

第3回eモニターアンケート

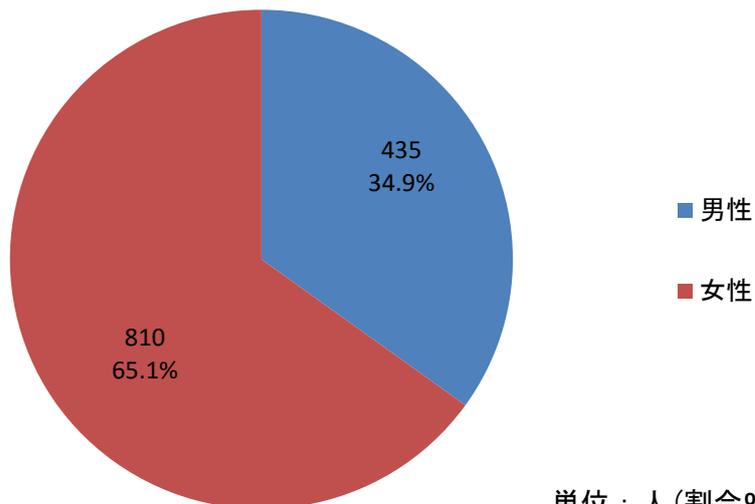
「安城市消費生活相談窓口について」

実施期間
回答数

令和2年7月16日 ~
1245 人

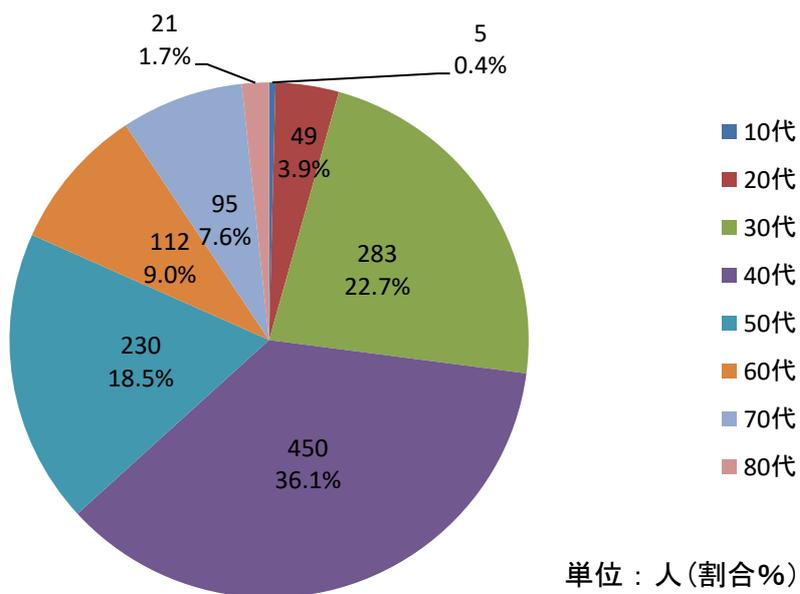
令和2年7月23日

性別



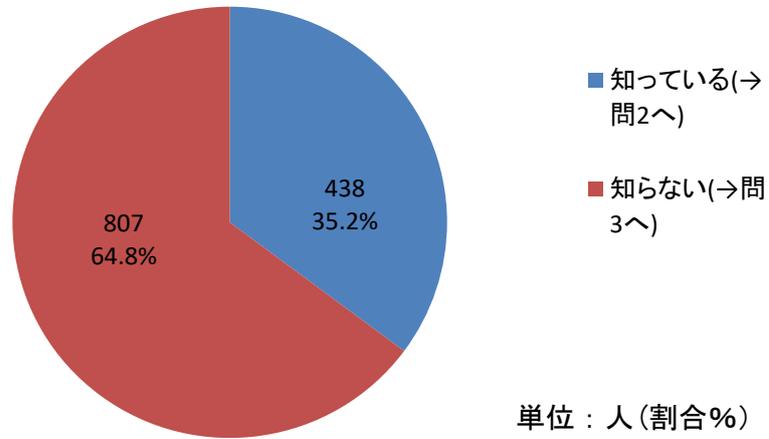
単位：人(割合%)

