

# 令和2年度（2020年度）第2回 消費生活モニターアンケート結果

## 1 調査の目的

最近の消費者問題に関する消費者意識や認知度を把握し、今後の消費者行政施策を検討するための基礎資料とするために、消費生活モニターを対象にアンケート調査を実施しました。

## 2 調査の方法

### (1) 調査時期

令和3年（2021年）2月

### (2) 調査方法

調査票を郵送し回収するアンケート調査

### (3) 調査対象

消費生活モニター 300名（回答者数 246名／回答率 82.0%）

#### 【年代】

	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	合計
回答数(人)	6	27	50	43	63	57	246
[%]	[2.4]	[11.0]	[20.3]	[17.5]	[25.6]	[23.2]	[100]

#### 【家族構成】

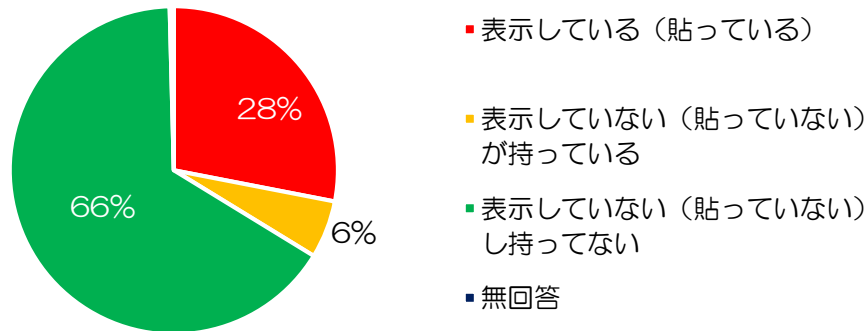
	1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	合計
回答数(人)	26	114	50	36	18	0	2	246
[%]	[10.6]	[46.3]	[20.3]	[14.6]	[7.3]	[0.0]	[0.8]	[100]

### 3 調査結果

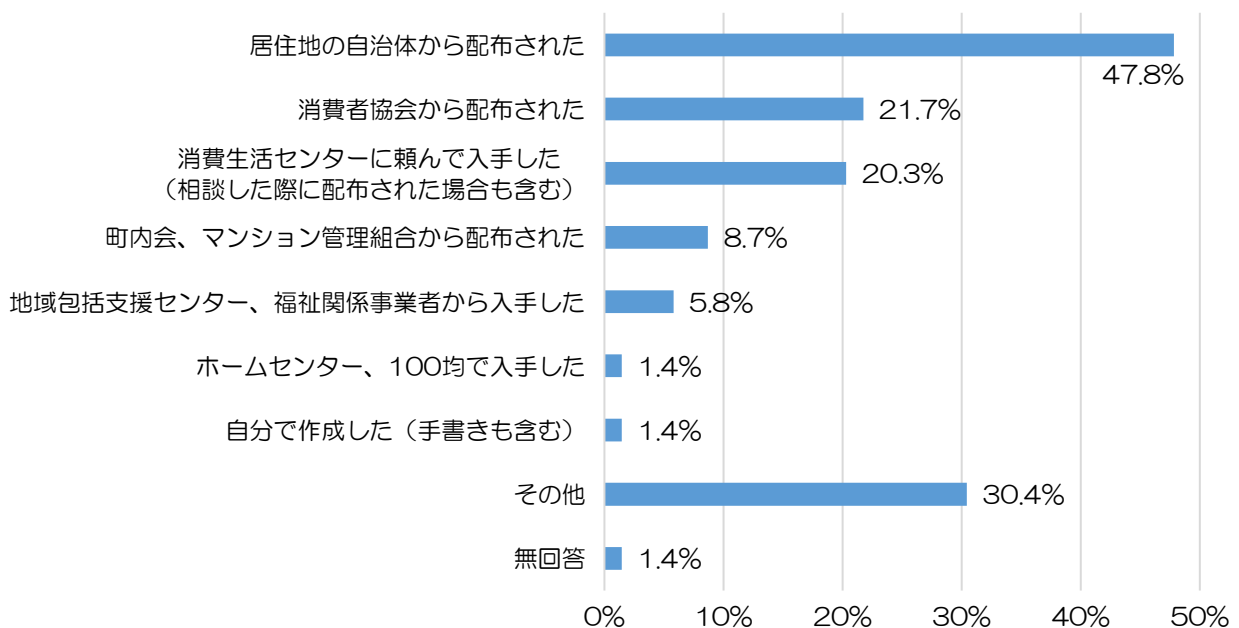
#### 1 「訪問販売お断りステッカー」について

近年、消費者の方で、住居の玄関先などに「訪問販売お断り」などと記載したステッカーや貼り紙などを表示して、訪問販売の勧誘を受けたくない意思を表示している事例が数多く見受けられます。こうした、いわゆる「訪問販売お断りステッカー」について以下の質問にお答えください。

