

消費生活トラブルに関するアンケート



◆ アンケートの目的は何ですか？

- **悪質商法**や**契約トラブル等**による**消費者被害額**は全国で**約 3.8 兆円**です。被害に気付かない方や泣き寝入りしてしまった方を含めると、その額はもっと大きいと言われています。芦屋市でも毎日相談が寄せられ、昨年度の相談件数は**886**件にのぼります。
- このアンケートは、皆さんの**契約トラブルの経験**などについて伺います。その結果をもとに、「第3次芦屋市消費者教育推進計画」を策定し、消費者が自ら権利を守り、安全・安心に生活できるまちを目指します。ご理解のうえ、ご協力をお願いいたします。

◆ アンケートに選ばれたのはなぜですか？

- このアンケート調査は、18歳以上の芦屋市民を対象とし、無作為に抽出した3,000人に送付しております。
- 令和4年〇月〇日現在の住民基本台帳の情報において送付しています。転出入等により、現在市民でない場合は、恐れ入りますが処分してください。

◆ プライバシー保護について教えてください。

- 無記名でお答えいただきますので、個人が特定されることはありません。

◆ どのように回答すればよいですか？

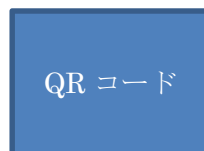
- 回答は10分程度です。**封筒の宛名のご本人が回答してください。**
- 黒の鉛筆やボールペンなどで、選択肢の番号、または該当する場所に○をつけてください。
(質問ごとに回答数を「1つ」「いくつでも」など指定しておりますので、それに従いお答えください。また「その他」に○つけた場合は、()内に具体的にご記入ください。)

◆ 返送の方法を教えてください。

- 同封の返信用封筒に入れてご返送ください。**切手は不要です。差出人住所・氏名は記入しないでください。**

◆ インターネットでの回答はできますか

- 可能です。**右のQRコードよりアンケートの回答を進めてください。**



恐れ入りますが、**令和4年6月●日(●)**までにご投函ください

◆ アンケート結果はどのように公開されますか？

- 令和5年3月に策定予定の第3次芦屋市消費者教育推進計画内で公開します。計画書はホームページでも公開します。

これは消費生活についての市民アンケート調査票です。英語版や、ふりがな付きのアンケート調査票が必要な場合は、下記までご連絡ください。

Survey on Consumer Lifestyle Awareness

If you need either an English version or a Japanese with furigana version of the questionnaire, please contact the office below.


【お問い合わせ先】

芦屋市 市民生活部 地域経済振興課 Ashiya City Regional Economy Promotion Section
芦屋市公光町 5-10 公光分庁舎南館 (芦屋市消費生活センター)
TEL : 0797-38-2179 FAX : 0797-38-2176



インターネットの情報商材トラブルが急増



情報商材の
ネタ 
あれこれ

怪しい
ネット広告に
ご注意



こんなセールストークに
だまされるでないぞ!

必ず
もうかります!

知っている人は
100%稼いでいます!

誰でも
簡単にできる!

カリスマ
経営者

70代の〇〇さんも
簡単に稼いでいますよ

全額
返金保証

〇〇するだけで
月収300万円!

年収
1億円!

仮想通貨で確実に
資産を増やせます!

簡単にもうかる、うまい話はありません!

悪質商法や契約トラブルなど、消費生活に関する相談は、消費生活センターへ

芦屋市消費生活センター 相談電話：0797-38-2034

相談時間：月～金 9：00～12：00, 12：45～16：00

場所：芦屋市公光町 5-10 公光分庁舎南館 1階



I あなた（回答者）についてお聞きします。

問1 あなたの年齢は（○は1つ）

- | | | | |
|---------|---------|---------|----------|
| 1. 10歳代 | 2. 20歳代 | 3. 30歳代 | 4. 40歳代 |
| 5. 50歳代 | 6. 60歳代 | 7. 70歳代 | 8. 80歳以上 |

問2 あなたの性別は（○は1つ）

- | | | | |
|-------|-------|---------------|-----------|
| 1. 男性 | 2. 女性 | 3. 左記にあてはまらない | 4. 答えたくない |
|-------|-------|---------------|-----------|

問3 あなたと同居しているご家族の構成は（○は1つ）

- | | | |
|---------------|--------------|-------------|
| 1. 1人世帯 | 2. 夫婦のみ（一世代） | 3. 親と子（二世帯） |
| 4. 親と子と孫（三世帯） | 5. その他（ | ） |

