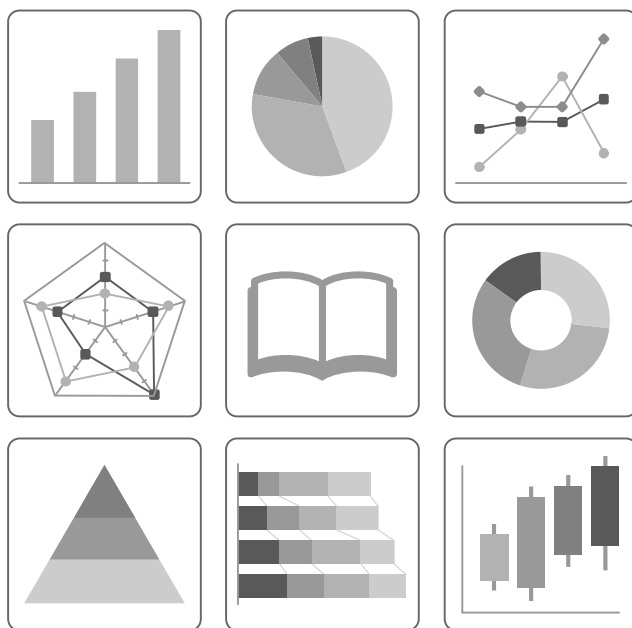


芦屋市

消費生活トラブルに関するアンケート 調査結果報告書



令和元年●月

芦屋市

目 次

I	調査の概要	1
1	調査の目的	1
2	調査対象	1
3	調査期間	1
4	調査方法	1
5	回収状況	1
6	調査結果の表示方法	1
II	調査結果	2
	(1) 回答者属性.....	2
	(2) 消費生活トラブルについて.....	6
	(3) 消費生活の知識と情報について.....	24

I 調査の概要

1 調査の目的

「第2次芦屋市消費者教育推進計画」の策定にあたり、市民の皆さんの契約トラブルの経験などについて伺い、計画策定の基礎資料とするために調査を実施するものです。

2 調査対象

芦屋市在住の18歳以上を無作為抽出

3 調査期間

令和元年5月30日から令和元年6月18日

4 調査方法

郵送による配布・回収

5 回収状況

配布数	有効回答数	有効回答率
3,000通	1,419通	47.3%

6 調査結果の表示方法

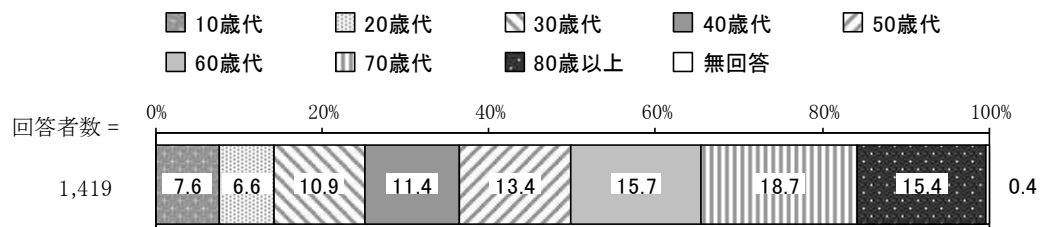
- ・回答は各質問の回答者数（N）を基数とした百分率（%）で示してあります。また、小数点以下第2位を四捨五入しているため、内訳の合計が100.0%にならない場合があります。
- ・複数回答が可能な設問の場合、回答者が全体に対してどのくらいの比率であるかという見方になるため、回答比率の合計が100.0%を超える場合があります。
- ・クロス集計の場合、無回答を排除しているため、クロス集計の有効回答数の合計と単純集計（全体）の有効回答数が合致しないことがあります。なお、クロス集計とは、複数項目の組み合わせで分類した集計のことで、複数の質問項目を交差して並べ、表やグラフを作成することにより、その相互の関係を明らかにするための集計方法です。
- ・調査結果を図表にて表示していますが、グラフ以外の表は、最も高い割合のものを■で網かけをしています。（無回答を除く）
- ・回答者数が1桁の場合、回答件数による表記としています。

II 調査結果

(1) 回答者属性

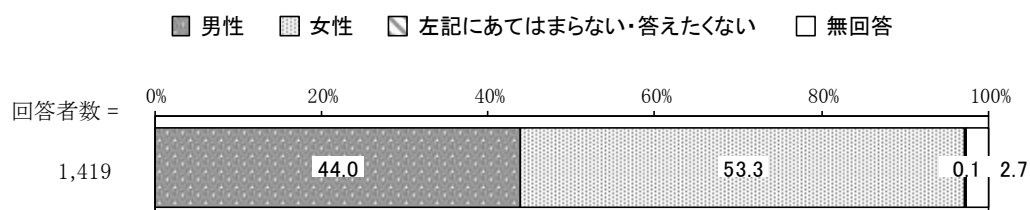
問1 あなたの年齢は (○は1つ)

「70歳代」の割合が18.7%と最も高く、次いで「60歳代」の割合が15.7%、「80歳以上」の割合が15.4%となっています。



問2 あなたの性別は (○は1つ)

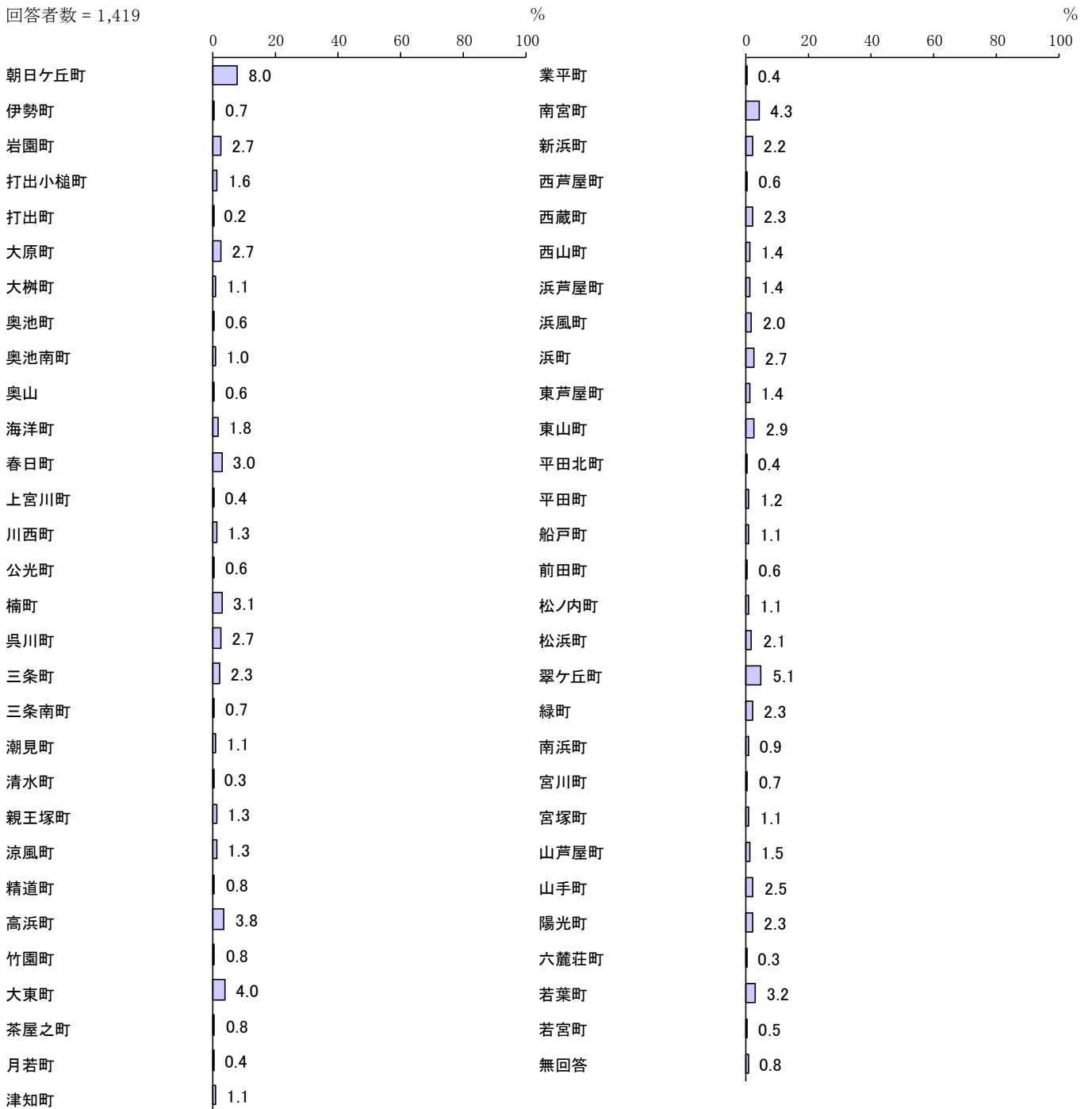
「女性」の割合が53.3%と最も高く、次いで「男性」の割合が44.0%となっています。



問3 あなたのお住まいの町は（○は1つ）

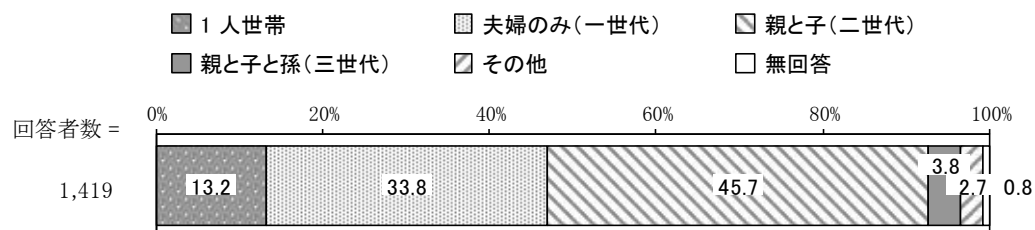
「朝日ヶ丘町」の割合が8.0%と最も高くなっています。

回答者数 = 1,419



問4 あなたと同居しているご家族の構成は（〇は1つ）

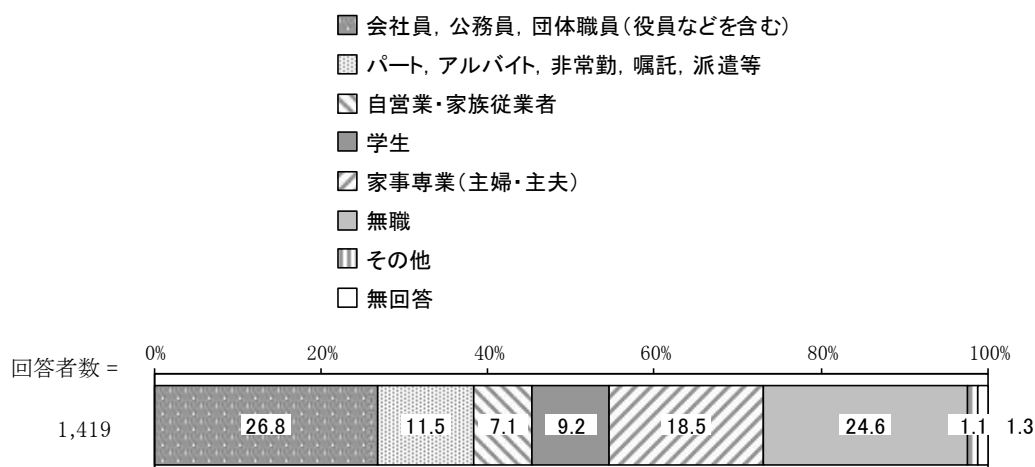
「親と子（二世代）」の割合が45.7%と最も高く、次いで「夫婦のみ（一世代）」の割合が33.8%、「1人世帯」の割合が13.2%となっています。



問5 あなたの現在の就業形態は？（〇は1つ）

※複数に当てはまる場合は、もっとも主要なものについてお答えください。

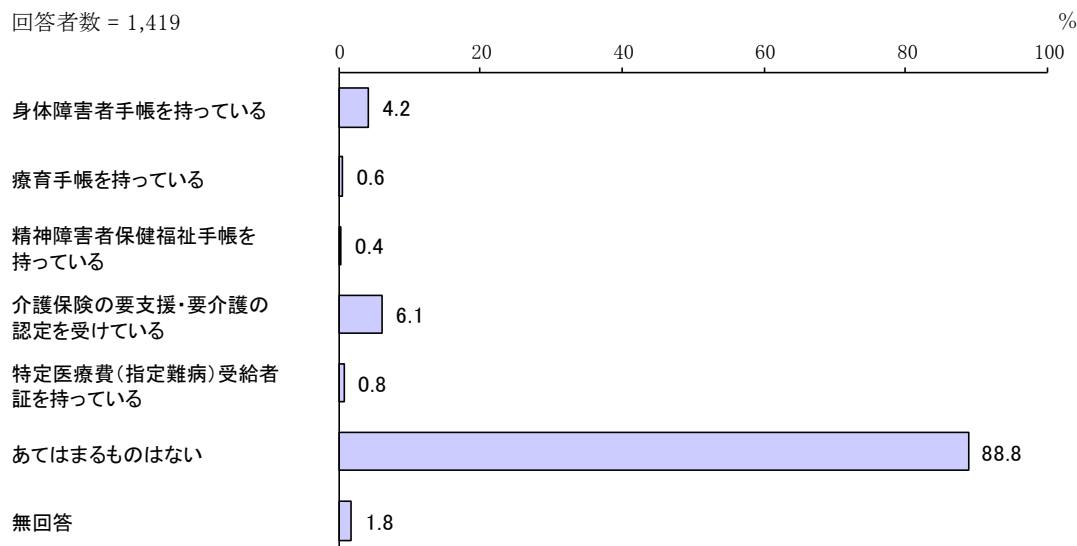
「会社員、公務員、団体職員（役員などを含む）」の割合が26.8%と最も高く、次いで「無職」の割合が24.6%、「家事専業（主婦・主夫）」の割合が18.5%となっています。



