

令和6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15問）

3 調査期間

令和7年3月7日（金）から3月16日（日）まで

4 調査対象

消費生活eモニター：359名 回答者：260名（回答率 72.4%）

5 回答者の属性

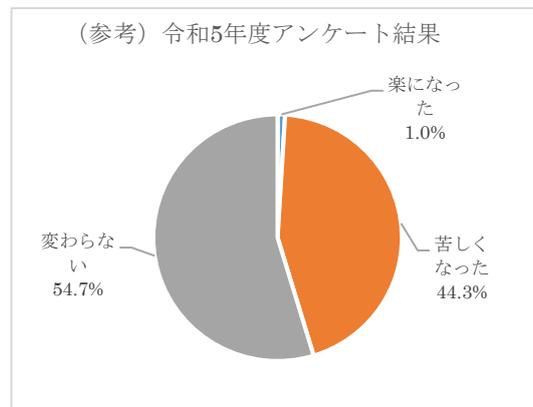
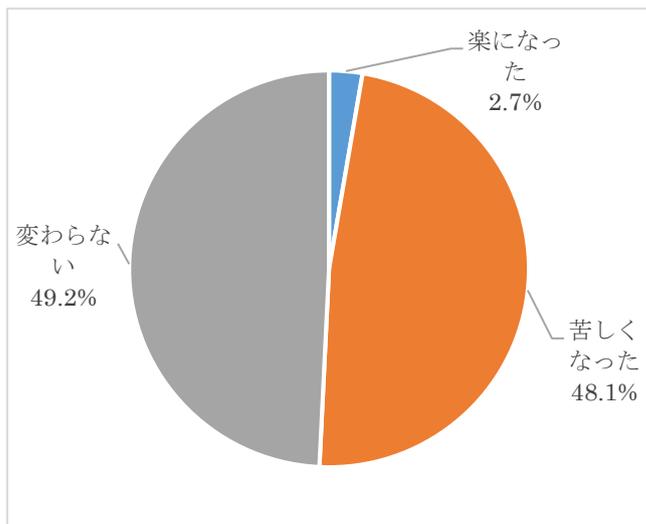
年齢	20代	6名
	30代	16名
	40代	49名
	50代	82名
	60代	68名
	70代以上	39名