世代別

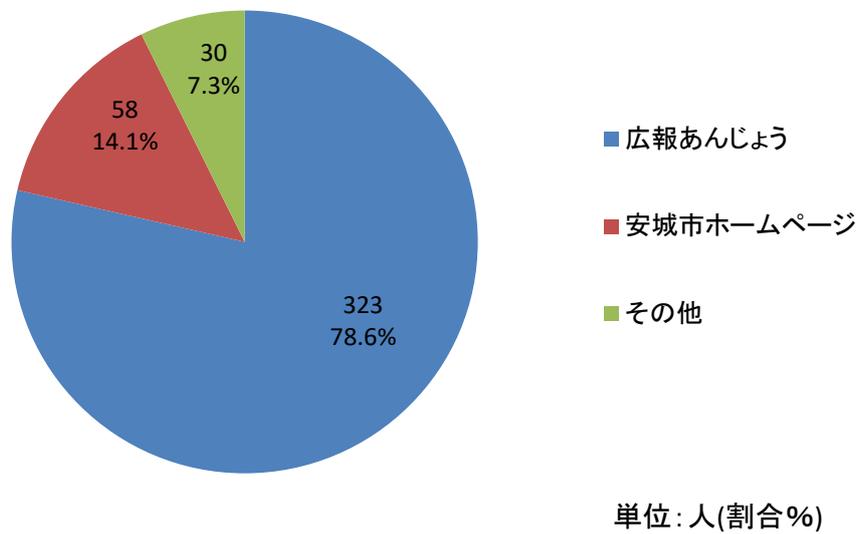


単位：人(割合%)

問1:安城市消費生活相談窓口について



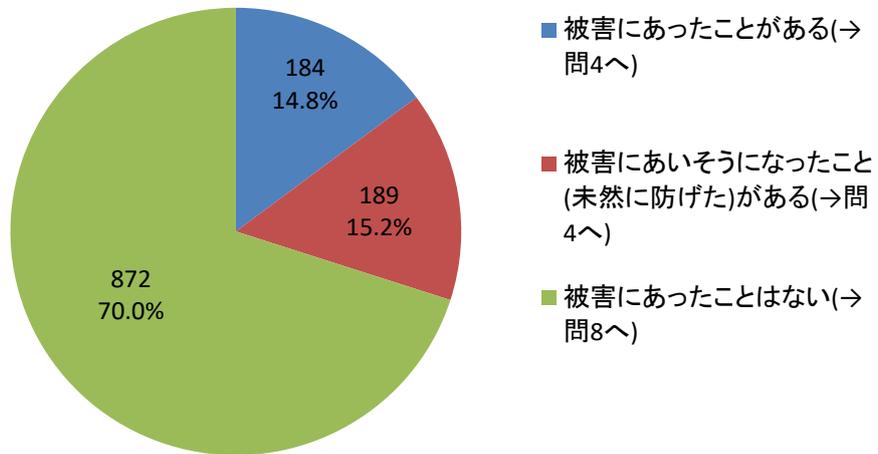
問2:どのようにして安城市消費生活相談窓口を知ったか(問1で「知っている」と回答した人)



【その他意見】（抜粋）

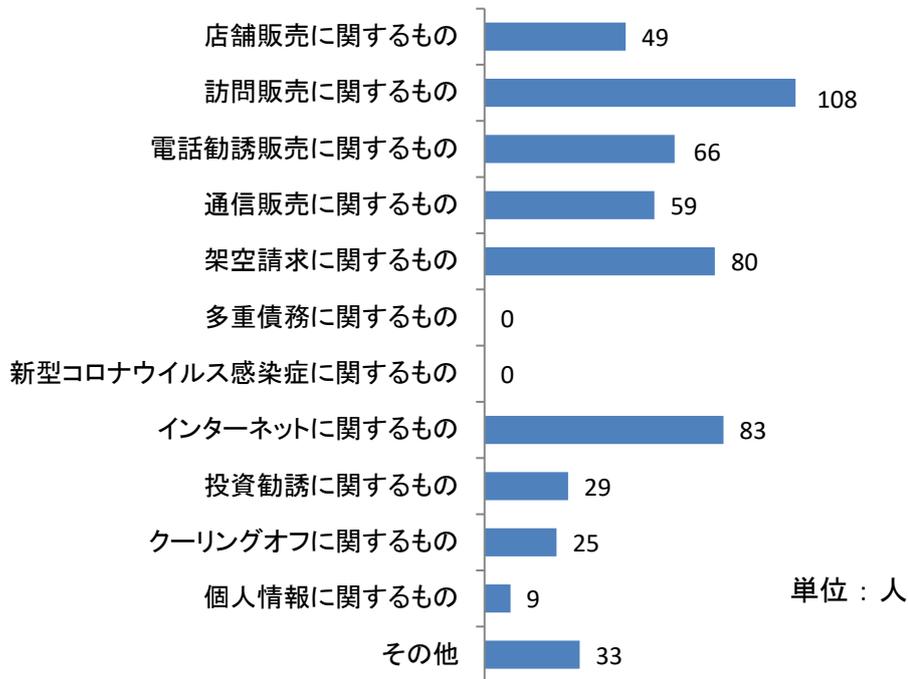
- ・知り合いから聞いた事がある。
- ・県ウェブサイト
- ・友人が利用した
- ・学生時代にクーリングオフ制度などを知り、窓口はどここの市にもあると思っていた。
- ・消費生活講座に参加して

