

令和6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5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11,011件（前年度10,828件）で、6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、60歳代、40歳代、20歳代、30歳代、19歳以下となっています。前年度と比べて、70歳以上の世代が13.1%増と最も増加しました。

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、今後の消費者行政の参考資料とするために、消費生活に関する事項について調査します。

2 調査事項

「消費生活に関するトラブルについて」

3 調査対象 令和6年度消費生活eモニター 45名

（回答者数40名・回収率89%）

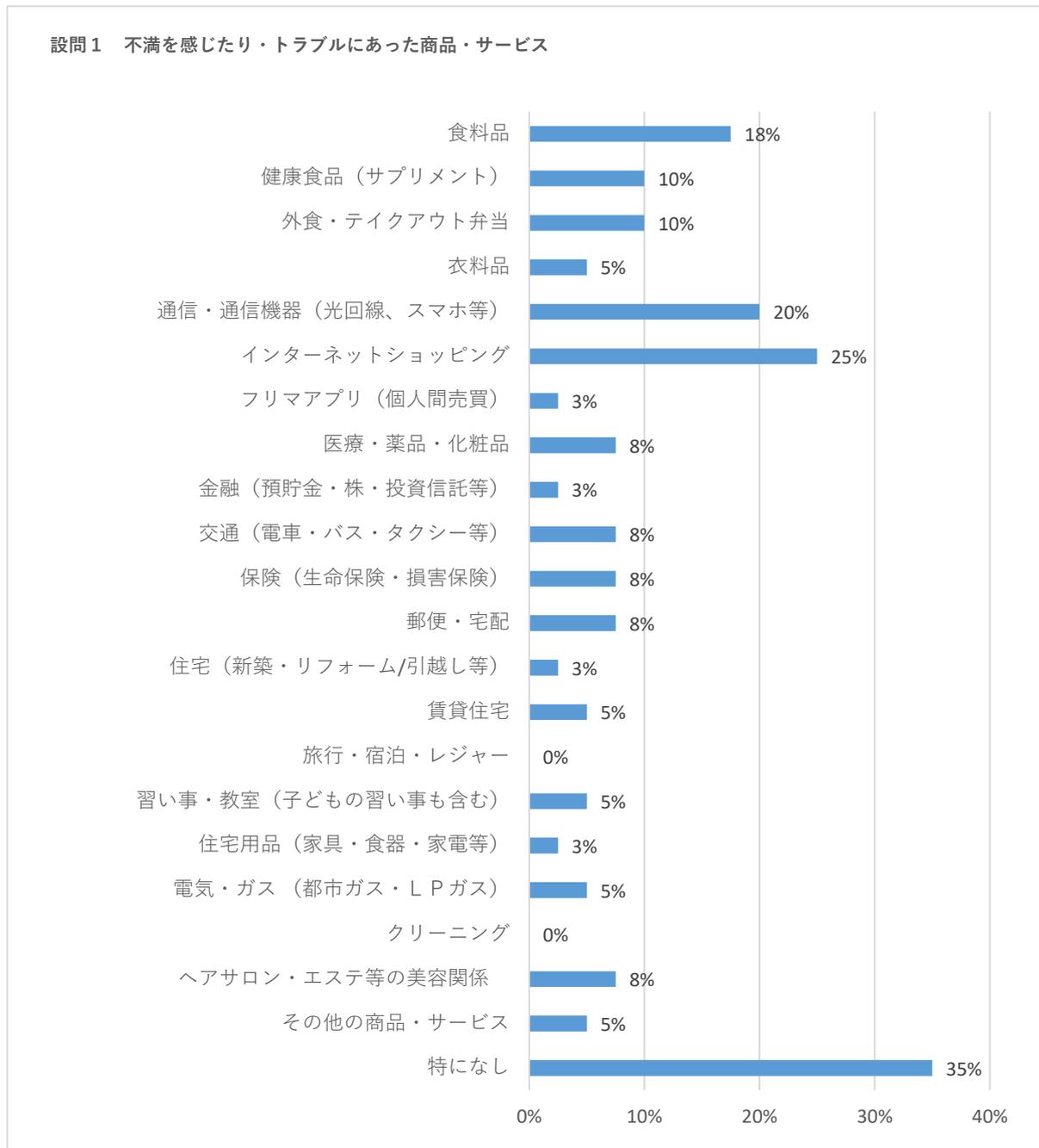
4 調査方法 市ホームページの回答フォームによる

- 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。



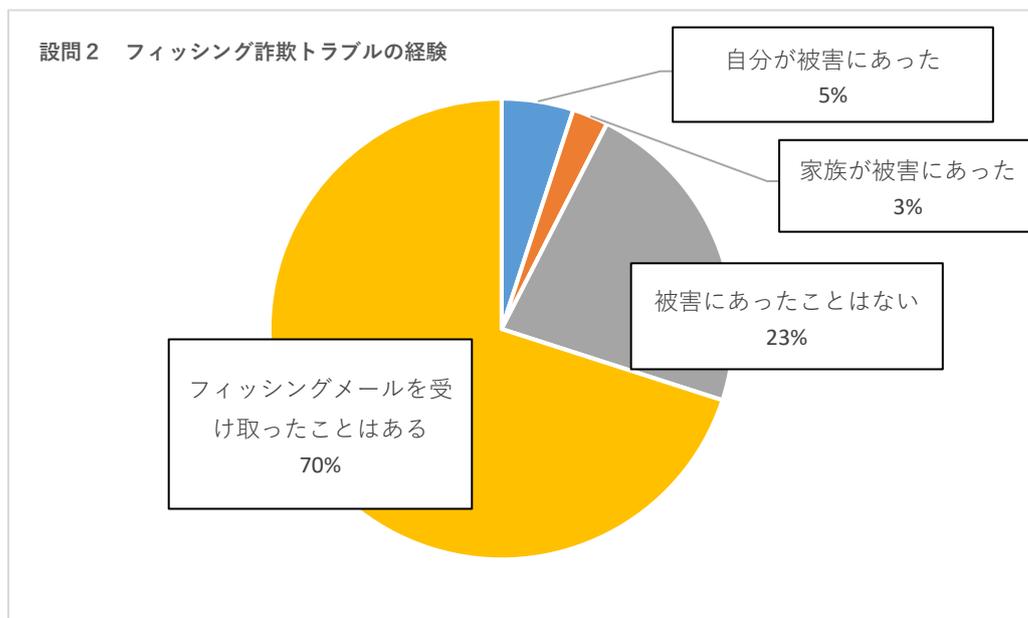
消費生活に関するトラブルについて

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。

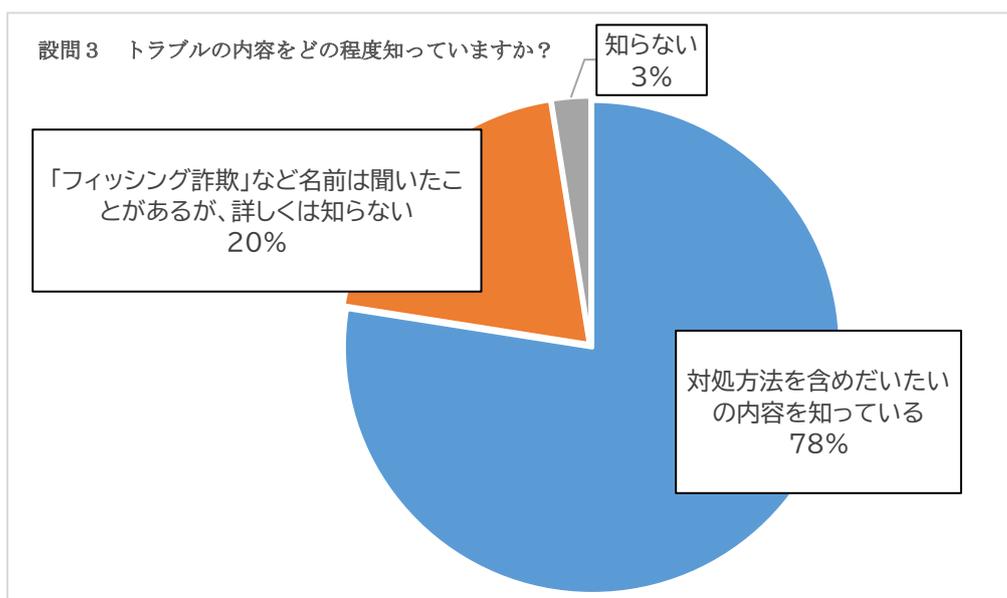


《フィッシング詐欺について》

設問2 近年、銀行やクレジットカード、ショッピングサイトを装った電子メールやSNSを送り、受け取った消費者に本物と錯誤させ、偽のウェブサイトに誘導して、ID やパスワードやクレジットカード情報を入力させて、金銭を搾取したり、個人情報や騙し取る「フィッシング詐欺」のトラブルが急増しています。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？



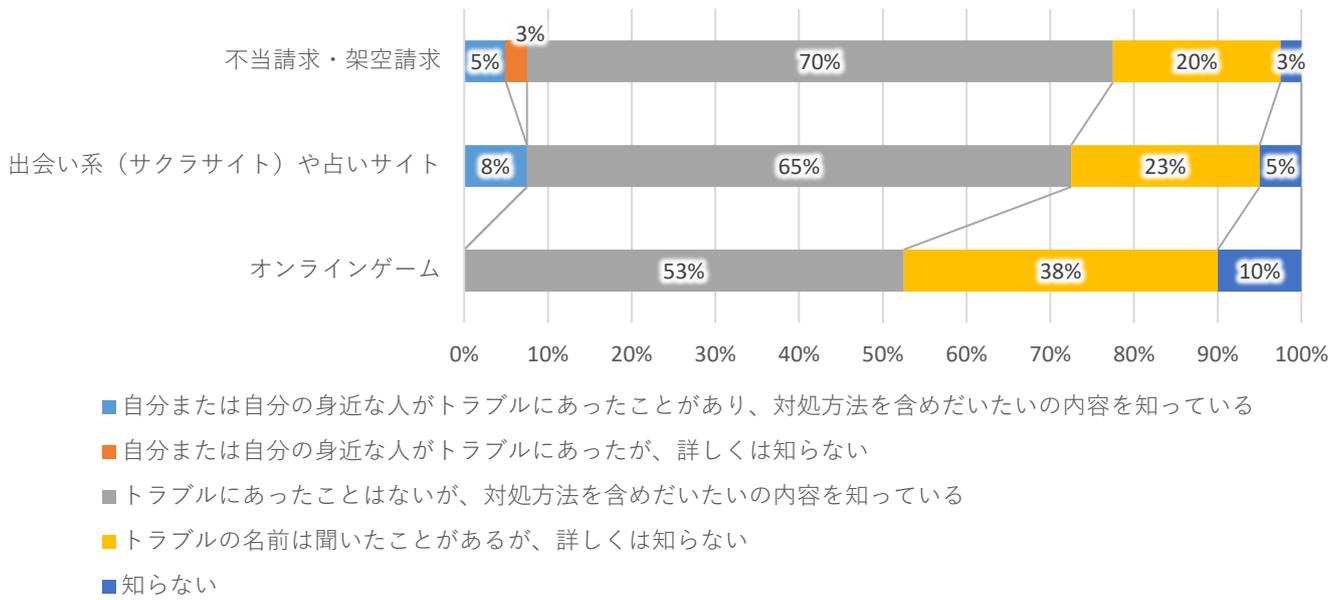
《デジタルコンテンツについて》

設問4 あなたやあなたの身近な人が、電話やメールによる不当請求・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）や占いサイト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？

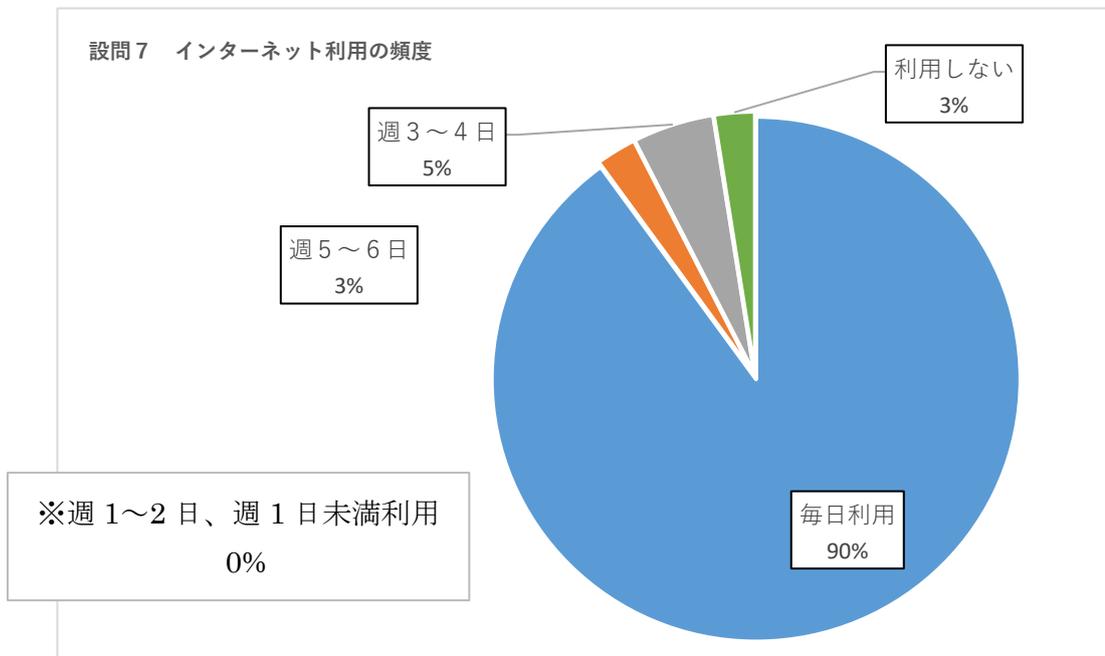
設問6 あなたやあなたの身近な人が、オンラインゲームによるトラブルにあったことがありますか？オンラインゲームによるトラブルでは、未成年の子供がオンラインゲームを利用して、高額請求された等の事例が起きています。対処方法を含めトラブルの内容についても知っていますか？

