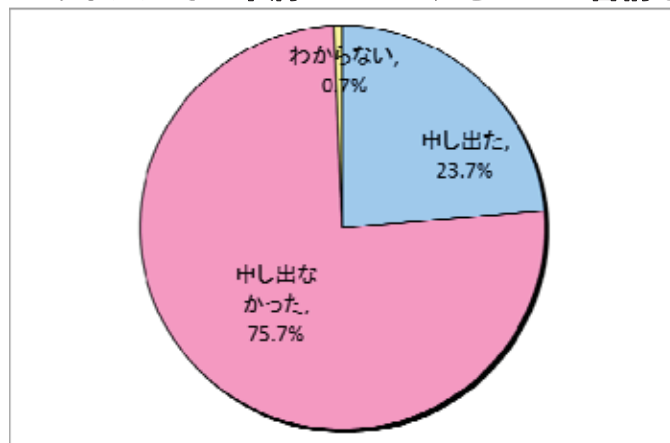


Q8 と Q9 は、苦情の申し出の有無を尋ねました。

苦情の申し出先は契約相手の事業者が圧倒的で、行政等の相談窓口は 1 割に止まりました。

【Q8】（Q7 で不満が「ある」とされた方にお尋ねします。）

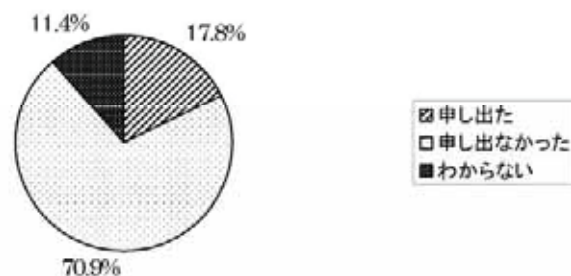
あなたはその不満のことで、どこかに苦情を申し出ましたか。〈お答えはひとつ〉(N=768)



〈参考〉内閣府「契約等に関する消費者の意識調査」

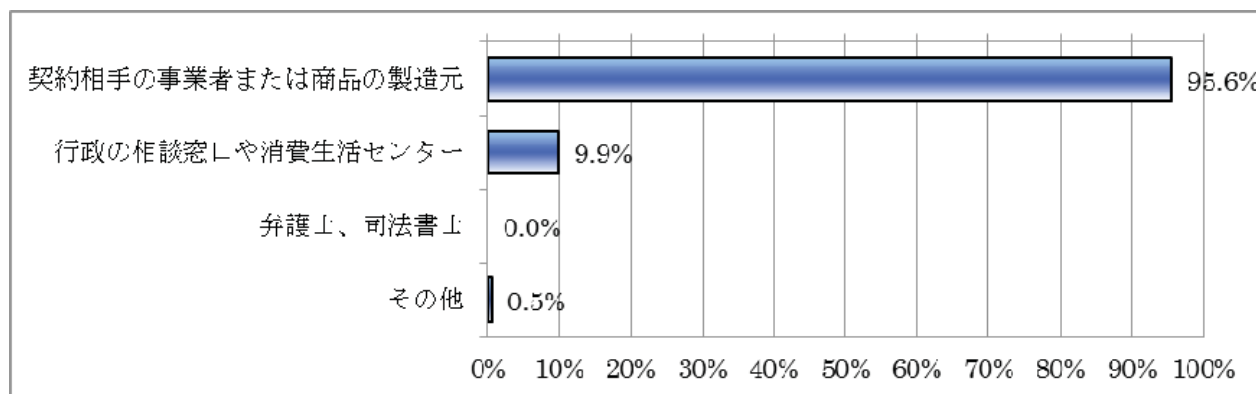
(2002 年 6 月)

商取引による苦情の申し出状況 (N=501)



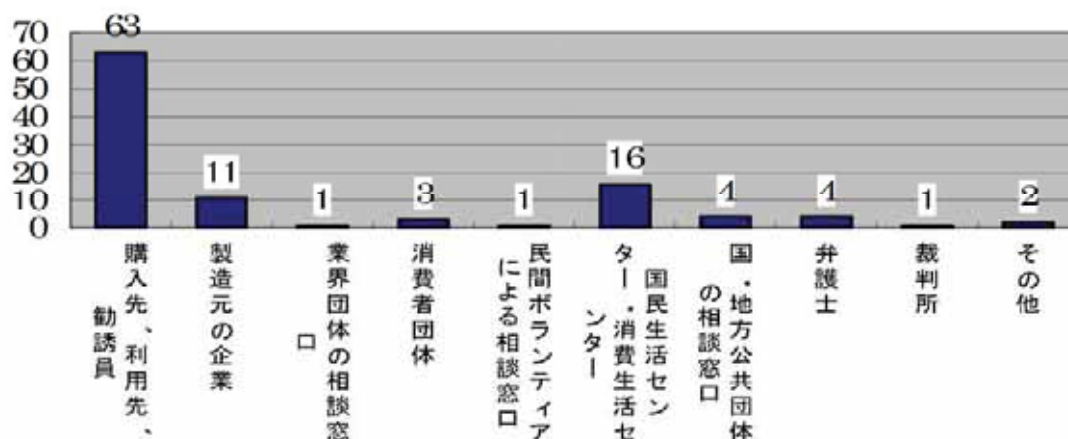
【Q9】（Q8 で「申し出た」とされた方にお尋ねします。）

あなたはその不満のことで、どちらに申し出ましたか。〈お答えはいくつでも〉(N=182)



