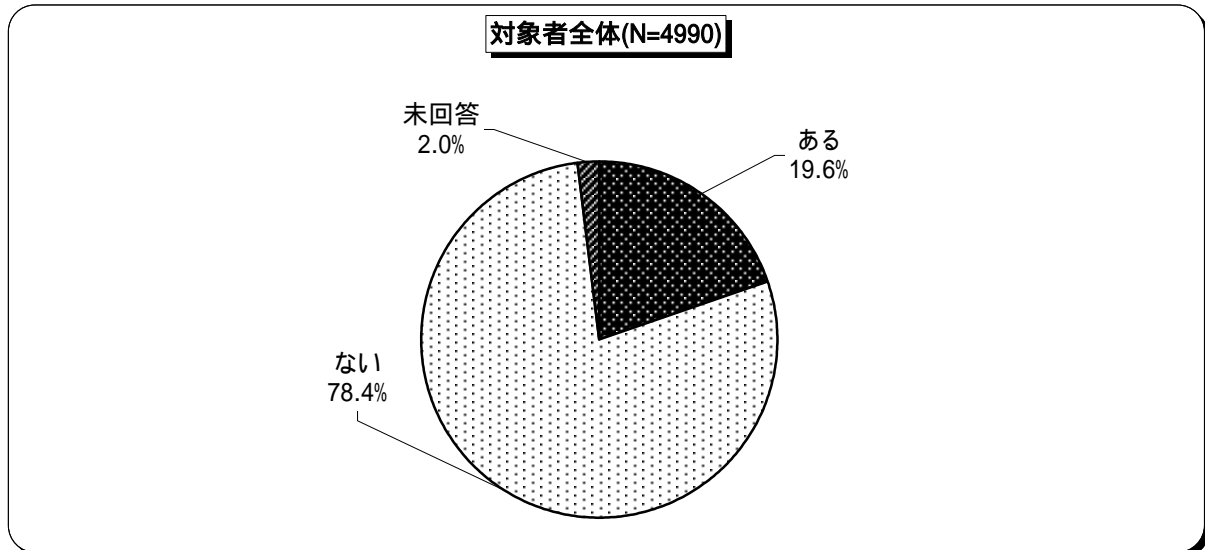


消費生活に関するトラブルなどについて

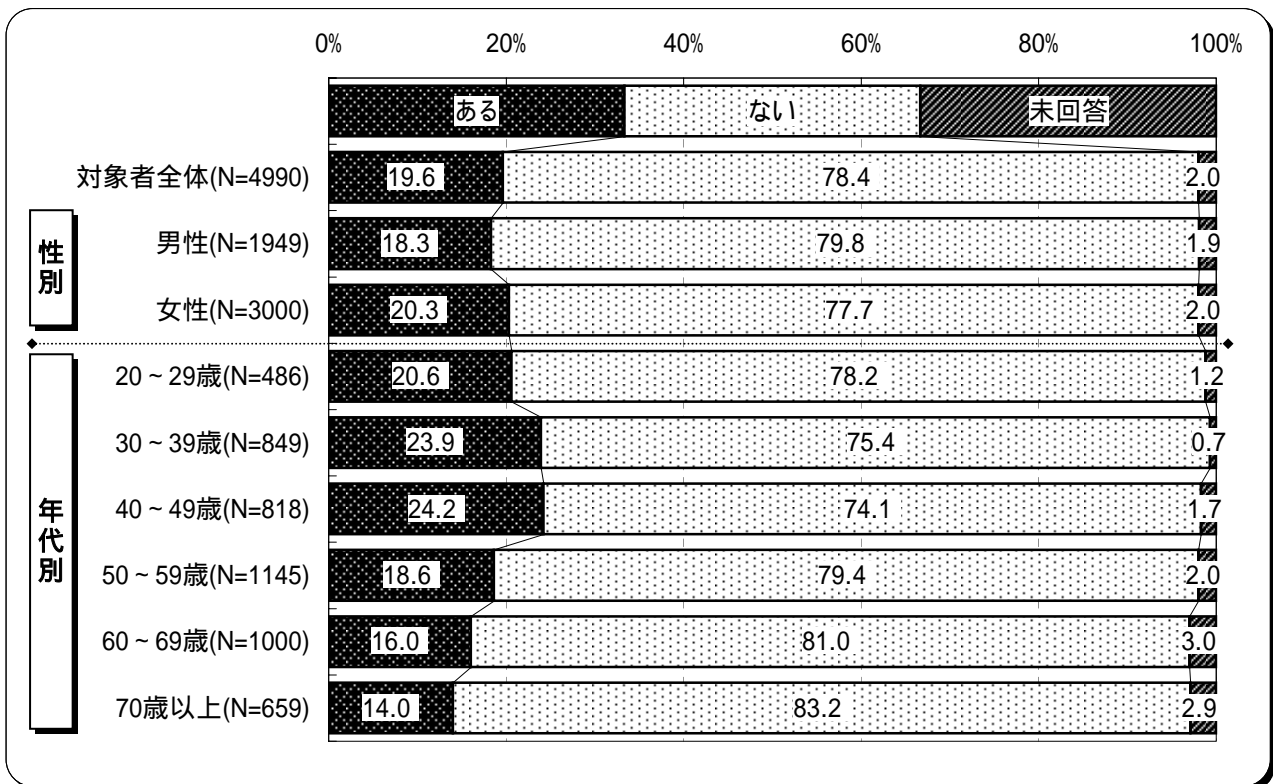
商品購入や、サービスを受ける際のトラブル経験の有無

問1 あなたは、商品を購入したりサービスを受けるときなどにトラブルに遭ったことがありますか。

商品購入や、サービスを受ける際のトラブル経験の有無は、「ある」が2割弱。



【対象者全体】「ある」が19.6%、「ない」が78.4%となっている。



【性別】「ある」の値は、男性が18.3%、女性が20.3%で女性が男性より2.0ポイント高い値となっている。

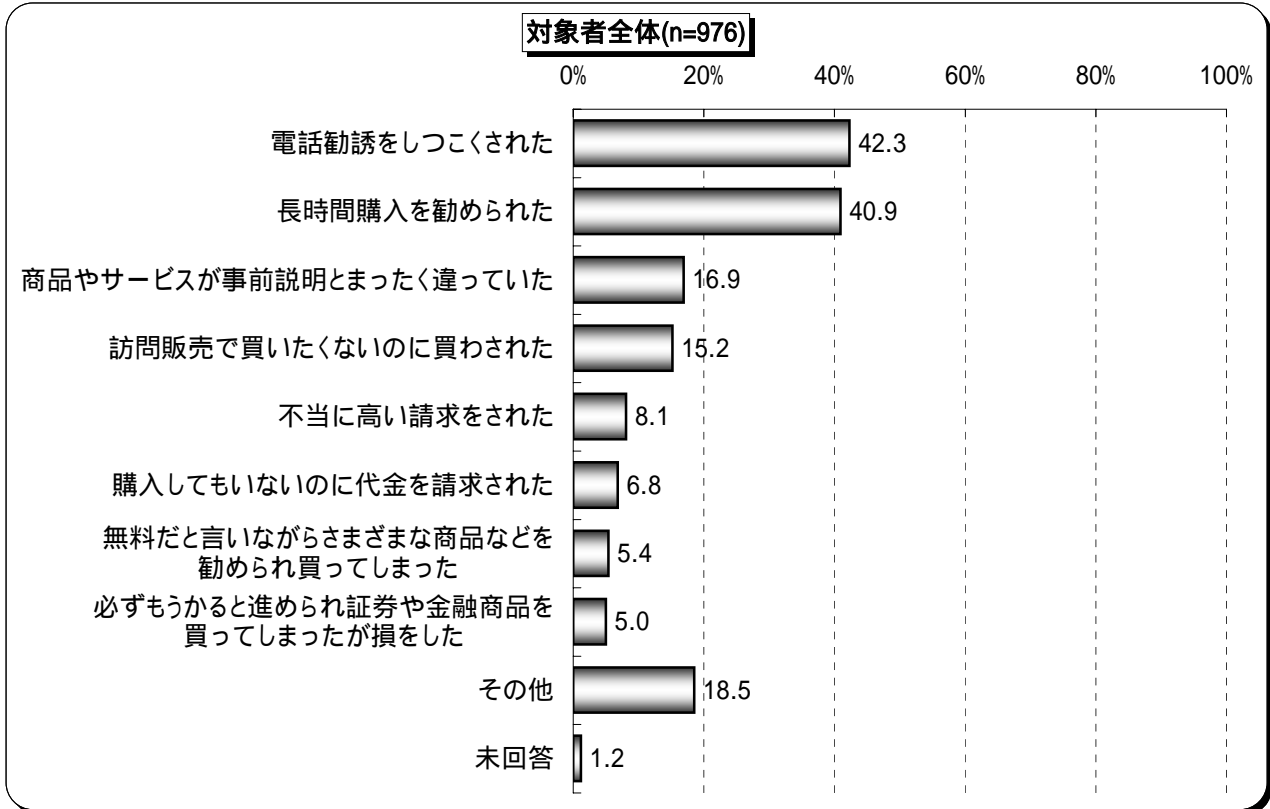
【年代別】「ある」の値が高い年代順に、40代(24.2%)、30代(23.9%)、20代(20.6%)、50代(18.6%)、60代(16.0%)、70歳以上(14.0%)となっている。「ある」の値が最も高い40代(24.2%)と最も低い70歳以上(14.0%)で10.2ポイントの差となっている。

消費生活に関するトラブルなどについて

トラブルの内容

(問1で「1 ある」と答えた方にお聞きします。問1 - 1 から問1 - 3までお答えください)
問1 - 1 どのようなトラブルに遭いましたか。あてはまるものはいくつでも をつけてください。

トラブルの内容は、「電話勧誘をしつこくされた」、「長時間購入を勧められた」が共に4割強。



【対象者全体】 上位から「電話勧誘をしつこくされた」(42.3%)、「長時間購入を勧められた」(40.9%)、「商品やサービスが事前説明とまったく違っていた」(16.9%)の順となっている。

