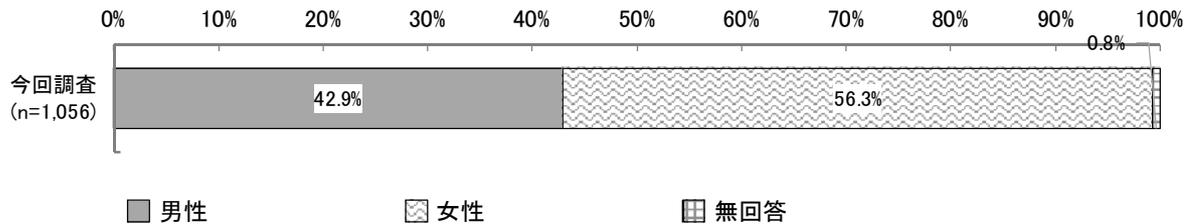


## Ⅱ 調査結果（一般消費者）

### 1 あなたご自身のことについて

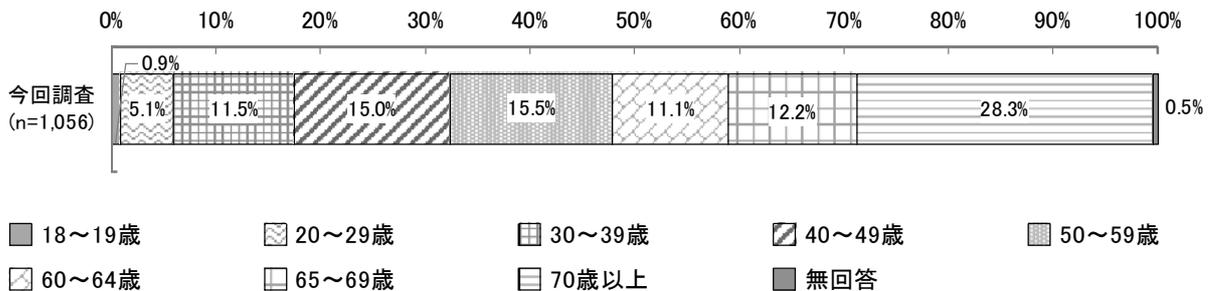
#### 問1 あなたの性別を回答してください。（単数回答）

性別については、「男性」が42.9%、「女性」が56.3%となっている。



#### 問2 あなたの年齢を回答してください。（単数回答）

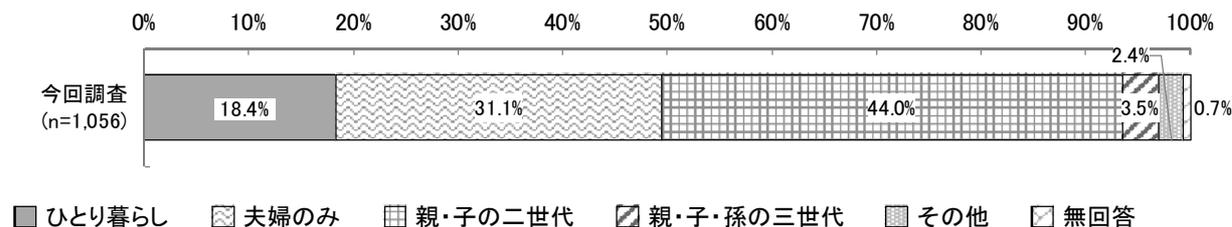
年齢については、「70歳以上」が28.3%と最も多く、次いで「50～59歳」が15.5%、「40～49歳」が15.0%となっている。



|        |        | 合計     | 男性    | 女性     | 無回答  |
|--------|--------|--------|-------|--------|------|
| 一般消費者  | 今回調査   | 1,056  | 453   | 595    | 8    |
|        |        | 100.0% | 42.9% | 56.3%  | 0.8% |
|        | 18～19歳 | 9      | 5     | 4      | 0    |
|        |        | 100.0% | 55.6% | 44.4%  | 0.0% |
|        | 20～29歳 | 54     | 24    | 30     | 0    |
|        |        | 100.0% | 44.4% | 55.6%  | 0.0% |
|        | 30～39歳 | 121    | 46    | 75     | 0    |
|        |        | 100.0% | 38.0% | 62.0%  | 0.0% |
|        | 40～49歳 | 158    | 69    | 89     | 0    |
|        |        | 100.0% | 43.7% | 56.3%  | 0.0% |
| 50～59歳 | 163    | 63     | 100   | 0      |      |
|        | 100.0% | 38.7%  | 61.3% | 0.0%   |      |
| 60～64歳 | 117    | 51     | 66    | 0      |      |
|        | 100.0% | 43.6%  | 56.4% | 0.0%   |      |
| 65～69歳 | 129    | 60     | 69    | 0      |      |
|        | 100.0% | 46.5%  | 53.5% | 0.0%   |      |
| 70歳以上  | 297    | 135    | 162   | 0      |      |
|        | 100.0% | 45.5%  | 54.5% | 0.0%   |      |
| 性別無回答  | 8      | 0      | 0     | 8      |      |
|        | 100.0% | 0.0%   | 0.0%  | 100.0% |      |

**問3 あなたの世帯構成は、次のうちどれにあたりますか。(単数回答)**

世帯構成については、「親・子の二世帯」が44.0%と最も多く、次いで「夫婦のみ」が31.1%、「ひとり暮らし」が18.4%となっている。



ひとり暮らし  
  夫婦のみ  
  親・子の二世帯  
  親・子・孫の三世帯  
  その他  
  無回答

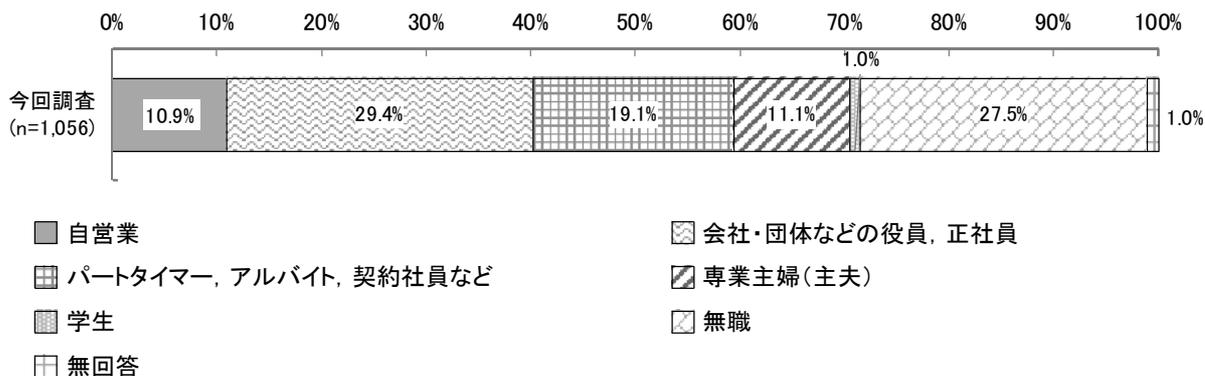
| 上段:回答者数<br>下段:構成比 | 合計     | ひとり暮らし | 夫婦のみ  | 親・子の二世帯 | 代親・子・孫の三世 | その他   | 無回答   |
|-------------------|--------|--------|-------|---------|-----------|-------|-------|
|                   |        |        |       |         |           |       |       |
| 今回調査              | 1,056  | 194    | 328   | 465     | 37        | 25    | 7     |
|                   | 100.0% | 18.4%  | 31.1% | 44.0%   | 3.5%      | 2.4%  | 0.7%  |
| 男性                | 453    | 62     | 172   | 196     | 17        | 6     | 0     |
|                   | 100.0% | 13.7%  | 38.0% | 43.3%   | 3.8%      | 1.3%  | 0.0%  |
| 18～19歳            | 5      | 3      | 0     | 1       | 1         | 0     | 0     |
|                   | 100.0% | 60.0%  | 0.0%  | 20.0%   | 20.0%     | 0.0%  | 0.0%  |
| 20～29歳            | 24     | 6      | 1     | 13      | 4         | 0     | 0     |
|                   | 100.0% | 25.0%  | 4.2%  | 54.2%   | 16.7%     | 0.0%  | 0.0%  |
| 30～39歳            | 46     | 4      | 3     | 36      | 3         | 0     | 0     |
|                   | 100.0% | 8.7%   | 6.5%  | 78.3%   | 6.5%      | 0.0%  | 0.0%  |
| 40～49歳            | 69     | 9      | 9     | 49      | 1         | 1     | 0     |
|                   | 100.0% | 13.0%  | 13.0% | 71.0%   | 1.4%      | 1.4%  | 0.0%  |
| 50～59歳            | 63     | 11     | 17    | 33      | 0         | 2     | 0     |
|                   | 100.0% | 17.5%  | 27.0% | 52.4%   | 0.0%      | 3.2%  | 0.0%  |
| 60～64歳            | 51     | 7      | 19    | 22      | 1         | 2     | 0     |
|                   | 100.0% | 13.7%  | 37.3% | 43.1%   | 2.0%      | 3.9%  | 0.0%  |
| 65～69歳            | 60     | 9      | 35    | 16      | 0         | 0     | 0     |
|                   | 100.0% | 15.0%  | 58.3% | 26.7%   | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  |
| 70歳以上             | 135    | 13     | 88    | 26      | 7         | 1     | 0     |
|                   | 100.0% | 9.6%   | 65.2% | 19.3%   | 5.2%      | 0.7%  | 0.0%  |
| 無回答               | 0      | 0      | 0     | 0       | 0         | 0     | 0     |
|                   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%    | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  |
| 女性                | 595    | 132    | 155   | 267     | 20        | 19    | 2     |
|                   | 100.0% | 22.2%  | 26.1% | 44.9%   | 3.4%      | 3.2%  | 0.3%  |
| 18～19歳            | 4      | 1      | 0     | 2       | 0         | 1     | 0     |
|                   | 100.0% | 25.0%  | 0.0%  | 50.0%   | 0.0%      | 25.0% | 0.0%  |
| 20～29歳            | 30     | 6      | 2     | 18      | 1         | 3     | 0     |
|                   | 100.0% | 20.0%  | 6.7%  | 60.0%   | 3.3%      | 10.0% | 0.0%  |
| 30～39歳            | 75     | 8      | 9     | 53      | 1         | 4     | 0     |
|                   | 100.0% | 10.7%  | 12.0% | 70.7%   | 1.3%      | 5.3%  | 0.0%  |
| 40～49歳            | 89     | 9      | 4     | 72      | 4         | 0     | 0     |
|                   | 100.0% | 10.1%  | 4.5%  | 80.9%   | 4.5%      | 0.0%  | 0.0%  |
| 50～59歳            | 100    | 14     | 33    | 48      | 1         | 4     | 0     |
|                   | 100.0% | 14.0%  | 33.0% | 48.0%   | 1.0%      | 4.0%  | 0.0%  |
| 60～64歳            | 66     | 14     | 28    | 21      | 2         | 1     | 0     |
|                   | 100.0% | 21.2%  | 42.4% | 31.8%   | 3.0%      | 1.5%  | 0.0%  |
| 65～69歳            | 69     | 13     | 32    | 20      | 3         | 1     | 0     |
|                   | 100.0% | 18.8%  | 46.4% | 29.0%   | 4.3%      | 1.4%  | 0.0%  |
| 70歳以上             | 162    | 67     | 47    | 33      | 8         | 5     | 2     |
|                   | 100.0% | 41.4%  | 29.0% | 20.4%   | 4.9%      | 3.1%  | 1.2%  |
| 無回答               | 0      | 0      | 0     | 0       | 0         | 0     | 0     |
|                   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%    | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  |
| 性別無回答             | 8      | 0      | 1     | 2       | 0         | 0     | 5     |
|                   | 100.0% | 0.0%   | 12.5% | 25.0%   | 0.0%      | 0.0%  | 62.5% |

| その他の回答 |
|--------|
| 兄弟姉妹   |
| 親戚     |

#### 問4 あなたの職業を回答してください。(単数回答)

職業については、「会社・団体などの役員，正社員」が29.4%と最も多く、次いで「無職」が27.5%、「パートタイマー，アルバイト，契約社員など」が19.1%となっている。

性別で見ると男性は「会社・団体などの役員，正社員」が39.1%と最も多く、女性は「パートタイマー，アルバイト，契約社員など」が25.2%と最も多くなっている。



|        | 上段:回答者数<br>下段:構成比 | 合計     | 自営業 | 会社・団体などの役員，正社員 | パートタイマー，アルバイト，契約社員など | 専業主婦(主夫) | 学生 | 無職  | 無回答 |
|--------|-------------------|--------|-----|----------------|----------------------|----------|----|-----|-----|
|        |                   |        |     |                |                      |          |    |     |     |
| 今回調査   | 1,056             | 100.0% | 115 | 310            | 202                  | 117      | 11 | 290 | 11  |
| 男性     | 453               | 100.0% | 75  | 177            | 52                   | 0        | 8  | 140 | 1   |
| 18～19歳 | 5                 | 100.0% | 0   | 2              | 0                    | 0        | 3  | 0   | 0   |
| 20～29歳 | 24                | 100.0% | 3   | 10             | 4                    | 0        | 5  | 1   | 1   |
| 30～39歳 | 46                | 100.0% | 5   | 37             | 3                    | 0        | 0  | 1   | 0   |
| 40～49歳 | 69                | 100.0% | 7   | 53             | 5                    | 0        | 0  | 4   | 0   |
| 50～59歳 | 63                | 100.0% | 6   | 45             | 8                    | 0        | 0  | 4   | 0   |
| 60～64歳 | 51                | 100.0% | 10  | 23             | 8                    | 0        | 0  | 10  | 0   |
| 65～69歳 | 60                | 100.0% | 14  | 3              | 20                   | 0        | 0  | 23  | 0   |
| 70歳以上  | 135               | 100.0% | 30  | 4              | 4                    | 0        | 0  | 97  | 0   |
| 無回答    | 0                 | 0.0%   | 0   | 0              | 0                    | 0        | 0  | 0   | 0   |
| 女性     | 595               | 100.0% | 40  | 133            | 150                  | 117      | 3  | 147 | 5   |
| 18～19歳 | 4                 | 100.0% | 0   | 0              | 2                    | 0        | 2  | 0   | 0   |
| 20～29歳 | 30                | 100.0% | 0   | 16             | 8                    | 3        | 1  | 1   | 1   |
| 30～39歳 | 75                | 100.0% | 5   | 29             | 27                   | 13       | 0  | 1   | 0   |
| 40～49歳 | 89                | 100.0% | 8   | 36             | 29                   | 11       | 0  | 5   | 0   |
| 50～59歳 | 100               | 100.0% | 3   | 37             | 39                   | 17       | 0  | 4   | 0   |
| 60～64歳 | 66                | 100.0% | 9   | 8              | 23                   | 15       | 0  | 11  | 0   |
| 65～69歳 | 69                | 100.0% | 5   | 3              | 13                   | 27       | 0  | 21  | 0   |
| 70歳以上  | 162               | 100.0% | 10  | 4              | 9                    | 31       | 0  | 104 | 4   |
| 無回答    | 0                 | 0.0%   | 0   | 0              | 0                    | 0        | 0  | 0   | 0   |
| 性別無回答  | 8                 | 100.0% | 0   | 0              | 0                    | 0        | 0  | 3   | 5   |

問5 あなたのお住まいの市町村を回答してください。(単数回答)

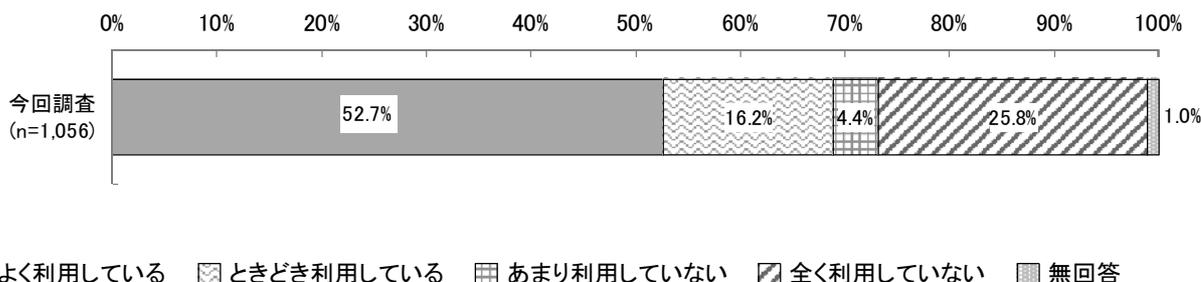
|    | 市町村     | 件数  | 割合    |    | 市町村  | 件数    | 割合     |
|----|---------|-----|-------|----|------|-------|--------|
| 1  | 鹿児島市    | 384 | 36.4% | 24 | 湧水町  | 6     | 0.6%   |
| 2  | 鹿屋市     | 61  | 5.8%  | 25 | 大崎町  | 5     | 0.5%   |
| 3  | 枕崎市     | 13  | 1.2%  | 26 | 東串良町 | 4     | 0.4%   |
| 4  | 阿久根市    | 19  | 1.8%  | 27 | 錦江町  | 8     | 0.8%   |
| 5  | 出水市     | 38  | 3.6%  | 28 | 南大隅町 | 6     | 0.6%   |
| 6  | 指宿市     | 24  | 2.3%  | 29 | 肝付町  | 11    | 1.0%   |
| 7  | 西之表市    | 11  | 1.0%  | 30 | 中種子町 | 5     | 0.5%   |
| 8  | 垂水市     | 5   | 0.5%  | 31 | 南種子町 | 5     | 0.5%   |
| 9  | 薩摩川内市   | 53  | 5.0%  | 32 | 屋久島町 | 7     | 0.7%   |
| 10 | 日置市     | 44  | 4.2%  | 33 | 大和村  | 0     | 0.0%   |
| 11 | 曾於市     | 22  | 2.1%  | 34 | 宇検村  | 2     | 0.2%   |
| 12 | 霧島市     | 81  | 7.7%  | 35 | 瀬戸内町 | 9     | 0.9%   |
| 13 | いちき串木野市 | 23  | 2.2%  | 36 | 龍郷町  | 2     | 0.2%   |
| 14 | 南さつま市   | 30  | 2.8%  | 37 | 喜界町  | 2     | 0.2%   |
| 15 | 志布志市    | 17  | 1.6%  | 38 | 徳之島町 | 3     | 0.3%   |
| 16 | 奄美市     | 18  | 1.7%  | 39 | 天城町  | 3     | 0.3%   |
| 17 | 南九州市    | 24  | 2.3%  | 40 | 伊仙町  | 1     | 0.1%   |
| 18 | 伊佐市     | 16  | 1.5%  | 41 | 和泊町  | 7     | 0.7%   |
| 19 | 始良市     | 50  | 4.7%  | 42 | 知名町  | 3     | 0.3%   |
| 20 | 三島村     | 0   | 0.0%  | 43 | 与論町  | 4     | 0.4%   |
| 21 | 十島村     | 1   | 0.1%  |    | 無回答  | 11    | 1.0%   |
| 22 | さつま町    | 14  | 1.3%  |    |      |       |        |
| 23 | 長島町     | 4   | 0.4%  |    | 合 計  | 1,056 | 100.0% |

**問6 あなたはインターネットやスマートフォンを利用していますか。仕事は除きます。**

**1つだけ選んでください。(単数回答)**

インターネットやスマートフォンの利用頻度については、「よく利用している」が52.7%と最も多く、次いで「全く利用していない」が25.8%、「ときどき利用している」が16.2%となっている。

性年代別でみると、男性、女性ともに20歳未満、20歳代～30歳代では利用頻度は9割を超えるなど、年齢が若くなるにつれ、利用頻度が高くなっている。



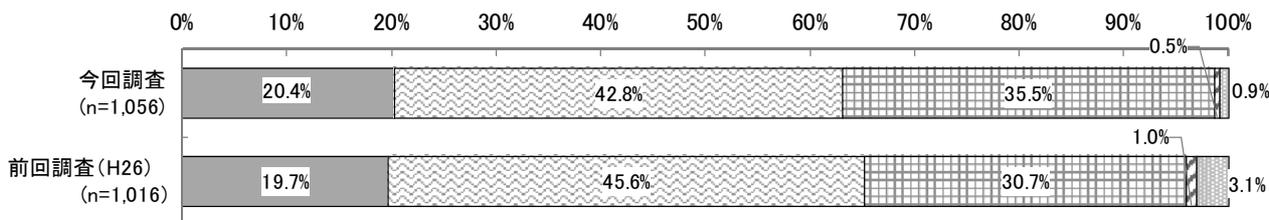
■ よく利用している    ▨ ときどき利用している    ▩ あまり利用していない    ▧ 全く利用していない    ■ 無回答

|        | 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 | 合計              | よく利用している     | ときどき利用している   | あまり利用していない | 全く利用していない    | 無回答        |
|--------|---------------------|-----------------|--------------|--------------|------------|--------------|------------|
|        |                     |                 |              |              |            |              |            |
| 今回調査   | 1,056<br>100.0%     | 1,056<br>100.0% | 556<br>52.7% | 171<br>16.2% | 46<br>4.4% | 272<br>25.8% | 11<br>1.0% |
| 男性     | 453<br>100.0%       | 453<br>100.0%   | 231<br>51.0% | 74<br>16.3%  | 26<br>5.7% | 117<br>25.8% | 5<br>1.1%  |
| 18～19歳 | 5<br>100.0%         | 5<br>100.0%     | 5<br>100.0%  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  |
| 20～29歳 | 24<br>100.0%        | 24<br>100.0%    | 23<br>95.8%  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  | 1<br>4.2%    | 0<br>0.0%  |
| 30～39歳 | 46<br>100.0%        | 46<br>100.0%    | 42<br>91.3%  | 1<br>2.2%    | 1<br>2.2%  | 2<br>4.3%    | 0<br>0.0%  |
| 40～49歳 | 69<br>100.0%        | 69<br>100.0%    | 51<br>73.9%  | 15<br>21.7%  | 0<br>0.0%  | 3<br>4.3%    | 0<br>0.0%  |
| 50～59歳 | 63<br>100.0%        | 63<br>100.0%    | 37<br>58.7%  | 17<br>27.0%  | 4<br>6.3%  | 4<br>6.3%    | 1<br>1.6%  |
| 60～64歳 | 51<br>100.0%        | 51<br>100.0%    | 26<br>51.0%  | 10<br>19.6%  | 3<br>5.9%  | 12<br>23.5%  | 0<br>0.0%  |
| 65～69歳 | 60<br>100.0%        | 60<br>100.0%    | 25<br>41.7%  | 7<br>11.7%   | 6<br>10.0% | 22<br>36.7%  | 0<br>0.0%  |
| 70歳以上  | 135<br>100.0%       | 135<br>100.0%   | 22<br>16.3%  | 24<br>17.8%  | 12<br>8.9% | 73<br>54.1%  | 4<br>3.0%  |
| 無回答    | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%       | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  |
| 女性     | 595<br>100.0%       | 595<br>100.0%   | 324<br>54.5% | 95<br>16.0%  | 20<br>3.4% | 153<br>25.7% | 3<br>0.5%  |
| 18～19歳 | 4<br>100.0%         | 4<br>100.0%     | 4<br>100.0%  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  |
| 20～29歳 | 30<br>100.0%        | 30<br>100.0%    | 29<br>96.7%  | 0<br>0.0%    | 1<br>3.3%  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  |
| 30～39歳 | 75<br>100.0%        | 75<br>100.0%    | 72<br>96.0%  | 2<br>2.7%    | 0<br>0.0%  | 1<br>1.3%    | 0<br>0.0%  |
| 40～49歳 | 89<br>100.0%        | 89<br>100.0%    | 72<br>80.9%  | 15<br>16.9%  | 1<br>1.1%  | 1<br>1.1%    | 0<br>0.0%  |
| 50～59歳 | 100<br>100.0%       | 100<br>100.0%   | 70<br>70.0%  | 23<br>23.0%  | 2<br>2.0%  | 5<br>5.0%    | 0<br>0.0%  |
| 60～64歳 | 66<br>100.0%        | 66<br>100.0%    | 36<br>54.5%  | 15<br>22.7%  | 4<br>6.1%  | 10<br>15.2%  | 1<br>1.5%  |
| 65～69歳 | 69<br>100.0%        | 69<br>100.0%    | 21<br>30.4%  | 17<br>24.6%  | 7<br>10.1% | 24<br>34.8%  | 0<br>0.0%  |
| 70歳以上  | 162<br>100.0%       | 162<br>100.0%   | 20<br>12.3%  | 23<br>14.2%  | 5<br>3.1%  | 112<br>69.1% | 2<br>1.2%  |
| 無回答    | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%       | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  |
| 性別無回答  | 8<br>100.0%         | 8<br>100.0%     | 1<br>12.5%   | 2<br>25.0%   | 0<br>0.0%  | 2<br>25.0%   | 3<br>37.5% |

**問7 あなたは消費者問題の被害に遭うと思いますか。1つだけ選んでください。(単数回答)**

消費者問題の被害への遭遇については、「自分も消費者問題の被害に遭うかもしれないと思う」が42.8%と最も多く、次いで「どちらとも言えない」が35.5%、「自分は消費者問題の被害に遭うことはないと思う」が20.4%となっている。

性年代別でみると、男性、女性ともに「自分は消費者問題の被害に遭うことはないと思う」が60歳代、70歳代以上で約3割となり、他の年代と比較して高くなっている。



- 自分は消費者問題の被害に遭うことはないと思う
- ▨ 自分も消費者問題の被害に遭うかもしれないと思う
- ▩ どちらとも言えない
- ▧ その他
- 無回答

|            | 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 | 合計     | はの自<br>な被分<br>いと害は<br>と思に<br>う消費<br>者問題 | しの自<br>れ被分<br>ない害に<br>と思消費<br>者問題 | いど<br>ちら<br>とも<br>言え<br>な | その他 | 無<br>回<br>答 |
|------------|---------------------|--------|---|-----------------------------------|---------------------------|-----|-------------|
|            |                     |        |   |                                   |                           |     |             |
| 前回調査 (H26) | 1,016               | 100.0% | 200                                     | 463                               | 312                       | 10  | 31          |
| 今回調査       | 1,056               | 100.0% | 215                                     | 452                               | 375                       | 5   | 9           |
| 男性         | 453                 | 100.0% | 102                                     | 188                               | 156                       | 3   | 4           |
| 18～19歳     | 5                   | 100.0% | 2                                       | 3                                 | 0                         | 0   | 0           |
| 20～29歳     | 24                  | 100.0% | 3                                       | 12                                | 9                         | 0   | 0           |
| 30～39歳     | 46                  | 100.0% | 5                                       | 29                                | 11                        | 1   | 0           |
| 40～49歳     | 69                  | 100.0% | 5                                       | 46                                | 18                        | 0   | 0           |
| 50～59歳     | 63                  | 100.0% | 9                                       | 36                                | 18                        | 0   | 0           |
| 60～64歳     | 51                  | 100.0% | 12                                      | 21                                | 18                        | 0   | 0           |
| 65～69歳     | 60                  | 100.0% | 17                                      | 17                                | 25                        | 1   | 0           |
| 70歳以上      | 135                 | 100.0% | 49                                      | 24                                | 57                        | 1   | 4           |
| 無回答        | 0                   | 0.0%   | 0                                       | 0                                 | 0                         | 0   | 0           |
| 女性         | 595                 | 100.0% | 113                                     | 262                               | 215                       | 2   | 3           |
| 18～19歳     | 4                   | 100.0% | 0                                       | 3                                 | 1                         | 0   | 0           |
| 20～29歳     | 30                  | 100.0% | 4                                       | 19                                | 7                         | 0   | 0           |
| 30～39歳     | 75                  | 100.0% | 6                                       | 42                                | 27                        | 0   | 0           |
| 40～49歳     | 89                  | 100.0% | 9                                       | 52                                | 28                        | 0   | 0           |
| 50～59歳     | 100                 | 100.0% | 13                                      | 56                                | 31                        | 0   | 0           |
| 60～64歳     | 66                  | 100.0% | 14                                      | 29                                | 22                        | 0   | 1           |
| 65～69歳     | 69                  | 100.0% | 21                                      | 19                                | 29                        | 0   | 0           |
| 70歳以上      | 162                 | 100.0% | 46                                      | 42                                | 70                        | 2   | 2           |
| 無回答        | 0                   | 0.0%   | 0                                       | 0                                 | 0                         | 0   | 0           |
| 性別無回答      | 8                   | 100.0% | 0                                       | 2                                 | 4                         | 0   | 2           |

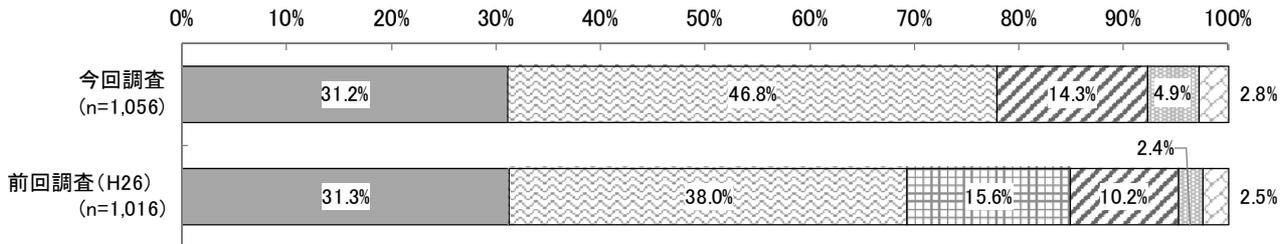
その他の回答  
 通信販売の利用が個人情報の漏れになりそう  
 被害に遭う事はないと思っているが、絶対には言い切れない

## 2 「消費者問題への関心度」について

### 問8 あなたは、消費者問題について関心がありますか。1つだけ選んでください。(単数回答)

消費者問題への関心の有無については、「どちらかといえば関心がある」が46.8%と最も多く、次いで「関心がある」が31.2%、「どちらかといえば関心がない」が14.3%となっている。

前回調査と比較して、「どちらかといえば関心がある」は増加している。



- 関心がある
- ▨ どちらかといえば関心がある
- ▩ どちらとも言えない
- ▧ どちらかといえば関心がない
- ▦ 関心がない
- 無回答

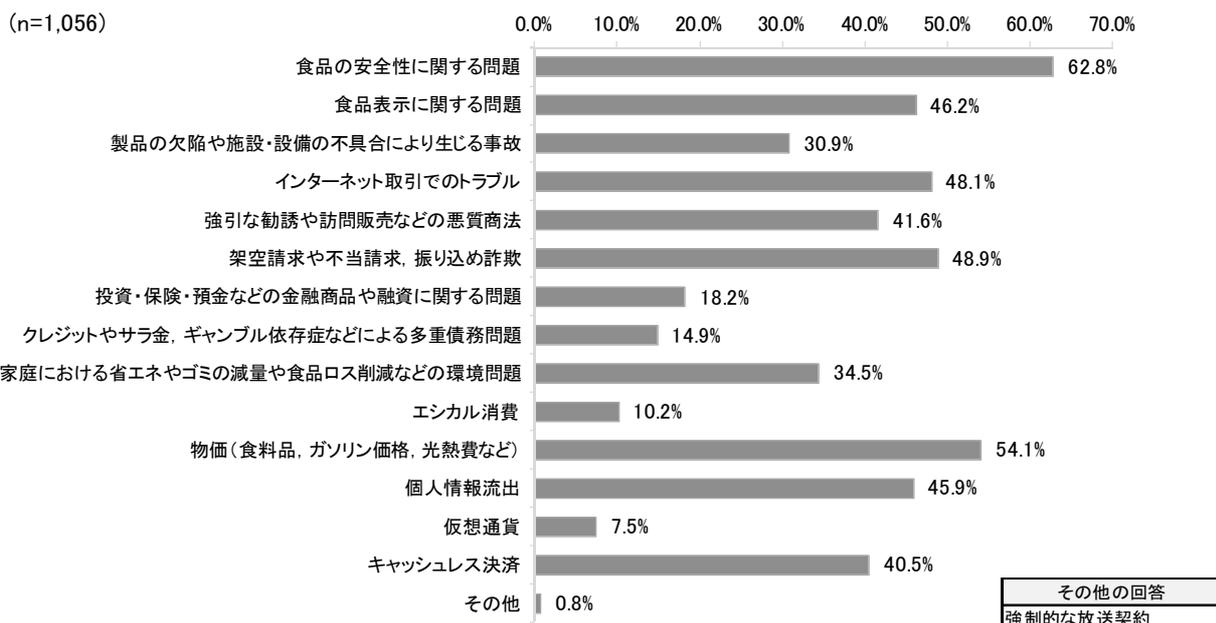
※今回調査では「どちらとも言えない」の選択肢はない

|            | 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 |        | 関心がある | どちらかといえば関心がある | どちらとも言えない | どちらかといえば関心がない | 関心がない | 無回答 |
|------------|---------------------|--------|-------|---------------|-----------|---------------|-------|-----|
|            | 合計                  | 構成比    |       |               |           |               |       |     |
| 前回調査 (H26) | 1,016               | 100.0% | 318   | 386           | 159       | 104           | 24    | 25  |
| 今回調査       | 1,056               | 100.0% | 329   | 494           | -         | 151           | 52    | 30  |
| 男性         | 453                 | 100.0% | 148   | 202           | -         | 70            | 24    | 9   |
| 18~19歳     | 5                   | 100.0% | 2     | 2             | -         | 0             | 1     | 0   |
| 20~29歳     | 24                  | 100.0% | 6     | 11            | -         | 6             | 0     | 1   |
| 30~39歳     | 46                  | 100.0% | 8     | 29            | -         | 8             | 1     | 0   |
| 40~49歳     | 69                  | 100.0% | 18    | 37            | -         | 10            | 4     | 0   |
| 50~59歳     | 63                  | 100.0% | 24    | 28            | -         | 9             | 2     | 0   |
| 60~64歳     | 51                  | 100.0% | 14    | 22            | -         | 10            | 4     | 1   |
| 65~69歳     | 60                  | 100.0% | 21    | 25            | -         | 9             | 4     | 1   |
| 70歳以上      | 135                 | 100.0% | 55    | 48            | -         | 18            | 8     | 6   |
| 無回答        | 0                   | 0.0%   | 0     | 0             | -         | 0             | 0     | 0   |
| 女性         | 595                 | 100.0% | 178   | 290           | -         | 81            | 28    | 18  |
| 18~19歳     | 4                   | 100.0% | 0     | 1             | -         | 3             | 0     | 0   |
| 20~29歳     | 30                  | 100.0% | 5     | 20            | -         | 3             | 2     | 0   |
| 30~39歳     | 75                  | 100.0% | 21    | 38            | -         | 14            | 1     | 1   |
| 40~49歳     | 89                  | 100.0% | 26    | 45            | -         | 14            | 0     | 4   |
| 50~59歳     | 100                 | 100.0% | 30    | 60            | -         | 7             | 1     | 2   |
| 60~64歳     | 66                  | 100.0% | 25    | 29            | -         | 10            | 0     | 2   |
| 65~69歳     | 69                  | 100.0% | 23    | 35            | -         | 6             | 2     | 3   |
| 70歳以上      | 162                 | 100.0% | 48    | 62            | -         | 24            | 22    | 6   |
| 無回答        | 0                   | 0.0%   | 0     | 0             | -         | 0             | 0     | 0   |
| 性別無回答      | 8                   | 100.0% | 3     | 2             | -         | 0             | 0     | 3   |

**問9 あなたは、次の消費者問題に対して関心がありますか。あてはまるものをすべて選んでください。(複数回答)**

消費者問題への関心については、「食品の安全性に関する問題」が62.8%と最も多く、次いで「物価（食料品、ガソリン価格、光熱費など）」が54.1%、「架空請求や不当請求、振り込め詐欺」が48.9%となっている。

