

# 令和6年度 消費生活意識アンケート

## 集計結果

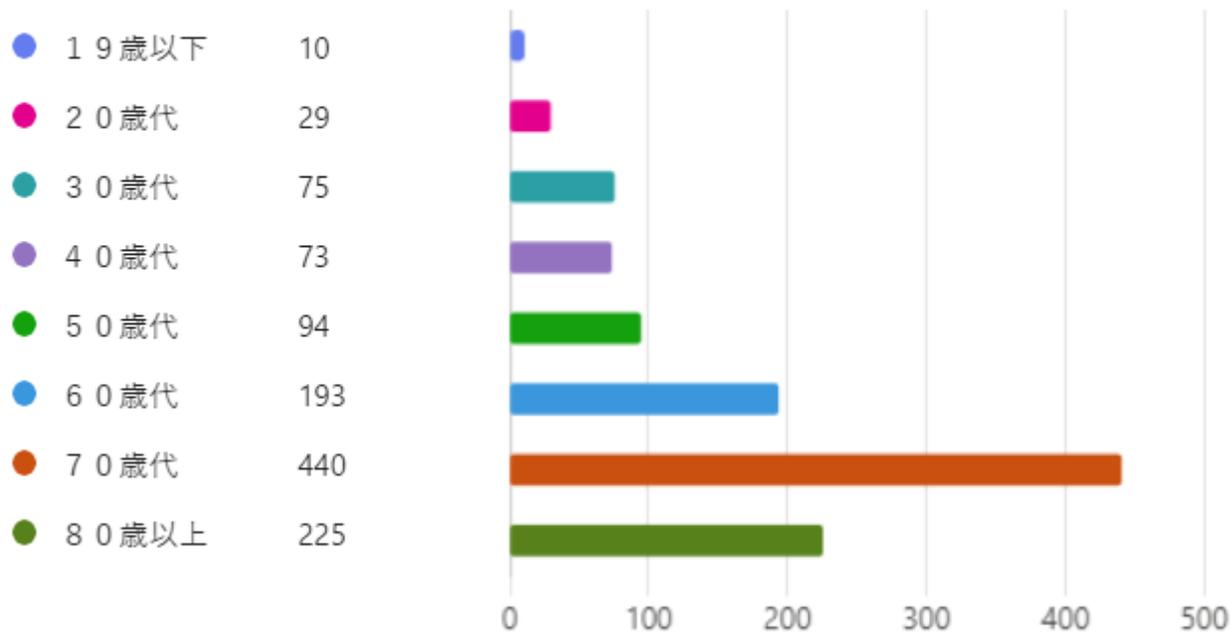
### 兵庫県消費者団体連絡協議会

【期間】 令和6年7月31日～11月30日

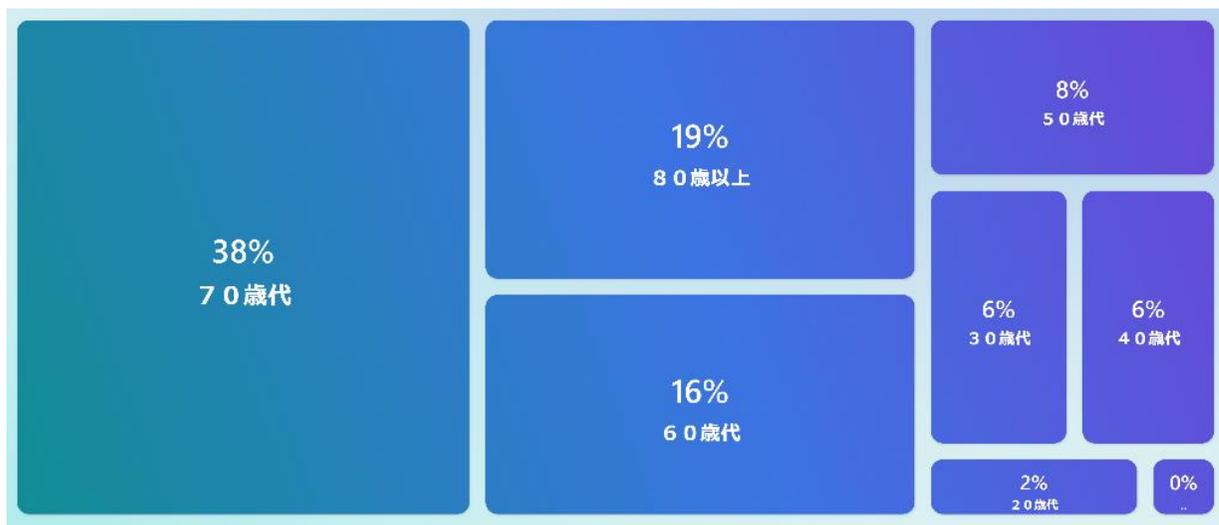
【対象】 兵庫県消費者団体連絡協議会会員・関係者・講座参加者等 1,139人

【方法】 インターネット及び回答用紙による調査

# 1.【ご回答の「あなた」について】年齢は？（一つだけ）

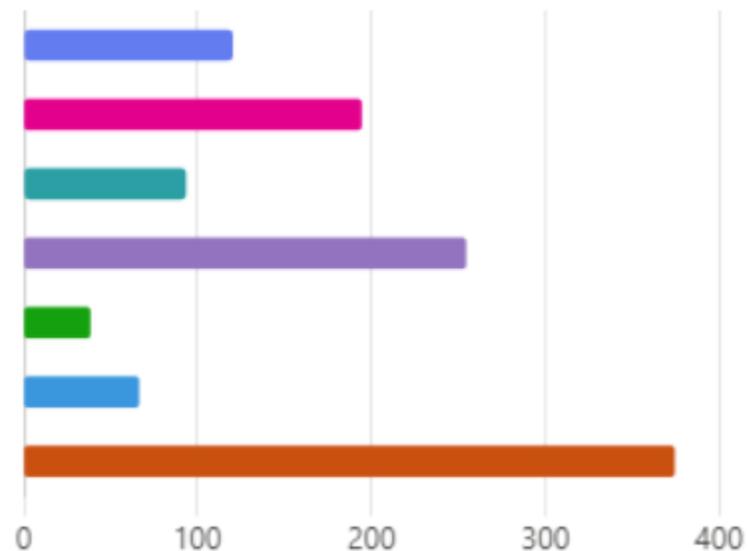


回答者は「70歳代」と「80歳代以上」で57%を占めるなど、高齢層が中心となっている。



## 2. 【ご回答の「あなた」について】 お住まいの地域は？（一つだけ）

● 神戸・阪神地域（神戸・尼崎・西宮・芦屋・伊丹・宝塚・川西・三田・猪名川）	120
● 東播磨地域（明石・加古川・高砂・稲美・播磨・西脇・三木・小野・加西・加東・多可）	194
● 中播磨地域（姫路・神河・市川・福崎）	93
● 西播磨地域（相生・たつの・赤穂・宍粟・太子・上郡・佐用）	254
● 但馬地域（豊岡・養父・朝来・香美・新温泉）	38
● 丹波地域（丹波篠山・丹波）	66
● 淡路地域（洲本・南あわじ・淡路）	374