	サンプル数	電話勧誘をしつこくされた (%)	長時間購入を勧められた (%)	商品やサービスが事前説明とまったく違っていた (%)	訪問販売で買いたくないのに買わされた (%)	不当に高い請求をされた (%)	購入してもいないのに代金を請求された (%)	無料だと言いながらさまざまな商品などを勧められ買ってしまった (%)	証券や金融商品を買ってしまったが損をした (%)	その他 (%)	未回答 (%)
対象者全体	976	42.3	40.9	16.9	15.2	8.1	6.8	5.4	5.0	18.5	1.2
(性別)											
男性	357	48.7	30.5	18.2	8.7	7.0	10.9	4.5	6.7	17.9	0.8
女性	608	39.0	47.5	16.1	19.2	8.9	4.4	5.9	4.1	18.6	1.3
(年代別)											
20歳～29歳	100	34.0	42.0	20.0	8.0	7.0	10.0	8.0	1.0	21.0	-
30歳～39歳	203	35.5	47.8	22.2	16.3	7.9	5.9	6.4	2.5	18.7	1.0
40歳～49歳	198	48.5	46.5	13.1	17.7	6.1	9.1	5.1	6.1	15.2	0.5
50歳～59歳	213	41.8	35.2	16.4	20.7	7.5	6.1	3.8	3.3	22.1	-
60歳～69歳	160	45.6	33.8	16.9	10.6	10.6	5.6	4.4	13.1	15.6	1.3
70歳以上	92	51.1	41.3	10.9	12.0	12.0	4.3	6.5	3.3	18.5	6.5

対象者全体スコアと比較し10%以上高い

対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 男性は「電話勧誘をしつこくされた」(48.7%)の値が最も高く、次いで「長時間購入を勧められた」(30.5%)となっている。女性は「長時間購入を勧められた」(47.5%)の値が最も高く、次いで「電話勧誘をしつこくされた」(39.0%)となっている。

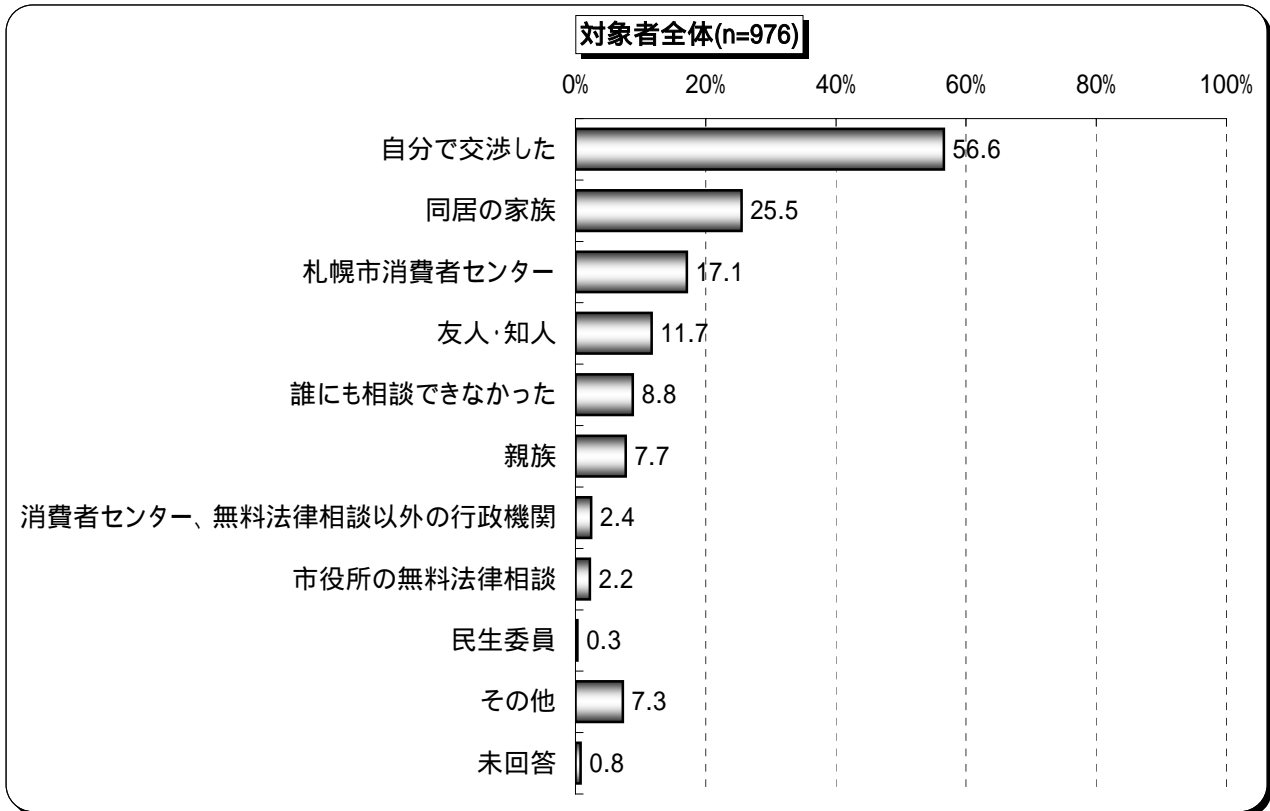
【年代別】 20代、30代は「長時間購入を勧められた」、40代～70歳以上は「電話勧誘をしつこくされた」の値が最も高くなっている。次いで、20代、30代は「電話勧誘をしつこくされた」、40代～70歳以上は「長時間購入を勧められた」となっている。

