

消費生活に関するアンケート  
(結果報告書)

令和2年2月

北見市市民環境部市民生活課

<b>I 消費生活に関するアンケートの実施要領</b>	1 頁
1. 調査の目的	
2. 調査方法及び調査期間	
3. 報告書の見方	
<b>II 調査結果の概要</b>	2
1. 回答者の状況	
(1) 回答者の年齢	
(2) 家屋の種類と建築年度及び昼間在宅人数	
2. 暖房用燃料（平成30年4月～平成31年3月）	
(1) 現在使用している燃料	
(2) 住宅形態別の灯油平均消費量、年間灯油平均消費量	
(3) 暖房用燃料の節約	
3. 電話勧誘	3
(1) 電話勧誘で購入	
4. 通信販売	
(1) 通信販売で購入	
(2) 購入後失敗ものと相談先	4
4. 訪問販売	
(1) 訪問販売員が訪れたか	
(2) 購入後失敗と思ったこと	
5. 契約などについて	
(1) 契約についての説明	
(2) バスに乗ることは契約	5
(3) 「クーリング・オフ」とは	
(4) クーリング・オフできるもの	6
(5) 通信販売はクーリング・オフできますか	
(6) 北見市消費生活センターを知っていますか	7
(7) 次のことについてお答えください	8
①この一年間に公的機関から	
②この一年間に身に覚えのない請求のメール	
③消費者ホットライン188	
(8) 消費税率が10%になり買物の仕方	
(9) 消費税率が10%になる前に買い置きや、高額商品の購入	9
(10) 消費者還元事業の利用	
(11) 消費生活などで困ったことや、気になること	10
(資料) 消費生活に関するアンケート調査票	11
消費生活展のアンケート調査票	13
消費者月間のシールアンケート調査票	14
悪質商法の被害にあわないために	15

### 1. 調査の目的

消費者の電話勧誘等の状況や、契約に関する知識を把握することにより今後の消費者行政の参考とし、消費者が社会の変化に即応した消費生活を営むために必要な、正しい契約の知識を深めるために実施する。

### 2. 調査方法及び調査期間

幅広い生活環境にいる市民実態を把握目的に各イベントにて実施。

アンケート内容は消費者月間は4項目、消費生活展は11項目、消費生活に関するアンケートは30項目。

- ・ 消費者月間(5月20日月曜日～5月31日金曜日)事業を中央図書館エントランスホールにて啓発用パネルと一緒にアンケートを掲示し、自らシールを貼る方法で行いました。(回答人数56人～79人)
- ・ 消費生活展(10月19日(土))を木のプラザで開催した際、入場者にアンケートを行いました。(回答人数 27人)
- ・ 北見市消費生活モニター15人が1人当たり6人の市民(90人)から消費生活に関するアンケートに答えていただき、10人については市民生活課消費生活係で市民を対象にアンケートを行いました。調査期間11月1日～12月10日(回答人数100人)

### 3. 報告書の見方

質問により「○」で概要を掲載しています。

グラフ内では選択肢が長い場合、省略した表現を用いることもあります。

消費者月間の自らシールを貼っての回答は4項目全てに回答しているとは限りません。

消費生活に関するアンケート結果は、2頁～4頁までと、6頁(4)、8頁①、10頁(11)。

消費者月間シールアンケート、消費生活展でのアンケート、消費生活に関するアンケート結果は、5頁(2)、(3)、6頁(5)、7頁(6)。

消費生活展でのアンケート、消費生活に関するアンケート結果は、8頁(7)②、③、(8)、9頁(9)、(10)。

## 1. 回答者の状況

### (1) 回答者の年齢

消費生活に関するアンケート		消費生活展		消費者月間 自らシールを貼り アンケートに回答 質問項目により回答 人数が異なり (56人～79人)
	(人)		(人)	
30歳未満	9	30歳未満	1	
30歳代	12	30歳代	6	
40歳代	24	40歳代	6	
50歳代	23	50歳代	5	
60歳以上	32	60歳以上	9	
合計	100	合計	27	

### (2) 家屋の種類と建築年度及び昼間在宅人数

#### ①家屋の種類

家屋の種類	(人)
戸建住宅	70
集合住宅 (アパート、マンション)	30
合計	100

#### ②建築年度

建築年度	(人)
平成10年以前	48
平成11年～17年	29
平成18年～24年	11
平成25年以降	12
合計	100

#### ③昼間在宅者数

在宅者数	(人)
1人	27
2人	31
3人	1
なし	41
合計	100

## 2. 暖房用燃料(平成30年4月～平成31年3月)

### (1) 現在使用している燃料

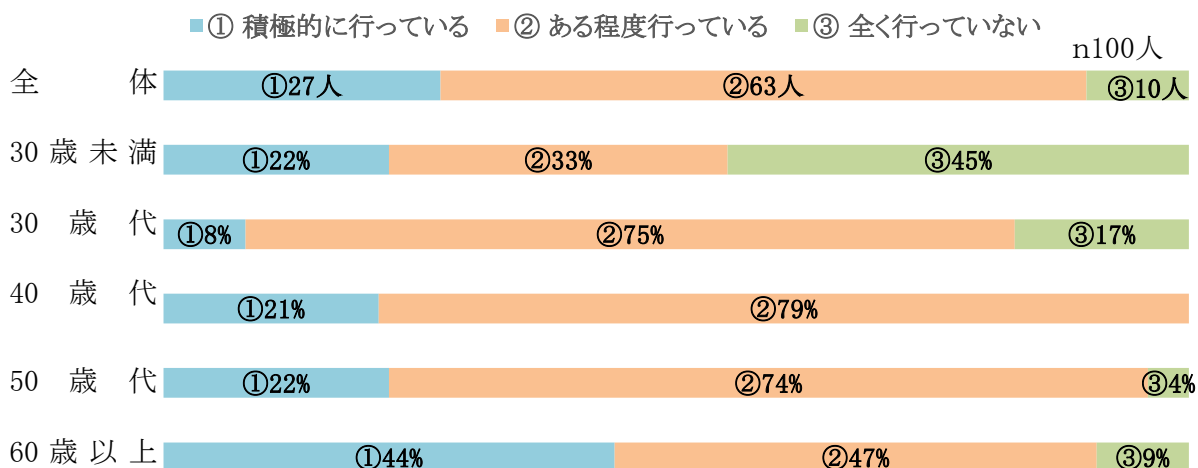
燃料の種類	(人)
灯油	70
電気	19
ガス	2
薪	1
灯油と電気	7
灯油と薪	1
合計	100

