

# 消費生活に係る県民意識調査

## 概要版

### 目次

調査結果の概要.....	1
1 消費者問題に対する意識について.....	2
2 勧誘行為に対する意識について.....	4
3 商品やサービスを購入（利用）する際の意識について.....	5
4 商品やサービスに関する消費者トラブルについて.....	7
5 消費生活に関する情報や消費者教育について.....	10
6 消費生活に対して行政に望むことについて.....	14
7 消費生活に係わる法制度改正について.....	15
8 エシカル消費について.....	16
9 多重債務について.....	17
10 ひとり暮らしの高齢者や障がいのある方を狙った悪質商法や詐欺などについて.....	18



# 調査結果の概要

## ● 調査の概要 ●

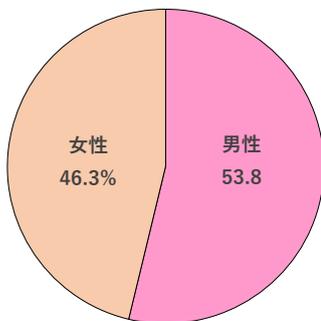
- (1) 調査地域……………群馬県全域
- (2) 調査対象（母集団）……………県内在住の18歳以上の男女個人
- (3) 調査対象数（標本数）……………2,000人
- (4) 抽出方法……………楽天インサイト株式会社の群馬県在住のモニターより抽出
- (5) 調査方法……………web調査
- (6) 調査実施時期……………令和4年9月27日（火）から同年10月3日（月）まで
- (7) 調査委託先……………株式会社 サーベイリサーチセンター

## ● 概要版（グラフ）のみかた ●

- グラフ中の「n」は、その設問の回答者総数を表しています。
- 調査結果の比率は、その設問の回答者総数(n)を基数として、小数点第2位を四捨五入して算出しています。四捨五入での端数処理の関係で、合計が100%にならない場合があります。
- 複数回答の設問の場合、回答比率の合計が100%を超える場合があります。
- 2つ以上の選択肢を合計している場合、各選択肢の回答者数を足しあげて計算しているため、比率の単純な合計とは多少の差が出る場合があります。
- 掲載したグラフには、全体の結果のみを示したものと、性別や年齢別の結果を併せて示したものがあります。
- スペースの都合上、グラフ中の選択肢の表記を一部省略している場合があります。

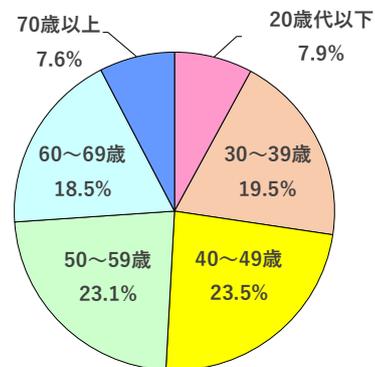
## ● 回答者の属性 ●

### 【性別】



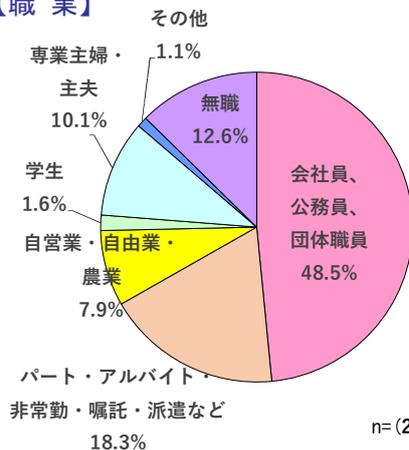
n=(2,000)

### 【年齢】



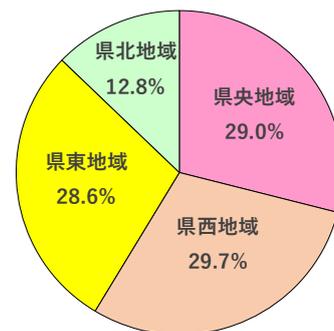
n=(2,000)

### 【職業】



n=(2,000)

### 【居住地域】



n=(2,000)

## 1 消費者問題についての関心度

消費者問題に対する関心度について聞いたところ、「関心がある」と「どちらかといえば関心がある」を合わせた『関心がある(計)』と回答した割合は、56.1%となっています。

性別で見ると、ほぼ同様の結果となっていますが、年齢別で見ると、『関心がある(計)』と回答した割合は、70歳以上(65.6%)で最も高くなっています。一方で、『関心がない(計)』と回答した割合は、20歳代以下(19.0%)で最も高くなっています。



## 1-1 関心のある消費者問題

先の質問で、「関心がある」または「どちらかといえば関心がある」と回答した方に、関心のある消費者問題について聞いたところ、「インターネット(携帯電話を含む)の安全性について」が、66.6%と最も高くなっています。

年齢別で見ると、上位5項目全てにおいて70歳以上が最も高く、「インターネット(携帯電話を含む)の安全性について」(75.8%)と「特殊詐欺や架空・不当請求について」(70.7%)ではそれぞれ70%を超えています。

年齢別	回答者数	上位5項目 (%)				
		インターネット(携帯電話を含む)の安全性について	・特殊詐欺や架空・不当請求について	に販売引のない誘悪質不正法	にや表の、安全費性(限分)	に個人情報流出問題
全体	1,120	66.6	53.3	50.7	49.0	48.1
20歳代以下	85	62.4	38.8	41.2	41.2	38.8
30歳代	233	62.7	42.1	50.6	48.9	46.8
40歳代	245	68.2	51.4	50.6	47.8	43.3
50歳代	238	65.1	60.5	47.5	49.2	48.7
60歳代	220	68.2	57.3	54.1	48.6	50.5
70歳以上	99	75.8	70.7	59.6	59.6	64.6

