

# 平成30年度第1回消費生活eモニターアンケート調査

## 「消費生活全般について」

### 目 次

第1章 調査の概要	・・・P. 2
1 調査目的	
2 調査方法	
3 調査期間	
4 調査対象	
第2章 調査結果	・・・P. 3

【以下のホームページも是非ご覧下さい。】

◎ つながる・かながわ消費者教育－かながわ消費者教育サポートサイト－  
<http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/0207/edu>

## 第1章 調査の概要

### 1 調査目的

県の消費生活行政についてのご意見等をいただき、今後の県の消費生活行政の参考とするため、アンケート調査を実施しました。

### 2 調査方法

ホームページ上でのアンケート調査（全22問）

### 3 調査期間

平成30年9月18日（火）から9月28日（金）まで

### 4 調査対象

消費生活eモニター：310名 回答者：234名

### 5 モニター登録者の属性

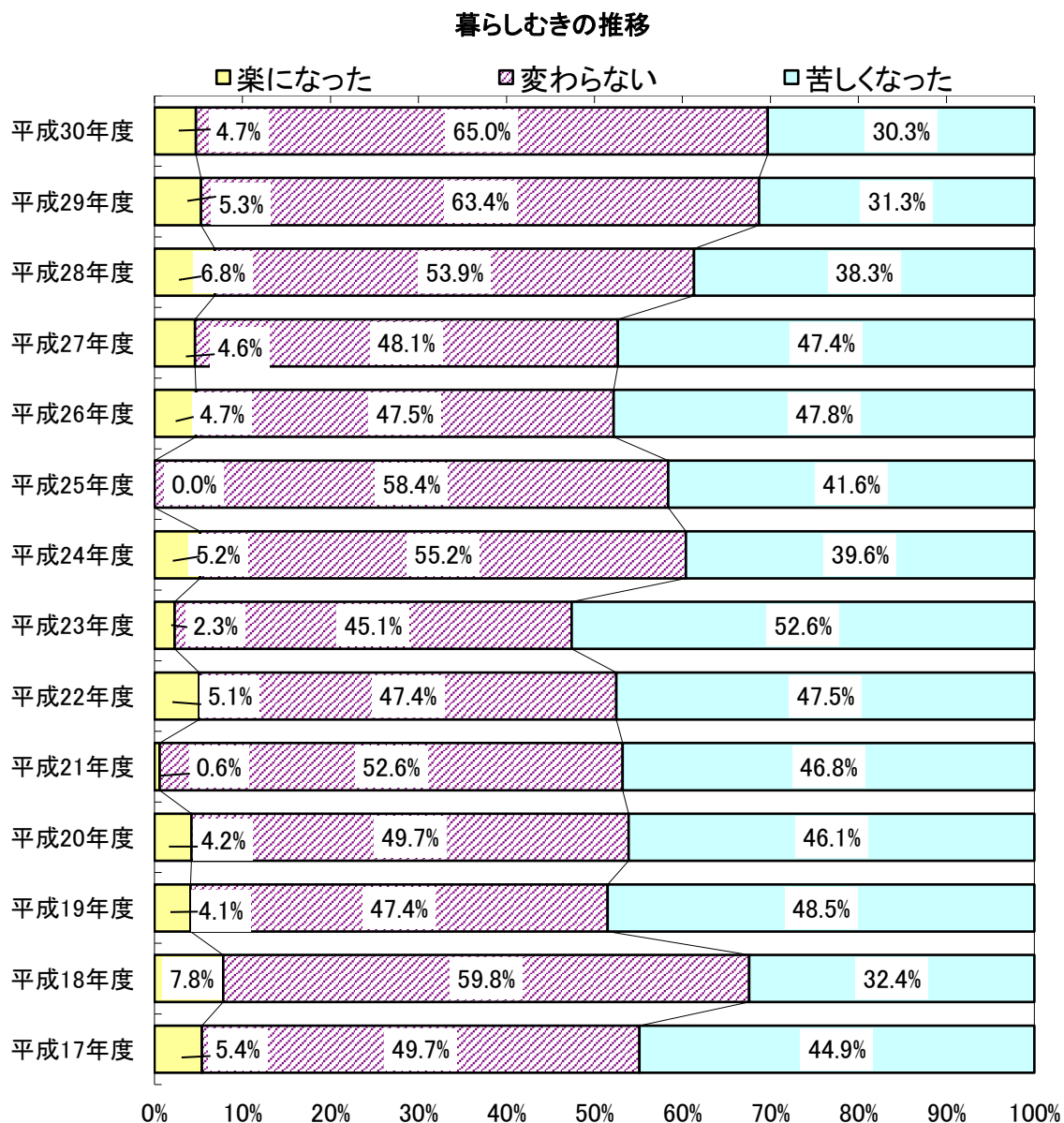
年齢	18～29歳	7名
	30歳代	48名
	40歳代	68名
	50歳代	45名
	60歳代	41名
	70歳以上	22名

※回答者234名のうち属性不明の方3名を除いた231名の属性としています

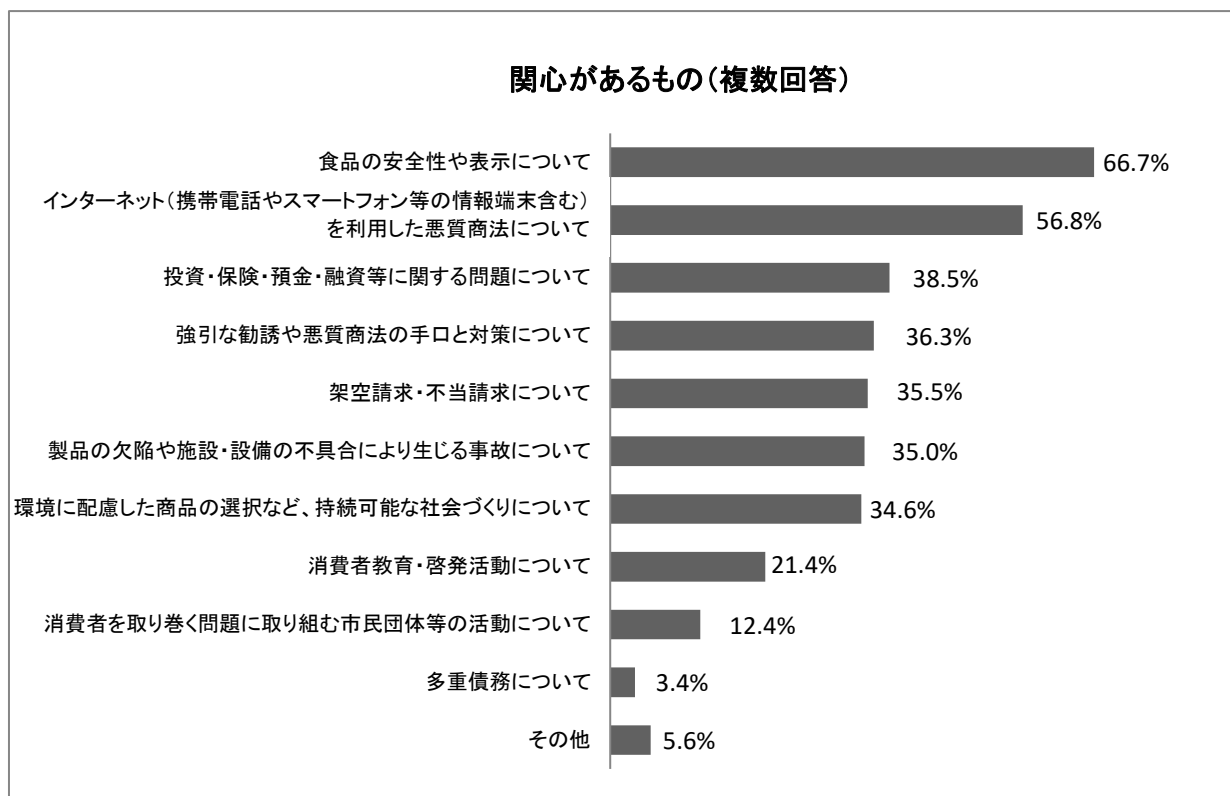
## 第2章 調査結果

- ・複数回答のある設問では、比率の合計が100を超える場合があります。
- ・未回答者がある場合、%の合計が100に満たない場合があります。

Q1 昨年同時期と比べた、家族の暮らしむきについてたずねたところ、「変わらない」が6割以上を占めて最も多く、次いで「苦しくなった」がおよそ3割、「楽になった」は少数にとどまった。



