

---

---

消費生活に関する県民意識調査  
報告書

---

---

2015年3月

株式会社 東京商工リサーチ

# 目次

I 調査の概要.....	2
1. 調査目的.....	2
2. 調査項目.....	2
3. 調査設計.....	2
4. 回収結果.....	2
5. 注意事項.....	3
II 設問別の結果.....	4
1. 回答者の概要.....	4
2. 消費生活について.....	5
3. 消費者トラブルについて.....	11
4. 消費者教育・啓発について.....	18
5. 消費生活相談体制について.....	20

# I 調査の概要

---

## 1. 調査目的

次期島根県消費者基本計画を策定するにあたり、県民からの多様な意見や要望を計画に反映させるとともに、消費生活の効果的な施策推進を図るための基礎資料に資することを目的とする。

## 2. 調査項目

- |                  |     |
|------------------|-----|
| (1) フェイス項目       | 5 問 |
| (2) 消費生活について     | 7 問 |
| (3) 消費者トラブルについて  | 7 問 |
| (4) 消費者教育・啓発について | 3 問 |
| (5) 消費生活相談体制について | 4 問 |
| (6) 行政に対して望むこと   | 1 問 |

## 3. 調査設計

【調査地域】 島根県全域

【調査対象】 県内在住の満 20 歳以上の男女

【標本数】 2,000 人

【抽出方法】 選挙人名簿からの無作為抽出法

【調査方法】 郵送法（調査期間中に督促状を 1 回発送）

【調査時期】 平成 26 年 12 月 22 日～平成 27 年 1 月 30 日

【調査機関】 株式会社東京商工リサーチ

## 4. 回収結果

発送件数	有効回答件数	有効回答率
2,000 件	1,383 件	69.2%

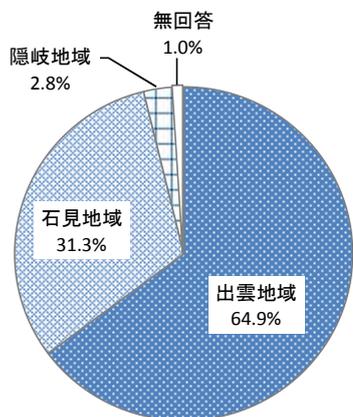
## 5. 注意事項

- 回答率（各回答の百分率）は、**n** を基数として算出し、小数点第 2 位を四捨五入した。  
このため、個々の構成比合計が 100.0%にならない場合（99.9%、100.1%など）がある。
- 1 人の対象者に 2 つ以上の複数回答（「2 つまで」「3 つまで」「いくつでも」など）を認めた質問の場合、構成比合計は、回答者数を基数としているので 100%を超えることもある。
- 今回の各設問の集計は、無回答も含めた 1,383 件を母数として集計している。

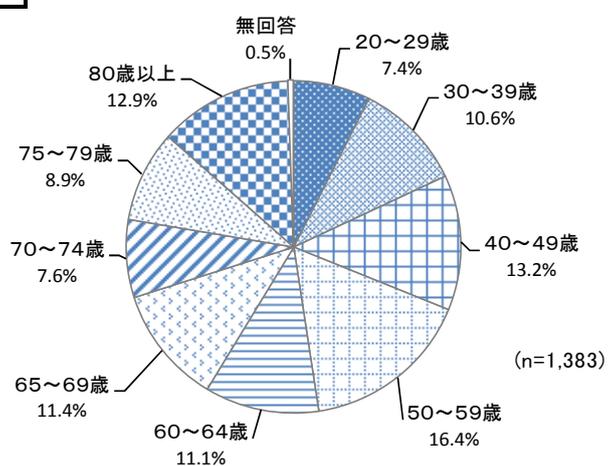
## Ⅱ 設問別の結果

### 1. 回答者の概要

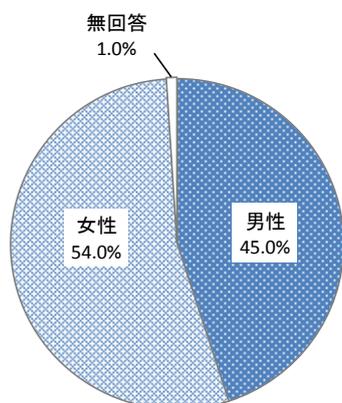
地域



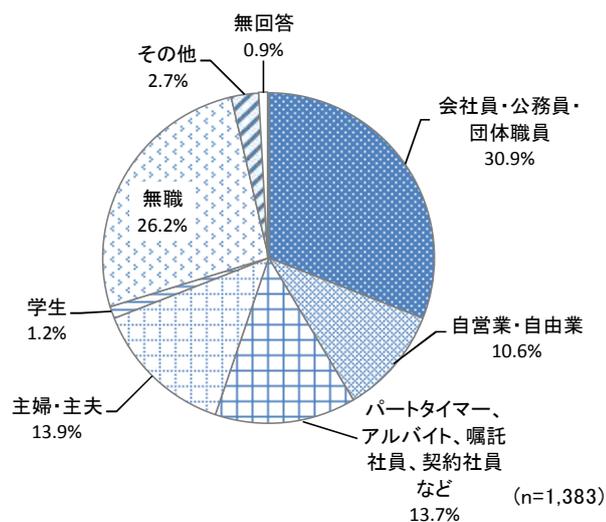
年齢



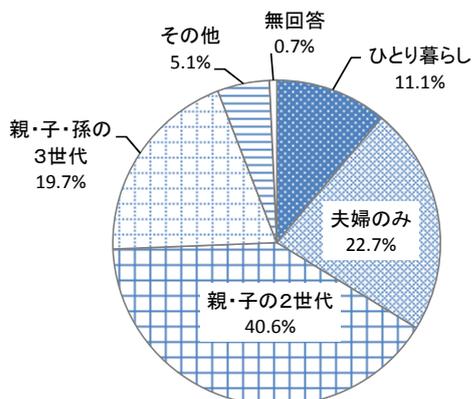
性別



職業



世帯構成

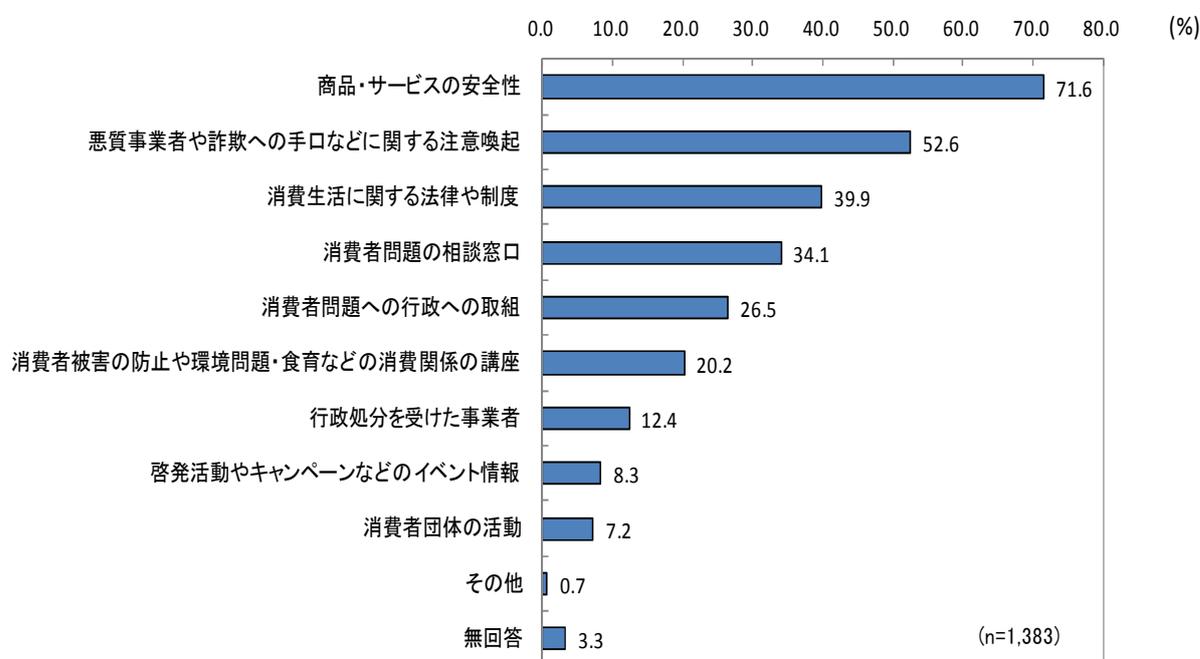


## 2. 消費生活について

問 6 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？

【○は該当するものすべて】

消費生活に関する情報で重要と考えるものは、「商品・サービスの安全性」が 71.6% (990 件) で最も多く、7 割以上を占めた。以下「悪質事業者や詐欺への手口などに関する注意喚起」52.6% (727 件)、「消費生活に関する法律や制度」39.9% (552 件)、「消費者問題の相談窓口」34.1% (471 件) と続いた。一方で「啓発活動やキャンペーンなどのイベント情報」8.3% (115 件)、「消費者団体の活動」7.2% (100 件) が少なく、いずれも 10% 以下にとどまった。

