

# 令和3年度第3回消費生活eモニターアンケート調査

## 消費生活と消費者行政について

### 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	
5 回答者の属性	
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－

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/edu/index.html>

## 第1章 調査の概要

### 1 調査目的

県民の消費者問題に対する意識や自治体の発信する情報の活用等について調査し、今後の啓発活動など消費生活行政の参考とするため。

### 2 調査方法

インターネットを利用したアンケート調査（全18問）

### 3 調査期間

令和4年2月4日（金）から2月13日（日）まで

### 4 調査対象

消費生活eモニター：311名 回答者：236名（回答率 75.9%）

### 5 回答者の属性

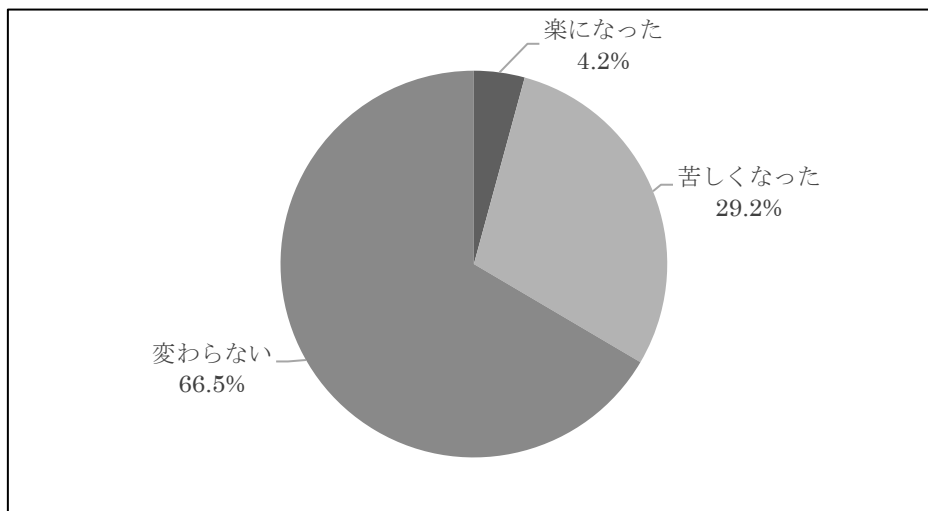
年齢	18～29歳	8名
	30歳代	26名
	40歳代	55名
	50歳代	80名
	60歳代	37名
	70歳以上	30名

## 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、比率の合計が100に満たない場合があります。

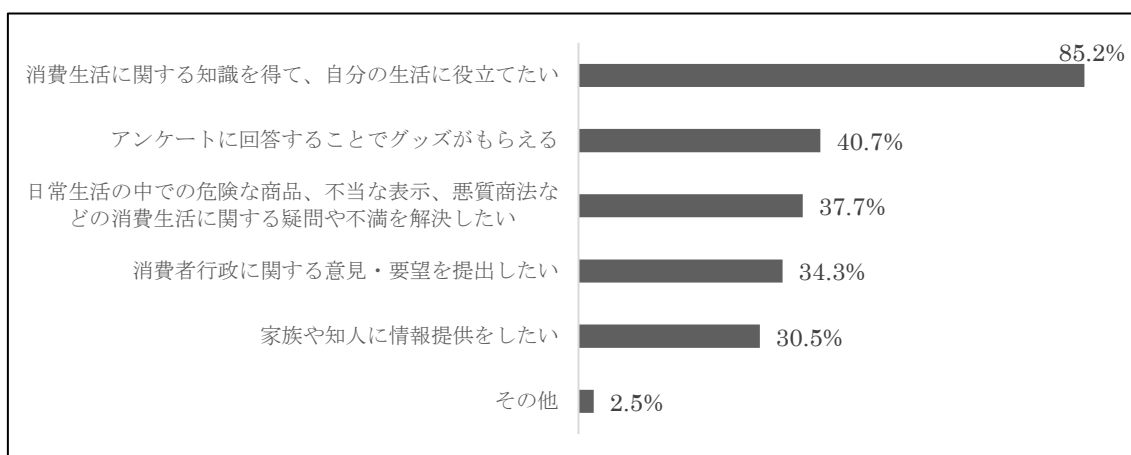
Q1 今年のあなたのご家族の暮らし向きは、昨年の今頃と比べていかがですか。

- ・「変わらない」と回答した方が6割以上



Q2 あなたが消費生活 e モニターに応募された理由は何ですか。(複数回答可)

