

# 消費生活の意識について

□調査期間 平成28年2月2日～平成28年2月9日

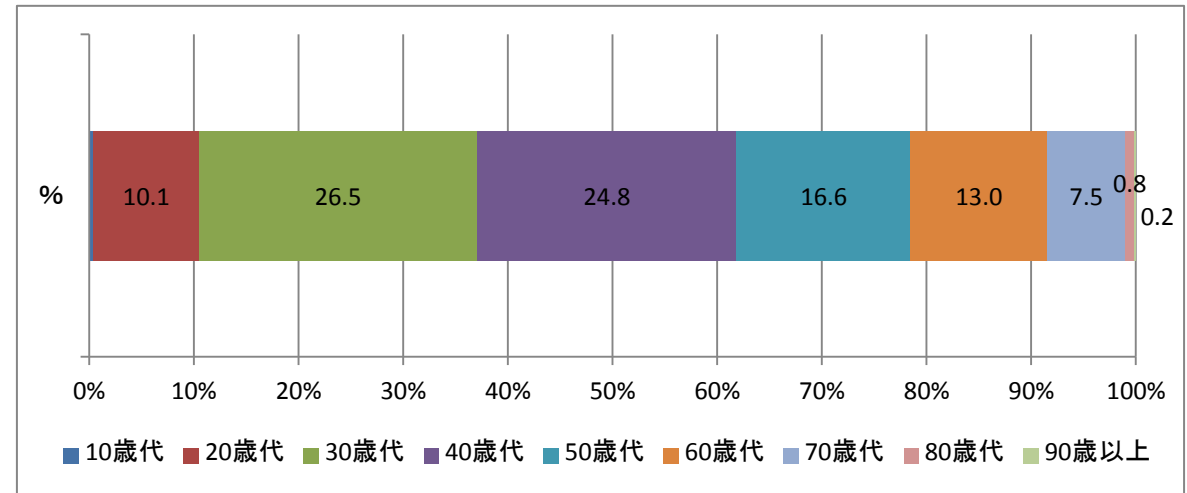
□調査の趣旨 消費者意識についてお尋ねします。

□対象者数 483 人(平成28年2月2日現在)

(図および表中の比率は、少数点第2位を四捨五入して表示しています。したがって、内訳を合計しても100%に合致しない場合があります。)

## □対象者年齢

内訳	人数	%
10歳代	2	0.4
20歳代	49	10.1
30歳代	128	26.5
40歳代	120	24.8
50歳代	80	16.6
60歳代	63	13.0
70歳代	36	7.5
80歳代	4	0.8
90歳以上	1	0.2
合計	483	99.9

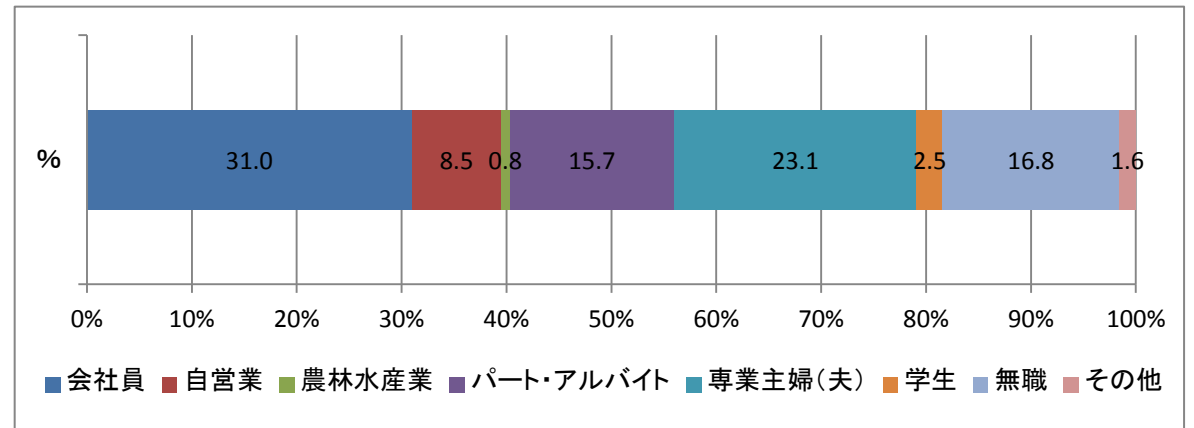


□回答者数 364 人(平成28年2月9日時点)