### (2) 住宅形態別灯油平均消費量(平成30年4月～平成31年3月)

形態	平均消費量(ℓ)	
	灯油のみ	灯油(併用)
戸建て	1582.58	1527.97
集合	890.84	890.84

灯油の年間(平成30年4月～平成31年3月)平均消費量は1322.79ℓです。

### (3) 暖房用燃料の節約に努めていますか。

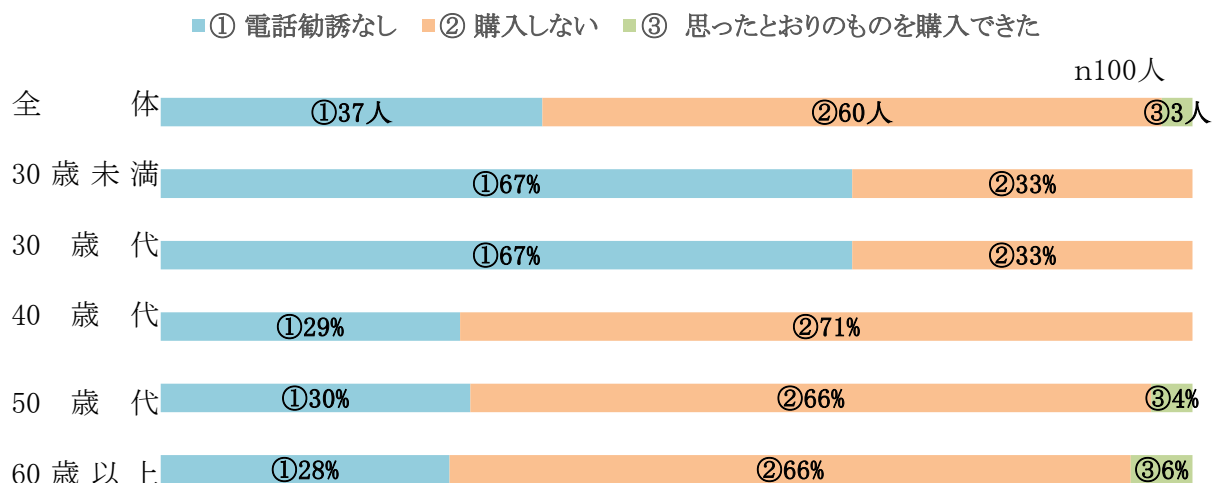


「積極的に行っている」27人、「ある程度行っている」63人、合わせて90人が節約に努めています。

### 3. 電話勧誘(商品購入や電話回線契約変更など)

(1) この一年間に電話勧誘で購入したことがありましたか。

○ 購入したことがあると答えた3人は「思ったとおりのものを購入できた」です。

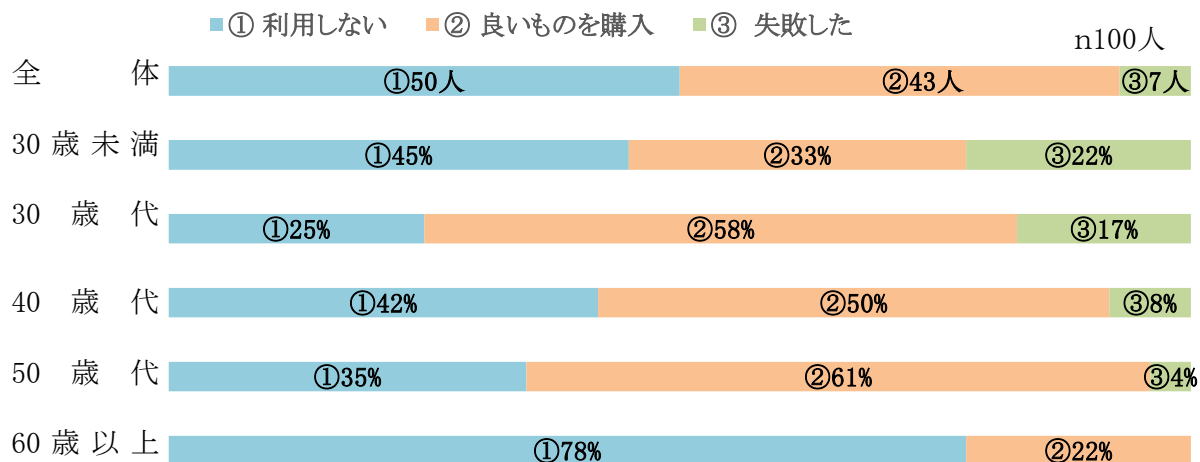


「電話勧誘はなかった」37人、「電話勧誘あったが購入しない」60人です。  
 「思ったとおりのものを購入できた」3人(50歳代1人、60歳以上2人)は、「購入後失敗した」と思った人はいません。

### 4. 通信販売(ホテル宿泊、航空券は除き、テレビショッピング、ネットショッピング、カタログ、新聞広告折り込みチラシなどでの買い物)

(1) この一年間に通信販売で購入してから失敗したと覚えたことがありますか。

○ 「通信販売で購入してから失敗したことがある」と答えた7人のうち2人は「購入先に相談し解決した」、相談しなかった5人のうち1人は「どこに相談したらよいかわからなかった」、4人は「相談してもどうにもならないと思った」です。



