

消費者問題に関する市民意識調査 結果報告書

【概要版】

【調査の目的】

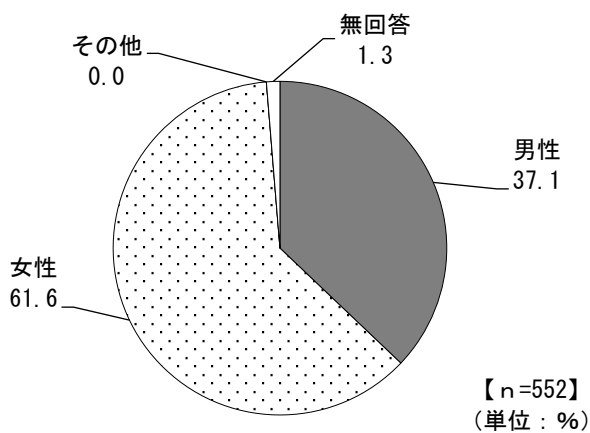
本調査は、市民生活における消費者トラブルの実態や消費者問題に関する意識を把握することで、本市消費者行政の課題等を明らかにし、第3期堺市消費者基本計画の策定やより効果的な取り組みのための基礎資料をすることを目的としています。

【調査方法】

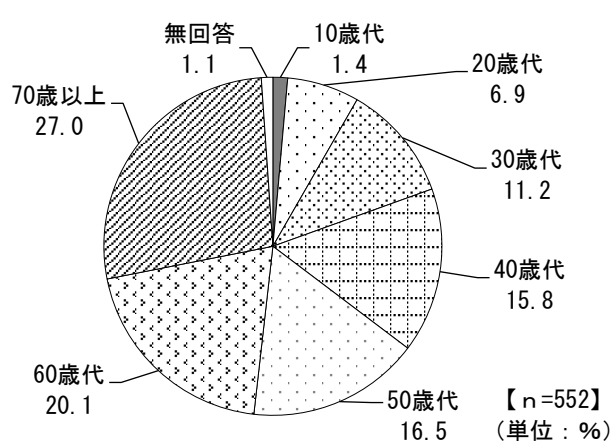
調査の範囲	堺市内全域
対象者	満18歳以上の男女市民 2,000人（回答者：552人 回答率：27.6%）
調査方法	郵送 無記名回答
調査時期	令和元年10月9日～令和元年10月31日

