

# 令和5年度第2回消費生活eモニターアンケート調査

## 消費生活と消費者行政について

### 目 次

第1章 調査の概要	… P 2
1 調査目的	
2 調査方法	
3 調査期間	
4 調査対象	
5 回答者の属性	
第2章 調査結果	… P 3

【以下のホームページも是非ご覧下さい。】

◎ つながる・かながわ消費者教育－かながわ消費者教育サポートサイト－

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

## 第1章 調査の概要

### 1 調査目的

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

### 2 調査方法

インターネットを利用したアンケート調査（最大17問）

### 3 調査期間

令和5年12月1日（金）から12月10日（日）まで

### 4 調査対象

消費生活eモニター：379名 回答者：309名（回答率 81.5%）

### 5 回答者の属性

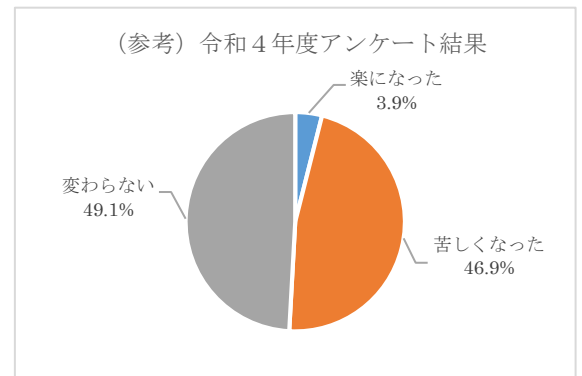
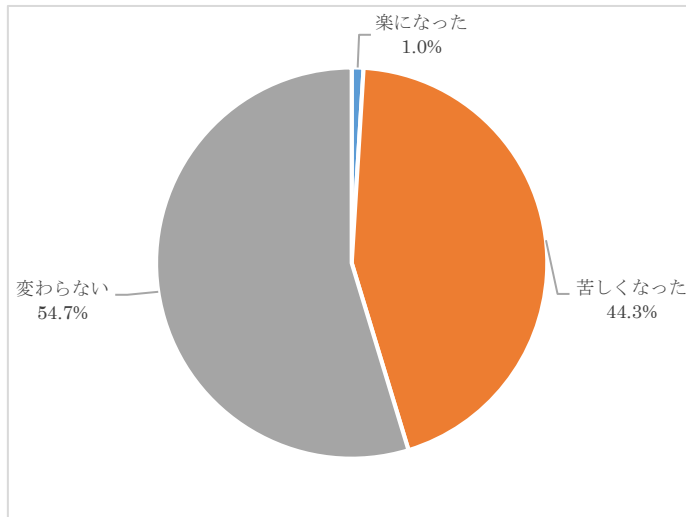
年齢	20代	5名
	30代	37名
	40代	66名
	50代	109名
	60代	60名
	70代以上	32名

## 第2章 調査結果

- ・複数回答のある設問では、比率の合計が100を超える場合があります。
- ・未回答者がいる場合、比率の合計が100に満たない場合があります。

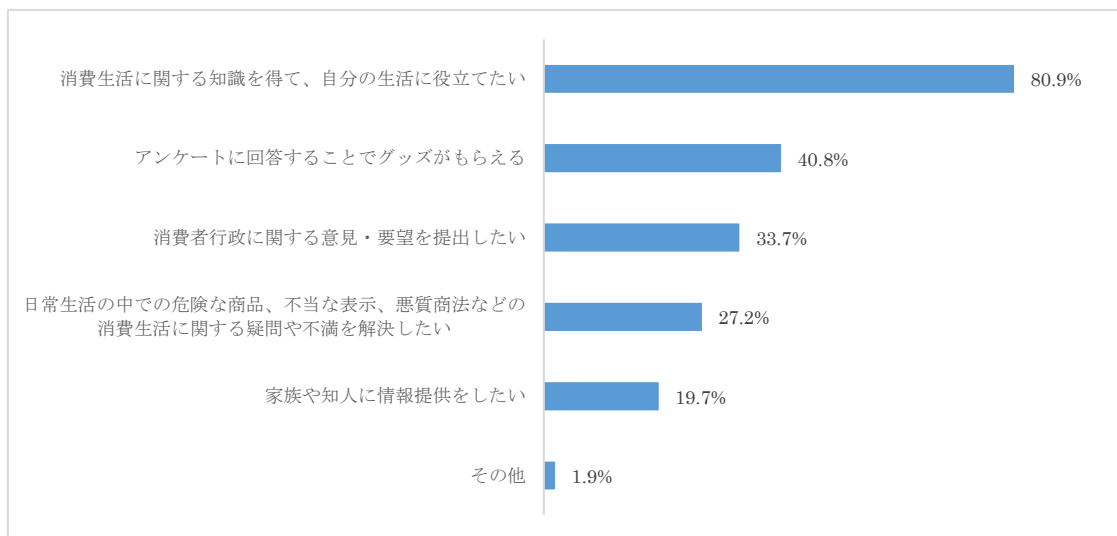
Q1 今年のご家族の暮らし向きは、昨年の今頃と比べていかがですか。

- ・「変わらない」と回答した方が5割以上



Q2 あなたが消費生活eモニターに応募された理由は何ですか。(複数回答可)