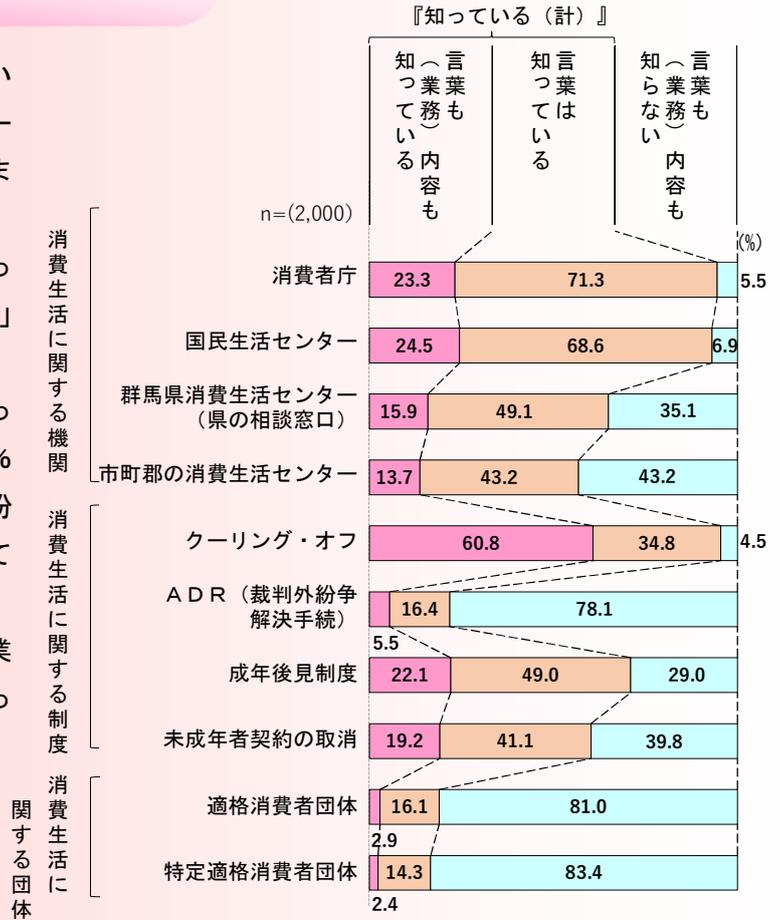
## 2 消費生活に関する機関や制度の認知度

消費生活に関する機関や制度の認知度について聞いたところ、『知っている（計）』は、「クーリング・オフ」が、95.6%と最も高くなっています。

機関については、「言葉も（業務）内容も知っている」は、「消費者庁」と「国民生活センター」で、20%より高い割合となっています。

制度については、「言葉も（業務）内容も知っている」は、「クーリング・オフ」では、60.8%と高くなっています。一方、「ADR（裁判外紛争解決手続）」では、5.5%と低く、制度によって認知度に大きな差があります。

団体については、両方の団体とも「言葉も（業務）内容も知らない」が80%より高い割合となっています。



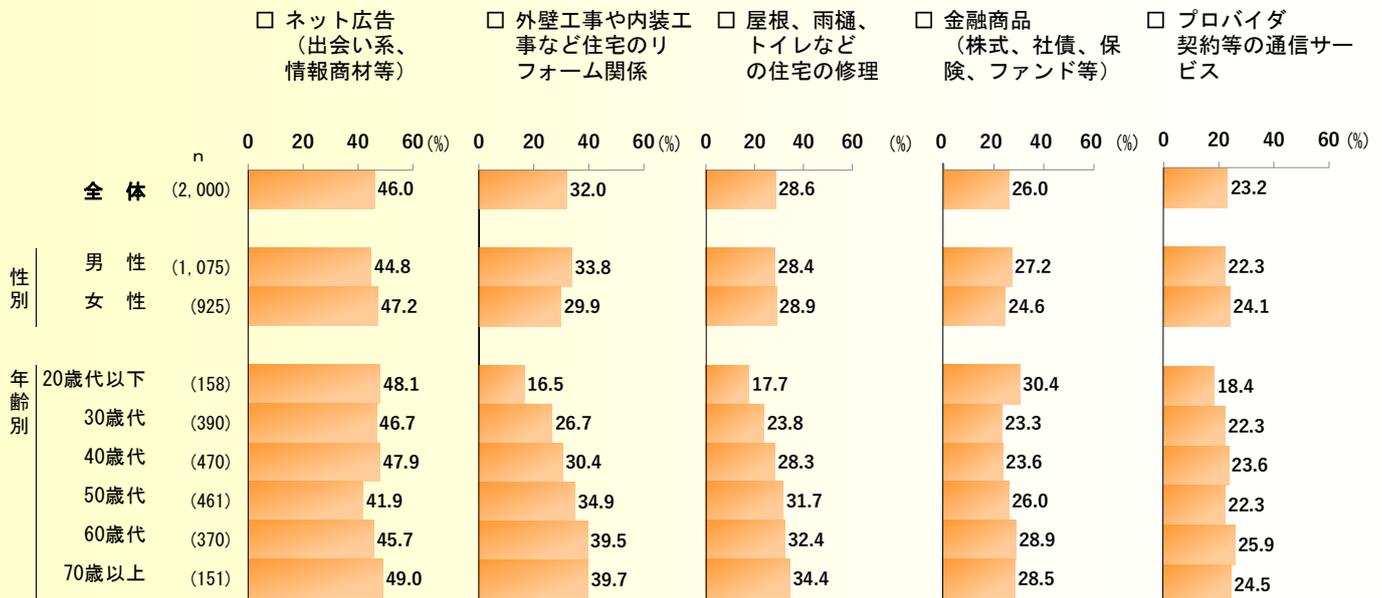
## 1 行政に特に規制してほしい勧誘行為

商品の販売やサービスの利用についての勧誘行為の中で、行政に特に力を入れて規制してほしいと思うものを聞いたところ、「ネット広告（出会い系、情報商材等）」が46.0%と最も高くなっています。以下、「外壁工事や内装工事など住宅のリフォーム関係」（32.0%）、「屋根、雨樋、トイレなどの住宅の修理」（28.6%）、「金融商品（株式、社債、保険、ファンド等）」（26.0%）などの順となっています。



## 1-1 行政に特に規制してほしい勧誘行為 性別・年代別

（上位5項目）



行政に特に規制してほしい勧誘行為の上位5項目について、性別で見ると、ほぼ同様の結果となっていますが、年齢別で見ると、「外壁工事や内装工事など住宅のリフォーム関係」「屋根、雨樋、トイレなどの住宅の修理」は、年齢が上がるほど割合は高くなる傾向がみられます。

