

## 第2章 調査結果

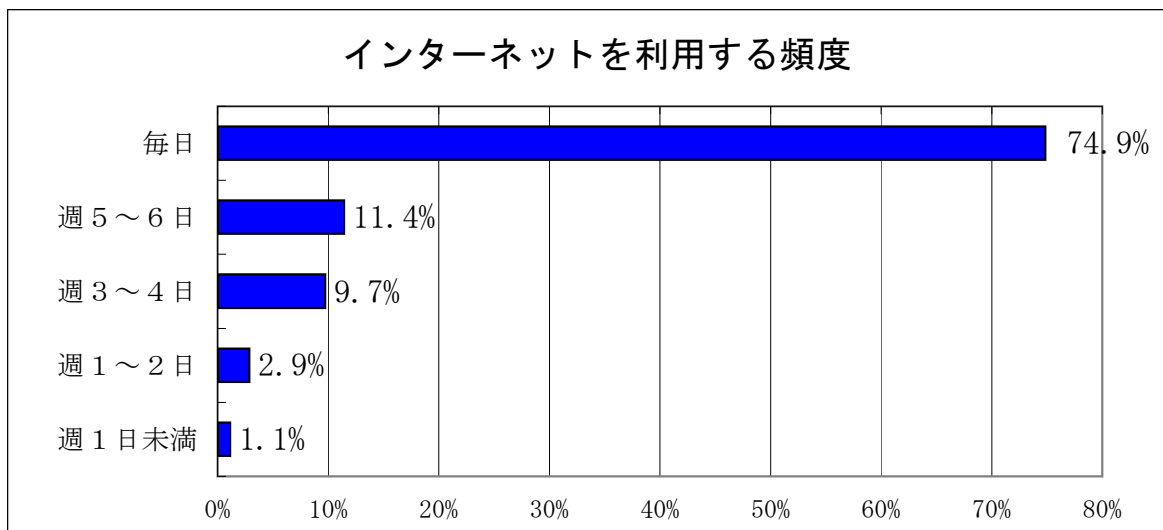
- ・アンケートは前半(1. インターネットの消費者トラブルについて)・後半(2. 子どもとインターネットについて 3. インターネットの消費者トラブル：まとめ)があり、前半はQ1-1～Q1-24、後半はQ2-1～Q2-11と表記しています。設問はQ1-2 (後半はQ2-2)から開始しています。
- ・グラフ・表中の%は、小数点以下第2位を四捨五入し、小数点以下第1位までを示しているため、合計は100とまらない場合があります。
- ・複数回答のある設問では、%の合計は100を超える場合があります。
- ・設問によっては対象を全回答者でなく、該当する選択肢を選択した回答者のみとした場合もあります。(その場合、本文中に回答者数を記載しました)

### [前半]：回答者175名

#### 1 インターネットの消費者トラブルについて

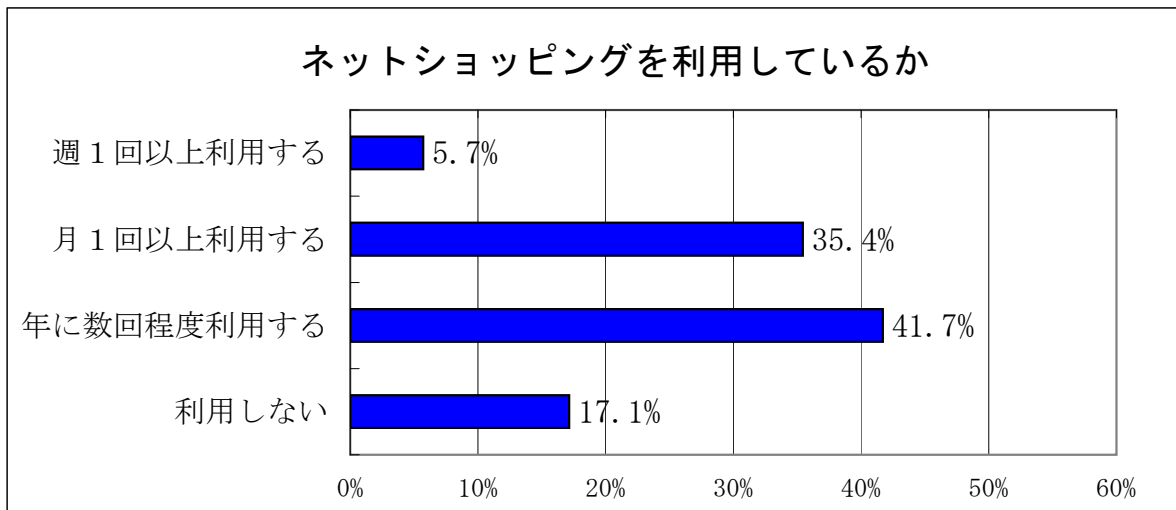
##### ◇ インターネットを利用する頻度について

- Q1-2 インターネット(パソコン・携帯電話でのサイトの閲覧)をおよそどのくらいの頻度で利用しているかをたずねたところ、週3日以上利用する回答者が全体の9割台を占め、そのうち「毎日」が全体の7割台でした。