□回答率 75.4%

【ご職業】

回答	内訳	%
会社員	113	31.0
自営業	31	8.5
農林水産業	3	0.8
パート・アルバイト	57	15.7
専業主婦(夫)	84	23.1
学生	9	2.5
無職	61	16.8
その他	6	1.6
合計	364	100.0

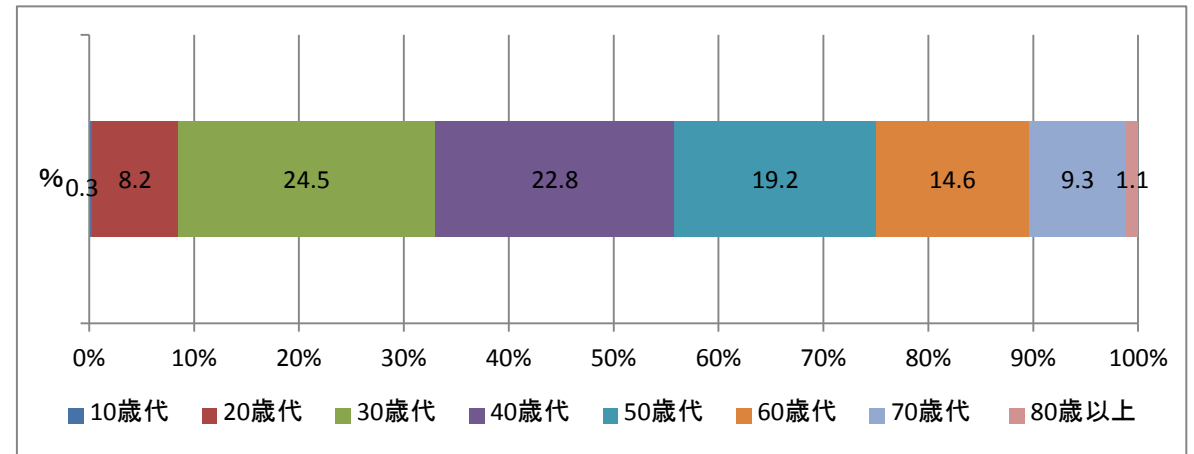


その他のご職業

- ・NPO団体
- ・英語講師
- ・非常勤講師
- ・団体職業
- ・通訳案内士
- ・勤務医
- ・会社役員

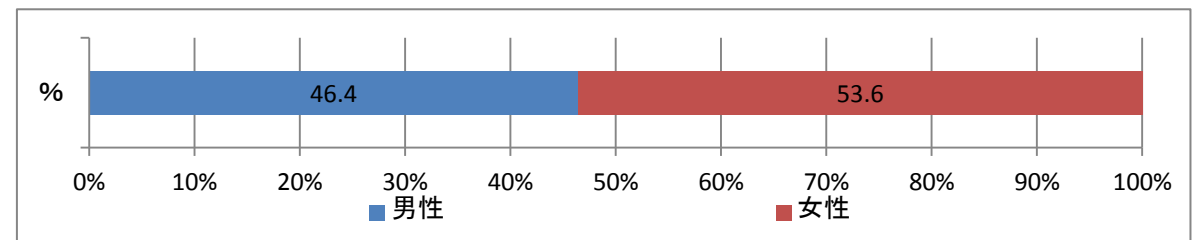
【年齢】

回答	内訳	%
10歳代	1	0.3
20歳代	30	8.2
30歳代	89	24.5
40歳代	83	22.8
50歳代	70	19.2
60歳代	53	14.6
70歳代	34	9.3
80歳以上	4	1.1
合計	364	100.0