回答者の属性

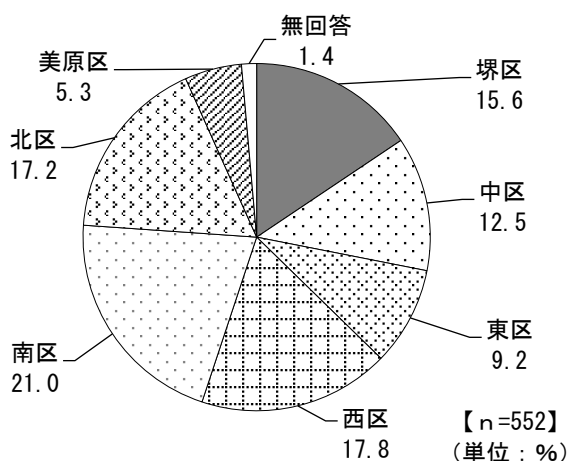
性別



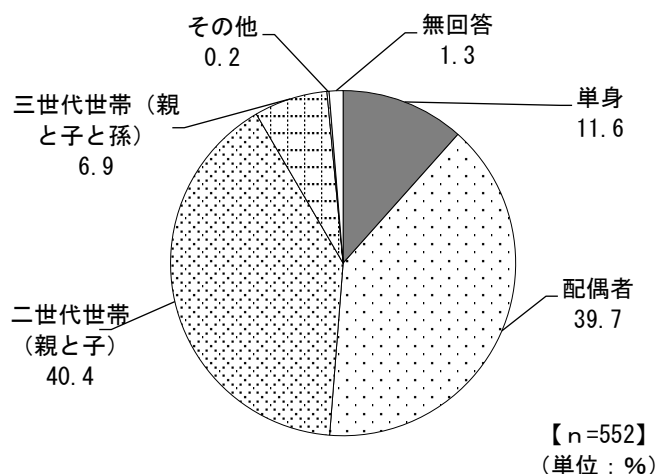
年齢



居住区

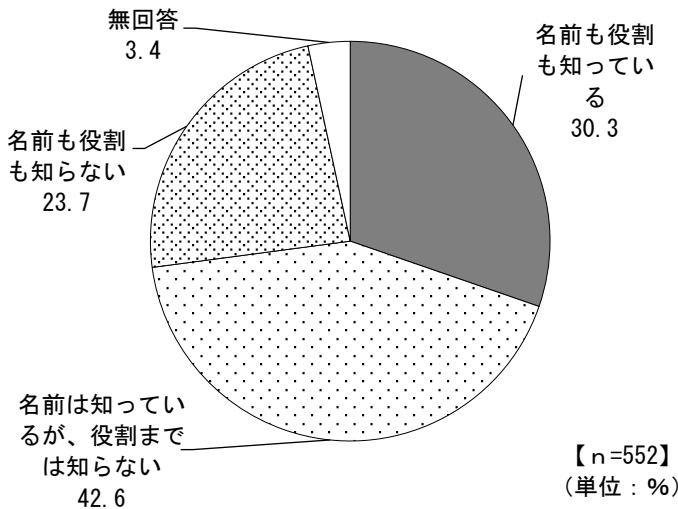


家族構成



堺市立消費生活センターを知っていますか。

※以下、堺市立消費生活センターを「消費生活センター」といいます。

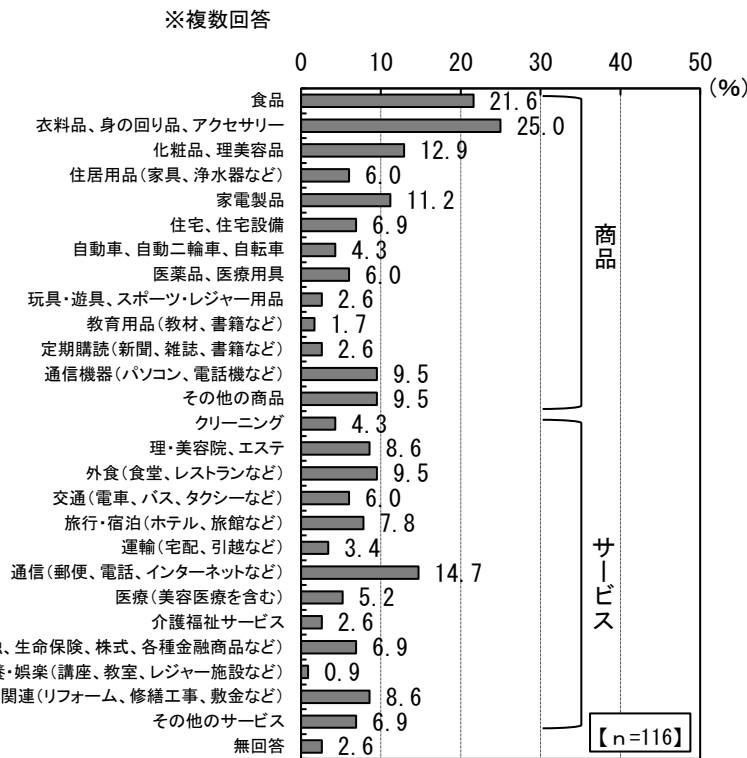
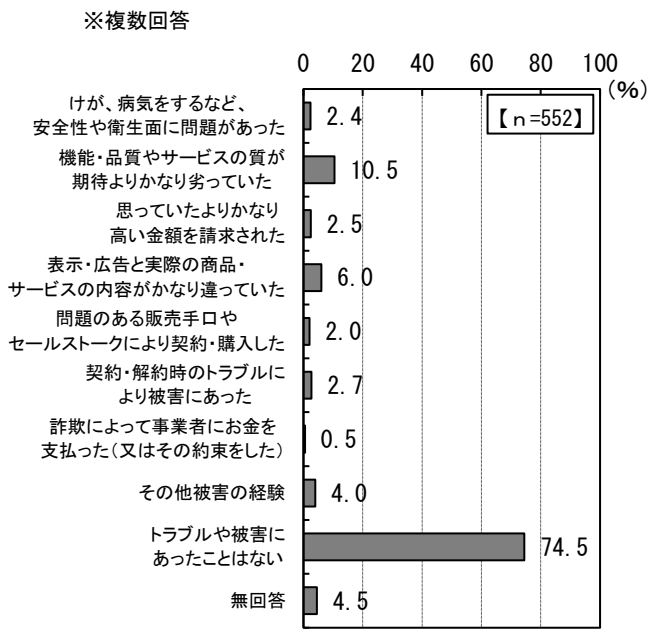


消費生活センターの認知度は、「名前は知っているが、役割までは知らない」が42.6%と最も多く、次いで「名前も役割も知っている」が30.3%、「名前も役割も知らない」が23.7%となっています。

