

令和6年度第1回消費生活eモニターアンケート調査

消費生活に関するSNSやインターネットの利用状況等について

目 次

第1章 調査の概要	… P 2
1 調査目的	
2 調査方法	
3 調査期間	
4 調査対象	
5 回答者の属性	
第2章 調査結果	… P 3

【以下のホームページも是非ご覧下さい。】

◎ つながる・かながわ消費者教育－かながわ消費者教育サポートサイト－

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/edu/index.html>

第1章 調査の概要

1 調査目的

SNSやインターネットの利用状況等について調査し、今後の消費生活行政の参考とするため。

2 調査方法

インターネットを利用したアンケート調査（最大15問）

3 調査期間

令和6年10月25日（金）から11月4日（月）まで

4 調査対象

消費生活eモニター：359名 回答者：290名 （回答率 80.7%）

5 回答者の属性

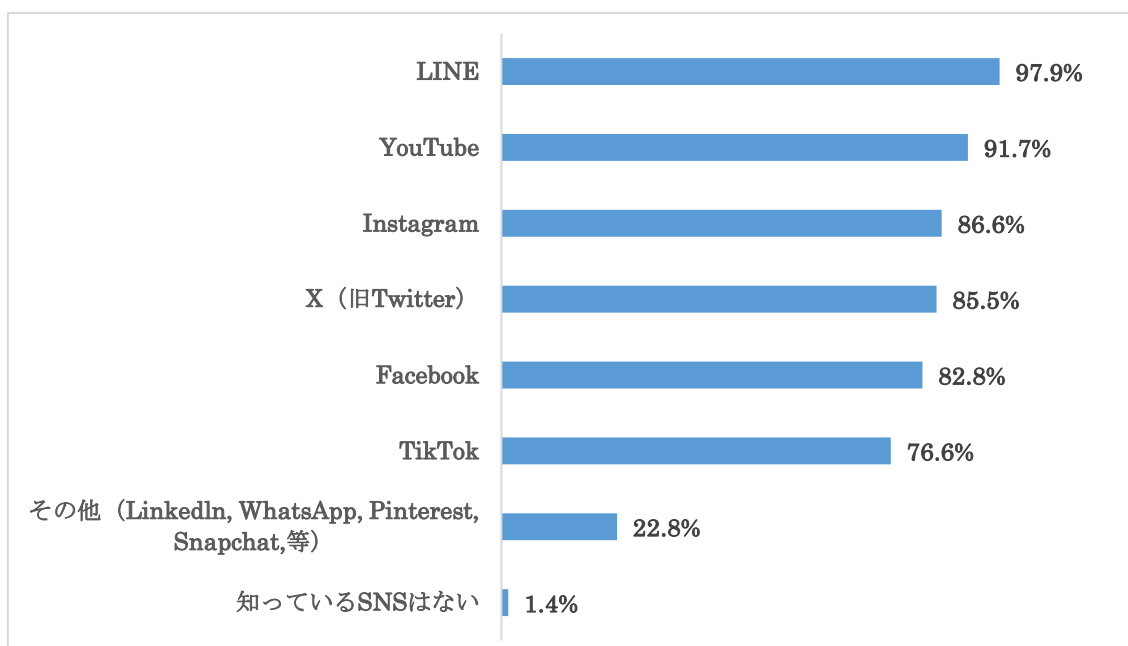
年齢	20代	6名
	30代	20名
	40代	66名
	50代	95名
	60代	72名
	70代以上	31名

