

2025 年 消費者被害アンケート＊めやすばこ《スマホによる消費者トラブル》について

便利で利用が増えているスマートフォン（スマホ）。でも、偽サイトや詐欺メールはより巧妙化、さらに迷惑広告や偽広告も増え続けるなど、注意することはたくさん！
そこで、トラブル経験やどんなことに気を付けているのかなどをお聞きします。



こちらからも
回答できます

Q1 あなたの年代を教えてください

☐ 10代 ☐ 20代 ☐ 30代 ☐ 40代 ☐ 50代 ☐ 60代 ☐ 70代 ☐ 80代以上

Q2 あなたの性別を教えてください

☐ 女性 ☐ 男性 ☐ 性別無回答

Q3 スマホを使って、何をしていますか？（複数回答可）

☐ 電話 ☐ メール ☐ LINE ☐ SNS (LINE、X、Instagram、Facebook など)

☐ ネットで情報を検索 ☐ ネット通販を利用

☐ 動画を見る ☐ 写真、動画を撮る ☐ 決済

☐ その他（ ）

☐ スマホを持っていない ⇒ 持っていない理由をお聞かせください

（ ）

Q4 スマホはいつから使っていますか？

☐ 小学校 ☐ 中学校 ☐ 高校 ☐ 大学など進学 ☐ スマホ発売当時（2008 年）

☐ 10 年ほど前 ☐ 1～2 年前 ☐ 1 年未満

Q5 スマホを持つきっかけは何ですか？（複数回答可）

☐ 家族に勧められた ☐ 周りが使っている ☐ 店舗で勧められた

☐ スマホを使ってやりたいことがあった（SNS、写真撮影、検索など）

☐ その他（ ）

Q6 スマホを利用して、不満に思うことはありますか？（複数回答可）

☐ 使い方がよくわからない

☐ 迷惑メール(SMS 含む)が多い

☐ 記事を読もうとすると広告が次から次へと出てくる

☐ 性的広告が多い

☐ 広告を消したくても、×印が小さい・(close) が探せない・急に動いてしまう、などで消せない

☐ 問合せや解約をしたくても、電話が繋がらない

☐ 問合せや解決をしたくても、チャットやフォームしかなく、解決が困難

☐ 大事な内容だと思うのに、文字が小さい

☐ 大事な内容だと思うのに、スクロールしないとすべての情報が読めない

☐ その他（ ）

Q7 トラブル回避のためにどんな対策をしていますか?(複数回答可)

- ☐ 企業(宅配、銀行、通販など)からメールが届いたら、公式サイトやアプリを確認する
- ☐ スマホに登録されていない番号からの電話やメールには出ない、掛けなおさない、返信しない
- ☐ パスワードは使いまわさない
- ☐ セキュリティソフト・ブラウザの安全機能を最新、有効にする
- ☐ ネット通販サイトで定期購入になっていないか、最終確認画面で必ず確認する
- ☐ ネット通販サイト内の「特定商取引法に基づく表記」を必ず確認する
- ☐ 投資を勧める「必ず儲かる」「無料の投資教室」などの広告や記事にアクセスしない
- ☐ 検索サイトの上位に出てくる事業者が「スポンサー広告」かどうか確認する
- ☐ 「警告!ウイルスに感染しています」などが表示されても、画面に出た連絡先に連絡しない
- ☐ 極端な低価格・今すぐ注文・お客様の声などを信用して、慌てて注文しない
- ☐ 講習などを受けて、スマホによる消費者トラブルの最新情報を知るようにしている
- ☐ ネット注文の最終画面や広告などはスクリーンショットを撮る
- ☐ その他()

Q8 スマホを使っていて、実際にトラブルになったことはありますか?

ある場合、可能な範囲で下記にご記入ください

トラブルの概要	「 ^{いやや} 188」などに 相談しましたか	同様のトラブル があることを知 っていましたか
	した ・ していない	知っていた ・ 知らなかった

※「^{いやや}188」とは、地方公共団体が設置している身近な消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内する「消費者ホットライン」です。音声ガイダンスに従って郵便番号を入力すると、お住まいの近くの相談窓口につながります。

その他、スマホについてトラブルを含めてご自由にお書きください

ありがとう
ございました