

「名張市消費生活者被害防止ネットワーク・プロジェクト」
消費生活者被害に関するアンケート調査結果
(事業所実施分)

平成25年度実施
名 張 市

「名張市消費生活者被害防止ネットワーク・プロジェクト」

消費生活者被害に関するアンケート調査結果

名張市では、振込め詐欺や悪徳商法により、特に高齢な消費者が被害者となる事案が後を絶たないことから、「消費生活者被害が発生することのない名張市」を目標に、平成25年10月、地域づくり組織を始めとする市内の13団体によりネットワーク化を図り「名張市消費者被害防止ネットワーク・プロジェクト事業」に取り組みました。

この事業は、消費者庁、並びに三重県、三重県警からも支援を受け、国県支出金を財源に高齢者の消費者被害防止のための見守り、調査研究、啓発活動を主な内容としています。

今回のアンケート調査は、名張市のプロジェクト事業にご賛同いただきました生活協同組合（コープみえ）様のご協力により平成25年12月にコープみえ（伊賀地区・名張地域）の組合員様、約5,000世帯を対象に実施したもので、2,012件と、大変多く方々にご回答をいただき、消費生活者被害に対する関心の高さがうかがえました。

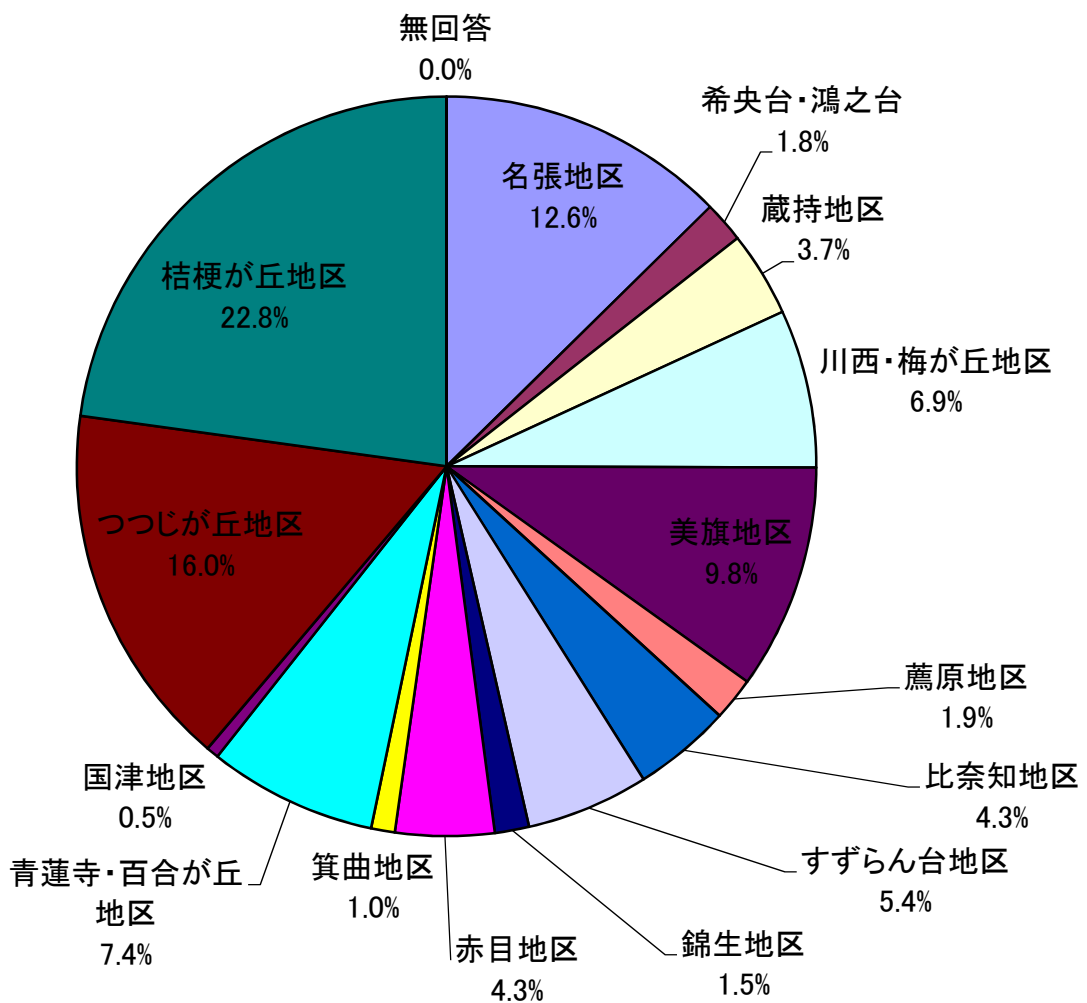
アンケート結果とともに、多数寄せられました貴重なご意見を今後の被害防止対策に反映していきたいと考えています。

設問 1 お住まいの地区についてお尋ねします

市内全域においてアンケートを実施する中で、回答数の合計は2,012件で、そのうち桔梗が丘地区、つつじが丘地区、名張地区の各地域で多くのアンケート協力を得、全体の約半数を占める結果となりました。

回答数

地区名	件数	構成比
ア 名張地区	254 件	12.6 %
イ 希央台・鴻之台	36 件	1.8 %
ウ 蔵持地区	75 件	3.7 %
エ 川西・梅が丘地区	139 件	6.9 %
オ 美旗地区	198 件	9.8 %
カ 薦原地区	38 件	1.9 %
キ 比奈知地区	86 件	4.3 %
ク すずらん台地区	108 件	5.4 %
ケ 錦生地区	30 件	1.5 %
コ 赤目地区	87 件	4.3 %
サ 箕曲地区	21 件	1.0 %
シ 青蓮寺・百合が丘地区	148 件	7.4 %
ス 国津地区	11 件	0.5 %
セ つつじが丘地区	322 件	16.0 %
ソ 桔梗が丘地区	459 件	22.8 %
無回答	0 件	0.0 %
合 計	2,012 件	100.0 %