問1 あなたの家では玄関の見やすいところに「訪問販売お断り」の趣旨の表示（ステッカー、貼り紙、シール、プレートなど。以下「訪問販売お断りステッカー等」という。）を貼って（表示して）いますか。（いずれか1つ選択。回答対象者：246名）



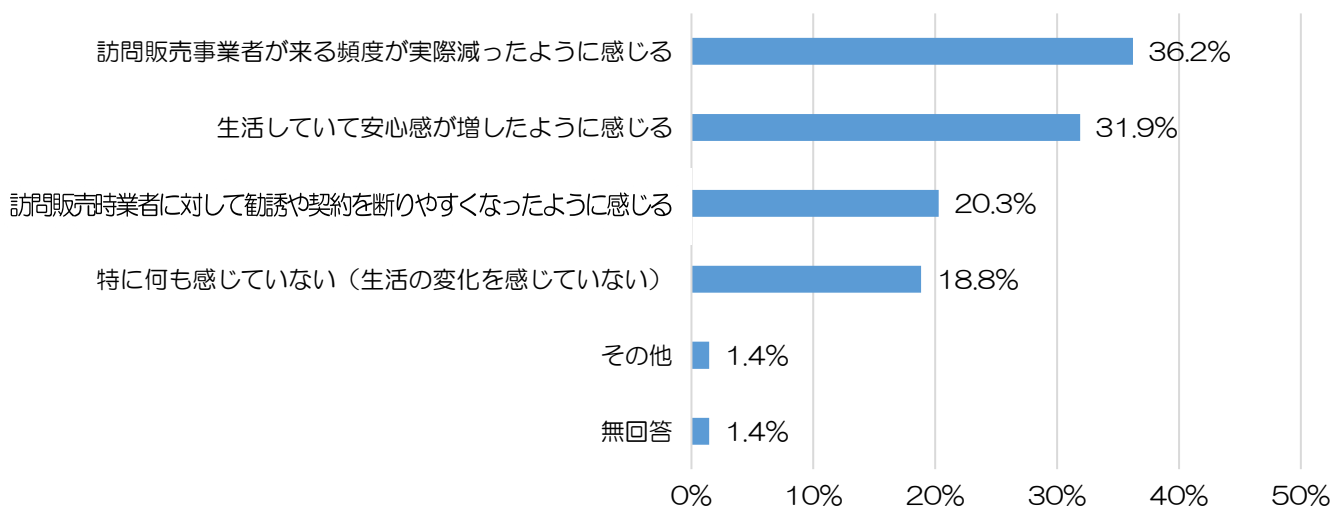
問2 （問1で①と回答した方）訪問販売お断りステッカー等をどこで（どうやって）入手しましたか。（複数選択可能。回答対象者：69名）