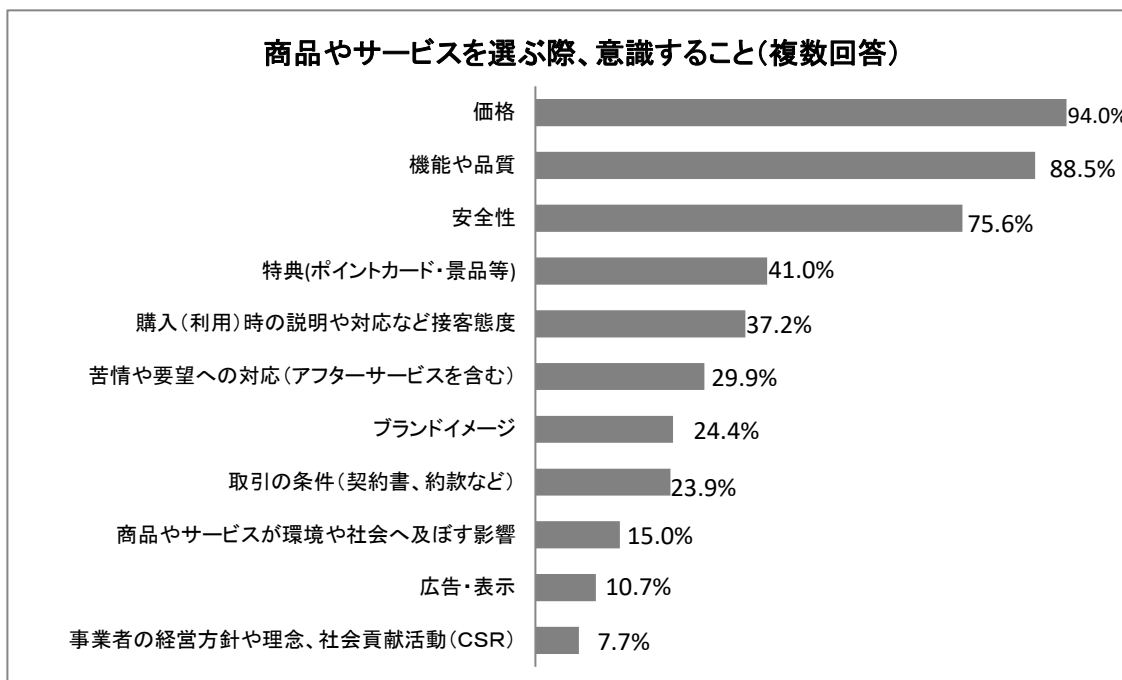
Q2 消費生活について関心があるものをたずねたところ、「食品の安全性や表示について」が6割台で最も多く、次いで「インターネット(携帯電話やスマートフォン等の情報端末を含む)を利用した悪質商法について」が5割台であった。



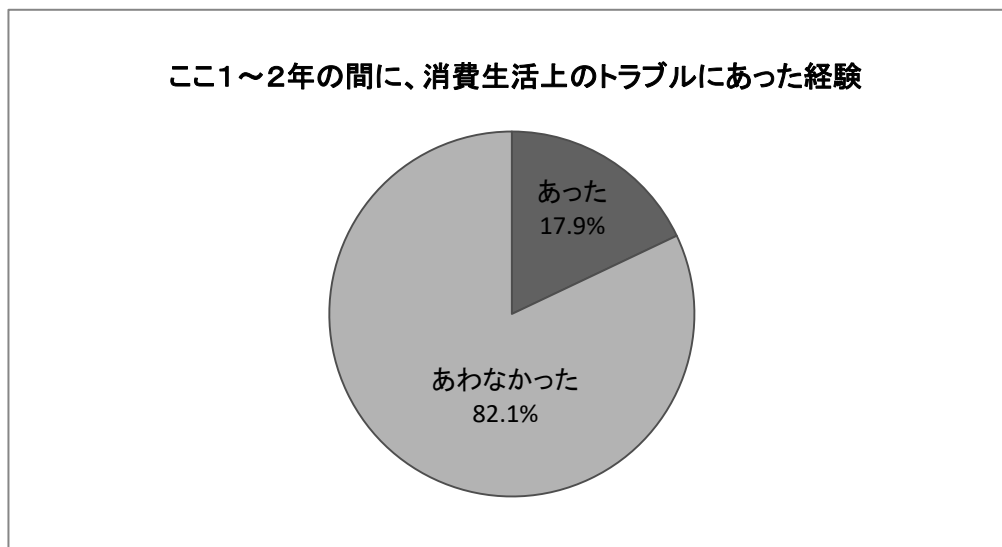
○ 「その他」の主な回答(抜粋・要約)

- ・ 情報漏えい
- ・ インターネット回線のしつこいテレアポ。
- ・ 地域や伝統的な産業の応援のための消費活動について

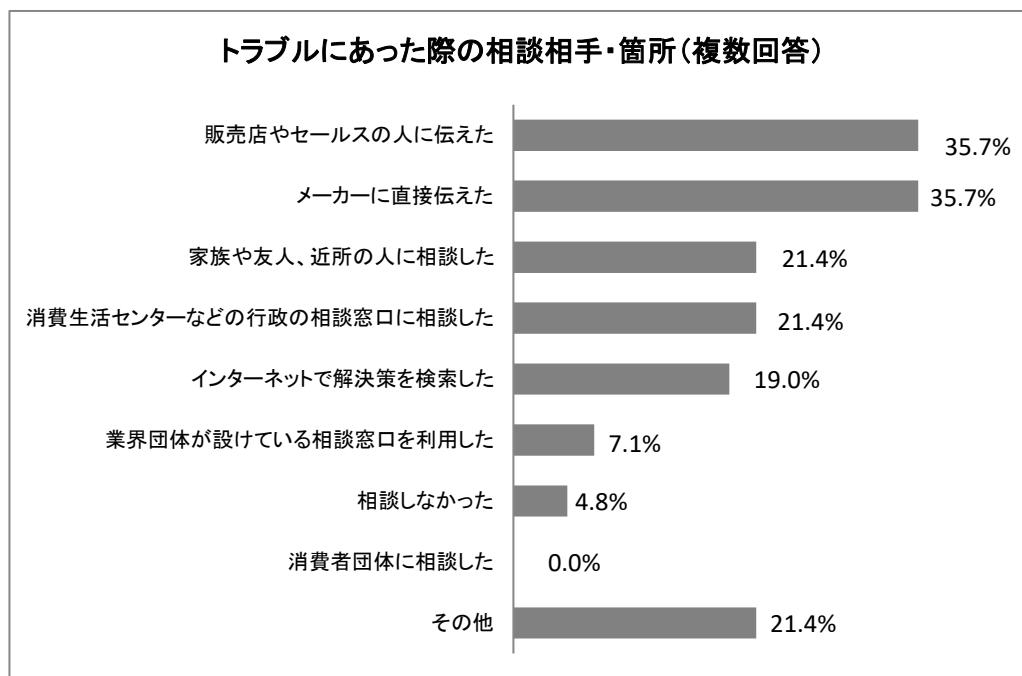
Q3 商品やサービスを選ぶ際、何を意識するかをたずねたところ、「価格」が9割台で最も多く、「機能や品質」が8割台、「安全性」が7割台と続いている。