性年代別でみると、男性、女性ともに「インターネット取引でのトラブル」が20歳未満、20歳代～50歳代において6割以上と他の年代と比較して高くなっている。



| 上段：回答者数<br>下段：構成比 | 合計    | 食品の安全性に関する問題 | 食品表示に関する問題 | 製品の欠陥や施設・設備の不具合により生じる事故 | インターネット取引でのトラブル | 強引な勧誘や訪問販売などの悪質商法 | 架空請求や不当請求、振り込め詐欺 | 投資・保険・預金などの金融商品や融資に関する問題 | クレジットやサラ金、ギャンブル依存症などによる多重債務問題 | 家庭における省エネやゴミの減量や食品ロス削減などの環境問題 | エシカル消費                        | 物価（食料品、ガソリン価格、光熱費など）          | 個人情報流出 | 仮想通貨                 | キャッシュレス決済 | その他  |
|-------------------|-------|--------------|------------|-------------------------|-----------------|-------------------|------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------|----------------------|-----------|------|
|                   |       | す食の品問題の安全性に關 | 問題表示に關する   | に設製の欠陥や施設・設備の不具合を合      | 引でのインターネット取     | 法強引な勧誘や訪問販売       | 求・振り込め詐欺         | 架空請求や不当請求                | 融資に関する問題                      | 重債務問題                         | クレジットやサラ金、ギャンブル依存症などによる多重債務問題 | 家庭における省エネやゴミの減量や食品ロス削減などの環境問題 | エシカル消費 | 物価（食料品、ガソリン価格、光熱費など） | 個人情報流出    | 仮想通貨 |
| 今回調査              | 1,056 | 663          | 488        | 326                     | 508             | 439               | 516              | 192                      | 157                           | 364                           | 108                           | 571                           | 485    | 79                   | 428       | 8    |
| 男性                | 453   | 254          | 186        | 143                     | 230             | 178               | 226              | 82                       | 78                            | 140                           | 47                            | 240                           | 188    | 44                   | 182       | 2    |
| 18～19歳            | 5     | 1            | 0          | 0                       | 4               | 1                 | 2                | 0                        | 2                             | 1                             | 0                             | 2                             | 0      | 0                    | 3         | 0    |
| 20～29歳            | 24    | 14           | 7          | 10                      | 16              | 9                 | 11               | 6                        | 5                             | 3                             | 0                             | 10                            | 12     | 5                    | 11        | 0    |
| 30～39歳            | 46    | 24           | 15         | 16                      | 34              | 21                | 24               | 10                       | 13                            | 7                             | 3                             | 23                            | 18     | 9                    | 23        | 0    |
| 40～49歳            | 69    | 35           | 25         | 26                      | 51              | 31                | 40               | 17                       | 18                            | 20                            | 11                            | 32                            | 37     | 7                    | 35        | 0    |
| 50～59歳            | 63    | 31           | 19         | 20                      | 43              | 23                | 38               | 15                       | 9                             | 19                            | 6                             | 24                            | 30     | 5                    | 33        | 0    |
| 60～64歳            | 51    | 31           | 19         | 16                      | 25              | 16                | 26               | 7                        | 6                             | 12                            | 2                             | 29                            | 20     | 3                    | 19        | 1    |
| 65～69歳            | 60    | 34           | 30         | 13                      | 25              | 25                | 25               | 8                        | 5                             | 18                            | 6                             | 31                            | 20     | 6                    | 26        | 0    |
| 70歳以上             | 135   | 84           | 71         | 42                      | 32              | 52                | 60               | 19                       | 20                            | 60                            | 19                            | 89                            | 51     | 9                    | 32        | 1    |
| 無回答               | 0     | 0            | 0          | 0                       | 0               | 0                 | 0                | 0                        | 0                             | 0                             | 0                             | 0                             | 0      | 0                    | 0         | 0    |
| 女性                | 595   | 404          | 299        | 181                     | 277             | 257               | 286              | 110                      | 79                            | 223                           | 61                            | 326                           | 295    | 34                   | 243       | 6    |
| 18～19歳            | 4     | 1            | 0          | 0                       | 3               | 2                 | 2                | 0                        | 1                             | 0                             | 0                             | 0                             | 3      | 0                    | 0         | 0    |
| 20～29歳            | 30    | 19           | 12         | 17                      | 28              | 14                | 16               | 12                       | 6                             | 11                            | 4                             | 17                            | 20     | 2                    | 15        | 1    |
| 30～39歳            | 75    | 51           | 37         | 27                      | 54              | 23                | 33               | 12                       | 12                            | 18                            | 7                             | 38                            | 39     | 4                    | 36        | 0    |
| 40～49歳            | 89    | 53           | 34         | 23                      | 63              | 31                | 51               | 21                       | 13                            | 26                            | 5                             | 44                            | 61     | 9                    | 52        | 0    |
| 50～59歳            | 100   | 74           | 53         | 26                      | 62              | 41                | 55               | 19                       | 8                             | 39                            | 12                            | 55                            | 55     | 6                    | 54        | 1    |
| 60～64歳            | 66    | 49           | 35         | 19                      | 30              | 33                | 32               | 11                       | 10                            | 21                            | 8                             | 35                            | 37     | 5                    | 24        | 1    |
| 65～69歳            | 69    | 53           | 48         | 27                      | 15              | 33                | 36               | 12                       | 8                             | 36                            | 9                             | 44                            | 26     | 1                    | 21        | 0    |
| 70歳以上             | 162   | 104          | 80         | 42                      | 22              | 80                | 61               | 23                       | 21                            | 72                            | 16                            | 93                            | 54     | 7                    | 41        | 3    |
| 無回答               | 0     | 0            | 0          | 0                       | 0               | 0                 | 0                | 0                        | 0                             | 0                             | 0                             | 0                             | 0      | 0                    | 0         | 0    |
| 性別無回答             | 8     | 5            | 3          | 2                       | 1               | 4                 | 4                | 0                        | 0                             | 1                             | 0                             | 5                             | 2      | 1                    | 3         | 0    |

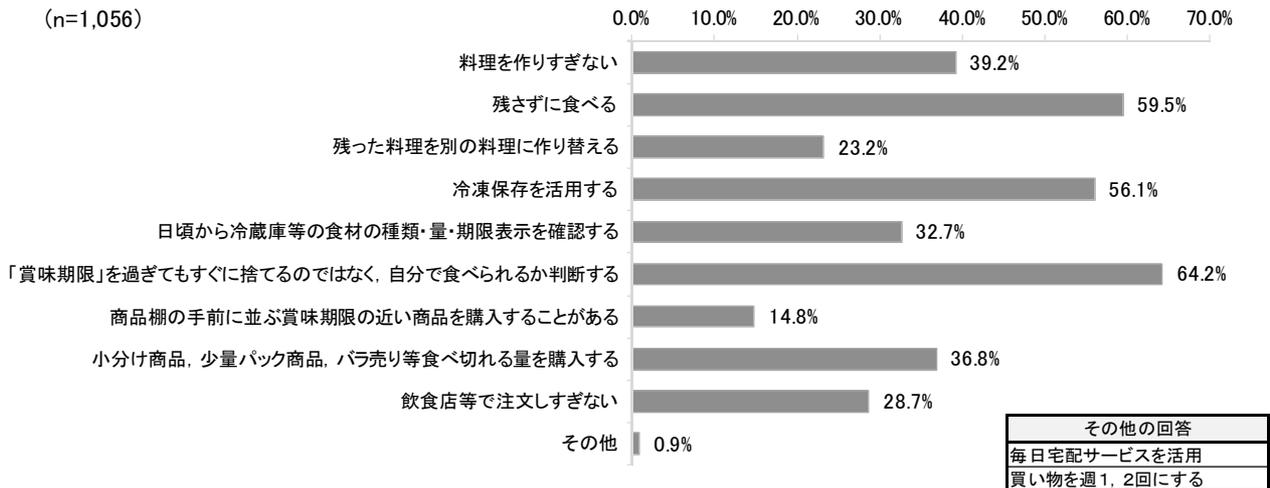
問9-1 あなたは、「食品ロス」を減らすために取り組んでいることはありますか。

あてはまるものをすべて選んでください。(複数回答)

食品ロスの取組内容については、「賞味期限」を過ぎてもすぐに捨てるのではなく、自分で食べられるか判断する」が64.2%と最も多く、次いで「残さずに食べる」が59.5%、「冷凍保存を活用する」が56.1%となっている。

性別で見ると、男性においては「残さずに食べる」が67.5%、女性においては「賞味期限」を過ぎてもすぐに捨てるのではなく、自分で食べられるか判断する」が69.4%と最も高くなっている。

(n=1,056)



| その他の回答        |
|---------------|
| 毎日宅配サービスを活用   |
| 買い物を週1, 2回にする |

| 性別    | 年齢     | 今回調査  | 合計  | 料理を作りすぎ | 残さずに食べる | 残った料理に作り替える | 冷凍保存を活用 | 賞味期限表示を確認 | 日頃から冷蔵庫等の食材の種類・量・期限表示を確認 | 賞味期限を過ぎてもすぐに捨てるのではなく、自分で食べられるか判断 | 商品棚の手前に並ぶ賞味期限の近い商品を購入 | 小分け商品、少量パック商品、バラ売り等食べ切れる量を購入 | 飲食店等で注文しすぎない | その他 |
|-------|--------|-------|-----|---------|---------|-------------|---------|-----------|--------------------------|----------------------------------|-----------------------|------------------------------|--------------|-----|
|       |        |       |     |         |         |             |         |           |                          |                                  |                       |                              |              |     |
| 消費者   | 今回調査   | 1,056 | 414 | 628     | 245     | 592         | 345     | 678       | 156                      | 389                              | 303                   | 10                           |              |     |
|       | 男性     | 453   | 147 | 306     | 65      | 199         | 109     | 262       | 58                       | 132                              | 119                   | 4                            |              |     |
|       | 18~19歳 | 5     | 1   | 4       | 0       | 1           | 1       | 3         | 1                        | 0                                | 1                     | 0                            |              |     |
|       | 20~29歳 | 24    | 5   | 18      | 5       | 5           | 5       | 16        | 1                        | 5                                | 3                     | 1                            |              |     |
|       | 30~39歳 | 46    | 15  | 39      | 7       | 20          | 8       | 24        | 2                        | 9                                | 15                    | 0                            |              |     |
|       | 40~49歳 | 69    | 18  | 51      | 12      | 33          | 15      | 42        | 15                       | 13                               | 19                    | 1                            |              |     |
|       | 50~59歳 | 63    | 21  | 49      | 7       | 27          | 11      | 32        | 7                        | 17                               | 14                    | 1                            |              |     |
|       | 60~64歳 | 51    | 14  | 33      | 6       | 20          | 13      | 25        | 6                        | 14                               | 17                    | 0                            |              |     |
|       | 65~69歳 | 60    | 20  | 38      | 5       | 29          | 22      | 38        | 6                        | 21                               | 16                    | 0                            |              |     |
|       | 70歳以上  | 135   | 53  | 74      | 23      | 64          | 34      | 82        | 20                       | 53                               | 34                    | 1                            |              |     |
|       | 無回答    | 0     | 0   | 0       | 0       | 0           | 0       | 0         | 0                        | 0                                | 0                     | 0                            |              |     |
|       | 女性     | 595   | 265 | 319     | 178     | 390         | 234     | 413       | 95                       | 256                              | 182                   | 6                            |              |     |
|       | 18~19歳 | 4     | 1   | 1       | 1       | 1           | 2       | 2         | 0                        | 2                                | 2                     | 0                            |              |     |
|       | 20~29歳 | 30    | 9   | 19      | 7       | 18          | 8       | 20        | 3                        | 12                               | 9                     | 0                            |              |     |
|       | 30~39歳 | 75    | 30  | 47      | 24      | 48          | 22      | 44        | 6                        | 25                               | 29                    | 0                            |              |     |
|       | 40~49歳 | 89    | 33  | 50      | 35      | 55          | 29      | 62        | 15                       | 25                               | 26                    | 2                            |              |     |
|       | 50~59歳 | 100   | 46  | 57      | 32      | 64          | 36      | 77        | 23                       | 46                               | 33                    | 1                            |              |     |
|       | 60~64歳 | 66    | 24  | 35      | 18      | 49          | 32      | 46        | 14                       | 29                               | 20                    | 0                            |              |     |
|       | 65~69歳 | 69    | 43  | 38      | 22      | 56          | 40      | 53        | 7                        | 38                               | 28                    | 0                            |              |     |
| 70歳以上 | 162    | 79    | 72  | 39      | 99      | 65          | 109     | 27        | 79                       | 35                               | 3                     |                              |              |     |
| 無回答   | 0      | 0     | 0   | 0       | 0       | 0           | 0       | 0         | 0                        | 0                                | 0                     |                              |              |     |
| 性別無回答 | 8      | 2     | 3   | 2       | 3       | 2           | 3       | 3         | 1                        | 2                                | 0                     |                              |              |     |

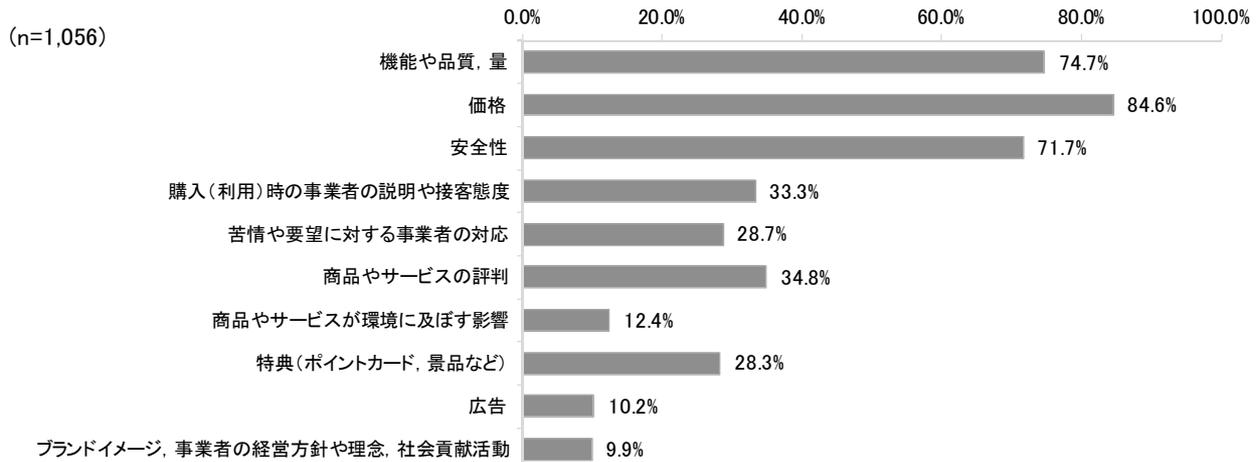
### 3 「商品やサービスを購入（利用）する際の意識」について

問10 あなたは、商品やサービスを選ぶときに、どのようなことを重要視しますか。

あてはまるものをすべて選んでください。（複数回答）

商品やサービスへの重要視内容については、「価格」が84.6%と最も多く、次いで「機能や品質、量」が74.7%、「安全性」が71.7%となっている。

性別でみると、「安全性」において、男性は65.1%であるのに対し、女性は12ポイント高い77.1%となっている。

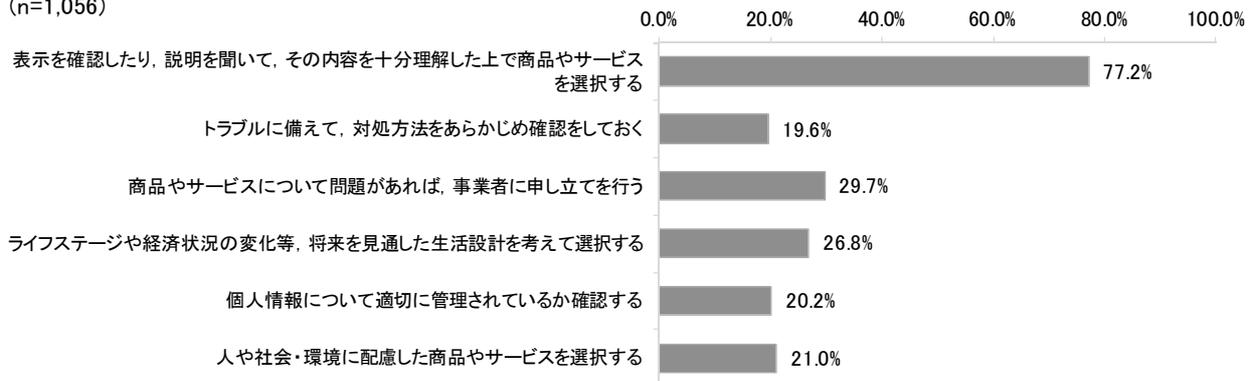


|        | 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 | 合計  | 機能や品質、量 | 価格   | 安全性  | 購入(利用)時の事業者の説明 | 苦情や要望に対する事業者の対応 | 商品の評判やサービス | 環境やサービスに及ぼす影響 | 特典(ポイントカード、景品など) | 広告   | ブランドイメージ、事業者の経営方針や理念、社会貢献活動 |
|--------|---------------------|-----|---------|------|------|----------------|-----------------|------------|---------------|------------------|------|-----------------------------|
|        |                     |     | 上位1位    | 上位2位 | 上位1位 | 上位2位           | 上位1位            | 上位2位       | 上位1位          | 上位2位             | 上位1位 | 上位2位                        |
| 今回調査   | 1,056               | 789 | 893     | 757  | 352  | 303            | 368             | 131        | 299           | 108              | 105  |                             |
| 男性     | 453                 | 338 | 375     | 295  | 132  | 130            | 142             | 43         | 102           | 33               | 52   |                             |
| 18~19歳 | 5                   | 4   | 4       | 2    | 0    | 1              | 1               | 0          | 1             | 0                | 0    |                             |
| 20~29歳 | 24                  | 17  | 20      | 11   | 7    | 5              | 8               | 1          | 7             | 1                | 3    |                             |
| 30~39歳 | 46                  | 35  | 43      | 31   | 14   | 7              | 20              | 1          | 17            | 1                | 7    |                             |
| 40~49歳 | 69                  | 61  | 54      | 42   | 19   | 17             | 26              | 7          | 15            | 2                | 11   |                             |
| 50~59歳 | 63                  | 54  | 55      | 34   | 14   | 22             | 30              | 7          | 13            | 4                | 7    |                             |
| 60~64歳 | 51                  | 36  | 41      | 34   | 18   | 17             | 14              | 4          | 12            | 4                | 7    |                             |
| 65~69歳 | 60                  | 43  | 50      | 41   | 21   | 14             | 12              | 6          | 12            | 7                | 5    |                             |
| 70歳以上  | 135                 | 88  | 108     | 100  | 39   | 47             | 31              | 17         | 25            | 14               | 12   |                             |
| 無回答    | 0                   | 0   | 0       | 0    | 0    | 0              | 0               | 0          | 0             | 0                | 0    |                             |
| 女性     | 595                 | 448 | 512     | 459  | 219  | 172            | 224             | 87         | 196           | 75               | 52   |                             |
| 18~19歳 | 4                   | 3   | 3       | 2    | 0    | 0              | 1               | 0          | 0             | 1                | 0    |                             |
| 20~29歳 | 30                  | 28  | 29      | 26   | 9    | 8              | 25              | 6          | 12            | 2                | 3    |                             |
| 30~39歳 | 75                  | 61  | 69      | 54   | 26   | 15             | 42              | 7          | 28            | 9                | 9    |                             |
| 40~49歳 | 89                  | 69  | 81      | 65   | 32   | 17             | 39              | 6          | 30            | 5                | 8    |                             |
| 50~59歳 | 100                 | 78  | 86      | 81   | 39   | 35             | 39              | 15         | 33            | 12               | 9    |                             |
| 60~64歳 | 66                  | 54  | 63      | 52   | 31   | 19             | 22              | 12         | 21            | 11               | 5    |                             |
| 65~69歳 | 69                  | 50  | 60      | 60   | 33   | 28             | 20              | 9          | 19            | 10               | 6    |                             |
| 70歳以上  | 162                 | 105 | 121     | 119  | 49   | 50             | 36              | 32         | 53            | 25               | 12   |                             |
| 無回答    | 0                   | 0   | 0       | 0    | 0    | 0              | 0               | 0          | 0             | 0                | 0    |                             |
| 性別無回答  | 8                   | 3   | 6       | 3    | 1    | 1              | 2               | 1          | 1             | 0                | 1    |                             |

**問 1 1 あなたは、消費者として、次の項目について心掛けていますか。あてはまるものをすべて選んでください。(複数回答)**

消費者として心がけていることについては、「表示を確認したり、説明を聞いて、その内容を十分理解した上で商品やサービスを選択する」が 77.2%と最も多く、次いで「商品やサービスについて問題があれば、事業者申し立てを行う」が 29.7%、「ライフステージや経済状況の変化等、将来を見通した生活設計を考えて選択する」が 26.8%となっている。

(n=1,056)



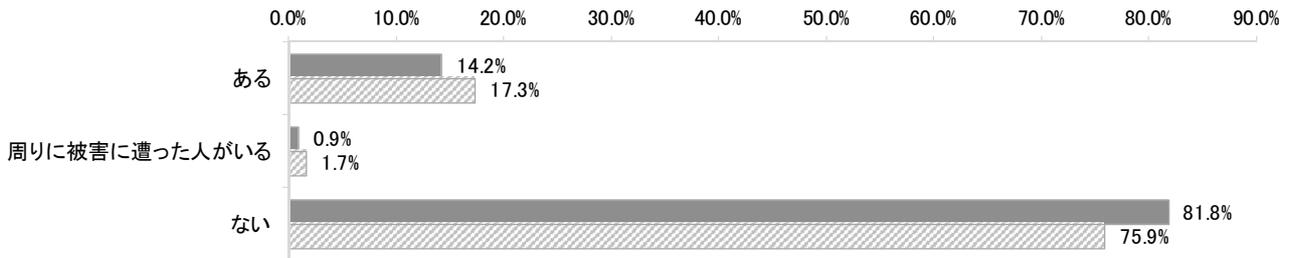
| 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 | 合計    | 表示を確認したり、説明を聞いて、その内容を十分理解した上で商品やサービスを選択する |      |      |      |      |      | トラブルに備えて、対処方法をあらかじめ確認しておく |       |       |       |       |       | 商品やサービスについて問題があれば、事業者申し立てを行う |       |       |       |       |       | ライフステージや経済状況の変化等、将来を見通した生活設計を考えて選択する |       |       |       |       |       | 個人情報について適切に管理されているか確認する |       |       |       |       |       | 人や社会・環境に配慮した商品やサービスを選択する |  |  |  |  |  |
|---------------------|-------|---|------|------|------|------|------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------------|--|--|--|--|--|
|                     |       | 上位1位                                      | 上位2位 | 上位3位 | 上位4位 | 上位5位 | 上位6位 | 上位7位                      | 上位8位  | 上位9位  | 上位10位 | 上位11位 | 上位12位 | 上位13位                        | 上位14位 | 上位15位 | 上位16位 | 上位17位 | 上位18位 | 上位19位                                | 上位20位 | 上位21位 | 上位22位 | 上位23位 | 上位24位 | 上位25位                   | 上位26位 | 上位27位 | 上位28位 | 上位29位 | 上位30位 |                          |  |  |  |  |  |
| 今回調査                | 1,056 | 815                                       | 207  | 314  | 283  | 213  | 222  | 77.2%                     | 19.6% | 29.7% | 26.8% | 20.2% | 21.0% |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 男性                  | 453   | 338                                       | 99   | 129  | 110  | 90   | 90   | 74.6%                     | 21.9% | 28.5% | 24.3% | 19.9% | 19.9% |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 18～19歳              | 5     | 2   | 2    | 0    | 1    | 0    | 0    | 40.0%                     | 40.0% | 0.0%  | 20.0% | 0.0%  | 0.0%  |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 20～29歳              | 24    | 19  | 7    | 5    | 5    | 5    | 1    | 79.2%                     | 29.2% | 20.8% | 20.8% | 20.8% | 4.2%  |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 30～39歳              | 46    | 34  | 9    | 5    | 16   | 6    | 5    | 73.9%                     | 19.6% | 10.9% | 34.8% | 13.0% | 10.9% |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 40～49歳              | 69    | 50  | 17   | 22   | 16   | 14   | 12   | 72.5%                     | 24.6% | 31.9% | 23.2% | 20.3% | 17.4% |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 50～59歳              | 63    | 52  | 20   | 17   | 13   | 10   | 11   | 82.5%                     | 31.7% | 27.0% | 20.6% | 15.9% | 17.5% |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 60～64歳              | 51    | 35  | 10   | 13   | 13   | 16   | 10   | 68.6%                     | 19.6% | 25.5% | 25.5% | 31.4% | 19.6% |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 65～69歳              | 60    | 48  | 11   | 16   | 15   | 15   | 12   | 80.0%                     | 18.3% | 26.7% | 25.0% | 25.0% | 20.0% |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 70歳以上               | 135   | 98  | 23   | 51   | 31   | 24   | 39   | 72.6%                     | 17.0% | 37.8% | 23.0% | 17.8% | 28.9% |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 無回答                 | 0     | 0   | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0.0%                      | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 女性                  | 595   | 473                                       | 107  | 183  | 172  | 123  | 131  | 79.5%                     | 18.0% | 30.8% | 28.9% | 20.7% | 22.0% |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 18～19歳              | 4     | 2   | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 50.0%                     | 0.0%  | 0.0%  | 25.0% | 25.0% | 25.0% |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 20～29歳              | 30    | 26  | 8    | 8    | 15   | 6    | 3    | 86.7%                     | 26.7% | 26.7% | 50.0% | 20.0% | 10.0% |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 30～39歳              | 75    | 59  | 12   | 15   | 18   | 17   | 11   | 78.7%                     | 16.0% | 20.0% | 24.0% | 22.7% | 14.7% |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 40～49歳              | 89    | 78  | 17   | 17   | 30   | 14   | 12   | 87.6%                     | 19.1% | 19.1% | 33.7% | 15.7% | 13.5% |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 50～59歳              | 100   | 84  | 17   | 29   | 33   | 27   | 25   | 84.0%                     | 17.0% | 29.0% | 33.0% | 27.0% | 25.0% |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 60～64歳              | 66    | 50  | 10   | 28   | 20   | 11   | 14   | 75.8%                     | 15.2% | 42.4% | 30.3% | 16.7% | 21.2% |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 65～69歳              | 69    | 58  | 13   | 29   | 20   | 11   | 16   | 84.1%                     | 18.8% | 42.0% | 29.0% | 15.9% | 23.2% |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 70歳以上               | 162   | 116                                       | 30   | 57   | 35   | 36   | 49   | 71.6%                     | 18.5% | 35.2% | 21.6% | 22.2% | 30.2% |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 無回答                 | 0     | 0   | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0.0%                      | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |
| 性別無回答               | 8     | 4   | 1    | 2    | 1    | 0    | 1    | 50.0%                     | 12.5% | 25.0% | 12.5% | 0.0%  | 12.5% |                              |       |       |       |       |       |                                      |       |       |       |       |       |                         |       |       |       |       |       |                          |  |  |  |  |  |

#### 4 「商品やサービスに関する消費者問題」について

問12 あなたは、この1年間に、購入した商品や利用したサービスについて、不満を持ったり被害を受けるなど、トラブルを経験したことはありますか。あてはまるものをすべて選んでください。(複数回答)

トラブルの経験については、「ない」が81.8%、「ある」が14.2%、「周りに被害に遭った人がいる」が0.9%となっている。

前回調査と比較して、「ある」は約3ポイント減少している。



■今回調査 (n=1,056) □前回調査(H26) (n=1,016)

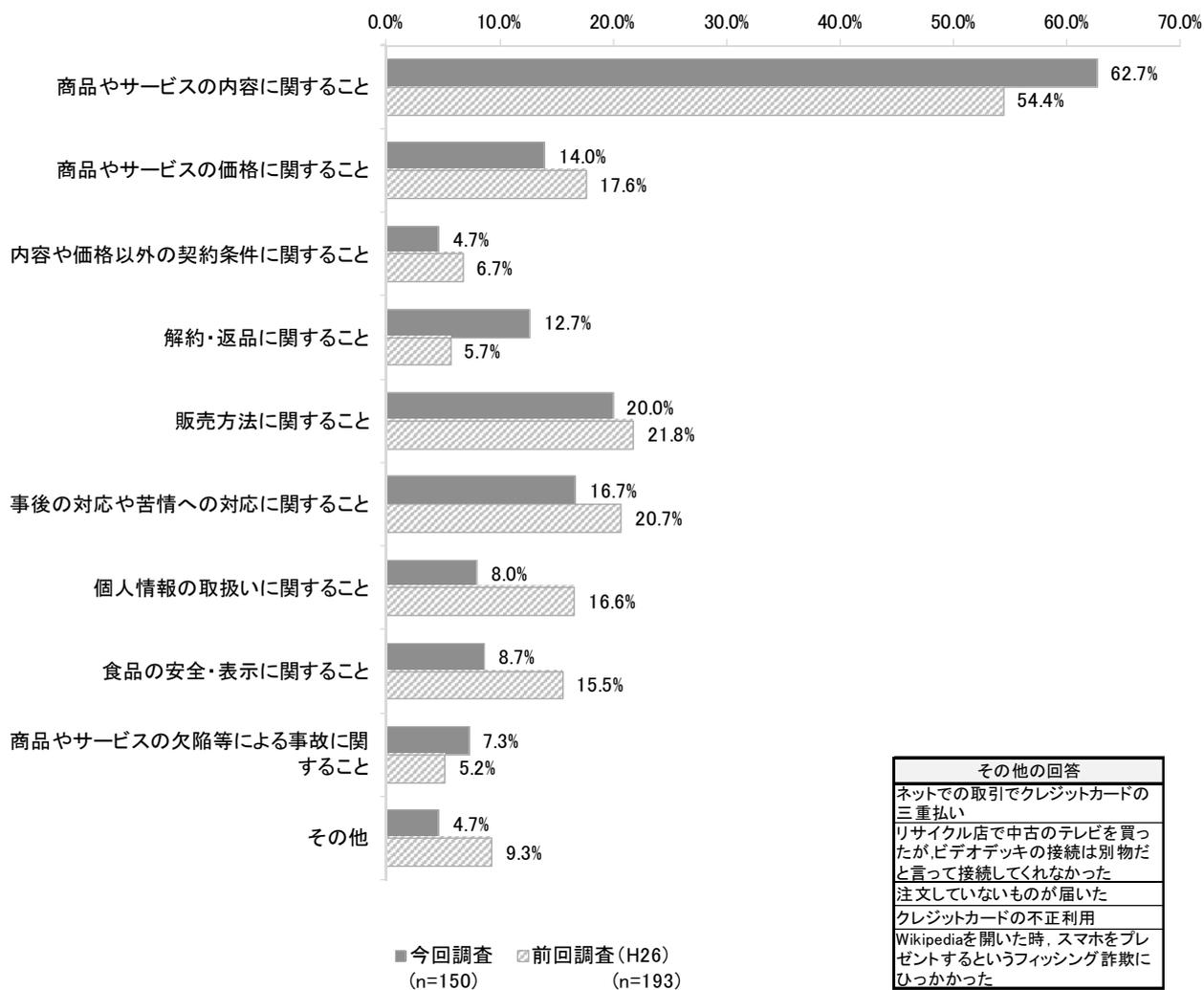
| 上段:回答者数<br>下段:構成比 | 合計    | ある           | た周りに被害に遭った | ない           |
|-------------------|-------|--------------|------------|--------------|
|                   |       |              |            |              |
| 前回調査(H26)         | 1,016 | 176<br>17.3% | 17<br>1.7% | 771<br>75.9% |
| 今回調査              | 1,056 | 150<br>14.2% | 10<br>0.9% | 864<br>81.8% |
| 男性                | 453   | 62<br>13.7%  | 4<br>0.9%  | 368<br>81.2% |
| 18~19歳            | 5     | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  | 5<br>100.0%  |
| 20~29歳            | 24    | 3<br>12.5%   | 1<br>4.2%  | 20<br>83.3%  |
| 30~39歳            | 46    | 5<br>10.9%   | 1<br>2.2%  | 39<br>84.8%  |
| 40~49歳            | 69    | 14<br>20.3%  | 1<br>1.4%  | 54<br>78.3%  |
| 50~59歳            | 63    | 11<br>17.5%  | 0<br>0.0%  | 51<br>81.0%  |
| 60~64歳            | 51    | 5<br>9.8%    | 1<br>2.0%  | 45<br>88.2%  |
| 65~69歳            | 60    | 9<br>15.0%   | 0<br>0.0%  | 48<br>80.0%  |
| 70歳以上             | 135   | 15<br>11.1%  | 0<br>0.0%  | 106<br>78.5% |
| 無回答               | 0     | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%    |
| 女性                | 595   | 87<br>14.6%  | 6<br>1.0%  | 491<br>82.5% |
| 18~19歳            | 4     | 1<br>25.0%   | 0<br>0.0%  | 3<br>75.0%   |
| 20~29歳            | 30    | 5<br>16.7%   | 0<br>0.0%  | 25<br>83.3%  |
| 30~39歳            | 75    | 15<br>20.0%  | 0<br>0.0%  | 59<br>78.7%  |
| 40~49歳            | 89    | 15<br>16.9%  | 1<br>1.1%  | 72<br>80.9%  |
| 50~59歳            | 100   | 14<br>14.0%  | 3<br>3.0%  | 82<br>82.0%  |
| 60~64歳            | 66    | 6<br>9.1%    | 1<br>1.5%  | 59<br>89.4%  |
| 65~69歳            | 69    | 10<br>14.5%  | 0<br>0.0%  | 59<br>85.5%  |
| 70歳以上             | 162   | 21<br>13.0%  | 1<br>0.6%  | 132<br>81.5% |
| 無回答               | 0     | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%    |
| 性別無回答             | 8     | 1<br>12.5%   | 0<br>0.0%  | 5<br>62.5%   |

**問12-1 問12で「1 ある」とお答えになった方にお聞きします。**

**それはどのような内容のことでしたか。あてはまるものをすべて選んでください。(複数回答)**

トラブルの内容については、「商品やサービスの内容に関すること」が62.7%と最も多く、次いで、「販売方法に関すること」が20.0%「事後の対応や苦情への対応に関すること」が16.7%となっている。

前回調査と比較して、「商品やサービスの内容に関すること」は8.3ポイント「解約・返品に関すること」は7ポイント増加となっている。



※前回調査は、問12で「1 ある」「2 周りに被害に遭った人がいる」の回答者が対象となっている。

| 上段:回答者数<br>下段:構成比 | 合計  | 商品やサービスの<br>内容に関する<br>こと | 商品やサービスの<br>価格に関する<br>こと | 契約や価格以外の<br>条件に関する<br>こと | 内容や価格以外の<br>条件に関する<br>こと | 解約・返品に<br>関すること | 販売方法に<br>関すること | 事後の対応や<br>苦情に関する<br>こと | 個人情報の<br>取扱いに<br>関すること | 食品の安全・<br>表示に<br>関すること | 欠陥等による<br>事故に<br>関すること | 商品やサービスの<br>こと | その他 |
|-------------------|-----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|-----|
|                   |     |                          |                          |                          |                          |                 |                |                        |                        |                        |                        |                |     |
| 前回調査(H26)         | 193 | 105<br>54.4%             | 34<br>17.6%              | 13<br>6.7%               | 11<br>5.7%               | 42<br>21.8%     | 40<br>20.7%    | 32<br>16.6%            | 30<br>15.5%            | 10<br>5.2%             | 18<br>9.3%             |                |     |
| 今回調査              | 150 | 94<br>62.7%              | 21<br>14.0%              | 7<br>4.7%                | 19<br>12.7%              | 30<br>20.0%     | 25<br>16.7%    | 12<br>8.0%             | 13<br>8.7%             | 11<br>7.3%             | 7<br>4.7%              |                |     |
| 男性                | 62  | 43<br>69.4%              | 8<br>12.9%               | 3<br>4.8%                | 8<br>12.9%               | 14<br>22.6%     | 13<br>21.0%    | 5<br>8.1%              | 3<br>4.8%              | 4<br>6.5%              | 2<br>3.2%              |                |     |
| 18～19歳            | 0   | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%       | 0<br>0.0%      | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              |                |     |
| 20～29歳            | 3   | 2<br>66.7%               | 0<br>0.0%                | 1<br>33.3%               | 1<br>33.3%               | 2<br>66.7%      | 1<br>33.3%     | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              |                |     |
| 30～39歳            | 5   | 2<br>40.0%               | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%                | 1<br>20.0%               | 1<br>20.0%      | 1<br>20.0%     | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 1<br>20.0%             |                |     |
| 40～49歳            | 14  | 9<br>64.3%               | 2<br>14.3%               | 0<br>0.0%                | 2<br>14.3%               | 3<br>21.4%      | 2<br>14.3%     | 2<br>14.3%             | 2<br>14.3%             | 2<br>14.3%             | 0<br>0.0%              |                |     |
| 50～59歳            | 11  | 9<br>81.8%               | 1<br>9.1%                | 0<br>0.0%                | 3<br>27.3%               | 1<br>9.1%       | 3<br>27.3%     | 1<br>9.1%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              |                |     |
| 60～64歳            | 5   | 4<br>80.0%               | 1<br>20.0%               | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%                | 2<br>40.0%      | 0<br>0.0%      | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              |                |     |
| 65～69歳            | 9   | 6<br>66.7%               | 2<br>22.2%               | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%       | 1<br>11.1%     | 1<br>11.1%             | 1<br>11.1%             | 1<br>11.1%             | 0<br>0.0%              |                |     |
| 70歳以上             | 15  | 11<br>73.3%              | 2<br>13.3%               | 2<br>13.3%               | 1<br>6.7%                | 5<br>33.3%      | 5<br>33.3%     | 1<br>6.7%              | 0<br>0.0%              | 1<br>6.7%              | 1<br>6.7%              |                |     |
| 無回答               | 0   | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%       | 0<br>0.0%      | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              |                |     |
| 女性                | 87  | 51<br>58.6%              | 12<br>13.8%              | 4<br>4.6%                | 11<br>12.6%              | 16<br>18.4%     | 12<br>13.8%    | 7<br>8.0%              | 10<br>11.5%            | 7<br>8.0%              | 5<br>5.7%              |                |     |
| 18～19歳            | 1   | 1<br>100.0%              | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%       | 0<br>0.0%      | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              |                |     |
| 20～29歳            | 5   | 3<br>60.0%               | 2<br>40.0%               | 1<br>20.0%               | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%       | 0<br>0.0%      | 1<br>20.0%             | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              |                |     |
| 30～39歳            | 15  | 12<br>80.0%              | 2<br>13.3%               | 0<br>0.0%                | 1<br>6.7%                | 2<br>13.3%      | 3<br>20.0%     | 3<br>20.0%             | 2<br>13.3%             | 2<br>13.3%             | 0<br>0.0%              |                |     |
| 40～49歳            | 15  | 8<br>53.3%               | 1<br>6.7%                | 0<br>0.0%                | 2<br>13.3%               | 3<br>20.0%      | 1<br>6.7%      | 0<br>0.0%              | 1<br>6.7%              | 1<br>6.7%              | 2<br>13.3%             |                |     |
| 50～59歳            | 14  | 6<br>42.9%               | 0<br>0.0%                | 1<br>7.1%                | 3<br>21.4%               | 2<br>14.3%      | 1<br>7.1%      | 1<br>7.1%              | 2<br>14.3%             | 0<br>0.0%              | 2<br>14.3%             |                |     |
| 60～64歳            | 6   | 3<br>50.0%               | 1<br>16.7%               | 1<br>16.7%               | 2<br>33.3%               | 1<br>16.7%      | 1<br>16.7%     | 0<br>0.0%              | 2<br>33.3%             | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              |                |     |
| 65～69歳            | 10  | 3<br>30.0%               | 1<br>10.0%               | 0<br>0.0%                | 1<br>10.0%               | 1<br>10.0%      | 0<br>0.0%      | 0<br>0.0%              | 3<br>30.0%             | 4<br>40.0%             | 1<br>10.0%             |                |     |
| 70歳以上             | 21  | 15<br>71.4%              | 5<br>23.8%               | 1<br>4.8%                | 2<br>9.5%                | 7<br>33.3%      | 6<br>28.6%     | 2<br>9.5%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              |                |     |
| 無回答               | 0   | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%       | 0<br>0.0%      | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              |                |     |
| 性別無回答             | 1   | 0<br>0.0%                | 1<br>100.0%              | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%                | 0<br>0.0%       | 0<br>0.0%      | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              | 0<br>0.0%              |                |     |