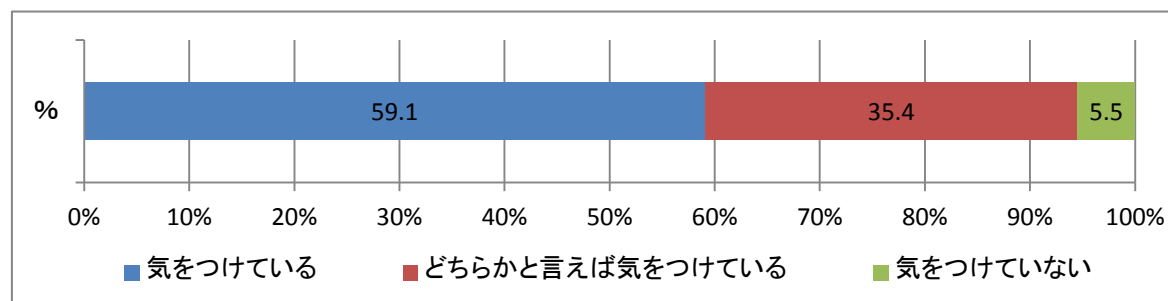
【性別】

回答	内訳	%
男性	169	46.4
女性	195	53.6
合計	364	100.0



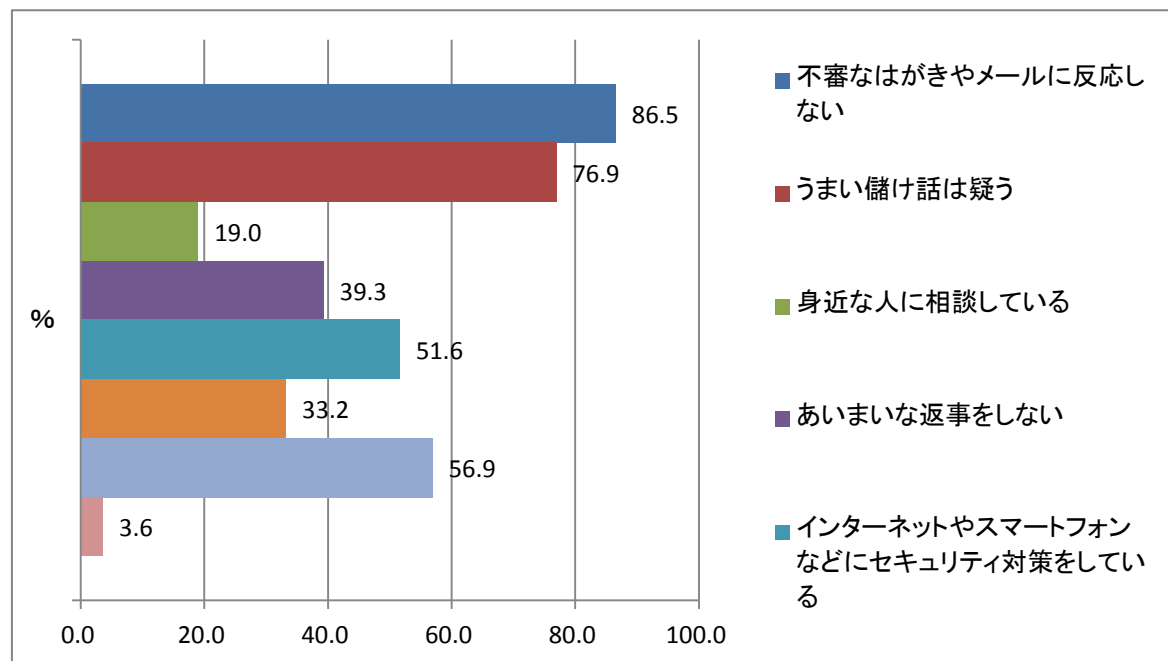
問1 あなたは、消費者として悪質商法等の被害にあわないためにどの程度心がけていますか。

回答	人数	%
気をつけている	215	59.1
どちらかと言えば気をつけている	129	35.4
気をつけていない	20	5.5
合計	364	100.0



問1-1 問1で「気をつけている」、または「どちらかと言えば気をつけている」と回答された方にお聞きます。悪質商法の被害にあわないために日頃から気をつけていることは何ですか。

回答	人数	%
不審なはがきやメールに反応しない	315	86.5
うまい儲け話は疑う	280	76.9
身近な人に相談している	69	19.0
あいまいな返事をしない	143	39.3
インターネットやスマートフォンなどにセキュリティ対策をしている	188	51.6
事業者の選定に気をつけている	121	33.2
広告や噂を鵜呑みにしない	207	56.9
その他	13	3.6



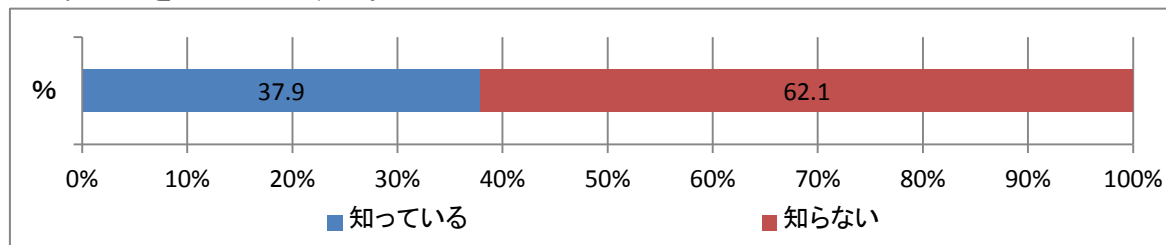
問1-1-1 「その他」と回答された方は、詳しくご記入ください。(必須回答)

