

「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  
(民生委員実施分)

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。

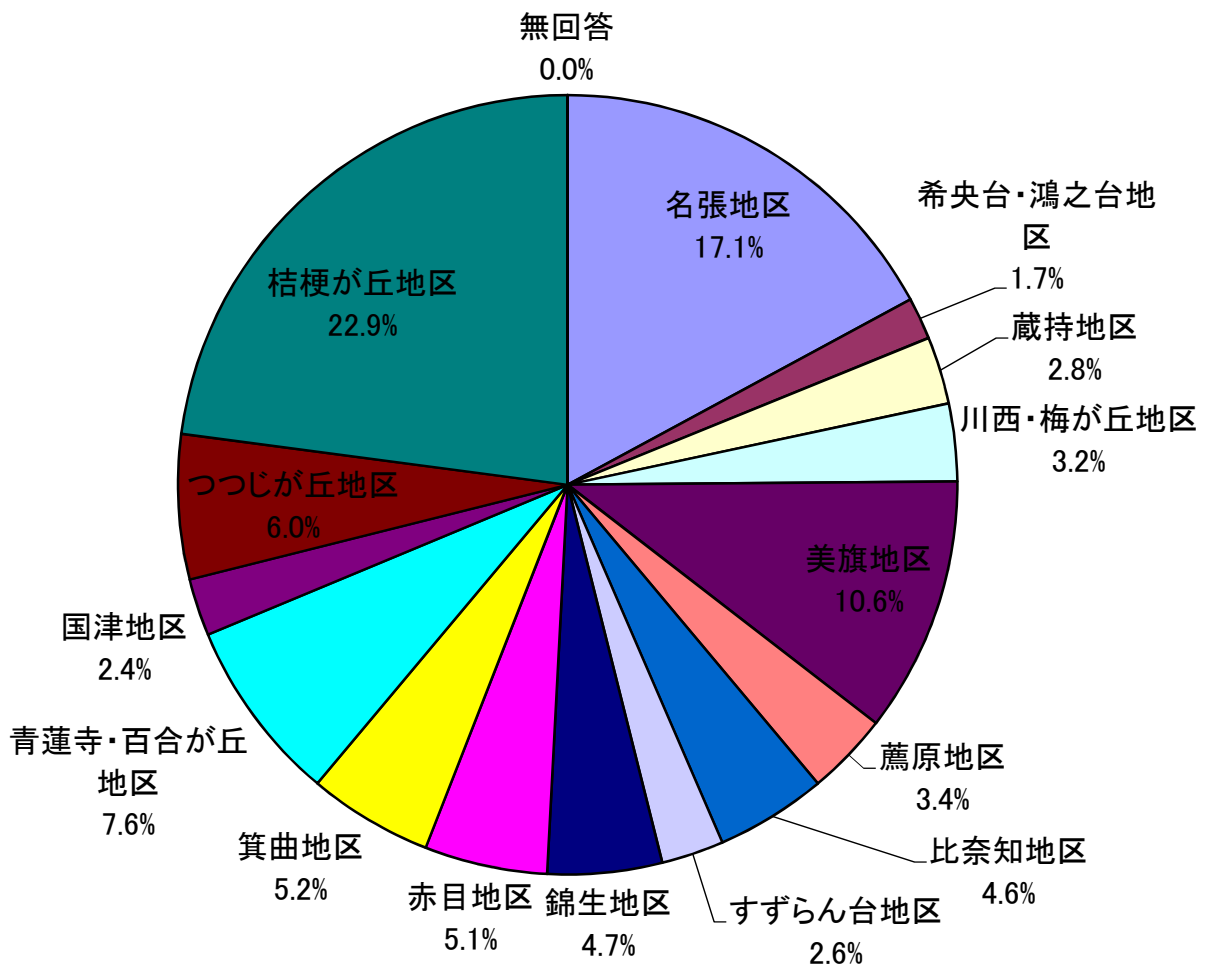
今回のアンケート調査は、名張市市内の民生委員のご協力によるもので、平成 25 年 12 月から平成 26 年 2 月にかけて、民生委員が高齢者等の約 3,300 世帯を対象に行う友愛訪問の際に啓発とともに実施したもので、1,432 件と、大変多くのご回答をいただきました。

## 居住地区

回答いただいた方を地区別で見ると、市内15地区のうち、桔梗が丘地区、名張地区の2地区で、全体の40%を占める結果となりました。

回答数

地区名	件数	構成比
名張地区	245 件	17.1 %
希央台・鴻之台地区	25 件	1.7 %
蔵持地区	40 件	2.8 %
川西・梅が丘地区	46 件	3.2 %
美旗地区	152 件	10.6 %
薦原地区	49 件	3.4 %
比奈知地区	66 件	4.6 %
すずらん台地区	37 件	2.6 %
錦生地区	68 件	4.7 %
赤目地区	73 件	5.1 %
箕曲地区	74 件	5.2 %
青蓮寺・百合が丘地区	109 件	7.6 %
国津地区	34 件	2.4 %
つつじが丘地区	86 件	6.0 %
桔梗が丘地区	328 件	22.9 %
無回答	0 件	0.0 %
合 計	1,432 件	100.0 %