「淡路地域」、  
「西播磨地域」  
で54%と半数以上  
を占めた。

### 3. 【ご回答の「あなた」について】 家族構成は？（一つだけ）

● 一人暮らし	207
● 同居（配偶者と二人暮らし）	457
● 同居（配偶者以外の方も含む）	475

「一人暮らし」、  
「配偶者と二人暮らし」  
で**58%**と半数以上を占めた。

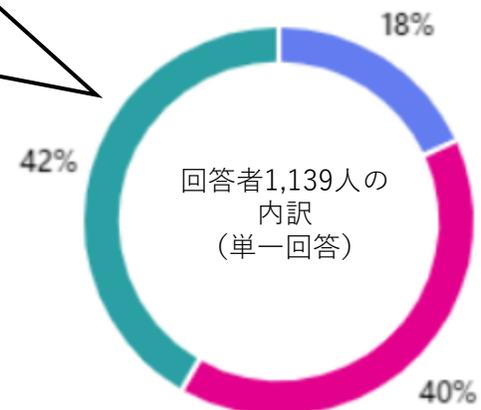


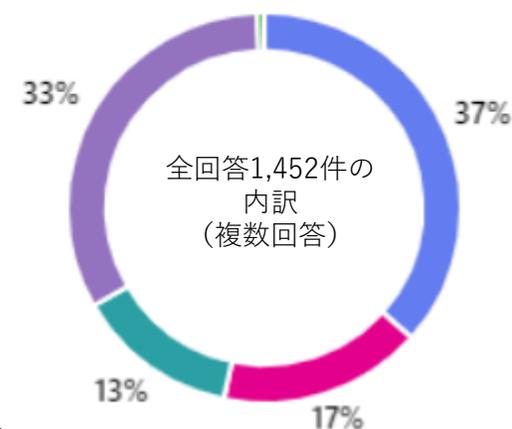
表 回答者の家族構成（地域別）

	淡路地域	西播磨地域	東播磨地域	神戸・阪神地	中播磨地域	丹波地域	但馬地域	総計
一人暮らし	73 (20%)	34 (13%)	45 (23%)	24 (20%)	14 (15%)	8 (12%)	9 (24%)	207 (18%)
同居 (配偶者と二人暮らし)	154 (41%)	114 (45%)	89 (46%)	38 (32%)	28 (30%)	21 (32%)	13 (34%)	457 (40%)
同居 (配偶者以外の方も含む)	147 (39%)	106 (42%)	60 (31%)	58 (48%)	51 (55%)	37 (56%)	16 (42%)	475 (42%)
総計	374 (100%)	254 (100%)	194 (100%)	120 (100%)	93 (100%)	66 (100%)	38 (100%)	1139 (100%)

#### 4. 【消費者向けの「講座・講演」について】 参加した経験は？（あてはまるもの全て）

● 消費者団体が行う講座・講演に参加したことがある	531
● 国・地方自治体等の行政機関が行う講座・講演に参加したことがある	243
● 事業者が行う講座・講演に参加したことがある	194
● これまでに参加したことはない	476
● その他	8