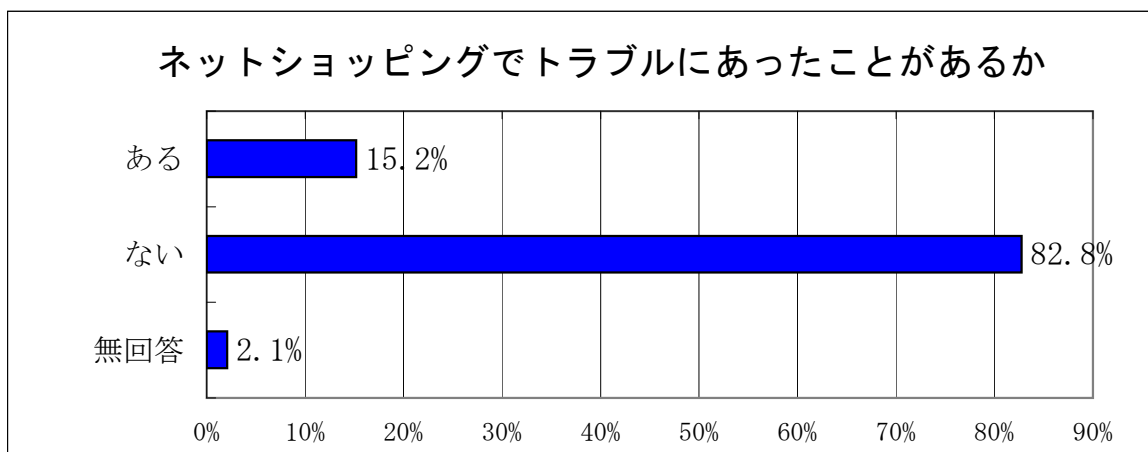


◇ ネットショッピングについて

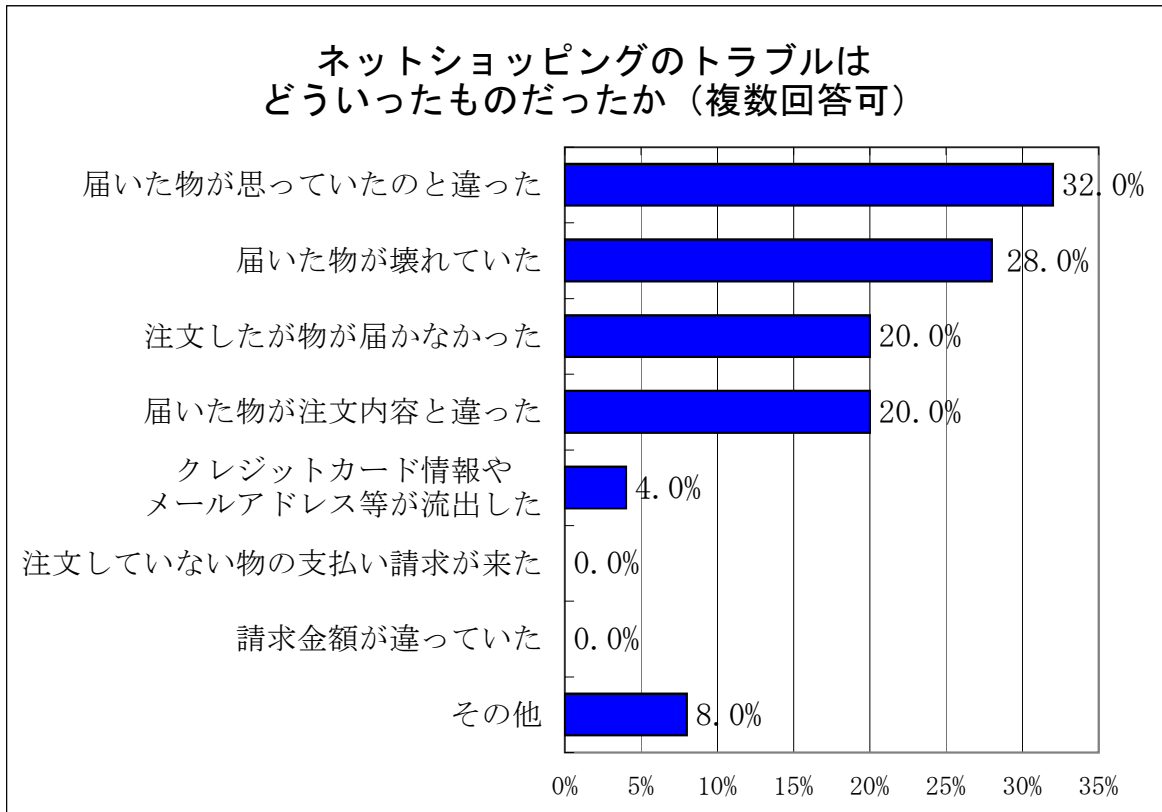
Q1-3 ネットショッピング（ネットオークションは除く）を利用しているかをたずねたところ、「利用する」は計8割台で、そのうち「年に数回程度利用する」が全体の約4割で最も多い回答となり、次いで「月1回以上利用する」が3割台でした。



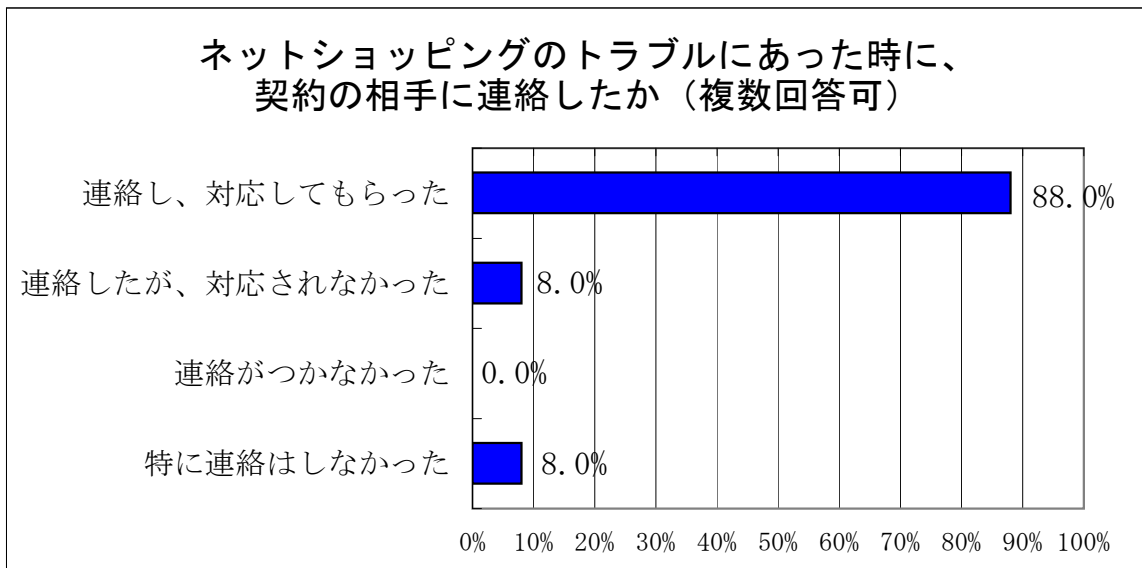
Q1-4 Q1-3でネットショッピングを「利用する」と回答した145名の方に、トラブルにあったことがあるかをたずねたところ、「ない」という回答が8割台あった一方、「ある」という回答も1割台ありました。



**Q1-5** Q1-4でネットショッピングでトラブルにあったことが「ある」と回答した方等25名の方(\*)に、どういったトラブルかをたずねたところ（複数回答可）、  
「届いた物が思っていたのと違った」が最も多く3割台でした。  
次いで、「届いた物が壊れていた」「注文したが物が届かなかった」「届いた物が注文内容と違った」等、販売者側に原因があると見られるトラブルについて回答が寄せられました。  
(\*)「Q4が無回答で、Q5の回答が寄せられた回答者」の3名を含めています。



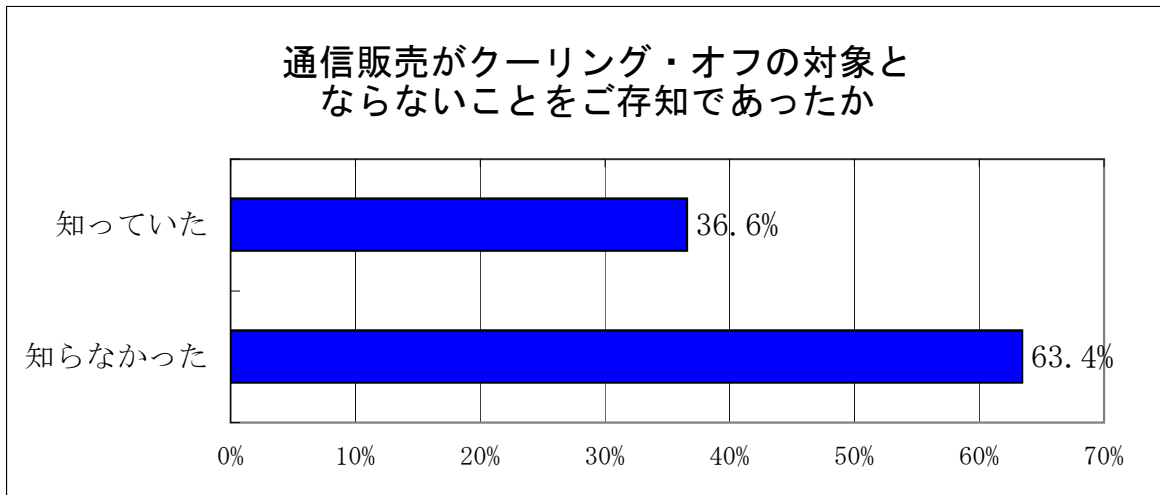
**Q1-6** Q1-5のネットショッピングのトラブルにあった時に、契約の相手に連絡したかを25名の方にたずねたところ（複数回答可）、「連絡し、対応してもらった」が8割台でした。その一方で、「連絡したが、対応されなかった」「特に連絡はしなかった」という回答も少数ですがありました。