問3: 悪質商法や商品・サービスに関するトラブルなどの被害経験



単位：人（割合％）

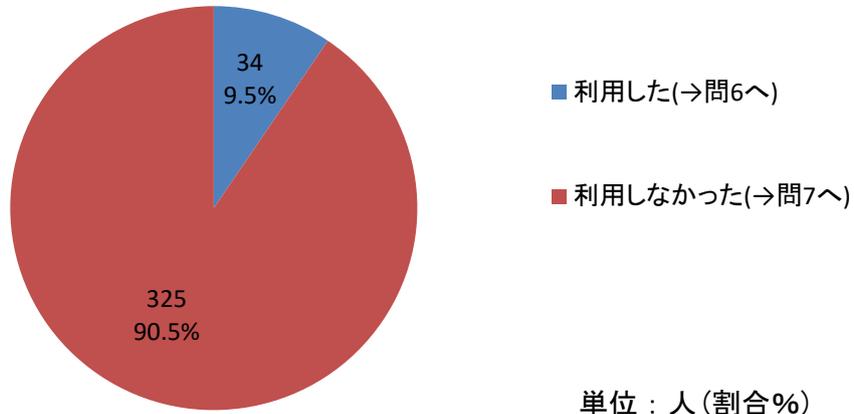
問4:被害の種類(問3で「被害にあったことがある」「被害にあいそうになったこと(未然に防げた)がある」と回答した人・複数回答)



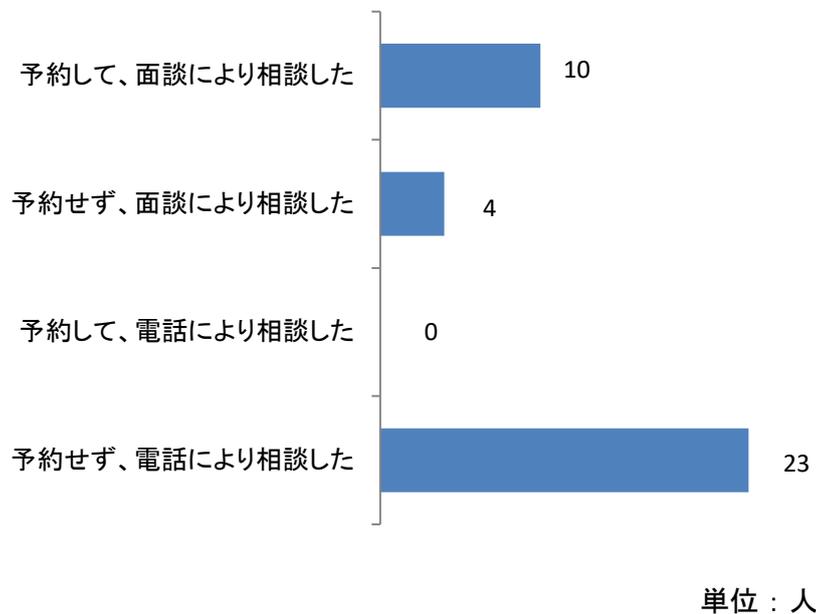
【その他意見】（抜粋）

- ・なりすましによる被害
- ・契約していたカルチャーセンターが倒産し講師料が未払い
- ・路上でのキャッチセールス
- ・免震偽装
- ・エステの街頭勧誘
- ・訪問買い取り
- ・水道工事、屋根工事
- ・懸賞当選で無料エステが当たり、店舗訪問すると高額なものを販売
- ・浴衣を買いと着物の展示会の見学ができる旅行がついていると言われて行ったら、着物を買うまで帰れなくなった

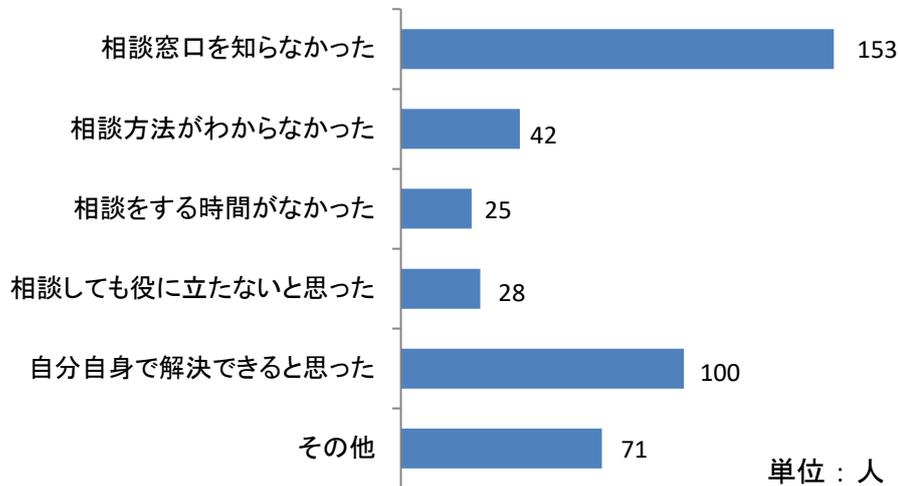
問5: 被害にあった際、安城市消費生活相談窓口を利用したか(問3で「被害にあったことがある」「被害にあいそうになったこと(未然に防げた)がある」と回答した人)