この1年間に購入した「商品」や利用した「サービス」について、以下に当てはまる経験をしたことはありますか。

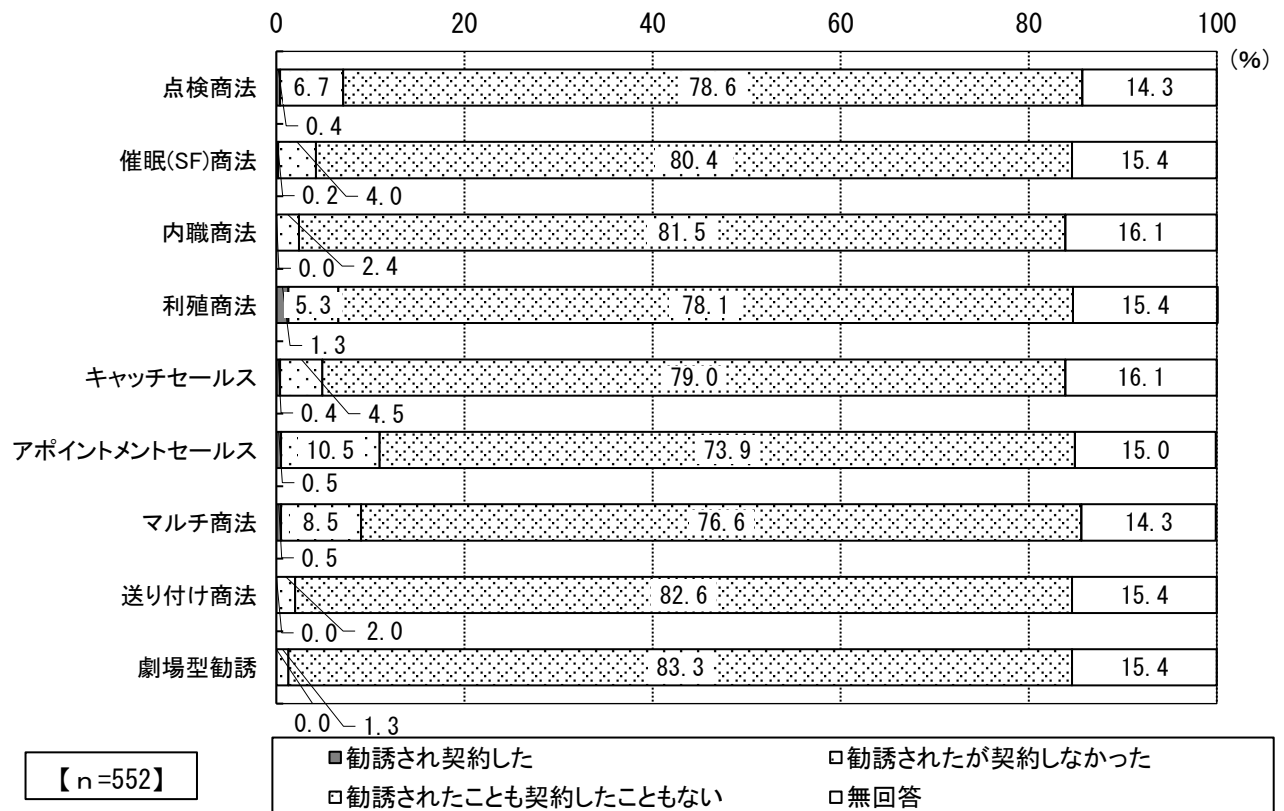
当てはまる経験

その商品やサービス



この1年間に購入した商品や利用したサービスで、何かしらのトラブルや被害に遭った経験のあるものは、「機能・品質やサービスの質が期待よりかなり劣っていた」が10.5%と最も多くなっています。また、その商品や利用したサービスは、「衣料品、身の回り品、アクセサリ」が25.0%と最も多く、次いで「食品」が21.6%などとなっています。

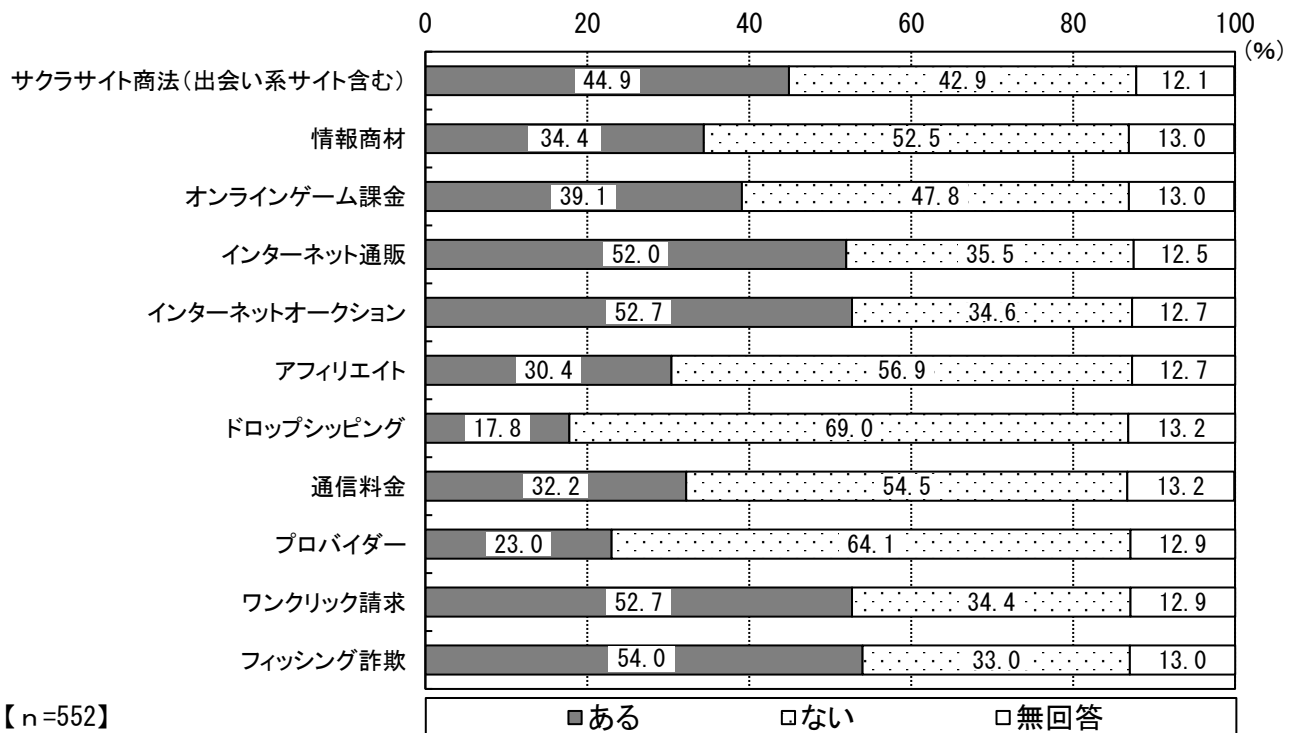
この1年間に次のような悪質商法について、勧誘されたり契約したりしたことはありますか。



この1年間に悪質商法について、『勧誘された』（「勧誘され契約した」と「勧誘されたが契約しなかった」を合わせた割合）は、「アポイントメントセールス」が11.0%と最も多く、次いで「マルチ商法」が9.0%、「点検商法」が7.1%、「利殖商法」が6.6%などとなっています。

悪質商法の名称	手口の一例
点検商法	点検に来たと言って来訪し、「布団にダニがいる」「工事をしないと危険」などと不安をあおって商品やサービスを契約させる。
催眠(SF)商法	景品を配るなどして閉めきった会場に人を集め、日用品をただ同然で配って雰囲気盛り上げ、最後は高額な商品売りつける。
内職商法	「資格・技術を身につけて在宅ワーク」「在宅ビジネスで高収入が得られる」などと勧誘し、実際は高額な教材などを売りつける。ほとんど収入は得られないうえ、支払いだけが残る。
利殖商法	未公開株、社債、外国通貨などについて、「値上がり確実」「必ず儲かる」など、利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する。
キャッチセールス	街頭でアンケート調査などと称して呼び止め、喫茶店や営業所に連れて行き、商品やサービスの契約を迫る。
アポイントメントセールス	「当選した」「あなただけ特別に」などと、販売目的を告げずに有利な条件を強調して電話などで喫茶店や営業所に呼び出し、商品やサービスの契約を迫る。
マルチ商法	「誰でも簡単に高収入が得られる」などと消費者を販売組織に勧誘し、会員となった消費者はさらに新規の加入者を勧誘、ピラミッド型に会員を増やしながらか商品などを販売する。
送り付け商法	契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする商法
劇場型勧誘	複数の業者が役回りを分担し、パンフレットを送り付けたり電話で勧誘したりして、消費者があたかも得をするように信じ込ませて実態不明の金融商品などを買わせる手口 (事例) ①A社のパンフレットが封筒で届く ②B社から「A社の封筒は届いていないか。その社債は価値があるが、届いた人しか購入できない。代わりに買ってくれば高値で買い取る」などという電話がかかってくる ③別の会社からも「価値があるものなので高値で買い取る」などと同内容の電話がかかる ④信用してお金を支払ってしまう ⑤業者と連絡が取れなくなり、紙切れ同然の証券だけが残る

