

消費者被害トラブルアンケートの調査結果

1. はじめに

消費者はどのようなトラブルに巻き込まれたり、巻き込まれそうになっているのか、その時どのような対処をしているのか、行政等にどのような支援を求めているのかを明らかにすることを目的として、会員生協組合員を対象にアンケート調査を実施しました。

2. 調査の概要

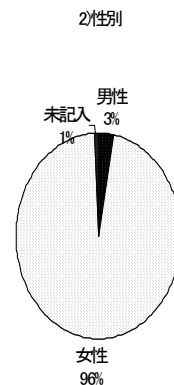
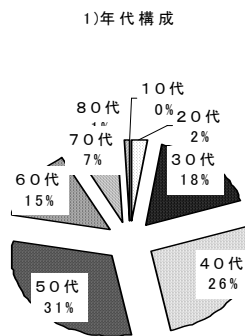
- (1) 調査実施時期 2006年9月4日(月)～11月10日(金)
- (2) 調査対象者 会員生協組合員
- (3) 調査方法 2,000人を無作為抽出
- (4) 回収状況 回収枚数 860枚 回収率 43.0%

3. アンケート結果

問1 属性について

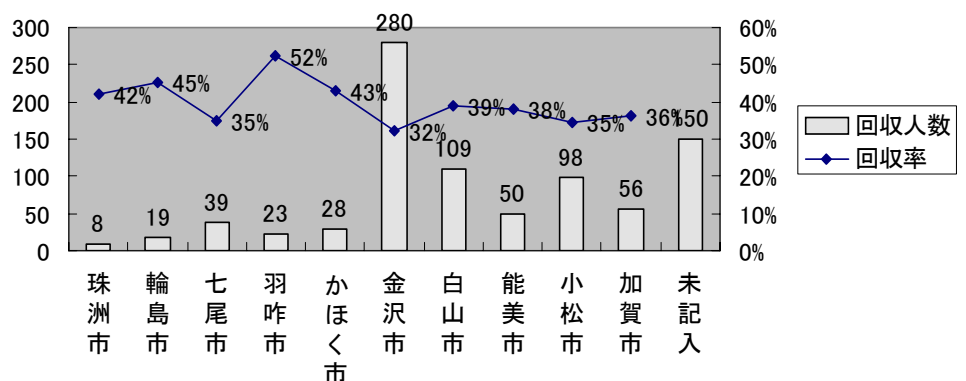
1)年代と2)性別

属性	人数
10代	1
20代	21
30代	152
40代	227
50代	267
60代	126
70代	59
80代	7
計	860
男性	26
女性	826
未記入	8



3)自治体別

自治体	人数	配布回収率
珠洲市	8	42%
輪島市	19	45%
七尾市	39	35%
羽咋市	23	52%
かほく市	28	43%
金沢市	280	32%
白山市	109	39%
能美市	50	38%
小松市	98	35%
加賀市	56	36%
未記入	150	



【評価】

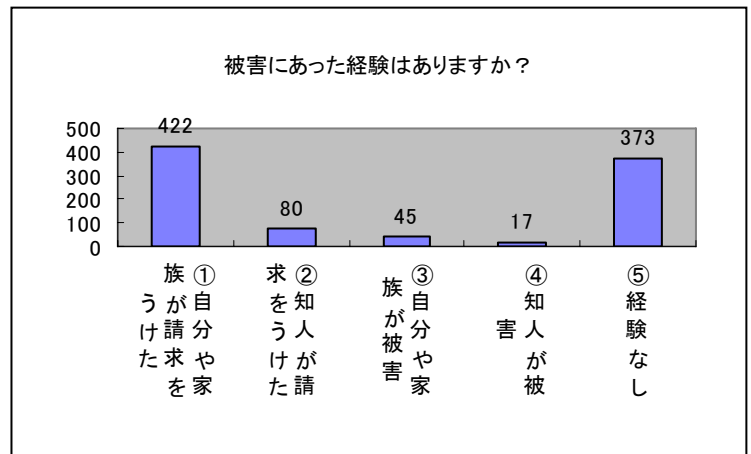
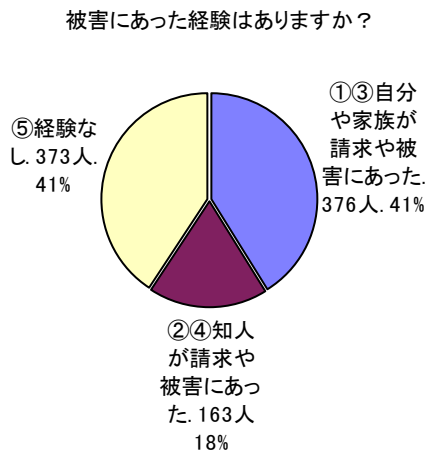
- ・ 市別の回収では、対象数は少数ですが、能登地域・かほく市の回収率が比較的高く、なかでも羽咋市がもっとも高くなっています。その他の市については、30～45%の回収率となりました。
- ・ 生協組合員比率は30.40代がもっとも多いのですが、寄せられた回答者の年代は50代が一番多く、次いで40代の順になっています。このことから消費者トラブルは比較的年代の高い世帯に関心が高い問題であることが伺えます。

問 2 身に覚えのない請求や被害を受けた実態について・・・

質問・・・あなたやご家族、知人が、これまでに強引な勧誘・訪問や身の覚えのない請求を受けたり、被害にあった経験がありますか？(複数回答)

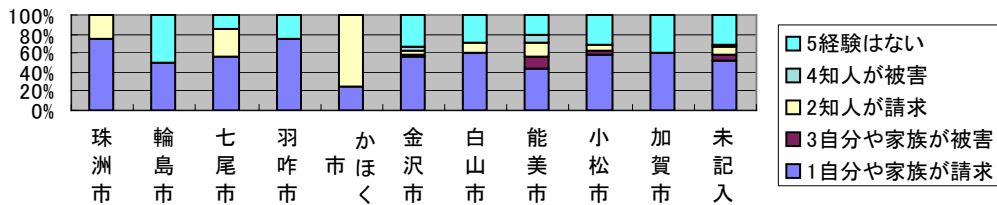
- ①③自分や家族が強引な勧誘・訪問や身に覚えのない請求や被害を受けたことがある。 376 人
- ②④知人が強引な勧誘・訪問や身に覚えのない請求被害を受けたことがある。 163 人
- ⑤そのような経験はない。 373 人
- ⑥その他