**Q1-7** Q1-6で「連絡したが、対応されなかった」または「特に連絡はしなかった」と回答した4名の方に、他の機関に相談したなどその他の対応をされたかをたずねたところ、「対応をしていない」が3名でした（無回答1名）。

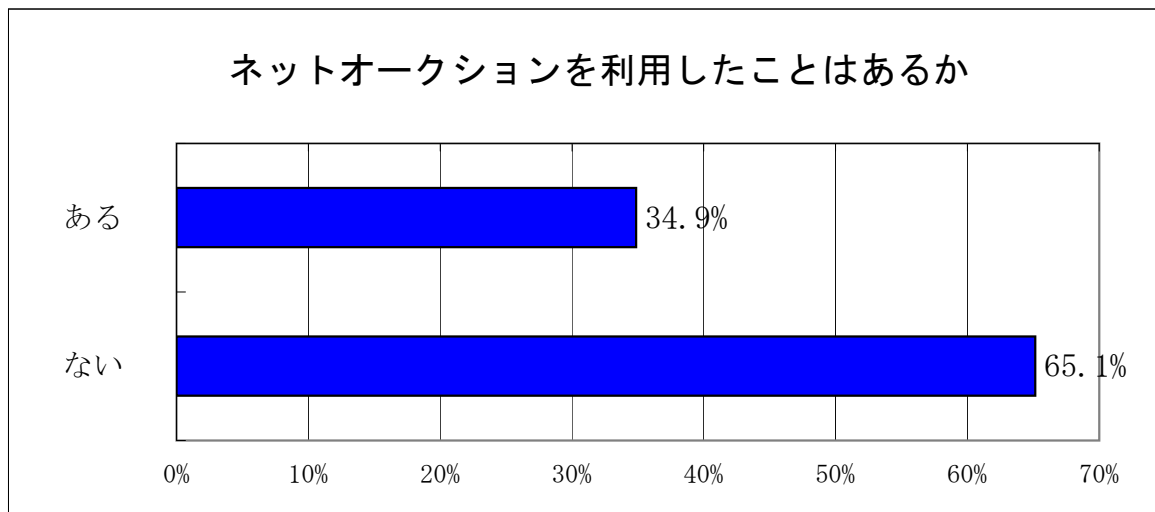
その他の対応をしたか	回答数
対応をした	0
対応をしていない	3
無回答	1

**Q1- 8** ネットショッピングなどの通信販売がクーリング・オフの対象とならないことをご存知であったかをたずねたところ、「知っていた」は3割台でした。

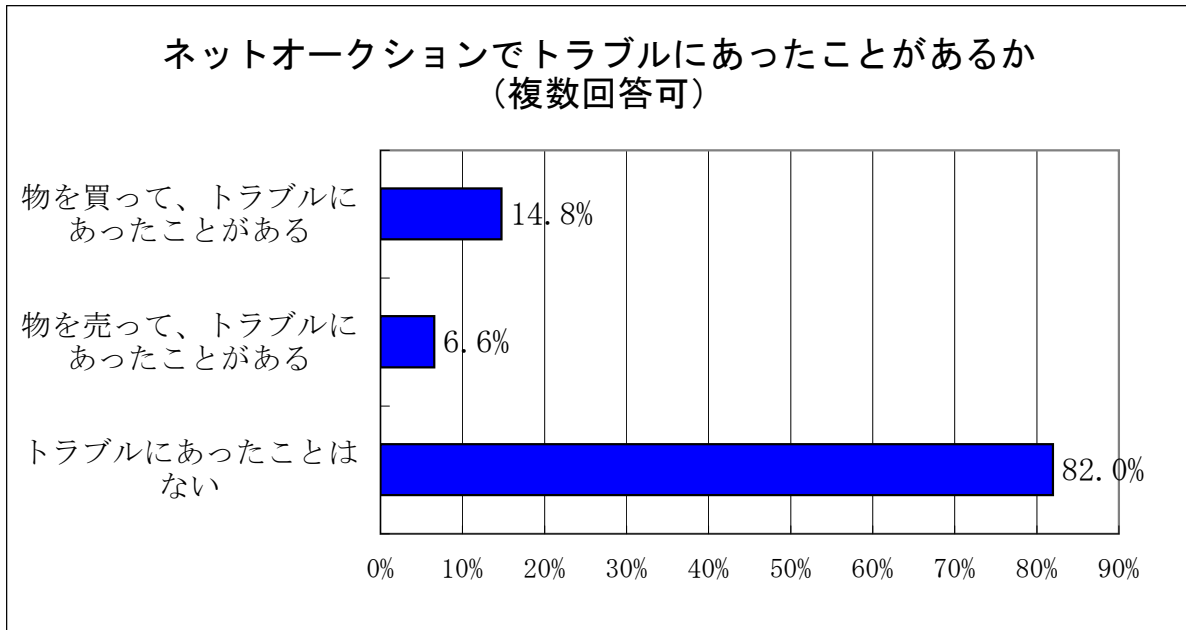


◇ **ネットオークションについて**

**Q1- 9** ネットオークションを利用したことはあるかたずねたところ、「ある」という回答が3割台でした。



**Q1- 10** Q1-9でネットオークションを利用したことがあると答えた61名の方に、トラブルにあったことはあるかをたずねたところ（複数回答可）、「トラブルにあったことはない」が8割台であった一方、「物を買って」「物売って」トラブルにあったことがあるという回答がそれぞれ少数ありました。



**Q1- 11** Q1-10で「物を買ってトラブルにあったことがある」と答えた9名の方に、どういったトラブルだったかをたずねたところ、「届いた物が思っていたのと違った」という回答が最も多く、他にも「注文したが物が届かなかった」「届いた物が壊れていた」「請求金額が違っていった」という回答がありました。「その他」の内容は「届いたものに劣化があったが、説明になかった」「支払いが遅いと言われた」「商品の価格及びオークションの本人評価をめぐりトラブルになった」でした。

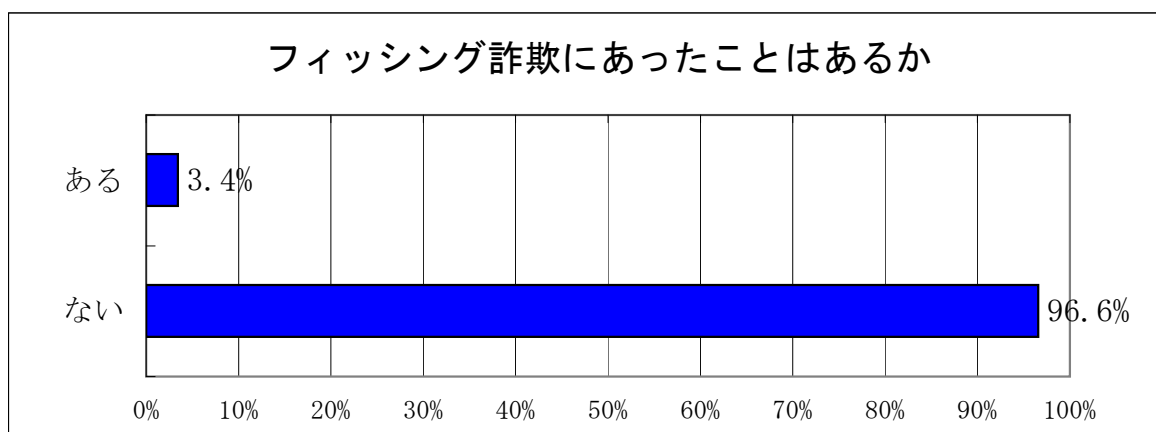
物を買ってどういったトラブルにあったか	回答数
届いた物が思っていたのと違った	5
注文したが物が届かなかった	2
届いた物が壊れていた	1
請求金額が違っていった	1
届いた物が注文内容と違った	0
クレジットカード情報やメールアドレス等が流出した	0
注文していない物の支払い請求が来た	0
その他	3

**Q1- 12** Q1-10で「物売ってトラブルにあったことがある」と答えた4名の方に、ど  
ういったトラブルだったかをたずねたところ、「売った物についてクレームがあ  
った」という回答が3名からありました。「その他」の内容は「購入者と連絡  
が付かなかった」でした。

