

作成年月日	平成28年11月21日
作成部局課室名	企画県民部広報課広聴室

第3回県民モニターアンケート「消費生活について」の調査結果

第3回県民モニターアンケート調査「消費生活について」の調査結果についてとりまとめました。

アンケート結果については、来年度予定している「消費者教育推進計画」(第2次)の策定や安全・安心な消費生活に向けた今後の施策に活用します。

<参考-対象者及び回答者属性>

1 調査概要

- (1) 調査対象者：県民モニター2,401人
- (2) 調査期間：平成28年9月20日(火)
～10月4日(火)[15日間]
- (3) 調査方法：県ホームページ上のアンケートフォームに
入力
- (4) 回答者数：1,796人(回答率74.8%:過去3番目の高さ)

		対象者	回答者	回答率
総数		2,401	1,796	74.8%
性別	男性	1,181	939	79.5%
	女性	1,220	857	70.2%
年代別	10～20代	167	99	59.3%
	30代	322	197	61.2%
	40代	477	329	69.0%
	50代	457	346	75.7%
	60代	531	448	84.4%
	70代以上	447	377	84.3%

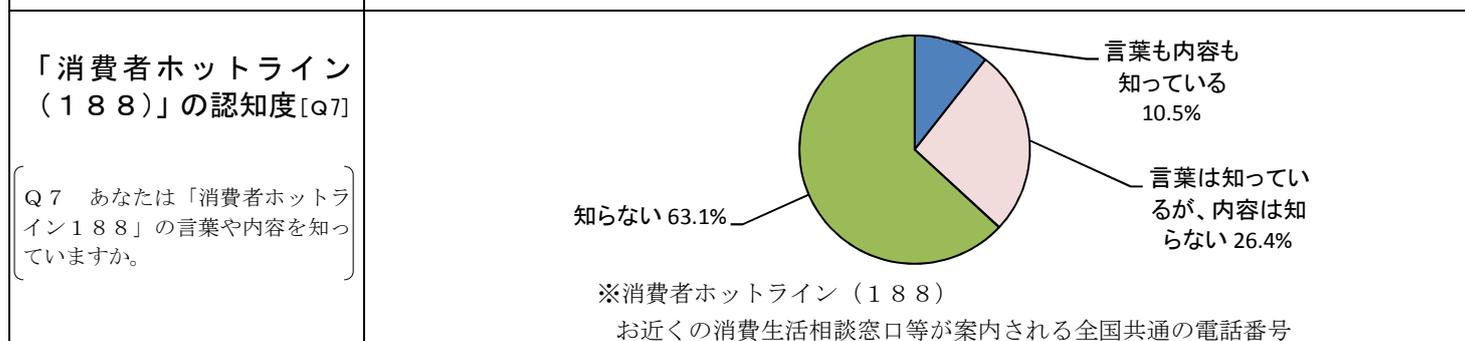
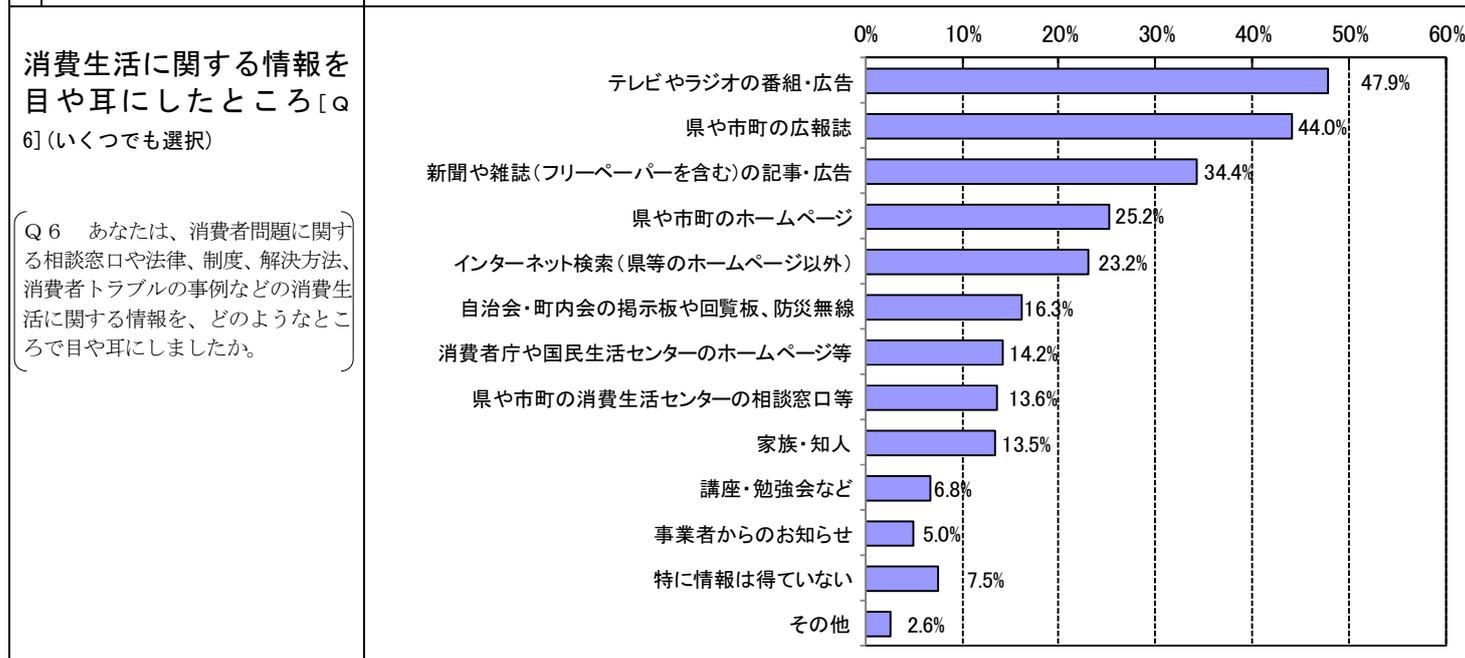
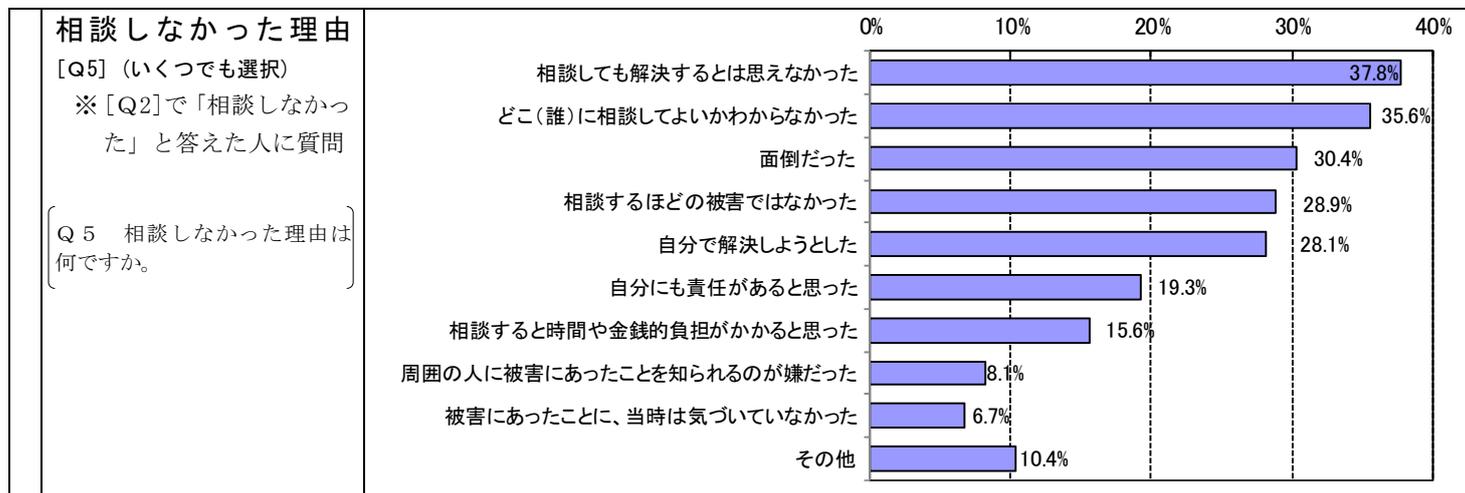
※ 参考：本年度第1回の回答率79.4%（過去最高）

