

博物館（M i e M u）と消費者トラブル等に関するアンケート

実施概要

担当部局	実施期間	対象者数	回答者数	回答率
総合博物館	2017年04月28日から 2017年05月12日まで	1178	839	71%

今回は、三重県総合博物館（M i e M u）、暮らし・交通安全課（三重県消費生活センター）からお伺いします。

三重県総合博物館（M i e M u）は、津市にある県立の博物館です。M i e M uは、三重の自然と歴史・文化がまるごと学べる博物館で、県民と「ともに考え、活動し、成長する博物館」を理念として活動しています。

たとえば、三重の自然と歴史・文化を様々なテーマで展示する企画展の開催をはじめ、講演会や体験講座を実施し、南北に長い三重の自然が持つ多様性や、東西文化の結節点ゆえの様々な交流の歴史についてご紹介しています。また、市民参加型の調査などを行って、三重の素晴らしさについて、皆さんと一緒に調べ、資料の収集を行い、明らかになった新しい知見を発信しています。

M i e M uは、このように利用者の皆さんと職員と一緒に考え、ともに活動することでお互いが成長できる博物館でありたいと考えています。

つきましては、今後の博物館の運営や広報活動の充実等を図るため、アンケートを実施します。（Q 1～Q 9までの9問です。）

また、暮らし・交通安全課（三重県消費生活センター）では、県民の皆さんから消費生活にかかるご相談等を受けています。近年の消費者を取り巻く環境は、ますます複雑化、高度化しており、悪質商法等による被害は後を絶ちません。こうした被害を未然に防ぐため、悪質商法についての啓発や消費生活相談窓口の周知を進めております。

つきましては、啓発活動の参考とするため、県民の皆さんの身近で起こっている悪質商法や消費者トラブル、またご存じの相談先などについて、アンケート調査を実施します。（Q 10～Q 15までの6問です。）

（参考）三重県消費生活センター：<http://www.pref.mie.lg.jp/SHOUHI/hp/>

■ 添付ファイル

- [啓発パンフレット「こんな契約トラブルが多発しています」](#)

■ Q1 M i e M uについて 1

はじめに、三重県総合博物館（M i e M u）についてお聞きします。
あなたは、津市にある三重県総合博物館（M i e M u）をご存じですか。
「知らない」と答えた方はQ 6へお進みください。

合計	839	
知っている	651	77.6%
知らない	188	22.4%

■ Q2 M i e M u について 2

Q 1で「知っている」とお答えいただいた方にお聞きします。
M i e M uを何で知りましたか。あてはまるものをすべて選んでください。

合計	651	
ポスター	212	32.6%
チラシ	188	28.9%
新聞	198	30.4%
テレビ	161	24.7%

ラジオ	55	8.4%
雑誌	50	7.7%
「県政だよりみえ」	301	46.2%
M i e M uの公式ホームページ	67	10.3%
M i e M u以外のホームページやブログ	17	2.6%
M i e M uのTwitterやFacebook	6	0.9%
M i e M u以外のTwitterやFacebook	0	0.0%
直接、人から聞いて	116	17.8%
近くに立ち寄った際に	164	25.2%
その他	30	4.6%

■ Q3 M i e M uについて 3

Q1で「知っている」とお答えいただいた方にお聞きします。

あなたは今までM i e M uに何回行ったことがありますか。「行ったことがない」とお答えいただいた方はQ5へお進みください。

合計	651	
1回	115	17.7%
2回	67	10.3%
3回	41	6.3%
4回以上	51	7.8%
行ったことがない	377	57.9%

■ Q4 M i e M uへの来館について 1

Q3で「1回、2回、3回、4回以上」のいずれかを選んだ方にお聞きします。

M i e M uへ来館された際の目的は何ですか。あてはまるものをすべて選んでください。

合計	274	
基本展示（常設）を見学するため	189	69.0%
企画展示（年4回程度開催）を見学するため	154	56.2%
講演会やワークショップなどのイベントに参加するため	37	13.5%
こども体験展示室を利用するため	40	14.6%
収蔵資料の閲覧のため	16	5.8%
近隣施設を利用する際の時間調整等のため	34	12.4%
その他	15	5.5%