問4 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○）

1. 身体障害者手帳を持っている
2. 療育手帳を持っている
3. 精神障害者保健福祉手帳を持っている
4. 介護保険の要支援・要介護の認定を受けている
5. 特定医療費（指定難病）受給者証を持っている
6. あてはまるものはない

問5 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○）

1. 自治会，自主防災会などの活動
2. 民生児童委員，福祉推進委員などの活動
3. 子ども会，PTA，コミュニティスクールなどの活動
4. 青少年育成愛護委員会，防犯協会，まちづくり防犯グループなどの活動
5. その他の活動（
6. あてはまるものはない

Ⅱ 消費生活トラブルについて

問6 (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○)

(2) そのトラブル・被害のきっかけや購入方法は何か (○は1つ)

※同じトラブルの内容が複数ある場合は、直近のものについて回答してください。

【(2)きっかけや購入方法】における選択肢の説明

※通信販売：カタログやテレビ、新聞の折り込みチラシ、インターネット等による購入

※訪問販売：キャッチセールス（面識のない人に路上で声をかけられ、会場や喫茶店、事務所、店舗などに連れて行かれ、勧められて購入・契約すること）・アポイントメントセールス（業者から、電話や郵便、メール、SNSなどで、店舗やカフェに来るように誘われ、勧められて購入・契約すること）含む

(1) 経験したことがあるもの全てに○		(2) きっかけや購入方法など (○は1つ)
1. 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)		
2. 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)	➡	【その時の対応】 ①無視した ②対応策を調べた ③指示に従ったり、発信元に問合せた ④誰かに相談した ⑤その他 ()
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 (高額請求など)	➡	【トラブルの種類】 ①高額請求 ②解約・引継ぎに関するトラブル ③その他 ()
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	➡	①店頭購入 ②通信販売 ③訪問販売 ④電話勧誘販売 ⑤知人からの紹介や勧め ⑥その他 () ⑦不明・覚えていない
5. 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)	➡	①店頭購入 ②通信販売 ③訪問販売 ④電話勧誘販売 ⑤知人からの紹介や勧め ⑥その他 () ⑦不明・覚えていない
6. 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)	➡	①店頭購入 ②通信販売 ③訪問販売 ④電話勧誘販売 ⑤知人からの紹介や勧め ⑥その他 () ⑦不明・覚えていない
7. 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)	➡	①店頭購入 ②通信販売 ③訪問販売 ④電話勧誘販売 ⑤知人からの紹介や勧め ⑥その他 () ⑦不明・覚えていない
8. 事後の対応や苦情への対応に関するトラブル	➡	①店頭購入 ②通信販売 ③訪問販売 ④電話勧誘販売 ⑤知人からの紹介や勧め ⑥その他 () ⑦不明・覚えていない
9. 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)	➡	①店頭購入 ②通信販売 ③訪問販売 ④電話勧誘販売 ⑤知人からの紹介や勧め ⑥その他 () ⑦不明・覚えていない
10. 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)	➡	①店頭購入 ②通信販売 ③訪問販売 ④電話勧誘販売 ⑤知人からの紹介や勧め ⑥その他 () ⑦不明・覚えていない
11. 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)		

問7 (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○）

1. どこにも相談したことがない
2. 商品（サービス）の販売店や代理店など
3. 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
4. 家族や親戚、友人、同僚など身近な人
5. 芦屋市消費生活センター（市の消費生活相談窓口）
6. 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）
7. 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）
8. 弁護士、司法書士
9. 警察（相談専用電話を含む）
10. 学校関係者（先生、事務員など）
11. ケアマネジャー、ヘルパーなど
12. 福祉センター相談窓口（総合相談窓口、社会福祉協議会、高齢者生活支援センター、障がい者相談支援事業、障がい者基幹相談支援センター、障がい者就業・生活支援センター、権利擁護支援センター）
13. その他（具体的に：)

【問7 (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】

問7 (2) 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○）

1. どこに相談していいかわからなかったから
2. 相談するほどのことではないと思ったから
3. 自分に責任があると思ったから
4. 相談しても解決策はないと思ったから
5. 自分で解決できた（解決しようと思った）から
6. 忙しく時間が取れないから
7. 面倒だから
8. 恥ずかしかったから
9. 被害にあったことに気が付かなかったから
10. その他（)