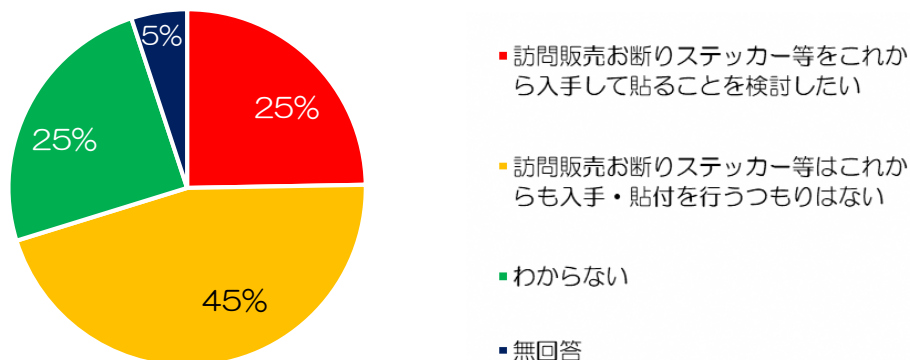
○その他

- ・入居時にすでに貼ってあった（賃貸）。
- ・覚えていないが自分で購入はしていない。

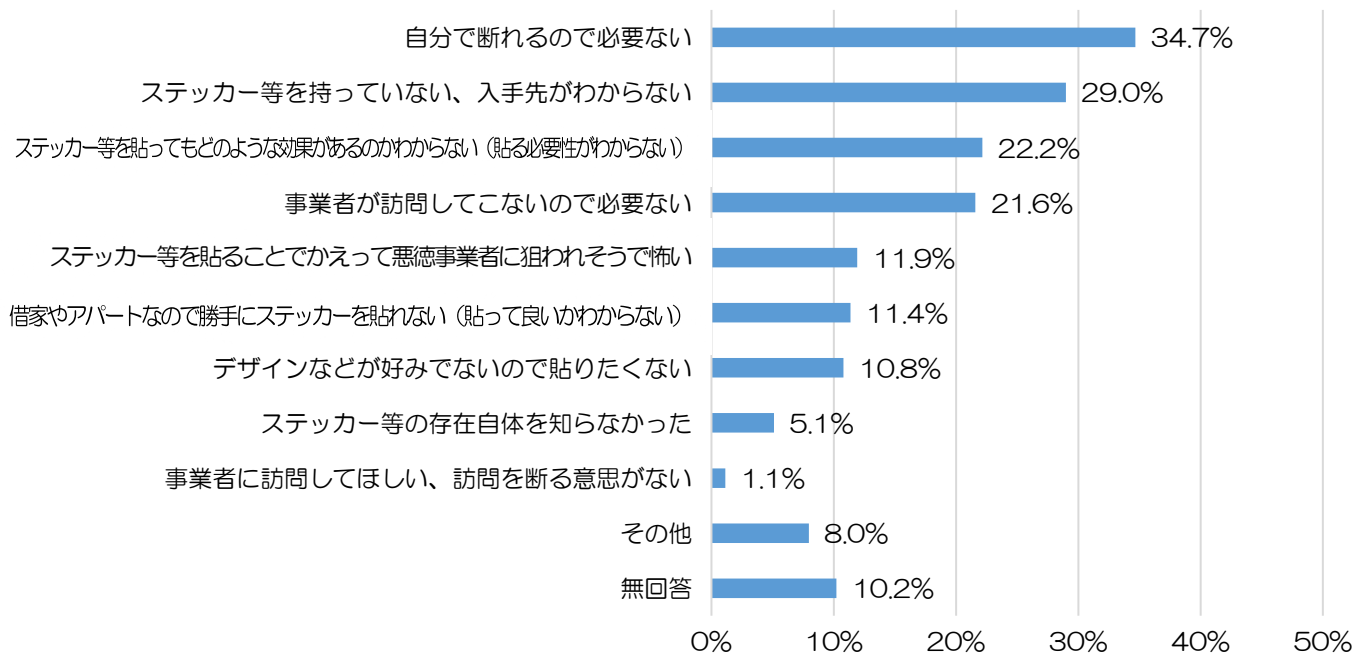
問3 (問1で①と回答した方) 訪問販売お断りステッカー等を貼ったことによってどのような効果を感じていますか。(複数回答可能。回答対象者：69人)



問4 (問1で②又は③と回答した方) あなたの考えに最も近いものを選んでください。(複数回答可能。回答対象者数：176名)



問5 (問1で②又は③と回答した方) 訪問販売お断りステッカー等を貼っていない(貼らない)理由について、あなたの考えに最も近いものを選んでください。(複数回答可能。回答対象者数：176名)



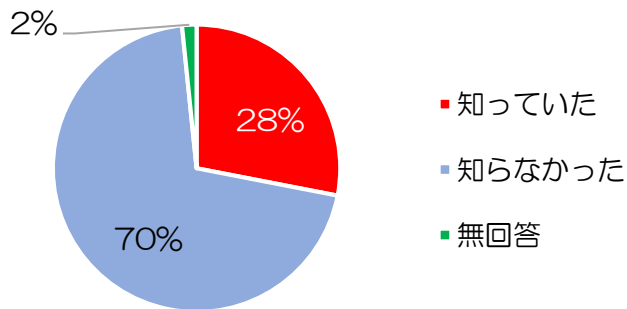
○その他

- ・オートロックのマンションなのであまり必要ない。
- ・高齢者宅と思われそう。
- ・共働きで昼間は誰も家にいないので必要ない。
- ・訪問販売が全て悪とは思わない。

問6 北海道では、事業者が「訪問販売お断りステッカー」を貼付した住居等を訪問して契約のための勧誘を行うことや契約をさせることは、消費生活条例で禁止されており、違反した業者には行政指導や公表などの行政措置がとられています。

あなたは、このような行為が禁止されていることを知っていましたか。

(いずれか1つ選択。回答対象者数：246名)



