

# 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..... | 6  |
| 4 商品やサービスに関する消費者トラブルについて.....   | 8  |
| 5 消費生活に関する情報や消費者教育について.....     | 12 |
| 6 消費生活に対して行政に望むことについて.....      | 15 |
| 7 消費生活に対する満足度について.....          | 16 |
| 8 多重債務について.....                 | 17 |
| 9 消費生活に係わる法制度改正について.....        | 18 |



# 調査結果の概要

## ● 調査の概要 ●

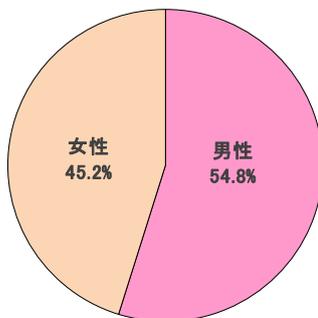
- (1) 調査地域……………群馬県全域
- (2) 調査対象（母集団）……………県内在住の18歳以上の男女個人
- (3) 調査対象数（標本数）……………2,000人
- (4) 抽出方法……………楽天インサイト株式会社の群馬県在住のモニターより抽出
- (5) 調査方法……………web調査
- (6) 調査実施時期……………平成30年9月7日（金）から同年9月12日（水）まで
- (7) 調査委託先……………株式会社 サーベイリサーチセンター

## ● 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。

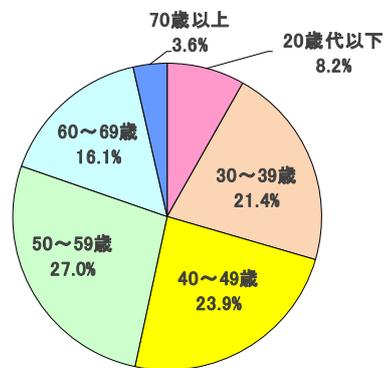
## ● 回答者の属性 ●

【性別】



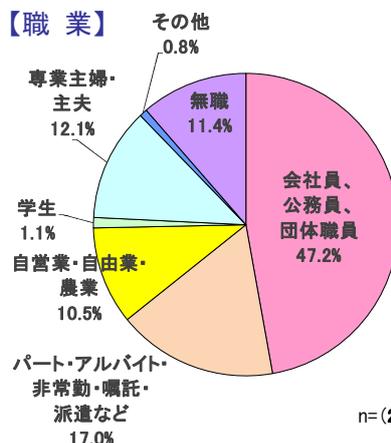
n=(2,000)

【年齢】



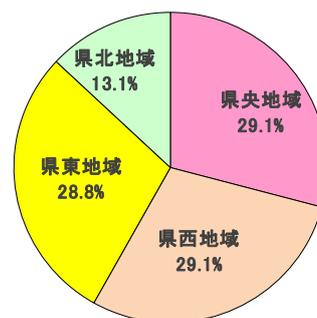
n=(2,000)

【職業】



n=(2,000)

【居住地域】



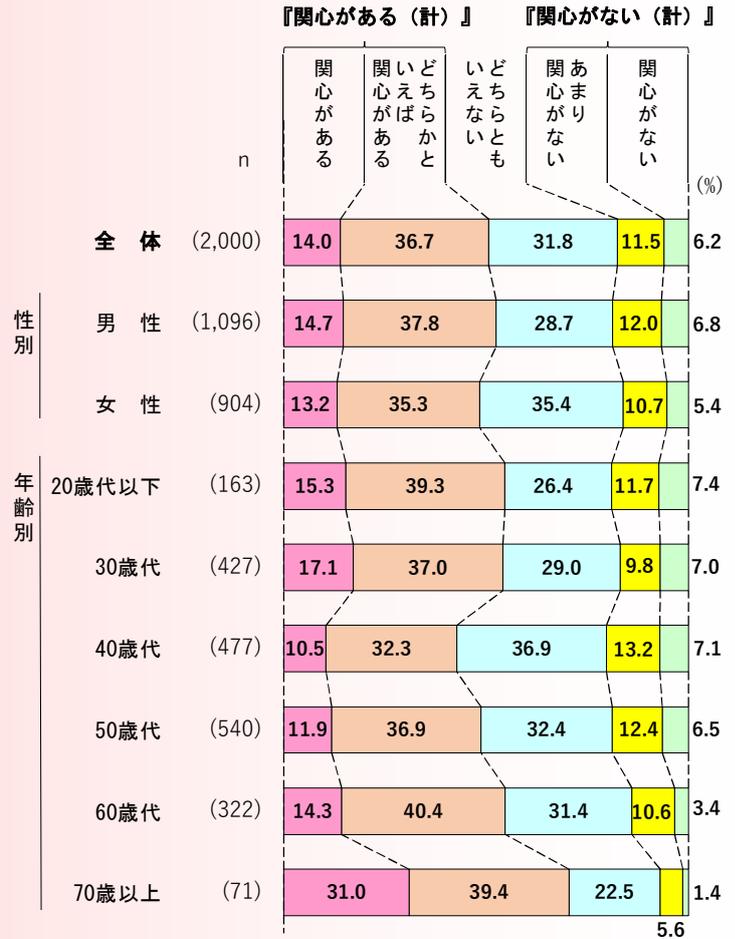
n=(2,000)

# 消費者問題に対する意識について

## 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、50.7%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(70.4%)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、40歳代(20.3%)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、71.8%と最も高くなっています。

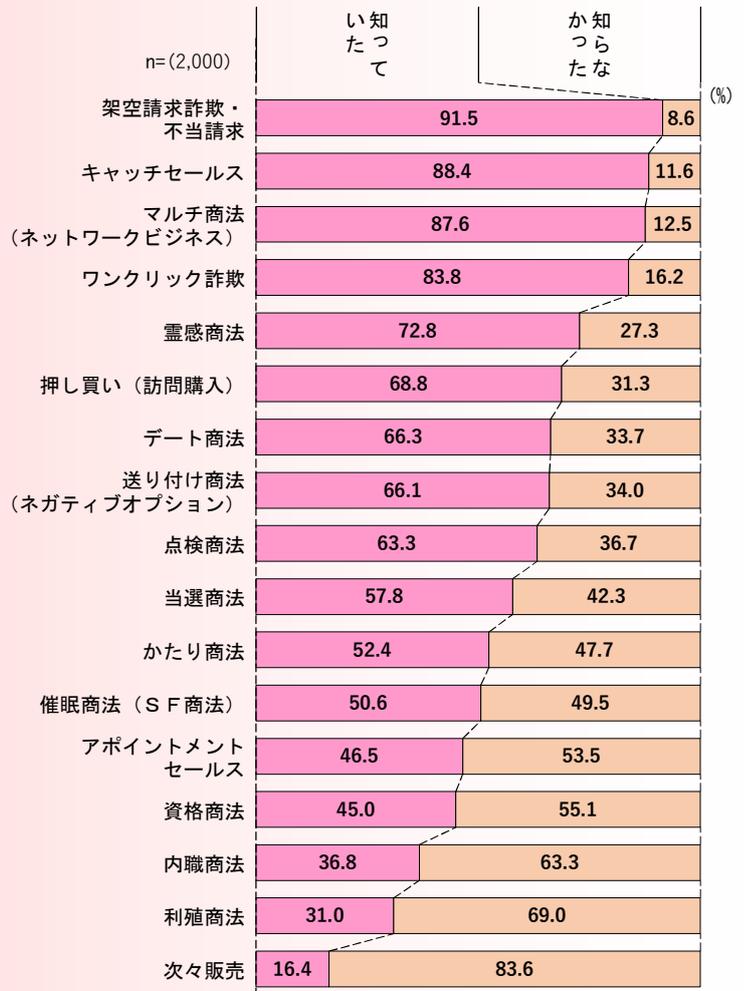
年齢別で見ると、「インターネット(携帯電話を含む)の安全性について」は、60歳代(76.1%)で最も高くなっています。