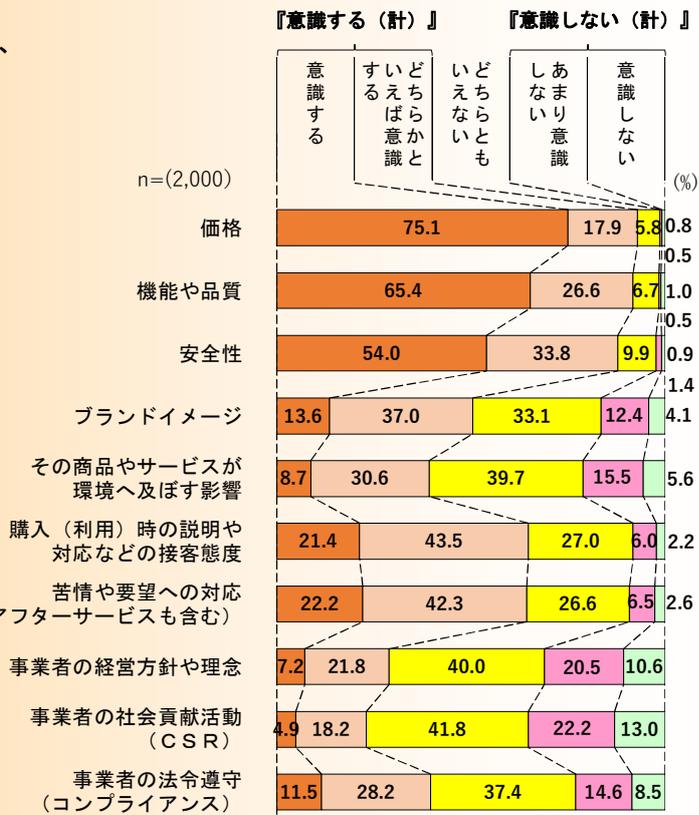
# 3

## 商品やサービスを購入(利用)する際の意識について

### 1 商品を購入したり、サービスを利用する際に意識すること

商品を購入したり、サービスを利用したりする際に、10項目のうちどれを意識しているかについて聞いたところ、『意識する(計)』と回答した割合は、「価格」が93.0%と最も高くなっています。以下、「機能や品質」(92.0%)、「安全性」(87.8%)、「購入(利用)時の説明や対応などの接客態度」(64.9%)などの順となっています。

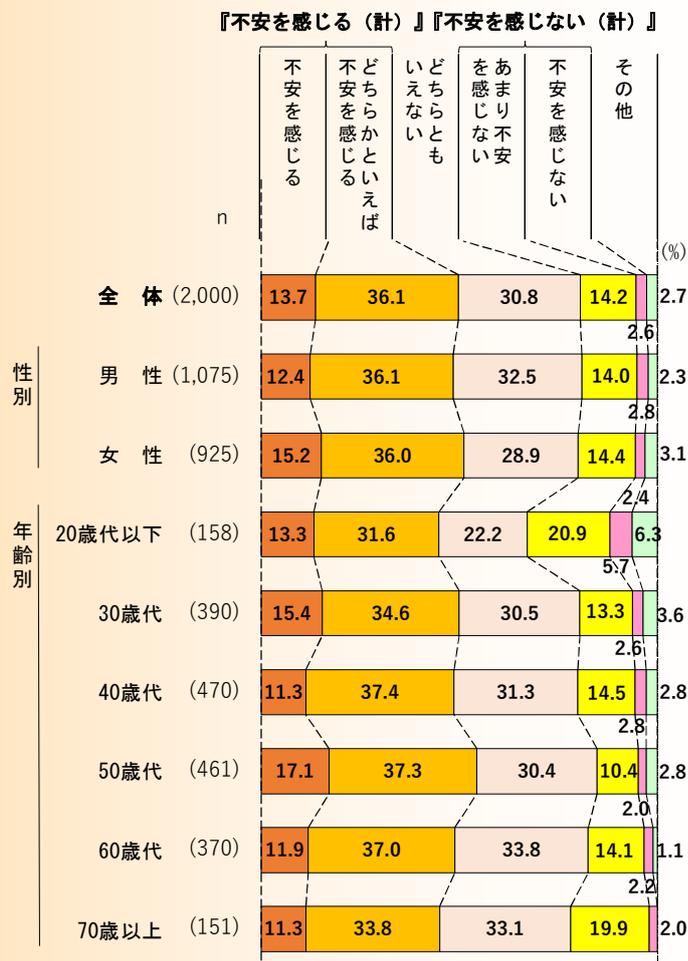
一方、『意識しない(計)』と回答した割合は、「事業者の社会貢献活動(CSR)」が35.2%と最も高くなっています。以下、「事業者の経営方針や理念」(31.1%)、「事業者の法令遵守(コンプライアンス)」(23.1%)、「その商品やサービスが環境へ及ぼす影響」(21.1%)などの順となっています。



### 2 契約や取引で不安を感じるか

商品を購入したり、サービスを利用したりするための契約や取引で、不利益を被るかもしれないという不安を感じるかについて聞いたところ、『不安を感じる(計)』と回答した割合は、49.8%と半数近くにのびります。

性別でみると、ほぼ同様の結果となっていますが、年齢別でみると、『不安を感じる(計)』と回答した割合は、50歳代(54.4%)、30歳代(50.0%)で高くなっています。一方、『不安を感じない(計)』と回答した割合は、20歳代以下(26.6%)で最も高くなっています。



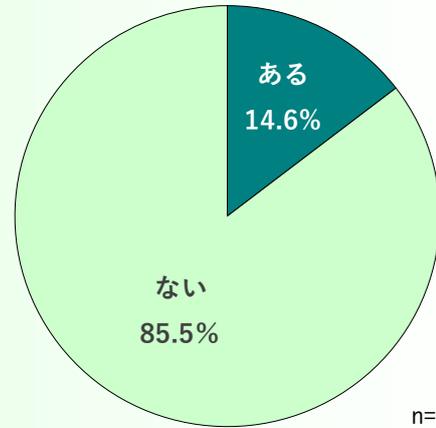
### 3 インターネットでの商品購入時で最も心配なこと

インターネットでの商品購入時で最も心配なことについて聞いたところ、「商品やサービスがイメージや期待したものと異なること」が27.6%と最も高くなっています。以下、「決済手段のセキュリティに不安」(24.9%)、「ネットショッピング事業者の信頼性」(23.8%)などの順となっています。



## 1 商品の購入やサービスの利用で、トラブルにあった経験の有無

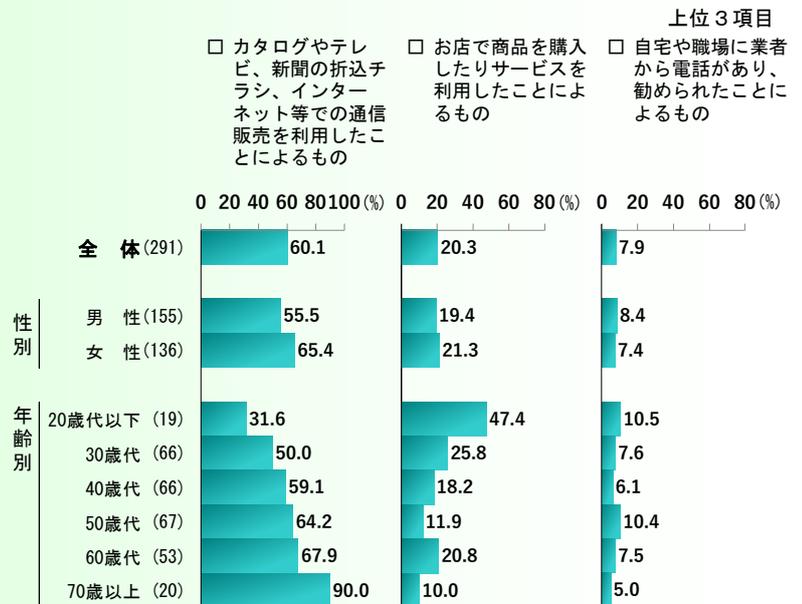
商品の購入やサービスの利用にあたり、過去1年の間にトラブルにあった経験があるかを聞いたところ、「ある」は14.6%となっています。一方、「ない」は85.5%となっています。