問7 「訪問販売お断りステッカー」に関するあなたの意見を自由にご記入ください（一部記載）。

- ・行政措置がとられている事はあまり詳しく知らなかったが、とても心強い事だと思う。アパートに住んでいるが、ステッカーを貼って良いと許可があるのであればステッカーを貼っておきたいと思った。
- ・ステッカーは、以前住んでいた住宅に前住民が貼っており、そのままにしていた事はあるが、消費生活条例で契約の勧誘等が禁止されていたとは初めて知った。「犬に注意」くらいな、ただアピールするものと思っていたので驚いた。高齢の方や断るのが苦手な方にはいいステッカーではと思う。ステッカーに違反した場合は行政指導や公表をしますと大きく記載があり、通報先などがあると良いと思う。
- ・ステッカーを貼ってから訪問販売がほとんど来ていない。今後もステッカーでの訪問販売を妨げられたらと思う。
- ・「訪問販売お断りステッカー」を貼っているのに、訪問販売の勧誘を行う業者は故意でも過失でも無知だとしても、「善良ではない」と判断する目安となると思う。消費者として、自分でできる手立てがあるのは、独居の方などにとって自活への安心材料になると思われる。
- ・親には、このステッカーを渡してあげるが貼っていない。私は現在断られるが、高齢になってきて判断力や瞬発力が衰えてきたら貼りたい。親には再度貼るように提案したい。
- ・消費生活条例で禁止されているというのは全く知らなかった。今後も貼る予定はないが、もしそのような業者が訪問した際には断りの口実として会話に出そうと思う。
- ・北海道は、ステッカーの存在の周知をもっとすべきだと思う。デザインも複数用意し、お洒落なお宅の玄関に貼っても違和感のない素敵なデザインを期待している。
- ・ステッカーの入手先がもっと消費者に分かるようにして欲しい。どこで手に入るのか、全く分からないしむやみやたらと貼ってもいいのかも全く分からない。
- ・以前はステッカーを貼っていてもかまわずインターフォンが鳴らされていたが、コロナ禍のせいか減ったように思う。
- ・あまり意識したことがなかったが、ある程度抑止力にはなっていると思います。たまに来ることはあるが、条例があることを知っているのか、チラシを渡して説明をして終わりということが多い。

## 2 「暮らしのレスキューサービス」に関する消費者トラブルについて

近年、トイレ修理、水漏れ修理、鍵の修理、害虫の駆除等の「暮らしのレスキューサービス」（以下「レスキューサービス」という。）に関連して、レスキューサービス提供事業者のホームページやインターネット上で事業者を紹介するサイト、ポスティングチラシ等において安価な価格のみ示しておきながら、実際には正当な理由がないのに高額な料金を請求するなどの手口による消費者トラブルが数多く発生しています。

（相談事例）

駐車していた車の鍵を紛失したことに気づき、スマートフォンで事業者を探し、電話で年式や型式を伝え問い合わせたところ5万円との説明を受けたため依頼したが、やってきた業者は、自動車の状況を確認した後、料金は35万円であると告げた。高額と思ったが駐車料金もありディーラーも休業中であることからやむなくクレジットカードで支払った。契約書には「特殊作業料金」としか書かれておらず、キャンセルしたい。

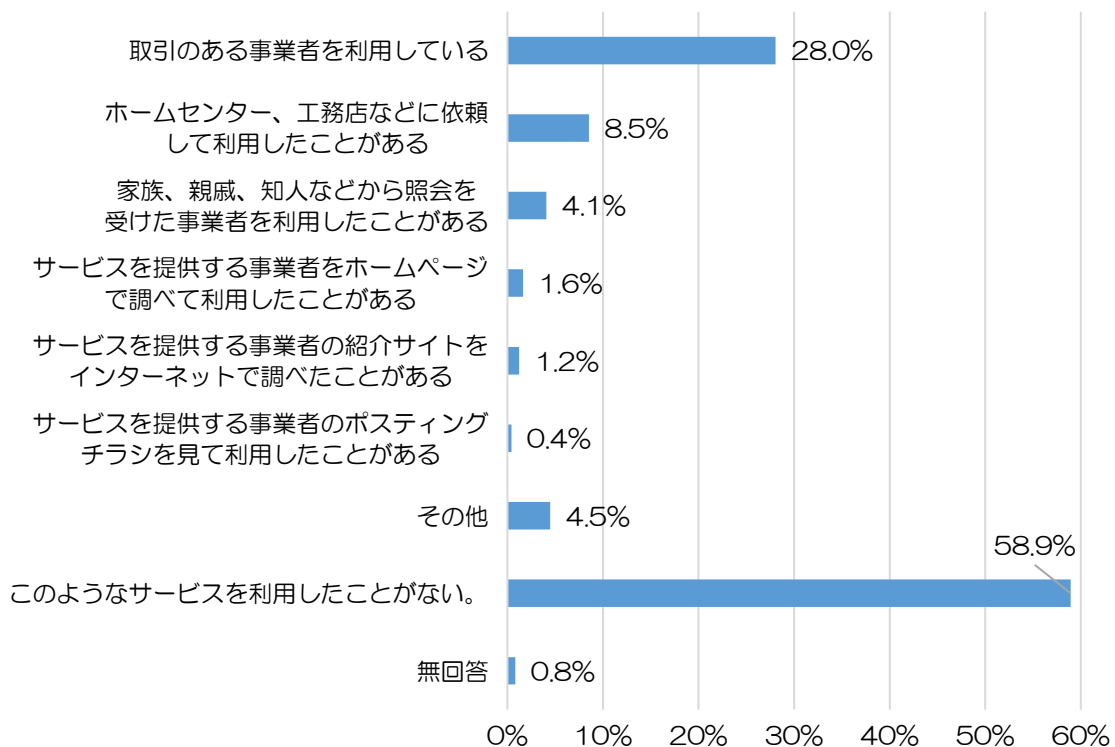
ガラスを修理するために修理業者の紹介サイトを見て電話で連絡すると「業者が見積もりに行く」との連絡があった。サイトには「費用は最高でも5万円」「見積無料」との表示であったが、見積額は15万円と言われ、高額と思ったが了承した。その後家族が高すぎると思うのでキャンセルを申し出ると、出張費1万6千円を請求された。見積無料のはずだがどうすればよいか。