物売ってどいういったトラブルにあったか	回答数
売った物についてクレームがあった	3
代金が支払われなかった	0
その他	1

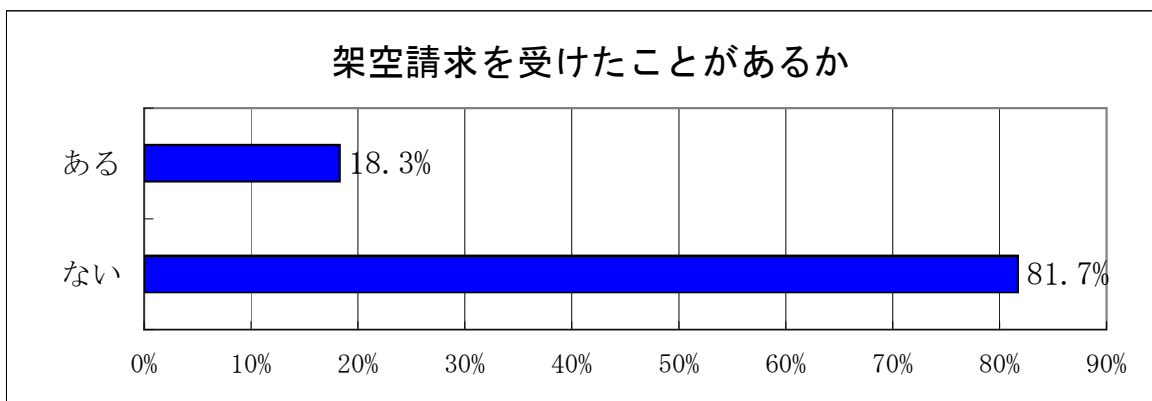
◇ **フィッシング詐欺**

**Q1- 13** 金融機関等を装ったメールが届いて、クレジットカード番号やパスワードを聞  
かれる手口（「フィッシング詐欺」）にあったことはあるかたずねたところ、  
「ある」という回答は1割未満（6名）でした。

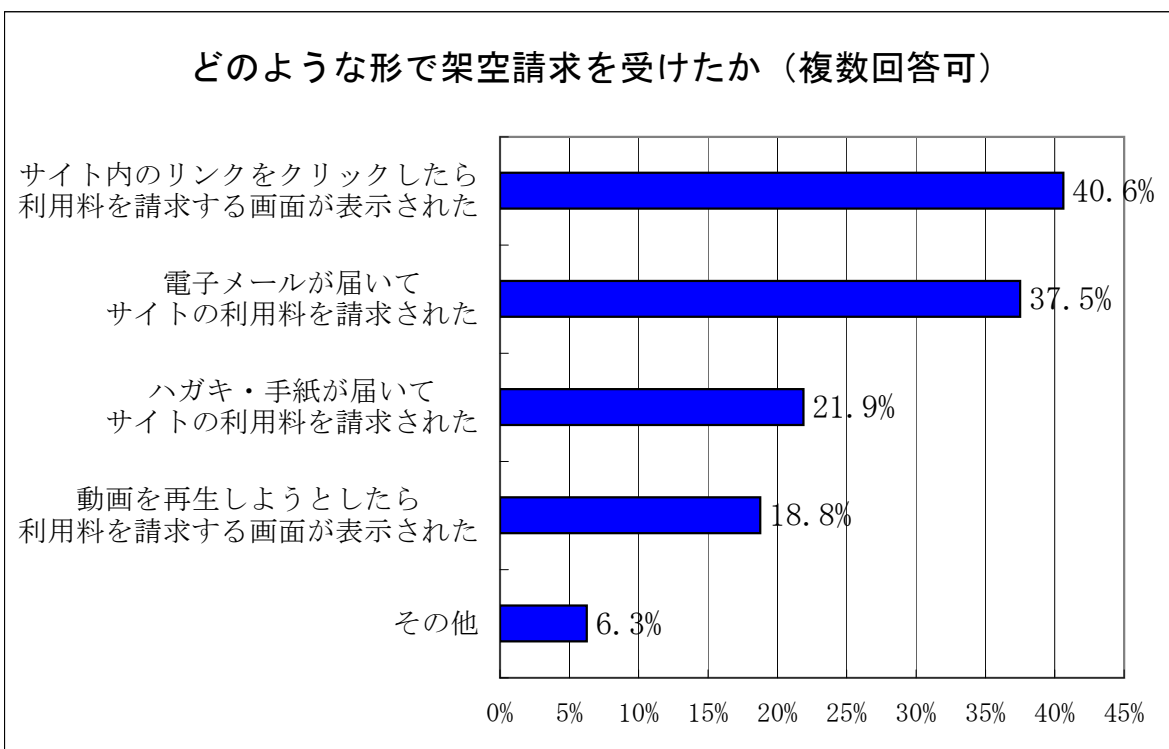


◇ 架空請求について

Q1-14 無料だと思った、または利用した覚えのないサイトの情報利用料を請求（架空請求）ことはあるかをたずねたところ、「ある」という回答は約2割でした。

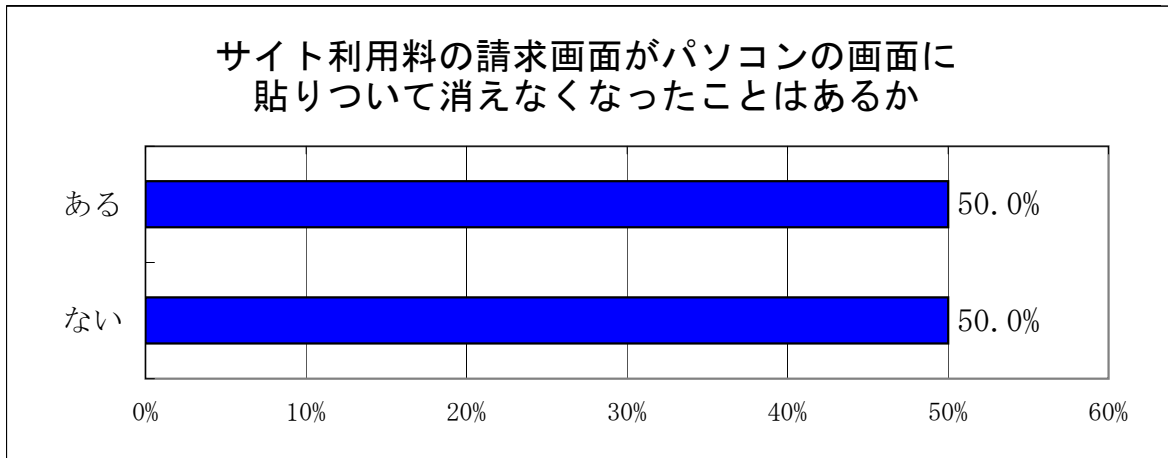


Q1-15 Q1-14で架空請求を受けたことがあると答えた32名の方に、どのような形で請求されたかをたずねたところ（複数回答可）、「サイト内のリンクをクリックしたら利用料を請求する画面が表示された」が最も多く約4割で、次いで「電子メールが届いてサイトの利用料を請求された」が3割台でした。



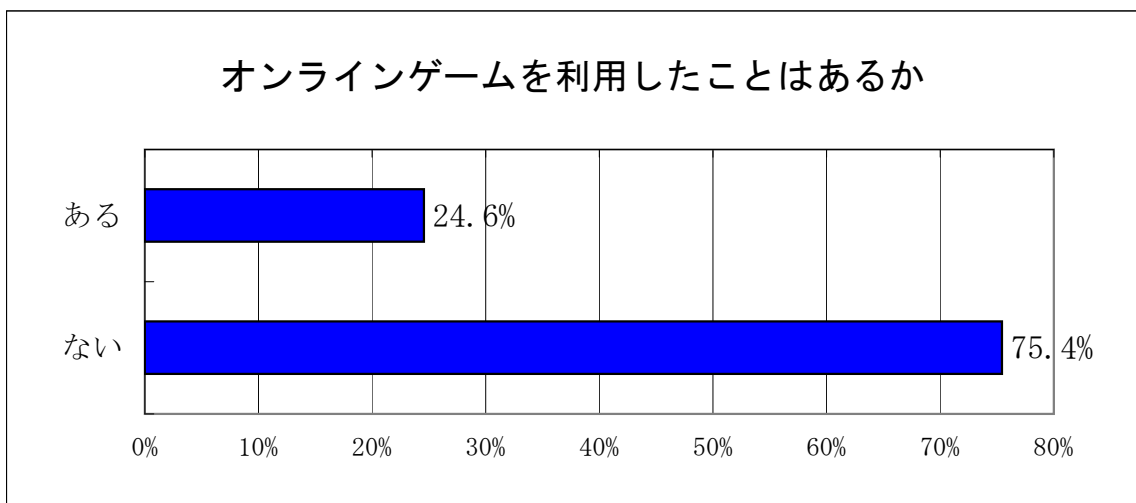


**Q1- 16** Q1-15で「利用料を請求する画面が表示された」（サイト内のリンクをクリックしたら、または動画を再生しようとしたら）とお答えいただいた18名の方に、利用料の請求画面がパソコンの画面に貼りついて消えなくなったことはあるかをたずねたところ、5割が「ある」と回答しました。