- ・「消費生活に関する知識を得て、自分の生活に役立てたい」が8割以上



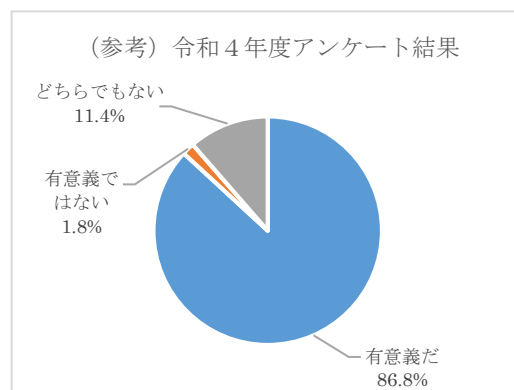
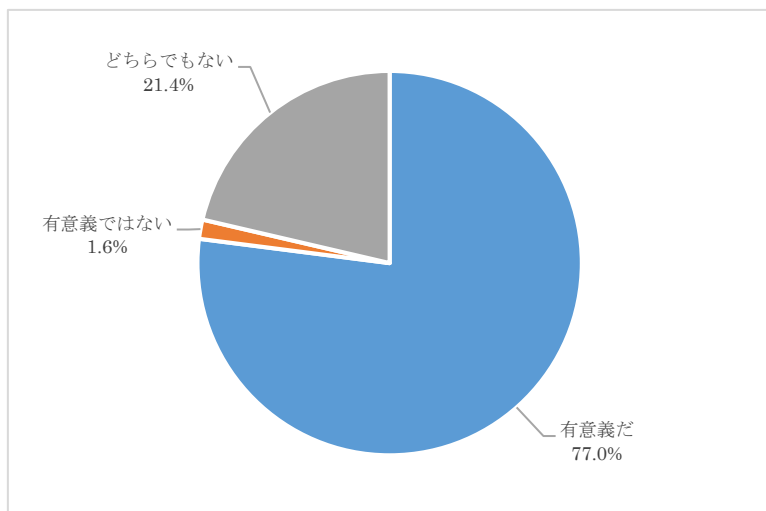
○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・自治会の役員をやっているから
- ・最新の課題を知りたいから
- ・少しでも社会に役立つことがしたいから

- ・自治会や街協議会の役員なので広く勉強していきたいから など

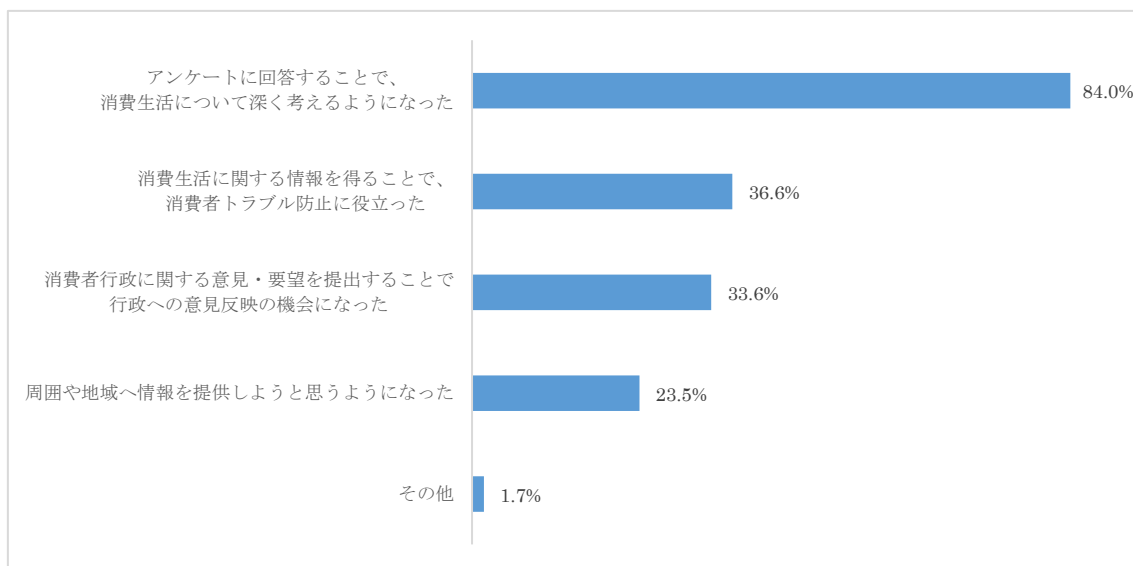
Q 3 消費生活 e モニター業務はあなたにとって有意義だと思いますか。

- ・「有意義だ」と回答した方が7割以上



Q 4 【Q3で「有意義だ」と回答した方にお伺いします。】  
有意義だと思う理由は何ですか(複数回答可)

- ・「アンケートに回答することで、消費生活について深く考えるようになった」が8割以上



○「その他」の主な回答(抜粋・要約)

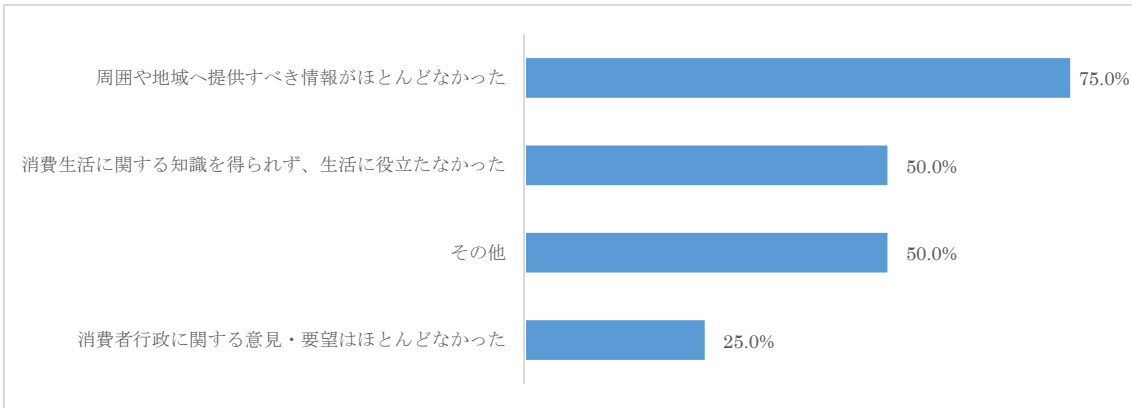
- ・アンケートや情報を受け取ることで、消費生活について県がどのような働きかけをしているかがわかったから
- ・知識も増えるし神奈川県民・横浜市民としての意見が言える唯一の場所が確保出来て