第2章 調査結果

- ・複数回答のある設問では、比率の合計が 100 を超える場合があります。
- ・未回答者がある場合、比率の合計が 100 に満たない場合があります。

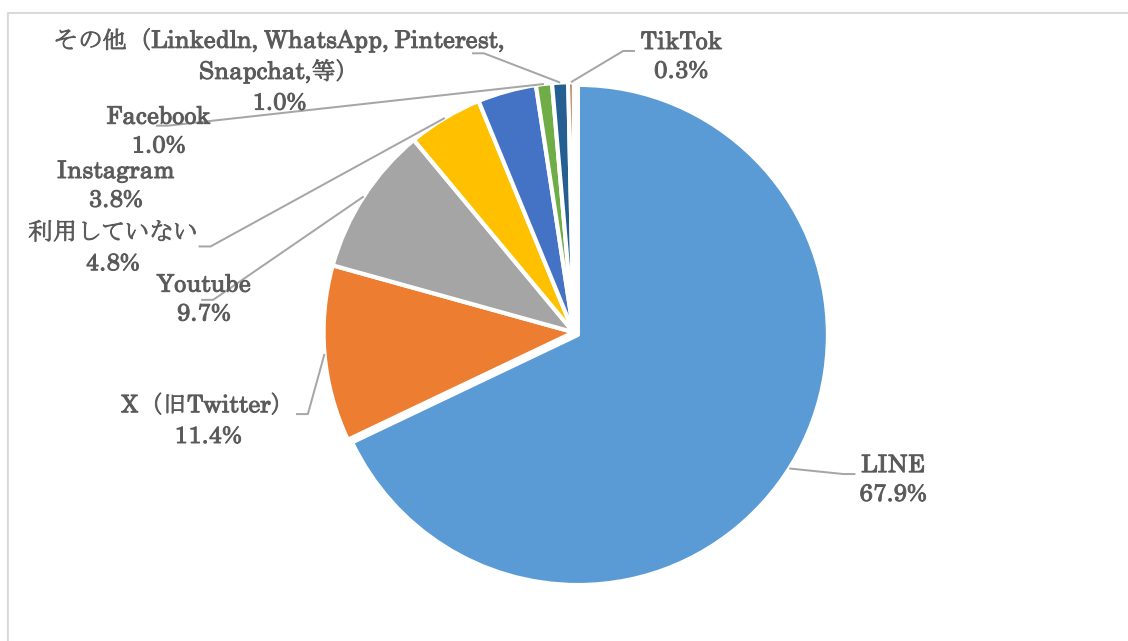
Q 1 次のうち、知っている SNS はどれですか（複数回答可）

・「LINE」、「YouTube」と回答した方が9割以上



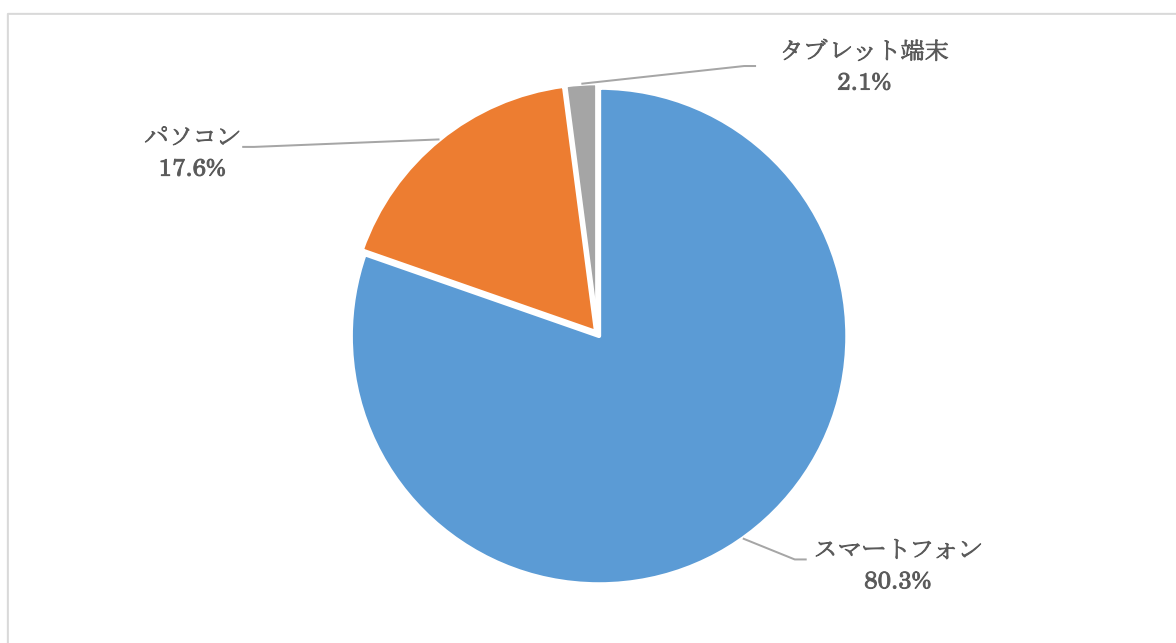
Q 2 次のうち、最も利用している SNS はどれですか。

・「LINE」が6割以上で最多



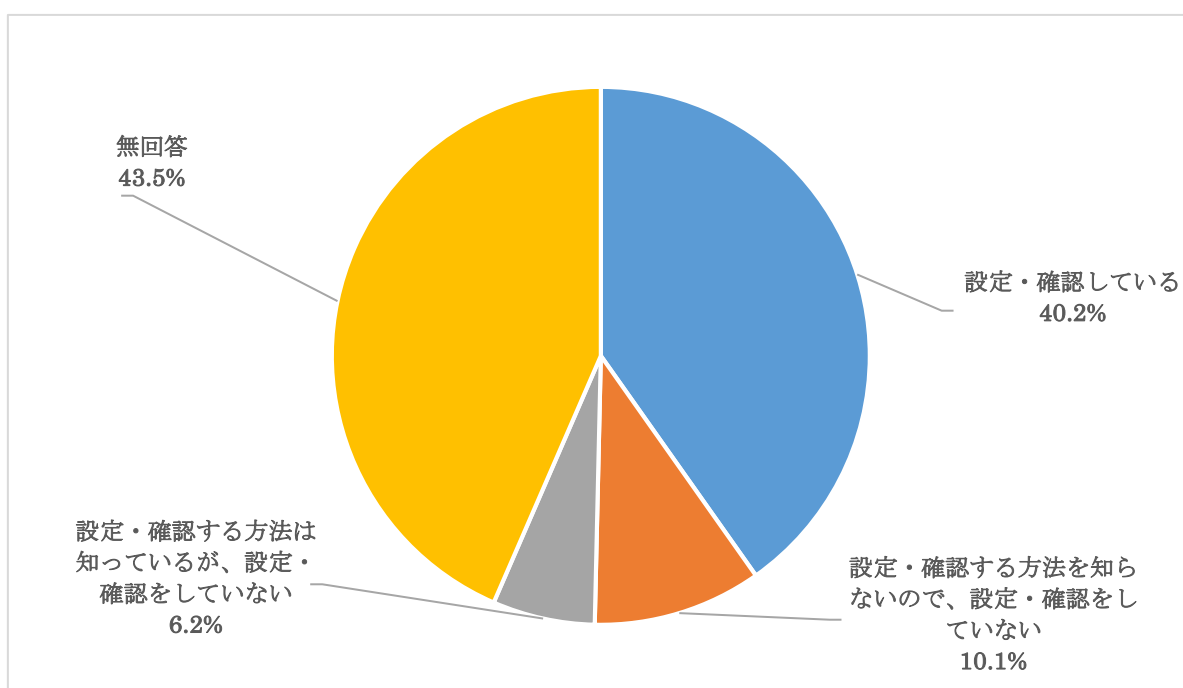
Q 3 次のうち、SNS やインターネットを利用する際に最も使用する端末はどれですか。