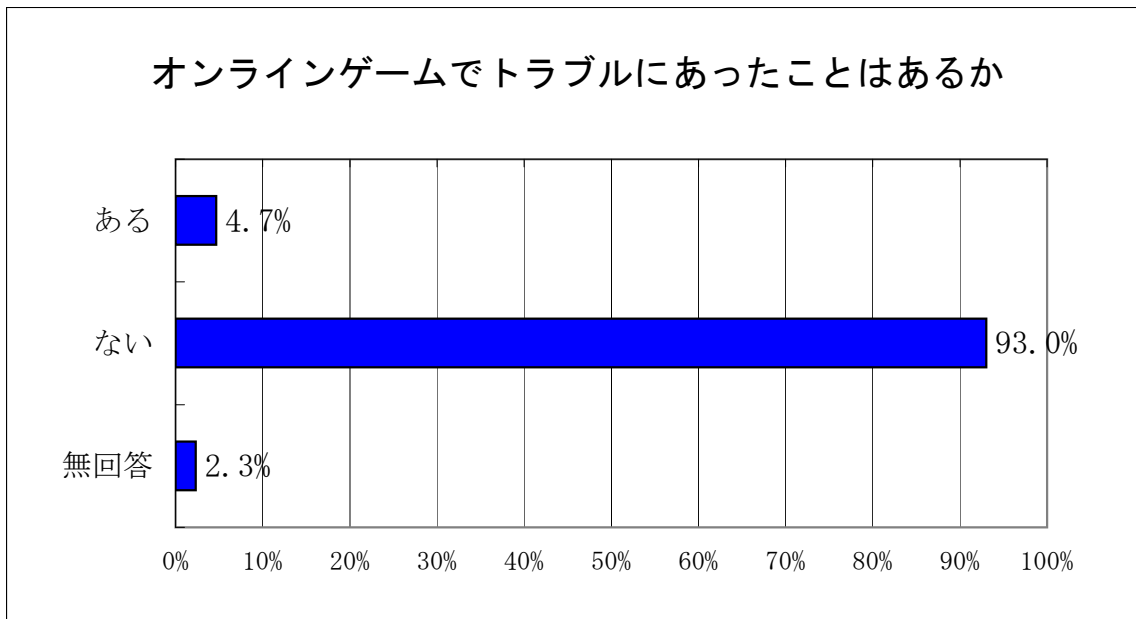


◇ **オンラインゲームについて**

**Q1- 17** インターネット上で遊べるオンラインゲームを利用したことがあるかをたずねたところ、「ある」が2割台でした。



**Q1- 18** Q1-17でオンラインゲームを利用したことがあると答えた43名の方に、トラブルにあったことがあるかをたずねたところ、「ない」が9割台であった一方、「ある」も1割未満（2人）ですがありました。



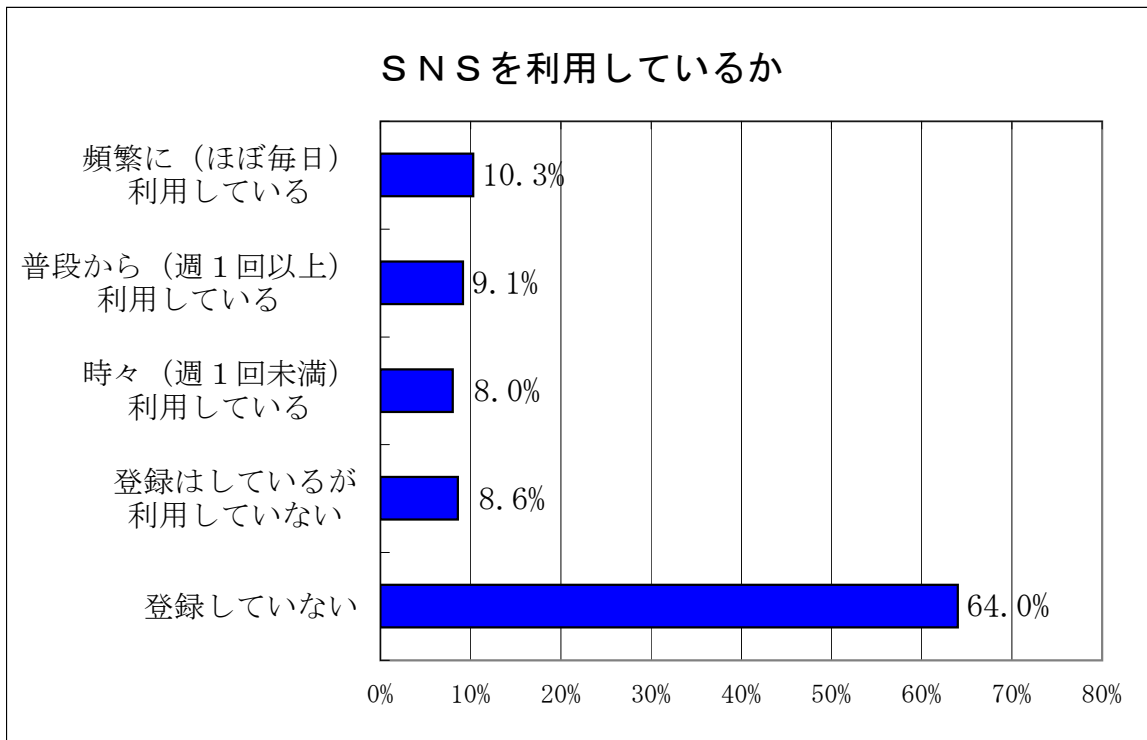
**Q1- 19** Q1-18でオンラインゲームのトラブルになったことがあると答えた2名の方に、どのようなトラブルであったかをたずねたところ、2名ともに「その他」の回答であり、内容は「子供がゲームサイトでアイテムを購入し、思いがけず携帯電話の利用料にて代金を請求された」「人を貶める内容の書き込みがあった」でした。

どういったトラブルであったか	回答数
無料と思っていたところ、有料になった	0
思っていたよりアイテム代などが高額になった	0
思っていたより通信費が高額になった	0
その他	2

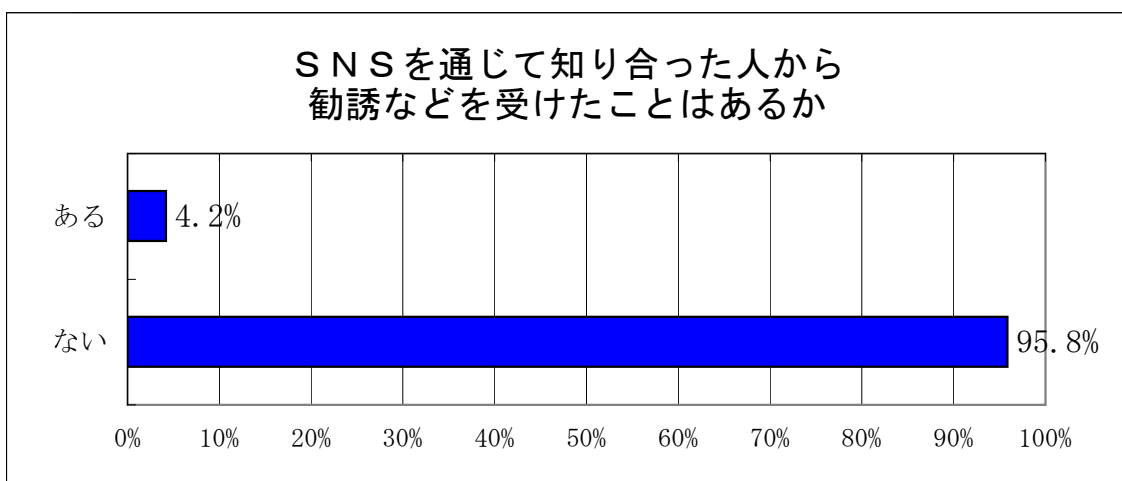
◇ SNSについて

Q1- 20 SNS (\*)を利用しているかをたずねたところ、「頻繁に利用している」「普段から利用している」「時々利用している」「登録はしているが利用していない」がそれぞれ約1割でした。「登録していない」は6割台でした。

\*SNS：ソーシャル・ネットワーキング・サービス。メンバー同士の情報交換や新たな友人関係を広げることを目的としたインターネット上のコミュニティー型サイト



Q1- 21 Q1-20でSNSを「利用している」と回答した、計48名の方に、SNSを通じて知り合った人から商品購入やビジネスの勧誘、他の有料サイトへの誘導などを受けたことはあるかをたずねたところ、「ない」が9割台であった一方、「ある」も1割未満 (2人) でしたがありました。