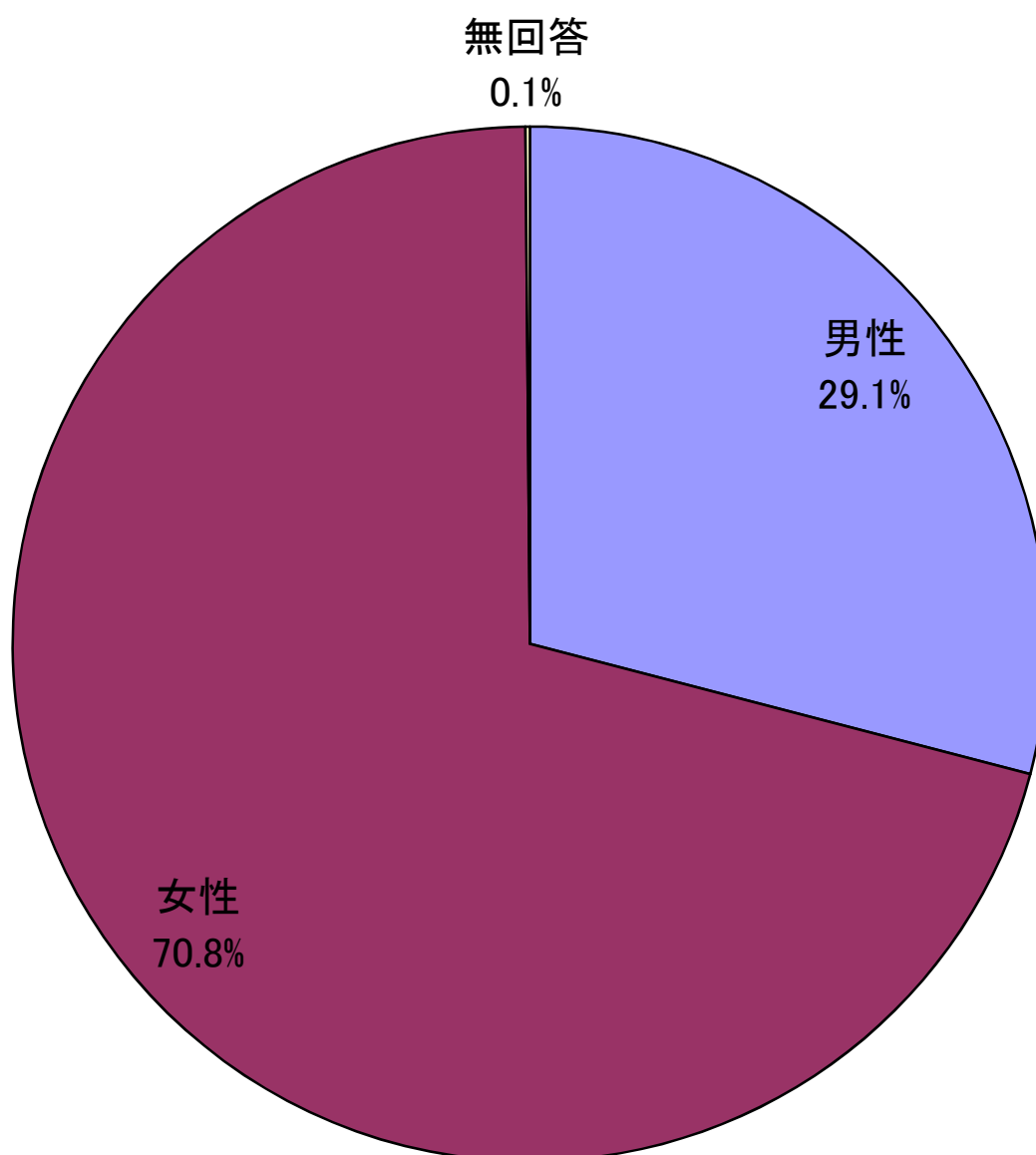


## 設問 1 性別

アンケートに回答をいただいた方は、  
全体の70.8%を女性が占める結果  
となっています。

回答数

	件数	構成比
男性	416 件	29.1 %
女性	1,014 件	70.8 %
無回答	2 件	0.1 %
合 計	1,432 件	100.0 %

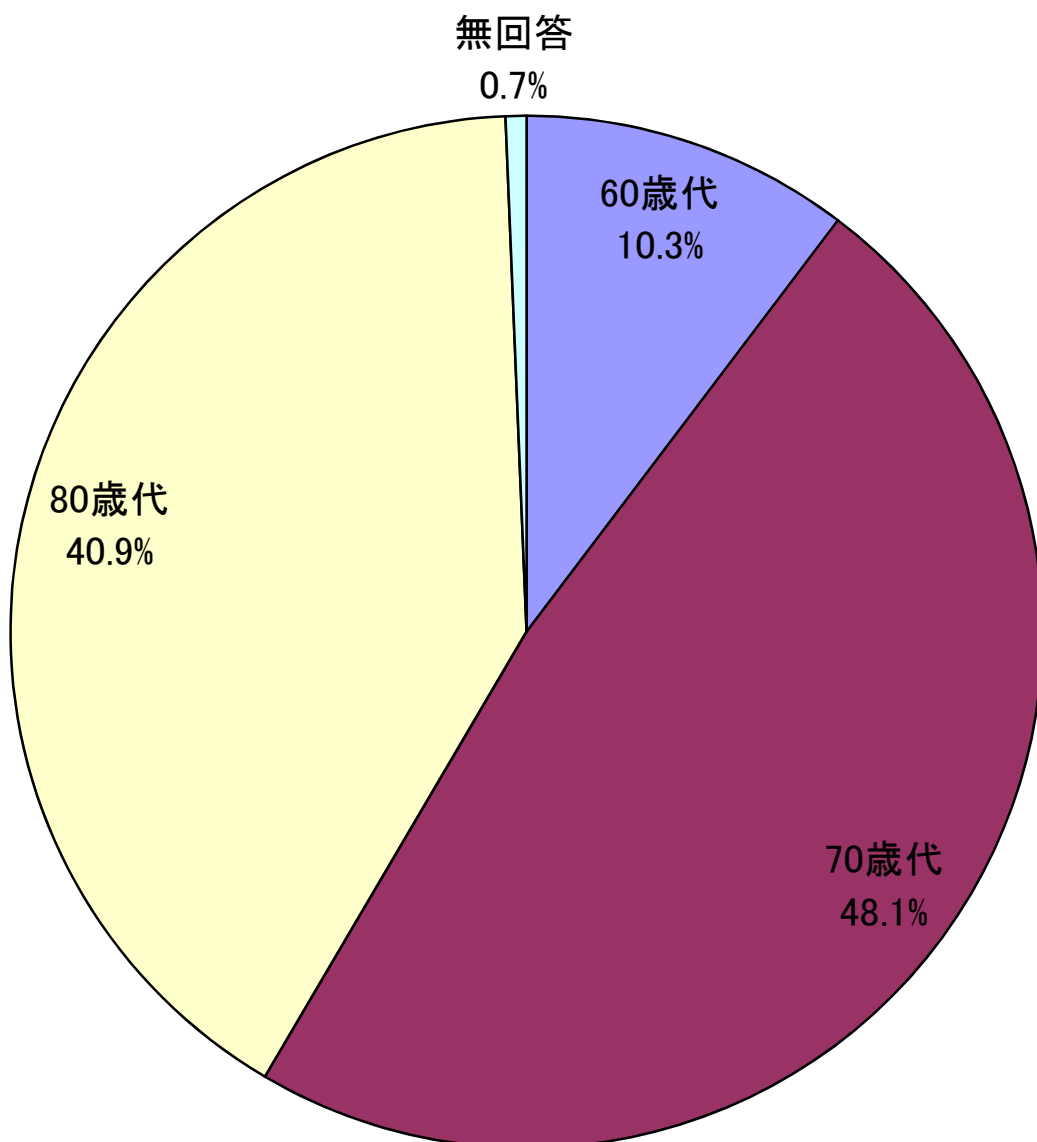


## 設問 2 年齢

回答いただいた方の構成比率を  
年齢別で見れば、70歳代が48.1%  
で最も多く、次いで80歳代40.9%と  
なっています。

回答数

	件数	構成比
60歳代	142 件	10.3 %
70歳代	663 件	48.1 %
80歳代	563 件	40.9 %
無回答	9 件	0.7 %
合 計	1,377 件	100.0 %