件数でみると

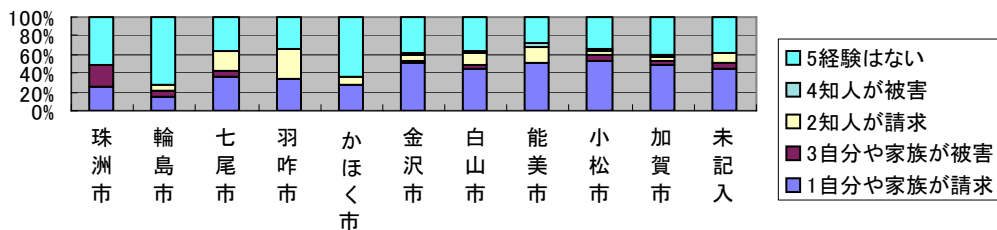


【回答者の年代別→自治体別評価】

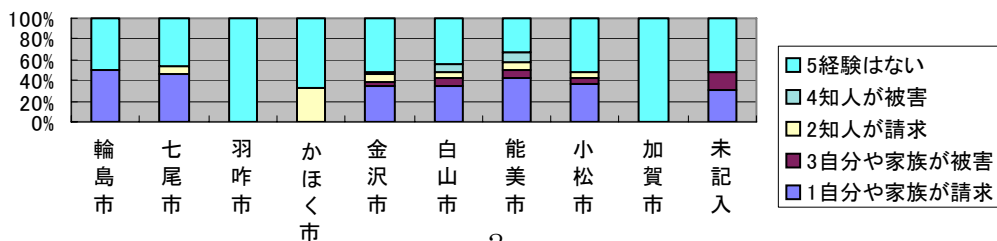
10～30代



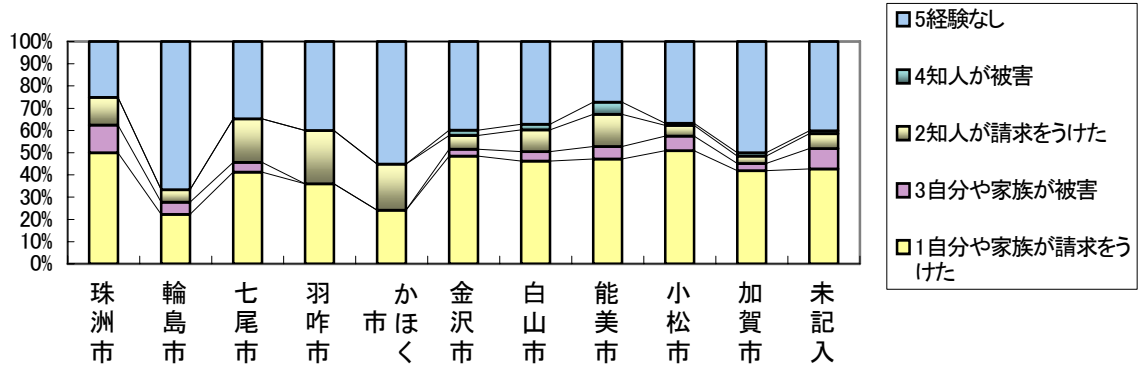
40～50代



60～80代



【自治体別トータル評価】



【評価】

- ・ 自分や家族が勧誘・請求や被害を受けたことがある比率は、41%。知人が勧誘・請求や被害を受けたことがある比率は、18%。経験はないのは41%です。
- ・ 年代別では、10～30代では、能登地域での(自分や家族への請求や被害)が多いこと、40～50代では、金沢以南での(自分や家族への請求や被害)が多いこと、が傾向として伺われます。
- ・ 全地域で見ても、やはり10～30代への(自分や家族への請求や被害)が多いことが特徴的な傾向です。また40～50代の金沢以南にも特徴が見られます。

■その他・記述

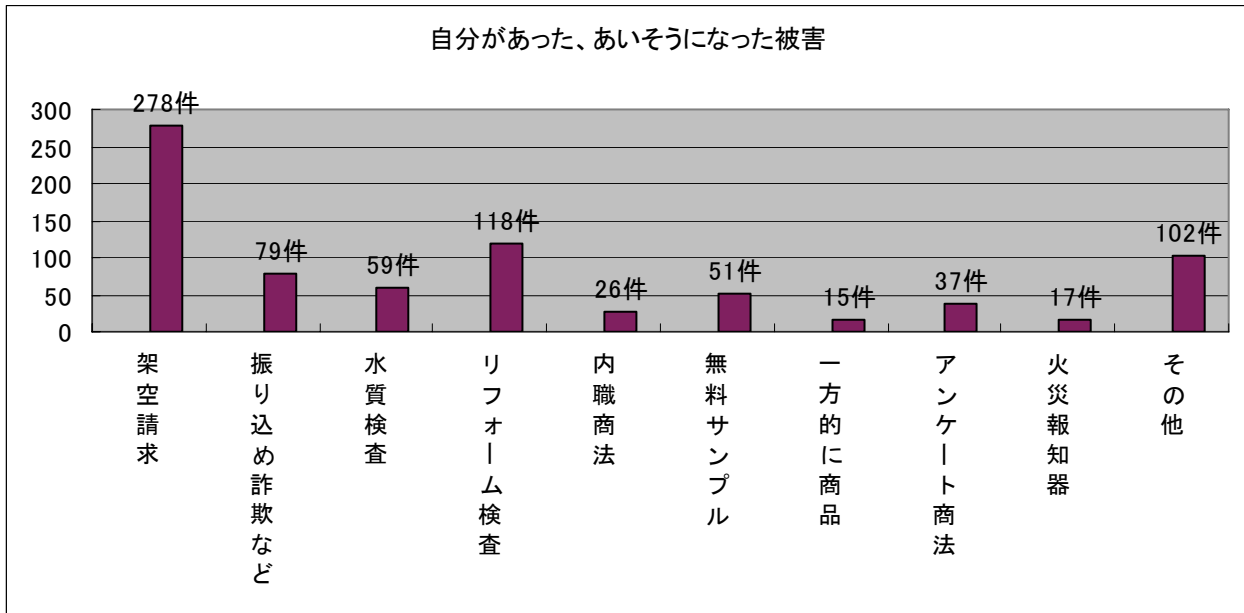
No	コメント
1	ハガキは来たが、マスコミなどで相手にしないということで、破棄した。
2	最終通告と書かれたハガキが6通くらい届いた。
3	ハガキが来た。
4	消費税架空請求のハガキが来た。
5	訳の分からないハガキがきた。(同3件)
6	不審なハガキを受け取ったことがある。
7	電話がかかると丁寧に断る。
8	いろいろあるが断っている。
9	訪問されたが不要ないと断った。
10	当事者(老人)は被害だと思ってないが、他の家族からすると不要なものであり、被害だと感じている。

問3. あなたやご家族が被害に遭いそうになった内容

問3. あなたやご家族が被害に遭いそうになった内容を教えてください。(複数回答)

①使ってもいない情報料の請求をされた。(架空請求)	278件
②振込みを指示する電話があった。(振込め詐欺など)	79件
③水道の水質検査に来て、浄水器をつけたほうが良いと言われた	59件
④屋根や床下が傷んでいると言われて工事を勧められた	118件
⑤在宅で簡単に高収入が得られると言われ、パソコンや教材の購入を勧められた	26件
⑥「無料サンプル！」につられ、高額なものを買わされそうになった	51件
⑦一方的に商品を送りつけられ、代金を請求された	15件
⑧「アンケートに答えて」と言われて、ついに行ったら商品を勧められた	37件
⑨訪問販売で高価な火災警報器をすすめられた	17件
⑩その他	102件

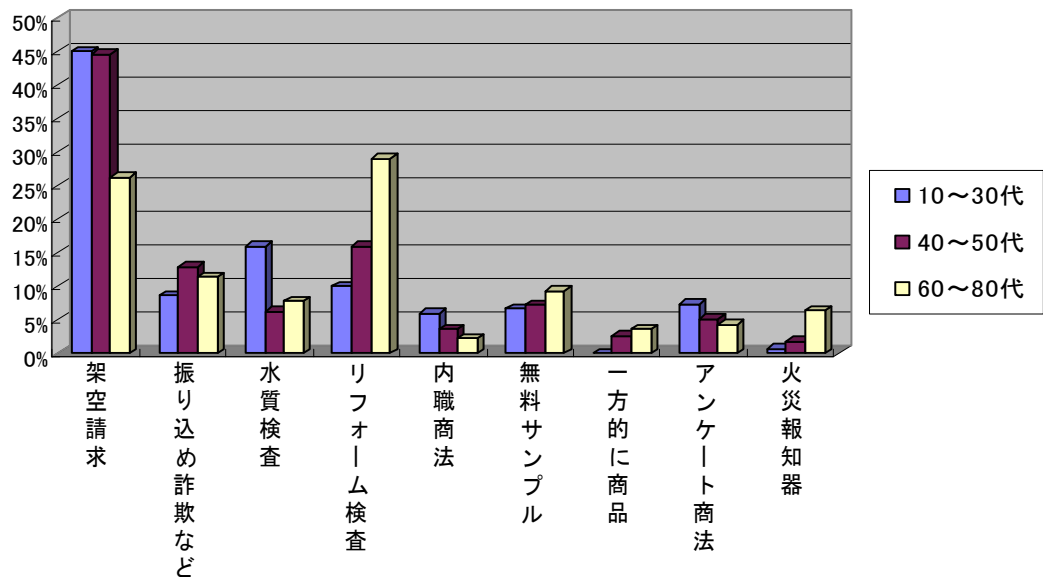
(1)被害の内容



● 架空請求が一番多く、リフォーム検査、振り込め詐欺の順となっています。

● 点検商法には訪問販売も含み、記述でみると学習教材・水道下水道関連・布団など多様で、強引な押し売りが多いことが分ります。

【年代ごとの比率】



【評価】

- ・ 「架空請求」は、10～50代の方に多く、逆に、「リフォーム検査」「無料サンプル」「火災報知器」などは年代が高いほど事例が多いことが伺われます。
- ・ 「振り込め詐欺」は、40～50代の世代が高く、「内職商法」は10～30代の子育て層に多いという特徴があります。