こうした事例には、「見積無料を表示していながら見積無料でない」「見積もりのつもりで業者を呼んだのに高額な契約を急かされる」「作業内容が不十分」「解約時に高額なキャンセル料や出張費を要求される」「業者が契約解除に応じない」などの問題点があります。

このような、レスキューサービスに関する消費者トラブルについて、以下の質問にお答えください。

問1 あなたは、レスキューサービスを利用したことがありますか。

（複数回答可能。回答対象者数：176名）



○その他

- ・マンションの組合で加入している業者に依頼
- ・車はJAF、水回りは建設会社の下請けまたは協力会社
- ・タウンページで調べて利用した事がある。
- ・購入した際のパンフレットにより近くの業者を調べる。
- ・市役所に担当の業者を紹介してもらった。

問2 このようなレスキューサービスに関する消費者トラブルについて、あなたが体験したことやあなたがトラブルを見聞きしたことがあればその内容についてお答えください（一部記載）。

- 5～6年前に認定業者に水道管凍結で依頼をした際、こちらの意思確認もなく、勝手に水漏れ力所の特定のためと水道管に穴を数カ所開けられた。強力な接着剤を取りに行き接着しようとしたが、一方的なやり方で納得できない。不当ではない印象もあるが、水道凍結は焦りがあるためつけ込まれやすく、事前確認（金額や施工方法）を怠ってはいけなかったと感じた。
- キッチンの配管の水漏れがあり、年末年始だったため、ハウスメーカーと連絡が取れず、急ぎ業者を探して来てもらった。修理代が高額だったため、断りハウスメーカーに後日見てもらったら1/10ほどの金額で修理できた。
- 夜中にトイレにスマホを落としてしまい、ネットで検索して電話したところ、高額（数万円）になるようだったので、朝まで待って近所の工務店に相談したら7,000円だった。
- 水道の蛇口が水漏れするので、工務店に見積もりを依頼した。代金が高かったので断ったら出張料を請求された。電話では見積もりは無料と言っていたので支払わなかった。蛇口はホームセンター注文して交換したら業者に言った代金の1/3で済んだ。
- サービスを提供する事業者に入会していたが、車のタイヤがパンクし電話をすると、その場で行くの料金がかかると言われ、過疎地で高額になるため断り近くのカリンスタンドに助けを求め、タイヤを交換してもらった。

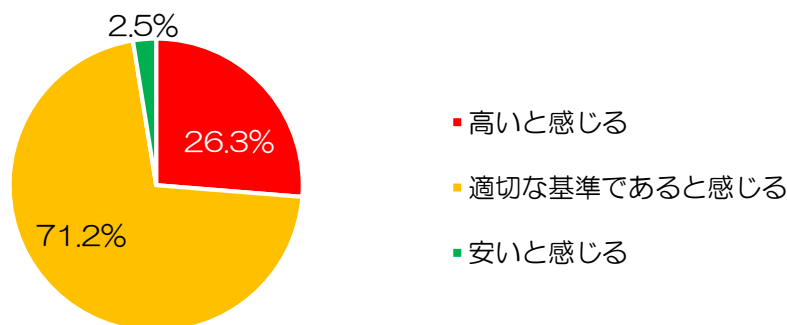
問3 このようなレスキューサービスに関する消費者トラブルを防止するためのあなたのご意見をお聞かせください（一部記載）。

