

消費生活に関するアンケート調査結果

県民生活課

1 調査目的

県民の皆さんの消費生活に関する関心や県内の消費生活の現状等を把握し、今後の施策の参考とさせていただくために、アンケート調査を実施しました。

2 調査対象等

調査対象: 県政モニター839人(郵送モニター:198人 インターネットモニター:641人)

調査方法: 郵送及びインターネット

調査期間: 令和6年8月6日～8月26日

回収結果: 740人(回収率88. 2%)

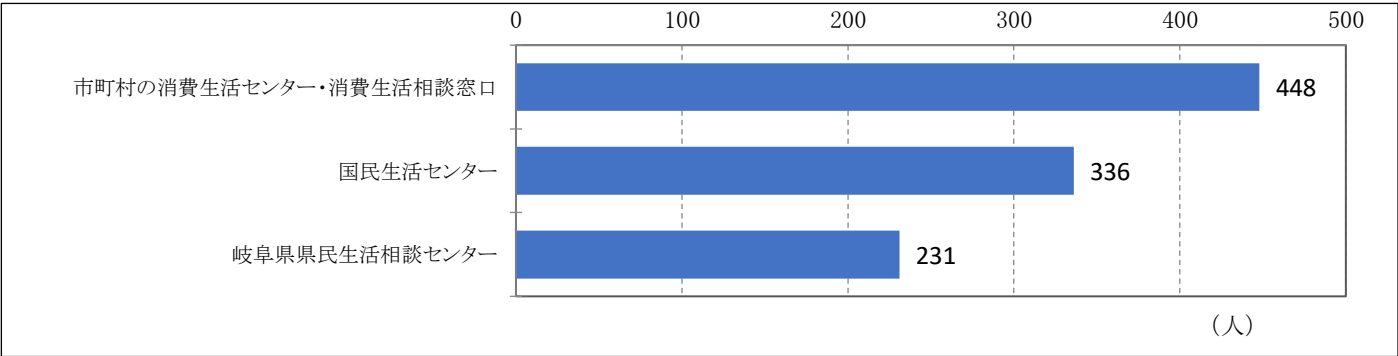
構成比はパーセントで表し、小数点以下第2位を四捨五入して算出しています。

そのため、合計が100%にならない場合があります。

3 結果概要

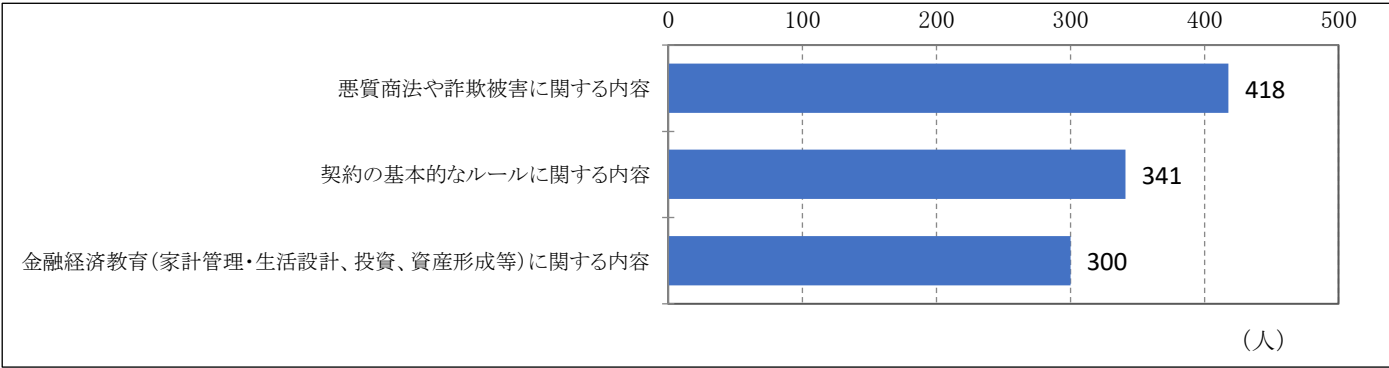
○ 知っている消費生活関係機関や相談窓口について

【上位3つ】



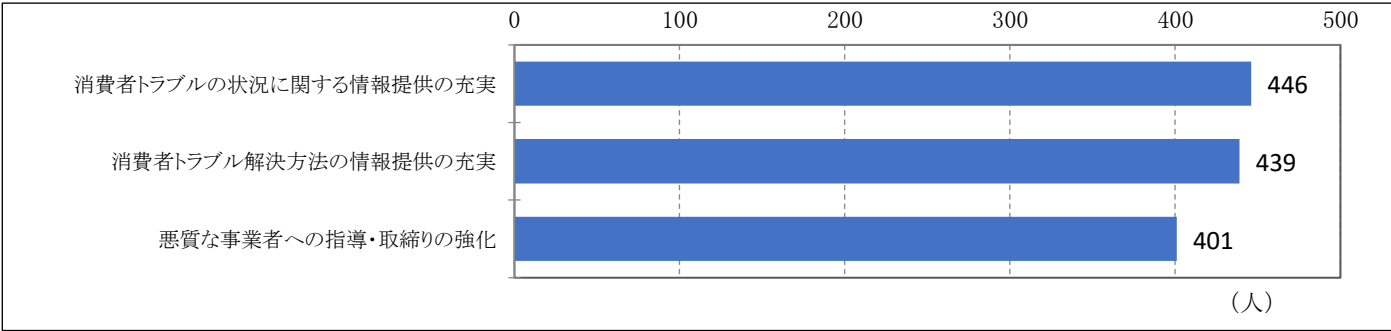
○ どのような内容の「消費者教育」を受けてみたいか

【上位3つ】



○ 消費者問題に対する取り組みとして行政に望むことはどのようなこと