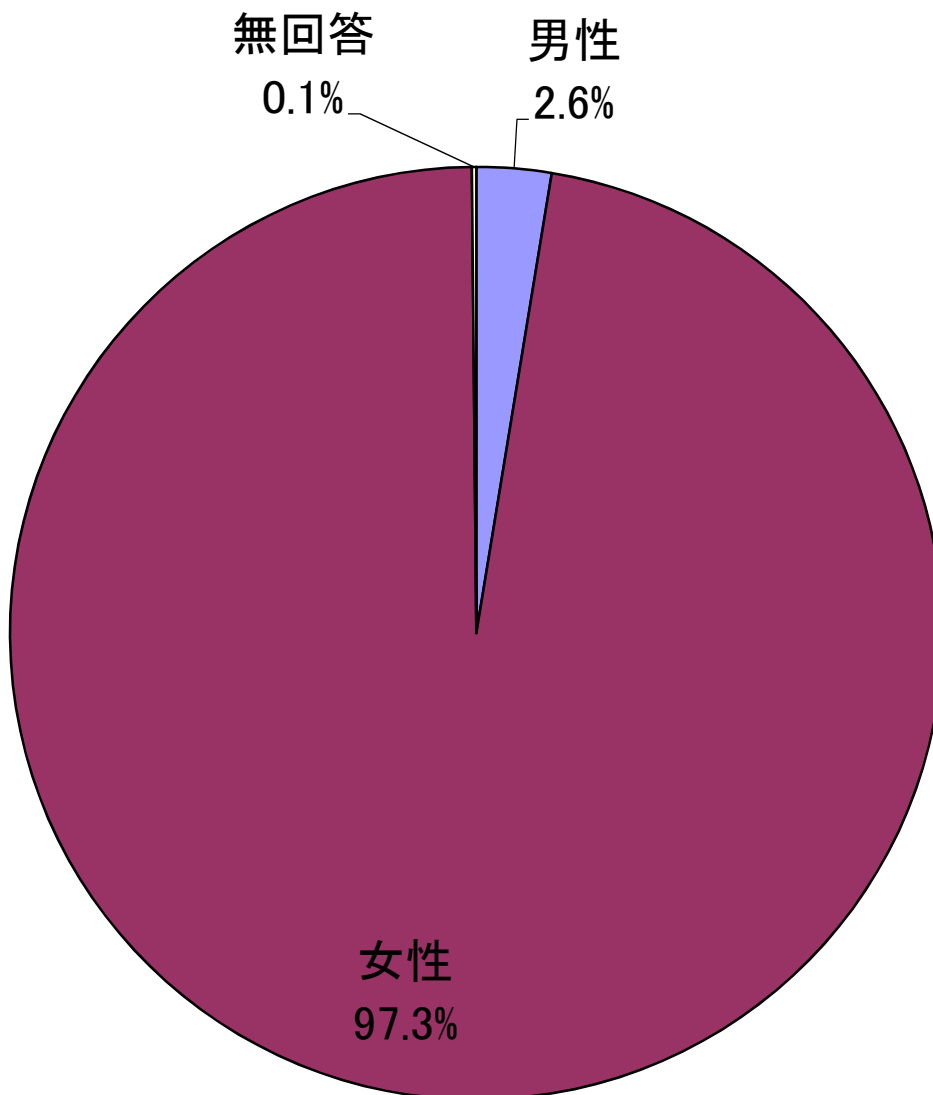
設問 2 性別についてお尋ねします

回答者の大半(97%)が女性です。

※ アンケート協力事業所における組合員の男女構成割合に相当。

回答数

	回収件数	構成比
ア 男性	52 件	2.6 %
イ 女性	1,957 件	97.3 %
無回答	3 件	0.1 %
合計	2,012 件	100.0 %

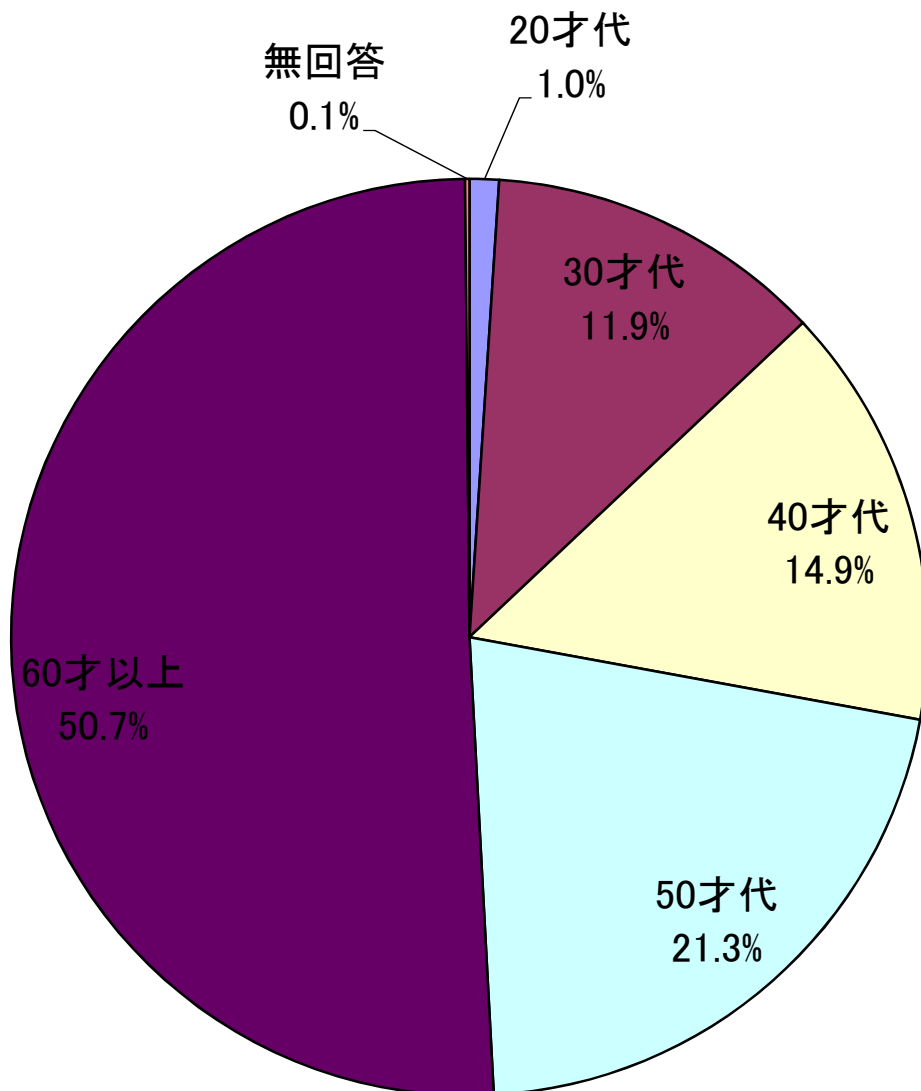


設問 3 年齢についてお尋ねします

年齢別回答者は、60歳以上の方と50歳以下の方の割合がほぼ二分する結果となりました。

回答数

	件数	構成比
ア 20才代	21 件	1.0 %
イ 30才代	240 件	11.9 %
ウ 40才代	300 件	14.9 %
エ 50才代	428 件	21.3 %
オ 60才以上	1,020 件	50.7 %
無回答	3 件	0.1 %
合 計	2,012 件	100.0 %