- ・「消費生活に関する知識を得て、自分の生活に役立てたい」が8割以上で最多



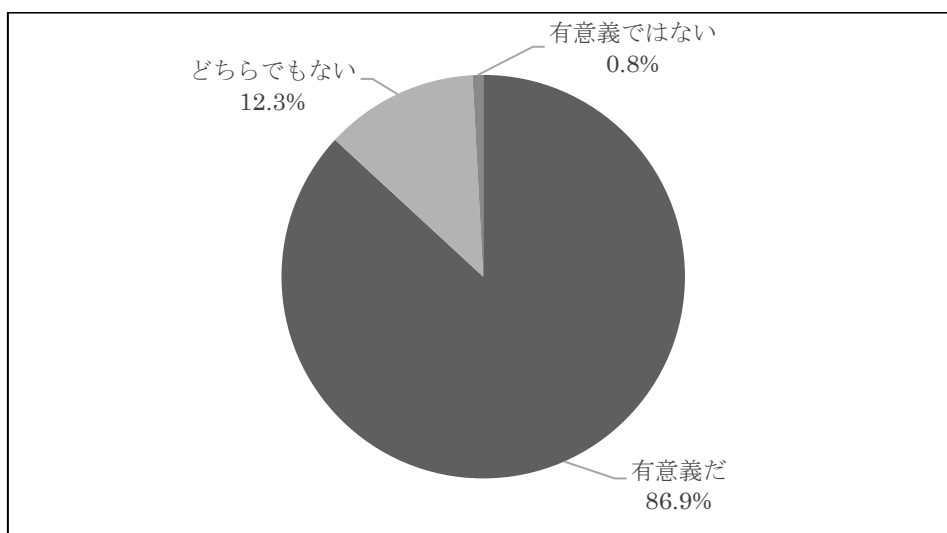
### ○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・e モニターを通じて、日常生活の中で不当な表示、悪質な情報などといった知識を得て、周りのいろいろな人達と情報を共有（シェア）したいから。
- ・消費生活 e モニターとして調査に協力することにより、社会貢献したいと考えたから。

- ・自治会の役員をしているから。
- ・住んでいる行政の課題を知りたいから。
- ・社会とのつながり など

Q 3 消費生活 e モニター業務はあなたにとって有意義だと思いますか。

- ・「有意義だ」と回答した方が8割以上

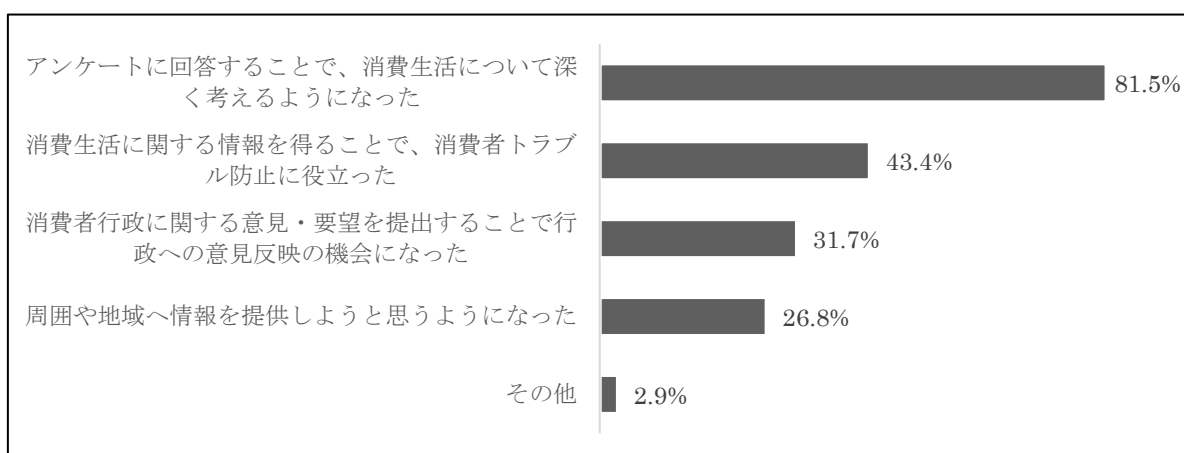


Q 4 【Q3で「有意義」だと回答した方にお伺いします。】

有意義だと思う理由は何ですか(複数回答可)

- ・「アンケートに回答することで、消費生活について深く考えるようになった」が

8割以上で最多

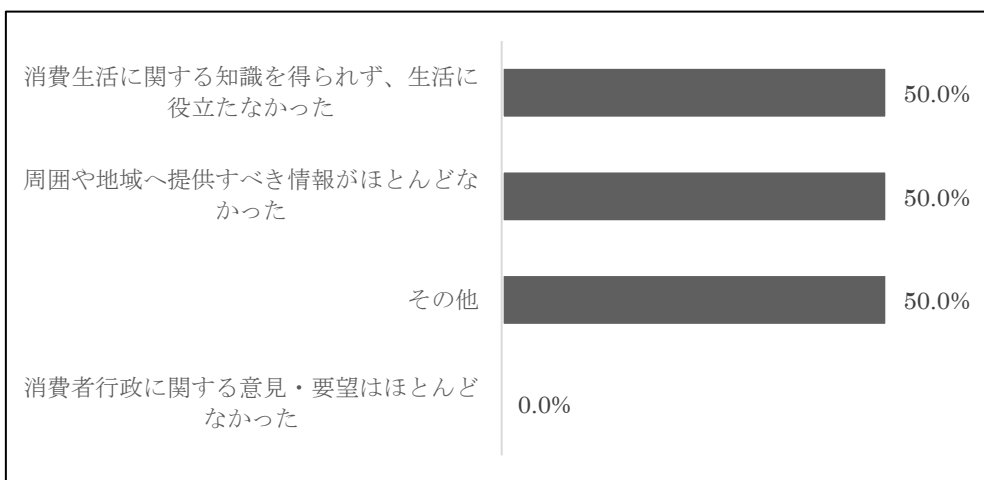


○「その他」の主な回答 (抜粋・要約)

