

## 第 39 回 国民生活動向調査〈結果・速報〉 —「震災に関連した悪質商法の勧誘や消費者トラブル」の状況—

国民生活センターは、2011 年 5 月～6 月に、大都市に居住する男女を対象とした「第 39 回 国民生活動向調査」を実施した。この調査には、消費者をとりまく環境や消費者意識の変化を捉えるために 1971 年以降ほぼ同一の項目を実施している時系列テーマと、時々の生活や社会問題となっている事象を扱う特定テーマがある。

今回は特定テーマとして、東日本大震災の 2～3 カ月後の、被災地以外の地域における「震災後の消費者意識・行動」や「震災に関連した悪質商法の勧誘の状況」などについて調査した結果を、震災半年後にあたり、防災月間でもある 9 月に速報として取りまとめた。

### 1. 調査目的

大都市に居住する男女 6,000 名を対象に、生活面での行動や意識を調べ、その現状と動向を把握すること。

### 2. 調査概要

- (1) 母集団 政令指定都市および東京 23 区に居住する 20 歳以上 69 歳以下の男女
- (2) 調査対象数 6,000 (震災被災地の仙台市への調査票発送を停止したため 5,820)
- (3) 抽出方法 層化二段無作為抽出法
- (4) 調査方法 郵送法
- (5) 調査時期 2011 年 5 月～6 月
- (6) 回収状況 有効回収数 3,180、有効回収率 54.6%
- (7) 回答者の属性 <年代・性別>

年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	全体
有効回収数 (%)	406 (12.8)	598 (18.8)	703 (22.1)	675 (21.2)	798 (25.1)	3,180 (100.0)
男性 (人)	168	271	294	289	362	1,384 (43.5%)
女性 (人)	238	327	409	386	436	1,796 (56.5%)

### 3. 調査項目

〈特定テーマ〉震災後に心がけたこと、震災に関連した悪質商法の勧誘状況など

- (1) 東日本大震災後に行ったこと、心がけていること
- (2) 震災に関連した悪質商法の勧誘や消費者トラブルの有無
- (3) 震災に関連した悪質商法の勧誘や消費者トラブルへの対応

#### 4. 調査結果

(1) 東日本大震災後 2~3 カ月間に被災地以外の大都市居住者のほとんど (94.7%) が、「節電・省エネ」をはじめとして「行ったこと、心がけていること」があり、男性に比べて女性の積極的な取り組みがみられる (図 1)。 (複数回答)

##### 1) 「行ったこと、心がけていること」性別、年代別

男性は 92.4%、女性が 96.6% で 4.2 ポイント高い。

男性 20 歳代が 86.3% 以外は、各年代の男女とも 90% 以上の対応である。

##### 2) 「行ったこと、心がけていること」の内容

「節電・省エネ」81.3% が最も多く、以下「緊急連絡方法の確認」50.8%、「避難場所・帰宅経路の確認」48.8%、「防災用品・非常持ち出し品の準備」46.8%、「被災地支援」41.7%、「情報源の確認」28.1%、「町内会・地域間の災害対策の連携」8.1%、「住宅の耐震診断・工事」4.1% である。

「その他」の自由記載には、「義援金・募金」、「水・食品備蓄」、「阪神大震災を経験し備え済み」、「家具・室内の耐震見直し」等がある。

##### 3) 「節電・省エネ」

男性 74.1% であるが、女性は 86.8% で 12.7 ポイント高い。

なお本取り組みに関して、以前の調査 (注1) では、「電気をこまめに消すなど省エネに心がけている」66.3% であり、今回の調査で 20.5 ポイント増加した。

女性は各年代とも 85% 前後と高い取り組みがあるが、男性は 20 歳代 65.5%、30 歳代以上は 75% 前後である。20 歳代は男性より女性が 21.1 ポイント高い。