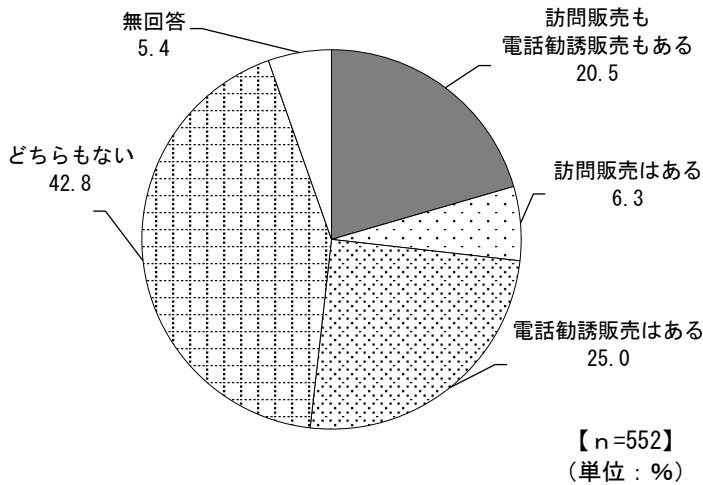
インターネットトラブルについて、知っているものはありますか。



インターネットトラブルの認知度については、「ある」は『フィッシング詐欺』が54.0%と最も多く、次いで『インターネットオークション』『ワンクリック請求』が同率で52.7%、『インターネット通販』が52.0%などとなっています。

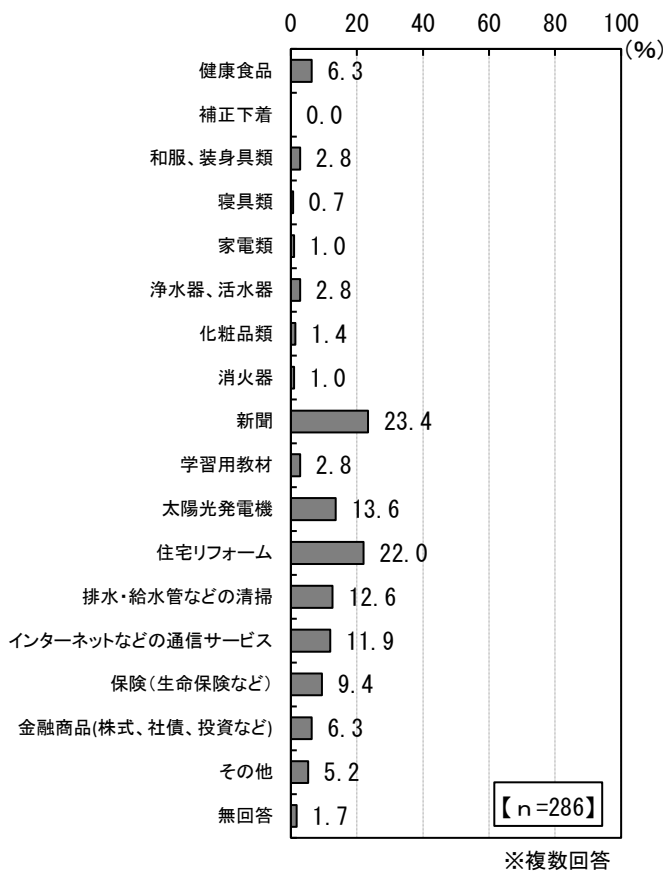
トラブルの事例	手口の一例
サクラサイト商法(出会い系サイト含む)	サクラは、異性・タレント・社長・弁護士・占い師などの人物になりすまして、メールやSNS上で接触し、その後消費者のさまざまな気持ちを利用してサイトに誘導し、メール交換などの有料サービスを利用させ、その度に支払いを続けさせる。
情報商材	簡単に儲かると書かれたサイトに登録したところ、楽に稼げるという話があったため、転売代行ビジネスの情報商材を契約したが、内容が全く理解できず、儲かることもなかった。情報商材にはFX(外国為替証拠金取引)、転売代行、仮想通貨、人工知能関連などがある。
オンラインゲーム課金	ゲームを有利に進めるために強力な「武器」などを次々に入手したが、有料アイテムである認識が無く、気づいたら高額な請求がきた。
インターネット通販	インターネット通信販売で商品を購入する申込みをして代金を支払ったのに、商品が届かなかったり、注文したものと異なる商品が届き、連絡も取れなくなる。
インターネットオークション	インターネット上で行うオークションで個人で簡単に売買でき、めずらしい商品、中古品、有名ブランド品など様々な商品を売買できるしくみ。しかし、一方で偽ブランドや思っていた商品とは違っていた、商品に不具合があるなどのトラブルや配送時の破損トラブルも発生している。
アフィリエイト	自分のブログなどに企業の商品広告を貼ることで、ブログの閲覧者がその広告をクリックし、商品が売れると企業から広告報酬が得られるが、「簡単にお小遣いが稼げる」というほど容易に稼げるとは限らないトラブルが起こっている。
ドロップ SHIPPING	商品を在庫として持たずにネット内で商品を販売するネットショップ。自分のサイトで商品を販売、メーカーの卸し金額と販売金額の差額が利益となるが、サイト開設の初期費用に見合うだけの販売ができず、当初の触れ込みどおりに儲かることが非常に少ない。
通信料金	サービス内容や料金体系が複雑で分かりづらく、また、実際に利用してみないとサービスや通信品質を確認できないためにトラブルになるケースが多い。
プロバイダー	大手電話会社の関連業者と思い、プロバイダー契約の内容(料金コースなど)変更の手続きを遠隔操作でもらったが、実は無関係の事業者で、プロバイダー自体が変更されていると分かった。解約を申し出たら、違約金を請求された。
ワンクリック請求	サイトを開いたり、「入場」や「認証」と書かれたボタンを1回クリック(押し)ただけで有料サイトに入会したことにされ、高額の料金を請求されてしまう。
フィッシング詐欺	銀行やカード会社などからのメールを装い、二セのホームページにアクセスさせ、カード番号やパスワード、IDなどを入力させて悪用する。