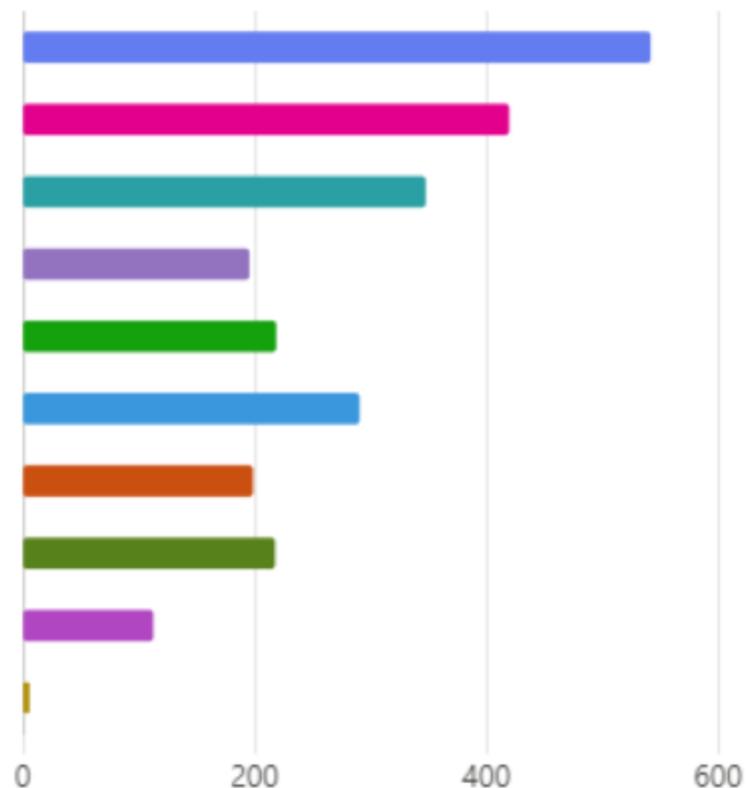
「高齢者大学」、「敬老会の詐欺対策の寸劇」等



消費者向け講座に「これまでに参加したことはない」が476件（42%）と回答者1,139人の4割、全回答1,452件の1 / 3を占めた。

5. 【消費者向けの「講座・講演」について】 関心のあるテーマは？（あてはまるもの全て）

● 消費者トラブル	541
● 食品	419
● 防災	347
● 環境	195
● 金融・経済	218
● 終活	290
● 空き家問題	198
● インターネット・SNS	217
● 特にない	112
● その他	5

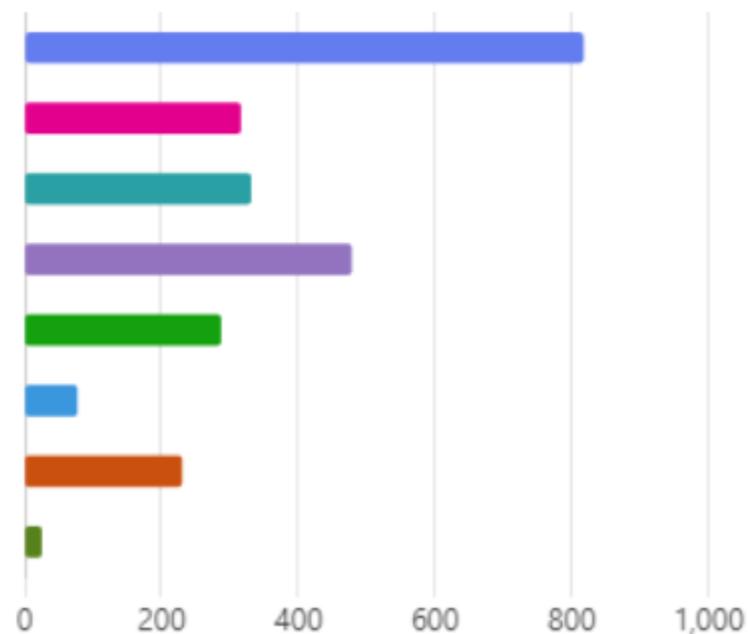


「N I S A」、「地域活動」、「終の棲家」等

消費者向け講座で関心のあるテーマは、「消費者トラブル」（541件（47%））が約半数と最も人気で、「食品」（419件（37%））、「防災」（347件（30%））、「終活」（290件（25%））の順に人気となった。

6. 【ご自身の「消費者トラブル」について】 悪質商法等の情報入手先は？（あてはまるもの全て）

● テレビ・ラジオ	816
● 家族や知人等	315
● インターネット	330
● 新聞・雑誌・書籍	477
● 消費生活センター等の行政機関	286
● 事業者の広報	76
● 講演会やセミナー等	229
● その他	24



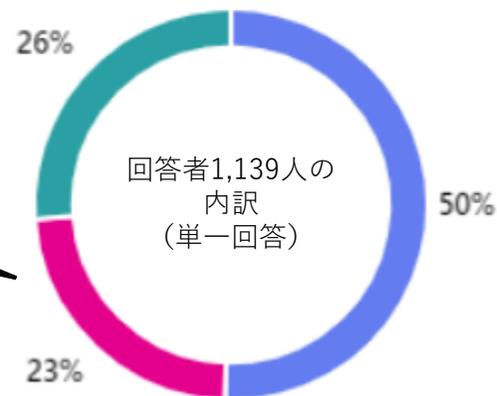
「警察の講習会」、「SNS」等

悪質商法等の情報の入手先は、「テレビ・ラジオ」が816件（回答者の72%）で最多。2位の「新聞・雑誌・書籍」（477件（42%））に大差をつけた。「消費生活センター等の行政機関」は286件（25%）にとどまった。