問6 あなたの現在の状況に当てはまるものはありますか（当てはまるもの全てに〇）

「あてはまるものはない」の割合が88.8%と最も高くなっています。

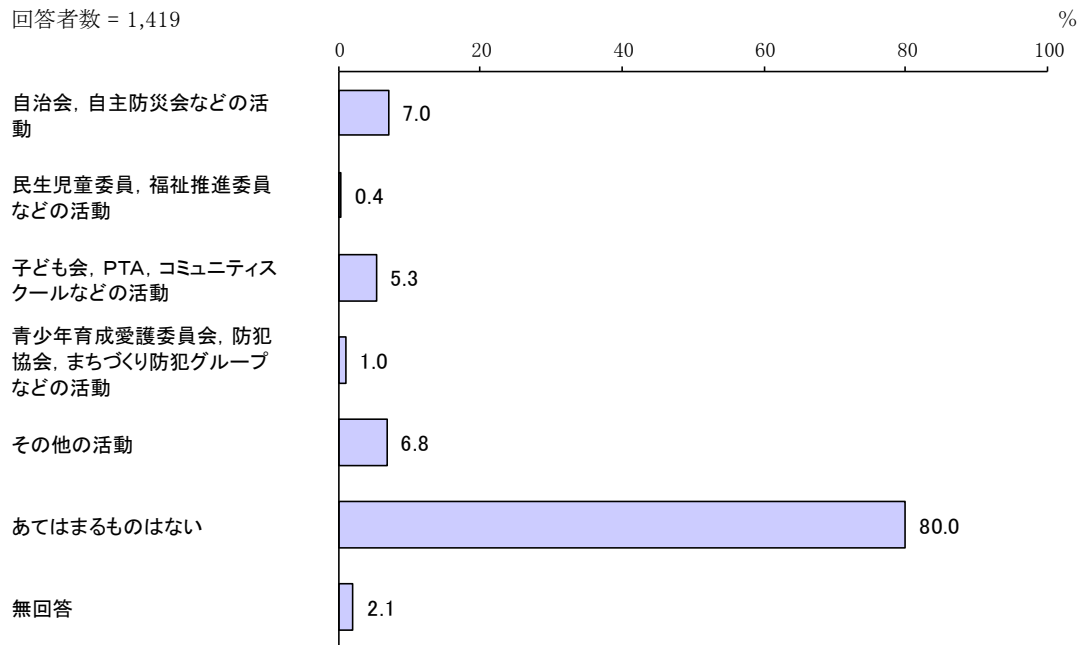
回答者数 = 1,419



問7 あなたは、地域で活動をしていますか（当てはまるもの全てに○）

「あてはまるものはない」の割合が80.0%と最も高くなっています。

回答者数 = 1,419

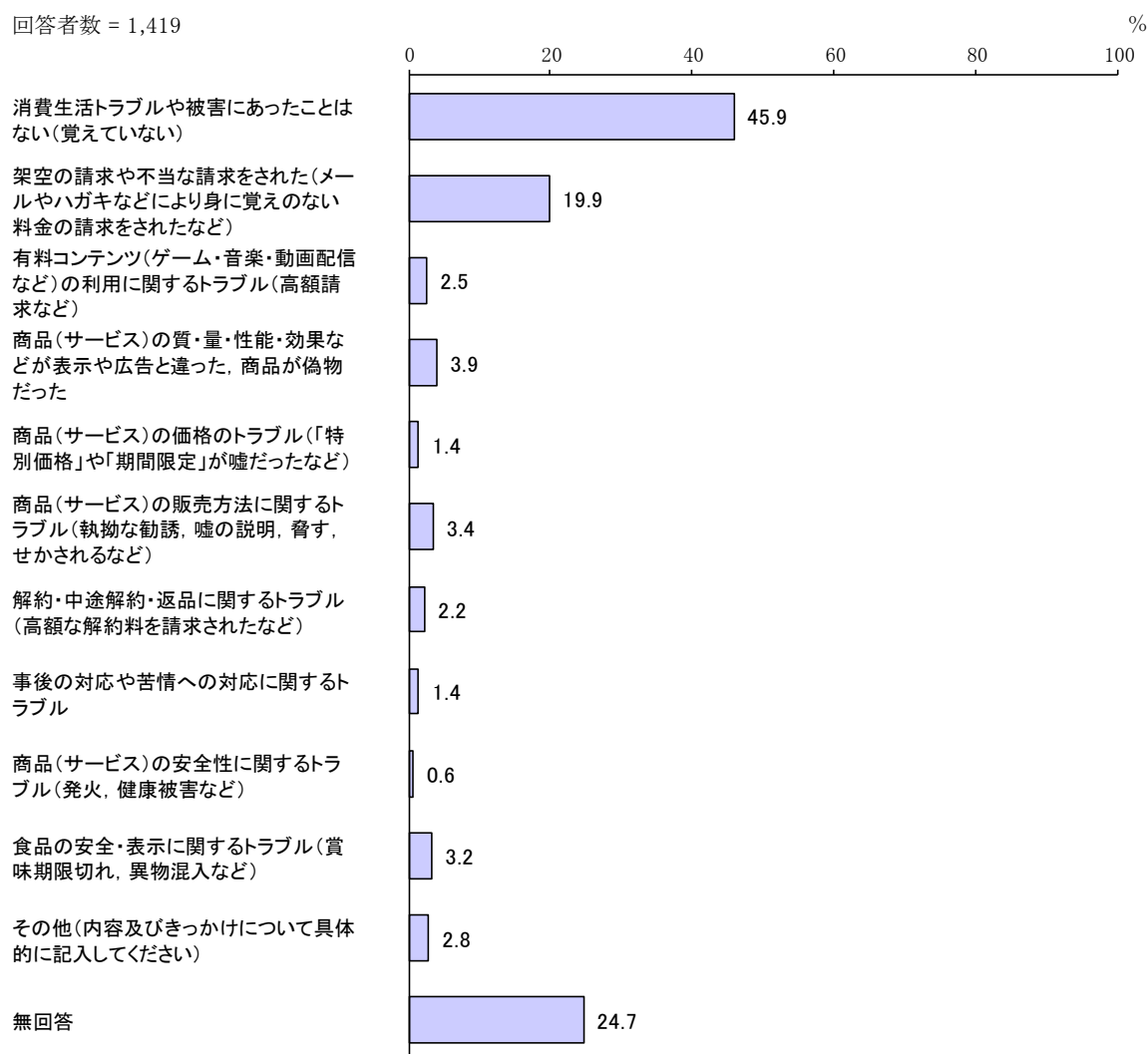


(2) 消費生活トラブルについて

問8(1) あなたは、過去3年間に、次のような消費生活トラブルや被害にあったことがありますか(当てはまるもの全てに○)

「消費生活トラブルや被害にあったことはない(覚えていない)」の割合が45.9%と最も高く、次いで「架空の請求や不当な請求をされた(メールやハガキなどにより身に覚えのない料金の請求をされたなど)」の割合が19.9%となっています。

回答者数 = 1,419



【年齢別】

年齢別で見ると、他に比べ、50歳代で「架空の請求や不当な請求をされた（メールやハガキなどにより身に覚えのない料金の請求をされたなど）」の割合が高くなっています。

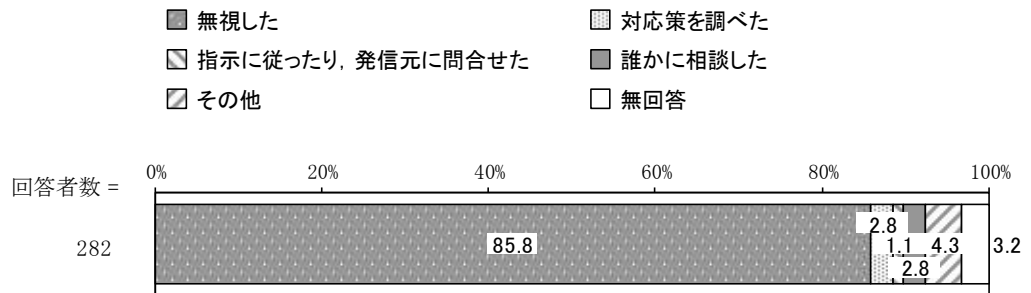
単位：%

区分	有効回答数(件)	消費生活トラブルや被害にあったことはない(覚えていない)	架空の請求や不当な請求をされた(メールやハガキなどにより身に覚えのない料金の請求をされたなど)	有料コンテンツ(ゲーム・音楽・動画配信など)の利用に関するトラブル(高額請求など)	商品(サービス)の質・量・性能・効果などが表示や広告と違った、商品が偽物だった	商品(サービス)の価格のトラブル(「特別価格」や「期間限定」が嘘だったなど)	商品(サービス)の販売方法に関するトラブル(執拗な勧誘、嘘の説明、脅す、せかされるなど)	解約・中途解約・返品に関するトラブル(高額な解約料を請求されたなど)	事後の対応や苦情への対応に関するトラブル	商品(サービス)の安全性に関するトラブル(発火、健康被害など)	食品の安全・表示に関するトラブル(賞味期限切れ、異物混入など)	その他(内容及びきっかけについて具体的に記入してください)	無回答
10歳代	108	54.6	15.7	3.7	2.8	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	4.6	0.9	22.2
20歳代	93	49.5	18.3	2.2	6.5	1.1	3.2	4.3	2.2	1.1	4.3	4.3	20.4
30歳代	154	44.8	26.6	2.6	5.8	2.6	3.2	1.9	0.6	0.6	2.6	3.9	18.8
40歳代	162	46.9	25.3	1.2	1.9	—	2.5	1.9	1.9	—	1.9	1.9	18.5
50歳代	190	35.3	33.2	3.7	6.3	3.7	5.8	3.2	2.6	1.1	6.3	3.7	19.5
60歳代	223	41.7	21.5	4.5	4.5	1.3	7.2	2.2	1.3	0.4	2.7	4.0	22.9
70歳代	266	50.0	13.5	1.9	3.4	0.8	1.1	1.9	0.8	0.4	2.6	2.3	29.7
80歳以上	218	48.2	8.7	0.9	1.8	0.9	2.3	1.8	1.4	0.5	1.8	1.8	36.7

(2) そのトラブル・被害のきっかけや購入方法は何ですか (〇は1つ)

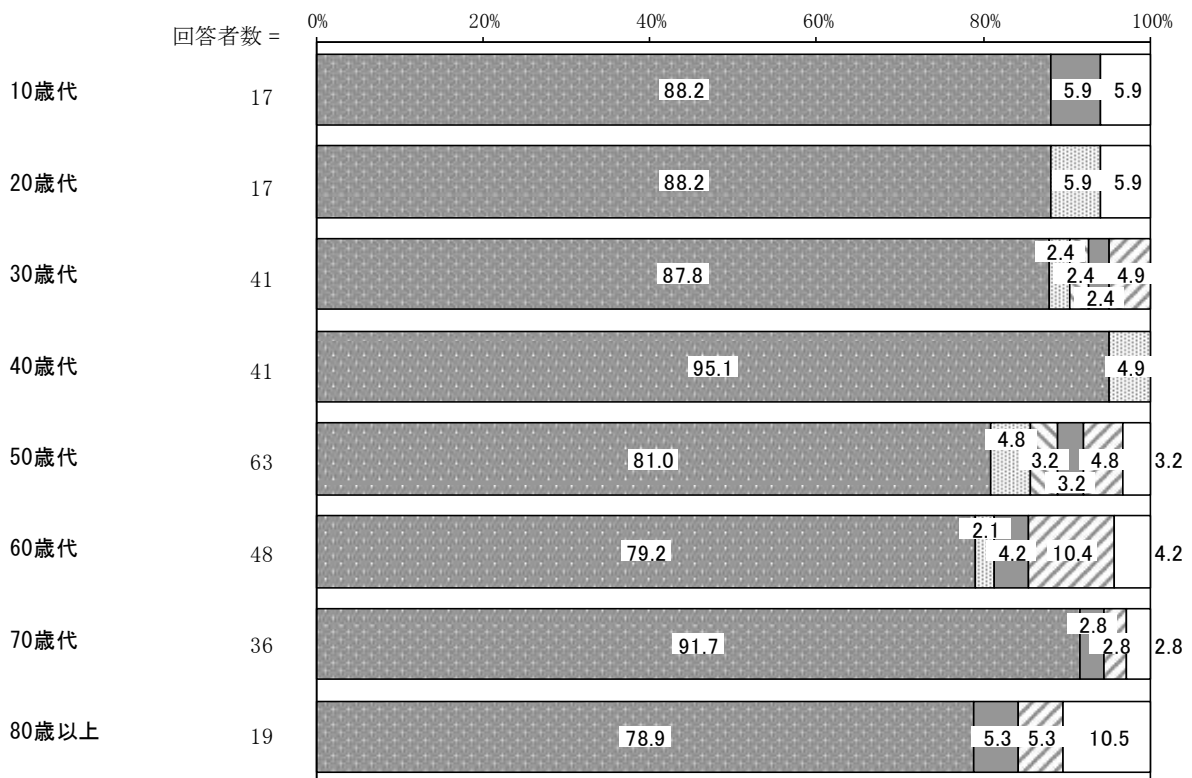
2. 架空の請求や不当な請求をされた 【その時の対応】

「無視した」の割合が85.8%と最も高くなっています。



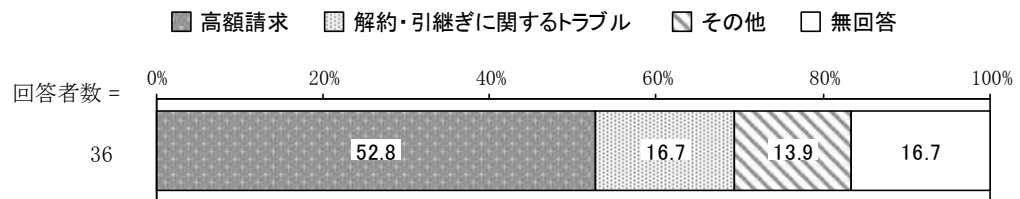
【年齢別】

年齢別でみると、他に比べ、50歳代、60歳代、80歳以上で「無視した」の割合が低くなっています。



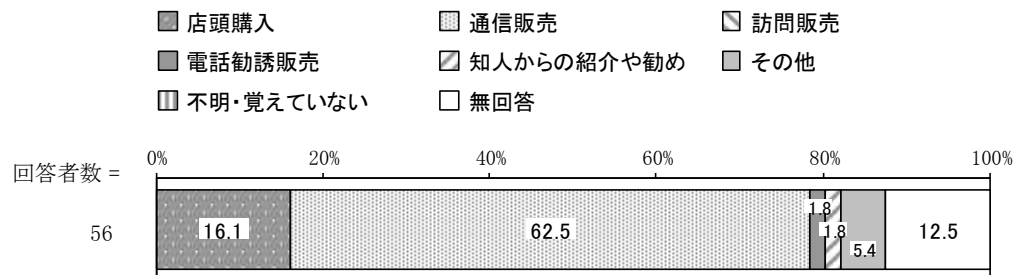
3. 有料コンテンツ（ゲーム・音楽・動画配信など）の利用に関するトラブル 【トラブルの種類】

「高額請求」の割合が 52.8%，「解約・引継ぎに関するトラブル」の割合が 16.7%となっています。



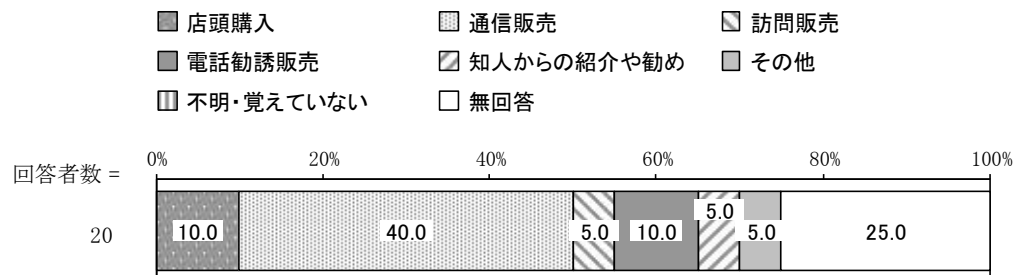
4. 商品（サービス）の質・量・性能・効果などが表示や広告と違った，商品が偽物だった

