

# 令和5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。

昨年度、1 年間の消費生活 e モニターを経験された令和5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5年度消費生活eモニター 23名 (回答者数 22名・回収率 96%)

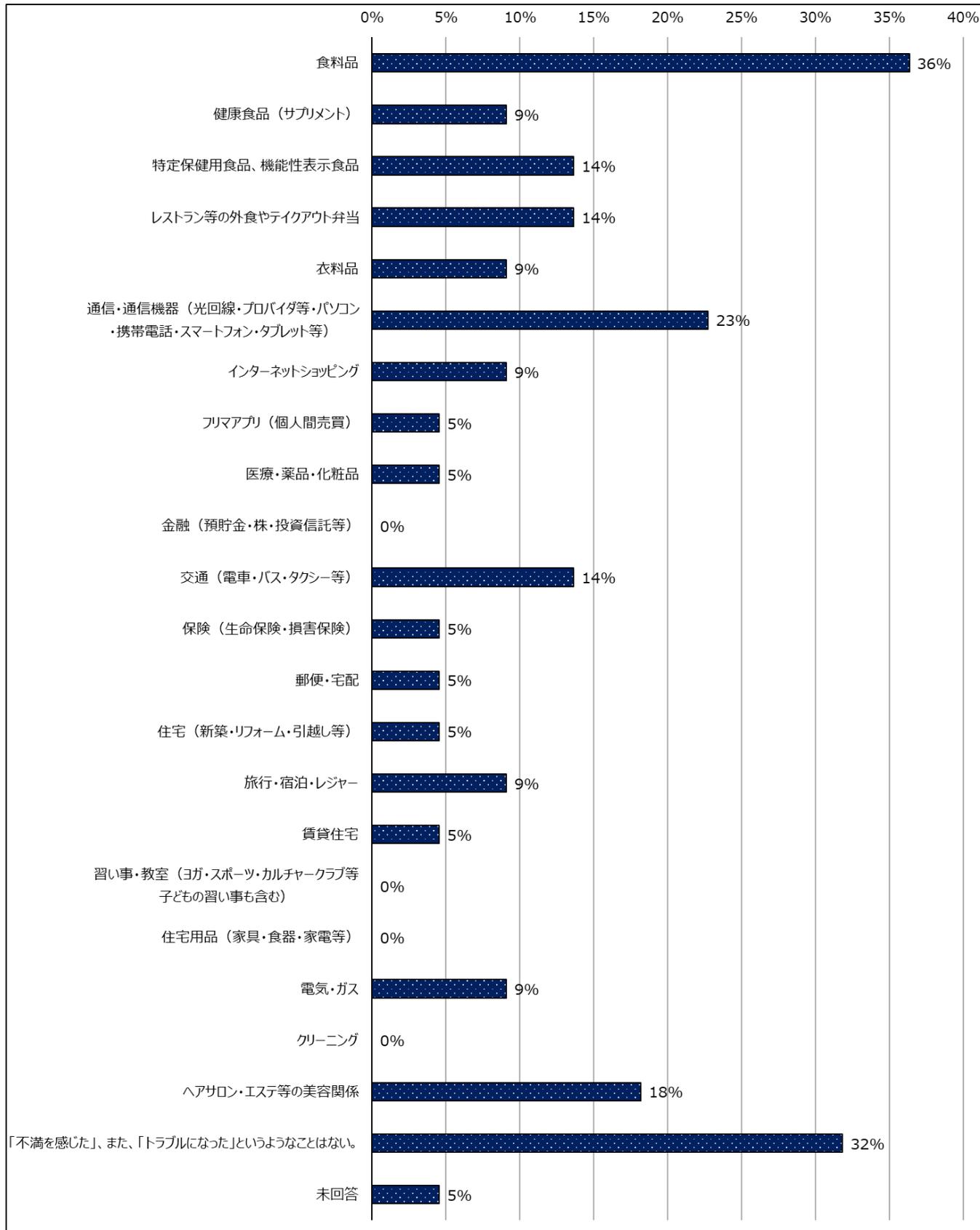
