

## 神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	くらしのトラブルについて
調査期間	平成27年11月5～18日
対象モニター数	710名
回答モニター数	513名（回答率72.3%）



### 【調査結果概要】

市民の日常生活における様々な問題やトラブルに対応するため、神戸市では内容に応じた相談や啓発事業を行っています。今回はよくあるご相談の中から「水まわりのトラブル対応」、「インターネット関連サービスの利用状況」「すまいの相談」と「市民相談室」の4点についてお聞きしました。

#### <水まわりのトラブル対応について>

水まわりのトラブル（水もれ修理等）は、専門知識がないために、業者に言われるままに契約してしまったなど、悪徳業者の被害に遭うことが多いケースのひとつです。

今回の調査では、約6割の方が水まわりのトラブルに遭ったことがあること、「水道修繕受付センター」の認知度が1割程度と低いことが改めてわかりました。しかしながら、大半の方が悪徳業者に遭わないように注意されている事もわかったことから、水道修繕受付センターの存在を広く知ってもらえるよう検討していきます。

#### <インターネット関連サービスの利用状況について>

昨今、スマートフォン等の移動型情報携帯端末が普及したことに伴い、インターネットに関連する消費者トラブルも増加しています。

今回の調査では、いわゆる「格安SIMカード」を「利用している」方のうち96%は十分にサービス内容を確認した上で利用されているのに対し、全体の約半数を占める「利用しようと思わない」方の中には、サービス内容の分かりにくさを挙げる方もありました。結果をふまえ、インターネット関連のトラブル防止に関しても、啓発等の消費者教育により力を入れてまいります。

#### <すまいの相談について>

神戸市すまいとまちの安心支援センター（すまいるネット）は、住まいに関する様々な相談にお応えしたり、住宅に関する情報をわかりやすく提供するなど、市民の皆様をサポートする「すまいの総合窓口」として設置されています。今回の調査では、35%の方がすまいるネットを知っているとの回答が得られました。今後も、さらに多くの方にすまいるネットを利用していただけるよう広報手段を工夫するなど、認知度の向上に努めてまいります。

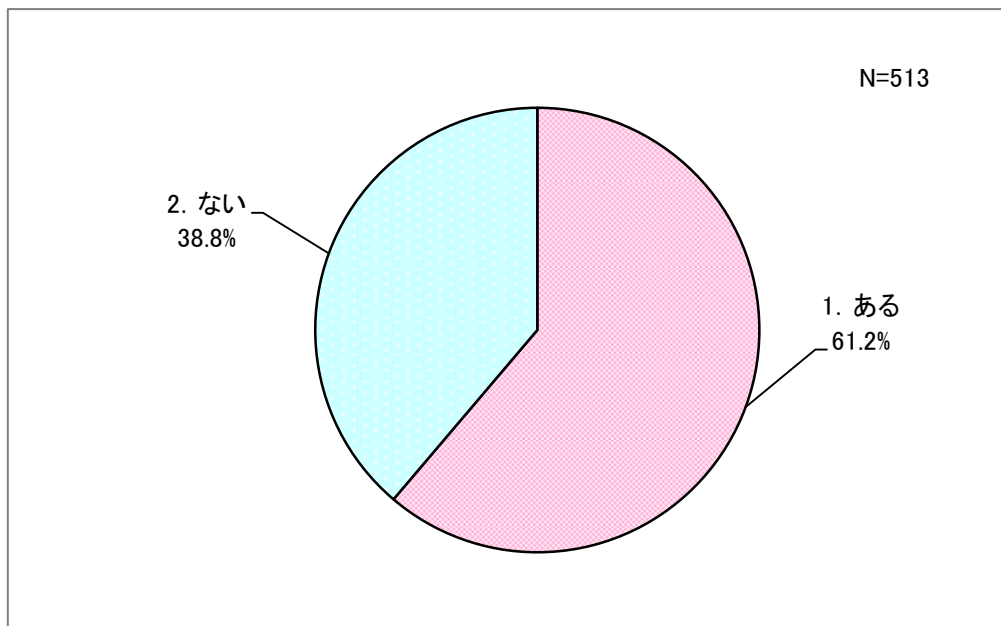
#### <市民相談室について>

市民相談室では、市民を対象に日常生活で生じる様々な問題の身近な相談窓口として、「一般相談」のほか、弁護士や税理士などによる「専門相談」を無料で行っています。

今回の調査で、日常生活で生じるトラブルで専門的なアドバイスが必要な際は、65%の方が市役所か区役所の市民相談を利用する意向があることがわかりました。市役所・区役所の市民相談の認知度は約7割でしたが、利用したことがない方が約6割でした。今回の結果を踏まえ、市民が気軽に利用できる相談室として、親身できめ細やかな相談に努めてまいります。