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。

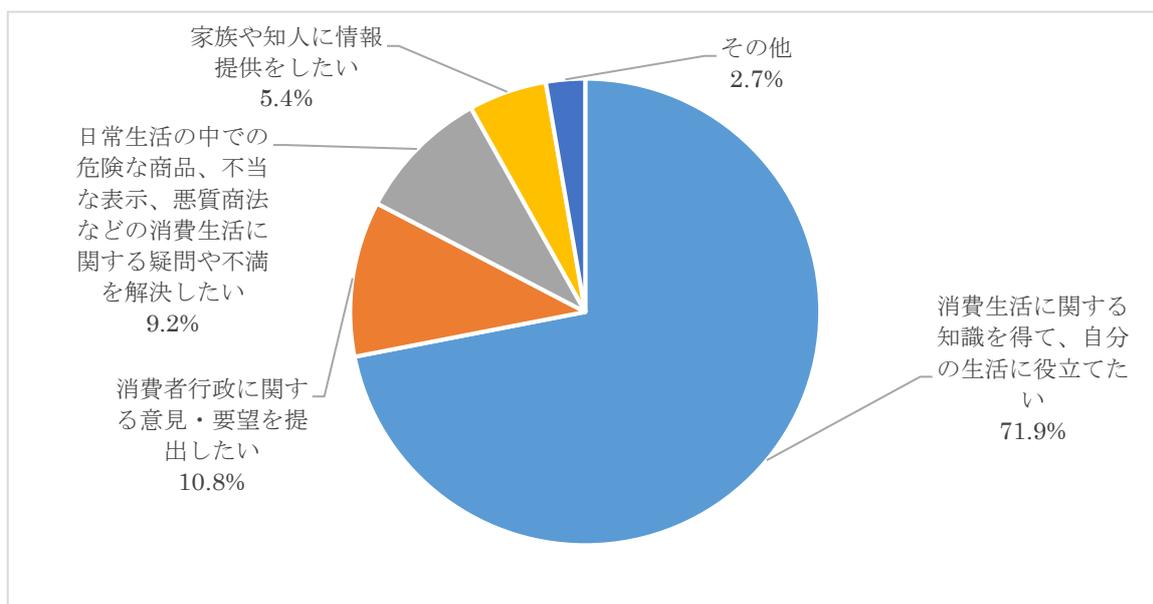
Q1 今年のあなたのご家族の暮らし向きは、昨年の今頃と比べていかがですか。

- ・昨年度と比較して「楽になった」、「苦しくなった」と回答した方が増加



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。

- ・「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7割以上

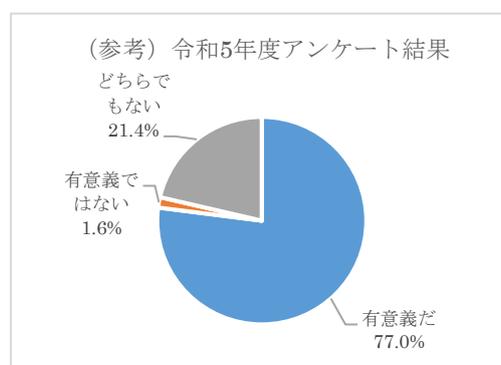
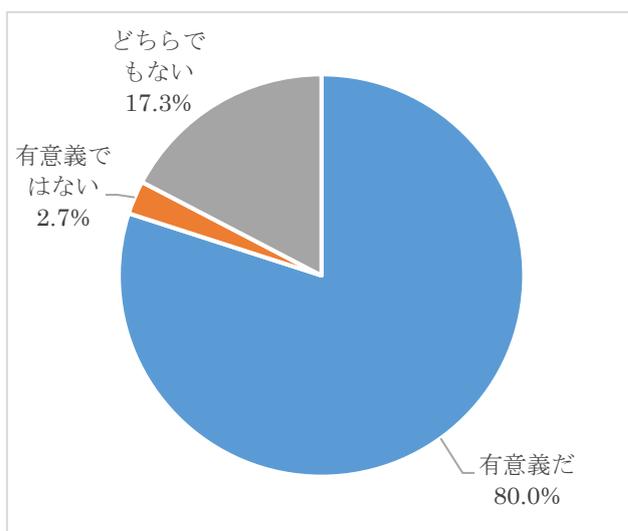


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・地元自治会やまち協の役員会で共有していきたいから
- ・自治会の運営に携わっているから