消費生活に関するトラブルなどについて

トラブル遭遇時の相談相手

問1 - 2 トラブルに遭ったとき、解決のため誰に相談しましたか。あてはまるものにもいくつでもをつけてください。

トラブル遭遇時の相談相手は、「自分で交渉した」が5割半ば。



【対象者全体】 上位から「自分で交渉した」(56.6%)、「同居の家族」(25.5%)、「札幌市消費者センター」(17.1%)の順となっている。

	サンプル数	自分で交渉した	同居の家族	札幌市消費者センター	友人・知人	誰にも相談できなかった	親族	消費者センター、無料法律相談以外の行政機関	市役所の無料法律相談	民生委員	その他	未回答
対象者全体 (%)	976	56.6	25.5	17.1	11.7	8.8	7.7	2.4	2.2	0.3	7.3	0.8
(性別)												
男性	357	63.9	17.6	14.8	10.6	6.4	6.2	3.9	2.8	0.6	7.6	0.8
女性	608	52.6	30.4	18.3	12.5	10.0	8.7	1.5	1.6	0.2	6.9	0.8
(年代別)												
20歳～29歳	100	42.0	29.0	13.0	19.0	8.0	16.0	2.0	1.0	-	11.0	-
30歳～39歳	203	57.1	29.1	13.8	13.8	10.3	9.9	1.5	0.5	-	6.4	0.5
40歳～49歳	198	60.6	25.8	16.2	11.6	10.6	6.6	4.0	3.5	0.5	6.6	-
50歳～59歳	213	58.7	22.5	22.5	12.7	8.9	3.3	2.8	0.9	-	5.6	0.9
60歳～69歳	160	59.4	26.9	15.0	6.3	8.8	5.0	-	3.1	-	6.9	1.3
70歳以上	92	55.4	18.5	21.7	7.6	1.1	12.0	4.3	4.3	2.2	9.8	3.3

対象者全体スコアと比較し10%以上高い

対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 男女共に「自分で交渉した」(男性 63.9%、女性 52.6%)の値が最も高く、次いで「同居の家族」(男性 17.6%、女性 30.4%)となっている。

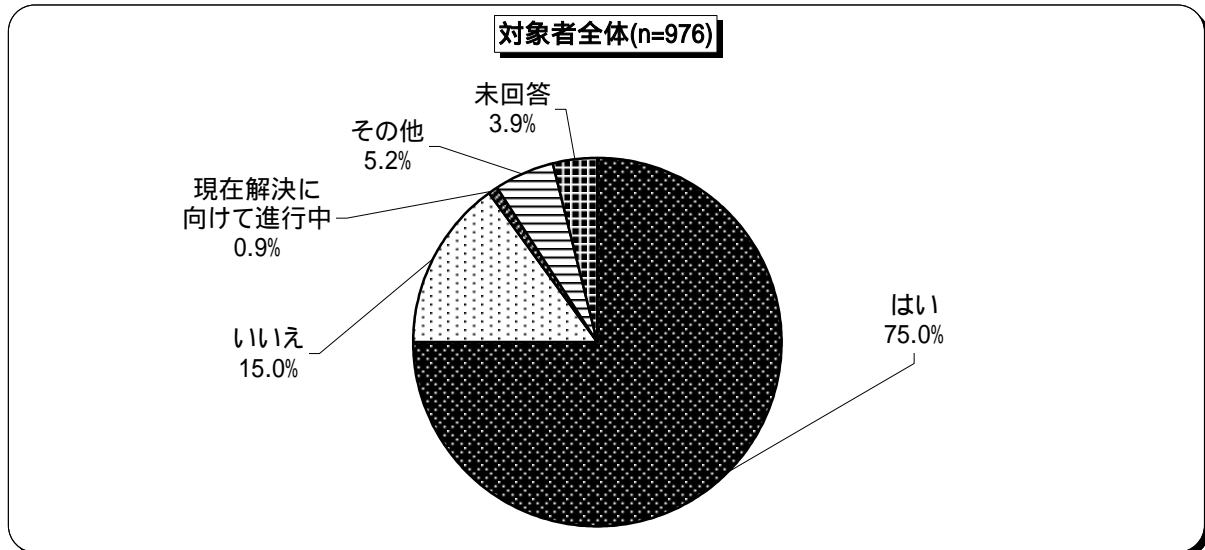
【年代別】 各年代で「自分で交渉した」の値が最も高くなっている。次いで、20代～40代、60代は「同居の家族」、50代は「同居の家族」、「札幌消費者センター」、70歳以上は「札幌市消費者センター」となっている。

