

令和4年度(2022年度)第1回 消費生活モニターアンケート結果

1 調査の目的

消費者意識や最近の消費者問題に関する認知度を把握し、今後の消費者行政施策を検討するための基礎資料とするために、消費生活モニターを対象にアンケート調査を実施しました。

2 調査の方法

(1)調査時期

令和5年(2023年)2月

(2)調査方法

調査票を郵送し回収するアンケート調査

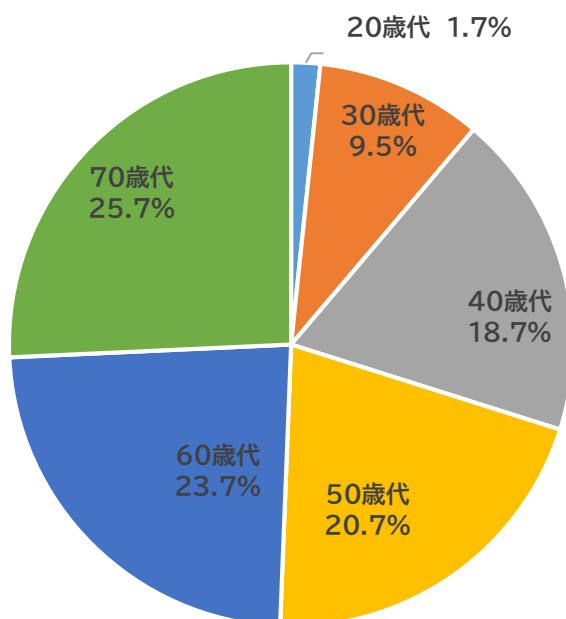
(3)調査対象

消費生活モニター 300名(回答者数 241名/回答率 80.3%)

【年代】

	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	合計
回答数(人)	4	23	45	50	57	62	241
構成比[%]	[1.7%]	[9.5%]	[18.7%]	[20.7%]	[23.7%]	[25.7%]	[100%]

回答者年齢構成 N=241



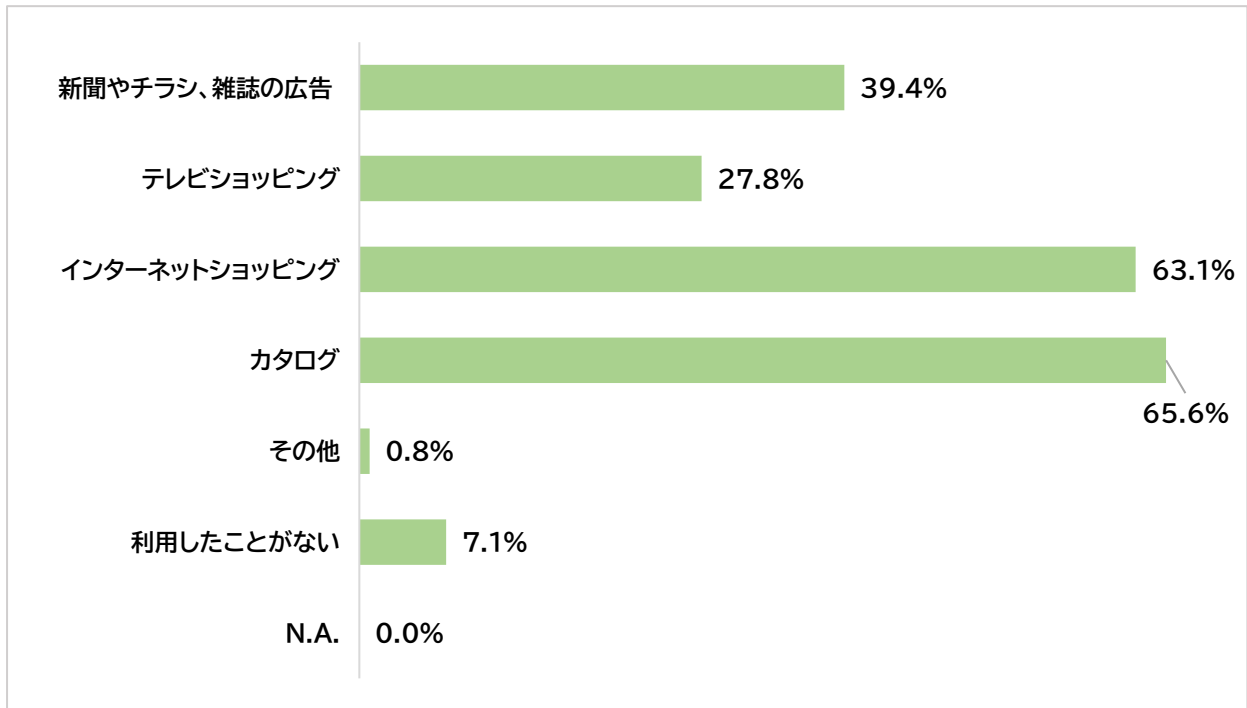
注 この調査結果報告書において
「N=〇〇〇」とは、無回答を含み調査票の返送があった数(無回答を含む)を示しています。
なお、選択肢によって回答する設問が変わるため、回答該当者数を Nとしています。
「N.A.」とは、無回答(回答欄が空白)を示しています。