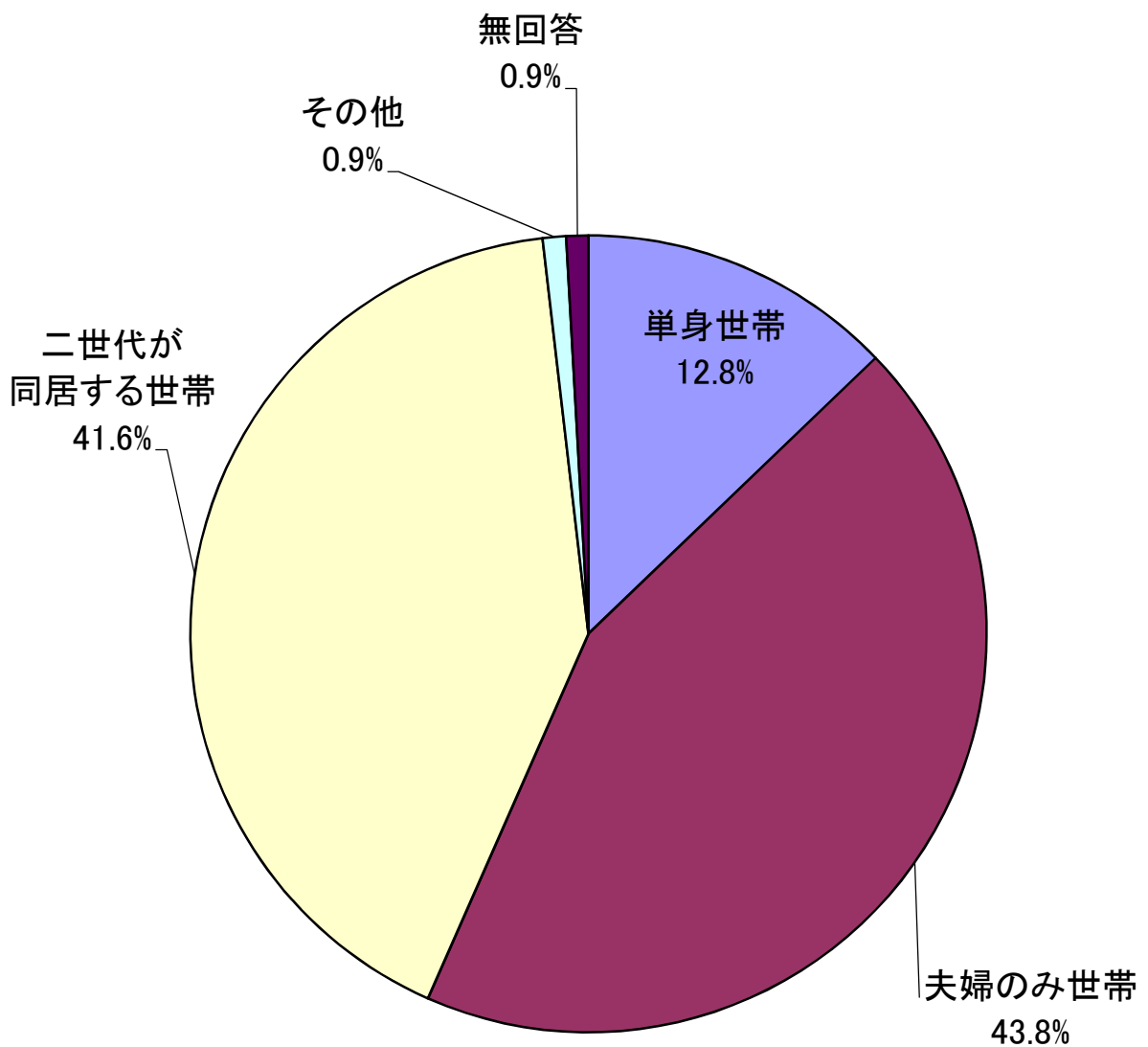


設問 4 世帯構成についてお尋ねします

世帯構成では、夫婦のみの世帯が43%、二世代が同居する世帯が42%とほぼ同数で、これらを合わせて全体の約85%となっています。

回答数

	件数	構成比
ア 単身世帯	258 件	12.8 %
イ 夫婦のみ世帯	881 件	43.8 %
ウ 二世代が同居する世帯	836 件	41.6 %
エ その他	19 件	0.9 %
無回答	18 件	0.9 %
合 計	2,012 件	100.0 %