■ その他・記述

No	コメント
1	商品取引の勧誘
2	株の購入
3	「民事訴訟継続中最終警告書」が夫宛に届いた。

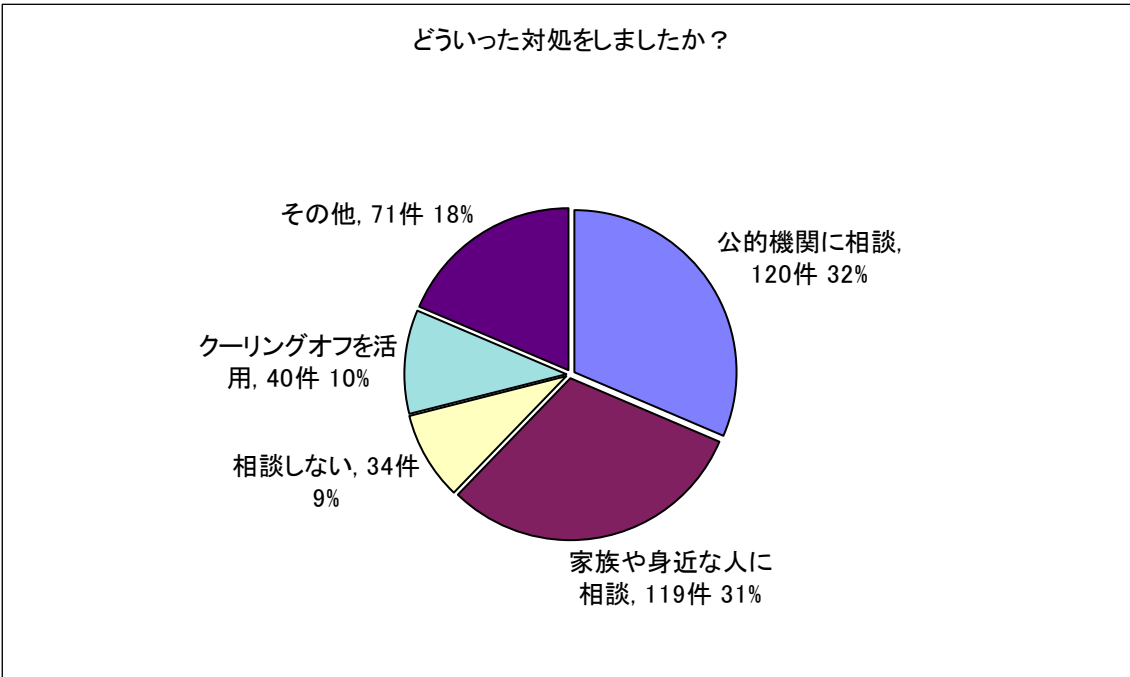
4	勝手にクレジットカードを作られており、カード会社から請求が来た。
5	振り込め詐欺らしきハガキが来た。
6	未払いのため、財産差し押さえのハガキが東京裁判所らしき所から来た。全く心あたりはない。
7	身に覚えのないハガキがきてびっくり。警察に持って行った。
8	ハガキ
9	ハガキが送られてきて、送金するようにと書かれていたそう。
10	振込を指示するハガキが届いた。
11	ハガキが来て、連絡をくれるよう書いてあったが無視した。
12	ハガキは来て、払い込まないと裁判になると書いてあった。
13	裁判を装ったハガキ。
14	裁判所から通知のような架空の請求ハガキが来た。
15	民事訴訟管理センターという所から、消費料金未納ということで、訴訟の最終通知書の葉書が届いた。金額は一切記入されていなかった。
16	身に覚えのない消費料金未納分の訴訟における最終通知ハガキが届いた。
17	通販の代金が支払われていないと裁判所から督促。
18	事故の電話。
19	オレオレ詐欺。
20	娘が主人名義の携帯を使用しているため、「息子さんが交通事故に…」などの電話がかかった。
21	携帯電話に「落とし物の携帯を拾ったら、この番号があり、母とあったので…」と息子の情報を探るような電話があった。
22	請求はされなかったが、「御主人が職場で人に大変なけがを負わせた。」と電話がかかってきた。
23	携帯に「登録している会社が倒産した。新しく委託された会社から個人情報漏れる。消去する経費を振り込んで欲しいので連絡をくれ。」と留守電が入っていた。
24	役場の人を装い、浄化槽を見てあげると言われた。
25	白蟻見ますと言って、いないけどすぐ出ますよと言われた。
26	祖父に下水道のパイプの掃除を勧め、長い間家の前で説明され、家族の若い者が来るとすぐ帰った。
27	羽毛布団の点検と言われ、高い布団を買わされた。
28	下水検査をしますか？させて下さい。と言われたが断った。
29	瓦の吹き替えを装って、(もともと購入して)積んであった瓦など持っていかれた。
30	排水溝の掃除。
31	下水道の清掃。(1回2~3万)
32	水道管の掃除に来たと言って、家族が騙され、その場でお金も支払った。
33	下水道の検査に来て、下水道の掃除を勧められた。アフリカに寄付するのでコーヒーを買って下さいと言われ購入。
34	下水道のマス掃除。
35	掃除機(ジュータンを掃除してあげると言う)、教材。
36	訪問販売で高価な化粧品・下着をすすめられた。
37	「新聞屋です」とだけ言い、ドアを開けたら、足を突っ込まれて契約するまで帰らないとすごまれた。
38	換気扇のフィルター(取替)の販売。
39	ソーラー発電の販売。学習教材。
40	訪問販売で子どもの教材を買わされた。
41	教材でおいしい話について乗ってしまい購入。
42	高校受験用の高い教材を勧められて購入。(3年間で100万円)
43	息子が高校生の時、通信教育でのテストを勧められ、いつの間にか申込みをした事になっていた。
44	「同じマンションの方からのご紹介で」と教材の説明に来られた。
45	教材の販売。消火器の販売。コンドーム1年分まとめ買い。
46	子供の受験に合わせ、教材の購入と共に家庭教師が来る予定だったが、きちんと来る事なく前払いで料金を払わされた。(会社は倒産している。) 在宅で高収入が得られると新聞に書かれている内容の所に電話したところ、前金を送るよう勧められて送ったが、その後封筒が何枚か送られてきて、住所記入と共に嘘の内容の発信を書くものだった。
47	子供の学習教材。
48	高校受験用のテストを強引に勧められた。
49	最終報告と書かれたハガキが届いた。電話連絡しないと裁判に持ち込むと。
50	訪問販売で消火器を勧められた。
51	訪問販売で高価な寝具を勧められた。

