

## 第11回箕面市eモニターアンケート実施結果

回答期間：平成26年2月25日（火）～3月3日（月）  
 モニター数：118人  
 回答者数：75人  
 回答率：63.6%  
 設問数：8問

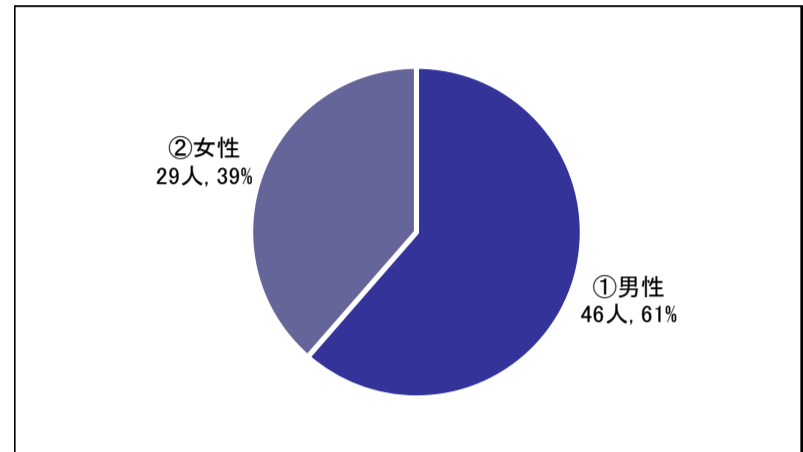
### アンケート内容

インターネットの普及により、生活の利便性が向上し、選択肢が増える反面、トラブルも増加しています。また、高齢者を狙った悪質商法なども後を絶ちません。そこで、箕面市立消費生活センターの認知度や、消費者トラブルにあった経験の有無などについてお聞きします。

### 設問1

あなたの性別についておたずねします。

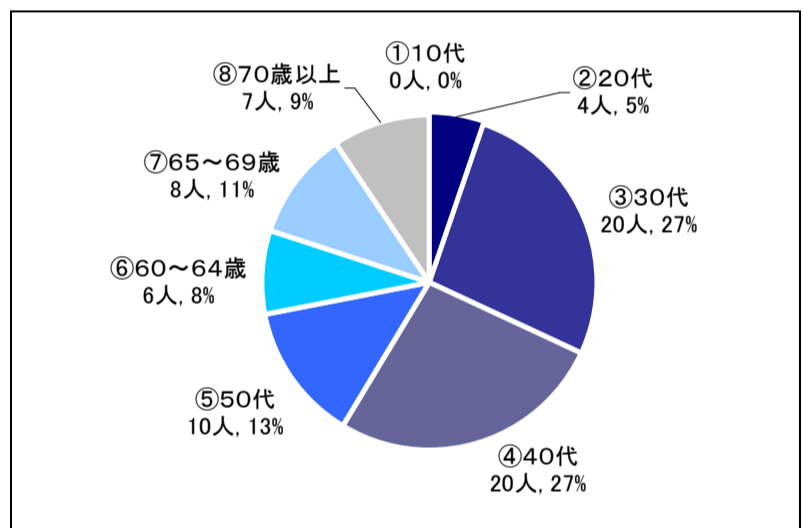
選択肢	回答者数	割合
①男性	46人	61%
②女性	29人	39%
合計	75人	100%



### 設問2

あなたの年齢についておたずねします。

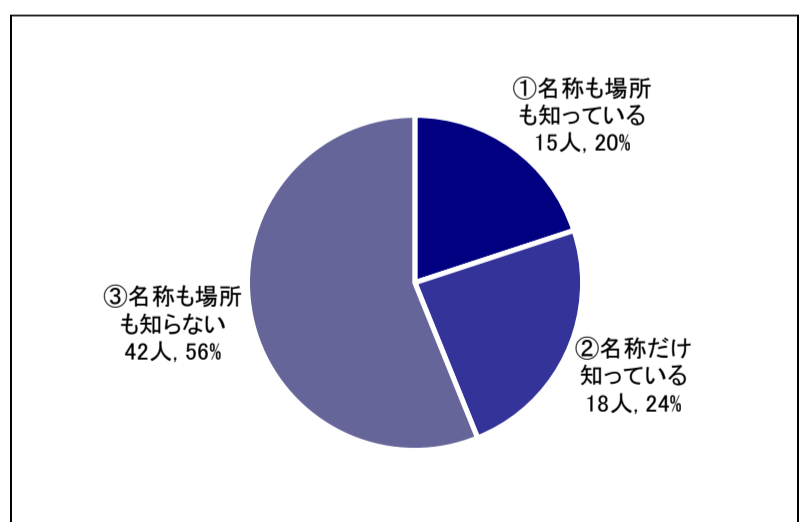
選択肢	回答者数	割合
①10代	0人	0%
②20代	4人	5%
③30代	20人	27%
④40代	20人	27%
⑤50代	10人	13%
⑥60～64歳	6人	8%
⑦65～69歳	8人	11%
⑧70歳以上	7人	9%
合計	75人	100%