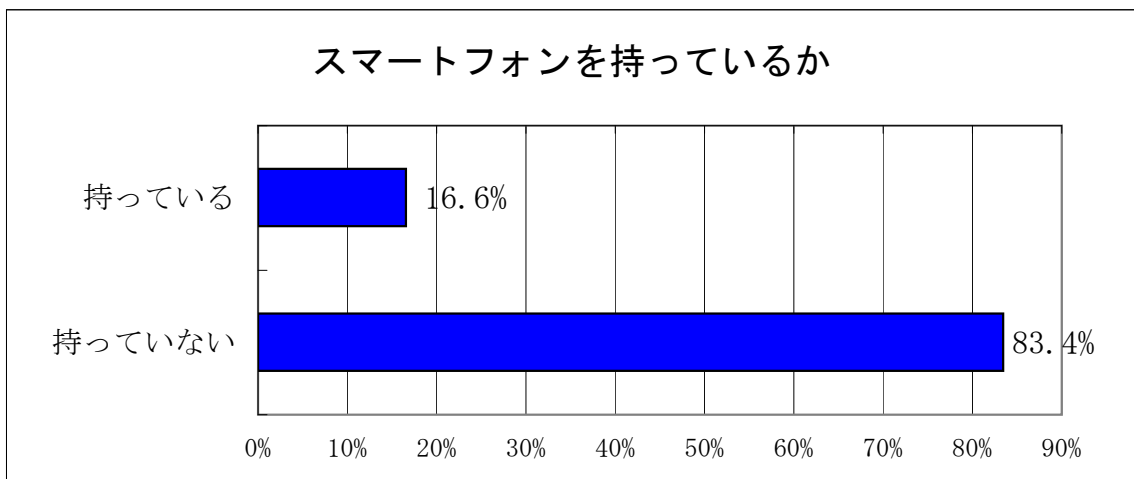


**Q1- 22** Q1-21でSNSを通じて勧誘などを受けたことがあると答えた2名の方に、具体的な内容をたずねたところ（複数回答可）、「ビジネス（商品販売など）の勧誘をされた」が2名でした。

勧誘などの具体的内容（複数回答可）	回答数
ビジネス（商品販売など）の勧誘をされた	2
商品購入の勧誘をされた	0
他の有料情報サイト（出会い系サイトなど）に誘導された	0
その他	1

◇ **スマートフォンについて**

**Q1- 23** スマートフォンを持っているかをたずねたところ、「持っている」という回答は1割台でした。



**Q1- 24** Q1-23でスマートフォンを「持っている」と答えた29名の方に、ウイルスや、利用者が意図せずにアプリから個人情報が漏洩するなどトラブルにあったことがあるかをたずねたところ、トラブルにあったことがあるという回答者はいませんでした。

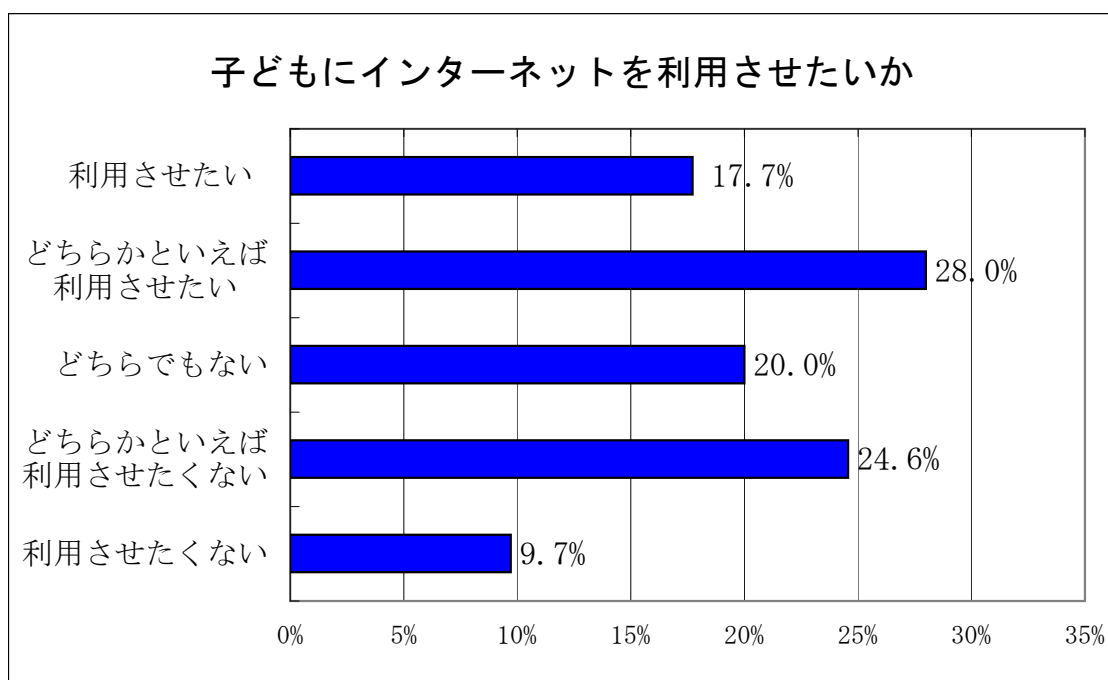
トラブルにあったことがあるか	回答数
ある	0
ない	29

**[後半] : 回答者175名**

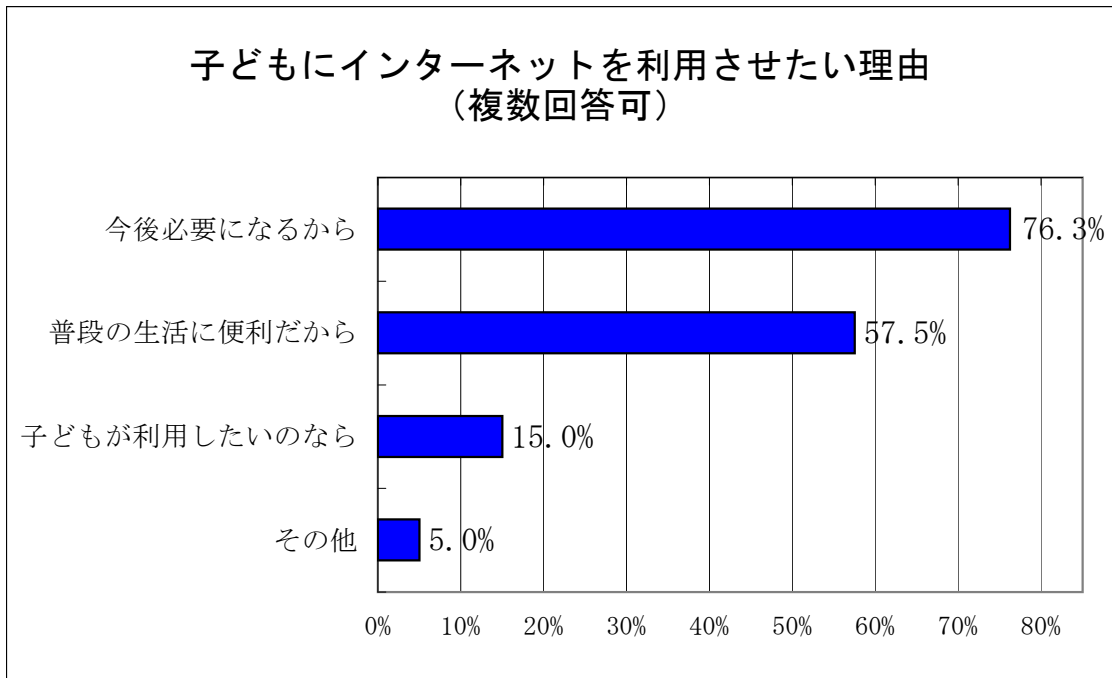
**2 子どもとインターネットについて**

**◇ 子どものインターネット利用について**

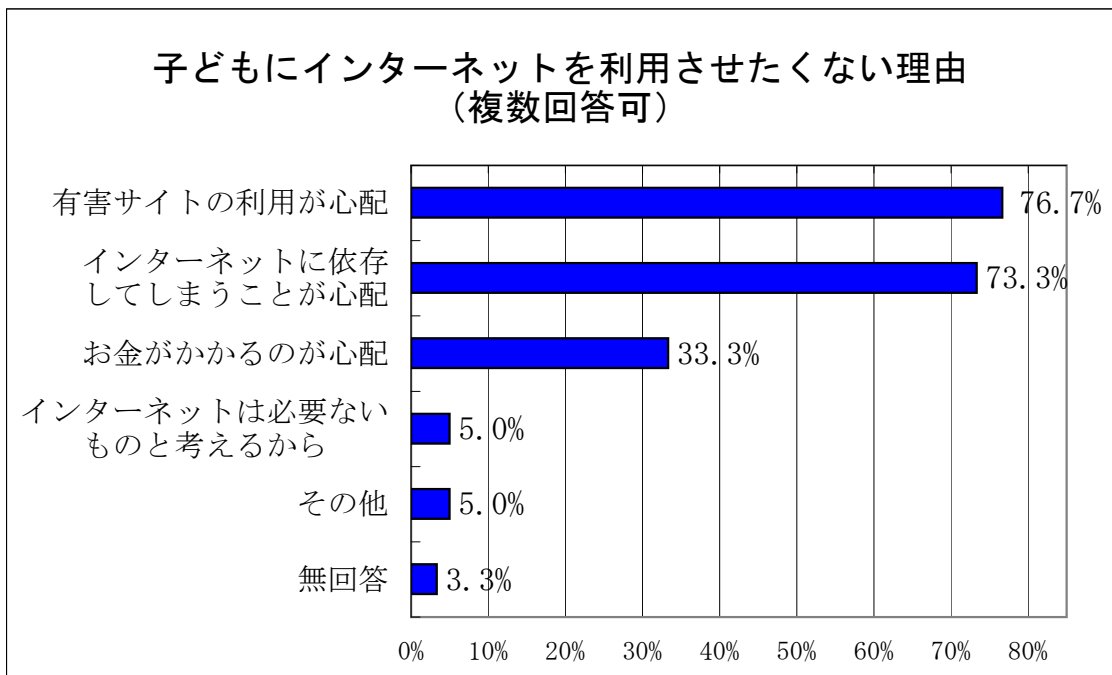
**Q2- 2** 子ども(\*)にインターネットを利用させたいと思うかをたずねたところ、「どちらかといえば利用させたい」が約3割で最も多く、次いで「どちらかといえば利用させたくない」「どちらでもない」「利用させたい」と回答が分かれ、様々な考えがあることがうかがえます。「利用させたくない」は約1割でした。  
\*「子ども」は家族に限らず、18歳未満の子ども全般としています。(以下同様)