## 4 調査方法 市ホームページの回答フォームによる

- 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。

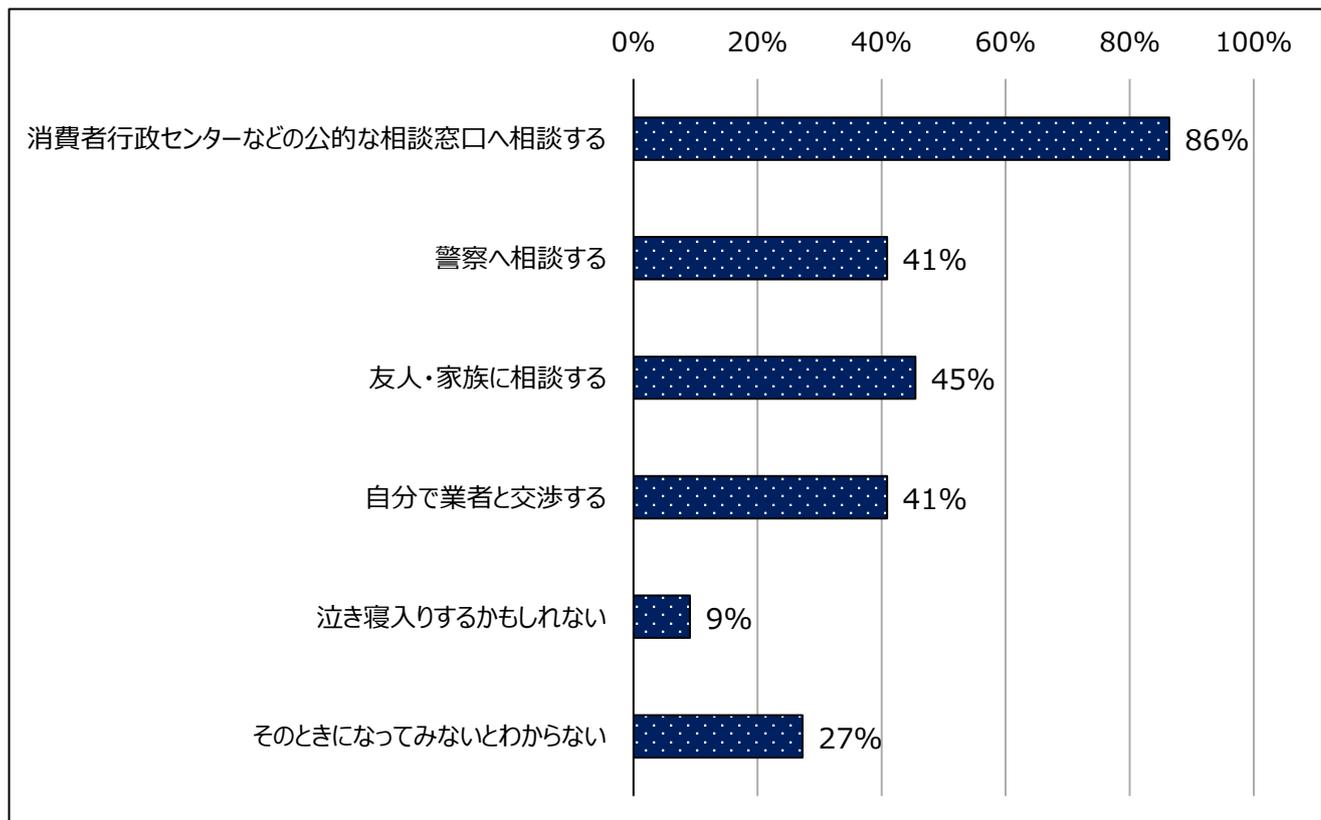


# 消費生活に関することについて

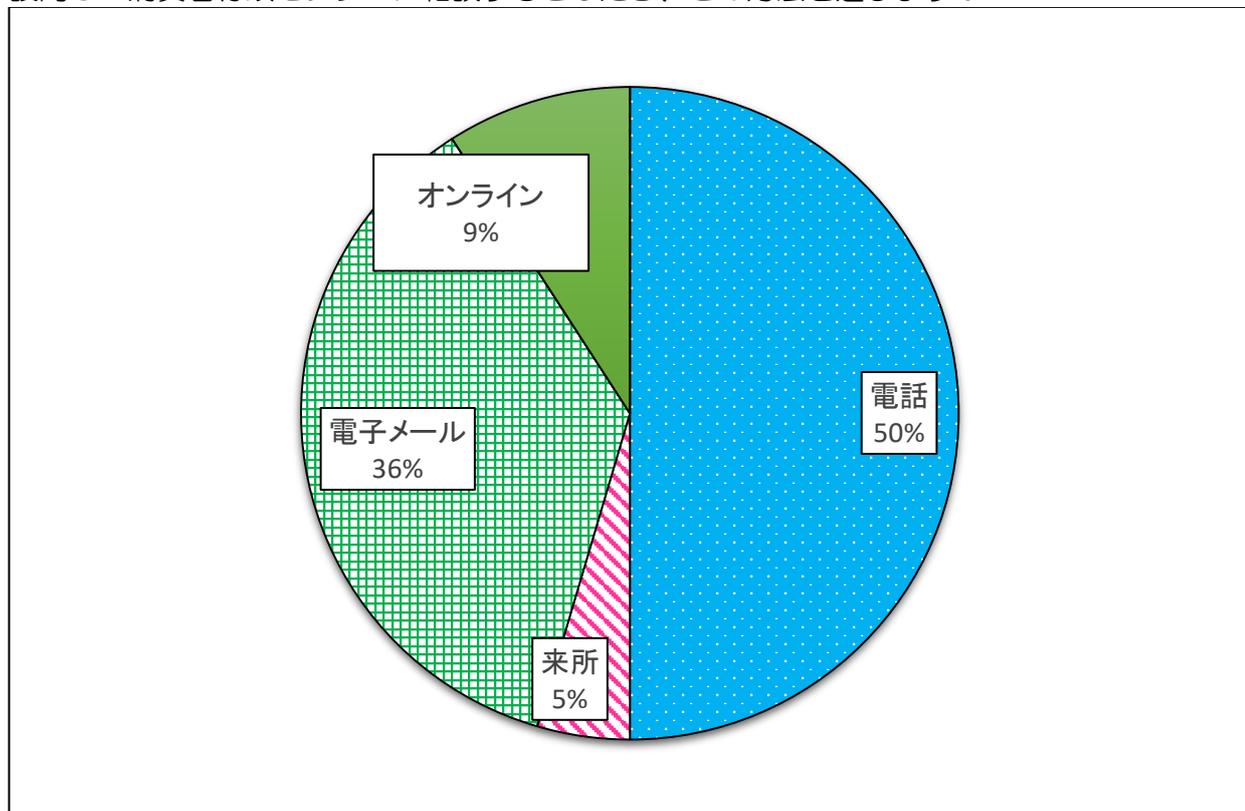
設問1 消費生活を送る中で、最近、不満を感じた、又はトラブルになった商品やサービスはありますか？該当するものをすべてお選びください。



