

消費者庁「地方消費者行政推進事業」
平成27年度愛知県一宮市
迷惑電話防止機器モニターに対するアンケート

集計結果

平成28年3月

アンケート概要

■ 調査期間:

平成27年6月1日から平成28年3月31日

■ 調査対象:

平成28年2月29日時点で有効と判断された利用者

(※モニター利用期間はおよそ10ヶ月間)

■ 調査方法:

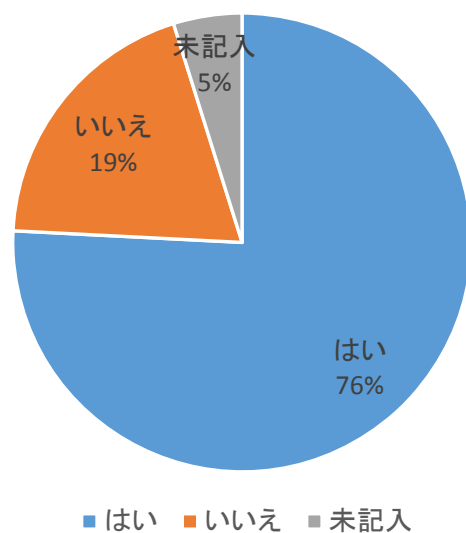
配布(郵送)、回収(直記入郵送回収・無記名式)

■ 回収状況

配布数200通、回収数124通、回収率62%

アンケート結果

Q1 機器の設置は問題なくできましたか？ (1つだけ選択)



合計 124票

はい	いいえ	未記入
94	24	6

■ およそ76%のモニター利用者が、問題なく機器を設置している。

■ およそ19%の方にとって、機器の設置が難しい。

アンケート結果

Q2 「いいえ」とお答えの方に質問です。どのようなことが、うまくいきませんでしたか？ (複数回答可)



合計24回答

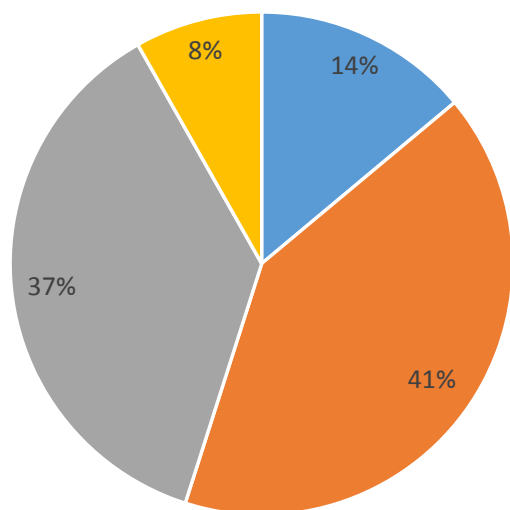
配線に関すること	8
機器の使い方に関すること	6
番号表示サービス(ナンバーディスプレイ等)の申込に関すること	1
その他	8
未記入	1

その他記入欄コメント

1. 本人が介護施設に行き不在となったので。
2. 取り付けてほしかったが、コンセントがなかった
3. 当初設定が出来なく、後日機器を取替えてもらいましたが、またも設定が出来なく、機器があるにも関わらず、使用不能で今日まで来ましたため、今後の使用する気になりません。
4. 接続が出来なかった。
5. 番号表示エラーが頻繁に出る
6. しばしばリセットを要した
7. ナンバーディスプレイの画面が故障した
8. 接続したらインターフォンが鳴らなかった為使用出来ませんでした。

アンケート結果

Q3 10ヶ月間のモニター期間中、悪質電話を受信しましたか？(1つのみ選択)



■ 悪質電話があった ■ 悪質電話がなかった ■ わからない ■ 未記入

合計 124票

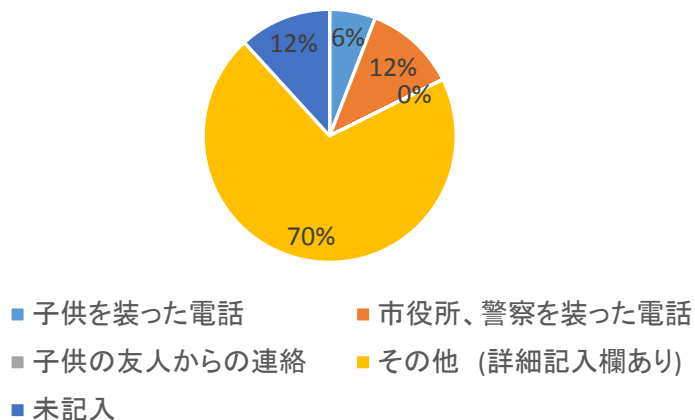
悪質電話があった	17
悪質電話がなかった	50
わからない	45
未記入	12