- ・単純にアンケートに回答することが好きだから
- ・少しでも社会貢献に繋がる何か役に立てることがあればという思い 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。

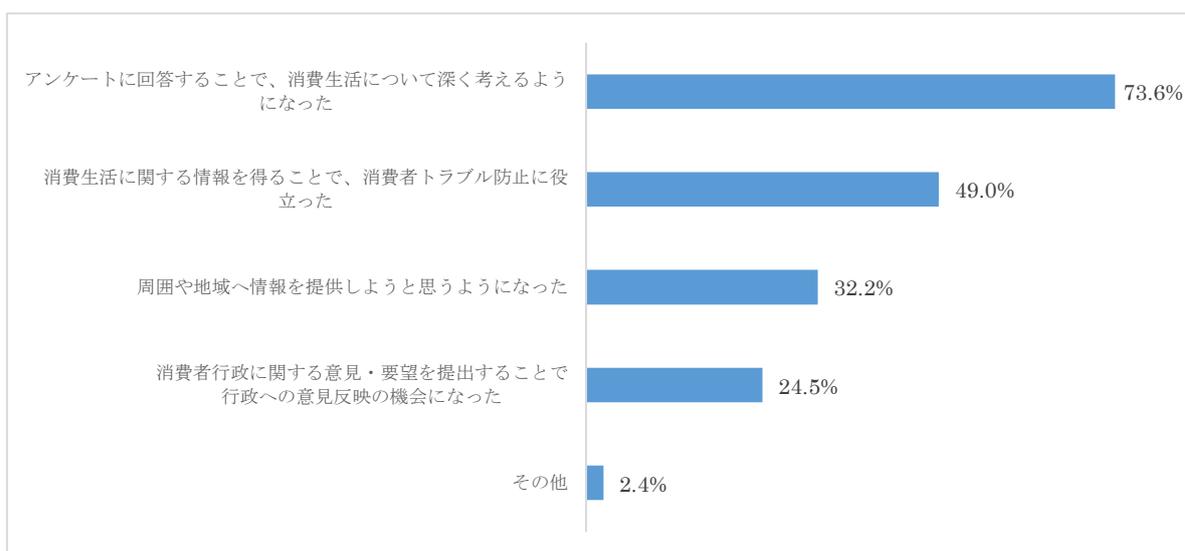
- ・昨年度と比較して「有意義だ」と回答した方が増加



Q 4 【Q 3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7割以上

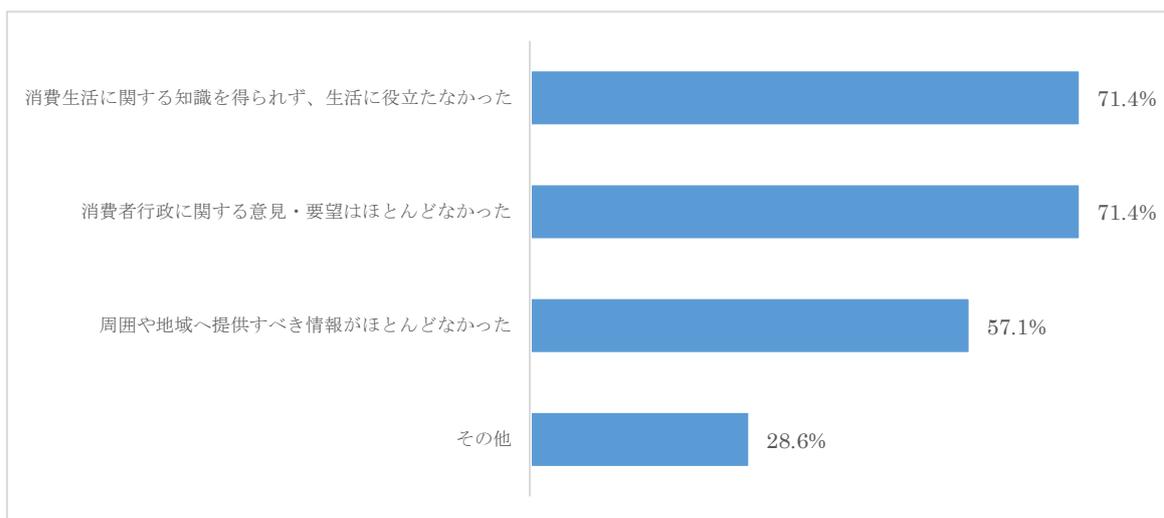


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・知らない情報が手に入る
- ・興味のないことでも回答することで考えることになり知識を増やす良い機会になっているから 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)
-----	--