いると思えるから

- ・自分のためになるから など

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

- ・「周囲や地域へ提供すべき情報がほとんどなかった」が7割以上



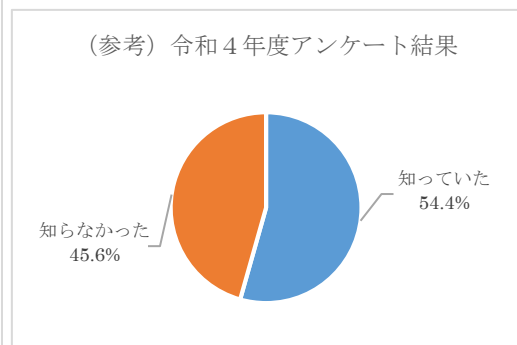
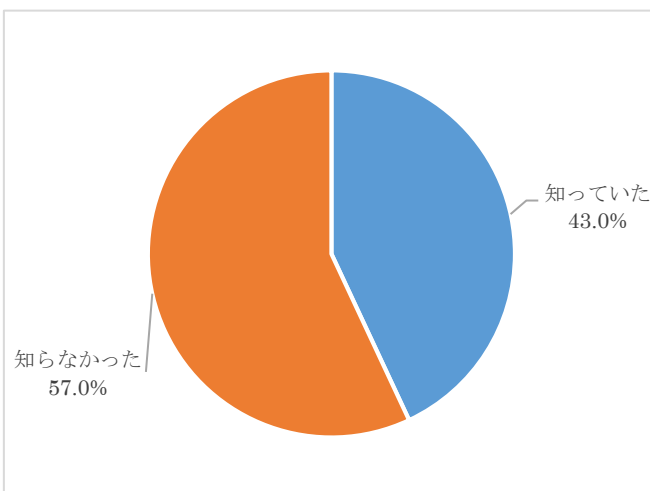
○「その他」の回答（抜粋・要約）

- ・質問が偏っていると同時に、反映されたかどうか分からない
- ・興味がない

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

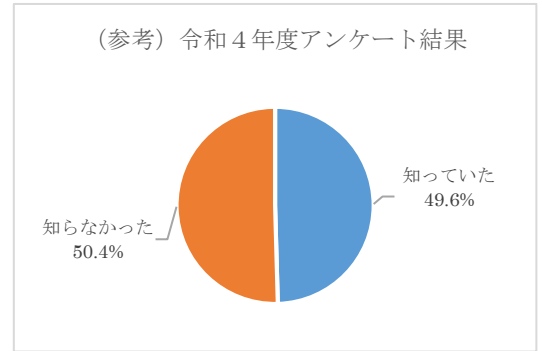
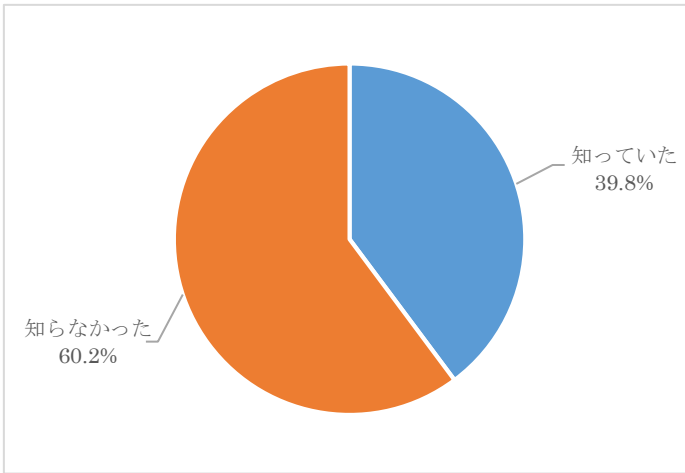
①	消費生活相談などの相談業務
---	---------------

- ・「知らなかった」と回答した方が約6割



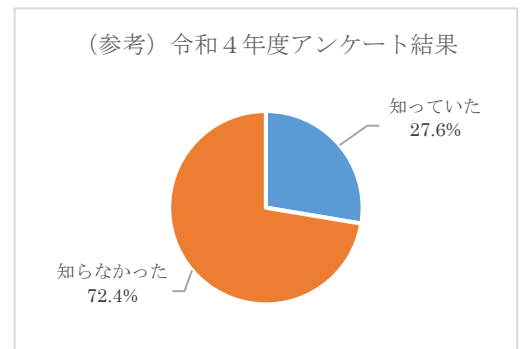
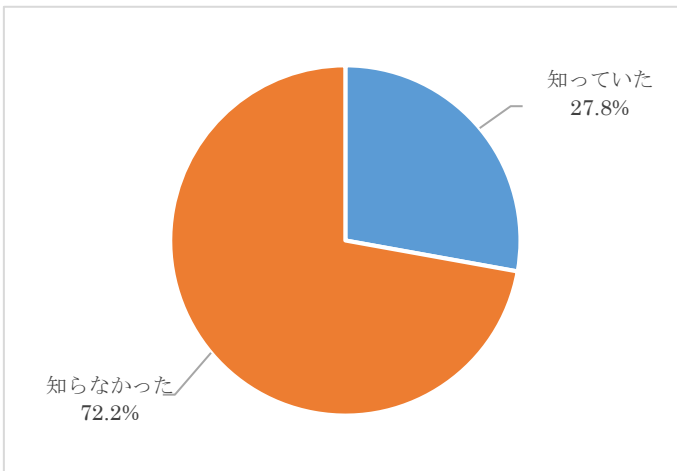
② パンフレットや啓発グッズの配布等、各種情報提供