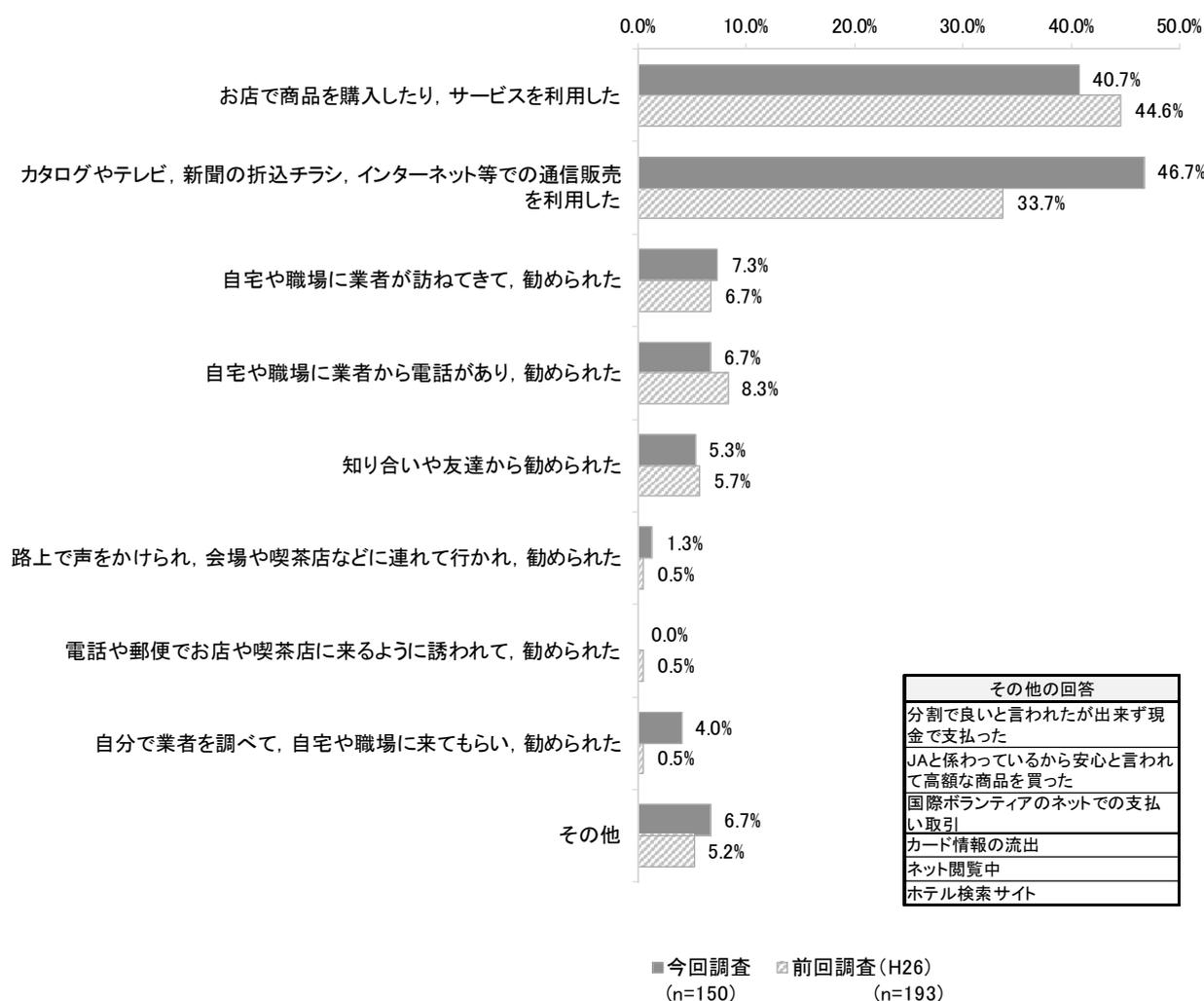
**問12-2 問12で「1 ある」とお答えになった方にお聞きします。**

**そのトラブルのきっかけとなった商品の販売方法またはサービスの勧誘方法は次のうちどれですか。あてはまるものをすべて選んでください。(複数回答)**

トラブルのきっかけについては、「カタログやテレビ、新聞の折込チラシ、インターネット等での通信販売を利用した」が46.7%と最も多く、次いで「お店で商品を購入したり、サービスを利用した」が40.7%となっている。

前回調査と比較して、「カタログやテレビ、新聞の折込チラシ、インターネット等での通信販売を利用した」は約13ポイントの増加となっている。

性年代別でみると、60～64歳の男性において「自宅や職場に業者が訪ねてきて、勧められた」が60.0%と、他の年代と比較して高くなっている。



※前回調査は、問12で「1 ある」「2 周りに被害に遭った人がいる」の回答者が対象となっている。

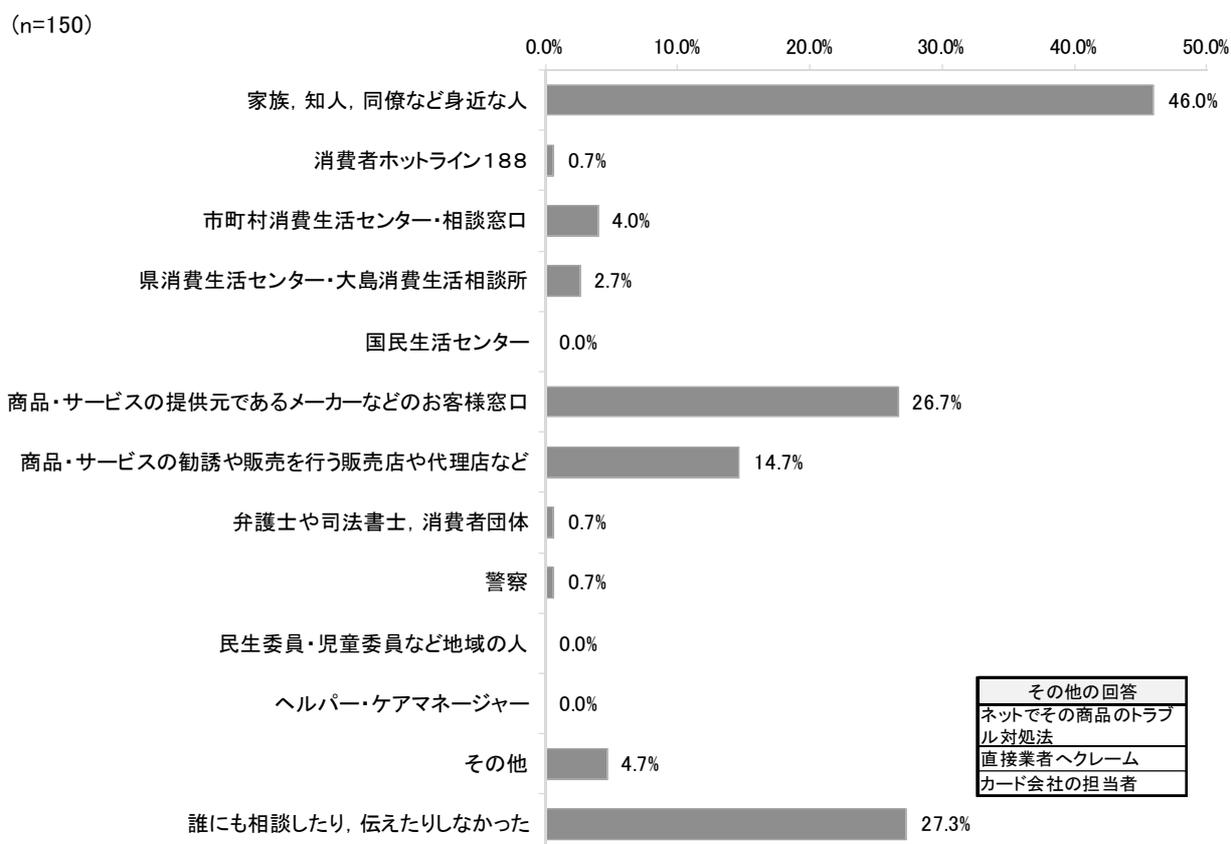
| 上段:回答者数<br>下段:構成比 | 合計  | を<br>利用<br>した | お<br>店<br>で<br>商<br>品<br>を<br>購<br>入<br>し<br>た | カ<br>タ<br>ロ<br>グ<br>や<br>テ<br>レ<br>ビ<br>の<br>折<br>込<br>デ<br>ラ<br>シ<br>ン<br>タ<br>リ<br>等<br>の<br>通<br>信<br>販<br>売<br>を<br>利<br>用<br>し<br>た | め<br>ら<br>れ<br>た | 自<br>宅<br>や<br>職<br>場<br>に<br>業<br>者<br>が<br>訪<br>ね<br>て<br>き<br>て<br>、<br>勧<br>者<br>め<br>ら<br>れ<br>た | 自<br>宅<br>や<br>職<br>場<br>に<br>業<br>者<br>か<br>ら<br>電<br>話<br>が<br>あ<br>り<br>、<br>勧<br>め<br>ら<br>れ<br>た | 知<br>り<br>合<br>い<br>や<br>友<br>達<br>か<br>ら<br>勧<br>め<br>ら<br>れ<br>た | た<br>れ<br>て<br>行<br>か<br>れ<br>、<br>勧<br>め<br>ら<br>れ<br>た | 路<br>上<br>で<br>声<br>を<br>か<br>け<br>ら<br>れ<br>、<br>勧<br>め<br>ら<br>れ<br>た | 電<br>話<br>や<br>郵<br>便<br>で<br>お<br>店<br>や<br>喫<br>茶<br>店<br>に<br>来<br>る<br>よ<br>う<br>に<br>誘<br>わ<br>れ<br>て<br>、<br>勧<br>め<br>ら<br>れ<br>た | 自<br>分<br>で<br>業<br>者<br>を<br>調<br>べ<br>て<br>、<br>自<br>宅<br>や<br>職<br>場<br>に<br>来<br>て<br>も<br>ら<br>い<br>、<br>勧<br>め<br>ら<br>れ<br>た | そ<br>の<br>他 |
|-------------------|-----|---------------|--|--|------------------|---|---|--|--|---|--|---|-------------|
|                   |     |               |  |  |                  |   |   |  |  |   |  |   |             |
| 前回調査(H26)         | 193 | 86<br>44.6%   | 65<br>33.7%                                    | 13<br>6.7%   | 16<br>8.3%       | 11<br>5.7%  | 1<br>0.5%   | 1<br>0.5%  | 1<br>0.5%  | 1<br>0.5%   | 1<br>0.5%  | 1<br>0.5%   | 10<br>5.2%  |
| 今回調査              | 150 | 61<br>40.7%   | 70<br>46.7%                                    | 11<br>7.3%   | 10<br>6.7%       | 8<br>5.3%   | 2<br>1.3%   | 0<br>0.0%  | 6<br>4.0%  | 10<br>6.7%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 6<br>4.0%   |
| 男性                | 62  | 25<br>40.3%   | 33<br>53.2%                                    | 7<br>11.3%   | 5<br>8.1%        | 2<br>3.2%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 2<br>3.2%  | 2<br>3.2%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 2<br>3.2%   |
| 18～19歳            | 0   | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |
| 20～29歳            | 3   | 0<br>0.0%     | 3<br>100.0%                                    | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%        | 1<br>33.3%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |
| 30～39歳            | 5   | 1<br>20.0%    | 2<br>40.0%                                     | 1<br>20.0%   | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 1<br>20.0%   | 1<br>20.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 1<br>20.0%  |
| 40～49歳            | 14  | 5<br>35.7%    | 9<br>64.3%                                     | 0<br>0.0%  | 1<br>7.1%        | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |
| 50～59歳            | 11  | 5<br>45.5%    | 7<br>63.6%                                     | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%        | 1<br>9.1%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |
| 60～64歳            | 5   | 2<br>40.0%    | 1<br>20.0%                                     | 3<br>60.0%   | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |
| 65～69歳            | 9   | 4<br>44.4%    | 3<br>33.3%                                     | 1<br>11.1%   | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |
| 70歳以上             | 15  | 8<br>53.3%    | 8<br>53.3%                                     | 2<br>13.3%   | 4<br>26.7%       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 1<br>6.7%  | 1<br>6.7%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 1<br>6.7%   |
| 無回答               | 0   | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |
| 女性                | 87  | 35<br>40.2%   | 37<br>42.5%                                    | 4<br>4.6%  | 5<br>5.7%        | 6<br>6.9%   | 2<br>2.3%   | 0<br>0.0%  | 4<br>4.6%  | 8<br>9.2%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 4<br>4.6%   |
| 18～19歳            | 1   | 1<br>100.0%   | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |
| 20～29歳            | 5   | 3<br>60.0%    | 2<br>40.0%                                     | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |
| 30～39歳            | 15  | 5<br>33.3%    | 11<br>73.3%                                    | 0<br>0.0%  | 1<br>6.7%        | 1<br>6.7%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |
| 40～49歳            | 15  | 4<br>26.7%    | 9<br>60.0%                                     | 2<br>13.3%   | 1<br>6.7%        | 1<br>6.7%   | 2<br>13.3%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 2<br>13.3%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 2<br>13.3%  |
| 50～59歳            | 14  | 6<br>42.9%    | 6<br>42.9%                                     | 1<br>7.1%  | 0<br>0.0%        | 1<br>7.1%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 1<br>7.1%  | 2<br>14.3%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 1<br>7.1%   |
| 60～64歳            | 6   | 3<br>50.0%    | 2<br>33.3%                                     | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%        | 1<br>16.7%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |
| 65～69歳            | 10  | 1<br>10.0%    | 2<br>20.0%                                     | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%        | 1<br>10.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 2<br>20.0%   | 2<br>20.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 2<br>20.0%  |
| 70歳以上             | 21  | 12<br>57.1%   | 5<br>23.8%                                     | 1<br>4.8%  | 3<br>14.3%       | 1<br>4.8%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 1<br>4.8%  | 2<br>9.5%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 1<br>4.8%   |
| 無回答               | 0   | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |
| 性別無回答             | 1   | 1<br>100.0%   | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |

問12-3 問12で「1 ある」とお答えになった方にお聞きします。

その際にどこに（誰に）相談したり，伝えたりしましたか。あてはまるものをすべて選んでください。（複数回答）

相談相手については，「家族，知人，同僚など身近な人」が46.0%と最も多く，次いで「誰にも相談したり，伝えたりしなかった」が27.3%，「商品・サービスの提供元であるメーカーなどのお客様窓口」が26.7%となっている。

性年代別でみると，男性において「誰にも相談したり，伝えたりしなかった」が32.3%と，女性の24.1%よりも高くなっている。



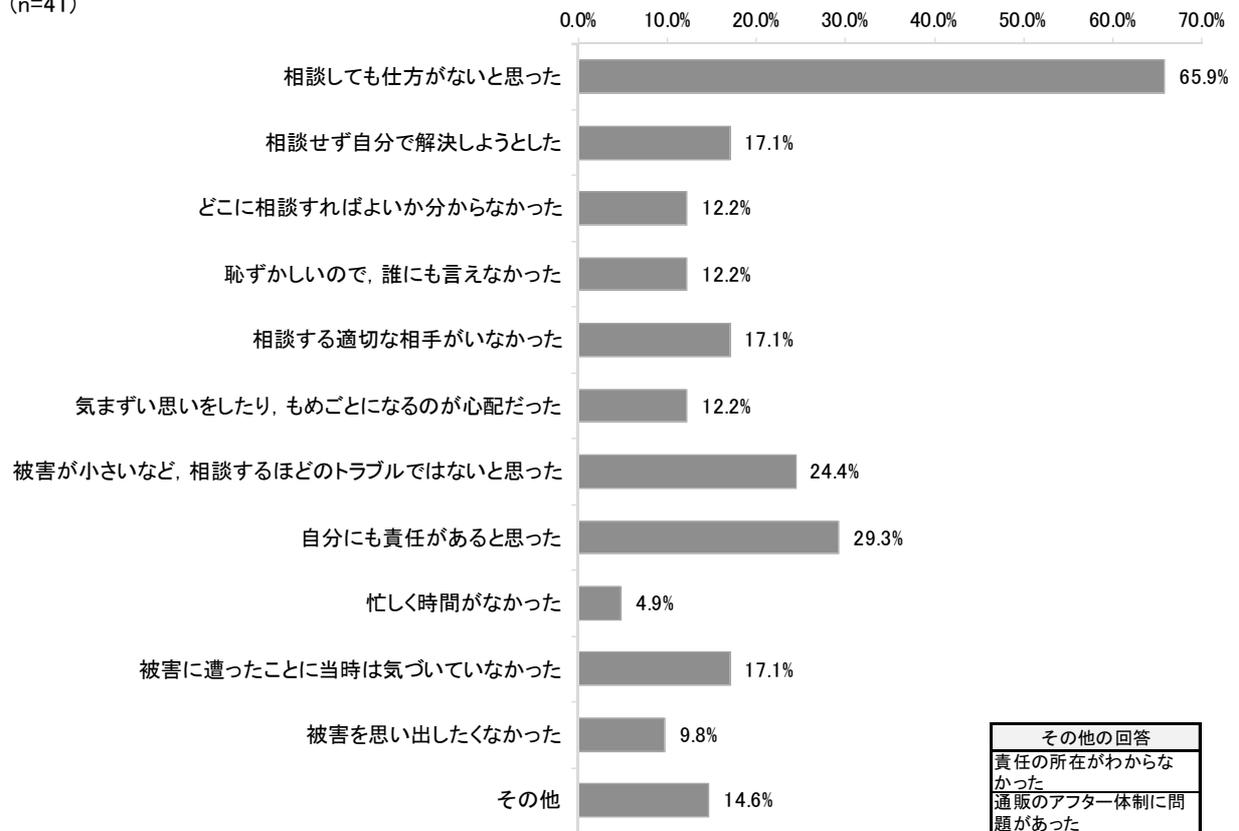
|        | 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 | 合計          | 家族・知人・同僚<br>など身近な人 | 消費者ホットライ<br>ン188 | 市町村消費生活セ<br>ンター・相談窓口 | 消費生活セン<br>ター・大島消費生<br>活相談所 | 国民生活セン<br>ター | 商品・サービスの提<br>供元であるメーカ<br>ーなどのお客様窓<br>口 | 商品・サービスの動<br>向や販売を行う販<br>売店や代理店など | 弁護士や司法書<br>士・消費者団体 | 警察        | 民生委員・児童委<br>員など地域の人 | ヘルパー・ケアマ<br>ン | その他        | 誰にも相談しな<br>かった |
|--------|---------------------|-------------|--------------------|------------------|----------------------|----------------------------|--------------|--|-----------------------------------|--------------------|-----------|---------------------|---------------|------------|----------------|
|        |                     |             |                    |                  |                      |                            |              |  |                                   |                    |           |                     |               |            |                |
| 今回調査   | 150<br>-            | 69<br>46.0% | 1<br>0.7%          | 6<br>4.0%        | 4<br>2.7%            | 0<br>0.0%                  | 40<br>26.7%  | 22<br>14.7%                            | 1<br>0.7%                         | 1<br>0.7%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 7<br>4.7%  | 41<br>27.3%    |
| 男性     | 62<br>-             | 21<br>33.9% | 1<br>1.6%          | 4<br>6.5%        | 3<br>4.8%            | 0<br>0.0%                  | 17<br>27.4%  | 14<br>22.6%                            | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 4<br>6.5%  | 20<br>32.3%    |
| 18~19歳 | 0<br>-              | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%                              | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%      |
| 20~29歳 | 3<br>-              | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%          | 1<br>33.3%       | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                  | 1<br>33.3%   | 1<br>33.3%                             | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%  | 2<br>66.7%     |
| 30~39歳 | 5<br>-              | 4<br>80.0%  | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                  | 1<br>20.0%   | 0<br>0.0%                              | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 2<br>40.0% | 0<br>0.0%      |
| 40~49歳 | 14<br>-             | 5<br>35.7%  | 0<br>0.0%          | 1<br>7.1%        | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                  | 3<br>21.4%   | 3<br>21.4%                             | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%  | 3<br>21.4%     |
| 50~59歳 | 11<br>-             | 2<br>18.2%  | 1<br>9.1%          | 1<br>9.1%        | 3<br>27.3%           | 0<br>0.0%                  | 1<br>9.1%    | 2<br>18.2%                             | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%  | 5<br>45.5%     |
| 60~64歳 | 5<br>-              | 2<br>40.0%  | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                  | 1<br>20.0%   | 0<br>0.0%                              | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%  | 2<br>40.0%     |
| 65~69歳 | 9<br>-              | 4<br>44.4%  | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                  | 3<br>33.3%   | 2<br>22.2%                             | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%  | 3<br>33.3%     |
| 70歳以上  | 15<br>-             | 4<br>26.7%  | 0<br>0.0%          | 1<br>6.7%        | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                  | 7<br>46.7%   | 6<br>40.0%                             | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 2<br>13.3%    | 5<br>33.3% |                |
| 無回答    | 0<br>-              | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%                              | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%      |
| 女性     | 87<br>-             | 47<br>54.0% | 0<br>0.0%          | 2<br>2.3%        | 1<br>1.1%            | 0<br>0.0%                  | 23<br>26.4%  | 8<br>9.2%                              | 1<br>1.1%                         | 1<br>1.1%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 3<br>3.4%  | 21<br>24.1%    |
| 18~19歳 | 1<br>-              | 1<br>100.0% | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%                              | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%      |
| 20~29歳 | 5<br>-              | 3<br>60.0%  | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                  | 1<br>20.0%   | 1<br>20.0%                             | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%  | 1<br>20.0%     |
| 30~39歳 | 15<br>-             | 10<br>66.7% | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                  | 8<br>53.3%   | 1<br>6.7%                              | 0<br>0.0%                         | 1<br>6.7%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%  | 2<br>13.3%     |
| 40~49歳 | 15<br>-             | 9<br>60.0%  | 0<br>0.0%          | 1<br>6.7%        | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                  | 4<br>26.7%   | 0<br>0.0%                              | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%  | 4<br>26.7%     |
| 50~59歳 | 14<br>-             | 7<br>50.0%  | 0<br>0.0%          | 1<br>7.1%        | 1<br>7.1%            | 0<br>0.0%                  | 2<br>14.3%   | 1<br>7.1%                              | 1<br>7.1%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 3<br>21.4% | 2<br>14.3%     |
| 60~64歳 | 6<br>-              | 3<br>50.0%  | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                  | 0<br>0.0%    | 1<br>16.7%                             | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%  | 1<br>16.7%     |
| 65~69歳 | 10<br>-             | 6<br>60.0%  | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                  | 3<br>30.0%   | 1<br>10.0%                             | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%  | 2<br>20.0%     |
| 70歳以上  | 21<br>-             | 8<br>38.1%  | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                  | 5<br>23.8%   | 3<br>14.3%                             | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%  | 9<br>42.9%     |
| 無回答    | 0<br>-              | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%                              | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%      |
| 性別無回答  | 1<br>-              | 1<br>100.0% | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%                              | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%          | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%      |

**問12-4 問12-3で「13 誰にも相談したり，伝えたりしなかった」とお答えになった方にお聞きします。**

**誰にも相談したり，伝えたりしなかったのは，なぜですか。あてはまるものをすべて選んでください。(複数回答)**

相談しなかった理由については、「相談しても仕方がないと思った」が65.9%と最も多く，次いで「自分にも責任があると思った」が29.3%，「被害が小さいなど，相談するほどのトラブルではないと思った」が24.4%となっている。

(n=41)



|                  |
|------------------|
| その他の回答           |
| 責任の所在がわからなかった    |
| 通販のアフター体制に問題があった |

| 上段:回答者数<br>下段:構成比 | 合計      | 相<br>談<br>し<br>て<br>も<br>仕<br>方<br>が<br>な<br>い<br>と<br>思<br>っ<br>た | 決<br>相<br>談<br>せ<br>ず<br>自<br>分<br>で<br>解<br>し<br>よ<br>う<br>と<br>し<br>た | ど<br>い<br>か<br>分<br>か<br>ら<br>な<br>か<br>つ<br>た | た<br>誰<br>に<br>も<br>言<br>え<br>な<br>か<br>つ<br>た | 恥<br>ず<br>か<br>し<br>い<br>の<br>で<br>あ<br>ら<br>な<br>か<br>つ<br>た | 手<br>が<br>い<br>な<br>か<br>つ<br>た | 相<br>談<br>す<br>る<br>適<br>切<br>な<br>相<br>手<br>が<br>い<br>な<br>か<br>つ<br>た | の<br>が<br>心<br>配<br>だ<br>つ<br>た | 気<br>ま<br>ず<br>い<br>思<br>い<br>を<br>し<br>た<br>り<br>、<br>も<br>め<br>ご<br>と<br>に<br>な<br>る<br>の<br>が<br>心<br>配<br>だ<br>つ<br>た | た<br>相<br>談<br>す<br>る<br>ほ<br>ど<br>の<br>ト<br>ラ<br>ブ<br>ル<br>で<br>は<br>な<br>い<br>と<br>思<br>っ<br>た | 被<br>害<br>が<br>小<br>さ<br>い<br>な<br>ど<br>、<br>相<br>談<br>す<br>る<br>ほ<br>ど<br>の<br>ト<br>ラ<br>ブ<br>ル<br>で<br>は<br>な<br>い<br>と<br>思<br>っ<br>た | 自<br>分<br>に<br>も<br>責<br>任<br>が<br>あ<br>る<br>と<br>思<br>っ<br>た | 忙<br>し<br>く<br>時<br>間<br>が<br>な<br>か<br>つ<br>た | い<br>な<br>か<br>つ<br>た | 被<br>害<br>に<br>遭<br>っ<br>た<br>こ<br>と<br>に<br>当<br>時<br>は<br>気<br>づ<br>い<br>て<br>い<br>な<br>か<br>つ<br>た | 被<br>害<br>を<br>思<br>い<br>出<br>し<br>た<br>こ<br>と<br>が<br>な<br>か<br>つ<br>た | そ<br>の<br>他 |
|-------------------|---------|--|---|--|--|---|---------------------------------|---|---------------------------------|---|--|--|---|--|-----------------------|---|---|-------------|
|                   |         |  |   |  |  |   |                                 |   |                                 |   |  |  |   |  |                       |   |   |             |
| 今回調査              | 41<br>- | 27<br>65.9%  | 7<br>17.1%  | 5<br>12.2%                                     | 5<br>12.2%                                     | 7<br>17.1%  | 5<br>12.2%                      | 10<br>24.4%   | 12<br>29.3%                     | 2<br>4.9%   | 7<br>17.1%   | 4<br>9.8%  | 6<br>14.6%  |  |                       |   |   |             |
| 男性                | 20<br>- | 14<br>70.0%  | 3<br>15.0%  | 4<br>20.0%                                     | 4<br>20.0%                                     | 4<br>20.0%  | 3<br>15.0%                      | 5<br>25.0%  | 5<br>25.0%                      | 2<br>10.0%  | 5<br>25.0%   | 4<br>20.0%   | 1<br>5.0%   |  |                       |   |   |             |
| 18～19歳            | 0<br>-  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   |  |                       |   |   |             |
| 20～29歳            | 2<br>-  | 0<br>0.0%  | 1<br>50.0%  | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 1<br>50.0%  | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   |  |                       |   |   |             |
| 30～39歳            | 0<br>-  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   |  |                       |   |   |             |
| 40～49歳            | 3<br>-  | 3<br>100.0%  | 0<br>0.0%   | 1<br>33.3%                                     | 0<br>0.0%                                      | 1<br>33.3%  | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   |  |                       |   |   |             |
| 50～59歳            | 5<br>-  | 5<br>100.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                                      | 1<br>20.0%                                     | 2<br>40.0%  | 1<br>20.0%                      | 2<br>40.0%  | 1<br>20.0%                      | 2<br>40.0%  | 2<br>40.0%   | 1<br>20.0%   | 0<br>0.0%   |  |                       |   |   |             |
| 60～64歳            | 2<br>-  | 2<br>100.0%  | 1<br>50.0%  | 1<br>50.0%                                     | 1<br>50.0%                                     | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 1<br>50.0%                      | 0<br>0.0%   | 1<br>50.0%   | 1<br>50.0%   | 0<br>0.0%   |  |                       |   |   |             |
| 65～69歳            | 3<br>-  | 2<br>66.7%   | 1<br>33.3%  | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 1<br>33.3%  | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   |  |                       |   |   |             |
| 70歳以上             | 5<br>-  | 2<br>40.0%   | 0<br>0.0%   | 2<br>40.0%                                     | 2<br>40.0%                                     | 0<br>0.0%   | 2<br>40.0%                      | 1<br>20.0%  | 3<br>60.0%                      | 0<br>0.0%   | 2<br>40.0%   | 2<br>40.0%   | 1<br>20.0%  |  |                       |   |   |             |
| 無回答               | 0<br>-  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   |  |                       |   |   |             |
| 女性                | 21<br>- | 13<br>61.9%  | 4<br>19.0%  | 1<br>4.8%                                      | 1<br>4.8%                                      | 3<br>14.3%  | 2<br>9.5%                       | 5<br>23.8%  | 7<br>33.3%                      | 0<br>0.0%   | 2<br>9.5%  | 0<br>0.0%  | 5<br>23.8%  |  |                       |   |   |             |
| 18～19歳            | 0<br>-  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   |  |                       |   |   |             |
| 20～29歳            | 1<br>-  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 1<br>100.0%   | 1<br>100.0%                     | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   |  |                       |   |   |             |
| 30～39歳            | 2<br>-  | 1<br>50.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 1<br>50.0%   | 0<br>0.0%  | 1<br>50.0%  |  |                       |   |   |             |
| 40～49歳            | 4<br>-  | 1<br>25.0%   | 2<br>50.0%  | 1<br>25.0%                                     | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 1<br>25.0%  | 2<br>50.0%                      | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 1<br>25.0%  |  |                       |   |   |             |
| 50～59歳            | 2<br>-  | 2<br>100.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 1<br>50.0%  | 1<br>50.0%                      | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 1<br>50.0%  |  |                       |   |   |             |
| 60～64歳            | 1<br>-  | 1<br>100.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%                                      | 1<br>100.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   |  |                       |   |   |             |
| 65～69歳            | 2<br>-  | 2<br>100.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                                      | 1<br>50.0%                                     | 1<br>50.0%  | 1<br>50.0%                      | 0<br>0.0%   | 1<br>50.0%                      | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   |  |                       |   |   |             |
| 70歳以上             | 9<br>-  | 6<br>66.7%   | 2<br>22.2%  | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%                                      | 1<br>11.1%  | 1<br>11.1%                      | 2<br>22.2%  | 2<br>22.2%                      | 0<br>0.0%   | 1<br>11.1%   | 0<br>0.0%  | 2<br>22.2%  |  |                       |   |   |             |
| 無回答               | 0<br>-  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   |  |                       |   |   |             |
| 性別無回答             | 0<br>-  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%                                      | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%   |  |                       |   |   |             |

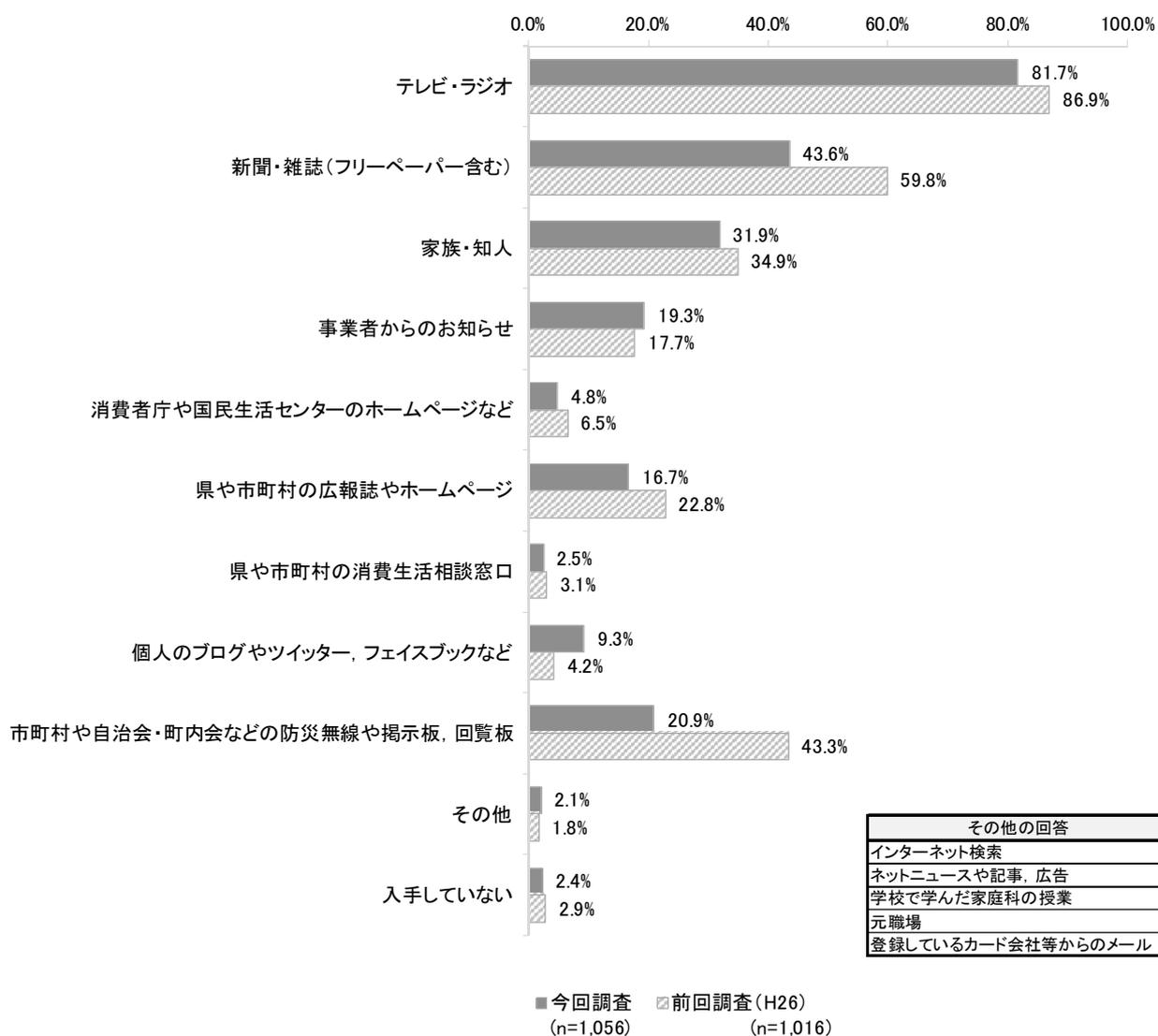
## 5 「消費者問題に関する情報」について

### 問13 あなたは、悪質商法の手口や商品リコールなどの消費生活に関する情報を主にどこで入手していますか。あてはまるものをすべて選んでください。(複数回答)

消費生活情報の入手先については、「テレビ・ラジオ」が81.7%と最も多く、次いで「新聞・雑誌（フリーペーパー含む）」が43.6%、「家族・知人」31.9%となっている。

前回調査と比較して、「個人のブログやツイッター，フェイスブックなど」が5.1ポイントの増加となっている。逆に「市町村や自治会・町内会などの防災無線や掲示板，回覧板」が22.4ポイント、「新聞・雑誌（フリーペーパー含む）」が16.2ポイントの減少となっている。