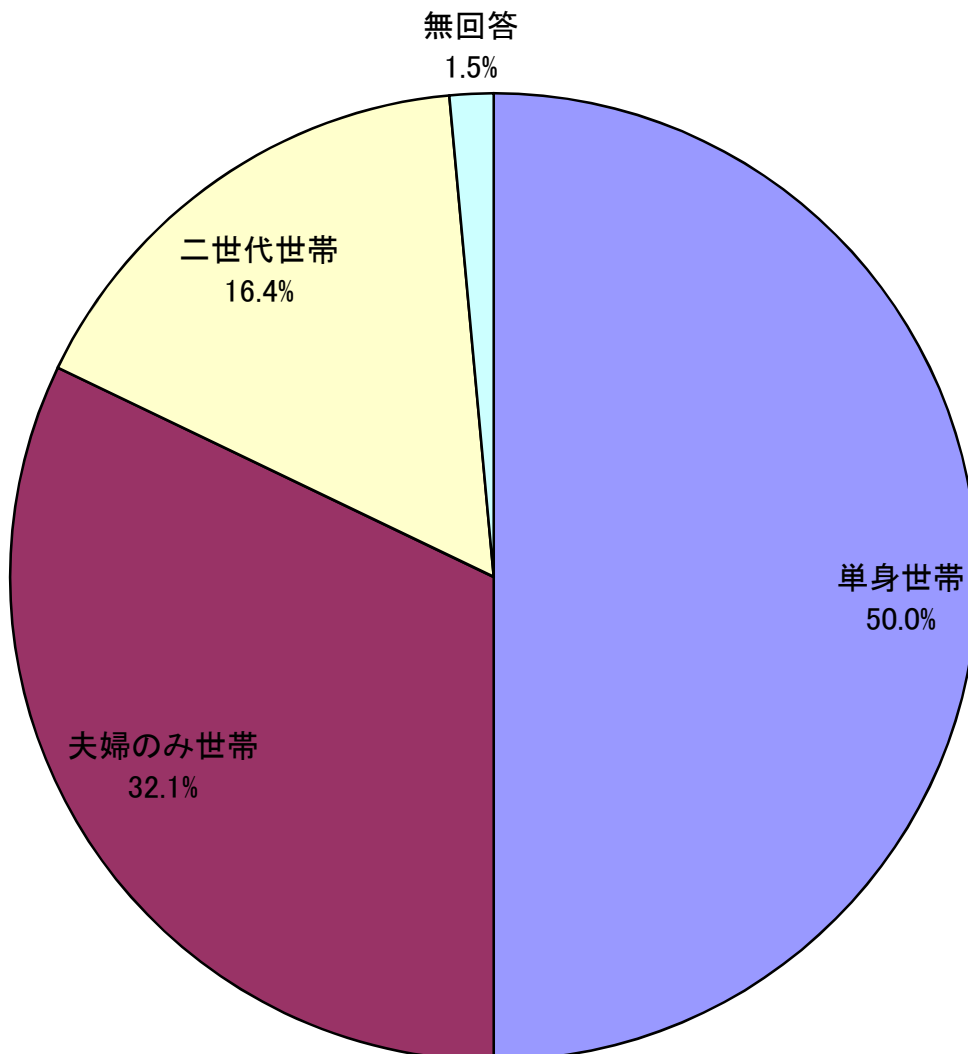


### 設問 3 世帯構成

世帯構成では、単身世帯が全体の50%となっており、次いで夫婦のみ世帯が32%、二世帯世帯が16.4%となっています。

回答数

	件数	構成比
単身世帯	716 件	50.0 %
夫婦のみ世帯	460 件	32.1 %
二世帯世帯	235 件	16.4 %
無回答	21 件	1.5 %
合計	1,432 件	100.0 %

