

平成26年度 高知県県民世論調査の中間報告について

I 県民世論調査について

- (1) 事業目的：社会情勢の変化に伴い、県民の価値観が多様化する中であって、県民のニーズ、意識などを把握し、県政運営の基礎資料とするため
- (2) 調査対象：高知県全域の満20歳以上の県民3,000人（層化二段無作為抽出法）
- (3) 調査方法：郵送法
- (4) 調査委託先：株式会社トミーコーポレーション
- (5) 調査期間：8月10日～8月29日
- (6) 有効回収数：1,502票（回収率 50.1%）
- (7) 報告書：12月下旬に分析結果を報告予定

II 中間報告について

【趣旨】：県民世論調査の詳細な分析等は、報告書（12月作成）で取りまとめをするが、来年度予算や今後の政策立案、事業執行にあたっての基礎資料とするため、調査結果のデータ（数値のみ）が集計できた時点で中間報告として取りまとめをするもの

【調査項目】

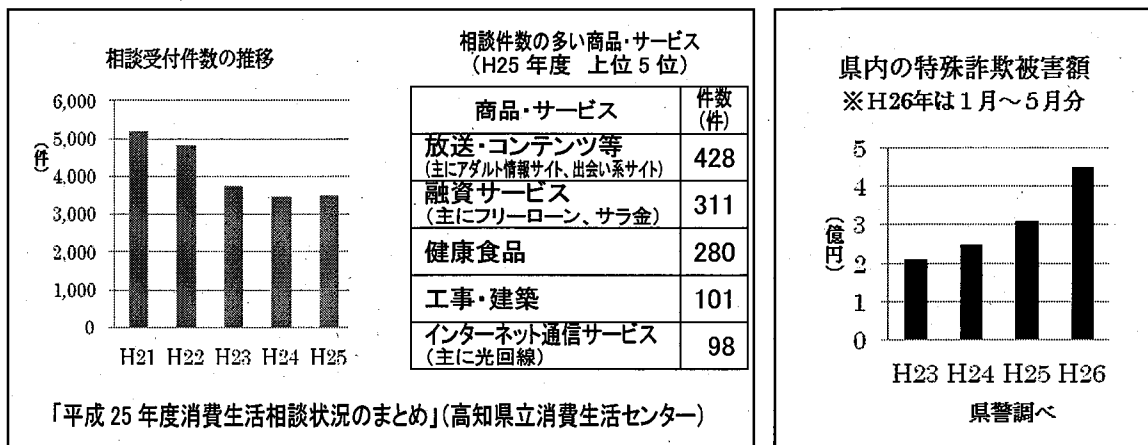
- | | |
|-------------------|--------------|
| 1. 県の基本政策について | [8問] |
| 2. 南海トラフ地震対策について | [8問] |
| 3. がん検診について | [4問（うち副問2問）] |
| 4. 支え合いの地域づくりについて | [8問（うち副問1問）] |
| 5. 少子化問題について | [7問] |
| 6. 消費生活について | [6問（うち副問3問）] |
| 7. 高知家の取り組みについて | [2問] |
| 8. 高知県の道路整備について | [2問] |
| 9. 高知県の教育について | [5問] |

6. 消費生活について

県では、県民の皆様が消費者トラブルにあわないように、トラブルの内容や対処法等についての情報提供等に取り組んできましたが、近年減少傾向にあった県立消費生活センター^{※1}に寄せられる相談件数は、昨年度増加しました。

注文した覚えのない健康食品が届き、支払いを強引に迫られるトラブルや、悪質な事業者からの投資商品の勧誘により高額被害にあう事案など、高齢者を中心に、消費者被害が多様化、深刻化しています。

また、県内の振り込め詐欺などの特殊詐欺^{※2}の被害についても年々増加しており、特に今年は1月から5月の間の被害額が4億円余りと、既に昨年1年間の被害金額を大きく上回っています。



こうした消費者が受ける被害を未然に防止し拡大を防ぐため、行政が取り組むとともに、消費者自身がトラブルを認識し回避するための消費生活に関する知識を得て、適切な判断や行動ができる能力を育むことが必要になっています。

今後、県では、消費生活に関する実情を踏まえたうえで、県民の皆様が消費者被害にあわないように支援を行っていきたいと考えています。

※1 県立消費生活センター：「注文した覚えのない健康食品が届き支払いを強引に迫られた」など、消費者からの消費生活全般にわたる相談を受ける県の機関。こうした相談は各市町村においても行っています。

県内の消費生活相談窓口は、同封のチラシをご覧ください。

※2 特殊詐欺：振り込め詐欺と、それに類似する手口の詐欺の総称

問33 あなたやあなたの家族が、商品を購入したりサービスを利用する上で、不満を持ちながらもあきらめた場合を含め、トラブルや被害にあったことがありますか。(トラブルや被害とは、副問1の選択肢のような内容を想定しています。)

(どちらかに○印)

(回答者数 1,502人)

	項目	回答数	回答比率
1	ある	325	21.6%
2	ない	1,154	76.8%
	無回答	23	1.5%

副問1 (問33で「1」を選んだ方のみお答えください。)

それはどのようなトラブルや被害でしたか。

(当てはまるものすべてに○印)

(回答者数 325人)