性年代別でみると，20歳未満～20歳代の女性において「個人のブログやツイッター，フェイスブックなど」は50.0%と他の年代と比較して高くなっている。



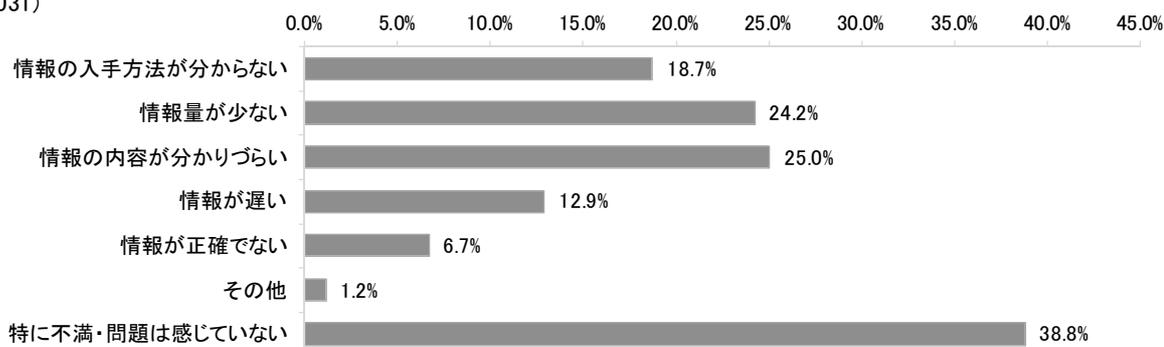
| 上段:回答者数<br>下段:構成比 | 合計    | テレビ・ラジオ | むりべーパ(含フ) | 新聞・雑誌(含フ) | 家族・知人 | 事業者からのお知らせ | 消費者庁や国民生活センターのホームページなど | 県や市町村の広報誌やホームページ | 県や市町村の消費生活相談窓口 | 個人のブログやツイッタ、フェイスブックなど | 市町村や自治会・無町内会などの防災無線や掲示板、回覧板 | その他   | 入手していない |
|-------------------|-------|---------|-----------|-----------|-------|------------|------------------------|------------------|----------------|-----------------------|-----------------------------|-------|---------|
|                   |       |         |           |           |       |            |                        |                  |                |                       |                             |       |         |
| 前回調査(H26)         | 1,016 | 883     | 608       | 355       | 180   | 66         | 232                    | 31               | 43             | 440                   | 18                          | 29    |         |
|                   | -     | 86.9%   | 59.8%     | 34.9%     | 17.7% | 6.5%       | 22.8%                  | 3.1%             | 4.2%           | 43.3%                 | 1.8%                        | 2.9%  |         |
| 今回調査              | 1,056 | 863     | 460       | 337       | 204   | 51         | 176                    | 26               | 98             | 221                   | 22                          | 25    |         |
|                   | -     | 81.7%   | 43.6%     | 31.9%     | 19.3% | 4.8%       | 16.7%                  | 2.5%             | 9.3%           | 20.9%                 | 2.1%                        | 2.4%  |         |
| 男性                | 453   | 364     | 204       | 128       | 95    | 25         | 83                     | 12               | 36             | 88                    | 11                          | 13    |         |
|                   | -     | 80.4%   | 45.0%     | 28.3%     | 21.0% | 5.5%       | 18.3%                  | 2.6%             | 7.9%           | 19.4%                 | 2.4%                        | 2.9%  |         |
| 18~19歳            | 5     | 3       | 1         | 1         | 1     | 0          | 0                      | 0                | 1              | 0                     | 2                           | 1     |         |
|                   | -     | 60.0%   | 20.0%     | 20.0%     | 20.0% | 0.0%       | 0.0%                   | 0.0%             | 20.0%          | 0.0%                  | 40.0%                       | 20.0% |         |
| 20~29歳            | 24    | 22      | 2         | 7         | 4     | 1          | 2                      | 0                | 5              | 2                     | 0                           | 0     |         |
|                   | -     | 91.7%   | 8.3%      | 29.2%     | 16.7% | 4.2%       | 8.3%                   | 0.0%             | 20.8%          | 8.3%                  | 0.0%                        | 0.0%  |         |
| 30~39歳            | 46    | 32      | 14        | 14        | 15    | 2          | 5                      | 1                | 8              | 2                     | 2                           | 2     |         |
|                   | -     | 69.6%   | 30.4%     | 30.4%     | 32.6% | 4.3%       | 10.9%                  | 2.2%             | 17.4%          | 4.3%                  | 4.3%                        | 4.3%  |         |
| 40~49歳            | 69    | 50      | 21        | 14        | 17    | 3          | 11                     | 3                | 13             | 8                     | 2                           | 4     |         |
|                   | -     | 72.5%   | 30.4%     | 20.3%     | 24.6% | 4.3%       | 15.9%                  | 4.3%             | 18.8%          | 11.6%                 | 2.9%                        | 5.8%  |         |
| 50~59歳            | 63    | 48      | 34        | 23        | 20    | 4          | 12                     | 1                | 5              | 14                    | 1                           | 3     |         |
|                   | -     | 76.2%   | 54.0%     | 36.5%     | 31.7% | 6.3%       | 19.0%                  | 1.6%             | 7.9%           | 22.2%                 | 1.6%                        | 4.8%  |         |
| 60~64歳            | 51    | 45      | 31        | 16        | 9     | 3          | 8                      | 0                | 0              | 10                    | 1                           | 2     |         |
|                   | -     | 88.2%   | 60.8%     | 31.4%     | 17.6% | 5.9%       | 15.7%                  | 0.0%             | 0.0%           | 19.6%                 | 2.0%                        | 3.9%  |         |
| 65~69歳            | 60    | 50      | 27        | 13        | 11    | 4          | 13                     | 2                | 2              | 19                    | 2                           | 1     |         |
|                   | -     | 83.3%   | 45.0%     | 21.7%     | 18.3% | 6.7%       | 21.7%                  | 3.3%             | 3.3%           | 31.7%                 | 3.3%                        | 1.7%  |         |
| 70歳以上             | 135   | 114     | 74        | 40        | 18    | 8          | 32                     | 5                | 2              | 33                    | 1                           | 0     |         |
|                   | -     | 84.4%   | 54.8%     | 29.6%     | 13.3% | 5.9%       | 23.7%                  | 3.7%             | 1.5%           | 24.4%                 | 0.7%                        | 0.0%  |         |
| 無回答               | 0     | 0       | 0         | 0         | 0     | 0          | 0                      | 0                | 0              | 0                     | 0                           | 0     |         |
|                   | -     | 0.0%    | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%       | 0.0%                   | 0.0%             | 0.0%           | 0.0%                  | 0.0%                        | 0.0%  |         |
| 女性                | 595   | 494     | 255       | 208       | 108   | 26         | 93                     | 14               | 62             | 133                   | 11                          | 12    |         |
|                   | -     | 83.0%   | 42.9%     | 35.0%     | 18.2% | 4.4%       | 15.6%                  | 2.4%             | 10.4%          | 22.4%                 | 1.8%                        | 2.0%  |         |
| 18~19歳            | 4     | 2       | 0         | 1         | 0     | 0          | 0                      | 0                | 2              | 0                     | 0                           | 1     |         |
|                   | -     | 50.0%   | 0.0%      | 25.0%     | 0.0%  | 0.0%       | 0.0%                   | 0.0%             | 50.0%          | 0.0%                  | 0.0%                        | 25.0% |         |
| 20~29歳            | 30    | 27      | 3         | 12        | 5     | 1          | 4                      | 0                | 15             | 1                     | 0                           | 0     |         |
|                   | -     | 90.0%   | 10.0%     | 40.0%     | 16.7% | 3.3%       | 13.3%                  | 0.0%             | 50.0%          | 3.3%                  | 0.0%                        | 0.0%  |         |
| 30~39歳            | 75    | 62      | 22        | 18        | 16    | 5          | 10                     | 2                | 17             | 9                     | 5                           | 1     |         |
|                   | -     | 82.7%   | 29.3%     | 24.0%     | 21.3% | 6.7%       | 13.3%                  | 2.7%             | 22.7%          | 12.0%                 | 6.7%                        | 1.3%  |         |
| 40~49歳            | 89    | 71      | 33        | 26        | 24    | 3          | 9                      | 1                | 15             | 12                    | 3                           | 4     |         |
|                   | -     | 79.8%   | 37.1%     | 29.2%     | 27.0% | 3.4%       | 10.1%                  | 1.1%             | 16.9%          | 13.5%                 | 3.4%                        | 4.5%  |         |
| 50~59歳            | 100   | 92      | 44        | 33        | 25    | 4          | 22                     | 1                | 4              | 27                    | 1                           | 1     |         |
|                   | -     | 92.0%   | 44.0%     | 33.0%     | 25.0% | 4.0%       | 22.0%                  | 1.0%             | 4.0%           | 27.0%                 | 1.0%                        | 1.0%  |         |
| 60~64歳            | 66    | 59      | 37        | 26        | 15    | 2          | 8                      | 3                | 2              | 17                    | 1                           | 0     |         |
|                   | -     | 89.4%   | 56.1%     | 39.4%     | 22.7% | 3.0%       | 12.1%                  | 4.5%             | 3.0%           | 25.8%                 | 1.5%                        | 0.0%  |         |
| 65~69歳            | 69    | 60      | 40        | 34        | 6     | 5          | 20                     | 2                | 4              | 26                    | 0                           | 0     |         |
|                   | -     | 87.0%   | 58.0%     | 49.3%     | 8.7%  | 7.2%       | 29.0%                  | 2.9%             | 5.8%           | 37.7%                 | 0.0%                        | 0.0%  |         |
| 70歳以上             | 162   | 121     | 76        | 58        | 17    | 6          | 20                     | 5                | 3              | 41                    | 1                           | 5     |         |
|                   | -     | 74.7%   | 46.9%     | 35.8%     | 10.5% | 3.7%       | 12.3%                  | 3.1%             | 1.9%           | 25.3%                 | 0.6%                        | 3.1%  |         |
| 無回答               | 0     | 0       | 0         | 0         | 0     | 0          | 0                      | 0                | 0              | 0                     | 0                           | 0     |         |
|                   | -     | 0.0%    | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%       | 0.0%                   | 0.0%             | 0.0%           | 0.0%                  | 0.0%                        | 0.0%  |         |
| 性別無回答             | 8     | 5       | 1         | 1         | 1     | 0          | 0                      | 0                | 0              | 0                     | 0                           | 0     |         |
|                   | -     | 62.5%   | 12.5%     | 12.5%     | 12.5% | 0.0%       | 0.0%                   | 0.0%             | 0.0%           | 0.0%                  | 0.0%                        | 0.0%  |         |

**問 1 4 消費生活に関する情報に対して、どのような不満、問題を感じていますか。あてはまるものをすべて選んでください。(複数回答)**

消費生活情報の不満等については、「特に不満・問題は感じていない」が 38.8%と最も多く、次いで「情報の内容が分かりづらい」が 25.0%、「情報量が少ない」が 24.2%となっている。

性年代別でみると、20 歳代～40 歳代の男性と 20 歳代～30 歳代の女性において「情報の内容が分かりづらい」が 4 割前後と他の年代と比較して高くなっている。

(n=1,031)



|        | 上段:回答者数<br>下段:構成比 | 合計           | 情報<br>の<br>入<br>手<br>方<br>法<br>が<br>分<br>か<br>ら<br>な<br>い | 情<br>報<br>量<br>が<br>少<br>な<br>い | 情<br>報<br>の<br>内<br>容<br>が<br>分<br>か<br>ら<br>な<br>い | 情<br>報<br>が<br>遅<br>い | 情<br>報<br>が<br>正<br>確<br>で<br>な<br>い | そ<br>の<br>他  | 特<br>に<br>不<br>満<br>・<br>問<br>題<br>は<br>感<br>じ<br>て<br>い<br>な<br>い |
|--------|-------------------|--------------|---|---------------------------------|---|-----------------------|--------------------------------------|--------------|--|
|        |                   |              |   |                                 |   |                       |                                      |              |  |
| 今回調査   | 1,031             | 193<br>18.7% | 250<br>24.2%  | 258<br>25.0%                    | 133<br>12.9%  | 69<br>6.7%            | 12<br>1.2%                           | 400<br>38.8% |  |
| 男性     | 440               | 94<br>21.4%  | 116<br>26.4%  | 118<br>26.8%                    | 65<br>14.8%   | 28<br>6.4%            | 2<br>0.5%                            | 157<br>35.7% |  |
| 18～19歳 | 4                 | 1<br>25.0%   | 1<br>25.0%  | 0<br>0.0%                       | 1<br>25.0%  | 0<br>0.0%             | 0<br>0.0%                            | 1<br>25.0%   |  |
| 20～29歳 | 24                | 7<br>29.2%   | 5<br>20.8%  | 9<br>37.5%                      | 3<br>12.5%  | 3<br>12.5%            | 0<br>0.0%                            | 8<br>33.3%   |  |
| 30～39歳 | 44                | 8<br>18.2%   | 14<br>31.8%   | 19<br>43.2%                     | 6<br>13.6%  | 0<br>0.0%             | 0<br>0.0%                            | 13<br>29.5%  |  |
| 40～49歳 | 65                | 15<br>23.1%  | 15<br>23.1%   | 24<br>36.9%                     | 12<br>18.5%   | 4<br>6.2%             | 1<br>1.5%                            | 17<br>26.2%  |  |
| 50～59歳 | 60                | 15<br>25.0%  | 25<br>41.7%   | 21<br>35.0%                     | 13<br>21.7%   | 7<br>11.7%            | 0<br>0.0%                            | 16<br>26.7%  |  |
| 60～64歳 | 49                | 8<br>16.3%   | 18<br>36.7%   | 14<br>28.6%                     | 9<br>18.4%  | 3<br>6.1%             | 0<br>0.0%                            | 18<br>36.7%  |  |
| 65～69歳 | 59                | 14<br>23.7%  | 12<br>20.3%   | 7<br>11.9%                      | 5<br>8.5%   | 3<br>5.1%             | 0<br>0.0%                            | 25<br>42.4%  |  |
| 70歳以上  | 135               | 26<br>19.3%  | 26<br>19.3%   | 24<br>17.8%                     | 16<br>11.9%   | 8<br>5.9%             | 1<br>0.7%                            | 59<br>43.7%  |  |
| 無回答    | 0                 | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%             | 0<br>0.0%                            | 0<br>0.0%    |  |
| 女性     | 583               | 99<br>17.0%  | 134<br>23.0%  | 139<br>23.8%                    | 67<br>11.5%   | 41<br>7.0%            | 10<br>1.7%                           | 239<br>41.0% |  |
| 18～19歳 | 3                 | 1<br>33.3%   | 1<br>33.3%  | 1<br>33.3%                      | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%             | 0<br>0.0%                            | 2<br>66.7%   |  |
| 20～29歳 | 30                | 10<br>33.3%  | 10<br>33.3%   | 12<br>40.0%                     | 4<br>13.3%  | 5<br>16.7%            | 0<br>0.0%                            | 9<br>30.0%   |  |
| 30～39歳 | 74                | 12<br>16.2%  | 18<br>24.3%   | 25<br>33.8%                     | 10<br>13.5%   | 7<br>9.5%             | 4<br>5.4%                            | 21<br>28.4%  |  |
| 40～49歳 | 85                | 11<br>12.9%  | 20<br>23.5%   | 18<br>21.2%                     | 13<br>15.3%   | 7<br>8.2%             | 0<br>0.0%                            | 36<br>42.4%  |  |
| 50～59歳 | 99                | 21<br>21.2%  | 37<br>37.4%   | 30<br>30.3%                     | 14<br>14.1%   | 6<br>6.1%             | 3<br>3.0%                            | 26<br>26.3%  |  |
| 60～64歳 | 66                | 14<br>21.2%  | 16<br>24.2%   | 20<br>30.3%                     | 4<br>6.1%   | 4<br>6.1%             | 1<br>1.5%                            | 31<br>47.0%  |  |
| 65～69歳 | 69                | 10<br>14.5%  | 10<br>14.5%   | 11<br>15.9%                     | 9<br>13.0%  | 1<br>1.4%             | 1<br>1.4%                            | 38<br>55.1%  |  |
| 70歳以上  | 157               | 20<br>12.7%  | 22<br>14.0%   | 22<br>14.0%                     | 13<br>8.3%  | 11<br>7.0%            | 1<br>0.6%                            | 76<br>48.4%  |  |
| 無回答    | 0                 | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%                       | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%             | 0<br>0.0%                            | 0<br>0.0%    |  |
| 性別無回答  | 8                 | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 1<br>12.5%                      | 1<br>12.5%  | 0<br>0.0%             | 0<br>0.0%                            | 4<br>50.0%   |  |

| その他の回答                              |
|-------------------------------------|
| 契約書など情報が細かく多すぎるため字が小さく読む気がしない       |
| 消費生活の情報が多く氾濫していて分かりづらい              |
| 誇大広告                                |
| スーパーの店頭など目につきやすいところでで情報をアピールしてほしい   |
| ホームページは、インターネット環境がないとみれない           |
| 迷惑メール等の個人情報の流失                      |
| 外国の輸入品など流通経路が複雑で分かりにくい              |
| 相談先の市や県でたらいまわしにされる                  |
| 電話だと相談窓口には繋がらない事が多いのでメールやチャットにして欲しい |

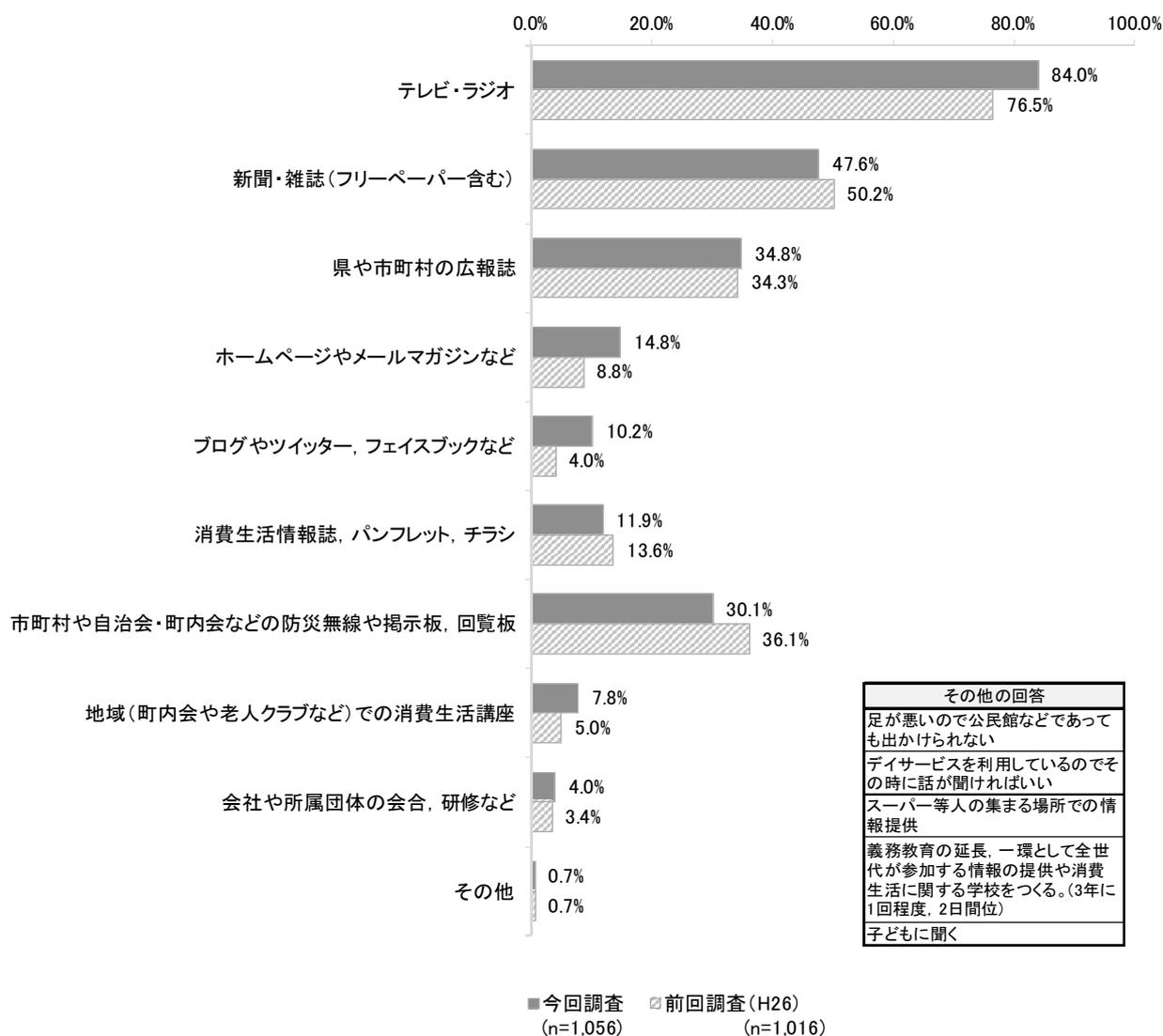
**問 1 5 あなたは、消費者向けの情報提供手段として、どれが有効（利用しやすい）と思いますか。**

**3つ以内で選んでください。（複数回答）**

消費生活情報発信の有効手段については、「テレビ・ラジオ」が 84.0%と最も多く、次いで「新聞・雑誌（フリーペーパー含む）」が 47.6%、「県や市町村の広報誌」が 34.8%となっている。

前回調査と比較して、「ブログやツイッター、フェイスブックなど」が 6.2 ポイント、「ホームページやメールマガジンなど」が 6 ポイントの増加となっている。

性年代別でみると、「ブログやツイッター、フェイスブックなど」は年齢が若くなるにつれ、高くなっている。



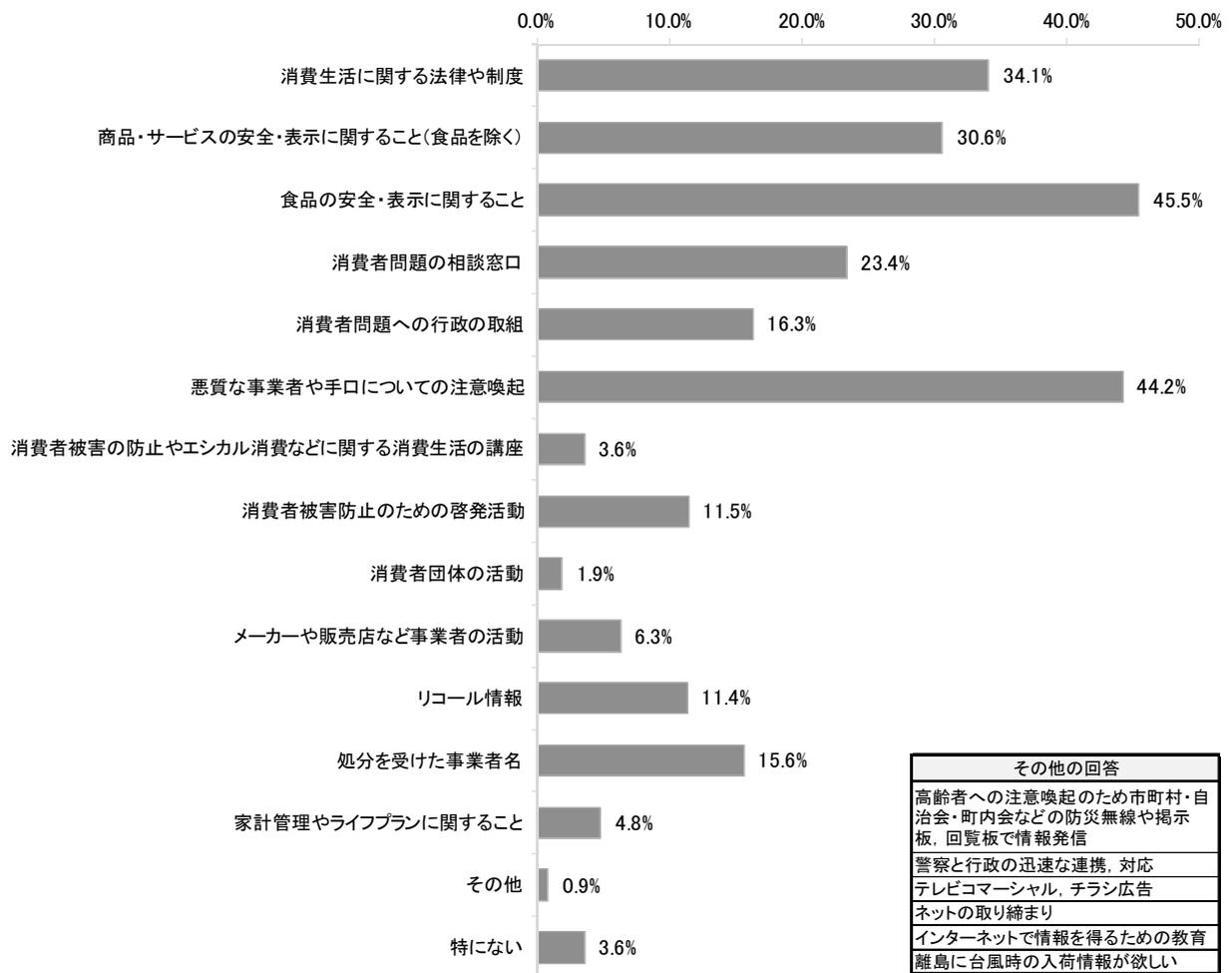
| 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 | 合計    | テレビ・ラジオ      | 新聞・雑誌(含フ     | 県や市町村の広報     | ホームマガジンなど    | ブログやツイ       | パンフレット、チラシ   | 消費生活情報誌      | 市町村や自治会・町   | 地域(町内会や老   | 会社や所属団体の  | その他 |
|---------------------|-------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|------------|-----------|-----|
|                     |       | むり           | 誌            | 誌            | ど            | ブ            | ラ            | 消            | や           | の          | 会         | そ   |
| 前回調査(H26)           | 1,016 | 777<br>76.5% | 510<br>50.2% | 348<br>34.3% | 89<br>8.8%   | 41<br>4.0%   | 138<br>13.6% | 367<br>36.1% | 51<br>5.0%  | 35<br>3.4% | 7<br>0.7% |     |
| 今回調査                | 1,056 | 887<br>84.0% | 503<br>47.6% | 368<br>34.8% | 156<br>14.8% | 108<br>10.2% | 126<br>11.9% | 318<br>30.1% | 82<br>7.8%  | 42<br>4.0% | 7<br>0.7% |     |
| 男性                  | 453   | 378<br>83.4% | 227<br>50.1% | 154<br>34.0% | 85<br>18.8%  | 43<br>9.5%   | 47<br>10.4%  | 120<br>26.5% | 32<br>7.1%  | 15<br>3.3% | 4<br>0.9% |     |
| 18～19歳              | 5     | 5<br>100.0%  | 1<br>20.0%   | 0<br>0.0%    | 2<br>40.0%   | 2<br>40.0%   | 0<br>0.0%    | 2<br>40.0%   | 1<br>20.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0% |     |
| 20～29歳              | 24    | 21<br>87.5%  | 5<br>20.8%   | 5<br>20.8%   | 6<br>25.0%   | 10<br>41.7%  | 2<br>8.3%    | 4<br>16.7%   | 0<br>0.0%   | 1<br>4.2%  | 0<br>0.0% |     |
| 30～39歳              | 46    | 38<br>82.6%  | 16<br>34.8%  | 7<br>15.2%   | 15<br>32.6%  | 10<br>21.7%  | 9<br>19.6%   | 8<br>17.4%   | 4<br>8.7%   | 3<br>6.5%  | 1<br>2.2% |     |
| 40～49歳              | 69    | 56<br>81.2%  | 32<br>46.4%  | 17<br>24.6%  | 26<br>37.7%  | 9<br>13.0%   | 5<br>7.2%    | 15<br>21.7%  | 6<br>8.7%   | 2<br>2.9%  | 1<br>1.4% |     |
| 50～59歳              | 63    | 51<br>81.0%  | 30<br>47.6%  | 26<br>41.3%  | 22<br>34.9%  | 8<br>12.7%   | 6<br>9.5%    | 20<br>31.7%  | 6<br>9.5%   | 6<br>9.5%  | 1<br>1.6% |     |
| 60～64歳              | 51    | 47<br>92.2%  | 33<br>64.7%  | 21<br>41.2%  | 8<br>15.7%   | 1<br>2.0%    | 6<br>11.8%   | 9<br>17.6%   | 1<br>2.0%   | 1<br>2.0%  | 0<br>0.0% |     |
| 65～69歳              | 60    | 51<br>85.0%  | 33<br>55.0%  | 21<br>35.0%  | 4<br>6.7%    | 0<br>0.0%    | 6<br>10.0%   | 20<br>33.3%  | 2<br>3.3%   | 1<br>1.7%  | 0<br>0.0% |     |
| 70歳以上               | 135   | 109<br>80.7% | 77<br>57.0%  | 57<br>42.2%  | 2<br>1.5%    | 3<br>2.2%    | 13<br>9.6%   | 42<br>31.1%  | 12<br>8.9%  | 1<br>0.7%  | 1<br>0.7% |     |
| 無回答                 | 0     | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0% |     |
| 女性                  | 595   | 503<br>84.5% | 274<br>46.1% | 214<br>36.0% | 71<br>11.9%  | 65<br>10.9%  | 77<br>12.9%  | 197<br>33.1% | 50<br>8.4%  | 27<br>4.5% | 3<br>0.5% |     |
| 18～19歳              | 4     | 3<br>75.0%   | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%    | 2<br>50.0%   | 4<br>100.0%  | 2<br>50.0%   | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0% |     |
| 20～29歳              | 30    | 26<br>86.7%  | 8<br>26.7%   | 8<br>26.7%   | 11<br>36.7%  | 13<br>43.3%  | 2<br>6.7%    | 9<br>30.0%   | 1<br>3.3%   | 3<br>10.0% | 0<br>0.0% |     |
| 30～39歳              | 75    | 61<br>81.3%  | 28<br>37.3%  | 15<br>20.0%  | 21<br>28.0%  | 22<br>29.3%  | 8<br>10.7%   | 19<br>25.3%  | 4<br>5.3%   | 7<br>9.3%  | 1<br>1.3% |     |
| 40～49歳              | 89    | 79<br>88.8%  | 40<br>44.9%  | 27<br>30.3%  | 17<br>19.1%  | 13<br>14.6%  | 9<br>10.1%   | 23<br>25.8%  | 6<br>6.7%   | 4<br>4.5%  | 0<br>0.0% |     |
| 50～59歳              | 100   | 95<br>95.0%  | 54<br>54.0%  | 35<br>35.0%  | 14<br>14.0%  | 5<br>5.0%    | 11<br>11.0%  | 36<br>36.0%  | 6<br>6.0%   | 7<br>7.0%  | 0<br>0.0% |     |
| 60～64歳              | 66    | 55<br>83.3%  | 38<br>57.6%  | 22<br>33.3%  | 4<br>6.1%    | 5<br>7.6%    | 12<br>18.2%  | 22<br>33.3%  | 4<br>6.1%   | 2<br>3.0%  | 0<br>0.0% |     |
| 65～69歳              | 69    | 60<br>87.0%  | 36<br>52.2%  | 32<br>46.4%  | 1<br>1.4%    | 1<br>1.4%    | 12<br>17.4%  | 30<br>43.5%  | 7<br>10.1%  | 2<br>2.9%  | 0<br>0.0% |     |
| 70歳以上               | 162   | 124<br>76.5% | 70<br>43.2%  | 75<br>46.3%  | 1<br>0.6%    | 2<br>1.2%    | 21<br>13.0%  | 58<br>35.8%  | 22<br>13.6% | 2<br>1.2%  | 2<br>1.2% |     |
| 無回答                 | 0     | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0% |     |
| 性別無回答               | 8     | 6<br>75.0%   | 2<br>25.0%   | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%    | 2<br>25.0%   | 1<br>12.5%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0% |     |

**問 1 6 次の消費生活に関する情報のうち、あなたが重要と考えるものはどれですか。3つ以内で選んでください。(複数回答)**

消費生活情報の重要点については、「食品の安全・表示に関すること」が45.5%と最も多く、次いで「悪質な事業者や手口についての注意喚起」が44.2%、「消費生活に関する法律や制度」が34.1%となっている。

性年代別でみると、20歳未満の男性・女性の「消費者問題の相談窓口」、20歳代の男性の「消費生活に関する法律や制度」が他の年代と比較して高くなっている。

(n=1,056)