問8 (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○）

(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) 経験したもの全てに○	(2) その時の対応（当てはまるもの全てに○）				
	1 無視した	2 策を調べた	3 インターネット 元で対応 たり、発信 に問合せ	4 誰かに相談 した	5 その他
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					
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					
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					
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					
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					
6. いずれも経験したことはない					
7. インターネットは利用しない					

Ⅲ 消費生活の知識と情報について

問9 あなたは「芦屋市消費生活センター」のこと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○は1つ）

消費生活センター	消費生活センターの場所	契約トラブルなどの相談業務をしていること	図書の貸出しをしていること	消費生活センター利用の有無
1. 知っている	1. 知っている	1. 知っている	1. 知っている	1. 利用したことがある
2. 知らない	2. 知らない	2. 知らない	2. 知らない	2. 利用したことはない

※芦屋市消費生活センターとは？

商品・サービス・契約トラブルなどについて、相談を受け付け、解決に向けて助言を行ったり、業者との交渉の仲立ちを行ったりします。契約トラブルなどで困ったときはご相談ください。

【相談電話】0797-38-2034 【相談時間】平日9：00～12：00、12：45～16：00

【住所】芦屋市公光町5-10 公光分庁舎南館1階

問 10 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○）

1. 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
2. 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）
3. 高額なものの契約は、その場で決めずによく考え、必要に応じ家族や友人に相談する
4. 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
5. クーリング・オフできるかどうか確認している
（※クーリング・オフとは訪問販売や電話勧誘のときに、一定期間内なら無条件で契約を解除できること。対象となる商法は決まっており、通信販売などは対象外）
6. 返品や解約について、契約（購入）前に確認している
7. 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、**返品の可否**などを確認している
8. 個人情報やむやみに教えないようにしている
9. 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
10. 怪しいサイトやメールは、見ない、開かない、返信しない
11. TVや新聞等、報道の情報に注意している
12. 訪問販売お断りステッカーを貼って予防している
13. その他（.....）

問 11 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○）

1. 契約の基本的なルール
2. 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）
3. 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
4. 訪問販売や通信販売などの注意点
5. 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
6. **キャッシュレス決済（クレジットカード・電子マネーなど）**
7. **暗号資産（仮想通貨）など金融の仕組み**
8. **詐欺的な投資勧誘**
9. **新型コロナウイルス感染症など社会情勢を利用した悪質商法**
10. 電化製品などの製品事故
11. 食品の安全
12. 環境に配慮した商品・サービスの購入（グリーン購入）
13. 食品表示、洗濯表示、品質表示など、表示に関すること
14. 支援が必要な高齢者や障がいのある方、子どもの見守りポイント
15. クーリング・オフに関すること
16. その他（.....）
17. 特に参加したい内容はない

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）

1. 身についていると思う
2. ある程度身についていると思う
3. あまり身につけていないと思う
4. 身につけていないと思う
5. わからない

問 13 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○）

1. 特に何もしていない
2. 困っていたり、悩んでいたたりしたら声を掛ける
3. 消費生活センターや警察など相談窓口を案内する
4. 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
5. 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
6. その他（ ）

問 14 (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○）

1. 最近多い相談事例の情報
2. 問題の多い販売方法などへの注意事項
3. 消費生活に関する講座、講演会などの情報
4. 消費生活に関する法律の情報
5. リコール・製品事故・食の安全に関する情報
6. その他（ ）
7. 特にない

問 14 (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。

受け取りたい方法 対象	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
【回答例】	○				○	○					
子ども向けの情報											
成人・社会人向けの情報											
高齢者向けの情報											
その他(具体的に)											

問 15 (1) 2022 年 4 月、法改正により成年年齢が 20 歳から 18 歳へ引き下げられたことを知っていましたか。(当てはまるもの全てに○)

1. 知っている
2. 知らない

問 15 (2) 成年年齢に達すると可能になることについて、知っているものを下記の中から選択してください。(当てはまるもの全てに○)

1. 親の同意無しでクレジットカードを作成、買い物ができる
2. 親の同意無しでローン契約での買い物ができる
3. 消費者金融でお金を借りることができる
4. 親の同意無しで不動産賃貸契約ができる
5. 親の同意無しで携帯電話の契約ができる

問 16 消費生活トラブルや被害を防止するために、行政に積極的に取り組んでほしいことや、その他、消費生活に関して、お気づきの点やご意見がございましたら、ご記入ください。

ご協力ありがとうございました。記入漏れがないか再度ご確認の上、同封の返信用封筒（切手不要）に入れて、**6月●日（●）**までに、郵便ポストへご投函ください。