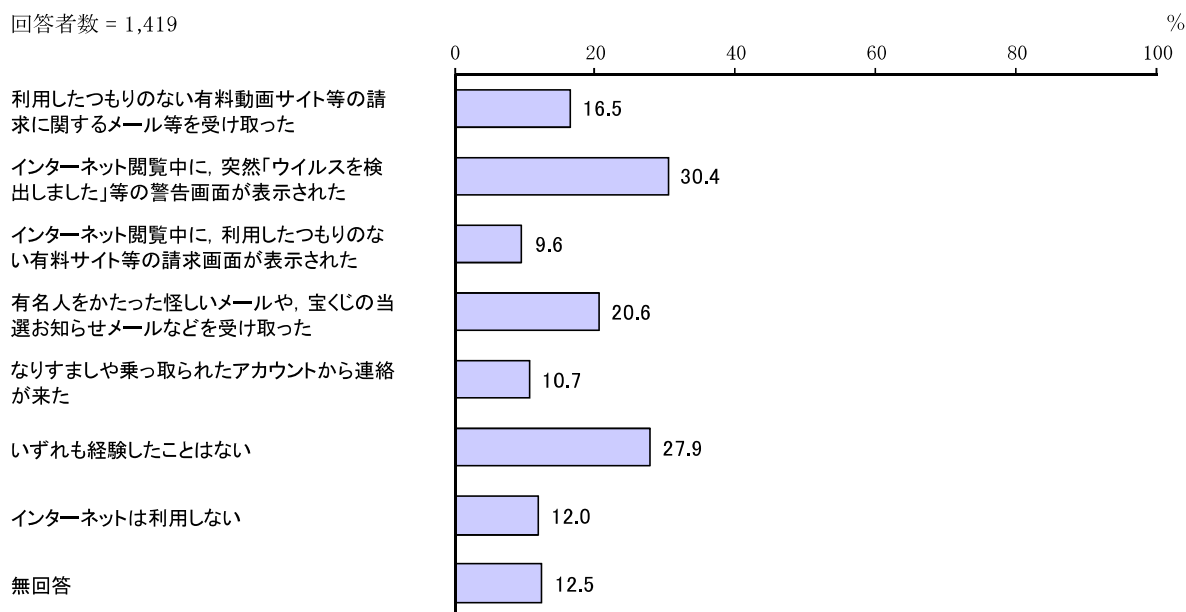


問 10 (1) あなたは、インターネットを利用して次の経験をしたことがありますか
(当てはまるもの全てに○)

「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】

10歳代では「いずれも経験したことはない」の割合が高くなっています。20歳代では他の年代に比べ、「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、30歳代では「なりすましや乗っ取られたアカウントから連絡が来た」を除くと、どの年代よりもさまざまなトラブルにあっている割合が高くなっています。80歳代では「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：%

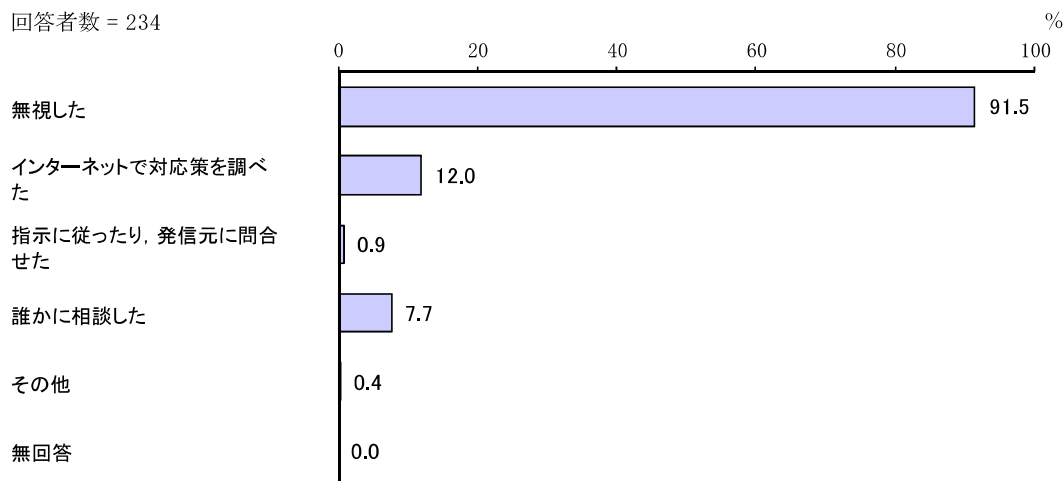
区分	有効回答数 (件)	利用したつもりのない有料動画サイト等の請求に関するメール等を受け取った	インターネット閲覧中に、突然「ウイルスを検出しました」等の警告画面が表示された	インターネット閲覧中に、利用したつもりのない有料サイト等の請求画面が表示された	有名人をかたった怪しいメールや、宝くじの当選お知らせメールなどを受け取った	なりすましや乗っ取られたアカウントから連絡が来た	いずれも経験したことはない	インターネットは利用しない	無回答
10歳代	108	14.8	30.6	11.1	24.1	6.5	42.6	0.9	4.6
20歳代	93	23.7	43.0	16.1	39.8	26.9	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。

