

島根県消費者意識基本調査の結果について

1 調査の概要

(1) 調査の方法

- ア 調査対象 島根県内在住の満18歳以上の男女2,000人
- イ 抽出方法 選挙人名簿から層化無作為抽出
- ウ 調査方法 郵送による調査票の配布・回収
- エ 調査時期 令和4年11月7日～12月5日

(2) 回収結果

有効回答数 1,114人 (有効回答率 55.7%)

(3) 質問内容

- | | | | |
|----------------|----|----------------|----|
| ア 消費生活について | 7問 | イ 消費者トラブルについて | 7問 |
| ウ 消費者教育・啓発について | 3問 | エ 消費生活相談体制について | 3問 |
| オ 行政に対して望むこと | 2問 | | |

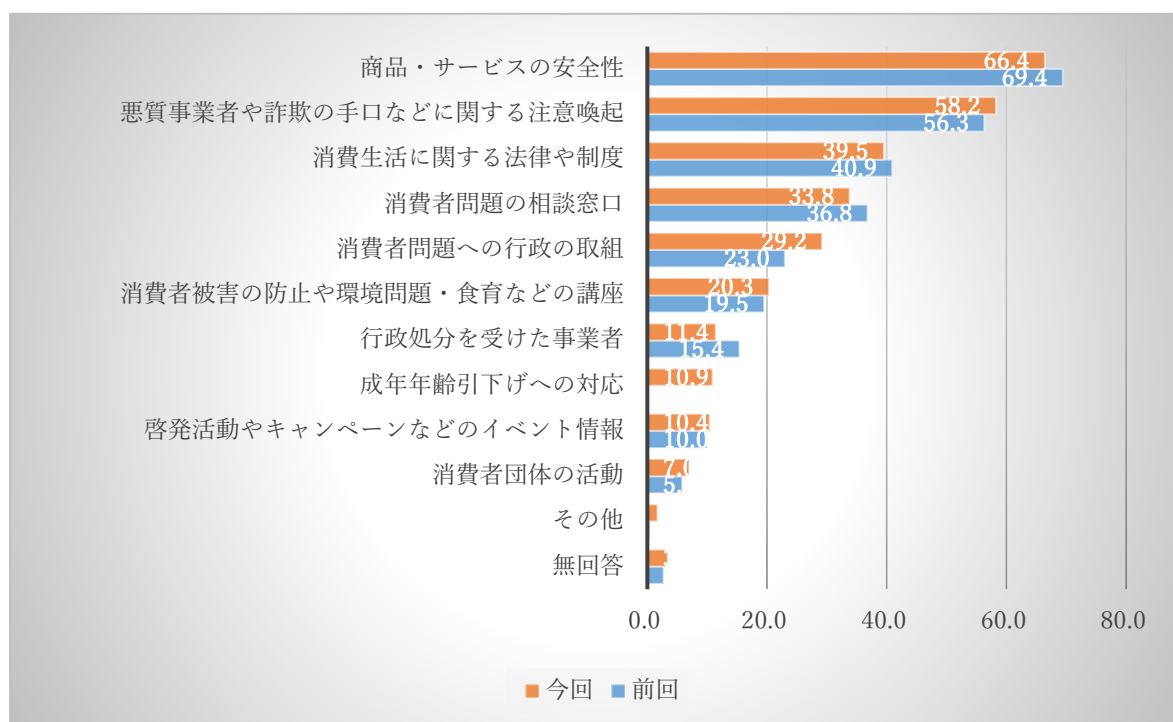
2 調査結果の概要

(1) 消費生活について

問6 消費生活に関する情報のうち、あなたが重要と考えるものはどれですか？

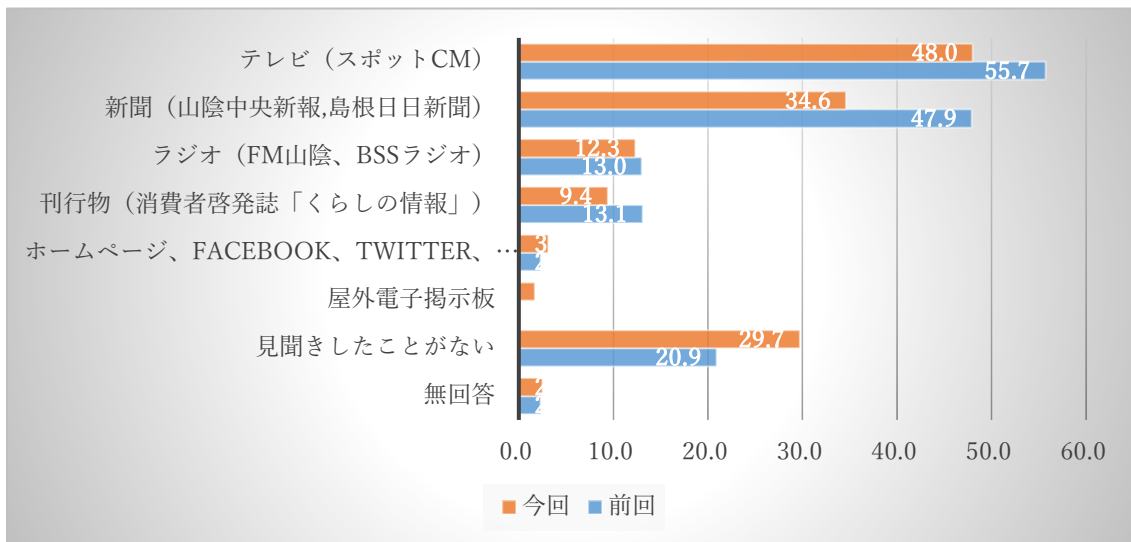
【〇は該当するものすべて】

◇「商品・サービスの安全性」、「悪質事業者や詐欺の手口などに関する注意喚起」の情報を重要と考える方が多数となっている。



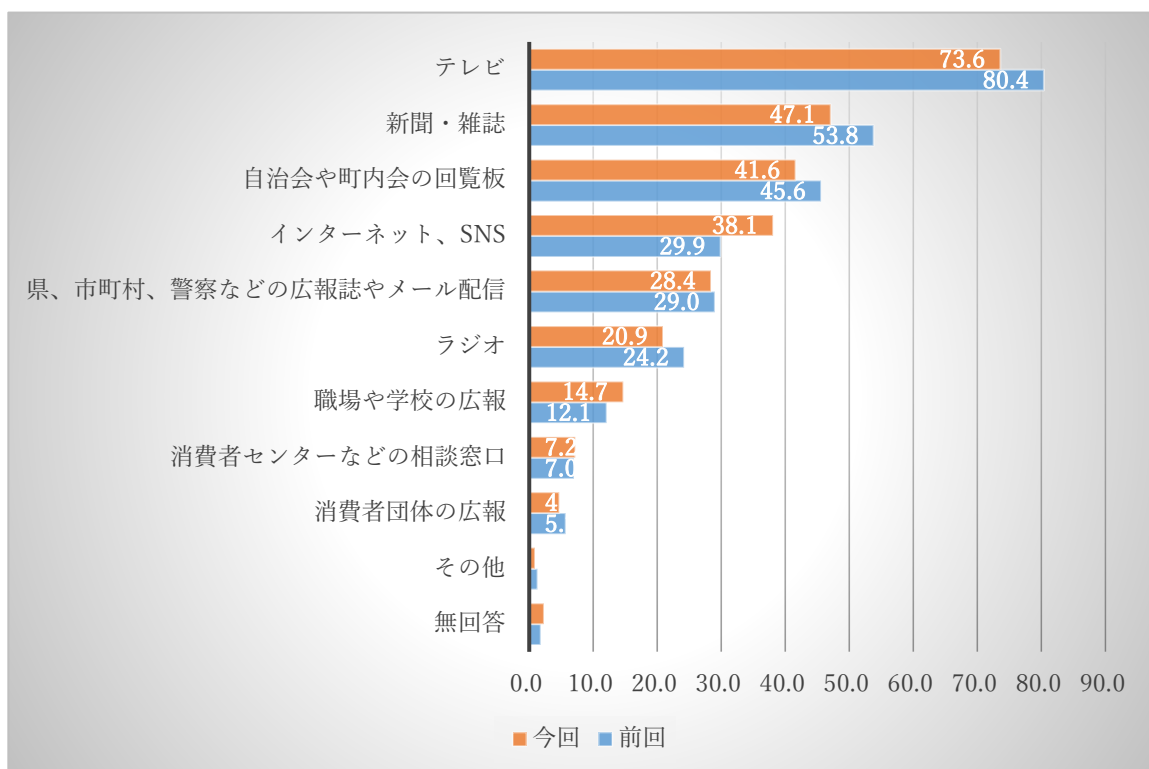
問7 県消費者センターでは、消費者被害を未然に防止するために、消費生活に関する情報についてさまざまな広報を行っています。
 あなたは1年以内に県消費者センターが発信した次の情報について、見聞きしたことはありますか？【〇は該当するものすべて】