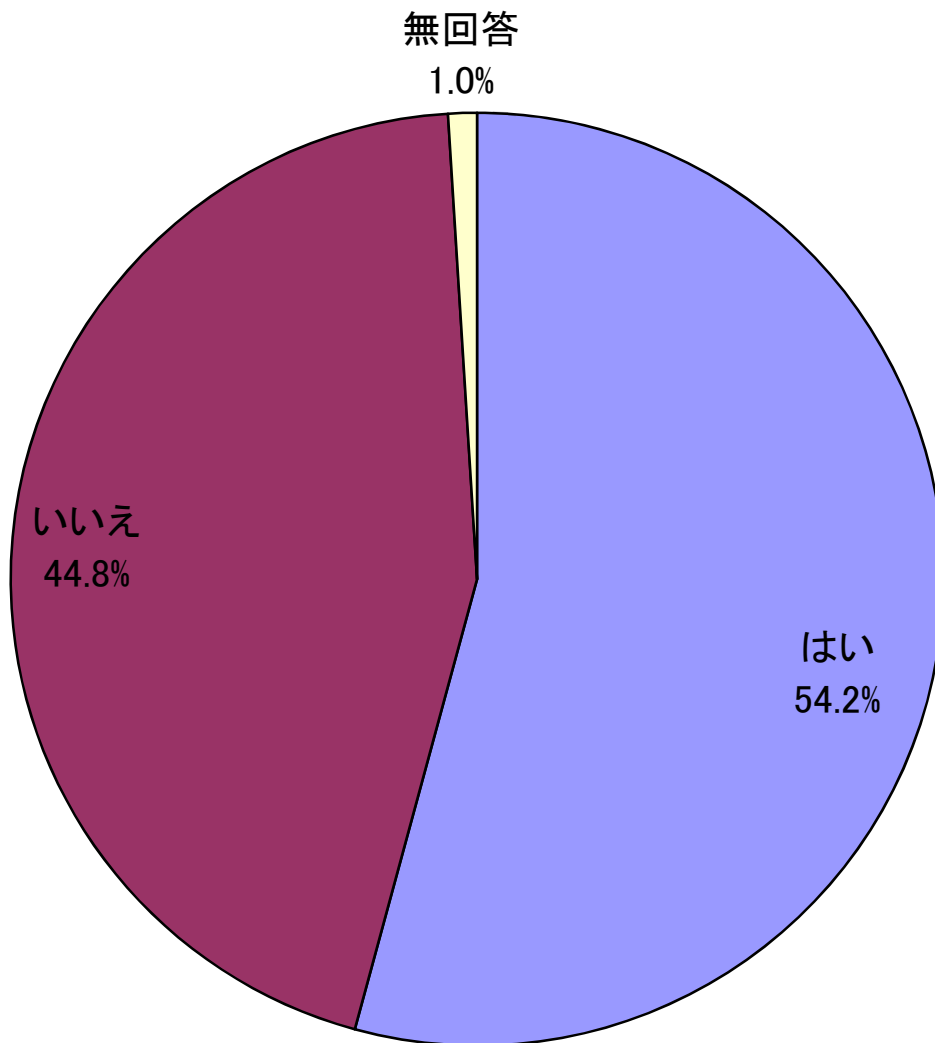


設問 5 電話帳に電話番号を記載されていますか。

電話帳に電話番号を掲載していると回答している方が掲載していない方と比べて上回っていて、全体の約54%となっています。

回答数

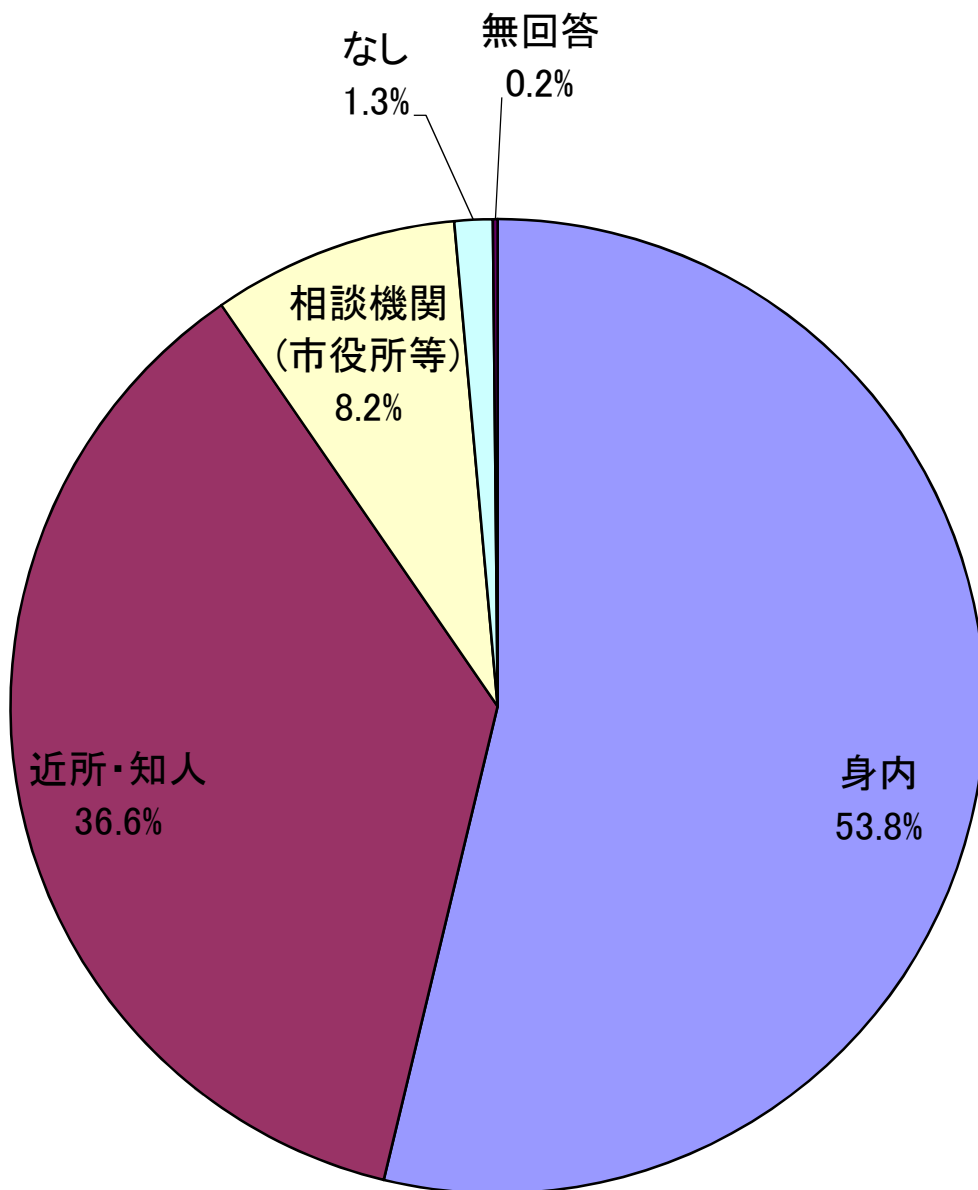
	件数	構成比
ア はい	1,091 件	54.2 %
イ いいえ	901 件	44.8 %
無回答	20 件	1.0 %
合計	2,012 件	100.0 %



設問 6 困り事が起きた時に相談できる人はいますか。

困りごとが起きたときの相談相手は、身内が54%、近所・知人等が37%と大半を占め、市役所等の相談機関と答えた方は8%となっています。

回答数		(複数回答あり)	
		件数	構成比
ア	身内	1,731 件	53.8 %
イ	近所・知人	1,180 件	36.6 %
ウ	相談機関(市役所等)	263 件	8.2 %
エ	なし	41 件	1.3 %
	無回答	5 件	0.2 %
合 計		3,220 件	100.0 %