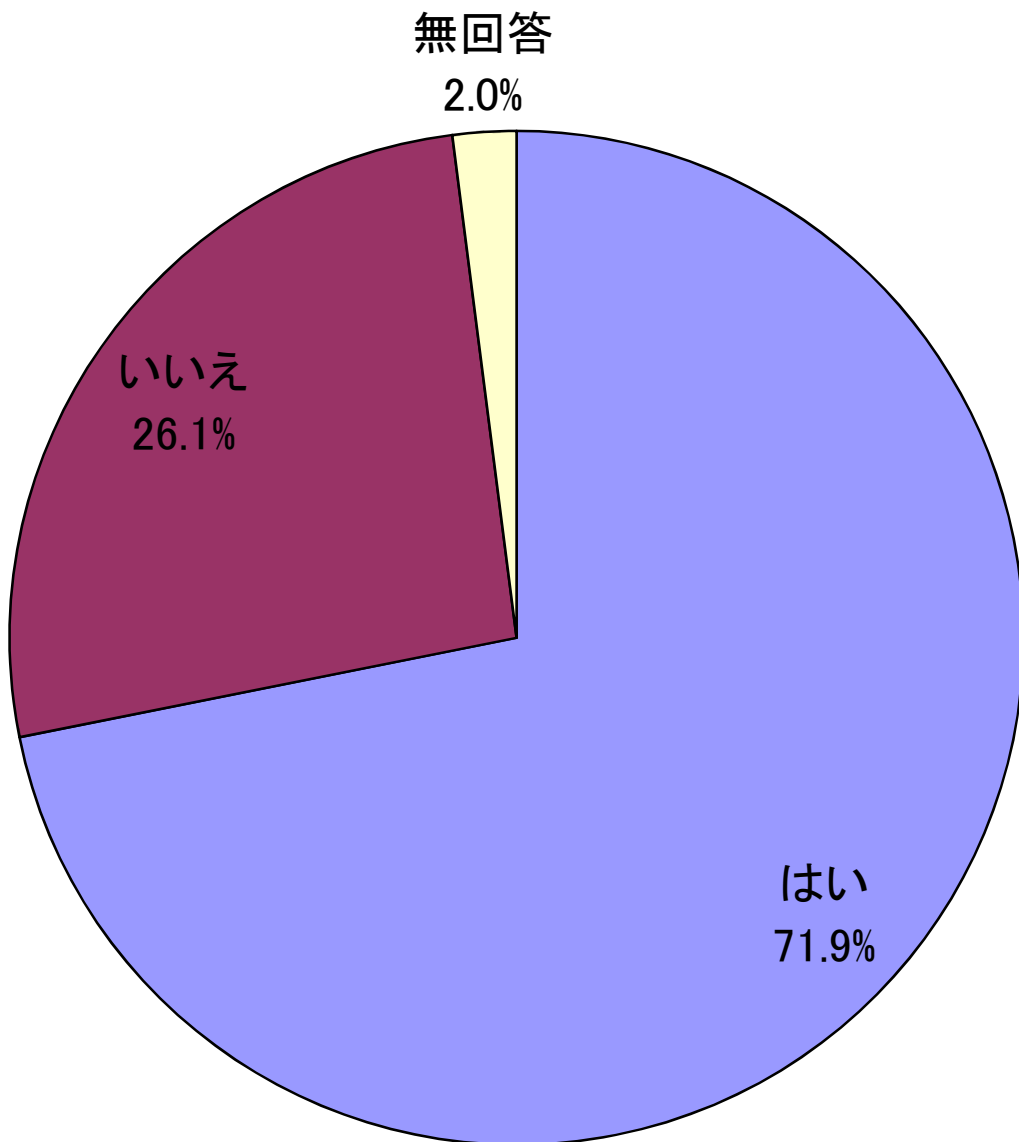


設問 4 電話帳に電話番号を記載されていますか。

電話帳に電話番号を掲載されている方は、全体の3分の2を超える71.9%となっています。

回答数

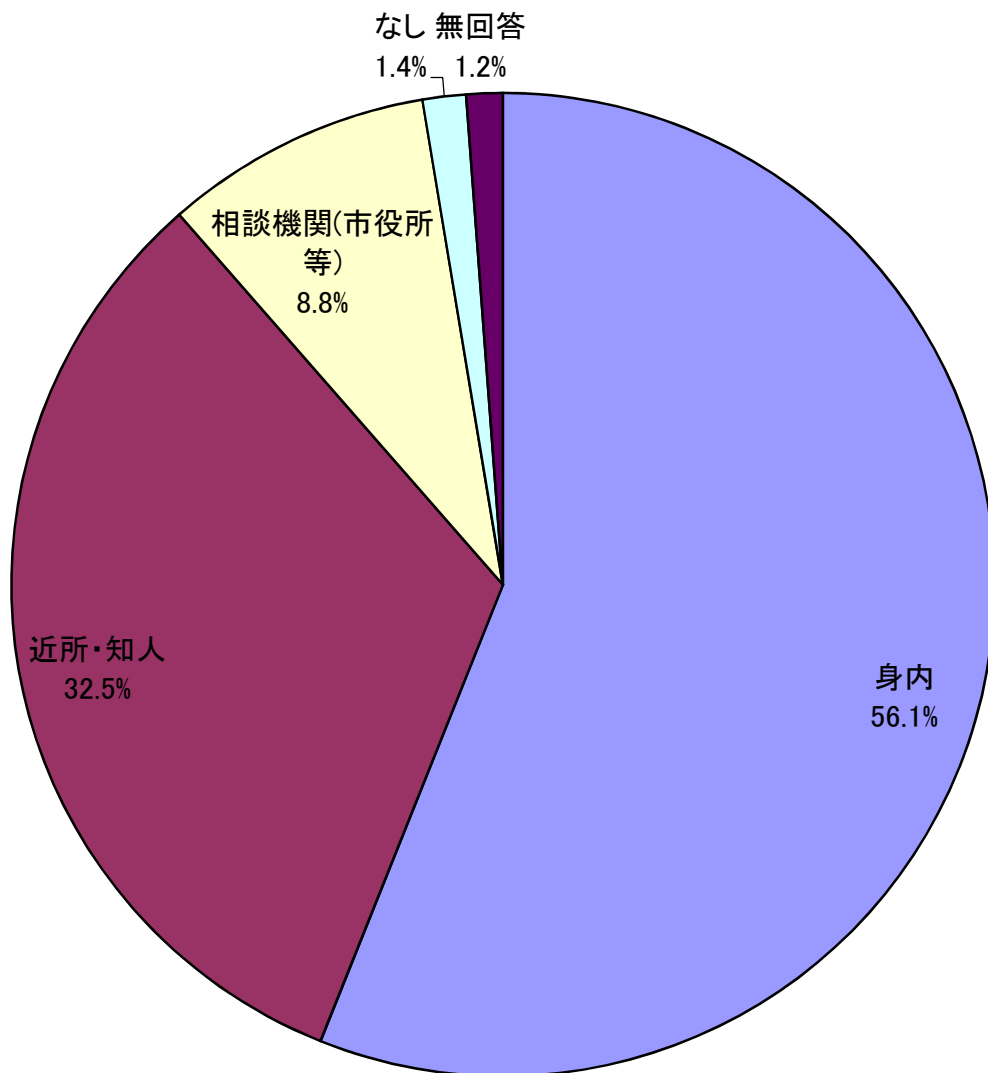
	件数	構成比
はい	1,029 件	71.9 %
いいえ	374 件	26.1 %
無回答	29 件	2.0 %
合 計	1,432 件	100.0 %



設問 5 困り事が起きた時に相談できる人はいますか。

困り事が起きたときに相談できる人では、身内に相談する方が56.1%、近所・知人が32.5%で、この2項目で88.6%となっています。

回答数	(複数回答あり)	
	件数	構成比
身内	1,176 件	56.1 %
近所・知人	682 件	32.5 %
相談機関(市役所等)	185 件	8.8 %
なし	30 件	1.4 %
無回答	25 件	1.2 %
合計	2,098 件	100.0 %