回答者数 = 234



【年齢別】

40歳代、50歳代では「指示に従ったり、発信元に問合せた」人がわずかに見受けられます。また、60歳代以上は「誰かに相談した」の割合が高くなっています。

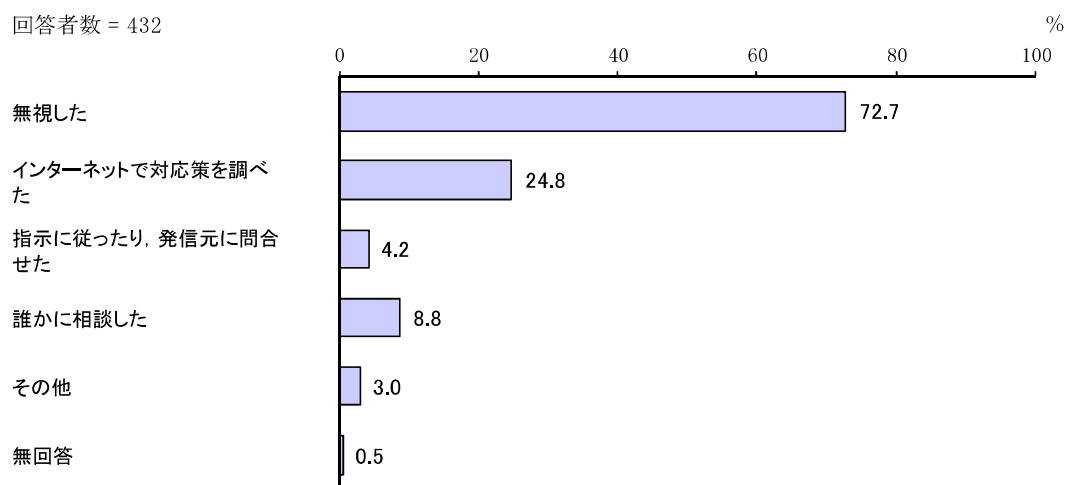
単位：%

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。

回答者数 = 432



【年齢別】

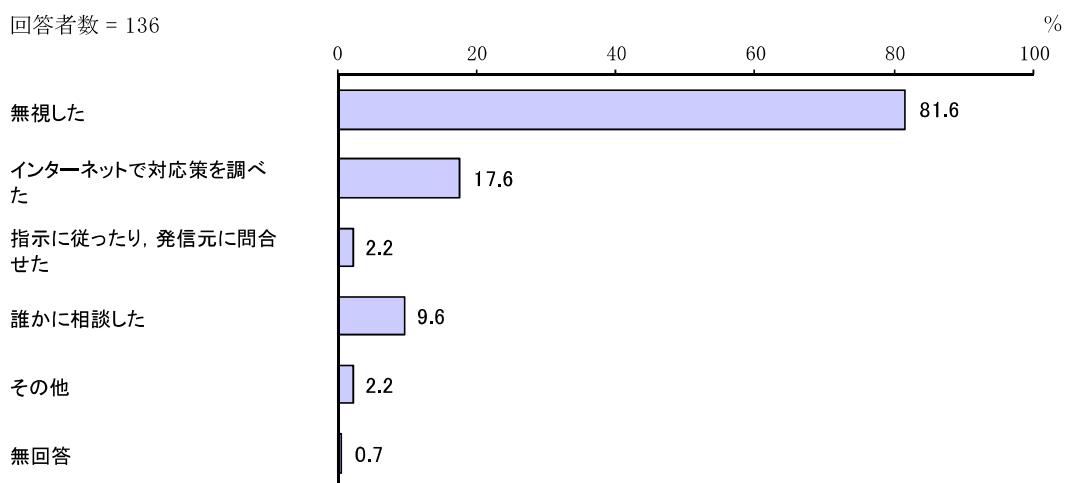
10歳代、30歳代で「無視した」の割合が、20歳代、40歳代で「インターネットで対応策を調べた」の割合が高くなっています。また、30歳代以上で「指示に従ったり、発信元に問合せた」人がいます。また50歳代以上で「誰かに相談した」の割合が高くなっています。

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	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】

