

第5期 消費生活eモニター 第2回アンケート集計

1 調査趣旨

令和6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10,548件（前年度11,011件）で、7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、20歳代、40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6.6%増と増加しました。

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 第5期 消費生活eモニター 57名 (回答者数55名・回収率96%)

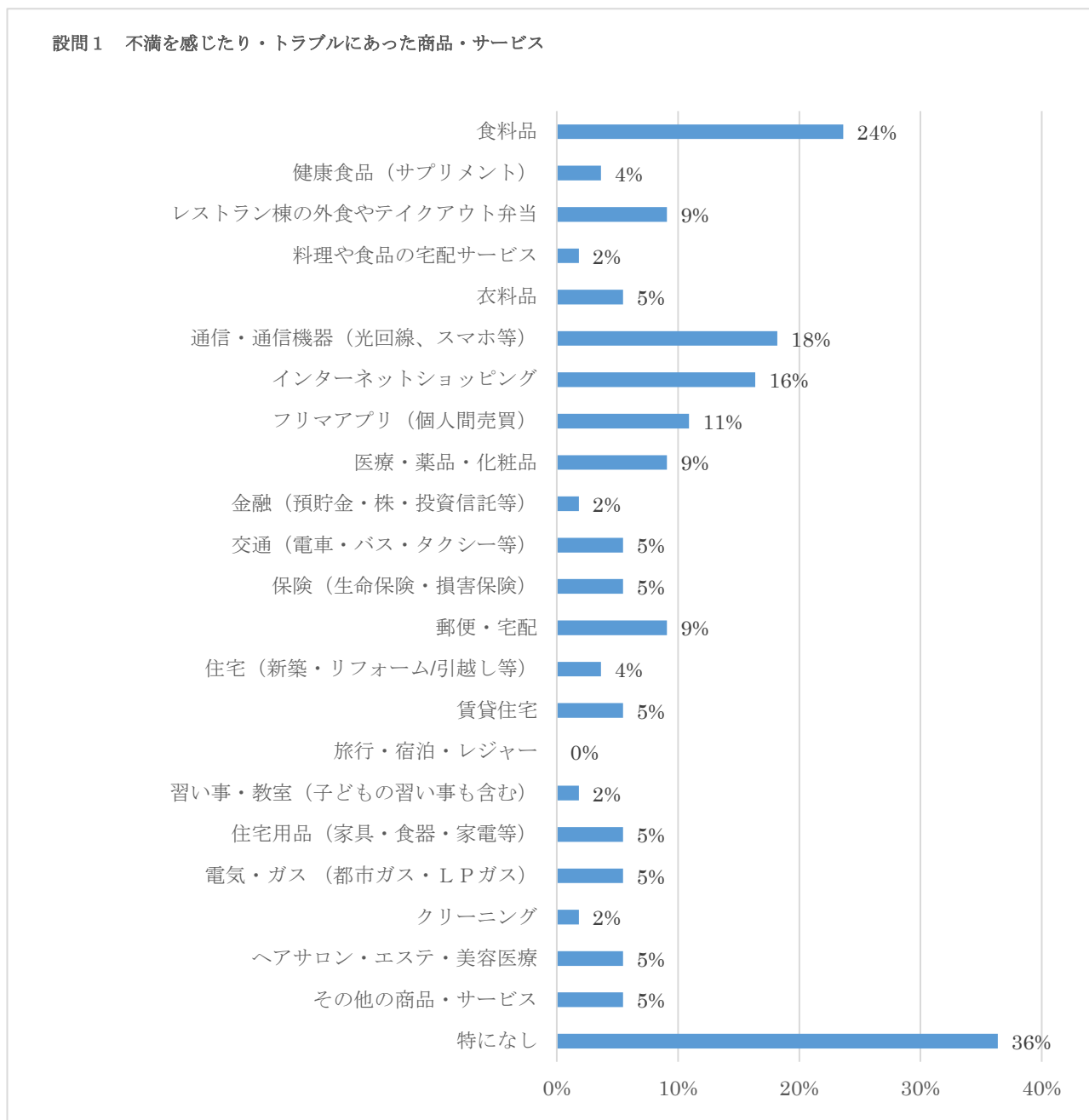
4 調査方法 市ホームページの回答フォームによる

- 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。



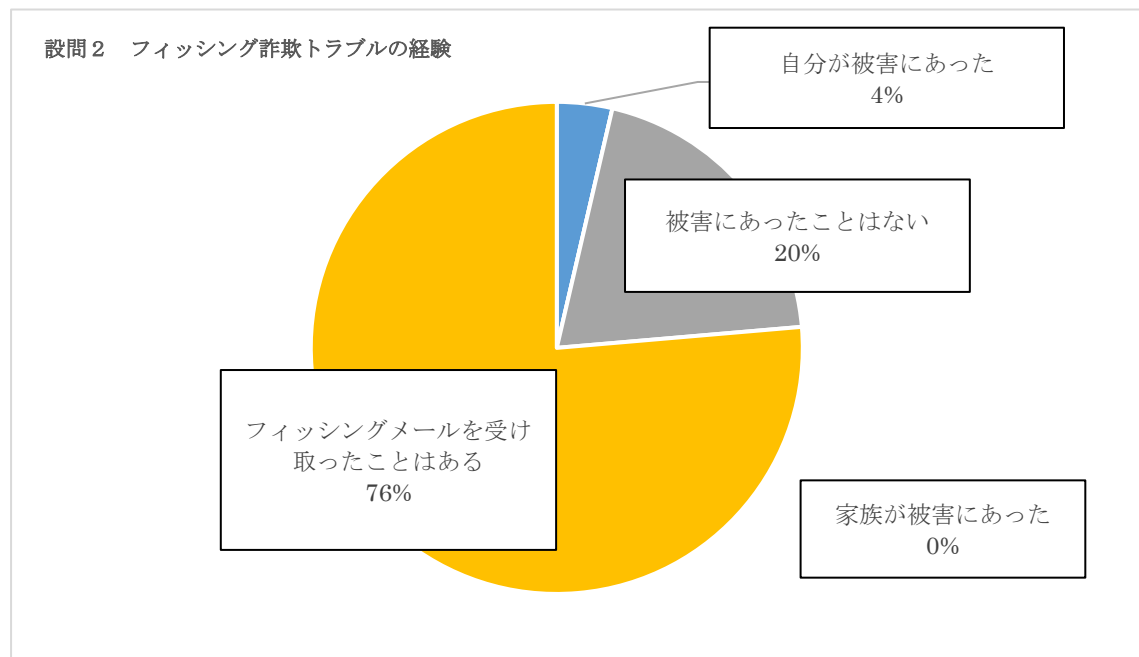
消費生活に関するトラブルについて

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。

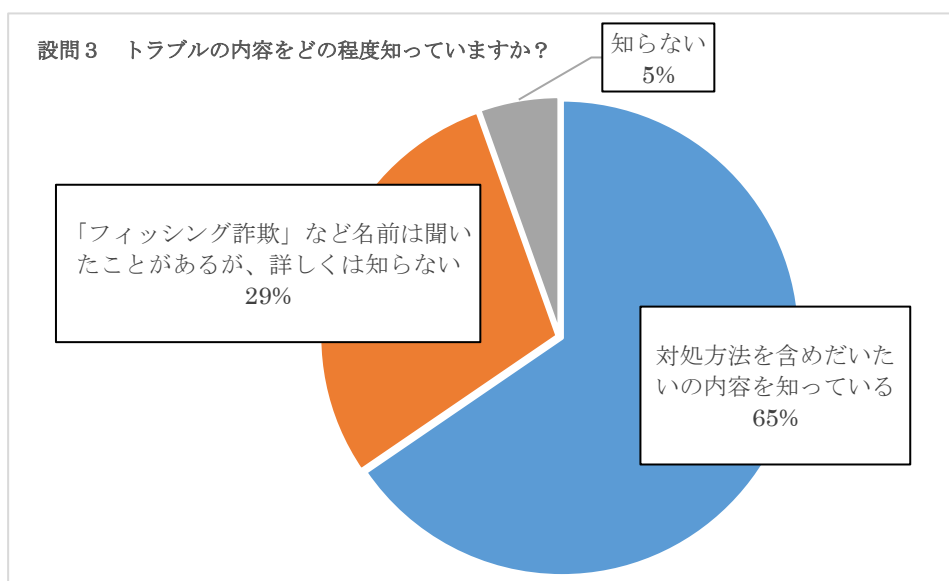


《フィッシング詐欺について》

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、偽のウェブサイトへ誘導して、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、個人情報等を騙し取る「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？



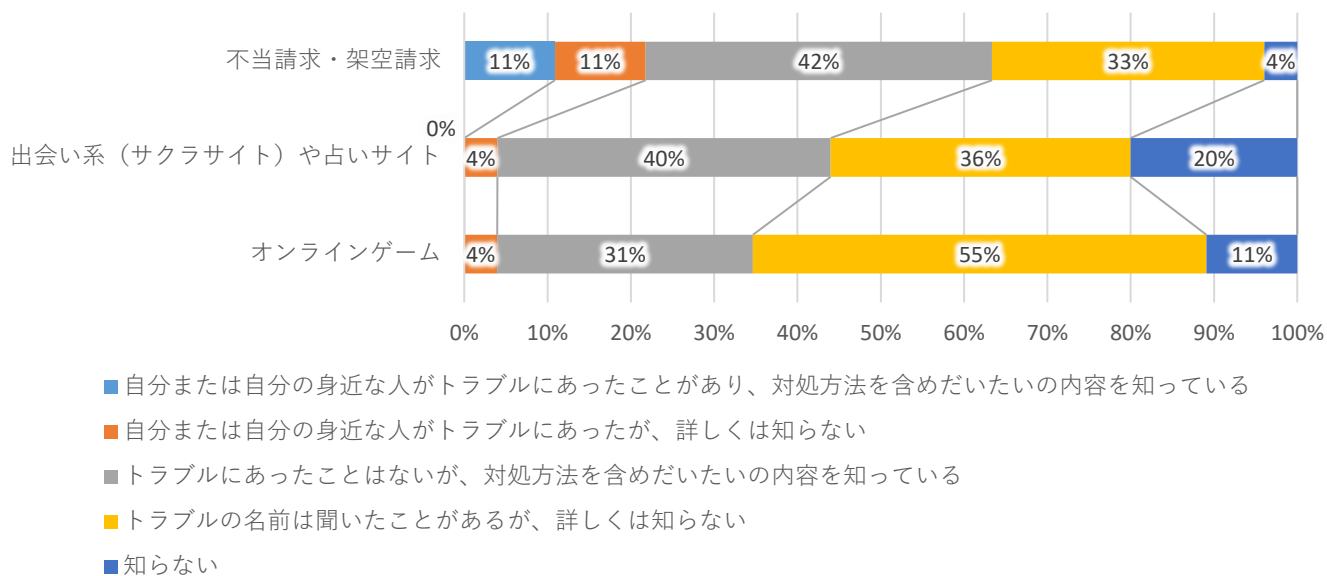
《デジタルコンテンツについて》

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？

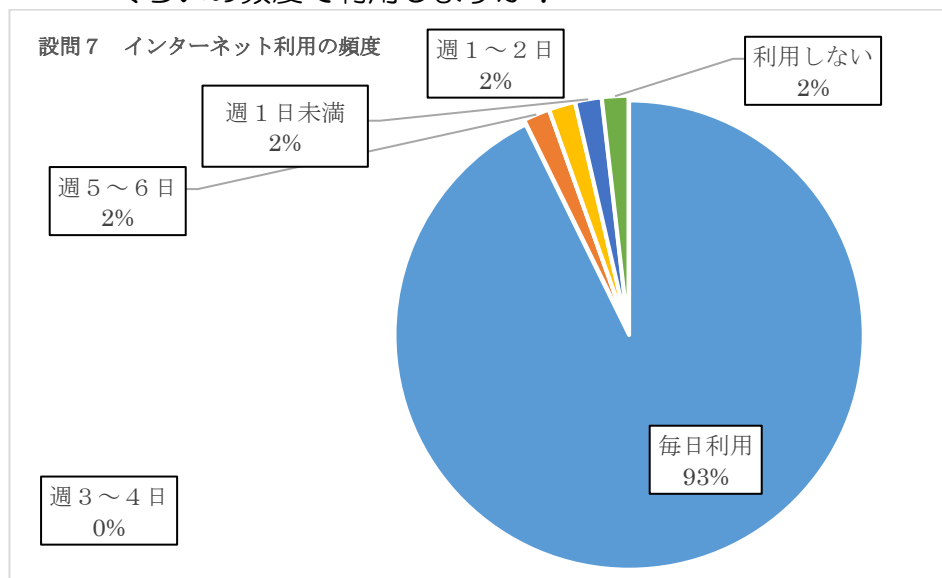
設問6 あなたやあなたの身近な人が、オンラインゲームによるトラブルにあったことがありますか？オンラインゲームによるトラブルでは、未成年の子供がオンラインゲームを利用して、高額請求された等の事例が起きています。対処方法を含めトラブルの内容についても知っていますか？

