

平成30年度「県民Webアンケート」 第5回 消費者問題に関する意識・実態調査

○実施期間 2018/8/30～2018/9/5

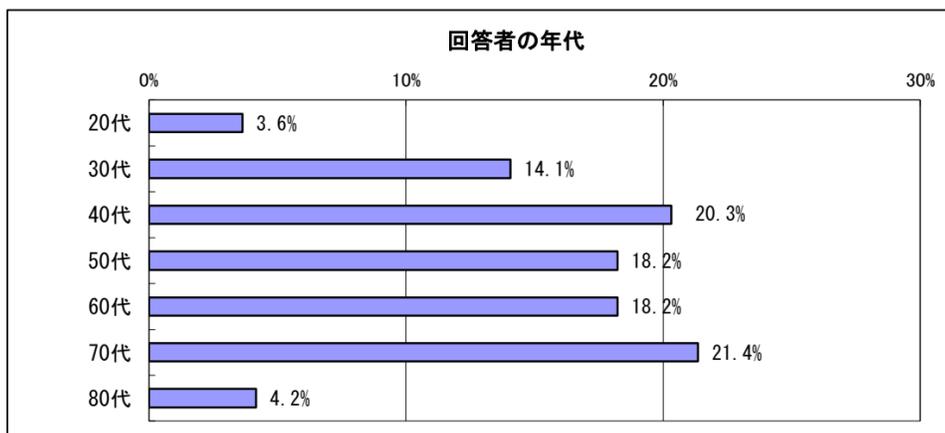
○アンケート会員数 228人 回収数 192件 (回収率 84.2%)

○日頃は、県政に、格別の御理解と御協力をいただき、誠にありがとうございます。

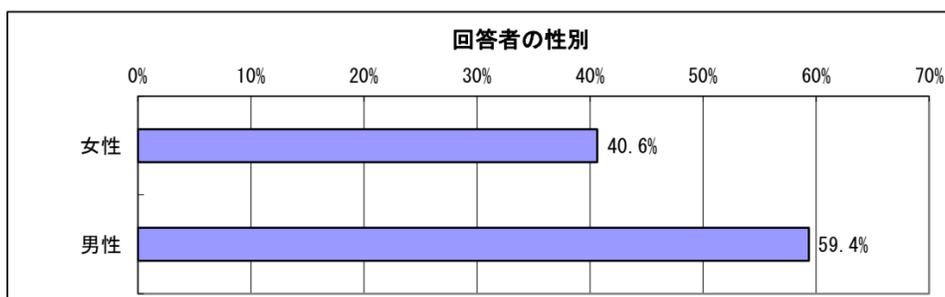
この度、奈良県では、県民の皆様の消費生活に関する意識や現状等を把握し、県民のニーズや地域の実情に基づいた、より効果的な消費者教育を推進するための施策検討の基礎資料とするため、アンケート調査を実施します。

皆様どうぞ御協力をよろしくお願いします。

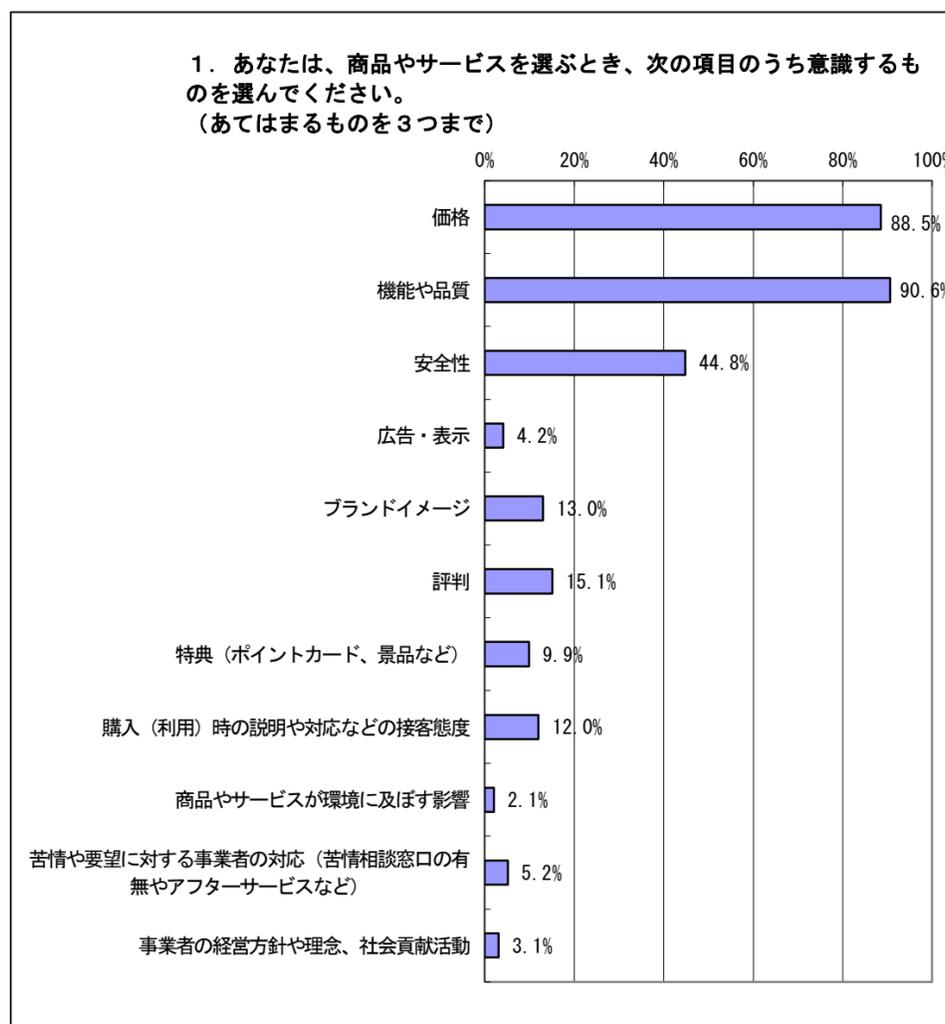
回答者の年代	回答数	比率
20代	7	3.6%
30代	27	14.1%
40代	39	20.3%
50代	35	18.2%
60代	35	18.2%
70代	41	21.4%
80代	8	4.2%
総計	192	100.0%