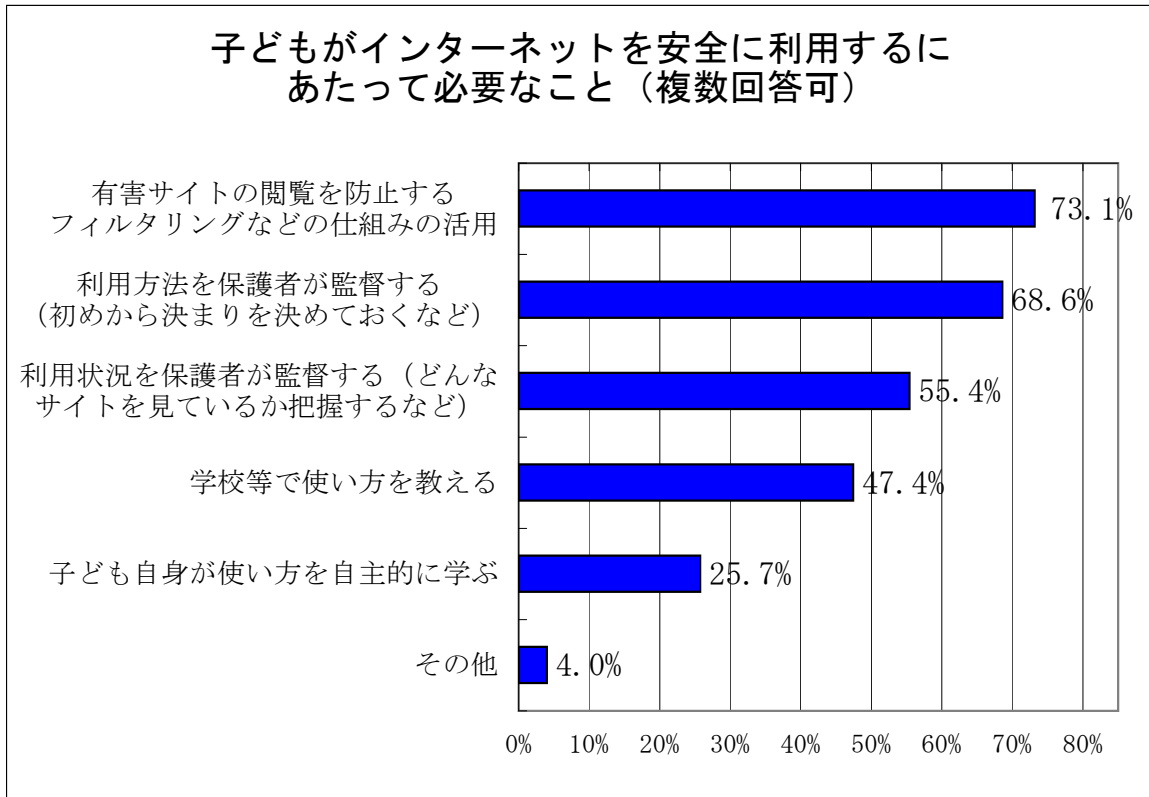
**Q2- 3** Q2-2で子どもにインターネットを「利用させたい」「どちらかといえば利用させたい」と回答した80名の方に理由をたずねたところ（複数回答可）、「今後必要になるから」が7割台で最も多く、次いで「普段の生活に便利だから」が5割台となりました。



**Q2- 4** Q2-2で子どもにインターネットを「利用させたくない」「どちらかといえば利用させたくない」と回答した80名の方に理由をたずねたところ（複数回答可）、「有害サイトの利用が心配」「インターネットに依存してしまうことが心配」が7割台でした。

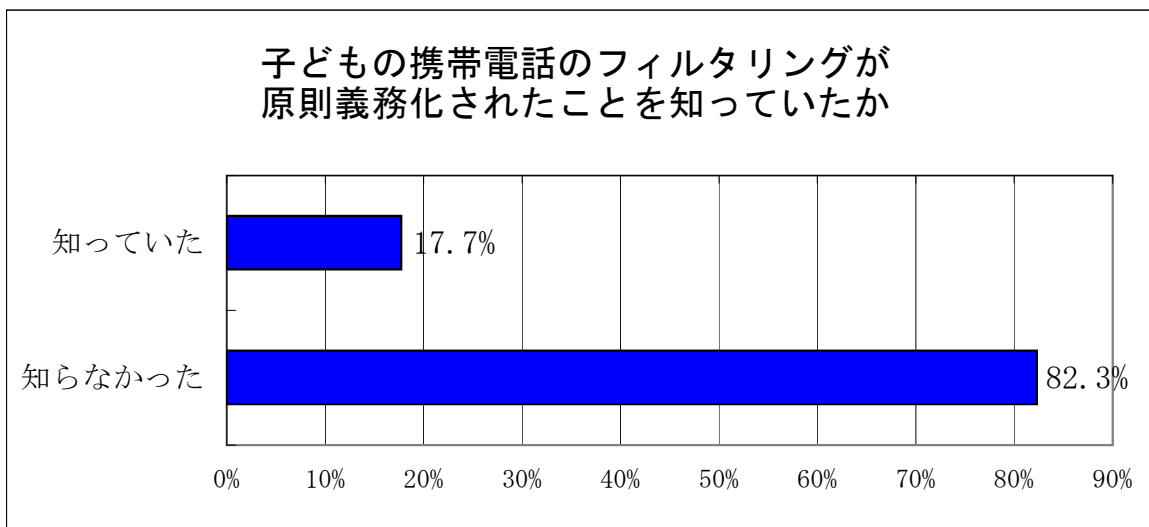


**Q2- 5** 子どもがインターネットを安全に利用するにあたって必要だと思うことをたずねたところ（複数回答可）、「有害サイトの閲覧を防止するフィルタリングなどの仕組みの活用」が7割台で最も多くなりました。次いで「利用方法を保護者が監督する」「利用状況を保護者が監督する」等が多い回答でした。



◇ **フィルタリングについて**

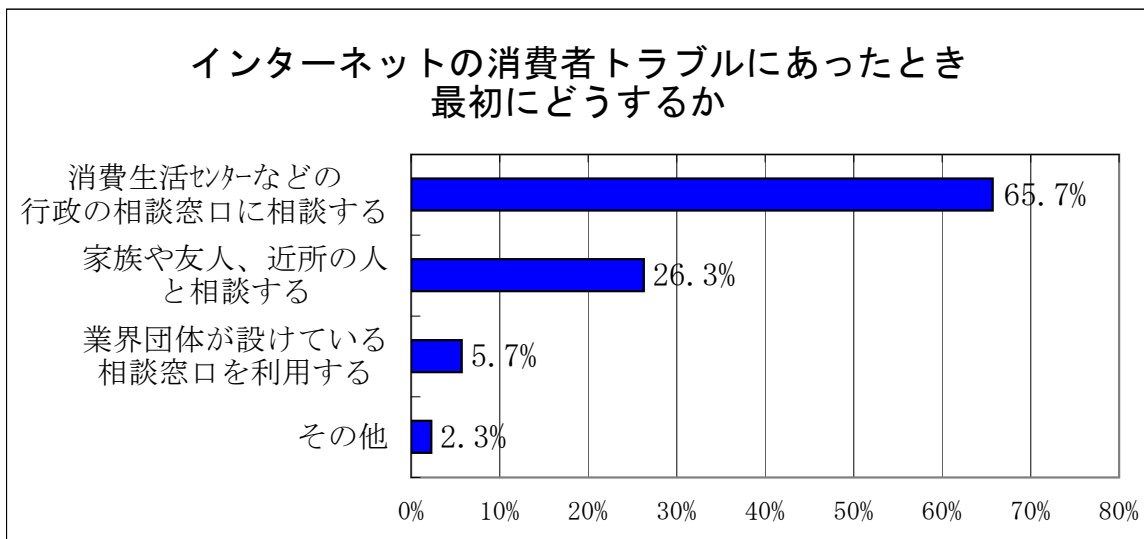
**Q2- 6** 神奈川県では18歳未満の子どもが使用する携帯電話のフィルタリングが、平成23年4月より原則義務化されたことをご存知であったかたずねたところ、「知っていた」は1割台でした。



