

第11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」

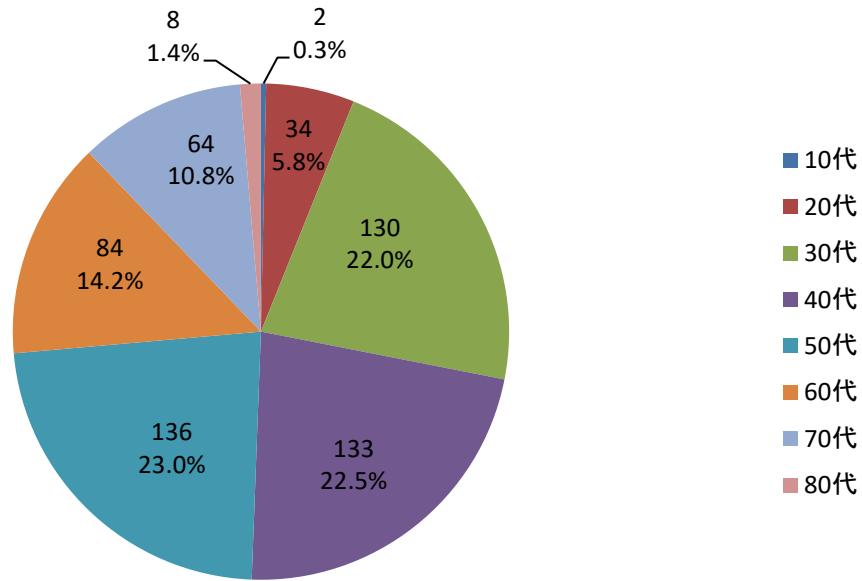
実施期間
回答数

令和5年2月7日 ~
591 人

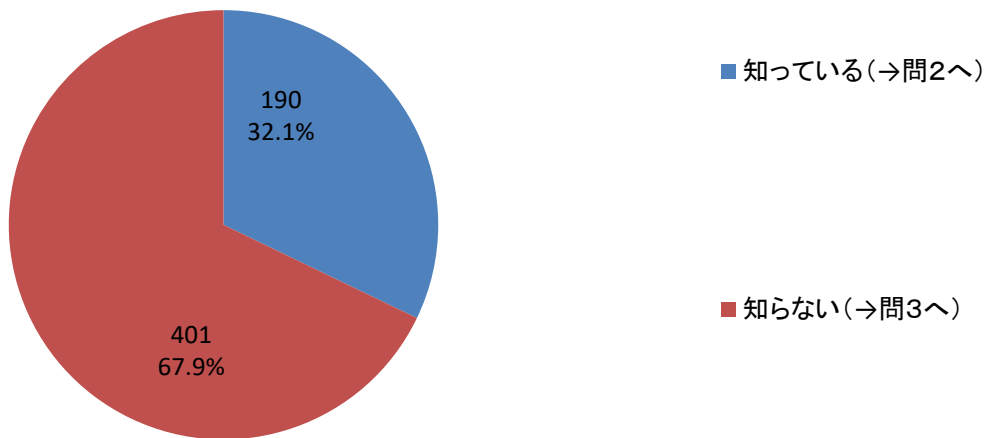
令和5年2月14日

※単位は全て、円グラフは人（割合）、棒グラフは人

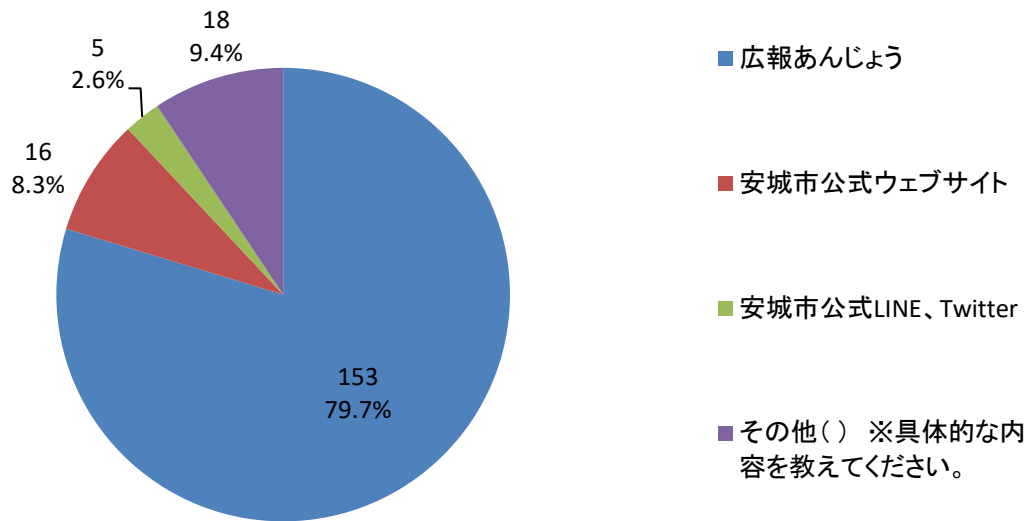
世代別