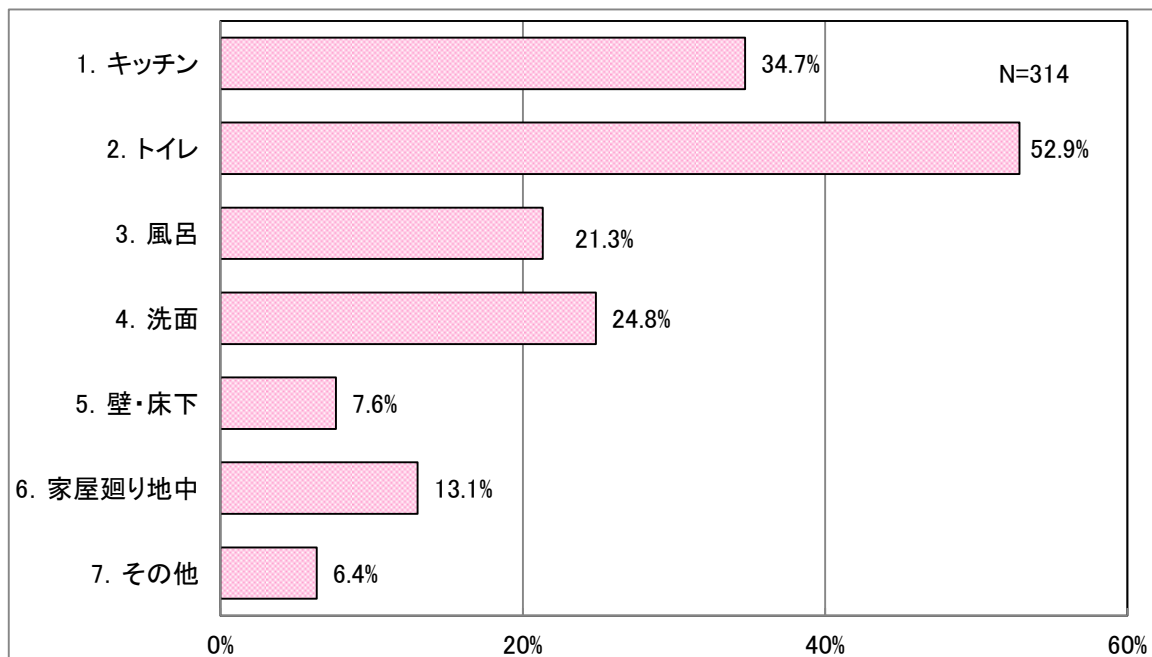
<水まわりのトラブル対応について>

問1 ご家庭の水まわりでトラブル（水もれ・排水のつまりなど）に遭った経験がありますか。

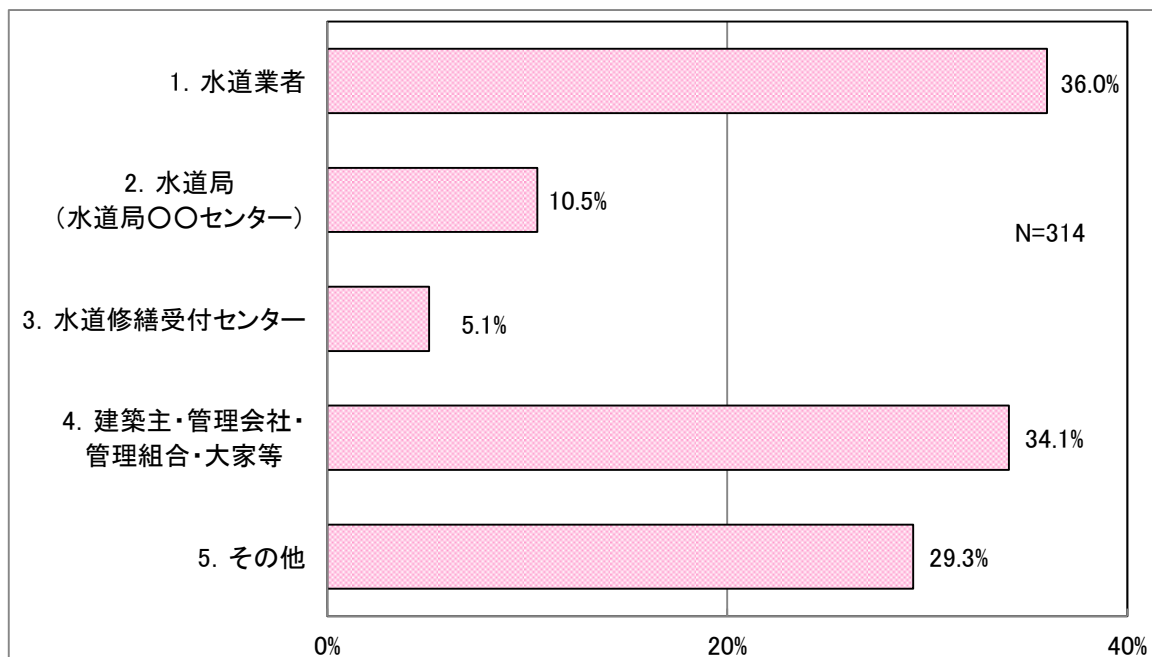


問1-1 水まわりのトラブルに遭った経験がある方

水まわりのトラブル場所はどこでしたか。（すべて選択）



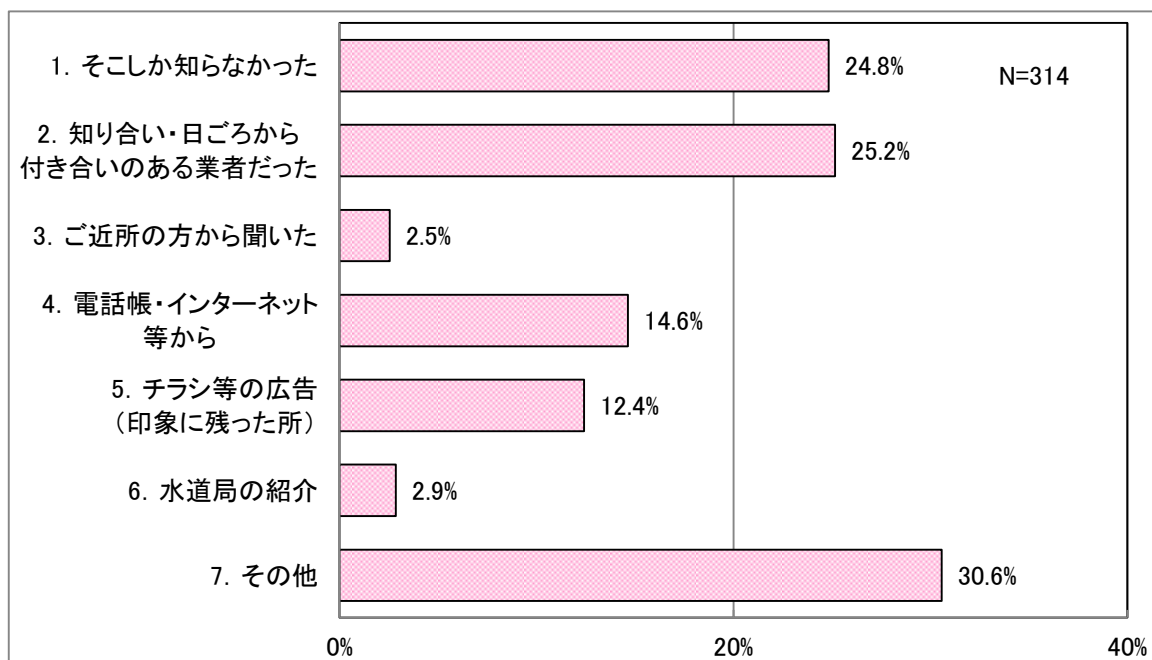
**問 1-2** 水まわりでトラブルに遭った時、修理等の連絡をどこにしましたか。(すべて選択)



「5. その他」

- ・自分、家族、知人が直した
- ・水回り製品のメーカー
- など

**問 1-3** 水まわりでトラブルに遭った時、問 1-2 の回答のところへ連絡をした理由は何ですか。(すべて選択)



「7. その他」

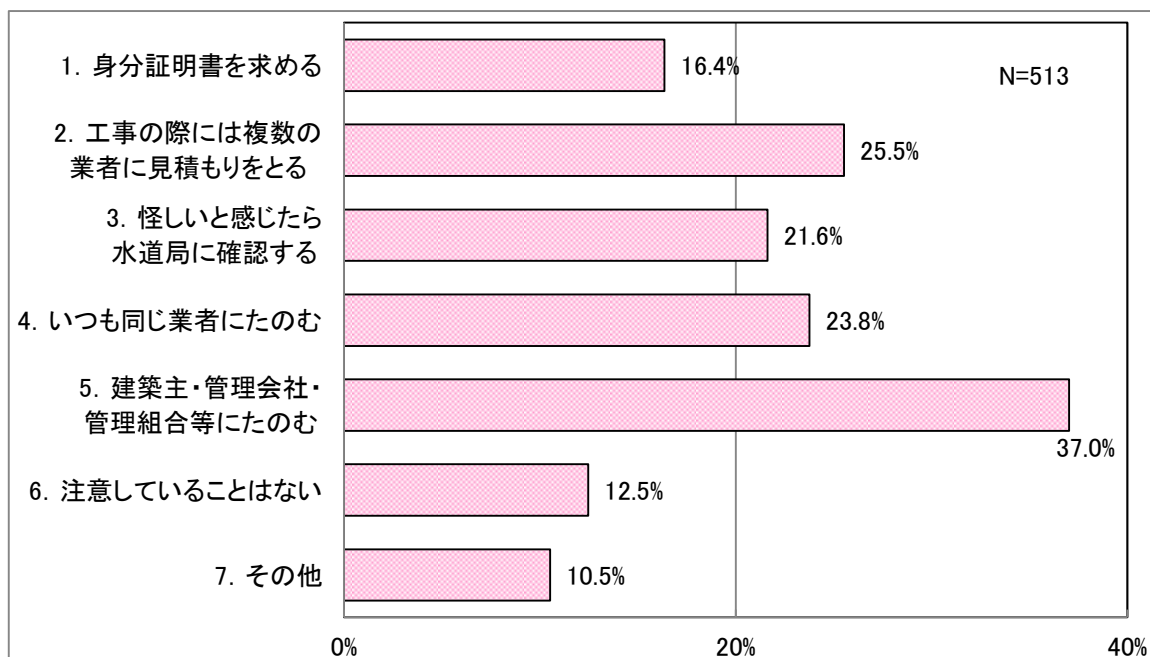
- ・すぐに対応してくれそうだったから
- ・自分で直せると思ったから
- など

**問 1-4** 水まわりの修理を行った際に、困ったことやトラブルになったことがあれば教えてください。(自由記述)

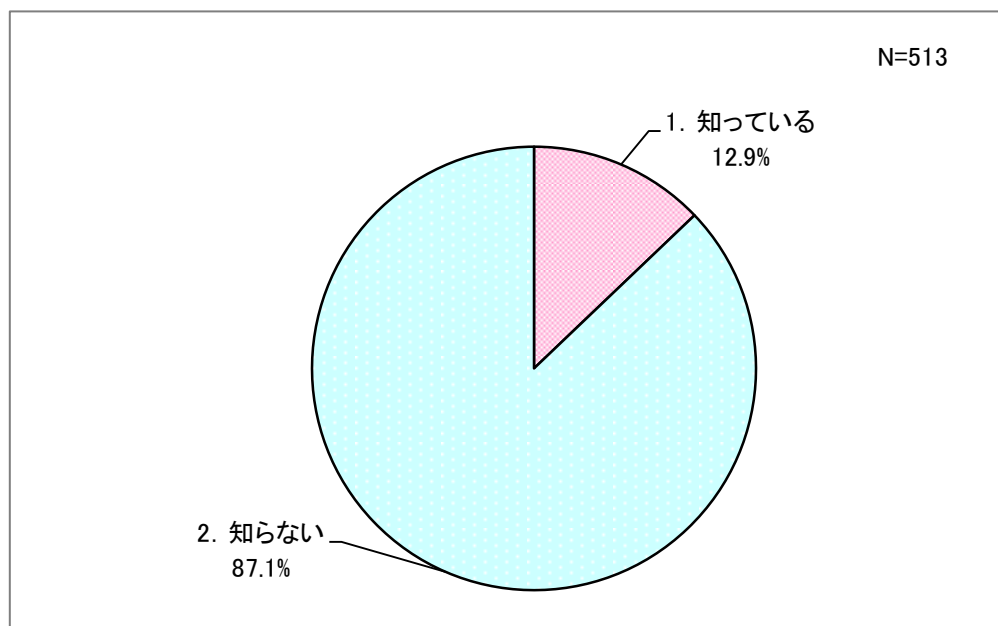
- ・適正な価格が分からないこと
- ・修理まで日数がかかったこと
- ・夜間や休日のトラブルで家主と連絡がつかない際の対応

ほか135件のご意見をいただきました。

**問2** 修理等で悪徳業者に遭わないようにするために注意していることは何ですか。(すべて選択)



**問3** 神戸市の「水道修繕受付センター」を知っていますか。

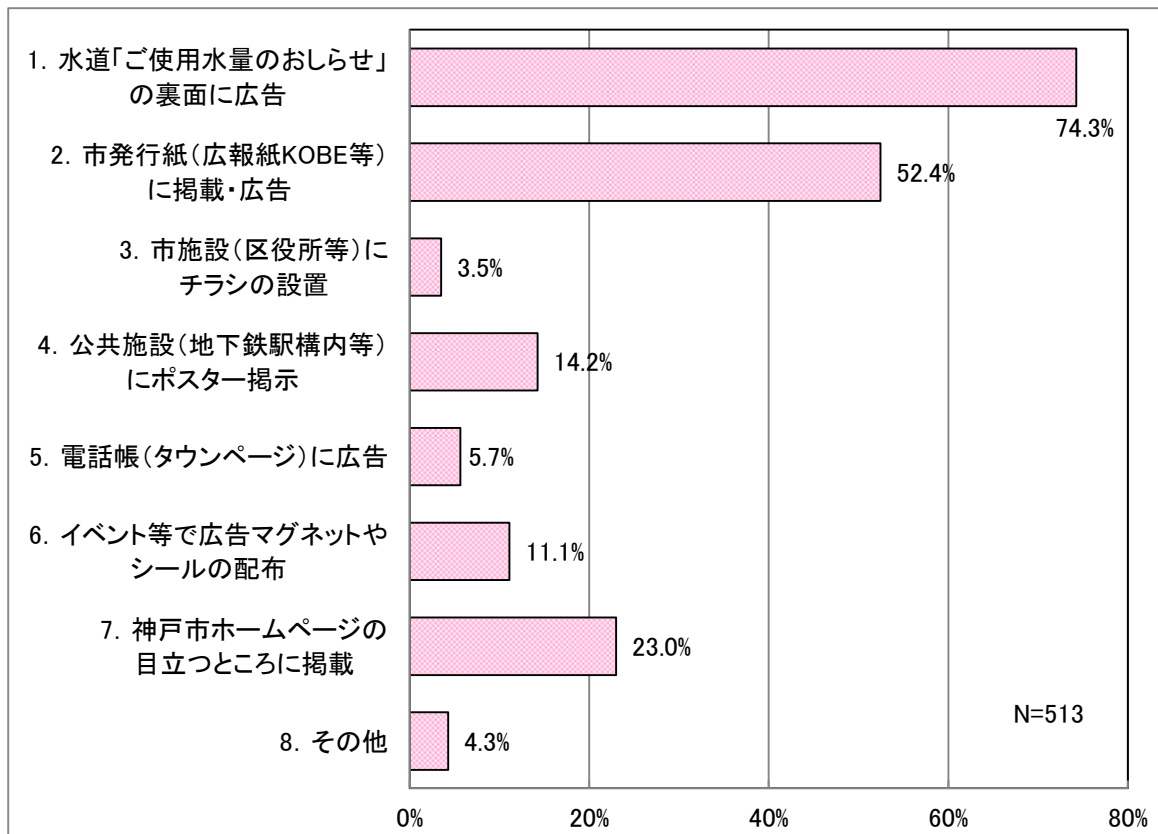


【参考】水道修繕受付センター (0120-976194、24時間・365日対応)

神戸市水道局が神戸市管工事業協同組合に業務委託しており、年間を通じて24時間修繕を受付けますので、夜間・休日に急な修繕が必要になった場合でもお客さまが安心して依頼できます。

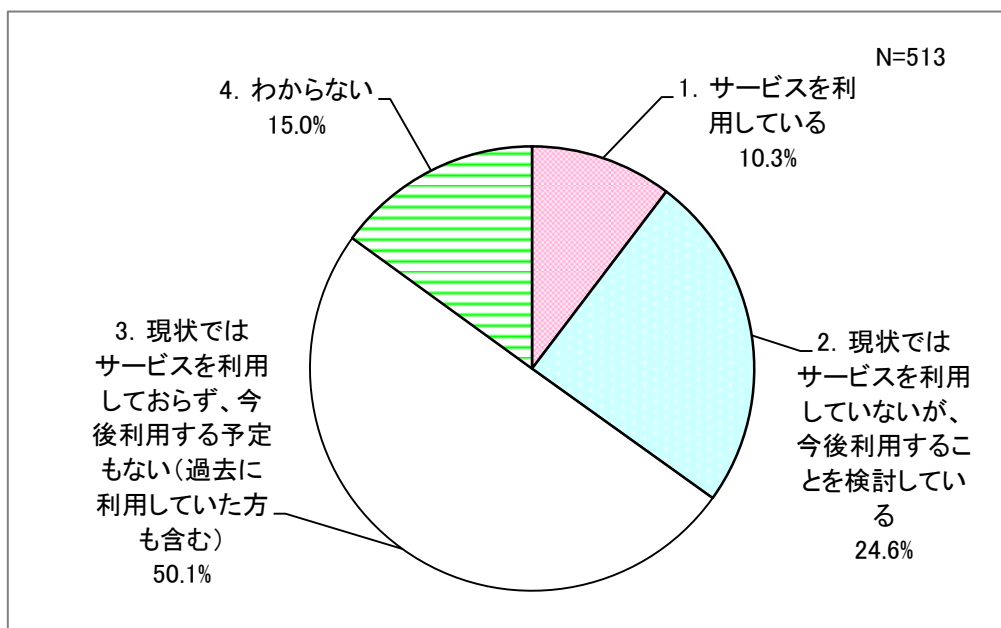
<http://www.city.kobe.lg.jp/life/town/waterworks/water/madoguti/shuuzenuketuke/>

**問4** 神戸市の「水道修繕受付センター」を市民の皆様知ってもらうために、どのような広報が効果的だと思いますか。



**<インターネット関連サービスの利用状況について>**

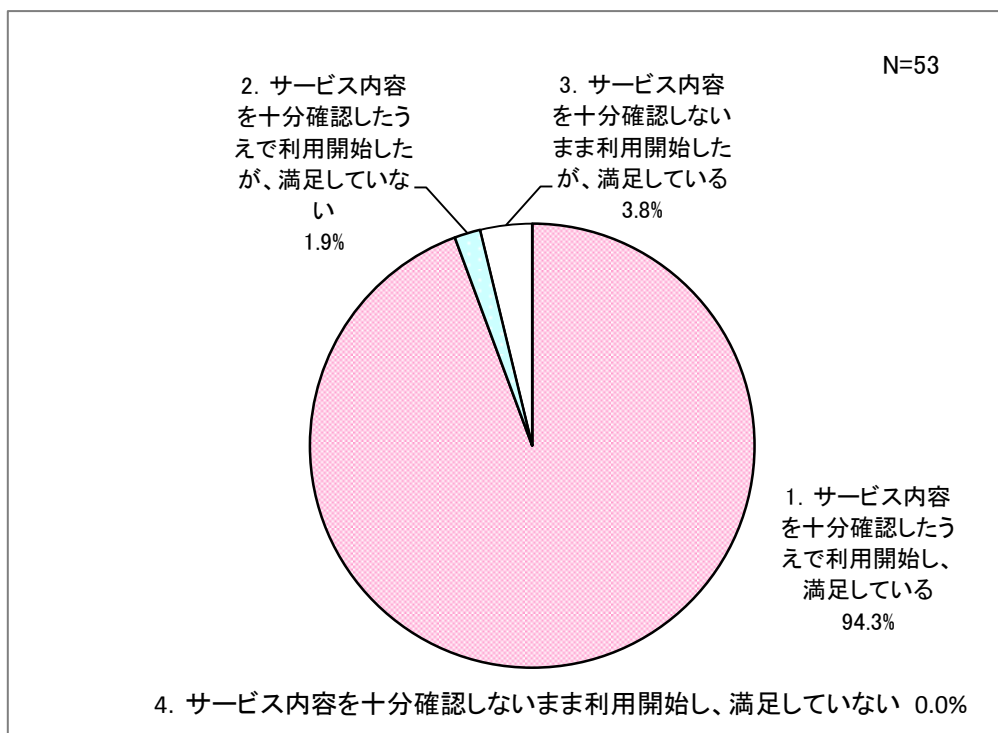
**問5** 通信事業者の中には、いわゆる「格安SIMカード※」を提供することにより、大手携帯電話会社よりも割安な価格で、スマホ等の情報端末を使用してデータ通信や通話ができるサービスを販売しているものがあります。あなたは、「格安SIMカード」を提供する通信事業者のサービスを利用していますか。



※SIMカードとは電話番号を特定するための固有のID番号が記録された、携帯電話やスマートフォンが通信するために必要なICカードのことです。

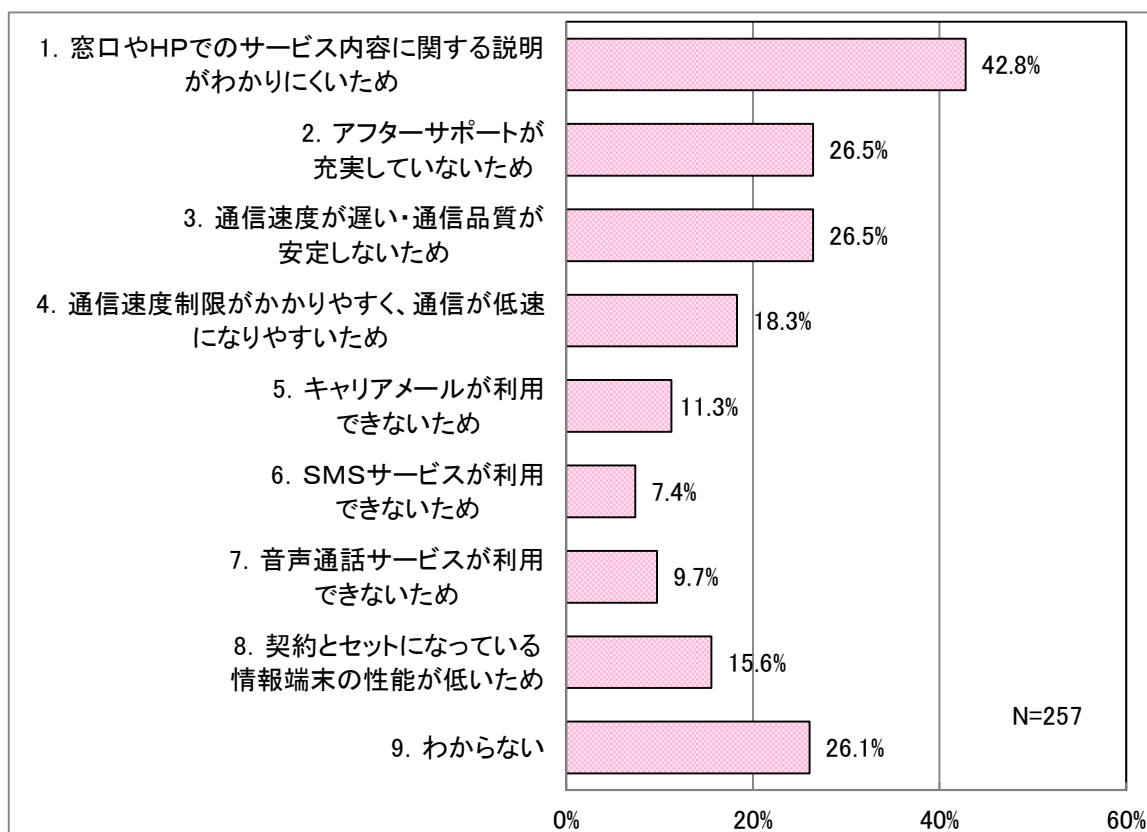
**問5-1 「格安SIMカード」を提供する通信事業者のサービスを利用している方**

「格安SIMカード」を提供する通信事業者のサービスを利用するにあたり、HPや窓口でサービスの内容を十分確認しましたか。また、実際に利用してみて、サービスの内容に満足していますか。

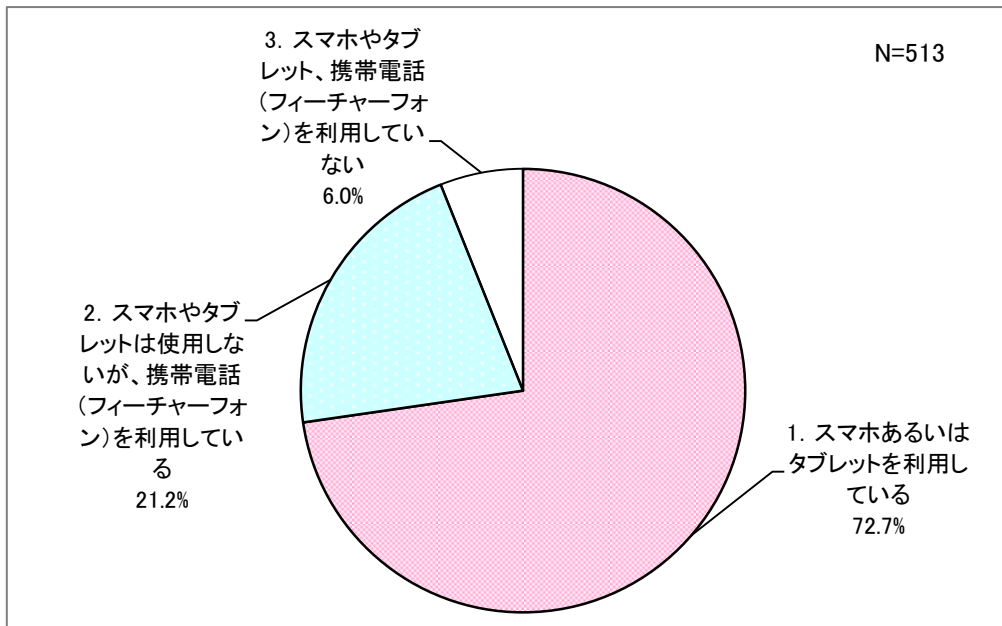


**問5-2 「格安SIMカード」を提供する通信事業者のサービスを利用しようと思わない方**

「格安SIMカード」を提供する通信事業者のサービスを利用しようと思わない理由は何ですか。(5つまで回答可)

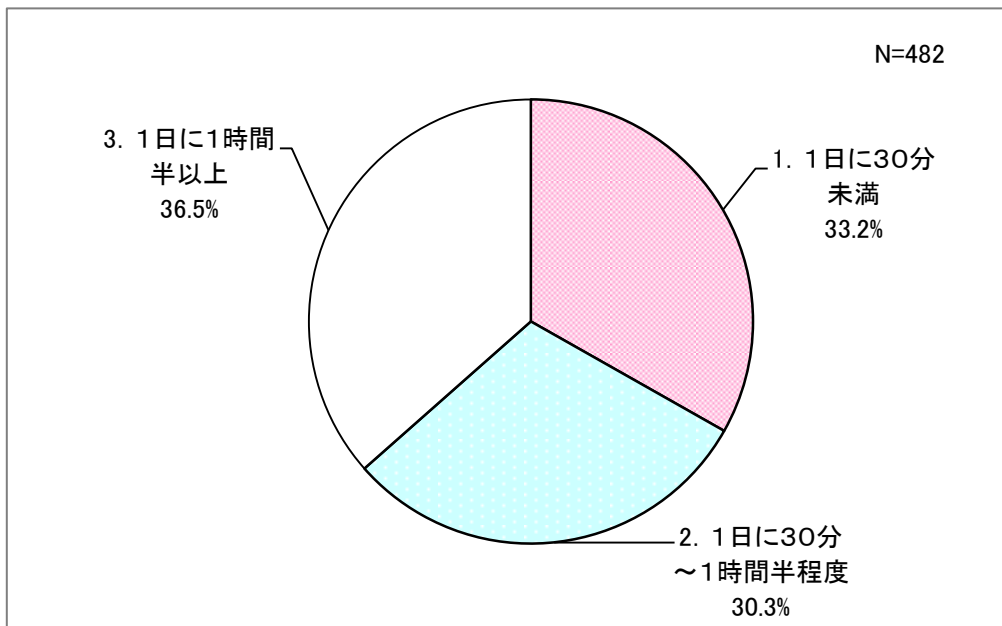


**問6** スマホやタブレット、携帯電話等の移動型情報携帯端末の利用状況について、あてはまるものを選んでください。

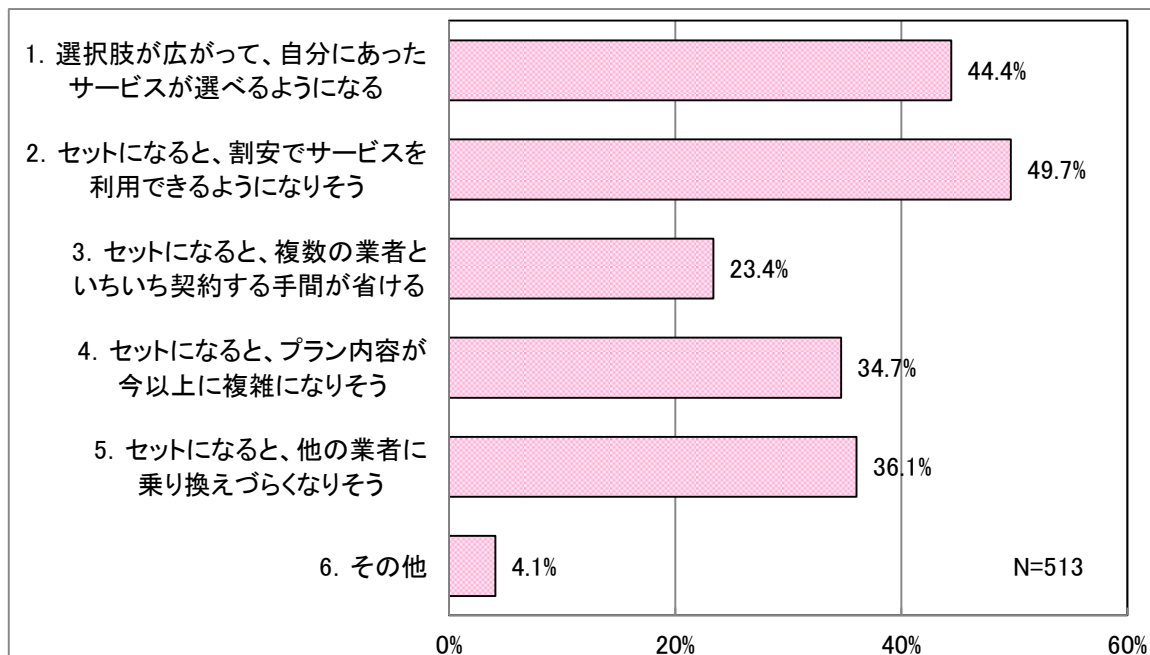


**問6-1** 移動型情報携帯端末を利用している方

スマホやタブレット、携帯電話等の移動型情報携帯端末の利用頻度について、あてはまるものを選んでください。



**問7** あなたは、情報通信分野に電力事業者・ガス事業者等の企業が参入し、インターネット関連サービスの料金と公共料金がセットになる可能性について、どう思いますか。(3つまで回答可)



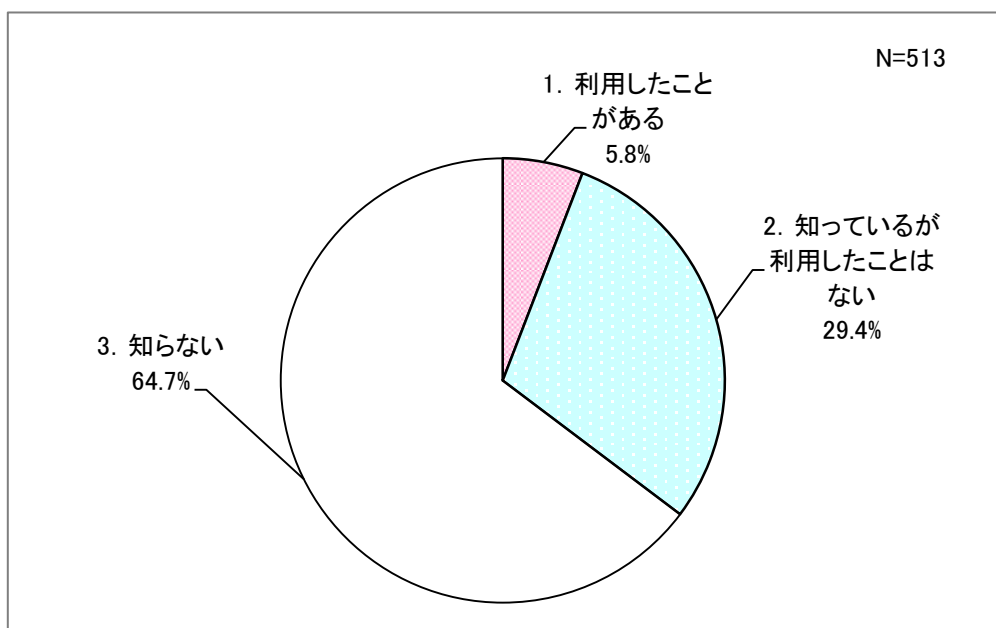
【参考】神戸市消費者あんしんメール

悪質商法の手口やイベント情報のご案内など、最新の消費生活情報を随時配信。ぜひこの機会にご登録ください。

<http://www.city.kobe.lg.jp/life/livelihood/lifestyle/anshin.html>

<すまいの相談について>

**問8** あなたは「すまいるネット」を知っていますか、または利用したことがありますか。



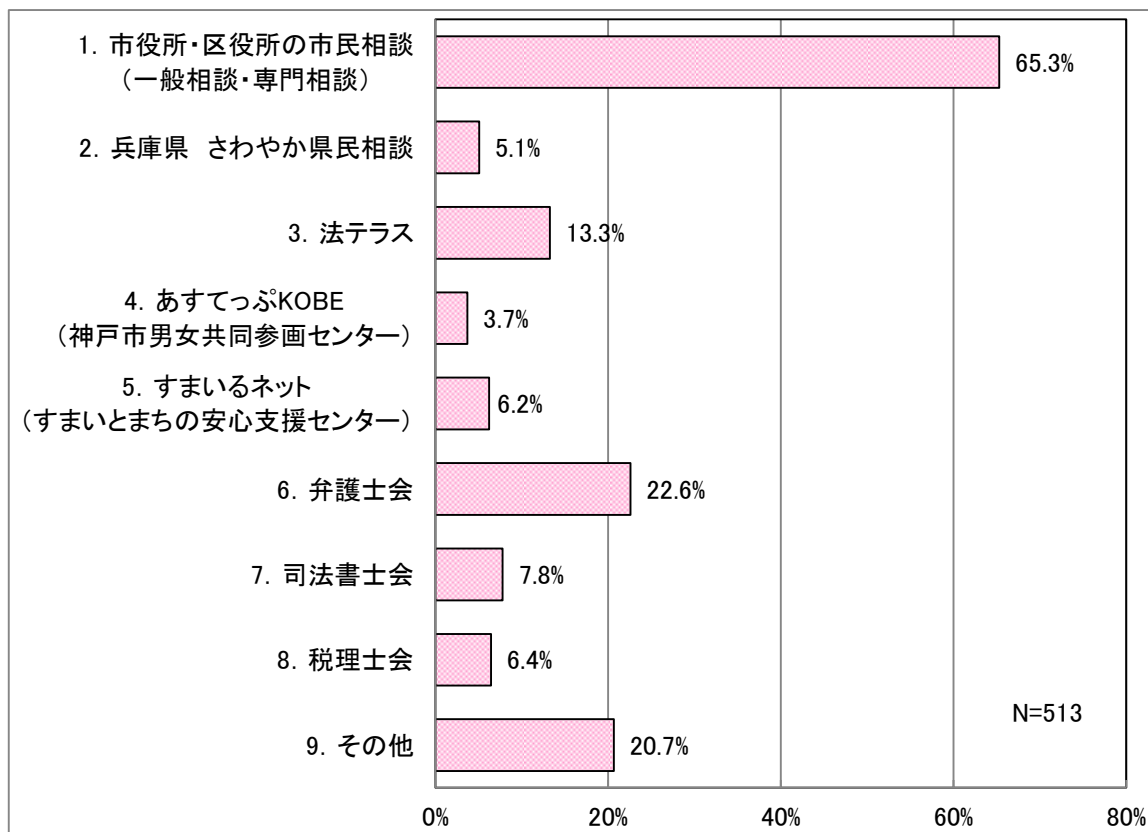
【参考】「すまいるネット」ホームページ

<http://www.smilenet.kobe-sumai-machi.or.jp/>



<市民相談室について>

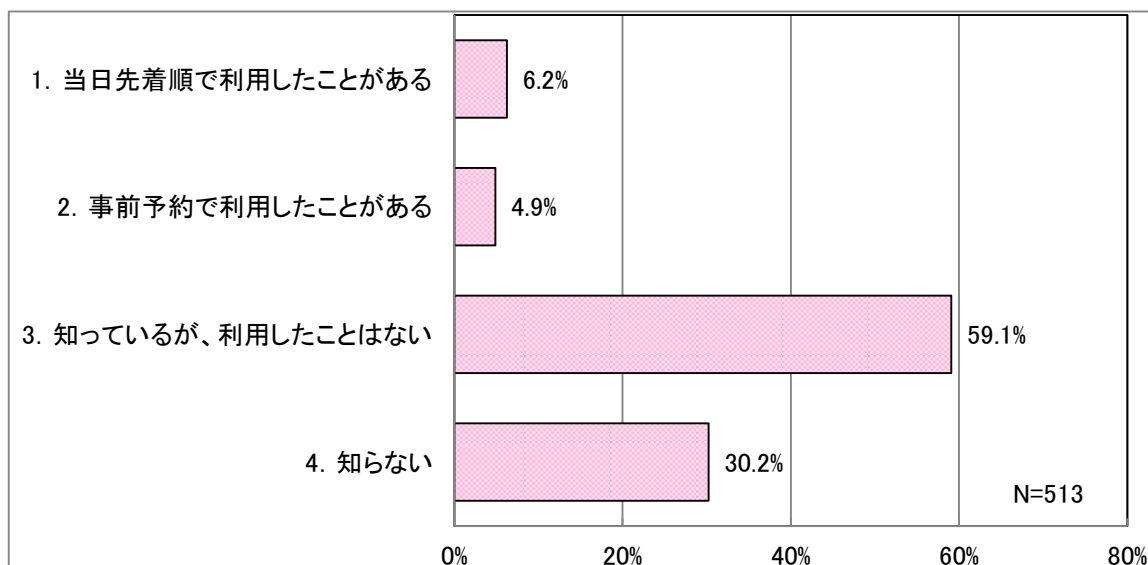
問9 日常生活で生じるトラブルで専門的なアドバイスが必要な場合、どこに相談しますか。(すべて選択)