他の年代に比べ、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。

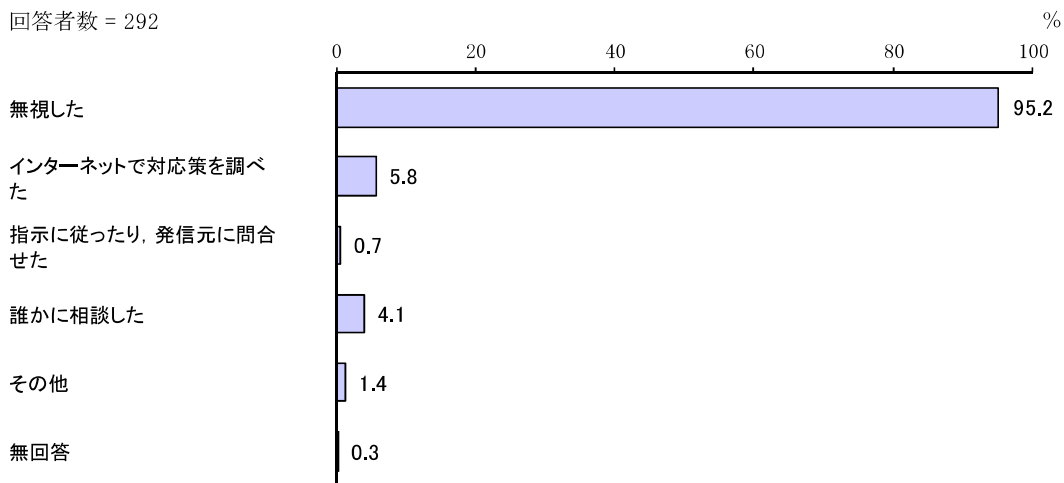
単位：%

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。

回答者数 = 292



【年齢別】

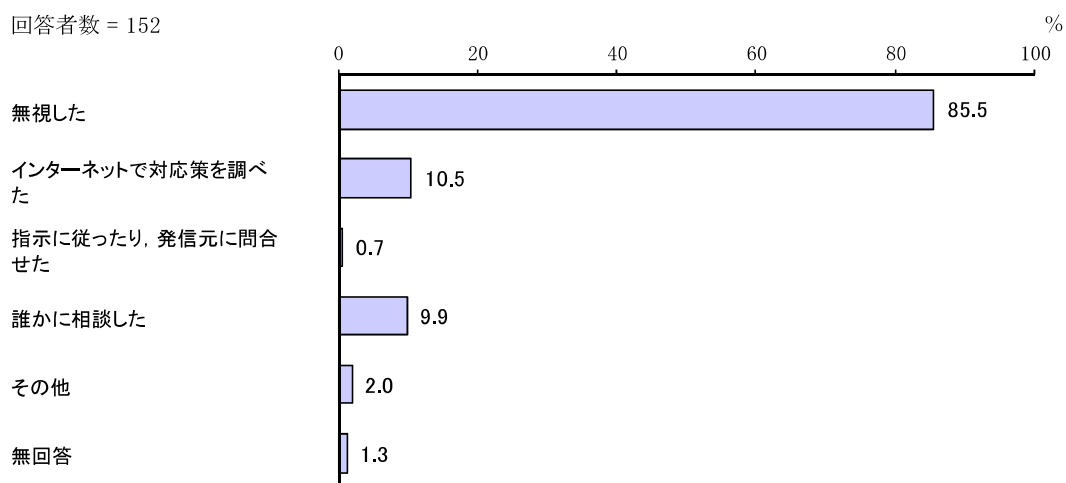
他の年代に比べ、50歳代、60歳代で「誰かに相談した」の割合が高くなっています。

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】

他の年代に比べ、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：%

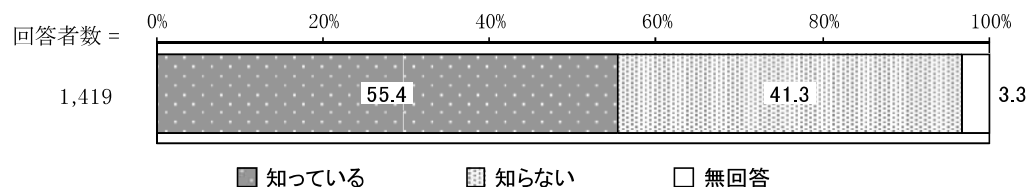
区分	有効回答数(件)	無視した	インターネットで対応策を調べた	指示に従ったり、発信元に問合せた	誰かに相談した	その他	無回答
10歳代	7	85.7	—	—	14.3	—	—
20歳代	25	92.0	4.0	—	—	—	4.0
30歳代	31	96.8	9.7	—	3.2	—	—
40歳代	26	80.8	15.4	—	15.4	3.8	—
50歳代	31	77.4	22.6	3.2	12.9	—	3.2
60歳代	21	81.0	4.8	—	14.3	9.5	—
70歳代	6	83.3	—	—	16.7	—	—
80歳以上	5	80.0	—	—	20.0	—	—

