

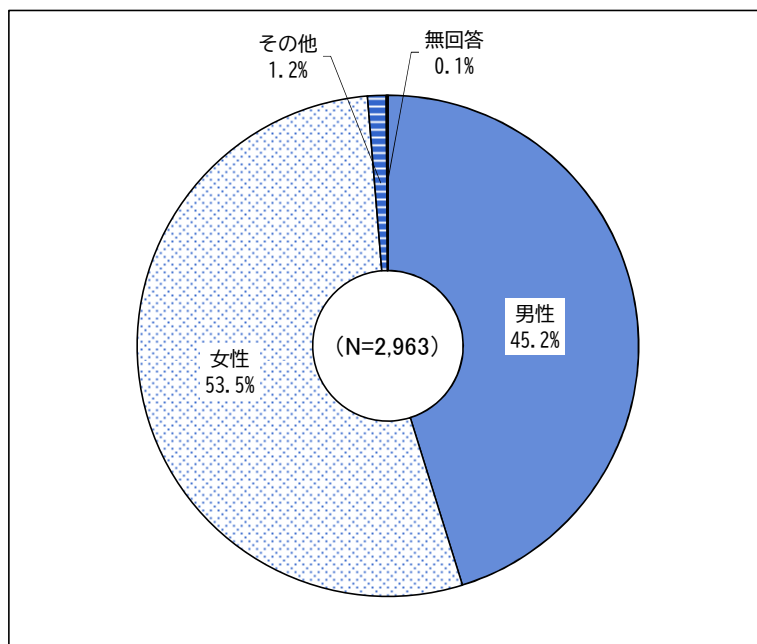
第2章 調査の結果

1. 調査対象者の属性

(1) 性別

性別は、以下のとおりとなっている。

図 性別

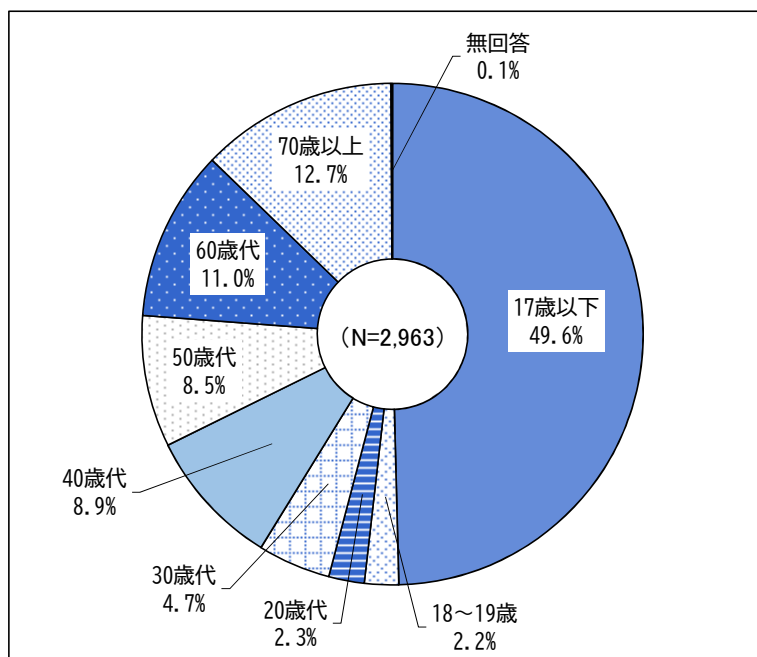


項目	回答数 (人)	構成比 (%)
男性	1,340	45.2
女性	1,584	53.5
その他	36	1.2
無回答	3	0.1
計	2,963	100.0

(2) 年代

年代は、以下のとおりとなっている。

図 年代

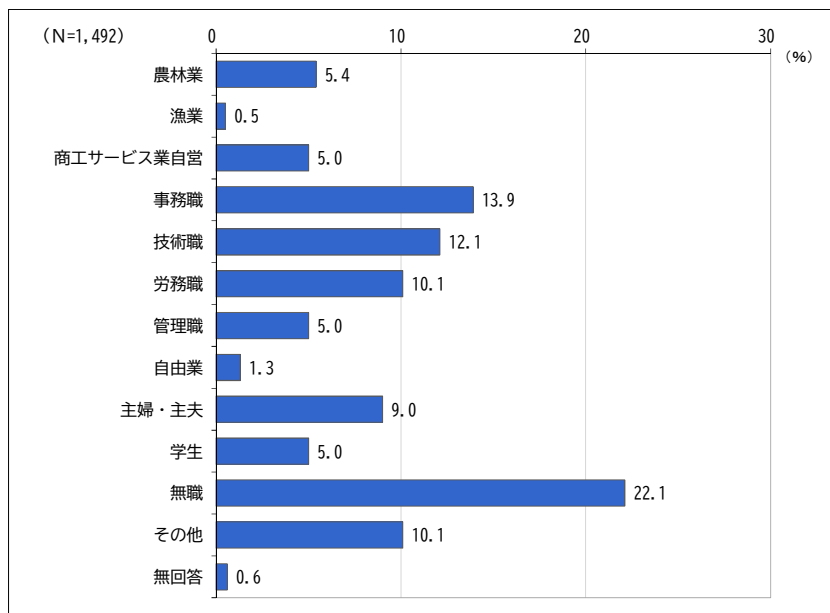


項目	回答数 (人)	構成比 (%)
17歳以下	1,471	49.6
18~19歳	65	2.2
20歳代	68	2.3
30歳代	139	4.7
40歳代	264	8.9
50歳代	251	8.5
60歳代	325	11.0
70歳以上	376	12.7
無回答	4	0.1
計	2,963	100.0

(3) 職業

職業は、以下のとおりとなっている。

図 職業



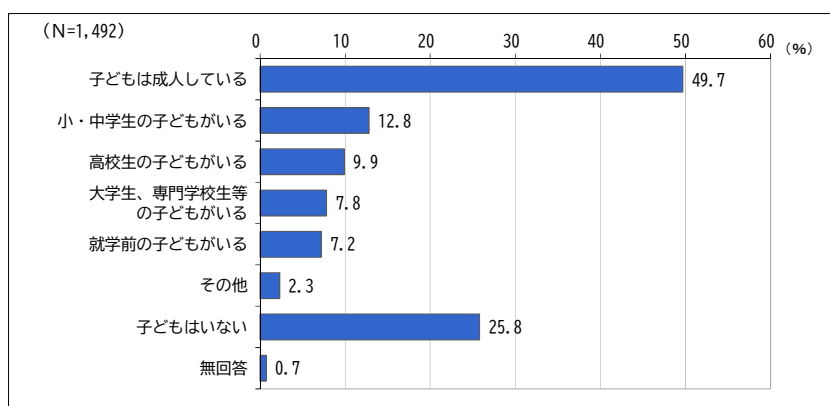
項目	回答数 (人)	構成比 (%)
農林業	81	5.4
漁業	7	0.5
商工サービス業自営	75	5.0
事務職	207	13.9
技術職	180	12.1
労務職	151	10.1
管理職	74	5.0
自由業	20	1.3
主婦・主夫	134	9.0
学生	75	5.0
無職	329	22.1
その他	150	10.1
無回答	9	0.6
計	1,492	100.0

※18歳未満の高校生 (1,471人) を除く

(4) 子どもの状況

子どもの状況は、以下のとおりとなっている。

図 子どもの状況



項目	回答数 (人)	構成比 (%)
子どもは成人している (「3~4」を除く)	742	49.7
小・中学生の子ども がいる	191	12.8
高校生の子どもがいる	147	9.9
大学生、専門学校生 等の子どもがいる	116	7.8
就学前の子どもがいる	108	7.2
その他	34	2.3
子どもはいない	385	25.8
無回答	10	0.7
計	1733	116.2

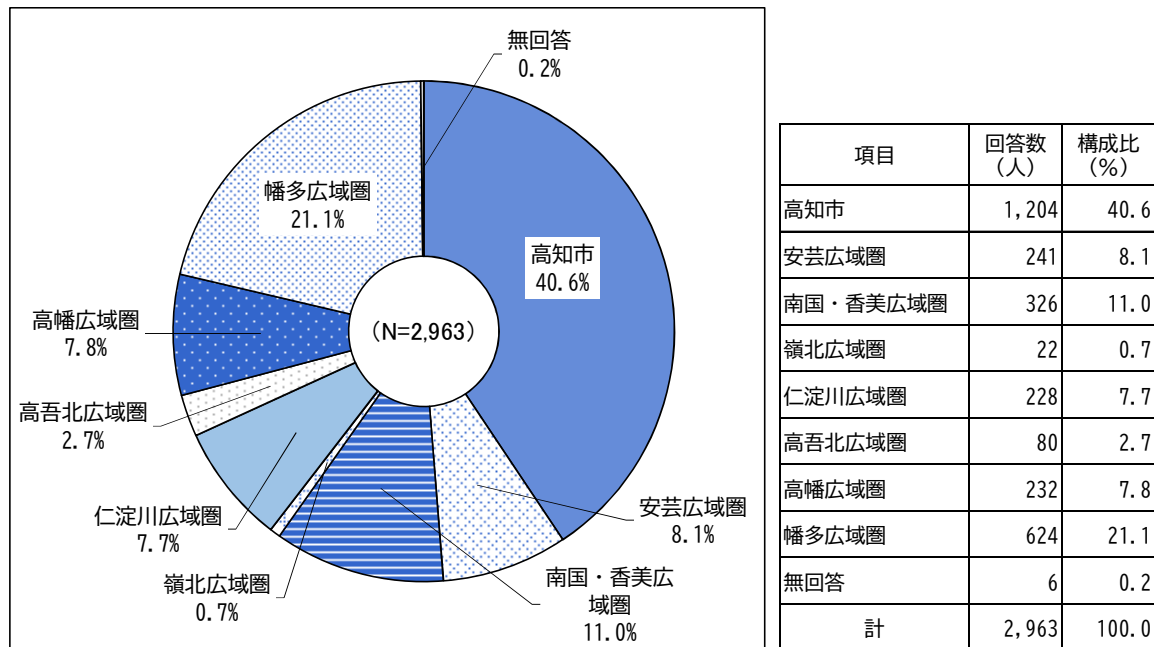
※複数回答のため100.0%を超えている

※18歳未満の高校生 (1,471人) を除く

(5) お住まいの場所

お住まいの場所（広域市町村圏）は、以下のとおりとなっている。

図 お住まいの場所（広域市町村圏）



2. 消費生活について

(1) 消費者問題の関心度

問1 あなたは消費者問題についてどのくらい関心がありますか。(1つだけ○印)

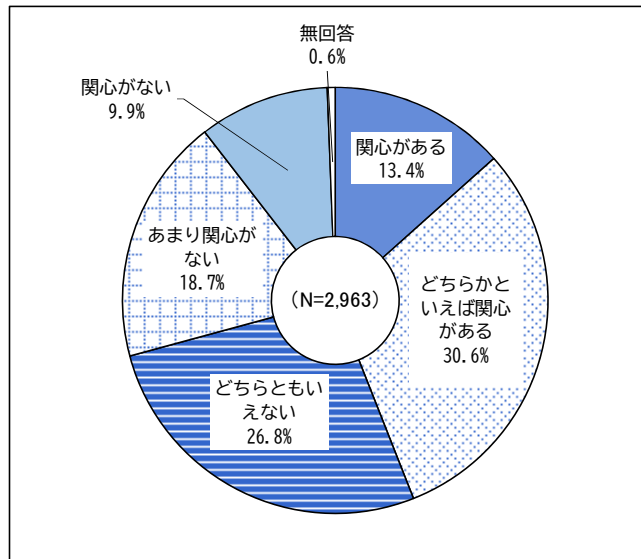
全体では、「どちらかといえば関心がある」(30.6%)が最も多く、次いで「どちらともいえない」(26.8%)、「あまり関心がない」(18.7%)などとなっている。

性別にみると、男性は「どちらともいえない」(27.7%)、女性は「どちらかといえば関心がある」(33.3%)、その他は「関心がない」(30.6%)がそれぞれ最も多くなっている。

年代別にみると、17歳以下、18～19歳は「どちらともいえない」が3割以上と最も多く、40歳代、60歳代は「どちらかといえば関心がある」が4割以上と最も多くなっている。

居住地別にみると、南国・香美広域圏は「どちらかといえば関心がある」(36.7%)、幡多広域圏は「どちらともいえない」(30.8%)がそれぞれ最も多くなっている。

図表 消費者問題の関心度



比率(%) 網掛け=	調査数(人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	無回答	(1)+(2)	(4)+(5)
		関心がある	関心があるか かといえ ば	いど ち ら と も い え な い	あ ま り 関 心 が な い	関 心 が な い		「関心がある」	「関心がない」
全体	2,963	13.4	30.6	26.8	18.7	9.9	0.6	44.0	28.6
性別									
男性	1,340	13.8	27.5	27.7	19.2	11.2	0.6	41.3	30.4
女性	1,584	13.0	33.3	26.1	18.6	8.3	0.6	46.3	26.9
その他	36	11.1	25.0	25.0	8.3	30.6	-	36.1	38.9
年代									
17歳以下	1,471	6.8	23.7	31.5	22.2	15.8	-	30.5	38.0
18～19歳	65	1.5	29.2	32.3	27.7	9.2	-	30.7	36.9
20歳代	68	13.2	30.9	22.1	23.5	8.8	1.5	44.1	32.3
30歳代	139	15.8	39.6	17.3	23.0	3.6	0.7	55.4	26.6
40歳代	264	22.7	41.3	17.4	15.2	3.4	-	64.0	18.6
50歳代	251	19.9	38.6	25.1	12.4	3.6	0.4	58.5	16.0
60歳代	325	18.8	40.3	23.7	13.8	2.5	0.9	59.1	16.3
70歳以上	376	24.5	33.0	22.6	12.2	4.8	2.9	57.5	17.0
お住まいの場所									
高知市	1,204	14.7	32.6	25.5	15.9	10.6	0.7	47.3	26.5
安芸広域圏	241	12.4	27.4	28.2	23.2	8.7	-	39.8	31.9
南国・香美広域圏	326	17.2	36.8	24.2	16.6	5.2	-	54.0	21.8
嶺北広域圏	22	4.5	50.0	13.6	27.3	4.5	-	54.5	31.8
仁淀川広域圏	228	12.7	31.1	23.7	20.2	12.3	-	43.8	32.5
高吾北広域圏	80	7.5	32.5	26.3	17.5	13.8	2.5	40.0	31.3
高幡広域圏	232	15.5	26.3	30.2	19.4	6.9	1.7	41.8	26.3
幡多広域圏	624	9.3	25.5	30.8	22.8	11.4	0.3	34.8	34.2

※ 【関心がある】：関心がある + どちらかといえば関心がある
【関心がない】：あまり関心がない + 関心がない

(2) 消費者トラブル防止のための行動

問2 あなたは消費者トラブル防止のために自分で情報収集をしたり、講座やイベントに参加するなどの行動をとっていますか。(1つだけ○印)

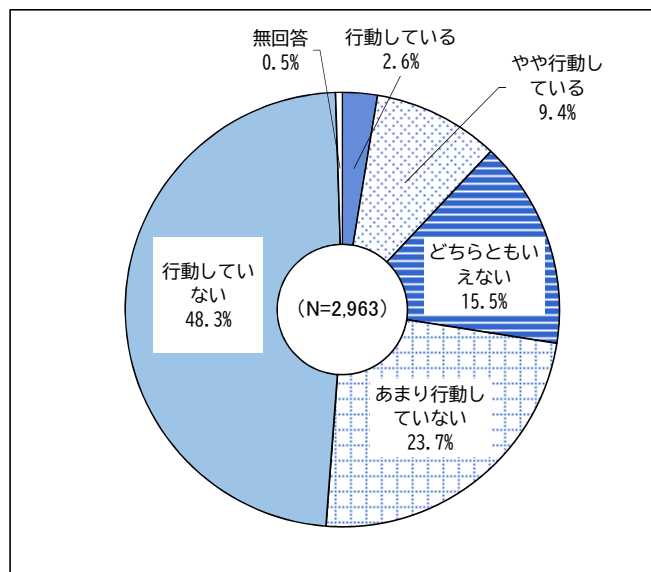
全体では、「行動していない」(48.3%)が最も多く、次いで「あまり行動していない」(23.7%)、「どちらともいえない」(15.5%)などとなっている。