Q4 ここ1～2年の間に、消費生活上のトラブルにあったかをたずねたところ、「あった」が1割台であった。



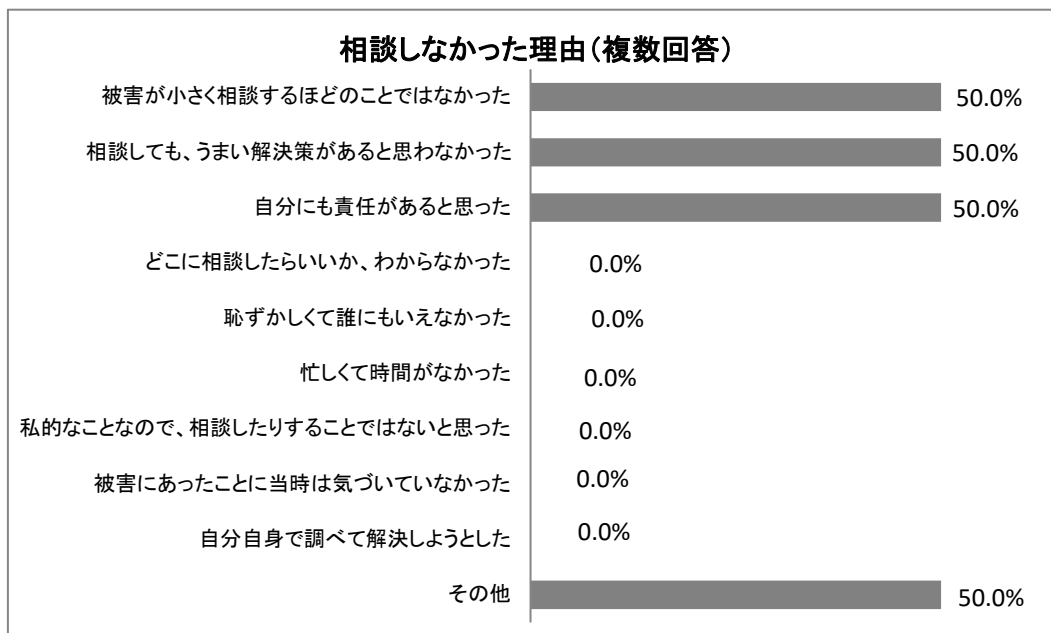
Q5 Q4で「消費生活上のトラブルにあった」と回答した方にどこかへ（誰かに）相談したかをたずねたところ、「販売店やセールスの人に伝えた」、「メーカーに直接伝えた」が共に3割台で最も多く、「家族や友人、近所の人に相談した」「消費生活センターなどの行政の相談窓口相談した」が共にそれに続いた。



○その他の主な回答（抜粋・要約）

- ・警察に相談
- ・クレジットカード会社に電話した。
- ・購入時にもらったハガキに実情を書いて送った。

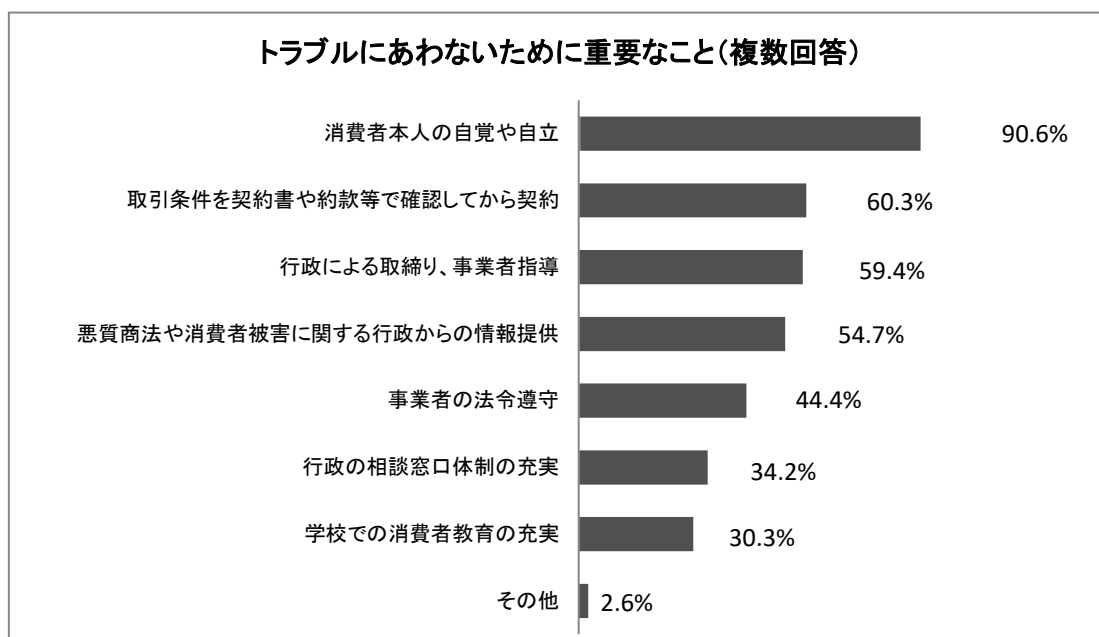
Q6 Q5で「相談しなかった」と回答した方に理由をたずねたところ、「被害が小さく相談するほどのことではなかった」、「相談しても、うまい解決策があると思わなかった」、「自分にも責任があると思った」が共に5割台で同じだった。



○その他の主な回答(抜粋・要約)

- ・何かに違反しているのか不明であるため相談はしていないが、家族や仲間と再発防止のために情報共有した。

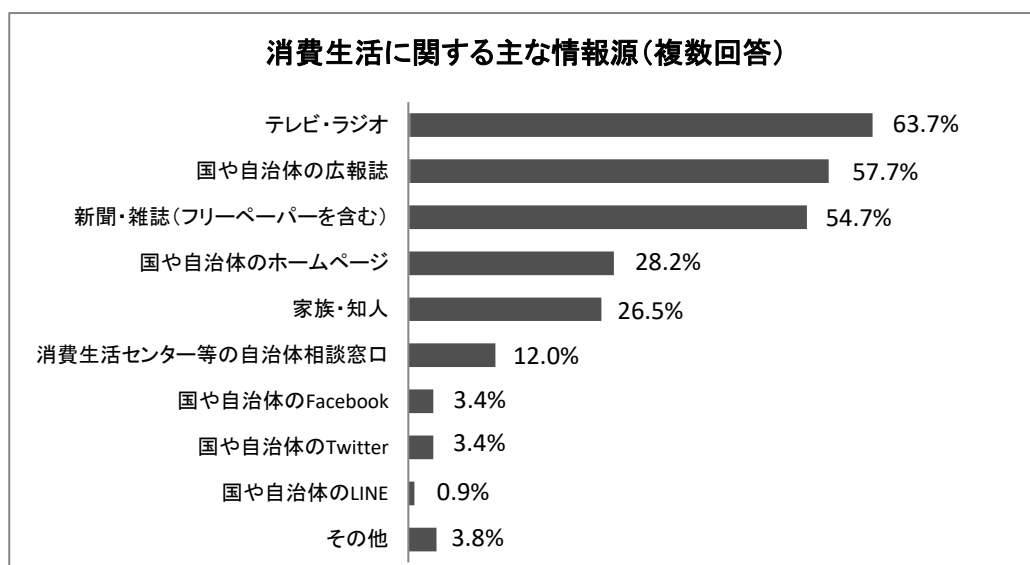
Q7 トラブルにあわないために重要なことをたずねたところ、「消費者本人の自覚や自立」が9割を超えた。