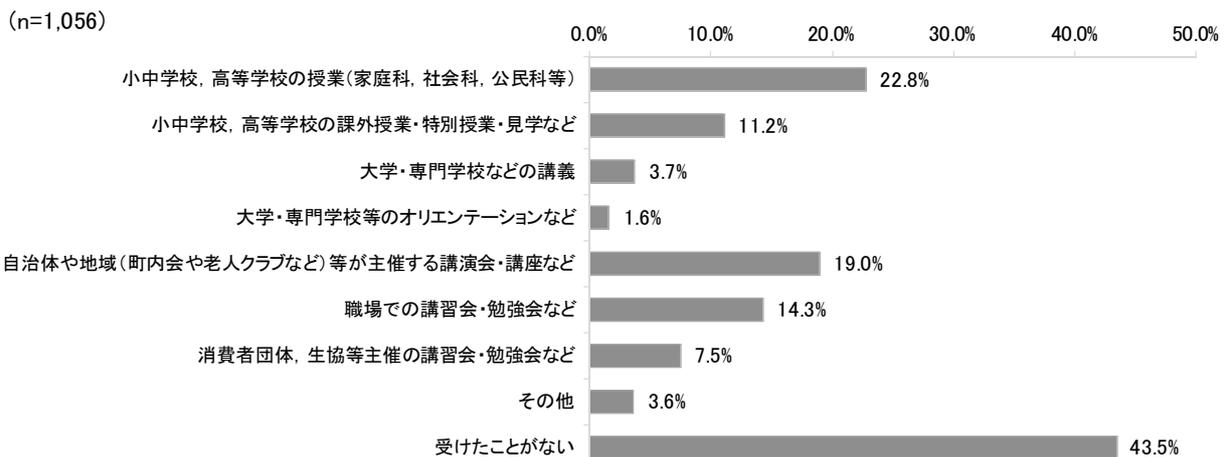
| 上段：回答者数<br>下段：構成比 | 合計    | 消費生活に関する<br>法律や制度 | 全・表示に関するこ<br>と（食品を除く） | 食品の安全・表示<br>に関すること | 窓<br>消費者問題の相談 | 政<br>消費者問題への行<br>動の取組 | 悪<br>質な事業者や注<br>意喚起 | 座<br>エンカル消費の防<br>止や消費生活の講 | た<br>めの啓発活動 | 消<br>費者被害防止の<br>活動 | メ<br>ーカーや販売店<br>など事業者の活動 | リ<br>コール情報 | 者<br>処分を受けた事業 | と<br>家計管理やライフ<br>プランに関するこ | そ<br>他の | 特<br>にない |
|-------------------|-------|-------------------|-----------------------|--------------------|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------------|-------------|--------------------|--------------------------|------------|---------------|---------------------------|---------|----------|
|                   |       |                   |                       |                    |               |                       |                     |                           |             |                    |                          |            |               |                           |         |          |
| 今回調査              | 1,056 | 360               | 323                   | 480                | 247           | 172                   | 467                 | 38                        | 121         | 20                 | 67                       | 120        | 165           | 51                        | 9       | 38       |
|                   | -     | 34.1%             | 30.6%                 | 45.5%              | 23.4%         | 16.3%                 | 44.2%               | 3.6%                      | 11.5%       | 1.9%               | 6.3%                     | 11.4%      | 15.6%         | 4.8%                      | 0.9%    | 3.6%     |
| 男性                | 453   | 180               | 130                   | 177                | 101           | 88                    | 204                 | 15                        | 53          | 9                  | 34                       | 66         | 84            | 21                        | 4       | 12       |
|                   | -     | 39.7%             | 28.7%                 | 39.1%              | 22.3%         | 19.4%                 | 45.0%               | 3.3%                      | 11.7%       | 2.0%               | 7.5%                     | 14.6%      | 18.5%         | 4.6%                      | 0.9%    | 2.8%     |
| 18～19歳            | 5     | 2                 | 2                     | 1                  | 3             | 1                     | 2                   | 0                         | 1           | 0                  | 0                        | 0          | 2             | 0                         | 0       | 0        |
|                   | -     | 40.0%             | 40.0%                 | 20.0%              | 60.0%         | 20.0%                 | 40.0%               | 0.0%                      | 20.0%       | 0.0%               | 0.0%                     | 0.0%       | 40.0%         | 0.0%                      | 0.0%    | 0.0%     |
| 20～29歳            | 24    | 15                | 7                     | 10                 | 7             | 3                     | 8                   | 0                         | 1           | 0                  | 0                        | 3          | 1             | 3                         | 0       | 0        |
|                   | -     | 62.5%             | 29.2%                 | 41.7%              | 29.2%         | 12.5%                 | 33.3%               | 0.0%                      | 4.2%        | 0.0%               | 0.0%                     | 12.5%      | 4.2%          | 12.5%                     | 0.0%    | 0.0%     |
| 30～39歳            | 46    | 18                | 14                    | 14                 | 14            | 7                     | 20                  | 2                         | 3           | 1                  | 5                        | 9          | 8             | 6                         | 0       | 4        |
|                   | -     | 39.1%             | 30.4%                 | 30.4%              | 30.4%         | 15.2%                 | 43.5%               | 4.3%                      | 6.5%        | 2.2%               | 10.9%                    | 19.6%      | 17.4%         | 13.0%                     | 0.0%    | 8.7%     |
| 40～49歳            | 69    | 23                | 18                    | 20                 | 16            | 15                    | 36                  | 4                         | 10          | 0                  | 9                        | 17         | 14            | 8                         | 2       | 0        |
|                   | -     | 33.3%             | 26.1%                 | 29.0%              | 23.2%         | 21.7%                 | 52.2%               | 5.8%                      | 14.5%       | 0.0%               | 13.0%                    | 24.6%      | 20.3%         | 11.6%                     | 2.9%    | 0.0%     |
| 50～59歳            | 63    | 28                | 22                    | 18                 | 22            | 8                     | 39                  | 2                         | 12          | 0                  | 4                        | 12         | 11            | 2                         | 1       | 1        |
|                   | -     | 44.4%             | 34.9%                 | 28.6%              | 34.9%         | 12.7%                 | 61.9%               | 3.2%                      | 19.0%       | 0.0%               | 6.3%                     | 19.0%      | 17.5%         | 3.2%                      | 1.6%    | 1.6%     |
| 60～64歳            | 51    | 19                | 20                    | 23                 | 12            | 14                    | 16                  | 1                         | 4           | 1                  | 3                        | 4          | 12            | 0                         | 0       | 1        |
|                   | -     | 37.3%             | 39.2%                 | 45.1%              | 23.5%         | 27.5%                 | 31.4%               | 2.0%                      | 7.8%        | 2.0%               | 5.9%                     | 7.8%       | 23.5%         | 0.0%                      | 0.0%    | 2.0%     |
| 65～69歳            | 60    | 27                | 16                    | 22                 | 13            | 12                    | 31                  | 1                         | 8           | 0                  | 3                        | 4          | 12            | 1                         | 0       | 1        |
|                   | -     | 45.0%             | 26.7%                 | 36.7%              | 21.7%         | 20.0%                 | 51.7%               | 1.7%                      | 13.3%       | 0.0%               | 5.0%                     | 6.7%       | 20.0%         | 1.7%                      | 0.0%    | 1.7%     |
| 70歳以上             | 135   | 48                | 31                    | 69                 | 14            | 28                    | 52                  | 5                         | 14          | 7                  | 10                       | 17         | 24            | 1                         | 1       | 5        |
|                   | -     | 35.6%             | 23.0%                 | 51.1%              | 10.4%         | 20.7%                 | 38.5%               | 3.7%                      | 10.4%       | 5.2%               | 7.4%                     | 12.6%      | 17.8%         | 0.7%                      | 0.7%    | 3.7%     |
| 無回答               | 0     | 0                 | 0                     | 0                  | 0             | 0                     | 0                   | 0                         | 0           | 0                  | 0                        | 0          | 0             | 0                         | 0       | 0        |
|                   | -     | 0.0%              | 0.0%                  | 0.0%               | 0.0%          | 0.0%                  | 0.0%                | 0.0%                      | 0.0%        | 0.0%               | 0.0%                     | 0.0%       | 0.0%          | 0.0%                      | 0.0%    | 0.0%     |
| 女性                | 595   | 178               | 192                   | 300                | 146           | 84                    | 262                 | 23                        | 67          | 11                 | 33                       | 54         | 80            | 30                        | 5       | 25       |
|                   | -     | 29.9%             | 32.3%                 | 50.4%              | 24.5%         | 14.1%                 | 44.0%               | 3.9%                      | 11.3%       | 1.8%               | 5.5%                     | 9.1%       | 13.4%         | 5.0%                      | 0.8%    | 4.2%     |
| 18～19歳            | 4     | 1                 | 2                     | 1                  | 3             | 1                     | 1                   | 0                         | 0           | 1                  | 0                        | 0          | 0             | 2                         | 0       | 0        |
|                   | -     | 25.0%             | 50.0%                 | 25.0%              | 75.0%         | 25.0%                 | 25.0%               | 0.0%                      | 0.0%        | 25.0%              | 0.0%                     | 0.0%       | 0.0%          | 50.0%                     | 0.0%    | 0.0%     |
| 20～29歳            | 30    | 15                | 17                    | 14                 | 13            | 3                     | 12                  | 1                         | 0           | 0                  | 2                        | 3          | 6             | 1                         | 0       | 0        |
|                   | -     | 50.0%             | 56.7%                 | 46.7%              | 43.3%         | 10.0%                 | 40.0%               | 3.3%                      | 0.0%        | 0.0%               | 6.7%                     | 10.0%      | 20.0%         | 3.3%                      | 0.0%    | 0.0%     |
| 30～39歳            | 75    | 27                | 31                    | 35                 | 26            | 8                     | 27                  | 1                         | 5           | 0                  | 7                        | 8          | 8             | 6                         | 0       | 4        |
|                   | -     | 36.0%             | 41.3%                 | 46.7%              | 34.7%         | 10.7%                 | 36.0%               | 1.3%                      | 6.7%        | 0.0%               | 9.3%                     | 10.7%      | 10.7%         | 8.0%                      | 0.0%    | 5.3%     |
| 40～49歳            | 89    | 18                | 31                    | 41                 | 20            | 14                    | 42                  | 2                         | 6           | 1                  | 6                        | 11         | 13            | 7                         | 1       | 3        |
|                   | -     | 20.2%             | 34.8%                 | 46.1%              | 22.5%         | 15.7%                 | 47.2%               | 2.2%                      | 6.7%        | 1.1%               | 6.7%                     | 12.4%      | 14.6%         | 7.9%                      | 1.1%    | 3.4%     |
| 50～59歳            | 100   | 29                | 33                    | 55                 | 29            | 18                    | 54                  | 5                         | 17          | 2                  | 4                        | 12         | 15            | 5                         | 0       | 1        |
|                   | -     | 29.0%             | 33.0%                 | 55.0%              | 29.0%         | 18.0%                 | 54.0%               | 5.0%                      | 17.0%       | 2.0%               | 4.0%                     | 12.0%      | 15.0%         | 5.0%                      | 0.0%    | 1.0%     |
| 60～64歳            | 66    | 23                | 22                    | 36                 | 18            | 14                    | 31                  | 4                         | 2           | 0                  | 4                        | 7          | 7             | 3                         | 0       | 2        |
|                   | -     | 34.8%             | 33.3%                 | 54.5%              | 27.3%         | 21.2%                 | 47.0%               | 6.1%                      | 3.0%        | 0.0%               | 6.1%                     | 10.6%      | 10.6%         | 4.5%                      | 0.0%    | 3.0%     |
| 65～69歳            | 69    | 22                | 22                    | 40                 | 9             | 7                     | 34                  | 2                         | 9           | 3                  | 4                        | 6          | 12            | 1                         | 0       | 0        |
|                   | -     | 31.9%             | 31.9%                 | 58.0%              | 13.0%         | 10.1%                 | 49.3%               | 2.9%                      | 13.0%       | 4.3%               | 5.8%                     | 8.7%       | 17.4%         | 1.4%                      | 0.0%    | 0.0%     |
| 70歳以上             | 162   | 43                | 34                    | 78                 | 28            | 19                    | 61                  | 8                         | 28          | 4                  | 6                        | 7          | 19            | 5                         | 4       | 15       |
|                   | -     | 26.5%             | 21.0%                 | 48.1%              | 17.3%         | 11.7%                 | 37.7%               | 4.9%                      | 17.3%       | 2.5%               | 3.7%                     | 4.3%       | 11.7%         | 3.1%                      | 2.5%    | 9.3%     |
| 無回答               | 0     | 0                 | 0                     | 0                  | 0             | 0                     | 0                   | 0                         | 0           | 0                  | 0                        | 0          | 0             | 0                         | 0       | 0        |
|                   | -     | 0.0%              | 0.0%                  | 0.0%               | 0.0%          | 0.0%                  | 0.0%                | 0.0%                      | 0.0%        | 0.0%               | 0.0%                     | 0.0%       | 0.0%          | 0.0%                      | 0.0%    | 0.0%     |
| 性別無回答             | 8     | 2                 | 1                     | 3                  | 0             | 0                     | 1                   | 0                         | 1           | 0                  | 0                        | 0          | 1             | 0                         | 0       | 1        |
|                   | -     | 25.0%             | 12.5%                 | 37.5%              | 0.0%          | 0.0%                  | 12.5%               | 0.0%                      | 12.5%       | 0.0%               | 0.0%                     | 0.0%       | 12.5%         | 0.0%                      | 0.0%    | 12.5%    |

## 6 「消費者教育」について

問17 あなたは、どのような機会に消費者教育を受けましたか。あてはまるものをすべて選んでください。(複数回答)

消費者教育の受講機会については、「受けたことがない」が43.5%と最も多く、次いで「小中学校、高等学校の授業(家庭科、社会科、公民科等)」が22.8%、「自治体や地域(町内会や老人クラブなど)等が主催する講演会・講座など」が19.0%となっている。

性年代別でみると、20歳未満～30歳代の男性・女性において「小中学校、高等学校の授業(家庭科、社会科、公民科等)」が約5割以上と他の年代と比較して高くなっている。



| 上段:回答者数<br>下段:構成比 | 合計    | 1                          | 2                        | 3            | 4                    | 5                                 | 6             | 7                     | 8   | 9        |
|-------------------|-------|----------------------------|--------------------------|--------------|----------------------|-----------------------------------|---------------|-----------------------|-----|----------|
|                   |       | 小中学校、高等学校の授業(家庭科、社会科、公民科等) | 小中学校、高等学校の課外授業・特別授業・見学など | 大学・専門学校などの講義 | 大学・専門学校等のオリエンテーションなど | 自治体や地域(町内会や老人クラブなど)等が主催する講演会・講座など | 職場での講習会・勉強会など | 消費者団体、生協等主催の講習会・勉強会など | その他 | 受けたことがない |
| 今回調査              | 1,056 | 241                        | 118                      | 39           | 17                   | 201                               | 151           | 79                    | 38  | 459      |
| 男性                | 453   | 96                         | 59                       | 20           | 8                    | 82                                | 71            | 24                    | 18  | 208      |
| 18～19歳            | 5     | 3                          | 3                        | 1            | 0                    | 0                                 | 0             | 0                     | 0   | 0        |
| 20～29歳            | 24    | 18                         | 8                        | 2            | 2                    | 3                                 | 5             | 1                     | 0   | 2        |
| 30～39歳            | 46    | 21                         | 11                       | 6            | 0                    | 4                                 | 8             | 2                     | 3   | 12       |
| 40～49歳            | 69    | 16                         | 8                        | 3            | 3                    | 8                                 | 12            | 3                     | 6   | 34       |
| 50～59歳            | 63    | 11                         | 10                       | 1            | 2                    | 10                                | 18            | 3                     | 2   | 28       |
| 60～64歳            | 51    | 8                          | 6                        | 1            | 0                    | 5                                 | 10            | 1                     | 0   | 32       |
| 65～69歳            | 60    | 4                          | 3                        | 0            | 0                    | 11                                | 5             | 6                     | 2   | 40       |
| 70歳以上             | 135   | 15                         | 10                       | 6            | 1                    | 41                                | 13            | 8                     | 5   | 60       |
| 無回答               | 0     | 0                          | 0                        | 0            | 0                    | 0                                 | 0             | 0                     | 0   | 0        |
| 女性                | 595   | 143                        | 58                       | 19           | 9                    | 119                               | 79            | 55                    | 20  | 249      |
| 18～19歳            | 4     | 3                          | 0                        | 1            | 0                    | 0                                 | 0             | 0                     | 0   | 1        |
| 20～29歳            | 30    | 19                         | 10                       | 3            | 2                    | 2                                 | 9             | 0                     | 0   | 5        |
| 30～39歳            | 75    | 40                         | 10                       | 5            | 1                    | 3                                 | 11            | 0                     | 4   | 27       |
| 40～49歳            | 89    | 28                         | 10                       | 0            | 1                    | 8                                 | 8             | 6                     | 6   | 39       |
| 50～59歳            | 100   | 20                         | 10                       | 4            | 2                    | 22                                | 14            | 13                    | 5   | 46       |
| 60～64歳            | 66    | 13                         | 1                        | 2            | 0                    | 10                                | 9             | 6                     | 2   | 30       |
| 65～69歳            | 69    | 5                          | 6                        | 2            | 0                    | 18                                | 15            | 9                     | 0   | 31       |
| 70歳以上             | 162   | 15                         | 11                       | 2            | 3                    | 56                                | 13            | 21                    | 3   | 70       |
| 無回答               | 0     | 0                          | 0                        | 0            | 0                    | 0                                 | 0             | 0                     | 0   | 0        |
| 性別無回答             | 8     | 2                          | 1                        | 0            | 0                    | 0                                 | 1             | 0                     | 0   | 2        |

| その他の回答                    |
|---------------------------|
| 行政相談員、人権擁護員の研修等           |
| 子供が学校から持ち帰るプリントやPTAの講演会など |
| 家庭や友人                     |
| テレビ・ラジオなどのマスメディア          |
| インターネット                   |
| 本                         |

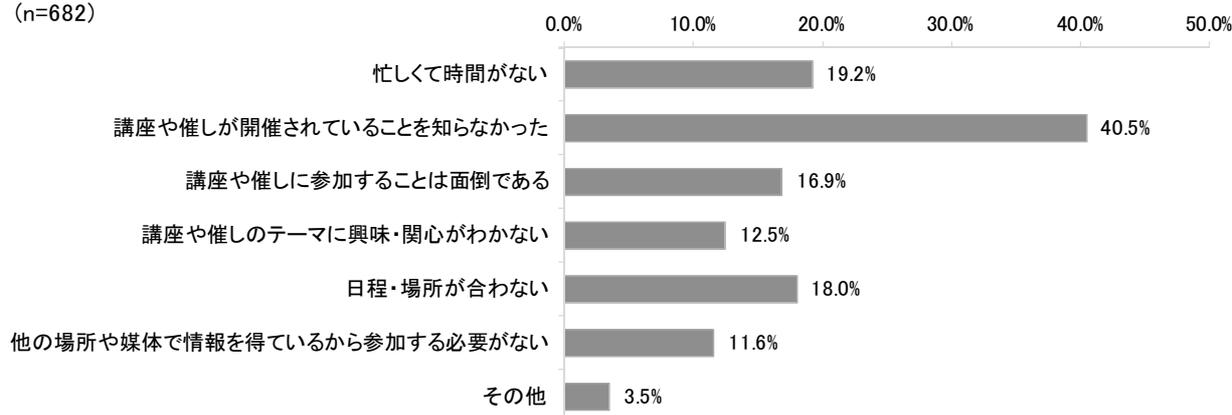
問17-1 問17で選択肢5~8を選ばなかった方にお聞きします。

学校以外で消費者教育を受けたことがないのはなぜですか。あてはまるものをすべて選んでください。(複数回答)

学校以外で受講しない理由については、「講座や催しが開催されていることを知らなかった」が40.5%と最も多く、次いで「忙しくて時間がない」が19.2%、「日程・場所が合わない」が18.0%となっている。

性年代別でみると、30歳代の男性において「忙しくて時間がない」が50.0%と、他の年代と比較して高くなっている。

(n=682)



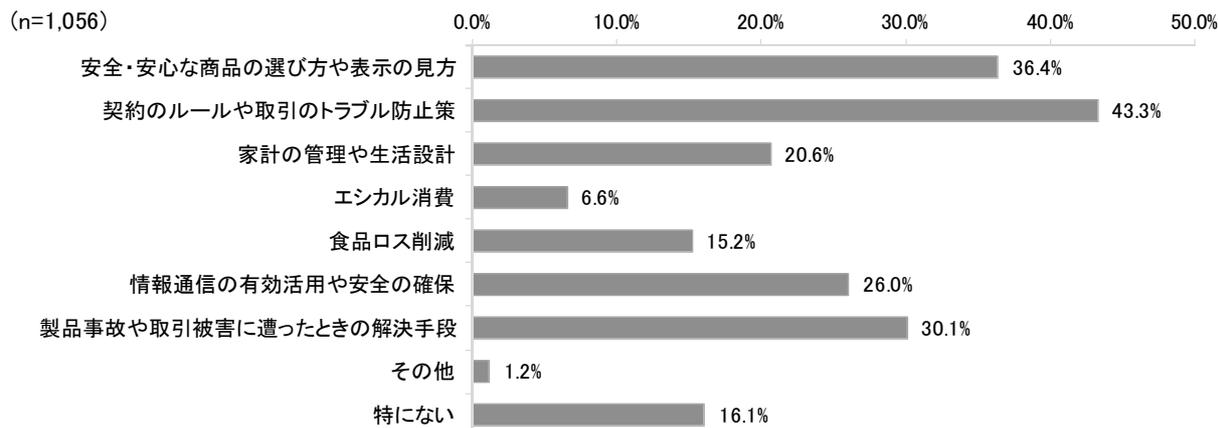
| 上段:回答者数<br>下段:構成比 | 合計  | 忙しくて時間がない   | 知られていないこと   | 講座や催しを開催していること | 倒加であること    | 講座や催しに興味・関心がない | 講座や催しの日程・場所が合わない | 情報参加を要する媒体がない | 他の場所や媒体で情報を得ている | その他 |
|-------------------|-----|-------------|-------------|----------------|------------|----------------|------------------|---------------|-----------------|-----|
|                   |     |             |             |                |            |                |                  |               |                 |     |
| 今回調査              | 682 | 131 (19.2%) | 276 (40.5%) | 115 (16.9%)    | 85 (12.5%) | 123 (18.0%)    | 79 (11.6%)       | 24 (3.5%)     |                 |     |
| 男性                | 300 | 70 (23.3%)  | 108 (36.0%) | 48 (16.0%)     | 38 (12.7%) | 50 (16.7%)     | 36 (12.0%)       | 5 (1.7%)      |                 |     |
| 18~19歳            | 5   | 1 (20.0%)   | 4 (80.0%)   | 2 (40.0%)      | 1 (20.0%)  | 0 (0.0%)       | 2 (40.0%)        | 0 (0.0%)      |                 |     |
| 20~29歳            | 18  | 6 (33.3%)   | 7 (38.9%)   | 0 (0.0%)       | 4 (22.2%)  | 3 (16.7%)      | 2 (11.1%)        | 0 (0.0%)      |                 |     |
| 30~39歳            | 30  | 15 (50.0%)  | 11 (36.7%)  | 6 (20.0%)      | 6 (20.0%)  | 5 (16.7%)      | 3 (10.0%)        | 0 (0.0%)      |                 |     |
| 40~49歳            | 45  | 12 (26.7%)  | 15 (33.3%)  | 5 (11.1%)      | 5 (11.1%)  | 9 (20.0%)      | 6 (13.3%)        | 2 (4.4%)      |                 |     |
| 50~59歳            | 37  | 8 (21.6%)   | 13 (35.1%)  | 9 (24.3%)      | 6 (16.2%)  | 8 (21.6%)      | 4 (10.8%)        | 1 (2.7%)      |                 |     |
| 60~64歳            | 37  | 11 (29.7%)  | 12 (32.4%)  | 6 (16.2%)      | 4 (10.8%)  | 9 (24.3%)      | 3 (8.1%)         | 0 (0.0%)      |                 |     |
| 65~69歳            | 44  | 7 (15.9%)   | 14 (31.8%)  | 9 (20.5%)      | 2 (4.5%)   | 5 (11.4%)      | 5 (11.4%)        | 0 (0.0%)      |                 |     |
| 70歳以上             | 84  | 10 (11.9%)  | 32 (38.1%)  | 11 (13.1%)     | 10 (11.9%) | 11 (13.1%)     | 11 (13.1%)       | 2 (2.4%)      |                 |     |
| 無回答               | 0   | 0 (0.0%)    | 0 (0.0%)    | 0 (0.0%)       | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%)       | 0 (0.0%)         | 0 (0.0%)      |                 |     |
| 女性                | 375 | 60 (16.0%)  | 167 (44.5%) | 67 (17.9%)     | 47 (12.5%) | 73 (19.5%)     | 43 (11.5%)       | 19 (5.1%)     |                 |     |
| 18~19歳            | 4   | 0 (0.0%)    | 4 (100.0%)  | 0 (0.0%)       | 0 (0.0%)   | 1 (25.0%)      | 0 (0.0%)         | 0 (0.0%)      |                 |     |
| 20~29歳            | 20  | 5 (25.0%)   | 9 (45.0%)   | 6 (30.0%)      | 5 (25.0%)  | 5 (25.0%)      | 2 (10.0%)        | 2 (10.0%)     |                 |     |
| 30~39歳            | 60  | 16 (26.7%)  | 25 (41.7%)  | 11 (18.3%)     | 8 (13.3%)  | 17 (28.3%)     | 10 (16.7%)       | 2 (3.3%)      |                 |     |
| 40~49歳            | 65  | 15 (23.1%)  | 30 (46.2%)  | 13 (20.0%)     | 7 (10.8%)  | 14 (21.5%)     | 8 (12.3%)        | 3 (4.6%)      |                 |     |
| 50~59歳            | 57  | 8 (14.0%)   | 31 (54.4%)  | 10 (17.5%)     | 7 (12.3%)  | 15 (26.3%)     | 5 (8.8%)         | 1 (1.8%)      |                 |     |
| 60~64歳            | 42  | 9 (21.4%)   | 23 (54.8%)  | 9 (21.4%)      | 7 (16.7%)  | 8 (19.0%)      | 2 (4.8%)         | 3 (7.1%)      |                 |     |
| 65~69歳            | 39  | 2 (5.1%)    | 16 (41.0%)  | 4 (10.3%)      | 3 (7.7%)   | 6 (15.4%)      | 6 (15.4%)        | 1 (2.6%)      |                 |     |
| 70歳以上             | 88  | 5 (5.7%)    | 29 (33.0%)  | 14 (15.9%)     | 10 (11.4%) | 7 (8.0%)       | 10 (11.4%)       | 7 (8.0%)      |                 |     |
| 無回答               | 0   | 0 (0.0%)    | 0 (0.0%)    | 0 (0.0%)       | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%)       | 0 (0.0%)         | 0 (0.0%)      |                 |     |
| 性別無回答             | 7   | 1 (14.3%)   | 1 (14.3%)   | 0 (0.0%)       | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%)       | 0 (0.0%)         | 0 (0.0%)      |                 |     |

| その他の回答                          |
|---------------------------------|
| 機会がなかった                         |
| 健康上の理由(高齢または足が悪いため)             |
| 高齢なので教育を受けたことがない                |
| 消費者教育の重要性が分からなく、また初めて聞いた言葉であるため |

**問18 あなたは、どのような内容の消費者教育であれば参加したいと思いますか。あてはまるものをすべて選んでください。(複数回答)**

参加したい消費者教育については、「契約のルールや取引のトラブル防止策」が43.3%と最も多く、次いで「安全・安心な商品の選び方や表示の見方」が36.4%、「製品事故や取引被害に遭ったときの解決手段」が30.1%となっている。

性年代別でみると、20歳未満～20歳代の女性において「家計の管理や生活設計」が、約5割と他の年代と比較して高くなっている。



| 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 | 合計    | 示品安         | 防取契         | 活家      | エシ   | 食品   | 保活          | き被     | 製        | そ   | 特   |
|---------------------|-------|-------------|-------------|---------|------|------|-------------|--------|----------|-----|-----|
|                     |       | の見選・方安心な表示商 | 止引約策ののトラブルや | 設計の管理や生 | カル消費 | ロス削減 | 用報や通信の安全の有効 | 害の解決手段 | 品事に遭った取引 | 他   | にない |
| 今回調査                | 1,056 | 384         | 457         | 218     | 70   | 161  | 275         | 318    | 13       | 170 |     |
| 男性                  | 453   | 143         | 208         | 78      | 31   | 66   | 107         | 148    | 8        | 72  |     |
| 18～19歳              | 5     | 1           | 2           | 1       | 0    | 0    | 1           | 2      | 0        | 0   |     |
| 20～29歳              | 24    | 10          | 12          | 8       | 1    | 4    | 7           | 6      | 0        | 3   |     |
| 30～39歳              | 46    | 10          | 21          | 16      | 4    | 6    | 13          | 17     | 0        | 12  |     |
| 40～49歳              | 69    | 19          | 40          | 18      | 9    | 13   | 22          | 27     | 2        | 4   |     |
| 50～59歳              | 63    | 23          | 40          | 12      | 5    | 5    | 24          | 31     | 3        | 8   |     |
| 60～64歳              | 51    | 23          | 23          | 9       | 2    | 7    | 8           | 16     | 0        | 9   |     |
| 65～69歳              | 60    | 18          | 27          | 3       | 3    | 8    | 13          | 15     | 0        | 10  |     |
| 70歳以上               | 135   | 39          | 43          | 11      | 7    | 23   | 19          | 34     | 3        | 26  |     |
| 無回答                 | 0     | 0           | 0           | 0       | 0    | 0    | 0           | 0      | 0        | 0   |     |
| 女性                  | 595   | 240         | 249         | 140     | 39   | 94   | 168         | 170    | 5        | 96  |     |
| 18～19歳              | 4     | 1           | 1           | 2       | 0    | 0    | 1           | 1      | 0        | 1   |     |
| 20～29歳              | 30    | 11          | 14          | 16      | 4    | 6    | 13          | 12     | 0        | 4   |     |
| 30～39歳              | 75    | 29          | 36          | 29      | 2    | 18   | 22          | 19     | 0        | 13  |     |
| 40～49歳              | 89    | 28          | 40          | 26      | 3    | 8    | 34          | 28     | 2        | 13  |     |
| 50～59歳              | 100   | 50          | 53          | 21      | 12   | 19   | 45          | 35     | 0        | 11  |     |
| 60～64歳              | 66    | 24          | 30          | 11      | 7    | 12   | 22          | 22     | 0        | 9   |     |
| 65～69歳              | 69    | 33          | 30          | 11      | 5    | 12   | 17          | 20     | 0        | 8   |     |
| 70歳以上               | 162   | 64          | 45          | 24      | 6    | 19   | 14          | 33     | 3        | 37  |     |
| 無回答                 | 0     | 0           | 0           | 0       | 0    | 0    | 0           | 0      | 0        | 0   |     |
| 性別無回答               | 8     | 1           | 0           | 0       | 0    | 1    | 0           | 0      | 0        | 2   |     |

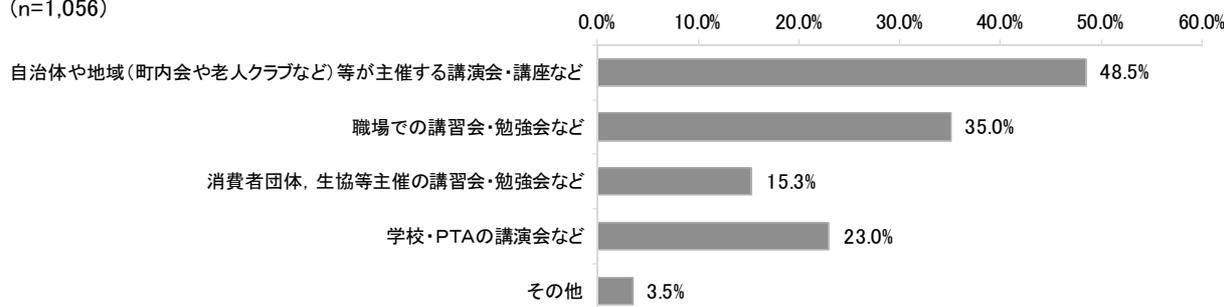
| その他の回答        |
|---------------|
| 実際のトラブル例      |
| キャッシュレス方法について |
| 警察の捜査までの条件    |

**問 19 あなたは、どのような機会であれば消費者教育を受けやすいと思いますか。あてはまるものをすべて選んでください。(複数回答)**

参加しやすい消費者教育の環境については、「自治体や地域（町内会や老人クラブなど）等が主催する講演会・講座など」が 48.5%と最も多く、次いで「職場での講習会・勉強会など」が 35.0%、「学校・PTAの講演会など」が 23.0%となっている。

性年代別でみると、20歳未満～50歳代の男性において「職場での講習会・勉強会など」が約6割～8割、30歳代～40歳代の女性において「学校・PTAの講演会など」約6割前後と他の年代と比較して高くなっている。

(n=1,056)



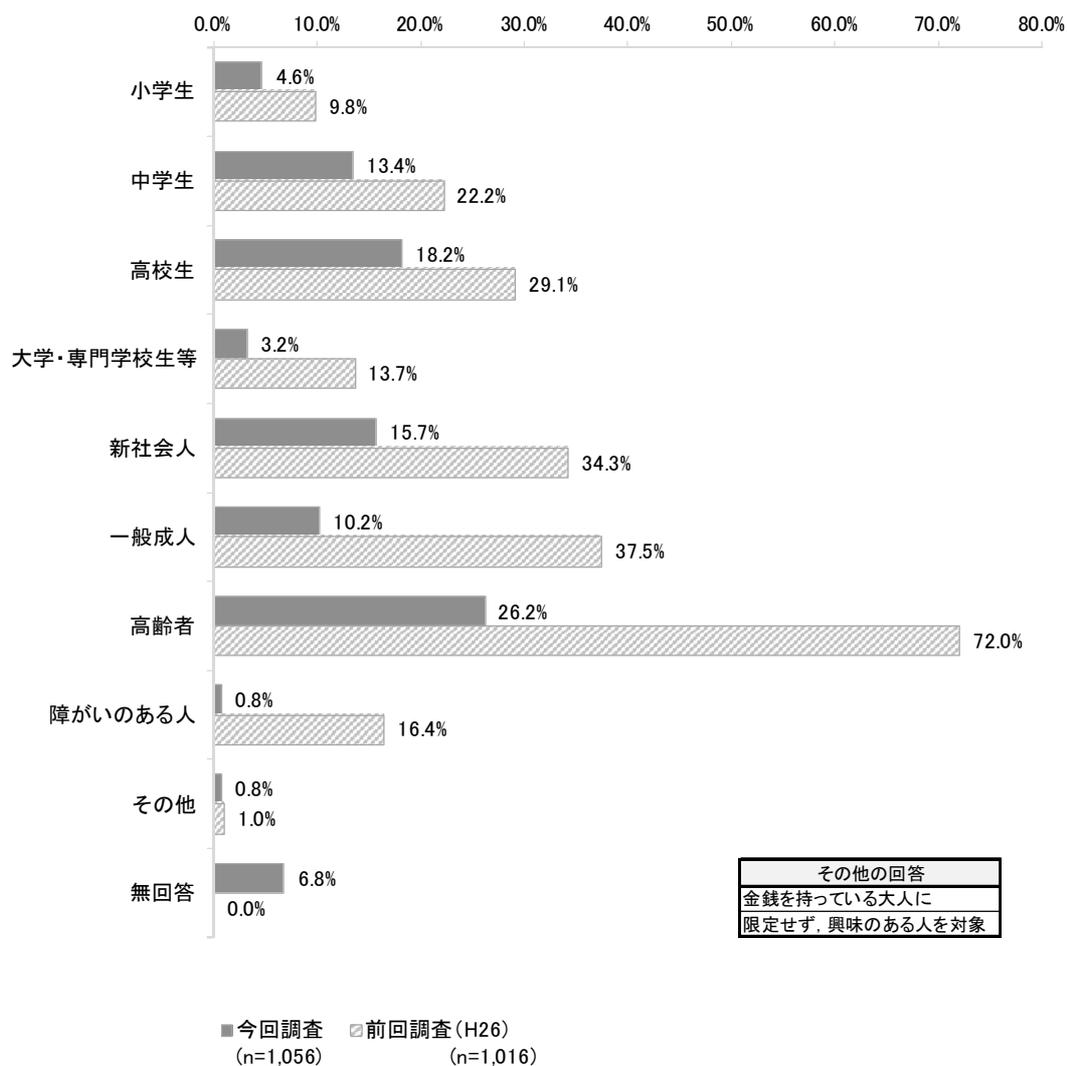
| 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 | 合計    | 自治体や地域（町内会や老人クラブなど）等が主催する講演会・講座など | 職場での講習会・勉強会など | 消費者団体・生協等主催の講習会・勉強会など | 学校・PTAの講演会など | その他        |
|---------------------|-------|-----------------------------------|---------------|-----------------------|--------------|------------|
|                     |       |                                   |               |                       |              |            |
| 今回調査                | 1,056 | 512<br>48.5%                      | 370<br>35.0%  | 162<br>15.3%          | 243<br>23.0% | 37<br>3.5% |
| 男性                  | 453   | 240<br>53.0%                      | 175<br>38.6%  | 72<br>15.9%           | 74<br>16.3%  | 15<br>3.3% |
| 18～19歳              | 5     | 1<br>20.0%                        | 4<br>80.0%    | 0<br>0.0%             | 2<br>40.0%   | 0<br>0.0%  |
| 20～29歳              | 24    | 6<br>25.0%                        | 16<br>66.7%   | 3<br>12.5%            | 4<br>16.7%   | 0<br>0.0%  |
| 30～39歳              | 46    | 10<br>21.7%                       | 33<br>71.7%   | 4<br>8.7%             | 15<br>32.6%  | 2<br>4.3%  |
| 40～49歳              | 69    | 27<br>39.1%                       | 40<br>58.0%   | 6<br>8.7%             | 22<br>31.9%  | 3<br>4.3%  |
| 50～59歳              | 63    | 24<br>38.1%                       | 40<br>63.5%   | 14<br>22.2%           | 18<br>28.6%  | 3<br>4.8%  |
| 60～64歳              | 51    | 33<br>64.7%                       | 24<br>47.1%   | 8<br>15.7%            | 4<br>7.8%    | 1<br>2.0%  |
| 65～69歳              | 60    | 39<br>65.0%                       | 8<br>13.3%    | 17<br>28.3%           | 4<br>6.7%    | 2<br>3.3%  |
| 70歳以上               | 135   | 100<br>74.1%                      | 10<br>7.4%    | 20<br>14.8%           | 5<br>3.7%    | 4<br>3.0%  |
| 無回答                 | 0     | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%             | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  |
| 女性                  | 595   | 271<br>45.5%                      | 193<br>32.4%  | 90<br>15.1%           | 169<br>28.4% | 22<br>3.7% |
| 18～19歳              | 4     | 0<br>0.0%                         | 2<br>50.0%    | 0<br>0.0%             | 3<br>75.0%   | 0<br>0.0%  |
| 20～29歳              | 30    | 2<br>6.7%                         | 27<br>90.0%   | 6<br>20.0%            | 12<br>40.0%  | 0<br>0.0%  |
| 30～39歳              | 75    | 17<br>22.7%                       | 41<br>54.7%   | 7<br>9.3%             | 42<br>56.0%  | 2<br>2.7%  |
| 40～49歳              | 89    | 21<br>23.6%                       | 37<br>41.6%   | 12<br>13.5%           | 55<br>61.8%  | 1<br>1.1%  |
| 50～59歳              | 100   | 50<br>50.0%                       | 51<br>51.0%   | 14<br>14.0%           | 30<br>30.0%  | 6<br>6.0%  |
| 60～64歳              | 66    | 34<br>51.5%                       | 15<br>22.7%   | 9<br>13.6%            | 10<br>15.2%  | 3<br>4.5%  |
| 65～69歳              | 69    | 45<br>65.2%                       | 12<br>17.4%   | 15<br>21.7%           | 6<br>8.7%    | 2<br>2.9%  |
| 70歳以上               | 162   | 102<br>63.0%                      | 8<br>4.9%     | 27<br>16.7%           | 11<br>6.8%   | 8<br>4.9%  |
| 無回答                 | 0     | 0<br>0.0%                         | 0<br>0.0%     | 0<br>0.0%             | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  |
| 性別無回答               | 8     | 1<br>12.5%                        | 2<br>25.0%    | 0<br>0.0%             | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  |

| その他の回答                              |
|-------------------------------------|
| 行政の配布物や放送                           |
| 家に警察または市役所職員が来てくれたら良いと思う            |
| テレビ、ラジオ、新聞などのマスメディア                 |
| SNS (YouTubeやインスタグラムなど) ネットの記事やニュース |
| フリーペーパー                             |
| 老人施設や病院 (足が悪いと出かけられない)              |
| 講演会のDVDの貸出し、配布等                     |
| 人が集まる何かのイベントと組み合わせる                 |