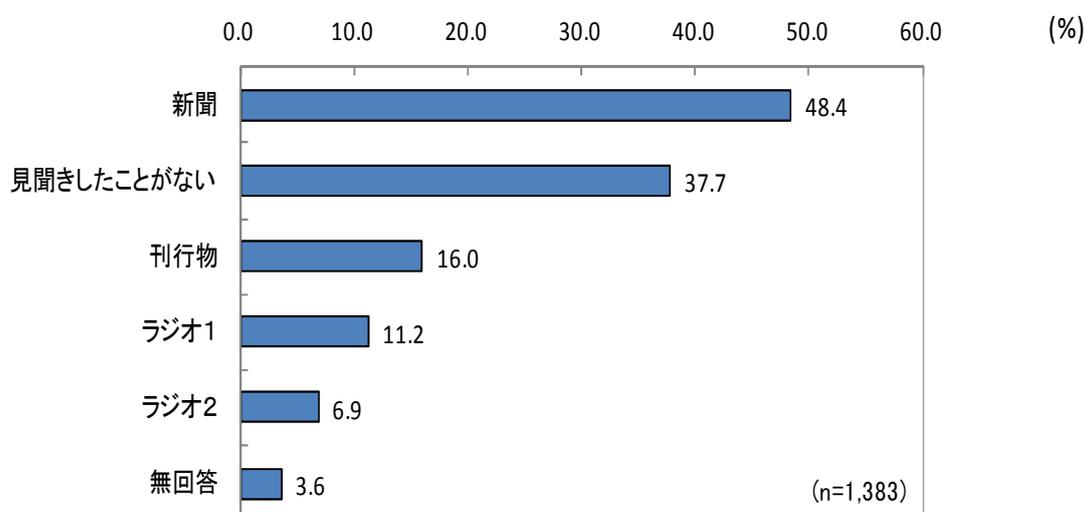


【その他】全 7 件

- ・今もっとも重要なことは消費生活のことではない。
- ・高齢世帯に対するフォロー。
- ・処分を厳しくして欲しい。
- ・食の安全性、輸入品の安全性。
- ・悪質業者、行政処分を受けた事業者の公表。
- ・「消費生活」があいまいで、何を意味するのかよくわからない。
- ・正しい商品表示（原産地、添加物等）を。

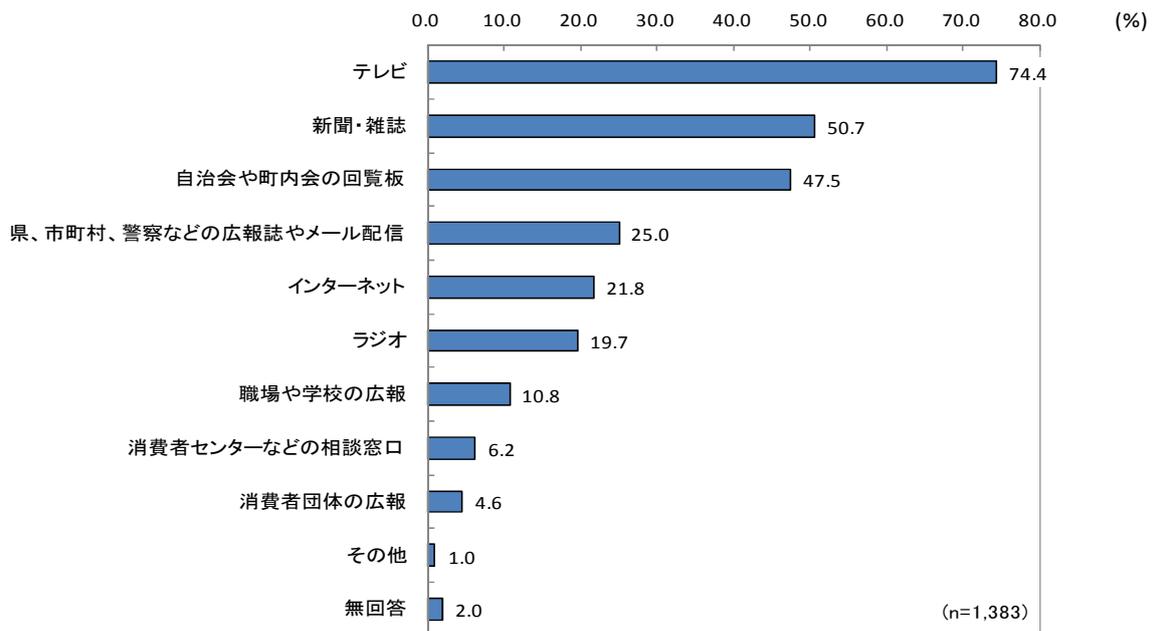
問 7 県消費者センターでは、消費者被害を未然に防止するために、消費生活に関する情報についてさまざまな広報を行っています。あなたは、今年度、県消費者センターが発信した次の情報について、見聞きしたことはありますか？【○は該当するものすべて】

今年度、県消費者センターが発信した各情報について見聞きしたことがあるのは、「新聞」が 48.4%（669 件）で最も多く、5 割弱を占めた。以下「見聞きしたことがない」37.7%（522 件）、「刊行物」16.0%（221 件）「ラジオ 1」11.2%（155 件）と続いた。一方、「ラジオ 2」6.9%（95 件）が少なく、1 割以下にとどまった。



**問 8 あなたは、県消費者センターが発信する情報について、今後どのような手段でその情報を発信すると、より効果的であると考えられますか？【〇は該当するものすべて】**

情報を発信する効果的な手段については、「テレビ」が 74.4%（1,029 件）で最も多く、7 割以上を占めた。以下「新聞・雑誌」50.7%（701 件）、「自治会や町内会の回覧板」47.5%（657 件）と続いた。一方で「消費者センターなどの相談窓口」6.2%（86 件）、「消費者団体の広報」4.6%（63 件）が少なく、いずれも 1 割以下であった。

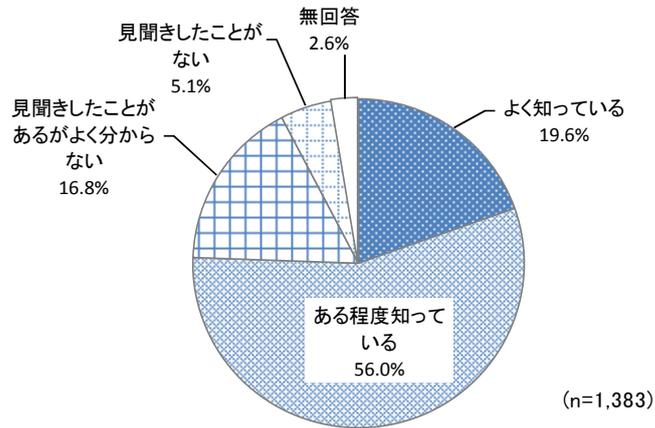


【その他】 全 11 件 \*そのうち具体的回答のあった 10 件を掲載。

- ・クーポン付など特典付きのメールなど。
- ・集団的自衛権とかのアンケートをしたら良いのではないのでしょうか。
- ・町のなかでの張り紙・ポスター。
- ・働いている人には、ラジオも通勤時間帯の放送なら効果的かも。
- ・発信の方法に工夫が必要。例えば、テレビならゴールデンタイムにCMを流すとか。
- ・新聞は読むが、山陰中央ではない。
- ・新聞の折り込み。
- ・ママさん号が旧国道に来た時代もありました。店が無くなり、食品、日用品等ずい分助かりますけど、なつかしいです。
- ・ショッピングセンターの出入口など。
- ・わからない。