	項目	回答数	回答比率
1	架空請求 ^{※1} 、不当請求 ^{※2} 、振り込め詐欺などに関するもの	95	29.2%
2	商品、サービスの内容に関するもの(欠陥品、量や質、性能や効能が表示や説明と違っていたなど)	96	29.5%
3	商品、サービスの価格に関するもの(「特別価格」「優待価格」がウソだったなど)	31	9.5%
4	内容、価格以外の契約に関するもの(契約条件が違っていたなど)	23	7.1%
5	解約、返品、交換に関するもの(契約を解除しようとしたら高額な解約料金を請求されたなど)	15	4.6%
6	販売方法に関するもの(誇大広告、ウソの説明、脅される、しつこい勧誘など)	104	32.0%
7	事後の対応、苦情への対応に関するもの(納得できる説明がない、対応が遅いなど)	55	16.9%
8	個人情報に関するもの(自分の個人情報が漏れているなど)	78	24.0%
9	食の安全に関するもの(消費期限切れ、産地・原材料偽装、異物混入など)	32	9.8%
10	その他	13	4.0%
	無回答	10	3.1%

※1 架空請求：利用した事実がないのに、利用料などを請求されること

※2 不当請求：利用した事実はあるが、利用料の説明がなく無料だと思っていたら利用料を請求されたり、有料とはわかっていてもあらかじめ合意した内容とは違った高額な利用料金を請求されること

副問2 (問33で「1」を選んだ方のみお答えください。)

トラブルや被害にあった時に、どこへ相談しましたか。

(当てはまるものすべてに○印)

(回答者数 325人)

	項目	回答数	回答比率
1	家族、知人、同僚等の身近な人	100	30.8%
2	商品、サービスの提供元であるメーカー等	51	15.7%
3	商品、サービスの販売店、代理店等	55	16.9%
4	消費生活センターや市町村の消費生活相談窓口	63	19.4%
5	警察	39	12.0%
6	弁護士、司法書士	12	3.7%
7	地域包括支援センター、あったかふれあいセンター	1	0.3%
8	民生委員・児童委員	0	0.0%
9	その他	3	0.9%
10	どこにも相談しなかった	95	29.2%
	無回答	27	8.3%

副問3 (問33の副問2で「10」を選んだ方のみお答えください。)

どこにも相談しなかったのは、なぜですか。

(3つまで○印)

(回答者数 95人)

	項目	回答数	回答比率
1	被害が小さいなど、相談するほどのトラブルとは思わなかった	35	36.8%
2	相談しても仕方がないと思った	41	43.2%
3	どこに相談すればよいかわからなかった	20	21.1%
4	気まずい思いをしたり、もめごとになるのが心配だった	10	10.5%
5	相談するのが面倒だった	12	12.6%
6	忙しくて相談する時間がなかった	6	6.3%
7	その他	18	18.9%
	無回答	0	0.0%

問34 あなたは、商品を購入したりサービスを利用する上でトラブルや被害にあわな
いたためには、何が重要だと思いますか。 (3つまで○印)

(回答者数 1,502人)

	項 目	回答数	回答比率
1	契約の際には冷静になって考えるなど慎重に行動する	1,099	73.2%
2	家族が会いにいたり、電話をするなど心掛ける	285	19.0%
3	商品を購入したりサービスを利用する上でトラブルや被害にあった事案に関する情報が提供される	551	36.7%
4	消費者の相談に対応するための身近な行政相談窓口を充実させる	484	32.2%
5	消費生活に関する学習機会が提供される	111	7.4%
6	学校における消費者教育を充実させる(学校で子どもたちが学習する機会を増やす、使用する教材を吟味するなど)	201	13.4%
7	事業者が商品・サービスの内容等についてわかりやすく説明・表示する	338	22.5%
8	事業者が相談窓口を充実させる	89	5.9%
9	知人、地域などでトラブルや被害にあった事案に関する情報交換、声掛けをする	333	22.2%
10	民生委員・児童委員や地域包括支援センターなどに見守り活動をしてもらう	77	5.1%
11	その他	33	2.2%
	無回答	25	1.7%

問35 商品を購入したりサービスを利用する上で、あなたが適切な判断をし、トラブルや被害にあわないようにするために、行政に望むことは何ですか。

(3つまで○印)

(回答者数 1,502人)

	項目	回答数	回答比率
1	消費者被害や商品リコールなどの情報を提供してほしい	966	64.3%
2	相談窓口の情報を提供してほしい	583	38.8%
3	身近な場所で専門的知識のある相談員に相談できるようにしてほしい	598	39.8%
4	身近な場所で弁護士など専門家に相談する機会を設けてほしい	246	16.4%
5	小中学校、高等学校の授業において消費者教育を充実してほしい	244	16.2%
6	大学生や新社会人に対する消費者教育を充実してほしい	124	8.3%
7	地域で消費生活に関して学習できる機会を増やしてほしい	160	10.7%
8	地域で見守る仕組みをつくってほしい	122	8.1%
9	民生委員・児童委員など地域で見守りをしている方への研修を充実してほしい	58	3.9%
10	苦情相談などに対する事業者の取り組みを支援してほしい	163	10.9%
11	消費者問題に取り組む消費者団体、市民団体等の活動を支援してほしい	140	9.3%
12	その他	33	2.2%
	無回答	46	3.1%