

消費生活モニターアンケート調査票

**テーマ「不招請勧誘や消費者の意に反する
勧誘に関する意識調査」**

北海道環境生活部生活局暮らし安全課

調査の趣旨及び概要

1 調査の趣旨

現在、商品の販売やサービスの勧誘のために訪問販売や電話勧誘などが日常的に行われていますが、その一方で、訪問販売や電話勧誘による苦情や消費者被害が多発しており、消費者は、勧誘を受ける意思がないまま一方的な勧誘を受け、深刻な消費者被害が発生しています。

北海道では、今後の消費者被害の未然防止対策のあり方を検討するため、本調査を実施しました。

2 調査の方法

- (1) 調査時期 平成21年7月～8月
- (2) 調査対象 北海道消費生活モニター 300人
(20歳以上の者、全市町村1名以上に委嘱)
- (3) 調査方法 郵送
- (4) 回収状況 回収数は282票、回収率は94.0%
- (5) 回答者の属性

年代別

年代	20代	30代	40代	50代	60代以上	合計
回答数	11	77	85	46	63	282
割合	3.9%	27.3%	30.1%	16.3%	22.3%	100.0%

職業の有無

	有職		無職	合計
	フルタイム	パートタイム		
回答数	38	100	144	282
割合	13.5%	35.5%	51.1%	100.0%

住宅環境

	戸建て住宅	オートロック式マンション	集合住宅 (オートロック式マンションを除く)	その他	合計
回答数	220	8	52	2	282
割合	78.0%	2.8%	18.4%	0.7%	100.0%

調査結果

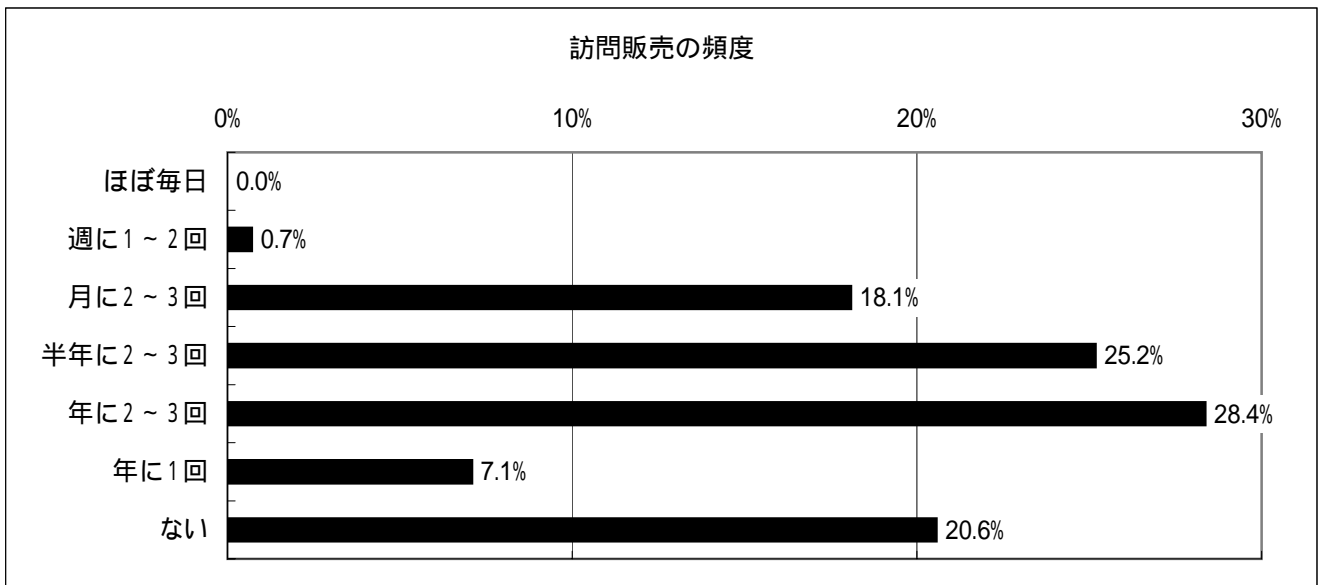
1 訪問販売について

この1年間に訪問販売があったかどうか、あった場合はその対応方法、困ったことやいやな経験の有無、訪問販売についてどう思うか、などについて調べました。

(1) 訪問販売の頻度

79.4%が訪問販売をうけたことがあると回答しており、「年2～3回」の訪問販売があるという回答が28.4%と、一番多くなっています。

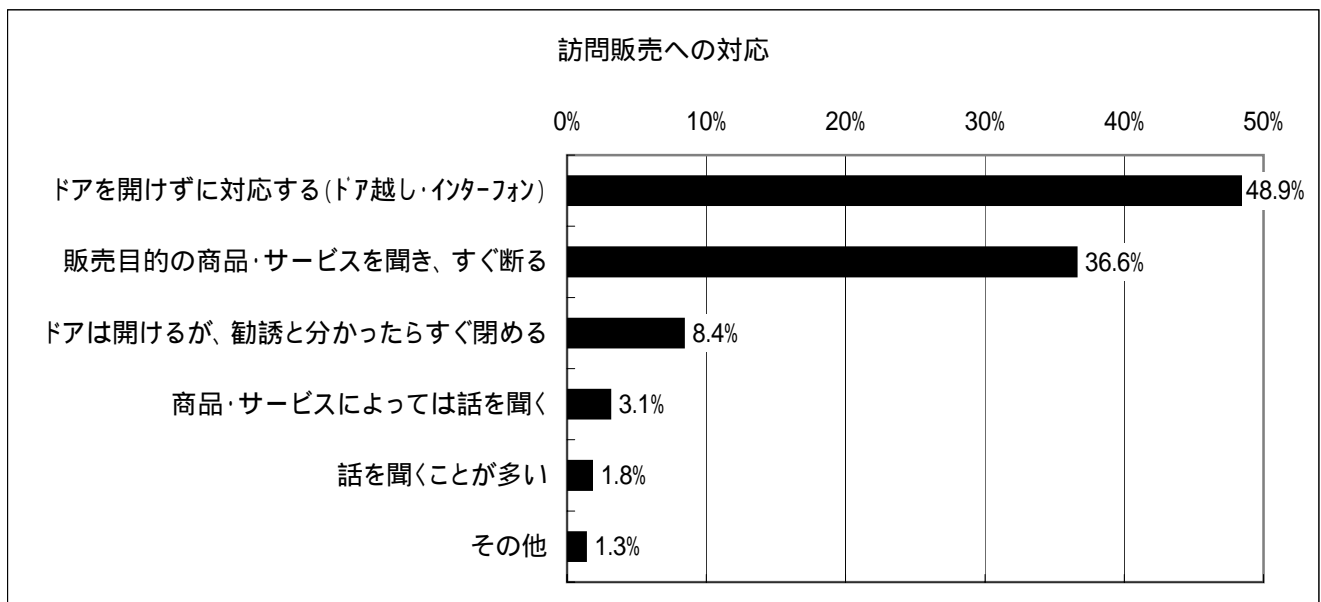
「月に2～3回」の訪問販売があるという回答も18.1%となっており、「週に1～2回(0.7%)」と合わせると18.8%の人が頻繁に訪問販売を受けています。