設問4-6. 自分または身近な人が、デジタルコンテンツによるトラブルにありましたか？

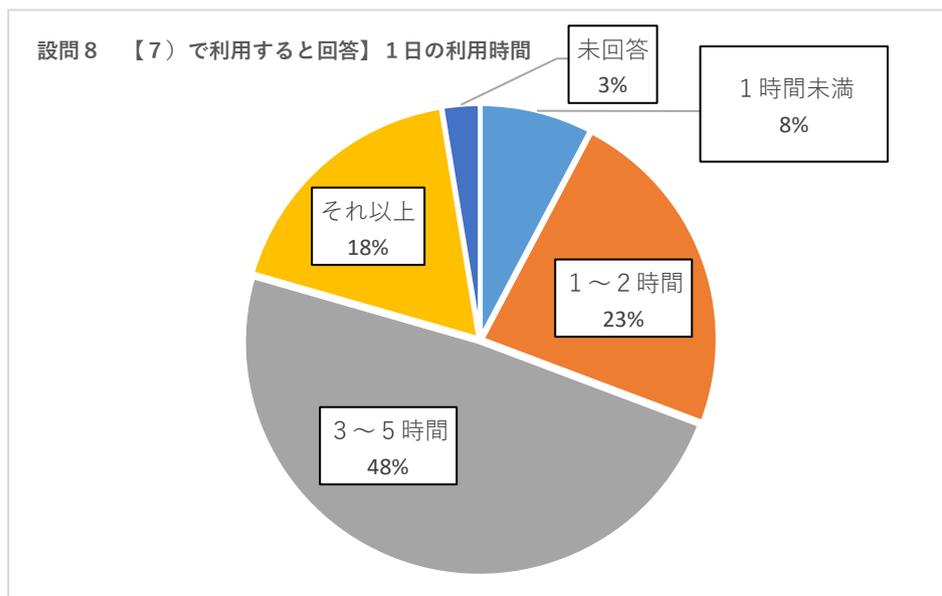


《インターネット通販・オークション・フリマアプリについて》

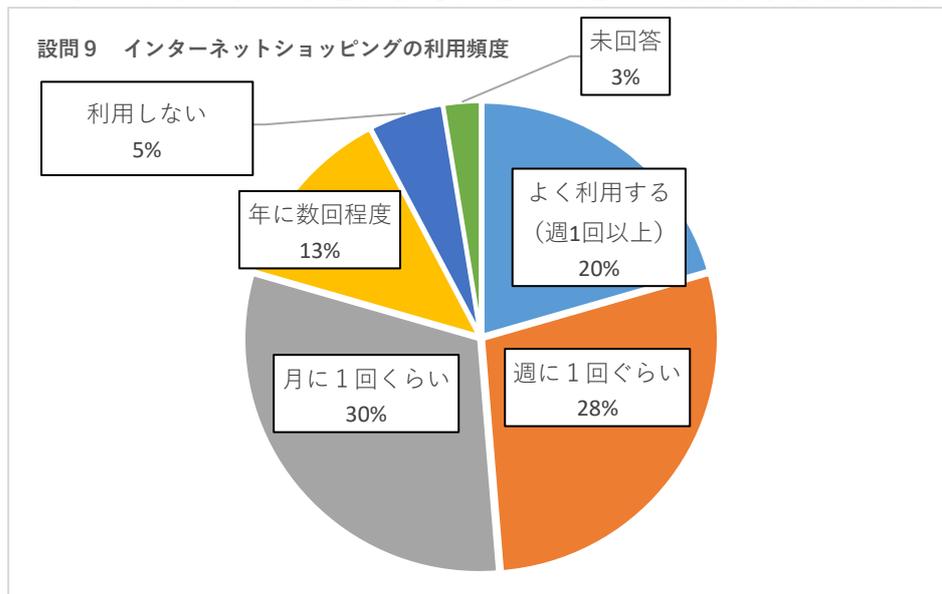
設問7 あなたは、インターネット（携帯電話・スマートフォン・パソコン・タブレット）をどのくらいの頻度で利用しますか？



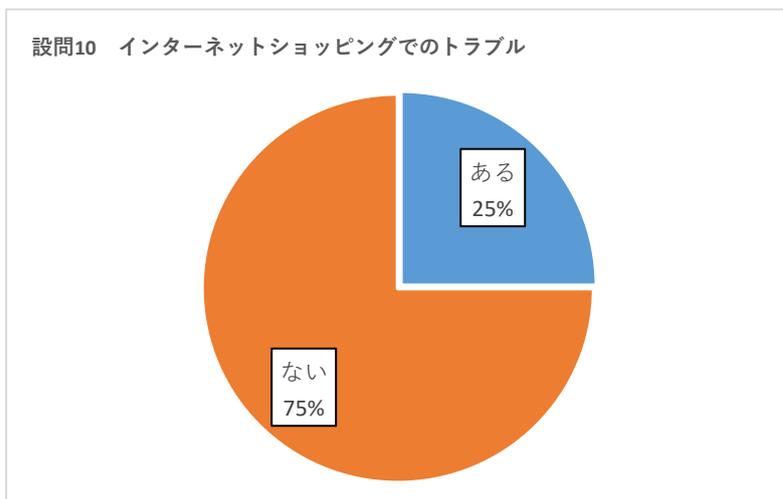
設問8 【設問7で利用すると回答した方】1日の利用時間はどのくらいですか？



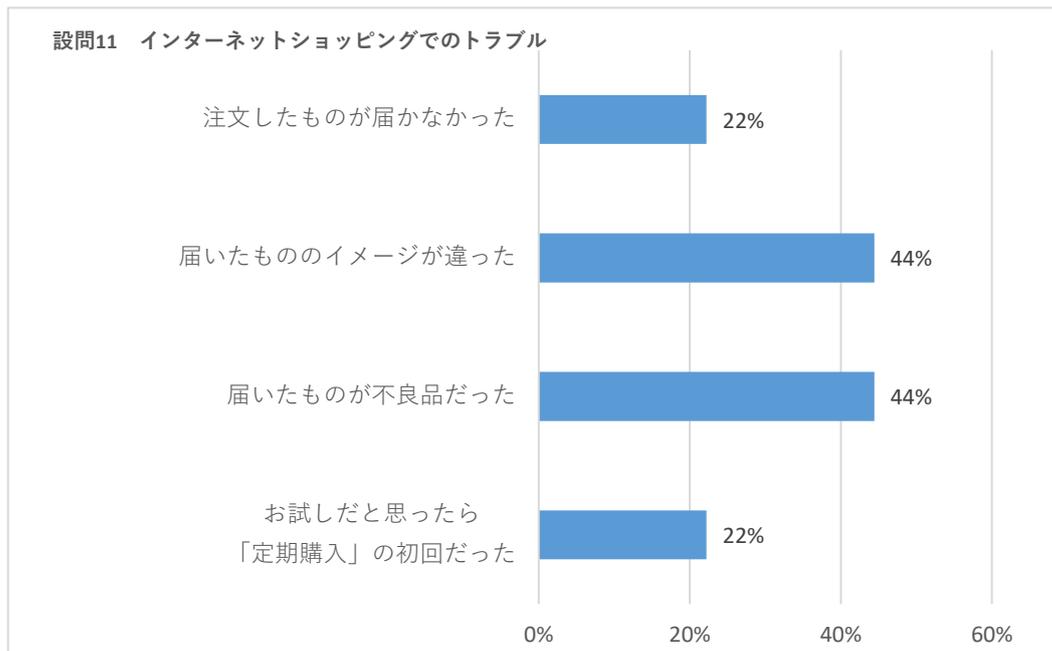
設問9 インターネットショッピングは、どのくらいの頻度で利用しますか？



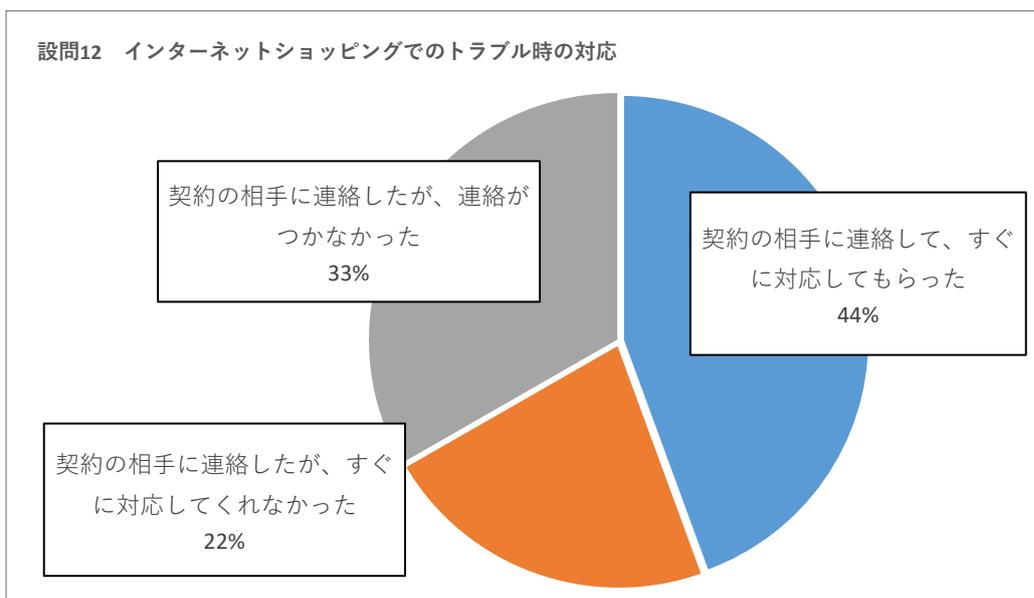
設問10 【設問9で利用すると回答された方】インターネットショッピングでトラブルに遭ったことがありますか？



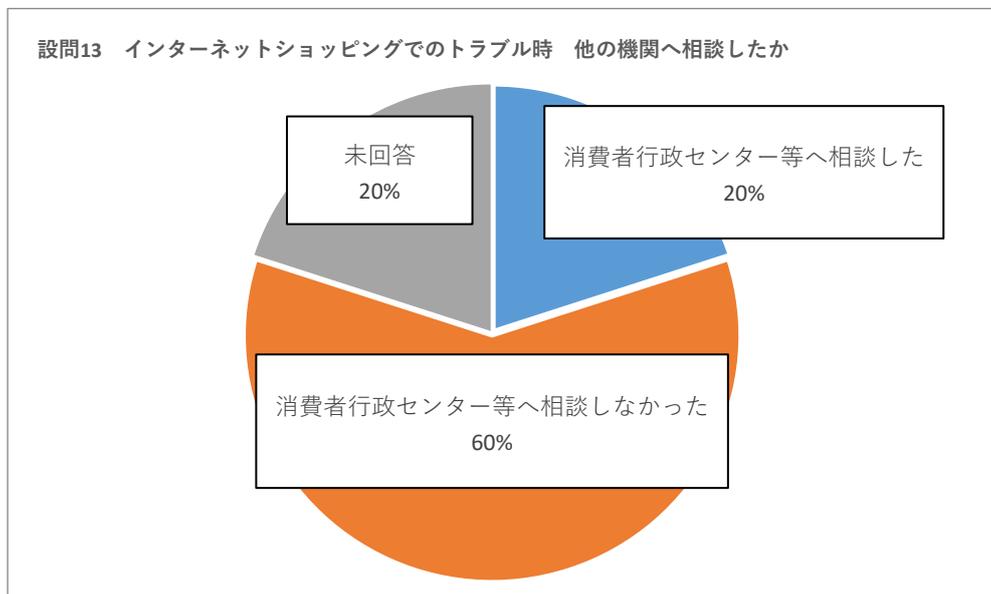
設問11 【設問10でトラブルにあったことがあると回答された方】どのようなトラブルでしたか？



設問12 【設問10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 13 【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 14 【設問 13 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）

- 購入したインターネットショッピングサイトの相談センター。業者へ連絡が取れなくなったためメールにて相談センターへ連絡したところ、間もなく業者から連絡がきた。

設問 15 【設問 13 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）

- そこまで高額ではなかったから。
- 時間とストレスを避けたい思いがあったため。また大手インターネットショッピングサイトで購入し、メールで問い合わせをしたが返事がなかったが、製造メーカーの相談室に電話し対応ができたため。
- 自分で相手に連絡し解決できたため。



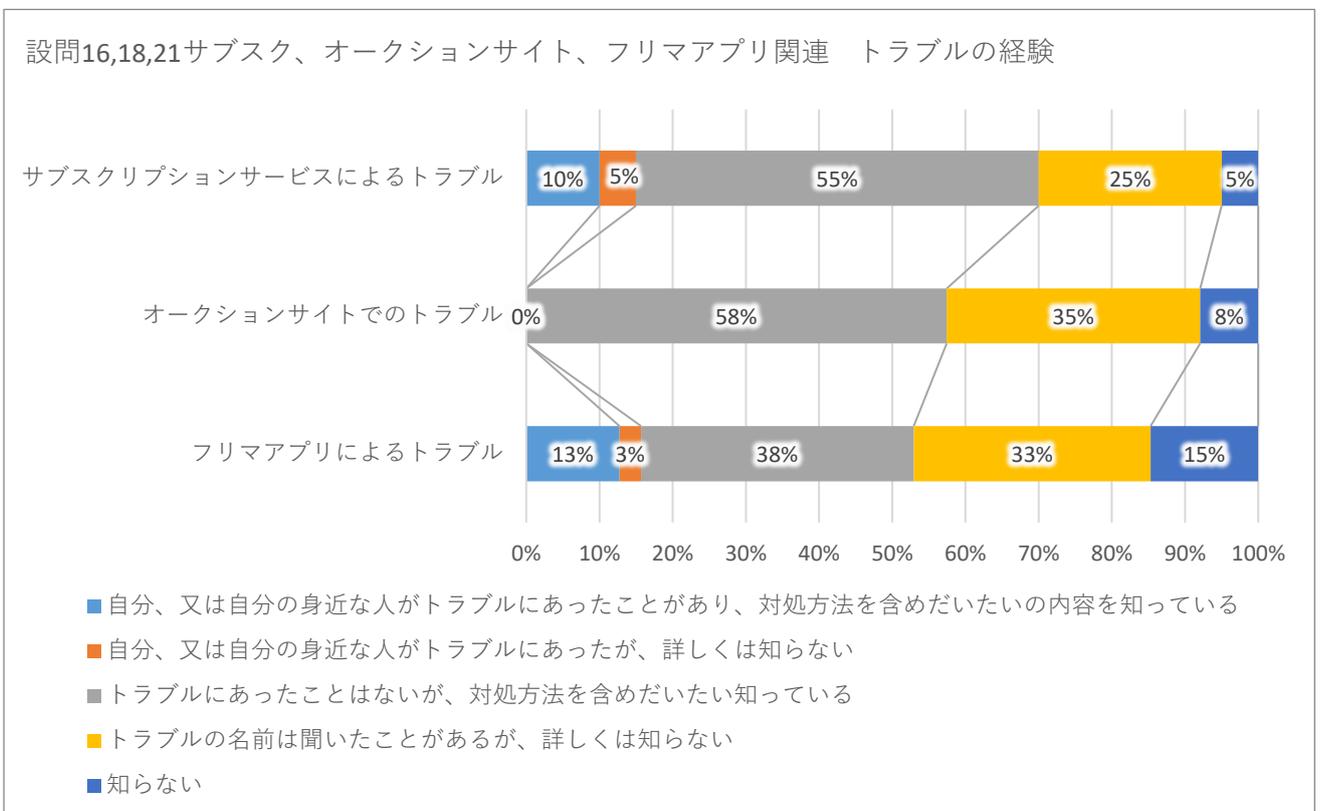
設問 1 6 主にネット通販で、定額料金を定期的に支払うことにより、一定期間、商品やサービスを利用することが出来る定額サービスをサブスクリプションサービス（サブスク）と言います。洋服やバッグ、映像配信や電子書籍、飲食店や美容院など、様々な分野のサービスがあり、一度契約すると、解約しない限り自動的に支払いが継続され、利用の有無にかかわらず料金が発生します。