この1年間に訪問販売や電話勧誘販売で商品やサービスの購入・契約について、勧誘されたことがありますか。

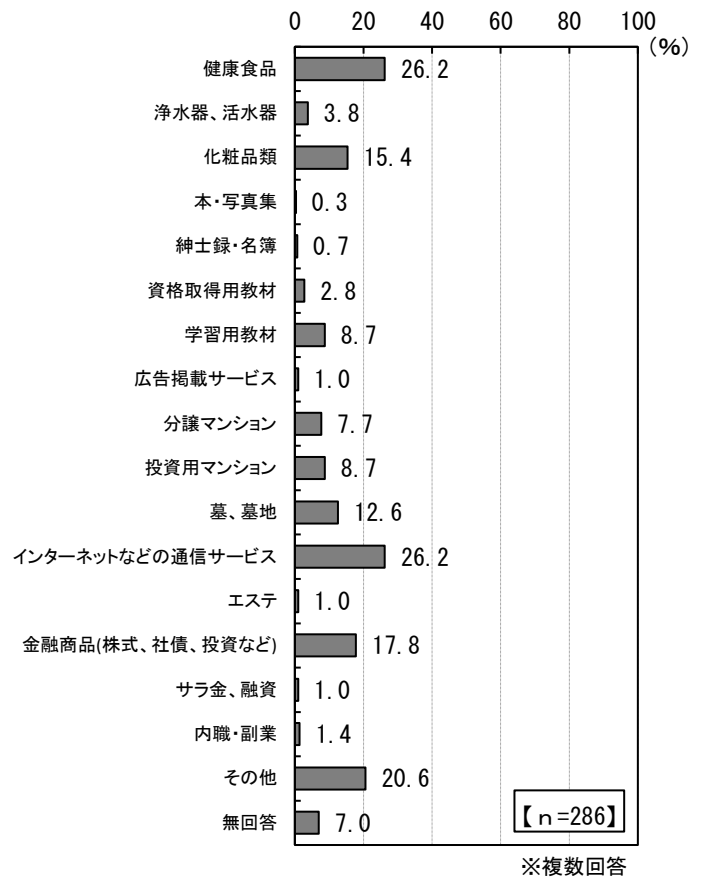


この1年間に、訪問販売や電話勧誘販売で商品やサービスの購入・契約について勧誘された経験の有無は、「どちらもない」が42.8%と最も多く、次いで「電話勧誘販売はある」が25.0%などとなっています。

この1年間に受けた訪問販売



この1年間に受けた電話勧誘販売

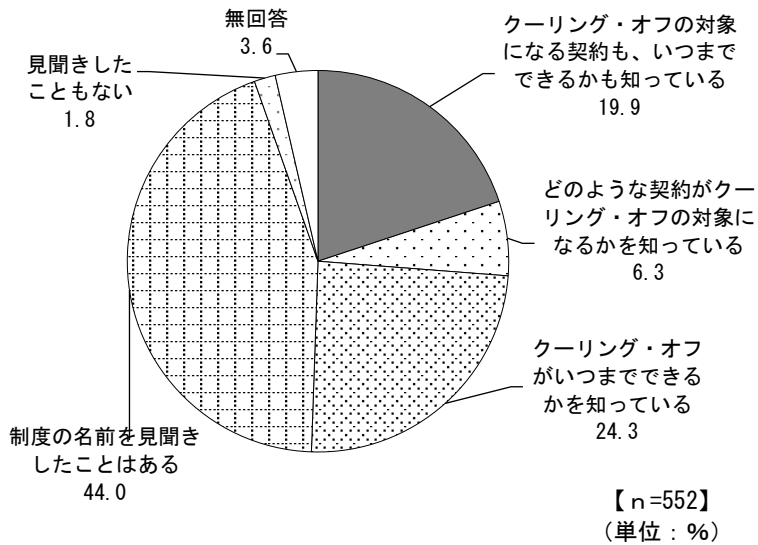


この1年間に訪問販売を受けた商品・サービスは、「新聞」が23.4%と最も多く、次いで「住宅リフォーム」が22.0%、「太陽光発電機」が13.6%などとなっています。

この1年間に電話勧誘販売を受けた商品・サービスは、「健康食品」と「インターネットなどの通信サービス」が同率で26.2%と最も多く、次いで「金融商品(株式、社債、投資など)」が17.8%、「化粧品類」が15.4%などとなっています。

クーリング・オフ制度を知っていますか。

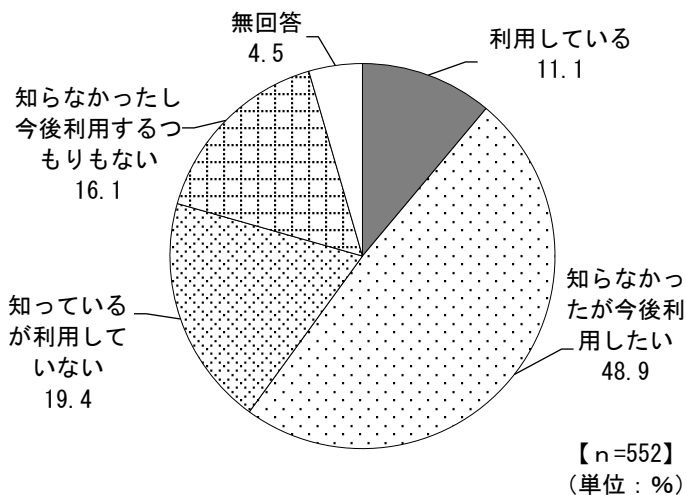
※クーリング・オフ制度とは、訪問販売・電話勧誘販売など法律で決められた取引について、一定の期間内（訪問販売・電話勧誘販売の場合は契約書面を受け取った日から8日以内）は、消費者が無条件で契約を解除できる制度です。