52	外壁(モデル地区になっているので)
53	風呂場の修理。
54	消火器を買わされた。(消防署の洋服を着て)
55	「消防署のほうから来た。」と消火器を買わされそうになった。
56	不正な消火器を買わされそうになった。
57	高級布団の訪問販売。
58	訪問販売で高価な布団を勧められ購入。(知人)
59	訪問販売で高価な布団を買わされた。
60	牛乳の試飲サービス後に契約を強引に勧められた。
61	友達のふりをしてイベントに誘われた。(付いて行くと高額な商品を買わされる。)
62	絵を見に行ったらマンツーマンで購入させられそうになった。
63	友人数人で趣味で誘われ画廊に行ったが、熱心に通う友人が絵を勧められて購入。その後、そのついでで宗教に入信させられていた。
64	マンションを都内で購入して貸すと儲かると進められた。自分ですればと対応。
65	マンション購入の勧誘。(利殖と宣伝。)
66	資産運用としてのマンション購入。羽毛布団。
67	住居区外(通えない都市部)でのマンション購入の勧誘。
68	教育関係・マンション経営。
69	冠婚葬祭互助会の勧誘。電話料が安くなると契約内容を変更するようすすめられた。
70	ネットでQ2につながったままになり、高額な請求のハガキが来た。
71	インターネット会社からの勧誘。
72	スーパーのオープンで買い物に行った知人が、その前で勧誘され高価な寝具を買わされた。
73	スーパーの開店の側で、布団を買わされた。
74	町中で布団の販売。
75	知人が新商品の宣伝だと近所の人を集め、日用雑貨を渡して高級布団を買わせる。
76	30年も前になるが、姉がかなりの高額で粗悪なソファベッドを買った。すぐ粗大ゴミになってしまった。
77	高価な着物を勧められた。
78	脅迫的は電話による名簿販売。
79	電話が来るが強く断る。
80	呉服のチラシを送るので名前を教えてと、何度もTELしてきた。
81	支給連絡しないと問題が発生する旨のメールが来た。
82	あなたが当選したので契約を。
83	アンケートに答えると何か貰えるというダイレクトメールが届き、返事を出したら次々と高額商品の展示会の誘いが来た。
84	買っていない布団を買ったと言われ、突然電話がかかって来た。
85	購入していない商品の代金を請求された。
86	書類が一方的に送られ、家・会社と脅される電話が入った。
87	支払をしたにも関わらず、請求してきた。(どこからか情報をつかんだ人が)
88	低価での掃除をしてあげるとの電話があり、高価なスチーム掃除機を買わされた。
89	ドコモからKDDIに変更。電話局という事で、全くわからない母がサインさせられた。
90	「子どもの保険」に2人でドアに足をかけ勧められ、怖くなり契約。
91	電話の通話料が安くなる電話機だと親が説明を受け、電話を設置していかれた。説明と実際の料金の内容が違った。
92	資格が取れるとあって、パンフレットが届き受講料を請求された。
93	「発展途上国にお金を送るから」と何千円もするふきんを買わされた。(知人)
94	数年前、セールスマンが来て「会社に電話しなければならなので家の電話を貸して欲しい。」と強引に中に入られそうになった。(以前世間を騒がせた会社)
95	月々高いローンと会費の両方を支払わされ、高額な旅行等が少し安くなったり、再生のみのDVDプレーヤーと色々な分野のDVDを送ってきた。
96	言葉巧みに勧誘し、商品を送り付け、代金の請求を受けた。
97	高額な商品を売り付けられた。
98	布団を買え。テレビを買え。住所を教えろ。
99	内職の申込みをして、商品をすすめられた。

問4. 被害に遭われた時の対処

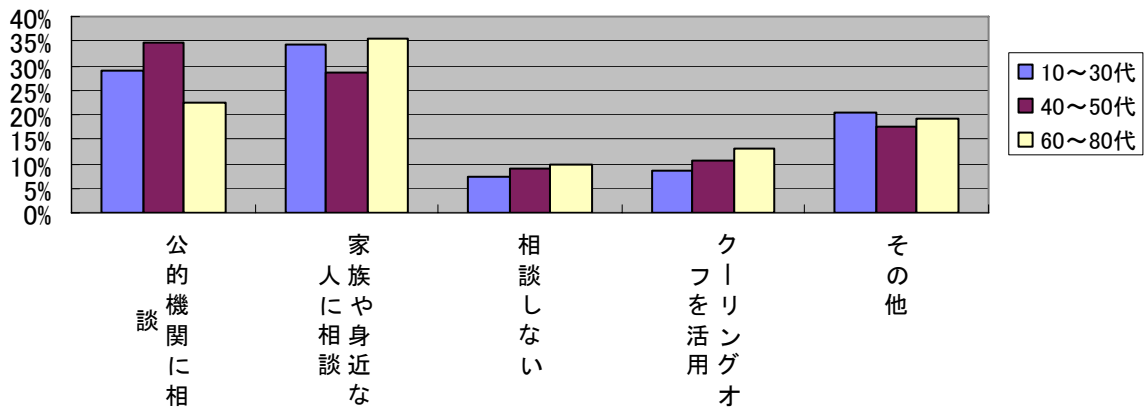
問4. 被害に遭われた方にお尋ねします。その時、どういった対処をされましたか？（複数回答）

①消費生活支援センターや公的な機関に相談した。	120件
②家族や身近な人に相談した。	119件
③どこかに相談したいと思ったが、しなかった。	34件
④クーリングオフ制度を活用するなど自身で交渉して解決した。	40件
⑤その他	71件



(2)年代別対処

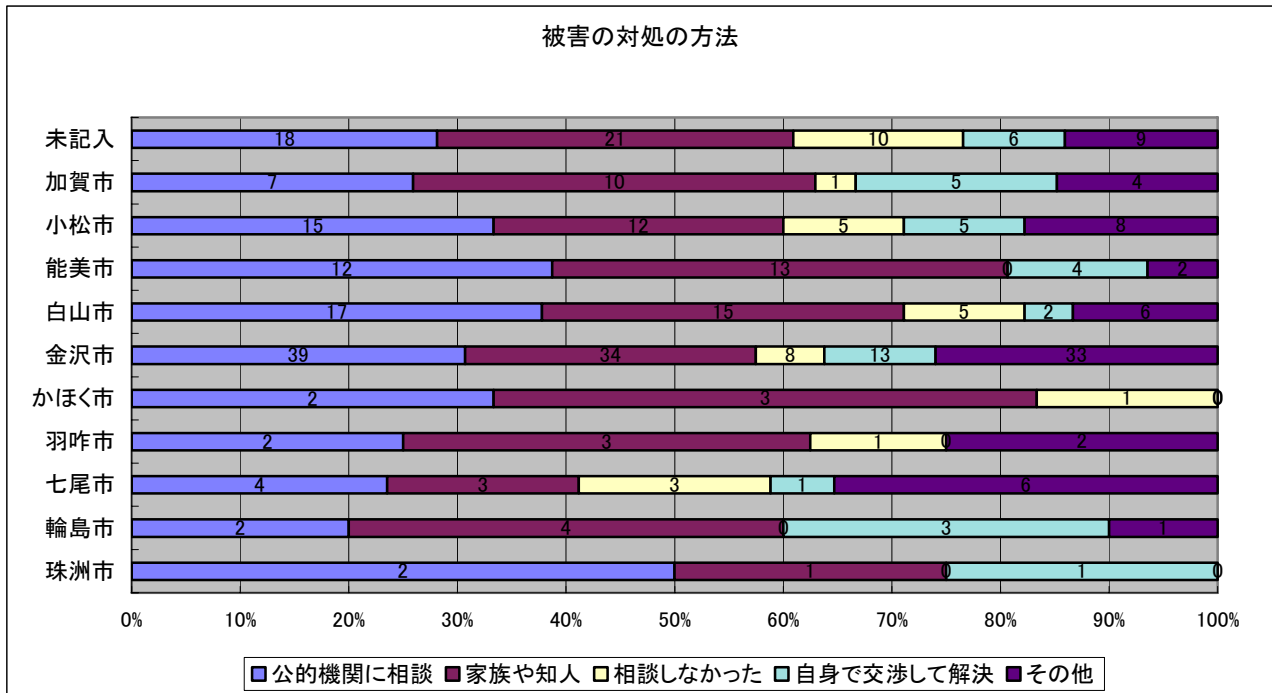
被害の対処の方法



【評価】

- ・ 40～50代の方は、公的機関への相談の比率が高く、自分で解決するという方向が伺えます。
- ・ またクーリングオフ等を活用しての解決は年代が高い方が比較的浸透しており、若年になればなるほど割合は低くなっています。

(3)自治体別対処



- ・加賀市・能美市・かほく市・羽咋市・輪島市は公的機関より、家族・知人に相談する方が多い
- ＊留意点 データー数が少ない市があり、考慮する必要があります。
- ・相談室の認知度をさらに高める必要があります。