3 調査結果

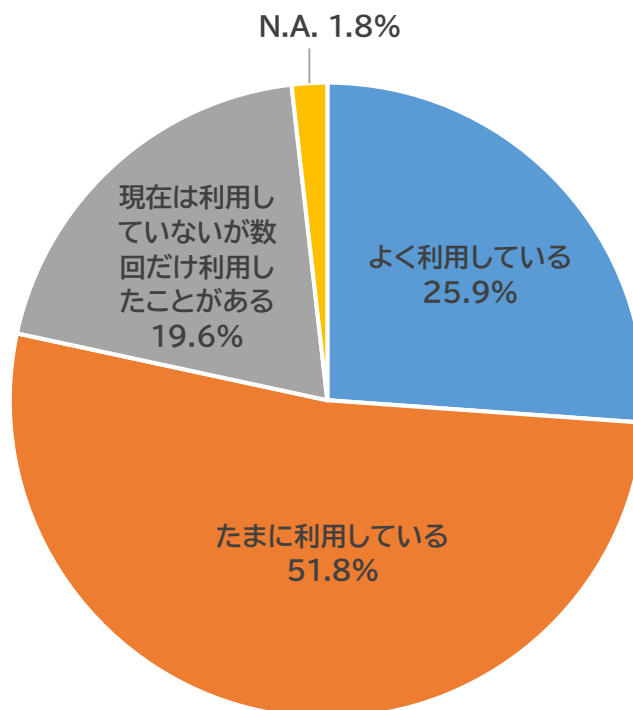
1 通信販売の利用状況について

問1 あなたが利用したことがある通信販売を教えてください。(複数回答可能 N=241)

通信販売とは、新聞や雑誌、テレビ、インターネットなどのメディアで広告し、郵便や電話、インターネットなどを通じて注文を受け、郵便や宅配便でその注文した商品を引き渡す販売方法。

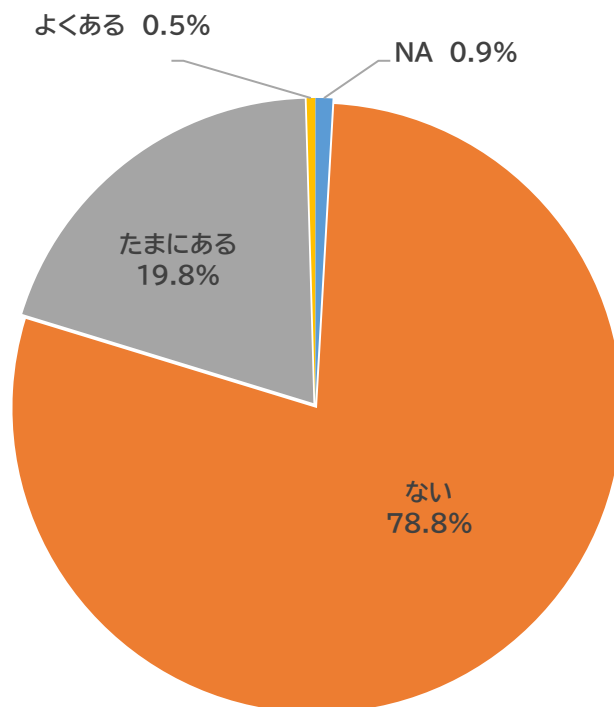


問2 問1で利用したことがあると回答した方にお聞きします。
通信販売の利用頻度を教えてください。(いずれか1つ選択 N=224)

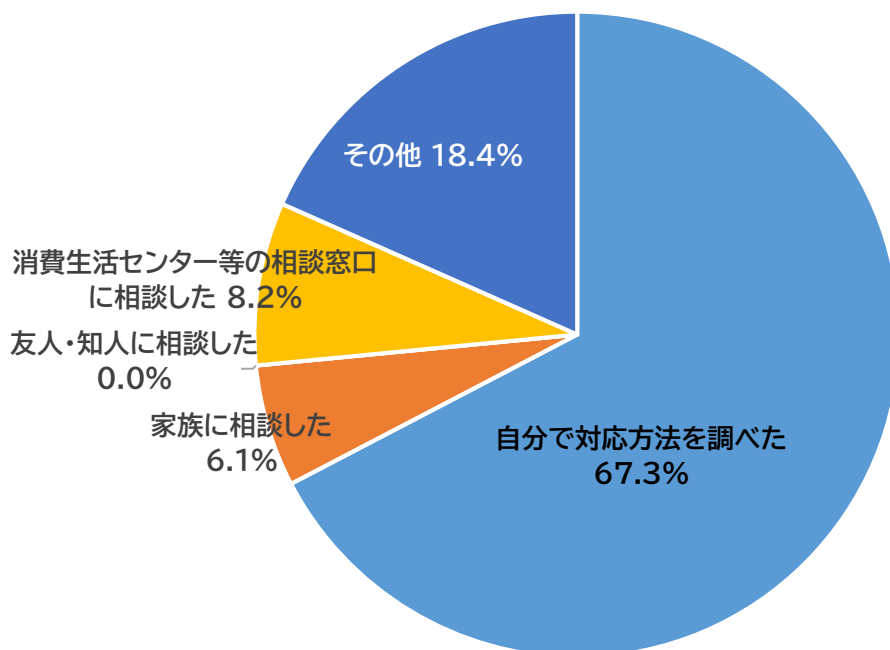


問3 問1で利用したことがあると回答した方にお聞きします。(いずれか1つ選択 N=224)
 あなたは、通信販売を利用して、トラブルに遭ったことはありますか。

ここでいうトラブルとは、商品が届かない、商品が破損している、違う商品(偽物含む)が届いた、1回のみのもりが定期購入だった、などを指します。



問4 問3でトラブルに遭ったことがあると答えた方にお聞きします。
 あなたがトラブルに遭った際、どのように対応しましたか。(いずれか1つ選択 N=49)



