

資料編

1 芦屋市消費生活トラブルに関するアンケート調査結果

(1) 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、市内における消費生活トラブルの実態及び市民の消費生活に関する意識を調査し、計画策定の基礎資料とするため実施するものです。

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

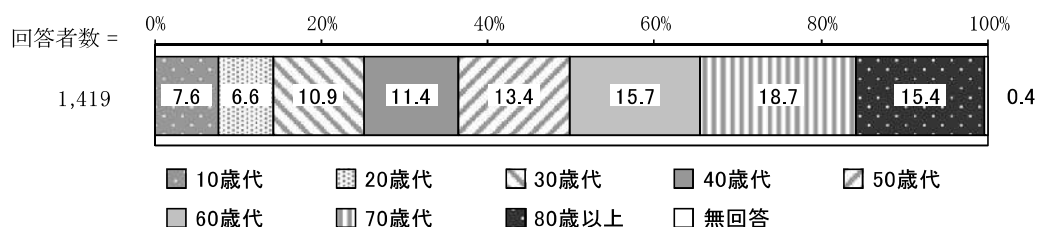
- ・回答は各質問の回答者数（N）を基数とした百分率（%）で示してあります。また、小数点以下第2位を四捨五入しているため、内訳の合計が100.0%にならない場合があります。
- ・複数回答が可能な設問の場合、回答者が全体に対してどのくらいの比率であるかという見方になるため、回答比率の合計が100.0%を超える場合があります。
- ・クロス集計の場合、無回答を排除しているため、クロス集計の有効回答数の合計と単純集計（全体）の有効回答数が合致しないことがあります。なお、クロス集計とは、複数項目の組み合わせで分類した集計のことで、複数の質問項目を交差して並べ、表やグラフを作成することにより、その相互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

(2) 調査結果

①回答者属性

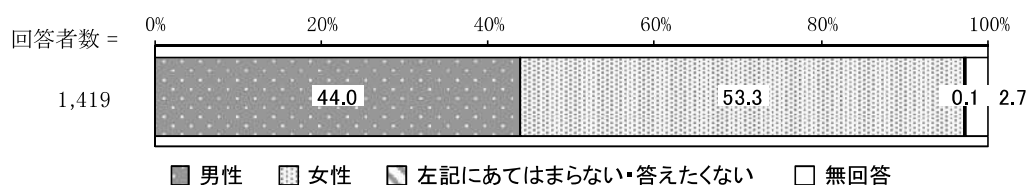
問1 あなたの年齢は(○は1つ)

「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%と高く、「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)

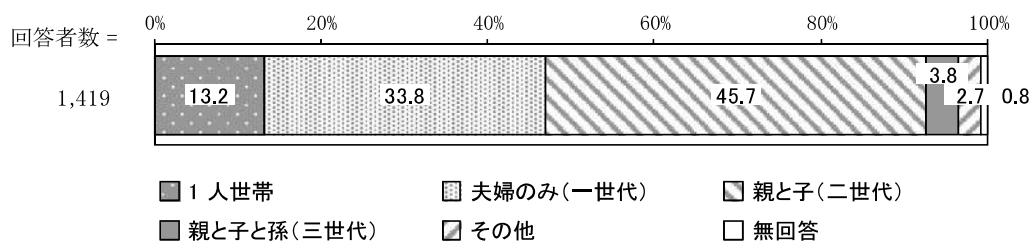
「朝日ヶ丘町」の割合が8.0%と最も高くなっています。

単位：%

有効回答数 (件)	朝日ヶ丘町	伊勢町	岩園町	打出小槌町	打出町	大原町	大柵町	奥池町	奥池南町	奥山	海洋町	春日町	上宮川町	川西町	公光町
1,419	8.0	0.7	2.7	1.6	0.2	2.7	1.1	0.6	1.0	0.6	1.8	3.0	0.4	1.3	0.6
楠町	呉川町	三条町	三条南町	潮見町	清水町	親王塚町	涼風町	精道町	高浜町	竹園町	大東町	茶屋之町	月若町	津知町	業平町
3.1	2.7	2.3	0.7	1.1	0.3	1.3	1.3	0.8	3.8	0.8	4.0	0.8	0.4	1.1	0.4
南宮町	新浜町	西芦屋町	西蔵町	西山町	浜芦屋町	浜風町	浜町	東芦屋町	東山町	平田北町	平田町	船戸町	前田町	松ノ内町	松浜町
4.3	2.2	0.6	2.3	1.4	1.4	2.0	2.7	1.4	2.9	0.4	1.2	1.1	0.6	1.1	2.1
翠ヶ丘町	緑町	南浜町	宮川町	宮塚町	山芦屋町	山手町	陽光町	六麓荘町	若葉町	若宮町	無回答				
5.1	2.3	0.9	0.7	1.1	1.5	2.5	2.3	0.3	3.2	0.5	0.8				