(2) 訪問販売への対応

訪問販売を受けた人の対応をみると、「ドアを開けずに対応する(48.9%)」、「販売目的の商品・サービスを聞き、すぐ断る(36.6%)」など、ほとんどの人が話を聞かないという対応をしています。

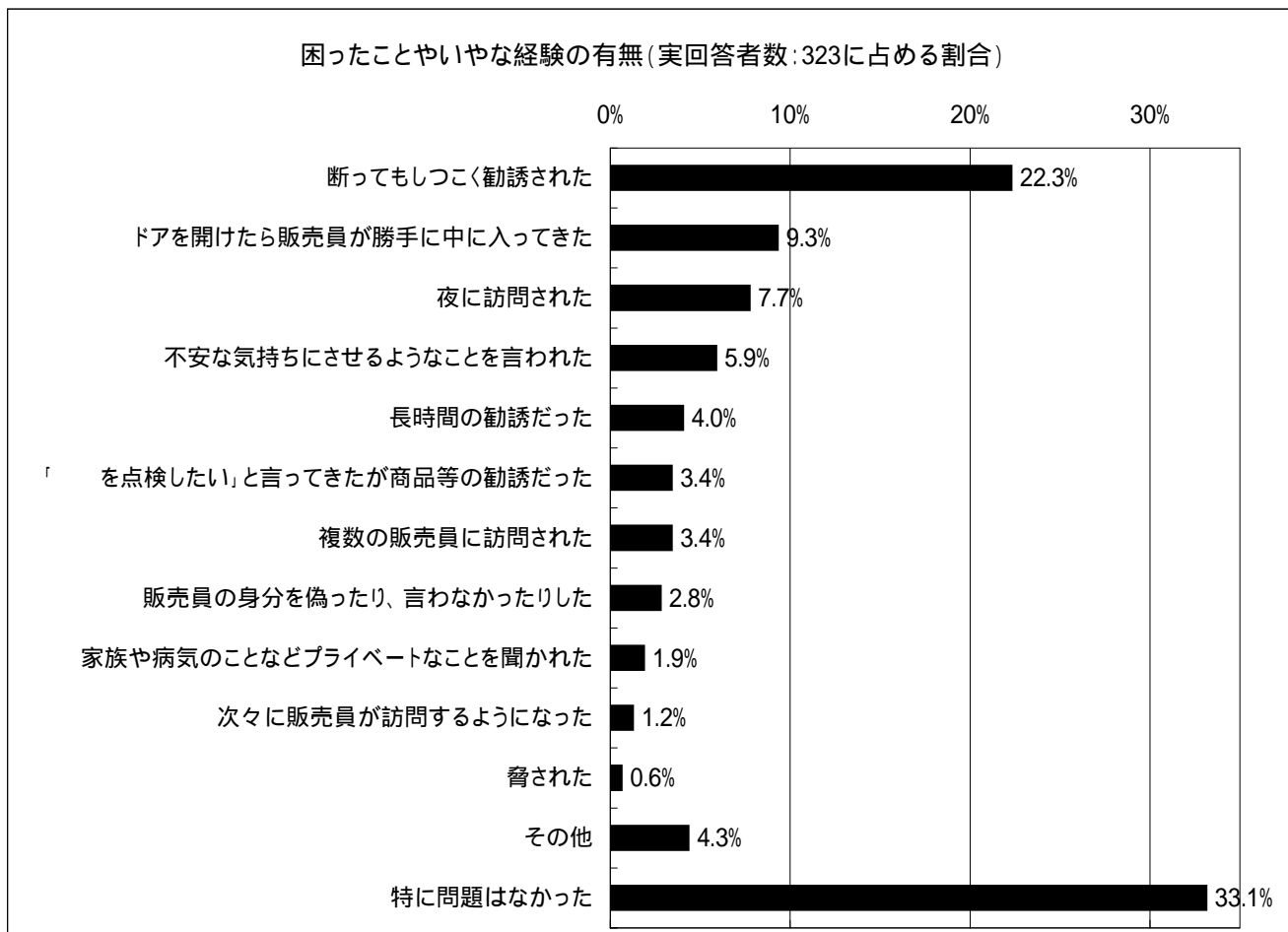
「商品・サービスによっては話を聞く(3.1%)」、「話を聞くことが多い(1.8%)」を合わせた話を聞く人は、4.9%となっています。



(3) 困ったことやいやな経験について(複数回答)

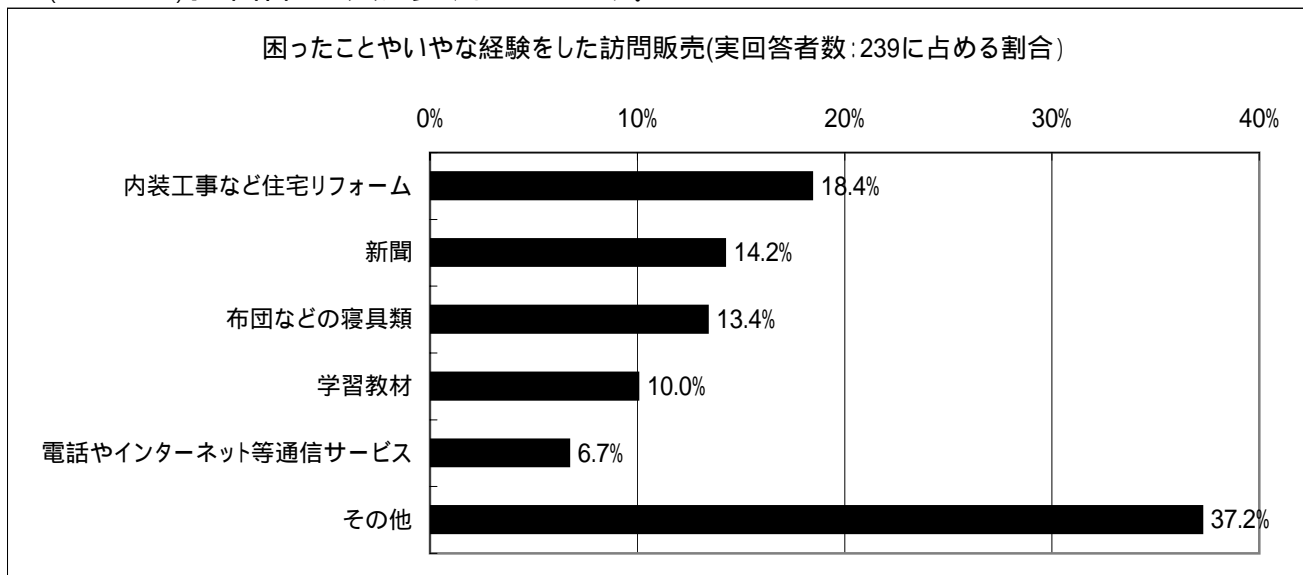
訪問販売を受けたと回答した人のうち、「特に問題はなかった」という回答は、33.1%にとどまっています。