問 9 あなたは「クーリング・オフ制度」をご存知ですか？【〇は1つ】

「クーリング・オフ制度」については、「ある程度知っている」56.0%（774件）が最も多く、過半数を占めた。以下「よく知っている」19.6%（271件）、「見聞きしたことがあるがよく分からない」16.8%（232件）と続いた。



問 10 あなたは、次にあげるような消費者問題について、それぞれの程度関心がありますか？  
【〇はそれぞれ1つずつ】

①食品の品質・安全性

食品の品質や安全性については、「関心がある」71.4%（988件）が最も多く、7割以上を占めた。「関心がある」と「どちらかといえば関心がある」を合わせると、9割以上が『関心がある』と回答している。

②製品の品質・安全性

製品の品質や安全性については、「関心がある」55.0%（760件）が最も多く、5割以上を占めた。「関心がある」と「どちらかといえば関心がある」を合わせると、9割弱が『関心がある』と回答している。

③商品の表示

商品の表示については、「関心がある」56.5%（782件）が最も多く、5割以上を占めた。「関心がある」と「どちらかといえば関心がある」を合わせると、8割以上が『関心がある』と回答している。

④金融

金融については、「どちらともいえない」27.0%（374件）が最も多く、以下「どちらかといえば関心がある」24.7%（341件）と続いた。「関心がある」と「どちらかといえば関心がある」を合わせた『関心がある』は40.5%、「あまり関心がない」と「関心がない」を合わせた『関心がない』は27.6%で、『関心がある』が『関心がない』を上回った。

### ⑤資源・エネルギー

資源・エネルギーについては、「どちらかといえば関心がある」41.6%（576件）が最も多く、4割以上を占めた。「関心がある」と「どちらかといえば関心がある」を合わせると、7割以上が『関心がある』と回答している。

### ⑥詐欺

詐欺については、「関心がある」40.2%（556件）が最も多く、4割以上を占めた。「関心がある」と「どちらかといえば関心がある」を合わせると、7割以上が『関心がある』と回答している。

### ⑦悪質商法

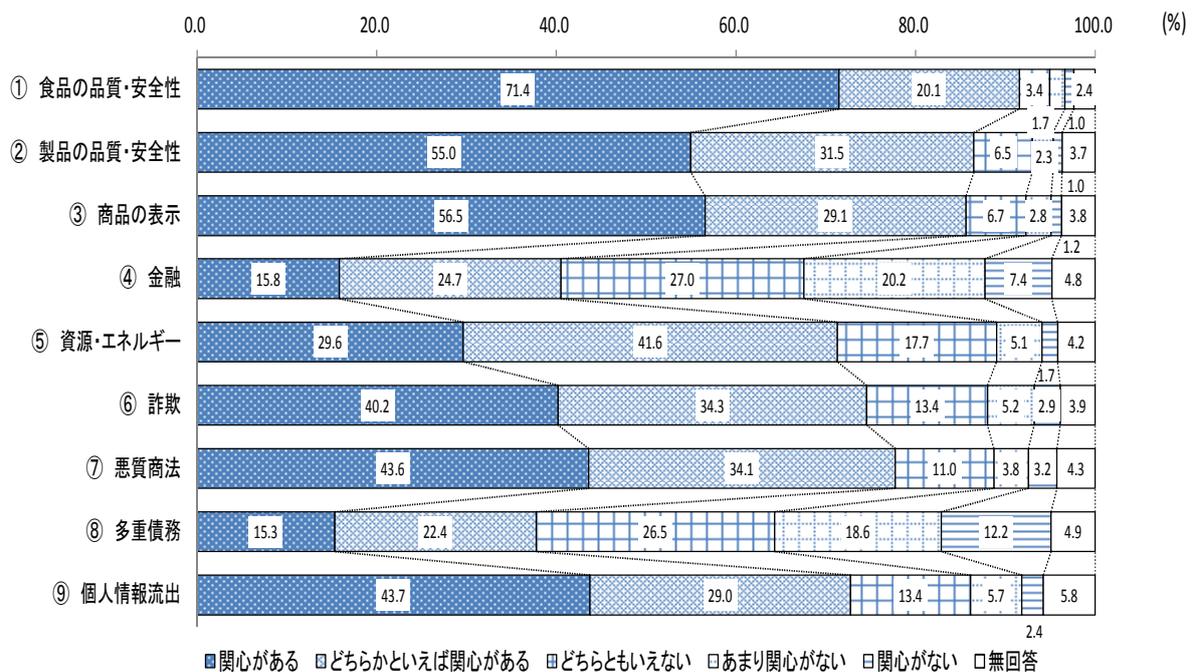
悪質商法については、「関心がある」43.6%（603件）が最も多く、4割以上を占めた。「関心がある」と「どちらかといえば関心がある」を合わせると、7割以上が『関心がある』と回答している。

### ⑧多重債務

多重債務については、「どちらともいえない」26.5%（367件）が最も多く、以下「どちらかといえば関心がある」22.4%（310件）が続いた。「関心がある」と「どちらかといえば関心がある」を合わせた『関心がある』は37.7%、「あまり関心がない」と「関心がない」を合わせた『関心がない』は30.8%で、『関心がある』が『関心がない』を上回った。

### ⑨個人情報流出

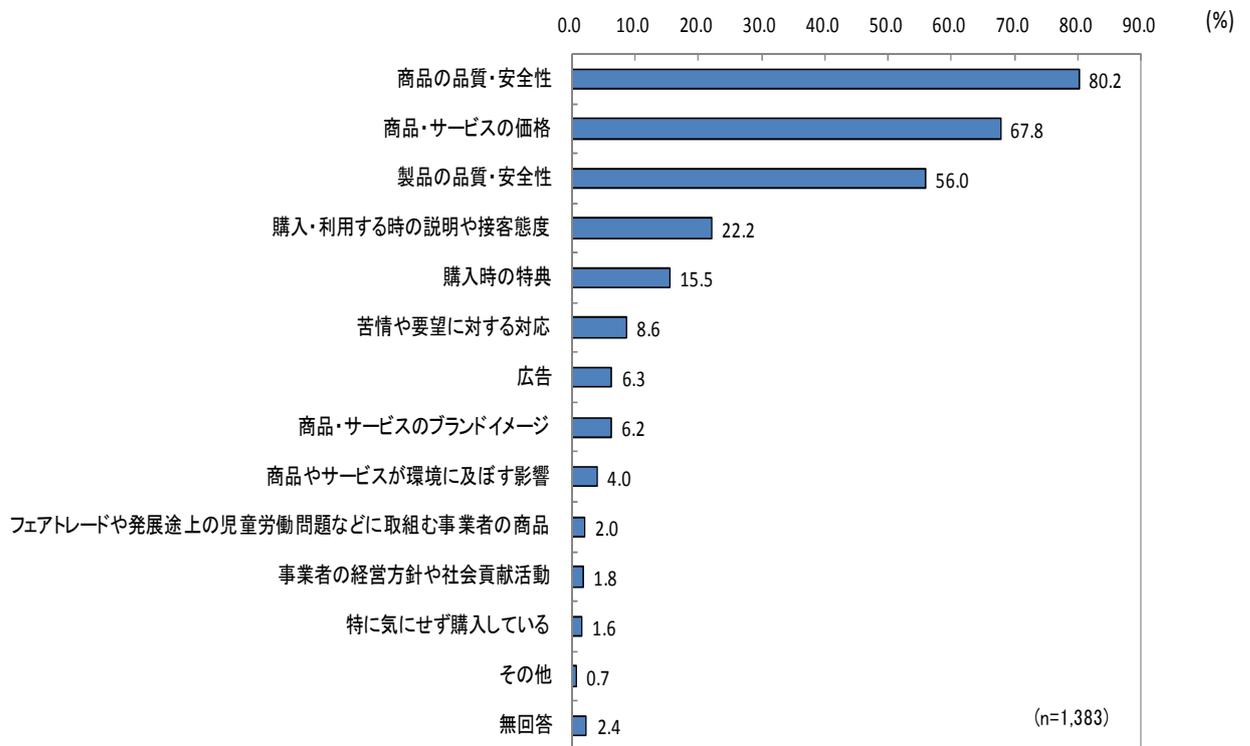
個人情報流出については、「関心がある」43.7%（605件）が最も多く、4割以上を占めた。「関心がある」と「どちらかといえば関心がある」を合わせると、7割以上が『関心がある』と回答している。