消費生活に関するトラブルなどについて

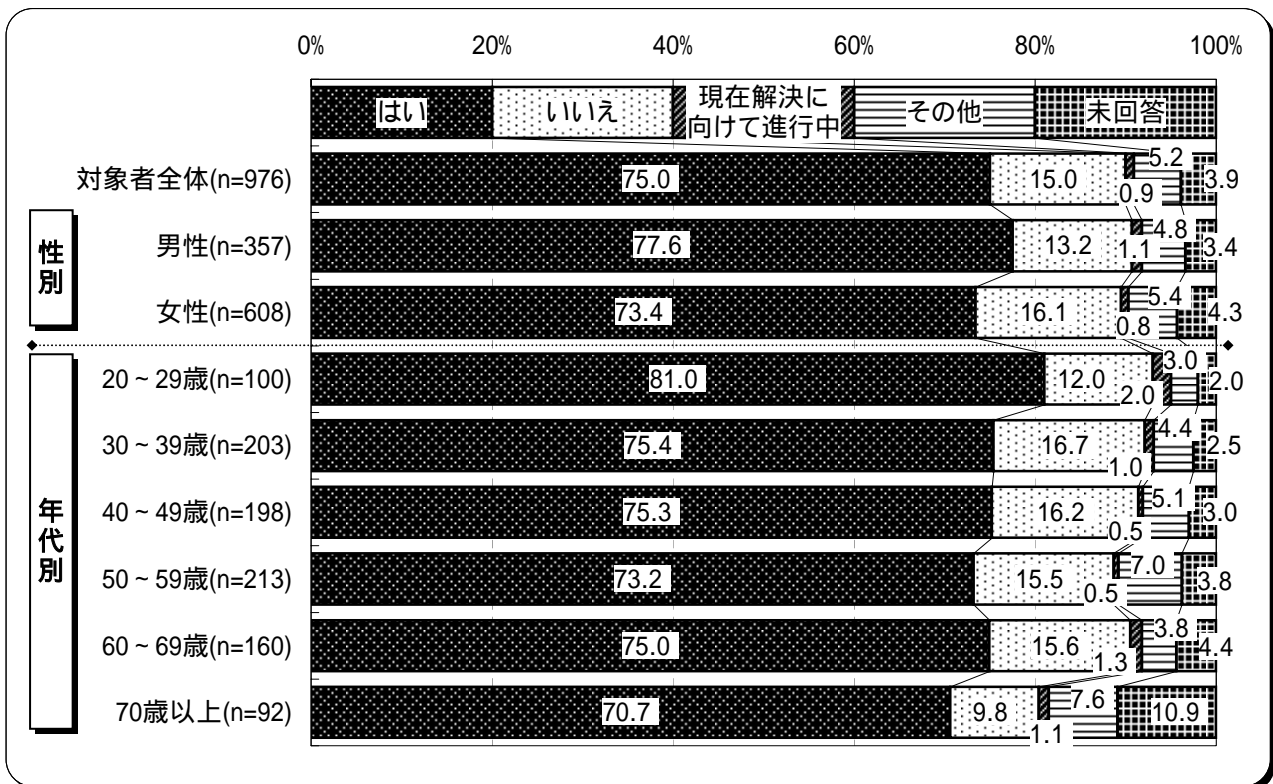
相談での解決の有無

問1 - 3 トラブルは問1 - 2の相談で解決しましたか。あてはまるもの1つに をつけてください。

相談での解決の有無は、「はい」が7割半ば。



【対象者全体】「はい」が75.0%、「いいえ」が15.0%、「現在解決に向けて進行中」が0.9%となっている。



【性別】「はい」の値は、男性が77.6%、女性が73.4%で男性が女性より4.2ポイント高い値となっている。

【年代別】「はい」の値が高い年代順に、20代(81.0%)、30代(75.4%)、40代(75.3%)、60代(75.0%)、50代(73.2%)、70歳以上(70.7%)となっている。「はい」の値が最も高い20代(81.0%)と最も低い70歳以上(70.7%)で10.3ポイントの差となっている。