◇「新聞」が前回から大幅に減少(13.3ポイント減)している。



問8 あなたは、県消費者センターが発信する情報について、今後どのような手段でその情報を発信すると、より効果的であると考えられますか？
 【〇は該当するものすべて】

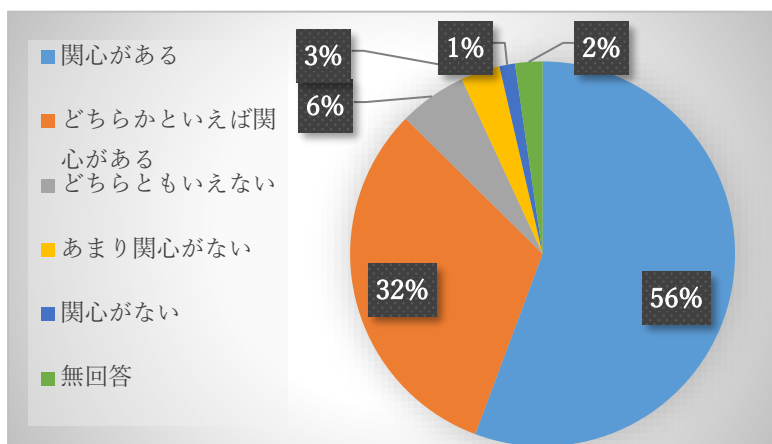
◇「インターネット、SNS」による情報提供が前回に比べて増加傾向となっている。



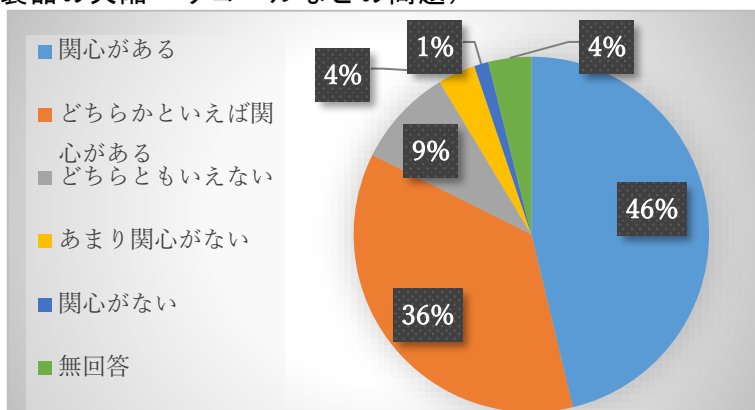
**問9 あなたは、次にあげるような消費者問題について、それぞれどの程度関心がありますか？
【〇はそれぞれ1つずつ】**

◇「食品の品質や安全性」、「製品の品質や安全性」、「商品の表示」、「資源・エネルギー」、「詐欺」
「悪質商法」、「個人情報流出」に7割以上の方が関心がある、と回答。

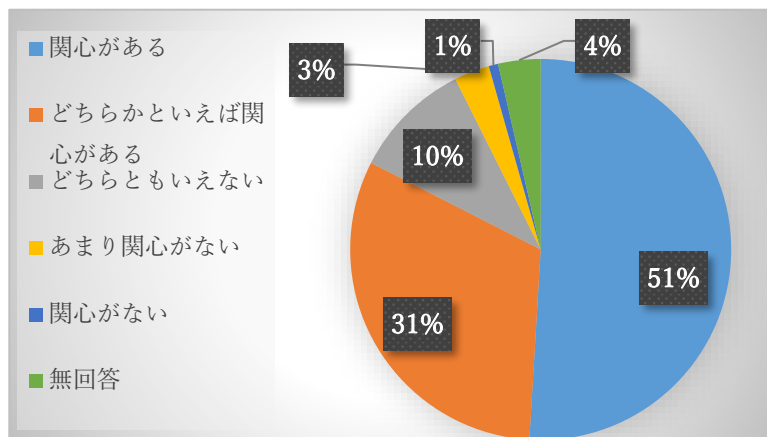
**① 食品の品質や安全性
(食中毒・異物混入・アレルギーなどの問題)**



**② 製品の品質や安全性
(製品の欠陥・リコールなどの問題)**

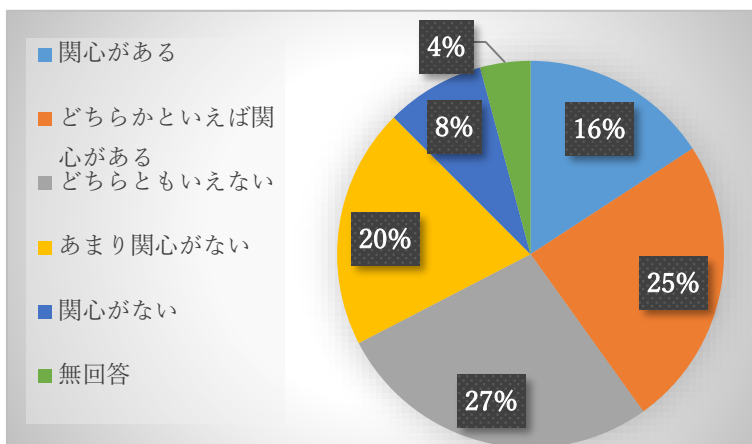


**③ 商品の表示
(価格・原産地などの表示問題)**



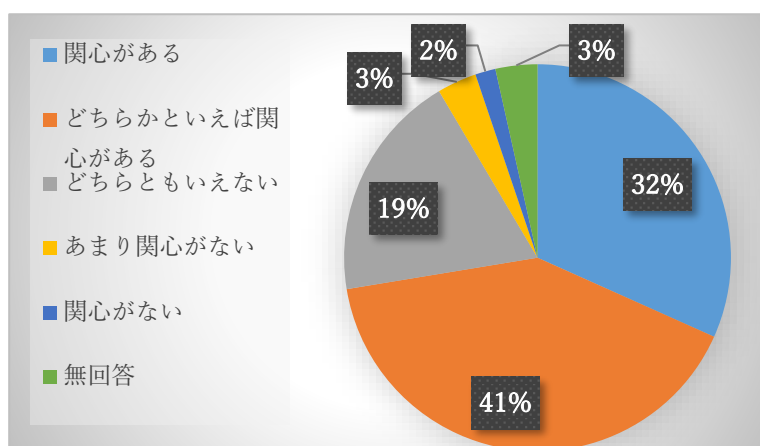
④金融

(投資・保険・融資、暗号資産などの金融商品問題)



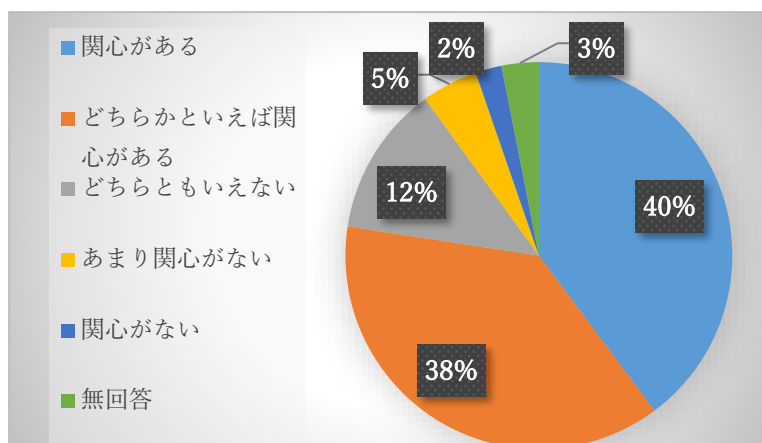
⑤資源・エネルギー

(ゴミの減量・資源有効活用の環境問題)

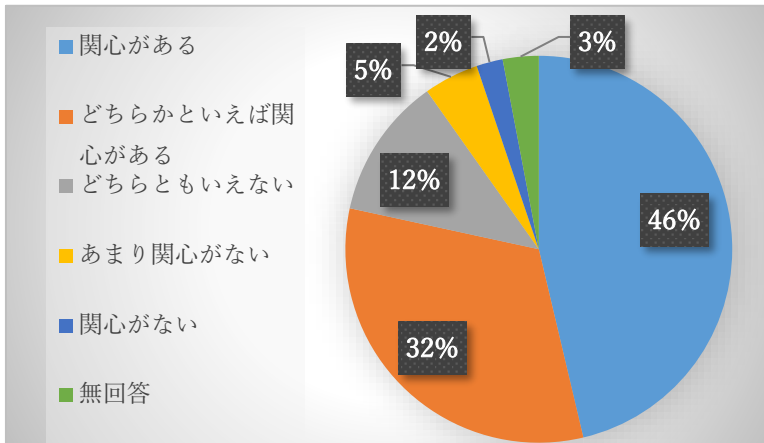


⑥詐欺

(振り込め詐欺や投資詐欺の被害)

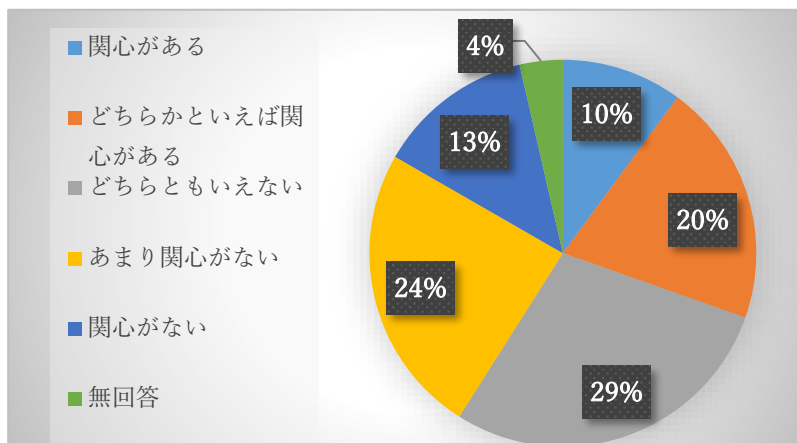


⑦ 悪質商法

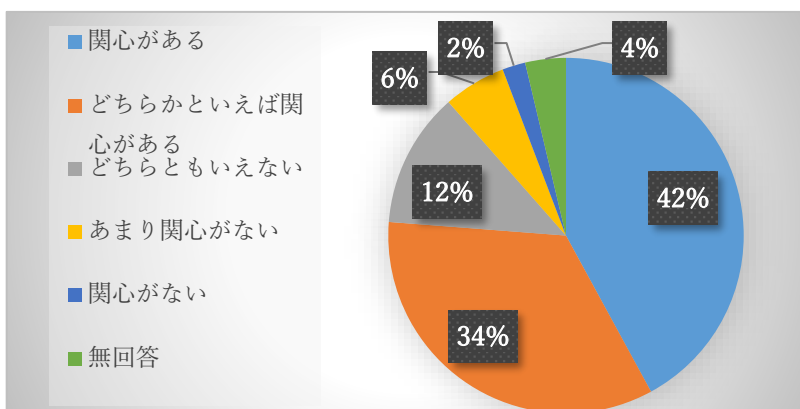


⑧ 多重債務

(サラ金やクレジットにより、返済能力を超えて複数の業者から借金をしていること)

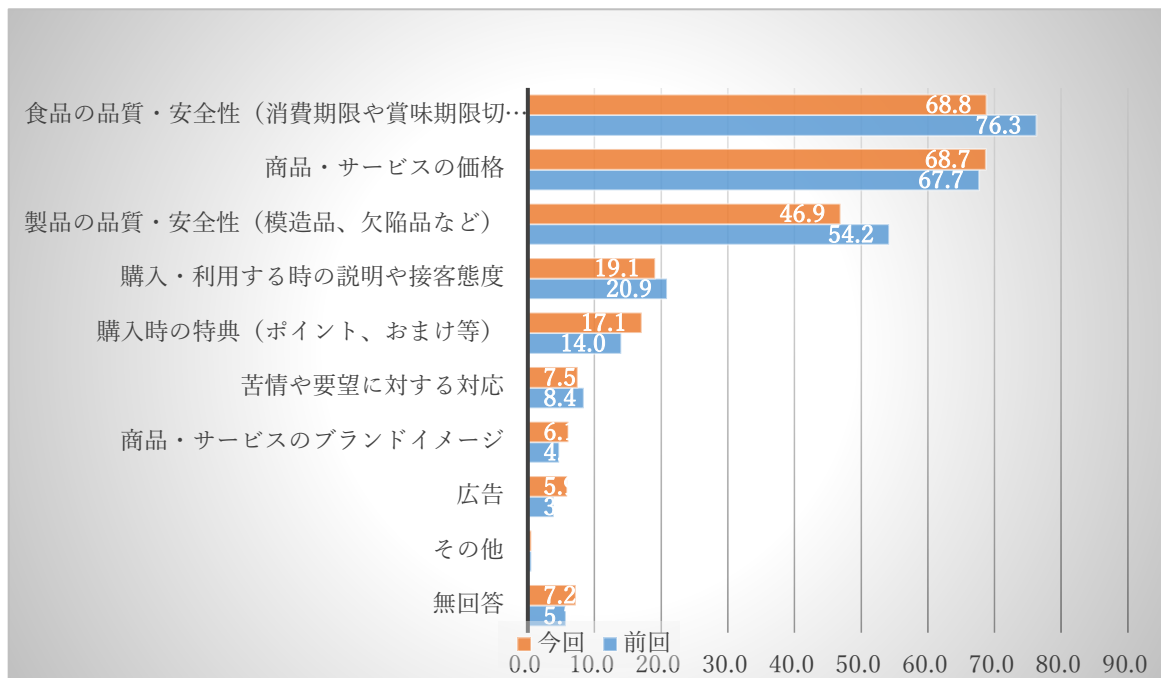


⑨ 個人情報流出



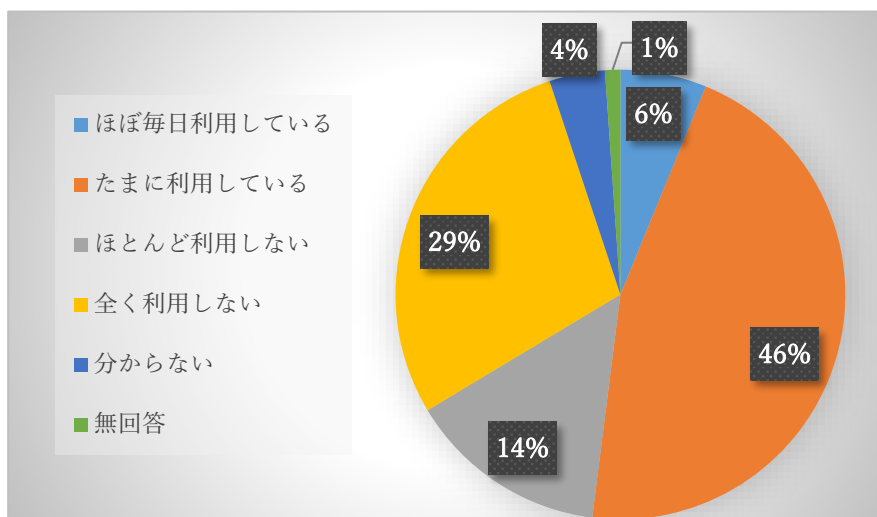
問 1 0 あなたは、商品やサービスを購入するにあたって、意識していることは何ですか？
【〇は3つまで】

◇商品やサービスの購入に当たって、「食品の品質・安全性」、「商品・サービスの価格」を意識している方が多い。



問 1 1 あなたは、商品やサービスを購入するにあたって、インターネットを利用しますか？【〇は1つ】

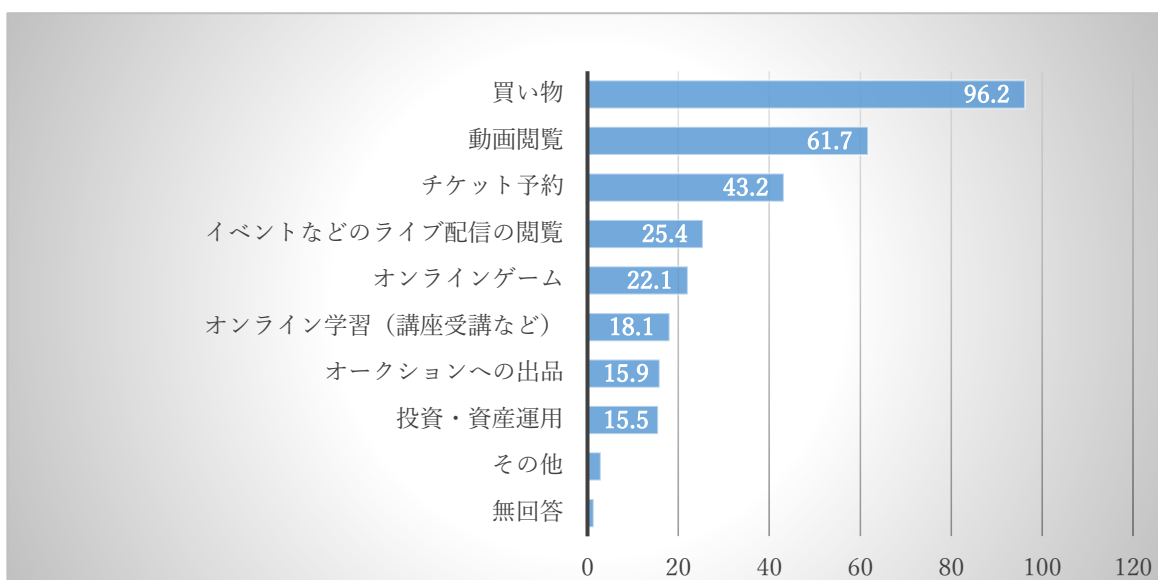
◇商品やサービスを購入する際にインターネットの利用がさらに進んでいる。
「ほぼ毎日」、「たまに利用」が 52.0% (前回 43.2%)



＜問12 問11で「1. ほぼ毎日利用している」「2. たまに利用している」と答えた方のみお答えください。＞

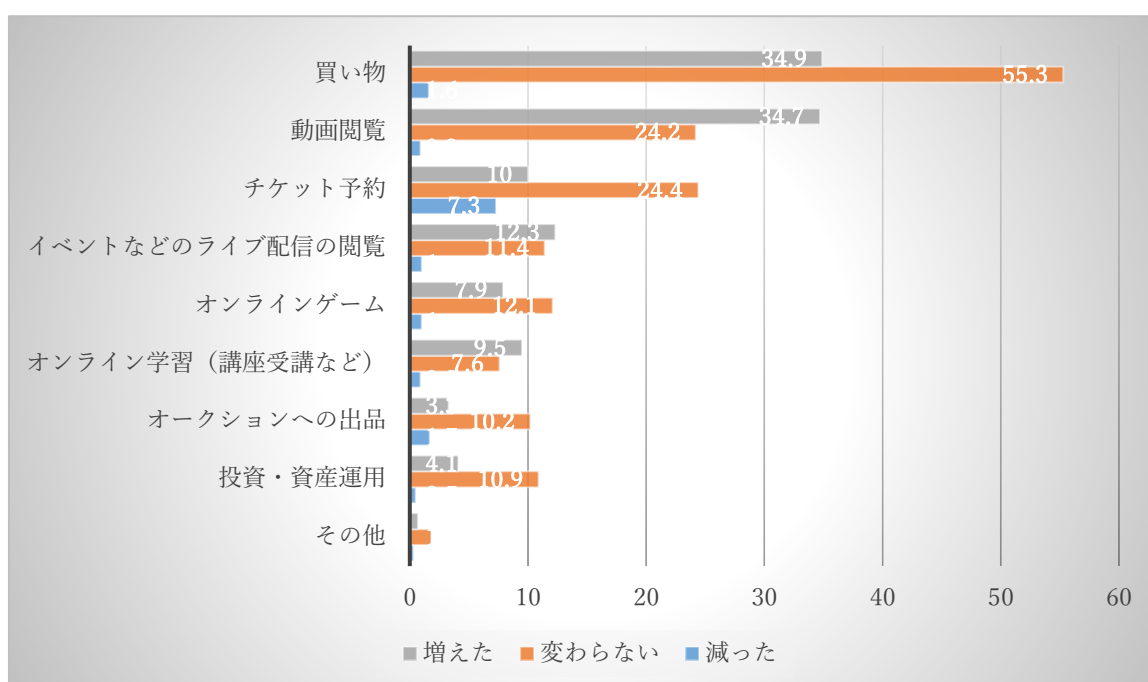
(1) 次の中でインターネット上で利用しているものはどれですか
【〇は該当するものすべて】

◇インターネットを「ほぼ毎日」「たまに利用」している方では、「買い物」での利用がほぼ全員で、「動画閲覧」、「チケット予約」での利用も多数。



(2) (1) で選んだものについてそれぞれ、新型コロナ感染拡大前と比べて利用頻度の変化を1つお選びください。

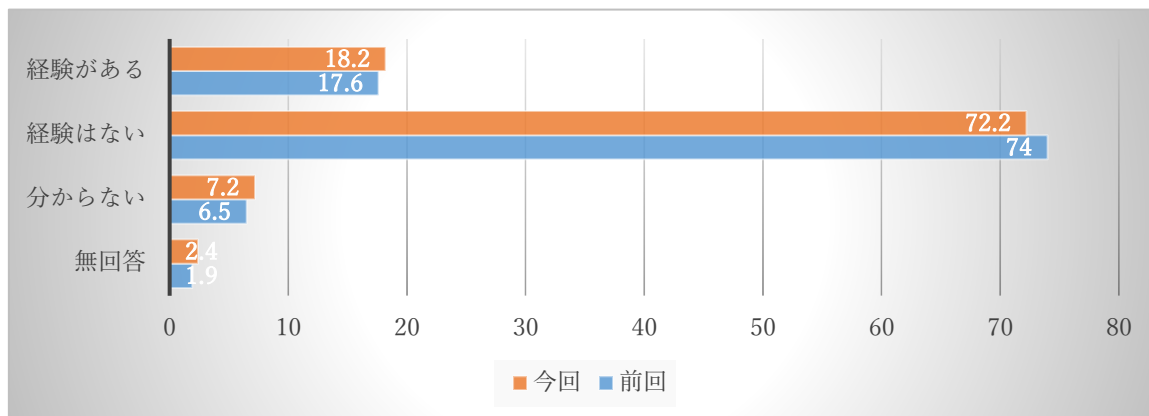
◇コロナ禍にあって、「買い物」、「動画閲覧」での利用が大幅に増加。



(2) 消費者トラブルについて

問13 購入した商品やサービスを原因とする消費者トラブルの経験はありますか？
 (ご家族が被害を受けた場合も含まれます。) 【〇は1つ】

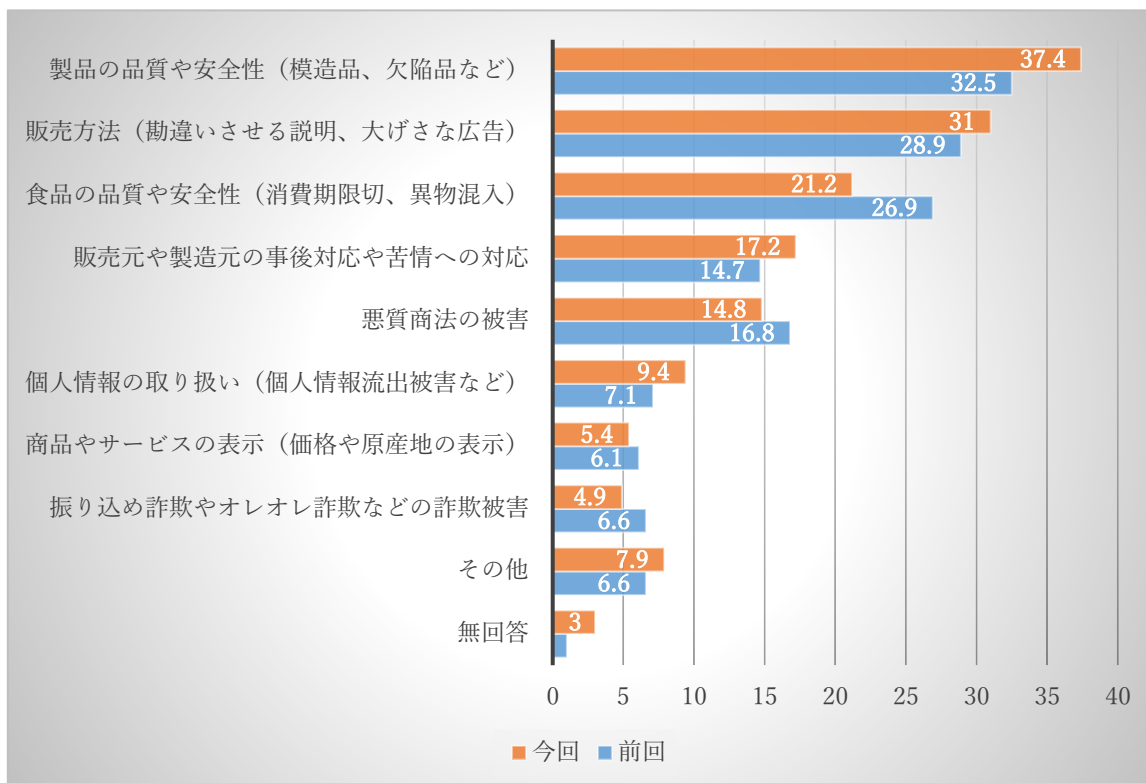
◇消費者トラブルを経験した人は18.2%(前回17.6%)。



<問13で「1. 経験がある」と回答された方のみお答えください。>

問14 消費者トラブルの内容はどのようなものですか？【〇は該当するものすべて】

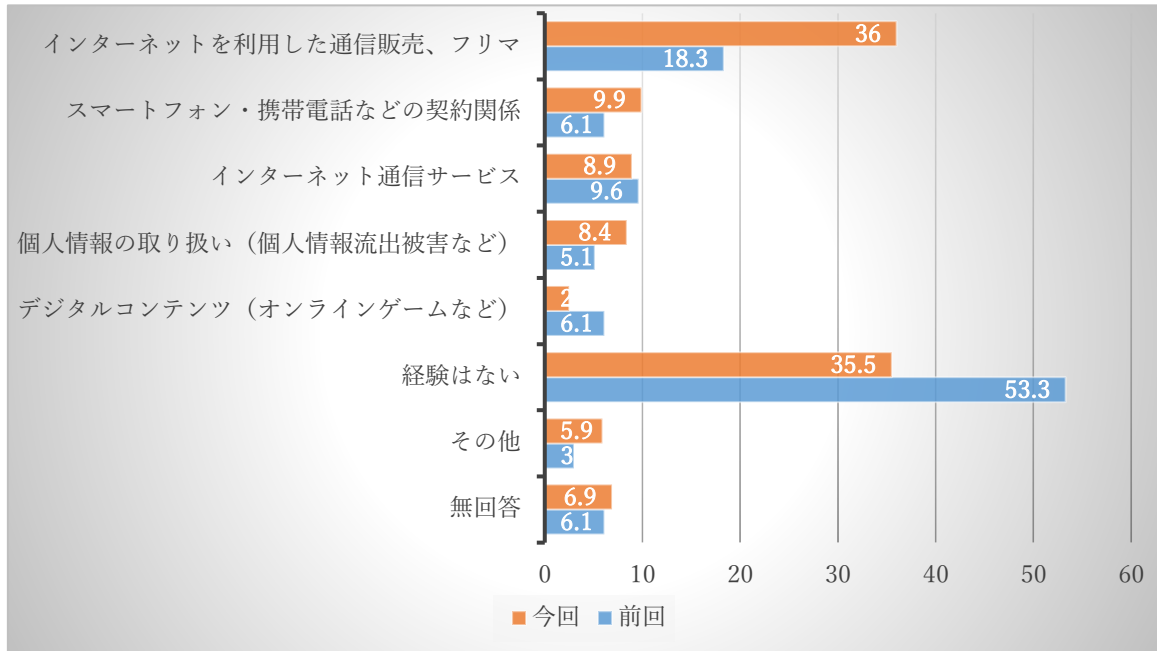
◇経験のある方の3割以上が製品の品質や安全性、販売方法に関するトラブルを経験している。



<問13で「1. 経験がある」と回答された方のみお答えください。>

問15 情報通信分野（特にインターネット）に関する消費者トラブルの経験はありますか？【〇は該当するものすべて】

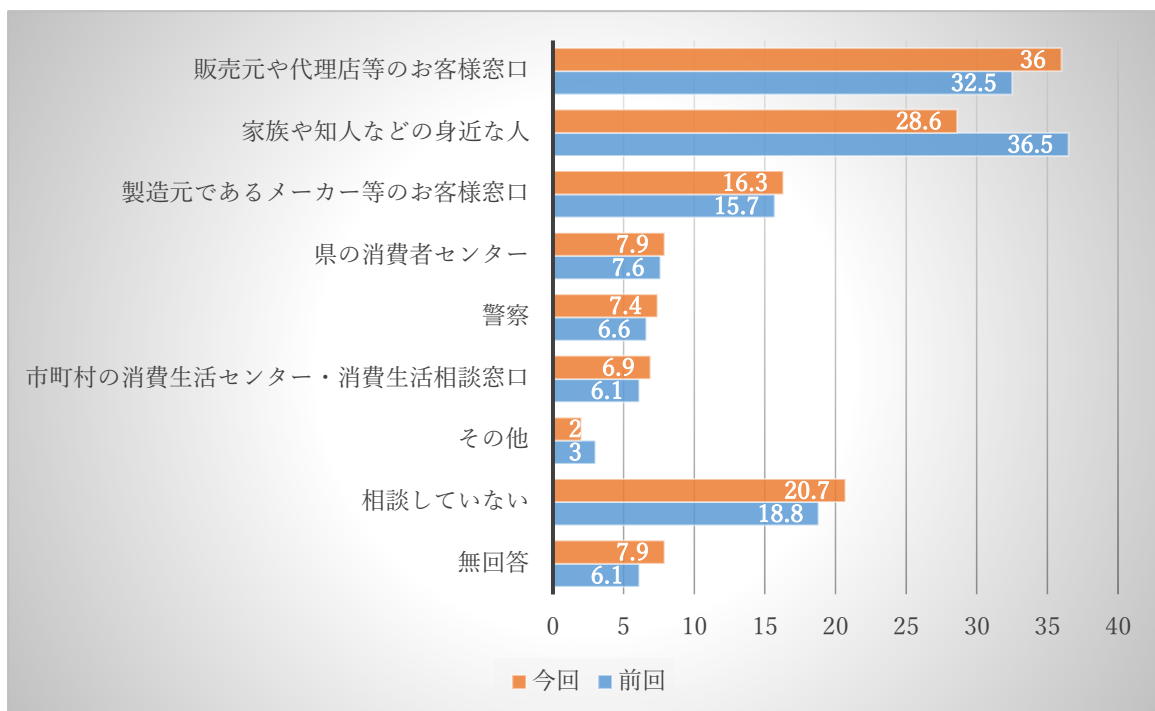
◇インターネットに関する消費者トラブルの経験者が増加傾向。通信販売、フリマ、オークションのはトラブルはほぼ倍増している。



