

インターネットトラブル等に関するアンケート

消費者からの声が法や社会を変えていきます！

NPO法人やまなし消費者支援ネット

1. 性別・年代についてお伺いいたします。該当する箇所を○で囲んでください。

- ・女性 ・男性
・20歳代 ・30歳代 ・40歳代 ・50歳代 ・60歳代 ・70歳代以上

2. ご家族でインターネットを利用している機器はなんですか？○で囲んでください。(複数回答可)

- ①パソコン ②スマートフォン ③タブレット ④携帯電話 ⑤携帯用ゲーム機
⑥音楽プレイヤー ⑦ネット対応型電子辞書 ⑧地上デジタル対応テレビ
⑨その他 ()

3. 家庭内で2. の機器を利用している人数を、世代ごとにご記入ください。

～9歳	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代～
人	人	人	人	人	人	人	人

4. 以下のトラブルなどについて、該当箇所の□に✓をつけてください。(2～3年以内)

本人、またはご家族があったトラブルも含みます。(複数回答可)

- a. 無料だと思って利用したのに知らないうちに有料になって高額な請求が来たということがありますか？
(登録や同意をしたつもりがないのに「登録完了」「入会完了」画面になり入会金などの請求画面になった)
□来たことはない。
□よくわからずクリックしたら有料サイトに入ってしまったことがある。
□同意書を読んだが有料になるとはわからなかった。
□その他 ()
- b. 架空請求のメールが来たことがありますか？
(例えば、ショートメールでアマゾンや楽天を騙る請求など)
□来たことはない □来たことがあるが無視した。
□請求料金を支払った。
□返信や電話をしたが解約できなかった。
□その他 ()
- c. 「サクラサイト」に接続してしまうトラブルにあったことがありますか？
(「芸能人の悩みを聞いてほしい」「節税のためにお金をあげたい」などの誘い文句でお金をだまし取る)
□このようなメールが来たことはない。
□このようなメールが来たことがあるが無視した。
□このようなメールが来て実際に被害にあった。→詳細を6. に記入して下さい。
□その他 ()
- d. ラインの友だちになりすましてコンビニなどで電子マネーを買わされるトラブルがあります。
□このようなラインが来たことはない
□このようなラインが来たことがあるが無視した。
□このようなラインが来て実際に被害にあった。→詳細を6. に記入して下さい。
□その他 ()

5. トラブルの有無にかかわらず、インターネットに接続している機器の使用について、ご意見をお聞かせください。該当箇所の□に✓をつけてください。(複数回答可)

a. 「子どもが課金のあるゲームサイトなどに年齢を偽って登録し、親のクレジットカードを使い多額の請求が来た」というトラブルがあります。

実際に同様のトラブルにあったことがある。→詳細を6. に記入して下さい。

その他 ()

b. 月額利用料金の決済の方法は何ですか。

口座引き落とし クレジットカード 現金振り込み 電子マネーなど

c. 携帯電話やスマートフォンの契約時のパケット定額についてお聞きします。

契約している 契約していない パケットについての説明がわかりにくかった

その他 ()

d. 音楽、映像、ゲーム、電子書籍、ニュースなどの有料コンテンツの利用金額の上限について

家族内で決めている。→ () に○を入れてください。

() 1,000 円未満 () 5,000 円未満 () 10,000 円未満 () 10,000 円以上

家族内で決めていない。

e. スマートフォンは通信機器を備えたパソコンという特徴を持っています。

(例えば、無線LAN接続や一部のアプリではフィルタリングがきかないことがあります。またウイルスに感染する危険性が高いと言われています。)

わかって利用している。(利用させている)

携帯電話のつもりで使っていた。

フィルタリングが機能しない場合があることを知らなかった。

フィルタリングが機能しているか、子どもがどんなアプリを利用しているのか把握していない。

ウイルス対策ソフトは入れていない。

その他 ()

6. その他、インターネットに関してトラブルや不安に思ったことなどがありますか？

また、インターネット関連事業者への要望などがありますか？

(例えば、インターネット通販、個人情報の漏えい、詳しく勉強できる場が欲しいなど)

7. インターネットに関する被害にあったり「おかしいな」と思った時にどのような対応をしましたか。

消費生活センターや消費生活相談窓口にご相談した。

身近な人(家族、友人)にご相談した。

相談したかったが、どこに相談すればいいかわからなかった。

どこにも相談しなかった。

その他 ()