○「その他」の主な回答(抜粋・要約)

- ・発信者に誤解を生じさせない表現を義務付けさせる。
- ・事業者の社員教育のスタンダード化(本社の相談窓口で、パートの方なので知らなかったと言われた)

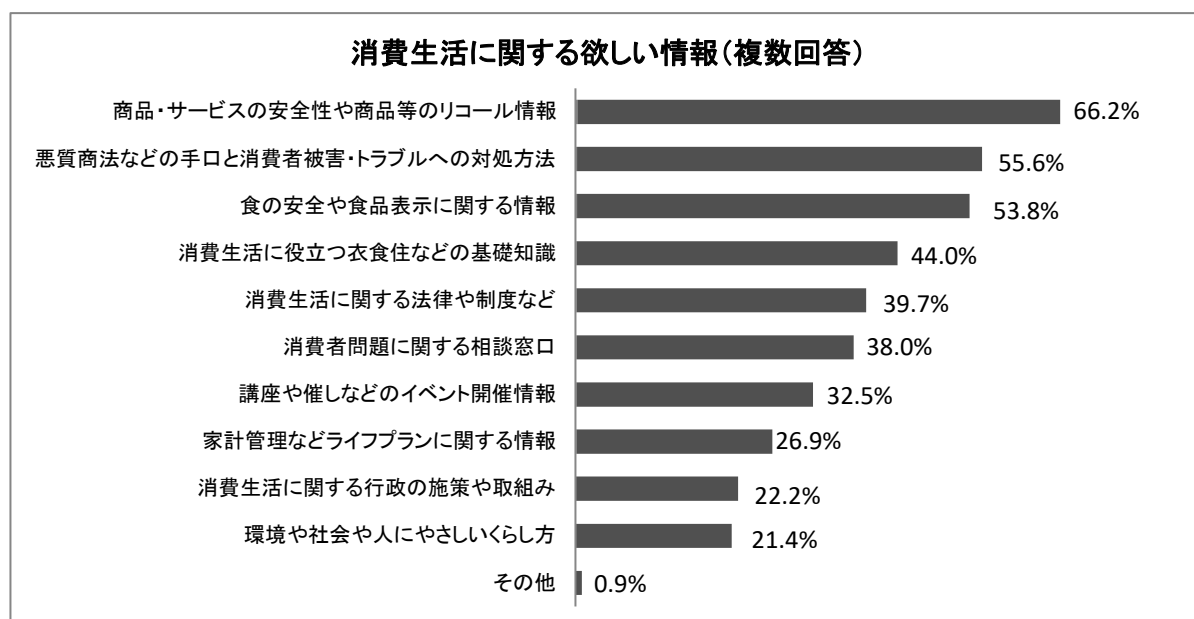
Q8 消費生活に関する情報を主にどこで得ているかをたずねたところ、「テレビ・ラジオ」が6割台で最も多く、「国や自治体の広報紙」や「新聞・雑誌(フリーペーパーを含む)」がいずれも5割台で続いているが、「国や自治体のFacebook、Twitter、LINE」は利用者が1割以下だった。



○「その他」の主な回答(抜粋・要約)

- ・インターネットのニュースやコラム、書き込み等
- ・民間のホームページ
- ・子供が持ち帰ってくる学校での配布物

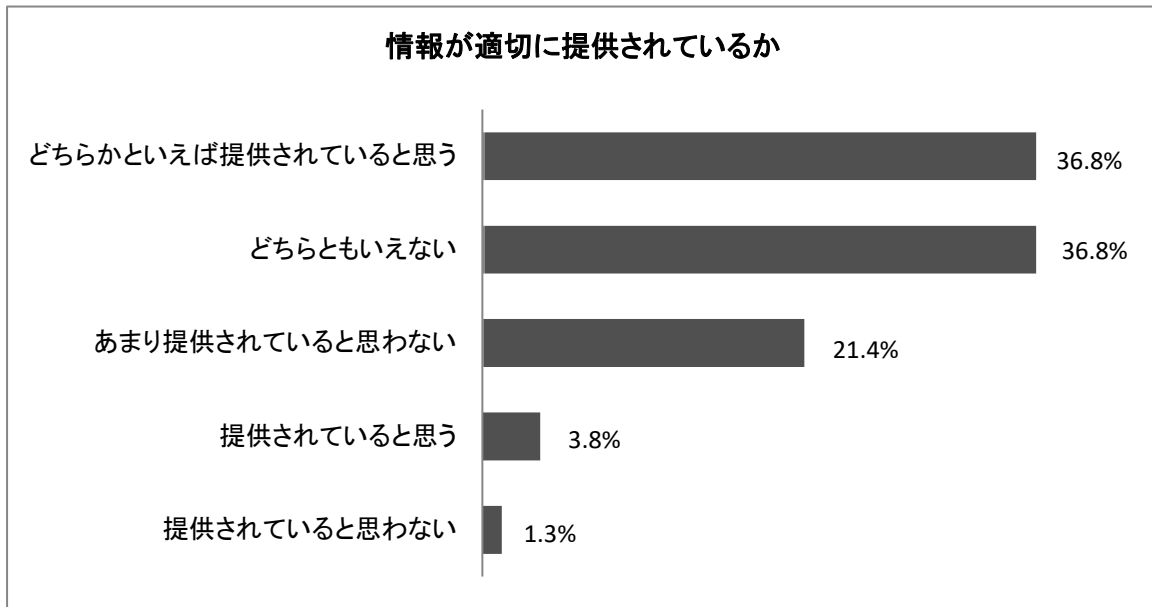
Q9 消費生活に関する主な欲しい情報をたずねたところ、「商品・サービスの安全性や商品等のリコール情報」が6割台で最も多く、「悪質商法などの手口と消費者被害・トラブルへの対処方法」や「食の安全や食品表示に関する情報」がそれに続いている。