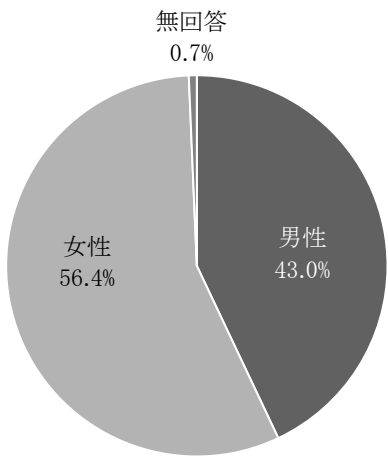
【上位3つ】



4 回答者属性

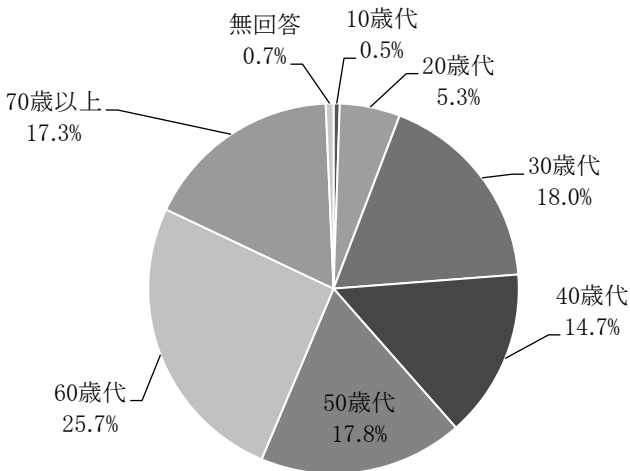
(1)性別

	人数	割合
男性	318	43.0%
女性	417	56.4%
無回答	5	0.7%
計	740	100.0%



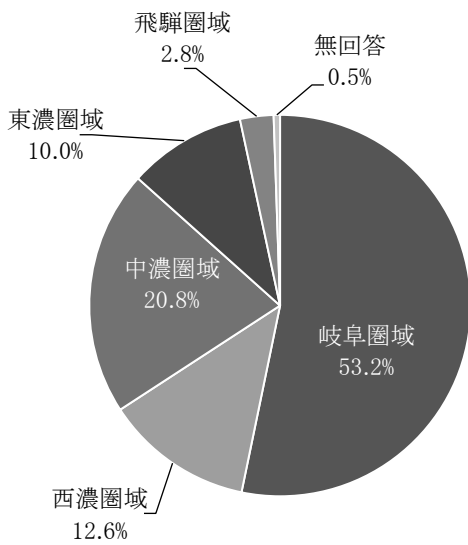
(2)年代別

	人数	割合
10歳代	4	0.5%
20歳代	39	5.3%
30歳代	133	18.0%
40歳代	109	14.7%
50歳代	132	17.8%
60歳代	190	25.7%
70歳以上	128	17.3%
無回答	5	0.7%
計	740	100.0%



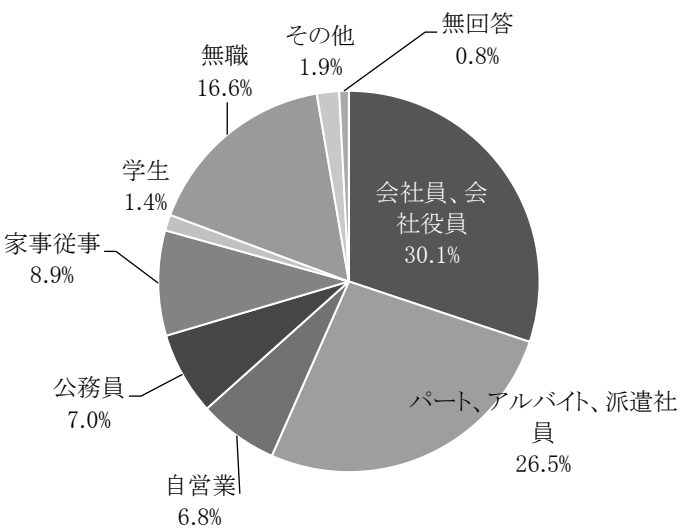
(3)居住圏域別

	人数	割合
岐阜圏域	394	53.2%
西濃圏域	93	12.6%
中濃圏域	154	20.8%
東濃圏域	74	10.0%
飛騨圏域	21	2.8%
無回答	4	0.5%
計	740	100.0%