**問20 消費生活上のトラブルを防止するため、どの対象に対して重点的に啓発・対策を行うと効果があると思いますか。1つだけ選んでください。(単数回答)**

消費者トラブル抑制の対象者については、「高齢者」が26.2%と最も多く、次いで「高校生」が18.2%、「新社会人」が15.7%となっている。

前回調査と比較して、「高齢者」の45.8ポイント減少をはじめ全体的に減少傾向となっている。



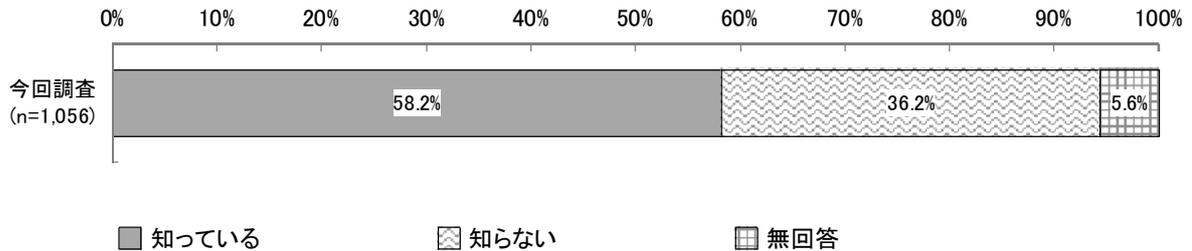
※前回調査は、複数回答となっている。

| 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 |        | 合計    | 小学生   | 中学生   | 高校生   | 等<br>大学・専門<br>学校生 | 新<br>社会<br>人 | 一<br>般<br>成<br>人 | 高<br>齢<br>者 | 障<br>が<br>い<br>の<br>あ<br>る<br>人 | そ<br>の<br>他 | 無<br>回<br>答 |
|---------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------------------|--------------|------------------|-------------|---------------------------------|-------------|-------------|
| ■ 上位1位<br>□ 上位2位    |        |       |       |       |       |                   |              |                  |             |                                 |             |             |
| 前回調査(H26)           | 1,016  | 100   | 226   | 296   | 139   | 348               | 381          | 732              | 167         | 10                              | -           |             |
|                     | -      | 9.8%  | 22.2% | 29.1% | 13.7% | 34.3%             | 37.5%        | 72.0%            | 16.4%       | 1.0%                            | -           |             |
| 今回調査                | 1,056  | 49    | 142   | 192   | 34    | 166               | 108          | 277              | 8           | 8                               | 72          |             |
|                     | 100.0% | 4.6%  | 13.4% | 18.2% | 3.2%  | 15.7%             | 10.2%        | 26.2%            | 0.8%        | 0.8%                            | 6.8%        |             |
| 男性                  | 453    | 29    | 59    | 83    | 15    | 71                | 44           | 114              | 4           | 5                               | 29          |             |
|                     | 100.0% | 6.4%  | 13.0% | 18.3% | 3.3%  | 15.7%             | 9.7%         | 25.2%            | 0.9%        | 1.1%                            | 6.4%        |             |
| 18～19歳              | 5      | 0     | 1     | 2     | 1     | 0                 | 0            | 1                | 0           | 0                               | 0           |             |
|                     | 100.0% | 0.0%  | 20.0% | 40.0% | 20.0% | 0.0%              | 0.0%         | 20.0%            | 0.0%        | 0.0%                            | 0.0%        |             |
| 20～29歳              | 24     | 1     | 3     | 8     | 1     | 5                 | 1            | 4                | 1           | 0                               | 0           |             |
|                     | 100.0% | 4.2%  | 12.5% | 33.3% | 4.2%  | 20.8%             | 4.2%         | 16.7%            | 4.2%        | 0.0%                            | 0.0%        |             |
| 30～39歳              | 46     | 7     | 6     | 6     | 1     | 10                | 9            | 3                | 1           | 1                               | 2           |             |
|                     | 100.0% | 15.2% | 13.0% | 13.0% | 2.2%  | 21.7%             | 19.6%        | 6.5%             | 2.2%        | 2.2%                            | 4.3%        |             |
| 40～49歳              | 69     | 4     | 14    | 19    | 3     | 9                 | 6            | 11               | 1           | 0                               | 2           |             |
|                     | 100.0% | 5.8%  | 20.3% | 27.5% | 4.3%  | 13.0%             | 8.7%         | 15.9%            | 1.4%        | 0.0%                            | 2.9%        |             |
| 50～59歳              | 63     | 4     | 10    | 14    | 5     | 15                | 3            | 8                | 1           | 1                               | 2           |             |
|                     | 100.0% | 6.3%  | 15.9% | 22.2% | 7.9%  | 23.8%             | 4.8%         | 12.7%            | 1.6%        | 1.6%                            | 3.2%        |             |
| 60～64歳              | 51     | 2     | 6     | 10    | 2     | 8                 | 8            | 13               | 0           | 1                               | 1           |             |
|                     | 100.0% | 3.9%  | 11.8% | 19.6% | 3.9%  | 15.7%             | 15.7%        | 25.5%            | 0.0%        | 2.0%                            | 2.0%        |             |
| 65～69歳              | 60     | 4     | 6     | 6     | 1     | 7                 | 6            | 24               | 0           | 0                               | 6           |             |
|                     | 100.0% | 6.7%  | 10.0% | 10.0% | 1.7%  | 11.7%             | 10.0%        | 40.0%            | 0.0%        | 0.0%                            | 10.0%       |             |
| 70歳以上               | 135    | 7     | 13    | 18    | 1     | 17                | 11           | 50               | 0           | 2                               | 16          |             |
|                     | 100.0% | 5.2%  | 9.6%  | 13.3% | 0.7%  | 12.6%             | 8.1%         | 37.0%            | 0.0%        | 1.5%                            | 11.9%       |             |
| 無回答                 | 0      | 0     | 0     | 0     | 0     | 0                 | 0            | 0                | 0           | 0                               | 0           |             |
|                     | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%              | 0.0%         | 0.0%             | 0.0%        | 0.0%                            | 0.0%        |             |
| 女性                  | 595    | 20    | 82    | 108   | 19    | 95                | 64           | 160              | 4           | 3                               | 40          |             |
|                     | 100.0% | 3.4%  | 13.8% | 18.2% | 3.2%  | 16.0%             | 10.8%        | 26.9%            | 0.7%        | 0.5%                            | 6.7%        |             |
| 18～19歳              | 4      | 0     | 0     | 3     | 0     | 1                 | 0            | 0                | 0           | 0                               | 0           |             |
|                     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  | 75.0% | 0.0%  | 25.0%             | 0.0%         | 0.0%             | 0.0%        | 0.0%                            | 0.0%        |             |
| 20～29歳              | 30     | 0     | 5     | 9     | 1     | 7                 | 6            | 2                | 0           | 0                               | 0           |             |
|                     | 100.0% | 0.0%  | 16.7% | 30.0% | 3.3%  | 23.3%             | 20.0%        | 6.7%             | 0.0%        | 0.0%                            | 0.0%        |             |
| 30～39歳              | 75     | 3     | 14    | 16    | 6     | 11                | 12           | 11               | 0           | 1                               | 1           |             |
|                     | 100.0% | 4.0%  | 18.7% | 21.3% | 8.0%  | 14.7%             | 16.0%        | 14.7%            | 0.0%        | 1.3%                            | 1.3%        |             |
| 40～49歳              | 89     | 3     | 22    | 27    | 4     | 14                | 5            | 11               | 2           | 0                               | 1           |             |
|                     | 100.0% | 3.4%  | 24.7% | 30.3% | 4.5%  | 15.7%             | 5.6%         | 12.4%            | 2.2%        | 0.0%                            | 1.1%        |             |
| 50～59歳              | 100    | 5     | 13    | 20    | 4     | 21                | 10           | 21               | 1           | 1                               | 4           |             |
|                     | 100.0% | 5.0%  | 13.0% | 20.0% | 4.0%  | 21.0%             | 10.0%        | 21.0%            | 1.0%        | 1.0%                            | 4.0%        |             |
| 60～64歳              | 66     | 5     | 5     | 11    | 2     | 10                | 8            | 21               | 0           | 1                               | 3           |             |
|                     | 100.0% | 7.6%  | 7.6%  | 16.7% | 3.0%  | 15.2%             | 12.1%        | 31.8%            | 0.0%        | 1.5%                            | 4.5%        |             |
| 65～69歳              | 69     | 0     | 9     | 3     | 1     | 13                | 10           | 26               | 0           | 0                               | 7           |             |
|                     | 100.0% | 0.0%  | 13.0% | 4.3%  | 1.4%  | 18.8%             | 14.5%        | 37.7%            | 0.0%        | 0.0%                            | 10.1%       |             |
| 70歳以上               | 162    | 4     | 14    | 19    | 1     | 18                | 13           | 68               | 1           | 0                               | 24          |             |
|                     | 100.0% | 2.5%  | 8.6%  | 11.7% | 0.6%  | 11.1%             | 8.0%         | 42.0%            | 0.6%        | 0.0%                            | 14.8%       |             |
| 無回答                 | 0      | 0     | 0     | 0     | 0     | 0                 | 0            | 0                | 0           | 0                               | 0           |             |
|                     | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%              | 0.0%         | 0.0%             | 0.0%        | 0.0%                            | 0.0%        |             |
| 性別無回答               | 8      | 0     | 1     | 1     | 0     | 0                 | 0            | 3                | 0           | 0                               | 3           |             |
|                     | 100.0% | 0.0%  | 12.5% | 12.5% | 0.0%  | 0.0%              | 0.0%         | 37.5%            | 0.0%        | 0.0%                            | 37.5%       |             |

**問 2 1 令和 4 年 4 月 1 日 から、民法の成年年齢が 1 8 歳に引き下げられることを知っていますか。**

**(単数回答)**

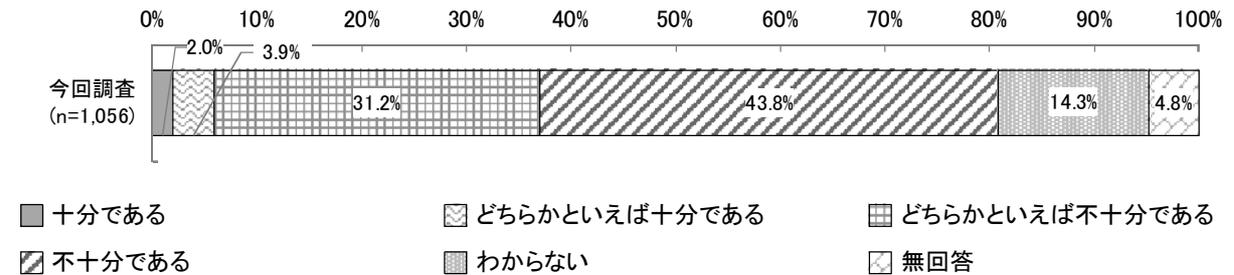
成年年齢引き下げの認知については、「知っている」が 58.2%、「知らない」が 36.2%となっている。



| 上段:回答者数<br>下段:構成比  |                 | 合計           | 知っている        | 知らない        | 無回答 |
|--|-----------------|--------------|--------------|-------------|-----|
| <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>■ 上位1位</span> <span>▨ 上位2位</span> </div> |                 |              |              |             |     |
| 今回調査   | 1,056<br>100.0% | 615<br>58.2% | 382<br>36.2% | 59<br>5.6%  |     |
| 男性   | 453<br>100.0%   | 270<br>59.6% | 163<br>36.0% | 20<br>4.4%  |     |
| 18～19歳   | 5<br>100.0%     | 2<br>40.0%   | 3<br>60.0%   | 0<br>0.0%   |     |
| 20～29歳   | 24<br>100.0%    | 17<br>70.8%  | 7<br>29.2%   | 0<br>0.0%   |     |
| 30～39歳   | 46<br>100.0%    | 25<br>54.3%  | 20<br>43.5%  | 1<br>2.2%   |     |
| 40～49歳   | 69<br>100.0%    | 45<br>65.2%  | 22<br>31.9%  | 2<br>2.9%   |     |
| 50～59歳   | 63<br>100.0%    | 34<br>54.0%  | 29<br>46.0%  | 0<br>0.0%   |     |
| 60～64歳   | 51<br>100.0%    | 29<br>56.9%  | 22<br>43.1%  | 0<br>0.0%   |     |
| 65～69歳   | 60<br>100.0%    | 38<br>63.3%  | 17<br>28.3%  | 5<br>8.3%   |     |
| 70歳以上  | 135<br>100.0%   | 80<br>59.3%  | 43<br>31.9%  | 12<br>8.9%  |     |
| 無回答  | 0<br>0.0%       | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   |     |
| 女性   | 595<br>100.0%   | 343<br>57.6% | 218<br>36.6% | 34<br>5.7%  |     |
| 18～19歳   | 4<br>100.0%     | 3<br>75.0%   | 1<br>25.0%   | 0<br>0.0%   |     |
| 20～29歳   | 30<br>100.0%    | 16<br>53.3%  | 14<br>46.7%  | 0<br>0.0%   |     |
| 30～39歳   | 75<br>100.0%    | 36<br>48.0%  | 37<br>49.3%  | 2<br>2.7%   |     |
| 40～49歳   | 89<br>100.0%    | 65<br>73.0%  | 22<br>24.7%  | 2<br>2.2%   |     |
| 50～59歳   | 100<br>100.0%   | 58<br>58.0%  | 41<br>41.0%  | 1<br>1.0%   |     |
| 60～64歳   | 66<br>100.0%    | 33<br>50.0%  | 31<br>47.0%  | 2<br>3.0%   |     |
| 65～69歳   | 69<br>100.0%    | 44<br>63.8%  | 20<br>29.0%  | 5<br>7.2%   |     |
| 70歳以上  | 162<br>100.0%   | 88<br>54.3%  | 52<br>32.1%  | 22<br>13.6% |     |
| 無回答  | 0<br>0.0%       | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   |     |
| 性別無回答  | 8<br>100.0%     | 2<br>25.0%   | 1<br>12.5%   | 5<br>62.5%  |     |

**問 2 2 成年年齢が18歳に引き下げられれば、18歳、19歳は父母の同意なく一人で契約ができ、これまでのように未成年という理由では、契約を取り消すことはできなくなります。現時点で、成年年齢の引下げに伴う消費者教育は十分だと思いますか。(単数回答)**

年齢引き下げに伴う消費者教育については、「不十分である」が43.8%、次いで「どちらかといえば不十分である」が31.2%、「わからない」が14.3%となっている。

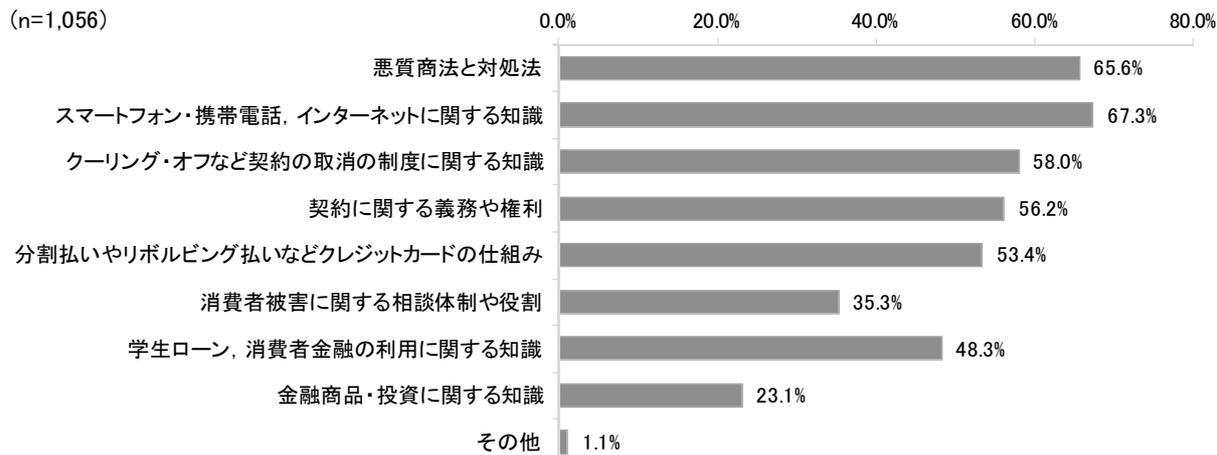


|        | 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 | 合計     | 十分である | どちらかといえば十分である | どちらかといえば不十分である | 不十分である | わからない | 無回答 |
|--------|---------------------|--------|-------|---------------|----------------|--------|-------|-----|
|        |                     |        |       |               |                |        |       |     |
| 今回調査   | 1,056               | 100.0% | 21    | 41            | 329            | 463    | 151   | 51  |
| 男性     | 453                 | 100.0% | 15    | 24            | 138            | 195    | 64    | 17  |
| 18～19歳 | 5                   | 100.0% | 0     | 0             | 3              | 2      | 0     | 0   |
| 20～29歳 | 24                  | 100.0% | 0     | 2             | 10             | 10     | 2     | 0   |
| 30～39歳 | 46                  | 100.0% | 2     | 5             | 13             | 17     | 8     | 1   |
| 40～49歳 | 69                  | 100.0% | 2     | 2             | 19             | 37     | 7     | 2   |
| 50～59歳 | 63                  | 100.0% | 3     | 4             | 20             | 31     | 5     | 0   |
| 60～64歳 | 51                  | 100.0% | 0     | 2             | 14             | 26     | 9     | 0   |
| 65～69歳 | 60                  | 100.0% | 4     | 0             | 20             | 24     | 8     | 4   |
| 70歳以上  | 135                 | 100.0% | 4     | 9             | 39             | 48     | 25    | 10  |
| 無回答    | 0                   | 0.0%   | 0     | 0             | 0              | 0      | 0     | 0   |
| 女性     | 595                 | 100.0% | 6     | 17            | 189            | 266    | 86    | 31  |
| 18～19歳 | 4                   | 100.0% | 0     | 1             | 0              | 3      | 0     | 0   |
| 20～29歳 | 30                  | 100.0% | 1     | 2             | 10             | 15     | 2     | 0   |
| 30～39歳 | 75                  | 100.0% | 2     | 3             | 19             | 39     | 10    | 2   |
| 40～49歳 | 89                  | 100.0% | 1     | 4             | 28             | 47     | 8     | 1   |
| 50～59歳 | 100                 | 100.0% | 0     | 2             | 28             | 57     | 12    | 1   |
| 60～64歳 | 66                  | 100.0% | 1     | 1             | 19             | 35     | 8     | 2   |
| 65～69歳 | 69                  | 100.0% | 0     | 0             | 27             | 24     | 13    | 5   |
| 70歳以上  | 162                 | 100.0% | 1     | 4             | 58             | 46     | 33    | 20  |
| 無回答    | 0                   | 0.0%   | 0     | 0             | 0              | 0      | 0     | 0   |
| 性別無回答  | 8                   | 100.0% | 0     | 0             | 2              | 2      | 1     | 3   |

**問23 成年年齢の引下げに伴い、18歳、19歳前後の若年者が消費者被害にあわないためにもこのようなことを知っておく必要があると思いますか。あてはまるものをすべて選んでください。(複数回答)**

年齢引下げに伴う消費者教育の内容については、「スマートフォン・携帯電話、インターネットに関する知識」が67.3%と最も多く、次いで「悪質商法と対処法」が65.6%、「クーリング・オフなど契約の取消の制度に関する知識」が58.0%となっている。

性年代別でみると、20歳代～40歳代の男性・女性において「分割払いやリボルビング払いなどクレジットカードの仕組み」が約6～8割と他の年代と比較して高くなっている。



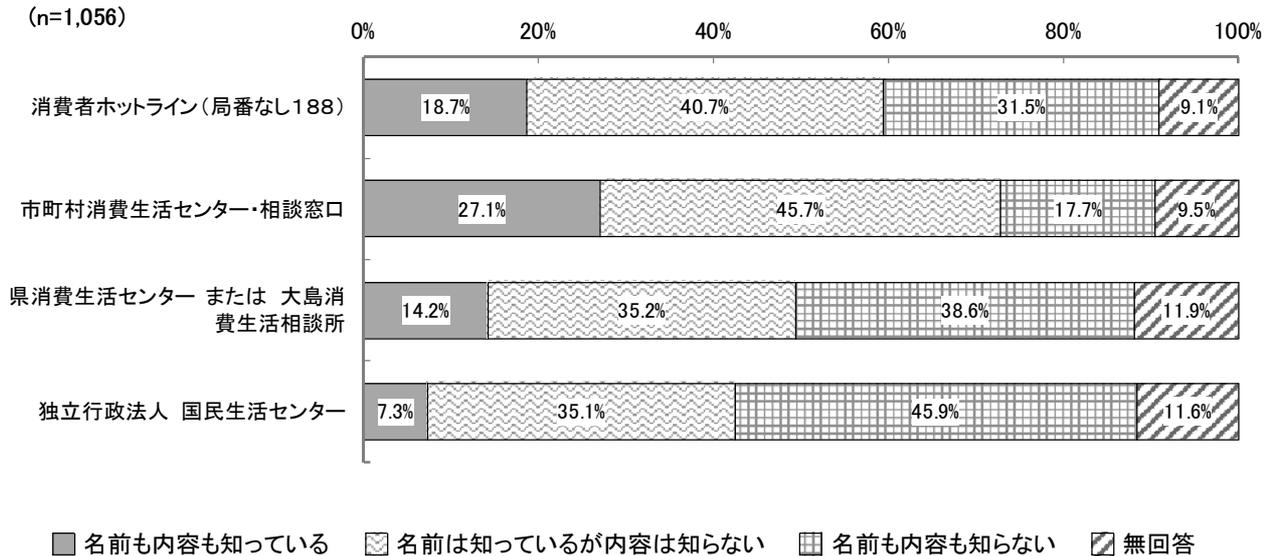
|        | 上段:回答者数<br>下段:構成比 | 合計  | 法<br>悪<br>質<br>商<br>法<br>と<br>対<br>処 | ス<br>マ<br>ー<br>ト<br>フ<br>ォ<br>ン<br>・<br>携<br>帯<br>電<br>話<br>・<br>イ<br>ン<br>タ<br>ー<br>ネ<br>ッ<br>ト<br>に<br>関<br>す<br>る<br>知<br>識 | ク<br>ー<br>リ<br>ン<br>グ<br>・<br>オ<br>フ<br>に<br>関<br>す<br>る<br>知<br>識 | 契<br>約<br>に<br>関<br>す<br>る<br>義<br>務<br>や<br>権<br>利 | 分<br>割<br>払<br>い<br>や<br>リ<br>ボ<br>ル<br>ビ<br>ン<br>グ<br>払<br>い<br>な<br>ど<br>ク<br>レ<br>ジ<br>ット<br>カ<br>ー<br>ド<br>の<br>仕<br>組<br>み | 消<br>費<br>者<br>相<br>談<br>体<br>制<br>に<br>関<br>す<br>る<br>知<br>識 | 学<br>生<br>ロ<br>ー<br>ン<br>・<br>金<br>融<br>金<br>庫<br>の<br>利<br>用<br>に<br>関<br>す<br>る<br>知<br>識 | 金<br>融<br>商<br>品<br>・<br>投<br>資<br>に<br>関<br>す<br>る<br>知<br>識 | そ<br>の<br>他 |
|--------|-------------------|-----|--------------------------------------|--|--|---|---|---|---|---|-------------|
|        |                   |     |                                      |  |  |   |   |   |   |   |             |
| 今回調査   | 1,056             | 693 | 711                                  | 613  | 593  | 564   | 373   | 510   | 244   | 12  |             |
| 男性     | 453               | 294 | 295                                  | 257  | 244  | 231   | 151   | 207   | 105   | 7   |             |
| 18～19歳 | 5                 | 1   | 4                                    | 3  | 3  | 4   | 1   | 1   | 0   | 0   |             |
| 20～29歳 | 24                | 13  | 20                                   | 11   | 12   | 16  | 7   | 13  | 6   | 0   |             |
| 30～39歳 | 46                | 33  | 36                                   | 20   | 20   | 31  | 13  | 17  | 14  | 1   |             |
| 40～49歳 | 69                | 51  | 54                                   | 49   | 38   | 50  | 28  | 47  | 26  | 1   |             |
| 50～59歳 | 63                | 43  | 43                                   | 43   | 41   | 35  | 25  | 24  | 14  | 1   |             |
| 60～64歳 | 51                | 32  | 29                                   | 28   | 31   | 26  | 20  | 22  | 10  | 1   |             |
| 65～69歳 | 60                | 38  | 35                                   | 29   | 29   | 21  | 18  | 23  | 6   | 1   |             |
| 70歳以上  | 135               | 83  | 74                                   | 74   | 70   | 48  | 39  | 60  | 29  | 2   |             |
| 無回答    | 0                 | 0   | 0                                    | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |             |
| 女性     | 595               | 395 | 414                                  | 353  | 346  | 331   | 219   | 301   | 136   | 5   |             |
| 18～19歳 | 4                 | 2   | 2                                    | 1  | 0  | 0   | 0   | 2   | 0   | 1   |             |
| 20～29歳 | 30                | 22  | 28                                   | 17   | 19   | 24  | 15  | 14  | 11  | 0   |             |
| 30～39歳 | 75                | 56  | 65                                   | 46   | 41   | 52  | 29  | 45  | 22  | 0   |             |
| 40～49歳 | 89                | 64  | 70                                   | 69   | 44   | 55  | 39  | 54  | 23  | 0   |             |
| 50～59歳 | 100               | 81  | 73                                   | 70   | 60   | 58  | 49  | 53  | 20  | 1   |             |
| 60～64歳 | 66                | 40  | 44                                   | 32   | 45   | 34  | 16  | 31  | 12  | 1   |             |
| 65～69歳 | 69                | 44  | 45                                   | 41   | 46   | 38  | 24  | 38  | 16  | 0   |             |
| 70歳以上  | 162               | 86  | 87                                   | 77   | 91   | 70  | 47  | 64  | 32  | 2   |             |
| 無回答    | 0                 | 0   | 0                                    | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |             |
| 性別無回答  | 8                 | 4   | 2                                    | 3  | 3  | 2   | 3   | 2   | 3   | 0   |             |

| その他の回答                           |
|----------------------------------|
| 他人だけでなく近親者など身近な人も注意対象になるケースもあること |
| 破産後の実態がいかに大変なことか知る必要がある          |
| 友人知人によるネットワークビジネスに騙されないような実例など   |

## 7 「消費者問題に対する行政の取り組み」について

問24 次の機関や相談窓口を知っていますか。①～④のすべての項目について、それぞれあてはまるものを一つ選び○を記入してください。(単数回答)

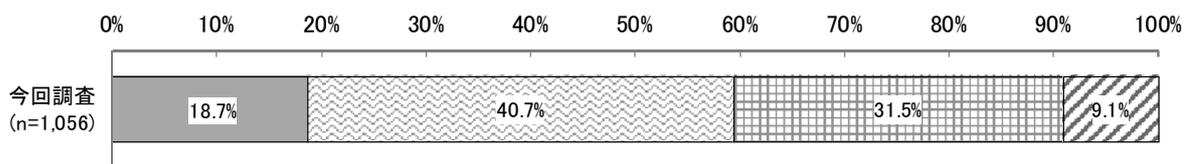
消費者問題の相談窓口の認知については、「名前も内容も知っている」において「市町村消費生活センター・相談窓口」が27.1%、「消費者ホットライン」が18.7%、「県消費生活センターまたは大島消費生活相談所」が14.2%となっている。



| 上段: 回答者数<br>下段: 構成比  |                 | て名前も内容も知っています | が名前も内容は知らない  | な名前も内容も知らない  | 無回答          |
|--|-----------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> 上位1位<br><input type="checkbox"/> 上位2位 | 合計              |               |              |              |              |
| 消費者ホットライン(局番なし188)   | 1,056<br>100.0% | 197<br>18.7%  | 430<br>40.7% | 333<br>31.5% | 96<br>9.1%   |
| 市町村消費生活センター・相談窓口   | 1,056<br>100.0% | 286<br>27.1%  | 483<br>45.7% | 187<br>17.7% | 100<br>9.5%  |
| 県消費生活センター<br>または 大島消費生活相談所                                     | 1,056<br>100.0% | 150<br>14.2%  | 372<br>35.2% | 408<br>38.6% | 126<br>11.9% |
| 独立行政法人 国民生活センター  | 1,056<br>100.0% | 77<br>7.3%    | 371<br>35.1% | 485<br>45.9% | 123<br>11.6% |

### ① 消費者ホットライン（局番なし188）

消費者ホットラインについては、「名前は知っているが内容は知らない」が40.7%と最も多く、次いで「名前も内容も知らない」が31.5%となっている。

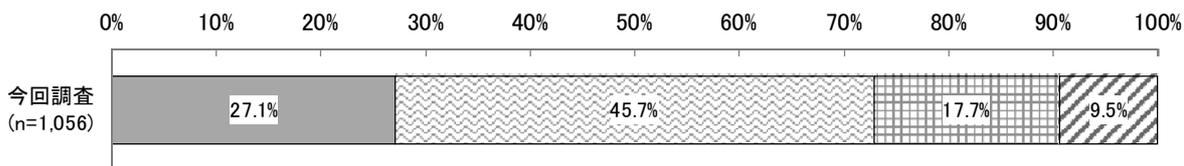


■ 名前も内容も知っている    ▨ 名前は知っているが内容は知らない    ▩ 名前も内容も知らない    ▩ 無回答

|        | 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 | 合計           | て名前も<br>内容も知っ<br>ている | が名前<br>は知って<br>いる<br>が内容<br>は知ら<br>ない | ない<br>名前<br>も<br>内容<br>も<br>知<br>ら<br>な<br>い | 無<br>回<br>答 |
|--------|---------------------|--------------|----------------------|---------------------------------------|--|-------------|
|        |                     |              |                      |                                       |  |             |
| 今回調査   | 1,056<br>100.0%     | 197<br>18.7% | 430<br>40.7%         | 333<br>31.5%                          | 96<br>9.1%                                   |             |
| 男性     | 453<br>100.0%       | 84<br>18.5%  | 188<br>41.5%         | 144<br>31.8%                          | 37<br>8.2%                                   |             |
| 18～19歳 | 5<br>100.0%         | 2<br>40.0%   | 2<br>40.0%           | 1<br>20.0%                            | 0<br>0.0%                                    |             |
| 20～29歳 | 24<br>100.0%        | 4<br>16.7%   | 7<br>29.2%           | 13<br>54.2%                           | 0<br>0.0%                                    |             |
| 30～39歳 | 46<br>100.0%        | 6<br>13.0%   | 20<br>43.5%          | 19<br>41.3%                           | 1<br>2.2%                                    |             |
| 40～49歳 | 69<br>100.0%        | 10<br>14.5%  | 27<br>39.1%          | 30<br>43.5%                           | 2<br>2.9%                                    |             |
| 50～59歳 | 63<br>100.0%        | 17<br>27.0%  | 22<br>34.9%          | 22<br>34.9%                           | 2<br>3.2%                                    |             |
| 60～64歳 | 51<br>100.0%        | 8<br>15.7%   | 24<br>47.1%          | 18<br>35.3%                           | 1<br>2.0%                                    |             |
| 65～69歳 | 60<br>100.0%        | 12<br>20.0%  | 28<br>46.7%          | 15<br>25.0%                           | 5<br>8.3%                                    |             |
| 70歳以上  | 135<br>100.0%       | 25<br>18.5%  | 58<br>43.0%          | 26<br>19.3%                           | 26<br>19.3%                                  |             |
| 無回答    | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                             | 0<br>0.0%                                    |             |
| 女性     | 595<br>100.0%       | 112<br>18.8% | 242<br>40.7%         | 185<br>31.1%                          | 56<br>9.4%                                   |             |
| 18～19歳 | 4<br>100.0%         | 0<br>0.0%    | 2<br>50.0%           | 2<br>50.0%                            | 0<br>0.0%                                    |             |
| 20～29歳 | 30<br>100.0%        | 3<br>10.0%   | 15<br>50.0%          | 12<br>40.0%                           | 0<br>0.0%                                    |             |
| 30～39歳 | 75<br>100.0%        | 13<br>17.3%  | 36<br>48.0%          | 25<br>33.3%                           | 1<br>1.3%                                    |             |
| 40～49歳 | 89<br>100.0%        | 8<br>9.0%    | 44<br>49.4%          | 36<br>40.4%                           | 1<br>1.1%                                    |             |
| 50～59歳 | 100<br>100.0%       | 12<br>12.0%  | 51<br>51.0%          | 32<br>32.0%                           | 5<br>5.0%                                    |             |
| 60～64歳 | 66<br>100.0%        | 16<br>24.2%  | 24<br>36.4%          | 23<br>34.8%                           | 3<br>4.5%                                    |             |
| 65～69歳 | 69<br>100.0%        | 19<br>27.5%  | 32<br>46.4%          | 11<br>15.9%                           | 7<br>10.1%                                   |             |
| 70歳以上  | 162<br>100.0%       | 41<br>25.3%  | 38<br>23.5%          | 44<br>27.2%                           | 39<br>24.1%                                  |             |
| 無回答    | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                             | 0<br>0.0%                                    |             |
| 性別無回答  | 8<br>100.0%         | 1<br>12.5%   | 0<br>0.0%            | 4<br>50.0%                            | 3<br>37.5%                                   |             |

## ② 市町村消費生活センター・相談窓口

市町村消費生活センター・相談窓口については、「名前は知っているが内容は知らない」が45.7%と最も多く、次いで「名前も内容も知っている」が27.1%となっている。

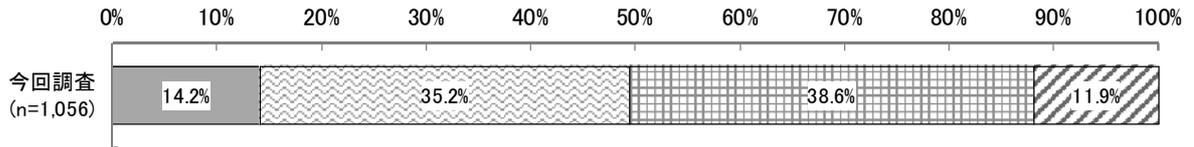


■ 名前も内容も知っている    ▨ 名前は知っているが内容は知らない    ▩ 名前も内容も知らない    ▧ 無回答

| 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 |  | 合計              | 名前も内容も知っている  | 名前が知っているが内容は知らない | 名前も内容も知らない   | 無回答         |
|---------------------|--|-----------------|--------------|------------------|--------------|-------------|
| 上位1位<br>上位2位        |  |                 |              |                  |              |             |
| 今回調査                |  | 1,056<br>100.0% | 286<br>27.1% | 483<br>45.7%     | 187<br>17.7% | 100<br>9.5% |
| 男性                  |  | 453<br>100.0%   | 121<br>26.7% | 212<br>46.8%     | 84<br>18.5%  | 36<br>7.9%  |
| 18～19歳              |  | 5<br>100.0%     | 1<br>20.0%   | 3<br>60.0%       | 1<br>20.0%   | 0<br>0.0%   |
| 20～29歳              |  | 24<br>100.0%    | 4<br>16.7%   | 16<br>66.7%      | 4<br>16.7%   | 0<br>0.0%   |
| 30～39歳              |  | 46<br>100.0%    | 10<br>21.7%  | 23<br>50.0%      | 12<br>26.1%  | 1<br>2.2%   |
| 40～49歳              |  | 69<br>100.0%    | 22<br>31.9%  | 32<br>46.4%      | 13<br>18.8%  | 2<br>2.9%   |
| 50～59歳              |  | 63<br>100.0%    | 22<br>34.9%  | 32<br>50.8%      | 7<br>11.1%   | 2<br>3.2%   |
| 60～64歳              |  | 51<br>100.0%    | 12<br>23.5%  | 25<br>49.0%      | 13<br>25.5%  | 1<br>2.0%   |
| 65～69歳              |  | 60<br>100.0%    | 16<br>26.7%  | 28<br>46.7%      | 11<br>18.3%  | 5<br>8.3%   |
| 70歳以上               |  | 135<br>100.0%   | 34<br>25.2%  | 53<br>39.3%      | 23<br>17.0%  | 25<br>18.5% |
| 無回答                 |  | 0<br>0.0%       | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   |
| 女性                  |  | 595<br>100.0%   | 164<br>27.6% | 270<br>45.4%     | 100<br>16.8% | 61<br>10.3% |
| 18～19歳              |  | 4<br>100.0%     | 0<br>0.0%    | 2<br>50.0%       | 2<br>50.0%   | 0<br>0.0%   |
| 20～29歳              |  | 30<br>100.0%    | 5<br>16.7%   | 16<br>53.3%      | 9<br>30.0%   | 0<br>0.0%   |
| 30～39歳              |  | 75<br>100.0%    | 17<br>22.7%  | 40<br>53.3%      | 16<br>21.3%  | 2<br>2.7%   |
| 40～49歳              |  | 89<br>100.0%    | 14<br>15.7%  | 50<br>56.2%      | 23<br>25.8%  | 2<br>2.2%   |
| 50～59歳              |  | 100<br>100.0%   | 29<br>29.0%  | 54<br>54.0%      | 13<br>13.0%  | 4<br>4.0%   |
| 60～64歳              |  | 66<br>100.0%    | 22<br>33.3%  | 32<br>48.5%      | 9<br>13.6%   | 3<br>4.5%   |
| 65～69歳              |  | 69<br>100.0%    | 22<br>31.9%  | 33<br>47.8%      | 6<br>8.7%    | 8<br>11.6%  |
| 70歳以上               |  | 162<br>100.0%   | 55<br>34.0%  | 43<br>26.5%      | 22<br>13.6%  | 42<br>25.9% |
| 無回答                 |  | 0<br>0.0%       | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   |
| 性別無回答               |  | 8<br>100.0%     | 1<br>12.5%   | 1<br>12.5%       | 3<br>37.5%   | 3<br>37.5%  |

### ③ 県消費生活センターまたは大島消費生活相談所

県消費生活センターまたは大島消費生活相談所については、「名前も内容も知らない」が38.6%と最も多く、次いで「名前は知っているが内容は知らない」が35.2%となっている。