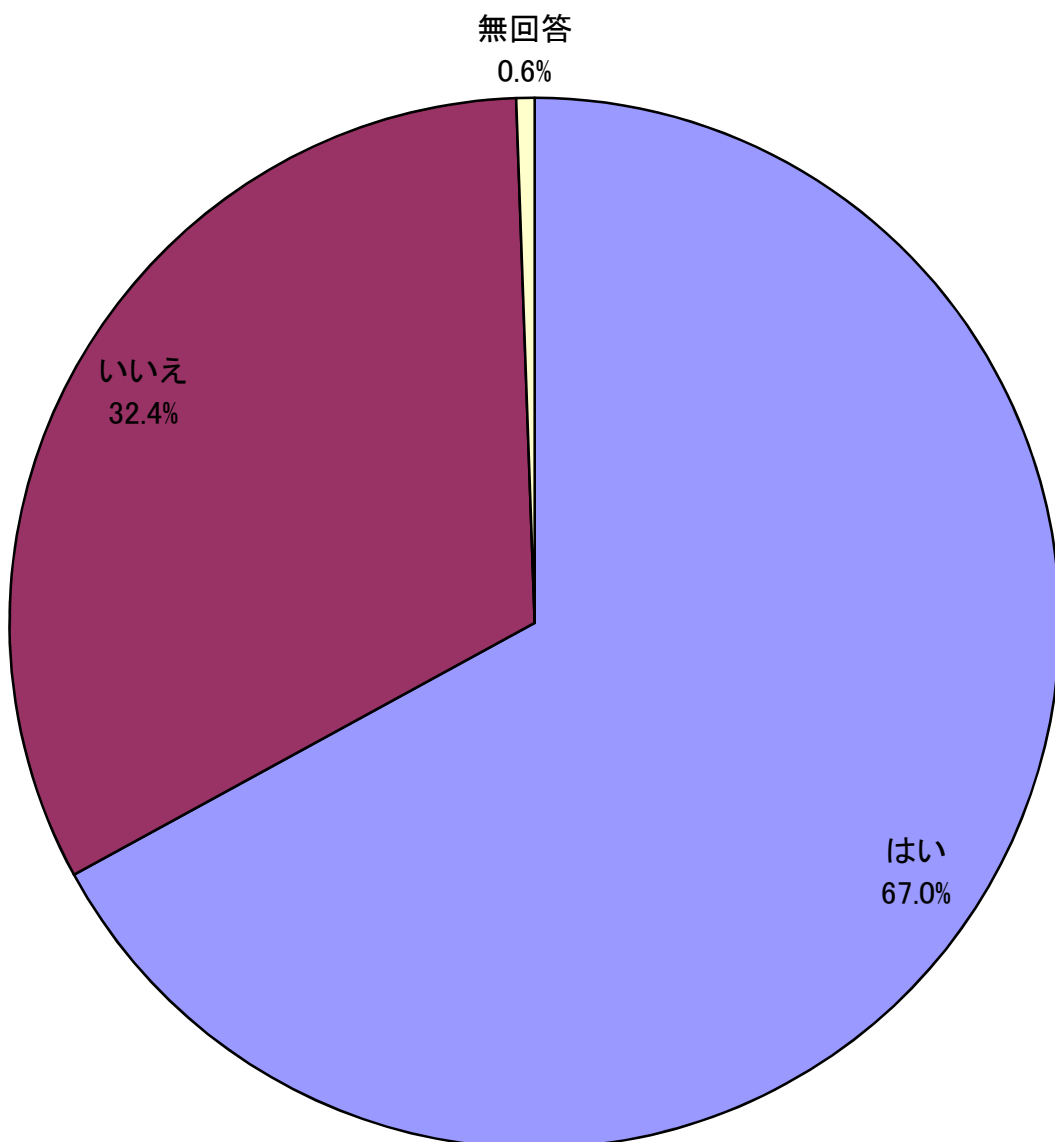


設問 6 過去1年間で迷惑と感じる電話や訪問によるセールスにあったことがありますか。

全体の約3分の2に当たる960件の回答者が迷惑と感じるセールスにあったことがあると回答されています。

回答数

	件数	構成比
はい	960 件	67.0 %
いいえ	464 件	32.4 %
無回答	8 件	0.6 %
合 計	1,432 件	100.0 %

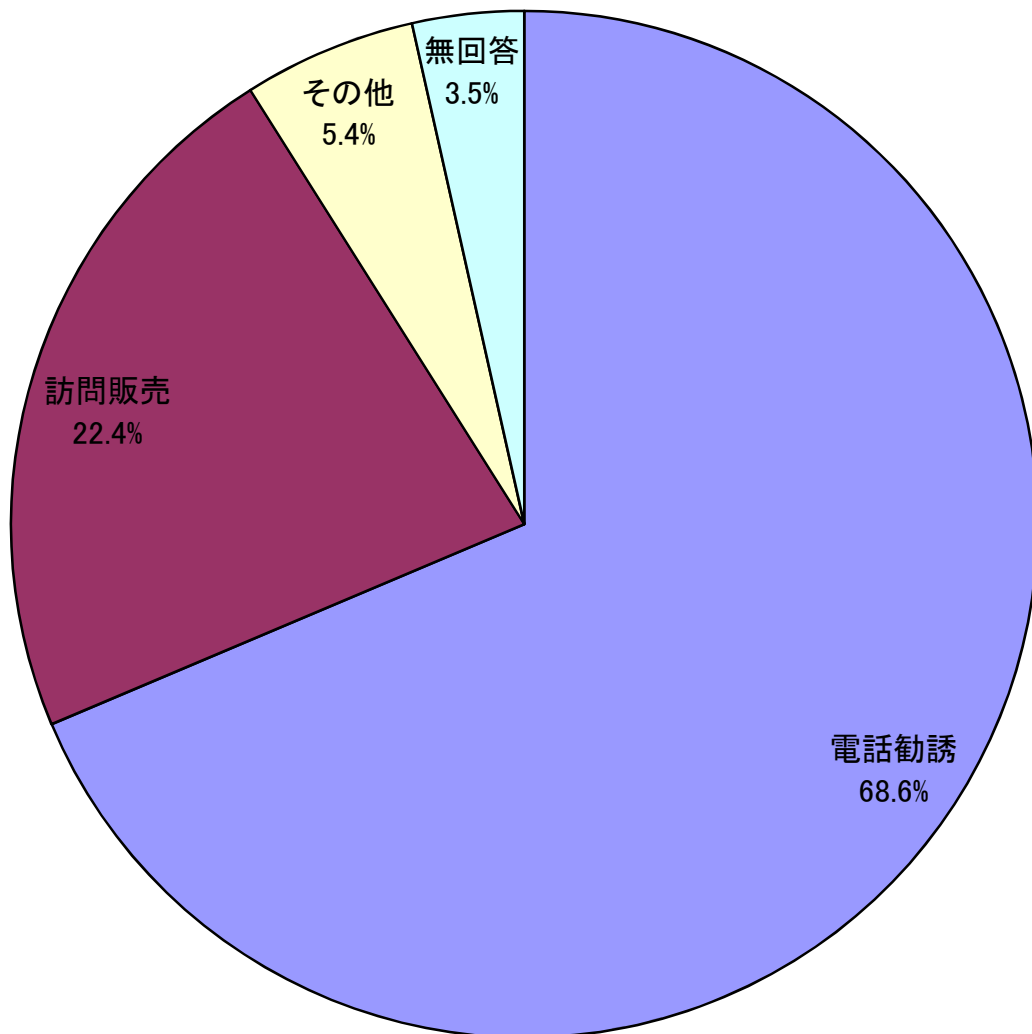


設問 7 きっかけとなった勧誘方法は何でしたか  
 (設問6で、過去1年間で迷惑と感じる電話や訪問によるセールスにあったことがある方への設問)