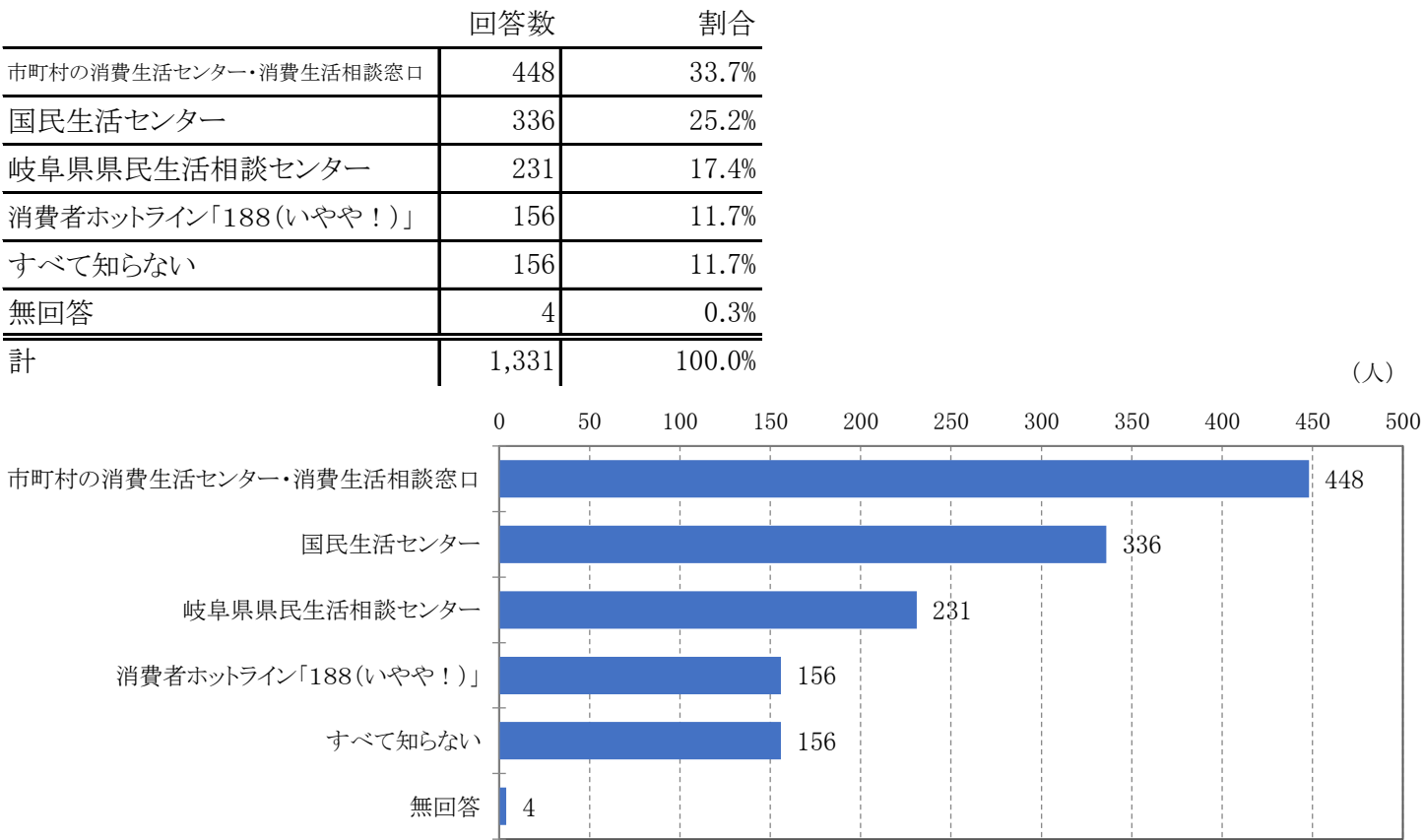
(4)職業別

	人数	割合
会社員、会社役員	223	30.1%
パート、アルバイト、派遣社員	196	26.5%
自営業	50	6.8%
公務員	52	7.0%
家事従事	66	8.9%
学生	10	1.4%
無職	123	16.6%
その他	14	1.9%
無回答	6	0.8%
計	740	100.0%