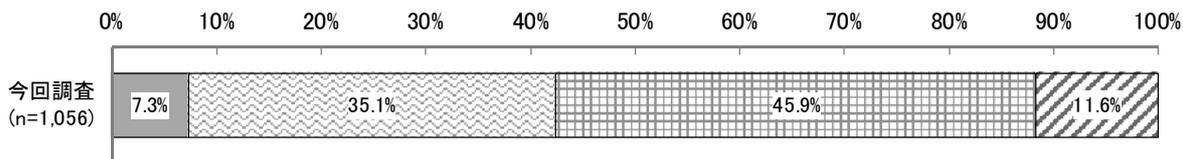


■ 名前も内容も知っている    ▨ 名前は知っているが内容は知らない    ▩ 名前も内容も知らない    ▩ 無回答

|        | 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 | 合計           | て名前も<br>内容も知っ<br>ている | が名前<br>は知って<br>いる<br>が内容<br>は知ら<br>ない | ない<br>名前<br>も<br>内容<br>も<br>知<br>ら<br>な<br>い | 無<br>回<br>答 |
|--------|---------------------|--------------|----------------------|---------------------------------------|--|-------------|
|        |                     |              |                      |                                       |  |             |
| 今回調査   | 1,056<br>100.0%     | 150<br>14.2% | 372<br>35.2%         | 408<br>38.6%                          | 126<br>11.9%                                 |             |
| 男性     | 453<br>100.0%       | 70<br>15.5%  | 159<br>35.1%         | 175<br>38.6%                          | 49<br>10.8%                                  |             |
| 18～19歳 | 5<br>100.0%         | 1<br>20.0%   | 0<br>0.0%            | 4<br>80.0%                            | 0<br>0.0%                                    |             |
| 20～29歳 | 24<br>100.0%        | 2<br>8.3%    | 11<br>45.8%          | 11<br>45.8%                           | 0<br>0.0%                                    |             |
| 30～39歳 | 46<br>100.0%        | 4<br>8.7%    | 12<br>26.1%          | 29<br>63.0%                           | 1<br>2.2%                                    |             |
| 40～49歳 | 69<br>100.0%        | 15<br>21.7%  | 20<br>29.0%          | 30<br>43.5%                           | 4<br>5.8%                                    |             |
| 50～59歳 | 63<br>100.0%        | 14<br>22.2%  | 24<br>38.1%          | 23<br>36.5%                           | 2<br>3.2%                                    |             |
| 60～64歳 | 51<br>100.0%        | 7<br>13.7%   | 23<br>45.1%          | 20<br>39.2%                           | 1<br>2.0%                                    |             |
| 65～69歳 | 60<br>100.0%        | 8<br>13.3%   | 25<br>41.7%          | 20<br>33.3%                           | 7<br>11.7%                                   |             |
| 70歳以上  | 135<br>100.0%       | 19<br>14.1%  | 44<br>32.6%          | 38<br>28.1%                           | 34<br>25.2%                                  |             |
| 無回答    | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                             | 0<br>0.0%                                    |             |
| 女性     | 595<br>100.0%       | 80<br>13.4%  | 212<br>35.6%         | 230<br>38.7%                          | 73<br>12.3%                                  |             |
| 18～19歳 | 4<br>100.0%         | 0<br>0.0%    | 2<br>50.0%           | 2<br>50.0%                            | 0<br>0.0%                                    |             |
| 20～29歳 | 30<br>100.0%        | 1<br>3.3%    | 8<br>26.7%           | 21<br>70.0%                           | 0<br>0.0%                                    |             |
| 30～39歳 | 75<br>100.0%        | 11<br>14.7%  | 21<br>28.0%          | 41<br>54.7%                           | 2<br>2.7%                                    |             |
| 40～49歳 | 89<br>100.0%        | 3<br>3.4%    | 35<br>39.3%          | 50<br>56.2%                           | 1<br>1.1%                                    |             |
| 50～59歳 | 100<br>100.0%       | 12<br>12.0%  | 44<br>44.0%          | 38<br>38.0%                           | 6<br>6.0%                                    |             |
| 60～64歳 | 66<br>100.0%        | 15<br>22.7%  | 27<br>40.9%          | 21<br>31.8%                           | 3<br>4.5%                                    |             |
| 65～69歳 | 69<br>100.0%        | 13<br>18.8%  | 32<br>46.4%          | 13<br>18.8%                           | 11<br>15.9%                                  |             |
| 70歳以上  | 162<br>100.0%       | 25<br>15.4%  | 43<br>26.5%          | 44<br>27.2%                           | 50<br>30.9%                                  |             |
| 無回答    | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%            | 0<br>0.0%                             | 0<br>0.0%                                    |             |
| 性別無回答  | 8<br>100.0%         | 0<br>0.0%    | 1<br>12.5%           | 3<br>37.5%                            | 4<br>50.0%                                   |             |

#### ④ 独立行政法人国民生活センター

独立行政法人国民生活センターについては「名前も内容も知らない」が45.9%と最も多く、次いで「名前は知っているが内容は知らない」が35.1%となっている。



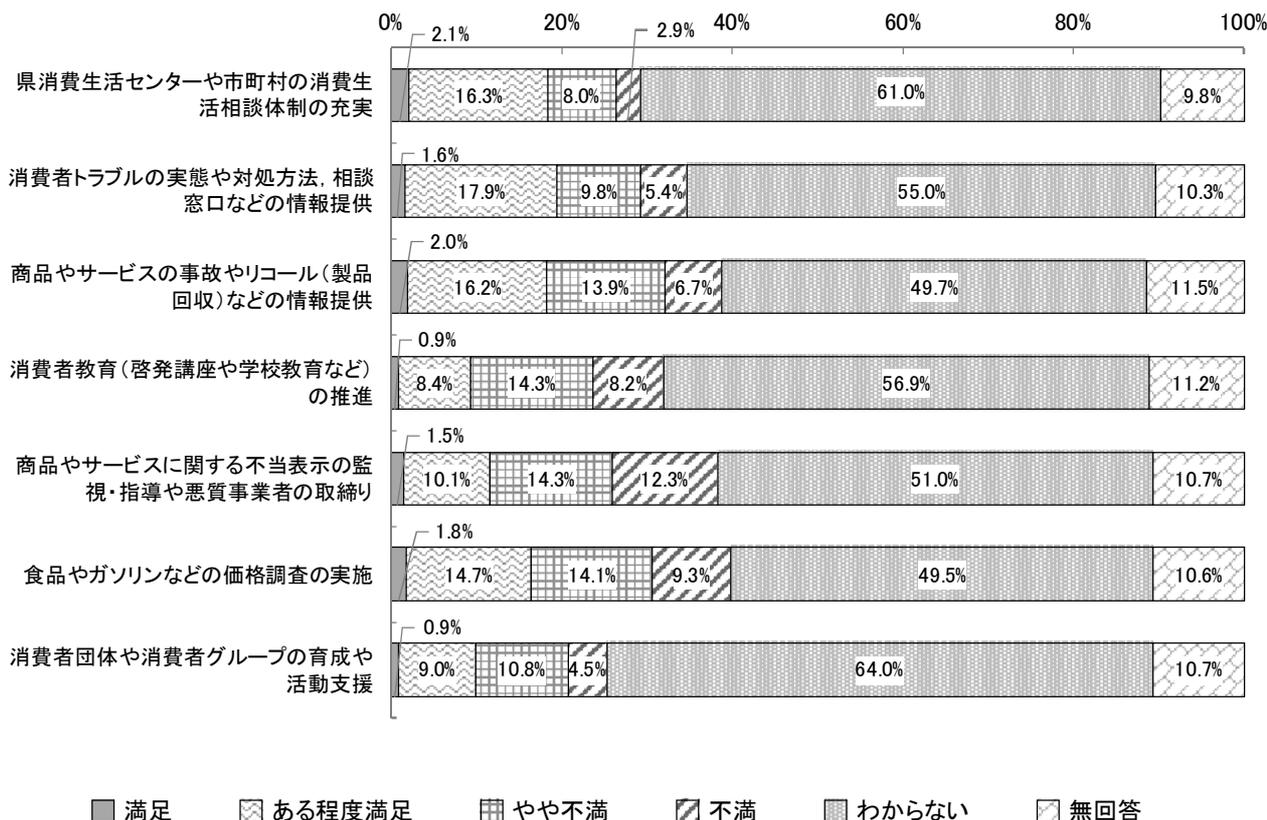
■ 名前も内容も知っている    ▨ 名前は知っているが内容は知らない    ▩ 名前も内容も知らない    ▩ 無回答

|        | 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 |  | て名前も<br>内容も知っ<br>ている | が名前<br>は知って<br>いる<br>が内容<br>は知ら<br>ない | ない<br>名前<br>も<br>内容<br>も<br>知<br>ら<br>な<br>い | 無<br>回<br>答 |
|--------|---------------------|--|----------------------|---------------------------------------|--|-------------|
|        | 合計                  |  |                      |                                       |  |             |
| 今回調査   | 1,056               |  | 77                   | 371                                   | 485  | 123         |
|        | 100.0%              |  | 7.3%                 | 35.1%                                 | 45.9%  | 11.6%       |
| 男性     | 453                 |  | 40                   | 159                                   | 209  | 45          |
|        | 100.0%              |  | 8.8%                 | 35.1%                                 | 46.1%  | 9.9%        |
| 18～19歳 | 5                   |  | 0                    | 3                                     | 2  | 0           |
|        | 100.0%              |  | 0.0%                 | 60.0%                                 | 40.0%  | 0.0%        |
| 20～29歳 | 24                  |  | 2                    | 9                                     | 13   | 0           |
|        | 100.0%              |  | 8.3%                 | 37.5%                                 | 54.2%  | 0.0%        |
| 30～39歳 | 46                  |  | 3                    | 19                                    | 23   | 1           |
|        | 100.0%              |  | 6.5%                 | 41.3%                                 | 50.0%  | 2.2%        |
| 40～49歳 | 69                  |  | 6                    | 20                                    | 39   | 4           |
|        | 100.0%              |  | 8.7%                 | 29.0%                                 | 56.5%  | 5.8%        |
| 50～59歳 | 63                  |  | 9                    | 27                                    | 26   | 1           |
|        | 100.0%              |  | 14.3%                | 42.9%                                 | 41.3%  | 1.6%        |
| 60～64歳 | 51                  |  | 4                    | 23                                    | 23   | 1           |
|        | 100.0%              |  | 7.8%                 | 45.1%                                 | 45.1%  | 2.0%        |
| 65～69歳 | 60                  |  | 7                    | 22                                    | 25   | 6           |
|        | 100.0%              |  | 11.7%                | 36.7%                                 | 41.7%  | 10.0%       |
| 70歳以上  | 135                 |  | 9                    | 36                                    | 58   | 32          |
|        | 100.0%              |  | 6.7%                 | 26.7%                                 | 43.0%  | 23.7%       |
| 無回答    | 0                   |  | 0                    | 0                                     | 0  | 0           |
|        | 0.0%                |  | 0.0%                 | 0.0%                                  | 0.0%   | 0.0%        |
| 女性     | 595                 |  | 37                   | 209                                   | 274  | 75          |
|        | 100.0%              |  | 6.2%                 | 35.1%                                 | 46.1%  | 12.6%       |
| 18～19歳 | 4                   |  | 0                    | 1                                     | 3  | 0           |
|        | 100.0%              |  | 0.0%                 | 25.0%                                 | 75.0%  | 0.0%        |
| 20～29歳 | 30                  |  | 0                    | 6                                     | 24   | 0           |
|        | 100.0%              |  | 0.0%                 | 20.0%                                 | 80.0%  | 0.0%        |
| 30～39歳 | 75                  |  | 6                    | 22                                    | 45   | 2           |
|        | 100.0%              |  | 8.0%                 | 29.3%                                 | 60.0%  | 2.7%        |
| 40～49歳 | 89                  |  | 6                    | 33                                    | 49   | 1           |
|        | 100.0%              |  | 6.7%                 | 37.1%                                 | 55.1%  | 1.1%        |
| 50～59歳 | 100                 |  | 7                    | 34                                    | 54   | 5           |
|        | 100.0%              |  | 7.0%                 | 34.0%                                 | 54.0%  | 5.0%        |
| 60～64歳 | 66                  |  | 2                    | 31                                    | 29   | 4           |
|        | 100.0%              |  | 3.0%                 | 47.0%                                 | 43.9%  | 6.1%        |
| 65～69歳 | 69                  |  | 4                    | 33                                    | 21   | 11          |
|        | 100.0%              |  | 5.8%                 | 47.8%                                 | 30.4%  | 15.9%       |
| 70歳以上  | 162                 |  | 12                   | 49                                    | 49   | 52          |
|        | 100.0%              |  | 7.4%                 | 30.2%                                 | 30.2%  | 32.1%       |
| 無回答    | 0                   |  | 0                    | 0                                     | 0  | 0           |
|        | 0.0%                |  | 0.0%                 | 0.0%                                  | 0.0%   | 0.0%        |
| 性別無回答  | 8                   |  | 0                    | 3                                     | 2  | 3           |
|        | 100.0%              |  | 0.0%                 | 37.5%                                 | 25.0%  | 37.5%       |

**問 2 5 次の行政の取り組みについてどの程度満足していますか。①～⑦のすべての項目について、それぞれあてはまるものを一つ選び○を記入してください。(単数回答)**

行政の取組への満足度については、「満足（満足＋ある程度満足）」は「消費者トラブルの実態や対処方法，相談窓口などの情報提供」が 19.5%と最も多く，「消費者教育（啓発講座や学校教育など）の推進」については 9.3%となっている。

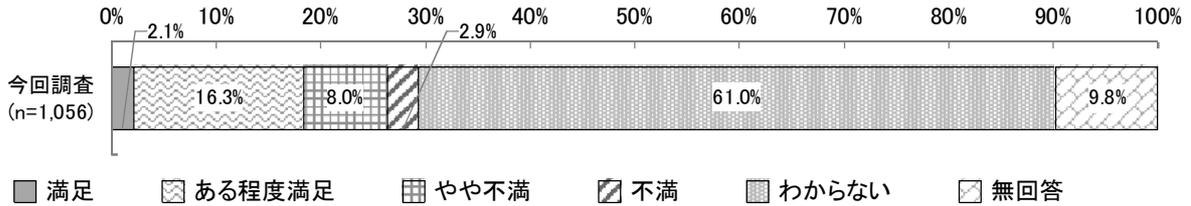
(n=1,056)



| 項目                              | 合計    | 満足 | ある程度満足 | やや不満 | 不満  | わからない | 無回答 |
|---------------------------------|-------|----|--------|------|-----|-------|-----|
|                                 |       | 人数 | 人数     | 人数   | 人数  | 人数    | 人数  |
| 県消費生活センターや市町村の消費生活相談体制の充実       | 1,056 | 22 | 172    | 84   | 31  | 644   | 103 |
| 消費者トラブルの実態や対処方法，相談窓口などの情報提供     | 1,056 | 17 | 189    | 103  | 57  | 581   | 109 |
| 商品やサービスの事故やリコール(製品回収)などの情報提供    | 1,056 | 21 | 171    | 147  | 71  | 525   | 121 |
| 消費者教育(啓発講座や学校教育など)の推進           | 1,056 | 10 | 89     | 151  | 87  | 601   | 118 |
| 商品やサービスに関する不当表示の監視・指導や悪質事業者の取締り | 1,056 | 16 | 107    | 151  | 130 | 539   | 113 |
| 食品やガソリンなどの価格調査の実施               | 1,056 | 19 | 155    | 149  | 98  | 523   | 112 |
| 消費者団体や消費者グループの育成や活動支援           | 1,056 | 10 | 95     | 114  | 48  | 676   | 113 |

### ① 県消費生活センターや市町村の消費生活相談体制の充実

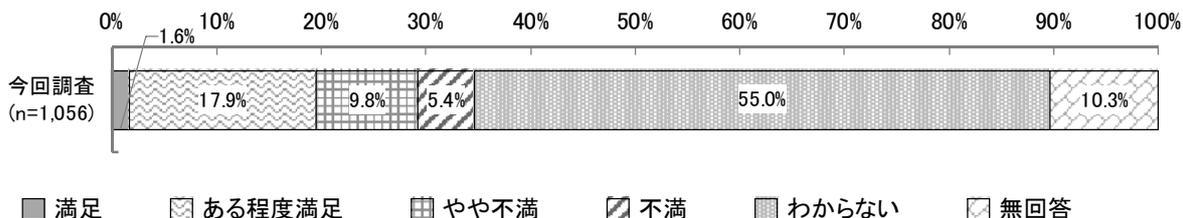
県消費生活センターや市町村の消費生活相談体制の充実については、「わからない」が61.0%と最も多く、次いで「満足」は「ある程度満足」と合わせて18.4%となっている。



|                     |        | 合計     | 満足    | ある程度満足 | やや不満  | 不満    | わからない | 無回答   |
|---------------------|--------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|
| 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 | 今回調査   | 1,056  | 22    | 172    | 84    | 31    | 644   | 103   |
|                     |        | 100.0% | 2.1%  | 16.3%  | 8.0%  | 2.9%  | 61.0% | 9.8%  |
| 消費者                 | 男性     | 453    | 9     | 74     | 42    | 20    | 267   | 41    |
|                     |        | 100.0% | 2.0%  | 16.3%  | 9.3%  | 4.4%  | 58.9% | 9.1%  |
|                     | 18～19歳 | 5      | 0     | 2      | 1     | 0     | 2     | 0     |
|                     |        | 100.0% | 0.0%  | 40.0%  | 20.0% | 0.0%  | 40.0% | 0.0%  |
|                     | 20～29歳 | 24     | 1     | 3      | 2     | 2     | 16    | 0     |
|                     |        | 100.0% | 4.2%  | 12.5%  | 8.3%  | 8.3%  | 66.7% | 0.0%  |
|                     | 30～39歳 | 46     | 1     | 5      | 6     | 3     | 30    | 1     |
|                     |        | 100.0% | 2.2%  | 10.9%  | 13.0% | 6.5%  | 65.2% | 2.2%  |
|                     | 40～49歳 | 69     | 1     | 12     | 5     | 3     | 45    | 3     |
|                     |        | 100.0% | 1.4%  | 17.4%  | 7.2%  | 4.3%  | 65.2% | 4.3%  |
|                     | 50～59歳 | 63     | 1     | 7      | 11    | 4     | 38    | 2     |
|                     |        | 100.0% | 1.6%  | 11.1%  | 17.5% | 6.3%  | 60.3% | 3.2%  |
|                     | 60～64歳 | 51     | 0     | 9      | 5     | 3     | 32    | 2     |
|                     |        | 100.0% | 0.0%  | 17.6%  | 9.8%  | 5.9%  | 62.7% | 3.9%  |
|                     | 65～69歳 | 60     | 2     | 11     | 3     | 1     | 38    | 5     |
|                     |        | 100.0% | 3.3%  | 18.3%  | 5.0%  | 1.7%  | 63.3% | 8.3%  |
|                     | 70歳以上  | 135    | 3     | 25     | 9     | 4     | 66    | 28    |
|                     |        | 100.0% | 2.2%  | 18.5%  | 6.7%  | 3.0%  | 48.9% | 20.7% |
|                     | 無回答    | 0      | 0     | 0      | 0     | 0     | 0     | 0     |
|                     | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |       |
| 女性                  | 595    | 13     | 98    | 42     | 10    | 374   | 58    |       |
|                     | 100.0% | 2.2%   | 16.5% | 7.1%   | 1.7%  | 62.9% | 9.7%  |       |
| 18～19歳              | 4      | 0      | 0     | 1      | 0     | 3     | 0     |       |
|                     | 100.0% | 0.0%   | 0.0%  | 25.0%  | 0.0%  | 75.0% | 0.0%  |       |
| 20～29歳              | 30     | 1      | 5     | 3      | 0     | 21    | 0     |       |
|                     | 100.0% | 3.3%   | 16.7% | 10.0%  | 0.0%  | 70.0% | 0.0%  |       |
| 30～39歳              | 75     | 4      | 9     | 3      | 2     | 54    | 3     |       |
|                     | 100.0% | 5.3%   | 12.0% | 4.0%   | 2.7%  | 72.0% | 4.0%  |       |
| 40～49歳              | 89     | 1      | 8     | 8      | 1     | 70    | 1     |       |
|                     | 100.0% | 1.1%   | 9.0%  | 9.0%   | 1.1%  | 78.7% | 1.1%  |       |
| 50～59歳              | 100    | 1      | 16    | 9      | 3     | 65    | 6     |       |
|                     | 100.0% | 1.0%   | 16.0% | 9.0%   | 3.0%  | 65.0% | 6.0%  |       |
| 60～64歳              | 66     | 0      | 16    | 8      | 2     | 38    | 2     |       |
|                     | 100.0% | 0.0%   | 24.2% | 12.1%  | 3.0%  | 57.6% | 3.0%  |       |
| 65～69歳              | 69     | 1      | 12    | 5      | 0     | 45    | 6     |       |
|                     | 100.0% | 1.4%   | 17.4% | 7.2%   | 0.0%  | 65.2% | 8.7%  |       |
| 70歳以上               | 162    | 5      | 32    | 5      | 2     | 78    | 40    |       |
|                     | 100.0% | 3.1%   | 19.8% | 3.1%   | 1.2%  | 48.1% | 24.7% |       |
| 無回答                 | 0      | 0      | 0     | 0      | 0     | 0     | 0     |       |
|                     | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |       |
| 性別無回答               | 8      | 0      | 0     | 0      | 1     | 3     | 4     |       |
|                     | 100.0% | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 12.5% | 37.5% | 50.0% |       |

## ② 消費者トラブルの実態や対処方法、相談窓口などの情報提供

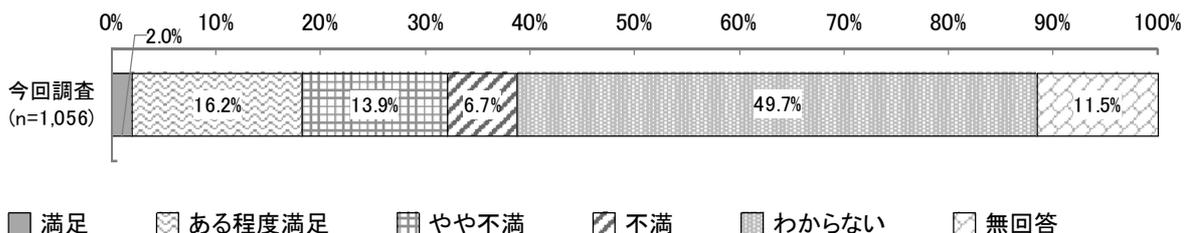
消費者トラブルの実態や対処方法、相談窓口などの情報提供については、「わからない」が55.0%と最も多く、次いで「満足」は「ある程度満足」と合わせて19.5%となっている。



| 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 |           | 合計     | 満足   | ある程度満足 | やや不満  | 不満    | わからない | 無回答   |
|---------------------|-----------|--------|------|--------|-------|-------|-------|-------|
| 今回調査                | (n=1,056) | 1,056  | 17   | 189    | 103   | 57    | 581   | 109   |
|                     |           | 100.0% | 1.6% | 17.9%  | 9.8%  | 5.4%  | 55.0% | 10.3% |
| 男性                  |           | 453    | 7    | 79     | 50    | 33    | 244   | 40    |
|                     |           | 100.0% | 1.5% | 17.4%  | 11.0% | 7.3%  | 53.9% | 8.8%  |
| 18～19歳              |           | 5      | 0    | 0      | 3     | 1     | 1     | 0     |
|                     |           | 100.0% | 0.0% | 0.0%   | 60.0% | 20.0% | 20.0% | 0.0%  |
| 20～29歳              |           | 24     | 1    | 4      | 0     | 3     | 16    | 0     |
|                     |           | 100.0% | 4.2% | 16.7%  | 0.0%  | 12.5% | 66.7% | 0.0%  |
| 30～39歳              |           | 46     | 1    | 8      | 4     | 5     | 27    | 1     |
|                     |           | 100.0% | 2.2% | 17.4%  | 8.7%  | 10.9% | 58.7% | 2.2%  |
| 40～49歳              |           | 69     | 1    | 14     | 6     | 5     | 40    | 3     |
|                     |           | 100.0% | 1.4% | 20.3%  | 8.7%  | 7.2%  | 58.0% | 4.3%  |
| 50～59歳              |           | 63     | 0    | 9      | 13    | 5     | 34    | 2     |
|                     |           | 100.0% | 0.0% | 14.3%  | 20.6% | 7.9%  | 54.0% | 3.2%  |
| 60～64歳              |           | 51     | 0    | 6      | 6     | 5     | 31    | 3     |
|                     |           | 100.0% | 0.0% | 11.8%  | 11.8% | 9.8%  | 60.8% | 5.9%  |
| 65～69歳              |           | 60     | 1    | 13     | 4     | 4     | 33    | 5     |
|                     |           | 100.0% | 1.7% | 21.7%  | 6.7%  | 6.7%  | 55.0% | 8.3%  |
| 70歳以上               |           | 135    | 3    | 25     | 14    | 5     | 62    | 26    |
|                     |           | 100.0% | 2.2% | 18.5%  | 10.4% | 3.7%  | 45.9% | 19.3% |
| 無回答                 |           | 0      | 0    | 0      | 0     | 0     | 0     | 0     |
|                     |           | 0.0%   | 0.0% | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 女性                  |           | 595    | 10   | 110    | 53    | 23    | 334   | 65    |
|                     |           | 100.0% | 1.7% | 18.5%  | 8.9%  | 3.9%  | 56.1% | 10.9% |
| 18～19歳              |           | 4      | 0    | 1      | 0     | 0     | 3     | 0     |
|                     |           | 100.0% | 0.0% | 25.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 75.0% | 0.0%  |
| 20～29歳              |           | 30     | 0    | 7      | 3     | 0     | 20    | 0     |
|                     |           | 100.0% | 0.0% | 23.3%  | 10.0% | 0.0%  | 66.7% | 0.0%  |
| 30～39歳              |           | 75     | 4    | 12     | 8     | 4     | 45    | 2     |
|                     |           | 100.0% | 5.3% | 16.0%  | 10.7% | 5.3%  | 60.0% | 2.7%  |
| 40～49歳              |           | 89     | 1    | 9      | 8     | 4     | 66    | 1     |
|                     |           | 100.0% | 1.1% | 10.1%  | 9.0%  | 4.5%  | 74.2% | 1.1%  |
| 50～59歳              |           | 100    | 0    | 23     | 11    | 4     | 56    | 6     |
|                     |           | 100.0% | 0.0% | 23.0%  | 11.0% | 4.0%  | 56.0% | 6.0%  |
| 60～64歳              |           | 66     | 1    | 16     | 7     | 2     | 38    | 2     |
|                     |           | 100.0% | 1.5% | 24.2%  | 10.6% | 3.0%  | 57.6% | 3.0%  |
| 65～69歳              |           | 69     | 0    | 16     | 5     | 1     | 39    | 8     |
|                     |           | 100.0% | 0.0% | 23.2%  | 7.2%  | 1.4%  | 56.5% | 11.6% |
| 70歳以上               |           | 162    | 4    | 26     | 11    | 8     | 67    | 46    |
|                     |           | 100.0% | 2.5% | 16.0%  | 6.8%  | 4.9%  | 41.4% | 28.4% |
| 無回答                 |           | 0      | 0    | 0      | 0     | 0     | 0     | 0     |
|                     |           | 0.0%   | 0.0% | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 性別無回答               |           | 8      | 0    | 0      | 0     | 1     | 3     | 4     |
|                     |           | 100.0% | 0.0% | 0.0%   | 0.0%  | 12.5% | 37.5% | 50.0% |

### ③ 商品やサービスの事故やリコールなどの情報提供

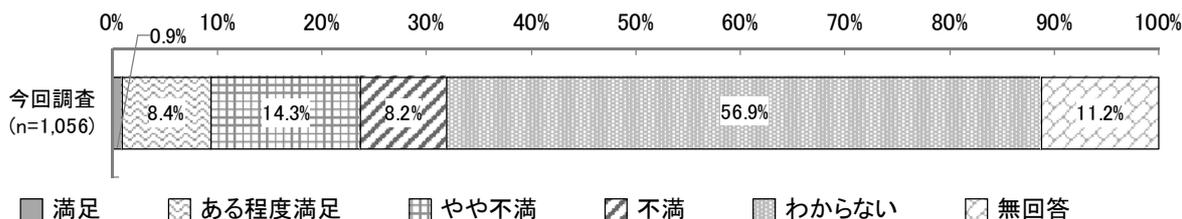
商品やサービスの事故やリコールについては、「わからない」が49.7%と最も多く、次いで「不満」は「やや不満」と合わせて20.6%となっている。



|        | 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 | 合計         | 満足           | ある程度満足       | やや不満       | 不満           | わからない        | 無回答 |
|--------|---------------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|-----|
|        |                     |            |              |              |            |              |              |     |
| 今回調査   | 1,056<br>100.0%     | 21<br>2.0% | 171<br>16.2% | 147<br>13.9% | 71<br>6.7% | 525<br>49.7% | 121<br>11.5% |     |
| 男性     | 453<br>100.0%       | 7<br>1.5%  | 64<br>14.1%  | 66<br>14.6%  | 42<br>9.3% | 225<br>49.7% | 49<br>10.8%  |     |
| 18～19歳 | 5<br>100.0%         | 0<br>0.0%  | 1<br>20.0%   | 1<br>20.0%   | 2<br>40.0% | 1<br>20.0%   | 0<br>0.0%    |     |
| 20～29歳 | 24<br>100.0%        | 1<br>4.2%  | 1<br>4.2%    | 5<br>20.8%   | 4<br>16.7% | 16<br>66.7%  | 0<br>0.0%    |     |
| 30～39歳 | 46<br>100.0%        | 1<br>2.2%  | 5<br>10.9%   | 5<br>10.9%   | 6<br>13.0% | 28<br>60.9%  | 1<br>2.2%    |     |
| 40～49歳 | 69<br>100.0%        | 1<br>1.4%  | 17<br>24.6%  | 14<br>20.3%  | 3<br>4.3%  | 31<br>44.9%  | 3<br>4.3%    |     |
| 50～59歳 | 63<br>100.0%        | 0<br>0.0%  | 8<br>12.7%   | 13<br>20.6%  | 7<br>11.1% | 33<br>52.4%  | 2<br>3.2%    |     |
| 60～64歳 | 51<br>100.0%        | 0<br>0.0%  | 6<br>11.8%   | 7<br>13.7%   | 8<br>15.7% | 27<br>52.9%  | 3<br>5.9%    |     |
| 65～69歳 | 60<br>100.0%        | 1<br>1.7%  | 10<br>16.7%  | 6<br>10.0%   | 6<br>10.0% | 29<br>48.3%  | 8<br>13.3%   |     |
| 70歳以上  | 135<br>100.0%       | 3<br>2.2%  | 16<br>11.9%  | 15<br>11.1%  | 9<br>6.7%  | 60<br>44.4%  | 32<br>23.7%  |     |
| 無回答    | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%    |     |
| 女性     | 595<br>100.0%       | 13<br>2.2% | 107<br>18.0% | 81<br>13.6%  | 29<br>4.9% | 297<br>49.9% | 68<br>11.4%  |     |
| 18～19歳 | 4<br>100.0%         | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%    | 1<br>25.0% | 3<br>75.0%   | 0<br>0.0%    |     |
| 20～29歳 | 30<br>100.0%        | 2<br>6.7%  | 10<br>33.3%  | 3<br>10.0%   | 0<br>0.0%  | 15<br>50.0%  | 0<br>0.0%    |     |
| 30～39歳 | 75<br>100.0%        | 3<br>4.0%  | 16<br>21.3%  | 10<br>13.3%  | 3<br>4.0%  | 41<br>54.7%  | 2<br>2.7%    |     |
| 40～49歳 | 89<br>100.0%        | 1<br>1.1%  | 9<br>10.1%   | 13<br>14.6%  | 7<br>7.9%  | 58<br>65.2%  | 1<br>1.1%    |     |
| 50～59歳 | 100<br>100.0%       | 1<br>1.0%  | 21<br>21.0%  | 17<br>17.0%  | 5<br>5.0%  | 49<br>49.0%  | 7<br>7.0%    |     |
| 60～64歳 | 66<br>100.0%        | 1<br>1.5%  | 13<br>19.7%  | 14<br>21.2%  | 2<br>3.0%  | 34<br>51.5%  | 2<br>3.0%    |     |
| 65～69歳 | 69<br>100.0%        | 2<br>2.9%  | 13<br>18.8%  | 8<br>11.6%   | 1<br>1.4%  | 38<br>55.1%  | 7<br>10.1%   |     |
| 70歳以上  | 162<br>100.0%       | 3<br>1.9%  | 25<br>15.4%  | 16<br>9.9%   | 10<br>6.2% | 59<br>36.4%  | 49<br>30.2%  |     |
| 無回答    | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%    |     |
| 性別無回答  | 8<br>100.0%         | 1<br>12.5% | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  | 3<br>37.5%   | 4<br>50.0%   |     |

#### ④ 消費者教育（啓発講座や学校教育など）の推進

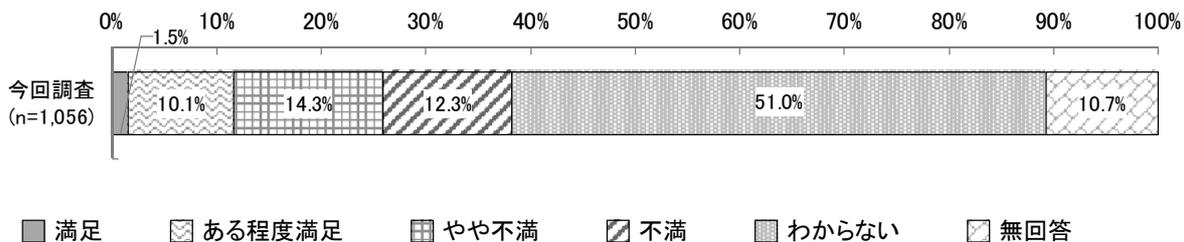
消費者教育の推進については、「わからない」が56.9%と最も多く、次いで「不満」は「やや不満」と合わせて22.5%となっている。



|        | 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 | 合計         | 満足         | ある程度満足       | やや不満        | 不満           | わからない        | 無回答 |
|--------|---------------------|------------|------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-----|
|        |                     |            |            |              |             |              |              |     |
| 今回調査   | 1,056<br>100.0%     | 10<br>0.9% | 89<br>8.4% | 151<br>14.3% | 87<br>8.2%  | 601<br>56.9% | 118<br>11.2% |     |
| 男性     | 453<br>100.0%       | 7<br>1.5%  | 40<br>8.8% | 70<br>15.5%  | 49<br>10.8% | 242<br>53.4% | 45<br>9.9%   |     |
| 18～19歳 | 5<br>100.0%         | 1<br>20.0% | 0<br>0.0%  | 2<br>40.0%   | 2<br>40.0%  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%    |     |
| 20～29歳 | 24<br>100.0%        | 1<br>4.2%  | 1<br>4.2%  | 3<br>12.5%   | 4<br>16.7%  | 14<br>58.3%  | 1<br>4.2%    |     |
| 30～39歳 | 46<br>100.0%        | 0<br>0.0%  | 7<br>15.2% | 9<br>19.6%   | 6<br>13.0%  | 23<br>50.0%  | 1<br>2.2%    |     |
| 40～49歳 | 69<br>100.0%        | 1<br>1.4%  | 7<br>10.1% | 15<br>21.7%  | 7<br>10.1%  | 36<br>52.2%  | 3<br>4.3%    |     |
| 50～59歳 | 63<br>100.0%        | 0<br>0.0%  | 4<br>6.3%  | 11<br>17.5%  | 9<br>14.3%  | 37<br>58.7%  | 2<br>3.2%    |     |
| 60～64歳 | 51<br>100.0%        | 0<br>0.0%  | 7<br>13.7% | 7<br>13.7%   | 6<br>11.8%  | 28<br>54.9%  | 3<br>5.9%    |     |
| 65～69歳 | 60<br>100.0%        | 1<br>1.7%  | 7<br>11.7% | 9<br>15.0%   | 4<br>6.7%   | 33<br>55.0%  | 6<br>10.0%   |     |
| 70歳以上  | 135<br>100.0%       | 3<br>2.2%  | 7<br>5.2%  | 14<br>10.4%  | 11<br>8.1%  | 71<br>52.6%  | 29<br>21.5%  |     |
| 無回答    | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%    |     |
| 女性     | 595<br>100.0%       | 3<br>0.5%  | 49<br>8.2% | 81<br>13.6%  | 37<br>6.2%  | 357<br>60.0% | 68<br>11.4%  |     |
| 18～19歳 | 4<br>100.0%         | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%    | 1<br>25.0%  | 3<br>75.0%   | 0<br>0.0%    |     |
| 20～29歳 | 30<br>100.0%        | 0<br>0.0%  | 6<br>20.0% | 6<br>20.0%   | 1<br>3.3%   | 17<br>56.7%  | 0<br>0.0%    |     |
| 30～39歳 | 75<br>100.0%        | 1<br>1.3%  | 6<br>8.0%  | 11<br>14.7%  | 3<br>4.0%   | 52<br>69.3%  | 2<br>2.7%    |     |
| 40～49歳 | 89<br>100.0%        | 1<br>1.1%  | 7<br>7.9%  | 8<br>9.0%    | 11<br>12.4% | 61<br>68.5%  | 1<br>1.1%    |     |
| 50～59歳 | 100<br>100.0%       | 0<br>0.0%  | 7<br>7.0%  | 16<br>16.0%  | 7<br>7.0%   | 64<br>64.0%  | 6<br>6.0%    |     |
| 60～64歳 | 66<br>100.0%        | 0<br>0.0%  | 5<br>7.6%  | 12<br>18.2%  | 2<br>3.0%   | 45<br>68.2%  | 2<br>3.0%    |     |
| 65～69歳 | 69<br>100.0%        | 0<br>0.0%  | 7<br>10.1% | 9<br>13.0%   | 1<br>1.4%   | 45<br>65.2%  | 7<br>10.1%   |     |
| 70歳以上  | 162<br>100.0%       | 1<br>0.6%  | 11<br>6.8% | 19<br>11.7%  | 11<br>6.8%  | 70<br>43.2%  | 50<br>30.9%  |     |
| 無回答    | 0<br>0.0%           | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%    |     |
| 性別無回答  | 8<br>100.0%         | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0%    | 1<br>12.5%  | 2<br>25.0%   | 5<br>62.5%   |     |