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ったことがありますか？

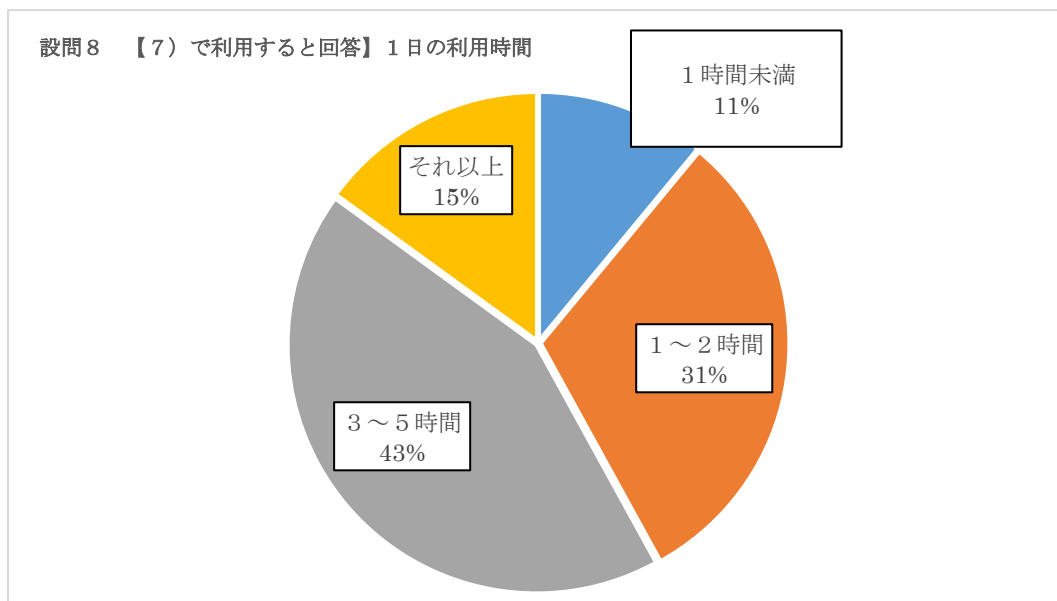


《インターネット通販・オークション・フリマアプリについて》

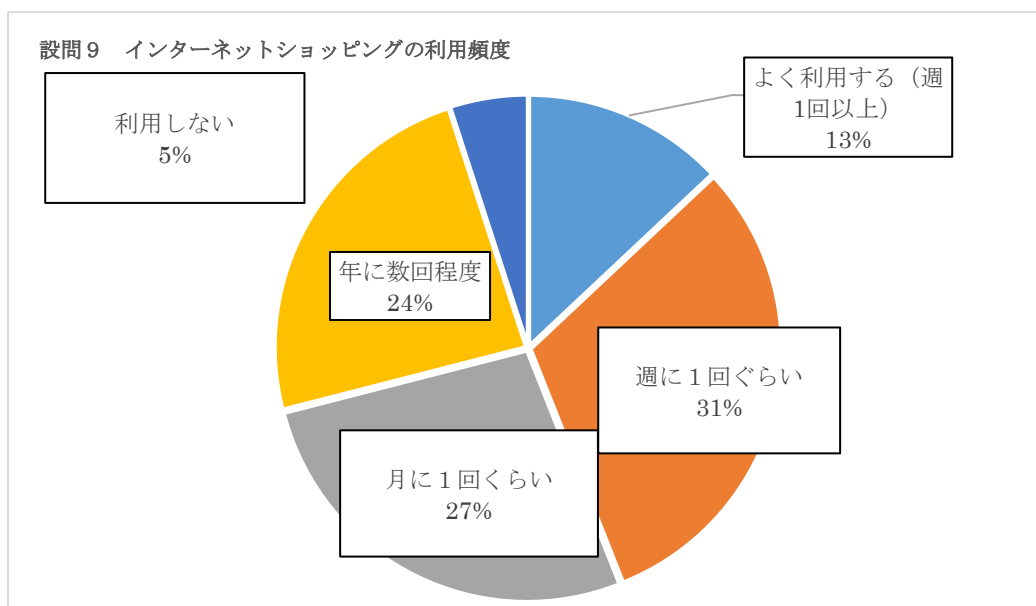
設問 7 あなたは、インターネット（携帯電話・スマートフォン・パソコン・タブレット）をどのくらいの頻度で利用しますか？



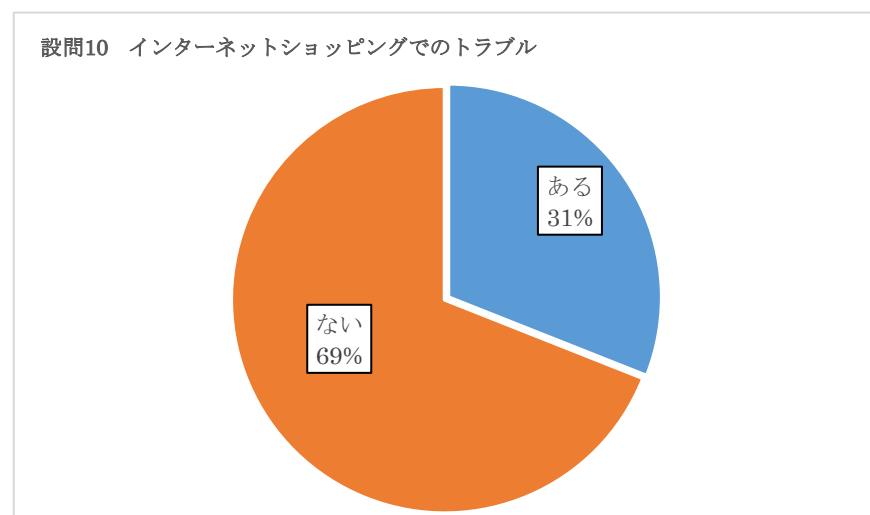
設問8 【設問7で利用すると回答された方】 1日の利用時間はどのくらいですか？



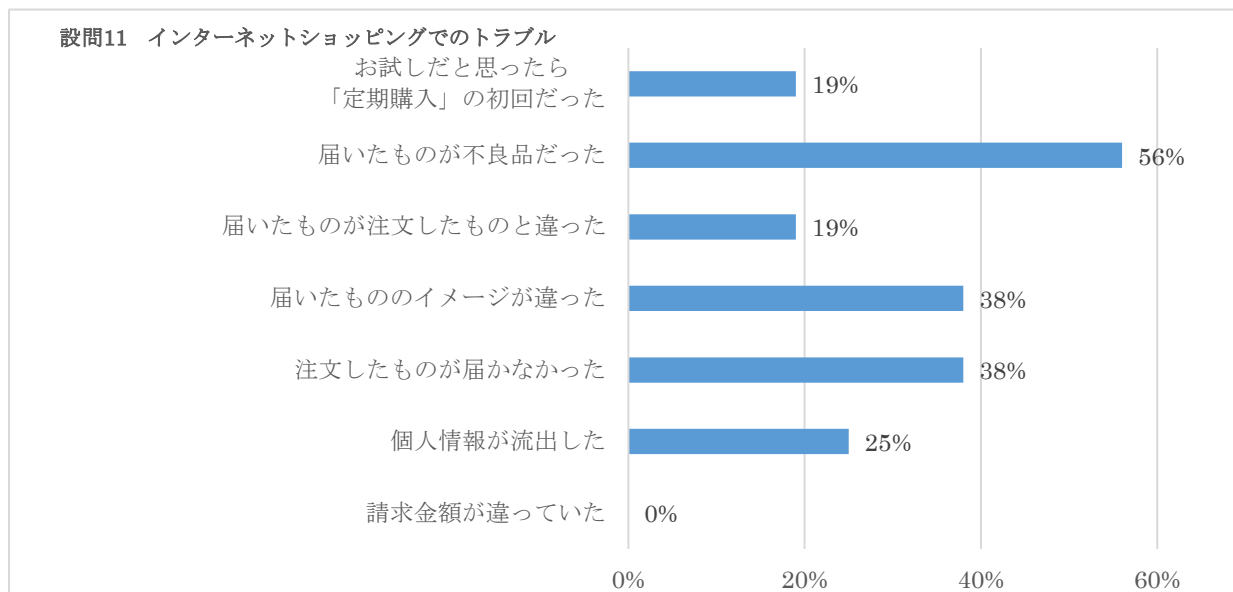
設問9 インターネットショッピングは、どのくらいの頻度で利用しますか？



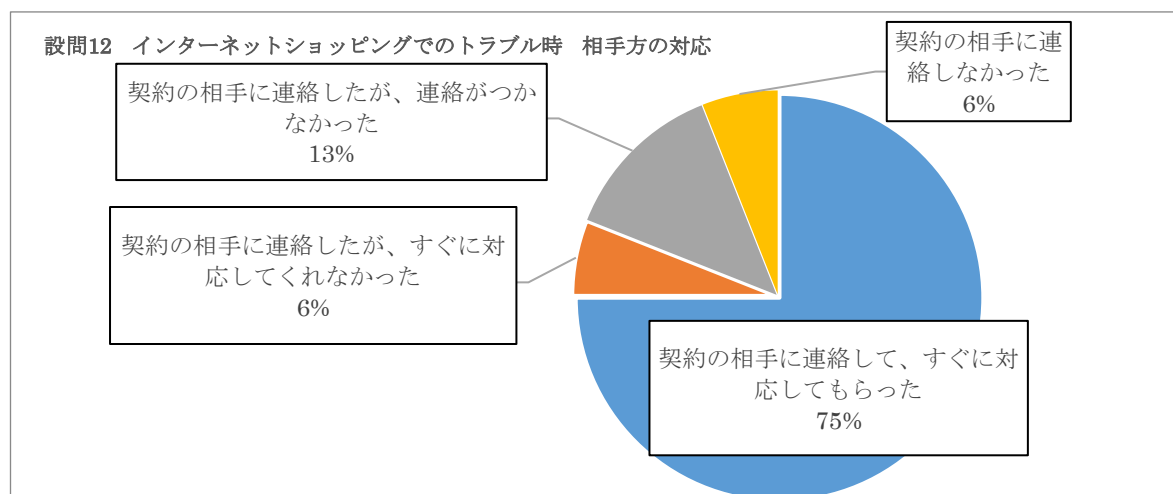
設問10 【設問9で利用すると回答された方】 インターネットショッピングでトラブルに遭ったことがありますか？



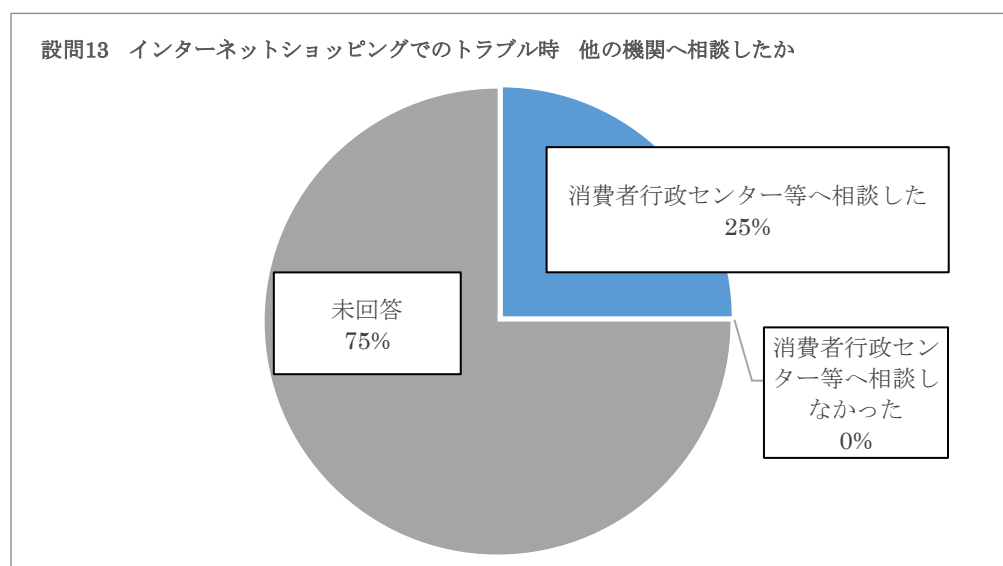
設問１１ 【設問１０でトラブルにあったことがあると回答された方】どのようなトラブルでしたか？



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 で相談したと回答された方】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）

- ・回答はありませんでした。

設問 15 【設問 13 で相談しなかったと回答された方】相談しなかったのはなぜですか？（100字以内で回答）

- ・相談しても、解決しないから。

設問 1 6 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、対処方法も含めトラブルの内容について知っていますか？

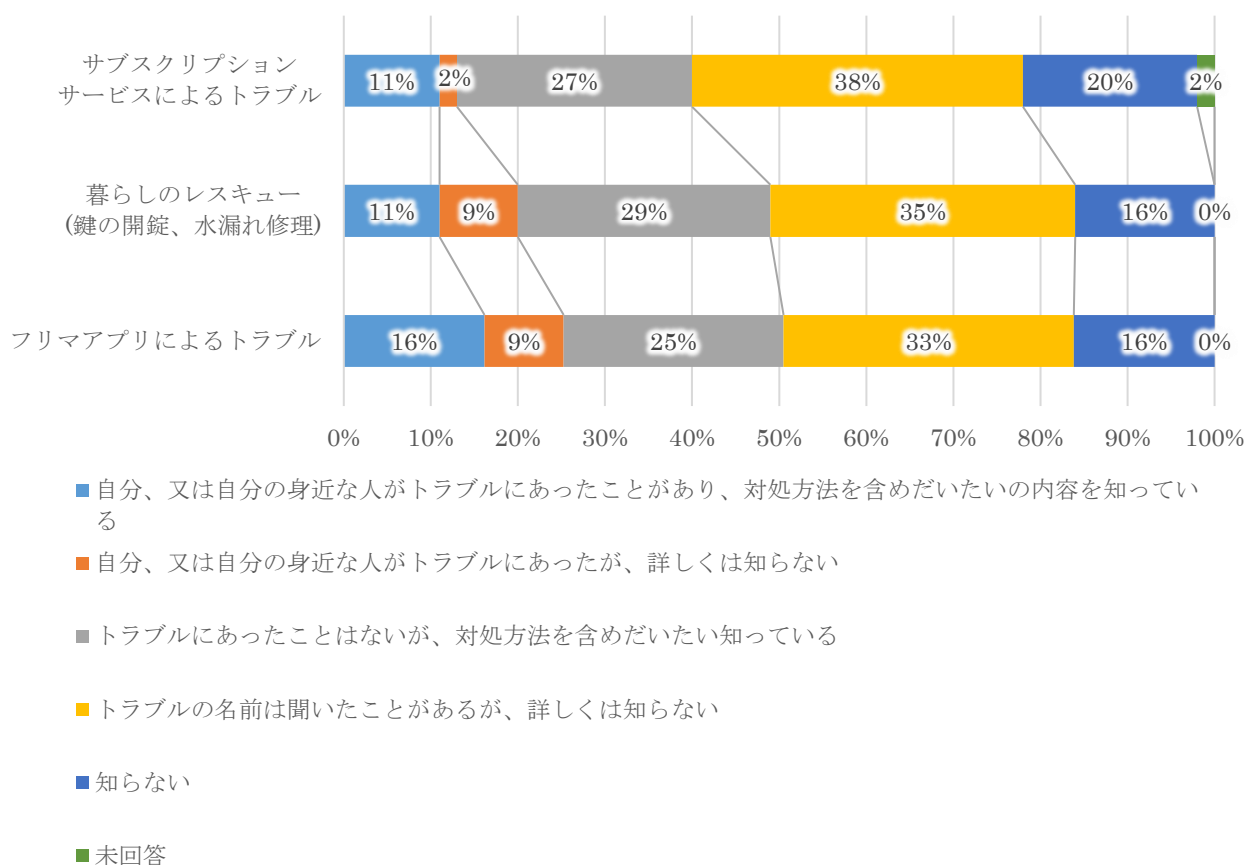
※主にネット通販で、定額料金を定期的に支払うことにより、一定期間、商品やサービスを利用することができる定額サービスをサブスクリプションサービス（サブスク）と言います。洋服やバッグ、映像配信や電子書籍、飲食店や美容院など、様々な分野のサービスがあり、一度契約すると、解約しない限り自動的に支払いが継続され、利用の有無にかかわらず料金が発生します。