・「知らなかった」と回答した方が約6割



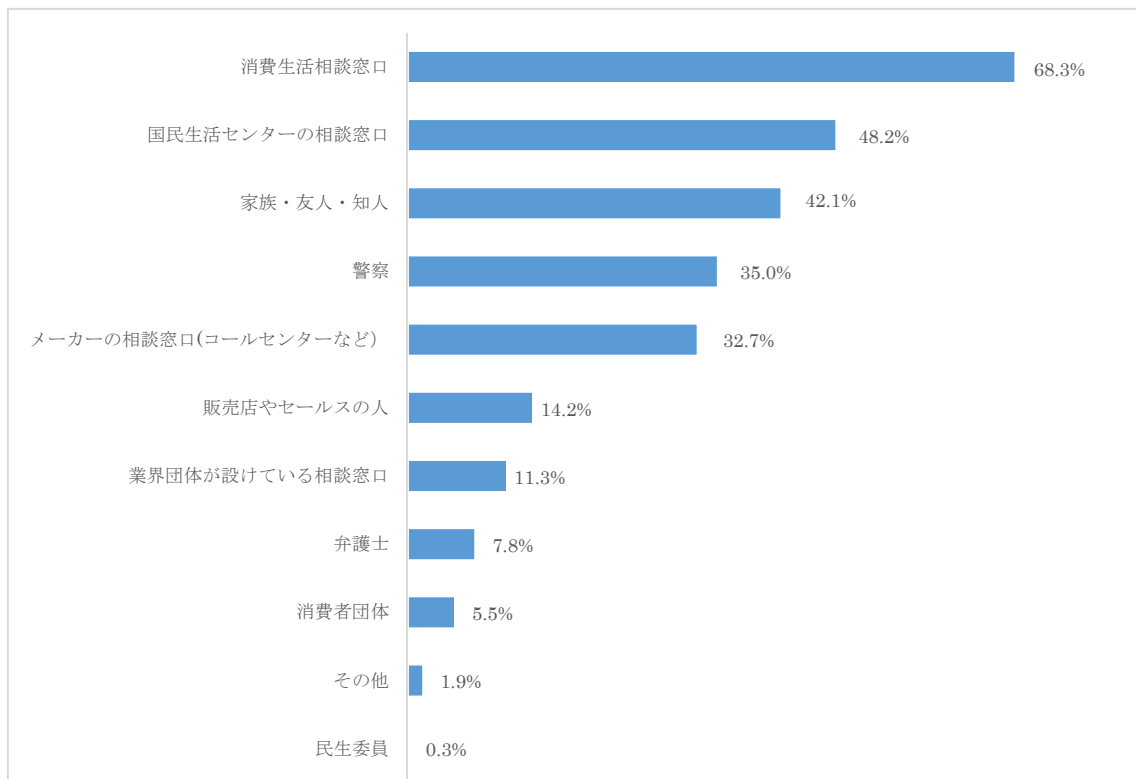
③ 消費生活出前講座等の講師派遣を通じた消費者への啓発

・「知らなかった」と回答した方が7割以上



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

・「消費生活相談窓口」が約7割

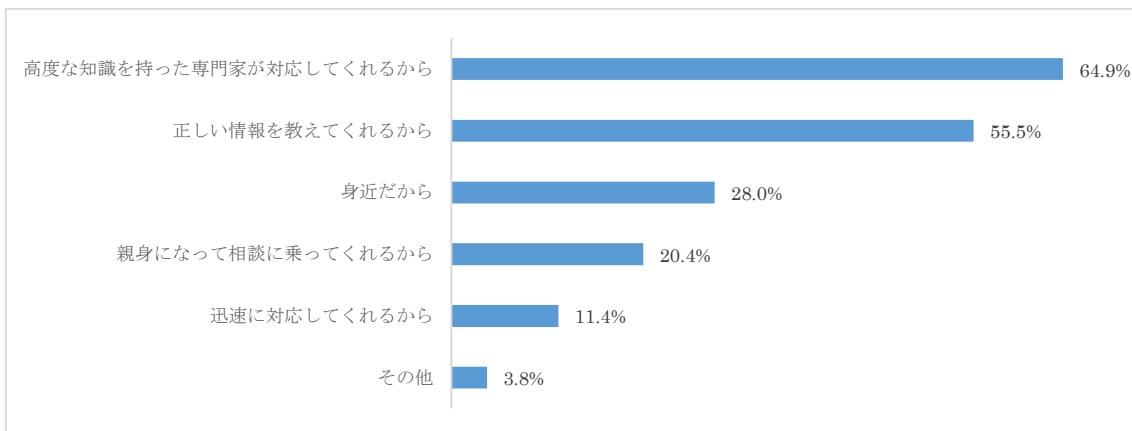


○「その他」の主な回答 (抜粋・要約)