■ 迷惑電話が、14%のモニター利用者にかかってきている。

■ 約41%のモニター利用者には、迷惑電話はなかった。

アンケート結果

Q4 「悪質電話があった」と答えた方へお聞きします。通話はどんな内容でしたか？（1つのみ選択）



合計17回答	
子供を装った電話	1
市役所、警察を装った電話	2
子供の友人からの連絡	0
その他(詳細記入欄あり)	12
未記入	2

市役所、警察を装った電話

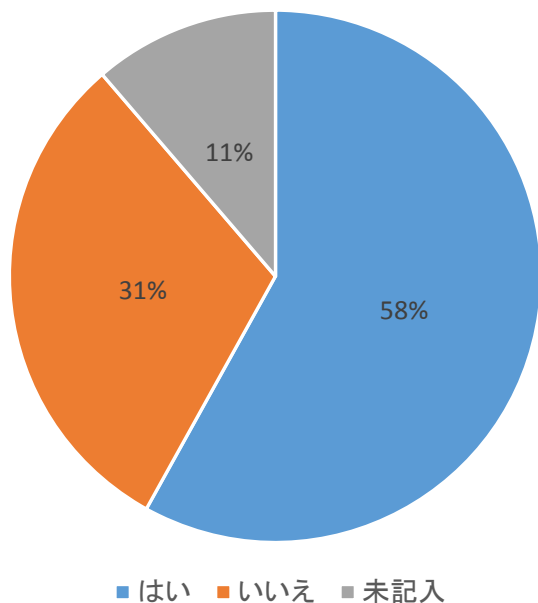
1. 愛知県警 ※項目外のスペースに記入頂いた内容です。

その他

1. わからないがすぐ切れた。
2. 聞いてません。
3. 非通知、真夜中の時間
4. 営業
5. 迷惑電話も
6. 非通知
7. 知人と名乗り、以前の番号の方の入電がよくあり困っていた。他に、物品購入の勧誘等で困っていた。
8. セールス・売り込み
9. 上手く動作しないので直接電話機能で拒否しました。
10. 未記入
11. 未記入
12. 出ていない

アンケート結果

Q5 赤く光った動作を確認したことがありますか？(1つのみ選択)