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。



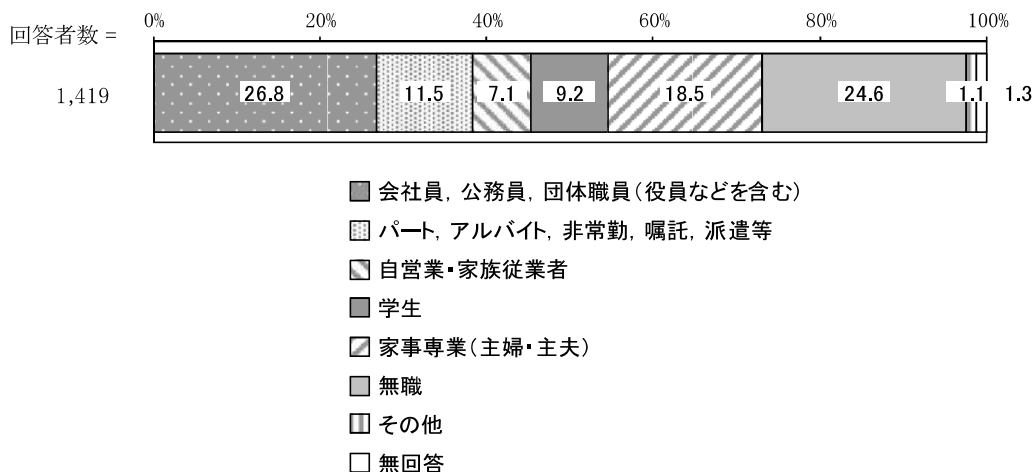
【その他の主な意見】

- ・両親，夫婦，子三世代
- ・親と兄弟
- ・内縁の妻
- ・同僚
- ・友 など

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。



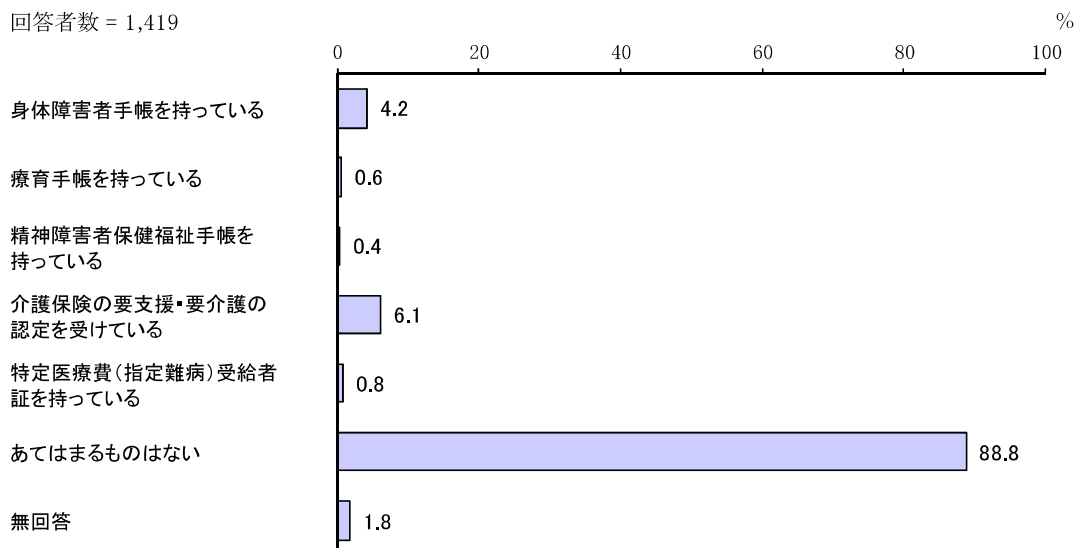
【その他の主な意見】

- ・大学教員
- ・シルバー人材センター など

