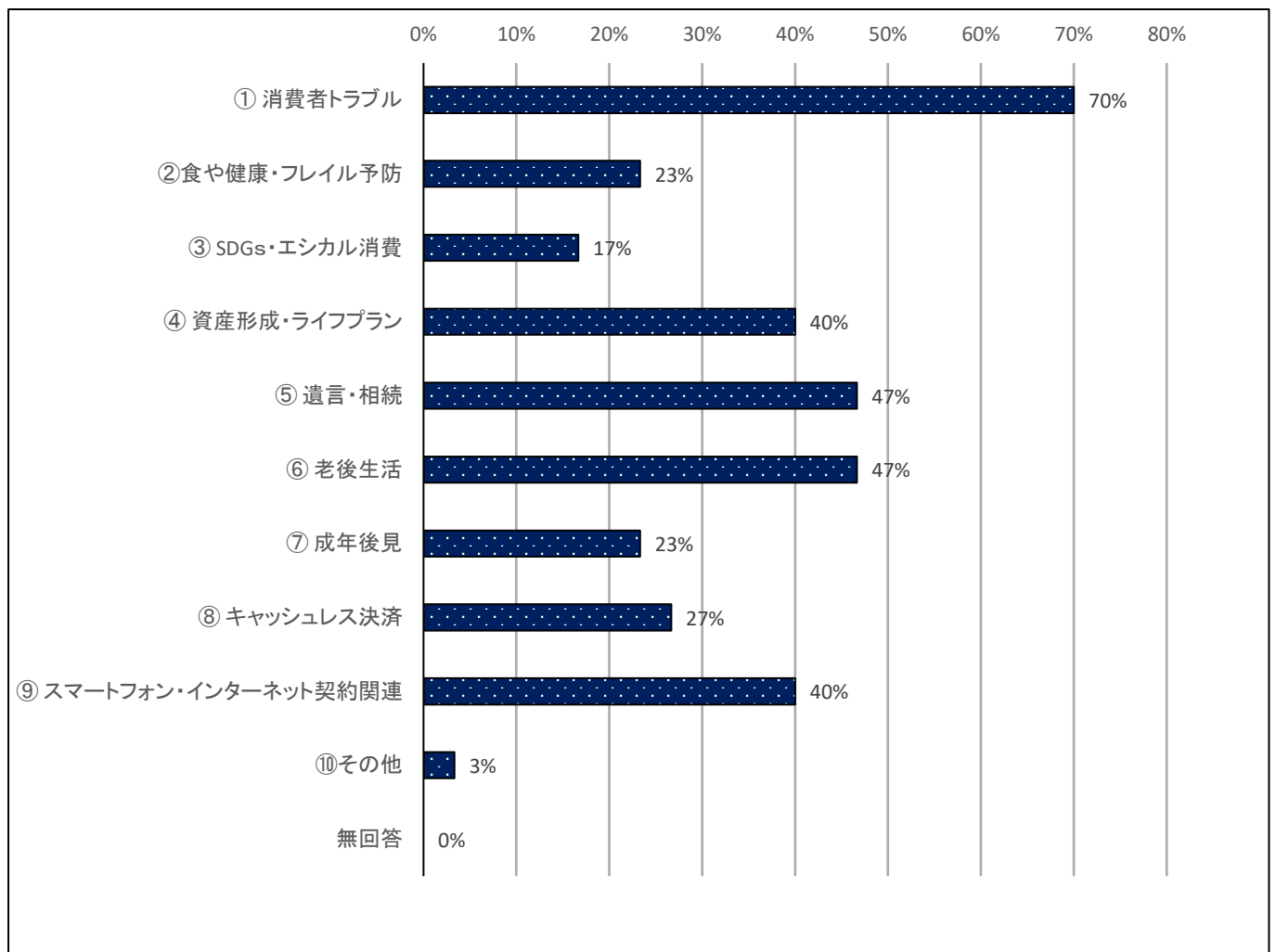


《消費者行政センターの発行物、講座について》

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）