■ Q5 M i e M uへの来館について 2

Q3で「行ったことがない」とお答えいただいた方にお聞きします。
 行ったことがない理由は何ですか。あてはまるものをすべて選んでください。

合計	377	
住んでいる場所から遠い	192	50.9%
仕事等が忙しくて行く時間がない	67	17.8%
観覧料が高い	11	2.9%
観たいものが無い	46	12.2%
展示や行事の情報が無い	75	19.9%
行く機会が無い	215	57.0%
興味が無い	37	9.8%
その他	9	2.4%

■ Q6 博物館の役割について

あなたが期待する博物館の役割は何ですか。あてはまるものをすべて選んでください。

合計	839	
大切なものを保存する場所	590	70.3%
ものを見せる（展覧会をやる）場所	573	68.3%
学ぶための場所	586	69.8%
三重のことを研究して発信する場所	311	37.1%
住んでいるところを考えるきっかけになる場所	184	21.9%
色々な調べものができる場所	223	26.6%
県民自身がさまざまな館活動に参加する場所	77	9.2%
息抜きをする場所	90	10.7%
生きていくうえで必要な場所	10	1.2%
遊ぶ場所	93	11.1%
その他	12	1.4%

■ Q7 ミュージアム全般について

あなたのミュージアムの利用度合いをお聞きします。ミュージアム（博物館・美術館・水族館・動物園など）に行くことが、1年間に何回ありますか。

合計	839	
1回	214	25.5%
2回	172	20.5%
3回	83	9.9%

4回以上	125	14.9%
ほとんど行かない	245	29.2%

■ Q8 文化施設の利用について

あなたがミュージアム（博物館・美術館・水族館・動物園など）以外で、普段よく利用する文化施設等は何ですか。あてはまるものをすべて選んでください。

合計	839	
三重県総合文化センター（県立図書館、文化会館、生涯学習センター、男女共同参画センター）	239	28.5%
各市町の図書館	477	56.9%
各市町の文化会館	227	27.1%
各市町の公民館	180	21.5%
民間のカルチャーセンター	41	4.9%
その他	100	11.9%

■ Q10 消費者トラブル等について

ここからは、消費者トラブル等についてお聞きします。

あなたは、これまでに、あなたの周りで悪質商法や、消費者トラブルにまきこまれたという話を聞いたことがありますか。そのとき聞いたトラブルはどのようなものでしたか。あてはまるものをすべて選んでください。

*おもなトラブル等の概要については、添付ファイルの「啓発パンフレット:こんな契約トラブルが多発しています」をご覧ください。

合計	839	
聞いたことがない	196	23.4%
電話やメールによる不当(架空)請求	430	51.3%
はがきによる不当(架空)請求	236	28.1%
点検商法	124	14.8%
金融商品に関するトラブル	80	9.5%
キャッチセールス	131	15.6%
送りつけ商法	81	9.7%
催眠(S F)商法	65	7.7%
通信販売に関するトラブル	104	12.4%
デート商法	37	4.4%
訪問買い取り	91	10.8%
当選商法	116	13.8%
利殖商法(未公開株、社債等)	50	6.0%

マルチ商法	170	20.3%
各種権利にまつわる商法(老人ホームの利用権、水資源の権利、鉱物の採掘権など)	14	1.7%
答えたくない	6	0.7%
わからない	15	1.8%
その他	29	3.5%

■ Q11 悪質商法の情報について

あなたは、悪質商法やその対処法について、どのような方法で情報を得ていますか。あてはまるものをすべて選んでください。

合計	839	
テレビやラジオ	668	79.6%
新聞	350	41.7%
インターネット	427	50.9%
家族や知人	257	30.6%
啓発チラシやパンフレット	225	26.8%
県、市町の広報	232	27.7%
消費生活に関する講座やセミナー	12	1.4%
情報は得ていない	23	2.7%
その他	7	0.8%

■ Q12 「クーリング・オフ」について

あなたは、「クーリング・オフ」をご存じですか。

* 「クーリング・オフ」については、添付ファイルの「啓発パンフレット:こんな契約トラブルが多発しています」をご覧ください。

合計	839	
名前も意味も知っている	710	84.6%
名前は知っている	124	14.8%
知らない	5	0.6%

■ Q13 消費者トラブル等の相談について

あなたは、もし消費者トラブルにあった場合、どこ（誰）に相談しますか。

あてはまるものをすべて選んでください。

合計	839	
家族・友人	549	65.4%
三重県消費生活センター	561	66.9%

市町の窓口	215	25.6%
警察	394	47.8%
弁護士	81	9.7%
司法書士	15	1.8%
相談しない	8	1.0%
わからない	26	3.1%
その他	8	1.0%

■ Q14 消費者トラブル等の相談窓口について

あなたは、お住まいの市町に消費者トラブルに関する相談を受け付けている窓口があることをご存じですか。

合計	839	
知っている	387	46.1%
知らない	452	53.9%

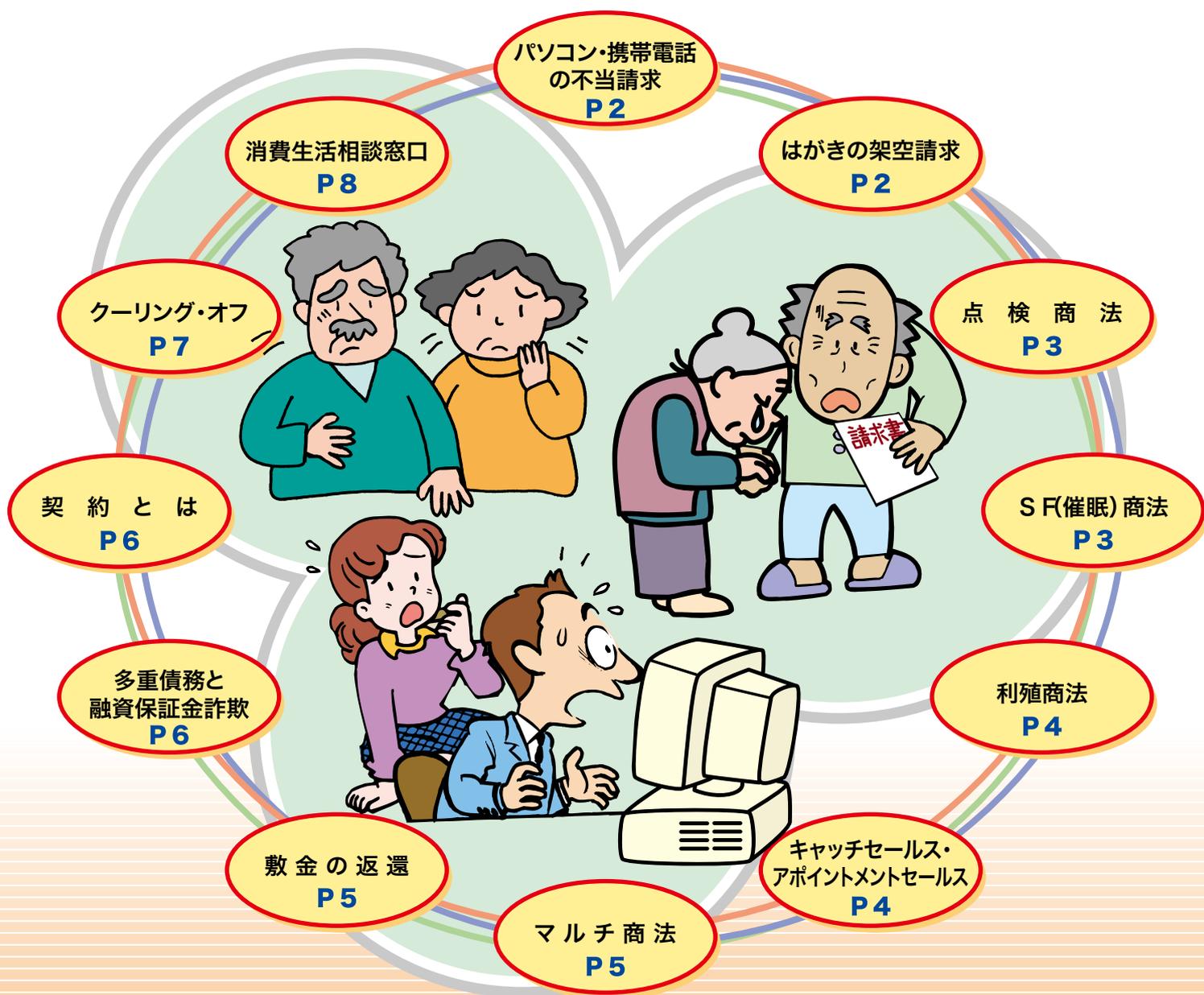
■ Q15 「消費者ホットライン」について

あなたは、お近くの消費生活相談窓口につながる「消費者ホットライン」をご存じですか。
 ※「消費者ホットライン」の番号は、平成27年7月から3桁の「188（嫌や!）」になりました。

合計	839	
名前もどういものかも知っている	67	8.0%
名前は聞いたことがある	300	35.8%
知らない	472	56.3%

こんな契約トラブルが 多発しています!!

三重県消費生活センターに寄せられることの多い相談を紹介します



パソコン・携帯電話の不当請求

- ❗ パソコン（携帯電話）で無料サイトだと思いクリックしたところ、利用料金30,000円を3日以内に支払うように請求された。
- ❗ パソコン（携帯電話）のメールを開いたら、いきなり「登録完了」と表示され、登録料50,000円を請求された。



「登録完了」

ありがとうございました。
3日以内に3万円振り込んでください。

問い合わせ先

030-0627-0000



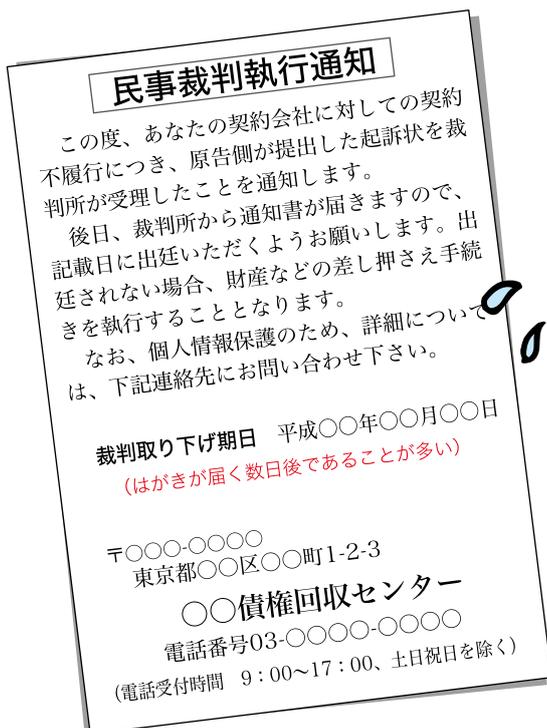
● ネット上での契約は、電子消費者契約法により、有料であることなどのわかりやすい確認の表示がなければ契約が成立したとはみなされません。

● 不当請求は無視をしましょう。問い合わせや抗議をしようと連絡してはいけません。不必要な個人情報を与えてしまうだけです。

● 見るだけでは相手に住所や名前は知られません。また、知られてしまったとしても、家や職場まで取り立てに来ることはありません。

はがきの架空請求

- ❗ 突然、「民事裁判執行通知」と称して、「財産を差し押さえる」と書かれたはがきが届いた。



● 何らかの方法で名簿を入手した悪質な事業者が、不特定多数の人に送りつける「架空請求」のはがきです。

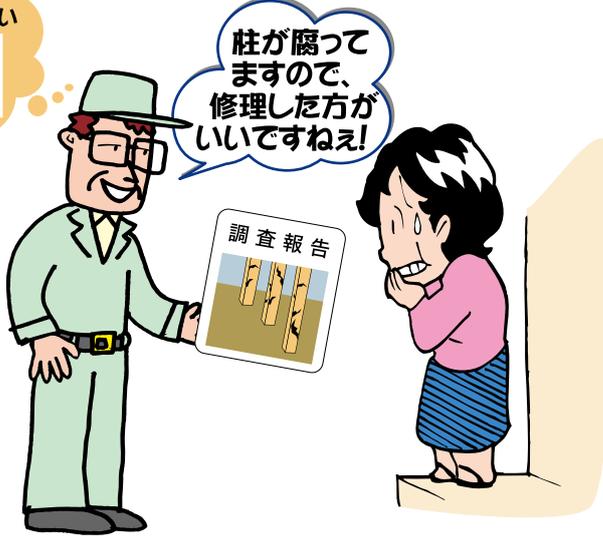
● 架空請求は無視をしましょう。問い合わせや抗議をしようと連絡してはいけません。電話をさせて、脅したりだましたりしようとする手口ですので、不必要な個人情報などを与えてしまうだけです。

点検商法

❗ 「無料で床下を点検する」と言われ依頼したところ、「湿気が多いから柱が腐り、家が倒れるかもしれない」と言われ、高額な換気扇を契約してしまった。

❗ 「近所に工事に来たついでだから屋根をみてあげる」と言われたので、みてもらったところ、「放っておいたら雨漏りがするから」と言われ、高額な工事を契約してしまった。

本当はきれい



- 必要な工事であったとしても、急いで契約せずに、他の業者からも見積もりを取って比較するなどして、十分に検討してから契約しましょう。
- 契約書面を受け取った日を含めて8日以内なら、クーリング・オフができます。（クーリング・オフの方法は7ページをご覧ください。）

SF（催眠）商法

❗ 「無料でプレゼント」という誘い文句にひかれて会場に行ったところ、買わなければ損であるような雰囲気になれ、高額なふとんや電磁治療器を買ってしまった。

❗ 通常の値段より格安な食料品のチラシを見て会場に行ったところ、楽しい雰囲気に乗せられ、高額な健康食品を買ってしまった。



- 景品などにつられて、安易に会場へ行かないようにしましょう。
- 会場へ行っても雰囲気にのまれて、不必要な契約はしないようにしましょう。
- 契約書面を受け取った日を含めて8日以内なら、クーリング・オフができます。（クーリング・オフの方法は7ページをご覧ください。）

利殖商法

❗ X社から社債購入を勧めるパンフレットが郵送された後、A社から「X社の社債なら高値で買い取る」と言われた。その後、B社からは「3倍で買い取る」と電話があったため、すぐにX社に連絡し300万円分の社債を購入したが、その後、X社、A社、B社とも連絡が取れなくなり、買い取ってもらえなくなった。

❗ 上場間近で必ず儲かると勧誘され、未公開株を購入したが、上場予定時期を過ぎても上場しない。業者とも連絡が取れなくなった。



- 安易な儲け話はありません。きっぱり断りましょう。
- 公的機関をかたるといったあやしい儲け話には絶対に耳を貸さないようにしましょう。
- 支払ったお金を取り戻すのは容易ではありません。あわててお金を支払わないようにしましょう。
- 過去に取引経験のある高齢者の方がねらわれています。家族や地域で見守りましょう。

キャッチセールス・アポイントメントセールス

❗ 街頭でアンケート調査に協力したところ、事務所に連れて行かれて高額な宝石を長時間すすめられ、早く帰りたくなったので契約をしてしまった。

❗ 「モニターに選ばれたので説明会に来て欲しい」と電話で呼び出され、事務所に出向いたところ、高額なアクセサリーをしつこくすすめられ、仕方なく契約してしまった。

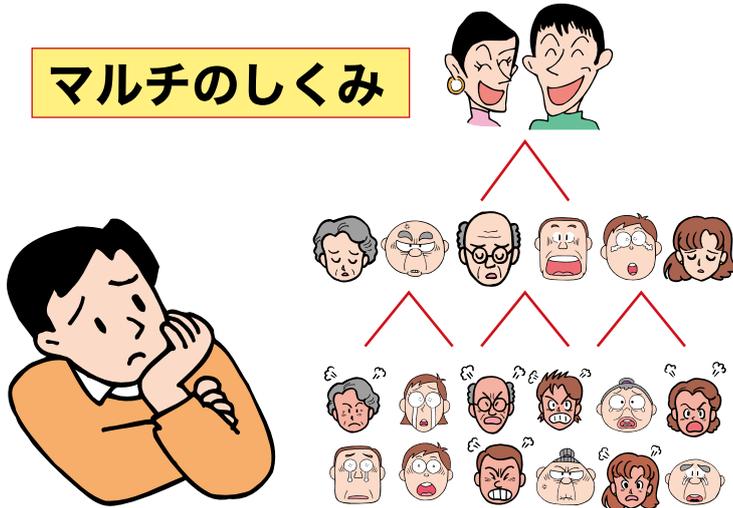


- アンケートやお肌の診断などというのは、高額の商品を買わせるための口実です。安易に協力したり、事務所などについていったりしないようにしましょう。
- 突然かかってくるような電話の誘いには、安易に乗らず、出向かないようにしましょう。
- 契約書面を受け取った日を含めて8日以内なら、クーリング・オフができます。(クーリング・オフの方法は7ページをご覧ください。)

マルチ商法

- ❗ 「友達を組織に参加させて販売員を増やせば、多くの収入が得られる」と誘われて契約したが、思うように勧誘できず、うまくいく気がしなくなったので解約したい。
- ❗ 友人から「必ず儲かるネットワークビジネスだから」と誘われたので、その気になって契約してしまった。

マルチのしくみ



- 簡単にお金を儲けられるような、うまい話はないので、安易に契約をしないようにしましょう。
- 友人などを巻き込んでしまうと、人間関係を壊すことにもつながります。
- 契約書面を受け取った日を含めて20日以内なら、クーリング・オフができます。(クーリング・オフの方法は7ページをご覧ください。)

敷金の返還

- ❗ アパートを退去しようとしたら、きれいに使っていたのに、高額なハウスクリーニング代などを請求され、敷金が返還されなかった。

敷金精算書	
敷金	10万円
ハウスクリーニング代	5万円
フローリングの張り替え代	8万円
壁紙の張り替え代	7万円
合計	20万円
差額請求金額	10万円



- 国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では、修理費などをどちらが負担するかなどの具体的な紛争解決の指針を示しています。
- 通常の使用による劣化や傷みなどは、貸主が負担することとなっています。故意や過失による傷みは、借主が負担することになっています。
- 話し合いがこじれたら、民事調停・少額訴訟制度を利用する方法もあります。

多重債務と融資保証金詐欺

- ❗ 複数の消費者金融でお金を借りているが、金利が高いためになかなか返済できない。
- ❗ 「借金を一本化できる」というチラシを見て電話した。信用性を確認するために10万円振り込むように言われ振り込んだところ、連絡が取れなくなった。



- 借金の整理には、任意整理・特定調停・個人再生・自己破産の4つの解決方法があります。どのように解決するかは、弁護士や司法書士などに相談する必要がありますが、まずは、お住まいの県、市町の多重債務者相談窓口にご相談してください。
- 貸金業登録をしていない（ヤミ金融）業者は違法な高い金利でお金を貸すことが多いので、安易に借りないようにしましょう。ヤミ金融であれば違法ですので、警察に相談してください。

契約とは

- ❗ 契約の成立は双方の意思が合致したときです。口約束だけでも契約は成立します。「契約書に署名・捺印したとき」だけが契約の成立ではありません。
- ❗ 契約が成立すると、特別な場合を除き、一方的には解除できません。

- 訪問販売などの場合は、クーリング・オフにより、契約を解除することができます。（クーリング・オフの方法は7ページをご覧ください。）



クーリング・オフ

訪問販売のように、突然訪れた販売員の言葉巧みなセールスに、その場で契約してしまい後悔することがあります。クーリング・オフとは、そのような不意打ち的な販売方法の場合に、一定期間内に書面を出せば、申し込みの撤回や契約の解除ができる制度です。

クーリング・オフをすると、既に受け取っていた商品は業者の負担で引き取ってもらうことができます。また、支払い済みのお金は全額返してもらえます。

クーリング・オフは、必ず書面で発信する必要があります。書面は、はがきを特定記録や簡易書留で郵送するか、内容証明郵便を利用して送ります。

支払いがクレジットの場合は、信販会社へ通知を出します。

クーリング・オフできない場合もあります。詳しくはご相談ください。

■クーリング・オフできる期間

●書面を受け取った日

①	2	3	4	5	6	
7	⑧	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	⑳
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