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○）

「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。

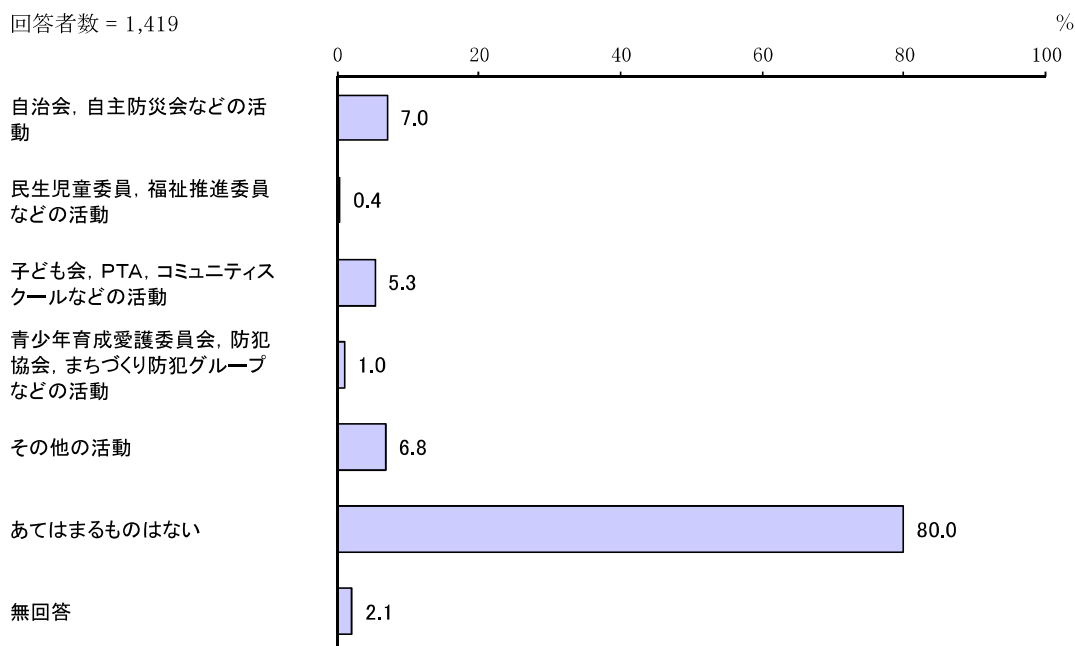
回答者数 = 1,419



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



【その他の主な意見】

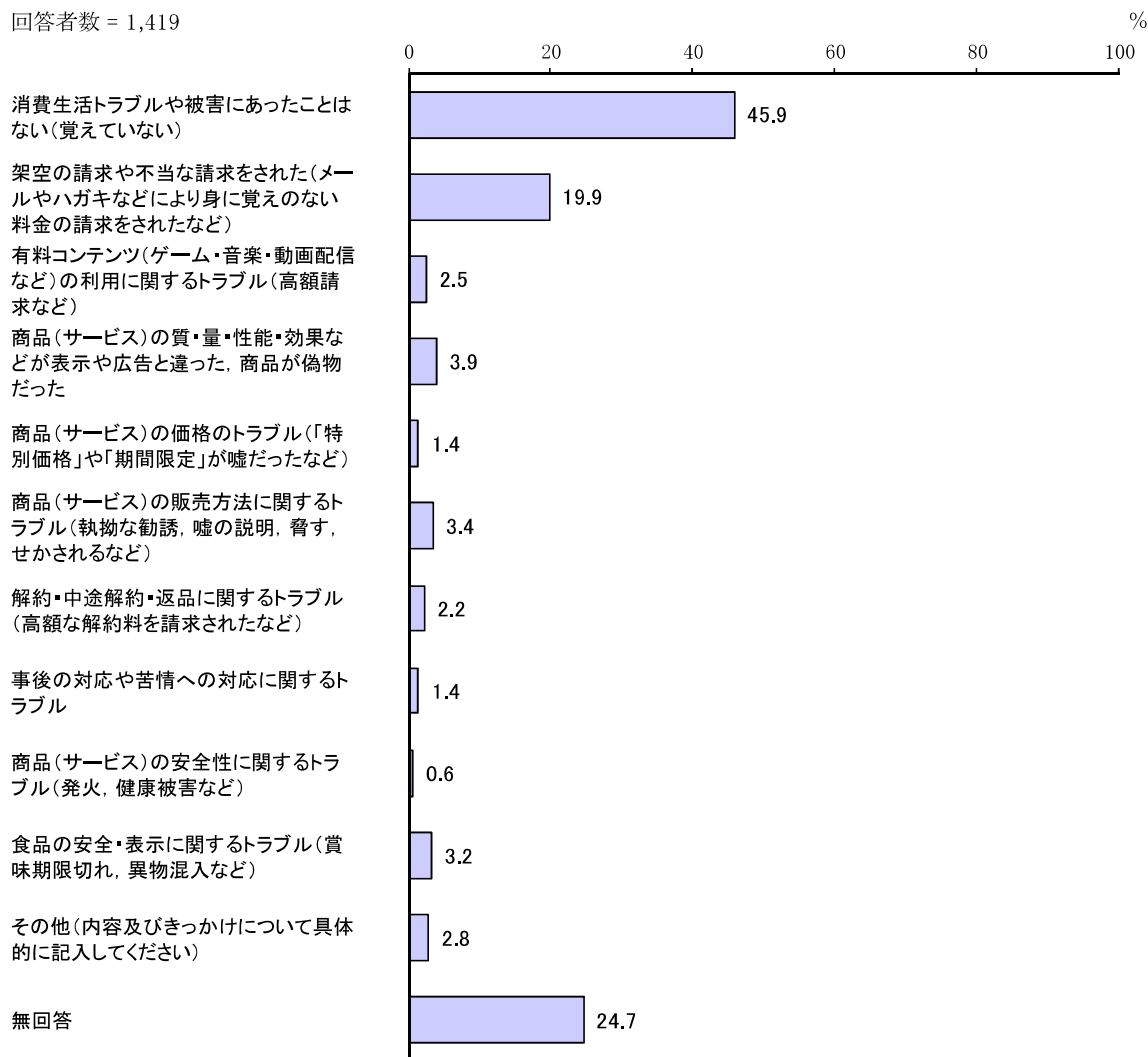
- ・ 老人会
- ・ ボランティア
- ・ 地域のスポーツ活動
- ・ 消防団員
- ・ 同好会 など