### 設問3

あなたは、「箕面市立消費生活センター」を知っていますか。また、その場所を知っていますか。（阪急箕面駅前の「みのおサンプルラザ」1号館2階）

選択肢	回答者数	割合
①名称も場所も知っている	15人	20%
②名称だけ知っている	18人	24%
③名称も場所も知らない（設問6へ）	42人	56%
合計	75人	100%

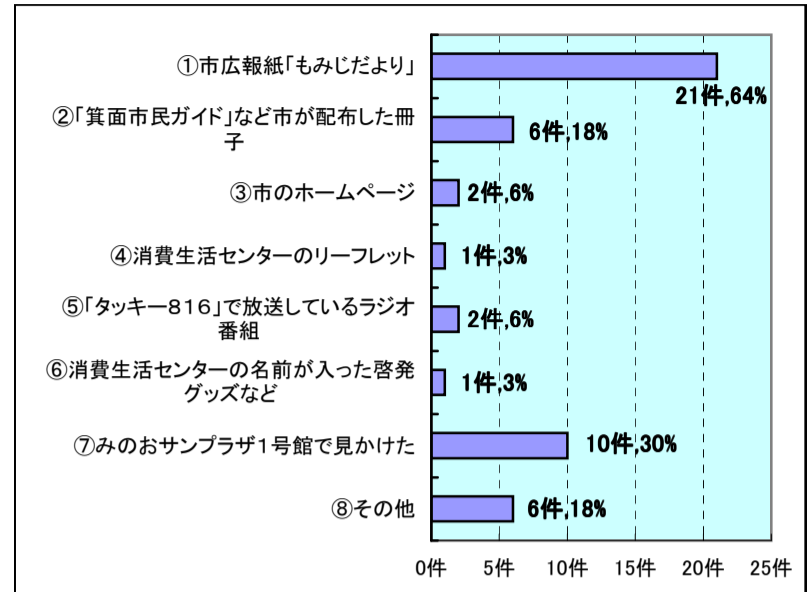


**設問4**

設問3で「①名称も場所も知っている」「②名称だけ知っている」と答えたかたにお聞きます。どのような方法で「箕面市立消費生活センター」を知りましたか。（いくつでも）

選択肢	回答件数	割合
①市広報紙「もみじだより」	21件	64%
②「箕面市民ガイド」など市が配布した冊子	6件	18%
③市のホームページ	2件	6%
④消費生活センターのリーフレット	1件	3%
⑤「タッキー816」で放送しているラジオ番組	2件	6%
⑥消費生活センターの名前が入った啓発グッズなど	1件	3%
⑦みのおサンプラザ1号館で見かけた	10件	30%
⑧その他	6件	18%
合計	49件	-

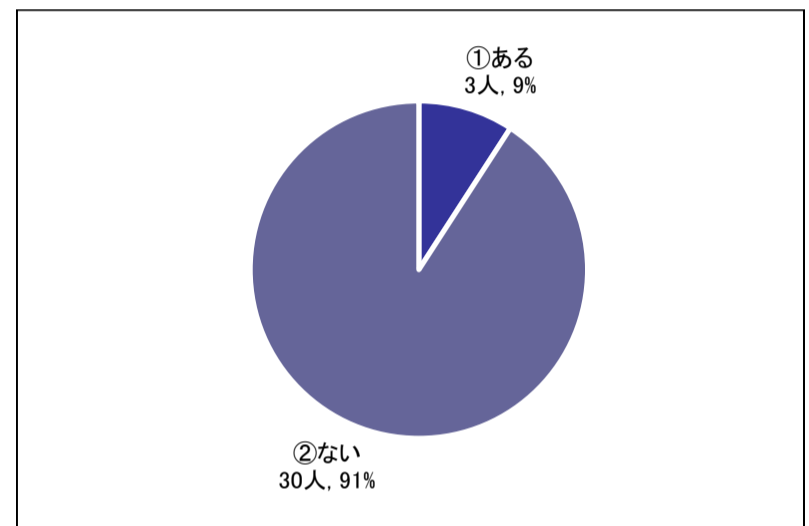
※設問が複数回答なので、割合の分母は設問3「①名称も場所も知っている」「②名称だけ知っている」の回答者数の33人