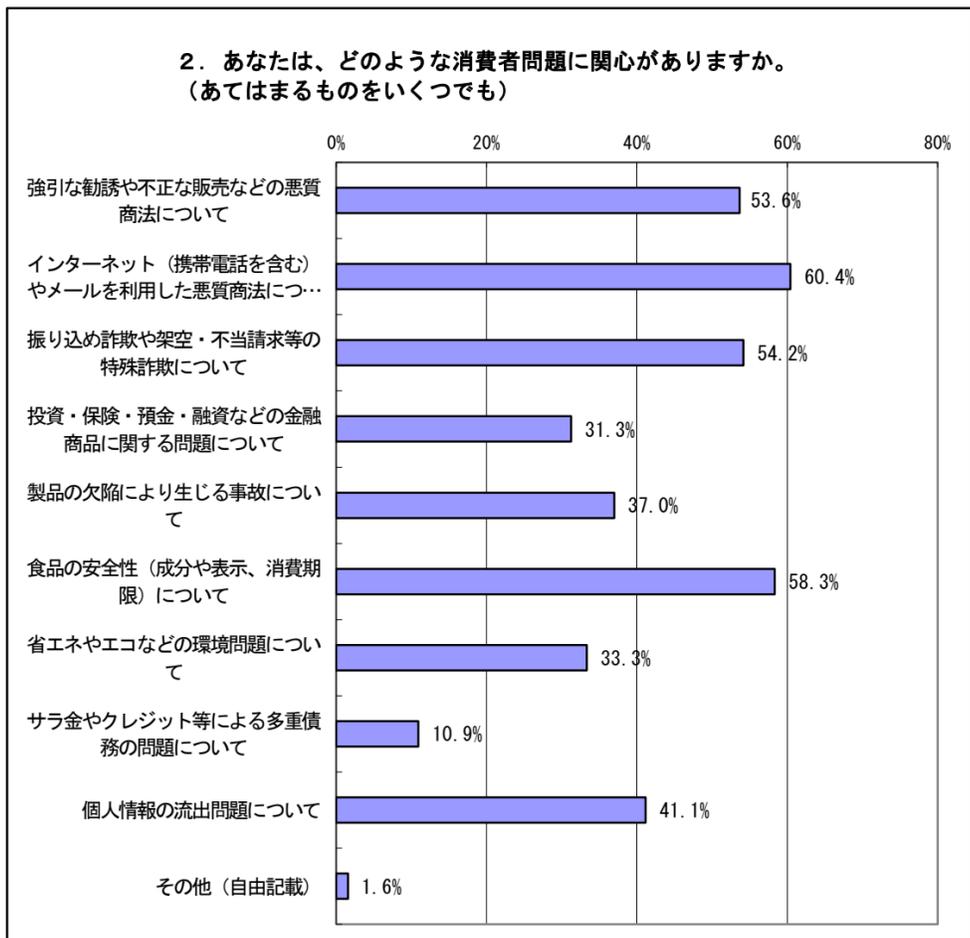
回答者の性別	回答数	比率
女性	78	40.6%
男性	114	59.4%
総計	192	100.0%



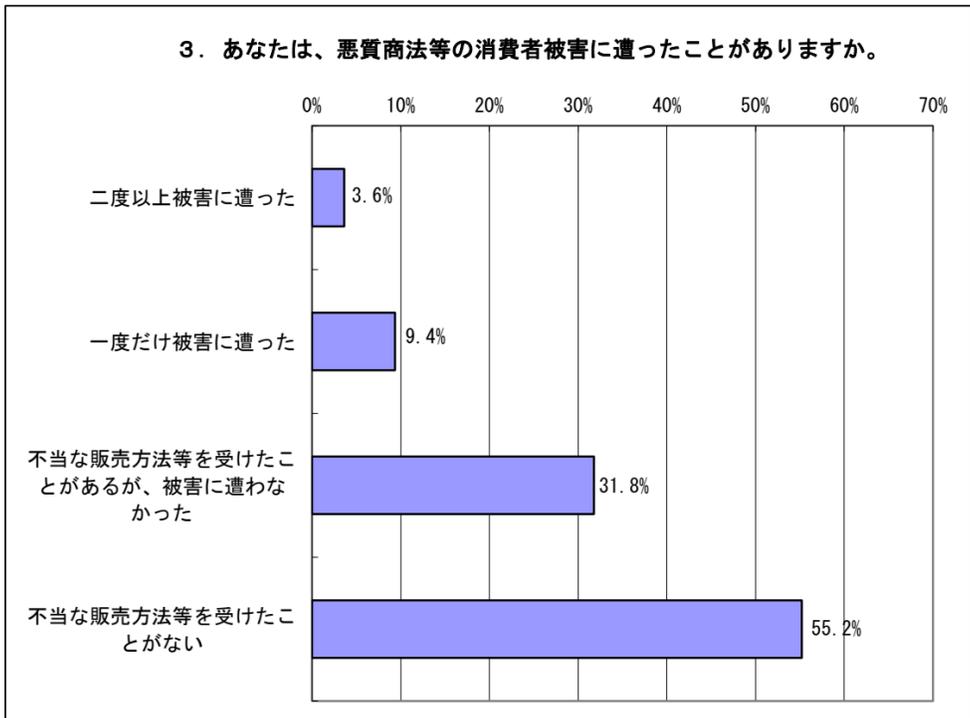
1. あなたは、商品やサービスを選ぶとき、次の項目のうち意識するものを選んでください。 (あてはまるものを3つまで)	回答数	回答対象者	比率
価格	170	192	88.5%
機能や品質	174		90.6%
安全性	86		44.8%
広告・表示	8		4.2%
ブランドイメージ	25		13.0%
評判	29		15.1%
特典（ポイントカード、景品など）	19		9.9%
購入（利用）時の説明や対応などの接客態度	23		12.0%
商品やサービスが環境に及ぼす影響	4		2.1%
苦情や要望に対する事業者の対応（苦情相談窓口の有無やアフターサービスなど）	10		5.2%
事業者の経営方針や理念、社会貢献活動	6		3.1%
総計	554		-



2. あなたは、どのような消費者問題に関心がありますか。 (あてはまるものをいくつでも)	回答数	回答対象者	比率
強引な勧誘や不正な販売などの悪質商法について	103	192	53.6%
インターネット（携帯電話を含む）やメールを利用した悪質商法について	116		60.4%
振り込み詐欺や架空・不当請求等の特殊詐欺について	104		54.2%
投資・保険・預金・融資などの金融商品に関する問題について	60		31.3%
製品の欠陥により生じる事故について	71		37.0%
食品の安全性（成分や表示、消費期限）について	112		58.3%
省エネやエコなどの環境問題について	64		33.3%
サラ金やクレジット等による多重債務の問題について	21		10.9%
個人情報の流出問題について	79		41.1%
その他（自由記載）	3		1.6%
総計	733		-