「利用しない」50人、「良いものを購入した」43人「失敗した」7人です。

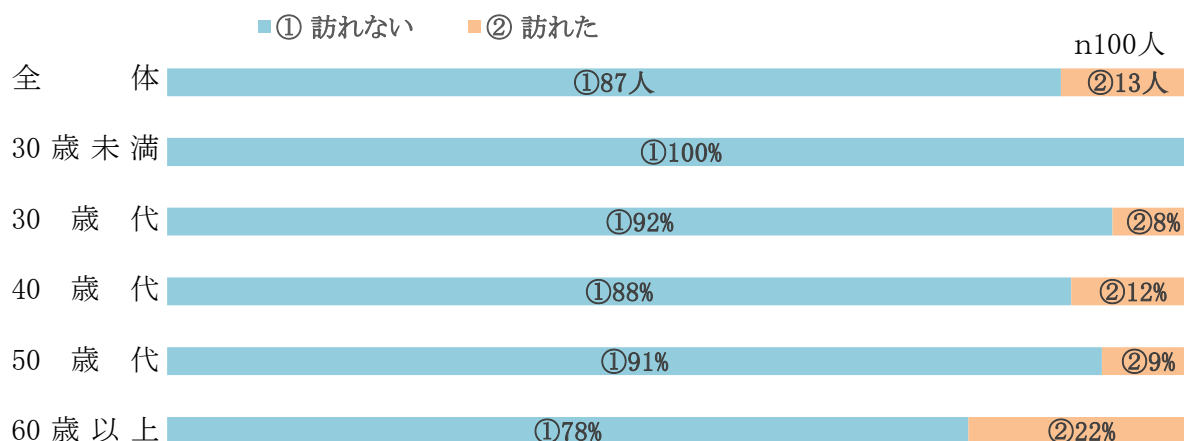
(2) 購入してから失敗したと思い、どこかに相談しましたか、また相談して解決しましたか。

7人の「失敗したもの」は、  
イヤホンを買ったが耳にあわなかった。(30歳未満)  
ワンピースが表示されていた丈より長く返品できなかったので直しに出した。(30歳代)  
水着のサイズが違って大きすぎて水着は返品できないので、友人に譲った。(30歳代)  
サイズが思っていたより小さかった。(40歳代) サイズがあわなかった。(40歳代)  
ブラウスが思っていた色と違った。(50歳代)  
内容記載なし(30歳未満1人)  
相談した2人は、「購入先に相談し解決した」です。  
相談しなかった5人のうち1人は「どこに相談したらよいかわからなかった」、4人は「相談してもどうにもならないと思った」です。

## 5. 訪問販売

(1) この一年間に訪問販売員が訪れたことがありますか。

○ 「訪問販売員が訪れたことがある」と答えた13人のうち1人は「良いものを購入した」と答えています。



「訪問販売員が訪れたことがあるのは13人、商品は「住宅リフォーム」2人、「家の外壁」2人、「ソーラーパネル」1人、「新聞」1人、「電話回線更新案内」1人、「食品」1人、「不用な金、切手」1人、「記載なし」4人です。

(2) 訪問販売で購入してから失敗したと思ったことがありますか。

「購入しない」12人、「良いものを購入した」1人(60歳以上、商品記載なし)です。

## 6. 契約などについて

(1) 契約についての説明として、正しいものを1つだけお選びください。

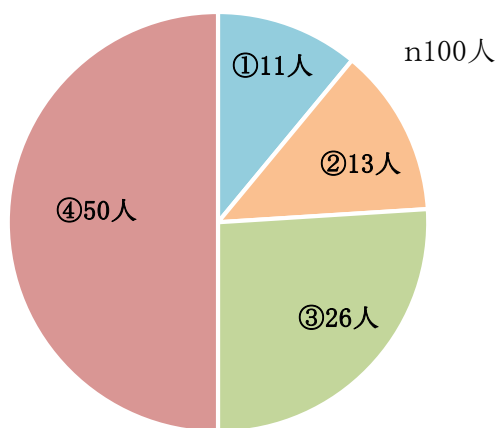
○ 正解の「申し込みと承諾という合意が必要」と答えているのは26人、「契約書に署名、押印しなければ契約は成立しない」と思っている人が50人います。

- ① 支払い前ならやめられる      ② 口約束では成立しない  
③ 申し込みと承諾という合意が必要      ④ 契約書に署名、押印しなければ契約は成立しない

**正解:③です。**

契約とは「法的な約束」のことで、契約成立には「申し込みと承諾という合意が必要」です。契約成立後は双方に法的な責任が生じるので、一方的にはやめられないですし、口約束でも合意があれば契約は成立します。