2 調査結果の概要

項目	結果概要
消費者トラブルについて	<p>(トラブルの遭遇と相談の有無) 過去3年間に購入した商品等により、消費者トラブルに遭ったことのある人は16.5%。そのうち、過半数が何らかの相談先に相談をしていた。</p> <p>(相談先) 「市町の消費生活センター(36.4%)」が最も多く、次いで「商品やサービス等の提供元である、メーカー等の事業者(31.5%)」となっている。</p> <p>(相談しなかった理由) 「相談しても解決するとは思えなかった(37.8%)」「どこ(誰)に相談してよいかわからなかった(35.6%)」「面倒だった(30.4%)」との回答が多かった。</p>
消費生活に関する情報を目や耳にしたところ	<p>「テレビやラジオの番組・広告(47.9%)」、「新聞や雑誌の記事・広告(34.4%)」といったマスメディアが多い。</p> <p>また、「県や市町の広報誌(44.0%)」、「県や市町のホームページ(25.2%)」も多い。</p>
消費者教育について	<p>消費者教育を受ける効果的な時期は、「小・中学生(44.5%)」、「高校生(40.6%)」が4割を超えており、次いで、「すべての年代(28.3%)」が多い。</p>
県に対して求めること	<p>「指導・取締りの強化(65.4%)」と答えた人が最も多く、次いで「消費者トラブルの事例などの情報提供(61.1%)」、「消費生活相談窓口の的確な相談対応(56.7%)」「子どもの頃からの消費者教育の機会の充実(43.7%)」が多い。</p>