■ およそ58%のモニター利用者が、赤く光った動作を確認している。

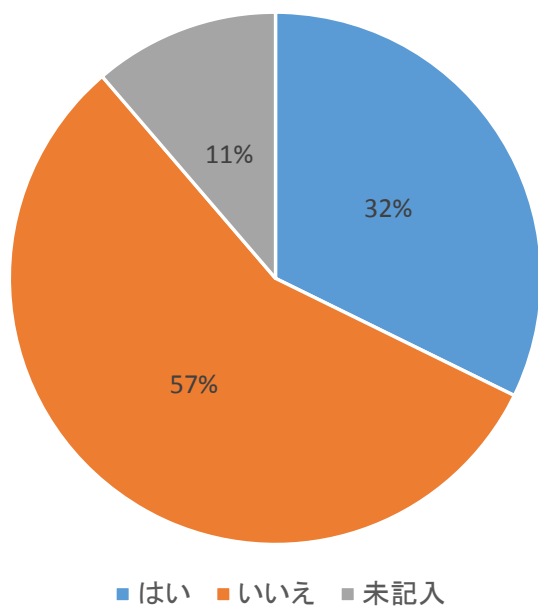
■ およそ31%のモニター利用者は、赤く光った動作を確認していない。

合計 124票

はい	いいえ	未記入
72	38	14

アンケート結果

Q6 ピンクの「拒否」ボタンを押して自分で迷惑電話を登録したことがありますか？（1つのみ選択）



■ およそ32%のモニター利用者が、「拒否」ボタンで迷惑電話を登録している。

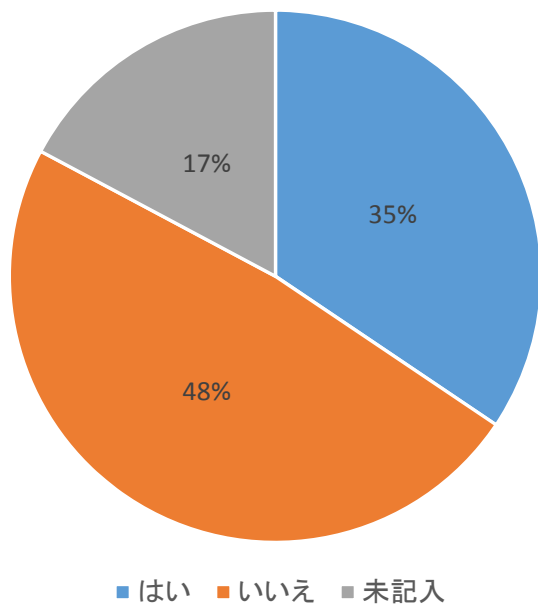
■ およそ57%のモニター利用者は、迷惑電話の登録はしていない。

合計 124票

はい	いいえ	未記入
40	70	14

アンケート結果

Q7 よくかかってくる人の電話番号は青い「許可」ボタンを押して登録しましたか？(1つのみ選択)



■ およそ35%のモニター利用者が、「許可」ボタンを利用している。

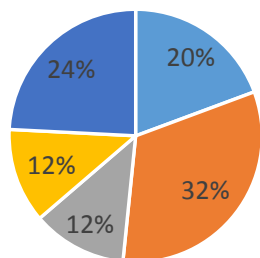
■ およそ48%のモニター利用者は、「許可」ボタンを利用していない。

合計 124票

はい	いいえ	未記入
42	59	23

アンケート結果

Q8 黄色く光ったときは、どのように対応していますか？(1つのみ選択)



- 注意して電話に出るようにしている
- その電話には出ない
- 気にせず応答している
- その他 (詳細記入欄あり)
- 未記入

合計 124票	
注意して電話に出るようにしている	24
その電話には出ない	40
気にせず応答している	15
その他(詳細記入欄あり)	15
未記入	30

注意して電話に出るようにしている

- その電話には出ない。 ※詳細記入欄の無い選択肢だが欄外にコメント。

気にせず応答している

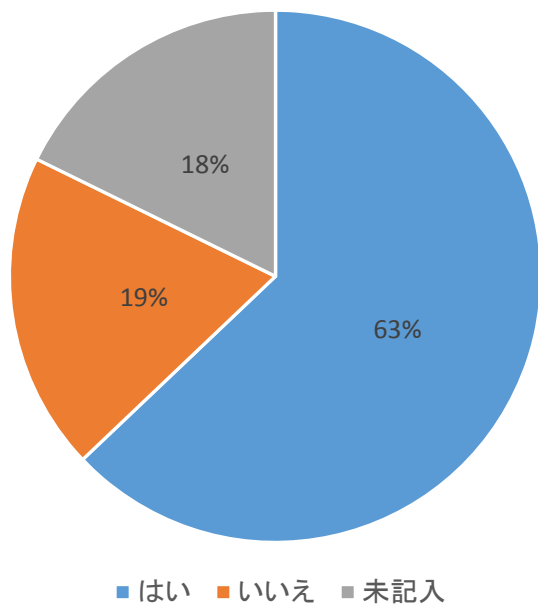
- モニタランプを見ながら受信していない。場所的に見えにくい。 ※詳細記入欄の無い選択肢だが欄外にコメント。

その他

1. 何回もかかった時のみ対応。
2. 一度もなかった。
3. 黄色く光った時は今までなかったように思います。
4. なし
5. 黄色の光は見たことない。
6. 黄色には気づかなかった。
7. 確認していない。
8. 設置できなかったのわからない。
9. 離れた場所の子機で出るので全くわからず。
10. 黄色は今のところありません
11. 黄色に光ったのはありませんでした。
12. 気がつかなかった
13. 見た事がない
14. 未記入
15. その状況に遭わなかった

アンケート結果

Q9 迷惑電話が以前と比べてかかってこなくなったと感じましたか？(1つのみ選択)