<問13で「1. 経験がある」と回答された方のみお答えください。>

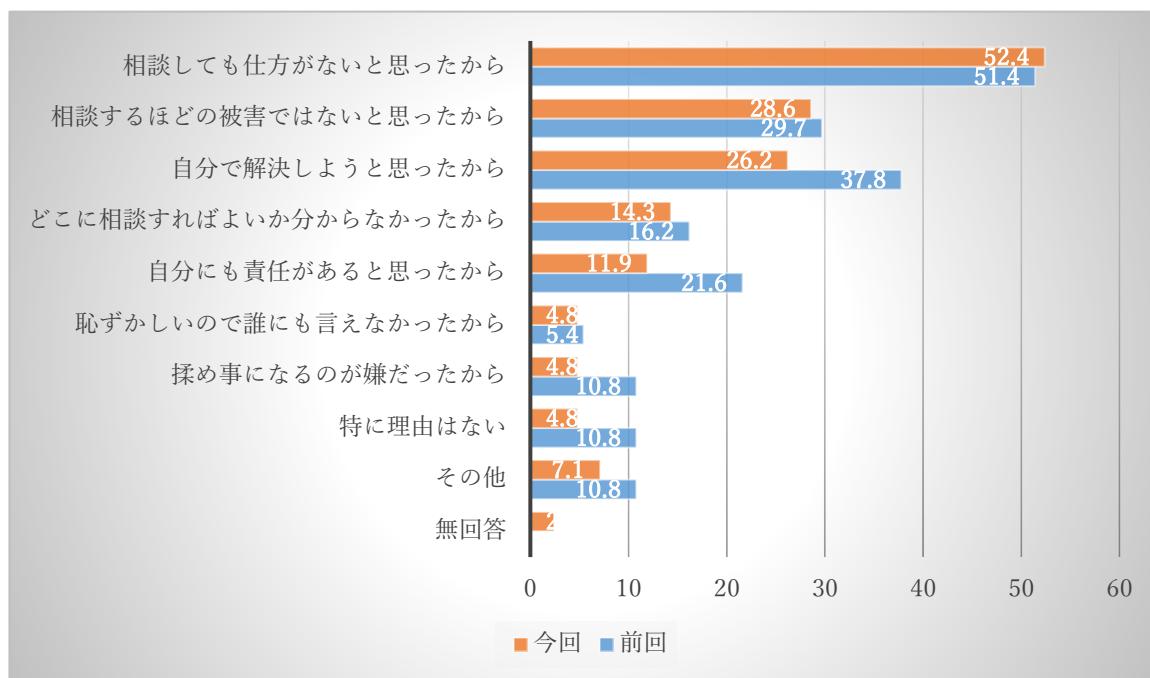
問16 相談した相手先はどこですか？【〇は該当するものすべて】

◇多くの方が販売元や代理店等のお客様窓口、家族や知人などの身近な人に相談している。



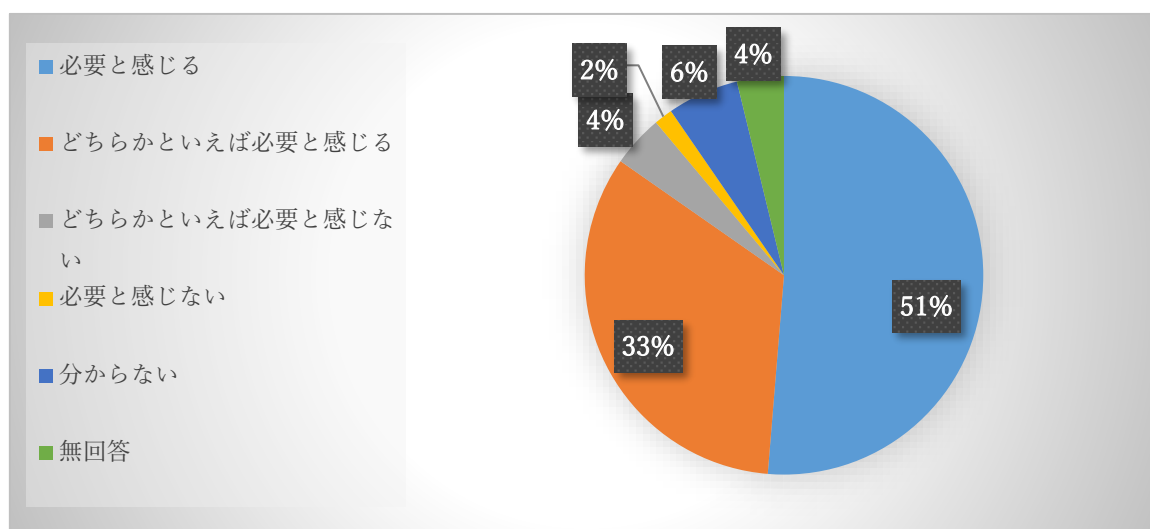
<問16で「13. 相談していない」と回答された方のみお答えください。>
問17 相談しなかった理由はどのようなものですか？【〇は該当するものすべて】

◇過半数の方が「相談しても仕方がないと思ったから」相談していない。



問18 近年、一人暮らしの高齢者や障がい者の方を狙った悪質商法や詐欺などの消費者トラブルの相談が数多く寄せられています。このような被害を防止するために、地域の方の見守り活動について必要と感じますか？【〇は1つ】

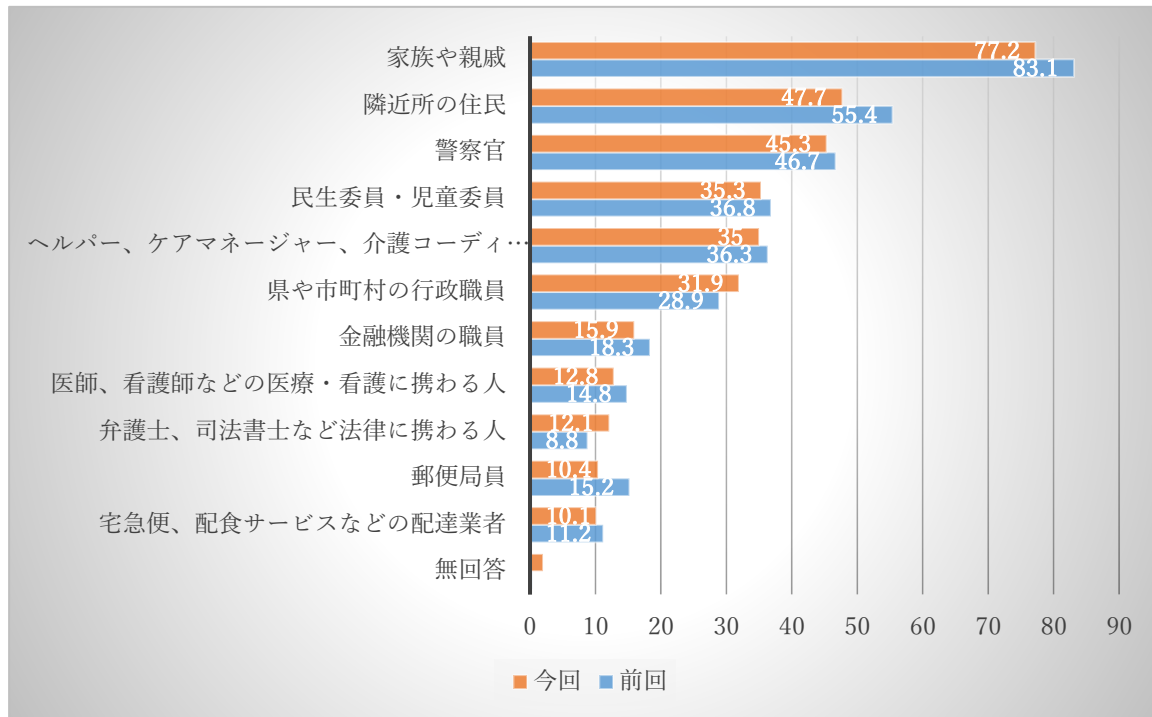
◇地域での見守りが必要と感じる方が 84.7% (前回 80.7%)