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）

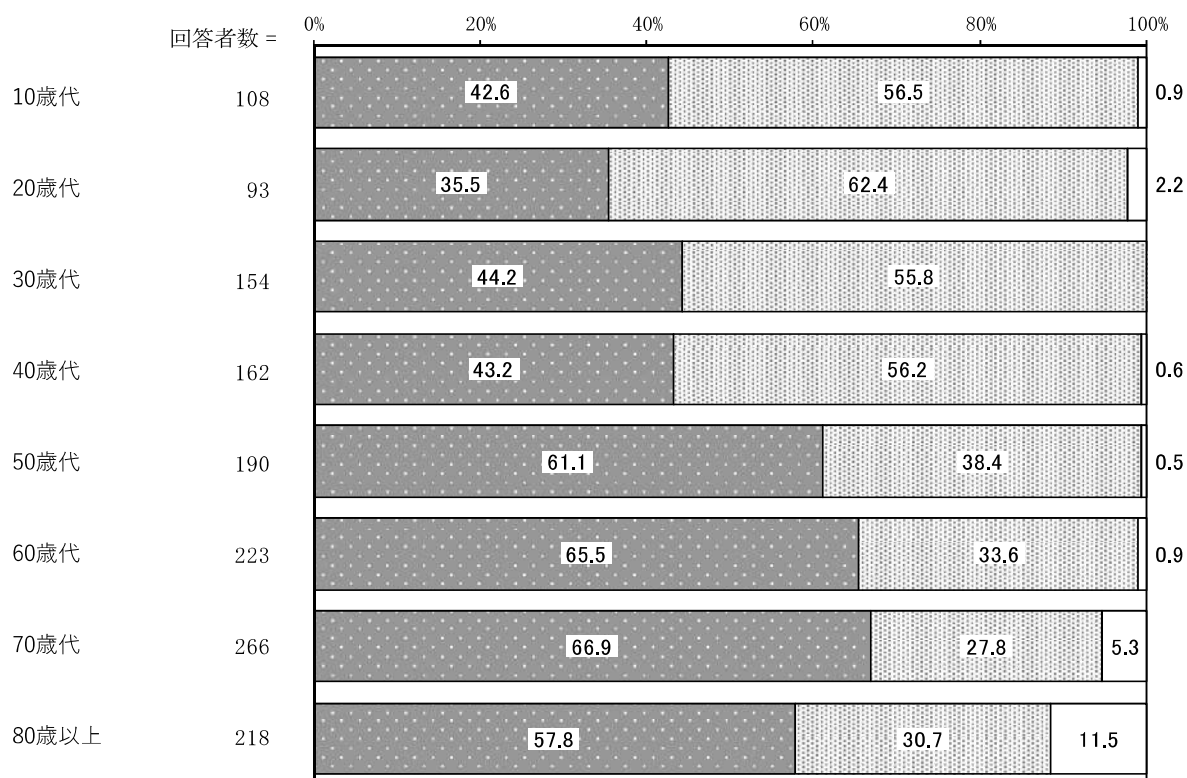
消費生活センターの名称

「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。



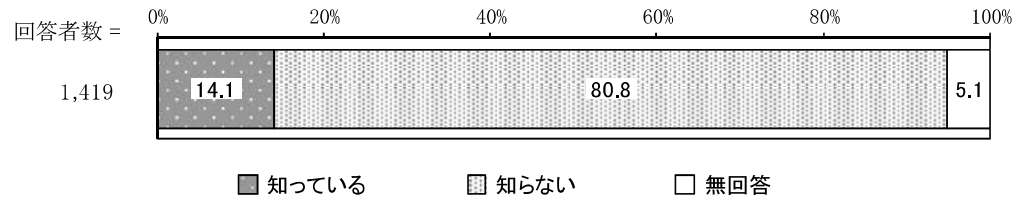
【年齢別】

20歳代で「知らない」の割合が高くなっています。



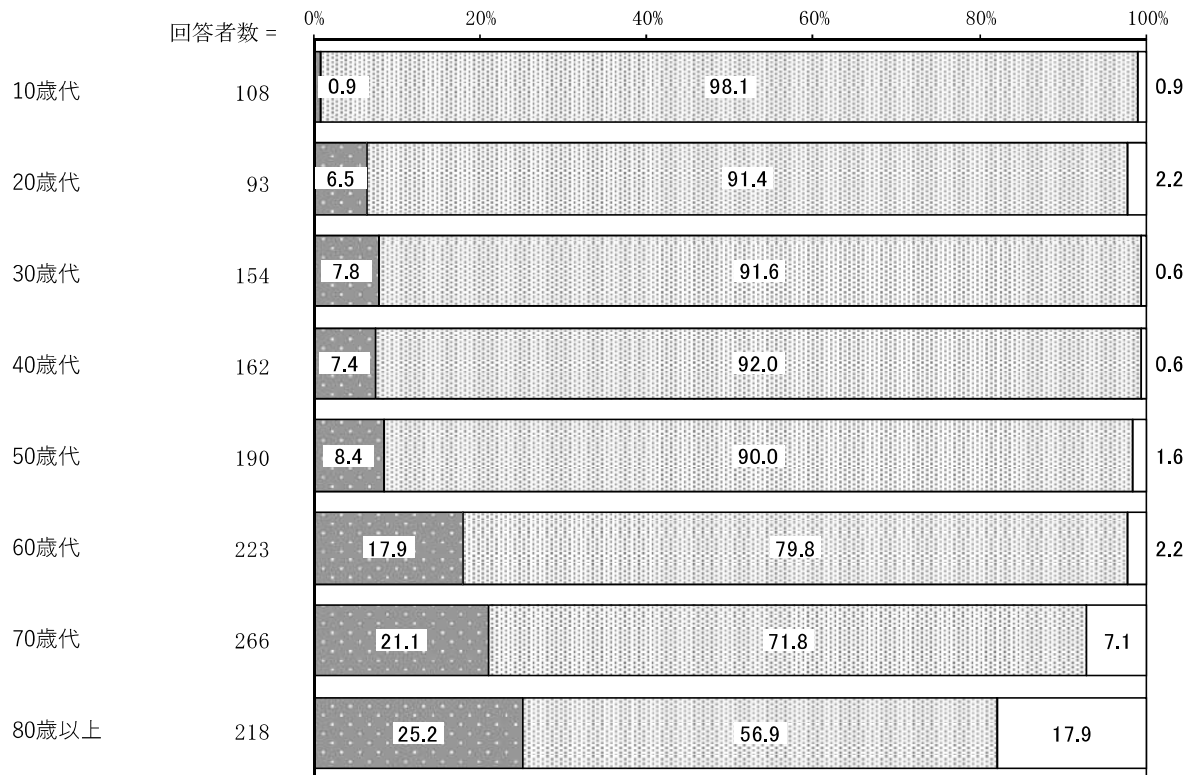
消費生活センターの場所

「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。