問6: 安城市消費生活相談窓口を利用した際、どのような方法で利用したか(問5で「利用した」と回答した人。複数回答可)



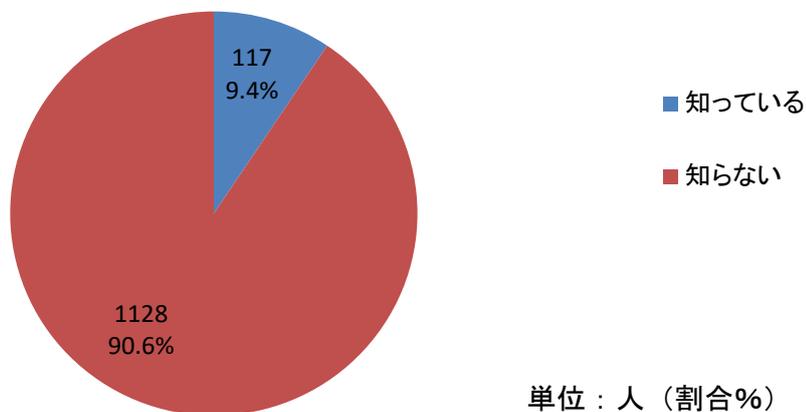
問7: 安城市消費生活相談窓口を利用しなかった理由(問5で「利用しなかった」と回答した人。複数回答可)



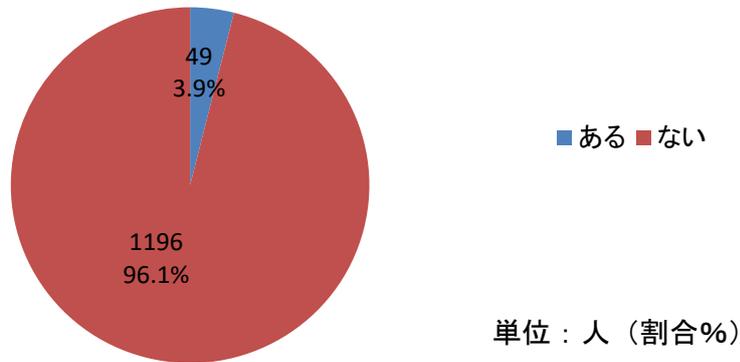
【その他意見】（抜粋）

- ・未然に防げたから
- ・クオリティの低い商品だが価格も安く許容範囲と判断して
- ・カード会社にクーリングオフができるか聞いたが、無理だったので、直接会社に電話をしてクーリングオフできた。その後その会社は倒産してました。
- ・よくある手口なのですぐわかった。
- ・引っ掛かった自分が悪かったと思ったから
- ・警察に通報した。

問8: 「188」番をダイヤルすると、消費生活相談窓口に電話が繋がることを知っているか



問9: 広報あじょうで4コマ漫画入りの「知っ得！身近な消費生活相談」コラムを読んだことがあるか



【「ある」と回答した人のコラムの感想】（抜粋）

- ・漫画で手軽に読むことが出来、わかりやすかった。
- ・知っていそうで知らないことをわかりやすく説明していてよい
- ・文章より漫画の方が、目に留まりやすく気軽に読めるので、続けて下さい。
- ・身近なあるあるがわかるテーマがもっと見たい
- ・見覚えはあるけど、あまり印象がない…
- ・参考にならない
- ・毎月いろいろな案件を紹介をして欲しいですね
- ・年4回では少ないと思う。色んな事例で繰り返しが大切だと思う。
- ・とてもいいと思った。たくさんの情報を知れば詐欺にあいにくいのもっと紹介して
- ・もっと詐欺例を沢山紹介してください
- ・意外と知らないことが多くて驚いた。身近な話題だったので、役に立ちそう。
- ・サイトで公開してほしい

