

神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	水道修繕受付センター・消費生活センターについて ほか
調査期間	平成 30 年 11 月 13 日（火曜）～11 月 26 日（月曜）
設問数	全 12 問（分岐設問除く）
対象モニター数	5,651 名
回答モニター数	3,299 名（58.4%）

【調査結果概要】

近年、水回りに関する契約トラブルが多く、これまでの啓発に加え、安心して利用できる窓口「水道修繕受付センター」の広報を強化しています。

また、消費生活に関する相談件数は、前年度より減少しているものの 70 歳以上の高齢層からの相談割合は増加しています。

このような状況を踏まえ、ネットモニターの皆さまにご意見などをお伺いし、これまでの取組みの効果を計るとともに、今後の水道修繕受付センターの広報及び水回りや消費生活に関する契約トラブルに対する啓発の参考にさせていただきたくアンケートを実施しました。

まず、水道に関する部分ですが、約 6 割の方が水道修繕受付センターやマンションの管理組合、お知り合いの施工業者等、実際に水回りの故障が発生した際の適切な連絡先を把握されていることが分かりました。

今年度、市内全戸へ配布した案内シールについては、実際にご家庭で貼っていただいた方は全体の 1 割程度に留まり、約 6 割の方がシールの配布に気付かなかったという結果から、受け取っていただきやすい方法を工夫しておく必要があったと改めて認識しました。

案内シール以外にどのようなグッズが良いかお伺いしたところ、カレンダーが約 3 割と最も人気が高くなり、その他意見ではマグネットを希望される方が多くおられました。

一方で、マグネット等は民間業者も広告に使用しており区別が難しいといった意見もいただいたことから、グッズを製作する際には区別のしやすさも重視してまいります。

また、水道修繕受付センターへの自由意見の中でも水道修繕受付センターと民間業者との区別がつかないといった意見を複数いただきました。今後は神戸市が開設している窓口であることがわかり易く伝わるように広報していきたいと考えております。

次に、消費生活センターに関する部分ですが、消費生活センターは、約 7 割の方が「知っている」「名前を聞いたことがある」と回答された一方で、「存在そのものを知らなかった」や「もっと広報が必要」などのご意見もいただきました。

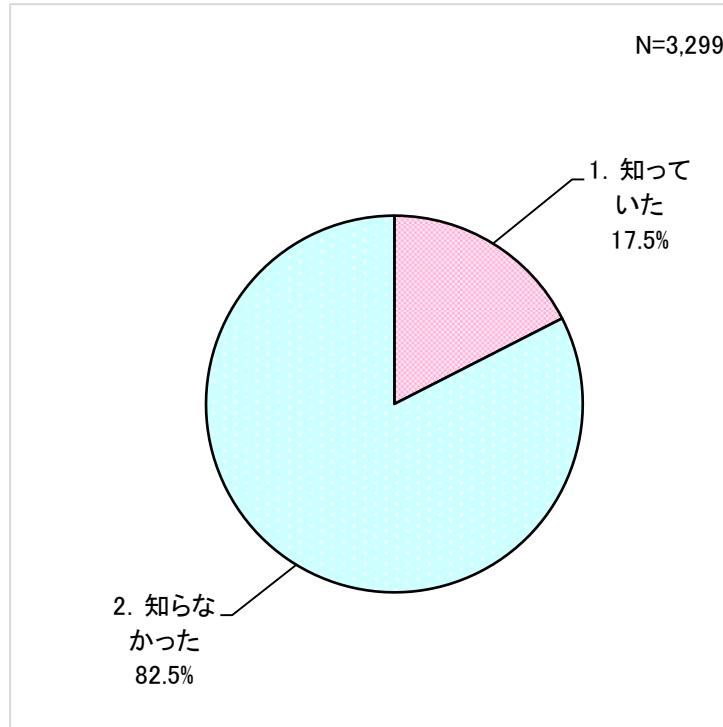
今回のアンケート結果を元に、今後も市民の皆さまの最も身近な相談窓口としてご利用いただけるよう、これまで以上にわかりやすい啓発に取り組んでまいります。

< 「水道修繕受付センター」について >

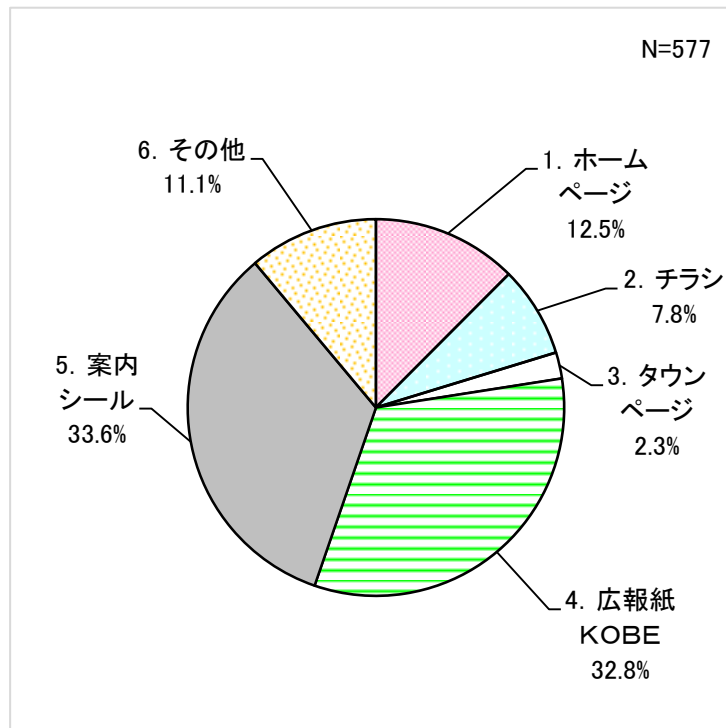
問1

水道局では市民の皆様安心して利用いただける窓口として「水道修繕受付センター」を開設しています。

「水道修繕受付センター」を知っていますか。



問1-1 「水道修繕受付センター」をどこで知りましたか。



「6. その他」

- ・消費者学級の研修会
- ・地域の婦人会の集まりで など

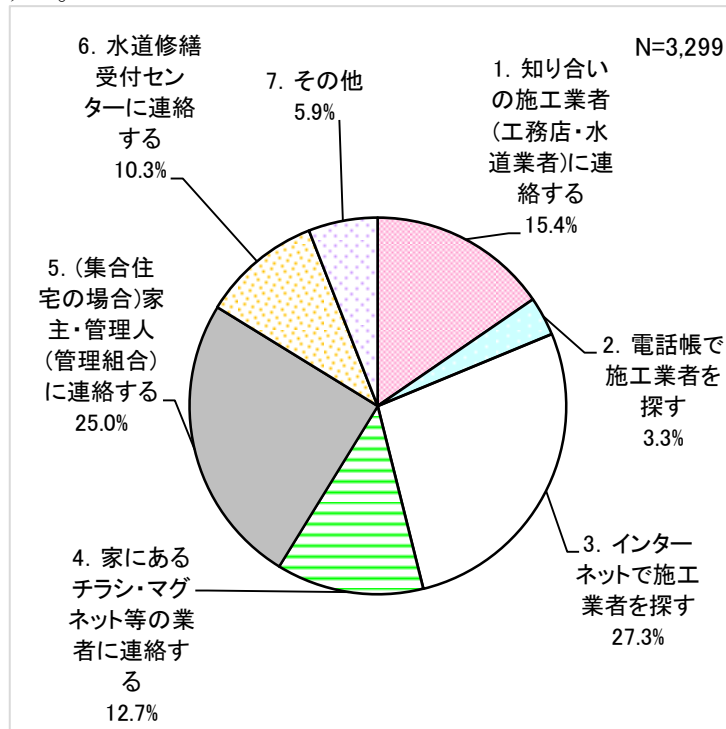
「案内シール」



※7月・8月度に「水道料金のお知らせ」(検針票)と併せて皆様のご自宅に配布したシールです。

問2

もし、お住まいで蛇口からの漏水、排水のつまり等、水回りの故障が発生した際、まずどのように対応しますか。



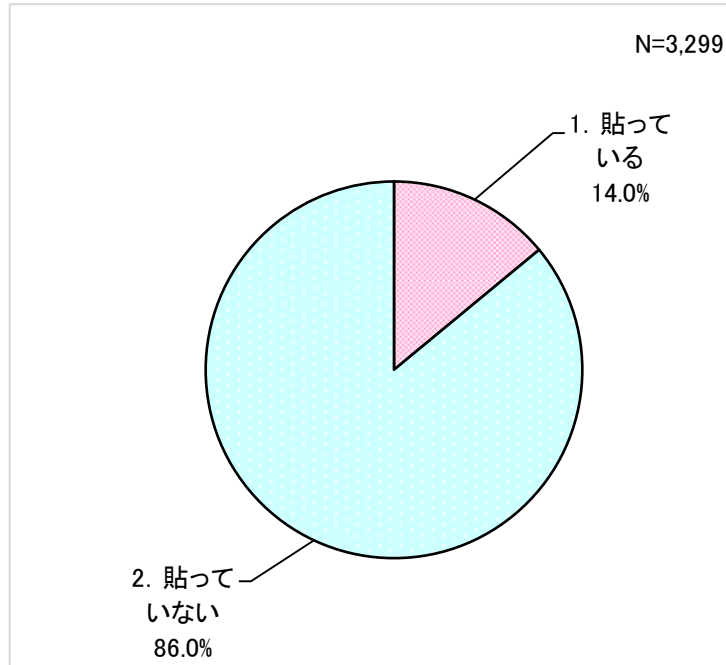
「7. その他」

- ・ハウスメーカー経由で依頼
- ・近所の方々から情報を集めて対応の良かった業者に連絡する
- ・自分で直す

など

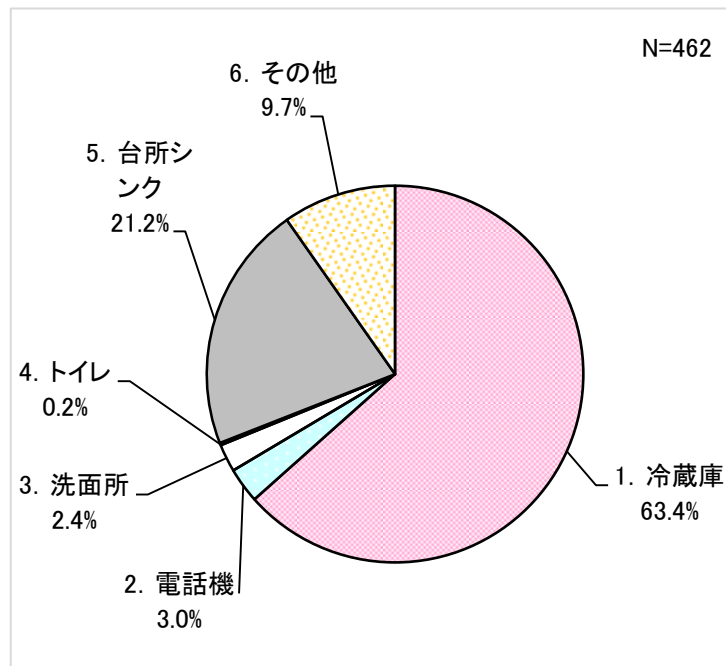
問3

今年度は7月・8月に「水道料金のお知らせ」(検針票)と併せて皆様のご自宅に、水道修繕受付センターの「案内シール」を配布しましたが、電話機や冷蔵庫等、目の届くところに貼っていますか。



<水道修繕受付センターの「案内シール」を貼っている方>

問3-1 水道修繕受付センターの「案内シール」をどこに貼っていますか。



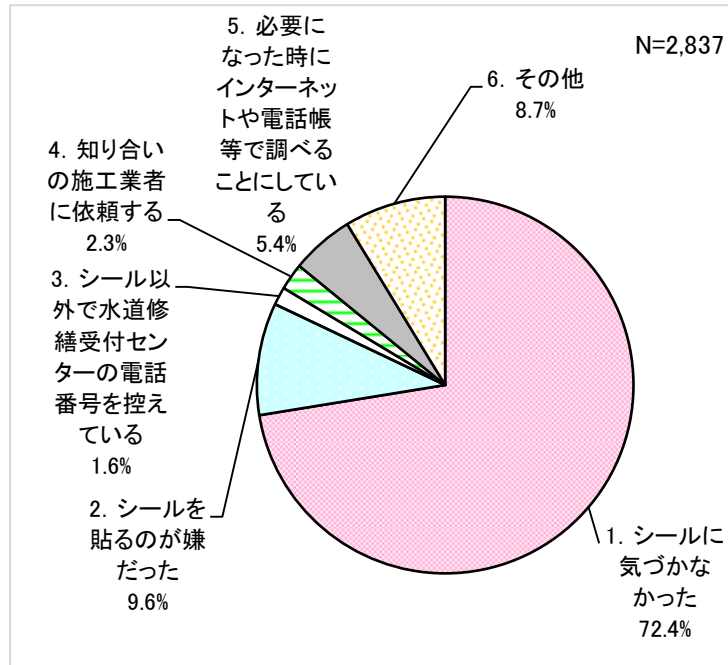
「6. その他」

- ・給湯器のスイッチの上
- ・ガス会社のシールの下。コンロまわり など

<水道修繕受付センターの「案内シール」を貼っていない方>

問3-2

水道修繕受付センターの「案内シール」を貼っていない理由として、最もあてはまるもの1つを選択してください。

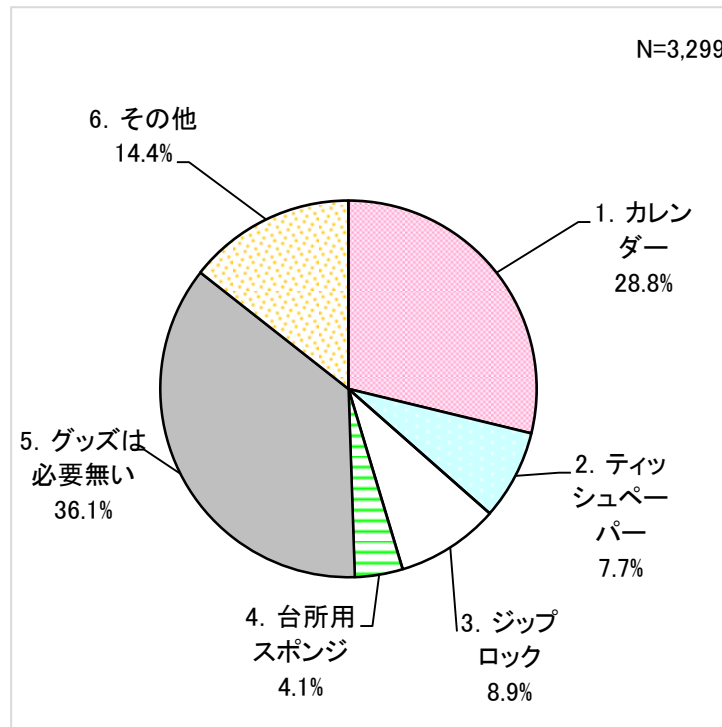


「6. その他」

- ・水道局からのものでないと思った。
- ・シールに「集合住宅は管理組合に相談」と記されているので。 など

問4

水回りのトラブルは急に発生するもので、思わず知らない業者に連絡したことで「事前に説明を受けた内容とは異なる工事をされ、高額な請求をされた」等のトラブルにつながる可能性があります。そういった事態を防止するために、目の届くところに安心して依頼できる窓口である水道修繕受付センターの連絡先を掲示しておくことが有効です。今回配布いたしました「案内シール」以外に、どのようなものであればご活用いただけますか。最もあてはまるものを1つ選択してください。



「6. その他」

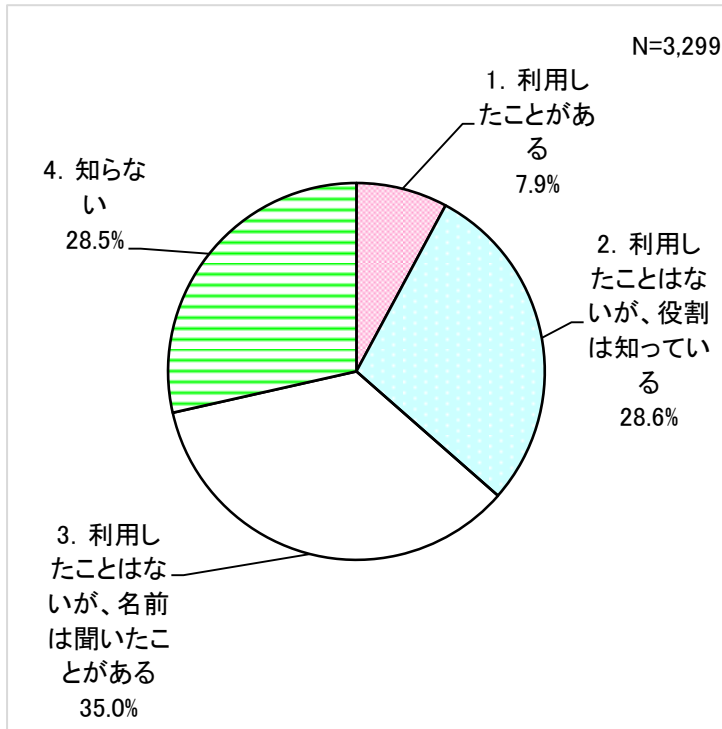
- マグネット
- 水道メーターに直接貼るもの など

<「神戸市消費生活センター」について>

問5

神戸市消費生活センターでは、消費生活における商品やサービスに関する事業者との契約トラブルについて、消費者からのご相談を消費生活相談員がお受けし、解決に向けた助言等を行っています。

神戸市消費生活センターを知っていますか。



神戸市からのご案内

困った時は1人で悩まず、まず相談!

悪質商法や、契約に関するトラブルについてのご相談は

神戸市消費生活センター

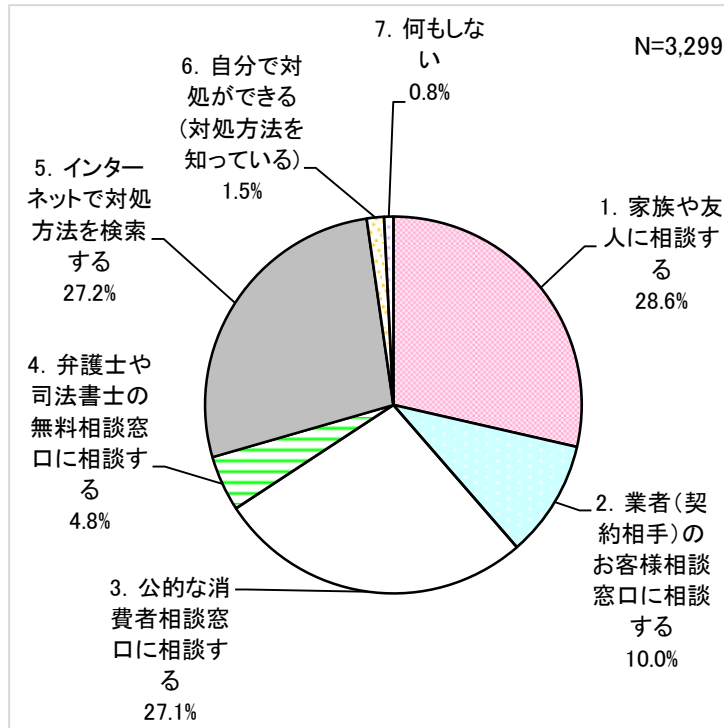
【電話相談 (相談専用電話) 1188 (消費者ホットライン)】

月曜日～金曜日	8:45～17:30
土曜日	10:00～16:00
日祝日	10:00～16:00 (東京) 独立行政法人国民生活センター

【来訪相談】 年末年始の相談はありません。

住所 / 神戸市中央区磯通3-4-1 神戸市立総合福祉センター5階
月曜日～金曜日 (年末年始・祝日を除く) 8:45～17:00

問6 契約トラブルで困った場合、どこに相談しますか。

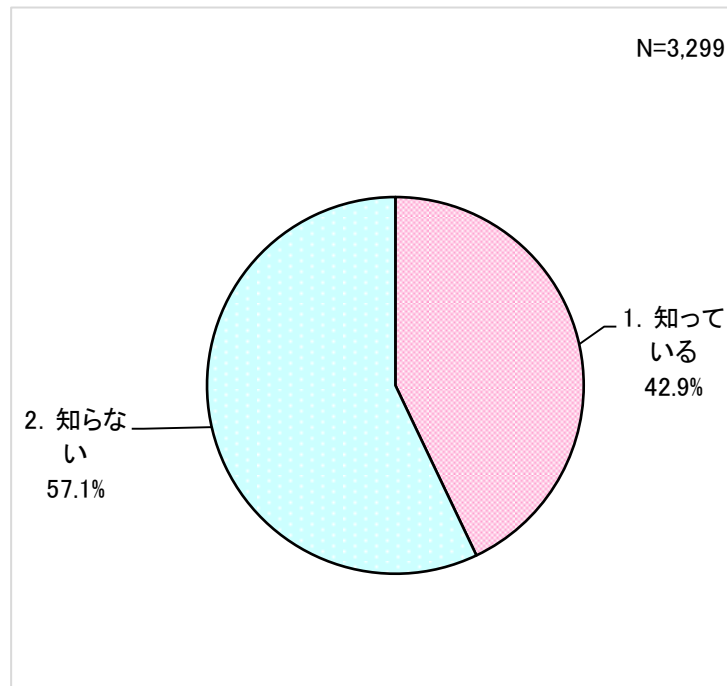


「7. 何もしない」を選択した理由

(例：契約した自分にも責任があり、大ごとにしたくない)

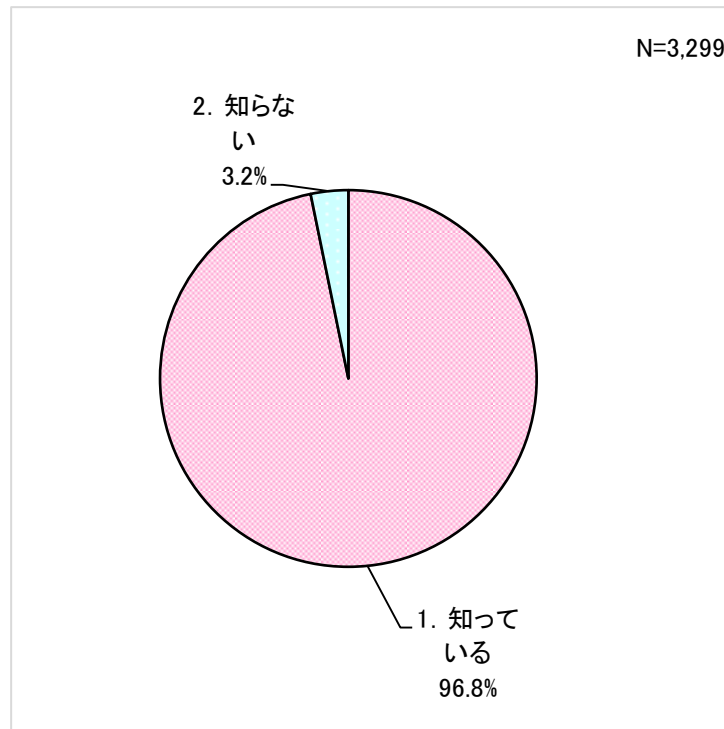
- ・何ともならないと考えるため
- ・どこに相談すればいいか(どうしたらいいか)、わからないから など

問7 契約は書類が無く、口約束だけでも成立することを知っていますか。



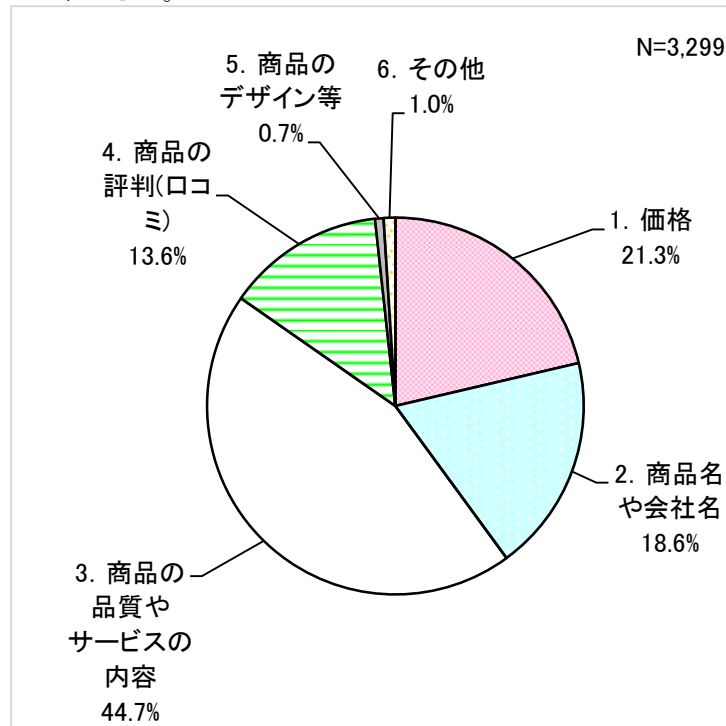
問 8

訪問販売など、ある特定の取引について、一定期間内であれば一方的に無条件で契約解除できる制度「クーリング・オフ」を知っていますか。



問9

商品の購入や、サービスの利用など、契約の際には何を基準に選びますか。最も重視するものを1つ選択してください。



「6. その他」

- ・総合的に判断
 - ・モノにより基準とする選択肢は変わる
 - ・企業の信用・信頼度
 - ・キャンセルの可否
- など

問 10

水道修繕受付センターへのご意見やご感想、ご提案などございましたら、ご入力ください。

- ・悪質業者などが怖いのでしっかりした神戸市の水道修繕受付は助かります。
- ・利用したことがあります、迅速な対応で、また業者さんもとてもしっかり対応が良く大変助かりました。
- ・一般の修理会社と見分けがつかない。「公的機関」であることを前面に打ち出してほしい。
- ・シールにはもっと神戸市の公共がしている部分を大きく明示して欲しい
- ・今回のアンケートで水道修繕受付センターの事を知り、ぜひ利用したいと思った。
- ・新聞、テレビ広告等でもっと広報するべきと考えます。当局が思っているほど一般に知られていない。

全 1,001 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

問 11

消費生活センターへのご意見やご感想、ご提案などございましたら、ご入力ください。

- ・知らない方がまだまだおられると思います。市民全家庭にゆきわたるように、広報こうべの毎号に乗せるようご配慮いただけないか？広報紙の片隅でよいから、水道の「シール」と同じような内容に乗せて欲しい。
- ・どんな内容の時に相談して良いか分からないので、問い合わせた事がない。センターのことをもう少しよく知りたい。よくある問い合わせや相談などをリーフレットにして、広報紙と一緒に配布してほしい。
- ・敷居が高く、相談しづらい印象があります。
- ・消費生活センターに連絡したことはありませんが、言って解決するのでしょうか？聞くだけ聞いて終わりのイメージがあります。ある一般的な事例を出して、こんなふうに事案は流れていきます、みたいなことがわかれば、みんなもっと相談していくのではないかと、思います
- ・前に架空請求の葉書が着たことがあります、消費生活センターに連絡して、アドバイスをいただいた事があります。とても親切で、有り難かったです。
- ・防災メールみたいに、神戸市民の被害事例と回避方法をメールなどで適時、知らせて欲しい
- ・LINE 等のチャット形式でも相談できると身近に感じられる。
- ・悪質な業者の名称公開や、情報提供を積極的に行ってほしい。

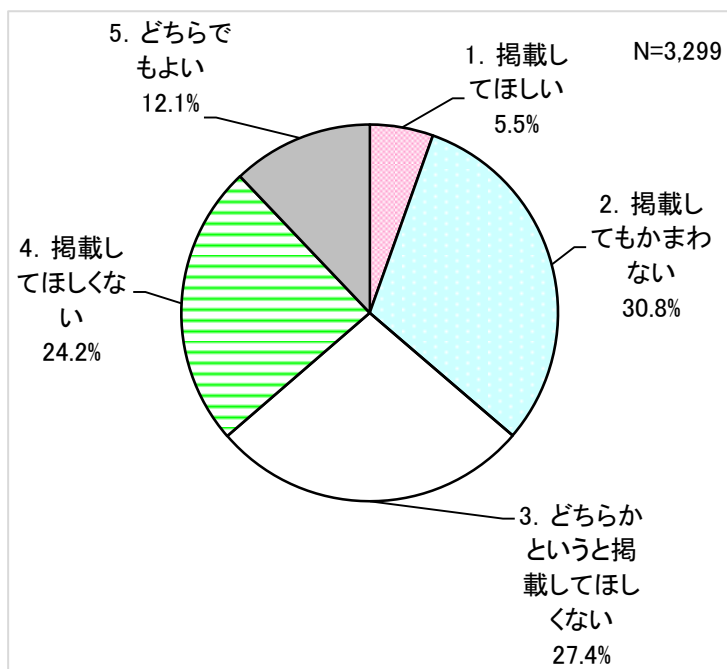
全 681 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

<市民をご紹介する際の記載内容について>

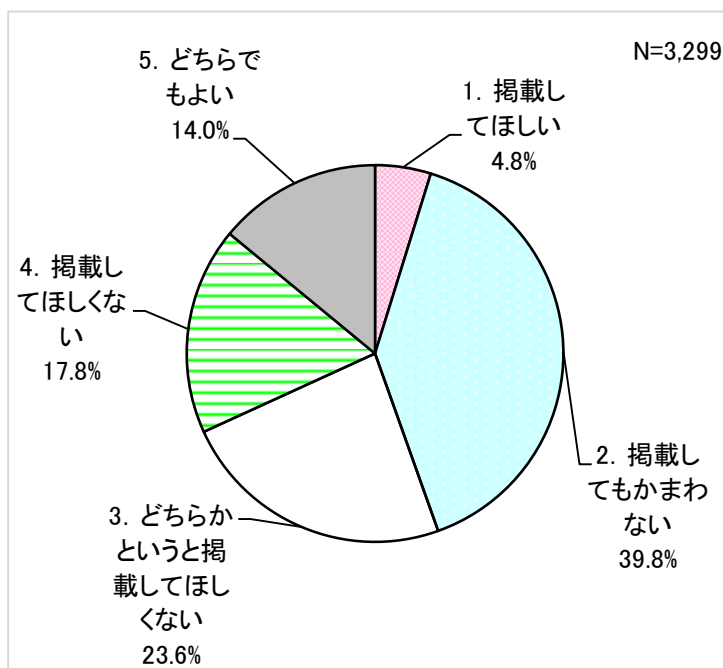
問 12 神戸市では、さまざまな功績を修められた市民を表彰し、ホームページやパンフレット等でご紹介しています。今後の取組みの参考にさせていただくため、市民をご紹介する際の記載内容について、皆さまの考え方をお聞きます。