「通信販売」の割合が 62.5%と最も高く，次いで「店頭購入」の割合が 16.1%となっています。



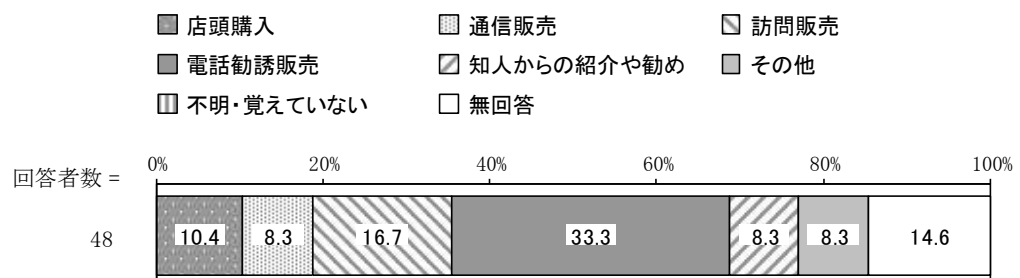
5. 商品（サービス）の価格のトラブル

「通信販売」の割合が 40.0%と最も高く，次いで「店頭購入」，「電話勧誘販売」の割合が 10.0%となっています。



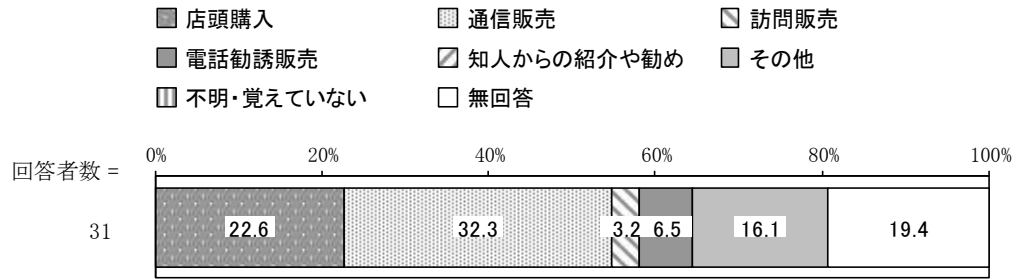
6. 商品（サービス）の販売方法に関するトラブル

「電話勧誘販売」の割合が 33.3%と最も高く，次いで「訪問販売」の割合が 16.7%，「店頭購入」の割合が 10.4%となっています。



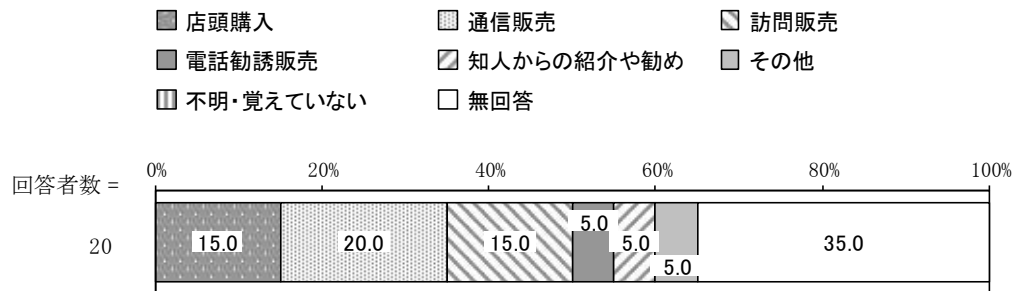
7. 解約・中途解約・返品に関するトラブル

「通信販売」の割合が 32.3%と最も高く、次いで「店頭購入」の割合が 22.6%となっています。



8. 事後の対応や苦情への対応に関するトラブル

「通信販売」の割合が 20.0%と最も高く、次いで「店頭購入」、「訪問販売」の割合が 15.0%となっています。

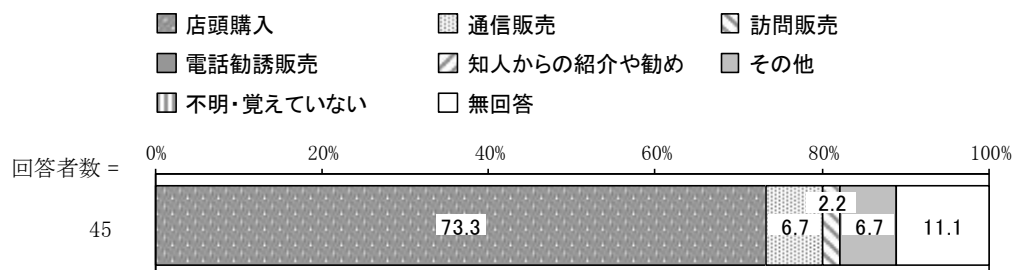


9. 商品（サービス）の安全性に関するトラブル

「店頭購入」が 3 件となっています。

10. 食品の安全・表示に関するトラブル

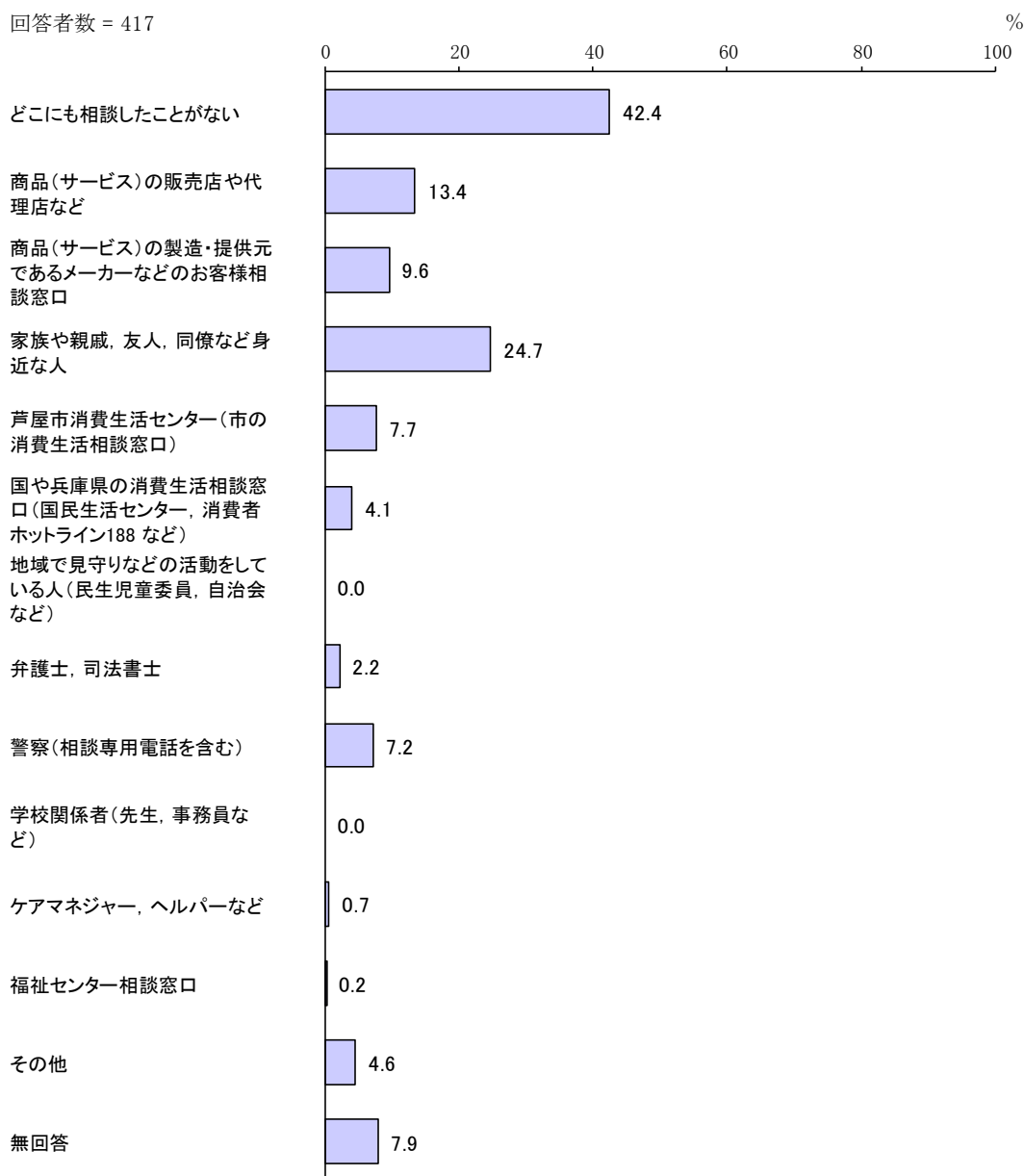
「店頭購入」の割合が 73.3%と最も高くなっています。



問9 (1) 消費生活トラブル・被害にあったときに、どこか(誰か)に相談したことがありますか(当てはまるもの全てに○)

「どこにも相談したことがない」の割合が42.4%と最も高く、次いで「家族や親戚, 友人, 同僚など身近な人」の割合が24.7%, 「商品(サービス)の販売店や代理店など」の割合が13.4%となっています。

回答者数 = 417



【年齢別】

年齢別でみると、他に比べ、10歳代、30歳代で「どこにも相談したことがない」の割合が、60歳代で「商品（サービス）の販売店や代理店など」の割合が高くなっています。また、80歳以上で「芦屋市消費生活センター（市の消費生活相談窓口）」「警察（相談専用電話を含む）」の割合が高くなっています。

単位：％

区分	有効回答数（件）	どこにも相談したことがない	商品（サービス）の販売店や代理店など	商品（サービス）の製造・提供元であるメーカーなどのお客様相談窓口	商品（サービス）の製造・提供元であるメーカーなどのお客様相談窓口	家族や親戚、友人、同僚など身近な人	芦屋市消費生活センター（市の消費生活相談窓口）	国や兵庫県の消費生活相談窓口（国民生活センター、消費者ホットライン188など）	生児童委員、自治会など	地域で見守りなどの活動をしている人（民生児童委員、自治会など）	弁護士、司法書士	警察（相談専用電話を含む）	学校関係者（先生、事務員など）	ケアマネジャー、ヘルパーなど	福祉センター相談窓口	その他	無回答
10歳代	25	56.0	4.0	8.0	32.0	—	4.0	—	—	—	8.0	—	—	—	—	—	4.0
20歳代	28	50.0	7.1	7.1	35.7	3.6	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3.6
30歳代	56	55.4	16.1	12.5	21.4	7.1	—	—	—	—	5.4	—	—	—	—	3.6	—
40歳代	56	50.0	16.1	7.1	25.0	3.6	3.6	—	1.8	1.8	—	—	—	—	—	1.8	3.6
50歳代	86	45.3	11.6	11.6	22.1	7.0	7.0	—	7.0	9.3	—	1.2	—	—	—	5.8	9.3
60歳代	79	27.8	22.8	7.6	27.8	8.9	7.6	—	1.3	7.6	—	—	—	—	—	10.1	8.9
70歳代	54	38.9	11.1	11.1	16.7	5.6	—	—	1.9	5.6	—	1.9	1.9	—	—	5.6	18.5
80歳以上	33	24.2	3.0	9.1	27.3	27.3	6.1	—	—	21.2	—	3.0	—	—	—	—	12.1

【消費生活センターの認知度別】

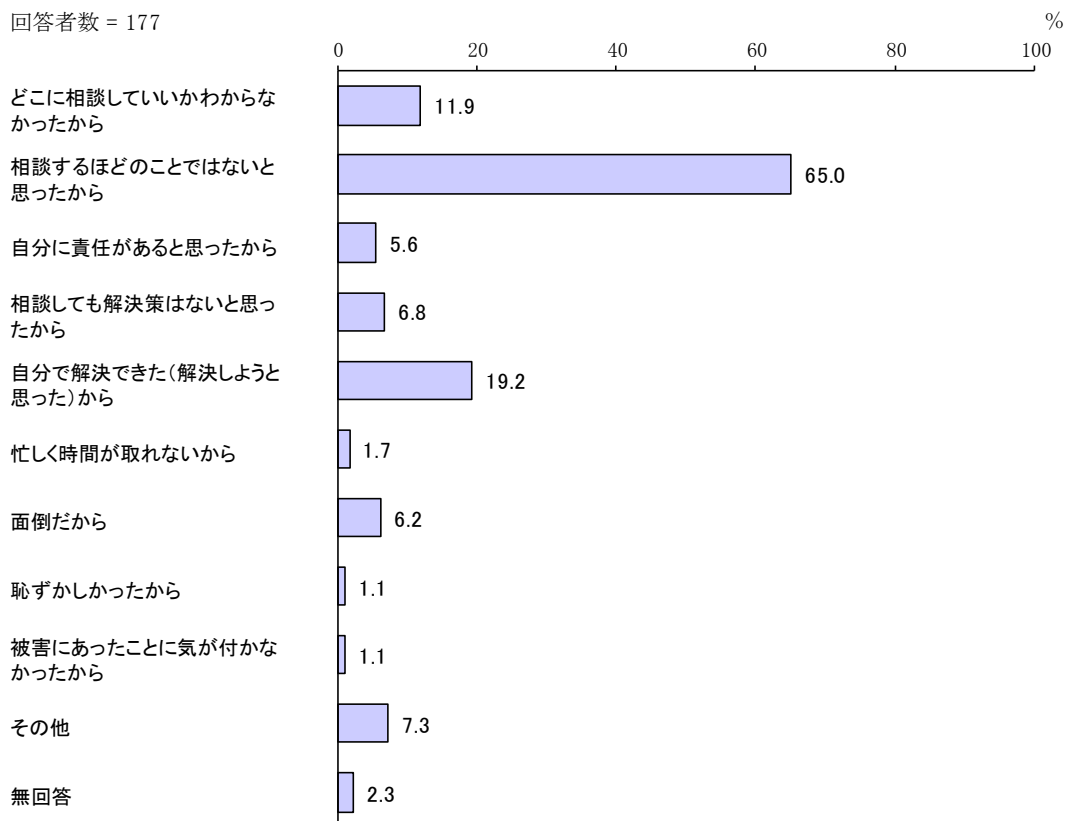
消費生活センターの認知度別でみると、知らないで「どこにも相談したことがない」の割合が高くなっています。

単位：％

区分	有効回答数（件）	どこにも相談したことがない	商品（サービス）の販売店や代理店など	商品（サービス）の製造・提供元であるメーカーなどのお客様相談窓口	家族や親戚、友人、同僚など身近な人	芦屋市消費生活センター（市の消費生活相談窓口）	国や兵庫県の消費生活相談窓口（国民生活センター、消費者ホットライン188など）	生児童委員、自治会など	弁護士、司法書士	警察（相談専用電話を含む）	学校関係者（先生、事務員など）	ケアマネジャー、ヘルパーなど	福祉センター相談窓口	その他	無回答
知っている	244	38.1	16.0	9.0	23.0	12.7	4.1	—	2.9	8.6	—	1.2	0.4	5.3	9.4
知らない	163	50.3	10.4	11.0	27.0	—	3.7	—	1.2	4.9	—	—	—	3.7	4.3

問9 (2) 問9 (1) で「1. どこにも相談したことがない」と回答した方にお伺いします
 すぐどこにも相談しなかった理由は何ですか (当てはまるもの全てに○)

「相談するほどのことではないと思ったから」の割合が 65.0%と最も高く、次いで「自分で解決できた(解決しようと思った)から」の割合が 19.2%、「どこに相談していいかわからなかったから」の割合が 11.9%となっています。



【年齢別】

年齢別でみると、他に比べ、10歳代で「どこに相談していいかわからなかったから」「恥ずかしかったから」の割合が、30歳代で「相談するほどのことではないと思ったから」の割合が高くなっています。また、50歳代で「忙しく時間が取れないから」「被害にあったことに気が付かなかったから」の割合が、60歳代で「自分で解決できた（解決しようと思った）から」の割合が高くなっています。

単位：％

区分	有効回答数（件）	どこに相談していいかわからなかったから	相談するほどのことではないと思ったから	自分に責任があると思ったから	相談しても解決策はないと思ったから	自分で解決できた（解決しようと思った）から	忙しく時間が取れないから	面倒だから	恥ずかしかったから	被害にあったことに気が付かなかったから	その他	無回答
10歳代	14	35.7	57.1	14.3	7.1	14.3	—	14.3	14.3	—	—	—
20歳代	14	—	71.4	—	7.1	35.7	—	7.1	—	—	7.1	—
30歳代	31	9.7	83.9	6.5	6.5	19.4	—	3.2	—	—	3.2	—
40歳代	28	10.7	78.6	3.6	7.1	17.9	—	3.6	—	—	—	3.6
50歳代	39	10.3	64.1	—	2.6	12.8	7.7	10.3	—	5.1	7.7	—
60歳代	22	4.5	36.4	9.1	4.5	40.9	—	4.5	—	—	13.6	4.5
70歳代	21	23.8	61.9	9.5	19.0	9.5	—	4.8	—	—	14.3	—
80歳以上	8	—	37.5	12.5	—	—	—	—	—	—	25.0	25.0

【消費生活センターの認知度別】

消費生活センターの認知度別でみると、知っているで「自分に責任があったから」の割合が高くなっています。また、知らないで「相談するほどのことではないと思ったから」「面倒だから」の割合が高くなっています。

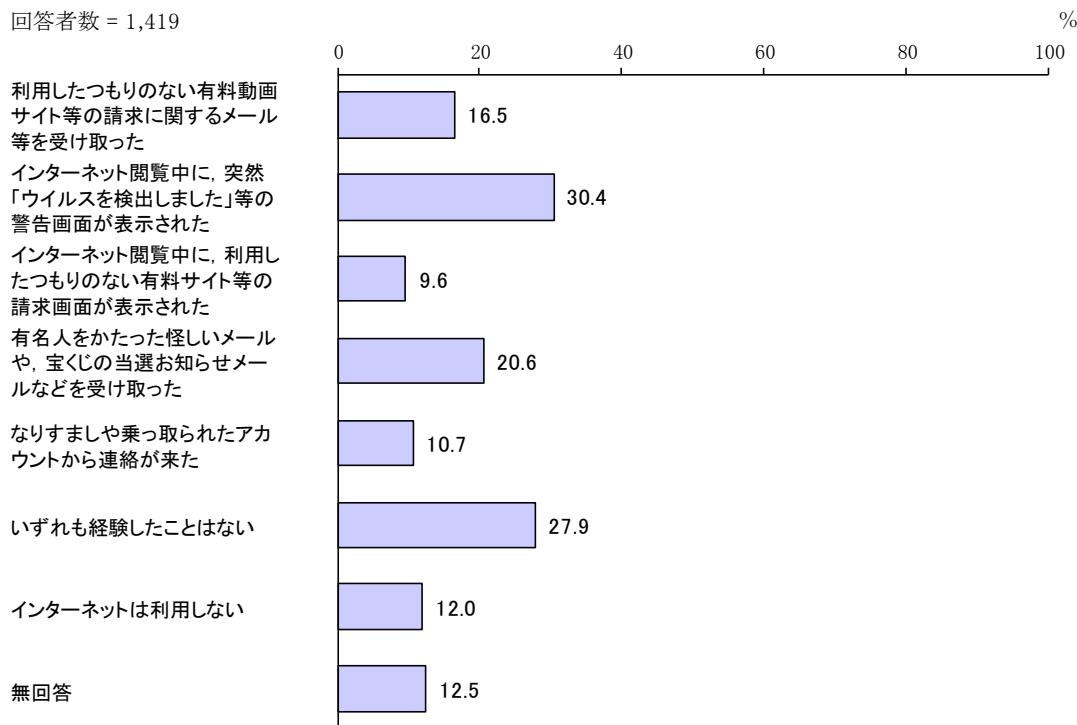
単位：%

区分	有効回答数（件）	どこに相談していいかわからなかったから	相談するほどのことではないと思ったから	自分に責任があると思ったから	相談しても解決策はないと思ったから	自分で解決できた（解決しようと思った）から	忙しく時間が取れないから	面倒だから	恥ずかしかったから	被害にあったことに気が付かなかったから	その他	無回答
知っている	93	11.8	61.3	7.5	5.4	19.4	1.1	3.2	2.2	1.1	8.6	2.2
知らない	82	12.2	69.5	2.4	8.5	19.5	2.4	9.8	—	1.2	6.1	2.4