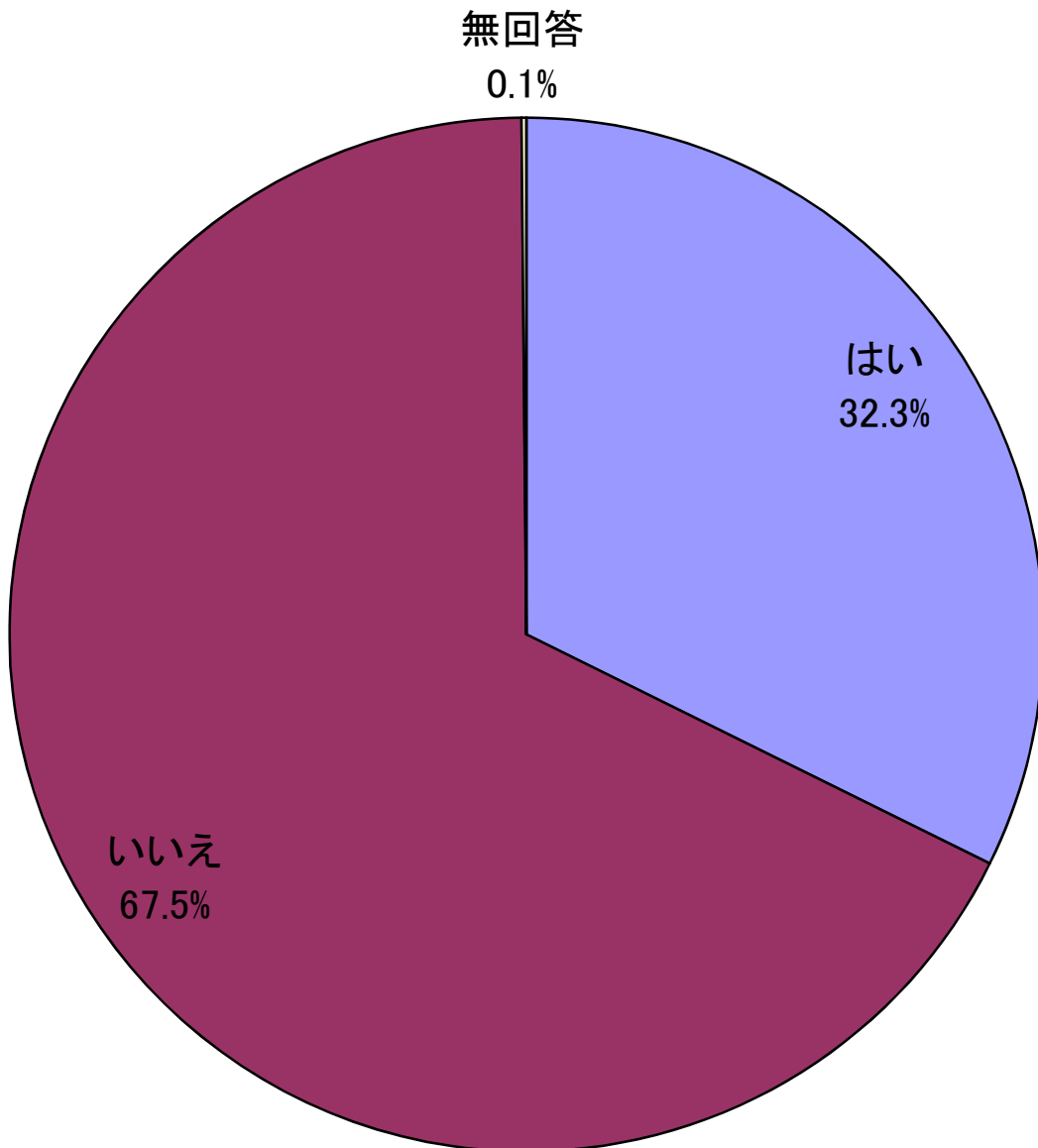


設問 7 過去1年間で迷惑又は悪質と感じたセールスにあったことはありますか。

迷惑又は悪質と感じたセールスにあつたことがあると答えた方は、全体の約3分の1となっています。

回答数

		件数	構成比
ア	はい	650 件	32.3 %
イ	いいえ	1,359 件	67.5 %
	無回答	3 件	0.1 %
合 計		2,012 件	100.0 %



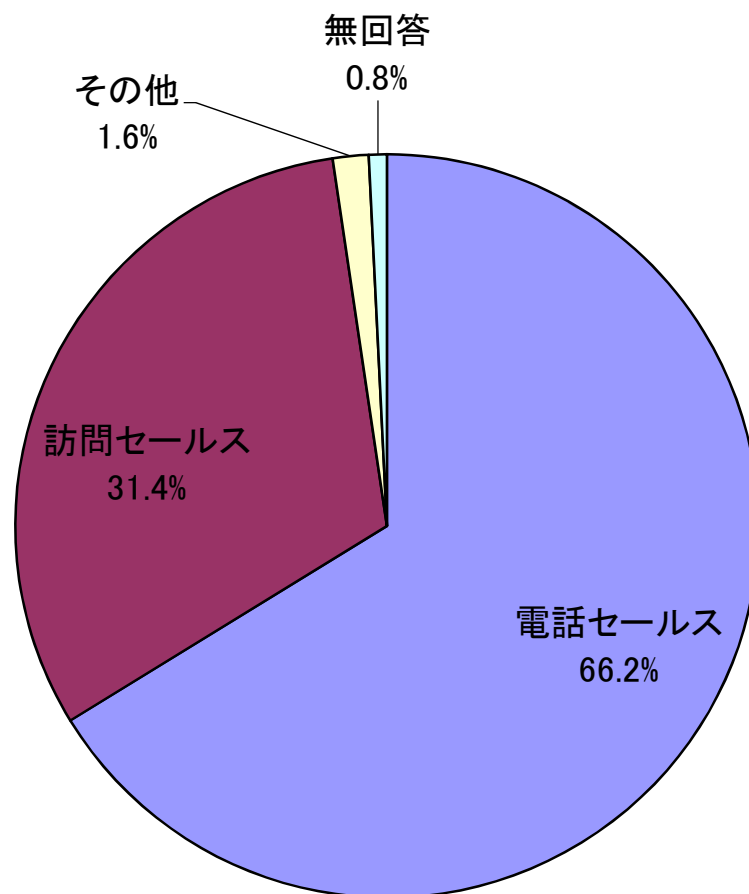
設問 8 「設問7」の項目で、過去1年間で迷惑又は悪質と感じたセールスにあったことがあると回答された方にお尋ねします。
 どのようなセールス方法でしたか。

迷惑又は悪質なセールスにあったと
 答えた方で、そのセールス方法は、電
 話によるセールスが66%で、訪問によ
 るセールス(31%)のほぼ2倍となっ
 ています。

その他では、12件のうち7件が「郵便
 物」、「チラシ」という回答でした。

また、迷惑又は悪質なセールスで複
 数のセールス方法を経験したという回
 答者が112人となっています。

回答数		(複数回答あり)	
		件数	構成比
ア	電話セールス	510 件	66.2 %
イ	訪問セールス	242 件	31.4 %
ウ	その他	12 件	1.6 %
	無回答	6 件	0.8 %
合 計		770 件	100.0 %

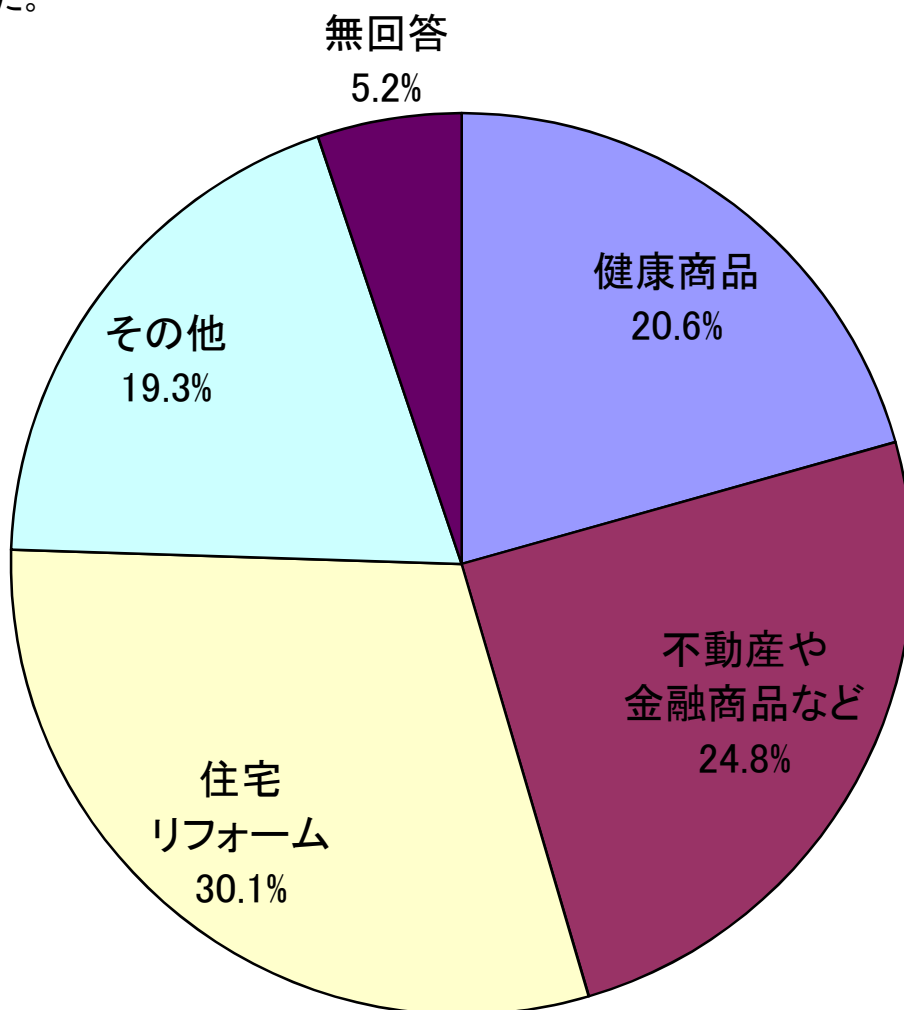


設問 9 「設問7」の項目で、過去1年間で迷惑又は悪質と感じたセールスにあったことがあると回答された方にお尋ねします。
商品の種類について教えてください。

迷惑又は悪質と感じるセールスのうち、その商品の種類は、「健康商品」、「不動産や金融商品など投資に関するもの」、「住宅リフォーム」それぞれ20%～30%と分散しています。