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？

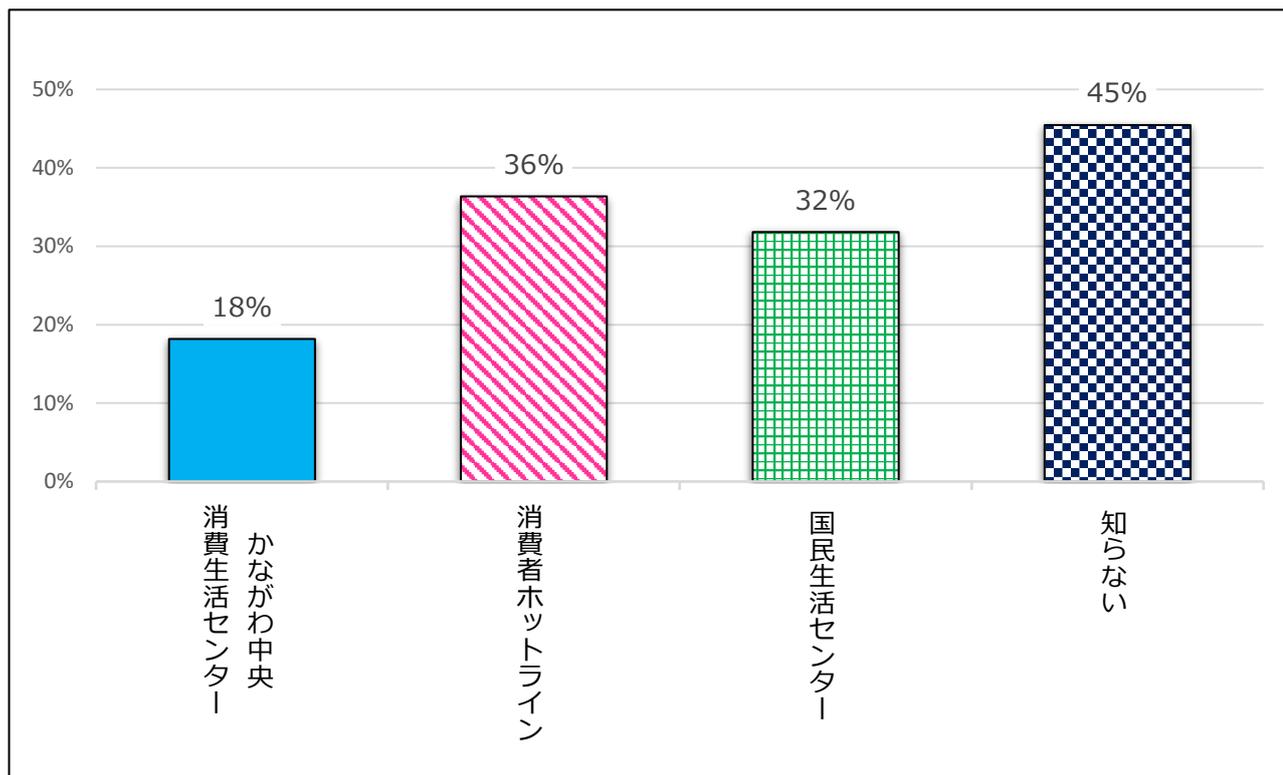


設問3 消費者行政センターに相談するとしたら、どの方法を選びますか

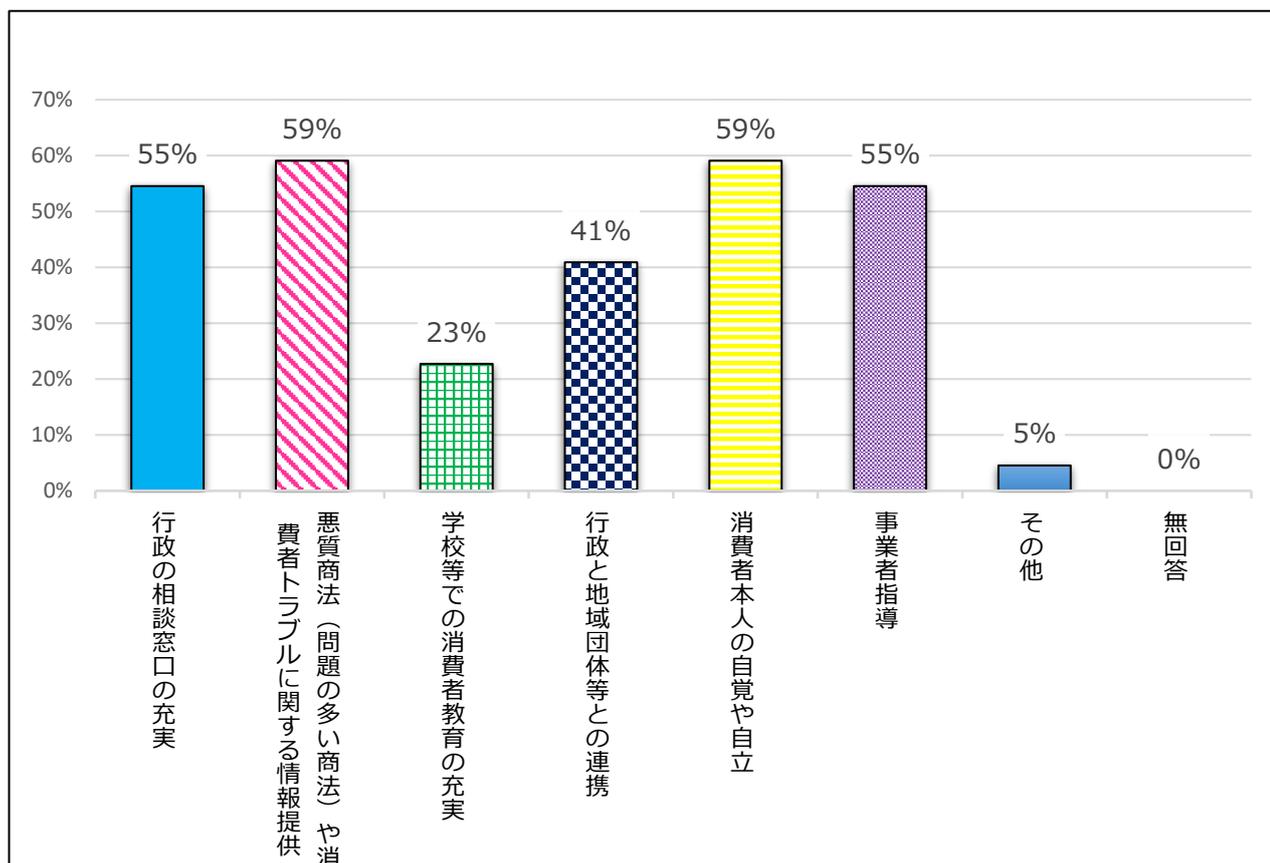


※手紙、FAX、Web 会議システムによる面談を選んだ方はいませんでした。

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。