**問 11 あなたは、商品やサービスを購入するにあたって、意識していることは何ですか？【〇は 3 つまで】**

\* 3 つ以上の選択肢を回答したケースが散見されたため、制限は設けずにすべて集計した。

商品やサービスの購入時に意識していることについては、「商品の品質・安全性」が 80.2% (1,109 件) で最も多く、8 割以上を占めた。以下「商品・サービスの価格」67.8% (937 件)、「製品の品質・安全性」56.0% (774 件)、「購入・利用する時の説明や接客態度」22.2% (307 件) と続いた。一方、「フェアトレードや発展途上の児童労働問題などに取組む事業者の商品」2.0% (28 件) や「事業者の経営方針や社会貢献活動」1.8% (25 件) は少なく、2% 以下であった。購入に際して何らかの意識をして購入している人は 9 割以上であった。



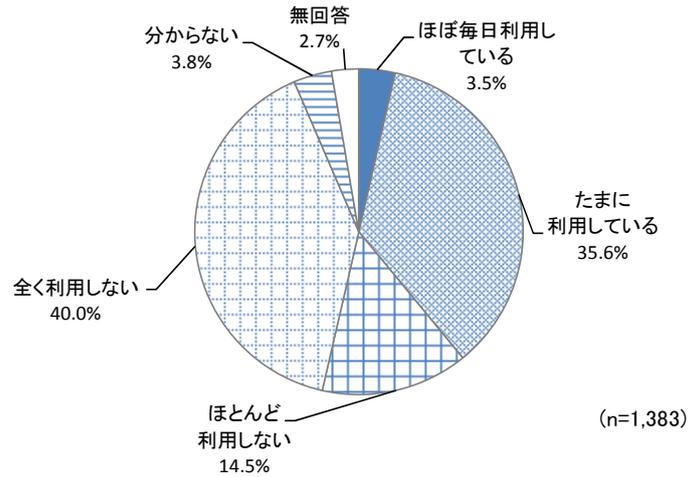
【その他】全 8 件 \* そのうち具体的回答のあった 3 件を掲載。

- ・ 購入者の評価・感想（ネット通販において）。
- ・ 町内で出来る事は町内で購入するようにしている。
- ・ 日本製品より外国製品の欠陥品が多い。

問 12 あなたは、商品やサービスを購入するにあたって、インターネットを利用しますか？【〇は 1 つ】

商品やサービスを購入する際のインターネットの利用については、「全く利用しない」40.0%（553 件）が最も多かった。以下「たまに利用している」35.6%（492 件）、「ほとんど利用しない」14.5%（200 件）と続いた。

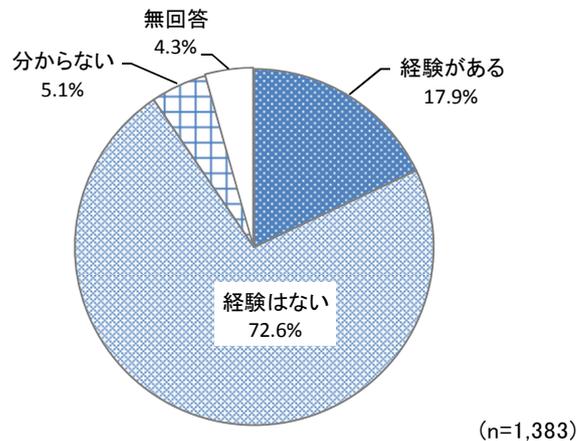
一方、「ほぼ毎日利用している」3.5%（49 件）、「分からない」3.8%（52 件）は 1 割以下にとどまった。



### 3. 消費者トラブルについて

問 13 購入した商品やサービスを原因とする消費者トラブルの経験はありますか？  
（ご家族が被害を受けた場合も含まれます。）【〇は 1 つ】

消費者トラブルの経験については、「経験はない」が 72.6%（1,004 件）と 7 割以上を占め、「経験がある」は 17.9%（248 件）にとどまった。

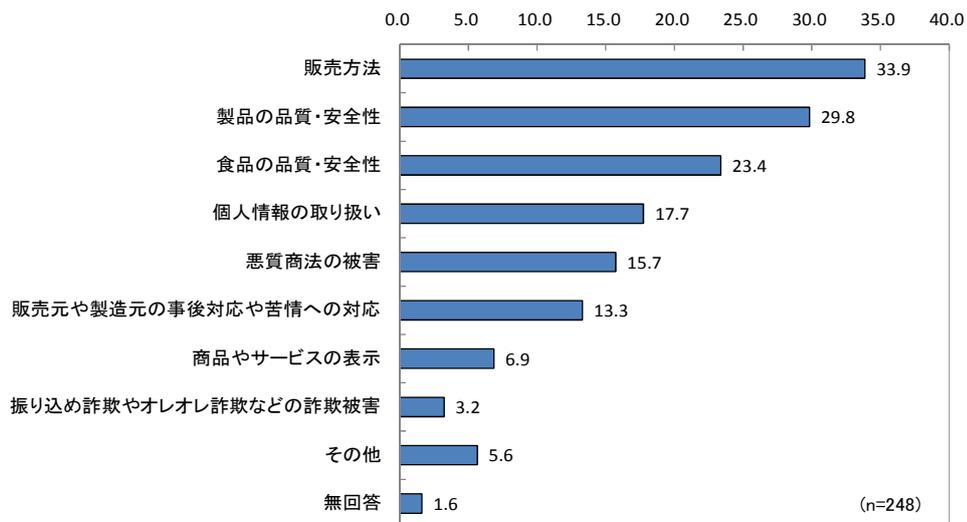


問 14 「経験がある」と回答された方は、消費者トラブルの内容はどのようなものですか？

【○は該当するものすべて】

「経験がある」と回答した人の消費者トラブルの内容としては、「販売方法」が 33.9% (84 件) で最も多く、以下「製品の品質・安全性」29.8% (74 件)、「食品の品質・安全性」23.4% (58 件) と続いた。