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



【その他の主な意見】

- ・ Webで発注, 指定の郵便局の口座へ送金したが商品が送られて来ない。メール確認をするが連絡なし。
- ・ 医療費の支払いが多いので返還するから銀行口座番号を教えてください (いわゆる振込詐欺)。
- ・ スマホのメールに宅配業者を名乗った不在通知メールが送られてきた。
- ・ リサイクル業者が「古着を何でも」と言いながら, 貴金属を出すようにしむけてきた。
- ・ 市の人間と名乗られ3年の保険料金滞納という電話をうけ, 滞納していないので怒って返事した。

【年齢別】

年齢別で見ると、他の年代に比べ、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。

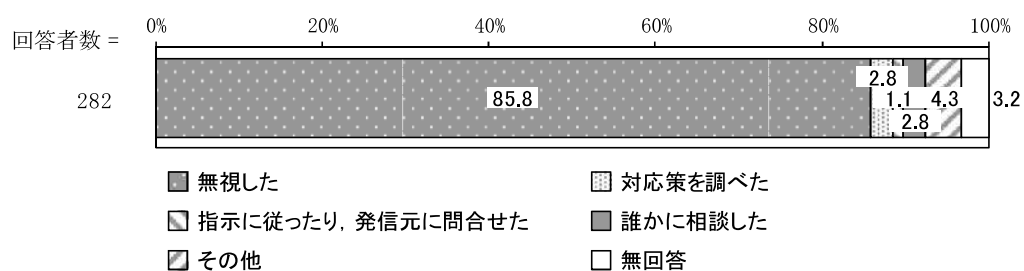
単位：%

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）の利便に関するトラブル（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。

