

令和元年度 第 3 回

希望郷いわてモニターアンケート

消費生活に関する意識調査 報告書

岩手県立県民生活センター

消費生活に関する意識調査結果について

I アンケート調査の概要

1 調査の趣旨

岩手県では、消費者被害のない地域づくりをすすめ、消費生活の安定と向上を図ることを目的に「岩手県消費者施策推進計画」を策定し、リコールや事故情報のホームページによる注意喚起、テレビやラジオを活用した広報、消費生活相談員の配置による電話や来所での相談対応など、様々な取組を進めているところです。

この計画は平成 27 年度から平成 31 年度（令和元年度）までの 5 年間を計画期間としており、今年度をもって終了となることから、消費者を取り巻く環境や消費者意識の変化などを踏まえ、来年度以降の次期計画を策定することとしています。

今回のアンケートは、次期計画の策定にあたり参考とさせていただくため、消費生活について希望郷いわてモニターの皆様の御意見をお伺いしたものです。

2 調査の内容

- (1) 相談窓口の認知度について
- (2) 関心のある消費者問題、消費行動について
- (3) 消費生活上のトラブルや被害にあわないための方法について
- (4) 消費者教育について
- (5) 消費者問題に対する行政の取組について
- (6) 消費生活に関する意見や要望

3 調査期間 令和元年 6 月 11 日から 6 月 24 日まで

4 調査方法 調査紙郵送及びインターネット

5 調査対象 令和元年度希望郷いわてモニター 258 名

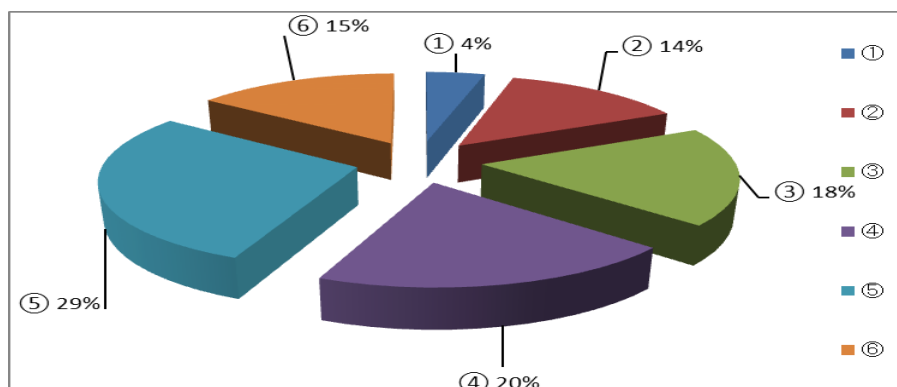
6 回答者数 206 名 (79.8%)

7 回答者属性

(1) 年齢

(人)

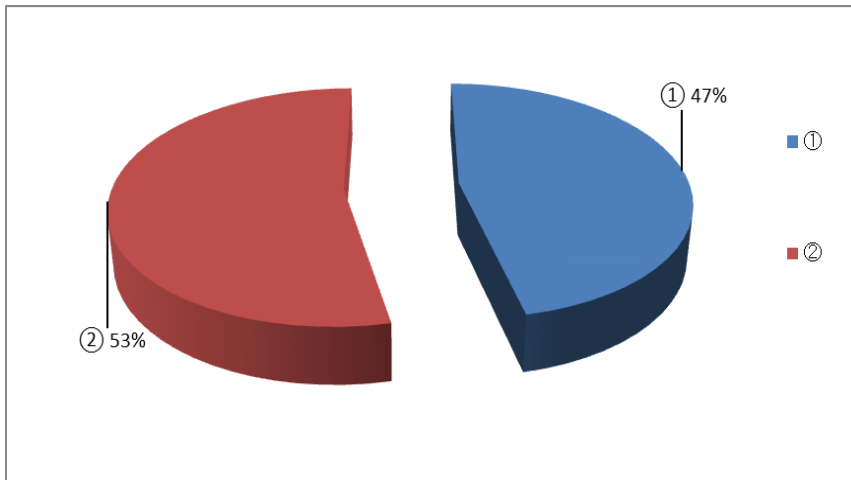
| ①29歳以下 | ②30～39歳 | ③40～49歳 | ④50～59歳 | ⑤60～69歳 | ⑥70歳以上 | 計 |
|--------|---------|---------|---------|---------|--------|-----|
| 9 | 28 | 38 | 41 | 59 | 31 | 206 |



(2) 性別

(人)

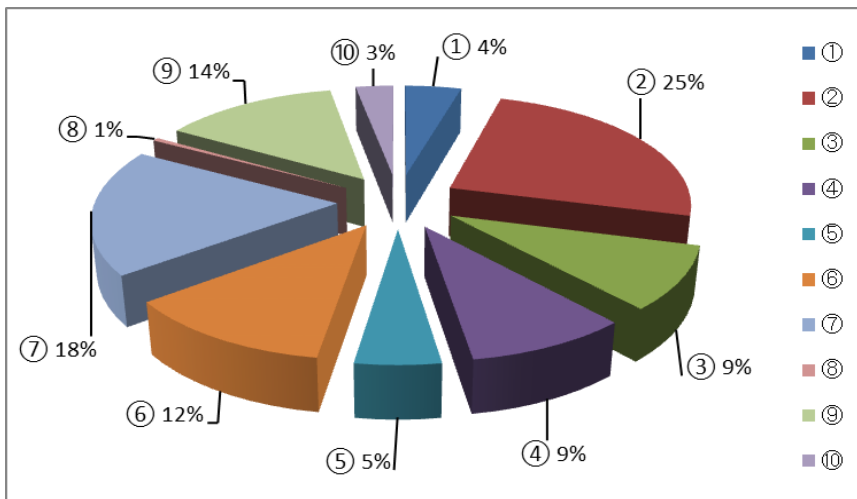
| ①男性 | ②女性 | 計 |
|-----|-----|-----|
| 96 | 110 | 206 |



(3) 職業

(人)

| ①会社 経営・役員 | ②会社員 | ③団体職員 | ④自営業・ 自由業 | ⑤農林 水産業 | ⑥パート・ アルバイト | ⑦主婦 (夫) | ⑧学生 | ⑨無職 | ⑩その他 | 計 |
|--------------|------|-------|--------------|------------|----------------|------------|-----|-----|------|-----|
| 9 | 51 | 19 | 19 | 10 | 25 | 38 | 1 | 28 | 6 | 206 |



⑩その他

- ・コミュニティセンター管理者
- ・年金生活者
- ・法人職員
- ・大学研修生
- ・団体会員
- ・家事手伝い

Ⅱ アンケート調査結果

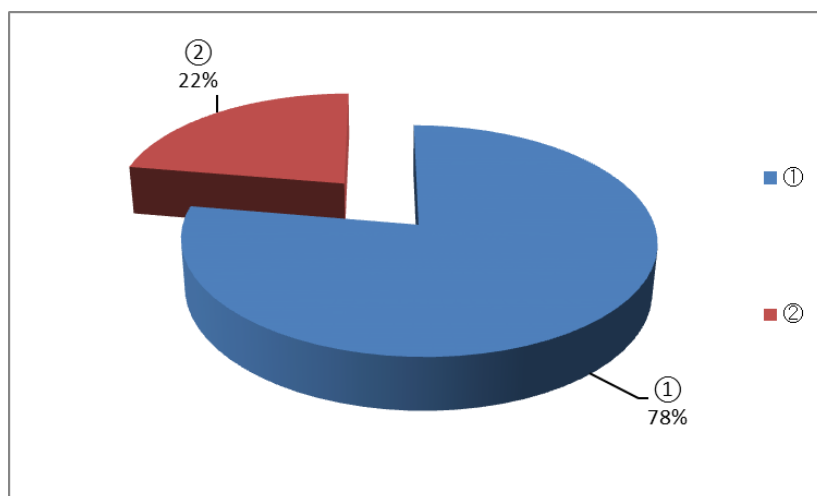
【相談窓口の認知度について】

問1 あなたは消費生活の相談窓口（市町村の消費生活センター・消費生活相談窓口、岩手県立県民生活センター、国民生活センター、消費者ホットライン「188（いやや）」）を知っていますか。
あてはまるものを1つ選んでください。

- ① 知っている
- ② 知らない

(人)

| ① | ② | 計 |
|-----|----|-----|
| 160 | 46 | 206 |



【関心のある消費者問題、消費行動について】

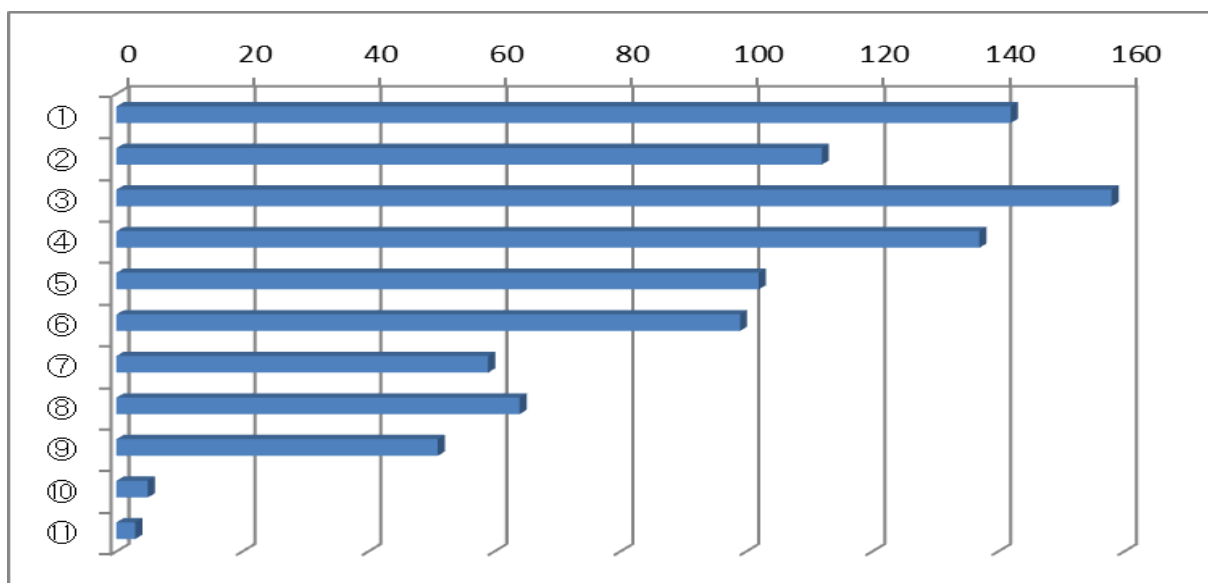
問2 次の消費者問題、消費行動のうち、あなたが関心を持っているものは何ですか。

あてはまるものを全て選んでください。

- ① 食中毒や遺伝子組換え食品、食品添加物など食品の安全性に関する問題
- ② 生活用品、電化製品の欠陥や施設・整備の不具合により生じる事故
- ③ 強引な勧誘や架空、不当請求などの悪質な商法の手口と対策
- ④ ネット通販などインターネット（スマートフォンや携帯電話を含む）利用によるトラブル
- ⑤ 電子マネーなどのキャッシュレス決済や仮想通貨の取組によるトラブル
- ⑥ 老後の生活を踏まえたライフプランや家計管理
- ⑦ 消費者金融やクレジット等の利用による多重債務問題
- ⑧ 人や社会、環境に配慮した消費行動（エシカル消費）
- ⑨ 訪日、在留外国人の増加にともなう消費生活上のトラブルや被害防止の対策
- ⑩ その他
- ⑪ 消費生活問題には関心がない

(人)

| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ | ⑨ | ⑩ | ⑪ | 計 |
|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|---|---|-----|
| 142 | 112 | 158 | 137 | 102 | 99 | 59 | 64 | 51 | 5 | 3 | 932 |



⑩その他

- ・ 輸入食品の関税額の変動、またその情報。消費税も、もちろんだうなるか気になる。
- ・ エシカルを英語で記載してほしい。
- ・ 電話などによるしつこい勧誘。
- ・ 流行や宣伝にのりやすい日本人の消費行動、衝動買い。
- ・ 食料やエネルギーの自給率が低く、将来、安定して入ってくるかが心配。

【消費生活上のトラブルや被害にあわないための方法について】

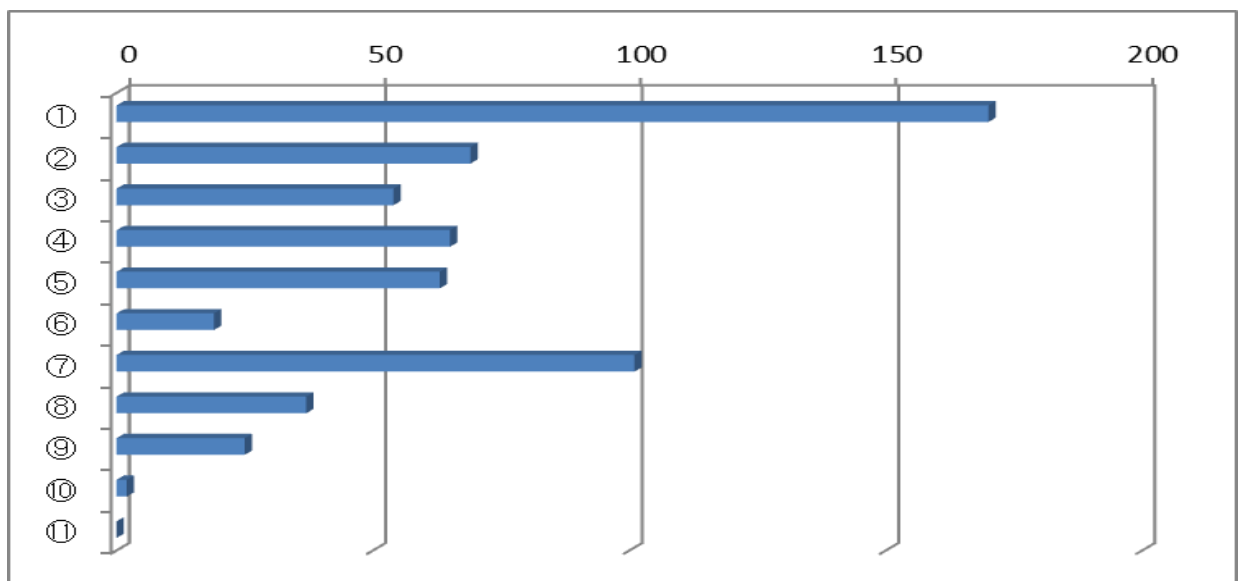
問3 消費生活上のトラブルや被害にあわないために、あなたが重要と考えるものは何ですか。

あてはまるものを3つまで選んでください。

- ① 消費者自身が消費生活の基本的な知識や考え方を身に付け、トラブルや被害にあわないように注意する
- ② 家族や友人、身のまわりの人とトラブルや被害について話し合う
- ③ 高齢者や障がい者がトラブルや被害にあわないように地域での見守りを強化する
- ④ 県、市町村がトラブルや被害についての呼びかけを行い、注意喚起をする
- ⑤ 学校や教育現場での消費者教育を行う
- ⑥ 職場や地域での消費者教育を行う
- ⑦ 悪質な事業者に対する規制や指導を強化する
- ⑧ 事業者が商品やサービスの内容等について、わかりやすく説明（表示）する
- ⑨ 事業者が商品やサービスの表示や広告などについてのルールを守る
- ⑩ その他
- ⑪ わからない

(人)

| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ | ⑨ | ⑩ | ⑪ | 計 |
|-----|----|----|----|----|----|-----|----|----|---|---|-----|
| 170 | 69 | 54 | 65 | 63 | 19 | 101 | 37 | 25 | 2 | 0 | 605 |



⑩その他

- ・悪質、不審な業者や商品に対する通報制度。
- ・トラブルが発生した事例とその解決方法を公開してほしい。情報を共有して口コミで広げる。

【消費者教育について】

問4 消費者教育についてお伺いします。

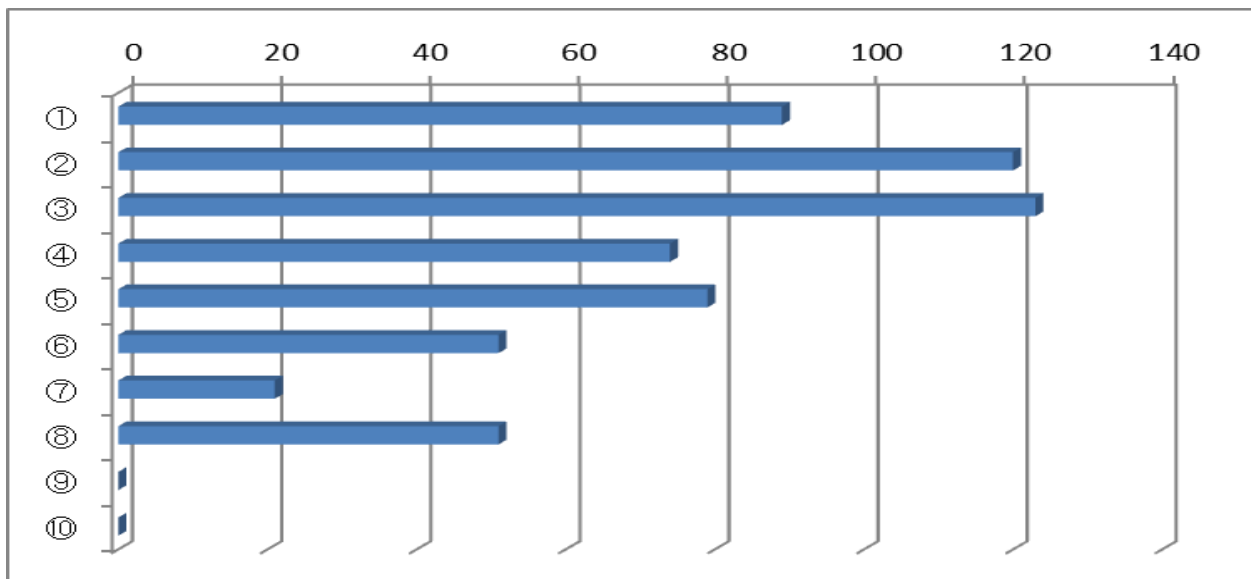
(1) 消費者教育の内容で、あなたが重要と考えるものは何ですか。

あてはまるものを3つまで選んでください。

- ① 安全・安心な商品の選び方
- ② 契約やクーリングオフなどの法律の知識
- ③ 悪質商法の手口と対処方法
- ④ インターネットやSNSを利用する際の注意点
- ⑤ クレジットカードや電子マネーなどのキャッシュレス決済を利用する際の注意点
- ⑥ お金の使い方・家計管理・ライフプランなどの金融に関する知識
- ⑦ 人や社会、環境に配慮した消費行動（エシカル消費）や環境教育
- ⑧ 消費者トラブルにあった際の相談窓口の周知
- ⑨ その他
- ⑩ わからない

(人)

| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ | ⑨ | ⑩ | 計 |
|----|-----|-----|----|----|----|----|----|---|---|-----|
| 89 | 120 | 123 | 74 | 79 | 51 | 21 | 51 | 0 | 0 | 608 |



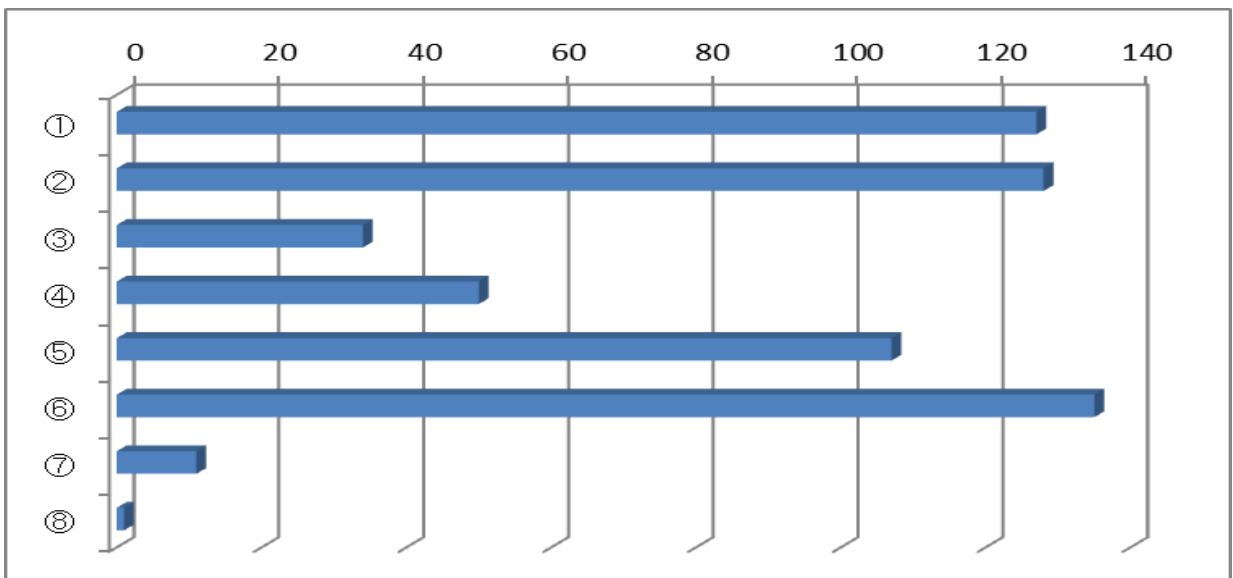
(2) 消費者教育を受ける場として、あなたが重要と考えるものは何ですか。

あてはまるものを3つまで選んでください。

- ① 家庭
- ② 小中学校、高等学校
- ③ 大学、専門学校
- ④ 職場
- ⑤ 県や市町村の消費生活センターが開催するセミナー、講習会
- ⑥ 地域（町内会、老人クラブなど）の公民館や集会場
- ⑦ その他
- ⑧ わからない

(人)

| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ | 計 |
|-----|-----|----|----|-----|-----|----|---|-----|
| 127 | 128 | 34 | 50 | 107 | 135 | 11 | 1 | 593 |



⑦その他

- ・啓発を目的としたポスティング。
- ・県市町村の広報。
- ・短時間のテレビでの情報発信。
- ・広報等でわかりやすく教える（アニメ等を使う）。
- ・テレビ、新聞。
- ・公共媒体での広報。
- ・待合室などを積極的に活用する。
- ・警察による巡回セミナーの継続実施。
- ・クレジット会社での分かりやすい利用方法を載せたホームページ等。

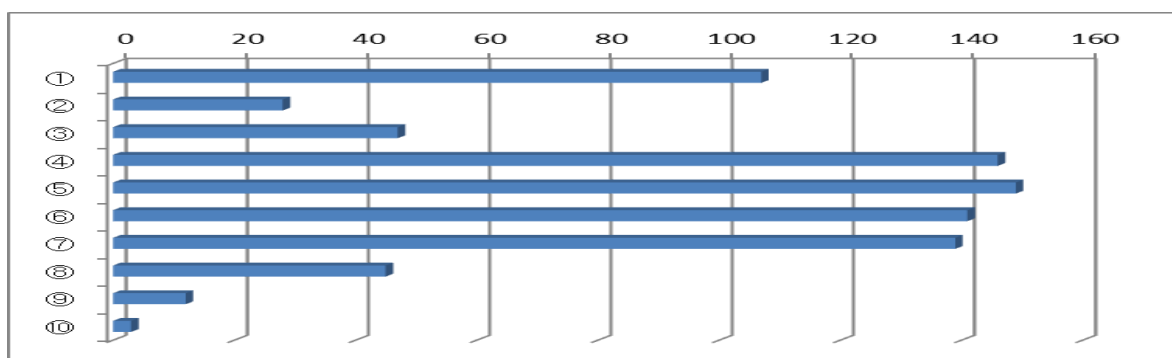
(3) 毎日の生活の中で、あなたはどのようなことに心掛けていますか。

あてはまるものを全て選んでください。

- ① エコ商品など環境に配慮した商品を選んで購入している
- ② フェアトレード商品を選んで購入している
- ③ 福祉作業所でつくられたものなど、障がい者支援につながる商品を選んで購入している
- ④ 地元の産品を選んで購入している
- ⑤ 買い物の際は不要なレジ袋や過剰な包装は辞退している
- ⑥ 食べ残しを減らす等食品ロスの削減に努めている
- ⑦ 家庭での節水や節電に努めている
- ⑧ 職場でのクールビズやウォームビズに努めている
- ⑨ その他
- ⑩ 特に心掛けていることはない

(人)

| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ | ⑨ | ⑩ | 計 |
|-----|----|----|-----|-----|-----|-----|----|----|---|-----|
| 107 | 28 | 47 | 146 | 149 | 141 | 139 | 45 | 12 | 3 | 817 |