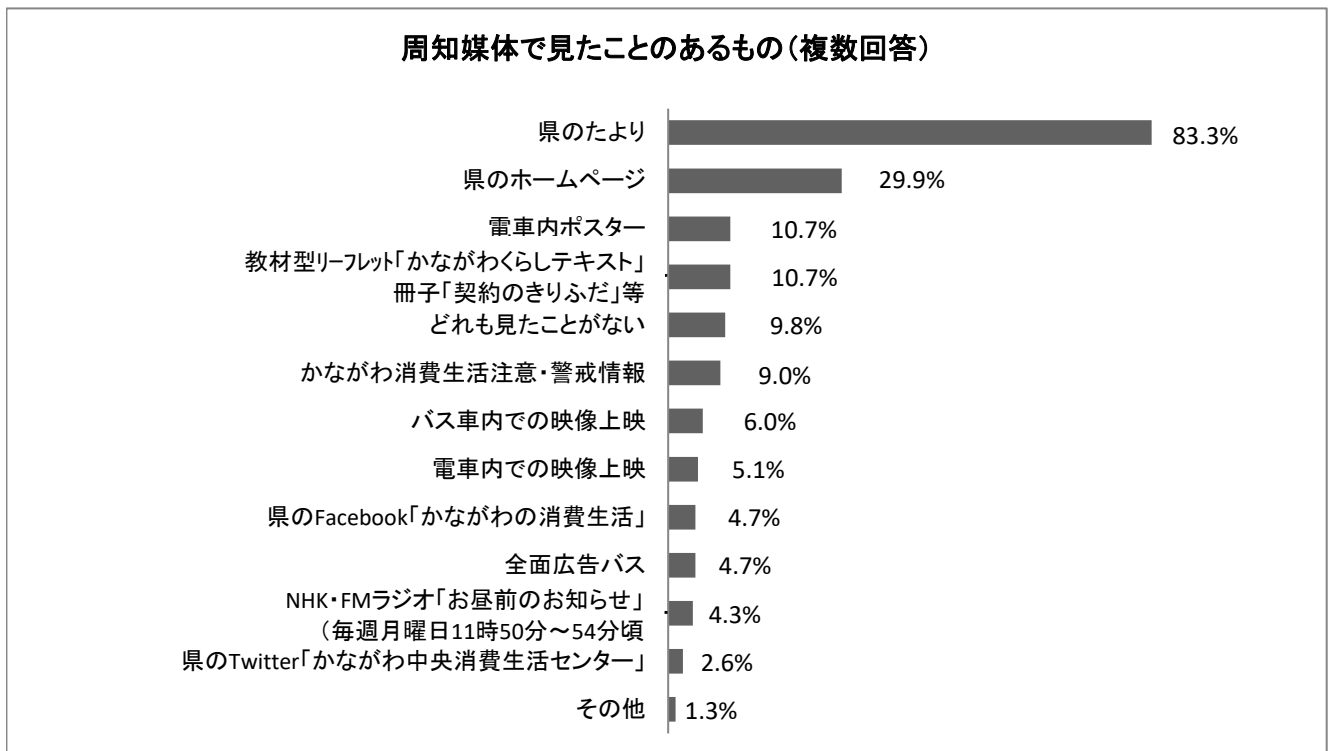
○「その他」の主な回答(抜粋・要約)

- ・LPガス(プロパンガス)の訪問販売の対応、料金の公開
- ・未成年の障がいのある子どもが自己判断で結んだ契約や取引に問題があった場合、いつまで、どの範囲まで遡って撤回できるのか具体的に知りたい。

Q10 Q9で選んだ情報が適切に提供されているかをたずねたところ、「どちらかといえば提供されていると思う」「どちらともいえない」が共に3割台で最も多かった。



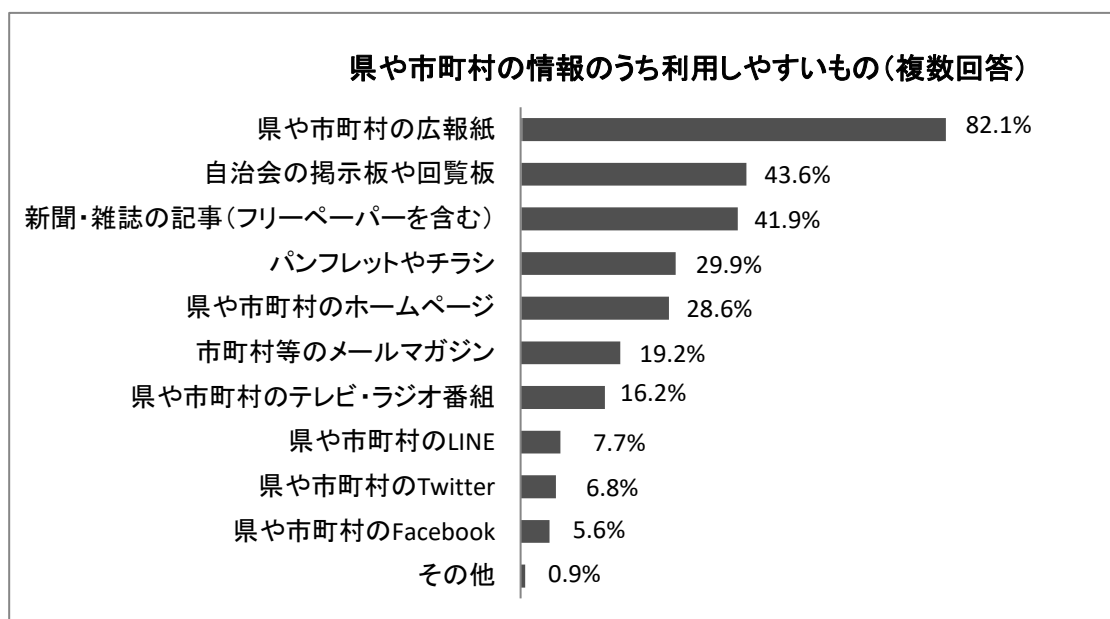
Q11 消費生活課が行っている相談窓口等の周知について見たことのある媒体についてたずねたところ、「県のたより」が8割を超えて最も多く、「県のホームページ」が3割近くでそれに続いた。



- 「その他」の主な回答(抜粋・要約)
- ・横浜市が送って来るメルマガ
  - ・警察からのリーフレット(回覧板に入っていた)
  - ・見た記憶があるが、どこで見たのか思い出せない。印象が薄い。



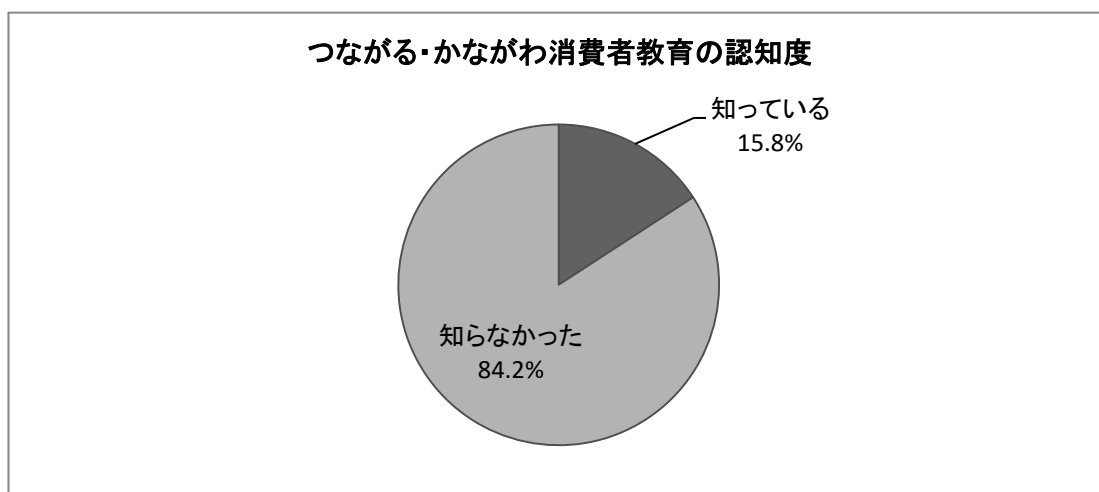
Q12 県や市町村が消費者向けに発信している情報で利用しやすいものをたずねたところ、「県や市町村の広報紙」が8割台で最も多く、次いで「自治会の掲示板や回覧板」、「新聞・雑誌の記事(フリーペーパーを含む)」が4割台であった。



