

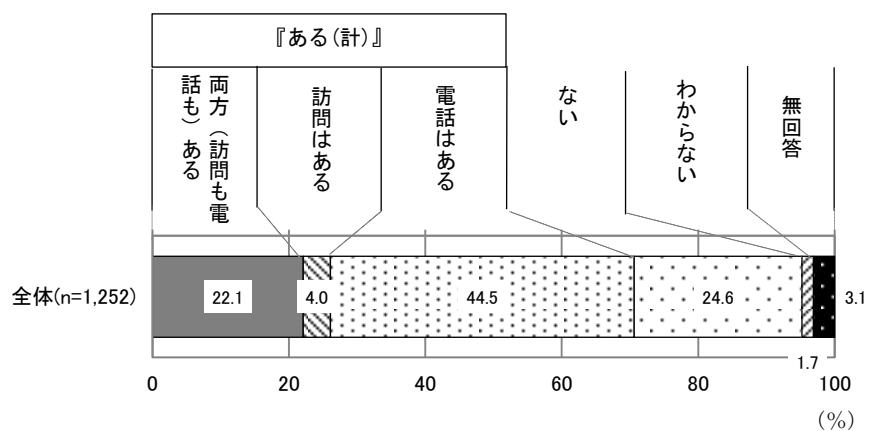
2 消費生活上のトラブルや不安について

(1) 訪問や電話での勧誘の有無

◆『ある(計)』は70.6%、「ない」は24.6%

問4 最近(ここ1~2年の間)、訪問や電話で、商品やサービスの購入・契約について勧誘されたことがありますか。(○は1つ)

図2-1 訪問や電話での勧誘の有無



訪問や電話での勧誘経験を聞いたところ、「電話はある」(44.5%) が最も多くなっている。「両方(訪問も電話も)ある」(22.1%)と、「訪問はある」(4.0%)を合わせた『ある(計)』は70.6%となっている。一方、「ない」は24.6%となっている。(図2-1)

【性別】

『ある（計）』という回答は男性（73.7%）の方が、女性（68.2%）より5.5ポイント高くなっている。（図2-2）

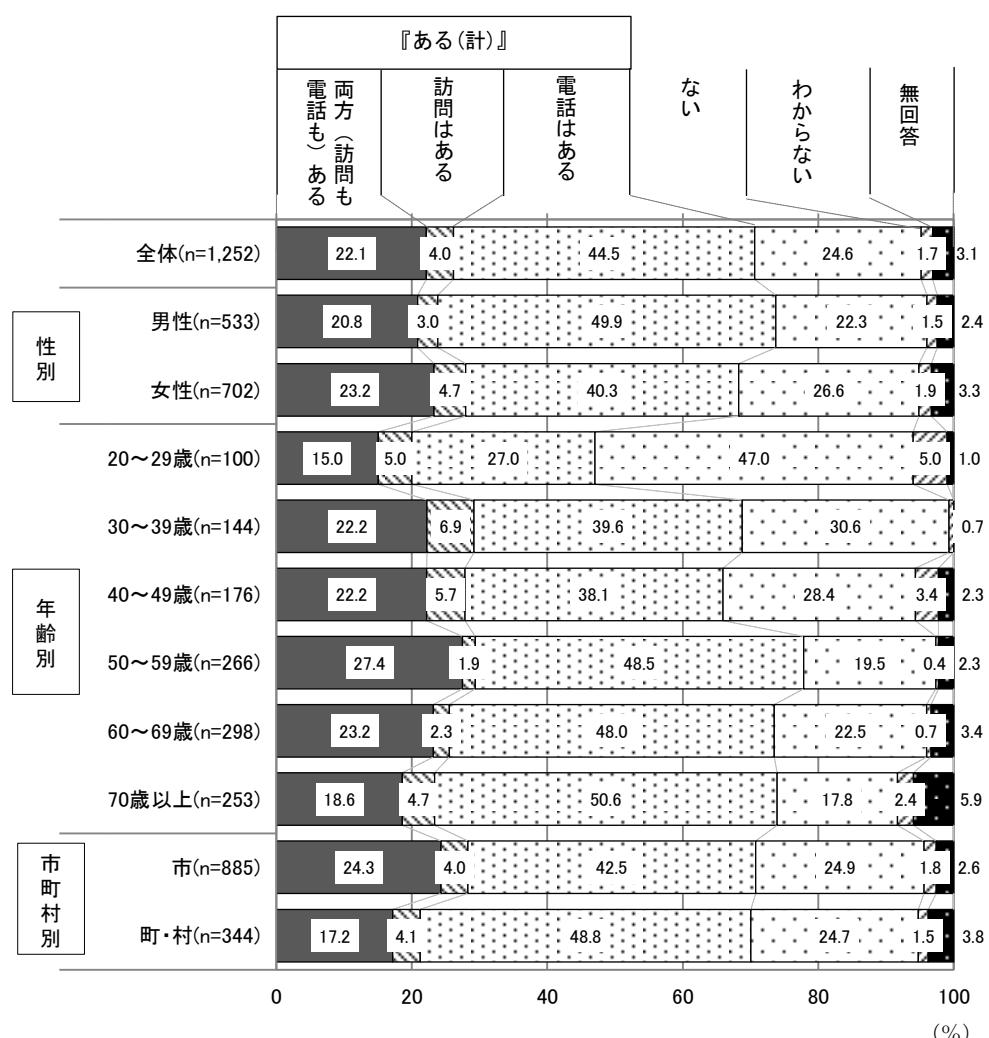
【年齢別】

『ある（計）』という回答は、50～59歳（77.8%）で最も高くなっている。一方で、「ない」という回答は、20～29歳（47.0%）が最も高く、約5割となっている。（図2-2）

【市町村別】

『ある（計）』という回答は、どちらもほぼ同じ回答割合で約7割となっている。「両方（訪問も電話も）ある」は、市（24.3%）の方が、町・村（17.2%）より7.1ポイント高くなっている。一方で、「電話はある」は、町・村（48.8%）が市（42.5%）よりも6.3ポイント高くなっている。（図2-2）

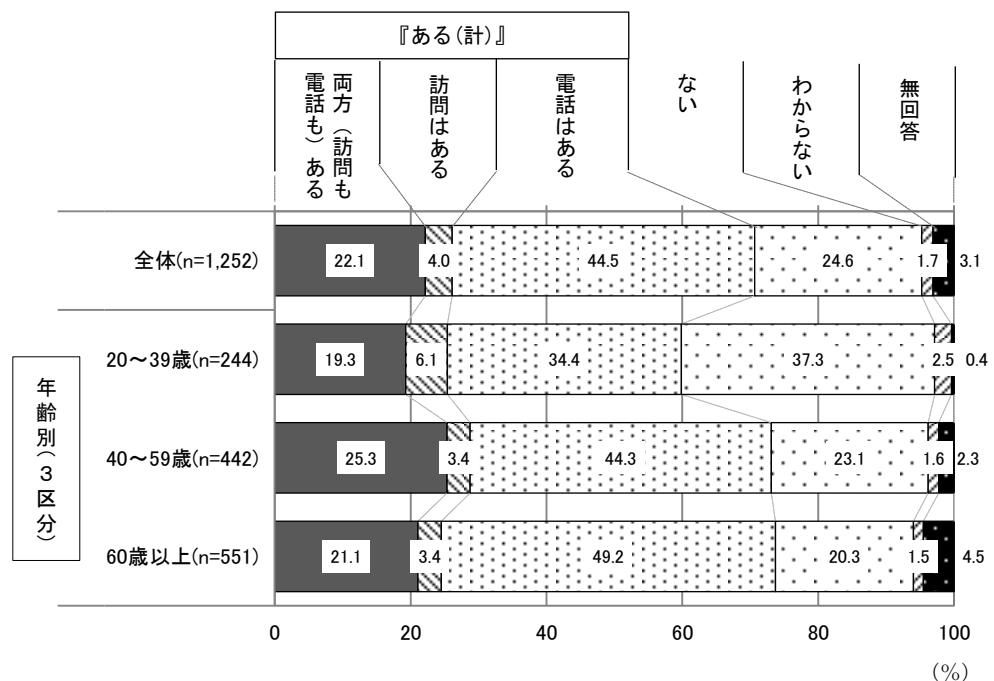
図2-2 訪問や電話での勧誘の有無 性別・年齢別・市町村別



【年齢別(3区分)】

『ある(計)』は、年齢が上がるほど回答割合も高くなっている。特に、「電話はある」の回答割合は年齢が上がるにつれ高くなる傾向となっている。(図2-3)

図2-3 訪問や電話での勧誘の有無 年齢別(3区分)



(2) 消費生活上のトラブルの有無

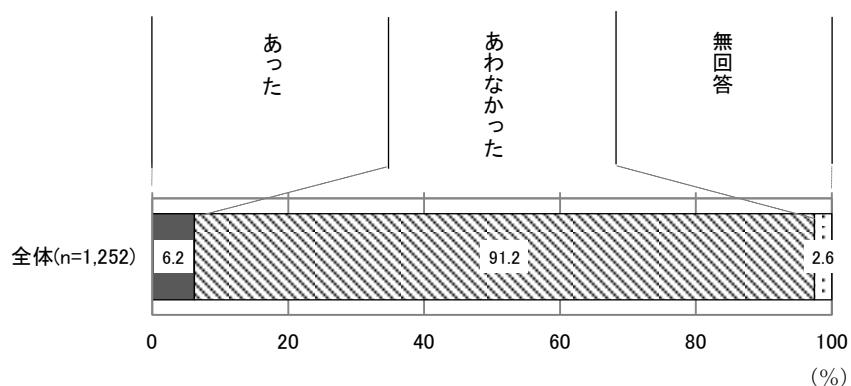
◆「あった」は 6.2%、「あわなかつた」は 91.2%

問5 最近（ここ1～2年の間）、消費生活上のトラブル（※）にあいましたか。

（○は1つ）

※商品やサービスの販売方法や安全性等によって消費者が被る身体的・経済的な不利益

図2-4 消費生活上のトラブルの有無



最近（ここ1～2年の間）の消費生活上のトラブルの経験の有無について聞いたところ、「あった」は 6.2% となっている。一方、「あわなかつた」は 91.2% となっている。

（図2-4）

【性別】

男性と女性では大きな差はみられない。(図2-5)

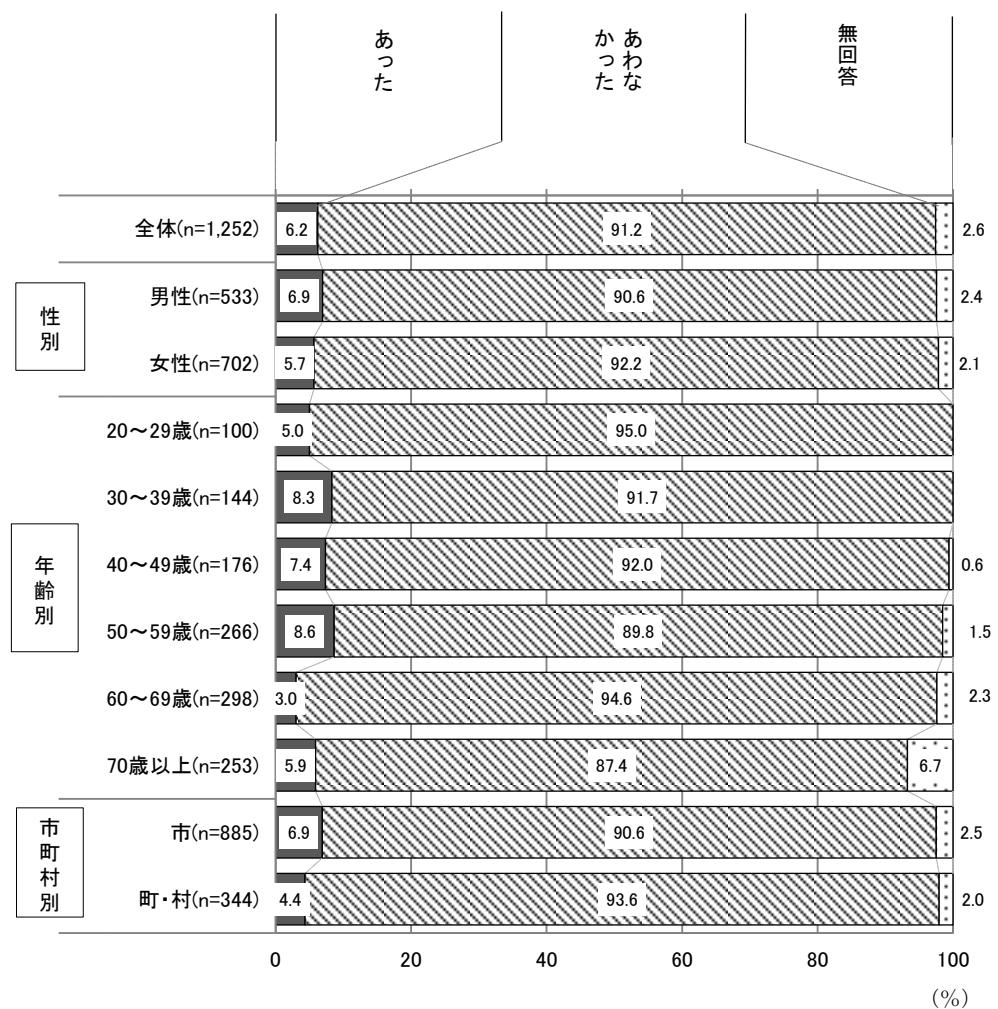
【年齢別】

「あった」は30~59歳までの年代が高くなっている。(図2-5)

【市町村別】

「あった」という回答は、市(6.9%)が、町・村(4.4%)より2.5ポイント高くなっている。(図2-5)

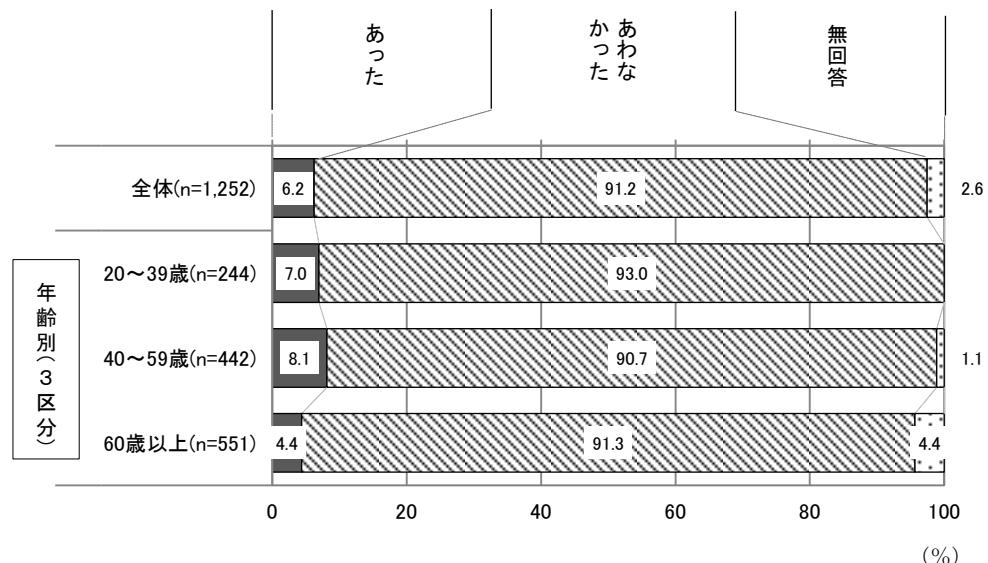
図2-5 消費生活上のトラブルの有無 性別・年齢別・市町村別



【年齢別(3区分)】

「あった」という回答は、40～59歳(8.1%)で最も高くなっている。次に、20～39歳(7.0%)、60歳以上(4.4%)の順となっている。(図2-6)

図2-6 消費生活上のトラブルの有無 年齢別(3区分)