- ・気をつける習慣が身についている。
- ・不明な電話には出ない。
- ・市役所に業者登録があるか確認する。
- ・変なメールが届いたら、お巡りさんに相談する。
- ・詐欺師の手口を学び、彼らの上前を撥ねようと画策しております。
- ・電話機に登録していない番号には出ず、留守電にしておく。
- ・玄関に「悪徳商法お断り」の看板を出している。
- ・定期的に最新の悪質商法の手口情報を収集しています。
- ・当方、ネットトラブル相談サイトの相談員経験あり。

- ・同業者との比較検討、大手業者または近くに店舗を持っている業者を利用。
- ・心当たりのない電話番号の着信には直接出ないようにしたり、着信拒否機能を使っている。
- ・自分が信用、信頼する人、もの、こと以外のことに関心が無いので興味を示そうとは思わない。
- ・固定電話(番号通知ON)から携帯電話(番号通知ON)に転送させ、携帯に登録している電話番号以外は留守電に対応させ、後でインターネットで番号を調べ、不明な番号については迷惑電話として携帯に登録している。

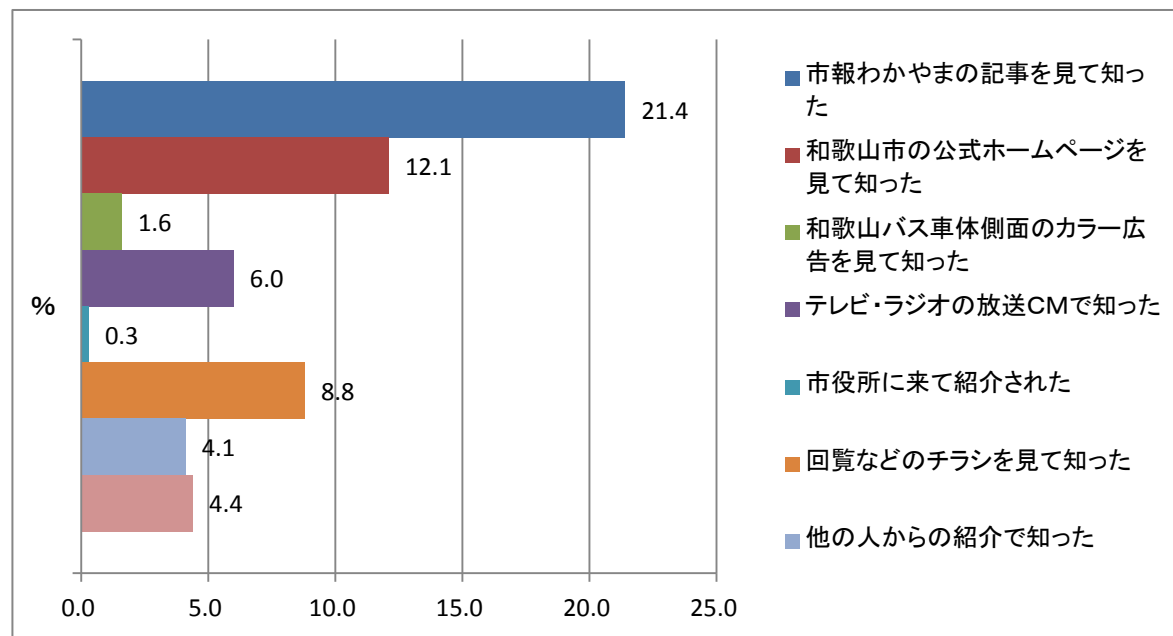
問2 和歌山市には悪質商法や契約トラブルなどの消費生活に関する相談窓口があることを知っていますか。

回答	人数	%
知っている	138	37.9
知らない	226	62.1
合計	364	100.0



問2-1 問2で「知っている」と回答された方にお聞きます。消費生活相談窓口があることをどのような手段で知りましたか。

回答	人数	%
市報わかやまの記事を見て知った	78	21.4
和歌山市の公式ホームページを見て知った	44	12.1
和歌山バス車体側面のカラー広告を見て知った	6	1.6
テレビ・ラジオの放送CMで知った	22	6.0
市役所に来て紹介された	1	0.3
回覧などのチラシを見て知った	32	8.8
他の人からの紹介で知った	15	4.1
その他	16	4.4