- 地元の専門業者に依頼するのが一番良いと思う。急いでもレスキューサービスには頼らない方が良いと思う。
- 日頃から付き合いのある業者があることが大切だと思う。安易にHPに記載の内容をうのみにしないように気をつけなければならないと思う。高額な料金を請求されてもすぐ支払わず、消費者センター等に相談する。
- 利用する側が正規の基準価格を知ること。悪徳業者の事例をたくさん知らせて悪徳業者の会社名を公表してほしい。各市町村の広報誌に注意喚起の記事を細かく載せてほしい。
- このようなトラブルは多数あるように思う。一人で判断しないで知人などに見積もり依頼書を見てもらって意見を聞いて判断した方が良いと思う。
- 急なトラブルには落ち着いて対応すること。複数社で見積もりを取り決定した方が良い。
- レスキューサービスでは近隣の業者ではなく遠方から来て高額な出張費を請求されるケースが多い。各市町村で信頼できる事業者がわかる様な書面があると良いと思う。
- もっと宣伝広告を強く取り締まる必要があると思う。安価な金額を書くなら、「オプションなどでこれ以上はかかりません」ときちんと分かりやすく書く義務をつけるなど。
- 高齢者がねらわれやすいと思うので、1人暮らしの方等には行政の見守りが必要だと思う。民生委員の方や地域包括支援センター等で聞き取り調査を不定期にでも行ってみたいと思う。
- 突然起こるという状況は、自然災害と似ており、防災のように「備えておく」ことで、緊急を要するトラブルにも冷静になって対処できるのではないかと思う。水漏れには自宅の止水栓の場所や閉め方を確認しておく。鍵の紛失には、合鍵の保管を家族で共有するなど。業者の来訪を要請することで、クーリング・オフの適応が可能となる場合があることを知っておくと安心だと思う。

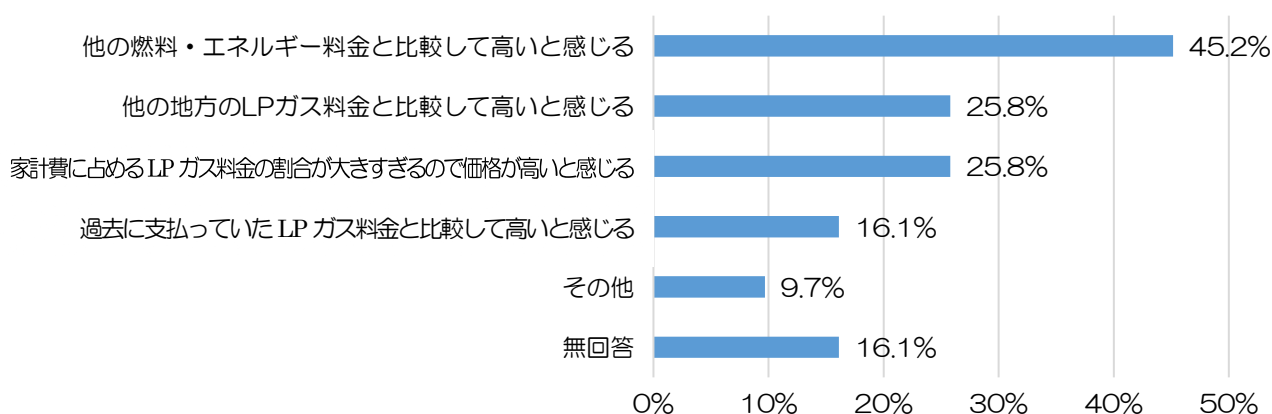
### 3 LPガス契約について

この項目は「家庭でLPガスを利用している方」のみ回答（回答対象者：118名）

問1 あなたが契約しているLPガス料金の水準についてあなたはどのように思いますか。  
（いずれか1つ選択。回答対象者数：118名）



問2 （問1で①と回答した方）高いと感じるのは、「何と比較して」高いと感じますか。  
（複数回答可能。回答対象者数：31名）



問3 LPガス料金は公共料金ではないので行政庁等による価格規制制度はありません。事業者の料金設定に消費者が同意すればその価格で契約が成立します。このことについてあなたの認識に最も近いのは次のうちどれですか。（複数回答可能。回答対象者数：118名）