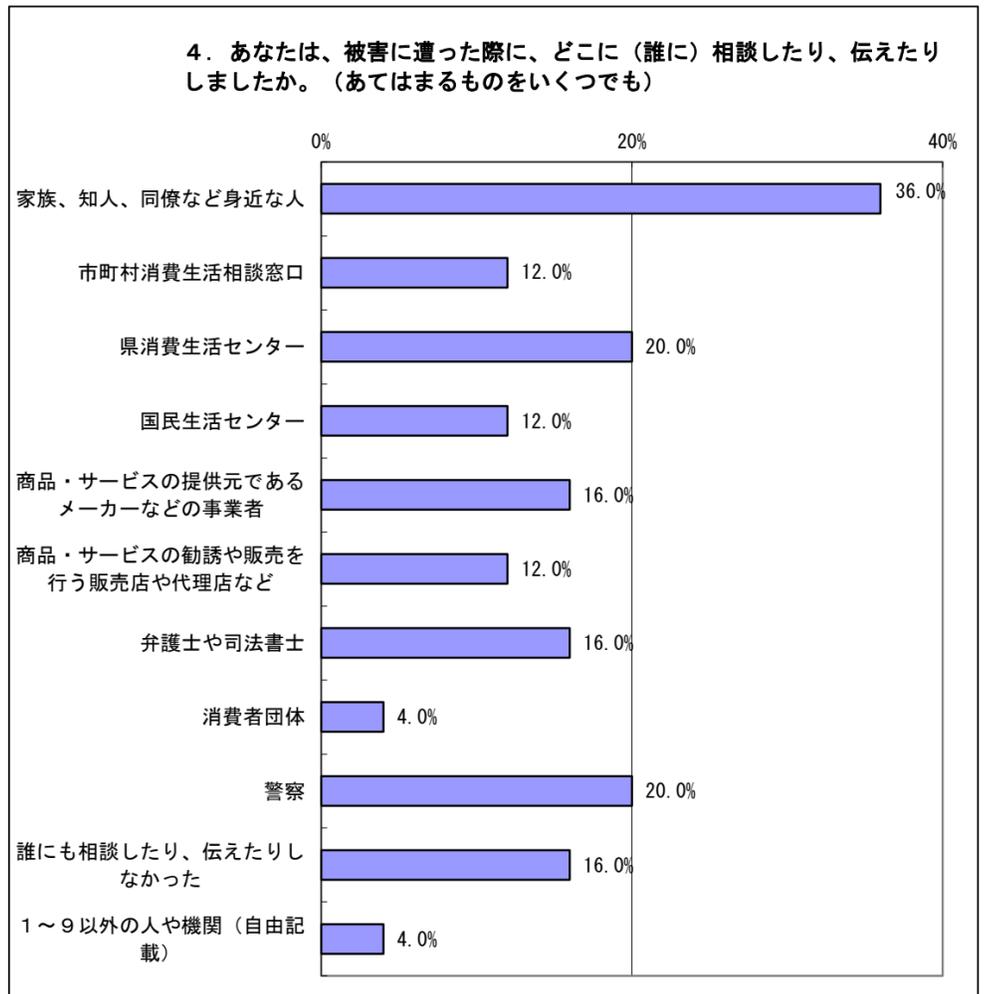


3. あなたは、悪質商法等の消費者被害に遭ったことがありますか。 ※「悪質商法等の消費者被害」とは、点検商法、催眠（SF）商法、資格商法、内職商法、マルチ商法、キャッチセールス、デート商法、インターネットトラブル等の不当な販売方法や、消費者が購入した商品、サービス等の安全上の問題、虚偽表示等に関する被害などをいいます。 →この設問（Q3）で「1. 二度以上被害に遭った」又は、「2. 一度だけ被害に遭った」を選択された方はQ4へ、「3. 不当な販売方法等を受けたことがあるが、被害に遭わなかった」又は、「4. 不当な販売方法等を受けたことがない」を選択された方はQ6へ	回答数	回答対象者	比率
二度以上被害に遭った	7	192	3.6%
一度だけ被害に遭った	18		9.4%
不当な販売方法等を受けたことがあるが、被害に遭わなかった	61		31.8%
不当な販売方法等を受けたことがない	106		55.2%
総計	192	-	100.0%