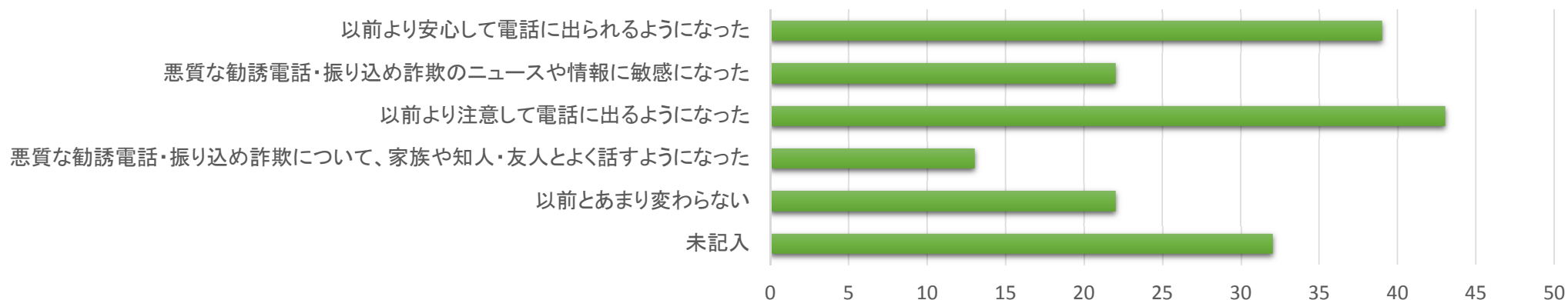
- およそ63%のモニター利用者が、以前よりも迷惑電話がかかってこなくなったと感じている。
- およそ19%のモニター利用者が、以前と変わらないと感じている。

合計 124票

はい	いいえ	未記入
78	24	22

アンケート結果

Q10 この機器を使い始めてから、電話に出るときの意識は変わりましたか？(複数回答可)



