

消費生活等に係る県民意識調査について

○ 目 的

広く県民の皆さんから意見を集め、「第 2 期消費者教育推進計画」の施策に反映するために、調査業務を民間業者に委託し実施

○ 対 象

県内全域から 18 歳以上の県民 3,000 人を抽出

○ 調査方法

郵送またはインターネットによる回答

○ 調査期間

7 月 委託契約の締結

8～9 月 調査の実施

10 月 結果の取りまとめ、計画案への反映

○ 設問（案）

- ①. 消費者トラブルの経験の有無、内容、トラブルに遭ったときの相談先、相談しなかった理由
- ②. 消費者トラブルに遭わないために重要なこと
- ③. 消費者トラブルに遭わないために行政に望むこと
- ④. 相談窓口の認知度
- ⑤. 関心のある消費者トラブル
- ⑥. 成年年齢引下げでできること・できないこと（認知度）
- ⑦. 消費者教育の場の希望
- ⑧. 普段、情報収集しているメディア等

(案)

令和4年度 消費生活等に係る県民意識調査

高 知 県

あなたご自身のことについてお尋ねします。

Q. 1 性別（1つだけ○印）

- 1 男性 2 女性 3 その他

Q. 2 年代（1つだけ○印）

- 1 18～19 歳 2 20 歳代 3 30 歳代 4 40 歳代
5 50 歳代 6 60 歳代 7 70 歳以上

Q. 3 職業（1つだけ○印）

- 1 農林業 } (主婦・主夫の場合は、家庭内の仕事と田畑、漁業に出る時間と比較して多い方を選択)
2 漁業 }
3 商工サービス業自営 (商店や工場などを自分でやっている人、家族従業員を含む)
4 事務職 (勤め人や公務員で主に事務系の仕事の人、課長以上を除く)
5 技術職 (主に技術系の仕事の人、看護師、保育士、教員など、課長以上を除く)
6 労務職 (現場従業者、工員、運転手、店員、日雇い、大工など)
7 管理職 (勤め人・公務員で課長以上の場合、校長・教頭など)
8 自由業 (医師、弁護士、画家、僧侶など)
9 主婦・主夫 (家庭内の仕事が一日で最も多い場合)
10 学生 (高校、短大、大学、その他の学校在学中)
11 無職 (年金などで生活しているか、自分の収入がなく、又は働いていない場合)
12 その他 (上のいずれにも属さないもの)

Q. 4 子どもの状況（同居・別居に関わらずお答えください。）

(当てはまるものすべてに○印)

- 1 就学前の子どもがいる
2 小・中学生の子どもがいる
3 高校生の子がいる
4 大学生、専門学校生等の子どもがいる
5 子どもは成人している又は独立している
6 子どもはいない

Q. 5 お住まいの場所（広域市町村圏）（１つだけ○印）

- 1 高知市
- 2 安藝広域圏……………室戸市、安芸市、東洋町、奈半利町、田野町、安田町、
北川村、馬路村、芸西村
- 3 南国・香美広域圏…南国市、香南市、香美市
- 4 嶺北広域圏……………本山町、大豊町、土佐町、大川村
- 5 仁淀川広域圏……………土佐市、いの町、日高村
- 6 高吾北広域圏……………佐川町、越知町、仁淀川町
- 7 高幡広域圏……………須崎市、中土佐町、梶原町、津野町、四万十町
- 8 幡多広域圏……………宿毛市、土佐清水市、四万十市、大月町、三原村、黒潮町

○消費生活について

問1 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うえで、不満を持ちながらも諦めた場合を含め、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。)(1つだけ○印)

- 1 ある 2 ない

副問1（問1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)

- 1 架空請求、不当請求、振り込め詐欺（特殊詐欺）などに関するもの
- 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）
- 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）
- 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）
- 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）
- 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）
- 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）
- 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）
- 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）
- 10 その他（ ）

副問2 (問1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)

- 1 家族、友人、同僚などの身近な人
- 2 商品、サービスの販売店、代理店など
- 3 商品、サービスの提供元であるメーカーなど
- 4 消費生活センターや市町村の消費生活相談窓口
- 5 警察
- 6 弁護士、司法書士
- 7 地域包括支援センター、あったかふれあいセンター
- 8 民生委員、児童委員
- 9 その他（ ）
- 10 どこにも相談しなかった

副問3（問1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)

- 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
2 相談しても仕方ないと思った
3 どこに相談すればよいか分からなかった
4 気まずい思いをしたり、揉めごとになるのが心配だった
5 相談するのが面倒だった
6 忙しくて相談する時間がなかった
7 その他（

問2 あなたは、商品を購入したりサービスを利用するうえで、トラブルや被害にあわないためには、何が重要だと思いますか。（3つまで○印）

- 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
- 2 家族が会いにいたり、電話をするなど心がける
- 3 商品を購入したりサービスを利用するうえで、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
- 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
- 5 消費生活に関する学習機会が提供される
- 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）
- 7 事業者が商品・サービスの内容等について分かりやすく説明・表示する
- 8 事業者が相談窓口を充実させる
- 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、声かけをする
- 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
- 11 その他（ ）