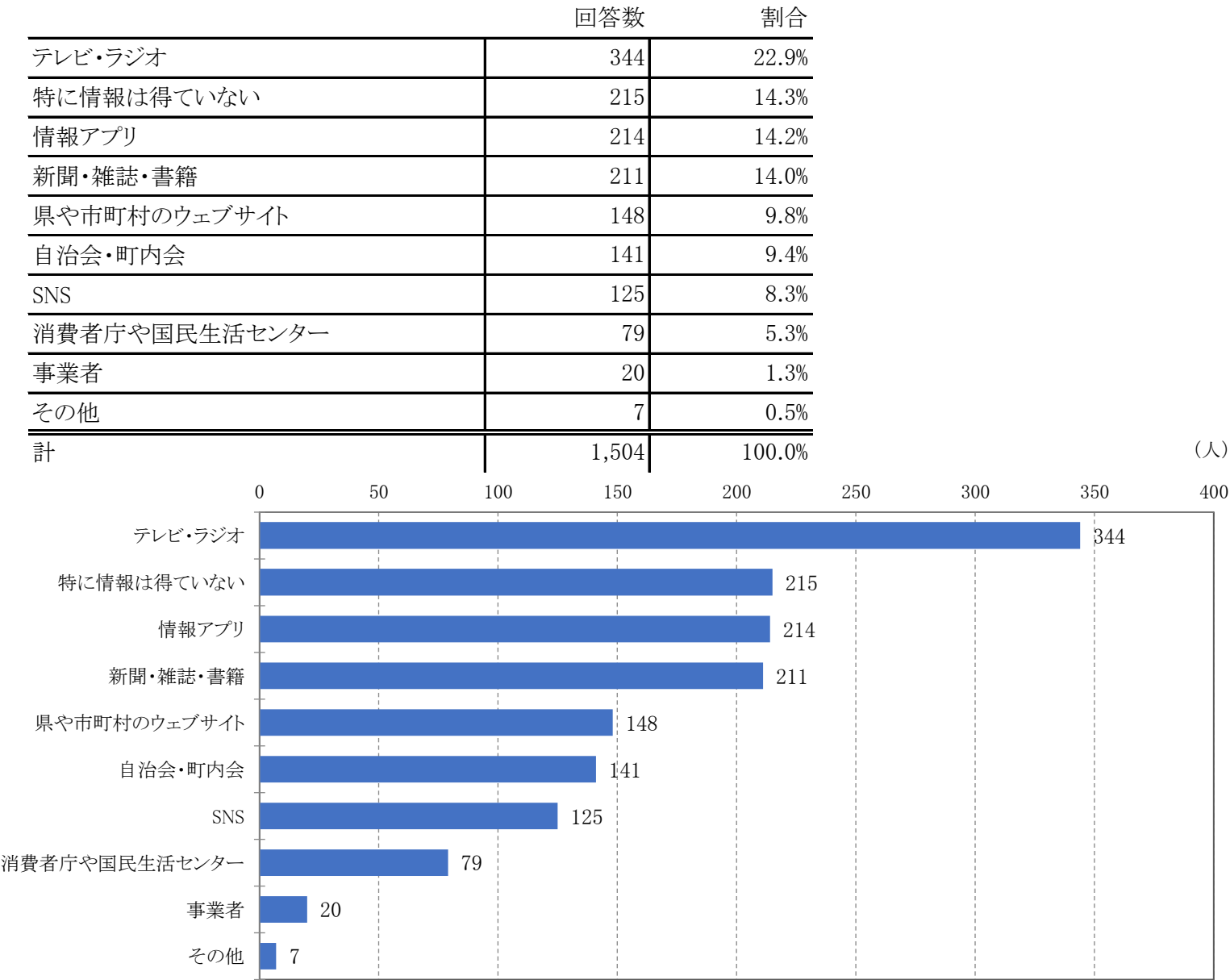


5 調査結果

問 1 あなたが、知っている消費生活関係機関や相談窓口について、次の中から当てはまるものをすべて選んでください。



問 2 あなたは、日頃、消費者トラブルの事例や解決方法、相談窓口などの消費生活に関する情報をどこで得ていますか。次の中から当てはまるものをすべて選んでください。

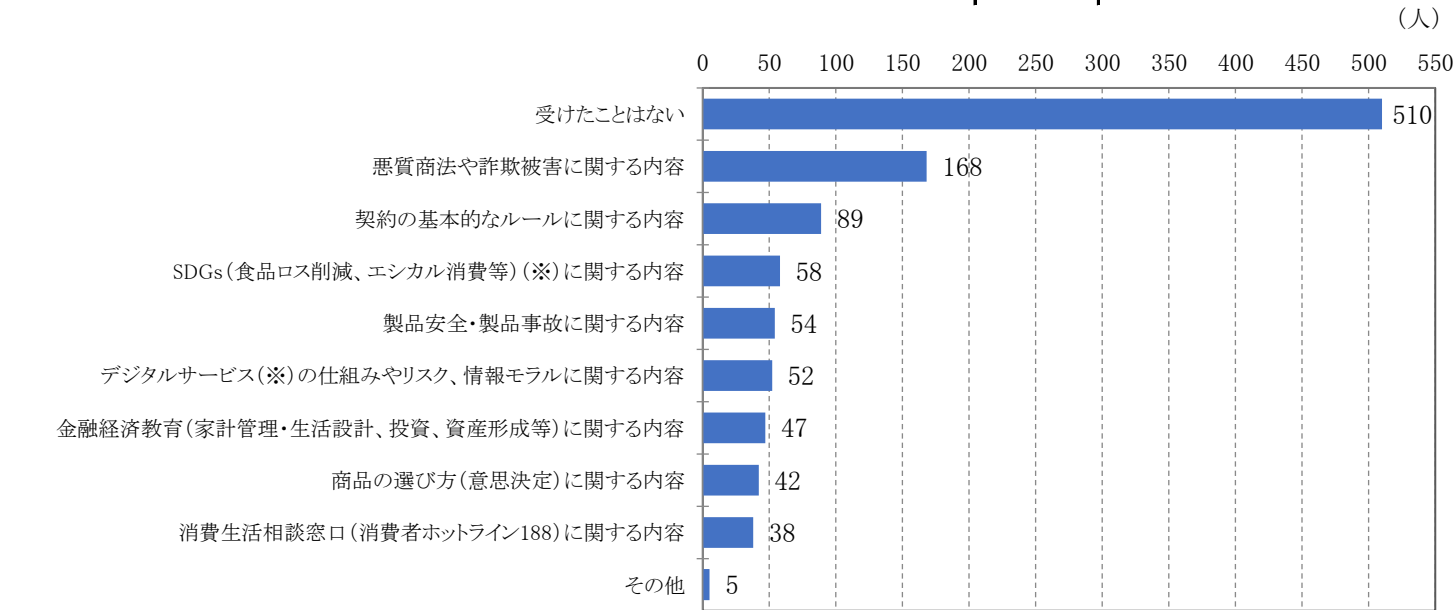


「その他」のうち主なもの

- ・ 家族の体験談
- ・ 大学教授
- ・ 友人、知人、同僚

問3 あなたが、受けたことがある消費生活や消費者問題に関する「消費者教育」の内容について、次の中から当てはまるものをすべて選んでください。

	回答数	割合
受けたことはない	510	48.0%
悪質商法や詐欺被害に関する内容	168	15.8%
契約の基本的なルールに関する内容	89	8.4%
SDGs(食品ロス削減、エシカル消費等)(※)に関する内容	58	5.5%
製品安全・製品事故に関する内容	54	5.1%
デジタルサービス(※)の仕組みやリスク、情報モラルに関する内容	52	4.9%
金融経済教育(家計管理・生活設計、投資、資産形成等)に関する内容	47	4.4%
商品の選び方(意思決定)に関する内容	42	4.0%
消費生活相談窓口(消費者ホットライン188)に関する内容	38	3.6%
その他	5	0.5%
計	1,063	100.0%



