

令和元年度（2019年度）消費生活モニターアンケート調査 「消費者問題に関する意識調査」

1 調査の目的

道では現在、「第3次北海道消費生活基本計画」の策定に向けて検討を進めています。

このたび、消費者問題に関する道内の消費者意識を把握し、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

令和元年（2019年）7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259名／回答率86.3%）

【性別】

	男	女	合計
回答数(人)	23	236	259
[%]	[8.9]	[91.1]	[100]

【年代】

	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	合計
回答数(人)	5	31	54	58	60	51	259
[%]	[1.9]	[12.0]	[20.8]	[22.4]	[23.2]	[19.7]	[100]

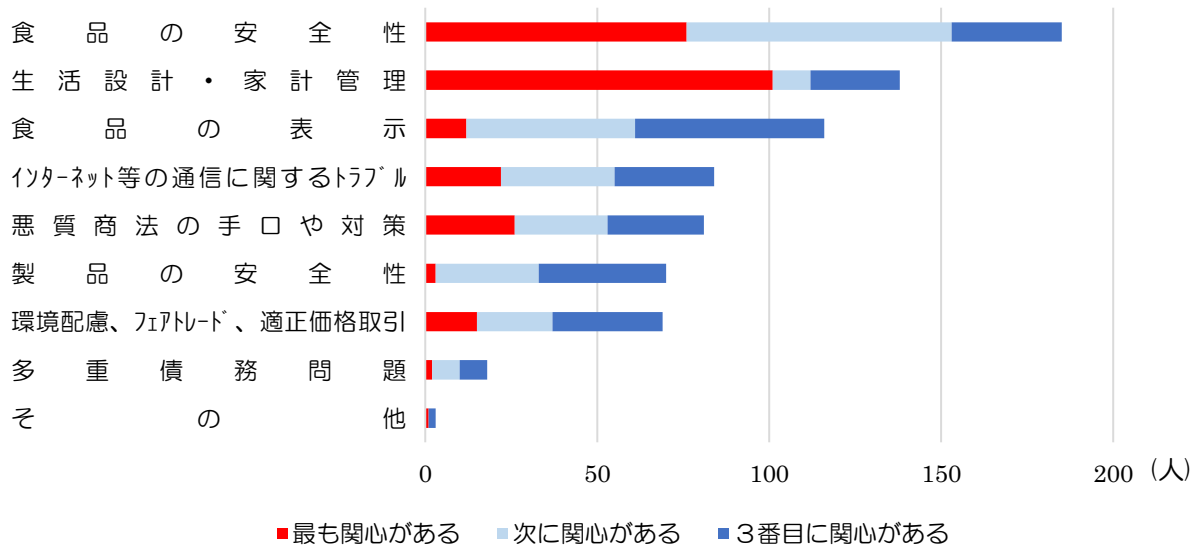
【家族構成】

	1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	合計
回答数(人)	27	113	57	35	22	2	3	259
[%]	[10.4]	[43.6]	[22.0]	[13.5]	[8.5]	[0.8]	[1.2]	[100]

3 調査結果

問1 消費者問題への関心について

あなたが関心のある消費者問題は次のうちどれですか。最も関心のあるものから順に3つ以内でご回答ください。（回答者数：258名）

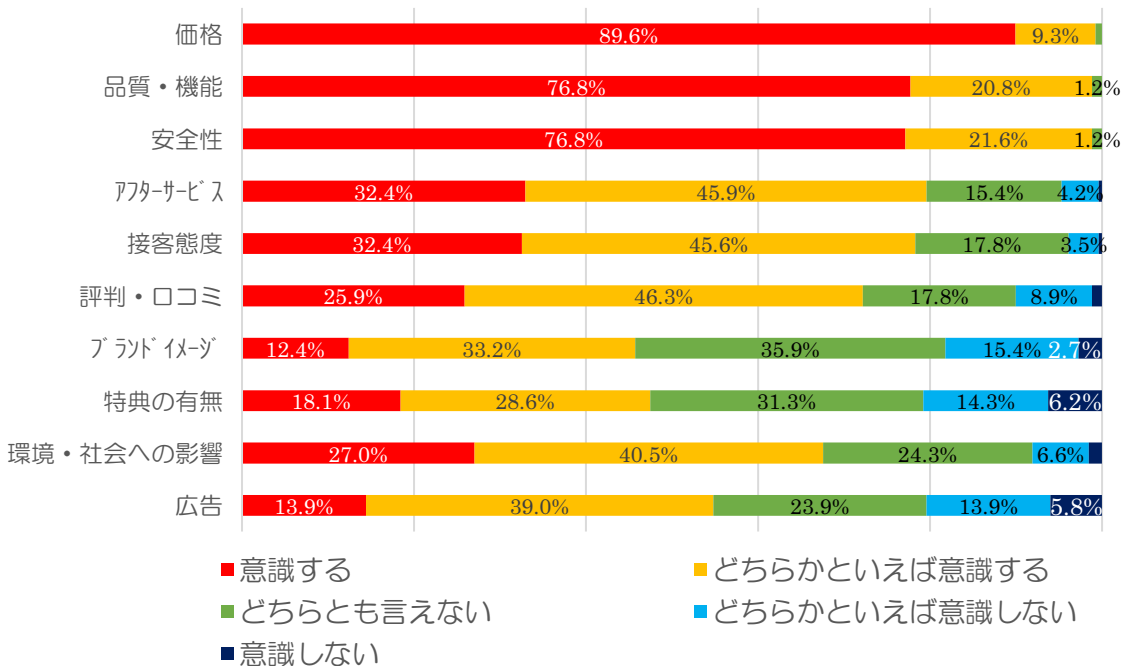


(その他)