**間違っているのは、**30歳未満6人(30歳未満の67%)、30歳代11人(30歳代の92%)、40歳代18人(40歳代の75%)、50歳代14人(50歳代の61%)、60歳以上25人(60歳以上の78%)です。



(2) バスに乗ることは契約といえますか。

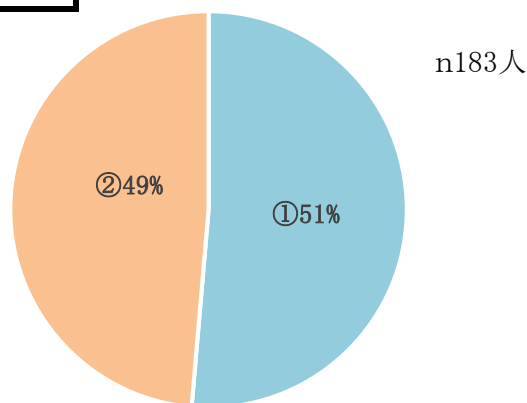
○ 正解の「契約といえる」と答えているのは51%(94人)です。

① 契約といえる      ② 契約といえない

**正解:①です。**

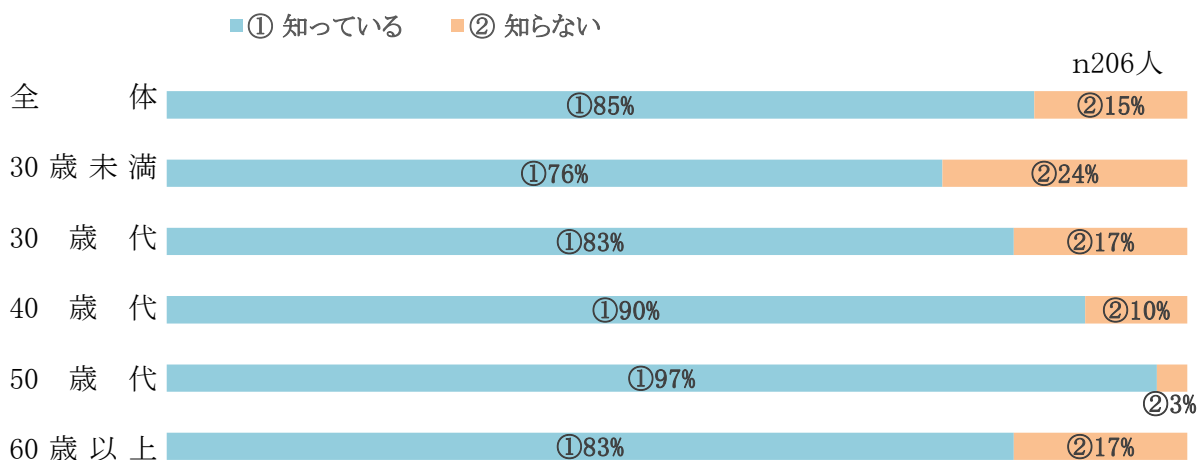
バスに乗ることもバス会社の決めた料金をわかって利用することになるので契約といえます。

**間違っているのは、**30歳未満16人(30歳未満の43%)、30歳代13人(30歳代の52%)、40歳代23人(40歳代の61%)、50歳代17人(50歳代の47%)、60歳以上20人(60歳以上の43%)です。



(3) 「クーリング・オフ」とは、一定期間内であれば消費者は事業者に対し、法律に基づいて一方的に無条件で「商品申し込みの撤回」や「契約の解除」ができる制度です。(ただし、一定の条件を満たす必要があります)この制度を知っていますか。

○ 「知っている」と答えているのは85%(176人)です。



「知っている」85%(176人)、「知らない」15%(30人)です。

**知らないと答えた30人**は30歳未満12人(30歳未満の24%)、30歳代4人(30歳代の17%)、40歳代4人(40歳代の10%)、50歳代1人(50歳代の3%)、60歳以上9人(60歳以上の17%)です。

(4) クーリング・オフできるものを1つだけお選びください。

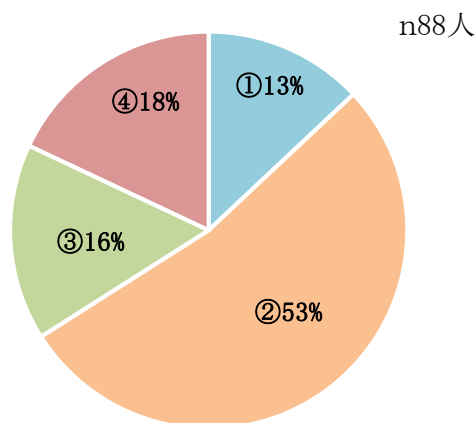
○ 正解の「電話がかかってきて契約した健康食品」と答えているのは53%(47人)です。

- ① ネットショッピングで買った本      ② 電話がかかってきて契約した健康食品  
③ デパートで現金で買ったスーツ      ④ 訪問されて2,000円で買った梅干

**正解:②です。**

店舗で買ったものは自分の意思で商品を選び購入したのでクーリング・オフできません。訪問販売で購入したのも3,000円未満の現金の場合はクーリング・オフできません。インターネットは通信販売にあたるため、クーリング・オフ制度はありません。

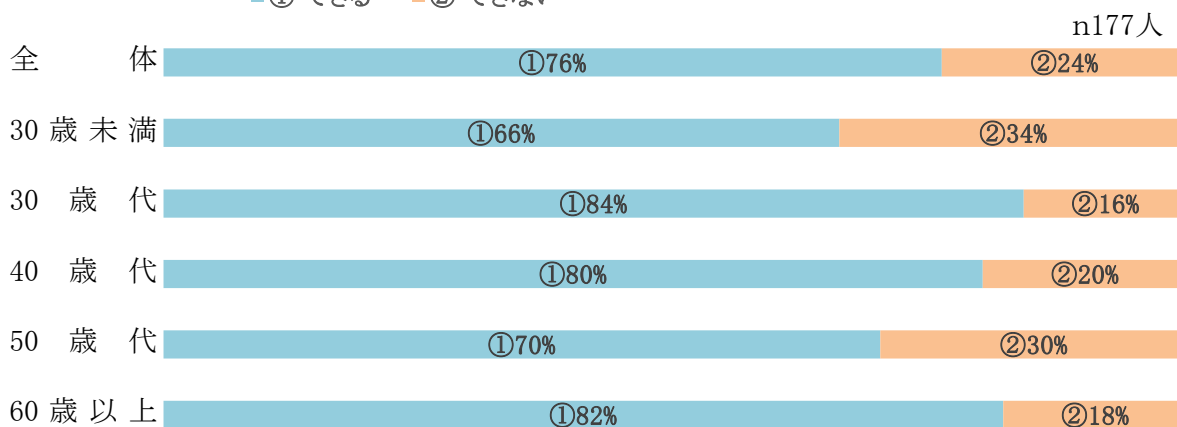
**間違っ**て答えた41人は30歳未満3人(30歳未満の33%)、30歳代6人(30歳代の60%)、40歳代6人(40歳代の29%)、50歳代10人(50歳代の43%)、60歳以上16人(60歳以上の64%)です。