- ・今まで以上に、日常生活の中で消費者生活というものを考えることが増えたこともあり、それによって考え方が少しは変わったのではないかと感じる。

- ・知識が増える。
- ・ちょうど今年 18 歳になる姪に、詐欺やお金のことについて知って欲しいと思っていたので参考になった。
- ・行政が何をやっているのか、何を知りたがっているのか把握できた。

Q 5	【Q 3 で「有意義ではない」と回答した方にお伺いします。】 有意義ではないと思う理由は何ですか(複数回答可)
-----	--



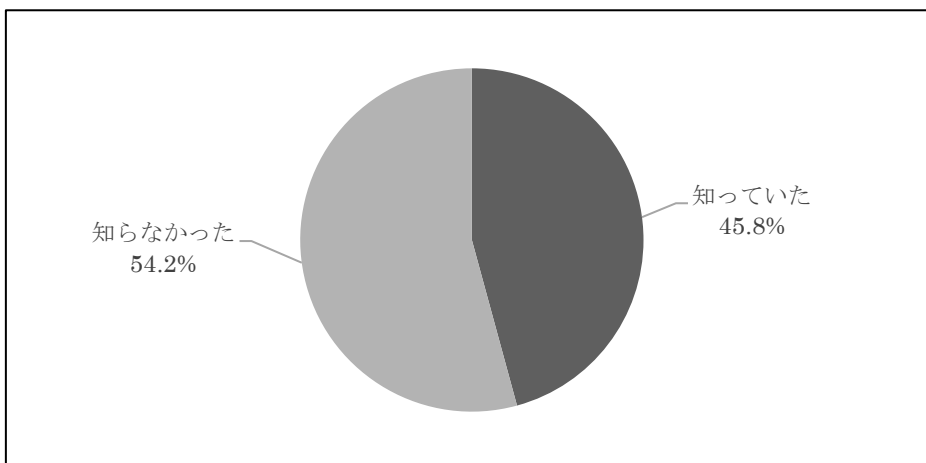
○「その他」の主な回答 (抜粋・要約)

- ・アンケートが少ない。

Q 6	あなたは消費生活 e モニターになる前から「かながわ中央消費生活センター(県消費生活課)」で、以下のような業務が行われていることを知っていましたか。
-----	--

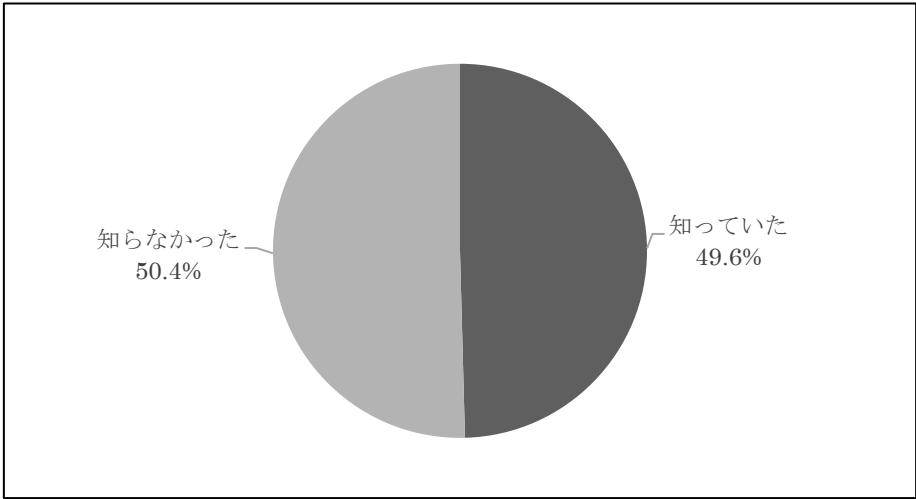
①	消費生活相談、多重債務相談などの相談業務
---	----------------------