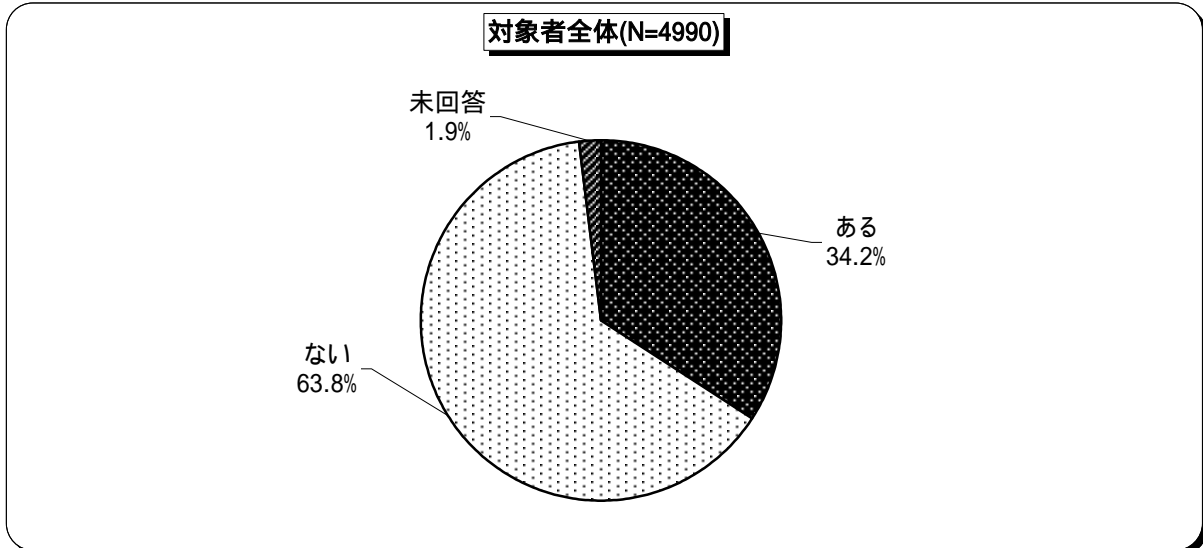
消費生活に関するトラブルなどについて

覚えのない請求書、訴訟の最終通告などに関するハガキ、封書、電子メールの受け取り経験の有無

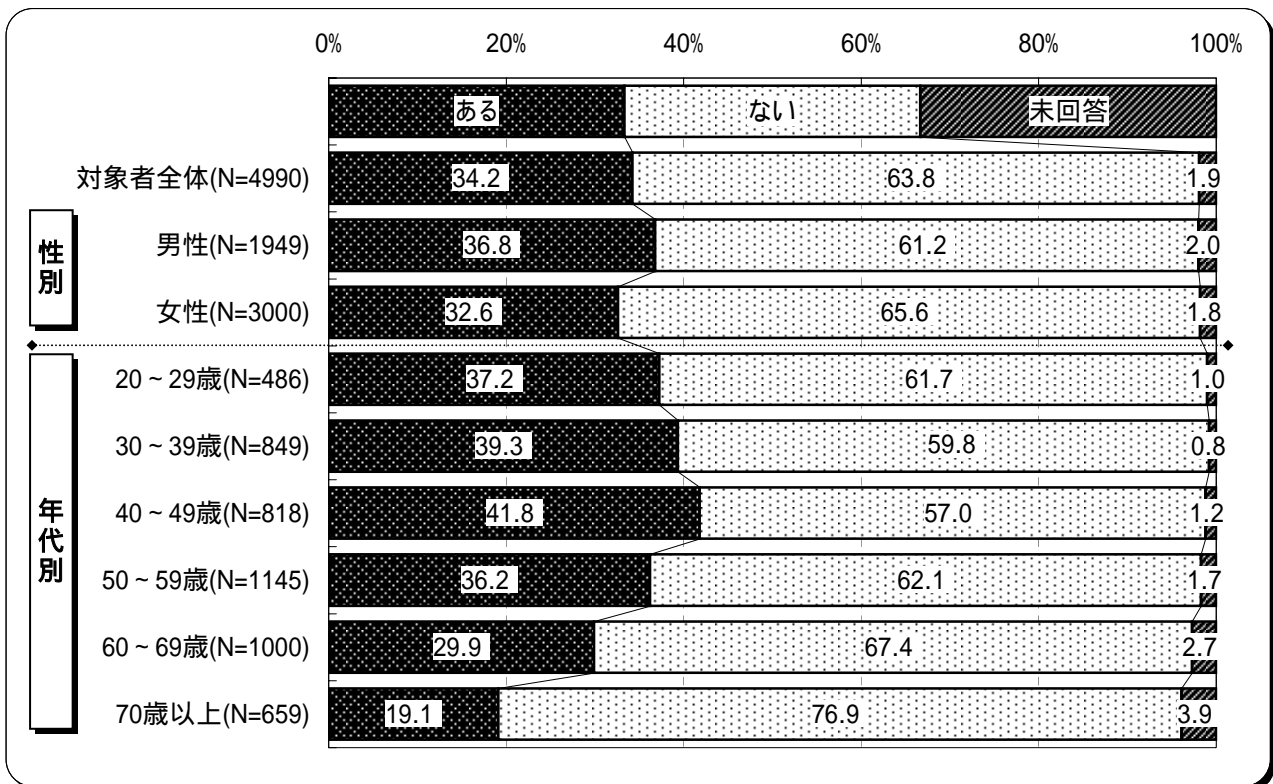
(皆さんにお聞きます。)

問2 あなたに、身に覚えのない請求や訴訟の最終通告などに関するハガキ、封書、電子メールが送られてきたことがありますか。

覚えのない請求書、訴訟の最終通告などに関するハガキ、封書、電子メールの受け取り経験の有無は、「ある」が3割半ば。



【対象者全体】「ある」が34.2%、「ない」が63.8%となっている。



【性別】「ある」の値は、男性が36.8%、女性が32.6%で男性が女性より4.2ポイント高い値となっている。

【年代別】「ある」の値が高い年代順に、40代(41.8%)、30代(39.3%)、20代(37.2%)、50代(36.2%)、60代(29.9%)、70歳以上(19.1%)となっている。「ある」の値が最も高い40代(41.8%)と最も低い70歳以上(19.1%)で22.7ポイントの差となっている。