〈参考〉内閣府「契約等に関する消費者の意識調査」(2002 年 6 月)

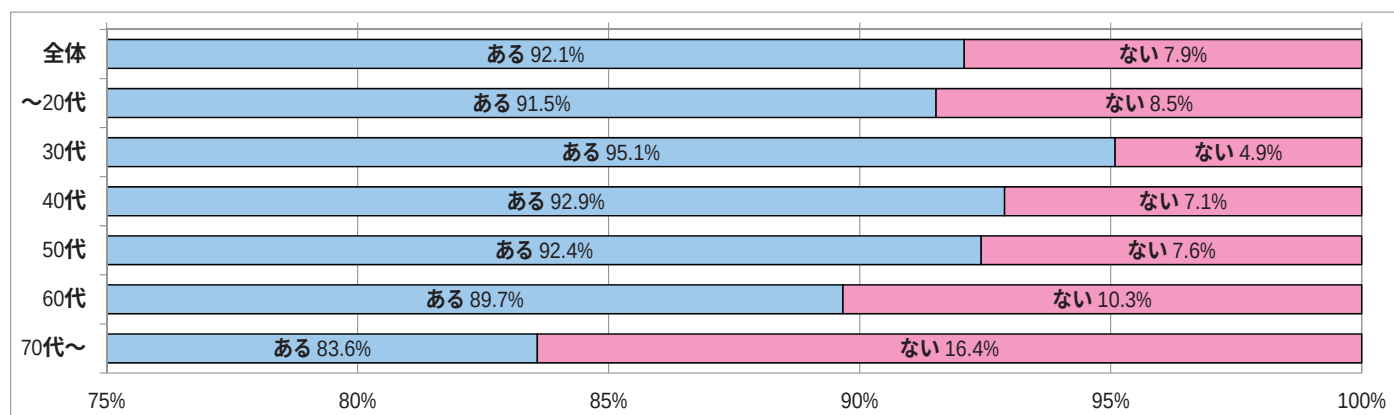
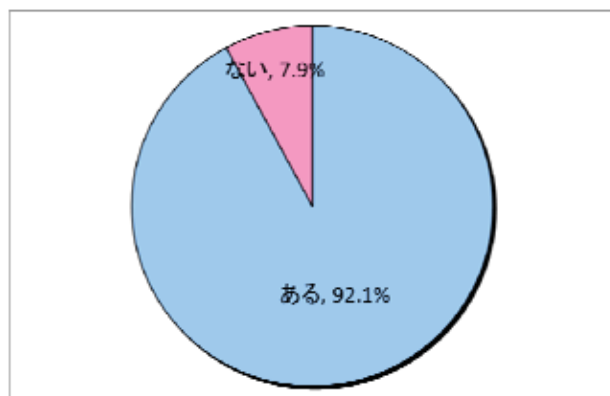
苦情の申し出先 (N=89)



Q10～Q13 は、インターネット通販を利用した契約について尋ねました。

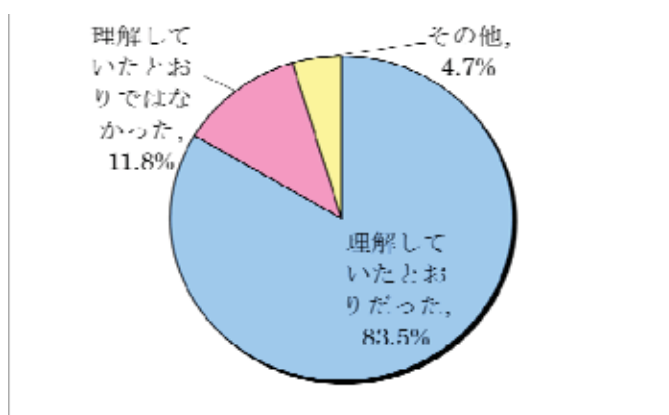
若年層を中心に利用は広がっていますが、理解した通りの契約（購入）ではなかったと感じている人が約 1 割あり、その約 8 割の方がそのサイト上の情報のみで内容を確認しています。