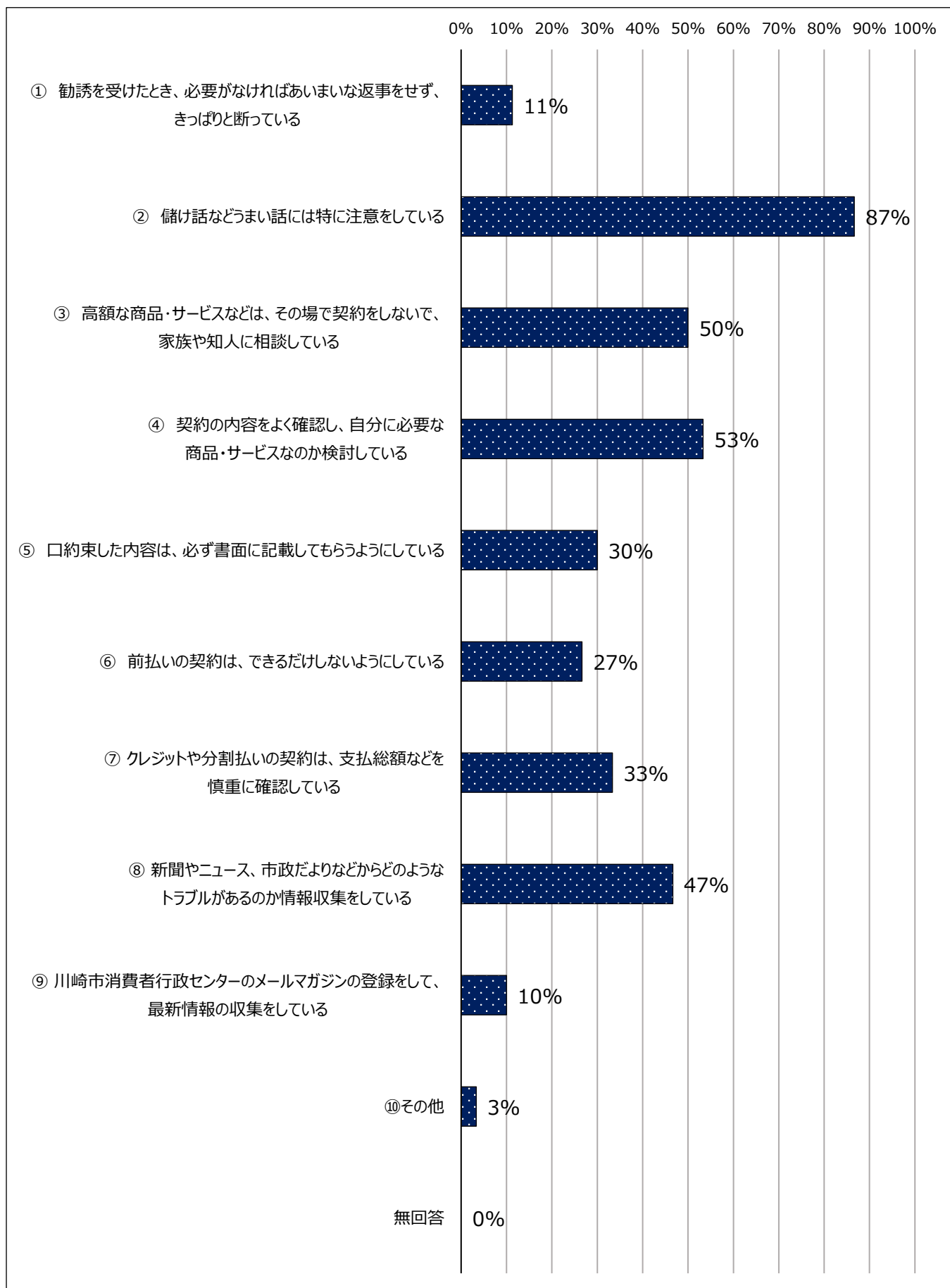
設問9 若者の消費者被害を減少させるために、家族や学校、職場等でどのような取組をしたら良いと思いますか？また、すでに取り組んでいること等がありましたら、自由にご記入ください。

(一部抜粋)