(5) 通信販売はクーリング・オフできますか。

○ 正解の「通信販売はクーリング・オフできない」と答えているのは24%(43人)です。

■ ① できる      ■ ② できない



**正解:②です。**

自ら商品を注文した場合クーリング・オフはできませんので、返品可否や、返品可能な場合の条件等よく確認して申し込みましょう。

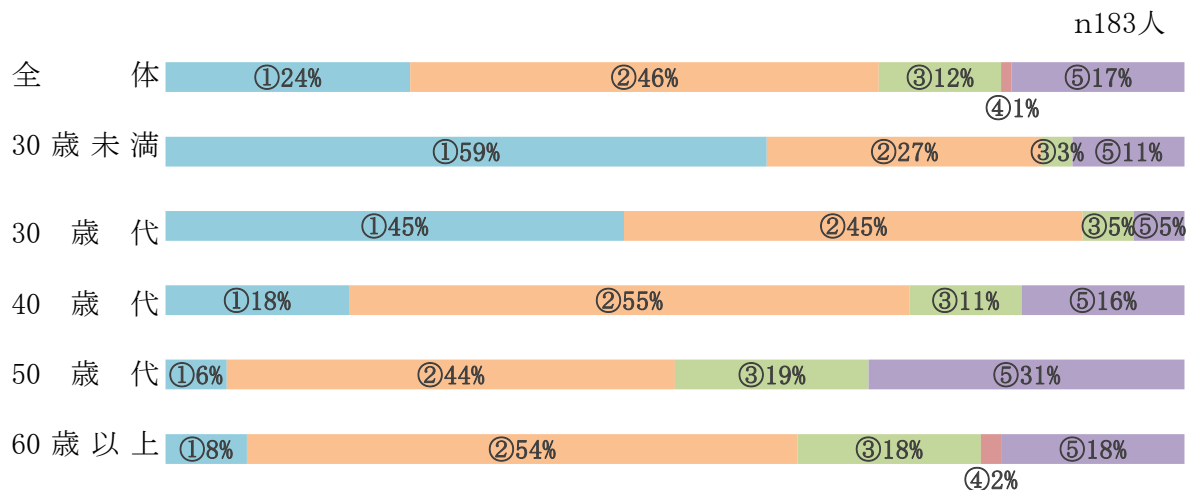
**間違っ**て答えた134人は30歳未満27人(30歳未満の66%)、30歳代16人(30歳代の84%)、40歳代28人(40歳代の80%)、50歳代26人(50歳代の70%)、60歳以上37人(60歳以上の82%)です。



(6) 北見市消費生活センターという商品購入や契約に関する疑問などを相談する窓口があることを知っていますか。

○ 「北見市消費生活センターをあることは知っているが場所も電話番号も知らない」と答えているのは46%(84人)です。

① 知らない                      ② あることは知っているが場所も電話番号も知らない  
③ 場所を知っている              ④電話番号を知っている              ⑤ 両方知っている



**「知らない」と答えた24%(45人)**

30歳未満22人(30歳未満の59%)、30歳代10人(30歳代の45%)、40歳代7人(40歳代の18%)、50歳代2人(50歳代の6%)、60歳以上4人(60歳以上の8%)です。

**「あることは知っているが場所も電話番号も知らない」と答えた46%(84人)**

30歳未満10人(30歳未満の27%)、30歳代10人(30歳代の45%)、40歳代21人(40歳代の55%)、50歳代16人(50歳代の44%)、60歳以上27人(60歳以上の54%)です。

**「場所を知っている」と答えた12%(22人)**

30歳未満1人(30歳未満の3%)、30歳代1人(30歳代の5%)、40歳代4人(40歳代の11%)、50歳代7人(50歳代の19%)、60歳以上9人(60歳以上の18%)です。

「電話番号を知っている」と答えた1%(1人)、60歳以上1人(60歳以上の2%)です。

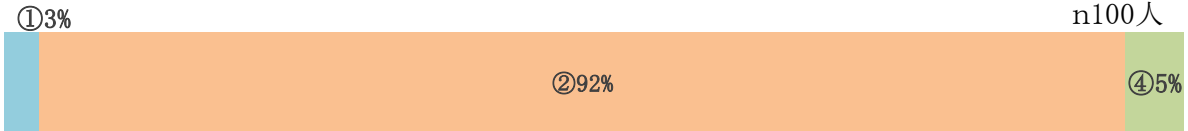
**「両方知っている」と答えた17%(31人)**

30歳未満4人(30歳未満の11%)、30歳代1人(30歳代の5%)、40歳代6人(40歳代の16%)、50歳代11人(50歳代の31%)、60歳以上9人(60歳以上の18%)です。

(7) 次のことについてお答えください。

① この一年間に公的機関(警察、市役所、税務署等)からお金が戻ってくる、キャッシュカードが使えなくなる等の電話がきたことがある。

① ある      ② ない      ③ お金を振り込んだ      ④ 知らない電話に出ない  
⑤ その他( )



「ある」3%(3人)、「ない」92%(92人)、「知らない電話に出ない」5%(5人)です。  
あると答えた3人は、30歳未満1人(30歳未満の11%)、40歳代1人(40歳代の4%)、60歳以上1人(60歳以上の3%)です。

②この一年間に「身に覚えのない請求」や「至急連絡がほしい」等知らない団体からのメール、葉書が届いたことがある。

① ある      ② ない      ③ お金を振り込んだ      ④ その他( )



「ある」28%(35人)、「ない」72%(92人)です。  
あると答えた35人は、30歳未満3人(30歳未満の30%)、30歳代4人(30歳代の22%)、40歳代10人(40歳代の33%)、50歳代8人(50歳代の29%)、60歳以上10人(60歳以上の24%)です。

③「消費者ホットライン」188を知っていますか。

① 知っている      ② 知らない



「知っている」24%(31人)、「知らない」76%(96人)です。  
知っていると答えた31人は、30歳未満2人(30歳未満の20%)、30歳代1人(30歳代の6%)、40歳代5人(40歳代の17%)、50歳代9人(50歳代の32%)、60歳以上14人(60歳以上の34%)です。