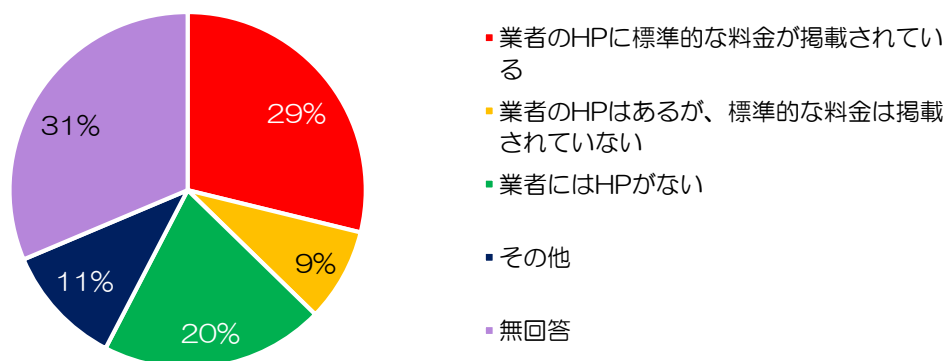
項目	回答割合
住んでいる地域の特性、業者の経営状況は様々であるので、事業者の料金設定に消費者が従うのはやむを得ないことである。	36.4%
LPガスの価格は定められてた公共料金であると思っていた。	24.6%
私の住んでいる地域では業者が少ないため事実上業者を選択できず、消費者は業者の提示する価格を受け入れるしかなく、消費者側に不利な状況となっている。	19.5%
価格を自由に決められるといっても集合住宅等では既に業者が決まっているなど、消費者は自由に業者を選ぶことができないので、消費者は業者の提示する価格を受け入れるしかなく、消費者側に不利な状況となっている。	15.3%
自由競争による自由価格で価格が決まるのは正しいことであり、LPガスの料金もそのように自由市場で決定されていることから全く問題ない。	11.0%
その他	5.9%
無回答	1.7%

○その他

- ・業者は知人であり、業者の決めた価格で取引する。
- ・ガス料金が公平でない事に不満はあるも、狭い地区にいると業者を変更するのも難しい。

問4 LPガス販売事業者は、自社の標準的な料金メニュー及び一般消費者等による平均的な使用量に応じた月額料金例を公表する必要があるとされていますが、あなたが契約しているLPガス販売事業者は、「標準的な料金メニュー」を自社のホームページに掲載していますか。

(閲覧環境がない場合には回答不要。いずれか1つ選択。回答対象者数：118名)

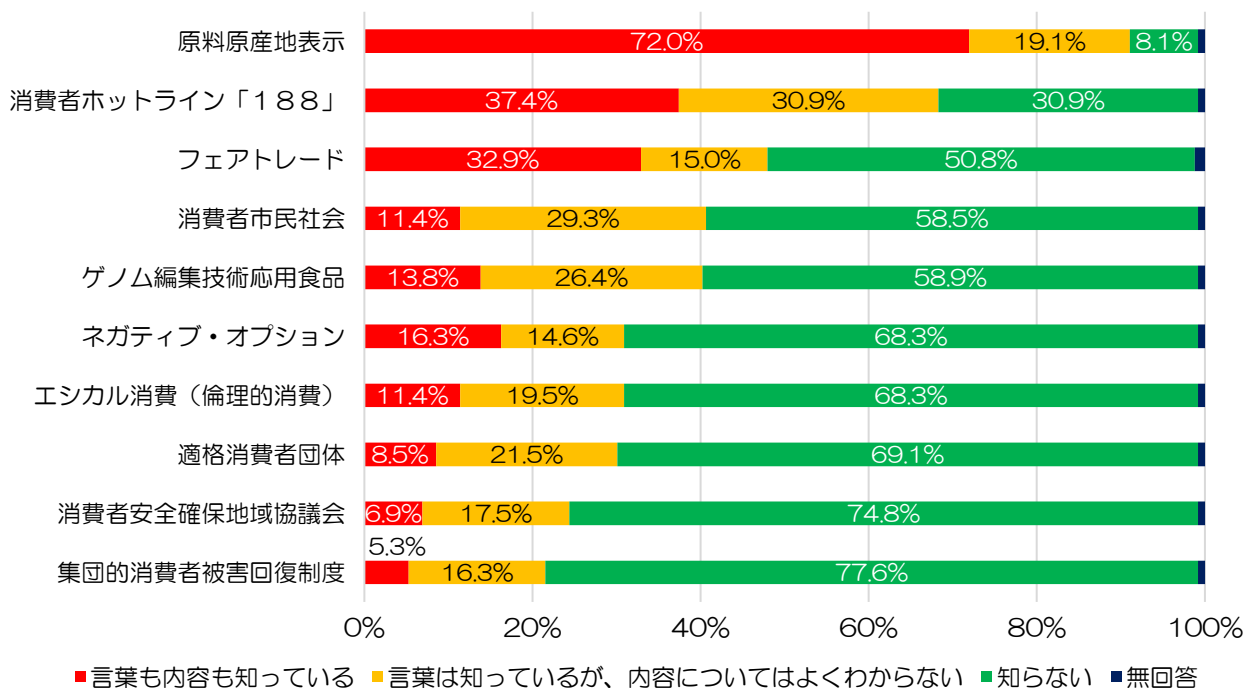


○その他

- ・インターネットとかHPは高齢者なので使えない。
- ・HPはあるか分からないが、変更があればその都度ペーパーでお知らせがある。
- ・料金表をもっている。

#### 4 消費者問題に関するさまざまな用語の認知度について

あなたは、次に掲げる用語について知っていますか (いずれか1つ選択。回答対象者：246名)