【Q10】あなたはインターネット通販を利用して契約（購入）したことがありますか。＜お答えはひとつ＞（N=1680）



【Q11】（ Q10 でインターネット通販を利用したことが「ある」とされた方にお尋ねします。）

契約（購入）した商品はあなたの理解していたとおりでしたか。＜お答えはひとつ＞（N=1547）

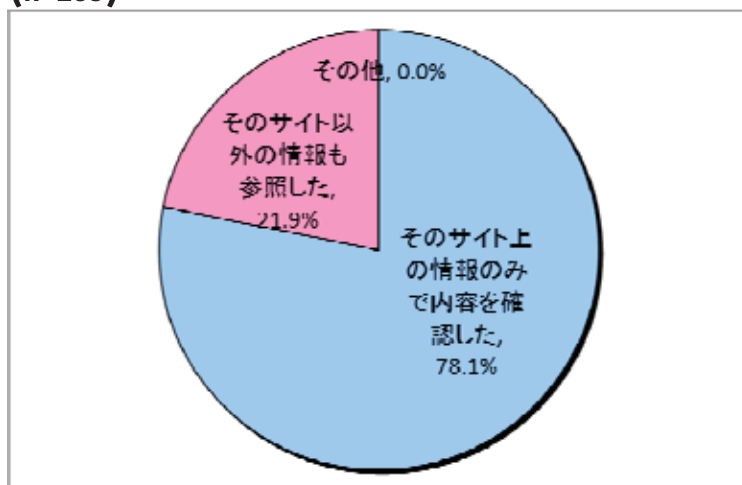


＜その他・記述 67 件＞ 特徴的な記述

40 代	女性	理解していた通りだったこともあり、そうではなかったこともある
70 代～	女性	6 対 4 ぐらい
70 代～	女性	半々です

【Q12】（Q11で「理解していたとおりではなかった」とされた方にお尋ねします。）

契約（購入）の際に、あなたはどのようにして内容を確認しましたか。＜お答えはひとつ＞
（N=183）



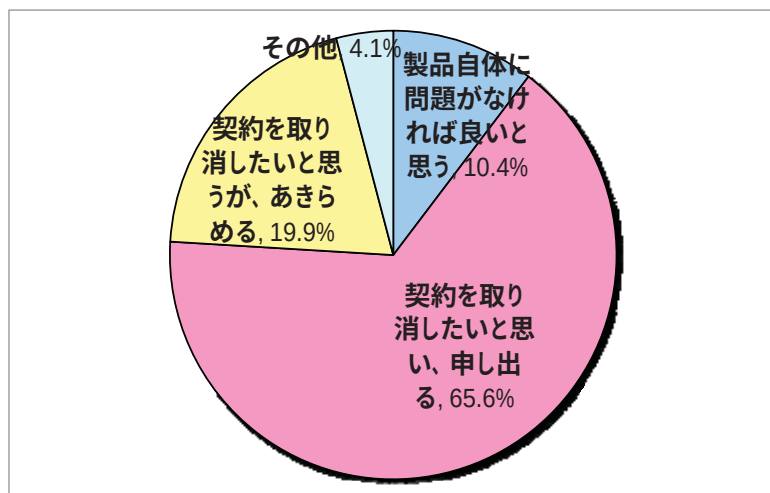
【Q13】（Q12で「そのサイト以外の情報も参照した」とされた方にお尋ねします。）

そのサイト以外の情報も参照したにもかかわらず思っていた内容と異なる契約（購入）となったのはなぜですか。理由についてお考えをお書きください。＜必須回答とはせず＞
（N=36）

40代	女性	似たような製品が多く出ており、見た目もそっくりだったので、同じ製品だと勘違いしてしまったため。
～20代	女性	過剰な期待をさせるような情報だった
50代	女性	パシュミナストールを購入した際モニターの画像の色と届いた色が随分とちがっていた、オレンジがレンガ色に、紺色が赤紫でくすんでいたし光沢もぜんぜんないものが届いてがっかりした。どうみても彩度や明度調整しているほどの違いがありました。お値段も安くはなかったので、お店に問い合わせたら、私のパソコンのモニターの問題では？と逆キレされた。
70代～	女性	サイト以外の情報を当の担当者との面談で確認したが、契約後は面談時の担当者との交渉ができなくなった。
～20代	女性	【ケース】 ネットオークションでの中古パソコンの購入にて、Windows を使用するためのパスコードが付いていなかった。 【認識と違う契約をしてしまった理由】 業者（骨董物販売の免許業者）のテキスト記載の不手際。その型番の新品には付属しているもの（オプションではない）ため、当然パスコードも付属している（もしくはWindows が既にインストールされている）ものと認識。業者は販売ページにおいても、Windows のパスコードがない（Windows が使用できない）旨は記載せず。むしろ「新品同様 Windows パソコン」と記載していた。