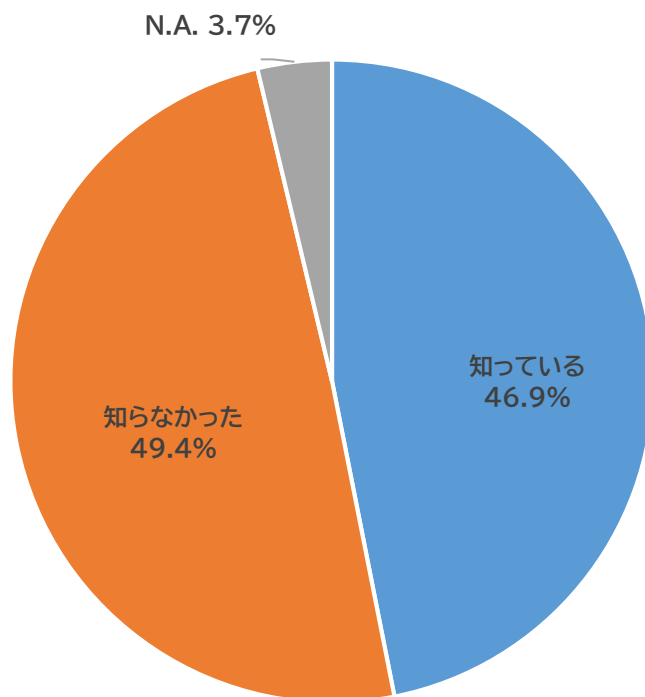
※その他 (一部抜粋)

- ・購入した商品の販売事業者に直接電話した。
- ・自宅にいない期間に注文品が届かず、何もできなかったことがあった。
- ・諦めた。

2 消費者ホットライン188について

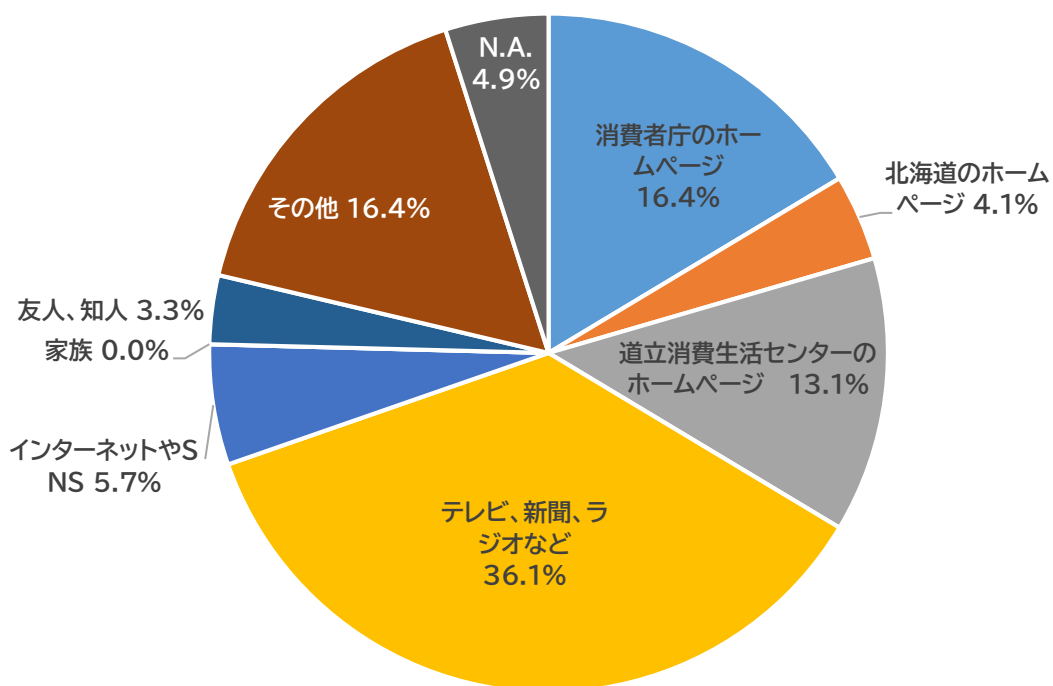
問1 あなたは、「消費者ホットライン188」をご存じですか。(いずれか1つ選択 N=241)

「消費者ホットライン188(いやや)」とは、近くの市区町村や都道府県の消費生活センター等の消費生活相談窓口を案内する全国共通の電話番号「188」のこと。



問2 問1で、「はい」と答えた方にお聞きします。(いずれか1つ選択 N=122)