・「スマートフォン」と回答した方が8割以上で最多



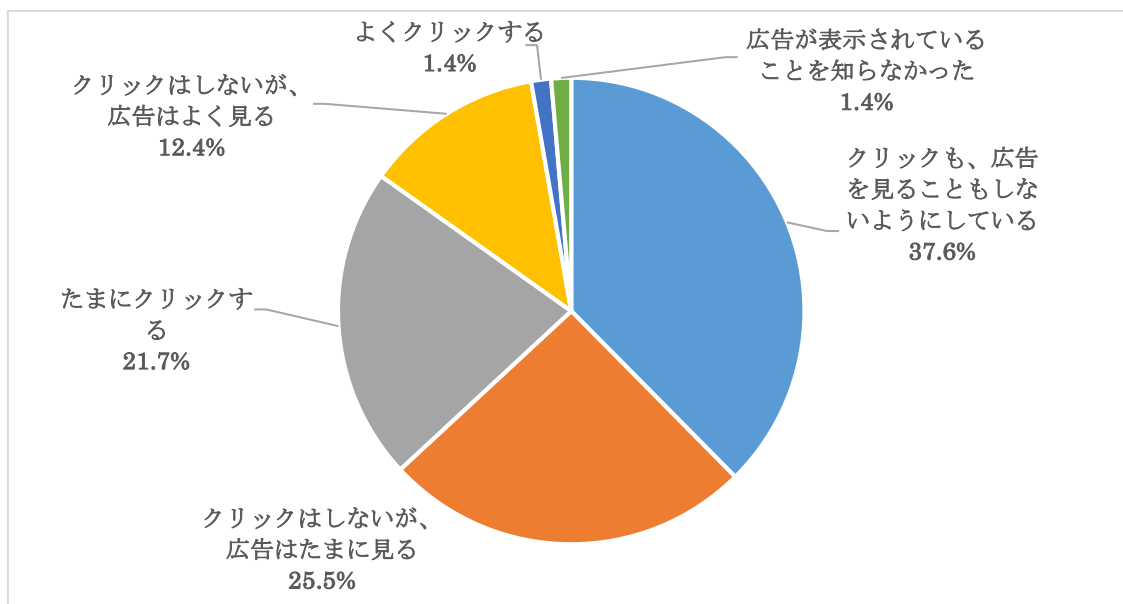
Q 4 【Q2で「利用していない」と回答した方以外におたずねします。】
SNS での自身の投稿、プロフィール情報の公開範囲を設定・確認していますか。

・「設定・確認している」が4割以上で最多



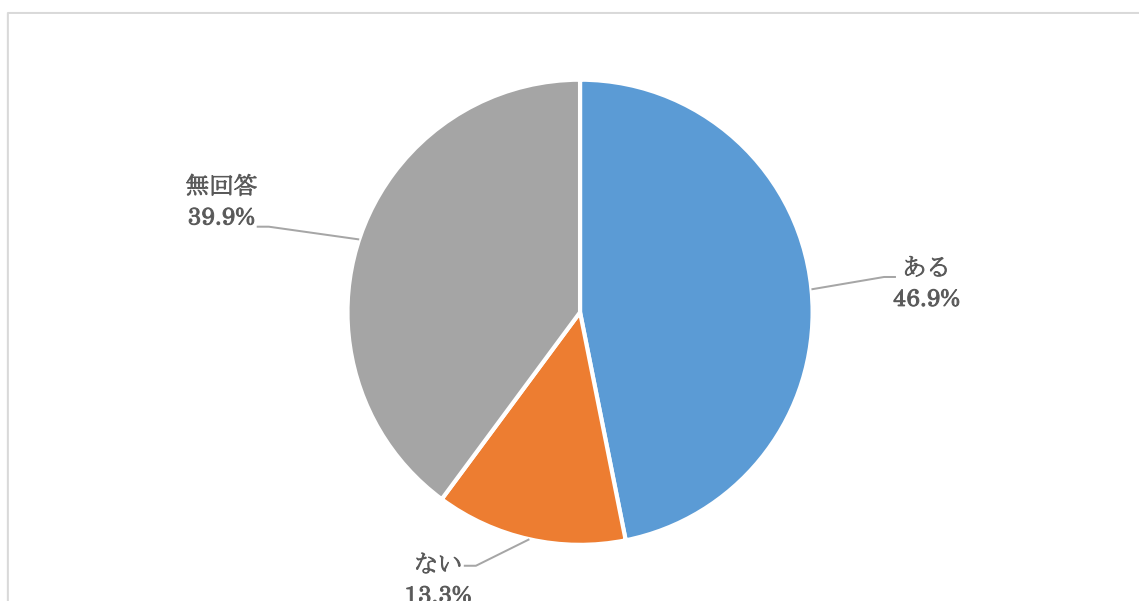
Q 5	SNS やインターネット上に表示された広告を見たり、クリックしたりしていますか。
-----	--

