

## 消費生活上のトラブルや不安について

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。該当する項目1つに○をご記入願います。

- ① ( ) 両方（訪問も電話も）あった
- ② ( ) 訪問はあった
- ③ ( ) 電話はあった
- ④ ( ) ない
- ⑤ ( ) わからない

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。該当するどちらかの項目に○をご記入願います。

- ① ( ) あった → 問6へ
- ② ( ) あわなかった → 問10へ（次ページ）

※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

問6 それはどのようなことに関するトラブルでしたか。該当する項目全てに○をご記入願います。

- ① ( ) 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）
- ② ( ) 商品やサービスの内容（ニセモノ、欠陥品、量・質・性能・効果等が表示や説明と違ったなど）
- ③ ( ) 商品やサービスの価格（「特別価格」や「優待価格」がウソだった等）
- ④ ( ) 内容や価格以外の契約（不当な条件付きだった、取引条件等を理由もなく一方的に変えられたなど）
- ⑤ ( ) 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）
- ⑥ ( ) 販売方法（誇大広告、ウソの説明、契約をせかさされる、脅される、しつこい勧誘など）
- ⑦ ( ) 事後の対応や苦情への対応（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）
- ⑧ ( ) 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）
- ⑨ ( ) 食品の表示・安全（消費・賞味期限切れ、産地や原材料の偽装、異物混入など）
- ⑩ ( ) その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )

問7 上記のトラブルの際に、どこかへ（誰かに）相談しましたか。該当するどちらかの項目に○をご記入願います。

- ① ( ) 相談した → 問8へ（次ページ）
- ② ( ) 相談しなかった → 問9へ（次ページ）

【★トラブルの際にどこかへ（誰かに）相談された方に伺います。】

問8 その相談はどこへ（誰に）しましたか。該当する項目全てに○をご記入願います。

- ① ( ) 家族・親族
- ② ( ) 友人・知人（職場の同僚・上司、近所の人含む）
- ③ ( ) 販売店やメーカーなどの相談窓口
- ④ ( ) 県の消費生活センター（長野・松本・おかや・飯田・上田）
- ⑤ ( ) 地元市町村の消費生活センター、相談窓口
- ⑥ ( ) 弁護士
- ⑦ ( ) 警察
- ⑧ ( ) 独立行政法人 国民生活センター
- ⑨ ( ) 消費者の会などの消費者団体
- ⑩ ( ) 自治会・婦人会・老人会
- ⑪ ( ) その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )

【★トラブルの際にどこかへ（誰かに）相談されなかった方に伺います。】

問9 相談をしなかったのはなぜですか。該当する項目全てに○をご記入願います。

- ① ( ) どこに相談したらいいか、わからなかった
- ② ( ) 恥ずかしいなど気まずい思いをしたくなかった
- ③ ( ) 被害が小さく相談するほどのことではなかった
- ④ ( ) 相談しても、うまい解決方法があるとは思わなかった
- ⑤ ( ) 自分にも責任があると思った
- ⑥ ( ) 忙しくて時間がなかった
- ⑦ ( ) 私的なことなので、相談したりすることではないと思った
- ⑧ ( ) 被害にあったことに当時は気づいていなかった
- ⑨ ( ) 自分自身で解決しようとした
- ⑩ ( ) その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )

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。該当する項目1つに○をご記入願います。

- ① ( ) 不安を感じる
- ② ( ) どちらかといえば不安を感じる
- ③ ( ) どちらともいえない
- ④ ( ) あまり不安を感じない
- ⑤ ( ) 不安を感じない
- ⑥ ( ) わからない

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。該当する項目1つに○をご記入願います。

- ① ( ) 生活の利便性を考えれば多少のトラブルはやむを得ない
- ② ( ) 使用方法などをきちんと理解して注意すれば問題ない
- ③ ( ) 行政（県や市町村）が啓発して被害を防ぐべき
- ④ ( ) 警察の取り締まりや行政の規制を強化するべき
- ⑤ ( ) 事業者は安全性を重視した製品やシステムを作るべき
- ⑥ ( ) その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )

※ホームページなどをクリックしただけで架空の利用料等を請求をしってくる詐欺

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  
いると思いますか。該当する項目 1つ に○をご記入願います。

- ① ( ) 整っていると思う
- ② ( ) どちらかといえば整っていると思う
- ③ ( ) どちらともいえない
- ④ ( ) あまり整っていないと思う
- ⑤ ( ) 整っていないと思う
- ⑥ ( ) わからない

問 13 消費者がトラブルに会わないためには、何が重要だと思いますか。該当する項目 3つ  
までに○をご記入願います。

- ① ( ) 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
- ② ( ) 消費生活上のトラブルに関する情報が適宜提供される
- ③ ( ) 消費生活に関する講座や催しを充実する
- ④ ( ) 年代に応じた消費者教育をしっかりと行う
- ⑤ ( ) 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
- ⑥ ( ) 行政が、悪質な事業者に対する規制や指導を強化する
- ⑦ ( ) 事業者が、商品・サービスの品質や契約内容などについて、わかりやすく説明（表示）  
する
- ⑧ ( ) 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
- ⑨ ( ) その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )
- ⑩ ( ) わからない

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。該当する項目 3つま  
までに○をご記入願います。

- ① ( ) 近隣で声を掛け合うなどの関係を作る
- ② ( ) 民生委員などに日常的に見守りをしてもらう
- ③ ( ) 家族・親族で日ごろから話題にするように心掛ける
- ④ ( ) 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
- ⑤ ( ) 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
- ⑥ ( ) 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
- ⑦ ( ) 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
- ⑧ ( ) その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )