

消費者被害アンケート＊めやすばこ にご協力ください！

消費者からの声が 法や社会を変えていきます！！

適格消費者団体・NPO法人
埼玉消費者被害をなくす会

2013年10月

- 回答者の年代 ⇒ ～10歳代 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳以上
- 回答者の性別 ⇒ 女性 ・ 男性



健康食品（サプリメント、栄養機能食品など）トラブル編

- 健康食品を購入したことがありますか ⇒ A ある B ない
- ある場合、具体的な食品名がわかりましたらご記入ください（ ）
- 以下について、当てはまる項目の欄に○をつけてください。（複数回答可）

1. 健康食品（サプリメントなど）を購入するきっかけについて

① 「〇〇に効く」と感じるパッケージや広告の表記、テレビCMなど	
② インターネットなどの口コミ、個人の感想	
③ 知人に勧められて	
④ メーカーが有名	
⑤ 有名人が広告などで薦めている	
⑥ 「〇〇に効く」と感じる成分が入っている	
⑦ トクホ（特定保健用食品）であること	
⑧ アレルギーやリスクなどの注意事項がわかりやすく表示されている	
⑨ 《初回限定無料・割引商品》などの特典	
その他（ ）	

2. 健康食品の広告（テレビCM、新聞折込広告、新聞本紙広告など）について

① 『〇〇に効く』根拠について疑問に思ったことがある	
② 注意書きの文字が小さくてわかりづらいと思ったことがある	
③ 成分表示がわかりづらいと思ったことがある	

3. 健康食品の購入後について

① 健康食品を購入し、「効果がないなど、不満に感じた」ことがある	
⇒ある場合、その後（複数回答可）	A メーカーに連絡した B 消費生活センター、保健所、行政相談窓口などに相談した C 何もしていない
② 1回目の商品が届いた後、次の注文を促すような電話が掛かってきてしつこくて困った	

4. 健康食品送りつけ被害について

① 頼んだ覚えのない「健康食品」を代金引換で送ると電話がかかってきたことがある	
② 頼んだ覚えのない「健康食品」が届き、「注文したはずだ」と言われ、代金を払ったことがある	

5. その他、健康食品などに関して、トラブルや不安に思ったことをお書きください

[

裏へ

]

携帯・スマホの【契約】【解約】トラブル編

携帯・スマートフォン
をお持ちの方にお聞き
します！



- 使用している機種は ⇒ 携帯電話 ・ スマートフォン
- 月々の請求書は
⇒ A 郵送 B メールで来たものを見ている C メールで来るがよく見ていない
- 購入したのは ⇒ A 代理店（au、ソフトバンク、ドコモなど） B 家電量販店 C 携帯ショップ
- 以下について、当てはまる箇所に○をつけてください（複数回答可）

1. 料金について

- 契約時の料金プランの説明を理解できましたか ⇒ A できた B できなかった

① 説明時に使用するパンフレットの内容が複雑でわかりにくい	
② “実質0（ゼロ）円” “実質負担金●●円”などの表記の意味がわかりにくい	
③ “ファミ割 MAX” “〇〇プラン”などのプランの名前から、サービスの内容がわかりにくい	
④ 請求書の項目、料金設定などがわかりにくい	
⑤ 請求書に書かれている「パケット定額を適用しなかった場合の通信料」が高額でびっくりしたことがある	

2. 契約の際に加入を勧められた有料オプションについて

【例】待ち歌、お留守番サービス、ケータイ補償お届けサービス、ドライブネットなど

① 有料オプションの内容がよくわからなかったが、契約した	
② なぜ有料オプションに加入しなければいけないのかきちんと説明してほしい	
③ 月ごとの支払い額が安くなるなら、有料オプションに加入してもいいと思う	
④ 有料オプションの解約の方法、月額利用料がかからない解約のタイミングをメール等でお知らせしてほしい	
⑤ 解約しても問題ないオプション、残した方が良いオプションが何かわかりにくい	
⑥ 有料オプションの解約に関し、トラブルになったことがある	

3. 契約・解約について

① スマホの契約時、家電製品や携帯電話、タブレットなどもセットで購入すると安いプランがあると勧められた ⇒（製品名は何でしたか）	
② 2年経過後の解約時、一律に請求される解約料について、不満に思ったことがある	
③ 2年契約終了時期をメールでお知らせしてほしい（解約手数料がかからない期間）	
④ スマホの契約時に、アプリのダウンロードの注意点について説明をしてほしい	
⑤ 携帯やスマホ、ネット回線等の電気通信サービスはクーリング・オフができず、書面交付のない口頭のやり取りだけで契約が成立してしまうことを知らなかった	

4. その他契約、解約について不満、疑問に思ったことをお書きください

消費者被害（不利な契約内容、高すぎる解約料、大げさな表示など）の情報をお寄せください！

埼玉消費者被害をなくす会 Tel048-844-8972 fax048-844-8973

消費者などから寄せられる情報を検討し、事業者に対して改善を求め、被害の拡散を防止する活動を行っています。（個別救済はできません。個別被害救済は消費生活センター等へご相談ください。）