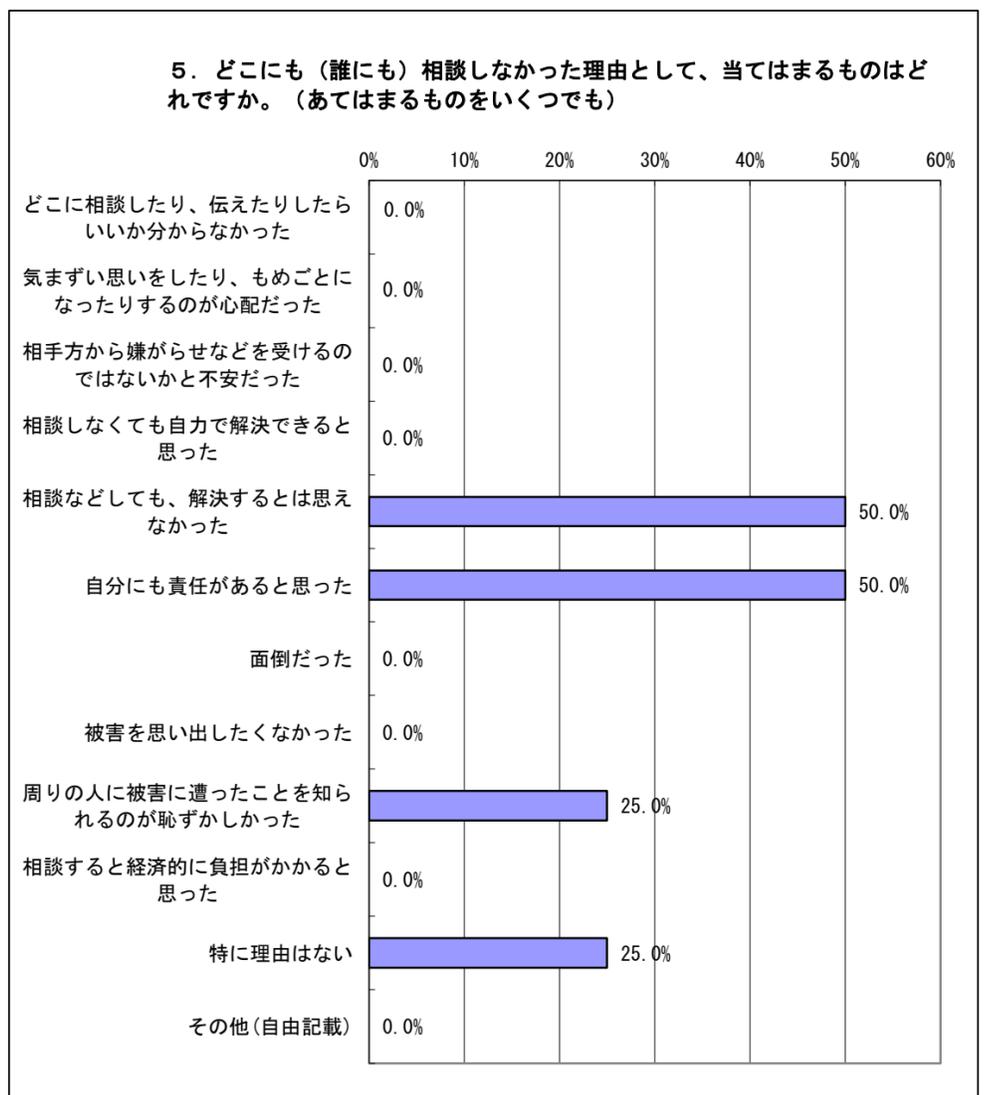


4. Q3で「1.二度以上被害に遭った」又は、「2.一度だけ被害に遭った」を選択された方にお聞きます。あなたは、被害に遭った際に、どこに（誰に）相談したり、伝えたりしましたか。（あてはまるものをいくつでも）→この設問（Q4）で「10.誰にも相談したり、伝えたりしなかった」を選択された方はQ5へ、それ以外を選択された方はQ6へ	回答数	回答対象者	比率
家族、知人、同僚など身近な人	9	25	36.0%
市町村消費生活相談窓口	3		12.0%
県消費生活センター	5		20.0%
国民生活センター	3		12.0%
商品・サービスの提供元であるメーカーなどの事業者	4		16.0%
商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店や代理店など	3		12.0%
弁護士や司法書士	4		16.0%
消費者団体	1		4.0%
警察	5		20.0%
誰にも相談したり、伝えたりしなかった	4		16.0%
1～9以外の人や機関（自由記載）	1		4.0%
総計	42		-

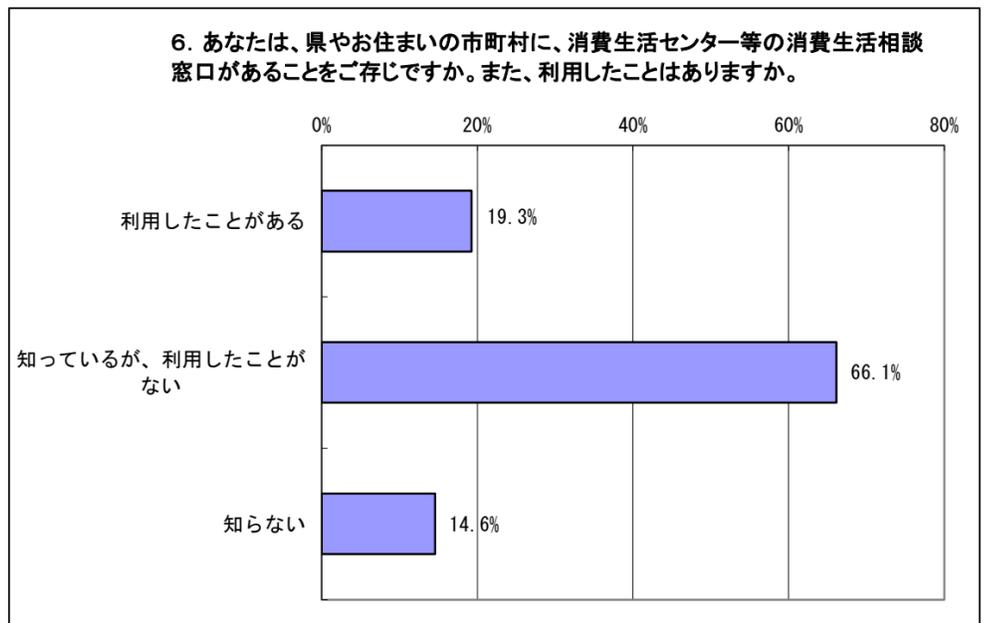
その他（自由記載）	一部抜粋
同じような被害をネットで検索した。	



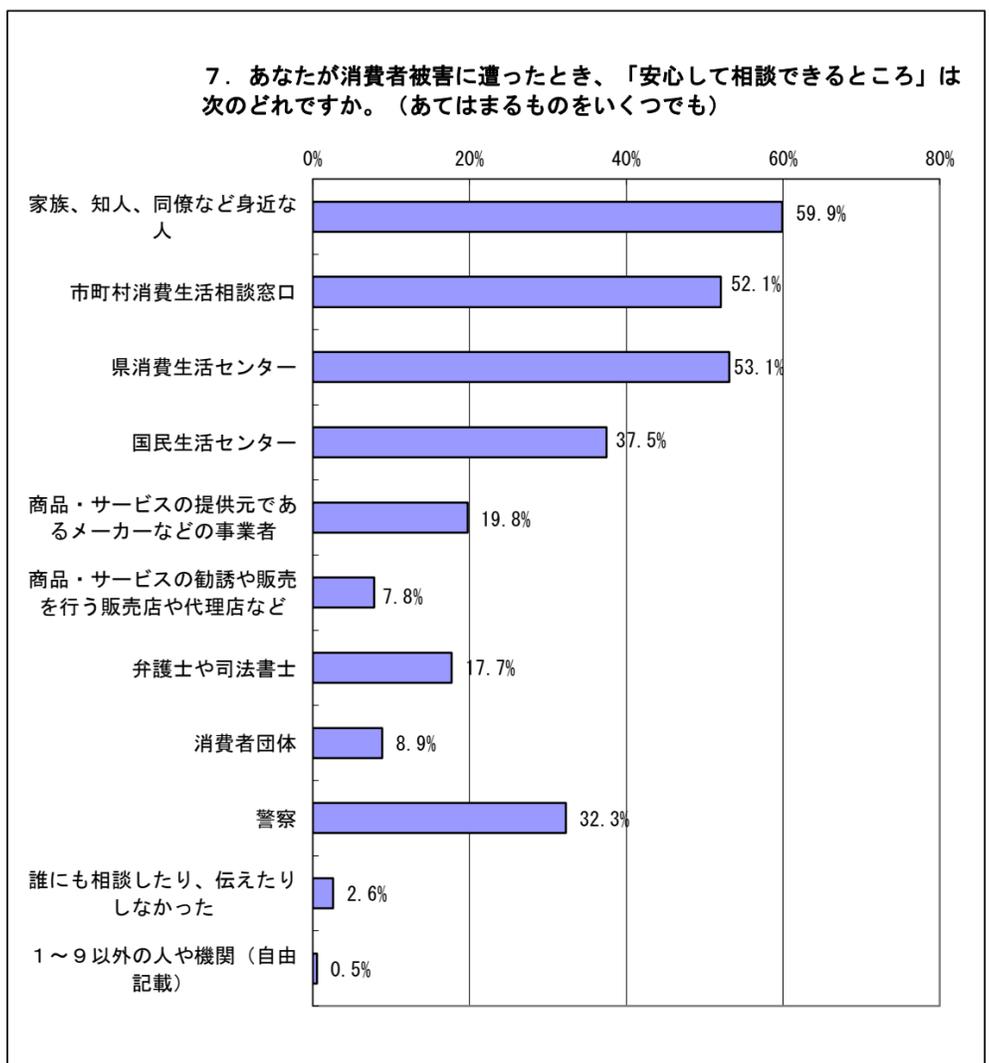
5. Q4で「10.誰にも相談したり、伝えたりしなかった」を選択された方にお聞きます。どこにも（誰にも）相談しなかった理由として、当てはまるものはどれですか。（あてはまるものをいくつでも）	回答数	回答対象者	比率
どこに相談したり、伝えたりしたらいいか分からなかった	0	4	0.0%
気まずい思いをしたり、もめごとになったりするのが心配だった	0		0.0%
相手方から嫌がらせなどを受けるのではないかと不安だった	0		0.0%
相談しなくても自力で解決できると思った	0		0.0%
相談などしても、解決するとは思えなかった	2		50.0%
自分にも責任があると思った	2		50.0%
面倒だった	0		0.0%
被害を思い出したくなかった	0		0.0%
周りの人に被害に遭ったことを知られるのが恥ずかしかった	1		25.0%
相談すると経済的に負担がかかると思った	0		0.0%
特に理由はない	1		25.0%
その他（自由記載）	0		0.0%
総計	6		-