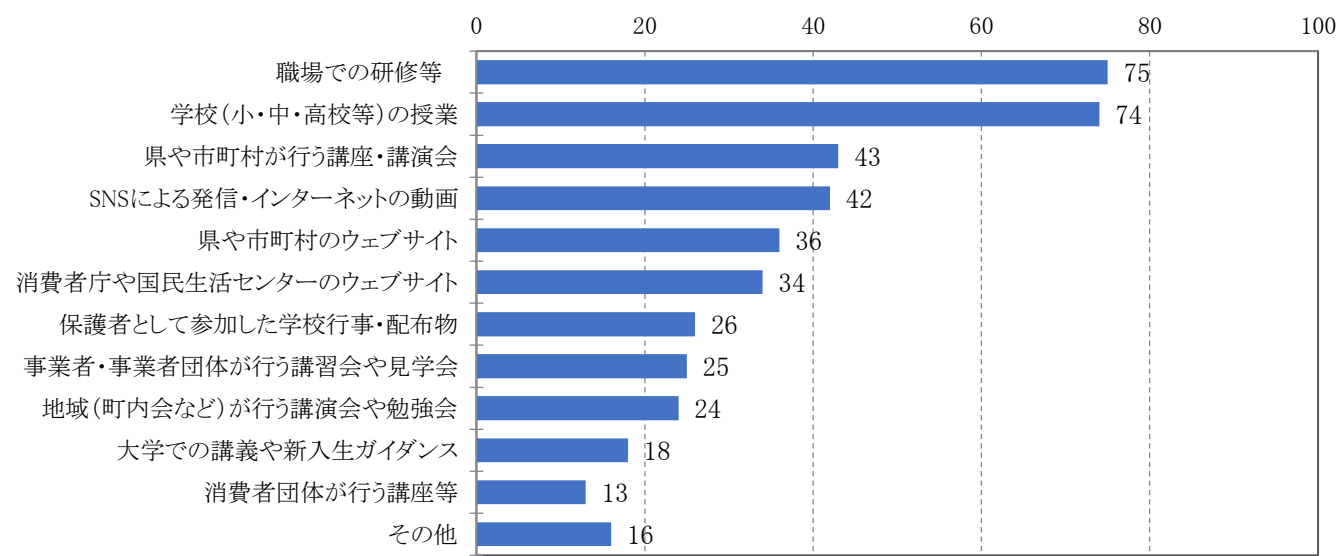
「その他」のうち主なもの

- ・ 成人年齢の改定に伴う内容の講座

問4 あなたが問3で回答した「消費者教育」を受けた機会として、次の中から当てはまるものをすべて選んでください。

	回答数	割合
職場での研修等	75	17.6%
学校(小・中・高校等)の授業	74	17.4%
県や市町村が行う講座・講演会	43	10.1%
SNSによる発信・インターネットの動画	42	9.9%
県や市町村のウェブサイト	36	8.5%
消費者庁や国民生活センターのウェブサイト	34	8.0%
保護者として参加した学校行事・配布物	26	6.1%
事業者・事業者団体が行う講習会や見学会	25	5.9%
地域(町内会など)が行う講演会や勉強会	24	5.6%
大学での講義や新入生ガイダンス	18	4.2%
消費者団体が行う講座等	13	3.1%
その他	16	3.8%
計	426	100.0%

(人)