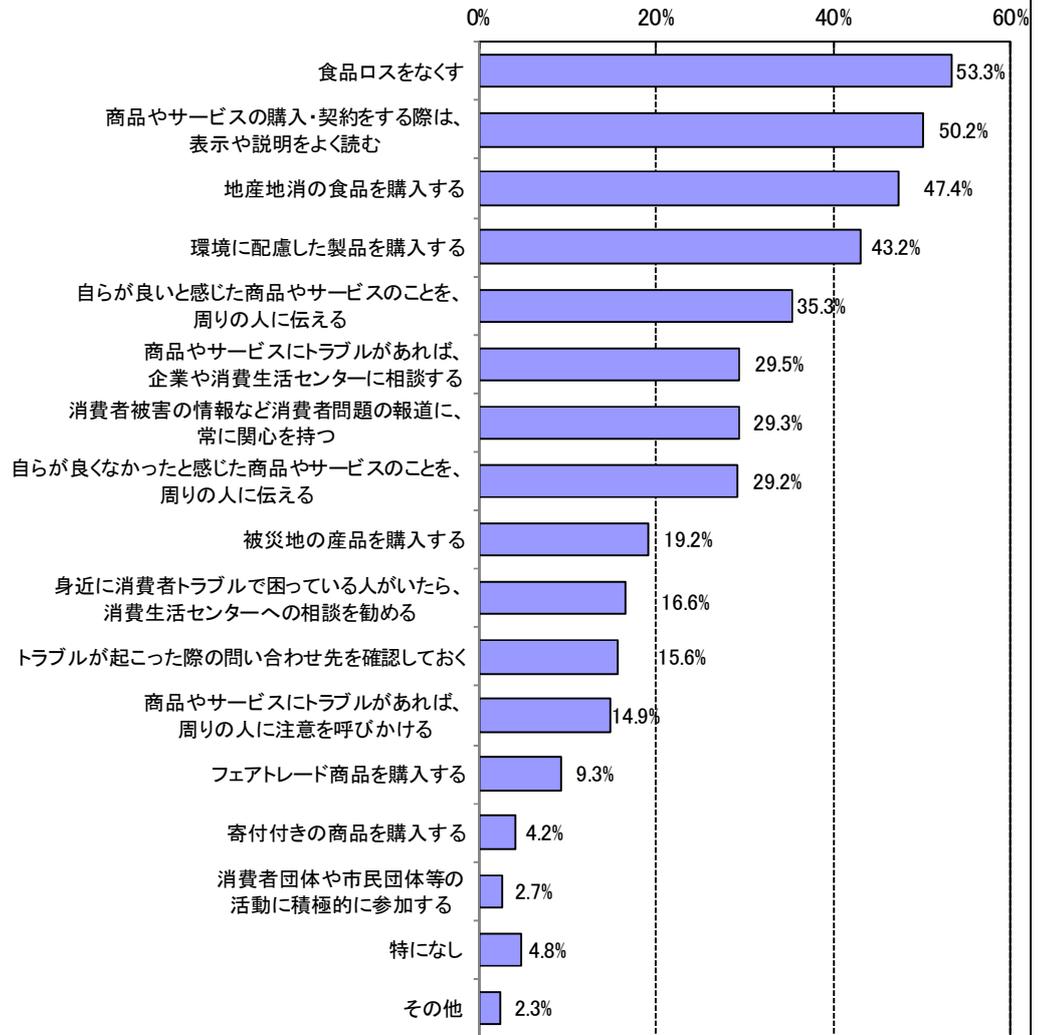
3 調査結果

項目	アンケート結果																								
<p>消費者トラブルについて</p> <p>トラブルの遭遇[Q1]と相談の有無[Q2]</p> <p>〔 Q1 あなたは、過去3年間に、購入した商品や利用したサービス等により、身体的・経済的に被害を受けるなどの消費者トラブルに遭ったことはありますか。 〕</p> <p>〔 Q2 消費者トラブルに遭い、被害を受けたことについて、どこ（誰）かに相談しましたか。 〕</p>	<p>【トラブルの遭遇】</p> <p>【相談の有無】※ [Q1]で「ある」と答えた人に質問</p> <table border="1"> <caption>Q1: トラブルの遭遇</caption> <tr><th>回答</th><th>割合</th></tr> <tr><td>ある</td><td>16.5%</td></tr> <tr><td>ない</td><td>83.5%</td></tr> </table> <table border="1"> <caption>Q2: 相談の有無</caption> <tr><th>回答</th><th>割合</th></tr> <tr><td>相談した</td><td>54.5%</td></tr> <tr><td>相談しなかった</td><td>45.5%</td></tr> </table>	回答	割合	ある	16.5%	ない	83.5%	回答	割合	相談した	54.5%	相談しなかった	45.5%												
回答	割合																								
ある	16.5%																								
ない	83.5%																								
回答	割合																								
相談した	54.5%																								
相談しなかった	45.5%																								
<p>相談先[Q3] (いくつでも選択)</p> <p>※ [Q2]で「相談した」と答えた人に質問</p> <p>〔 Q3 どこ（誰）に相談しましたか。 〕</p>	<table border="1"> <caption>Q3: 相談先</caption> <tr><th>相談先</th><th>割合</th></tr> <tr><td>市町の消費生活センター</td><td>36.4%</td></tr> <tr><td>商品やサービス等の提供元である、メーカー等の事業者</td><td>31.5%</td></tr> <tr><td>家族・知人等</td><td>17.3%</td></tr> <tr><td>商品やサービスの勧誘や販売を行う販売店やその代理店担当者など</td><td>16.0%</td></tr> <tr><td>県の消費生活センター</td><td>13.6%</td></tr> <tr><td>国民生活センター</td><td>9.9%</td></tr> <tr><td>弁護士・司法書士等の専門家</td><td>8.0%</td></tr> <tr><td>消費者問題に取り組む団体</td><td>3.7%</td></tr> <tr><td>警察</td><td>1.9%</td></tr> <tr><td>民生・児童委員、ケアマネージャー等(地域の身近な相談者)</td><td>1.2%</td></tr> <tr><td>その他</td><td>11.7%</td></tr> </table>	