また、「振り込め詐欺や架空・不当請求について」は、70歳以上(72.0%)で最も高く、年齢が上がるほど割合は高くなる傾向がみられます。

|     | 回答者数   | 上位5項目 (%)    |             |                    |              |           |            |
|-----|--------|--------------|-------------|--------------------|--------------|-----------|------------|
|     |        | 全帯電に話を含む(安携) | インターネット(安携) | 振り込め詐欺や架空・不当請求について | 販売引などの誘惑や不正な | 強引な勧誘や悪質な | にや表の安全(成分) |
| 全体  | 1,013  | 71.8         | 54.3        | 54.1               | 50.0         | 47.2      |            |
| 年齢別 | 20歳代以下 | 89           | 69.7        | 46.1               | 46.1         | 58.4      | 43.8       |
|     | 30歳代   | 231          | 71.0        | 45.9               | 53.2         | 49.8      | 49.8       |
|     | 40歳代   | 204          | 69.6        | 52.9               | 54.4         | 43.1      | 42.6       |
|     | 50歳代   | 263          | 71.5        | 54.8               | 56.3         | 48.7      | 44.5       |
|     | 60歳代   | 176          | 76.1        | 65.3               | 55.7         | 52.8      | 52.8       |
|     | 70歳以上  | 50           | 74.0        | 72.0               | 54.0         | 62.0      | 54.0       |

## 2 悪質商法の認知度

悪質商法について17種類を例に挙げ、それぞれの認知度を聞いたところ、9割以上の方が「架空請求詐欺・不当請求」(91.5%)を「知っていた」と回答しています。以下、「キャッチセールス」(88.4%)、「マルチ商法(ネットワークビジネス)」(87.6%)、「ワンクリック詐欺」(83.8%)などの順となっています。

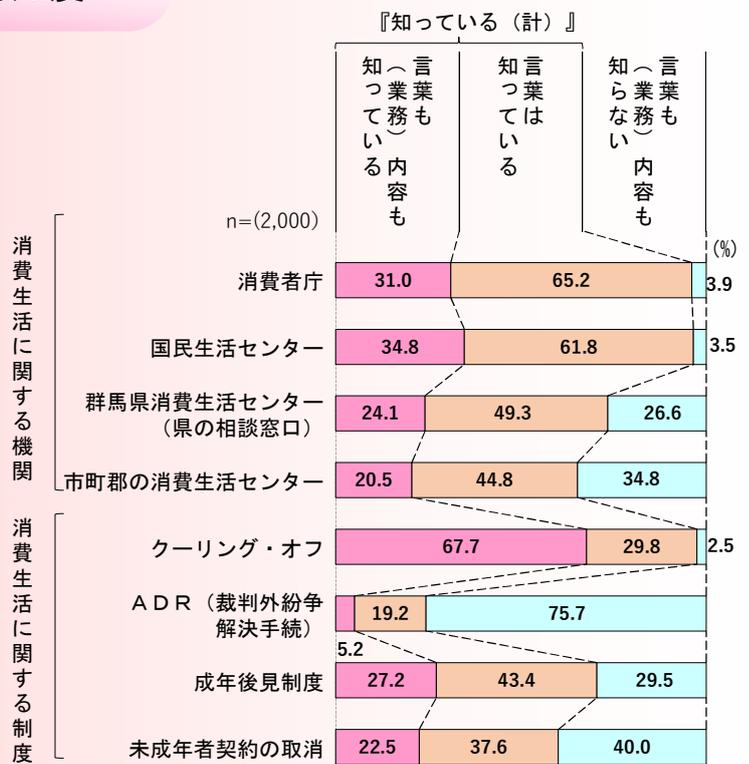


## 3 消費生活に関する機関や制度の認知度

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、97.5%と最も高くなっています。

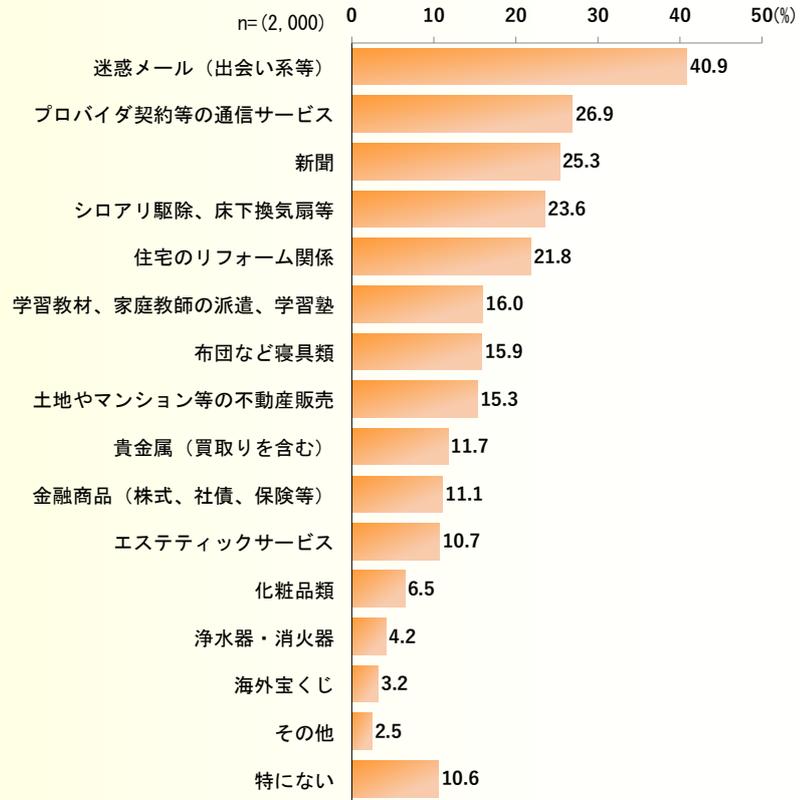
機関については、「言葉も(業務)内容も知っている」は、「国民生活センター」と「消費者庁」で、30%より高い割合となっています。

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、67.7%と高くなっています。一方、「ADR(裁判外紛争解決手続)」では、5.2%と低く、制度によって認知度に大きな差があります。



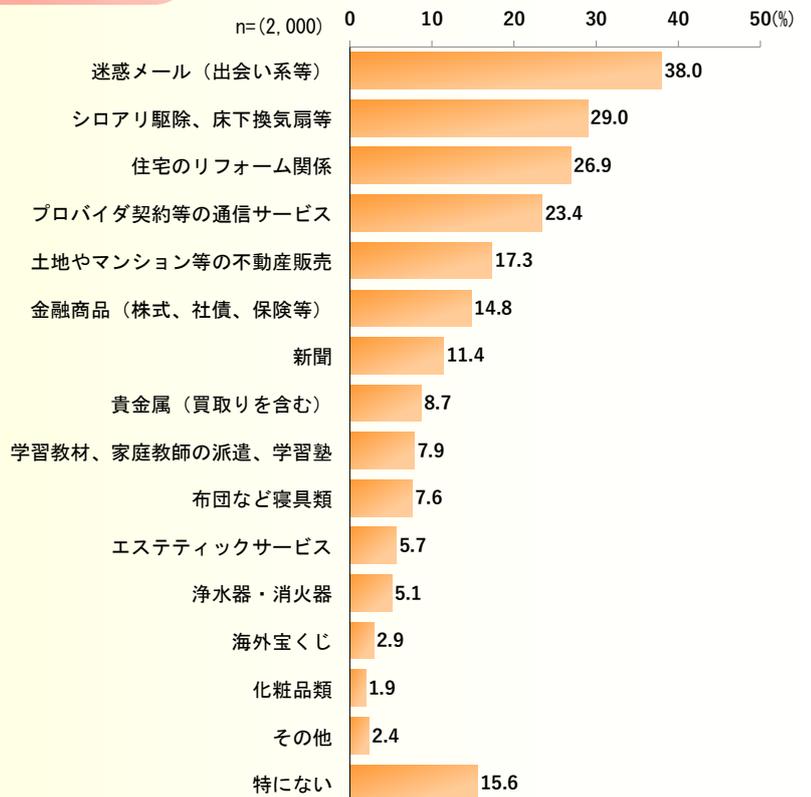
## 1 迷惑に感じる勧誘行為

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、特に迷惑に感じるものを聞いたところ、「迷惑メール（出会い系等）」が40.9%と最も高くなっています。以下、「プロバイダ契約等の通信サービス」（26.9%）、「新聞」（25.3%）、「シロアリ駆除、床下換気扇、太陽光発電、装置設置工事等」（23.6%）などの順となっています。