迷惑と感じる勧誘方法の内訳では、「電話勧誘」が全体の68.6%を占め、次に訪問販売の22.4%となっています。

「その他」の回答で、内容の記述はありませんでした。

回答数		(複数回答あり)	
	件数	構成比	
電話勧誘	781 件	68.6 %	
訪問販売	255 件	22.4 %	
その他	62 件	5.4 %	
無回答	40 件	3.5 %	
合 計	1,138 件	100.0 %	



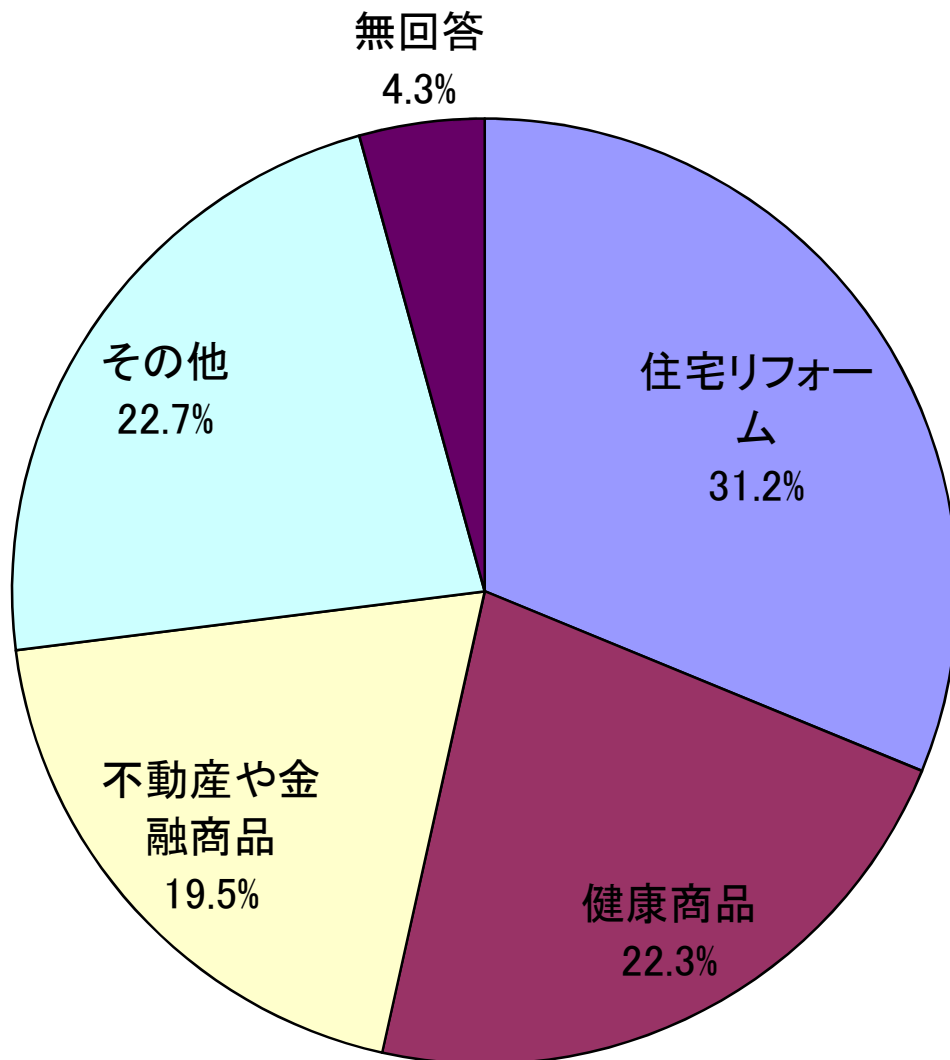
設問 8 商品の種類について教えてください

(設問6で、過去1年間で迷惑と感じる電話や訪問によるセールスにあったことがある方への設問)

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、「住宅リフォーム」が最も多く、次いで「健康商品」・「不動産や金融商品など投資に関するもの」がほぼ同数となっており、「その他」では、貴金属の買取り、太陽光発電、不動産管理の勧誘などがありました。

回答数 (複数回答あり)

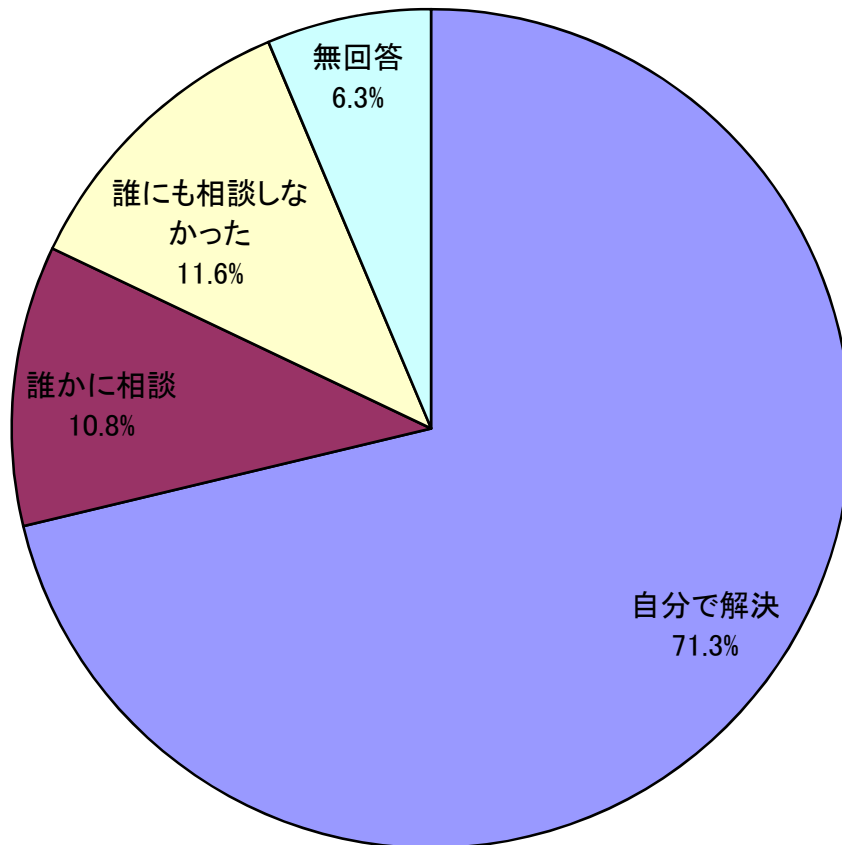
	件数	構成比
住宅リフォーム	430 件	31.2 %
健康商品	307 件	22.3 %
不動産や金融商品	269 件	19.5 %
その他	313 件	22.7 %
無回答	59 件	4.3 %
合 計	1,378 件	100.0 %



