

平成 26 年度県民世論調査について（消費生活関係分）

潜在的なトラブルや被害が存在する

問 33 では、「ない」が回答比率 76.8%、「ある」が 21.6%で、5 人に 1 人の方は何らかのトラブルに巻き込まれていたという結果となった。また、「トラブルや被害にあった時に、どこへ相談したか。」を尋ねた副問 2 では、1 位は、「家族、知人、同僚等の身近な人」であったが、それとほぼ同じ回答比率で「どこにも相談しなかった」が 2 位となっており、さらに「どこにも相談しなかった」理由を尋ねた副問 3 では、「相談しても仕方がないと思った」、「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」、「どこに相談すればよいかわからなかった」といった回答が上位を占めていることから、潜在的なトラブルや被害が存在することが判明した。

調査の内容と結果

問 33 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ことの有無（どちらか回答）

【調査結果】

1 位	ない	76.8%
2 位	ある	21.6%

▶ 副問 2（問 33 で「ある」を選んだ方への質問）

トラブルや被害にあった時の相談先（当てはまるものすべて回答）

【調査結果】

1 位	家族、知人、同僚等の身近な人	30.8%
2 位	どこにも相談しなかった	29.2%
3 位	消費生活センターや市町村の消費生活相談窓口	19.4%
4 位	商品、サービスの販売店、代理店等	16.9%
5 位	商品、サービスの提供元であるメーカー等	15.7%

▶ 副問 3（副問 2 で「どこにも相談しなかった」を選んだ方への質問）

どこにも相談しなかった理由（3 つまで回答）

【調査結果】

1 位	相談しても仕方がないと思った	43.2%
2 位	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	36.8%
3 位	どこに相談すればよいかわからなかった	21.1%

消費者自身がトラブルを認識し被害を回避したり、被害にあった場合に適切に対処することができるように、消費生活に関する情報を提供するなどの支援を行っていくことが必要

問 34 においては、1 位が「契約の際には冷静になって考えるなど慎重に行動する」、2 位が「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」、3 位が「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」になっており、県としては、消費者自身がトラブルを認識し、被害を回避したり、被害にあった場合に適切に対処することができるように、消費生活に関する情報を提供するなどの支援を行っていくとともに、相談窓口の充実と周知に、より一層取り組んでいくことが必要である。

調査の内容と結果

問 34 トラブルや被害にあわないために重要であること (3 つまで回答)

【調査結果】

- | | | |
|-----|----------------------------------------------|-------|
| 1 位 | 契約の際には冷静になって考えるなど慎重に行動する | 73.2% |
| 2 位 | 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 | 36.7% |
| 3 位 | 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 | 32.2% |

問 35 商品を購入したりサービスを利用する上で、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 (3 つまで回答)

【調査結果】

- | | | |
|-----|---------------------------------|-------|
| 1 位 | 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 | 64.3% |
| 2 位 | 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 | 39.8% |
| 3 位 | 相談窓口の情報を提供してほしい | 38.8% |