- ・「消費生活に関する知識を得られず、生活に役立たなかった」、「消費者行政に関する意見・要望はほとんどなかった」が7割以上



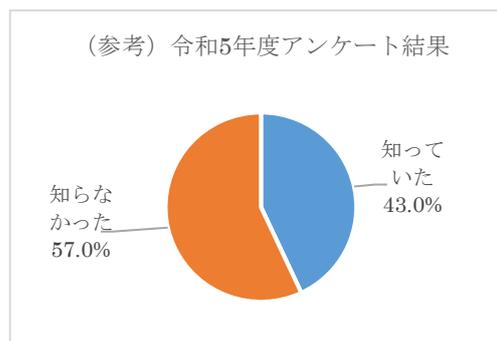
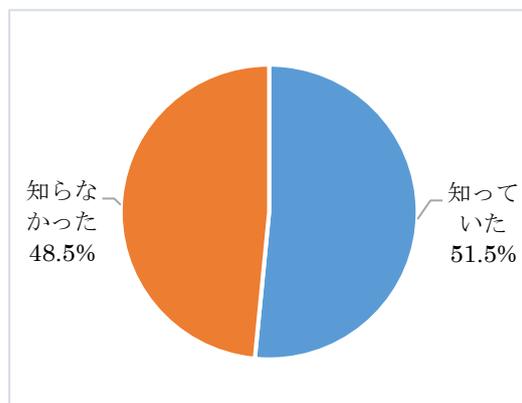
○「その他」の回答（抜粋・要約）

- ・アンケート内容や、実施回数増などを検討してほしい
- ・市民の意見がほぼ反映されないまま行政が行われているから

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。
-----	--

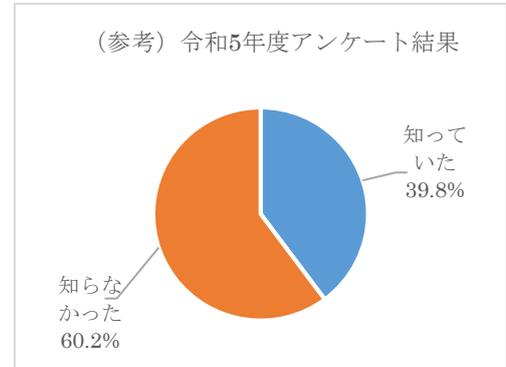
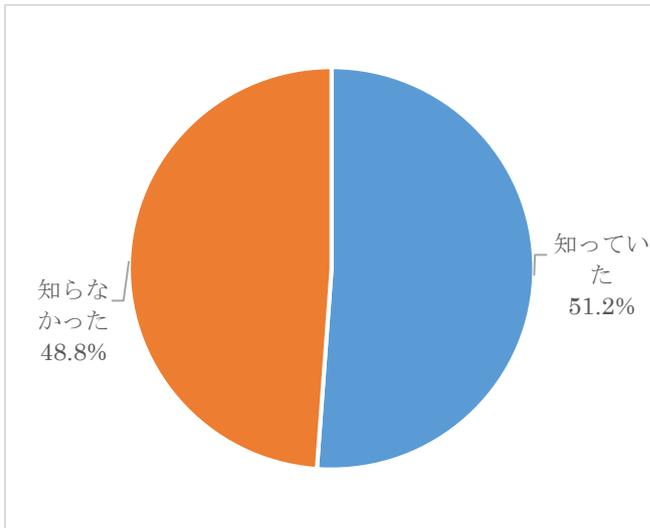
①	消費生活相談などの相談業務
---	---------------

- ・昨年度と比較して「知っていた」と回答した方が増加



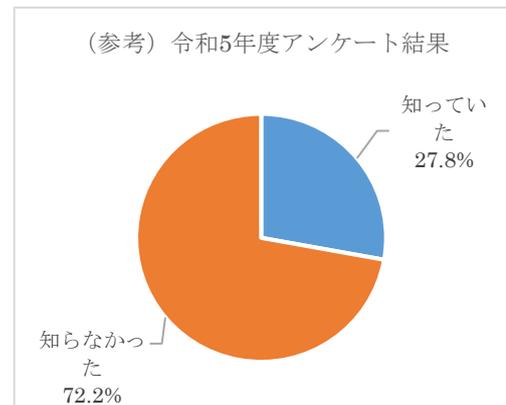
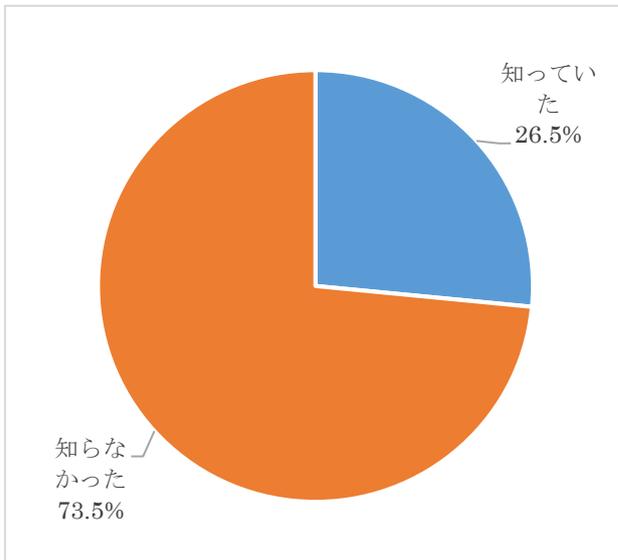
② パンフレットや啓発グッズの配布等、各種情報提供

- ・昨年度と比較して「知っていた」と回答した方が増加



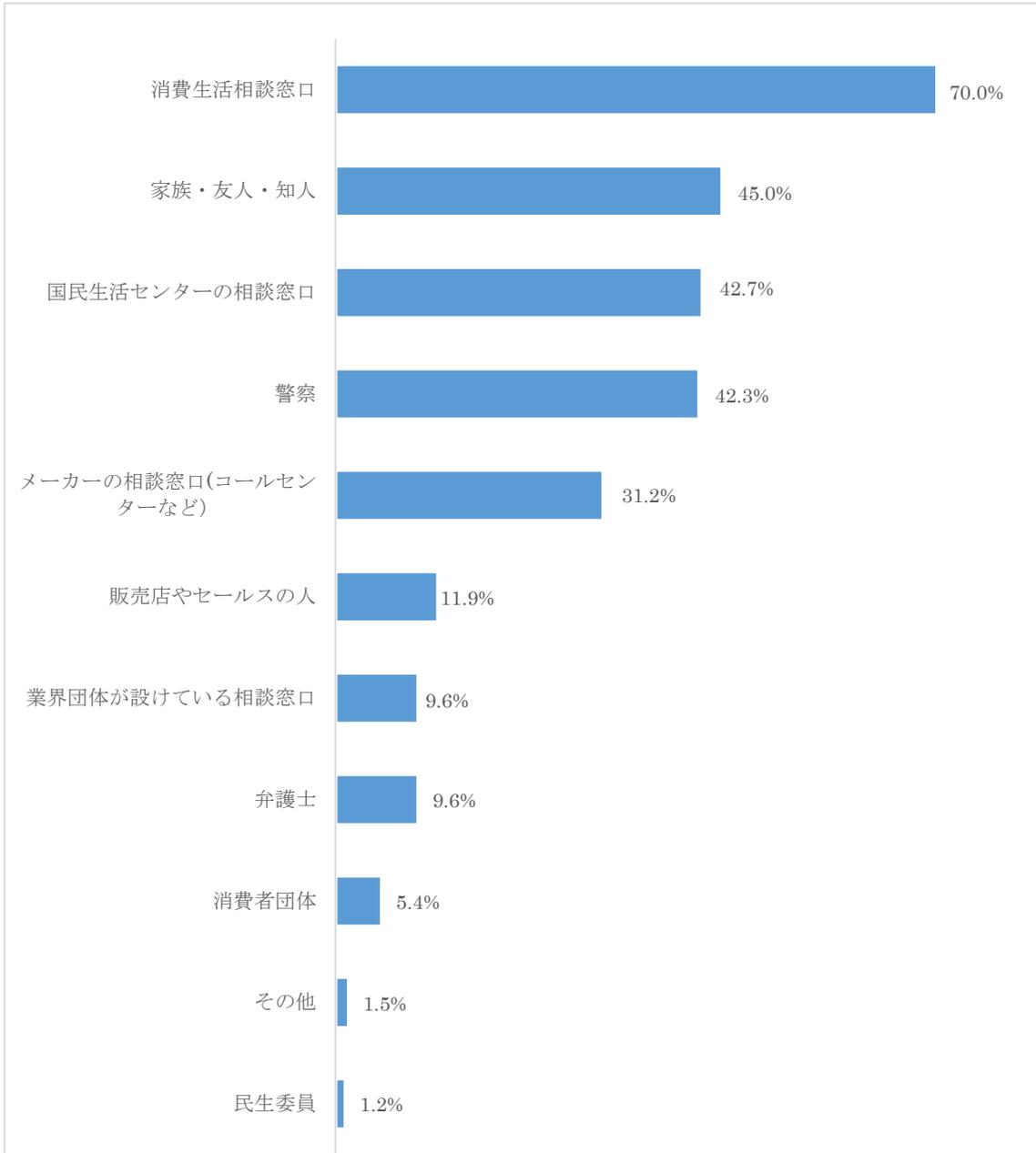
③ 消費生活出前講座等の講師派遣を通じた消費者への啓発

- ・昨年度と比較して「知らなかった」と回答した方が増加



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

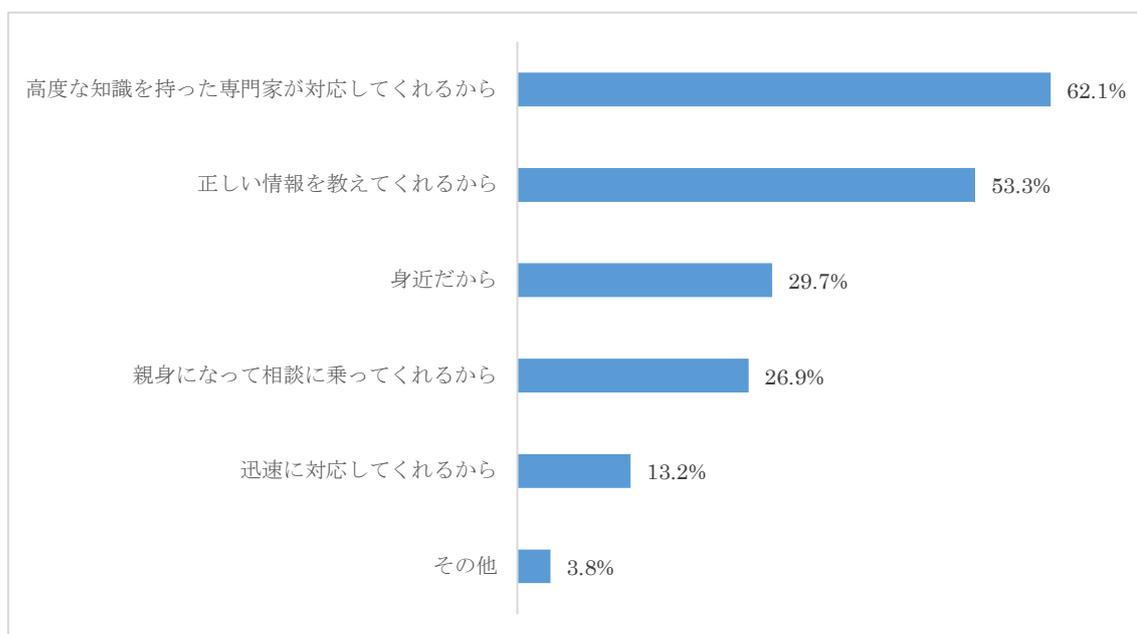


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・居住する区役所の担当窓口など
- ・被害の状況や案件によって相談先を判断する
- ・自治会 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

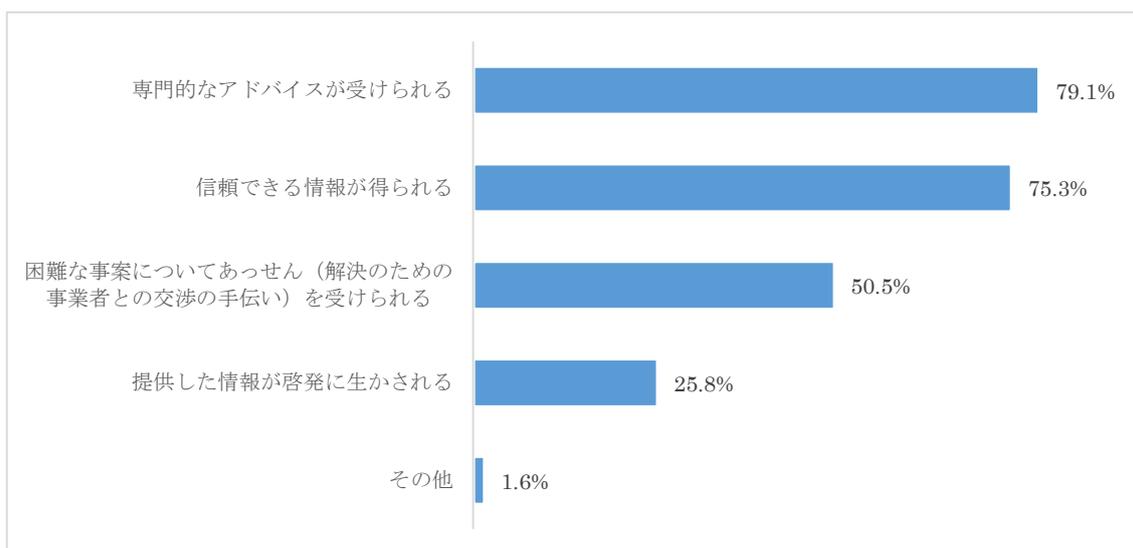


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・聞いたことがある名前だから
- ・フェアなイメージがあるから
- ・他に相談場所が思いつかなかったから 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」が約8割

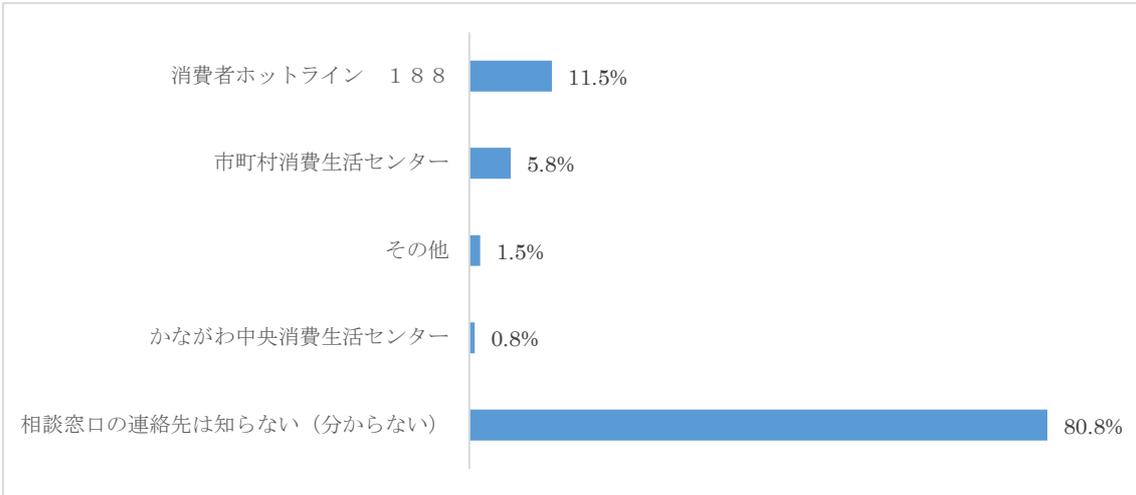


○「その他」の回答（抜粋・要約）

- ・不安を安心感に変えてもらえるから など

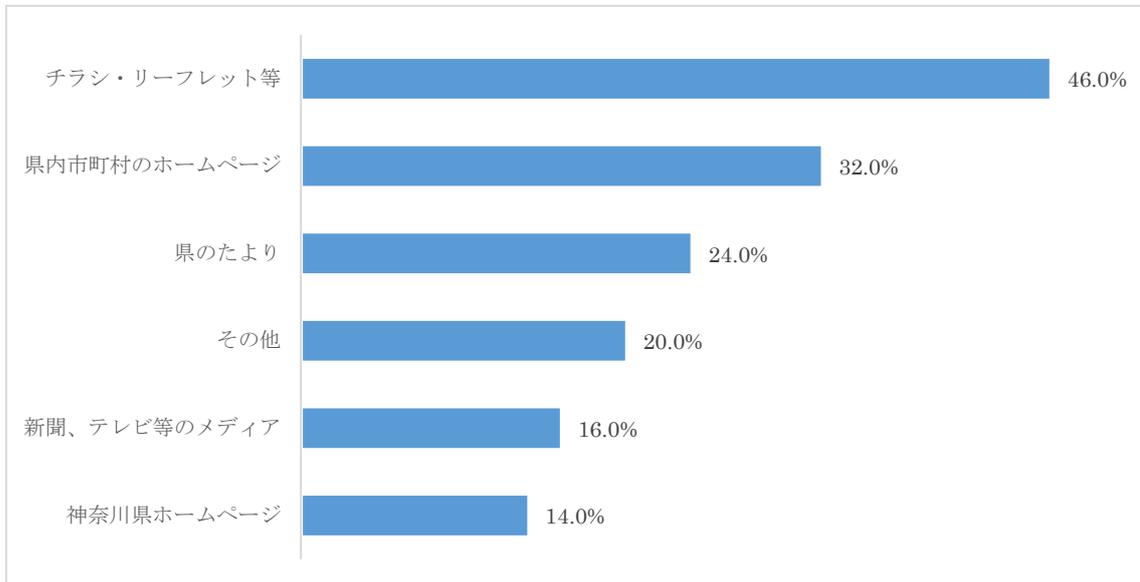
Q10-1	あなたが知っている消費生活相談窓口の連絡先（電話番号）を入力してください。（複数回答可）
-------	--

- ・「相談窓口の連絡先は知らない（分からない）」が8割以上



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）
-------	--

- ・「チラシ・リーフレット」が4割以上

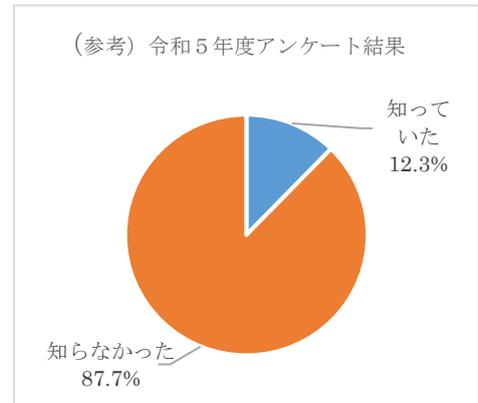
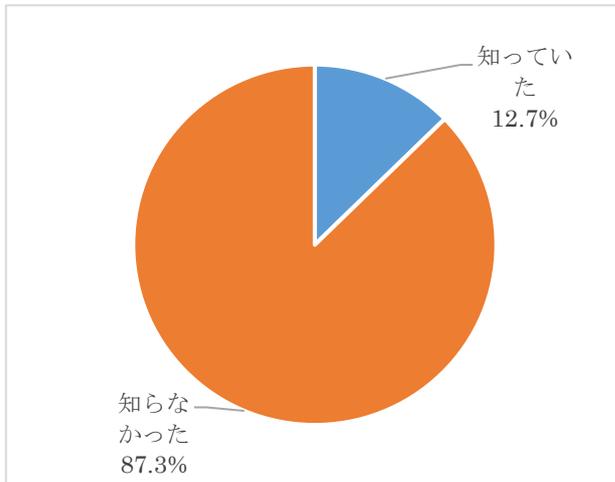


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・広報紙
- ・パソコンで調べて
- ・自治会で配られるカレンダー
- ・消費者 e モニターになって など