- ・現金を動かさない支払い（キャッシュレス決済）の安全性
- ・地球環境問題（レジ袋等のリサイクルについて）

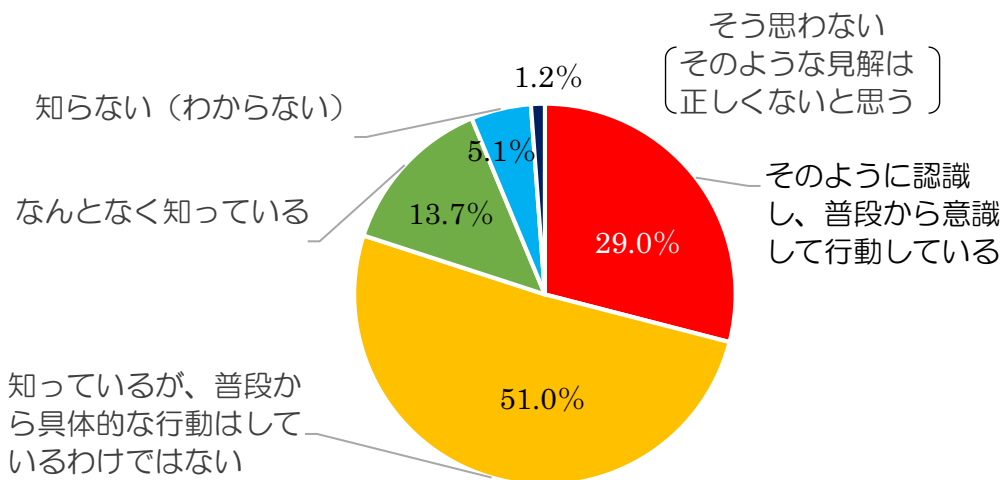
問2 商品の購入やサービスの利用に当たって意識することについて

あなたが、商品を購入したりサービスを利用する際に、次のことについてどの程度意識しますか？（回答者数：259人）



問3 消費行動が経済・社会・環境に与える影響について

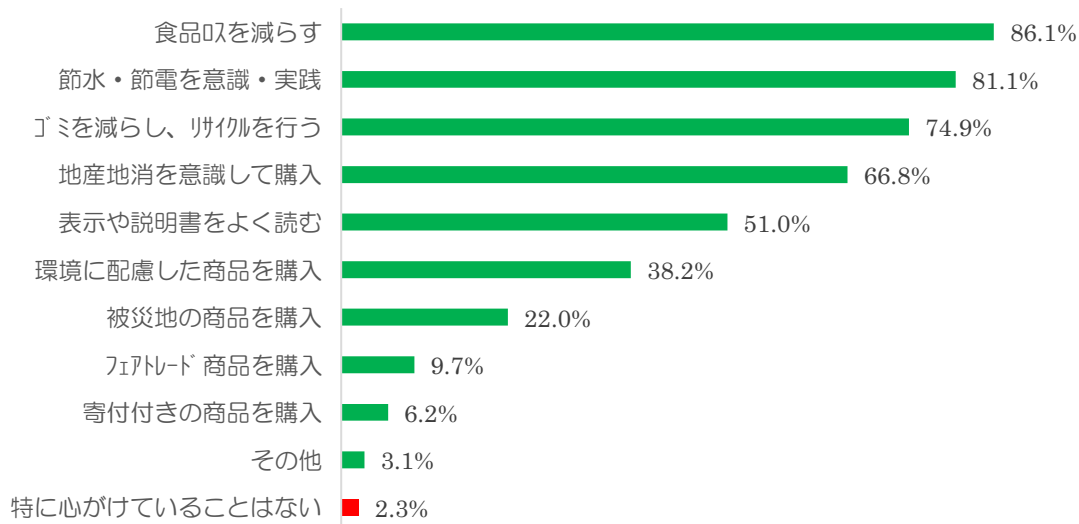
事業者だけでなく、一人一人の消費者がどのような行動をとるかということも、経済、社会、環境に大きな影響を与えることが指摘されています。このように「消費者の行動が社会や経済や環境に影響を及ぼす可能性がある」ことについて、あなたはどのように認識していますか。