＜問18で「1. 必要と感じる」「2. どちらかといえば必要と感じる」と回答された方のみお答えください。＞

問19 どのような人に見守ってほしいと思いますか？（ご自身が見守ってほしい場合も含みます）【〇は該当するものすべて】

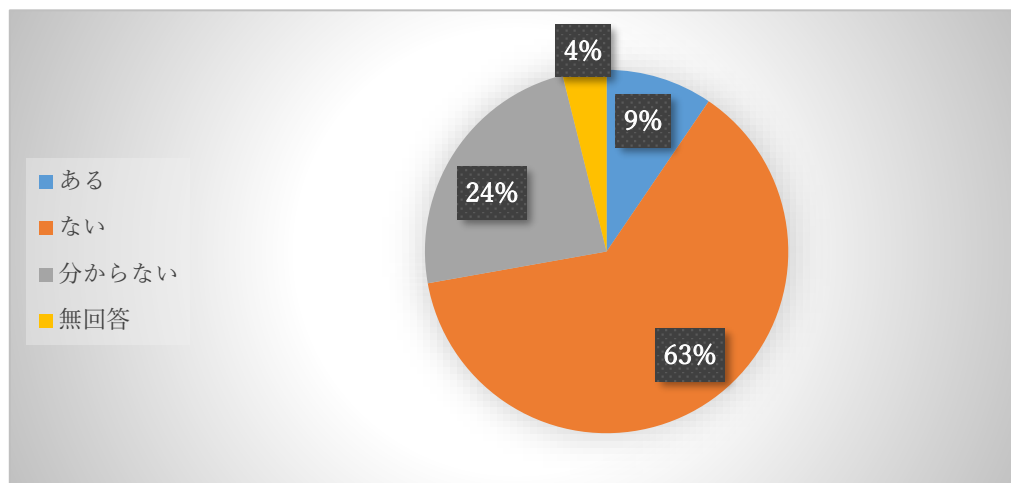
◇約8割の方が家族や親戚に見守ってほしいと思っているが、前回から若干減となっている。



消費者教育・啓発について

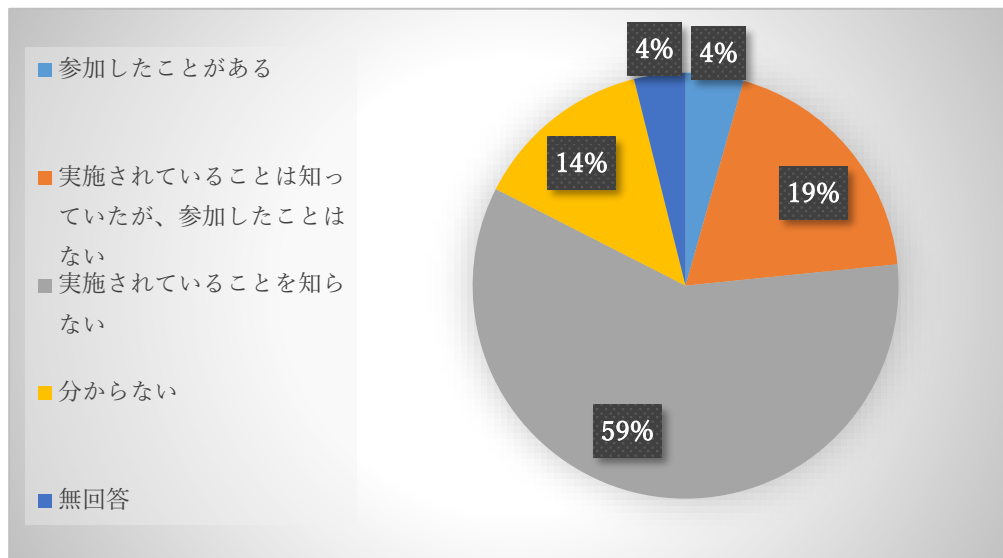
問20 これまでに学校（小・中・高・専門学校・大学）で消費者教育^{*5}に関する授業を受けたことはありますか？【〇は1つ】

◇「学校で消費者教育を受けたことがある」は9.5%（前回10.0%）



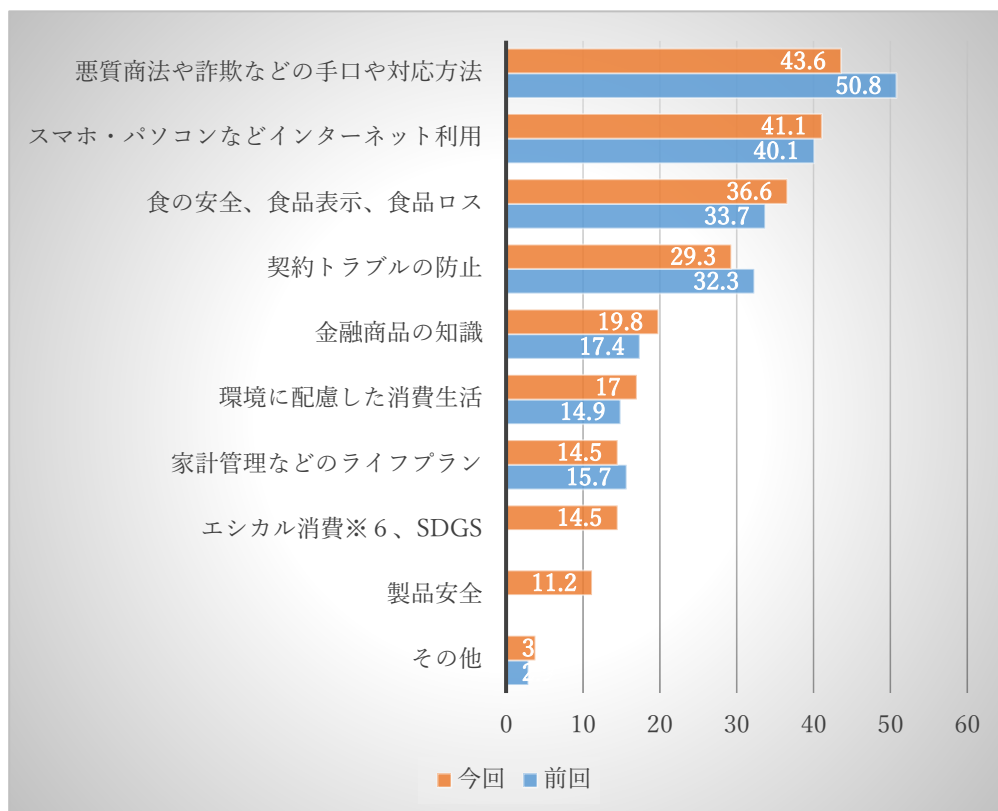
問 2 1 最近の4年間で消費者教育・啓発について講座、授業や研修会などに参加したことはありますか？【〇は1つ】