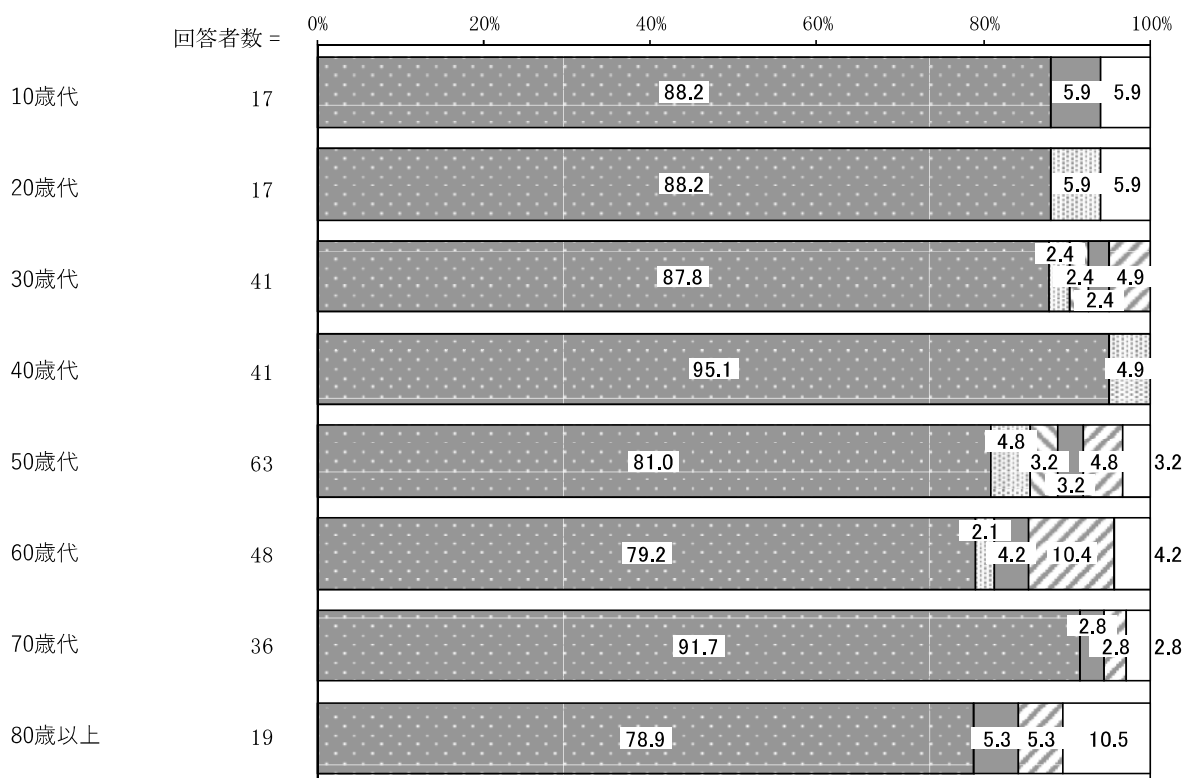


【その他の主な意見】

- ・警察に届けた。
- ・カード会社に連絡した。
- ・メールだったので購入店へ問い合わせた。 など

【年齢別】

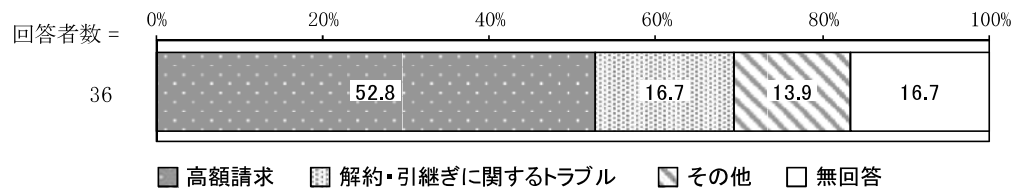
年齢別でみると、50歳代、60歳代、80歳以上で「無視した」の割合が低くなっています。