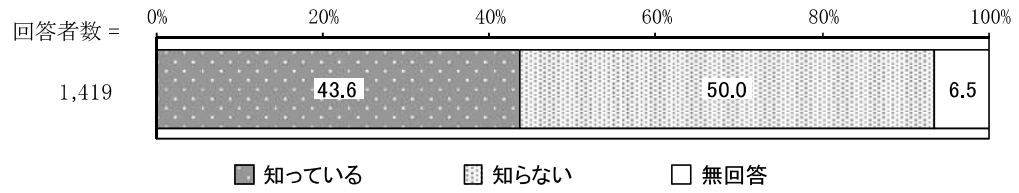
【年齢別】

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。



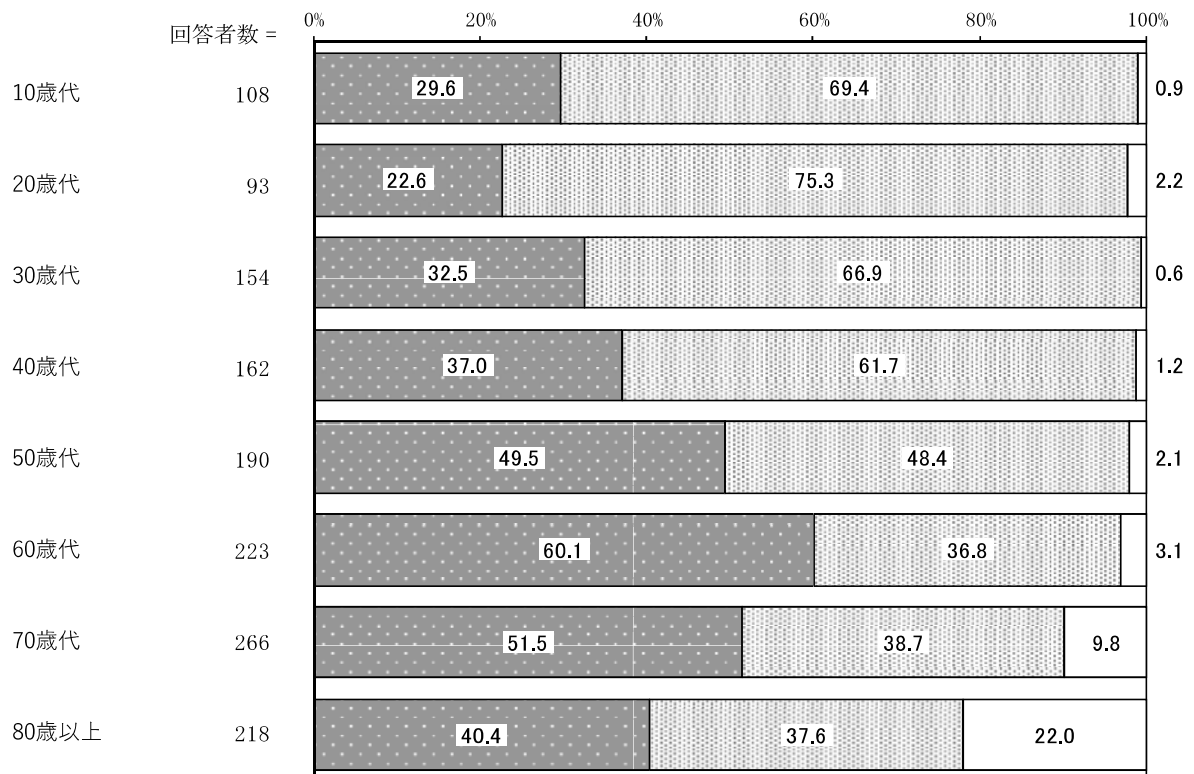
契約トラブルなどの相談業務をしていること

「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。



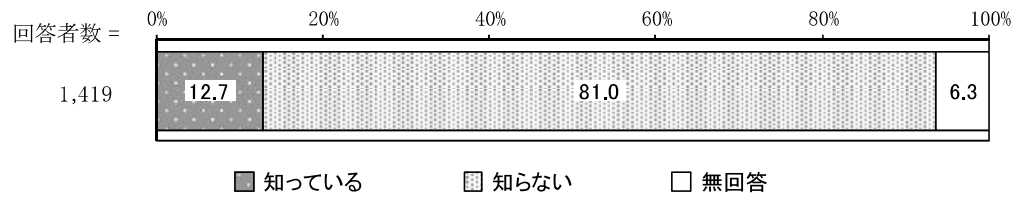
【年齢別】

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。



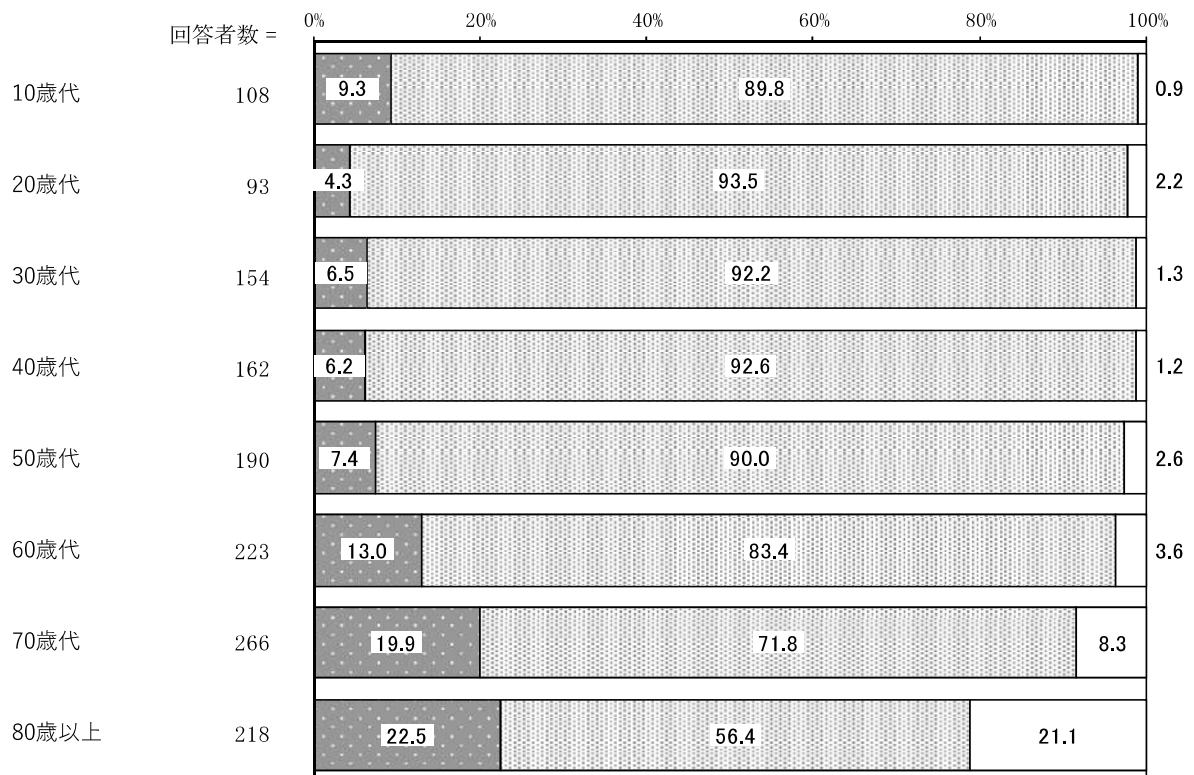