一方、「断ってもしつこく勧誘された(22.3%)」、「ドアを開けたら販売員が勝手に中に入ってきた(9.3%)」など、多くの人が不快な経験をしています。



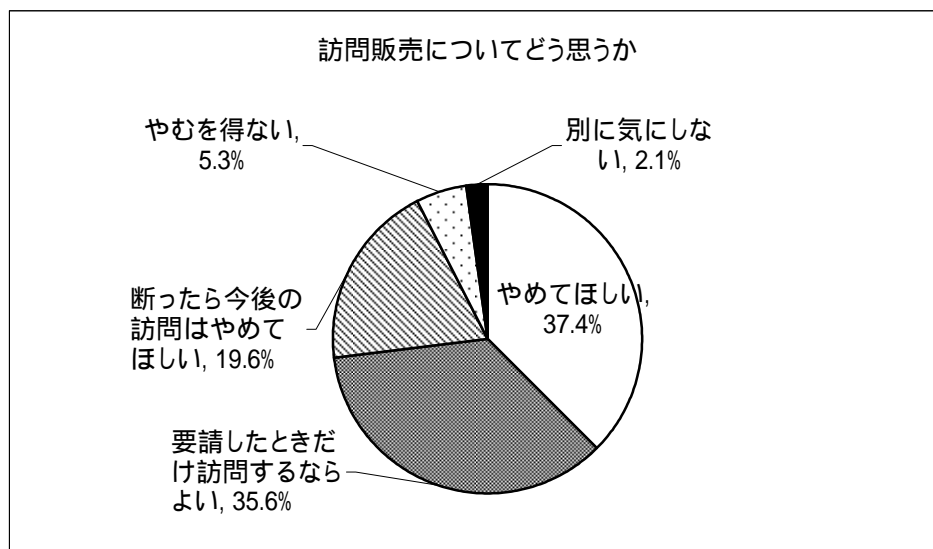
(4) 困ったことやいやな経験をした訪問販売の種類について(複数回答)

「内装工事など住宅リフォーム(18.4%)」、「新聞(14.2%)」、「布団などの寝具類(13.4%)」と回答した人が多くなっています。



(5) 訪問販売について

商品の販売やサービスの勧誘のための訪問販売についてどう思うか聞いたところ、「やめてほしい(37.4%)」、「要請したときだけ訪問するならよい(35.6%)」、「断ったら今後の訪問はやめてほしい(19.6%)」と、9割以上の人々が訪問販売について「やめてほしい」と回答しています。

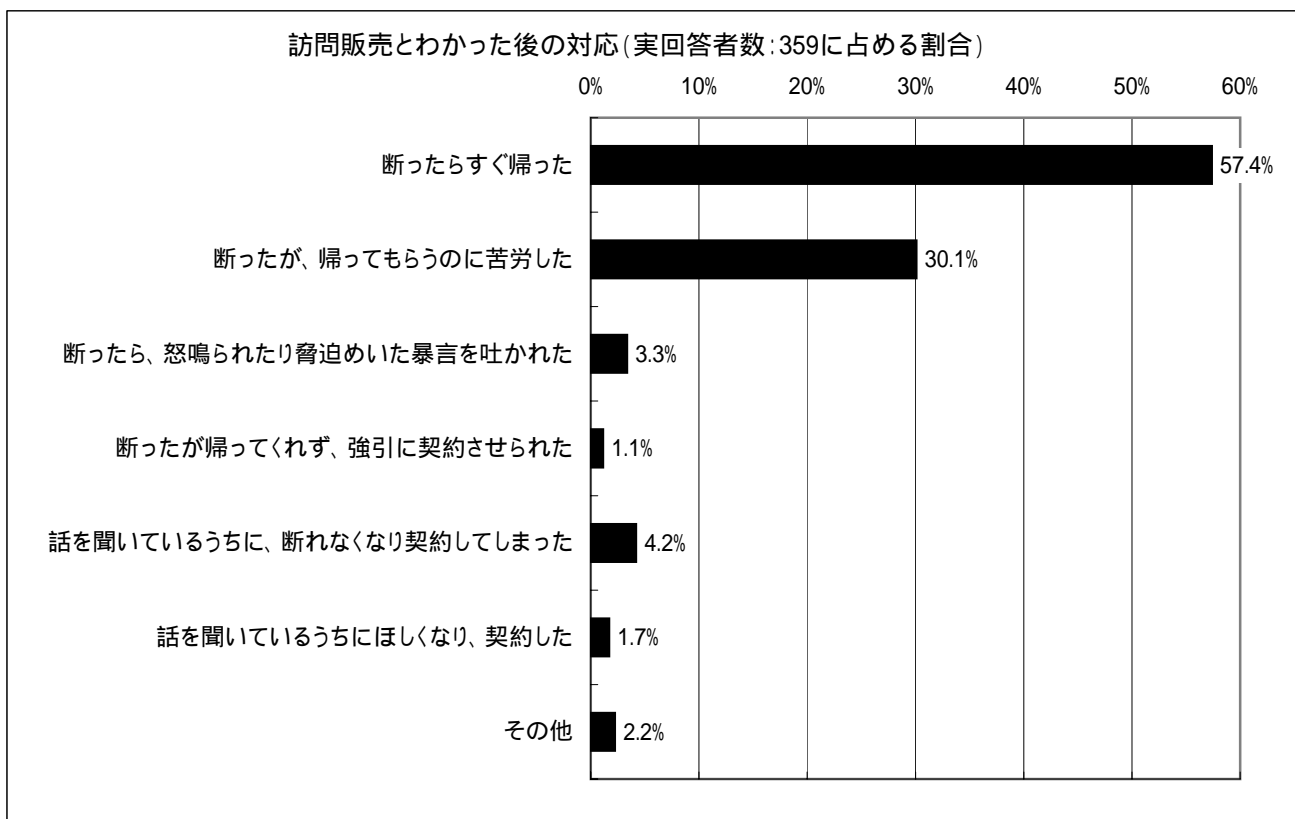


(6) 訪問販売とわかった後の対応について(複数回答)