相談先	割合	市町の消費生活センター	36.4%	商品やサービス等の提供元である、メーカー等の事業者	31.5%	家族・知人等	17.3%	商品やサービスの勧誘や販売を行う販売店やその代理店担当者など	16.0%	県の消費生活センター	13.6%	国民生活センター	9.9%	弁護士・司法書士等の専門家	8.0%	消費者問題に取り組む団体	3.7%	警察	1.9%	民生・児童委員、ケアマネージャー等(地域の身近な相談者)	1.2%	その他	11.7%
相談先	割合																								
市町の消費生活センター	36.4%																								
商品やサービス等の提供元である、メーカー等の事業者	31.5%																								
家族・知人等	17.3%																								
商品やサービスの勧誘や販売を行う販売店やその代理店担当者など	16.0%																								
県の消費生活センター	13.6%																								
国民生活センター	9.9%																								
弁護士・司法書士等の専門家	8.0%																								
消費者問題に取り組む団体	3.7%																								
警察	1.9%																								
民生・児童委員、ケアマネージャー等(地域の身近な相談者)	1.2%																								
その他	11.7%																								
<p>相談の結果[Q4]</p> <p>※ [Q2]で「相談した」と答えた人に質問</p> <p>〔 Q4 相談した結果はどのようなものでしたか。 〕</p>	<table border="1"> <caption>Q4: 相談の結果</caption> <tr><th>結果</th><th>割合</th></tr> <tr><td>満足した</td><td>21.0%</td></tr> <tr><td>どちらかといえば満足した</td><td>29.6%</td></tr> <tr><td>どちらかといえば不満であった</td><td>19.8%</td></tr> <tr><td>不満であった</td><td>29.6%</td></tr> <tr><td>満足 (合計)</td><td>50.6%</td></tr> <tr><td>不満 (合計)</td><td>49.4%</td></tr> </table>	結果	割合	満足した	21.0%	どちらかといえば満足した	29.6%	どちらかといえば不満であった	19.8%	不満であった	29.6%	満足 (合計)	50.6%	不満 (合計)	49.4%										
結果	割合																								
満足した	21.0%																								
どちらかといえば満足した	29.6%																								
どちらかといえば不満であった	19.8%																								
不満であった	29.6%																								
満足 (合計)	50.6%																								
不満 (合計)	49.4%																								



