

平成 27 年 5 月 13 日

消費者の訪問勧誘・電話勧誘・FAX勧誘に関する意識調査について

消費者庁において、要請なき勧誘行為（以下「不招請勧誘」という）に起因する消費者問題の現状や政策ニーズを把握し、消費者行政の施策検討に活用することを目的として、本年3月に一般消費者の訪問勧誘・電話勧誘・FAX勧誘に対する意識等についての調査を実施したところ、今般、調査結果がまとまりましたので、公表いたします。

I. 調査概要

【調査時期】平成 27 年 3 月

【調査方法】インターネット調査

【調査対象】人数（有効回答数）：2,000 名

抽出方法：性別、年代（「20 歳代」～「70 歳以上」の 6 区分）、47 都道府県について国勢調査（2010 年）に準拠した比率で抽出。

II. 調査結果

- 対象者の 27.9%がこの 5 年間に訪問勧誘を受けた経験があると回答。この 5 年間に電話勧誘を受けた経験があると回答したのは 70.2%。
- 勧誘に対する意向を質問したところ、訪問勧誘で 96.2%、電話勧誘で 96.4% が、今後、勧誘を「全く受けたくない」と回答。
- 訪問勧誘、電話勧誘に関する規制の希望としては、「原則禁止し、『消費者が依頼した場合』にのみ、勧誘に来る、又は電話勧誘できるようにしてほしい」とする回答の割合が、訪問勧誘で 51.3%、電話勧誘で 57.2%。
- また、訪問勧誘では 9.9%が「原則、訪問勧誘はできるが、『訪問販売を受けたくない』というステッカーを貼っている家庭には訪問してはならないようにしてほしい」、7.3%が「原則禁止し、『事業者が事前に電話等で訪問してよいか問合せをし、消費者と特定の日に訪問することを約束した場合』のみ勧誘に来られるようにしてほしい」と回答。電話勧誘では 12.0%が「原則として電話勧誘はできるが、『電話勧誘を受けたくない』という意思表示をした人に対しては電話勧誘してはならないようにしてほしい」、6.5%が「原則禁止し、『電話勧誘を受けても良い』という意思表示をした人に対してのみ、例外的に電話勧誘してよいことにしてほしい」と回答。

【本件問合せ先】

消費者庁取引対策課

担当：牧野、昇

電話：03-3507-9213

消費者の訪問勧誘・電話勧誘・FAX勧誘
に関する意識調査

平成 27 年 5 月



I. 調査概要

1. 調査目的

不特定多数の消費者に対し、訪問勧誘・電話勧誘・FAX勧誘に対する意識等についての調査を行い、要請なき勧誘行為（以下「不招請勧誘」という）に起因する消費者問題の現状や政策ニーズを把握し、消費者行政の施策検討に活用することを目的として調査を実施した。

2. 調査時期

平成 27 年 3 月

3. 調査方法

インターネット調査

4. 調査対象

(1) 人数（有効回答数）

2,000 名

(2) 抽出方法

性別、年代（「20 歳代」～「70 歳以上」の 6 区分）、47 都道府県について国勢調査（2010 年）に準拠した比率で抽出

5. 調査実施機関

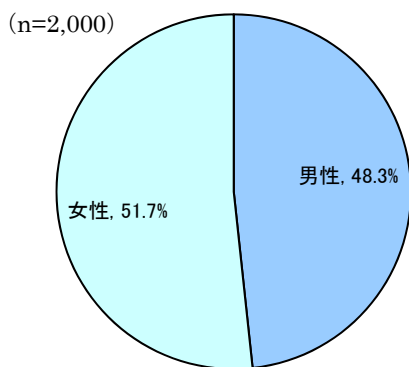
ユナイテッド株式会社

Ⅱ 調査結果

1. 調査対象者の属性情報

【Q1】あなたの性別を教えてください。

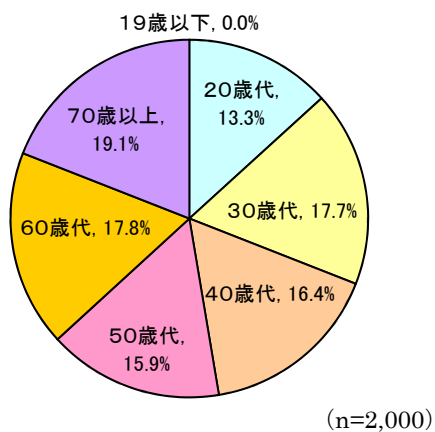
[女性] が (51.7%)、[男性] が (48.3%) となっている。



		n	%
1	男性	966	48.3
2	女性	1,034	51.7
	全体 (n)	2,000	100.0

【Q2】あなたの年齢を教えてください。

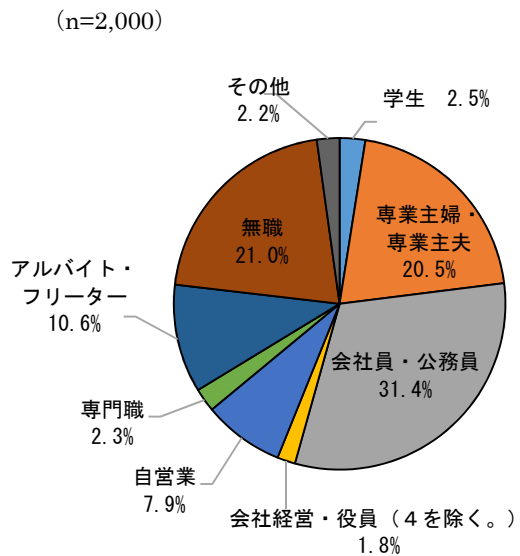
[70歳以上] が最も高く (19.1%)、次いで [60歳代] (17.8%)、[30歳代] (17.7%) となっている。



		n	%
1	19歳以下	0	0.0
2	20歳代	265	13.3
3	30歳代	354	17.7
4	40歳代	328	16.4
5	50歳代	317	15.9
6	60歳代	355	17.8
7	70歳以上	381	19.1
	全体 (n)	2,000	100.0

【Q3】 あなたの職業を教えてください。

[会社員・公務員] が最も高く (31.4%)、次いで [無職・定年退職] (21.0%)、[専業主婦・専業主夫] (20.5%) となっている。



		n	%
1	学生	50	2.5
2	専業主婦・専業主夫	410	20.5
3	会社員・公務員	627	31.4
4	会社経営・役員 (3を除く。)	35	1.8
5	自営業	158	7.9
6	専門職	46	2.3
7	アルバイト・フリーター	211	10.6
8	無職	419	21.0
9	その他	44	2.2
	全体 (n)	2,000	100.0

【Q4】あなたの居住地を教えてください。

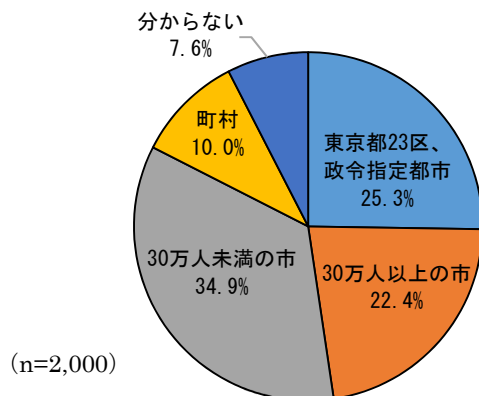
【東京都】が最も高く（12.6%）、次いで【神奈川県】（8.0%）、【大阪府】（7.4%）となっている。

		n	%
1	北海道	111	5.6
2	青森県	25	1.3
3	岩手県	11	0.6
4	宮城県	44	2.2
5	秋田県	15	0.8
6	山形県	19	1.0
7	福島県	9	0.5
8	茨城県	28	1.4
9	栃木県	22	1.1
10	群馬県	19	1.0
11	埼玉県	97	4.9
12	千葉県	94	4.7
13	東京都	252	12.6
14	神奈川県	160	8.0
15	山梨県	20	1.0
16	長野県	35	1.8
17	新潟県	30	1.5
18	富山県	17	0.9
19	石川県	17	0.9
20	福井県	15	0.8
21	岐阜県	35	1.8
22	静岡県	50	2.5
23	愛知県	112	5.6
24	三重県	35	1.8

		n	%
25	滋賀県	15	0.8
26	京都府	50	2.5
27	大阪府	147	7.4
28	兵庫県	84	4.2
29	奈良県	15	0.8
30	和歌山県	13	0.7
31	鳥取県	9	0.5
32	島根県	7	0.4
33	岡山県	36	1.8
34	広島県	50	2.5
35	山口県	16	0.8
36	徳島県	13	0.7
37	香川県	16	0.8
38	愛媛県	18	0.9
39	高知県	15	0.8
40	福岡県	110	5.5
41	佐賀県	17	0.9
42	長崎県	12	0.6
43	熊本県	22	1.1
44	大分県	11	0.6
45	宮崎県	18	0.9
46	鹿児島県	21	1.1
47	沖縄県	13	0.7
	全体(n)	2,000	100.0

【Q5】あなたがお住まいの市区町村は、次のうちどれに当てはまりますか。

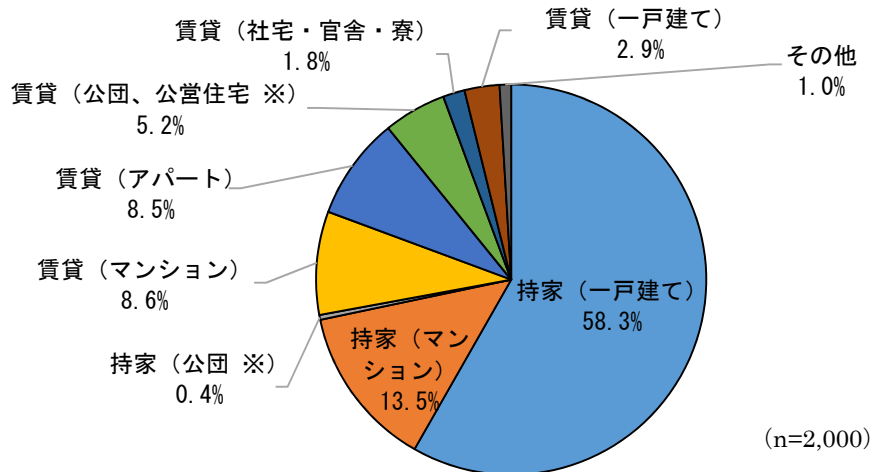
【30万人未満の市】が最も高く（34.9%）、次いで【東京都23区、政令指定都市】（25.3%）、【30万人以上の市】（22.4%）となっている。



		n	%
1	東京都23区、政令指定都市	505	25.3
2	30万人以上の市	448	22.4
3	30万人未満の市	697	34.9
4	町村	199	10.0
8	分からない	151	7.6
	全体(n)	2,000	100.0

【Q6】あなたの現在の住居形態を教えてください。

[持家（一戸建て）] が最も高く（58.3%）、次いで [持家（マンション）]（13.5%）、[賃貸（マンション）]（8.6%）となっている。

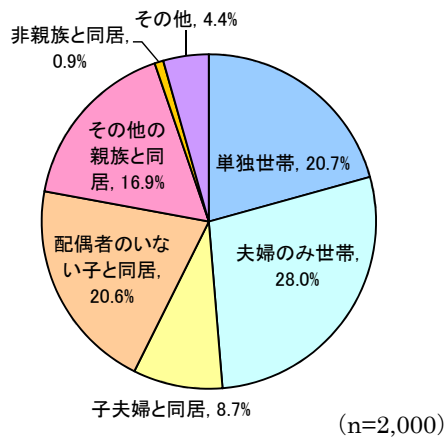


※現独立行政法人都市再生機構・公社分譲マンション

		n	%
1	持家（一戸建て）	1,165	58.3
2	持家（マンション）	269	13.5
3	持家（公団※）	8	0.4
4	賃貸（マンション）	171	8.6
5	賃貸（アパート）	170	8.5
6	賃貸（公団、公営住宅※）	104	5.2
7	賃貸（社宅・官舎・寮）	36	1.8
8	賃貸（一戸建て）	58	2.9
9	その他	19	1.0
	全体（n）	2,000	100.0

【Q7】 あなたの世帯形態を教えてください。

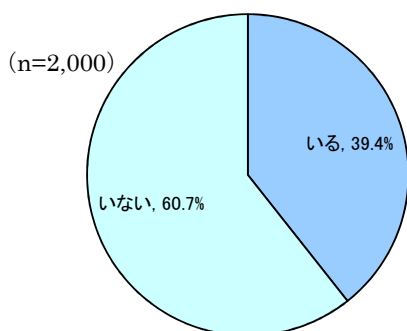
[夫婦のみ世帯] が最も高く (28.0%)、次いで [単独世帯] (20.7%)、[配偶者のいない子と同居] (20.6%) となっている。



		n	%
1	単独世帯	414	20.7
2	夫婦のみ世帯	560	28.0
3	子夫婦と同居	173	8.7
4	配偶者のいない子と同居	411	20.6
5	その他の親族と同居	337	16.9
6	非親族と同居	17	0.9
7	その他	88	4.4
	全体(n)	2,000	100.0

【Q8】 あなたには別居している70歳以上の高齢者の親族はいらっしゃいますか。

[いない] が (60.7%)、[いる] が (39.4%) となっている。

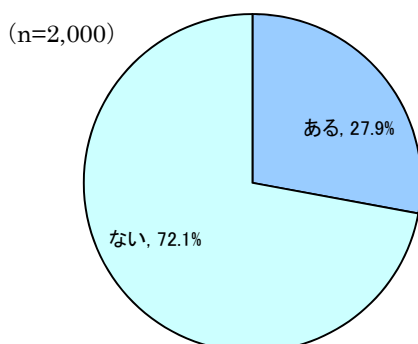


		n	%
1	いる	787	39.4
2	いない	1,213	60.7
	全体(n)	2,000	100.0

2. 訪問販売に関する調査

【Q9】この5年間に、訪問販売員が自宅や職場に突然やってきて、商品やサービスを購入するように勧められた経験はありますか（以下、こうした勧誘を「訪問勧誘」といいます。）。

[ない] が（72.1%）、[ある] が（27.9%）となっている。

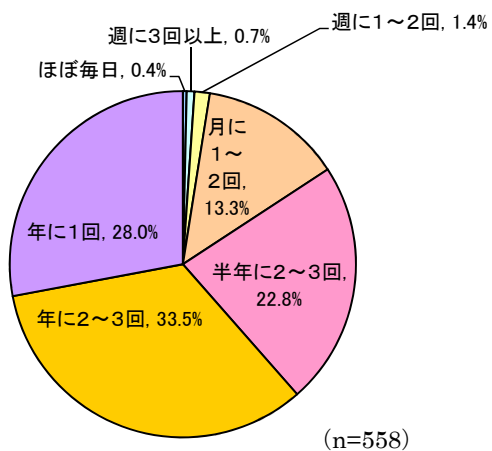


		n	%
1	ある	558	27.9
2	ない	1,442	72.1
	全体(n)	2,000	100.0

【Q10】【前問で「ある」と御回答の方にお伺いします。】

この5年間に、訪問勧誘を受けた頻度はどのくらいですか。

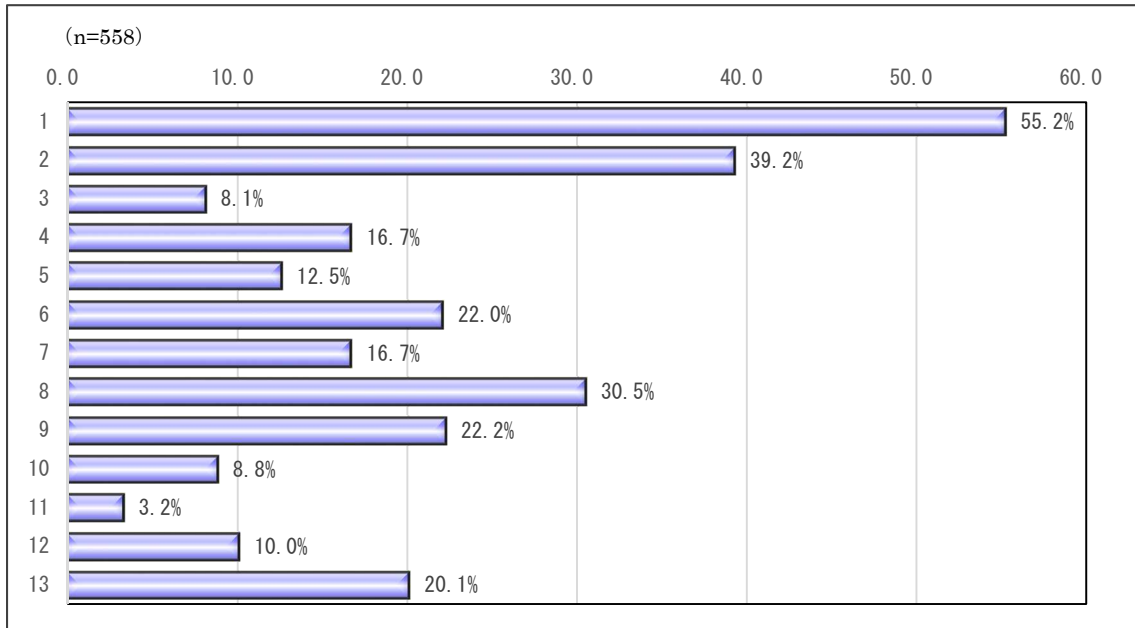
[年に2～3回] が最も高く（33.5%）、次いで [年に1回]（28.0%）、[半年に2～3回]（22.8%）となっている。



		n	%
1	ほぼ毎日	2	0.4
2	週に3回以上	4	0.7
3	週に1～2回	8	1.4
4	月に1～2回	74	13.3
5	半年に2～3回	127	22.8
6	年に2～3回	187	33.5
7	年に1回	156	28.0
	全体(n)	558	100.0

【Q11】この5年の間に、訪問勧誘を受けた商品やサービスの内容は何でしたか。（複数回答可）

【新聞】が最も高く（55.2%）、次いで【インターネット回線接続】（39.2%）、【塗装工事】（30.5%）となっている。

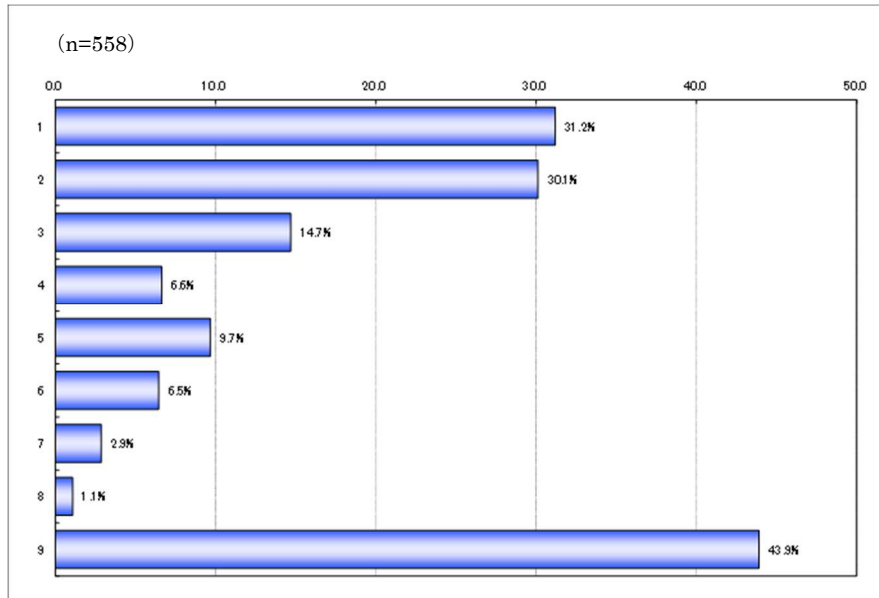


		n	%
1	新聞	308	55.2
2	インターネット回線接続	219	39.2
3	放送サービス	45	8.1
4	修理サービス(家具、電化製品、水まわり、ガス器具等)	93	16.7
5	寝具(ふとん類)	70	12.5
6	ソーラーシステム	123	22.0
7	屋根工事	93	16.7
8	塗装工事	170	30.5
9	生命保険	124	22.2
10	浄水器	49	8.8
11	化粧品	18	3.2
12	投資関係	56	10.0
13	その他	112	20.1

【Q12】訪問勧誘において、法律は以下のような行為を禁止しています。

あなたは、この5年間にこれらの不当な行為を受けたことがありますか。（複数回答可）

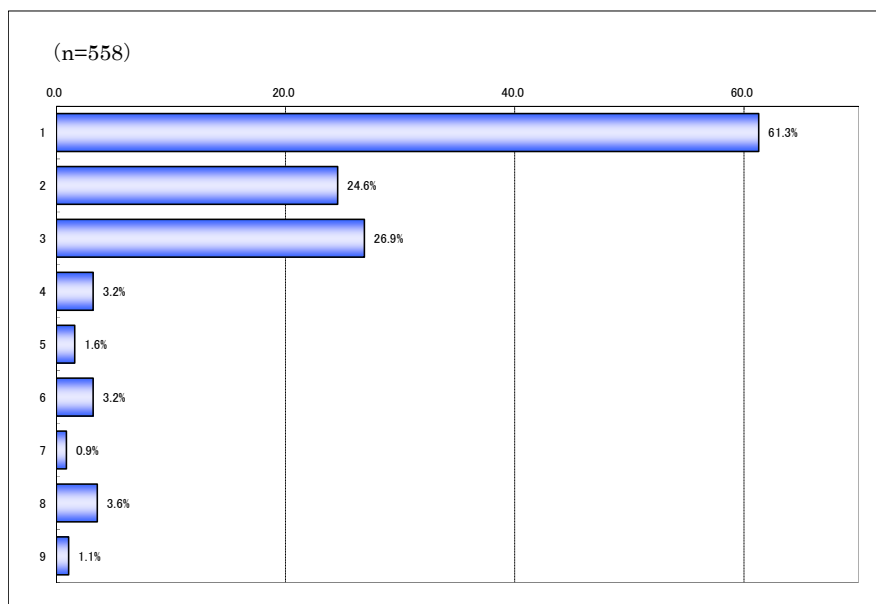
[上記のような行為を受けたことはない] が最も高く（43.9%）、次いで [断っているのに勧誘を続ける]（31.2%）、[最初に勧誘をする目的であることを告げない]（30.1%）となっている。



		n	%
1	断っているのに勧誘を続ける	174	31.2
2	最初に勧誘をする目的であることを告げない	168	30.1
3	事業者の氏名や名称を明らかにしない	82	14.7
4	商品やサービスの種類を明らかにしない	37	6.6
5	不利な事実を隠す	54	9.7
6	嘘の説明をする	36	6.5
7	声を荒げて契約を迫るなど強引な勧誘をする	16	2.9
8	申込後に、商品の種類や金額等を記載した書面を交付しない	6	1.1
9	上記のような行為を受けたことはない	245	43.9