訪問者が勧誘や販売のためとわかった後に経験したことを聞いたところ、57.4%が「断ったらすぐ帰った」と回答しています。

一方、「断ったが、帰ってもらうのに苦労した(30.1%)」、「断ったら、怒鳴られたり脅迫めいた暴言を吐かれた(3.3%)」など、約4割の人が不快な経験をしています。

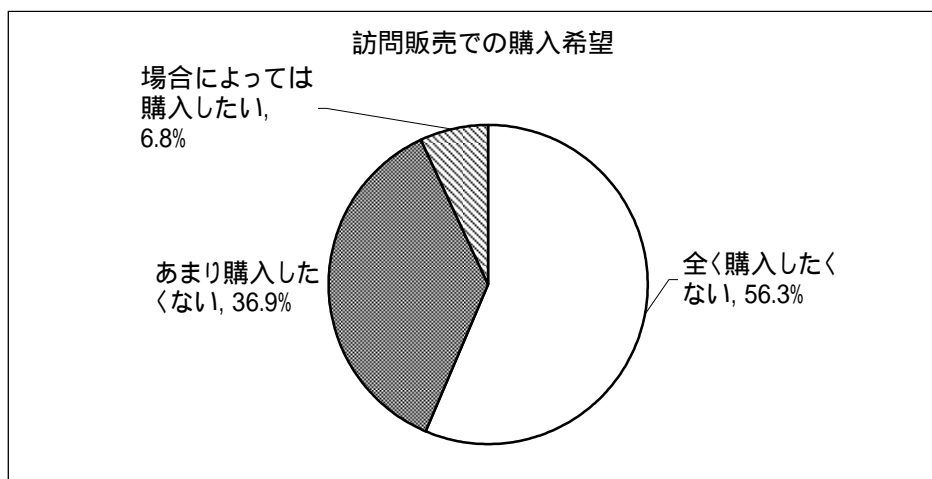
また、「契約した」と回答した人のうち、約7割の人が「契約しなければよかった」と回答しています。



(7) 訪問販売での購入希望の有無について

訪問販売で商品やサービスを購入したいと思うか聞いたところ、「全く購入したくない(56.3%)」、「あまり購入したくない(36.9%)」と、9割以上の方が「購入したくない」と回答しています。

また、「購入したくない」と回答した理由は、「欲しいものやサービスは自分から買いに行き、自ら検討したいから(44.8%)」、「訪問販売事業者が信用できないから(23.7%)」と回答しています。