問 10（1）あなたは、インターネットを利用して次の経験をしたことがありますか
（当てはまるもの全てに○）

「インターネット閲覧中に、突然「ウイルスを検出しました」等の警告画面が表示された」の割合が30.4%と最も高く、次いで「いずれも経験したことはない」の割合が27.9%、「有名人をかたった怪しいメールや、宝くじの当選お知らせメールなどを受け取った」の割合が20.6%となっています。

回答者数 = 1,419



【年齢別】

年齢別でみると、他に比べ、10歳代で「いずれも経験したことはない」の割合が、20歳代で「なりすましや乗っ取られたアカウントから連絡が来た」の割合が高くなっています。また、30歳代で「利用したつもりのない有料動画サイト等の請求に関するメール等を受け取った」「インターネット閲覧中に、突然「ウイルスを検出しました」等の警告画面が表示された」「インターネット閲覧中に、利用したつもりのない有料サイト等の請求画面が表示された」「有名人をかたった怪しいメールや、宝くじの当選お知らせメールなどを受け取った」の割合が、80歳代で「インターネットは利用しない」の割合が高くなっています。

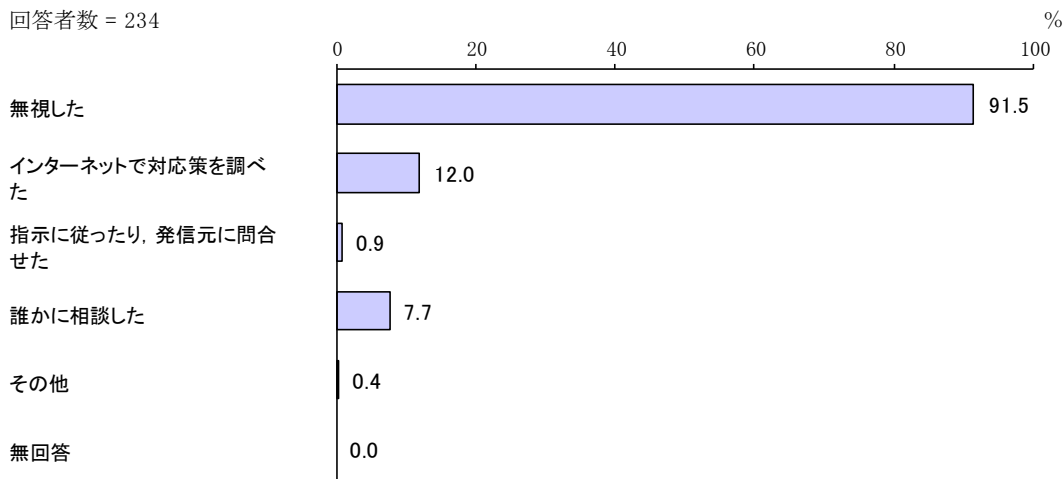
単位：%

区分	有効回答数(件)	利用したつもりのない有料動画サイト等の請求に関するメール等を受け取った	インターネット閲覧中に「突然「ウイルスを検出しました」等の警告画面が表示された	インターネット閲覧中に「利用したつもりのない有料サイト等の請求画面が表示された	インターネット閲覧中に「利用したつもりのない有料サイト等の請求画面が表示された	有名人をかたった怪しいメールや、宝くじの当選お知らせメールなどを受け取った	なりすましや乗っ取られたアカウントから連絡が来た	いずれも経験したことはない	インターネットは利用しない	無回答
10歳代	108	14.8	30.6	11.1	24.1	6.5	42.6	0.9	4.6	
20歳代	93	23.7	43.0	16.1	39.8	26.9	24.7	—	5.4	
30歳代	154	36.4	49.4	21.4	46.8	20.1	20.8	—	0.6	
40歳代	162	30.2	42.6	13.6	29.6	16.0	29.6	—	3.7	
50歳代	190	21.6	36.8	12.6	31.6	16.3	29.5	2.6	4.7	
60歳代	223	11.7	35.9	8.1	14.8	9.4	31.4	8.1	9.4	
70歳代	266	7.5	17.3	3.4	4.9	2.3	29.3	21.1	23.7	
80歳以上	218	1.8	8.3	1.4	1.4	2.3	18.8	40.8	30.3	

(2) その時、どのような対応をしましたか（それぞれ当てはまるものに○）

1. 利用したつもりのない有料動画サイト等の請求に関するメール等を受け取った

「無視した」の割合が91.5%と最も高く、次いで「インターネットで対応策を調べた」の割合が12.0%となっています。



【年齢別】

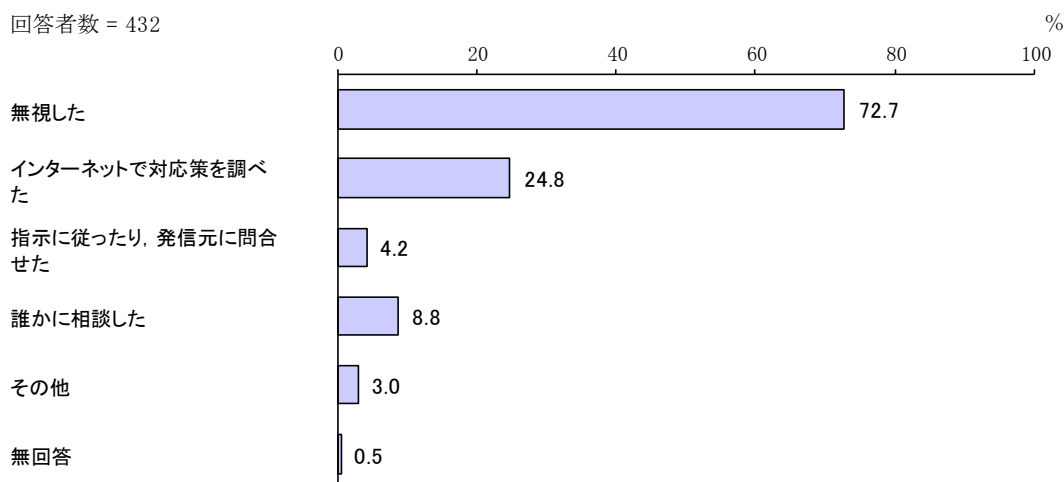
年齢別でみると、他に比べ、30歳代で「無視した」の割合が、60歳代で「誰かに相談した」の割合が高くなっています。

単位：%

区分	有効回答数 (件)	無視した	インターネットで対応策を調べた	指示に従ったり, 発信元に問合せた	誰かに相談した	その他	無回答
10歳代	16	87.5	12.5	—	12.5	—	—
20歳代	22	90.9	9.1	—	—	—	—
30歳代	56	98.2	8.9	—	5.4	—	—
40歳代	49	89.8	16.3	2.0	4.1	—	—
50歳代	41	87.8	12.2	2.4	7.3	—	—
60歳代	26	92.3	19.2	—	19.2	—	—
70歳代	20	85.0	5.0	—	10.0	5.0	—
80歳以上	4	100.0	—	—	25.0	—	—

2. インターネット閲覧中に、突然「ウイルスを検出しました」等の警告画面が表示された

「無視した」の割合が72.7%と最も高く、次いで「インターネットで対応策を調べた」の割合が24.8%となっています。



【年齢別】

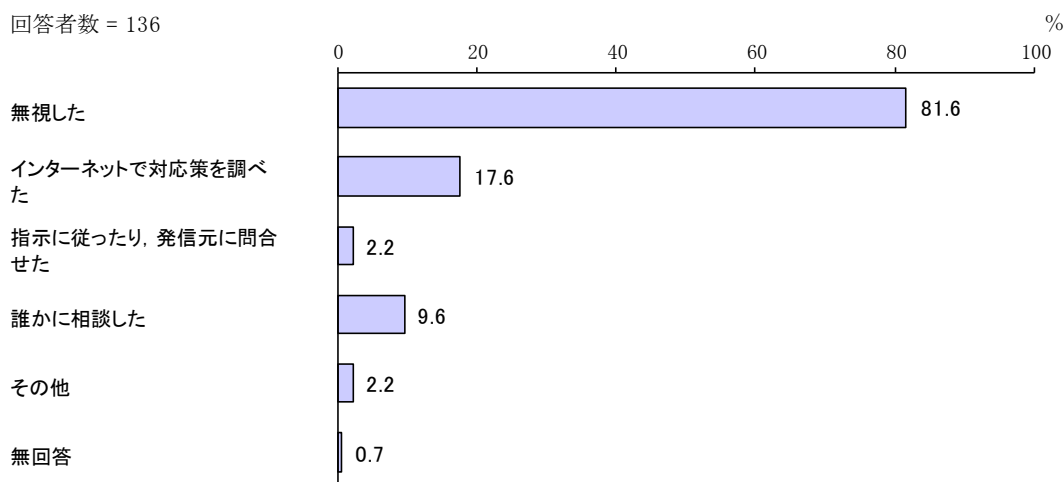
年齢別でみると、他に比べ、10歳代、30歳代で「無視した」の割合が、20歳代、40歳代で「インターネットで対応策を調べた」の割合が高くなっています。

単位：%

区分	有効回答数(件)	無視した	インターネットで対応策を調べた	指示に従ったり、発信元に問合せた	誰かに相談した	その他	無回答
10歳代	33	78.8	15.2	—	6.1	3.0	—
20歳代	40	67.5	35.0	—	2.5	—	—
30歳代	76	78.9	26.3	2.6	3.9	1.3	—
40歳代	69	69.6	34.8	1.4	2.9	—	1.4
50歳代	70	70.0	22.9	5.7	11.4	4.3	1.4
60歳代	80	73.8	20.0	8.8	17.5	3.8	—
70歳代	46	71.7	15.2	6.5	13.0	8.7	—
80歳以上	18	66.7	27.8	5.6	11.1	5.6	—

3. インターネット閲覧中に、利用したつもりのない有料サイト等の請求画面が表示された

「無視した」の割合が81.6%と最も高く、次いで「インターネットで対応策を調べた」の割合が17.6%となっています。



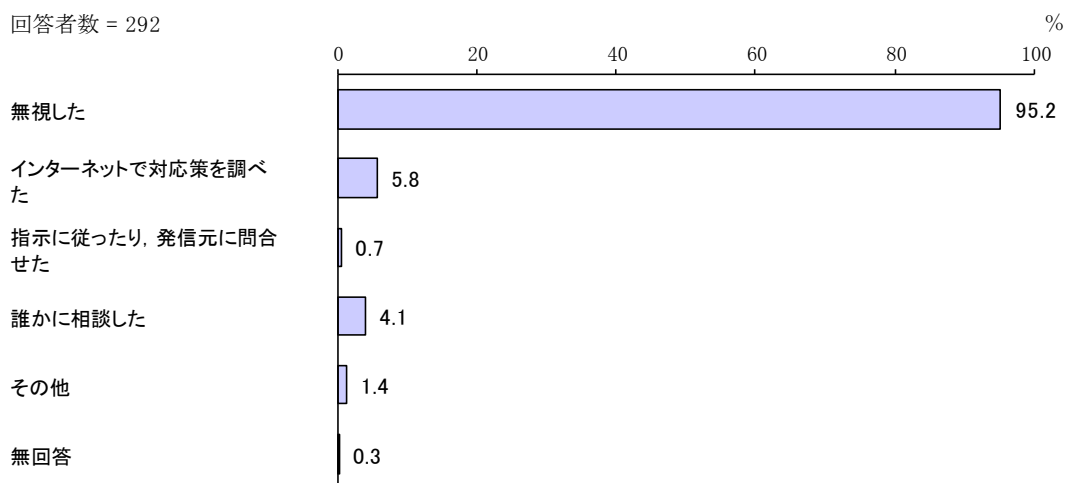
【年齢別】

年齢別でみると、他に比べ、10歳代で「インターネットで対応策を調べた」の割合が高くなっています。

単位：%

区分	有効回答数(件)	無視した	インターネットで対応策を調べた	指示に従ったり、発信元に問合せた	誰かに相談した	その他	無回答
10歳代	12	75.0	33.3	—	25.0	8.3	—
20歳代	15	86.7	6.7	6.7	—	—	—
30歳代	33	84.8	21.2	—	6.1	—	—
40歳代	22	90.9	18.2	—	—	—	4.5
50歳代	24	75.0	20.8	4.2	16.7	4.2	—
60歳代	18	72.2	11.1	—	22.2	5.6	—
70歳代	9	88.9	11.1	—	—	—	—
80歳以上	3	66.7	—	33.3	—	—	—

4. 有名人をかたった怪しいメールや、宝くじの当選お知らせメールなどを受け取った「無視した」の割合が95.2%と最も高くなっています。



【年齢別】

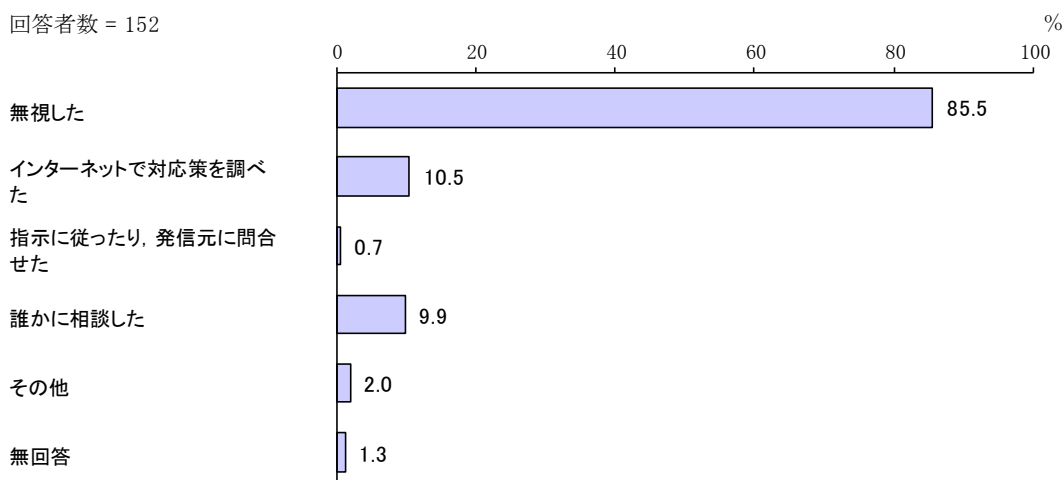
年齢別でみると、他に比べ、50歳代、60歳代で「誰かに相談した」の割合が高くなっています。

単位：%

区分	有効回答数(件)	無視した	インターネットで対応策を調べた	指示に従ったり、発信元に問合せた	誰かに相談した	その他	無回答
10歳代	26	96.2	7.7	—	3.8	—	—
20歳代	37	94.6	2.7	—	—	5.4	—
30歳代	72	95.8	8.3	1.4	1.4	—	—
40歳代	48	100.0	4.2	2.1	2.1	2.1	—
50歳代	60	90.0	10.0	—	10.0	—	1.7
60歳代	33	93.9	—	—	9.1	3.0	—
70歳代	13	100.0	—	—	—	—	—
80歳以上	3	100.0	—	—	—	—	—