(8) 消費税率が10%になり買物の仕方は変わりましたか。

① 行く回数が少なくなった      ② 必要な物しか買わないようにしている  
③ 変わらない      ④ その他( )



「行く回数が少なくなった」10%(13人)、「必要な物しか買わないようにしている」31%(39人)、「変わらない」56%(71人)、「その他」3%(4人)です。

その他の4人は、「増税前に日用品買い物」1人(30歳代)、「クーポン割引券を利用するようになった」1人(30歳代)、「電子マネー利用」2人(30歳代、40歳代)です。

(9) 消費税率が10%になる前に買い置きや、高額商品を買いましたか。

① 買物した    ② 特になにもしなかった    ③ その他(                    )

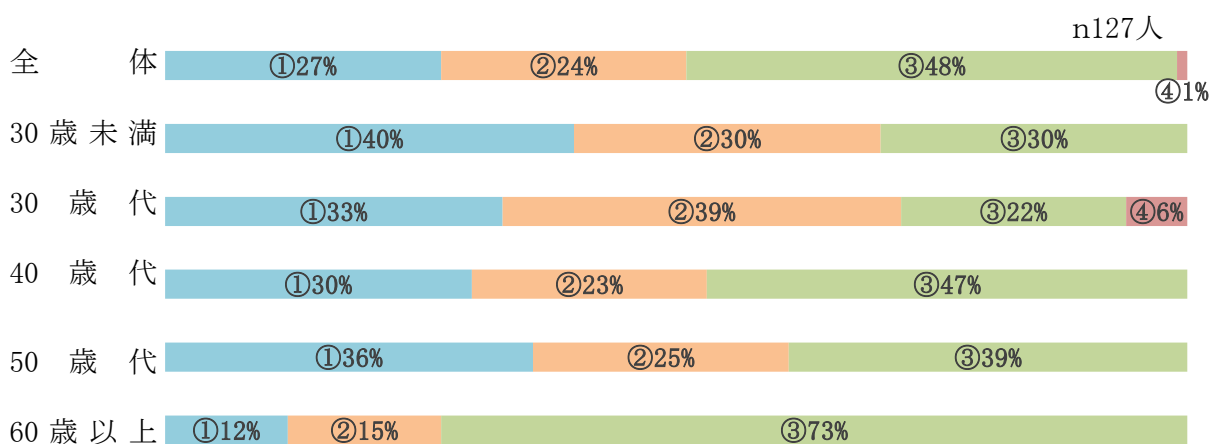


「買物した」35%(44人)、「特になにもしなかった」65%(83人)です。

買物した44人は、30歳未満1人(30歳未満の10%)、30歳代9人(30歳代の50%)、40歳代8人(40歳代の27%)、50歳代13人(50歳代の46%)、60歳以上13人(60歳以上の32%)です。

(10) 10月1日より9ヶ月間キャッシュレス・消費者還元事業(ポイント還元事業)がスタートし、キャッシュレス支払いを利用するようになりましたか。

① 以前より利用    ② なるべく利用する    ③ 利用していない  
④ その他(                    )



「以前より利用」27%(34人)、30歳未満4人(30歳未満の40%)、30歳代6人(30歳代の33%)、40歳代9人(40歳代の30%)、50歳代10人(50歳代の36%)、60歳以上5人(60歳以上の12%)です。

「なるべく利用する」24%(30人)、30歳未満3人(30歳未満の30%)、30歳代7人(30歳代の39%)、40歳代7人(40歳代の23%)、50歳代7人(50歳代の25%)、60歳以上6人(60歳以上の15%)です。

「利用していない」48%(62人)、30歳未満3人(30歳未満の30%)、30歳代4人(30歳代の22%)、40歳代14人(40歳代の47%)、50歳代11人(50歳代の39%)、60歳以上30人(60歳以上の73%)です。

「その他(変わらない)」1%(1人)、30歳代1人(30歳代の6%)です。

(11) この一年間で消費生活などで困ったことや、気になることがありましたらお書きください。  
(訪問販売、電話勧誘、通信販売で体験したことも可)

- ・ キャッシュレス支払いや増税でややこしい事が多くなった。(50歳代)
- ・ 不用品買取の電話が頻繁にくる。他には保険、電話会社等。  
振り込め詐欺の電話がきたが、「ふざけるな！」と言ってすぐ切った。(60歳以上)
- ・ 電話は登録している人以外出ないようにしている。(60歳以上)
- ・ 電話勧誘で断っているのに長々と話してくることがあり、嫌な思いをしたことがある。(60歳以上)
- ・ キャッシュレス支払いが多くなり、利用するか迷ってる。(60歳以上)
- ・ 電話勧誘・通信販売は「訳が分からないから利用しない」と言ってる。  
パソコンのプロバイダーが「〇〇とかで変更しないか」という電話勧誘が2・3年前(ここ1年はない)はしっこきた。  
「全て信用しない」ことが詐欺に遭わないポイント。  
警察を信用する運動キャンペーン(ひっかからないように)が広がる程、「警察を名乗る詐欺」が増えコロリと騙されているように思う。  
「何も信用せず」「自分で考える」ことなしには、騙され続けるのでしょう。(60歳以上)

(資料) 消費生活に関するアンケート調査票

調査モニター名	
提出期限	令和1年12月10日

1. あなたご自身についてお聞きします。(あてはまる番号に○をつけてください。)

問1 あなたの年齢についてお答えください。

(ア)30歳未満 (イ)30歳代 (ウ)40歳代 (エ)50歳代 (オ)60歳以上

問2 家屋の構造及び平常時の昼間在宅者数についてお答えください。

種類	(ア)戸建住宅 (イ)集合住宅	昼間在宅者 人
建築年度	(ア)H10年以前 (イ)H11年～H17年 (ウ)H18年～H24年 (エ)H25年以降	

2. 燃料(暖房用)についてお聞きします。

問3 現在使用している燃料(暖房用)についてお答えください。

(ア)灯油 (イ)電気 (ウ)ガス (エ)その他( )