⑨その他

- ・この設問の意図がわからない。消費者教育につながるのか、前段の設問とマッチするのか。回答欄に問題があると思う。
- ・フェアトレードの英語表記を併記すべき。
- ・ネットやチラシの勧誘に惑わされないようにしている。
- ・品質や安全性が不安なため中国産の食品は可能な限り不買している。
- ・生活全般、ゴミを出さない。
- ・食品の買いためをしない。
- ・地元産ではないものの、国産商品の購入。
- ・リユース、空きびんの利用など2次活用。
- ・特に食料品の買い物は、4、5日に1回必要な物だけ買う。そして冷蔵庫の食品を必ず書きとめてむだにしないよう心がけている。
- ・家庭でのガス、石油の節約に努めている。
- ・自動車を使わず、徒歩に努める。

【消費者問題に対する行政の取組について】

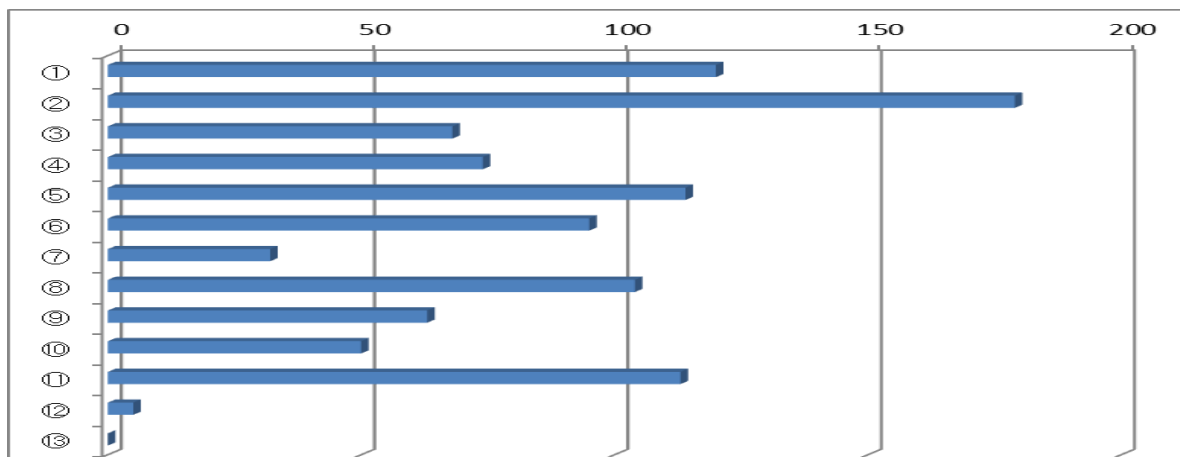
問5 消費者問題に対する取組として、あなたが行政に望むことはどのようなことですか。

あてはまるものを全て選んでください。

- ① 商品やサービスの事故、リコールなどの情報提供
- ② 悪質な事業者への指導・取締りの強化
- ③ 地域での出前相談会の開催などによる訪問相談支援
- ④ 弁護士などの専門家への相談機会の拡充
- ⑤ 学校や教育現場での消費者教育の充実
- ⑥ 地域での消費者教育の充実
- ⑦ 職場での消費者教育の充実
- ⑧ パンフレットやチラシ（紙媒体）による消費者被害やトラブルに関する注意喚起、広報啓発の強化
- ⑨ ホームページやSNS（電子媒体）による消費者被害やトラブルに関する注意喚起、広報啓発の強化
- ⑩ メールやSNSによる常時の相談受付体制の構築
- ⑪ 消費生活相談窓口の周知
- ⑫ その他
- ⑬ 特に望むことはない

(人)

| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ | ⑨ | ⑩ | ⑪ | ⑫ | ⑬ | 計 |
|-----|-----|----|----|-----|----|----|-----|----|----|-----|---|---|------|
| 120 | 179 | 68 | 74 | 114 | 95 | 32 | 104 | 63 | 50 | 113 | 5 | 0 | 1017 |



⑫その他

- ・パンフやチラシに金を使っても今と変わらない。取り締まりはたかがしれているし、税金をなるべく使わない取組を県も考えて。
- ・消費期限、賞味期限の商品を買うことが多くなってきた。値下げ品を増やして欲しい。
- ・テレビでこまめに発信して欲しい。
- ・問題のない国、地域の事例研究。
- ・警察の受付窓口設置。