5. なりすましや乗っ取られたアカウントから連絡が来た

「無視した」の割合が 85.5%と最も高く、次いで「インターネットで対応策を調べた」の割合が 10.5%となっています。



【年齢別】

年齢別でみると、他に比べ、40 歳代、50 歳代で「インターネットで対応策を調べた」の割合が高くなっています。また、20 歳代、30 歳代で「誰かに相談した」の割合が低くなっています。

単位：%

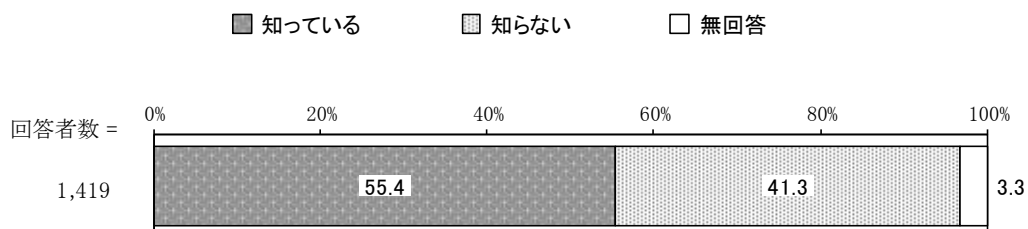
区分	有効回答数 (件)	無視した	インターネットで対応策を調べた	指示に従ったり、発信元に問合せた	誰かに相談した	その他	無回答
10 歳代	7	85.7	—	—	14.3	—	—
20 歳代	25	92.0	4.0	—	—	—	4.0
30 歳代	31	96.8	9.7	—	3.2	—	—
40 歳代	26	80.8	15.4	—	15.4	3.8	—
50 歳代	31	77.4	22.6	3.2	12.9	—	3.2
60 歳代	21	81.0	4.8	—	14.3	9.5	—
70 歳代	6	83.3	—	—	16.7	—	—
80 歳以上	5	80.0	—	—	20.0	—	—