また、その他では、「電話・インターネット回線」、「太陽光発電」、「化粧品」、「教材・塾等」、「保険勧誘」などがありました。

回答数		(複数回答あり)	
		件数	構成比
ア	健康商品	204 件	20.6 %
イ	不動産や金融商品など	245 件	24.8 %
ウ	住宅リフォーム	297 件	30.1 %
エ	その他	191 件	19.3 %
	無回答	51 件	5.2 %
合 計		988 件	100.0 %

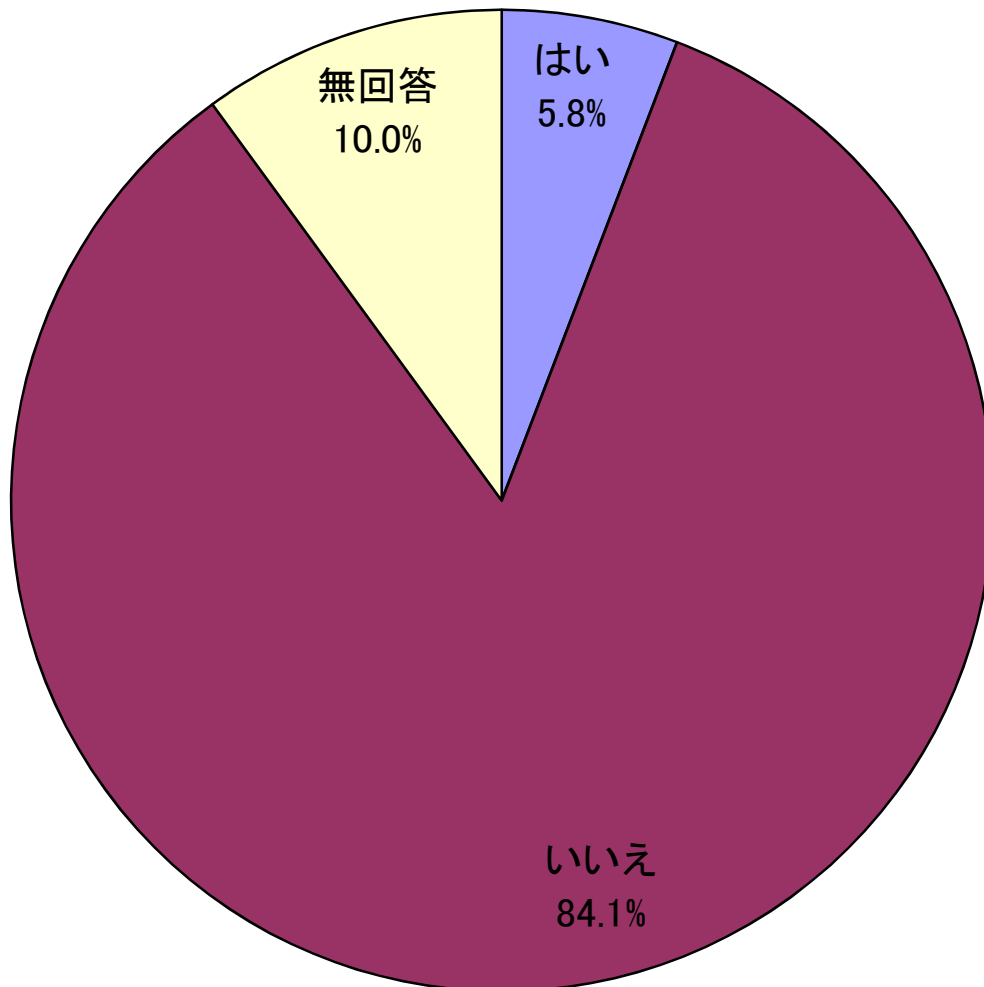


設問 10 迷惑又は悪質と感じながらも契約・購入したことがありますか。

迷惑または悪質と感じながらも契約・購入したことがある方は全体の5.8%にとどまっていますが、件数では117件となっており、少ないとはいえません状況です。

回答数

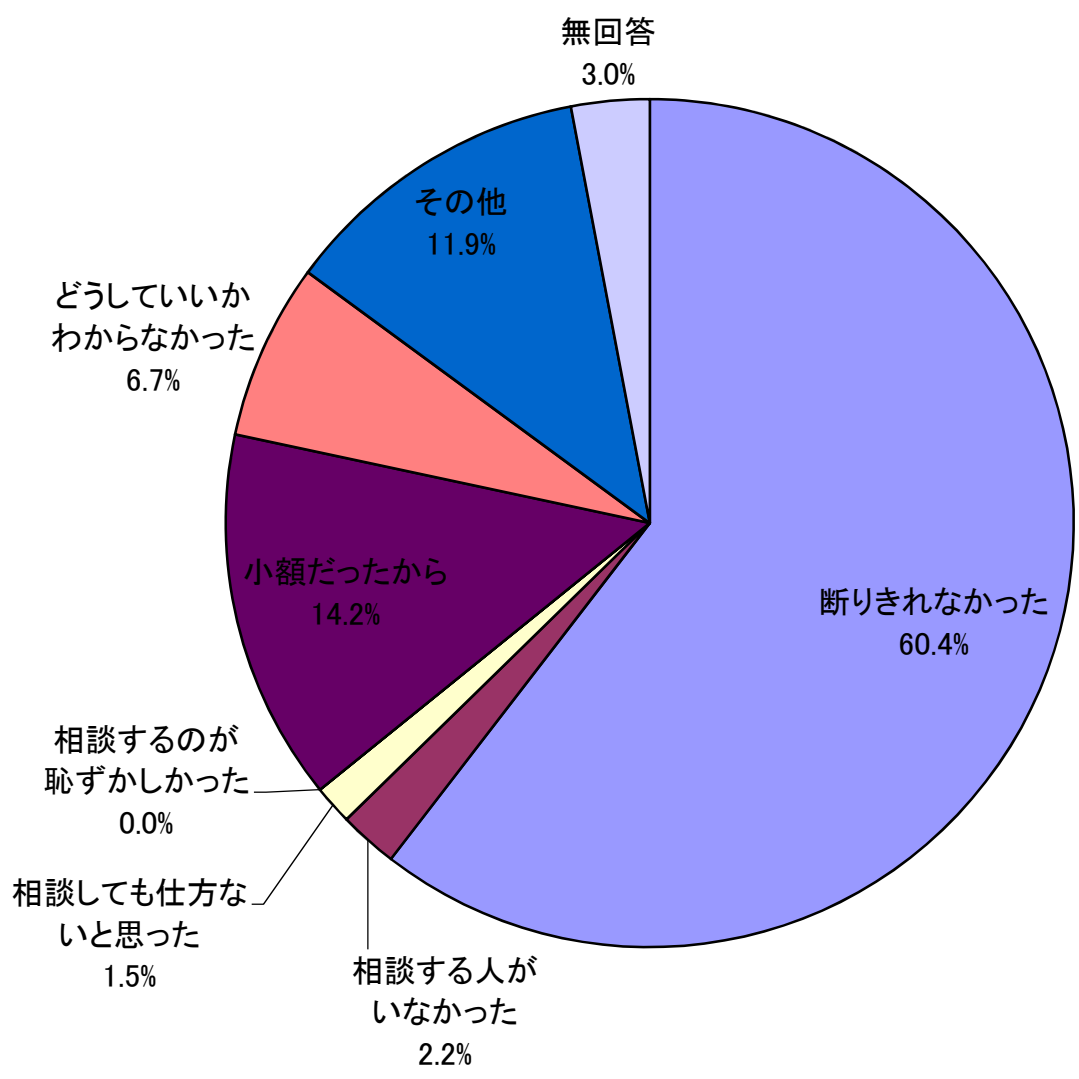
		件数	構成比
ア	はい	117 件	5.8 %
イ	いいえ	1,693 件	84.1 %
	無回答	202 件	10.0 %
合 計		2,012 件	100.0 %