あなたやあなたの身近な人がサブスクリプションサービスによるトラブルにあったことがありますか？また、対象方法も含めトラブルの内容について知っていますか？

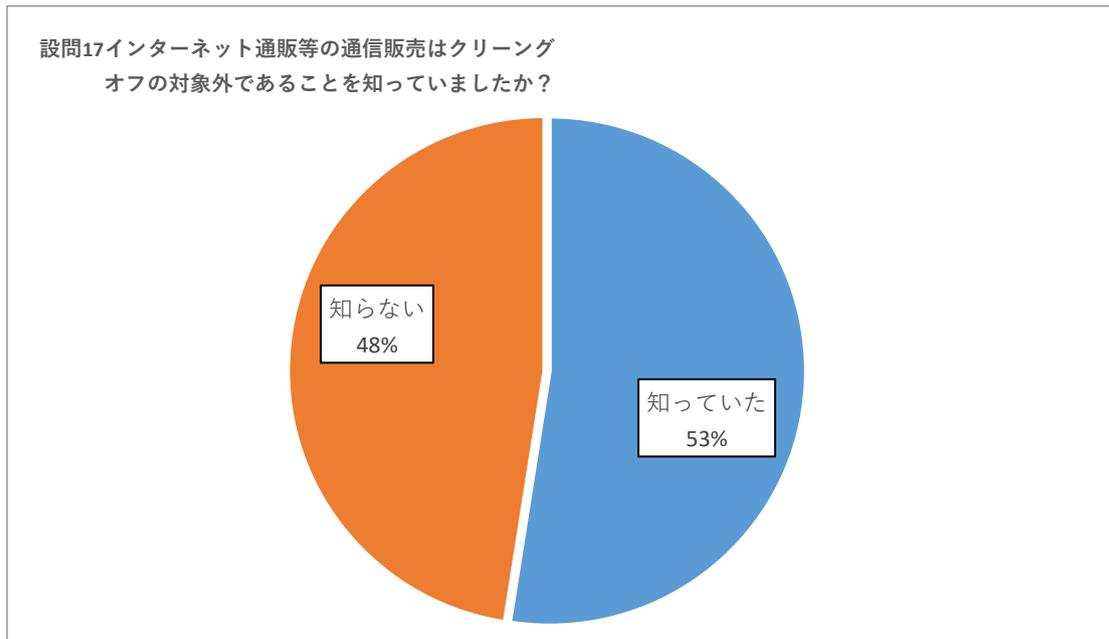
設問 1 8 オークションサイトで、商品を出品して落札者が代金を支払ってくれない、若しくは商品を落札して代金を支払ったのに商品が届かない、又は相手との連絡が取れない等のインターネットオークションによるトラブルについてお聞きします。

あなたやあなたの身近な人が、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？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？

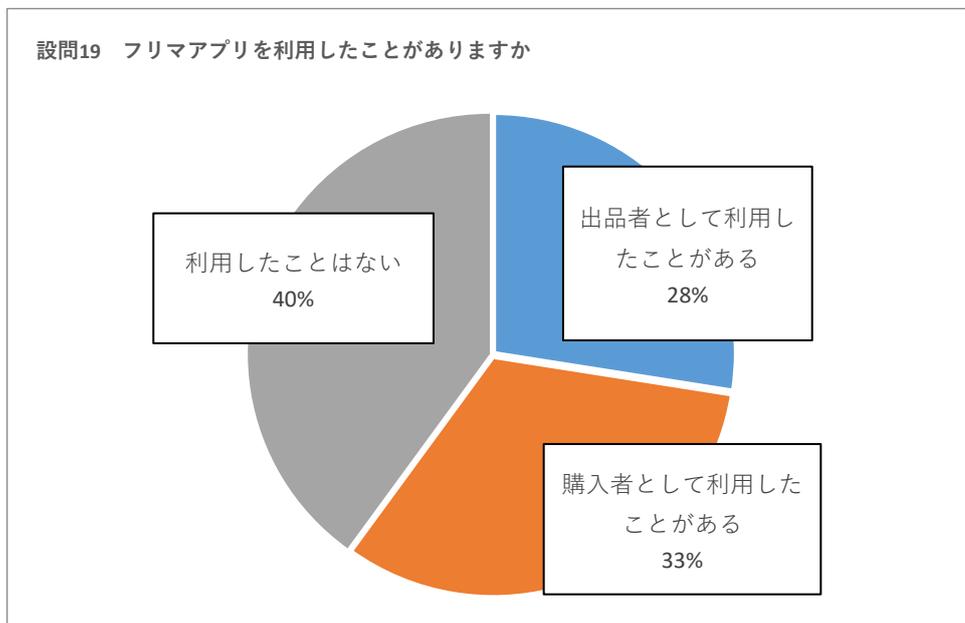
設問 2 1 あなたやあなたの身近な人が、フリマアプリによるトラブルにあったことがありますか？ また、対処方法を含めトラブルの内容について知っていますか？



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



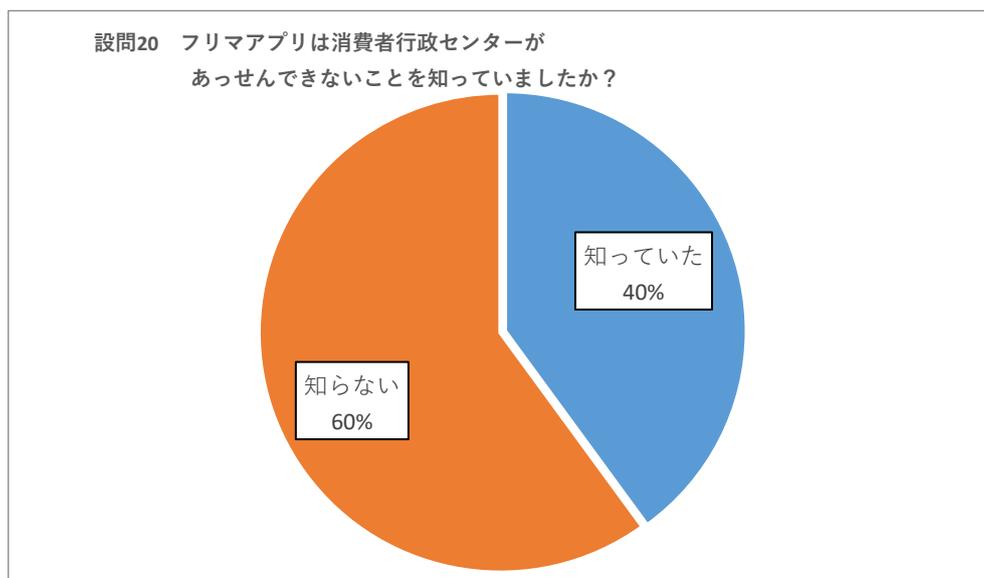
設問 19 フリマアプリを利用したことがありますか？



※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。



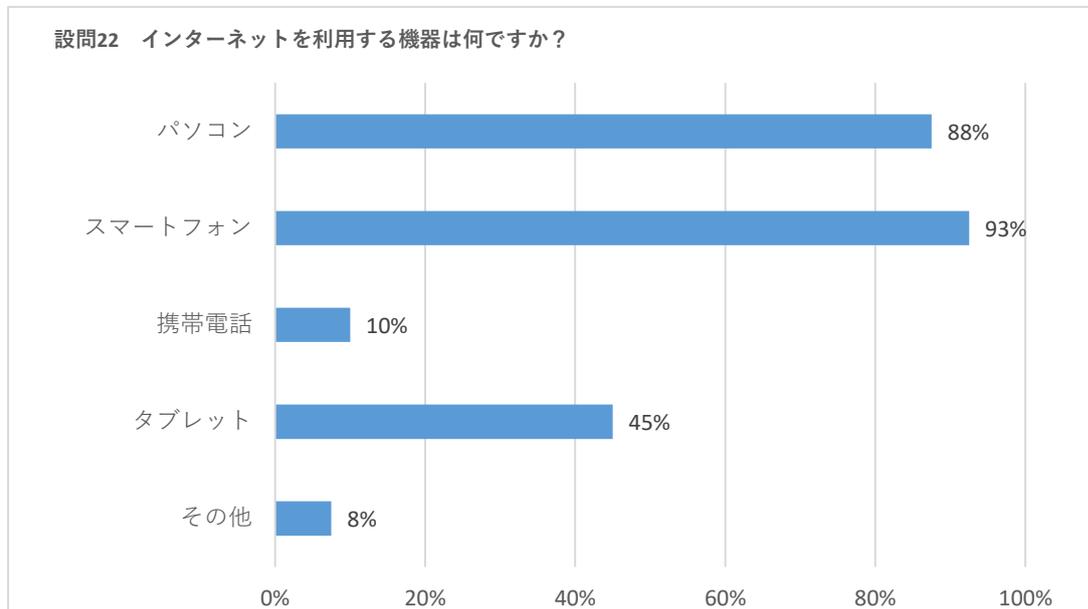
設問20 フリマアプリを利用した個人間取引は、消費者行政センターでもあつ旋できない自己責任が問われる取引だということを知っていますか？



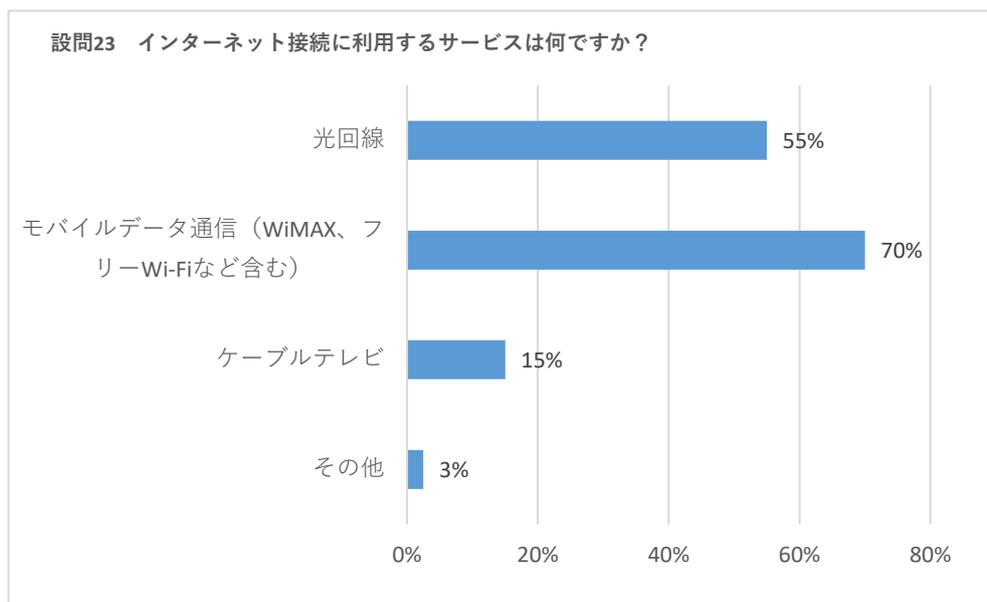
《携帯電話、インターネット回線の契約について》

最近トラブルが急増している電気通信サービス（携帯電話、インターネット回線の契約）についての質問です。

設問22 インターネットを利用する機器は何ですか？【複数回答可】

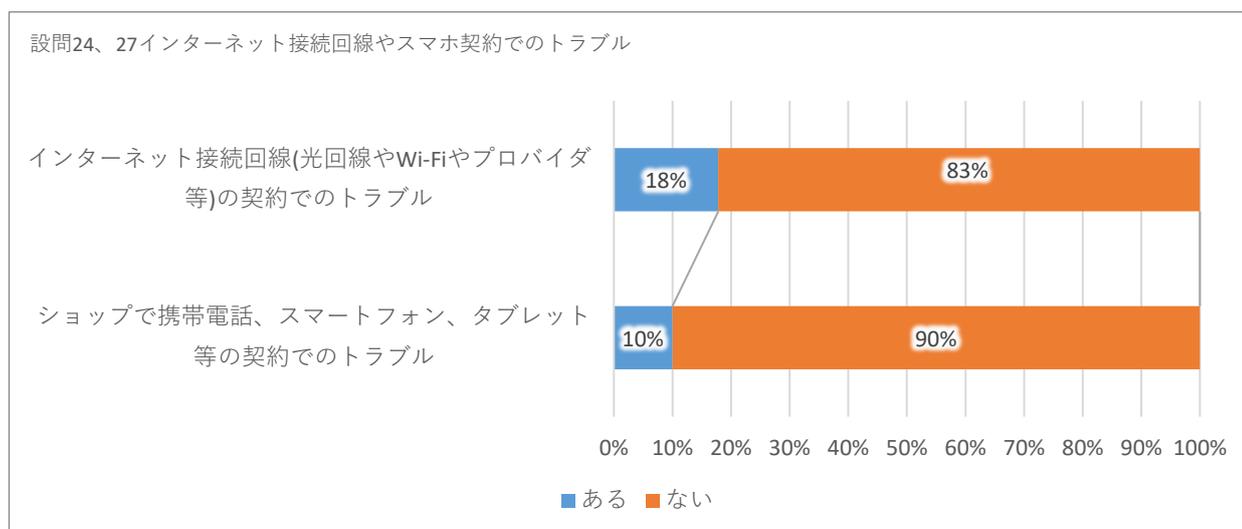


設問23 インターネット接続に利用するサービスは何ですか？【複数回答可】



設問24 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？

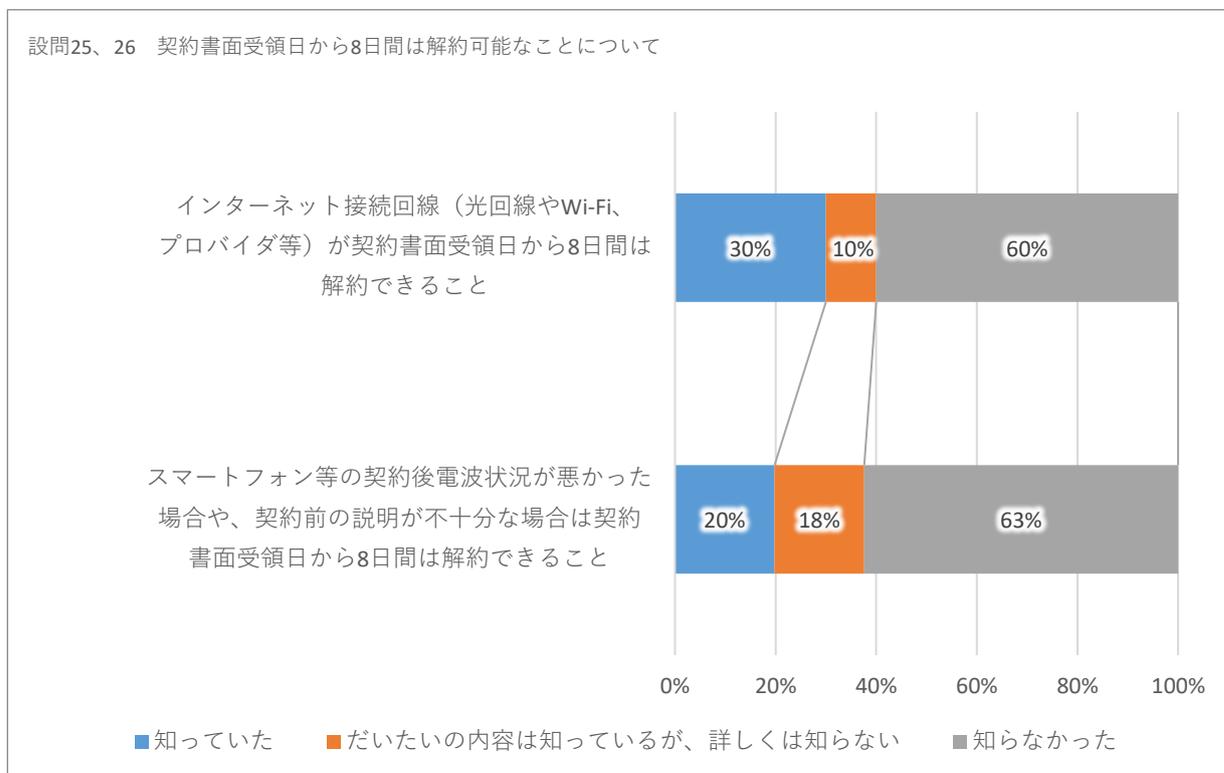
設問27 あなたやあなたの身近な人が、ショップで携帯電話、スマートフォン、タブレット等の契約をしてトラブルになったことはありますか？



設問28 「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でしたか？(100字以内で入力ください)

- ・オプションを初めだけつけるように言われたのをずっと払い続けていた。
- ・新規契約の時、キャンペーンだからはずせないと言われ営業トークが多く、こちらが疲れてしまう空気になったが、後で契約書類を見ると2年後からデータ料金有料と記載があり、コールセンタに電話して外してもらった。
- ・いつの間にか契約することになっていた。
- ・お客様センターに連絡しても的確な答えが返ってこない。

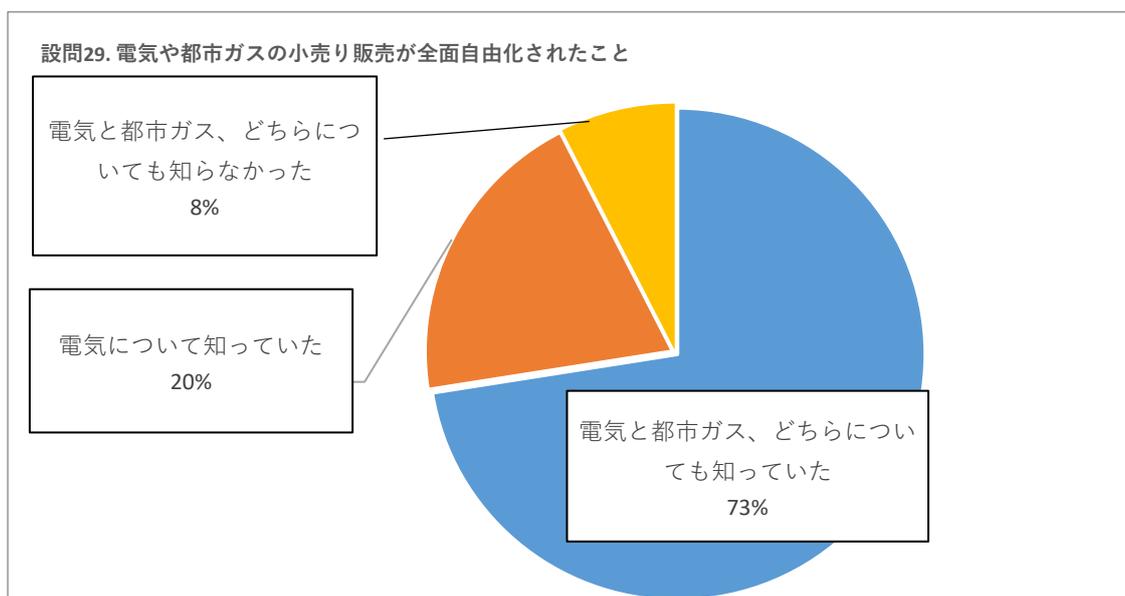
- 設問25 インターネット接続回線（光回線やWi-Fiやプロバイダ等）の契約は、契約書面受領日から8日間は「初期契約解除」制度で解約が可能となったことをご存知でしたか？
- 設問26 ショップで携帯電話、スマートフォン、タブレット等の契約をした時、電波の状況が不十分と判明した場合や、契約前の説明等が不十分であった場合に限り、契約書面受領日から8日間は「確認措置」で、解約が可能となったことをご存じでしたか？



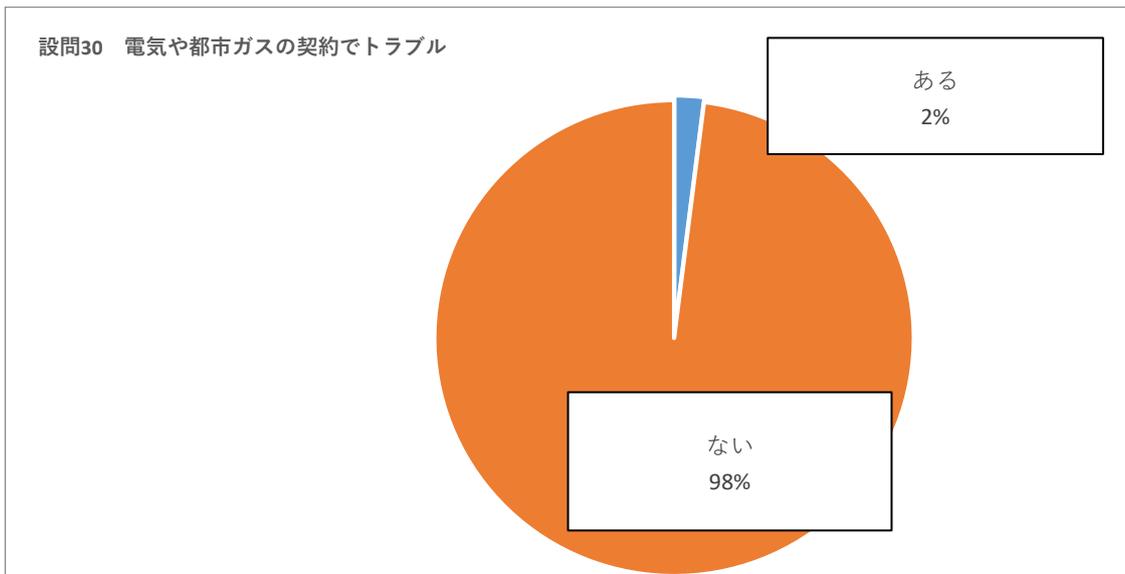
《電気・都市ガスについて》

小売販売の全面自由化に伴い、電話勧誘や訪問販売によるトラブルが増えている電気・都市ガスについての設問です。

- 設問29 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？



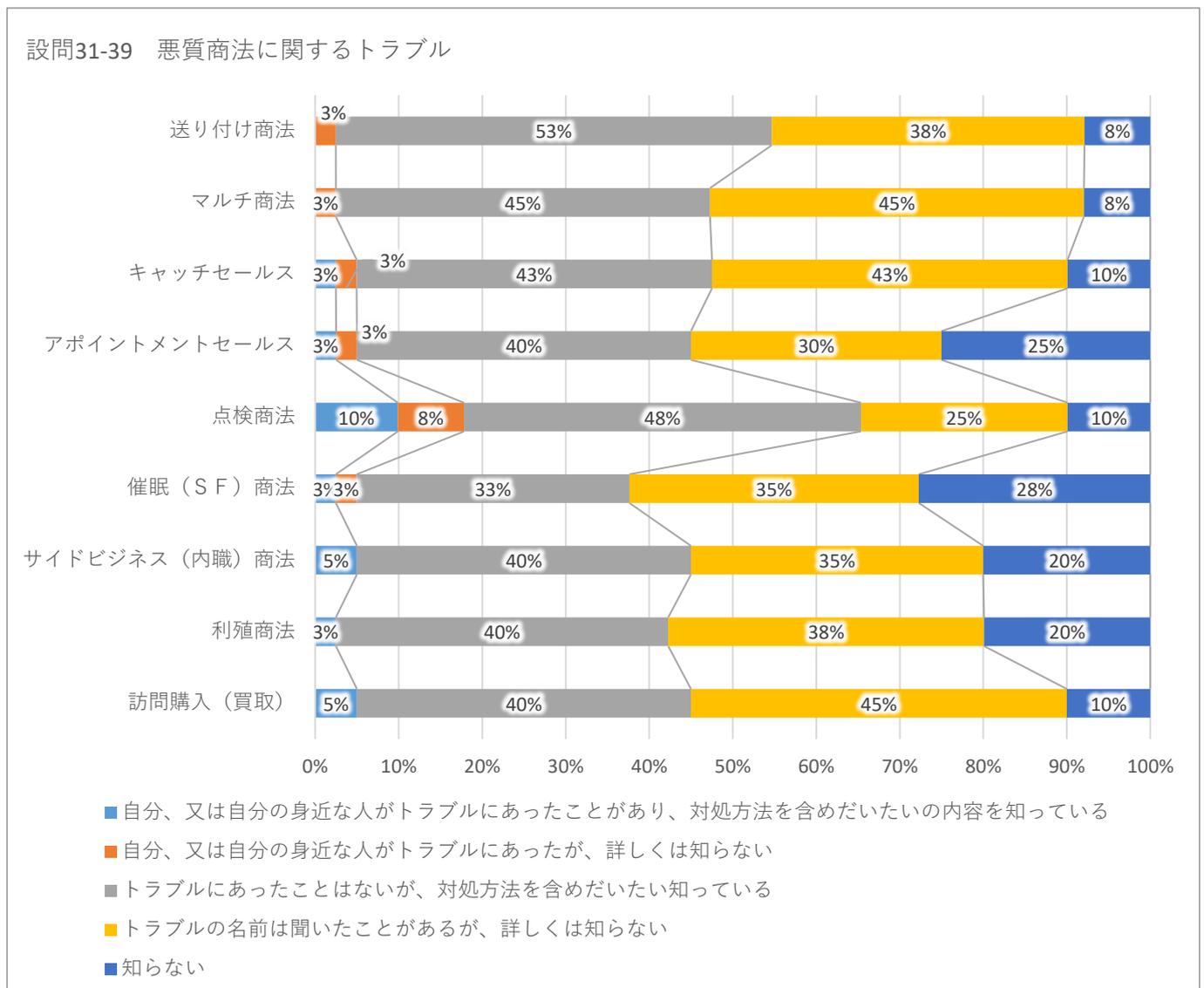
設問 30 電気や都市ガスの契約でトラブルになったことはありますか？



《悪質商法（問題の多い商法）事例について》

悪質商法（問題の多い商法）事例についての設問です。

設問 31～設問 39 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？



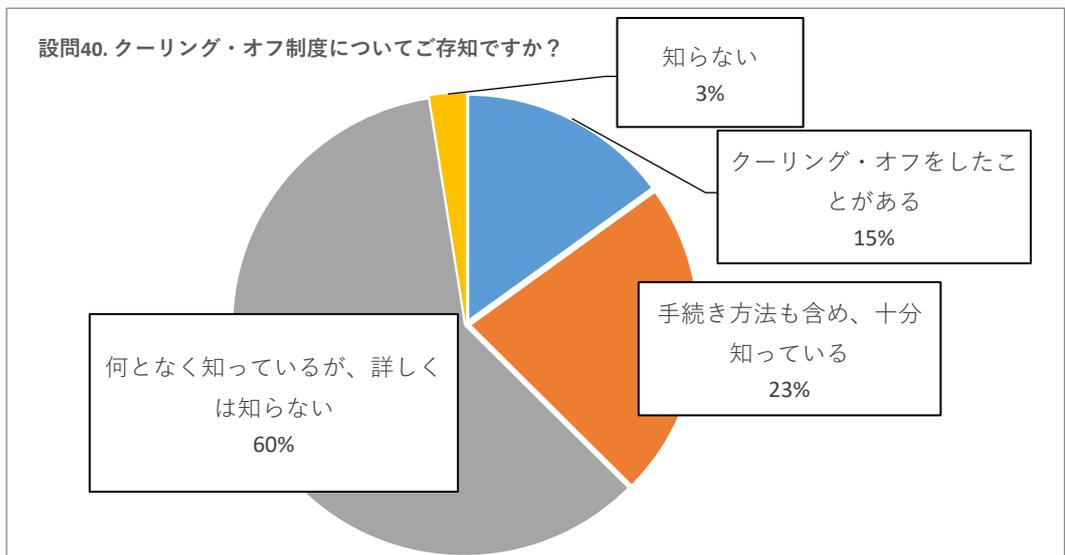
※「送り付け商法」を規制する法律（特定商取引法）が改正され、注文していないのに一方的に送り付けられた商品は、直ちに処分することができるようになりました。