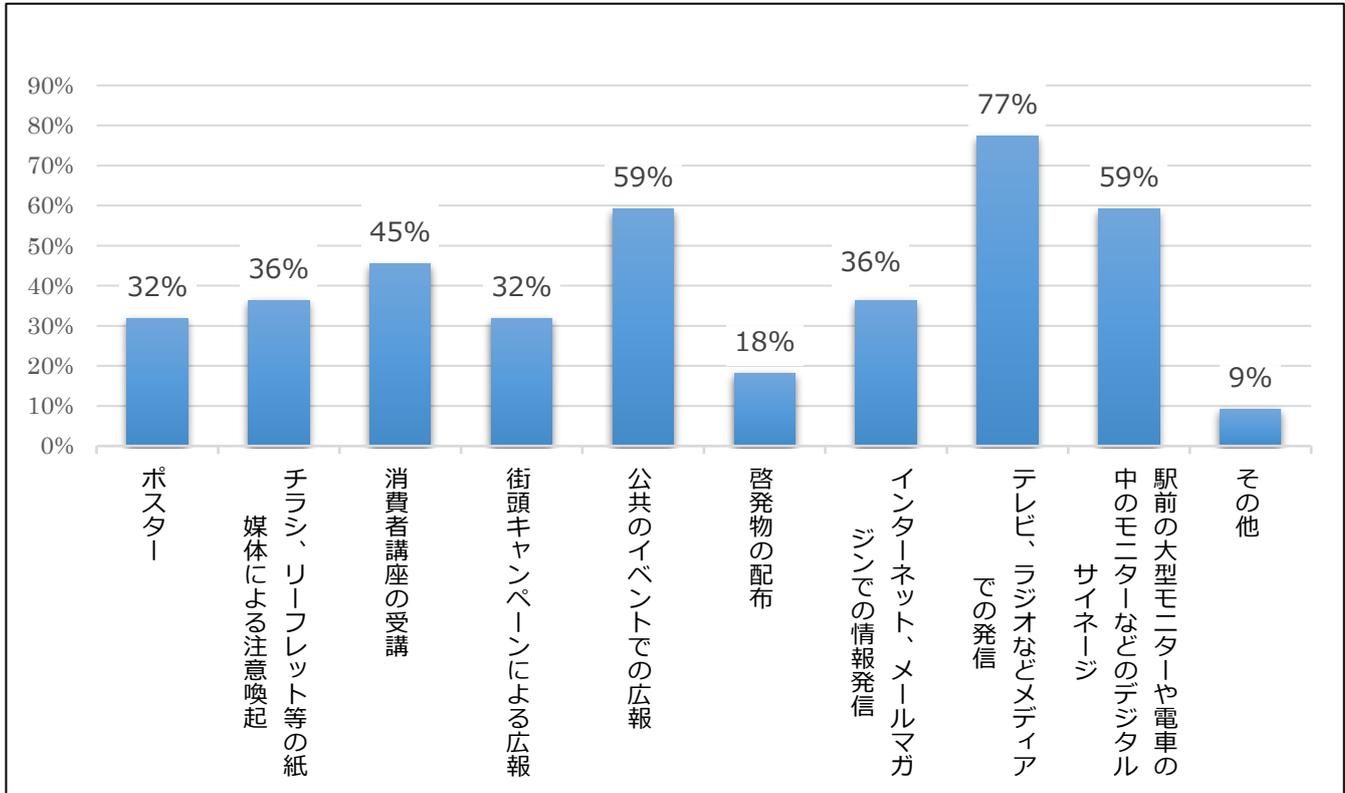


設問5 消費生活トラブルを減少させるために重要なことは何だと思えますか？該当するものをお選び  
ください。(3つまで回答可)



★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「消費者本人の自覚や自立」「悪質商法や消費者トラブルに関する情報提供」の二つが59%と最も多く、次いで「事業者指導」「行政の相談窓口の充実」の二つが55%となりました。