(4)その他・記述

No	コメント
1	屋根の張り替えをしたが、結果的に良心的だった。
2	だまされて買った。
3	知人はお金を払ったらしい。
4	知人がアドバイスの電話をくれた。隣の被害に遭われた方はクーリングオフをした。
5	1年過ぎた頃、親に知られ、一括してローンを返済し(親に借りて)、会員証も返した。
6	自宅の電話番号を変えた。
7	携帯の架空請求に家族があった時は、電話会社に確認してTELNO. を変えた。
8	携帯電話によるものだったので、電話を新しい物と買い換えた。
9	その場で断った。(浄水器の場合)
10	その場で断った。
11	インターネットで調べ、自分でおかしいと判断した。
12	「主人が関係した仕事をしている。」と言ったら、退いた。
13	どんな甘い話にも乗らず、最後まで自分の意志で断った。
14	断った。
15	この話は「臭い」と自分で判断した。
16	自分で断った。
17	お金がないと断った。
18	その場で断った。
19	公的なホームページで載っていた業者だったので、そのままにした。
20	ハガキで請求されたものは無視。消火器は断ると「今後どうなっても知らないぞ。」という言葉をつき捨てて帰った。
21	水質検査をして浄水器を370,000程で取り付けしたが、今も使用しているので納得している状態。気持の問題であきらめている。
22	無視した。
23	本人が満足していたから。何の対処もしなかった。
24	無視した。

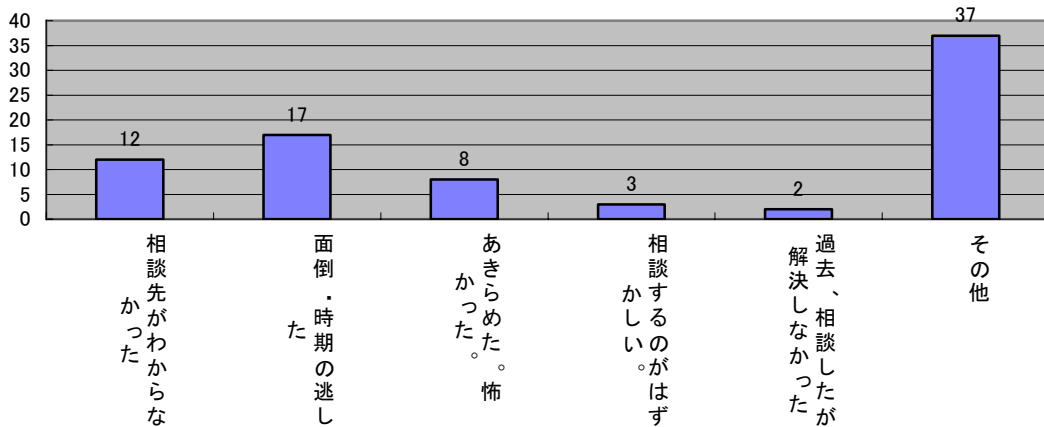
25	差出人を調べ、反論し、支払を無視した。
26	気にしない。
27	そのままほうっておいた。
28	何もしていない。
29	無視した。
30	無視した。
31	放置しておいた。
32	放っておいた。
33	無視した。
34	無視した。
35	払わないと相手を怒鳴り付けた。ハガキは無視。
36	そのまま無視。
37	無視したが、一応家族には知らせた。
38	メールだったので無視した。
39	無視して放っておいた。
40	そのまま放っておいた。
41	無視した。
42	請求書を破棄した。
43	放っておいた。
44	無視。
45	そのまま無視した。
46	ハガキが来たが無視。
47	無視した。
48	無視した。
49	無視した。
50	そのまま無視。
51	すぐ断った。
52	破り捨てた。
53	きっぱり断った。
54	無視した。
55	無視。
56	葉書には、身に覚えがない場合は連絡をとっていたので、余計に気味が悪くて何もしていない。
57	請求のあった公的機関にTELして確かめた。
58	後で公的な機関にTELした。
59	たまたま警察の人が家庭訪問で来たので、その時話をした。
60	警察に届けた。
61	警察に相談に行った。
62	警察に行き相談した後、消費者支援センターへ連絡。
63	警察に連絡した。
64	警察
65	振り込め詐欺の時は、本人に確認し、警察に連絡した。
67	家庭教師については警察に通報した。
68	電話がかかっても本人を出さなかった。ハガキを交番に届けた。
69	カード会社に相談した。
70	警察に相談。

問5. 相談しなかった理由

問5. 「相談しなかった」方にお尋ねします。相談しなかった理由はどれにあたりますか。

①どこに相談していいかわからなかった。	12人
②面倒だったり、時期を逃したりした。	17人
③あきらめた。又は、怖かった。	8人
④相談するのが恥かしかった。	3人
⑤過去に相談したが解決できなかった。	2人
⑥その他	37人

相談しなかった理由



「面倒、時期を逃した」が一番多く、「相談先がわからなかった」「あきらめた、怖かった」の順となっています。

(2)年代・住所・相談先・解決等

請求や被害などが発生したときに、特徴的な事例が多いことから、問4の「どのような対処をしたか」で(何もなかった)(その他)を選択された方のその後の事情がわかるように項目を取得しました。(計103名)

	Q1:年代	Q4:被害に遭われた方にお尋ねします。その時、どういった対処をしましたか?			Q4.その他・記述	Q5:「相談しなかった」方にお尋ねします。相談しなかった理由はどれにあたりますか。	
		2 身近な方に相談	4 自分で解決した	5 その他			
1	10～30代	小松市	2 身近な方に相談	4 自分で解決した	5 その他	携帯の架空請求に家族があった時は、電話会社に確認してTELNO.を変えた。	
2	10～30代	能美市	2 身近な方に相談	5 その他		警察に連絡した。	
3	10～30代	金沢市	2 身近な方に相談	5 その他		知人がアドバイスの電話をくれた。隣の被害に遭われた方はクーリングオフをした。	
4	10～30代	小松市	3 相談せず				
5	10～30代	小松市	3 相談せず				1 相談先分らず
6	10～30代	金沢市	3 相談せず				2 面倒で時期を逃す
7	10～30代	金沢市	3 相談せず				3 あきらめたり、怖かった
8	10～30代	小松市	3 相談せず				2 面倒で時期を逃す
9	10～30代	未記入	3 相談せず				3 あきらめたり、怖かった
10	10～30代	七尾市	3 相談せず				2 面倒で時期を逃す
11	10～30代	金沢市	5 その他			気にしない。	6 その他
12	10～30代	金沢市	5 その他			何もしていない。	6 その他
13	10～30代	小松市	5 その他			無視した。	2 面倒で時期を逃す
14	10～30代	未記入	5 その他			払わないと相手を怒鳴り付けた。ハガキは無視。	6 その他
15	10～30代	能美市	5 その他			そのまま無視。	6 その他
16	10～30代	金沢市	5 その他			メールだったので無視した。	
17	10～30代	未記入	5 その他				6 その他
18	10～30代	金沢市	5 その他			そのまま放っておいた。	2 面倒で時期を逃す