性別にみると、「行動している」と「やや行動している」を合わせた【行動している】の割合は男性は13.2%、女性は11.3%、その他は2.8%となっている。

年代別にみると、50歳代では【行動している】の割合は22.7%と他の年代と比べると多くなっている。

居住地別にみると、南国・香美広域圏では【行動している】の割合は15.4%と他の居住地と比べると多くなっている。

図表 消費者トラブル防止のための行動



比率(%) 網掛け=	調査数(人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	無回答	(1)+(2)	(4)+(5)
		行動している	やや行動している	どちらともいえない	あまり行動していない	行動していない		「行動している」	「行動していない」
1位 2位									
全体	2,963	2.6	9.4	15.5	23.7	48.3	0.5	12.0	72.0
性別									
男性	1,340	2.8	10.4	16.5	22.8	47.0	0.5	13.2	69.8
女性	1,584	2.5	8.8	14.3	24.6	49.2	0.5	11.3	73.8
その他	36	0.0	2.8	25.0	19.4	52.8	-	2.8	72.2
年代									
17歳以下	1,471	2.0	6.3	15.8	22.0	53.9	-	8.3	75.9
18~19歳	65	0.0	3.1	9.2	16.9	70.8	-	3.1	87.7
20歳代	68	2.9	8.8	11.8	14.7	60.3	1.5	11.7	75.0
30歳代	139	2.9	11.5	12.9	22.3	49.6	0.7	14.4	71.9
40歳代	264	3.8	12.5	16.3	32.2	35.2	-	16.3	67.4
50歳代	251	3.2	19.5	19.5	19.9	37.5	0.4	22.7	57.4
60歳代	325	4.0	11.1	19.4	27.7	36.9	0.9	15.1	64.6
70歳以上	376	2.9	12.0	10.4	27.1	45.5	2.1	14.9	72.6
お住まいの場所									
高知市	1,204	2.9	10.2	15.6	23.7	47.0	0.6	13.1	70.7
安芸広域圏	241	2.5	6.2	15.8	29.0	46.5	-	8.7	75.5
南国・香美広域圏	326	2.8	12.6	15.0	25.2	44.2	0.3	15.4	69.4
嶺北広域圏	22	0.0	9.1	13.6	22.7	54.5	-	9.1	77.2
仁淀川広域圏	228	2.2	9.2	20.2	22.8	45.6	-	11.4	68.4
高吾北広域圏	80	1.3	7.5	13.8	27.5	48.8	1.3	8.8	76.3
高幡広域圏	232	0.9	10.8	18.5	22.8	45.3	1.7	11.7	68.1
幡多広域圏	624	2.9	7.5	12.8	21.5	55.1	0.2	10.4	76.6

※【行動している】：行動している + やや行動している
【行動していない】：あまり行動していない + 行動していない

問1「消費者問題の関心度」との関係を見ると、【関心がある】と回答した人は【行動している】の割合が23.3%となっている一方、【関心がない】と回答した人は、【行動している】の割合が3.0%となっており、消費者問題に関心がある方が消費者トラブル防止のための行動をしていることが伺える。

図表 消費者トラブル防止のための行動 ー問1「消費者問題の関心度」との関係ー

比率(%) 網掛け=	調査数 (人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	無 回 答	(1)+(2)	(4)+(5)		
		行 動 し て い る	や や 行 動 し て い る	ど ち ら か と も い え な い	い あ ま り 行 動 し て い な い	行 動 し て い な い		「 行 動 し て い る 」	「 行 動 し て い な い 」		
1位 2位	全体	2,963	2.6	9.4	15.5	23.7	48.3	0.5	12.0	72.0	
網掛け	(設問1)消費者 問題への関心	【関心がある】	1,302	5.4	17.9	19.9	27.4	29.3	0.2	23.3	56.7
	【関心がない】	849	0.6	2.4	3.3	14.7	79.0	-	3.0	93.7	

- ※【関心がある】：関心がある + どちらかといえば関心がある
- 【関心がない】：あまり関心がない + 関心がない
- 【行動している】：行動している + やや行動している
- 【行動していない】：あまり行動していない + 行動していない

(3) 行動していない理由

副問1(問2で「4(あまり行動していない)」または「5(行動していない)」を選んだ方のみお答えください。) 行動していないのは、なぜですか。(当てはまるものすべてに○印)

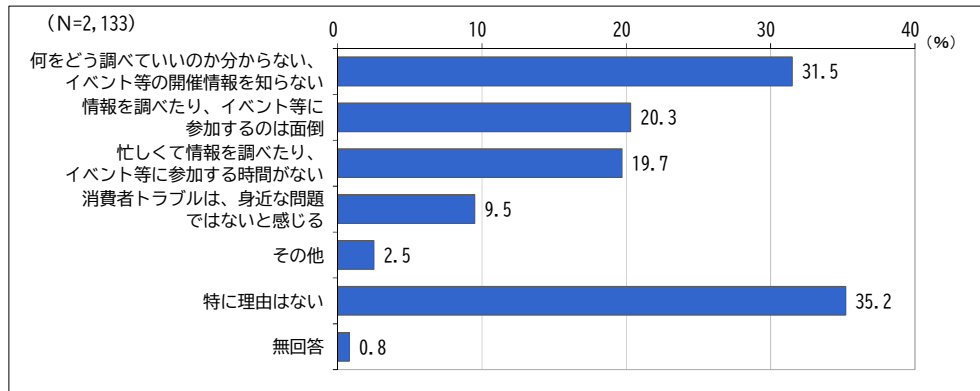
全体では、「特に理由はない」(35.2%)が最も多く、次いで「何をどう調べていいのかわからない、イベント等の開催情報を知らない」(31.5%)、「情報を調べたり、イベント等に参加するのは面倒」(20.3%)などとなっている。

性別にみると、男性、その他は「特に理由はない」、女性は「何をどう調べていいのかわからない、イベント等の開催情報を知らない」(33.7%)がそれぞれ最も多くなっている。

年代別にみると、17歳以下は「特に理由はない」(44.4%)、18~19歳は「何をどう調べていいのかわからない、イベント等の開催情報を知らない」(36.8%)、30歳代は「忙しくて情報を調べたり、イベント等に参加する時間がない」(36.0%)がそれぞれ最も多くなっている。

居住地別にみると、高吾広域圏は「何をどう調べていいのかわからない、イベント等の開催情報を知らない」(36.1%)高幡広域圏は「特に理由はない」(38.6%)がそれぞれ最も多くなっている。

図表 行動していない理由



	調査数 (人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	無回答	
		何をどう調べていいのかわからない、イベント等の開催情報を知らない	情報を調べたり、イベント等に参加するのは面倒	忙しくて情報を調べたり、イベント等に参加する時間がない	消費者トラブルは、身近な問題ではないと感じる	その他	特に理由はない		
全体	2,133	31.5	20.3	19.7	9.5	2.5	35.2	0.8	
性別	男性	936	28.7	21.6	17.9	10.6	2.7	38.5	0.6
	女性	1,169	33.7	19.6	21.5	8.5	2.2	32.3	0.9
	その他	26	26.9	11.5	7.7	15.4	7.7	42.3	-
年代	17歳以下	1,117	37.0	17.9	15.1	6.5	1.3	44.4	-
	18~19歳	57	36.8	21.1	17.5	5.3	1.8	33.3	-
	20歳代	51	35.3	25.5	29.4	9.8	-	25.5	-
	30歳代	100	22.0	27.0	36.0	18.0	3.0	16.0	1.0
	40歳代	178	23.0	26.4	33.1	15.2	2.8	21.9	-
	50歳代	144	25.7	22.2	34.0	14.6	3.5	22.2	0.7
	60歳代	210	28.6	18.6	22.4	13.3	3.3	23.3	2.9
70歳以上	273	21.2	23.4	12.8	9.9	6.2	31.1	3.3	
お住まいの場所	高知市	851	29.6	22.9	20.6	9.6	2.9	35.3	0.8
	安芸広域圏	182	34.1	14.8	17.6	12.1	2.2	35.7	0.5
	南国・香美広域圏	226	29.6	26.5	24.3	10.6	3.1	28.3	1.8
	嶺北広域圏	17	35.3	5.9	11.8	11.8	5.9	35.3	5.9
	仁淀川広域圏	156	28.8	22.4	19.9	10.9	1.9	35.3	0.6
	高吾北広域圏	61	36.1	14.8	26.2	9.8	1.6	31.1	-
	高幡広域圏	158	31.6	18.4	17.1	6.3	1.9	38.6	1.3
	幡多広域圏	478	34.5	16.3	17.2	8.2	1.9	37.4	0.2

（４）消費者トラブルや被害の経験

問3 あなたやあなたの家族が、これまで商品を購入したりサービスを利用したときに、不満を持ちながら諦めた場合を含め、トラブルや被害にあったことがありますか。（1つだけ○印）

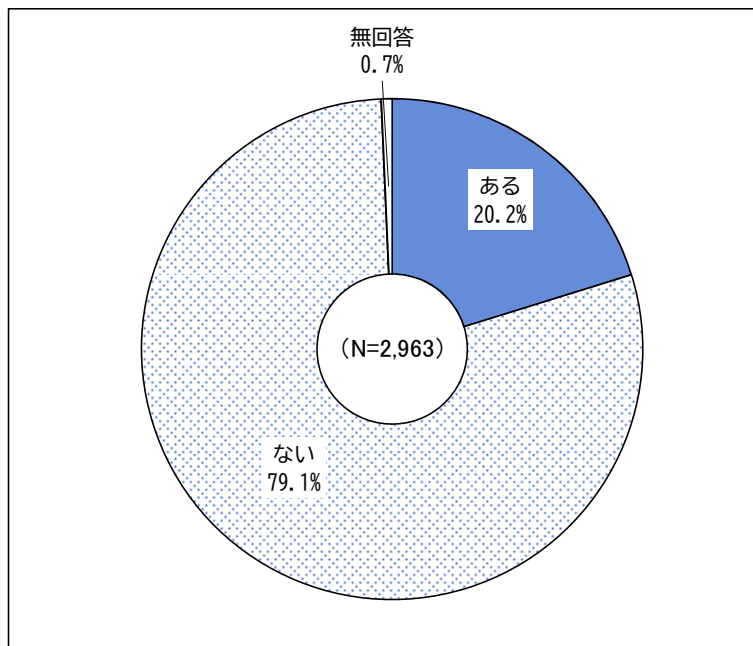
全体では、「ない」（79.1%）、「ある」（20.2%）となっている。

性別にみると、すべての性別で「ない」が7割以上となっている。

年代別にみると、すべての年代で「ない」が6割以上となっているが、30歳代、40歳代、50歳代は「ある」が3割以上と他の年代より多くなっている。

居住地別にみると、すべての広域圏で「ない」が7割以上となっているが、南国・香美広域圏は「ある」（25.5%）が他の居住地より多くなっている。

図表 消費者トラブルや被害の経験



比率(%) 網掛け=	調査数 (人)	(1)	(2)	無回答
		ある	ない	
1位 2位				
全体	2,963	20.2	79.1	0.7
性別				
男性	1,340	18.1	81.0	1.0
女性	1,584	22.2	77.3	0.5
その他	36	13.9	86.1	-
年代				
17歳以下	1,471	14.8	85.2	-
18～19歳	65	16.9	83.1	-
20歳代	68	19.1	79.4	1.5
30歳代	139	38.8	61.2	-
40歳代	264	33.0	66.7	0.4
50歳代	251	32.7	66.5	0.8
60歳代	325	23.4	74.8	1.8
70歳以上	376	15.7	81.6	2.7
お住まいの場所				
高知市	1,204	20.5	78.7	0.8
安芸広域圏	241	22.4	76.3	1.2
南国・香美広域圏	326	25.5	73.9	0.6
嶺北広域圏	22	22.7	77.3	-
仁淀川広域圏	228	15.8	83.3	0.9
高吾北広域圏	80	21.3	77.5	1.3
高幡広域圏	232	20.3	79.3	0.4
幡多広域圏	624	17.6	82.2	0.2

問1「消費者問題の関心度」との関係を見ると、【関心がある】と回答した人は消費者トラブルや被害の経験が【ある】の割合が28.5%となっている一方、【関心がない】と回答した人は消費者トラブルや被害の経験が【ある】の割合が12.6%となっており、消費者トラブルや被害の経験がある人の方が消費者問題に関心があることが伺える。

図表 消費者トラブルや被害の経験 ー問1「消費者問題の関心度」との関係ー

比率(%) 網掛け=	調査数 (人)	(1)	(2)	無回答	
		ある	ない		
1位					
2位					
全体	2,963	20.2	79.1	0.7	
(設問1)消費者問題 への関心	【関心がある】	1,302	28.5	70.9	0.6
	【関心がない】	849	12.6	86.8	0.6

※【関心がある】：関心がある + どちらかといえば関心がある
【関心がない】：あまり関心がない + 関心がない

問2「消費者トラブル防止のための行動」との関係を見ると、【行動している】と回答した人は消費者トラブルや被害の経験が【ある】の割合が37.3%となっている一方、【行動していない】と回答した人は消費者トラブルや被害の経験が【ある】の割合が17.5%となっており、消費者トラブルや被害の経験がある人の方が消費者トラブル防止のための行動していることが伺える。

図表 消費者トラブルや被害の経験 ー問2「消費者トラブル防止のための行動」との関係ー

比率(%) 網掛け=	調査数 (人)	(1)	(2)	無回答	
		ある	ない		
1位					
2位					
全体	2,963	20.2	79.1	0.7	
(設問2)消費者被害防止 のための行動	【行動している】	357	37.3	61.3	1.4
	【行動していない】	2,133	17.5	82.2	0.3

※【行動している】：行動している + やや行動している
【行動していない】：あまり行動していない + 行動していない

(5) 消費者トラブルや被害の内容

副問1(問3で「1(ある)」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)

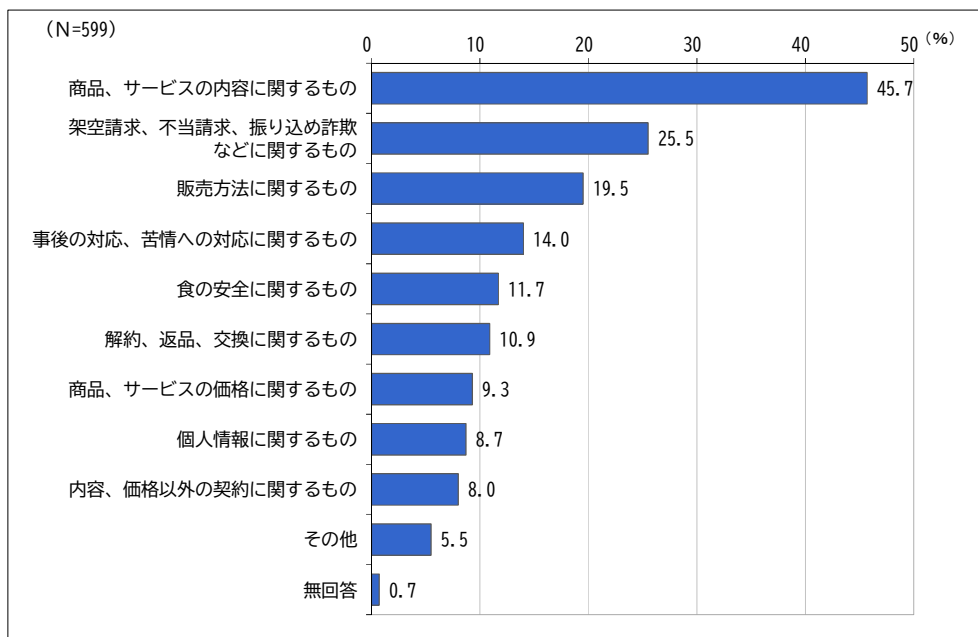
全体では、「商品、サービスの内容に関するもの」(45.7%)が最も多く、次いで「架空請求、不当請求、振り込み詐欺などに関するもの」(25.5%)、「販売方法に関するもの」(19.5%)などとなっている。