【Q13】あなたは、この5年の間、訪問勧誘を受け、断った際に、以下のような経験をしたことがありますか。（複数回答可）

[断ったらすぐに帰った] が最も高く（61.3%）、次いで [断ったが、勧誘を続けようとしたため、帰ってもらうのに苦労した]（26.9%）、[そのときは帰ったが、後日また勧誘を受けた]（24.6%）となっている。

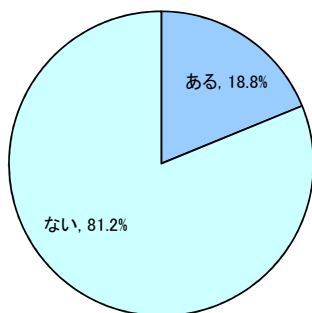


		n	%
1	断ったらすぐに帰った	342	61.3
2	そのときは帰ったが、後日また勧誘を受けた	137	24.6
3	断ったが、勧誘を続けようとしたため、帰ってもらうのに苦労した	150	26.9
4	断ったら、怒鳴られたり暴言を吐かれたりした	18	3.2
5	断ったが帰ってくれず、強引に契約させられた	9	1.6
6	話を聞いていくうちに、断れなくなり契約してしまった	18	3.2
7	怖くて断ることができず、契約してしまった	5	0.9
8	話を聞いているうちに欲しくなり、契約した	20	3.6
9	その他	6	1.1

【Q14】あなたは、この5年の間に、訪問勧誘を受けた結果、契約を締結したことがありますか。

【ない】が（81.2%）、【ある】が（18.8%）となっている。

(n=558)



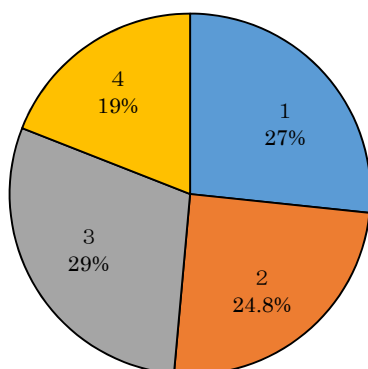
		n	%
1	ある	105	18.8
2	ない	453	81.2
	全体(n)	558	100.0

【Q15】【前問で「ある」と御回答の方にお伺いします。】

振り返ると、その契約についてどのように思いますか。

【契約してよかった場合と、契約しなければよかった場合があるが、契約しなければよかったと思う場合の方が多】が最も高く（29.5%）、次いで【契約してよかった】（26.7%）、【契約してよかった場合と、契約しなければよかった場合があるが、契約して良かったと思う場合の方が多】（24.8%）となっている。

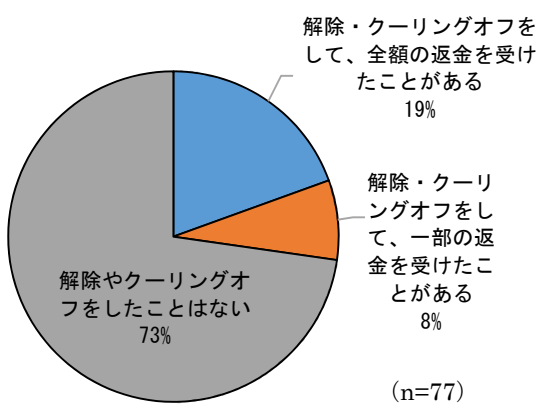
(n=105)



		n	%
1	契約してよかった	28	26.7
2	契約してよかった場合と、契約しなければよかった場合があるが、契約して良かったと思う場合の方が多	26	24.8
3	契約してよかった場合と、契約しなければよかった場合があるが、契約しなければよかったと思う場合の方が多	31	29.5
4	契約しなければよかった	20	19.0
	全体(n)	105	100.0

【Q16】【前問で「契約しなければよかった」「契約してよかった場合と、契約しなければよかった場合があるが、契約しなければよかったと思う場合の方が多い」と御回答の方にお伺いします。】
 契約しなければよかったと思う勧誘について、解除やクーリングオフで返金を受けたことがありますか。

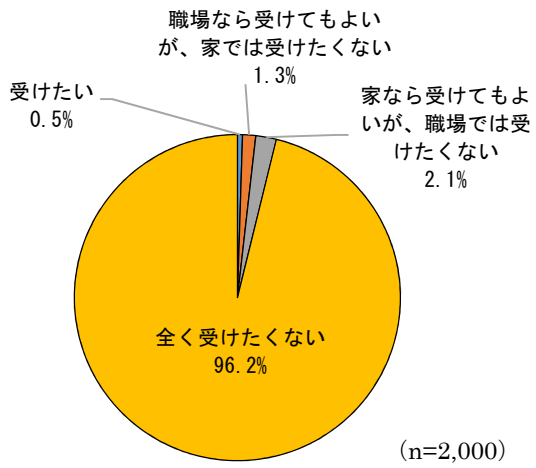
〔解除やクーリングオフをしたことはない〕が最も高く（72.7%）、次いで〔解除・クーリングオフをして、全額の返金を受けたことがある〕（19.5%）、〔解除・クーリングオフをして、一部の返金を受けたことがある〕（7.8%）となっている。



		n	%
1	解除・クーリングオフをして、全額の返金を受けたことがある	15	19.5
2	解除・クーリングオフをして、一部の返金を受けたことがある	6	7.8
3	解除やクーリングオフをしたことはない	56	72.7
	全体(n)	77	100.0

【Q17】 今後、訪問勧誘を受けたいと思いますか。

〔全く受けたくない〕が最も高く（96.2%）、次いで〔家なら受けてもよいが、職場では受けたくない〕（2.1%）、〔職場なら受けてもよいが、家では受けたくない〕（1.3%）となっている。

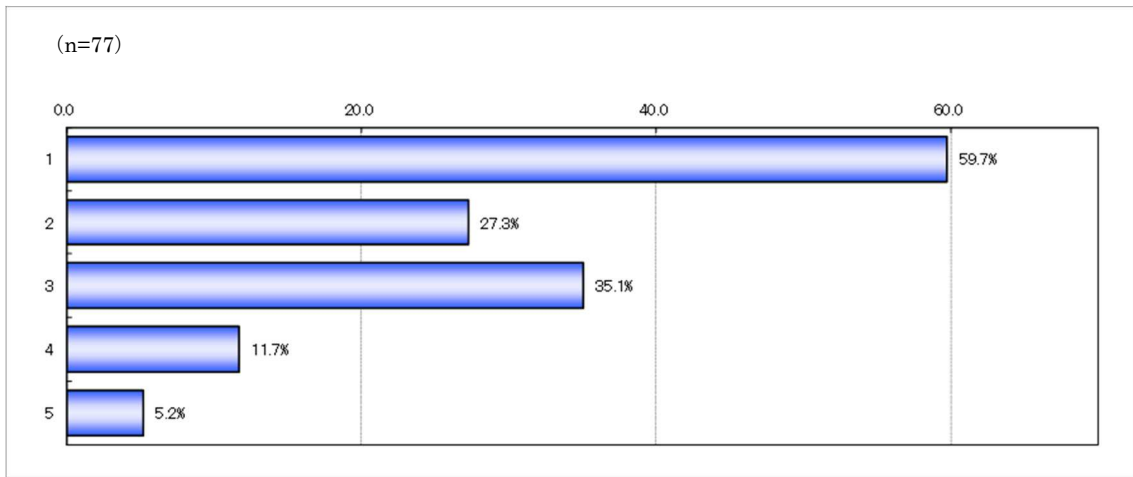


		n	%
1	受けたい	10	0.5
2	職場なら受けてもよいが、家では受けたくない	26	1.3
3	家なら受けてもよいが、職場では受けたくない	41	2.1
4	全く受けたくない	1,923	96.2
	全体(n)	2,000	100.0

【Q18】【前問で「受けない」、「職場なら受けてもよい」、「家なら受けてもよい」と御回答の方にお伺いします。】

「受けない」と思う理由は何ですか。（複数回答可）

「知らなかった商品やサービスについて情報を得られるから」が最も高く（59.7%）、次いで「購入しようとする商品についてしっかりと説明をきくことができるから」（35.1%）、「家にいながら商品やサービスを購入できて便利だから」（27.3%）となっている。

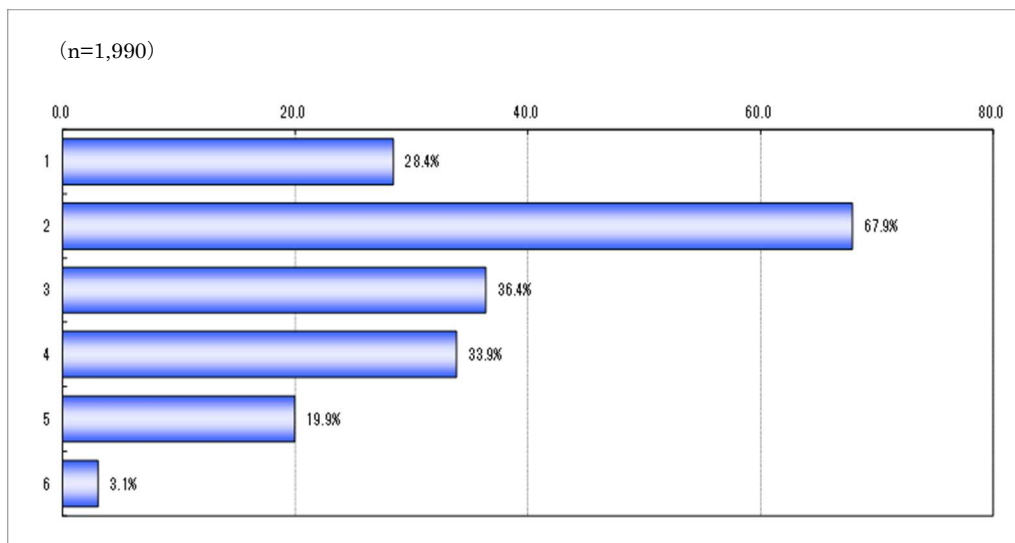


		n	%
1	知らなかった商品やサービスについて情報を得られるから	46	59.7
2	家にいながら商品やサービスを購入できて便利だから	21	27.3
3	購入しようとする商品についてしっかりと説明をきくことができるから	27	35.1
4	勧誘に来る人との会話が楽しみだから	9	11.7
5	その他	4	5.2

【Q19】【Q17で「家では受けたくない」、「職場では受けたくない」、「全く受けたくない」とご回答の方にお伺いします。】

「受けたくない」と思う理由は何ですか。（複数回答可）

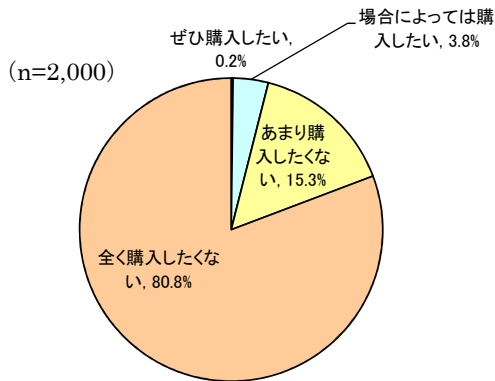
「対応するのが面倒だから」が最も高く（67.9%）、次いで「本当は契約をしたくないのに、契約をさせられてしまう可能性があるから」（36.4%）、「知らない人が自宅を訪ねてくることに恐怖を覚えるから」（33.9%）となっている。



		n	%
1	家事、勉強、家族団欒といった日常生活が中断されるため	566	28.4
2	対応するのが面倒だから	1,351	67.9
3	本当は契約をしたくないのに、契約をさせられてしまう可能性があるから	724	36.4
4	知らない人が自宅を訪ねてくることに恐怖を覚えるから	674	33.9
5	職場に来られると仕事に差し障るから	397	19.9
6	その他	61	3.1

【Q20】訪問勧誘を受けて商品やサービスを購入したいと思いますか。

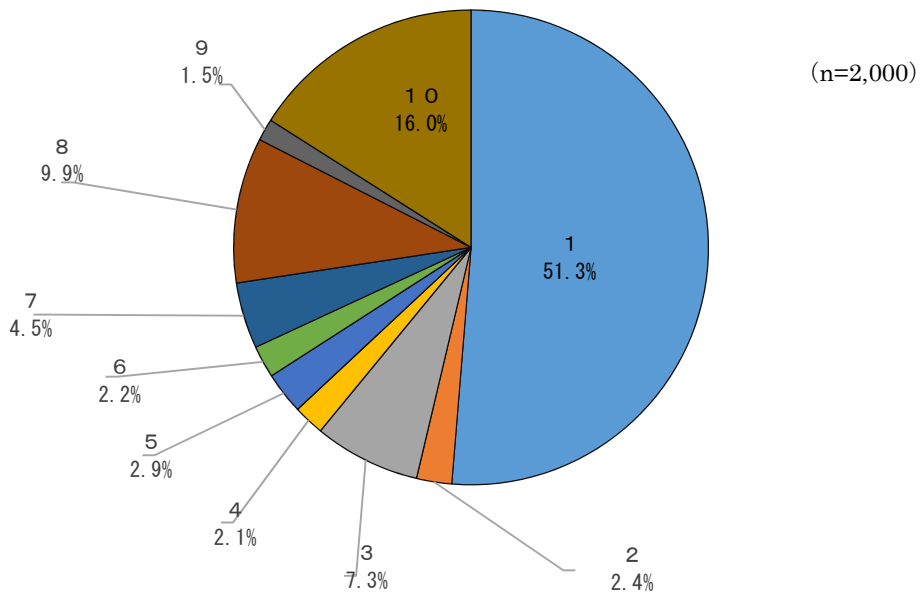
「全く購入したくない」が最も高く（80.8%）、次いで「あまり購入したくない」（15.3%）、「場合によっては購入したい」（3.8%）となっている。



		n	%
1	ぜひ購入したい	4	0.2
2	場合によっては購入したい	75	3.8
3	あまり購入したくない	306	15.3
4	全く購入したくない	1,615	80.8
	全体(n)	2,000	100.0

【Q21】訪問勧誘について、どのようにしてほしいですか。

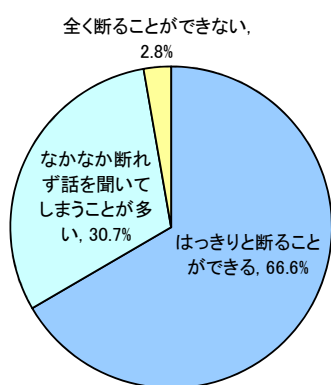
「[ア] 原則禁止し、「消費者が訪問を依頼した場合」にのみ勧誘に来られるようにしてほしい」が最も高く（51.3%）、次いで「[コ] 特になし」（16.0%）、「[ク] 原則、訪問勧誘はできるが、「訪問販売を受けたくない」というステッカーを貼っている家庭には訪問してはならないようにしてほしい」(9.9%)となっている。



		n	%
1	ア)原則禁止し、「消費者が訪問を依頼した場合」にのみ勧誘に来られるようにしてほしい	1,026	51.3
2	イ)原則禁止し、「過去に店頭や訪問販売等で取引を行ったことがある事業者」のみ勧誘に来られるようにしてほしい	48	2.4
3	ウ)原則禁止し、「事業者が事前に電話等で訪問をしてよいか問合せをし、消費者と特定の日に訪問することを約束した場合」のみ勧誘に来られるようにしてほしい	145	7.3
4	エ)原則禁止し、ア)、イ)の場合のみ訪問勧誘に来られるようにしてほしい	42	2.1
5	オ)原則禁止し、ア)、ウ)の場合にのみ訪問勧誘に来られるようにしてほしい	57	2.9
6	カ)原則禁止し、ア)、イ)、ウ)の場合にのみ訪問勧誘に来られるようにしてほしい	44	2.2
7	キ)原則禁止し、「訪問勧誘を受けても良い」というステッカーを貼っている家庭のみ例外的に訪問してよいことにしてほしい	90	4.5
8	ク)原則、訪問勧誘はできるが、「訪問販売を受けたくない」というステッカーを貼っている家庭には訪問してはならないようにしてほしい	198	9.9
9	ケ)その他	30	1.5
10	コ)特になし	320	16.0
	全体(n)	2,000	100.0

【Q22】訪問勧誘を受けたが、勧誘を続けて欲しくないと思った場合、自分の性格は以下のどれに当てはまると思いますか。

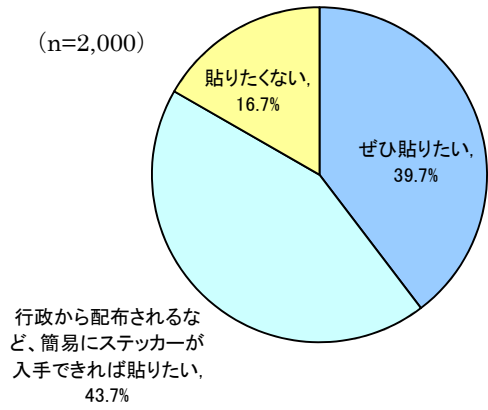
[はっきりと断ることができる] が最も高く (66.6%)、次いで [なかなか断れず話を聞いてしまうことが多い] (30.7%)、[全く断ることができない] (2.8%) となっている。



		n	%
1	はっきりと断ることができる	1,332	66.6
2	なかなか断れず話を聞いてしまうことが多い	613	30.7
3	全く断ることができない	55	2.8
	全体(n)	2,000	100.0

【Q23】仮に、「勧誘お断り」のステッカーを貼った家庭に訪問勧誘をすることが法律で禁じられた場合、そのようなステッカーを貼りたいと思いますか。

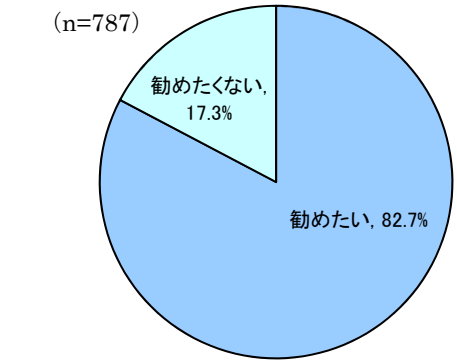
[行政から配布されるなど、簡易にステッカーが入手できれば貼りたい] が最も高く (43.7%)、次いで [ぜひ貼りたい] (39.7%)、[貼りたくない] (16.7%) となっている。



		n	%
1	ぜひ貼りたい	793	39.7
2	行政から配布されるなど、簡易にステッカーが入手できれば貼りたい	873	43.7
3	貼りたくない	334	16.7
	全体(n)	2,000	100.0

【Q24】前問の「ステッカー」を別居の高齢の親族に勧めたいと思いますか。

[勧めたい] が (82.7%)、[勧めたくない] が (17.3%) となっている。

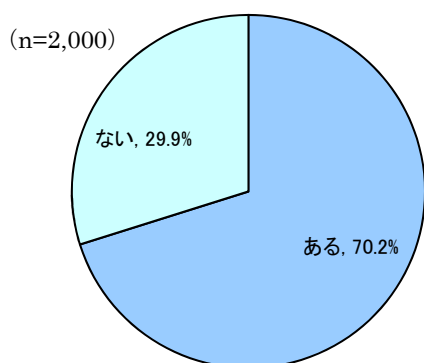


		n	%
1	勧めたい	651	82.7
2	勧めたくない	136	17.3
	全体(n)	787	100.0

3. 電話勧誘販売に関する調査

【Q25】この5年間に、突然あなたの電話（固定電話・携帯電話・職場の電話）に事業者から電話があり、商品やサービスの購入を勧められたことがありますか（以下、こうした勧誘を「電話勧誘」といいます。）。

[ある] が（70.2%）、[ない] が（29.9%）となっている。

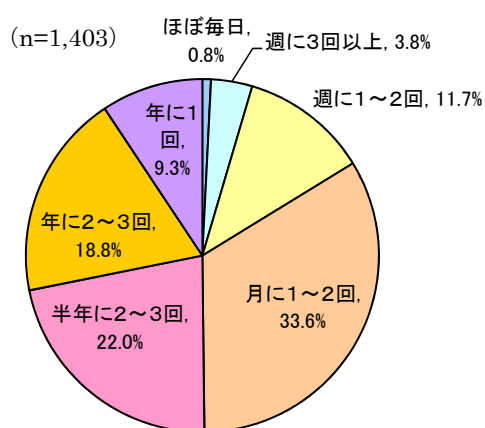


		n	%
1	ある	1,403	70.2
2	ない	597	29.9
	全体(n)	2,000	100.0

【Q26】【前問で「ある」と御回答の方にお伺いします。】

この5年の間に、電話勧誘を受けた頻度はどのくらいですか。

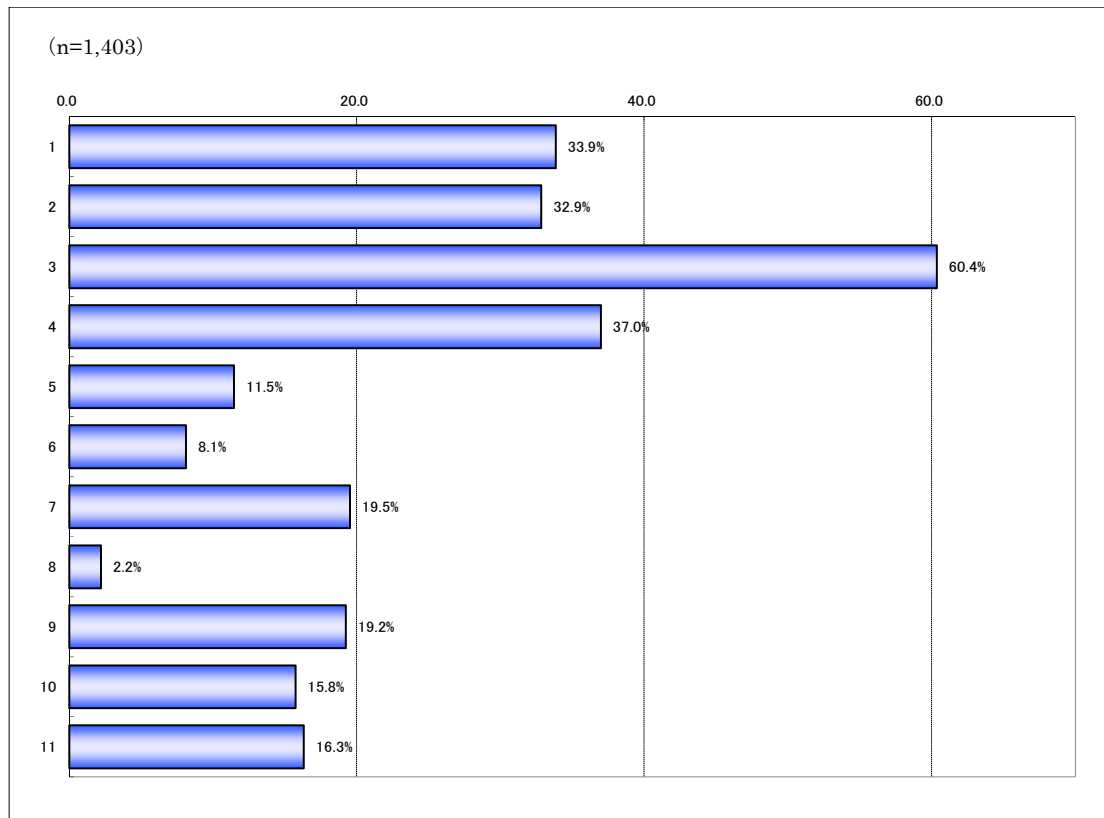
[月に1～2回] が最も高く（33.6%）、次いで [半年に2～3回]（22.0%）、[年に2～3回]（18.8%）となっている。



		n	%
1	ほぼ毎日	11	0.8
2	週に3回以上	53	3.8
3	週に1～2回	164	11.7
4	月に1～2回	471	33.6
5	半年に2～3回	309	22.0
6	年に2～3回	264	18.8
7	年に1回	131	9.3
	全体(n)	1,403	100.0

【Q27】この5年の間に、電話勧誘を受けた商品やサービスの内容は何でしたか。（複数回答可）

[インターネット回線接続] が最も高く（60.4%）、次いで[投資関係（ファンド型、社債、株式等）]（37.0%）、[健康食品]（33.9%）となっている。

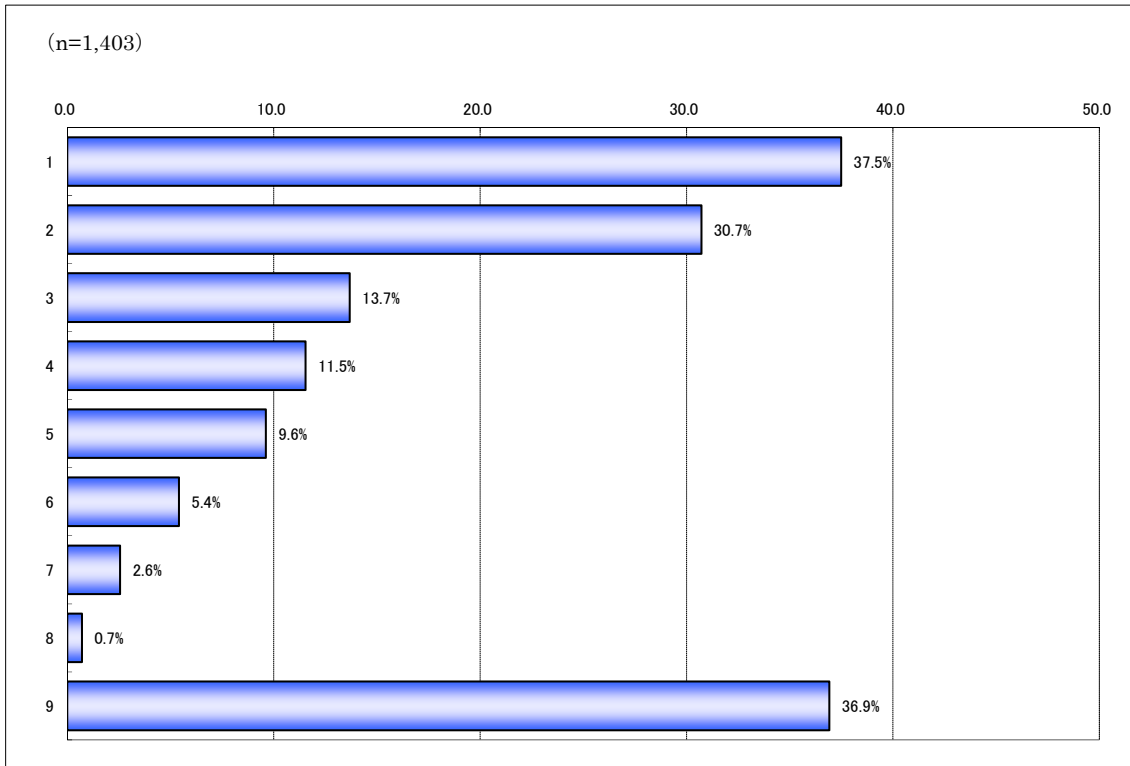


		n	%
1	健康食品	475	33.9
2	電話回線接続	461	32.9
3	インターネット回線接続	847	60.4
4	投資関係(ファンド型、社債、株式等)	519	37.0
5	食料品	161	11.5
6	痩身・美顔等のエステサービス	114	8.1
7	化粧品	274	19.5
8	サラ金、フリーローン	31	2.2
9	分譲マンション	270	19.2
10	墓石、墓地	221	15.8
11	その他	229	16.3

【Q28】電話勧誘について、法律は以下のような行為を禁止しています。

あなたは、この5年間にこれらの不当な行為を受けたことがありますか。（複数回答可）

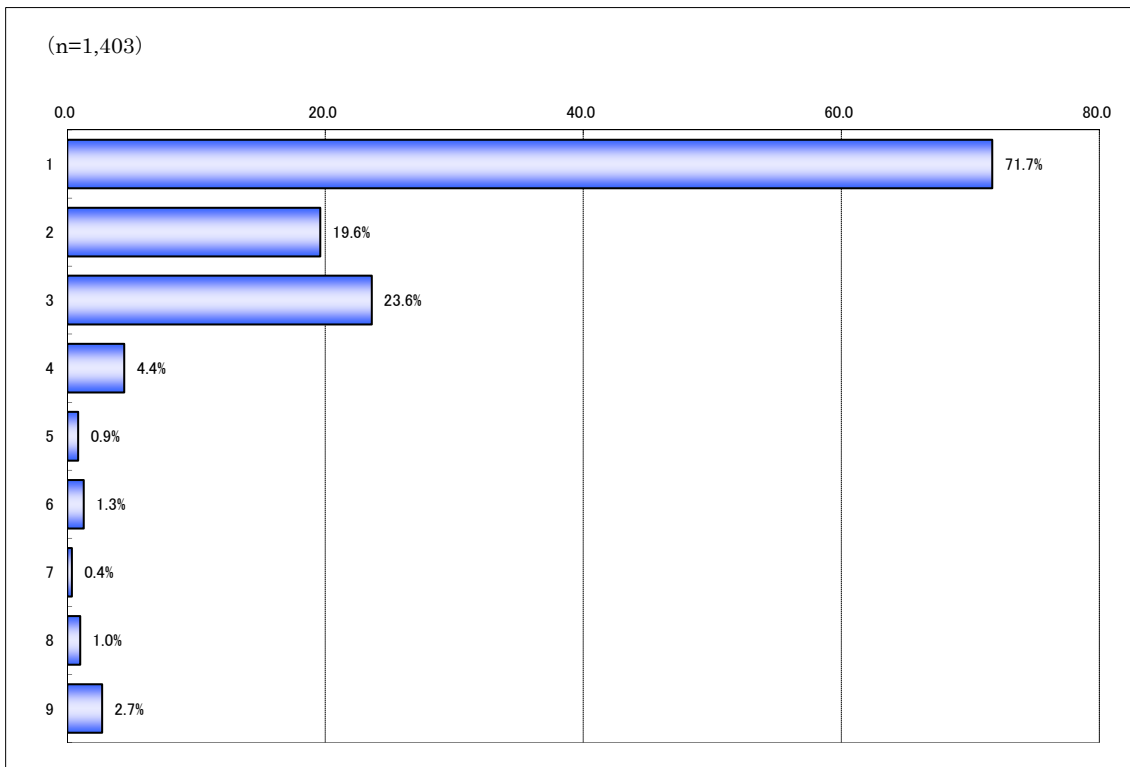
「断っているのに勧誘を続ける」が最も高く（37.5%）、次いで「上記のような行為を受けたことはない」（36.9%）、「勧誘をする目的である旨を最初に告げない」（30.7%）となっている。



		n	%
1	断っているのに勧誘を続ける	526	37.5
2	勧誘をする目的である旨を最初に告げない	431	30.7
3	事業者の氏名や名称を明らかにしない	192	13.7
4	商品やサービスの種類を明らかにしない	162	11.5
5	不利な事実を隠す	135	9.6
6	嘘の説明をする	76	5.4
7	声を荒げて契約を迫るなど強引な勧誘をする	36	2.6
8	申込後に、商品の種類や金額等を記載した書面を交付しない	10	0.7
9	上記のような行為を受けたことはない	518	36.9

【Q29】あなたは、この5年の間、電話勧誘を受け、断った際に、以下のような経験をしたことがありますか。（複数回答可）

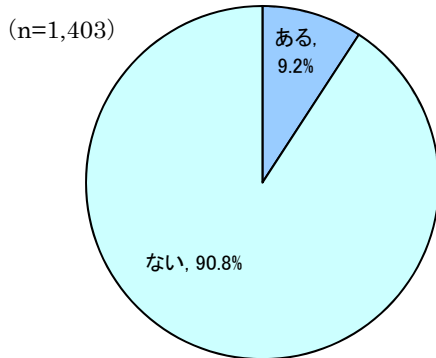
「すぐに断った、又はすぐに電話を切った」が最も高く（71.7%）、次いで「断ったが、勧誘を続けようとしたため、電話を切るのに苦労した」（23.6%）、「一度電話を切ったにもかかわらず、再度かかってきた」（19.6%）となっている。



		n	%
1	すぐに断った、又はすぐに電話を切った	1,006	71.7
2	一度電話を切ったにもかかわらず、再度かかってきた	275	19.6
3	断ったが、勧誘を続けようとしたため、電話を切るのに苦労した	331	23.6
4	断ったら、怒鳴られたり暴言を吐かれたりした	62	4.4
5	断ったが切らせてもらえず、強引に契約させられた	12	0.9
6	話を聞いていくうちに、断れなくなり契約してしまった	18	1.3
7	怖くて断ることができず、契約してしまった	5	0.4
8	話を聞いているうちに欲しくなり、契約した	14	1.0
9	その他	38	2.7

【Q30】あなたは、この5年の間に、電話勧誘を受けた結果、契約を締結したことがありますか。

「ない」が(90.8%)、「ある」が(9.2%)となっている。



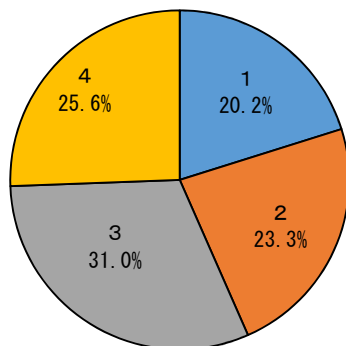
		n	%
1	ある	129	9.2
2	ない	1,274	90.8
	全体(n)	1,403	100.0

【Q31】【前問で「ある」と御回答の方にお伺いします。】

振り返ると、その契約についてどのように思いますか。

「契約してよかった場合と、契約しなければよかった場合があるが、契約しなければよかったと思う場合の方が多い」が最も高く(31.0%)、次いで「契約しなければよかった」(25.6%)、「契約してよかった場合と、契約しなければよかった場合があるが、契約して良かったと思う場合の方が多い」(23.3%)となっている。

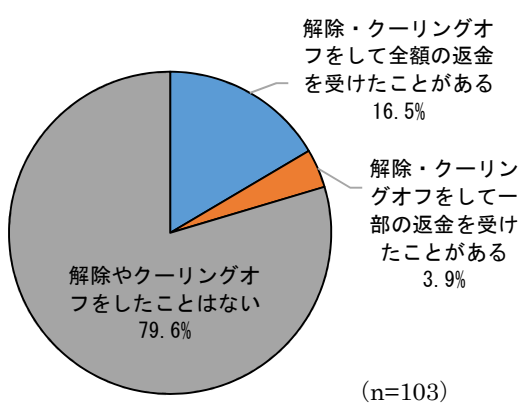
(n=129)



		n	%
1	契約してよかった	26	20.2
2	契約してよかった場合と、契約しなければよかった場合があるが、契約して良かったと思う場合の方が多い	30	23.3
3	契約してよかった場合と、契約しなければよかった場合があるが、契約しなければよかったと思う場合の方が多い	40	31.0
4	契約しなければよかった	33	25.6
	全体(n)	129	100.0

【Q32】 【前問で「契約しなければよかった」「契約してよかった場合と、契約しなければよかった場合があるが、契約しなければよかったと思う場合の方が多い」と御回答の方にお伺いします。】
 契約しなければよかったと思う勧誘について、解除やクーリングオフで返金を受けたことがありますか。

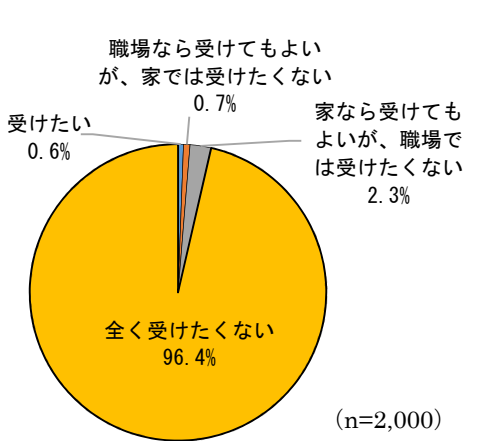
[解除やクーリングオフをしたことはない] が最も高く (79.6%)、次いで [解除・クーリングオフをして全額の返金を受けたことがある] (16.5%)、[解除・クーリングオフをして一部の返金を受けたことがある] (3.9%) となっている。



		n	%
1	解除・クーリングオフをして、全額の返金を受けたことがある	17	16.5
2	解除・クーリングオフをして、一部の返金を受けたことがある	4	3.9
3	解除やクーリングオフをしたことはない	82	79.6
	全体(n)	103	100.0

【Q33】 今後、電話勧誘を受けたいと思いますか。

[全く受けたくない] が最も高く (96.4%)、次いで [家なら受けてもよいが、職場では受けたくない] (2.3%)、[職場なら受けてもよいが、家では受けたくない] (0.7%) となっている。



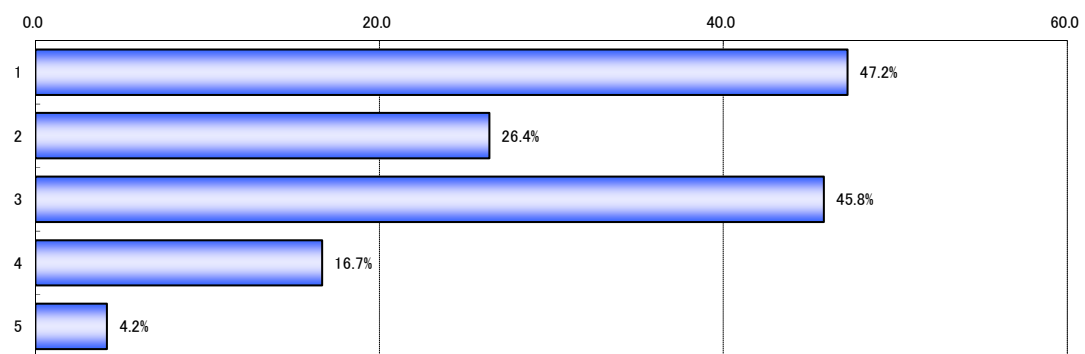
		n	%
1	受けたい	12	0.6
2	職場なら受けてもよいが、家では受けたくない	14	0.7
3	家なら受けてもよいが、職場では受けたくない	46	2.3
4	全く受けたくない	1,928	96.4
	全体(n)	2,000	100.0

【Q34】【前問で「受けない」、「職場なら受けてもよい」、「家なら受けてもよい」とご回答の方にお伺いします。】

「受けない」と思う理由は何ですか。（複数回答可）

「知らなかった商品やサービスについて情報を得られるから」が最も高く（47.2%）、次いで「購入しようとする商品についてしっかりと説明をきくことができるから」（45.8%）、「家にいながら商品やサービスを購入できて便利だから」（26.4%）となっている。

(n=72)

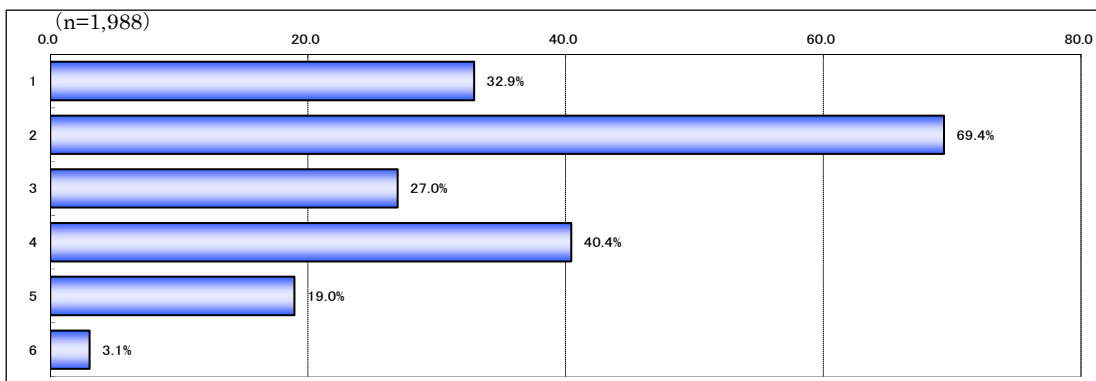


		n	%
1	知らなかった商品やサービスについて情報を得られるから	34	47.2
2	家にいながら商品やサービスを購入できて便利だから	19	26.4
3	購入しようとする商品についてしっかりと説明をきくことができるから	33	45.8
4	勧誘に来る人との会話が楽しみだから	12	16.7
5	その他	3	4.2

【Q35】 【Q33で「家では受けたくない」、「職場では受けたくない」、「全く受けたくない」とご回答の方にお伺いします。】

「受けたくない」と思う理由は何ですか。（複数回答可）

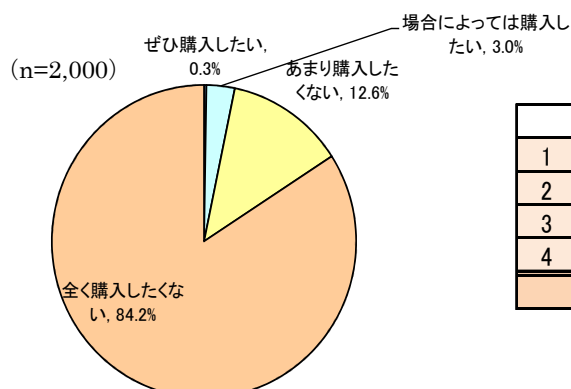
[対応するのが面倒だから]が最も高く（69.4%）、次いで[知らない人から電話がかかってくるのは不愉快だから]（40.4%）、[家事、勉強、家族団欒といった日常生活が中断されるため]（32.9%）となっている。



		n	%
1	家事、勉強、家族団欒といった日常生活が中断されるため	654	32.9
2	対応するのが面倒だから	1,379	69.4
3	本当は契約をしたくないのに、契約をさせられてしまう可能性があるから	536	27.0
4	知らない人から電話がかかってくるのは不愉快だから	804	40.4
5	職場で電話勧誘を受けると仕事に差し障るから	377	19.0
6	その他	61	3.1

【Q36】 電話勧誘を受けて商品やサービスを購入したいと思いますか。

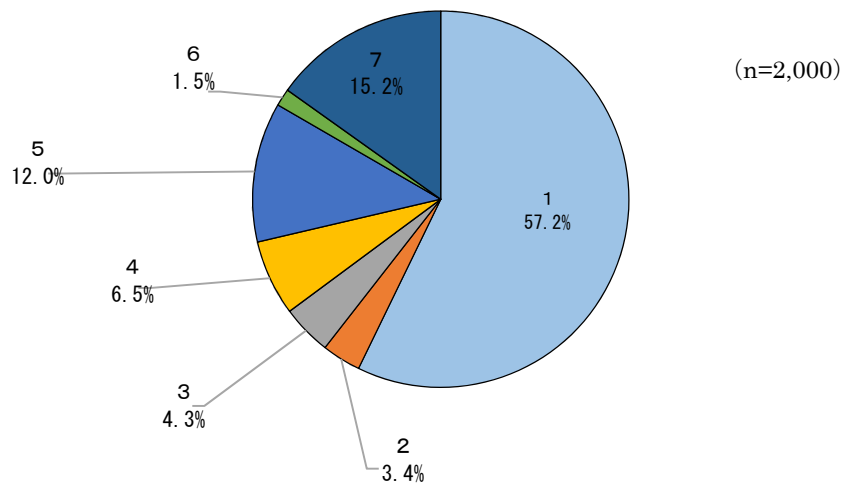
[全く購入したくない]が最も高く（84.2%）、次いで[あまり購入したくない]（12.6%）、[場合によっては購入したい]（3.0%）となっている。



		n	%
1	ぜひ購入したい	5	0.3
2	場合によっては購入したい	60	3.0
3	あまり購入したくない	252	12.6
4	全く購入したくない	1683	84.2
	全体(n)	2000	100.0

【Q37】電話勧誘について、どのようにしてほしいですか。

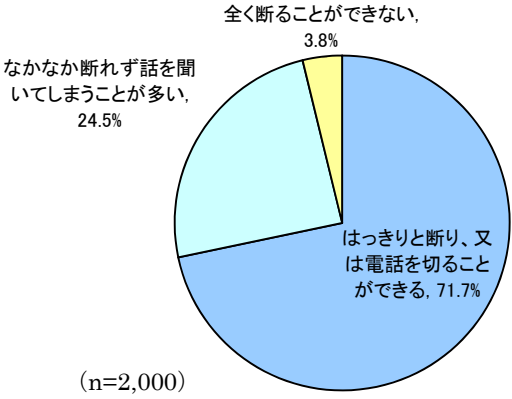
[ア) 原則禁止し、「消費者が依頼した場合」にのみ電話勧誘できるようにしてほしい] が最も高く (57.2%)、次いで [キ) 特になし] (15.2%)、[オ) 原則として電話勧誘はできるが、「電話勧誘を受けたくない」という意思表示をした人に対しては電話勧誘してはならないようにしてほしい] (12.0%) となっている。



		n	%
1	ア) 原則禁止し、「消費者が依頼した場合」にのみ電話勧誘できるようにしてほしい	1,144	57.2
2	イ) 原則禁止し、「過去に店頭や訪問販売等で取引を行ったことがある事業者」のみ電話勧誘できるようにしてほしい	67	3.4
3	ウ) 原則禁止し、ア)およびイ)の場合のみ電話勧誘できるようにしてほしい	86	4.3
4	エ) 原則禁止し、「電話勧誘を受けても良い」という意思表示をした人に対してのみ、例外的に電話勧誘してよいことにしてほしい	130	6.5
5	オ) 原則として電話勧誘はできるが、「電話勧誘を受けたくない」という意思表示をした人に対しては電話勧誘してはならないようにしてほしい	240	12.0
6	カ) その他	30	1.5
7	キ) 特になし	303	15.2
	全体(n)	2,000	100.0

【Q38】電話勧誘を受けたが、勧誘を続けて欲しくないと思った場合、自分の性格は以下のどれに当てはまると思いますか。

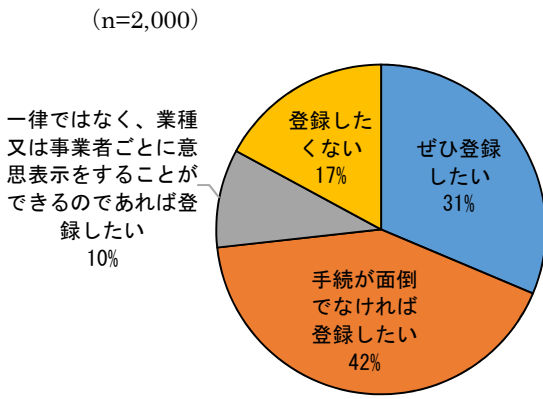
[はっきりと断り、又は電話を切ることができる] が最も高く (71.7%)、次いで [なかなか断れず話を聞いてしまうことが多い] (24.5%)、[全く断ることができない] (3.8%) となっている。



		n	%
1	はっきりと断り、又は電話を切ることができる	1,434	71.7
2	なかなか断れず話を聞いてしまうことが多い	490	24.5
3	全く断ることができない	76	3.8
	全体(n)	2,000	100.0

【Q39】仮に、「電話勧誘を受けたくない」という登録をした人に対しては電話勧誘をしてはならない、というルールができた場合、そのような登録をしたいと思いますか。

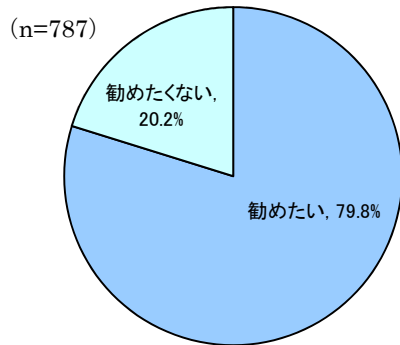
[手続が面倒でなければ登録したい] が最も高く (41.9%)、次いで [ぜひ登録したい] (31.4%)、[登録したくない] (17.1%) となっている。



		n	%
1	ぜひ登録したい	627	31.4
2	手続が面倒でなければ登録したい	838	41.9
3	一律ではなく、業種又は事業者ごとに意思表示をすることができるのであれば登録したい	193	9.7
4	登録したくない	342	17.1
	全体(n)	2,000	100.0

【Q40】前問の「登録」を別居の高齢の親族に勧めたいと思いますか。

「勧めたい」が（79.8%）、「勧めたくない」が（20.2%）となっている。

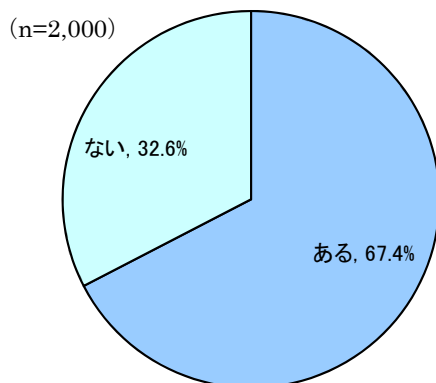


		n	%
1	勧めたい	628	79.8
2	勧めたくない	159	20.2
	全体(n)	787	100.0

4. FAX勧誘に関する調査

【Q41】あなたの自宅又は職場にFAXはありますか。

「ある」が（67.4%）、「ない」が（32.6%）となっている。

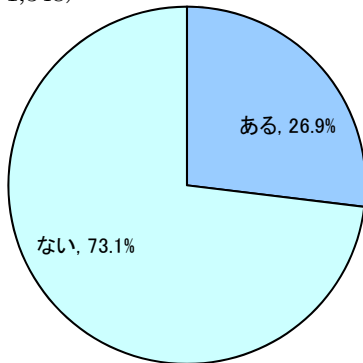


		n	%
1	ある	1,348	67.4
2	ない	652	32.6
	全体(n)	2,000	100.0

【Q42】 これまでに、突然FAXで、商品サービスの購入を勧められたことがありますか（以下、こうした勧誘を「FAX勧誘」といいます。）。

[ない] が (73.1%) 、 [ある] が (26.9%) となっている。

(n=1,348)

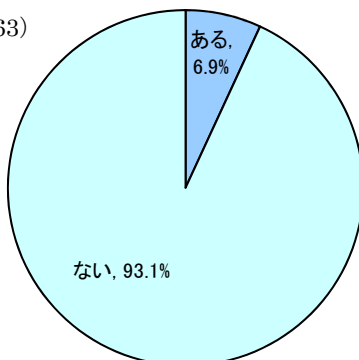


		n	%
1	ある	363	26.9
2	ない	985	73.1
	全体(n)	1,348	100.0

【Q43】 【前問で「ある」と御回答の方にお伺いします。
FAX勧誘を受けた結果、契約を締結したことがありますか。

[ない] が (93.1%) 、 [ある] が (6.9%) となっている。

(n=363)

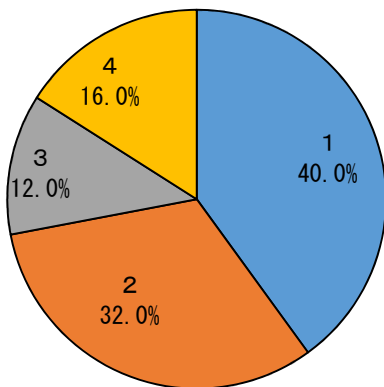


		n	%
1	ある	25	6.9
2	ない	338	93.1
	全体(n)	363	100.0

【Q44】 【前問で「ある」と御回答の方にお伺いします。】

今振り返ると、その契約についてどのように思いますか。

「契約してよかった」が最も高く（40.0%）、次いで「契約してよかった場合と、契約しなければよかった場合があるが、契約して良かったと思う場合の方が多い」（32.0%）、「契約しなければよかった」（16.0%）となっている。



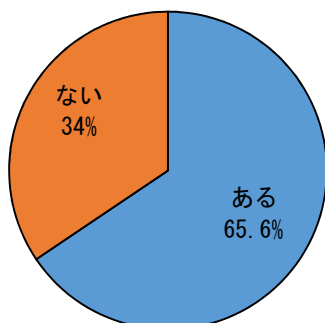
(n=25)

		n	%
1	契約してよかった	10	40.0
2	契約してよかった場合と、契約しなければよかった場合があるが、契約して良かったと思う場合の方が多い	8	32.0
3	契約してよかった場合と、契約しなければよかった場合があるが、契約しなければよかったと思う場合の方が多い	3	12.0
4	契約しなければよかった	4	16.0
	全体(n)	25	100.0

【Q45】 【Q42で「ある」と御回答の方にお伺いします。】

昨年1年（2014年1月～12月）中に、FAX勧誘を受けた経験がありますか。

「ある」が（65.6%）、「ない」が（34.4%）となっている。



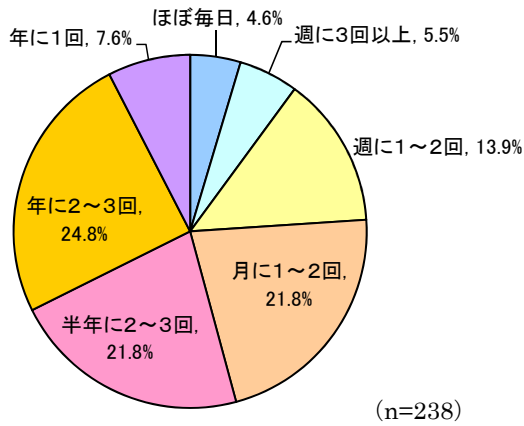
(n=363)

		n	%
1	ある	238	65.6
2	ない	125	34.4
	全体(n)	363	100.0

【Q46】 【前問で「ある」と御回答の方にお伺いします。】

この1年中に、FAX勧誘を受けた頻度はどのくらいですか。

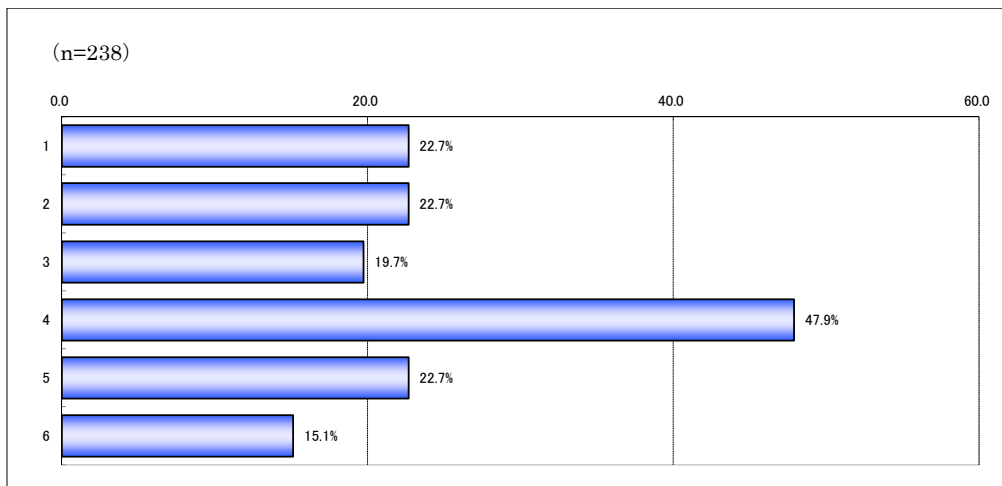
[年に2～3回] が最も高く (24.8%)、次いで [月に1～2回] [半年に2～3回] (21.8%)、
[週に1～2回] (13.9%) となっている。



		n	%
1	ほぼ毎日	11	4.6
2	週に3回以上	13	5.5
3	週に1～2回	33	13.9
4	月に1～2回	52	21.8
5	半年に2～3回	52	21.8
6	年に2～3回	59	24.8
7	年に1回	18	7.6
	全体(n)	238	100.0