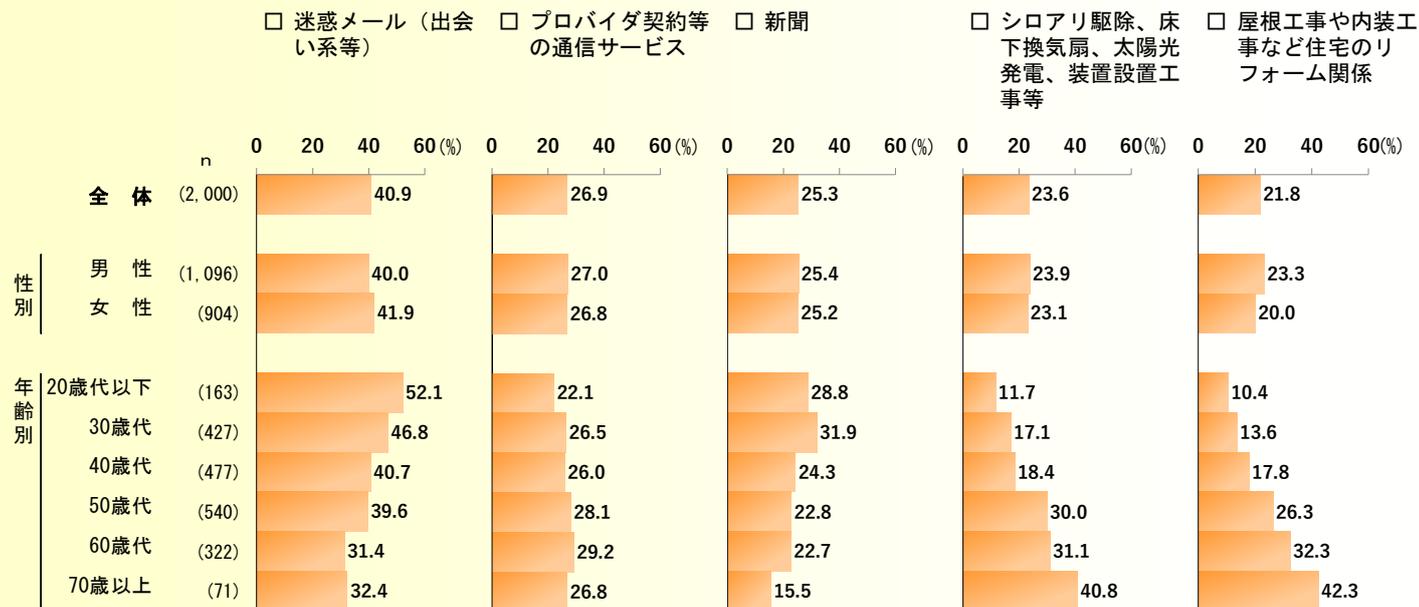
## 2 行政に特に規制してほしい勧誘行為

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、「迷惑メール（出会い系等）」が38.0%と最も高くなっています。以下、「シロアリ駆除、床下換気扇、太陽光発電、装置設置工事等」（29.0%）、「屋根工事や内装工事など住宅のリフォーム関係」（26.9%）、「プロバイダ契約等の通信サービス」（23.4%）などの順となっています。

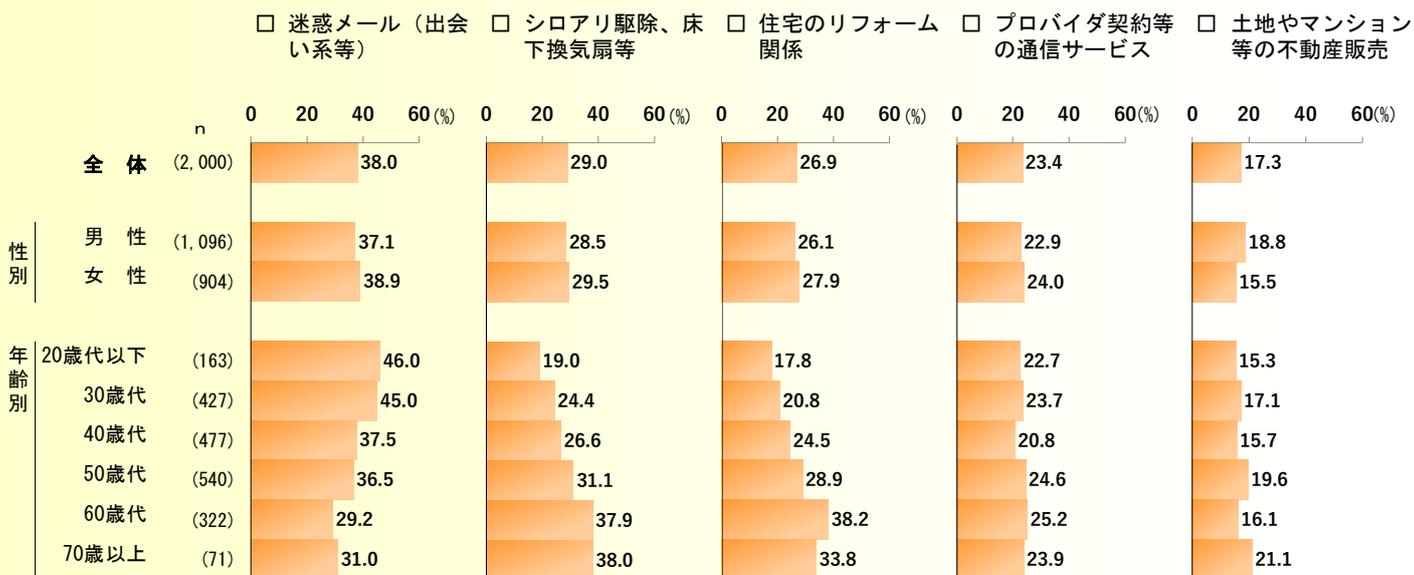


## ◎ 迷惑に感じる勧誘行為、行政に特に規制してほしい勧誘行為 性別／年齢別

### ◎迷惑に感じる勧誘行為（上位5項目）



### ◎行政に規制してほしい勧誘行為（上位5項目）



#### 【迷惑に感じる勧誘行為】

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、「シロアリ駆除、床下換気扇、太陽光発電、装置設置工事等」、「屋根工事や内装工事など住宅のリフォーム関係」では、年齢が上がるほど割合は高くなっています。一方、「迷惑メール（出会い系等）」、「新聞」では、年齢が下がるほど割合は高くなる傾向がみられます。

#### 【行政に特に規制してほしい勧誘行為】

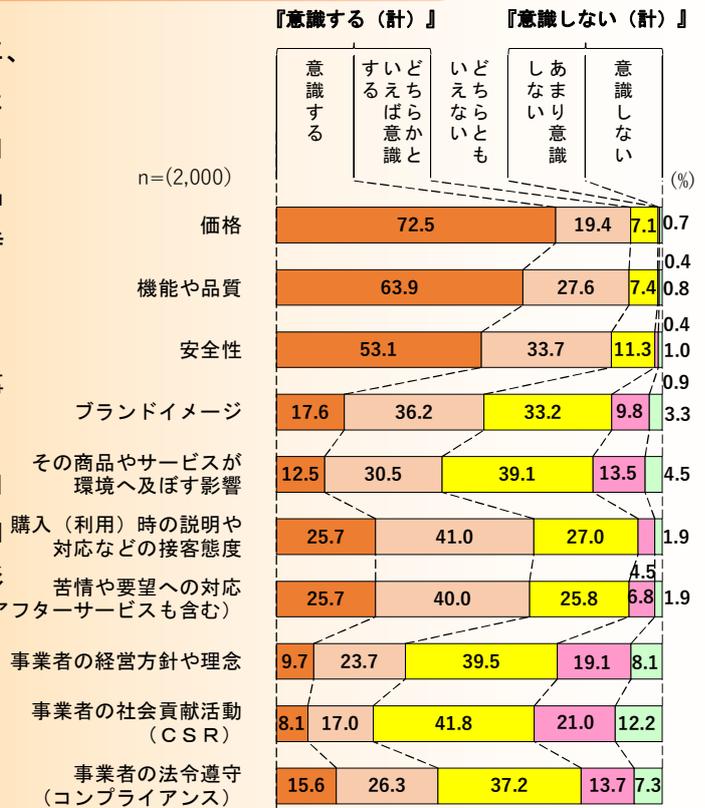
性別でみると、ほぼ同様の結果となっていますが、年齢別でみると、「シロアリ駆除、床下換気扇、太陽光発電、装置設置工事等」「屋根工事や内装工事など住宅のリフォーム関係」は、年齢が上がるほど割合は高くなる傾向がみられます。一方で、「迷惑メール（出会い系等）」は、年齢が下がるほど割合は高くなる傾向がみられます。

# 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91.8%と最も高くなっています。以下、「機能や品質」(91.5%)、「安全性」(86.8%)、「購入(利用)時の説明や対応などの接客態度」(66.7%)などの順となっています。

