

消費生活に係る県民意識調査 調査結果報告書

平成24年3月
長野県

目 次

第1章 調査概要	1
I 調査の概要	
1 調査の目的	3
2 調査の項目	3
3 調査の設計	3
4 回収の結果	3
II 標本設計の概要	
1 層化	4
2 標本の抽出	4
第2章 回答者の属性	7
第3章 調査結果	13
1 消費者問題への関心度と意識について	
(1) 消費者問題に対する関心度	15
(2) 関心のある消費者問題	19
(3) 悪質商法の認知度	23
2 消費生活上のトラブルや不安について	
(1) 訪問や電話での勧誘の有無	31
(2) 消費生活上のトラブルの有無	33
(3) 経験したトラブルの内容	37
(4) トラブルにあった際の相談の有無	42
(5) トラブルにあった際の相談先	45
(6) 相談しなかった理由	49
(7) 契約や取引に対する考え	53
(8) 情報技術の進展による新たなトラブルへの意識	57
(9) 消費者救済の仕組みに対する考え	61
(10) トラブルにあわないために重要なこと	64
(11) 高齢者が被害にあわないようにするための対策	71
3 消費生活に関する情報について	
(1) 悪質商法に関する情報の入手先	76
(2) リコール情報を見た経験の有無	82
(3) リコール情報の入手先	85

(4)	リコール対象商品等の確認経験の有無	89
(5)	消費生活について欲しい情報	92
(6)	情報提供に対する考え	98
(7)	行政からの消費生活に関する情報を見た経験の有無	101
(8)	行政が発信する情報で利用しやすいもの	104
4	消費生活に関する講座や催しについて	
(1)	消費生活の講座や催しへの参加経験	111
(2)	消費生活の講座や催しに参加したことがない理由	114
(3)	参加したい消費生活講座	119
5	消費者問題に対する取組みとして行政に望むこと等について	
(1)	消費者問題に関する組織や制度の認知度	125
(2)	消費者問題に対して行政に望む取組み	140
6	自由意見	146

第4章 集計結果表 149

第5章 使用した調査票 205

第 1 章 調査概要

I 調査の概要

1 調査の目的

県民の皆様の消費生活の安定及び向上に向けて、効果的な施策の推進を図るため、20 歳以上の男女個人を対象に、消費生活に係る意識や実態を把握する調査を実施しました。

2 調査の項目

- (1) 消費者問題への関心度と意識について
- (2) 消費生活上のトラブルや不安について
- (3) 消費生活に関する情報について
- (4) 消費生活に関する講座や催しについて
- (5) 消費者問題に対する取組みとして行政に望むこと等について

3 調査の設計

- (1) 調査地域 長野県全域
- (2) 調査対象（母集団） 調査地域に居住する満 20 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 層化二段無作為抽出法
(母集団の属性を二段階で区分し抽出する方法)
- (5) 調査方法 郵送法（郵送配布－郵送回収）
- (6) 調査実施時期 平成 24 年 1 月 25 日（水）から同年 2 月 8 日（水）まで
- (7) 調査機関（委託先） 協同組合長野シーアイ開発センター

4 回収の結果

標本数	(A)	2,000 件
回収数	(B)	1,252 件
回収率	(B/A)	62.6%

※回収率は小数点第 2 位以下を四捨五入した。

Ⅱ 標本設計の概要

1 層化

長野県全域において、第1層を広域圏、第2層を市町村とし、抽出すべき標本数（2,000人）を割り当てた。

広域圏	市町村
佐久地域	小諸市、佐久市、小海町、佐久穂町、軽井沢町、御代田町、立科町、川上村、南牧村、南相木村、北相木村
上小地域	上田市、東御市、長和町、青木村
諏訪地域	岡谷市、諏訪市、茅野市、下諏訪町、富士見町、原村
上伊那地域	伊那市、駒ヶ根市、辰野町、箕輪町、飯島町、南箕輪村、中川村、宮田村
下伊那地域	飯田市、松川町、高森町、阿南町、阿智村、平谷村、根羽村、下條村、売木村、天龍村、泰阜村、喬木村、豊岡村、大鹿村
木曽地域	上松町、南木曽町、木曽町、木祖村、王滝村、大桑村
松本地域	松本市、塩尻市、安曇野市、麻績村、生坂村、山形村、朝日村、筑北村
北安曇地域	大町市、池田町、松川村、白馬村、小谷村
長野地域	長野市、須坂市、千曲市、坂城町、小布施町、信濃町、飯綱町、高山村、小川村
北信地域	中野市、飯山市、山ノ内町、木島平村、野沢温泉村、栄村

2 標本の抽出

（1）第1層（広域圏別の抽出数の決定）

- ① 20歳以上人口を市町村選挙人名簿より把握（平成23年12月2日現在有権者数）
- ② ①より各広域圏の構成比を算出
- ③ 構成比による分配数＝2,000人×②広域圏の構成比
- ④ 1つの広域圏の抽出数が100人以上になるよう修正（修正分配値）
- ⑤ 抽出総数が2,000人を超えるため、増加分を、構成比を基に減数する数値を計算（減算数）
- ⑥ 修正抽出数＝④修正分配数－⑤減算数
- ⑦ 各広域圏の抽出数が、10人単位となるように1桁の数値を修正（最終抽出数）

（2）第2層（市町村別の抽出数の決定）

- ① 各広域圏の抽出数を基に、広域における抽出間隔を算出
- ② 広域圏の抽出間隔を基に、各市町村別の抽出数を決定
(市部・町部・村部それぞれから抽出できるように調整)
- ③ 各市町村の対象者数を抽出数で除して、市町村の抽出間隔を決定
- ④ 市町村の抽出間隔を基に、選挙人名簿より対象者を抽出

【この報告書の見方】

- 1 調査の回答結果は、原則として小数点以下第1位（第2位を四捨五入）までの百分比で表示した。
なお、図表における数値の取扱いについては、実数値により計算している。そのため、合計値などでは四捨五入の関係上、比率の単純な合計とは多少の差がある。
- 2 『第3章 調査結果』においては、当該記載事項にかかわる質問及び回答結果（単純集計値、クロス集計値）などを記載しているが、これらの質問内容や選択肢には、紙面の都合上、調査票の原文を要約している箇所がある。
なお、原文については、巻末の『第5章 使用した調査票』に収録した。
- 3 当該質問に回答した人の実数（回答母数）を表記する場合は「n」と表示した。
- 4 当該質問に回答した人の実数（回答母数）が30を下回るものは、原則として図示するに留めた（母数が少ないため、本文ではふれていない）。
- 5 質問の回答を複数答えることのできる質問の場合は、構成比の合計が100.0%を超えることがあり、それぞれの構成比の合計を表示してある。
- 6 集計表では、回答者や該当者がいない場合は、「―」と表示した。
- 7 報告書中には、二つ以上の選択肢を合わせ、単純に比率を合算し表記しているものがある。
- 8 この調査の標本誤差は、次式によって得られる。ただし、信頼度は95%とする。
注）信頼度95%：100回同じ調査を実施したときに、概ね95回まではこの精度得られることを示す。

$$b=1.96 \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{P(1-P)}{n}} \quad \doteq 1.96 \sqrt{\frac{P(1-P)}{n}}$$

ただし、b：標本誤差（±少数ポイント）

N：母集団（人）

n：標本数（人）

P：回答比率（少数）

上式をもとに、本調査の標本誤差の早見表を掲げる。

回答比率と標本誤差（信頼度 95%の場合）

回答比率 (P) 標本数 n (人)	10%または 90%程度	20%または 80%程度	30%または 70%程度	40%または 60%程度	50%
3,000	1.07	1.43	1.64	1.75	1.79
2,000	1.31	1.75	2.01	2.15	2.19
1,500	1.52	2.02	2.32	2.48	2.53
1,000	1.86	2.48	2.84	3.04	3.10
500	2.63	3.51	4.02	4.29	4.38
300	3.39	4.53	5.19	5.54	5.66

※上表は $(N - n) / (N - 1) \div 1$ として算出している。なお、この表の計算式の信頼度は 95%である。

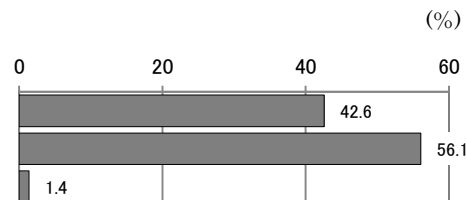
注) 表の見方：例えば、ある設問の回答者数が 1,500 人であり、その設問中のある選択肢の回答比率が 60%であった場合、その回答比率の誤差の範囲は最高でも $\pm 2.48\%$ ポイント以内 (57.52～62.48%) である、と見ることができる。

第2章 回答者の属性

回答者の属性

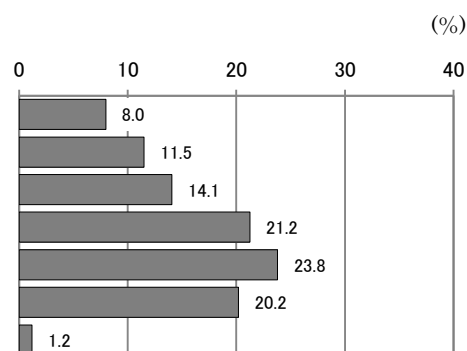
F 1 性別

選択肢	基数	構成比
男性	533	42.6%
女性	702	56.1%
無回答	17	1.4%
合計	1,252	100.0%



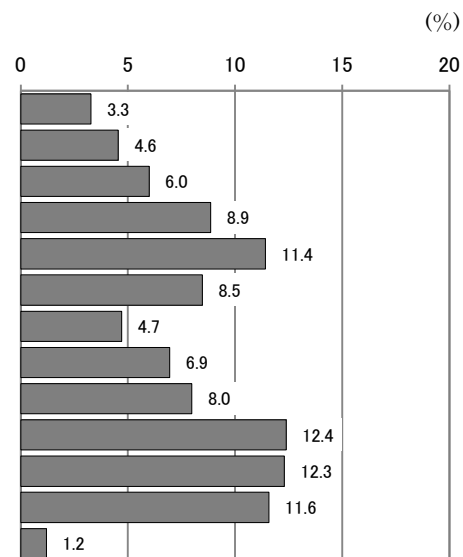
F 2 年齢

選択肢	基数	構成比
20～29 歳	100	8.0%
30～39 歳	144	11.5%
40～49 歳	176	14.1%
50～59 歳	266	21.2%
60～64 歳	298	23.8%
70 歳以上	253	20.2%
無回答	15	1.2%
合計	1,252	100.0%



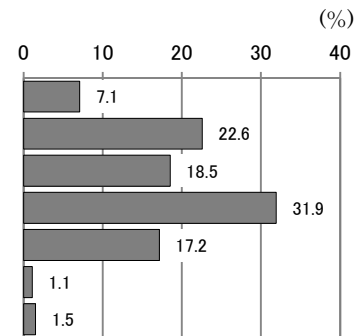
性別・年齢

選択肢	基数	構成比
男性 20～29 歳	41	3.3%
30～39 歳	57	4.6%
40～49 歳	75	6.0%
50～59 歳	111	8.9%
60～69 歳	143	11.4%
70 歳以上	106	8.5%
女性 20～29 歳	59	4.7%
30～39 歳	87	6.9%
40～49 歳	100	8.0%
50～59 歳	155	12.4%
60～69 歳	154	12.3%
70 歳以上	145	11.6%
無回答	15	1.2%
合計	1,252	100.0%



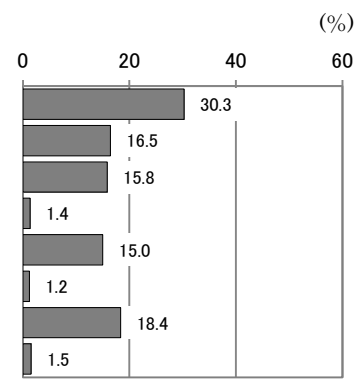
F 3 家族構成

選択肢	基数	構成比
ひとり暮らし	89	7.1%
夫婦のみ	283	22.6%
二世帯世帯(あなたの世代と親)	232	18.5%
二世帯世帯(あなたの世代と子ども)	400	31.9%
三世帯世帯(親と子どもと孫)	215	17.2%
その他	14	1.1%
無回答	19	1.5%
合計	1,252	100.0%



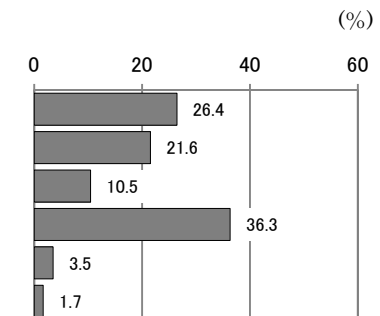
F 4 職業

選択肢	基数	構成比
会社員、公務員、団体職員	379	30.3%
パート・バイト、非常勤・嘱託・派遣など	206	16.5%
自営業・自由業	198	15.8%
学生	17	1.4%
専業主婦・主夫	188	15.0%
その他	15	1.2%
無職	230	18.4%
無回答	19	1.5%
合計	1,252	100.0%



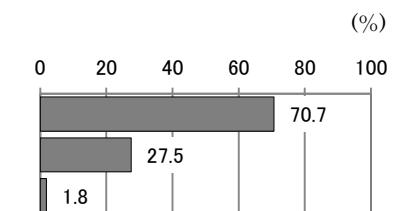
F 5 インターネットの利用状況

選択肢	基数	構成比
よく利用している	331	26.4%
ときどき利用している	270	21.6%
あまり利用していない	131	10.5%
まったく利用していない	455	36.3%
わからない	44	3.5%
無回答	21	1.7%
合計	1,252	100.0%



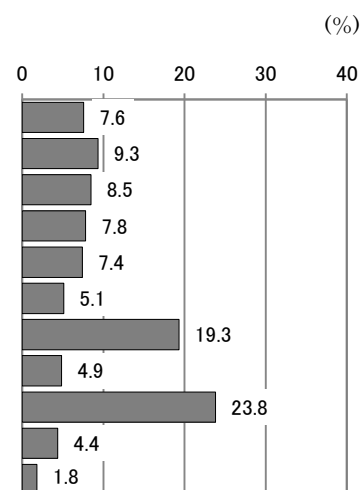
F 6 住まい(市町村別)

	基数	構成比
市	885	70.7%
町・村	344	27.5%
無回答	23	1.8%
合計	1,252	100.0%



F 6 住まい（広域別）

	基数	構成比
佐久地域	95	7.6 %
上小地域	117	9.3%
諏訪地域	106	8.5%
上伊那地域	98	7.8%
下伊那地域	93	7.4%
木曽地域	64	5.1%
松本地域	242	19.3%
北安曇地域	61	4.9%
長野地域	298	23.8%
北信地域	55	4.4%
無回答	23	1.8%
合計	1,252	100.0%



第 3 章 調査結果

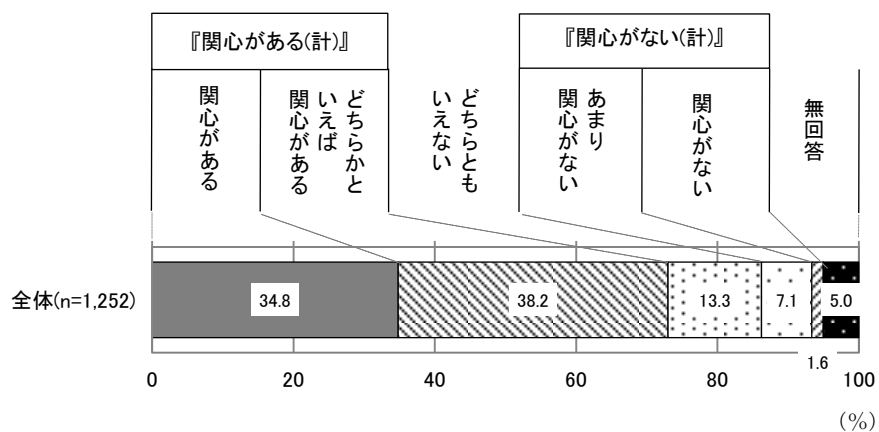
1 消費者問題への関心度と意識について

(1) 消費者問題に対する関心度

◆『関心がある(計)』は73.0%、『関心がない(計)』は8.7%

問1 消費者問題について関心がありますか。(○は1つ)

図1-1 消費者問題に対する関心度



消費者問題に対する関心度について聞いたところ、「どちらかといえば関心がある」(38.2%) が最も多くなっている。「関心がある」(34.8%) 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)』は73.0%となっている。一方、「あまり関心がない」(7.1%) と、「関心がない」(1.6%) を合わせた『関心がない(計)』は8.7%となっている。(図1-1)

【性別】

『関心がある（計）』は、男性が73.1%、女性が73.4%で、大きな差はみられない。「関心がある」という回答は、女性より男性の方が4.6ポイント高く、「どちらかといえば関心がある」は女性が男性より4.9ポイント高くなっている。（図1－2）

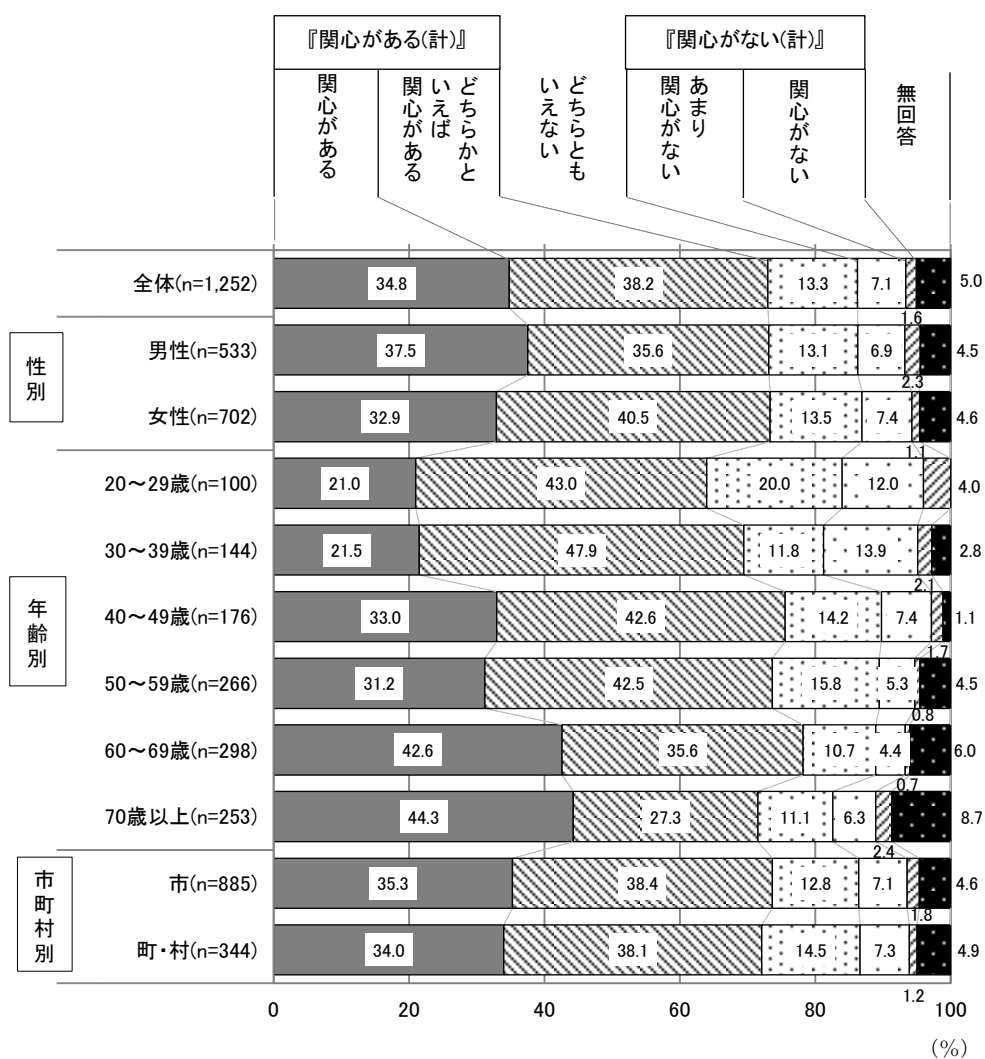
【年齢別】

『関心がある（計）』という回答は、60～69歳で最も多く、約8割（78.2%）となっている。一方で、『関心がない（計）』という回答は、20～29歳で最も多く、約2割（16.0%）となっている。（図1－2）

【市町村別】

『関心がある（計）』という回答は、市が73.7%、町・村が72.1%となっており、大きな差はなかった。（図1－2）

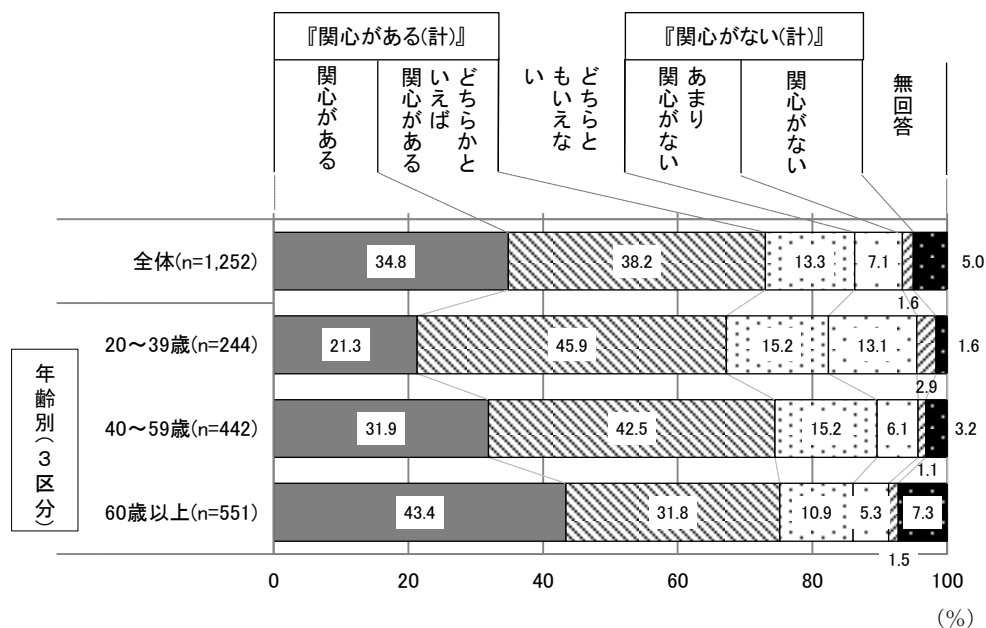
図1－2 消費者問題に対する関心度 性別・年齢別・市町村別



【年齢別（3区分）】

『関心がある（計）』は、60歳以上（75.2%）で最も多くなっている。年齢が上がるにつれて消費者問題に対する関心が高くなっているといえる。（図1－3）

図1－3 消費者問題に対する関心度 年齢別（3区分）



【訪問や電話での勧誘の有無別】

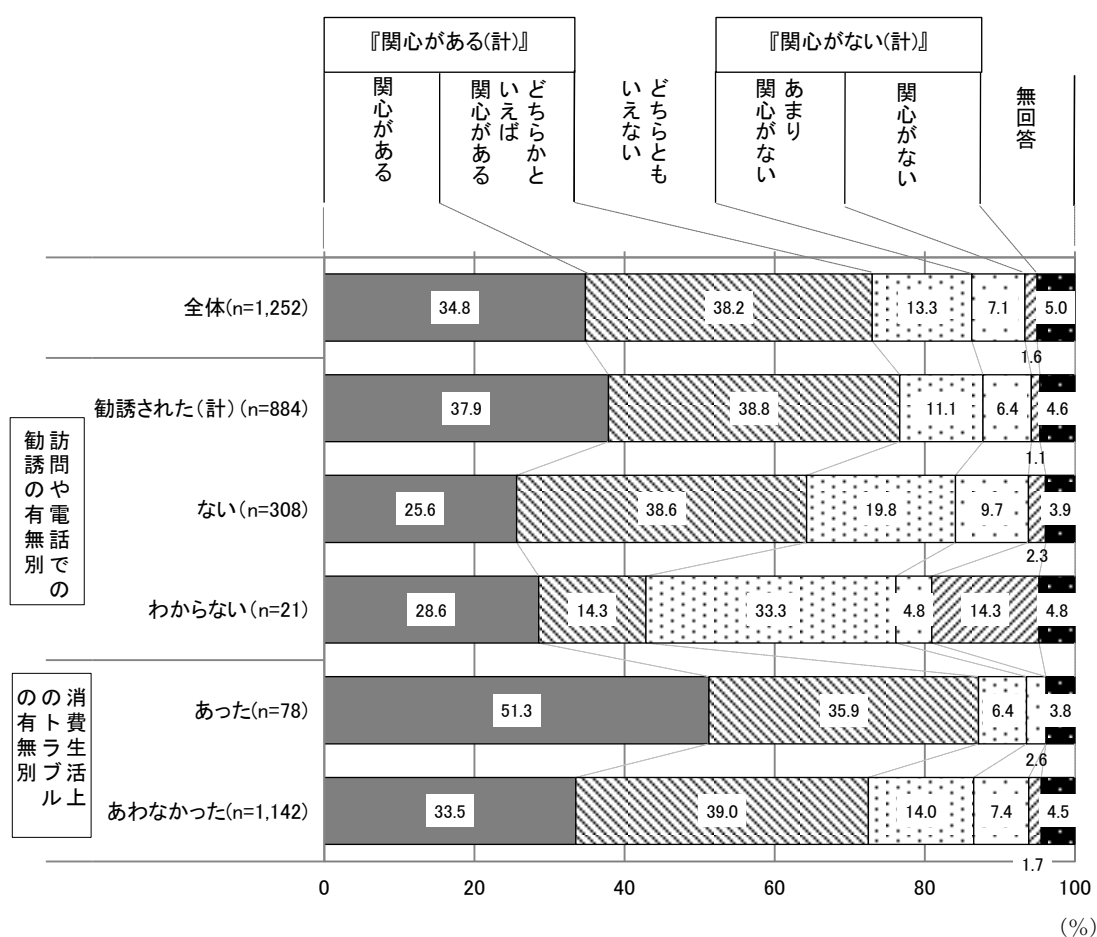
『関心がある（計）』は、“勧誘された（計）”で最も多く、約8割（76.7%）となっている。勧誘の経験が“ない”（64.2%）方よりも、12.5ポイント高くとなっている。

（図1－4）

【消費生活上のトラブルの有無別】

『関心がある（計）』は、消費生活上のトラブルの経験が“あった”（87.2%）で約9割となっている。“あわなかった”（72.5%）と回答している方より、14.7ポイント高くとなっている。（図1－4）

図1－4 消費者問題に対する関心度 訪問や電話での勧誘の有無別・消費生活上のトラブルの有無別

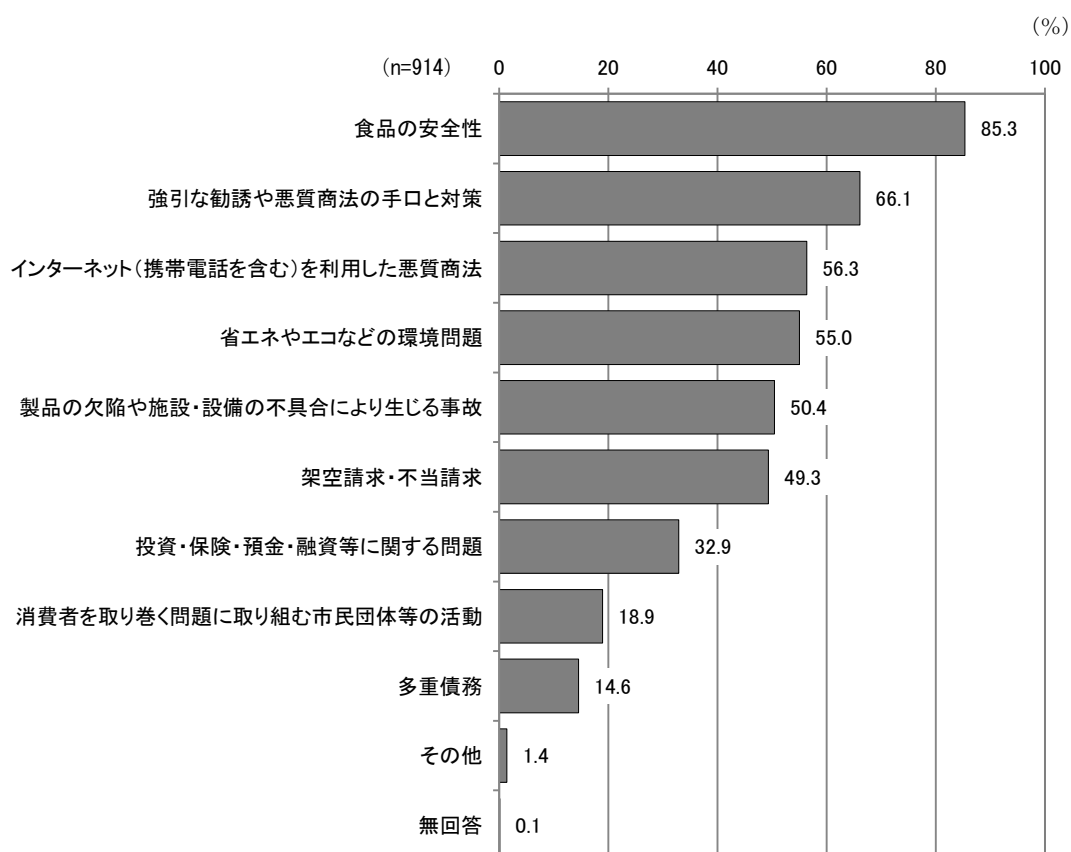


（２）関心のある消費者問題

◆「食品の安全性」が 85.3%

（問１で、「①関心がある」、「②どちらかといえば関心がある」と回答した方のみ）
 問２ 次のうち関心があるものに○をしてください。（○はいくつでも）

図１－５ 関心のある消費者問題



問１で、「関心がある」または「どちらかといえば関心がある」という回答した方に、関心がある消費者問題について聞いたところ、「食品の安全性」（85.3％）が最も多くなっている。次に、「強引な勧誘や悪質商法の手口と対策」（66.1％）、「インターネット（携帯電話を含む）を利用した悪質商法」（56.3％）と続いている。（図１－５）

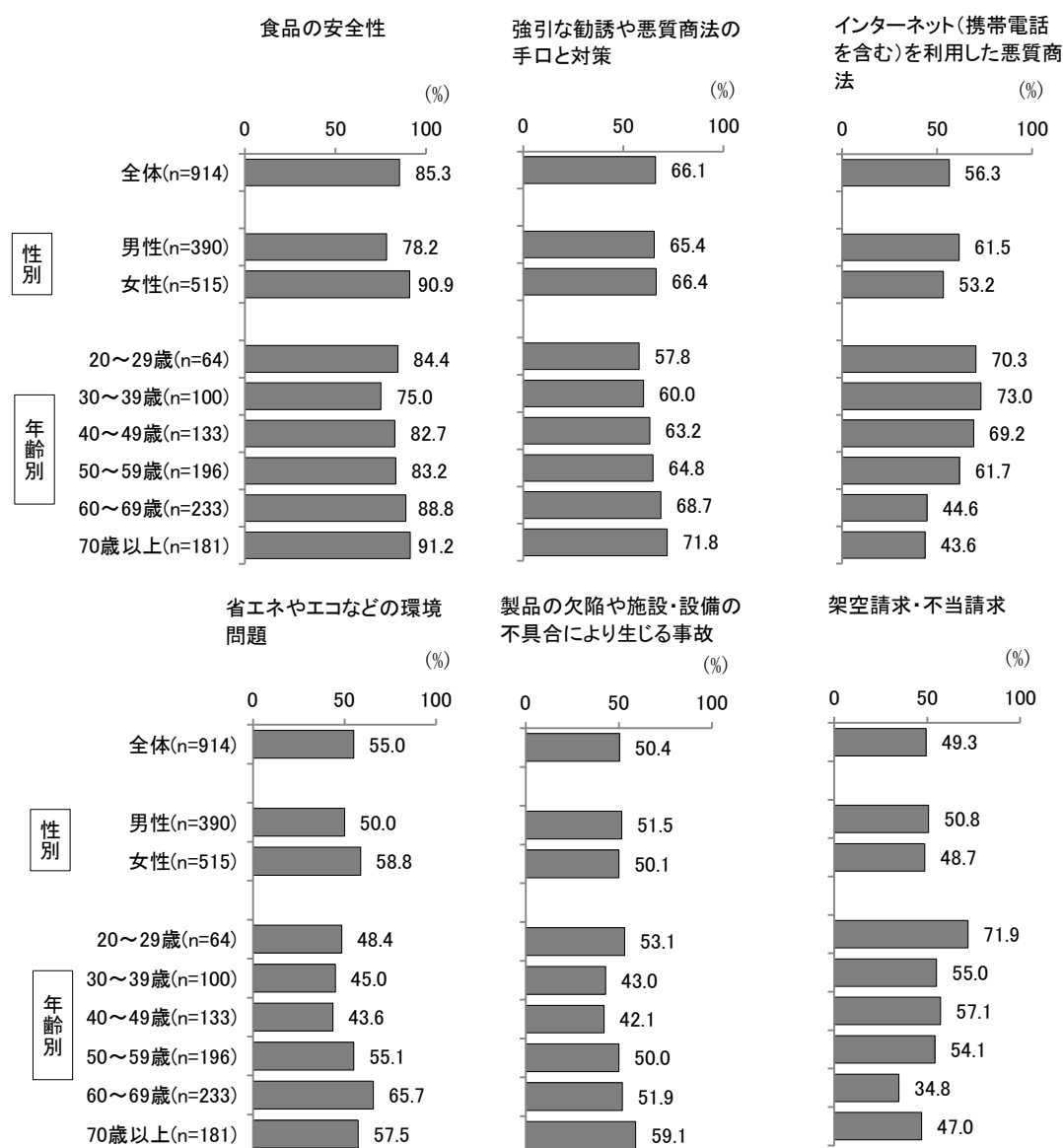
【性別】

「食品の安全性」は、女性（90.9%）が男性（78.2%）より、12.7 ポイント高くなっている。一方、「インターネット（携帯電話を含む）を利用した悪質商法」は、男性（61.5%）が女性（53.2%）より 8.3 ポイント高い。（図 1－6）

【年齢別】

「食品の安全性」、「強引な勧誘や悪質商法の手口と対策」、「省エネやエコ等の環境問題」、「製品の欠陥や施設・設備の不具合により生じる事故」は、おおむね年齢が上がるにつれ回答割合も高くなっている。「食品の安全性」は、70 歳以上（91.2%）で 9 割を超えている。一方、「インターネット（携帯電話を含む）を利用した悪質商法」は、30～39 歳で最も高く、おおむね低い年齢で割合が高くなっている。（図 1－6）

図 1－6 関心のある消費者問題（上位 6 項目） 性別・年齢別

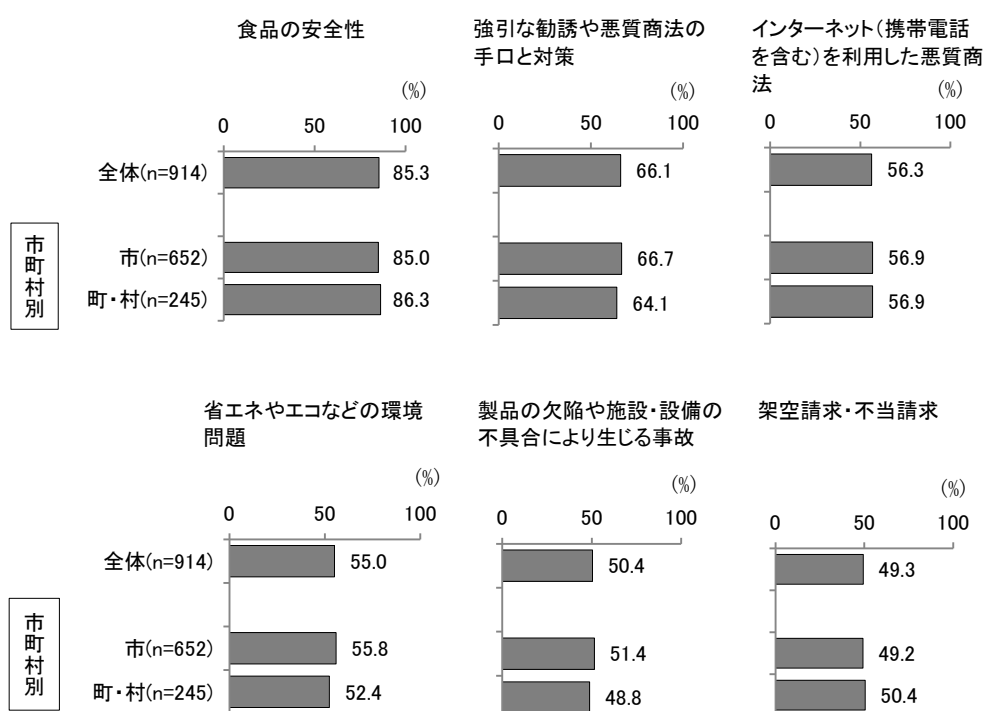


【市町村別】

いずれの項目についても市と町・村では大きな差はみられない。「強引な勧誘や悪質商法の手口と対策」、「省エネやエコ等の環境問題」、「製品の欠陥や施設・設備の不具合によって生じる事故」は市の方が町・村よりやや高くなっている。一方、「食品の安全性」、「架空請求・不当請求」については、町・村が市よりやや高くなっている。「インターネット（携帯電話を含む）を利用した悪質商法」については同じ回答割合となっている。

(図1－7)

図1－7 関心のある消費者問題(上位6項目) 市町村別



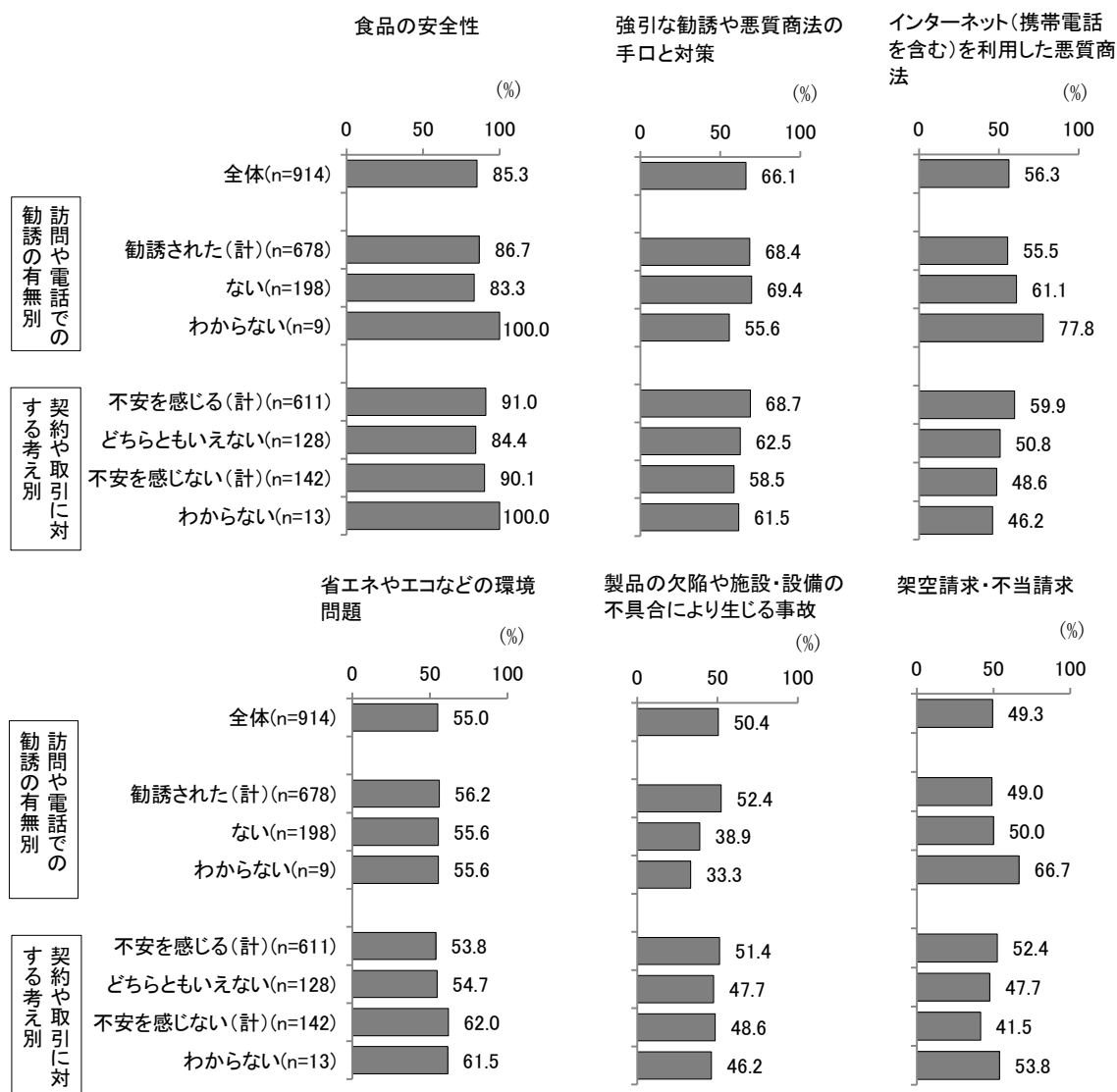
【訪問や電話での勧誘の有無別】

「製品の欠陥や施設・設備の不具合によって生じる事故」は、“勧誘された（計）”（52.4%）人の方が“ない”（38.9%）人よりも13.5ポイント高くなっている。一方で、「インターネット（携帯電話を含む）を利用した悪質商法」は“ない”（61.1%）と回答した人の方が“勧誘された（計）”（55.5%）人よりも5.6ポイント高くなっている。（図1－8）

【契約や取引に対する考え別】

6項目中、5項目で“不安を感じる（計）”人の方が、“不安を感じない（計）”人よりも関心が高くなっている。一方で、「省エネやエコなどの環境問題」においては、“不安を感じる（計）”（53.8%）人よりも“不安を感じない（計）”（62.0%）人の方が8.2ポイント高くなっている（図1－8）

図1－8 関心のある消費者問題（上位6項目） 訪問や電話での勧誘の有無別・
契約や取引に対する考え別

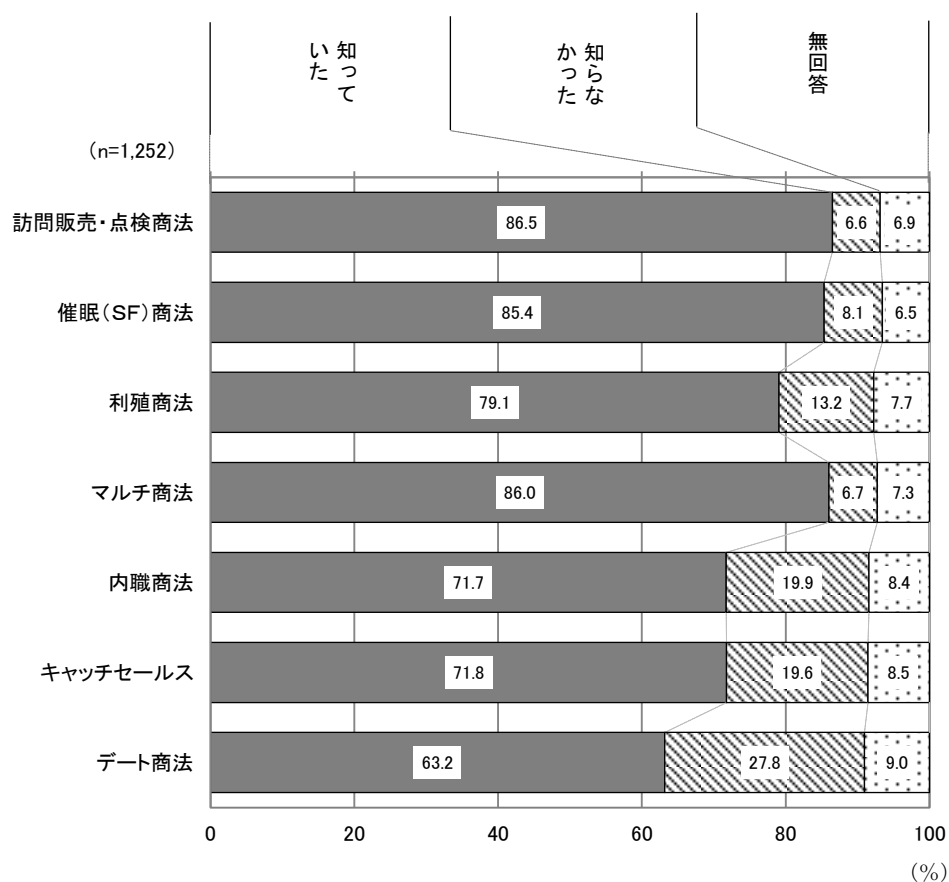


(3) 悪質商法の認知度

◆「知っていた」は“訪問販売・点検商法”で86.5%、「知らなかった」は“デート商法”で27.8%

問3 次の手口が悪質商法だと知っていますか。(〇はそれぞれに1つ)

図1-9 悪質商法の認知度



悪質商法について、上記項目の認知度を聞いた。

「知っていた」は“訪問販売・点検商法”(86.5%)で最も高く、約9割となっている。次に、「マルチ商法」(86.0%)、「催眠(SF)商法」(85.4%)の順となっている。一方、「知らなかった」という回答は、「デート商法」(27.8%)で最も高く、約3割となる。次いで、「内職商法」(19.9%)、「キャッチセールス」(19.6%)の順で、ともに約2割となっている。(図1-9)

訪問販売・点検商法

【性別】

男性と女性では、大きな差はみられないが、男性よりも女性の方がやや高くなっている。(図1-10)

【年齢別】

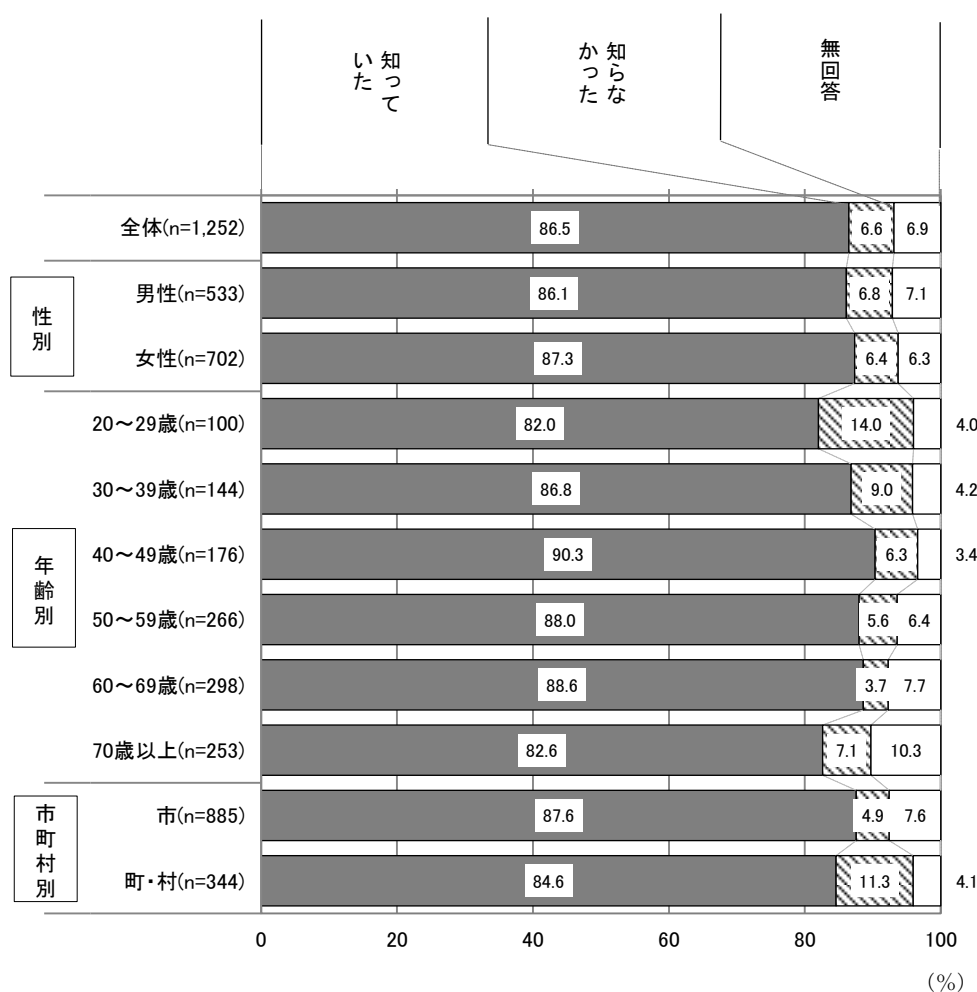
「知っていた」はどの年代でも8割以上となっている。40～49歳(90.3%)で最も高く9割を超えている。「知らなかった」は20～29歳(14.0%)で最も高くなっている。次いで、30～39歳(9.0%)、70歳以上(7.1%)の順に回答割合が高くなっている。

(図1-10)

【市町村別】

「知らなかった」という回答は、市(4.9%)、町・村(11.3%)で、町・村の方が6.4ポイント高くなっている。(図1-10)

図1-10 悪質商法の認知度＜訪問販売・点検商法＞ 性別・年齢別・市町村別



催眠（SF）商法

【性別】

男性と女性では大きな差はみられない。（図1－11）

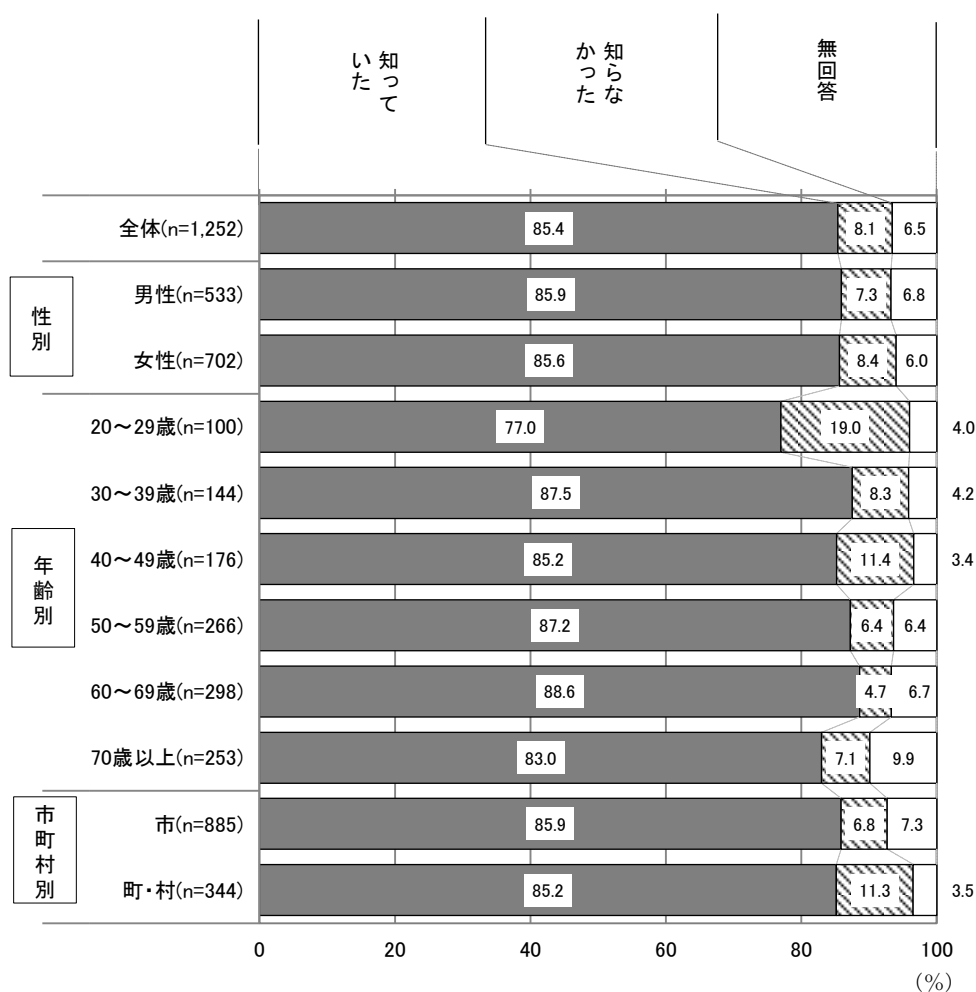
【年齢別】

「知っていた」という回答は、60～69 歳（88.6%）で最も高くなっている。次いで、30～39 歳（87.5%）、50～59 歳（87.2%）の順となる。20～29 歳（77.0%）では、「知っていた」という回答割合が唯一 8 割を下回っている。（図1－11）

【市町村別】

「知らなかった」という回答は、市（6.8%）よりも、町・村（11.3%）の方が 4.5 ポイント高くなっている。（図1－11）

図1－11 悪質商法の認知度＜催眠(SF商法)＞ 性別・年齢別・市町村別



利殖商法

【性別】

「知っていた」という回答は、男性（82.9%）が女性（76.9%）より 6.0 ポイント高くなっている。（図 1—12）

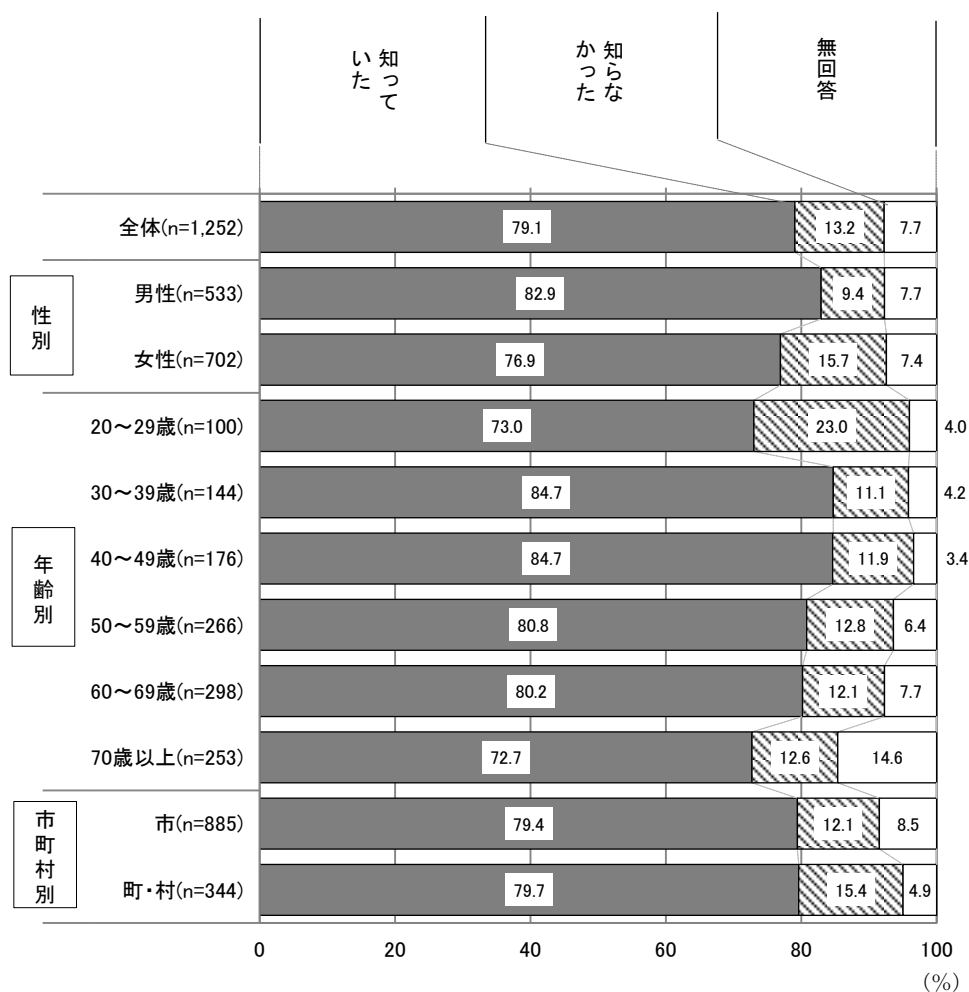
【年齢別】

「知っていた」という回答は、30～39 歳（84.7%）、40～49 歳（84.7%）の年代で最も高く、20～29 歳（73.0%）で最も回答割合が低い。50 歳以上になると年齢が上がるにつれ「知っていた」という回答は徐々に低くなっている。（図 1—12）

【市町村別】

「知らなかった」という回答は、市（12.1%）よりも、町・村（15.4%）の方が 3.3 ポイント高くなっている。（図 1—12）

図 1—12 悪質商法の認知度 <利殖商法> 性別・年齢別・市町村別



マルチ商法

【性別】

「知っていた」は、男性（87.4%）の方が女性（85.3%）より 2.1 ポイント高くなっている。（図 1-13）

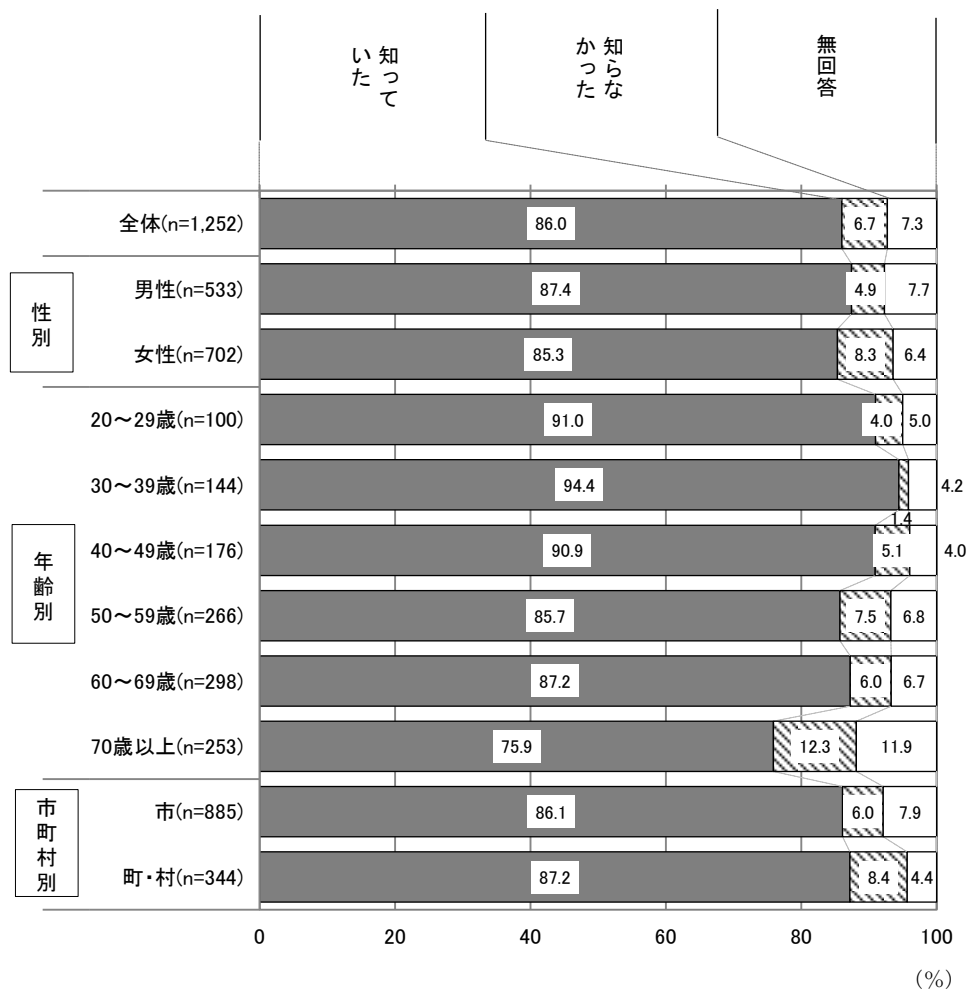
【年齢別】

「知っていた」という回答は 30～39 歳（94.4%）で最も高くなっている。49 歳以下ではいずれも 9 割を超えている。（図 1-13）

【市町村別】

「知らなかった」という回答は、市（6.0%）よりも、町・村（8.4%）が、2.4 ポイント高くなっている。（図 1-13）

図 1-13 悪質商法の認知度＜マルチ商法＞ 性別・年齢別・市町村別



内職商法

【性別】

「知っていた」という回答は、男性（73.0%）の方が女性（70.9%）より2.1ポイント高くなっている。（図1-14）

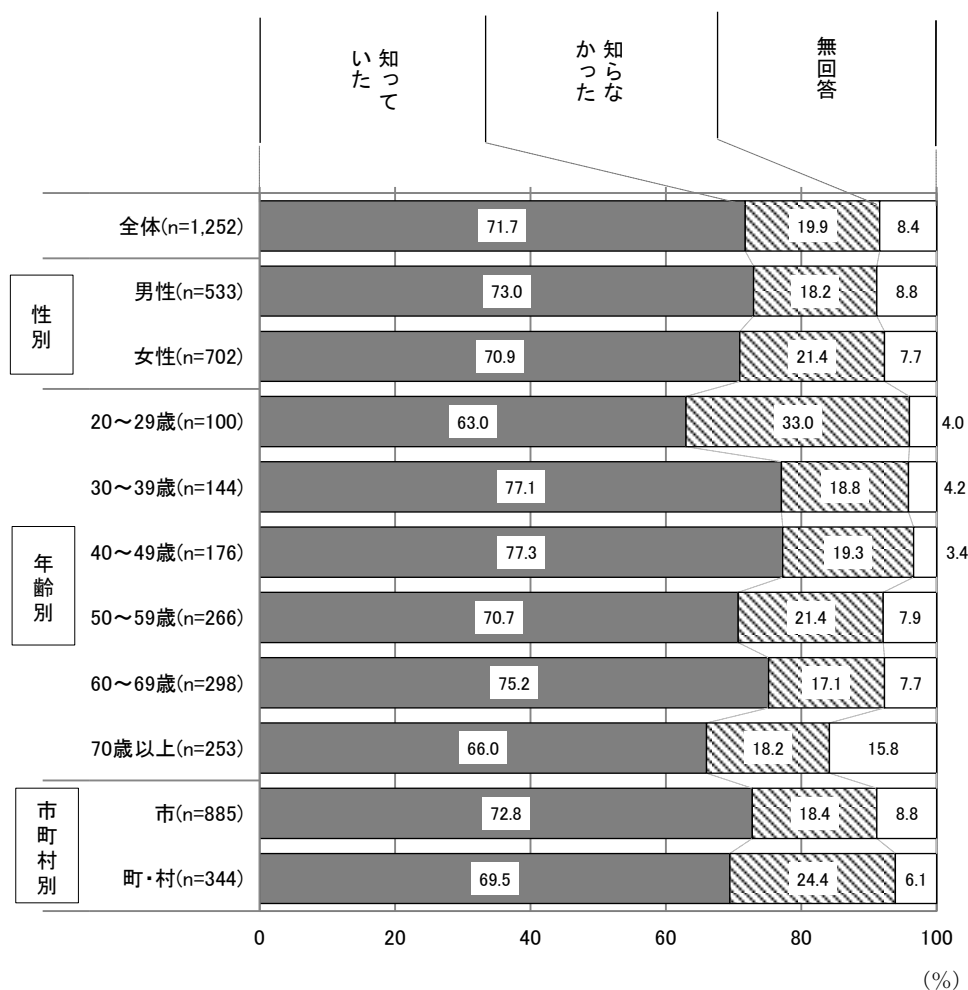
【年齢別】

「知っていた」という回答は、20～29歳（63.0%）と70歳以上（66.0%）が6割台、その他の年代では7割台となっている。（図1-14）

【市町村別】

「知らなかった」という回答は、市（18.4%）よりも、町・村（24.4%）が、6.0ポイント高くなっている。（図1-14）

図1-14 悪質商法の認知度＜内職商法＞ 性別・年齢別・市町村別



キャッチセールス

【性別】

「知っていた」という回答は、男性（75.2%）が女性（69.7%）より、5.5 ポイント高くなっている。（図 1－15）

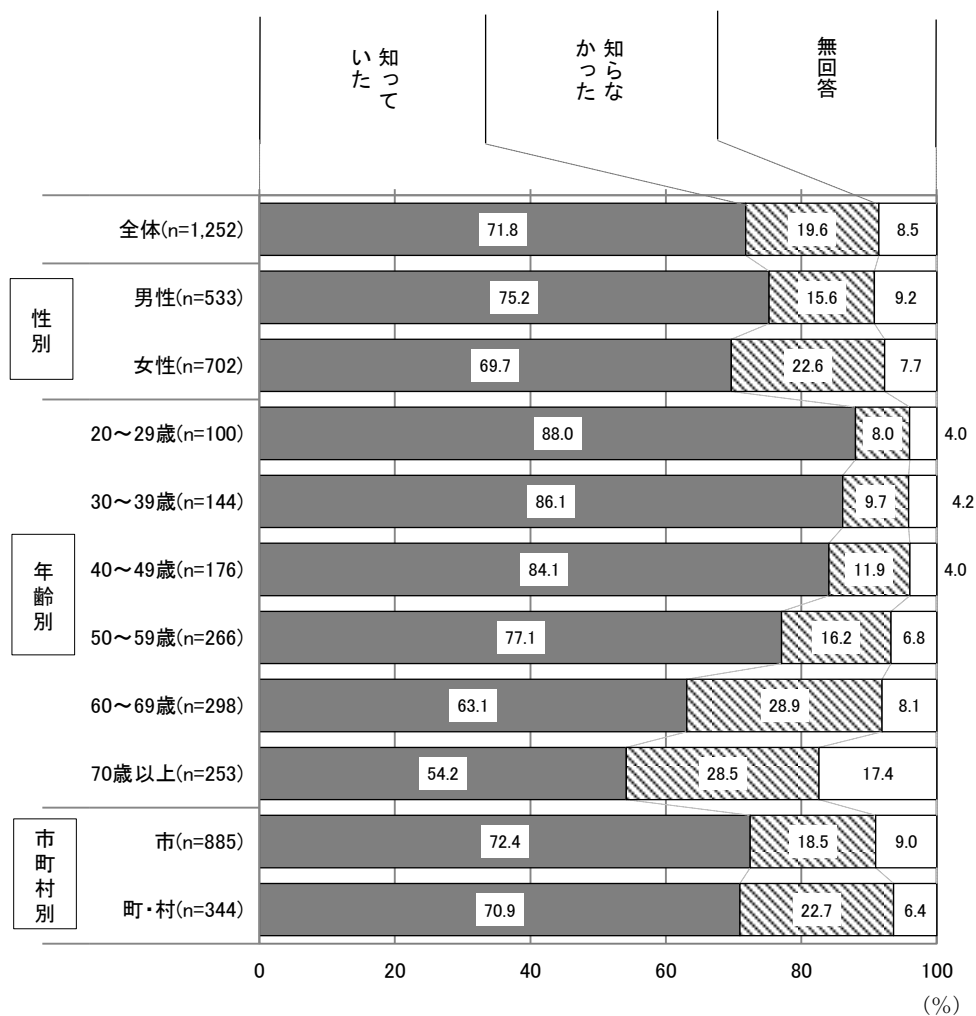
【年齢別】

「知っていた」という回答は、20～29 歳（88.0%）で最も高くなっている。年齢が上がるにつれて回答割合は低下しており、最も低い 70 歳以上（54.2%）では約 5 割となっている。（図 1－15）

【市町村別】

「知らなかった」という回答は、市（18.5%）よりも、町・村（22.7%）が 4.2 ポイント高くなっている。（図 1－15）

図 1－15 悪質商法の認知度＜キャッチセールス＞ 性別・年齢別・市町村別



デート商法

【性別】

男性と女性で大きな差はみられない。(図1-16)

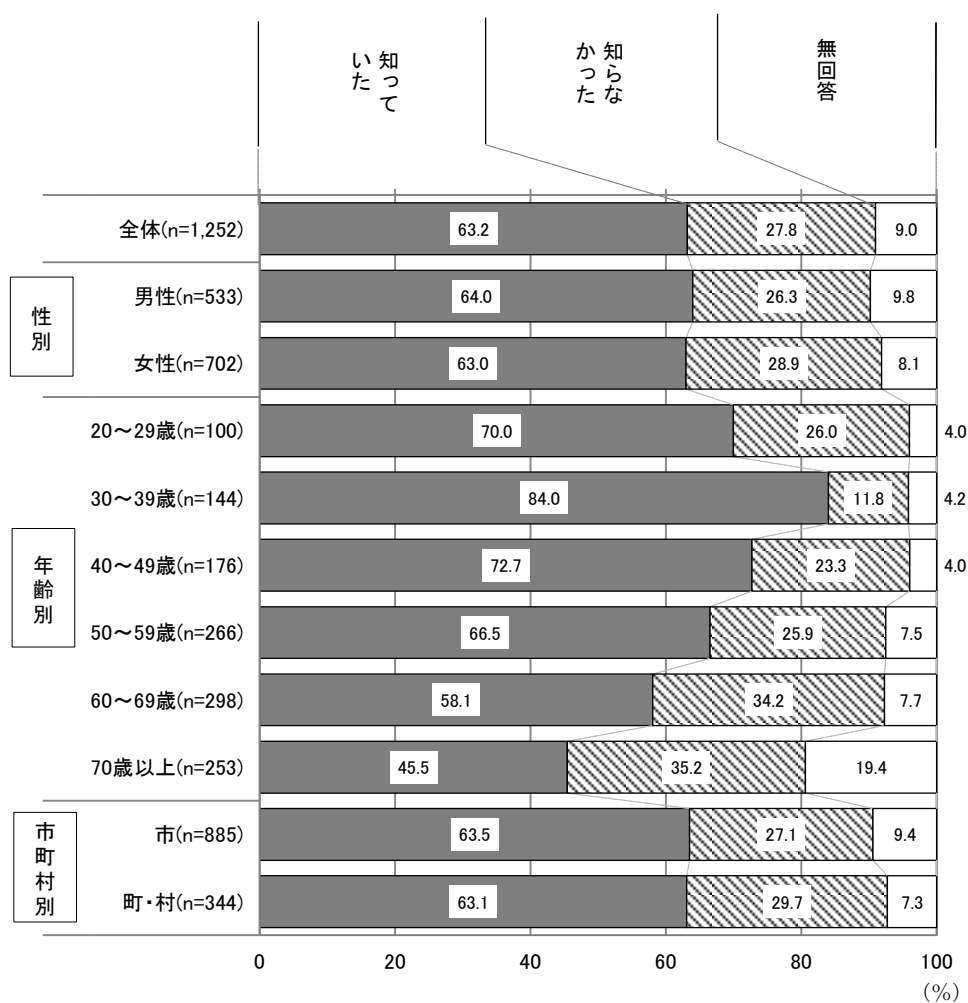
【年齢別】

「知っていた」という回答は、30～39歳(84.0%)で最も高く8割を超えている。それ以上の年代では、年齢が上がるほど「知っていた」という回答は減少している。70歳以上(45.5%)では5割を下回っている。(図1-16)

【市町村別】

「知らなかった」という回答は、市(27.1%)よりも、町・村(29.7%)が2.6ポイント高くなっている。(図1-16)

図1-16 悪質商法の認知度＜デート商法＞ 性別・年齢別・市町村別



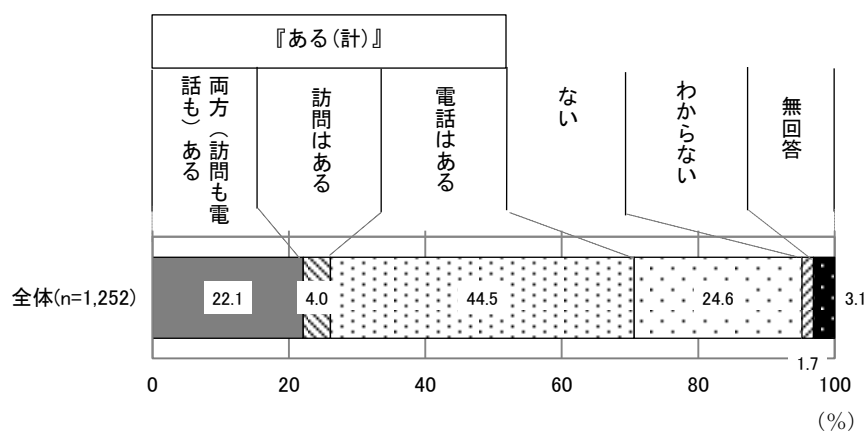
2 消費生活上のトラブルや不安について

(1) 訪問や電話での勧誘の有無

◆『ある(計)』は70.6%、「ない」は24.6%

問4 最近(ここ1～2年の間)、訪問や電話で、商品やサービスの購入・契約について勧誘されたことがありますか。(○は1つ)

図2-1 訪問や電話での勧誘の有無



訪問や電話での勧誘経験を聞いたところ、「電話はある」(44.5%)が最も多くなっている。「両方(訪問も電話も)ある」(22.1%)と、「訪問はある」(4.0%)を合わせた『ある(計)』は70.6%となっている。一方、「ない」は24.6%となっている。(図2-1)

【性別】

『ある（計）』という回答は男性（73.7%）の方が、女性（68.2%）より 5.5 ポイント高くなっている。（図 2－2）

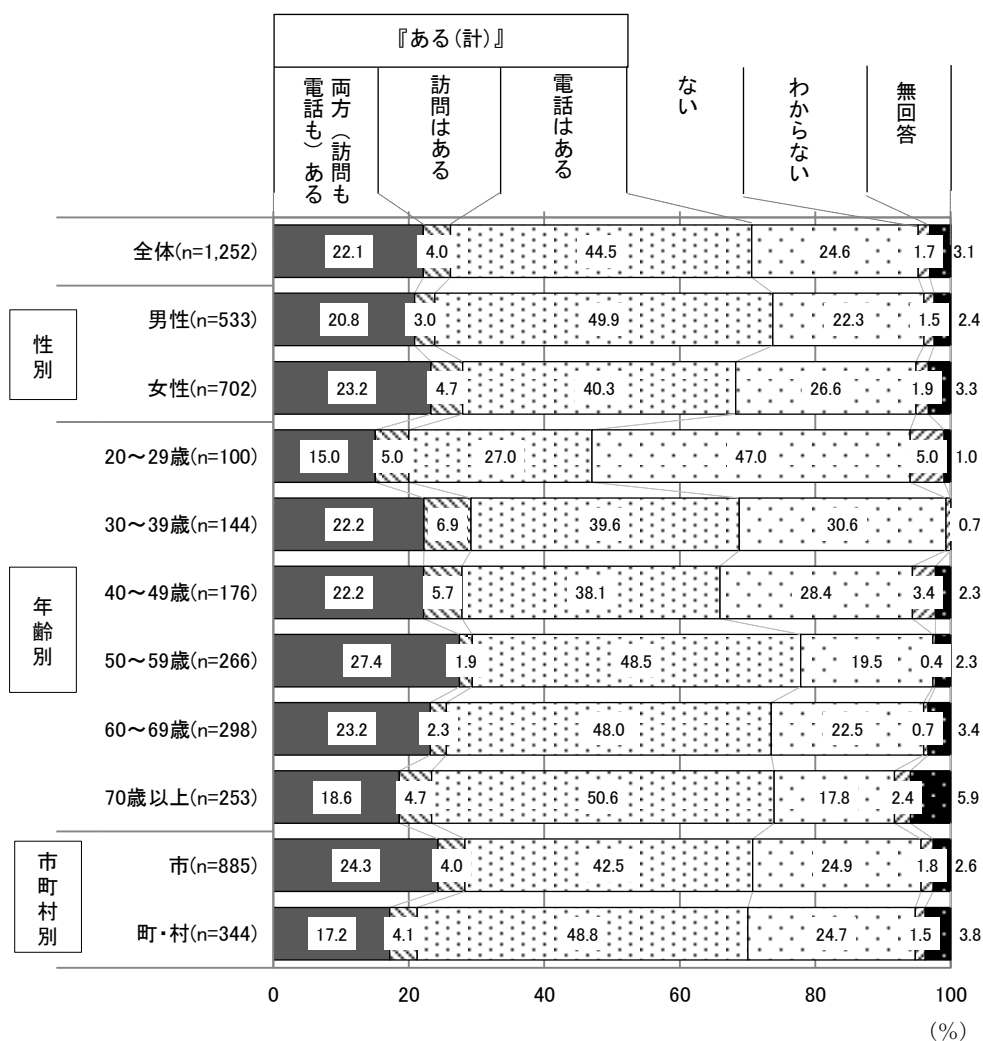
【年齢別】

『ある（計）』という回答は、50～59 歳（77.8%）で最も高くなっている。一方で、「ない」という回答は、20～29 歳（47.0%）が最も高く、約 5 割となっている。（図 2－2）

【市町村別】

『ある（計）』という回答は、どちらもほぼ同じ回答割合で約 7 割となっている。「両方（訪問も電話も）ある」は、市（24.3%）の方が、町・村（17.2%）より 7.1 ポイント高くなっている。一方で、「電話はある」は、町・村（48.8%）が市（42.5%）よりも 6.3 ポイント高くなっている。（図 2－2）

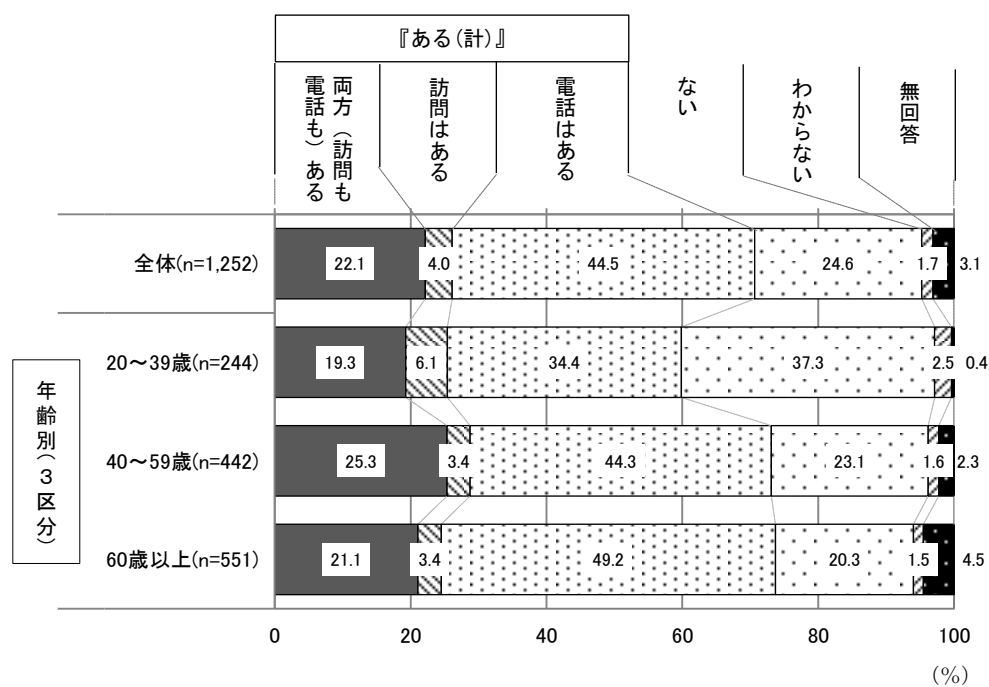
図 2－2 訪問や電話での勧誘の有無 性別・年齢別・市町村別



【年齢別（3区分）】

『ある（計）』は、年齢が上がるほど回答割合も高くなっている。特に、「電話はある」の回答割合は年齢が上がるにつれ高くなる傾向となっている。（図2－3）

図2－3 訪問や電話での勧誘の有無 年齢別（3区分）



(2) 消費生活上のトラブルの有無

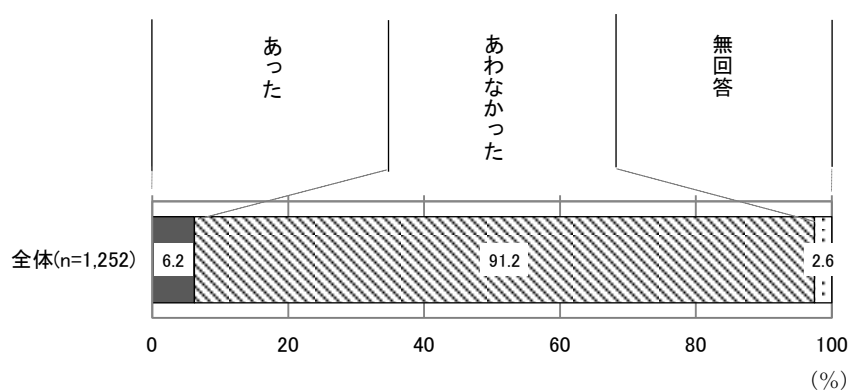
◆「あった」は6.2%、「あわなかった」は91.2%

問5 最近（ここ1～2年の間）、消費生活上のトラブル（※）にありましたか。

（○は1つ）

※商品やサービスの販売方法や安全性等によって消費者が被る身体的・経済的な不利益

図2-4 消費生活上でのトラブルの有無



最近（ここ1～2年の間）の消費生活上のトラブルの経験の有無について聞いたところ、「あった」は6.2%となっている。一方、「あわなかった」は91.2%となっている。

（図2-4）

【性別】

男性と女性では大きな差はみられない。(図2-5)