問4 消費行動を行うに当たり心がけていることについて

(1) 商品購入時に心がけていること

あなたは、商品の購入、消費、サービスの利用、廃棄等を行うに当たり、日頃からどのようなことを心がけていますか。（複数回答可能。回答者数：259人）

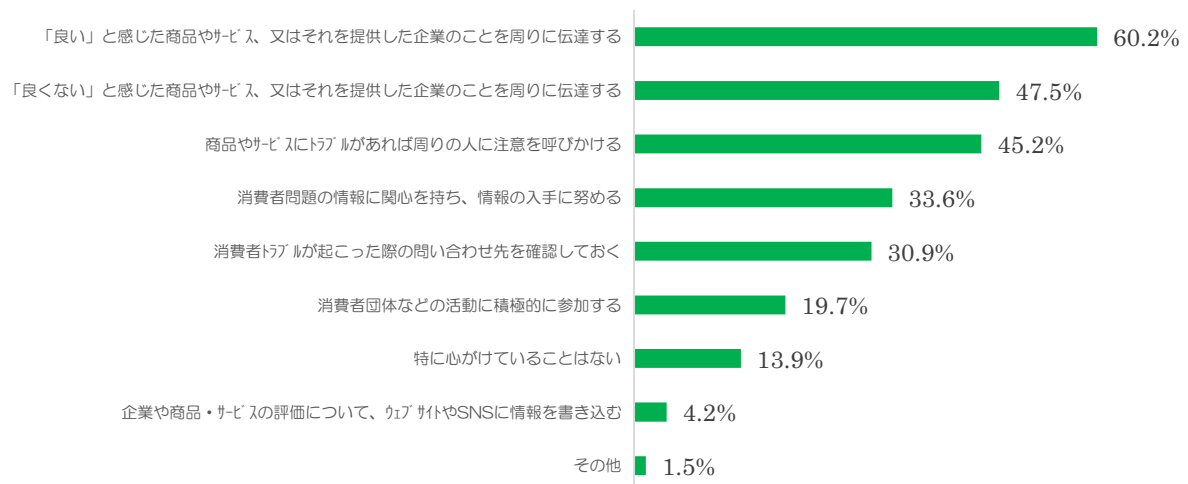


(その他)

- ・国内産の物を購入する。
- ・エコバッグを利用して、無駄なものを増やさないようにする。

(2) 日頃消費者として心がけていること

あなたは、消費者として日頃からどのようなことに心がけていますか。(複数回答可能。回答者数：259人)



(その他)

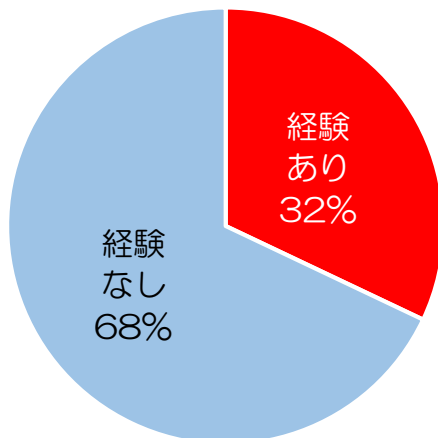
- 商品に疑問があれば消費者協会に相談する。
- 購入前に情報収集をする。

問5 消費者トラブルについて

(1) 消費者トラブルの経験について

あなたは直近1年間、次の消費者トラブルに遭ったことがありますか。(複数回答可能。回答者数：259人)

消費者トラブル経験について



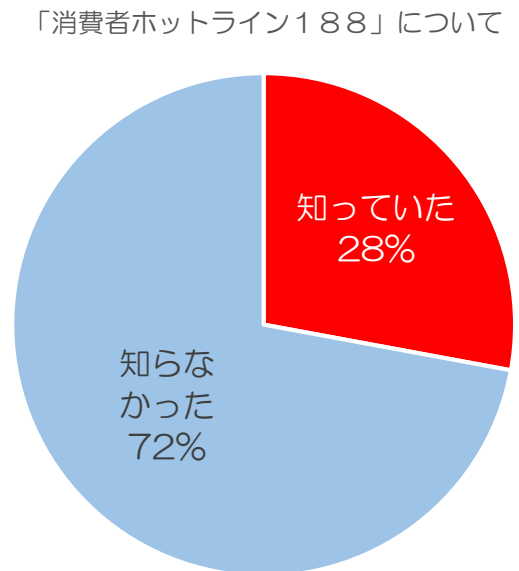
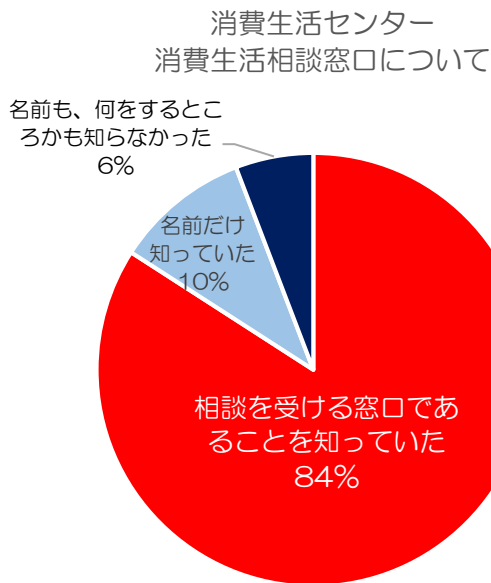
消費者トラブル内容の内訳



(2) 消費生活センター・消費生活相談窓口について

北海道や道内のすべての市町村では上記のような消費者トラブルに関する相談を受ける窓口として「消費生活センター」又は「消費生活相談窓口」を設けていますが、あなたはこの相談窓口を知っていましたか。