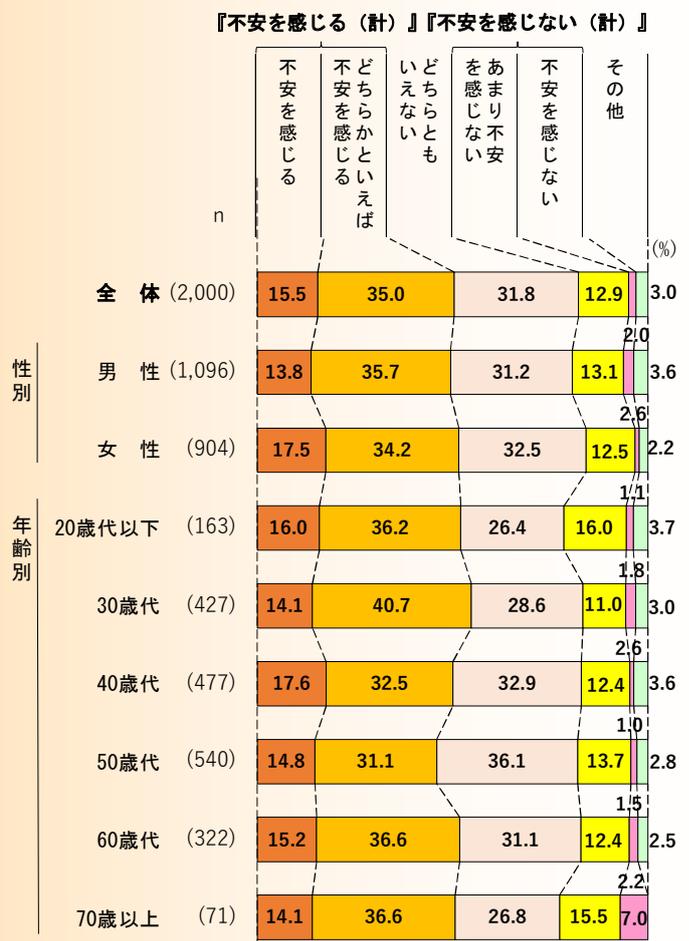
一方、『意識しない(計)』と回答した割合は、「事業者の社会貢献活動(CSR)」が33.2%と最も高くなっています。以下、「事業者の経営方針や理念」(27.2%)、「事業者の法令遵守(コンプライアンス)」(21.0%)、「その商品やサービスが環境へ及ぼす影響」(18.0%)などの順となっています。



## 2 契約や取引で不安を感じるか

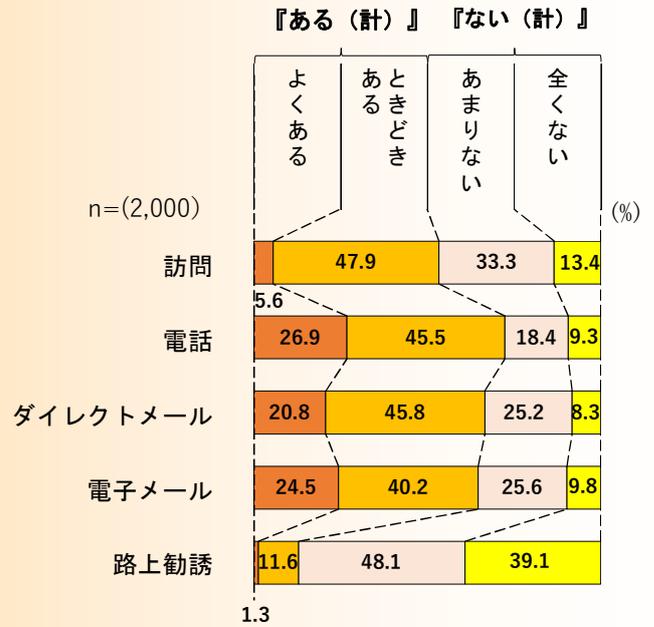
商品を購入したり、サービスを利用したりするための契約や取引で、不利益を被るかもしれないという不安を感じるかについて聞いたところ、『不安を感じる(計)』と回答した割合は、50.5%と半数にのびります。

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、30歳代(54.8%)、20歳代以下(52.1%)、60歳代(51.9%)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、70代以上(22.5%)で最も高くなっています。



### 3 勧誘を受けたことがある方法

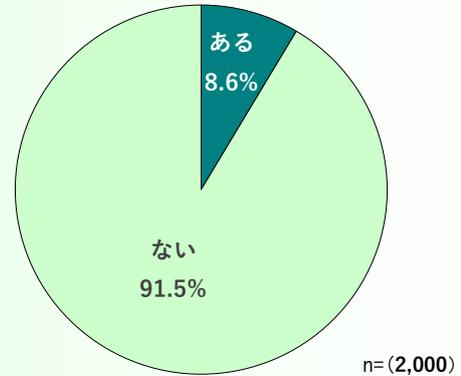
勧誘の方法として5種類を挙げ、それぞれの勧誘を受けたことがあるかについて聞いたところ、勧誘を受けたことが『ある（計）』と回答した割合は、「電話」が72.4%と最も高くなっています。以下、「ダイレクトメール」(66.6%)、「電子メール」(64.7%)などの順となっています。





## 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

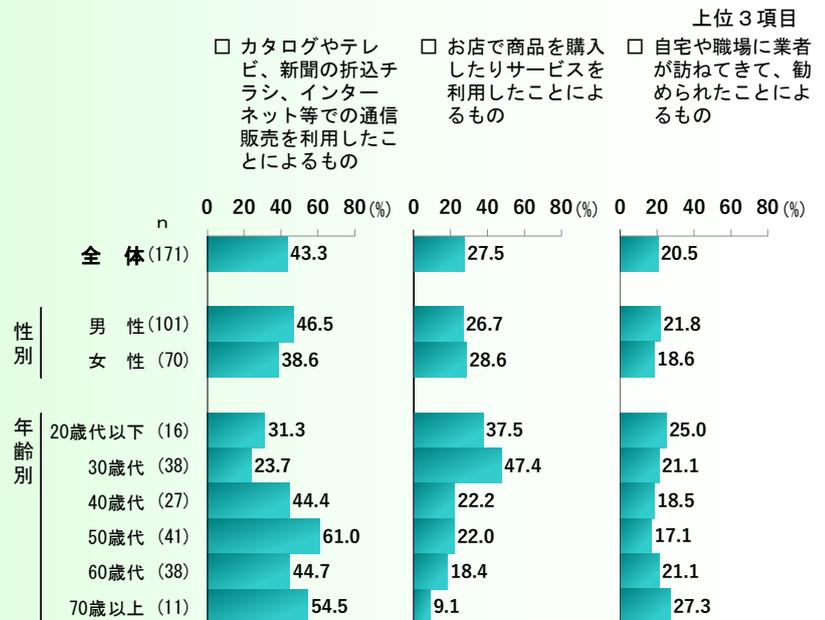
過去1年間に、商品の購入やサービスの利用にあたり、トラブルにあった経験があるかを聞いたところ、「ある」は8.6%となっています。一方、「ない」は91.5%となっています。



## 1-1 トラブルのきっかけ

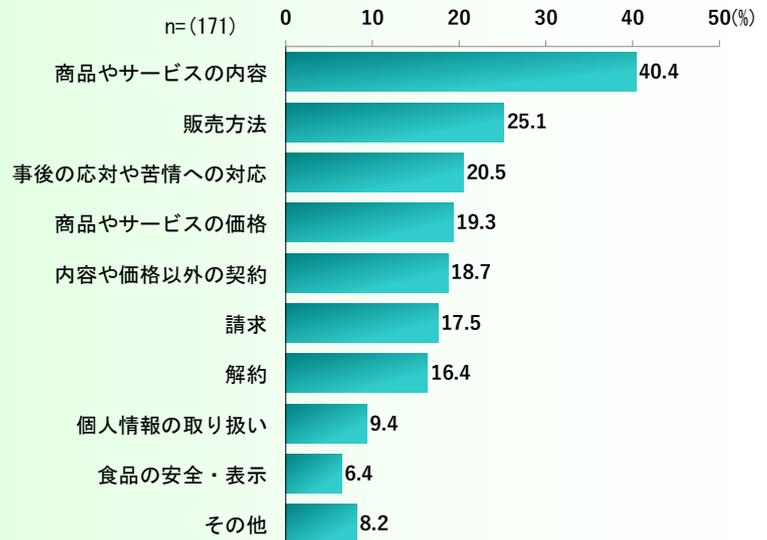
トラブルにあったことが「ある」と回答した方に、経験したトラブルのきっかけについて聞いたところ、「カタログやテレビ、新聞の折込チラシ、インターネット等での通信販売を利用したことによるもの」が43.3%と高くなっています。