「9. その他」

- ・友人・知人・親族
- ・勤務会社や知人の弁護士等専門家
- ・インターネット検索
- ・自分で解決を図る
- など

問10 市役所または区役所の市民相談（一般相談・専門相談）を知っていますか、または利用したことがありますか。(複数回答可)

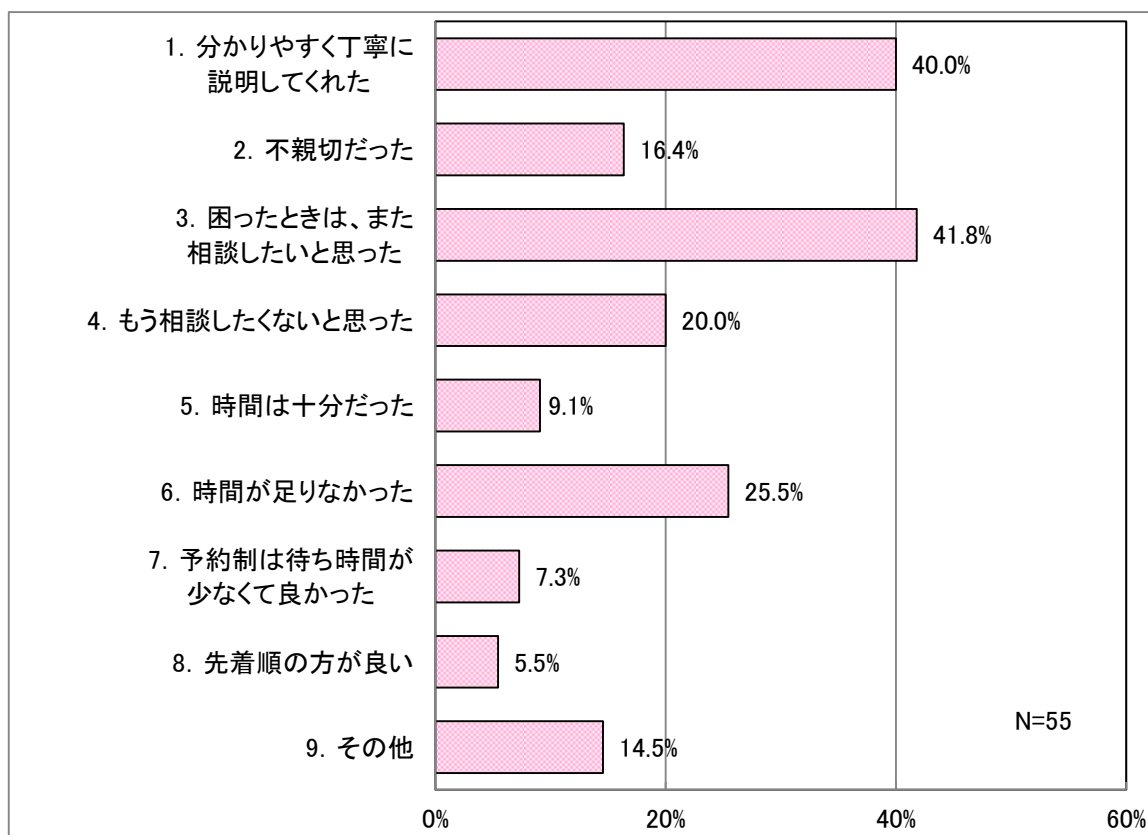


【参考】市民相談

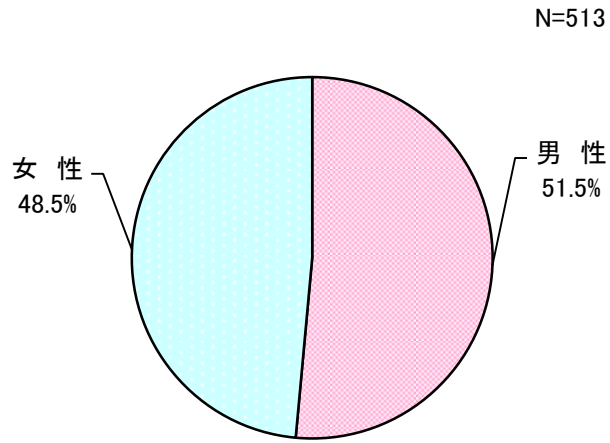
<http://www.city.kobe.lg.jp/life/guidance/window/siminsoudan01.html>

**問10-1 市民相談を利用したことがある方**

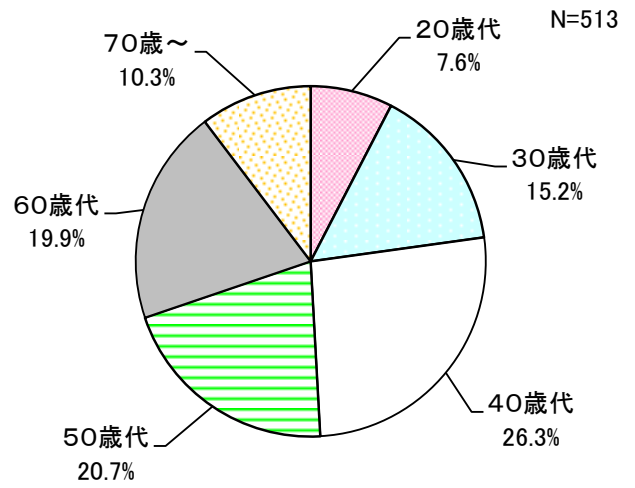
市民相談（一般相談・専門相談）を利用してどうでしたか。（すべて選択）



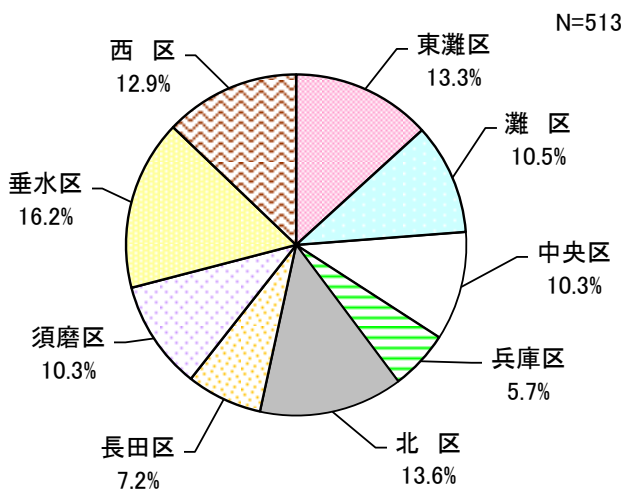
【性別】



【年代】



【居住区】



【職業】