### 3 インターネットの消費者トラブル：まとめ

#### ◇ インターネットの消費者トラブルにあったとき

Q2-7 ご自身がインターネットの消費者トラブルにあったとき、相手との交渉がうまくいかなかった場合最初にどう対処するかをたずねたところ、「消費生活センターなどの行政の相談窓口相談する」が6割台で最も多くなりました。次いで「家族や友人、近所の人と相談する」が2割台でした。

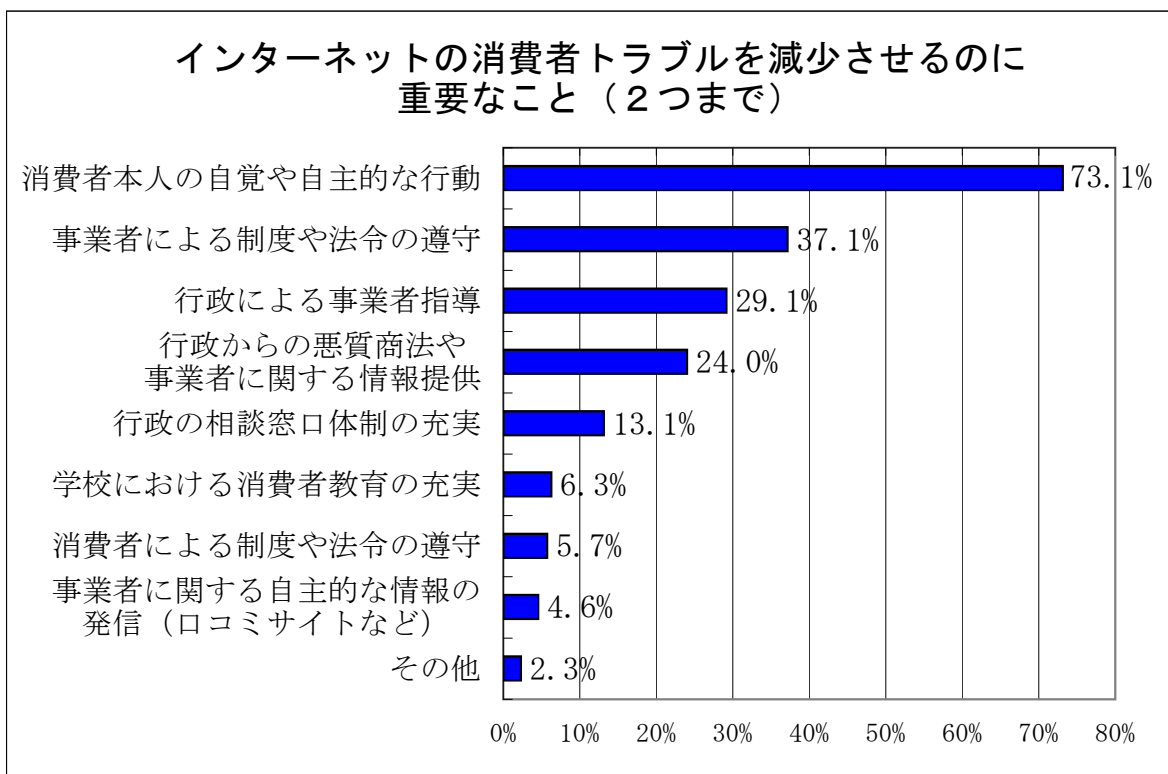




◇ **インターネットの消費者トラブルを減少させるため**

Q2- 8

インターネットの消費者トラブルを減少させるのに重要だと思うことをたずねたところ（2つまで）、「消費者本人の自覚や自主的な行動」が7割台で最も多くなりました。次いで「事業者による制度や法令の遵守」「行政による事業者指導」「行政からの悪質商法や事業者に関する情報提供」等の回答が寄せられました。



◇ **その他のインターネットの消費者トラブル**

Q2- 9

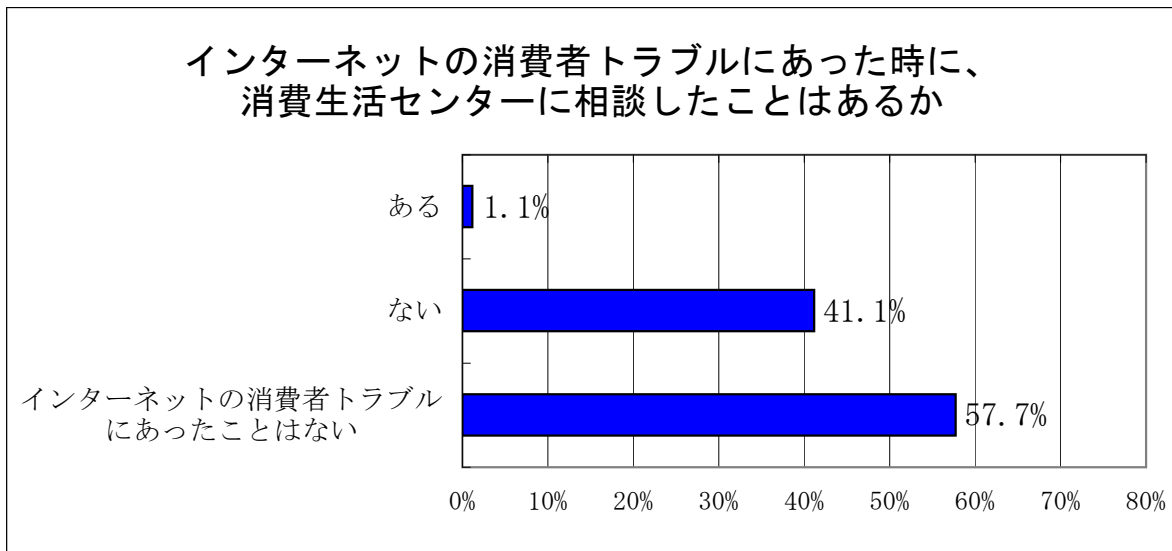
これまでの設問でお聞きしたこと以外のインターネットの消費者トラブルについてたずねたところ（自由記述）、4件の回答がありました。

他のインターネットの消費者トラブルにあったことがあるか（要旨）	回答数
迷惑メールが来る	2
インターネットでアンケートに答えたら勝手に振込用紙が送られてきた	1
共同購入クーポンサイトを購入したが予約が取れず使用できなかった	1

◇ **インターネットの消費者トラブルを消費生活センターに相談したことがあるか**

Q2- 10 インターネットの消費者トラブルにあったことは「ない」という回答者は5割台でした。

インターネットの消費者トラブルにあったことがあり、消費生活センターに相談したことが「ある」という回答者は少数（2名）でした。



◇ **自由意見**

Q2- 11 インターネットの消費者トラブルについてのご意見（自由記述）につき、45名の方から回答をいただきました。

「利用者が意識を高めてトラブルを回避すべき」という意見が最も多く、他にも「インターネットは覚悟が要る」という、利用者の意識に関する意見がありました。また「行政が悪質業者を取り締まるべき」「行政の情報発信が重要」「行政の相談窓口を充実させるべき」といった行政への要望も寄せられました。

自由意見（要旨）	回答数
利用者が意識を高めてトラブルを回避すべき	12
行政が悪質業者を取り締まるべき	10
インターネットは覚悟が要る	5
行政の情報発信が重要	5
行政の相談窓口を充実させるべき	5
安心して利用できる環境が出来てほしい	2
子どものトラブルが心配	2
その他	4