・「クリックも、広告を見ることもしないようにしている」と回答した方が約4割



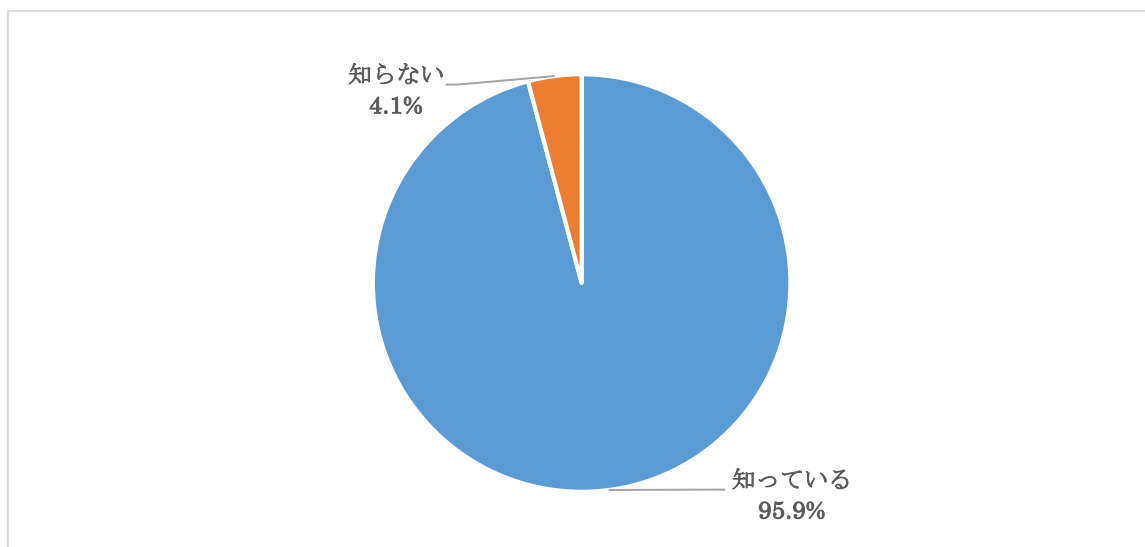
Q 6	【Q5で「広告が表示されていることを知らなかった」と回答した方以外におたずねします。】 SNS やインターネット上に表示された広告を、誤ってクリックしてしまったことがありますか。
-----	---

・「ある」と回答した方が4割以上



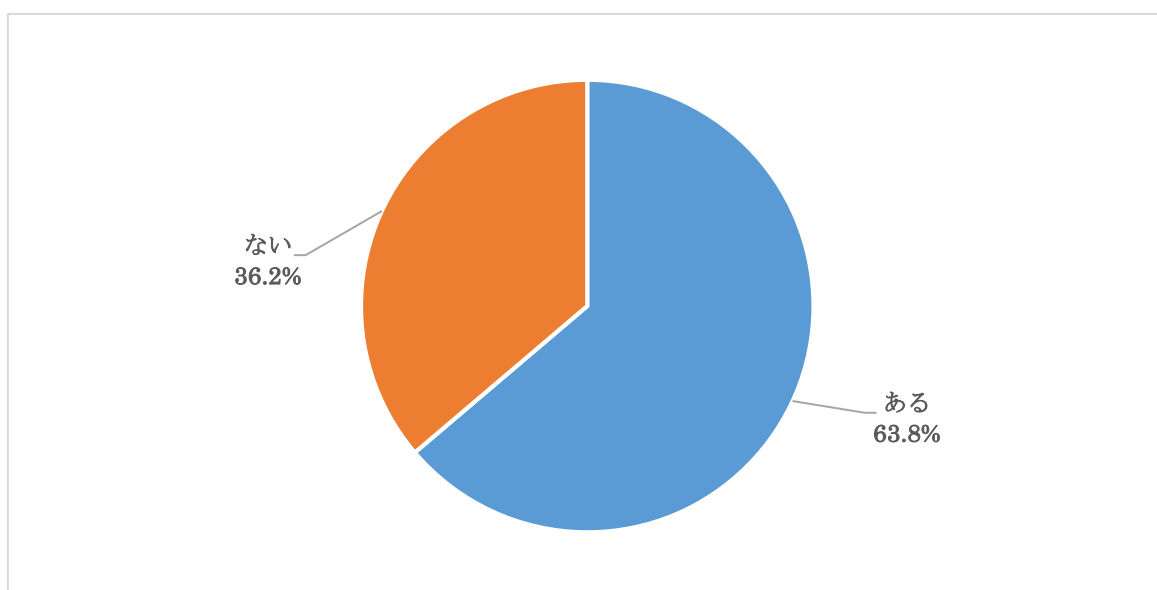
Q 7	投資詐欺やワンクリック請求等、SNS やインターネットに関連した消費者トラブルが発生していることを知っていますか。
-----	---

- ・「知っている」と回答した方が9割以上



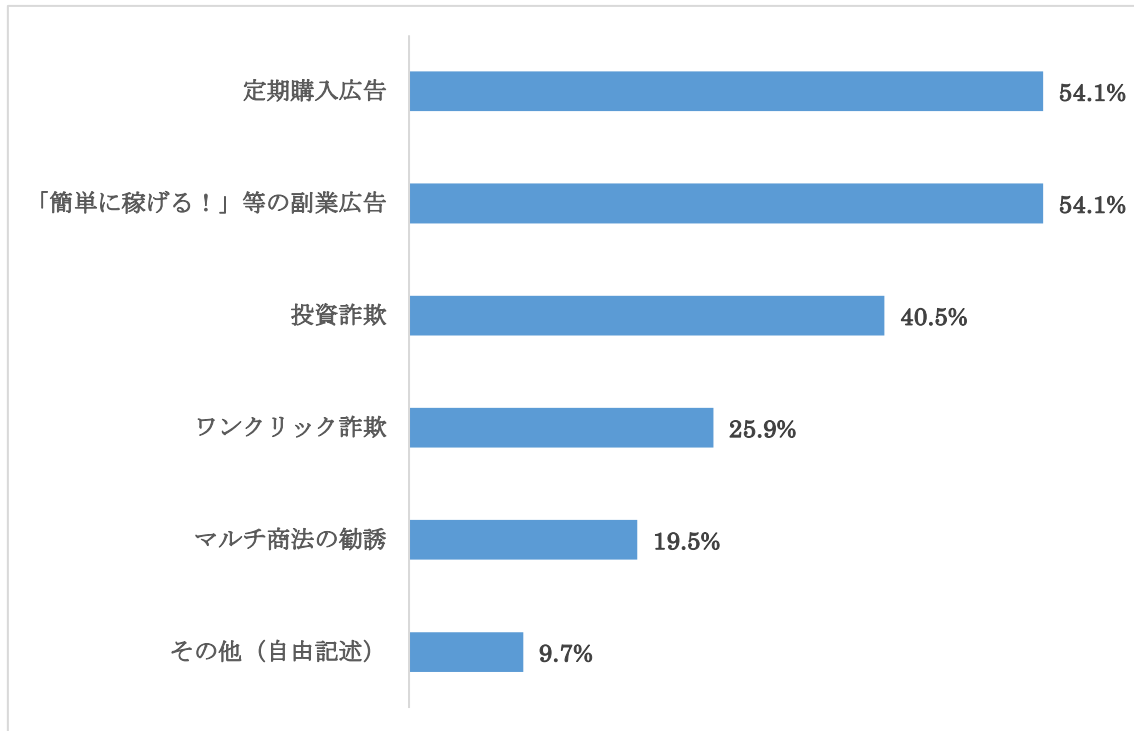
Q 8	SNS やインターネットの利用中、実際に不審な広告等を見たことがありますか。
-----	--