※「催眠（SF）商法」とは、路上で「健康によい品をあげる」と声をかけたり、閉め切った会場で日用品などを無料で次々と配り、得した気分させ、最終的には市場価格より数倍もする高額な商品を特別割引と売りつけたり、空き店舗で格安食品等を「健康講話」の後に販売し、定期的に通わせて、高額な健康食品等を販売したりする等のものです。

《クーリング・オフについて》

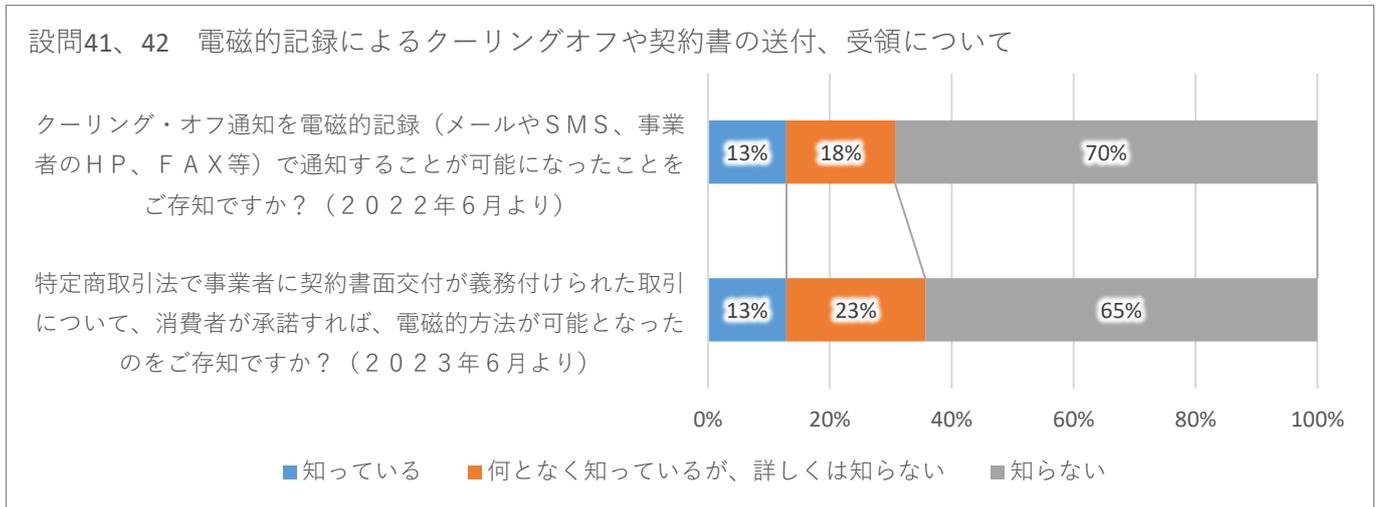
クーリング・オフは、いったん契約の申し込みや契約の締結をした場合でも、特定の取引において契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申し込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度です。この制度に関する設問となります。

設問 40 クーリング・オフ制度についてご存知ですか？



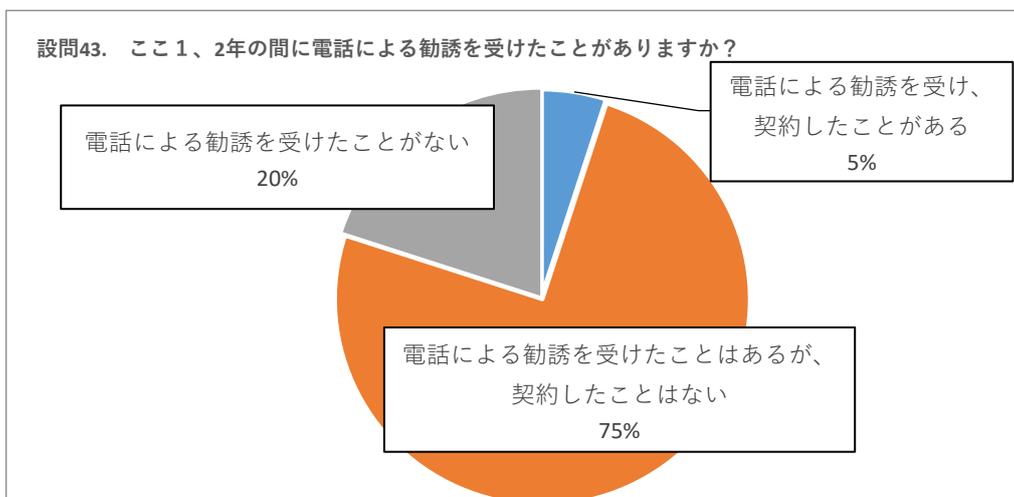
設問 41 クーリング・オフ通知を電磁的記録（メールやSMS、事業者のHP、FAX等）で通知することが可能になったことをご存知ですか？（2022年6月より）

設問 42 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？（2023年6月より）

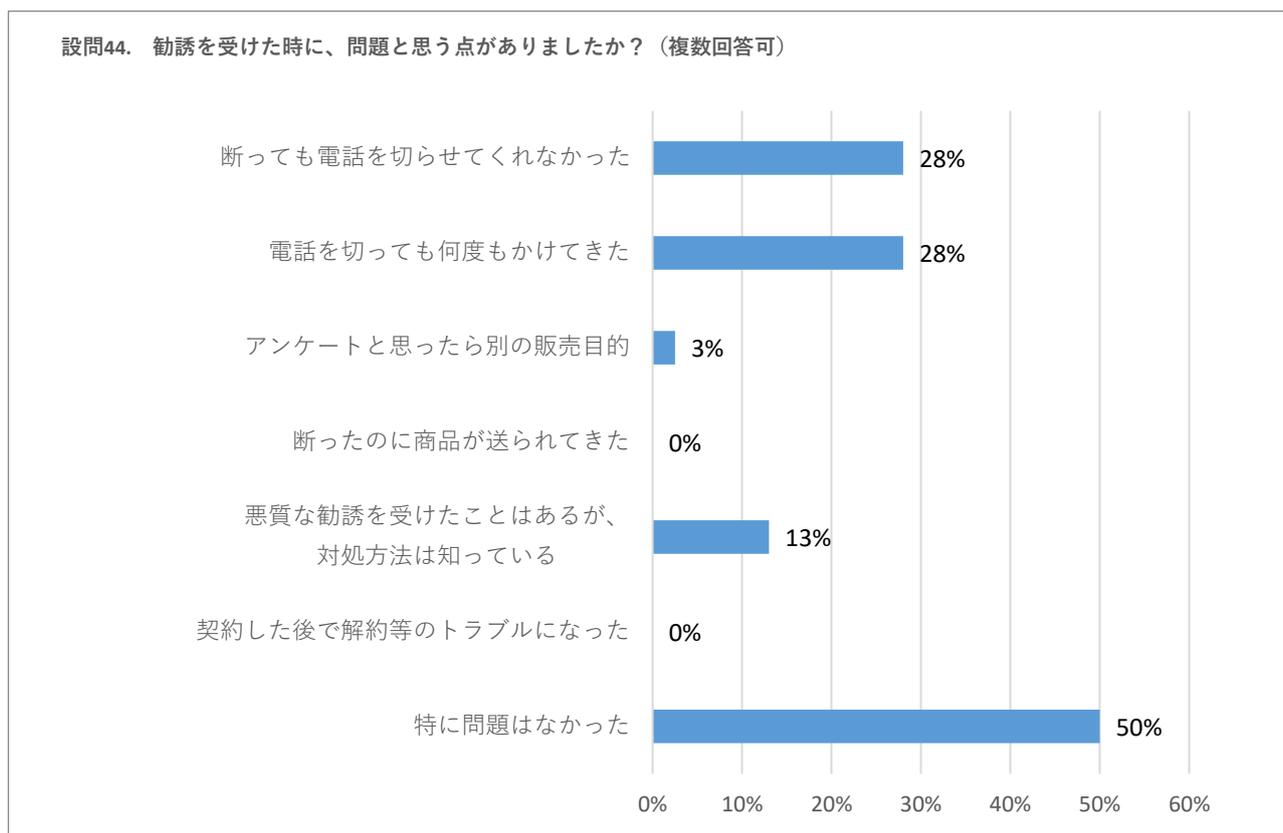


《電話勧誘販売について》

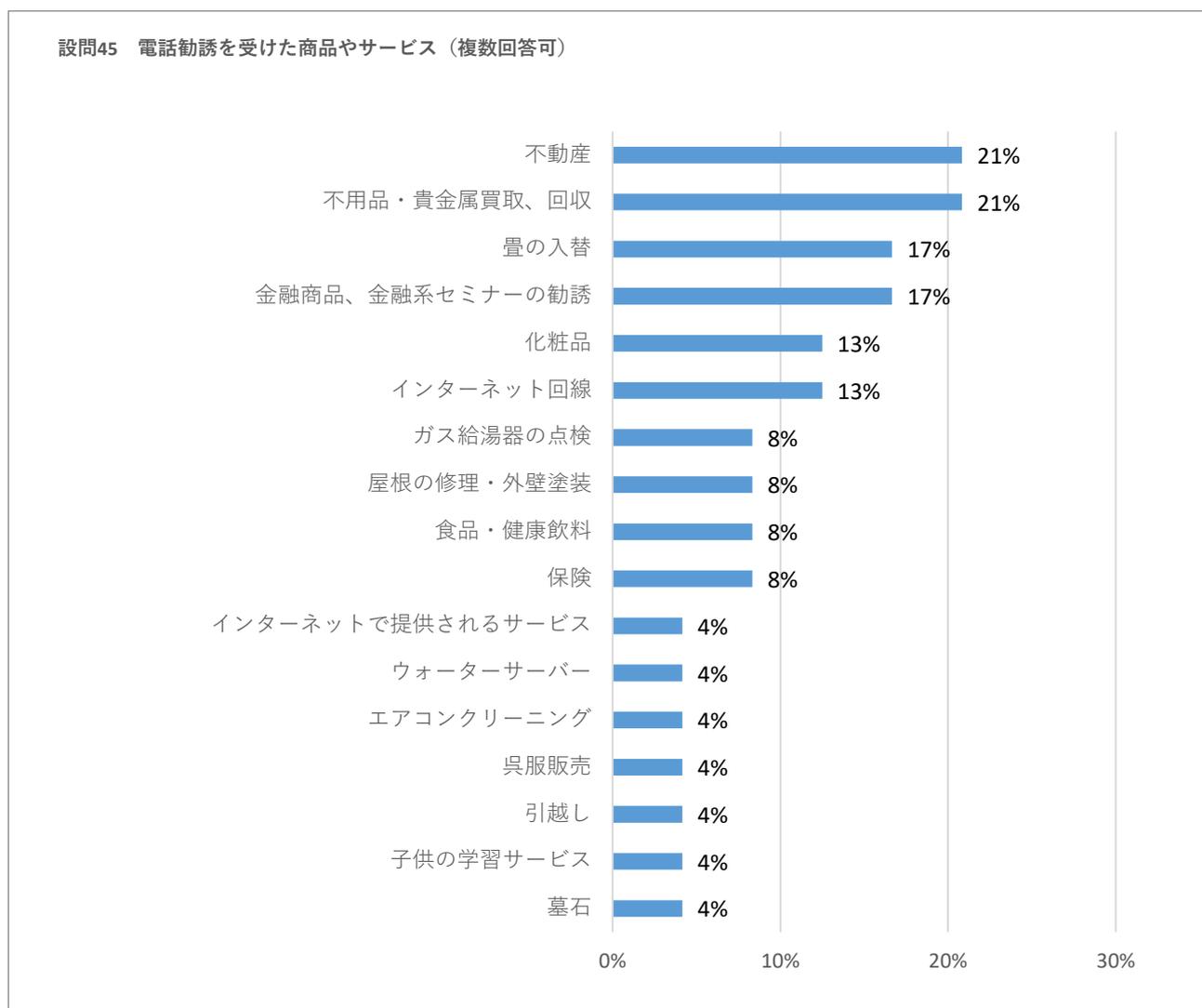
設問 43 あなたやあなたの身近な人が、ここ1、2年の間に電話による勧誘を受けたことがありますか？