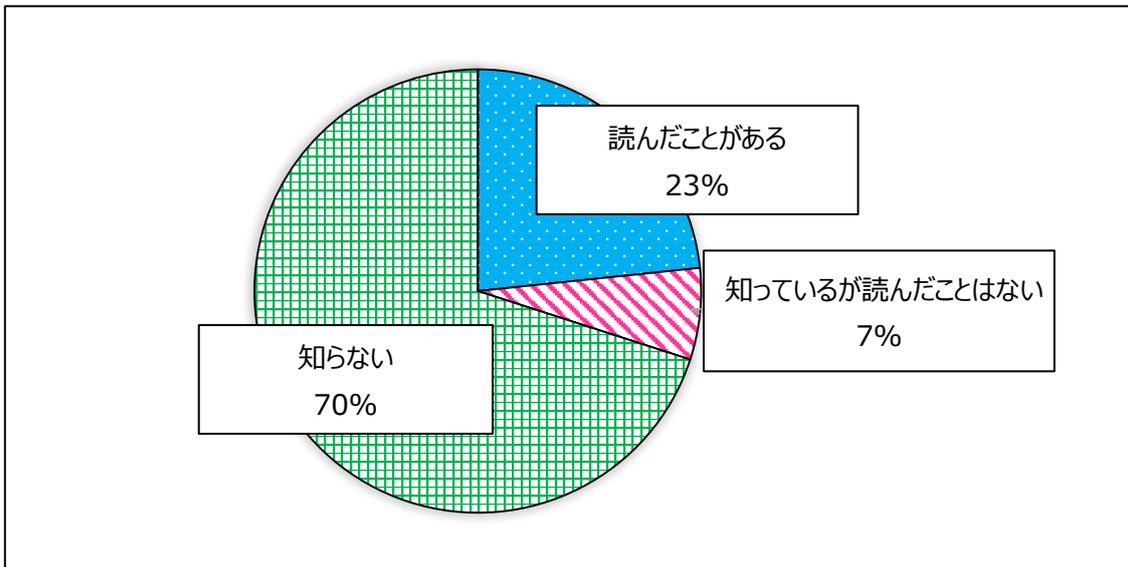
設問6 消費生活トラブルの被害にあわないための心得を周知する啓発活動として、どの方法が効果的だと思いますか？（複数回答可）