Q14 は、動機の錯誤による契約について尋ねました。
85%以上の方が不当と感じ、契約を取り消したい希望を持っています。

【Q14】ある業者から「自宅の水道が汚れている」と説明を受け、浄水器を購入したとします。購入後になって自宅の水道水には特に問題が無いことが分かりました。浄水器の性能そのものに問題はありませんが、購入の動機となった説明に偽りがあったことになります。このような場合、あなたはどのようにしますか。〈お答えはひとつ〉(N=1680)



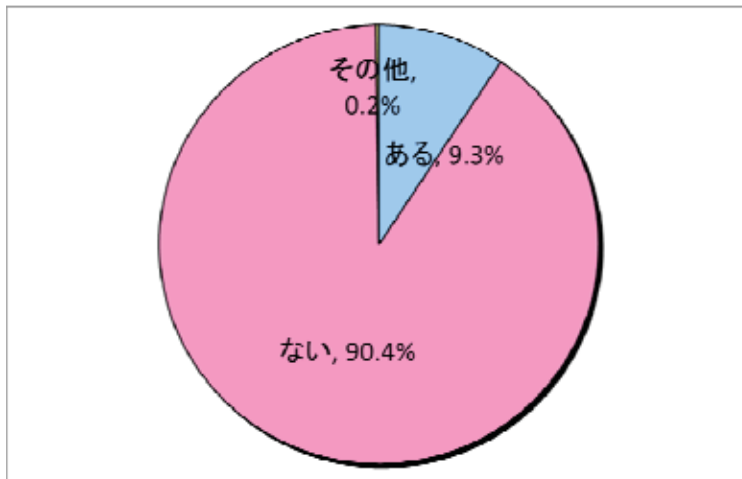
＜その他・記述 67 件＞ 特徴的な記述

50 代	女性	浄水器の値段が高ければ、取り消しを申し出る。金額次第。
40 代	男性	製品自体の性能に満足出来るのであればわだかまりは残るが諦める
50 代	女性	説明に偽りがあったことについて問いただす。納得いかなければ解約。
30 代	女性	できれば取り消したいが、まずは偽りがあったことを伝えて相手の出方を見る
50 代	女性	警察に相談する

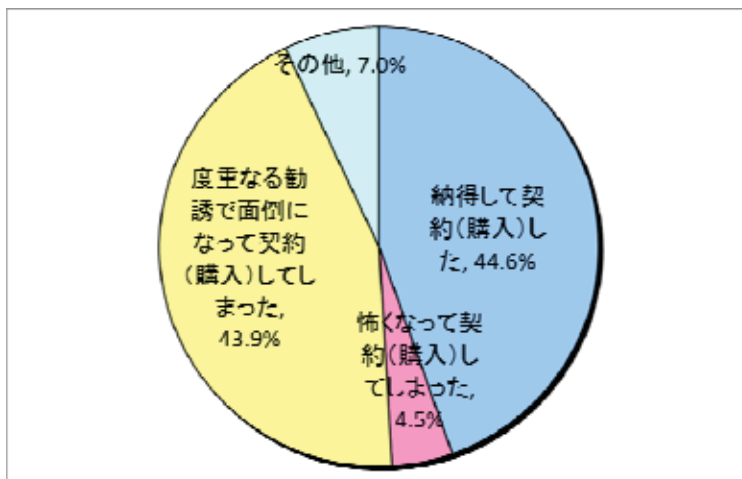
Q15 と Q16 は繰り返し勧誘について尋ねました。

約 1 割の人に経験があり、そのうち約半数の方が「面倒になって」「怖くなって」契約しています。現行第 4 条だけでは救済できない事例も多く、不実告知の重要事項の範囲や、威迫・困惑類型について、被害事例に照らして広げるべきです。