【消費者問題に対する関心度別】

「あった」という回答は“関心がある（計）”の人（7.4%）の方が、“関心がない（計）”（1.8%）人よりも5.6ポイント高くなっている。（図2-7）

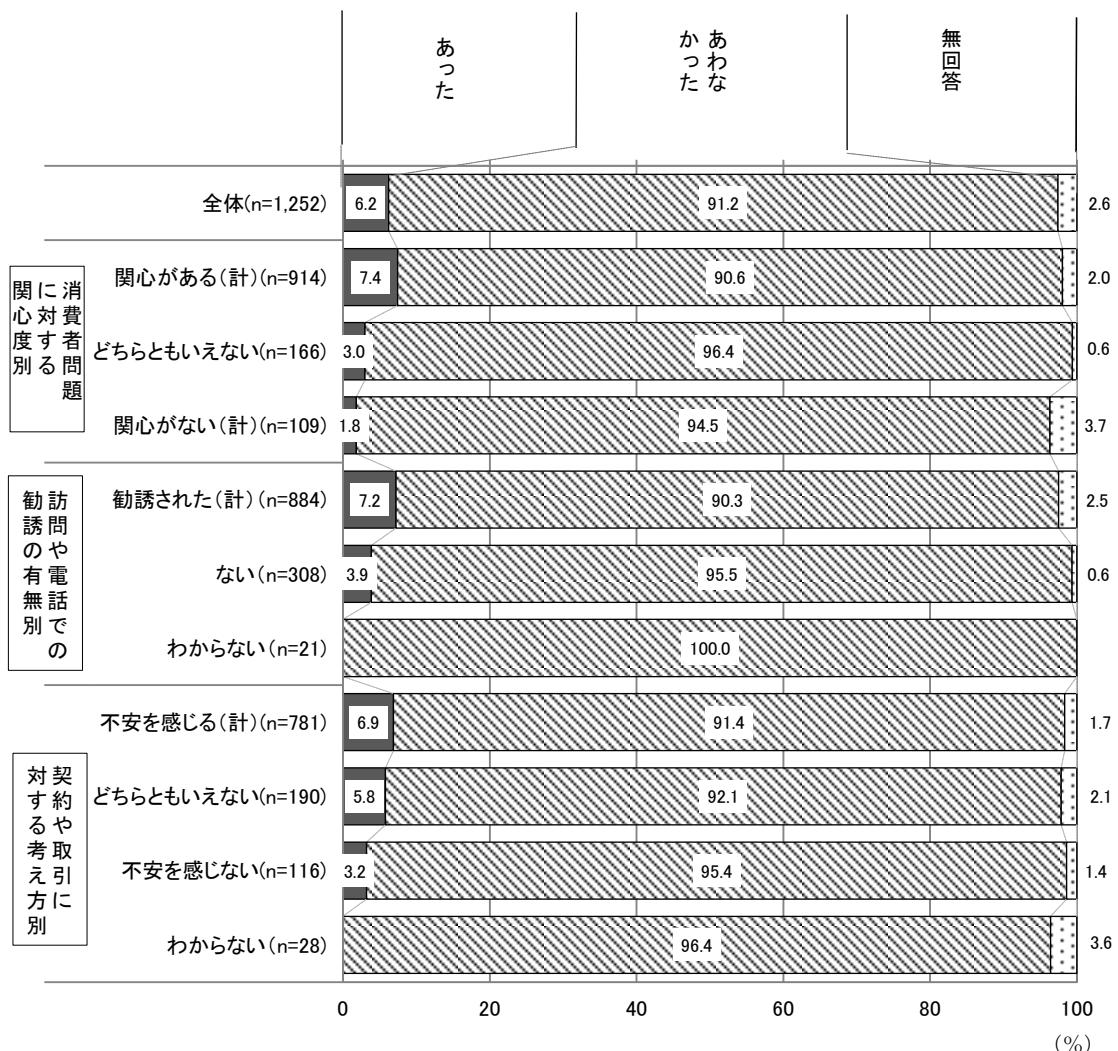
【訪問や電話での勧誘の有無別】

「あった」という回答は、“勧誘された（計）”（7.2%）人の方が“ない”（3.9%）人よりも3.3ポイント高くなっている。（図2-7）

【契約や取引に対する考え方別】

“不安を感じる（計）”（6.9%）人の方が、“不安を感じない（計）”（3.2%）人よりも3.7ポイント高くなっている。（図2-7）

図2-7 消費生活上のトラブルの有無 消費者問題に対する関心度別・
訪問や電話での勧誘の有無別・契約や取引に対する考え方別



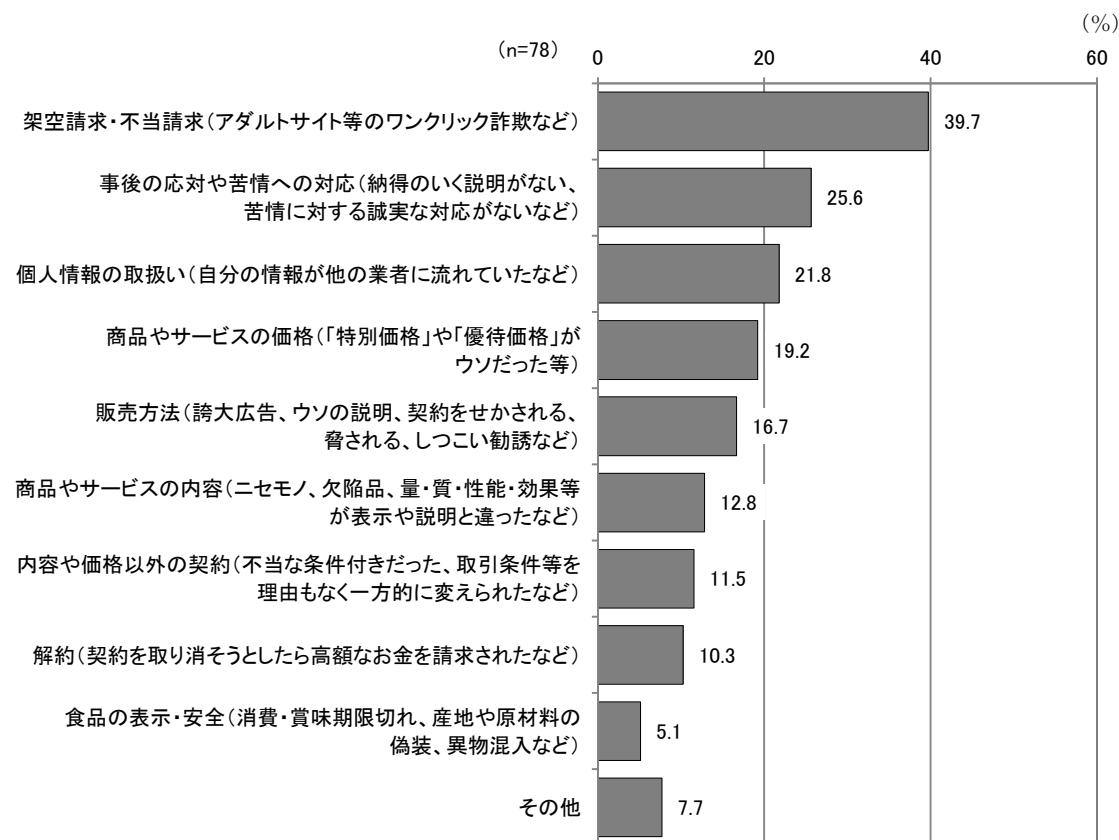
(3) 経験したトラブルの内容

◆「架空請求・不当請求（アダルトサイト等のワンクリック詐欺など）」が39.7%

（問5で「①あった」と回答した方のみ）

問6 それはどのようなことに関するトラブルでしたか。（○はいくつでも）

図2-8 経験したトラブルの内容



問5で、消費生活上のトラブルに「あった」と回答した方に、経験したトラブルの内容について聞いたところ、「架空請求・不当請求（アダルトサイト等のワンクリック詐欺など）」（39.7%）が最も多く、約4割となっている。次いで、「事後の応対や苦情への対応（納得のいく説明がない、苦情に対する誠実な対応がないなど）」（25.6%）、「個人情報の取扱い（自分の情報が他の業者に流れているなど）」（21.8%）の順で続いている。（図2-8）

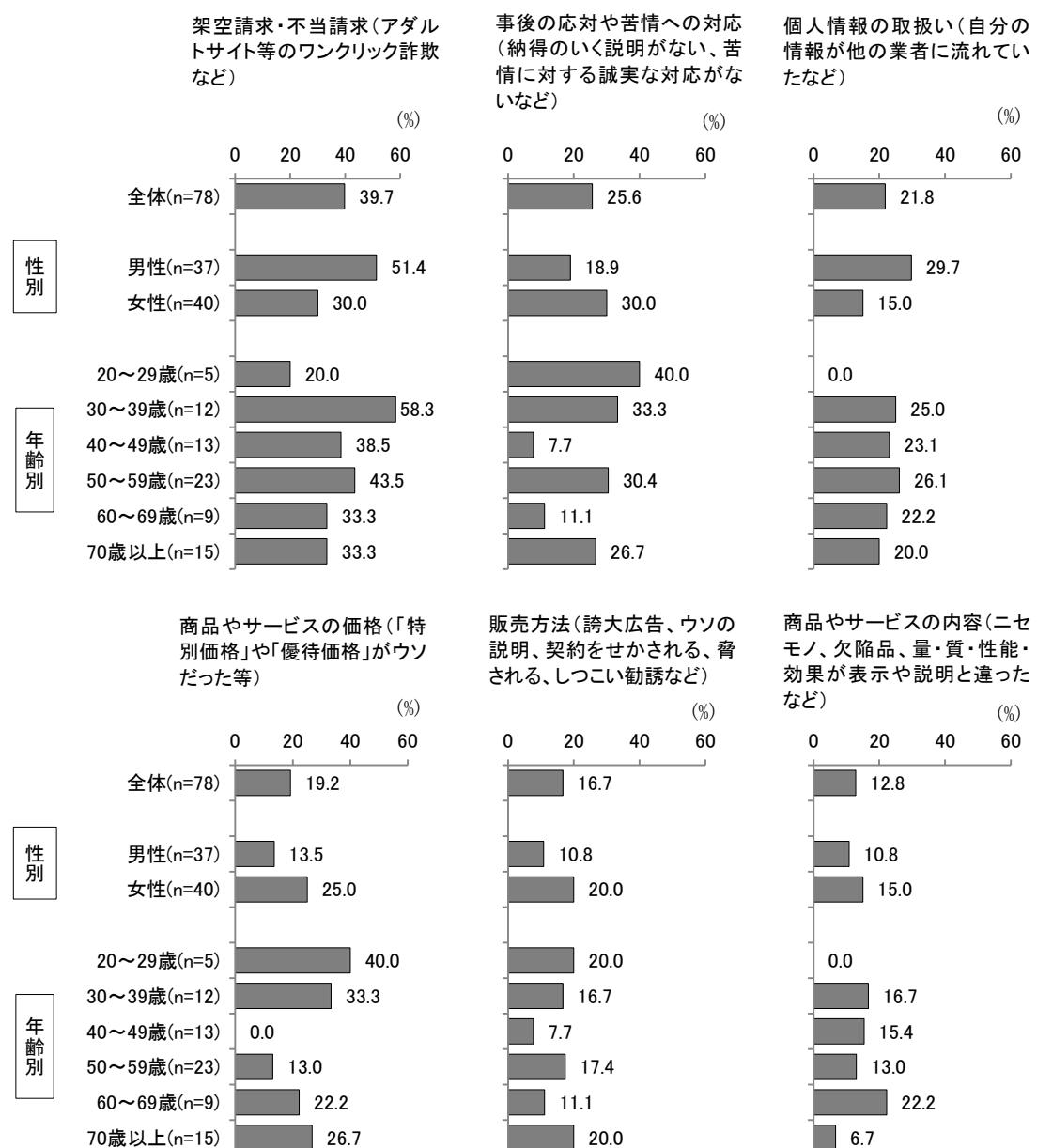
【性別】

上位 6 項目の中で、「架空請求・不当請求（アダルトサイト等のワンクリック詐欺など）」と「個人情報の取扱い（自分の情報が他の業者に流れていたなど）」の 2 項目は女性より男性の方が回答割合が高くなっている。一方、それ以外の 4 項目は、男性より女性の方が回答割合が高い。（図 2-9）

【年齢別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。（図 2-9）

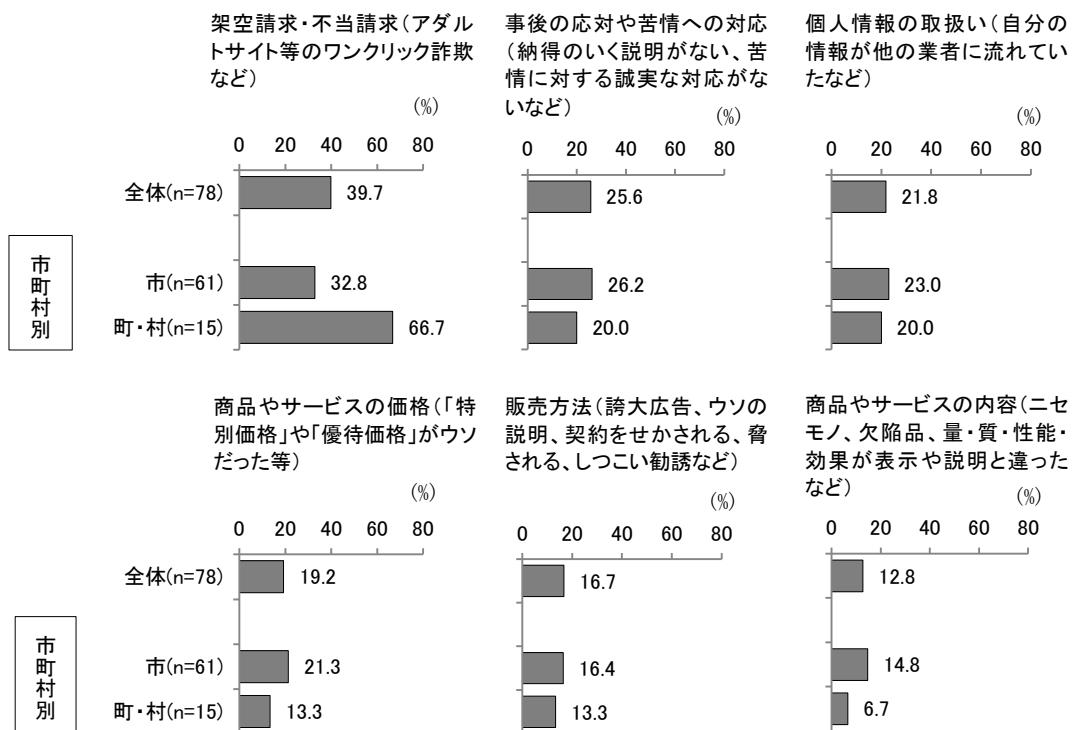
図2-9 経験したトラブルの内容(上位6項目) 性別・年齢別



【市町村別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-10)

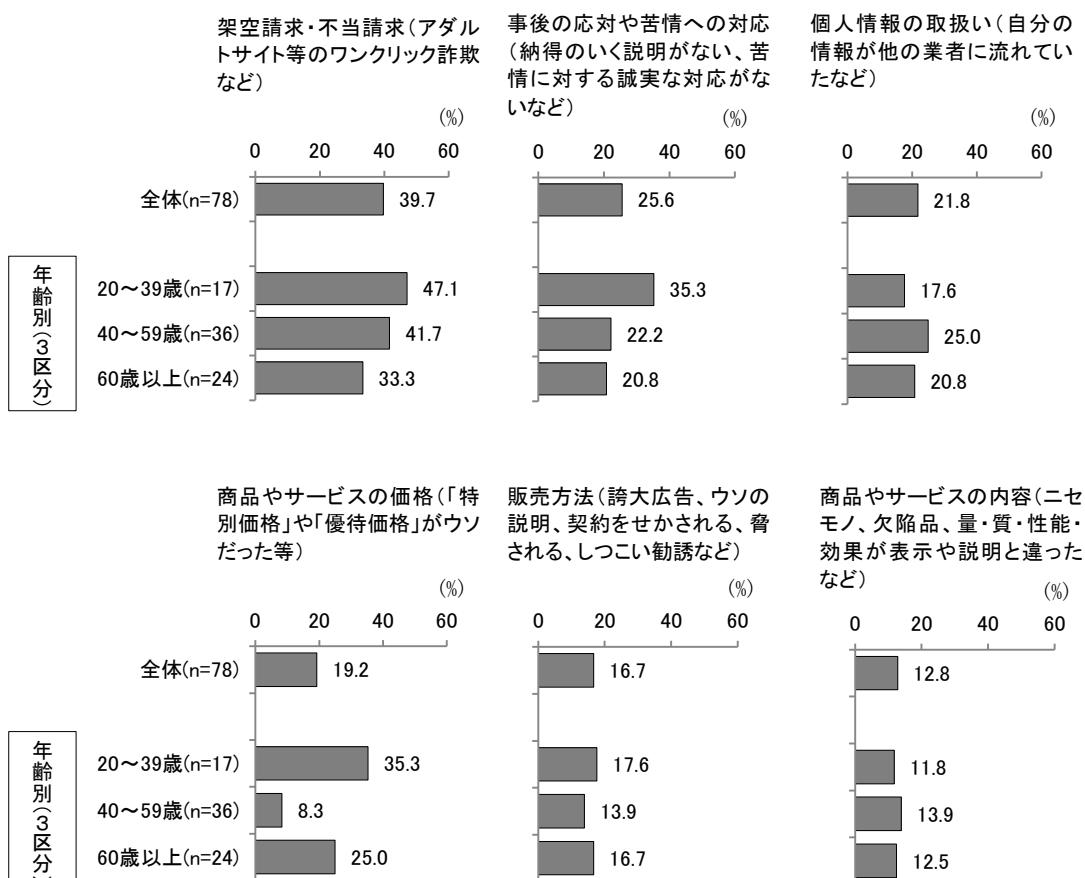
図2-10 経験したトラブルの内容(上位6項目) 市町村別



【年齢別(3区分)】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-11)

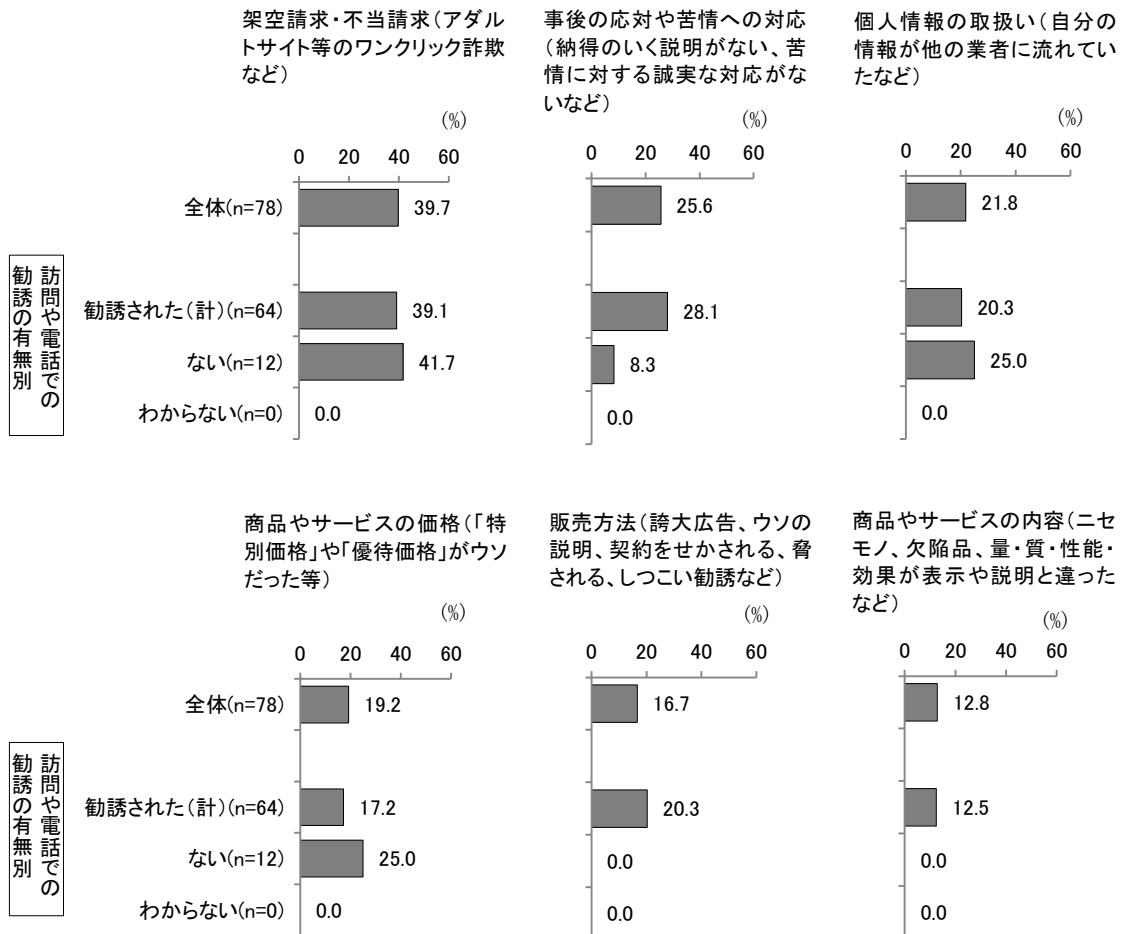
図2-11 経験したトラブルの内容(上位6項目) 年齢別(3区分)