図書の貸出しをしていること

「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。



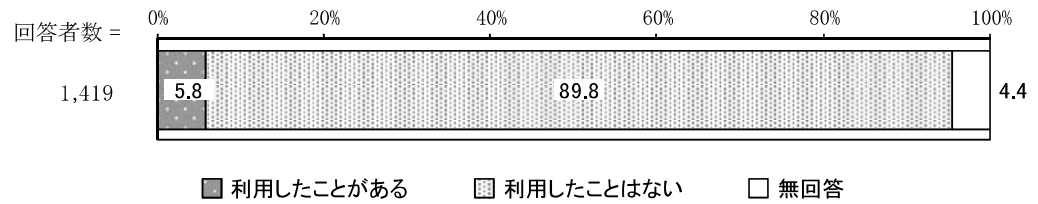
【年齢別】

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。



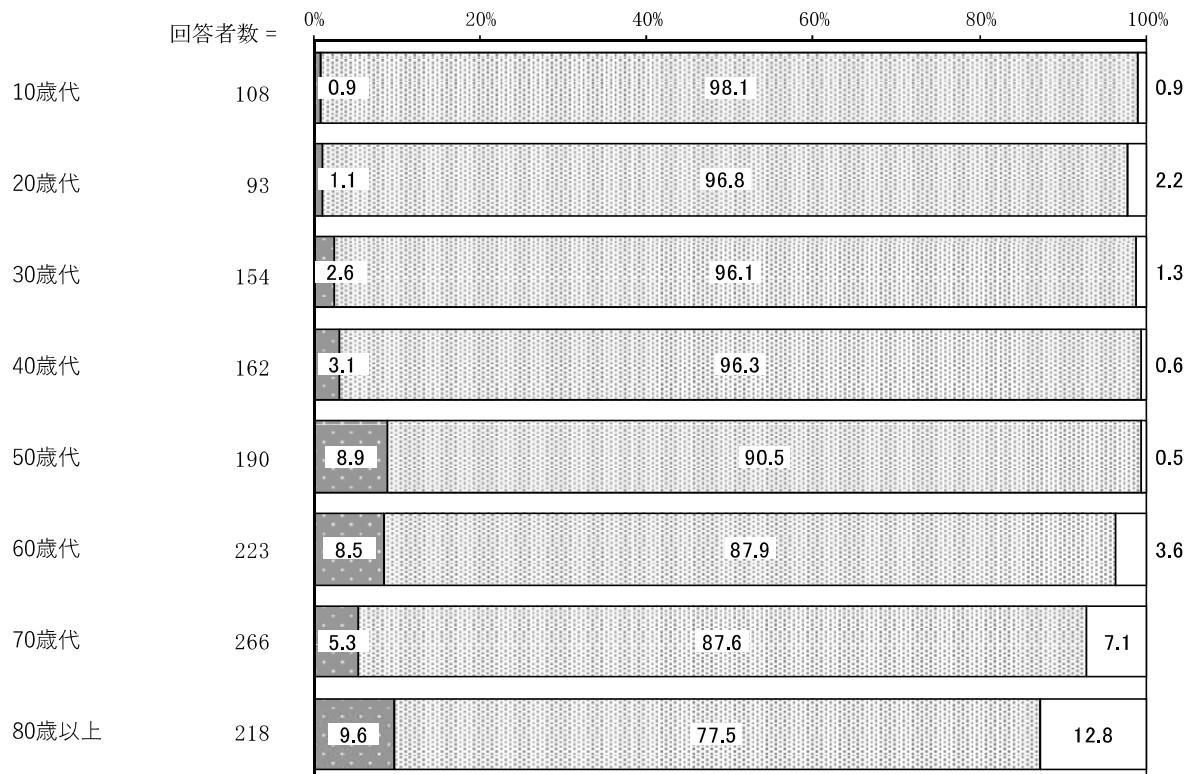
消費生活センター利用の有無

「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】

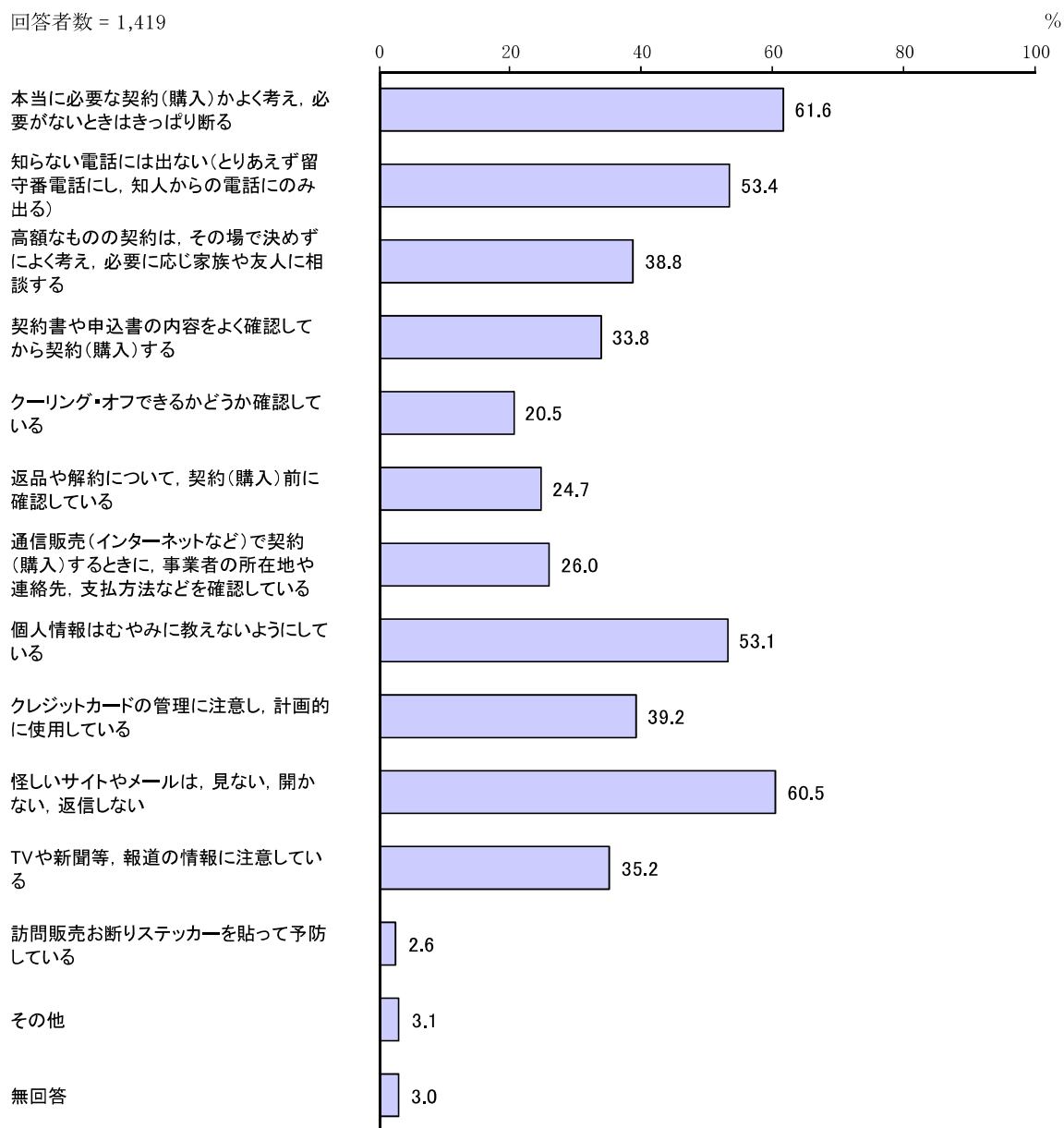
10歳代から40歳代に比べ、50歳代以上で「利用したことがある」の割合が高くなっています。



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



【その他の主な意見】

- ・すべて無視している。
- ・基本、訪問販売、電話勧誘は断り、話も聞かないようにしている。
- ・知らない電話は出ずに、後でタブレット等で電話番号を入力して調べている。
- ・インターネットで物品を買わない、利用しない（直接購入）。
- ・すべてを疑って、注意している。 など

【年齢別】

10歳代、20歳代では「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）」の割合が高くなっています。また他の年代に比べ、10歳代、20歳代では、「クーリング・オフできるかどうか確認している」「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」の割合が低くなっています。

30歳代では「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歳代では、他の年代に比べ、「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）	高額なものとの契約は、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	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 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