19	10～30代	金沢市	5 その他			放っておいた。	
20	10～30代	金沢市	5 その他			無視。	6 その他
21	10～30代	金沢市	5 その他			知人はお金を払ったらしいい。	
22	10～30代	金沢市	5 その他			カード会社に相談した。	
23	10～30代	七尾市	5 その他			すぐ断った。	6 その他
24	10～30代	羽咋市	5 その他			破り捨てた。	2 面倒で時期を逃す
25	10～30代	未記入	5 その他			無視。	6 その他
26	10～30代	未記入	5 その他			警察に相談。	
27	40～50代	金沢市	1 公的機関に相談	5 その他		この話は「臭い」と自分で判断した。	
28	40～50代	金沢市	1 公的機関に相談	5 その他		そのまま無視した。	
29	40～50代	かほく市	2 身近な方に相談	3 相談せず			3 あきらめたり、怖かった
30	40～50代	加賀市	2 身近な方に相談	5 その他		たまたま警察の人が家庭訪問で来たので、その時話した。	
31	40～50代	白山市	2 身近な方に相談	3 相談せず			2 面倒で時期を逃す
32	40～50代	小松市	2 身近な方に相談	5 その他		無視した。	
33	40～50代	金沢市	2 身近な方に相談	5 その他		振り込み詐欺の時は、本人に確認し、警察に連絡した。	
34	40～50代	羽咋市	2 身近な方に相談	5 その他		きっぱり断った。	
35	40～50代	輪島市	2 身近な方に相談	5 その他		電話がかかっても本人を出さなかった。ハガキを交番に届けた。	
36	40～50代	七尾市	2 身近な方に相談	5 その他		葉書には、身に覚えがない場合は連絡をとっていたので、余計に気味が悪くて何もしていない。	
37	40～50代	白山市	3 相談せず				2 面倒で時期を逃す
38	40～50代	金沢市	3 相談せず				2 面倒で時期を逃す
39	40～50代	金沢市	3 相談せず				2 面倒で時期を逃す
40	40～50代	白山市	3 相談せず				3 あきらめたり、怖かった
41	40～50代	未記入	3 相談せず				1 相談先分らず
42	40～50代	金沢市	3 相談せず				3 あきらめたり、怖かった
43	40～50代	金沢市	3 相談せず	5 その他		どんな甘い話にも乗らず、最後まで自分の意志で断った。	1 相談先分らず
44	40～50代	金沢市	3 相談せず				2 面倒で時期を逃す
45	40～50代	加賀市	3 相談せず	4 自分で解決した			4 相談が恥ずかしい
46	40～50代	未記入	3 相談せず				2 面倒で時期を逃す
47	40～50代	未記入	3 相談せず	1 公的機関に相談		家庭教師については警察に通報した。	2 面倒で時期を逃す
48	40～50代	白山市	3 相談せず				1 相談先分らず
49	40～50代	未記入	3 相談せず				3 あきらめたり、怖かった
50	40～50代	未記入	3 相談せず				1 相談先分らず
51	40～50代	小松市	3 相談せず				1 相談先分らず
52	40～50代	白山市	3 相談せず				6 その他
53	40～50代	羽咋市	3 相談せず				2 面倒で時期を逃す
54	40～50代	七尾市	3 相談せず	5 その他		1年過ぎた頃の親に知られ、一括してローンを返済し(親に借りて)、会員証も返した。	4 相談が恥ずかしい
55	40～50代	七尾市	3 相談せず				1 相談先分らず
56	40～50代	小松市	4 自分で解決した	5 その他		警察に行き相談した後、消費者支援センターへ連絡。	
57	40～50代	金沢市	5 その他			お金がないと断った。	
58	40～50代	金沢市	5 その他			無視した。	6 その他
59	40～50代	金沢市	5 その他			公的なホームページで載っていた業者だったので、そのままにした。	
60	40～50代	小松市	5 その他			ハガキで請求されたものは無視。消火器は断ると「今後どうなっても知らないぞ。」という言葉をつき捨てて帰った。	6 その他
61	40～50代	金沢市	5 その他			無視した。	6 その他
62	40～50代	金沢市	5 その他			本人が満足していたから。何の対処もしなかった。	6 その他
63	40～50代	金沢市	5 その他			そのままほうっておいた。	6 その他
64	40～50代	加賀市	5 その他			無視した。	
65	40～50代	金沢市	5 その他			請求のあった公的機関にTELLして確かめた。	
66	40～50代	金沢市	5 その他			その場で断った。	
67	40～50代	白山市	5 その他			警察に届けた。	
68	40～50代	金沢市	5 その他			インターネットで調べ、自分でおかしいと判断した。	6 その他

69	40～50代	小松市	5 その他			断った。	
70	40～50代	未記入	5 その他			放置しておいた。	5 過去相談したが解決せず
71	40～50代	小松市	5 その他			後で公的機関にTELした。	
72	40～50代	加賀市	5 その他			放っておいた。	6 その他
73	40～50代	金沢市	5 その他			無視した。	6 その他
74	40～50代	加賀市	5 その他			携帯電話によるものだったので、電話を新しい物と買い換えた。	
75	40～50代	金沢市	5 その他			無視したが、一応家族には知らせた。	6 その他
76	40～50代	白山市	5 その他			その場で断った。	
77	40～50代	金沢市	5 その他			無視した。	
78	40～50代	金沢市	5 その他			請求書を破棄した。	
79	40～50代	金沢市	5 その他			だまされて買った。	3 あきらめたり、怖かった
80	40～50代	小松市	5 その他			ハガキが来たが無視。	6 その他
81	40～50代	金沢市	5 その他			無視した。	6 その他
82	40～50代	未記入	5 その他			自分で断った。	6 その他
83	40～50代	白山市	5 その他			そのまま無視。	6 その他
84	40～50代	七尾市	5 その他			無視した。	6 その他
85	40～50代	七尾市	5 その他			その場で断った。	
86	60～80代	小松市	2 身近な方に相談	3 相談せず			
87	60～80代	白山市	2 身近な方に相談	5 その他		自宅の電話番号を変えた。	6 その他
88	60～80代	金沢市	3 相談せず				2 面倒で時期を逃す
89	60～80代	未記入	3 相談せず				2 面倒で時期を逃す
90	60～80代	未記入	3 相談せず				1 相談先分らず
91	60～80代	未記入	3 相談せず				2 面倒で時期を逃す
92	60～80代	未記入	3 相談せず				1 相談先分らず
93	60～80代	未記入	5 その他			その場で断った。(浄水器の場合)	6 その他
94	60～80代	金沢市	5 その他			差出人を調べ、反論し、支払を無視した。	
95	60～80代	金沢市	5 その他			水質検査をして浄水器を370,000程で取り付けたが、今も使用しているので納得している状態。気持の問題であきらめている。	
96	60～80代	金沢市	5 その他			警察に相談に行った。	
97	60～80代	金沢市	5 その他			「主人が関係した仕事をしている。」と言ったら、退いた。	
98	60～80代	白山市	5 その他			警察	
99	60～80代	未記入	5 その他			無視して放っておいた。	6 その他
100	60～80代	未記入	5 その他			屋根の張り替えをしたが、結果的に良心的だった。	
101	60～80代	金沢市	5 その他			無視した。	6 その他
102	60～80代	白山市	5 その他			無視した。	
103	60～80代	七尾市	5 その他				6 その他

【評価】

- ・「どこにも相談しなかった」方の傾向として、(面倒)(相談先がわからない)という事例が全年齢、全地域一様な傾向です。
- 面倒、時期を逃した方には、相談しやすくするための工夫が必要です。
- 相談先がわからなかった方には、相談窓口の広報が必要です。
- その他で「無視又は断った」が多く、マスコミ等から知識をえていることが分り、経費問題がありますが、マスコミの活用は効果があるようです。

(3)その他・記述

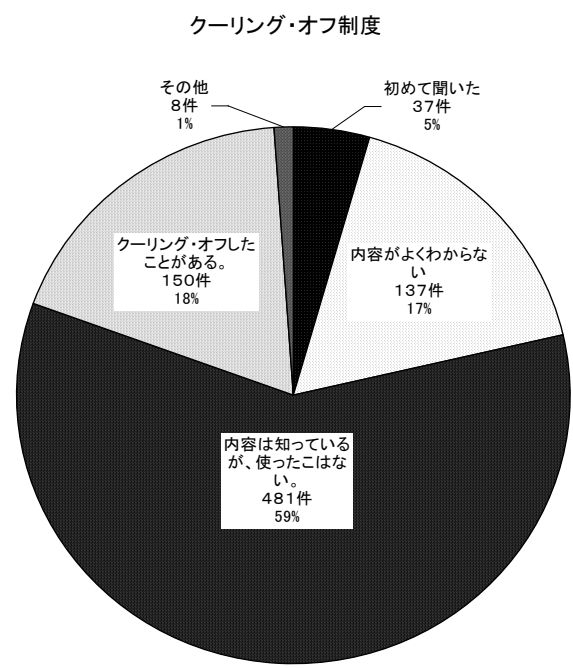
No	コメント
1	架空請求なので無視した。
2	訪問販売でリンゴ一箱売りつけられ、近所の人を呼びますと言ったら帰った。
3	無視すれば良いと知っていた。
4	無視するのが一番いいと思ったから。
5	無視するのが一番と思ったから。
6	電話勧誘なので切る事ができた。