**【Q15】あなたは業者から繰り返し勧誘の電話を受けて契約（購入）を行った経験はありますか。
＜お答えはひとつ＞ (N=1680)**



**【Q16】（ Q15 で繰り返し勧誘を受けて契約したことが「ある」とされた方にお尋ねします。）
繰り返し勧誘を受けて契約（購入）した時の状況についてお答えください。
＜お答えはひとつ＞ (N=157)**



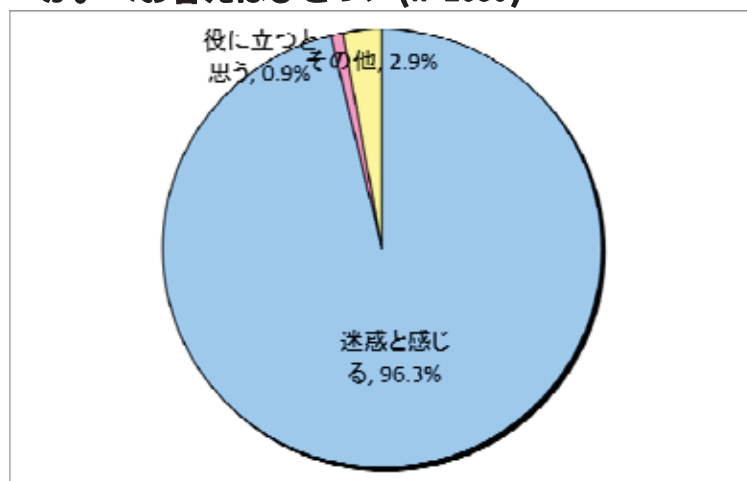
＜その他・記述 9 件＞ 特徴的な記述

60 代	女性	何度か話を聞いているうちに購入してみてもいいかなと思った
40 代	女性	繰り返し勧誘だったからではなく、自分が欲しいと思っていた商品だったので、たまたま電話があり、話を聞き、購入することになった
50 代	女性	話し方がうまくその気になった
40 代	女性	繰り返し、その商品の説明を受けると必要かもと思えてきたので購入してしまった
60 代	女性	何度か話を聞いているうちに購入してみてもいいかなと思った

Q17～Q19 は不招請勧誘について尋ねました。

ほとんど全ての人が迷惑と感じています。その理由を記述式で尋ねたところ、必須回答としなかったにも関わらず、設問対象の1617名の95.2%にあたる1540名が回答を記入しました。内容もこの問題に対する消費者の苛立ちが感じられるものでした。

【Q17】 自分から要請した訳ではないのに、訪問や電話によって勧誘されることをどう感じますか。〈お答えはひとつ〉 (N=1680)



〈その他・記述 44 件〉 特徴的な記述

70 代～	女性	参考にとどめる
30 代	女性	迷惑に感じるものもあれば、参考になるものもある。その時々で感じ方は違う。9 割方は迷惑なものはあるが。

【Q18】 Q17で「迷惑と感じる」とされた方にお尋ねします。その理由についてお考えをお書きください。（ 記述＊必須回答とはしません ） N=1540

～20代	女性	必要のないことに時間を割いていられないし、こちらの住所や電話番号をどうやって入手したのかも怪しいし、はっきり言ってそのような相手と話すのも姿を見られるのも気持ち悪いと思う。
～20代	女性	話を聞くのが面倒。必要ならこちらから申込む。やんわり断っても引き下がらないので、はっきり断るが、営業マンがかわいそうになる。こちらが心苦しい。
～20代	女性	購入したい物があれば、自分でその業者に問い合わせをするから。防犯の意味でも勝手に連絡がくる事に恐怖すら感じる
30代	女性	しつこい。断り続けても、「ああ言えばこう言う」で引き下がらない。逆ギレを露わにする業者もいる。
30代	女性	必要としていないものである事も多いし、一方的に業者がしゃべり続けることにいらだちを覚えるから。また、いらぬ、と言っているにも関わらず何回も同じ業者から違う人が電話をかけてきて同じ事を何度も説明されてイライラするから。
30代	女性	金銭的損害がないとしても、応対するなどで時間や労力が奪われると感じるから。時間泥棒だと感じ、憤りを覚えます。
30代	女性	訪問してくるのはすべてうさんくさく感じるし、チャイムもしつこかったりして迷惑。二度と来るなどと言って断っても何度も来る。
30代	女性	必要なものは自分で調べて、情報を得ているし、必要に応じて直接アポイントも取っている。自分にとって必要のないものに関して、時間を取られるのが不愉快だし、身元が不明の人と話をしたくない。電話にしる訪問にしる、勧誘されることは迷惑にしか感じません。
40代	女性	訪問勧誘は、断ると家が分かっているのだから恨まれそうで怖い。電話勧誘は、どうやって番号を知ったのかわからず、とても怖い。どちらも、知らない相手であり、家や電話を知られたくない。
40代	女性	まず、何かの取引に使ったと思われる個人情報、取引した以外に流れていることが不快に思うことと、電話で勧誘が来るものが今も多少ありますが、在宅時間を狙って電話してくるようで、夜9時以降に平気でかけてくるので迷惑に感じてしまう。
40代	女性	あるインターネット回線会社などは、いくつもの代理店をとおして勧誘してくるので、断っても断っても電話がかかってきます。非常に不快です、しつこいので苦情を言えれば言いたいです。
40代	女性	買いたいものやサービスがあったら自分で調べて行動するので、電話の勧誘で買う人は少ないと思うがどうしてもそんな効率が悪くて印象の悪い方法を取るのかわからない。どうして自宅の電話番号を知っているのか。塾や家庭教師、学習教材などどうして子どもの年齢などがわかるのか。個人情報の管理に腹が立つ。自宅の電話にかかってくるのは勧誘目的が多いため、外から家に電話しても子供が電話に出てくれないという弊害がある
50代	女性	今はインターネットなどでいくつでも情報を得られるし欲しいものは自分から行動を起こせば済む。勧誘されて言いくるめられて、たとえ良いものだとしても今すぐ必要でない買い物をするのは不快感が残る。
60代	女性	こちらの無知をいいことに、言葉巧みに勧誘することに腹立ちを感じる。
60代	女性	今の世の中は詐欺など心配です。見知らぬ業者から訪問や電話があると警戒心が強く働いてとても迷惑です
60代	女性	4.5年前に2時間位のしつこい電話勧誘でした。熱心ではありますが、2時間の長電話で、丁度夕食時だったので大変迷惑な思いをしました。常識を持った行動をして欲しかったです。
60代	女性	当方に購入の意思が無いにも関わらず、電話応対に一定の時間が割かれるから。すごく昔の事です、自分で購入を検討していた消火器の訪問販売に「主人に相談してから・・・」と躊躇したものの、相手の言葉に押され倍近い金額で購入した苦い経験があるので、余計にいやなのかもしれません。
60代	女性	インターネットの接続を含めた光回線の勧誘がしょっちゅうある。ほとんど、まったく別の会社なのに、それがわからないような勧誘のしかただったので、不愉快だった。もう少しで乗ってしまうところだった。
70代～	女性	ほしくもないものにあたかも必要のごとくに、押し付けられることには怒りを感じるだけで出なく、かえって嫌悪感を抱くからです。誘導されてあたかも必要のごとく思われるのは嫌いです。