## 1-1 トラブルのきっかけ

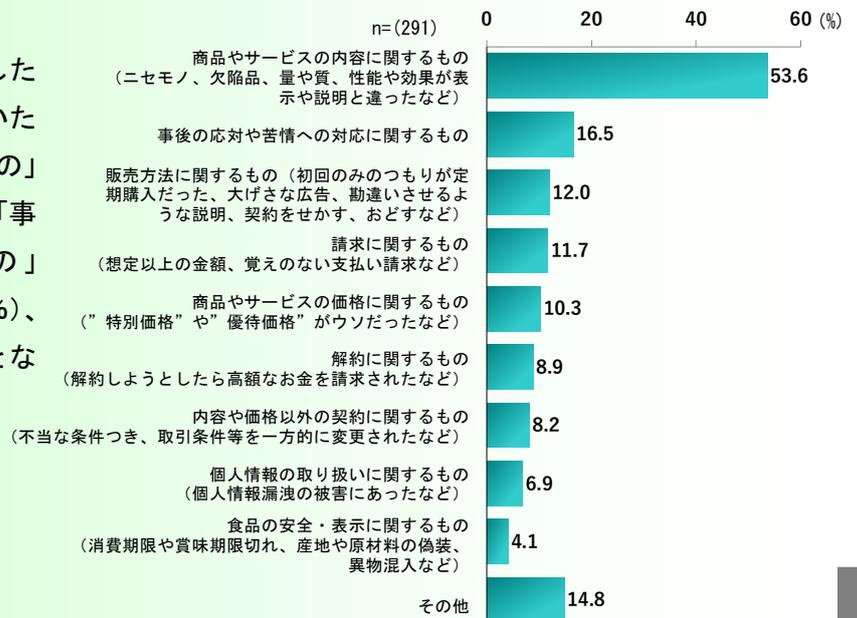
トラブルにあったことが「ある」と回答した方に、経験したトラブルのきっかけについて聞いたところ、「カタログやテレビ、新聞の折込チラシ、インターネット等での通信販売を利用したことによるもの」が60.1%と高くなっています。

年代別でみると、「カタログやテレビ、新聞の折込チラシ、インターネット等での通信販売を利用したことによるもの」と回答した割合は、年齢が上がるほど高くなる傾向がみられます。



## 1-2 トラブルの内容

トラブルにあったことが「ある」と回答した方に、経験したトラブルの内容について聞いたところ、「商品やサービスの内容に関するもの」が53.6%と最も高くなっています。以下、「事後の対応や苦情への対応に関するもの」(16.5%)、「販売方法に関するもの」(12.0%)、「請求に関するもの」(11.7%)などの順となっています。

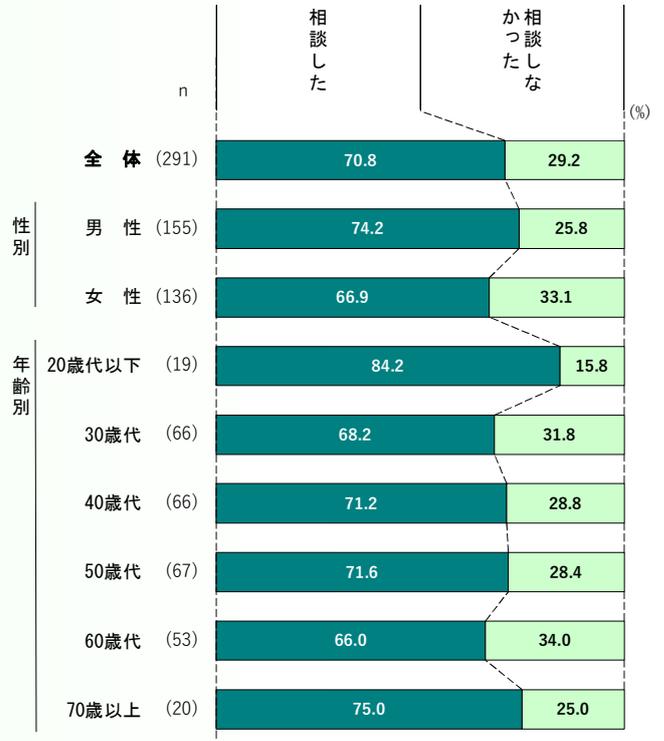


### 1-3 トラブルを相談したか

トラブルにあったことが「ある」と回答した方に、トラブルにあった際に誰かに相談したか聞いたところ、「相談した」と回答した割合は、70.8%となっています。

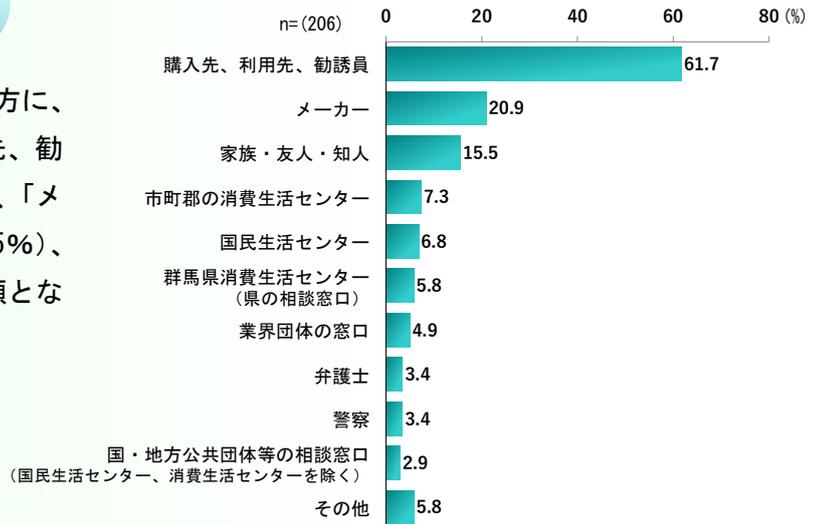
性別でみると、女性よりも男性の方が「相談した」と回答した割合が高くなっています。

年齢別でみると、20歳代以下（84.2%）、70歳代以上（75.0%）、50歳代（71.6%）で高くなっています。



#### 1-3-1 トラブルの相談先

トラブルにあった際に「相談した」と回答した方に、相談先について聞いたところ、「購入先、利用先、勧誘員」が61.7%と最も高くなっています。以下、「メーカー」（20.9%）、「家族・友人・知人」（15.5%）、「市町郡の消費生活センター」（7.3%）などの順となっています。