設問 9 迷惑と感じるセールスがあったとき、どうしましたか

「自分で解決」と答えた方が71.3%と、多くを占めています。

回答数	(複数回答あり)	
	件数	構成比
自分で解決	719 件	71.3 %
誰かに相談	109 件	10.8 %
誰にも相談しなかった	117 件	11.6 %
無回答	64 件	6.3 %
合計	1,009 件	100.0 %

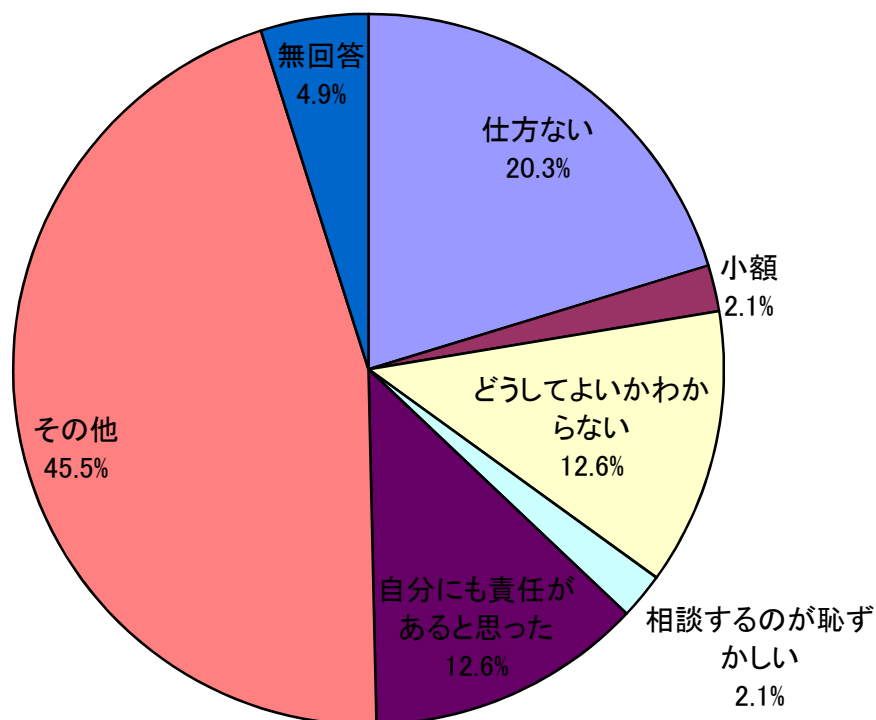


設問 10 相談しなかった理由は

設問9で、「誰にも相談しなかった」と回答のあった143件のうち、「仕方ない」、「どうしてよいかわからない」が比較的多いものの、「その他」に含まれるものが最も多くなっており、その中では、「怖かった」、「被害がなかった」、「警察へ電話した」、「はっきり断った」、「相手にせず聞いて電話を切る」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
仕方ない	29 件	20.3 %
小額	3 件	2.1 %
どうしてよいかわからない	18 件	12.6 %
相談するのが恥ずかしい	3 件	2.1 %
自分にも責任があった	18 件	12.6 %
その他	65 件	45.5 %
無回答	7 件	4.9 %
合 計	143 件	100.0 %