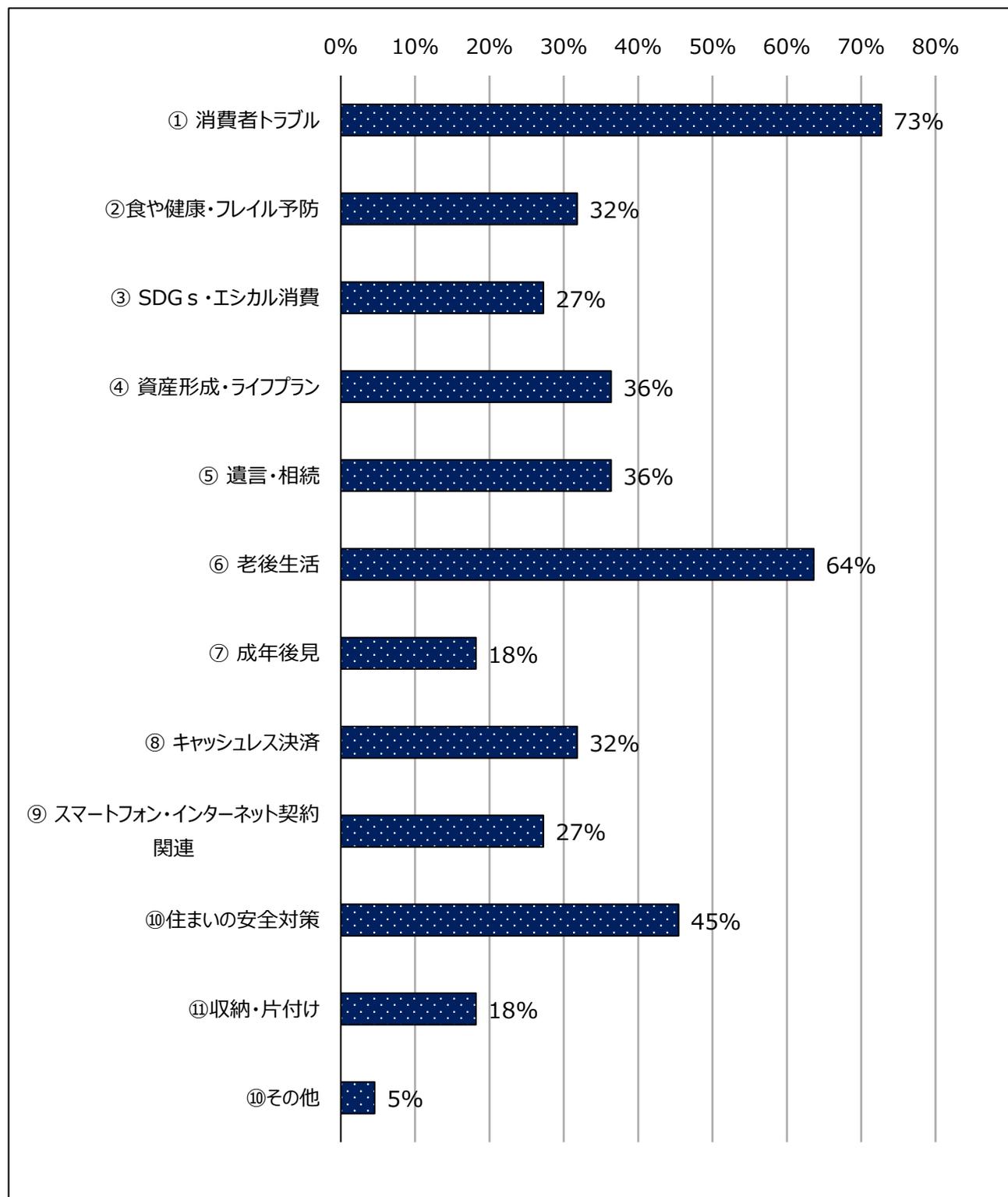
その他の回答：SNS広告

《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)

#### ■ 家庭での取組み

家庭内での情報共有や意識付けが重要であり、具体的な対策や経験を通じて家族間でのコミュニケーションを強化することを挙げられる方がいました。

- ・ 自分が体験して繰り返したくないことは、子どもや自分の親にも話をして伝えていく。言いにくいこと、自分のこととして伝えにくいときは、周りの人でね…という言い方をして伝える。
- ・ 家族のものがネズミ講にハマった時、何度も説得し、ネットで調べた情報を読ませて、陥れて行った人に私が直接電話をして、『これ以上家族をその販売にしつこく勧誘したり、連絡してきたら警察に連絡する』と厳しく伝えました。

#### ■ 学校での取組み

学校教育の中での消費者教育の重要性が強調されており、具体的な事例や体験を通じて若者に対する意識付けを行うことが求められています。