性別でみると、「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」が男性の方が女性よりも高くなっています。



## 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40.4%と最も高くなっています。以下、「販売方法に関するもの」(25.1%)、「事後の対応や苦情への対応に関するもの」(20.5%)、「商品やサービスの価格に関するもの」(19.3%)などの順となっています。

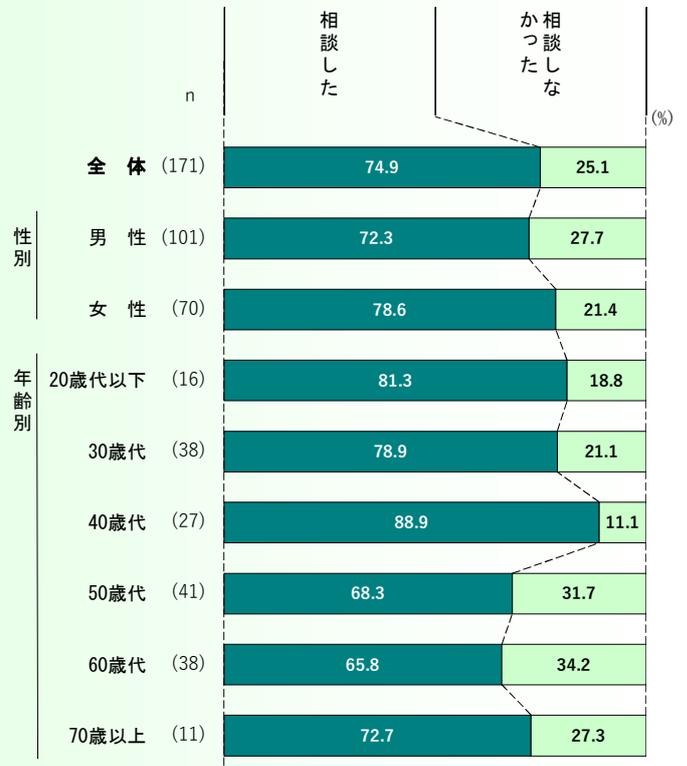


### 1-3 トラブルを相談したか

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、74.9%となっています。

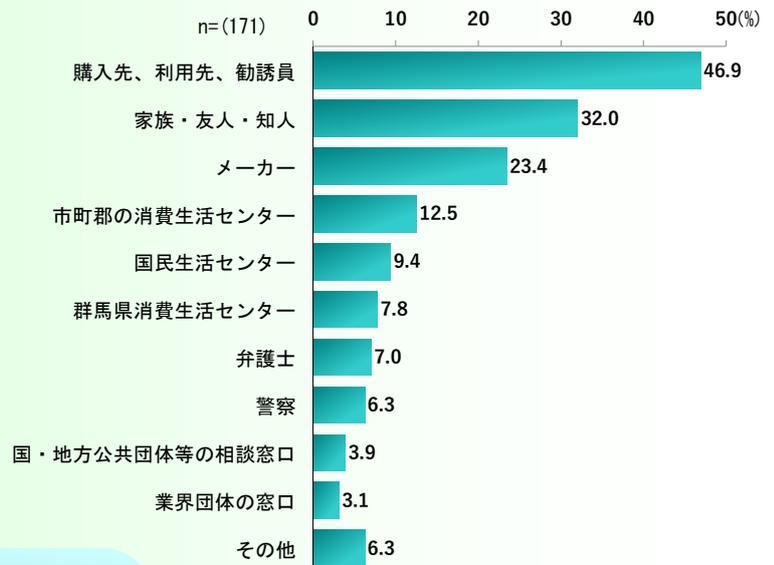
性別でみると、男性よりも女性の方が「相談した」と回答した割合が高くなっています。

年齢別でみると、40歳代（88.9%）、20歳代以下（81.3%）、30歳代（78.9%）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46.9%と最も高くなっています。以下、「家族・友人・知人」（32.0%）、「メーカー」（23.4%）、「市町村の消費生活センター」（12.5%）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 | 満足している (%) | やや満足 (%) | どちらでもない (%) | やや不満 (%) | 不満である (%) |
|--|------|------------|----------|-------------|----------|-----------|
| 購入先、利用先、勧誘員                              | 60   | 13.3       | 21.7     | 25.0        | 8.3      | 31.7      |
| メーカー                                     | 30   | 23.3       | 33.3     | 23.3        | 10.0     | 10.0      |
| 業界団体の窓口                                  | 4    | 50.0       | -        | 50.0        | -        | -         |
| 国民生活センター                                 | 12   | 8.3        | 41.7     | 33.3        | 8.3      | 8.3       |
| 群馬県消費生活センター(県の相談窓口)                      | 10   | -          | 50.0     | 20.0        | 10.0     | 20.0      |
| 市町村の消費生活センター                             | 16   | 25.0       | 25.0     | 25.0        | 12.5     | 12.5      |
| 国・地方公共団体等の相談窓口<br>(国民生活センター、消費生活センターを除く) | 5    | 20.0       | -        | 40.0        | 20.0     | 20.0      |
| 弁護士                                      | 9    | 55.6       | 33.3     | -           | -        | 11.1      |
| 警察                                       | 8    | 25.0       | -        | 25.0        | 12.5     | 37.5      |
| 家族・友人・知人                                 | 41   | 22.0       | 24.4     | 46.3        | -        | 7.3       |
| その他                                      | 8    | 25.0       | 25.0     | 25.0        | -        | 25.0      |

### 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4人、「相談員の話し方等の対応が良くない」、「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3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 | 4 |
| 相談員の話し方等の対応が良くない                        | 3 |
| 対応に専門性がないなど、十分な対応をしてもらえない               | 3 |
| 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          | 2 |
| 電話がかかりにくいなど、対応に時間がかかる                   | 2 |
| 対応されず、たらい回しにされる                         | 2 |
| その他                                     | 1 |
| わからない                                   | — |

### 1-3-4 相談しなかった理由

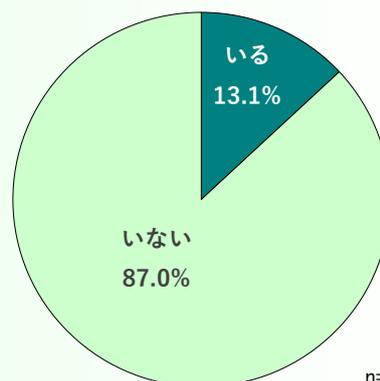
トラブルにあった際に、「相談しなかった」と回答した方に、相談しなかった理由について聞いたところ、「面倒くさかった」が39.5%と最も高くなっています。以下、「相談してもよい解決策があると思わなかった」と「自分自身で解決しようと思った」がともに25.6%、「被害が小さかったので相談するほどのことではなかった」と「自分にも責任があると思った」がともに18.6%などの順となっています。

回答者数=43 (%)

|                                |      |
|--------------------------------|------|
| 面倒くさかった                        | 39.5 |
| 相談してもよい解決策があると思わなかった           | 25.6 |
| 自分自身で解決しようと思った                 | 25.6 |
| 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      | 18.6 |
| 自分にも責任があると思った                  | 18.6 |
| どこに相談したらよいかわからなかった             | 16.3 |
| 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 | 7.0  |
| 忙しくて相談する時間がなかった                | 7.0  |
| 被害にあったということにその時は気づかなかった        | 4.7  |
| 私的なことなので相談することではないと思った         | 2.3  |
| その他                            | 7.0  |
| 特に理由はない                        | 9.3  |

## 2 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、13.1%となっています。一方、「いない」は、87.0%となっています。



n=(2,000)

### 3 行政に期待する借金を抱えた方に対する支援策

回答者数=2,000 (%)

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、「弁護士や司法書士等、法律専門家の紹介」が40.5%と最も高くなっており、「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」(36.3%)がそれに続いています。