#### 1-3-2 相談先の対応についての満足度

	回答者数	い 満 足 し て	し や て や い 満 足	い ど ち ら な い と も	で や あ る 不 満	不 満 で あ る
購入先、利用先、勧誘員	127	18.1	27.6	23.6	10.2	20.5
メーカー	43	11.6	20.9	27.9	16.3	23.3
業界団体の窓口	10	50.0	10.0	30.0	10.0	-
国民生活センター	14	35.7	35.7	14.3	7.1	7.1
群馬県消費生活センター（県の相談窓口）	12	33.3	25.0	41.7	-	-
市町郡の消費生活センター	15	33.3	26.7	6.7	20.0	13.3
国・地方公共団体等の相談窓口（国民生活センター、消費生活センターを除く）	6	16.7	16.7	50.0	16.7	-
弁護士	7	28.6	-	28.6	28.6	14.3
警察	7	42.9	-	42.9	14.3	-
家族・友人・知人	32	31.3	28.1	34.4	6.3	-
その他	12	41.7	33.3	-	16.7	8.3

### 1-3-3 群馬県消費生活センター、市町村の消費生活センターの対応で不満な点

トラブルにあった際に、「群馬県消費生活センター（県の相談窓口）」、「市町村の消費生活センター」に相談した方で、その対応に「やや不満である」、「不満である」と回答した方は、5名でした。

その方たちに、対応の不満な点について聞いたところ、「相談の受付から助言にとどまり、あっせん、紛争解決まで責任を持って対応していない」が3人、「相談員の話し方等の対応が良くない」、「電話がかかりにくいなど、対応に時間がかかる」、「対応に専門性がないなど、十分な対応をしてもらえない」がそれぞれ1人となっています。

回答者数=5 (件)

相談の受付から助言にとどまり、あっせん、紛争解決まで責任を持って対応していない	3
相談員の話し方等の対応が良くない	1
電話がかかりにくいなど、対応に時間がかかる	1
対応に専門性がないなど、十分な対応をしてもらえない	1
相談時間が短いなど、一人一人がじっくり相談にのってもらえない	—
対応されず、たらい回しにされる	—
その他	1
わからない	—

### 1-3-4 相談しなかった理由

トラブルにあった際に、「相談しなかった」と回答した方に、相談しなかった理由について聞いたところ、「面倒くさかった」が25.9%と最も高くなっています。以下、「被害が小さかったので相談するほどのことではなかった」(24.7%)、「自分自身で解決しようと思った」(21.2%)などの順となっています。

回答者数=85 (%)

面倒くさかった	25.9
被害が小さかったので相談するほどのことではなかった	24.7
自分自身で解決しようと思った	21.2
どこに相談したらよいかわからなかった	18.8
相談してもよい解決策があると思わなかった	11.8
自分にも責任があると思った	11.8
気まずい思いをしたり、もめごとになったりすることが心配だった	9.4
私的なことなので相談することではないと思った	5.9
忙しくて相談する時間がなかった	4.7
被害にあったということにその時は気づかなかった	1.2
その他	7.1
特に理由はない	11.8

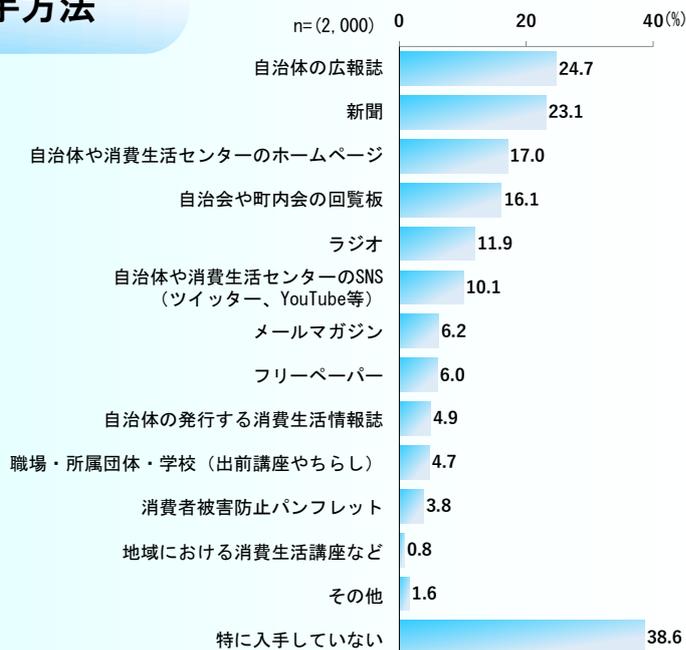
# 5

## 消費生活に関する情報や消費者教育について

### 1 行政が発信する消費生活情報の入手方法

行政が発信する消費生活情報の入手方法について聞いたところ、「自治体の広報誌」から入手している割合が、24.7%と最も高くなっています。以下、「新聞」(23.1%)、「自治体や消費生活センターのホームページ」(17.0%)、「自治会や町内会の回覧板」(16.1%)などの順となっています。

一方、「特に入手していない」と回答した割合は、38.6%となっています。



### 2 消費生活について欲しい情報

消費生活について欲しい情報を聞いたところ、「悪質商法などの手口と消費者被害・トラブルへの対処方法」が、39.9%と最も高くなっています。以下、「消費者トラブルに関する相談窓口」(39.6%)、「商品・サービスの安全性や商品等のリコール情報」(29.8%)、「消費生活に関する法律や制度」(25.8%)などの順となっています。

	回答者数	上位5項目 (%)					
		ブと悪質商法などの手口	消費者トラブルに関する相談窓口	商品・サービスの安全性や商品等のリコール情報	消費生活に関する法律や制度	食品の安全性や食生活に関する情報	
全体	2,000	39.9	39.6	29.8	25.8	14.7	
性別	男性	1,075	41.7	41.4	31.4	26.1	11.4
	女性	925	37.7	37.4	27.9	25.4	18.4
年齢別	20歳代以下	158	29.7	29.7	28.5	26.6	8.9
	30歳代	390	31.8	31.8	29.0	27.4	13.6
	40歳代	470	39.6	41.1	28.9	27.9	12.8
	50歳代	461	41.9	44.5	28.6	25.4	13.4
	60歳代	370	44.3	42.4	29.7	23.5	17.0
	70歳以上	151	55.0	43.0	39.7	21.2	27.2

### 3 行政が発信する消費生活情報の提供方法で有効だと思うもの

行政が発信する消費生活情報の提供方法で有効だと考えられるものを聞いたところ、「テレビ」が52.8%と最も高くなっています。

性別でみると、「テレビ」と回答した割合は、女性の方が男性よりも高くなっています。

年齢別でみると、「新聞」「自治体の広報誌」と回答した割合は年齢が上がるほど高くなり、「自治体や消費生活センターのSNS（ツイッター、YouTube等）」と回答した割合は年齢が下がるほど高くなる傾向がみられます。

上位5項目 (%)