- 騙されることがないように、小学校から経済について学習する事が大事と考えます。
- 本当の金券でなくとも仮想的な金券を利用して、実際に騙し搾取されるというシチュエーションを体験することは極めて重要である。損をするかもしれないという話よりも、例えゲームだとしても実際に損をしたということは今後が良いと思う。
- ネットの情報を信じて詐欺にあったりする事が多いので家庭で話し合ったりする機会を常に持つように心がけが必要なのかもしれない
- 学校や会社での課外授業のような取り組みやSNSなどでの周知徹底。
- トラブル事例を見せながら、トラブルになるとこんなに怖くて大変なんだよということを教えるべきだと思います。
- 賢い消費者を育てるには、まず親がしっかりと行ってきかせることが大切だと思います。例えば何か悪い事例があったら、子供にその問題点はどこにあるのか、じゃどうすればよかったかなど、話し合うのがいいと思います。
- 現在取り組んでいることは特にない。減少させる為には実際にどのような被害があるのか、またそれに対する対処法があるのかを学ぶことが1番だと思うので、周知の時間をきちんと取る取り組みをしたら良いと思う。学校や職場では防災訓練のように、プロが来てお話をする。家庭では地域の情報紙や災害アプリのようなものでお知らせし、広く普及させるのがいいと思う。
- 教育活動をしっかりと。
- 授業でリーフレットや映像を用いて教育する、SNSで注意喚起を呼びかける。
- トラブル事例紹介。
- トラブルがあった時の対処法として相談窓口や身近な家族や知人に相談できる人の存在を知ること。普段から家庭や学校でそのような教育を受けられる環境を作る事。
- インターネットで一人で決めるものは、被害にあっても言いづらかったり、泣き寝入りになったりが多いと思うので、こんな例があるのだと。動画などを作成して見てもらう。心の中にひそめているのではなく、世間に話してくれることで、ほかの大勢の人を救えるなら、話せる場所をつくってほしい。もちろん秘密厳守で。
- 即決で購入や契約しない。時間を置く、家族に話すことが大事かなと思います。
- 自分の意見をしっかり持って他人の意見に流されないとか、楽しくて儲かる話はない事を繰り返して教えていくことでしょうか。
- 美容やエステ、資産形成など、多くの若者が消費書被害にあっているカテゴリーについて、生徒の印に残るよう学校教育にて、具体的な事例を出して学ぶ取り組みが効果的ではないか。
- 自分は大丈夫と誰もが思っているも魔が差す等、負の偶然が重なって起きる場合もあるから情報提供の継続が大事。



設問10 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 1 1 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)

- 町内会の高齢者を対象に回覧板を回しトラブル防止の啓蒙を図り、周囲の見守りをする。電話介入や訪問販売、振り込み詐欺等に騙されないように、啓発する。又、相談する場所や電話等を部屋に貼り付けてすぐに対処できるようにする。
- 銀行名や宅配業者の名で各種問い合わせがある。文面でおかしいと思うものは無視します。でも、中には本物の通知もあります。この見分け方が難しい。偽メールの見分け方を教えてほしい。
- 親等からの家庭での教育、学校などからの教育、メディアからの啓発と重奏的に平行して若いうちから行う。また1人で抱え込まないように、相談の敷居を低くする、勧誘で脅されても相談して！などPRすることが大切だと思います。
- 上手い話を持ちかける人に篤志家はいない。
- 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。
- 泣き寝入りは一生のトラウマとなり、その後の人生もくるわすこともありかねないので、相談だけでも気軽にできるんだよって知らせることが必要だと思います。
- SNSなどで消費生活のトラブルは巧妙化しているので、日頃から情報収集をするようにしています。
- 日本は世界に誇れる安心・安全な社会の構築に取り組んで来たはずですが、ただ数年前からこれが確実に崩壊してきているように強く感じます。もっと消費者視点からの仕組み作りで情報が消費者に確実に伝わる仕組みの構築と実行を期待します
- 変化のスピードについていけないシニアは、どんなに用心しても間隙をついて詐欺の被害者になる不安がある。オンラインの講座等あれば繰り返し参加し情報の更新をしたいと考えている。
- このモニターをやらせていただいてから、色々なことを学ばせていただいて、このような案件でも相談していいんだ！と思うようになりました。きっと泣き寝入りしたり、相談していいものだと思わず終わってしまう人も多いと思います。もっと多くの方が目にするとこころにこういう窓口があるんだ！と教えてあげてほしいです。
- 私も家族も、こんなことに引っ掛かるものか！と笑って流していますが、ついぞ油断すると落とし穴にはまっています。火災や地震のように消費者トラブルに関しても訓練が必要なのかもしれません。