クーリング・オフ制度の認知度は、「制度の名前を見聞きしたことはある」が44.0%と最も多く、次いで「クーリング・オフがいつまでできるかを知っている」が24.3%、「クーリング・オフの対象になる契約も、いつまでできるかも知っている」が19.9%などとなっています。

堺市が、望まない訪問販売による消費者被害を防ぐために作成している「訪問販売お断りシール」を利用していますか。

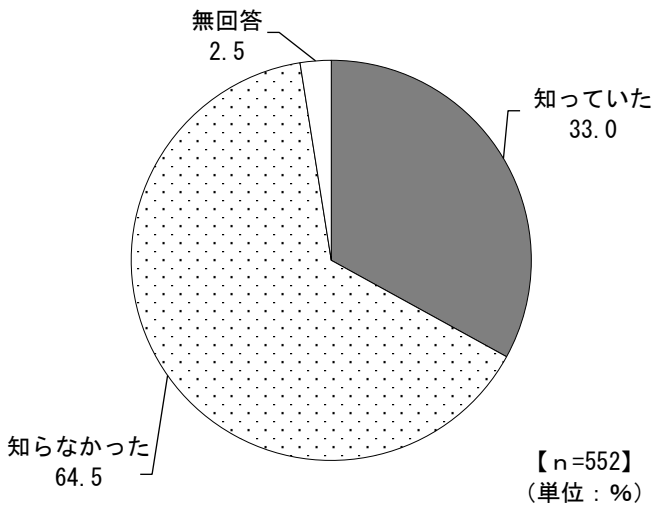
※堺市消費生活条例では、「拒絶している者への勧誘等」を不当な取引行為として禁止しており、「訪問販売お断りシール」に反して勧誘を行った場合、条例違反となります。



「訪問販売お断りシール」の利用有無は、「知らなかったが今後利用したい」が48.9%と最も多く、次いで「知っているが利用していない」が19.4%、「知らなかったし今後利用するつもりもない」が16.1%、「利用している」が11.1%となっています。

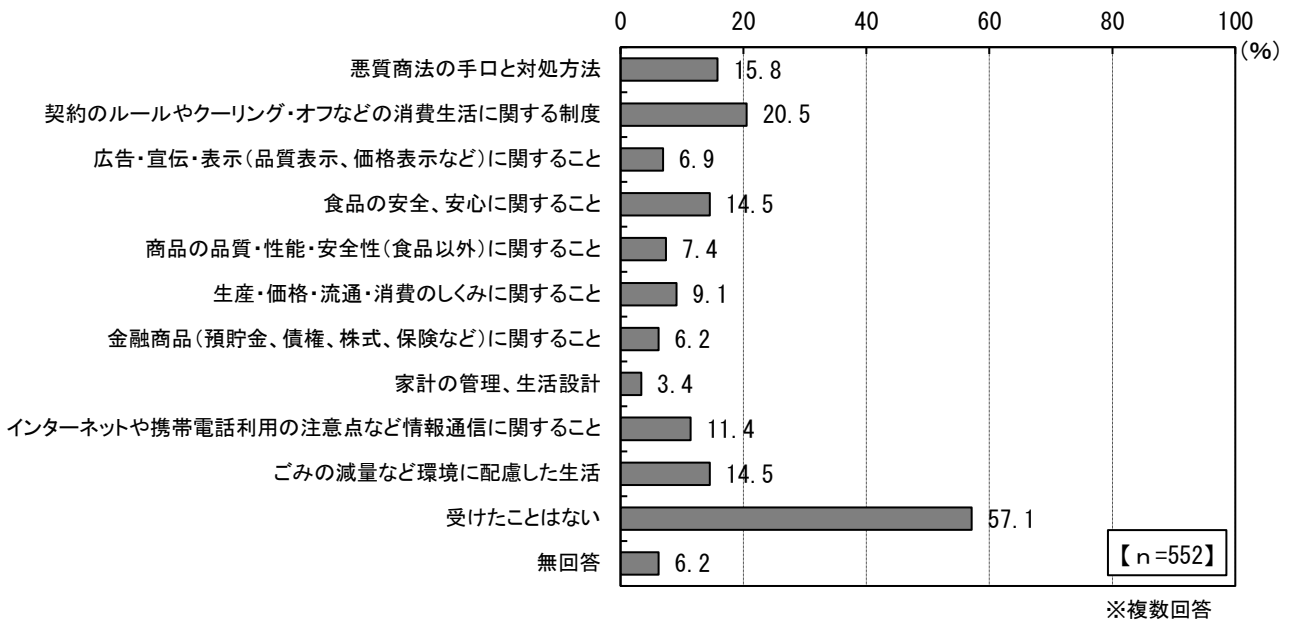
民法の改正により、2022年4月から、成年年齢が現行の20歳から18歳に引き下げられることに伴い、「未成年者取消権」が18歳、19歳には適用されなくなることを知っていますか。

※未成年者取消権とは、未成年者が法定代理人（親や親権者など）の同意がなく商品やサービスを契約した場合、契約を取り消すことができるものです。ただし、「成年者である」などどうそをついて結んだ契約など、取り消すことができない場合もあります。