一方、「商品やサービスの表示」6.9% (17 件) や、「振り込み詐欺やオレオレ詐欺などの詐欺被害」3.2% (8 件) は少なく、1 割以下にとどまった。



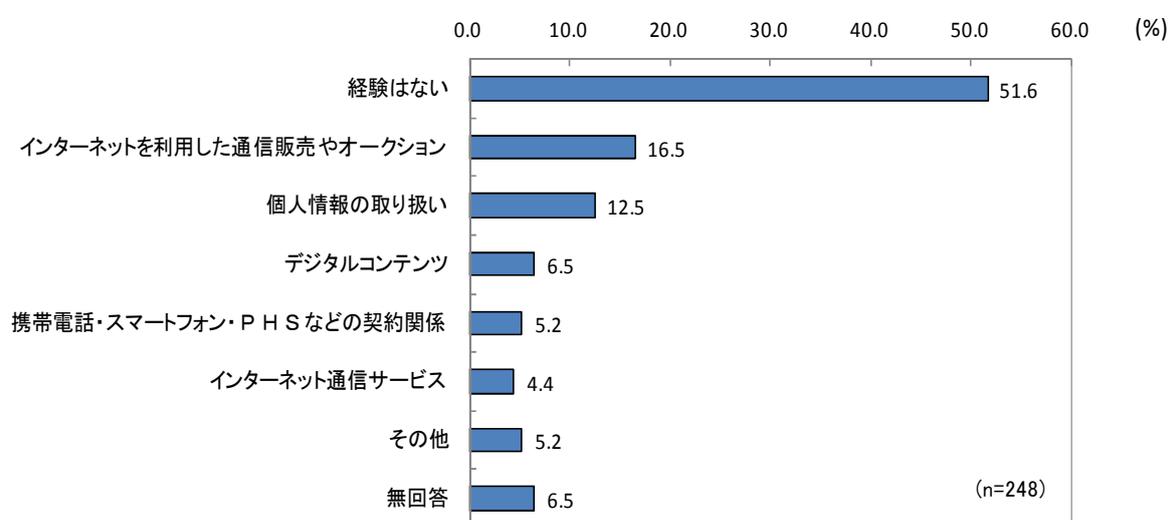
【その他】全 12 件

- ・家への訪問販売、押し売り。
- ・クレジットカード情報の流出。
- ・宅配の配達ミス。
- ・インターネット販売で商品の仕様の表示間違い。ウソではなく間違い。良心的に対応してくれた。
- ・携帯ゲームの身におぼえのない請求。
- ・トラブルや被害はないが、メールが来た事がある。
- ・表示内容量のちがひ。
- ・自動車保険継続入金したのに継続していなかった。
- ・納期のおくれ。
- ・訪問販売。
- ・サービスセンターにTELしてもつながらない。
- ・金融。

問 15 「経験がある」と回答された方は、情報通信分野（特にインターネット）に関する消費者トラブルの経験はありますか？【○は該当するものすべて】

「経験がある」と回答した人の情報通信分野（特にインターネット）に関するトラブルについては、「経験はない」が 51.6%（128 件）で最も多く、過半数を占めた。以下、「インターネットを利用した通信販売やオークション」16.5%（41 件）、「個人情報の取り扱い」12.5%（31 件）と続いた。

一方、「デジタルコンテンツ」6.5%（16 件）、「携帯電話・スマートフォン・PHSなどの契約関係」5.2%（13 件）、「インターネット通信サービス」4.4%（11 件）はいずれも 1 割以下にとどまった。



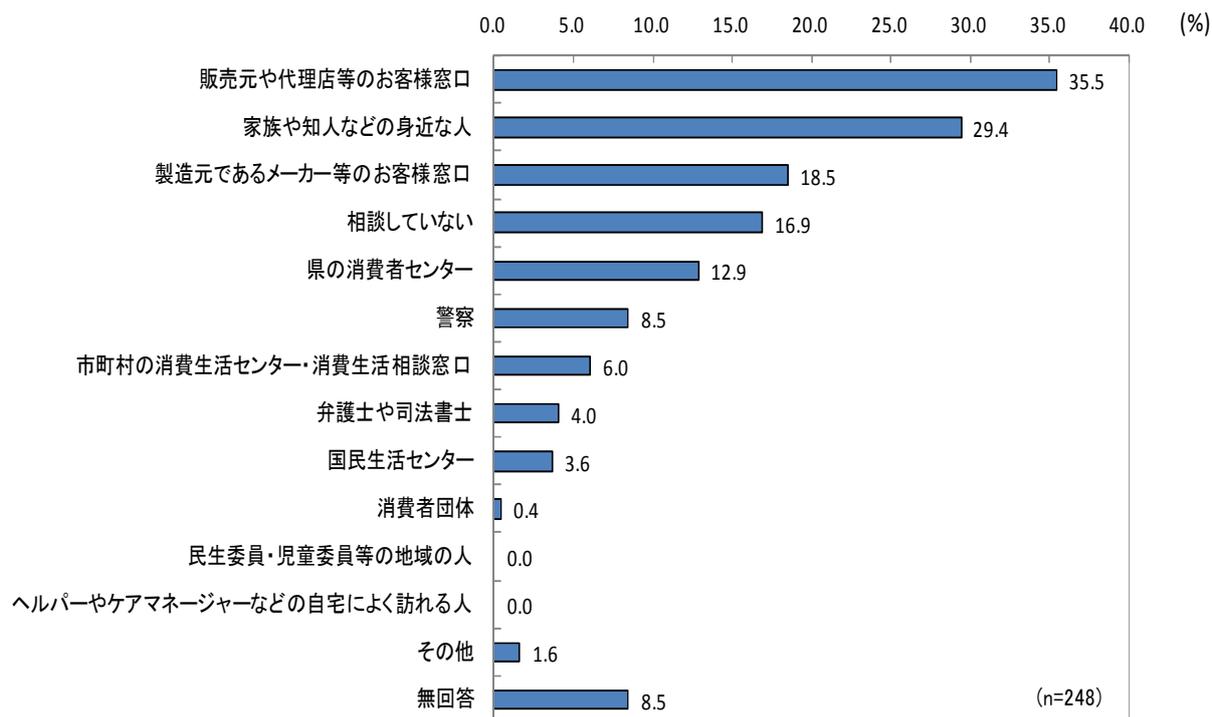
【その他】全 9 件

- ・店展示商品ですすでに異常が有る物（肥料や薬焼けなど）。布地にキズや穴がある。
- ・家族にカニが送りつけられていた。
- ・インターネットを利用しない。
- ・携帯ゲームの身におぼえのない請求。
- ・電話（固定）。
- ・訪問販売。
- ・大学時代のアパート。
- ・インターネットではない。
- ・1ヶ所にあつめて集団でその気にさせていく（老人がほとんど）。

**問 16 「経験がある」と回答された方は、相談した相手先はどこですか？【〇は該当するものすべて】**

「経験がある」と回答した人の相談先については、「販売元や代理店等のお客様窓口」が 35.5%（88 件）で最も多く、以下「家族や知人などの身近な人」29.4%（73 件）、「製造元であるメーカー等のお客様窓口」18.5%（46 件）と続いた。消費者トラブルを経験した人のうち、どこかに相談している人は 7 割以上であった。

一方、「市町村の消費生活センター・消費生活相談窓口」6.0%（15 件）や、「国民生活センター」3.6%（9 件）、「消費者団体」0.4%（1 件）は 1 割以下にとどまった。



**【その他】全 4 件**

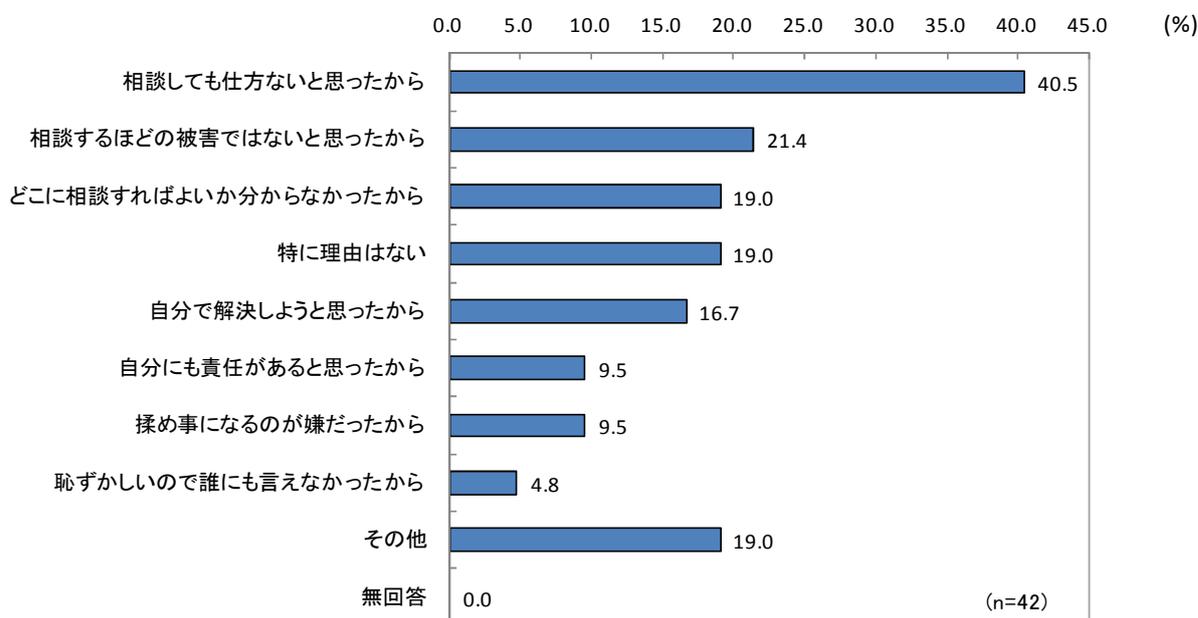
- ・クレジットカード会社。
- ・銀行。
- ・地元業者。
- ・本物を販売している店員さん。