問10：消費生活相談窓口について、ご意見等がありましたらご記入ください。（抜粋）

今、巧妙な手口での悪質商法が多いので市で相談できる窓口があるのは安心できます。

トラブル解決事例と、解決できなかった事案を知りたい。

供給側と消費者側での情報の不均衡があるのはいたしかたないものとするならば、窓口は何について相談に乗るのかいまいちはっきりしない。受け手は、業者が一方向的に悪いのではなく、知らない消費者も悪い（契約）と思うものの、相談者は知らないことは当然として、悪徳（業者）を何とかしてほしいという。そのことが分かっている、役所が中立的に相談に乗るならば、いかにも中途半端で結論がない内容になると思われる。よって、消費者教育を行うほうが早いと思うがいかがでしょうか。

今回、このアンケートで消費生活相談窓口があることを知りました。どんな内容の相談を受け付けているか具体的に知りたいと思いました。よくあるQ&Aが知りたいです。もうすでにあるのならば、それを周知してほしい。

窓口がある事を広めてほしい。どんな事例が安城であったか公表してほしい。

広報誌を読むと平日昼の予約制なので電話で解決できるとは思いませんでした。

実際の解決事例が身近にあると利用しやすくなると思います。

以前、お世話になった際は、大変親切に対応していただきました。感謝しています。

とても重要な窓口だと思うので、もっとアピールしてほしいです！周知徹底を！！

被害にあって、警察に被害届を出した時に消費生活相談窓口相談しても無駄だという案内があった。警察でも捕まえるのは無理と言われたら、相談したところで意味がないと思い相談しなかった。もし先に相談窓口に行っても警察に行くとわれ、たらい回しになるのでは？という気持ちがある。

私が受けた被害は電話利用料が安くなると言われ設備の乗り換えを勧めるものでした。その説明を十分に理解出来ずに了解したことでした。後日、NTTの正規の社員の方に相談し解決に至りました（違約金は発生しました）。このことあり自分としては今後は理解できない契約はしないと肝に銘じました。また、今回この相談窓口の存在を知り、自分を含め周りの人で被害があったら利用を勧めたいと考えます。

あまり取り合ってもらえず、役に立たなかった

消費生活相談窓口を利用した事はありませんが、簡単であれば相談したい例は沢山出てくると思います。私は先般、PCを利用している時、ソフトが古いので新しいのを入れなさいとのアナウンスがあり、必須かと思い購入の対応をしました。しかし新しいソフトをPCに入れる段階で、種々のカタカナ用語での処置が求められあれこれトライしましたが、狙いに到達出来ませんでした。後で他の人に聞くと必須ではなくよく有る例とのことでした。これは私の無知による失敗例です。

私はそのような窓口があることさえ知らなかった。私は消費者トラブルに巻き込まれたことは無いと思っているが、あっても気付いていないだけかもしれないし、そのような人はたくさんいると思う。このアンケートを通じて「消費生活相談窓口」を知ることができたので良かった。これからもこのアンケートを通じて、そのような窓口を紹介してほしい。

味方になっていただいて、助かりました。買い物の条件のようなものに、誤解を招かないよう店舗への教育が大切だと思います。

国民生活センターの相談事例掲載のようなものの「安城市版」を常時掲載・更新をして、スマホやパソコンでいつでも見たり、防災のようにニュース展開されるようなしくみを構築されるとリアルタイムに役立つのではと思います。

私自身は使った事はないですが、母がかけたことあるのを知っています。内容は分かりませんが、役に立っている機関だと思います。

本当に知りませんでした。知ることができて良かったです。自粛で通販など利用して、イメージと違って、私みたいなシニア世代は泣き寝入りになります。相談などの窓口は嬉しいですね。

どんな相談が来てるのかを広報に載せるのはいいと思います。気がついてなかったですけど。身近な話と感じられるから。もしくはホームページで見れるようにするか、ネットでこんな被害ありましたよって送信するとか、町内会の集まりの方にマメに報告するとか。

ケーブルテレビ等でも開設してる情報がでているのか？最近のコロナ関係でもトラブルが多いみたいなので何かあれば利用してみたい。

広報あんじょうだけではなくて、あんくるバス内や主要駅にポスターとかを貼って存在をアピールしてください。

安城市に窓口があることを知らなかった。もっとアピールして欲しいです。銀行、ATM、医療機関、コンビニをはじめ各種小売店など、ポスター掲示など検討してみてもいいですか？