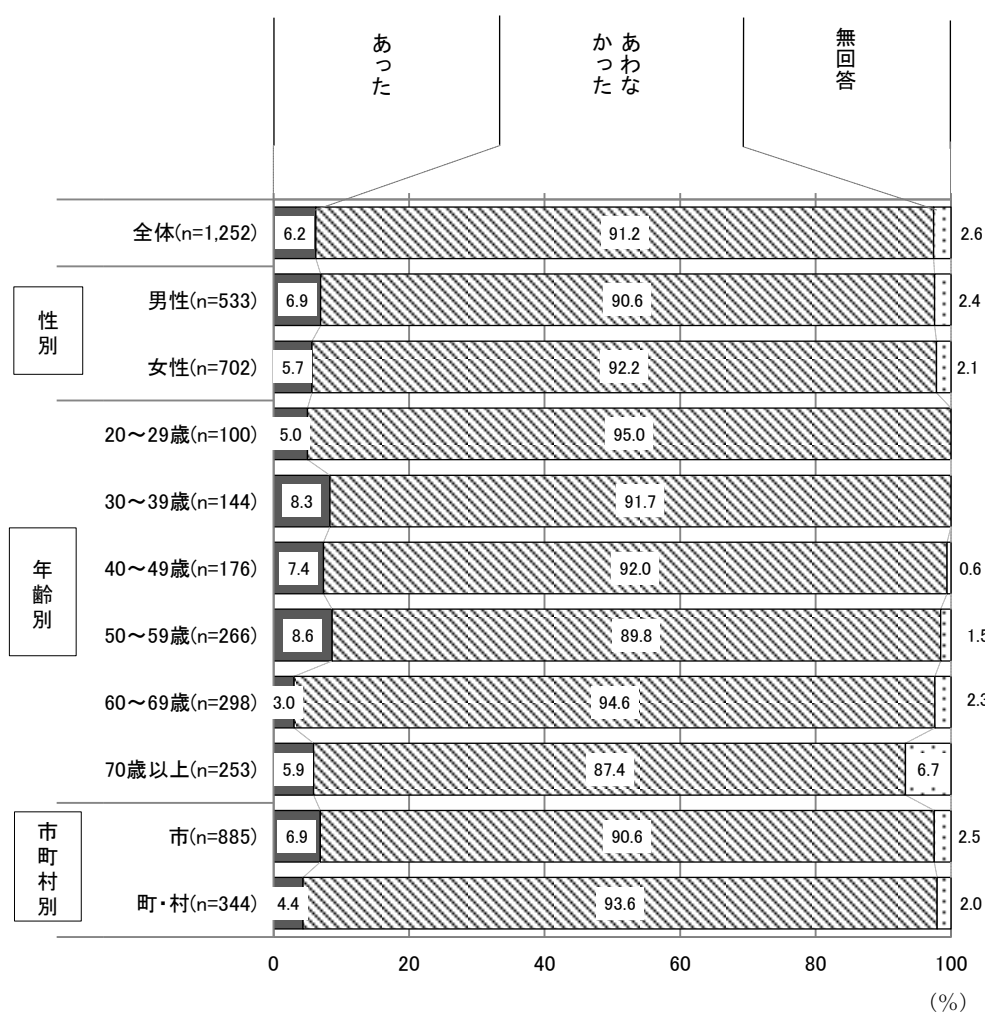
【年齢別】

「あった」は30～59歳までの年代が高くなっている。(図2-5)

【市町村別】

「あった」という回答は、市(6.9%)が、町・村(4.4%)より2.5ポイント高くなっている。(図2-5)

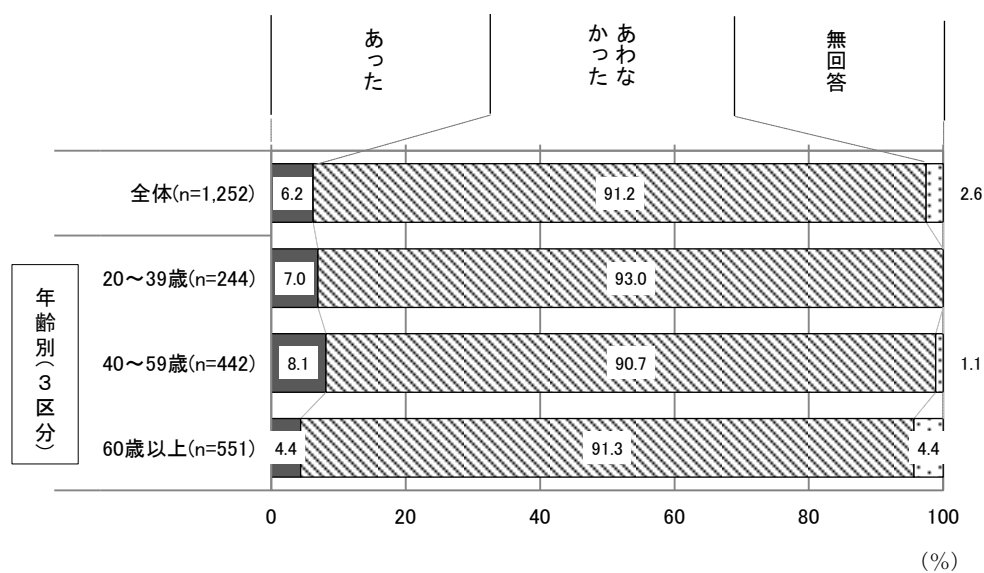
図2-5 消費生活上でのトラブルの有無 性別・年齢別・市町村別



【年齢別（3区分）】

「あった」という回答は、40～59歳（8.1％）で最も高くなっている。次に、20～39歳（7.0％）、60歳以上（4.4％）の順となっている。（図2－6）

図2－6 消費生活上でのトラブルの有無 年齢別（3区分）



【消費者問題に対する関心度別】

「あった」という回答は“関心がある（計）”の人（7.4%）の方が、“関心がない（計）”（1.8%）人よりも5.6ポイント高くなっている。（図2－7）

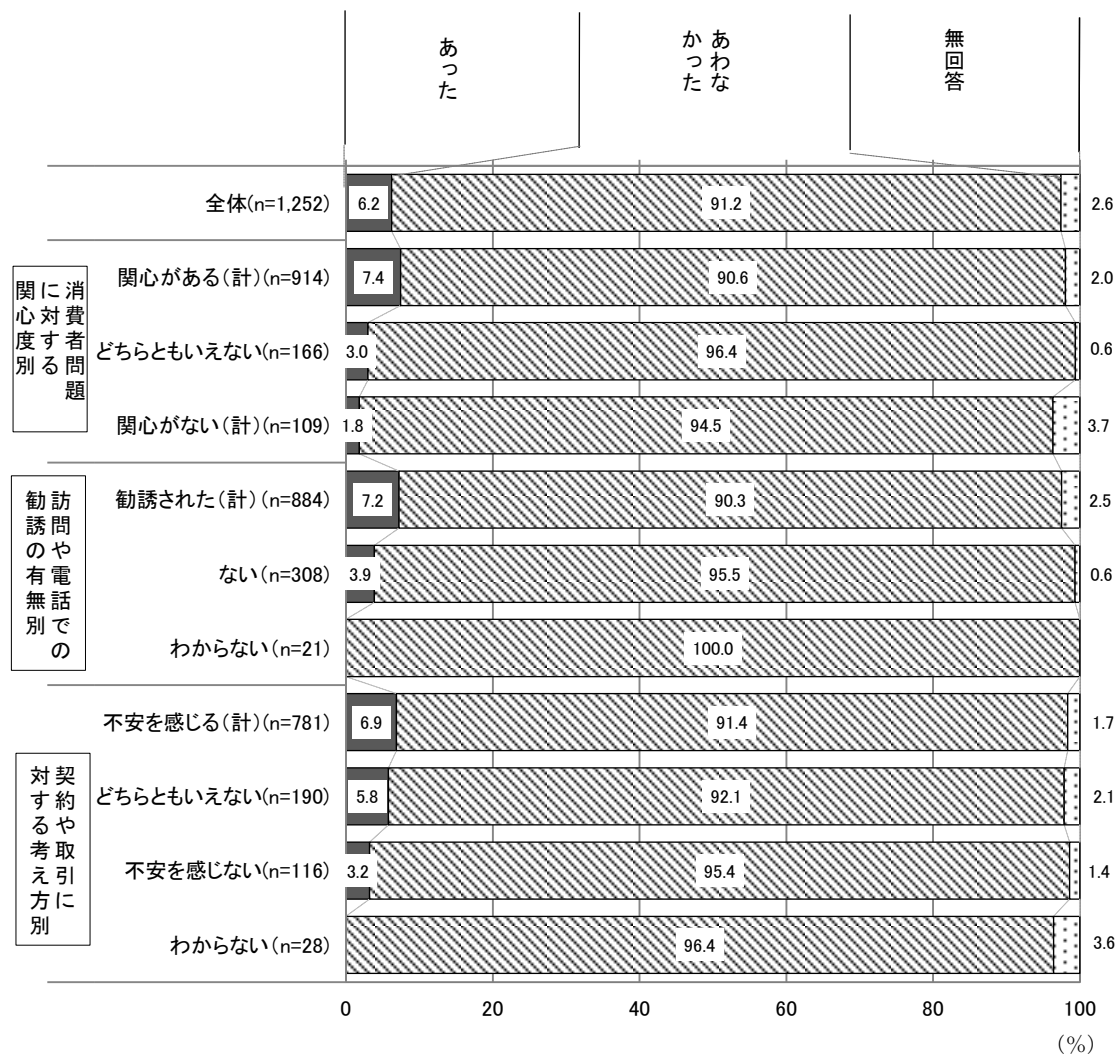
【訪問や電話での勧誘の有無別】

「あった」という回答は、“勧誘された（計）”（7.2%）人の方が“ない”（3.9%）人よりも3.3ポイント高くなっている。（図2－7）

【契約や取引に対する考え方別】

“不安を感じる（計）”（6.9%）人の方が、“不安を感じない（計）”（3.2%）人よりも3.7ポイント高くなっている。（図2－7）

図2－7 消費生活上でのトラブルの有無 消費者問題に対する関心度別・
訪問や電話での勧誘の有無別・契約や取引に対する考え別



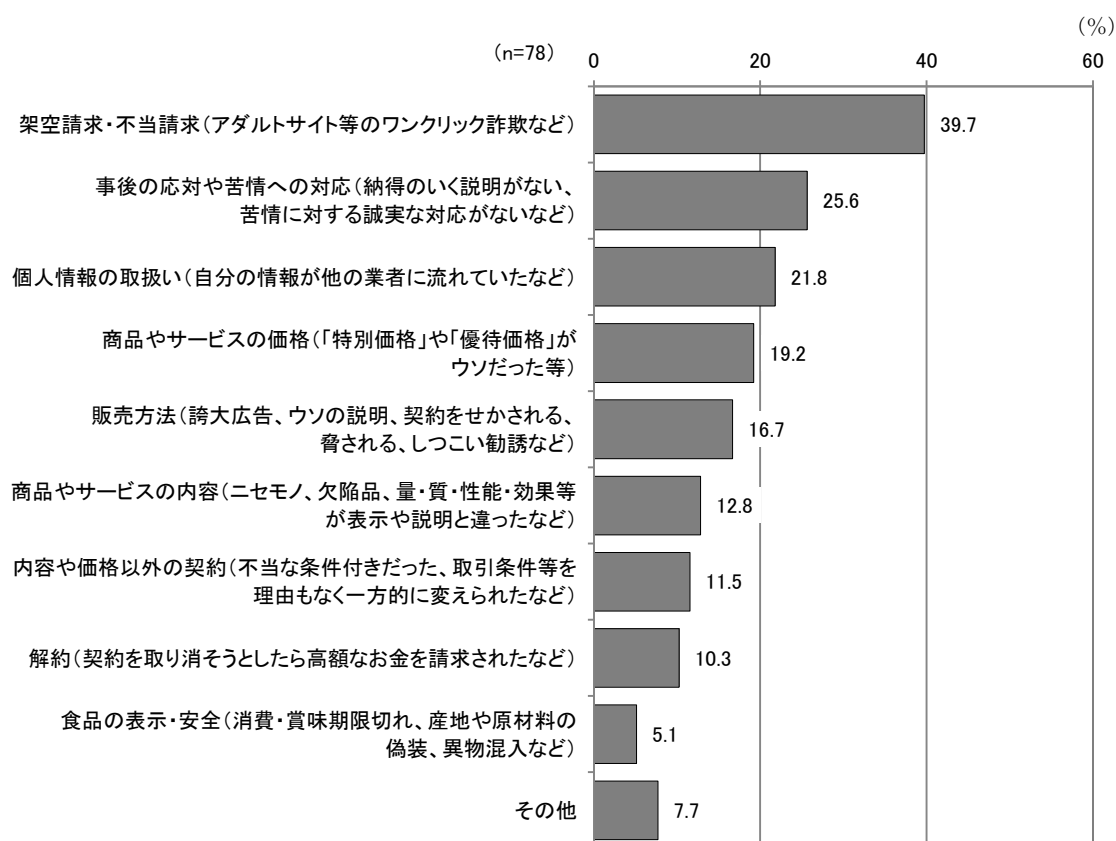
(3) 経験したトラブルの内容

◆「架空請求・不当請求（アダルトサイト等のワンクリック詐欺など）」が 39.7%

(問5で「①あった」と回答した方のみ)

問6 それはどのようなことに関するトラブルでしたか。(〇はいくつでも)

図2-8 経験したトラブルの内容



問5で、消費生活上のトラブルに「あった」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、「架空請求・不当請求（アダルトサイト等のワンクリック詐欺など）」（39.7%）が最も多く、約4割となっている。次いで、「事後の対応や苦情への対応（納得のいく説明がない、苦情に対する誠実な対応がないなど）」（25.6%）、「個人情報の取扱い（自分の情報が他の業者に流れていたなど）」（21.8%）の順で続いている。（図2-8）

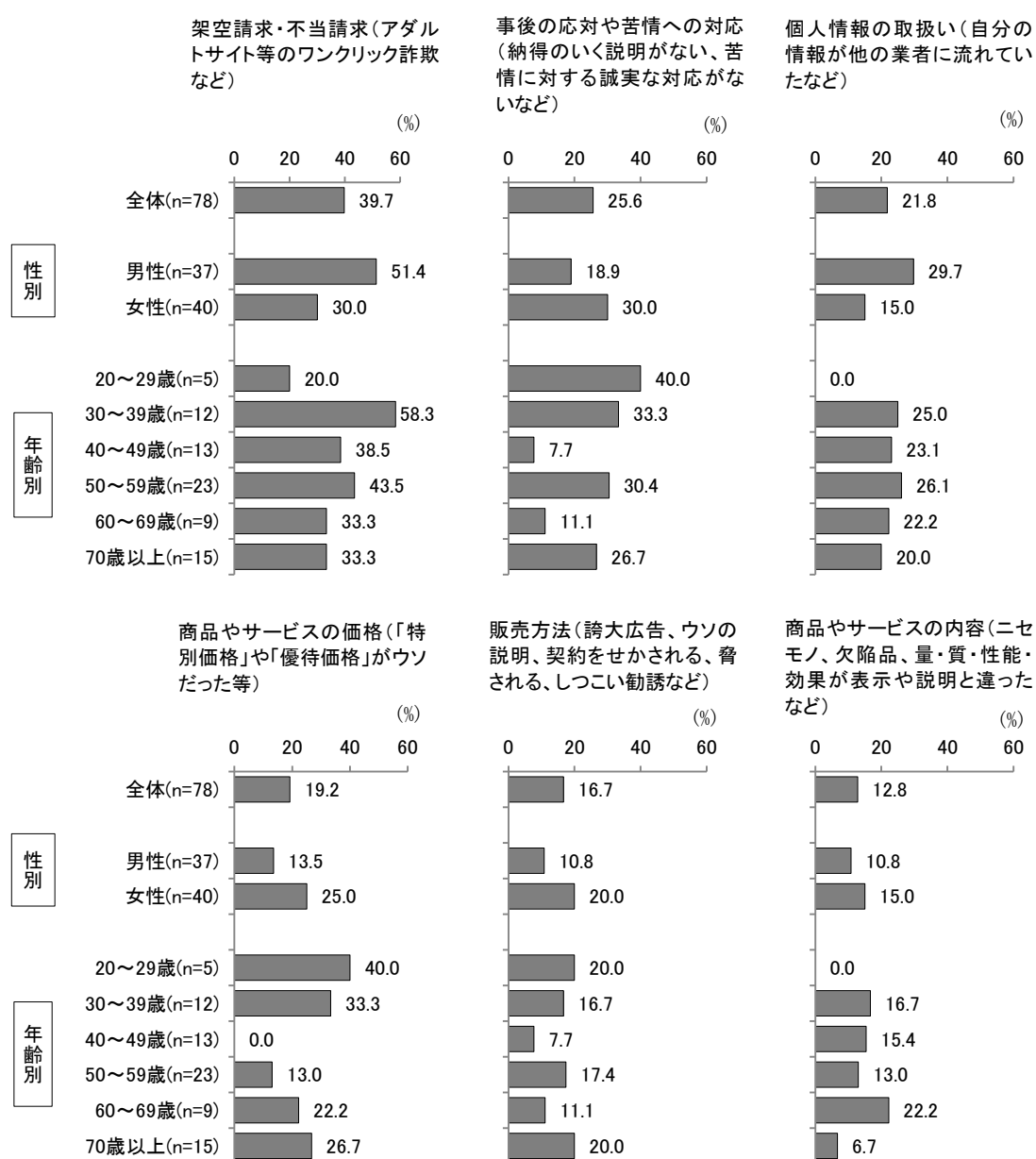
【性別】

上位6項目の中で、「架空請求・不当請求（アダルトサイト等のワンクリック詐欺など）」と「個人情報の取扱い（自分の情報が他の業者に流れていたなど）」の2項目は女性より男性の方が回答割合が高くなっている。一方、それ以外の4項目は、男性より女性の方が回答割合が高い。（図2－9）

【年齢別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。（図2－9）

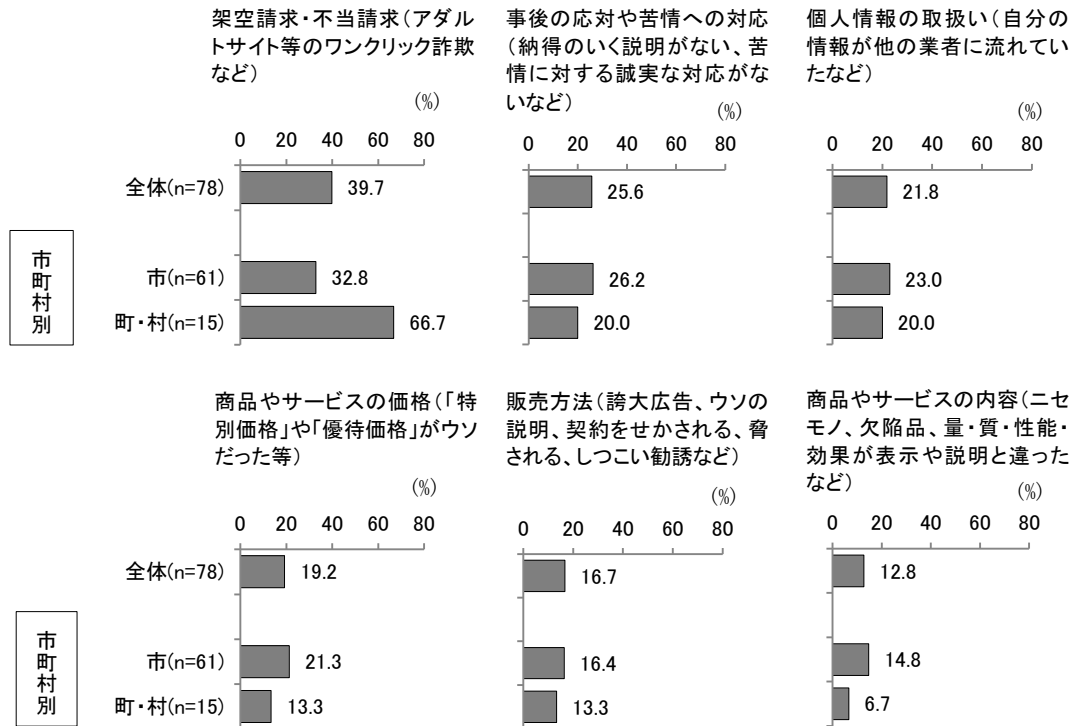
図2－9 経験したトラブルの内容(上位6項目) 性別・年齢別



【市町村別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-10)

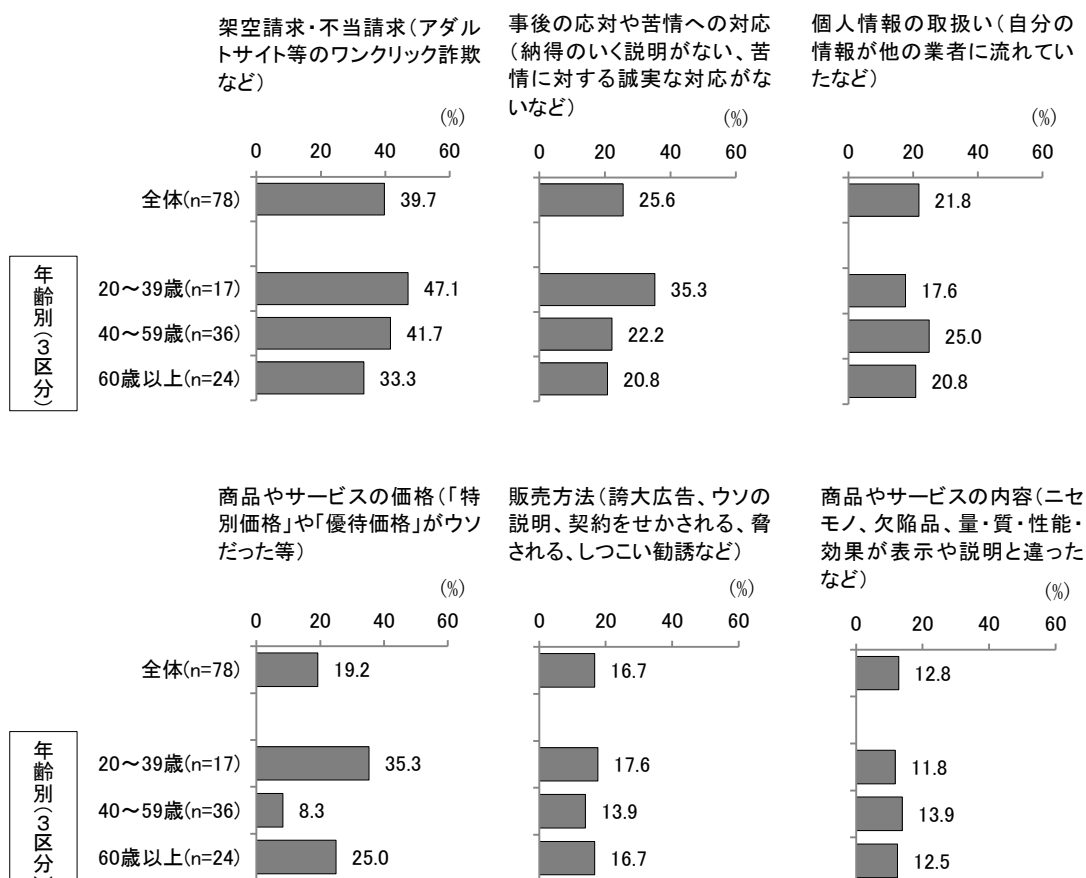
図2-10 経験したトラブルの内容(上位6項目) 市町村別



【年齢別（3区分）】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。（図2-11）

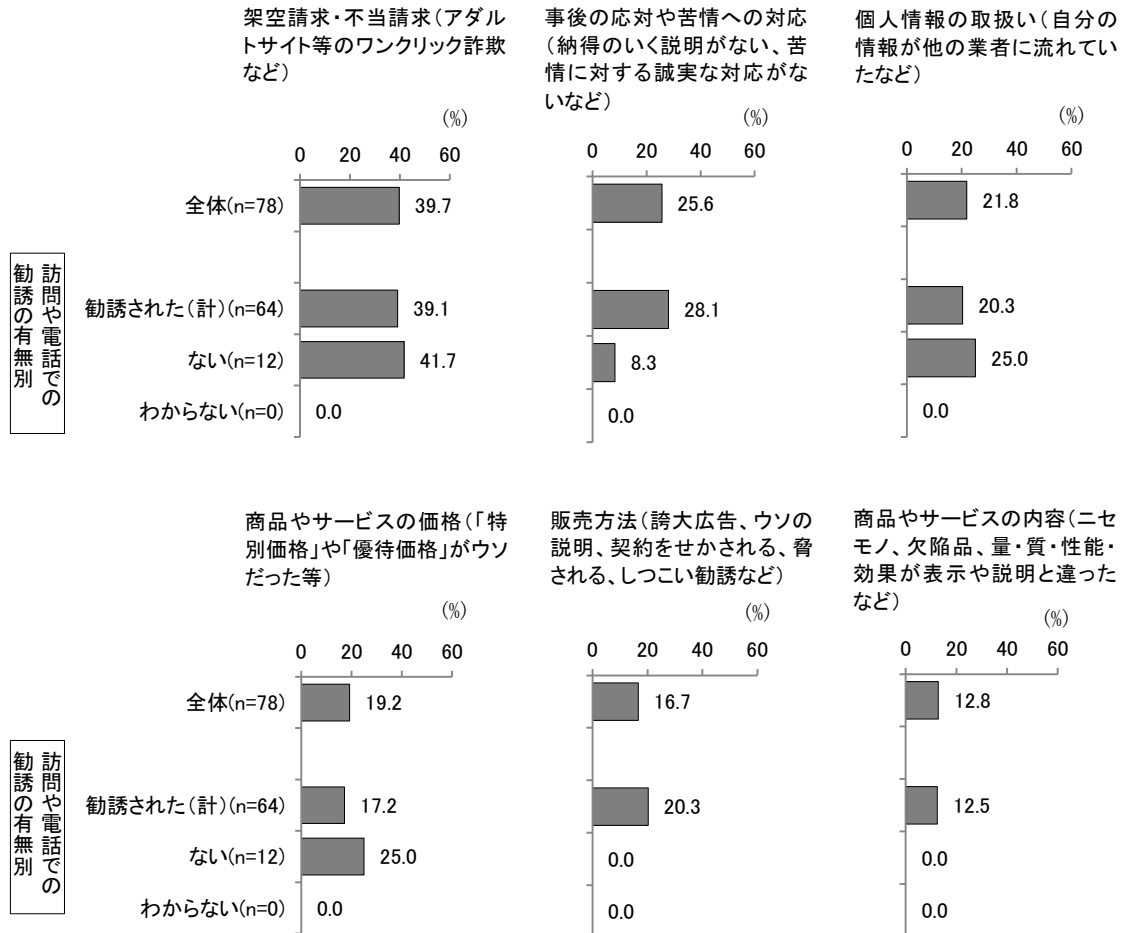
図2-11 経験したトラブルの内容（上位6項目） 年齢別（3区分）



【訪問や電話での勧誘の有無別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-12)

図2-12 経験したトラブルの内容(上位6項目) 訪問や勧誘の有無別



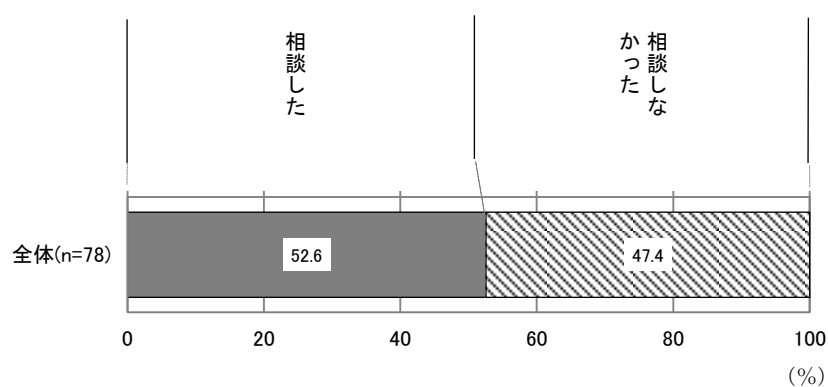
(4) トラブルにあった際の相談の有無

◆「相談した」は52.6%、「相談しなかった」は47.4%

(問5で「①あった」と回答した方のみ)

問7 その際はどこかへ(誰かに)相談しましたか。(○は1つ)

図2-13 トラブルにあった際の相談の有無



問5で、消費生活上のトラブルに「あった」と回答した方に、トラブルにあった際の相談の有無について聞いたところ、「相談した」は52.6%、「相談しなかった」は47.4%となっている。(図2-13)

【性別】

「相談した」は女性（62.5%）の方が男性（43.2%）より 19.3 ポイント高くなっている。（図 2-14）

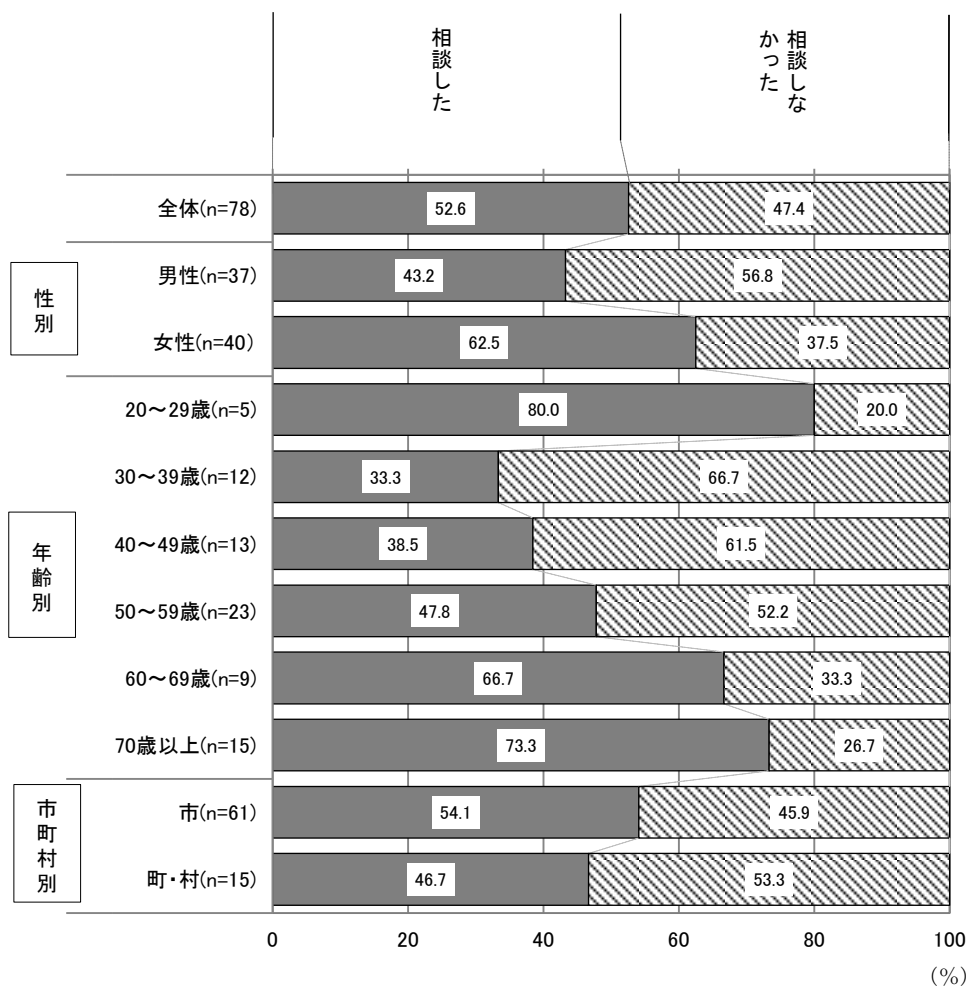
【年齢別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。（図 2-14）

【市町村別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。（図 2-14）

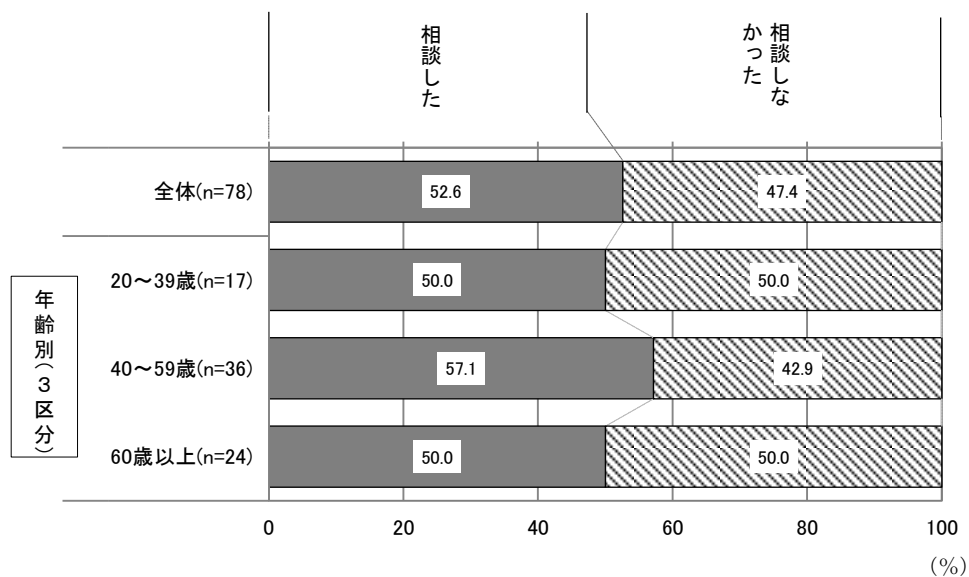
図2-14 トラブルにあった際の相談の有無 訪問や勧誘の有無別



【年齢別（3区分）】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。（図2－15）

図2－15 トラブルにあった際の相談の有無 年齢別（3区分）



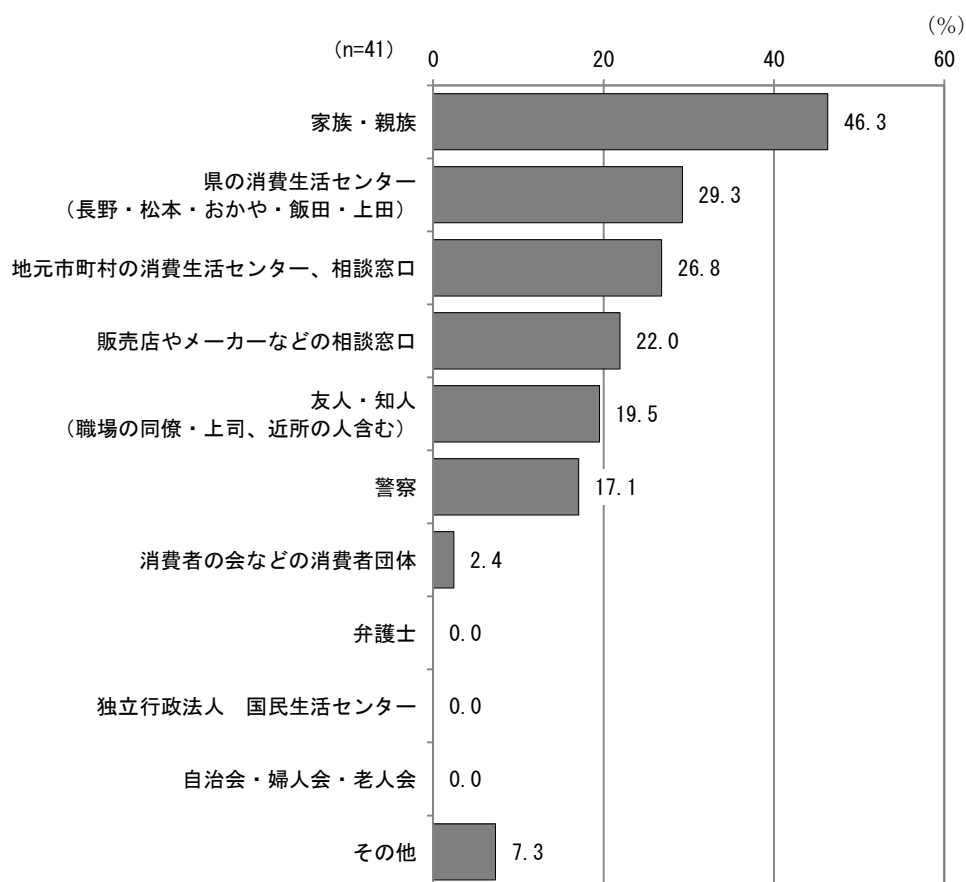
(5) トラブルにあった際の相談先

◆「家族・親族」が46.3%

(問7で「①相談した」と回答した方のみ)

問8 その相談はどこへ(誰に)しましたか。(〇はいくつでも)

図2-16 トラブルにあった際の相談先



問7で、消費生活上のトラブルにあった際に「①相談した」と回答した方に、トラブルにあった際の相談先について聞いたところ、「家族・親族」(46.3%)が最も多く、約5割となっている。次に、「県の消費生活センター(長野・松本・おかや・飯田・上田)」(29.3%)、「地元市町村の消費生活センター、相談窓口」(26.8%)と続いている。(図2-16)

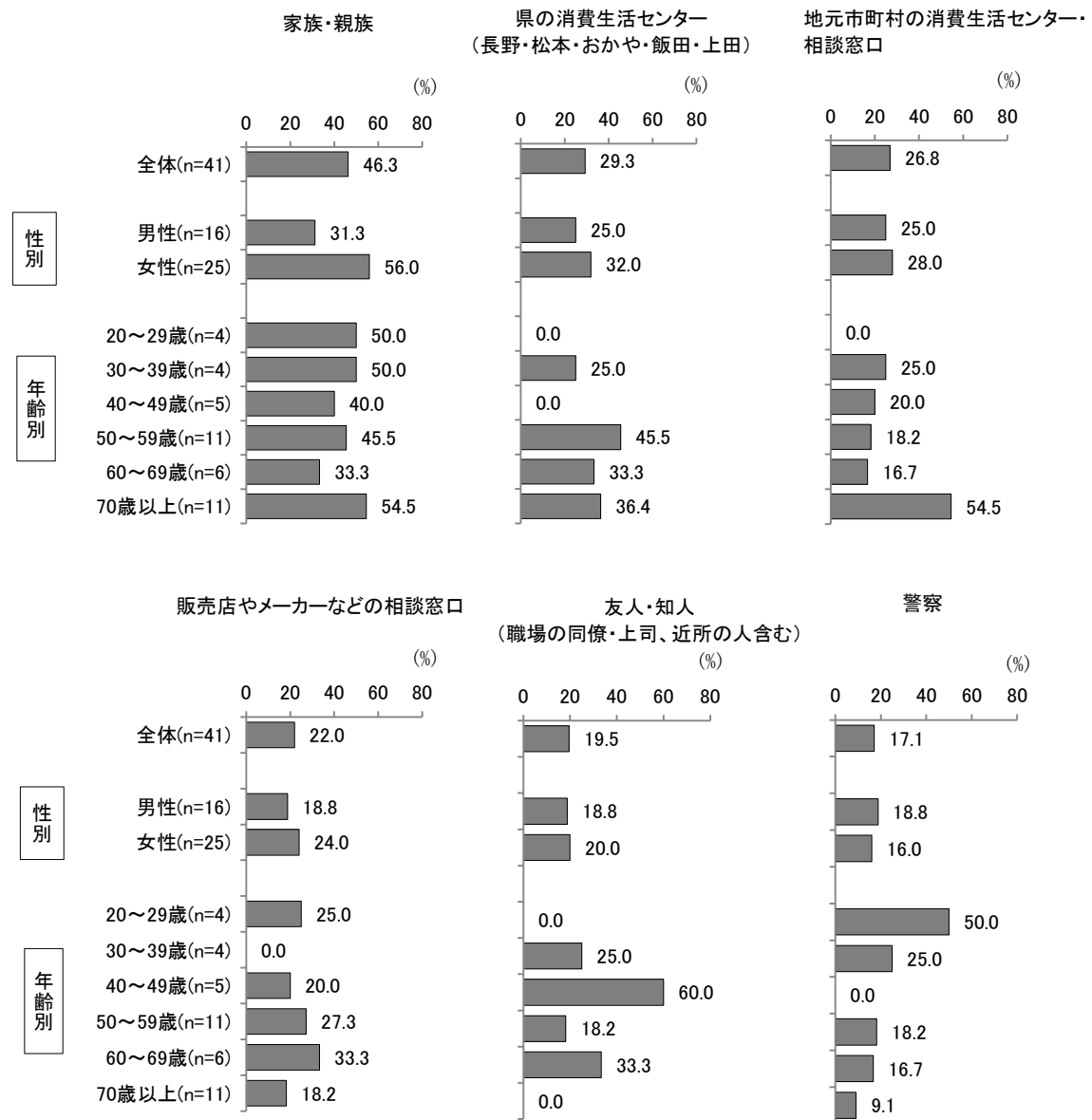
【性別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-17)

【年齢別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-17)

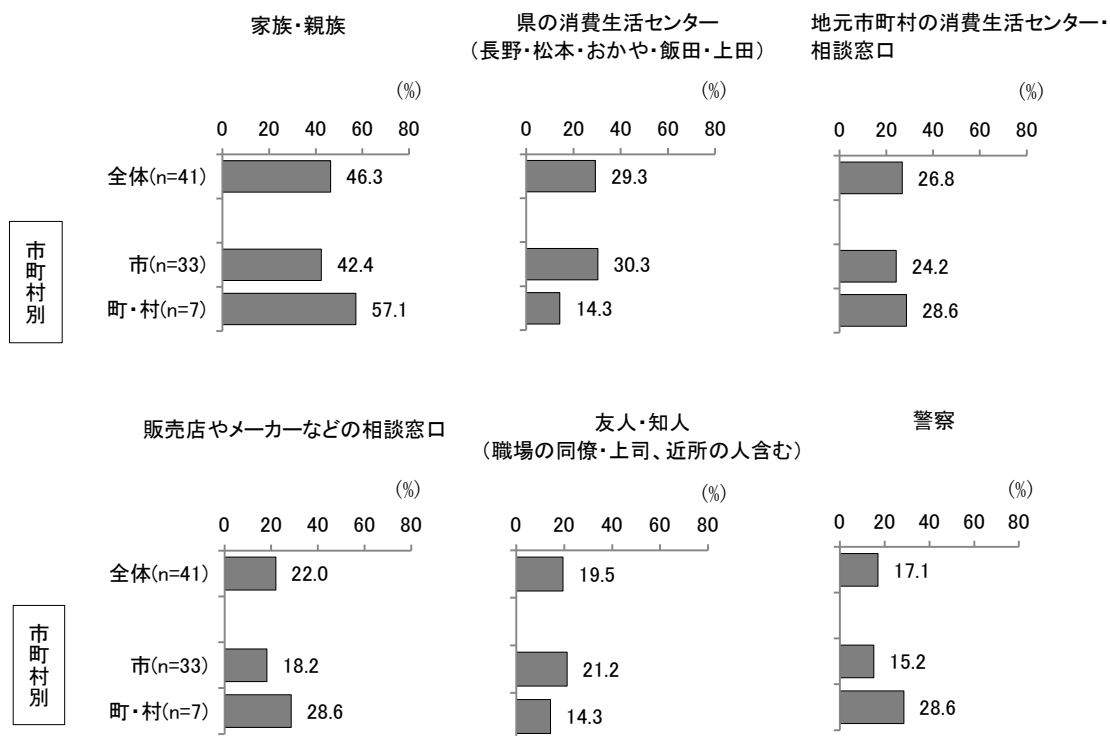
図2-17 トラブルにあった際の相談先(上位6項目) 性別・年齢別



【市町村別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-18)

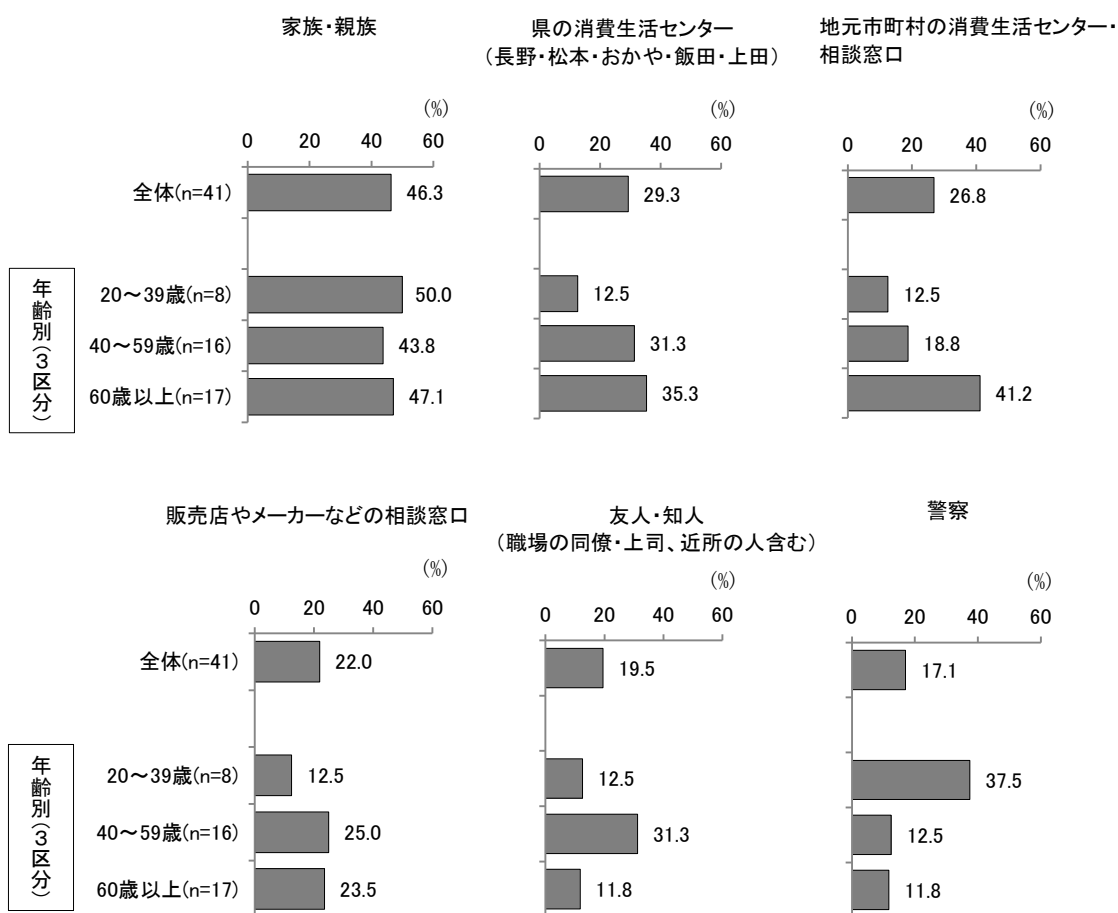
図2-18 トラブルにあった際の相談先(上位6項目) 市町村別



【年齢別（3区分）】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。（図2-19）

図2-19 トラブルにあった際の相談先（上位6項目） 年齢別（3区分）



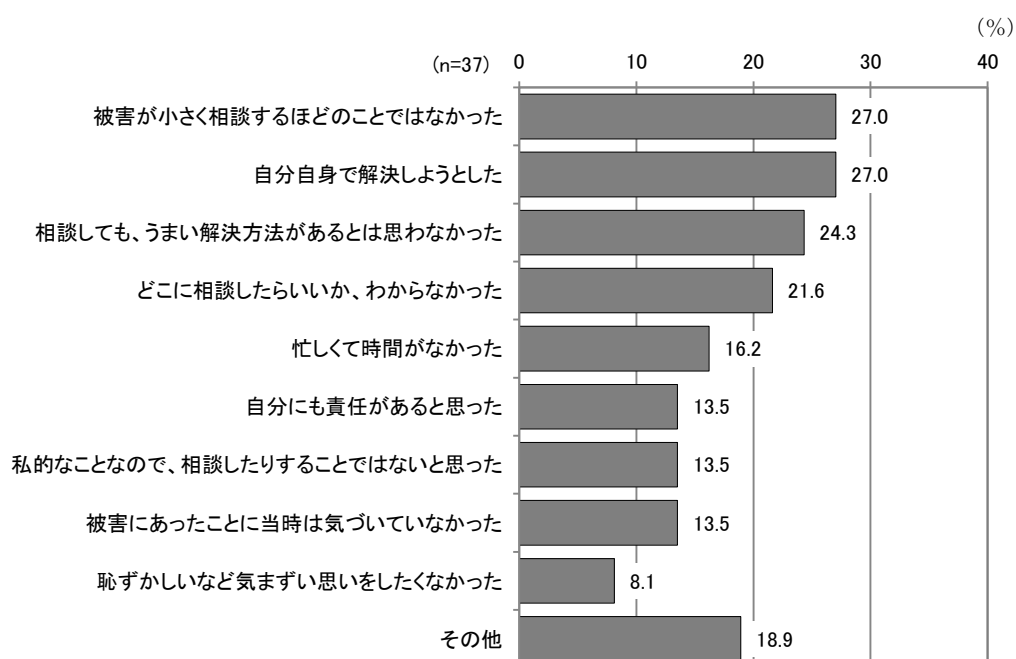
(6) 相談しなかった理由

- ◆「被害が小さく相談するほどのことではなかった」と「自分自身で解決しようとした」が 27.0%

(問7で「②相談しなかった」と回答した方のみ)

問9 相談をしなかったのはなぜですか。(〇はいくつでも)

図2-20 相談しなかった理由



「その他」の内容の主なもの (一部要約)

- ・架空請求とわかっていたため。
- ・支払先が問題ないと思った。
- ・被害まで至らず未然に防げた。
- ・よくあるヒューマンエラーに目くじら立てる気にはならなかった。

問7で、消費生活上のトラブルにあった際に、「相談しなかった」と回答した方に、相談をしなかった理由について聞いたところ、「被害が小さく、相談するほどのことではなかった」(27.0%)と「自分自身で解決しようとした」(27.0%)が同じ回答割合で最も多く、約3割となっている。次いで、「相談しても、うまい解決方法があるとは思わなかった」(24.3%)、「どこに相談したらいいか、わからなかった」(21.6%)の順で続いている。

(図2-20)

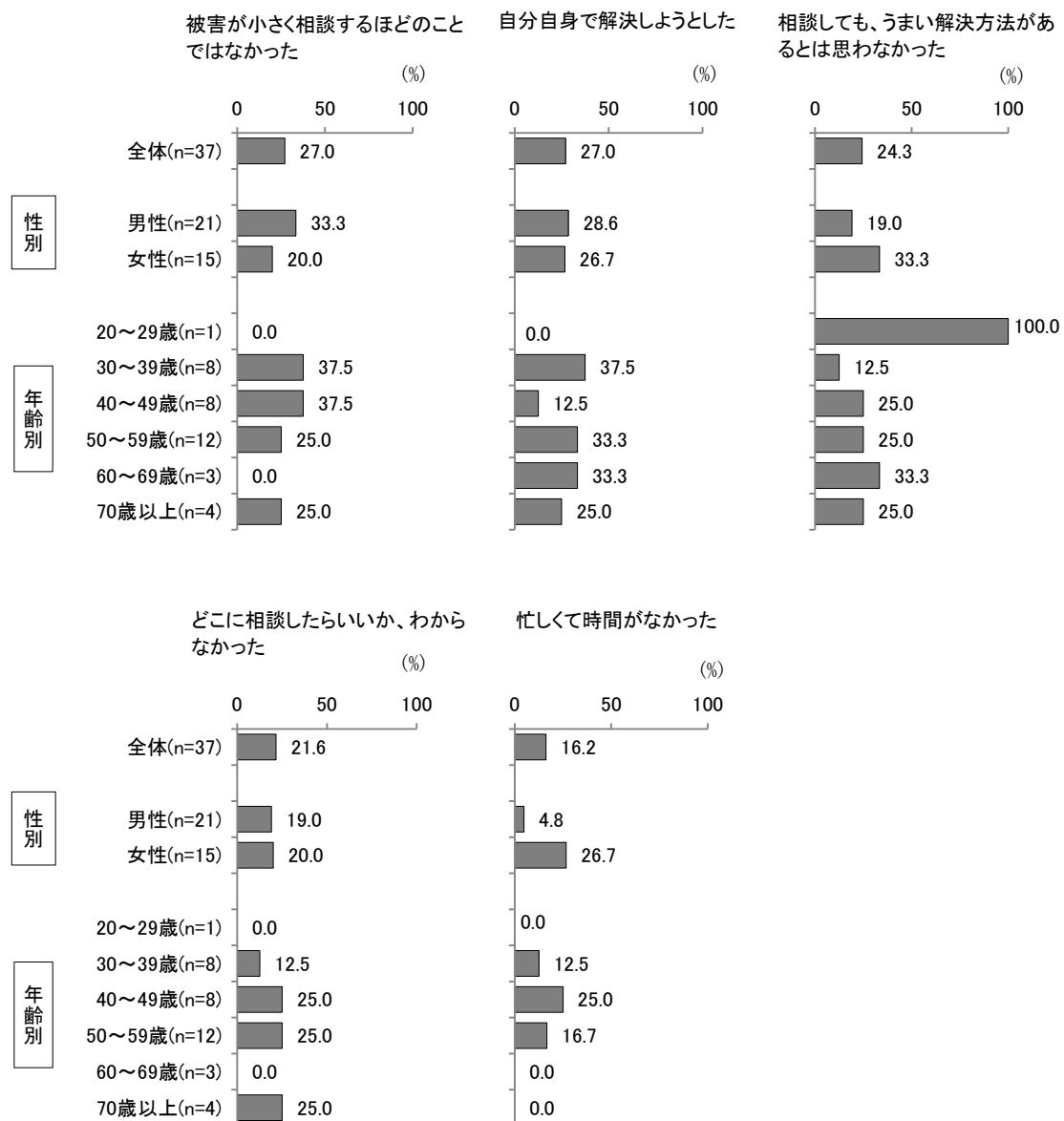
【性別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-21)

【年齢別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-21)

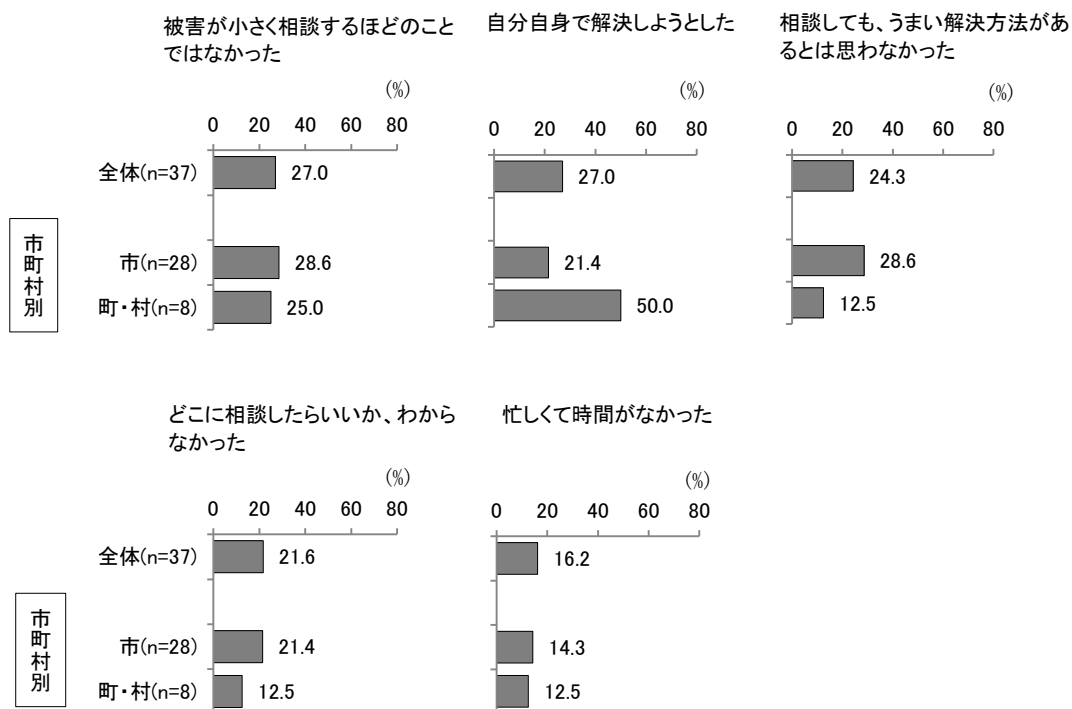
図2-21 相談しなかった理由(上位5項目) 性別・年齢別



【市町村別】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。(図2-22)

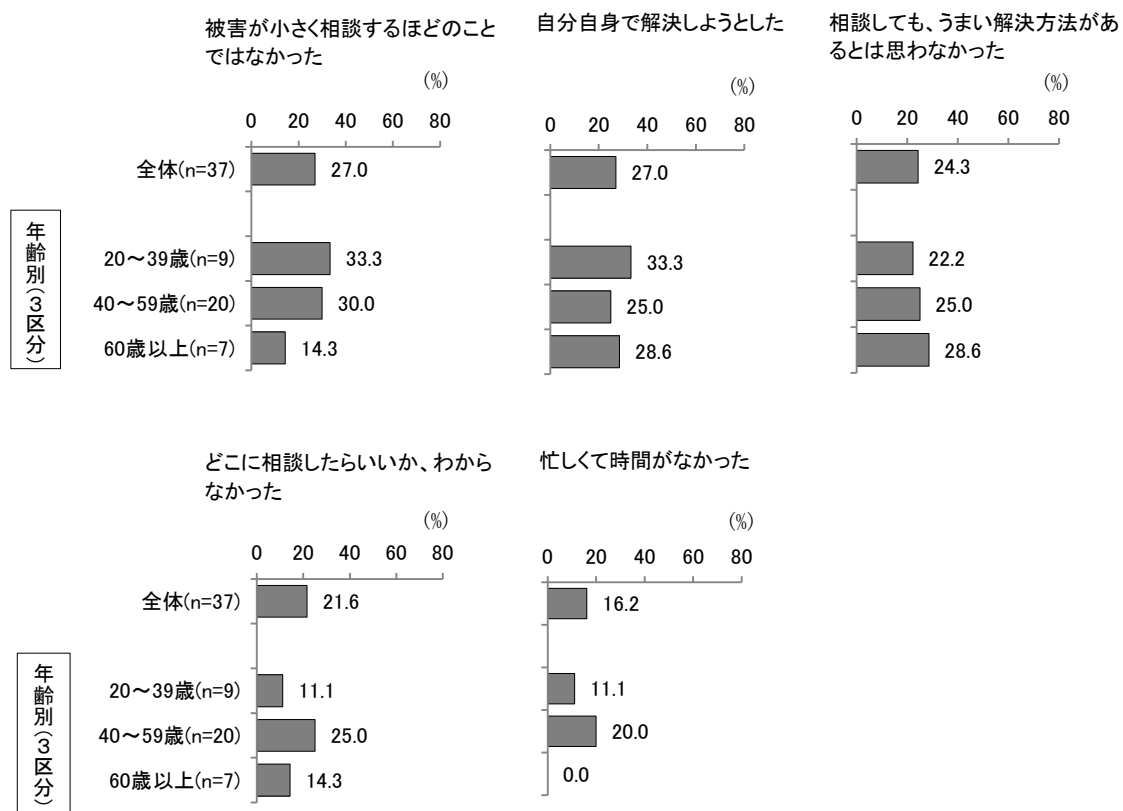
図2-22 相談しなかった理由(上位5項目) 市町村別



【年齢別（3区分）】

サンプルが少ないため結果は参考とし、図示するにとどめる。（図2-23）

図2-23 相談しなかった理由（上位5項目） 年齢別（3区分）

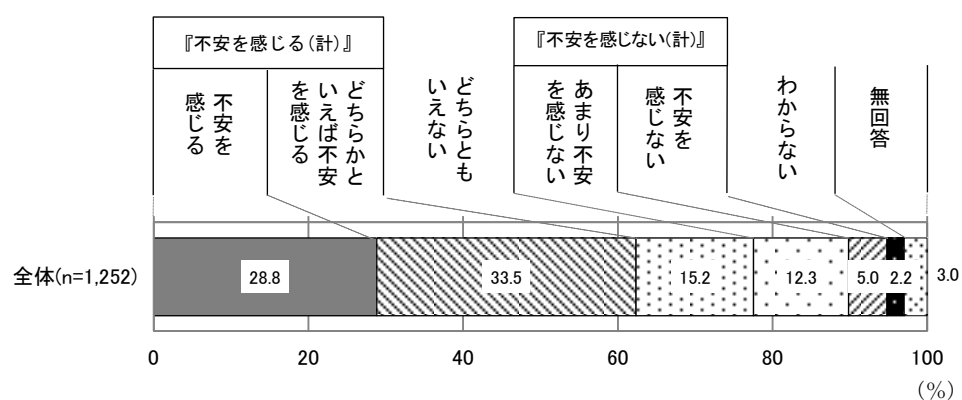


(7) 契約や取引に対する考え

◆『不安を感じる(計)』は62.3%、『不安を感じない(計)』は17.3%

問 10 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(何らかの被害にあうかもしれない)という不安を感じますか。(○は1つ)

図2-24 契約や取引に対する考え



契約や取引で不安は感じるかについて聞いたところ、「どちらかといえば不安を感じる」(33.5%)が最も多くなっている。「不安を感じる」(28.8%)と「どちらかといえば不安を感じる」を合わせた『不安を感じる(計)』は62.3%となっている。一方、「あまり不安を感じない」(12.3%)と「不安を感じない」(5.0%)を合わせた『不安を感じない(計)』は17.3%となっている。(図2-24)

【性別】

『不安を感じる（計）』は女性（64.2%）の方が男性（60.2%）よりも4.0ポイント高くなっている。（図2-25）

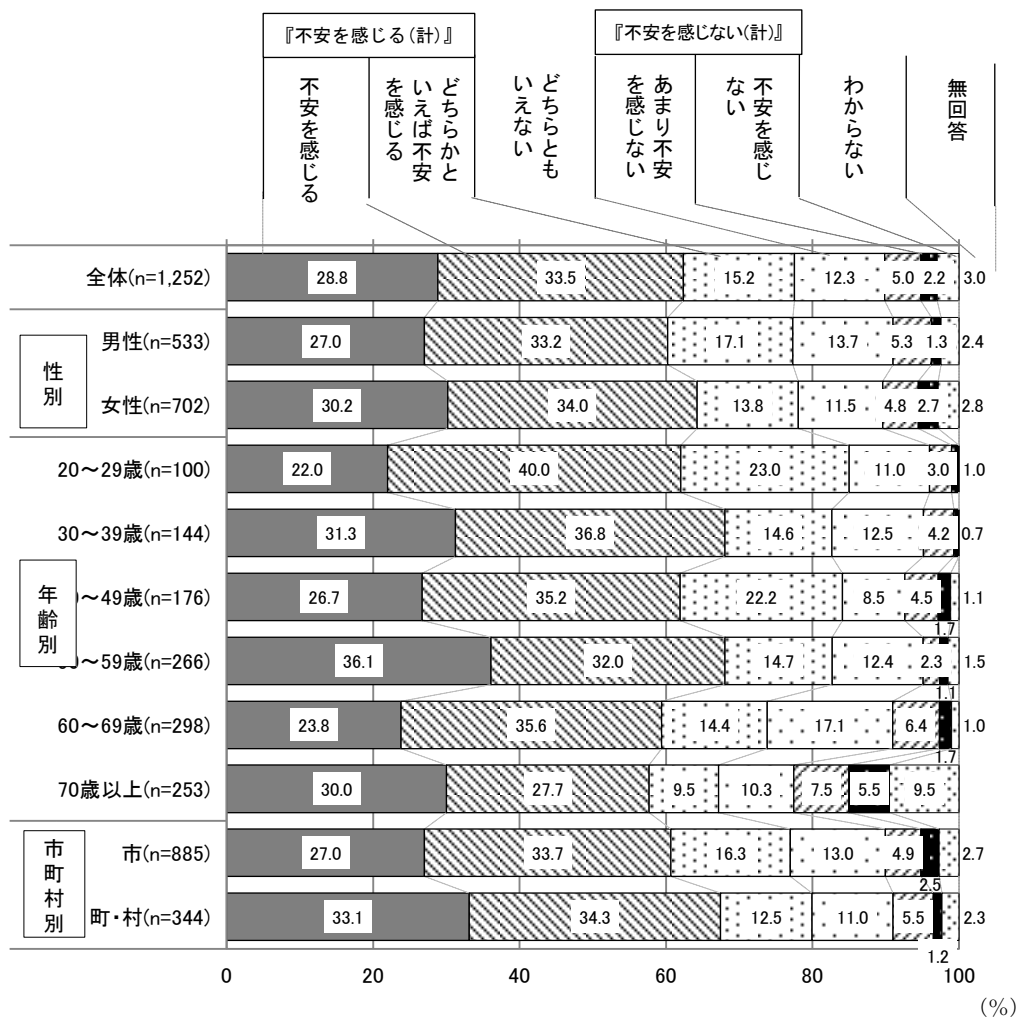
【年齢別】

『不安を感じる（計）』は、30～39歳（68.1%）と50～59歳（68.1%）で最も高く、約7割となっている。（図2-25）

【市町村別】

『不安を感じる（計）』は、町・村（67.4%）が市（60.7%）より6.7ポイント高くなっている。（図2-25）

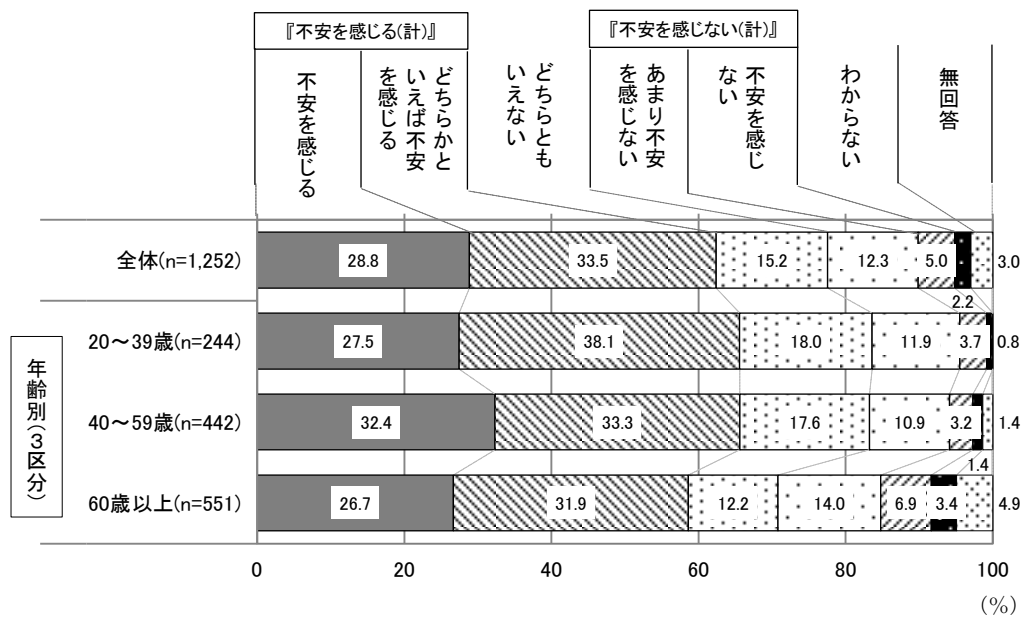
図2-25 契約や取引に対する考え 性別・年齢別・市町村別



【年齢別（3区分）】

『不安を感じる（計）』は、40～59歳（65.7%）で最も高く、20～39歳（65.6%）もほぼ同じ回答割合となる。60歳以上（58.6%）のみが5割台となっている。（図2-26）

図2-26 契約や取引に対する考え 年齢別（3区分）



【消費者問題に対する関心度別】

『不安を感じる（計）』は、消費者問題に“関心がある（計）”（66.9%）人の方が、“関心がない（計）”（39.5%）人よりも27.4ポイント高くなっている。（図2-27）

【消費生活上のトラブルの有無別】

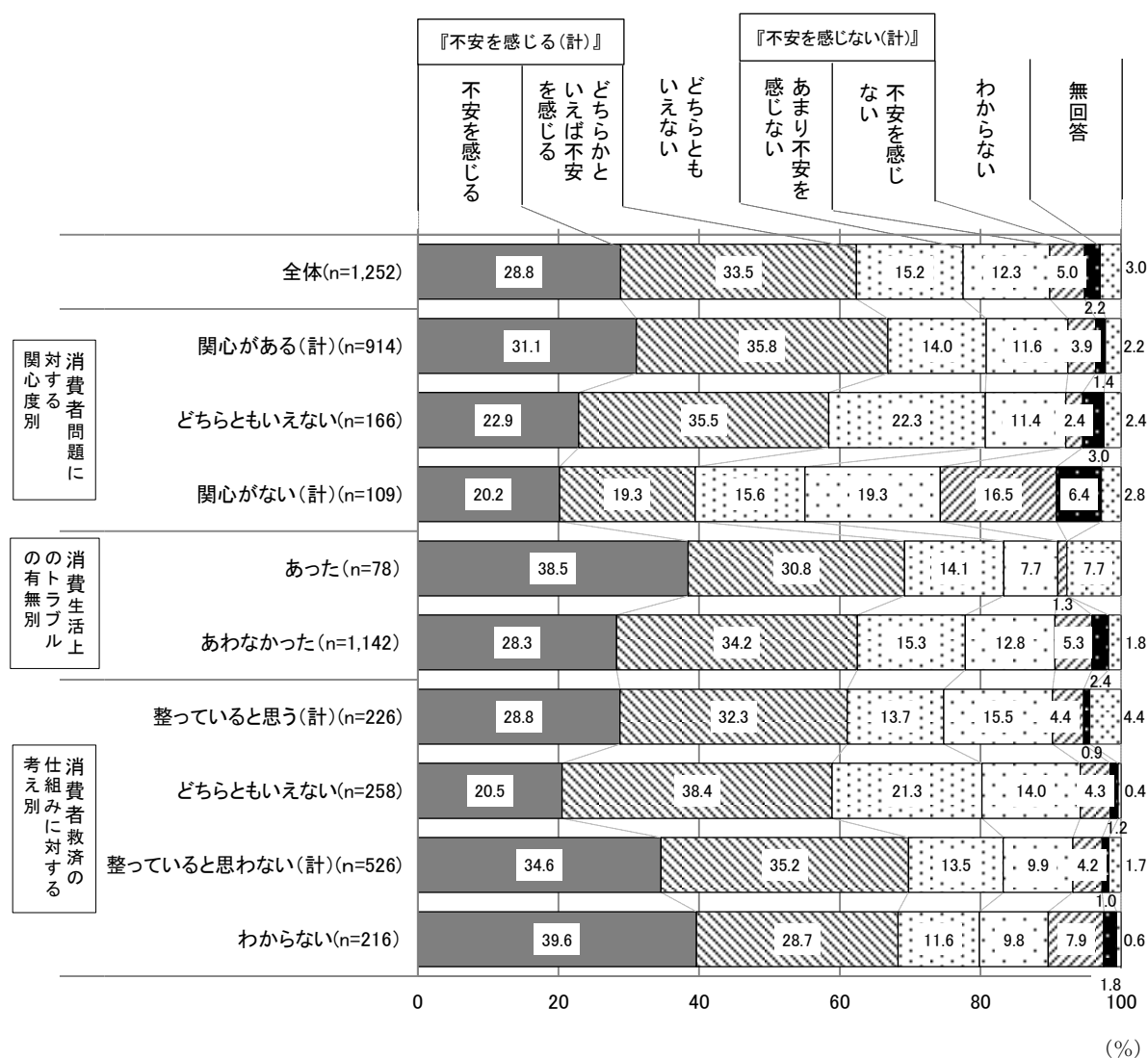
『不安を感じる（計）』は、消費生活上のトラブルが“あった”（69.3%）人の方が、“あわなかった”（62.5%）人よりも6.8ポイント高くなっている。（図2-27）

【消費者救済の仕組みに対する考え方別】

『不安を感じる（計）』は、消費者救済の仕組みが“整っていると思わない（計）”（69.8%）人の方が、“整っていると思う（計）”（61.1%）よりも8.7ポイント高くなっている。

（図2-27）

図2-27 契約や取引に対する考え 消費者問題に対する関心度別・消費生活上のトラブルの有無別
消費者救済の仕組みに対する考え方別



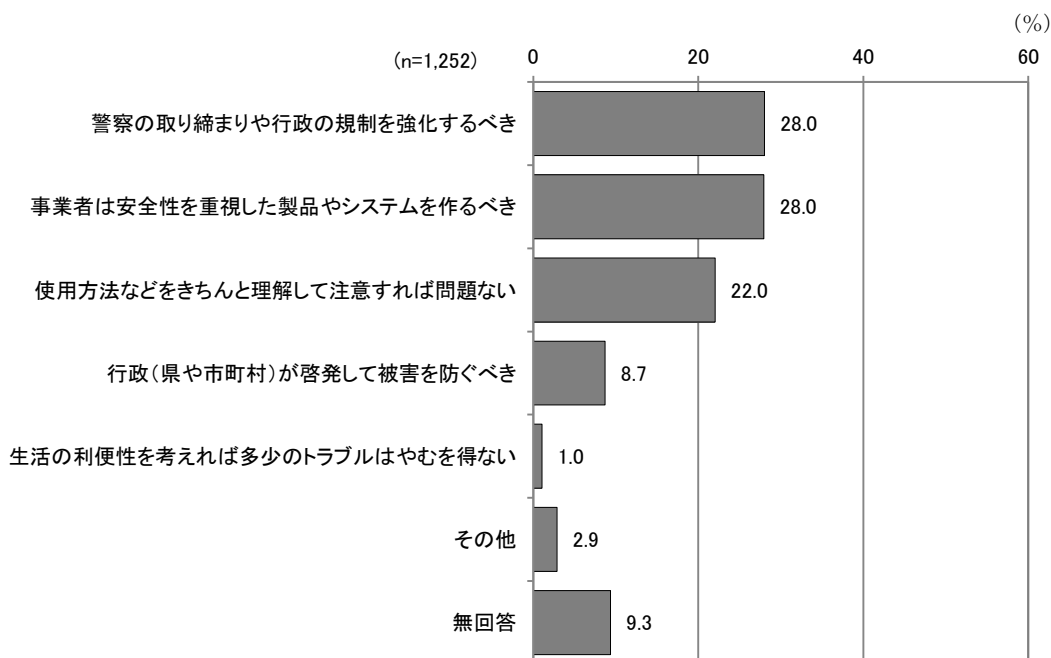
(8) 情報技術の進展による新たなトラブルへの意識

- ◆「警察の取り締まりや行政の規制を強化すべき」と「事業者は安全性を重視した製品やシステムを作るべき」がともに 28.0%

問 11 携帯電話やインターネットの普及など情報技術の進展は、ワンクリック詐欺(※)など、新たな消費者トラブルを生んでいることをどのように思いますか。(○は1つ)

※ホームページなどをクリックしただけで架空の利用料の請求をしてくる詐欺

図2-28 情報技術の進展による新たなトラブルへの意識



情報技術の進展による、新たなトラブルについては、「警察の取り締まりや行政の規制を強化すべき」(28.0%)と「事業所は安全性を重視した製品やシステムを作るべき」(28.0%)が同じ回答割合で最も多い回答となっている。次いで、「使用方法などをきちんと理解して注意すれば問題ない」(22.0%)と続いている。(図2-28)

【性別】

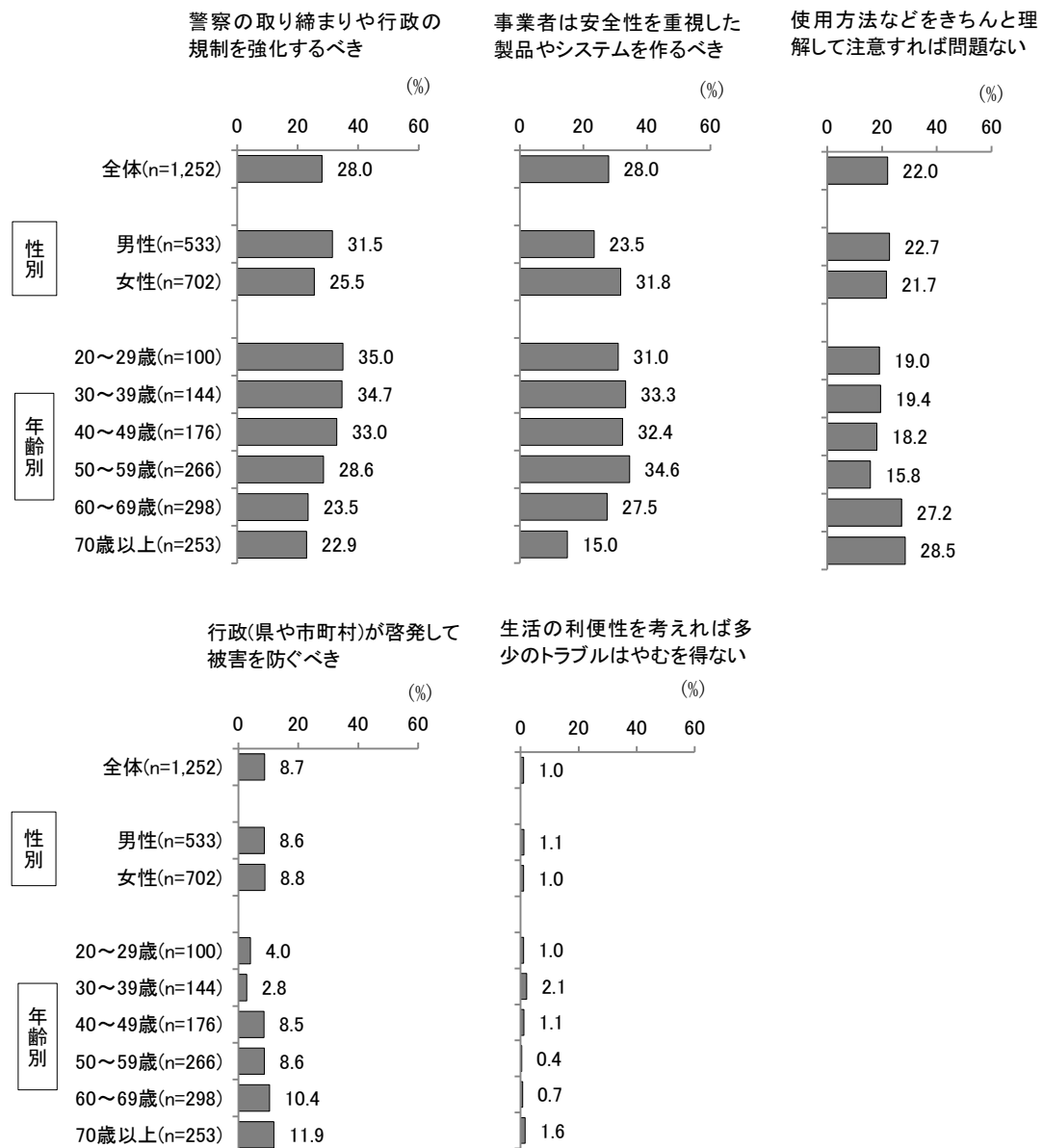
「警察の取り締まりや行政の規制を強化すべき」は男性（31.5%）の方が女性（25.5%）より 6.0 ポイント高くなっている。一方、「事業者は安全性を重視した製品やシステムを作るべき」は、女性（31.8%）が男性（23.5%）より 8.3 ポイント高くなっている。

（図 2－29）

【年齢別】

「警察の取り締まりや行政の規制を強化すべき」は 20～29 歳（35.0%）が最も高く、年齢が上がるにつれ回答割合は低くなっている。（図 2－29）

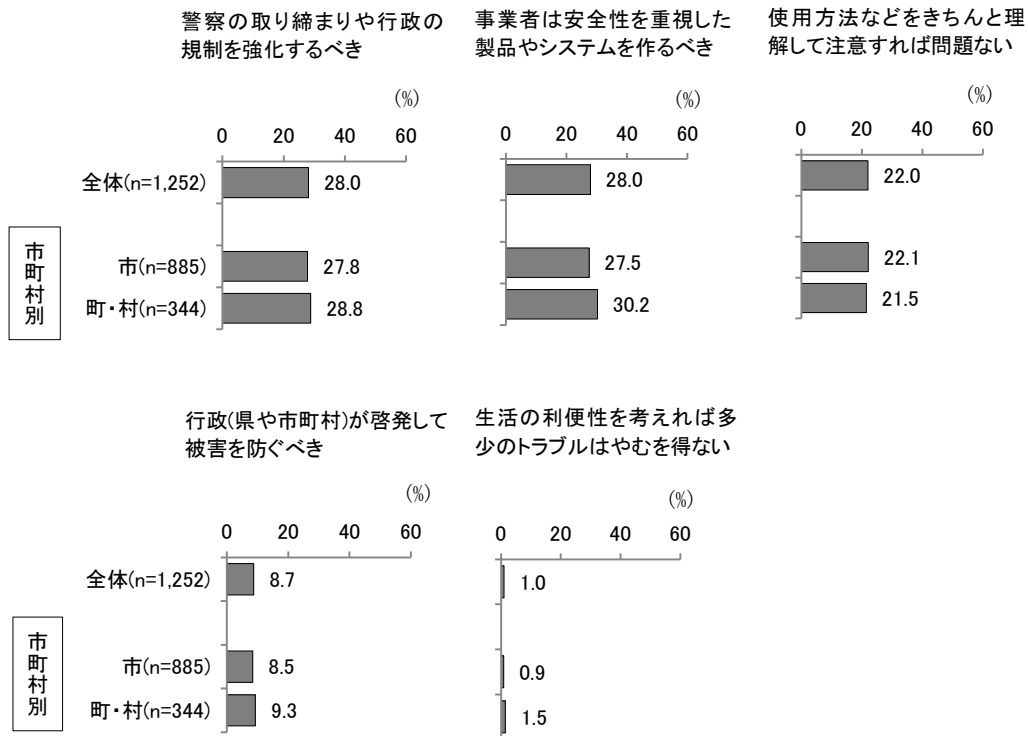
図2－29 情報技術の進展による新たなトラブルへの意識（上位5項目） 性別・年齢別



【市町村別】

5項目のうち、「使用方法などをきちんと理解して注意すれば問題ない」以外の4項目で、市より町・村の回答割合がやや高くなっている。(図2-30)