設問 1 8 あなたやあなたの身近な人が、「暮らしのレスキューサービス」によるトラブルにあったことがありますか？また、対処方法を含めトラブルの内容について知っていますか？

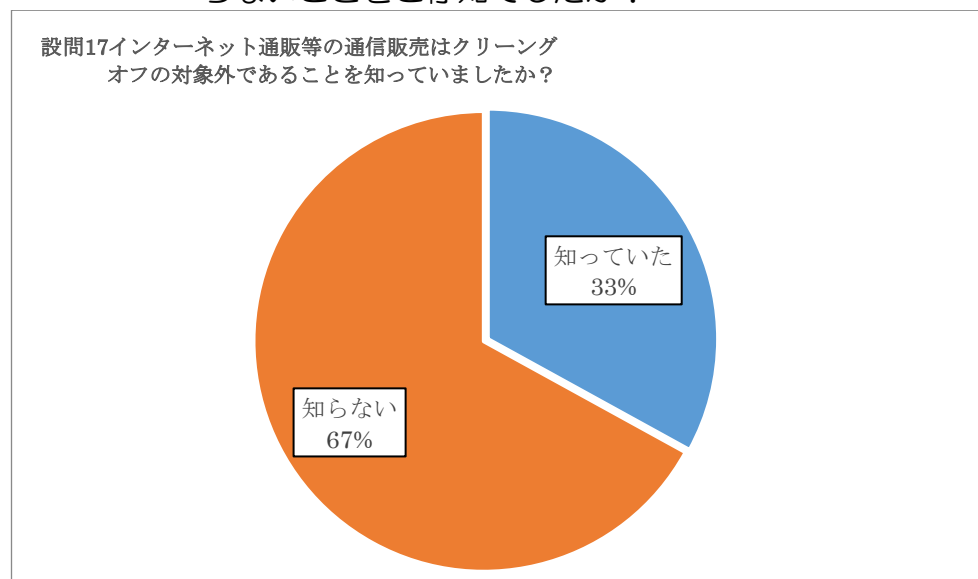
※トイレ詰まり修理、水漏れ修理、鍵の開錠、害虫の駆除等、日常生活でトラブルになった時、ネットで「格安でサービスをする」という広告を見て申し込んだら、来訪後高額なサービス料金の請求をされたという、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」に関するトラブルが急増しています。

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？

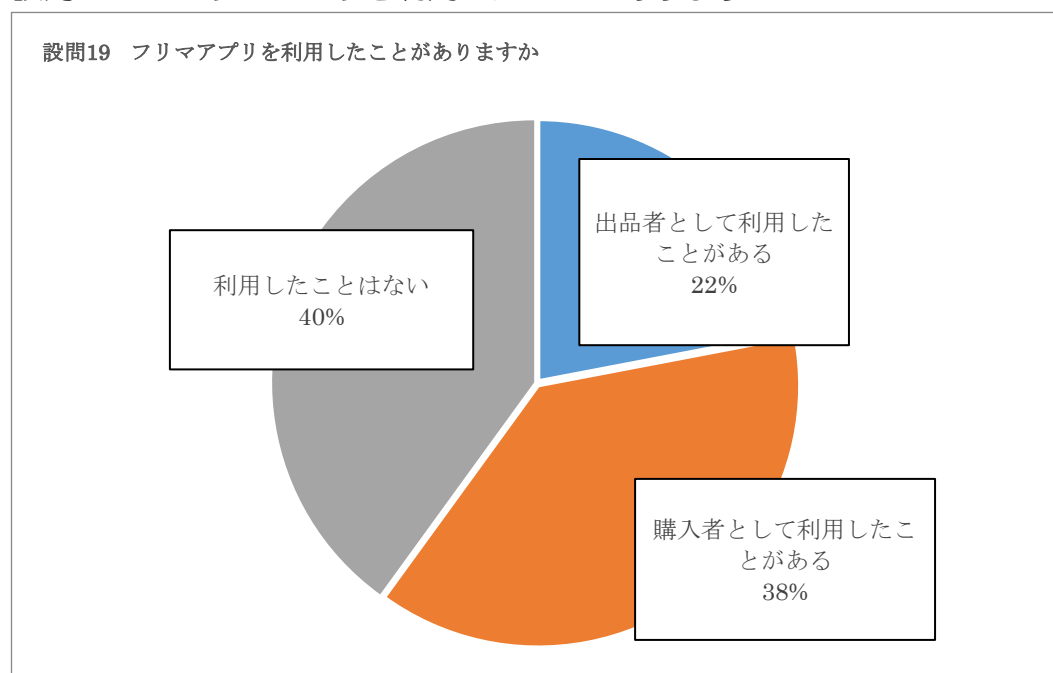
設問16、18、21サブスク、オークションサイト、フリマアプリによるトラブル



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したか？



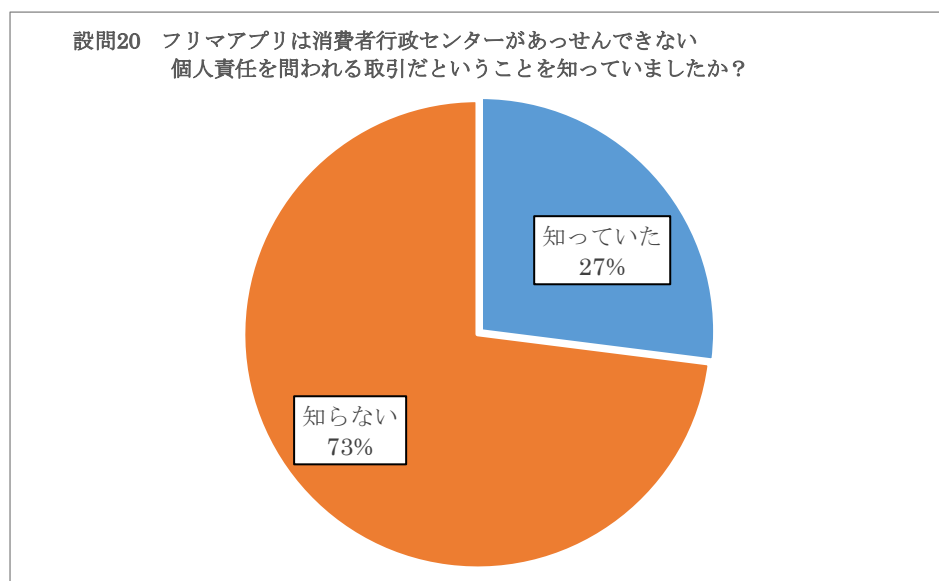
設問 19 フリマアプリを利用したことがありますか？



※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。



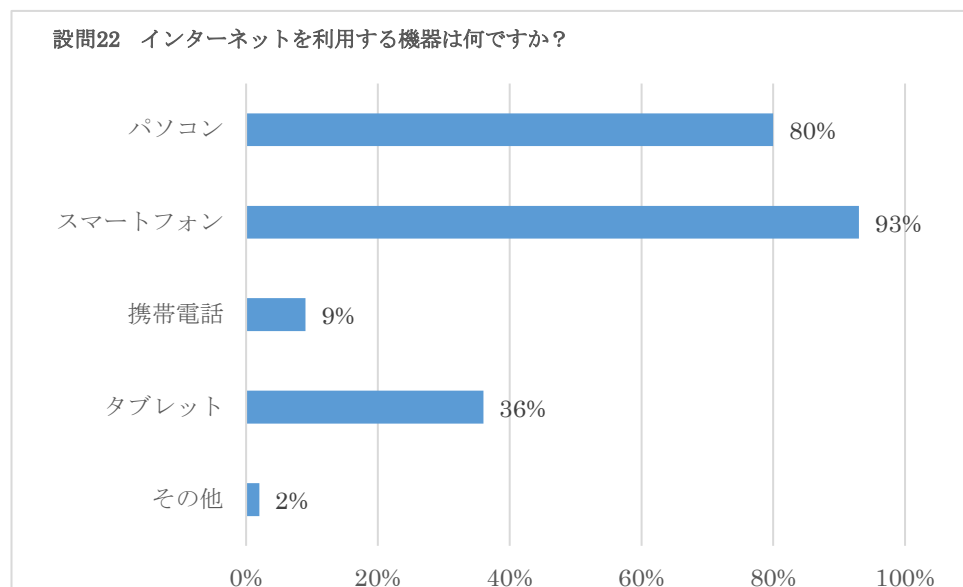
設問20 フリマアプリを利用した個人間取引は、消費者行政センターでもあっせんできない
自己責任が問われる取引だということを知っていますか？



《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。

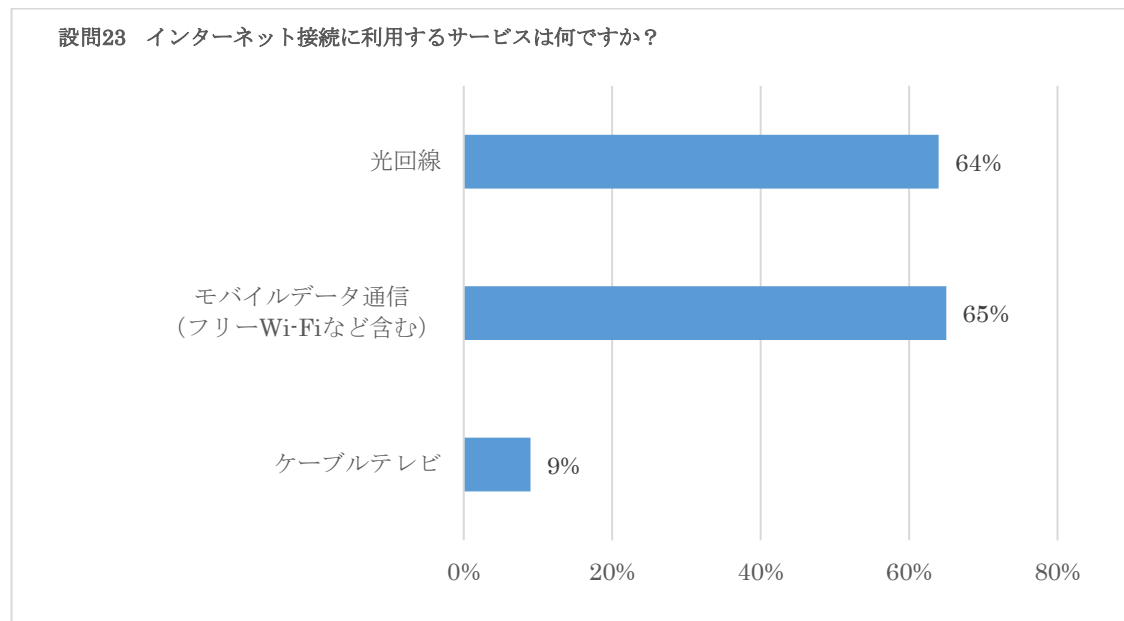
設問22 インターネットを利用する機器は何ですか？【複数回答可】



その他の内容

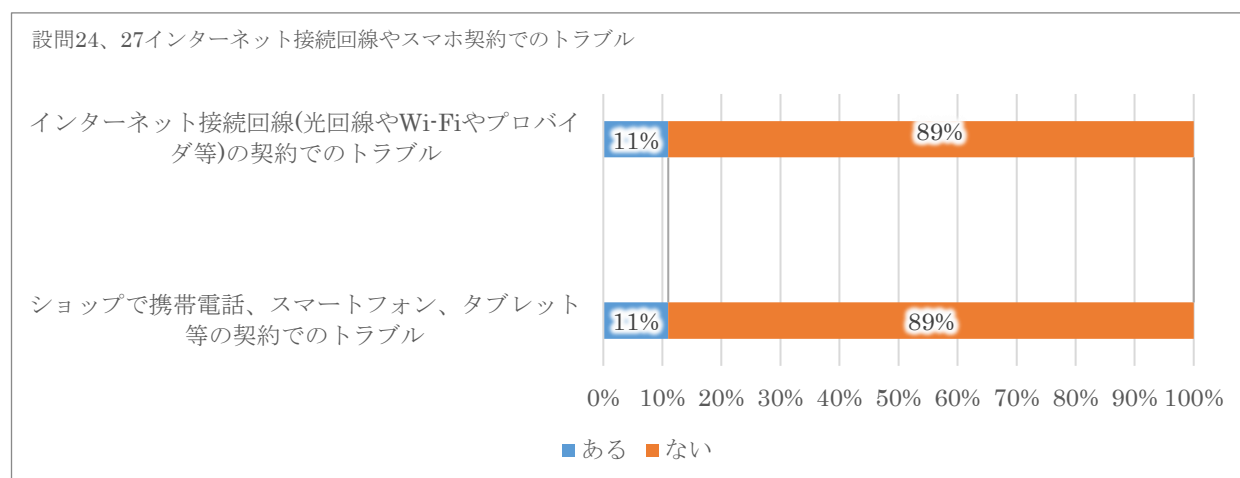
- ・ネット対応テレビ

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？

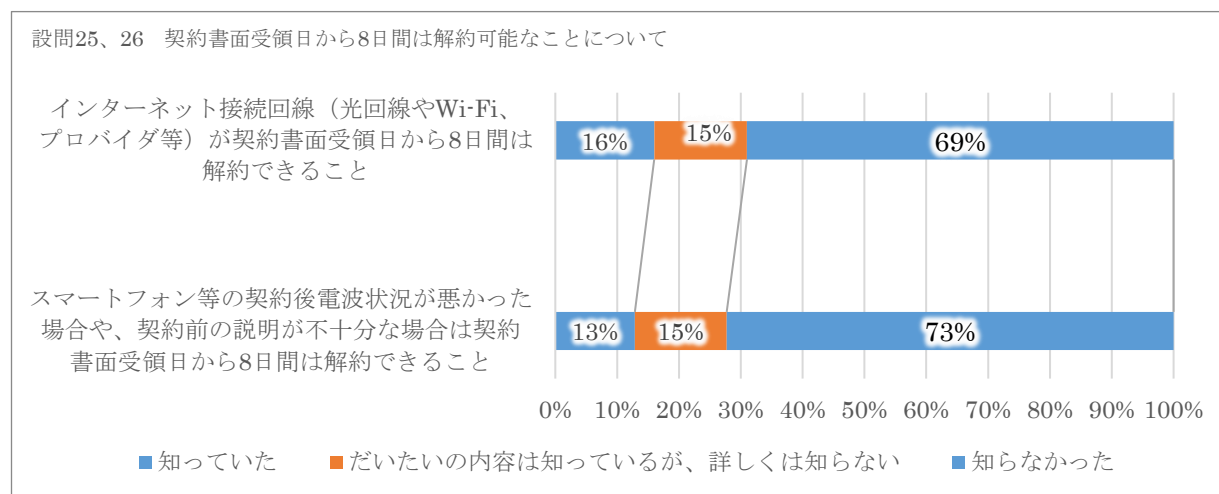
設問27 あなたやあなたの身近な人が、ショップで携帯電話、スマートフォン、タブレット等の契約をしてトラブルになったことはありますか？



設問28 【設問27であると回答された方】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）

- 購入したタブレットの品質が悪かった。
- 契約時の金額と実際の請求額が大きく異なり高額だった。サービス内容も不十分で、説明を受けるために複数回ショップへ通う必要があった。ネット接続も遅く、時間がかかっている。
- 電波が弱く通信できないことが多く、端末を交換することになった。
- 通信キャリア(au やソフトバンク)の変更手続きがうまくいかなかった。
- キャリアショップで機種変更後、帰宅して高額請求に気づきクレームを入れたところ、後日返金された。
- 朝晩に必要以上の勧誘電話が多く、困っている。

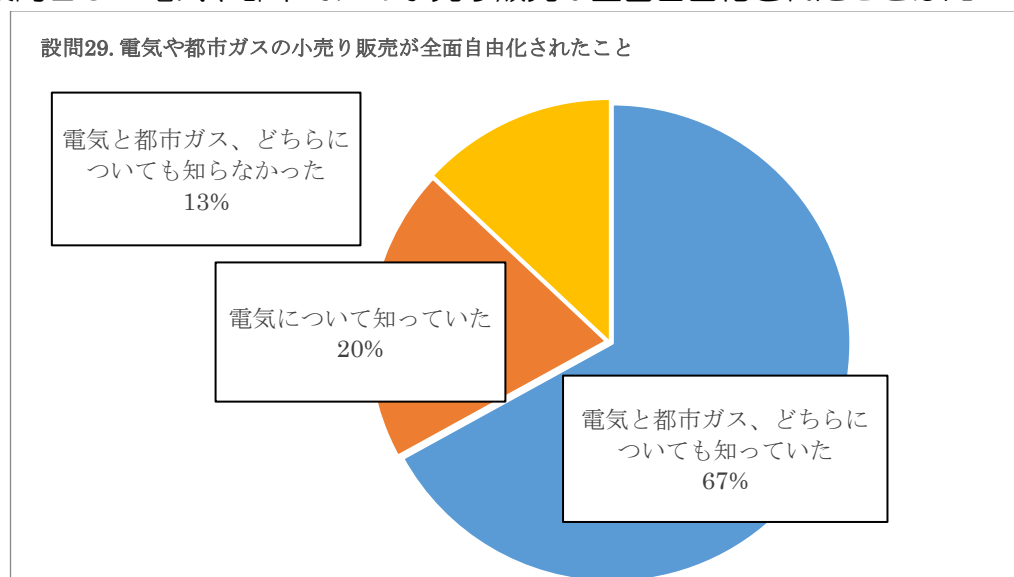
- 設問25 インターネット接続回線（光回線やWi-Fiやプロバイダ等）の契約は、契約書面受領日から8日間は「初期契約解除」制度で解約が可能となったことをご存知でしたか？
- 設問26 ショップで携帯電話、スマートフォン、タブレット等の契約をした時、電波の状況が不十分と判明した場合や、契約前の説明等が不十分であった場合に限り、契約書面受領日から8日間は「確認措置」で、解約が可能となったことをご存じでしたか？



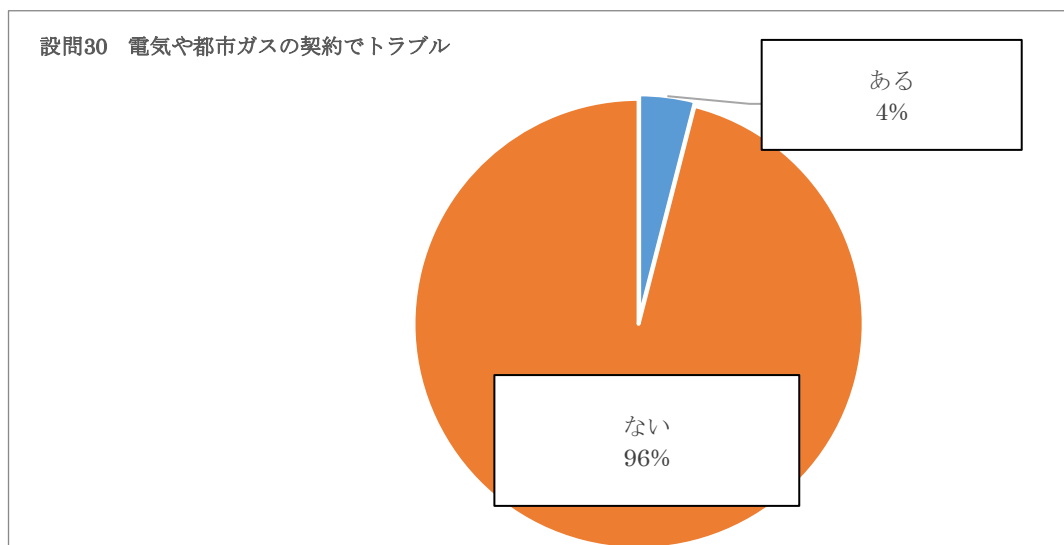
《電気・都市ガスについて》

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？



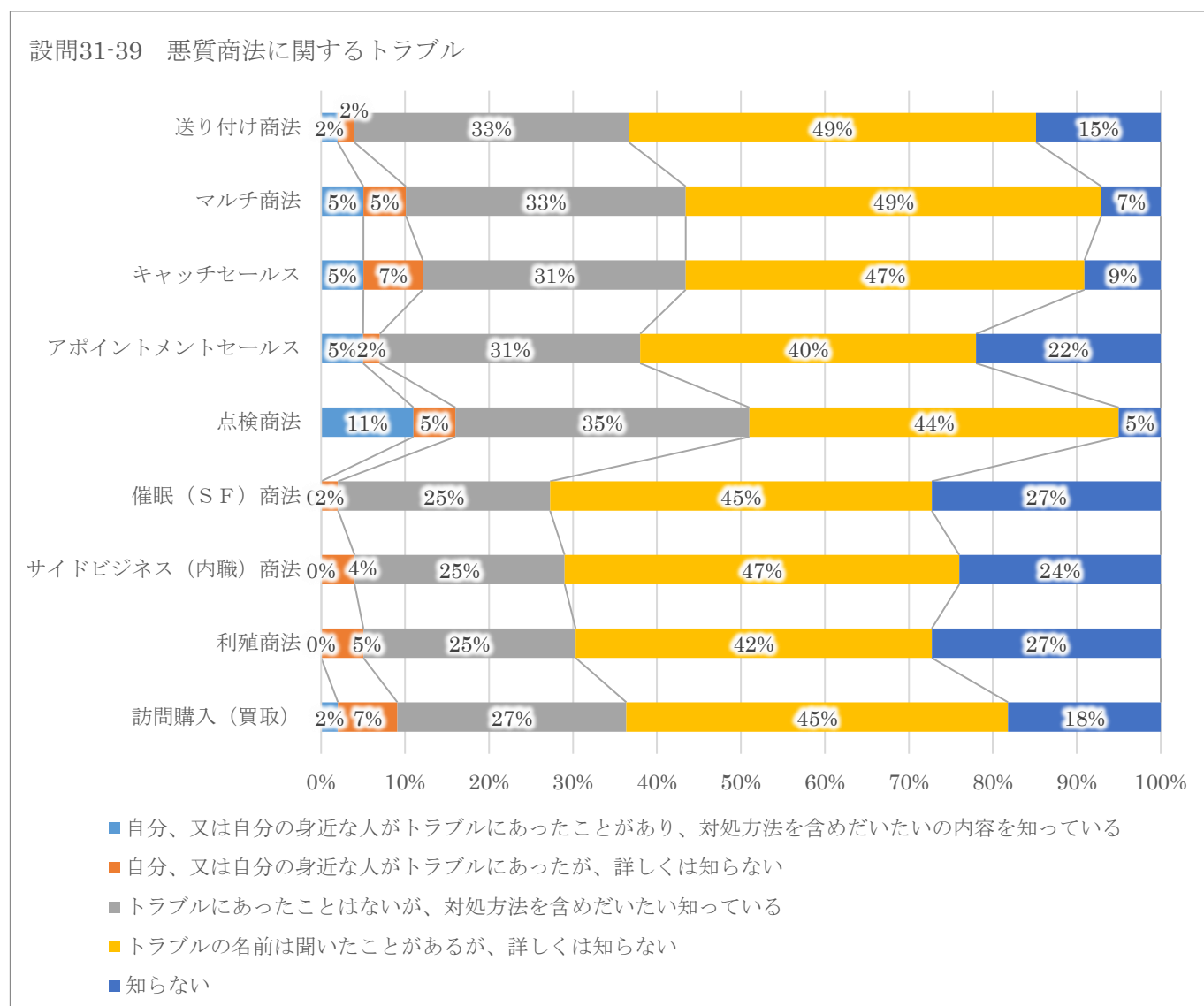
設問 30 電気や都市ガスの契約でトラブルになったことはありますか？



《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？



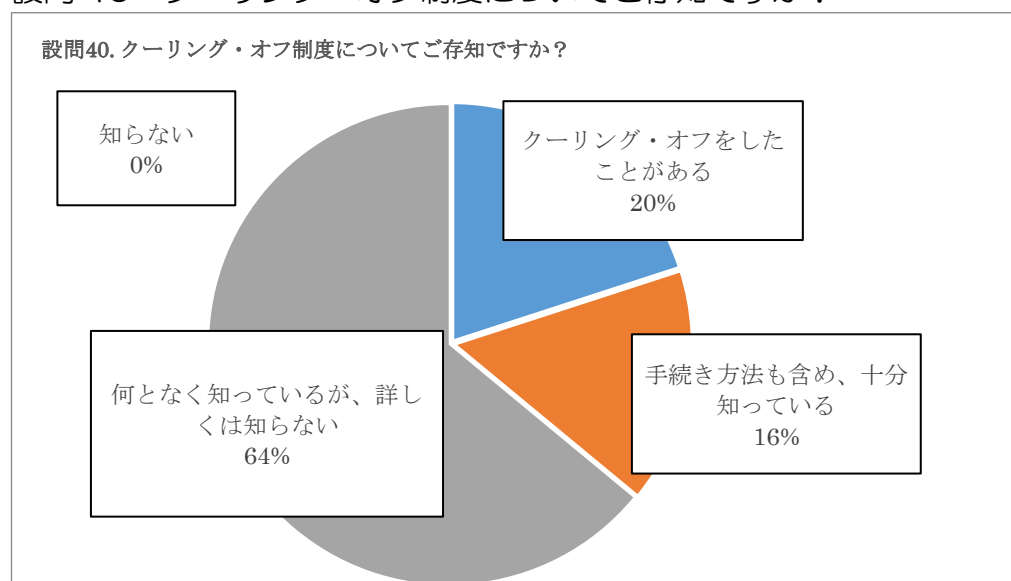
※「送り付け商法」を規制する法律（特定商取引法）が改正され、注文していないのに一方的に送り付けられた商品は、直ちに処分することができるようになりました。

※「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》

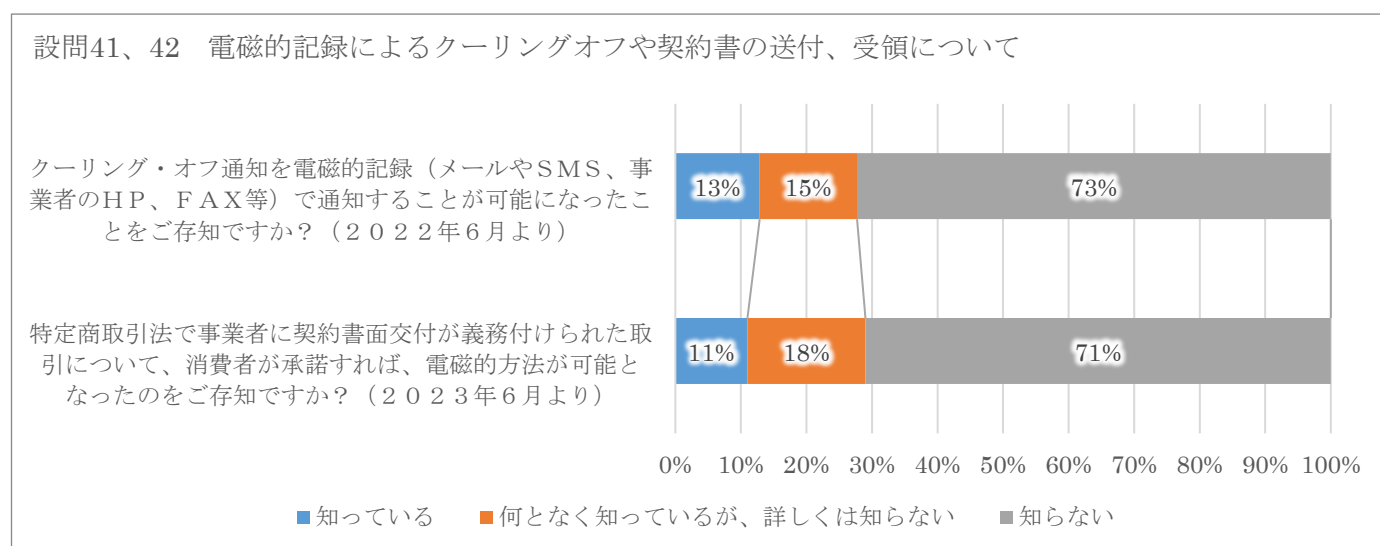
クーリング・オフは、いったん契約の申し込みや契約の締結をした場合でも、特定の取引において契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申し込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度です。この制度に関する設問となります。