問 17 「相談していない」と回答された方は、相談しなかった理由はどのようなものですか？

【○は該当するものすべて】

「相談していない」と回答した人にその理由を尋ねたところ、「相談しても仕方ないと思ったから」が40.5%（17件）で最も多く、4割以上となった。以下「相談するほどの被害ではないと思ったから」21.4%（9件）、「どこに相談すればよいか分からなかったから」、「特に理由はない」、「その他」が同率の19.0%（8件）、「自分で解決しようと思ったから」16.7%（7件）と続いた。

一方、「自分にも責任があると思ったから」と「揉め事になるのが嫌だったから」は同率の9.5%（4件）で1割以下にとどまり、「恥ずかしいので誰にも言えなかったから」4.8%（2件）も1割を下回った。



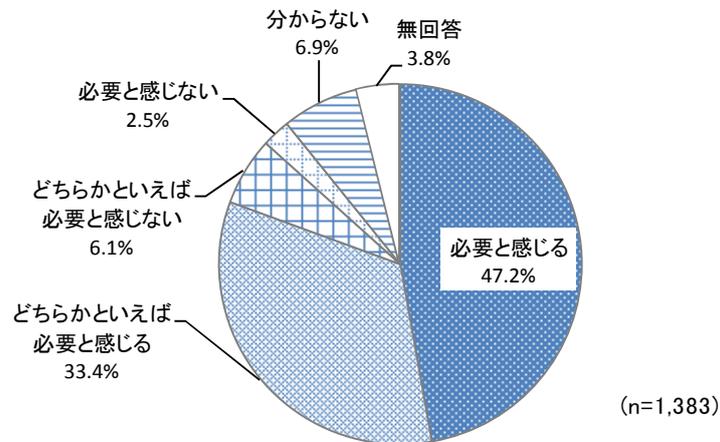
【その他】全7件

- ・自分で解決できたから。
- ・企業側からの謝罪があった。
- ・マットを買いましたが、思ったほど自分にはあわなかった。相手側から、どうでしたかとTELが入りましたが、返すには大きすぎるし、戻す小ささにはできないマットでした（あけるとふくらむ分）。袋も捨ててしまったので、返品するには大変でしたので、相手にはこのままで良いですと、言いました。
- ・相談しても何もならないと思ったから。
- ・自分で決めて買ったものだから、こんなものかとあきらめる。次はそのメーカーは買わない。
- ・相談する前に相手が対応した。
- ・相手側から流出の事実とおわびの品が一方向的に送られてきた。

問 18 近年、一人暮らしの高齢者や障がい者の方を狙った悪質商法や詐欺などの消費者トラブルの相談が数多く寄せられています。このような被害を防止するために、地域の方の見守り活動について必要と感じますか？【〇は1つ】

高齢者や障がい者を狙った消費者トラブル被害を防止するための地域の見守り活動については、「必要と感じる」が47.2%（653件）、「どちらかといえば必要と感じる」は33.4%（462件）で、両者を合わせた『必要と感じる』は80.6%と8割以上を占めた。

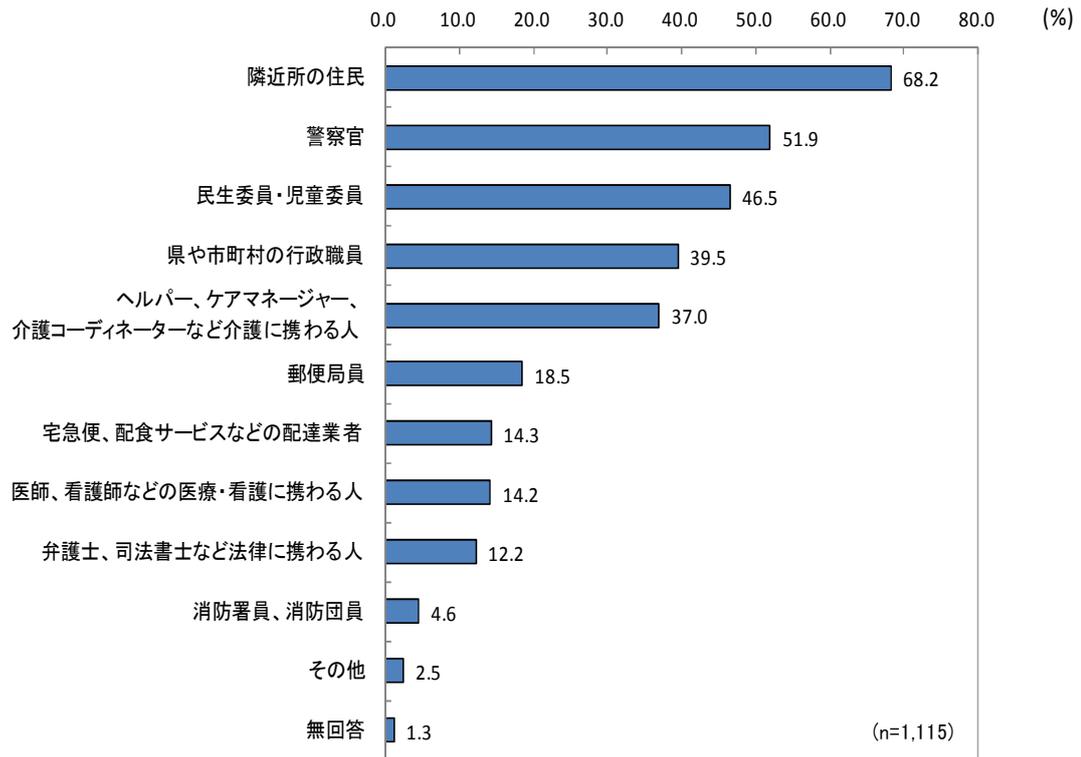
一方、「分からない」6.9%（96件）、「どちらかといえば必要と感じない」6.1%（84件）、「必要と感じない」2.5%（35件）はいずれも10%を下回っている。



問 19 「必要と感じる」「どちらかといえば必要と感じる」と回答された方は、どのような人に見守ってほしいと思いますか？（ご自身が見守ってほしい場合も含みます）【〇は該当するものすべて】

「必要と感じる」、もしくは「どちらかというとな必要と感じる」と回答した人に、どのような人に見守ってほしいかを尋ねたところ、「隣近所の住民」が68.2%（760件）で最も多く、7割弱となった。以下「警察官」51.9%（579件）、「民生委員・児童委員」46.5%（518件）、「県や市町村の行政職員」39.5%（440件）、「ヘルパー、ケアマネージャー、介護コーディネーターなど介護に携わる人」37.0%（412件）の順で続いた。

一方、「消防署員、消防団員」は4.6%（51件）と少なく、1割以下にとどまった。



【その他】全 28 件 \*そのうち具体的回答のあった 16 件を掲載。

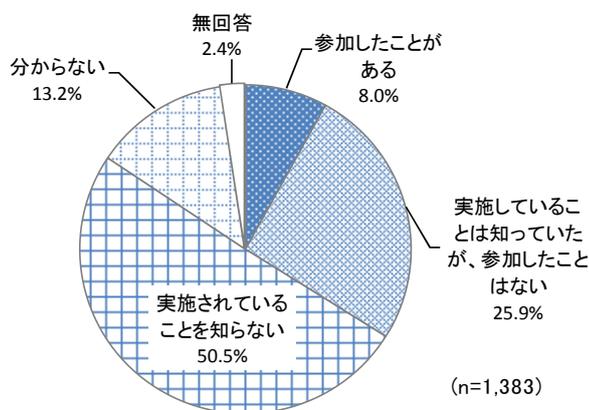
- ・ 親戚、家族 (6 件)。
- ・ 金融機関 (5 件)。
- ・ 町内会長。
- ・ LP ガス事業者等。
- ・ 毎月 1 回医師の方に何でも話を聞いてもらい、助かっています。
- ・ 生協担当者
- ・ 接触しやすい方がそれぞれだと思うので、市町村等が 1 人暮らし、障がい者をきちんと把握してその方に合った方に見守りをしてほしいと思います。