性別にみると、男性、女性は「商品、サービスの内容に関するもの」が最も多くなっている。

年代別にみると、すべての年代で「商品、サービスの内容に関するもの」が最も多く、特に70歳以上では約6割(57.6%)と多くなっている。

居住地別にみると、すべての広域圏で「商品、サービスの内容に関するもの」が最も多くなっている。

図表 消費者トラブルや被害の内容



比率(%) 網掛け=	調査数(人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	無回答
		商品、サービスの内容に関するもの	架空請求、不当請求、振り込み詐欺などに関するもの	販売方法に関するもの	事後の対応、苦情への対応に関するもの	食の安全に関するもの	解約、返品、交換に関するもの	商品、サービスの価格に関するもの	個人情報に関するもの	内容、価格以外の契約に関するもの	その他	
全体	599	45.7	25.5	19.5	14.0	11.7	10.9	9.3	8.7	8.0	5.5	0.7
性別												
男性	242	46.7	30.6	18.6	12.8	7.4	10.3	9.5	7.4	8.3	6.2	0.8
女性	352	45.5	22.2	19.9	15.1	14.8	11.1	9.4	9.1	8.0	5.1	0.6
その他	5	20.0	20.0	40.0	-	-	20.0	-	40.0	-	-	-
年代												
17歳以下	217	50.7	31.8	11.5	7.4	15.7	6.5	5.1	7.8	5.1	3.7	-
18~19歳	11	54.5	18.2	9.1	9.1	-	9.1	9.1	9.1	-	-	-
20歳代	13	46.2	15.4	30.8	30.8	7.7	15.4	15.4	23.1	7.7	7.7	-
30歳代	54	48.1	25.9	20.4	20.4	11.1	14.8	5.6	3.7	5.6	5.6	-
40歳代	87	37.9	28.7	29.9	11.5	9.2	9.2	10.3	11.5	9.2	3.4	1.1
50歳代	82	30.5	25.6	20.7	23.2	9.8	20.7	11.0	9.8	8.5	3.7	-
60歳代	76	44.7	15.8	23.7	22.4	7.9	10.5	13.2	7.9	14.5	13.2	2.6
70歳以上	59	57.6	13.6	25.4	10.2	11.9	11.9	18.6	8.5	11.9	8.5	1.7
お住まいの場所												
高知市	247	44.5	23.1	25.9	16.2	8.9	11.3	10.9	10.5	9.3	6.5	0.4
安芸広域圏	54	50.0	27.8	18.5	16.7	14.8	9.3	7.4	3.7	7.4	9.3	-
南国・香美広域圏	83	45.8	22.9	16.9	10.8	13.3	8.4	6.0	3.6	8.4	4.8	2.4
嶺北広域圏	5	80.0	40.0	20.0	20.0	20.0	-	20.0	-	-	-	-
仁淀川広域圏	36	52.8	13.9	8.3	11.1	22.2	8.3	8.3	8.3	5.6	11.1	-
高吾北広域圏	17	47.1	35.3	17.6	11.8	5.9	11.8	17.6	11.8	11.8	-	-
高幡広域圏	47	46.8	29.8	17.0	8.5	14.9	14.9	8.5	2.1	4.3	4.3	-
幡多広域圏	110	41.8	31.8	12.7	13.6	10.9	11.8	8.2	13.6	7.3	1.8	0.9

(6) 消費者トラブルや被害にあった理由

副問2(問3で「1(ある)」を選んだ方のみお答えください。)

そのトラブルや被害にあった一番の原因は何だと思いますか。(1つだけ○印)

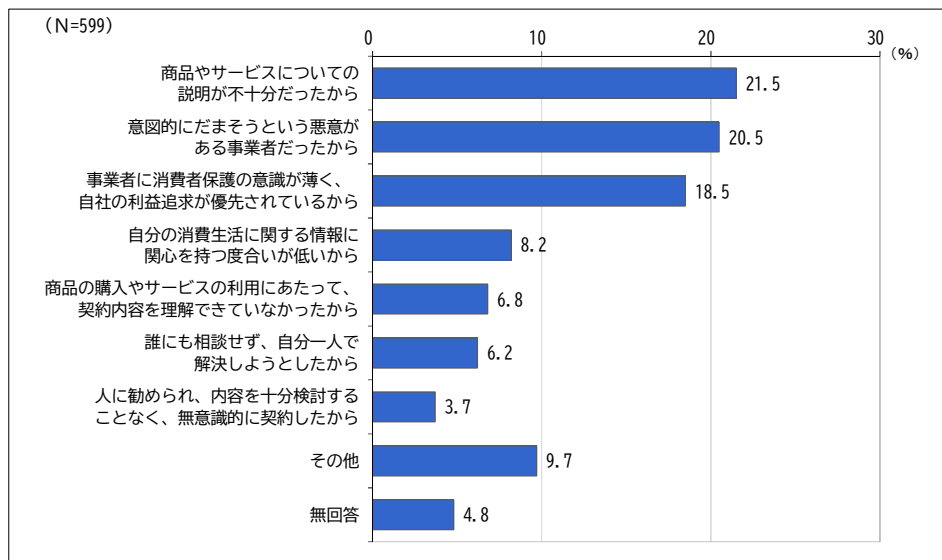
全体では、「商品やサービスについての説明が不十分だったから」(21.5%)が最も多く、次いで「意図的にだまそうという悪意がある事業者だったから」(20.5%)、「事業者に消費者保護の意識が薄く、自社の利益追求が優先されているから」(18.5%)などとなっている。

性別にみると、すべての性別で「商品やサービスについての説明が不十分だったから」が最も多くなっている。

年代別にみると、17歳以下、40歳代は「商品やサービスについての説明が不十分だったから」が最も多くなっている。

居住地別にみると、高知市は「意図的にだまそうという悪意がある事業者だったから」(24.7%)、高吾北広域圏は「商品やサービスについての説明が不十分だったから」(41.2%)がそれぞれ最も多くなっている。

図表 消費者トラブルや被害にあった理由



比率(%) 網掛け=	調査数 (人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	無回答
		説明が不十分だったから	意図的にだまそうという悪意がある事業者だったから	事業者に消費者保護の意識が薄く、自社の利益追求が優先されているから	自分の消費生活に関する情報に関心を持つ度合いが低いから	商品の購入やサービスの利用にあたって、契約内容を理解できていなかったから	誰にも相談せず、自分一人で解決しようとしたから	人に勧められ、内容を十分検討することなく、無意識的に契約したから	その他	
1位 2位	599	21.5	20.5	18.5	8.2	6.8	6.2	3.7	9.7	4.8
性別	男性 242	23.1	21.9	19.0	7.4	4.5	4.5	4.5	12.0	2.9
	女性 352	20.2	19.9	18.2	8.5	8.2	7.4	3.1	8.2	6.3
	その他 5	40.0	-	20.0	20.0	20.0	-	-	-	-
年代	17歳以下 217	31.8	17.5	16.6	10.6	4.6	7.4	2.3	9.2	-
	18~19歳 11	-	9.1	27.3	27.3	18.2	-	-	9.1	9.1
	20歳代 13	7.7	15.4	38.5	7.7	7.7	-	-	-	15.4
	30歳代 54	14.8	22.2	20.4	7.4	5.6	3.7	5.6	9.3	11.1
	40歳代 87	23.0	21.8	12.6	4.6	4.6	8.0	6.9	13.8	4.6
	50歳代 82	9.8	29.3	22.0	7.3	8.5	6.1	2.4	8.5	6.1
	60歳代 76	18.4	22.4	22.4	6.6	9.2	-	1.3	10.5	9.2
	70歳以上 59	15.3	16.9	16.9	5.1	11.9	10.2	8.5	8.5	6.8
お住まいの場所	高知市 247	17.4	24.7	19.4	7.7	9.3	5.7	2.8	9.3	3.6
	安芸広域圏 54	20.4	18.5	13.0	16.7	3.7	7.4	-	14.8	5.6
	南国・香美広域圏 83	22.9	13.3	12.0	8.4	3.6	8.4	9.6	14.5	7.2
	瀬北広域圏 5	-	20.0	60.0	-	-	-	-	20.0	-
	仁淀川広域圏 36	27.8	13.9	11.1	8.3	5.6	5.6	8.3	11.1	8.3
	高吾北広域圏 17	41.2	17.6	17.6	-	5.9	5.9	5.9	5.9	-
	高幡広域圏 47	23.4	21.3	25.5	-	8.5	6.4	2.1	6.4	6.4
	幡多広域圏 110	25.5	20.0	21.8	10.0	5.5	5.5	1.8	5.5	4.5

(7) 消費者トラブルや被害にあった時の相談先

副問3(問3で「1(ある)」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)

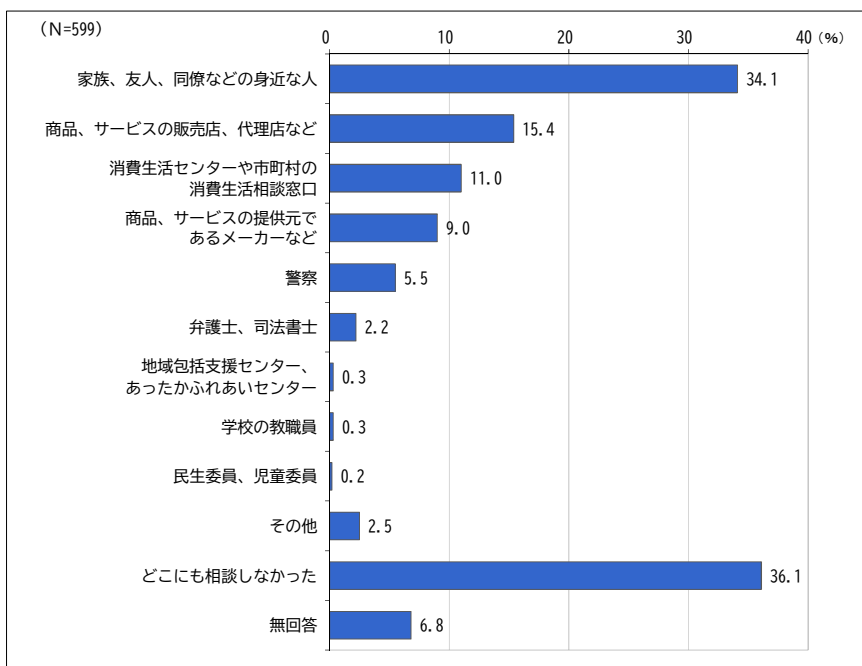
全体では、「どこにも相談しなかった」(36.1%)が最も多く、次いで「家族、友人、同僚などの身近な人」(34.1%)、「商品、サービスの販売店、代理店など」(15.4%)、などとなっている。

性別にみると、女性は「家族、友人、同僚などの身近な人」(38.1%)が最も多くなっている。

年代別にみると、17歳以下は「どこにも相談しなかった」(45.6%)、20歳代は「家族、友人、同僚などの身近な人」(61.5%)がそれぞれ最も多くなっている。

居住地別にみると、幡多広域圏は「家族、友人、同僚などの身近な人」(40.9%)が最も多くなっている。

図表 消費者トラブルや被害にあった時の相談先



調査項目	調査数(人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	無回答
		近家族、友人、同僚などの身近な人	商品の販売店、サービスの提供元など	消費生活センターや市町村の消費生活相談窓口	商品のメーカー、サービスの提供元など	警察	弁護士、司法書士	地域包括支援センター、あったかふれあいセンター	学校の教職員	民生委員、児童委員	その他	どこにも相談しなかった	
全体	599	34.1	15.4	11.0	9.0	5.5	2.2	0.3	0.3	0.2	2.5	36.1	6.8
性別													
男性	242	28.5	14.5	9.1	8.7	6.6	2.5	0.8	0.8	0.4	2.9	42.1	5.8
女性	352	38.1	16.2	12.5	9.4	4.5	2.0	-	-	-	2.3	31.5	7.7
その他	5	20.0	-	-	-	20.0	-	-	-	-	-	60.0	-
年代													
17歳以下	217	42.9	11.5	1.8	7.4	2.3	0.9	-	0.5	-	1.4	45.6	-
18~19歳	11	45.5	9.1	18.2	-	-	-	-	-	-	-	27.3	-
20歳代	13	61.5	7.7	15.4	-	7.7	-	-	-	-	-	23.1	15.4
30歳代	54	38.9	20.4	7.4	7.4	5.6	-	-	-	-	1.9	22.2	16.7
40歳代	87	35.6	18.4	16.1	10.3	10.3	5.7	-	-	-	3.4	32.2	6.9
50歳代	82	24.4	15.9	25.6	9.8	12.2	4.9	1.2	-	-	4.9	26.8	7.3
60歳代	76	18.4	18.4	15.8	11.8	3.9	-	-	-	-	5.3	31.6	15.8
70歳以上	59	20.3	18.6	11.9	13.6	3.4	3.4	1.7	1.7	1.7	-	42.4	10.2
お住まいの場所													
高知市	247	35.6	15.4	13.0	7.7	6.1	2.0	0.4	0.4	-	2.0	36.8	5.3
安芸広域圏	54	29.6	18.5	13.0	14.8	5.6	-	-	-	-	3.7	37.0	5.6
南国・香美広域圏	83	25.3	14.5	12.0	9.6	4.8	2.4	-	-	-	4.8	34.9	12.0
嶺北広域圏	5	20.0	-	20.0	-	-	-	-	-	-	-	60.0	-
仁淀川広域圏	36	36.1	30.6	2.8	11.1	2.8	-	-	-	-	5.6	27.8	8.3
高吾北広域圏	17	35.3	5.9	11.8	-	5.9	5.9	-	-	-	5.9	35.3	11.8
高幡広域圏	47	29.8	14.9	6.4	14.9	2.1	-	-	-	-	-	34.0	10.6
幡多広域圏	110	40.9	11.8	9.1	7.3	7.3	4.5	0.9	0.9	0.9	0.9	37.3	4.5

(8) 相談しなかった理由

副問4(問3の副問3で「11(どこにも相談しなかった)」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)

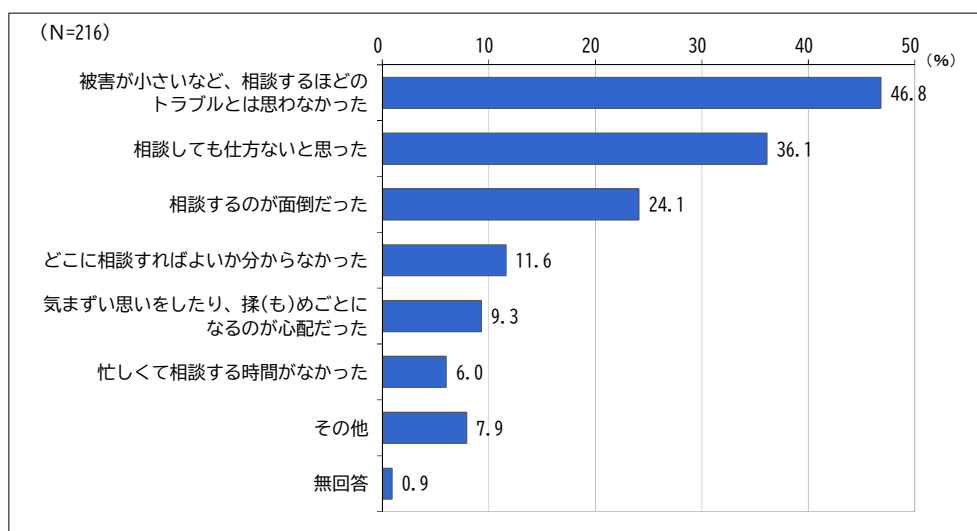
全体では、「被害が小さいなど、相談するほどのトラブルとは思わなかった」(46.8%)が最も多く、次いで「相談しても仕方ないと思った」(36.1%)、「相談するのが面倒だった」(24.1%)などとなっている。

性別にみると、男性、女性は「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」が最も多くなっている。

年代別にみると、17歳以下は「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」(52.5%)、30歳代、60歳代は「相談しても仕方ないと思った」(ともに58.3%)がそれぞれ最も多くなっている。