6. あなたは、県やお住まいの市町村に、消費生活センター等の消費生活相談窓口があることをご存じですか。また、利用したことはありますか。	回答数	回答対象者	比率
利用したことがある	37	192	19.3%
知っているが、利用したことがない	127		66.1%
知らない	28		14.6%
総計	192		100.0%

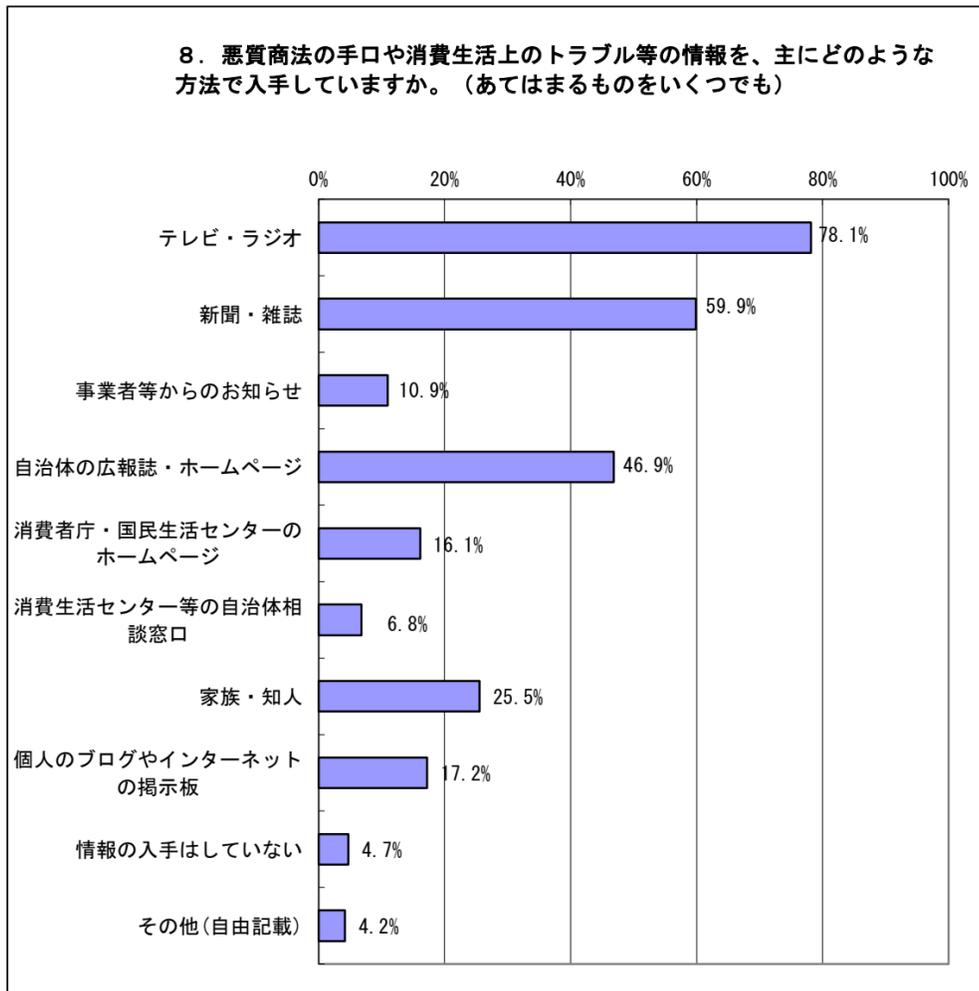


7. あなたが消費者被害に遭ったとき、「安心して相談できる場所」は次のどれですか。（あてはまるものをいくつでも）	回答数	回答対象者	比率
家族、知人、同僚など身近な人	115	192	59.9%
市町村消費生活相談窓口	100		52.1%
県消費生活センター	102		53.1%
国民生活センター	72		37.5%
商品・サービスの提供元であるメーカーなどの事業者	38		19.8%
商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店や代理店など	15		7.8%
弁護士や司法書士	34		17.7%
消費者団体	17		8.9%
警察	62		32.3%
誰にも相談したり、伝えたりしなかった	5		2.6%
1～9以外の人や機関（自由記載）	1		0.5%
総計	561		-

