

# 消費生活に関する実態調査結果報告書

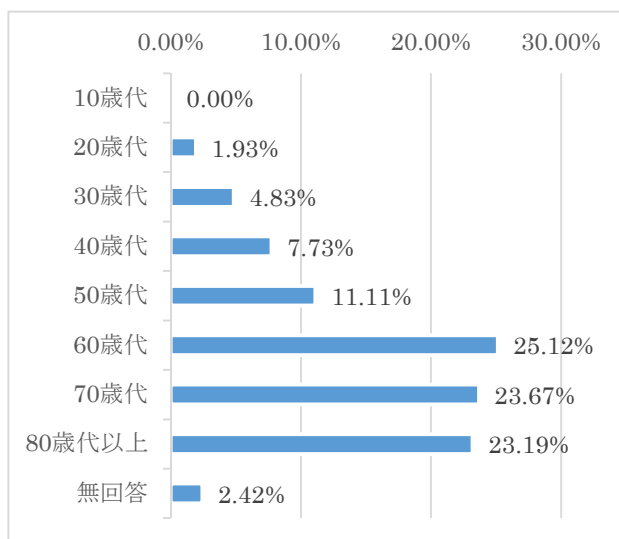
平成30年1月

高野町役場総務課

今回のアンケートについては、9月中旬に回覧にて全戸配布(世帯に1枚)1546枚を行い、12月末までに役場等に提出していただく方式で行いました。結果として、207枚のアンケートを提出いただきました。

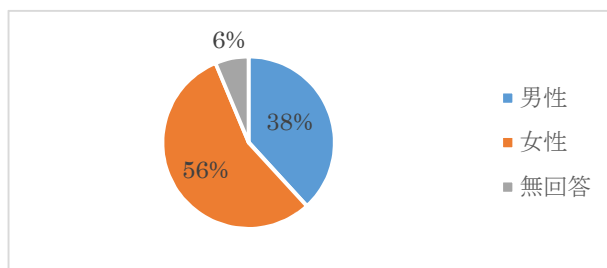
### 1.年齢

	回答者数	構成比
10歳代	0	0.00%
20歳代	4	1.93%
30歳代	10	4.83%
40歳代	16	7.73%
50歳代	23	11.11%
60歳代	52	25.12%
70歳代	49	23.67%
80歳代以上	48	23.19%
無回答	5	2.42%
合計	207	



### 2.性別

	回答者数	構成比
男性	79	38.16%
女性	115	55.56%
無回答	13	6.28%
合計	207	



**問1** 最近（おおむね2年前まで）、あなた、またはご家族が、商品の購入またはサービスの利用にあたって、トラブルにあったことはありますか。

ある	14	ない	187	無回答	6
トラブルにあった方の内訳					
年齢	男性	女性			
40代		2			
50代	1				
60代	1	4			
70代	1	2			
80代以上		3			

おおむね2年前までにトラブルにあった方が14名で男性が3名、女性が11名と女性が多いという結果になりました。

**問2** そのトラブルはどのような内容でしたか。（〇はいくつでも）

1：商品やサービスの内容（偽物、欠陥品、量や質、性能や効果などが違ったなど）	5
2：商品やサービスの価格（『特別価格』や『優待価格』がうそだったなど）	2
3：内容や価値以外の契約（不当な条件や取引条件等を理由なく変えられたなど）	1
4：解約（契約を取り消そうとしたら高額なお金を請求されたなど）	1
5：販売方法（大げさな広告、勘違いするような説明、契約時におどされたなど）	4
6：事後の対応や苦情への対応（納得いく説明がない、苦情に対する対応がないなど）	2
7：不当・架空請求（身に覚えのない支払い請求）	2
8：その他（	2

〇その他トラブルの内容

ネット通販で送金したのに商品が届かなかった。

ハガキにて

解約すると云ったら解約金に金、又入金しないと解約できないと云われたので、警察隣やからと云ったら電話こなくなった。

次ページに続く

最も多かったトラブルは「商品やサービスの内容が違う」という結果になりました。

次いで販売方法についてのトラブルが多かったです。

トラブルにあった方が14名なのに対しトラブルの内容が19件なので1人が複数回トラブルにあっていました。

**問3** 問2のトラブルについて、どこかに相談しましたか。

相談した	8	相談をしなかった	6
どこに相談したか？		なぜ相談をしなかったですか？	
消費行政センター	1	相談するほどのことではない	2
行政機関（役場など）		面倒だから	3
事業者（お客様窓口）	3	時間・お金がかかると思ったから	1
弁護士や司法書士	1	どこに相談したらよいか知らない	2
その他（警察）	2	その他	
その他（ネットで調べた）	1		

トラブルにあった14名の内8名の方が相談したと回答があり最も多かったのが事業者のお客様窓口でした。

相談しなかった方は14名のうち6名でしたが、相談するほどの事でもない・面倒だからという回答が多かったです。

**問4** 以下は「問題商法」「悪質商法」と呼ばれるものの例です。各項目について、1から順次、あてはまるものを全てお選びください。

<b>① オレオレ詐欺・振り込め詐欺</b>	
（息子などになりすまして電話し、「お金が必要なので送金をしてくれ」とだます）	
トラブルにあった	0
勧誘を受けた	4
名称は知っている	76
内容も知っている	127
初めて聞いた	2

## ② 買え買え詐欺

(複数の業者が登場し、未公開株などを買うように勧誘する)

トラブルにあった	0
勧誘を受けた	3
名称は知っている	69
内容も知っている	84
初めて聞いた	44

## ③ 点検商法

(「点検に来た」などと言って家に上がり込み「工事が必要」などと不安をあおり契約させる)

トラブルにあった	0
勧誘を受けた	5
名称は知っている	85
内容も知っている	100
初めて聞いた	16

## ④ 訪問購入 (押し買い)

(「不用品を買い取る」などと言って訪問し、「貴金属はないか」と言って、強引に買い取るもの)

トラブルにあった	0
勧誘を受けた	25
名称は知っている	71
内容も知っている	98
初めて聞いた	18

## ⑤ 送り付け商法

(注文していない商品を一方的に送り付け、消費者が勘違いして代金を支払うことを狙う)

トラブルにあった	6
勧誘を受けた	1
名称は知っている	76
内容も知っている	94
初めて聞いた	28

⑥ 無料（体験）商法 （「無料」をうたい文句にして、高額な商品やサービスを強引に売りつけるもの）	
トラブルにあった	2
勧誘を受けた	4
名称は知っている	82
内容も知っている	90
初めて聞いた	28

上記の6つの「問題商法」「悪徳商法」のうち「送り付け商法」が6名、「無料(体験)商法」が2名、トラブルにあっていました。