【消費生活に関する意見や要望】

問6 消費生活に関して、お気づきの点や御意見・御要望等があればお書きください。

※ いただいた御意見・御要望のうち、一部、具体の事業者名や商品名を記入したものがありませんので、下記一覧への掲載は見合わせました。御了承をお願いいたします。

- ・ 以前、脱毛サロンにて新たな契約をした際に、その場の雰囲気流されてしまい、勢いで高額な契約をしてしまい、自宅に帰ってから家族に相談したところ、クーリングオフ制度というものがあると知り、利用したことがある。家族に教えてもらわなければ、そのような制度があることも知らず、泣き寝入りするところだった。私のような人を少しでも減らすために、もっとクーリングオフなど、消費生活に関する情報提供をしていただければ大変助かる。
- ・ 近頃は、消費者被害を生じるような悪質商法が、次々と新たな手口で発生している。行政からの情報提供や注意喚起等は、それを防ぐために大きな役割を果たしている。今後も引き続き、取組みをお願いしたい。
- ・ 実際の事例から、どこに相談して、どう対処し、どう解決したかの「消費者トラブル事例集」の家庭保存版があれば助かるが、県内事例の一覧などでも、毎年、目に触れるようにして、意識づけにつなげていければ良いのではないかな。
- ・ 消費生活の相談する場所が地域の人たちがわからないと思うし電話番号もわからない人が多いと感じる。開かれた窓口が必要と思う。
- ・ 警察の「ぴかぼメール」に登録しているが、架空請求などの犯罪が県内でとても多いのが気になる。情報が行き届くようにしてほしい。
- ・ 被害、相談等の窓口がわかりづらい。
- ・ 新年度の消費者被害など、沢山出てきていると思うが、その都度ホームページやSNSで注意喚起や広報啓発を早めにしてほしい。
- ・ 高齢者に限らず、消費生活上のトラブルは、どんなに学んでも、新しい手口で被害者が出てくる。「お金のことで困ったら、何でもいいから、ここに電話して」という窓口を周知してもらいたい事が一番だと思う。
- ・ 消費者に注意を促す以上に悪質業者に対する取り締まり強化が必要と思う。銀行や市町村等に置いてある大量のチラシ（詐欺に気をつけよう等）はムダ。消費者への呼びかけには限界があると思う。
- ・ パンフレットやチラシは大切だとは思いますが、今までのを見ると、ありきたりな感じがして、表面的な注意喚起にとどまっていると思う。もう少しつつ込んで「そうなんだ！！」と思えるような作り方をしないと、印刷代も人件費も無駄な感じがする。
- ・ 周知方法が足りない。
- ・ 消費者問題の窓口として、県側よりむしろ身近である自治体において相談体制に力を入れた方が良いと思う。

- ・ 問題のある小売事業者は積極的に公表すべき。
- ・ 悪質な業者に対しての厳しい罰則。
- ・ 指導と取締りの強化。
- ・ 5年間の計画期間は長すぎる。5年の間隔をどう考えているのか。こんなアンケートで考えを変えるとは思わないが、もっと地域住民、県民の事を考えてほしい。
- ・ プラごみが問題視されているが、未だに過剰包装がなくなる。トレーをリサイクルしようにも不可な物もあり、メーカー側に改善を求めたい。購入する店舗ごとにポイントカードの提示（有無）を聞かれるのがうっとうしい。インターネット上での転売。何でもありの出品を取り締まってほしい。御朱印状など常軌を逸している物もある。
- ・ 高齢者向けへの商品の説明、教示の徹底は図ってほしい。
- ・ 消費者相談に問い合わせても全ての事案に対処できる訳ではないようなので、対応できるケースとそうでないケースの線引きがわかるようにしてほしい。
- ・ 消費者教育についての教育プラン（人材育成）を周知してほしい。
- ・ インターネットに関わる詐欺が多いので、対策の普及啓発をしてほしい。
- ・ コンビニ・スーパー等の廃棄物の減少。
- ・ エシカル消費という新しい情報に触れることが出来た。注意して読ませていただいた。
- ・ 産地の偽装表示に注意したい。
- ・ 野菜等消費者は形が悪い、不揃いとかは手にしない。作ったものばかりの食品ロスではなく、農産物等のロスもなくさなくては。
- ・ 賞味期限を消費期限と勘違いしている人が多くいる。賞味期限が過ぎたからといってすぐに捨てるのはもったいないことだと思う。都市には賞味期限切れスーパーがあるようだ。賞味期限切れの商品でもまだまだおいしく食べられることを、もっと皆さんに知ってもらい、食品ロスを少しでも減らしていければと思っている。
- ・ 地球上の資源は有限であることから、小さい時から物を大切に作る心を養うような教育の機会を設けてもらいたい。
- ・ 最近では、食品ロスが気になる。
- ・ 10年20年を見越した生活をする。
- ・ 日常生活での購買（買い物）はどうしても低価格の商品になる。一般に、健康にいい、環境にやさしい商品、フェアトレードな商品は若干価格が高いため、思っただけでも中々購入できない。
- ・ 食べ残しを減らす「食品ロス削減運動」を職場、家庭で取り組む運動を進めるべきだと思う。
- ・ 食品偽造問題が心配。チェック機能強化をお願いしたい。
- ・ 輸入食品が多い中、その産地（製造国など）を明記する法律が必要。
- ・ スーパーなどの見切り品コーナーに並ぶ野菜や果物はまだ十分に食べられるものがほとんどなので、積極的に利用している。弁当などの廃棄食品のことが話題になりますが、余らないように少なめに作ることを推進してほしい。