	回答者数	テレビ	自治体の広報誌	新聞	生活センターのホームページ	自治体や消費生活センターのSNS等（YouTube等）	自治体や消費生活センターのSNS
全体	2,000	52.8	25.4	23.1	21.8	20.3	
性別							
男性	1,075	49.9	25.7	27.3	23.9	17.3	
女性	925	56.1	25.1	18.1	19.4	23.7	
年齢別							
20歳代以下	158	46.2	10.1	8.9	11.4	38.6	
30歳代	390	49.0	17.7	13.8	16.9	30.3	
40歳代	470	51.7	21.9	21.1	22.6	21.5	
50歳代	461	53.1	25.6	23.4	24.9	16.9	
60歳代	370	57.8	34.6	32.4	23.8	10.8	
70歳以上	151	58.9	49.0	43.7	28.5	4.6	

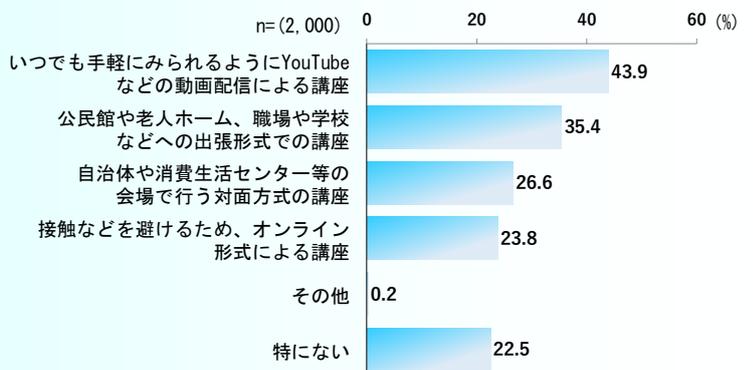
### 4 よいと思う群馬県消費生活センターや市町村の消費生活センターでの相談方法

よいと思う群馬県消費生活センターや市町村の消費生活センターでの相談方法について聞いたところ、「センターへの電話による相談」が57.7%と最も高く、以下、「相談窓口などの対面による相談」（42.1%）、「自治体や消費生活センターの専用メールでの相談」（39.2%）などの順となっています。



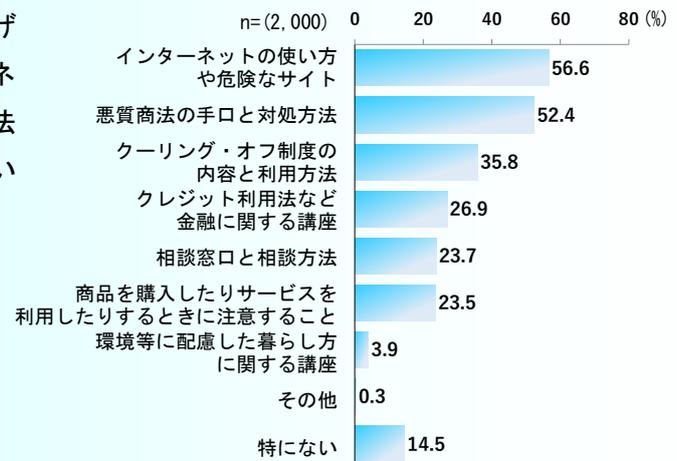
### 5 県実施の消費者被害防止講座や大人向け、子供向けの防犯講座について望む開催方法

県実施の消費者被害防止講座や大人向け、子供向けの防犯講座について望む開催方法について聞いたところ、「いつでも手軽にみられるようにYouTubeなどの動画配信による講座」が43.9%と最も高く、以下、「公民館や老人ホーム、職場や学校などへの出張形式での講座」（35.4%）、「自治体や消費生活センター等の会場で行う対面方式の講座」（26.6%）などの順となっています。



## 6 消費生活に関することで学校教育の場で取り上げてほしいこと

消費生活に関することで学校教育の場で取り上げてほしいと考えることを聞いたところ、「インターネットの使い方や危険なサイト」が56.6%と「悪質商法の手口と対処方法」(52.4%)がともに高くなっています。



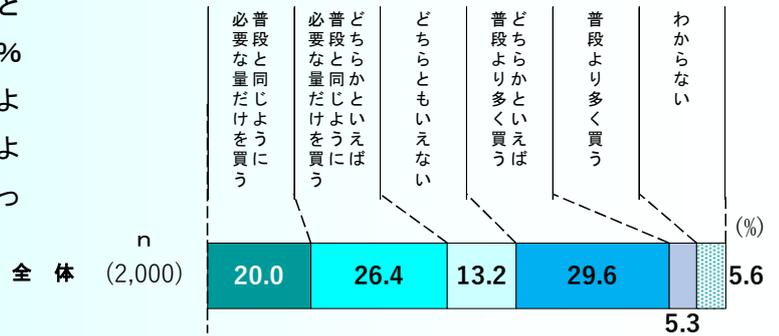
## 7 安定供給や価格の推移について特に気になる生活必需品

36種類の生活必需品のうち、安定供給や価格の推移が特に気になるものを聞いたところ、「ガソリン」が53.8%と最も高く、以下、「トイレットペーパー」(39.6%)、「ティッシュペーパー」(27.7%)、「米」(27.3%)などの順となっています。



## 8 生活必需品の品薄状況時の行動について

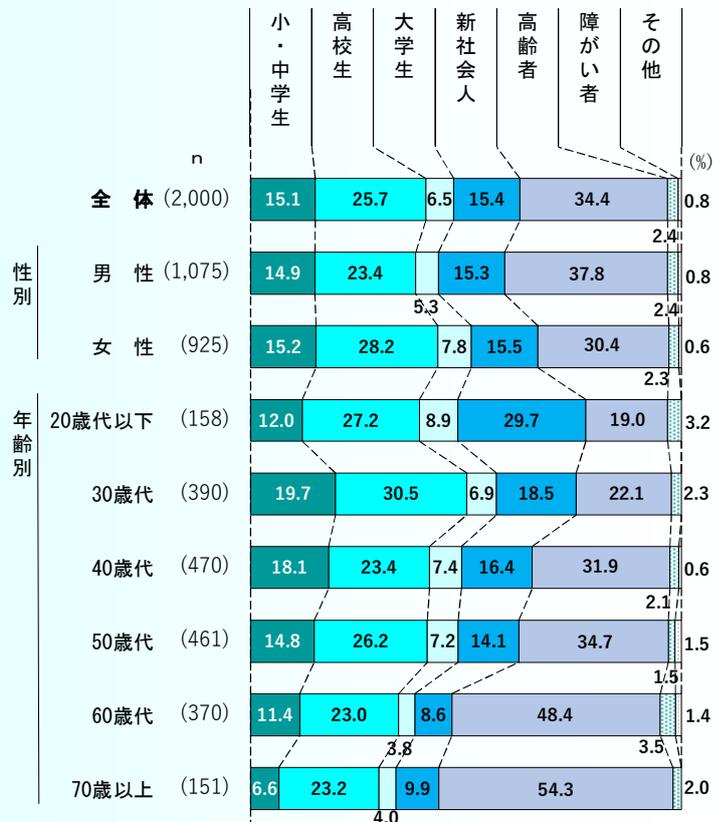
生活必需品の品薄状況時の行動について聞いたところ、「どちらかといえば普段より多く買う」が29.6%と最も高く、以下、「どちらかといえば普段と同じように必要な量だけを買う」(26.4%)、「普段と同じように必要な量だけを買う」(20.0%)などの順となっています。