図2-30 情報技術の進展による新たなトラブルへの意識(上位5項目) 市町村別

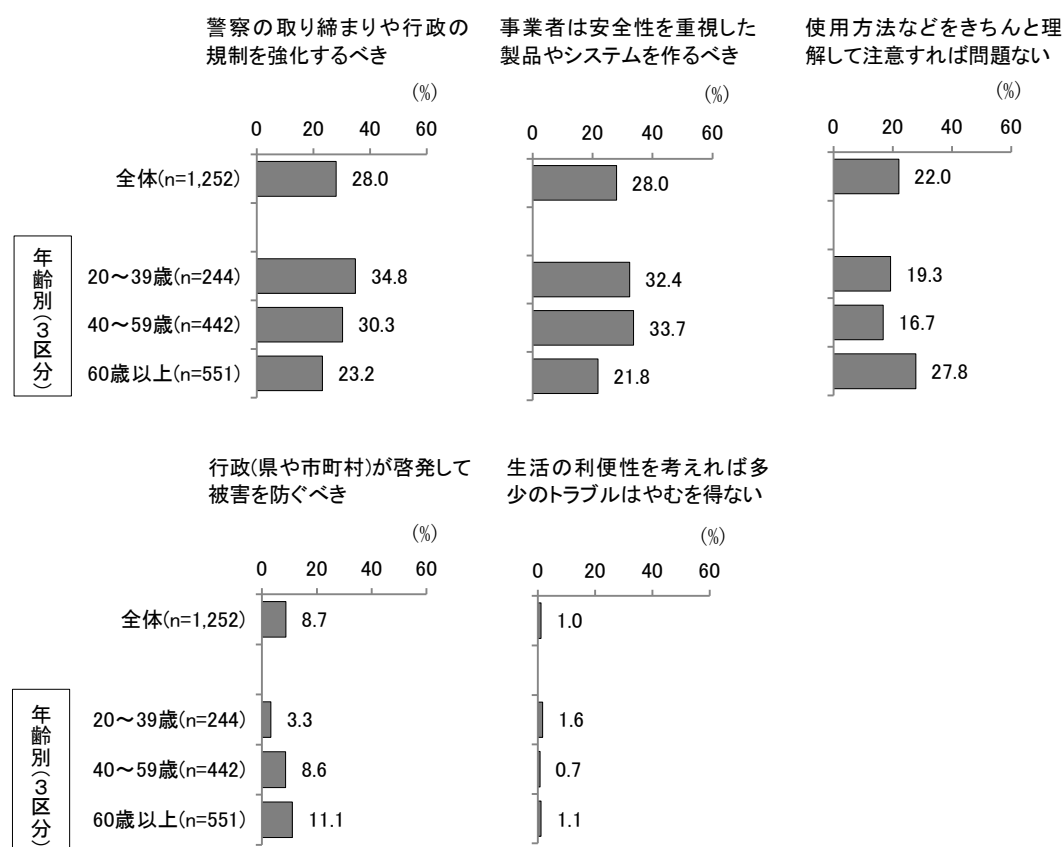


【年齢別（3区分）】

「警察の取り締まりや行政の規制を強化すべき」は年齢が高くなるにつれ、回答割合は低下している。「事業者は安全性を重視した製品やシステムを作るべき」は、59歳以下の年代では3割台となっているが、60歳以上では約2割（21.8%）となっている。

（図2-31）

図2-31 情報技術の進展による新たなトラブルへの意識（上位5項目） 年齢別（3区分）

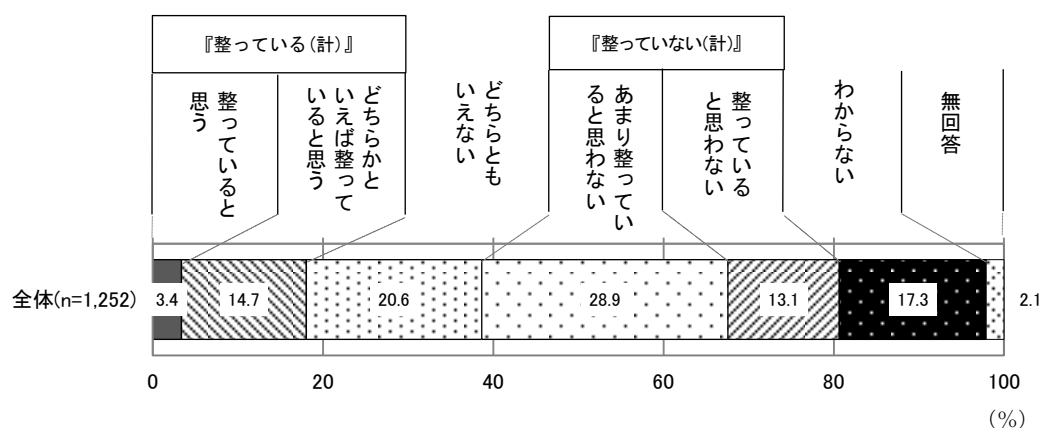


(9) 消費者救済の仕組みに対する考え

◆『整っている(計)』は18.1%、『整っていない(計)』は42.0%

問 12 商品やサービスで消費者がトラブルにあった場合、消費者を救済する仕組みが整っていると思いますか。(○は1つ)

図2-32 消費者救済の仕組みに対する考え



トラブルにあった際に、消費者を救済する仕組みが整っていると思うかについて聞いたところ、「整っていると思う」(3.4%)と「どちらかといえば整っていると思う」(14.7%)を合わせた『整っている(計)』は18.1%となっている。一方、「あまり整っているとは思わない」(28.9%)と「整っているとは思わない」(13.1%)を合わせた『整っていない(計)』は42.0%となっている。(図2-32)

【性別】

『整っている（計）』は、男性（19.7%）と女性（17.0%）で大きな差はみられない。一方で、『整っていない（計）』は、男性（47.1%）の方が、女性（38.4%）より 8.7 ポイント高くなっている。（図 2-33）

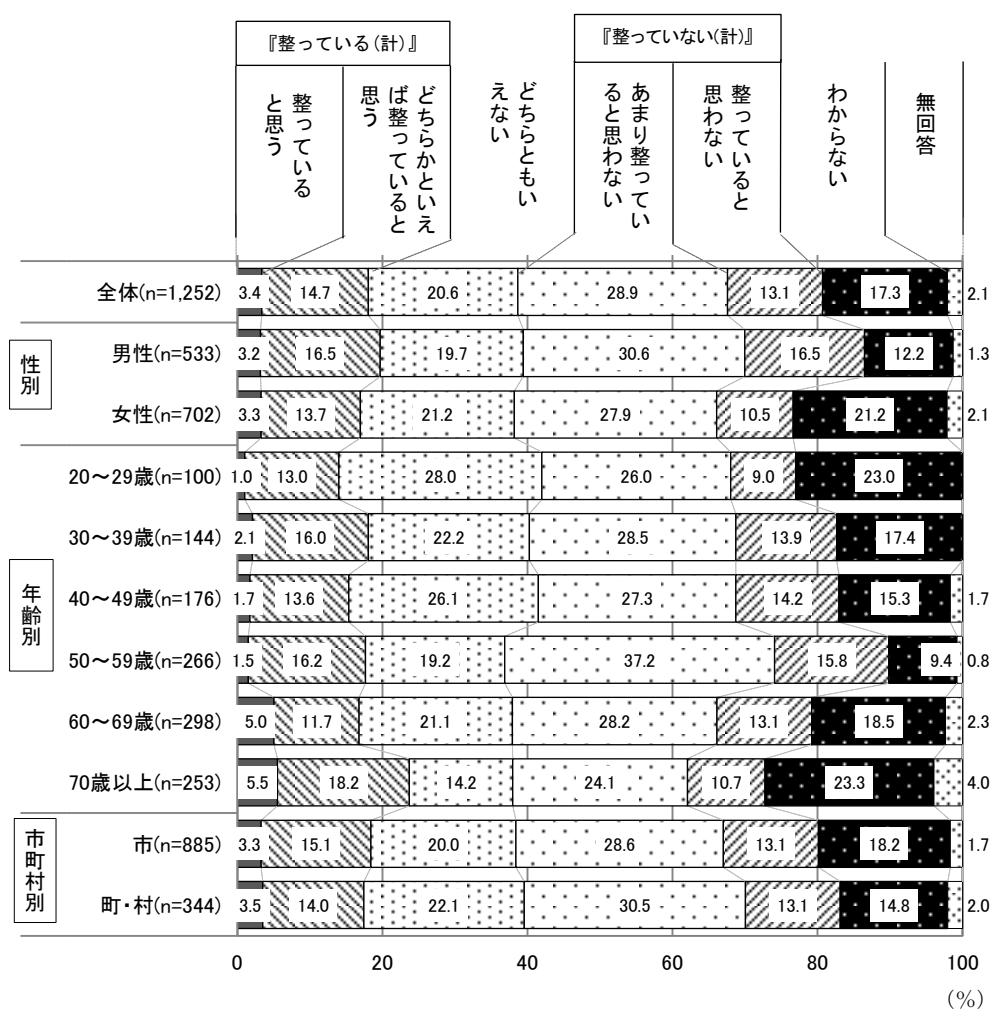
【年齢別】

『整っている（計）』は、70 歳以上（23.7%）で最も高くなっている。一方、『整っていない（計）』は 50～59 歳（53.0%）で最も高くなっている。（図 2-33）

【市町村別】

大きな差はみられないものの、『整っていない（計）』は、市（41.7%）よりも町・村（43.6%）の方が 1.9 ポイント高くなっている。（図 2-33）

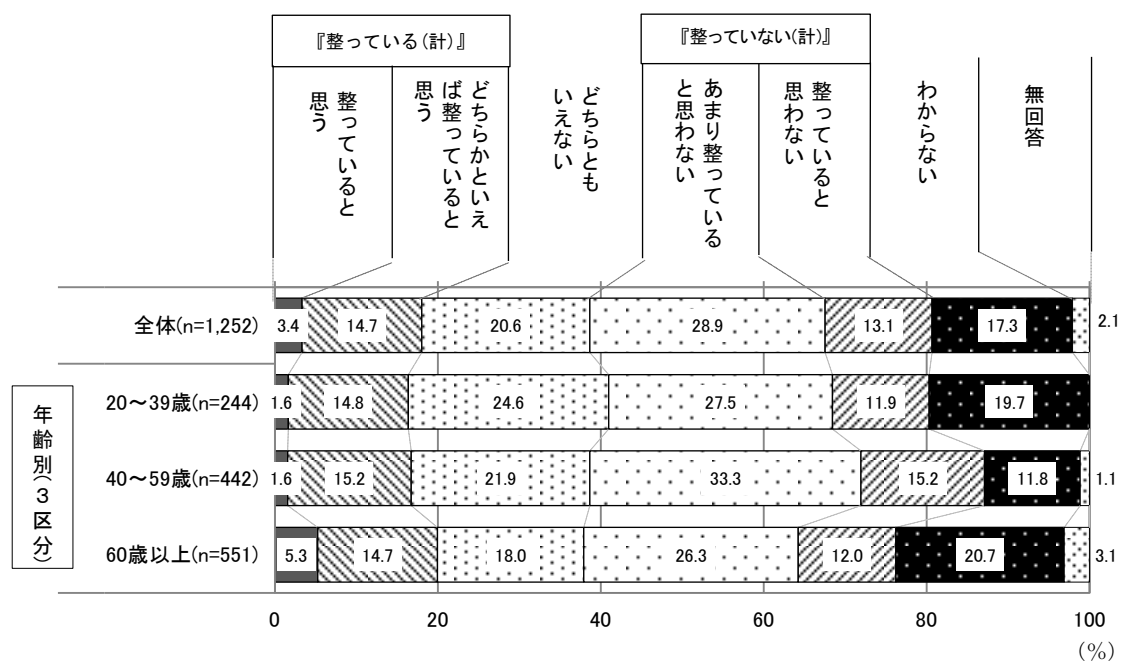
図 2-33 消費者救済の仕組みに対する考え 性別・年齢別・市町村別



【年齢別（3区分）】

『整っている（計）』は、60歳以上（20.0%）で最も高くなっている。「20～39歳」、「40～59歳」はほぼ同じ割合となる。一方、『整っていない（計）』は、40～59歳（48.5%）で最も高くなっている。（図2-34）

図2-34 消費者救済の仕組みに対する考え 年齢別（3区分）

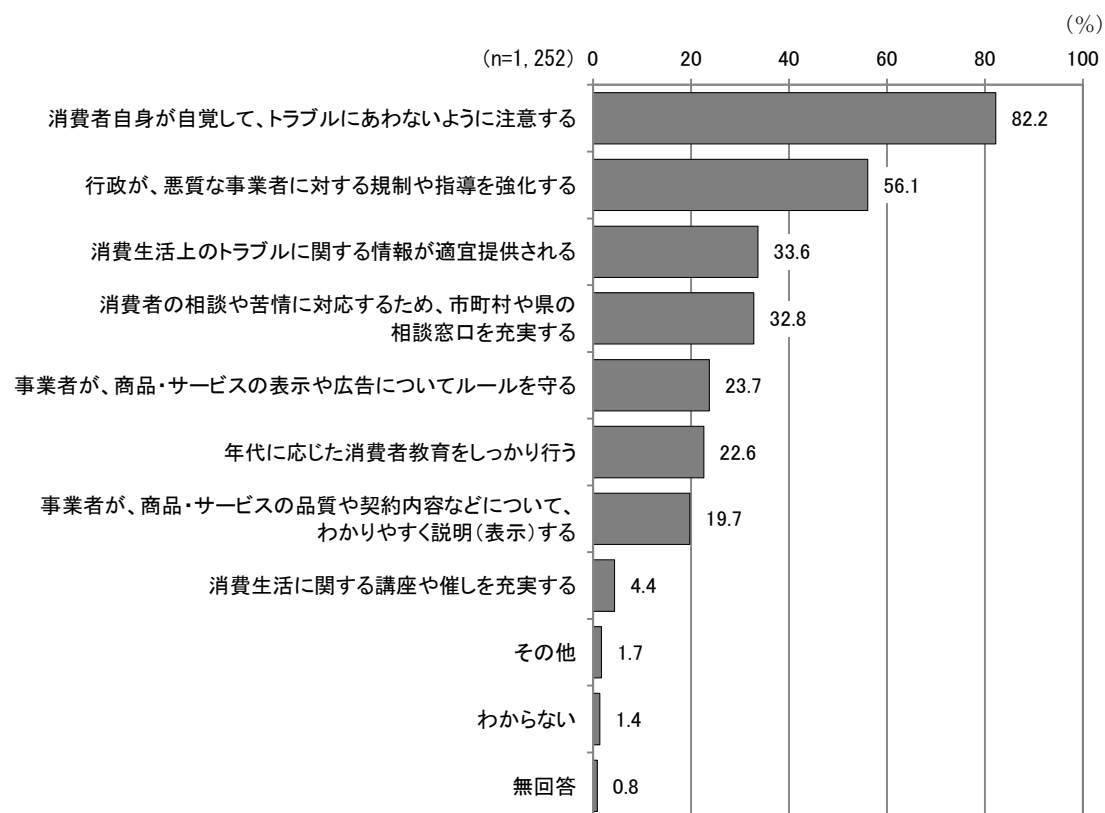


(10) トラブルにあわないために重要なこと

◆「消費者自身が自覚して、トラブルにあわないように注意する」が82.2%

問 13 消費者がトラブルに会わないためには、何が重要だと思いますか。(〇は3つまで)

図2-35 トラブルにあわないために重要なこと



トラブルにあわないために重要だと思うことについて聞いてみると、「消費者自身が自覚して、トラブルにあわないように注意する」(82.2%)が最も多く、8割を超えている。次に、「行政が、悪質な事業者に対する規制や指導を強化する」(56.1%)、「消費生活上のトラブルに関する情報が適宜提供される」(33.6%)、「消費者の相談や苦情に対応するため、市町村や県の相談窓口を充実する」(32.8%)と続いている。(図2-35)

【性別】

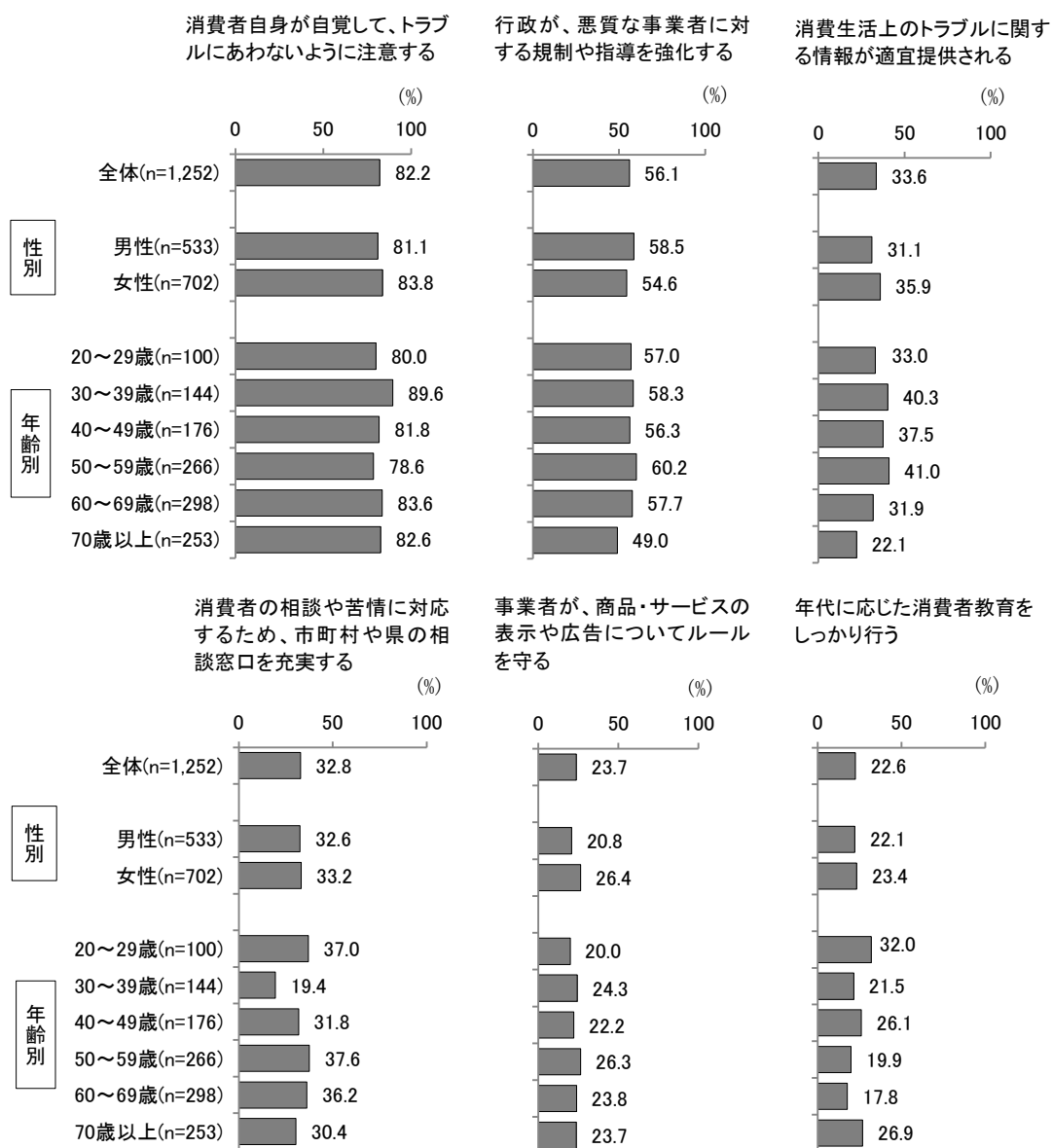
「行政が、悪質な事業者に対する規制や指導を強化する」は、男性（58.5%）の方が女性（54.6%）よりも3.9ポイント高くなっている。一方、「消費生活上のトラブルに関する情報が適宜提供される」では、男性（31.1%）より女性（35.9%）の回答割合が4.8ポイント高い。また、「事業者が、商品・サービスの表示や広告についてルールを守る」においても、男性（20.8%）より女性（26.4%）の方が5.6ポイント高くなっている。

（図2-36）

【年齢別】

「消費者自身が自覚して、トラブルにあわないように注意する」という回答は、30～39歳（89.6%）で最も高く、約9割となっている。（図2-36）

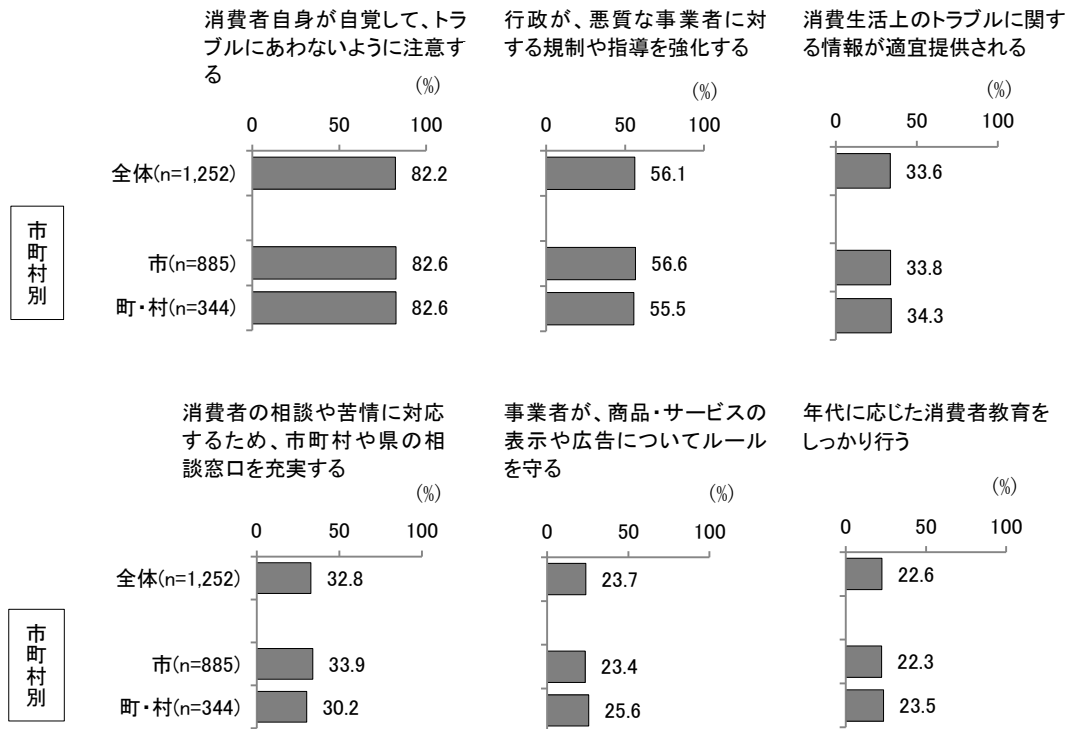
図2-36 トラブルにあわないために重要なこと（上位6項目） 性別・年齢別



【市町村別】

「消費者の相談や苦情に対応するため、市町村や県の相談窓口を充実する」は、市（33.9%）が町・村（30.2%）より 3.7 ポイント高くなっている。その他の項目ではあまり差はみられない。（図 2－37）

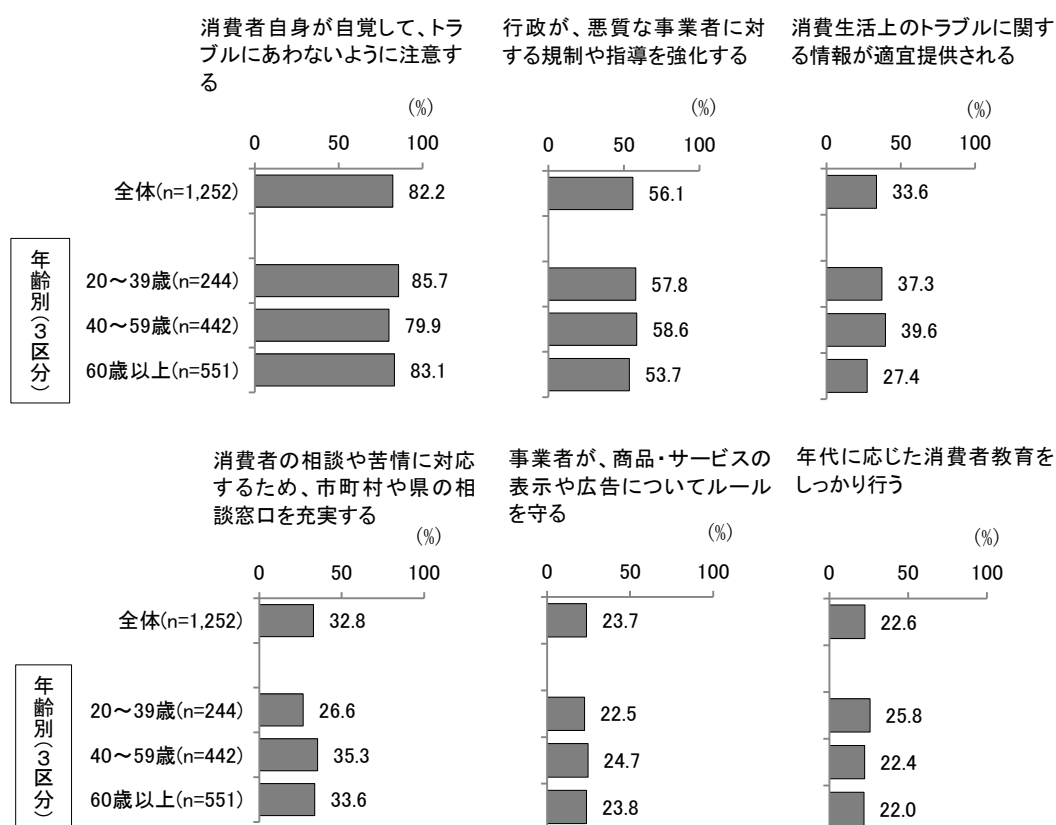
図2－37 トラブルにあわないために重要なこと（上位6項目） 市町村別



【年齢別（3区分）】

「消費者自身が自覚して、トラブルにあわないように注意する」は20～39歳（85.7%）が最も高くなっている。「消費生活上のトラブルに関する情報が適宜提供される」は、59歳以下の年代は約4割となっているものの、60歳以上では約3割（27.4%）となっている。（図2－38）

図2－38 トラブルにあわないために重要なこと（上位6項目） 年齢別（3区分）



【消費者問題に対する関心度別】

「消費者の相談や苦情に対応するため、市町村や県の相談窓口を充実する」は、消費者問題への関心が高い人ほど回答割合が高くなっている。(図2-39)

【消費生活上のトラブルの有無別】

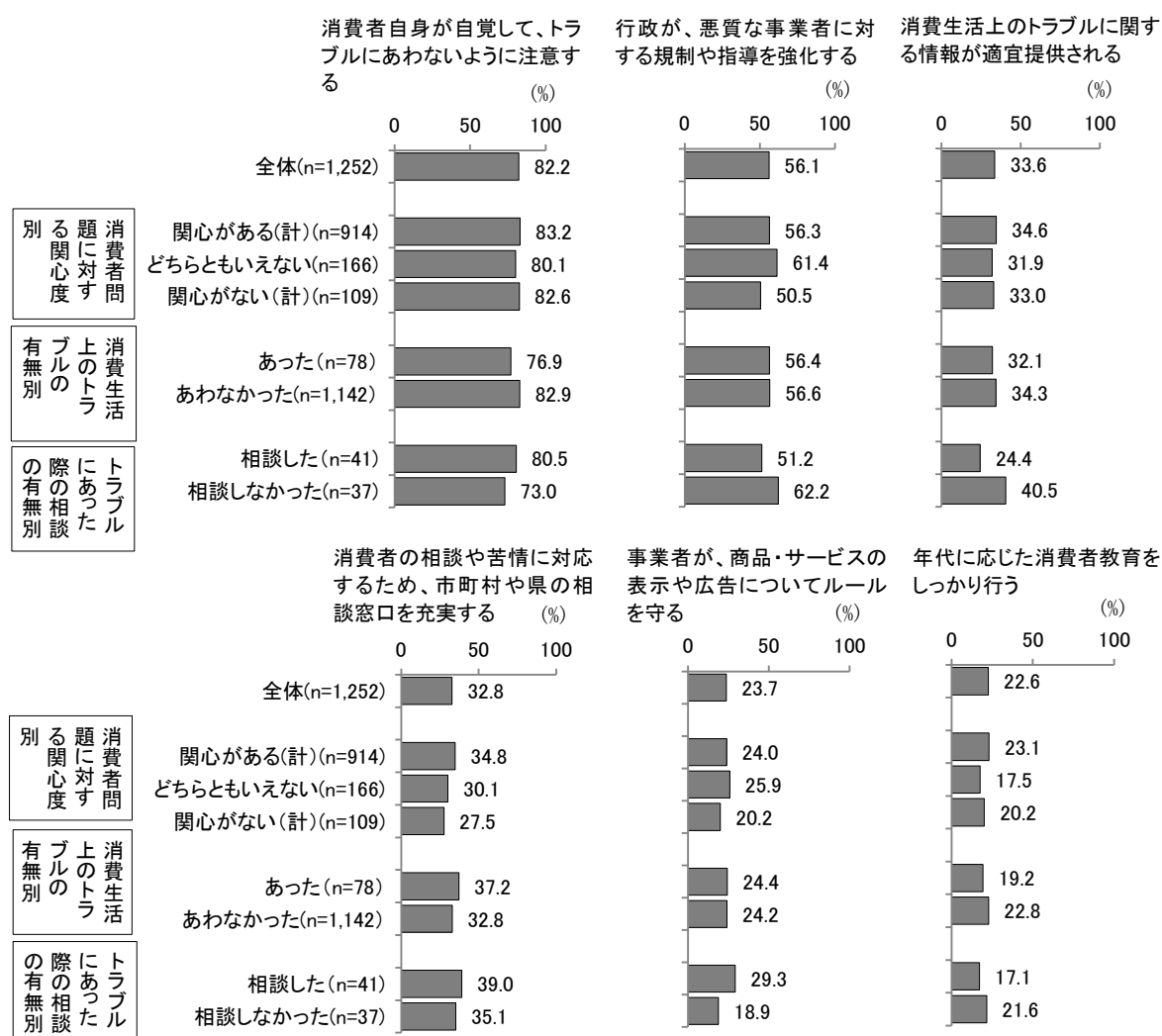
「消費者自身が自覚して、トラブルにあわないように注意する」は、消費生活上のトラブルに“あわなかった”人が、“あった”人より6.0ポイント高くなっている。

(図2-39)

【トラブルにあった際の相談の有無別】

「事業者が、商品・サービスの表示や広告についてルールを守る」は、“相談した”(29.3%)人が“相談しなかった”(18.9%)人よりも10.4ポイント高くなっている。一方で、「行政が、悪質な事業者に対する規制や指導を強化する」、「消費生活上のトラブルに関する情報が適宜提供される」は、“相談しなかった”人の方がどちらも10ポイント以上高くなっている。(図2-39)

図2-39 トラブルにあわないために重要なこと(上位6項目) 消費者問題に対する関心度別・消費生活上のトラブルの有無別



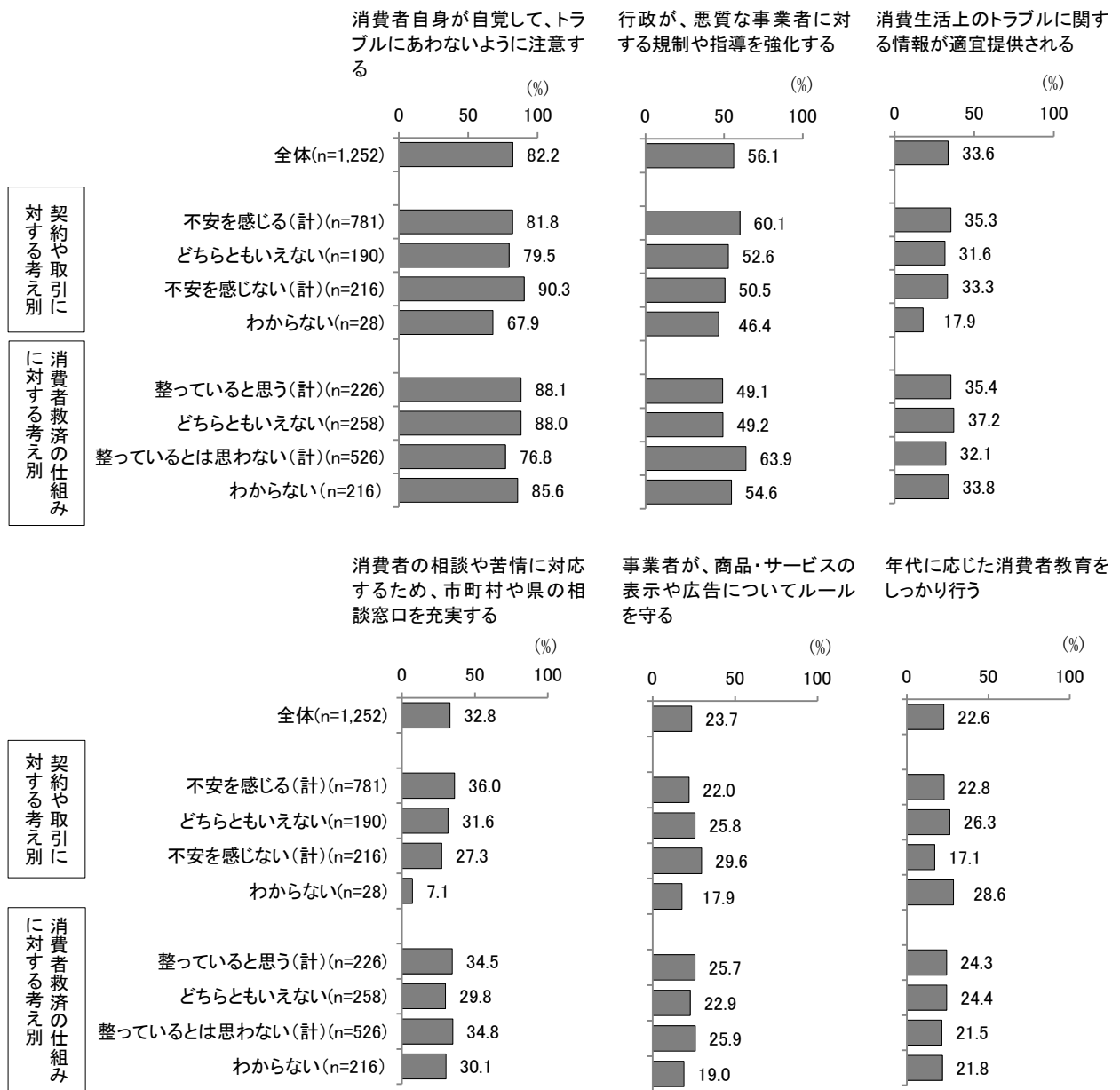
【契約や取引に対する考え別】

「行政が、悪質な事業者に対する規制や指導を強化する」と「消費者の相談や苦情に対応するため、市町村や県の相談窓口を充実する」は、“不安を感じる”人ほど回答割合が高くなっている。(図2-40)

【消費者救済の仕組みに対する考え別】

「消費者自身が自覚して、トラブルにあわないように注意する」は、『整っていると思う(計)』の回答割合が、やや低くなっている。一方、「行政が、悪質な事業者に対する規制や指導を強化する」では、『整っていると思う(計)』人の割合が最も高く、6割を超えている。(図2-40)

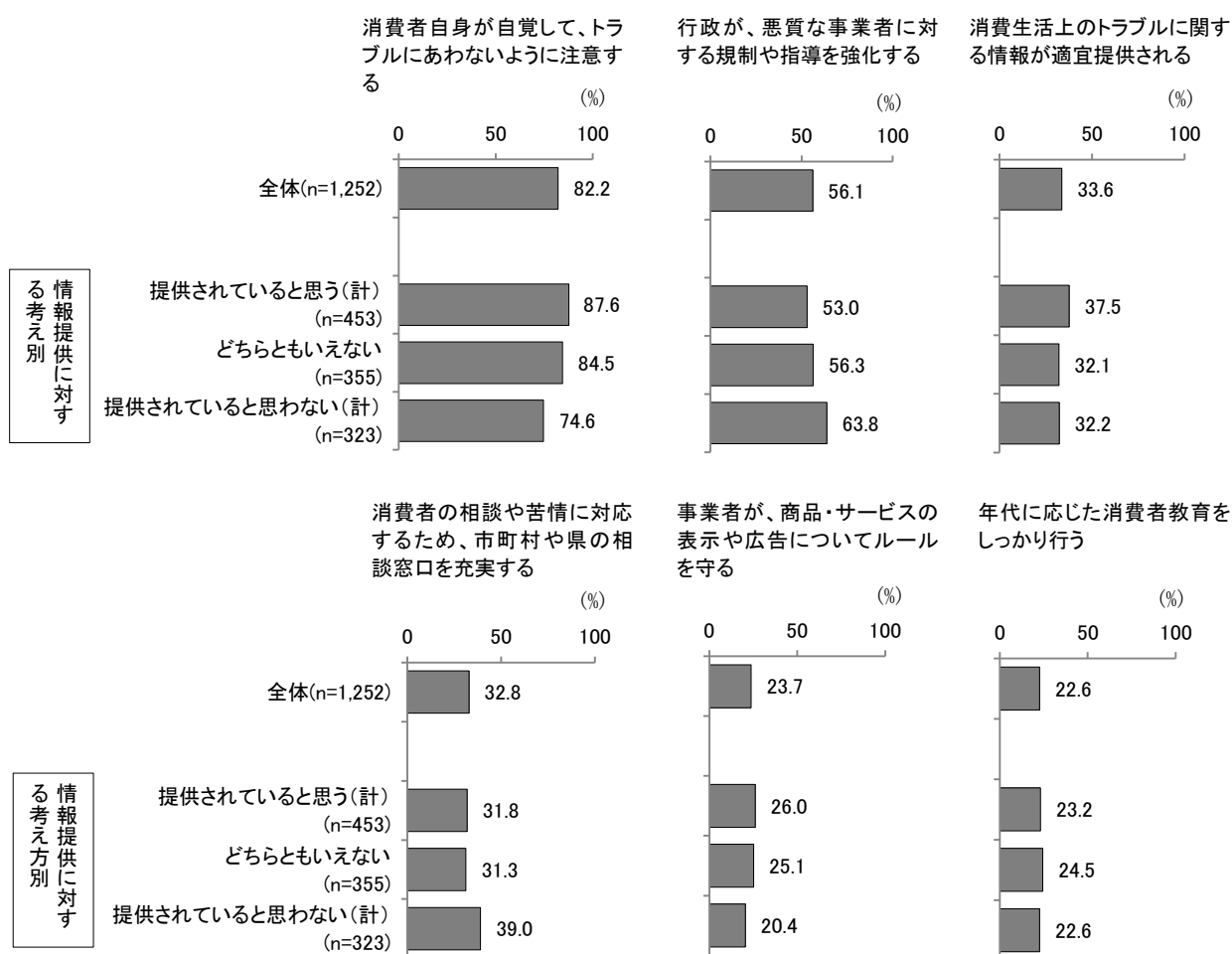
図2-40 トラブルにあわないために重要なこと(上位6項目) 契約や取引に対する考え別



【情報提供に対する考え方別】

「消費者自身が自覚して、トラブルにあわないように注意する」、「消費生活上のトラブルに関する情報が適宜提供される」、「事業者が、商品・サービスの表示や広告についてルールを守る」は、“情報が提供されている”と思う人ほど回答割合が高くなっている。一方、「行政が、悪質な事業者に対する規制や指導を強化する」は、“情報が提供されていると思わない”人ほど割合が高くなっている。(図2-41)

図2-41 トラブルにあわないために重要なこと(上位6項目) 情報提供に対する考え方別

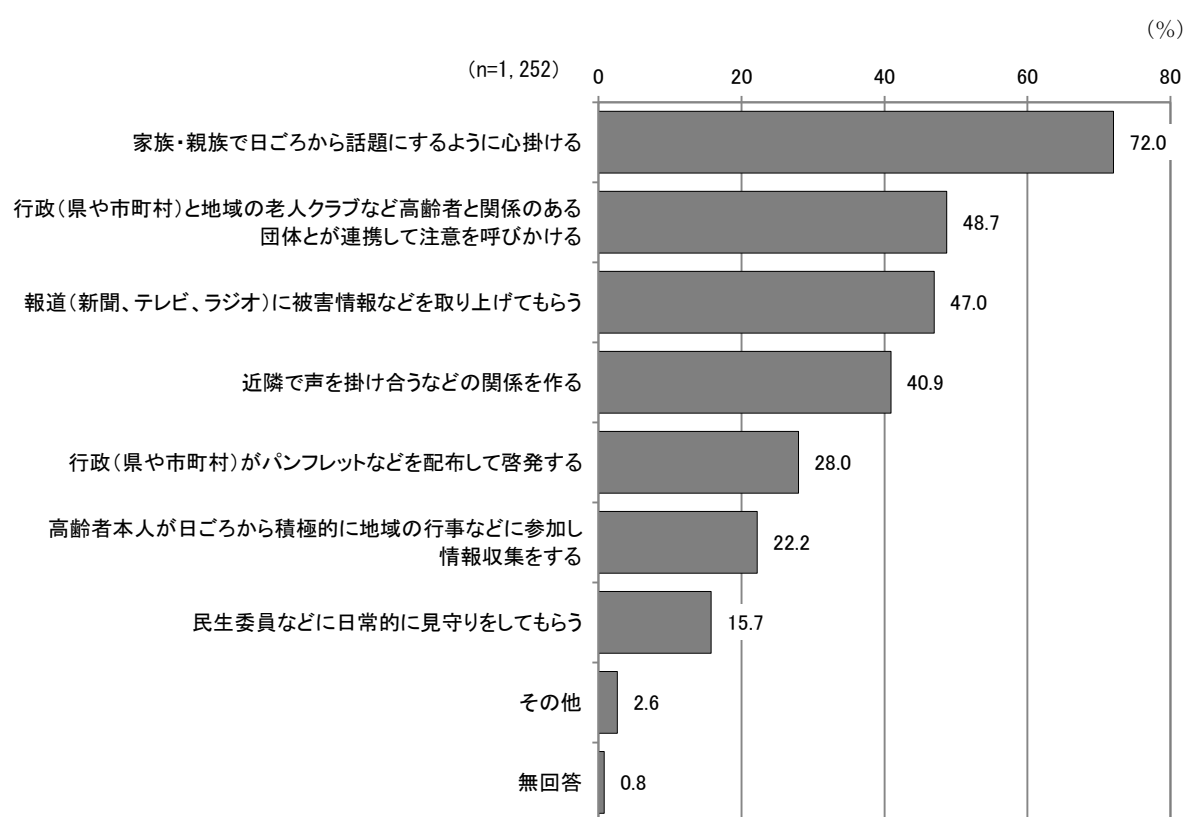


(11) 高齢者が被害にあわないようにするための対策

◆「家族・親族で日ごろから話題にするように心掛ける」が 72.0%

問 14 最近、高齢者の財産をねらった悪質な利殖商法による被害が多発しています。
高齢者が被害にあわないためにはどのような対策が有効だと思いますか。(〇は3つまで)

図2-42 高齢者が被害にあわないようにするための対策



高齢者が被害にあわないためにはどのような対策が有効か聞いたところ、「家族・親族で日ごろから話題にするように心掛ける」(72.0%)が最も多く、約7割となっている。次に、「行政(県や市町村)と地域の老人クラブなど高齢者と関係のある団体とが連携して注意を呼びかける」(48.7%)、「報道(新聞、テレビ、ラジオ)に被害情報などを取り上げてもらう」(47.0%)と続いている。(図2-42)

【性別】

「行政（県や市町村）と地域の老人クラブなど高齢者と関係のある団体とが連携して注意を呼びかける」は男性（44.8%）より女性（52.1%）の方が、7.3ポイント高くなっている。一方、「行政（県や市町村）がパンフレットなどを配布して啓発する」という回答は、女性（26.2%）より男性（30.6%）の方が4.4ポイント高い。（図2－43）

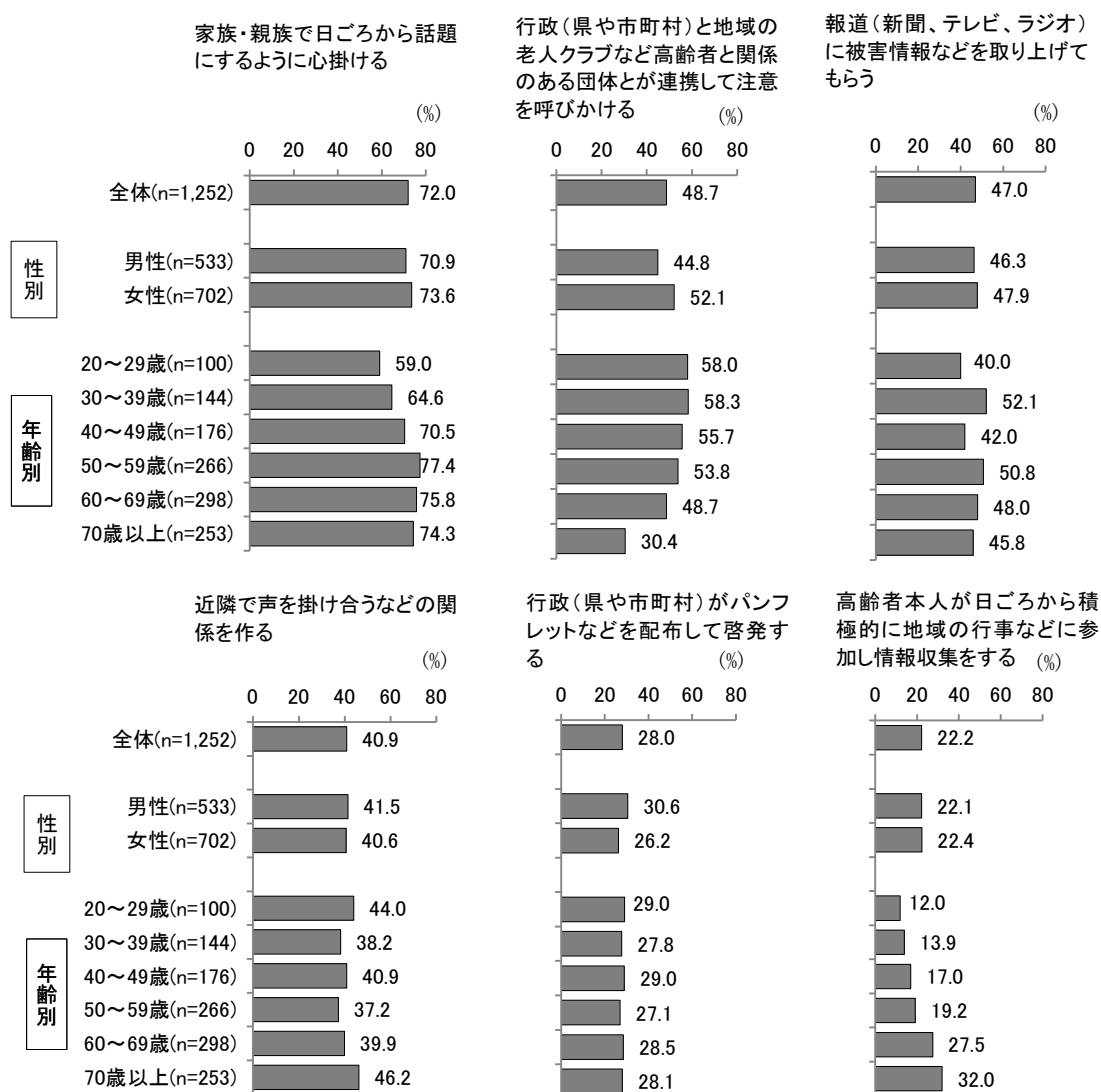
【年齢別】

「家族・親族で日ごろから話題にするように心掛ける」は、50～59歳（77.4%）で回答割合が最も高くなっている。「家族・親族で日ごろから話題にするように心掛ける」と「高齢者本人が日ごろから積極的に地域の行事などに参加し情報収集をする。」は、おおむね年齢が上がるにつれ、回答割合も高くなっている傾向がある。

一方で、「行政（県や市町村）と地域の老人クラブなど高齢者と関係のある団体とが連携して注意を呼びかける」は年齢が上がるにつれ、回答割合は低くなる傾向がみられる。

（図2－43）

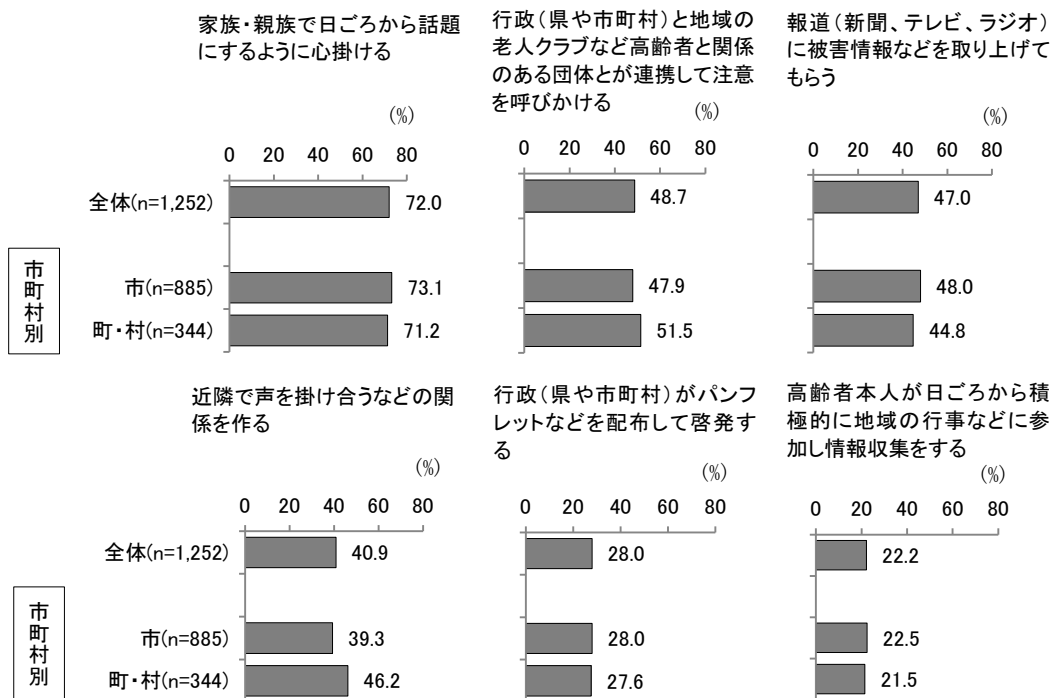
図2－43 高齢者が被害にあわないようにするための対策（上位6項目） 性別・年齢別



【市町村別】

「行政（県や市町村）と地域の老人クラブなど高齢者と関係のある団体とが連携して注意を呼びかける」は市（47.9%）より町・村（51.5%）が 3.6 ポイント高くなっている。一方、「報道（新聞、テレビ、ラジオ）に被害情報などを取り上げてもらう」は、市（48.0%）の方が町・村（44.8%）より 3.2 ポイント高い結果となっている。（図 2－44）

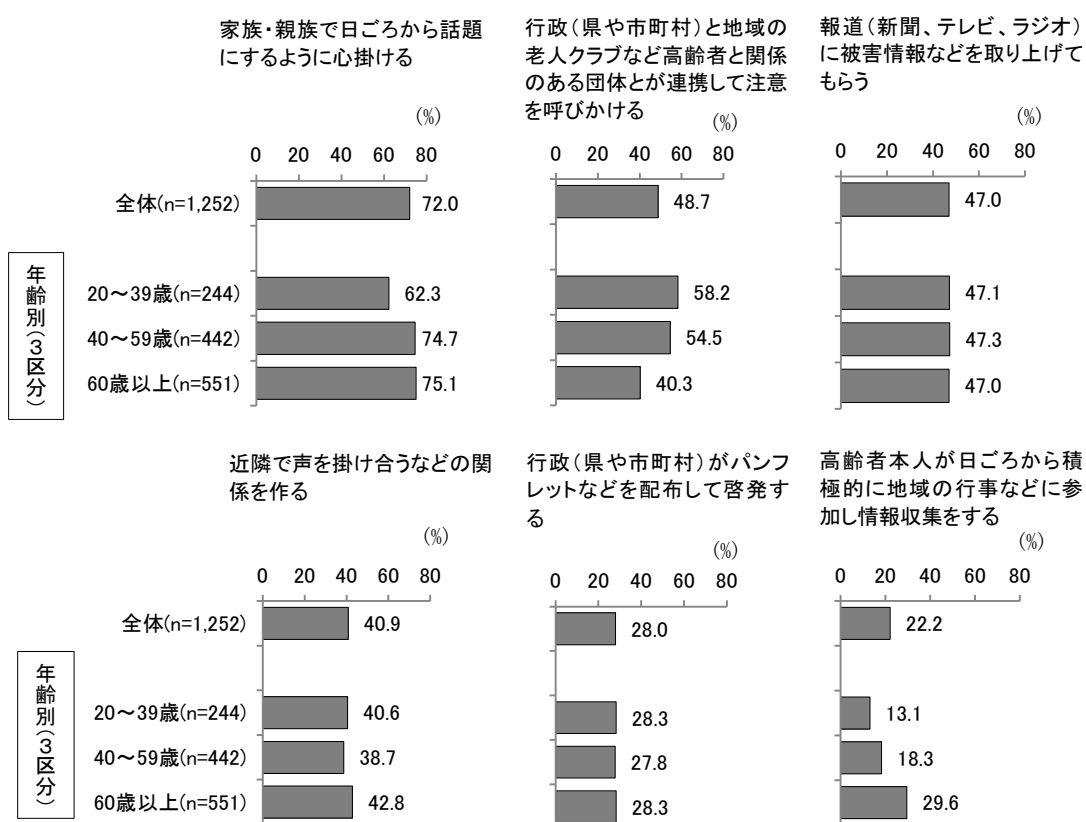
図2－44 高齢者が被害にあわないようにするための対策（上位6項目） 市町村別



【年齢別（3区分）】

「家族・親族で日ごろから話題にするように心掛ける」、「高齢者本人が日ごろから積極的に地域の行事などに参加し情報収集をする」の2項目は、60歳以上で最も回答割合が高くなっている。また、年齢が上がるにつれ、回答割合も高くなっている傾向がみられる。一方、「行政（県や市町村）と地域の老人クラブなど高齢者と関係のある団体とが連携して注意を呼びかける」は20～39歳（58.2%）が最も高く、年齢が上がるにつれ回答割合は低くなっている。（図2－45）

図2－45 高齢者が被害にあわないようにするための対策（上位6項目） 年齢別（3区分）



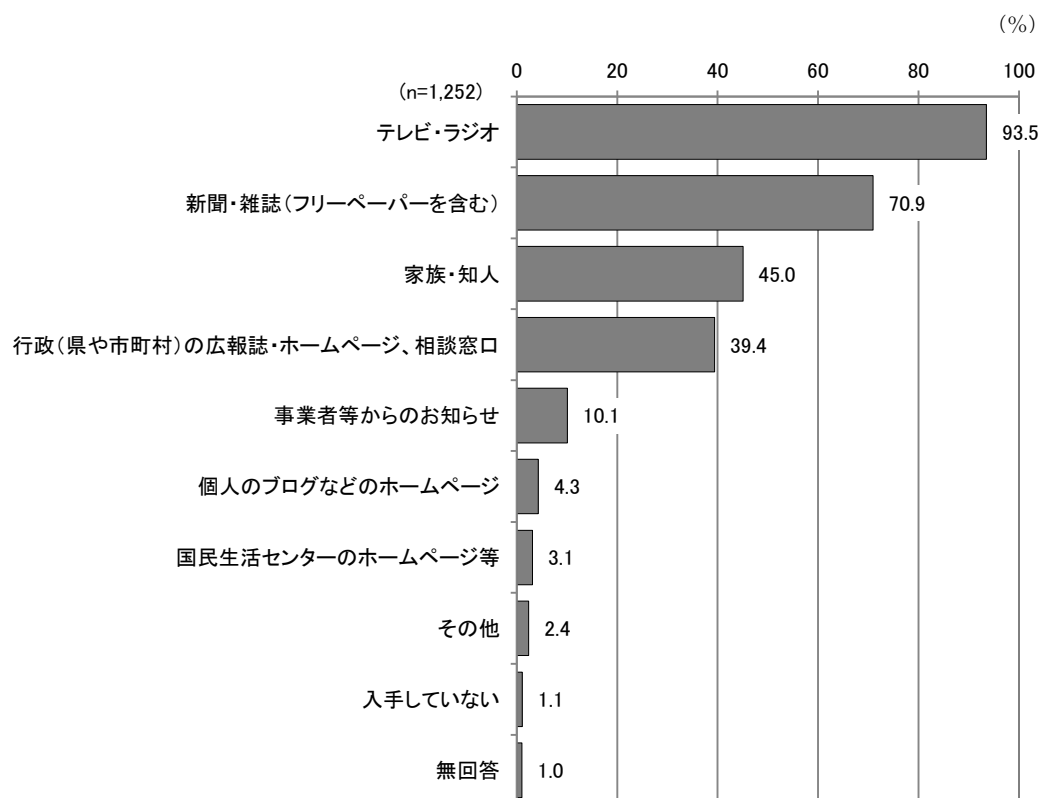
3 消費生活に関する情報について

(1) 悪質商法に関する情報の入手先

◆「テレビ・ラジオ」が93.5%、次いで「新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）」が70.9%

問 15 悪質商法の手口の情報は主にどこから得ていますか。（〇はいくつでも）

図3－1 消費生活に関する情報の入手先



悪質商法の手口の情報は主にどこから得ているか聞いたところ、「テレビ・ラジオ」(93.5%)が最も多く、9割を超えている。次に、「新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）」(70.9%)、「家族・知人」(45.0%)の順が続いている。(図3－1)

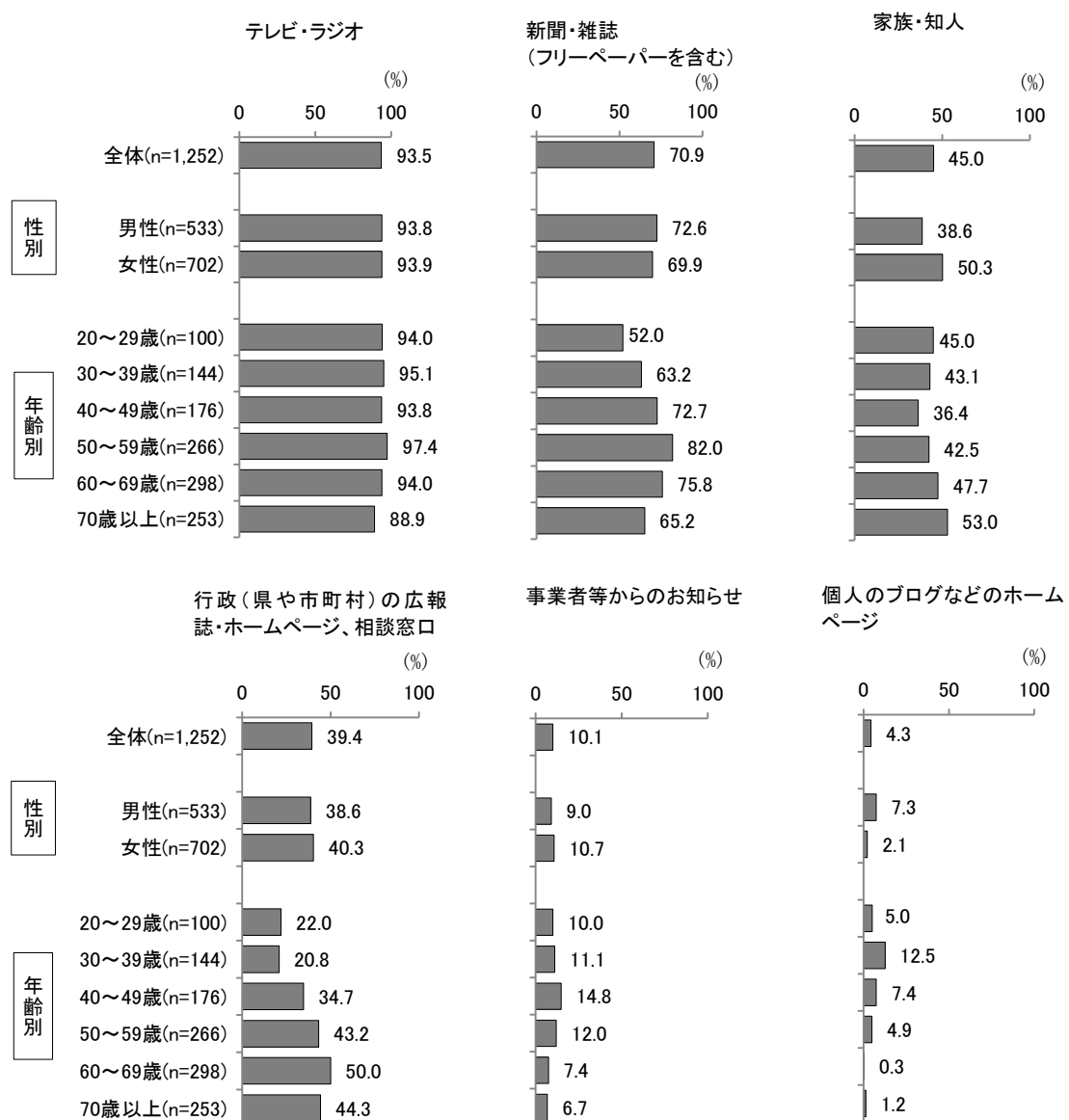
【性別】

「家族・知人」という回答は、男性（38.6%）よりも女性（50.3%）の方が11.7ポイント高くなっている。（図3－2）

【年齢別】

「テレビ・ラジオ」は69歳以下の年代でいずれも9割以上となっている。一方、「家族・知人」という回答は、70歳以上（53.0%）が最も多い回答となっている。（図3－2）

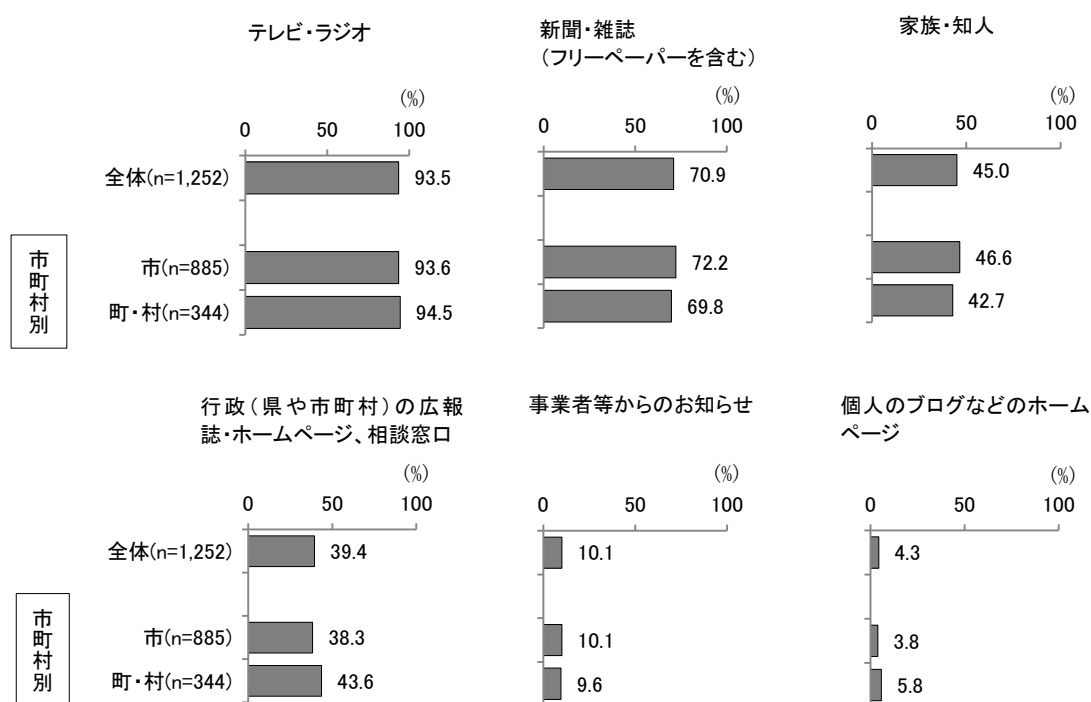
図3－2 消費生活に関する情報の入手先（上位6項目） 性別・年齢別



【市町村別】

「新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）」、「家族・知人」は、市が町・村よりもそれぞれ 2.4 ポイント、3.9 ポイント高い結果となっている。一方、「行政（県や市町村）の広報誌・ホームページ、相談窓口」は市（38.3%）よりも町・村（43.6%）の方が 5.3 ポイント高くなっている。（図 3－3）

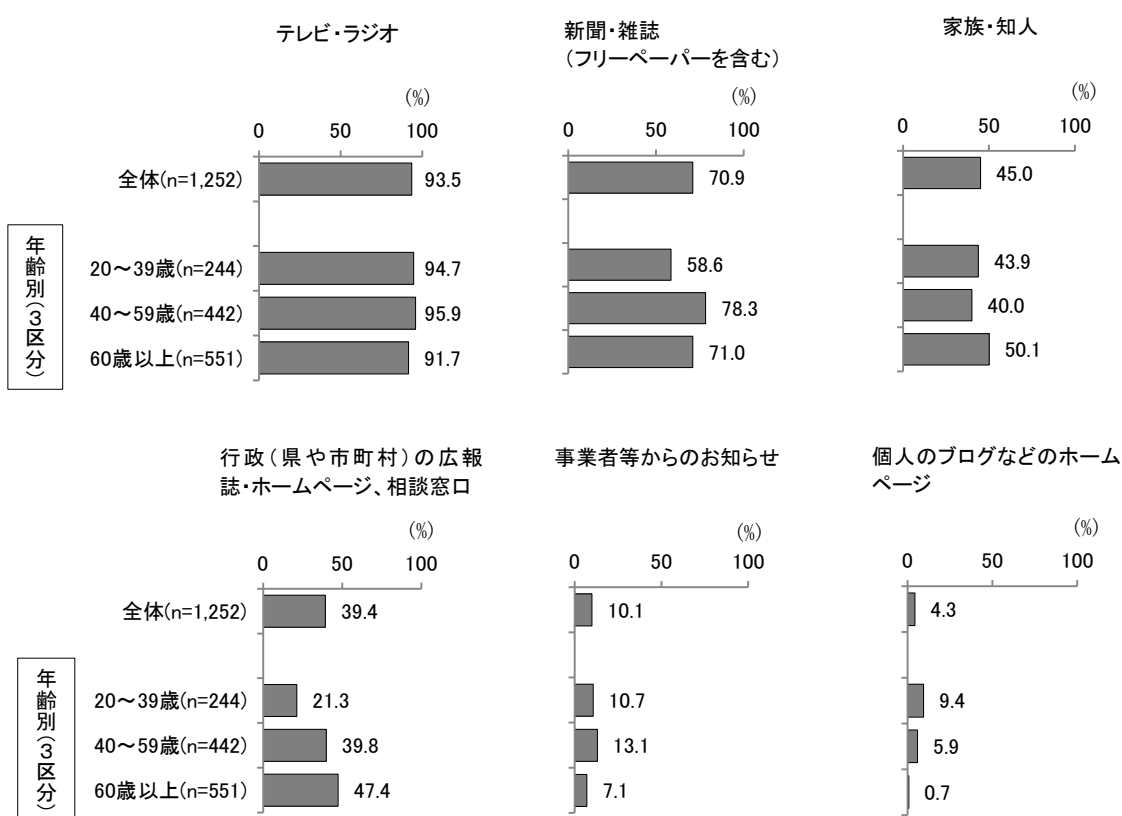
図3－3 消費生活に関する情報の入手先（上位6項目） 市町村別



【年齢別（3区分）】

「行政（県や市町村）の広報誌・ホームページ、相談窓口」は、60歳以上（47.4%）で最も回答割合が高く、約5割となっている。また、年齢が上がるにつれて、回答割合も高くなっている。一方、「個人のブログなどのホームページ」は、年齢が上がるにつれて回答割合が低くなっており、60歳以上では1.0%以下となっている。（図3－4）

図3－4 消費生活に関する情報の入手先（上位6項目） 年齢別（3区分）



【消費者問題に対する関心度別】

「新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）」、「家族・知人」、「行政（県や市町村）の広報誌・ホームページ、相談窓口」、「事業者等からのお知らせ」の4項目は、関心度が高いほど、回答割合も高くなっている。（図3－5）

【訪問や電話での勧誘の有無別】

「個人のブログなどのホームページ」を除く、6項目中5項目で“勧誘された（計）”人の方が、“ない”人よりも高い回答割合となっている。特に、「行政（県や市町村）の広報誌・ホームページ、相談窓口」では、回答割合に13.6ポイントの差がある。

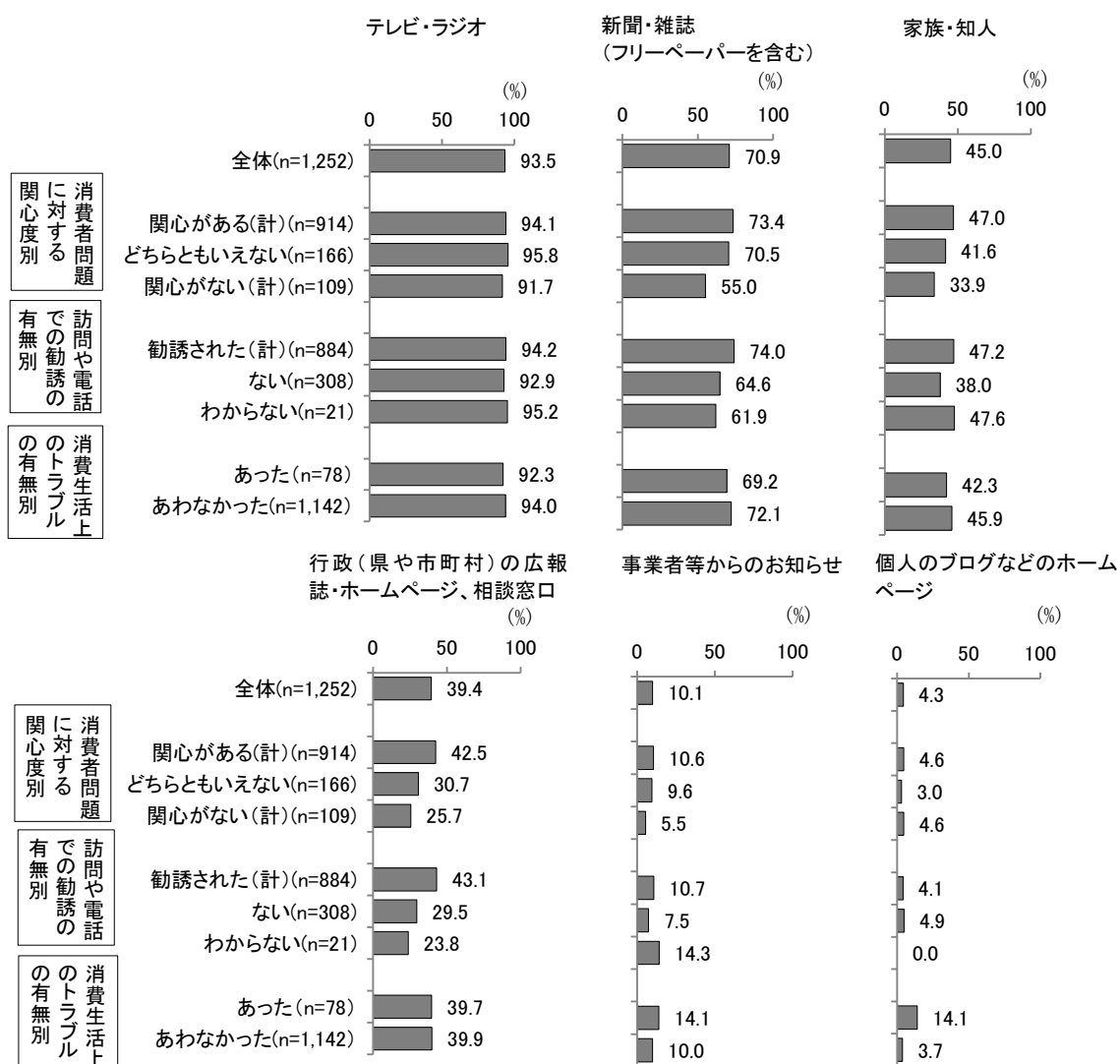
（図3－5）

【消費生活上のトラブルの有無別】

上位6項目中、4項目で消費生活上のトラブルに“あった”人よりも“あわなかった”人の方が回答割合が高くなっている。一方、「個人のブログなどのホームページ」は、“あった”（14.1%）人の方が“あわなかった”（3.7%）人よりも10.4ポイント高くなっている。（図3－5）

図3－5 消費生活に関する情報の入手先（上位6項目）

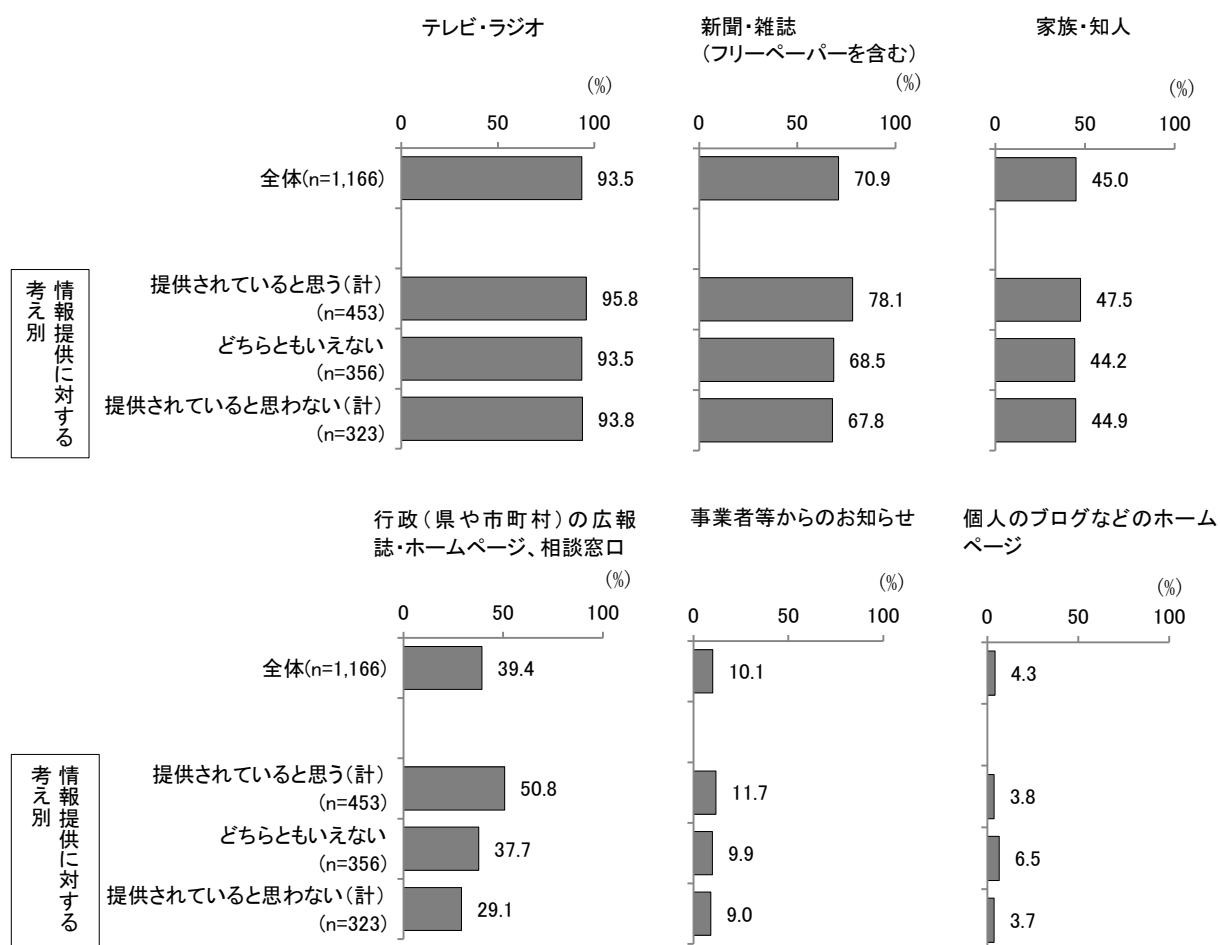
消費者問題に対する関心度別・訪問や電話での勧誘の有無別



【情報提供に対する考え別】

「新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）」、「行政（県や市町村）の広報誌・ホームページ、相談窓口」、「事業者等からのお知らせ」の3項目は、消費生活に関する情報が提供されていると思う人ほど回答割合が高くなっている。（図3－6）

図3－6 消費生活に関する情報の入手先（上位6項目） 情報提供に対する考え別



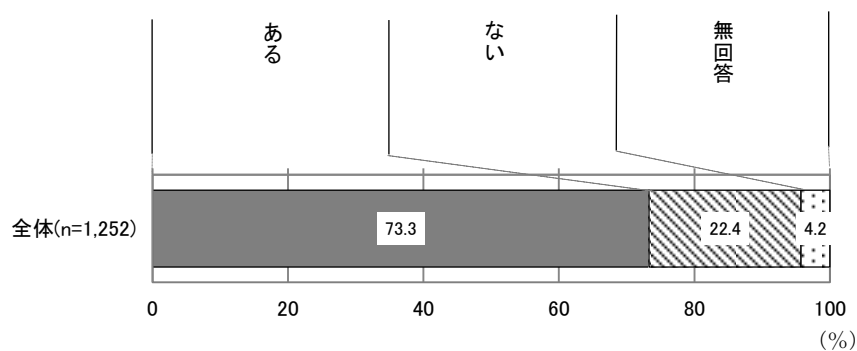
(2) リコール情報を見た経験の有無

◆「ある」が73.3%、「ない」が22.4%

問 16 商品等のリコール(※)の情報を見たことがありますか。(○は1つ)

※製品の欠陥が判明した場合、無償修理・交換・返金などを行うこと

図3-7 リコール情報を見た経験の有無



商品等のリコール情報を見たことがあるかについて聞いたところ、「ある」が73.3%となっている。一方、「ない」は22.4%となっている。(図3-7)

【性別】

「ある」という回答は、男性（75.8%）の方が女性（72.4%）より 3.4 ポイント高くなっている。（図 3－8）

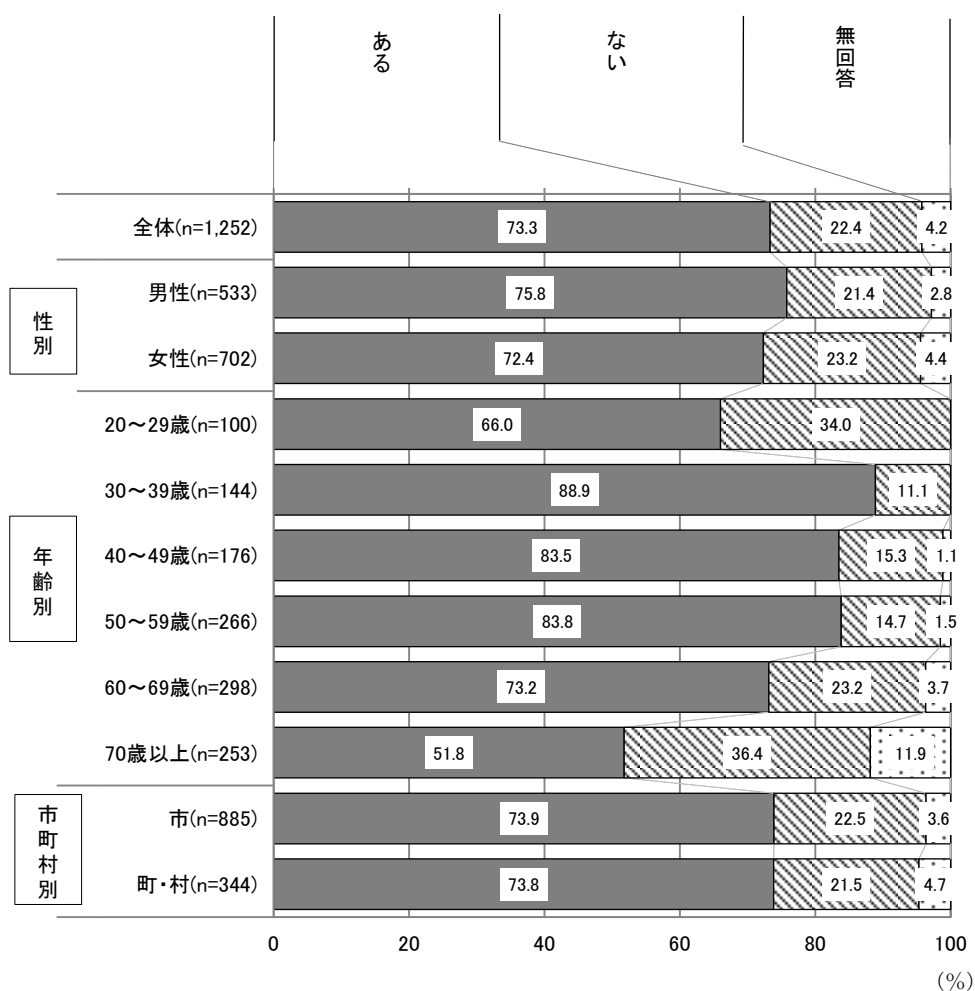
【年齢別】

「ある」という回答は、30～39 歳（88.9%）で最も高く、約 9 割となっている。次いで、40～49 歳と 50～59 歳がほぼ同じ回答割合で、約 8 割となっている。60 歳以上の年齢では、年齢が上がるにつれ回答割合が減少している。（図 3－8）