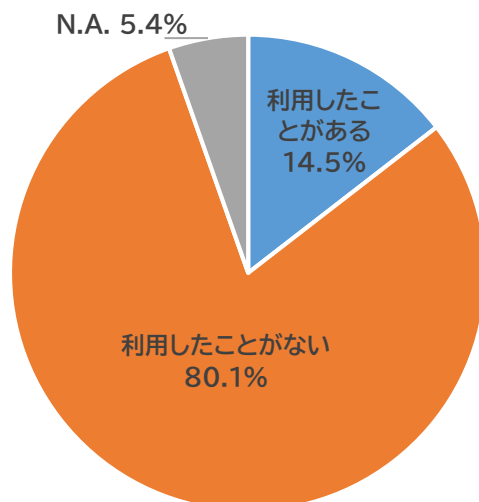
あなたは、「消費者ホットライン188」をどこで知り(聞き)ましたか。



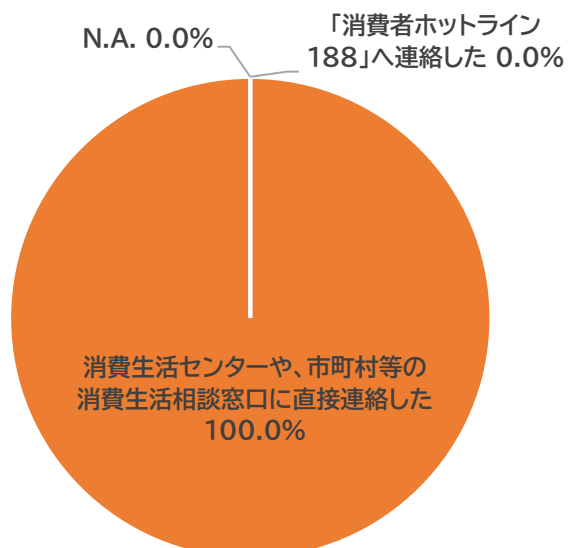
※その他(一部抜粋)

- ・札幌市の消費者センターの講座
- ・市町村のポスター
- ・消費者協会の雑誌、広報誌等

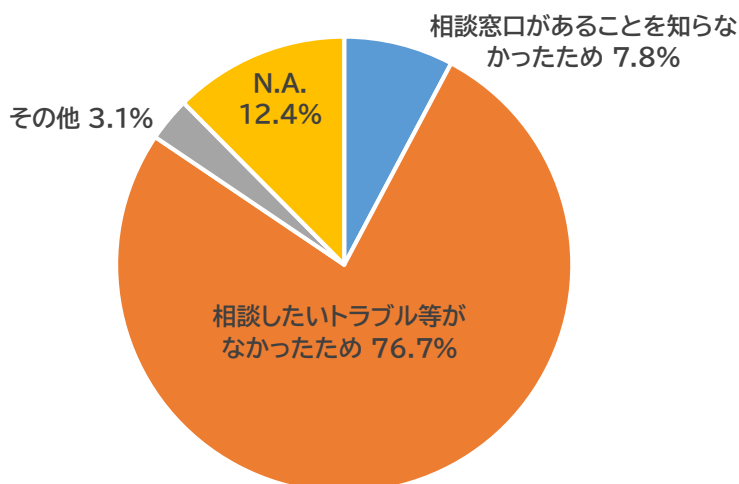
問3 あなたは、実際に消費生活センターなど消費生活相談窓口(消費者ホットライン188も含む)を利用したことはありますか。(いずれか1つ選択 N=241)



問4 問3で、「利用したことがある」と答えた方にお聞きします。相談(利用)は、どのような形で行いましたか。(いずれか1つ選択 N=35)



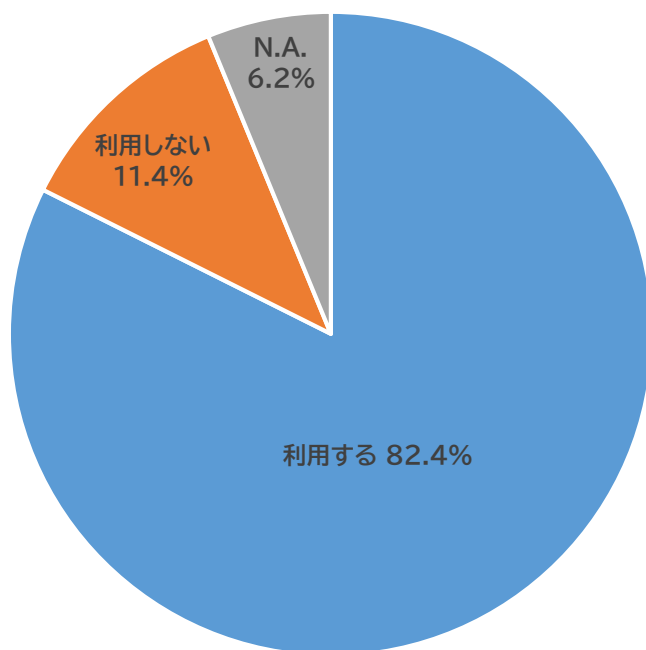
問5 問3で、「利用したことがない」と答えた方にお聞きします。(いずれか1つ選択 N=193) 消費生活相談窓口等を利用したことがない理由を教えてください。



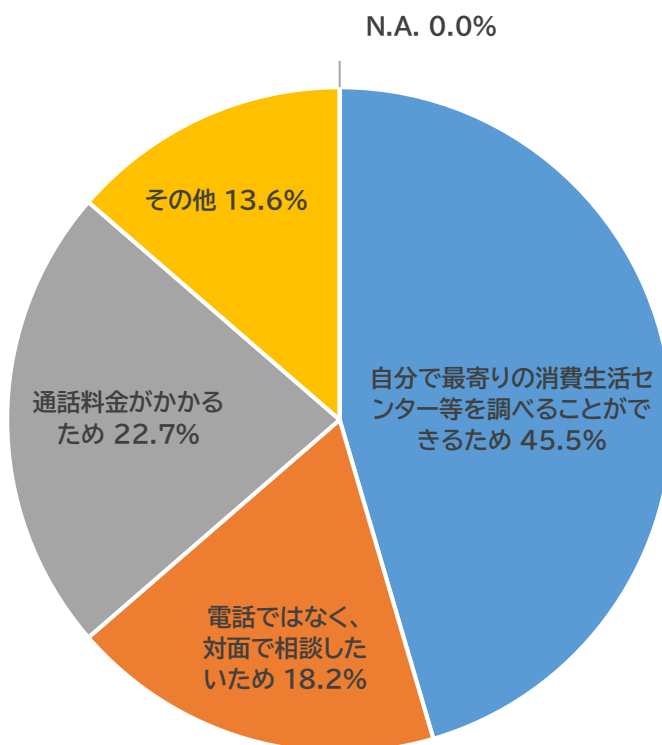
※その他(一部抜粋)