【訪問や電話での勧誘の有無別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-12)

図2-12 経験したトラブルの内容(上位6項目) 訪問や勧誘の有無別



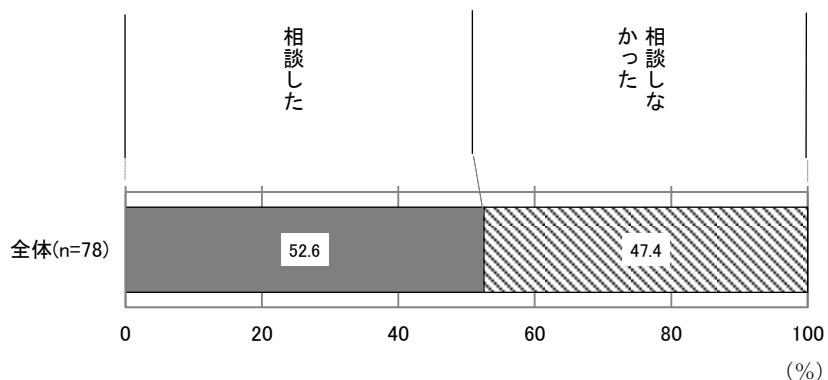
(4) トラブルにあった際の相談の有無

◆「相談した」は 52.6%、「相談しなかった」は 47.4%

(問5で「①あった」と回答した方のみ)

問7 その際はどこかへ（誰かに）相談しましたか。（○は1つ）

図2-13 トラブルにあった際の相談の有無



問5で、消費生活上のトラブルに「あった」と回答した方に、トラブルにあった際の相談の有無について聞いたところ、「相談した」は 52.6%、「相談しなかった」は 47.4%となっている。(図2-13)

【性別】

「相談した」は女性（62.5%）の方が男性（43.2%）より 19.3 ポイント高くなっている。（図 2-14）

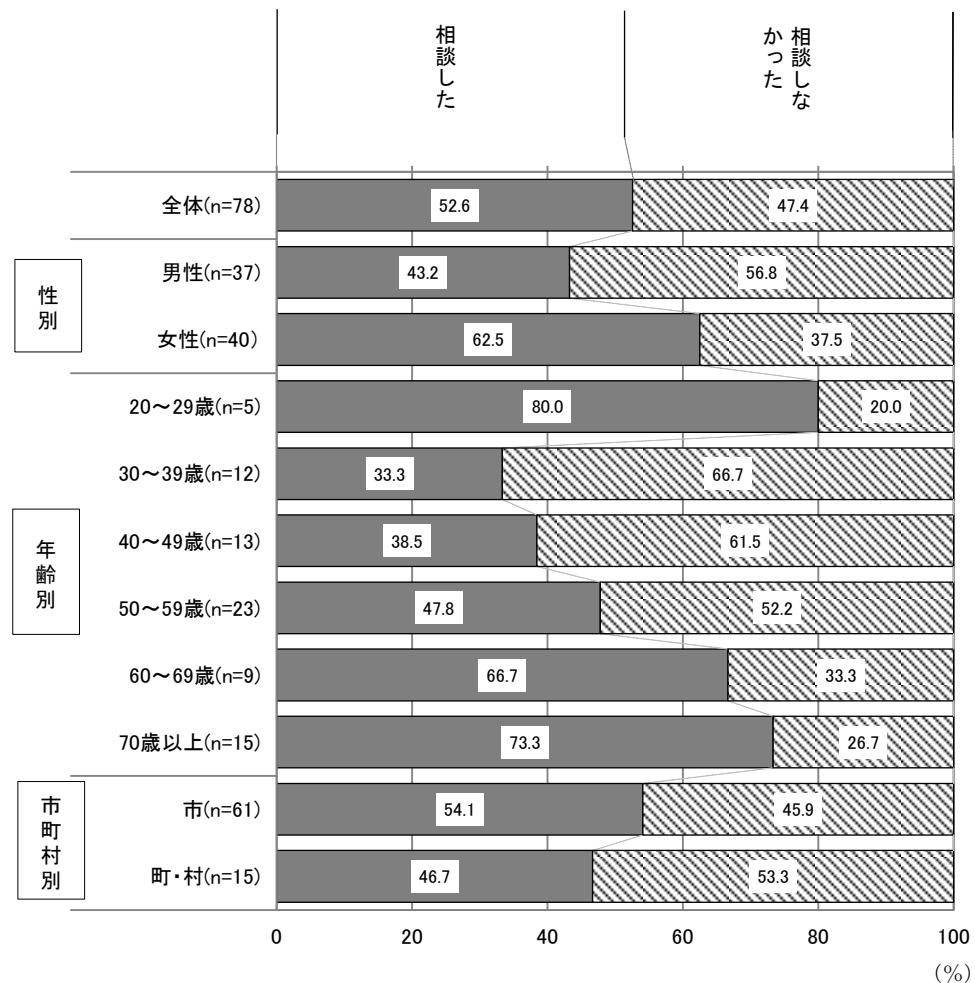
【年齢別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。（図 2-14）

【市町村別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。（図 2-14）

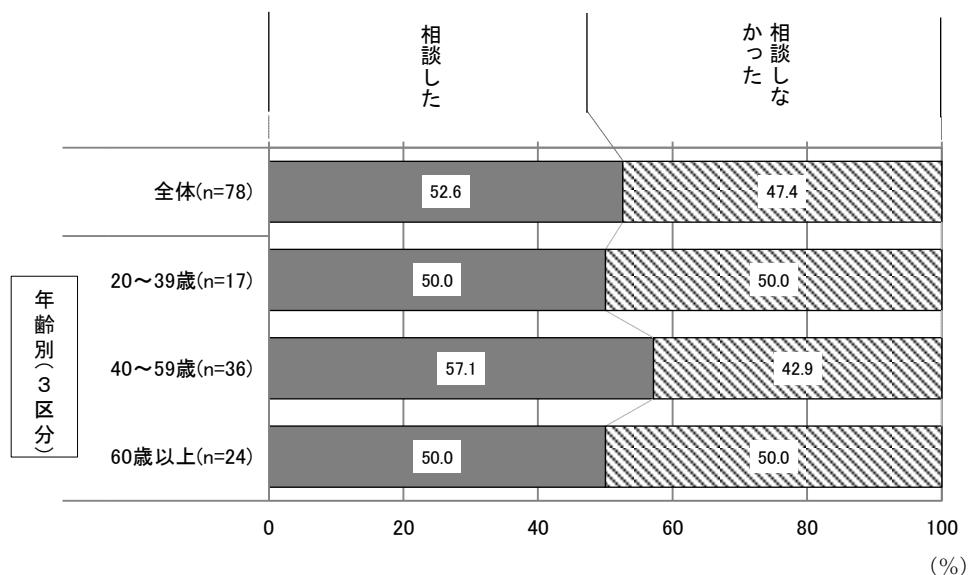
図 2-14 トラブルにあった際の相談の有無 訪問や勧誘の有無別



【年齢別(3区分)】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-15)

図2-15 トラブルにあった際の相談の有無 年齢別(3区分)



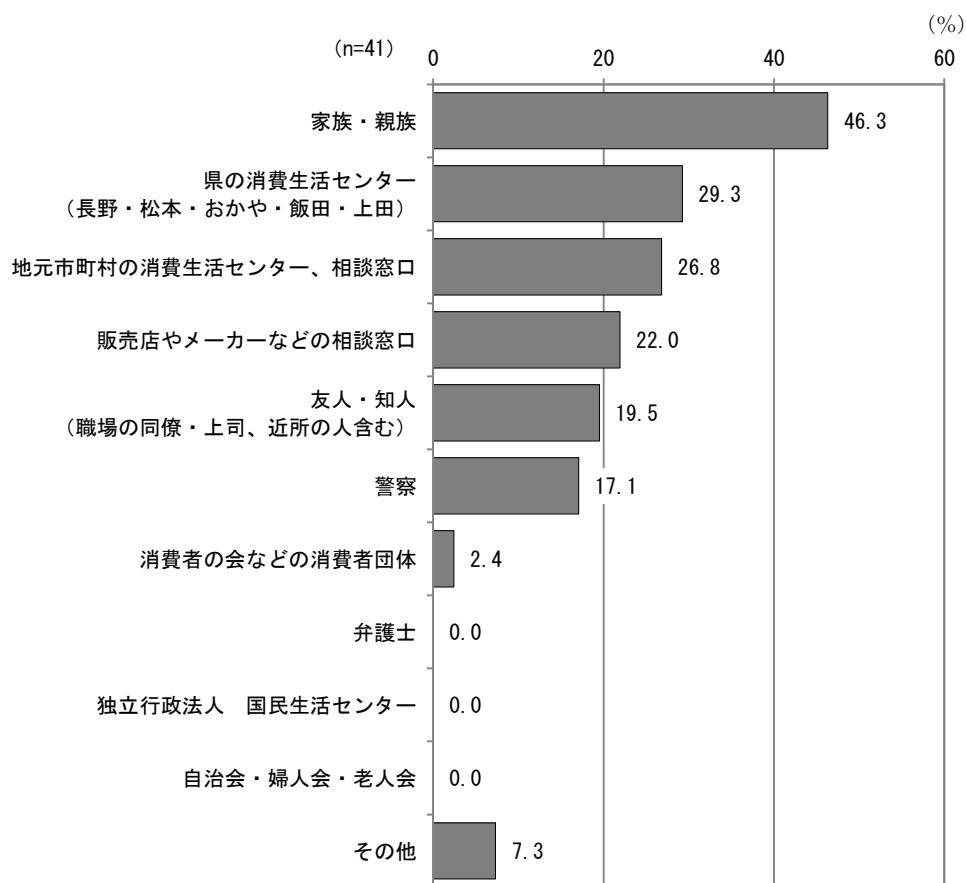
(5) トラブルにあった際の相談先

◆「家族・親族」が46.3%

(問7で「①相談した」と回答した方のみ)

問8 その相談はどこへ（誰に）しましたか。（○はいくつでも）

図2-16 トラブルにあった際の相談先



問7で、消費生活上のトラブルにあった際に「①相談した」と回答した方に、トラブルにあった際の相談先について聞いたところ、「家族・親族」(46.3%)が最も多く、約5割となっている。次に、「県の消費生活センター(長野・松本・おかや・飯田・上田)」(29.3%)、「地元市町村の消費生活センター、相談窓口」(26.8%)と続いている。(図2-16)

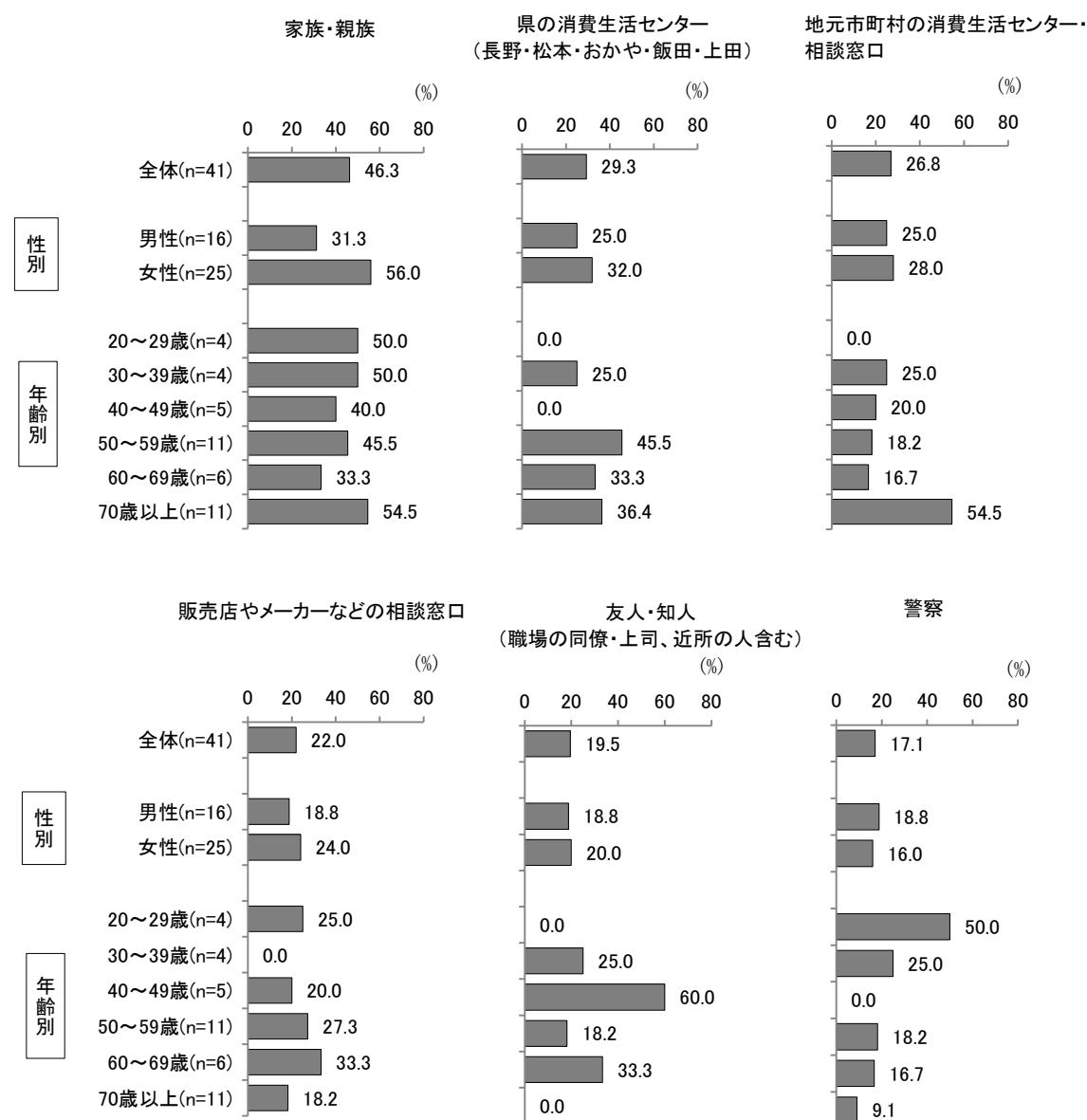
【性別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-17)

【年齢別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-17)

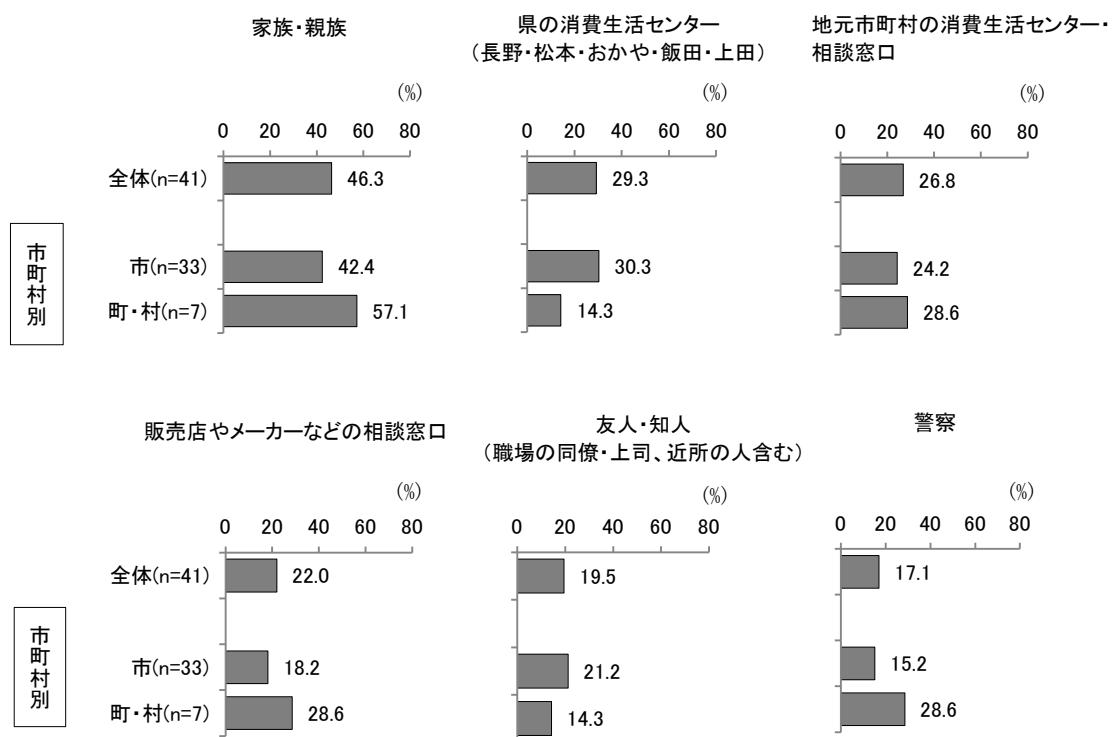
図2-17 トラブルにあった際の相談先(上位6項目) 性別・年齢別



【市町村別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-18)