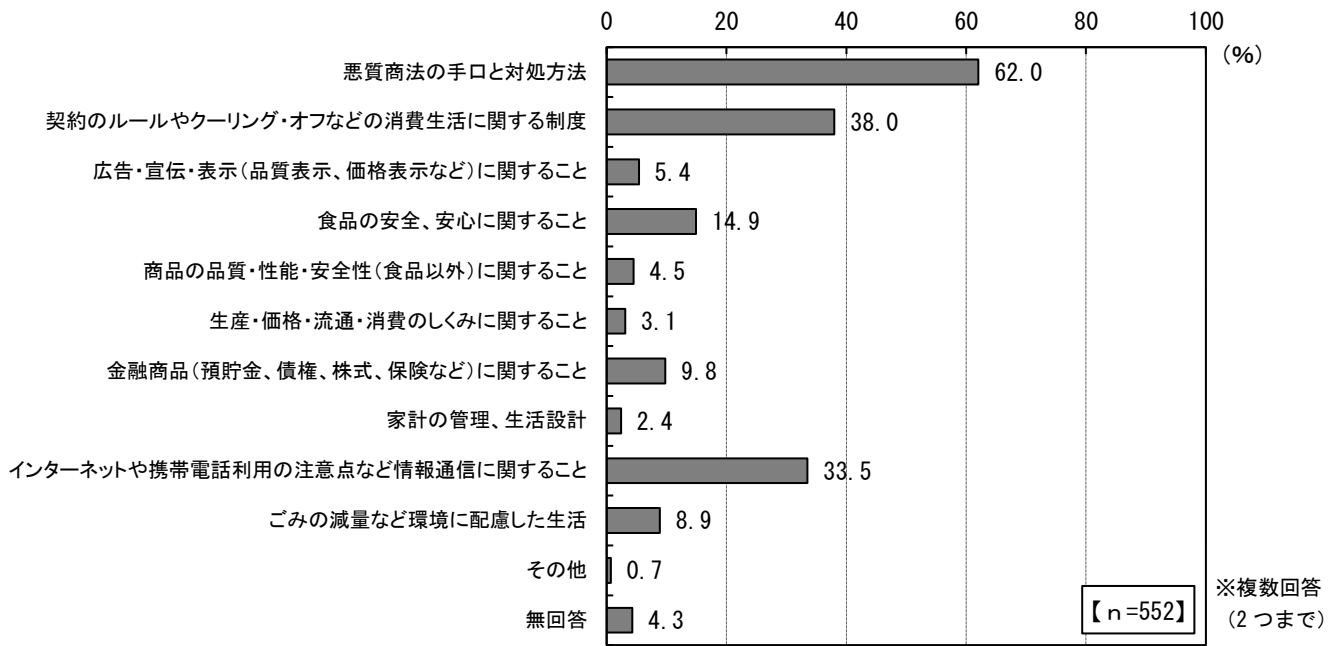
未成年者取消権が18歳、19歳には適用されなくなることについて、「知らなかった」が64.5%、「知っていた」が33.0%となっています。

学校の授業や地域、職場などにおいて、次のような消費者教育を受けたことがありますか。



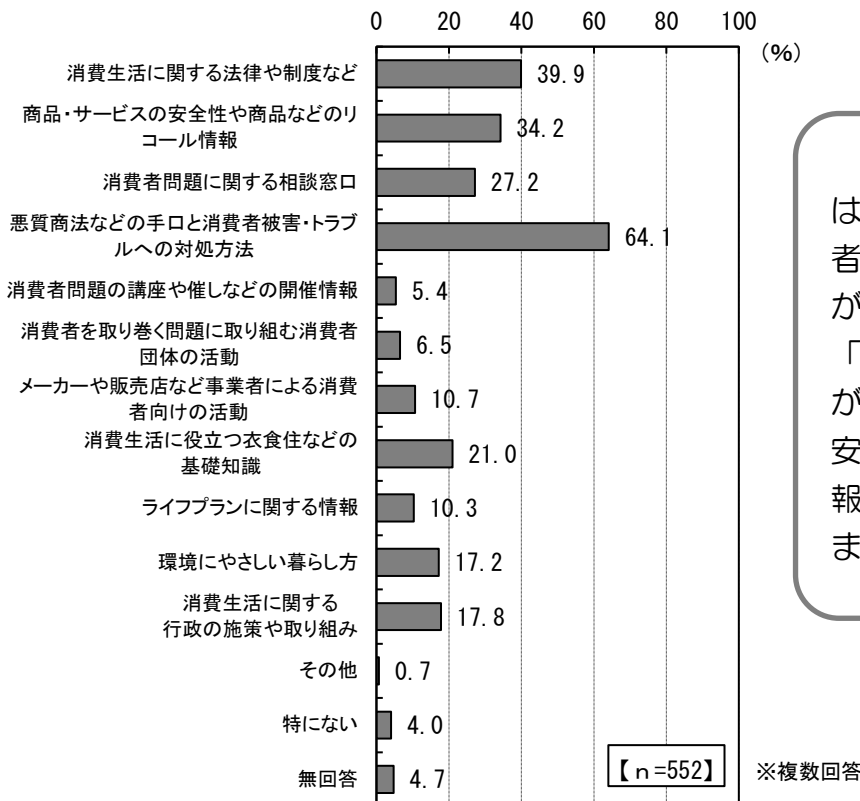
消費者教育を受けた経験は、「受けたことはない」が57.1%と最も多くなっています。受けたことがある分野のなかでは、「契約のルールやクーリング・オフなどの消費生活に関する制度」が20.5%と最も多く、次いで「悪質商法の手口と対処方法」が15.8%などとなっています。