・「知らなかった」と回答した方が 5 割以上



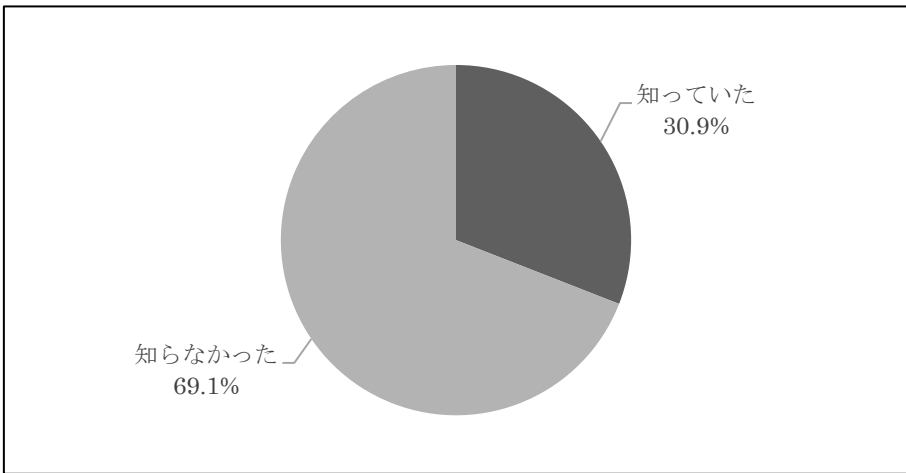
② パンフレットや啓発グッズの配布等、各種情報提供

・「知らなかった」と回答した方が5割以上



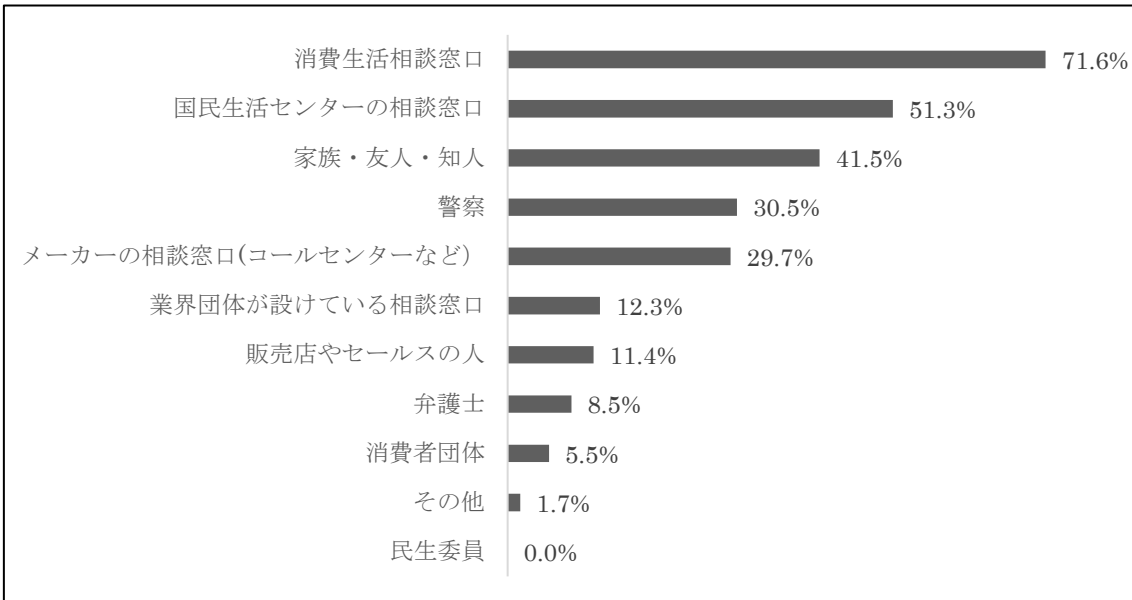
③ 消費生活出前講座等の講師派遣を通じた消費者への啓発

・「知らなかった」と回答した方が約7割



Q 7	あなたは悪質商法や不当な請求などのトラブルにあった場合、主にどこに(誰に)相談をしますか。(複数選択可)
-----	--

・「消費生活相談窓口」が7割以上で最多

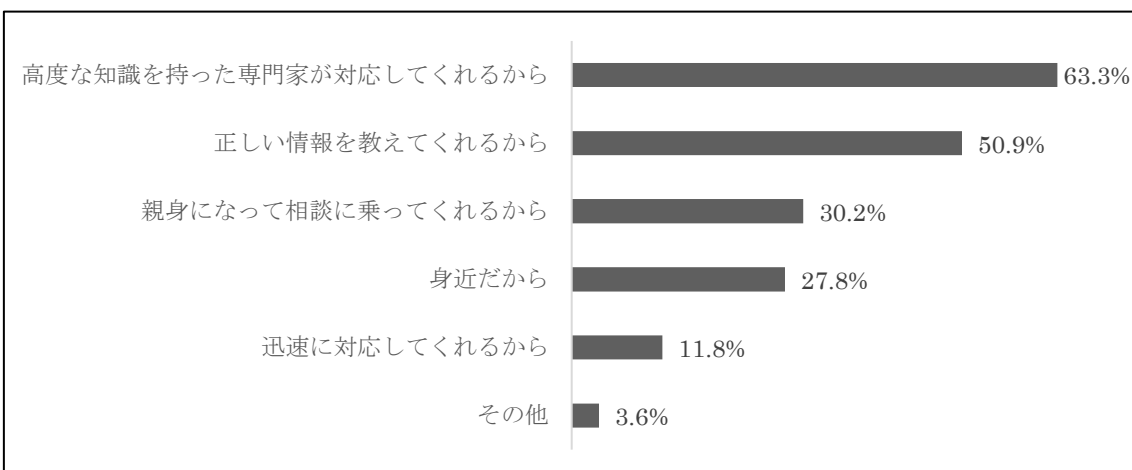


○「その他」の主な回答(抜粋・要約)

- ・(内容によりますが) 地区防犯協会や警察署委託の地域安全推進会
- ・ネットで検索します。警察に架空請求ハガキを届けたら、いきなり怒鳴りつけられたことがあります。
- ・横浜市の暮らしのガイドに載っている相談窓口 など