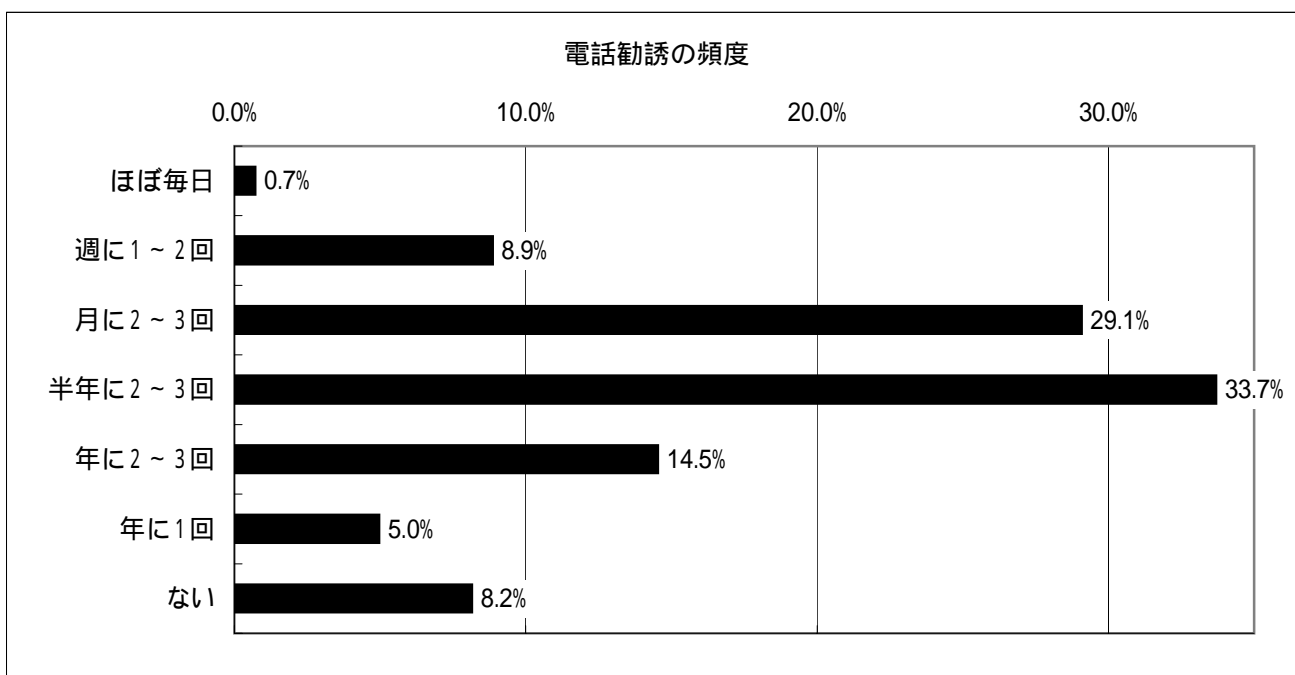
2 電話勧誘販売について

この1年間に電話勧誘販売があったかどうか、あった場合はその対応方法、困ったことやいやな経験の有無、電話勧誘販売についてどう思うか、などについて調べました。

(1) 電話勧誘販売の頻度

91.8%が電話勧誘販売をうけたことがあると回答しており、「半年に2~3回」の電話勧誘販売があるという回答が33.7%と、一番多くなっています。

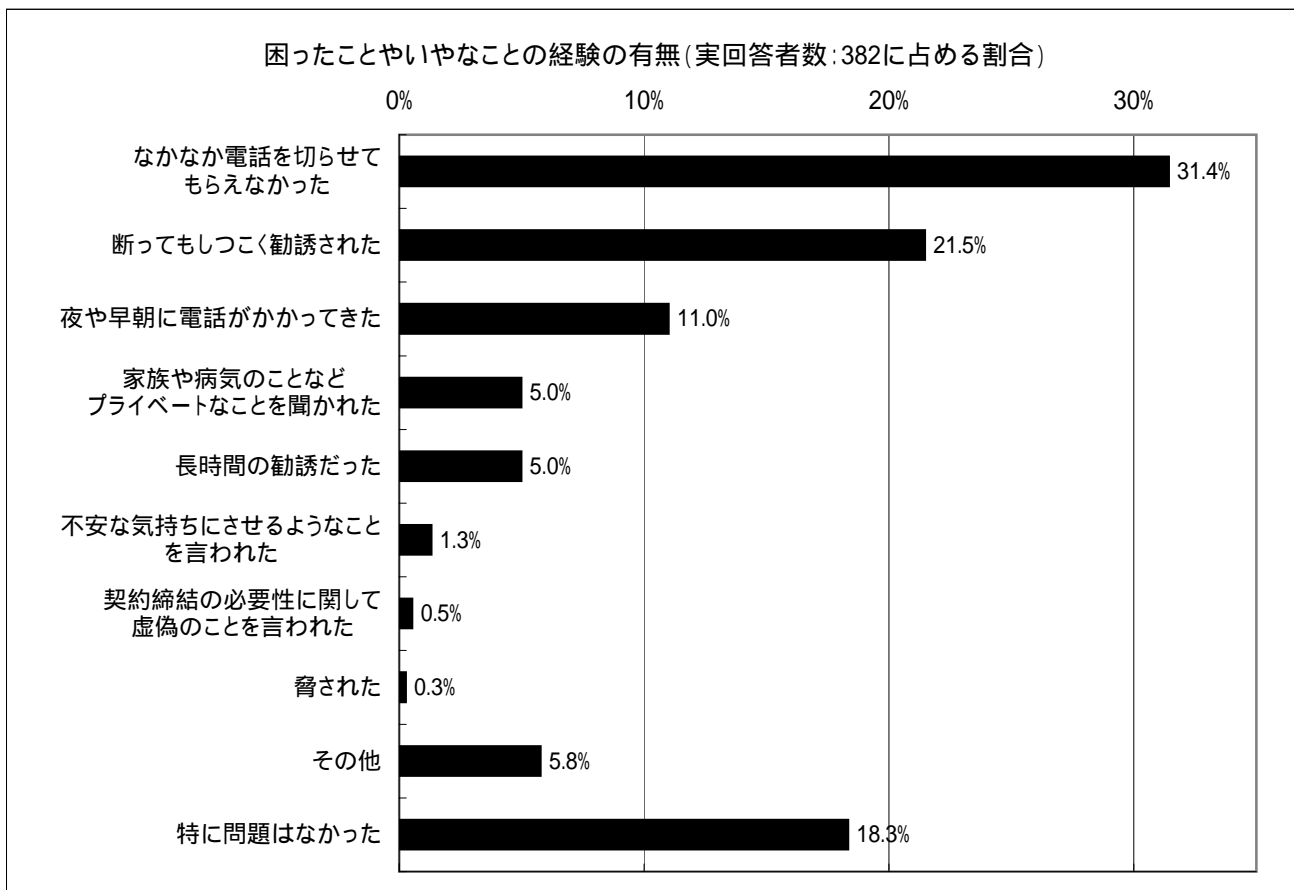
「月に2~3回」の電話勧誘販売があるという回答も29.1%となっており、「週に1~2回(8.9%)」、「ほぼ毎日(0.7%)」と合わせると、38.7%の人が頻繁に電話勧誘販売を受けています。



(2) 困ったことやいやな経験について(複数回答)

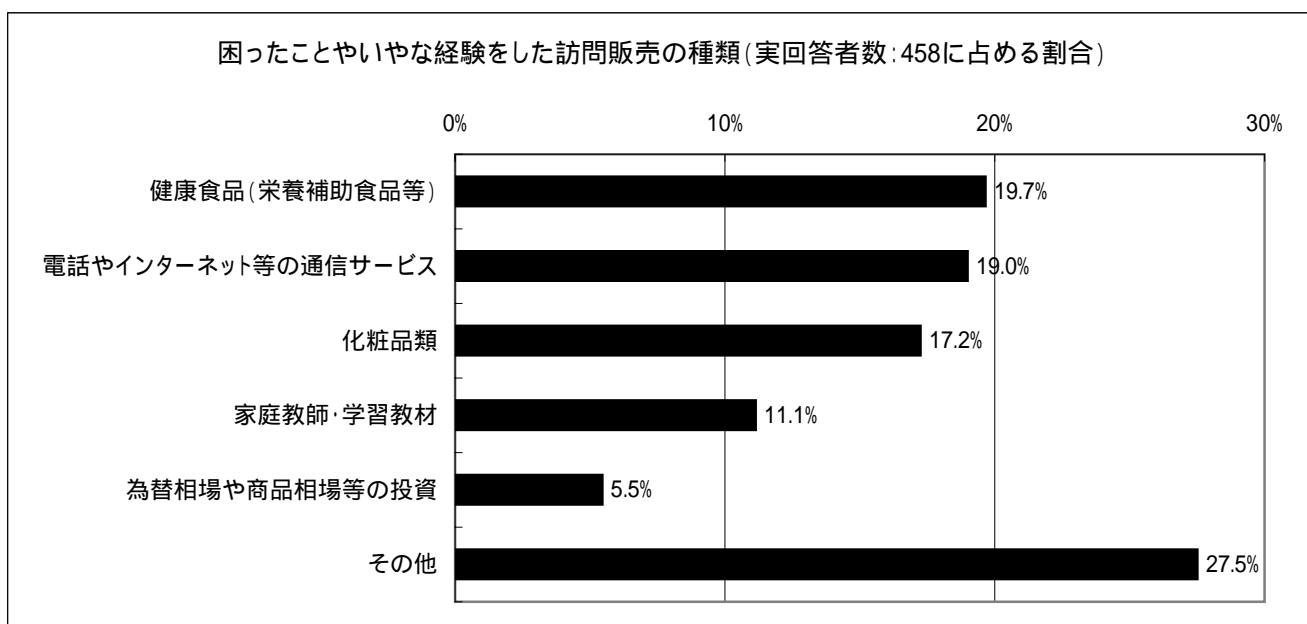
電話勧誘販売を受けたと回答した人のうち、「特に問題はなかった」という回答は18.3%にとどまっています。