問1:安城市消費生活相談窓口について知っていますか。



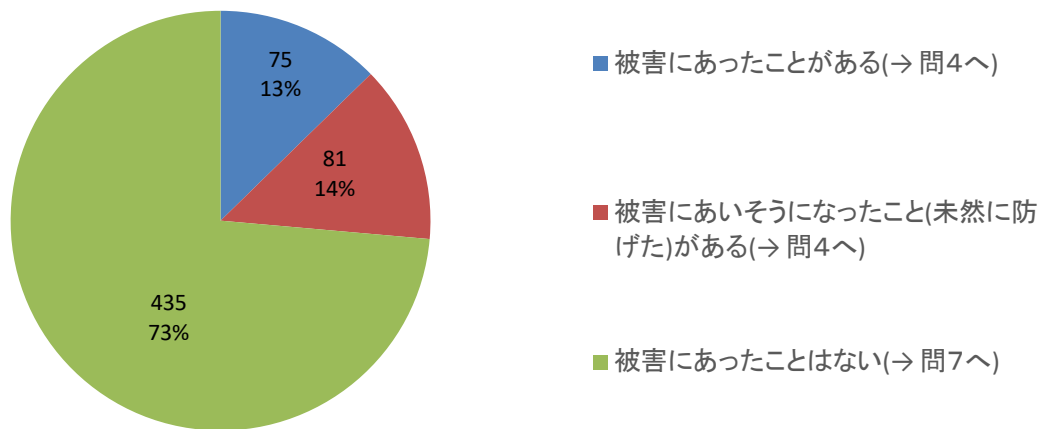
問2:どのようにして安城市消費生活相談窓口を知りましたか。



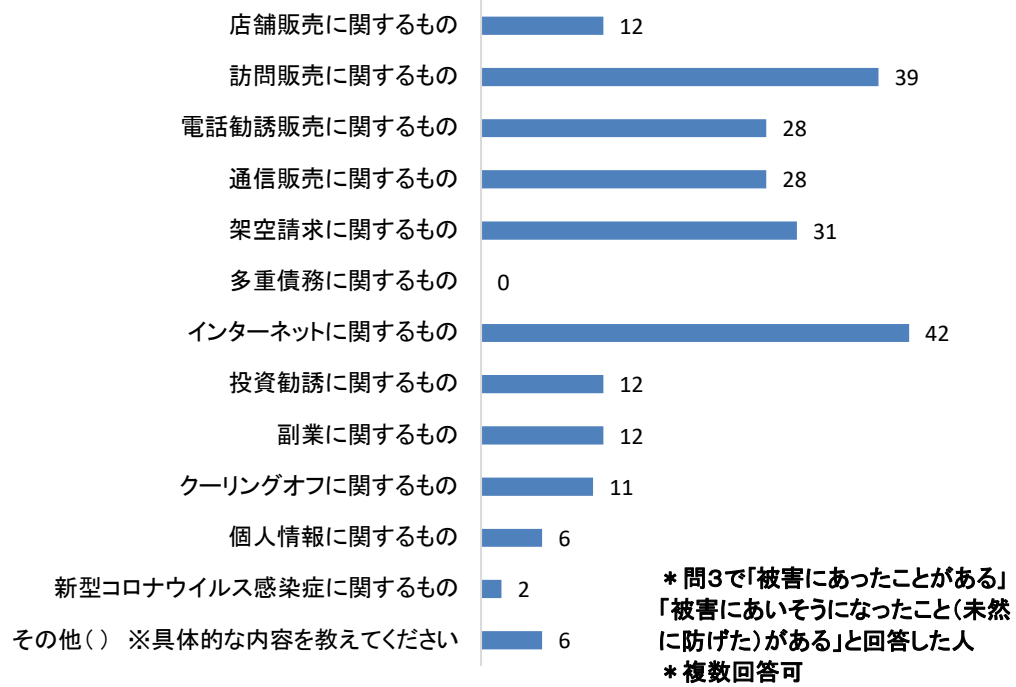
【その他の意見】

- ・ 携帯ショップのスマホ教室
- ・ 新聞、テレビ
- ・ 知人
- ・ ビラ
- ・ 民生委員会
- ・ 市役所の訪問時
- ・ さくら庁舎を訪れたとき
- ・ 西三河消費生活センターの人から教えてもらった