Q 8	【Q7で「消費生活相談窓口」と回答した方にお伺いします。】消費生活相談窓口を選んだ理由は何ですか。(複数選択可)
-----	--

・「高度な知識を持った専門家が対応してくれるから」が6割以上

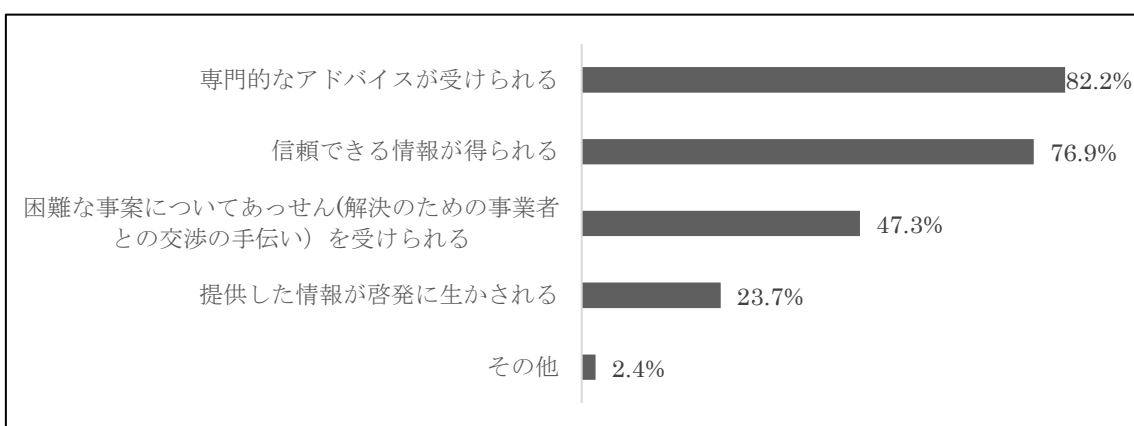


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・行政の機関であるから。
- ・知っているのがそこだから。
- ・無料だから。
- ・高度な知識があるかは分からないが、そのための窓口だと思ったから。 など

Q 9 【Q 7で「消費生活相談窓口」と回答した方にお伺いします。】  
消費生活相談窓口の役割として重要だと思うことは何ですか。（複数選択可）

・「専門的なアドバイスが受けられる」が8割以上で最多

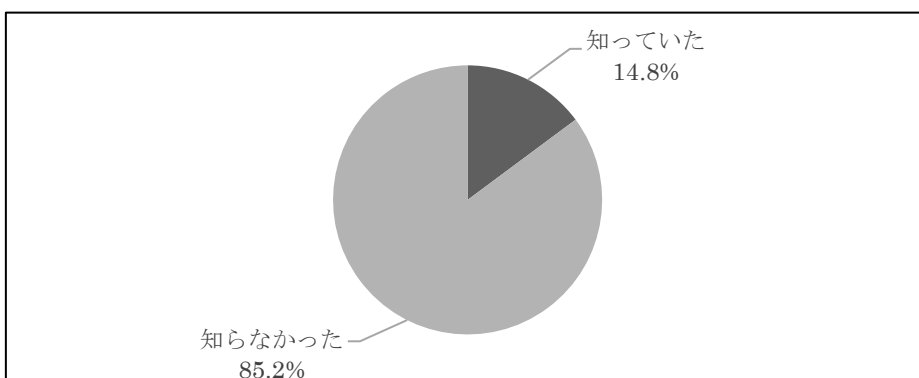


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・個人情報を守ってくれる。
- ・親身な対応（数年前、一度利用したがその時はあまり親切でなかった。）
- ・身近な相談窓口と考えている。 など