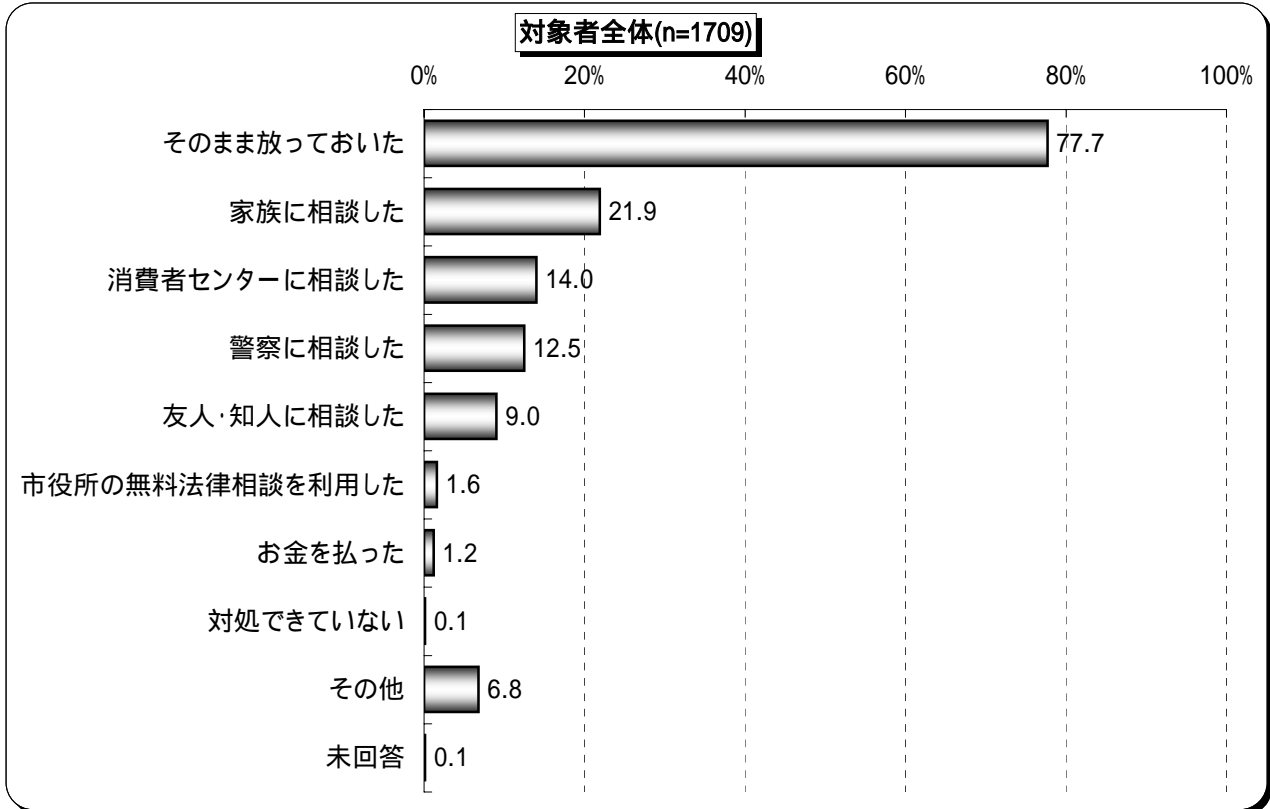
消費生活に関するトラブルなどについて

身に覚えのない郵便物等を受け取った際の対処

(問2で「1 ある」と答えた方にお聞きます。)

問2 - 1 あなたは、そのときどのように対処しましたか。あてはまるものいくつかをつけてください。

身に覚えのない郵便物等を受け取った際の対処は、「そのまま放っておいた」が8割弱。



【対象者全体】 上位から「そのまま放っておいた」(77.7%)、「家族に相談した」(21.9%)、「消費者センターに相談した」(14.0%)の順となっている。

	サンプル数	そのまま放っておいた (%)	家族に相談した (%)	消費者センターに相談した (%)	警察に相談した (%)	友人・知人に相談した (%)	市役所の無料法律相談を利用した (%)	お金を払った (%)	対処できていない (%)	その他 (%)	未回答 (%)
対象者全体	1709	77.7	21.9	14.0	12.5	9.0	1.6	1.2	0.1	6.8	0.1
(性別)											
男性	718	81.3	11.6	11.7	12.1	6.8	1.5	1.7	-	6.8	0.1
女性	978	75.2	29.2	15.6	12.5	10.5	1.6	0.9	0.1	7.0	0.1
(年代別)											
20歳～29歳	181	85.1	20.4	7.2	12.2	10.5	0.6	-	-	6.1	-
30歳～39歳	334	86.5	19.2	12.6	8.4	10.2	-	0.9	-	6.0	-
40歳～49歳	342	79.5	23.7	12.9	11.1	9.9	0.9	1.8	0.3	7.0	-
50歳～59歳	415	77.6	22.4	15.7	11.3	8.9	1.0	1.2	-	5.8	-
60歳～69歳	299	67.2	22.1	16.1	16.4	7.7	4.7	0.7	-	9.0	0.7
70歳以上	126	64.3	22.2	20.6	19.8	4.0	4.0	4.0	-	8.7	-

対象者全体スコアと比較し10%以上高い

対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 男女共に「そのまま放っておいた」(男性 81.3%、女性 75.2%)の値が最も高くなっている。次いで、男性は「警察に相談した」(12.1%)、女性は「家族に相談した」(29.2%)となっている。

【年代別】 各年代で「そのまま放っておいた」の値が最も高く、次いで「家族に相談した」となっている。年代が上がるのに比例して「消費者センターに相談した」の値が増加傾向を示す一方、「友人・知人に相談した」の値が減少傾向を示している。また、「お金を払った」は、70歳以上(4.0%)が他の年代に比べ高い値を示している。