一方、「なかなか電話を切らせてもらえなかった(31.4%)」、「断ってもしつこく勧誘された(21.5%)」など、約7割もの人が不快な経験をしています。



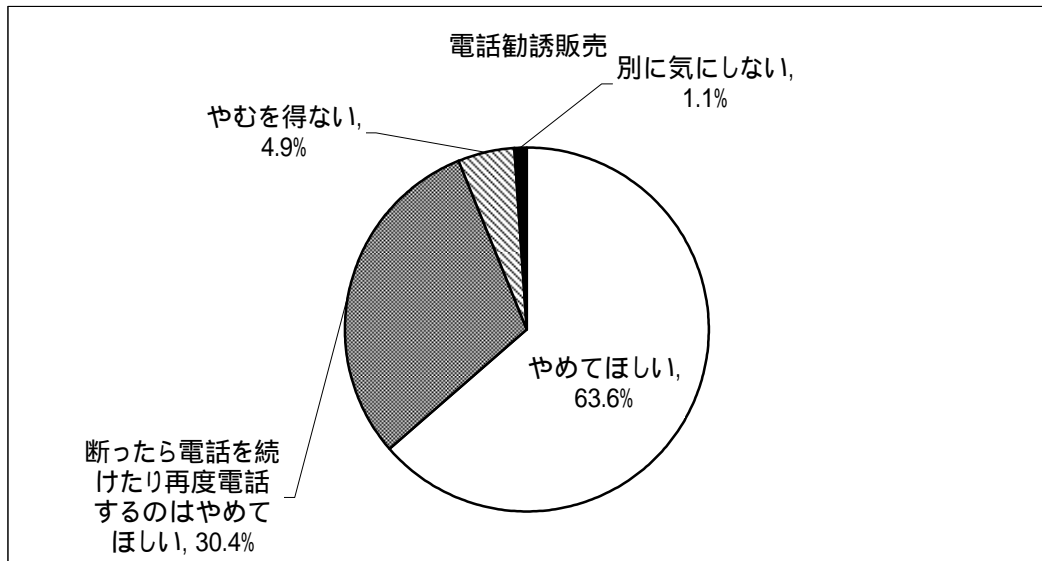
(3) 困ったことやいやな経験をした電話勧誘販売の種類について(複数回答)

「健康食品(栄養補助食品等)(19.7%)」、「電話やインターネット等通信サービス(19.0%)」、「化粧品(17.2%)」と回答した人が多くなっています。



(4) 電話勧誘販売について

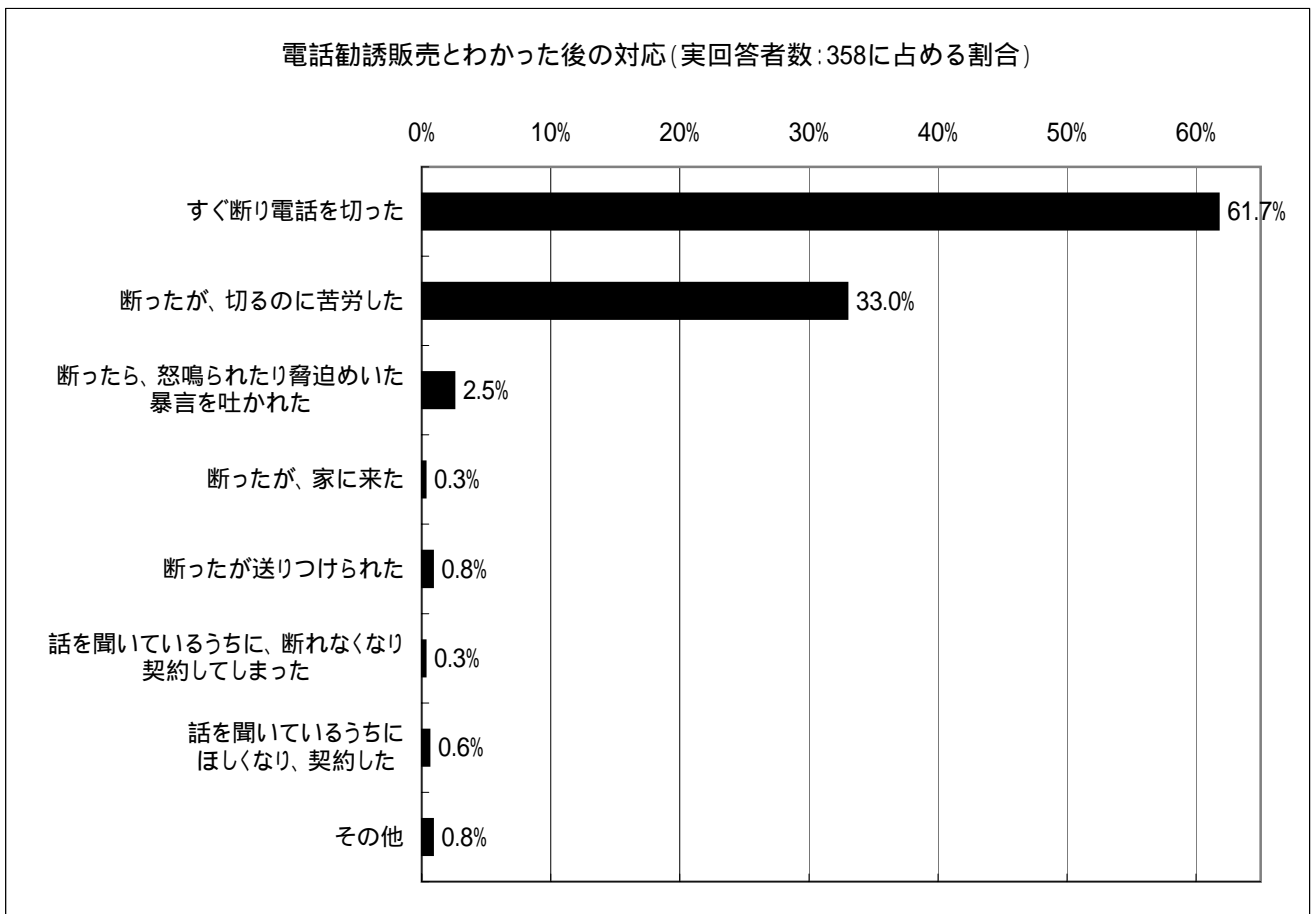
商品の販売やサービスの勧誘のための電話勧誘販売についてどう思うか聞いたところ、「やめてほしい(63.6%)」、「断ったら電話を続けたり再度電話するのはやめてほしい(30.4%)」と、9割以上の方が電話勧誘販売について「やめてほしい」と回答しています。