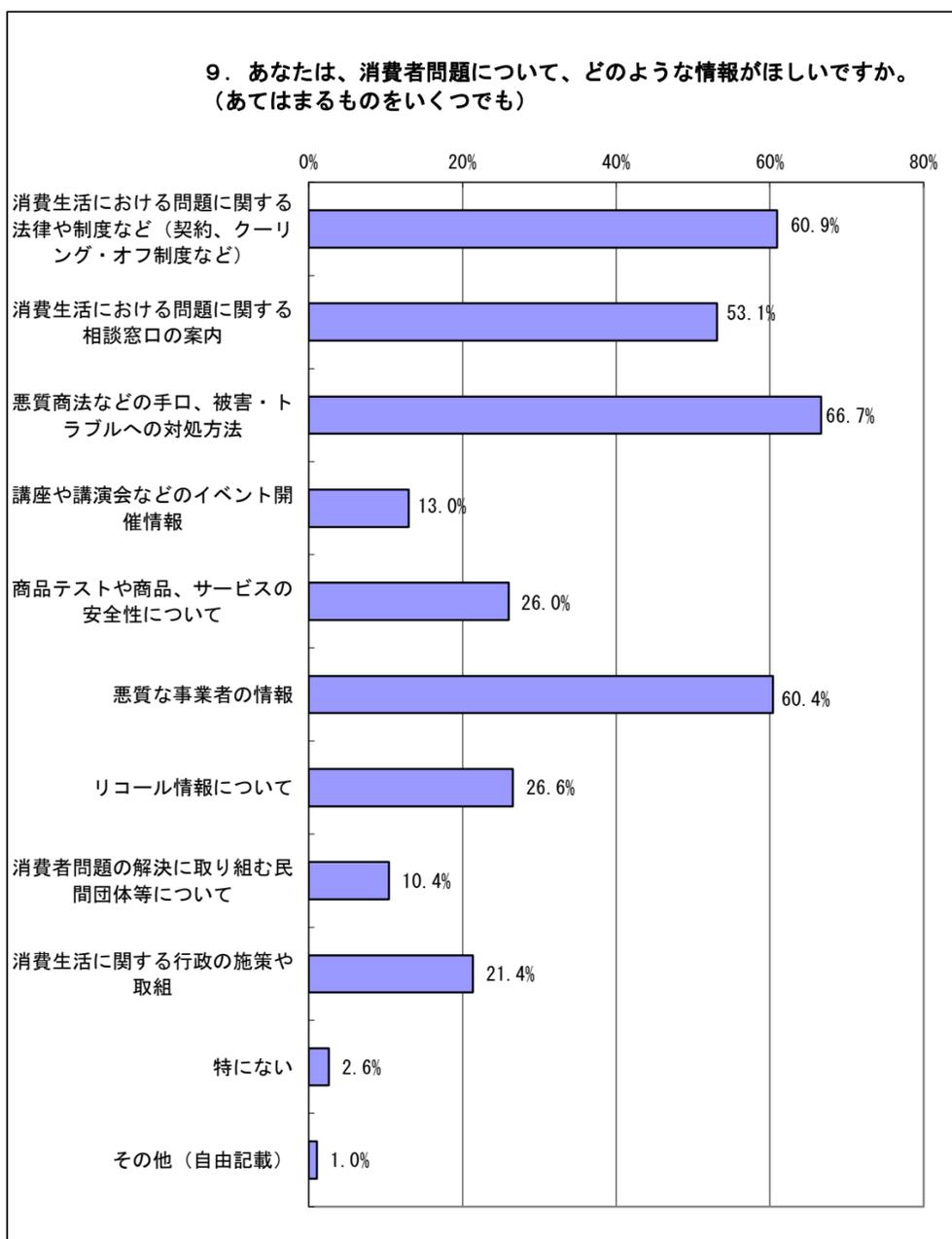


8. 悪質商法の手口や消費生活上のトラブル等の情報を、主にどのような方法で入手していますか。(あてはまるものをいくつでも)	回答数	回答対象者	比率
テレビ・ラジオ	150	192	78.1%
新聞・雑誌	115		59.9%
事業者等からのお知らせ	21		10.9%
自治体の広報誌・ホームページ	90		46.9%
消費者庁・国民生活センターのホームページ	31		16.1%
消費生活センター等の自治体相談窓口	13		6.8%
家族・知人	49		25.5%
個人のブログやインターネットの掲示板	33		17.2%
情報の入手はしていない	9		4.7%
その他(自由記載)	8		4.2%
総計	519		-