- ・相談するより自分で対処したほうが早く、簡単だと思ったため。
- ・自身が消費生活相談員のため。

問6 問3で、「利用したことがない」と答えた方にお聞きします。(いずれか1つ選択 N=193)
今後相談したいトラブル等があった際、「消費者ホットライン188」を利用しますか。



問7 問6で、「利用しない」と答えた方にお聞きします。(いずれか1つ選択 N=22)
「消費者ホットライン188」を利用しない理由を教えてください。

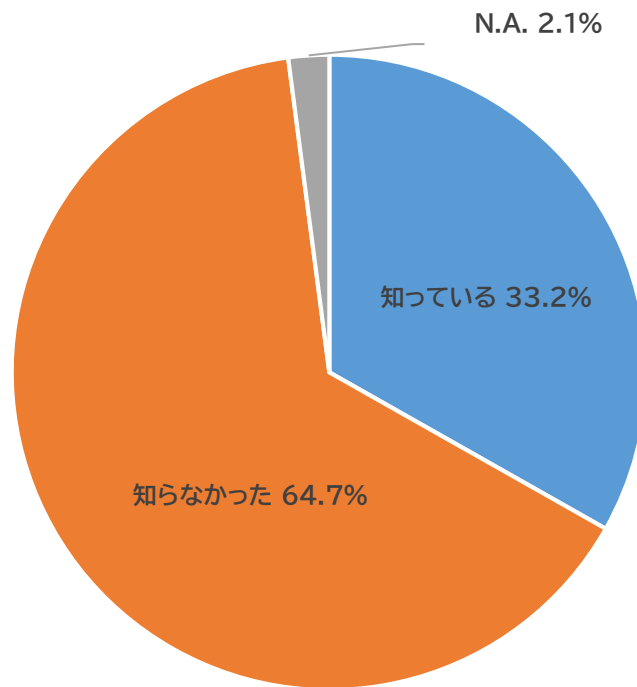


※その他(一部抜粋)

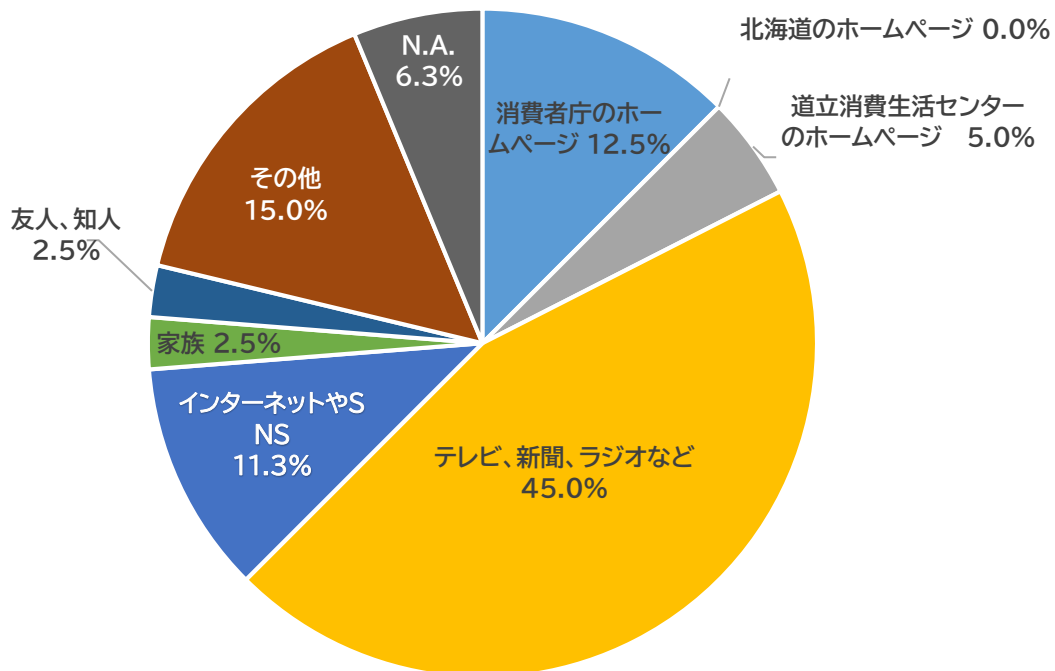
- ・ 購入先に直接連絡して解決してみる。
- ・ 通信販売は利用しない。
- ・ 今の考えでは、我慢しそうだから。

3 エシカル消費について

問1 あなたは、「エシカル消費(倫理的消費)」という言葉をご存じですか。
(いずれか1つ選択 N=241)