(3) 消費生活の知識と情報について

問11 あなたは「芦屋市消費生活センター」の名称や業務内容を知っていますか、また利用したことはありますか（それぞれ〇は1つ）

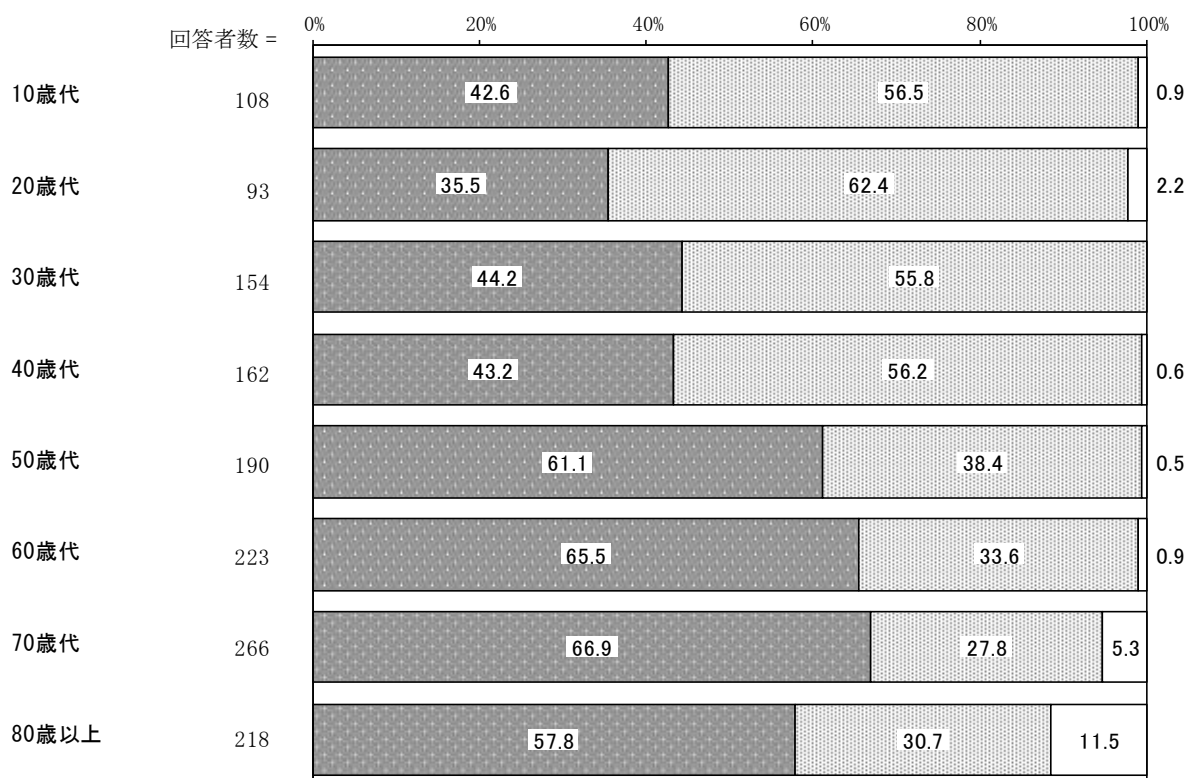
消費生活センターの名称

「知っている」の割合が55.4%、「知らない」の割合が41.3%となっています。



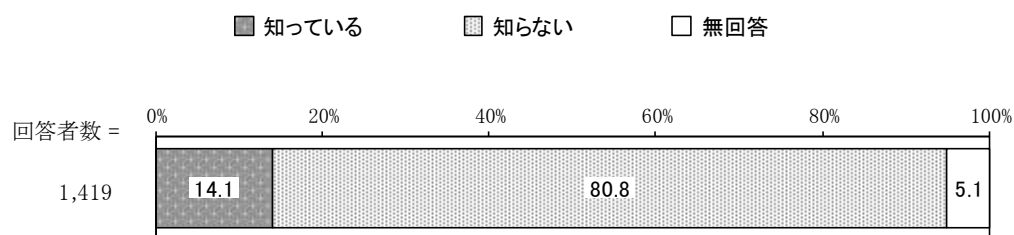
【年齢別】

年齢別でみると、他に比べ、20歳代で「知らない」の割合が高くなっています。



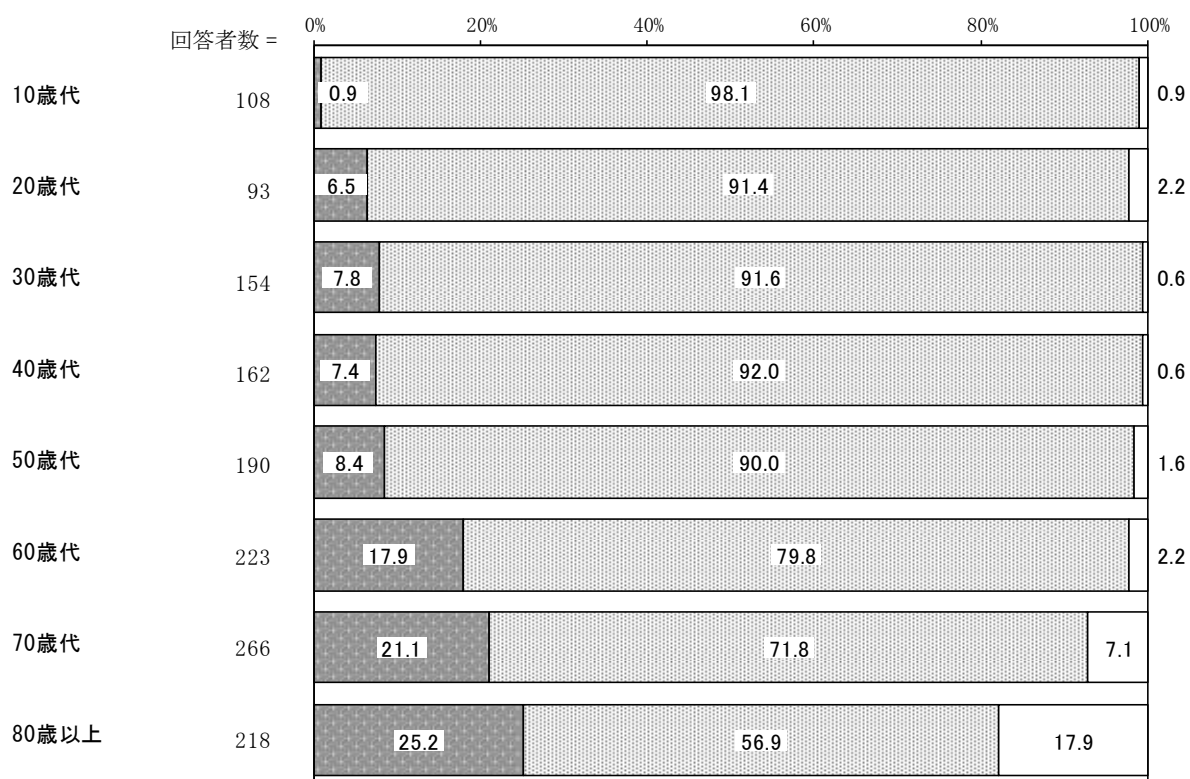
消費生活センターの場所

「知っている」の割合が14.1%、「知らない」の割合が80.8%となっています。



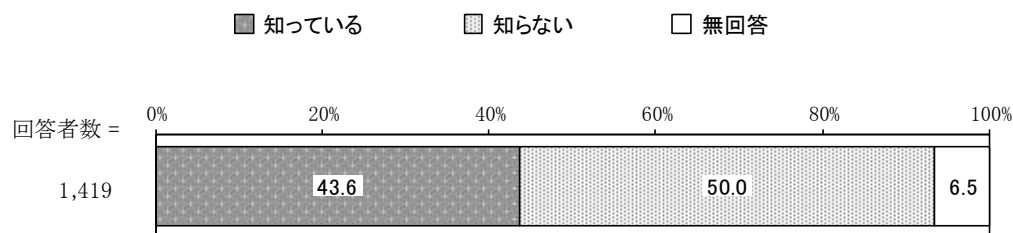
【年齢別】

年齢別でみると、年齢が高くなるにつれて「知っている」の割合が高くなる傾向が見られます。



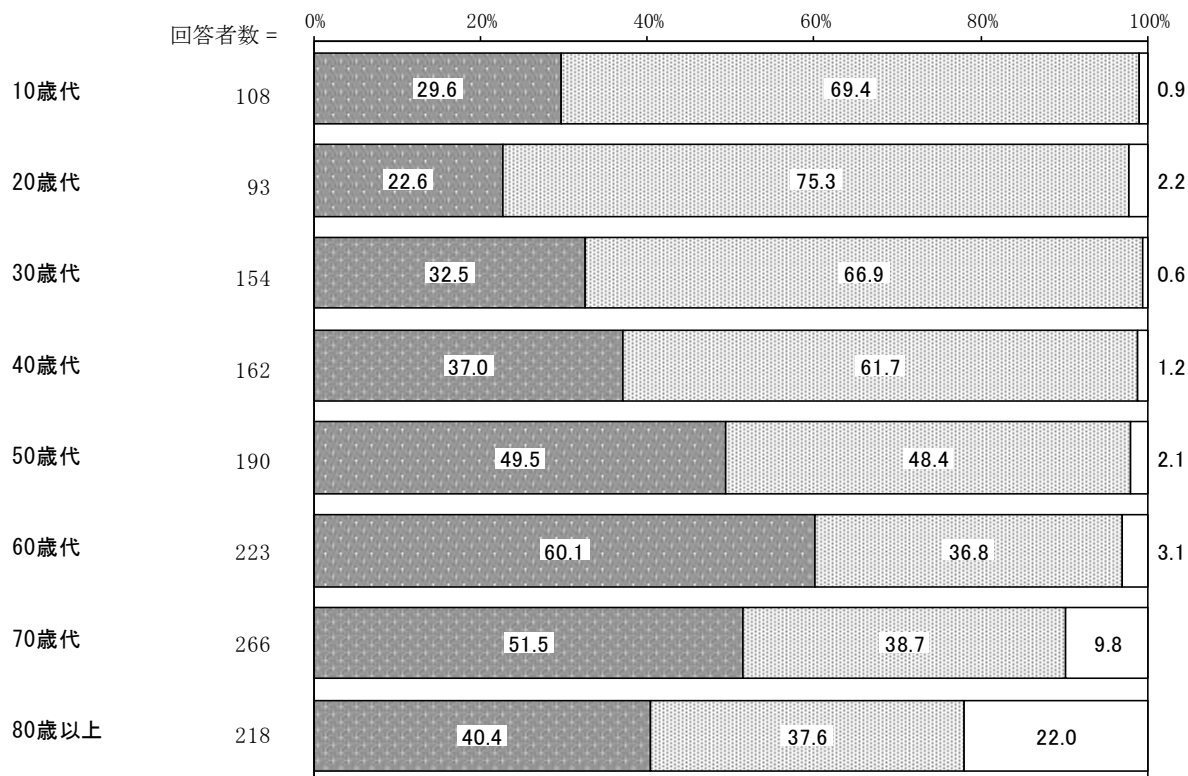
契約トラブルなどの相談業務をしていること

「知っている」の割合が43.6%、「知らない」の割合が50.0%となっています。



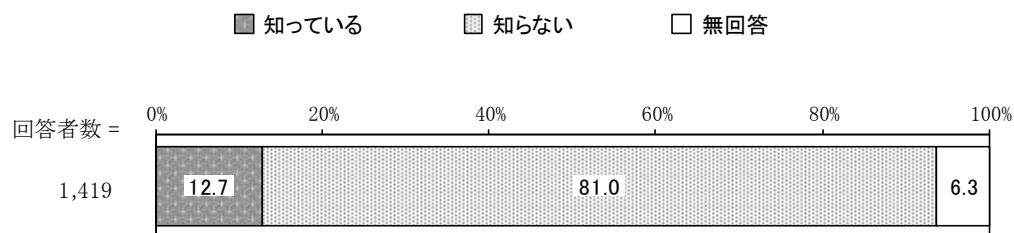
【年齢別】

年齢別でみると、他に比べ、60歳代で「知っている」の割合が高くなっています。また、20歳代で「知らない」の割合が高くなっています。



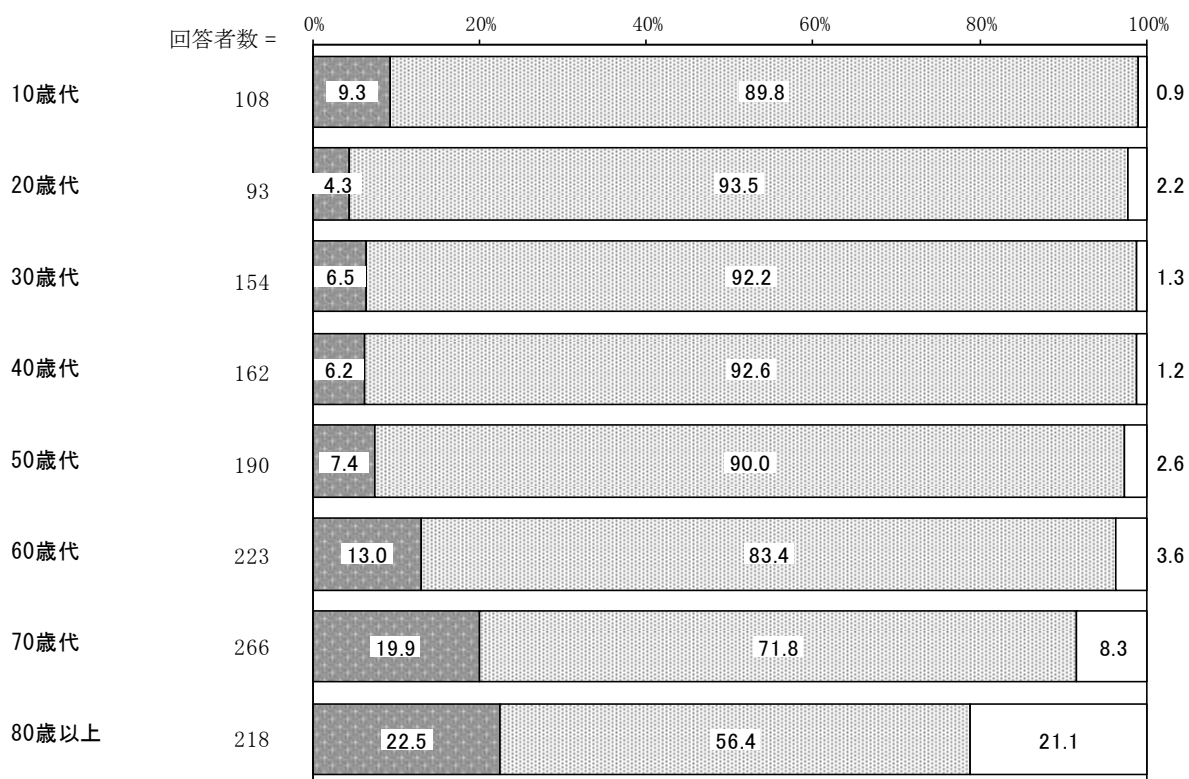
図書の貸出しをしていること

「知っている」の割合が12.7%、「知らない」の割合が81.0%となっています。



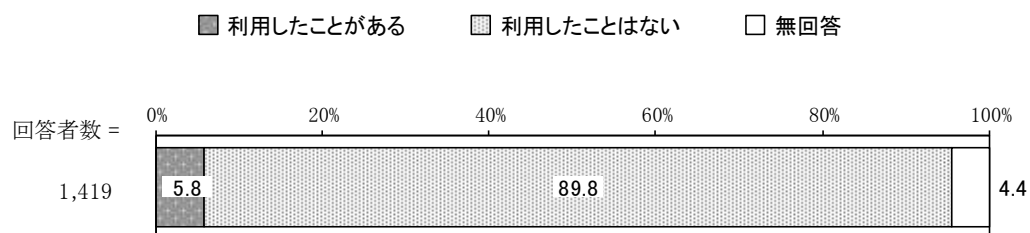
【年齢別】

年齢別でみると、10歳代を除き、年齢が高くなるにつれて「知っている」の割合が高くなる傾向が見られます。



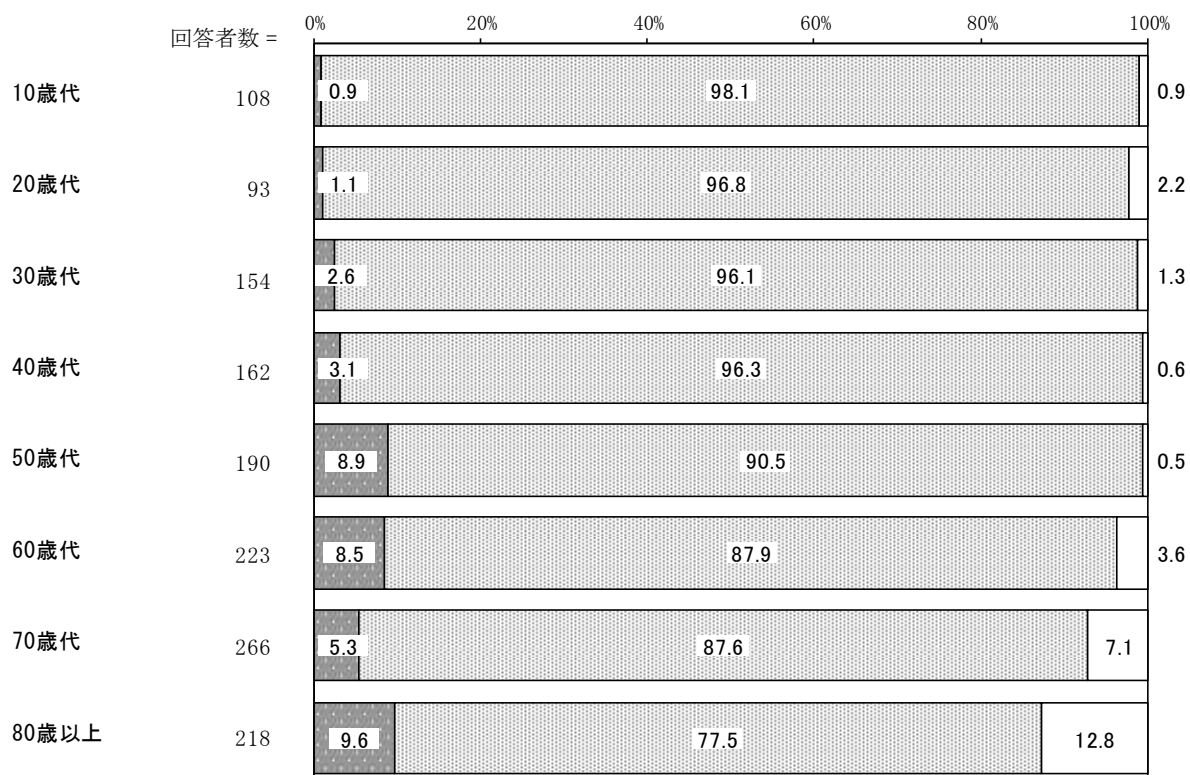
消費生活センター利用の有無

「利用したことがある」の割合が 5.8%、「利用したことはない」の割合が 89.8%となっています。



【年齢別】

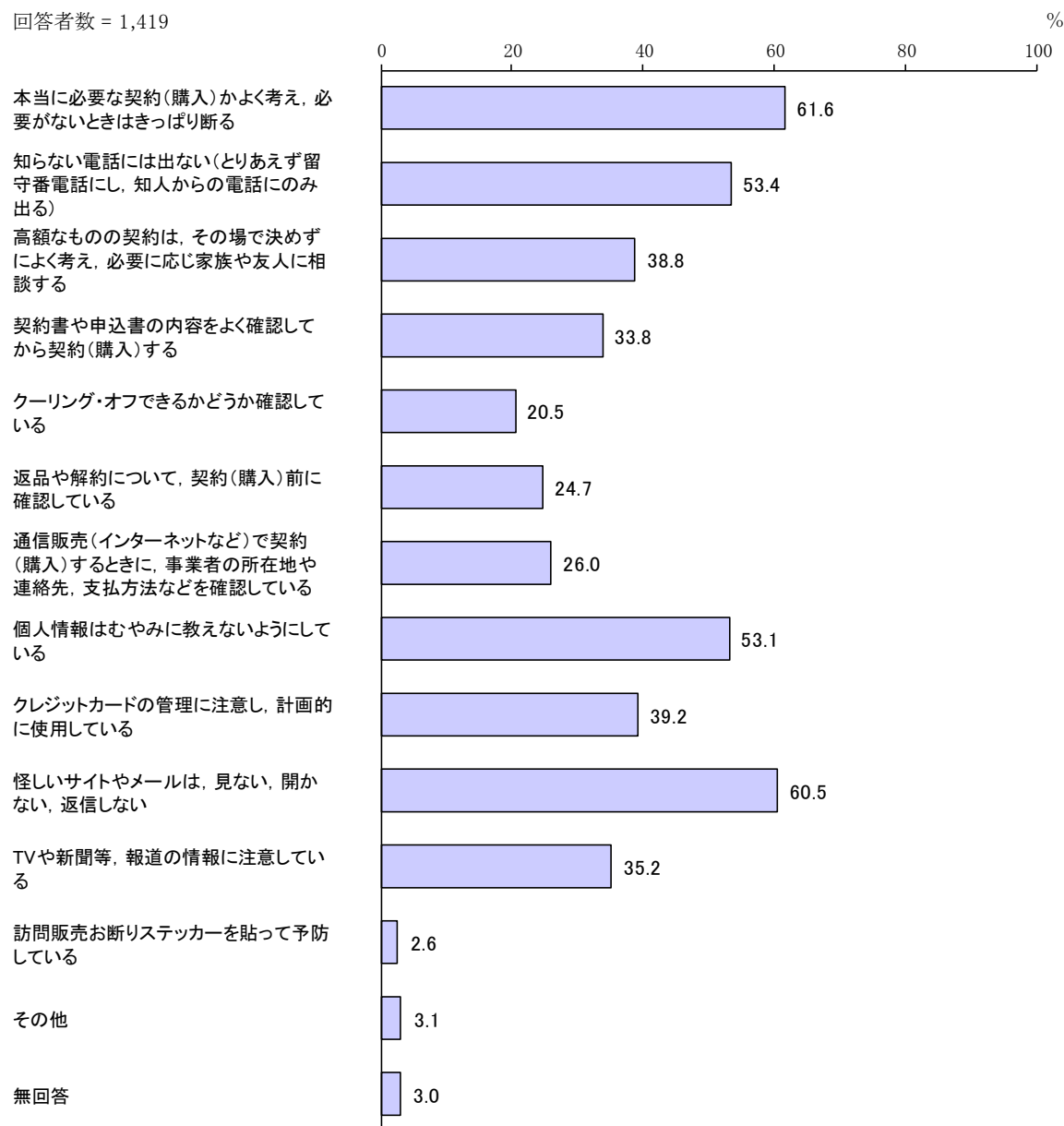
年齢別で見ると、他に比べ、80歳以上で「利用したことはない」の割合が低くなっています。



問 12 あなたは、消費生活トラブルや被害にあわないために、日頃注意していることはありますか（当てはまるもの全てに○）

「本当に必要な契約（購入）かよく考え、必要がないときはきっぱり断る」の割合が 61.6%と最も高く、次いで「怪しいサイトやメールは、見ない、開かない、返信しない」の割合が 60.5%、「知らない電話には出ない（とりあえず留守番電話にし、知人からの電話にのみ出る）」の割合が 53.4%となっています。

回答者数 = 1,419



【年齢別】

年齢別でみると、他に比べ、10歳代、20歳代で「知らない電話には出ない（とりあえず留守番電話にし、知人からの電話にのみ出る）」の割合が、30歳代で「本当に必要な契約（購入）かよく考え、必要がないときはきっぱり断る」の割合が高くなっています。また、50歳代で「通信販売（インターネットなど）で契約（購入）するときに、事業者の所在地や連絡先、支払方法などを確認している」の割合が高くなっています。

単位：%

区分	有効回答数（件）	本当に必要な契約（購入）かよく考え、必要がないときはきっぱり断る	知らない電話には出ない（とりあえず留守番電話にし、知人からの電話にのみ出る）	高額なものの契約は、その場で決めずによく考え、必要に応じて家族や友人に相談する	契約書や申込書の内容をよく確認してから契約（購入）する	クーリング・オフできるかどうか確認している	返品や解約について、契約（購入）前に確認している	通信販売（インターネットなど）で契約（購入）するときに、事業者の所在地や連絡先、支払方法などを確認している	個人情報にはむやみに教えないようにしている	クレジットカードの管理に注意し、計画的に使用している	怪しいサイトやメールは、見ない、開かない、返信しない	TVや新聞等、報道の情報に注意している	訪問販売お断りステッカーを貼って予防している	その他	無回答
10歳代	108	39.8	65.7	36.1	24.1	7.4	25.0	18.5	63.9	17.6	57.4	13.9	2.8	5.6	1.9
20歳代	93	61.3	65.6	34.4	32.3	11.8	19.4	11.8	45.2	37.6	61.3	11.8	—	—	2.2
30歳代	154	71.4	54.5	52.6	44.8	24.7	31.2	24.0	50.0	36.4	63.0	16.2	0.6	0.6	1.9
40歳代	162	65.4	58.0	51.9	43.8	22.2	30.2	29.0	50.6	41.4	71.6	27.2	2.5	0.6	1.2
50歳代	190	65.8	54.7	45.8	40.0	24.7	25.3	38.4	53.7	45.3	70.0	37.4	2.6	3.7	1.6
60歳代	223	64.1	53.4	36.3	31.8	23.3	24.2	30.5	60.5	42.2	70.0	43.5	2.2	3.6	1.3
70歳代	266	58.6	48.9	27.4	27.1	19.9	23.7	24.8	52.3	42.9	55.3	49.6	2.6	4.5	4.5
80歳以上	218	60.1	43.6	32.1	28.9	21.1	18.8	20.6	48.2	37.6	40.4	45.9	5.0	4.1	7.3

【消費者被害の種類別】

消費者被害の種類別でみると、他に比べ、商品（サービス）の価格のトラブル（「特別価格」や「期間限定」が嘘だったなど）で「契約書や申込書の内容をよく確認してから契約（購入）する」「クーリング・オフできるかどうか確認している」「返品や解約について、契約（購入）前に確認している」「クレジットカードの管理に注意し、計画的に使用している」「怪しいサイトやメールは、見ない、開かない、返信しない」の割合が高くなっています。