【Q19】 Q17で「役に立つと思う」とされた方にお尋ねします。その理由についてお考えをお書きください。（ 記述＊必須回答とはしません ） N=11

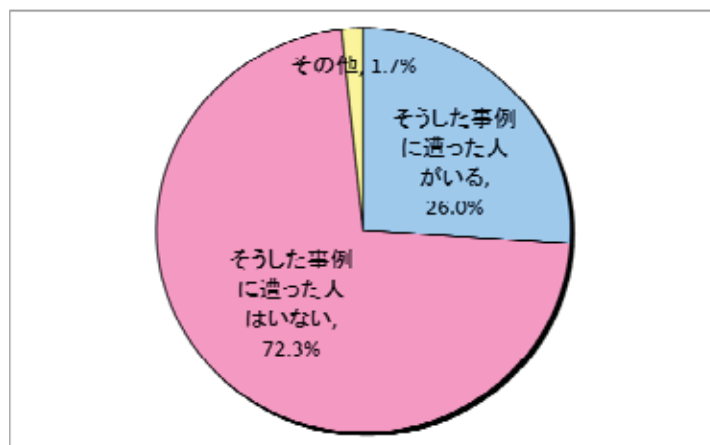
30代	女性	契約書は難しく、何を書いてあるかわからないから
～20代	女性	自分の知らない情報を得ることは悪いことではないため。
70代～	女性	地方住まいで世情にも若干遅れをとっている面があると思っているので勧誘などは最新の誘いであるだろうから乗らなくても聞いてみてもよいと思っている
60代	女性	情報を入手することが出来るのは良い。判断は自分がする事なので。
40代	男性	滅多に無いが自分に興味がある事だと話が聞けるから。
30代	女性	太陽光発電やオール電化の設置は電話での勧誘から考え検討しました。なんとなく良いという話はテレビや知人などから聞いてはいましたが、詳しくは聞くこともできませんでした。なので、専門家に聞きたいことを話すことにより現実的に考えられるようになりました。

Q20～Q23 はつけ込み型の不当勧誘について尋ねました。

高齢社会の進展により、具体的な被害を身近に経験し、不安を感じています。

取消権の権利行使期間の半年以内に、周囲の人が不当な契約に気が付くのは約 6 割に止まっています。

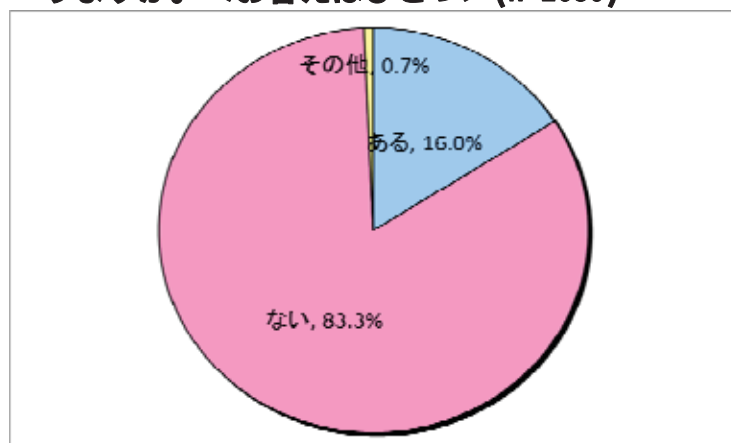
【Q20】 高齢社会の進展等に伴い、判断力の減退につけ込む形で不必要な契約が締結される事例があります。家族や知人などあなたの周辺にそういう事例に遭った人がいらっしゃいますか。〈お答えはひとつ〉 (N=1680)