【市町村別】

市と町・村では大きな差はみられない（図 3－8）

図3－8 リコール情報を見た経験の有無 性別・年齢別・市町村別

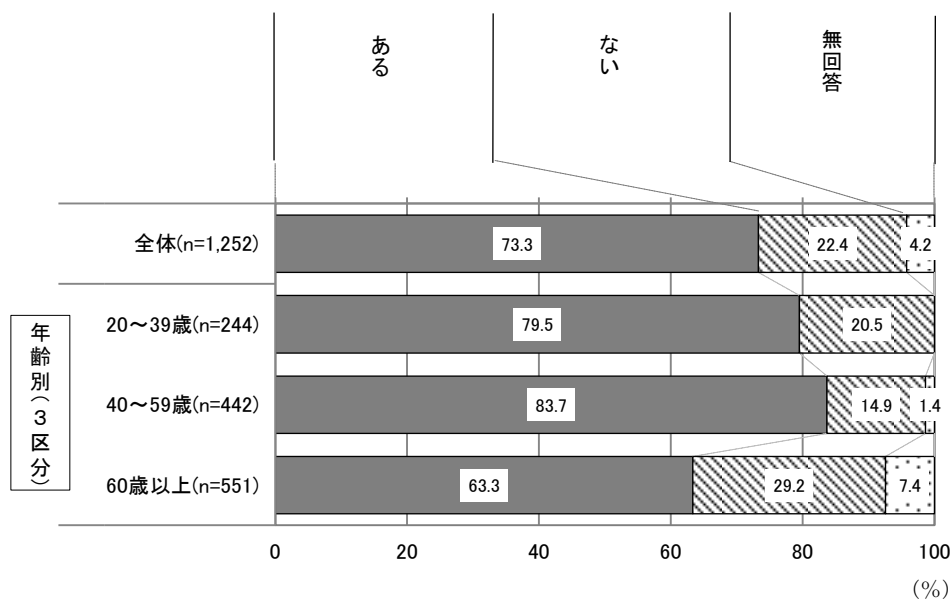


【年齢別（3区分）】

「ある」という回答は、40～59歳で最も高く、8割を超えている。次いで、20～39歳（79.5%）が約8割、最も回答割合が低い60歳以上（63.3%）が約6割となっている。

（図3－9）

図3－9 リコール情報を見た経験の有無 年齢別（3区分）



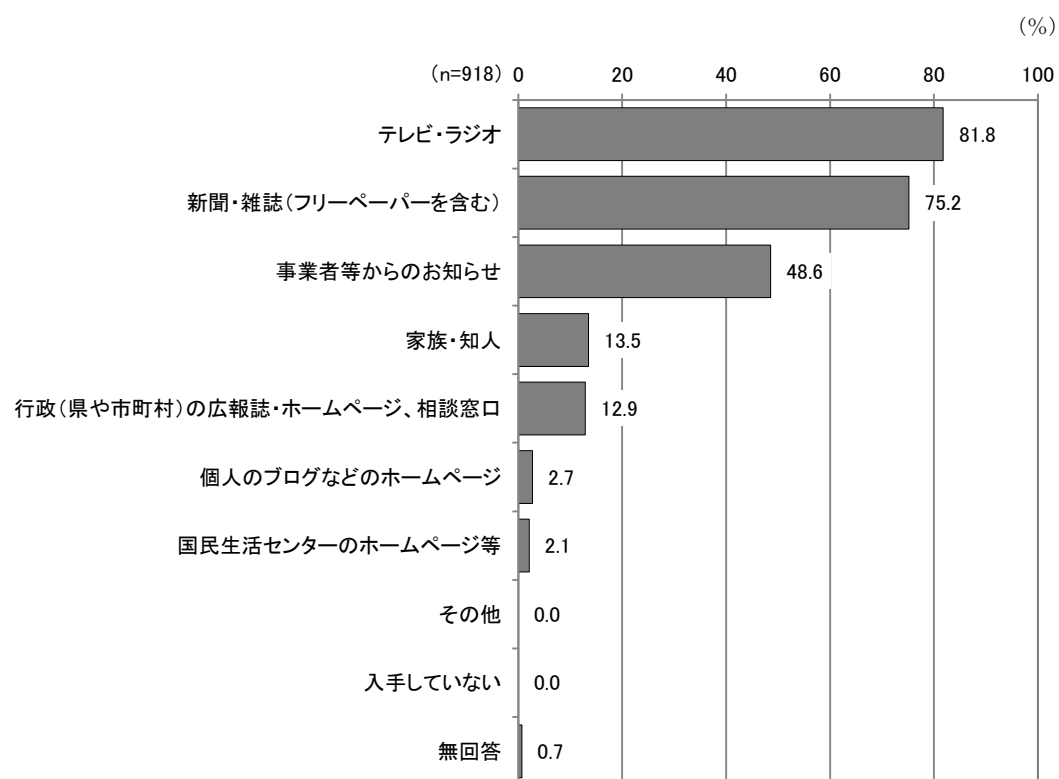
(3) リコール情報の入手先

◆「テレビ・ラジオ」が81.8%

問 17 商品等のリコール情報を見たことがある方のみ伺います。

(1) その情報はどこで見ましたか。(〇はいくつでも)

図3-10 リコール情報の入手先



問 16 で、商品等のリコール情報を見たことが「ある」と回答した方に、どこで情報を見たのか聞いたところ、「テレビ・ラジオ」(81.8%) が最も多く、約 8 割となっている。次いで、「新聞・雑誌(フリーペーパーを含む)」(75.2%)、「事業者等からのお知らせ」(48.6%) の順となっている。(図 3-10)

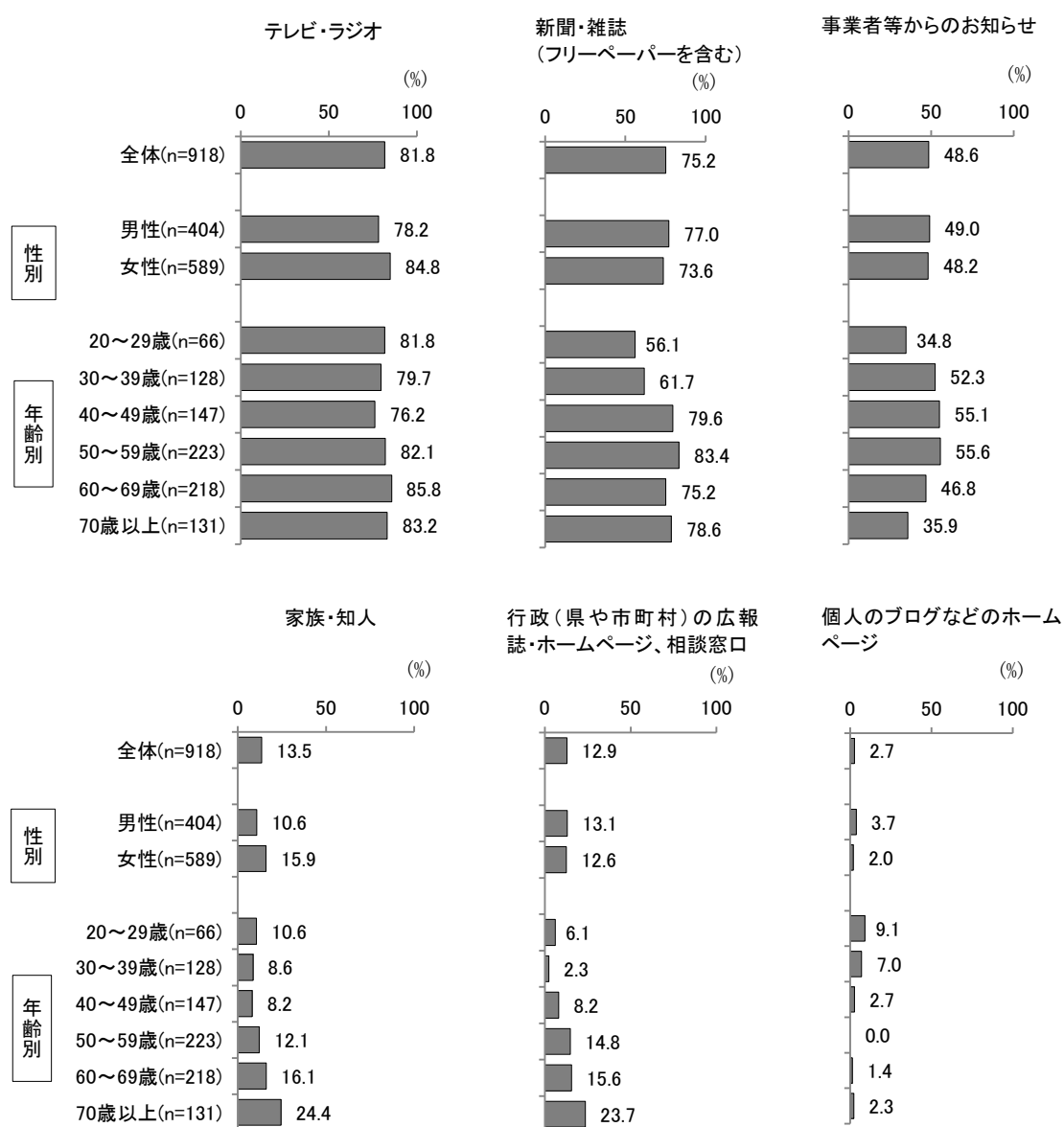
【性別】

上位6項目のうち、「テレビ・ラジオ」、「家族・知人」は、男性よりも女性の方が高く、それぞれ6.6ポイント、5.3ポイントの差がある。一方、「新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）」では、女性（73.6%）よりも男性（77.0%）の方が3.4ポイント高くなっている。（図3-11）

【年齢別】

「テレビ・ラジオ」は全ての年代で、8割前後の回答割合となっている。「新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）」は、40歳以上の年代では約8割となっているものの、39歳以下では約6割となっている。（図3-11）

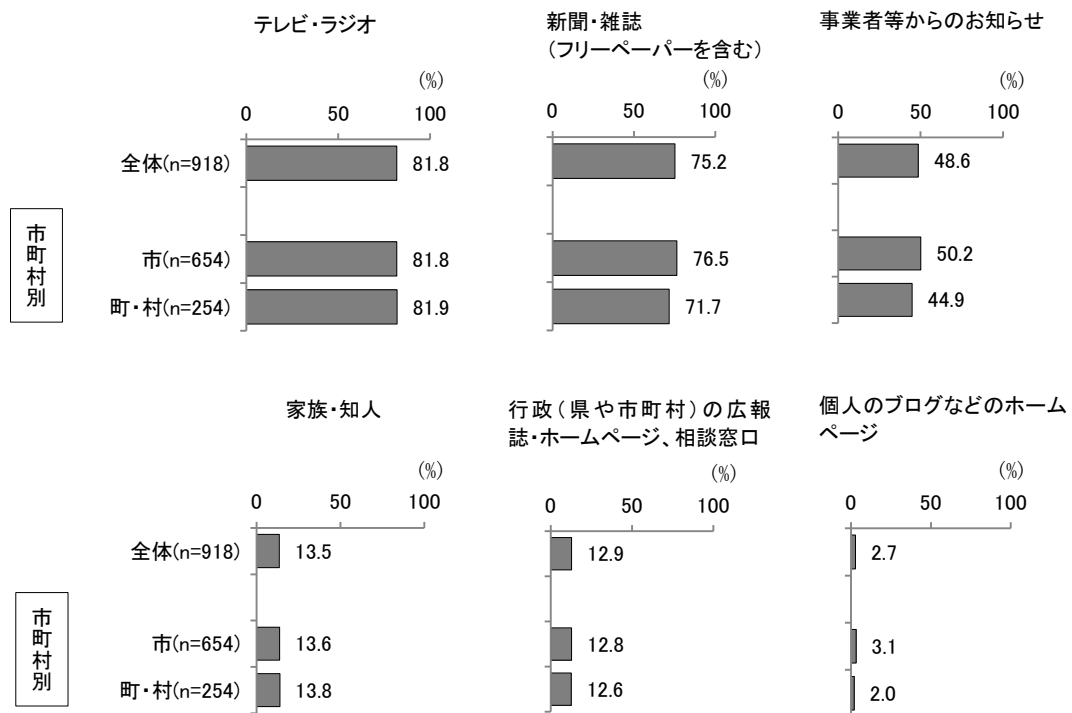
図3-11 リコール情報の入手先（上位6項目） 性別・年齢別



【市町村別】

「新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）」で 4.8 ポイント、「事業者等からのお知らせ」で 5.3 ポイント、それぞれ市が町・村より回答割合が高くなっている。（図 3－12）

図3－12 リコール情報の入手先(上位6項目) 市町村別

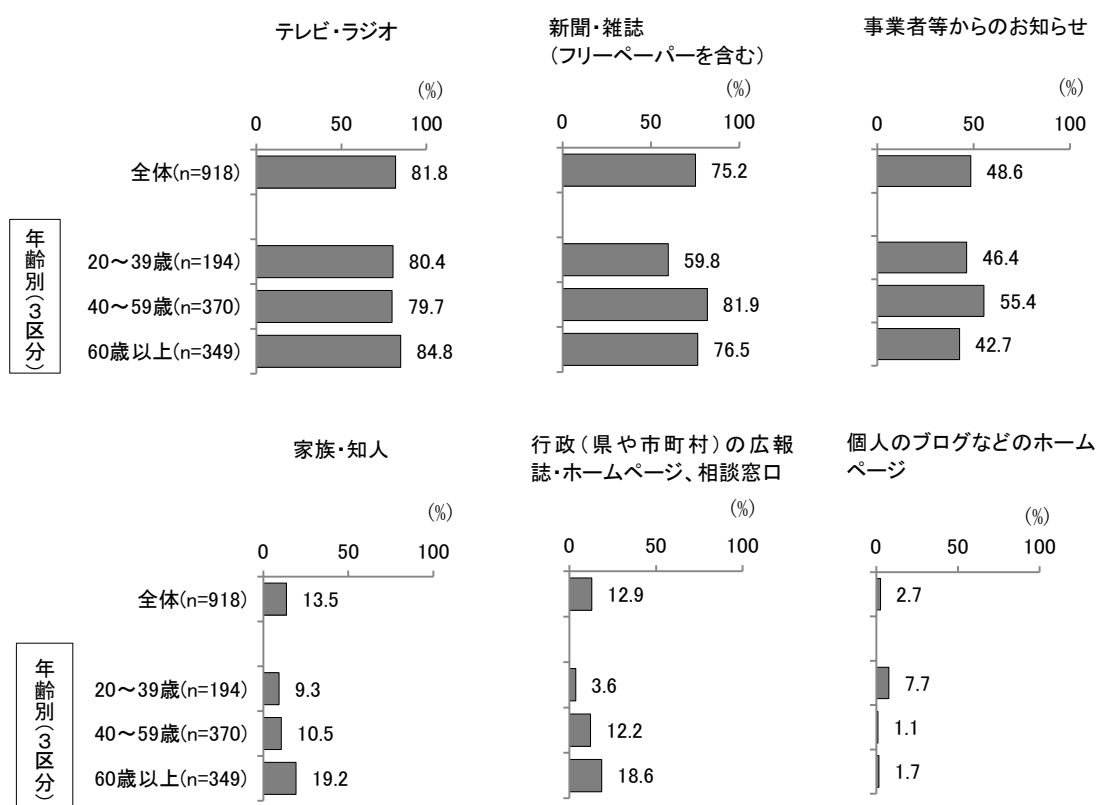


【年齢別（3区分）】

「新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）」は、40歳以上の年代は約8割となっているものの、20～39歳（59.8%）では約6割となる。「家族・知人」、「行政（県や市町村）の広報誌・ホームページ、相談窓口」は、年齢が上がるにつれ、回答割合が高くなっている。

（図3-13）

図3-13 リコール情報の入手先（上位6項目） 年齢別（3区分）

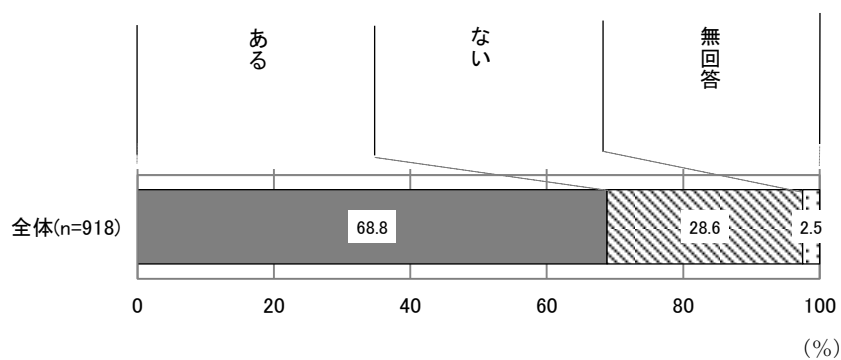


(4) リコール対象商品等の確認経験の有無

◆「ある」が68.8%、「ない」が28.6%

問 17 商品等のリコール情報を見たことがある方だけに伺います。
(2) その情報を活用して身の回りの商品等を確認(型式、製品番号など)したことがありますか。(○は1つ)

図3-14 リコール対象商品等の確認経験の有無



問 16 で、商品等のリコール情報をみたことが「ある」と回答した方に、その情報を活用して身の回りの商品等を確認したことがあるか聞いたところ、「ある」という回答は68.8%となっている。一方、「ない」は28.6%となっている。(図3-14)

【性別】

「ある」という回答は、男性（71.5%）が女性（66.9%）よりも 4.6 ポイント高くなっている。（図 3－15）

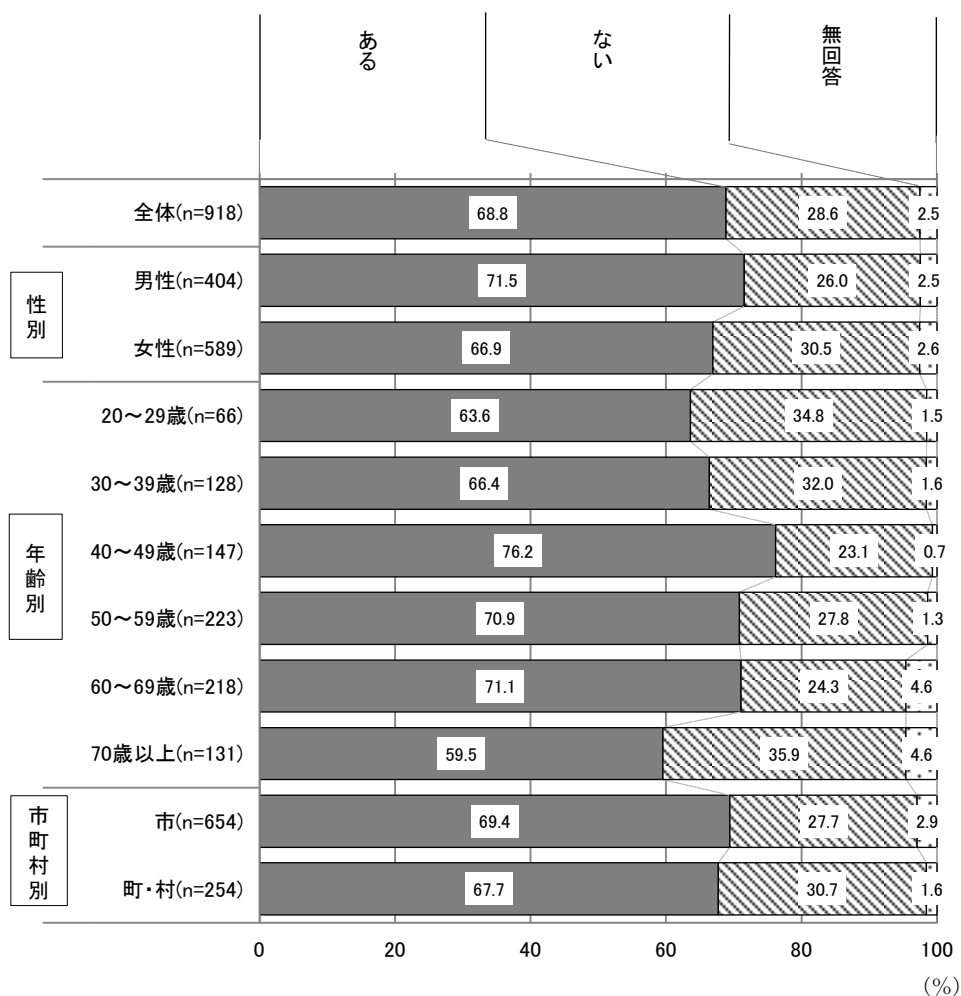
【年齢別】

「ある」という回答は、40～49 歳（76.2%）で最も高く、約 8 割となっている。一方、最も回答割合が低いのは 70 歳以上（59.5%）で、約 6 割となっている。（図 3－15）

【市町村別】

「ある」という回答は、市が 69.4%、町・村が 67.7%となっており、大きな差はみられない。（図 3－15）

図3－15 リコール対象商品等の確認経験の有無 性別・年齢別・市町村別

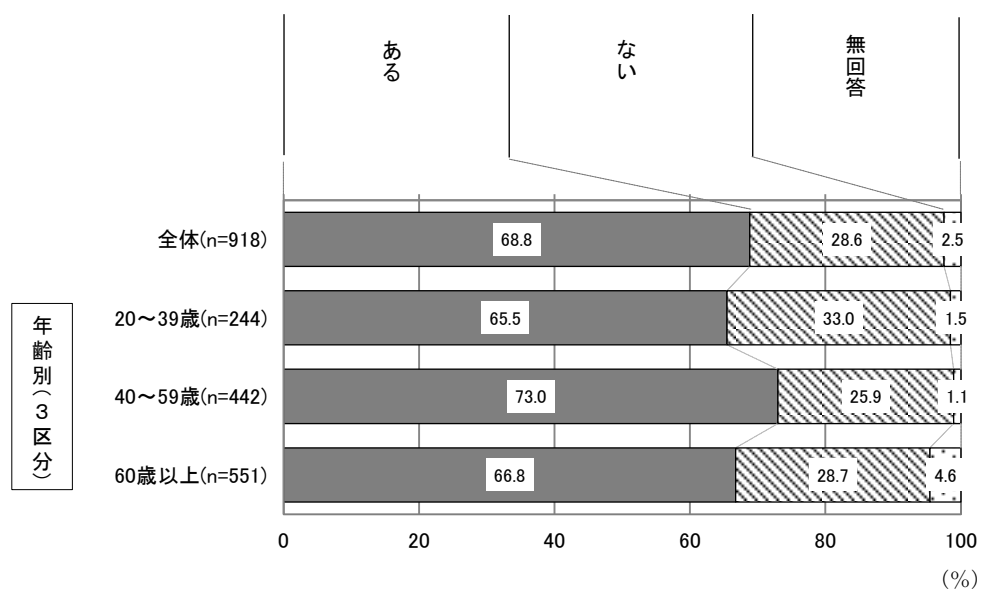


【年齢別（3区分）】

「ある」という回答は、40～59 歳（73.0%）で最も高くなっており、7 割を超えている。一方、「ない」という回答は 20～39 歳（33.0%）で最も高く、3 割を超えている。

（図 3－16）

図3－16 リコール対象商品等の確認経験の有無 年齢別（3区分）

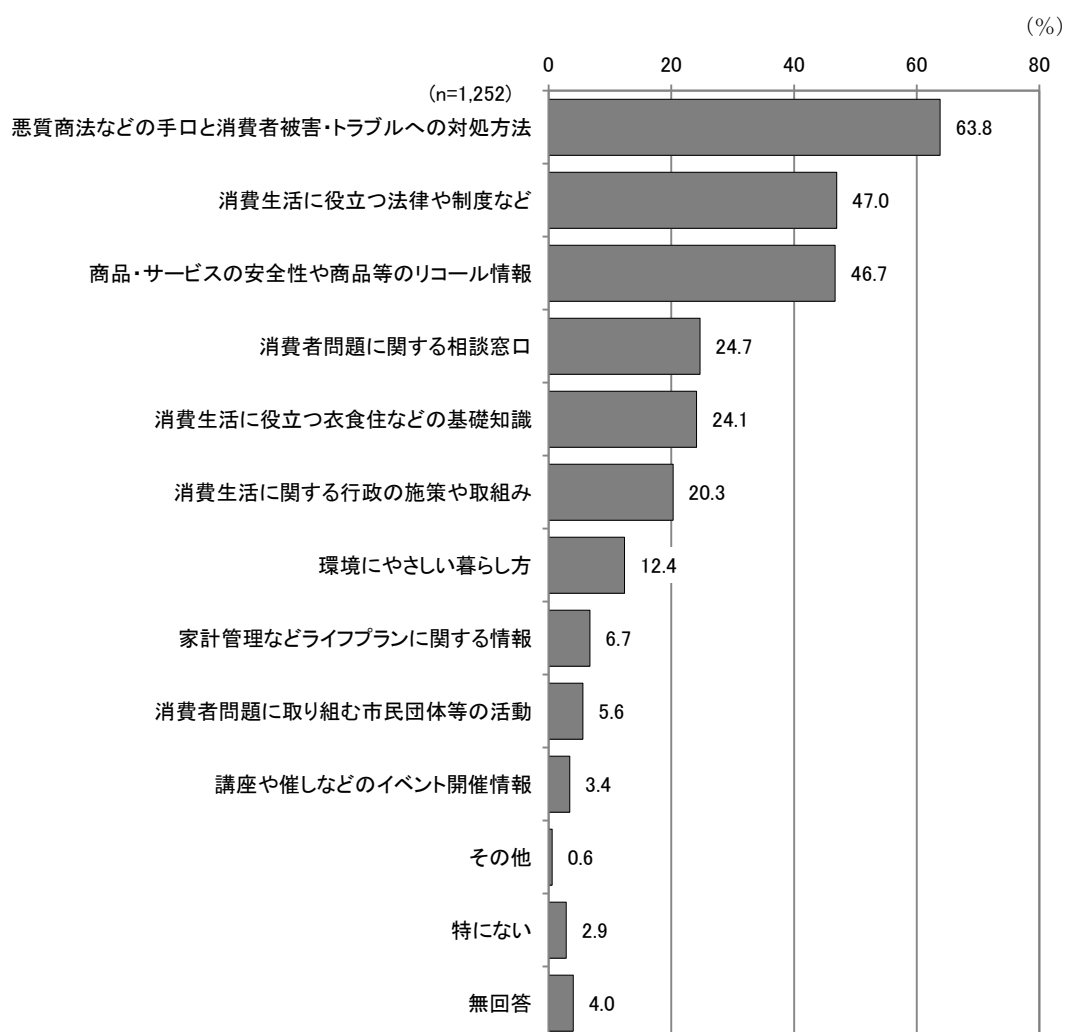


（５）消費生活について欲しい情報

◆「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 63.8%

問 18 次のうち消費生活に関するどのような情報が主に欲しいですか。（○は 3 つまで）

図 3-17 消費生活について欲しい情報



消費生活に関するどのような情報が欲しいか聞いたところ、「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」（63.8%）が最も多く、約 6 割となっている。次に、「消費生活に役立つ法律や制度など」（47.0%）、「商品・サービスの安全性や商品等のリコール情報」（46.7%）と続いている。（図 3-17）

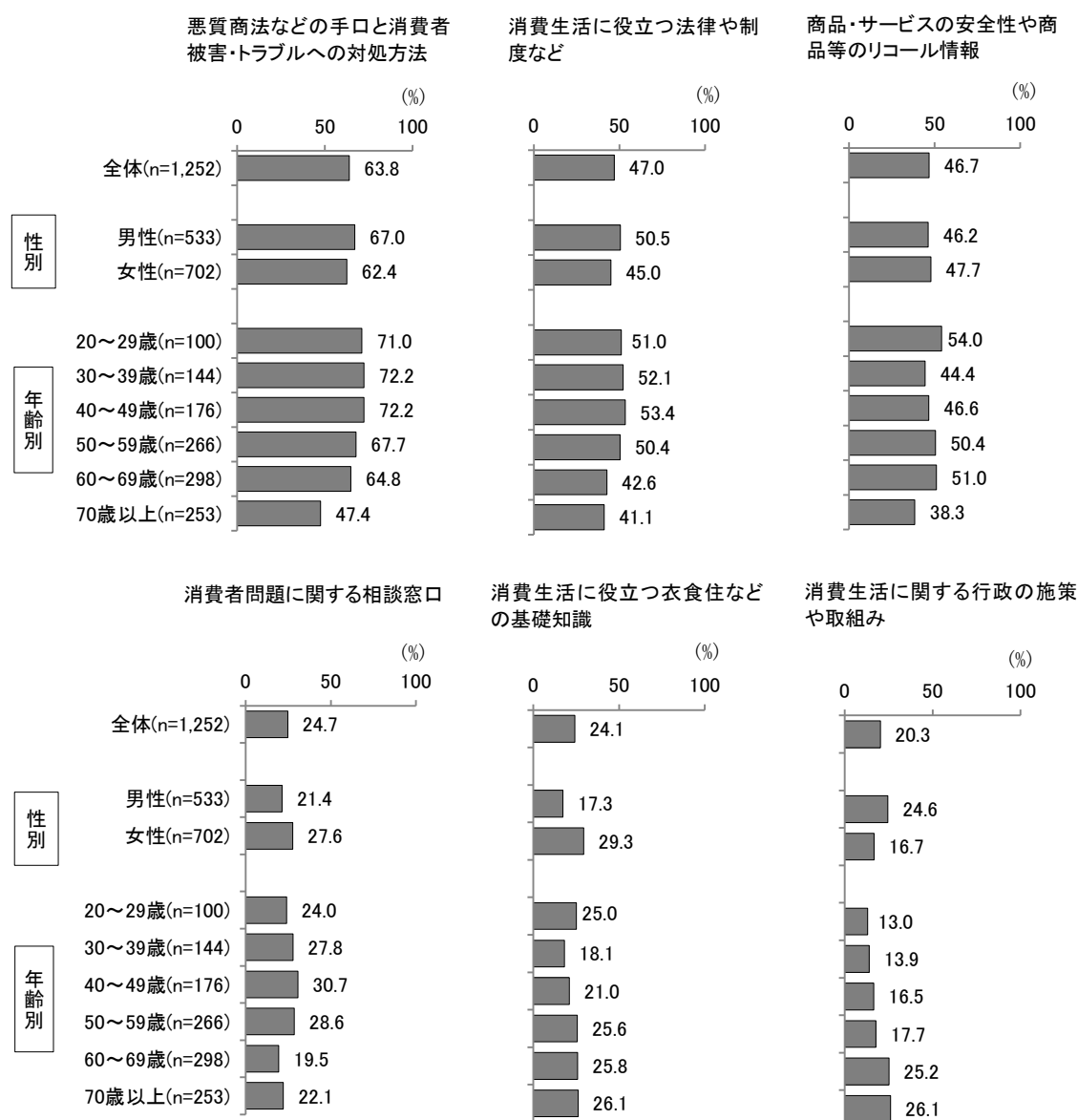
【性別】

上位6項目のうち、「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」、「消費生活に役立つ法律や制度など」、「消費生活に関する行政の施策や取組み」の3項目で、男性が女性より回答割合が高くなっている。一方、「商品・サービスの安全性や商品等のリコール情報」、「消費者も問題に関する相談窓口」、「消費生活に役立つ衣食住などの基礎知識」の3項目では、女性の方が男性より回答割合が高くなっている。（図3—18）

【年齢別】

「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」は、49歳以下の年代では約7割となっている。50歳以上では年齢が上がるにつれ、回答割合が減少しており、70歳以上（47.4%）では、5割を下回っている。（図3—18）

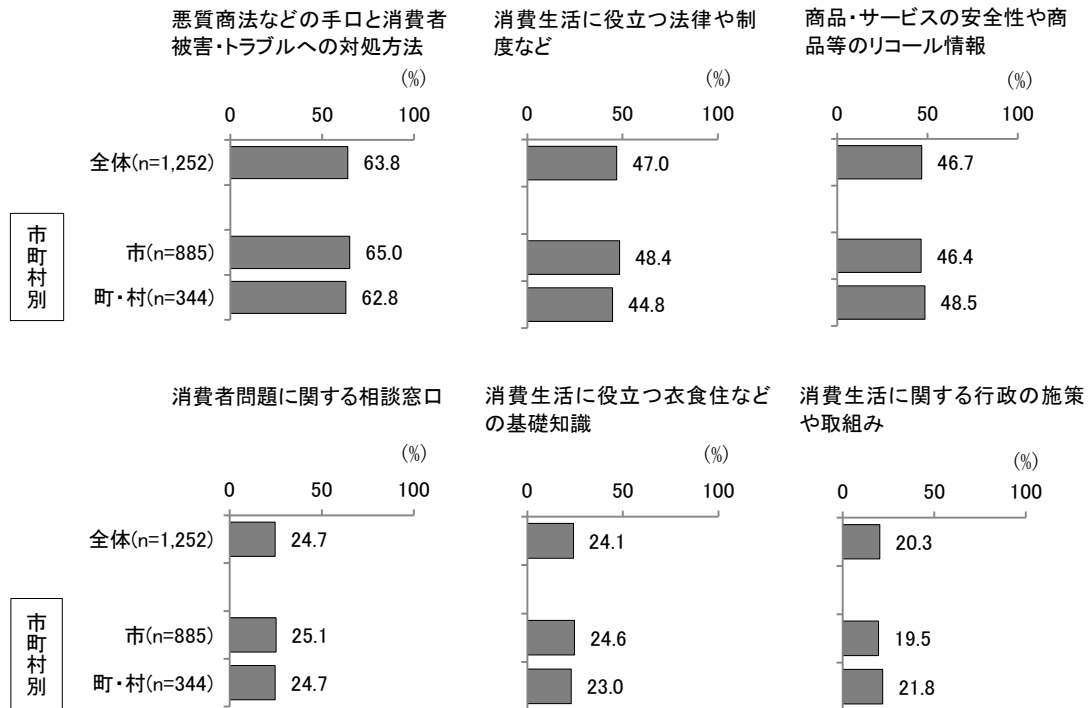
図3—18 消費生活について欲しい情報(上位6項目) 性別・年齢別



【市町村別】

「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」では 2.2 ポイント、「消費生活に役立つ法律や制度など」では 3.6 ポイント、それぞれ市が町・村よりも回答割合が高くなっている。(図 3—19)

図3—19 消費生活について欲しい情報(上位6項目) 市町村別

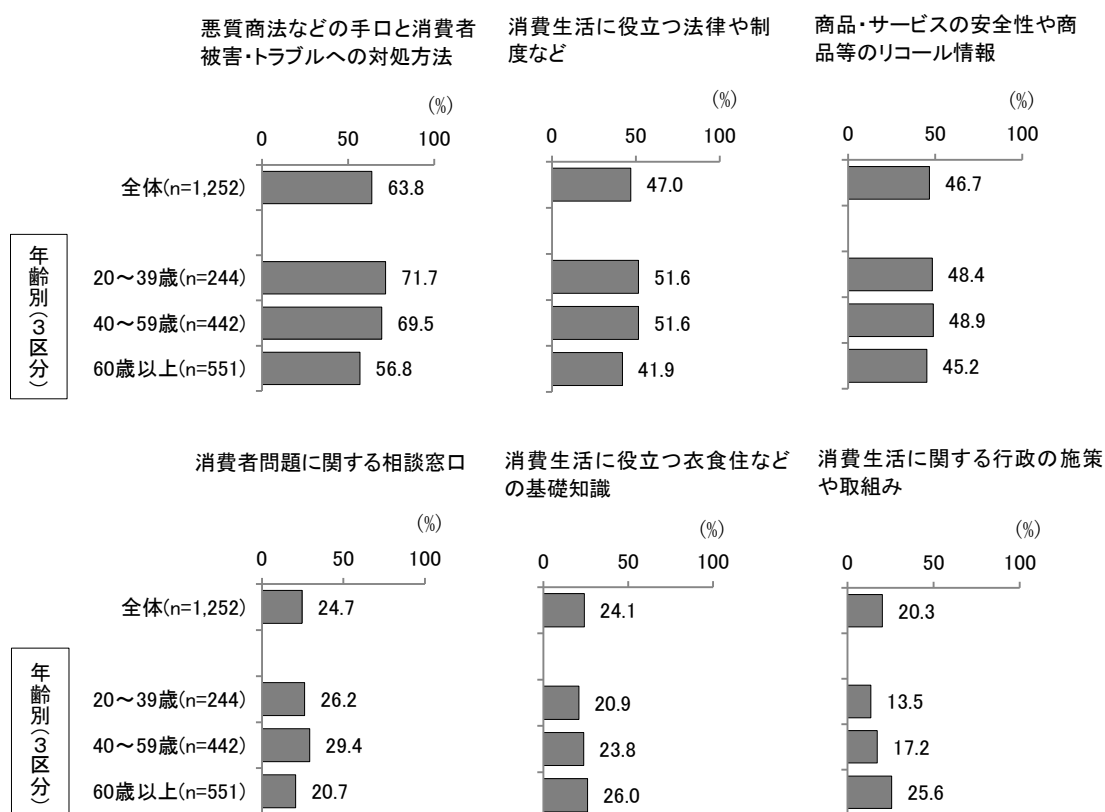


【年齢別（3区分）】

「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」は、20～39歳（71.7%）で最も回答割合が高く、年齢が上がるにつれ低くなる傾向がみられる。一方、「消費生活に役立つ衣食住などの基礎知識」、「消費生活に関する行政の施策や取組み」の2項目は、どちらも60歳以上が最も高く、年齢が上がるにつれ回答割合も高くなっている。

（図3-20）

図3-20 消費生活について欲しい情報（上位6項目） 年齢別（3区分）



【消費者問題に対する関心度別】

上位6項目中全ての項目で、“関心がある（計）”人の方が、“関心がない（計）”人よりも回答割合が高くなっている。特に、「消費生活に役立つ法律や制度など」では、15.1ポイントの差がある。（図3-21）

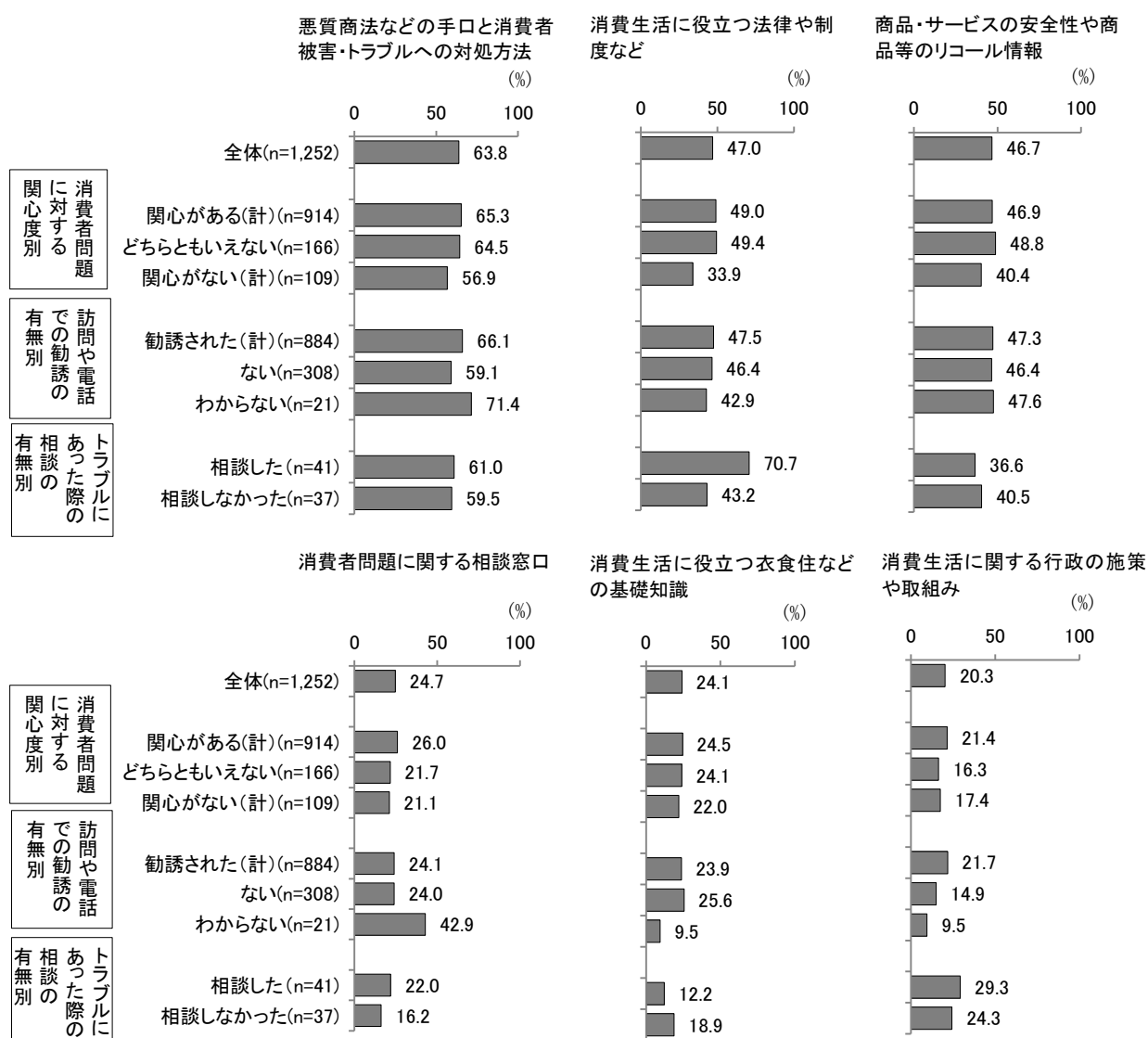
【訪問や電話での勧誘の有無別】

上位6項目中5項目で、“勧誘された（計）”人の回答割合が勧誘されたことが“ない”人よりも高くなっている。（図3-21）

【トラブルにあった際の相談の有無別】

上位6項目中、4項目でトラブルにあった際に“相談した”人の方が“相談しなかった”人よりも回答割合が高くなっている。特に、「消費生活に役立つ法律や制度など」では、27.5ポイントの差となっている。（図3-21）

図3-21 消費生活について欲しい情報(上位6項目)
消費者問題に対する関心度別・訪問や電話での勧誘経験の有無別・トラブルにあった際の相談の有無別



【契約や取引に対する考え別】

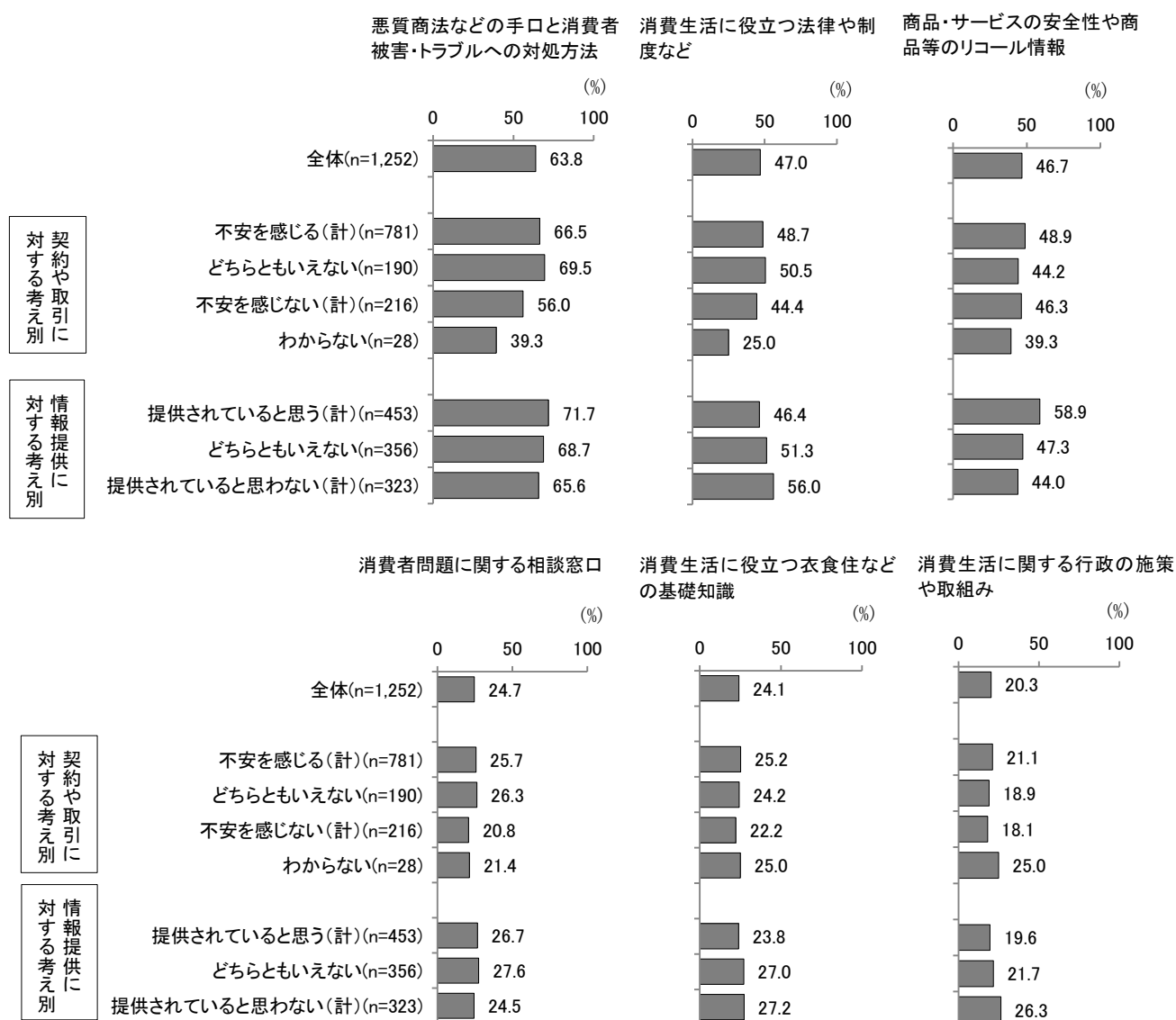
上位6項目中全ての項目で、契約や取引に対して“不安を感じる（計）”人の方が、“不安を感じない（計）”よりも回答割合が高くなっている。特に、「悪質商法などの手口と消費者被害・トラブルへの対処方法」では、10.5ポイントの差となっている。（図3-22）

【情報提供に対する考え別】

「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」、「商品・サービスの安全性や商品等のリコール情報」は、情報が提供されていると思う人ほど、回答割合が高くなっている。一方、「消費生活に役立つ法律や制度など」、「消費生活に役立つ衣食住などの基礎知識」、「消費生活に関する行政の施策や取組み」は、提供されていないと思う人ほど回答割合が高くなっている。（図3-22）

図3-22 消費生活について欲しい情報（上位6項目）

契約や取引に泰対する考え別・情報提供に対する考え別



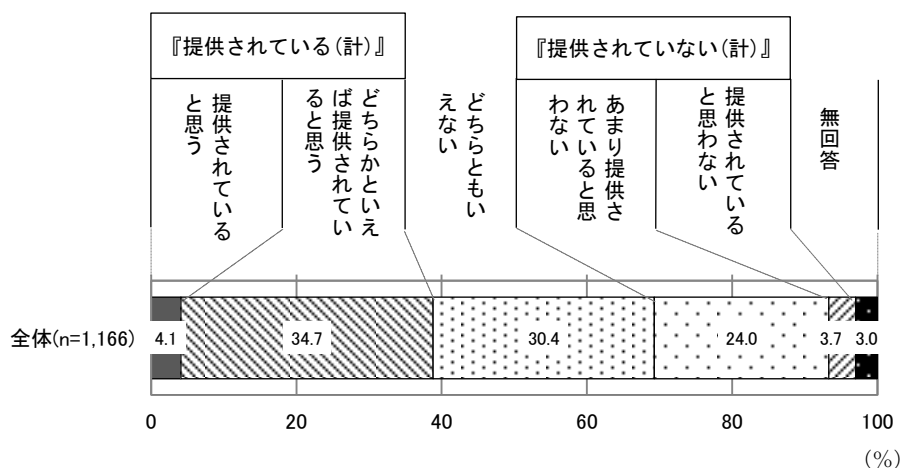
(6) 情報提供に対する考え

◆『提供されている(計)』は38.8%、『提供されていない(計)』は27.7%

(問18で①～⑪と回答した方のみ)

問19 問18であなたが選んだ情報は適切に提供されていると思いますか。(○は1つ)

図3-23 情報提供に対する考え



問18で、消費生活についてほしい情報を1つでも回答した方に、商品やサービスについての情報提供に対する考え方について聞いたところ、「提供されている」(4.1%)と「どちらかといえば提供されていると思う」(34.7%)を合わせた『提供されている(計)』は38.8%となっている。一方、「あまり提供されていると思わない」(24.0%)と「提供されていると思わない」(3.7%)を合わせた『提供されていない(計)』は27.7%となっている。

(図3-23)

【性別】

『提供されている（計）』は、男性（38.6%）、女性（39.0%）となり、男女ともほぼ同じ回答割合となっている。（図3-24）

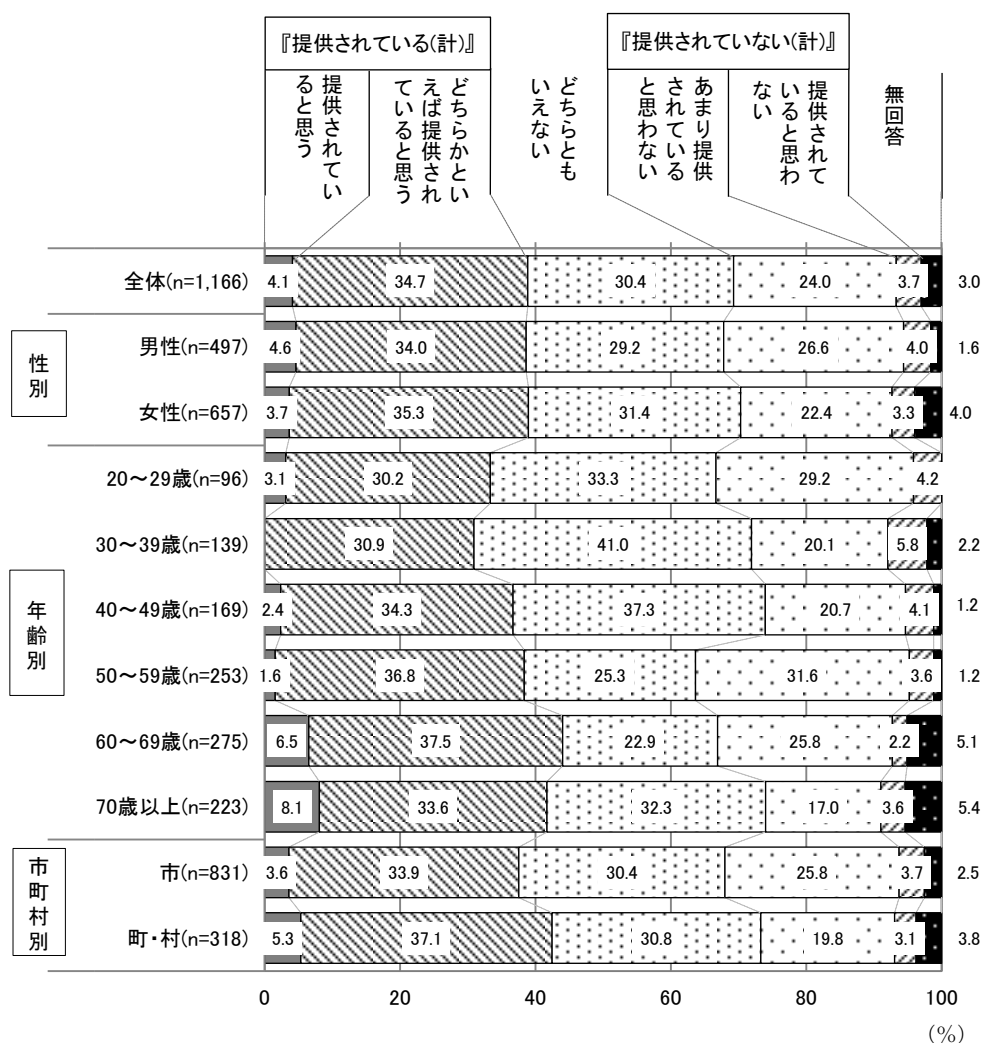
【年齢別】

『提供されている（計）』は、60～69歳（44.0%）で最も回答割合が高くなっている。次に70歳以上（41.7%）が続いており、どちらも4割を超えている。（図3-24）

【市町村別】

『提供されている（計）』は、町・村（42.4%）の方が、市（37.5%）よりも4.9ポイント高くなっている。（図3-24）

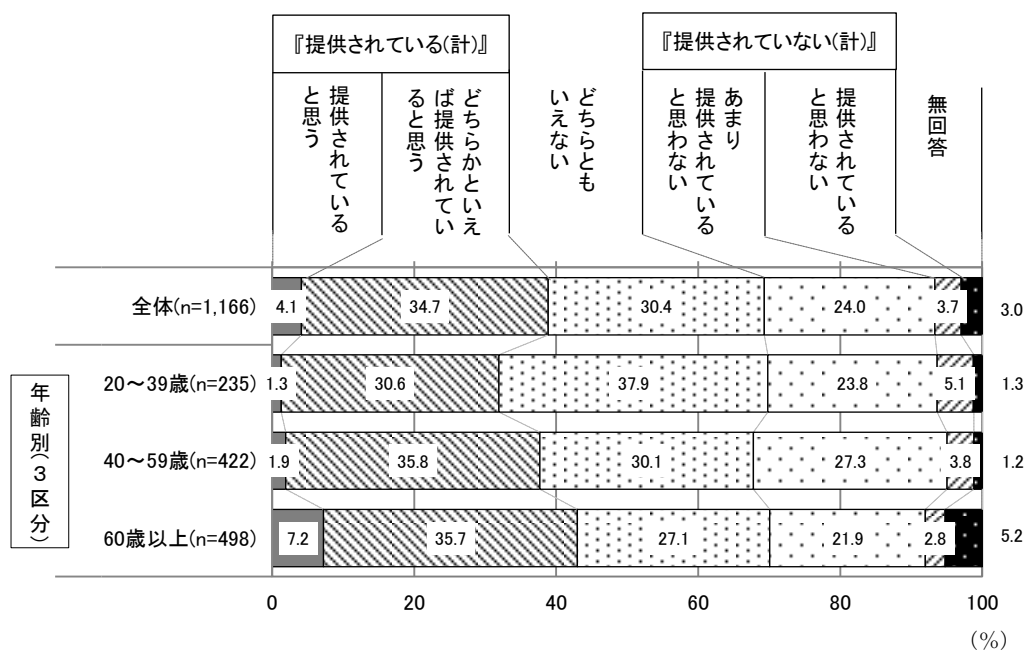
図3-24 情報提供に対する考え 性別・年齢別・市町村別



【年齢別（3区分）】

『提供されている（計）』の回答割合は、年齢が上がるほど高く、60歳以上（42.9%）では4割を超えている。（図3-25）

図3-25 情報提供に対する考え 年齢別（3区分）

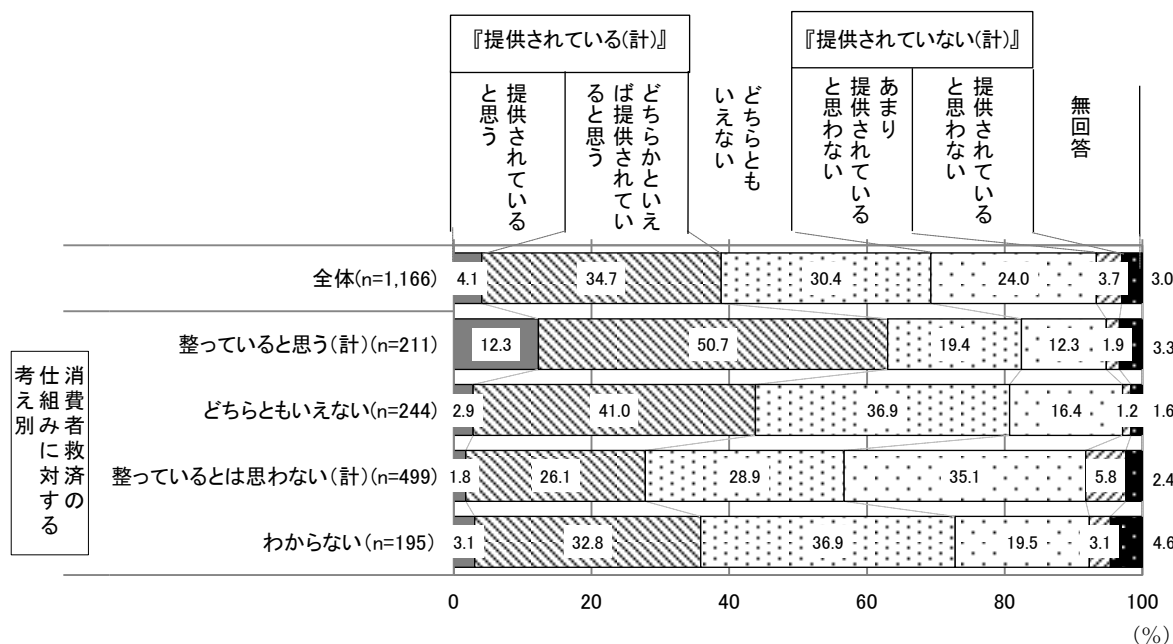


【消費者救済の仕組みに対する考え別】

『提供されている（計）』は消費者救済の仕組みが整っていると思う人ほど回答割合が高くなっており、“整っていると思う（計）”（63.0%）では6割を超えている。

（図3-26）

図3-26 情報提供に対する考え 消費者救済の仕組みに対する考え別

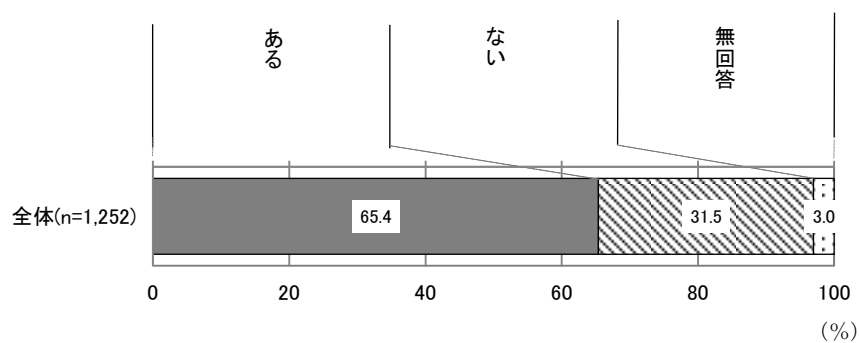


(7) 行政からの消費生活に関する情報を見た経験の有無

◆「ある」は65.4%、「ない」は31.5%

問 20 行政（県や市町村）は消費者向けに注意喚起情報などを発信していますが、
ご覧になったことはありますか。（○は1つ）

図3-27 行政からの消費生活に関する情報を見た経験の有無



行政（県や市町村）が発信している消費生活に関する情報を見た経験について聞いたところ、「ある」という回答は65.4%となっている。一方、「ない」は31.5%となっている。

(図3-27)

【性別】

行政からの情報を見たことが「ある」という回答は、男性（64.2%）よりも女性（66.7%）の方が2.5ポイント高くなっている。（図3-28）

【年齢別】

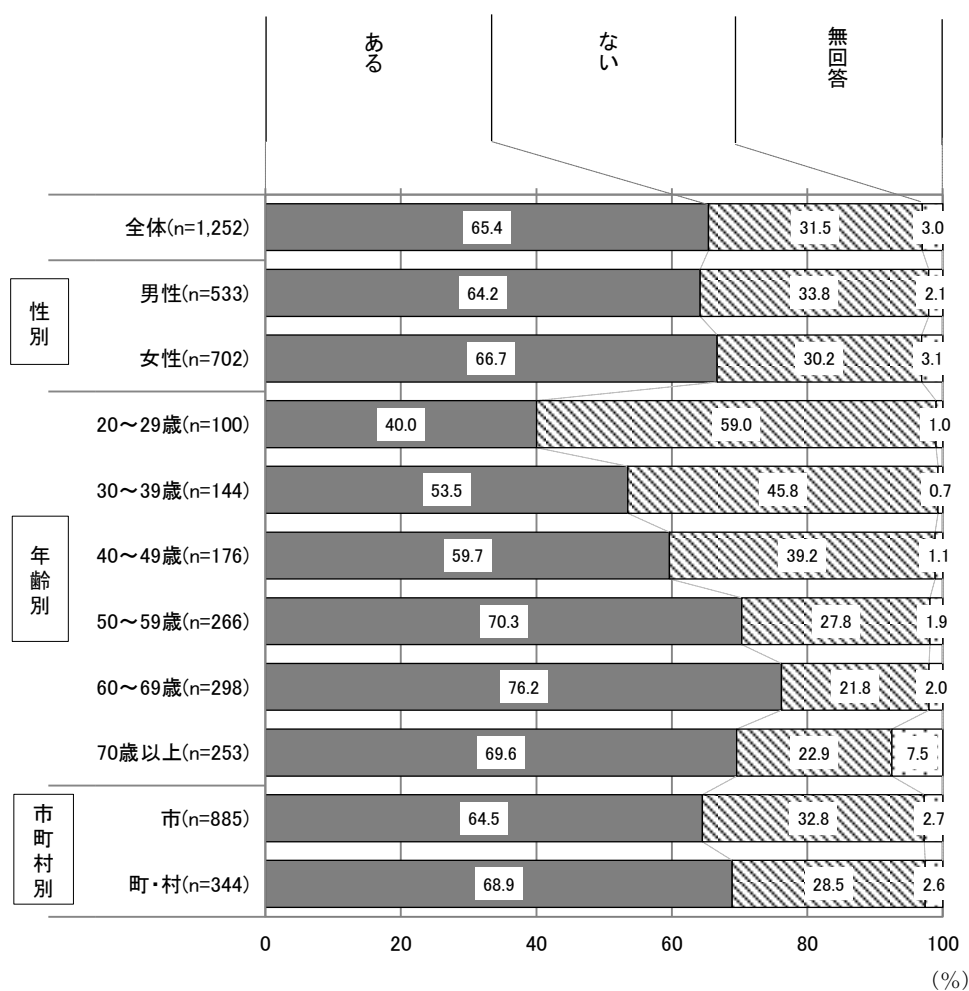
行政からの情報を見たことが「ある」という回答は、60～69歳（76.2%）が最も高くなっており、約8割となる。20歳～69歳までは年齢が高くなるほど「ある」という回答も増加しているものの、70歳以上ではやや低下している。

20～29歳の年代だけは、「ある」（40.0%）という回答よりも「ない」（59.0%）という回答が多くなっている。（図3-28）

【市町村別】

「ある」という回答は、市（64.5%）よりも町・村（68.9%）の方が4.4ポイント高くなっている。（図3-28）

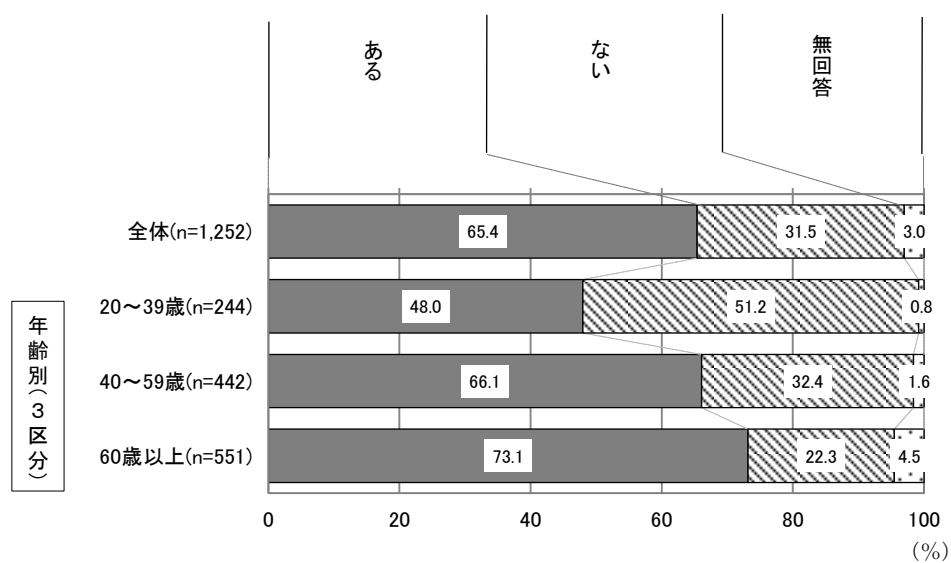
図3-28 行政からの消費生活に関する情報を見た経験の有無 性別・年齢別・市町村別



【年齢別（3区分）】

行政からの情報を見たことが「ある」という回答は、60歳以上（73.1%）で最も高く、7割を超えている。年齢が上がるにつれて回答割合も高くなっている。（図3－29）

図3－29 行政からの消費生活に関する情報を見た経験の有無 年齢別（3区分）

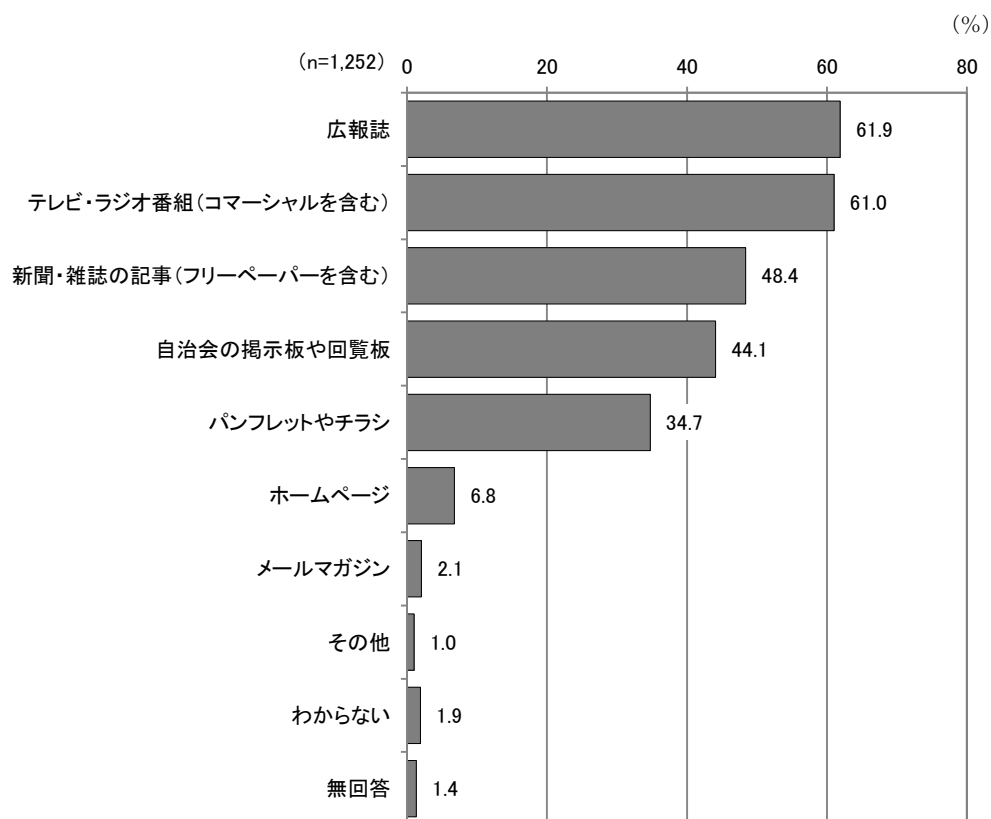


(8) 行政（県や市町村）が発信する情報で利用しやすいもの

◆「広報誌」が61.9%、次いで「テレビ・ラジオ番組（コマーシャルを含む）」が61.0%

問 21 行政（県や市町村）からの情報を受ける場合、利用しやすいものはどれですか。
（○は3つまで）

図3-30 行政が発信する情報で利用しやすいもの



行政（県や市町村）からの情報を受ける場合に、利用しやすいものを聞いたところ、「広報誌」（61.9%）という回答が最も多くなっている。次いで、ほぼ同じ回答割合で「テレビ・ラジオ番組（コマーシャルを含む）」（61.0%）が続いており、以下「新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）」（48.4%）、「自治会の掲示板や回覧板」（44.1%）、「パンフレットやチラシ」（34.7%）の順となっている。（図3-30）

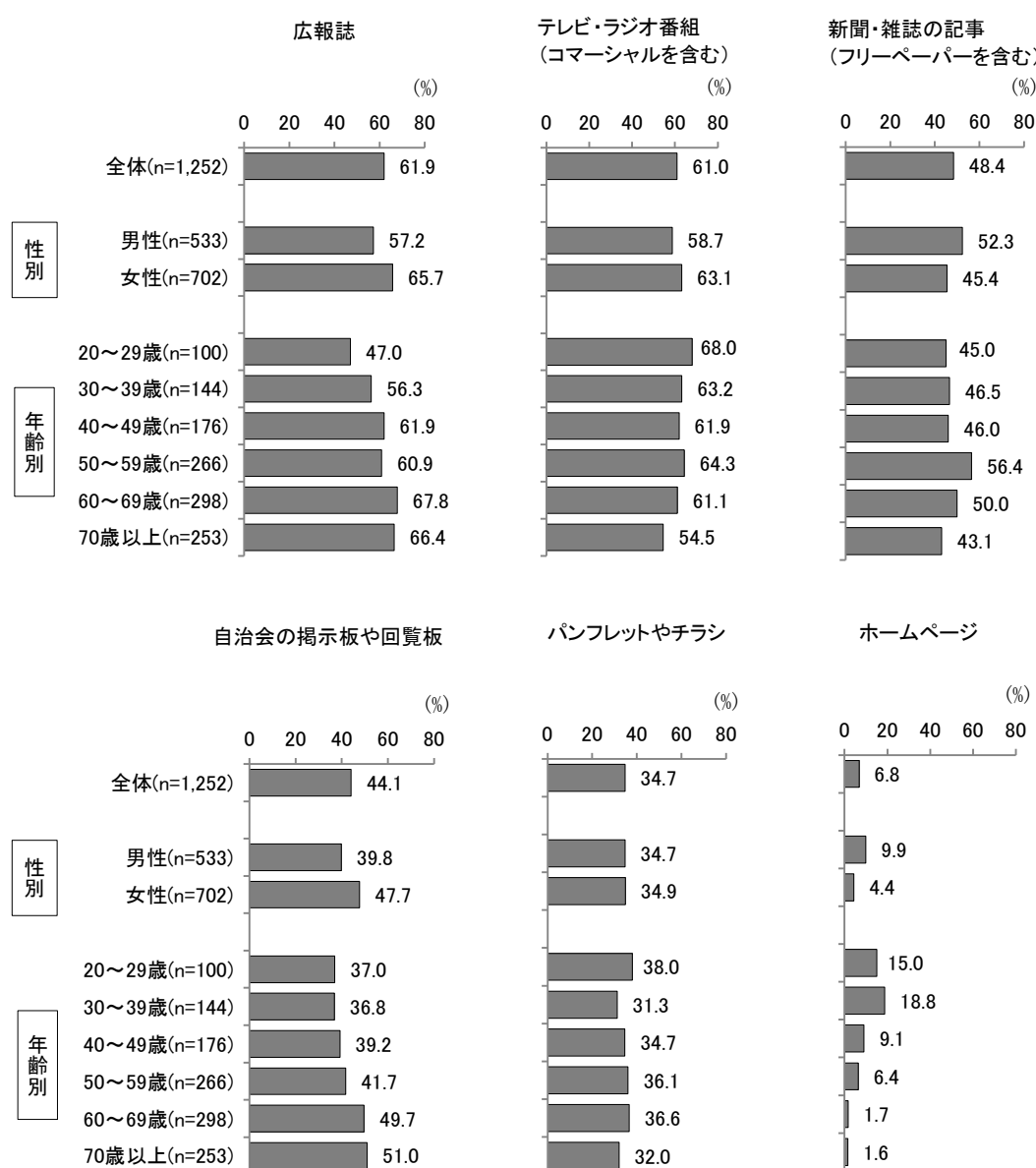
【性別】

上位6項目中4項目で、女性の方が男性より高くなっている。一方、「新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）」では、女性（45.4%）より男性（52.3%）が6.9ポイント高くなっている。（図3-31）

【年齢別】

「広報誌」や「自治会の掲示板や回覧板」はおおむね年齢が高くなるにつれて、回答割合も高くなっている。（図3-31）

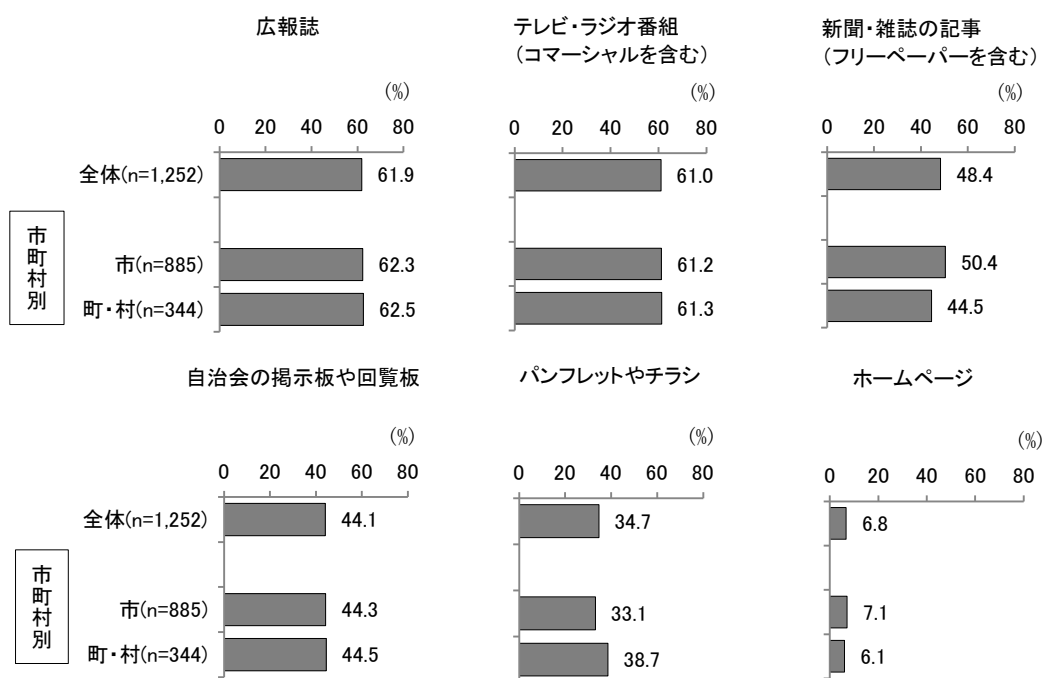
図3-31 行政が発信する情報で利用しやすいもの（上位6項目） 性別・年齢別



【市町村別】

「新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）」では、市（50.4%）が町・村（44.5%）より5.9ポイント高くなっている。一方、「パンフレットやチラシ」は市（33.1%）よりも町・村（38.7%）が5.6ポイント高くなっている。（図3-32）

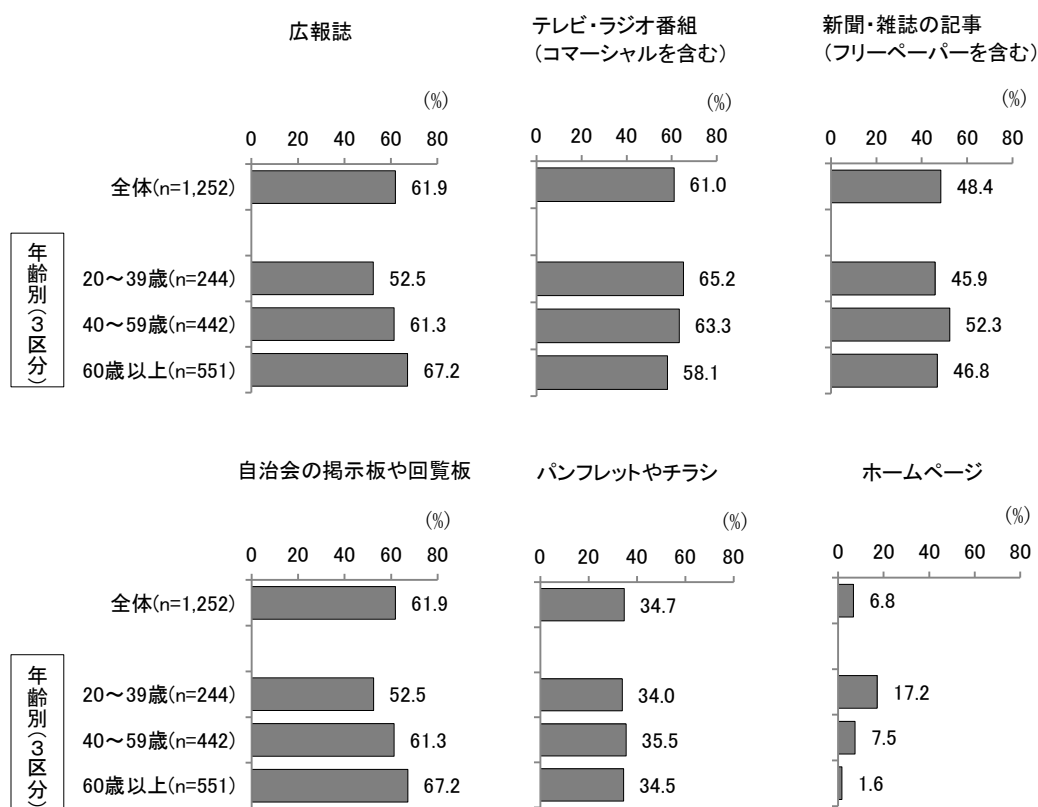
図3-32 行政が発信する情報で利用しやすいもの（上位6項目） 市町村別



【年齢別（3区分）】

「広報誌」、「自治会の掲示板や回覧板」は年齢が高くなるほど回答割合も高くなっている。一方、「テレビ・ラジオ番組（コマーシャルを含む）」、「ホームページ」は年齢が高くなるほど低くなる傾向がみられる。（図3-33）

図3-33 行政が発信する情報で利用しやすいもの（上位6項目） 年齢別（3区分）



【消費者問題に対する関心度別】

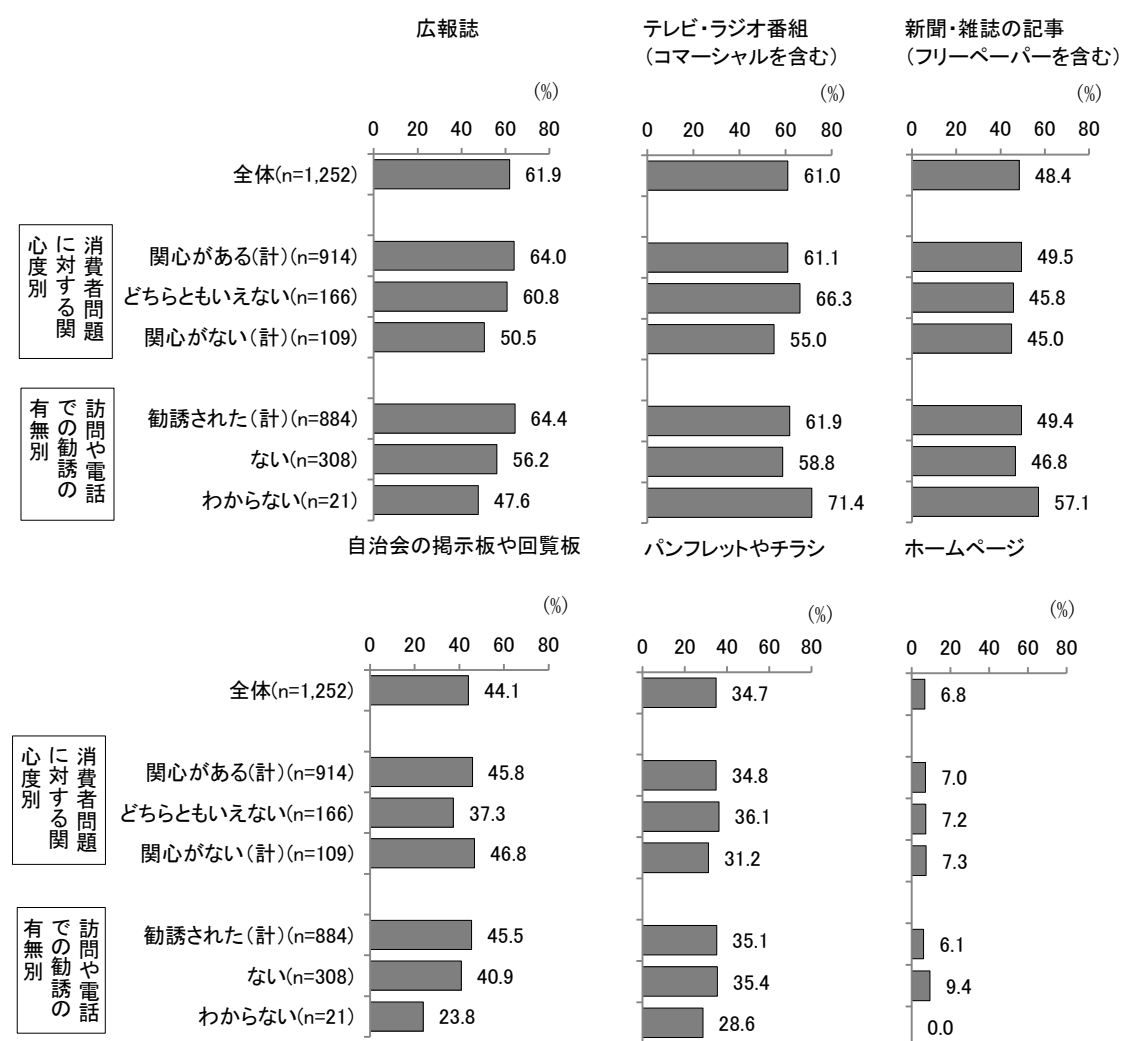
「広報誌」、「新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）」では、消費者問題に対する関心が高い人ほど回答割合も高くなっている。（図3-34）