- ・市役所
- ・トラブルが起きた時にその重大さや内容によって相談先を考える (探す)
- ・インターネットで調べる
- ・悪質商法や不当な請求などのトラブルにあったことがない 等

Q 8 【Q 7で「消費生活相談窓口」と回答した方にお伺いします。  
消費生活相談窓口を選んだ理由は何ですか。(複数選択可)

・「高度な知識を持った専門家が対応してくれるから」が6割以上

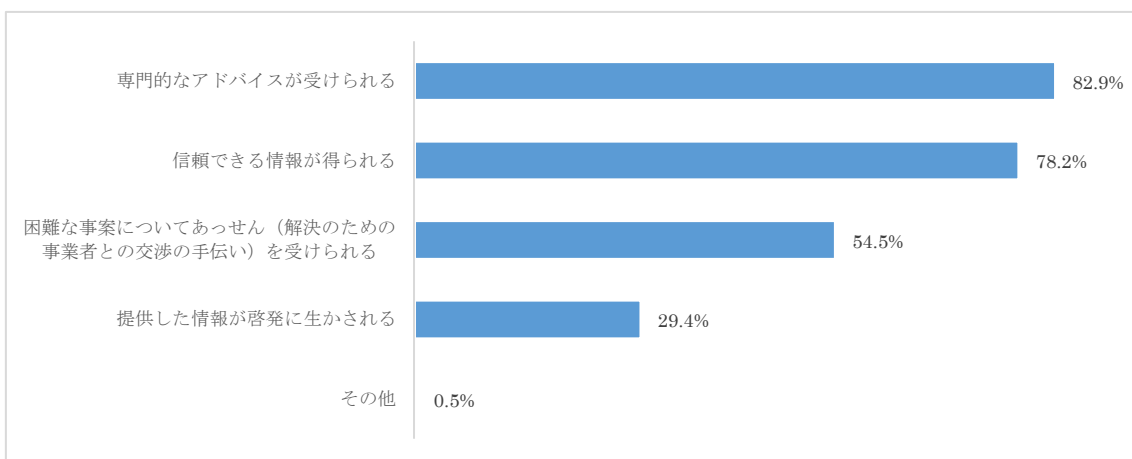


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・他に妥当な窓口等を知らないから
- ・消費関連の困りごとに相談出来る窓口だと思うから
- ・相談しなければならぬ状況になったことはないが、このモニターを通して相談窓口があることを知ったから など