設問 44 【設問 43 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】

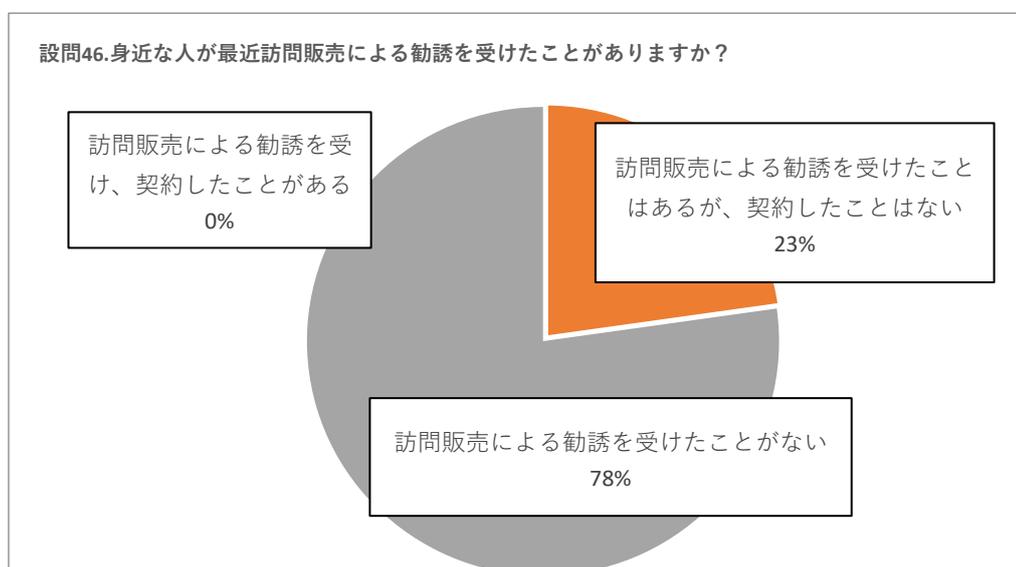


設問 45 【設問で勧誘を受けたことがあると回答された方】勧誘を受け、又は契約したものは何ですか？

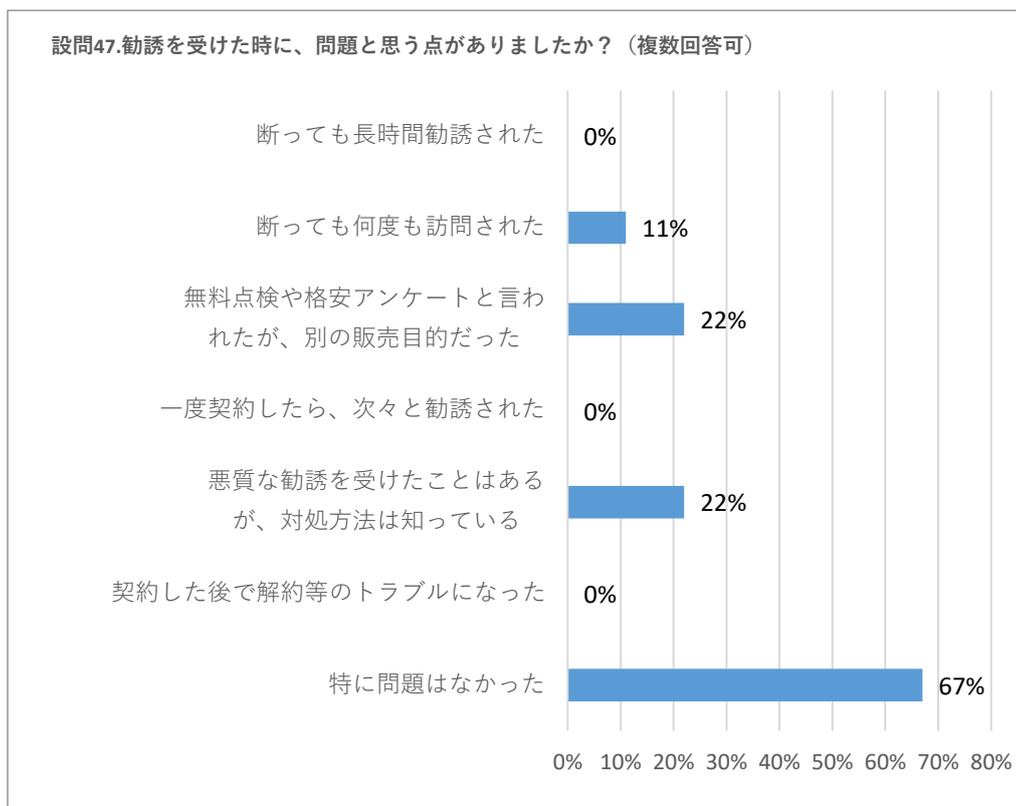


《訪問販売について》

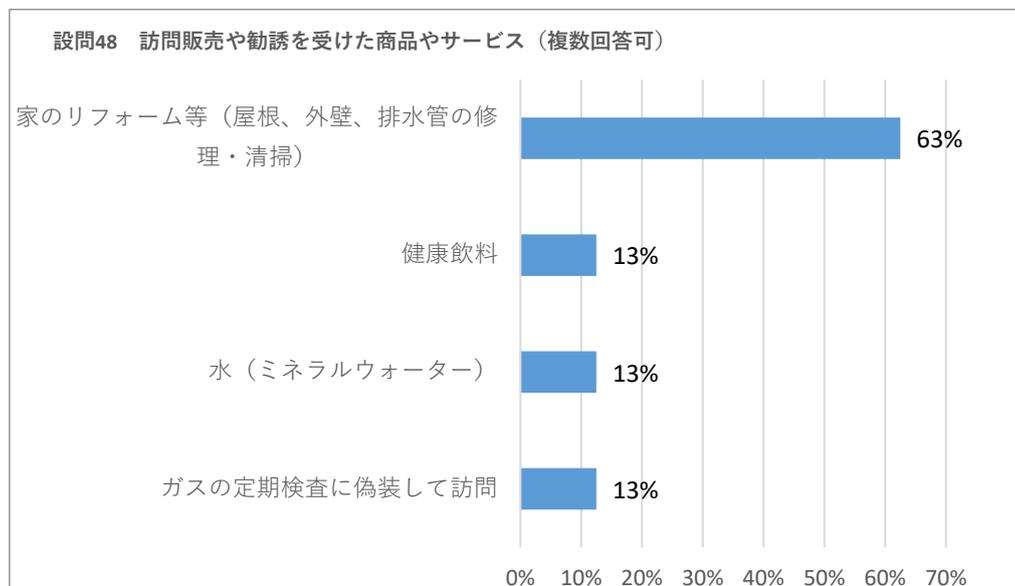
設問 46 あなたやあなたの身近な人が、ここ1、2年の間に訪問勧誘を受けたことがありますか？



設問 47 【設問 46 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】

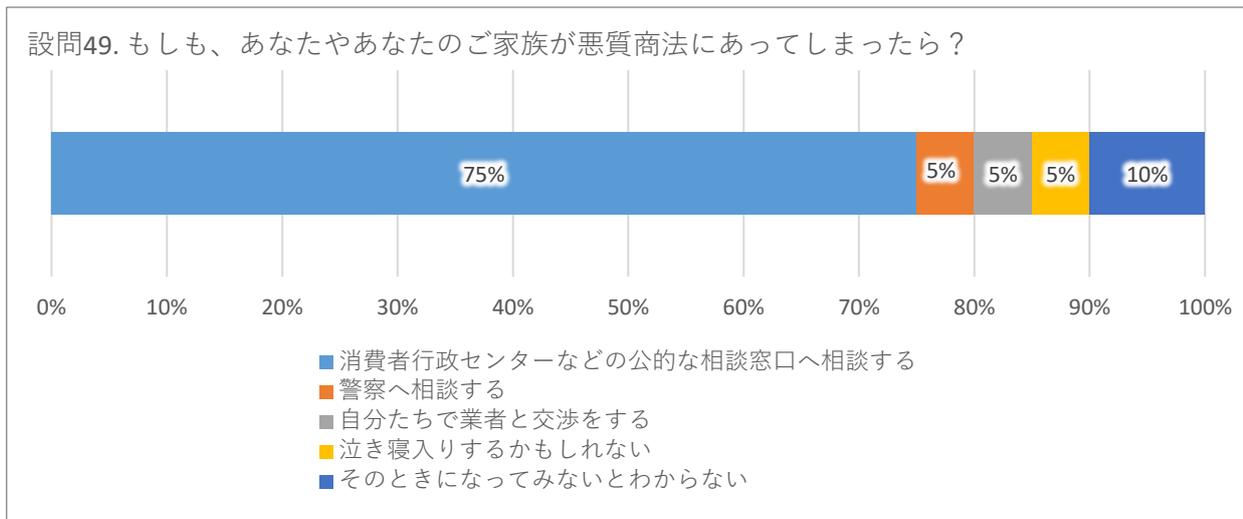


設問 48 【設問 46 で勧誘を受けたことがあると回答された方】勧誘を受け、又は契約したものは何ですか？

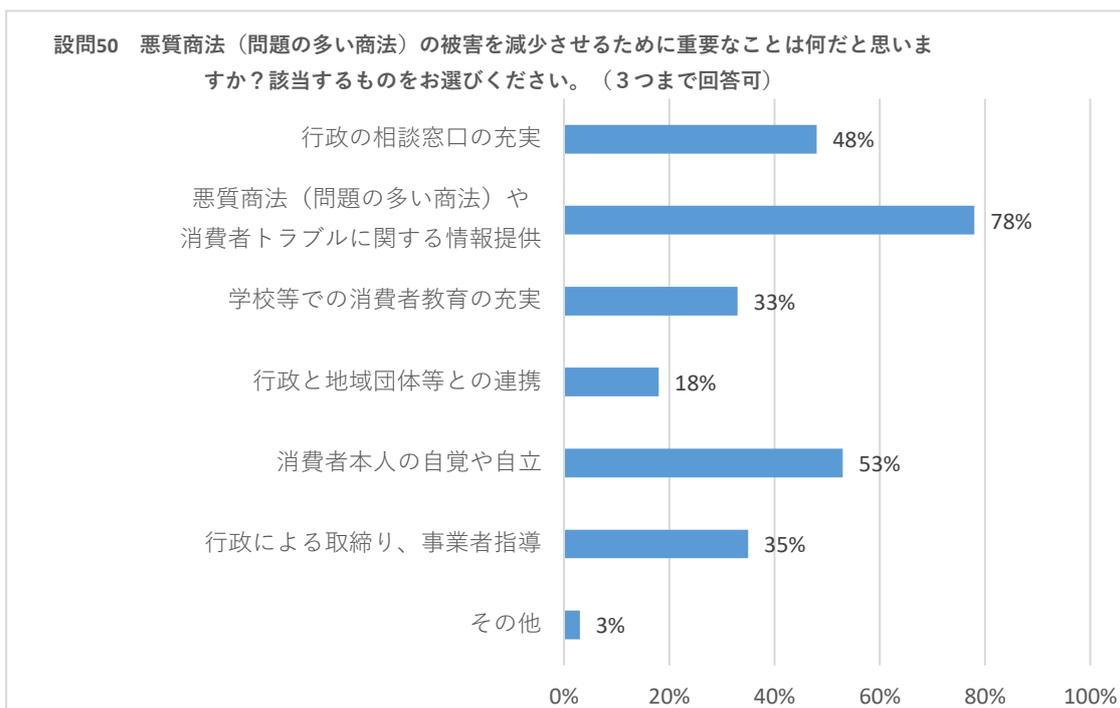


《悪質商法（問題の多い商法）や消費生活トラブルへの対策について》

設問 49 もしも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？



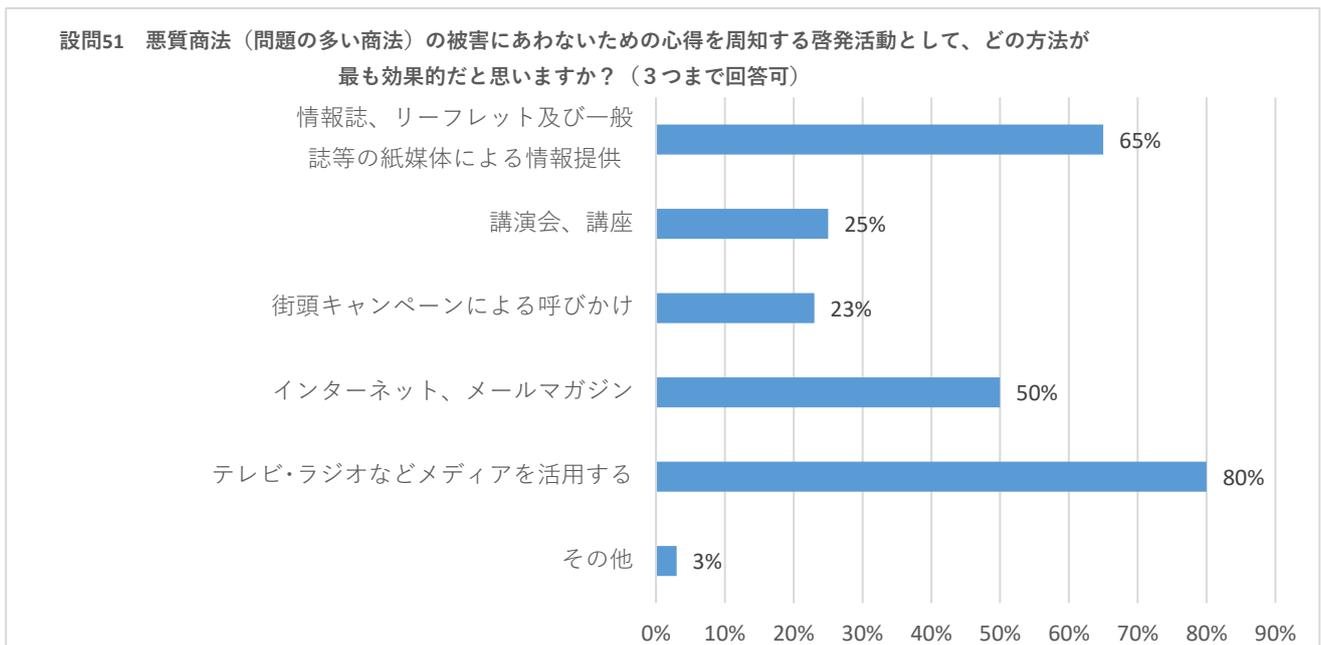
設問 50 悪質商法（問題の多い商法）の被害を減少させるために重要なことは何だと思いま
 すか？【3つまで回答可】