居住地別にみると、高幡広域圏は「相談しても仕方ないと思った」(43.8%)が最も多くなっている。

図表 相談しなかった理由



	調査数(人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	無回答	
		なる被害が小さいなど、相談するほどのトラブルとは思わなかった	た相談しても仕方ないと思った	相談するのが面倒だった	かどこに相談すればよいか分	配(も)まずい思いをなしたり、揉(も)めごとになるのが心配だった	か忙しくて相談する時間がな	その他		
全体	216	46.8	36.1	24.1	11.6	9.3	6.0	7.9	0.9	
性別	男性	102	43.1	33.3	27.5	13.7	7.8	7.8	12.7	1.0
	女性	111	49.5	37.8	19.8	9.9	10.8	3.6	3.6	0.9
	その他	3	66.7	66.7	66.7	-	-	33.3	-	-
年代	17歳以下	99	52.5	24.2	34.3	8.1	6.1	4.0	7.1	-
	18~19歳	3	33.3	33.3	33.3	-	-	-	-	-
	20歳代	3	66.7	-	-	-	-	-	33.3	-
	30歳代	12	25.0	58.3	25.0	-	33.3	8.3	-	-
	40歳代	28	39.3	42.9	10.7	25.0	3.6	10.7	14.3	-
	50歳代	22	45.5	40.9	13.6	22.7	9.1	4.5	4.5	4.5
	60歳代	24	41.7	58.3	16.7	12.5	20.8	8.3	8.3	-
70歳以上	25	48.0	44.0	16.0	8.0	8.0	8.0	8.0	4.0	
お住まいの場所	高知市	91	46.2	34.1	24.2	11.0	6.6	8.8	9.9	2.2
	安芸広域圏	20	55.0	30.0	30.0	5.0	15.0	5.0	-	-
	南国・香美広域圏	29	41.4	37.9	17.2	17.2	6.9	-	3.4	-
	嶺北広域圏	3	66.7	33.3	-	-	66.7	-	33.3	-
	仁淀川広域圏	10	30.0	40.0	20.0	20.0	40.0	10.0	10.0	-
	高吾北広域圏	6	83.3	50.0	16.7	16.7	-	-	-	-
	高幡広域圏	16	37.5	43.8	12.5	6.3	18.8	12.5	12.5	-
	幡多広域圏	41	48.8	36.6	34.1	12.2	-	2.4	7.3	-

(9) 消費者トラブルや被害にあわないための重要なこと

問4 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)

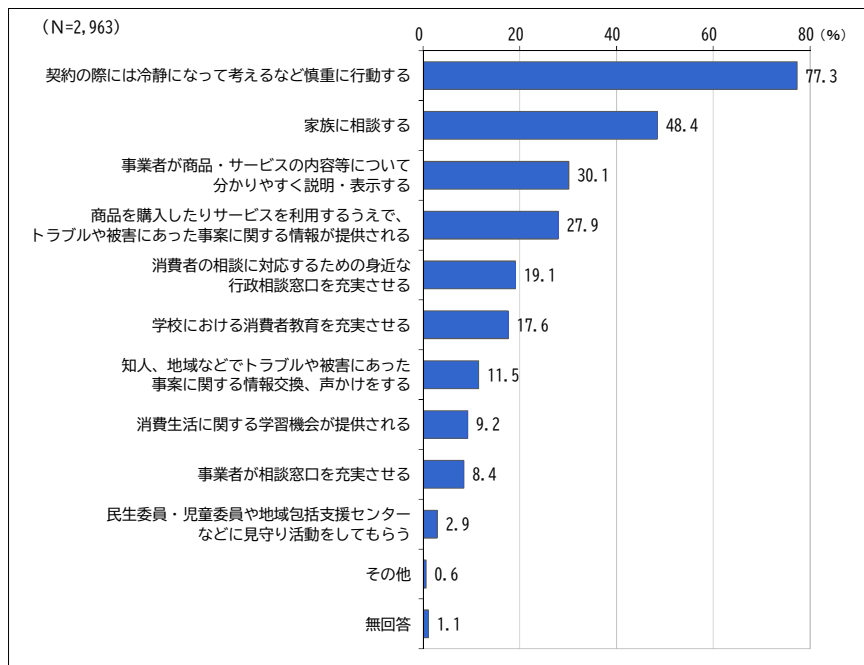
全体では、「契約の際には冷静になって考えるなど慎重に行動する」(77.3%)が最も多く、次いで「家族に相談する」(48.4%)、「事業者が商品・サービスの内容等について分かりやすく説明・表示する」(30.1%)などとなっている。

性別にみると、すべての性別で「契約の際には冷静になって考えるなど慎重に行動する」が最も多くなっている。

年代別にみると、すべての年代で「契約の際には冷静になって考えるなど慎重に行動する」が最も多くなっている。

居住地別にみると、すべての広域圏で「契約の際には冷静になって考えるなど慎重に行動する」が最も多くなっている。

図表 消費者トラブルや被害にあわないための重要なこと



調査数(人)	比率(%) 網掛け=	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	無回答
		契約の際には冷静に行動する	家族に相談する	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	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	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	学校における消費者教育を充実させる	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	消費生活に関する学習機会が提供される	事業者が相談窓口を充実させる	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	その他	
2,963	77.3	48.4	30.1	27.9	19.1	17.6	11.5	9.2	8.4	2.9	0.6	1.1	
男性	80.1	44.9	31.0	28.4	18.8	15.3	11.1	9.7	8.6	3.4	0.4	1.1	
女性	75.4	51.5	29.6	27.5	19.3	19.3	12.0	8.7	8.3	2.7	0.4	1.1	
その他	63.9	36.1	19.4	22.2	22.2	30.6	5.6	13.9	8.3	-	11.1	-	
17歳以下	78.9	54.1	29.2	24.2	13.8	17.2	10.4	13.3	9.9	3.7	0.3	-	
18~19歳	81.5	44.6	43.1	32.3	18.5	26.2	9.2	4.6	12.3	1.5	-	-	
20歳代	73.5	45.6	35.3	26.5	13.2	26.5	14.7	10.3	5.9	-	1.5	-	
30歳代	74.1	37.4	31.7	34.5	25.9	27.3	7.2	8.6	10.1	0.7	-	-	
40歳代	78.4	43.9	27.3	39.8	23.9	27.3	10.6	7.2	4.2	1.1	0.4	0.4	
50歳代	78.1	36.3	31.1	41.4	26.3	16.7	11.6	4.8	6.4	1.2	0.8	1.6	
60歳代	75.7	40.0	37.5	32.9	28.9	12.6	12.3	4.9	10.5	3.7	1.2	1.2	
70歳以上	72.6	49.5	25.3	17.3	21.5	10.4	17.3	2.1	4.3	3.5	0.8	6.4	
高知市	78.4	49.5	29.2	30.3	19.3	17.9	11.5	8.1	8.3	2.3	0.7	0.9	
安芸広域圏	81.3	47.7	24.9	26.1	19.9	13.7	12.0	9.1	9.5	5.8	-	0.8	
南国・香美広域圏	75.5	45.4	30.4	27.9	24.8	19.9	8.9	9.5	6.1	2.5	0.9	1.5	
薩北広域圏	77.3	59.1	31.8	27.3	9.1	13.6	4.5	-	-	-	-	4.5	
仁淀川広域圏	75.4	50.4	32.0	32.5	18.0	19.7	11.4	4.4	8.8	3.5	-	1.3	
高吾北広域圏	73.8	46.3	31.3	21.3	15.0	21.3	16.3	13.8	11.3	3.8	1.3	1.3	
高幡広域圏	78.4	49.6	29.3	27.6	16.8	15.9	14.7	9.5	8.6	2.6	0.9	1.3	
幡多広域圏	75.6	46.6	33.5	23.2	17.5	16.7	11.2	12.7	9.0	3.2	0.3	1.0	

問1「消費者問題の関心度」との関係を見ると、関心の有無に関わらず、消費者トラブルや被害にあわないための重要なこととして「契約の際には冷静になって考えるなど慎重に行動する」の割合が7割以上と最も多く、次いで「家族に相談する」、「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」となっている。

図表 消費者トラブルや被害にあわないための重要なこと
—問1「消費者問題の関心度」との関係—

調査数(人)	比率(%) 網掛け=	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	無回答	
		契約の際には冷静に考えるなど慎重に行動する	家族に相談する	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	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	被害にあった事実や情報が提供される	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実や情報が提供される	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	学校における消費者教育を充実させる	知人、地域などでトラブルや被害にあった事実や情報を交換、声かけをする	消費生活に関する学習機会が提供される	事業者が相談窓口を充実させる		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
全体		2,963	77.3	48.4	30.1	27.9	19.1	17.6	11.5	9.2	8.4	2.9	0.6	1.1
(設問1)消費者問題への関心	【関心がある】	1,302	77.6	43.5	31.5	30.4	23.3	21.7	12.4	9.1	7.5	2.3	0.4	1.0
	【関心がない】	849	73.7	50.3	27.1	25.6	13.3	15.7	11.8	9.9	9.4	3.8	1.3	1.4

※【関心がある】：関心がある + どちらかといえば関心がある
【関心がない】：あまり関心がない + 関心がない

問2「消費者トラブル防止のための行動」との関係を見ると、行動の有無に関わらず、「契約の際には冷静になって考えるなど慎重に行動する」の割合が7割以上と最も多く、次いで【行動している】と回答した人は「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った事実に関する情報が提供される」(39.5%)、【行動していない】と回答した人は「家族に相談する」(49.8%)となっている。

図表 消費者トラブルや被害にあわないための重要なこと
—問2「消費者トラブル防止のための行動」との関係—

調査数(人)	比率(%) 網掛け=	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	無回答	
		契約の際には冷静に考えるなど慎重に行動する	家族に相談する	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	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	被害にあった事実や情報が提供される	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実や情報が提供される	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	学校における消費者教育を充実させる	知人、地域などでトラブルや被害にあった事実や情報を交換、声かけをする	消費生活に関する学習機会が提供される	事業者が相談窓口を充実させる		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
全体		2,963	77.3	48.4	30.1	27.9	19.1	17.6	11.5	9.2	8.4	2.9	0.6	1.1
(設問2)消費者被害防止のための行動	【行動している】	357	76.5	38.7	32.5	39.5	23.8	21.6	11.2	10.1	7.0	2.5	0.3	1.4
	【行動していない】	2,133	77.2	49.8	29.8	26.0	18.3	16.5	11.9	9.2	8.8	2.9	0.6	0.9

※【行動している】：行動している + やや行動している
【行動していない】：あまり行動していない + 行動していない

(10) 消費者トラブルや被害にあわないために行政に望むこと

問5 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)

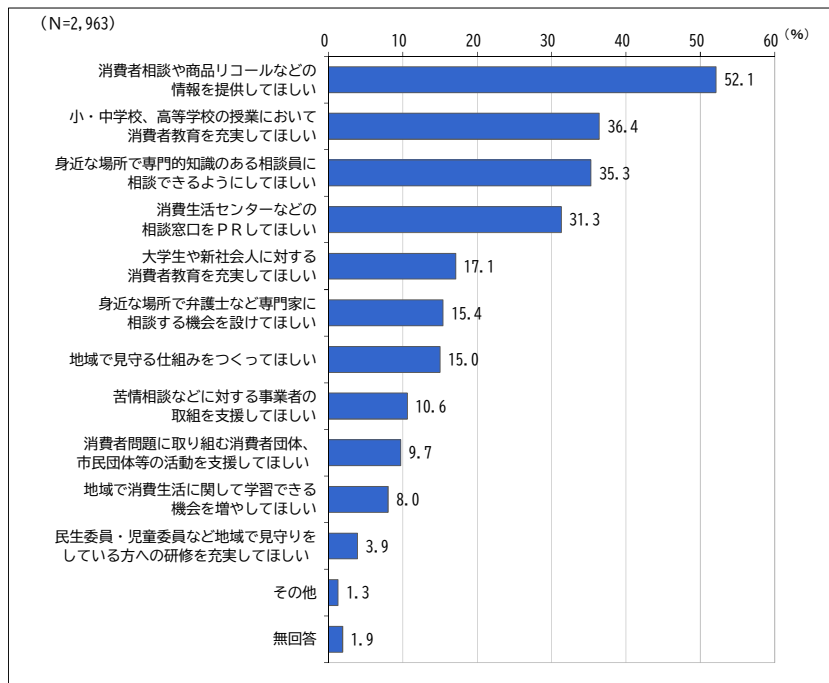
全体では、「消費者相談や商品リコールなどの情報を提供してほしい」(52.1%)が最も多く、次いで「小・中学校、高等学校の授業において消費者教育を充実してほしい」(36.4%)、「身近な場所で専門的知識のある相談員に相談できるようにしてほしい」(35.3%)などとなっている。

性別にみると、男性、女性は「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」が5割以上と最も多くなっている。

年代別にみると、17歳以下を除くすべての年代で「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」が最も多くなっている。17歳以下の年代では「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」が最も多くなっている。

居住地別にみると、すべての広域圏で「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」が最も多くなっている。

図表 消費者トラブルや被害にあわないために行政に望むこと



調査数(人)	比率(%) 網掛け=	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	無回答	
		い	実	小	身	談	消	大	て	身	者	を	消		し
2,963	52.1	36.4	35.3	31.3	17.1	15.4	15.0	10.6	9.7	8.0	3.9	1.3	1.9		
1,340	53.4	35.6	31.7	30.7	15.0	16.9	16.7	11.4	11.5	7.8	4.2	1.3	1.8		
1,584	51.8	36.7	38.4	31.8	19.0	14.1	13.4	10.0	8.3	8.0	3.6	1.1	2.1		
36	22.2	55.6	30.6	30.6	13.9	16.7	13.9	8.3	8.3	11.1	11.1	8.3	-		
1,471	45.2	46.6	32.6	27.7	17.4	14.2	22.0	9.5	8.4	8.5	5.0	0.6	-		
65	52.3	43.1	44.6	20.0	23.1	13.8	13.8	15.4	7.7	7.7	10.8	1.5	-		
68	61.8	39.7	41.2	29.4	25.0	20.6	5.9	10.3	7.4	7.4	5.9	1.5	-		
139	57.6	37.4	37.4	31.7	20.9	15.8	8.6	15.1	8.6	8.6	-	1.4	0.7		
264	64.4	41.3	35.2	29.9	22.7	20.5	4.9	12.1	9.8	4.9	0.8	0.8	0.4		
251	64.9	19.9	39.0	35.1	20.3	20.7	5.2	14.3	9.6	8.0	1.6	3.2	2.0		
325	59.4	18.8	40.9	41.5	13.2	18.2	9.5	12.3	10.2	8.6	2.8	1.8	2.2		
376	52.1	17.6	35.1	37.2	9.3	9.8	9.8	7.4	15.7	7.2	4.5	2.4	11.4		
1,204	53.5	36.5	35.7	32.4	17.8	16.4	12.9	11.4	10.4	6.9	3.6	1.8	1.8		
241	44.4	33.6	34.4	36.1	17.4	12.0	16.6	10.8	9.5	10.0	6.2	0.8	2.9		
326	58.9	35.0	30.4	31.6	19.0	18.4	15.0	11.7	8.0	6.7	2.1	1.2	2.1		
22	45.5	13.6	36.4	22.7	13.6	22.7	27.3	13.6	18.2	4.5	-	-	4.5		
228	53.9	35.5	35.1	35.1	18.0	18.4	14.0	10.5	8.3	8.3	4.4	0.4	1.3		
80	51.3	43.8	37.5	21.3	18.8	18.8	21.3	10.0	8.8	10.0	6.3	2.5	2.5		
232	55.6	39.2	34.1	29.3	17.7	12.9	11.6	9.5	7.3	9.9	4.3	2.2	2.6		
624	47.6	37.2	37.7	28.2	14.1	12.5	18.6	9.0	10.7	8.8	4.0	0.3	1.4		

問1「消費者問題の関心度」との関係を見ると、関心の有無に関わらず、消費者トラブルや被害にあわないために行政に望むこととして、「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」の割合が4割以上と最も多く、次いで「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」、「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」となっている。

図表 消費者トラブルや被害にあわないために行政に望むこと ー問1「消費者問題の関心度」との関係ー

調査数(人)	調査数(人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	無回答
		い	実	小	う	談	い	門	身	者	を	し	充	
2,963	2,963	52.1	36.4	35.3	31.3	17.1	15.4	15.0	10.6	9.7	8.0	3.9	1.3	1.9
1,302	1,302	53.5	38.0	36.6	32.5	20.0	18.0	10.9	11.8	11.4	9.4	3.5	0.8	2.1
849	849	48.4	35.2	33.2	29.3	16.3	12.8	20.3	9.1	7.1	6.5	4.6	2.0	1.6

※【関心がある】：関心がある + どちらかといえば関心がある
 【関心がない】：あまり関心がない + 関心がない

問2「消費者トラブル防止のための行動」との関係を見ると、行動の有無に関わらず、「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」の割合が5割以上と最も多く、次いで【行動している】と回答した人は「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」(35.3%)、【行動していない】と回答した人は「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」(35.8%)となっている。