Q10 事業者の不当な行為を止めさせること(差止請求)ができる消費者団体を「適格消費者団体」といいます。あなたはこのような団体があることを知っていましたか。

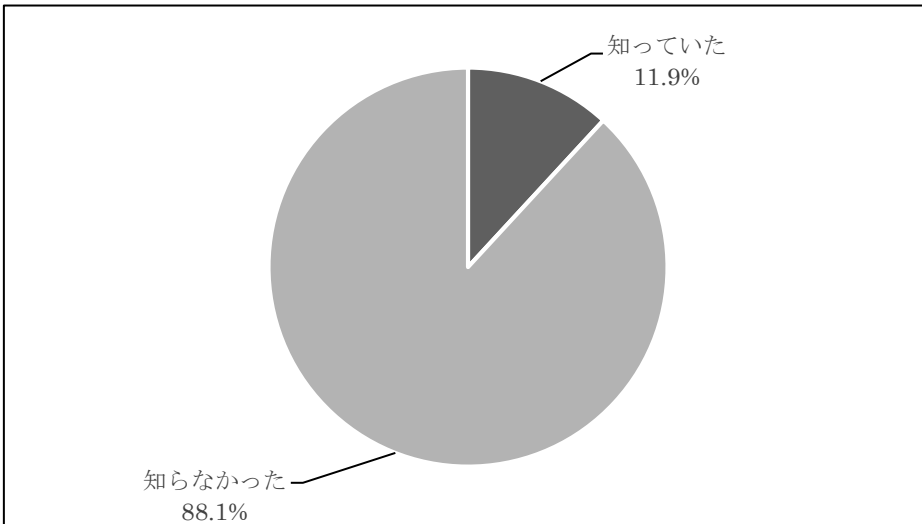
・「知らなかった」が8割以上





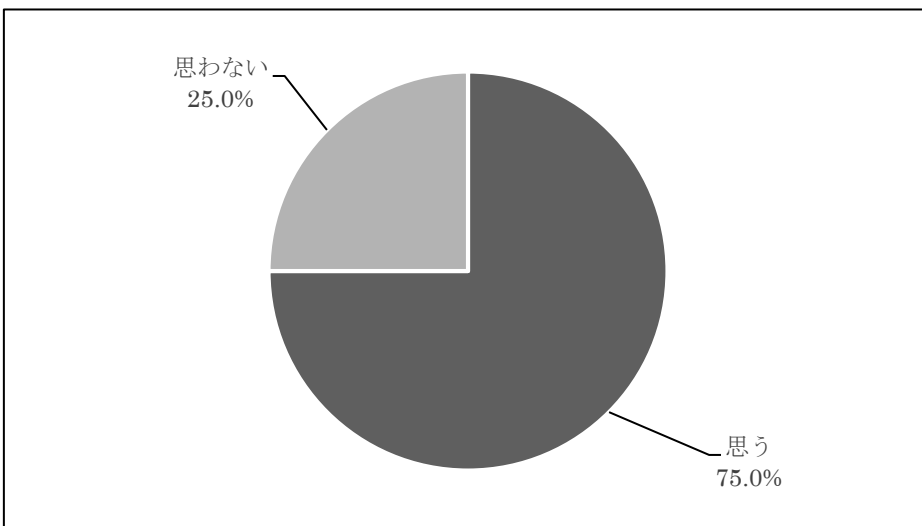
Q11	神奈川県では平成 30 年に「特定非営利活動法人消費者支援かながわ」が適格消費者団体として認定されました。あなたは「消費者支援かながわ」を知っていますか。
-----	---

・「知らなかった」が約 9 割



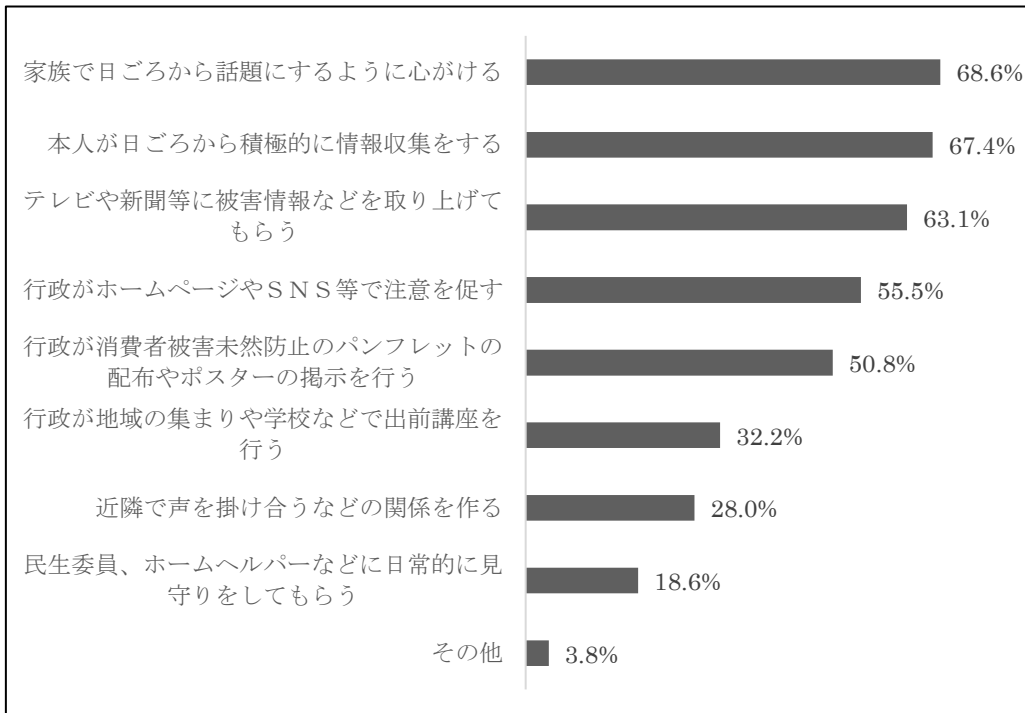
Q12	不当な契約事項や不当な表示を見かけた時に、あなたは適格消費者団体に情報提供しようと思いますか。
-----	---