＜その他の回答＞

- 職場が悪質商法（を扱う職場）だった場合、すぐに転職先が見つかることや、（悪質商法を扱う職場が）給料が安定している仕組み。

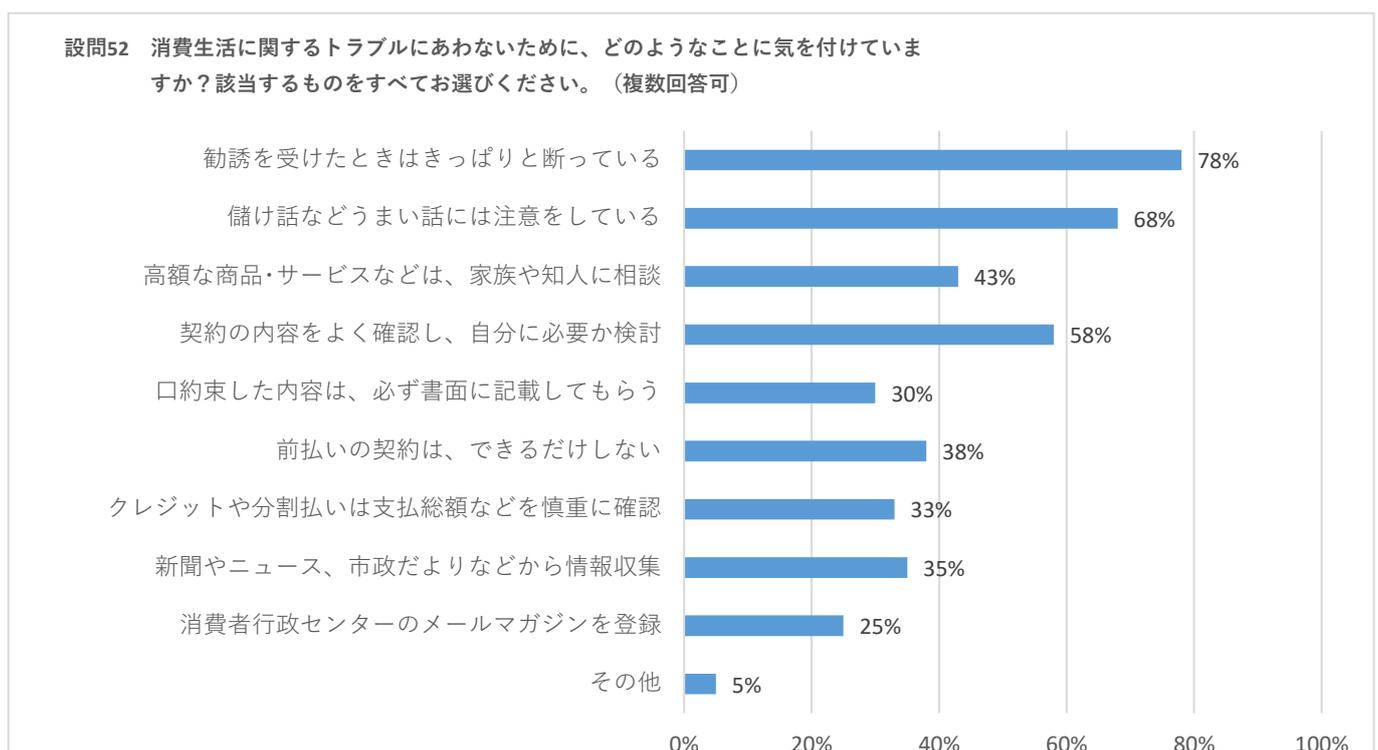
設問 51 悪質商法(問題の多い商法)の被害にあわないための心得を周知する啓発活動として、どの方法が最も効果的だと思いますか？【3つまで回答可】



＜その他の回答＞

- 行政、銀行等の金融機関を利用し、広範囲に周知し、一人一人の意識を高めることが必要。特に若い世代は、犯罪意識なく犯罪に手を染める人もいるため、就職できないとか、銀行口座がつかれないとか、あらゆるリスクを教育の場で伝えてほしい。

設問 52 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】

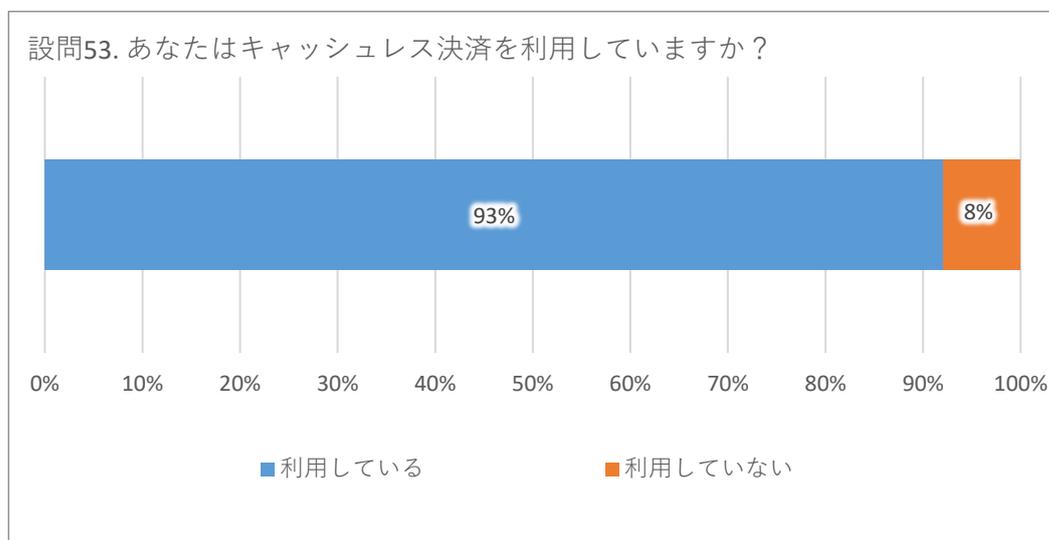


＜その他の回答＞

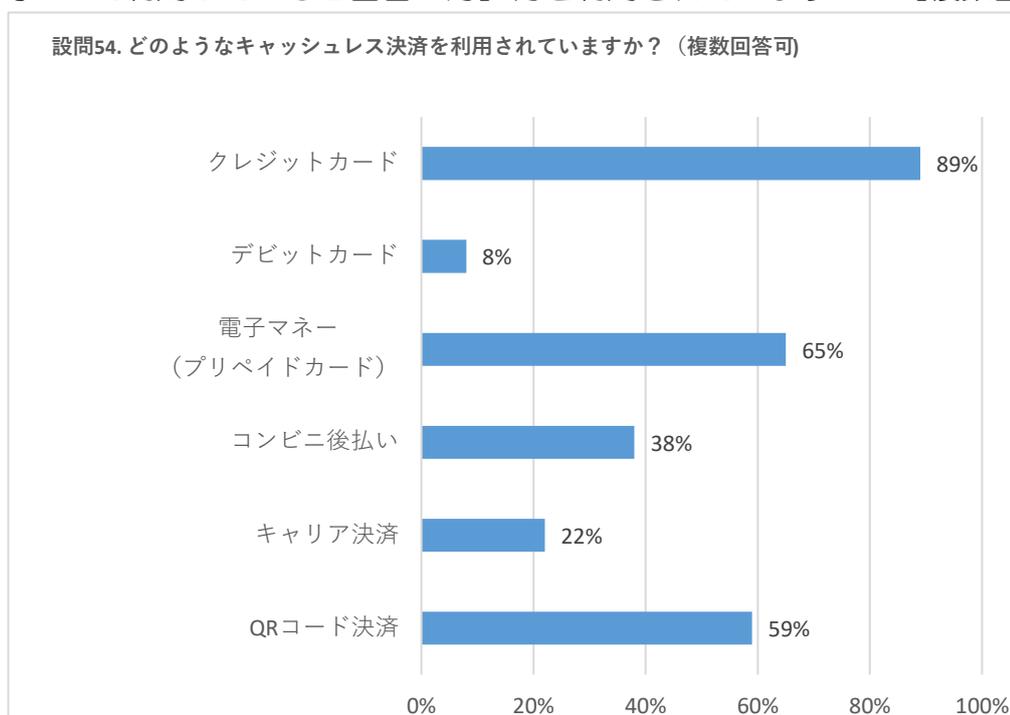
- ・知らない電話には出ない。
- ・あまり気を付けていないと思うので、どうすればいいかこれから考えたい。

《キャッシュレス決済について》

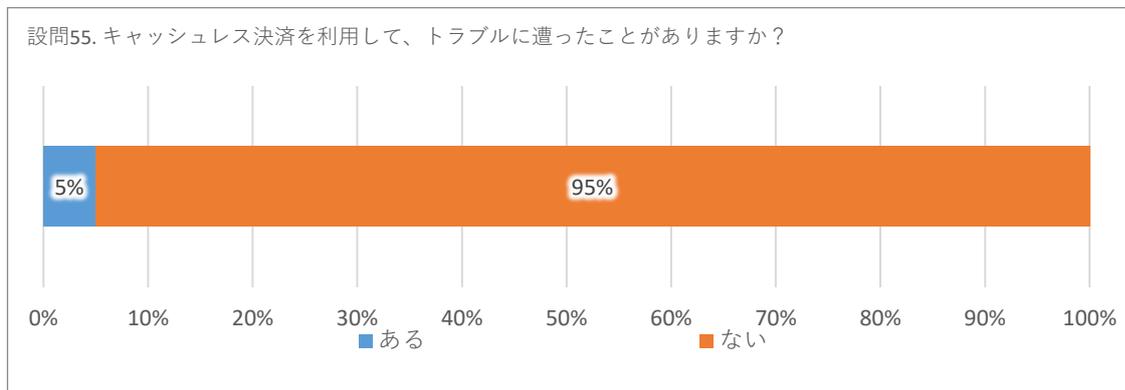
設問 53 キャッシュレス決済を利用していますか？



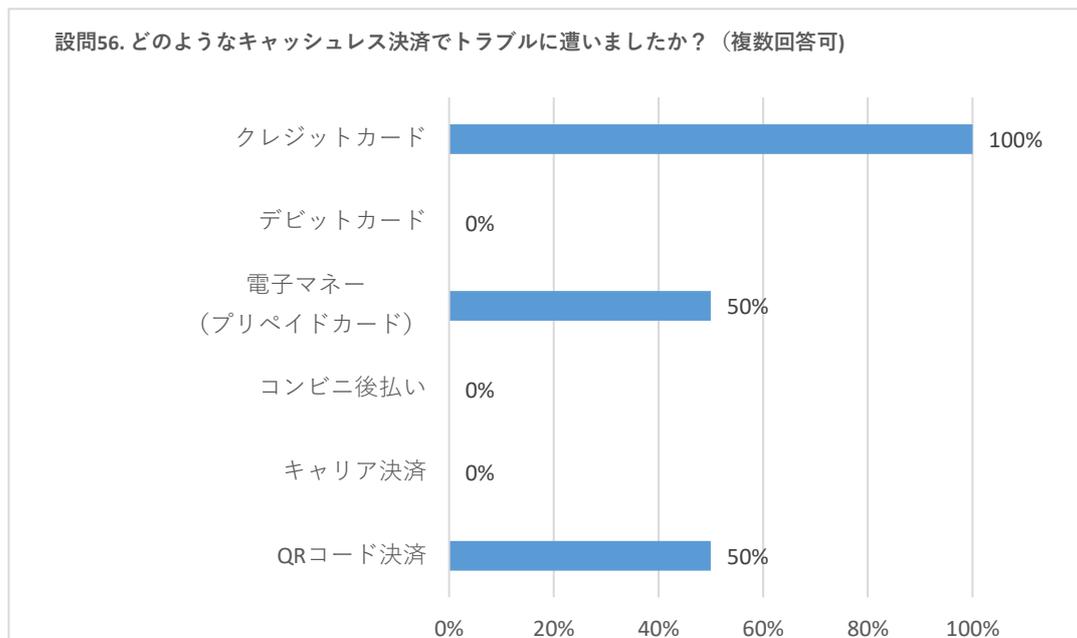
設問 54 【設問 53 で利用していると回答の方】何を利用されていますか？【複数回答可】



設問 55 【設問 53 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 56 【設問 55 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？（複数回答可）