設問 40 クーリング・オフ制度についてご存知ですか？



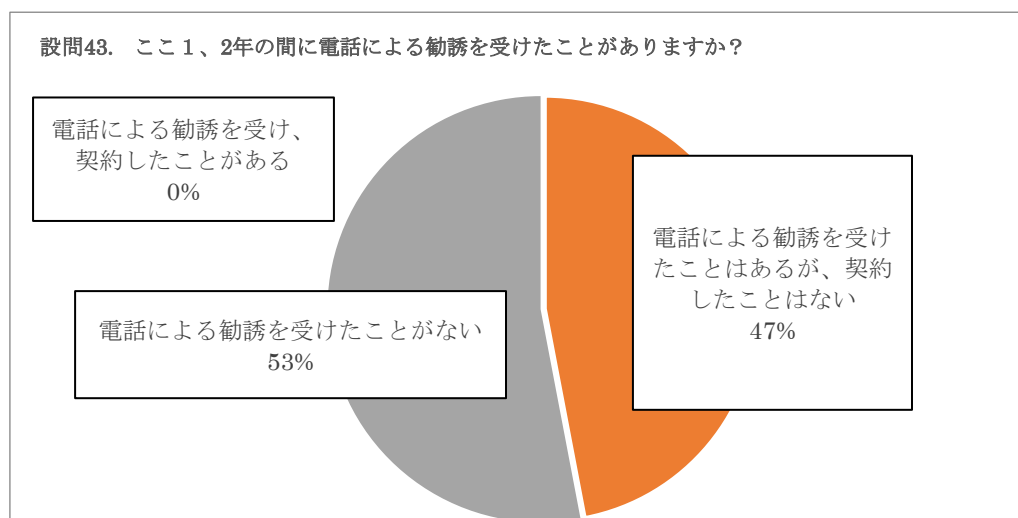
設問 41 クーリング・オフ通知を電磁的記録（メールやSMS、事業者のHP、FAX等）で通知することが可能になったことをご存知ですか？（2022年6月より）

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）

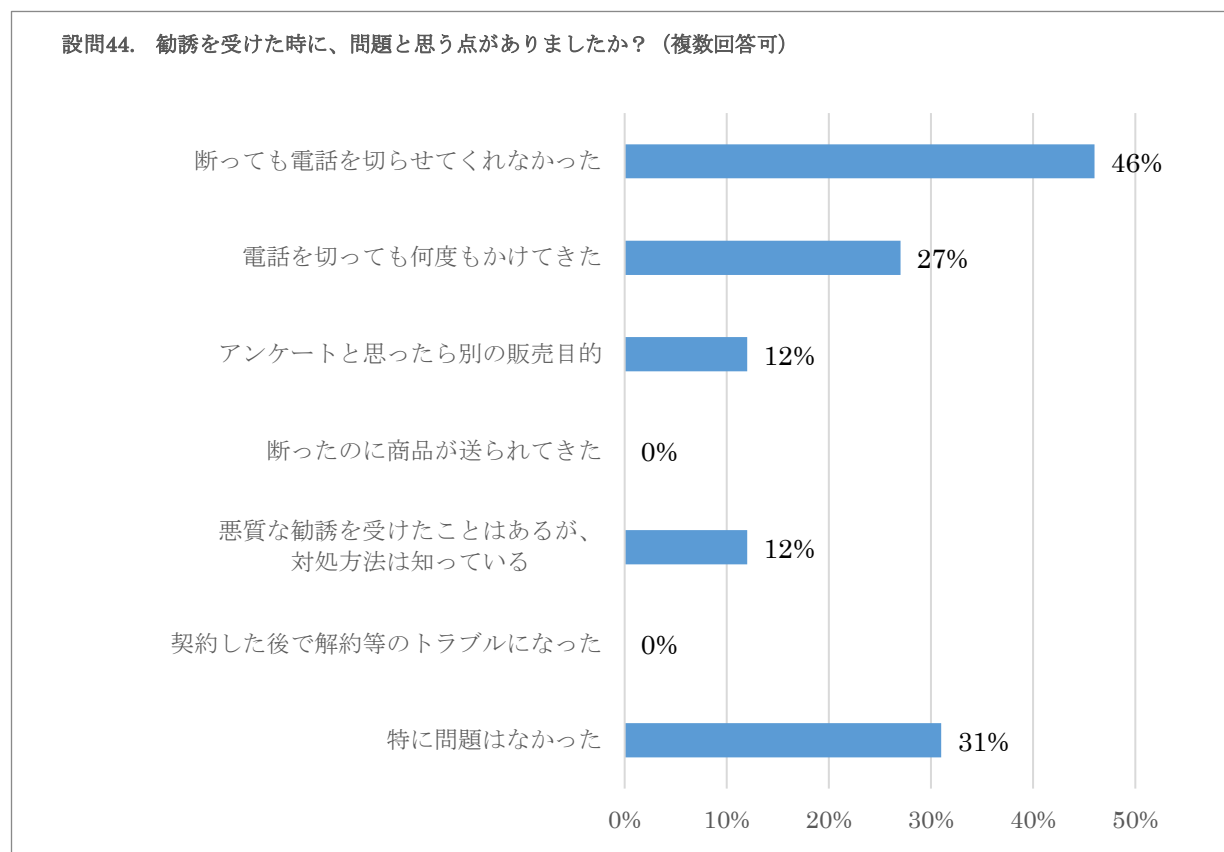


《電話勧誘販売について》

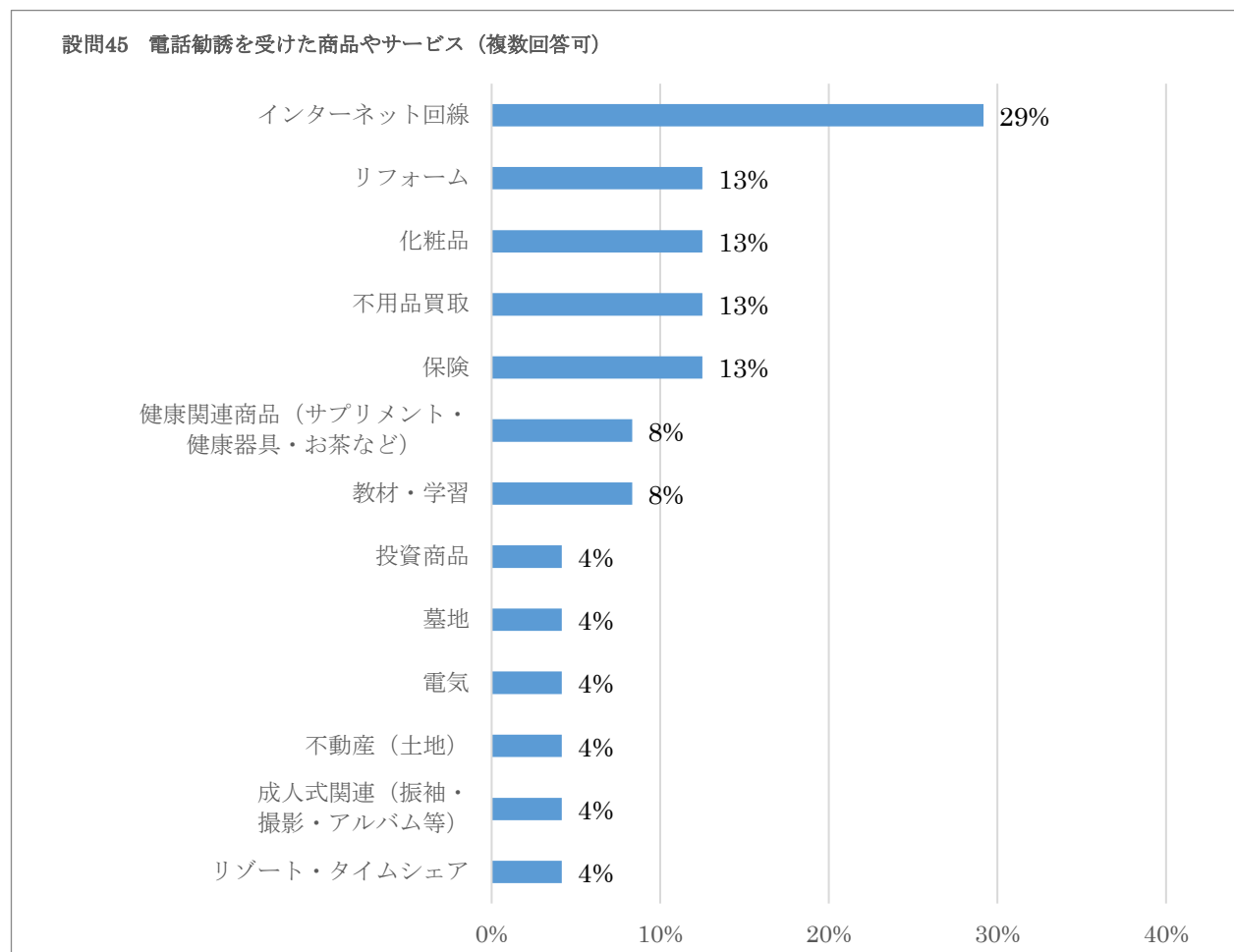
設問 43 あなたやあなたの身近な人が、ここ1、2年の間に電話による勧誘を受けたことがありますか？