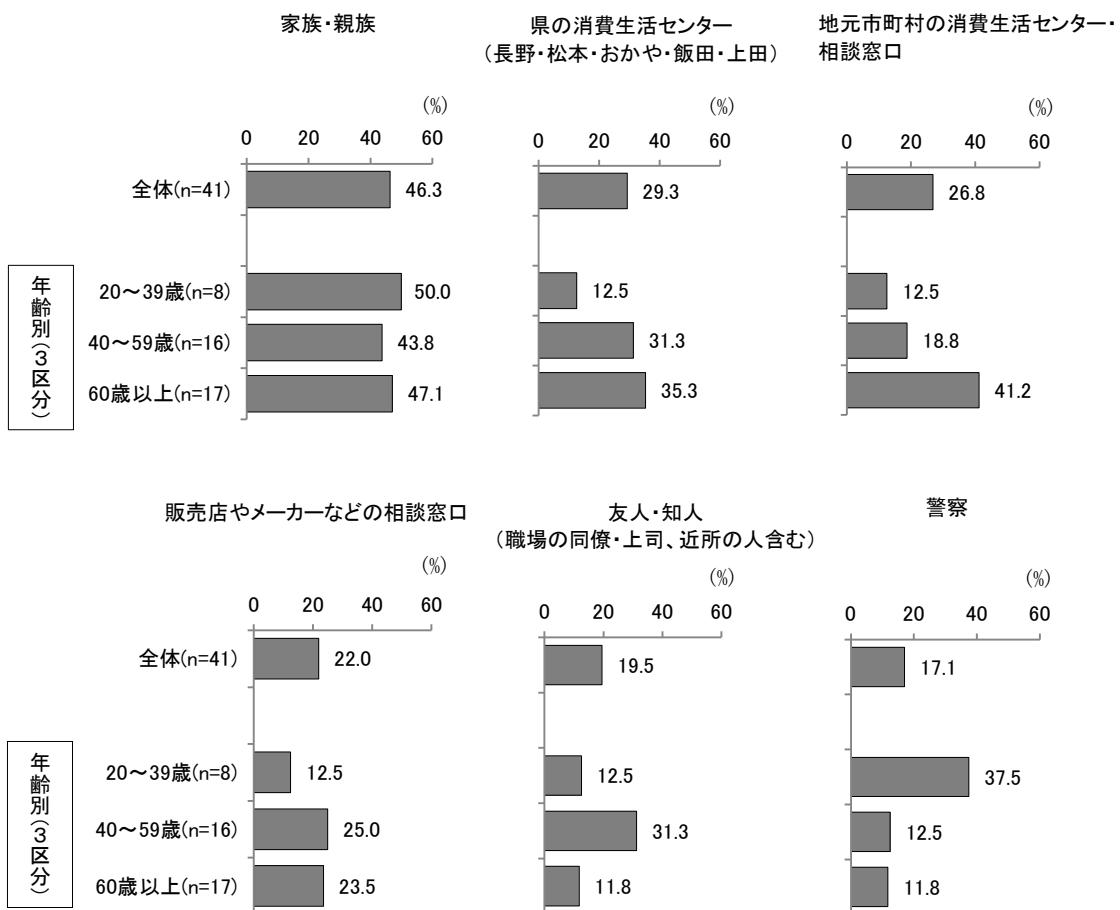
図2-18 トラブルにあった際の相談先(上位6項目) 市町村別



【年齢別(3区分)】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-19)

図2-19 トラブルにあった際の相談先(上位6項目) 年齢別(3区分)



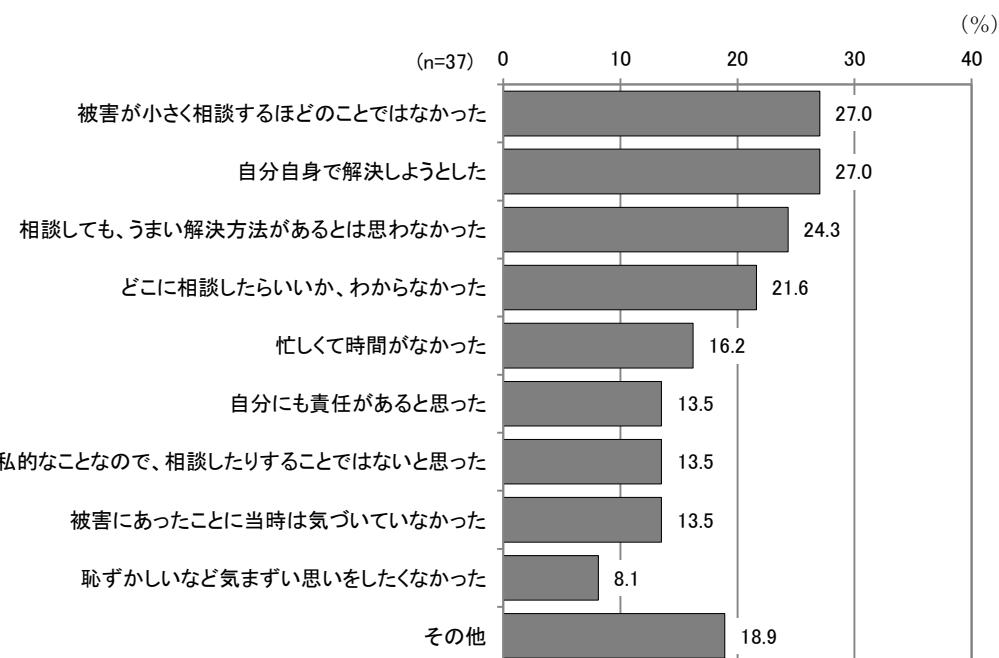
(6) 相談しなかった理由

◆「被害が小さく相談するほどのことではなかった」と「自分自身で解決しようとした」が 27.0%

(問7で「②相談しなかった」と回答した方のみ)

問9 相談をしなかったのはなぜですか。(○はいくつでも)

図2-20 相談しなかった理由



「その他」の内容の主なもの（一部要約）

- ・架空請求とわかつっていたため。
- ・支払先が問題ないと思った。
- ・被害まで至らず未然に防げた。
- ・よくあるヒューマンエラーに目くじら立てる気にはならなかった。

問7で、消費生活上のトラブルにあった際に、「相談しなかった」と回答した方に、相談をしなかった理由について聞いたところ、「被害が小さく、相談するほどのことではなかった」(27.0%) と「自分自身で解決しようとした」(27.0%) が同じ回答割合で最も多く、約3割となっている。次いで、「相談しても、うまい解決方法があるとは思わなかった」(24.3%)、「どこに相談したらいいか、わからなかった」(21.6%) の順で続いている。

(図2-20)

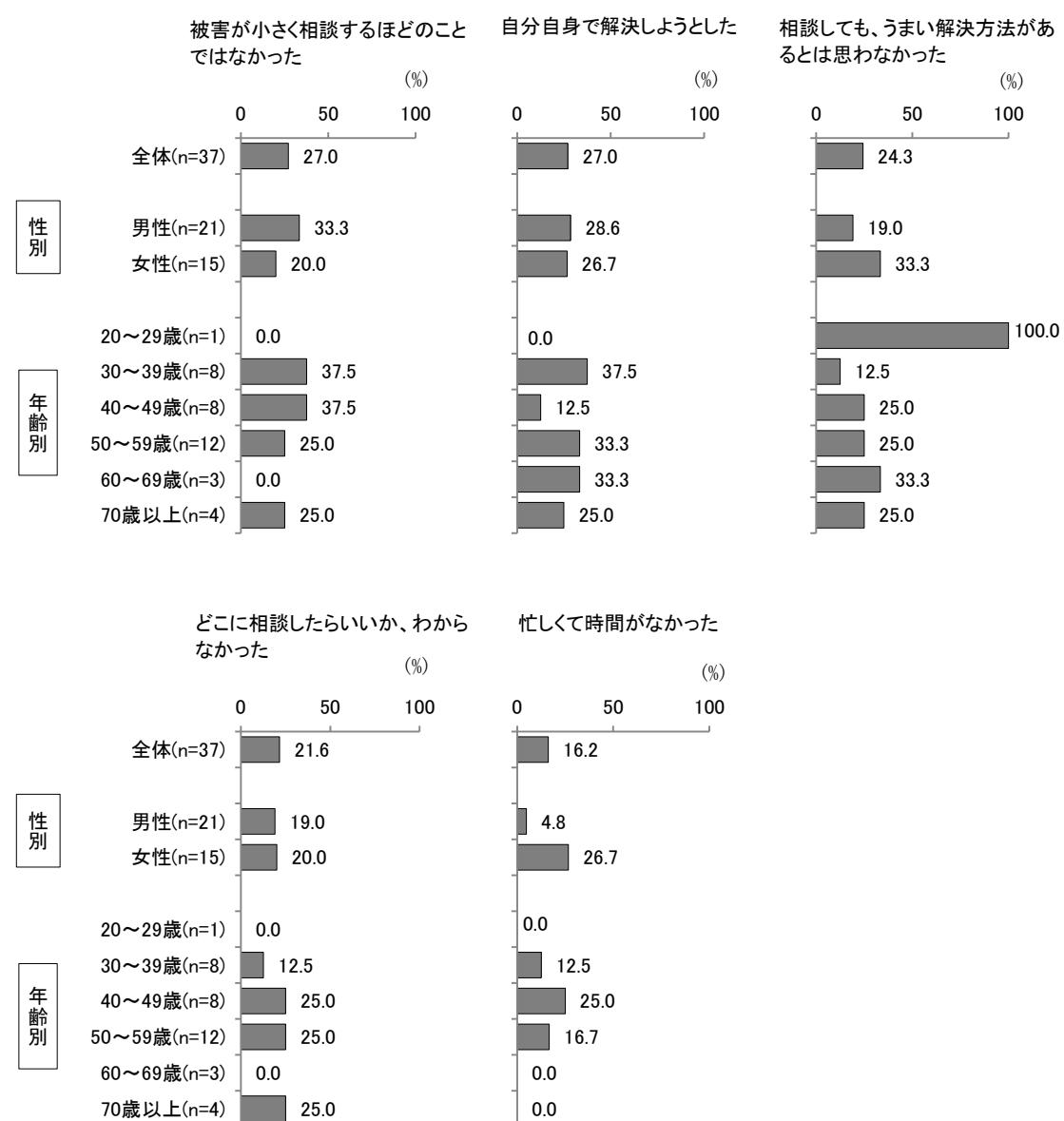
【性別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-21)

【年齢別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-21)

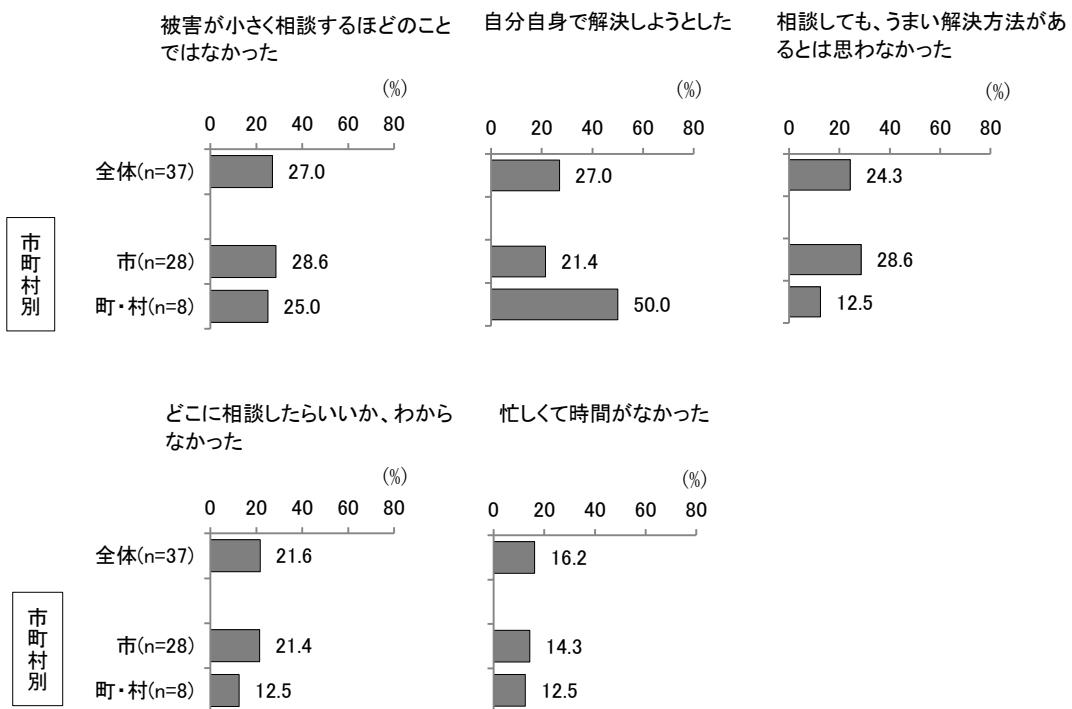
図2-21 相談しなかった理由(上位5項目) 性別・年齢別



【市町村別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-22)

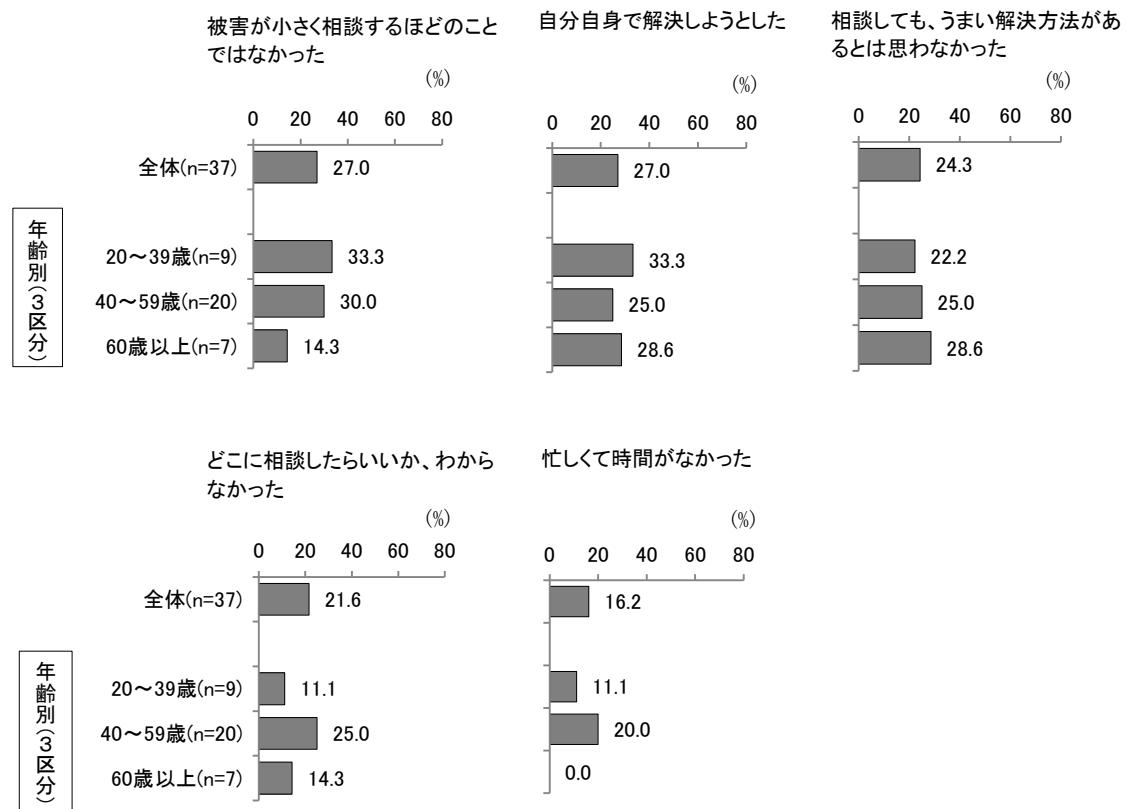
図2-22 相談しなかった理由(上位5項目) 市町村別



【年齢別(3区分)】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-23)

図2-23 相談しなかった理由(上位5項目) 年齢別(3区分)

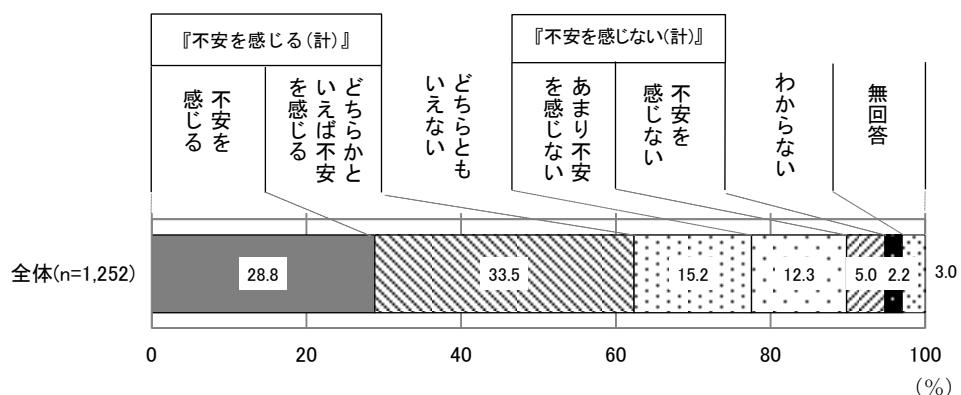


(7) 契約や取引に対する考え方

◆『不安を感じる(計)』は62.3%、『不安を感じない(計)』は17.3%

問10 商品を購入したり、サービスを利用したりするための契約や取引で、不利益を被るかもしれない(何らかの被害にあうかもしれない)という不安を感じますか。(○は1つ)

図2-24 契約や取引に対する考え方



契約や取引で不安は感じるかについて聞いたところ、「どちらかといえども不安を感じる」(33.5%) が最も多くなっている。「不安を感じる」(28.8%) と「どちらかといえども不安を感じる」を合わせた『不安を感じる(計)』は62.3%となっている。一方、「あまり不安を感じない」(12.3%) と「不安を感じない」(5.0%) を合わせた『不安を感じない(計)』は17.3%となっている。(図2-24)