図表 消費者トラブルや被害にあわないために行政に望むこと ー問2「消費者トラブル防止のための行動」との関係ー

調査数(人)	調査数(人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	無回答
		い	実	小	う	談	い	門	身	者	を	し	充	
2,963	2,963	52.1	36.4	35.3	31.3	17.1	15.4	15.0	10.6	9.7	8.0	3.9	1.3	1.9
357	357	57.7	34.5	35.3	30.5	16.0	24.4	10.4	13.4	11.8	9.8	3.9	1.1	2.2
2,133	2,133	50.5	35.8	35.6	31.6	17.2	14.3	16.3	10.1	9.6	7.1	4.0	1.3	1.7

※【行動している】：行動している + やや行動している
 【行動していない】：あまり行動していない + 行動していない

(11) 消費者生活相談窓口の認知度

問6 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)

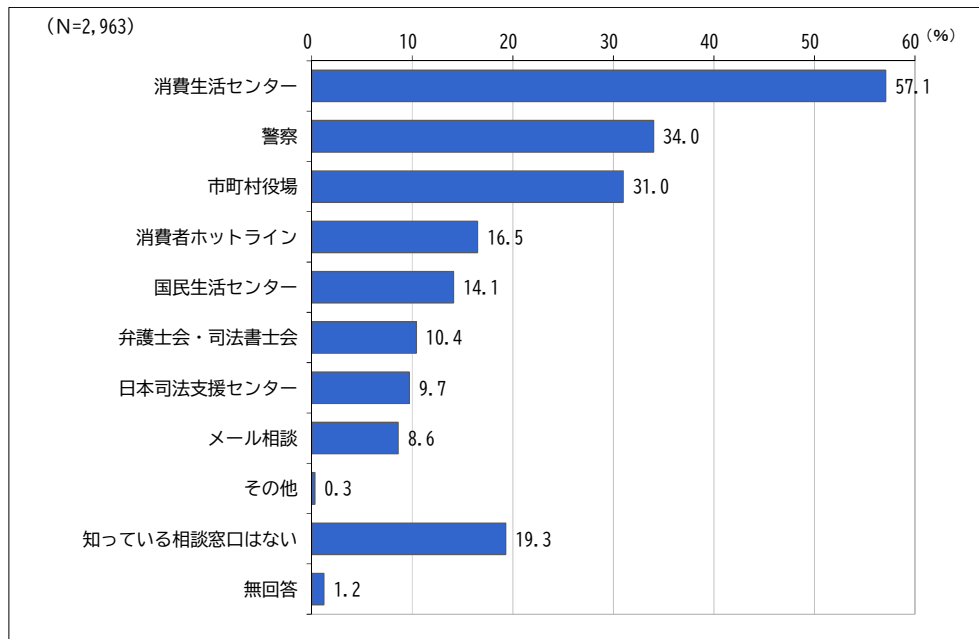
全体では、「消費生活センター」(57.1%)が最も多く、次いで「警察」(34.0%)、「市町村役場」(31.0%)などとなっている。一方、「知っている相談窓口はない」(19.3%)も約2割となっている。

性別にみると、すべての性別で「消費生活センター」が最も多くなっている。

年代別にみると、すべての年代で「消費生活センター」が最も多くなっている。

居住地別にみると、すべての広域圏で「消費生活センター」が最も多くなっている。

図表 消費者生活相談窓口の認知度



比率(%) 網掛け=	調査数(人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	無回答
		消費生活センター	警察	市町村役場	消費者ホットライン	国民生活センター	弁護士会・司法書士会	日本司法支援センター	メール相談	その他	知っている相談窓口	
全体	2,963	57.1	34.0	31.0	16.5	14.1	10.4	9.7	8.6	0.3	19.3	1.2
性別												
男性	1,340	55.8	34.5	31.3	16.2	14.9	12.2	10.4	8.1	0.2	20.6	1.3
女性	1,584	58.4	33.6	30.7	16.6	13.2	8.9	9.2	9.2	0.3	18.1	1.2
その他	36	41.7	30.6	27.8	22.2	19.4	11.1	5.6	5.6	5.6	25.0	-
年代												
17歳以下	1,471	46.0	34.2	32.8	19.0	10.7	9.2	7.6	11.9	0.1	24.9	-
18~19歳	65	50.8	32.3	29.2	7.7	15.4	10.8	7.7	6.2	-	27.7	-
20歳代	68	57.4	29.4	35.3	10.3	14.7	11.8	11.8	10.3	-	19.1	-
30歳代	139	61.2	38.1	31.7	10.1	15.1	15.1	7.9	7.9	1.4	20.9	0.7
40歳代	264	72.3	39.0	30.7	15.9	18.6	12.5	18.6	5.7	0.4	10.2	0.4
50歳代	251	76.9	35.5	25.9	19.1	22.3	15.1	15.1	6.4	0.8	9.2	1.6
60歳代	325	71.7	32.3	24.9	15.4	20.3	12.0	12.3	4.0	0.3	12.9	1.8
70歳以上	376	63.0	29.5	32.4	11.2	12.5	7.2	6.4	3.7	0.8	14.1	6.4
お住まいの場所												
高知市	1,204	63.5	34.4	25.6	15.6	15.4	12.6	11.7	9.5	0.2	17.6	1.2
安芸広域圏	241	55.2	35.3	38.2	20.7	14.9	8.7	9.5	8.7	-	17.8	2.1
南国・香美広域圏	326	64.4	33.7	31.3	17.2	16.3	10.1	9.8	6.7	0.3	15.3	1.8
嶺北広域圏	22	68.2	50.0	59.1	9.1	27.3	22.7	13.6	-	-	13.6	-
仁淀川広域圏	228	47.8	31.1	31.6	14.9	15.8	11.4	8.3	5.3	0.4	22.4	1.3
高吾北広域圏	80	47.5	33.8	33.8	13.8	6.3	3.8	10.0	7.5	2.5	25.0	1.3
高幡広域圏	232	49.6	35.8	39.7	19.8	11.2	9.9	7.8	9.5	0.4	21.1	0.4
幡多広域圏	624	48.1	32.5	33.8	16.2	11.1	7.4	6.9	9.3	0.3	23.1	1.0

問3「被害経験の有無」との関係を見ると、被害経験の有無に関わらず、消費者生活相談窓口の認知度として「消費生活センター」が5割以上と最も多く、次いで「警察」、「市町村役場」となっている。

図表 消費者生活相談窓口の認知度 ー問3「被害経験の有無」との関係ー

比率(%) 網掛け=	調査数 (人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	無回答
		消費生活センター	警察	市町村役場	ン消費者ホットライ	国民生活センター	士弁護士会・司法書	ター日本司法支援セン	メール相談	その他	口はなっている相談窓	
1位 2位												
全体	2,963	57.1	34.0	31.0	16.5	14.1	10.4	9.7	8.6	0.3	19.3	1.2
(設問3)被害経験の有無												
ある	599	64.8	36.4	24.5	17.9	14.5	13.0	14.4	8.2	0.7	15.7	0.8
ない	2,343	55.0	33.3	32.7	16.1	14.0	9.8	8.5	8.7	0.3	20.4	1.2

(12) 注意点や対応方法を知りたい消費者トラブル

問7 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)

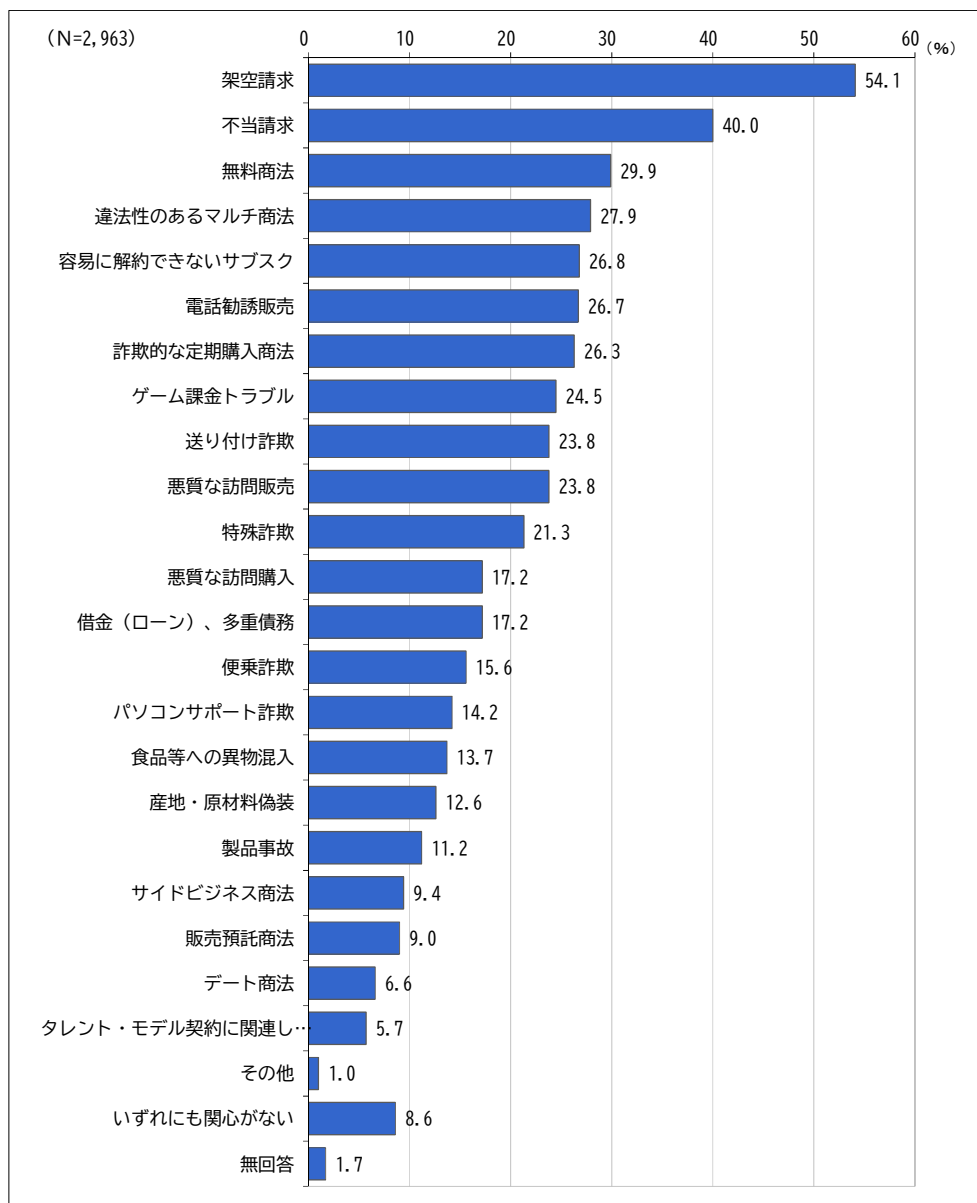
全体では、「架空請求」(54.1%)が最も多く、次いで「不当請求」(40.0%)、「無料商法」(29.9%)などとなっている。

性別にみると、すべての性別で「架空請求」が最も多くなっている。

年代別にみると、すべての年代で「架空請求」が最も多くなっている。

居住地別にみると、嶺北広域圏は「電話勧誘販売」(54.5%)が最も多くなっている。

図表 注意点や対応方法を知りたい消費者トラブル



＜第2章 調査の結果＞

比率(%) 網掛け＝	調査数 (人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	
		架空請求	不当請求	無料商法	違法性のあるマルチ商法	容易に解約できないサブスク	電話勧誘販売	詐欺的な定期購入	ゲーム課金トラブル	送り付け詐欺	悪質な訪問販売	特殊詐欺	悪質な訪問購入	多重債務(ローン)、	便乗詐欺	
全体	2,963	54.1	40.0	29.9	27.9	26.8	26.7	26.3	24.5	23.8	23.8	21.3	17.2	17.2	15.6	
性別	男性	1,340	55.3	41.7	29.0	28.5	26.6	26.8	27.4	25.8	24.5	22.7	16.6	18.0	17.2	
	女性	1,584	53.1	38.6	30.9	27.2	27.1	26.6	25.1	23.3	23.2	23.4	17.6	16.0	14.3	
	その他	36	55.6	38.9	22.2	38.9	22.2	25.0	36.1	33.3	25.0	33.3	22.2	27.8	38.9	16.7
年代	17歳以下	1,471	56.8	41.7	33.3	26.3	22.2	20.1	24.2	31.7	23.5	21.7	19.8	16.4	23.3	15.0
	18～19歳	65	52.3	44.6	29.2	23.1	26.2	21.5	26.2	24.6	15.4	16.9	7.7	23.1	7.7	
	20歳代	68	52.9	48.5	29.4	48.5	51.5	25.0	35.3	23.5	17.6	27.9	25.0	16.2	25.0	23.5
	30歳代	139	51.8	46.8	29.5	36.0	45.3	21.6	27.3	31.7	27.3	25.2	24.5	15.1	23.0	17.3
	40歳代	264	53.4	45.5	32.2	33.0	44.7	30.3	28.4	36.7	25.0	25.4	24.2	15.9	11.4	21.2
	50歳代	251	55.4	44.6	26.7	30.3	41.4	30.3	33.9	19.1	29.5	23.1	24.3	17.9	13.5	17.9
	60歳代	325	52.3	33.8	21.5	26.2	23.7	35.4	28.0	6.8	25.8	28.9	25.2	19.1	6.8	14.8
70歳以上	376	46.5	26.6	24.5	25.0	14.1	43.1	24.2	4.3	19.7	26.6	19.7	21.8	4.3	13.0	
お住まいの場所	高知市	1,204	54.2	39.6	30.1	29.8	30.2	27.2	27.2	25.3	24.2	23.0	22.2	17.4	17.7	16.3
	安芸広域圏	241	55.6	43.6	30.7	27.8	23.7	24.5	27.8	20.3	22.8	27.0	23.2	19.9	21.2	17.0
	南国・香美広域圏	326	54.6	42.0	31.3	33.4	29.1	29.4	32.8	25.2	29.4	27.3	25.8	18.7	16.9	16.9
	嶺北広域圏	22	40.9	36.4	27.3	22.7	4.5	54.5	27.3	22.7	18.2	31.8	36.4	18.2	13.6	13.6
	仁淀川広域圏	228	54.4	40.4	23.7	24.1	24.1	22.4	21.5	20.6	23.2	23.7	18.0	15.8	13.2	16.2
	高吾北広域圏	80	47.5	36.3	35.0	20.0	21.3	27.5	27.5	27.5	20.0	25.0	18.8	12.5	12.5	12.5
	高幡広域圏	232	54.3	39.2	29.3	25.9	22.8	25.9	24.1	25.0	22.4	24.1	19.0	16.4	19.8	17.2
	幡多広域圏	624	54.3	39.1	30.3	24.8	24.4	26.0	22.9	25.5	21.8	21.6	18.3	16.5	16.2	12.8

比率(%) 網掛け＝	調査数 (人)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	無回答	
		詐欺パソコンサポート	入食品等への異物混入	産地・原材料偽装	製品事故	法サイドビジネス商	販売預託商法	データ商法	ラ契約レノン関連・モたデル	その他	ないずれにも関心が		
全体	2,963	14.2	13.7	12.6	11.2	9.4	9.0	6.6	5.7	1.0	8.6	1.7	
性別	男性	1,340	15.9	13.5	14.0	12.8	10.4	10.5	7.8	5.9	1.2	9.4	1.9
	女性	1,584	12.4	13.7	11.2	9.7	8.5	7.5	5.5	5.4	0.7	7.9	1.6
	その他	36	27.8	25.0	25.0	19.4	16.7	16.7	13.9	16.7	5.6	11.1	-
年代	17歳以下	1,471	15.2	17.1	11.0	13.0	8.9	11.4	9.6	9.1	0.1	11.6	-
	18～19歳	65	15.4	15.4	4.6	9.2	6.2	7.7	6.2	6.2	-	9.2	-
	20歳代	68	13.2	22.1	16.2	10.3	13.2	7.4	4.4	2.9	5.9	2.9	-
	30歳代	139	17.3	17.3	11.5	12.9	19.4	7.2	7.2	4.3	2.9	7.2	2.2
	40歳代	264	18.9	8.0	11.0	8.3	12.1	6.8	4.2	2.3	1.1	4.5	0.8
	50歳代	251	18.3	11.2	16.7	12.0	16.3	8.0	5.6	4.0	3.2	6.4	2.0
	60歳代	325	11.1	6.8	15.4	8.9	5.5	6.2	2.2	1.5	1.5	4.6	3.1
70歳以上	376	6.1	9.3	16.2	7.7	4.8	5.6	1.6	0.8	1.1	6.1	8.0	
お住まいの場所	高知市	1,204	15.4	15.0	14.1	11.8	10.1	8.7	6.4	5.1	1.4	8.2	1.6
	安芸広域圏	241	13.7	11.6	11.6	7.5	9.1	11.2	8.7	7.1	0.4	11.2	2.5
	南国・香美広域圏	326	16.9	10.1	14.4	13.8	12.9	9.8	6.7	6.1	1.2	4.9	2.5
	嶺北広域圏	22	18.2	9.1	18.2	13.6	-	4.5	-	-	-	9.1	9.1
	仁淀川広域圏	228	11.8	12.3	11.8	11.8	8.3	6.6	3.5	5.7	1.8	11.4	2.2
	高吾北広域圏	80	11.3	6.3	8.8	10.0	11.3	12.5	7.5	3.8	-	12.5	1.3
	高幡広域圏	232	14.2	13.4	11.2	11.6	9.9	8.6	9.1	6.5	0.9	8.2	1.3
	幡多広域圏	624	12.0	15.9	10.4	9.9	6.9	8.8	6.6	6.6	0.2	9.0	1.0