【訪問や電話での勧誘の有無別】

上位4項目で、“勧誘された（計）”の回答割合が、“ない”人よりも高くなっている。
（図3-34）

図3-34 行政が発信する情報で利用しやすいもの（上位6項目）

消費者問題に対する関心度別・訪問や電話での勧誘の有無別



【消費生活上のトラブルの有無別】

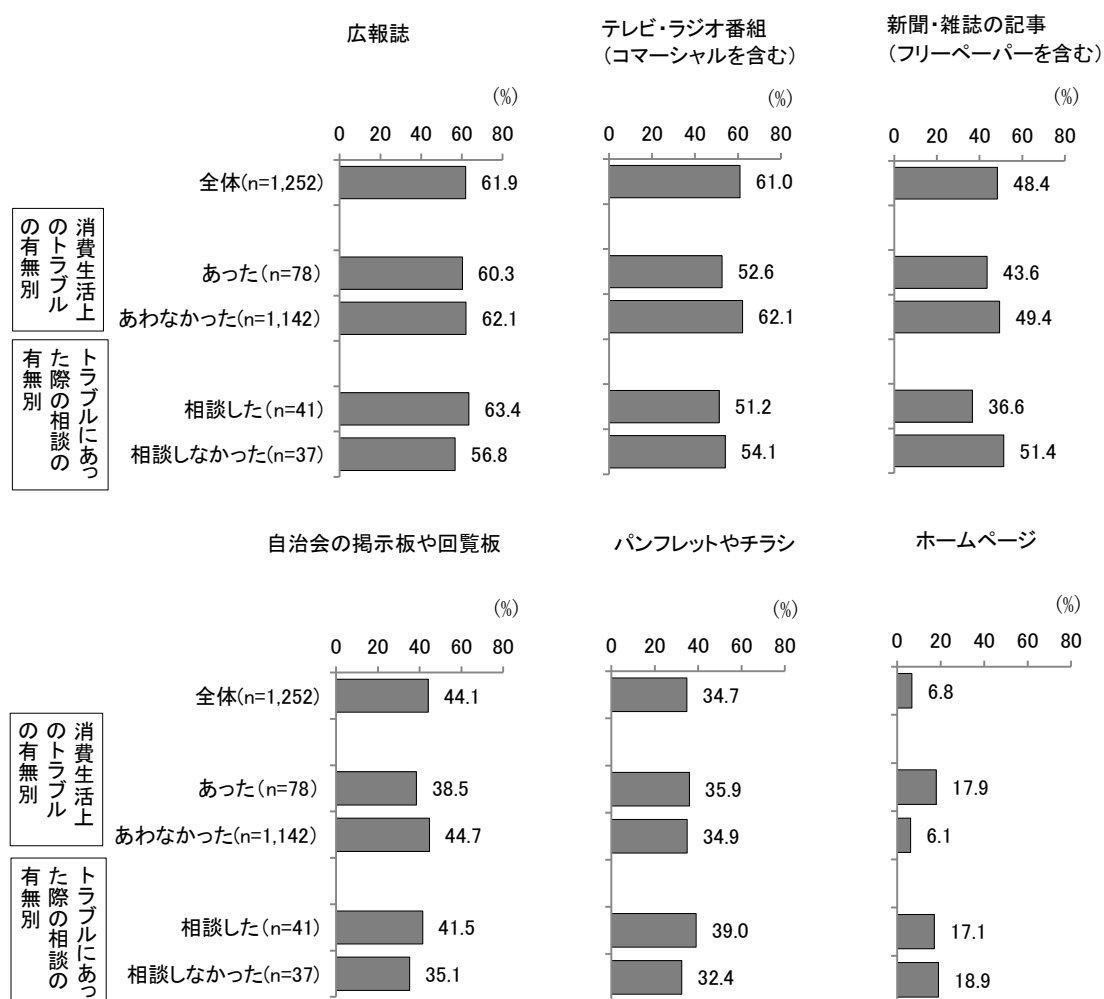
上位4項目は、消費生活上のトラブルに“あわなかった”人の方が“あった”人よりも回答割合が高くなっている。一方、「ホームページ」では、“あった”人の方が“あわなかった”人よりも11.8ポイント高くなっている。(図3-35)

【トラブルにあった際の相談の有無別】

「広報誌」、「自治会の掲示板や回覧板」、「パンフレットやチラシ」では“相談した”人が“相談しなかった”人よりも高い回答割合となっている。一方、「テレビ・ラジオ番組（コマーシャルを含む）」、「新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）」、「ホームページ」は“相談しなかった”人の方が回答割合が高くなっている。特に、「新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）」では、14.8ポイントの差となっている。(図3-35)

図3-35 行政が発信する情報で利用しやすいもの(上位6項目)

消費生活上のトラブルの有無別



【消費者救済の仕組みに対する考え別】

消費者救済の仕組みが“整っている（計）”と“整っていない（計）”では、あまり大きな差はみられない。最も差がある「パンフレットやチラシ」で、“整っている（計）”が“整っていない（計）”よりも5.0ポイント高くなっている。

(図3-36)

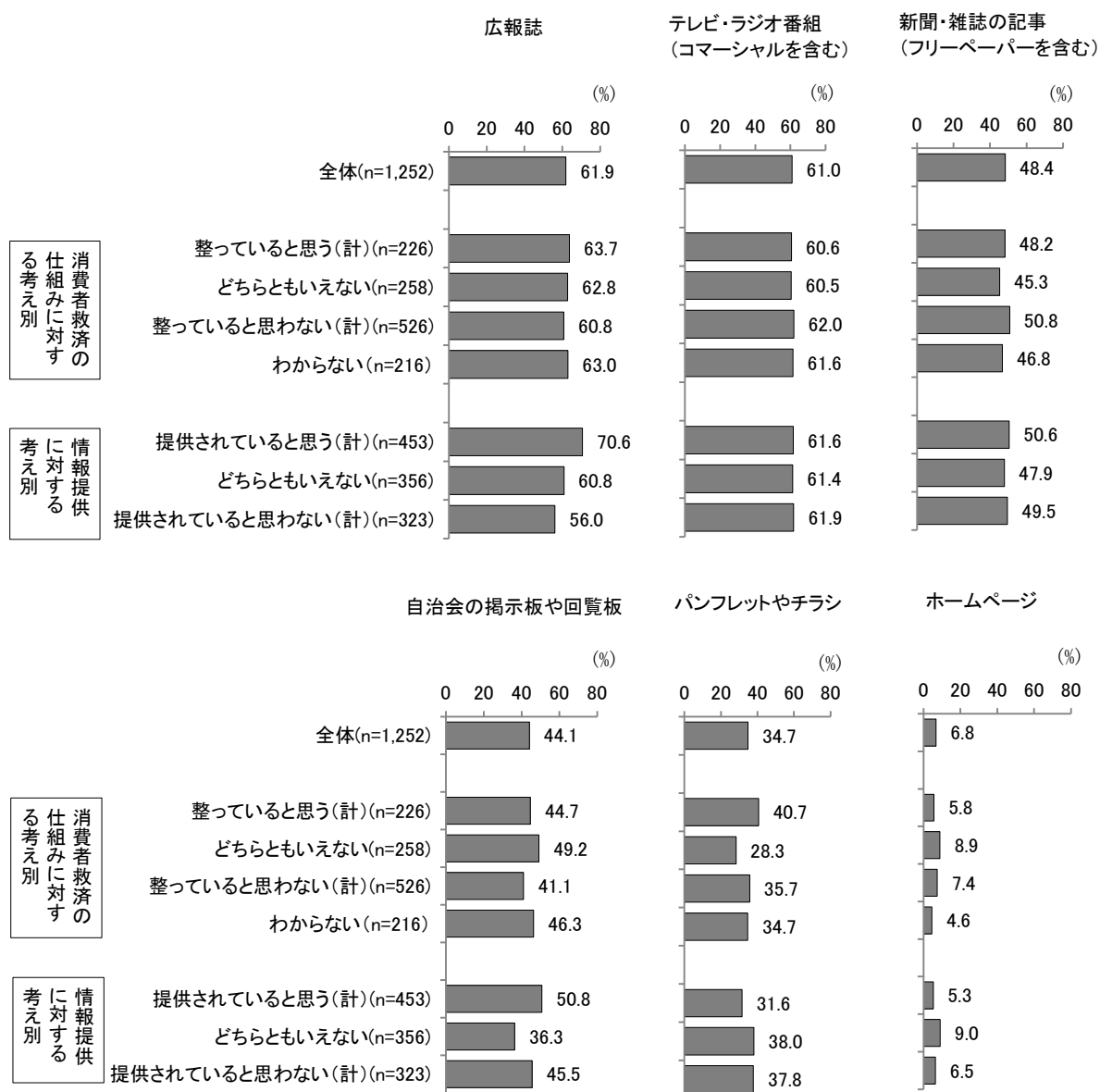
【情報提供に対する考え別】

「広報誌」では、“提供されている”と思う人ほど、回答割合が高くなっている。

(図3-36)

図3-36 行政が発信する情報で利用しやすいもの(上位6項目)

消費者救済の仕組みに対する考え別・情報提供に対する考え別



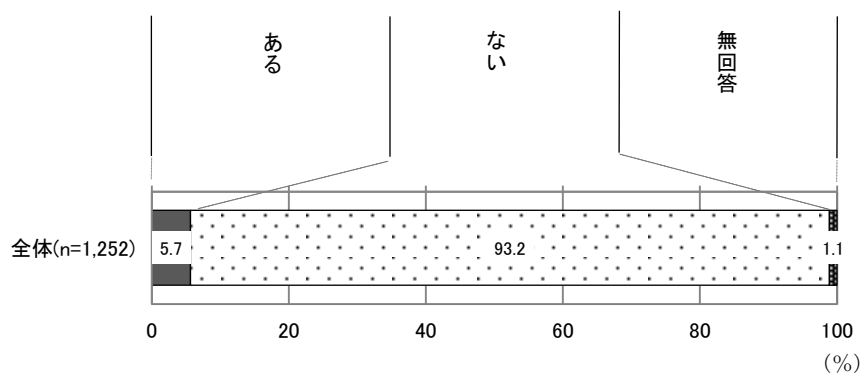
4 消費生活に関する講座や催しについて

(1) 消費生活の講座や催しへの参加経験

◆「ある」が5.7%、「ない」が93.2%

問 22 県や市町村が開催している消費生活の講座や催しに参加したことがありますか。
(○は1つ)

図4－1 消費生活の講座や催しへの参加経験



消費生活の講座や催しに参加した経験について聞いたところ、「ある」は5.7%となっている。一方、「ない」は93.2%となっている。(図4－1)

【性別】

消費生活の講座や催しに参加した経験が「ある」という回答は、男性（4.7%）よりも、女性（6.4%）が1.7ポイント高くなっている。（図4-2）

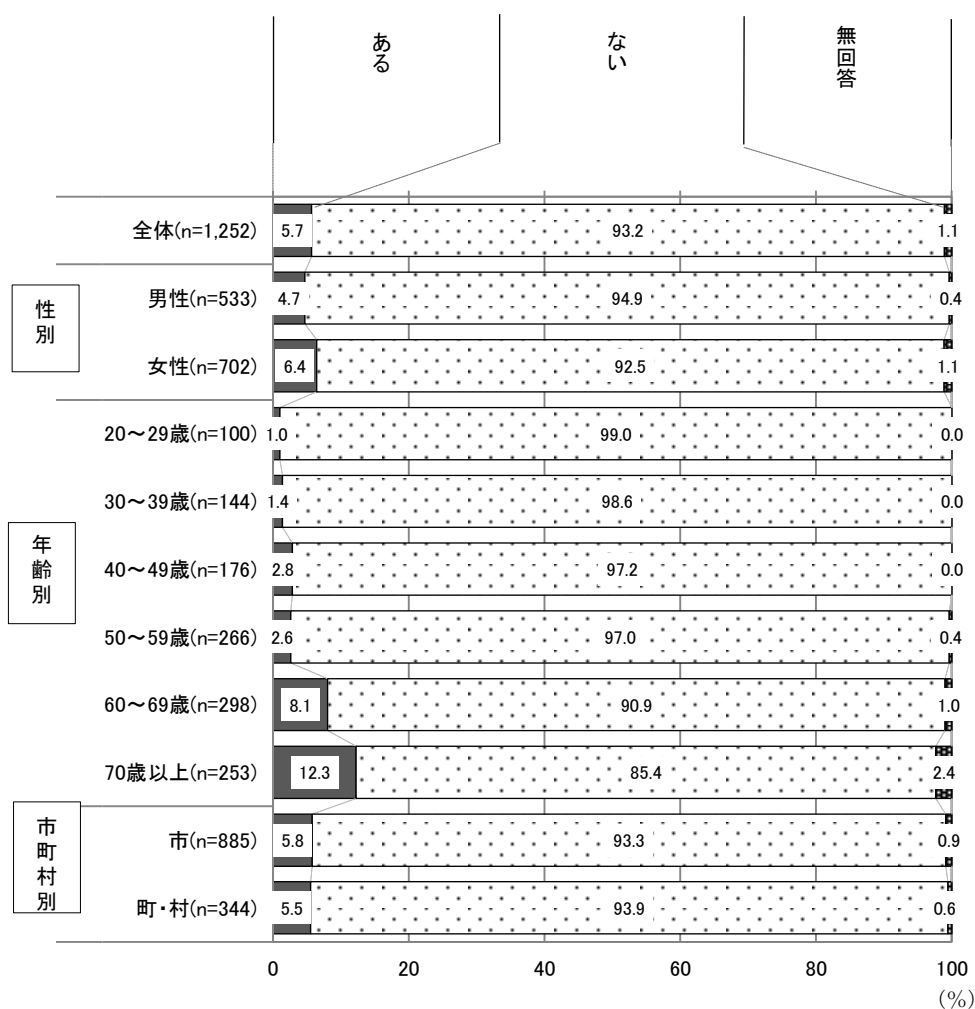
【年齢別】

「ある」という回答が最も多いのは、70歳以上（12.3%）となっている。おおむね年齢が高くなるほど、回答割合も高くなっている。（図4-2）

【市町村別】

市と町・村では大きな差はみられない。（図4-2）

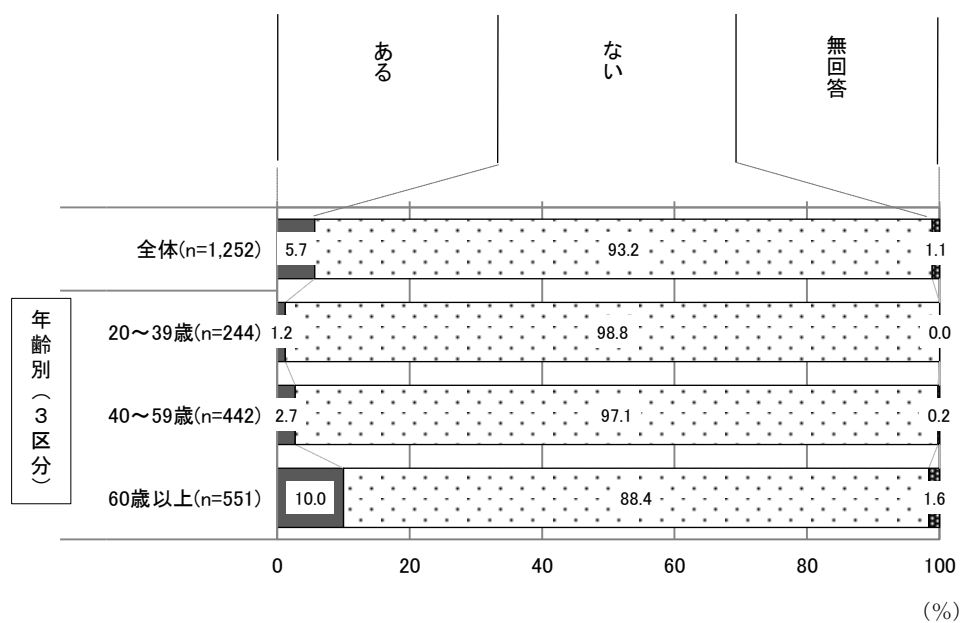
図4-2 消費生活の講座や催しへの参加経験 性別・年齢別・市町村別



【年齢別（3区分）】

「ある」という回答割合が最も高いのは60歳以上（10.0%）で1割となっている。一方、59歳以下ではごくわずかとなっており、3.0%を下回っている。（図4－3）

図4－3 消費生活の講座や催しへの参加経験 年齢別（3区分）



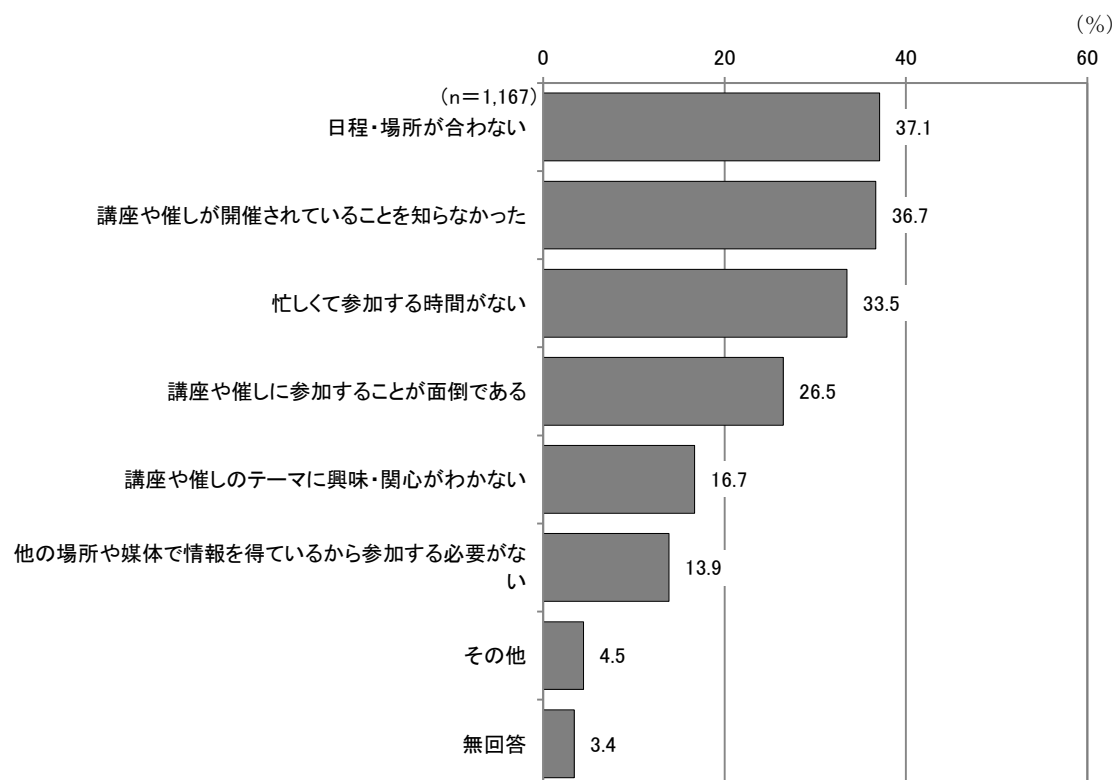
(2) 消費生活の講座や催しに参加したことがない理由

◆「日程・場所が合わない」が 37.1%

(問 22 で「②ない」と回答した方のみ)

問 23 消費生活の講座や催しに参加したことがないのはなぜですか。(○はいくつでも)

図4-4 消費生活の講座や催しに参加したことがない理由



問 22 で、消費生活の講座や催しに参加した経験が「ない」と回答した方に、その理由について聞いたところ、「日程・場所が合わない」(37.1%) が最も多くなっている。次いで、ほぼ同じ回答割合で「講座や催しが開催されていることを知らなかった」(36.7%) が続き、以下、「忙しくて参加する時間がない」(33.5%)、「講座や催しに参加することが面倒である」(26.5%) と続いている。(図 4-4)

【性別】

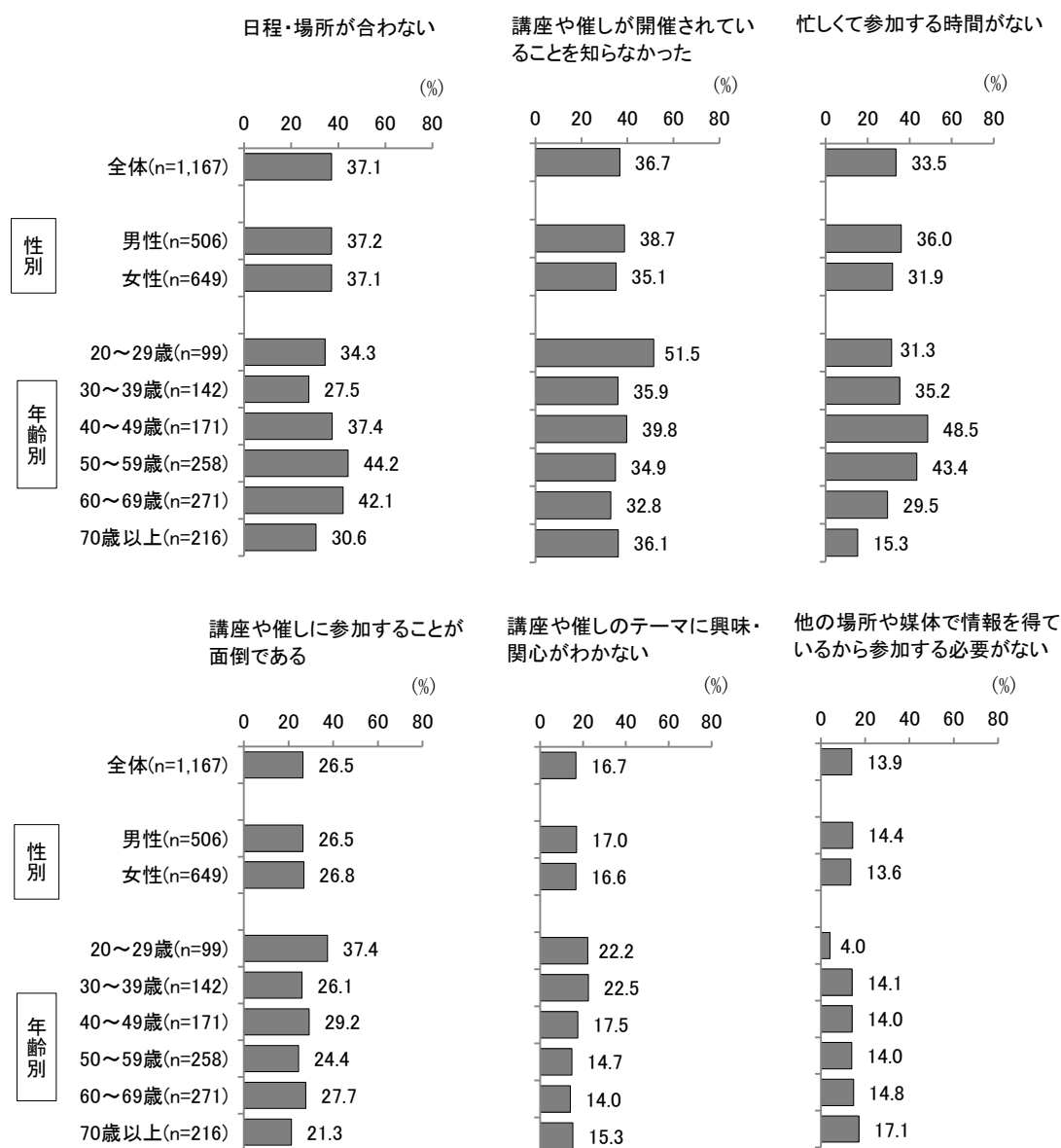
上位6項目中5項目で男性の回答割合が女性を上回っている。

特に、「忙しくて参加する時間がない」では、男性（36.0%）が女性（31.9%）より4.1ポイント高く、最も差が大きくなっている。（図4-5）

【年齢別】

「講座や催しが開催されていることを知らなかった」という回答は、20～29歳（51.5%）で最も多く、5割を超えている。「忙しくて参加する時間がない」は、40～49歳（48.5%）で最も多く、約5割となっている。（図4-5）

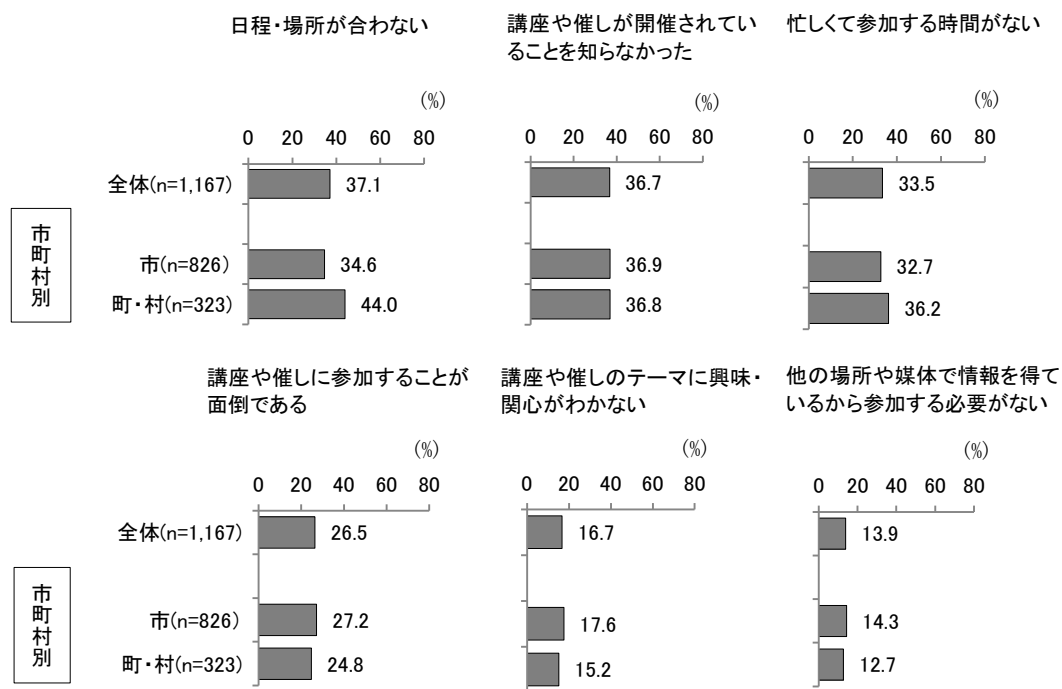
図4-5 消費生活の講座や催しに参加したことがない理由（上位6項目） 性別・年齢別



【市町村別】

「日程・場所が合わない」は、市（34.6%）よりも町・村（44.0%）が9.4ポイント高くなっている。（図4-6）

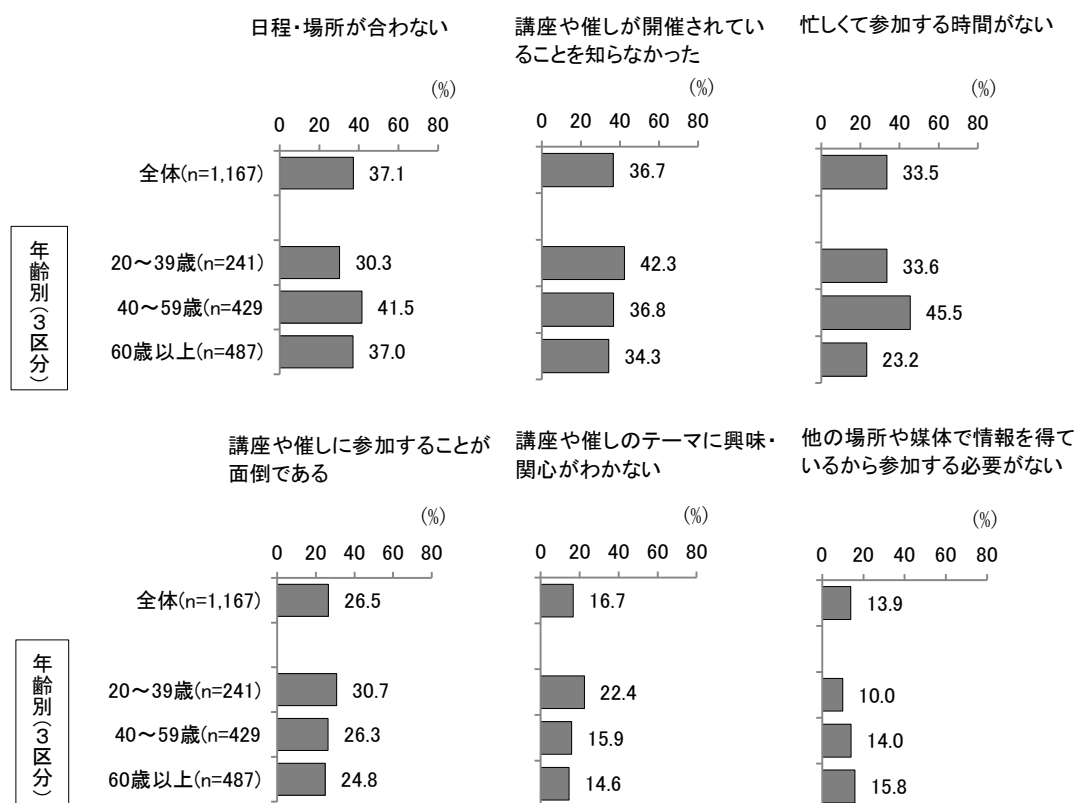
図4-6 消費生活の講座や催しに参加したことがない理由（上位6項目） 市町村別



【年齢別（3区分）】

「講座や催しが開催されていることを知らなかった」、「講座や催しに参加することが面倒である」、「講座や催しのテーマに興味・関心がわからない」の3項目は、年齢が高くなるほど回答割合は低くなっている。一方、「他の場所や媒体で情報を得ているから参加する必要がない」は、年齢が高くなるほど、回答割合も高くなっている。（図4－7）

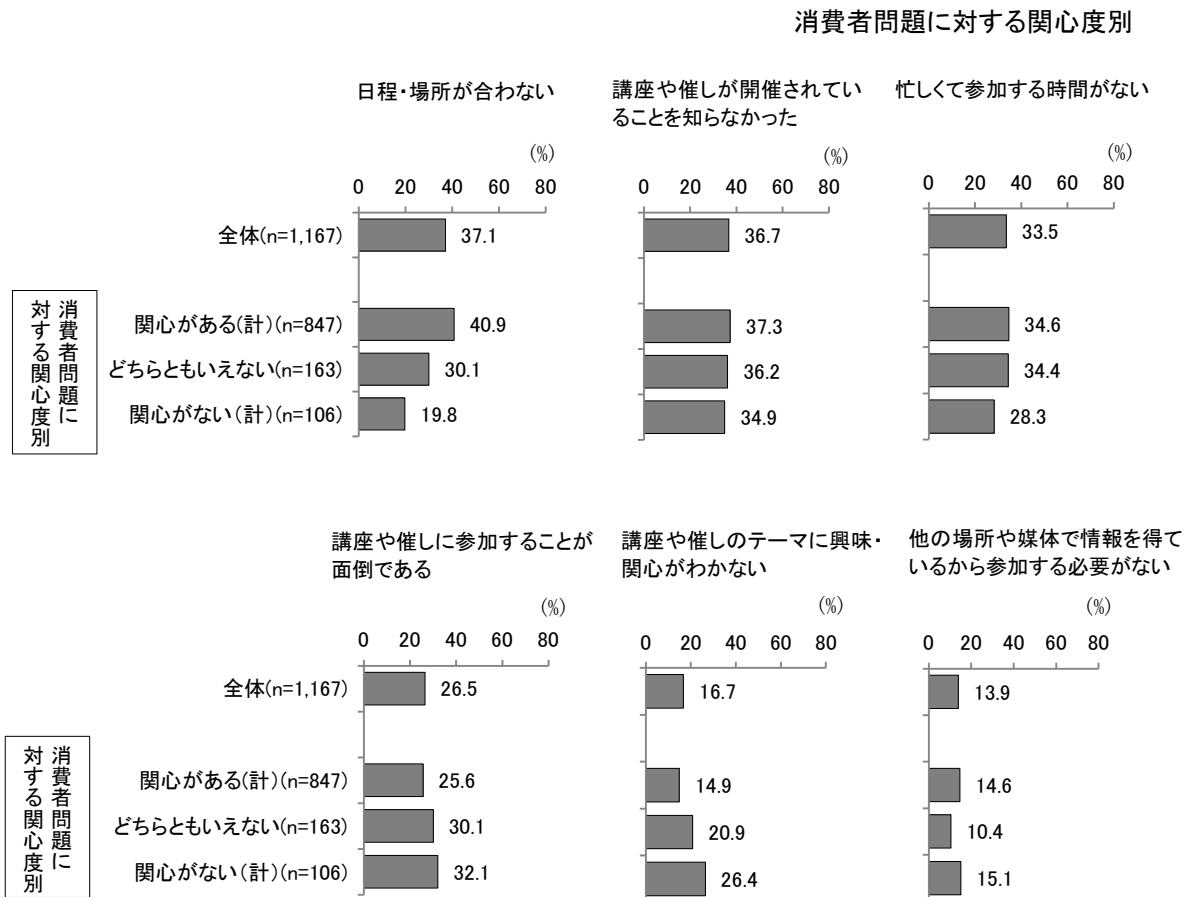
図4－7 消費生活の講座や催しに参加したことがない理由（上位6項目） 年齢別（3区分）



【消費者問題に対する関心度別】

上位3項目は、消費者問題に対する関心度が高いほど、回答割合も高くなっている。一方、「講座や催しに参加することが面倒である」と「講座や催しのテーマに興味・関心がわからない」の2項目は、関心度が低いほど回答割合は高くなっている。(図4-8)

図4-8 消費生活の講座や催しに参加したことがない理由(上位6項目)

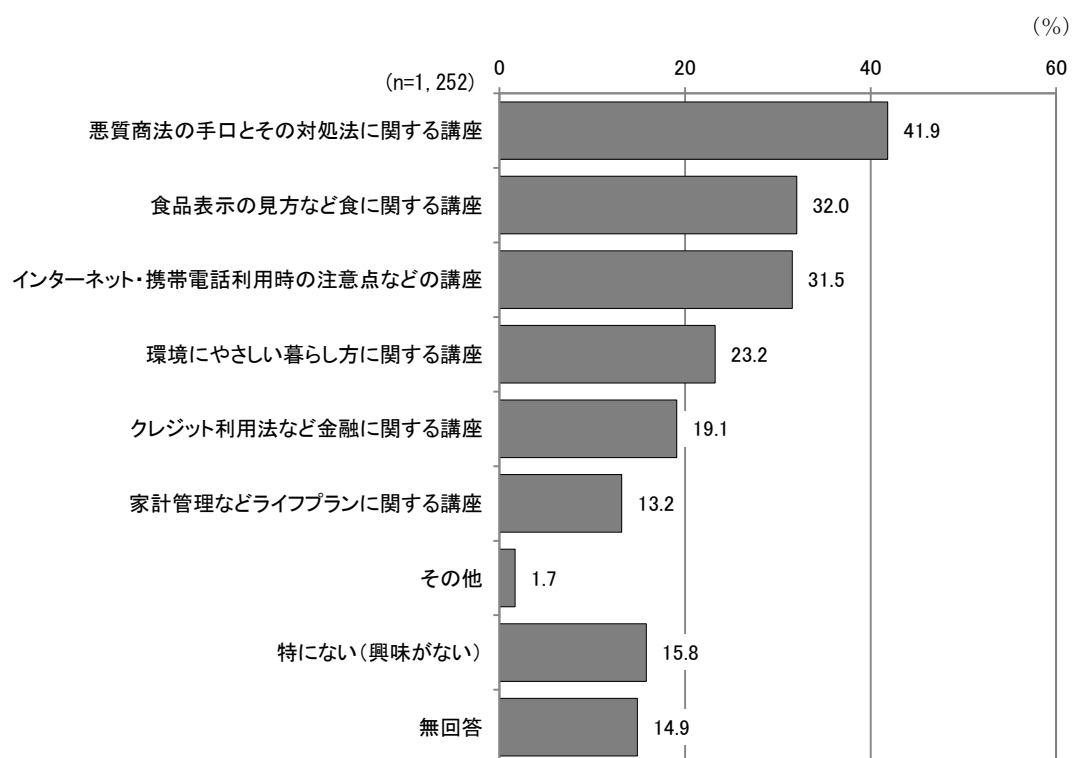


(3) 参加したい消費生活講座

◆「悪質商法の手口とその対処法に関する講座」が41.9%

問 24 消費生活のどのような講座に参加したいと思いますか。(〇はいくつでも)

図4－9 参加したい消費生活講座



消費生活のどのような講座に参加したいと思うか聞いたところ、「悪質商法の手口とその対処法に関する講座」(41.9%)が最も多く、約4割となっている。次に、「食品表示の見方など食に関する講座」(32.0%)、「インターネット・携帯電話利用時の注意点などの講座」(31.5%)で続いている。(図4－9)

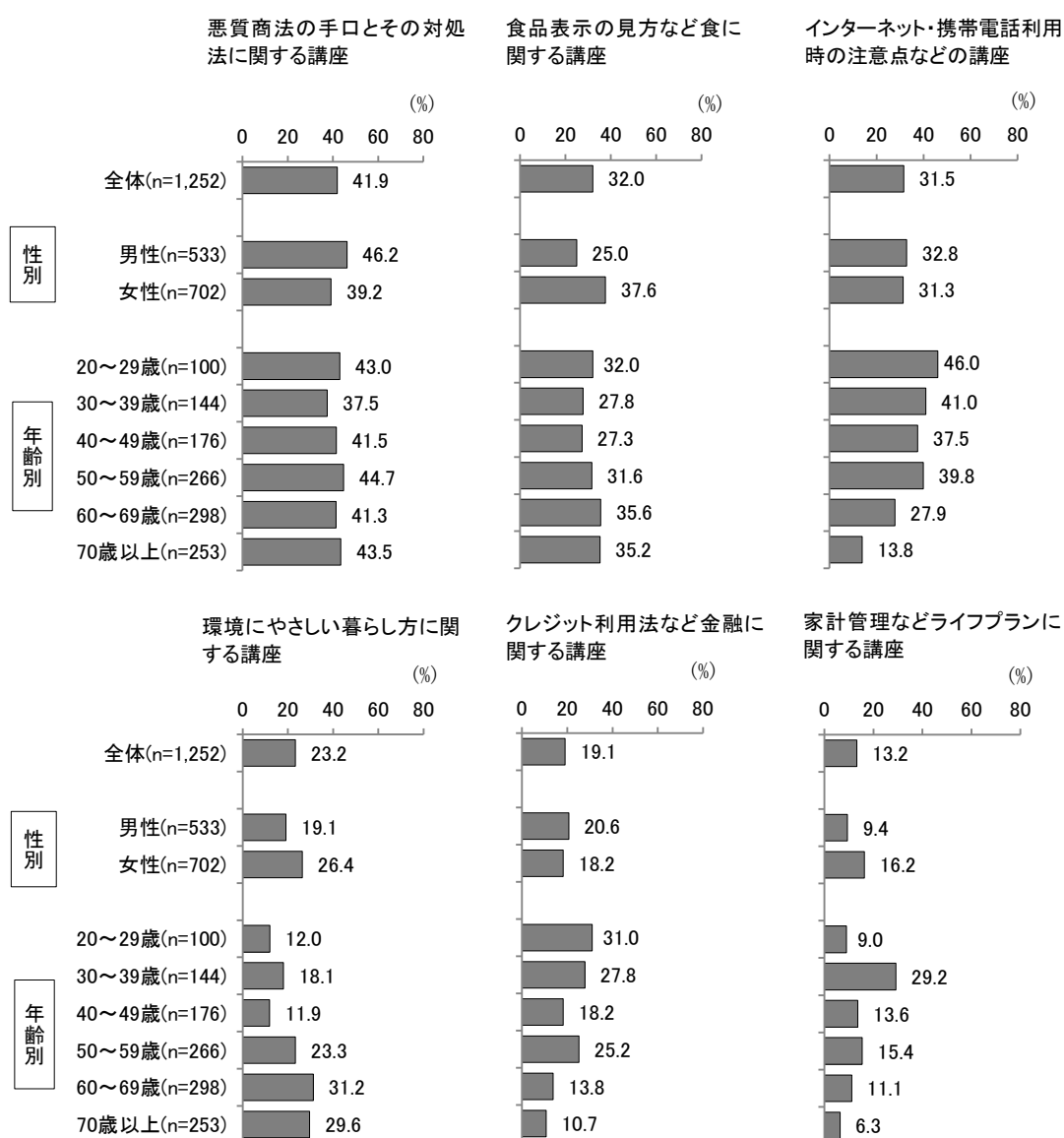
【性別】

「悪質商法の手口とその対処法に関する講座」、「インターネット・携帯電話利用時の注意点などの講座」、「クレジット利用法など金融に関する講座」の3項目では、男性が女性より回答割合が多くなっている。一方、「食品表示の見方など食に関する講座」、「環境にやさしい暮らし方に関する講座」、「家計管理などライフプランに関する講座」は女性の回答割合が男性を上回っている。特に、「食品表示の見方など食に関する講座」は、女性（37.6%）が男性（25.0%）より12.6ポイント高くなっている。（図4-10）

【年齢別】

「インターネット・携帯電話利用時の注意点などの講座」は、20～29歳（46.0%）が最も高く、おおむね年齢が上がるにつれ回答割合は低くなっている。（図4-10）

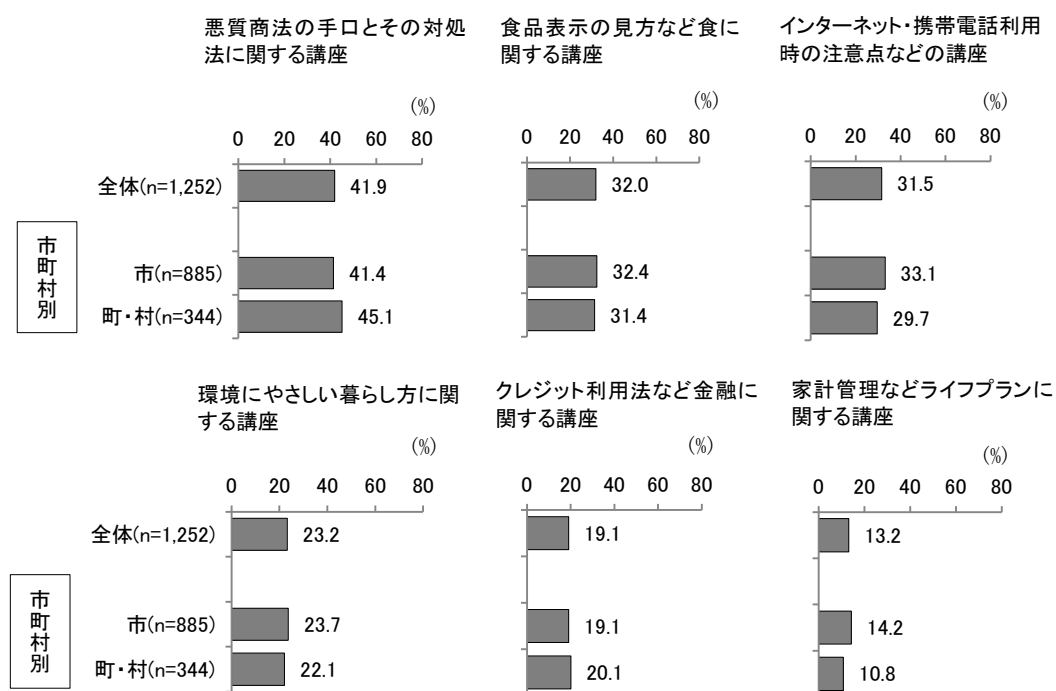
図4-10 参加したい消費生活講座（上位6項目） 性別・年齢別



【市町村別】

「悪質商法の手口とその対処法に関する講座」は、市（41.4％）より、町・村（45.1％）の回答割合が3.7ポイント高くなっている。一方、「インターネット・携帯電話利用時の注意点などの講座」、「家計管理などライフプランに関する講座」は、市が町・村より3.4ポイント高くなっている。（図4－11）

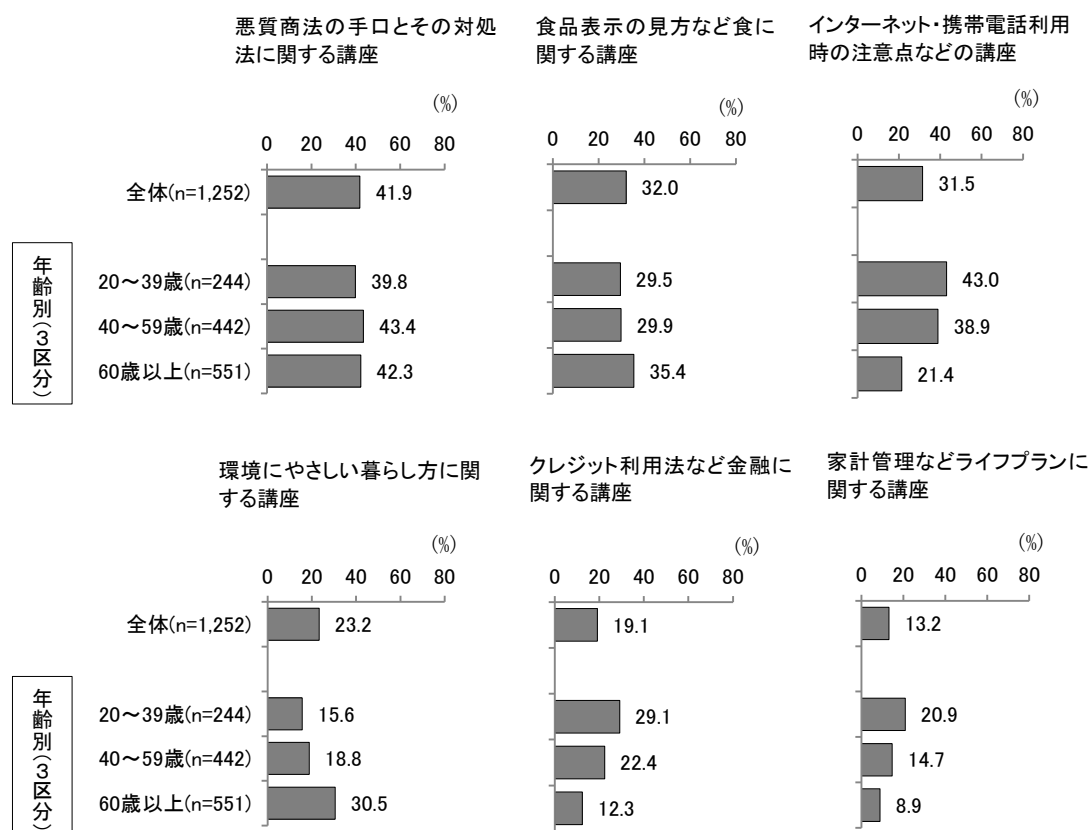
図4－11 参加したい消費生活講座（上位6項目） 市町村別



【年齢別（3区分）】

「食品表示の見方など食に関する講座」、「環境にやさしい暮らし方に関する講座」は、年齢が高くなるほど、回答割合も高くなっている。一方、「インターネット・携帯電話利用時の注意点などの講座」、「クレジット利用法など金融に関する講座」、「家計管理などライフプランに関する講座」の3項目は、年齢が高くなるほど、回答割合は低くなっている。（図4-12）

図4-12 参加したい消費生活講座（上位6項目） 年齢別（3区分）



【消費者問題に対する関心度別】

上位6項目中全ての項目で、消費者問題に対する関心が高いほど、回答割合も高くなっている。(図4-13)

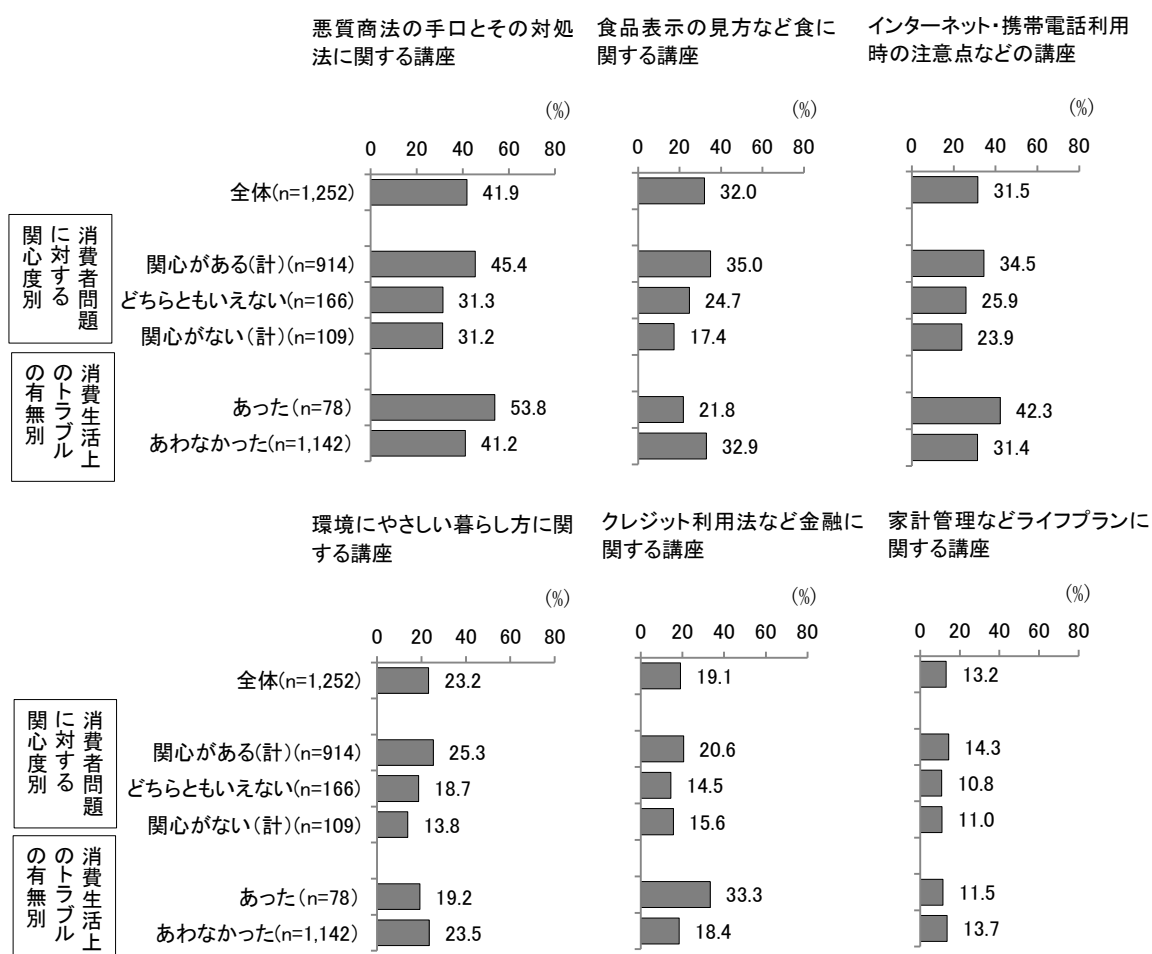
【消費生活上のトラブルの有無別】

「悪質商法の手口とその対処法に関する講座」、「インターネット・携帯電話利用時の注意点などの講座」、「クレジット利用法など金融に関する講座」の3項目では、消費生活上のトラブルに“あった”という人の回答が“あわなかった”人より高くなっている。特に、「悪質商法の手口とその対処法に関する講座」では12.6ポイント、「クレジット利用法など金融に関する講座」では14.9ポイントの差がある。

一方、「食品表示の見方など食に関する講座」、「環境にやさしい暮らし方に関する講座」、「家計管理などライフプランに関する講座」はトラブルに“あわなかった”人が“あった”人を上回っている。特に、「食品表示の見方など食に関する講座」では11.1ポイントの差となっている。(図4-13)

図4-13 参加したい消費生活講座(上位6項目)

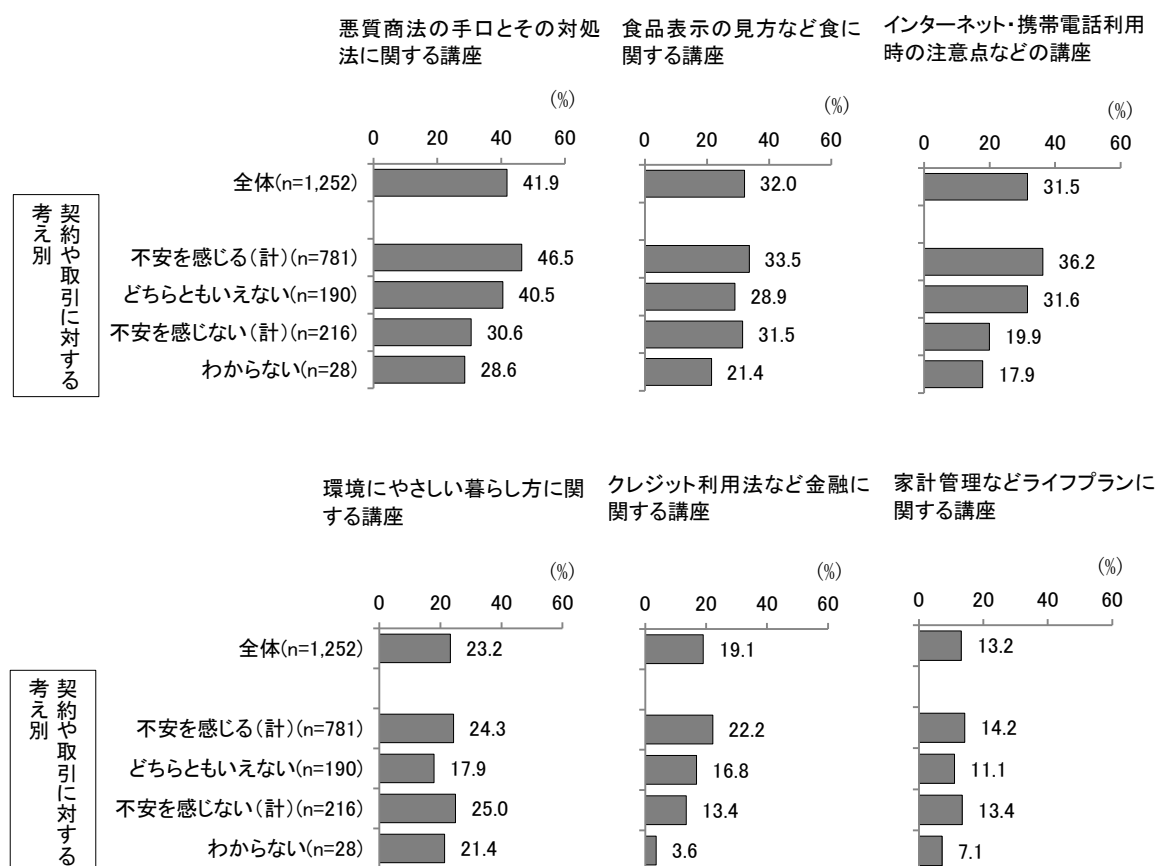
消費者問題に対する関心度別・消費生活上のトラブルの有無別



【契約や取引に対する考え別】

「悪質商法の手口とその対処法に関する講座」、「食品表示の見方など食に関する講座」、「インターネット・携帯電話利用時の注意点などの講座」、「クレジット利用法など金融に関する講座」、「家計管理などライフプランに関する講座」の5項目では、契約や取引に対して“不安を感じている”人ほど回答割合が高くなっている。(図4-14)

図4-14 参加したい消費生活講座(上位6項目) 契約や取引に対する考え別



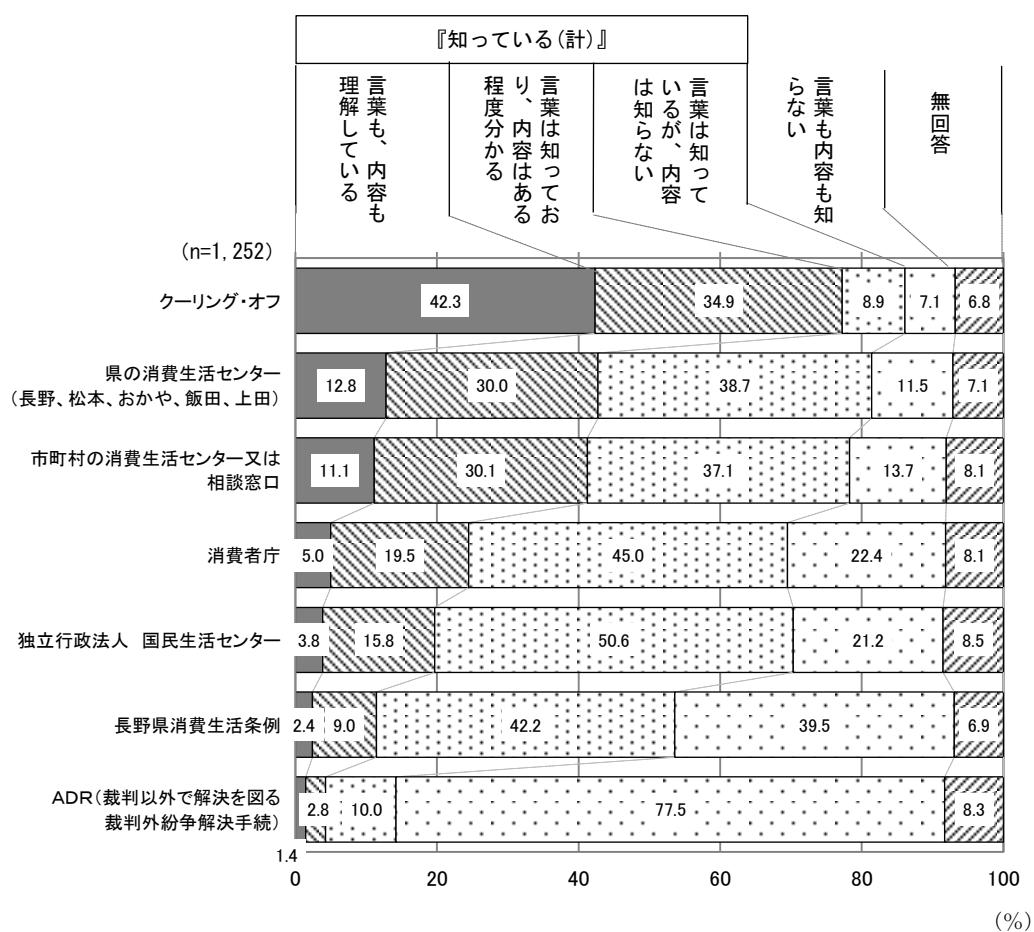
5 消費者問題に対する取組みとして行政に望むこと等について

(1) 消費者問題に関する組織や制度の認知度

◆「クーリング・オフ」を『知っている（計）』が86.1%

問 25 次の各項目について言葉や存在を知っていますか。（○はそれぞれに1つ）

図5-1 消費者問題に関する組織や制度の認知度



消費者問題に関する組織や制度の認知度を聞いたところ、「言葉も内容も知っている」、「言葉は知っており、内容はある程度分かる」、「言葉は知っているが、内容は知らない」を合わせた『知っている（計）』の割合が最も高いのは、「クーリング・オフ」（86.1%）となっている。次に、「県の消費者センター（長野、松本、おかや、飯田、上田）」（81.5%）、「市町村の消費生活センター又は相談窓口」（78.3%）の順となっている。

一方、「言葉も内容も知らない」という回答割合が最も高いのは、「ADR（裁判以外で解決を図る裁判外紛争解決手続）」（77.5%）となっている。（図5-1）

クーリング・オフ

【性別】

男性と女性では大きな差はみられない。(図5-2)

【年齢別】

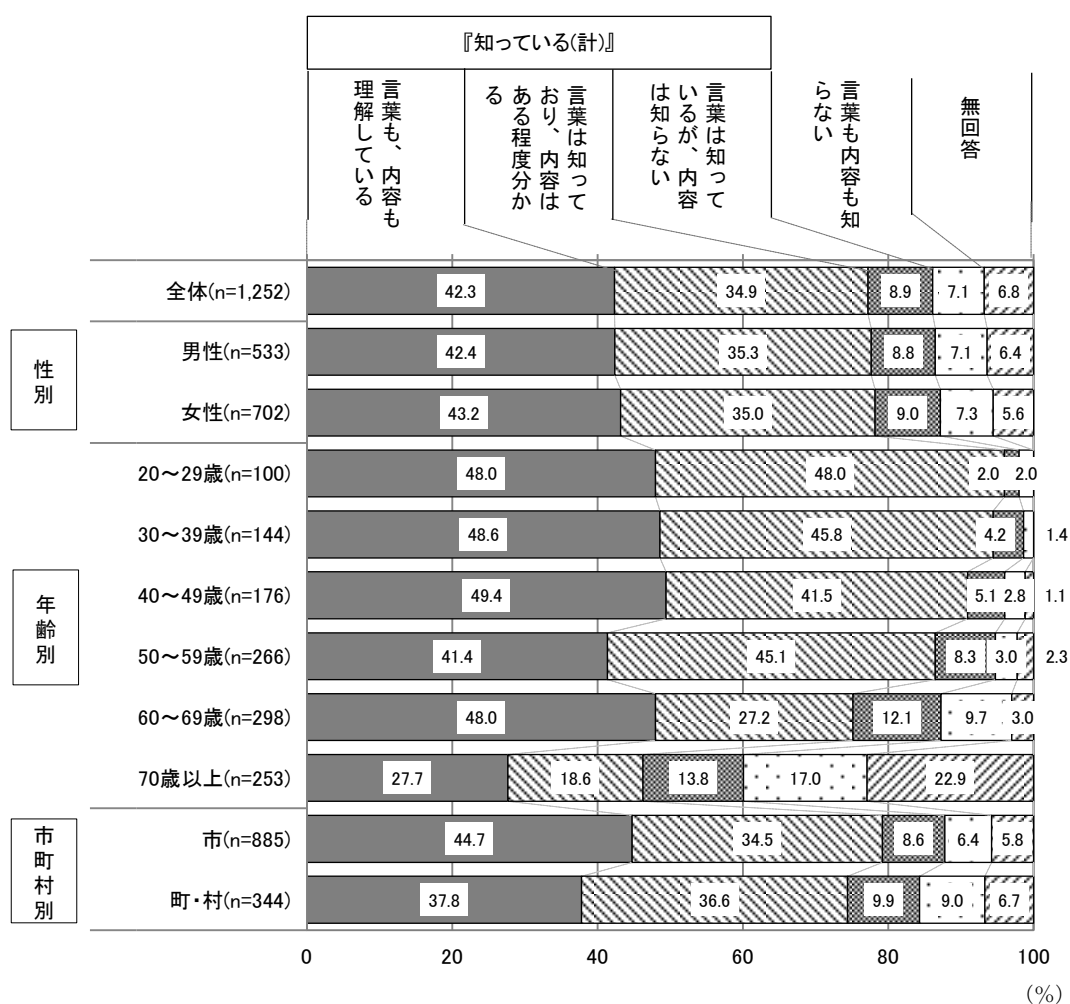
『知っている(計)』は、30～39歳が最も高く、98.6%となっている。(図5-2)

【市町村別】

『知っている(計)』は、市(87.8%)が町・村(84.3%)より3.5ポイント高くなっている。(図5-2)

図5-2 消費者問題に関する組織や制度の認知度＜クーリング・オフ＞

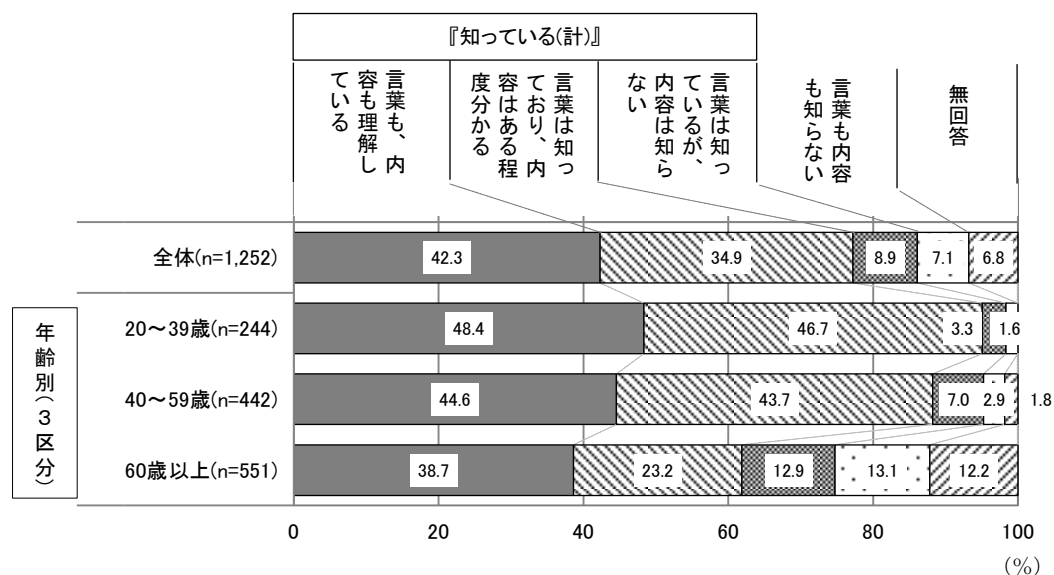
性別・年齢別・市町村別



【年齢別（3区分）】

『知っている（計）』は、20～39歳（98.4%）で最も高くなっている。年齢が低いほど回答割合は高くなっている。（図5－3）

図5－3 消費者問題に関する組織や制度の認知度＜クーリング・オフ＞ 年齢別（3区分）

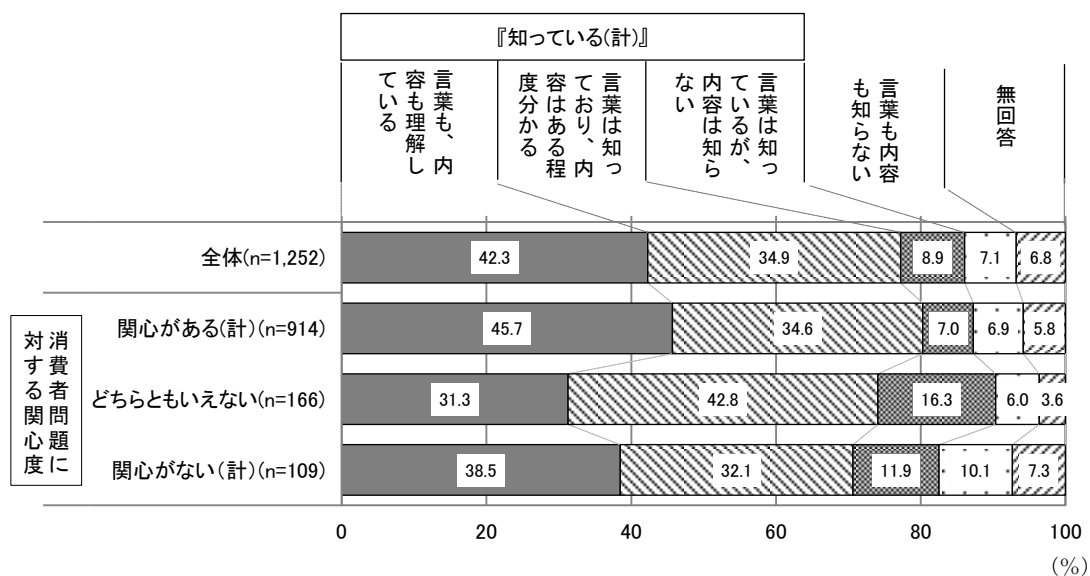


【消費者問題に対する関心度別】

『知っている（計）』は、“関心がある（計）”（87.3%）人の方が、“関心がない”（82.5%）より4.8ポイント高くなっている。（図5－4）

図5－4 消費者問題に関する組織や制度の認知度＜クーリング・オフ＞

消費者問題に対する関心度別



県の消費生活センター（長野、松本、おかや、飯田、上田）

【性別】

『知っている（計）』は、男性（80.4%）より女性（83.4%）の方が3.0ポイント高くなっている。（図5-5）

【年齢別】

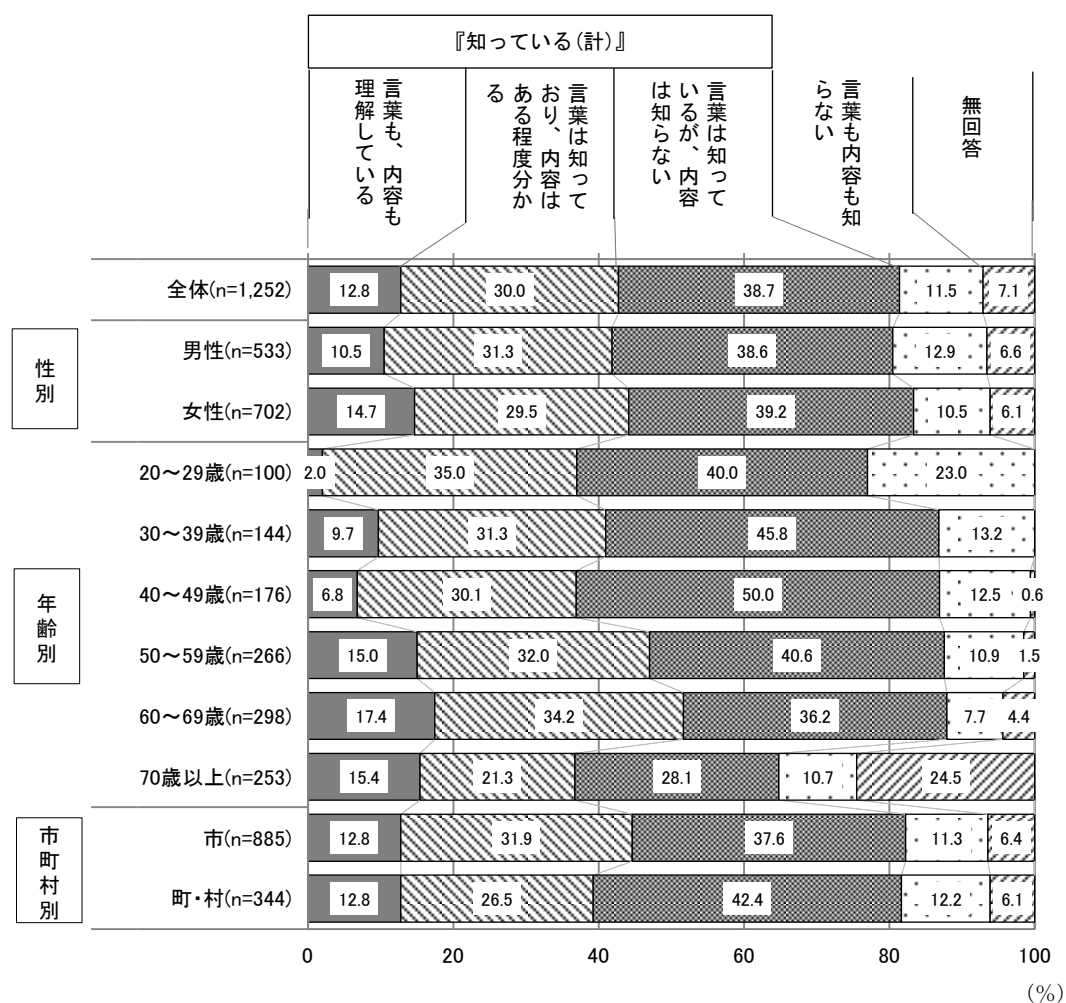
『知っている（計）』は20～29歳（77.0%）及び70歳以上（64.8%）では8割に届かないものの、30歳から69歳の年代ではいずれも8割を超えている。（図5-5）

【市町村別】

『知っている（計）』は、市（82.3%）、町・村（81.7%）どちらも約8割となっている。（図5-5）

図5-5 消費者問題に関する組織や制度の認知度

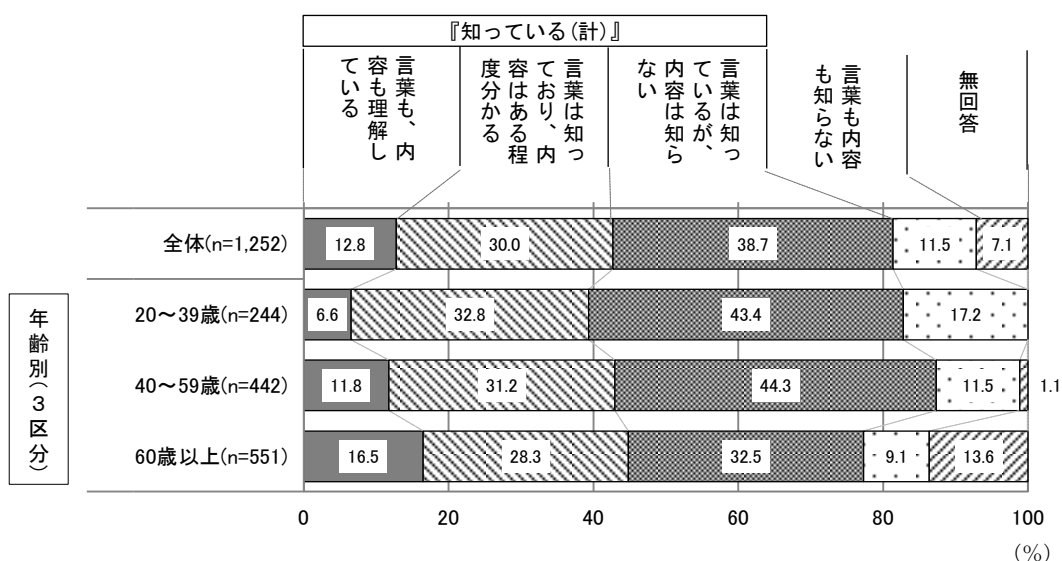
＜県の消費生活センター（長野、松本、おかや、飯田、上田）＞ 性別・年齢別・市町村別



【年齢別（3区分）】

『知っている（計）』は、40～59歳（87.3％）で最も高くなっている。「言葉も、内容も理解している」という回答は、60歳以上（16.5％）が最も多くなっている。（図5－6）

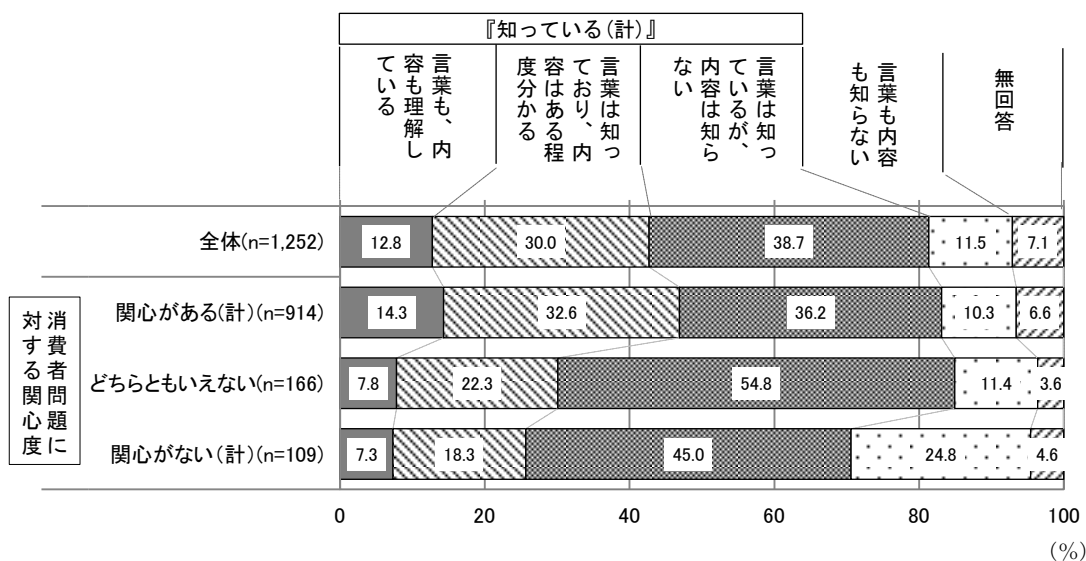
図5－6 消費者問題に関する組織や制度の認知度
 ＜県の消費生活センター（長野、松本、おかや、飯田、上田）＞ 年齢別（3区分）



【消費者問題に対する関心度別】

『知っている（計）』は、“関心がある（計）”（83.1％）人の方が“関心がない（計）”（70.6％）人よりも12.5ポイント高くなっている。（図5－7）

図5－7 消費者問題に関する組織や制度の認知度
 ＜県の消費生活センター（長野、松本、おかや、飯田、上田）＞ 消費者問題に対する関心度別



市町村の消費生活センター・相談窓口

【性別】

『知っている（計）』は、男性（77.1%）よりも女性（80.4%）の方が3.3ポイント高くなっている。（図5－8）

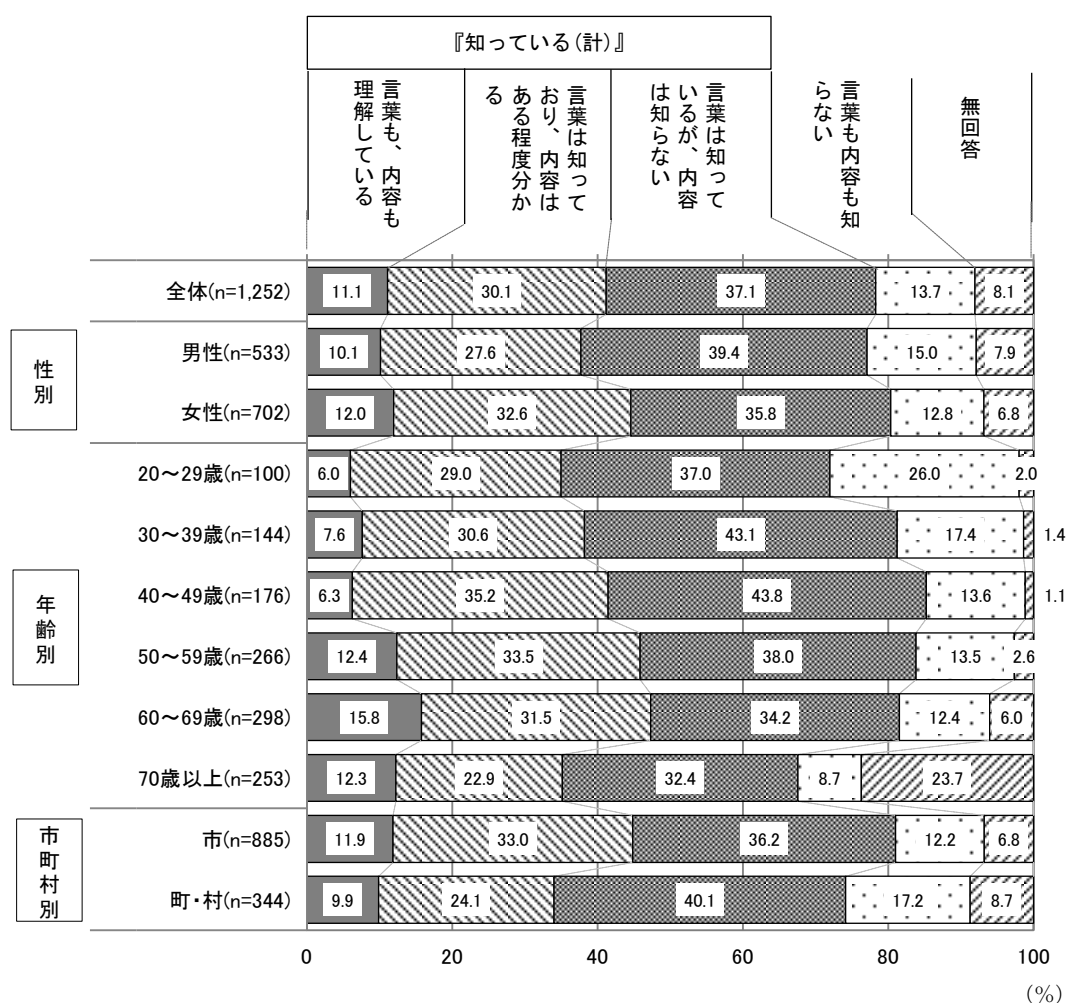
【年齢別】

『知っている（計）』は、40～49歳（85.3%）で最も高くなっている。一方、「言葉も内容も知らない」という回答は、20～29歳（26.0%）で最も多くなっている。（図5－8）

【市町村別】

『知っている（計）』は、市（81.1%）が町・村（74.1%）より7.0ポイント高くなっている。（図5－8）

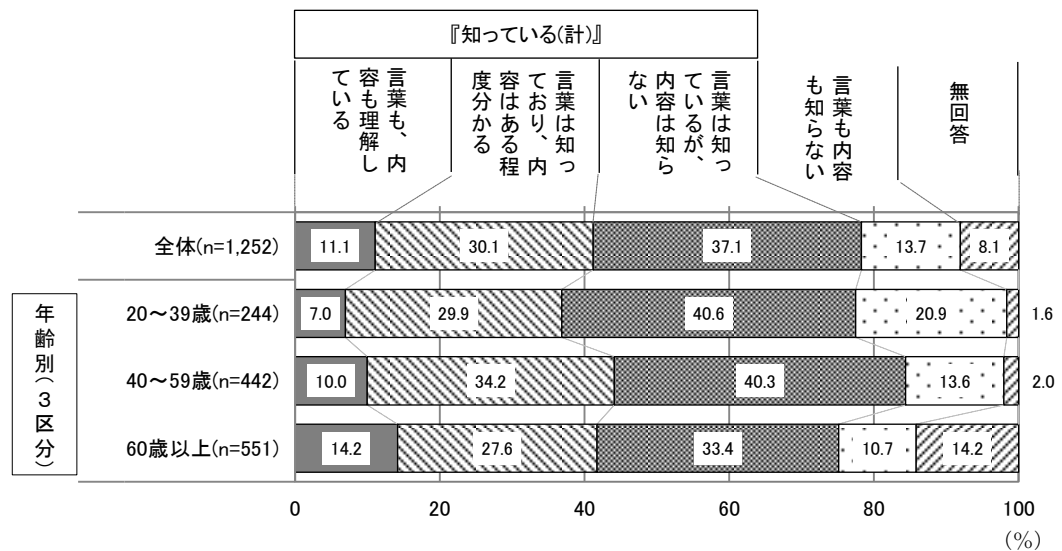
図5－8 消費者問題に関する組織や制度の認知度＜市町村の消費生活センター・相談窓口＞
性別・年齢別・市町村別