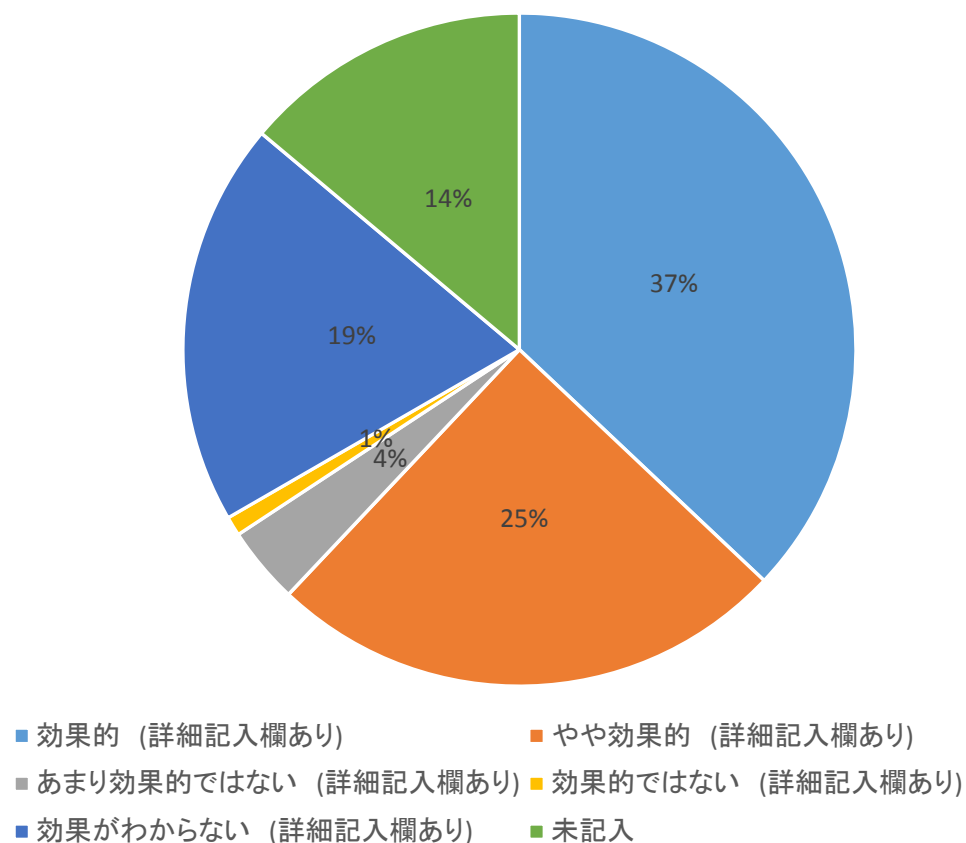
合計 124票

以前より安心して電話に出られるようになった	39
悪質な勧誘電話・振り込め詐欺のニュースや情報に敏感になった	22
以前より注意して電話に出るようになった	43
悪質な勧誘電話・振り込め詐欺について、家族や知人・友人とよく話すようになった	13
以前とあまり変わらない	22
未記入	32

アンケート結果

Q11 この10ヶ月間のモニター期間を終えて満足度を教えてください。(1つのみ選択)

合計 124票	
効果的 (詳細記入欄あり)	40
やや効果的 (詳細記入欄あり)	27
あまり効果的ではない (詳細記入欄あり)	4
効果的ではない (詳細記入欄あり)	1
効果がわからない (詳細記入欄あり)	21
未記入	15



アンケート結果

Q11 この10ヶ月間のモニター期間を終えて満足度を教えてください。(1つのみ選択) ……主な回答

効果的

- ベルが鳴ると赤い色がついた時、出ないので楽でした。
- 赤色ランプ電話がかかってきても呼出し音がしないので気楽です。とても満足しています。
- 悪質電話がかかってこないで、安心して電話の対応が出来た。
- 前にオレオレが3回位あったけど、今は悪質電話はなくなりました。
- 勧誘の電話に出なくてよかったので、すごくよかったです。
- 日曜日や祝日に、いろいろな物品等の勧誘電話が設置前と比べてかなり軽減できている。これからも継続して利用していく予定です。
- 高齢者には色で色別出来るので判り易いです。不用意にTELに出る事も無く助かっています。
- 一日数回赤色ランプが点滅することがあり迷惑電話は確実に減った。

アンケート結果

Q11 この10ヶ月間のモニター期間を終えて満足度を教えてください。(1つのみ選択) ……主な回答

やや効果的

- 音声対応、光対応両方あると便利である。
- 電話に出る回数が減った。かかってくる電話がIP電話、フリーダイヤル、携帯電話等色々あり、悪質セールスか不明。赤色点灯時は拒否、留守電にして録音メッセージで対応した。
- 赤ランプの時は絶対出ません。青ランプの時も番号を確認します。ランプの色確認で心(気持ち)の準備をして受話器をとることができるようになりました。
- 赤いランプの電話の場合、自宅電話機に着信履歴が残るが、呼出音が鳴らないので、迷惑電話がかかってきたことがよくわかった。80代の母には、電話があったことすらわからないので、とても良い機器だと思う。今後も続けて使用したい。
- 配線トラブルがあったものの、悪質電話がなくなったので効果的だと思いました。

アンケート結果

Q11 この10ヶ月間のモニター期間を終えて満足度を教えてください。(1つのみ選択) ……主な回答

あまり効果的ではない

- FAXが入らなくなりました。接続が理解できなくて線を抜いています。
- 家族、友人、知人からの用件は携帯電話で済ませます。その為、固定電話はあまり利用してない。留守番機能があるので必要性を感じない。

効果的ではない

- 2回線あるため、同時にこの機械を取り付けモニターをしてみたのですが、設置場所が2Fのため、役立ちませんでした。次、モニターをされる方募集の際は「子機のない人」でないとモニターとしてダメだと思います。

アンケート結果

Q11 この10ヶ月間のモニター期間を終えて満足度を教えてください。(1つのみ選択) …主な回答

効果がわからない

- 充分満足していますが、電話機(複合プリンター+子機)の機能でも手動で設定すれば、迷惑電話のある程度をカットできる。* データベースのリスト参照で上記登録の手間が掛からないことを評価しています。
- たまたま悪質な電話の数が少なかったかもしれません。
- 番号表示エラーで受電の半分以上が拒否することが出来なかった。そのためナンバーディスプレイで確認しなければならないことが多くトビラフォンを使用している意味がなく効果がわかりませんでした。