問4 (問3で灯油とお答えの方)平成30年4月～平成31年3月までの過去一年間における、お宅の灯油の消費量をご記入ください。

灯油(約 リットル)

問5 あなたの家庭では、暖房用燃料の節約に努めていますか。1つだけお選びください。

(ア)積極的に行っている (イ)ある程度行っている (ウ)全く行っていない

3. 電話勧誘についてお聞きします。(商品販売や電話回線契約変更など)

問6 この一年間に電話勧誘で購入したことがありますか。また、購入してから失敗したと思ったことがありますか。(ウ)と(エ)の両方回答可)

(ア)電話勧誘はなかった(問9へ) (イ)購入しない(問9へ)

(ウ)思ったとおりのものを購入できた

(エ)購入したが失敗した(内容 )

(商品 金額 )

問7((問6で(エ)とお答えになった方への質問です)どこかに相談しましたか。

(ア)相談した → 相談先はどちらですか( )

(イ)相談しなかった → なぜですか ①どこに相談したらいいかわからなかった

②相談してもどうにもならないと思った

③近くに相談する人がいない

問8(問7で(ア)とお答えになった方への質問です) 相談して解決しましたか。

(ア)解決した (イ)解決しない (ウ)その他( )

4. 通信販売についてお聞きします。(ホテル宿泊、航空券等は除き、テレビショッピング、ネットショッピング、カタログ、新聞広告、折り込みチラシなどでの買い物)

問9 この一年間に通信販売で購入してから失敗したと思ったことがありますか。

(ア)利用しない(問12へ) (イ)良いもの(又はサービス)を購入した(問12へ)

(ウ)失敗した(例、カタログで買い物したセーター(6,000円)の色やデザインが思っていたものとは違い返品した。)

(内容 )

問10 (問9で(ウ)とお答えになった方への質問です) どこかに相談しましたか。

(ア)相談した → 相談先はどちらですか( )

(イ)相談しなかった → なぜですか ①どこに相談したらいいかわからなかった

②相談してもどうにもならないと思った

③近くに相談する人がいない

問11 (問10で(ア)とお答えになった方への質問です) 相談して解決しましたか。

(ア)解決した (イ)解決しない (ウ)その他( )

5. 訪問販売についてお聞きします。

問12 この一年間に訪問販売員が訪れたことがありますか。

(ア)ない(問16へ)

(イ)ある(商品 )

- 問13 訪問販売で購入してから失敗したと思っただことがありますか。(イ)と(ウ)の両方回答可)  
 (ア)購入しない(問16へ) (イ)良いもの(又はサービス)を購入した(問16へ)  
 (ウ)失敗した(商品 金額 )
- 問14 (問13で(ウ)とお答えになった方への質問です) どこかに相談しましたか。  
 (ア)相談した → 相談先はどちらですか( )  
 (イ)相談しなかった → なぜですか ①どこに相談したらいいかわからなかった  
 ②相談してもどうにもならないと思った  
 ③近くに相談する人がいない
- 問15 (問14で(ア)とお答えになった方への質問です) 相談して解決しましたか。  
 (ア)解決した (イ)解決しない (ウ)その他( )

6. 契約などについてお聞きします。

- 問16 契約についての説明として、正しいものを1つだけお選びください。  
 (ア)支払い前ならやめられる (イ)口約束では成立しない  
 (ウ)申し込みと承諾という合意が必要 (エ)契約書に署名、押印しなければ契約は成立しない
- 問17 バスに乗ることは契約といえますか。  
 (ア)契約といえる (イ)契約といえない
- 問18 「クーリング・オフ」とは、一定期間内であれば消費者は事業者に対し、法律に基づいて一方的に無条件で「商品申し込みの撤回」や「契約の解除」が(ただし、一定の条件を満たす必要があります)できる制度です。この制度を知っていますか。  
 (ア)知っている (イ)知らない
- 問19 クーリング・オフできるものを1つだけお選びください。  
 (ア)ネットショッピングで買った本 (イ)電話がかかってきて契約した健康食品  
 (ウ)デパートで現金で買ったスーツ (エ)訪問されて2,000円で買った梅干
- 問20 通信販売はクーリング・オフできますか。  
 (ア)できる (イ)できない
- 問21 北見市消費生活センターという商品購入や契約に関する疑問などを相談する窓口があることを知っていますか。  
 (ア)知らない (イ)あることは知っているが場所も電話番号も知らない  
 (ウ)場所を知っている (エ)電話番号を知っている (オ)両方知っている
- 問22 次のことについてお答えください。  
 ①この一年間に公的機関(警察、市役所、税務署等)からお金が戻ってくる、キャッシュカードが使えなくなる等の電話がきたことがある。  
 (ア)ある (イ)ない (ウ)振り込んだ (エ)知らない電話には出ない  
 (オ)その他( )
- ②この一年間に「身に覚えのない請求」や「利用料の不足のため至急連絡がほしい」等知らない団体からメール、葉書が届いたことがある。  
 (ア)ある (イ)ない (ウ)お金を振り込んだ (エ)その他( )
- ③「消費者ホットライン」188を知っていますか。  
 (ア)知っている (イ)知らない
- 問23 消費税率が10%になり買物の仕方は変わりましたか。  
 (ア)行く回数が少なくなった (イ)必要な物しか買わないようにしている  
 (ウ)変わらない (エ)その他( )
- 問24 消費税率が10%になる前に買い置きや、高額商品を買いましたか。  
 (ア)買物した (イ)特になにもしなかった (ウ)その他( )
- 問25 10月1日より9ヶ月間キャッシュレス・消費者還元事業(ポイント還元事業)がスタートし、キャッシュレス支払いを利用するようになりましたか。  
 (ア)以前より利用 (イ)なるべく利用する (ウ)利用していない (エ)その他( )
- 問26 この一年間で消費生活などで困ったことや、気になることがありましたらお書きください。  
 (訪問販売、電話勧誘、通信販売で体験したことも可)

