

令和6年度 第3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6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

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、SNS等を活用した広報、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、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。

つきましては、次期計画の策定にあたり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。御多忙のところ恐縮ですが、御協力をよろしく申し上げます。

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、「県民生活センター」、自分の住んでいる地域の「県民生活センター」及び「消費生活相談窓口」(※)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 利用したことがある
- ② 利用したことはないが、名前は知っている
- ③ 利用したことはないが、名前や業務の内容を知っている
- ④ 利用したことはないが、名前や業務の内容、連絡先を知っている
- ⑤ 知らない

(※ 県内の市町村では、消費者からの消費生活に関する相談の受付などの業務を行うために「消費生活相談窓口」を設置しています。このうち、一定の要件を満たすものを「消費生活センター」と呼んでいます。)

(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 自然災害等、緊急時の不安につけこんだ消費者トラブル
- ⑥ 成年年齢下げに伴う若者の消費者トラブル
- 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 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
- ⑨ 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
- ⑩ 老後の生活を踏まえたライフプランや家計管理
- ⑪ 人や社会、環境に配慮した消費行動（エシカル消費）
- ⑫ その他（具体的に回答書にお書きください）
- ⑬ 消費生活問題には関心がない

【消費者事故、トラブルについて】

問3 消費者事故、トラブルについてお伺いします。

(1) あなたは、商品の安全や事故防止、悪質商法や詐欺に関する情報をどこから（何から）入手または見聞きしていますか。

あてはまるものを全て選んでください。

- ① テレビ・ラジオ
- ② 新聞・雑誌・書籍
- ③ 公共交通機関・公共施設の掲示物
- ④ インターネット（ニュースサイトやブログ等）
- ⑤ スマートフォンのニュースアプリ
- ⑥ SNS
- ⑦ 家族や友人等、身近な人から得られる情報
- ⑧ 地域活動やボランティア等に参加して得られる情報
- ⑨ 講演会やセミナー、学校、教室等で得られる情報
- ⑩ 行政の情報発信（チラシや広報誌、公式サイトやCM等）
- ⑪ 企業の情報発信（公式サイトやCM、チラシや広報誌等）
- ⑫ その他（具体的に回答書にお書きください）
- ⑬ 特にない

(2) あなたは、商品の購入やサービスの提供に伴う契約で、トラブルや被害に遭うおそれについてどの程度不安を感じていますか。

あてはまるものを1つ選んでください。

- ① 非常に不安を感じる
- ② 不安を感じる
- ③ 少し不安を感じる
- ④ 不安を感じない
- ⑤ わからない

(3) あなたは、消費者トラブルに関して困っていることや心配事があった場合、誰(どこ)に相談しますか。

あてはまるものを全て選んでください。

- ① 親
- ② 親以外の家族（配偶者を含む。）
- ③ 友人、知人（インターネット上でしか知らない人を除く。）
- ④ 職場の上司や同僚
- ⑤ 地域や近所の人
- ⑥ インターネット上でしか知らない友人・知人（SNSのフォロワー等）
- ⑦ インターネット上の掲示板や質問サイト、SNSの利用者全体
- ⑧ 行政の窓口や公的な相談員等
- ⑨ 民間の相談窓口
- ⑩ 専門家（弁護士、医師等）
- ⑪ その他（具体的に回答書にお書きください）
- ⑫ どこにも相談しない

【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（具体的に回答書にお書きください）

⑩ わからない

（※ 消費者教育：消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育及びこれに準ずる啓発活動を行うこと。）

（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（具体的に回答書にお書きください）

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心掛け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 エコバックを使用する

② ゴミを減らし、再利用したり、リサイクルに出したりする

③ 節水・節電に取り組む

④ 省エネルギー・CO2削減に配慮した商品やサービスを利用する

⑤ 食べられるのに廃棄される食品を減らす

⑥ まだ着られる衣服を廃棄せずに活用する

⑦ 過剰包装を減らす取組をしている商品を選択する

⑧ 地産地消を実践するために、地元の特産品を購入する

⑨ 被災地の応援につながる商品を選択する

⑩ 環境負荷や原材料の持続可能な調達に配慮した食品・商品を選択する。

⑪ フェアトレード（※）商品を選択する。

⑫ 障がい者の雇用につながる商品を選択する

⑬ 児童労働や労働環境等サプライチェーンの人権問題に配慮した商品を選択する

⑭ 環境問題や社会課題の解決を目的とした取組をクラウドファンディングで支援する

⑮ その他（具体的に回答書にお書きください）

⑯ 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 電話や面談による消費生活相談等の実施
- ② メール等による消費生活相談の実施
- ③ 対応が困難な事案の解決に向けた消費者と事業者間のあっせんの実施
- ④ 苦情が寄せられた商品等に対するテストの実施
- ⑤ 悪質な事業者等に対する法施行の実施
- ⑥ 消費生活関連情報の収集・分析、情報提供・啓発
- ⑦ 教育等の関係部局と連携した消費者教育の推進
- ⑧ 福祉等の関係部局と連携した、高齢者や障がい者等の配慮を要する消費者への見守り活動の推進
- ⑨ 地域の消費者団体等の活動への支援
- ⑩ 地域の事業者との連携・協働の促進
- ⑪ その他（具体的に回答書にお書きください）
- ⑫ 特になし

【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・御要望等があれば回答書にお書きください。

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	④ 答えたくない
------	------	-------	----------

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（具体的に回答書にお書きください）		

御協力ありがとうございました