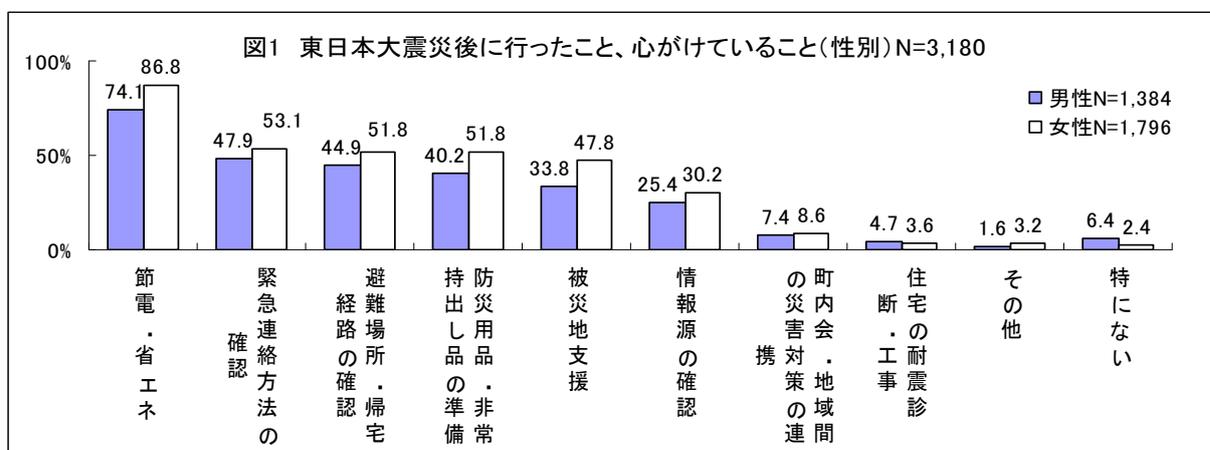
地域による差が大きく、東京電力・東北電力供給圏の首都圏の市区と新潟市では 90% 前後の取り組みがある。九州地区は 80% 前後。札幌市、静岡市は 60% 台、他の市は 70% 台である。

##### 4) 「緊急連絡方法の確認」：男性 47.9%、女性 53.1%。

首都圏のほとんどと名古屋市は 50% 台であり、他の市 (26.0%~49.4%) に比べ高い。

##### 5) 「被災地支援」：男性 33.8%、女性 47.8% であり 14.0 ポイントの差がある。

男性は多くの年代が 30% 台であるが、女性の 30 歳代以上は 50% 前後と高い。



(注1) 第30回国民生活動向調査 (2000年3月) 特定テーマ「主婦の購買行動とグリーン購入」(N=2,067、2人世帯以上の女性) 調査項目：環境負荷を少なくするための心がけ

(2) 震災に関連した悪質商法の勧誘や消費者トラブルにあった人は 14.0% (図 2)。(複数回答)

1) 「勧誘や消費者トラブル」性別、年代別、市区別

男性 9.8%に対し、女性は 17.3%で 7.5 ポイント高い。

年代別では、30 歳代 19.0%と高く、60 歳代 6.8%とは 12.2 ポイントの差がある。

市区別では、京都市 20.9%と札幌市 6.2%では 14.7 ポイントの差がある。

2) 「勧誘や消費者トラブル」の内容

「チェーンメール、迷惑メール」11.1%が最も多く、以下「風評・疑わしい情報」2.6%、「便乗値上げ」1.0%、「売り惜しみ」0.7%、「悪質商法の勧誘」0.5%、「住宅の修繕に関するトラブル」0.4%、「便乗商法」、「義援金詐欺」は各 0.3%、「旅行などのキャンセル料に関するトラブル」0.1%となっている。

「その他」0.4%：ワンクリック詐欺、クレジットカード詐欺、太陽光発電、投資・当選保証金、保険勧誘、商品（自動車、ミネラルウォーター）の延着、エステ会社倒産など。