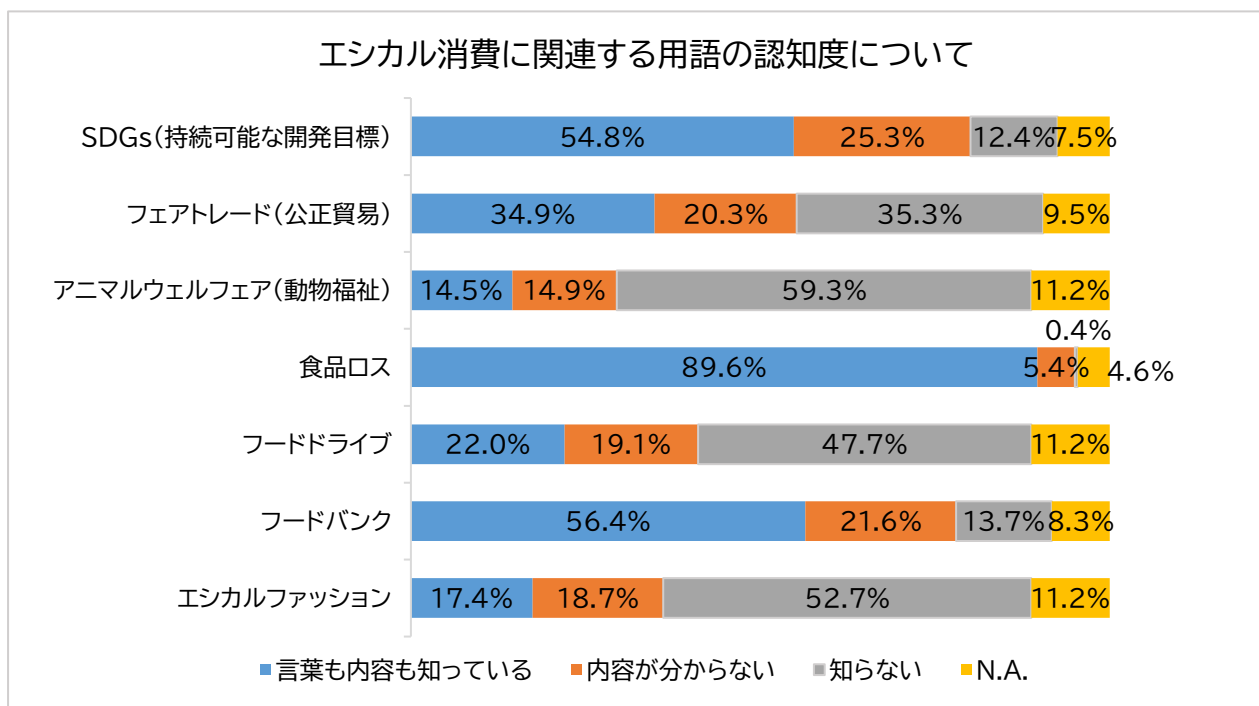


問2 問1で「知っている」と答えた方にお聞きします。(いずれか一つ選択 N=241)
あなたは、「エシカル消費(倫理的消費)」をどこで知り(聞き)ましたか。

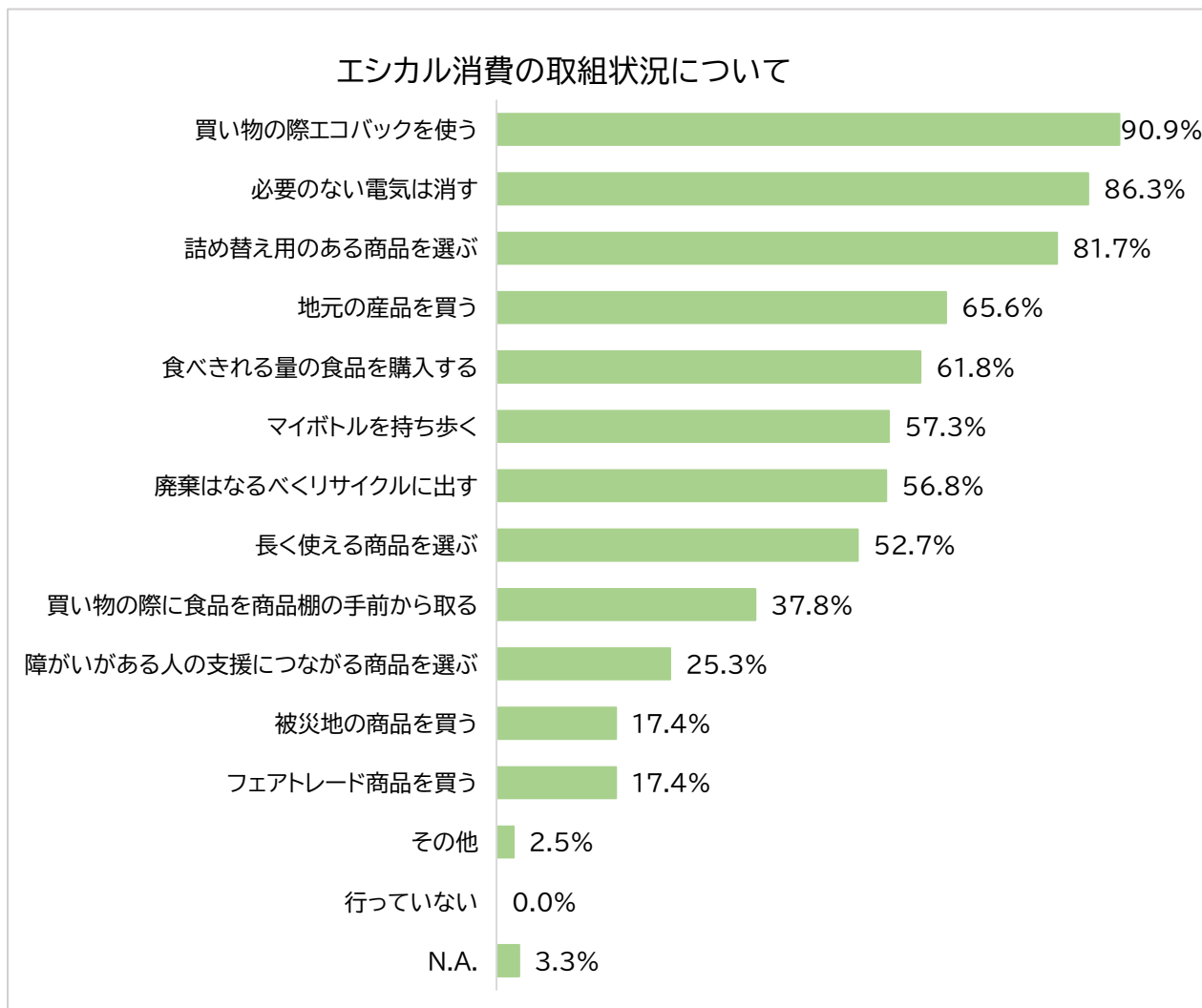


- ※その他(一部抜粋)
- ・札幌市の消費者センターの講座
 - ・市町村のポスター