- ・「ある」と回答した方が6割以上



Q 9	【Q 8で「ある」と回答した方におたずねします。】 それはどのような広告でしたか。（複数回答可）
-----	---

- ・「定期購入広告」及び「簡単に稼げる！等の副業広告」と回答した方が最多

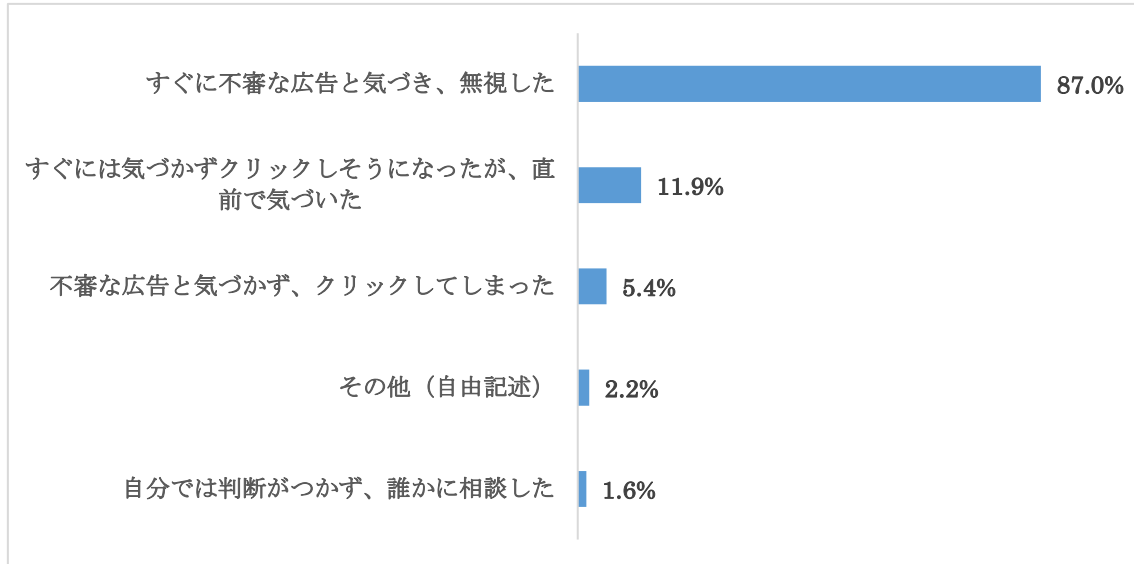


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・「ウイルスに感染しました」という表示
- ・クレジットカード会社等を名乗った偽メール
- ・アダルト系、出会い系
- ・フィッシング詐欺
- ・目的不明の広告
- ・百貨店の偽サイトではないかと話題になっていた広告
- ・アパレル関係で、工場が閉鎖したため在庫処分で格安提供という内容、など。