【性別】

『不安を感じる（計）』は女性（64.2%）の方が男性（60.2%）よりも4.0ポイント高くなっている。（図2-25）

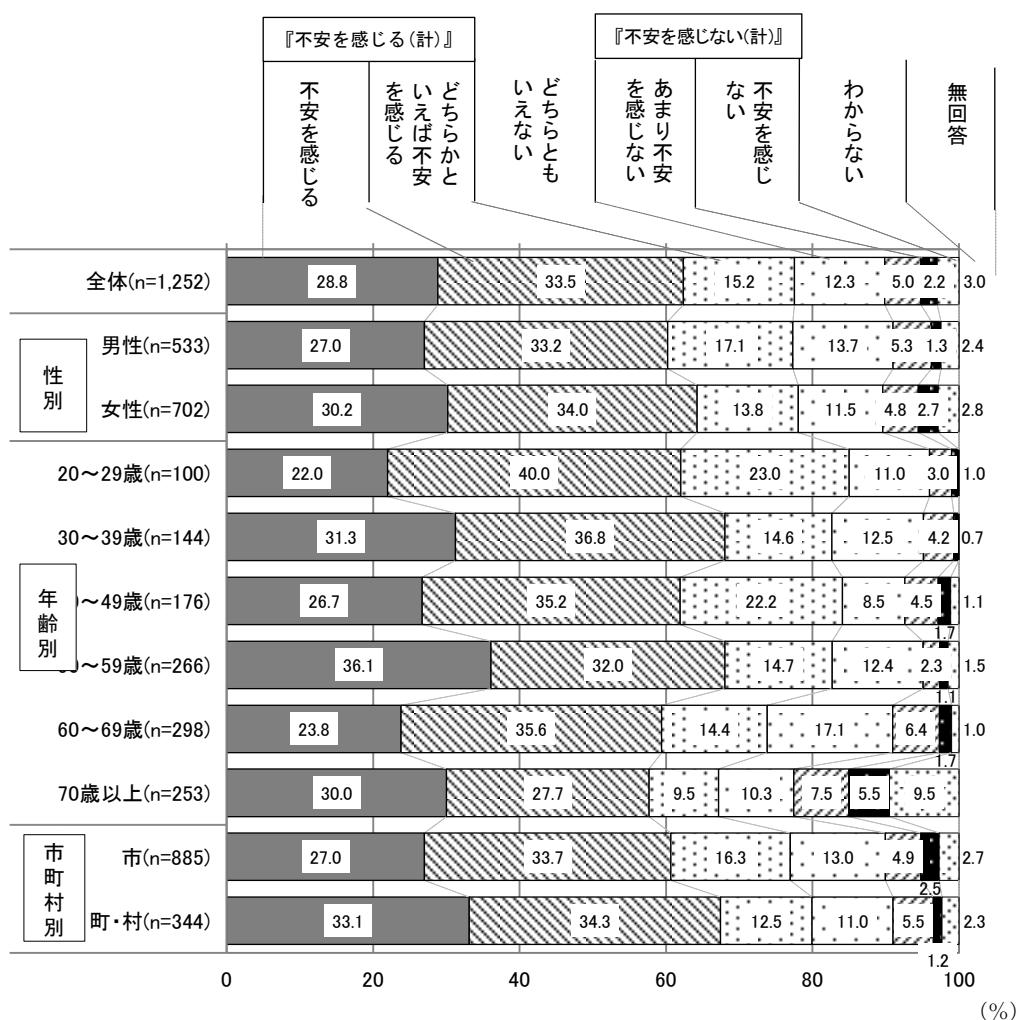
【年齢別】

『不安を感じる（計）』は、30～39歳（68.1%）と50～59歳（68.1%）で最も高く、約7割となっている。（図2-25）

【市町村別】

『不安を感じる（計）』は、町・村（67.4%）が市（60.7%）より6.7ポイント高くなっている。（図2-25）

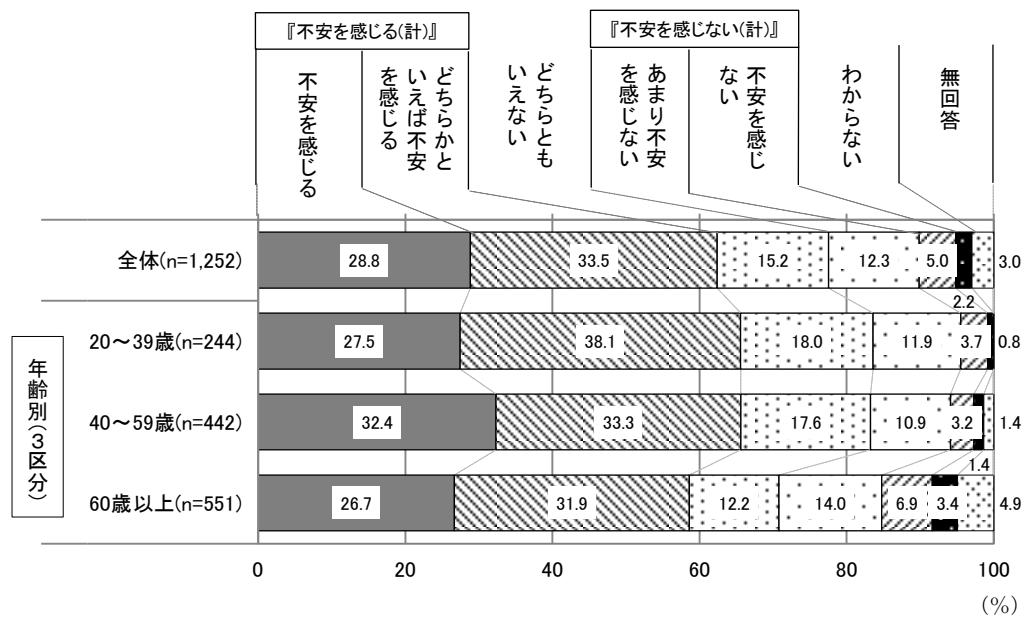
図2-25 契約や取引に対する考え方 性別・年齢別・市町村別



【年齢別(3区分)】

『不安を感じる(計)』は、40~59歳(65.7%)で最も高く、20~39歳(65.6%)もほぼ同じ回答割合となる。60歳以上(58.6%)のみが5割台となっている。(図2-26)

図2-26 契約や取引に対する考え方 年齢別(3区分)



【消費者問題に対する関心度別】

『不安を感じる（計）』は、消費者問題に“関心がある（計）”（66.9%）の方が、“関心がない（計）”（39.5%）人よりも27.4ポイント高くなっている。（図2-27）

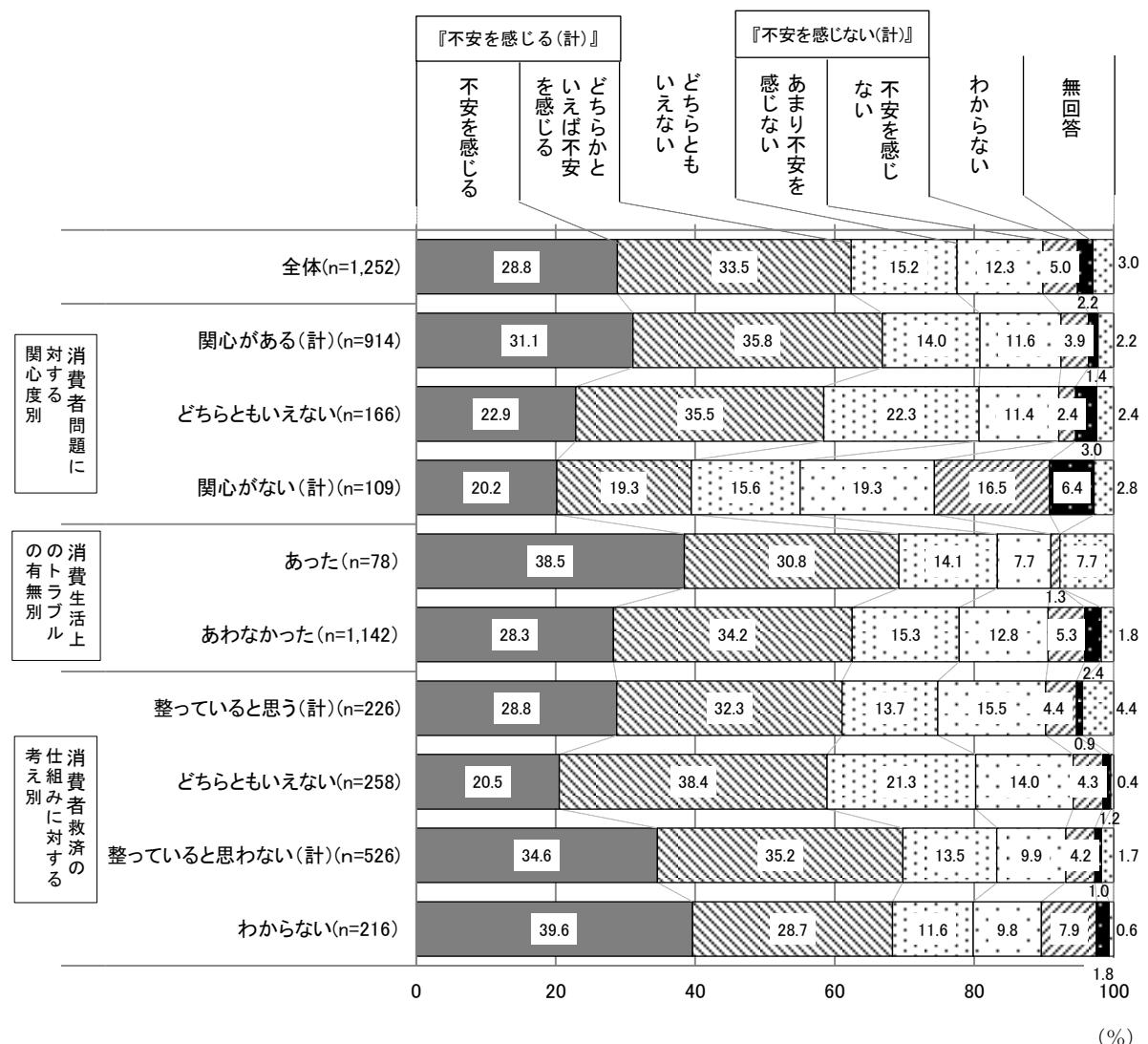
【消費生活上のトラブルの有無別】

『不安を感じる（計）』は、消費生活上のトラブルが“あった”（69.3%）の方が、“あわなかつた”（62.5%）人よりも6.8ポイント高くなっている。（図2-27）

【消費者救済の仕組みに対する考え方別】

『不安を感じる（計）』は、消費者救済の仕組みが“整っていると思わない（計）”（69.8%）の方が、“整っていると思う（計）”（61.1%）よりも8.7ポイント高くなっている。（図2-27）

図2-27 契約や取引に対する考え方 消費者問題に対する関心度別・消費生活上のトラブルの有無別 消費者救済の仕組みに対する考え方別



(8) 情報技術の進展による新たなトラブルへの意識

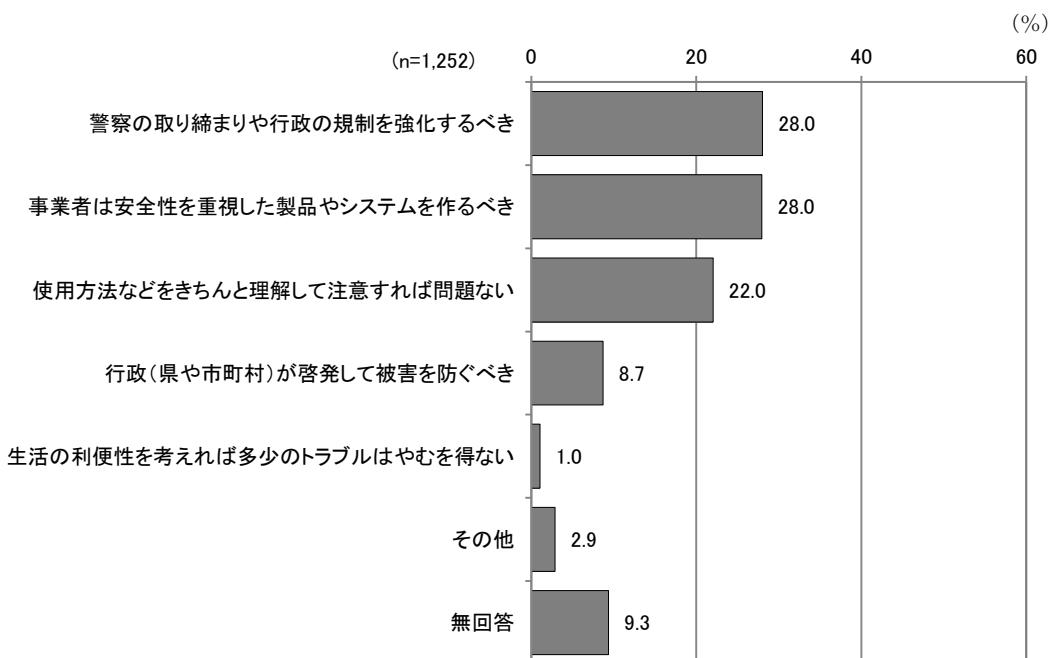
- ◆ 「警察の取り締まりや行政の規制を強化すべき」と「事業者は安全性を重視した製品やシステムを作るべき」がともに 28.0%

問11 携帯電話やインターネットの普及など情報技術の進展は、ワンクリック詐欺(※)

など、新たな消費者トラブルを生んでいることをどのように思いますか。(○は1つ)

※ホームページなどをクリックしただけで架空の利用料の請求をしてくる詐欺

図2-28 情報技術の進展による新たなトラブルへの意識



情報技術の進展による、新たなトラブルについては、「警察の取り締まりや行政の規制を強化すべき」(28.0%)と「事業所は安全性を重視した製品やシステムを作るべき」(28.0%)が同じ回答割合で最も多い回答となっている。次いで、「使用方法などをきちんと理解して注意すれば問題ない」(22.0%)と続いている。(図2-28)

【性別】

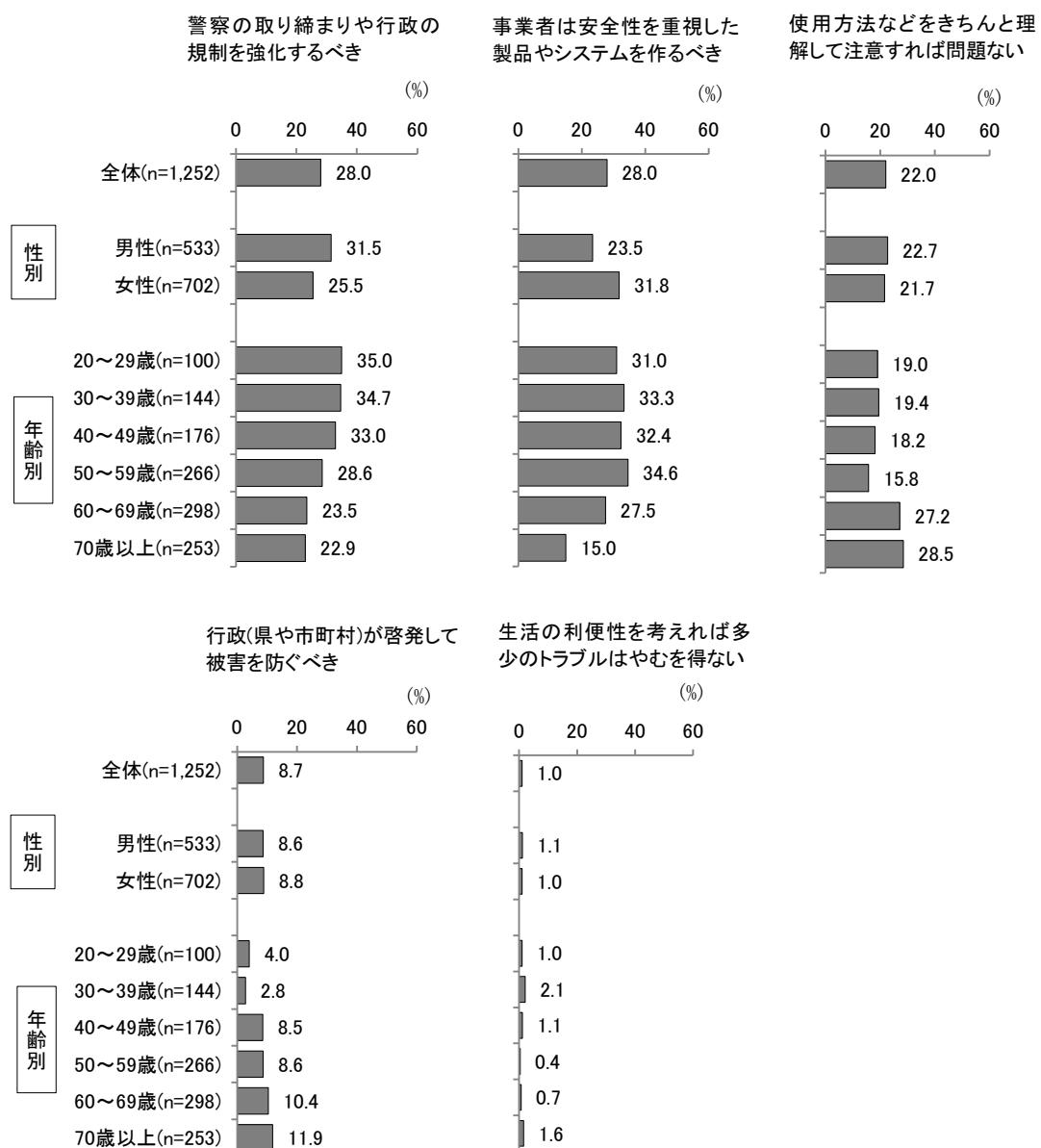
「警察の取り締まりや行政の規制を強化すべき」は男性 (31.5%) の方が女性 (25.5%) より 6.0 ポイント高くなっている。一方、「事業者は安全性を重視した製品やシステムを作るべき」は、女性 (31.8%) が男性 (23.5%) より 8.3 ポイント高くなっている。

(図 2-29)

【年齢別】

「警察の取り締まりや行政の規制を強化すべき」は 20~29 歳 (35.0%) が最も高く、年齢が上がるにつれ回答割合は低くなっている。(図 2-29)