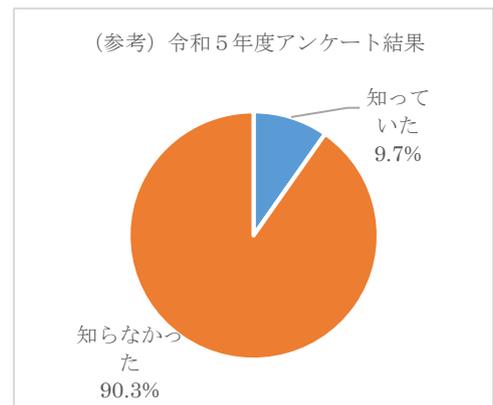
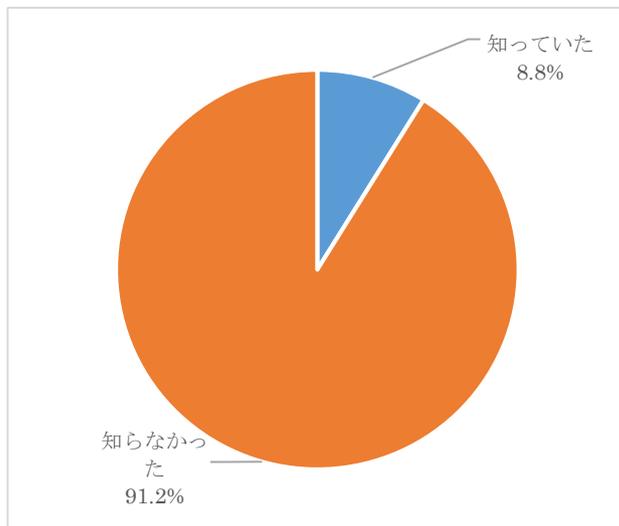
Q11	事業者の不当な行為を止めさせること(差止請求)ができる消費者団体を「適格消費者団体」といいます。あなたはこのような団体があることを知っていましたか。
-----	--

- ・昨年度と比較して「知っていた」と回答した方が微増



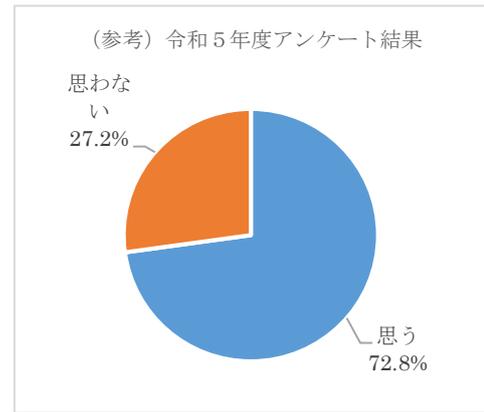
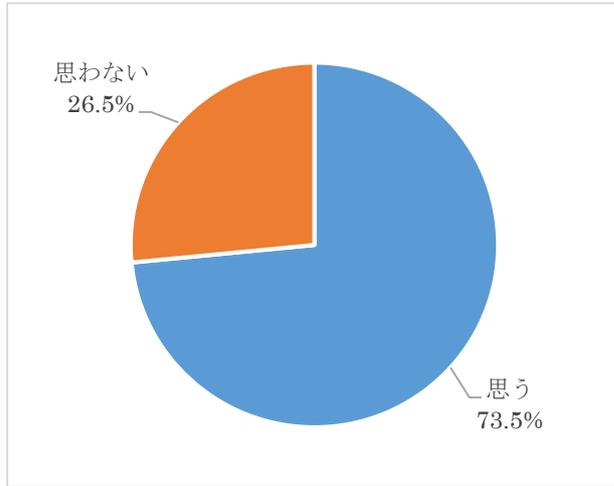
Q12	神奈川県では平成30年に「特定非営利活動法人消費者支援かながわ」が適格消費者団体として認定されました。あなたは「消費者支援かながわ」を知っていますか。
-----	---

- ・「知らなかった」が約9割



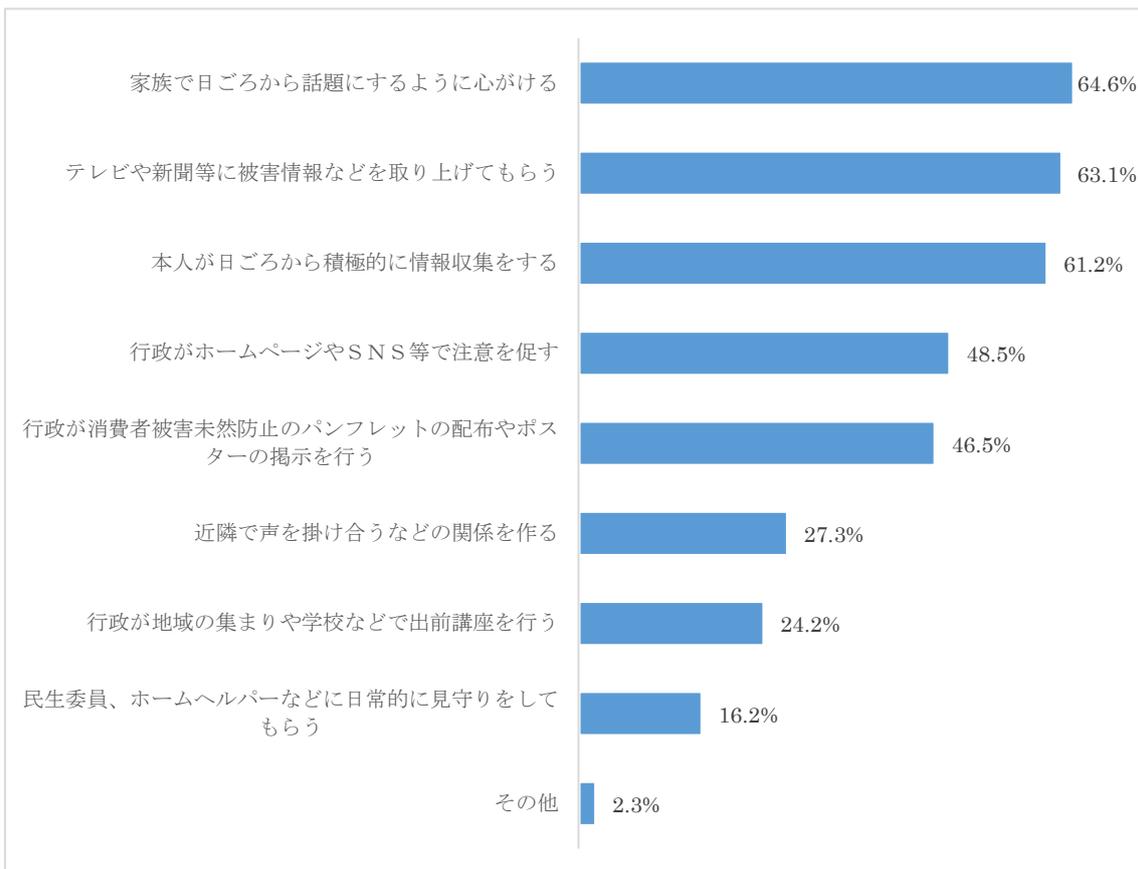
Q13	不当な契約事項や不当な表示を見かけた時に、あなたは適格消費者団体に情報提供しようと思いますか。
-----	---