 - ・消費者協会内
 - ・消費者協会の雑誌、広報誌等

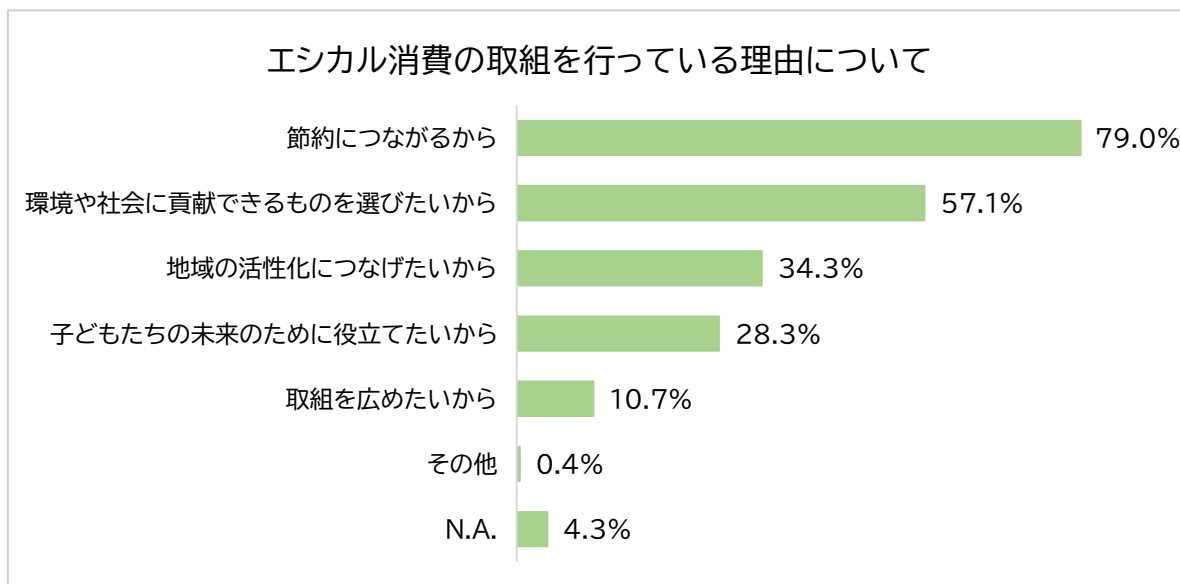
問3 以下のエシカル消費に関連する用語をご存じですか。
(それぞれいずれか1つ選択 N=241)



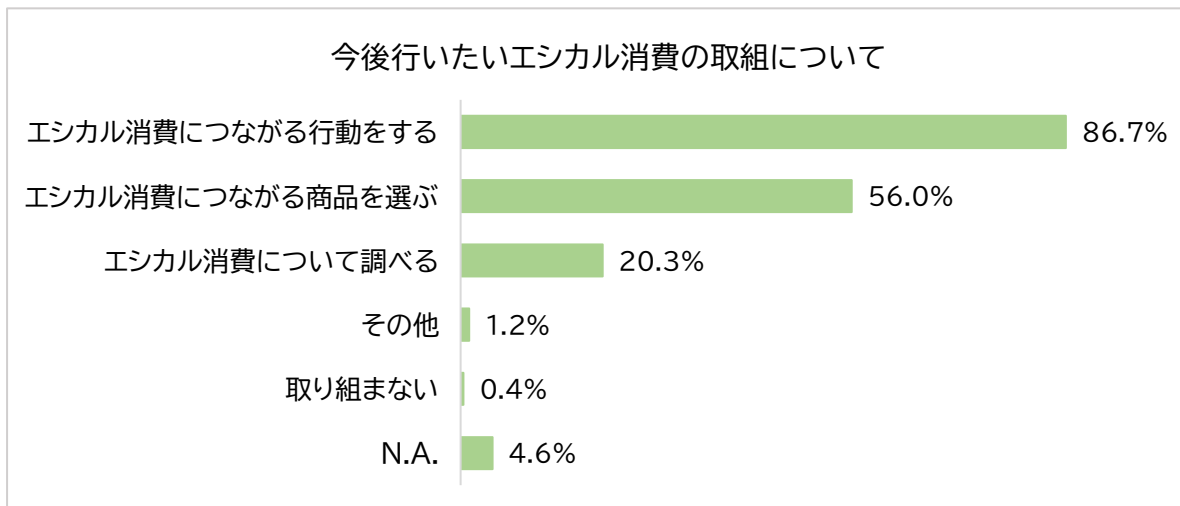
問4 あなたが行っているエシカル消費の取組を教えてください。(複数選択可能 N=241)



