

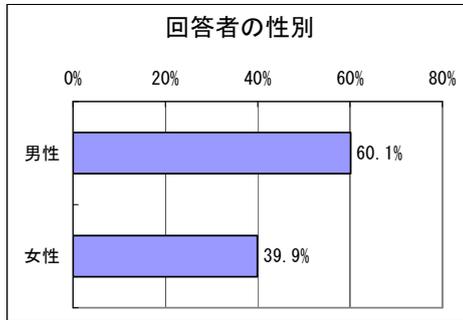
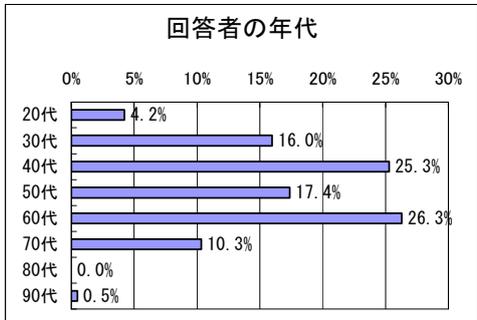
平成23年度「県民Webアンケート」

第9回 「消費トラブルの相談先について」 集計表

○アンケート実施期間 2011/11/25～2011/12/1

○アンケート会員数 258人 回収数 213件 (回収率 82.6%)

○私たちの暮らしでは、消費生活の思わぬトラブルに遭うこともあります。そんな時、あなたはどうか対処されますか。消費生活センターでは、商品の購入やサービスの提供に関する相談や苦情を受けています。困ったときや不安なときは、ひとりで悩まず早めにご相談を。



設問	回答内容	回答件数	回答者数	割合	グラフ
1. 特定商取引に関する法律に定められている、いわゆる「クーリング・オフ制度」をご存じでしたか。	言葉も内容も知っていた	188	213	88%	
	言葉は知っていたが、内容までは知らなかった	23		11%	
	知らなかった	2		1%	
	合計	213		100%	
2. あなたや身近な方が、「振り込め詐欺」の被害に遭われたことがありますか。	ある	8	213	4%	
	ない	205		96%	
	合計	213		100%	
3. あなたや身近な方が、悪質なりフォーム工事の勧誘を受けたことがありますか。	ある	41	213	19%	
	ない	172		81%	
	合計	213		100%	
4. あなたや身近な方が、住宅の賃貸借契約で困ったことがありますか。	ある	20	213	9%	
	ない	193		91%	
	合計	213		100%	
5. あなたや身近な方が、携帯電話やインターネットの有料サイトの使用料に関して不当な請求を受けたことがありますか。	ある	66	213	31%	
	ない	147		69%	
	合計	213		100%	
6. あなたや身近な方が、強引な新聞購読契約を迫られたことがありますか。	ある	62	213	29%	
	ない	151		71%	
	合計	213		100%	
7. Q2からQ6までのいずれかで「ある」を選択された方にお聞きします。その時、どのように対処されましたか。(当てはまるものをいくつでも)	相談した	31	117	15%	
	直接相手と交渉した	50		23%	
	何もしなかった	40		19%	
	その他	19		9%	
	合計	140		—	
8. 消費者トラブルの相談先として、「消費生活センター」をご存知でしたか。	知っていた	199	213	93%	
	知らなかった	14		7%	
	合計	213		100%	

設問	回答内容	回答 件数	回答者 数	割合	グラフ
9. Q7で「相談した」を選択された方にお聞きします。その相談先はどこですか。 (当てはまるものをいくつでも)	県消費生活センター	15	31	7%	
	警察	10		5%	
	その他の行政機関の相談窓口	7		3%	
	親、兄弟、親戚	5		2%	
	友人・知人	3		1%	
	その他	4		2%	
	合計	44		—	
10. Q7で「何もしなかった」を選択された方にお聞きします。なぜ相談や交渉をされなかったのですか。 (当てはまるものをいくつでも)	相談先を知らなかった	3	40	1%	
	相談するほどのことではないと思った	17		8%	
	放っておくのがよいと思った	21		10%	
	その他	6		3%	
	合計	47		—	