- ・昨年度と比較して「思う」と回答した方が微増



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

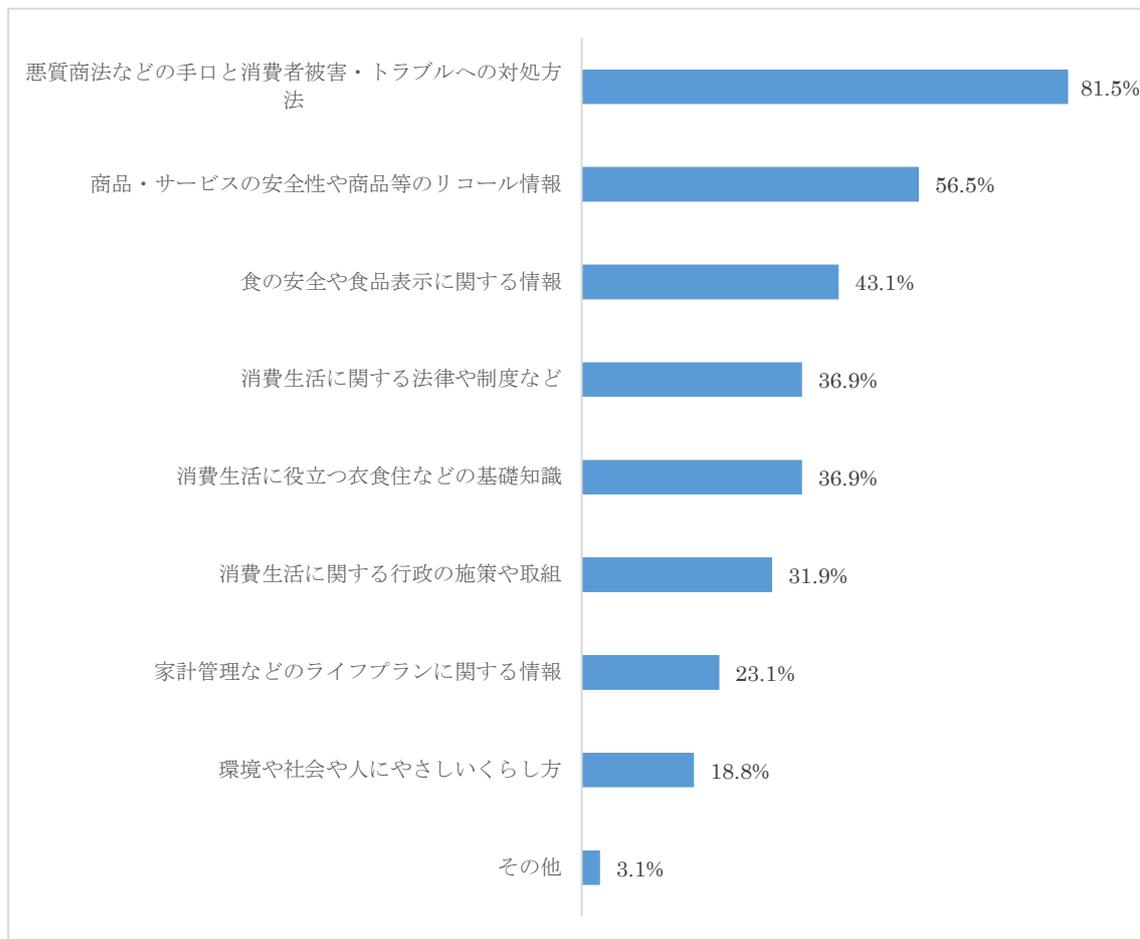


○「その他」の主な回答(抜粋・要約)

- ・自治会のチラシなど身近なところでの啓発や出前講座などへの参加
- ・行政に頼らず自分自身で注意する 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）

- ・ X は使用していないので、全てについて FACEBOOK や LINE で実施して欲しい
- ・ SNS は利用していないので、別の方法で情報発信してほしい
- ・ 被害をしかける悪徳業者、犯罪者を徹底的に調べ、被害を起こさせない仕組み、取り組みを行って欲しい 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」と回答した方が微増したが、「苦しくなった」と回答した方も増加した。

○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増加し、「有意義でない」と回答した方が微増した。

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7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「知っていた」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「家族・友人・知人」、「国民生活センターの相談窓口」、「警察」と回答した方が4割を超えた。

○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」と回答した方が約8割であった。

○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、「チラシ・リーフレット等」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。