【年齢別（3区分）】

『知っている（計）』は、40～59歳（84.5%）で最も高くなっている。（図5－9）

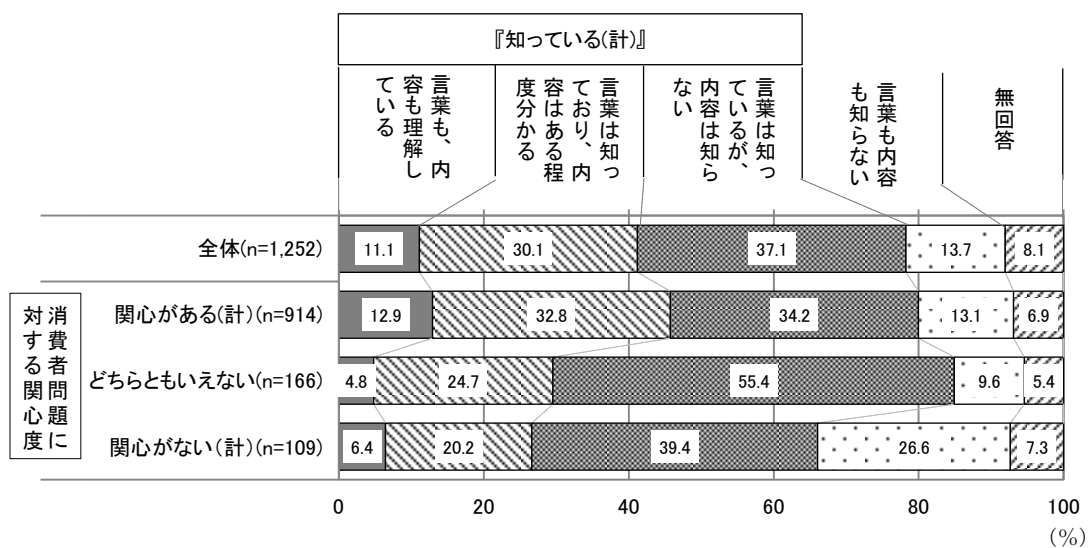
図5－9 消費者問題に関する組織や制度の認知度＜市町村の消費生活センター・相談窓口＞
年齢別（3区分）



【消費者問題に対する関心度別】

『知っている（計）』は、“関心がある（計）”（79.9%）人の方が“関心がない（計）”（66.0%）より 13.9 ポイント高くなっている。（図5－10）

図5－10 消費者問題に関する組織や制度の認知度＜市町村の消費生活センター・相談窓口＞
消費者問題に対する関心度別



消費者庁

【性別】

『知っている（計）』は、男性（75.6％）の方が女性（65.9％）より9.7ポイント高くなっている。（図5－11）

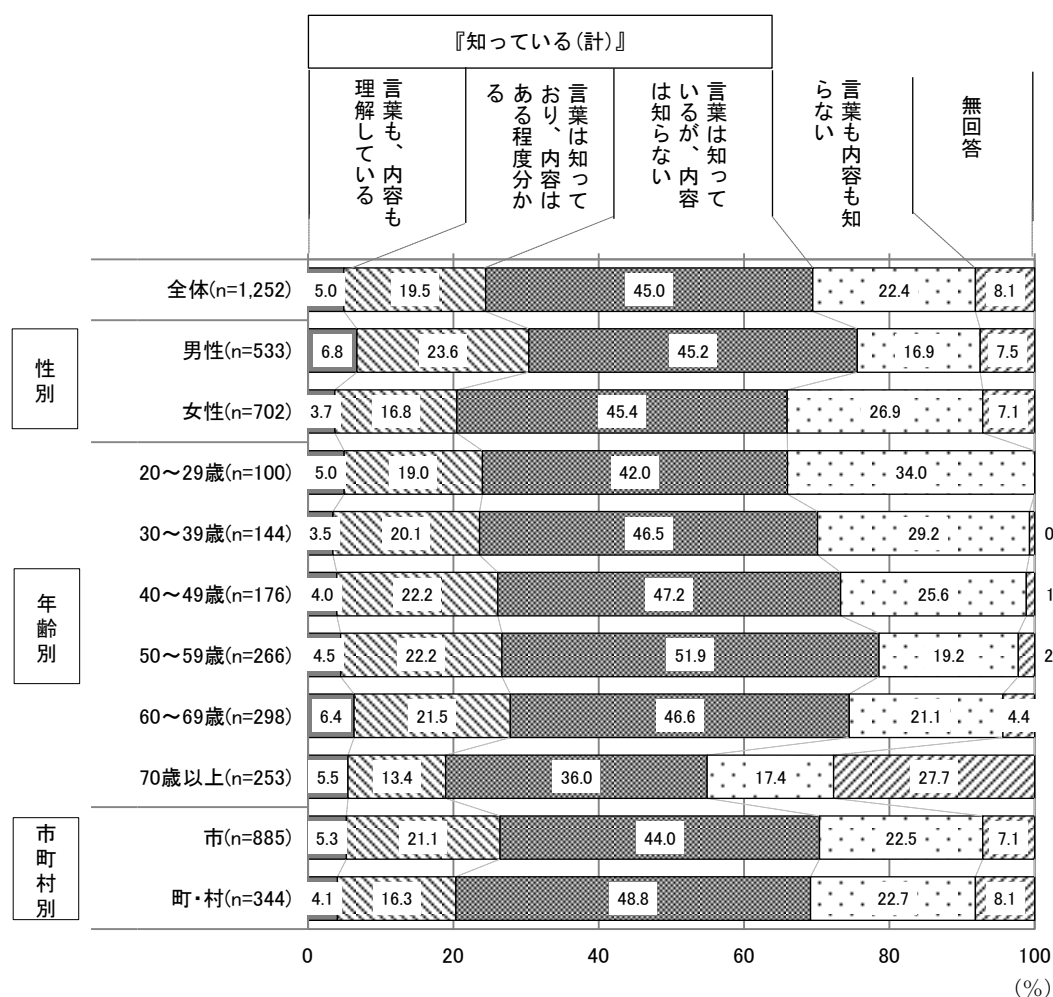
【年齢別】

『知っている（計）』は、50～59歳（78.6％）が最も高くなっている。（図5－11）

【市町村別】

『知っている（計）』は、市と町・村では大きな差はみられない。（図5－11）

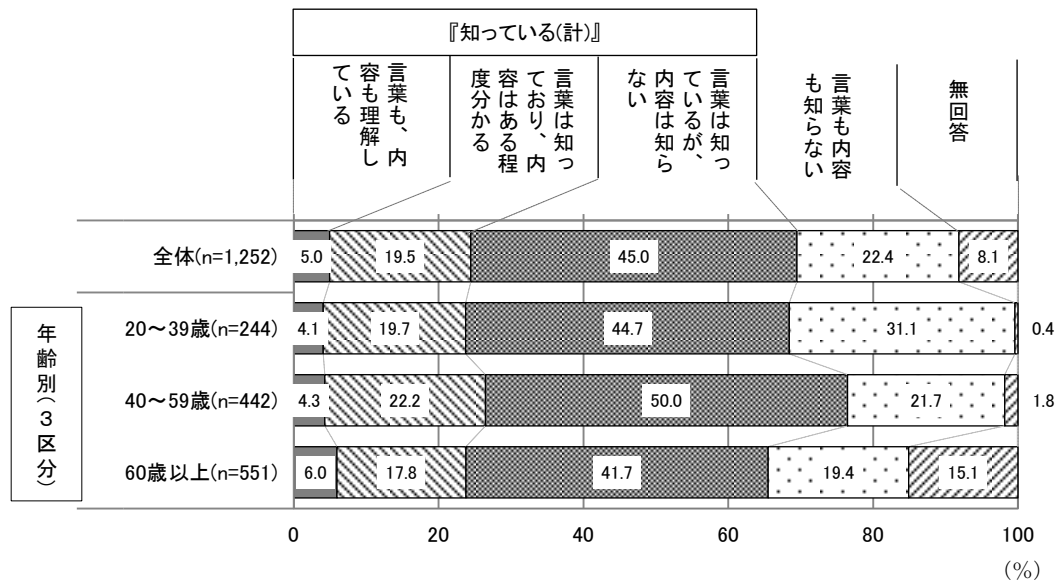
図5－11 消費者問題に関する組織や制度の認知度＜消費者庁＞ 性別・年齢別・市町村別



【年齢別（3区分）】

『知っている（計）』は、40～59歳（76.5%）で最も高くなっている。（図5－12）

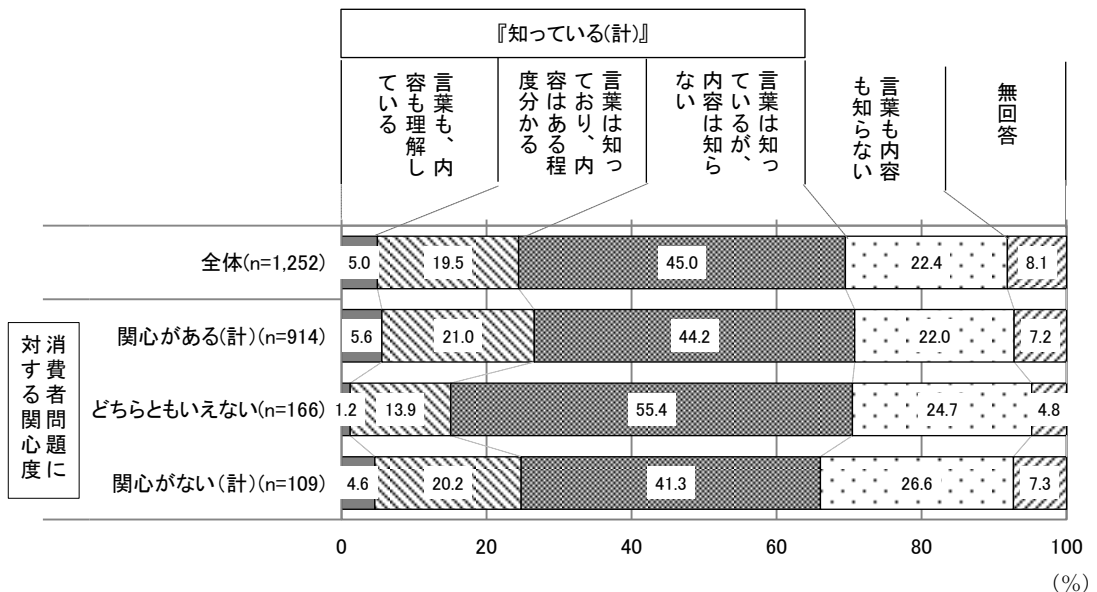
図5－12 消費者問題に関する組織や制度の認知度＜消費者庁＞ 年齢別（3区分）



【消費者問題に対する関心度別】

『知っている（計）』は、“関心がある（計）”（70.8%）人が“関心がない（計）”（66.1%）人より、4.7ポイント高くなっている。（図5－13）

図5－13 消費者問題に関する組織や制度の認知度＜消費者庁＞
消費者問題に対する関心度別



独立行政法人 国民生活センター

【性別】

『知っている（計）』は、男性（70.7%）と女性（71.4%）では大きな差はみられない。

（図5-14）

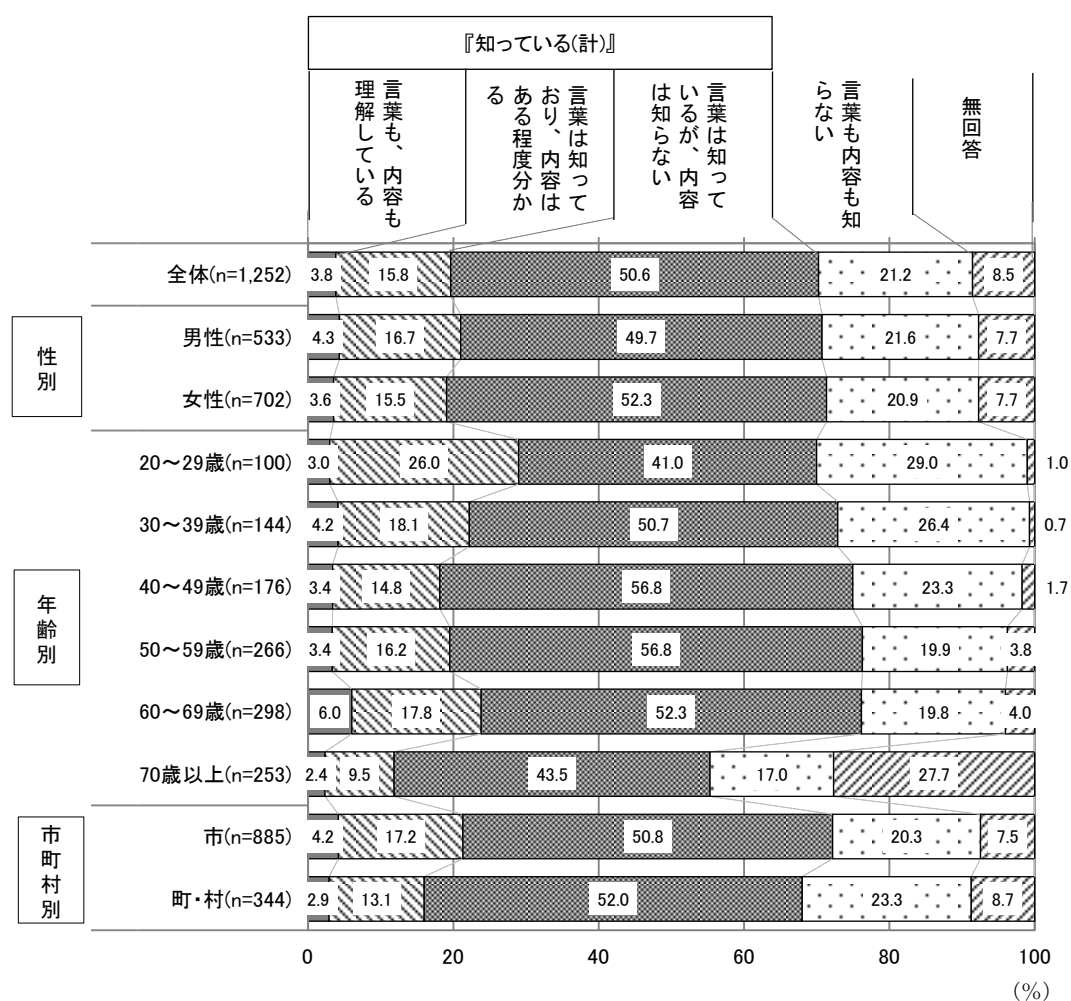
【年齢別】

『知っている（計）』は、50～59歳（76.4%）で最も高く、60～69歳（76.1%）もほぼ同じ割合で続いている。（図5-14）

【市町村別】

『知っている（計）』は、市（72.2%）が町・村（68.0%）より4.2ポイント高くなっている。（図5-14）

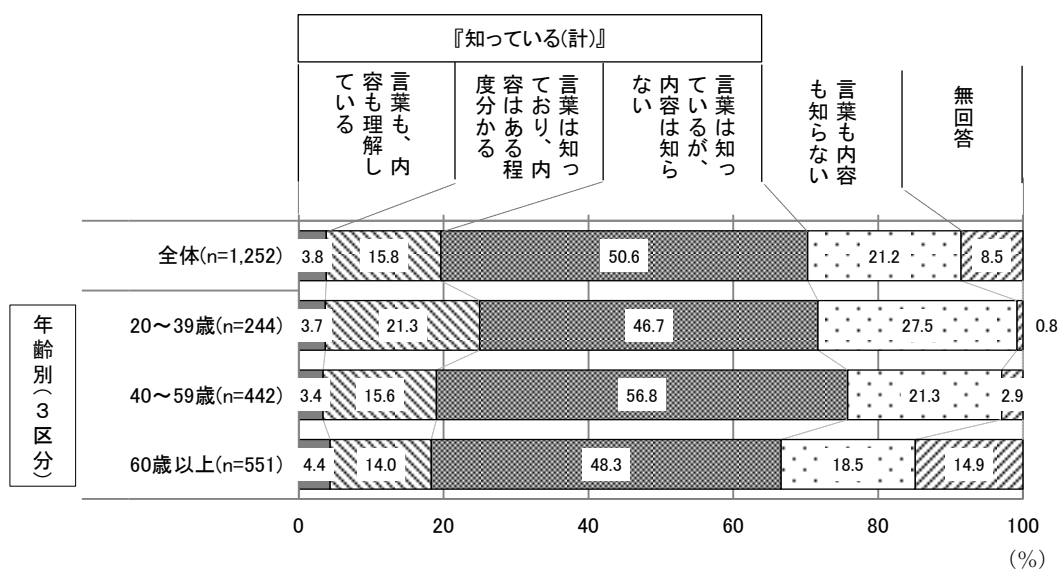
図5-14 消費者問題に関する組織や制度の認知度＜独立行政法人 国民生活センター＞
性別・年齢別・市町村別



【年齢別（3区分）】

『知っている（計）』は、40～59歳（75.8%）で最も高くなっている。（図5－15）

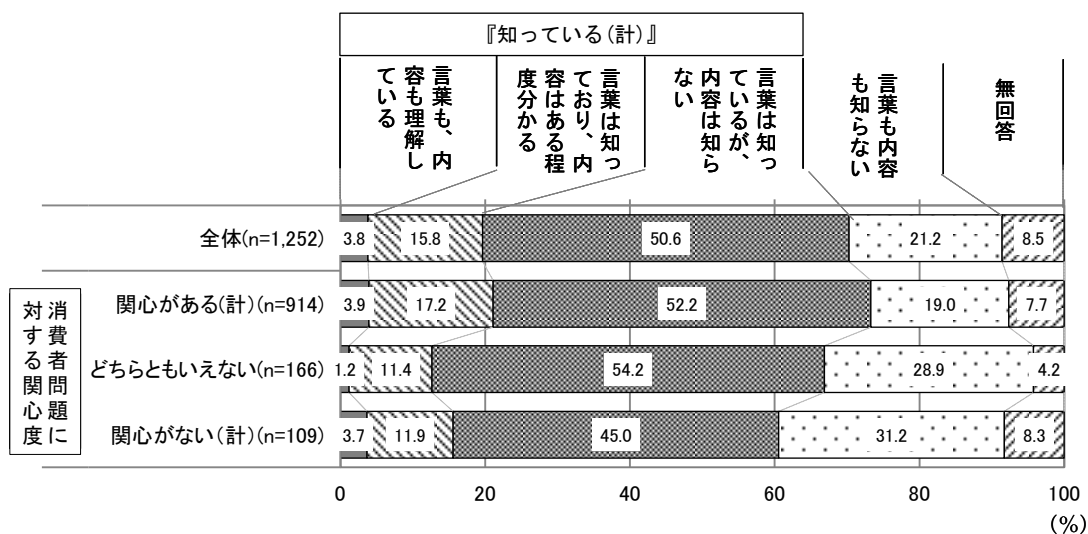
図5－15 消費者問題に関する組織や制度の認知度＜独立行政法人 国民生活センター＞
年齢別（3区分）



【消費者問題に対する関心度別】

『知っている（計）』は、消費者問題に対する関心度が高いほど、回答割合も高くなっている。（図5－16）

図5－16 消費者問題に関する組織や制度の認知度＜独立行政法人 国民生活センター＞
消費者問題に対する関心度別



長野県消費生活条例

【性別】

『知っている（計）』は、男性（55.6％）の方が女性（52.9％）より2.7ポイント高くなっている。（図5－17）

【年齢別】

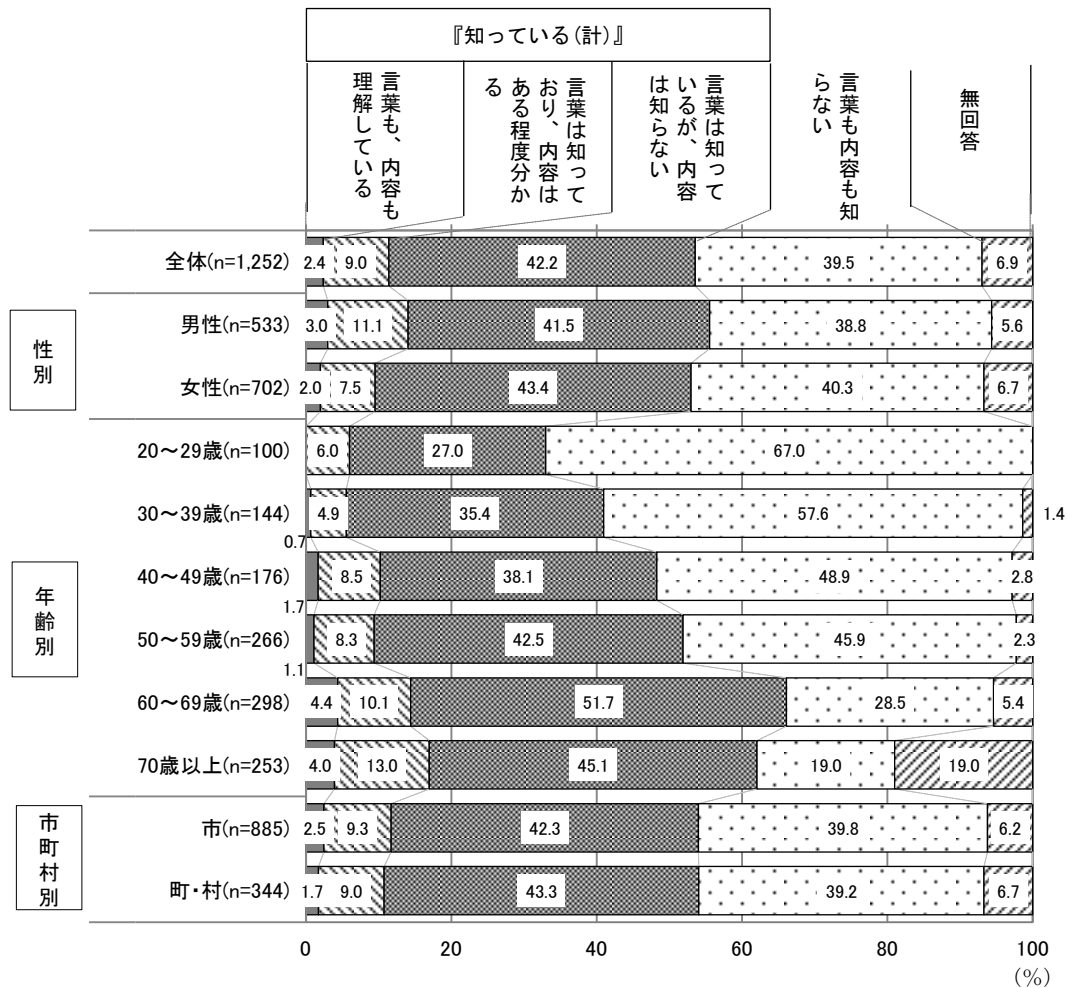
『知っている（計）』は、60～69歳（66.2％）で最も多くなっている。70歳以上でやや下がるものの、おおむね年齢が上がるにつれ割合も高くなっている。（図5－17）

【市町村別】

市と町・村では大きな差はみられない。（図5－17）

図5－17 消費者問題に関する組織や制度の認知度＜長野県消費生活条例＞

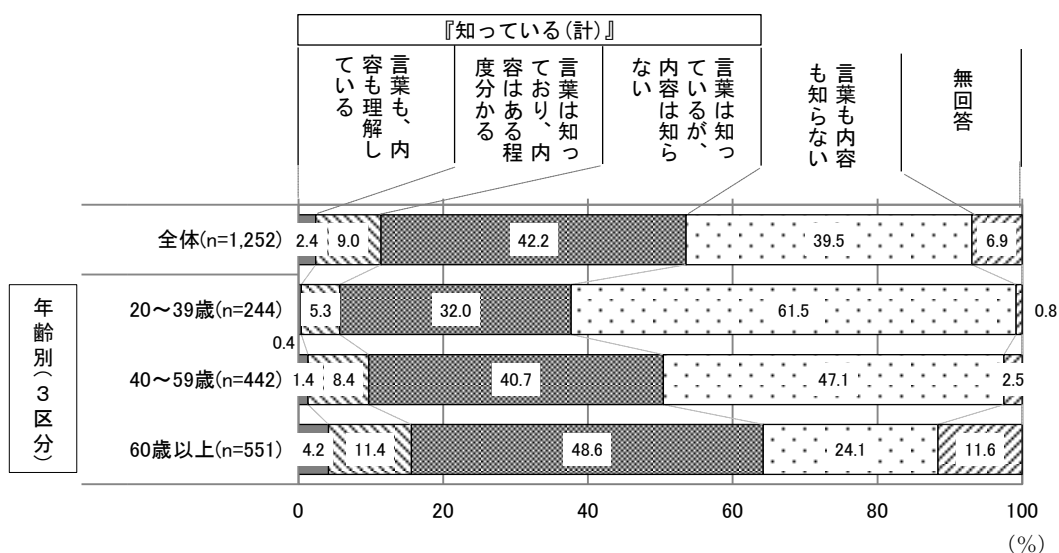
性別・年齢別・市町村別



【年齢別（3区分）】

『知っている（計）』は、60歳以上（64.2%）で最も多くなっている。年齢が高くなるほど、回答割合も高くなっている。（図5-18）

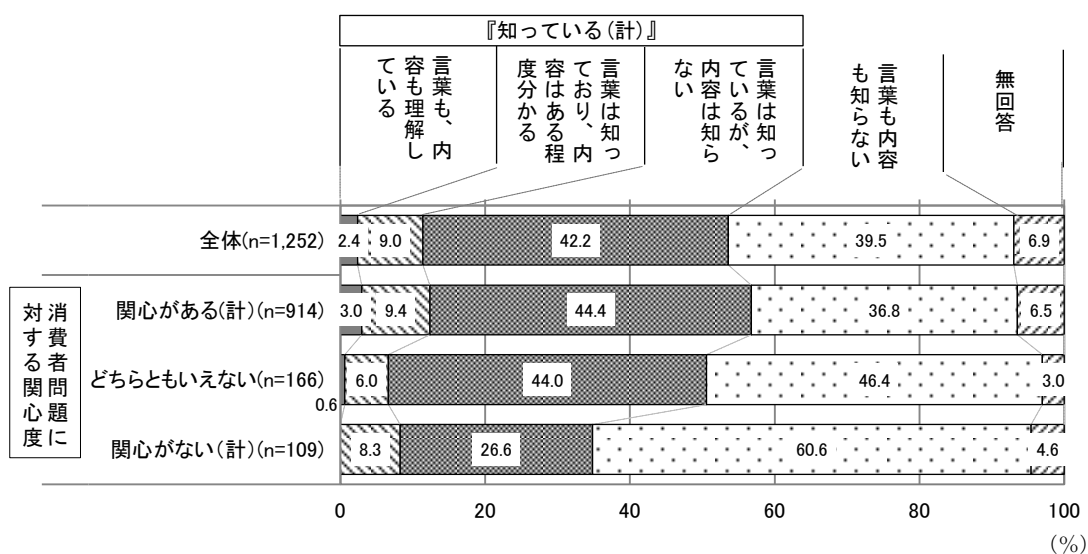
図5-18 消費者問題に関する組織や制度の認知度＜長野県消費生活条例＞ 年齢別（3区分）



【消費者問題に関する関心度別】

『知っている（計）』は、消費者問題に関する関心度が高いほど、回答割合も高くなっている。“関心がある（計）”（56.8%）は“関心がない（計）”（34.9%）より 21.9 ポイント高くなっている。（図5-19）

図5-19 消費者問題に関する組織や制度の認知度＜長野県消費生活条例＞
消費者問題に対する関心度別



ADR（裁判以外で解決を図る裁判外紛争解決手続）

【性別】

『知っている（計）』は、男性（20.1％）が女性（9.9％）より 10.2 ポイント高くなっている。（図 5－20）

【年齢別】

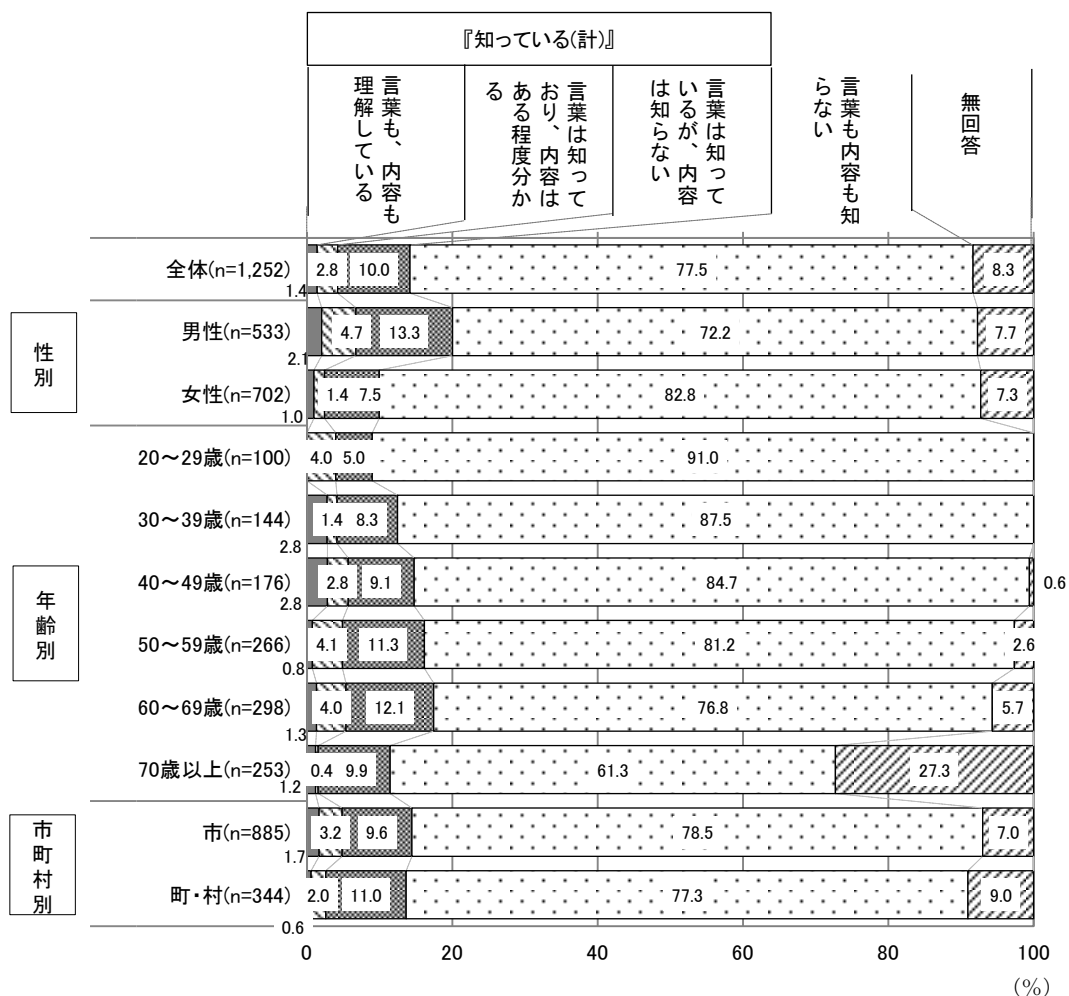
『知っている（計）』は、60～69 歳（17.4％）で最も高くなっている。（図 5－20）

【市町村別】

『知っている（計）』は、市と町・村では大きな差はみられない。（図 5－20）

図5－20 消費者問題に関する組織や制度の認知度

<ADR(裁判以外で解決を図る裁判外紛争解決手続)> 性別・年齢別・市町村別

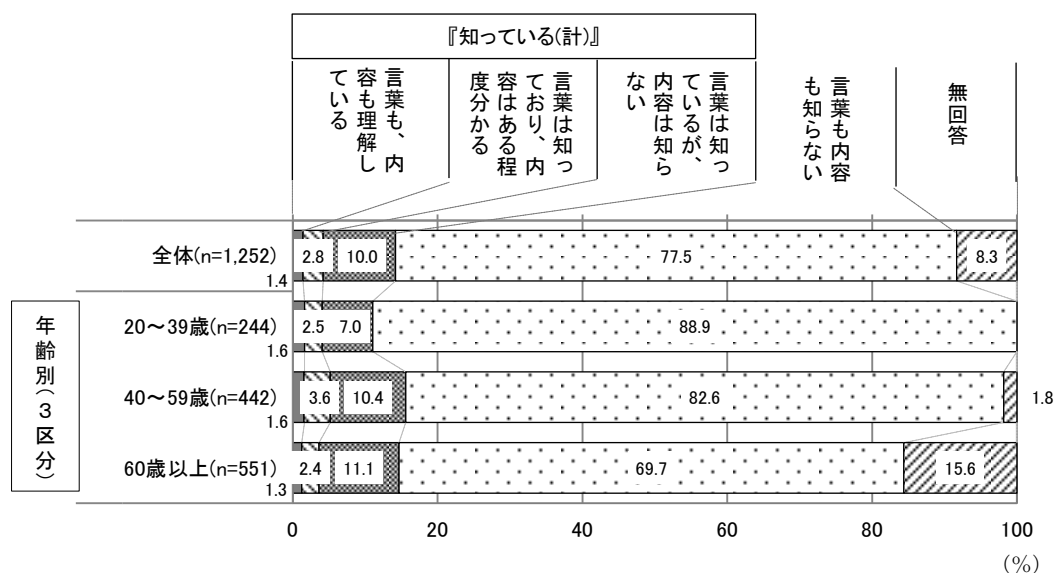


【年齢別（3区分）】

『知っている（計）』は、40～59歳（15.6％）で最も高くなっている。（図5－21）

図5－21 消費者問題に関する組織や制度の認知度

＜ADR（裁判以外で解決を図る裁判外紛争解決手続）＞ 年齢別（3区分）



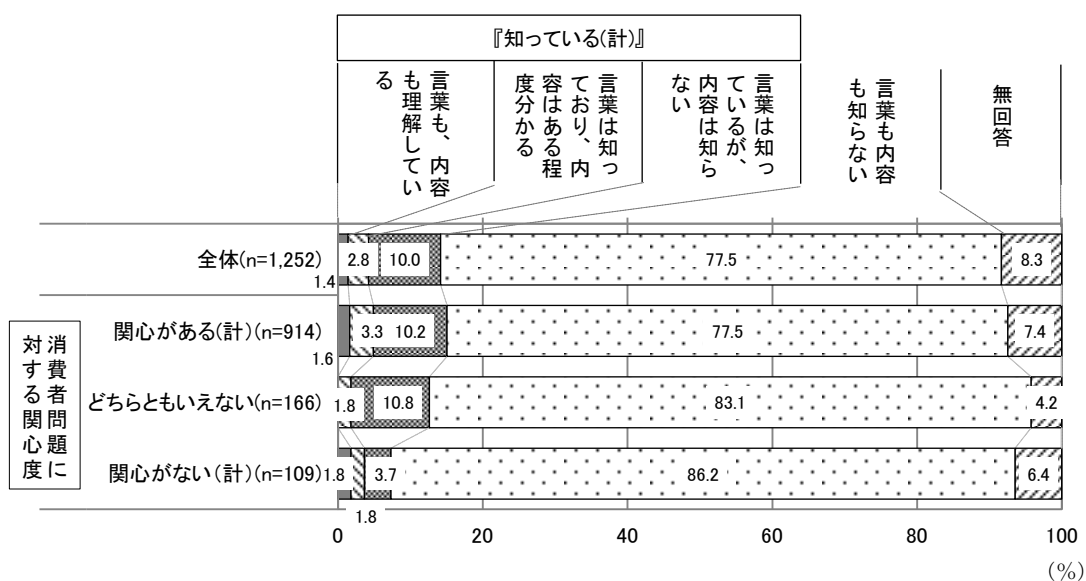
【消費者問題に対する関心度別】

『知っている（計）』は、消費者問題に対する関心度が高いほど割合も高くなっている。

（図5－22）

図5－22 消費者問題に関する組織や制度の認知度

＜ADR（裁判以外で解決を図る裁判外紛争解決手続）＞ 消費者問題に対する関心度別

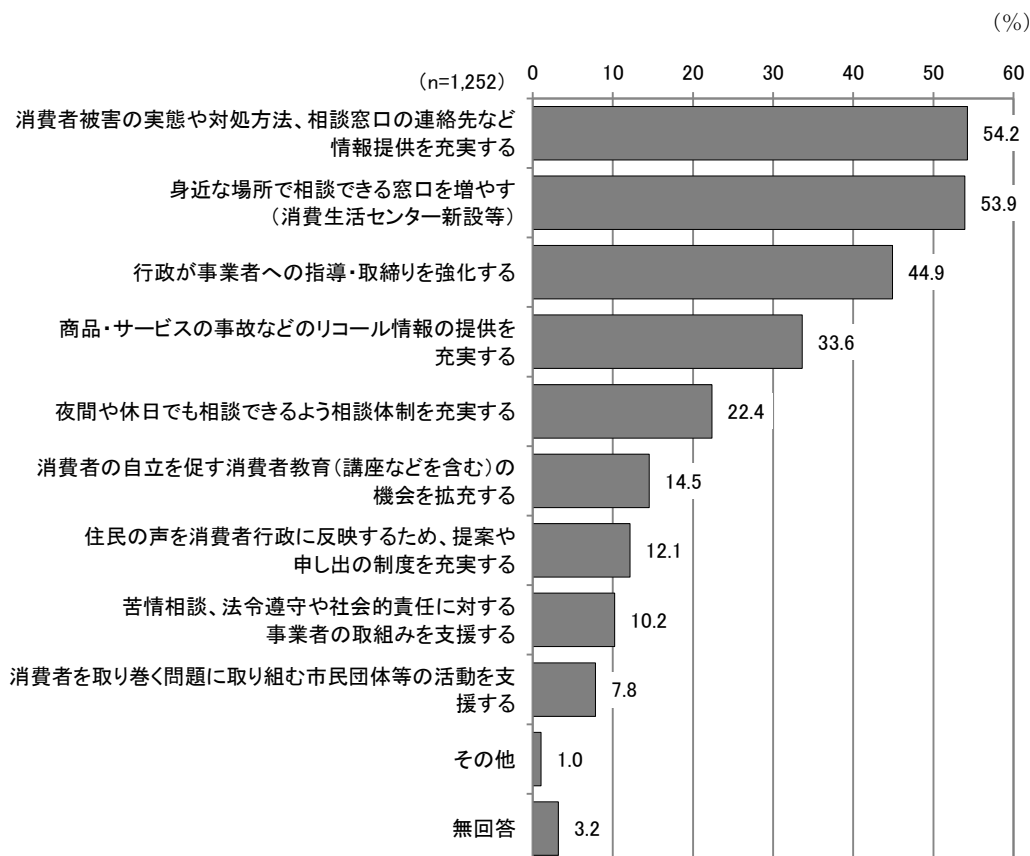


(2) 消費者問題に対して行政に望む取り組み

◆「消費者被害の実態や対処方法、相談窓口の連絡先など情報提供をする」が 54.2%

問 26 消費者問題に対する取り組みとして行政に望むことは何ですか。(○は3つまで)

図5-23 消費者問題に対し行政に望む取り組み



消費者問題に対する取り組みとして行政に望むことについて聞いたところ、「消費者被害の実態や対処方法、相談窓口の連絡先など情報提供を充実する」(54.2%)という回答が最も多くなっている。次いで、「身近な場所で相談できる窓口を増やす(消費生活センター新設等)」(53.9%)がほぼ同じ回答割合で続いている。以下、「行政が事業者への指導・取締りを強化する」(44.9%)、「商品・サービスの事故などのリコール情報の提供を充実する」(33.6%)、「夜間や休日でも相談できるよう相談体制を充実する」(22.4%)、「消費者の自立を促す消費者教育(講座などを含む)の機会を拡充する」(14.5%)の順となっている。

(図5-23)

【性別】

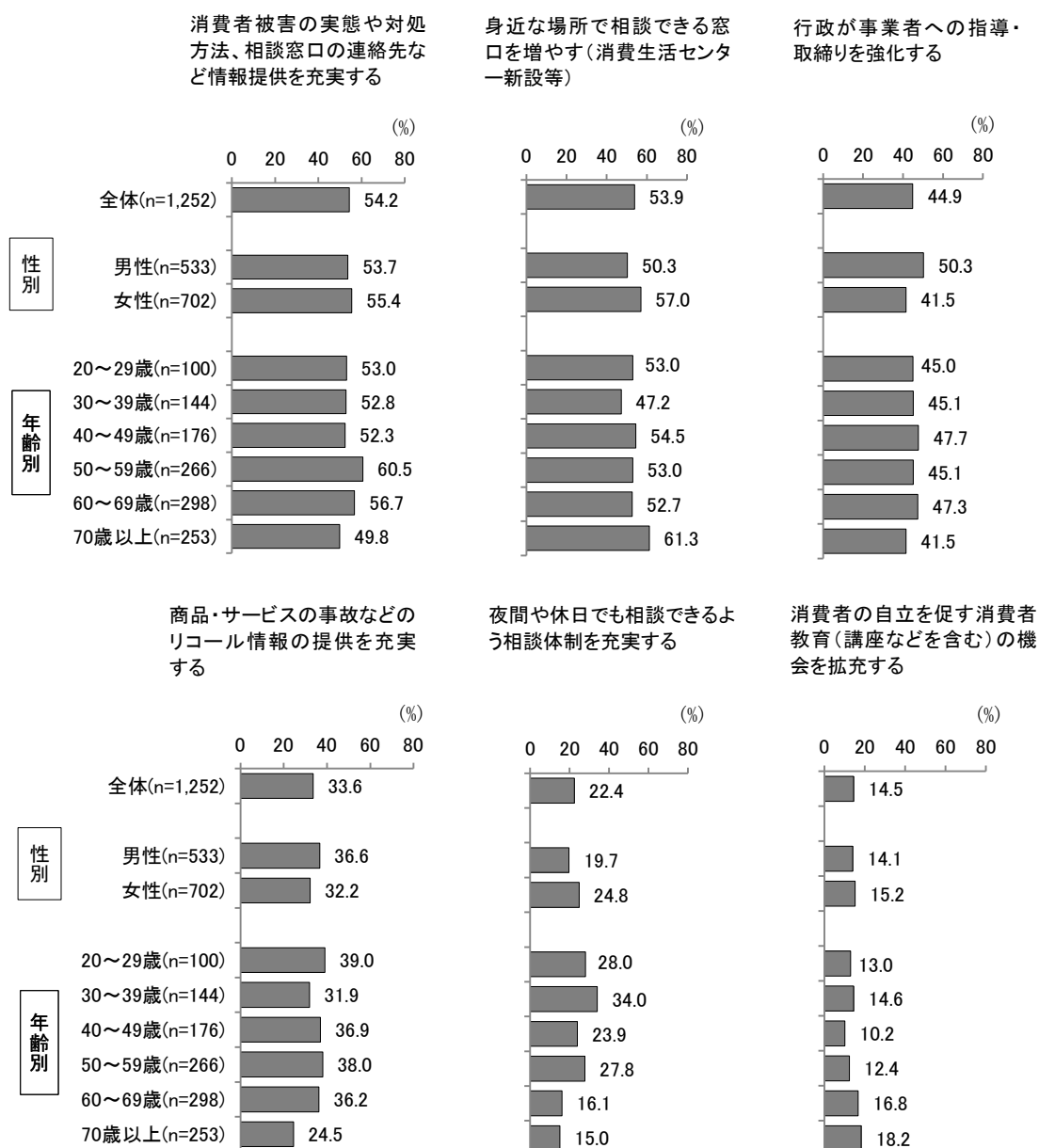
上位6項目中4項目で、女性が男性より回答割合が高くなっている。特に、「身近な場所で相談できる窓口を増やす（消費生活センター新設等）」は、女性（57.0%）が男性（50.3%）より6.7ポイント高くなっている。一方、「行政が事業者への指導・取締りを強化する」は、男性（50.3%）が、女性（41.5%）より8.8ポイント高くなっている。

（図5-24）

【年齢別】

「夜間や休日でも相談できるよう相談体制を充実する」は59歳以下の年代で2割台となっているものの、60歳以上では1割台となる。（図5-24）

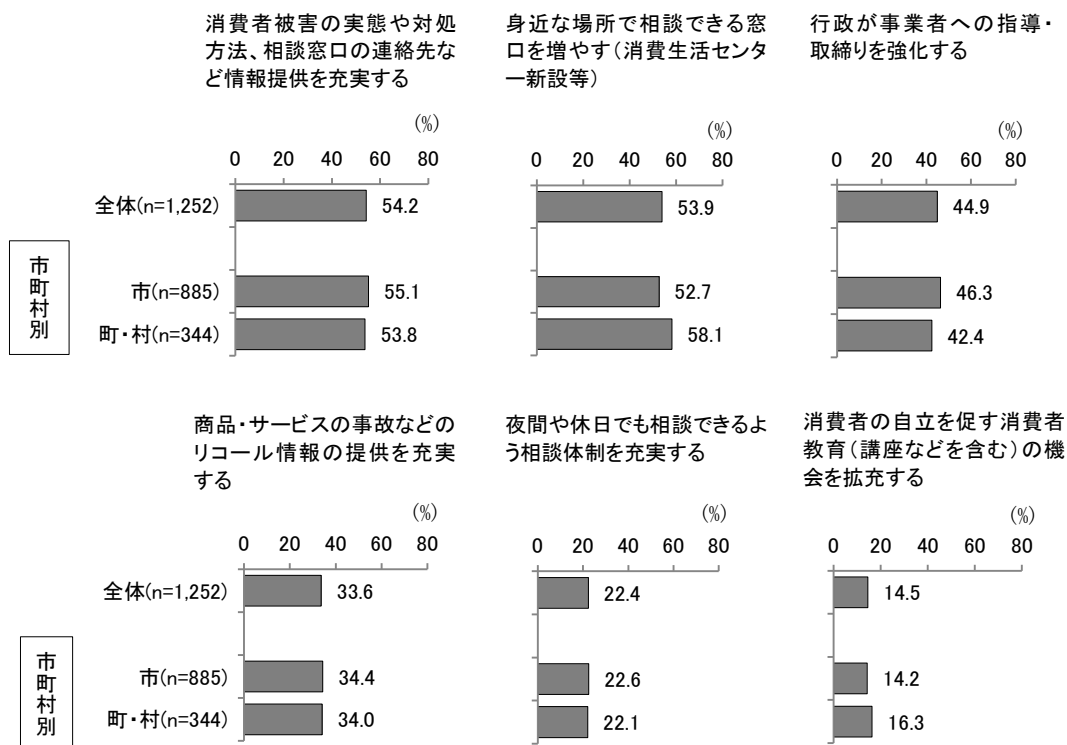
図5-24 消費者問題に対し行政に望む取組み（上位6項目） 性別・年齢別



【市町村別】

「身近な場所で相談できる窓口を増やす（消費生活センター新設等）」は、市（52.7%）よりも町・村（58.1%）の方が5.4ポイント高くなっている。一方、「行政が事業者への指導・取締りを強化する」は、市（46.3%）が町・村（42.4%）より3.9ポイント高くなっている。（図5-25）

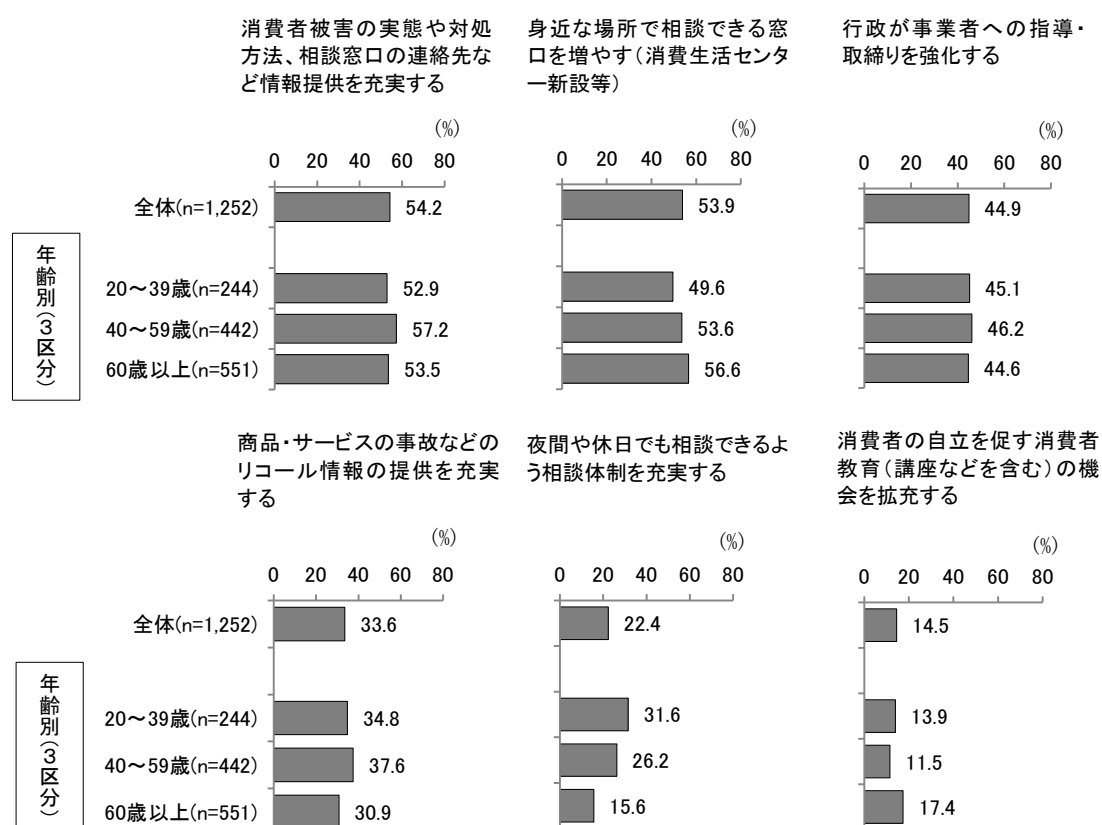
図5-25 消費者問題に対し行政に望む取組み（上位6項目） 市町村別



【年齢別（3区分）】

「身近な場所で相談できる窓口を増やす（消費生活センター新設等）」は、60 歳以上（56.6%）で最も高く、年齢が高くなるほど回答割合も高い傾向がみられる。一方、「夜間や休日でも相談できるよう相談体制を充実する」は、20～39 歳（31.6%）で最も回答割合が高く、年齢が低いほど、回答割合は高くなっている。（図 5－26）

図5－26 消費者問題に対し行政に望む取組み（上位6項目） 年齢別（3区分）



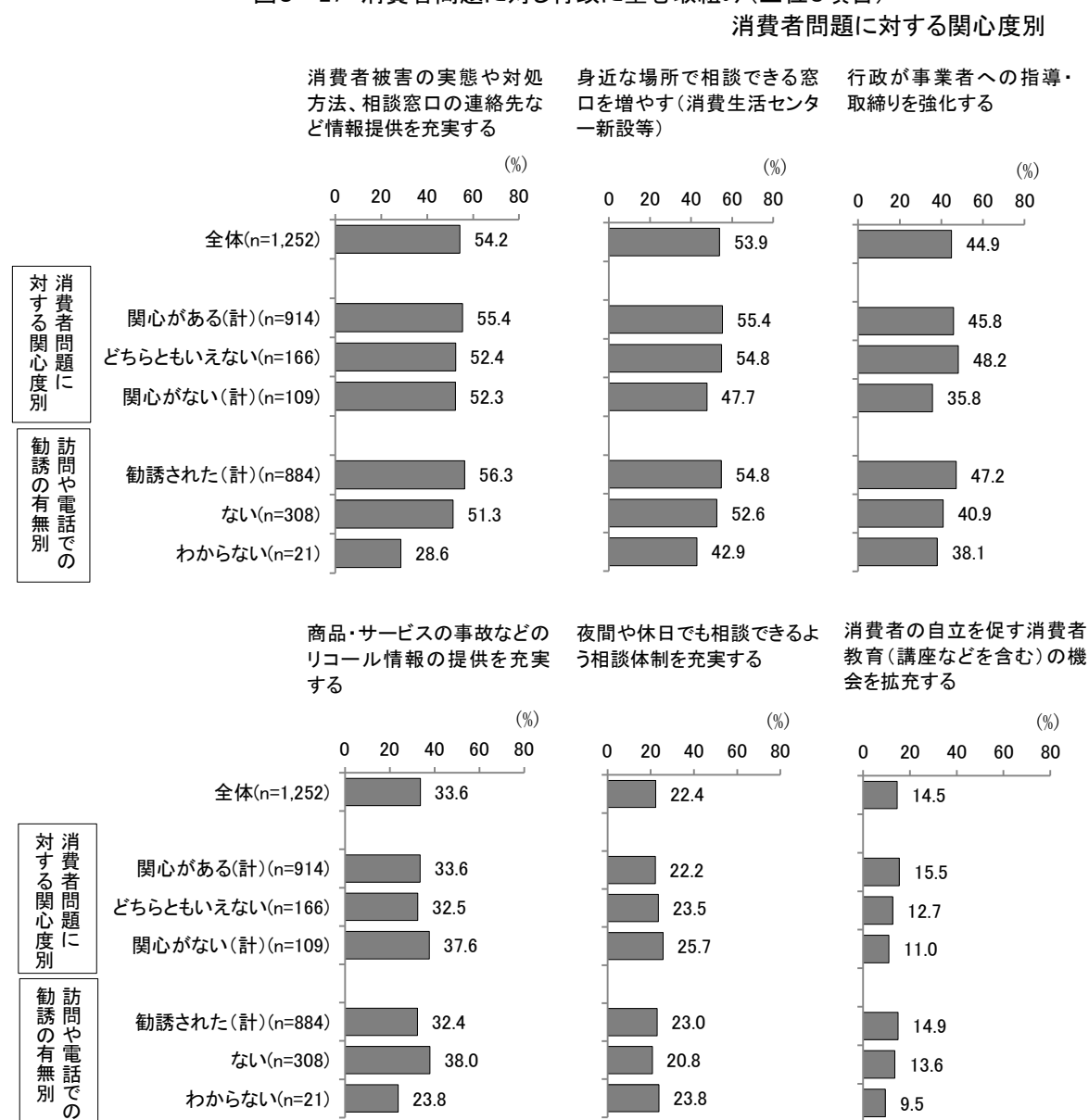
【消費者問題に対する関心度別】

上位6項目中4項目で、消費者問題に対する“関心がある(計)”人が“関心がない(計)”人よりも高くなっている。特に、「身近な場所で相談できる窓口を増やす(消費生活センター新設等)」、「行政が事業者への指導・取締りを強化する」、「消費者の自立を促す消費者教育(講座などを含む)の機会を拡充する」の3項目は、消費者問題に対する関心度が高いほど回答割合も高くなっている。(図5-27)

【訪問や電話での勧誘の有無別】

上位6項目中5項目で、“勧誘された(計)”人の方が勧誘された経験が“ない”人よりも高くなっている。(図5-27)

図5-27 消費者問題に対し行政に望む取組み(上位6項目)

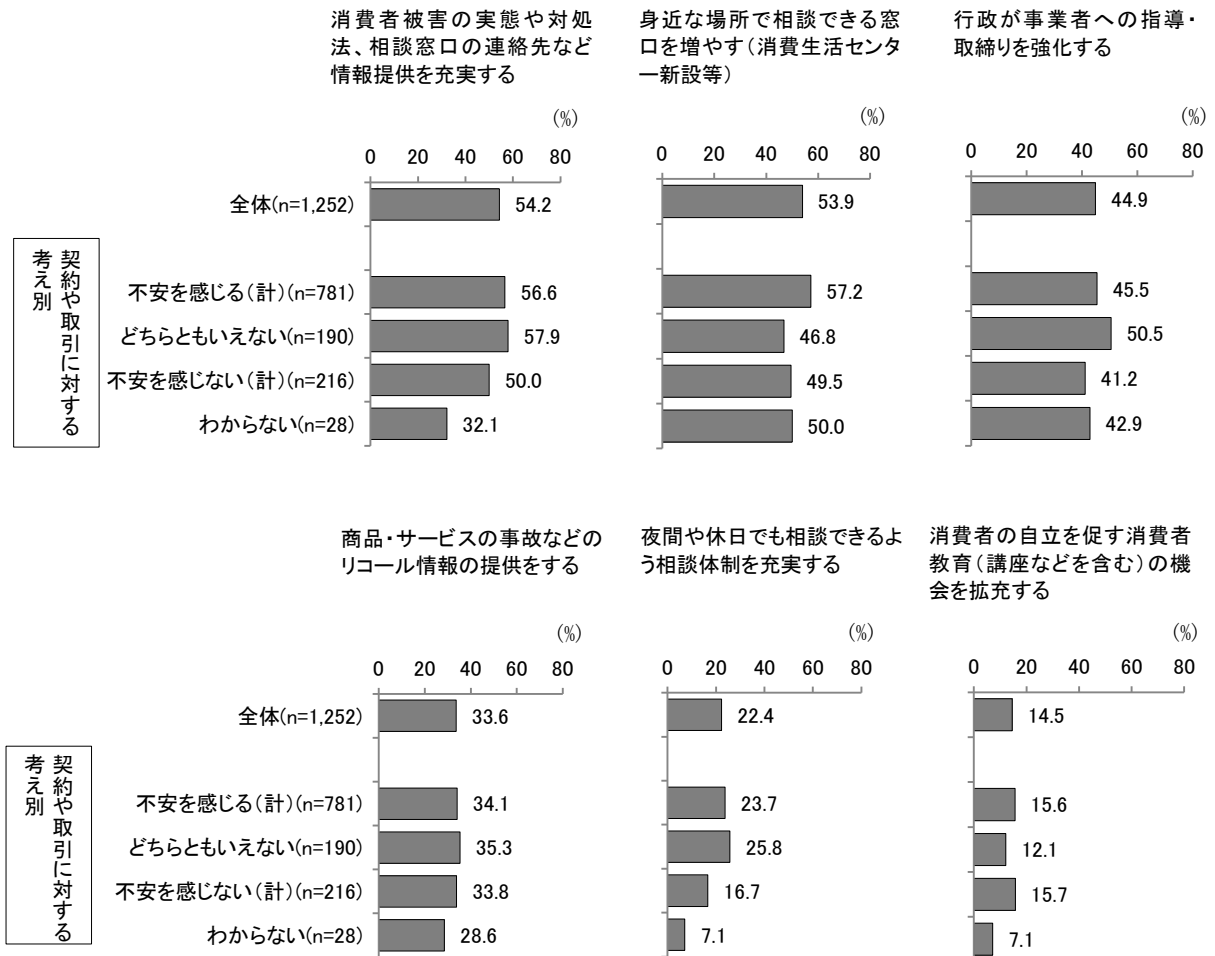


【契約や取引に対する考え別】

上位6項目中5項目で、契約や取引に対して“不安を感じる（計）”が“不安を感じない（計）”より高い回答割合となっている。（図5-28）

図5-28 消費者問題に対し行政に望む取組み(上位6項目)

契約や取引に対する考え別



6 自由意見

問 27 このほか、消費者問題に対する取組みの充実のために、ご意見等がございましたらご自由にお書きください。

○寄せられたご意見等（要約）

悪質商法について

- 法的規制、取り締まりの強化、違法行為への厳罰化、高齢者被害防止策の早急な検討が必要。
- 悪質事業者の名称等の情報公開をしてほしい。

消費生活相談窓口について

- 高齢化に伴い、各市町村に気楽に相談できる専門窓口が必要。
- 相談窓口の周知がもっと必要。窓口の電話番号等を記載したものを各家庭へ配布したかどうか。
- 相談窓口が利用しにくい。（居住地の市町村役場には知り合いが多く行きづらい。他の相談窓口は遠方。）

消費者教育・啓発

- 年代に応じて学べる講座等を実施してほしい。
- 子供の頃からの消費者教育、若者への消費者被害の危険性の周知が必要。
- 講座等への参加が難しい勤労世代のために、勤め先（企業）への対応を望む。
- 高齢者への繰り返しの啓発、わかりやすい説明、回覧板や広報誌での情報提供が必要。（高齢者はインターネットを利用する機会が少ない。）
- なるべく小さな地域単位（公民館・老人会）での啓発講座や情報交換の実施が必要。
- 消費者の自立を促すことが大切。

情報提供・広報

- 広報誌に消費者問題を多く掲載してほしい。
- インターネットでの情報提供の充実を図ってほしい。
- インターネットは年齢や興味の有無で効果が分かれる。幅広い機会を利用した情報提供をしてほしい。
- 講座等の実施よりも、わかりやすい簡単なCM、広告の工夫、テレビ・ラジオの利用が効果的だと思う。
- 高齢者には、人から人への情報伝達が効果的。地域の役員等の協力が大切。
- パンフレットなどの配布に頼らない、お金をかけない情報提供の工夫をしてほしい。

食品の安全

- 信頼できる表示制度の確立を望む。
- 子供たちを放射能の影響から守る取り組みを強化してほしい。

その他

- 携帯電話やパソコン等が子供たちの成長に悪影響を及ぼさないよう、利益の追求ではなく安全な機種の開発等を重視した対応をメーカーに望む。
- 携帯ゲームは有名タレントを使った安易なテレビコマーシャルで利用をあおり、一方、学校からは「危険」のお便りが配られる。とても矛盾を感じる。
- 消費者の隅々まで被害に遭わないように啓発・情報提供、相談窓口の宣伝を工夫して取り組むことが重要。

第 4 章 集計結果表

問1 消費者問題(※)について関心がありますか。該当する項目1つに○をご記入願います。

		関 心 が あ る	関 ど 心 が あ ら か い え ば	い ど ち ら と も い え な	あ ま り 関 心 が な い	関 心 が な い	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	436 34.8%	478 38.2%	166 13.3%	89 7.1%	20 1.6%	63 5.0%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	200 37.5%	190 35.6%	70 13.1%	37 6.9%	12 2.3%	24 4.5%	533 100.0%
女性	度数 割合	231 32.9%	284 40.5%	95 13.5%	52 7.4%	8 1.1%	32 4.6%	702 100.0%
無回答	度数 割合	5 29.4%	4 23.5%	1 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	7 41.2%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	21 21.0%	43 43.0%	20 20.0%	12 12.0%	4 4.0%	0 0.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	31 21.5%	69 47.9%	17 11.8%	20 13.9%	3 2.1%	4 2.8%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	58 33.0%	75 42.6%	25 14.2%	13 7.4%	3 1.7%	2 1.1%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	83 31.2%	113 42.5%	42 15.8%	14 5.3%	2 0.8%	12 4.5%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	127 42.6%	106 35.6%	32 10.7%	13 4.4%	2 0.7%	18 6.0%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	112 44.3%	69 27.3%	28 11.1%	16 6.3%	6 2.4%	22 8.7%	253 100.0%
無回答	度数 割合	4 26.7%	3 20.0%	2 13.3%	1 6.7%	0 0.0%	5 33.3%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	52 21.3%	112 45.9%	37 15.2%	32 13.1%	7 2.9%	4 1.6%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	141 31.9%	188 42.5%	67 15.2%	27 6.1%	5 1.1%	14 3.2%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	239 43.4%	175 31.8%	60 10.9%	29 5.3%	8 1.5%	40 7.3%	551 100.0%
無回答	度数 割合	4 26.7%	3 20.0%	2 13.3%	1 6.7%	0 0.0%	5 33.3%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	312 35.3%	340 38.4%	113 12.8%	63 7.1%	16 1.8%	41 4.6%	885 100.0%
町・村	度数 割合	117 34.0%	131 38.1%	50 14.5%	25 7.3%	4 1.2%	17 4.9%	344 100.0%
無回答	度数 割合	7 30.4%	7 30.4%	3 13.0%	1 4.3%	0 0.0%	5 21.7%	23 100.0%

【訪問や電話で勧誘の有無別】

両方(訪問も電話も)あった	度数 割合	118 42.6%	106 38.3%	24 8.7%	14 5.1%	1 0.4%	14 5.1%	277 100.0%
訪問はあった	度数 割合	16 32.0%	20 40.0%	5 10.0%	5 10.0%	2 4.0%	2 4.0%	50 100.0%
電話はあった	度数 割合	201 36.1%	217 39.0%	69 12.4%	38 6.8%	7 1.3%	25 4.5%	557 100.0%
ない	度数 割合	79 25.6%	119 38.6%	61 19.8%	30 9.7%	7 2.3%	12 3.9%	308 100.0%
わからない	度数 割合	6 28.6%	3 14.3%	7 33.3%	1 4.8%	3 14.3%	1 4.8%	21 100.0%
無回答	度数 割合	16 41.0%	13 33.3%	0 0.0%	1 2.6%	0 0.0%	9 23.1%	39 100.0%

【消費生活上のトラブルの有無別】

あった	度数 割合	40 51.3%	28 35.9%	5 6.4%	2 2.6%	0 0.0%	3 3.8%	78 100.0%
あわなかった	度数 割合	383 33.5%	445 39.0%	160 14.0%	84 7.4%	19 1.7%	51 4.5%	1,142 100.0%
無回答	度数 割合	13 40.6%	5 15.6%	1 3.1%	3 9.4%	1 3.1%	9 28.1%	32 100.0%

(※商品、不動産、サービスの安全上の問題、偽装表示、不正販売など)

【問1で「①関心がある」、「②どちらかといえば関心がある」とお答えした方に伺います】

問2 次のうち関心があるものに○をしてください。該当する項目全てに○をご記入願います。

		食品の安全性	製品の欠陥や施設・設備の不具合により生じる事故	インターネット（携帯電話を含む）を利用した悪質商法	強い誘惑や悪質商法の手法と対策	架空請求・不当請求	融資・保険・預金・投資等に関する問題	多重債務	省エネやエコなどの環境問題	消費者を取り組む市民団体の活動	その他	無回答	対象数
全体	度数	780	461	515	604	451	301	133	503	173	13	1	914
	割合	85.3%	50.4%	56.3%	66.1%	49.3%	32.9%	14.6%	55.0%	18.9%	1.4%	0.1%	

【性別】

男性	度数 割合	305 78.2%	201 51.5%	240 61.5%	255 65.4%	198 50.8%	146 37.4%	63 16.2%	195 50.0%	78 20.0%	6 1.5%	1 0.3%	390 -
女性	度数 割合	468 90.9%	258 50.1%	274 53.2%	342 66.4%	251 48.7%	152 29.5%	70 13.6%	303 58.8%	93 18.1%	7 1.4%	0 0.0%	515 -
無回答	度数 割合	7 77.8%	2 22.2%	1 11.1%	7 77.8%	2 22.2%	3 33.3%	0 0.0%	5 55.6%	2 22.2%	0 0.0%	0 0.0%	9 -

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	54 84.4%	34 53.1%	45 70.3%	37 57.8%	46 71.9%	14 21.9%	6 9.4%	31 48.4%	3 4.7%	1 1.6%	0 0.0%	64 -
30～39歳	度数 割合	75 75.0%	43 43.0%	73 73.0%	60 60.0%	55 55.0%	25 25.0%	12 12.0%	45 45.0%	10 10.0%	1 1.0%	0 0.0%	100 -
40～49歳	度数 割合	110 82.7%	56 42.1%	92 69.2%	84 63.2%	76 57.1%	42 31.6%	20 15.0%	58 43.6%	17 12.8%	1 0.8%	0 0.0%	133 -
50～59歳	度数 割合	163 83.2%	98 50.0%	121 61.7%	127 64.8%	106 54.1%	63 32.1%	32 16.3%	108 55.1%	23 11.7%	3 1.5%	0 0.0%	196 -
60～69歳	度数 割合	207 88.8%	121 51.9%	104 44.6%	160 68.7%	81 34.8%	77 33.0%	29 12.4%	153 65.7%	47 20.2%	0 0.0%	0 0.0%	233 -
70歳以上	度数 割合	165 91.2%	107 59.1%	79 43.6%	130 71.8%	85 47.0%	77 42.5%	34 18.8%	104 57.5%	71 39.2%	7 3.9%	1 0.6%	181 -
無回答	度数 割合	6 85.7%	2 28.6%	1 14.3%	6 85.7%	2 28.6%	3 42.9%	0 0.0%	4 57.1%	2 28.6%	0 0.0%	0 0.0%	7 -

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	129 78.7%	77 47.0%	118 72.0%	97 59.1%	101 61.6%	39 23.8%	18 11.0%	76 46.3%	13 7.9%	2 1.2%	0 0.0%	164 -
40～59歳	度数 割合	273 83.0%	154 46.8%	213 64.7%	211 64.1%	182 55.3%	105 31.9%	52 15.8%	166 50.5%	40 12.2%	4 1.2%	0 0.0%	329 -
60歳以上	度数 割合	372 89.9%	228 55.1%	183 44.2%	290 70.0%	166 40.1%	154 37.2%	63 15.2%	257 62.1%	118 28.5%	7 1.7%	1 0.2%	414 -
無回答	度数 割合	6 85.7%	2 28.6%	1 14.3%	6 85.7%	2 28.6%	3 42.9%	0 0.0%	4 57.1%	2 28.6%	0 0.0%	0 0.0%	7 -

【市町村別】

市	度数 割合	554 85.0%	335 51.4%	371 56.9%	435 66.7%	321 49.2%	216 33.1%	95 14.6%	364 55.8%	123 18.9%	8 1.2%	1 0.2%	652 -
町・村	度数 割合	214 86.3%	121 48.8%	141 56.9%	159 64.1%	125 50.4%	78 31.5%	38 15.3%	130 52.4%	46 18.5%	5 2.0%	0 0.0%	248 -
無回答	度数 割合	12 85.7%	5 35.7%	3 21.4%	10 71.4%	5 35.7%	7 50.0%	0 0.0%	9 64.3%	4 28.6%	0 0.0%	0 0.0%	14 -

【訪問や電話で勧誘の有無別】

両方(訪問も電話も)あった	度数 割合	197 87.9%	142 63.4%	135 60.3%	170 75.9%	119 53.1%	84 37.5%	44 19.6%	137 61.2%	49 21.9%	3 1.3%	0 0.0%	224 -
訪問はあった	度数 割合	30 83.3%	14 38.9%	22 61.1%	25 69.4%	18 50.0%	14 38.9%	6 16.7%	20 55.6%	6 16.7%	2 5.6%	0 0.0%	36 -
電話はあった	度数 割合	361 86.4%	199 47.6%	219 52.4%	269 64.4%	195 46.7%	131 31.3%	45 10.8%	224 53.6%	73 17.5%	4 1.0%	0 0.0%	418 -
ない	度数 割合	159 80.3%	83 41.9%	117 59.1%	114 57.6%	100 50.5%	51 25.8%	32 16.2%	101 51.0%	31 15.7%	2 1.0%	1 0.5%	198 -
わからない	度数 割合	9 100.0%	3 33.3%	7 77.8%	5 55.6%	6 66.7%	5 55.6%	1 11.1%	5 55.6%	1 11.1%	0 0.0%	0 0.0%	9 -
無回答	度数 割合	24 82.8%	20 69.0%	15 51.7%	21 72.4%	13 44.8%	16 55.2%	5 17.2%	16 55.2%	13 44.8%	2 6.9%	0 0.0%	29 -

【契約や取引に対する考え別】

不安を感じる	度数 割合	235 82.7%	138 48.6%	178 62.7%	211 74.3%	161 56.7%	108 38.0%	53 18.7%	144 50.7%	65 22.9%	7 2.5%	0 0.0%	284 -
どちらかといえば不安を感じる	度数 割合	278 85.0%	176 53.8%	188 57.5%	209 63.9%	159 48.6%	105 32.1%	35 10.7%	185 56.6%	52 15.9%	3 0.9%	0 0.0%	327 -
どちらともいえない	度数 割合	108 84.4%	61 47.7%	65 50.8%	80 62.5%	61 47.7%	37 28.9%	22 17.2%	70 54.7%	20 15.6%	0 0.0%	0 0.0%	128 -
あまり不安を感じない	度数 割合	95 89.6%	50 47.2%	53 50.0%	64 60.4%	46 43.4%	27 25.5%	13 12.3%	62 58.5%	17 16.0%	1 0.9%	0 0.0%	106 -
不安を感じない	度数 割合	33 91.7%	19 52.8%	16 44.4%	19 52.8%	13 36.1%	13 36.1%	7 19.4%	26 72.2%	9 25.0%	1 2.8%	0 0.0%	36 -
わからない	度数 割合	13 100.0%	6 46.2%	6 46.2%	8 61.5%	7 53.8%	4 30.8%	3 23.1%	8 61.5%	5 38.5%	0 0.0%	0 0.0%	13 -
無回答	度数 割合	18 90.0%	11 55.0%	9 45.0%	13 65.0%	4 20.0%	7 35.0%	0 0.0%	8 40.0%	5 25.0%	1 5.0%	1 5.0%	20 -

問3

ア【訪問販売・点検商法】

		知 っ て い た	知 ら な か っ た	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	1,083 86.5%	83 6.6%	86 6.9%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	459 86.1%	36 6.8%	38 7.1%	533 100.0%
女性	度数 割合	613 87.3%	45 6.4%	44 6.3%	702 100.0%
無回答	度数 割合	11 64.7%	2 11.8%	4 23.5%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	82 82.0%	14 14.0%	4 4.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	125 86.8%	13 9.0%	6 4.2%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	159 90.3%	11 6.3%	6 3.4%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	234 88.0%	15 5.6%	17 6.4%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	264 88.6%	11 3.7%	23 7.7%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	209 82.6%	18 7.1%	26 10.3%	253 100.0%
無回答	度数 割合	10 66.7%	1 6.7%	4 26.7%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	207 84.8%	27 11.1%	10 4.1%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	393 88.9%	26 5.9%	23 5.2%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	473 85.8%	29 5.3%	49 8.9%	551 100.0%
無回答	度数 割合	10 66.7%	1 6.7%	4 26.7%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	775 87.6%	43 4.9%	67 7.6%	885 100.0%
町・村	度数 割合	291 84.6%	39 11.3%	14 4.1%	344 100.0%
無回答	度数 割合	17 73.9%	1 4.3%	5 21.7%	23 100.0%

問3

イ【催眠(SF)商法】

		知 っ て い た	知 ら な か っ た	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	1,069 85.4%	101 8.1%	82 6.5%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	458 85.9%	39 7.3%	36 6.8%	533 100.0%
女性	度数 割合	601 85.6%	59 8.4%	42 6.0%	702 100.0%
無回答	度数 割合	10 58.8%	3 17.6%	4 23.5%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	77 77.0%	19 19.0%	4 4.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	126 87.5%	12 8.3%	6 4.2%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	150 85.2%	20 11.4%	6 3.4%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	232 87.2%	17 6.4%	17 6.4%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	264 88.6%	14 4.7%	20 6.7%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	210 83.0%	18 7.1%	25 9.9%	253 100.0%
無回答	度数 割合	10 66.7%	1 6.7%	4 26.7%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	203 83.2%	31 12.7%	10 4.1%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	382 86.4%	37 8.4%	23 5.2%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	474 86.0%	32 5.8%	45 8.2%	551 100.0%
無回答	度数 割合	10 66.7%	1 6.7%	4 26.7%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	760 85.9%	60 6.8%	65 7.3%	885 100.0%
町・村	度数 割合	293 85.2%	39 11.3%	12 3.5%	344 100.0%
無回答	度数 割合	16 69.6%	2 8.7%	5 21.7%	23 100.0%

問3

ウ【利殖商法】

		知 っ て い た	知 ら な か っ た	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	990 79.1%	165 13.2%	97 7.7%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	442 82.9%	50 9.4%	41 7.7%	533 100.0%
女性	度数 割合	540 76.9%	110 15.7%	52 7.4%	702 100.0%
無回答	度数 割合	8 47.1%	5 29.4%	4 23.5%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	73 73.0%	23 23.0%	4 4.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	122 84.7%	16 11.1%	6 4.2%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	149 84.7%	21 11.9%	6 3.4%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	215 80.8%	34 12.8%	17 6.4%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	239 80.2%	36 12.1%	23 7.7%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	184 72.7%	32 12.6%	37 14.6%	253 100.0%
無回答	度数 割合	8 53.3%	3 20.0%	4 26.7%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	195 79.9%	39 16.0%	10 4.1%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	364 82.4%	55 12.4%	23 5.2%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	423 76.8%	68 12.3%	60 10.9%	551 100.0%
無回答	度数 割合	8 53.3%	3 20.0%	4 26.7%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	703 79.4%	107 12.1%	75 8.5%	885 100.0%
町・村	度数 割合	274 79.7%	53 15.4%	17 4.9%	344 100.0%
無回答	度数 割合	13 56.5%	5 21.7%	5 21.7%	23 100.0%

問3

エ【マルチ商法】

		知 っ て い た	知 ら な か っ た	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	1,077 86.0%	84 6.7%	91 7.3%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	466 87.4%	26 4.9%	41 7.7%	533 100.0%
女性	度数 割合	599 85.3%	58 8.3%	45 6.4%	702 100.0%
無回答	度数 割合	12 70.6%	0 0.0%	5 29.4%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	91 91.0%	4 4.0%	5 5.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	136 94.4%	2 1.4%	6 4.2%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	160 90.9%	9 5.1%	7 4.0%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	228 85.7%	20 7.5%	18 6.8%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	260 87.2%	18 6.0%	20 6.7%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	192 75.9%	31 12.3%	30 11.9%	253 100.0%
無回答	度数 割合	10 66.7%	0 0.0%	5 33.3%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	227 93.0%	6 2.5%	11 4.5%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	388 87.8%	29 6.6%	25 5.7%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	452 82.0%	49 8.9%	50 9.1%	551 100.0%
無回答	度数 割合	10 66.7%	0 0.0%	5 33.3%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	762 86.1%	53 6.0%	70 7.9%	885 100.0%
町・村	度数 割合	300 87.2%	29 8.4%	15 4.4%	344 100.0%
無回答	度数 割合	15 65.2%	2 8.7%	6 26.1%	23 100.0%

問3

オ【内職商法】

		知 っ て い た	知 ら な か っ た	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	898 71.7%	249 19.9%	105 8.4%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	389 73.0%	97 18.2%	47 8.8%	533 100.0%
女性	度数 割合	498 70.9%	150 21.4%	54 7.7%	702 100.0%
無回答	度数 割合	11 64.7%	2 11.8%	4 23.5%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	63 63.0%	33 33.0%	4 4.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	111 77.1%	27 18.8%	6 4.2%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	136 77.3%	34 19.3%	6 3.4%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	188 70.7%	57 21.4%	21 7.9%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	224 75.2%	51 17.1%	23 7.7%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	167 66.0%	46 18.2%	40 15.8%	253 100.0%
無回答	度数 割合	9 60.0%	1 6.7%	5 33.3%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	174 71.3%	60 24.6%	10 4.1%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	324 73.3%	91 20.6%	27 6.1%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	391 71.0%	97 17.6%	63 11.4%	551 100.0%
無回答	度数 割合	9 60.0%	1 6.7%	5 33.3%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	644 72.8%	163 18.4%	78 8.8%	885 100.0%
町・村	度数 割合	239 69.5%	84 24.4%	21 6.1%	344 100.0%
無回答	度数 割合	15 65.2%	2 8.7%	6 26.1%	23 100.0%

問3

カ【キャッチセールス】

		知 っ て い た	知 ら な か っ た	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	899 71.8%	246 19.6%	107 8.5%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	401 75.2%	83 15.6%	49 9.2%	533 100.0%
女性	度数 割合	489 69.7%	159 22.6%	54 7.7%	702 100.0%
無回答	度数 割合	9 52.9%	4 23.5%	4 23.5%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	88 88.0%	8 8.0%	4 4.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	124 86.1%	14 9.7%	6 4.2%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	148 84.1%	21 11.9%	7 4.0%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	205 77.1%	43 16.2%	18 6.8%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	188 63.1%	86 28.9%	24 8.1%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	137 54.2%	72 28.5%	44 17.4%	253 100.0%
無回答	度数 割合	9 60.0%	2 13.3%	4 26.7%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	212 86.9%	22 9.0%	10 4.1%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	353 79.9%	64 14.5%	25 5.7%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	325 59.0%	158 28.7%	68 12.3%	551 100.0%
無回答	度数 割合	9 60.0%	2 13.3%	4 26.7%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	641 72.4%	164 18.5%	80 9.0%	885 100.0%
町・村	度数 割合	244 70.9%	78 22.7%	22 6.4%	344 100.0%
無回答	度数 割合	14 60.9%	4 17.4%	5 21.7%	23 100.0%

問3

キ【データ商法】

		知 っ て い た	知 ら な か っ た	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	791 63.2%	348 27.8%	113 9.0%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	341 64.0%	140 26.3%	52 9.8%	533 100.0%
女性	度数 割合	442 63.0%	203 28.9%	57 8.1%	702 100.0%
無回答	度数 割合	8 47.1%	5 29.4%	4 23.5%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	70 70.0%	26 26.0%	4 4.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	121 84.0%	17 11.8%	6 4.2%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	128 72.7%	41 23.3%	7 4.0%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	177 66.5%	69 25.9%	20 7.5%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	173 58.1%	102 34.2%	23 7.7%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	115 45.5%	89 35.2%	49 19.4%	253 100.0%
無回答	度数 割合	7 46.7%	4 26.7%	4 26.7%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	191 78.3%	43 17.6%	10 4.1%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	305 69.0%	110 24.9%	27 6.1%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	288 52.3%	191 34.7%	72 13.1%	551 100.0%
無回答	度数 割合	7 46.7%	4 26.7%	4 26.7%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	562 63.5%	240 27.1%	83 9.4%	885 100.0%
町・村	度数 割合	217 63.1%	102 29.7%	25 7.3%	344 100.0%
無回答	度数 割合	12 52.2%	6 26.1%	5 21.7%	23 100.0%