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にあったことはありますか。



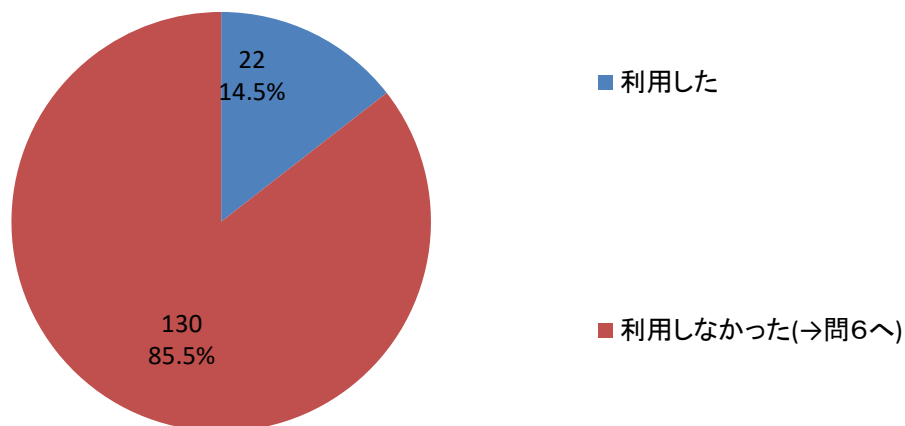
問4:被害の種類について教えてください。



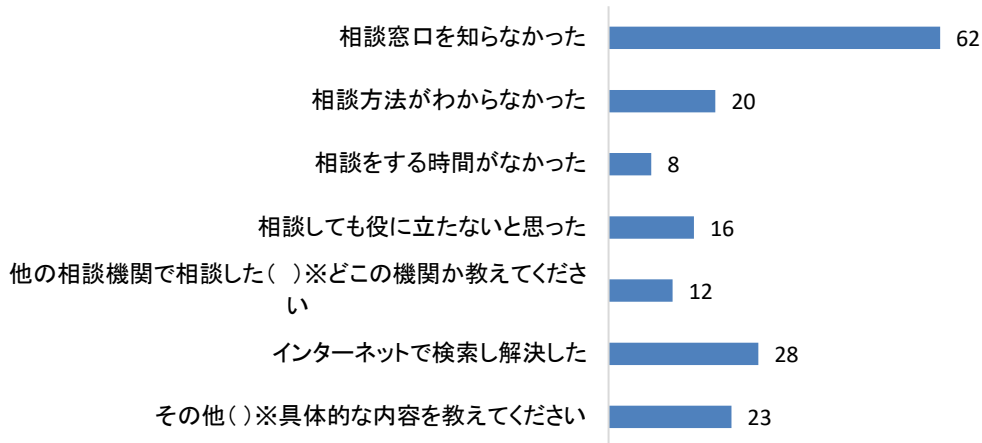
【その他の意見】

- ・ マルチ商法
- ・ キャンセル代
- ・ カード個人情報漏れによるもの
- ・ 買ってもしない物の請求があった
- ・ 賃貸契約の退去費用

問5:被害にあった際、安城市消費生活相談窓口を利用しましたか。



問6:安城市消費生活相談窓口を利用しなかった理由はなんですか。



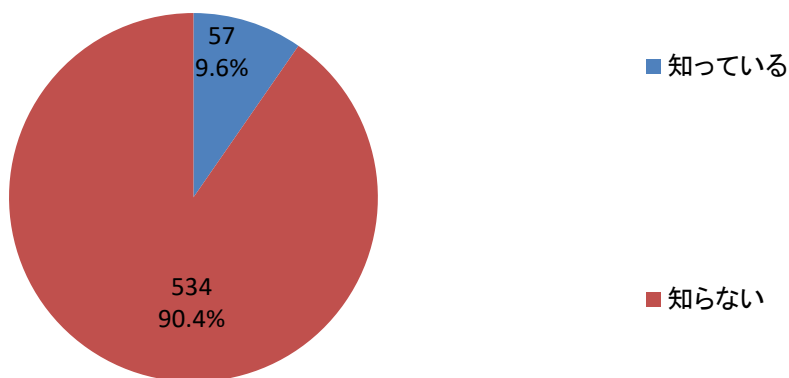
【他の相談機関で相談した()※どこの機関か教えてください】

- ・ 警察
- ・ カード会社
- ・ 他市の相談センター
- ・ 消費者苦情センター
- ・ 愛知県
- ・ 携帯会社関連