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。

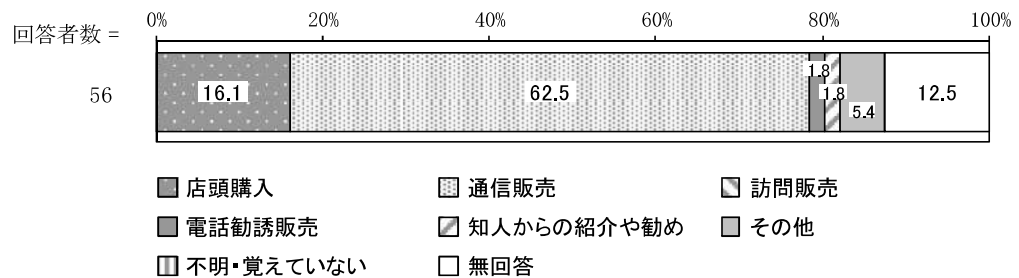


【その他の主な意見】

・ウイルス対策ソフトの不正請求 ・登録画面が消えない。・ワンクリックサギ など

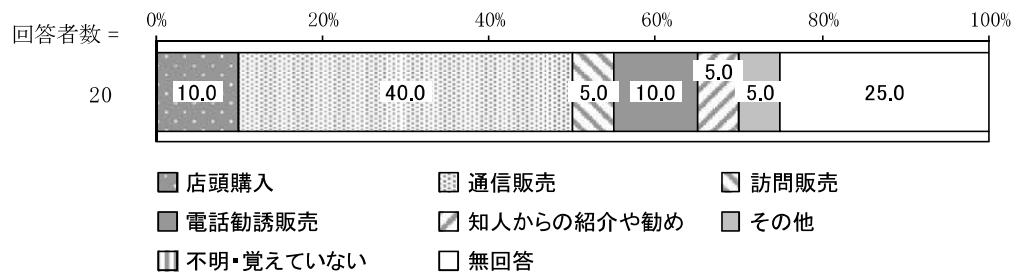
4. 商品（サービス）の質・量・性能・効果などが表示や広告と違った、商品が偽物だった