8日以内

- 訪問販売
(キャッチセールス・アポイントメントセールス・SF商法を含む)
- 電話勧誘販売
- 特定継続的役務提供
- 訪問購入

20日以内

- 内職・モニター商法
- マルチ商法

■はがきの書き方

契約解除通知書

契約年月日 平成〇〇年〇月〇日

商品名 〇〇〇〇〇

契約金額 〇〇〇〇〇円

販売会社名 〇〇株式会社

営業所 〇〇〇〇〇〇様

担当者 〇〇様

右記日付の契約は解除します。
なお、すみやかに支払い済みの〇〇〇円を返金し、
商品を引き取って下さい。

平成〇〇年〇月〇日

〇市〇区〇町〇番地 氏名 〇〇〇

株式会社

代表者 〇〇様

〇〇市〇〇町〇〇番地

■内容証明郵便の書き方

代表者様	株式会社	〇市	〇区	〇町	〇番地	〇号	お引上りの取り下し通知します。	また、引き渡し済みの商品を貴社の費用で	みやかに現金書留にて返金して下さい。	販売担当者は、私が支払った左記金額をす	除します。(申込日)平成〇〇年〇月〇日	私は貴社との間で締結した左記の契約を解	通知書
------	------	----	----	----	-----	----	-----------------	---------------------	--------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-----

- 上記書面を3通作成します(コピーでも可。3枚複写の用紙の場合はコピーする必要はありません。)
- 集配業務を行っている郵便局で証明してもらってから事業者あてに郵送します。

注意! 必ず、両面ともコピーして保管しましょう。

消費生活に関することで困ったときは、
一人で悩まずお住まいの市町消費生活相談窓口、
または三重県消費生活センターへご相談ください。

●消費者ホットライン

「消費者ホットライン」に電話をかけると、お住まいの市町消費生活相談窓口、または三重県消費生活センターへつながります。

消費者ホットライン ☎ **188** 悪質商法!

三重県消費生活センター 相談専用電話番号

■相談電話

☎ **059-228-2212**

- 相談時間
- ・月曜日～金曜日
午前9時から午後4時まで(午後0時から午後1時を除く)
 - ・日曜日(※電話相談のみとなります。)
午前9時から午後3時まで(午後0時から午後1時を除く)
- ※祝日・振替休日・12月29日～1月3日を除く

相談する場合のポイント

- ・トラブルに遭^あったと思ったら、すぐに相談する。
- ・できるだけ契約者本人が相談する。
- ・契約書などの書類をそろえておく。

POINT

出前講座もしています!

悪質な商法の適切な対応法を学び、
あなたのくらしを守りましょう!

おおむね30名以上お集まりいただ
いて開催しております。

お申し込みは下記で受
け付けています。



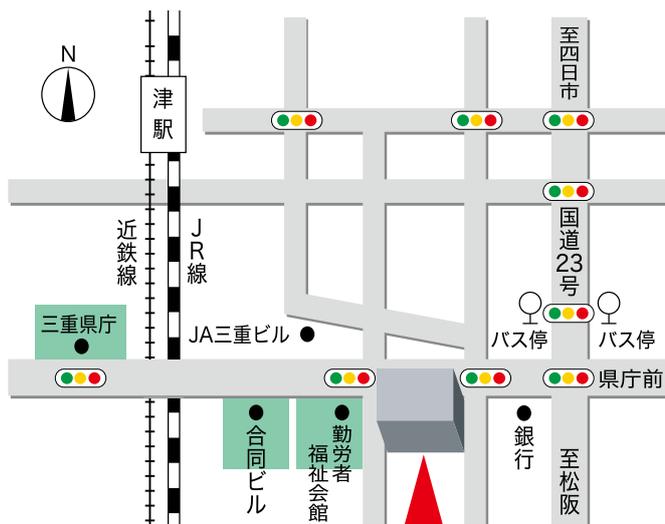
編集・発行

三重県消費生活センター

〒514-0004 三重県津市栄町1丁目954番地 三重県栄町庁舎3階

電話：059-224-2400 FAX：059-224-3372

Eメール：shouhi@pref.mie.jp ホームページ：http://www.pref.mie.lg.jp/shouhi/hp/



三重県栄町庁舎3階 ●JR・近鉄 津駅東口より徒歩約10分
●三重交通バス「県庁前」より徒歩約2分



再生紙を使用しています。 27.7