## 9 消費者トラブルを防止するために行政が重点的に啓発・対策を行うべき層

消費者トラブルを防止するため、行政が啓発・対策を重点的に行った方がよいと思う層は、「高齢者」が34.4%、「高校生」が25.7%、「新社会人」が15.4%、「小・中学生」が15.1%となっています。

性別でみると、女性よりも男性の方が「高齢者」と回答した割合が高くなっています。年齢別でみると、「新社会人」と回答した割合は、20歳代以下(29.7%)で最も高くなっています。



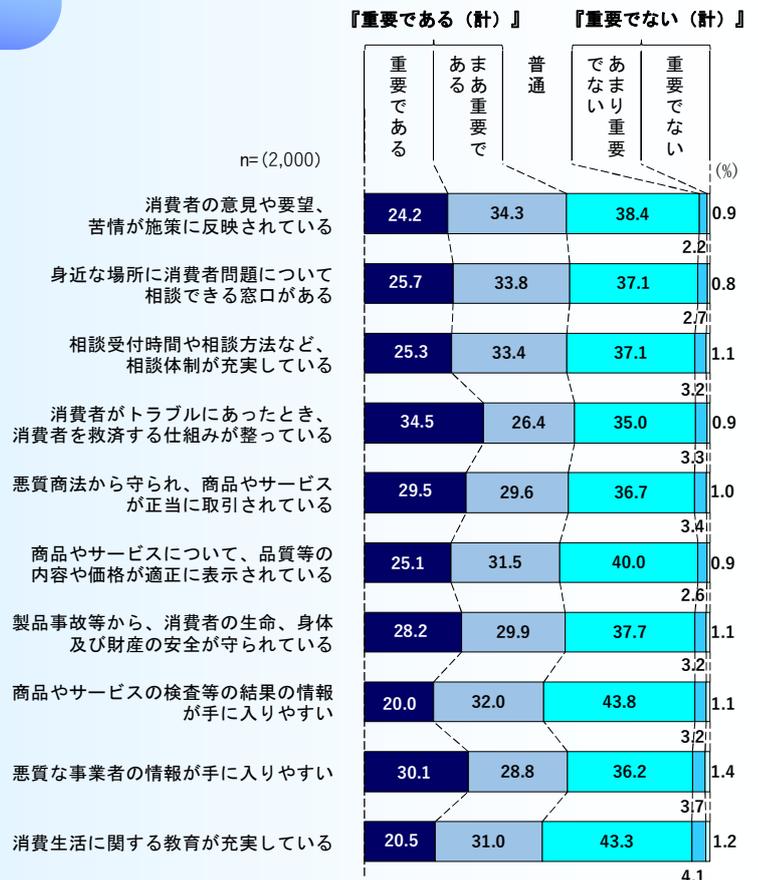
## 1 行政の取り組みに対する満足度

消費生活に対する行政の取り組みについて10種類を挙げ、それぞれに対する満足度を聞いたところ、『満足している（計）』は、「身近な場所に消費者問題について相談できる窓口がある」が24.0%と最も高くなっています。以下、「商品やサービスについて、品質等の内容や価格が適正に表示されている」が23.1%、「製品事故等から、消費者の生命、身体及び財産の安全が守られている」が21.2%、「相談受付時間や相談方法など、相談体制が充実している」が18.0%などの順となっています。



## 2 行政の取り組みに対する重要度

消費生活に対する行政の取り組みについて10種類を挙げ、それぞれの重要度を聞いたところ、『重要である（計）』は、「消費者がトラブルにあったとき、消費者を救済する仕組みが整っている」が60.9%と最も高くなっています。以下、「身近な場所に消費者問題について相談できる窓口がある」(59.5%)、「悪質商法から守られ、商品やサービスが正当に取引されている」(59.1%)、「悪質な事業者の情報が手に入りやすい」(58.9%)などの順となっています。

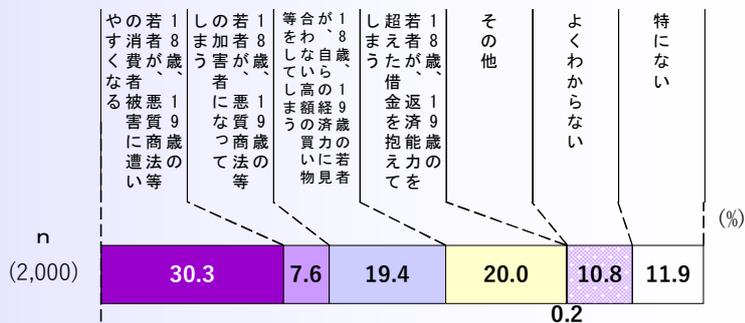


# 7

## 消費生活に係わる法制度改正について

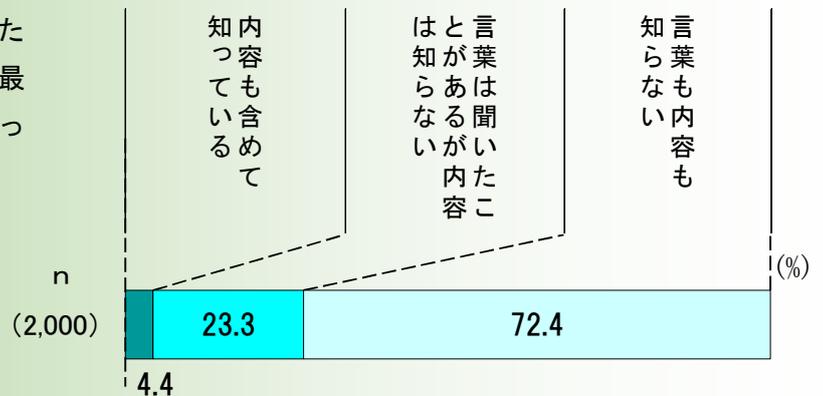
### 1 成年年齢が18歳に引き下げられたことによる、想定されるトラブル等

成年年齢が18歳に下がり、どのようなトラブル等が起こりうると考えられるかについて聞いたところ、「18歳、19歳の若者が、悪質商法等の消費者被害に遭いやすくなる」が30.3%と最も高くなっています。以下、「18歳、19歳の若者が、返済能力を超えた借金を抱えてしまう」(20.0%)、「18歳、19歳の若者が、自らの経済力に見合わない高額な買い物等をしてしまう」(19.4%)などの順となっています。