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】

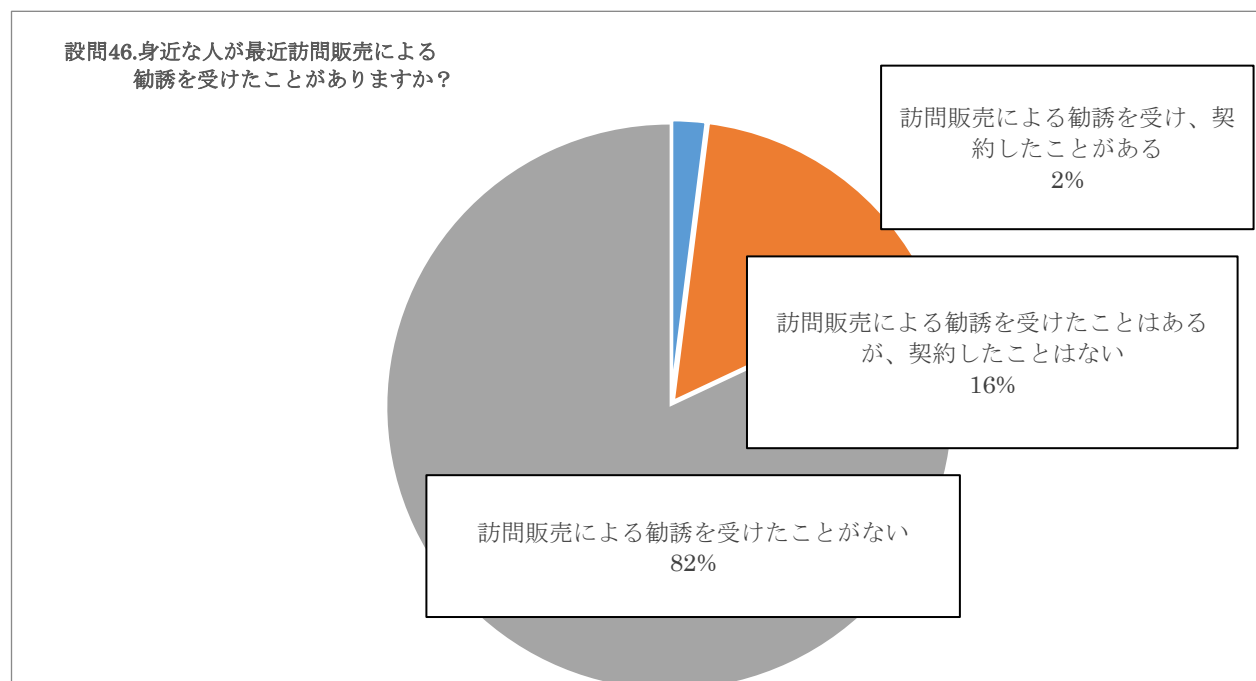


設問 45 【設問 43 で勧誘を受けたことがあると回答された方】勧誘を受け、又は契約したものは何ですか？

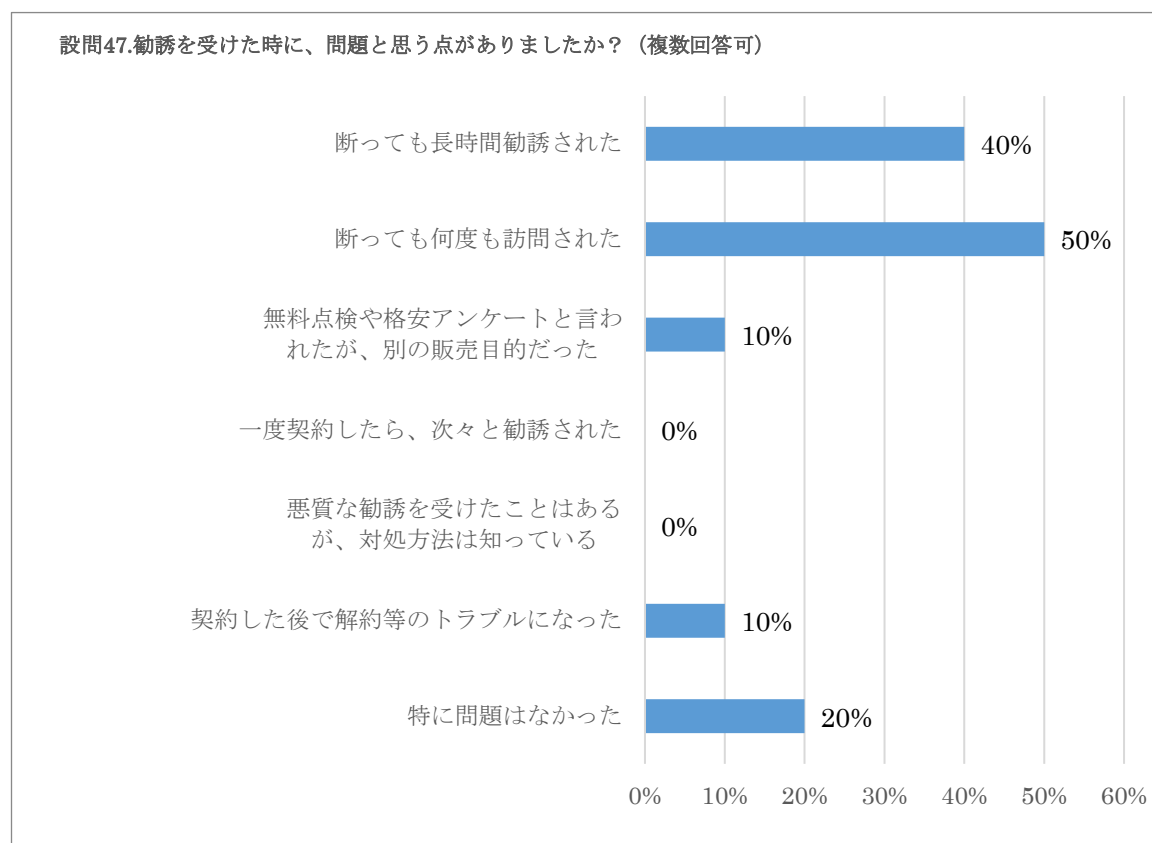


《訪問販売について》

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？



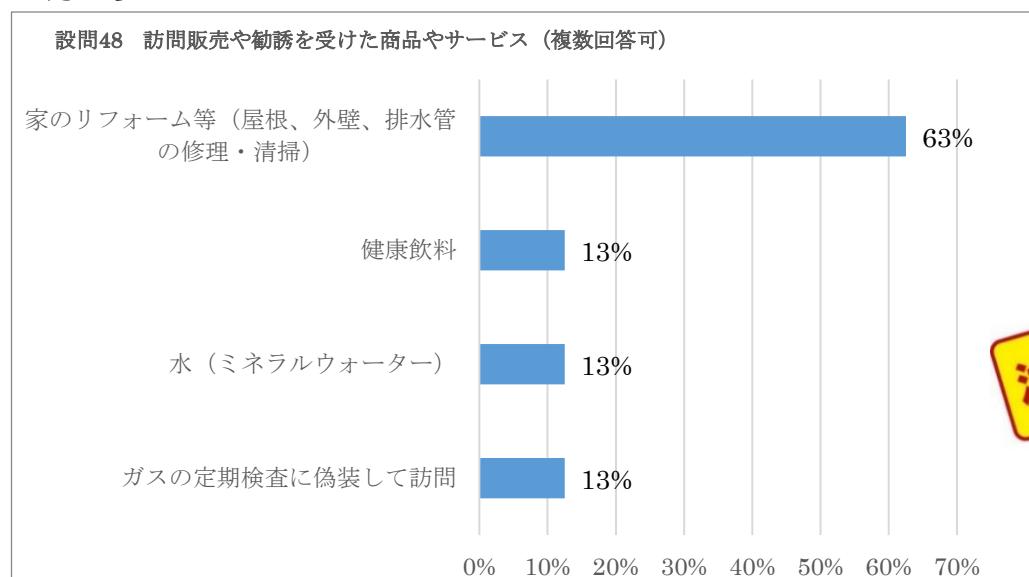
設問 47 【設問 46 で勧誘を受けたことがあると回答された方】勧誘を受けたときに問題と思う点がありましたか？【複数回答可】



その他

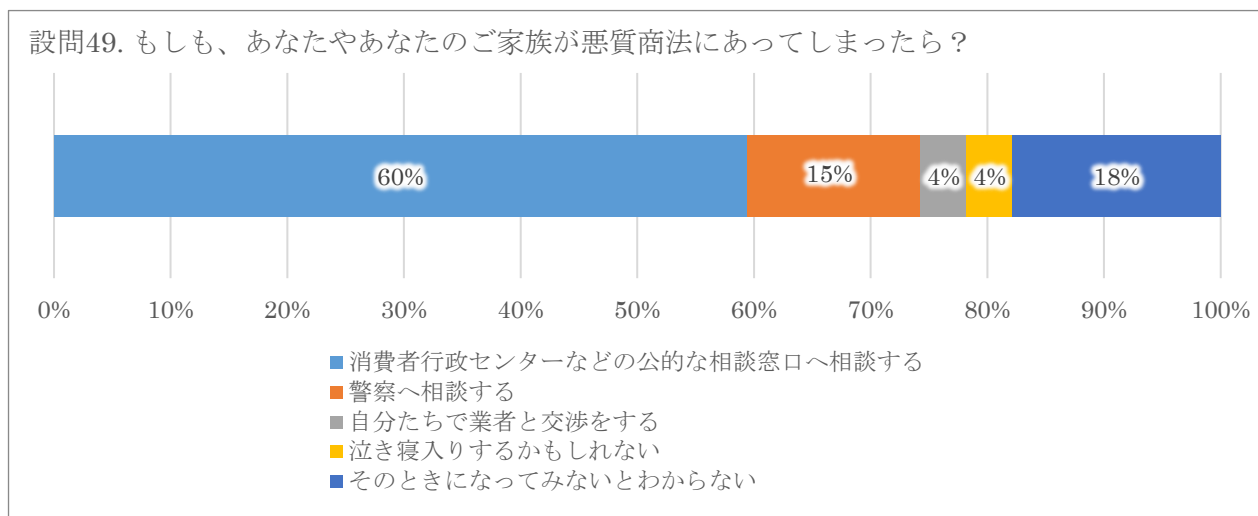
普段、知らない人の訪問は対応しないようにしているが、外出しようと玄関を出たところでつかまってしまった。『出掛けるので…』と言って、丁寧にキッパリとお断りしました。

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？

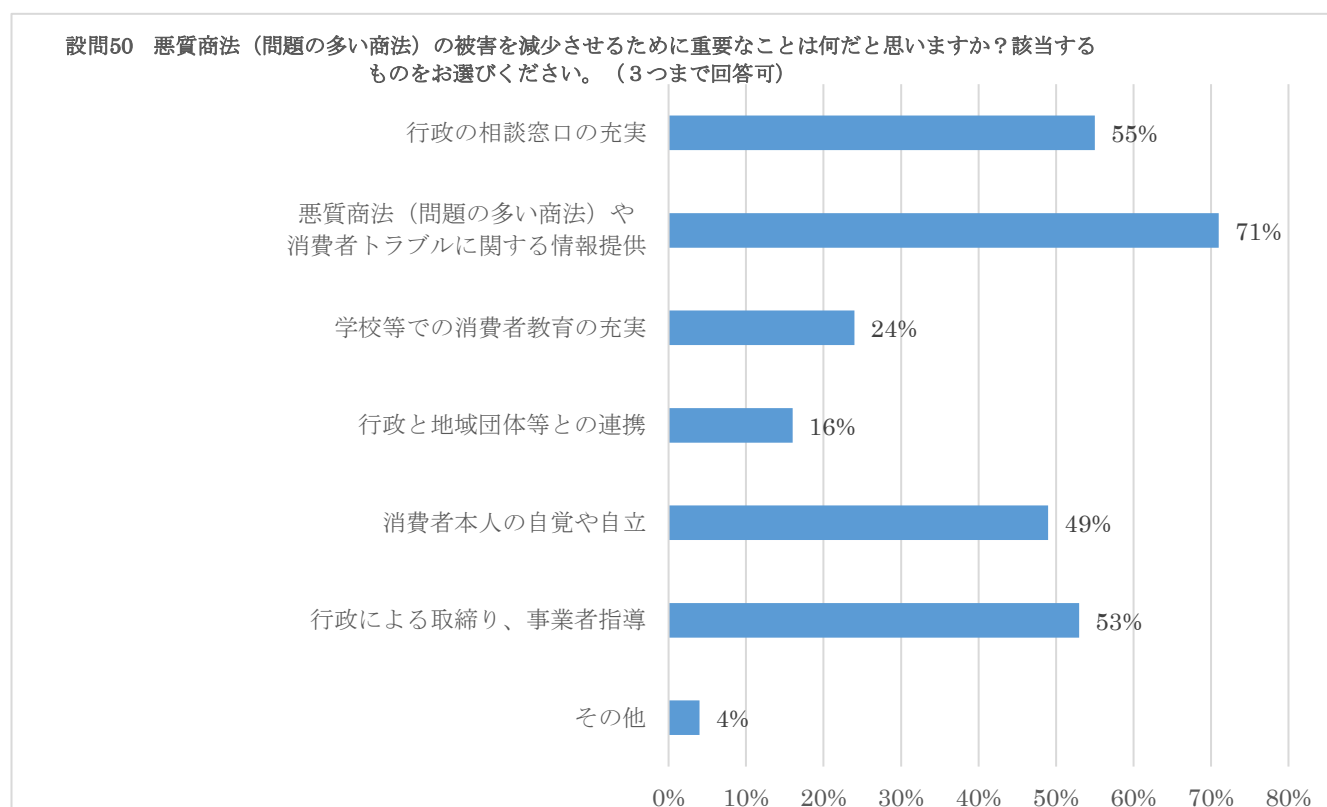


《悪質商法（問題の多い商法）や消費生活トラブルへの対策について》

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？



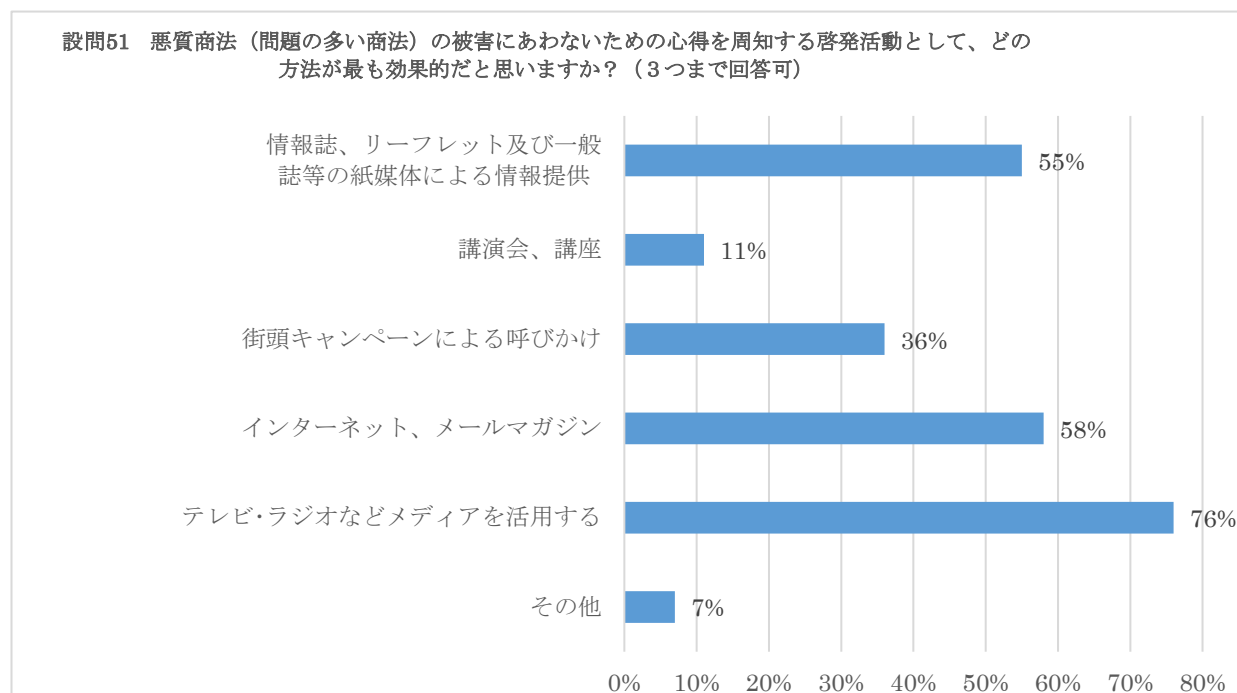
設問 50 悪質商法（問題の多い商法）の被害を減少させるために重要なことは何だと思えますか？【3つまで回答可】