市民を表彰しパンフレット等でご紹介する場合に、氏名のほかに顔写真や年齢を掲載することについて、どのように思いますか。ご自身が紹介される場合を想定してお答えください。

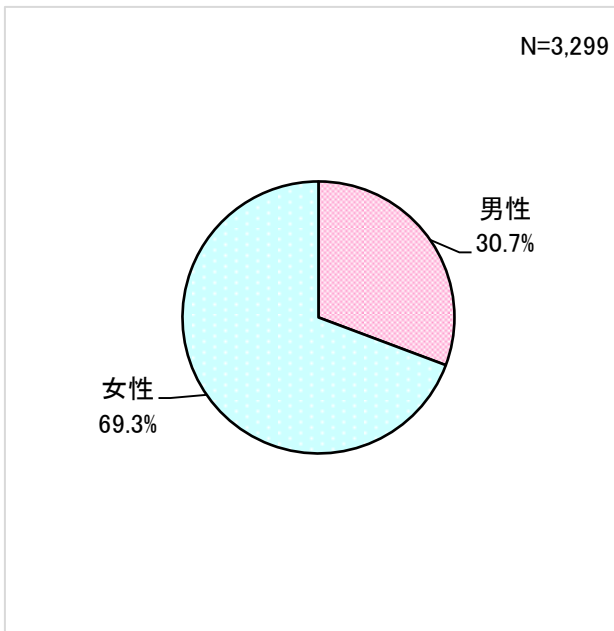
(1) 顔写真を掲載することについてどう思いますか。



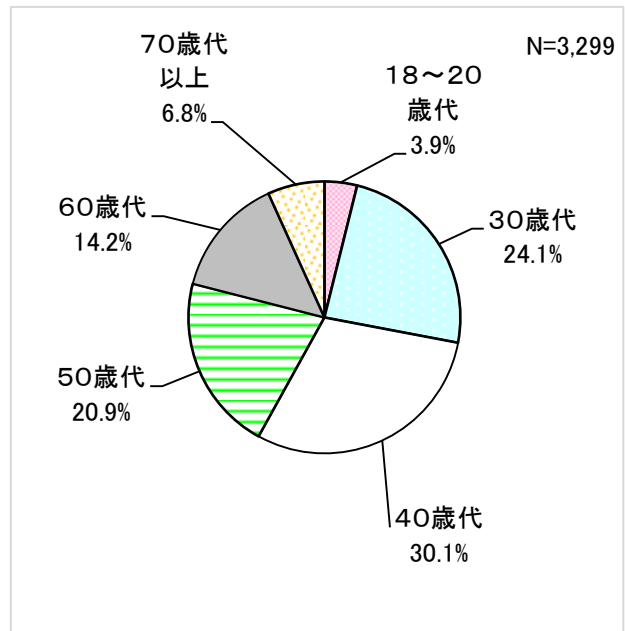
(2) 年齢を掲載することについてどう思いますか。



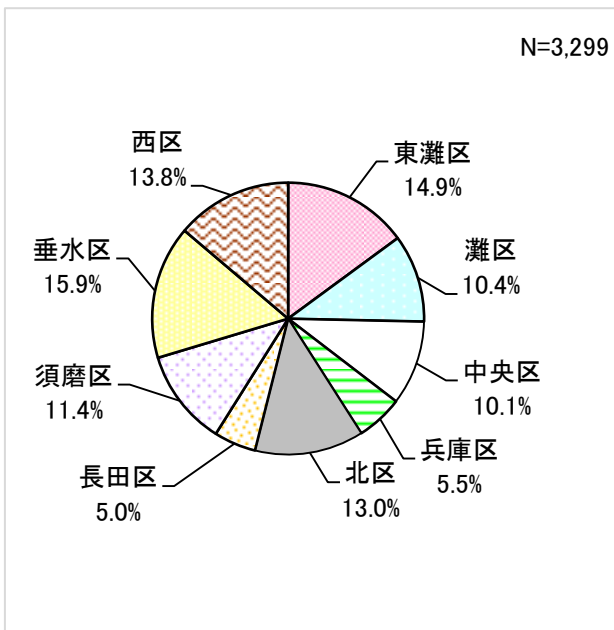
【性別】



【年代】



【居住区】



【職業】