#### 4. 消費者教育・啓発について

##### 問 20 消費者教育・啓発について講座、授業や研修会などに参加したことはありますか？【〇は1つ】

消費者教育・啓発の講座や授業、研修会などへの参加については、「実施されていることを知らない」が50.5%（698件）で最も多く、過半数を占めた。以下「実施していることは知っていたが、参加したことはない」25.9%（358件）、「分からない」13.2%（183件）と続いた。

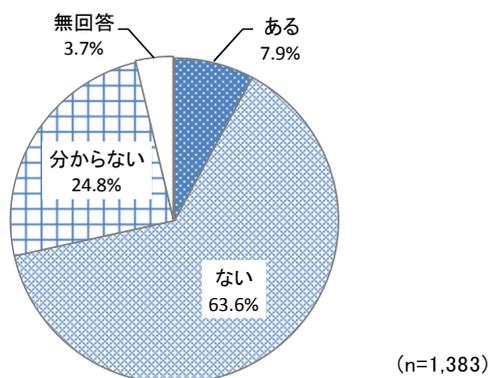
一方、「参加したことがある」は8.0%（111件）と少なく、1割以下にとどまった。



##### 問 21 在学時に学校(小・中・高・専門学校・大学)で消費者教育に関する授業を受けたことはありますか？【〇は1つ】

在学時に学校で、消費者教育に関する授業を受けたことがあるかについては、「ない」が63.6%（880件）で最も多く、「ある」は7.9%（109件）にとどまった。

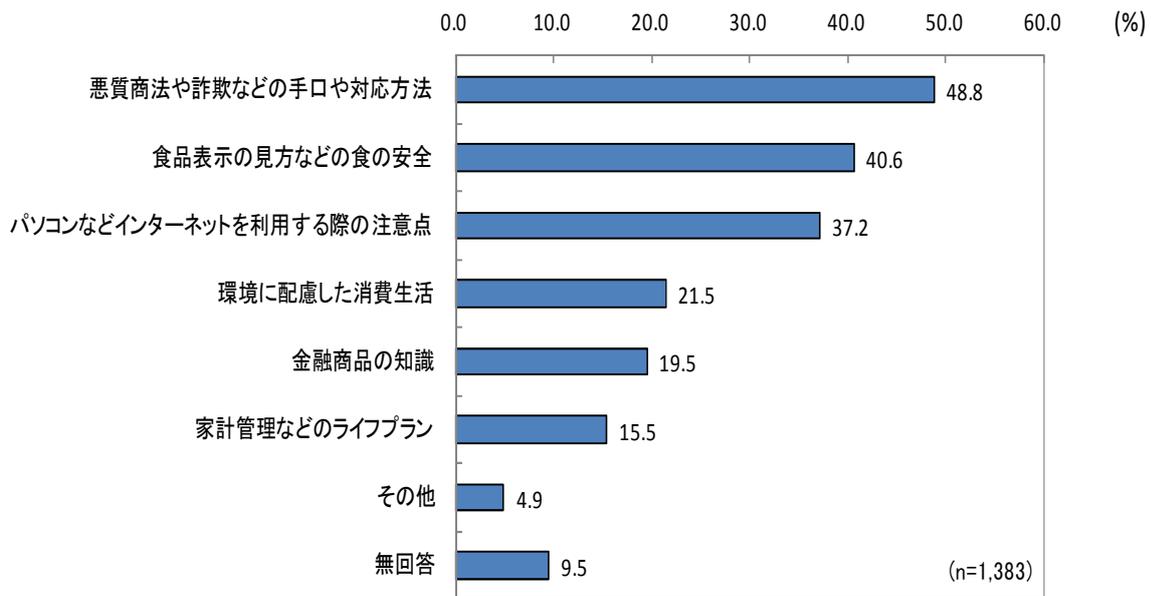
一方、「分からない」は24.8%（343件）であった。



問 22 今後、消費者教育についてどのような講座や研修会に参加してみたいですか？

【○は該当するものすべて】

今後参加してみたい消費者教育の講座や研修会については、「悪質商法や詐欺などの手口や対応方法」が48.8%（675件）で最も多く5割近くにのぼった。以下「食品表示の見方などの食の安全」40.6%（562件）、「パソコンなどインターネットを利用する際の注意点」37.2%（514件）、「環境に配慮した消費生活」21.5%（297件）、「金融商品の知識」19.5%（270件）と続いた。



【その他】全 46 件 \*そのうち具体的回答のあった 39 件を掲載。

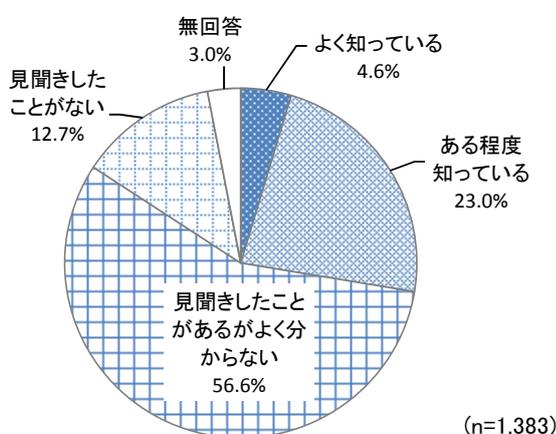
- ・参加したくない、参加は難しい（22件）。
- ・特になし（14件）。
- ・どこかの会場に集まる形式でなくネット配信などの講座。
- ・税金制度。
- ・商品、食品等の有効な利用の仕方等。

## 5. 消費生活相談体制について

問 23 「島根県消費者センター」や「市町村の消費生活センター・消費生活相談窓口」についてご存じですか？【〇は1つ】

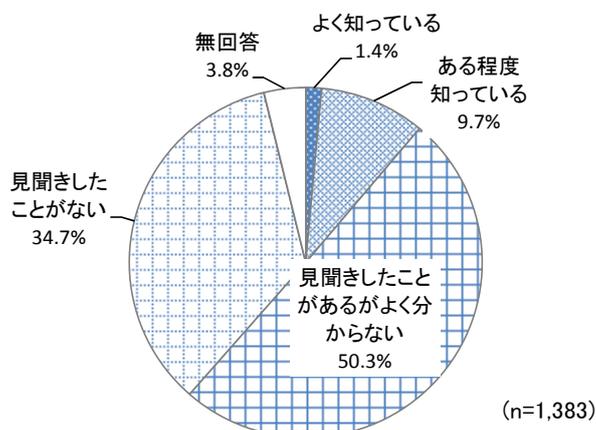
「島根県消費者センター」や「市町村の消費生活センター・消費生活相談窓口」の認知の度合いについては、「よく知っている」が4.6%（64件）、「ある程度知っている」は23.0%（318件）となり、これらを合わせた『知っている』は27.6%であった。

一方、「見聞きしたことがあるがよく知らない」は56.6%（783件）と半数を超え、「見聞きしたことがない」は12.7%（176件）であった。



問 24 「消費者ホットライン」についてご存じですか？【〇は1つ】

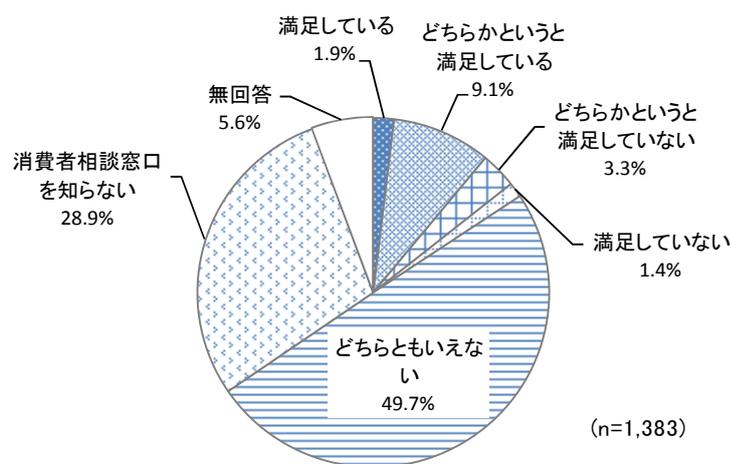
「消費者ホットライン」について、「よく知っている」は1.4%（20件）、「ある程度知っている」は9.7%（134件）となり、これらを合わせた『知っている』は11.1%にとどまった。これに対して、「見聞きしたことがあるがよく知らない」は50.3%（696件）と過半数を占め、「見聞きしたことがない」も34.7%（480件）と3割を超えている。