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

・「専門的なアドバイスが受けられる」が8割以上



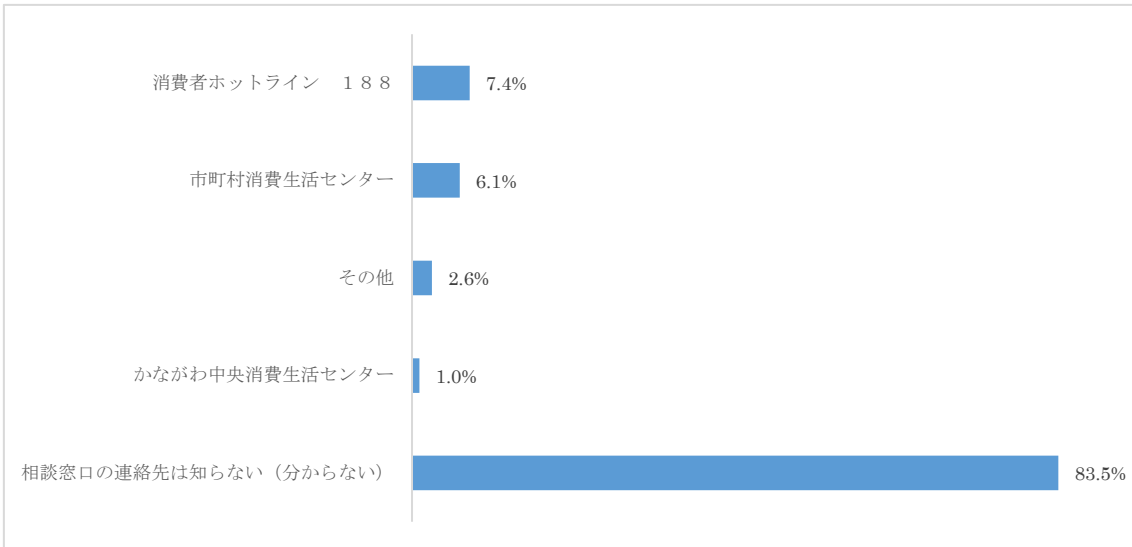
○「その他」の回答（抜粋・要約）

- ・不安を安心感に変えてもらえるから



Q10-1	あなたが知っている消費生活相談窓口の連絡先（電話番号）を入力してください。（複数回答可）
-------	--

- ・「相談窓口の連絡先は知らない（分からない）」が8割以上

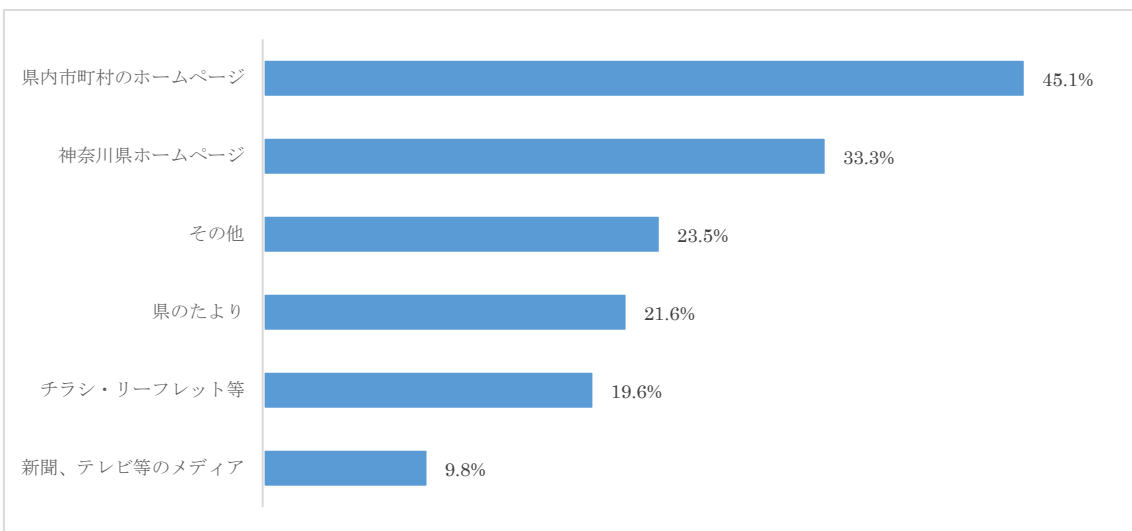


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・市町村代表電話番号
- ・神奈川県消費生活課代表電話番号
- ・番号はその都度把握する
- ・インターネットのオンライン相談サービス

Q10-2	【Q10-1 で消費生活相談窓口の連絡先（電話番号）を入力した方にお伺いします。】消費生活相談窓口の連絡先を知ったきっかけは何ですか。（複数選択可）
-------	--

- ・「県内市町村のホームページ」が4割以上



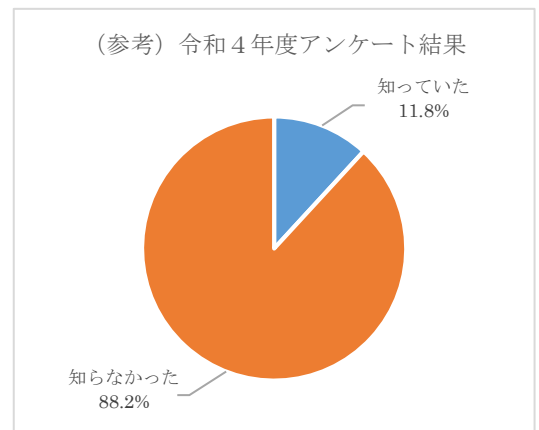
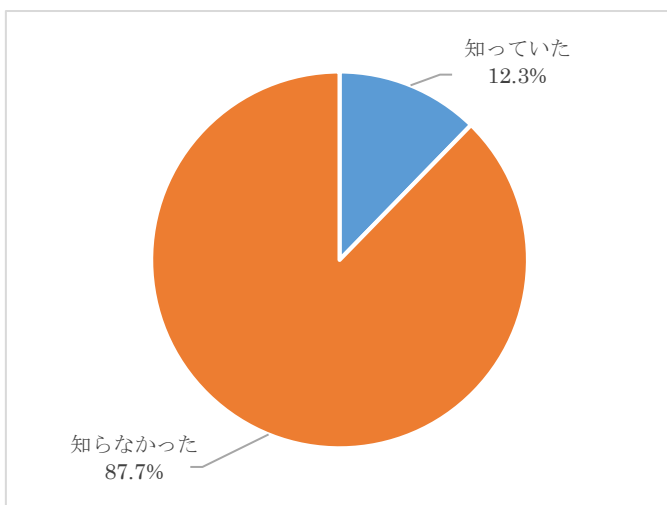
○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・消費生活センター作成のチラシやグッズ

- ・動画広告
- ・研修で配布された冊子等
- ・横浜市消費生活推進員にて2年間活動を行った際に確認
- ・消費者庁
- ・インターネット検索
- ・バスの車内ビデオ など

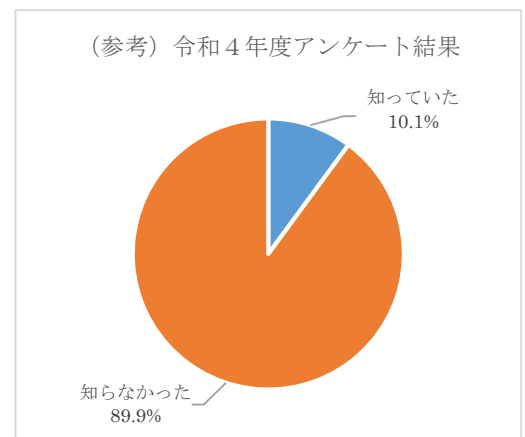
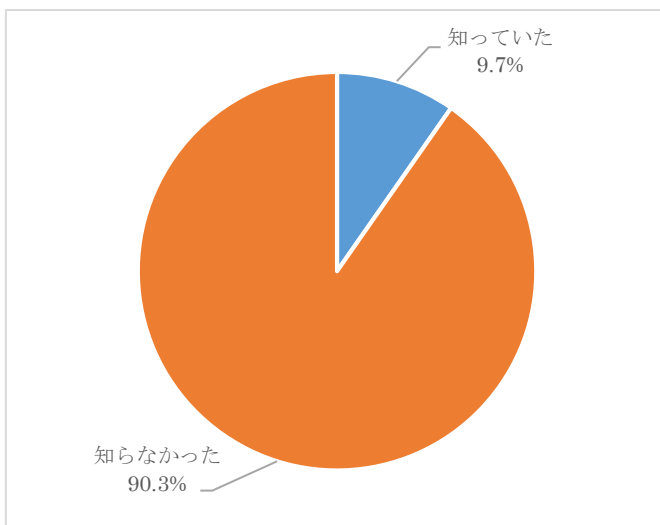
Q11 事業者の不当な行為を止めさせること(差止請求)ができる消費者団体を「適格消費者団体」といいます。あなたはこのような団体があることを知っていましたか。