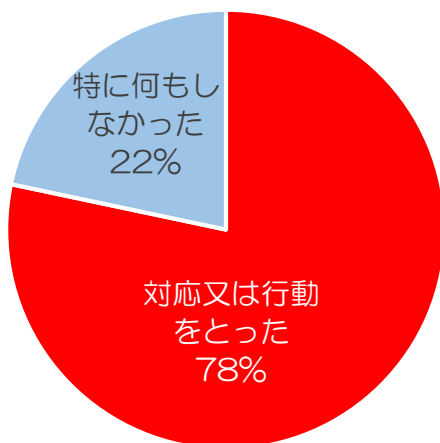
また、相談窓口につながる全国共通の短縮電話番号「188」が設定されていますが、あなたは、この電話番号を知っていましたか。（回答者数：258人）



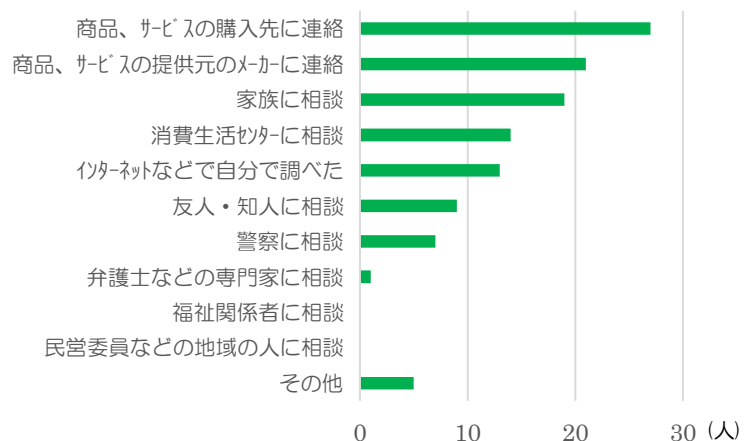
(3) 消費者トラブルへの対応について

問5(1)で「ある」と回答した方は、そのような消費者トラブルにあった際に、どのような対応・行動をとりましたか。（複数回答可能。回答者数：83名）

消費者トラブルへの対応について



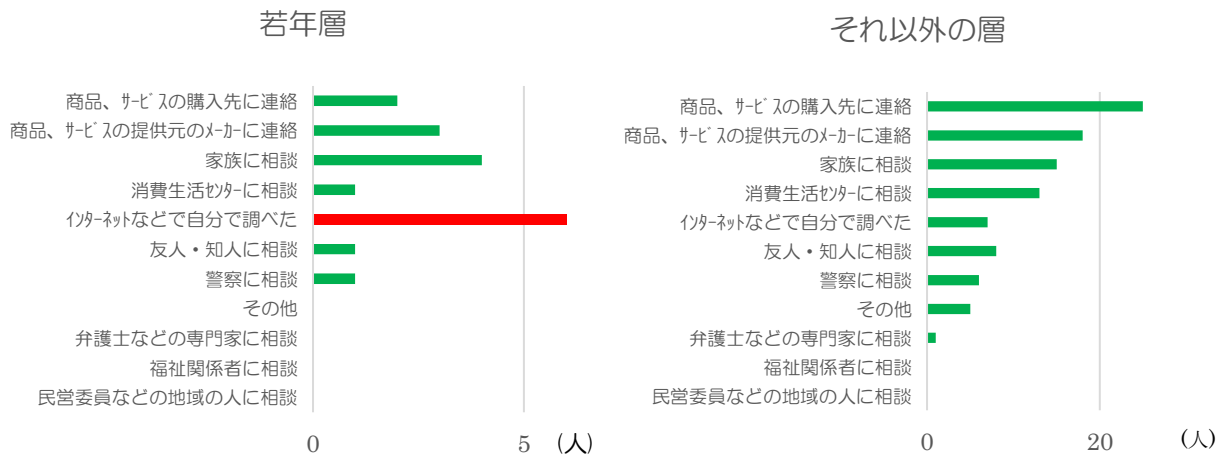
消費者トラブル対応方法の内訳



(その他)