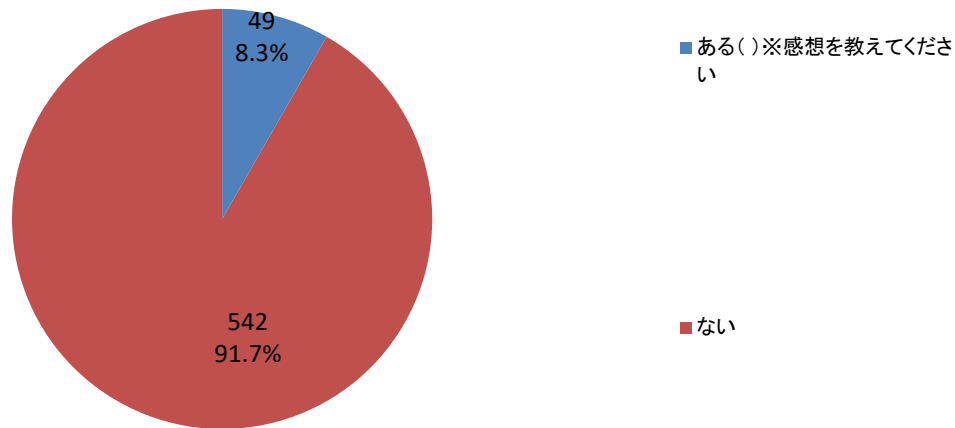
【その他の意見】

- ・ 架空請求の葉書が来たが、あらかじめ手口を知っていたので放置した
- ・ 自己判断で済んだ
- ・ 適当な口実で断ったり、ひたすら無視した
- ・ 未然に防いだ

問7:「188」番をダイヤルすると、消費生活相談窓口につながることをご存知ですか。



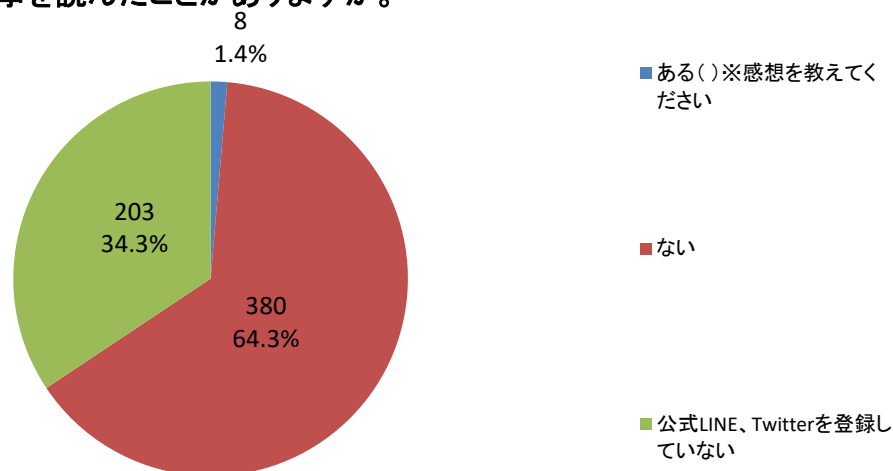
問8: 広報あんじょうで4コマ漫画入りの「知っ得！身近な消費生活相談」コラムを読んだことがありますか。



【主なあるの感想】

- ・ 参考になります
- ・ 絵があって分かりやすい
- ・ 毎回たくさん事例をのせて欲しい
- ・ 一通り見ているが、自身に直接関係していない場合は覚えていないのでおそらく内容自体は見ている
- ・ なんきちくんの漫画が可愛くて見ちゃう
- ・ 日頃知らない知識を得ることができてありがたいです
- ・ 4コマ漫画が面白い
- ・ とてもよくわかりやすい。面白い。あるあるのことで良いと思う