3) 「チェーンメール、迷惑メール<sup>(注2)</sup>」

性別では、男性 6.4%に対し女性 14.6%と 8.2 ポイント高い。

年代別では、30 歳代 16.2%と 60 歳代 3.4%では 12.8 ポイントの差がある。

20 歳代～40 歳代は 15%前後であり、50 歳代以上は 10%未満である。

女性の 20 歳代～40 歳代は 20%前後と高い、50 歳代以上および男性の各年代は 10%以下。

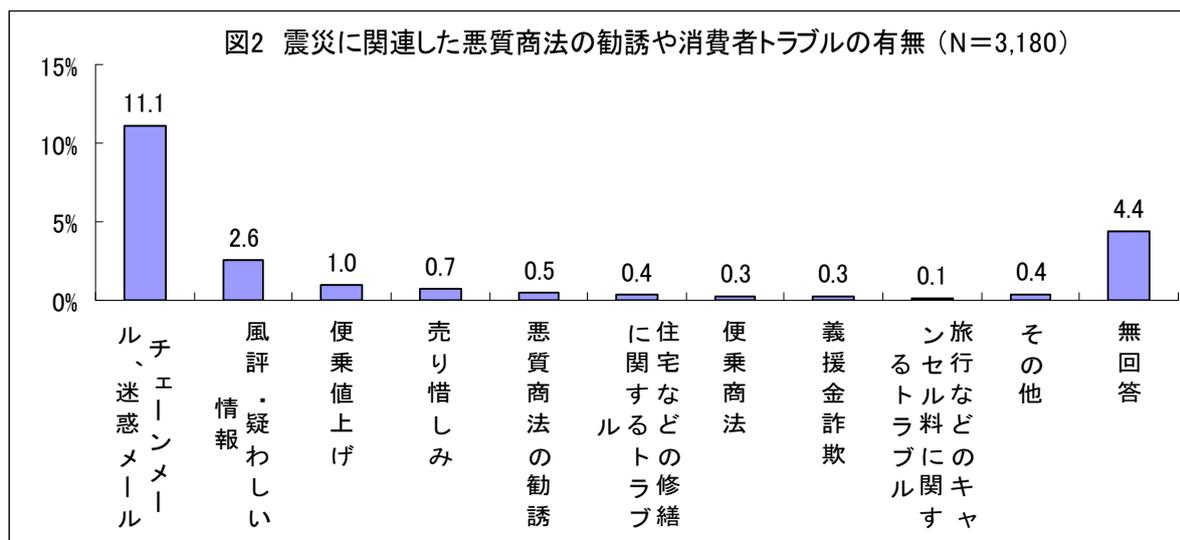
市区別では、京都市、福岡市が各 18.7%であり、札幌市 3.1%とは 15.6 ポイントの差。

4) 「風評・疑わしい情報」

性別による差はなく、男性 2.5%、女性 2.7%。

年代別では 20 歳代 3.4%、以下年代が上がると微減し 60 歳代は 1.6%である。

5) 「震災に関連した悪質商法の勧誘」は 50 歳代が 1.2%である。



(注2) (独) 国民生活センター (2011 年 4 月 18 日) 震災関連トラブル速報 No.1 「震災に乗じた迷惑メールにご注意!」において、事例として①有料サイト等への誘導、②義援金、支援物資等の呼びかけ、③見知らぬ会社からの広告メールをとりあげ、震災に関連したチェーンメールや悪質なメールの情報提供の受付先等に関して消費者へアドバイス。

(3) 震災に関連した悪質商法の勧誘や消費者トラブルがあった人(445人)のうち、対応をしたのは52.3%。震災前の1年間に「問題のある商法や悪質業者などの勧誘へ対応<sup>(注3)</sup>した」42.0%に比べて、10.3ポイント増加した(図3、4)。(複数回答)

1) 対応状況(445人)

