令和４年度　第２回

希望郷いわてモニターアンケート

課題名	消費生活に関する意識調査

いわて消費者トラブル防止啓発キャラクター

令和４年６月

岩手県立県民生活センター

※この質問書は控えとしてお持ちいただき、回答用紙に回答を御記入ください。

消費生活に関する意識調査

岩手県立県民生活センター

Ⅰ 趣旨

岩手県では、消費者被害のない地域づくりを進め、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。

この計画は令和２年度から令和６年度までの５年間を計画期間としており、消費者を取り巻く環境や消費者意識の変化などを把握し、今後の施策展開等の参考とさせていただきたく、今回皆様にアンケートへの御回答をお願いするものですので、御多忙のところ恐縮ですが、御協力をよろしくお願いします。

Ⅱ 設問（以下の設問について、別紙回答用紙の該当欄に記入願います。）

【相談窓口の認知度について】

問１ 相談窓口の認知度についてお伺いします。

（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）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（いずれか１つでも）

② 知らない

（２）あなたは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

【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 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

② 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

③ 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

④ 電子マネーなどのキャッシュレス決済や暗号資産の取引によるトラブル

⑤ 消費者金融やクレジット等の利用による多重債務問題

⑥ 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
⑦ 訪日、在留外国人の消費生活上のトラブルや被害防止の対策
⑧ 老後の生活を踏まえたライフプランや家計管理
⑨ 人や社会、環境に配慮した消費行動（エシカル消費（※））
⑩ その他（具体的に：　　）
⑪ 消費生活問題には関心がない

（※ エシカル消費：より良い社会に向け、消費者それぞれが、人や社会、環境に関係した社会的課題の解決について考えたり、そのような課題に取り組む事業者を応援しながら消費活動を行うこと。倫理的消費。）

【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の防止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（具体的に：　　）
⑪ わからない

（※ 消費者教育：消費生活上のトラブルや被害にあわない消費者や、合理的な意思決定ができる消費者にとどまらず、よりよい社会発展のために積極的に参画する自立した消費者を育成するための教育及びこれに準ずる様々な啓発活動を行うこと。）

【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を介しての商品購入やゲーム（課金等）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（具体的に：　　）
⑩ わからない

（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 地域（町内会、老人クラブなど）の公民館や集会場地
⑥ 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
⑦ その他（具体的に：　　）
⑧ わからない

（３） 毎日の生活の中で、あなたは人や社会、環境に配慮したエシカル消費で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（具体的に：　　）
⑩ 特に心掛けていることはない

（※ フェアトレード：公正な取引を促進し、低賃金で働く開発途上国の労働者の生活改善を目指す貿易の仕組み。）

【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行政の取組についてお伺いします。

（１）　消費者問題に対する以下の行政の取組について、あなたはどの程度知っていますか。
あてはまるものを１つ選んでください。

ア　消費者被害やトラブルに関する注意喚起、広報啓発（パンフレットやチラシの配布、ホームページ、ＳＮＳ等を通じた情報発信、キャラクター（までのすけ）等を使ったテレビＣＭによる注意喚起）

① パンフレット、チラシ、テレビＣＭ等を見たことがあり、トラブル事例等注意喚起や啓発の内容を理解している
② パンフレット、チラシ、テレビＣＭ等を見たことはあるが、トラブル事例等注意喚起や啓発の内容までは覚えていない
③ パンフレット、チラシ、テレビＣＭ等を見かけたことはある
④ パンフレット、チラシ、テレビＣＭ等を見たことがない

イ　学校や職場、地域での消費者教育（出前講座、消費生活セミナー等）

① 受講や参加をしたことがある
② 受講や参加をしたことはないが、どういう内容か知っている
③ 募集や告知を見たことはあるが、内容までは知らない
④ そういう取組をしていることを、今回の調査で初めて認識した

ウ　消費生活相談について（相談員による相談対応、弁護士無料相談等）

① 利用したことがある
② 利用したことはないが、相談窓口等があることは知っている
③ 相談窓口等の案内を見たことがあるが、何をしているかは知らない
④ 相談窓口があることを、今回の調査で初めて認識した

（２）消費者問題に対する行政の取組として、あなたが重要と考える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 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
③ 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
④ 学校や教育現場での消費者教育の充実
⑤ 職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 弁護士などの専門家への相談機会の拡充
⑧ 地域での出前相談会の開催などによる相談機会の拡充
⑨ メールやＳＮＳによる常時の相談受付体制の構築
⑩ 消費生活相談窓口の周知
⑪ 悪質な事業者への指導・取締りの強化
⑫ その他（具体的に：　　）
⑬ 特に望むことはない

【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。

最後に、あなた御自身についてお伺いします。あてはまる項目をお選びください。

１　年　齢

① 29 歳以下　② 30～39 歳　③ 40～49 歳
④ 50～59 歳　⑤ 60～69 歳　⑥ 70 歳以上

２　性　別

① 男性　② 女性　③ その他

３　職 業

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（　　）

御協力ありがとうございました