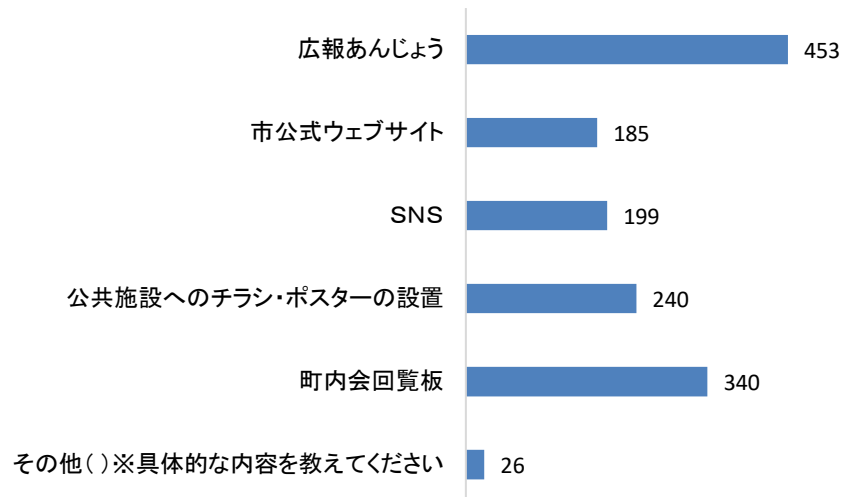
問9: 安城市公式ライン、ツイッターの消費生活センター発信記事を読んだことがありますか。



【主なあるの感想】

- ・ 参考になる
- ・ 覚えていない
- ・ わかりやすい
- ・ LINEで送られてくる内容は多岐に渡っている。もう少し小分けにして、欲しいものだけ入手したい

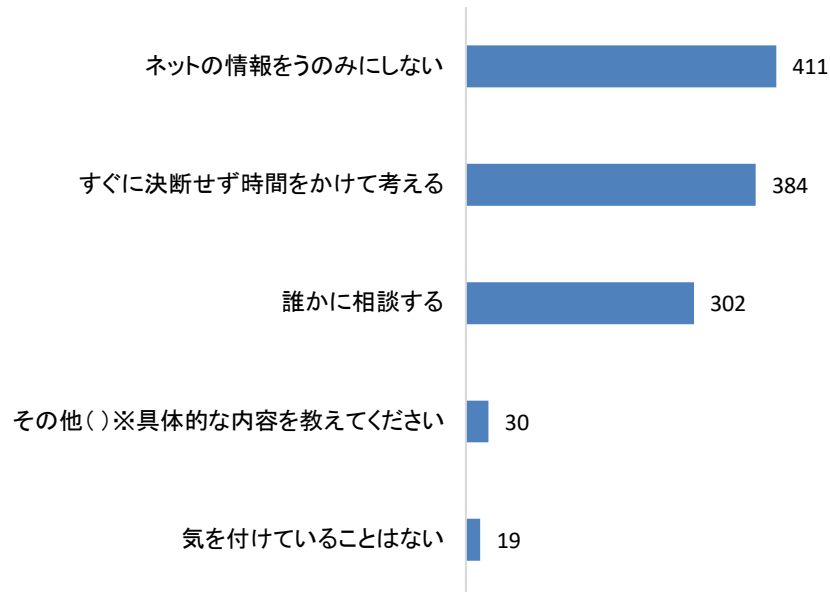
問10:消費生活相談窓口や消費者トラブルの啓発について、効果的な情報発信方法は何ですか。



【その他の意見】

- ・ 講習会の開催が良い
- ・ LINEによる実際の事例と共に相談窓口・手続きを提供する
- ・ ゴミの日程のように、相談先、WEBIDなどまとめた冊子
- ・ 安城市でおきた実際の事例を日付入りで紹介する(本人の同意を得て)
- ・ 店頭やレジに掲示する
- ・ テレビ
- ・ 新聞を利用して、トラブル例を含め目立つように繰り返し掲載する

問11: 日常生活において、消費者トラブルに遭わないように気を付けていることは何ですか。



【その他の意見】

- ・ コンピューターウイルス感染が怖いので情報収集と感染防止の実践
- ・ 訪問で知らない人の時は出ない
- ・ 原則として即信用しない、確認してから行動に移る
- ・ 内容を事前に確認する
- ・ 公共機関の窓口相談する
- ・ とにかく家族等に話す
- ・ 信頼できるお店以外でモノを買わない
- ・ 不安に思ったらすぐに調べる
- ・ 一度悩んでいるフリをして、ネットで検索するなど調べる
- ・ ググる。調べる
- ・ 不審な情報は無視する
- ・ ニュースなど見てどんなトラブルがあるか情報を得て気をつける
- ・ 信頼できるお店以外でモノを買わない
- ・ 家庭電話を留守電にしておく
- ・ 不安に思ったらすぐに調べる