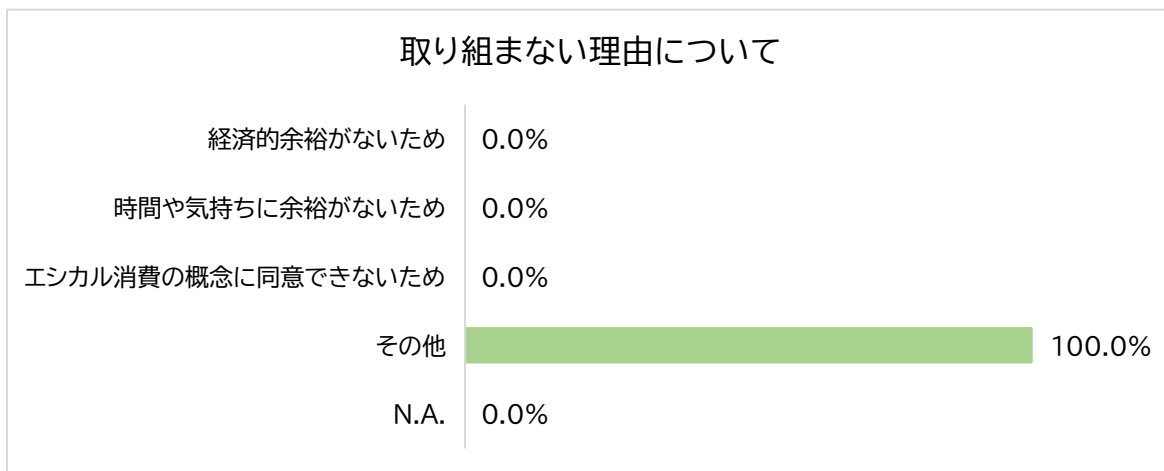
問5 問4で回答した取組を行っている理由を教えてください。(複数選択可能 N=241)



問6 今後、あなたはエコ消費について、どのような取組を行いたいと思いますか。なお、現在行っていて、今後継続したい取組も含まれます。(複数選択可能 N=241)



問7 問6で「取組まない」と答えた方にお聞きします。(いずれか1つ選択 N=1)
エコ消費に取組まない理由を教えてください。

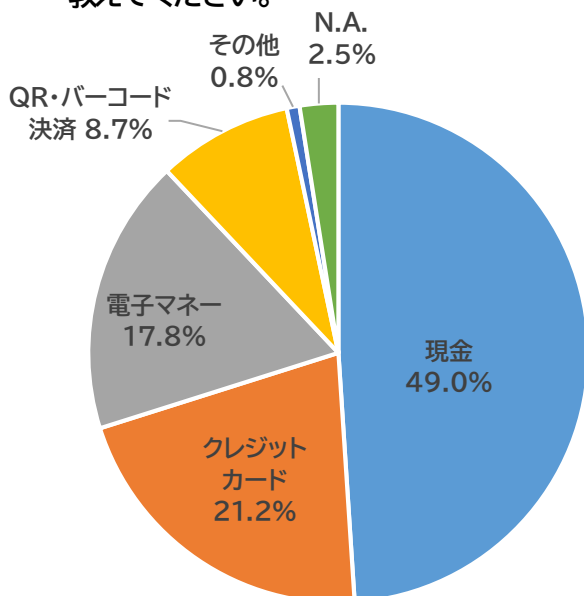


※その他
・ 面倒だから

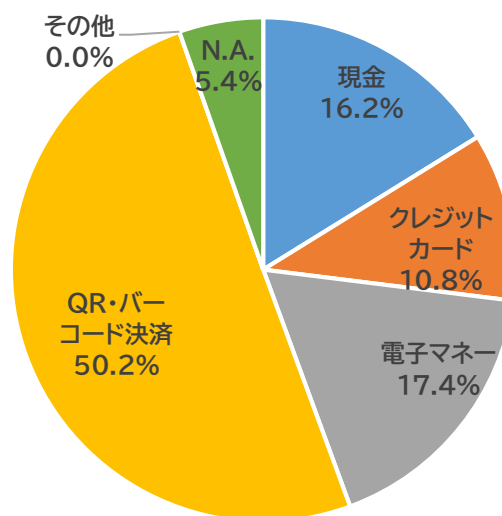
4 キャッシュレス決済の利用状況について

問1 (いずれか1つ選択 N=241)

(1) あなたが最も使用している決済方法を教えてください。



(2) あなたが最も使用していない決済方法を教えてください。



問2 問1(2)で回答した決済方法について、最も使用していない理由を教えてください。

(自由記入式 一部抜粋)

- 現金
 - ・ 現金を持ち歩きたくない、財布から出すのが面倒
 - ・ コロナ対策
 - ・ ポイントが付かない、割引がない
 - ・ その他の決済方法の方がスムーズ
- クレジットカード
 - ・ その他の決済方法の利用回数が増えた
 - ・ クレジットカードは持たないようにしている
 - ・ 借金をしている感じがするので使いたくない
 - ・ クレジットカードはリスクがある
- 電子マネー
 - ・ 使える店が限られ、使い勝手が悪い
 - ・ 使い方がよく分からない
 - ・ チャージをするのが面倒
 - ・ ポイント還元率があまり良くない
- QR・バーコード決済
 - ・ アプリを入れると重くなるため
 - ・ スマホを使用していないから
 - ・ セキュリティや安全性に不安、不審感がある
 - ・ 金銭感覚が低下して使いすぎてしまう、いくら使ったかわからなくなる
 - ・ 使い方がわからない
 - ・ 使える店が近くにない
 - ・ 必要性を感じない
 - ・ 口座の登録やスマホの操作が面倒

(以上)