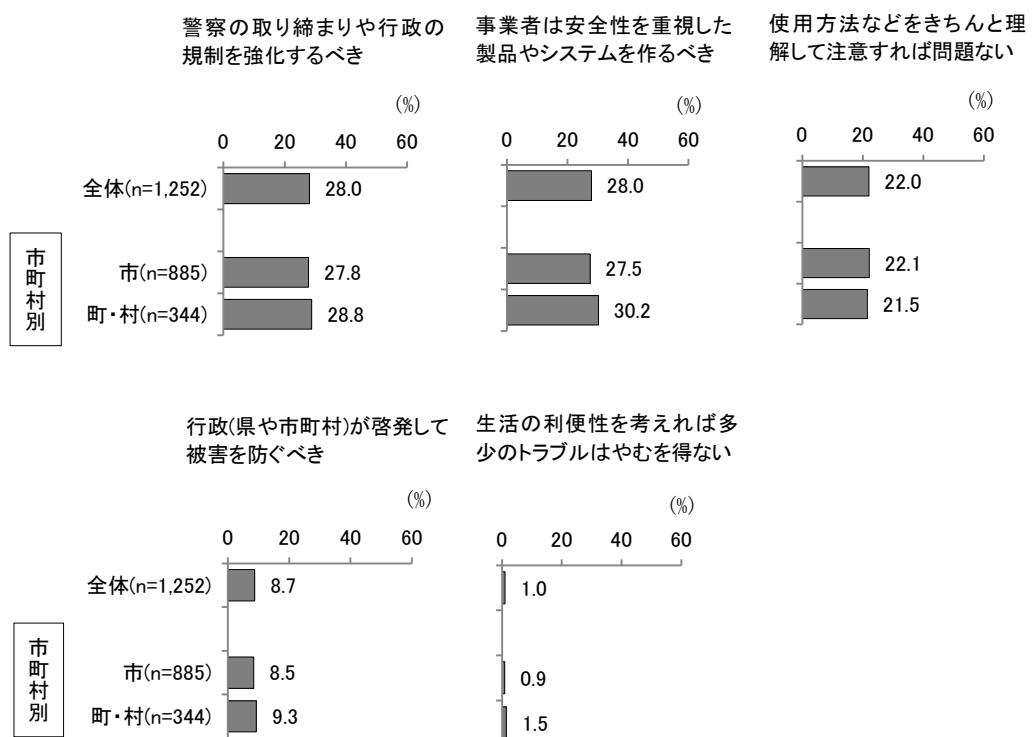
図2-29 情報技術の進展による新たなトラブルへの意識(上位5項目) 性別・年齢別



【市町村別】

5項目のうち、「使用方法などをきちんと理解して注意すれば問題ない」以外の4項目で、市より町・村の回答割合がやや高くなっている。(図2-30)

図2-30 情報技術の進展による新たなトラブルへの意識(上位5項目) 市町村別

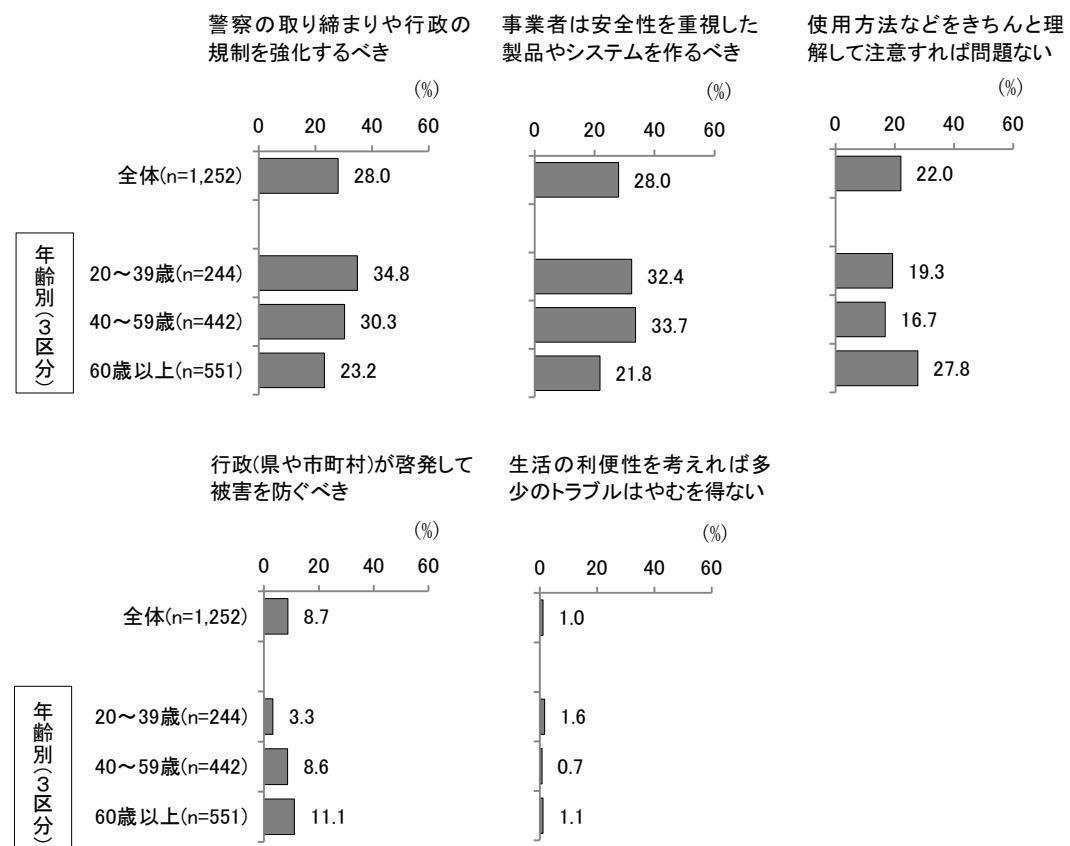


【年齢別(3区分)】

「警察の取り締まりや行政の規制を強化するべき」は年齢が高くなるにつれ、回答割合は低下している。「事業者は安全性を重視した製品やシステムを作るべき」は、59歳以下の年代では3割台となっているが、60歳以上では約2割(21.8%)となっている。

(図2-31)

図2-31 情報技術の進展による新たなトラブルへの意識(上位5項目) 年齢別(3区分)

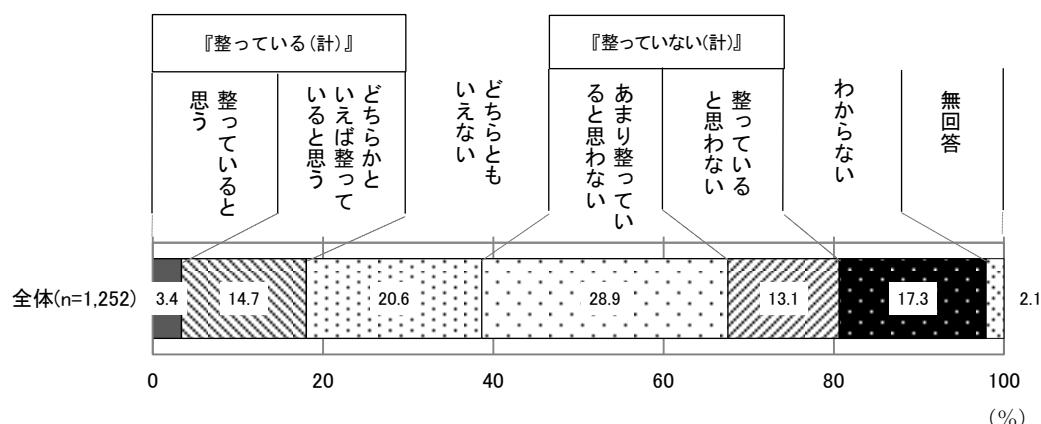


(9) 消費者救済の仕組みに対する考え方

◆『整っている（計）』は18.1%、『整っていない（計）』は42.0%

問12 商品やサービスで消費者がトラブルにあった場合、消費者を救済する仕組みが整っていると思いますか。（○は1つ）

図2-32 消費者救済の仕組みに対する考え方



トラブルにあった際に、消費者を救済する仕組みが整っていると思うかについて聞いたところ、「整っていると思う」(3.4%)と「どちらかといえども整っていると思う」(14.7%)を合わせた『整っている（計）』は18.1%となっている。一方、「あまり整っているとは思わない」(28.9%)と「整っているとは思わない」(13.1%)を合わせた『整っていない（計）』は42.0%となっている。（図2-32）

【性別】

『整っている（計）』は、男性（19.7%）と女性（17.0%）で大きな差はみられない。一方で、『整っていない（計）』は、男性（47.1%）の方が、女性（38.4%）より8.7ポイント高くなっている。（図2-33）

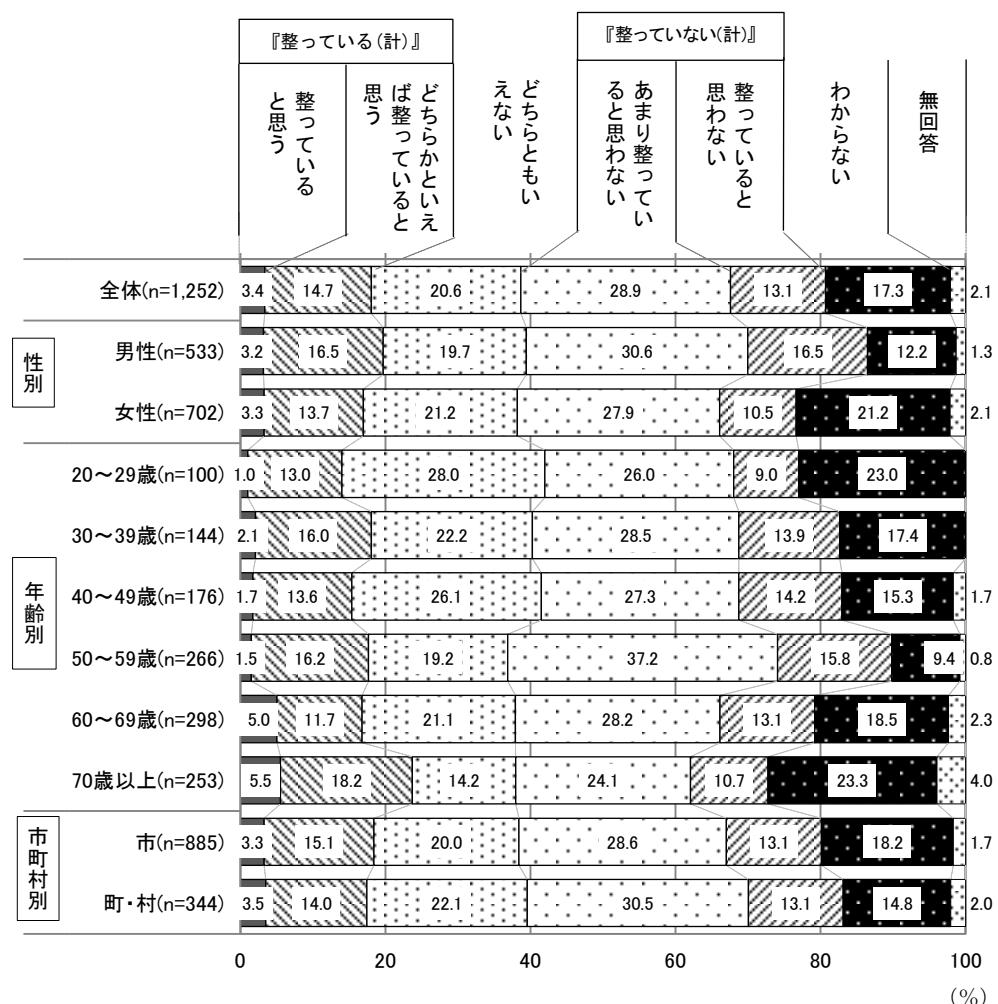
【年齢別】

『整っている（計）』は、70歳以上（23.7%）で最も高くなっている。一方、『整っていない（計）』は50～59歳（53.0%）で最も高くなっている。（図2-33）

【市町村別】

大きな差はみられないものの、『整っていない（計）』は、市（41.7%）よりも町・村（43.6%）の方が1.9ポイント高くなっている。（図2-33）

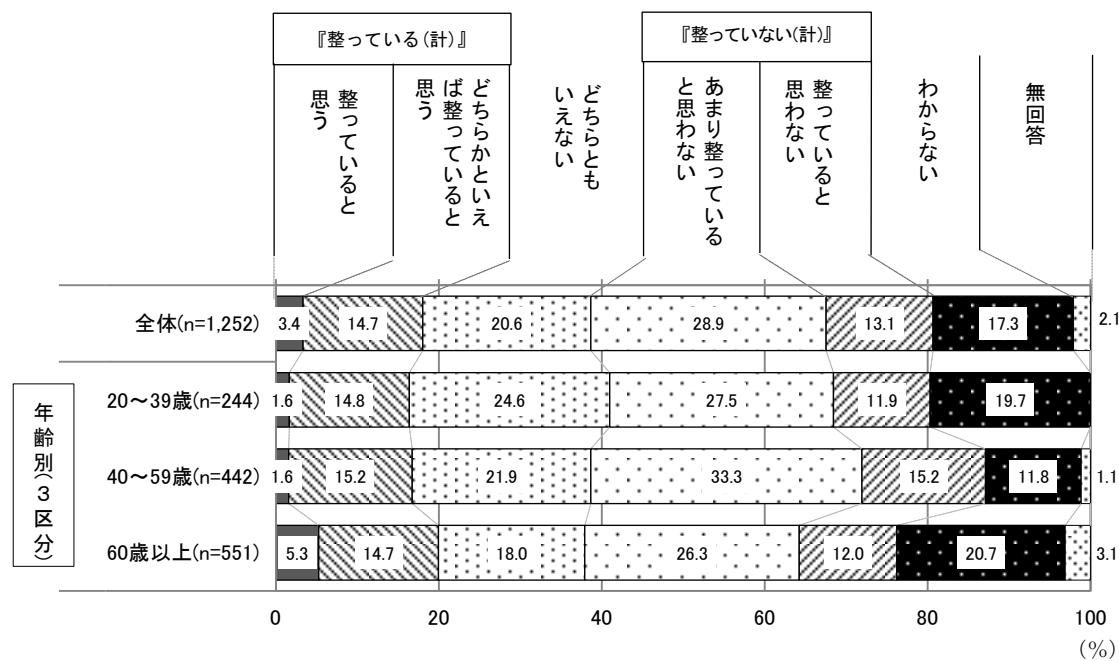
図2-33 消費者救済の仕組みに対する考え方 性別・年齢別・市町村別



【年齢別(3区分)】

『整っている(計)』は、60歳以上(20.0%)で最も高くなっている。「20~39歳」、「40~59歳」はほぼ同じ割合となる。一方、『整っていない(計)』は、40~59歳(48.5%)で最も高くなっている。(図2-34)

図2-34 消費者救済の仕組みに対する考え方 年齢別(3区分)

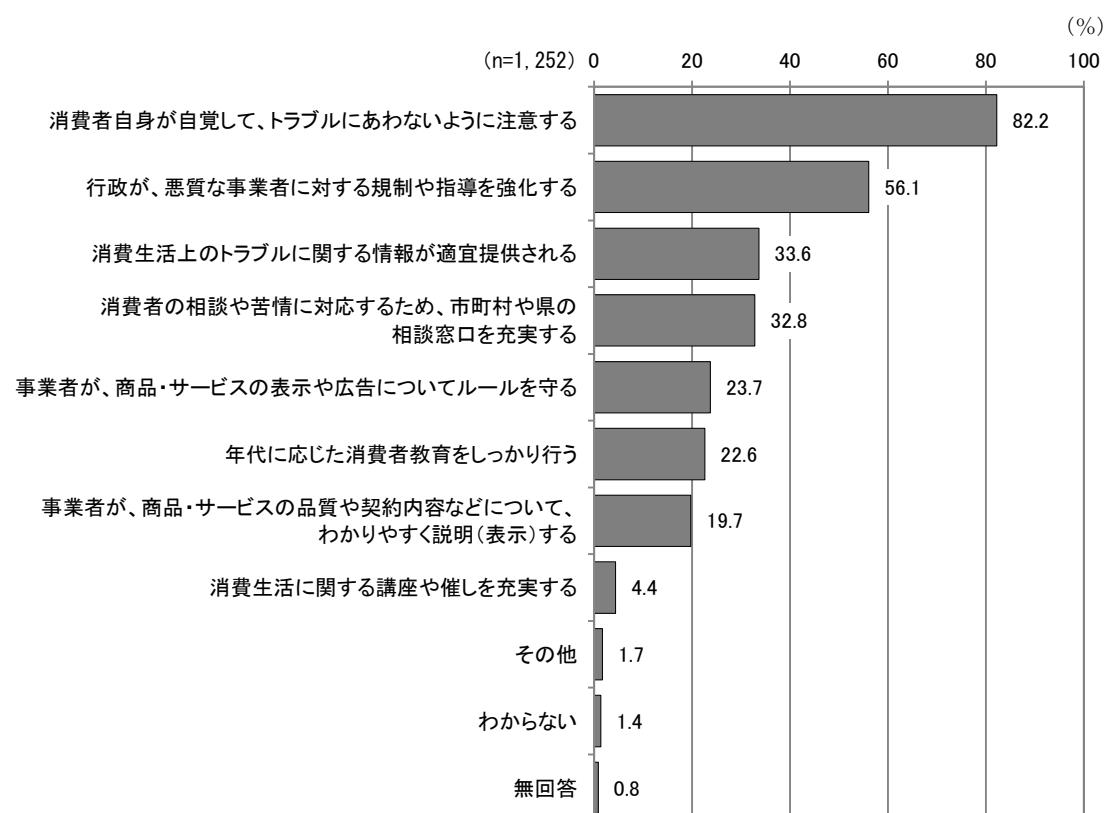


(10) トラブルにあわないために重要なこと

◆「消費者自身が自覚して、トラブルにあわないよう注意する」が82.2%

問13 消費者がトラブルに会わないためには、何が重要なだと思いますか。(○は3つまで)

図2-35 トラブルにあわないために重要なこと



トラブルにあわないために重要なことについて聞いてみると、「消費者自身が自覚して、トラブルにあわないよう注意する」(82.2%)が最も多く、8割を超えており。次に、「行政が、悪質な事業者に対する規制や指導を強化する」(56.1%)、「消費生活上のトラブルに関する情報が適宜提供される」(33.6%)、「消費者の相談や苦情に対応するため、市町村や県の相談窓口を充実する」(32.8%)と続いている。(図2-35)