問1「消費者問題の関心度」との関係を見ると、関心の有無に関わらず、「架空請求」の割合が5割以上と最も多く、次いで「不当請求（高額請求など）」、「無料商法」となっている。

図表 注意点や対応方法を知りたい消費者トラブル ー問1「消費者問題の関心度」との関係ー

比率(%) 網掛け＝ 1位 2位	調査数(人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	
		架空請求	不当請求	無料商法	違法性のあるマルチ商法	容易にサブスクに解約できない	電話勧誘販売	詐欺的な定期購入	ゲーム課金トラブル	送り付け詐欺	悪質な訪問販売	特殊詐欺	悪質な訪問購入	多借金(ローン)、多重債務	便乗詐欺	
全体	2,963	54.1	40.0	29.9	27.9	26.8	26.7	26.3	24.5	23.8	23.8	21.3	17.2	17.2	15.6	
(設問1)消費者問題への関心	【関心がある】	1,302	56.1	43.3	33.1	33.8	35.1	30.9	31.0	24.5	28.2	28.7	25.6	22.1	18.4	18.9
	【関心がない】	849	50.2	34.9	25.7	20.1	19.1	21.2	20.8	23.0	18.5	17.7	15.0	12.4	14.8	12.6

比率(%) 網掛け＝ 1位 2位	調査数(人)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	無回答	
		詐欺パソコンサポート	入食品等への異物混	産地・原材料偽装	製品事故	法サイドビジネス商	販売預託商法	デイト商法	ラ契約に関する連したモデル	その他	ないずれにも関心が		
全体	2,963	14.2	13.7	12.6	11.2	9.4	9.0	6.6	5.7	1.0	8.6	1.7	
(設問1)消費者問題への関心	【関心がある】	1,302	17.3	15.1	16.5	13.8	12.4	10.1	7.2	5.9	1.5	3.1	1.7
	【関心がない】	849	10.8	11.4	9.0	8.5	6.8	7.9	6.0	6.1	0.5	16.7	1.4

※【関心がある】：関心がある + どちらかといえば関心がある
【関心がない】：あまり関心がない + 関心がない

問2「消費者トラブル防止のための行動」との関係を見ると、行動の有無に関わらず、「架空請求」の割合が5割以上と最も多く、次いで「不当請求（高額請求など）」、「無料商法」となっている。

図表 注意点や対応方法を知りたい消費者トラブル ー問2「消費者トラブル防止のための行動」との関係ー

比率(%) 網掛け＝ 1位 2位	調査数(人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	
		架空請求	不当請求	無料商法	違法性のあるマルチ商法	容易にサブスクに解約できない	電話勧誘販売	詐欺的な定期購入	ゲーム課金トラブル	送り付け詐欺	悪質な訪問販売	特殊詐欺	悪質な訪問購入	多借金(ローン)、多重債務	便乗詐欺	
全体	2,963	54.1	40.0	29.9	27.9	26.8	26.7	26.3	24.5	23.8	23.8	21.3	17.2	17.2	15.6	
(設問2)消費者被害防止のための行動	【行動している】	357	53.5	42.0	35.3	36.1	35.3	32.2	30.5	21.3	28.9	30.3	25.2	25.8	16.5	19.0
	【行動していない】	2,133	53.5	38.5	28.2	25.9	24.8	25.2	24.5	24.8	22.2	22.6	20.3	15.7	16.6	14.4

比率(%) 網掛け＝ 1位 2位	調査数(人)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	無回答	
		詐欺パソコンサポート	入食品等への異物混	産地・原材料偽装	製品事故	法サイドビジネス商	販売預託商法	デイト商法	ラ契約に関する連したモデル	その他	ないずれにも関心が		
全体	2,963	14.2	13.7	12.6	11.2	9.4	9.0	6.6	5.7	1.0	8.6	1.7	
(設問2)消費者被害防止のための行動	【行動している】	357	17.6	16.2	19.0	17.6	14.8	12.0	8.1	7.0	1.4	3.9	2.0
	【行動していない】	2,133	12.9	13.2	11.3	10.2	8.1	8.2	6.0	5.2	0.9	10.3	1.7

※【行動している】：行動している + やや行動している
【行動していない】：あまり行動していない + 行動していない

(13) 消費者教育に適した場所

問8 消費者教育を行う場として、最も適当だと思うのはどこですか。(2つまで○印)

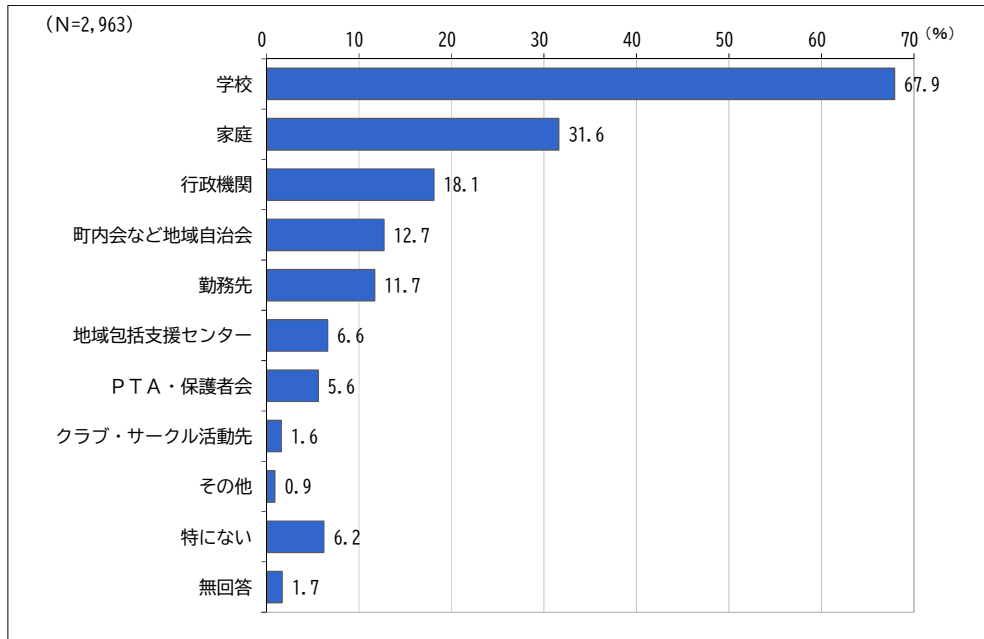
全体では、「学校」(67.9%)が最も多く、次いで「家庭」(31.6%)、「行政機関」(18.1%)などとなっている。

性別にみると、すべての性別で「学校」が最も多くなっている。

年代別にみると、70歳以上を除くすべての年代で「学校」が最も多くなっている。

居住地別にみると、すべての広域圏で「学校」が最も多くなっている。

図表 消費者教育に適した場所



比率(%) 網掛け=	調査数 (人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	無回答
		学校	家庭	行政機関	治町内会など地域自治会	勤務先	地域包括支援センター	PTA・保護者会	クラブ・サークル活動先	その他	特にない	
	2,963	67.9	31.6	18.1	12.7	11.7	6.6	5.6	1.6	0.9	6.2	1.7
性別												
男性	1,340	66.2	30.4	19.8	13.2	12.9	6.1	6.0	2.0	1.1	7.4	1.0
女性	1,584	69.4	32.8	16.6	12.1	10.9	7.0	5.3	1.1	0.6	5.1	2.3
その他	36	63.9	22.2	16.7	19.4	5.6	11.1	5.6	8.3	5.6	8.3	-
年代												
17歳以下	1,471	77.1	29.4	10.5	7.7	10.5	3.3	7.1	2.7	0.3	8.3	-
18～19歳	65	84.6	30.8	13.8	10.8	10.8	6.2	7.7	-	1.5	3.1	-
20歳代	68	85.3	33.8	10.3	5.9	26.5	4.4	1.5	-	-	-	1.5
30歳代	139	75.5	39.6	19.4	5.8	21.6	4.3	2.9	0.7	1.4	2.2	2.2
40歳代	264	76.9	35.2	22.7	12.1	16.7	6.4	6.8	1.1	0.8	2.3	0.4
50歳代	251	61.4	32.3	27.5	14.7	19.1	11.6	2.0	-	3.2	4.4	1.2
60歳代	325	52.0	31.1	33.2	20.6	9.5	11.4	4.6	-	1.5	3.7	3.7
70歳以上	376	34.6	34.8	26.6	28.2	4.3	14.1	3.5	1.3	1.3	7.2	8.0
子どもの状況												
就学前の子どもがいる	108	78.7	42.6	20.4	7.4	18.5	8.3	1.9	-	1.9	1.9	0.9
小・中学生の子どもがいる	191	82.2	37.7	15.7	11.0	20.4	5.8	7.9	1.0	1.6	1.6	0.5
高校生の子どもがいる	147	82.3	34.0	15.0	14.3	16.3	5.4	7.5	2.0	2.0	2.7	0.7
大学生、専門学校生等の子どもがいる	116	75.9	30.2	20.7	14.7	19.0	5.2	3.4	0.9	3.4	2.6	1.7
子どもは成人している	742	48.1	34.1	29.9	21.8	9.3	12.3	3.8	0.7	1.9	4.0	4.7
その他	34	29.4	17.6	41.2	29.4	17.6	5.9	11.8	-	2.9	14.7	-
子どもはいない	385	62.3	33.2	22.1	14.8	15.8	9.9	3.1	0.3	1.3	4.7	2.6
お住まいの場所												
高知市	1,204	67.5	35.1	18.2	12.5	12.6	6.9	4.7	1.7	0.8	5.6	1.9
安芸広域圏	241	65.1	28.2	19.9	15.8	10.8	8.7	9.5	1.7	0.8	4.1	2.5
南国・香美広域圏	326	69.3	33.7	23.6	12.9	9.8	6.4	4.9	0.9	1.5	2.8	2.5
嶺北広域圏	22	40.9	36.4	22.7	22.7	22.7	4.5	4.5	-	-	18.2	-
仁淀川広域圏	228	64.9	31.6	15.8	14.0	13.6	8.8	4.8	2.2	-	7.5	1.8
高吾北広域圏	80	67.5	26.3	13.8	17.5	15.0	3.8	7.5	1.3	1.3	2.5	2.5
高幡広域圏	232	70.3	25.0	20.7	13.4	10.8	6.0	5.6	0.4	1.7	9.1	1.3
幡多広域圏	624	70.4	28.2	14.4	9.9	10.4	5.3	6.3	2.1	0.8	8.3	0.5

(14) 情報収集の利用手段・メディア等

問9 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)

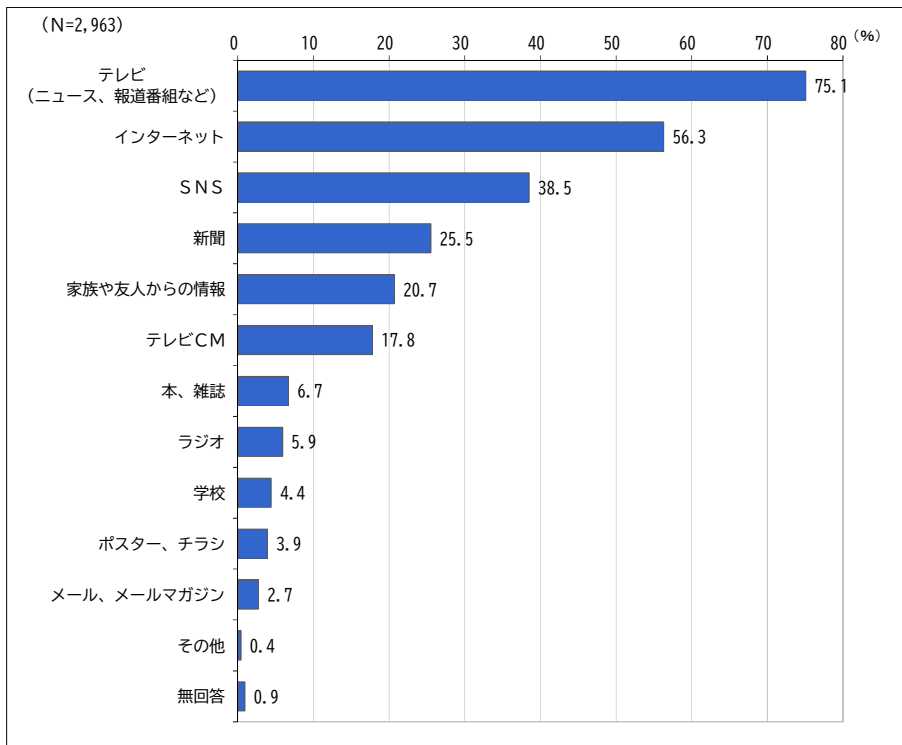
全体では、「テレビ（ニュース、報道番組など）」(75.1%)が最も多く、次いで「インターネット」(56.3%)、「SNS」(38.5%)などとなっている。

性別にみると、すべての性別で「テレビ（ニュース、報道番組など）」が最も多くなっている。

年代別にみると、18～19歳は「SNS」(70.8%)、20歳代、30歳代は「インターネット」、40歳以上は「テレビ（ニュース、報道番組など）」がそれぞれ最も多くなっている。

居住地別にみると、すべての広域圏で「テレビ（ニュース、報道番組など）」が最も多くなっている。

図表 情報収集の利用手段・メディア等



比率 (%) 網掛け=	調査数 (人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	無回答
		テレビ (ニュース、報道番組など)	インターネット	SNS	新聞	家族や友人からの情報	テレビCM	本、雑誌	ラジオ	学校	ポスター、チラシ	ゲーム、メールマガジン	その他	
	2,963	75.1	56.3	38.5	25.5	20.7	17.8	6.7	5.9	4.4	3.9	2.7	0.4	0.9
性別														
男性	1,340	74.3	60.6	34.4	25.6	16.7	20.3	6.9	7.4	5.1	3.4	3.4	0.1	0.4
女性	1,584	76.0	52.6	41.9	25.8	24.2	15.7	6.3	4.7	3.8	4.3	2.1	0.6	1.4
その他	36	63.9	61.1	44.4	11.1	13.9	13.9	13.9	2.8	5.6	8.3	-	5.6	-
年代														
17歳以下	1,471	68.7	63.8	56.8	8.1	17.1	18.4	5.8	3.3	7.5	2.2	2.2	0.1	-
18～19歳	65	66.2	67.7	70.8	12.3	26.2	13.8	1.5	3.1	6.2	1.5	3.1	-	-
20歳代	68	69.1	79.4	69.1	14.7	13.2	10.3	2.9	1.5	-	2.9	2.9	-	1.5
30歳代	139	69.8	77.7	43.9	11.5	21.6	15.1	7.2	4.3	2.2	5.8	2.2	0.7	1.4
40歳代	264	78.0	72.0	27.7	25.4	20.1	18.2	8.0	10.2	2.7	0.8	4.2	0.4	0.8
50歳代	251	80.9	63.3	15.5	43.0	18.7	15.5	6.4	5.6	0.4	5.6	6.0	1.2	1.2
60歳代	325	88.3	39.1	7.7	56.0	28.0	17.5	10.2	9.5	0.6	4.6	2.8	0.3	1.2
70歳以上	376	87.5	12.2	3.5	64.9	30.6	19.4	7.7	11.7	0.5	10.9	1.3	1.1	4.3
お住まいの場所														
高知市	1,204	75.7	58.6	36.3	27.7	18.8	19.4	6.7	6.6	3.9	4.2	3.2	0.3	1.2
安芸広域圏	241	73.9	53.9	41.1	24.9	21.6	14.1	6.2	7.1	5.4	2.9	2.5	2.1	1.2
南国・香美広域圏	326	77.9	51.8	30.7	34.7	21.2	17.8	7.4	8.6	4.3	4.3	2.1	0.6	1.2
嶺北広域圏	22	81.8	45.5	31.8	45.5	31.8	22.7	4.5	-	-	13.6	-	-	-
仁淀川広域圏	228	75.0	57.9	34.6	24.1	25.0	16.7	7.9	4.8	3.5	4.4	4.4	-	-
高吾北広域圏	80	71.3	55.0	28.8	26.3	25.0	21.3	7.5	5.0	2.5	8.8	3.8	1.3	1.3
高幡広域圏	232	73.3	55.6	43.1	23.7	21.6	17.2	7.8	5.2	6.0	2.2	1.7	-	0.9
幡多広域圏	624	73.9	55.8	47.3	16.8	21.2	16.2	5.6	3.5	5.1	2.9	1.8	-	0.5