＜その他の回答＞

- ・ 悪質業者の事業者名と代表者氏名の公開
- ・ 悪質な業者が事業をできないように法改正を行う

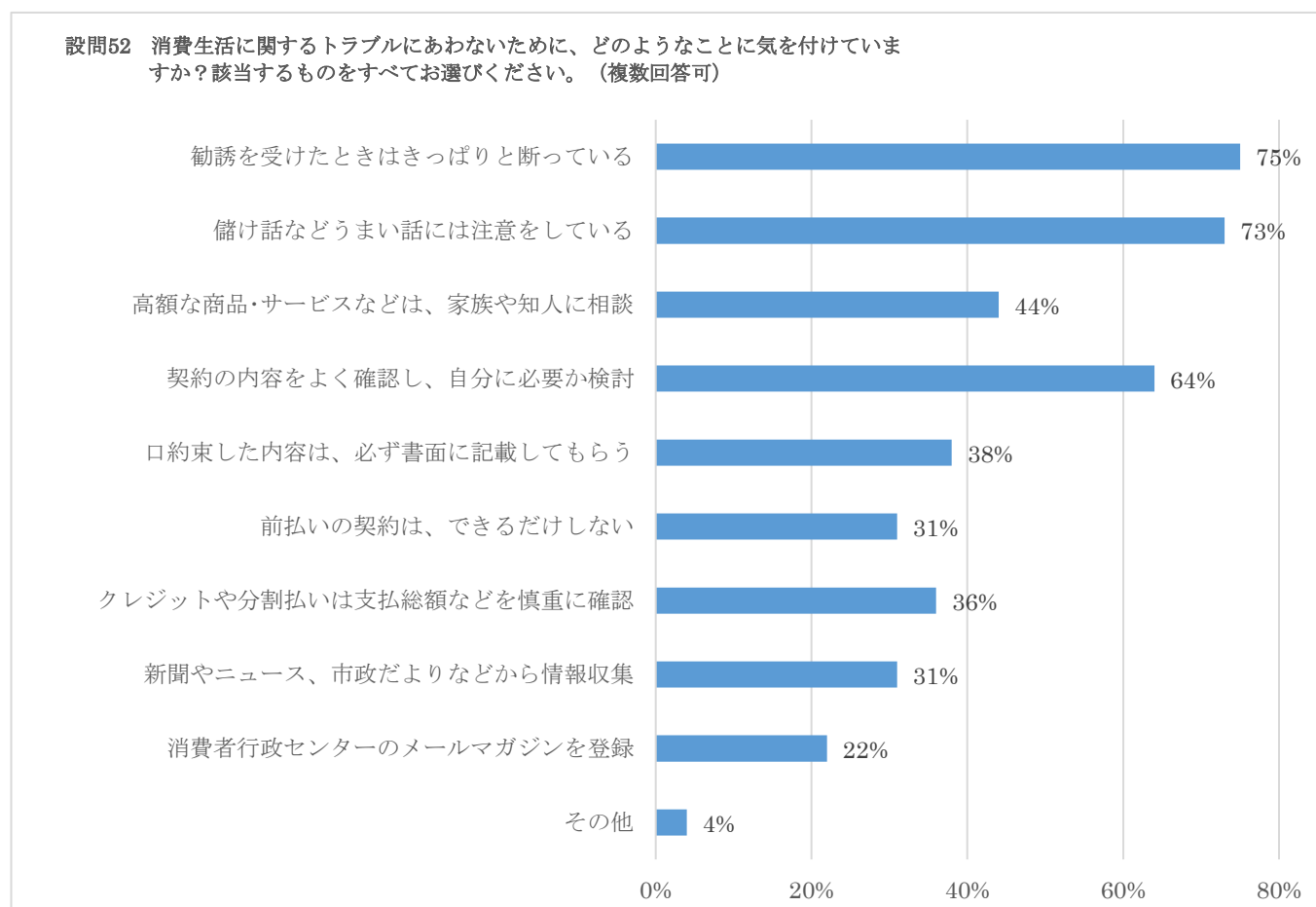
設問 51 悪質商法（問題の多い商法）の被害にあわないための心得を周知する啓発活動として、どの方法が最も効果的だと思いますか？【3つまで回答可】



＜その他の回答＞

- ・仲間と話し合う

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】

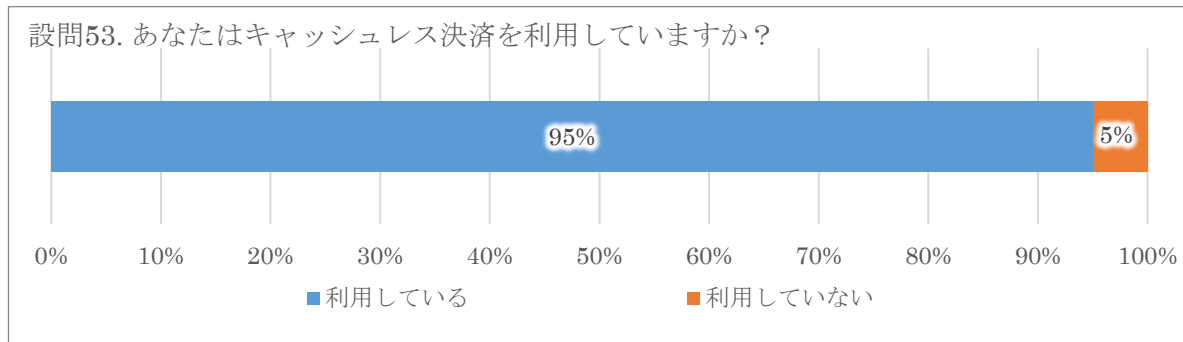


＜その他の回答＞

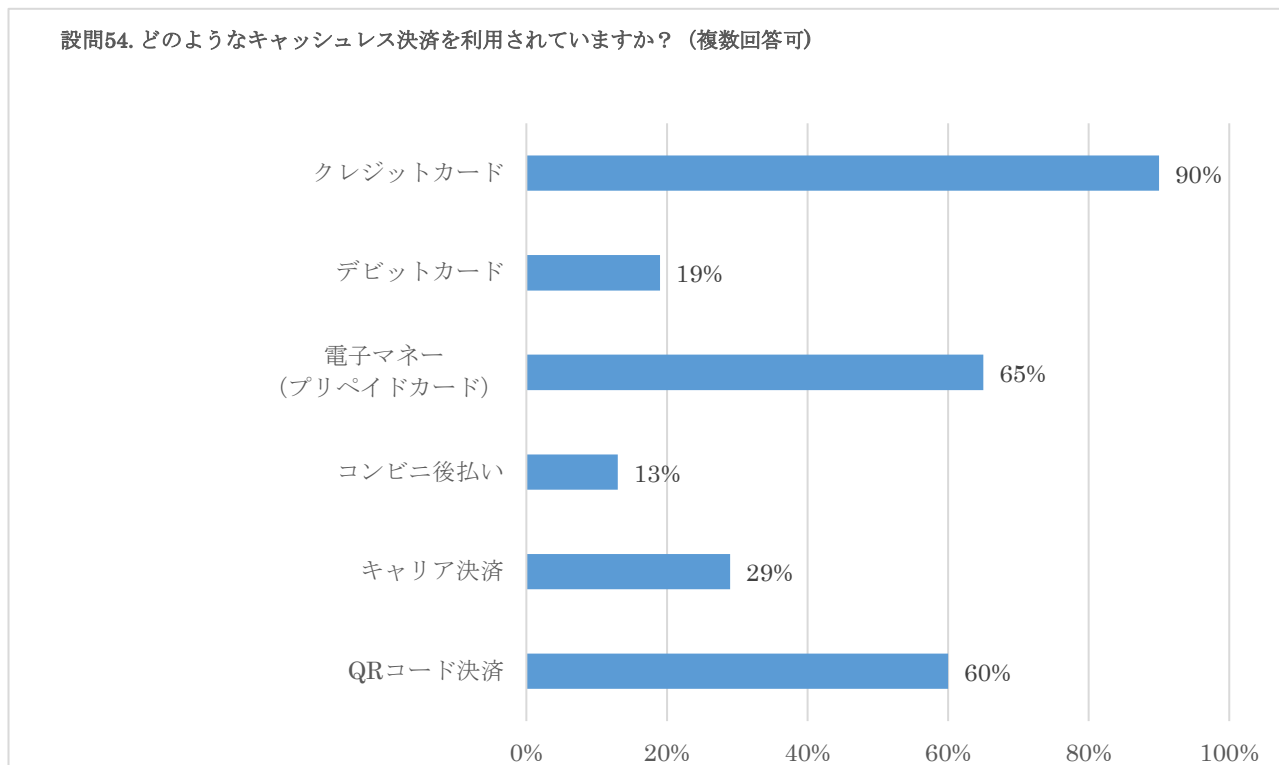
- ・ 通話の録音

《キャッシュレス決済について》

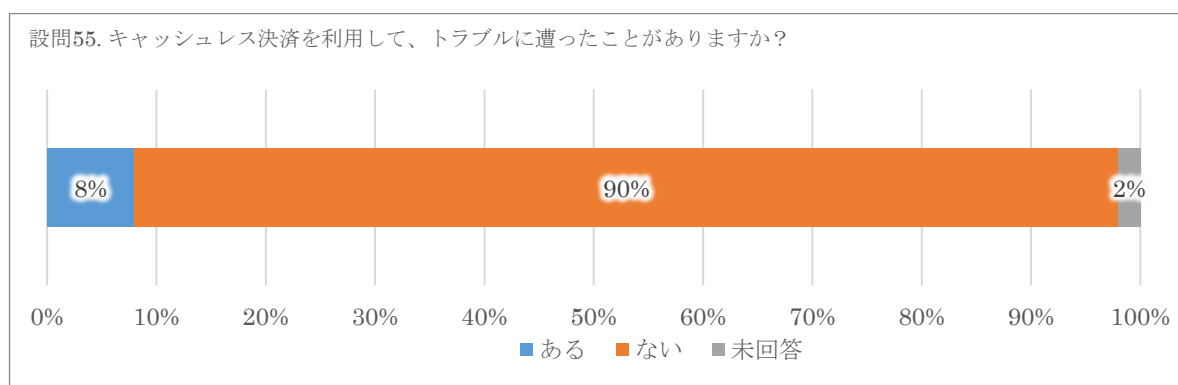
設問 53 キャッシュレス決済を利用していますか？



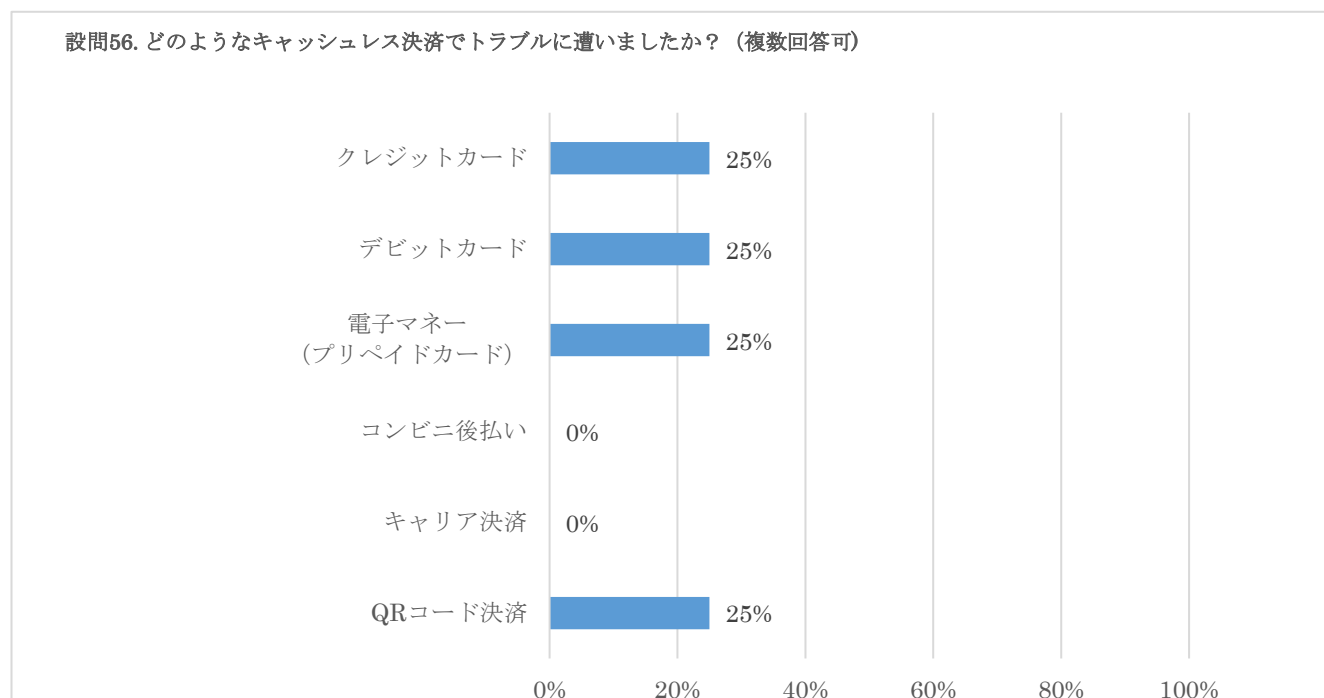
設問 54 【設問 53 で利用していると回答された方】何を利用されていますか？【複数回答可】



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）

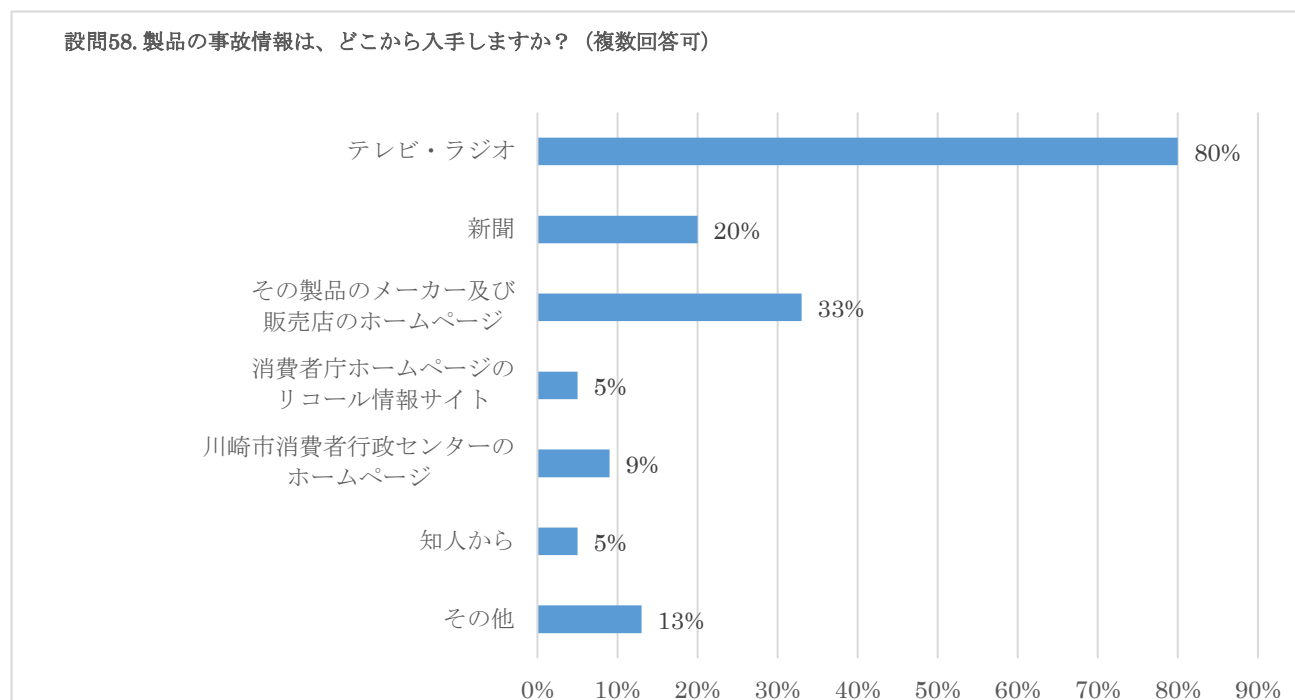


設問 57 【設問 55 でトラブルにあったことがあると回答された方】具体的にどのようなトラブルに遭いましたか？

- ・スーパーで入会特典のポイントが付与されるとの説明で入会したがポイントが付与されず、「期間外だった」と説明された。
- ・店舗で PayPay 支払い時、前の客のレジ金額が誤って請求された。
- ・カードが手元にあるにもかかわらず、ネット上で不正利用された。
- ・海外でお菓子を大量購入したという請求が届いたが、実際には海外に行っていない。