設問 11 「設問7」の項目で、過去1年間で迷惑又は悪質と感じたセールスにあったことがあると回答された方にお尋ねします。
 契約・購入した理由は。

契約・購入した理由の60%の方が「断り切れなかった」としています。
 次いで、「小額だったから」という回答が14%、「その他」として、「しつこかった」、「即決を迫られた」、「巧妙に仕組まれただまし方だった」などの回答がありました。

回答数		(複数回答あり)	
		件数	構成比
ア	断り切れなかった	81 件	60.4 %
イ	相談する人がいなかった	3 件	2.2 %
ウ	相談しても仕方ないと思った	2 件	1.5 %
エ	相談するのが恥ずかしかった	0 件	0.0 %
オ	小額だったから	19 件	14.2 %
カ	どうしていいかわからなかった	9 件	6.7 %
キ	その他	16 件	11.9 %
	無回答	4 件	3.0 %
合 計		134 件	100.0 %

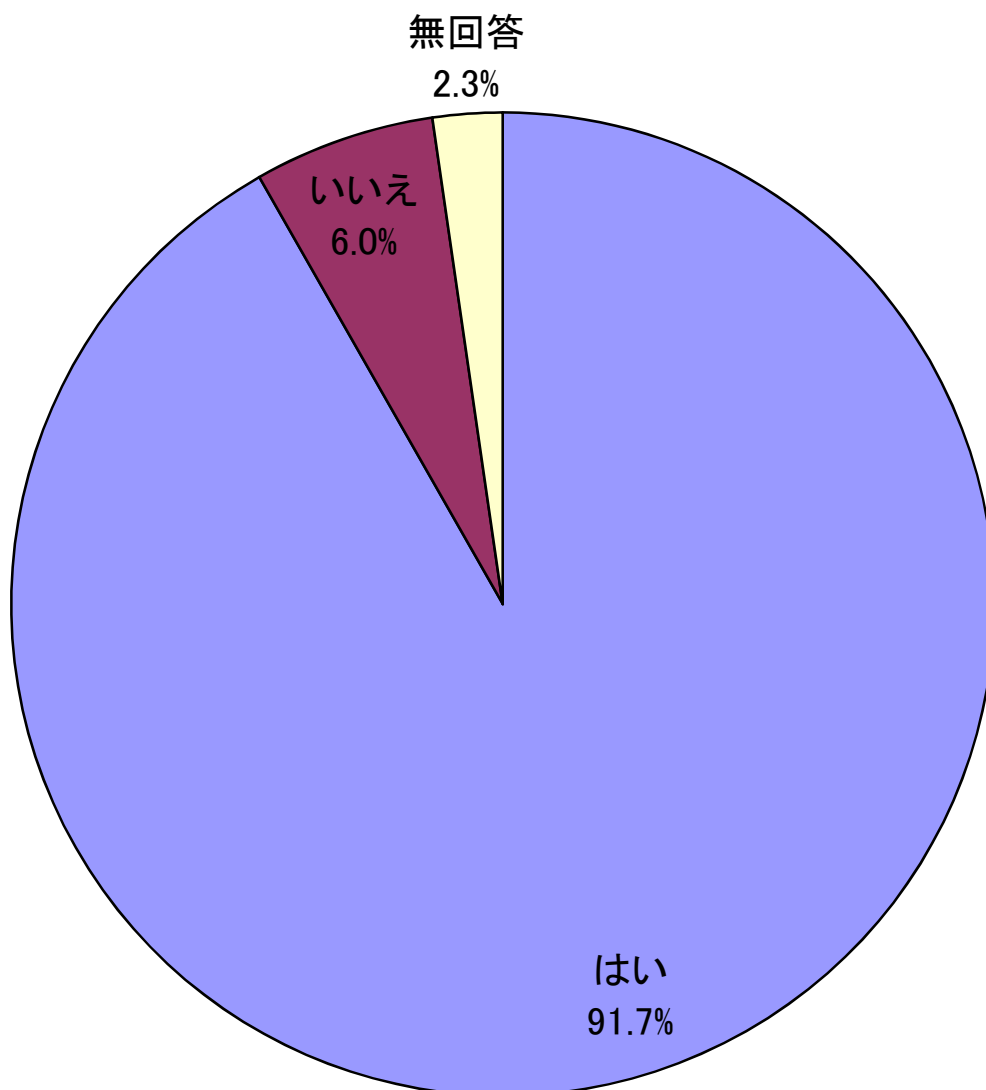


設問 12 クーリングオフという手続きを知っていますか。

クーリングオフについては、約92%の方が知っているとお答えしています。

回答数

	件数	構成比
ア はい	1,846 件	91.7 %
イ いいえ	120 件	6.0 %
無回答	46 件	2.3 %
合計	2,012 件	100.0 %

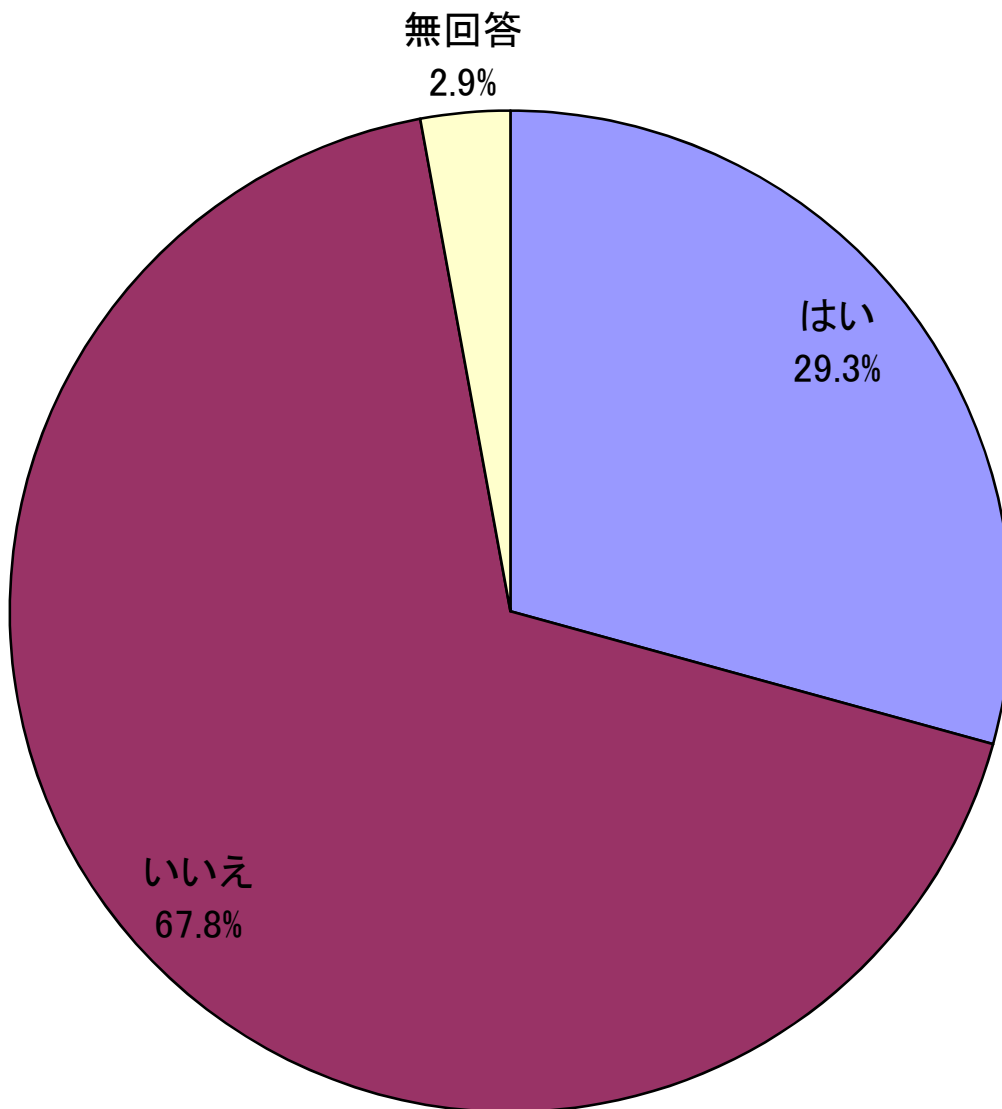


設問 13 名張市総合窓口センターはご存知ですか。

消費生活の相談窓口である「名張市総合窓口センター」の周知度は、約29%と低い数値結果となりました。

回答数

		件数	構成比
ア	はい	589 件	29.3 %
イ	いいえ	1,365 件	67.8 %
	無回答	58 件	2.9 %
合 計		2,012 件	100.0 %



設問14 消費生活者被害を無くすためには、どのような仕組み(法律・制度など)や取り組みが必要だと思いますか。(自由記載)

消費生活者被害を無くすための具体的な意見は、アンケートに協力をいただいた2,012人の内、533人(26%)から延べ608件寄せられました。内容別で主な意見と回答件数は下表のとおりです。

内容		回答件数	割合
1	自分自身が意識を高め行動することが必要	163	27%
2	法律・制度の整備が必要	129	21%
3	情報の提供と啓発の活性化が必要	98	16%
4	行政・相談窓口の充実が必要	76	13%
5	地域の中での見守りの強化が必要	47	8%
6	消費者教育の充実が必要	32	5%
7	取締りの強化が必要	24	4%
8	その他	39	6%
合 計		608	100%

名張市役所 市民部総合窓口センターからご協力をお願い

協力事業所：コープみえ



商取引の多様化・複雑化等により消費生活者被害も年々増加しています。