(15) 利用している代金の支払い方法

問 10 店頭での代金の支払い方法として、あなたが最も利用することが多いのはどれですか。(1つだけ○印)

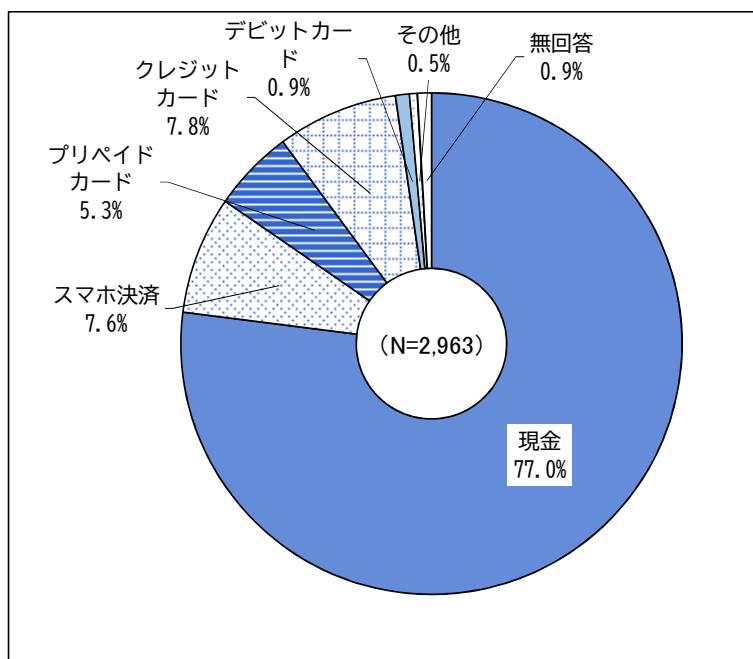
全体では、「現金」(77.0%)が最も多く、次いで「クレジットカード」(7.8%)、「スマホ決済」(7.6%)などとなっている。

性別にみると、すべての性別で「現金」が最も多くなっている。

年代別にみると、すべての年代で「現金」が最も多く、20歳代は「スマホ決済」(14.7%)、30歳代は「クレジットカード」(28.8%)、70歳以上は「プリペイドカード」(12.5%)が他の年代より多くなっている。

居住地別にみると、すべての広域圏で「現金」が最も多くなっている。

図表 利用している代金の支払い方法



比率(%) 網掛け=	調査数(人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	無回答	
		現金	スマホ決済	プリペイドカード	クレジットカード	デビットカード	その他		
1位	2,963	77.0	7.6	5.3	7.8	0.9	0.5	0.9	
2位									
全体	2,963	77.0	7.6	5.3	7.8	0.9	0.5	0.9	
性別	男性	1,340	80.5	7.2	3.7	6.3	1.3	0.4	0.6
	女性	1,584	74.0	7.9	6.8	9.0	0.6	0.6	1.2
	その他	36	77.8	5.6	-	8.3	2.8	5.6	-
年代	17歳以下	1,471	88.0	7.2	1.8	1.6	1.2	0.3	-
	18~19歳	65	92.3	1.5	-	4.6	1.5	-	-
	20歳代	68	69.1	14.7	1.5	13.2	-	-	1.5
	30歳代	139	51.8	13.7	2.2	28.8	2.2	-	1.4
	40歳代	264	58.0	15.5	6.1	17.8	0.4	1.9	0.4
	50歳代	251	62.5	12.0	10.0	13.9	0.4	0.4	0.8
	60歳代	325	66.5	4.3	11.7	15.1	0.6	0.3	1.5
70歳以上	376	74.2	0.5	12.5	6.6	0.5	1.3	4.3	
お住まいの場所	高知市	1,204	72.7	8.0	6.4	10.4	0.9	0.5	1.2
	安芸広域圏	241	84.2	5.0	5.8	2.5	1.2	-	1.2
	南国・香美広域圏	326	70.9	8.6	7.4	9.2	1.2	1.5	1.2
	嶺北広域圏	22	86.4	4.5	-	9.1	-	-	-
	仁淀川広域圏	228	73.2	8.8	6.6	7.5	2.6	0.9	0.4
	高吾北広域圏	80	76.3	3.8	2.5	13.8	-	2.5	1.3
	高幡広域圏	232	78.0	9.9	3.9	7.3	-	0.4	0.4
幡多広域圏	624	86.4	6.6	2.4	3.7	0.6	-	0.3	

(16) 消費生活に関する内容について知りたいこと

問 11 あなたは、今後、消費生活に関する内容について、どのようなことを知りたいと思いますか。(3つまで○印)

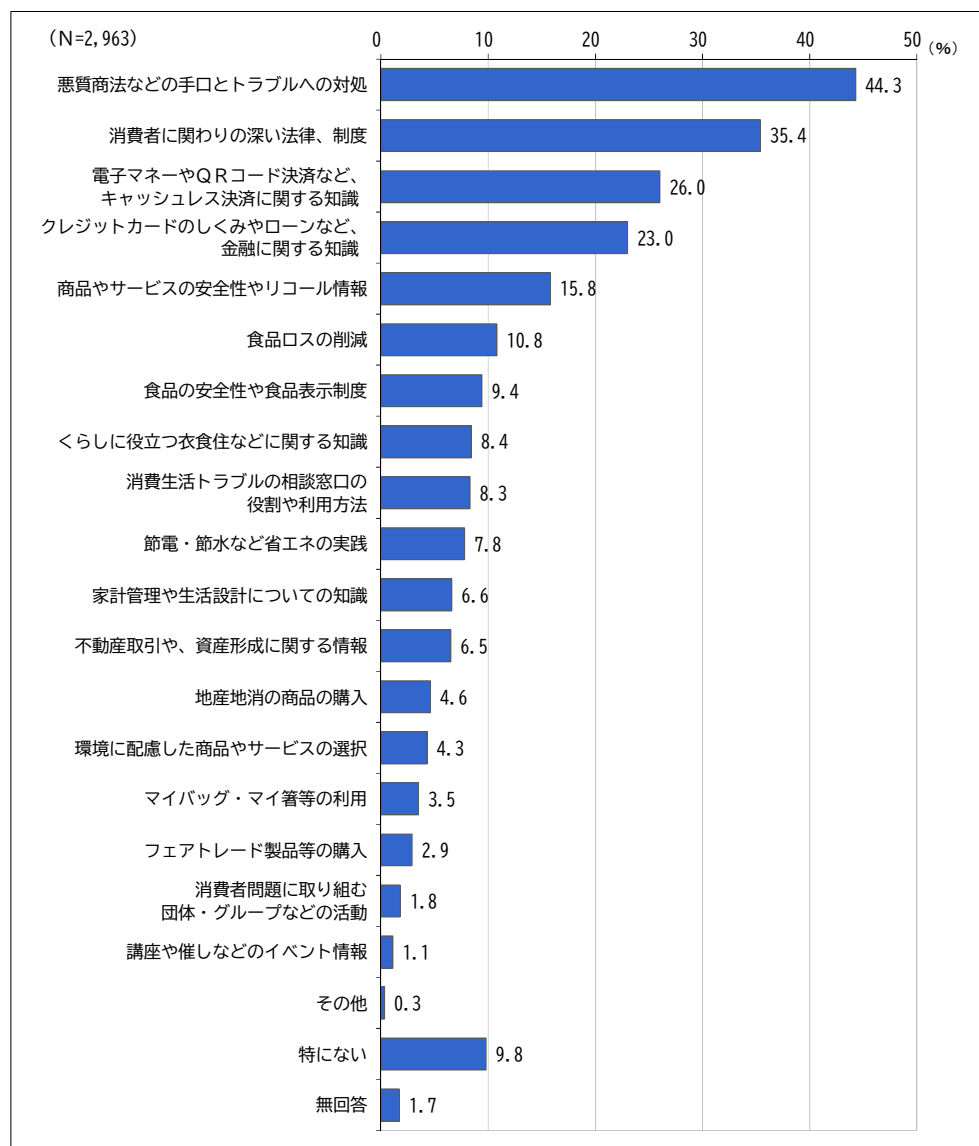
全体では、「悪質商法などの手口とトラブルへの対処」(44.3%)が最も多く、次いで「消費者に関わりの深い法律、制度」(35.4%)、「電子マネーやQRコード決済など、キャッシュレス決済に関する知識」(26.0%)などとなっている。

性別にみると、男性、女性は「悪質商法などの手口とトラブルへの対処」が最も多く、その他は「消費者に関わりの深い法律、制度」が最も多くなっている。

年代別にみると、18～19歳は「クレジットカードのしくみやローンなど、金融に関する知識」(41.5%)、20歳代は「消費者に関わりの深い法律、制度」(47.1%)、60歳代は「悪質商法などの手口とトラブルへの対処」(53.5%)が最も多くなっている。

居住地別にみると、嶺北広域圏以外のすべての広域圏で「悪質商法などの手口とトラブルへの対処」が最も多くなっている。

図表 消費生活に関する内容について知りたいこと



<第2章 調査の結果>

比率(%) 網掛け=	調査数(人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	
		悪質商法などの手口とトラブルへの対処	消費者に関する深い法律、制度	電子マネーやQRコード決済に関する知識	クレジットカードのしくみに関する知識	商品やサービスの安全性やリコール情報	食品ロスの削減	食品の安全性や食品表示制度	くらしに役立つ衣食住などに関する知識	消費生活トラブルの相談窓口の役割や利用方法	節電・節水など省エネの実践	家計管理や生活設計についての知識	不動産取引や、資産形成に関する情報	地産地消の商品の購入	
1位 2位															
全体	2,963	44.3	35.4	26.0	23.0	15.8	10.8	9.4	8.4	8.3	7.8	6.6	6.5	4.6	
性別	男性	1,340	44.2	39.6	24.5	23.1	17.5	10.4	7.8	6.3	7.5	5.1	8.0	4.8	
	女性	1,584	44.5	31.5	27.0	23.0	14.6	11.2	10.9	10.1	8.0	8.0	5.2	4.6	
	その他	36	36.1	44.4	33.3	19.4	8.3	13.9	8.3	8.3	-	8.3	5.6	11.1	-
年代	17歳以下	1,471	41.1	40.7	24.7	27.6	14.1	12.8	3.9	4.4	3.5	7.9	5.6	4.4	2.6
	18～19歳	65	40.0	29.2	33.8	41.5	16.9	9.2	4.6	4.6	9.2	9.2	9.2	4.6	1.5
	20歳代	68	42.6	47.1	39.7	39.7	14.7	7.4	2.9	7.4	11.8	4.4	16.2	13.2	2.9
	30歳代	139	50.4	38.8	24.5	28.1	20.1	10.1	8.6	6.5	9.4	5.0	11.5	16.5	2.2
	40歳代	264	48.5	33.7	32.6	22.0	20.1	12.1	3.8	9.5	11.0	5.3	14.4	12.5	5.7
	50歳代	251	52.6	32.3	36.3	17.1	17.5	8.8	11.6	17.9	15.1	8.0	6.0	7.6	5.2
	60歳代	325	53.5	29.5	27.1	14.5	18.5	8.6	17.5	14.2	17.5	5.5	4.3	8.0	5.2
	70歳以上	376	38.6	20.7	15.2	9.0	14.4	6.9	28.7	13.3	11.2	12.2	3.7	4.5	12.8
お住まいの場所	高知市	1,204	45.0	36.8	26.7	23.5	16.9	9.9	10.2	8.2	8.5	8.2	6.9	7.4	5.4
	安芸広域圏	241	45.6	32.8	23.7	20.7	13.3	9.5	9.5	7.5	8.7	9.1	7.1	7.5	3.7
	南国・香美広域圏	326	43.6	36.8	35.3	25.2	14.1	13.2	9.8	8.6	8.6	6.4	5.5	8.6	5.2
	嶺北広域圏	22	36.4	36.4	18.2	13.6	4.5	9.1	18.2	31.8	13.6	13.6	9.1	-	9.1
	仁淀川広域圏	228	40.4	30.7	24.6	21.1	19.3	8.8	10.1	8.8	10.1	9.6	5.3	6.6	4.4
	高吾北広域圏	80	45.0	35.0	25.0	21.3	13.8	11.3	5.0	10.0	5.0	7.5	11.3	8.8	3.8
	高幡広域圏	232	47.4	31.0	22.8	17.7	21.1	11.6	8.2	8.6	7.3	7.8	7.3	7.3	3.9
	幡多広域圏	624	43.1	36.2	22.8	25.2	13.0	12.5	8.0	7.7	7.2	6.1	6.3	3.2	3.5

比率(%) 網掛け=	調査数(人)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)		
		環境に配慮した商品やサービスの選択	マイバッグ・マイ箸等の利用	フェアトレード製品等の購入	消費者問題に関する取組活動	講座や催しなどのイベント情報	その他	特になし	無回答	
1位 2位										
全体	2,963	4.3	3.5	2.9	1.8	1.1	0.3	9.8	1.7	
性別	男性	1,340	3.9	3.2	3.1	2.6	0.8	0.2	11.3	1.5
	女性	1,584	4.7	3.7	2.7	1.2	1.5	0.3	8.3	2.0
	その他	36	-	2.8	2.8	-	-	2.8	13.9	-
年代	17歳以下	1,471	2.9	4.4	3.6	1.7	0.7	0.1	14.8	-
	18～19歳	65	3.1	1.5	-	3.1	-	-	16.9	-
	20歳代	68	2.9	-	1.5	-	-	-	2.9	1.5
	30歳代	139	1.4	2.9	2.9	0.7	2.2	1.4	4.3	1.4
	40歳代	264	2.7	1.9	4.2	2.3	2.7	-	3.8	0.4
	50歳代	251	3.2	0.4	2.8	3.2	1.6	0.8	4.0	1.6
	60歳代	325	7.1	1.8	1.8	0.9	1.5	0.3	4.3	2.8
	70歳以上	376	10.6	5.6	0.8	2.4	1.1	0.5	4.8	9.0
お住まいの場所	高知市	1,204	4.1	3.0	3.4	1.7	1.6	0.4	8.2	2.0
	安芸広域圏	241	5.0	3.3	1.7	1.7	0.8	0.4	10.0	2.9
	南国・香美広域圏	326	7.1	2.8	2.5	1.5	0.6	-	5.2	1.8
	嶺北広域圏	22	18.2	4.5	-	-	4.5	-	4.5	-
	仁淀川広域圏	228	2.6	3.5	3.1	1.8	0.4	-	13.6	1.3
	高吾北広域圏	80	1.3	3.8	2.5	1.3	-	-	10.0	2.5
	高幡広域圏	232	3.4	5.2	3.4	1.3	1.3	0.9	11.2	1.3
	幡多広域圏	624	3.7	4.0	2.4	2.7	1.0	-	13.1	0.8

問3/副問1「被害の内容」との関係を見ると、「食の安全に関するもの」、「その他」を除くすべての被害内容で「消費者に関わりの深い法律、制度」が4割以上と最も多く、「食の安全に関するもの」、「その他」では「悪質商法などの手口とトラブルへの対処」が3割以上と最も多くなっている。