7.【ご自身の「消費者トラブル」について】被害にあう不安を感じている？（一つだけ）

● 不安を感じている	575
● 不安を感じない	266
● わからない	298

消費者トラブルの被害にあうかもしれないとの「不安を感じている」が575件（50%）と半数を占めた。



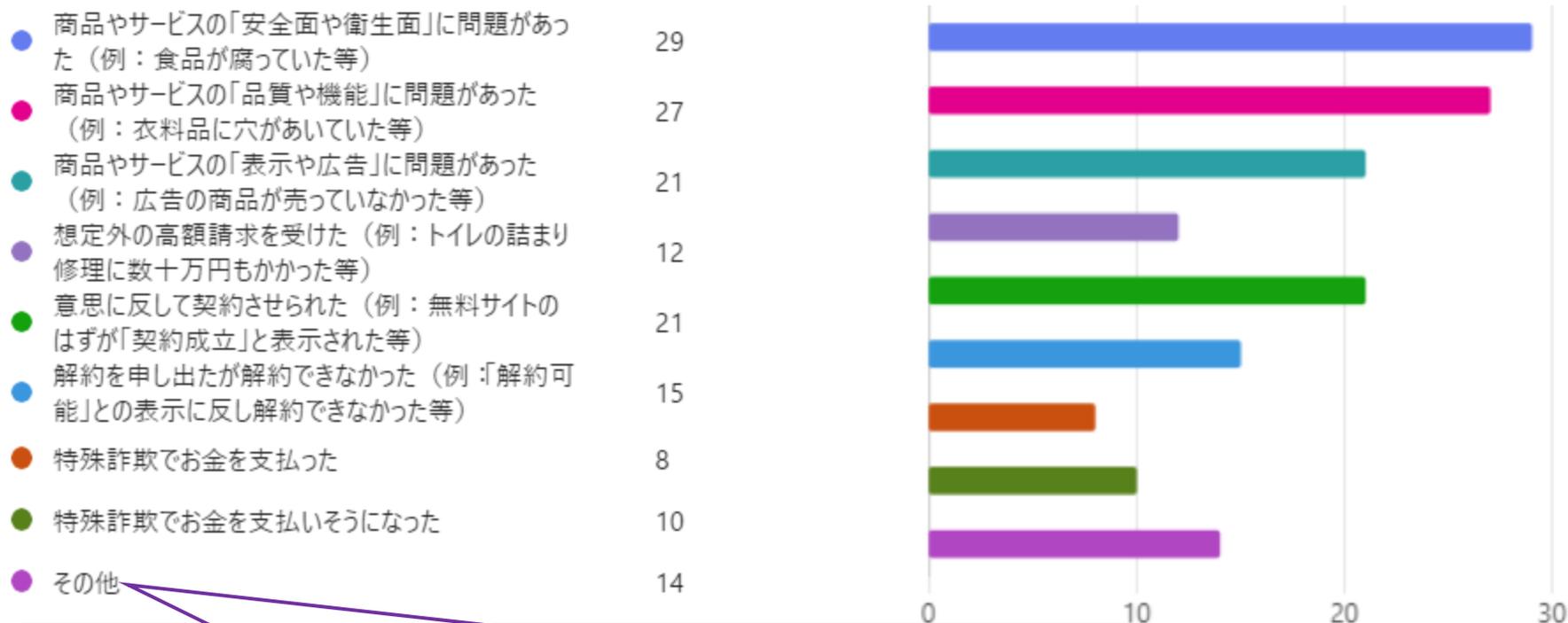
8.【ご自身の「消費者トラブル」について】被害にあったことは？（一つだけ）

● ある	→ 下の設問9～11に進んで下さい	148
● ない	→ アンケートはここで終わります。ありがとうございました。	991

消費者トラブルの被害にあったことが「ある」との回答が148件（13%）と1割超あった。