・「知らなかった」が約9割



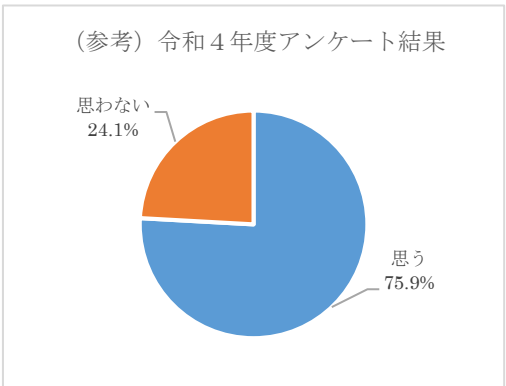
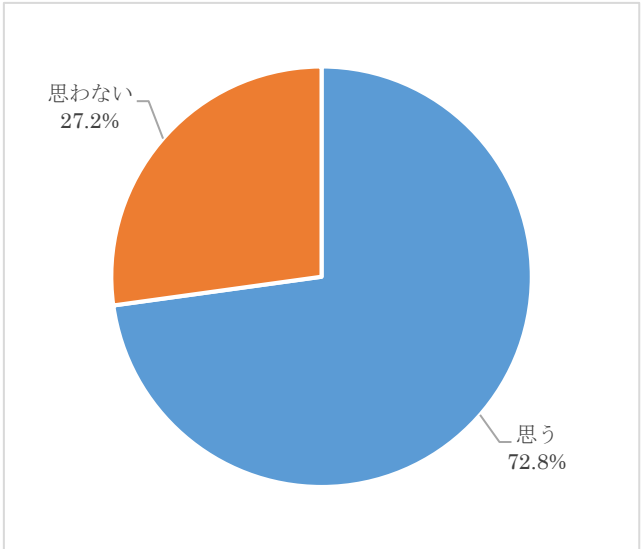
Q12 神奈川県では平成30年に「特定非営利活動法人消費者支援かながわ」が適格消費者団体として認定されました。あなたは「消費者支援かながわ」を知っていますか。

・「知らなかった」が約9割



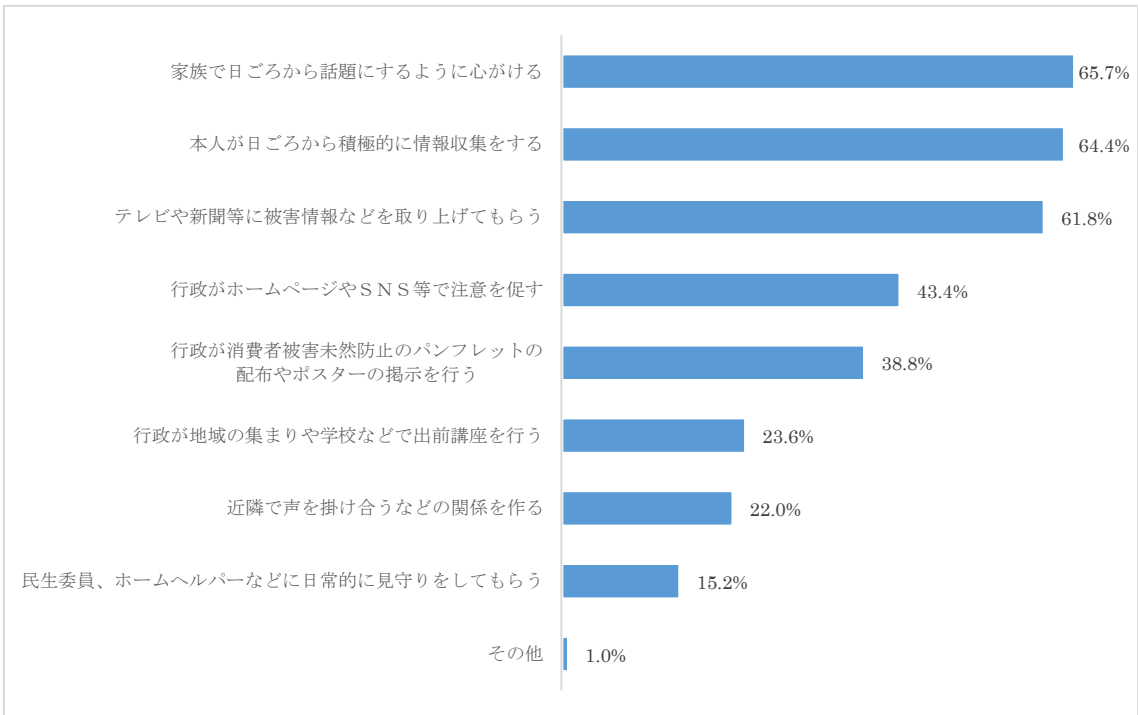
Q13 不当な契約事項や不当な表示を見かけた時に、あなたは適格消費者団体に情報提供しようと思いますか。