窓口に行かないでリモートTV会議ができるといいと思う。電話では説明が難しい。メールによる詐欺情報が多いので対処法を教えてください。

<p>引っかかったのは、内職の話で、地味な内容で、報酬も他の内職より少し良い位だった。盗られたのは数種類の専用の電動工具を貸し出すので持ち逃げ予防の保証金をと数万円払った事、電動工具の価格を思えば当たり前と思って契約した。只気になったのは都度届く書類がコピーにコピーを重ねた為文字の輪郭がボケていた事、契約後に年に1、2回慰安旅行に連れて行く事、内職斡旋がそんなに儲かるのか？といぶかしく思ったこと位だった。非常にうまいやり方だと思った。消費生活相談窓口はこういう事も聞かず旨い話はないと決めつけられ腹が立った。</p>
<p>消費者ホットラインがあることで、不審なハガキも安心して相談できて心強いです。感謝です。今後も被害にあうことが無いよう良き対応をお願いします。</p>
<p>高校卒業くらいの子供への啓蒙が必要だと思う。自分のお金で物の購入ができるようになったり、売買契約が結べるようになる年齢が狙われると思う。</p>
<p>過払い金問題のような自分でも騙されたことに気付いてないようなケースが他にもあるのか、相談窓口として知っておいて欲しいケースがあれば公表して欲しい。</p>
<p>仕事しているので土日休みにも相談窓口が利用できるとうれしい</p>
<p>市としてこのような窓口を設けていることを初めて知りました。何かトラブルになったとしたら、1番に思い付くのは、消費生活センターです。広報も毎回隅々まで読むわけではないので、周知の仕方も改善が必要かもしれません。</p>
<p>「知っ得！身近な消費生活相談」コラムを早速、読んでみたい。</p>
<p>コミュファ光の解約で、引き留めにあって、なかなか解約処理をしてもらえず、消費者センターに連絡しますよ！と言ったらやっと解約してもらえました。そういうちょっとしたこととか、例として紹介すると、利用したことがない人とか、利用のきっかけになると思います</p>
<p>既に警察や消費者庁と連携していると思いますが、いろいろな窓口からでも相談窓口につながるような取り組みを強化すると、いざというときにつながりやすくなると思います。何かあったときにしか窓口に行かないので、敷居を低くすることで存在意義を高められると思います。</p>
<p>当時は安城には相談窓口がなく豊田市にあった三河消費生活センターまで出向き相談しました。センター経由で相手方に連絡してくれてその時は無事に解決しました。電話相談も出来て大変心強いです。</p>
<p>広報は割としっかり目を通していらっしゃる方だと思っていたのに気づかなかった。まだそういうのには引っかからないと思っているから、目に止まらなかったかもしれない。</p>
<p>どんな場合を被害と認識すべきなのか、その具体例から教えて欲しいです。ただのハズレな買い物をしてしまったと思い込んで、そのままになってしまう場合もあると思うので…</p>
<p>広報等で相談、解決の事例をコーナーとして載せてくれると参考になるし、相談窓口へ問い合わせやすいと思う。</p>
<p>広報以外に町内の回覧などでも頻繁に啓発してもらえると、記憶に残ると思う。</p>
<p>窓口は電話だけでしょうか？メールやFAX、公式LINE等もあると良いと思います。最近は、データSIMと言った電話機能に制限のある端末のみを使う人もいます。そのような端末を使う人が相談窓口を使うか？という感じはしない訳では無いですが、公共サービスとして、漏れる人が出ないようにサービス展開をお願いします。</p>
<p>市のホームページから、メールでも相談できたらよいと思う。</p>
<p>家族が架空請求と思われるトラブルにあったことがあります。本人は相談窓口を知らなかったため、言われるままに対応してしまったようです。子どもや高齢者に限らず、すべての年齢層に「まずは相談すること」を啓発する必要があると思います。たとえば、毎月同じ日を啓発の日として、広報車がまわるなど。特殊性詐欺防止とあわせて警察署に協力を求めるのもよいと思います。</p>
<p>岡崎の消費生活センターで相談を受けたことがあります。親身に相談に乗って頂き、問題を解決出来ました。相談をしたい事は沢山ありますが、窓口がわかりづらく利用するには敷居が高い気がします。</p>
<p>数年前にクーリングオフをすることについて困って相談に行きました。初めてのことでとても緊張していましたが優しく声をかけていただけ、分かりやすい説明や手続き等もスムーズに行っていただきホッとして帰宅できたことを今でも覚えています。ありがとうございました！</p>
<p>親身に相談に乗ってくれた。</p>
<p>消費生活相談窓口ですが、年齢が若い人はネット等で相談先を調べる等、簡単にできますが、高齢者になる程それを容易にはしにくいと思われるので、広報もですが、回覧板等、今まで以上に存在を知らせるべきだと思いました。</p>
<p>機会あるごとに啓発してください</p>
<p>消費生活相談窓口があることは知っていましたが188で安城市の窓口繋がる事を理解しました。今後活用させていただきます。</p>