Q10	【Q 8 で「ある」と回答した方におたずねします。】 不審な広告を見たとき、どのように行動しましたか。（複数回答可）
-----	--

・「すぐに不審な広告と気づき、無視した」と回答した方が約 9 割

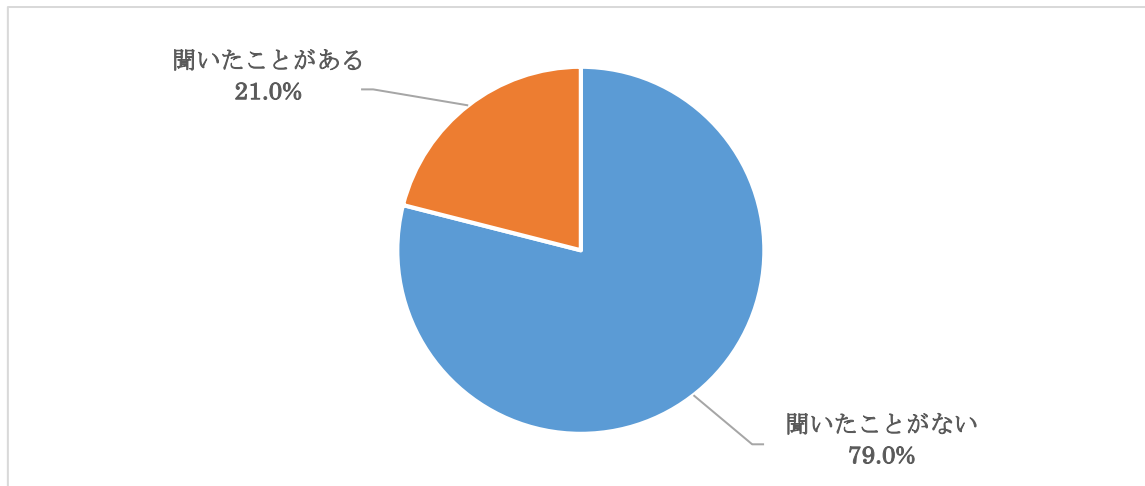


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・ETC 会社を名乗る偽広告で何度もサービスを停止するという表示が出たので、不審に思い書類で確認したところ偽物とわかった
- ・ネットショップで安価な商品だったので購入手続きをしてしまった
- ・広告欄を消そうとしたが、誤って広告が開いてしまったことがあるなど。

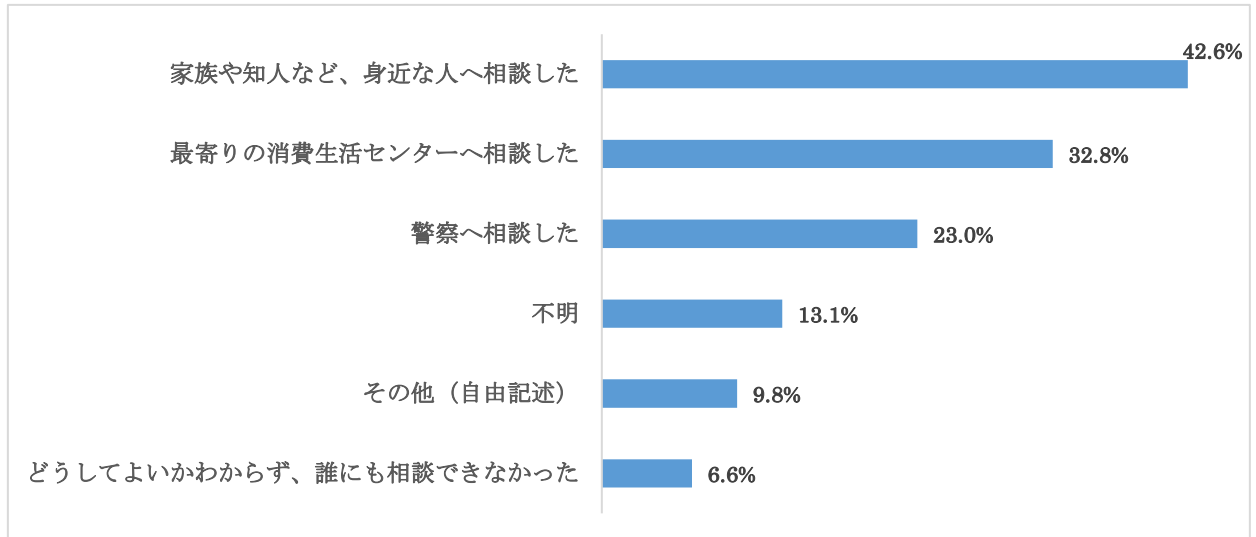
Q11	実際に SNS やインターネットをきっかけとした消費者トラブル被害に遭ったと、身近な人から聞いたことがありますか。
-----	--

・約 2 割の方が「聞いたことがある」と回答



Q12	【Q11 で「聞いたことがある」と回答した方におたずねします。】 被害に遭った際、どのように行動したと聞きましたか。（複数回答可）
-----	--

・「家族や知人など、身近な人へ相談した」が4割以上で最多

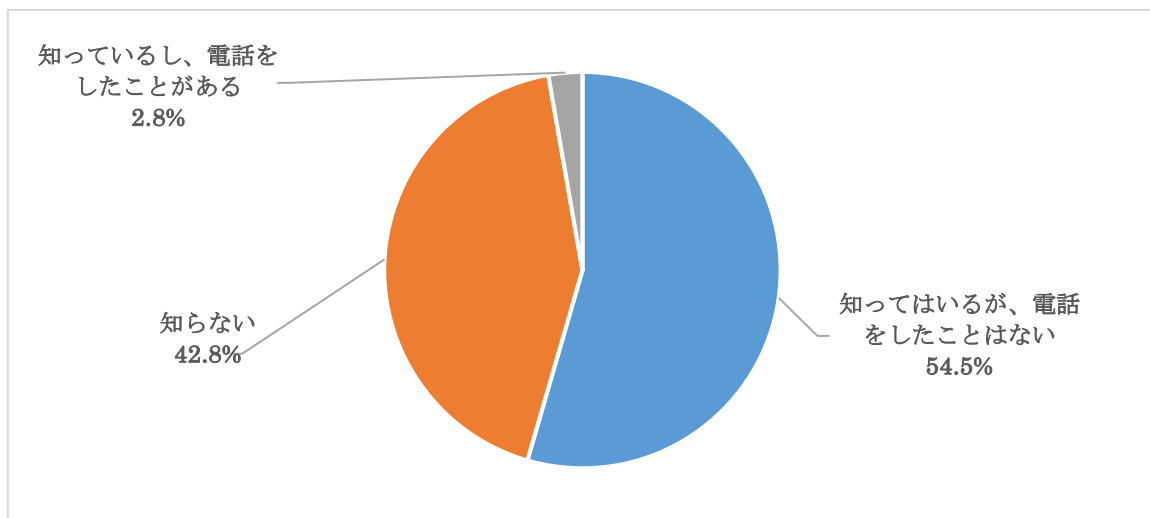


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・本人が解決した
- ・カード会社に連絡してカード番号を変えた
- ・そのまま指示に従って送金した
- ・金融機関の職員が気づいた
- ・弁護士に相談した