図表 消費生活に関する内容について知りたいこと —設問3/副問1「被害の内容」との関係—

比率(%) 網掛け=	調査数(人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
		消費者に関わりの深い法律、制度	悪質商法などの手口とトラブルへの対処	商品やサービスの安全性やリコール情報	クレジットカードのしくみやローンなど、金融に関する知識	電子マネーやQRコード決済など、キャッシュレス決済に関する知識	くらしに役立つ衣食住などに関する知識	講座や催しなどのイベント情報	消費生活トラブルの相談窓口の役割や利用方法	食品ロスの削減	マイバッグ・マイ箸等の利用	食品の安全性や食品表示制度
1位 2位												
全体	599	46.4	37.9	25.2	20.9	16.9	12.0	11.0	10.9	7.3	7.2	6.5
(設問3/副問1)被害内容	架空請求、不当請求、振り込め詐欺などに関するもの	153	49.0	41.8	19.6	18.3	11.8	13.1	13.1	5.2	6.5	6.5
	商品、サービスの内容に関するもの	274	47.1	39.1	23.4	19.7	23.0	14.6	11.3	9.1	4.4	7.3
	商品、サービスの価格に関するもの	56	46.4	42.9	26.8	12.5	17.9	14.3	16.1	8.9	5.4	8.9
	内容、価格以外の契約に関するもの	48	50.0	45.8	20.8	16.7	18.8	16.7	18.8	4.2	6.3	4.2
	解約、返品、交換に関するもの	65	46.2	41.5	20.0	20.0	18.5	13.8	21.5	9.2	6.2	6.2
	販売方法に関するもの	117	49.6	36.8	28.2	24.8	12.8	12.0	16.2	10.3	8.5	8.5
	事後の対応、苦情への対応に関するもの	84	61.9	39.3	25.0	21.4	14.3	7.1	21.4	10.7	7.1	9.5
	個人情報に関するもの	52	48.1	46.2	21.2	19.2	9.6	11.5	19.2	9.6	11.5	5.8
	食の安全に関するもの	70	37.1	38.6	18.6	17.1	12.9	15.7	11.4	15.7	4.3	8.6
	その他	33	42.4	45.5	24.2	18.2	9.1	9.1	12.1	18.2	9.1	3.0

比率(%) 網掛け=	調査数(人)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	
		住宅の計管理や生活設計について	節電・節水など省エネの実践	地産地消の商品の購入	環境に配慮した商品やサービスの選択	不動産取引や、資産形成に関する情報	消費者グループ問題などの組む団体	入フェアトレード製品等の購入	その他	特になし	無回答
1位 2位											
全体	599	5.3	4.7	4.2	3.5	2.8	2.8	2.7	0.7	7.3	1.5
(設問3/副問1)被害内容	架空請求、不当請求、振り込め詐欺などに関するもの	153	6.5	3.9	2.0	2.6	3.9	4.6	2.6	-	7.8
	商品、サービスの内容に関するもの	274	5.1	5.5	3.6	4.0	2.6	4.4	1.1	0.7	8.0
	商品、サービスの価格に関するもの	56	3.6	5.4	5.4	1.8	5.4	3.6	1.8	-	7.1
	内容、価格以外の契約に関するもの	48	4.2	2.1	8.3	2.1	4.2	4.2	4.2	-	4.2
	解約、返品、交換に関するもの	65	6.2	1.5	4.6	1.5	3.1	3.1	3.1	1.5	4.6
	販売方法に関するもの	117	5.1	5.1	3.4	2.6	5.1	4.3	3.4	0.9	2.6
	事後の対応、苦情への対応に関するもの	84	3.6	3.6	7.1	1.2	1.2	7.1	1.2	1.2	4.8
	個人情報に関するもの	52	7.7	1.9	3.8	5.8	5.8	11.5	5.8	-	5.8
	食の安全に関するもの	70	8.6	2.9	2.9	4.3	7.1	4.3	5.7	-	10.0
	その他	33	-	3.0	9.1	6.1	3.0	3.0	3.0	3.0	6.1

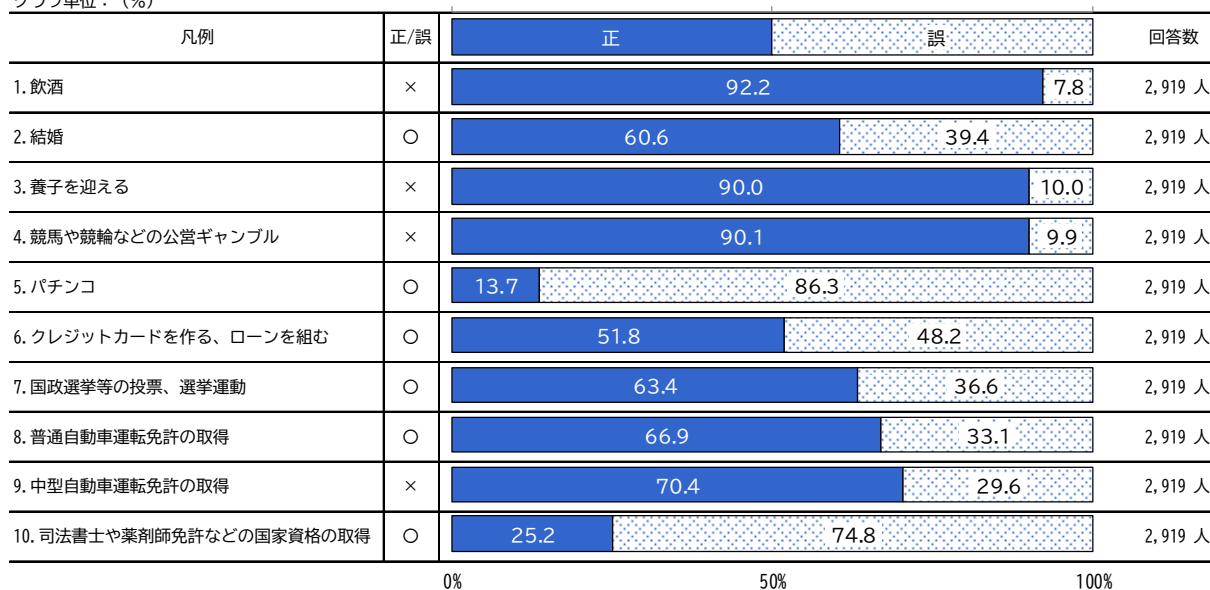
(17) 成年年齢の引下げについて正しいと思うこと

問 12 今年4月から成年年齢が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として、正しいと思うものはどれですか。(正しいと思うものすべてに○印)

「18歳になればできる」と認められているものとして正しく認識されているかをみると、「飲酒」、「養子を迎える」、「競馬や競輪などの公営ギャンブル」では9割以上が正しいと認識されており、「パチンコ」、「司法書士や薬剤師免許などの国家資格の取得」では7割以上が誤って認識されている。また、全問正解率は0.2%（7人）にとどまっている。

図表 成年年齢の引下げについて正しいと思うこと

グラフ単位：(%)



※ (正/誤) 18歳以上でできること=○、20歳以上でなければならないこと=×

(18) 成年年齢の引下げについて感じる事

問 13(高校生の方のみお答えください。)

「成年年齢引下げ」について、あなたはどのように感じますか。(当てはまるものすべてに○印)

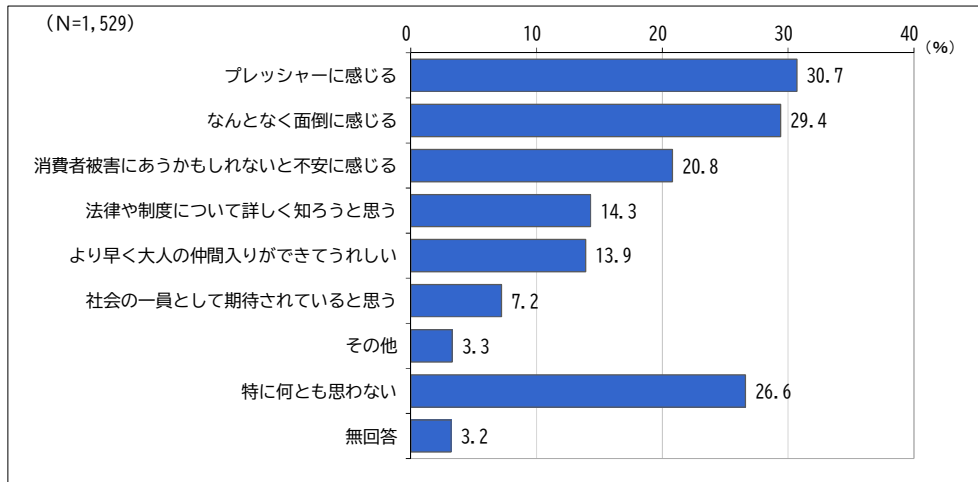
全体では、「プレッシャーを感じる」(30.7%)が最も多く、次いで「なんとなく面倒を感じる」(29.4%)、「消費者被害にあうかもしれないと不安を感じる」(20.8%)などとなっている。

性別にみると、すべての性別で「プレッシャーを感じる」が最も多くなっている。

年代別にみると、17歳以下は「プレッシャーを感じる」(31.9%)が最も多くなっている。

居住地別にみると、高幡広域圏は「プレッシャーを感じる」(37.3%)、南国・香美広域圏は「なんとなく面倒を感じる」(34.0%)がそれぞれ最も多くなっている。

図表 成年年齢の引下げについて感じる事



調査項目	調査数(人)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	無回答	
		プレッシャーを感じる	なんとなく面倒を感じる	消費者被害にあうかもしれないと不安を感じる	法律や制度について詳しく知ろうと思う	より早く大人の仲間入りができてうれしい	社会の一員として期待されていると思う	その他	特に何とも思わない		
全体	1,529	30.7	29.4	20.8	14.3	13.9	7.2	3.3	26.6	3.2	
性別	男性	29.7	29.2	19.9	13.9	16.1	7.4	2.9	29.0	1.6	
	女性	31.3	29.3	21.1	14.5	11.2	6.9	3.2	24.7	4.6	
	その他	29	41.4	34.5	34.5	20.7	27.6	10.3	13.8	13.8	6.9
年代	17歳以下	31.9	30.3	21.3	14.8	14.3	7.5	3.3	27.5	-	
	18~19歳	58	1.7	6.9	6.9	3.4	1.7	-	1.7	3.4	84.5
	20歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	30歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	40歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	50歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	60歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
お住まいの場所	高知市	550	34.2	29.8	24.5	14.5	16.2	6.5	3.1	24.4	2.0
	安芸広域圏	145	31.7	31.0	23.4	17.9	12.4	8.3	3.4	21.4	1.4
	南国・香美広域圏	106	33.0	34.0	23.6	16.0	9.4	8.5	5.7	26.4	-
	瀬北広域圏	4	25.0	25.0	25.0	50.0	-	-	-	50.0	-
	仁淀川広域圏	112	32.1	33.0	17.9	11.6	17.9	7.1	4.5	28.6	-
	高吾北広域圏	38	23.7	21.1	23.7	10.5	7.9	5.3	5.3	31.6	2.6
	高幡広域圏	126	37.3	34.1	23.0	15.1	11.1	7.1	2.4	24.6	1.6
	幡多広域圏	448	24.1	25.7	14.5	12.9	12.9	7.6	2.7	30.6	7.4

(19) 不安に思う消費者トラブル

副問1(問13の回答で「5(消費者被害にあうかもしれないと不安に感じる)」を選択した高校生のお答えください。
被害にあうかもしれないと、あなたが不安に思っている消費者トラブルはどのようなことですか。
(当てはまるものすべてに○印)

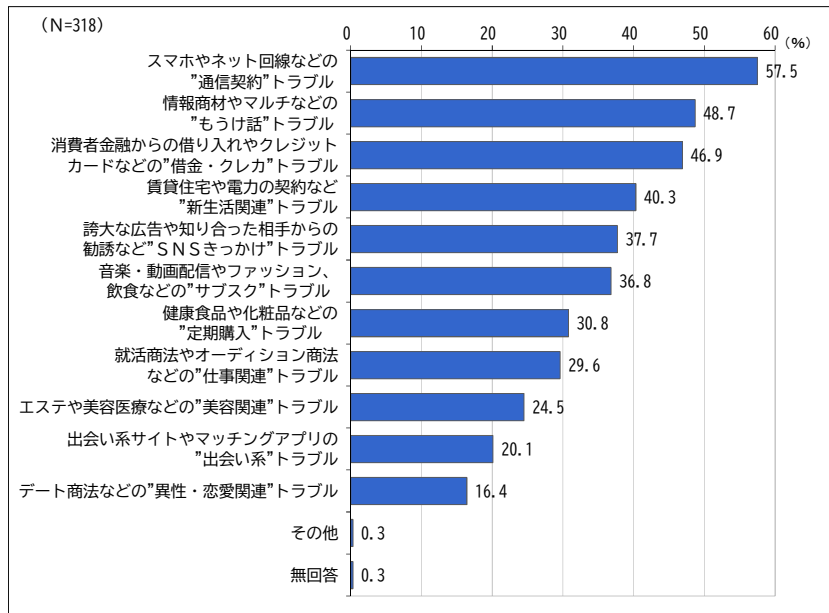
全体では、「スマホやネット回線などの“通信契約”トラブル」(57.5%)が最も多く、次いで「情報商材やマルチなどの“もうけ話”トラブル」(48.7%)、「消費者金融からの借り入れやクレジットカードなどの“借金・クレカ”トラブル」(46.9%)などとなっている。

性別にみると、男性、その他は「情報商材やマルチなどの“もうけ話”トラブル」、女性は「スマホやネット回線などの“通信契約”トラブル」(59.7%)がそれぞれ最も多くなっている。

年代別にみると、17歳以下は「スマホやネット回線などの“通信契約”トラブル」(58.0%)、18~19歳は「音楽・動画配信やファッション、飲食などの“サブスク”トラブル」(75.0%)が最も多くなっている。

居住地別にみると、高幡広域圏は「消費者金融からの借り入れやクレジットカードなどの“借金・クレカ”トラブル」(58.6%)が最も多くなっている。

図表 不安に思う消費者トラブル



調査数(人)	割合 (%)													
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	無回答	
全体	318	57.5	48.7	46.9	40.3	37.7	36.8	30.8	29.6	24.5	20.1	16.4	0.3	0.3
性別														
男性	149	57.0	60.4	45.0	42.3	47.0	37.6	29.5	37.6	17.4	26.2	22.1	-	-
女性	159	59.7	37.1	47.8	38.4	27.7	36.5	31.4	22.0	29.6	13.2	10.1	-	0.6
その他	10	30.0	60.0	60.0	40.0	60.0	30.0	40.0	30.0	50.0	40.0	30.0	10.0	-
年代														
17歳以下	314	58.0	48.7	47.1	40.1	37.9	36.3	30.9	24.8	20.1	16.6	0.3	-	-
18~19歳	4	25.0	50.0	25.0	50.0	25.0	75.0	25.0	-	-	25.0	-	-	25.0
20歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
50歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
60歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
70歳以上	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
お住まいの場所														
高知市	135	63.0	57.0	49.6	45.2	43.0	37.8	32.6	34.1	23.7	22.2	15.6	-	-
安芸広域圏	34	44.1	44.1	35.3	35.3	26.5	38.2	35.3	26.5	23.5	17.6	20.6	2.9	-
南国・香美広域圏	25	64.0	56.0	40.0	40.0	32.0	32.0	32.0	28.0	28.0	28.0	24.0	-	4.0
瀬北広域圏	1	100.0	-	100.0	100.0	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-
仁淀川広域圏	20	50.0	55.0	40.0	25.0	30.0	45.0	35.0	10.0	10.0	15.0	5.0	-	-
高知北広域圏	9	33.3	44.4	44.4	22.2	55.6	22.2	22.2	33.3	33.3	33.3	11.1	-	-
高幡広域圏	29	51.7	27.6	58.6	48.3	27.6	27.6	37.9	31.0	31.0	24.1	24.1	-	-
幡多広域圏	65	58.5	40.0	46.2	35.4	38.5	40.0	21.5	26.2	26.2	12.3	13.8	-	-

3. 意識（問1）と行動（問2）のギャップについて

消費者問題への関心(問1)と消費者トラブル防止のための行動(問2)について、下記のとおり、属性別に相関分析を行い、「意識と行動のギャップ」を把握した。

性別にみると、男性より女性の方が消費者問題への関心度は高く、一方、消費者トラブル防止のための行動については女性より男性の方が消費者トラブル防止のための行動をとっていることが伺える。

年代が40歳代以上、居住地が南国・香美広域圏では、関心度・行動指数ともに比較的高く、消費者トラブル防止のための更なる行動を促す層であると考えられる。

図表 意識（問1）と行動（問2）のギャップ