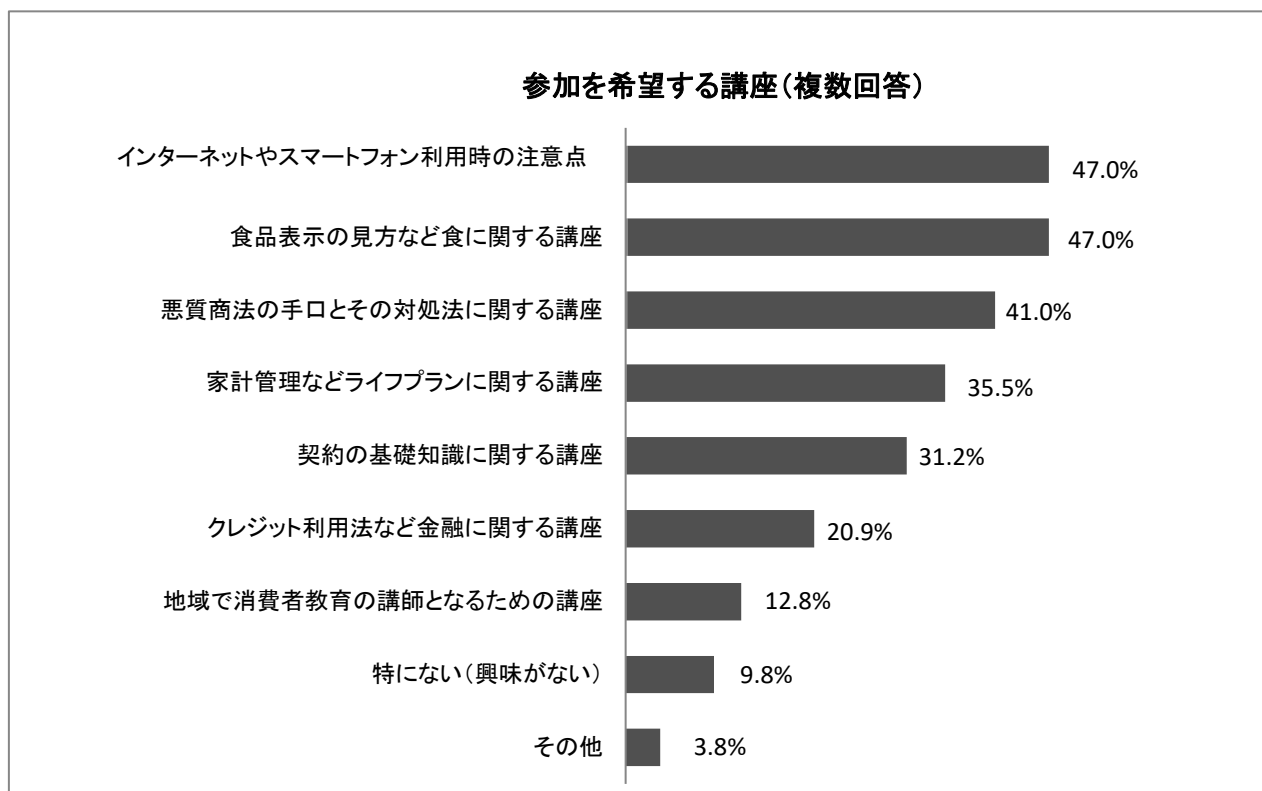
○「その他」の主な回答(抜粋・要約)

- ・バス
- ・無料イベント等での啓蒙

Q13 平成28年3月に開設したつながる・かながわ消費者教育—かながわ消費者教育サポートサイト—ホームページを知っているかたずねたところ、「知っている」と回答した人は1割台であった。

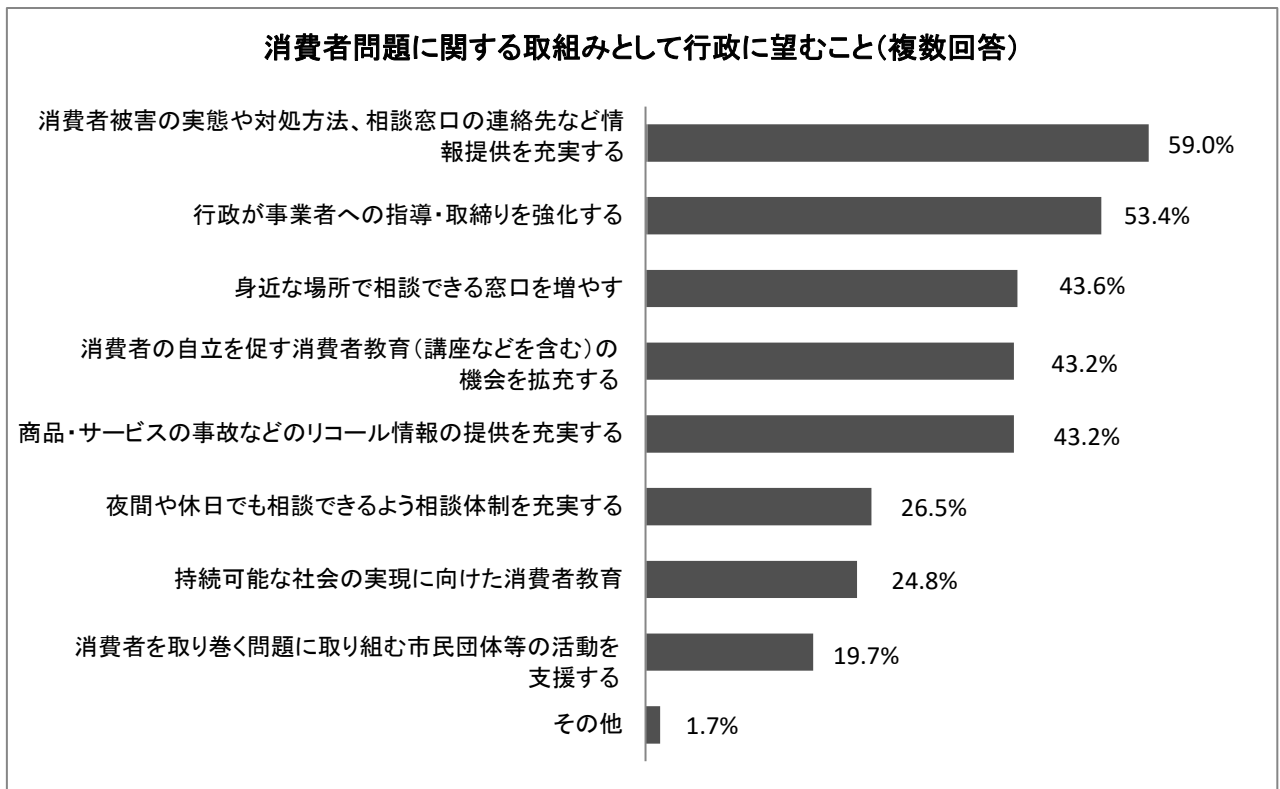


Q14 消費生活のどのような講座に参加したいと思うかをたずねたところ、「インターネットやスマートフォン利用時の注意点などの講座」「食品表示の見方など食に関する講座」、「悪質商法の手口とその対処法に関する講座」が共に4割を超えた。



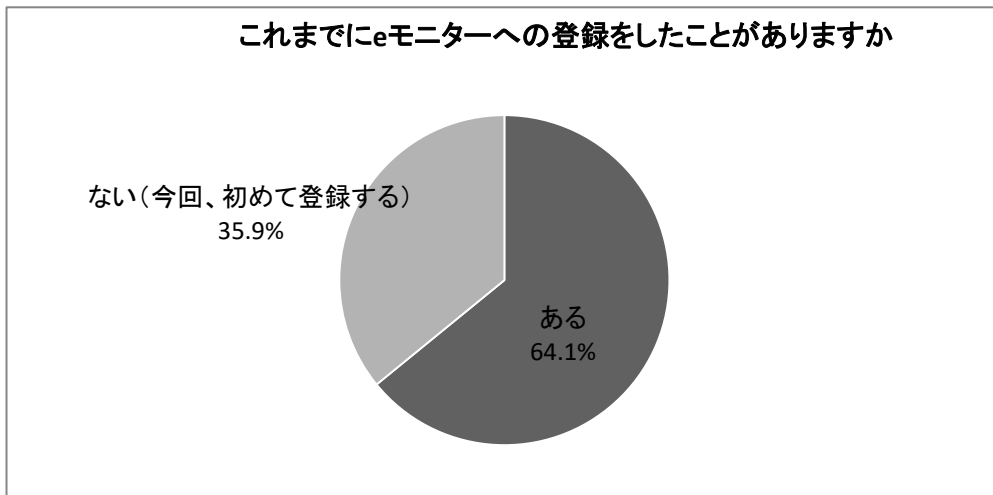
- 「その他」の主な回答(抜粋・要約)
- ・web動画などで配信してもらえれば視聴したい。
  - ・電化製品の基礎知識と日常生活での適合性
  - ・地域産業の適正価格について