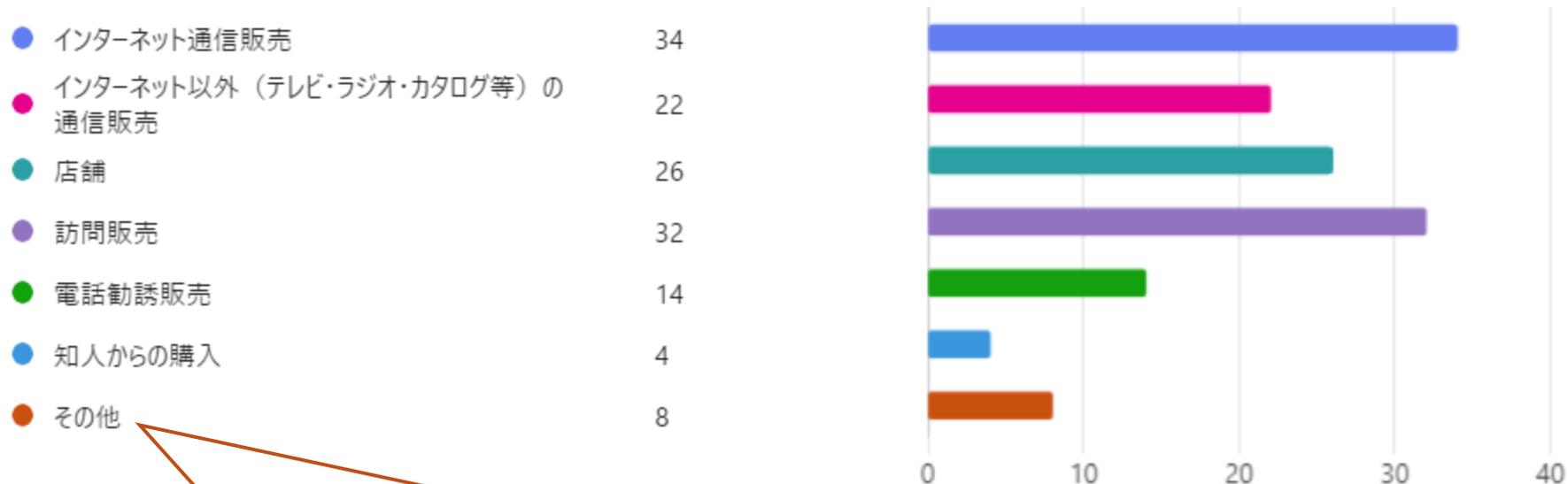
## 9.【ご自身の「消費者トラブル」について】被害の内容は？（あてはまるもの全て）



「ネット通販で支払い済みの商品が届かず会社も閉鎖」、「ネックレスを無理に安く持って帰られ、もらった名刺も持って帰られた」、「クレジットカードが不正に利用された」、「フィッシング詐欺にあった」等

消費者トラブルの被害にあった148人のうち、「特殊詐欺でお金を支払った」が8件（5%）、「特殊詐欺でお金を支払いそうになった」が10件（7%）あった。なお、「特殊詐欺でお金を支払った」との回答者の年齢層は「30歳代」～「60歳代」であった。