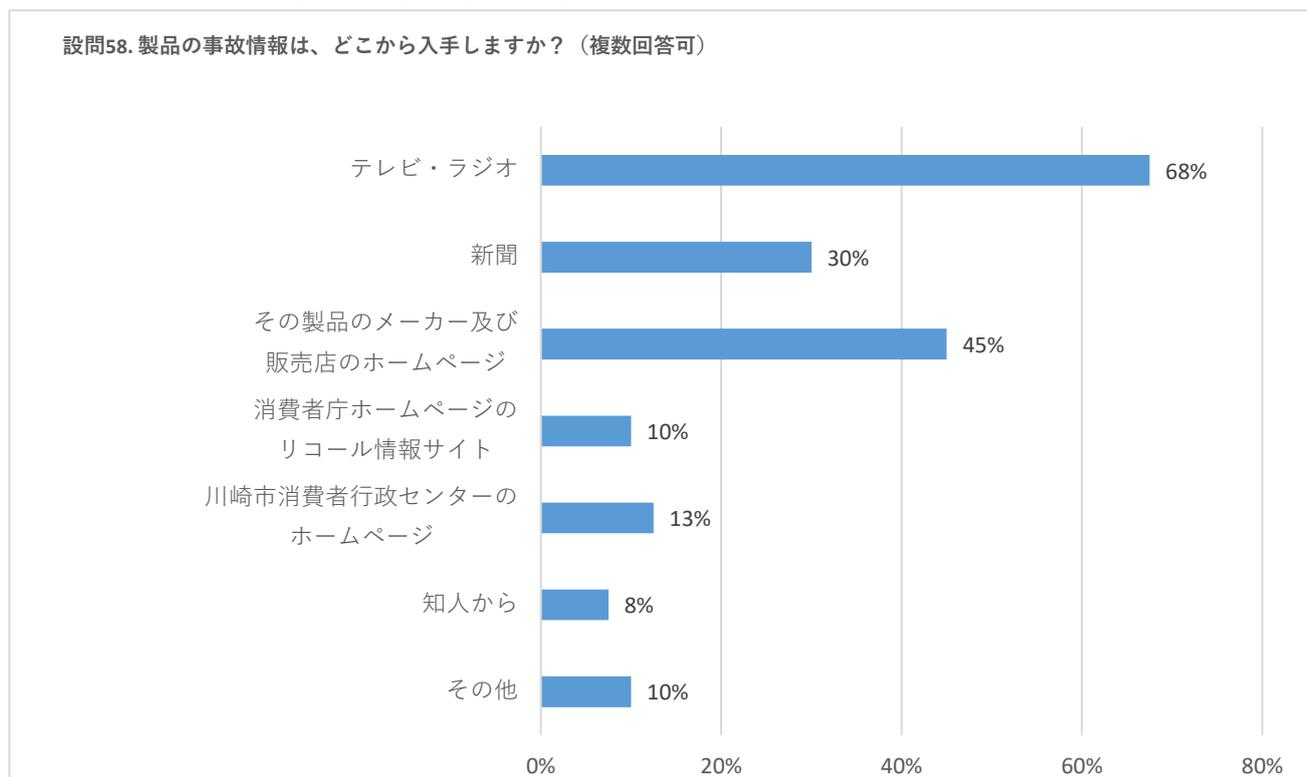


設問 57 設問 16 であると回答された方にお聞きします。
具体的にどのようなトラブルに遭いましたか？

- 不正請求

《製品事故について》

設問 58 製品の事故情報は、どこから入手しますか？（複数回答可）

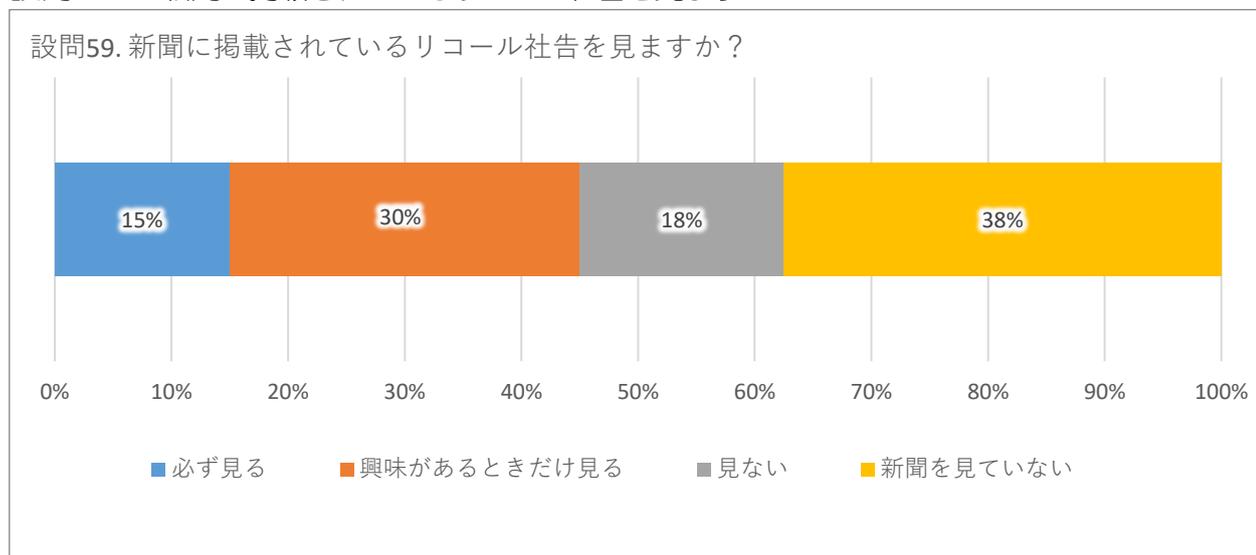


＜その他の回答＞

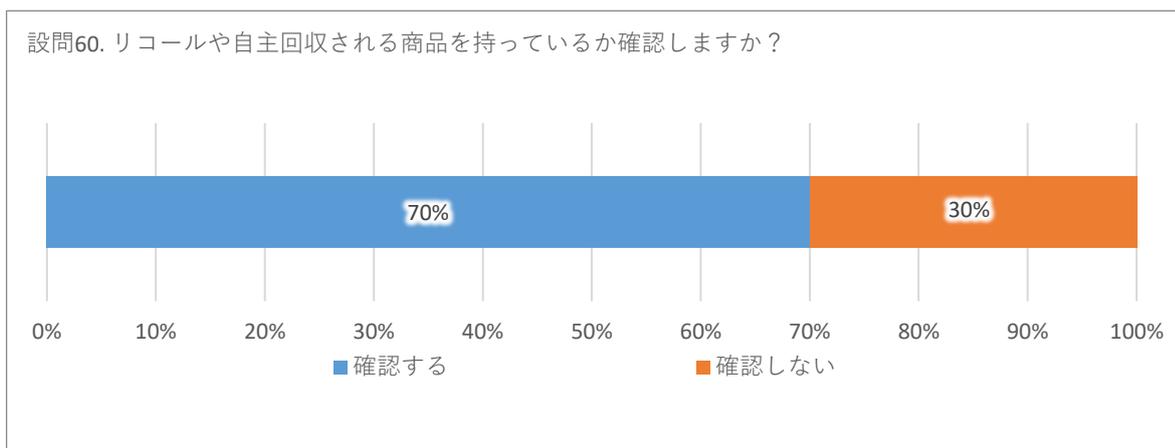
- ダイレクトメール
- SNS
- メーカーに登録してあると事故情報が送られてくる
- nite のメルマガ

※nite（ナイト）：独立行政法人 製品評価技術基盤機構。工業製品の安全や品質にかかわる業務を技術面からサポートしており、製品安全に関する新着情報をお届けする「PS マガジン（製品安全情報メールマガジン）」を配信している。

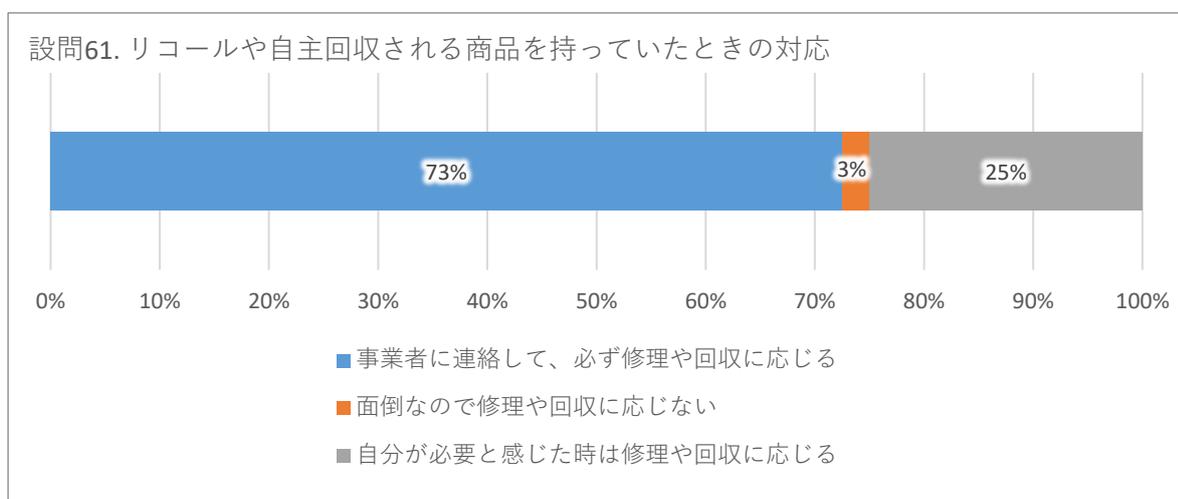
設問 59 新聞に掲載されているリコール社告を見ますか？



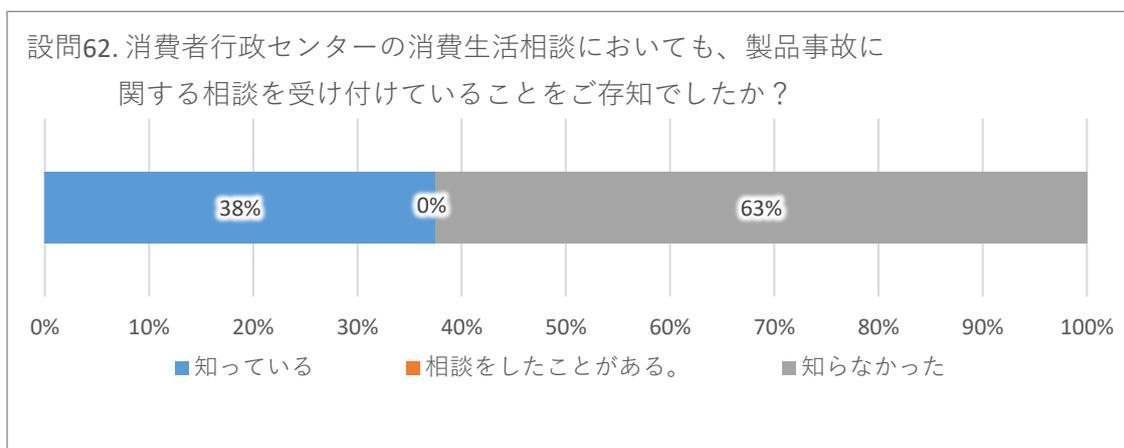
設問 60 リコールや自主回収される商品を、持っているかどうか確認しますか？



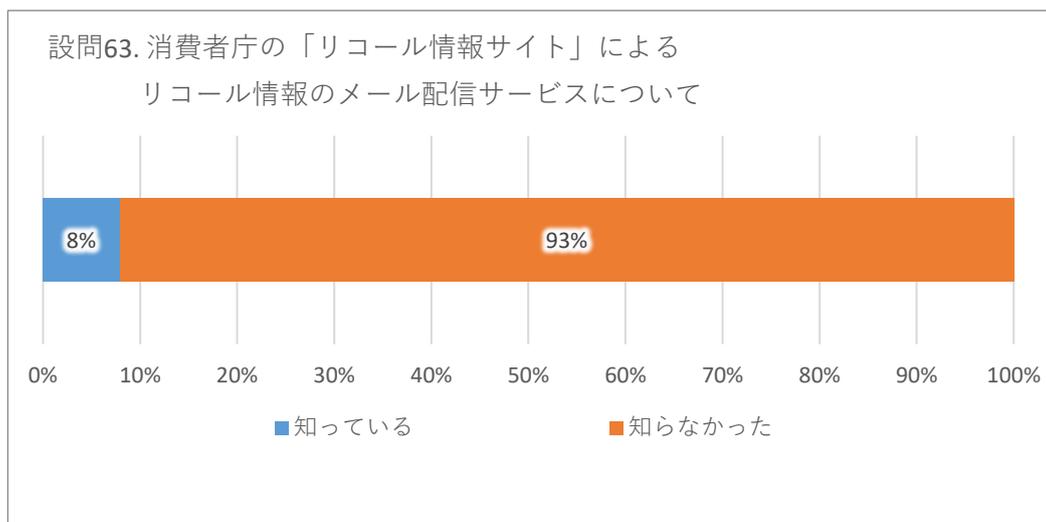
設問 61 リコールや自主回収される商品を持っていたとき、どのように対応しますか？



設問 62 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 63 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

消費者庁 リコール情報サイト

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

すべてのカテゴリー

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](#)



小林製薬「ナイシヘルプ+コレステロール」 - 回収命令



小林製薬「ナットウキナーゼさらさら粒ゴールド」 - 回収命



小林製薬「紅麹コレステヘルプ 60粒20日分、90粒30日分、式」 - 交換/回収



アンカー・ジャパン「電気掃除機(自走式)」 - 交換/回収

食料品	家電製品
住居品	文具・娯楽用品
光熱水品	被服品
保健衛生品	車両・乗り物
建物・設備	その他(特集など)

新規登録情報

[一覧を見る](#)



2024/10/03
文具・娯楽用品

バンダイ「ヘビロボ アンパンマン なかよしコンサート」 - 返金/回収



2024/10/03
食料品

南淡路農業公園「コアラと島プリン」 - 返金/回収

リコール関連ニュースリリース

2024/03/26

[紅麹を含む健康食品関係について](#)

2024/10/01

[消費生活用製品の重大製品事故:リコール製品で火災等\(電気掃除機\(自走式\)\)](#)

2024/09/18

[消費生活用製品の重大製品事故:リコール製品で火災等\(リチウム電池内蔵充電器、電動アシスト自転車\)](#)

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

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

X（旧 twitter）での情報発信もあります。



本文へ > よくあるご質問 > サイトマップ

文字サイズ変更 小 中 大



サイト内検索 検索 > 拡張検索

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

印刷

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ついて、消費者への注意喚起等を含め、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X（旧 twitter）でも情報発信します。X（旧 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。



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

白書・報告書

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

《消費生活に関するトラブル全般について》

設問 64 消費生活に関するトラブル全般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

情報発信と行政の役割について

- ・ インターネットを使ったトラブルが多い。行政からの情報発信が重要で、紙媒体や掲示物、街頭での告知も必要。
- ・ 消費者センターや警察がしっかりと相談に乗ってほしい。

高齢者への配慮について

- ・ 高齢者に情報が届くように、紙ベースでの情報発信はまだ必要。
- ・ 独居高齢者が多く、情報の「知る」、「理解する」、「対処する」を伝える方法を考えるべき。

悪質商法への対応

- ・ 不用品買取業者の査定が不適切で、悪質商法に遭うことがある。名簿の流出を未然に防ぐことが重要。
- ・ 近隣の商店街で高齢者を集めた説明会が行われており、注意が必要。

情報の収集の重要性

- 消費者庁のホームページを時々確認しようと思う。
- 最近は消費生活トラブルを経験していない。定期的なメールマガジンでの情報提供が役立っている。
- 支払い方法やサービスが多様化し、詐欺の手口も巧妙化している。危機意識を持ち、自分のお金は自分で守る必要がある。
- 容易に利益が得られる話題には慎重に対応し、法的救済のための知識を持つことが大切。
- 賃貸マンションの退去費用が毎回違うのが納得できない。契約時の理解が不足していた。

その他

- 消費生活トラブルにあまり関心がなかったが、今後はもっと関心を持ちたい。
- トラブルに遭うと慌てて相談するが、法律をかいぐる手口が多く、気をつける必要がある。