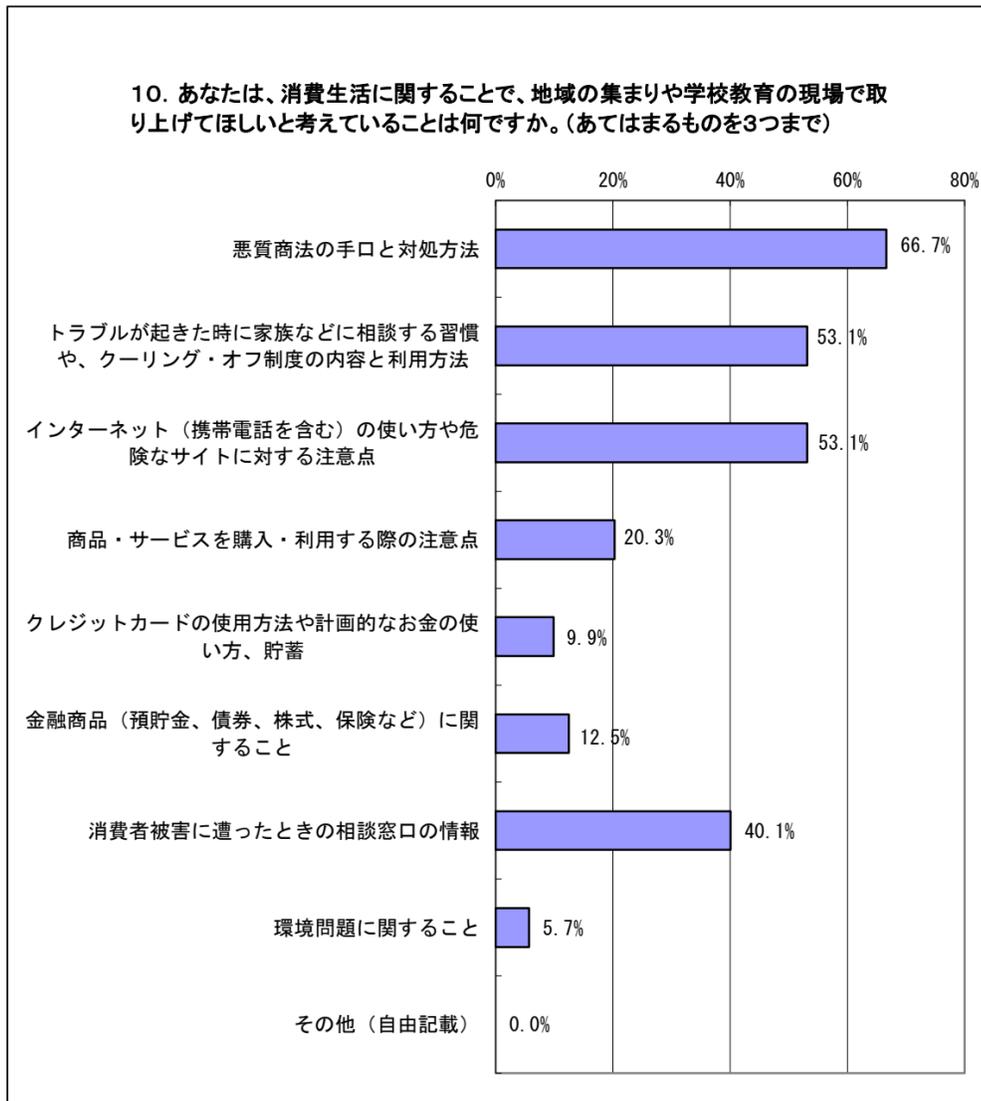
その他(自由記載) 一部抜粋
警察の速報メール
自治会の回覧板等



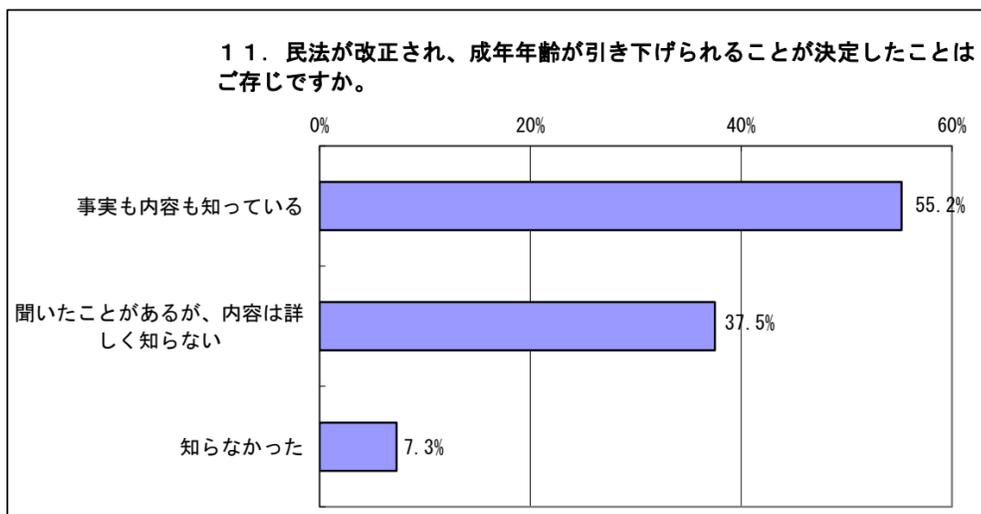
9. あなたは、消費者問題について、どのような情報がほしいですか。(あてはまるものをいくつでも)	回答数	回答対象者	比率
消費生活における問題に関する法律や制度など(契約、クーリング・オフ制度など)	117	192	60.9%
消費生活における問題に関する相談窓口の案内	102		53.1%
悪質商法などの手口、被害・トラブルへの対処方法	128		66.7%
講座や講演会などのイベント開催情報	25		13.0%
商品テストや商品、サービスの安全性について	50		26.0%
悪質な事業者の情報	116		60.4%
リコール情報について	51		26.6%
消費者問題の解決に取り組む民間団体等について	20		10.4%
消費生活に関する行政の施策や取組	41		21.4%
特にない	5		2.6%
その他(自由記載)	2		1.0%
総計	657	-	



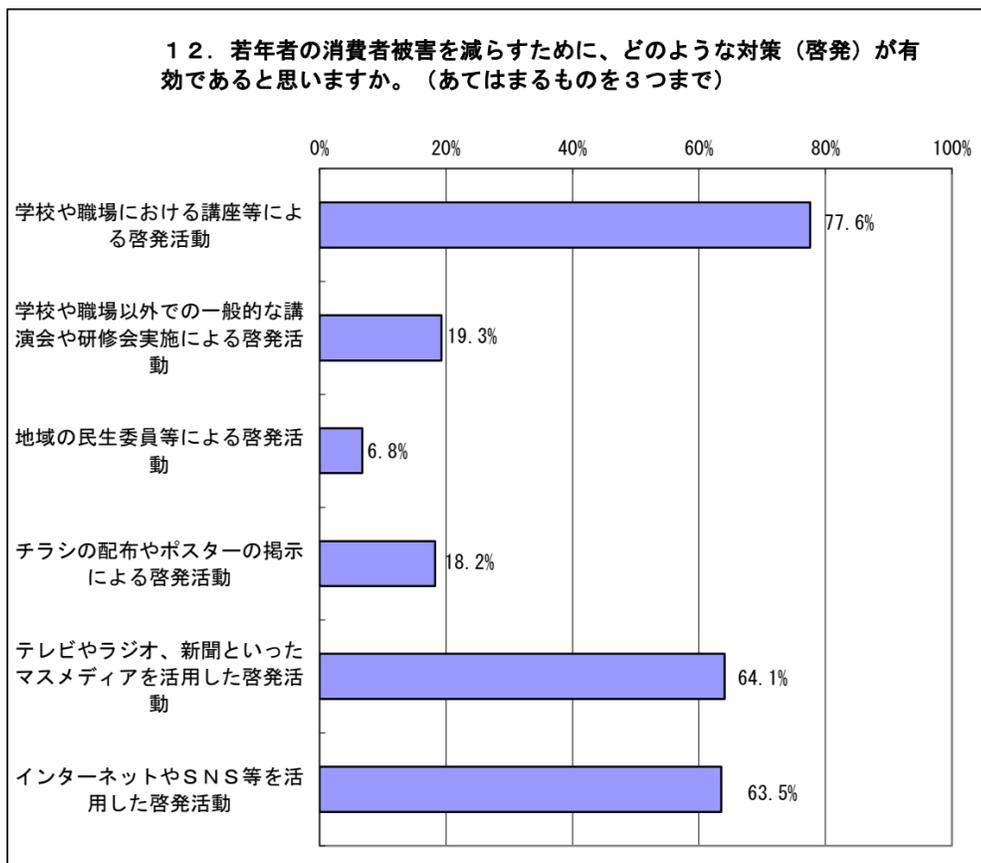
10. あなたは、消費生活に関することで、地域の集まりや学校教育の現場で取り上げてほしいと考えていることは何ですか。(あてはまるものを3つまで)	回答数	回答対象者	比率
悪質商法の手口と対処方法	128	192	66.7%
トラブルが起きた時に家族などに相談する習慣や、クーリング・オフ制度の内容と利用方法	102		53.1%
インターネット（携帯電話を含む）の使い方や危険なサイトに対する注意点	102		53.1%
商品・サービスを購入・利用する際の注意点	39		20.3%
クレジットカードの使用方法や計画的なお金の使い方、貯蓄	19		9.9%
金融商品（預貯金、債券、株式、保険など）に関すること	24		12.5%
消費者被害に遭ったときの相談窓口の情報	77		40.1%
環境問題に関すること	11		5.7%
その他（自由記載）	0		0.0%
総計	502		-