⑤ 商品やサービスに関する不当表示の監視・指導や悪質事業者の取締り

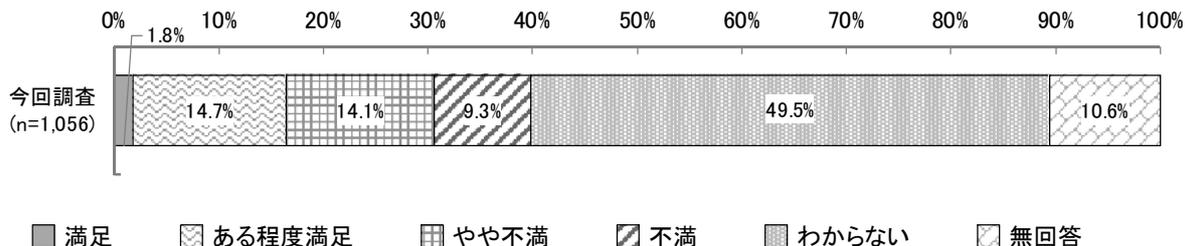
商品やサービスに関する不当表示の監視・指導や悪質事業者の取締りについては、「わからない」が51.0%と最も多く、次いで「不満」は「やや不満」と合わせて26.6%となっている。



| 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 |        | 合計     | 満足    | ある程度満足 | やや不満  | 不満    | わからない | 無回答   |
|---------------------|--------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|
|                     |        |        |       |        |       |       |       |       |
|                     |        |        |       |        |       |       |       |       |
| 一般消費者               | 今回調査   | 1,056  | 16    | 107    | 151   | 130   | 539   | 113   |
|                     |        | 100.0% | 1.5%  | 10.1%  | 14.3% | 12.3% | 51.0% | 10.7% |
|                     | 男性     | 453    | 10    | 41     | 71    | 73    | 216   | 42    |
|                     |        | 100.0% | 2.2%  | 9.1%   | 15.7% | 16.1% | 47.7% | 9.3%  |
|                     | 18～19歳 | 5      | 1     | 0      | 2     | 1     | 1     | 0     |
|                     |        | 100.0% | 20.0% | 0.0%   | 40.0% | 20.0% | 20.0% | 0.0%  |
|                     | 20～29歳 | 24     | 1     | 2      | 3     | 5     | 13    | 0     |
|                     |        | 100.0% | 4.2%  | 8.3%   | 12.5% | 20.8% | 54.2% | 0.0%  |
|                     | 30～39歳 | 46     | 1     | 7      | 8     | 6     | 23    | 1     |
|                     |        | 100.0% | 2.2%  | 15.2%  | 17.4% | 13.0% | 50.0% | 2.2%  |
|                     | 40～49歳 | 69     | 0     | 8      | 15    | 9     | 35    | 2     |
|                     |        | 100.0% | 0.0%  | 11.6%  | 21.7% | 13.0% | 50.7% | 2.9%  |
|                     | 50～59歳 | 63     | 1     | 7      | 9     | 14    | 31    | 1     |
|                     |        | 100.0% | 1.6%  | 11.1%  | 14.3% | 22.2% | 49.2% | 1.6%  |
|                     | 60～64歳 | 51     | 0     | 6      | 7     | 9     | 25    | 4     |
|                     |        | 100.0% | 0.0%  | 11.8%  | 13.7% | 17.6% | 49.0% | 7.8%  |
|                     | 65～69歳 | 60     | 1     | 4      | 12    | 6     | 31    | 6     |
|                     |        | 100.0% | 1.7%  | 6.7%   | 20.0% | 10.0% | 51.7% | 10.0% |
|                     | 70歳以上  | 135    | 5     | 7      | 15    | 23    | 57    | 28    |
|                     |        | 100.0% | 3.7%  | 5.2%   | 11.1% | 17.0% | 42.2% | 20.7% |
| 無回答                 | 0      | 0      | 0     | 0      | 0     | 0     | 0     |       |
|                     | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |       |
| 女性                  | 595    | 6      | 66    | 80     | 56    | 321   | 66    |       |
|                     | 100.0% | 1.0%   | 11.1% | 13.4%  | 9.4%  | 53.9% | 11.1% |       |
| 18～19歳              | 4      | 0      | 0     | 0      | 1     | 3     | 0     |       |
|                     | 100.0% | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 25.0% | 75.0% | 0.0%  |       |
| 20～29歳              | 30     | 0      | 3     | 5      | 3     | 19    | 0     |       |
|                     | 100.0% | 0.0%   | 10.0% | 16.7%  | 10.0% | 63.3% | 0.0%  |       |
| 30～39歳              | 75     | 1      | 10    | 12     | 3     | 47    | 2     |       |
|                     | 100.0% | 1.3%   | 13.3% | 16.0%  | 4.0%  | 62.7% | 2.7%  |       |
| 40～49歳              | 89     | 1      | 4     | 13     | 11    | 57    | 3     |       |
|                     | 100.0% | 1.1%   | 4.5%  | 14.6%  | 12.4% | 64.0% | 3.4%  |       |
| 50～59歳              | 100    | 0      | 14    | 13     | 12    | 55    | 6     |       |
|                     | 100.0% | 0.0%   | 14.0% | 13.0%  | 12.0% | 55.0% | 6.0%  |       |
| 60～64歳              | 66     | 1      | 9     | 8      | 7     | 39    | 2     |       |
|                     | 100.0% | 1.5%   | 13.6% | 12.1%  | 10.6% | 59.1% | 3.0%  |       |
| 65～69歳              | 69     | 1      | 7     | 8      | 6     | 40    | 7     |       |
|                     | 100.0% | 1.4%   | 10.1% | 11.6%  | 8.7%  | 58.0% | 10.1% |       |
| 70歳以上               | 162    | 2      | 19    | 21     | 13    | 61    | 46    |       |
|                     | 100.0% | 1.2%   | 11.7% | 13.0%  | 8.0%  | 37.7% | 28.4% |       |
| 無回答                 | 0      | 0      | 0     | 0      | 0     | 0     | 0     |       |
|                     | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |       |
| 性別無回答               | 8      | 0      | 0     | 0      | 1     | 2     | 5     |       |
|                     | 100.0% | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 12.5% | 25.0% | 62.5% |       |

### ⑥ 食品やガソリンなどの価格調査の実施

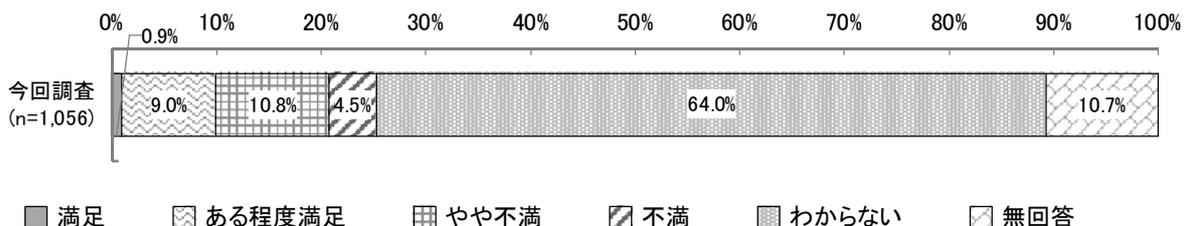
食品やガソリンなどの価格調査の実施については、「わからない」が49.5%と最も多く、次いで「不満」は「やや不満」と合わせて23.4%となっている。



| 上段: 回答者数<br>下段: 構成比 |        | 合計     | 満足    | ある程度満足 | やや不満  | 不満    | わからない | 無回答   |
|---------------------|--------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|
|                     |        |        |       |        |       |       |       |       |
|                     |        |        |       |        |       |       |       |       |
| 一般消費者               | 今回調査   | 1,056  | 19    | 155    | 149   | 98    | 523   | 112   |
|                     |        | 100.0% | 1.8%  | 14.7%  | 14.1% | 9.3%  | 49.5% | 10.6% |
|                     | 男性     | 453    | 10    | 71     | 68    | 49    | 212   | 43    |
|                     |        | 100.0% | 2.2%  | 15.7%  | 15.0% | 10.8% | 46.8% | 9.5%  |
|                     | 18～19歳 | 5      | 0     | 1      | 2     | 0     | 1     | 1     |
|                     |        | 100.0% | 0.0%  | 20.0%  | 40.0% | 0.0%  | 20.0% | 20.0% |
|                     | 20～29歳 | 24     | 1     | 2      | 3     | 3     | 15    | 0     |
|                     |        | 100.0% | 4.2%  | 8.3%   | 12.5% | 12.5% | 62.5% | 0.0%  |
|                     | 30～39歳 | 46     | 1     | 8      | 9     | 5     | 22    | 1     |
|                     |        | 100.0% | 2.2%  | 17.4%  | 19.6% | 10.9% | 47.8% | 2.2%  |
|                     | 40～49歳 | 69     | 2     | 12     | 11    | 5     | 36    | 3     |
|                     |        | 100.0% | 2.9%  | 17.4%  | 15.9% | 7.2%  | 52.2% | 4.3%  |
|                     | 50～59歳 | 63     | 0     | 11     | 8     | 7     | 35    | 2     |
|                     |        | 100.0% | 0.0%  | 17.5%  | 12.7% | 11.1% | 55.6% | 3.2%  |
|                     | 60～64歳 | 51     | 0     | 7      | 10    | 7     | 24    | 3     |
|                     |        | 100.0% | 0.0%  | 13.7%  | 19.6% | 13.7% | 47.1% | 5.9%  |
|                     | 65～69歳 | 60     | 1     | 11     | 7     | 9     | 27    | 5     |
|                     |        | 100.0% | 1.7%  | 18.3%  | 11.7% | 15.0% | 45.0% | 8.3%  |
|                     | 70歳以上  | 135    | 5     | 19     | 18    | 13    | 52    | 28    |
|                     |        | 100.0% | 3.7%  | 14.1%  | 13.3% | 9.6%  | 38.5% | 20.7% |
| 無回答                 | 0      | 0      | 0     | 0      | 0     | 0     | 0     |       |
|                     | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |       |
| 女性                  | 595    | 9      | 82    | 81     | 48    | 309   | 66    |       |
|                     | 100.0% | 1.5%   | 13.8% | 13.6%  | 8.1%  | 51.9% | 11.1% |       |
| 18～19歳              | 4      | 0      | 1     | 0      | 1     | 2     | 0     |       |
|                     | 100.0% | 0.0%   | 25.0% | 0.0%   | 25.0% | 50.0% | 0.0%  |       |
| 20～29歳              | 30     | 0      | 6     | 2      | 3     | 19    | 0     |       |
|                     | 100.0% | 0.0%   | 20.0% | 6.7%   | 10.0% | 63.3% | 0.0%  |       |
| 30～39歳              | 75     | 2      | 9     | 14     | 7     | 41    | 2     |       |
|                     | 100.0% | 2.7%   | 12.0% | 18.7%  | 9.3%  | 54.7% | 2.7%  |       |
| 40～49歳              | 89     | 1      | 10    | 12     | 6     | 58    | 2     |       |
|                     | 100.0% | 1.1%   | 11.2% | 13.5%  | 6.7%  | 65.2% | 2.2%  |       |
| 50～59歳              | 100    | 1      | 17    | 16     | 9     | 52    | 5     |       |
|                     | 100.0% | 1.0%   | 17.0% | 16.0%  | 9.0%  | 52.0% | 5.0%  |       |
| 60～64歳              | 66     | 0      | 9     | 13     | 7     | 33    | 4     |       |
|                     | 100.0% | 0.0%   | 13.6% | 19.7%  | 10.6% | 50.0% | 6.1%  |       |
| 65～69歳              | 69     | 2      | 8     | 10     | 5     | 38    | 6     |       |
|                     | 100.0% | 2.9%   | 11.6% | 14.5%  | 7.2%  | 55.1% | 8.7%  |       |
| 70歳以上               | 162    | 3      | 22    | 14     | 10    | 66    | 47    |       |
|                     | 100.0% | 1.9%   | 13.6% | 8.6%   | 6.2%  | 40.7% | 29.0% |       |
| 無回答                 | 0      | 0      | 0     | 0      | 0     | 0     | 0     |       |
|                     | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |       |
| 性別無回答               | 8      | 0      | 2     | 0      | 1     | 2     | 3     |       |
|                     | 100.0% | 0.0%   | 25.0% | 0.0%   | 12.5% | 25.0% | 37.5% |       |

### ⑦ 消費者団体や消費者グループの育成や活動支援

消費者団体や消費者グループの育成や活動支援については、「わからない」が64.0%と最も多く、次いで「不満」は「やや不満」と合わせて15.3%となっている。

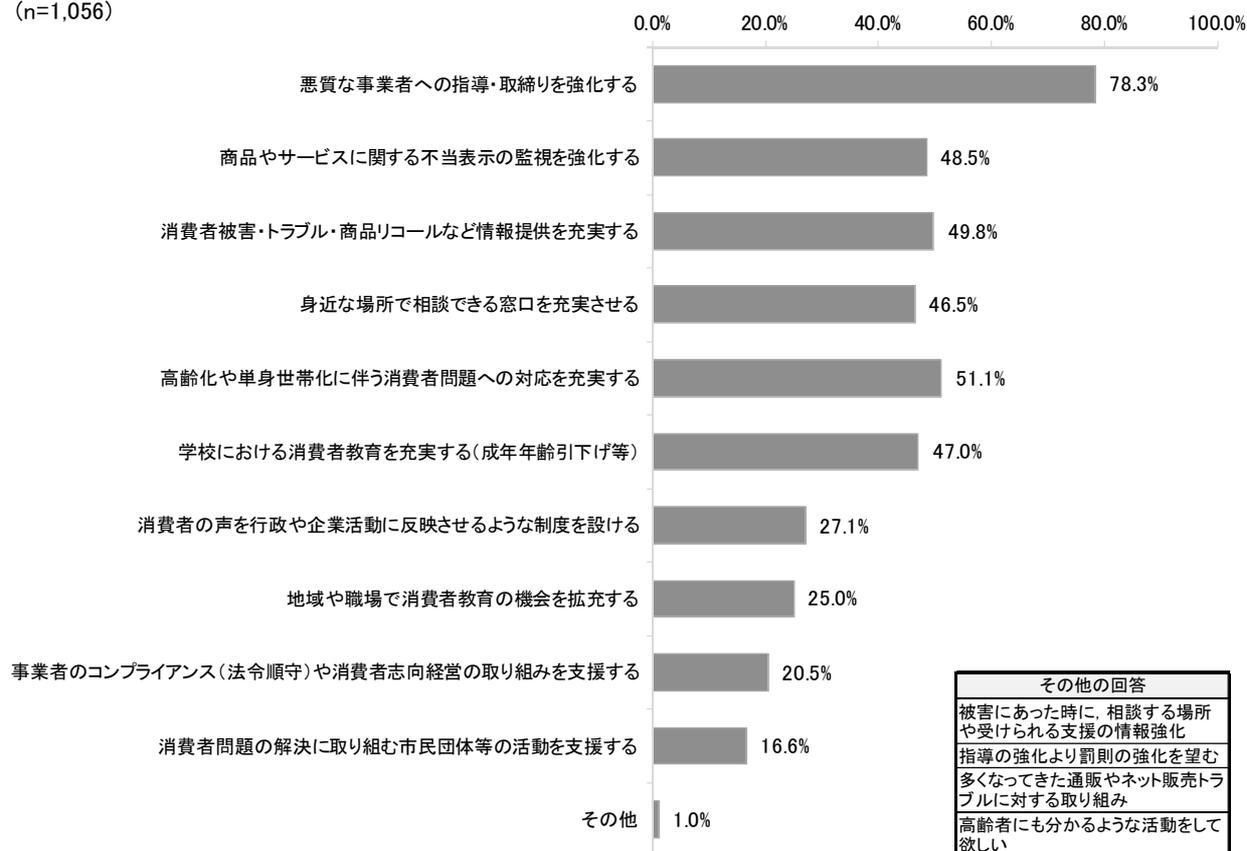


|        |        | 合計     | 満足    | ある程度満足 | やや不満  | 不満    | わからない | 無回答   |
|--------|--------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|
| 消費者    | 今回調査   | 1,056  | 10    | 95     | 114   | 48    | 676   | 113   |
|        |        | 100.0% | 0.9%  | 9.0%   | 10.8% | 4.5%  | 64.0% | 10.7% |
|        | 男性     | 453    | 5     | 40     | 61    | 28    | 274   | 45    |
|        |        | 100.0% | 1.1%  | 8.8%   | 13.5% | 6.2%  | 60.5% | 9.9%  |
|        | 18～19歳 | 5      | 0     | 1      | 2     | 0     | 1     | 1     |
|        |        | 100.0% | 0.0%  | 20.0%  | 40.0% | 0.0%  | 20.0% | 20.0% |
|        | 20～29歳 | 24     | 1     | 2      | 4     | 3     | 14    | 0     |
|        |        | 100.0% | 4.2%  | 8.3%   | 16.7% | 12.5% | 58.3% | 0.0%  |
|        | 30～39歳 | 46     | 0     | 3      | 5     | 5     | 32    | 1     |
|        |        | 100.0% | 0.0%  | 6.5%   | 10.9% | 10.9% | 69.6% | 2.2%  |
|        | 40～49歳 | 69     | 0     | 7      | 7     | 5     | 47    | 3     |
|        |        | 100.0% | 0.0%  | 10.1%  | 10.1% | 7.2%  | 68.1% | 4.3%  |
|        | 50～59歳 | 63     | 0     | 4      | 10    | 4     | 43    | 2     |
|        |        | 100.0% | 0.0%  | 6.3%   | 15.9% | 6.3%  | 68.3% | 3.2%  |
|        | 60～64歳 | 51     | 0     | 3      | 9     | 4     | 32    | 3     |
|        |        | 100.0% | 0.0%  | 5.9%   | 17.6% | 7.8%  | 62.7% | 5.9%  |
|        | 65～69歳 | 60     | 1     | 6      | 10    | 2     | 36    | 5     |
|        |        | 100.0% | 1.7%  | 10.0%  | 16.7% | 3.3%  | 60.0% | 8.3%  |
|        | 70歳以上  | 135    | 3     | 14     | 14    | 5     | 69    | 30    |
|        |        | 100.0% | 2.2%  | 10.4%  | 10.4% | 3.7%  | 51.1% | 22.2% |
| 無回答    | 0      | 0      | 0     | 0      | 0     | 0     | 0     |       |
|        | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |       |
| 女性     | 595    | 4      | 55    | 52     | 20    | 399   | 65    |       |
|        | 100.0% | 0.7%   | 9.2%  | 8.7%   | 3.4%  | 67.1% | 10.9% |       |
| 18～19歳 | 4      | 0      | 0     | 1      | 0     | 3     | 0     |       |
|        | 100.0% | 0.0%   | 0.0%  | 25.0%  | 0.0%  | 75.0% | 0.0%  |       |
| 20～29歳 | 30     | 0      | 3     | 2      | 1     | 24    | 0     |       |
|        | 100.0% | 0.0%   | 10.0% | 6.7%   | 3.3%  | 80.0% | 0.0%  |       |
| 30～39歳 | 75     | 2      | 9     | 6      | 1     | 55    | 2     |       |
|        | 100.0% | 2.7%   | 12.0% | 8.0%   | 1.3%  | 73.3% | 2.7%  |       |
| 40～49歳 | 89     | 0      | 8     | 5      | 4     | 71    | 1     |       |
|        | 100.0% | 0.0%   | 9.0%  | 5.6%   | 4.5%  | 79.8% | 1.1%  |       |
| 50～59歳 | 100    | 0      | 6     | 12     | 2     | 74    | 6     |       |
|        | 100.0% | 0.0%   | 6.0%  | 12.0%  | 2.0%  | 74.0% | 6.0%  |       |
| 60～64歳 | 66     | 0      | 3     | 8      | 4     | 49    | 2     |       |
|        | 100.0% | 0.0%   | 4.5%  | 12.1%  | 6.1%  | 74.2% | 3.0%  |       |
| 65～69歳 | 69     | 1      | 7     | 6      | 1     | 48    | 6     |       |
|        | 100.0% | 1.4%   | 10.1% | 8.7%   | 1.4%  | 69.6% | 8.7%  |       |
| 70歳以上  | 162    | 1      | 19    | 12     | 7     | 75    | 48    |       |
|        | 100.0% | 0.6%   | 11.7% | 7.4%   | 4.3%  | 46.3% | 29.6% |       |
| 無回答    | 0      | 0      | 0     | 0      | 0     | 0     | 0     |       |
|        | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |       |
| 性別無回答  | 8      | 1      | 0     | 1      | 0     | 3     | 3     |       |
|        | 100.0% | 12.5%  | 0.0%  | 12.5%  | 0.0%  | 37.5% | 37.5% |       |

**問26 消費者問題への取り組みとして、行政に今後望むことは何ですか。あてはまるものをすべて選んでください。(複数回答)**

行政に望むことについては、「悪質な事業者への指導・取締りを強化する」が78.3%と最も多く、次いで「高齢化や単身世帯化に伴う消費者問題への対応を充実する」が51.1%、「消費者被害・トラブル・商品リコールなど情報提供を充実する」が49.8%となっている。

(n=1,056)



| 上段：回答者数<br>下段：構成比 | 合計    | 悪質な事業者への指導・取締りを強化する | 商品やサービスの監視を強化する | 個人情報提供を充実する | 消費者被害・トラブル情報提供を充実する | 身近な場所で行える窓口を充実させる | 高齢化や単身世帯化に伴う消費者問題への対応を充実する | 学校における消費者教育を充実する（成年年齢引下げ等） | 企業活動に行政や消費者の声を反映させるような制度を設けさせる | 消費者の声を行政や消費者の機会を拡充する | 地域や職場で消費者教育の機会を拡充する | 事業者のコンプライアンス（法令順守）や消費者志向経営の取り組みを支援する | 消費者問題の解決に取り組む市民団体等の活動を支援する | その他 |
|-------------------|-------|---------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------------------------|----------------------------|-----|
|                   |       |                     |                 |             |                     |                   |                            |                            |                                |                      |                     |                                      |                            |     |
| 今回調査              | 1,056 | 827                 | 512             | 526         | 491                 | 540               | 496                        | 286                        | 264                            | 216                  | 175                 | 11                                   |                            |     |
|                   | -     | 78.3%               | 48.5%           | 49.8%       | 46.5%               | 51.1%             | 47.0%                      | 27.1%                      | 25.0%                          | 20.5%                | 16.6%               | 1.0%                                 |                            |     |
| 男性                | 453   | 363                 | 229             | 235         | 202                 | 229               | 204                        | 116                        | 116                            | 108                  | 75                  | 2                                    |                            |     |
|                   | -     | 80.1%               | 50.6%           | 51.9%       | 44.6%               | 50.6%             | 45.0%                      | 25.6%                      | 25.6%                          | 23.8%                | 16.6%               | 0.4%                                 |                            |     |
| 18～19歳            | 5     | 2                   | 2               | 1           | 0                   | 3                 | 2                          | 1                          | 1                              | 1                    | 0                   | 1                                    |                            |     |
|                   | -     | 40.0%               | 40.0%           | 20.0%       | 0.0%                | 60.0%             | 40.0%                      | 20.0%                      | 20.0%                          | 20.0%                | 0.0%                | 20.0%                                |                            |     |
| 20～29歳            | 24    | 17                  | 12              | 9           | 13                  | 10                | 12                         | 8                          | 8                              | 7                    | 2                   | 0                                    |                            |     |
|                   | -     | 70.8%               | 50.0%           | 37.5%       | 54.2%               | 41.7%             | 50.0%                      | 33.3%                      | 33.3%                          | 29.2%                | 8.3%                | 0.0%                                 |                            |     |
| 30～39歳            | 46    | 38                  | 19              | 23          | 26                  | 14                | 26                         | 10                         | 14                             | 12                   | 6                   | 0                                    |                            |     |
|                   | -     | 82.6%               | 41.3%           | 50.0%       | 56.5%               | 30.4%             | 56.5%                      | 21.7%                      | 30.4%                          | 26.1%                | 13.0%               | 0.0%                                 |                            |     |
| 40～49歳            | 69    | 58                  | 32              | 43          | 28                  | 38                | 45                         | 12                         | 19                             | 15                   | 7                   | 0                                    |                            |     |
|                   | -     | 84.1%               | 46.4%           | 62.3%       | 40.6%               | 55.1%             | 65.2%                      | 17.4%                      | 27.5%                          | 21.7%                | 10.1%               | 0.0%                                 |                            |     |
| 50～59歳            | 63    | 49                  | 30              | 38          | 30                  | 33                | 31                         | 17                         | 19                             | 17                   | 10                  | 0                                    |                            |     |
|                   | -     | 77.8%               | 47.6%           | 60.3%       | 47.6%               | 52.4%             | 49.2%                      | 27.0%                      | 30.2%                          | 27.0%                | 15.9%               | 0.0%                                 |                            |     |
| 60～64歳            | 51    | 40                  | 26              | 28          | 26                  | 30                | 25                         | 17                         | 15                             | 12                   | 10                  | 0                                    |                            |     |
|                   | -     | 78.4%               | 51.0%           | 54.9%       | 51.0%               | 58.8%             | 49.0%                      | 33.3%                      | 29.4%                          | 23.5%                | 19.9%               | 0.0%                                 |                            |     |
| 65～69歳            | 60    | 52                  | 33              | 28          | 26                  | 28                | 20                         | 15                         | 10                             | 10                   | 10                  | 0                                    |                            |     |
|                   | -     | 86.7%               | 55.0%           | 46.7%       | 43.3%               | 46.7%             | 33.3%                      | 25.0%                      | 16.7%                          | 16.7%                | 16.7%               | 0.0%                                 |                            |     |
| 70歳以上             | 135   | 107                 | 75              | 65          | 53                  | 73                | 43                         | 36                         | 30                             | 34                   | 30                  | 1                                    |                            |     |
|                   | -     | 79.3%               | 55.6%           | 48.1%       | 39.3%               | 54.1%             | 31.9%                      | 26.7%                      | 22.2%                          | 25.2%                | 22.2%               | 0.7%                                 |                            |     |
| 無回答               | 0     | 0                   | 0               | 0           | 0                   | 0                 | 0                          | 0                          | 0                              | 0                    | 0                   | 0                                    |                            |     |
|                   | -     | 0.0%                | 0.0%            | 0.0%        | 0.0%                | 0.0%              | 0.0%                       | 0.0%                       | 0.0%                           | 0.0%                 | 0.0%                | 0.0%                                 |                            |     |
| 女性                | 595   | 461                 | 281             | 290         | 289                 | 310               | 291                        | 168                        | 148                            | 107                  | 98                  | 9                                    |                            |     |
|                   | -     | 77.5%               | 47.2%           | 48.7%       | 48.6%               | 52.1%             | 48.9%                      | 28.2%                      | 24.9%                          | 18.0%                | 16.5%               | 1.5%                                 |                            |     |
| 18～19歳            | 4     | 1                   | 1               | 1           | 2                   | 0                 | 2                          | 2                          | 0                              | 0                    | 0                   | 0                                    |                            |     |
|                   | -     | 25.0%               | 25.0%           | 25.0%       | 50.0%               | 0.0%              | 50.0%                      | 50.0%                      | 0.0%                           | 0.0%                 | 0.0%                | 0.0%                                 |                            |     |
| 20～29歳            | 30    | 26                  | 17              | 13          | 14                  | 16                | 23                         | 12                         | 13                             | 6                    | 6                   | 1                                    |                            |     |
|                   | -     | 86.7%               | 56.7%           | 43.3%       | 46.7%               | 53.3%             | 76.7%                      | 40.0%                      | 43.3%                          | 20.0%                | 20.0%               | 3.3%                                 |                            |     |
| 30～39歳            | 75    | 61                  | 37              | 39          | 43                  | 39                | 48                         | 23                         | 25                             | 12                   | 8                   | 2                                    |                            |     |
|                   | -     | 81.3%               | 49.3%           | 52.0%       | 57.3%               | 52.0%             | 64.0%                      | 30.7%                      | 33.3%                          | 16.0%                | 10.7%               | 2.7%                                 |                            |     |
| 40～49歳            | 89    | 74                  | 39              | 51          | 33                  | 46                | 63                         | 21                         | 17                             | 16                   | 5                   | 1                                    |                            |     |
|                   | -     | 83.1%               | 43.8%           | 57.3%       | 37.1%               | 51.7%             | 70.8%                      | 23.6%                      | 19.1%                          | 18.0%                | 5.6%                | 1.1%                                 |                            |     |
| 50～59歳            | 100   | 85                  | 50              | 52          | 52                  | 52                | 50                         | 25                         | 28                             | 11                   | 12                  | 0                                    |                            |     |
|                   | -     | 85.0%               | 50.0%           | 52.0%       | 52.0%               | 52.0%             | 50.0%                      | 25.0%                      | 28.0%                          | 11.0%                | 12.0%               | 0.0%                                 |                            |     |
| 60～64歳            | 66    | 49                  | 33              | 36          | 36                  | 37                | 29                         | 18                         | 16                             | 12                   | 10                  | 1                                    |                            |     |
|                   | -     | 74.2%               | 50.0%           | 54.5%       | 54.5%               | 56.1%             | 43.9%                      | 27.3%                      | 24.2%                          | 18.2%                | 15.2%               | 1.5%                                 |                            |     |
| 65～69歳            | 69    | 55                  | 42              | 37          | 46                  | 42                | 27                         | 29                         | 20                             | 21                   | 18                  | 0                                    |                            |     |
|                   | -     | 79.7%               | 60.9%           | 53.6%       | 66.7%               | 60.9%             | 39.1%                      | 42.0%                      | 29.0%                          | 30.4%                | 26.1%               | 0.0%                                 |                            |     |
| 70歳以上             | 162   | 110                 | 62              | 61          | 63                  | 78                | 49                         | 38                         | 29                             | 29                   | 39                  | 4                                    |                            |     |
|                   | -     | 67.9%               | 38.3%           | 37.7%       | 38.9%               | 48.1%             | 30.2%                      | 23.5%                      | 17.9%                          | 17.9%                | 24.1%               | 2.5%                                 |                            |     |
| 無回答               | 0     | 0                   | 0               | 0           | 0                   | 0                 | 0                          | 0                          | 0                              | 0                    | 0                   | 0                                    |                            |     |
|                   | -     | 0.0%                | 0.0%            | 0.0%        | 0.0%                | 0.0%              | 0.0%                       | 0.0%                       | 0.0%                           | 0.0%                 | 0.0%                | 0.0%                                 |                            |     |
| 性別無回答             | 8     | 3                   | 2               | 1           | 0                   | 1                 | 1                          | 2                          | 0                              | 1                    | 2                   | 0                                    |                            |     |
|                   | -     | 37.5%               | 25.0%           | 12.5%       | 0.0%                | 12.5%             | 12.5%                      | 25.0%                      | 0.0%                           | 12.5%                | 25.0%               | 0.0%                                 |                            |     |

**問 2 7 消費者問題に関する取り組みの充実のために、ご意見等がございましたら、ご自由にお書きください。**

| 回答（自由記述）   |
|--|
| <p>高齢者や耳や目の不自由な方々も泣き寝入りしている人があるかも分からない。健常者だけの対応ではなく、万民に目が届く状態をいろいろな角度から考えてもらえれば、少しは改善されるのではないだろうか。</p>   |
| <p>高齢者にとって一番不安なことは、訪問販売などの悪徳商法や振り込め詐欺である。これまで以上に広報や指導をして欲しい。</p>   |
| <p>団地に独り住まいの老人は、講演等聞きに行かない。行かない人の中には、市からの通知、お知らせ等、読まない人も多い。テレビで何でも知っていると自負している人もいる。やはり、自分は騙されれないと思っている人も年寄りには多い。私は鹿児島市のお達者クラブのボランティアをしている。出席する人は色々と話を聞いてくれるが、皆が皆そうではないので、全体的には難しいと思う。年を取ると、読むことをしなくなる。</p>   |
| <p>自治会長及び、民生委員や児童委員等を活用し、研修等により消費者問題に係わる知識を向上させ、高齢者世帯への対応を充実させたらどうだろうか。</p>  |
| <p>商品サービスに関する専門的な言葉や説明書に、私たち老人には理解しがたい横文字、英単語、専門語が多い。もっと分かりやすい言葉や文章で説明書を作成してもらえると、理解し、被害やトラブルなどの問題を理解できると思う。</p>   |
| <p>独居高齢者が増加している上、認知症の方が多い。電話での消費者トラブルが多く、意味が分からない方が多い為、話を聞いてしまい、騙された例がある。発見することが遅れたり、どうしていいのかわからない方が多い。</p>  |
| <p>高齢者は特に“分からない事”が分からず被害に遇っている。地域、自治会、ご近所等の繋がりが重要だと思う。</p>   |
| <p>目や耳の不自由な老人に対し、きちんと指導出来るような体制を作って欲しい。定期的に地域での勉強会等を開いて欲しい。</p>  |
| <p>詐欺が後を絶たない。高齢者や若年者に対する対応強化を望む（特に、核家族化が進み、独居高齢者が増えている）。社会人になったばかり、大学生になったばかりの若年者の対応も大切（金銭管理や安易にクレジットカード利用&amp;スマホ決済などの後払い等、多重債務に陥る可能性大なのではないか）。個々の意識向上を図ってもらいたい。</p>  |
| <p>キャッシュレス決済をTVやメディアでよく目にするが、一体、高齢者は理解できるのだろうか疑問に思う。キャッシュレス決済を理解せずに、利便性だけで購入も簡単に出来るため、若者の借金なども増えると思うので、もう少し良く理解出来るよう、学生の頃に授業などでも詳しく説明して欲しい。</p>  |
| <p>若い人たち（10代）でも、スマートフォンでいろいろな物を買ったり、有害サイトへのアクセスをしたりすることができるため、様々なトラブルに巻き込まれやすいと思う。私も若い頃は、消費生活についてやお金のことについて、全く知識がなく、人から見聞きして少しずつ知っていったので、もしトラブルに巻き込まれることがあったら、誰にも相談できず、悩んでいたと思う。若い人たちへの教育を行うことに力を入れて欲しい。</p> |

|   |
|---|
| <p>小中高校までのお金の教育が必要である。労働の対価としてお金があり、収入に見合った消費の仕方をしないとトラブルの基になる事を教えるべきである。</p>   |
| <p>未成年に対する教育を充実させないといけない。大人になってからの教育では遅い。</p>   |
| <p>携帯が身近になり、ネット被害が増加すると思うので、小学生から教育するべきである。</p>   |
| <p>小中高の学生達は、生活に必要なスキルや、大人に利用されない疑う力を備えられるように勉強して欲しい。</p>  |
| <p>あまり触れる事のない問題だが、生活する上で学んでおかなければならない事である。社会人になってからの教育では遅く、小中高とお金に対することも含めて、学び合う視点を持って実行して欲しいと心から願う。</p>  |
| <p>パソコンやスマホで簡単に契約が出来てしまう世の中なので、小学高学年から高校生に対して、年齢別の理解力に合わせた教育や情報提供が必要だと思う。特に金融教育については殆ど家庭任せであり、均一的な教育環境になっていない状況で、アルバイトや就職で社会に出ると金融被害に遭う可能性が高いので、「分割払いやリボルビング払いなどクレジットカードの仕組みや、学生ローン、消費者金融の利用に関する知識、それに伴う多重債務や自己破産の意味と自己破産後の生活環境等」、「金融商品・投資に関するメリット・デメリットの知識」等を学校に通っている内に伝える事が重要だと思う。</p>                              |
| <p>消費者問題という言葉に聞きなれていないぐらいなので、もっとたくさんの方が認識していけるようにして欲しい。成年年齢の引き下げもあり、インターネット・スマホ社会での今後、消費者問題の増加にならないようにして欲しい。</p>  |
| <p>消費者教育を受ける機会があれば、学校等の参観日に合わせて実施すると、多くの保護者が集まっているので良いと思う。殆どの家庭で共働き世帯が多く、仕事の調整等をして学校行事や大会等で休みを取得しているので、消費者問題の講習会、勉強会というだけでは、人は集まらないと思う。</p>   |
| <p>あらゆる新しい方法を使って、消費者が被害を被る事案が起きているが、啓蒙が足りないかもしれない。災害マップや災害パンフレットと同様に行政が各世帯に冊子やチラシを配ったり、CMで注意喚起を呼びかける機会がもっと増えたら良いと思う。18歳成人ということで選挙権を行使できるのは賛成だが、契約関係については、もっと事前に、中学校や高校の段階で授業に取り入れ、教育していったほうが良いと思う。日本の教育（学校）は勉強や受験だけに力を入れすぎていて、経済面の構築や契約、被害等に関する教育が家庭任せで、もっと多方面に渡り時間をかけるべきだと思う。きっと今後、若い人（18歳以上）をターゲットにした詐欺も増えると思う。</p> |
| <p>消費者問題の内容をより分かり易く、タイムリーに提供するシステムの確立が最重要だと思う。</p>  |
| <p>行政が何か取り組んで下さっているとは思いますが、その情報を知らない自分がいる。どこに行けば知ることができるのか、まず知りたいと思った。</p>  |
| <p>いつでも誰でも被害者になる状況にある為、繰り返ししつこい消費者問題は無くならないと思う。事件があった場合の状況の報告、伝達、未然に防げた事案、失敗事案、成功事例をとにかく取り上げてもらいたい。FMおおすみでは、消費者問題の話が放送されていた。</p>  |

|   |
|---|
| <p>以前、友人がトラブルについて消費生活センターに相談してよいか迷ったけれど、勇気を出して電話をしたら、大変親身になって相談に乗ってくれて解決できたと言っていた。相談しやすいように、テレビなどで具体的に相談窓口を紹介していただく機会を増やして欲しい。</p>                      |
| <p>私は以前、不動産（賃貸契約に関する点）で県の相談窓口を訪ね、アドバイスをもらい、始良へ引っ越してから裁判所に申し立てた結果、全額返金となったこと等があるので、過去の経験から、問題が生じたら、即、相談窓口を利用することが大事だと思う。この考えがあるから自己責任を理解した上で、消費している。</p> |
| <p>問題が発生した時、最低限の相談窓口の情報だけは、知っておきたい。相談窓口の情報シールを配布したら良いと思う。</p>   |
| <p>悪質な事業者への取り締まりを充実して欲しい。巧みな言葉に騙されやすい。高齢者になれば、分からないまま印を押してしまう。</p>  |
| <p>自分自身が悪質商法の被害に遇うことはない、根拠のない自信を持っているが、実際は、不確実で被害の可能性は大きいと思った。アンケート内容を検討するだけで、消費者問題を自分の事と考える事が出来た。</p>  |
| <p>分かり易い、安全な説明を行い、住みやすい地域にして欲しい。</p>  |
| <p>子どもの頃から物の大事さや食育を、家庭や学校で教えていくことが大事かなと思う。</p>  |