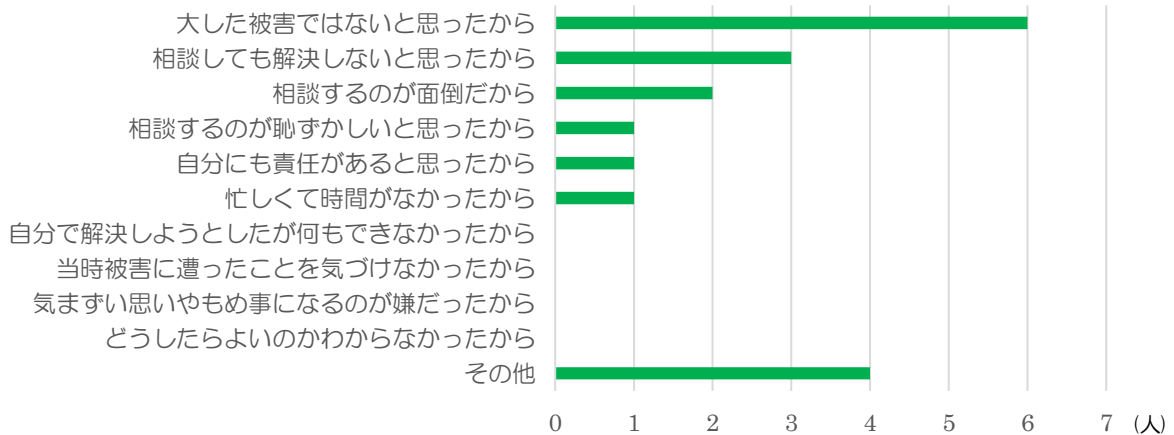
- ・契約の急がない理由を説明した。
- ・強く断った。

(参考) 若年層 (20代~30代) 及びそれ以外層 (40代~70代以上) の比較



(4) 消費者トラブルに対応しなかった理由について

(3) で「特に何もしなかった」に〇を記入された方は、トラブルに遭ったのに何もしなかった理由は何ですか。(複数回答可能。回答者数：18人)



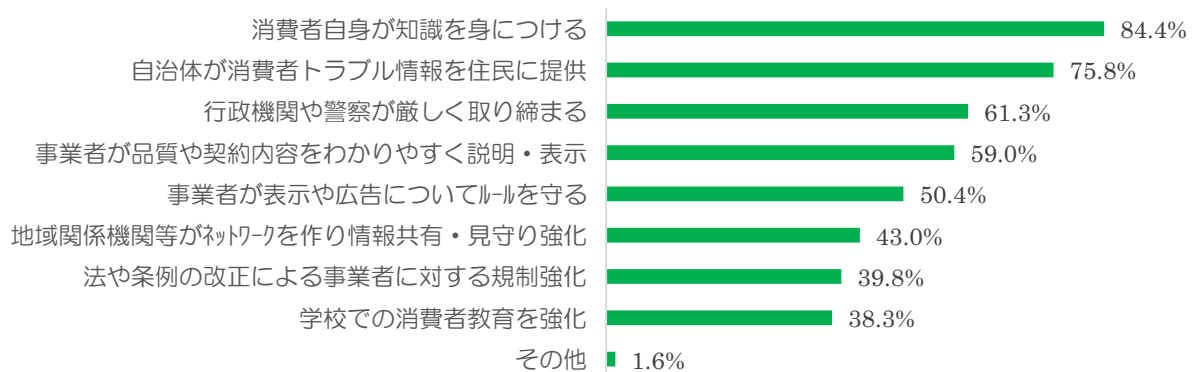
(その他)

- ・対処法 = 「なにもしないこと」と知っていたから。

(5) 消費者トラブルに遭わないために必要なことについて

消費者がトラブルに遭わないようになるためには、どのようなことが必要だと思いますか。

(複数回答可能。回答者数：256人)

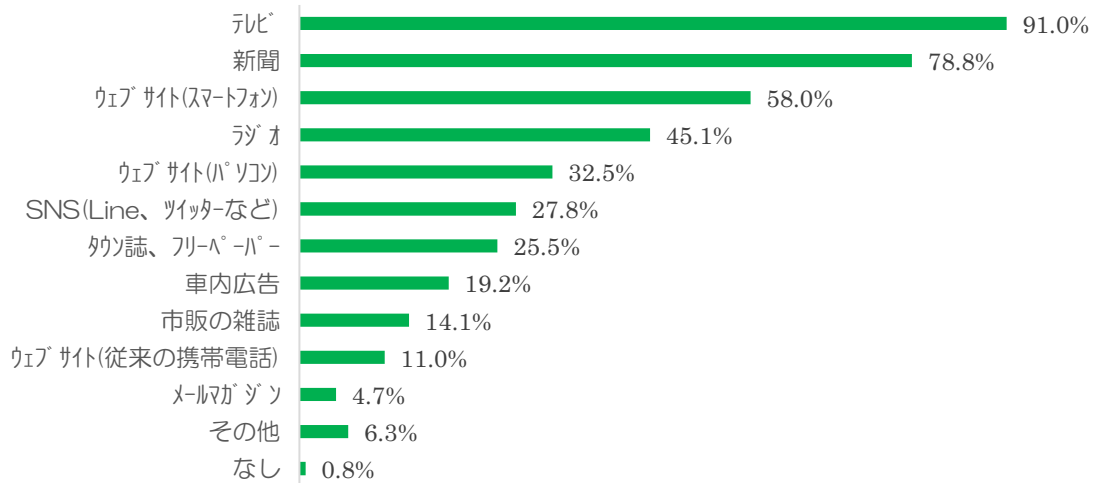


b

(その他)

- ・クーリングオフなどの消費者を守る制度の認知を高める。
- ・町内会などで年1回でもいいから説明会やトラブルに関する劇などを見せて勉強会をする。

(6) 消費者トラブルに関する注意喚起の情報を入手しやすいと思うメディアについて
 消費者被害や消費者トラブルに関する注意喚起の情報を入手しやすいと思うメディアはどれですか。
 (複数回答可能。回答者数：255人)