問 1 2 : 市消費生活相談窓口について、ご意見がありましたらご記入ください。

現在、消費生活相談の窓口は広く知られていると思うが、更に高齢者や若者が気軽に相談できるような工夫が必要だと思います。
特になし。 どういう活動窓口なのかの啓蒙が先決だと思う。
何かトラブルに巻き込まれそうになったら相談したいです。
きちんと相談に乗ってくれるならば相談したい。
今のところないですが、今までどんなことで相談があったかとか、支障のない範囲で周知していただくと、今後の対応に気を付けていけるのではないかとおもっています。
恥ずかしいですが全く知りませんでした。TwitterなどのSNSで発信しているならフォローして勉強したいと思います。
存在を知らなかった。 広報は届いても見ていないから、そこに掲載しても伝わらない。
どんなことが相談できるのかしっかりわかるようにしてほしい
周知されてないのでもう少し広く情報発信してほしい。
どんな事まで相談して良いのか、解りにくい。
いつ被害に遭うかわからないので、市で相談出来る場所がある事を知れてよかったです。
自分としては現段階では相談窓口の活動実態（対応内容）等を十分に把握ができていない為、特に発言が出来ないがもう少し相談窓口のPR活動をして周知徹底した方が良いと思います。 SNSの活用も時流ではあるが高齢者への配慮も忘れず安城市が高齢者に優しい町のモデルとなる様な特色がある活動が欲しい。
日頃から、各種トラブル回避するように心掛けていますが、避けられない場面は必ずあります。その時には、188とか市消費生活相談窓口を必ず利用して、周りの人とも共有します。
安城市の相談窓口は、ネットでは相談できないのか。 年配の方は電話に慣れているので、電話や会って話す方がハードルが低いですが、若い方は電話になれてないし、相談時間内は仕事だと思うので、ネットの方が相談をしやすいと思う。
被害者救済だけでなく、積極的に予防に努める組織と共同で進めて頂きたい。
特に必要と感じていないのは、単に知らないだけだと思う。興味を持たせるように、情報発信がより必要と考える。そのためにはあらゆる機会に、またあらゆる方法で情報発信をすべきである。
広報が足りない。気楽に相談できるように各町内に広報係みたいな人を置く様にしてはどうだろうか？
現在は騙す側が巧妙になってきているので気をつけようがないというか不安が大きいです。 特に訪問販売を規制してほしいと強く思います。
消費生活トラブルには、高齢者や若い世代の方があいやすいのではないかとと思います。 若い世代向けにはネットなどで、高齢者には回覧板や老人会などの集いの場所でポスター掲示、あと話題にあげるなどするきっかけやミニ講座みたいなことをするとよいのではないかとと思います。
事例を公開して市民に知らせる。
今後もPRの継続を宜しくお願い致します。
安城にこのような窓口ができる前以前に相談したが、結局自分で解決しなければならず、無意味になったことがある。相談が無駄だと感じたので、イメージがよくない。
困った時に、すぐ思い出せない。公民館、アンフォーレなどにポスターとかあると目に入る。
もっとPRして相談しやすい状況になるとよい。