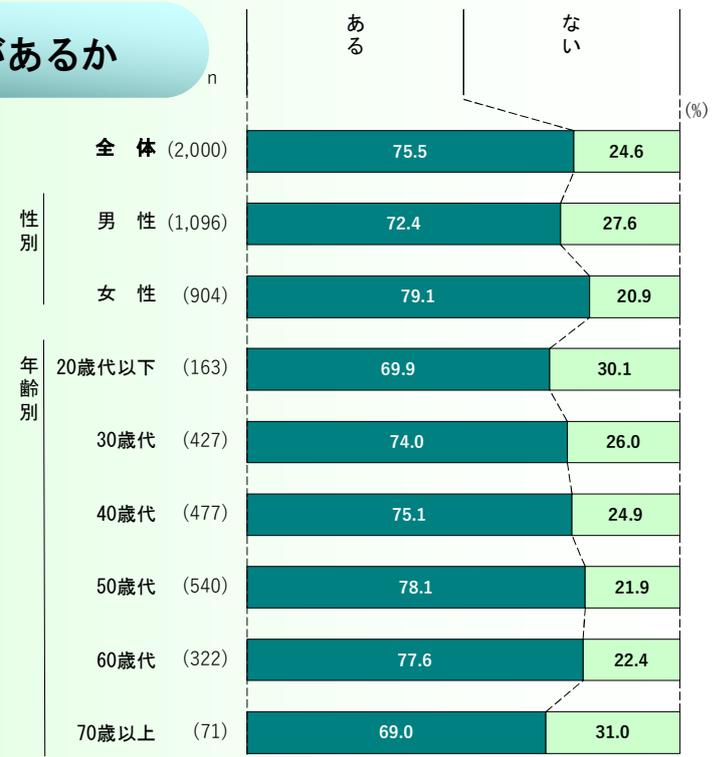
|                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| 弁護士や司法書士等、法律専門家の紹介                    | 40.5 |
| 借金に再び陥らないための家計管理の方法等、生活再建のためのアドバイスの提供 | 36.3 |
| 生活福祉資金貸付等のセーフティネットの充実                 | 32.2 |
| 社会福祉、学校教育、消費者支援担当課等、関係各機関の連携強化        | 25.4 |
| 貸金業法や債務整理の方法等に関する説明会の実施               | 25.0 |
| 専門家による心のケア                            | 11.6 |
| その他                                   | 0.7  |
| 特になし                                  | 24.7 |

### 4 個人情報漏洩の不安を感じたことがあるか

個人情報が漏洩しているのではないかと不安を感じたことがあるかを聞いたところ、「ある」は、75%以上にのぼっています。

性別でみると、「ある」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、50歳代(78.1%)、60歳代(77.6%)、40歳代(75.1%)で高くなっています。



### 5 個人情報の不適正な取り扱いを受けないように気をつけていること

回答者数=2,000 (%)

個人情報の不適正な取り扱いを受けないように、気をつけていることがあるかを聞いたところ、「インターネットで自分の個人情報を直接発信しないなど、事業者への情報提供は最小限度に留める」が61.3%と最も高くなっています。以下、「個人情報の取り扱いに十分に配慮していないと思う事業者の商品やサービスを利用しない」(45.8%)、「提供を求められた個人情報の内容や利用目的が自分の意に沿わない場合、その商品やサービスは利用しない」(45.7%)などの順となっています。

|  |      |
|--|------|
| インターネットで自分の個人情報を直接発信しないなど、事業者への情報提供は最小限度に留める           | 61.3 |
| 個人情報の取り扱いに十分に配慮していないと思う事業者の商品やサービスを利用しない               | 45.8 |
| 提供を求められた個人情報の内容や利用目的が自分の意に沿わない場合、その商品やサービスは利用しない       | 45.7 |
| 個人情報保護のための対策をきちんと講じていることを示すマーク(プライバシーマークなど)の取得の有無を確認する | 18.9 |
| 個人情報保護に関して事業者が定めている考え方や方針などを確認する                       | 16.9 |
| 事業者が保有している自分の個人情報の内容を確認する                              | 13.6 |
| その他  | 0.5  |
| 特になし   | 19.7 |

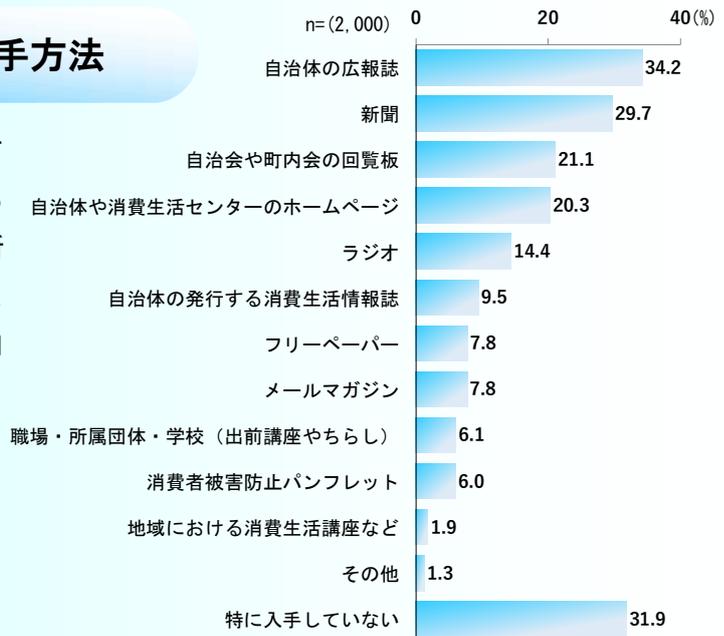
# 5

## 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、34.2%と最も高くなっています。以下、「新聞」(29.7%)、「自治会や町内会の回覧板」(21.1%)、「自治体や消費生活センターのホームページ」(20.3%)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、



### 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、41.1%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」(37.4%)、「商品・サービスの安全性や商品等のリコール情報」(30.5%)、「消費生活に関する法律や制度」(29.1%)などの順となっています。

|     | 回答者数   | 上位5項目 (%)       |                 |             |             |               |               |
|-----|--------|-----------------|-----------------|-------------|-------------|---------------|---------------|
|     |        | 悪質商法などの被害者の対処方法 | 消費者トラブルに関する相談窓口 | リコールや商品等の情報 | 商品・サービスの安全性 | 消費生活に関する法律や制度 | 食品表示制度の安全性や食品 |
| 全体  | 2,000  | 41.1            | 37.4            | 30.5        | 29.1        | 12.7          |               |
| 性別  | 男性     | 1,096           | 39.0            | 37.5        | 30.6        | 28.7          | 11.0          |
|     | 女性     | 904             | 43.7            | 37.3        | 30.3        | 29.4          | 14.6          |
| 年齢別 | 20歳代以下 | 163             | 27.6            | 30.7        | 27.6        | 32.5          | 8.6           |
|     | 30歳代   | 427             | 36.1            | 29.7        | 27.6        | 29.5          | 12.2          |
|     | 40歳代   | 477             | 41.3            | 37.5        | 28.7        | 28.7          | 9.2           |
|     | 50歳代   | 540             | 43.7            | 39.3        | 31.3        | 28.3          | 13.0          |
|     | 60歳代   | 322             | 48.1            | 45.3        | 33.9        | 30.1          | 16.8          |
|     | 70歳以上  | 71              | 49.3            | 47.9        | 43.7        | 21.1          | 26.8          |

### 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54.8%と最も高くなっています。

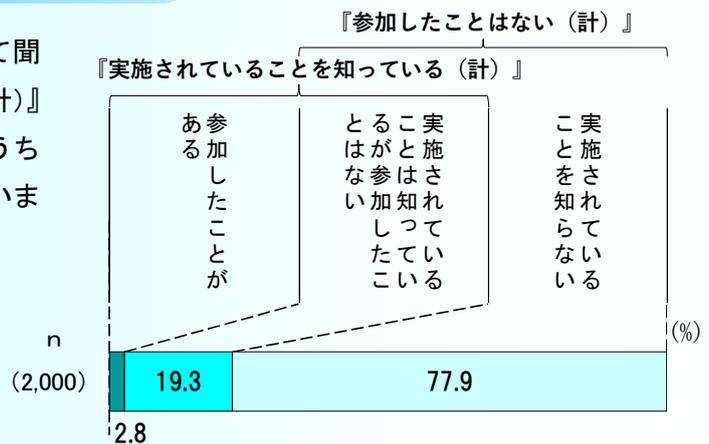
性別で見ると、「テレビ」と回答した割合は、女性の方が男性よりも高くなっています。