Q15 消費者問題に対する取組みとして行政に望むことは何かをたずねたところ、「消費者被害の実態や対処方法、相談窓口の連絡先など情報提供を充実する」、「行政が事業者への指導・取締りを強化する」が共に5割を超え、「身近な場所で相談できる窓口を増やす」がそれに次いだ。

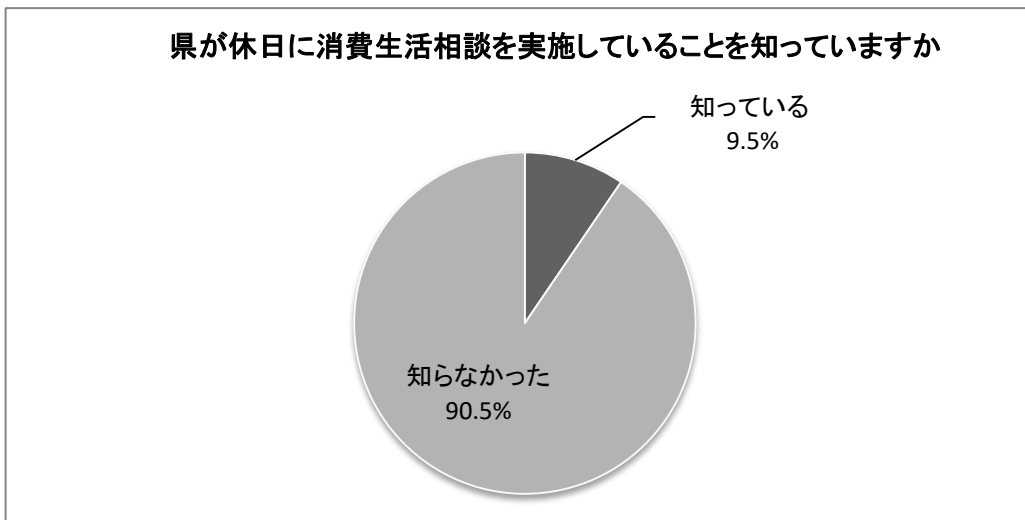


- 「その他」の主な回答(抜粋・要約)
- ・ 駅頭、スーパー店頭など目立つところでの啓もう。

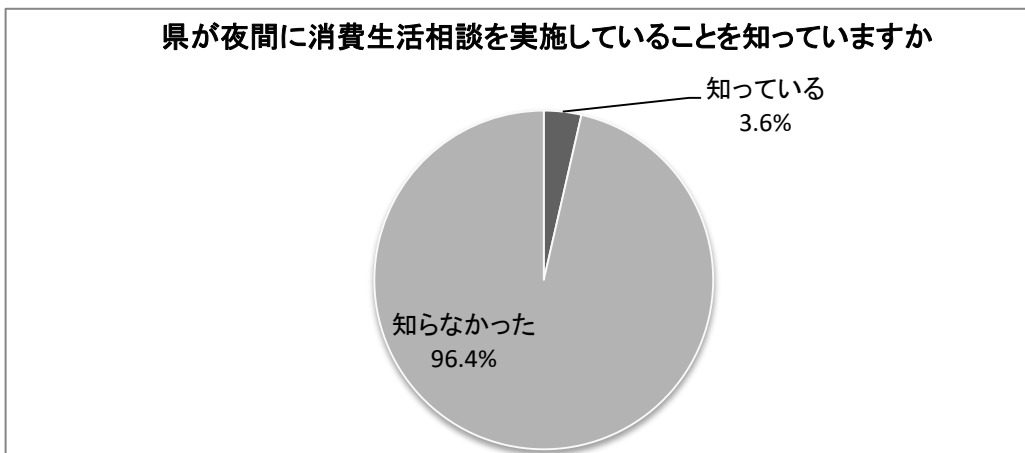
Q16 これまでにeモニターに登録したことがあるかどうかをたずねたところ、「ある」と回答した方が6割台であった。



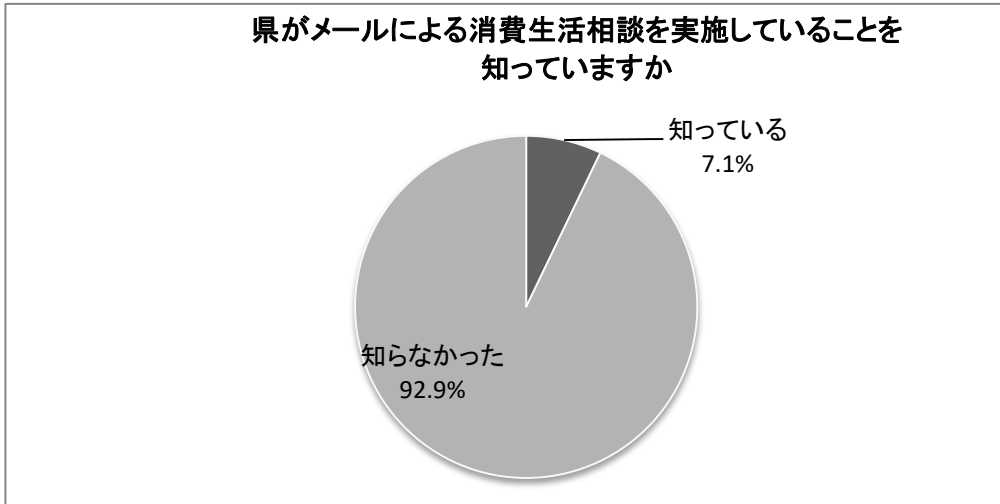
Q17 これまでに消費生活eモニターに登録したことがない方に、県が休日に消費生活相談(土・日・祝休日:16時30分まで)を実施していることを知っているかをたずねたところ、「知らなかった」が9割を超えた。



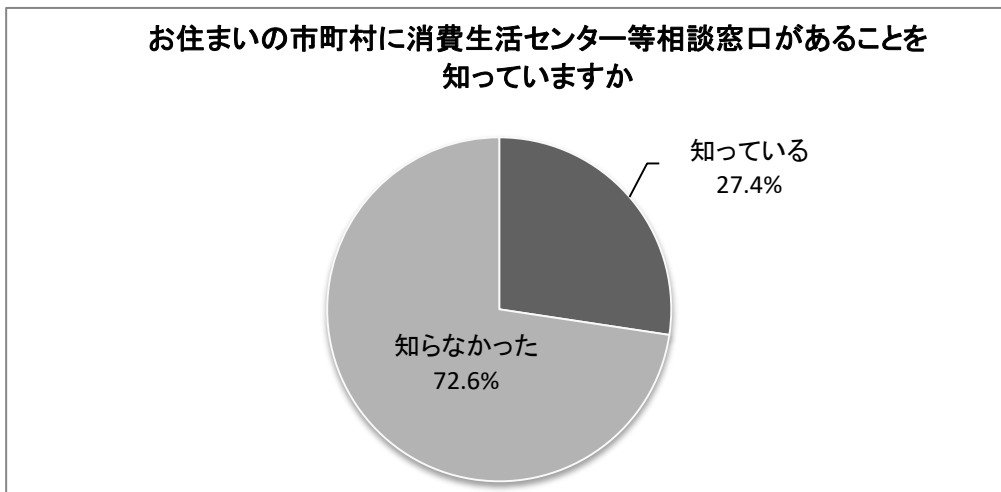
Q18 これまでに消費生活eモニターに登録したことがない方に、県が夜間に消費生活相談(平日:19時まで)を実施していることを知っているかをたずねたところ、「知らなかった」が9割を超えた。