・「思う」が 7 割以上



Q13	あなたは消費者被害にあわないようにするための対策として、以下のどれが有効だと考えますか。(複数選択可)
-----	---

・「家族で日ごろから話題にするように心がける」が約7割で最多

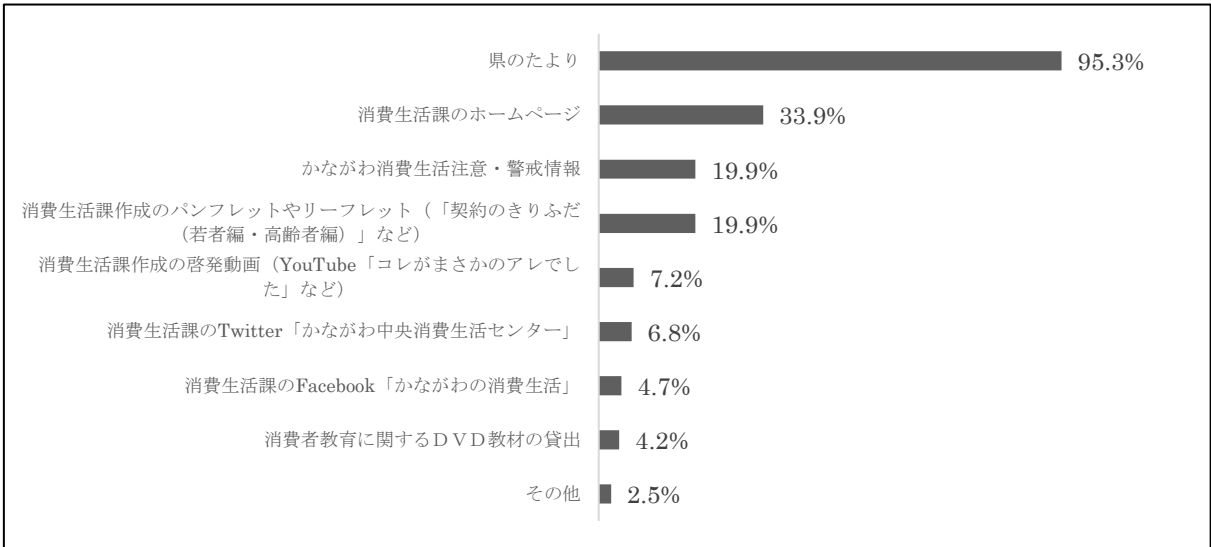


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・提供された情報を印刷して自身が参加する集まりで回覧している。
- ・インターネットの媒体が有効だと思う。
- ・高齢者等の住宅に訪れる人が減るように、警備（見回り）の重視や金融機関での注視
- ・罰則が軽いと思うので厳罰にする。 など

Q14	県消費生活課では消費生活相談窓口の周知や消費生活に関する情報発信を様々な媒体を活用して行っています。次のうち知っているものを選んでください。(複数選択可)
-----	---