【性別】

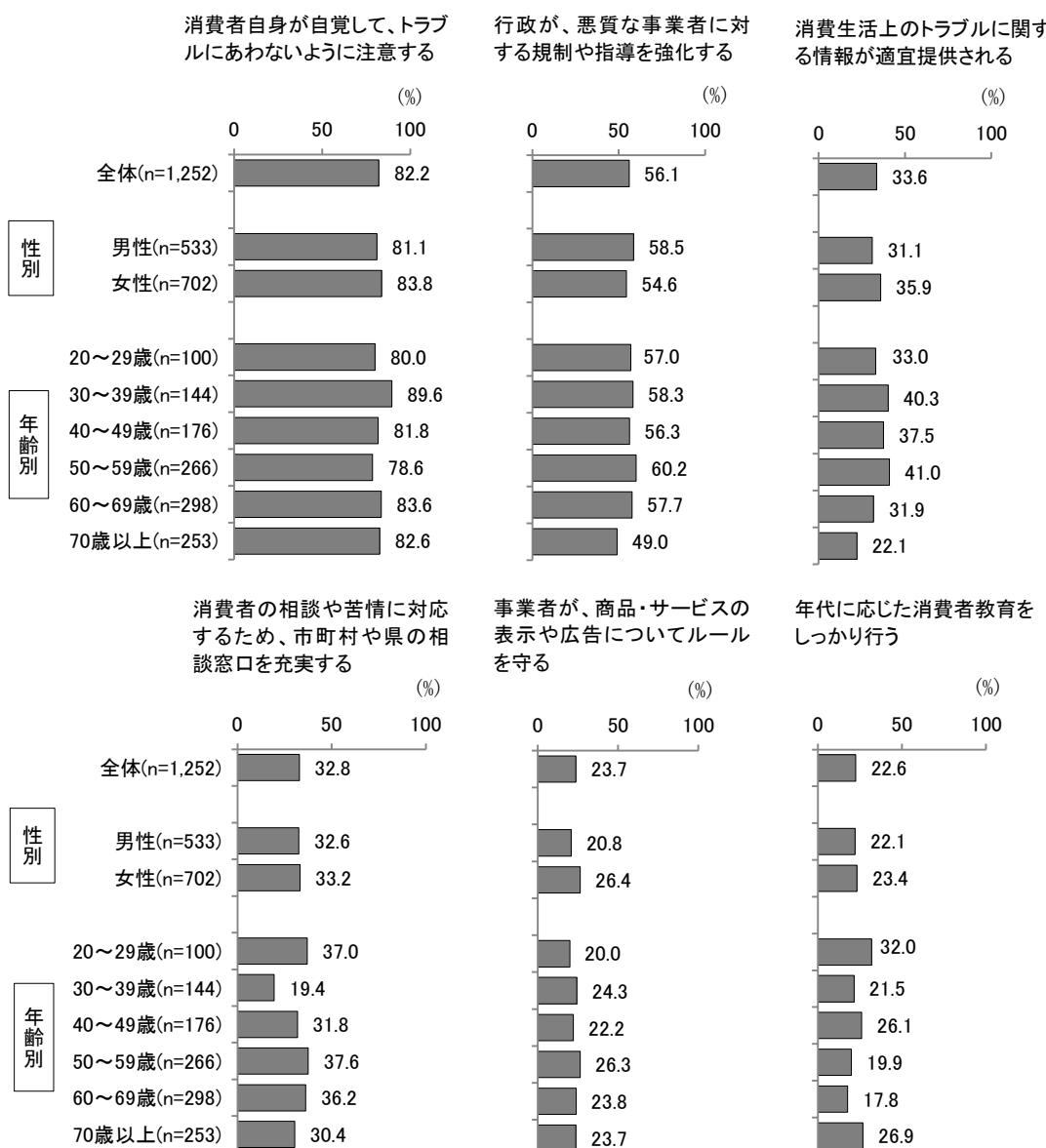
「行政が、悪質な事業者に対する規制や指導を強化する」は、男性（58.5%）の方が女性（54.6%）よりも3.9ポイント高くなっている。一方、「消費生活上のトラブルに関する情報が適宜提供される」では、男性（31.1%）より女性（35.9%）の回答割合が4.8ポイント高い。また、「事業者が、商品・サービスの表示や広告についてルールを守る」においても、男性（20.8%）より女性（26.4%）の方が5.6ポイント高くなっている。

（図2-36）

【年齢別】

「消費者自身が自覚して、トラブルにあわないように注意する」という回答は、30～39歳（89.6%）で最も高く、約9割となっている。（図2-36）

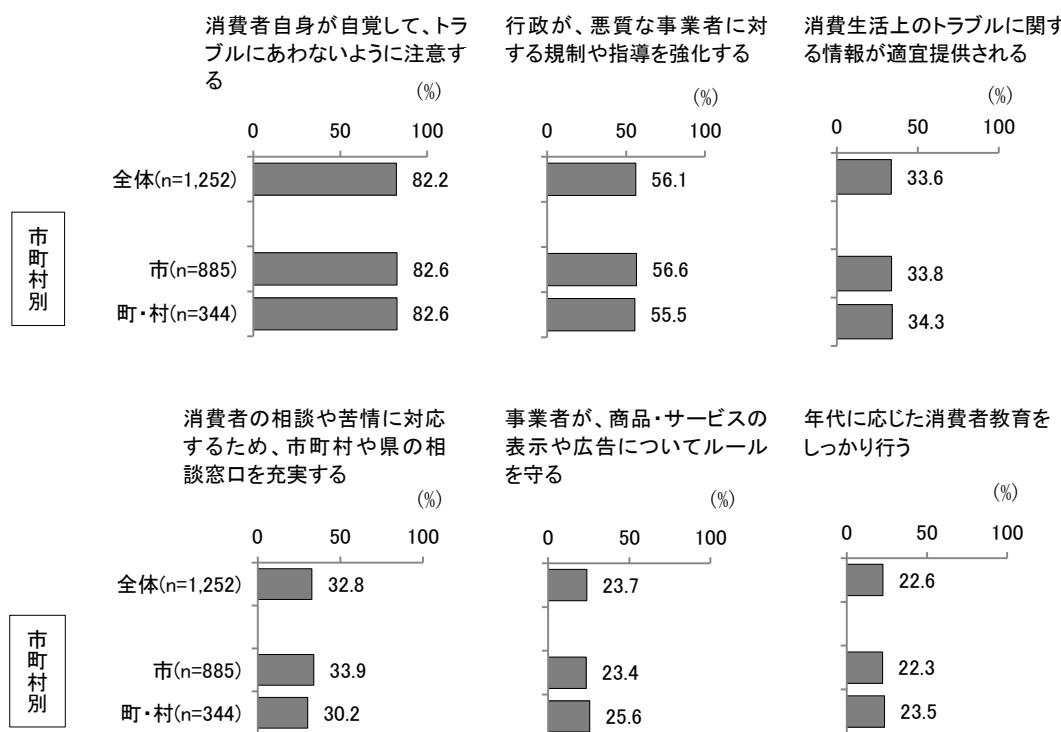
図2-36 トラブルにあわないとするために重要なこと（上位6項目） 性別・年齢別



【市町村別】

「消費者の相談や苦情に対応するため、市町村や県の相談窓口を充実する」は、市(33.9%)が町・村(30.2%)より3.7ポイント高くなっている。その他の項目ではあまり差はみられない。(図2-37)

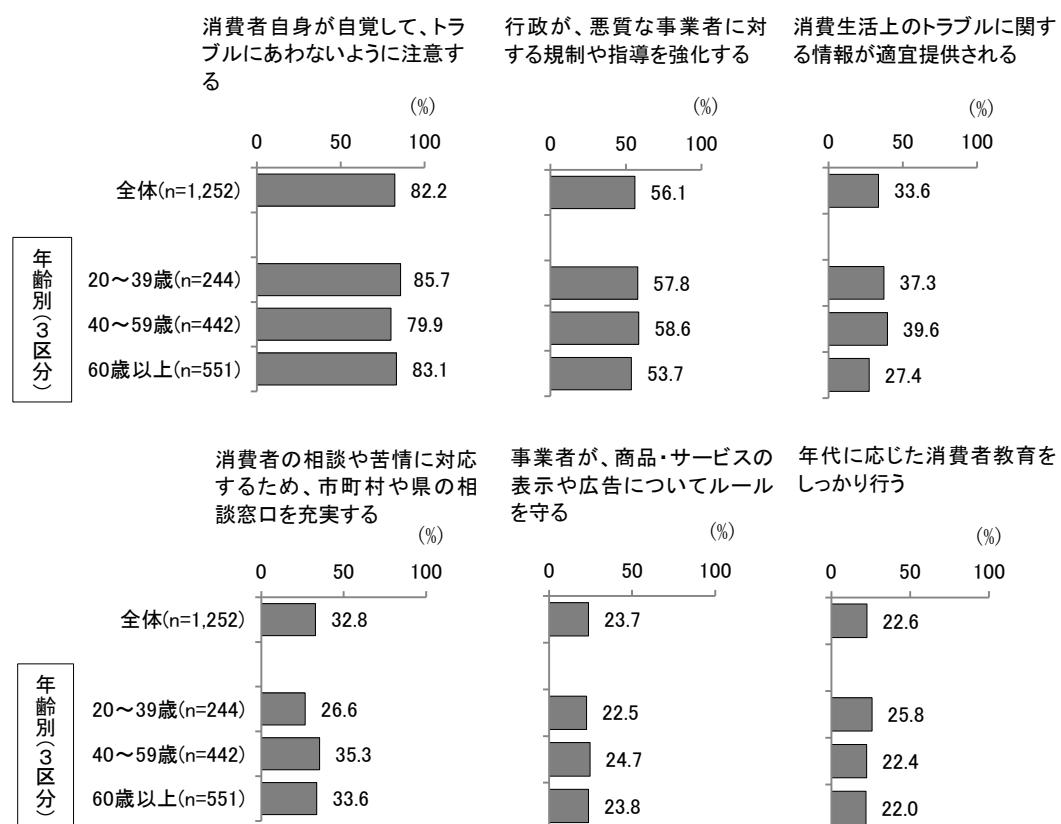
図2-37 トラブルにあわないために重要なこと(上位6項目) 市町村別



【年齢別(3区分)】

「消費者自身が自覚して、トラブルにあわないように注意する」は20～39歳(85.7%)が最も高くなっている。「消費生活上のトラブルに関する情報が適宜提供される」は、59歳以下の年代は約4割となっているものの、60歳以上では約3割(27.4%)となっている。(図2-38)

図2-38 トラブルにあわないとするために重要なこと(上位6項目) 年齢別(3区分)



【消費者問題に対する関心度別】

「消費者の相談や苦情に対応するため、市町村や県の相談窓口を充実する」は、消費者問題への関心が高い人ほど回答割合が高くなっている。(図2-39)

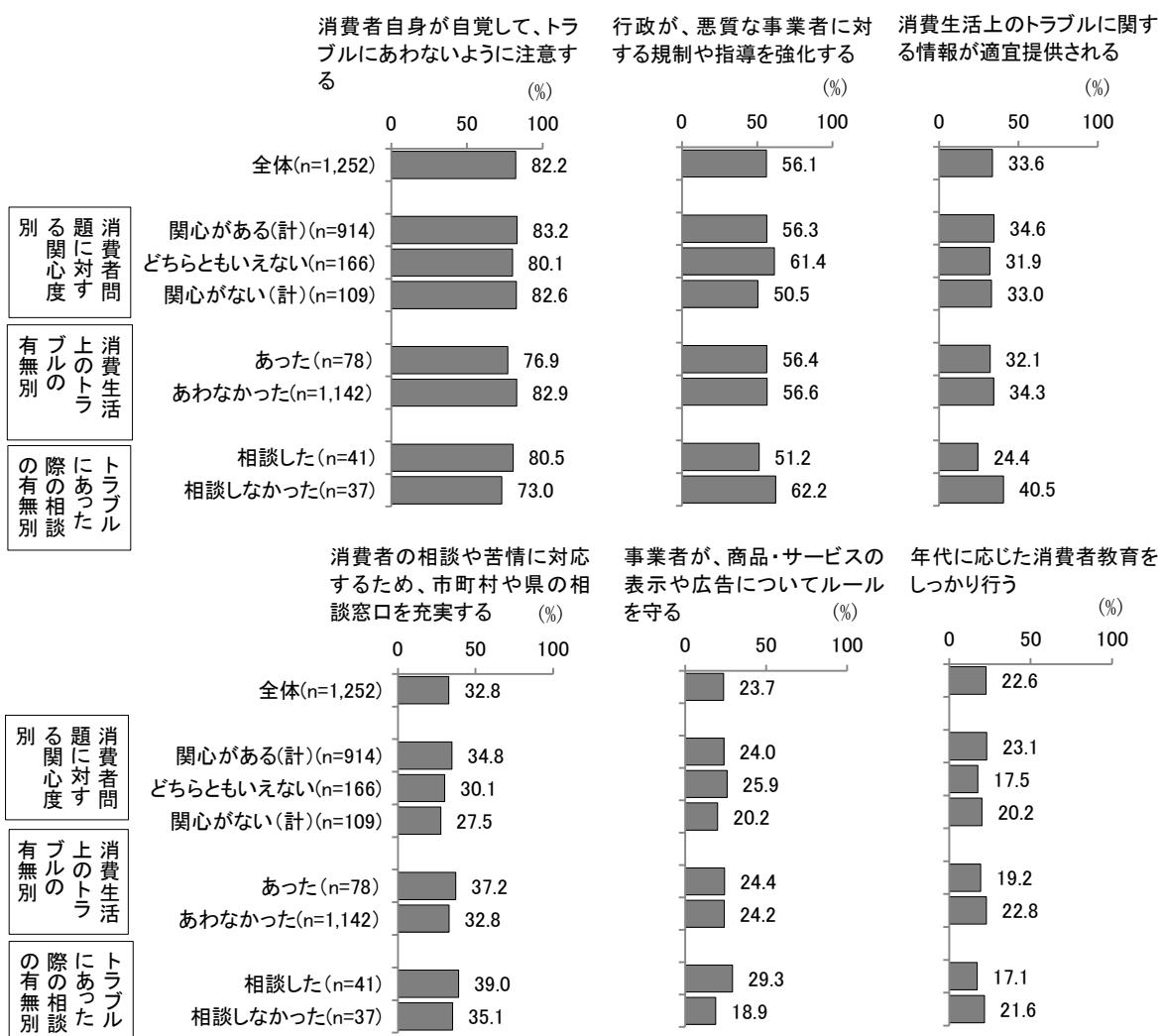
【消費生活上のトラブルの有無別】

「消費者自身が自覚して、トラブルにあわないように注意する」は、消費生活上のトラブルに“あわなかつた”人が、“あつた”人より6.0ポイント高くなっている。
(図2-39)

【トラブルにあった際の相談の有無別】

「事業者が、商品・サービスの表示や広告についてルールを守る」は、“相談した”(29.3%)人が“相談しなかつた”(18.9%)人よりも10.4ポイント高くなっている。一方で、「行政が、悪質な事業者に対する規制や指導を強化する」、「消費生活上のトラブルに関する情報が適宜提供される」は、“相談しなかつた”の方がどちらも10ポイント以上高くなっている。(図2-39)

図2-39 トラブルにあわないために重要なこと(上位6項目) 消費者問題に対する関心度別・消費生活上のトラブルの有無別



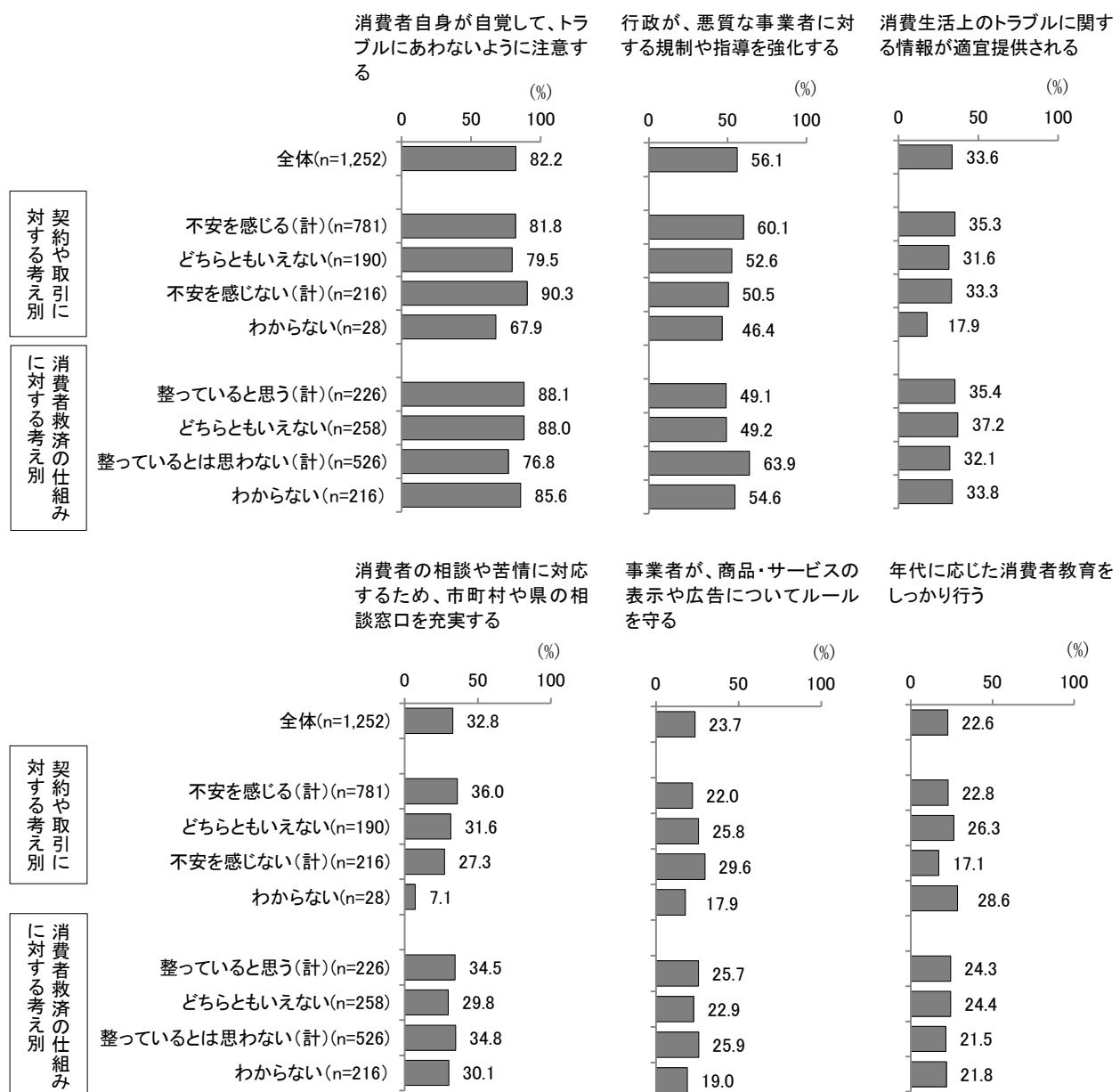
【契約や取引に対する考え方別】

「行政が、悪質な事業者に対する規制や指導を強化する」と「消費者の相談や苦情に対応するため、市町村や県の相談窓口を充実する」は、“不安を感じる”人ほど回答割合が高くなっている。(図2-40)