**設問5**

あなたは、「箕面市立消費生活センター」を利用したことがありますか。

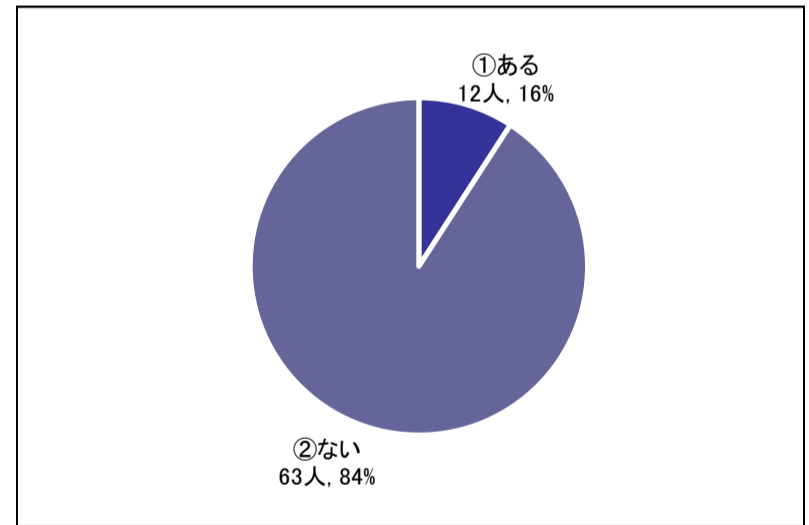
選択肢	回答者数	割合
①ある	3人	9%
②ない	30人	91%
合計	33人	100%