消費に関して心がけている行動[Q8] (いくつでも選択)

〔Q8 あなたが、消費に関して心がけている行動はありますか。〕



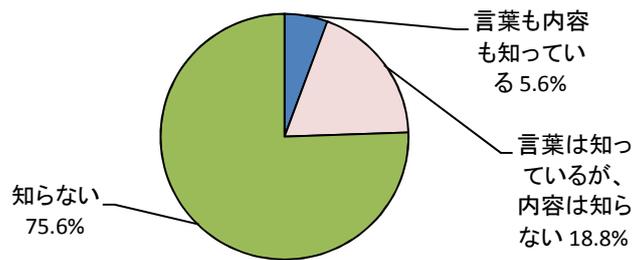
※食品ロス : 食べられるのに廃棄される食品

※フェアトレード : 開発途上国で作られた作物や製品を適正な価格で継続的に取引することによって、生産者の持続的な生活向上を支える仕組み

※寄付付き商品 : 各企業等が提供する商品等を購入者が購入・利用するごとに、一定の割合で企業等が売り上げの一部を被災地支援や地域活動支援等の目的で寄付するもの

「消費者市民社会」の認知度[Q9]

〔Q9 あなたは「消費者市民社会」について知っていますか。〕

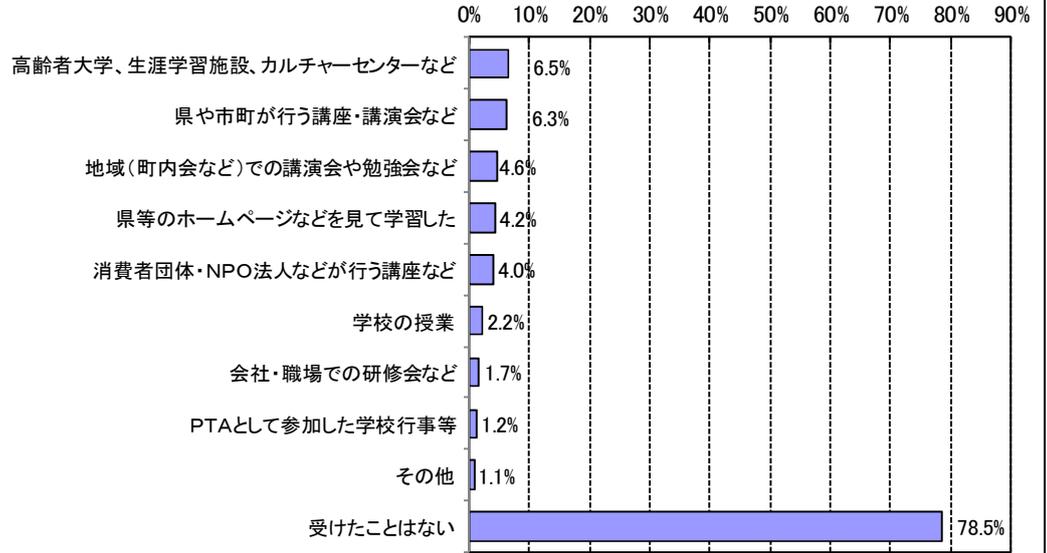


※消費者市民社会

消費者が、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会のこと

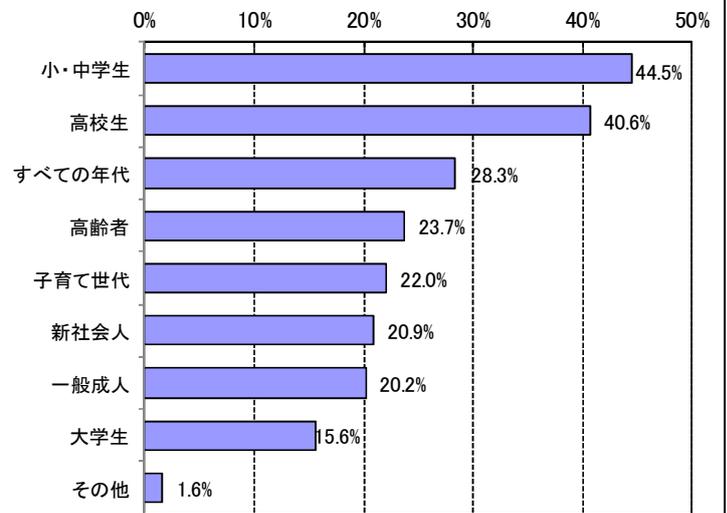
過去3年間に消費者教育を受けた場所〔Q10〕（いくつでも選択）

〔Q10 あなたは、過去3年間に消費者教育を受けたことがありますか。消費者教育を受けた場所をお選びください。〕



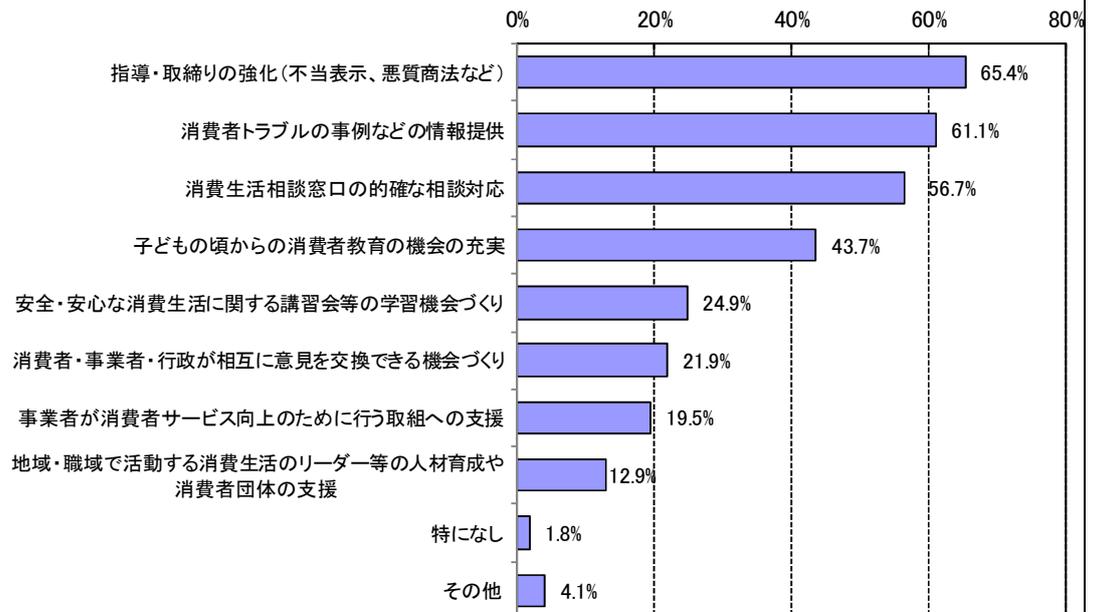
消費者教育を受ける効果的な時期〔Q11〕（3つまで選択）

〔Q11 あなたは、どの時期に消費者教育を受けることが効果があると思いますか。〕



県に対して求めること〔Q12〕（いくつでも選択）

〔Q12 あなたが、安全・安心な消費生活のために、県に対して求めることは何ですか。〕



【 問い合わせ先 】

企画県民部広報課広聴室（TEL078-362-3021）