- ・ 小学校～大学における学校教育の中で、消費生活トラブルの事例、対応法を教育して欲しい。
- ・ 学校などで被害者の声を聞く機会を増やし、大金の場合は親などに相談するようにして欲しい。
- ・ 特に物心がついた時からインターネットが身近にあって警戒心が希薄な若者は、キャッシュレス決済やネットでのやり取りについて紹介する際は利便性だけでなく、それに伴うリスクや対策についてしっかり説明すべきだと思います。
- ・ 学校、家庭、職場で日頃から度々、実際にあった事を話し合いどのような対策をしたら良いか学習する。
- ・ 学校だけでなく、職場でも研修を行う。

#### ■ 相談体制

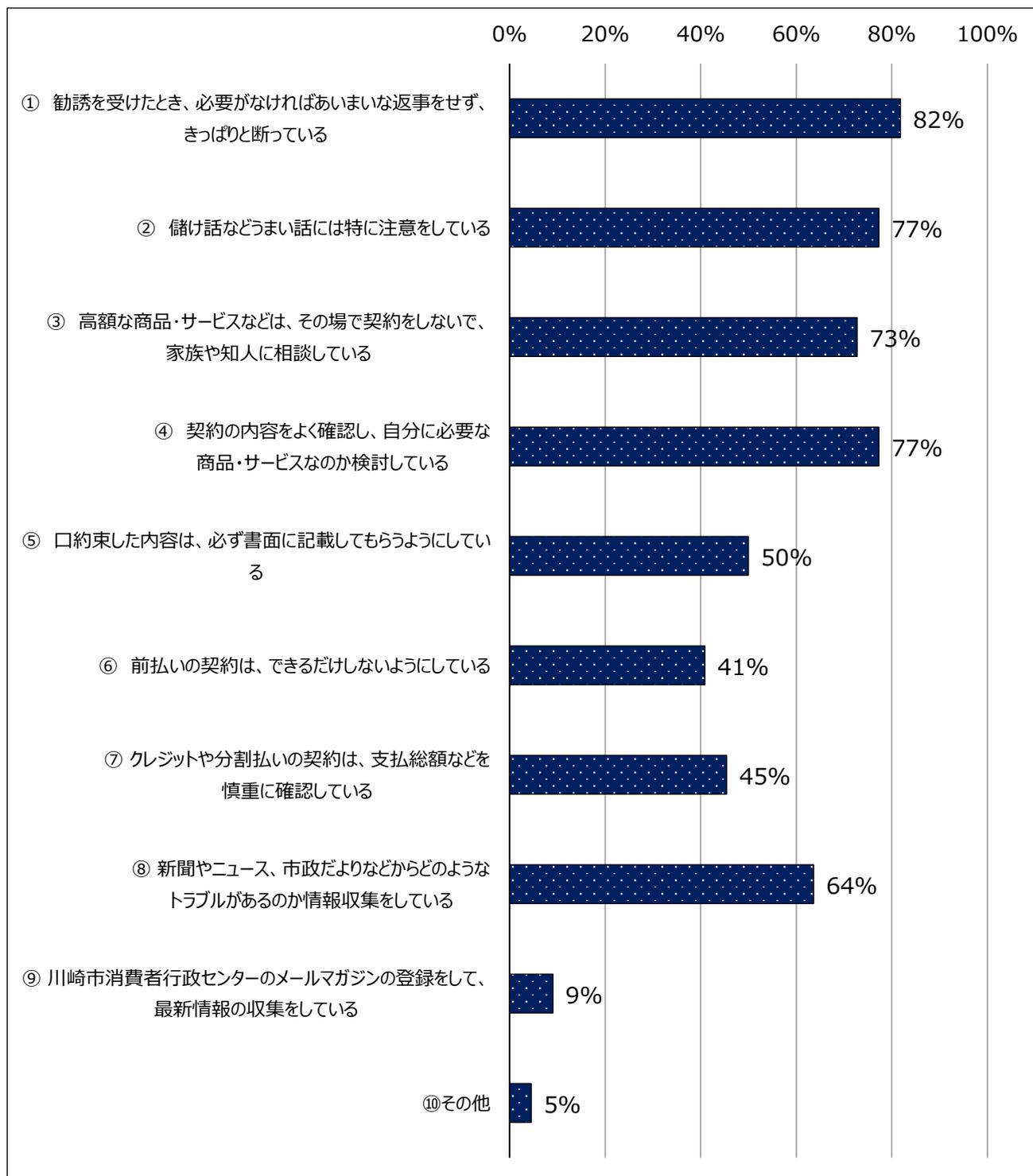
情報収集の方法を知ることや、相談体制の周知と整備が重要であり、被害に遭った際にすぐに相談できる環境を整える意見もありました。