今回、被害の未然防止・拡大防止を目的として、コープみえ様のご協力のもと、その実態についてアンケートを実施させて頂くこととなりましたので、ご協力の程よろしくお願い致します。

■以下の14項目について、ご質問します。該当項目に○印をつけてください。

1. お住まいの地区についてお尋ねします。

- | | | | |
|-------|------------|---------|-------------|
| ア. 名張 | イ. 希央台・鴻之台 | ウ. 蔵持 | エ. 川西・梅が丘 |
| オ. 美旗 | カ. 薦原 | キ. 比奈知 | ク. すずらん台 |
| ケ. 錦生 | コ. 赤目 | サ. 箕曲 | シ. 青蓮寺・百合が丘 |
| ス. 国津 | セ. つつじが丘 | ソ. 桔梗が丘 | |

2. 性別についてお尋ねします。

- ア. 男性 イ. 女性

3. 年齢についてお尋ねします。

- ア. 20才代 イ. 30才代 ウ. 40才代 エ. 50才代 オ. 60才以上

4. 世帯構成についてお尋ねします。

- ア. 単身世帯 イ. 夫婦のみ世帯 ウ. 二世帯世帯以上

5. 電話帳に電話番号を記載されていますか。

- ア. はい イ. いいえ

6. 困り事が起きた時に相談できる人はいますか。(複数回答可)

- ア. 身内 イ. 近所・知人 ウ. 相談機関(市役所等) エ. 無し

7. 過去1年間で迷惑又は悪質と感じたセールスにあったことはありますか。

- ア. はい イ. いいえ

8. 7. の項で『ア』と回答された方にお尋ねします。
どのようなセールス方法でしたか。
ア. 電話セールス イ. 訪問セールス ウ. その他()
9. 7. の項で『ア』と回答された方にお尋ねします。
商品の種類について教えてください。(複数回答可)
ア. 健康商品 イ. 不動産や金融商品など投資に関するもの
ウ. 住宅リフォーム エ. その他()
10. 迷惑又は悪質と感じながらも契約・購入したことがありますか。
ア. はい イ. いいえ
11. 10. の項目で『ア』と回答された方にお尋ねします。その理由は。
ア. 断りきれなかった イ. 相談する人がいなかった
ウ. 相談しても仕方ないと思った エ. 相談するのが恥ずかしかった
オ. 小額だったから カ. どうしていいかわからなかった
キ. その他()
12. クーリング・オフという手続を知っていますか。
ア. はい イ. いいえ
13. 名張市総合窓口センターはご存知ですか。
ア. はい イ. いいえ
14. 消費生活者被害を無くすためには、どのような仕組み(法律・制度など)や
取り組みが必要だと思いますか。
()

※ ご協力ありがとうございました。

アンケート用紙は、2013年12月20日(金)までにコープみえ伊賀センター (配達時)にご提出ください。

問い合わせ先 : 名張市総合窓口センター Tel63-7416