「家族、友人、知人に相談」は36.9%(男性25.2%、女性41.9%)、震災前の19.4%から17.5ポイント増加し、家族等との対話の増加がうかがえた。

「情報源を確認した」13.7%(男性15.6%、女性12.9%)。

「お金を振り込んだ、支払った」が0.9%(男性2.2%、女性0.3%)。

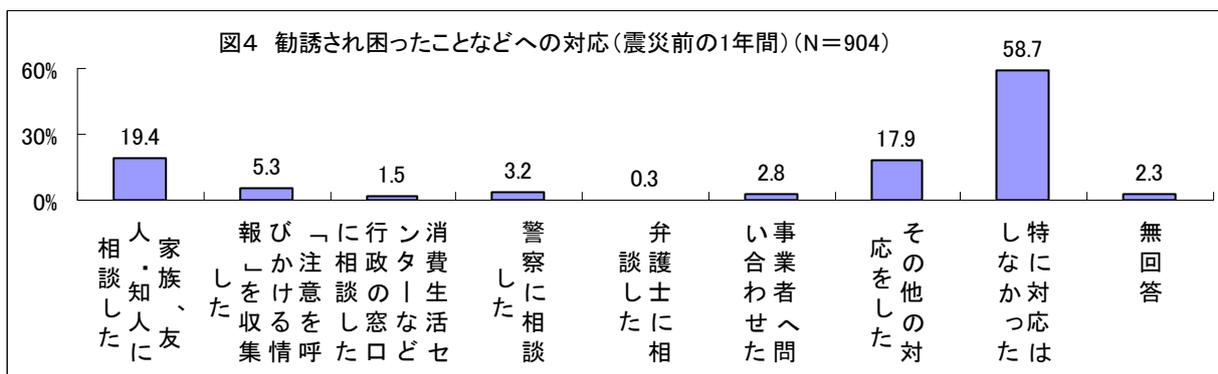
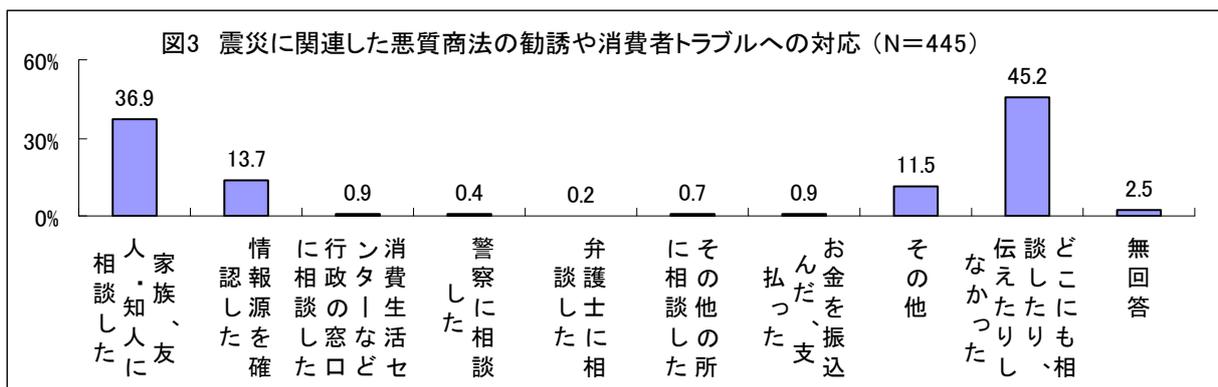
相談先<sup>(注4)</sup>として、「消費生活センターなど行政の窓口」0.9%(男性2.2%、女性0.3%)、「警察」0.4%、「弁護士」0.2%となっている。「その他」<sup>(注5)</sup>11.5%である。

2) 「消費生活センターなど行政の窓口」へ相談した人の「勧誘や消費者トラブル」の内容

「悪質商法の勧誘」、「便乗値上げ」、「義援金詐欺」、「住宅などの修繕」や「旅行などのキャンセル料」に関するトラブルや「チェーンメール、迷惑メール」である。

3) 「どこにも相談したり、伝えたりしなかった」45.2%(男性48.9%、女性43.5%)。

震災前は勧誘などの困ったことに「特に対応しなかった」人が半数以上(58.7%)だったが、震災後には13.5ポイント減少した。



5. 情報提供先 消費者庁地方協力課

(注3) 調査項目:「勧誘されて(28.4%)、困ったことやいやな経験をしたとき、どのように対応しましたか(複数回答)」に関して、「対応した」は「特に対応をしない」を除いたどこかに○がある。

「その他の対応をした」としては、電話の受電拒否、留守番電話で対応、メール受信拒否など。

(注4) その他の相談先: ネットのサイト、電話販売店。

(注5) その他: 着信拒否、メールアドレスの変更、機種変更。

<title> 第39回 国民生活動向調査〈結果・速報〉 — 「震災に関連した悪質商法の勧誘や消費者トラブル」の状況 — </title>