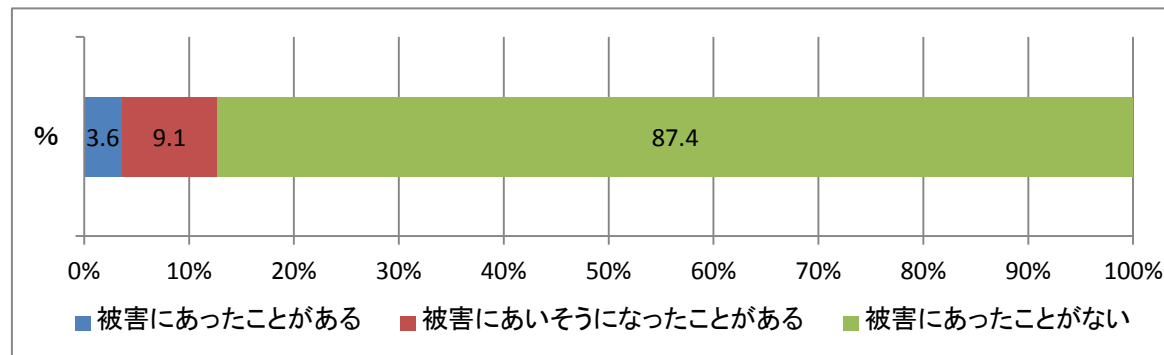


問2-1-1 「その他」と回答された方は、詳しくご記入ください。(必須回答)

- ・インターネットで見つけた。
- ・地域ケア会議等で。
- ・インターネットで調べた。
- ・市役所へ行って。
- ・新聞
- ・実際に利用した。
- ・防犯メール
- ・どこの市や町にもあるでしょ。
- ・高齢者自動車運転講習会にて。
- ・テレビでどこの地区にもあるのを知り、インターネットで検索。
- ・ここが主催のイベントに参加したことがある。
- ・警察署の防犯メールを受け取っている。
- ・そういう窓口はあるものだろうと思っている。
- ・基本的に都道府県や市、区レベルで消費生活センターは用意されているという一般認識。
- ・忘れた。この規模の都市なら専門部署があるのが当然なので気にしてなかった。
- ・きしゅう君メール(警察署から定期的に送られてくるメール。)

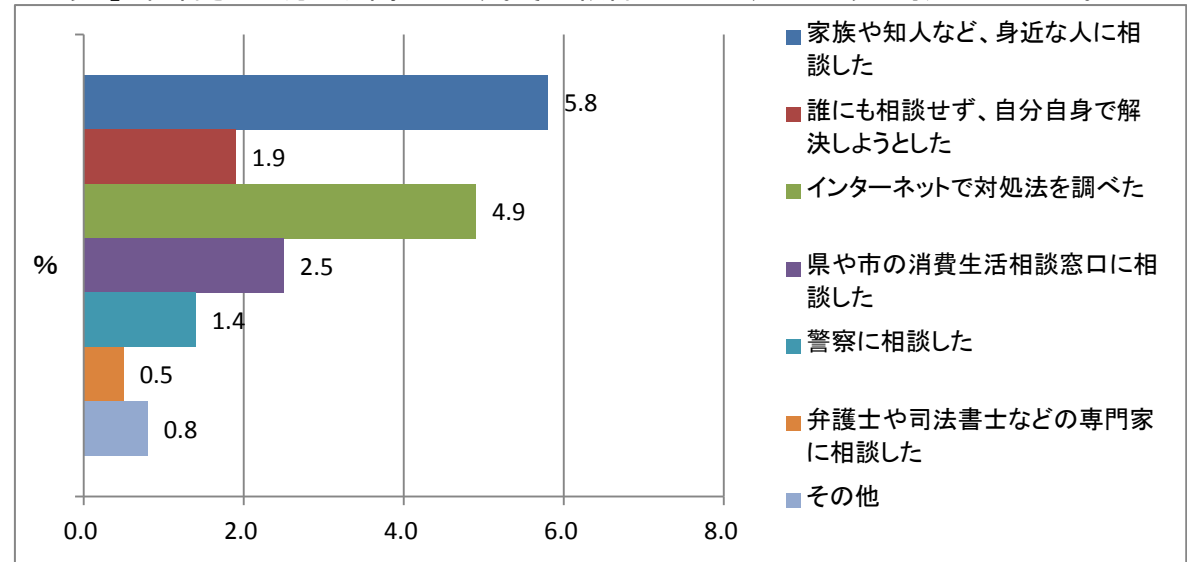
問3 この3年間で悪質商法の被害や契約トラブルにあったことがありますか。

回答	人数	%
被害にあったことがある	13	3.6
被害にあいそうになったことがある	33	9.1
被害にあったことがない	318	87.4
合計	364	100.1