{ }

- ※ 北見市消費生活センターの電話番号は(0157)23-4013です。  
 ※ 困ったときは「消費者ホットライン」188(いやや)に電話してもつながります。  
 (全国共通の電話番号で、土・日曜日、祝日(10時～16時)も国民生活センターで受付ます。  
 アンケートにご協力をいただきありがとうございます。 <市民生活課消費生活係>

(資料) 消費生活に関するアンケート(消費生活展)

- Q1 あなたの年齢を教えてください。 \_\_\_\_\_0代
- Q2 この一年間に身に覚えのない請求葉書やメールが届いたことがありますか。  
(1)ない (2)ある
- Q3 クーリング・オフ(訪問販売など契約後一定期間内であれば一方的に無条件で契約を解除できる制度)を知っていますか。  
(1)知っている → Q4へ (2)知らない → Q5へ
- Q4 通信販売はクーリング・オフができますか。  
(1)できる (2)できない
- Q5 バスに乗ることは契約といえますか。  
(1)契約といえる (2)契約といえない
- Q6 北見市消費生活センターという商品購入や契約に関する相談窓口をご存知ですか。  
(1)知っている (2)知らない → Q8へ
- Q7 北見市消費生活センターを知っていると回答された方にお聞きします。  
(1)場所を知っている (2)電話番号を知っている (3)両方知っている  
(4)あることは知っているが場所も電話番号も知らない
- Q8 「消費者ホットライン」188(全国共通電話番号で身近な相談窓口を案内)を知っていますか。  
(1)知っている (2)知らない
- Q9 消費税率が10%になり買物の仕方は変わりましたか。  
(1)買物に行くのが少なくなった (2)必要な物しか買わないようにしている  
(3)変わらない (4)その他( )
- Q10 消費税率が10%になる前に日用雑貨等買い置きや、高額商品を買いましたか。  
(1)買物した (2)特になにもしなかった  
(3)その他( )
- Q11 10月1日より9ヶ月間キャッシュレス・消費者還元事業(ポイント還元事業)がスタートし、キャッシュレス支払いを利用するようになりましたか。  
(1)以前より利用 (2)なるべく利用する (3)利用していない  
(4)その他( )

(資料) シールアンケート(消費者月間)

Q1 バスに乗ることは契約といえますか。

	契約といえる	契約といえない
10 歳 代		
20 歳 代		
30 歳 代		
40 歳 代		
50 歳 代		
60 歳 以上		

Q2 北見市消費生活センターという商品購入や契約に関する疑問などを相談する窓口があることを知っていますか。

	知らない	あることは知っているが場所も電話番号も知らない	場所を知っている	電話番号を知っている	両方知っている
10 歳 代					
20 歳 代					
30 歳 代					
40 歳 代					
50 歳 代					
60 歳 以上					

Q3 クーリング・オフ(訪問販売など一定期間内であれば一方的に無条件で契約を解除できる制度)を知っていますか。

	知っている	知らない
10 歳 代		
20 歳 代		
30 歳 代		
40 歳 代		
50 歳 代		
60 歳 以上		

Q4 < Q3でクーリング・オフを知っていると答えた方におききます。 >  
通信販売(カタログ、インターネット、テレビショッピング等)はクーリング・オフできますか。

	できる	できない
10 歳 代		
20 歳 代		
30 歳 代		
40 歳 代		
50 歳 代		
60 歳 以上		



# 悪質商法の被害にあわないために

## その1 簡単にドアを開けず まずは名前と目的を聞く

相手を必ず確認する

- ①会社名と担当者名
- ②商品
- ③目的



## その2 知らない相手の電話に 出ない

電話番号の表示機能が  
あれば、知らない相手  
には出ない 不要な電  
話勧誘はすぐ切る  
(失礼には当たらない)



## その3 必要ないものは はっきり断る

「いりません」とか  
「帰ってください」  
とはっきり断る  
威圧的な態度には  
警察に電話する



## その4 甘い言葉には裏がある 即断・即決は絶対だめ!

「今だけお得です」とか「絶  
対に儲かる」などの勧誘に  
はすぐに応じない  
一人で考えず他の人に相談  
してから決める



## ご存じですか? クーリング・オフ

訪問販売や電話勧誘販売などの特定の取引では、一定期間内であれば無条件で申し込みの撤回や契約を解除できる「クーリング・オフ制度」が法律で定められています。

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	店舗以外の自宅や特設会場などでの訪問販売	契約書面を受け 取った日から <b>8日間</b>
訪問購入	自宅で物品の買い取り、押し買いなど	
電話勧誘販売	電話による勧誘販売	
特定継続的 役務提供	語学教室、パソコン教室、学習塾、家庭教師、 結婚紹介サービス、エステティックサービスなど	契約書面を受け 取った日から <b>20日間</b>
連鎖販売取引	マルチ商法 (商品を媒体とし販売員の加入拡大により利益を得る商法)	
業務提供誘引 販売取引	内職商法、モニター商法	

(注) 通信販売の返品などは表示されたルールに従うことになり対象となりません。

## 初期契約解除制度が導入されました!

一定の電気通信サービスの契約について、契約書面の受領日から8日間が経過するまでは、事業者の合意なく利用者の都合のみにより契約を解除できる制度です。

取引内容	適用対象	期間
移動通信 サービス	携帯電話端末サービス、無線インターネット専用サービス など	契約書面を受け 取った日から <b>8日間</b>
固定通信 サービス	光回線によるインターネットサービス、ケーブルテレビの インターネットサービスなど	

(注) 契約解除までに利用した利用料、工事費用などは支払う必要があります。

**クーリング・オフや初期契約解除制度は必ず書面での通知となります。**  
北見市消費生活センター (0157-23-4013) にご連絡を!

消費生活に関するアンケート(結果報告書)  
令和2年2月発行

北見市市民環境部市民生活課消費生活係  
〒090-8501 北見市北2条東1丁目11番地  
北見市役所 北2条仮庁舎  
TEL 0157-25-1149