(参考) 用語解説

原料原産地表示	加工食品に使用された原材料の原産地を商品に表示すること。表示する必要がある原材料が生鮮食品の場合はその産地が、加工食品の場合はその製造地が表示される。平成29年9月1日から新制度から新たな原産地表示制度がスタートし、食品メーカーや販売者などの食品関連事業者等は原材料の産地を表示する必要があります。 (令和4年3月31日までは猶予期間)
フェアトレード	開発途上国で生産される原材料や製品を適正な価格で購入することにより、当該開発途上国の弱い立場の生産者や労働者の生活改善と経済的自立を支援する公正な貿易の仕組み。
消費者ホットライン「188」	最寄りの消費生活相談窓口の案内をする全国共通の3桁の番号のこと。
ネガティブ・オプション	消費者が注文していないのに、一方的に商品を送り付け、その代金を支払わせようとする商法。
適格消費者団体	不特定多数の消費者の利益を擁護するために差し止め請求権を行使するために必要な適格性を有する消費者団体として、内閣総理大臣から認定を受けた法人。
消費者市民社会	消費者が、個々の消費者の特性及び多様性を相互に尊重しつつ、自ら消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会。
集団的消費者被害回復訴訟公制度	多数の消費者に共通して生じた財産的被害について、特定適格消費者団体が訴訟を通じて被害の回復を求めることができる制度。特定適格消費者団体が事業者の金銭支払義務の確認を求めて訴訟を提起（第1段階）し、事業者の支払義務が確定した後、被害を受けた個々の消費者の債権額（返金額）の確定（第2段階）が行われる。
エシカル消費	環境や被災地の復興、開発途上国の労働者の生活改善等の社会的課題に配慮した商品・サービスを選択して消費することなど、人や社会・環境に配慮した消費行動。
ゲノム編集技術応用食品	特定の機能を付与することを目的として、染色体上の特定の塩基配列を認識する酵素を用いてその塩基配列上の特定の部位を改変する技術が応用された食品のこと。
消費者安全確保地域協議会	消費者安全法第11条の4の規定に基づき、地方公共団体が、その区域における消費者被害を防ぐため、地方公共団体や地域の関係者が連携して、情報交換や協議、見守り活動等を行うために組織する協議会。

## 5 道の消費者行政に対するご意見（一部記載）

- 以前通信販売でトラブルがあり、消費者センターへ相談した。同様の相談が多数あるとのことで解決策を伝えていただいたが、忙しそうで時間がかかった。担当員の人数が足りなさそうと感じたので、資格者の養成をもっと力を入れても良いのではないかと感じた。
- 消費者問題が生じるのは、年齢を重ねれば重なるほど多くなると思うが、消費者行政の取組は高齢の皆様にはわかりやすく届くようになっているのでしょうか。知らないことも多いので、より弱者である高齢者に届けられるような取組をして欲しい。
- インターネット環境がない家庭への啓発がもう少し細やかにできた方が良い。町内会広報の活用、市の広報紙の活用など。
- 最近はネット通販詐欺が増えてきていて非常に問題となっている。ショッピングに慣れている人はだまされることも少ないと思うが、コロナ禍で新たに始めた人は標的にされやすいので、特にそのような方々に向けて、詐欺メールや詐欺サイトの見分け方について啓発に力を入れていただけると嬉しい。
- 対応が速やかなので、消費者には心強いと思う。消費者行政について、道民全体の認知、認識を高めると利用、活用される頻度が多くなると思う。チラシやポスターはスルーをする傾向があるので、テレビやラジオのメディア（一方向）、集合（双方向）でのお話を通して広めると良いと思う。
- 訪問販売お断りステッカーに代表されるように、道の消費生活条例は消費者目線の取組をしており、また、行政指導など適格に行われているように思う。ただ、悪質な業者は先を行くので、消費者教育に力を入れてもらいたい。注意を呼びかける情報提供がもっとあって良いと思う。
- 用語の意味をあまりに確認していなかったのもっと一般的に知られるように、例えば社会人になる学生や学校に授業として組み込むなど、地域からも住民に知ってもらえる情報提供をお願いしたい。