「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。



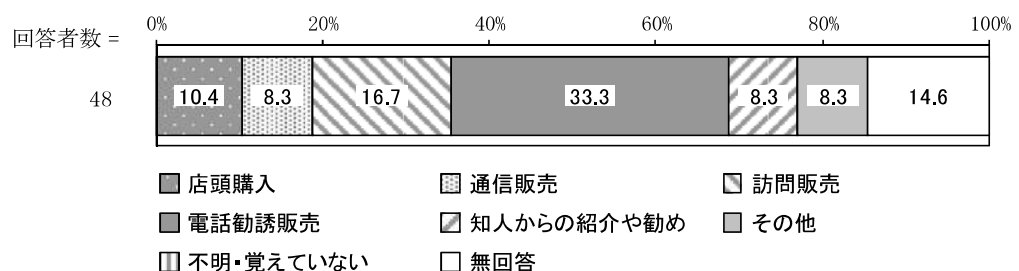
5. 商品（サービス）の価格のトラブル

「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。



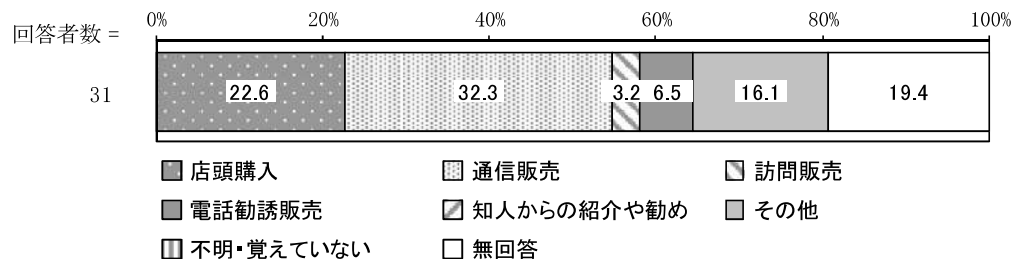
6. 商品（サービス）の販売方法に関するトラブル

「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。

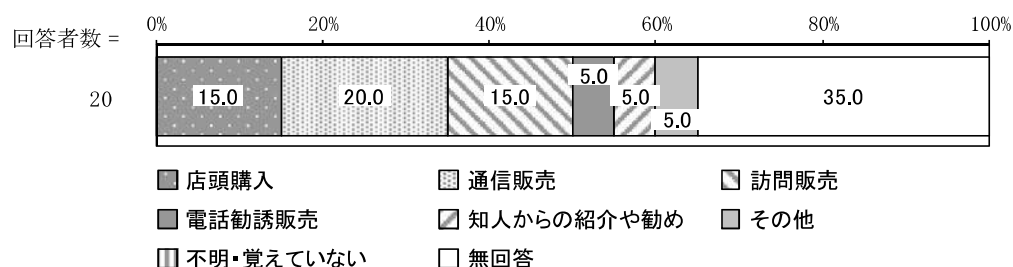


【その他の主な意見】

- ・チラシ
- ・施設や賃貸住宅退居時

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。



【その他の主な意見】

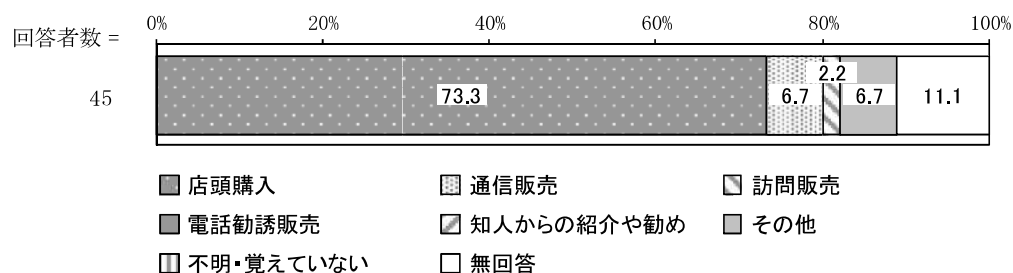
- ・病院

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。



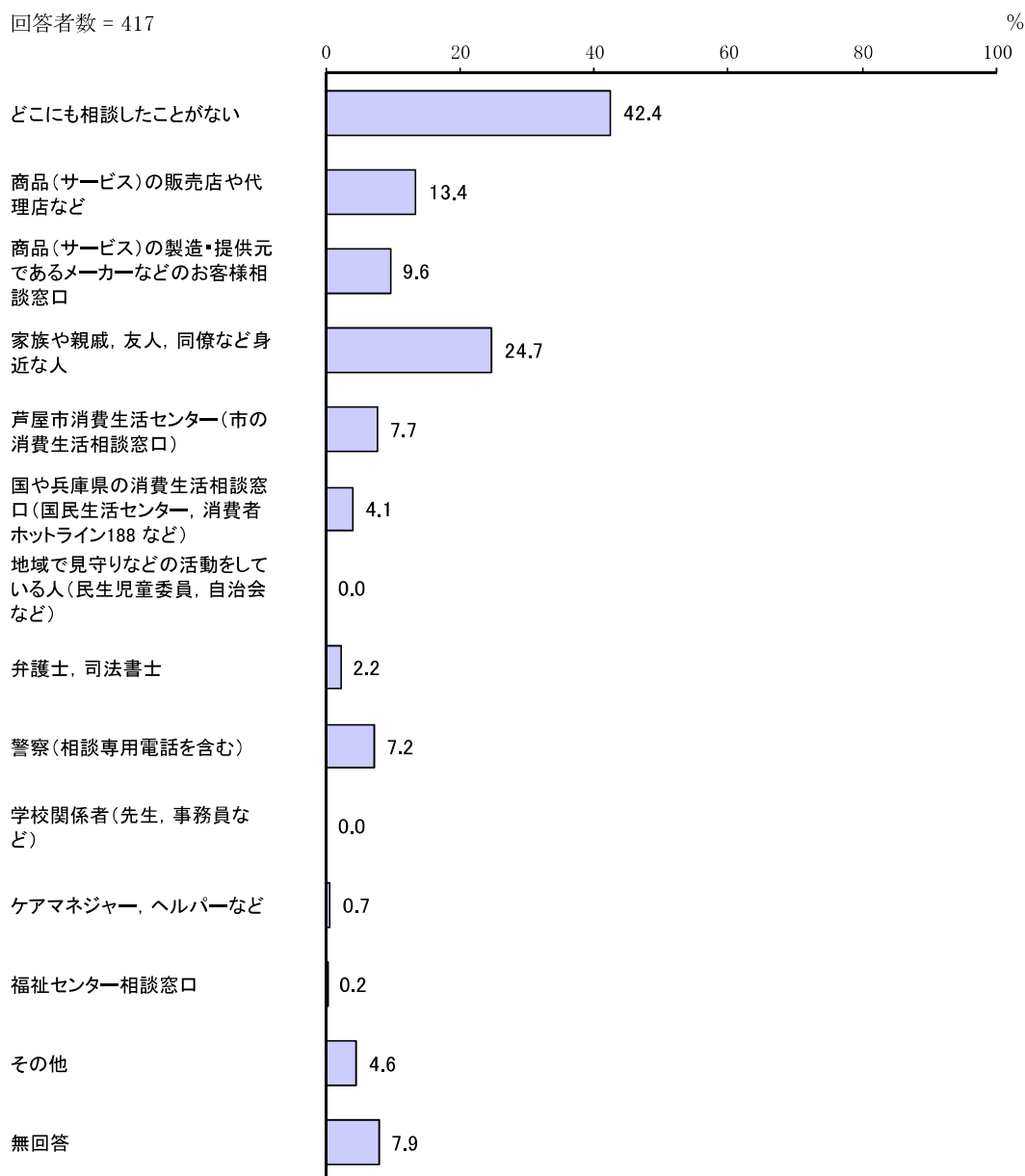
【その他の主な意見】

- ・知人からの頂き物
- ・自動販売機

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



【その他の主な意見】

- ・警察及び振込先である郵便局に相談した。
- ・カード請求の事であったため，カード会社に連絡した。
- ・製造工場のある自治体の保健所

など

【年齢別】

年齢別でみると、他の年代に比べ、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。

【消費生活センターの認知度別】

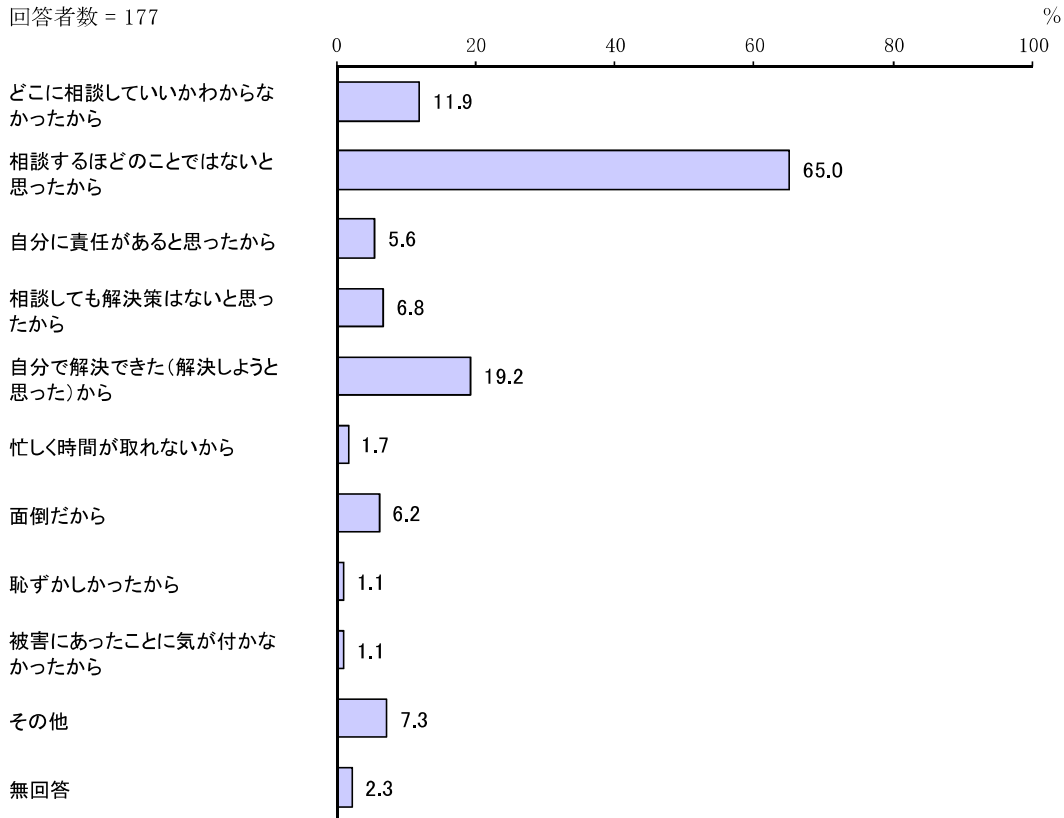
「どこにも相談したことがない」と回答した人は、消費生活センターで相談業務をしていることを知らない人の割合が高くなっています。

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	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	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）	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	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
消費生活センターで相談業務をしていることを知っている	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	
消費生活センターで相談業務をしていることを知らない	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。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。



【その他の主な意見】

- ・クレジットカード会社が処理したため。
- ・テレビで架空請求やハガキの事を知っていたから無視した。 など

【年齢別】

年齢別でみると、他の年代に比べ、10歳代では「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」の割合が高くなっています。30歳代では「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、「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」と回答したのは、50歳代のみとなりました。60歳代では「自分で解決できた（解決しようと思った）から」の割合が最も高くなっています。

【消費生活センターの認知度別】

消費生活センターで相談業務をしていることを知らない人は、「相談するほどのことではないと思ったから」「相談しても解決策はないと思ったから」「面倒だから」の割合がわずかに高くなっています。

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
消費生活センターで相談業務をしていることを知っている	93	11.8	61.3	7.5	5.4	19.4	1.1	3.2	2.2	1.1	8.6	2.2
消費生活センターで相談業務をしていることを知らない	82	12.2	69.5	2.4	8.5	19.5	2.4	9.8	—	1.2	6.1	2.4