問3-1 問3で「被害にあったことがある」、または「被害にあいそうになったことがある」と回答された方にお聞きします。その被害について、どのように対処しましたか。

回答	人数	%
家族や知人など、身近な人に相談した	21	5.8
誰にも相談せず、自分自身で解決しようとした	7	1.9
インターネットで対処法を調べた	18	4.9
県や市の消費生活相談窓口相談した	9	2.5
警察に相談した	5	1.4
弁護士や司法書士などの専門家に相談した	2	0.5
その他	3	0.8



問3-1-1 「その他」と回答された方は、詳しくご記入ください。(必須回答)

- ・元々前職で扱っていた機材(レンジフード)だったので、私の方が詳しく、おかしい点を追求したら向こうから去って行った。
- ・学生時代消火器を不法に購入させられた時がありますが、どこに訴えたらよいのかわからずそのままにしてしまいました。
- ・現実的でないことを言い出すマルチまがいの知人がいたので速攻そいつとの付き合いを絶った。

問4 消費者意識について、ご意見等ございましたらご記入ください。(任意回答)

- ・儲け話は受け付けない。
- ・とても怖いと思います。
- ・相手はプロなので安心はできない。
- ・他人のうまい話を信じない。
- ・儲かる甘い話はないと信じている。
- ・日頃から相談相手や、話のできる相手を作っておく。
- ・もう少し相談しやすい場所を作っていただきたい。
- ・老人が、自分は騙されないと自負しすぎている。
- ・儲け話は全て怪しいと思うぐらいでないといけない。
- ・警戒しないと、騙されるのは常と意識すべし。
- ・啓発等を通して意識付けを定期的にお願ひします。
- ・事例紹介をTVでもっと放送してほしい。
- ・高齢者は狙われやすいので、気をつけてほしい。