<p>特にトラブルにあったのは二十歳を迎えたばかりの頃だったので、知識も浅く狙われやすかったのかと思います。私の場合は、親に二十歳を超えると勧誘されるから気をつけてと助言されていたので防ぐ事ができました。 成人式や大学などでトラブルの実例や消費生活相談窓口の宣伝をおこなうと若い人たちの被害が防げるのではと思います。</p>
<p>ウィズコロナの時代インターネットショッピングは最早ライフラインだとテレビ等で喧伝されています。しかし安全性に問題のある粗悪品も多く売られており、専門知識を持たない私のような者にとって、気軽に利用するには敷居が高いと感じています。とは言えネットショッピングは新しい生活様式に欠かせない物とも感じています。そこで、騙されないよう出来るだけ確かな出展者、商品を選ぶノウハウを4コマ漫画等で分かりやすく紹介して欲しいです。</p>
<p>広報あんじょうは毎回ちゃんと目を通していたつもりでしたが消費生活相談コラムは記憶に残っていませんでした。これから気にして見ようと思います。</p>
<p>具体的な例を紹介してもらおうと相談しやすい。こんな事で相談していいのかと思うので。</p>
<p>トラブルに遭遇しないと必要ない窓口と思いますが、万が一遭遇した時には頼りになるんだろうと思う。なので、普段は存在すら意識していなかった。また、トラブルに巻き込まれないように、日頃から様々な情報を吸収し、自己防衛しなければならない世の中になったと感じている。こうした問題は県または国で行うべきものと思う。市レベルで出来る内容であれば民営化して安城市が直接係わらない方が良くと思う。市の負担は少ない方が良く。</p>
<p>相談をしたいことがあっても、回答を別に聞いてくださいと回されそうで、聞くに聞けない。</p>
<p>親身に、迅速に相談に乗ってくれる窓口でいてください。市役所、行政というとちゃんと話を聞いてくれなさそうですから。</p>
<p>相談した際、相談員のご返答内容と、相談員の署名を求めたが、応じてもらえなかった。</p>
<p>あまり意識して消費生活相談窓口について考えた事がないが、テレビなどで窓口がある事は知っているので広報で来月どんな感じに載っているのか確認したいと思います。広報で目立って載っているイメージはありません。</p>
<p>相談して解決してくれたので本当に良かったです。</p>
<p>今までに何件くらいがどういった内容の相談が寄せられていますか？広報をもっとちゃんと読みたいと思います。</p>
<p>ハードルが高く感じるので、気軽に相談できる広報をしてください。</p>
<p>利用しにくいと感じた。電話が繋がりにくい。時間、スタッフ人数が限られている。ぜひ、フリーダイヤルにして欲しい。面談も、時間がすごく限られている。早く対処するべきときに間に合わない。相談を聞いてくれるが、対処はしてもらえない、内容をデータとして欲しいだけかと感じる。もっと詳しい人、対処する情熱のある人、弁護士等力のある人が対応していただけるなら、窓口の意味を感じる。</p>
<p>ワンクリック詐欺にあった時に電話相談しました。窓口の時間帯や曜日が限られ、もう少しつながるのが遅れていたら、お金を振り込んでしまっていたかもしれません。時間が決め手になるし、もっと窓口を広げて頂きたい。フリーダイヤルもお願いいたします。税金をよりよく使って下さい</p>
<p>被害にあったときには頼るところと思っています。</p>
<p>フリーダイヤルにして欲しい。相談なので、長時間になるし、携帯で通話料高額が心配でかけられません。いつでもかけられるとうれしい。仕事をしていると、なかなか時間が合わない。繋がりにくい。などであきらめてしまいます</p>
<p>消費生活相談窓口が対象となる事案がよく分からない。</p>
<p>仕事の都合で消費生活アドバイザーの資格を取りました。身近なところで消費生活が悪徳な業者に犯されたり、無知な業者による不法な勧誘がなくなる事を腹立たしく感じます。市内でも潜在的に困っている方は多いと思いますので、もっと相談窓口の活用を広くPRすべきかと提案します。定期的に広報で注意喚起や事例紹介されると市民の意識が高まると思います。</p>
<p>自分が特に被害にあったことがないせいか、なにも知りませんでした。私のような人は他にもいると思うので、何かあったときにパッと相談先がわかるような工夫をされるといいと思います。</p>
<p>全く無知でした。広報あんじょうも毎月届くのは分かっていますが、基本読んでいません。小さい子どもがいた時はよく見てましたが、、、。インパクトがある大きい字でその月読んでほしい項目はやってみてはどうでしょう。毎月同じ雰囲気の広報あんじょうはなかなか目にいきません。表紙はしっかり見てます。</p>
<p>以前家族が高額の請求で悩み相談窓口でお世話になりました。どうすれば良いかを教えて頂き弁護士さんを通して解決しました。ありがとうございました。</p>
<p>ネット被害にも期限があるようでその前に知りたかった。もっと大々的に教えて欲しかった。</p>
<p>消費者トラブルの未然防止および事後対策の啓蒙活動が大事だと思いました。実際にあった事例を紹介するなどするとより身近なものになると思います。</p>