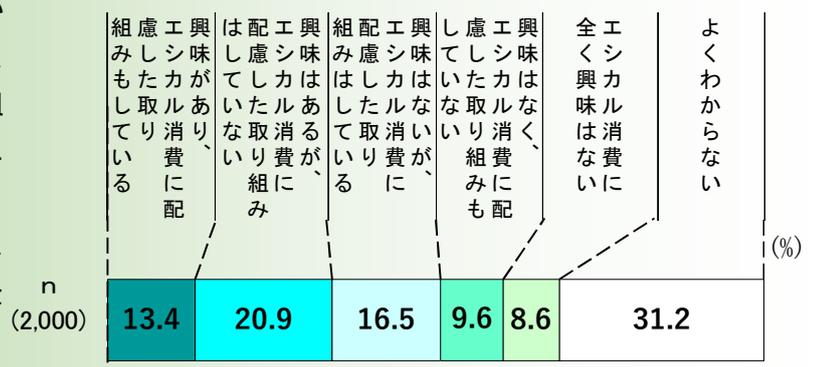
## 1 エシカル消費の認知度

エシカル消費について知っているかを聞いたところ、「言葉も内容も知らない」が72.4%と最も高くなっています。一方、「内容も含めて知っている」は、4.4%となっています。



## 2 「エシカル消費」への興味と行動

「エシカル消費」への興味と行動について聞いたところ、「よくわからない」(31.2%)を除くと、「興味はあるが、エシカル消費に配慮した取り組みはしていない」(20.9%)、「興味はないが、エシカル消費に配慮した取り組みはしている」(16.5%)、「興味があり、エシカル消費に配慮した取り組みもしている」(13.4%)などの順となっています。



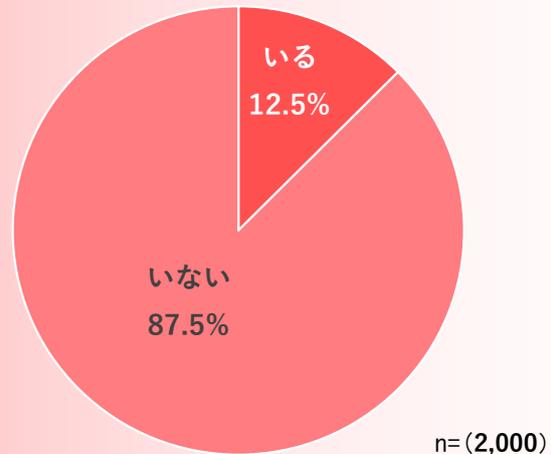
## 3 エシカル消費に興味はあるが、エシカル消費に配慮した取り組みをしていない理由

エシカル消費に興味はあるが、エシカル消費に配慮した取り組みをしていない理由について聞いたところ、「何をすればよいのか、わからなかったから」が42.4%と最も高くなっており、「エシカル消費という言葉が何を意味するのかわからなかったから」(40.5%)がそれに続いています。



## 1 周囲に借金返済で悩んでいる人がいるか

周囲に借金返済で悩んでいる人がいるかを聞いたところ、「いる」は、12.5%となっています。一方、「いない」は、87.5%となっています。



## 2 行政に期待する借金を抱えた方に対する支援策

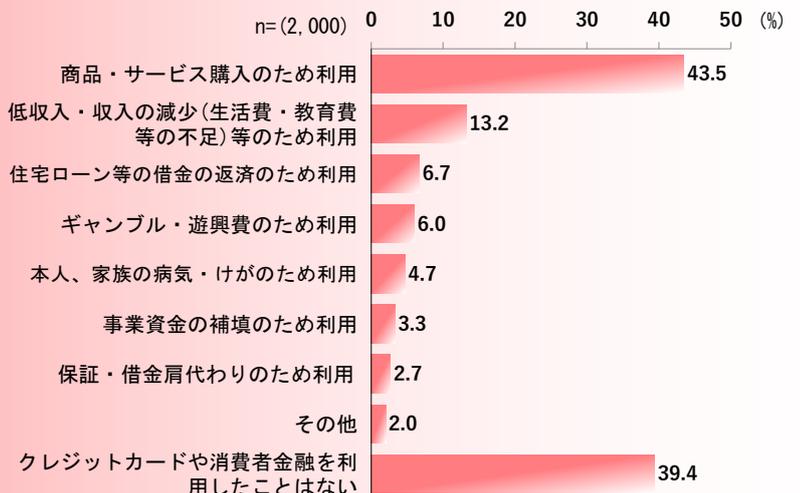
借金を抱えた方に対する支援として、行政に期待することについて聞いたところ、「社会福祉、消費者支援など、ワンストップで相談対応できる窓口の充実」が38.2%と最も高くなっており、「弁護士や司法書士等、法律専門家の紹介」(34.6%)、「借金に再び陥らないための家計管理の方法等、生活再建のためのアドバイスの提供」(34.1%)などがそれに続いています。

回答者数=2,000 (%)

社会福祉、消費者支援など、ワンストップで相談対応できる窓口の充実	38.2
弁護士や司法書士等、法律専門家の紹介	34.6
借金に再び陥らないための家計管理の方法等、生活再建のためのアドバイスの提供	34.1
生活福祉資金貸付等のセーフティネットの充実	29.0
貸金業法や債務整理の方法等に関する説明会の実施	18.1
専門家による心のケア	10.6
その他	0.6
特になし	22.4

## 3 クレジットカードのキャッシングや消費者金融などの利用状況

クレジットカードのキャッシングや消費者金融でお金を借りたことがあるかを聞いたところ、「商品・サービス購入のため利用」が43.5%と最も高くなっており、「低収入・収入の減少(生活費・教育費等の不足)等のため利用」(13.2%)がそれに続いています。また、「クレジットカードや消費者金融を利用したことはない」は39.4%となっています。



# ひとり暮らしの高齢者や障がいのある方を狙った悪質商法や詐欺などについて

## 1 悪質商法や詐欺などの被害を防止するため、見守ってほしい地域の方

ひとり暮らしの高齢者や障がいのある方を狙った悪質商法や詐欺などの被害を防止するため、見守ってほしい地域の方について聞いたところ、「家族・親族」が59.7%と最も高くなっています。以下、「民生委員など地域の人」(38.2%)、「警察官」(35.8%)などの順となっています。



## 2 悪質商法や詐欺などの消費者被害にあわないための有効な対策

ひとり暮らしの高齢者や障がいのある方を狙った悪質商法や詐欺などの消費者被害にあわないための有効な対策について聞いたところ、「家族や親族で日頃から話題にするよう心掛ける」が59.0%と最も高くなっています。以下、「近隣同士で声を掛け合うことができる関係をつくる」(41.8%)、「悪質な事業者に対する規制や指導を強化する」(39.3%)などの順となっています。