10. 【ご自身の「消費者トラブル」について】被害にあった販売購入形態は？（あてはまるもの全て）

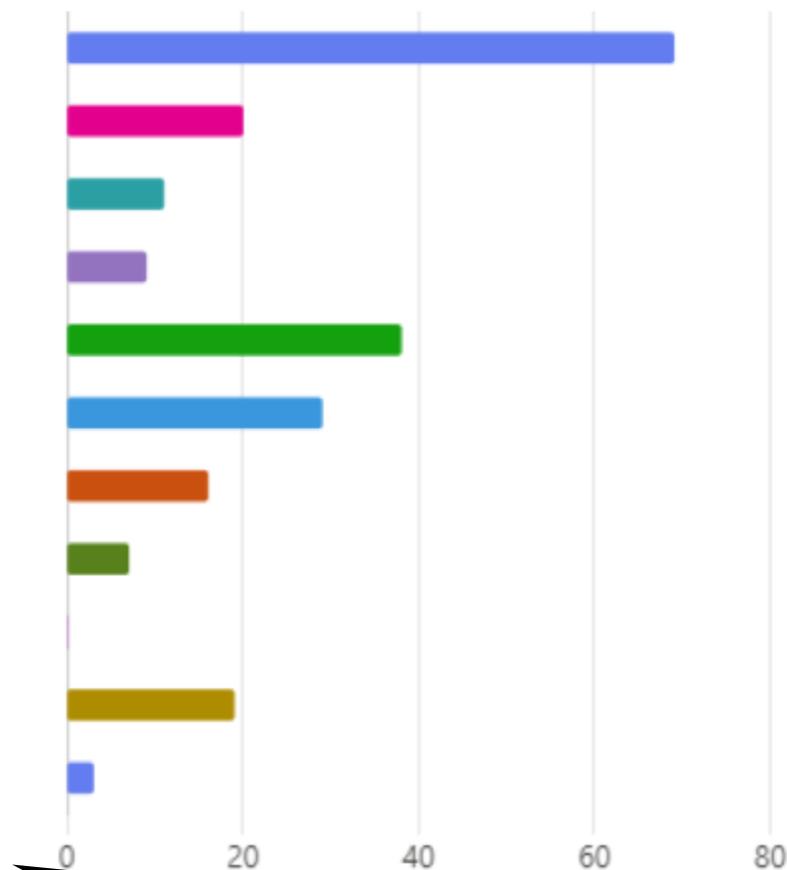


「路上販売」、「ネット詐欺」、「客引き」、「架空請求（電話料金）」等

消費者トラブルの被害にあった148人に、どのような販売購入形態による被害だったか聞いたところ、「インターネット通信販売」が最多で34件（23%）、「訪問販売」が26件（18%）が続いた。「インターネット以外の通信販売」（22件（15%））も合わせた「通信販売」の合計は56件（38%）となり、通信販売トラブルの多さが目立った。

11. 【ご自身の「消費者トラブル」について】 被害にあった際の相談先は？（あてはまるもの全て）

● 家族・知人等の身近な人	69
● 商品メーカーやサービス提供元事業者	20
● 販売店や代理店の担当者	11
● インターネット（相談サイトや掲示板、SNS等）	9
● 消費生活センター等の行政機関の相談窓口（消費者ホットライン「188」等）	38
● 警察	29
● 消費者団体	16
● 弁護士・司法書士等の法律専門家	7
● 事業者団体	0
● 誰にも相談しなかった	19
● その他	3



「裁判をした」、「相談しても話にならない」等

消費者トラブルの被害にあった148人に、被害の際の相談先を聞いたところ、「家族・知人」が最多で69件（47%）、「消費生活センター等の行政機関」が38件（26%）で続いた。前問では「インターネット通信販売」の被害が最多だったが「インターネット」での相談は9件（6%）にとどまった。一方、「誰にも相談しなかった」も19件（13%）で5位に入った。

# まとめ

- 回答者は70歳代以上が半数以上であった
- 消費者向け講座で最も人気のテーマは「消費者トラブル」。以下「食品」、「防災」、「終活」等の順だった
- 悪質商法等の情報入手先は「テレビ・ラジオ」が72%で最多。「消費生活センター等の行政機関」は25%にとどまった
- 消費者トラブルの被害にあう「不安を感じている」のは50%、実際に「被害にあった」との回答は13%あった
- 消費者トラブルの被害の実例では「特殊詐欺でお金を支払った」（5%）との回答もあった。特殊詐欺でお金を支払ったと回答した年齢層は「30歳代」～「60歳代」と幅広かった
- 消費者トラブルの被害にあった販売購入形態では「通信販売」の多さが目立った
- 消費者トラブルの被害にあった際の相談先は「家族・知人」が最多で47%、「消費生活センター等の行政機関」が26%で続いた。一方、「誰にも相談しなかった」も13%あった