年齢別で見ると、「新聞」「自治体の広報誌」と回答した割合は、年齢が上がるほど割合は高くなる傾向がみられます。

|     |        | 上位4項目 (%) |      |      |         |                   |
|-----|--------|-----------|------|------|---------|-------------------|
|     |        | 回答者数      | テレビ  | 新聞   | 自治体の広報誌 | 消費者生活や自治体へのホームページ |
| 全体  |        | 2,000     | 54.8 | 29.2 | 28.8    | 22.0              |
| 性別  | 男性     | 1,096     | 52.5 | 30.6 | 29.1    | 22.8              |
|     | 女性     | 904       | 57.6 | 27.5 | 28.3    | 20.9              |
| 年齢別 | 20歳代以下 | 163       | 54.6 | 27.6 | 9.8     | 16.6              |
|     | 30歳代   | 427       | 59.5 | 23.2 | 21.3    | 19.4              |
|     | 40歳代   | 477       | 54.3 | 26.2 | 22.0    | 21.0              |
|     | 50歳代   | 540       | 52.4 | 29.6 | 32.4    | 25.7              |
|     | 60歳代   | 322       | 53.7 | 37.3 | 45.7    | 23.0              |
|     | 70歳以上  | 71        | 53.5 | 49.3 | 57.7    | 22.5              |

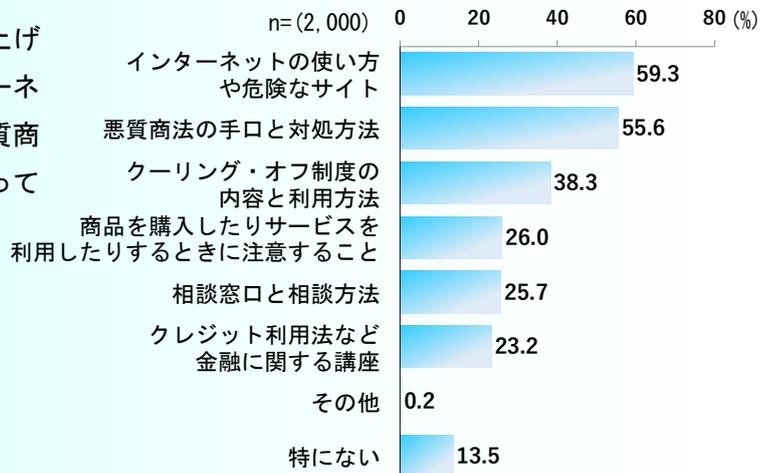
### 4 消費者被害防止出前講座への参加経験

消費者被害防止出前講座への参加経験について聞いたところ、『実施されていることを知っている(計)』と回答した割合は、22.1%となっています。そのうち「参加したことがある」は、2.8%にとどまっています。



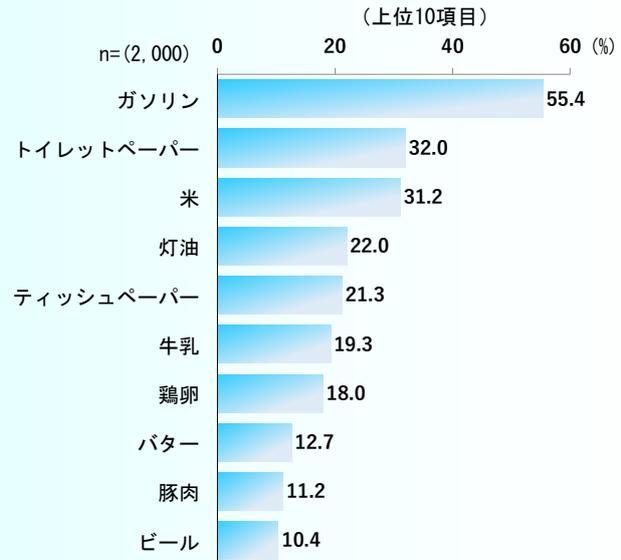
### 5 消費生活に関することで、学校教育の場で取り上げてほしいこと

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」(59.3%)と「悪質商法の手口と対処方法」(55.6%)がともに高くなっています。



## 6 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

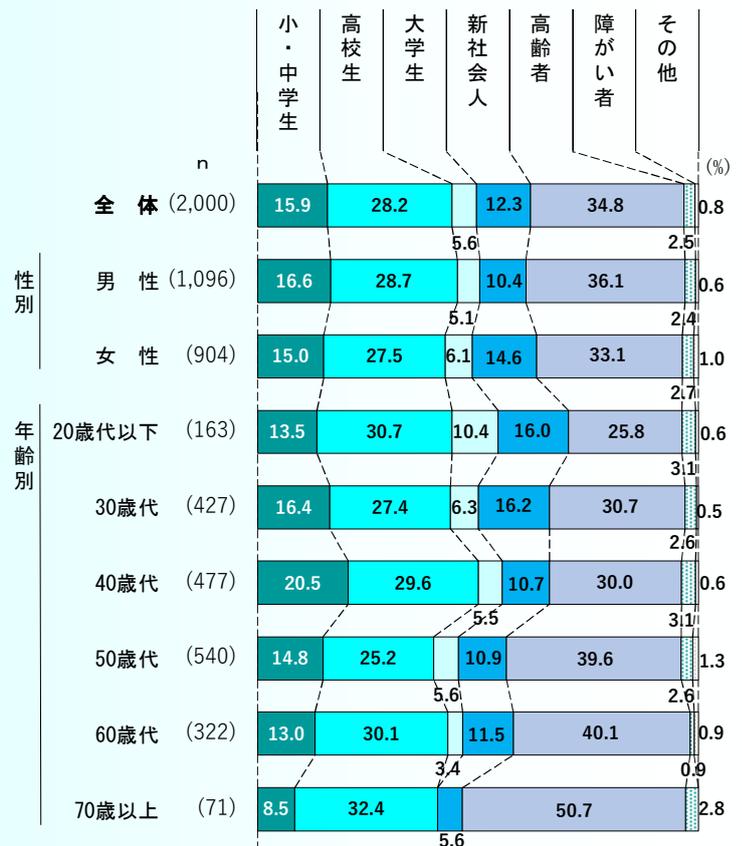
36種類の生活必需品のうち、安定供給や価格の推移が特に気になるものを聞いたところ、「ガソリン」が55.4%と最も高く、以下、「トイレットペーパー」(32.0%)、「米」(31.2%)、「灯油」(22.0%)などの順となっています。



## 7 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34.8%、「高校生」が28.2%、「小・中学生」が15.9%、「新社会人」が12.3%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、「高齢者」と回答した割合は、70歳以上(50.7%)で最も高くなっています。「高校生」と回答した割合も70歳以上(32.4%)で最も高くなっています。



# 消費生活に対して行政に望むことについて

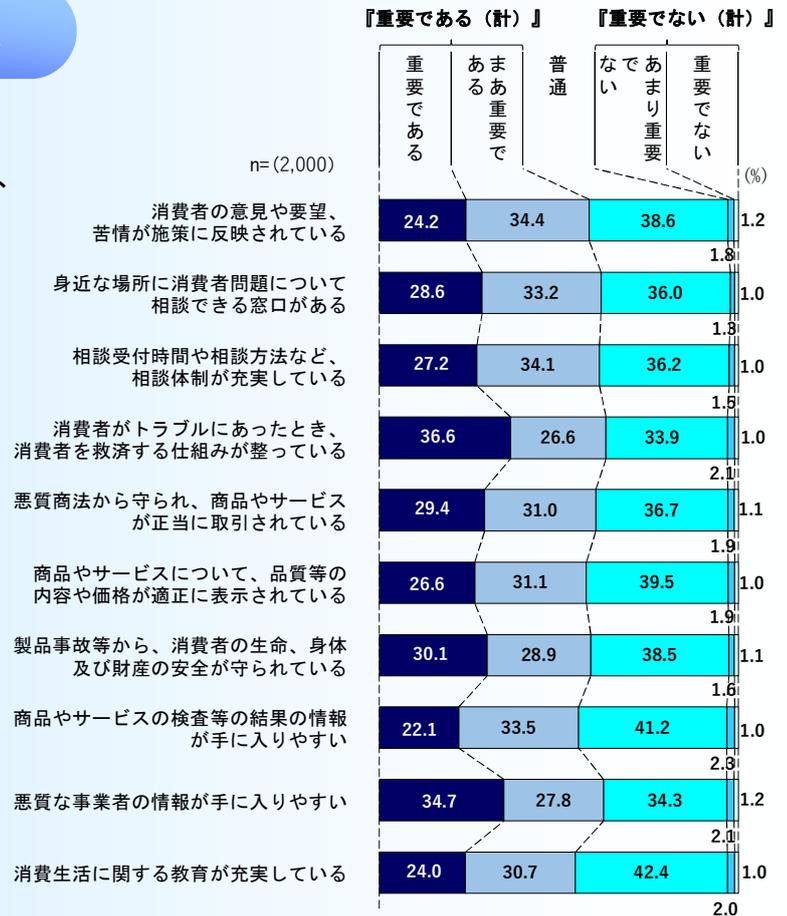
## 1 行政の取り組みに対する満足度

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19.2%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17.9%、「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17.7%、「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13.8%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63.2%と最も高くなっています。以下、「悪質な事業者の情報が手に入りやすい」（62.5%）、「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」（61.8%）、「相談受付時間や相談方法など、相談体制が充実している」（61.3%）などの順となっています。