◇参加したことがある方は4.4%で前回から若干減となっている。



問 2 2 今後、消費者教育についてどのような講座や研修会に参加してみたいですか？【〇は該当するものすべて】

◇悪質商法や詐欺への対応、スマホ・パソコンなどのインターネットの利用、食の安全、食品表示、食品ロスに関する講座への希望が多数。

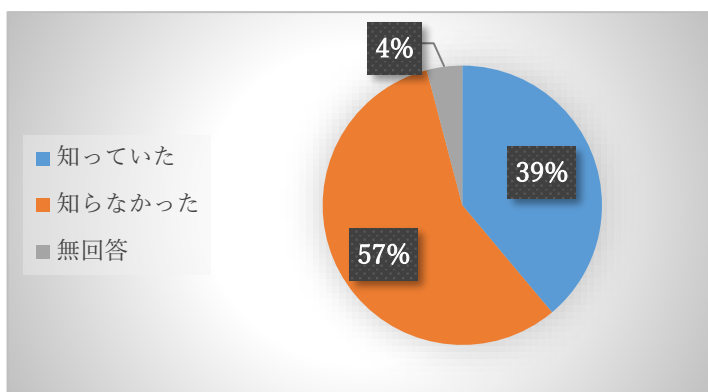


消費生活相談体制について

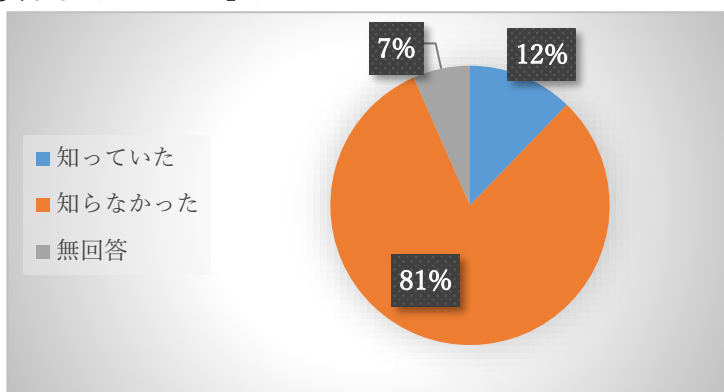
問23 「消費者ホットライン（188）※7」について知っていましたか？ 【〇はそれぞれ1つつ】

◇消費者ホットライン188の名前を知っている方は約4割だが、番号や名前まで知っている方は10%台にとどまる。

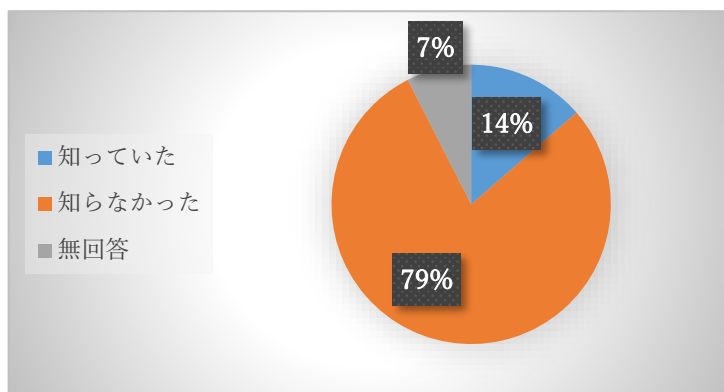
①名前（「消費者ホットライン」）



②番号（「188」）

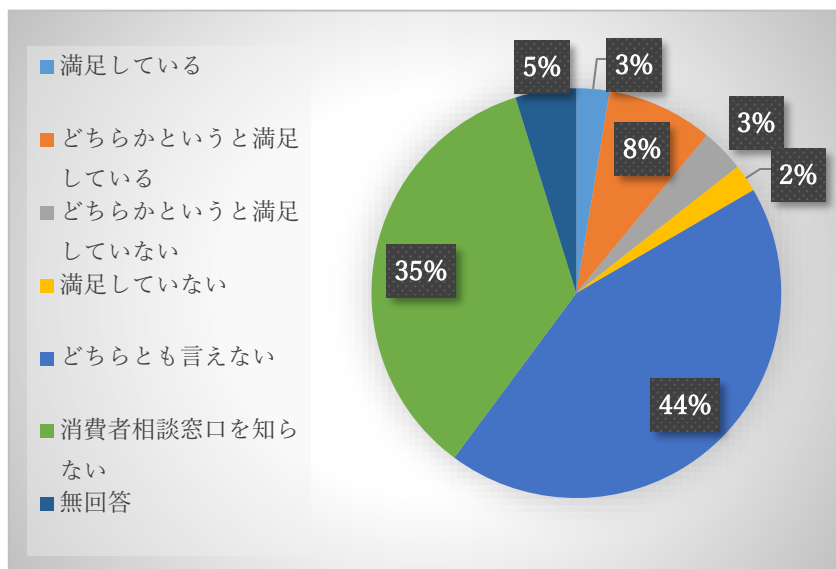


③内容



問 2 4 現在の消費者相談窓口の体制について満足していますか？【〇は1つ】

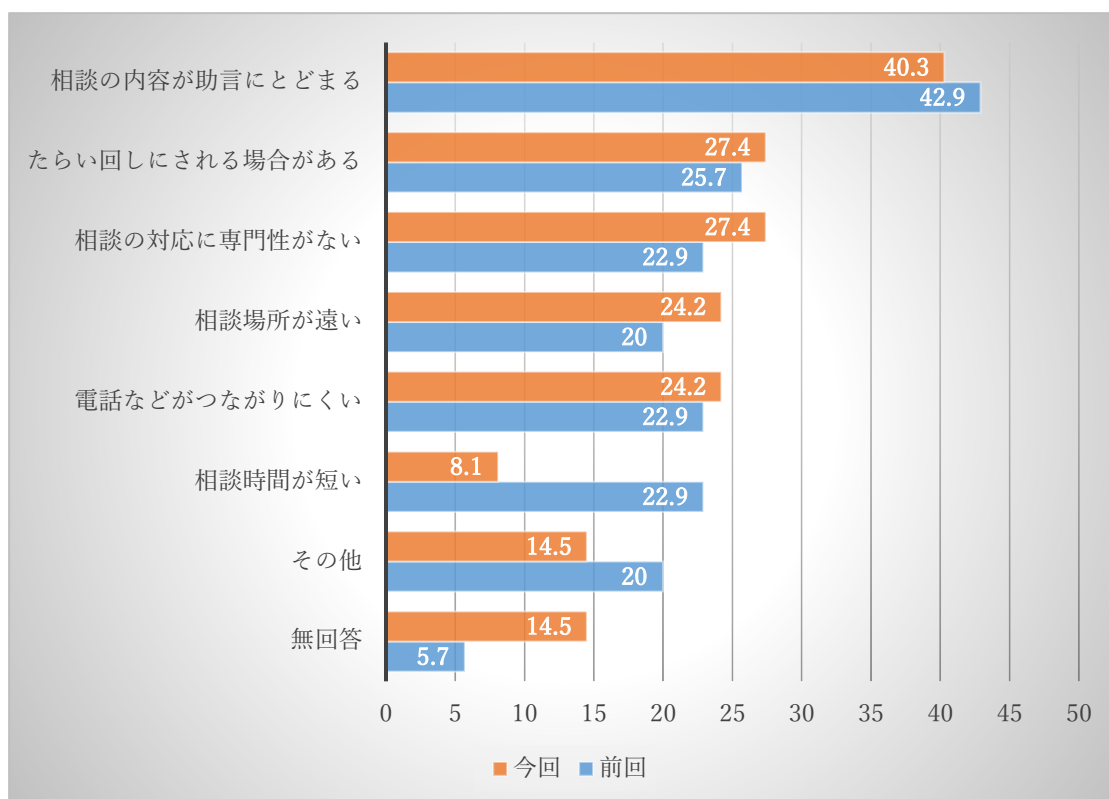
◇「満足している」、「どちらかという満足している」が 11.0%（前回 11.5%）。「相談窓口を知らない」が 35.0%で前回（31.5%）より増加。



<問 2 4 で「3. どちらかという満足していない」「4. 満足していない」と回答された方のみお答えください。>

問 2 5 その理由についてお答えください。【〇は該当するものすべて】

◇約4割の方が「相談の内容が助言にとどまりあっせん及び紛争解決まで対応してくれない」と理解している。



行政に対して望むこと

問26 消費者問題への取組として行政に望むことは、どのようなことですか？

【〇は該当するものすべて】

◇悪質事業者への指導・取締りの強化、高齢者の消費者被害防止対策の充実を求める方が多いが、消費者被害等の情報教育の充実、相談窓口の充実、消費者教育・啓発の充実を求める方も増加傾向にある。