(5) 電話勧誘販売とわかった後の対応について

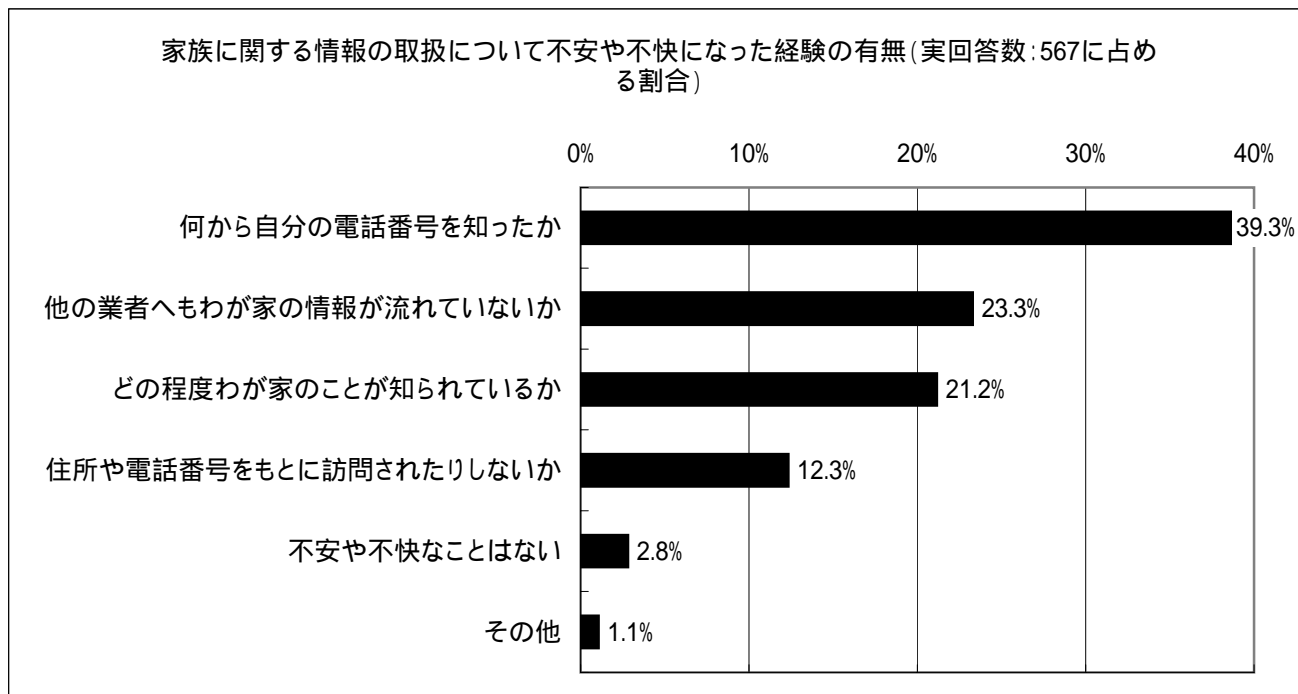
かかってきた電話が販売目的の電話だとわかった後に経験したことを聞いたところ、61.7%が「すぐ断り電話を切った。」と回答しています。

一方、「断ったが、切るのに苦労した(33.0%)」、「断ったら、怒鳴られたり脅迫めいた暴言を吐かれた(2.5%)」など、約4割もの方が不快な経験をしています。



(6) 家族に関する情報の取扱について

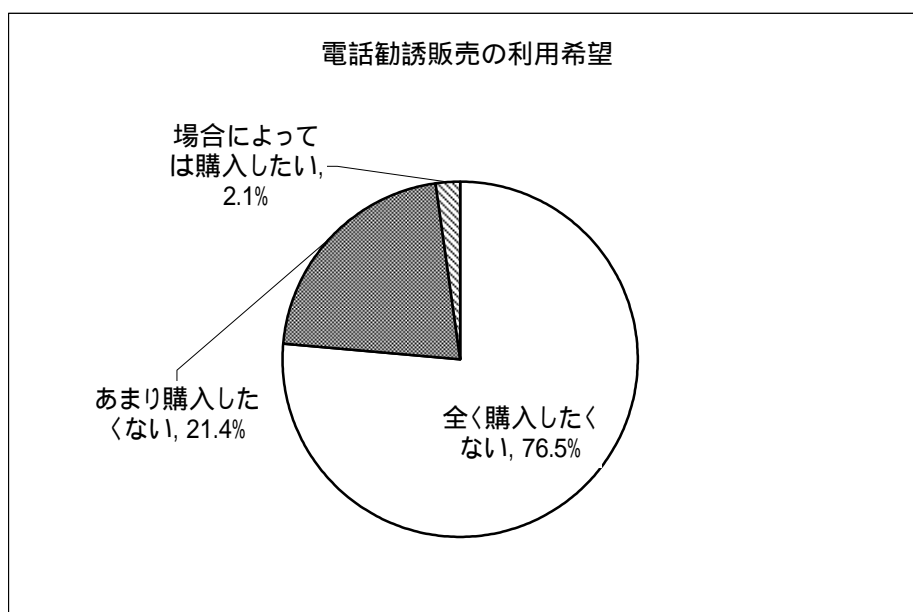
電話による勧誘を受けて、家族に関する情報の取扱について不安や不快になったことについて聞いたところ、「何から自分の電話番号を知ったか(39.3%)」、「他の業者へもわが家の情報が流れていないか(23.3%)」、「どの程度わが家のことが知られているか(21.2%)」など、9割以上の方が不安や不快になった経験を有しています。