〈その他・記述 27 件〉 特徴的な記述

40 代	女性	わからない
40 代	女性	契約前に止めさせた
40 代	女性	遭いそうになったところで助かったのがいる
40 代	女性	本人に自覚はないが自分にはそう感じられる人はいる
40 代	女性	本人はそう思っていないが、話を聞いて私は不必要だと思った。

【Q21】 同居していない親や兄弟などの親族が、不当な勧誘を受けて契約を締結した、あるいは、締結した契約内容が不当なものであったということに、あなたが気がついたということがありますか。〈お答えはひとつ〉 (N=1680)

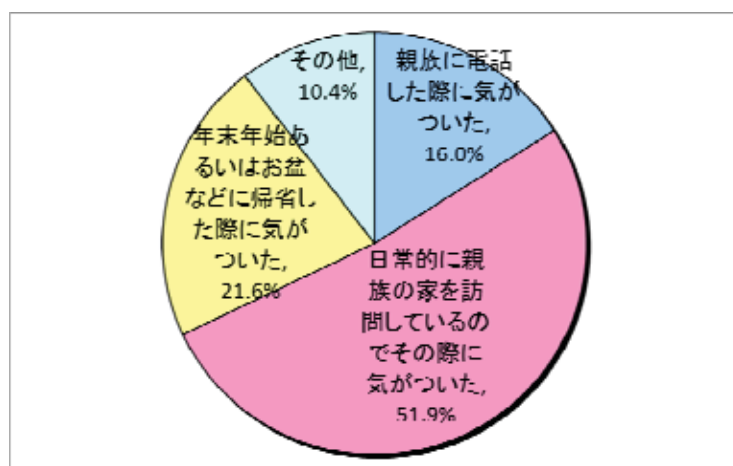


〈その他・記述 12 件〉 特徴的な記述

60 代	男性	妥当か否か判断に迷う
40 代	女性	手続前に気づけたので大丈夫だった
40 代	女性	契約する前にやめるように言った

【Q22】（ Q21 で「ある」とされた方にお尋ねします。）

気がついたきっかけはどのようなものでしたか。〈お答えはひとつ〉(N=268)



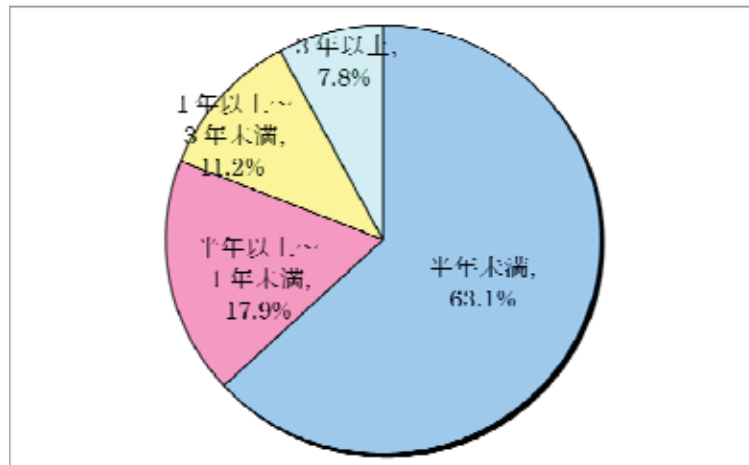
〈その他・記述 24 件〉 特徴的な記述

40 代	女性	偶然その場に居合わせた
60 代	女性	後にテレビ等の報道で、同じケースだと知った
50 代	女性	自分で購入した物があぶない商品だと友人に言われてやっと理解した
50 代	女性	10 年経って契約書を見て気が付いた
60 代	女性	その契約で葬式をしてみて気づいた。

【Q23】（ Q21 で「ある」とされた方にお尋ねします。）

気がついた時点で契約締結からどれくらいの期間が経過していましたか。

〈お答えはひとつ〉(N=268)