- ・ 被害にあったら、すぐ相談出来る場所を周知徹底。消費者ホットラインの情報充実。
- ・ 話し合いの場を作れたら、他の人が体験した被害についても学べていいと思う。
- ・ 消費者被害に限らず、若者が被害に会うのは孤立している状況が多い。なので、親でも第三者でも、普段から気軽に相談できる相手や窓口が必要。

#### ■ その他の取組み

- ・ 普段利用しているサービス会社からのよう成り済ました怪しいメールも日々送られてくるが、契約者本人の名前が記載されていない等の確認を行い、安易にメールのリンク先にアクセスしないようにしている。
- ・ 啓発しても、悪徳業者はなくならないと思うので、自立して相手と戦えるようにする。警察に相談、業者と直接話して根絶する。
- ・ ニュース番組で被害に遭われた事件が報道された際には、他人事にせず、いつでも直面することとして話をする。

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11 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)

- 家族がいないときに判断を求められることがあるが、家族に確認してから相談するようにしている。
- 自分の失敗を話したくない人もおり、その場合は周囲の人が気づきにくいのが、普段の会話から引き出せると良い。行政の相談窓口への案内もできるようにしたい。
- このアンケートに回答する過程で
- 消費生活に関するトラブルについての危機意識が強くなった。日常からこのような機会に触れることが大切だと感じた。
- 悪質な業者を取り締まる法整備の確立と、トラブルにあった時の救済措置の確立が必要。
- 相談員の教育が不十分で、相談しても無駄だと感じることもある。
- 解釈の誤解や情報の行き違いでトラブルが発生することがある。警戒心を持つ環境が必要。
- 気軽に相談できる窓口と、実行できる体制があることが抑止力になる。
- 消費者行政センターの事例集をネットに上げて欲しい。SNSを駆使して情報発信を行うべき。
- トラブルの事例紹介を様々なメディアを通して情報発信すべき。悪質な業者は名指して注意喚起した方が良い。
- 新しいルールや仕組みが増えているので、情報のアップデートが重要。取り組みがしっかりされていることが有難い。
- 量販店での携帯電話の変更時に説明が不十分で困った。丁寧な説明が必要。
- 啓発活動や消費者講座は、身近な人が当事者にならないと意識しにくい。「この町内会でこんなトラブルがありました、隣の町内会でこんな被害が出ています」くらいに範囲を狭めた紹介の仕方とすると、関心の度合いが上がるような気がする。
- 成人年齢が下がり、高額な契約で被害にあう若者がいる。学校での学習機会を充実させて欲しい。
- 川崎テクテクのようにアプリで気軽に相談先などを閲覧できると便利。
- 曖昧な内容ははっきりさせ、安易に契約しない。クーリングオフ制度や返品制度を確認する。コピーを求める、話を録音する。