消費者教育について、特に力を入れて取り組む必要があると思う分野はどれですか。



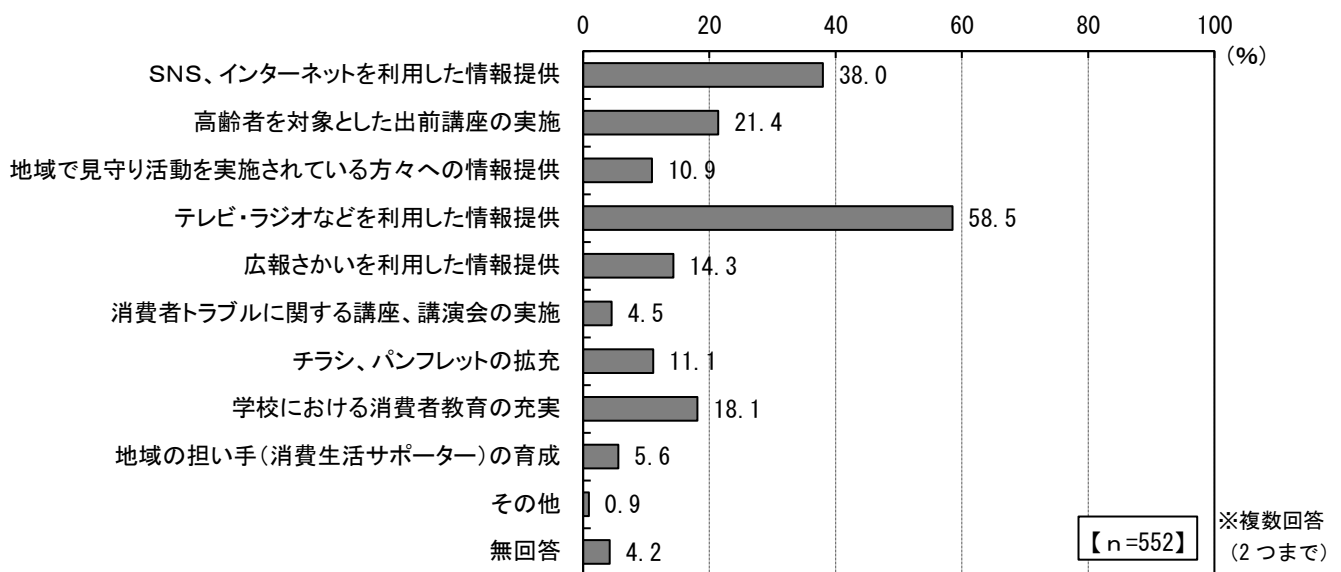
消費者教育について、特に力を入れて取り組む必要があると思う分野は、「悪質商法の手口と対処方法」が62.0%と最も多く、次いで「契約のルールやクーリング・オフなどの消費生活に関する制度」が38.0%などとなっています。

消費生活に関してどのような情報が欲しいですか。



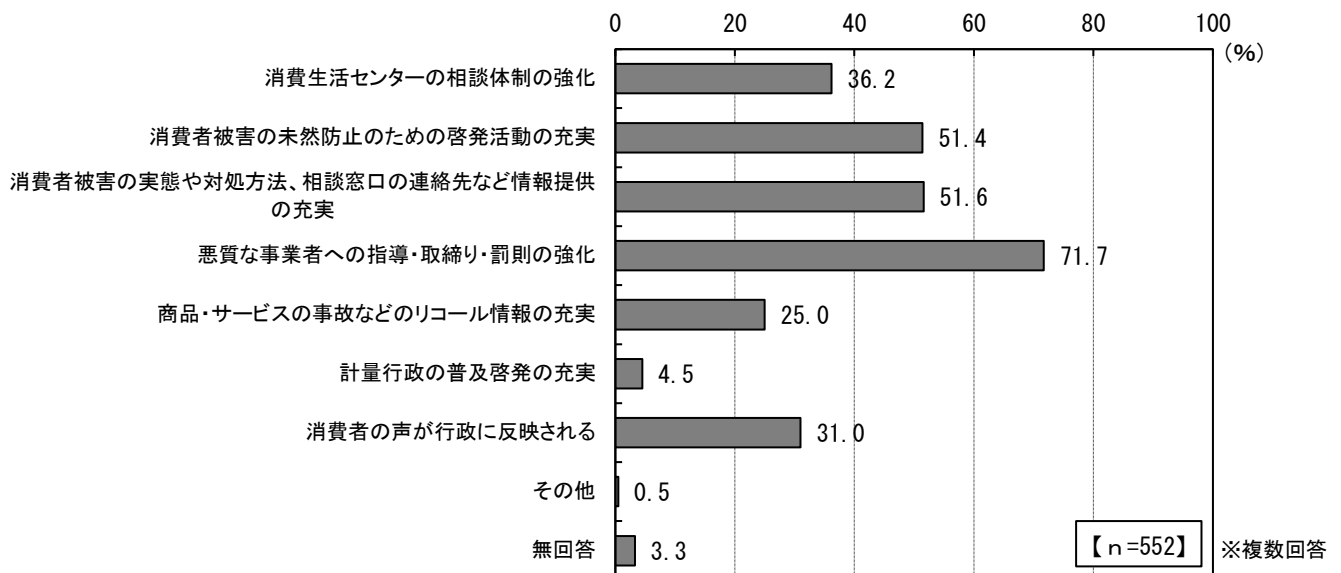
消費生活に関して欲しい情報は、「悪質商法などの手口と消費者被害・トラブルへの対処方法」が64.1%と最も多く、次いで「消費生活に関する法律や制度」が39.9%、「商品・サービスの安全性や商品などのリコール情報」が34.2%、などとなっています。

全世代の消費者トラブルを防ぐためには、どのようなことが必要だと思いますか。



消費生活に関する情報の周知と消費者トラブル防止のために重要だと思うものは、「テレビ・ラジオなどを利用した情報提供」が58.5%と最も多く、次いで「SNS、インターネットを利用した情報提供」が38.0%、「高齢者を対象とした出前講座の実施」が21.4%などとなっています。

市民の消費生活の安定・向上のために、市の取り組みとして、どのようなことを期待しますか。



消費生活の安定・向上のために、市の取組として期待することは、「悪質な事業者への指導・取締り・罰則の強化」が71.7%と最も多く、次いで「消費者被害の実態や対処方法、相談窓口の連絡先など情報提供の充実」が51.6%、「消費者被害の未然防止のための啓発活動の充実」が51.4%などとなっています。

消費者問題に関する市民意識調査 結果報告書
【概要版】

堺市立消費生活センター

令和2年8月作成