

# 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**消費者被害額は約 5 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 974 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お伺いします。その結果をもとに、「第 2 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。
- 令和元年 5 月 13 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○をつけた場合は、( ) 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。**

**恐れ入りますが、令和元年 6 月 18 日（火）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？

- 消費者教育推進計画は、令和 2 年 3 月に策定予定です。計画書は市ホームページで公開します。

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.

前回（第 2 次芦屋市消費者教育推進計画策定時）に使用した市民アンケートです。  
 次回（令和 4 年 6 月予定）市民アンケートを実施する際に、追加すべき項目等あればご教示をお願いいたします。  
 新型コロナウイルス感染症蔓延に伴う消費生活の変化等は新たに追加する予定です。



# 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・答えたくない |
|-------|-------|----------------------|

**問3 あなたのお住まいの町は（○は1つ）**

※50音順

あ行				
1. 朝日ヶ丘町	2. 伊勢町	3. 岩園町	4. 打出小槌町	5. 打出町
6. 大原町	7. 大柗町	8. 奥池町	9. 奥池南町	10. 奥山
か行				
11. 海洋町	12. 春日町	13. 上宮川町	14. 川西町	15. 公光町
16. 楠町	17. 呉川町			
さ行				
18. 三条町	19. 三条南町	20. 潮見町	21. 清水町	22. 親王塚町
23. 涼風町	24. 精道町			
た行				
25. 高浜町	26. 竹園町	27. 大東町	28. 茶屋之町	29. 月若町
30. 津知町				
な行				
31. 業平町	32. 南宮町	33. 新浜町	34. 西芦屋町	35. 西蔵町
36. 西山町				
は行				
37. 浜芦屋町	38. 浜風町	39. 浜町	40. 東芦屋町	41. 東山町
42. 平田北町	43. 平田町	44. 船戸町		
ま行				
45. 前田町	46. 松ノ内町	47. 松浜町	48. 翠ヶ丘町	49. 緑町
50. 南浜町	51. 宮川町	52. 宮塚町		
や行・ら行・わ行				
53. 山芦屋町	54. 山手町	55. 陽光町	56. 六麓荘町	57. 若葉町
58. 若宮町				



## II 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○)

(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 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○）**

**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 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】**

**問 9 (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 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○)

(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 元問い合わせ	4 指示に従った	5 誰かに相談 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 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○は1つ)

消費生活センターの名称	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 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○）**

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 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○）**

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）・仮想通貨など金融の仕組み
7. 電化製品などの製品事故
8. 食品の安全
9. 環境に配慮した商品・サービスの購入（グリーン購入）
10. 食品表示、洗濯表示、品質表示など、表示に関すること
11. 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
12. クーリング・オフに関すること
13. その他（ ..... ）
14. 特に参加したい内容はない



**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）

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 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○）

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 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○）

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 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。

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	掲示板・回覧板	自治会・マンション管理組合などの	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 17 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18日（火）**までに、郵便ポストへご投函ください。