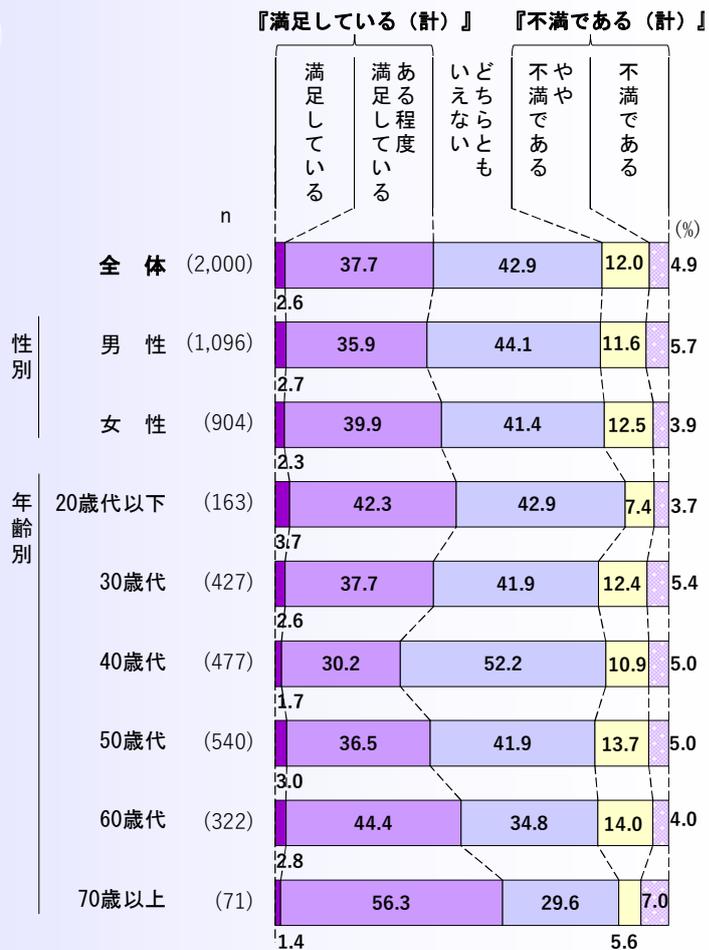
# 7

## 消費生活に対する満足度について

### 1 消費生活全般に対する満足度

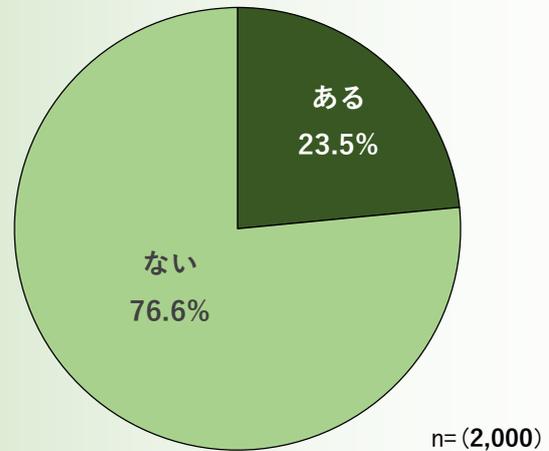
消費生活全般に対する満足度について聞いたところ、『満足している（計）』と回答した割合は、40.3%となっています。『不満である（計）』と回答した割合は、16.9%となっています。

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、『満足している（計）』と回答した割合は、70歳以上で57.7%と最も高くなっています。一方、『不満である（計）』と回答した割合は、50歳代が18.7%と最も高くなっています。



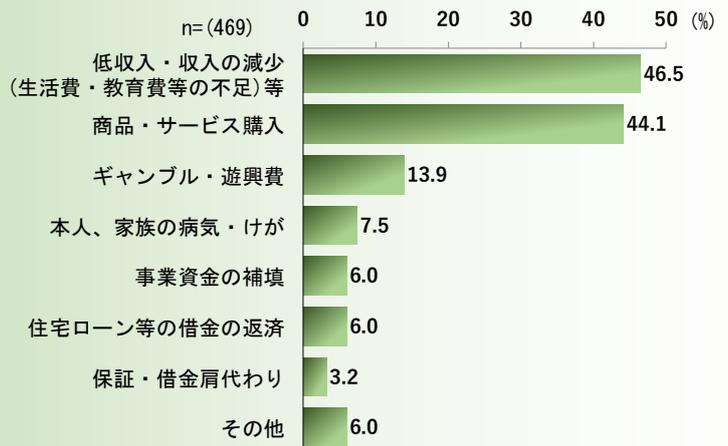
## 1 クレジットカードのキャッシングや消費者金融の利用経験

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、「ある」は、23.5%となっています。一方、「ない」は、76.6%となっています。



## 2 クレジットカードのキャッシングや消費者金融などでお金を借りた理由

クレジットカードのキャッシングや消費者金融などでお金を借りたことが「ある」と回答した方に、お金を借りた理由について聞いたところ、「低収入・収入の減少(生活費・教育費等の不足)等」(46.5%)、「商品・サービス購入」(44.1%)で高くなっています。以下、「ギャンブル・遊興費」(13.9%)、「本人、家族の病気・けが」(7.5%)などの順となっています。

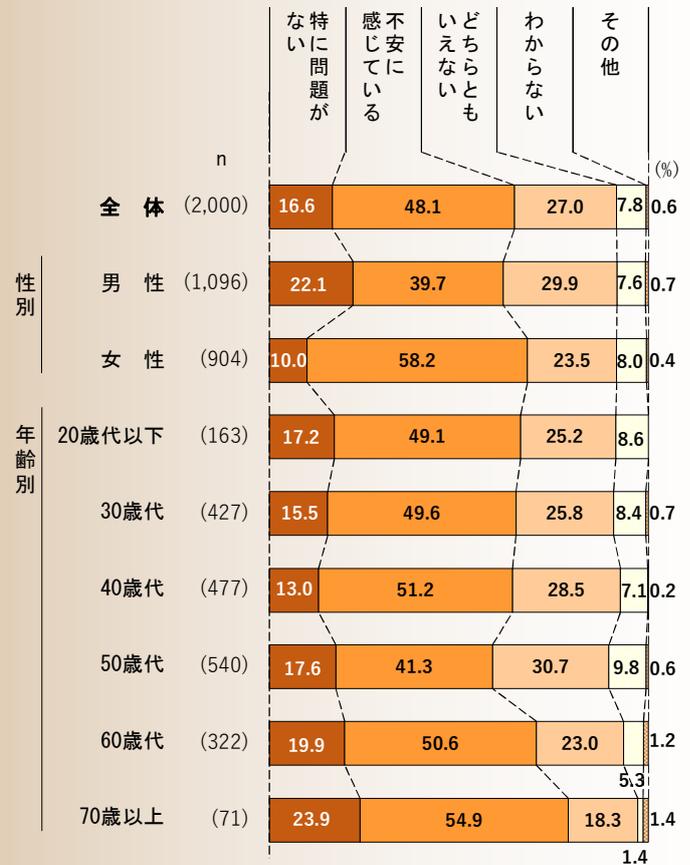


## 1 成年年齢が18歳になることについて、どう考えるか

民法が改正され、成年年齢が18歳に引き下げられることについて、どのように考えるか聞いたところ、「不安に感じている」が48.1%と最も高くなっています。以下、「どちらともいえない」(27.0%)、「特に問題がない」(16.6%)などの順となっています。

性別で見ると、「不安に感じている」は、女性の方が男性よりも高くなっています。

年齢別で見ると、70歳以上(54.9%)で最も高くなっています。



## 2 成年年齢の引き下げにより行政や社会に求められること

成年年齢が引き下げられることにより、どのようなことが行政や社会に求められるか聞いたところ、「高校生に対する消費者教育の充実」が61.4%と最も高くなっています。以下、「セーフティネットの充実」(37.1%)、「若年層に対する見守りの充実」(34.1%)、「小・中学生に対する消費者教育の充実」(30.5%)などの順となっています。