もう少し認知活動をして良いかと思えます。探しに行かなくても目に入る程度までは。
購入前の参考にできるよう、サイト検索で過去の相談事例などを調べられると利用しやすいかな、と思えます。
連絡先は安城市のHPを見れば探せるのでしょうか。安城市のホームページはあまり使い勝手が良くないので敬遠しがちです。使い勝手が良くなるといういろいろ調べやすくなると思えます。
知らないことばかりでした。もう少しよく広報を見てみたいと思えます。
消費者トラブルはお年寄りに多いと思うので、広報やポスター等の啓発活動が本当に大切だと思います。TVのコマーシャルや新聞の折込みも『これ？初回いくらで定期購入がどうこう、送料はどのようなか？』とか本当に複雑化していると思う
消費生活相談窓口があるというのは知っていたが、安城市にあるとは知らなかった。広報あんじょうはしっかりと見ているつもりだったが、見落としていたようです。これからはよく見て、被害にあわないよう気をつけたいと思えます。
町内会の回覧板を利用する。
詐欺被害に遭う高齢者が後を絶ちません。ひとり暮らしの方への注意喚起をもっとPRして未然防止になるといいですが。
消費生活相談窓口が安城のどこにあるか教えてほしいです。
実際に困った際にすぐに相談でき、解決出来れば有難いです。そういう場があることを知らない方が多いのでは？
年を重ね自分では大丈夫だと思っても、つい騙されてしまうかも？と思えます。一人で決めない事が一番大事だと思います。相談窓口の連絡先を近くの目につく所にこれを機会に貼っておこうと思えました。
プライベートなことになりますけど情報は漏れませんか。心配しています。
相談窓口があることを知りませんでした。今回アンケートで知ることが出来たので少し調べてみようと思えます。知っていて悪いことはないと思うので、もっとたくさんの方がこのような相談窓口があるということが知れると良いと思えます。広報を見ていない人も知れるようになると良いと思えます
各世代に応じた相談しやすい年齢の相談員の方を配置して欲しい。
実際に被害に遭う前に心構えとして知っておくとよいと思えました。
ネット通販で購入したコンタクトが、眼にいれると同時に割れてしまう不良品でした。自分でお店に連絡し、対応をお願いし、解決したのですが、このように自分で何とかできる程度のことでも相談窓口で相談してもよいのか悩みました。相談窓口にはどのような相談がきているのか、どのようなことなら対応をしてもらえるのか、具体例をつけて教えて欲しいです。
高齢者に向けた啓発があると良いと思う。
自分たちの世代だと、はっきりとは知らなくても「消費者センター」などのキーワードで検索してネットで調べることができる。そういうことに慣れていない人は被害にあいやすいのもっと知る機会があるといい。
困った時に頼る先だと考えているので普段は気にしていないが、必要な窓口なので、余裕を持った運営をして欲しい
今後は、何かあれば相談窓口で電話をかけてみます。また、家族とか知り合いにも窓口の情報を共有します。今の社会は、詐欺まがいが横行していますので、この様な行政サービスは重要です。
認知活動に力を入れたら良いと思えます。敷居が高いイメージがあるので、利用しやすさをアピールしたら良いと思えます。
被害に遭いそうになったときは正直パニックで相談窓口を考えることはありませんでした。通信販売だったので送られる前にキャンセルのメールを何通か送り面倒くさそうな客を装いました。無事キャンセル出来ましたが住所や個人情報などを打ち込んでしまっているのもまだ不安ではあります。パニックになった時に真っ先に思い出せるよう色んなところで存在を知れると良いと思えます。
窓口も広報あんじょうのマンガも知りませんでした。注意深く読んで、次回は見つけて見ようと思えます。
存在を知ってもらう工夫があるといいと思えます。
自分やまわりの方が被害に遭わないとなかなか意識する事はないのかも。いろいろな所(広報、HP、町内会等)でPRを続ける事が必要でしょうね。
直接的なトラブルにあった事はないが、その後に迷惑電話が増えることは多い。小学生の子供がいることまで知っていたり…個人情報が流されていると思えます
自分が？と思ったら、是非相談させて頂きたいと思っています。窓口の皆さん！！感染に気を付けて頑張ってくださいね。宜しくお願い致します。
広報の重要な内容等が新型コロナのLINE情報伝達のように周知されるとわかりやすい