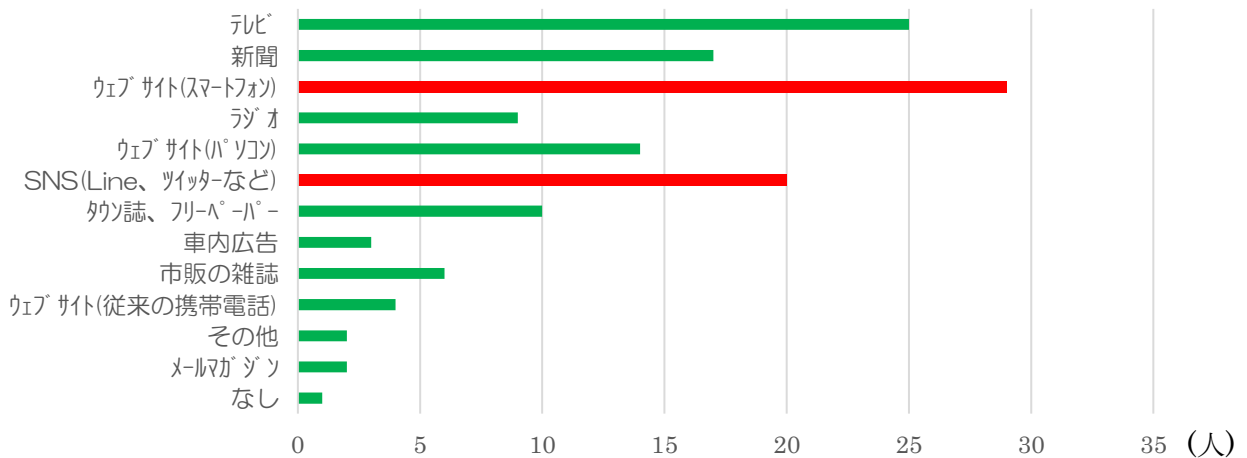


(その他)

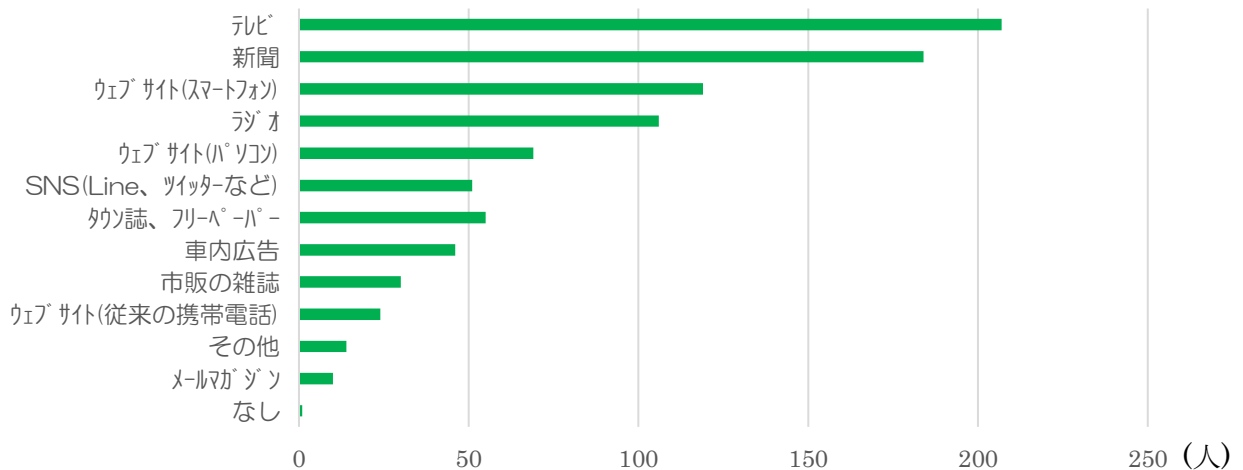
- ・市町村内の回覧板や広報誌
- ・町内会など団体・病院・駅・福祉施設などに掲示