<p>何年前か忘れてましたが、私の実家に何らかの「未納料金がある」旨の葉書が来ました。差出人の団体名や文面も整っており、架空とは言え、ドキッとした覚えがあります。今思えば、これが「騙しの入口」だったんですね。これで相手に電話しようものなら相手の話に乗せられ、抜け出せなくなる…騙される側の気持ちも分からないでもない。私の自宅PCのEメールアドレスにも、日々架空請求の迷惑メールが飛んで来ます。</p> <p>問10の「消費トラブルの啓発」という言葉にハッとしました。自分が消費トラブルの加害者にも被害者にもならないために、早い段階での啓発や教育が必要だと思います。ネットやスマホの普及で消費トラブルのすそ野も広がりました。相談を待つだけでなく、窓口側から積極的に学校など色々な現場へ出向いて啓発してくれるとありがたいです。</p> <p>でも本当に大事なことは「自分だけは大丈夫、騙されはしない」との意識を変えること。これが一番難しい…手口を知っているのに嵌められる人が後を絶たないのですから。</p>
<p>今は詐欺っぽいメールが週に何度も届いたり、ネット販売に関してもこれって本物なのかな？と思う商品が多々あります。</p> <p>騙されないように普段から気を付けるようにしていますが、市に相談できる窓口があるというのは市民の安心につながるのではないかと思います。</p> <p>最近は巧妙な手口も多く、騙されてしまう事も多くなってきているので実際にあった被害や対策を広報誌で定期的に案内していただきたいです。</p>
<p>広報あんじょうにアナウンスするのが一番目につくと思います。</p>
<p>若い人よりも老人の方が引っかけやすい気がするので、スマホやインターネットが苦手な人でもわかるように回覧板などを上手く利用して欲しいです。</p>
<p>相談した事例を広報に載せてください。</p>
<p>よくわかりませんが、被害が少なくなればと思います。</p>
<p>被害を受けた際、市の窓口相談と警察署の利用方法の違いが分かりません。</p>
<p>問題が解決出来ずにたらい回しにされた。最後は市役所の職員に助けて頂き解決した。</p>
<p>広報あんじょう掲載の「知っ得！身近な消費生活相談」コラムをまず読みたいと思います。市消費生活相談窓口があることがありがたいことと思います。</p>
<p>商品購入トラブルで消費者生活センターはよくテレビなどのメディアで目や耳にするが、市に消費者生活相談窓口があるのは知らなかった。市内のスーパーマーケットやコンビニなど、日ごろよく使う場所にポスターなどを貼るなど、私たちの目に耳に入るようにしてはどうか。でんまあとでは愛知県の振込詐欺防止の音声案内（杉良太郎さんのスピーチ）が流れている。</p>
<p>もう少し具体的な解決方法を望んで欲しい。県に聞いてください、県に電話してください、なら誰でもできる。行政がもっと身近になるようにすべきである。</p>
<p>気楽に相談できるように、相談時間の幅を広げてほしい。</p>
<p>認知度がやや低いと思うので、広報に力を入れて頂きたいです。</p>
<p>今まで知らなかったので、一度調べてみようと思います。</p>
<p>知らずにいる人のために、積極的に宣伝・アピールして欲しい。特に、一人住まいの高齢者・障害者向け。</p>
<p>僕みたいに、知らない人が多いと思われまますので、まず周知と徹底に重点を置くことから、対応が必要だと思います。</p>
<p>身近なイメージはない。相談してその後どうなるのか想像がつかない。</p> <p>スーパーなどの日常的に利用する場所での出張相談窓口をイベント的に設けて呼びかけてはどうか。</p>
<p>購入商品・家屋修繕などをしたいときの請負業者の紹介や発注手順などを啓発を広くアナウンスしていく。</p>
<p>土日祝でも相談ができるといいです。平日のはとても難しい時があります。</p>
<p>万が一今後トラブルにあった時、利用したり、他人に教えてあげようと思います。</p>
<p>市役所、各地の公民館等に行き慣れてない人ほど、情報が入らないので、広報とか、チラシのもので大きくアピールするとか、年齢層が高いとネットも見ることが出来ないと思うので、ここはアナログ的に動くことだと思います。</p>

<p>なにか相談したい事象が起きた場合、知識を持った方に相談することが最善策だと思うので、窓口があると安心です。トラブル対処策等に期待しています。</p>
<p>困った時には、とても必要に思うものだと思います。困った時に思い出せるように、情報発信の方法を考えた方がいいです。広報とかに載っていても気がついていないので、タイトル付け方とか、イベントするとか、です。</p>
<p>あまり認知度がなくてPRがほしい。今後も市民に対して真摯に対応してほしい。</p>
<p>高齢者が利用する窓口という印象がある。私の世代だと縁がないと感じる。</p>
<p>金額的に大きくなければ、面倒だからとかめんどくさく泣き寝入りが多く実際の被害は多いでしょう。私も以前ネット販売で被害に有った。知っていれば相談したかも。もっと周知させて欲しい。</p>
<p>小学校、中学校、高校にも事例紹介など話しに来てほしい。</p>
<p>詐欺対策購入補助を高齢だけでなく全世帯に拡大してほしい。</p>
<p>フリーダイヤルで毎日相談を受け入れていただきたい。</p>
<p>電話、直接の対話窓口、いつも相談できないと機能していることになりません。早く対策しないと間に合わないことがあります。毎日相談できるようにしていただきたいです。</p>
<p>今、曜日で相談受け入れしていると思います。時間が限られ、電話がつながりにくく、また予約もとりにくく、相談に時間がかかった記憶があります。結果、記録をとったけど解決はしないので、無駄が多く、あきらめが肝心だと思うようになりました。</p>
<p>相談窓口を増やしていただきたいです。</p>
<p>相談しやすい環境を整えていただきたい。情報をたくさん発信していただきたいです。</p>
<p>まだお世話になった事ないですが、これからもお世話にならないように、気を付けて生活していきたいです。</p>
<p>お年寄りなど本当に困っている人に親身になって対応する。情報弱者にはクチコミが大切です。</p>
<p>被害にあったからの相談は時間もかかるので、とにかく被害に合わないための悪質商法パターンをいち早く教えてもらえるとありがたい。 銀行を語ったメールやスマホで急に出来る携帯会社に似せた通知や、いらぬもの引取りの営業電話など、いろいろ疑ってかかりましょう、的々通知が頻繁にあると常に身構えていられると思う、</p>
<p>相談を受けて答え有効であったことの中で特に多くの市民に知っておいてもらった方が良く思われることがあったら、もっと色々な手段を使って広報していただきたい。 新聞ではよくオレオレ詐欺のことが載っていて参考になります。</p>
<p>トラブルの具体的な事例と対処法を広報に毎月掲載した方が、注意喚起及び消費トラブルの相談に行きやすい。</p>
<p>このアンケートで窓口の事が分かったので、もしもの時には利用してみたい。</p>
<p>存じ上げませんでした。窓口をまとめた資料が欲しいです。</p>
<p>24時間対応可能なLINEのチャットをするとか。AI回答のもの。</p>
<p>窓口があるのを初めて知りました。今後万が一困ったら相談したいです。</p>
<p>知っ得は分かりやすくとてもいいと思います。</p>
<p>私は悪質商法の被害にあったことはないが、いつあってもおかしくないと感じている。あるいは、あったことにさえ気付いていないだけかもしれない。それでも普段から怪しいと思った業者には警戒しているので、自分としては最低限の努力はしていると思っている。やはり相手はプロなので、言葉巧みに私たち消費者を騙そうとしてくるのでとても怖い。万が一、そのような被害にあってしまったら、安城市消費生活相談窓口のような機関があると心強いが、私を含めて殆どの方が知らないと思う。広報あんじょうや町内会回覧板等の多くの市民の目に触れる情報誌を通じて告知すれば、多くの市民がその機関の存在を知ることができると思う。どんなに便利なものでも、多くの市民が知っていなければ意味がないのである。</p>
<p>市消費生活相談窓口がある事を知らなかった。市の広報は必ず読んでるので、窓口を広報誌でもPRすると良い。</p>