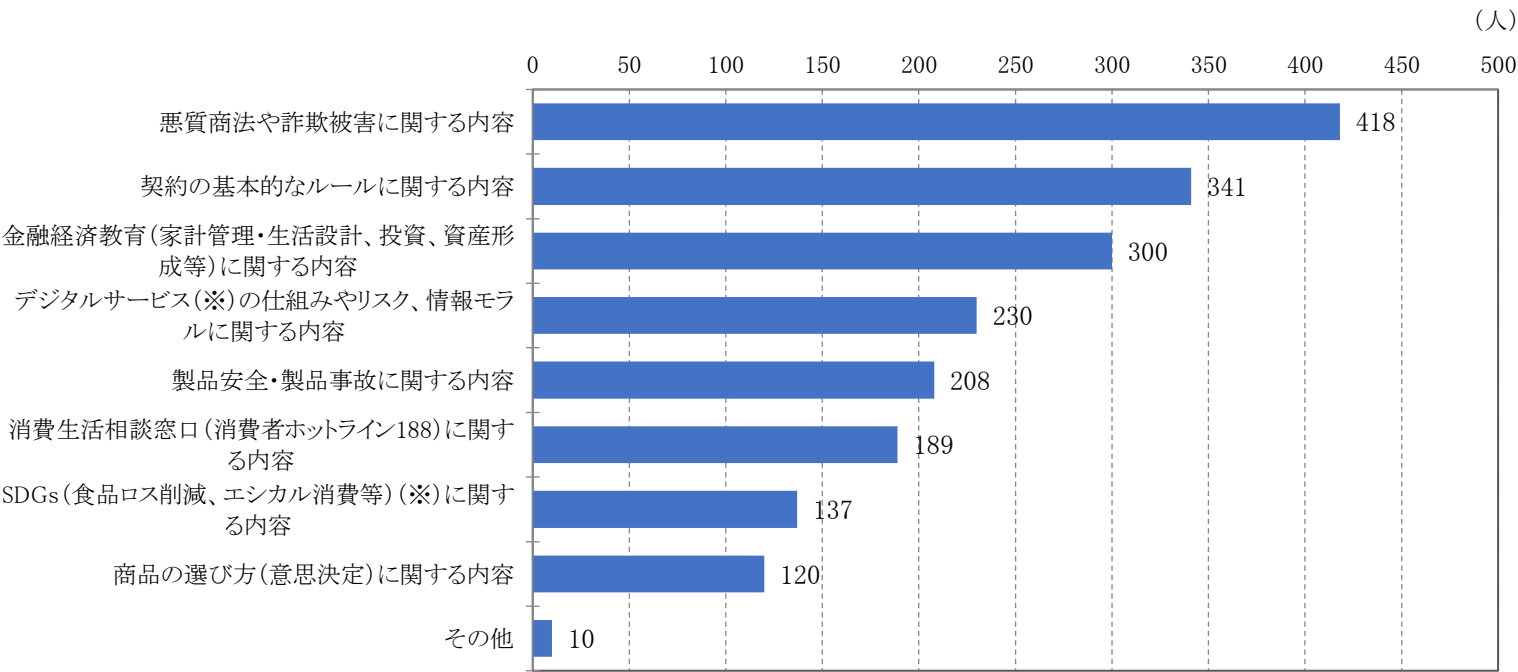


「その他」のうち主なもの

- ・ テレビ番組

問5 あなたは、どのような内容の「消費者教育」を受けてみたいと思いますか。
次の中から当てはまるものをすべて選んでください。

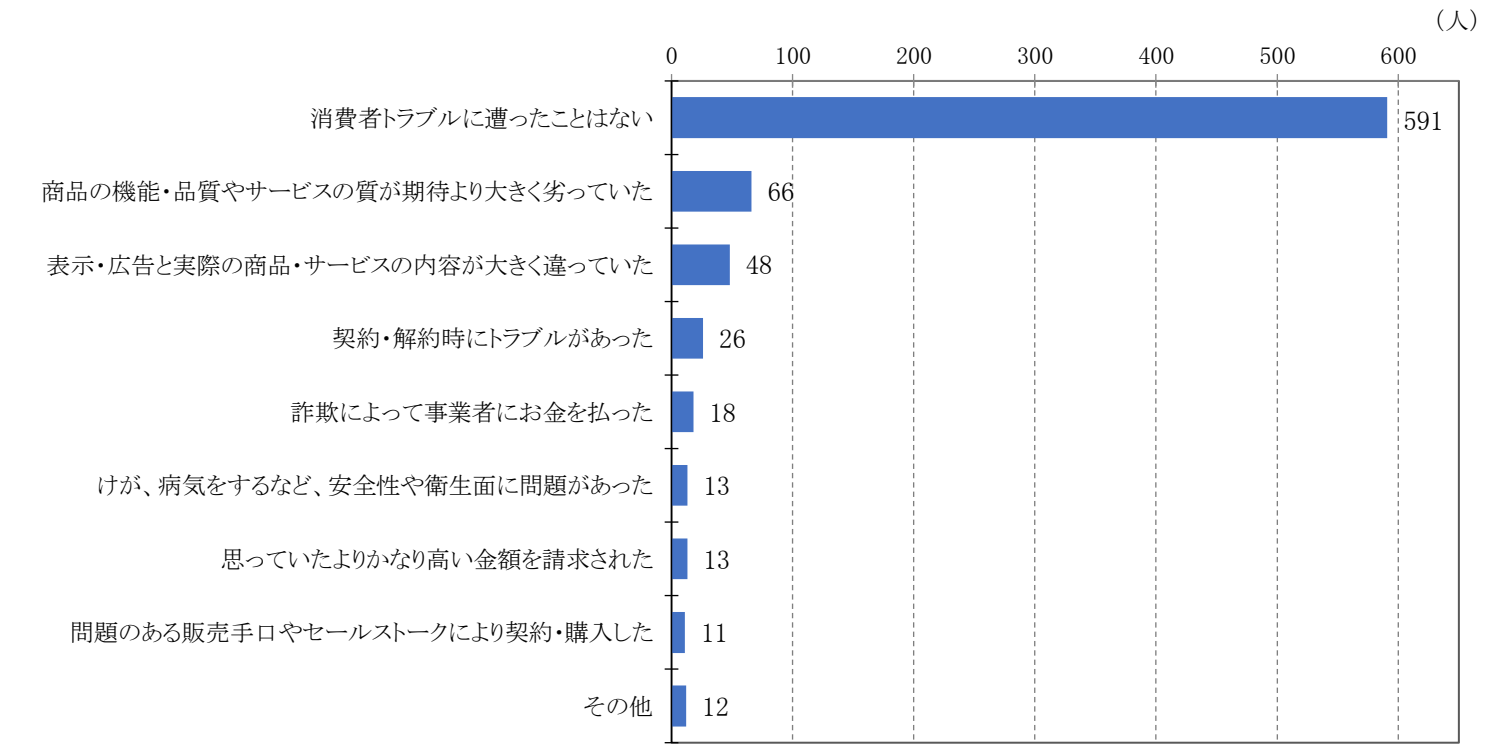
	回答数	割合
悪質商法や詐欺被害に関する内容	418	21.4%
契約の基本的なルールに関する内容	341	17.5%
金融経済教育(家計管理・生活設計、投資、資産形成等)に関する内容	300	15.4%
デジタルサービス(※)の仕組みやリスク、情報モラルに関する内容	230	11.8%
製品安全・製品事故に関する内容	208	10.7%
消費生活相談窓口(消費者ホットライン188)に関する内容	189	9.7%
SDGs(食品ロス削減、エシカル消費等)(※)に関する内容	137	7.0%
商品の選び方(意思決定)に関する内容	120	6.1%
その他	10	0.5%
計	1,953	100.0%



「その他」のうち主なもの
・ 食品の安全について

問6 あなたが『この1年間』に、実際に遭った消費者トラブルは、どのような内容でしたか。
次の中から当てはまるものをすべて選んでください。

	回答数	割合
消費者トラブルに遭ったことはない	591	74.1%
商品の機能・品質やサービスの質が期待より大きく劣っていた	66	8.3%
表示・広告と実際の商品・サービスの内容が大きく違っていた	48	6.0%
契約・解約時にトラブルがあった	26	3.3%
詐欺によって事業者にお金を払った	18	2.3%
けが、病気をするなど、安全性や衛生面に問題があった	13	1.6%
思っていたよりかなり高い金額を請求された	13	1.6%
問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した	11	1.4%
その他	12	1.5%
計	798	－