- ・私は講演等に積極的に参加し、知識を得ています。
- ・信頼のおける所、人、物にしか頼らない。頼まない。
- ・世の中にうまい話は絶対に無いと心掛ける。
- ・よく窓口を作ってもらえました。感謝しています。
- ・あまり鵜呑みにしないで、疑問をまず持つことを心掛けている。
- ・特別おいしい話は最初からあり得ないと日頃から思っている。
- ・消費者にも騙されないための知恵は必要かと。
- ・市役所及び県庁に業者登録がある業者のパンフレットを配ること。
- ・気をつけていても罠はあるので、個人として注意するほかはないと思う。
- ・もっと啓発活動して、消費者センターとか紹介してください。みんな知らないから。
- ・普段から市としての具体的事例も含めた啓蒙活動を実施してほしい。
- ・世の中に甘い話などあるわけがない。欲張りは罠に引っかかる。自業自得。
- ・常に意識を持って行動すること。すぐに答えを出さないこと。(購入の場合。)
- ・個人がしっかりする事。おいしい話や、理屈に合わない話には乗らない。
- ・市報などで、実際にあった詐欺の手口を数多く紹介してほしいです。
- ・以前、高額商品を買わされそうになったことがあり、それ以後は相談するようにしている。
- ・上手い話には必ず痛い目に遭うと信じて相手にしないようにしています。
- ・うまい話には裏があると思わなければいけない。世の中そんなに甘くない。
- ・悪質商法と気づいても、相談することが恥ずかしいとためらう人がたくさんいると思う。
- ・新聞、テレビ等のニュースの確認。必ず自分に言い聞かせ、被害に遭わないように注意する。
- ・若い頃、衝動的に高い物を買わされたことがあり、それ以来高価なものは人に相談するなどして注意している。
- ・常時、疑問を持つことを心掛けています。自分で判断出来ない時は信頼できる人に相談しています。
- ・電話などに登録している以外は電話に出ないにしている、うまい話には乗らないようにしている。
- ・売り込みには反応しない。必要な商品等は何社も調べて検討し、購入している。
- ・悪質商法についての具体例やよくある手口、その対策をまとめたわかりやすく目立つページがほしい。
- ・消費生活に関する相談窓口に関しては、「当然あるだろう」という認識。具体的にどこにあるのか等は知りません。
- ・怪しいメールがよく届きますが、内容をよく見て判断しています。棚ぼたのうまい話は決してありません。
- ・騙される方が負けなので、何ごとも疑ってかからなアカンし、うまい話なんて一つもないと思っておかなアカンと思います。
- ・銀行に勤めていたので、うまい儲け話など無いと思っている。ハイリスクハイリターンが大前提で、それ以外の話は信じない。
- ・被害に遭っても、結局騙されて取られたお金が戻ってくることはまずあり得ないと思い、うまい話とかには乗らないことが一番です。
- ・常識的な判断力があれば防止出来ると思うが、何故騙されるのか？実行例を多数作成し、テレビ等で多くの人が供用すれば対応は可能。
- ・楽して儲けたお金は身につかない。騙される人は、お金を稼ぐ苦勞をする過程で自然に身につく「用心深さ」が身につけていない人だと思う。
- ・とにかく一人で決めず家族に相談し、色々な知識を学び、世間の動きをテレビなどで吸収する心構えが大切だと思っている。
- ・未だに電話での直接営業がかかってくるが、今はインターネットの電話番号検索で詐欺会社かすぐわかるので通報しています。
- ・私の母の場合は気をつけているつもりでも、いつか引っ掛かってしまうのではないかという心配があります。
- ・悪質、不信と思われる広告、チラシ等について、行政がきっちりしっかりチェック、取り締まり、摘発をしてください。
- ・とにかく必要以上に物事に関心を向けないことが防止に繋がると思います。何でも疑うことから始めるのも防止の1つかも。
- ・年々加害者側の手口が巧妙になっていると感じています。新しい手口が発覚した場合には早急に市民にお知らせ願いたいと思います。
- ・他人のうまい話は「聞かない、乗らない」で、あくまでも自分自身で判断するのが大事。もし迷ったときは、身近な人に相談することです。
- ・普段からトラブルに巻き込まれないように、情報を広く浅く各種メディアから収集しているつもりですが、過度に敏感になり過ぎるのもどうかと思います。
- ・電子取引を極力避けて、相手と直に話し合っ取引をするようにしている。従って、マイナンバー制度には非常になじめない。