7	新聞に出ていたので参考になった。
8	身に覚えがないので、相談する必要性を感じなかった。
9	その場に家族がいなかったから。
10	未然に解決した。
11	相談しても無駄。
12	詐欺だとすぐ分かったから。
13	気にしなかったから。
14	調べる事で解決した。
15	放っておけばいい事だと知っていた。
16	身に覚えがない事なので、無視すれば良いから。
17	自分で断った。
18	相手にするほどでもなかった。
19	相談する必要性を感じなかったから。
20	金銭的被害にはなっていないので。
21	再度書面が来たら消費生活センターに相談しようと思っていたが、来なかった。
22	新聞にも取り上げられ始めていたし、無視する様にと専門家のアドバイスも新聞に載っていたので。
23	報道で分かっていたので放っておいた。ハガキは今でも持っている。
24	身に覚えのない事は無視すれば良いと聞いていたので。
25	とりあえず無視してみた。
26	無視した。知人は市役所に相談に行った。
27	相談するほどでもなかった。
28	捨てたから。
29	自分で解決。
30	子育てが忙しい時期だったので。今だったら強気で断れると思う。
31	支払済だった。
32	笑い話にした。

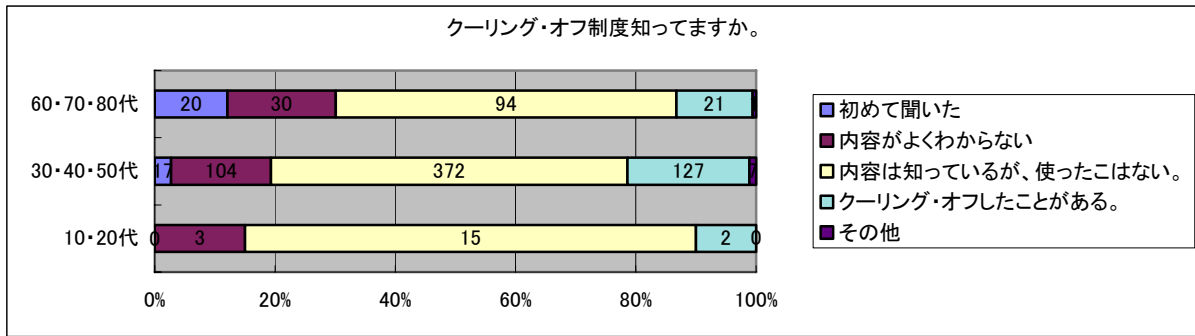
問6. クーリングオフについて

(1)クーリング・オフの周知度

- 回答者の94%が「聞いたことがある」、「制度の内容は知っている」と答えており、周知度がかなり高くなっています。
- 「クーリング・オフを実際にしたことがある」と回答された方が18%とかなり多く見られ、被害の対処方法の浸透が伺えると同時に、被害の多いことが垣間見えます。



(2)年代別の周知度



【評価】

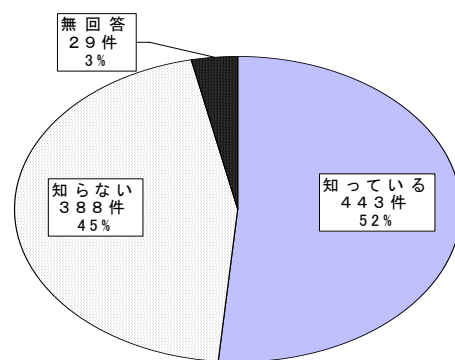
・若い世代にはよく知られているようですが、世代が高くなるにつれ、周知度が少ないことが伺えます。

問7. 市の消費者相談窓口を知っていますか？

問7. あなたの住んでいる市町では、消費者相談窓口を設けていることを知っていますか。

①知っている。	443人
②知らない。	388人
③無回答	29人

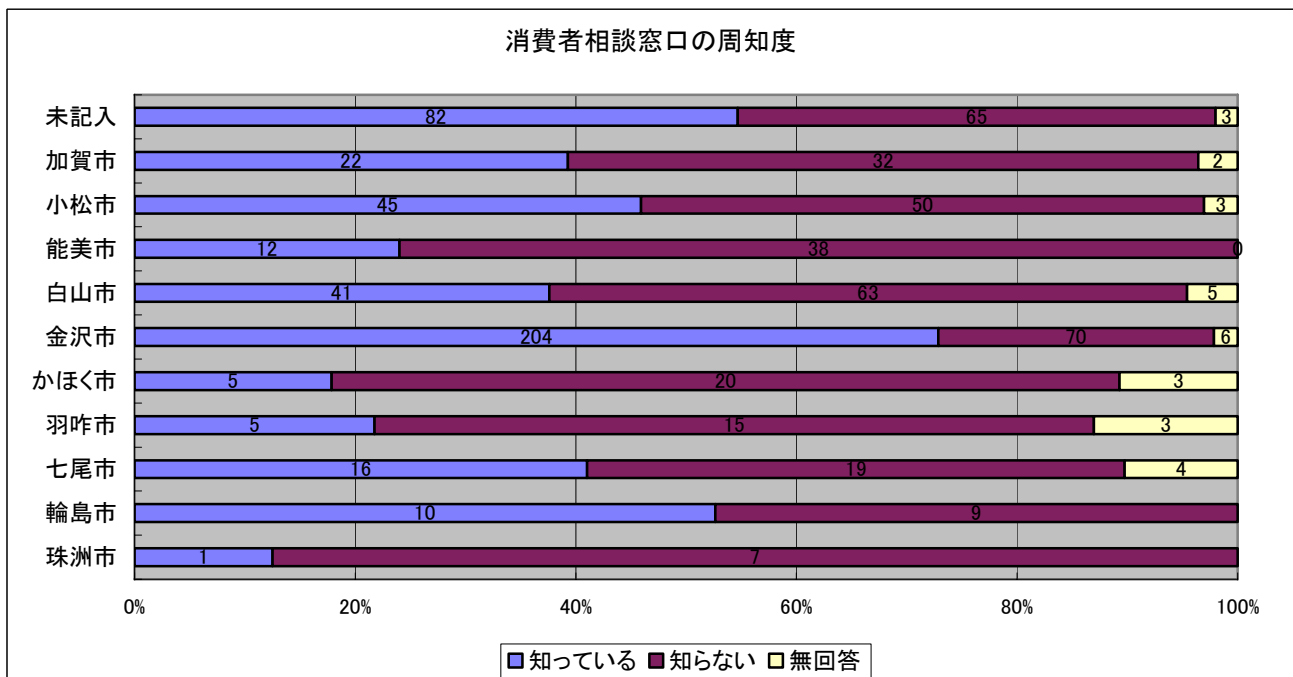
消費者相談窓口の周知度



(1)相談窓口の周知度

- 相談窓口を知っている方は5割を超えましたが、まだ知らない方も4割近くいて、広報、周知の弱さが見られます。
- 若い世代にはよく知られているようですが、年齢の高い世代ほど周知度は低くなっています。

(2)地域(市)別周知度



- 50%以上知らないが加賀市・小松市・能美市・白山市・かほく市・羽咋市・七尾市・珠洲市となっています。
- 金沢市には、消費者センターがあり周知度はずば抜けて高くなっています。
- 金沢市以外の県内の9市消費者行政の弱さが垣間見えます。

問8:「消費者団体訴訟制度」という言葉

問8:「消費者団体訴訟制度」という言葉を知っていますか。

①知っている。	124人
②知らない。	691人
③無回答	45人

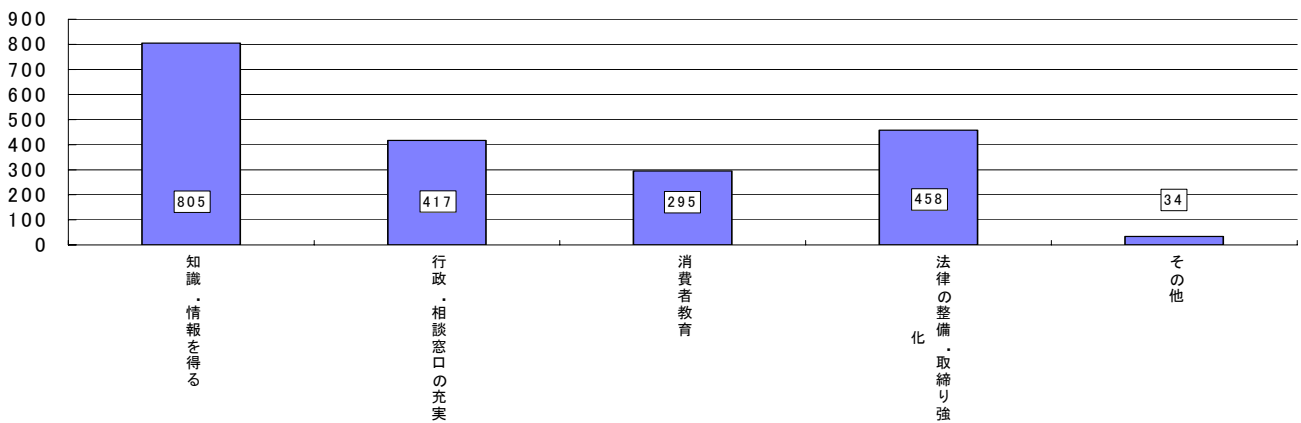
- 消費者団体訴訟制度については知らない人が81%にもものぼります。
- まだ、あたらしい制度で周知度は低いようです。