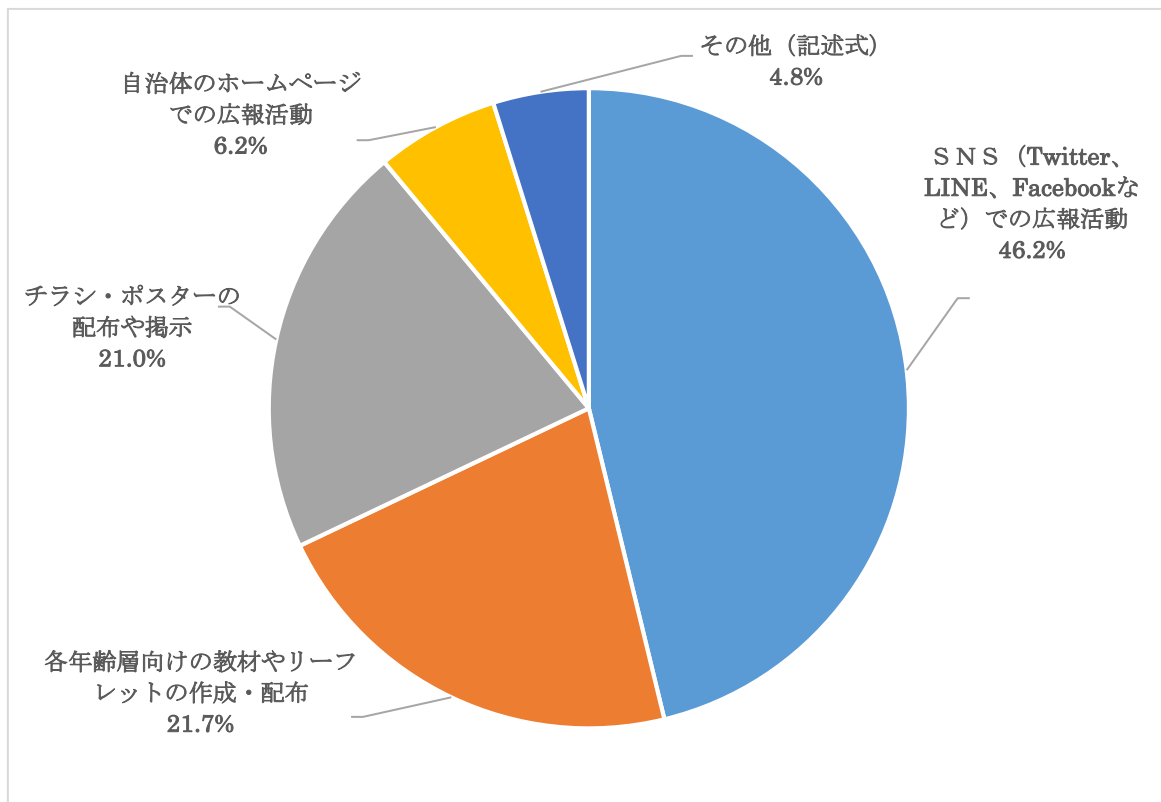
Q13	消費者トラブルで困ったときに相談できる先として、「消費者ホットライン188」を知っていますか。また知っている場合は、実際に電話をしたことはありますか。
-----	---

・「知っているが、電話をしたことはない」が過半数で最多



Q14	SNS やインターネットに関連した消費者トラブルを防止するための啓発活動として、次のうち最効果的だと思うものはどれですか。
-----	---

・「SNS（Twitter、LINE、Facebook など）での広報活動」が4割以上で最多



○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・ラジオやテレビ番組、CM等のマスメディアを通しての啓発活動
- ・学校で教える
- ・専門家からの講義を実施する
- ・広告そのものを規制する仕組みを作る
- ・年齢層向けごとに適した媒体で周知を行う

（高齢者なら紙資料や町内会の掲示板等、子供なら 学校で、若者なら SNS で）

Q15	SNS やインターネットに関連したトラブルをはじめ、消費者トラブルの未然防止および啓発活動について意見等がございましたら、400 字以内で入力してください。
-----	--

○主な回答（抜粋・要約）

- ・テレビの CM 等、マスメディアを通して啓発する
- ・啓発活動は、年代別に使うツールを変えた方がいいと思う。若い年代には SNS、高齢者には紙媒体やワイドショー等の周知がいいと思う。
- ・地道に繰り返し啓発していくことが大事だと思う。広報は繰り返し見ることで関心が高まったり評価が高まったりすると聞いたことがある。消費者に繰り返ししつこく啓発して、刷り込んでおけば被害が減るのではと思う。
- ・詐欺する側、騙そうとした側がきちんと罰せられるようなルールを制定して罰してほしい。
- ・メールやショートメッセージ機能などで、「支払いがされていない。」「カード利用制限がかかっています。」「宅急便をお届けしましたがご不在でした。」など、明らかにおかしいと分かるものが、時々入ってくる。ロゴなど一見本物らしく見える物もあり、どうして自分のメールアドレスに届くのか、年齢層など個人情報を掴まれているのか等、とても不安になることがある。
- ・子どもはインスタや X などを使いこなしているが、自身は LINE がメインで、家族間連絡も LINE を使っており、一日を通してよく見る。
- ・「かながわ防災パーソナルサポート」は役に立っているが、そのような形態で、具体的なトラブル例と注意喚起を掲示したものが LINE で見られるとありがたいし、とても役に立つと思う。
- ・ネットショッピングで、同じ商品が何十個も届いたことがある。今は年配の方もスマートフォンを使っているが、広告や詐欺サイトの見分けがつかない。スーパーや地区センターなど多くの利用者が来る場所にポスターやチラシがあると良いと思う。旅行予約などもインターネット予約なので、広告とサイトのホームページの違いなどわかりやすくなると良いと思う。
- ・まずは、スマホやパソコンにウイルス対策ソフトを入れるように啓発すること。また、SNS の事業者自体に悪質な広告を掲載しないように行政から働きかけることが大切だと思う。悪質な広告は非常に巧みに視聴しているものを誘導するため、未成年や不慣れな高齢者はついクリックしてしまう。被害があった広告を掲載した業者はチラシや新聞に実際の広告画面を載せて注意喚起したらいいのでは。また、SNS 上で個人や店舗が宣伝することも多いが、安全なものそうでないものの区別がつきづらいので、SNS 上での宣伝行為に対しては宣伝する側をしっかりと登録制にするなどして管理してもらいたい。また、学校、塾、メディア、SNS 上でも危険な広告、宣伝行為等についてより頻繁に啓発したほうがいいと思う。
- ・不正業者の取り締まりはいたちごっこになるので、学校教育に啓発を取り入れて消費者自身のリテラシー向上の教育に国が力を入れてほしい。幼稚園、保育園など早期から定期的な（最新の）教育が必要だと思う。