(参考) 若年層 (20代~30代) 及びそれ以外層 (40代~70代以上) の比較

若年層



それ以外の層



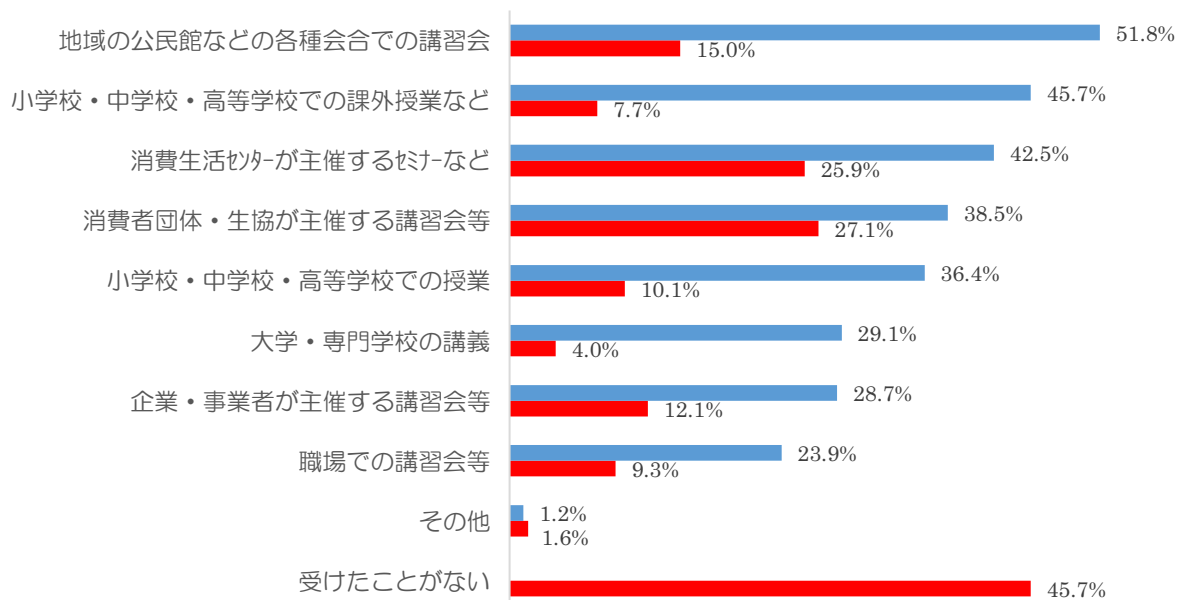
問6 消費者教育について

(1) 消費者教育を受けた経験・消費者教育を行う場として重要なもの

① あなたは、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啓発活動。学校の中の授業などで行われたり、行政機関、事業者、消費者団体などが実施する各種講座、出前講座、体験活動など様々なものがあります。）を受けたことがありますか。受けたことがあった場合はどのような消費者教育を受けましたか。（複数回答可能。）

② また、あなたは、消費者教育を行う場としてはどのような場が重要であると考えますか。（複数回答可能。）

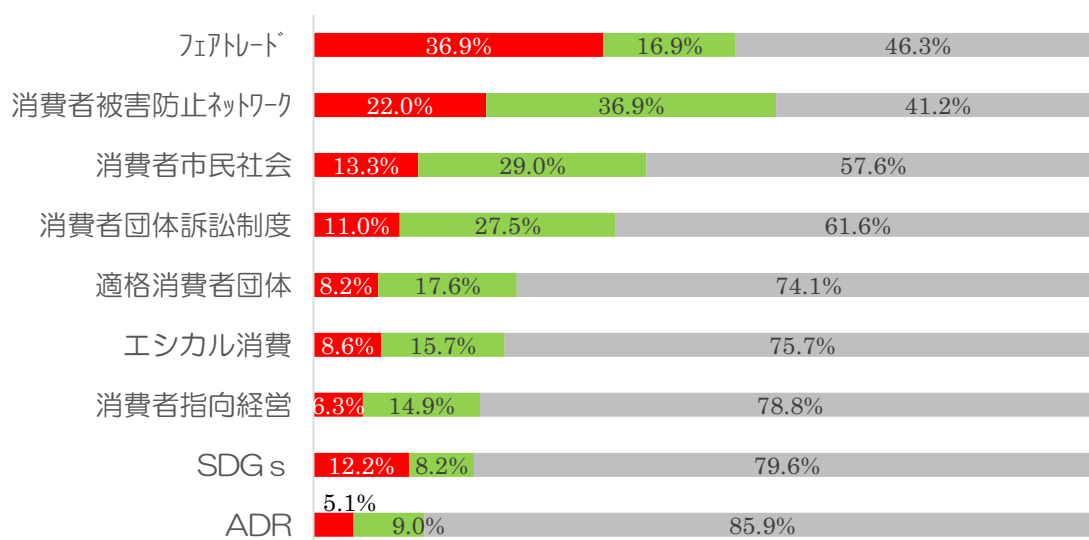
(回答者数：247人)