《製品事故について》

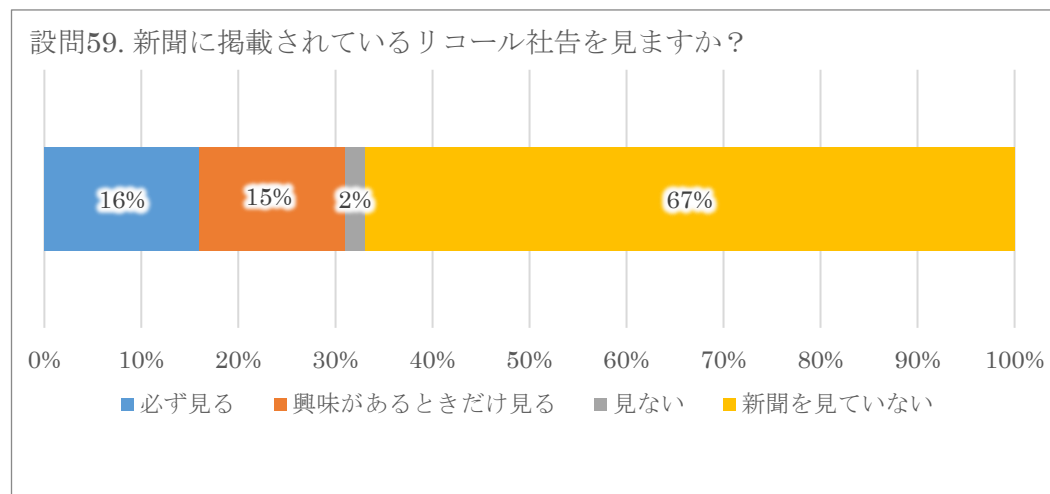
設問 58 製品の事故情報は、どこから入手しますか？（複数回答可）



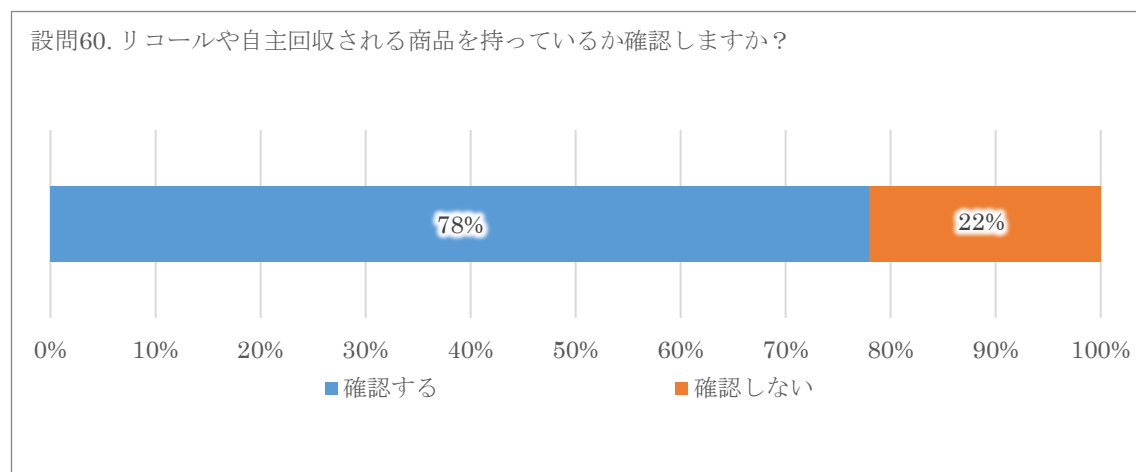
＜その他の回答＞

- ・ネットニュース
- ・SNS
- ・メール（製品購入時にメーカーに登録したものなど）
- ・動画広告

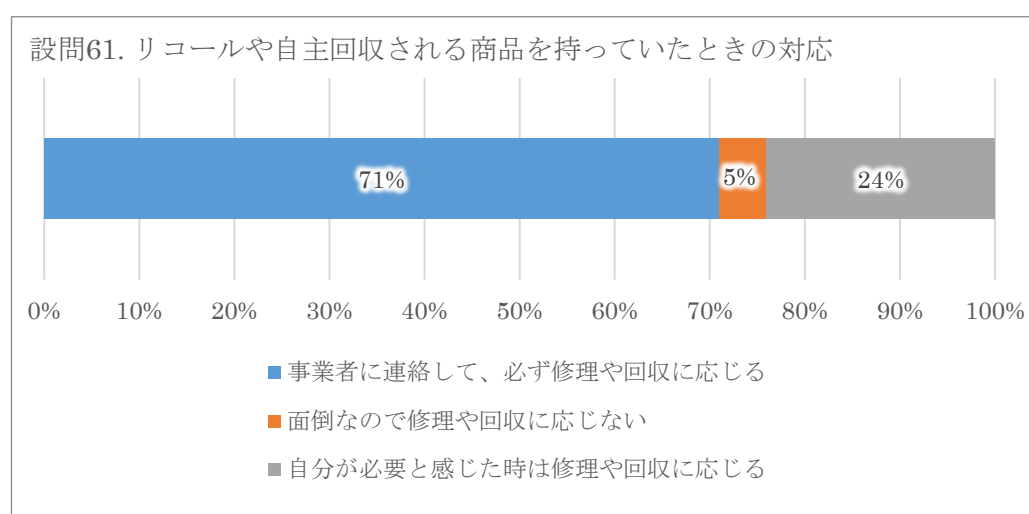
設問 59 新聞に掲載されているリコール社告を見ますか？



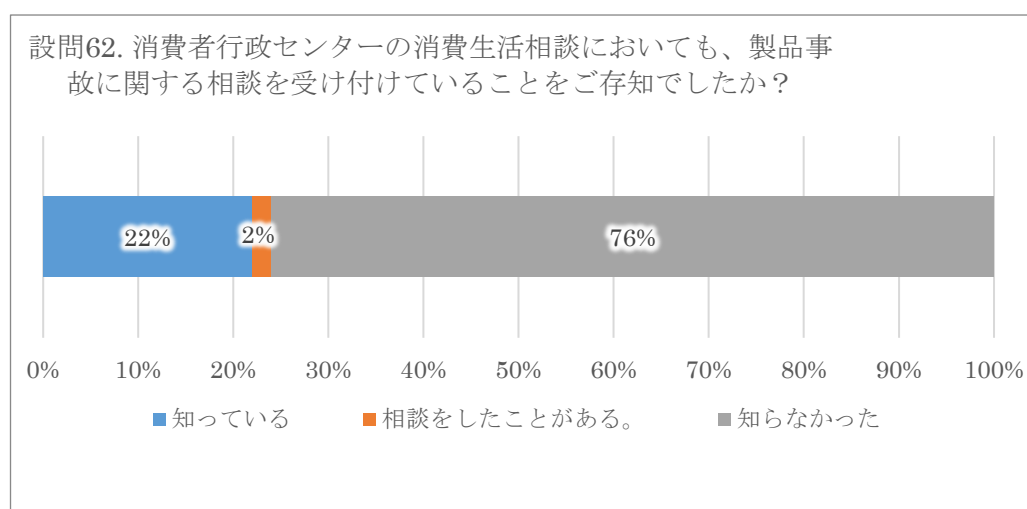
設問 60 リコールや自主回収される商品を、持っているかどうか確認しますか？



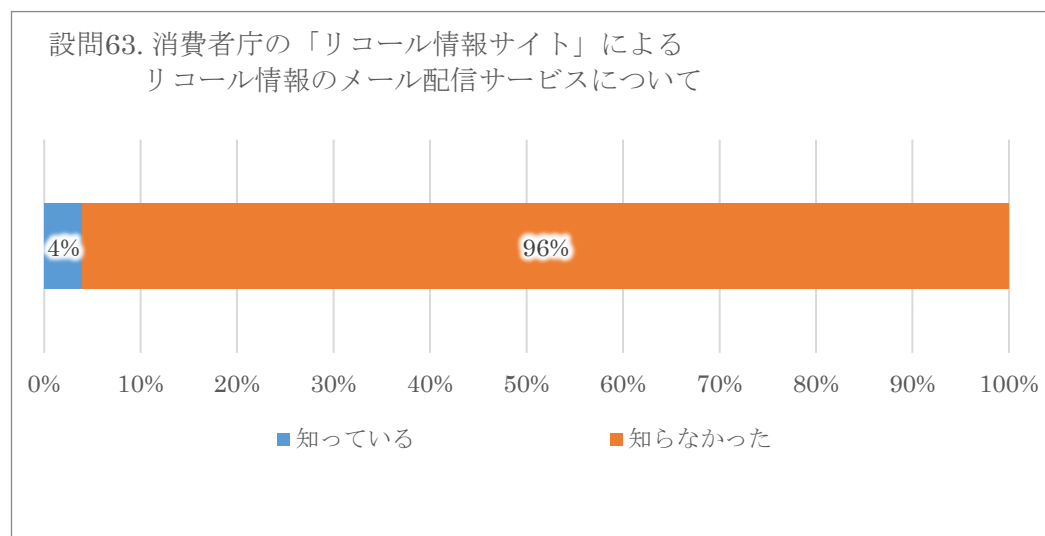
設問 61 リコールや自主回収される商品を持っていたとき、どのように対応しますか？



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。

経済産業省リコール情報

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

X（旧 twitter）での情報発信もあります。



《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。

- ・現在はトラブルに遭っていないが、手口が巧妙化しており、いつ被害に遭ってもおかしくない。相談窓口の案内が常に目に入るようにしてほしい。相談先が身近にあることで、業者の抑止にもなると思う。
- ・美容施術（ドライヘッドスパ）や鍼治療後に身体の痛みが続いている。診断書が取れず証明が難しいため、泣き寝入りになるのかと不安。施術者や施設の情報を共有できる仕組みが必要だと思う。
- ・周囲では被害はないが、SNS で不審なアクセス通知が届くことがあり、情報漏洩などのリスクを意識して生活している。
- ・キャッシュレス決済は不要だと感じる。クレジットカードは許容できるが、他の手段は不安。
- ・スマホに魅力的な広告が多く表示されるため、騙されない意識を高めるために行政の広報を強化してほしい。
- ・相談窓口があるのは心強い。各区にコンタクトセンターを設置し、難しい案件は後日対応する方式は良いと思う。
- ・特に被害はないが、美容クリニックや葬儀会社などで予算を超える見積もりが出る話を聞く。不要なものは断る勇気を持ちたい。

- ・消費者行政センターに相談しても解決しないことが多く、消費者は弱い立場だと感じる。
- ・メールや研修は参考になっている。9月のセミナーにも部分的に参加予定。今後もよろしくお願いします。
- ・トラブル情報や手口を事前に知ることは予防に有効。訪問販売などの地域情報ネットワークが重要。被害者の心のケアも必要。
- ・悪徳業者の取り締まりを強化してほしい。個人情報 の 厳重管理が必要。
- ・消費者センターに報告しても法的拘束力がなく、泣き寝入りになることが多い。改善を望む。
- ・信頼すべき企業（郵便局、保険会社、銀行など）による不正まがいの販売が問題。信頼できる営業担当が減っている。
- ・NHK の防犯コーナーを見ているが、悪徳業者がやりたい放題に見える。発信者の特定や制御の仕組みが必要ではないか。
- ・サブスクや Amazon の解約方法が複雑で、問い合わせも困難。連絡手段を分かりやすくし、電話が繋がらない状況を改善してほしい。
- ・現時点では特にないが、トラブルが多いため常に注意して生活したい。
- ・今回のアンケートで多様な犯罪を知り驚いた。今後はより警戒して生活したい。
- ・家の設備不具合時に焦って業者を選びがち。自治体から信頼できる業者情報を即時入手できる仕組みがあると安心。
- ・高齢の家族が心配。テレビや新聞で被害事例をもっと紹介し、講演やリーフレット配布などで情報提供してほしい。
- ・行政の親切な対応を期待。悪質業者の取り締まりを望む。
- ・虚偽の訪問（屋根の瓦が剥がれている等）や警察を名乗る電話が心配。消費者センターの対応に感謝しており、今後も市民を守ってほしい。
- ・便利なサービスが増える一方でトラブルも増加。自分自身の知識を常にアップデートしたい。
- ・親族が「絶対儲かる系」の詐欺に遭い、借金返済中。早期相談の重要性を痛感。相談窓口の周知を強化してほしい。
- ・トラブル発生後すぐに周知され、被害者が増えない仕組みがあると良い。
- ・近隣の高齢者が点検商法（ガス給湯器）に遭いそうになったが、消費者行政センターに繋ぎ、クーリングオフ手続きで被害を防げた。