・「思う」が7割以上



Q14 あなたは消費者被害にあわないようにするための対策として、以下のどれが有効だと考えますか。(複数選択可)

・「家族で日ごろから話題にするように心がける」が最多



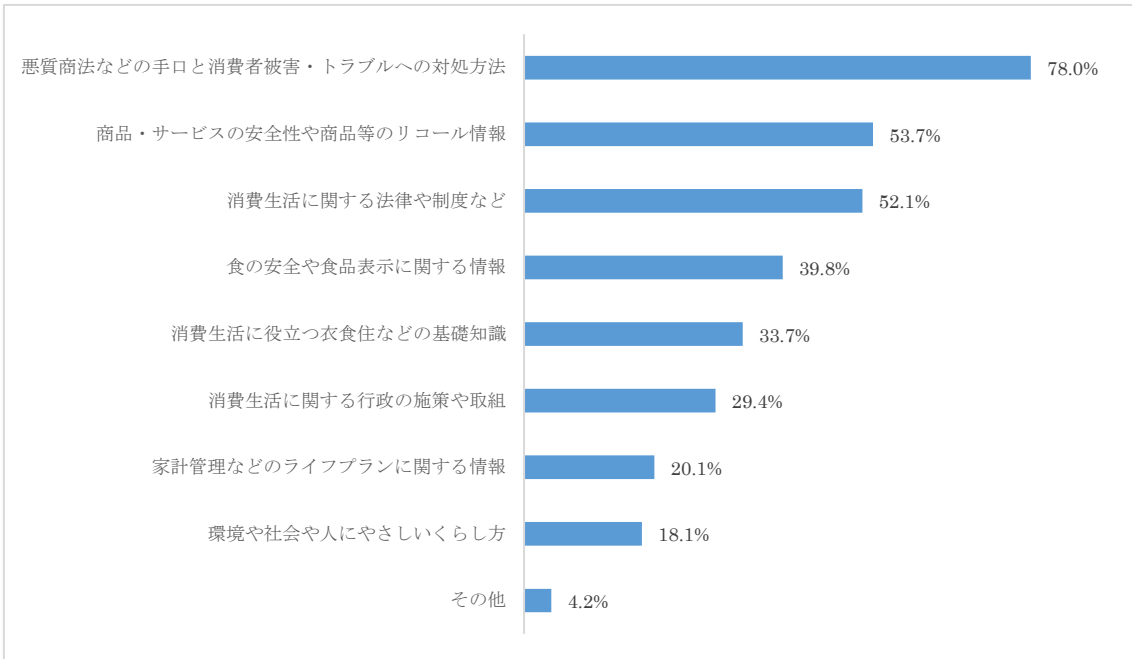
○「その他」の主な回答(抜粋・要約)

・横浜市が推進する消費生活推進員活動など、ボランティア活動を積極的に活用する

- ・市町村の広報や県のたよりで注意喚起する など

Q15	県では SNS (X (旧 Twitter)、Facebook) を活用した情報発信を行っています。今後 SNS での情報発信を充実させるため、次のうちどのような情報が欲しいと思いますか。
-----	--

- ・「悪質商法などの手口と消費者被害・トラブルへの対処方法」が約8割



○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・ SNS を利用していない。誰もが使用しているのを前提にするのは如何なものか
- ・ 神奈川県と横浜市の消費生活に関する役割の違いや取り組みなどをわかり易く説明してほしい
- ・ SNS は利用していないので、情報発信しても見る人は限られるから効果がないと思う
- ・ LINE での情報発信を希望する
- ・ SNS をやっていない人に対する情報提供をなんとかしてほしい
- ・ 地域の見守り活動の紹介
- ・ SNS での情報発信は若くない層には啓蒙効果は薄い
- ・ LINE は時々利用するが、X や Facebook は基本的に利用しない など

**【まとめ】 今回のアンケートを通じ、次のような点が明らかになりました。**

○昨年同時期と比べた、家族の暮らし向きについてたずねたところ、昨年度の調査と比べて「楽になった」と回答した方が減少し、「変わらない」と回答した方が増加した。

○消費生活 e モニターの業務は有意義だと思うかをたずねたところ、「有意義だ」と回答した方は昨年度の調査と比べて減少し、「どちらでもない」と回答した方が増加した。

また、「有意義だ」と回答した方に有意義だと思う理由をたずねたところ、「アンケートに回答することで、消費生活について深く考えるようになった」と回答した方が 8 割以上であった。

○かながわ中央消費生活センター（県消費生活課）で行っている業務（消費生活相談などの相談業務、パンフレットや啓発グッズの配布等の各種情報提供及び消費生活出前講座等の講師派遣を通じた消費者への啓発）について、消費生活 e モニターになる前から知っているかをたずねたところ、「消費生活相談などの相談業務」及び「パンフレットや啓発グッズの配布等の各種情報提供」について「知らなかった」と回答した方が昨年度の調査と比べて増加した。

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

○消費生活相談窓口の役割として重要だと思うことをたずねたところ、「専門的なアドバイスが受けられる」と回答した方が 8 割以上であった。

○消費生活相談窓口の連絡先を知っているかをたずねたところ、「相談窓口の連絡先は知らない（分からない）」と回答した方が 8 割以上であった。

また、相談窓口の連絡先を知っている方に、連絡先を知ったきっかけをたずねたところ、「県内市町村のホームページ」と回答した方が 4 割以上であった。

今後、アンケート結果を踏まえ、消費者教育の推進や県民への的確な情報提供などに取り組んでまいります。