問 25 現在の消費者相談窓口の体制について満足していますか？【○は1つ】

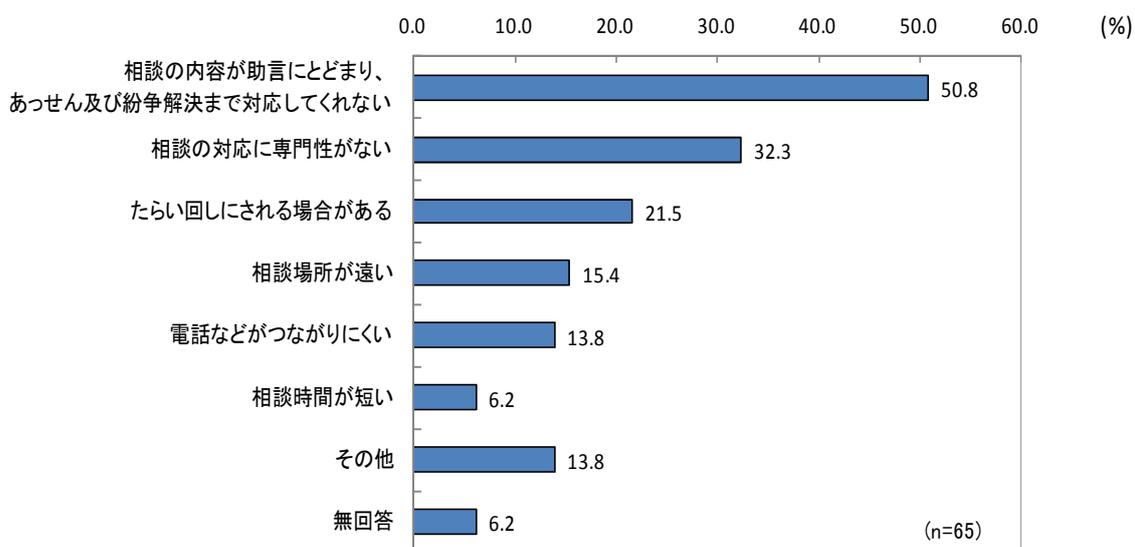
現在の消費者相談窓口の体制については、「どちらともいえない」が 49.7%（688 件）と過半数を占め、「消費者相談窓口を知らない」も 28.9%（400 件）と 3 割近くみられた。

「満足している」が 1.9%（26 件）、「どちらかという満足している」は 9.1%（126 件）となり、これらを合計した『満足している』は 11.0%であった。「どちらかという満足していない」は 3.3%（46 件）、「満足していない」は 1.4%（19 件）となり、これらを合わせた『満足していない』は 4.7%にとどまり、『満足している』が『満足していない』を上回った。



問 26 「どちらかという満足していない」「満足していない」と回答された方は、その理由についてお答えください。【○は該当するものすべて】

「どちらかという満足していない」、もしくは「満足していない」と回答した人に、その理由を尋ねると、「相談の内容が助言にとどまり、あっせん及び紛争解決まで対応してくれない」が 50.8%（33 件）と半数を超えた。以下「相談の対応に専門性がない」32.3%（21 件）、「たらい回しにされる場合がある」21.5%（14 件）、「相談場所が遠い」15.4%（10 件）、「電話などがつながりにくい」と「その他」が同率の 13.8%（9 件）で続いた。一方、「相談時間が短い」は 6.2%（4 件）と少なく、1 割以下にとどまった。



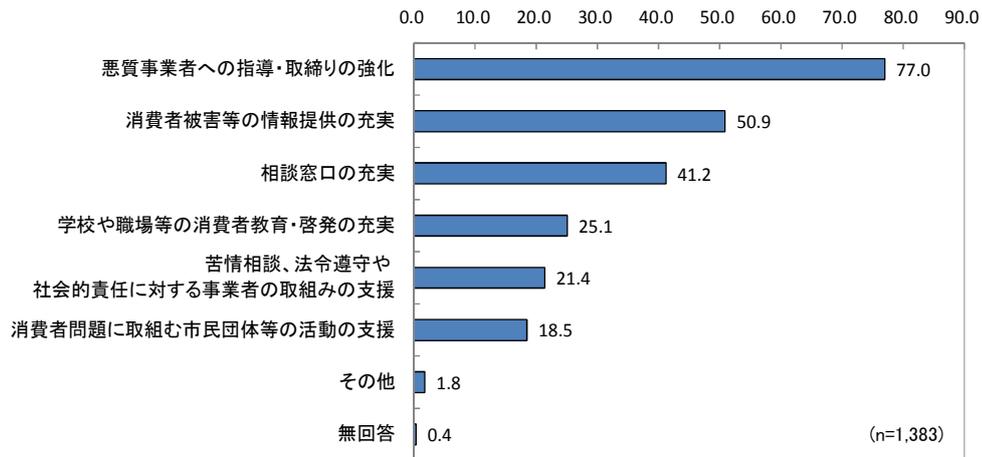
【その他】全 9 件 \*そのうち具体的回答のあった 8 件を掲載。

- ・相談した内容について、相手先に連絡し、その後どうなったのかを知らされないのが残念。以前相談したことがあったが、結局その店も何もかわっていなかった。
- ・場所がわかりにくい。相談しにくい雰囲気。PR 不足。
- ・業務時間が限られており、工作中だと相談できず、休暇をとって相談に行かなければならない。
- ・相談窓口があることを知らなかった。
- ・あまりよく知らない
- ・広報が低調で連絡しにくい。
- ・年と共に自分で行動が出来なくなる。電話番号を忘れる。時々有線放送される時だけでも気をつけようと思う。
- ・どこに相談していいかわからない。

問 27 消費者問題への取組として行政に望むことは、どのようなことですか？

【○は該当するものすべて】

消費者問題への取組として行政に望むことは、「悪質事業者への指導・取締りの強化」が 77.0%（1,065 件）と最も多く、8 割近くにのぼった。次いで「消費者被害等の情報提供の充実」50.9%（704 件）、「相談窓口の充実」41.2%（570 件）となり、以下「学校や職場等の消費者教育・啓発の充実」25.1%（347 件）、「苦情相談、法令遵守や社会的責任に対する事業者の取組みの支援」21.4%（296 件）、「消費者問題に取り組む市民団体等の活動の支援」18.5%（256 件）の順となった。



【その他】全 18 件 \*そのうち具体的回答のあった 12 件を掲載。

- ・悪質事業者名の公表（3 件）。
- ・いつだったかの市報で、インターネットプロバイダーの被害の情報を見て、とても参考になりました（その時期、たびたび電話での勧誘を受けていたので）。今おきている問題について、すぐ情報が得られるとありがたい。
- ・消費税率アップ・公務員ベースアップであるが、市民（庶民）ベースアップやボーナスの上昇はない。消費者の生活が苦しいので減税してほしい。
- ・詐欺やブラック企業の撲滅。
- ・業者名までは出さないまでも、現在起こっている被害の具体的内容や、その被害の起こっている市町村を公表して欲しい。地元の者なら、どの業者か想像つく程度に。
- ・簡単でわかりやすくする事。対応の態度をよくする事。
- ・「消費者窓口」という言葉だといまいちどのような事まで相談してよいかイメージがうすく、何かあった時にも頭にうかんでこない。やっているかもしれませんが具体的なイメージができる名前で一般にもっと知ってもらい、とっさに思い出せるようになったらよいなと感じた。
- ・相談しやすさ、距離感。
- ・罰則を強化する。
- ・高齢者に対する対応。