- ・ レジ袋が灯油大さじ1杯分使用している事を、商店の方は認識していただきたい。
- ・ これからキャッシュレスの時代に自分はどこまで対応できるかが不安。
- ・ 社会が大きく変わってきており、キャッシュレスの時代を迎えようとしているので、消費者が知っておくべき情報を流し続けてほしい。
- ・ 電子マネー、キャッシュレスについてわかったような気がするが具体的にはわからない。地域で高齢者でもわかるように講習会等してほしい。何かの行事の時でも良いと思う。市の広報で警察署から「今、こんな事件が発生している」と放送してくれるのが、とても良いと思う。
- ・ 現金の見えない取引というのがとても不安。
- ・ 消費税増税に向けて今、キャッシュレス決済の種類があまりにも多く、消費者は情報を得て検討しています。
- ・ 若年者から老年者に至る年代差が広く、消費に関する意識が価値観により違い、開きがある。若年者・価値観の相違ある方々を区別して、具体的に広報・指導・教育する必要がある。
- ・ 安心・安全に毎日過ごせることは大切なこと。子どものうちから、大切なこととして指導していかなければならないと思う。
- ・ 消費者教育はとても大切なことと、日頃感じている。
- ・ 小中学生がインターネットやSNSを利用する時代となり、小中学生に消費者教育を行う必要があると感じている。トラブルや被害にあわないことが1番だが、もしあったときの対処法も知っておくことが大切だと思う。
- ・ 日常の中で地域、職場等での知識を学ぶ。
- ・ 最終的にトラブルに遭い困るのは自分である。個々が知る努力をし、そのための基盤としての教育が大切であると考えている。
- ・ 「消費生活トラブルガイダンス」大学1年生の新生ガイダンスの中で実施することがとても有効だと思う。(もしくは高校1年)
- ・ 広告過大が目につく。
- ・ 購入する際に必要度を考えられる冷静さが欲しい。
- ・ 気をつけていても、悪質業者は見抜けない。どんな事例でも知っておくといいと思う。
- ・ 情報過多の時代に適正な価格の良いものを選ぶということは難しいと感じている。ネットで化粧品を購入し、失敗したかなと思うものもあった。生まれたときにはすでにネット環境のある子供たちに消費についての知識を持ってもらいたい。
- ・ 電話帳に記載していないのに色んな業者から電話(固定)が来る。情報がかなりもれているようなのですごく心配している。
- ・ ダイレクトメールやカタログなど、毎日のように郵便受けに入っていて処分に困る。紙資源の無駄、労力の無駄であるし、重くて資源ゴミに出すのも高齢者には負担である。
- ・ 一人一人の活動効果は小さいが、多くの方々が取り組めば大きな成果になると思う。
- ・ 難しい事が多い中、世の中もっと簡単になってほしい。例えば、現金取引OK。ポイントなどいらないと思う。複雑すぎる。その分値引きしてほしい。

- ・ 消費生活（買い物など）をするにも岩手は車が必要で、公共交通機関だけで出かけようとすると大変だ。盛岡はまだいいほうかもしれないが、それでも不便だ。
- ・ より多くの人々が、安心安全な商品を購入するよう心がけるといい。
- ・ 消費者被害にあった時、相談した内容が外にもれたり、相談した事が解決につながるかどうかかわからないので、相談する事を見送る場合が多い。
- ・ プライベート商品に生産者の表示が無いのはなぜか疑問に思う。
- ・ 被害を防止する為には、行政の活発な取り組みと地域の連携が重要と考える。
- ・ ネット社会が進む中、対応出来ていない私であり、大切さは感じているが、消費者としては不安だらけだ。
- ・ 家族やまわりの人と話したり、自治体が注意喚起をしてくれる事は大事だが、まずは自分自身が知識を身につけ冷静になる事が大切だと思う。
- ・ テレビ、ラジオを利用した広報も効果があると思うが、身近な地域内での呼びかけ、注意喚起が大事。
- ・ HP、メール、SNSなどを駆使して消費者問題に対応した注意喚起等がなされるようになったが若年層には相応しいが、中・高年層にはTV、パンフなどの有効的、即効的な対応が必要である。
- ・ キャラクターを効果的に使った広報（スポット放送とか）。
- ・ 私の住んでいる地区では町の放送や配布物で消費生活トラブルの情報を知らせてくれるので助かる。最近は希望者登録制だがメールでの発信も始まった。
- ・ もっと市民に分かりやすく身近に感じられるようになれば良いと思う。
- ・ 商業を敵視しすぎ。
- ・ 沿岸と内陸では販売商品や価格、各個人の年収が違い、三閉伊地区は特に漁農産物が不良なのに各商品が高すぎる。
- ・ ふとん関係の訪問販売を断るのに毎回疲れる。なるべく広告だけポストに入れて行ってほしい。
- ・ 高額な美顔器を売りつける美容関係のネズミ講が増えているようなので、嫌だなと思う。特に、古い友人や知人に紹介されると断るのに苦勞すると聞く。
- ・ DM1つでも、実際に本物と偽物の区別が付きにくく、詐欺の手口も実に巧妙になってきている。例を1つ挙げて説明するにしても、新たな手口で攻め入って来るのでいかに騙されない心でいるかが必要だと思う。難しい事だが、まずは焦らずに観察する事も必要だと思う。
- ・ ネットオークションでトラブルになった。消費者センターに相談したところやりとりを証拠として残すべきとアドバイスを受けた。相談したことで落ち着いて対応でき、おかげ様で全額返金された。具体的なアドバイスはとても有効だと思った。
- ・ 暮らしのひろばNo.382（2019年春号）は大変見やすく、内容的にも知りたかったことが多くてよかった。