・「県のたより」が9割以上で最多

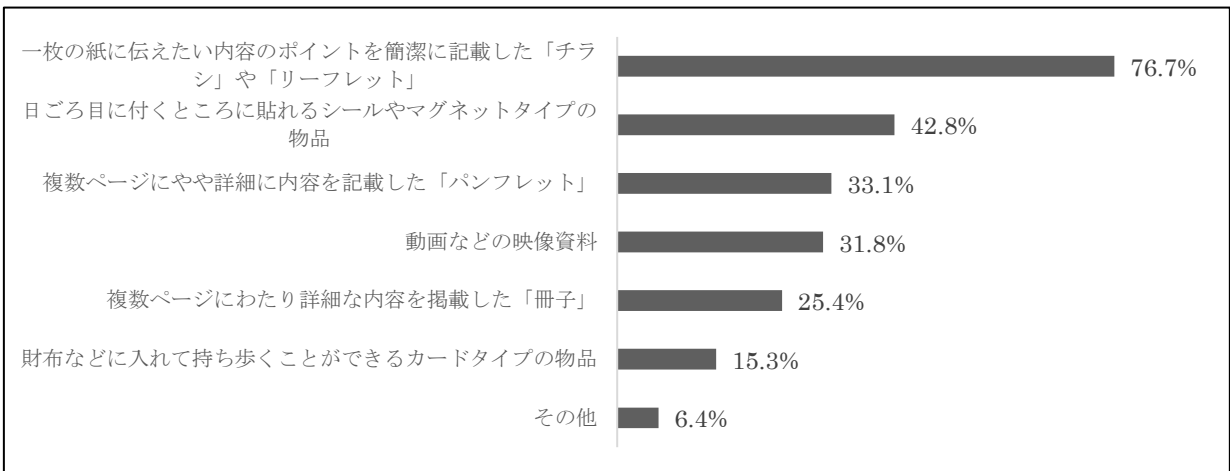


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

・何も知らない。 など

Q15	消費者に啓発や注意喚起を行う場合、以下のどのようなものが有効だと思いますか。(複数選択可)
-----	---

・「一枚の紙に伝えたい内容のポイントを簡潔に記載した『チラシ』や『リーフレット』」が7割以上で最多



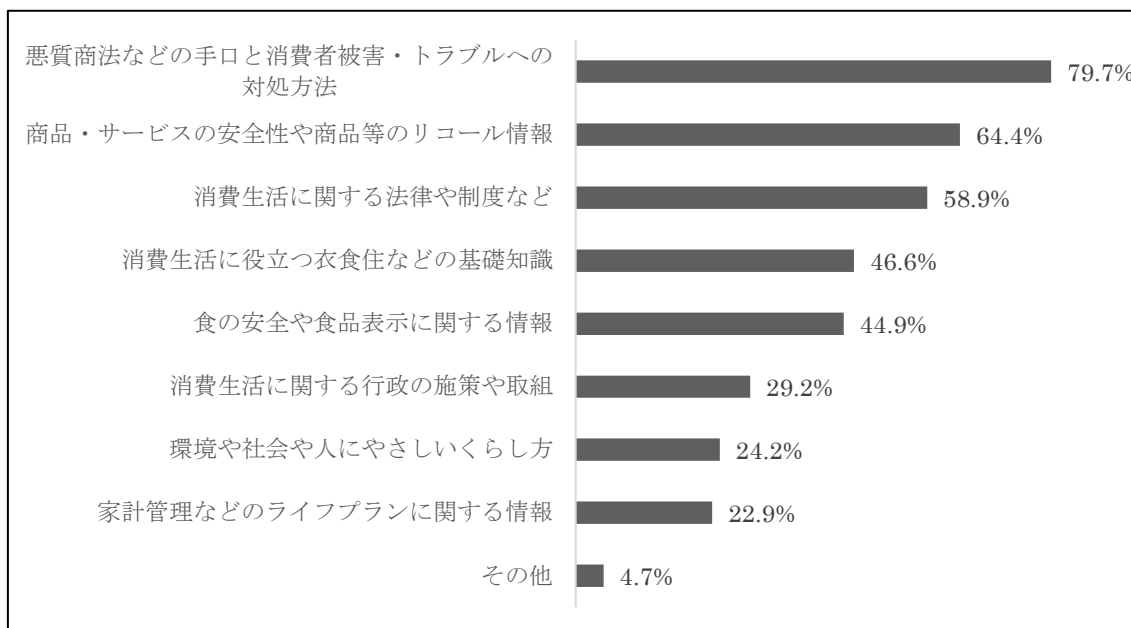
○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

・公共交通機関や普段利用する場所に掲示する。

- ・さまざまな団体や教育機関に常時細かく情報を流す。
- ・相談の連絡の仕方を教える。
- ・県として全面に出るのではなく、第三者サービスにアナウンスさせる。
- ・紙媒体は作製に人員も割くのにきちんと読む人は少ないから税金の無駄だと思う。
- ・高齢者はネット経由の情報・周知が難しい。消費者被害等の相談や連絡先を身近な物品（例：薬の袋・おくすり手帳等）を使って告知する。
- ・対象年齢によって伝え方を分ける工夫（TikTok や youtube 広告なのか、地域の町内会の偉い人から言われるのがいいのか。）
- ・tvkなどで放映されるニュース番組での啓発
- ・スーパーなど小売店や駅や病院などにポスターを貼る、回覧で地域ごとに情報を流す。
- ・高齢者はテレビが1番効果的だと思う。 など

Q16	県では SNS（Twitter、Facebook）を活用した情報発信を行っています。今後 SNS での情報発信を充実させるため、次のうちどのような情報が欲しいと思いますか。
-----	--

- ・「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」が約8割で最多



○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・スマホは持っているが SNS に登録していない。トラブルに巻き込まれないようにアカウントを閉じる人も増えている。ホームページの充実を期待する。
- ・何かトラブルに遭ったときに、どこに連絡をすれば良いのかが良くわからないと言う人が多いと思うので、まずはそこから始めて欲しいと思う。 など

**[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。**

○昨年度同時期と比べた、家族の暮らし向きについてたずねたところ、「変わらない」と回答の方が6割以上で最も多く、次いで「苦しくなった」が約3割であった。

○消費生活 e モニターに応募した理由をたずねたところ、「消費生活に関する知識を得て、自分の生活に役立てたい」と回答の方が8割以上で最も多く、次いで「アンケートに回答することでグッズがもらえる」が約4割であった。

○消費生活 e モニターの業務は有意義だと思うかをたずねたところ、「有意義だ」と回答した方が8割以上であった。

また、「有意義だ」と回答した方に有意義だと思う理由をたずねたところ、「アンケートに回答することで消費生活について深く考えるようになった」と回答した方が約8割で最も多く、次いで「消費生活に関する情報を得ることで、消費者トラブル防止に役立った」が4割以上であった。

○悪質商法や不当な請求などのトラブルにあった場合の相談場所等についてたずねたところ、「消費生活相談窓口」と回答した方が約7割で最も多く、次いで「国民生活センターの相談窓口」が約5割であった。

○消費者被害にあわないようにするための対策として何が有効かをたずねたところ、「家族で日ごろから話題にするように心がける」、「本人が日ごろから積極的に情報収集をする」「テレビや新聞等に被害情報などを取り上げてもらう」と回答した方がそれぞれ6割以上であった。

○消費者に啓発や注意喚起を行う場合にどのような媒体が有効かをたずねたところ、「一枚の紙に伝えたい内容のポイントを簡潔に記載した『チラシ』や『リーフレット』」と回答した方が7割以上で最も多く、次いで「日ごろ目に付くところに貼れるシールやマグネットタイプの物品」が約4割であった。

○今後 SNS での情報発信を充実させるため、どのような情報が欲しいと思うかをたずねたところ、「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」と回答した方が約8割で最も多かった。

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。