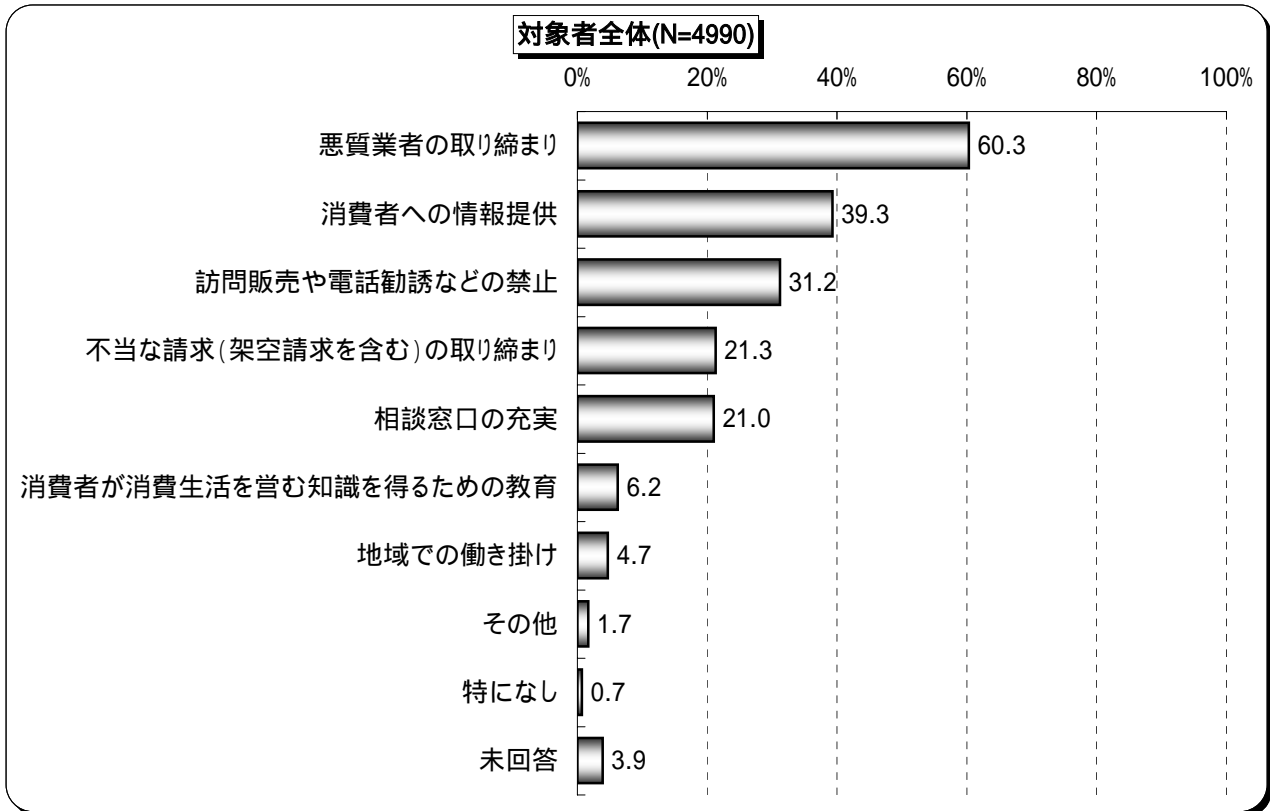
消費生活に関するトラブルなどについて

消費者が悪質商法の被害に遭わないために札幌市(行政)に望むこと

(皆さんにお聞きします。)

問3 消費者が悪質商法の被害に遭わないために、札幌市(行政)にして欲しいことは何ですか。あてはまるものに2つまでをつけてください。

消費者が悪質商法の被害に遭わないために札幌市(行政)に望むことは、「悪質業者の取り締まり」が6割強。



【対象者全体】 上位から「悪質業者の取り締まり」(60.3%)、「消費者への情報提供」(39.3%)、「訪問販売や電話勧誘などの禁止」(31.2%)の順となっている。

	サンプル数	悪質業者の取り締まり (%)	消費者への情報提供 (%)	訪問販売や電話勧誘の禁止 (%)	不当な請求(架空請求を含む)の取り締まり (%)	相談窓口の充実 (%)	消費者が消費生活を営む知識を得るための教育 (%)	地域での働き掛け (%)	その他 (%)	特になし (%)	未回答 (%)
対象者全体	4990	60.3	39.3	31.2	21.3	21.0	6.2	4.7	1.7	0.7	3.9
(性別)											
男性	1949	59.4	39.7	27.8	24.3	20.6	6.2	4.2	2.2	0.9	4.0
女性	3000	60.7	39.2	33.5	19.3	21.3	6.1	5.0	1.5	0.5	3.8
(年代別)											
20歳～29歳	486	65.6	29.0	28.4	34.4	17.3	6.0	3.3	1.6	-	4.9
30歳～39歳	849	63.1	35.2	31.7	27.9	20.7	6.1	2.9	1.6	0.6	2.8
40歳～49歳	818	61.5	41.0	30.4	23.6	22.0	6.2	2.1	2.2	0.6	2.9
50歳～59歳	1145	60.9	42.9	28.6	21.1	23.3	4.8	4.5	1.7	0.4	3.3
60歳～69歳	1000	56.8	42.0	32.5	15.3	20.8	7.2	7.8	1.8	1.3	3.0
70歳以上	659	54.9	40.5	36.3	9.6	19.1	7.1	6.8	1.5	1.1	7.7

対象者全体スコアと比較し10%以上高い

対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 男女共に「悪質業者の取り締まり」(男性 59.4%、女性 60.7%)の値が最も高く、次いで「消費者への情報提供」(男性 39.7%、女性 39.2%)となっている。

【年代別】 各年代で「悪質業者の取り締まり」の値が最も高くなっている。次いで、20代は「不当な請求(架空請求を含む)の取り締まり」、30代～70歳以上は「消費者への情報提供」となっている。