■ 消費者教育を行う場として重要 ■ 講義等を受けた経験あり

問7 消費者問題に関する認識について

あなたは、次に掲げる用語について知っていますか。（回答者数：255人）



■ 言葉も内容知っている ■ 言葉のみ知っている ■ 知らない

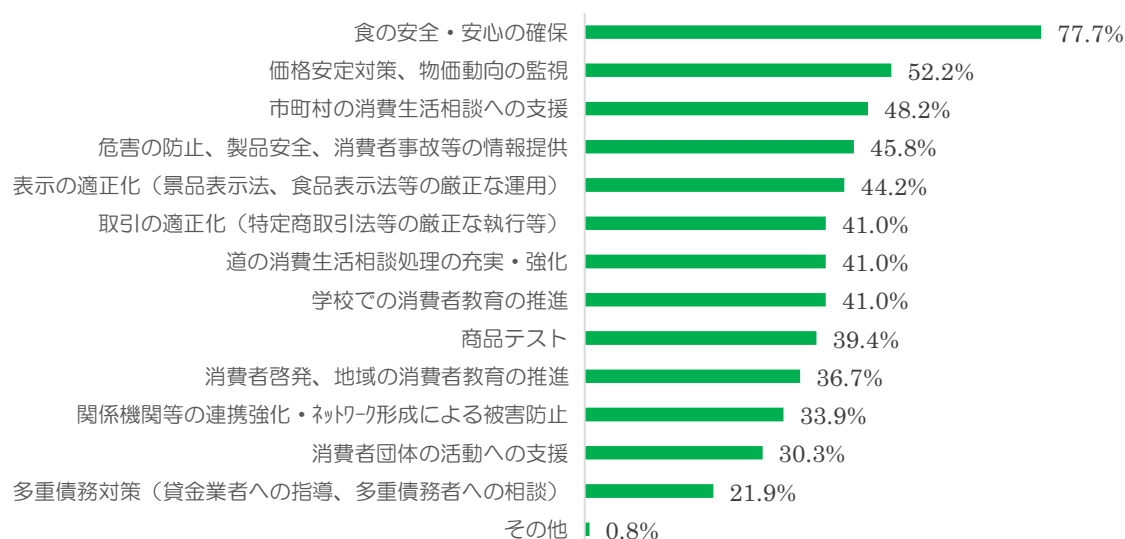
(参考) 用語解説

フェアトレード	公正な貿易。開発途上国の原料や製品を適正な価格で購入することにより、弱い立場の弱い開発途上国の生産者や労働者の生活改善と自立を支援する「貿易の仕組み」。
消費者被害防止ネットワーク	消費者被害の未然防止・拡大防止のために、関係機関が協力し合い、情報共有して地域全体で高齢者等を見守り、迅速に対応することで住民を守る仕組・体制。
消費者市民社会	消費者が、個々の消費者の特性及び多様性を相互に尊重しつつ、自ら消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会。
消費者団体訴訟制度	内閣総理大臣が認定した消費者団体が、消費者に代わって事業者に対して訴訟等を行うことができる制度。
適格消費者団体	不特定多数の消費者の利益を擁護するために差し止め請求権を行使するために必要な適格性を有する消費者団体として内閣総理大臣から認定を受けた法人。
エシカル消費	環境や被災地の復興、開発途上国の労働者の生活改善等の社会的課題に配慮した商品・サービスを選択して消費することなど、人や社会・環境に配慮した消費行動。
消費者指向経営	事業者が、消費者全体の視点に立ち、消費者の権利の確保及び利益の向上を図ることを経営の中心と位置づけ、その上で、健全な市場の担い手として、消費者の安全や取引の公正性の確保、消費者に必要な情報の提供等を通じ、消費者の信頼を獲得し、持続可能で望ましい社会の構築に向けて、自らの社会的責任を自覚して消費活動を行う経営。
SDGs	2015年9月の国連サミットにて、全会一致で採択。「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現のため、2030年を期限とする17の国際目標。
ADR	裁判外紛争解決手続（Alternative Dispute Resolution）の略称。訴訟手続きによらない迅速かつ簡便な紛争解決方法のこと。

問8 道の消費者行政の取組について

消費者問題に対する取組として、北海道に力を入れてほしいことは何ですか。

(複数回答可能。回答者数：251人)



問9 道の消費者行政へのご意見（一部抜粋）

道の消費生活基本計画及び消費者行政全般に対してご意見がありましたら記載してください。

主な内容	意見内容
消費者情報、消費者問題の周知方法、啓発などについて	<p>「勉強」的なイメージを脱し、漫画で説明したり、TVのミニコーナーで注意を喚起したりしてはどうか。商品テストの結果もスーパーや駅に配布したり、身近に見られるといいなと思う。</p> <p>生活をしている上でサービスを受けとるにあたり、その価格が適正な金額なのかわからないことがある。売る側としては、都合の悪いことは小さな字にしたり、簡単な説明で終わらせたりするので、積極的に消費者が目にする機会を増やしてほしい。ネットの環境の無い年配の方は多いと思うし、地域のつながりを使って注意啓発活動もあると助かる。</p>
高齢者について	<p>高齢の方々にとって、近くのスーパーの存在はかけがえのないものです。冬にも歩いて行ける大切さは、健康維持の側面からも考えられます。安さ、大型店だけが残れば、そんな大切な店舗がつぶれてしまいます。この部分の支援にも、もっと目を向けて頂きたいと考えます。</p> <p>私は70歳の夫と2人暮らしです。特殊詐欺の多様については他人事ではありません。今もテレビでカニ・お悔やみ詐欺のニュースが流れています。高齢者が被害に遭わないための取り組みを重点的に推進してほしいです。</p>
事業者への指導、取り締まり、法律改正について	<p>調査員の意識の度合いが高くても消費者に提供する側の問題解決の指導が第一と考えます。</p> <p>電話による執拗な勧誘を厳しく取り締まってほしい。</p>
消費者協会について	<p>パソコンの購入の際にトラブルに遭ったが、消費者協会に相談したところ問題が解決した。消費者協会は消費者にとって絶対必要だと思うので、あらゆる面での強化を望みます。</p>
消費者の意識	<p>行政として道が消費全般において業務を強化していただきたいのは当然のことですが、私個人の意見として行政に求める前に、私達消費者はこの意識を高め、それぞれが賢く生きるということが大切だと考えています。消費者の意識を高めるにはどうしたらよいか？そのとき行政の手助けにより意識の方向性を道しるべとして力を発揮していただきたいと思います。</p>
その他	<p>消費者や環境のために良い取り組みをしている企業や団体の情報をもっと共有できると良い。</p> <p>町村の消費者相談窓口対応が充実しているとは思えません。自治体間の格差をなくして欲しい。広域連携など、どこに住んでいても相談できる体制を整えて欲しい。</p>