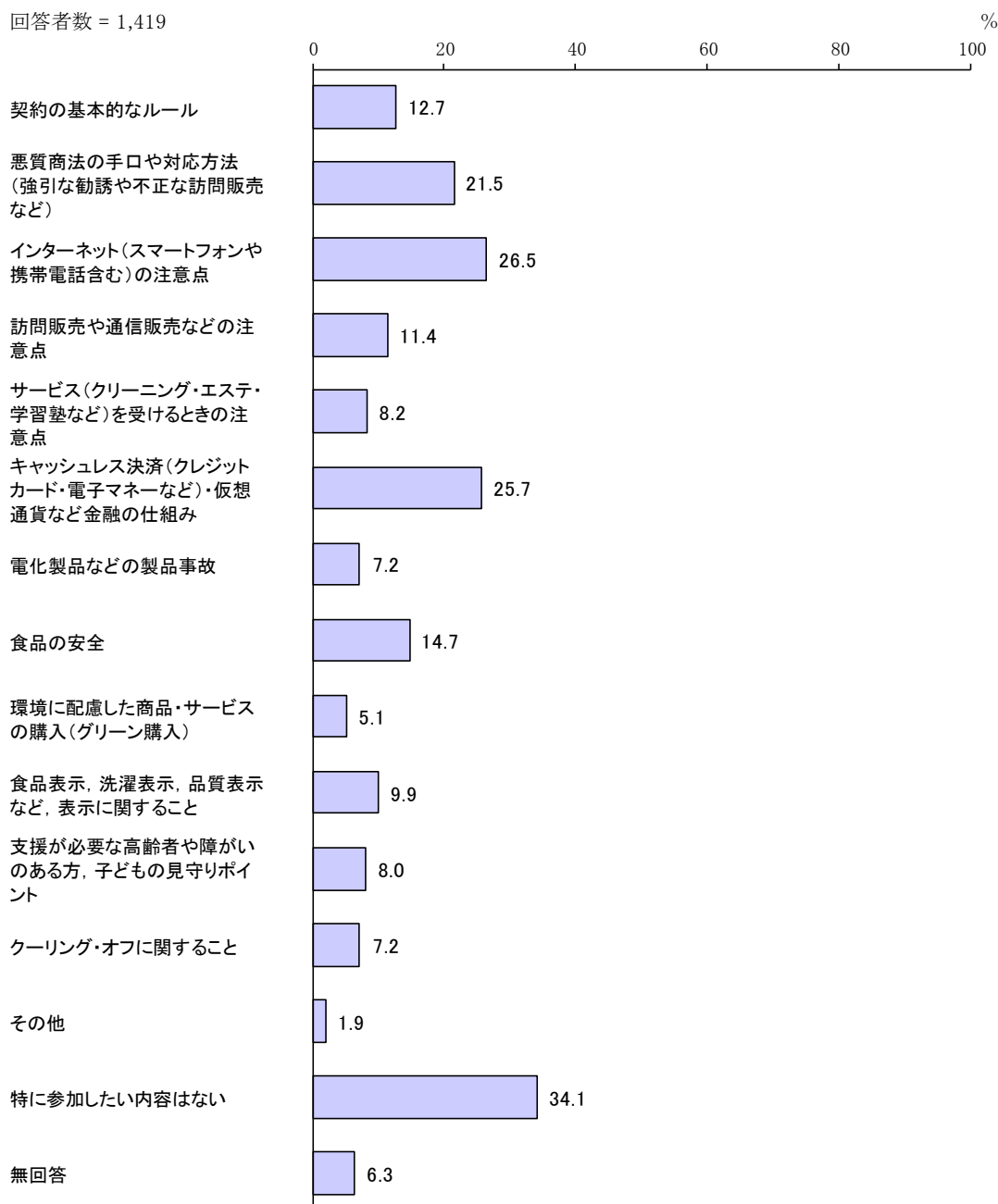
単位：％

区分	有効回答数（件）	本当に必要な契約（購入）かよく考え、必要がないときはきっぱり断る	知らない電話には出ない（とりあえず留守番電話にし、知人からの電話のみ出る）	知らないもの契約は、その場で決めずによく考え、必要に応じて家族や友人に相談する	高額なものや申込書の内容をよく確認してから契約（購入）する	クーリング・オフできるかどうか確認している	返品や解約について、契約（購入）前に確認している	事業者の所在地や連絡先、支払方法などを確認している	通信販売（インターネットなど）で契約（購入）するときに、事業者の所在地や連絡先、支払方法などを確認している	個人情報にはむやみに教えないようにしている	クレジットカードの管理に注意し、計画的に使用している	怪しいサイトやメールは、見ない、開かない、返信しない	TVや新聞等、報道の報道の注意している	訪問販売お断りステッカーを貼って予防している	その他	無回答
消費生活トラブルや被害にあったことはない(覚えていない)	651	61.6	53.1	37.8	32.9	17.8	22.3	23.3	51.3	38.9	59.9	33.8	2.6	2.9	2.3	
架空の請求や不当な請求をされた(メールやハガキなどにより身に覚えのない料金の請求をされたなど)	282	62.8	56.0	43.6	36.5	20.9	27.7	28.0	57.8	40.4	66.0	33.7	1.4	2.1	0.7	
有料コンテンツ(ゲーム・音楽・動画配信など)の利用に関するトラブル(高額請求など)	36	55.6	61.1	36.1	44.4	19.4	30.6	27.8	66.7	47.2	75.0	33.3	2.8	2.8	2.8	
商品(サービス)の質・量・性能・効果などが表示や広告と違った、商品が偽物だった	56	62.5	60.7	50.0	41.1	30.4	39.3	33.9	60.7	44.6	64.3	32.1	3.6	1.8	—	
商品(サービス)の価格のトラブル(「特別価格」や「期間限定」が嘘だったなど)	20	70.0	75.0	65.0	55.0	50.0	50.0	45.0	70.0	60.0	90.0	40.0	5.0	—	—	
商品(サービス)の販売方法に関するトラブル(執拗な勧誘、嘘の説明、脅す、せかされるなど)	48	62.5	58.3	41.7	31.3	29.2	25.0	29.2	60.4	41.7	64.6	31.3	6.3	6.3	2.1	
解約・中途解約・返品に関するトラブル(高額な解約料を請求されたなど)	31	71.0	67.7	48.4	38.7	35.5	41.9	25.8	58.1	48.4	74.2	45.2	3.2	3.2	—	
事後の対応や苦情への対応に関するトラブル	20	55.0	70.0	55.0	35.0	25.0	35.0	25.0	50.0	35.0	60.0	30.0	5.0	5.0	—	
商品(サービス)の安全性に関するトラブル(発火、健康被害など)	8	50.0	75.0	62.5	50.0	37.5	37.5	50.0	75.0	37.5	75.0	37.5	12.5	—	—	
食品の安全・表示に関するトラブル(賞味期限切れ、異物混入など)	45	64.4	66.7	46.7	44.4	24.4	33.3	42.2	68.9	48.9	77.8	37.8	4.4	4.4	—	
その他(内容及びきっかけについて具体的に記入してください)	40	57.5	55.0	35.0	25.0	27.5	27.5	35.0	62.5	47.5	62.5	40.0	2.5	17.5	—	

問 13 消費生活センターでは、消費生活トラブルや被害を防ぐために、セミナーやイベントなどを開催していますが、どのような内容であれば参加したいですか
(当てはまるもの全てに○)

「特に参加したい内容はない」の割合が 34.1%と最も高く、次いで「インターネット（スマートフォンや携帯電話含む）の注意点」の割合が 26.5%、「キャッシュレス決済（クレジットカード・電子マネーなど）・仮想通貨など金融の仕組み」の割合が 25.7%となっています。

回答者数 = 1,419



【年齢別】

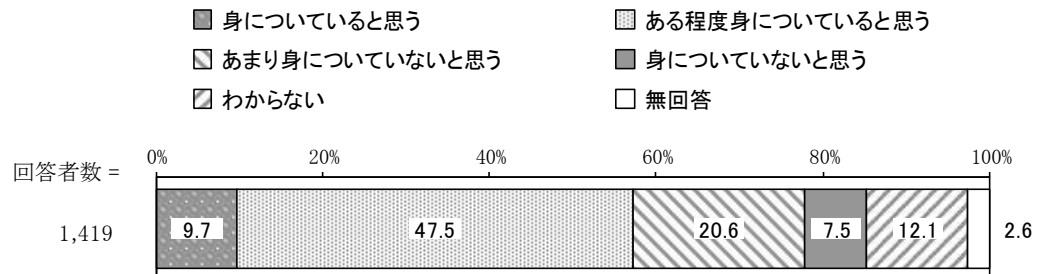
年齢別で見ると、他に比べ、20歳代で「サービス（クリーニング・エステ・学習塾など）を受けるときの注意点」の割合が、50歳代で「悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）」の割合が高くなっています。

単位：%

区分	有効回答数（件）	契約の基本的なルール	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）
10歳代	108	13.9	20.4	31.5	3.7	6.5	28.7	6.5	7.4	5.6	6.5	4.6	11.1	0.9	41.7	0.9	
20歳代	93	14.0	22.6	22.6	4.3	18.3	30.1	5.4	9.7	1.1	9.7	4.3	9.7	2.2	30.1	2.2	
30歳代	154	13.6	22.1	21.4	5.8	12.3	28.6	5.8	9.1	4.5	9.7	14.9	5.8	1.3	41.6	0.6	
40歳代	162	9.9	17.9	27.8	11.1	11.1	30.9	5.6	8.6	4.3	6.8	9.3	11.7	1.9	33.3	2.5	
50歳代	190	17.4	30.0	36.8	15.3	7.9	32.1	5.8	18.4	6.8	10.0	11.6	8.4	1.1	26.8	3.7	
60歳代	223	11.7	23.8	33.2	13.5	7.6	29.6	7.2	14.8	7.2	13.9	5.8	7.2	2.7	34.5	2.7	
70歳代	266	7.9	18.4	24.1	14.3	3.8	23.7	8.6	20.3	4.9	10.9	5.6	4.5	1.1	36.5	9.0	
80歳以上	218	15.6	18.3	16.1	13.8	5.5	10.1	9.6	18.8	4.1	9.2	7.8	4.1	3.7	30.7	19.3	

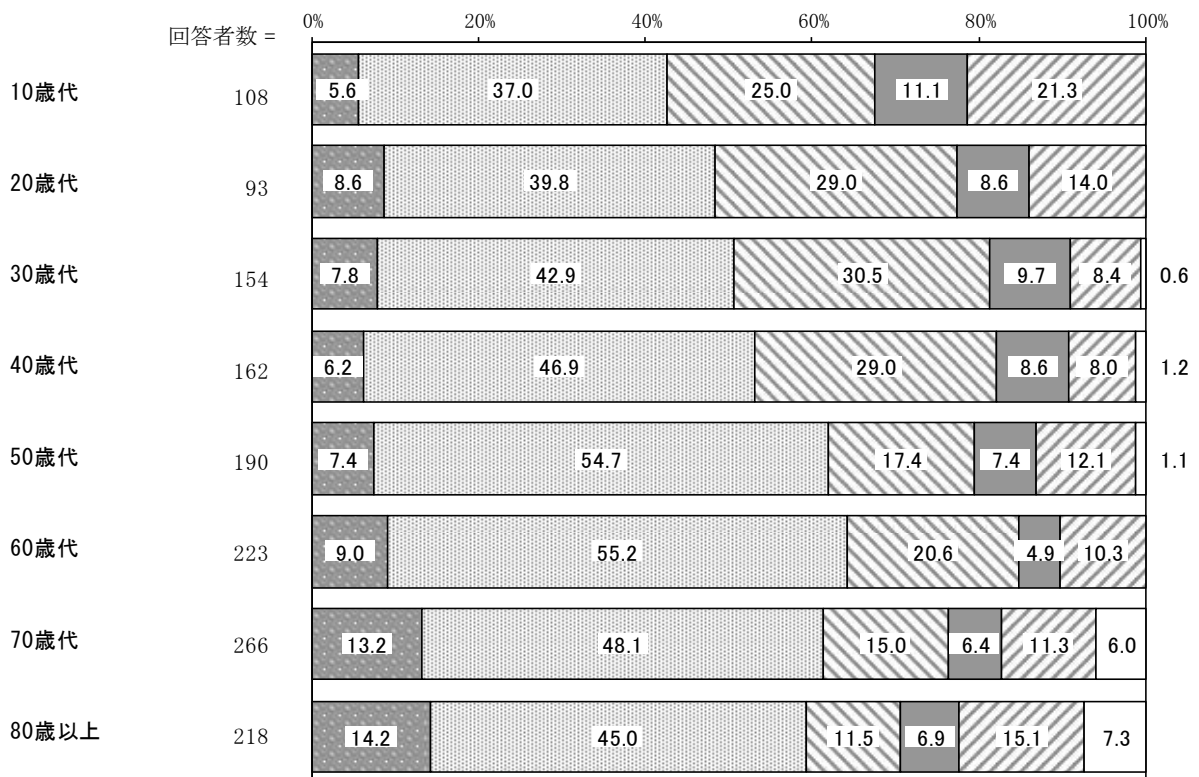
問 14 あなたは、消費生活トラブルや被害にあわないために必要な知識や、トラブルにあったときの対処法が身についていると思いますか（悪質業者の手口、困ったときの相談窓口、クーリング・オフの方法など）（○は1つ）

「身についていると思う」と「ある程度身についていると思う」をあわせた“身についていると思う”の割合が57.2%、「あまり身につけていないと思う」と「身につけていないと思う」をあわせた“身につけていないと思う”の割合が28.1%となっています。



【年齢別】

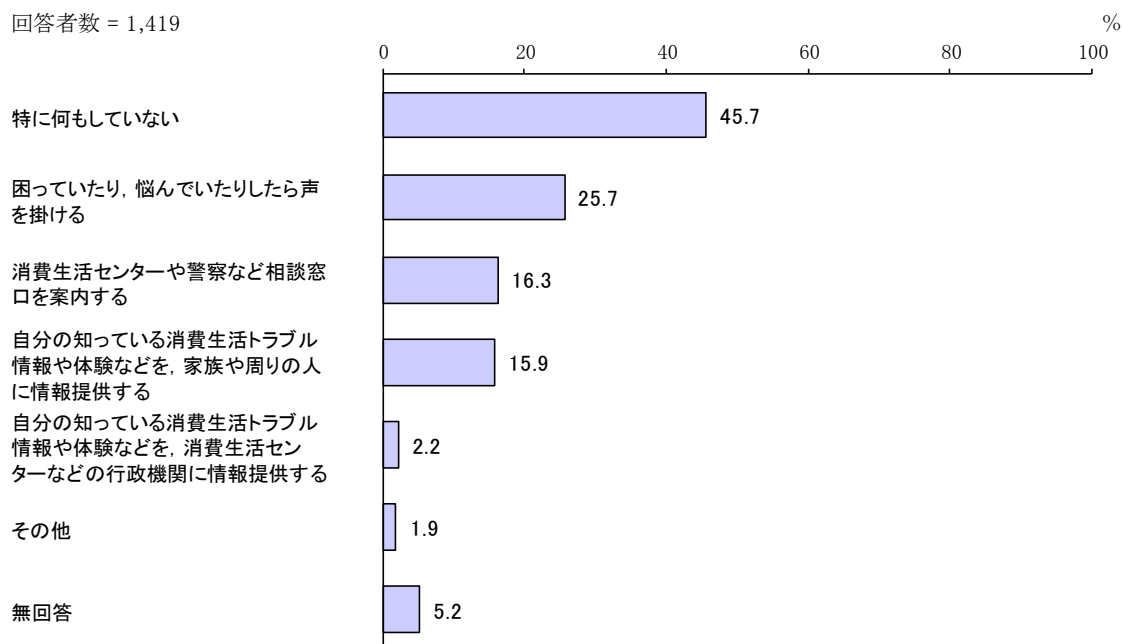
年齢別でみると、年齢が高くなるにつれて「身についていると思う」と「ある程度身についていると思う」を合わせた“身についていると思う”の割合が高くなる傾向が見られます。



問 15 あなたは、周りの人が消費生活トラブルや被害にあわないために、また被害にあっているかもしれないときに、何か行っていることはありますか
(当てはまるもの全てに○)

「特に何もしていない」の割合が 45.7%と最も高く、次いで「困っていたり、悩んでいたたりしたら声を掛ける」の割合が 25.7%、「消費生活センターや警察など相談窓口を案内する」の割合が 16.3%となっています。

回答者数 = 1,419



【年齢別】

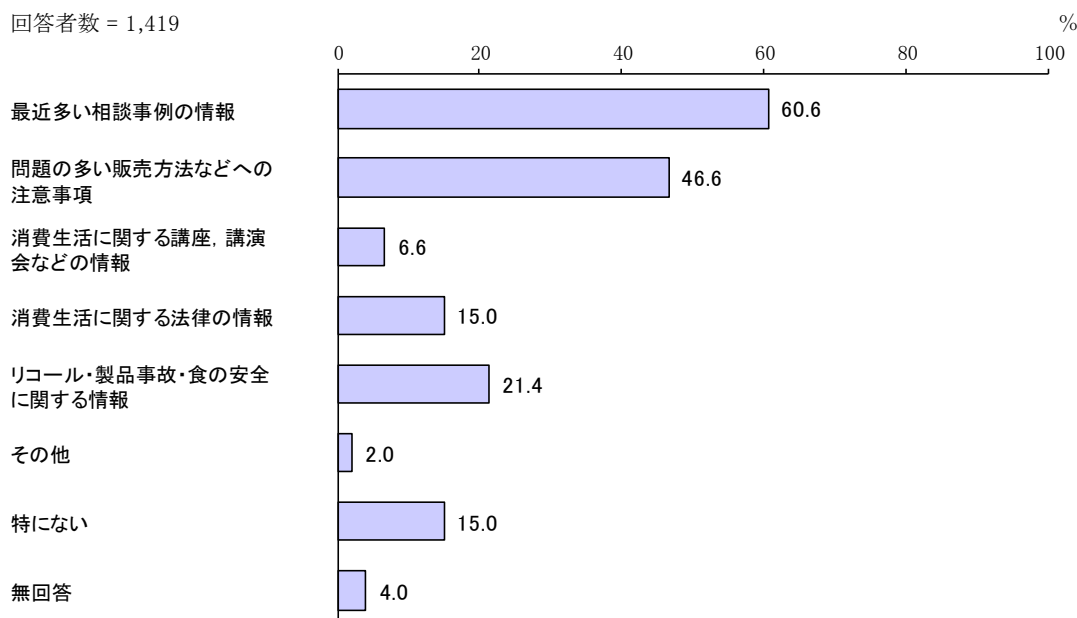
年齢別で見ると、他に比べ、50歳代、60歳代で「消費生活センターや警察など相談窓口を案内する」の割合が高くなっています。

単位：%

区分	有効回答数 (件)	特に何もしていない	困っていたり、悩んでいた ら声を掛ける	消費生活センターや警察など 相談窓口を案内する	自分の知っている消費生活 トラブル情報や体験などを、家 族や周りの人に情報提供する	自分の知っている消費生活 トラブル情報や体験などを、消 費生活センターなどの行政機 関に情報提供する	その他	無回答
10歳代	108	56.5	29.6	7.4	11.1	—	0.9	—
20歳代	93	53.8	29.0	11.8	10.8	—	1.1	—
30歳代	154	47.4	36.4	16.2	16.2	—	0.6	—
40歳代	162	40.7	31.5	16.0	18.5	1.9	1.2	1.9
50歳代	190	33.7	35.8	24.7	23.2	3.2	1.1	1.6
60歳代	223	40.4	23.3	24.2	21.1	4.0	0.4	2.7
70歳代	266	52.3	15.0	13.5	13.2	2.6	4.5	9.4
80歳以上	218	47.2	17.4	10.6	10.6	2.8	3.2	17.0

問 16 (1) あなたは、自分自身や周りの人が、消費生活トラブルや被害にあわないために、普段、どのような情報を受け取りたいですか
(当てはまるもの全てに○)

「最近多い相談事例の情報」の割合が 60.6%と最も高く、次いで「問題の多い販売方法などへの注意事項」の割合が 46.6%、「リコール・製品事故・食の安全に関する情報」の割合が 21.4%となっています。