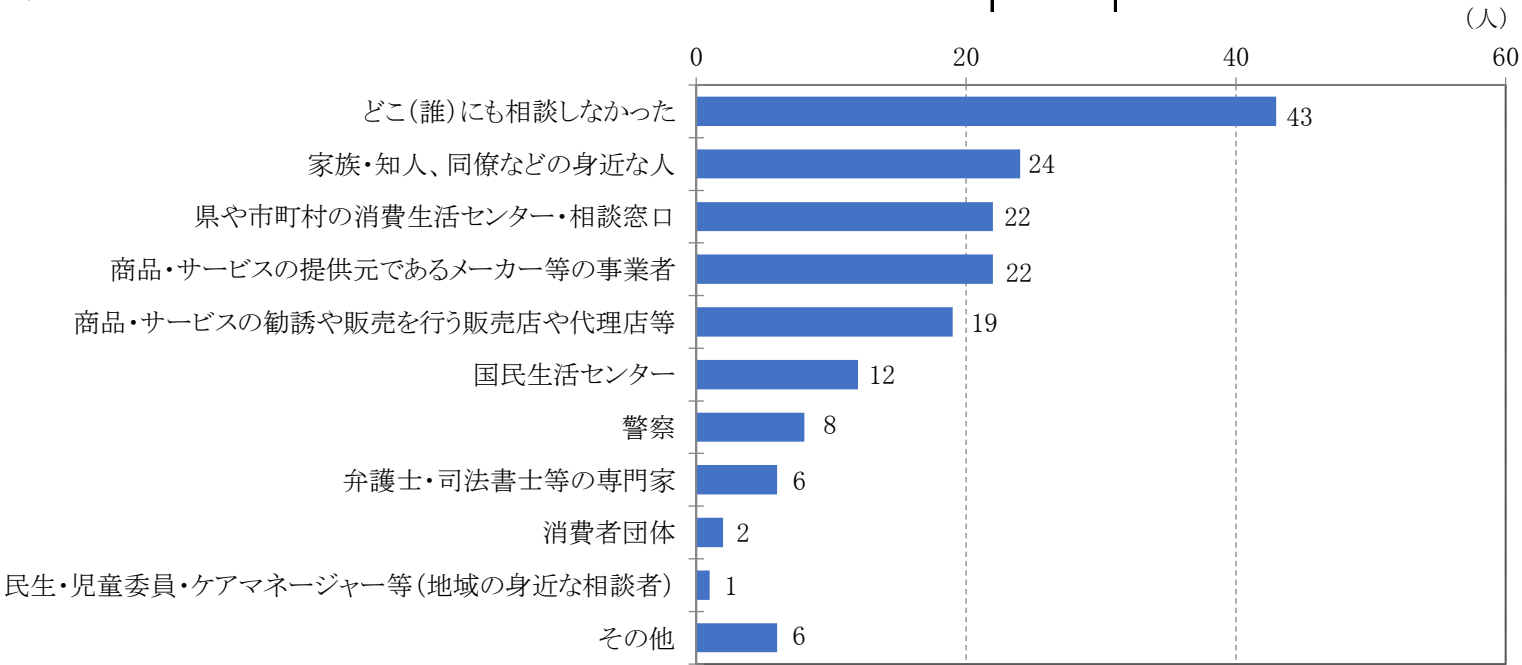


「その他」のうち主なもの

- ・ 有名人に成りすました投資詐欺
- ・ 大手企業を名乗ったメール

問7 消費者トラブルに遭った際に、どこ(誰)に相談しましたか。次の中から当てはまるものをすべて選んでください。(問6で「消費者トラブルに遭ったことはない」と回答した方以外への設問)

	回答数	割合
どこ(誰)にも相談しなかった	43	26.1%
家族・知人、同僚などの身近な人	24	14.5%
県や市町村の消費生活センター・相談窓口	22	13.3%
商品・サービスの提供元であるメーカー等の事業者	22	13.3%
商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店や代理店等	19	11.5%
国民生活センター	12	7.3%
警察	8	4.8%
弁護士・司法書士等の専門家	6	3.6%
消費者団体	2	1.2%
民生・児童委員・ケアマネージャー等(地域の身近な相談者)	1	0.6%
その他	6	3.6%
計	165	－



「その他」のうち主なもの

- ・クレジット会社
- ・インターネット

「どこ(誰)にも相談しなかった」理由

- ・ どこに相談すべきか悩んだ
- ・ 相談するのに手間がかかると感じた

問8 消費者問題に対する取り組みとして行政に望むことはどのようなことですか。
次の中から当てはまるものをすべて選んでください。

	回答数	割合
消費者トラブルの状況に関する情報提供の充実	446	15.9%
消費者トラブル解決方法の情報提供の充実	439	15.7%
悪質な事業者への指導・取締りの強化	401	14.3%
高齢者に対する消費者教育・啓発の充実	360	12.9%
学校での消費者教育・啓発の充実	280	10.0%
消費生活相談体制の強化	230	8.2%
地域での消費者教育・啓発の充実(例:公民館で住民向け啓発講座を行う等)	129	4.6%
苦情相談、法令順守や社会的責任に対する事業者の取り組みへの支援	125	4.5%
障がい者に対する消費者教育・啓発の充実	104	3.7%
在住外国人に対する消費者教育・啓発の充実	96	3.4%
職場での消費者教育・啓発の充実	95	3.4%
消費者問題に取り組む市民団体等の活動への支援	90	3.2%
その他	5	0.2%
計	2,800	100.0%