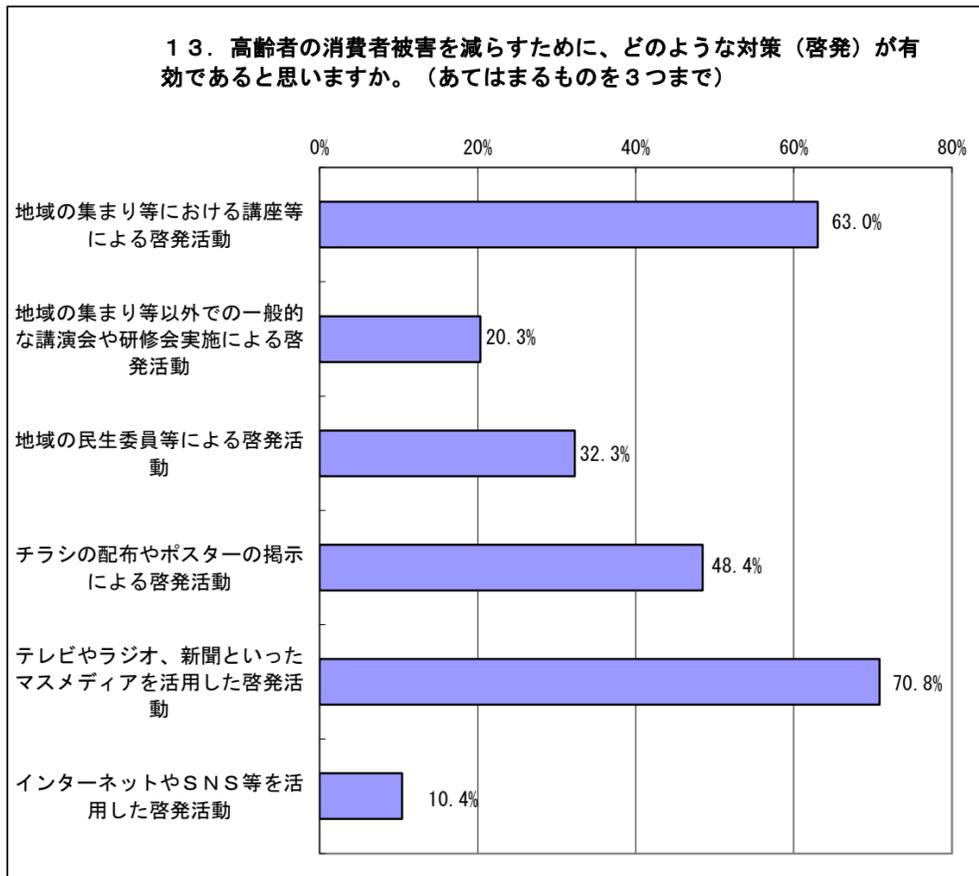
11. 民法が改正され、成年年齢が引き下げられることが決定したことはご存じですか。	回答数	回答対象者	比率
事実も内容も知っている	106	192	55.2%
聞いたことがあるが、内容は詳しく知らない	72		37.5%
知らなかった	14		7.3%
総計	192	-	100.0%



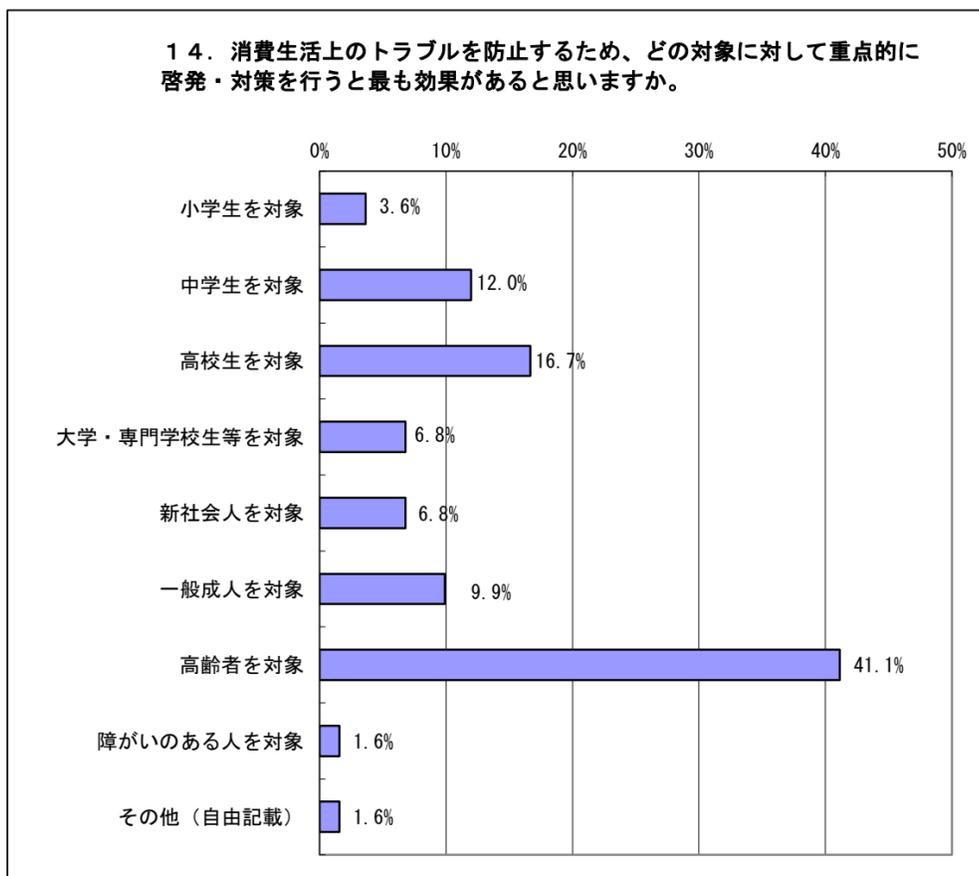
12. 若年者の消費者被害を減らすために、どのような対策（啓発）が有効であると思いますか。（あてはまるものを3つまで）	回答数	回答対象者	比率
学校や職場における講座等による啓発活動	149	192	77.6%
学校や職場以外での一般的な講演会や研修会実施による啓発活動	37		19.3%
地域の民生委員等による啓発活動	13		6.8%
チラシの配布やポスターの掲示による啓発活動	35		18.2%
テレビやラジオ、新聞といったマスメディアを活用した啓発活動	123		64.1%
インターネットやSNS等を活用した啓発活動	122		63.5%
総計	479	-	



13. 高齢者の消費者被害を減らすために、どのような対策（啓発）が有効であると思いますか。（あてはまるものを3つまで）	回答数	回答対象者	比率
地域の集まり等における講座等による啓発活動	121	192	63.0%
地域の集まり等以外での一般的な講演会や研修会実施による啓発活動	39		20.3%
地域の民生委員等による啓発活動	62		32.3%
チラシの配布やポスターの掲示による啓発活動	93		48.4%
テレビやラジオ、新聞といったマスメディアを活用した啓発活動	136		70.8%
インターネットやSNS等を活用した啓発活動	20		10.4%
総計	471		-



14. 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・対策を行うと最も効果があると思いますか。	回答数	回答対象者	比率
小学生を対象	7	192	3.6%
中学生を対象	23		12.0%
高校生を対象	32		16.7%
大学・専門学校生等を対象	13		6.8%
新社会人を対象	13		6.8%
一般成人を対象	19		9.9%
高齢者を対象	79		41.1%
障がいのある人を対象	3		1.6%
その他（自由記載）	3		1.6%
総計	192		100.0%



15. 消費者問題に対する取組として、県や市町村に望むことは何ですか。（あてはまるものを3つまで）	回答数	回答対象者	比率
身近な場所で相談できる窓口を増やす	114	192	59.4%
夜間や休日でも相談できるよう相談体制を充実する	77		40.1%
消費者の自立を促す消費者教育（講座などを含む）の機会を拡充する	47		24.5%
消費者被害の実態や対処方法、相談窓口の連絡先などの情報提供を充実する	100		52.1%
商品・サービスの事故などのリコール情報の提供を充実する	43		22.4%
消費者を取り巻く問題に取り組む消費者団体活動を支援する	13		6.8%
行政が事業者への指導・取締りを強化する	72		37.5%
住民の声を消費者行政に反映するため、提案や申出の制度を充実する	18		9.4%
その他（自由記載）	4		2.1%
総計	488		-