問4 最近(ここ1～2年間の間)、訪問や電話で、商品やサービスの購入・契約について加入されたことがありますか。
該当する項目1つに○をご記入願います。

		話 両 方 (あ っ た も 電	訪 問 は あ っ た	電 話 は あ っ た	な い	わ か ら な い	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	277 22.1%	50 4.0%	557 44.5%	308 24.6%	21 1.7%	39 3.1%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	111 20.8%	16 3.0%	266 49.9%	119 22.3%	8 1.5%	13 2.4%	533 100.0%
女性	度数 割合	163 23.2%	33 4.7%	283 40.3%	187 26.6%	13 1.9%	23 3.3%	702 100.0%
無回答	度数 割合	3 17.6%	1 5.9%	8 47.1%	2 11.8%	0 0.0%	3 17.6%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	15 15.0%	5 5.0%	27 27.0%	47 47.0%	5 5.0%	1 1.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	32 22.2%	10 6.9%	57 39.6%	44 30.6%	1 0.7%	0 0.0%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	39 22.2%	10 5.7%	67 38.1%	50 28.4%	6 3.4%	4 2.3%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	73 27.4%	5 1.9%	129 48.5%	52 19.5%	1 0.4%	6 2.3%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	69 23.2%	7 2.3%	143 48.0%	67 22.5%	2 0.7%	10 3.4%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	47 18.6%	12 4.7%	128 50.6%	45 17.8%	6 2.4%	15 5.9%	253 100.0%
無回答	度数 割合	2 13.3%	1 6.7%	6 40.0%	3 20.0%	0 0.0%	3 20.0%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	47 19.3%	15 6.1%	84 34.4%	91 37.3%	6 2.5%	1 0.4%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	112 25.3%	15 3.4%	196 44.3%	102 23.1%	7 1.6%	10 2.3%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	116 21.1%	19 3.4%	271 49.2%	112 20.3%	8 1.5%	25 4.5%	551 100.0%
無回答	度数 割合	2 13.3%	1 6.7%	6 40.0%	3 20.0%	0 0.0%	3 20.0%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	215 24.3%	35 4.0%	376 42.5%	220 24.9%	16 1.8%	23 2.6%	885 100.0%
町・村	度数 割合	59 17.2%	14 4.1%	168 48.8%	85 24.7%	5 1.5%	13 3.8%	344 100.0%
無回答	度数 割合	3 13.0%	1 4.3%	13 56.5%	3 13.0%	0 0.0%	3 13.0%	23 100.0%

問5 最近(ここ1～2年の間)、消費生活上のトラブル(※)にありましたか。該当するどちらかの項目に○をご記入願います。

		あ っ た	あ わ な か っ た	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	78 6.2%	1,142 91.2%	32 2.6%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	37 6.9%	483 90.6%	13 2.4%	533 100.0%
女性	度数 割合	40 5.7%	647 92.2%	15 2.1%	702 100.0%
無回答	度数 割合	1 5.9%	12 70.6%	4 23.5%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	5 5.0%	95 95.0%	0 0.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	12 8.3%	132 91.7%	0 0.0%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	13 7.4%	162 92.0%	1 0.6%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	23 8.6%	239 89.8%	4 1.5%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	9 3.0%	282 94.6%	7 2.3%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	15 5.9%	221 87.4%	17 6.7%	253 100.0%
無回答	度数 割合	1 6.7%	11 73.3%	3 20.0%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	17 7.0%	227 93.0%	0 0.0%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	36 8.1%	401 90.7%	5 1.1%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	24 4.4%	503 91.3%	24 4.4%	551 100.0%
無回答	度数 割合	1 6.7%	11 73.3%	3 20.0%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	61 6.9%	802 90.6%	22 2.5%	885 100.0%
町・村	度数 割合	15 4.4%	322 93.6%	7 2.0%	344 100.0%
無回答	度数 割合	2 8.7%	18 78.3%	3 13.0%	23 100.0%

【消費者問題に対する関心度別】

関心がある	度数 割合	40 9.2%	383 87.8%	13 3.0%	436 100.0%
どちらかといえば 関心がある	度数 割合	28 5.9%	445 93.1%	5 1.0%	478 100.0%
どちらともいえない	度数 割合	5 3.0%	160 96.4%	1 0.6%	166 100.0%
あまり関心がない	度数 割合	2 2.2%	84 94.4%	3 3.4%	89 100.0%
関心がない	度数 割合	0 0.0%	19 95.0%	1 5.0%	20 100.0%
無回答	度数 割合	3 4.8%	51 81.0%	9 14.3%	63 100.0%

【訪問や電話で勧誘の有無別】

両方(訪問も電話も)あった	度数 割合	24 8.7%	249 89.9%	4 1.4%	277 100.0%
訪問はあった	度数 割合	4 8.0%	44 88.0%	2 4.0%	50 100.0%
電話はあった	度数 割合	36 6.5%	505 90.7%	16 2.9%	557 100.0%
ない	度数 割合	12 3.9%	294 95.5%	2 0.6%	308 100.0%
わからない	度数 割合	0 0.0%	21 100.0%	0 0.0%	21 100.0%
無回答	度数 割合	2 5.1%	29 74.4%	8 20.5%	39 100.0%

(※商品やサービスの販売方法や安全性等によって消費者が被る身体的・経済的な不利益)

問5 最近(ここ1～2年の間)、消費生活上のトラブル(※)にありましたか。該当するどちらかの項目に○をご記入願います。

		あ っ た	あ わ な か っ た	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	78 6.2%	1,142 91.2%	32 2.6%	1,252 100.0%

【契約や取引に対する考え別】

不安を感じる	度数 割合	30 8.3%	323 89.5%	8 2.2%	361 100.0%
どちらかといえば 不安を感じる	度数 割合	24 5.7%	391 93.1%	5 1.2%	420 100.0%
どちらともいえない	度数 割合	11 5.8%	175 92.1%	4 2.1%	190 100.0%
あまり不安を感じな い	度数 割合	6 3.9%	146 94.8%	2 1.3%	154 100.0%
不安を感じない	度数 割合	1 1.6%	60 96.8%	1 1.6%	62 100.0%
わからない	度数 割合	0 0.0%	27 96.4%	1 3.6%	28 100.0%
無回答	度数 割合	6 16.2%	20 54.1%	11 29.7%	37 100.0%

(※商品やサービスの販売方法や安全性等によって消費者が被る身体的・経済的な不利益)

問6 それはどのようなことに関するトラブルでしたか。該当する項目全てに○をご記入願います。

		架空請求・不当請求（アダルトサイト等のワンクリック詐欺など）	商品やサービスの説明と違ったなど	商品やサービスの価格（「優待価格」がウソだった等）	商品やサービスの価格（「特別価格」や「優待価格」がウソだった等）	内容や価格以外の契約（不当な条件付きだった、取引条件等を理由もなく一方的に変えられたなど）	解約（契約を取り消そうとしたら高額なお金を請求されたなど）	販売方法（誇大広告、ウソの説明、契約をせかされる、脅される、説明、こい勧誘など）	事後の対応や苦情への対応（納得のいく説明がない、苦情に対する誠実な対応がないなど）	個人情報の取扱い（自分の情報が他の業者に流れていたなど）	食品の表示・安全（消費・賞味期限切れ、産地や原材料の偽装、異物混入など）	その他	対象数
全体	度数	31	11	14	10	7	14	17	17	7	6	78	
	割合	39.7%	14.1%	17.9%	12.8%	9.0%	17.9%	21.8%	21.8%	9.0%	7.7%		

【性別】

男性	度数 割合	19 51.4%	4 10.8%	4 10.8%	4 10.8%	2 5.4%	4 10.8%	6 16.2%	11 29.7%	3 8.1%	2 5.4%	37 -
女性	度数 割合	12 30.0%	7 17.5%	9 22.5%	6 15.0%	5 12.5%	9 22.5%	11 27.5%	6 15.0%	4 10.0%	4 10.0%	40 -
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 -

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	1 20.0%	0 0.0%	1 20.0%	1 20.0%	0 0.0%	1 20.0%	2 40.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 -
30～39歳	度数 割合	7 58.3%	3 25.0%	2 16.7%	2 16.7%	0 0.0%	4 33.3%	4 33.3%	2 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	12 -
40～49歳	度数 割合	5 38.5%	2 15.4%	1 7.7%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	2 15.4%	3 23.1%	2 15.4%	0 0.0%	13 -
50～59歳	度数 割合	10 43.5%	3 13.0%	4 17.4%	3 13.0%	4 17.4%	5 21.7%	3 13.0%	6 26.1%	4 17.4%	2 8.7%	23 -
60～69歳	度数 割合	3 33.3%	2 22.2%	1 11.1%	1 11.1%	1 11.1%	0 0.0%	2 22.2%	2 22.2%	0 0.0%	0 0.0%	9 -
70歳以上	度数 割合	5 33.3%	1 6.7%	4 26.7%	2 13.3%	2 13.3%	3 20.0%	4 26.7%	3 20.0%	1 6.7%	4 26.7%	15 -
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 -

【年齢別（3区分）】

20～39歳	度数 割合	8 47.1%	3 17.6%	3 17.6%	3 17.6%	0 0.0%	5 29.4%	6 35.3%	3 17.6%	0 0.0%	0 0.0%	17 -
40～59歳	度数 割合	15 41.7%	5 13.9%	5 13.9%	4 11.1%	4 11.1%	5 13.9%	5 13.9%	9 25.0%	6 16.7%	2 5.6%	36 -
60歳以上	度数 割合	8 33.3%	3 12.5%	5 20.8%	3 12.5%	3 12.5%	3 12.5%	6 25.0%	5 20.8%	1 4.2%	4 16.7%	24 -
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 -

【市町村別】

市	度数 割合	20 32.8%	10 16.4%	11 18.0%	10 16.4%	5 8.2%	10 16.4%	14 23.0%	14 23.0%	5 8.2%	4 6.6%	61 -
町・村	度数 割合	10 66.7%	1 6.7%	2 13.3%	0 0.0%	2 13.3%	3 20.0%	3 20.0%	3 20.0%	2 13.3%	2 13.3%	15 -
無回答	度数 割合	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 -

【訪問や電話で勧誘の有無別】

両方（訪問も電話も）あった	度数 割合	8 33.3%	3 12.5%	5 20.8%	4 16.7%	1 4.2%	9 37.5%	3 12.5%	4 16.7%	4 16.7%	2 8.3%	24 -
訪問はあった	度数 割合	1 25.0%	1 25.0%	1 25.0%	1 25.0%	2 50.0%	1 25.0%	2 50.0%	1 25.0%	1 25.0%	1 25.0%	4 -
電話はあった	度数 割合	16 44.4%	4 11.1%	8 22.2%	3 8.3%	4 11.1%	3 8.3%	8 22.2%	8 22.2%	1 2.8%	2 5.6%	36 -
ない	度数 割合	5 41.7%	1 8.3%	0 0.0%	1 8.3%	0 0.0%	0 0.0%	3 25.0%	3 25.0%	1 8.3%	0 0.0%	12 -
わからない	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 -
無回答	度数 割合	1 50.0%	2 100.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%	2 -

問7 上記のトラブルの際に、どこかへ（誰かに）相談しましたか。該当する項目どちらかに○をご記入願います。

		相談 した	相談 しな かった	合 計
全体	度数 割合	41 52.6%	37 47.4%	78 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	16 43.2%	21 56.8%	37 100.0%
女性	度数 割合	25 62.5%	15 37.5%	40 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	4 80.0%	1 20.0%	5 100.0%
30～39歳	度数 割合	4 33.3%	8 66.7%	12 100.0%
40～49歳	度数 割合	5 38.5%	8 61.5%	13 100.0%
50～59歳	度数 割合	11 47.8%	12 52.2%	23 100.0%
60～69歳	度数 割合	6 66.7%	3 33.3%	9 100.0%
70歳以上	度数 割合	11 73.3%	4 26.7%	15 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	4 50.0%	4 50.0%	8 100.0%
40～59歳	度数 割合	8 57.1%	6 42.9%	14 100.0%
60歳以上	度数 割合	6 50.0%	6 50.0%	12 100.0%
無回答	度数 割合	16 55.2%	13 44.8%	29 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	33 54.1%	28 45.9%	61 100.0%
町・村	度数 割合	7 46.7%	8 53.3%	15 100.0%
無回答	度数 割合	1 50.0%	1 50.0%	2 100.0%

【★トラブルの際にどこかへ(誰かに)相談された方に伺います。】

問8 その相談はどこへ(誰に)しましたか。該当する項目全てに○をご記入願います。

		家族・親族	友人・知人(職場の含む)	販売店やメーカーなど	県の消費生活センター	市町村の消費生活センター	弁護士	警察	独立行政法人 国民生活センター	消費者の会などの消費者団体	自治会・婦人会・老人会	その他	対象数
全体	度数 割合	19 46.3%	8 19.5%	9 22.0%	12 29.3%	11 26.8%	0 0.0%	7 17.1%	0 0.0%	1 2.4%	0 0.0%	3 7.3%	41 -

【性別】

男性	度数 割合	5 31.3%	3 18.8%	3 18.8%	4 25.0%	4 25.0%	0 0.0%	3 18.8%	0 0.0%	1 6.3%	0 0.0%	1 6.3%	16 -
女性	度数 割合	14 56.0%	5 20.0%	6 24.0%	8 32.0%	7 28.0%	0 0.0%	4 16.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 8.0%	25 -
無回答	度数 割合	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	2 50.0%	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 -
30～39歳	度数 割合	2 50.0%	1 25.0%	0 0.0%	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%	4 -
40～49歳	度数 割合	2 40.0%	3 60.0%	1 20.0%	0 0.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 -
50～59歳	度数 割合	5 45.5%	2 18.2%	3 27.3%	5 45.5%	2 18.2%	0 0.0%	2 18.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	11 -
60～69歳	度数 割合	2 33.3%	2 33.3%	2 33.3%	2 33.3%	1 16.7%	0 0.0%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 16.7%	6 -
70歳以上	度数 割合	6 54.5%	0 0.0%	2 18.2%	4 36.4%	6 54.5%	0 0.0%	1 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 9.1%	11 -
無回答	度数 割合	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	4 50.0%	1 12.5%	1 12.5%	1 12.5%	1 12.5%	0 0.0%	3 37.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	8 -
40～59歳	度数 割合	7 43.8%	5 31.3%	4 25.0%	5 31.3%	3 18.8%	0 0.0%	2 12.5%	0 0.0%	1 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	16 -
60歳以上	度数 割合	8 47.1%	2 11.8%	4 23.5%	6 35.3%	7 41.2%	0 0.0%	2 11.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 11.8%	17 -
無回答	度数 割合	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -

【市町村別】

市	度数 割合	14 42.4%	7 21.2%	6 18.2%	10 30.3%	8 24.2%	0 0.0%	5 15.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 9.1%	33 -
町・村	度数 割合	4 57.1%	1 14.3%	2 28.6%	1 14.3%	2 28.6%	0 0.0%	2 28.6%	0 0.0%	1 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	7 -
無回答	度数 割合	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 -

【★トラブルの際にどこかへ(誰かに)相談されなかった方に伺います。】

問9 相談をしなかったのはなぜですか。該当する項目全てに○をご記入願います。

		たいどこかに相談したから	かす聴いずた思いをしたく気な	かる被害たのこさくで相談な	思解相わ決談しな方法があ、うとまい	と自分にも責任がある	か忙しくて時間がな	で相私的はなしたることなので、	か当被害はあつたことな	う自分自身で解決しよ	その他	対象数
全体	度数 割合	8 21.6%	3 8.1%	10 27.0%	9 24.3%	5 13.5%	6 16.2%	5 13.5%	5 13.5%	10 27.0%	7 18.9%	37 -

【性別】

男性	度数 割合	4 19.0%	2 9.5%	7 33.3%	4 19.0%	3 14.3%	1 4.8%	4 19.0%	0 0.0%	6 28.6%	2 9.5%	21 -
女性	度数 割合	3 20.0%	1 6.7%	3 20.0%	5 33.3%	2 13.3%	4 26.7%	1 6.7%	4 26.7%	4 26.7%	5 33.3%	15 -
無回答	度数 割合	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 -

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	2 50.0%	1 25.0%	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%	1 25.0%	4 -
30～39歳	度数 割合	1 16.7%	2 33.3%	3 50.0%	3 50.0%	2 33.3%	1 16.7%	3 50.0%	1 16.7%	1 16.7%	0 0.0%	6 -
40～49歳	度数 割合	1 16.7%	0 0.0%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 33.3%	2 33.3%	6 -
50～59歳	度数 割合	4 30.8%	0 0.0%	2 15.4%	3 23.1%	1 7.7%	2 15.4%	1 7.7%	2 15.4%	6 46.2%	2 15.4%	13 -
60～69歳	度数 割合	1 20.0%	1 20.0%	2 40.0%	1 20.0%	2 40.0%	1 20.0%	1 20.0%	0 0.0%	1 20.0%	1 20.0%	5 -
70歳以上	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	2 -
無回答	度数 割合	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 -

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	1 11.1%	2 22.2%	3 33.3%	2 22.2%	2 22.2%	1 11.1%	2 22.2%	0 0.0%	3 33.3%	1 11.1%	9 -
40～59歳	度数 割合	5 25.0%	1 5.0%	6 30.0%	5 25.0%	2 10.0%	4 20.0%	2 10.0%	4 20.0%	5 25.0%	4 20.0%	20 -
60歳以上	度数 割合	1 14.3%	0 0.0%	1 14.3%	2 28.6%	1 14.3%	0 0.0%	1 14.3%	0 0.0%	2 28.6%	2 28.6%	7 -
無回答	度数 割合	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 -

【市町村別】

市	度数 割合	6 21.4%	3 10.7%	8 28.6%	8 28.6%	5 17.9%	4 14.3%	4 14.3%	3 10.7%	6 21.4%	5 17.9%	28 -
町・村	度数 割合	1 12.5%	0 0.0%	2 25.0%	1 12.5%	0 0.0%	1 12.5%	1 12.5%	1 12.5%	4 50.0%	2 25.0%	8 -
無回答	度数 割合	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 -

問10 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(何らかの被害にあうかもしれない)という不安を感じますか。該当する項目1つに○をご記入願います。

		不安を感じる	どちらかといえ	どちらともいえない	あまり不安を感じない	不安を感じない	わからない	無回答	合計
全体	度数 割合	361 28.8%	420 33.5%	190 15.2%	154 12.3%	62 5.0%	28 2.2%	37 3.0%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	144 27.0%	177 33.2%	91 17.1%	73 13.7%	28 5.3%	7 1.3%	13 2.4%	533 100.0%
女性	度数 割合	212 30.2%	239 34.0%	97 13.8%	81 11.5%	34 4.8%	19 2.7%	20 2.8%	702 100.0%
無回答	度数 割合	5 29.4%	4 23.5%	2 11.8%	0 0.0%	0 0.0%	2 11.8%	4 23.5%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	22 22.0%	40 40.0%	23 23.0%	11 11.0%	3 3.0%	1 1.0%	0 0.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	45 31.3%	53 36.8%	21 14.6%	18 12.5%	6 4.2%	1 0.7%	0 0.0%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	47 26.7%	62 35.2%	39 22.2%	15 8.5%	8 4.5%	3 1.7%	2 1.1%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	96 36.1%	85 32.0%	39 14.7%	33 12.4%	6 2.3%	3 1.1%	4 1.5%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	71 23.8%	106 35.6%	43 14.4%	51 17.1%	19 6.4%	5 1.7%	3 1.0%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	76 30.0%	70 27.7%	24 9.5%	26 10.3%	19 7.5%	14 5.5%	24 9.5%	253 100.0%
無回答	度数 割合	4 26.7%	4 26.7%	1 6.7%	0 0.0%	1 6.7%	1 6.7%	4 26.7%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	67 27.5%	93 38.1%	44 18.0%	29 11.9%	9 3.7%	2 0.8%	0 0.0%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	143 32.4%	147 33.3%	78 17.6%	48 10.9%	14 3.2%	6 1.4%	6 1.4%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	147 26.7%	176 31.9%	67 12.2%	77 14.0%	38 6.9%	19 3.4%	27 4.9%	551 100.0%
無回答	度数 割合	4 26.7%	4 26.7%	1 6.7%	0 0.0%	1 6.7%	1 6.7%	4 26.7%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	239 27.0%	298 33.7%	144 16.3%	115 13.0%	43 4.9%	22 2.5%	24 2.7%	885 100.0%
町・村	度数 割合	114 33.1%	118 34.3%	43 12.5%	38 11.0%	19 5.5%	4 1.2%	8 2.3%	344 100.0%
無回答	度数 割合	8 34.8%	4 17.4%	3 13.0%	1 4.3%	0 0.0%	2 8.7%	5 21.7%	23 100.0%

【消費者問題に対する関心度別】

関心がある	度数 割合	159 36.5%	147 33.7%	46 10.6%	43 9.9%	21 4.8%	7 1.6%	13 3.0%	436 100.0%
どちらかといえば関心がある	度数 割合	125 26.2%	180 37.7%	82 17.2%	63 13.2%	15 3.1%	6 1.3%	7 1.5%	478 100.0%
どちらともいえない	度数 割合	38 22.9%	59 35.5%	37 22.3%	19 11.4%	4 2.4%	5 3.0%	4 2.4%	166 100.0%
あまり関心がない	度数 割合	16 18.0%	20 22.5%	15 16.9%	20 22.5%	12 13.5%	3 3.4%	3 3.4%	89 100.0%
関心がない	度数 割合	6 30.0%	1 5.0%	2 10.0%	1 5.0%	6 30.0%	4 20.0%	0 0.0%	20 100.0%
無回答	度数 割合	17 27.0%	13 20.6%	8 12.7%	8 12.7%	4 6.3%	3 4.8%	10 15.9%	63 100.0%

【消費生活上のトラブルの有無別】

あった	度数 割合	30 38.5%	24 30.8%	11 14.1%	6 7.7%	1 1.3%	0 0.0%	6 7.7%	78 100.0%
あわなかった	度数 割合	323 28.3%	391 34.2%	175 15.3%	146 12.8%	60 5.3%	27 2.4%	20 1.8%	1,142 100.0%
無回答	度数 割合	8 25.0%	5 15.6%	4 12.5%	2 6.3%	1 3.1%	1 3.1%	11 34.4%	32 100.0%

問10 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(何らかの被害にあうかもしれない)という不安を感じますか。該当する項目1つに○をご記入願います。

		不安を感じ る	どちらかとい え	どちらともい え	あまり不安を感 じない	不安を感じない	わからない	無回 答	合 計
全体	度数 割合	361 28.8%	420 33.5%	190 15.2%	154 12.3%	62 5.0%	28 2.2%	37 3.0%	1,252 100.0%

【消費者救済の仕組みに対する考え別】

整っていると思う	度数 割合	16 38.1%	14 33.3%	2 4.8%	5 11.9%	4 9.5%	0 0.0%	1 2.4%	42 100.0%
どちらかといえば 整っていると思う	度数 割合	49 26.6%	59 32.1%	29 15.8%	30 16.3%	6 3.3%	2 1.1%	9 4.9%	184 100.0%
どちらともいえない	度数 割合	53 20.5%	99 38.4%	55 21.3%	36 14.0%	11 4.3%	3 1.2%	1 0.4%	258 100.0%
あまり整っている とは思わない	度数 割合	117 32.3%	138 38.1%	52 14.4%	36 9.9%	9 2.5%	2 0.6%	8 2.2%	362 100.0%
整っているとは思 わない	度数 割合	65 39.6%	47 28.7%	19 11.6%	16 9.8%	13 7.9%	3 1.8%	1 0.6%	164 100.0%
わからない	度数 割合	53 24.5%	59 27.3%	32 14.8%	30 13.9%	19 8.8%	17 7.9%	6 2.8%	216 100.0%
無回答	度数 割合	8 30.8%	4 15.4%	1 3.8%	1 3.8%	0 0.0%	1 3.8%	11 42.3%	26 100.0%

問11 携帯電話やインターネットの普及など情報技術の進展は、ワンクリック詐欺(※)など、新たな消費者トラブルを生んでいることをどのように思いますか。該当する項目1つに○をご記入願います。

		は生活の利便性を考え ば多くのトラブルを 減らす	使用法など注意す べし	行政(市町村)の啓 蒙	警察の規制を強化す べき	事業者は安全性を重 視し製品やサービスを 改善	その他	無回答	合計
全体	度数 割合	13 1.0%	276 22.0%	109 8.7%	351 28.0%	350 28.0%	36 2.9%	117 9.3%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	6 1.1%	121 22.7%	46 8.6%	168 31.5%	125 23.5%	15 2.8%	52 9.8%	533 100.0%
女性	度数 割合	7 1.0%	152 21.7%	62 8.8%	179 25.5%	223 31.8%	21 3.0%	58 8.3%	702 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	3 17.6%	1 5.9%	4 23.5%	2 11.8%	0 0.0%	7 41.2%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	1 1.0%	19 19.0%	4 4.0%	35 35.0%	31 31.0%	3 3.0%	7 7.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	3 2.1%	28 19.4%	4 2.8%	50 34.7%	48 33.3%	7 4.9%	4 2.8%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	2 1.1%	32 18.2%	15 8.5%	58 33.0%	57 32.4%	4 2.3%	8 4.5%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	1 0.4%	42 15.8%	23 8.6%	76 28.6%	92 34.6%	8 3.0%	24 9.0%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	2 0.7%	81 27.2%	31 10.4%	70 23.5%	82 27.5%	7 2.3%	25 8.4%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	4 1.6%	72 28.5%	30 11.9%	58 22.9%	38 15.0%	7 2.8%	44 17.4%	253 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	2 13.3%	2 13.3%	4 26.7%	2 13.3%	0 0.0%	5 33.3%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	4 1.6%	47 19.3%	8 3.3%	85 34.8%	79 32.4%	10 4.1%	11 4.5%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	3 0.7%	74 16.7%	38 8.6%	134 30.3%	149 33.7%	12 2.7%	32 7.2%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	6 1.1%	153 27.8%	61 11.1%	128 23.2%	120 21.8%	14 2.5%	69 12.5%	551 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	2 13.3%	2 13.3%	4 26.7%	2 13.3%	0 0.0%	5 33.3%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	8 0.9%	196 22.1%	75 8.5%	246 27.8%	243 27.5%	32 3.6%	85 9.6%	885 100.0%
町・村	度数 割合	5 1.5%	74 21.5%	32 9.3%	99 28.8%	104 30.2%	4 1.2%	26 7.6%	344 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	6 26.1%	2 8.7%	6 26.1%	3 13.0%	0 0.0%	6 26.1%	23 100.0%

(※ホームページなどをクリックしただけで架空の利用料の請求をしてくる詐欺)

問12 商品やサービスで消費者がトラブルにあった場合、消費者を救済する仕組みが整っていると思いますか。
該当する項目1つに○をご記入願います。

		整 っ て い る と 思 う	整 ど っ ち ら か と い え ば	ど ち ら と も い え な い	あ ま り 整 っ て い る と は 思 わ な い	な 整 っ て い る と は 思 わ な い	わ か ら な い	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	42 3.4%	184 14.7%	258 20.6%	362 28.9%	164 13.1%	216 17.3%	26 2.1%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	17 3.2%	88 16.5%	105 19.7%	163 30.6%	88 16.5%	65 12.2%	7 1.3%	533 100.0%
女性	度数 割合	23 3.3%	96 13.7%	149 21.2%	196 27.9%	74 10.5%	149 21.2%	15 2.1%	702 100.0%
無回答	度数 割合	2 11.8%	0 0.0%	4 23.5%	3 17.6%	2 11.8%	2 11.8%	4 23.5%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	1 1.0%	13 13.0%	28 28.0%	26 26.0%	9 9.0%	23 23.0%	0 0.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	3 2.1%	23 16.0%	32 22.2%	41 28.5%	20 13.9%	25 17.4%	0 0.0%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	3 1.7%	24 13.6%	46 26.1%	48 27.3%	25 14.2%	27 15.3%	3 1.7%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	4 1.5%	43 16.2%	51 19.2%	99 37.2%	42 15.8%	25 9.4%	2 0.8%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	15 5.0%	35 11.7%	63 21.1%	84 28.2%	39 13.1%	55 18.5%	7 2.3%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	14 5.5%	46 18.2%	36 14.2%	61 24.1%	27 10.7%	59 23.3%	10 4.0%	253 100.0%
無回答	度数 割合	2 13.3%	0 0.0%	2 13.3%	3 20.0%	2 13.3%	2 13.3%	4 26.7%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	4 1.6%	36 14.8%	60 24.6%	67 27.5%	29 11.9%	48 19.7%	0 0.0%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	7 1.6%	67 15.2%	97 21.9%	147 33.3%	67 15.2%	52 11.8%	5 1.1%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	29 5.3%	81 14.7%	99 18.0%	145 26.3%	66 12.0%	114 20.7%	17 3.1%	551 100.0%
無回答	度数 割合	2 13.3%	0 0.0%	2 13.3%	3 20.0%	2 13.3%	2 13.3%	4 26.7%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	29 3.3%	134 15.1%	177 20.0%	253 28.6%	116 13.1%	161 18.2%	15 1.7%	885 100.0%
町・村	度数 割合	12 3.5%	48 14.0%	76 22.1%	105 30.5%	45 13.1%	51 14.8%	7 2.0%	344 100.0%
無回答	度数 割合	1 4.3%	2 8.7%	5 21.7%	4 17.4%	3 13.0%	4 17.4%	4 17.4%	23 100.0%

問13 消費者がトラブルに会わないためには、何が重要だと思いますか。

該当する項目3つまでに○をご記入願います。

		に消費者自身 が気づくように 注意する	消費生活上の トラブルに関する 情報提供される	消費生活に関する 講座や催しを充 つ	年代に応じた 消費者教育をし つ	消費者の相談や 苦情に対応する ため、市町村や 県の相談窓口を 充実	行政が、悪質 な事業者に対する 規制や指導を強 化する	事業者が、商品・ サービスの品質 や契約内容など について、わか りやすく説明（表 示）する	事業者が、商品・ サービスの表示 や広告について ルールを守る	その他	わからない	無回答	対象数
全体	度数 割合	1,029 82.2%	421 33.6%	55 4.4%	283 22.6%	411 32.8%	702 56.1%	247 19.7%	297 23.7%	21 1.7%	17 1.4%	10 0.8%	1,252 -
【性別】													
男性	度数 割合	432 81.1%	166 31.1%	23 4.3%	118 22.1%	174 32.6%	312 58.5%	109 20.5%	111 20.8%	13 2.4%	4 0.8%	1 0.2%	533 -
女性	度数 割合	588 83.8%	252 35.9%	31 4.4%	164 23.4%	233 33.2%	383 54.6%	136 19.4%	185 26.4%	8 1.1%	13 1.9%	4 0.6%	702 -
無回答	度数 割合	9 52.9%	3 17.6%	1 5.9%	1 5.9%	4 23.5%	7 41.2%	2 11.8%	1 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	5 29.4%	17 -
【年齢別】													
20～29歳	度数 割合	80 80.0%	33 33.0%	5 5.0%	32 32.0%	37 37.0%	57 57.0%	22 22.0%	20 20.0%	1 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 -
30～39歳	度数 割合	129 89.6%	58 40.3%	4 2.8%	31 21.5%	28 19.4%	84 58.3%	38 26.4%	35 24.3%	2 1.4%	1 0.7%	0 0.0%	144 -
40～49歳	度数 割合	144 81.8%	66 37.5%	7 4.0%	46 26.1%	56 31.8%	99 56.3%	38 21.6%	39 22.2%	6 3.4%	1 0.6%	2 1.1%	176 -
50～59歳	度数 割合	209 78.6%	109 41.0%	11 4.1%	53 19.9%	100 37.6%	160 60.2%	48 18.0%	70 26.3%	3 1.1%	1 0.4%	0 0.0%	266 -
60～69歳	度数 割合	249 83.6%	95 31.9%	13 4.4%	53 17.8%	108 36.2%	172 57.7%	63 21.1%	71 23.8%	5 1.7%	7 2.3%	1 0.3%	298 -
70歳以上	度数 割合	209 82.6%	56 22.1%	15 5.9%	68 26.9%	77 30.4%	124 49.0%	36 14.2%	60 23.7%	4 1.6%	7 2.8%	3 1.2%	253 -
無回答	度数 割合	9 60.0%	4 26.7%	0 0.0%	0 0.0%	5 33.3%	6 40.0%	2 13.3%	2 13.3%	0 0.0%	0 0.0%	4 26.7%	15 -
【年齢別(3区分)】													
20～39歳	度数 割合	209 85.7%	91 37.3%	9 3.7%	63 25.8%	65 26.6%	141 57.8%	60 24.6%	55 22.5%	3 1.2%	1 0.4%	0 0.0%	244 -
40～59歳	度数 割合	353 79.9%	175 39.6%	18 4.1%	99 22.4%	156 35.3%	259 58.6%	86 19.5%	109 24.7%	9 2.0%	2 0.5%	2 0.5%	442 -
60歳以上	度数 割合	458 83.1%	151 27.4%	28 5.1%	121 22.0%	185 33.6%	296 53.7%	99 18.0%	131 23.8%	9 1.6%	14 2.5%	4 0.7%	551 -
無回答	度数 割合	9 60.0%	4 26.7%	0 0.0%	0 0.0%	5 33.3%	6 40.0%	2 13.3%	2 13.3%	0 0.0%	0 0.0%	4 26.7%	15 -
【市町村別】													
市	度数 割合	731 82.6%	299 33.8%	42 4.7%	197 22.3%	300 33.9%	501 56.6%	179 20.2%	207 23.4%	15 1.7%	15 1.7%	3 0.3%	885 -
町・村	度数 割合	284 82.6%	118 34.3%	12 3.5%	81 23.5%	104 30.2%	191 55.5%	66 19.2%	88 25.6%	5 1.5%	2 0.6%	2 0.6%	344 -
無回答	度数 割合	14 60.9%	4 17.4%	1 4.3%	5 21.7%	7 30.4%	10 43.5%	2 8.7%	2 8.7%	1 4.3%	0 0.0%	5 21.7%	23 -
【消費者問題に対する関心度別】													
関心がある	度数 割合	349 80.0%	148 33.9%	19 4.4%	106 24.3%	161 36.9%	249 57.1%	87 20.0%	98 22.5%	10 2.3%	3 0.7%	2 0.5%	436 -
どちらかといえば 関心がある	度数 割合	411 86.0%	168 35.1%	25 5.2%	105 22.0%	157 32.8%	266 55.6%	94 19.7%	121 25.3%	6 1.3%	2 0.4%	2 0.4%	478 -
どちらともいえない	度数 割合	133 80.1%	53 31.9%	2 1.2%	29 17.5%	50 30.1%	102 61.4%	33 19.9%	43 25.9%	1 0.6%	5 3.0%	0 0.0%	166 -
あまり関心がない	度数 割合	76 85.4%	34 38.2%	3 3.4%	19 21.3%	29 32.6%	45 50.6%	18 20.2%	18 20.2%	1 1.1%	3 3.4%	1 1.1%	89 -
関心がない	度数 割合	14 70.0%	2 10.0%	3 15.0%	3 15.0%	1 5.0%	10 50.0%	5 25.0%	4 20.0%	1 5.0%	3 15.0%	0 0.0%	20 -
無回答	度数 割合	46 73.0%	16 25.4%	3 4.8%	21 33.3%	13 20.6%	30 47.6%	10 15.9%	13 20.6%	2 3.2%	1 1.6%	5 7.9%	63 -
【消費生活上のトラブルの有無別】													
あった	度数 割合	60 76.9%	25 32.1%	2 2.6%	15 19.2%	29 37.2%	44 56.4%	15 19.2%	19 24.4%	5 6.4%	1 1.3%	0 0.0%	78 -
あなかった	度数 割合	947 82.9%	392 34.3%	51 4.5%	260 22.8%	375 32.8%	646 56.6%	228 20.0%	276 24.2%	15 1.3%	16 1.4%	5 0.4%	1,142 -
無回答	度数 割合	22 68.8%	4 12.5%	2 6.3%	8 25.0%	7 21.9%	12 37.5%	4 12.5%	2 6.3%	1 3.1%	0 0.0%	5 15.6%	32 -

問13 消費者がトラブルに会わないためには、何が重要だと思いますか。

該当する項目3つまでに○をご記入願います。

		消費者自身が自覚して、トラブルにあわないように注意する	消費生活上のトラブルに関する情報が適宜提供される	消費生活に関する講座や催しを充実する	年代に応じた消費者教育をしっかりと行う	消費者の相談や苦情に対応するため、市町村や県の相談窓口を充実する	行政が、悪質な事業者に対する規制や指導を強化する	事業者が、商品・サービスの品質や契約内容などについて、わかりやすく説明（表示）する	事業者が、商品・サービスの表示や広告についてルールを守る	その他	わからない	無回答	対象数
全体	度数 割合	1,029 82.2%	421 33.6%	55 4.4%	283 22.6%	411 32.8%	702 56.1%	247 19.7%	297 23.7%	21 1.7%	17 1.4%	10 0.8%	1,252

【トラブルにあった際の相談の有無別】

相談した	度数 割合	33 80.5%	10 24.4%	0 0.0%	7 17.1%	16 39.0%	21 51.2%	9 22.0%	12 29.3%	4 9.8%	0 0.0%	0 0.0%	41 -
相談しなかった	度数 割合	27 73.0%	15 40.5%	2 5.4%	8 21.6%	13 35.1%	23 62.2%	6 16.2%	7 18.9%	1 2.7%	1 2.7%	0 0.0%	37 -
無回答	度数 割合	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -

【契約や取引に対する考え別】

不安を感じる	度数 割合	296 82.0%	109 30.2%	16 4.4%	83 23.0%	141 39.1%	217 60.1%	68 18.8%	79 21.9%	8 2.2%	5 1.4%	1 0.3%	361 -
どちらかといえば不安を感じる	度数 割合	343 81.7%	167 39.8%	21 5.0%	95 22.6%	140 33.3%	252 60.0%	72 17.1%	93 22.1%	2 0.5%	2 0.5%	2 0.5%	420 -
どちらともいえない	度数 割合	151 79.5%	60 31.6%	6 3.2%	50 26.3%	60 31.6%	100 52.6%	56 29.5%	49 25.8%	4 2.1%	2 1.1%	1 0.5%	190 -
あまり不安を感じない	度数 割合	139 90.3%	61 39.6%	5 3.2%	25 16.2%	44 28.6%	77 50.0%	29 18.8%	49 31.8%	2 1.3%	1 0.6%	0 0.0%	154 -
不安を感じない	度数 割合	56 90.3%	11 17.7%	4 6.5%	12 19.4%	15 24.2%	32 51.6%	10 16.1%	15 24.2%	4 6.5%	1 1.6%	0 0.0%	62 -
わからない	度数 割合	19 67.9%	5 17.9%	1 3.6%	8 28.6%	2 7.1%	13 46.4%	7 25.0%	5 17.9%	0 0.0%	6 21.4%	0 0.0%	28 -
無回答	度数 割合	25 67.6%	8 21.6%	2 5.4%	10 27.0%	9 24.3%	11 29.7%	5 13.5%	7 18.9%	1 2.7%	0 0.0%	6 16.2%	37 -

【消費者救済の仕組みに対する考え別】

整っていると思う	度数 割合	40 95.2%	7 16.7%	7 16.7%	6 14.3%	15 35.7%	19 45.2%	7 16.7%	8 19.0%	0 0.0%	1 2.4%	0 0.0%	42 -
どちらかといえば整っていると思う	度数 割合	159 86.4%	73 39.7%	10 5.4%	49 26.6%	63 34.2%	92 50.0%	33 17.9%	50 27.2%	0 0.0%	1 0.5%	0 0.0%	184 -
どちらともいえない	度数 割合	227 88.0%	96 37.2%	11 4.3%	63 24.4%	77 29.8%	127 49.2%	62 24.0%	59 22.9%	1 0.4%	2 0.8%	0 0.0%	258 -
あまり整っているとは思わない	度数 割合	290 80.1%	115 31.8%	13 3.6%	85 23.5%	123 34.0%	233 64.4%	65 18.0%	101 27.9%	6 1.7%	2 0.6%	0 0.0%	362 -
整っているとは思わない	度数 割合	114 69.5%	54 32.9%	6 3.7%	28 17.1%	60 36.6%	103 62.8%	34 20.7%	35 21.3%	11 6.7%	1 0.6%	0 0.0%	164 -
わからない	度数 割合	185 85.6%	73 33.8%	7 3.2%	47 21.8%	65 30.1%	118 54.6%	44 20.4%	41 19.0%	3 1.4%	10 4.6%	1 0.5%	216 -
無回答	度数 割合	14 53.8%	3 11.5%	1 3.8%	5 19.2%	8 30.8%	10 38.5%	2 7.7%	3 11.5%	0 0.0%	0 0.0%	9 34.6%	26 -

【情報提供に対する考え別】

提供されていると思う	度数 割合	42 87.5%	14 29.2%	5 10.4%	12 25.0%	14 29.2%	25 52.1%	8 16.7%	11 22.9%	3 6.3%	1 2.1%	0 0.0%	48 -
どちらかといえば提供されていると思う	度数 割合	355 87.7%	156 38.5%	11 2.7%	93 23.0%	130 32.1%	215 53.1%	86 21.2%	107 26.4%	1 0.2%	3 0.7%	0 0.0%	405 -
どちらともいえない	度数 割合	300 84.5%	114 32.1%	14 3.9%	87 24.5%	111 31.3%	200 56.3%	66 18.6%	89 25.1%	3 0.8%	4 1.1%	0 0.0%	355 -
あまり提供されてい ると思わない	度数 割合	224 80.0%	91 32.5%	17 6.1%	62 22.1%	106 37.9%	179 63.9%	50 17.9%	61 21.8%	8 2.9%	3 1.1%	0 0.0%	280 -
提供されていると思 わない	度数 割合	17 39.5%	13 30.2%	1 2.3%	11 25.6%	20 46.5%	27 62.8%	12 27.9%	5 11.6%	2 4.7%	1 2.3%	1 2.3%	43 -
無回答	度数 割合	28 80.0%	11 31.4%	1 2.9%	7 20.0%	8 22.9%	17 48.6%	11 31.4%	6 17.1%	1 2.9%	0 0.0%	2 5.7%	35 -

問14 最近、高齢者の財産をねらった悪質な利殖商法による被害が多発しています。

高齢者が被害にあわないためにはどのような対策が有効だと思いますか。該当する項目3つまで○をご記入願います。

		近隣で声を掛け合うなどの関係を作る	民生委員などに日常的に見守りをしてもらう	家族・親族で日ごろから話題にする	行政（県や市町村）がパンフレットなどを配布して啓発する	地域の行事などに参加し情報積極的に収集する	報道（新聞、テレビ、ラジオ）に被害情報などを取り上げてもらう	行政（県や市町村）と地域の老人クラブなど高齢者と関係のある団体とが連携して注意を呼びかける	その他	無回答	対象数
全体	度数 割合	512 40.9%	197 15.7%	902 72.0%	350 28.0%	278 22.2%	588 47.0%	610 48.7%	33 2.6%	10 0.8%	1,252 -

【性別】

男性	度数 割合	221 41.5%	77 14.4%	378 70.9%	163 30.6%	118 22.1%	247 46.3%	239 44.8%	15 2.8%	2 0.4%	533 -
女性	度数 割合	285 40.6%	118 16.8%	517 73.6%	184 26.2%	157 22.4%	336 47.9%	366 52.1%	18 2.6%	5 0.7%	702 -
無回答	度数 割合	6 35.3%	2 11.8%	7 41.2%	3 17.6%	3 17.6%	5 29.4%	5 29.4%	0 0.0%	3 17.6%	17 -

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	44 44.0%	33 33.0%	59 59.0%	29 29.0%	12 12.0%	40 40.0%	58 58.0%	5 5.0%	0 0.0%	100 -
30～39歳	度数 割合	55 38.2%	31 21.5%	93 64.6%	40 27.8%	20 13.9%	75 52.1%	84 58.3%	4 2.8%	0 0.0%	144 -
40～49歳	度数 割合	72 40.9%	38 21.6%	124 70.5%	51 29.0%	30 17.0%	74 42.0%	98 55.7%	7 4.0%	1 0.6%	176 -
50～59歳	度数 割合	99 37.2%	41 15.4%	206 77.4%	72 27.1%	51 19.2%	135 50.8%	143 53.8%	5 1.9%	1 0.4%	266 -
60～69歳	度数 割合	119 39.9%	26 8.7%	226 75.8%	85 28.5%	82 27.5%	143 48.0%	145 48.7%	5 1.7%	3 1.0%	298 -
70歳以上	度数 割合	117 46.2%	27 10.7%	188 74.3%	71 28.1%	81 32.0%	116 45.8%	77 30.4%	7 2.8%	2 0.8%	253 -
無回答	度数 割合	6 40.0%	1 6.7%	6 40.0%	2 13.3%	2 13.3%	5 33.3%	5 33.3%	0 0.0%	3 20.0%	15 -

【年齢別（3区分）】

20～39歳	度数 割合	99 40.6%	64 26.2%	152 62.3%	69 28.3%	32 13.1%	115 47.1%	142 58.2%	9 3.7%	0 0.0%	244 -
40～59歳	度数 割合	171 38.7%	79 17.9%	330 74.7%	123 27.8%	81 18.3%	209 47.3%	241 54.5%	12 2.7%	2 0.5%	442 -
60歳以上	度数 割合	236 42.8%	53 9.6%	414 75.1%	156 28.3%	163 29.6%	259 47.0%	222 40.3%	12 2.2%	5 0.9%	551 -
無回答	度数 割合	6 40.0%	1 6.7%	6 40.0%	2 13.3%	2 13.3%	5 33.3%	5 33.3%	0 0.0%	3 20.0%	15 -

【市町村別】

市	度数 割合	348 39.3%	140 15.8%	647 73.1%	248 28.0%	199 22.5%	425 48.0%	424 47.9%	26 2.9%	3 0.3%	885 -
町・村	度数 割合	159 46.2%	54 15.7%	245 71.2%	95 27.6%	74 21.5%	154 44.8%	177 51.5%	6 1.7%	4 1.2%	344 -
無回答	度数 割合	5 21.7%	3 13.0%	10 43.5%	7 30.4%	5 21.7%	9 39.1%	9 39.1%	1 4.3%	3 13.0%	23 -

問15 悪質商法の手口の情報は主にどこから得ていますか。該当する項目全てに○をご記入願います。

		テレビ・ラジオ	新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）	事業者等からのお知らせ	行政（県や市町村）の広報誌・ホームページ、相談窓口	国民生活センターのホームページ等	家族・知人	個人のブログなどのホームページ	その他	入手していない	無回答	対象数
全体	度数 割合	1,171 93.5%	888 70.9%	126 10.1%	493 39.4%	39 3.1%	564 45.0%	54 4.3%	30 2.4%	14 1.1%	13 1.0%	1,252 -

【性別】

男性	度数 割合	500 93.8%	387 72.6%	48 9.0%	206 38.6%	15 2.8%	206 38.6%	39 7.3%	12 2.3%	6 1.1%	3 0.6%	533 -
女性	度数 割合	659 93.9%	491 69.9%	75 10.7%	283 40.3%	22 3.1%	353 50.3%	15 2.1%	18 2.6%	8 1.1%	7 1.0%	702 -
無回答	度数 割合	12 70.6%	10 58.8%	3 17.6%	4 23.5%	2 11.8%	5 29.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 17.6%	17 -

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	94 94.0%	52 52.0%	10 10.0%	22 22.0%	1 1.0%	45 45.0%	5 5.0%	6 6.0%	2 2.0%	0 0.0%	100 -
30～39歳	度数 割合	137 95.1%	91 63.2%	16 11.1%	30 20.8%	3 2.1%	62 43.1%	18 12.5%	8 5.6%	1 0.7%	0 0.0%	144 -
40～49歳	度数 割合	165 93.8%	128 72.7%	26 14.8%	61 34.7%	8 4.5%	64 36.4%	13 7.4%	4 2.3%	0 0.0%	1 0.6%	176 -
50～59歳	度数 割合	259 97.4%	218 82.0%	32 12.0%	115 43.2%	6 2.3%	113 42.5%	13 4.9%	2 0.8%	1 0.4%	1 0.4%	266 -
60～69歳	度数 割合	280 94.0%	226 75.8%	22 7.4%	149 50.0%	7 2.3%	142 47.7%	1 0.3%	4 1.3%	2 0.7%	2 0.7%	298 -
70歳以上	度数 割合	225 88.9%	165 65.2%	17 6.7%	112 44.3%	12 4.7%	134 53.0%	3 1.2%	6 2.4%	8 3.2%	6 2.4%	253 -
無回答	度数 割合	11 73.3%	8 53.3%	3 20.0%	4 26.7%	2 13.3%	4 26.7%	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	3 20.0%	15 -

【年齢別（3区分）】

20～39歳	度数 割合	231 94.7%	143 58.6%	26 10.7%	52 21.3%	4 1.6%	107 43.9%	23 9.4%	14 5.7%	3 1.2%	0 0.0%	244 -
40～59歳	度数 割合	424 95.9%	346 78.3%	58 13.1%	176 39.8%	14 3.2%	177 40.0%	26 5.9%	6 1.4%	1 0.2%	2 0.5%	442 -
60歳以上	度数 割合	505 91.7%	391 71.0%	39 7.1%	261 47.4%	19 3.4%	276 50.1%	4 0.7%	10 1.8%	10 1.8%	8 1.5%	551 -
無回答	度数 割合	11 73.3%	8 53.3%	3 20.0%	4 26.7%	2 13.3%	4 26.7%	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	3 20.0%	15 -

【市町村別】

市	度数 割合	828 93.6%	639 72.2%	89 10.1%	339 38.3%	27 3.1%	412 46.6%	34 3.8%	21 2.4%	11 1.2%	5 0.6%	885 -
町・村	度数 割合	325 94.5%	240 69.8%	33 9.6%	150 43.6%	10 2.9%	147 42.7%	20 5.8%	9 2.6%	3 0.9%	4 1.2%	344 -
無回答	度数 割合	18 78.3%	9 39.1%	4 17.4%	4 17.4%	2 8.7%	5 21.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 17.4%	23 -

【消費者問題に対する関心度別】

関心がある	度数 割合	403 92.4%	329 75.5%	46 10.6%	203 46.6%	19 4.4%	203 46.6%	19 4.4%	12 2.8%	3 0.7%	5 1.1%	436 -
どちらかといえば関心がある	度数 割合	457 95.6%	342 71.5%	51 10.7%	185 38.7%	15 3.1%	227 47.5%	23 4.8%	13 2.7%	5 1.0%	2 0.4%	478 -
どちらともいえない	度数 割合	159 95.8%	117 70.5%	16 9.6%	51 30.7%	0 0.0%	69 41.6%	5 3.0%	2 1.2%	1 0.6%	0 0.0%	166 -
あまり関心がない	度数 割合	81 91.0%	49 55.1%	4 4.5%	25 28.1%	0 0.0%	33 37.1%	5 5.6%	2 2.2%	3 3.4%	1 1.1%	89 -
関心がない	度数 割合	19 95.0%	11 55.0%	2 10.0%	3 15.0%	0 0.0%	4 20.0%	0 0.0%	1 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	20 -
無回答	度数 割合	52 82.5%	40 63.5%	7 11.1%	26 41.3%	5 7.9%	28 44.4%	2 3.2%	0 0.0%	2 3.2%	5 7.9%	63 -

【訪問や電話で勧誘の有無別】

両方（訪問も電話も）あった	度数 割合	260 93.9%	217 78.3%	35 12.6%	138 49.8%	8 2.9%	142 51.3%	12 4.3%	5 1.8%	2 0.7%	2 0.7%	277 -
訪問はあった	度数 割合	46 92.0%	33 66.0%	8 16.0%	21 42.0%	1 2.0%	17 34.0%	4 8.0%	2 4.0%	0 0.0%	0 0.0%	50 -
電話はあった	度数 割合	527 94.6%	404 72.5%	52 9.3%	222 39.9%	22 3.9%	258 46.3%	20 3.6%	12 2.2%	7 1.3%	2 0.4%	557 -
ない	度数 割合	286 92.9%	199 64.6%	23 7.5%	91 29.5%	6 1.9%	117 38.0%	15 4.9%	8 2.6%	5 1.6%	3 1.0%	308 -
わからない	度数 割合	20 95.2%	13 61.9%	3 14.3%	5 23.8%	0 0.0%	10 47.6%	0 0.0%	2 9.5%	0 0.0%	0 0.0%	21 -
無回答	度数 割合	32 82.1%	22 56.4%	5 12.8%	16 41.0%	2 5.1%	20 51.3%	3 7.7%	1 2.6%	0 0.0%	6 15.4%	39 -

問15 悪質商法の手口の情報は主にどこから得ていますか。該当する項目全てに○をご記入願います。

		テレビ・ラジオ	新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）	事業者等からのお知らせ	行政（県や市町村）の広報誌・ホームページ、相談窓口	国民生活センターのホームページ等	家族・知人	個人のブログなどのホームページ	その他	入手していない	無回答	対象数
全体	度数 割合	1,171 93.5%	888 70.9%	126 10.1%	493 39.4%	39 3.1%	564 45.0%	54 4.3%	30 2.4%	14 1.1%	13 1.0%	1,252 -

【消費生活上のトラブルの有無別】

あった	度数 割合	72 92.3%	54 69.2%	11 14.1%	31 39.7%	7 9.0%	33 42.3%	11 14.1%	2 2.6%	1 1.3%	0 0.0%	78 -
あわなかった	度数 割合	1,074 94.0%	823 72.1%	114 10.0%	456 39.9%	32 2.8%	524 45.9%	42 3.7%	28 2.5%	13 1.1%	8 0.7%	1,142 -
無回答	度数 割合	25 78.1%	11 34.4%	1 3.1%	6 18.8%	0 0.0%	7 21.9%	1 3.1%	0 0.0%	0 0.0%	5 15.6%	32 -

【情報提供に対する考え別】

提供されていると思う	度数 割合	47 97.9%	37 77.1%	6 12.5%	26 54.2%	3 6.3%	25 52.1%	1 2.1%	3 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	48 -
どちらかといえば提供されていると	度数 割合	387 95.6%	317 78.3%	47 11.6%	204 50.4%	16 4.0%	190 46.9%	16 4.0%	9 2.2%	1 0.2%	1 0.2%	405 -
どちらともいえない	度数 割合	332 93.5%	243 68.5%	35 9.9%	134 37.7%	10 2.8%	157 44.2%	23 6.5%	10 2.8%	6 1.7%	1 0.3%	355 -
あまり提供されていると思わない	度数 割合	264 94.3%	198 70.7%	25 8.9%	86 30.7%	5 1.8%	128 45.7%	10 3.6%	6 2.1%	3 1.1%	0 0.0%	280 -
提供されていると思わない	度数 割合	39 90.7%	21 48.8%	4 9.3%	8 18.6%	0 0.0%	17 39.5%	2 4.7%	1 2.3%	1 2.3%	1 2.3%	43 -
無回答	度数 割合	29 82.9%	18 51.4%	2 5.7%	12 34.3%	4 11.4%	16 45.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 11.4%	35 -

問16 商品等のリコール(※)の情報を見たことがありますか。

該当するどちらかの項目に○をご記入願います。(※製品の欠陥が判明した場合、無償修理・交換・返金などを行うこと)

		あ る	な い	無 回 答	合 計
全体	度数	918	281	53	1,252
	割合	73.3%	22.4%	4.2%	100.0%

【性別】

男性	度数	404	114	15	533
	割合	75.8%	21.4%	2.8%	100.0%
女性	度数	508	163	31	702
	割合	72.4%	23.2%	4.4%	100.0%
無回答	度数	6	4	7	17
	割合	35.3%	23.5%	41.2%	100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数	66	34	0	100
	割合	66.0%	34.0%	0.0%	100.0%
30～39歳	度数	128	16	0	144
	割合	88.9%	11.1%	0.0%	100.0%
40～49歳	度数	147	27	2	176
	割合	83.5%	15.3%	1.1%	100.0%
50～59歳	度数	223	39	4	266
	割合	83.8%	14.7%	1.5%	100.0%
60～69歳	度数	218	69	11	298
	割合	73.2%	23.2%	3.7%	100.0%
70歳以上	度数	131	92	30	253
	割合	51.8%	36.4%	11.9%	100.0%
無回答	度数	5	4	6	15
	割合	33.3%	26.7%	40.0%	100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数	194	50	0	244
	割合	79.5%	20.5%	0.0%	100.0%
40～59歳	度数	370	66	6	442
	割合	83.7%	14.9%	1.4%	100.0%
60歳以上	度数	349	161	41	551
	割合	63.3%	29.2%	7.4%	100.0%
無回答	度数	5	4	6	15
	割合	33.3%	26.7%	40.0%	100.0%

【市町村別】

市	度数	654	199	32	885
	割合	73.9%	22.5%	3.6%	100.0%
町・村	度数	254	74	16	344
	割合	73.8%	21.5%	4.7%	100.0%
無回答	度数	10	8	5	23
	割合	43.5%	34.8%	21.7%	100.0%

問17 商品等のリコール情報を見たことがある方に伺います。

(1) その情報は具体的にどこで見ましたか。該当する項目全てに○をご記入願います。

		テレビ・ラジオ	新聞・雑誌(フリーペーパーを含む)	事業者等からの告知	行政(県や市町村)の広報誌・ホームページ、相談窓口	国民生活センターのホームページ等	家族・知人	個人のブログなどのホームページ	その他	入手していない	無回答	対象数
全体	度数 割合	751 81.8%	690 75.2%	446 48.6%	118 12.9%	19 2.1%	124 13.5%	25 2.7%	0 0.0%	0 0.0%	6 0.7%	918 -

【性別】

男性	度数 割合	316 78.2%	311 77.0%	198 49.0%	53 13.1%	11 2.7%	43 10.6%	15 3.7%	0 0.0%	0 0.0%	3 0.7%	404 -
女性	度数 割合	431 84.8%	374 73.6%	245 48.2%	64 12.6%	8 1.6%	81 15.9%	10 2.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 0.6%	508 -
無回答	度数 割合	4 66.7%	5 83.3%	3 50.0%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 -

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	54 81.8%	37 56.1%	23 34.8%	4 6.1%	1 1.5%	7 10.6%	6 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	66 -
30～39歳	度数 割合	102 79.7%	79 61.7%	67 52.3%	3 2.3%	5 3.9%	11 8.6%	9 7.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.8%	128 -
40～49歳	度数 割合	112 76.2%	117 79.6%	81 55.1%	12 8.2%	1 0.7%	12 8.2%	4 2.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	147 -
50～59歳	度数 割合	183 82.1%	186 83.4%	124 55.6%	33 14.8%	4 1.8%	27 12.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 0.9%	223 -
60～69歳	度数 割合	187 85.8%	164 75.2%	102 46.8%	34 15.6%	4 1.8%	35 16.1%	3 1.4%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.5%	218 -
70歳以上	度数 割合	109 83.2%	103 78.6%	47 35.9%	31 23.7%	4 3.1%	32 24.4%	3 2.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 1.5%	131 -
無回答	度数 割合	4 80.0%	4 80.0%	2 40.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 -

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	156 80.4%	116 59.8%	90 46.4%	7 3.6%	6 3.1%	18 9.3%	15 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.5%	194 -
40～59歳	度数 割合	295 79.7%	303 81.9%	205 55.4%	45 12.2%	5 1.4%	39 10.5%	4 1.1%	0 0.0%	0 0.0%	2 0.5%	370 -
60歳以上	度数 割合	296 84.8%	267 76.5%	149 42.7%	65 18.6%	8 2.3%	67 19.2%	6 1.7%	0 0.0%	0 0.0%	3 0.9%	349 -
無回答	度数 割合	4 80.0%	4 80.0%	2 40.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 -

【市町村別】

市	度数 割合	535 81.8%	500 76.5%	328 50.2%	84 12.8%	17 2.6%	89 13.6%	20 3.1%	0 0.0%	0 0.0%	5 0.8%	654 -
町・村	度数 割合	208 81.9%	182 71.7%	114 44.9%	32 12.6%	2 0.8%	35 13.8%	5 2.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.4%	254 -
無回答	度数 割合	8 80.0%	8 80.0%	4 40.0%	2 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 -

問17(2)その情報を利用して身の回りの商品等を確認(型式、製品番号など)したことがありますか。
該当するどちらかの項目に○をご記入願います。

		あ る	な い	無 回 答	合 計
全体	度数	632	263	23	918
	割合	68.8%	28.6%	2.5%	100.0%

【性別】

男性	度数	289	105	10	404
	割合	71.5%	26.0%	2.5%	100.0%
女性	度数	340	155	13	508
	割合	66.9%	30.5%	2.6%	100.0%
無回答	度数	3	3	0	6
	割合	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数	42	23	1	66
	割合	63.6%	34.8%	1.5%	100.0%
30～39歳	度数	85	41	2	128
	割合	66.4%	32.0%	1.6%	100.0%
40～49歳	度数	112	34	1	147
	割合	76.2%	23.1%	0.7%	100.0%
50～59歳	度数	158	62	3	223
	割合	70.9%	27.8%	1.3%	100.0%
60～69歳	度数	155	53	10	218
	割合	71.1%	24.3%	4.6%	100.0%
70歳以上	度数	78	47	6	131
	割合	59.5%	35.9%	4.6%	100.0%
無回答	度数	2	3	0	5
	割合	40.0%	60.0%	0.0%	100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数	127	64	3	194
	割合	65.5%	33.0%	1.5%	100.0%
40～59歳	度数	270	96	4	370
	割合	73.0%	25.9%	1.1%	100.0%
60歳以上	度数	233	100	16	349
	割合	66.8%	28.7%	4.6%	100.0%
無回答	度数	2	3	0	5
	割合	40.0%	60.0%	0.0%	100.0%

【市町村別】

市	度数	454	181	19	654
	割合	69.4%	27.7%	2.9%	100.0%
町・村	度数	172	78	4	254
	割合	67.7%	30.7%	1.6%	100.0%
無回答	度数	6	4	0	10
	割合	60.0%	40.0%	0.0%	100.0%

問18 次のうち消費生活に関するどのような情報が主に欲しいですか
該当する項目3つまでに○をご記入願います。

		消費生活に役立つ 法律や制度など	全商・性品・サービ スや商品の情報	消費者問題に関 する窓口	と消費者被害などの手口 や対処方法	悪質商法などの手口 や対処方法	講座や催しなどのイ ベント開催情報	消費者問題に取り組 む市民団体等の活動	食生活などの基礎知識	環境にやさしい暮ら し方	家計管理などライフ プランに関する情報	消費生活に関する行 政の施策や取組み	その他	特 に ない	無 回 答	対 象 数
全体	度数 割合	588 47.0%	585 46.7%	309 24.7%	799 63.8%	43 3.4%	70 5.6%	302 24.1%	155 12.4%	84 6.7%	254 20.3%	7 0.6%	36 2.9%	50 4.0%	1,252 -	
【性別】																
男性	度数 割合	269 50.5%	246 46.2%	114 21.4%	357 67.0%	17 3.2%	36 6.8%	92 17.3%	48 9.0%	25 4.7%	131 24.6%	3 0.6%	18 3.4%	18 3.4%	533 -	
女性	度数 割合	316 45.0%	335 47.7%	194 27.6%	438 62.4%	25 3.6%	33 4.7%	206 29.3%	102 14.5%	59 8.4%	117 16.7%	4 0.6%	18 2.6%	27 3.8%	702 -	
無回答	度数 割合	3 17.6%	4 23.5%	1 5.9%	4 23.5%	1 5.9%	1 5.9%	4 23.5%	5 29.4%	0 0.0%	6 35.3%	0 0.0%	0 0.0%	5 29.4%	17 -	
【年齢別】																
20～29歳	度数 割合	51 51.0%	54 54.0%	24 24.0%	71 71.0%	3 3.0%	5 5.0%	25 25.0%	8 8.0%	11 11.0%	13 13.0%	0 0.0%	2 2.0%	2 2.0%	100 -	
30～39歳	度数 割合	75 52.1%	64 44.4%	40 27.8%	104 72.2%	4 2.8%	6 4.2%	26 18.1%	14 9.7%	21 14.6%	20 13.9%	2 1.4%	1 0.7%	4 2.8%	144 -	
40～49歳	度数 割合	94 53.4%	82 46.6%	54 30.7%	127 72.2%	1 0.6%	3 1.7%	37 21.0%	17 9.7%	17 9.7%	29 16.5%	1 0.6%	2 1.1%	5 2.8%	176 -	
50～59歳	度数 割合	134 50.4%	134 50.4%	76 28.6%	180 67.7%	15 5.6%	10 3.8%	68 25.6%	27 10.2%	13 4.9%	47 17.7%	1 0.4%	5 1.9%	8 3.0%	266 -	
60～69歳	度数 割合	127 42.6%	152 51.0%	58 19.5%	193 64.8%	11 3.7%	18 6.0%	77 25.8%	37 12.4%	11 3.7%	75 25.2%	1 0.3%	13 4.4%	10 3.4%	298 -	
70歳以上	度数 割合	104 41.1%	97 38.3%	56 22.1%	120 47.4%	8 3.2%	27 10.7%	66 26.1%	47 18.6%	11 4.3%	66 26.1%	2 0.8%	13 5.1%	17 6.7%	253 -	
無回答	度数 割合	3 20.0%	2 13.3%	1 6.7%	4 26.7%	1 6.7%	1 6.7%	3 20.0%	5 33.3%	0 0.0%	4 26.7%	0 0.0%	0 0.0%	4 26.7%	15 -	
【年齢別(3区分)】																
20～39歳	度数 割合	126 51.6%	118 48.4%	64 26.2%	175 71.7%	7 2.9%	11 4.5%	51 20.9%	22 9.0%	32 13.1%	33 13.5%	2 0.8%	3 1.2%	6 2.5%	244 -	
40～59歳	度数 割合	228 51.6%	216 48.9%	130 29.4%	307 69.5%	16 3.6%	13 2.9%	105 23.8%	44 10.0%	30 6.8%	76 17.2%	2 0.5%	7 1.6%	13 2.9%	442 -	
60歳以上	度数 割合	231 41.9%	249 45.2%	114 20.7%	313 56.8%	19 3.4%	45 8.2%	143 26.0%	84 15.2%	22 4.0%	141 25.6%	3 0.5%	26 4.7%	27 4.9%	551 -	
無回答	度数 割合	3 20.0%	2 13.3%	1 6.7%	4 26.7%	1 6.7%	1 6.7%	3 20.0%	5 33.3%	0 0.0%	4 26.7%	0 0.0%	0 0.0%	4 26.7%	15 -	
【市町村別】																
市	度数 割合	428 48.4%	411 46.4%	222 25.1%	575 65.0%	33 3.7%	52 5.9%	218 24.6%	103 11.6%	67 7.6%	173 19.5%	5 0.6%	27 3.1%	27 3.1%	885 -	
町・村	度数 割合	154 44.8%	167 48.5%	85 24.7%	216 62.8%	9 2.6%	18 5.2%	79 23.0%	47 13.7%	16 4.7%	75 21.8%	2 0.6%	9 2.6%	17 4.9%	344 -	
無回答	度数 割合	6 26.1%	7 30.4%	2 8.7%	8 34.8%	1 4.3%	0 0.0%	5 21.7%	5 21.7%	1 4.3%	6 26.1%	0 0.0%	0 0.0%	6 26.1%	23 -	
【消費者問題に対する関心度別】																
関心がある	度数 割合	232 53.2%	200 45.9%	105 24.1%	278 63.8%	19 4.4%	34 7.8%	110 25.2%	55 12.6%	25 5.7%	98 22.5%	2 0.5%	7 1.6%	19 4.4%	436 -	
どちらかといえば 関心がある	度数 割合	216 45.2%	229 47.9%	133 27.8%	319 66.7%	13 2.7%	21 4.4%	114 23.8%	60 12.6%	41 8.6%	98 20.5%	3 0.6%	11 2.3%	13 2.7%	478 -	
どちらともいえない	度数 割合	82 49.4%	81 48.8%	36 21.7%	107 64.5%	4 2.4%	3 1.8%	40 24.1%	13 7.8%	6 3.6%	27 16.3%	0 0.0%	6 3.6%	9 5.4%	166 -	
あまり関心がない	度数 割合	32 36.0%	38 42.7%	17 19.1%	56 62.9%	2 2.2%	6 6.7%	21 23.6%	11 12.4%	5 5.6%	17 19.1%	2 2.2%	5 5.6%	2 2.2%	89 -	
関心がない	度数 割合	5 25.0%	6 30.0%	6 30.0%	6 30.0%	2 10.0%	2 10.0%	3 15.0%	3 15.0%	4 20.0%	2 10.0%	0 0.0%	4 20.0%	1 5.0%	20 -	
無回答	度数 割合	21 33.3%	31 49.2%	12 19.0%	33 52.4%	3 4.8%	4 6.3%	14 22.2%	13 20.6%	3 4.8%	12 19.0%	0 0.0%	3 4.8%	6 9.5%	63 -	
【訪問や電話で勧誘の有無別】																
両方(訪問も電話も) あった	度数 割合	140 50.5%	154 55.6%	65 23.5%	189 68.2%	10 3.6%	9 3.2%	64 23.1%	32 11.6%	18 6.5%	54 19.5%	1 0.4%	6 2.2%	13 4.7%	277 -	
訪問はあった	度数 割合	27 54.0%	18 36.0%	9 18.0%	28 56.0%	2 4.0%	5 10.0%	13 26.0%	7 14.0%	6 12.0%	11 22.0%	1 2.0%	2 4.0%	0 0.0%	50 -	
電話はあった	度数 割合	253 45.4%	246 44.2%	139 25.0%	367 65.9%	19 3.4%	37 6.6%	134 24.1%	74 13.3%	33 5.9%	127 22.8%	3 0.5%	15 2.7%	18 3.2%	557 -	
ない	度数 割合	143 46.4%	143 46.4%	74 24.0%	182 59.1%	10 3.2%	15 4.9%	79 25.6%	34 11.0%	23 7.5%	46 14.9%	1 0.3%	13 4.2%	12 3.9%	308 -	
わからない	度数 割合	9 42.9%	10 47.6%	9 42.9%	15 71.4%	0 0.0%	0 0.0%	2 9.5%	2 9.5%	4 19.0%	2 9.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	21 -	
無回答	度数 割合	16 41.0%	14 35.9%	13 33.3%	18 46.2%	2 5.1%	4 10.3%	10 25.6%	6 15.4%	0 0.0%	14 35.9%	1 2.6%	0 0.0%	7 17.9%	39 -	

		消費生活に役立つ法律や制度など	商品・サービスの安全性や商品等の情報	消費者問題に関する相談窓口	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	講座や催しなどのイベント開催情報	消費者問題に取り組む市民団体等の活動	消費生活に役立つ衣食住などの基礎知識	環境にやさしい暮らし方	家計管理などライフプランに関する情報	消費生活に関する行政の施策や取り組み	その他	特にない	無回答	対象数
全体	度数	588	585	309	799	43	70	302	155	84	254	7	36	50	1,252
	割合	47.0%	46.7%	24.7%	63.8%	3.4%	5.6%	24.1%	12.4%	6.7%	20.3%	0.6%	2.9%	4.0%	

[illegible]

不安を感じる															
不安を感じる	度数	180	162	107	235	18	23	75	41	25	82	3	12	12	361
	割合	49.9%	44.9%	29.6%	65.1%	5.0%	6.4%	20.8%	11.4%	6.9%	22.7%	0.8%	3.3%	3.3%	-
どちらかといえば不安を感じる	度数	200	220	94	284	8	22	122	43	30	83	0	8	12	420
	割合	47.6%	52.4%	22.4%	67.6%	1.9%	5.2%	29.0%	10.2%	7.1%	19.8%	0.0%	1.9%	2.9%	-
どちらともいえない	度数	96	84	50	132	5	8	46	22	13	36	2	3	6	190
	割合	50.5%	44.2%	26.3%	69.5%	2.6%	4.2%	24.2%	11.6%	6.8%	18.9%	1.1%	1.6%	3.2%	-
あまり不安を感じない	度数	72	72	35	91	6	5	38	23	10	29	2	6	6	154
	割合	46.8%	46.8%	22.7%	59.1%	3.9%	3.2%	24.7%	14.9%	6.5%	18.8%	1.3%	3.9%	3.9%	-
不安を感じない	度数	24	28	10	30	2	6	10	11	4	10	0	2	3	62
	割合	38.7%	45.2%	16.1%	48.4%	3.2%	9.7%	16.1%	17.7%	6.5%	16.1%	0.0%	3.2%	4.8%	-
わからない	度数	7	11	6	11	3	0	7	7	0	7	0	3	1	28
	割合	25.0%	39.3%	21.4%	39.3%	10.7%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%	10.7%	3.6%	-
無回答	度数	9	8	7	16	1	6	4	8	2	7	0	2	10	37
	割合	24.3%	21.6%	18.9%	43.2%	2.7%	16.2%	10.8%	21.6%	5.4%	18.9%	0.0%	5.4%	27.0%	-

情報提供に対する考え	度数	割合	度数	割合	度数	割合	度数	割合	度数	割合	度数	割合	度数	割合	度数	割合
提供されていると思う	27	56.3%	27	56.3%	14	29.2%	25	52.1%	3	6.3%	6	12.5%	9	18.8%	9	18.8%
どちらかといえば提供されている	183	45.2%	240	59.3%	107	26.4%	300	74.1%	11	2.7%	23	5.7%	99	24.4%	57	14.1%
どちらともいえない	182	51.3%	168	47.3%	98	27.6%	244	68.7%	11	3.1%	17	4.8%	96	27.0%	44	12.4%
あまり提供されていると思わない	159	56.8%	125	44.6%	69	24.6%	190	67.9%	15	5.4%	19	6.8%	78	27.9%	28	10.0%
提供されていると思わない	22	51.2%	17	39.5%	10	23.3%	22	51.2%	2	4.7%	3	7.0%	10	23.3%	3	7.0%
無回答	15	42.9%	8	22.9%	11	31.4%	18	51.4%	1	2.9%	2	5.7%	10	28.6%	14	40.0%

【★問18で①から④に回答された方に伺います】

問19 問18であなたが選んだ情報は適切に提供されていると思いますか。該当する項目1つに○をご記入願います。

		思 提 う 供 さ れ て い る と	思 提 ど う 供 さ れ か と い え ば	い ど ち ら と い え な	い あ ま り と は 思 わ な い て	思 提 わ な い て い る と	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	48 4.1%	405 34.7%	355 30.4%	280 24.0%	43 3.7%	35 3.0%	1,166 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	23 4.6%	169 34.0%	145 29.2%	132 26.6%	20 4.0%	8 1.6%	497 100.0%
女性	度数 割合	24 3.7%	232 35.3%	206 31.4%	147 22.4%	22 3.3%	26 4.0%	657 100.0%
無回答	度数 割合	1 8.3%	4 33.3%	4 33.3%	1 8.3%	1 8.3%	1 8.3%	12 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	3 3.1%	29 30.2%	32 33.3%	28 29.2%	4 4.2%	0 0.0%	96 100.0%
30～39歳	度数 割合	0 0.0%	43 30.9%	57 41.0%	28 20.1%	8 5.8%	3 2.2%	139 100.0%
40～49歳	度数 割合	4 2.4%	58 34.3%	63 37.3%	35 20.7%	7 4.1%	2 1.2%	169 100.0%
50～59歳	度数 割合	4 1.6%	93 36.8%	64 25.3%	80 31.6%	9 3.6%	3 1.2%	253 100.0%
60～69歳	度数 割合	18 6.5%	103 37.5%	63 22.9%	71 25.8%	6 2.2%	14 5.1%	275 100.0%
70歳以上	度数 割合	18 8.1%	75 33.6%	72 32.3%	38 17.0%	8 3.6%	12 5.4%	223 100.0%
無回答	度数 割合	1 9.1%	4 36.4%	4 36.4%	0 0.0%	1 9.1%	1 9.1%	11 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	3 1.3%	72 30.6%	89 37.9%	56 23.8%	12 5.1%	3 1.3%	235 100.0%
40～59歳	度数 割合	8 1.9%	151 35.8%	127 30.1%	115 27.3%	16 3.8%	5 1.2%	422 100.0%
60歳以上	度数 割合	36 7.2%	178 35.7%	135 27.1%	109 21.9%	14 2.8%	26 5.2%	498 100.0%
無回答	度数 割合	1 9.1%	4 36.4%	4 36.4%	0 0.0%	1 9.1%	1 9.1%	11 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	30 3.6%	282 33.9%	253 30.4%	214 25.8%	31 3.7%	21 2.5%	831 100.0%
町・村	度数 割合	17 5.3%	118 37.1%	98 30.8%	63 19.8%	10 3.1%	12 3.8%	318 100.0%
無回答	度数 割合	1 5.9%	5 29.4%	4 23.5%	3 17.6%	2 11.8%	2 11.8%	17 100.0%

【消費者救済の仕組みに対する考え別】

整っていると思う	度数 割合	13 34.2%	11 28.9%	3 7.9%	6 15.8%	3 7.9%	2 5.3%	38 100.0%
どちらかといえば 整っていると思う	度数 割合	13 7.5%	96 55.5%	38 22.0%	20 11.6%	1 0.6%	5 2.9%	173 100.0%
どちらともいえない	度数 割合	7 2.9%	100 41.0%	90 36.9%	40 16.4%	3 1.2%	4 1.6%	244 100.0%
あまり整っているとは 思わない	度数 割合	5 1.5%	103 30.1%	116 33.9%	106 31.0%	6 1.8%	6 1.8%	342 100.0%
整っているとは思 わない	度数 割合	4 2.5%	27 17.2%	28 17.8%	69 43.9%	23 14.6%	6 3.8%	157 100.0%
わからない	度数 割合	6 3.1%	64 32.8%	72 36.9%	38 19.5%	6 3.1%	9 4.6%	195 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	4 23.5%	8 47.1%	1 5.9%	1 5.9%	3 17.6%	17 100.0%

問20 行政(県や市町村)は消費者向けに注意喚起情報などを発信していますが、ご覧になったことはありますか。

該当するどちらかの項目に○をご記入願います。

		あ る	な い	無 回 答	合 計
全体	度数	819	395	38	1,252
	割合	65.4%	31.5%	3.0%	100.0%

【性別】

男性	度数	342	180	11	533
	割合	64.2%	33.8%	2.1%	100.0%
女性	度数	468	212	22	702
	割合	66.7%	30.2%	3.1%	100.0%
無回答	度数	9	3	5	17
	割合	52.9%	17.6%	29.4%	100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数	40	59	1	100
	割合	40.0%	59.0%	1.0%	100.0%
30～39歳	度数	77	66	1	144
	割合	53.5%	45.8%	0.7%	100.0%
40～49歳	度数	105	69	2	176
	割合	59.7%	39.2%	1.1%	100.0%
50～59歳	度数	187	74	5	266
	割合	70.3%	27.8%	1.9%	100.0%
60～69歳	度数	227	65	6	298
	割合	76.2%	21.8%	2.0%	100.0%
70歳以上	度数	176	58	19	253
	割合	69.6%	22.9%	7.5%	100.0%
無回答	度数	7	4	4	15
	割合	46.7%	26.7%	26.7%	100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数	117	125	2	244
	割合	48.0%	51.2%	0.8%	100.0%
40～59歳	度数	292	143	7	442
	割合	66.1%	32.4%	1.6%	100.0%
60歳以上	度数	403	123	25	551
	割合	73.1%	22.3%	4.5%	100.0%
無回答	度数	7	4	4	15
	割合	46.7%	26.7%	26.7%	100.0%

【市町村別】

市	度数	571	290	24	885
	割合	64.5%	32.8%	2.7%	100.0%
町・村	度数	237	98	9	344
	割合	68.9%	28.5%	2.6%	100.0%
無回答	度数	11	7	5	23
	割合	47.8%	30.4%	21.7%	100.0%

問21 行政（県や市町村）からの情報を受ける場合、利用しやすいものはどれですか。

該当する項目3つまでに○をご記入願います。

		広報誌	パンフレットやチラシ	自治会の掲示板や回覧板	新聞・雑誌の記事（フリーページを含む）	テレビ・ラジオ番組（含む）	ホームページ	メールマガジン	その他	わからない	無回答	対象数
全体	度数	775	435	552	606	764	85	26	13	24	17	1,252
	割合	61.9%	34.7%	44.1%	48.4%	61.0%	6.8%	2.1%	1.0%	1.9%	1.4%	-

【性別】

男性	度数	305	185	212	279	313	53	19	4	10	5	533
	割合	57.2%	34.7%	39.8%	52.3%	58.7%	9.9%	3.6%	0.8%	1.9%	0.9%	-
女性	度数	461	245	335	319	443	31	7	9	14	8	702
	割合	65.7%	34.9%	47.7%	45.4%	63.1%	4.4%	1.0%	1.3%	2.0%	1.1%	-
無回答	度数	9	5	5	8	8	1	0	0	0	4	17
	割合	52.9%	29.4%	29.4%	47.1%	47.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	23.5%	-