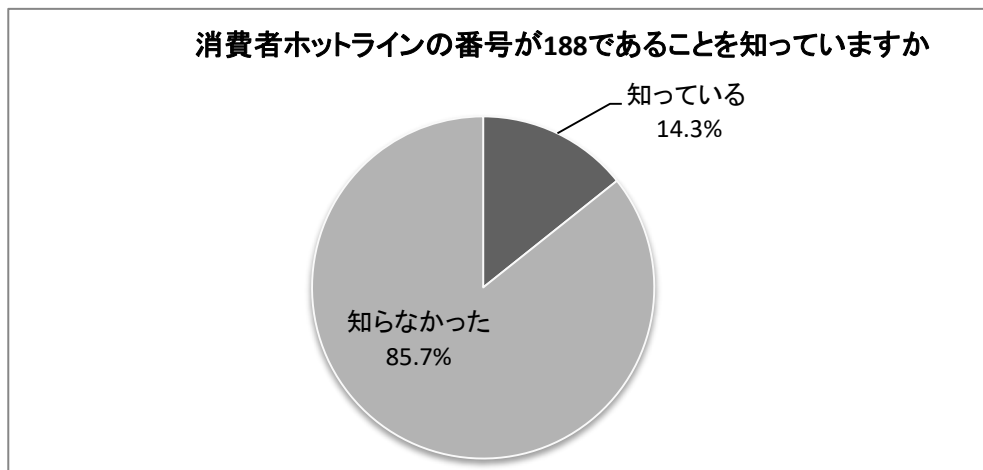
Q19 これまでに消費生活eモニターに登録したことがない方に、県がメールによる消費生活相談を実施していることを知っているかをたずねたところ、「知らなかった」が9割を超えた。



Q20 これまでに消費生活eモニターに登録したことがない方に、住んでいる市町村に消費生活センター等の相談窓口(15年度から全市町村に設置、ただし一部は近隣市に委託)があることを知っているかをたずねたところ、「知らなかった」が7割を超えた。



Q21 これまでに消費生活eモニターに登録したことがない方に、消費者ホットライン(近くの消費生活センターにつながる全国统一の電話番号)が3ケタ(188)であることを知っているかをたずねたところ、「知らなかった」が8割を超えた。



Q22 消費者問題に対する取組みの充実のための意見をたずねたところ、主な意見は次のとおりだった。(抜粋・要約)

**【広報に関すること】**

- ・県や市町村の広報誌は毎月必ず見るので、消費者問題についての情報を必ず載せてほしい。
- ・いざという時にどこに問い合わせたらいいのか、前段階の総合窓口の問い合わせ先を、各家庭に配布徹底が必要。
- ・現在発信しているツイッターやライン等を一覧表で、県のたよりなどに載せてもらいたい。どんな情報が出されているかわからない。
- ・身近な問題なのに、遠い問題のように思えてしまうのは何故か。身近にもっと消費生活に関する情報があって手に入れやすかったらと思う。
- ・フリーペーパーが最新の情報が入りとても役に立つ。月に2回しか発行されない市の広報や月に一回しか発行されない県のたよりより、最新情報を入手することは可能。積極的にフリーペーパーによる消費者トラブル&対策方法の周知を行って頂きたい。
- ・行政での各種取り組みは行っているようだが、消費者個人まで到達していないように思う。トラブルに遭った際などに相談できる先が記載されているパンフレット(家の中に貼っておけること)や保存版などを提供して欲しい。放送局(マスコミ全般)にも協力していただき、画面上に注意や相談先の情報を掲示するのも一考では。
- ・FacebookやSNSなど、自分から見に行かなければ情報を得られない、という方法ではなくて、普段の生活の中で自然と目に入るような情報発信があればいいと思う。
- ・講座やウェブサイト、ツイッター等を活用して、消費者に対してもっともっと発信をしてほしい。

**【相談に関すること】**

- ・気軽に利用できる消費相談窓口が欲しい。休日のショッピングモールのような場所でも行ってほしい。
- ・自治会単位での消費者生活相談など、細かい対策が必要と思う。
- ・物を購入した際やネット被害など、具体的にどのような時に相談したらよいかかわからないので、広報などで冊子などの配布があったりしたら、身近に相談できると思う。

**【消費者に関すること】**

- ・もっと消費者側に立った行政を希望する。

**【消費者教育に関すること】**

- ・お年寄りが集まる場所(病院、フィットネスクラブ、など)で、消費者研修とかあれば良いのでは。
- ・子どものころから関心を持てるようにしたほうが良いと思う。
- ・色々講座のお知らせを頂くのだが、会社があるため参加できない。ターゲットにあった講座の開催方法があると思う。19時以降で都内でやっていただくと参加しやすい。
- ・中高生のスマホやSNSを通じた消費者トラブルが懸念されるが、一定の重い障がい者の場合は、まずスマホを持って利用することがないだろうが、軽い障がいの子は、スマホやSNSを日常的に多用し、一方学校で成されるトラブル回避教育は半分理解して半分分からない様子。療育手帳更新時や障がい福祉の案内冊子などにイラストを多用した具体的な注意チラシがあれば嬉しい。

**【連携に関すること】**

- ・県と3政令指定都市が連携良く行ってほしい。
- ・県警との連携も必要な気がする。

**【悪質事業者・悪質行為に関すること】**

- ・悪質な事業者に対して、警察と連携して速やかに対応して欲しい。
- ・悪質な訪問販売の事業者を阻止できるような、具体的な取り組みがあったらと思う。
- ・変な断り方をして、嫌がらせなどされたくない。

#### 【その他】

- ・シニア層対象のサークルで活動しているが、年々消費者トラブルについての話題が多くなり、被害遭遇の話も聞き切実な思い。行政の対応策を期待するとともに自ら啓発している。
- ・今まであまり消費者問題について考えたことがなかったので、考える機会を与えてもらいたい。
- ・消費者問題は年々変化していると思う。最新の問題に対応してほしい。
- ・過剰に商品を作り、衣服などを焼却することがあるということなのでそうした問題についても問題提議してほしい

#### [まとめ]

今回のアンケートを通じ、次のような点が明らかになりました。

- 暮らしむきについては「変わらない」と考えている方が6割を超えた。
- 消費生活について、食品の安全性や表示への関心が高い。  
また、インターネットを利用した悪質商法への関心も高い。
- トラブルにあわないために重要なこととして、消費者本人の自覚や自立を挙げている方が多い。
- 消費生活に関する主な情報源はテレビ・ラジオが最も多く、今回新たに選択肢に加えた、国や自治体の Facebook、Twitter、LINEを情報源とする方はいずれも1割未満であった。
- 在住市町村の相談窓口の存在の認知度は3割近いが、県が行う休日・夜間・メールでの消費生活相談及び、消費者ホットライン(188)の認知度はまだ低い。

今後、アンケート結果を踏まえ、消費者教育の推進や県民への的確な情報提供などに取り組んでまいります。