【Q47】 この1年に、FAX勧誘を受けた商品やサービスの内容は何でしたか。(複数回答可)

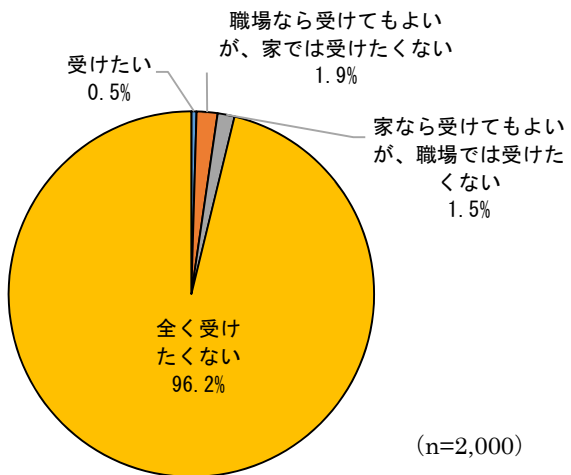
[食品・果物等] が最も高く (47.9%)、次いで [融資サービス (消費者金融等)] [通信サービス (電話・インターネット等)] [電子通信機器 (パソコン等)] (22.7%)、[投資] (19.7%) となっている。



		n	%
1	融資サービス(消費者金融等)	54	22.7
2	通信サービス(電話・インターネット等)	54	22.7
3	投資	47	19.7
4	食品・果物等	114	47.9
5	電子通信機器(パソコン等)	54	22.7
6	その他	36	15.1

【Q48】 今後、FAX勧誘を受けたいと思いますか。

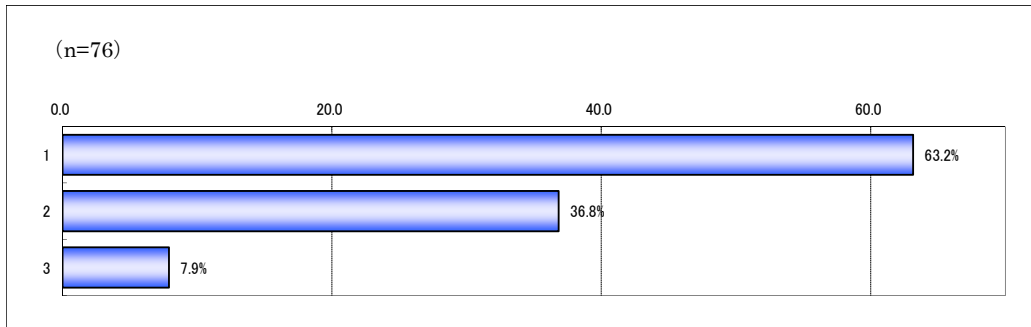
[全く受けたくない] が最も高く (96.2%)、次いで [職場なら受けてもよいが、家では受けたくない] (1.9%)、[家なら受けてもよいが、職場では受けたくない] (1.5%) となっている。



		n	%
1	受けたい	9	0.5
2	職場なら受けてもよいが、家では受けたくない	37	1.9
3	家なら受けてもよいが、職場では受けたくない	30	1.5
4	全く受けたくない	1,924	96.2
	全体(n)	2,000	100.0

【Q49】【前問で「受けたい」、「職場なら受けてもよい」、「家なら受けてもよい」と御回答の方にお伺いします。】「受けたい」と思う理由は何ですか。（複数回答可）

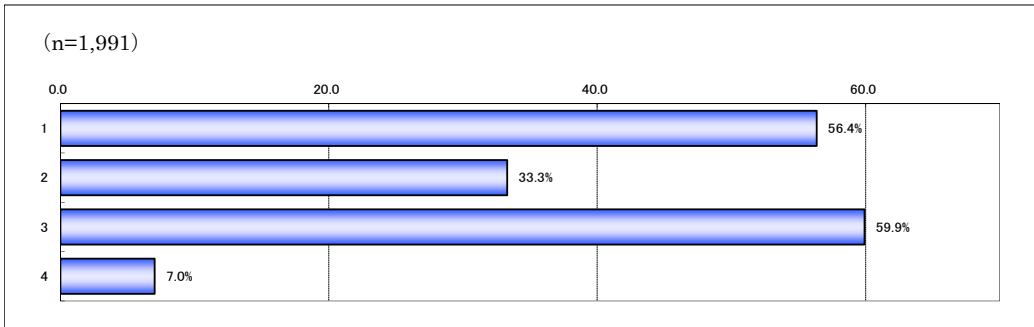
[知らなかった商品やサービスについて情報を得られるから]が最も高く（63.2%）、次いで[家にいながら商品やサービスを購入できて便利だから]（36.8%）、[その他]（7.9%）となっている。



		n	%
1	知らなかった商品やサービスについて情報を得られるから	48	63.2
2	家にいながら商品やサービスを購入できて便利だから	28	36.8
3	その他	6	7.9

【Q50】【Q48で「家では受けたくない」、「職場では受けたくない」、「全く受けたくない」と御回答の方にお伺いします。】「受けたくない」と思う理由は何ですか。（複数回答可）

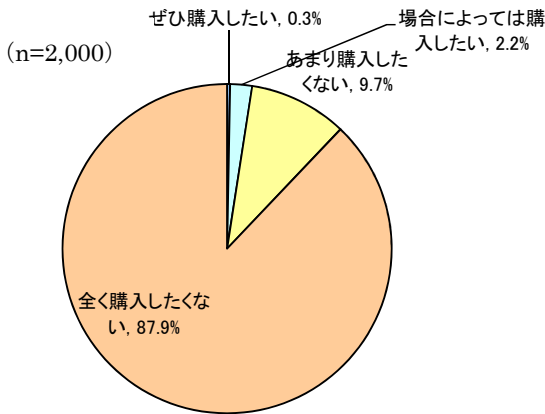
「不要なFAXを廃棄するのが面倒だから」が最も高く（59.9%）、次いで「FAX用紙やインクリボンがもったいないから」（56.4%）、「FAXの着信音が鳴るのが迷惑だから」（33.3%）となっている。



		n	%
1	FAX用紙やインクリボンがもったいないから	1,122	56.4
2	FAXの着信音が鳴るのが迷惑だから	663	33.3
3	不要なFAXを廃棄するのが面倒だから	1,193	59.9
4	その他	140	7.0

【Q51】FAX勧誘で商品やサービスを購入したいと思いますか。

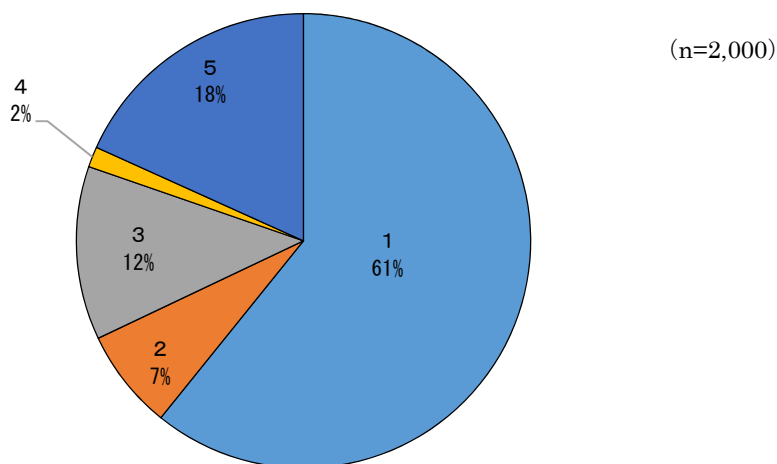
「全く購入したくない」が最も高く（87.9%）、次いで「あまり購入したくない」（9.7%）、「場合によっては購入したい」（2.2%）となっている。



		n	%
1	ぜひ購入したい	6	0.3
2	場合によっては購入したい	43	2.2
3	あまり購入したくない	193	9.7
4	全く購入したくない	1,758	87.9
	全体(n)	2,000	100.0

【Q52】 F A X 勧誘について、どのようにしてほしいですか。

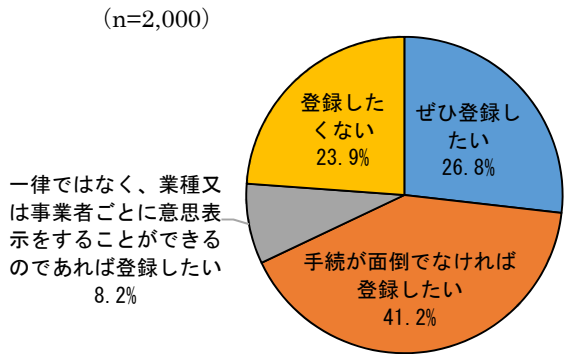
[ア) 原則禁止し、消費者側から依頼した場合にのみ送ってよいことにしてほしい] が最も高く (60.8%)、次いで [オ) 特になし] (18.3%)、[ウ) 原則として F A X 勧誘はできるが、「F A X 勧誘を受けたくない」という意思表示をした人に対しては勧誘してはならないようにしてほしい] (12.4%) となっている。



		n	%
1	ア)原則禁止し、消費者側から依頼した場合にのみ送ってよいことにしてほしい	1,216	60.8
2	イ)原則禁止し、「FAX勧誘を受けても良い」という意思表示をした人に対してのみ、例外的に勧誘してよいことにしてほしい	143	7.2
3	ウ)原則としてFAX勧誘はできるが、「FAX勧誘を受けたくない」という意思表示をした人に対しては勧誘してはならないようにしてほしい	247	12.4
4	エ)その他	29	1.5
5	オ)特になし	365	18.3
	全体(n)	2,000	100.0

【Q53】仮に、「FAX勧誘を受けたくない」という登録をした人に対してはFAX勧誘をしてはならない、というルールができた場合、そのような登録をしたいと思いますか。

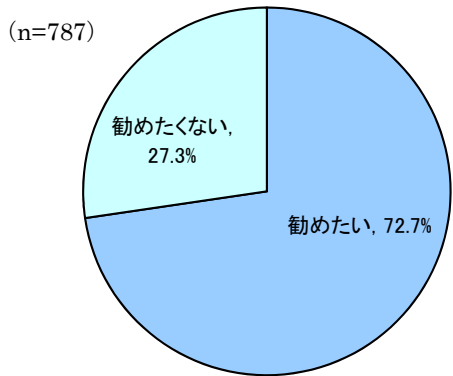
[手続きが面倒でなければ登録したい] が最も高く (41.2%)、次いで [ぜひ登録したい] (26.8%)、[登録したくない] (23.9%) となっている。



		n	%
1	ぜひ登録したい	536	26.8
2	手続きが面倒でなければ登録したい	823	41.2
3	一律ではなく、業種又は事業者ごとに意思表示をすることができるのであれば登録したい	164	8.2
4	登録したくない	477	23.9
	全体(n)	2,000	100.0

【Q54】前問の登録を別居の高齢の親族に勧めたいと思いますか。

[勧めたい] が (72.7%)、[勧めたくない] が (27.3%) となっている。



		n	%
1	勧めたい	572	72.7
2	勧めたくない	215	27.3
	全体(n)	787	100.0