問3 商品を購入したりサービスを利用するうえで、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）

- 1 消費者相談や商品リコールなどの情報を提供してほしい
- 2 相談窓口の情報を提供してほしい
- 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
- 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
- 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
- 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

- 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
- 8 地域で見守る仕組みをつくってほしい
- 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
- 10 苦情相談などに対する事業者の取組を支援してほしい
- 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
- 12 その他（ ）

問4 あなたが知っている消費生活相談窓口はどれですか。(当てはまるものすべてに○印)

- 1 消費生活センター
- 2 市町村役場
- 3 メール相談（消費生活センター）
- 4 消費者ホットライン（電話番号 188 番（いやや））
- 5 国民生活センター
- 6 弁護士会・司法書士会
- 7 日本司法支援センター（法テラス）
- 8 その他（ ）
- 9 知っている相談窓口はない

問5 あなたが注意点や対応方法を知りたい消費者トラブルはどれですか。

(当てはまるものすべてに○印)

- 1 架空請求
- 2 不当請求（高額請求など）
- 3 無料商法 *無料をPRしながら勧誘し、他商品を購入させる悪質商法の手口
- 4 詐欺的な定期購入商法
- 5 違法性のあるマルチ商法

＊商品やサービスを契約して販売組織に加入させたうえで、次は自分が友人等を勧誘して新たに加入させると、紹介料やマージン等の利益を得ることができ、これが連鎖的に拡大していく仕組みで、「簡単に儲かる」「必ず儲かる」などと事実と異なる説明で勧誘したり、契約するまで帰らない・帰らせないなどと違法

- 6 電話勧誘販売
- * 事業者が電話で勧誘を行って、申込みを受ける取引のことで、事実と異なる説明で勧誘したり、クーリング・オフを断ったりすると違法
- 7 便乗詐欺（新型コロナウイルスや原油・物価高など最近の情勢を利用したもの）

- 8 特殊詐欺（振り込め詐欺など）
- 9 送り付け詐欺
- 10 販売預託商法
- ＊高額商品を販売すると同時に顧客からその商品を預かり、別の顧客に貸し出すなどして高配当を生むと勧誘する商法で、令和4年6月以降は禁止
- 11 容易に解約できないサブスク
- ＊「サブスクリプション」の略で、定額を支払うことで、一定期間、自由に商品やサービスの提供を受けられるサービス形態。料金の支払時期や方法、解約の方法や条件をあらかじめ明示していないものは違法
- 12 悪質な訪問販売
- ＊事業者が消費者の自宅等へ訪問して、商品、権利の販売や役務の提供を行う取引で、事実と異なる説明で勧誘したり、適用となるクーリング・オフを断ったりすると違法
- 13 悪質な訪問購入（買い取り）
- ＊事業者が消費者の自宅等を訪問して、物品の購入を行う取引のことで、売買意識を示していない消費者を勧誘したり、契約物品以外の物品の売買を迫ることなどは違法
- 14 ゲーム課金トラブル
- 15 PCサポート詐欺
- 16 デート商法（国際ロマンス詐欺など）
- 17 サイドビジネス商法（投資詐欺、情報商材トラブル、違法な資格商法など）
- 18 多重債務
- 19 製品事故
- 20 産地・原材料偽装
- 21 食品等への異物混入
- 22 その他（ ）
- 23 いずれにも関心がない

問6 今年4月より成年年齢が20歳から18歳に引き下げられましたが、親の同意なく一人で契約ができるなど「18歳になればできる」と認められているものはどれですか。
(当てはまるものすべてに○印)

- 1 飲酒・喫煙
- 2 結婚
- 3 養子を迎える
- 4 競馬や競輪などの公営ギャンブル

- 5 パチンコ
- 6 クレジットカードを作る、ローンを組む
- 7 国政選挙等の投票、選挙運動
- 8 普通自動車運転免許の取得
- 9 中型自動車運転免許の取得
- 10 司法書士や薬剤師免許などの国家資格の取得

問7 消費者教育を行う場として、最も適当と思うのはどこですか。（1つだけ○印）

- 1 家庭
- 2 学校（幼保育園、小・中・高校、大学など）
- 3 クラブ・サークル活動先
- 4 勤務先（職場）
- 5 町内会など地域自治会
- 6 地域包括支援センター
- 7 その他（ ）

問8 あなたが普段、情報を得るために利用している手段・メディア等はどれですか。
（3つまで○印）

- 1 テレビ（ニュース、報道番組など）
- 2 テレビCM
- 3 ラジオ
- 4 新聞
- 5 本、雑誌（週刊誌や専門誌を含む。）
- 6 インターネット（Youtube、インターネットTVを含む。）
- 7 SNS（LINE や Instagram、Facebook、TikTok、Twitter など）
- 8 メール、メールマガジン
- 9 ポスター、チラシ
- 10 家族や友人からの情報
- 11 学校（授業や教員からの情報）
- 12 その他（ ）

※ご協力ありがとうございました。