問9:被害にあわないために

問9:被害にあわないために何が必要とおもいますか。(複数回答)

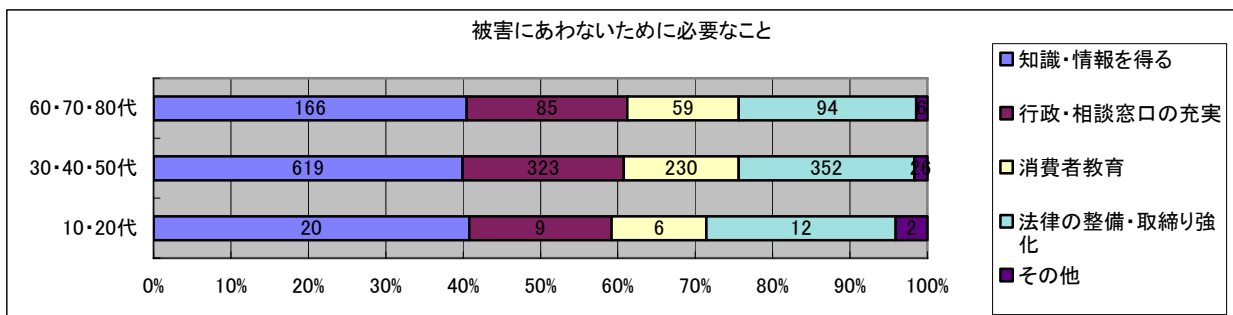
① 自分が十分な知識や情報を知ることが重要。	805件
② 行政などの相談窓口の充実が必要。	417件
③ 消費者教育が必要。	295件
④ 更なる法律の整備や取締りが必要。	458件
⑤ その他	34件

被害にあわないために必要なこと



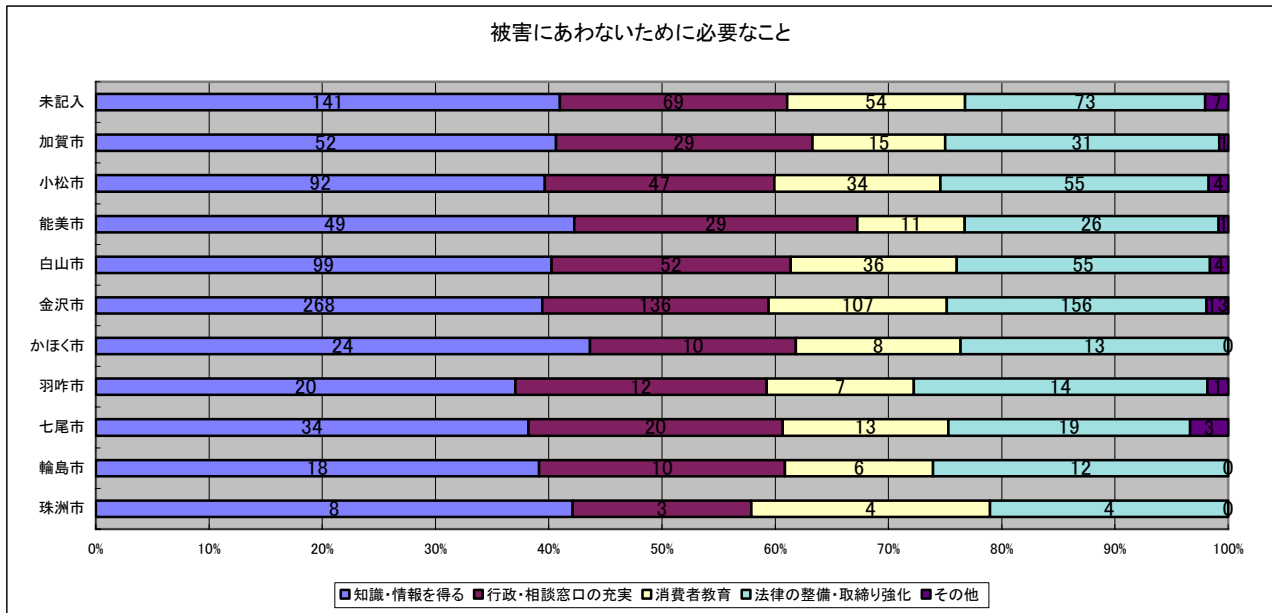
- 自らも「知識や情報得たい」思っている方が多いと思われます。
- 次に法律の整備や、相談窓口の充実等消費者行政の充実を求めています。
- 記述では、「家族間の連携(コミュニケーション)」「警察の対応」の重要性や、「自身の消費者教育」の必要性を自覚し、前向きに対処しようとする意気込みが感じられます。
- 行政や消費者団体は上記の県民の要望にどのように応えていくかが問われています。
- 情報提供や消費者教育のあり方が問われています。

(1)年代別



- どの世代も、「知識・情報を得る」「法律の整備・取締り強化」「行政・相談窓口の充実」「消費者教育」の順となっています。

(2)地域(市)別



●どの「市」も「知識・情報を得る」が一番多くなっています。つづいて「法律の整備・取締り強化」が多くなっています。

○消費者教育や情報提供について検討してみる必要があります。

(3)その他・記述

No	内容
1	甘い話には初めから乗らない。
2	相手の請求を信じない。強制的な勧誘は徹底して断る。
3	知らない人や会社などは、ある程度疑ってかかるくらいがちょうどいいのだと思う。
4	確認をしっかりと、自分自身で納得しないものにはNOと言う。
5	きっぱり「いらない」と言える事。いらなければ買わない事。
6	人にすすめられて気持ちが動くようなものは買わない。話にのらない。自分が納得していない事に支払をしない。
7	断る時はきちんと断る意志。
8	自分に強くなることのシュミレーション
9	電話でおかしいと思ったら、すぐ切る。
10	強い心。
11	新たな手口などの、市民への情報提供。
12	マスコミ(新聞・雑誌・TV)などでの被害情報
13	相談窓口がある事を、世の中にもっと知らせる事が必要。
14	行政相談窓口では、相談でしかなく具体的行動は全て個人に返ってくるので負担が大きい。実際の行動で援助していただけたら助かる。
15	社会勉強(消費者問題・株やサラ金の事など)を義務教育に取り入れて、知識を身に付けるシステムを作って欲しい。
16	一人で決定せず、相談する。
17	家族に相談すること。話し合うこと。
18	どんな話でも一旦断ることが大切。時間を置いて考えてみる。知り合いに相談してみる事が必要。
19	高齢者のみの家は、特に十分注意を呼びかけておく事が大切。
20	家族との話し合い。
21	家族・知人に一度相談する事。その場で決めない。
22	1人で考えず、まずは誰かに相談する。
23	覚えのない請求は必ず家族か他の人に相談する。
24	警察でもっと真剣に取り扱う事が必要。
25	警察が柔軟に取り締まれる権限があってもいいのではないかな？
26	みんなが暮らしやすい社会づくり。犯罪を犯さない心を育てる、小さい時からの倫理教育。

27	犯罪が多発するような世の中を変える事。
28	金融機関でのチェック。(不審な支払の時に確認できる肉親の連絡先を聞いておくなど。)
29	モニター付きインターホンやナンバーディスプレイ料金を安価にしてくれれば普及し、ある程度未然に防げると思う。
30	アンケートに答えない。話をきいてあげない。
31	知識や情報を理解できない方々(認知症などの方)の対応も必要。
32	個人情報の保護を、より徹底して欲しい。

以上