- ・忙しくてバタバタしている時に、被害に遭いやすいと思います。ちょっとでもおかしいと思ったら一呼吸おいて、冷静になることが必要だと思います。
- ・消費者への悪意を持った不適切な事業行動が蔓延しています。行政も、もっと踏み込んだ対応をして、安心な社会の育成に寄与してほしいと希望します。
- ・相談窓口の中には、電話番号が「0570」から始まるような有料があるので、多少は仕方ないと思うけど、相談には、2、3時間軽くなるので、電話以外の窓口や、できるなら短時間にしてほしい。
- ・電話をナンバーディスプレイにして非通知お断りにするだけで、勧誘の電話はほぼなくなりました。面と向かってやり取りする手前の防御策をもっと徹底していきたいです。
- ・メールなど悪質なものは大丈夫だが、業者の営業訪問などは悪徳なのか判別しにくいので注意したい。今のところの対策としては、なるべくドアホンで対応して断るなどしている
- ・お年寄りに、何度も繰り返される悪質商法ですが、市の方から年配の家庭に疑わしき場合は市の方にまず連絡しなさいという、PRのパンフレットを配布されたらどうでしょうか？（電話の前に貼れる様な。）
- ・ニュースを見てそんな馬鹿な！なぜ騙されるの？なんて思ったりしますが、実際に遭遇したら怖い。意識していますが、やはり公的な相談所を頼るしかないです。
- ・相談窓口は県の相談窓口を利用しています。市の窓口との区別が不明です。相談窓口での相談内容とアドバイスを開示してほしい。（良くあるご相談と回答として。）
- ・個人の責任とは言っても、世の中に悪い人間はいっぱいいるから被害に遭う者もいっぱいいる。万一のために公的な弱者支援は絶対必要。
- ・私は被害にあった事がないけど昨年10月に叔母が還付金詐欺で999,900円を騙し取られた。女が電話してきたらしく、犯人は男だけとは限らないとわかったので気をつけたい。
- ・うまい話はないと経験から断定できますが、年と共に判断力が鈍ると思われるので、時間をかけて判断できるようにするため、知らない方からの電話は留守電にして聞くようにしています。
- ・年齢を重ねていくとピンとこないことが色々あり、常に周りから注意を受けていないと騙されるような気がいます。市でも大きく誰にでもわかるように警告を続けてほしいです。
- ・電話がかかってきた場合は、まず疑い、はっきり断ること。息子からという電話の場合は、合言葉を言わずように決めている。電話がかかった場合、一旦電話を切り確認をする。不審な場合は消費者センターへ電話をして知らせる。
- ・セールスの電話や訪問は完全に無視していますが、ご年配の方はついうっかりお話を聞いてしまう方が多いのではないのでしょうか。知らない人からの電話、訪問はまず疑うよう周知徹底した方が良くと思います。
- ・ネット社会が、スマートフォンの浸透で、高齢者にも身近となり、より被害に遭う確率が高くなっているような気がする。市レベルでもそういった被害に高齢者が遭わないような施策が必要かと存じます。
- ・自分はまだ大丈夫だと思いますが、別居の親世帯が心配ですね。子どもが気を付けていても、離れて暮らしていると知らなかったことがあるかもしれません。安全面も同様に、地域の声掛け、見守りが盛んになるといいですね。その時は私も近所のお年寄りを見守りたいと思います。
- ・高齢者が詐欺被害に遭っているのをニュースで見かける。和歌山市も例外でない。啓発に心がけ、被害を未然に防ぐ工夫をし、実行してほしい。自治体などを通じて呼びかけるのが良いと思われる。
- ・消費期限の切れた食品を廃棄するべく業者に依頼したはずのものが、再び売られていたというニュースに愕然としました。消費者はどのようにしてそれを察知すれば良いのかと思います。和食が世界の人々に称賛されているのは美味しい、美しいということだけでなく、安全で健康的な食べ物であるという要素も大きいと思います。常に日常生活の中で情報に目を光らせて、しかし情報に踊らされず、食の安全に気を配っていきたくと思っています。不正な事情を知った内部の告発者を法律で守ることが必要だと思います。
- ・最近よく電話で、法律すれすれの勧誘やデマのようないい話がかかってくる場合があります。個人情報漏れているのか、あの手この手で勧誘があるので特に気を引き締めています。
- ・消費生活を含む「よろず相談ホットライン」があれば良いと思います。高齢者や子供が気軽に相談できる感じのものを。高齢の親などに何度も注意やアドバイスをしても身につけていないと感じるので、そのうち何らかのトラブルに遭遇しそうなため。また、よくある事例に対する対応方法（受け答え方）をまとめた冊子などがあれば役立つと思います。
- ・物騒な世の中です。前触れもなく自治会の下部組織だと思える自主防災組織から個人情報に関する調査票が配布されてきました。調査結果を警察と消防にも写しを配布するようです。情報の漏えい等をどの様に担保するんでしょうね。
- ・特殊詐欺の被害者が多すぎる。ちょっと考えたらわかることなのに、わからないのかね？近鉄百貨店を名乗る詐欺、ロトやナンバーズの当選番号とか、息子になりすますとか、自分だけは大丈夫と勘違いしている人が多すぎる。
- ・「自分は絶対に騙されない」という思い込みを捨て、即答を避け、ひと呼吸おいて誰かに相談することを心掛ければ詐欺被害は防げるとは思いますが…。そういう私も「絶対に騙されない」と思い込んでいた一人なのですが(笑)
- ・高齢者の方への電話での巧妙な悪徳商法などの防止に、きしゅう君メールなどを利用して防止できればいいのに…。和歌山市の高齢者全員にタブレットまたは格安スマートフォンを配布し、市がセキュリティなど管理指導し、一人暮らしであっても安心安全に暮らせるようにしてほしい。



・現在もスマートフォンのメールに1日何通も悪質商法のメールが届きます。拒否設定が簡単には出来ないようになっています。企業努力として、そのようなメールは送信出来ないようなシステムを開発してもらいたいです。

・楽しんで儲かる事はない。相場に対し安価な商品等はまず疑うこと。現役時代、大阪でAV機器商品開発していました。以前ジャンクショップで、電気用品安全法を遵守していない格安ACアダプターを見付け、早速購入、写真を撮り、NITE(製品評価技術基盤機構)に通報。経産省を通じ、対応して頂いたことがあります。(和歌山市で手伝えることあればご連絡ください。電子機器関係は可能です。)