【Q24】 ご協力ありがとうございました。その他、消費者の契約に関して、何かお気づきの点がありましたら自由にお書きください。N=523

20代	女性	契約の際の書類は重要事項を最初に箇条書きにしてほしいと思います。具体的には、消費者側が損をする様な内容や注意すべき内容等。よく読むと、無駄な内容や、言い逃れの為の内容、無理に難しくしている内容等契約書には良く見られます。高齢者だけでなく誰にでもわかりやすく端的な契約書にする事が消費者の信頼にも繋がるように思います。
30代	女性	もう少し分かりやすく、簡潔な契約内容で読みやすいものだといと思います。また、対面説明でも長々とした説明ではなく、端的に分かりやすく説明があったらと思います。のうのうとしゃべられても全く頭に入らないし、意味が分からないことにさえその場では気がつかない事が多いです。
30代	女性	特に携帯電話やインターネット、クレジットカード入会など、月々の支払いが生じるタイプの契約で感じる事なのですが、一時的だったり表面的なお得感を誇大に宣伝し、消費者の目を引き、わざと料金体系を複雑にして簡単に他の商品と価格や品質の比較をしずらくして煙に巻くような印象をうけます。非常に悪意を感じてしまうのは、多分私だけではないと思いますが・・・。
30代	女性	ここという契約に関しては、どちらかの一方に有利な条件や期限が設けられるべきではなく、契約書にあるこれらの文言は無効であると思う。
30代	女性	消費者自身も慎重に契約する責任はあると思うが、高齢者は判断が難しい場合もあるので、不審な業者などはもっと厳しく管理、処罰されたほうが良いと思う。
30代	女性	認知症とかが社会問題になっているから訪問販売とか電話での販売とかは消費者が不利益にならないような契約かそういうこと自体をやめてほしい。
30代	女性	消費者側に知識がないと、一通り内容を話してそれで同意を得たということで契約に至るケースが多いので、その辺の部分をもっと少し改善すべきだとは思いますが、まずは消費者側も契約するにあたって情報収集の努力は必要な時代だと思う。
30代	女性	高齢の祖父母（80歳代）宅へ行くと、行くたびに物が増えています。マッサージチェア・トレーニングマシン・電気が流れていると言われて買ったマッサージ機・高級布団・・・1度このような買い物をしてしまうと、都合の良い年寄りリストにでも載ってしまうのでしょうか…祖父は頑固な人なので、注意をしても聞き入れません。祖父の性格を知ってか、母の兄弟たちも見て見ぬふりです。オレオレ詐欺も心配です。
30代	女性	年を取った親世代には、契約書などの文章が多過ぎたり、わかりにくかったりすることがあると思う。実際に両親が、携帯電話の契約が複雑なのを理由に、新しい機種に変えるのを億劫がっている。新しく便利なものを生み出す努力はありがたいが、契約書なども、業者本位のものではなく、簡単にわかりやすくできるものであればそのように変えていくことが本当に消費者のためのものになると思う。
30代	女性	大変かもしれませんが、高齢者の方には自分が高齢者だからと思わずに、いつまでも考える習慣をつけて自分の身は自分で守れるように頑張っていたきたいです。同時に、詐欺などが行われないように若者の指導を人ごとと思わずに社会全体が取り組んでいくよう、私自身も努力したいです。
40代	女性	契約書や約款をもう少しわかりやすく理解しやすいように作成すればいいと思います。今のままでは字も小さく目の悪い方には読みにくく、しかも大切なことが載っていることを認知できません。それなのに何かあったらその契約書や約款を盾にするイメージです。もう少し弱い消費者に寄っていただけると幸いです。
40代	女性	契約の書面はたいいていもの凄いい文章量で、しかもかなり字が小さい。その時点で、とても不親切でユーザーコンシャスではないと感じます。
40代	女性	重要なところ・みんなが勘違いするところ・苦情が多いところの説明等を書面でするときは、マーカーで線引きしてくれるとわかりやすい。
40代	女性	勧誘行為をする方々は、勧誘するためのノウハウやテクニックを身に付けている。一方、消費者は、そういった勧誘に対しての心構えなどを身に付けていない人もいます。人の弱みに付け込んだり、高齢者を惑わすような勧誘は、フェアでないと思っています。
50代	女性	契約自体が複雑化している為、通り一辺の説明を受けただけでは、理解出来ない。誤認しているケースも多い。業者側も不利な情報は出さないの、実際利用してみてから不利益だったと解る事も多い。
50代	女性	事業者側とすればあとで面倒が起きないように、法律的に問題の起きないような文面にすることもわかります。しかしあまりにも分量が多いのとわざとかなと思うほど分かりにくい言葉が使われていると感じます。事業者の努力が必要ではないでしょうか。また、事業者として過去に問題が起きた項などは、重点的に説明するなど(ネット上なら赤い文字にするとか)してもらえると、消費者も読む努力をしたいと思います。
50代	女性	最近、実家の母が入っていたがん保険が、10年前に幾つも特約が付加され、掛け捨ての終身で、月額12500円程になっていたのが分かった。本人も父も覚えが無いらしいが、外交員のいない保険会社なので、郵送で送られた書類に訳も分からずハンコを押して送ったのだと思います。内容も全く理解しておらず、医療費控除の証明書も見ても疑問に感じていなかったようで、ただただ呆れるやら恐ろしいやらで、すぐ解約の電話をしました。もっと早く気付いてあげられればと後悔しています。
50代	女性	クーリングオフの期間が短すぎると感じます。高齢社会では気づかない事が多く、クーリングオフ期間に契約を解除されないように巧みに話しを持ちかけるケースも増えています。今一度ご検討を。