**設問6**

あなたは、この1年以内に商品やサービスに関するトラブルにあったことがありますか。

選択肢	回答者数	割合
①ある	12人	16%
②ない（⇒アンケートは終了です）	63人	84%
合計	75人	100%

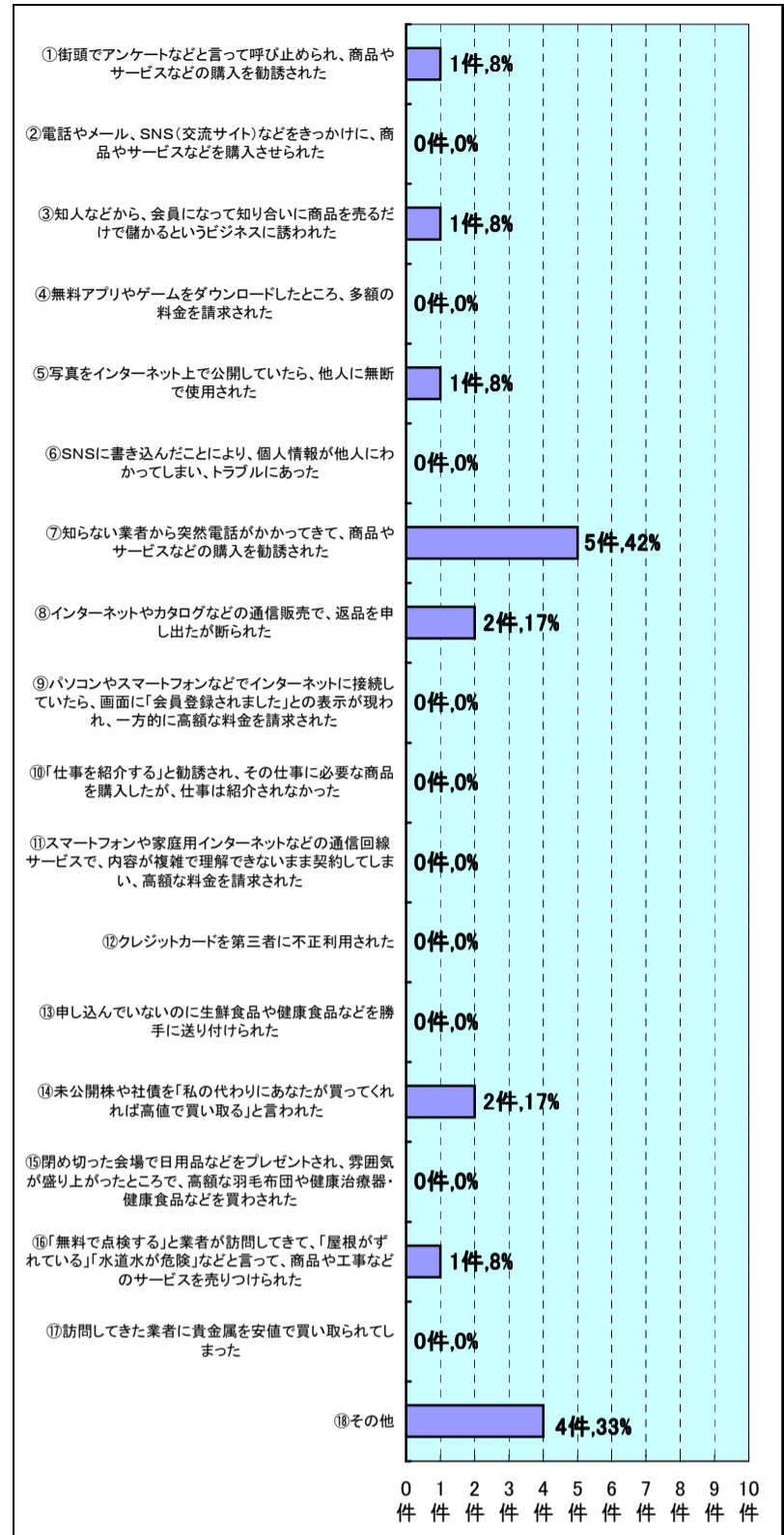


### 設問7

設問6で「①ある」と答えたかたにお聞きします。どのようなトラブルにありましたか。(いくつでも)

選択肢	回答件数	割合
①街頭でアンケートなどと言って呼び止められ、商品やサービスなどの購入を勧誘された	1件	8%
②電話やメール、SNS(交流サイト)などをきっかけに、商品やサービスなどを購入させられた	0件	0%
③知人などから、会員になって知り合いに商品を売るだけで儲かるというビジネスに誘われた	1件	8%
④無料アプリやゲームをダウンロードしたところ、多額の料金を請求された	0件	0%
⑤写真をインターネット上で公開していたら、他人に無断で使用された	1件	8%
⑥SNSに書き込んだことにより、個人情報が他人にわかってしまい、トラブルにあった	0件	0%
⑦知らない業者から突然電話がかかってきて、商品やサービスなどの購入を勧誘された	5件	42%
⑧インターネットやカタログなどの通信販売で、返品を申し出たが断られた	2件	17%
⑨パソコンやスマートフォンなどでインターネットに接続していたら、画面に「会員登録されました」との表示が現われ、一方的に高額な料金を請求された	0件	0%
⑩「仕事を紹介する」と勧誘され、その仕事に必要な商品を購入したが、仕事は紹介されなかった	0件	0%
⑪スマートフォンや家庭用インターネットなどの通信回線サービスで、内容が複雑で理解できないまま契約してしまい、高額な料金を請求された	0件	0%
⑫クレジットカードを第三者に不正利用された	0件	0%
⑬申し込んでいないのに生鮮食品や健康食品などを勝手に送り付けられた	0件	0%
⑭未公開株や社債を「私の代わりにあなたが買ってくれば高値で買い取る」と言われた	2件	17%
⑮閉め切った会場で日用品などをプレゼントされ、雰囲気が盛り上がったところで、高額な羽毛布団や健康治療器・健康食品などを買わされた	0件	0%
⑯「無料で点検する」と業者が訪問してきて、「屋根がずれている」「水道水が危険」などと言って、商品や工事などのサービスを売りつけられた	1件	8%
⑰訪問してきた業者に貴金属を安値で買い取られてしまった	0件	0%
⑱その他	4件	33%
合計	17件	-

※設問が複数回答なので、割合の分母は設問6「①ある」の回答者数の12人



### 設問8

トラブルにあった時、どうされましたか。(いくつでも)

選択肢	回答件数	割合
①箕面市立消費生活センターに相談した	0件	0%
②大阪府消費生活センターに相談した	0件	0%
③国民生活センターに相談した	1件	8%
④警察に相談した	0件	0%
⑤その他の行政機関に相談した	0件	0%
⑥弁護士や司法書士など法律の専門家に相談した	2件	17%
⑦メーカー、販売店に相談した	2件	17%
⑧業界団体に相談した	0件	0%
⑨ケアマネージャーや民生委員に相談した	0件	0%
⑩家族、友人、知人、近所の人に相談した	2件	17%
⑪どこにも相談しなかった	6件	50%
⑫その他	4件	33%
合計	17件	-

※設問が複数回答なので、割合の分母は設問6「①ある」の回答者数の12人