不安に思っている人のトラブルに早く対応できるように、相談件数が増えてきた時などは臨時で窓口や人員を増員するなどの対応をして欲しいです。相談しに来てもなかなか対応して貰えないという事がないと良いと思います。
減多にないことですが万一あった場合は相談させてもらいますのでよろしくお願いします。
時間帯が合わないので相談が難しい。
気軽に相談できる雰囲気の方を窓口の担当に希望。
理論的に過去の事例等を紹介しながら説明いただいたので分かりやすかったです。
インターネットで被害にあいそうになった時、相談に行きました。すごく優しく親切に対応していただき、被害にあうこともなく解決していただき、とても感謝しています。ありがとうございます。安城市にこのような窓口があると安心できますので、ずっと続いていただきたいと思います。
具体的な内容でどんな事があるのか教えて欲しい。
188はもっと周知すべき。
安城市の公式LINEがあることを知らなかったのでまず友達になります。
ネットでこの様な窓口について調べていたら、アドバイスはしてくれるが、相手に連絡や調査までは、なかなかやってくれない様な事が書かれていた。中途半端に関わってもらって余計に面倒な事にならない様に、返金要望を諦めた。
188で気軽に相談できることを知れてよかったです。
消費者トラブルの事例集を作成し、配布する。
もっと、積極的にアピールしてはどうか。
安城市のは知らなかったが、相談窓口があることは知っていた。必要が無いと関心がわからないが、必要になった時すぐに分かるようになって欲しいと思う。
色々窓口を紹介するのはいいことと思う。ただ、youtubeの広告など、SNS含めちらっと簡単な広告を見る機会があると、内容知らなくても存在を知る機会になる。この辺りは費用も関係するので、目を通してねってレベルよりも必ず目を通す媒体を使う必要があると思う。
被害に合わないようにしたいですが、何かあったらの相談窓口があるとありがたいです。
本件に関しては余り実体験がないため分かりません。以前、携帯電話に怪しい電話がかかってきたことがあります。怪しいと気づいて対処しました。また不動産勧誘の電話など怪しい電話は、直ぐに出ず、後で電話番号を検索するとどこから何の目的で掛けてくる電話なのか分かるため、都度着信拒否にして対処しています。身近にこのような電話で被害にあったり、被害にあいそうになった方がいないので、適切な意見が言えずすいません。
使用した事があります。不安な時に優しい声をかけて頂き感謝しています。誰かに話せ場があるのはいい事だと思います。
また何かあれば連絡したいと思います。
特にないが市民をサポートできるようにお願いします。