- ・入り口が SNS であれば、啓発活動も SNS で行うのが良いと思う。
- ・自分は大丈夫と思いがちなので、しつこいほど反復的に注意喚起のポスター掲示や、テレビで CM を流すといいと思う。
- ・神奈川県以外でも媒体・サービス等による広報活動が実施されているにも関わらず、実態面での改善が進まないことに問題意識を置くべき。「回答数が多かったから」との理由で施策を進める場合、既存の啓発活動の問題点はどこにあったのか、問題点を改善するための手法及び効果検証等、単なるアンケート調査ではない客観的かつ実証的な検証が求められる。
- ・高齢者などをターゲットにした詐欺対策を早々にしてほしい。被害者を出さない、加害者を作らない社会を望む。
- ・相談窓口や消費者教育の充実のほか、地域での見守りなど、総合的・重層的な取り組みが必要だと思う。
- ・シニア層のスマホ保有率増加に伴い、この世代でのインターネット関連のトラブルが増えている。シニア層へのネットトラブル啓発は、リーフレットやホームページでいくら啓発しても用語が身近でないなどで自分事とはならない場合もある。出前講座で自分のスマホを持参してもらい、設定確認やネットショッピングや SNS 閲覧等を体験できる実演型の啓発活動を実施してはどうか。さらにそれを動画にして、県の HP で再生できるようにしてはどうか。
- ・刑罰、取り締まりをより厳格化すべき。現状、捕まったら運が悪いと思われる程度だと感じる。
- ・家族や友人とこうしたトラブルについて日常的に話す機会をつくることも大事だと感じる。
- ・消費者トラブルに限らず、闇バイト問題など SNS・インターネット関連の包括的な啓蒙が必要と感じる。
- ・最新のトラブル具体的事例の紹介。高齢者にも伝わるように発信してほしい。かながわ消費生活注意警戒情報のチラシの発行頻度をあげてはどうか。チラシの情報は役に立つと思われる。
- ・定期購入トラブルに巻き込まれたが、消費生活センターへ相談して解決できたと聞いた。「消費者ホットライン 188」をもっとアピールしてほしい。
- ・自治体でネットパトロールをして、怪しいサイトなどを取り締まって欲しい。
- ・若年層がこうした詐欺の主犯格である事例も増えている。啓発と併せて、こうした詐欺に加担するとどのような処罰を受けるのかも教育してほしい。

〔まとめ〕 今回のアンケートを通じ、次のような点が明らかになりました。

○知っている SNS をたずねたところ「LINE」、「YouTube」と回答した方が9割以上、最も利用している SNS をたずねたところ「LINE」と回答した方が6割以上で、ともに「LINE」が最多となった。

また、SNS やインターネットを利用する際に最も使用する端末をたずねたところ、「スマートフォン」と回答した方が8割以上であった。

○SNS やインターネットに関連した消費者トラブルが発生していることを「知っている」と回答した方は9割以上、SNS やインターネットの利用中、実際に不審な広告等を「見たことがある」と回答した方は6割以上であった。

また見たことがある広告をたずねたところ「定期購入広告」「簡単に稼げる！等の副業広告」と回答した方が5割以上で最多となり、次いで「投資詐欺」と回答した方が4割以上であった。

○実際に SNS やインターネットをきっかけとした消費者トラブル被害に遭ったと、身近な人から聞いたことがあるかをたずねたところ、「聞いたことがある」と回答した方が約2割であった。

また被害に遭った際とった行動は、「家族や知人など、身近な人へ相談した」と回答した方が約4割、「最寄りの消費生活センターへ相談した」と回答した方が約3割であった。

○SNS やインターネットに関連した消費者トラブルを防止するための啓発活動について最も効果的なものをたずねたところ、「SNS での広報活動」と回答した方が4割以上、「各年齢層向けの教材やリーフレットの作成・配布」と回答した方が2割以上であった。

○自由意見において、「各年齢層向けに適した媒体を通じて反復的な啓発活動や、世代関係なく誰もが目にする場所での啓発活動を地道に継続してほしい」「悪質業者や広告掲載方法の取り締まりを強化し、ネット詐欺等の犯罪を厳罰化してほしい」「早期から学校での消費者教育をより充実させ、時機に応じた事例紹介等を取り入れて自分事として捉えられるようにしてほしい」といった意見が多数あった。

今後、アンケート結果を踏まえ、消費者教育の推進や県民への的確な情報提供などに取り組んでまいります。