(7) 電話勧誘販売での購入希望の有無について

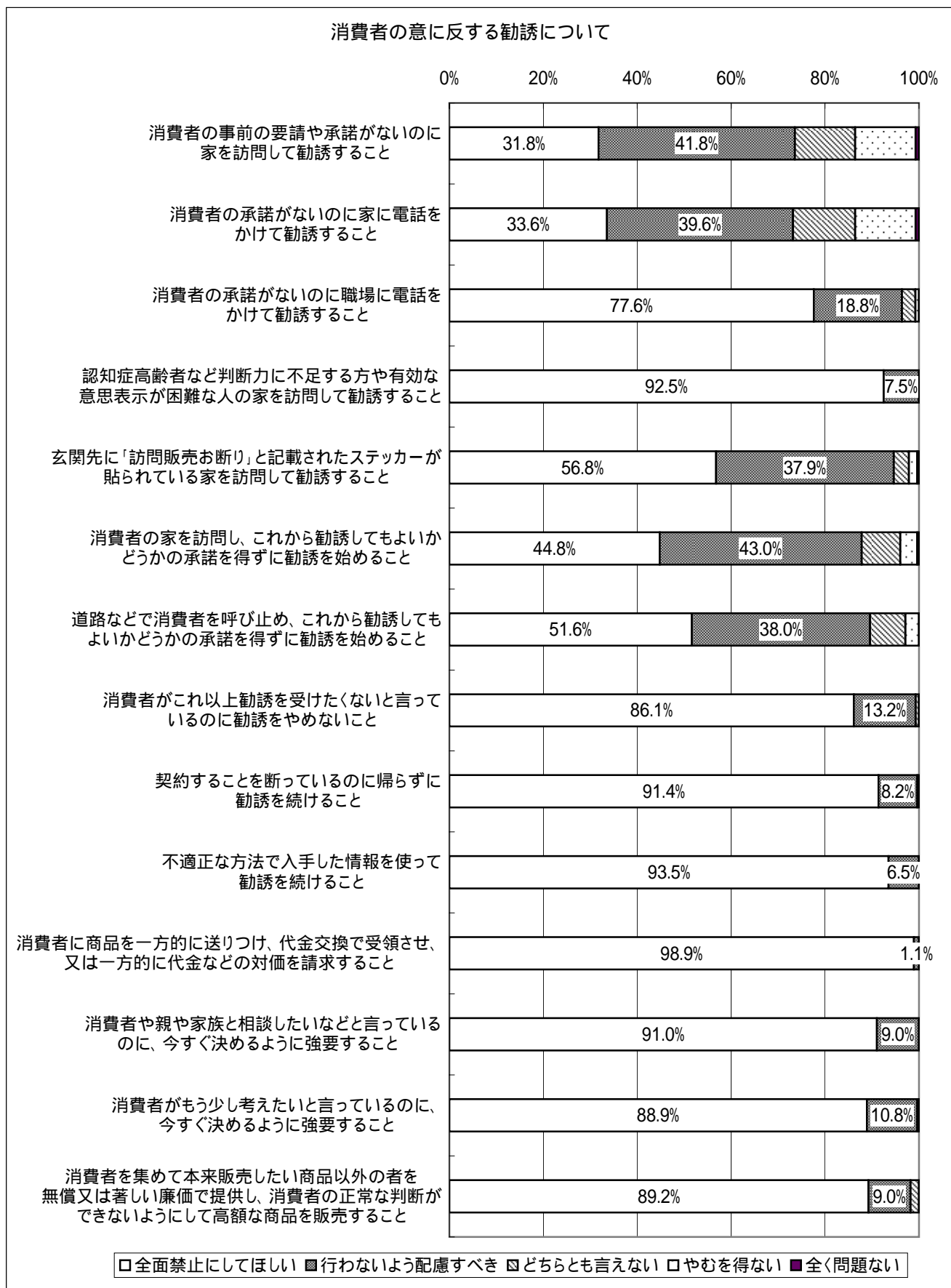
電話勧誘販売で商品やサービスを購入したいと思うか聞いたところ、「全く購入したくない(76.5%)」、「あまり購入したくない(21.4%)」と、9割以上の方が「購入したくない」と回答しています。

また、「購入したくない」と回答した理由は、「欲しいものやサービスは自分から買いに行き、自ら検討したいから(47.9%)」、「電話勧誘販売事業者が信用できないから(23.8%)」と回答しています。



3 消費者の意に反する勧誘について

消費者の意に反する事業者の勧誘について、どのように思うか聞いたところ、70%以上の人が「全面禁止にしてほしい」「行わないよう配慮すべき」と回答しました。



4 業者から受けた勧誘や契約に係る被害事例

これまで業者から受けた勧誘や業者との契約の中で、迷惑に思ったり、怖くなったり、困惑したり、納得できないと思った事例について、自由回答で記入してもらったところ、約130名から様々な事例が寄せられました。

販売形態では訪問販売が、商品等の種類では学習教材が多くなっています。

	販売形態	件数
1	訪問販売	82
2	電話販売	27
3	無店舗販売	4
その他	FAXを用いた販売	

	種類	件数
1	学習教材	23
2	住宅設備	19
3	通信サービス	16
その他	新聞、ふとん、食品など	

主な被害事例

学習教材

- ・ 小学校低学年の算数の問題をやらされて、「それは不正解です。今は昔とやり方が違う。」等と言って不安にさせて、高額な教材を購入しそうになった。「私一人では決められない」と言うと、夫の帰りを待つと言い出して、帰ってもらうのに大変だった。その後、夫に断ってもらったが、それ以来、訪問販売はすぐ断るようにしている。
- ・ テストを勧誘の際「部活の友達も受けている」と言われたが虚偽だった。また、受けると言っていないのに「ここに名前を書いて」と言われ示されたのが申込用紙だった。

住宅設備

- ・ 夕方、突然男性2名が来訪し「無料で土台の湿気を点検する」としつこく言われ仕方なく見てもらったが、2名で床下に入り「木くず」を手に湿気が強く一部が傷んでいるので修理を勧められた。夫が「工事が必要なら知人に依頼する」と断ったところ荒々しく帰ったが、家に入れたことを後悔している。
- ・ 突然訪問し、とても失礼な話し方でいかにも自分が優位に立っているような態度で、ドアを開けさせられた。商品についても良く解らず、直ぐに断ると、ものすごく嫌な態度で話を続け、結局捨て台詞をはかれた。

通信サービス

- ・ 住宅に上がり、電話を見せて欲しいようなことを言う。見せないと言ったと損をするような事を言い、なかなか帰ってくれない。

ふとん

- ・ 最初に若い女性セールスが一人で来訪し、「要らない」旨告げるとトイレを貸して欲しいと言い、使用後一緒に回ってくる同僚が来るまで待たせて欲しいと言われ認めるところ、それから2時間くらい粘られ根負けして契約してしまった。(翌日にクーリング・オフ)
- ・ 高齢の母が無料の景品につられてバスに乗り、結局高額な羽毛布団を買ってしまった。年金でローンを組まされた。

新聞

- ・ 「お届けものです。」と言って、ドアを開けさせ、契約すると景品がある、と勧誘する。それは違法ではないか、と指摘すると、景品を無理に渡そうとした。