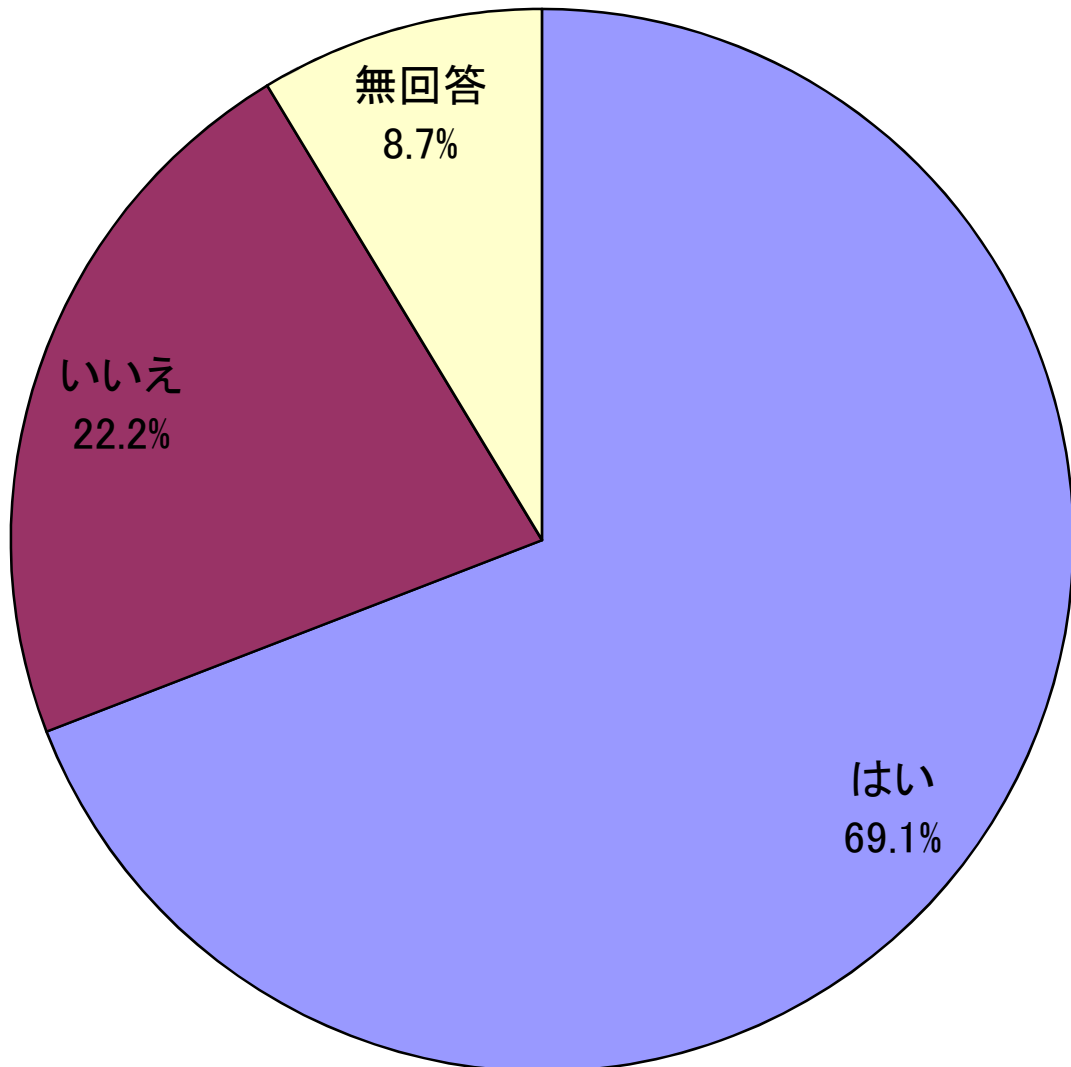


設問 11 クーリング・オフということばを知っていますか。

クーリングオフについては、69.1%の方が知っていると答えています。

回答数

	件数	構成比
はい	990 件	69.1 %
いいえ	318 件	22.2 %
無回答	124 件	8.7 %
合 計	1,432 件	100.0 %

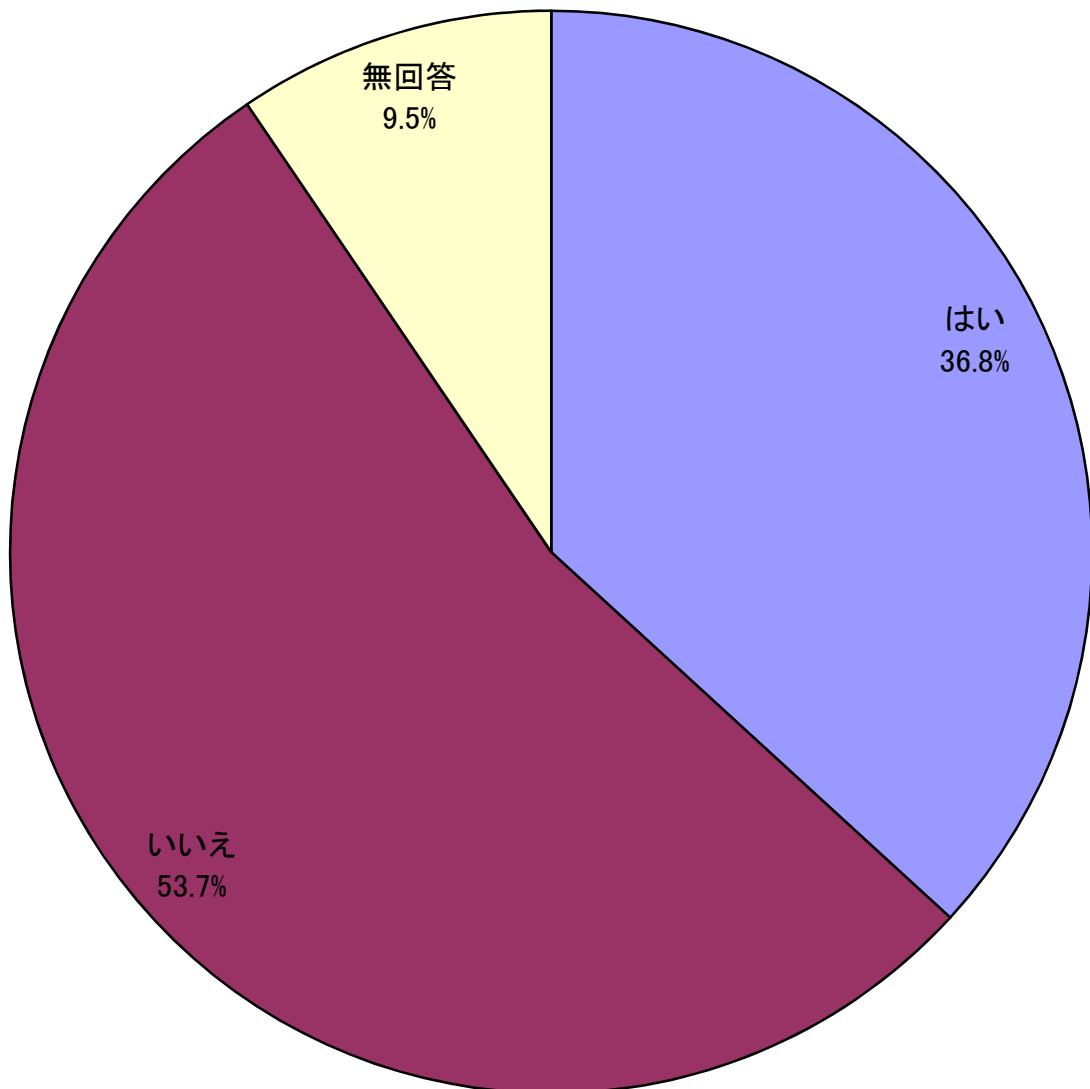


設問 12 名張市総合窓口センターはご存知ですか。

名張市総合窓口センターを知っていると答えた方が36.8%に対し、知らないと答えた方が53.7%となっています。

回答数

	件数	構成比
はい	527 件	36.8 %
いいえ	769 件	53.7 %
無回答	136 件	9.5 %
合 計	1,432 件	100.0 %



## 消費者被害に関するアンケートシート (No. )

(担当地区名 ) (委員名 )

NO	質問項目					
1	性別					
	男性					
	女性					
2	年齢					
	60歳代(60～69歳)					
	70歳代(70～79歳)					
3	世帯構成					
	単身世帯					
	夫婦のみ世帯					
4	電話帳に電話番号を記載されていますか					
	はい					
	いいえ					
5	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)					
	身内					
	近所・知人					
	相談機関(市役所等)					
6	過去1年間で迷惑と感じる電話セールスや訪問によるセールスにあったことがありますか					
	はい					
	いいえ					



NO	質問項目					
7	きっかけは何でしたか(複数回答可)					
	電話勧誘					
	訪問販売					
	その他					
8	商品の種類について教えてください(複数回答可)					
	健康商品					
	住宅リフォーム					
	不動産や金融商品など投資に関するもの					
9	その時どうしましたか(複数回答可)					
	自分で解決					
	誰かに相談					
	誰にも相談しなかった					
10	相談しなかった理由は(複数回答可)					
	仕方ない					
	小額					
	どうしてよいかわからない					
	相談するのが恥ずかしい					
	自分にも責任があった					
	その他					
11	クーリング・オフということばを知っていますか					
	はい					
	いいえ					
12	名張市総合窓口センターはご存知ですか					
	はい					
	いいえ					