【年齢別】

20～29歳	度数	47	38	37	45	68	15	4	0	0	1	100
	割合	47.0%	38.0%	37.0%	45.0%	68.0%	15.0%	4.0%	0.0%	0.0%	1.0%	-
30～39歳	度数	81	45	53	67	91	27	5	2	1	0	144
	割合	56.3%	31.3%	36.8%	46.5%	63.2%	18.8%	3.5%	1.4%	0.7%	0.0%	-
40～49歳	度数	109	61	69	81	109	16	9	1	4	1	176
	割合	61.9%	34.7%	39.2%	46.0%	61.9%	9.1%	5.1%	0.6%	2.3%	0.6%	-
50～59歳	度数	162	96	111	150	171	17	8	5	4	0	266
	割合	60.9%	36.1%	41.7%	56.4%	64.3%	6.4%	3.0%	1.9%	1.5%	0.0%	-
60～69歳	度数	202	109	148	149	182	5	0	1	6	1	298
	割合	67.8%	36.6%	49.7%	50.0%	61.1%	1.7%	0.0%	0.3%	2.0%	0.3%	-
70歳以上	度数	168	81	129	109	138	4	0	3	8	10	253
	割合	66.4%	32.0%	51.0%	43.1%	54.5%	1.6%	0.0%	1.2%	3.2%	4.0%	-
無回答	度数	6	5	5	5	5	1	0	1	1	4	15
	割合	40.0%	33.3%	33.3%	33.3%	33.3%	6.7%	0.0%	6.7%	6.7%	26.7%	-

【年齢別（3区分）】

20～39歳	度数	128	83	90	112	159	42	9	2	1	1	244
	割合	52.5%	34.0%	36.9%	45.9%	65.2%	17.2%	3.7%	0.8%	0.4%	0.4%	-
40～59歳	度数	271	157	180	231	280	33	17	6	8	1	442
	割合	61.3%	35.5%	40.7%	52.3%	63.3%	7.5%	3.8%	1.4%	1.8%	0.2%	-
60歳以上	度数	370	190	277	258	320	9	0	4	14	11	551
	割合	67.2%	34.5%	50.3%	46.8%	58.1%	1.6%	0.0%	0.7%	2.5%	2.0%	-
無回答	度数	6	5	5	5	5	1	0	1	1	4	15
	割合	40.0%	33.3%	33.3%	33.3%	33.3%	6.7%	0.0%	6.7%	6.7%	26.7%	-

【市町村別】

市	度数	551	293	392	446	542	63	16	10	22	8	885
	割合	62.3%	33.1%	44.3%	50.4%	61.2%	7.1%	1.8%	1.1%	2.5%	0.9%	-
町・村	度数	215	133	153	153	211	21	9	3	2	4	344
	割合	62.5%	38.7%	44.5%	44.5%	61.3%	6.1%	2.6%	0.9%	0.6%	1.2%	-
無回答	度数	9	9	7	7	11	1	1	0	0	5	23
	割合	39.1%	39.1%	30.4%	30.4%	47.8%	4.3%	4.3%	0.0%	0.0%	21.7%	-

問21 行政(県や市町村)からの情報を受ける場合、利用しやすいものはどれですか。
該当する項目3つまでに○をご記入願います。

		広報誌	チラシ パンフレット や	自治会 や 掲示板	新聞・雑誌 (フリーペーパーを含む)	テレビ・ラジオ 番組(含む)	ホームページ	メールマガジン	その他	わからない	無回答	対象数
全体	度数 割合	775 61.9%	435 34.7%	552 44.1%	606 48.4%	764 61.0%	85 6.8%	26 2.1%	13 1.0%	24 1.9%	17 1.4%	1,252 -

【消費者問題に対する関心度別】

関心がある	度数 割合	295 67.7%	152 34.9%	193 44.3%	231 53.0%	263 60.3%	27 6.2%	11 2.5%	7 1.6%	6 1.4%	4 0.9%	436 -
どちらかといえば 関心がある	度数 割合	290 60.7%	166 34.7%	226 47.3%	221 46.2%	295 61.7%	37 7.7%	9 1.9%	3 0.6%	7 1.5%	4 0.8%	478 -
どちらともいえない	度数 割合	101 60.8%	60 36.1%	62 37.3%	76 45.8%	110 66.3%	12 7.2%	4 2.4%	2 1.2%	6 3.6%	1 0.6%	166 -
あまり関心がない	度数 割合	48 53.9%	26 29.2%	44 49.4%	39 43.8%	48 53.9%	7 7.9%	2 2.2%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.1%	89 -
関心がない	度数 割合	7 35.0%	8 40.0%	7 35.0%	10 50.0%	12 60.0%	1 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.0%	0 0.0%	20 -
無回答	度数 割合	34 54.0%	23 36.5%	20 31.7%	29 46.0%	36 57.1%	1 1.6%	0 0.0%	1 1.6%	4 6.3%	7 11.1%	63 -

【訪問や電話で勧誘の有無別】

両方(訪問も電話も)あった	度数 割合	190 68.6%	85 30.7%	137 49.5%	139 50.2%	170 61.4%	17 6.1%	7 2.5%	6 2.2%	4 1.4%	3 1.1%	277 -
訪問はあった	度数 割合	40 80.0%	21 42.0%	19 38.0%	22 44.0%	28 56.0%	5 10.0%	2 4.0%	1 2.0%	0 0.0%	0 0.0%	50 -
電話はあった	度数 割合	339 60.9%	204 36.6%	246 44.2%	276 49.6%	349 62.7%	32 5.7%	9 1.6%	2 0.4%	8 1.4%	5 0.9%	557 -
ない	度数 割合	173 56.2%	109 35.4%	126 40.9%	144 46.8%	181 58.8%	29 9.4%	6 1.9%	4 1.3%	10 3.2%	3 1.0%	308 -
わからない	度数 割合	10 47.6%	6 28.6%	5 23.8%	12 57.1%	15 71.4%	0 0.0%	1 4.8%	0 0.0%	2 9.5%	0 0.0%	21 -
無回答	度数 割合	23 59.0%	10 25.6%	19 48.7%	13 33.3%	21 53.8%	2 5.1%	1 2.6%	0 0.0%	0 0.0%	6 15.4%	39 -

【消費生活上のトラブルの有無別】

あった	度数 割合	47 60.3%	28 35.9%	30 38.5%	34 43.6%	41 52.6%	14 17.9%	3 3.8%	2 2.6%	3 3.8%	0 0.0%	78 -
あわなかった	度数 割合	709 62.1%	398 34.9%	510 44.7%	564 49.4%	709 62.1%	70 6.1%	23 2.0%	11 1.0%	20 1.8%	11 1.0%	1,142 -
無回答	度数 割合	19 59.4%	9 28.1%	12 37.5%	8 25.0%	14 43.8%	1 3.1%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.1%	6 18.8%	32 -

【トラブルにあった際の相談の有無別】

相談した	度数 割合	26 63.4%	16 39.0%	17 41.5%	15 36.6%	21 51.2%	7 17.1%	1 2.4%	1 2.4%	2 4.9%	0 0.0%	41 -
相談しなかった	度数 割合	21 56.8%	12 32.4%	13 35.1%	19 51.4%	20 54.1%	7 18.9%	2 5.4%	1 2.7%	1 2.7%	0 0.0%	37 -
無回答	度数 割合	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -

【消費者救済の仕組みに対する考え別】

整っていると思う	度数 割合	22 52.4%	13 31.0%	20 47.6%	17 40.5%	25 59.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 7.1%	1 2.4%	42 -
どちらかといえば 整っていると思う	度数 割合	122 66.3%	79 42.9%	81 44.0%	92 50.0%	112 60.9%	13 7.1%	4 2.2%	4 2.2%	0 0.0%	1 0.5%	184 -
どちらともいえない	度数 割合	162 62.8%	73 28.3%	127 49.2%	117 45.3%	156 60.5%	23 8.9%	7 2.7%	2 0.8%	5 1.9%	4 1.6%	258 -
あまり整っているとは思わない	度数 割合	234 64.6%	129 35.6%	152 42.0%	179 49.4%	227 62.7%	28 7.7%	11 3.0%	3 0.8%	2 0.6%	3 0.8%	362 -
整っているとは思わない	度数 割合	86 52.4%	59 36.0%	64 39.0%	88 53.7%	99 60.4%	11 6.7%	2 1.2%	1 0.6%	3 1.8%	0 0.0%	164 -
わからない	度数 割合	136 63.0%	75 34.7%	100 46.3%	101 46.8%	133 61.6%	10 4.6%	2 0.9%	2 0.9%	11 5.1%	1 0.5%	216 -
無回答	度数 割合	13 50.0%	7 26.9%	8 30.8%	12 46.2%	12 46.2%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.8%	0 0.0%	7 26.9%	26 -

【情報提供に対する考え別】

提供されていると思う	度数 割合	36 75.0%	15 31.3%	22 45.8%	23 47.9%	31 64.6%	2 4.2%	0 0.0%	1 2.1%	0 0.0%	1 2.1%	48 -
どちらかといえば 提供されていると思う	度数 割合	284 70.1%	128 31.6%	208 51.4%	206 50.9%	248 61.2%	22 5.4%	5 1.2%	4 1.0%	4 1.0%	1 0.2%	405 -
どちらともいえない	度数 割合	216 60.8%	135 38.0%	129 36.3%	170 47.9%	218 61.4%	32 9.0%	11 3.1%	4 1.1%	7 2.0%	1 0.3%	355 -
あまり提供されているとは思わない	度数 割合	162 57.9%	108 38.6%	128 45.7%	138 49.3%	171 61.1%	20 7.1%	5 1.8%	3 1.1%	4 1.4%	1 0.4%	280 -
提供されているとは思わない	度数 割合	19 44.2%	14 32.6%	19 44.2%	22 51.2%	29 67.4%	1 2.3%	3 7.0%	0 0.0%	3 7.0%	0 0.0%	43 -
無回答	度数 割合	24 68.6%	17 48.6%	17 48.6%	8 22.9%	22 62.9%	2 5.7%	0 0.0%	1 2.9%	0 0.0%	1 2.9%	35 -

問22 県や市町村が開催している消費生活の講座や催しに参加したことがありますか。
該当するどちらか項目に○をご記入願います。

		あ る	な い	無 回 答	合 計
全体	度数	71	1,167	14	1,252
	割合	5.7%	93.2%	1.1%	100.0%

【性別】

男性	度数	25	506	2	533
	割合	4.7%	94.9%	0.4%	100.0%
女性	度数	45	649	8	702
	割合	6.4%	92.5%	1.1%	100.0%
無回答	度数	1	12	4	17
	割合	5.9%	70.6%	23.5%	100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数	1	99	0	100
	割合	1.0%	99.0%	0.0%	100.0%
30～39歳	度数	2	142	0	144
	割合	1.4%	98.6%	0.0%	100.0%
40～49歳	度数	5	171	0	176
	割合	2.8%	97.2%	0.0%	100.0%
50～59歳	度数	7	258	1	266
	割合	2.6%	97.0%	0.4%	100.0%
60～69歳	度数	24	271	3	298
	割合	8.1%	90.9%	1.0%	100.0%
70歳以上	度数	31	216	6	253
	割合	12.3%	85.4%	2.4%	100.0%
無回答	度数	1	10	4	15
	割合	6.7%	66.7%	26.7%	100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数	3	241	0	244
	割合	1.2%	98.8%	0.0%	100.0%
40～59歳	度数	12	429	1	442
	割合	2.7%	97.1%	0.2%	100.0%
60歳以上	度数	55	487	9	551
	割合	10.0%	88.4%	1.6%	100.0%
無回答	度数	1	10	4	15
	割合	6.7%	66.7%	26.7%	100.0%

【市町村別】

市	度数	51	826	8	885
	割合	5.8%	93.3%	0.9%	100.0%
町・村	度数	19	323	2	344
	割合	5.5%	93.9%	0.6%	100.0%
無回答	度数	1	18	4	23
	割合	4.3%	78.3%	17.4%	100.0%

問23 消費生活の講座や催しに参加したことがないのはなぜですか。該当する項目全てに○をご記入願います。

【性別】

【年齡別】

【年齢別(3区分)】

【市町村別】

【消費者問題に対する関心度別】186

問24 消費生活のどのような講座に参加したいと思いますか。

該当する項目全てに○をご記入願います。

		に悪質 商法の 手口と その対 処法	用イン ターの 注意点 などの 講座	環境に やさし い暮らし 方に関 する講 座	食品表 示の見 方など 食に関 する講 座	家計管 理など ライフ プラン に関す る講座	クレジ ット利 用法な ど金融 に関す る講座	その他	特にない (興味がない)	無回答	対象数
全体	度数 割合	524 41.9%	395 31.5%	291 23.2%	401 32.0%	165 13.2%	239 19.1%	21 1.7%	198 15.8%	186 14.9%	1,252 -

【性別】

男性	度数 割合	246 46.2%	175 32.8%	102 19.1%	133 25.0%	50 9.4%	110 20.6%	10 1.9%	89 16.7%	78 14.6%	533 -
女性	度数 割合	275 39.2%	220 31.3%	185 26.4%	264 37.6%	114 16.2%	128 18.2%	11 1.6%	106 15.1%	101 14.4%	702 -
無回答	度数 割合	3 17.6%	0 0.0%	4 23.5%	4 23.5%	1 5.9%	1 5.9%	0 0.0%	3 17.6%	7 41.2%	17 -

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	43 43.0%	46 46.0%	12 12.0%	32 32.0%	9 9.0%	31 31.0%	2 2.0%	22 22.0%	11 11.0%	100 -
30～39歳	度数 割合	54 37.5%	59 41.0%	26 18.1%	40 27.8%	42 29.2%	40 27.8%	1 0.7%	25 17.4%	18 12.5%	144 -
40～49歳	度数 割合	73 41.5%	66 37.5%	21 11.9%	48 27.3%	24 13.6%	32 18.2%	5 2.8%	39 22.2%	23 13.1%	176 -
50～59歳	度数 割合	119 44.7%	106 39.8%	62 23.3%	84 31.6%	41 15.4%	67 25.2%	3 1.1%	37 13.9%	29 10.9%	266 -
60～69歳	度数 割合	123 41.3%	83 27.9%	93 31.2%	106 35.6%	33 11.1%	41 13.8%	1 0.3%	34 11.4%	52 17.4%	298 -
70歳以上	度数 割合	110 43.5%	35 13.8%	75 29.6%	89 35.2%	16 6.3%	27 10.7%	8 3.2%	37 14.6%	47 18.6%	253 -
無回答	度数 割合	2 13.3%	0 0.0%	2 13.3%	2 13.3%	0 0.0%	1 6.7%	1 6.7%	4 26.7%	6 40.0%	15 -

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	97 39.8%	105 43.0%	38 15.6%	72 29.5%	51 20.9%	71 29.1%	3 1.2%	47 19.3%	29 11.9%	244 -
40～59歳	度数 割合	192 43.4%	172 38.9%	83 18.8%	132 29.9%	65 14.7%	99 22.4%	8 1.8%	76 17.2%	52 11.8%	442 -
60歳以上	度数 割合	233 42.3%	118 21.4%	168 30.5%	195 35.4%	49 8.9%	68 12.3%	9 1.6%	71 12.9%	99 18.0%	551 -
無回答	度数 割合	2 13.3%	0 0.0%	2 13.3%	2 13.3%	0 0.0%	1 6.7%	1 6.7%	4 26.7%	6 40.0%	15 -

【市町村別】

市	度数 割合	366 41.4%	293 33.1%	210 23.7%	287 32.4%	126 14.2%	169 19.1%	15 1.7%	143 16.2%	125 14.1%	885 -
町・村	度数 割合	155 45.1%	102 29.7%	76 22.1%	108 31.4%	37 10.8%	69 20.1%	5 1.5%	51 14.8%	53 15.4%	344 -
無回答	度数 割合	3 13.0%	0 0.0%	5 21.7%	6 26.1%	2 8.7%	1 4.3%	1 4.3%	4 17.4%	8 34.8%	23 -

【消費者問題に対する関心度別】

関心がある	度数 割合	216 49.5%	148 33.9%	122 28.0%	159 36.5%	66 15.1%	87 20.0%	9 2.1%	44 10.1%	65 14.9%	436 -
どちらかといえば 関心がある	度数 割合	199 41.6%	167 34.9%	109 22.8%	161 33.7%	65 13.6%	101 21.1%	8 1.7%	72 15.1%	64 13.4%	478 -
どちらともいえない	度数 割合	52 31.3%	43 25.9%	31 18.7%	41 24.7%	18 10.8%	24 14.5%	2 1.2%	33 19.9%	29 17.5%	166 -
あまり関心がない	度数 割合	29 32.6%	23 25.8%	14 15.7%	14 15.7%	10 11.2%	14 15.7%	0 0.0%	34 38.2%	8 9.0%	89 -
関心がない	度数 割合	5 25.0%	3 15.0%	1 5.0%	5 25.0%	2 10.0%	3 15.0%	0 0.0%	8 40.0%	3 15.0%	20 -
無回答	度数 割合	23 36.5%	11 17.5%	14 22.2%	21 33.3%	4 6.3%	10 15.9%	2 3.2%	7 11.1%	17 27.0%	63 -

【消費生活上のトラブルの有無別】

あった	度数 割合	42 53.8%	33 42.3%	15 19.2%	17 21.8%	9 11.5%	26 33.3%	6 7.7%	5 6.4%	13 16.7%	78 -
あわなかった	度数 割合	470 41.2%	359 31.4%	268 23.5%	376 32.9%	156 13.7%	210 18.4%	15 1.3%	189 16.5%	164 14.4%	1,142 -
無回答	度数 割合	12 37.5%	3 9.4%	8 25.0%	8 25.0%	0 0.0%	3 9.4%	0 0.0%	4 12.5%	9 28.1%	32 -

問24 消費生活のどのような講座に参加したいと思いますか。

該当する項目全てに○をご記入願います。

		に悪質商法の 手口とその 対処法	インターネット・ 携帯電話利 用時の注意 点などの講 座	環境にやさ しい暮らし 方に関す る講座	食品表示の 見方など食 に関する講 座	家計管理な どライフプ ランに関す る講座	クレジット 利用法など 金融に関す る講座	その他	特 に な い (興 味 が な い)	無 回 答	対 象 数
全体	度数	524	395	291	401	165	239	21	198	186	1,252
	割合	41.9%	31.5%	23.2%	32.0%	13.2%	19.1%	1.7%	15.8%	14.9%	-

【契約や取引に対する考え別】

不安を感じる	度数	180	137	80	122	51	81	12	30	59	361
	割合	49.9%	38.0%	22.2%	33.8%	14.1%	22.4%	3.3%	8.3%	16.3%	-
どちらかといえば 不安を感じる	度数	183	146	110	140	60	92	5	59	57	420
	割合	43.6%	34.8%	26.2%	33.3%	14.3%	21.9%	1.2%	14.0%	13.6%	-
どちらともいえない	度数	77	60	34	55	21	32	1	37	25	190
	割合	40.5%	31.6%	17.9%	28.9%	11.1%	16.8%	0.5%	19.5%	13.2%	-
あまり不安を感じな い	度数	51	36	39	51	23	25	2	37	18	154
	割合	33.1%	23.4%	25.3%	33.1%	14.9%	16.2%	1.3%	24.0%	11.7%	-
不安を感じない	度数	15	7	15	17	6	4	0	21	10	62
	割合	24.2%	11.3%	24.2%	27.4%	9.7%	6.5%	0.0%	33.9%	16.1%	-
わからない	度数	8	5	6	6	2	1	1	8	4	28
	割合	28.6%	17.9%	21.4%	21.4%	7.1%	3.6%	3.6%	28.6%	14.3%	-
無回答	度数	10	4	7	10	2	4	0	6	13	37
	割合	27.0%	10.8%	18.9%	27.0%	5.4%	10.8%	0.0%	16.2%	35.1%	-

問25 次の各項目について言葉や存在を知っていますか。該当する番号1つに○をご記入願います。

ア 長野県消費生活条例

		解 言 し 業 も 、 内 容 も 理	度 り 言 分 、 業 は 知 る 内 容 は あ る お 程	い が 言 、 業 内 は 容 知 ら 知 ら い な る	な 言 業 も 内 容 も 知 ら	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	30 2.4%	113 9.0%	528 42.2%	494 39.5%	87 6.9%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	16 3.0%	59 11.1%	221 41.5%	207 38.8%	30 5.6%	533 100.0%
女性	度数 割合	14 2.0%	53 7.5%	305 43.4%	283 40.3%	47 6.7%	702 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	1 5.9%	2 11.8%	4 23.5%	10 58.8%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	0 0.0%	6 6.0%	27 27.0%	67 67.0%	0 0.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	1 0.7%	7 4.9%	51 35.4%	83 57.6%	2 1.4%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	3 1.7%	15 8.5%	67 38.1%	86 48.9%	5 2.8%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	3 1.1%	22 8.3%	113 42.5%	122 45.9%	6 2.3%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	13 4.4%	30 10.1%	154 51.7%	85 28.5%	16 5.4%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	10 4.0%	33 13.0%	114 45.1%	48 19.0%	48 19.0%	253 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	2 13.3%	3 20.0%	10 66.7%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	1 0.4%	13 5.3%	78 32.0%	150 61.5%	2 0.8%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	6 1.4%	37 8.4%	180 40.7%	208 47.1%	11 2.5%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	23 4.2%	63 11.4%	268 48.6%	133 24.1%	64 11.6%	551 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	2 13.3%	3 20.0%	10 66.7%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	22 2.5%	82 9.3%	374 42.3%	352 39.8%	55 6.2%	885 100.0%
町・村	度数 割合	6 1.7%	31 9.0%	149 43.3%	135 39.2%	23 6.7%	344 100.0%
無回答	度数 割合	2 8.7%	0 0.0%	5 21.7%	7 30.4%	9 39.1%	23 100.0%

【消費者問題に対する関心度別】

関心がある	度数 割合	17 3.9%	45 10.3%	183 42.0%	153 35.1%	38 8.7%	436 100.0%
どちらかといえば 関心がある	度数 割合	10 2.1%	41 8.6%	223 46.7%	183 38.3%	21 4.4%	478 100.0%
どちらともいえない	度数 割合	1 0.6%	10 6.0%	73 44.0%	77 46.4%	5 3.0%	166 100.0%
あまり関心がない	度数 割合	0 0.0%	7 7.9%	25 28.1%	53 59.6%	4 4.5%	89 100.0%
関心がない	度数 割合	0 0.0%	2 10.0%	4 20.0%	13 65.0%	1 5.0%	20 100.0%
無回答	度数 割合	2 3.2%	8 12.7%	20 31.7%	15 23.8%	18 28.6%	63 100.0%

問25 次の各項目について言葉や存在を知っていますか。該当する番号1つに○をご記入願います。
 イ 県の消費生活センター（長野、松本、おかや、飯田、上田）

		解 言 し 業 て も 、 内 容 も 理	度 り 言 分 、 業 内 は 容 知 は あ て る お 程	い が 言 、 業 内 は 容 知 は 知 ら い な る	な 言 業 も 内 容 も 知 ら	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	160 12.8%	375 30.0%	484 38.7%	144 11.5%	89 7.1%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	56 10.5%	167 31.3%	206 38.6%	69 12.9%	35 6.6%	533 100.0%
女性	度数 割合	103 14.7%	207 29.5%	275 39.2%	74 10.5%	43 6.1%	702 100.0%
無回答	度数 割合	1 5.9%	1 5.9%	3 17.6%	1 5.9%	11 64.7%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	2 2.0%	35 35.0%	40 40.0%	23 23.0%	0 0.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	14 9.7%	45 31.3%	66 45.8%	19 13.2%	0 0.0%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	12 6.8%	53 30.1%	88 50.0%	22 12.5%	1 0.6%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	40 15.0%	85 32.0%	108 40.6%	29 10.9%	4 1.5%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	52 17.4%	102 34.2%	108 36.2%	23 7.7%	13 4.4%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	39 15.4%	54 21.3%	71 28.1%	27 10.7%	62 24.5%	253 100.0%
無回答	度数 割合	1 6.7%	1 6.7%	3 20.0%	1 6.7%	9 60.0%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	16 6.6%	80 32.8%	106 43.4%	42 17.2%	0 0.0%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	52 11.8%	138 31.2%	196 44.3%	51 11.5%	5 1.1%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	91 16.5%	156 28.3%	179 32.5%	50 9.1%	75 13.6%	551 100.0%
無回答	度数 割合	1 6.7%	1 6.7%	3 20.0%	1 6.7%	9 60.0%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	113 12.8%	282 31.9%	333 37.6%	100 11.3%	57 6.4%	885 100.0%
町・村	度数 割合	44 12.8%	91 26.5%	146 42.4%	42 12.2%	21 6.1%	344 100.0%
無回答	度数 割合	3 13.0%	2 8.7%	5 21.7%	2 8.7%	11 47.8%	23 100.0%

【消費者問題に対する関心度別】

関心がある	度数 割合	80 18.3%	134 30.7%	143 32.8%	36 8.3%	43 9.9%	436 100.0%
どちらかといえば 関心がある	度数 割合	51 10.7%	164 34.3%	188 39.3%	58 12.1%	17 3.6%	478 100.0%
どちらともいえない	度数 割合	13 7.8%	37 22.3%	91 54.8%	19 11.4%	6 3.6%	166 100.0%
あまり関心がない	度数 割合	6 6.7%	16 18.0%	41 46.1%	22 24.7%	4 4.5%	89 100.0%
関心がない	度数 割合	2 10.0%	4 20.0%	8 40.0%	5 25.0%	1 5.0%	20 100.0%
無回答	度数 割合	8 12.7%	20 31.7%	13 20.6%	4 6.3%	18 28.6%	63 100.0%

問25 次の各項目について言葉や存在を知っていますか。該当する番号1つに○をご記入願います。

ウ 市町村の消費生活センター又は相談窓口

		解 言 し 業 て も 、 内 容 も 理	度 り 言 分 、 業 内 は 知 る 容 知 は あ る お 程	い が 言 、 業 内 は 容 知 は 知 ら い な る	な 言 業 も 内 容 も 知 ら	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	139 11.1%	377 30.1%	464 37.1%	171 13.7%	101 8.1%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	54 10.1%	147 27.6%	210 39.4%	80 15.0%	42 7.9%	533 100.0%
女性	度数 割合	84 12.0%	229 32.6%	251 35.8%	90 12.8%	48 6.8%	702 100.0%
無回答	度数 割合	1 5.9%	1 5.9%	3 17.6%	1 5.9%	11 64.7%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	6 6.0%	29 29.0%	37 37.0%	26 26.0%	2 2.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	11 7.6%	44 30.6%	62 43.1%	25 17.4%	2 1.4%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	11 6.3%	62 35.2%	77 43.8%	24 13.6%	2 1.1%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	33 12.4%	89 33.5%	101 38.0%	36 13.5%	7 2.6%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	47 15.8%	94 31.5%	102 34.2%	37 12.4%	18 6.0%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	31 12.3%	58 22.9%	82 32.4%	22 8.7%	60 23.7%	253 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	1 6.7%	3 20.0%	1 6.7%	10 66.7%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	17 7.0%	73 29.9%	99 40.6%	51 20.9%	4 1.6%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	44 10.0%	151 34.2%	178 40.3%	60 13.6%	9 2.0%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	78 14.2%	152 27.6%	184 33.4%	59 10.7%	78 14.2%	551 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	1 6.7%	3 20.0%	1 6.7%	10 66.7%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	105 11.9%	292 33.0%	320 36.2%	108 12.2%	60 6.8%	885 100.0%
町・村	度数 割合	34 9.9%	83 24.1%	138 40.1%	59 17.2%	30 8.7%	344 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	2 8.7%	6 26.1%	4 17.4%	11 47.8%	23 100.0%

【消費者問題に対する関心度別】

関心がある	度数 割合	71 16.3%	135 31.0%	144 33.0%	47 10.8%	39 8.9%	436 100.0%
どちらかといえば 関心がある	度数 割合	47 9.8%	165 34.5%	169 35.4%	73 15.3%	24 5.0%	478 100.0%
どちらともいえない	度数 割合	8 4.8%	41 24.7%	92 55.4%	16 9.6%	9 5.4%	166 100.0%
あまり関心がない	度数 割合	6 6.7%	20 22.5%	33 37.1%	24 27.0%	6 6.7%	89 100.0%
関心がない	度数 割合	1 5.0%	2 10.0%	10 50.0%	5 25.0%	2 10.0%	20 100.0%
無回答	度数 割合	6 9.5%	14 22.2%	16 25.4%	6 9.5%	21 33.3%	63 100.0%

問25 次の各項目について言葉や存在を知っていますか。該当する番号1つに○をご記入願います。

エ 消費者庁

		解 言 し 業 も 、 内 容 も 理	度 り 言 分 、 業 内 容 は 知 つ て お 程	い が 言 、 業 内 容 は 知 ら い な る	な 言 業 も 内 容 も 知 ら	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	62 5.0%	244 19.5%	564 45.0%	280 22.4%	102 8.1%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	36 6.8%	126 23.6%	241 45.2%	90 16.9%	40 7.5%	533 100.0%
女性	度数 割合	26 3.7%	118 16.8%	319 45.4%	189 26.9%	50 7.1%	702 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	4 23.5%	1 5.9%	12 70.6%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	5 5.0%	19 19.0%	42 42.0%	34 34.0%	0 0.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	5 3.5%	29 20.1%	67 46.5%	42 29.2%	1 0.7%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	7 4.0%	39 22.2%	83 47.2%	45 25.6%	2 1.1%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	12 4.5%	59 22.2%	138 51.9%	51 19.2%	6 2.3%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	19 6.4%	64 21.5%	139 46.6%	63 21.1%	13 4.4%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	14 5.5%	34 13.4%	91 36.0%	44 17.4%	70 27.7%	253 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	4 26.7%	1 6.7%	10 66.7%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	10 4.1%	48 19.7%	109 44.7%	76 31.1%	1 0.4%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	19 4.3%	98 22.2%	221 50.0%	96 21.7%	8 1.8%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	33 6.0%	98 17.8%	230 41.7%	107 19.4%	83 15.1%	551 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	4 26.7%	1 6.7%	10 66.7%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	47 5.3%	187 21.1%	389 44.0%	199 22.5%	63 7.1%	885 100.0%
町・村	度数 割合	14 4.1%	56 16.3%	168 48.8%	78 22.7%	28 8.1%	344 100.0%
無回答	度数 割合	1 4.3%	1 4.3%	7 30.4%	3 13.0%	11 47.8%	23 100.0%

【消費者問題に対する関心度別】

関心がある	度数 割合	27 6.2%	98 22.5%	189 43.3%	81 18.6%	41 9.4%	436 100.0%
どちらかといえば 関心がある	度数 割合	24 5.0%	94 19.7%	215 45.0%	120 25.1%	25 5.2%	478 100.0%
どちらともいえない	度数 割合	2 1.2%	23 13.9%	92 55.4%	41 24.7%	8 4.8%	166 100.0%
あまり関心がない	度数 割合	5 5.6%	17 19.1%	37 41.6%	22 24.7%	8 9.0%	89 100.0%
関心がない	度数 割合	0 0.0%	5 25.0%	8 40.0%	7 35.0%	0 0.0%	20 100.0%
無回答	度数 割合	4 6.3%	7 11.1%	23 36.5%	9 14.3%	20 31.7%	63 100.0%

問25 次の各項目について言葉や存在を知っていますか。該当する番号1つに○をご記入願います。

オ 独立行政法人 国民生活センター

		解 言 し 業 も 、 内 容 も 理	度 り 言 分 、 業 内 容 は 知 つ て お 程	い が 言 、 業 内 容 は 知 ら な い	な 言 業 も 内 容 も 知 ら	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	48 3.8%	198 15.8%	634 50.6%	265 21.2%	107 8.5%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	23 4.3%	89 16.7%	265 49.7%	115 21.6%	41 7.7%	533 100.0%
女性	度数 割合	25 3.6%	109 15.5%	367 52.3%	147 20.9%	54 7.7%	702 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	2 11.8%	3 17.6%	12 70.6%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	3 3.0%	26 26.0%	41 41.0%	29 29.0%	1 1.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	6 4.2%	26 18.1%	73 50.7%	38 26.4%	1 0.7%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	6 3.4%	26 14.8%	100 56.8%	41 23.3%	3 1.7%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	9 3.4%	43 16.2%	151 56.8%	53 19.9%	10 3.8%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	18 6.0%	53 17.8%	156 52.3%	59 19.8%	12 4.0%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	6 2.4%	24 9.5%	110 43.5%	43 17.0%	70 27.7%	253 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	3 20.0%	2 13.3%	10 66.7%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	9 3.7%	52 21.3%	114 46.7%	67 27.5%	2 0.8%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	15 3.4%	69 15.6%	251 56.8%	94 21.3%	13 2.9%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	24 4.4%	77 14.0%	266 48.3%	102 18.5%	82 14.9%	551 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	3 20.0%	2 13.3%	10 66.7%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	37 4.2%	152 17.2%	450 50.8%	180 20.3%	66 7.5%	885 100.0%
町・村	度数 割合	10 2.9%	45 13.1%	179 52.0%	80 23.3%	30 8.7%	344 100.0%
無回答	度数 割合	1 4.3%	1 4.3%	5 21.7%	5 21.7%	11 47.8%	23 100.0%

【消費者問題に対する関心度別】

関心がある	度数 割合	23 5.3%	73 16.7%	227 52.1%	68 15.6%	45 10.3%	436 100.0%
どちらかといえば 関心がある	度数 割合	13 2.7%	84 17.6%	250 52.3%	106 22.2%	25 5.2%	478 100.0%
どちらともいえない	度数 割合	2 1.2%	19 11.4%	90 54.2%	48 28.9%	7 4.2%	166 100.0%
あまり関心がない	度数 割合	4 4.5%	9 10.1%	43 48.3%	25 28.1%	8 9.0%	89 100.0%
関心がない	度数 割合	0 0.0%	4 20.0%	6 30.0%	9 45.0%	1 5.0%	20 100.0%
無回答	度数 割合	6 9.5%	9 14.3%	18 28.6%	9 14.3%	21 33.3%	63 100.0%

問25 次の各項目について言葉や存在を知っていますか。該当する番号1つに○をご記入願います。

カ クーリング・オフ

		解 言 し 業 も 、 内 容 も 理	度 り 言 分 、 業 内 容 は 知 つ て お 程	い が 言 、 業 内 容 は 知 ら な い	な 言 業 も 内 容 も 知 ら	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	530 42.3%	437 34.9%	111 8.9%	89 7.1%	85 6.8%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	226 42.4%	188 35.3%	47 8.8%	38 7.1%	34 6.4%	533 100.0%
女性	度数 割合	303 43.2%	246 35.0%	63 9.0%	51 7.3%	39 5.6%	702 100.0%
無回答	度数 割合	1 5.9%	3 17.6%	1 5.9%	0 0.0%	12 70.6%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	48 48.0%	48 48.0%	2 2.0%	2 2.0%	0 0.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	70 48.6%	66 45.8%	6 4.2%	2 1.4%	0 0.0%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	87 49.4%	73 41.5%	9 5.1%	5 2.8%	2 1.1%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	110 41.4%	120 45.1%	22 8.3%	8 3.0%	6 2.3%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	143 48.0%	81 27.2%	36 12.1%	29 9.7%	9 3.0%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	70 27.7%	47 18.6%	35 13.8%	43 17.0%	58 22.9%	253 100.0%
無回答	度数 割合	2 13.3%	2 13.3%	1 6.7%	0 0.0%	10 66.7%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	118 48.4%	114 46.7%	8 3.3%	4 1.6%	0 0.0%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	197 44.6%	193 43.7%	31 7.0%	13 2.9%	8 1.8%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	213 38.7%	128 23.2%	71 12.9%	72 13.1%	67 12.2%	551 100.0%
無回答	度数 割合	2 13.3%	2 13.3%	1 6.7%	0 0.0%	10 66.7%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	396 44.7%	305 34.5%	76 8.6%	57 6.4%	51 5.8%	885 100.0%
町・村	度数 割合	130 37.8%	126 36.6%	34 9.9%	31 9.0%	23 6.7%	344 100.0%
無回答	度数 割合	4 17.4%	6 26.1%	1 4.3%	1 4.3%	11 47.8%	23 100.0%

【消費者問題に対する関心度別】

関心がある	度数 割合	204 46.8%	137 31.4%	31 7.1%	31 7.1%	33 7.6%	436 100.0%
どちらかといえば 関心がある	度数 割合	214 44.8%	179 37.4%	33 6.9%	32 6.7%	20 4.2%	478 100.0%
どちらともいえない	度数 割合	52 31.3%	71 42.8%	27 16.3%	10 6.0%	6 3.6%	166 100.0%
あまり関心がない	度数 割合	36 40.4%	28 31.5%	12 13.5%	7 7.9%	6 6.7%	89 100.0%
関心がない	度数 割合	6 30.0%	7 35.0%	1 5.0%	4 20.0%	2 10.0%	20 100.0%
無回答	度数 割合	18 28.6%	15 23.8%	7 11.1%	5 7.9%	18 28.6%	63 100.0%

問25 次の各項目について言葉や存在を知っていますか。該当する番号1つに○をご記入願います。

キ ADR(裁判以外で解決を図る裁判外紛争解決手続)

		解 言 し 業 て も 、 内 容 も 理	度 り 言 分 、 業 内 は 知 つ て お 程	い が 言 、 業 内 は 知 つ て い ら な る	な 言 業 も 内 容 も 知 ら	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	18 1.4%	35 2.8%	125 10.0%	970 77.5%	104 8.3%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	11 2.1%	25 4.7%	71 13.3%	385 72.2%	41 7.7%	533 100.0%
女性	度数 割合	7 1.0%	10 1.4%	53 7.5%	581 82.8%	51 7.3%	702 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	1 5.9%	4 23.5%	12 70.6%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	0 0.0%	4 4.0%	5 5.0%	91 91.0%	0 0.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	4 2.8%	2 1.4%	12 8.3%	126 87.5%	0 0.0%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	5 2.8%	5 2.8%	16 9.1%	149 84.7%	1 0.6%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	2 0.8%	11 4.1%	30 11.3%	216 81.2%	7 2.6%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	4 1.3%	12 4.0%	36 12.1%	229 76.8%	17 5.7%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	3 1.2%	1 0.4%	25 9.9%	155 61.3%	69 27.3%	253 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	1 6.7%	4 26.7%	10 66.7%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	4 1.6%	6 2.5%	17 7.0%	217 88.9%	0 0.0%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	7 1.6%	16 3.6%	46 10.4%	365 82.6%	8 1.8%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	7 1.3%	13 2.4%	61 11.1%	384 69.7%	86 15.6%	551 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	1 6.7%	4 26.7%	10 66.7%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	15 1.7%	28 3.2%	85 9.6%	695 78.5%	62 7.0%	885 100.0%
町・村	度数 割合	2 0.6%	7 2.0%	38 11.0%	266 77.3%	31 9.0%	344 100.0%
無回答	度数 割合	1 4.3%	0 0.0%	2 8.7%	9 39.1%	11 47.8%	23 100.0%

【消費者問題に対する関心度別】

関心がある	度数 割合	10 2.3%	16 3.7%	51 11.7%	311 71.3%	48 11.0%	436 100.0%
どちらかといえば 関心がある	度数 割合	5 1.0%	14 2.9%	42 8.8%	397 83.1%	20 4.2%	478 100.0%
どちらともいえない	度数 割合	0 0.0%	3 1.8%	18 10.8%	138 83.1%	7 4.2%	166 100.0%
あまり関心がない	度数 割合	1 1.1%	1 1.1%	3 3.4%	79 88.8%	5 5.6%	89 100.0%
関心がない	度数 割合	1 5.0%	1 5.0%	1 5.0%	15 75.0%	2 10.0%	20 100.0%
無回答	度数 割合	1 1.6%	0 0.0%	10 15.9%	30 47.6%	22 34.9%	63 100.0%

問26 消費者問題に対する取組みとして行政に望むことは何ですか。

該当する項目3つまでに○をご記入願います。

		対象数	無回答	その他	住民の声を消費者行政に反映するため、提案や申し出の制度を充実する	夜間や休日でも相談できるよう相談体制を充実する	行政が事業者への指導・取締りを強化する	苦情相談、法令遵守や社会的責任に対する事業者の取り組みを支援する	消費者を取り巻く問題に取り組む市民団体等の活動を支援する	商品・サービスの事故などのリコール情報の提供を充実する	消費者被害の実態や対処方法、相談窓口の連絡先など情報提供を充実する	消費者の自立を促す消費者教育（講座などを含む）の機会を拡充する	身近な場所で相談できる窓口を増やす（消費生活センター新設等）
全体	度数	675	182	679	421	98	128	562	280	152	13	40	1,252
	割合	53.9%	14.5%	54.2%	33.6%	7.8%	10.2%	44.9%	22.4%	12.1%	1.0%	3.2%	

【性別】

男性	度数 割合	268 50.3%	75 14.1%	286 53.7%	195 36.6%	42 7.9%	63 11.8%	268 50.3%	105 19.7%	63 11.8%	7 1.3%	10 1.9%	533 -
女性	度数 割合	400 57.0%	107 15.2%	389 55.4%	226 32.2%	55 7.8%	64 9.1%	291 41.5%	174 24.8%	86 12.3%	6 0.9%	21 3.0%	702 -
無回答	度数 割合	7 41.2%	0 0.0%	4 23.5%	0 0.0%	1 5.9%	1 5.9%	3 17.6%	1 5.9%	3 17.6%	0 0.0%	9 52.9%	17 -

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	53 53.0%	13 13.0%	53 53.0%	39 39.0%	8 8.0%	11 11.0%	45 45.0%	28 28.0%	13 13.0%	0 0.0%	1 1.0%	100 -
30～39歳	度数 割合	68 47.2%	21 14.6%	76 52.8%	46 31.9%	7 4.9%	14 9.7%	65 45.1%	49 34.0%	19 13.2%	1 0.7%	0 0.0%	144 -
40～49歳	度数 割合	96 54.5%	18 10.2%	92 52.3%	65 36.9%	12 6.8%	20 11.4%	84 47.7%	42 23.9%	16 9.1%	3 1.7%	0 0.0%	176 -
50～59歳	度数 割合	141 53.0%	33 12.4%	161 60.5%	101 38.0%	15 5.6%	39 14.7%	120 45.1%	74 27.8%	26 9.8%	2 0.8%	2 0.8%	266 -
60～69歳	度数 割合	157 52.7%	50 16.8%	169 56.7%	108 36.2%	27 9.1%	35 11.7%	141 47.3%	48 16.1%	43 14.4%	0 0.0%	8 2.7%	298 -
70歳以上	度数 割合	155 61.3%	46 18.2%	126 49.8%	62 24.5%	29 11.5%	9 3.6%	105 41.5%	38 15.0%	34 13.4%	5 2.0%	20 7.9%	253 -
無回答	度数 割合	5 33.3%	1 6.7%	2 13.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 13.3%	1 6.7%	1 6.7%	2 13.3%	9 60.0%	15 -

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	121 49.6%	34 13.9%	129 52.9%	85 34.8%	15 6.1%	25 10.2%	110 45.1%	77 31.6%	32 13.1%	1 0.4%	1 0.4%	244 -
40～59歳	度数 割合	237 53.6%	51 11.5%	253 57.2%	166 37.6%	27 6.1%	59 13.3%	204 46.2%	116 26.2%	42 9.5%	5 1.1%	2 0.5%	442 -
60歳以上	度数 割合	312 56.6%	96 17.4%	295 53.5%	170 30.9%	56 10.2%	44 8.0%	246 44.6%	86 15.6%	77 14.0%	5 0.9%	28 5.1%	551 -
無回答	度数 割合	5 33.3%	1 6.7%	2 13.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 13.3%	1 6.7%	1 6.7%	2 13.3%	9 60.0%	15 -

【市町村別】

市	度数 割合	466 52.7%	126 14.2%	488 55.1%	304 34.4%	72 8.1%	93 10.5%	410 46.3%	200 22.6%	98 11.1%	11 1.2%	20 2.3%	885 -
町・村	度数 割合	200 58.1%	56 16.3%	185 53.8%	117 34.0%	26 7.6%	35 10.2%	146 42.4%	76 22.1%	49 14.2%	2 0.6%	10 2.9%	344 -
無回答	度数 割合	9 39.1%	0 0.0%	6 26.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 26.1%	4 17.4%	5 21.7%	0 0.0%	10 43.5%	23 -

【消費者問題に対する関心度別】

関心がある	度数 割合	243 55.7%	72 16.5%	240 55.0%	133 30.5%	38 8.7%	51 11.7%	199 45.6%	101 23.2%	66 15.1%	4 0.9%	11 2.5%	436 -
どちらかといえば 関心がある	度数 割合	263 55.0%	70 14.6%	266 55.6%	174 36.4%	34 7.1%	52 10.9%	220 46.0%	102 21.3%	51 10.7%	5 1.0%	6 1.3%	478 -
どちらともいえない	度数 割合	91 54.8%	21 12.7%	87 52.4%	54 32.5%	7 4.2%	7 4.2%	80 48.2%	39 23.5%	16 9.6%	2 1.2%	6 3.6%	166 -
あまり関心がない	度数 割合	42 47.2%	12 13.5%	49 55.1%	32 36.0%	10 11.2%	10 11.2%	32 36.0%	20 22.5%	7 7.9%	1 1.1%	4 4.5%	89 -
関心がない	度数 割合	10 50.0%	0 0.0%	8 40.0%	9 45.0%	1 5.0%	1 5.0%	7 35.0%	8 40.0%	4 20.0%	0 0.0%	2 10.0%	20 -
無回答	度数 割合	26 41.3%	7 11.1%	29 46.0%	19 30.2%	8 12.7%	7 11.1%	24 38.1%	10 15.9%	8 12.7%	1 1.6%	11 17.5%	63 -

【訪問や電話で勧誘の有無別】

両方(訪問も電話も)あった	度数 割合	142 51.3%	50 18.1%	161 58.1%	115 41.5%	17 6.1%	33 11.9%	127 45.8%	65 23.5%	35 12.6%	4 1.4%	3 1.1%	277 -
訪問はあった	度数 割合	26 52.0%	5 10.0%	24 48.0%	12 24.0%	3 6.0%	5 10.0%	20 40.0%	15 30.0%	9 18.0%	0 0.0%	2 4.0%	50 -
電話はあった	度数 割合	316 56.7%	77 13.8%	313 56.2%	159 28.5%	47 8.4%	49 8.8%	270 48.5%	123 22.1%	66 11.8%	5 0.9%	19 3.4%	557 -
ない	度数 割合	162 52.6%	42 13.6%	158 51.3%	117 38.0%	26 8.4%	37 12.0%	126 40.9%	64 20.8%	34 11.0%	2 0.6%	7 2.3%	308 -
わからない	度数 割合	9 42.9%	2 9.5%	6 28.6%	5 23.8%	1 4.8%	3 14.3%	8 38.1%	5 23.8%	4 19.0%	1 4.8%	2 9.5%	21 -
無回答	度数 割合	20 51.3%	6 15.4%	17 43.6%	13 33.3%	4 10.3%	1 2.6%	11 28.2%	8 20.5%	4 10.3%	1 2.6%	7 17.9%	39 -

問26 消費者問題に対する取組みとして行政に望むことは何ですか。

該当する項目3つまでに○をご記入願います。

		身近な場所（消費生活センター）を増やす（消費生活センターの新設等）	消費者の自立を促す（消費者教育）（講座などを含む）	消費者被害の実態や対処方（相談窓口の充実）	消費者被害の実態や対処方（相談窓口の充実）	消費者被害の実態や対処方（相談窓口の充実）	消費者被害の実態や対処方（相談窓口の充実）	消費者被害の実態や対処方（相談窓口の充実）	消費者被害の実態や対処方（相談窓口の充実）	消費者被害の実態や対処方（相談窓口の充実）	消費者被害の実態や対処方（相談窓口の充実）	消費者被害の実態や対処方（相談窓口の充実）	消費者被害の実態や対処方（相談窓口の充実）
全体	度数	675	182	679	421	98	128	562	280	152	13	40	1,252
	割合	53.9%	14.5%	54.2%	33.6%	7.8%	10.2%	44.9%	22.4%	12.1%	1.0%	3.2%	-
【契約や取引に対する考え別】													
不安を感じる	度数	227	55	201	105	29	35	152	99	50	3	10	361
	割合	62.9%	15.2%	55.7%	29.1%	8.0%	9.7%	42.1%	27.4%	13.9%	0.8%	2.8%	-
どちらかといえば不安を感じる	度数	220	67	241	161	33	51	203	86	44	4	8	420
	割合	52.4%	16.0%	57.4%	38.3%	7.9%	12.1%	48.3%	20.5%	10.5%	1.0%	1.9%	-
どちらともいえない	度数	89	23	110	67	11	10	96	49	19	1	2	190
	割合	46.8%	12.1%	57.9%	35.3%	5.8%	5.3%	50.5%	25.8%	10.0%	0.5%	1.1%	-
あまり不安を感じない	度数	77	25	80	53	12	21	64	30	19	2	4	154
	割合	50.0%	16.2%	51.9%	34.4%	7.8%	13.6%	41.6%	19.5%	12.3%	1.3%	2.6%	-
不安を感じない	度数	30	9	28	20	6	5	25	6	8	2	3	62
	割合	48.4%	14.5%	45.2%	32.3%	9.7%	8.1%	40.3%	9.7%	12.9%	3.2%	4.8%	-
わからない	度数	14	2	9	8	3	2	12	2	4	0	4	28
	割合	50.0%	7.1%	32.1%	28.6%	10.7%	7.1%	42.9%	7.1%	14.3%	0.0%	14.3%	-
無回答	度数	18	1	10	7	4	4	10	8	8	1	9	37
	割合	48.6%	2.7%	27.0%	18.9%	10.8%	10.8%	27.0%	21.6%	21.6%	2.7%	24.3%	-

F1 あなたの性別はどちらですか。

		男性	女性	無回答	合計
全体	度数	533	702	17	1,252
	割合	42.6%	56.1%	1.4%	100.0%

【性別】

男性	度数	-	-	-	-
	割合	-	-	-	-
女性	度数	-	-	-	-
	割合	-	-	-	-
無回答	度数	-	-	-	-
	割合	-	-	-	-

【年齢別】

20～29歳	度数	41	59	0	100
	割合	41.0%	59.0%	0.0%	100.0%
30～39歳	度数	57	87	0	144
	割合	39.6%	60.4%	0.0%	100.0%
40～49歳	度数	75	100	1	176
	割合	42.6%	56.8%	0.6%	100.0%
50～59歳	度数	111	155	0	266
	割合	41.7%	58.3%	0.0%	100.0%
60～69歳	度数	143	154	1	298
	割合	48.0%	51.7%	0.3%	100.0%
70歳以上	度数	106	145	2	253
	割合	41.9%	57.3%	0.8%	100.0%
無回答	度数	0	2	13	15
	割合	0.0%	13.3%	86.7%	100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数	98	146	0	244
	割合	40.2%	59.8%	0.0%	100.0%
40～59歳	度数	186	255	1	442
	割合	42.1%	57.7%	0.2%	100.0%
60歳以上	度数	249	299	3	551
	割合	45.2%	54.3%	0.5%	100.0%
無回答	度数	0	2	13	15
	割合	0.0%	13.3%	86.7%	100.0%

【市町村別】

市	度数	377	504	4	885
	割合	42.6%	56.9%	0.5%	100.0%
町・村	度数	153	191	0	344
	割合	44.5%	55.5%	0.0%	100.0%
無回答	度数	3	7	13	23
	割合	13.0%	30.4%	56.5%	100.0%

F2 あなたの年齢は次のうちの年代にあたりますか。

		20歳	30歳	40歳	50歳	60歳	70歳以上	無回答	合計
全体	度数 割合	100 8.0%	144 11.5%	176 14.1%	266 21.2%	298 23.8%	253 20.2%	15 1.2%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	41 7.7%	57 10.7%	75 14.1%	111 20.8%	143 26.8%	106 19.9%	0 0.0%	533 100.0%
女性	度数 割合	59 8.4%	87 12.4%	100 14.2%	155 22.1%	154 21.9%	145 20.7%	2 0.3%	702 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	1 5.9%	0 0.0%	1 5.9%	2 11.8%	13 76.5%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
30～39歳	度数 割合	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
40～49歳	度数 割合	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
50～59歳	度数 割合	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
60～69歳	度数 割合	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
70歳以上	度数 割合	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
無回答	度数 割合	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	100 41.0%	144 59.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	176 39.8%	266 60.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	298 54.1%	253 45.9%	0 0.0%	551 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	15 100.0%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	76 8.6%	102 11.5%	122 13.8%	186 21.0%	217 24.5%	179 20.2%	3 0.3%	885 100.0%
町・村	度数 割合	24 7.0%	41 11.9%	52 15.1%	78 22.7%	78 22.7%	71 20.6%	0 0.0%	344 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	1 4.3%	2 8.7%	2 8.7%	3 13.0%	3 13.0%	12 52.2%	23 100.0%

年齢(3区分)

		2 0 5 3 9 歳	4 0 5 5 9 歳	6 0 歳 以上	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	244 19.5%	442 35.3%	551 44.0%	15 1.2%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	98 18.4%	186 34.9%	249 46.7%	0 0.0%	533 100.0%
女性	度数 割合	146 20.8%	255 36.3%	299 42.6%	2 0.3%	702 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	1 5.9%	3 17.6%	13 76.5%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	100 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	144 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	0 0.0%	176 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	0 0.0%	266 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	298 100.0%	0 0.0%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	253 100.0%	0 0.0%	253 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	15 100.0%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	- -	- -	- -	- -	- -
40～59歳	度数 割合	- -	- -	- -	- -	- -
60歳以上	度数 割合	- -	- -	- -	- -	- -
無回答	度数 割合	- -	- -	- -	- -	- -

【市町村別】

市	度数 割合	178 20.1%	308 34.8%	396 44.7%	3 0.3%	885 100.0%
町・村	度数 割合	65 18.9%	130 37.8%	149 43.3%	0 0.0%	344 100.0%
無回答	度数 割合	1 4.3%	4 17.4%	6 26.1%	12 52.2%	23 100.0%

F3 あなたの(同居している)ご家族の構成は、次のうちどれにあたりますか。

		ひとり暮らし	夫婦のみ	の二世世代と親帯（あなた）	の二世世代と子帯（あなた）	の三世世代と孫帯（親と子）	その他	無回答	合計
全体	度数 割合	89 7.1%	283 22.6%	232 18.5%	400 31.9%	215 17.2%	14 1.1%	19 1.5%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	35 6.6%	123 23.1%	121 22.7%	160 30.0%	88 16.5%	4 0.8%	2 0.4%	533 100.0%
女性	度数 割合	54 7.7%	158 22.5%	111 15.8%	237 33.8%	127 18.1%	10 1.4%	5 0.7%	702 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	2 11.8%	0 0.0%	3 17.6%	0 0.0%	0 0.0%	12 70.6%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	11 11.0%	3 3.0%	48 48.0%	11 11.0%	24 24.0%	2 2.0%	1 1.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	9 6.3%	21 14.6%	29 20.1%	55 38.2%	27 18.8%	3 2.1%	0 0.0%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	6 3.4%	11 6.3%	37 21.0%	84 47.7%	36 20.5%	2 1.1%	0 0.0%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	13 4.9%	47 17.7%	67 25.2%	91 34.2%	43 16.2%	3 1.1%	2 0.8%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	25 8.4%	98 32.9%	43 14.4%	87 29.2%	40 13.4%	3 1.0%	2 0.7%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	25 9.9%	103 40.7%	7 2.8%	70 27.7%	45 17.8%	1 0.4%	2 0.8%	253 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	1 6.7%	2 13.3%	0 0.0%	0 0.0%	12 80.0%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	20 8.2%	24 9.8%	77 31.6%	66 27.0%	51 20.9%	5 2.0%	1 0.4%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	19 4.3%	58 13.1%	104 23.5%	175 39.6%	79 17.9%	5 1.1%	2 0.5%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	50 9.1%	201 36.5%	50 9.1%	157 28.5%	85 15.4%	4 0.7%	4 0.7%	551 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	1 6.7%	2 13.3%	0 0.0%	0 0.0%	12 80.0%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	60 6.8%	221 25.0%	161 18.2%	297 33.6%	134 15.1%	9 1.0%	3 0.3%	885 100.0%
町・村	度数 割合	28 8.1%	61 17.7%	71 20.6%	96 27.9%	79 23.0%	5 1.5%	4 1.2%	344 100.0%
無回答	度数 割合	1 4.3%	1 4.3%	0 0.0%	7 30.4%	2 8.7%	0 0.0%	12 52.2%	23 100.0%

F4 あなたの職業は次のうちどれですか。なお、兼業の方は主として従事している職業を選んでください。

		会社 社員、 公務員、 団	非常 勤・ハ ート・ 嘱託・ バイト、 派遣な 非	自 営業・ 自由業	学 生	専 業主 婦・主 夫	そ の 他	無 職	無 回 答	合 計
全体	度数	379	206	198	17	188	15	230	19	1,252
	割合	30.3%	16.5%	15.8%	1.4%	15.0%	1.2%	18.4%	1.5%	100.0%

【性別】

男性	度数	257	35	109	8	6	2	113	3	533
	割合	48.2%	6.6%	20.5%	1.5%	1.1%	0.4%	21.2%	0.6%	100.0%
女性	度数	122	171	88	9	180	13	115	4	702
	割合	17.4%	24.4%	12.5%	1.3%	25.6%	1.9%	16.4%	0.6%	100.0%
無回答	度数	0	0	1	0	2	0	2	12	17
	割合	0.0%	0.0%	5.9%	0.0%	11.8%	0.0%	11.8%	70.6%	100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数	45	15	7	16	8	1	8	0	100
	割合	45.0%	15.0%	7.0%	16.0%	8.0%	1.0%	8.0%	0.0%	100.0%
30～39歳	度数	76	26	11	1	25	3	2	0	144
	割合	52.8%	18.1%	7.6%	0.7%	17.4%	2.1%	1.4%	0.0%	100.0%
40～49歳	度数	89	48	17	0	17	3	2	0	176
	割合	50.6%	27.3%	9.7%	0.0%	9.7%	1.7%	1.1%	0.0%	100.0%
50～59歳	度数	122	62	30	0	35	7	8	2	266
	割合	45.9%	23.3%	11.3%	0.0%	13.2%	2.6%	3.0%	0.8%	100.0%
60～69歳	度数	43	49	77	0	57	1	70	1	298
	割合	14.4%	16.4%	25.8%	0.0%	19.1%	0.3%	23.5%	0.3%	100.0%
70歳以上	度数	4	5	56	0	45	0	139	4	253
	割合	1.6%	2.0%	22.1%	0.0%	17.8%	0.0%	54.9%	1.6%	100.0%
無回答	度数	0	1	0	0	1	0	1	12	15
	割合	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	6.7%	80.0%	100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数	121	41	18	17	33	4	10	0	244
	割合	49.6%	16.8%	7.4%	7.0%	13.5%	1.6%	4.1%	0.0%	100.0%
40～59歳	度数	211	110	47	0	52	10	10	2	442
	割合	47.7%	24.9%	10.6%	0.0%	11.8%	2.3%	2.3%	0.5%	100.0%
60歳以上	度数	47	54	133	0	102	1	209	5	551
	割合	8.5%	9.8%	24.1%	0.0%	18.5%	0.2%	37.9%	0.9%	100.0%
無回答	度数	0	1	0	0	1	0	1	12	15
	割合	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	6.7%	80.0%	100.0%

【市町村別】

市	度数	260	153	131	16	133	12	176	4	885
	割合	29.4%	17.3%	14.8%	1.8%	15.0%	1.4%	19.9%	0.5%	100.0%
町・村	度数	117	52	66	1	51	3	51	3	344
	割合	34.0%	15.1%	19.2%	0.3%	14.8%	0.9%	14.8%	0.9%	100.0%
無回答	度数	2	1	1	0	4	0	3	12	23
	割合	8.7%	4.3%	4.3%	0.0%	17.4%	0.0%	13.0%	52.2%	100.0%

F5 インターネットを利用していますか。

		よく 利用 してい る	と き ど き 利 用 し て い る	い あ ま り 利 用 し て い な い	ま っ た く 利 用 し て い な い	わ か ら な い	無 回 答	合 計
全体	度数 割合	331 26.4%	270 21.6%	131 10.5%	455 36.3%	44 3.5%	21 1.7%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	186 34.9%	114 21.4%	52 9.8%	156 29.3%	20 3.8%	5 0.9%	533 100.0%
女性	度数 割合	145 20.7%	155 22.1%	79 11.3%	296 42.2%	23 3.3%	4 0.6%	702 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	1 5.9%	0 0.0%	3 17.6%	1 5.9%	12 70.6%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	55 55.0%	31 31.0%	9 9.0%	5 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	80 55.6%	48 33.3%	9 6.3%	7 4.9%	0 0.0%	0 0.0%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	77 43.8%	47 26.7%	23 13.1%	26 14.8%	2 1.1%	1 0.6%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	70 26.3%	78 29.3%	38 14.3%	73 27.4%	6 2.3%	1 0.4%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	41 13.8%	50 16.8%	37 12.4%	155 52.0%	13 4.4%	2 0.7%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	8 3.2%	16 6.3%	15 5.9%	189 74.7%	21 8.3%	4 1.6%	253 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 13.3%	13 86.7%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	135 55.3%	79 32.4%	18 7.4%	12 4.9%	0 0.0%	0 0.0%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	147 33.3%	125 28.3%	61 13.8%	99 22.4%	8 1.8%	2 0.5%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	49 8.9%	66 12.0%	52 9.4%	344 62.4%	34 6.2%	6 1.1%	551 100.0%
無回答	度数 割合	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 13.3%	13 86.7%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	253 28.6%	193 21.8%	98 11.1%	301 34.0%	33 3.7%	7 0.8%	885 100.0%
町・村	度数 割合	77 22.4%	76 22.1%	32 9.3%	147 42.7%	10 2.9%	2 0.6%	344 100.0%
無回答	度数 割合	1 4.3%	1 4.3%	1 4.3%	7 30.4%	1 4.3%	12 52.2%	23 100.0%

F6 住まい(市町村別)

		市	町・村	無回答	合計
全体	度数 割合	885 70.7%	344 27.5%	23 1.8%	1,252 100.0%

【性別】

男性	度数 割合	377 70.7%	153 28.7%	3 0.6%	533 100.0%
女性	度数 割合	504 71.8%	191 27.2%	7 1.0%	702 100.0%
無回答	度数 割合	4 23.5%	0 0.0%	13 76.5%	17 100.0%

【年齢別】

20～29歳	度数 割合	76 76.0%	24 24.0%	0 0.0%	100 100.0%
30～39歳	度数 割合	102 70.8%	41 28.5%	1 0.7%	144 100.0%
40～49歳	度数 割合	122 69.3%	52 29.5%	2 1.1%	176 100.0%
50～59歳	度数 割合	186 69.9%	78 29.3%	2 0.8%	266 100.0%
60～69歳	度数 割合	217 72.8%	78 26.2%	3 1.0%	298 100.0%
70歳以上	度数 割合	179 70.8%	71 28.1%	3 1.2%	253 100.0%
無回答	度数 割合	3 20.0%	0 0.0%	12 80.0%	15 100.0%

【年齢別(3区分)】

20～39歳	度数 割合	178 73.0%	65 26.6%	1 0.4%	244 100.0%
40～59歳	度数 割合	308 69.7%	130 29.4%	4 0.9%	442 100.0%
60歳以上	度数 割合	396 71.9%	149 27.0%	6 1.1%	551 100.0%
無回答	度数 割合	3 20.0%	0 0.0%	12 80.0%	15 100.0%

【市町村別】

市	度数 割合	- -	- -	- -	- -
町・村	度数 割合	- -	- -	- -	- -
無回答	度数 割合	- -	- -	- -	- -

第5章 使用した調査票

長野県「消費生活に係る県民意識調査」 調査ご協力のお願い

平成24年1月
長野県企画部生活文化課消費生活室

皆様には、日ごろから県政の推進にご協力を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、県では、今後の消費者行政に反映させるため、「消費生活に係る県民意識調査」を行うこととしました。

本調査は20歳以上の県民の皆様の中から2,000人を無作為に選ばせていただいております。調査へのご回答は無記名で記入いただき、回答内容は全て統計資料として扱います。ご回答いただきました皆様の個人情報が外部に漏れたり、他の目的に使用されたりすることは決してありません。

また、調査結果につきましては、まとめ次第、長野県消費生活情報のホームページ(<http://www.nagano-shohi.net/>)で公表いたします。

お忙しいところ大変恐縮ですが、本調査の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【ご記入にあたってのお願い】

- 回答には、氏名・住所を記入していただく必要はありません。
- 回答には、濃いえんぴつ、黒又は青のボールペンをご使用ください。
- 回答方法は、あてはまる選択肢の番号を指定された回答数だけ選び、その番号又は番号の横の（ ）に○をしてください。
- 回答が「その他」の場合は、番号の横の（ ）に○をし、具体的に内容をご記入ください。
- 設問によって回答していただく方が限られる場合があります。説明文や矢印に従ってお進みください。
- すべての記入が終わりましたら、お手数ですが同封の返信用封筒（切手不要）に入れて、**2月8日（水）まで**にご投函をお願いします。

ご不明な点がございましたら、お手数ですが下記へご連絡ください。

長野県企画部生活文化課消費生活室 相談啓発係
電話026-223-6770

ストップ！消費者被害

～正しい知識で賢い消費者に～

だまされないための心得5か条

- 1 はっきり断る
- 2 うまい話はまず疑う
- 3 気軽に財産の内容を教えない
- 4 署名、押印はうかつにしない
- 5 迷ったら一人で悩まず、まず相談

『困った』『どうしよう』など消費者トラブルでお困りのときは、
長野県消費生活センター又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご
相談ください。

【長野県消費生活センター】

長野消費生活センター	・・・	☎026 223 6777
松本消費生活センター	・・・	☎0263 35 1556
消費生活センターおかや	・・・	☎0266 23 8260
飯田消費生活センター	・・・	☎0265 24 8058
上田消費生活センター	・・・	☎0268 27 8517

※このページはお手元に残していただき、ご活用ください。

消費者問題への関心度と意識について

問1 消費者問題(※)について関心がありますか。該当する項目1つに○をご記入願います。

- | | | |
|---------------------|-----------------|-------|
| ① () 関心がある | ③ () どちらともいえない | } 問3へ |
| ② () どちらかといえば関心がある | ④ () あまり関心がない | |
| | ⑤ () 関心がない | |

※商品、不動産、サービスの安全上の問題、偽装表示、不正な販売方法など

問2 次のうち関心があるものに○をしてください。該当する項目全てに○をご記入願います。

- ① () 食品の安全性
 ② () 製品の欠陥や施設・設備の不具合により生じる事故
 ③ () インターネット(携帯電話を含む)を利用した悪質商法
 ④ () 強引な勧誘や悪質商法の手口と対策
 ⑤ () 架空請求・不当請求
 ⑥ () 投資・保険・預金・融資等に関する問題
 ⑦ () 多重債務
 ⑧ () 省エネやエコなどの環境問題
 ⑨ () 消費者を取り巻く問題に取り組む市民団体等の活動
 ⑩ () その他(具体的に:)

問3 次の手口が悪質商法だということを知っていますか。「知っていた」場合は「1」、「知らなかった」場合は「2」、どちらか該当する番号に○をご記入願います。

	悪質商法の手口の一例【悪質商法の名称】	知 つ て い た	知 ら な か っ た
ア	「点検に来た」「無料で点検する」などと家に上がり込み、「布団にダニがいる」「シロアリの被害がある」などと不安をあおり、商品やサービスを契約させる。 【訪問販売・点検商法】	1	2
イ	「日用品を無料で配る」などと人を集め、締め切った会場を熱狂的な雰囲気盛り上げ、「買わないと損だ」という一種の催眠状態を作り出し、高額な商品売りつける。 【催眠(SF)商法】	1	2
ウ	未公開株や社債などを「必ず儲かる」「高値で買い取る」などと利殖になることを強調して勧誘し、投資や出資をさせるが儲かることはほとんどない。 【利殖商法】	1	2
エ	「この商品を売れば儲かるから」と言って、知人などを販売員に勧誘し、その販売員がさらに知人を販売員に勧誘して商品を購入させるが、話と異なり、商品は売れずに借金と在庫を抱える。 【マルチ商法】	1	2
オ	「在宅で仕事をしませんか」と電話や広告で勧誘し、高額な教材や機材を売りつけられ、ほとんど収入が得られず、支払いだけが残る。 【内職商法】	1	2
カ	「アンケートに答えてほしい」などと路上で呼び止め、喫茶店や営業所に連れて行き、不安をあおるなどし、商品やサービスの契約をさせる。 【キャッチセールス】	1	2
キ	出会い系サイトなどで販売目的を隠して近づき、巧みな話術で好意を抱かせ、異性の感情を利用して商品等を販売する。 【デート商法】	1	2

消費生活上のトラブルや不安について

問4 最近（ここ1～2年の間）、訪問や電話で、商品やサービスの購入・契約について勧誘されたことがありますか。該当する項目1つに○をご記入願います。

- ① () 両方 (訪問も電話も) あった
- ② () 訪問はあった
- ③ () 電話はあった
- ④ () ない
- ⑤ () わからない

問5 最近（ここ1～2年の間）、消費生活上のトラブル（※）にありましたか。該当するどちらかの項目に○をご記入願います。

- ① () あった → 問 6 へ
② () あわなかった → 問 10 へ (次ページ)

※商品やサービスの販売方法や安全性等によって消費者が被る身体的・経済的な不利益

問6 それはどのようなことに関するトラブルでしたか。該当する項目全てに○をご記入願います。

- ① () 架空請求・不当請求（アダルトサイト等のワンクリック詐欺など）
- ② () 商品やサービスの内容（ニセモノ、欠陥品、量・質・性能・効果等が表示や説明と違ったなど）
- ③ () 商品やサービスの価格（「特別価格」や「優待価格」がウソだった等）
- ④ () 内容や価格以外の契約（不当な条件付きだった、取引条件等を理由もなく一方的に変えられたなど）
- ⑤ () 解約（契約を取り消そうとしたら高額なお金を請求されたなど）
- ⑥ () 販売方法（誇大広告、ウソの説明、契約をせかされる、脅される、しつこい勧誘など）
- ⑦ () 事後の応対や苦情への対応（納得のいく説明がない、苦情に対する誠実な対応がないなど）
- ⑧ () 個人情報の取扱い（自分の情報が他の業者に流れていたなど）
- ⑨ () 食品の表示・安全（消費・賞味期限切れ、産地や原材料の偽装、異物混入など）
- ⑩ () その他（具体的に： ）

問7 上記のトラブルの際に、どこかへ（誰かに）相談しましたか。該当するどちらかの項目に○をご記入願います。

- ① () 相談した → 問8へ(次ページ)
② () 相談しなかった → 問9へ(次ページ)

【★トラブルの際にどこかへ（誰かに）相談された方に伺います。】

問8 その相談はどこへ（誰に）しましたか。該当する項目全てに○をご記入願います。

- ① () 家族・親族
- ② () 友人・知人（職場の同僚・上司、近所の人含む）
- ③ () 販売店やメーカーなどの相談窓口
- ④ () 県の消費生活センター（長野・松本・おかや・飯田・上田）
- ⑤ () 地元市町村の消費生活センター、相談窓口
- ⑥ () 弁護士
- ⑦ () 警察
- ⑧ () 独立行政法人 国民生活センター
- ⑨ () 消費者の会などの消費者団体
- ⑩ () 自治会・婦人会・老人会
- ⑪ () その他（具体的に： _____）

【★トラブルの際にどこかへ（誰かに）相談されなかった方に伺います。】

問9 相談をしなかったのはなぜですか。該当する項目全てに○をご記入願います。

- ① () どこに相談したらいいか、わからなかった
- ② () 恥ずかしいなど気まずい思いをしたくなかった
- ③ () 被害が小さく相談するほどのことではなかった
- ④ () 相談しても、うまい解決方法があるとは思わなかった
- ⑤ () 自分にも責任があると思った
- ⑥ () 忙しくて時間がなかった
- ⑦ () 私的なことなので、相談したりすることではないと思った
- ⑧ () 被害にあったことに当時は気づいていなかった
- ⑨ () 自分自身で解決しようとした
- ⑩ () その他（具体的に： _____）

問10 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（何らかの被害にあうかもしれない）という不安を感じますか。該当する項目1つに○をご記入願います。

- ① () 不安を感じる
- ② () どちらかといえば不安を感じる
- ③ () どちらともいえない
- ④ () あまり不安を感じない
- ⑤ () 不安を感じない
- ⑥ () わからない

問11 携帯電話やインターネットの普及など情報技術の進展は、ワンクリック詐欺（※）など、新たな消費者トラブルを生んでいることをどのように思いますか。該当する項目1つに○をご記入願います。

- ① () 生活の利便性を考えれば多少のトラブルはやむを得ない
- ② () 使用方法などをきちんと理解して注意すれば問題ない
- ③ () 行政（県や市町村）が啓発して被害を防ぐべき
- ④ () 警察の取り締まりや行政の規制を強化すべき
- ⑤ () 事業者は安全性を重視した製品やシステムを作るべき
- ⑥ () その他（具体的に： _____）

※ホームページなどをクリックしただけで架空の利用料等を請求をしてくる詐欺

問 12 商品やサービスで消費者がトラブルにあった場合、消費者を救済する仕組みが整っていると思いますか。該当する項目 1 つに○をご記入願います。

- ① () 整っていると思う
- ② () どちらかといえば整っていると思う
- ③ () どちらともいえない
- ④ () あまり整っていると思わない
- ⑤ () 整っていると思わない
- ⑥ () わからない

問 13 消費者がトラブルに会わないためには、何が重要だと思いますか。該当する項目 3つ までに○をご記入願います。

- ①（ ）消費者自身が自覚して、トラブルにあわないように注意する
- ②（ ）消費生活上のトラブルに関する情報が適宜提供される
- ③（ ）消費生活に関する講座や催しを充実する
- ④（ ）年代に応じた消費者教育をしっかり行う
- ⑤（ ）消費者の相談や苦情に対応するため、市町村や県の相談窓口を充実する
- ⑥（ ）行政が、悪質な事業者に対する規制や指導を強化する
- ⑦（ ）事業者が、商品・サービスの品質や契約内容などについて、わかりやすく説明（表示）する
- ⑧（ ）事業者が、商品・サービスの表示や広告についてルールを守る
- ⑨（ ）その他（具体的に：_____）
- ⑩（ ）わからない

問 14 最近、高齢者の財産をねらった悪質な利殖商法による被害が多発しています。高齢者が被害にあわないためにはどのような対策が有効だと思いますか。該当する項目 3 つまでに○をご記入願います。

- ①（ ）近隣で声を掛け合うなどの関係を作る
- ②（ ）民生委員などに日常的に見守りをしてもらう
- ③（ ）家族・親族で日ごろから話題にするように心掛ける
- ④（ ）行政（県や市町村）がパンフレットなどを配布して啓発する
- ⑤（ ）高齢者本人が日ごろから積極的に地域の行事などに参加し情報収集をする
- ⑥（ ）報道（新聞、テレビ、ラジオ）に被害情報などを取り上げてもらう
- ⑦（ ）行政（県や市町村）と地域の老人クラブなど高齢者と関係のある団体とが連携して注意を呼びかける
- ⑧（ ）その他（具体的に：_____）

消費生活に関する情報について

問 15 悪質商法の手口の情報は主にどこから得ていますか。該当する項目全てに○をご記入願います。

- ① () テレビ・ラジオ
- ② () 新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）
- ③ () 事業者等からのお知らせ
- ④ () 行政（県や市町村）の広報誌・ホームページ、相談窓口
- ⑤ () 国民生活センターのホームページ等
- ⑥ () 家族・知人
- ⑦ () 個人のブログなどのホームページ
- ⑧ () その他（具体的に： _____ ）
- ⑨ () 入手していない

問 16 商品等のリコール（※）の情報を見たことがありますか。該当するどちらかの項目に○をご記入願います。

- ① () ある → 問 17 へ
- ② () ない → 問 18 へ (次ページ)

※製品の欠陥が判明した場合、無償修理・交換・返金などを行うこと

問 17 商品等のリコール情報を見たことがある方に伺います

(1) その情報は具体的にどこで見ましたか。該当する項目全てに○をご記入願います。

- ①（ ）テレビ・ラジオ
- ②（ ）新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）
- ③（ ）事業者等からのお知らせ
- ④（ ）行政（県や市町村）の広報誌・ホームページ、相談窓口
- ⑤（ ）国民生活センターのホームページ等
- ⑥（ ）家族・知人
- ⑦（ ）その他（具体的に：_____）

(2) その情報を活用して身の回りの商品等を確認(型式、製品番号など)したことがありますか。該当するどちらかの項目に○をご記入願います。

- ① () ある
② () ない

問 18 次のうち消費生活に関するどのような情報が主に欲しいですか。該当する項目 3 つまでに○をご記入願います。

- ①（ ）消費生活に役立つ法律や制度など
- ②（ ）商品・サービスの安全性や商品等のリコール情報
- ③（ ）消費者問題に関する相談窓口
- ④（ ）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
- ⑤（ ）講座や催しなどのイベント開催情報
- ⑥（ ）消費者問題に取り組む市民団体等の活動
- ⑦（ ）消費生活に役立つ衣食住などの基礎知識
- ⑧（ ）環境にやさしい暮らし方
- ⑨（ ）家計管理などライフプランに関する情報
- ⑩（ ）消費生活に関する行政の施策や取り組み
- ⑪（ ）その他（具体的に：　　　　　　　　　）
- ⑫（ ）特にない → 問 20 へ

【★問 18 で①から⑪に回答された方に伺います】

問 19 問 18 であなたが選んだ情報は適切に提供されていると思いますか。該当する項目 1つ に○をご記入願います。

- ① () 提供されていると思う
- ② () どちらかといえば提供されていると思う
- ③ () どちらともいえない
- ④ () あまり提供されているとは思わない
- ⑤ () 提供されているとは思わない

問 20 行政（県や市町村）は消費者向けに注意喚起情報などを発信していますが、ご覧になったことはありますか。該当するどちらかの項目に○をご記入願います。

- ① () ある
② () ない

問 21 行政（県や市町村）からの情報を受ける場合、利用しやすいものはどれですか。該当する項目3つまでに○をご記入願います。

- ①（ ） 広報誌
- ②（ ） パンフレットやチラシ
- ③（ ） 自治会の掲示板や回覧板
- ④（ ） 新聞・雑誌の記事（フリーペーパーを含む）
- ⑤（ ） テレビ・ラジオ番組（コマーシャルを含む）
- ⑥（ ） ホームページ
- ⑦（ ） メールマガジン
- ⑧（ ） その他（具体的に： _____）
- ⑨（ ） わからない

消費生活に関する講座や催しについて

問 22 県や市町村が開催している消費生活の講座や催しに参加したことがありますか。該当するどちらかの項目に○をご記入願います。

- ① () ある → 問 24 へ
② () ない → 問 23 へ

【★問 22 で「ない」と回答された方に伺います】

問 23 消費生活の講座や催しに参加したことがないのはなぜですか。該当する項目全てに○
をご記入願います。

- ①（ ）日程・場所が合わない
- ②（ ）忙しくて参加する時間がない
- ③（ ）講座や催しが開催されていることを知らなかった
- ④（ ）講座や催しに参加することが面倒である
- ⑤（ ）講座や催しのテーマに興味・関心がわからない
- ⑥（ ）他の場所や媒体で情報を得ているから参加する必要がない
- ⑦（ ）その他（具体的に：_____）

問 24 消費生活のどのような講座に参加したいと思いますか。該当する項目全てに○をご記入願います。

- ① () 悪質商法の手口とその対処法に関する講座
- ② () インターネット・携帯電話利用時の注意点などの講座
- ③ () 環境にやさしい暮らし方に関する講座
- ④ () 食品表示の見方など食に関する講座
- ⑤ () 家計管理などライフプランに関する講座
- ⑥ () クレジット利用法など金融に関する講座
- ⑦ () その他(具体的に： _____)
- ⑧ () 特にない(興味がない)

消費者問題に対する取組みとして行政に望むこと等について

問 25 次の各項目について言葉や存在を知っていますか。該当する番号 1 つに○をご記入願います。

項	目	言葉も、内容も理解している	言葉は知っている、内容はある程度分かる	言葉は知っているが、内容は知らない	言葉も内容も知らない
ア	長野県消費生活条例	1	2	3	4
イ	県の消費生活センター（長野、松本、おかや、飯田、上田）	1	2	3	4
ウ	市町村の消費生活センター又は相談窓口	1	2	3	4
エ	消費者庁	1	2	3	4
オ	独立行政法人 国民生活センター	1	2	3	4
カ	クーリング・オフ	1	2	3	4
キ	A D R（裁判以外で解決を図る裁判外紛争解決手続）	1	2	3	4

問 26 消費者問題に対する取組みとして行政に望むことは何ですか。該当する項目 3 つまでに○をご記入願います。

- ①（ ）身近な場所で相談できる窓口を増やす（消費生活センター新設等）
- ②（ ）消費者の自立を促す消費者教育（講座などを含む）の機会を拡充する
- ③（ ）消費者被害の実態や対処方法、相談窓口の連絡先など情報提供を充実する
- ④（ ）商品・サービスに関する事故など、リコール情報の提供を充実する
- ⑤（ ）消費者を取り巻く問題に取り組む市民団体等の活動を支援する
- ⑥（ ）苦情相談、法令遵守や社会的責任に対する事業者の取組みを支援する
- ⑦（ ）行政が事業者への指導・取締りを強化する
- ⑧（ ）夜間や休日でも相談できるよう相談体制を充実する
- ⑨（ ）住民の声を消費者行政に反映するため、提案や申し出の制度を充実する
- ⑩（ ）その他（具体的に： _____）

問 27 このほか、消費者問題に対して、ご意見等がございましたらご自由にお書きください。

消費生活に係る県民意識調査
調査結果報告書
平成 24 年 3 月

発行 長野県企画部生活文化課消費生活室
〒380-0936 長野県長野市大字中御所岡田 98-1
TEL 026-223-6770

調査機関：協同組合長野シーアイ開発センター