【消費者救済の仕組みに対する考え方別】

「消費者自身が自覚して、トラブルにあわないように注意する」は、『整っていると思わない(計)』の回答割合が、やや低くなっている。一方、「行政が、悪質な事業者に対する規制や指導を強化する」では、『整っていると思わない(計)』人の割合が最も高く、6割を超えている。(図2-40)

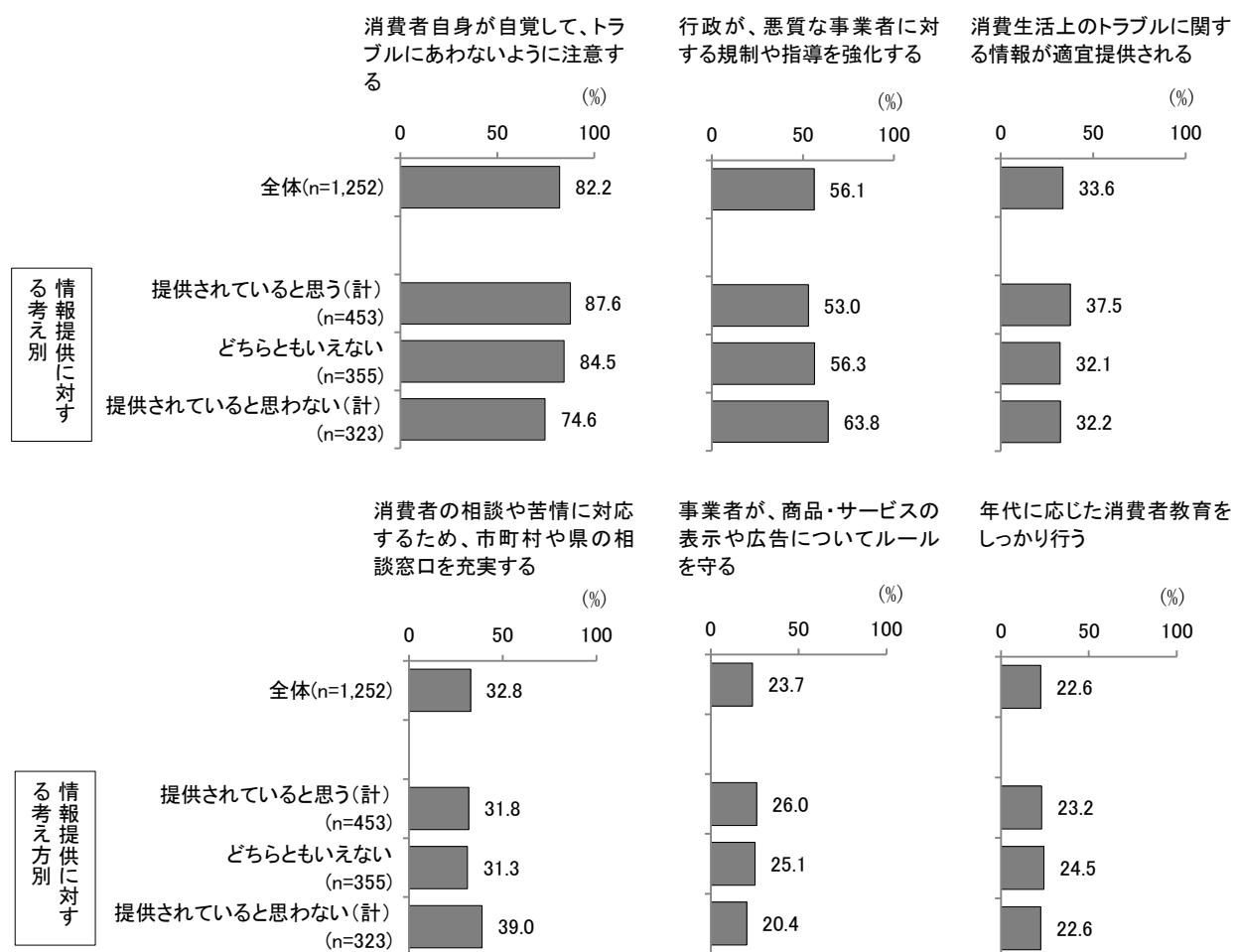
図2-40 トラブルにあわないために重要なこと(上位6項目) 契約や取引に対する考え方別



【情報提供に対する考え方別】

「消費者自身が自覚して、トラブルにあわないように注意する」、「消費生活上のトラブルに関する情報が適宜提供される」、「事業者が、商品・サービスの表示や広告についてルールを守る」は、“情報が提供されている”と思う人ほど回答割合が高くなっている。一方、「行政が、悪質な事業者に対する規制や指導を強化する」は、“情報が提供されていると思わない”人ほど割合が高くなっている。(図2-41)

図2-41 トラブルにあわないために重要なこと(上位6項目) 情報提供に対する考え方別

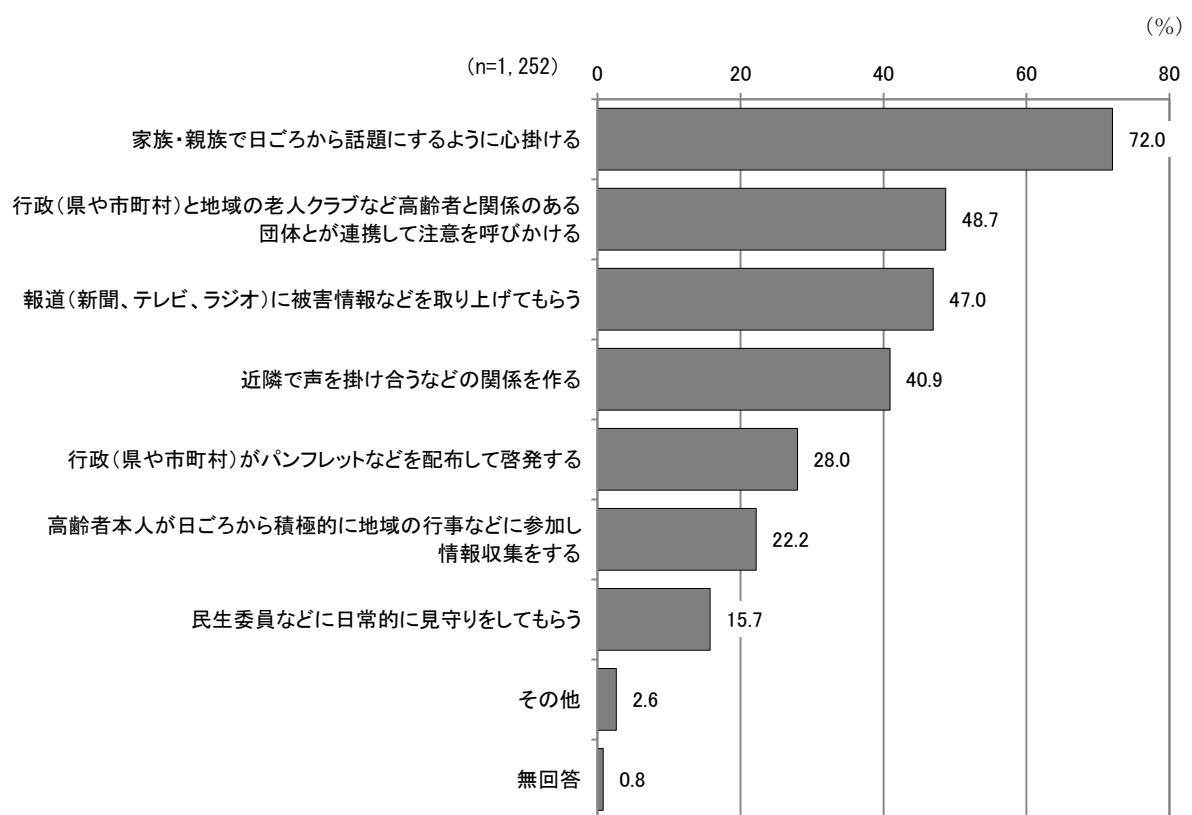


(11) 高齢者が被害にあわないようにするための対策

◆「家族・親族で日ごろから話題にするように心掛ける」が72.0%

問14 最近、高齢者の財産をねらった悪質な利殖商法による被害が多発しています。
高齢者が被害にあわないためにはどのような対策が有効だと思いますか。(○は3つまで)

図2-42 高齢者が被害にあわないようにするための対策



高齢者が被害にあわないためにはどのような対策が有効か聞いたところ、「家族・親族で日ごろから話題にするように心掛ける」(72.0%)が最も多く、約7割となっている。次に、「行政(県や市町村)と地域の老人クラブなど高齢者と関係のある団体とが連携して注意を呼びかける」(48.7%)、「報道(新聞、テレビ、ラジオ)に被害情報などを取り上げてもらう」(47.0%)と続いている。(図2-42)

【性別】

「行政（県や市町村）と地域の老人クラブなど高齢者と関係のある団体とが連携して注意を呼びかける」は男性（44.8%）より女性（52.1%）の方が、7.3 ポイント高くなっている。一方、「行政（県や市町村）がパンフレットなどを配布して啓発する」という回答は、女性（26.2%）より男性（30.6%）の方が 4.4 ポイント高い。（図 2-43）

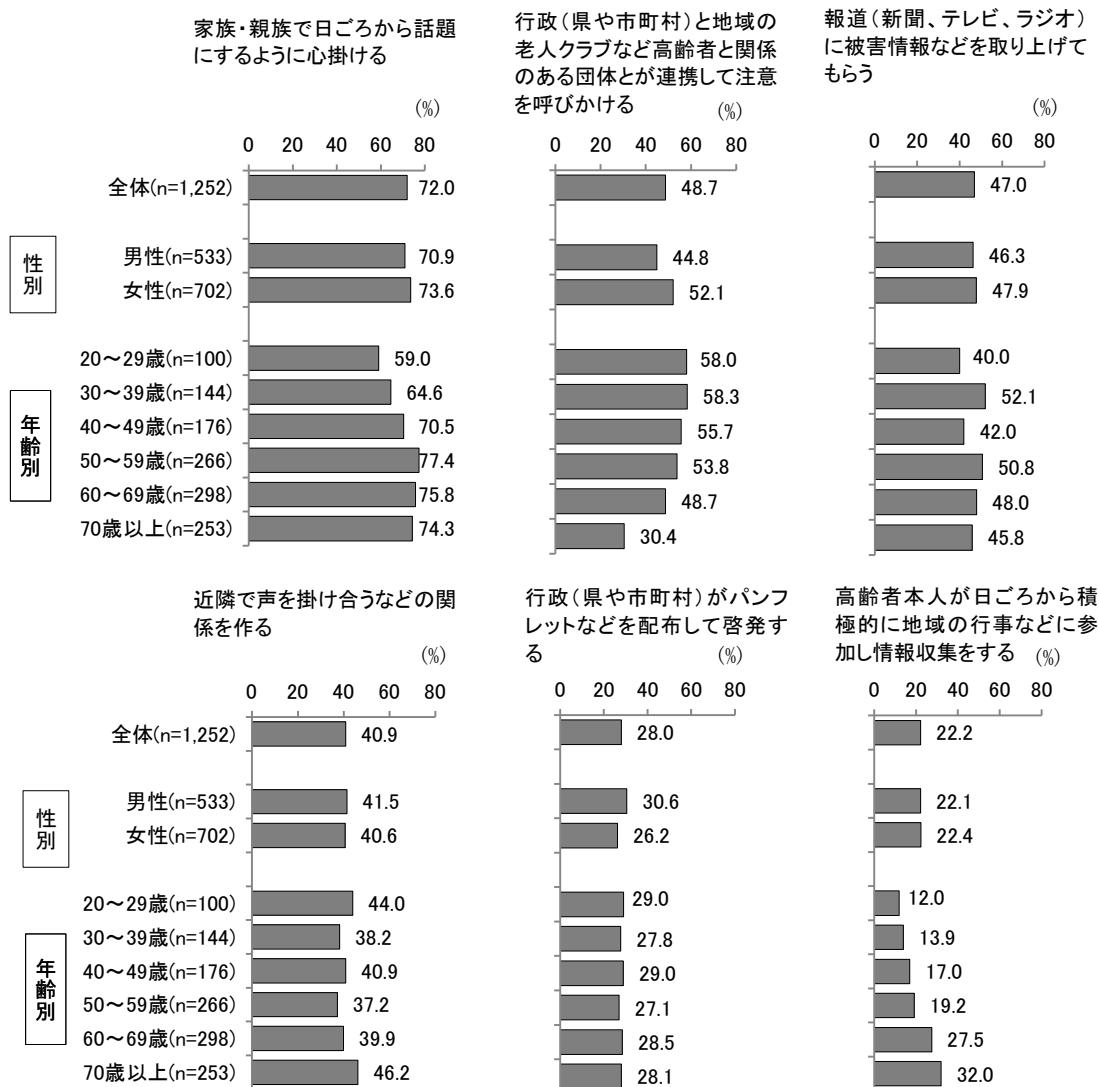
【年齢別】

「家族・親族で日ごろから話題にするように心掛ける」は、50～59 歳（77.4%）で回答割合が最も高くなっている。「家族・親族で日ごろから話題にするように心掛ける」と「高齢者本人が日ごろから積極的に地域の行事などに参加し情報収集をする。」は、おおむね年齢が上がるにつれ、回答割合も高くなっている傾向がある。

一方で、「行政（県や市町村）と地域の老人クラブなど高齢者と関係のある団体とが連携して注意を呼びかける」は年齢が上がるにつれ、回答割合は低くなる傾向がみられる。

（図 2-43）

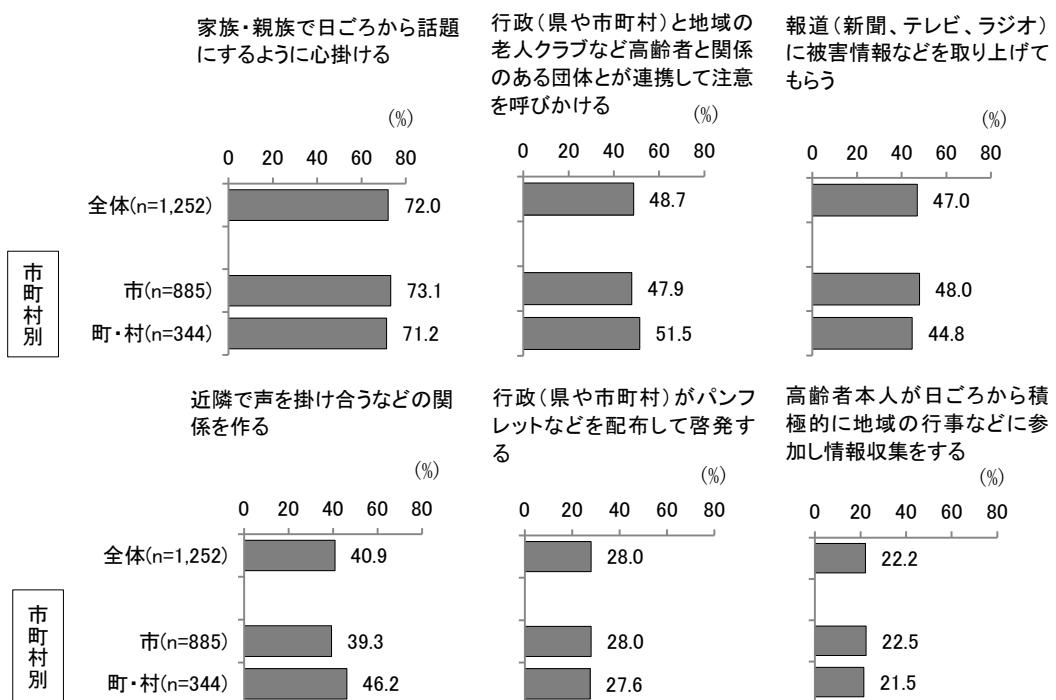
図2-43 高齢者が被害にあわないようにするための対策（上位6項目）性別・年齢別



【市町村別】

「行政（県や市町村）と地域の老人クラブなど高齢者と関係のある団体とが連携して注意を呼びかける」は市（47.9%）より町・村（51.5%）が3.6ポイント高くなっている。一方、「報道（新聞、テレビ、ラジオ）に被害情報などを取り上げてもらう」は、市（48.0%）の方が町・村（44.8%）より3.2ポイント高い結果となっている。（図2-44）

図2-44 高齢者が被害にあわないようにするための対策（上位6項目）市町村別



【年齢別(3区分)】

「家族・親族で日ごろから話題にするように心掛ける」、「高齢者本人が日ごろから積極的に地域の行事などに参加し情報収集をする」の2項目は、60歳以上で最も回答割合が高くなっている。また、年齢が上がるにつれ、回答割合も高くなっている傾向がみられる。一方、「行政(県や市町村)と地域の老人クラブなど高齢者と関係のある団体とが連携して注意を呼びかける」は20~39歳(58.2%)が最も高く、年齢が上がるにつれ回答割合は低くなっている。(図2-45)

図2-45 高齢者が被害にあわないようにするための対策(上位6項目) 年齢別(3区分)