【年齢別】

年齢別でみると、他に比べ、80歳以上で「最近多い相談事例の情報」の割合が低くなっています。

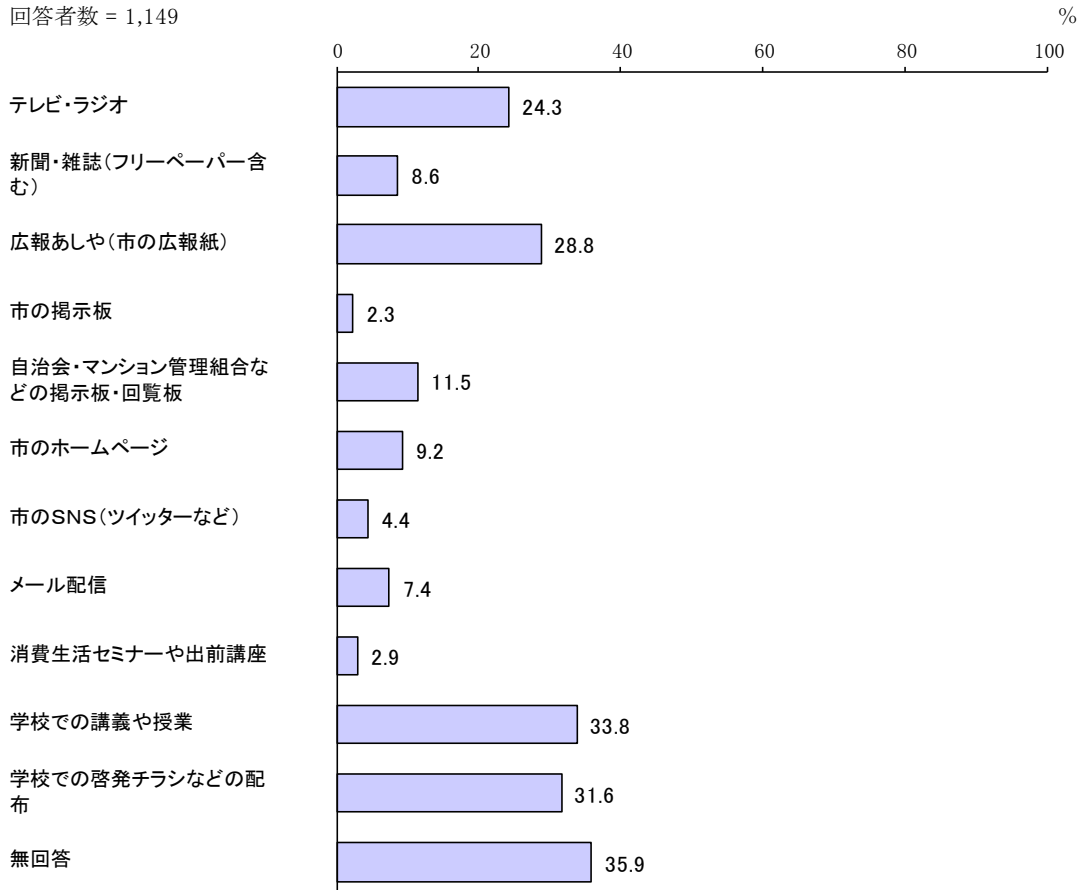
単位：%

区分	有効回答数 (件)	最近多い 相談事例 の情報	問題の多い 販売方法 などへの 注意事項	講座・講演会などの 情報	消費生活に関する 法律の情報	消費生活に関する リコール・製品事 故・食の安全に 関する情報	その他	特にな い	無回 答
10歳代	108	48.1	38.9	2.8	15.7	19.4	1.9	20.4	—
20歳代	93	58.1	34.4	3.2	16.1	12.9	1.1	20.4	1.1
30歳代	154	69.5	48.7	2.6	14.9	26.6	1.3	13.6	0.6
40歳代	162	72.2	52.5	7.4	14.2	18.5	1.2	9.3	1.9
50歳代	190	69.5	56.3	9.5	16.3	24.2	2.1	12.1	0.5
60歳代	223	69.1	54.3	8.1	21.1	28.3	2.7	10.3	2.2
70歳代	266	55.6	42.9	5.3	11.3	20.3	2.6	16.9	8.3
80歳以上	218	43.1	38.1	9.6	11.0	16.1	2.3	20.6	11.0

問 16 (2) それは、どのような方法で受け取りたいですか。子ども向け，成人・社会人向け，高齢者向けの情報ごとに，受け取りたい方法を3つずつ選んで○をしてください。

子ども向けの情報

「学校での講義や授業」の割合が 33.8%と最も高く，次いで「学校での啓発チラシなどの配布」の割合が 31.6%，「広報あしや（市の広報紙）」の割合が 28.8%となっています。



【年齢別】

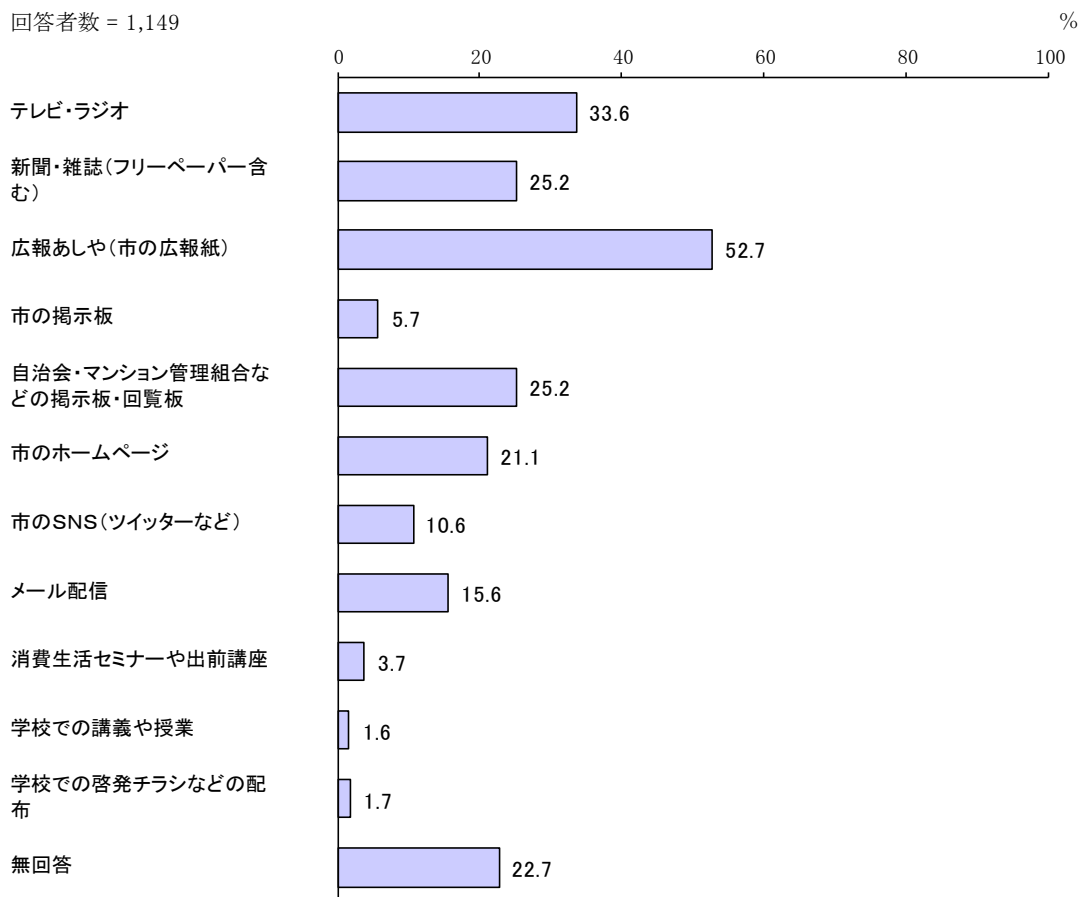
年齢別で見ると、他に比べ、10歳代で「テレビ・ラジオ」の割合が、20歳代で「市のSNS（ツイッターなど）」の割合が高くなっています。また、30歳代、40歳代で「広報あしや（市の広報紙）」「メール配信」の割合が高くなっています。

単位：％

区分	有効回答数(件)	テレビ・ラジオ	新聞・雑誌(フリーペーパー含む)	広報あしや(市の広報紙)	市の掲示板	自治会・マンション管理組合などの掲示板・回覧板	市のホームページ	市のSNS(ツイッターなど)	メール配信	消費生活セミナーや出前講座	学校での講義や授業	学校での啓発チラシなどの配布	無回答
10歳代	86	34.9	14.0	23.3	—	8.1	10.5	10.5	7.0	1.2	46.5	38.4	19.8
20歳代	73	26.0	11.0	19.2	2.7	11.0	9.6	17.8	8.2	5.5	50.7	47.9	19.2
30歳代	132	28.0	10.6	46.2	5.3	11.4	9.1	6.1	13.6	2.3	43.2	40.9	16.7
40歳代	144	23.6	8.3	45.1	2.8	14.6	14.6	5.6	16.7	3.5	40.3	45.1	13.2
50歳代	166	27.7	12.0	38.6	3.6	14.5	17.5	4.2	7.2	3.6	33.7	30.1	22.9
60歳代	195	28.2	8.2	29.2	2.1	14.4	8.7	2.6	6.7	2.6	36.4	31.3	35.4
70歳代	199	18.6	5.5	17.1	1.0	9.5	5.0	0.5	2.0	4.0	22.1	21.1	58.3
80歳以上	149	12.8	4.0	10.7	0.7	6.7	0.7	—	1.3	0.7	15.4	14.8	76.5

成人・社会人向けの情報

「広報あしや（市の広報紙）」の割合が 52.7%と最も高く、次いで「テレビ・ラジオ」の割合が 33.6%、「新聞・雑誌（フリーペーパー含む）」、「自治会・マンション管理組合などの掲示板・回覧板」の割合が 25.2%となっています。



【年齢別】

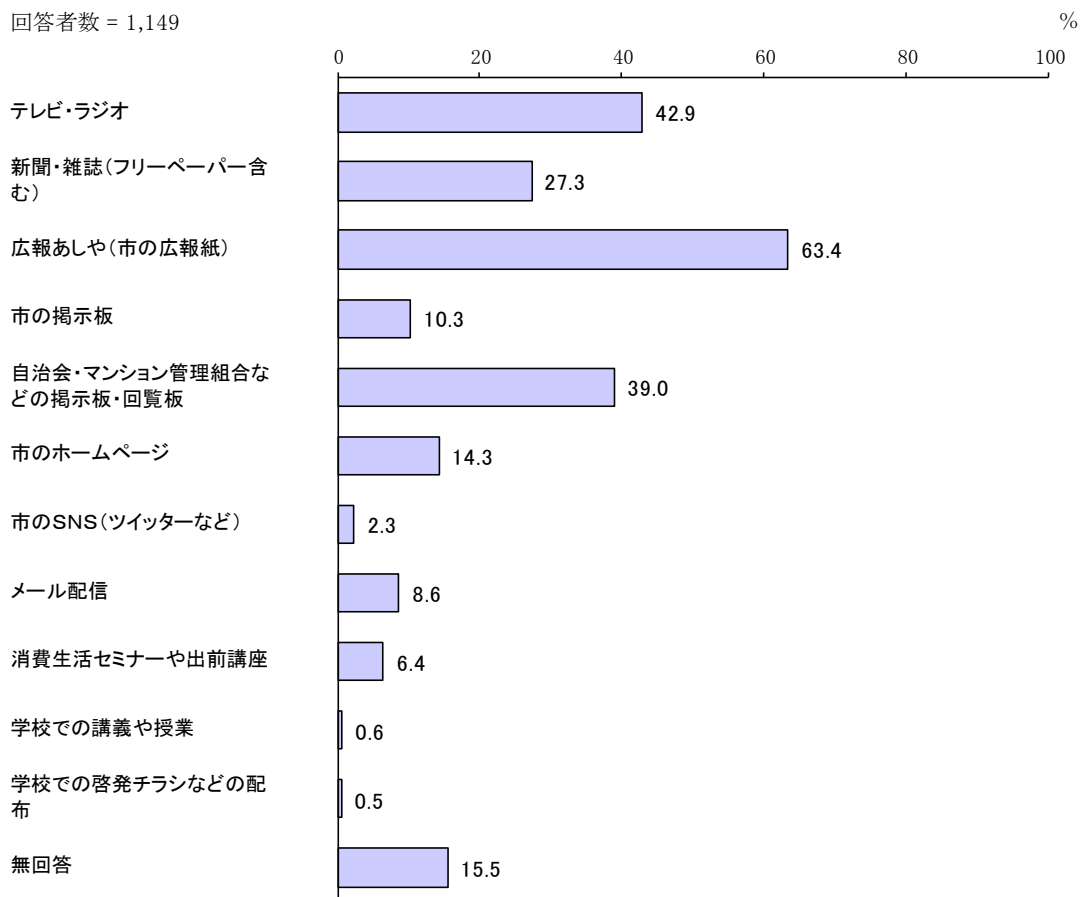
年齢別でみると、他に比べ、10歳代で「テレビ・ラジオ」「学校での講義や授業」の割合が、20歳代で「市のSNS（ツイッターなど）」「メール配信」の割合が高くなっています。また、40歳代で「市のホームページ」の割合が高くなっています。

単位：%

区分	有効回答数(件)	テレビ・ラジオ	新聞・雑誌(フリーペーパー含む)	広報あしや(市の広報紙)	市の掲示板	自治会・マンション管理組合などの掲示板・回覧板	市のホームページ	市のSNS(ツイッターなど)	メール配信	消費生活セミナーや出前講座	学校での講義や授業	学校での啓発チラシなどの配布	無回答
10歳代	86	46.5	32.6	30.2	5.8	19.8	17.4	27.9	23.3	—	9.3	7.0	8.1
20歳代	73	37.0	26.0	52.1	5.5	23.3	27.4	45.2	30.1	2.7	1.4	1.4	4.1
30歳代	132	34.1	21.2	74.2	9.1	25.0	26.5	13.6	22.0	1.5	0.8	3.0	9.1
40歳代	144	31.9	25.7	70.1	7.6	27.8	34.7	7.6	22.2	3.5	2.1	3.5	4.9
50歳代	166	35.5	27.1	68.7	7.2	34.9	24.7	5.4	16.3	4.8	2.4	—	8.4
60歳代	195	39.5	30.8	62.6	4.6	30.8	25.1	5.6	12.8	5.6	—	0.5	16.4
70歳代	199	29.6	22.6	35.7	4.0	23.6	12.6	5.0	7.0	3.0	0.5	1.0	44.2
80歳以上	149	20.8	17.4	23.5	2.7	10.7	5.4	4.0	6.0	5.4	—	0.7	63.8

高齢者向けの情報

「広報あしや（市の広報紙）」の割合が 63.4%と最も高く、次いで「テレビ・ラジオ」の割合が 42.9%、「自治会・マンション管理組合などの掲示板・回覧板」の割合が 39.0%となっています。



【年齢別】

年齢別で見ると、他に比べ、10歳代で「新聞・雑誌（フリーペーパー含む）」の割合が、20歳代、70歳代で自治会・マンション管理組合などの掲示板・回覧板」の割合が高くなっています。また、80歳以上で「広報あしや（市の広報紙）」の割合が高くなっています。

単位：％

区分	有効回答数(件)	テレビ・ラジオ	新聞・雑誌（フリーペーパー含む）	広報あしや（市の広報紙）	市の掲示板	自治会・マンション管理組合などの掲示板・回覧板	市のホームページ	市のSNS（ツイッターなど）	メール配信	消費生活セミナーや出前講座	学校での講義や授業	学校での啓発チラシなどの配布	無回答
10歳代	86	44.2	47.7	47.7	8.1	29.1	5.8	4.7	8.1	7.0	4.7	1.2	15.1
20歳代	73	45.2	28.8	39.7	16.4	49.3	12.3	9.6	5.5	9.6	—	—	19.2
30歳代	132	31.1	25.0	57.6	11.4	28.8	15.2	3.0	9.8	6.8	—	1.5	25.0
40歳代	144	31.3	22.2	63.9	16.0	36.1	15.3	0.7	14.6	4.2	0.7	0.7	17.4
50歳代	166	34.9	22.3	67.5	9.6	38.0	16.9	1.8	8.4	6.0	1.2	—	16.9
60歳代	195	47.2	22.1	68.7	6.2	42.6	18.5	2.6	7.2	7.2	—	0.5	12.8
70歳代	199	53.8	33.7	64.8	8.5	47.7	11.6	0.5	8.5	5.5	—	0.5	10.1
80歳以上	149	51.0	26.2	75.8	10.1	36.9	13.4	1.3	5.4	7.4	—	—	12.8