

消費者教育についての市民アンケート調査 報告書

令和4年6月
株式会社コスモブレイン

目 次

1. 調査の概要	1
1. 1 調査の目的.....	1
1. 2 調査の方法.....	1
1. 3 回答状況	1
1. 4 設問構成	1
2. 回答者の属性	2
2. 1 年齢.....	2
2. 2 性別	2
2. 3 職業	3
2. 4 家族構成	3
3. 消費生活への関心と情報収集	4
3. 1 消費者問題への関心	4
3. 2 関心のある消費者問題の種類	5
3. 3 松江市消費・生活相談室の認知度.....	6
4. 消費者トラブルと対処	7
4. 1 消費者トラブルの経験.....	7
4. 2 消費者トラブルの内容.....	7
4. 3 トラブル時の相談	8
4. 4 トラブル時の相談先	8
4. 5 相談の結果、トラブルが解決したかどうか	9
4. 6 相談しなかった理由	9
5. 消費者教育について	10
5. 1 消費者教育の受講経験.....	10
5. 2 消費者教育を受けたことがない理由.....	11
5. 3 今後の消費者教育の受講意向	12
5. 4 消費者教育を受ける場.....	13
5. 5 成年年齢引き下げの認知度	14
5. 6 成年年齢到達時までに得ておくべき知識	15
5. 7 エシカル消費の認知度.....	16
5. 8 SDGs の認知度.....	17
5. 9 今後心がけたい消費行動.....	18
6. 消費者行政について	19
6. 1 市（行政）に望むこと	19
6. 2 自由意見	20

1. 調査の概要

1. 1 調査の目的

松江市消費者教育推進計画の策定にあたり、市民の消費生活や消費者教育についての経験や意見を把握し、計画策定の基礎資料とするため実施した。

1. 2 調査の方法

調査対象	調査期間	調査方法
18歳以上の市民 2,000 人を 住民基本台帳登録者の中から 無作為抽出	令和 4 年 4 月 8 日～ 令和 4 年 5 月 10 日	郵送配布・郵送回収

1. 3 回答状況

配布数	有効回収数	有効回収率
2,000	992	49.6%

※令和 4 年 5 月末までの回収票を反映

1. 4 設問構成

アンケート調査の設問は以下のとおり。

【アンケート調査設問内容】

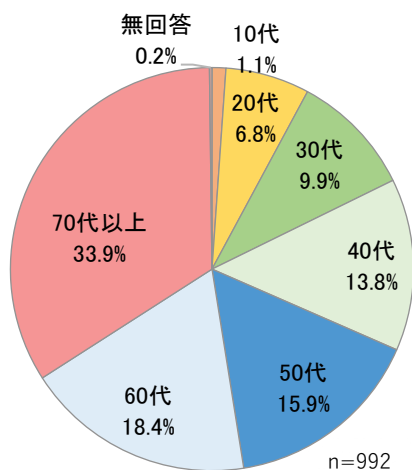
項目	調査内容
1. はじめに、あなたご自身のことについてお伺いします	問 1 年齢
	問 2 性別
	問 3 職業
	問 4 家族構成
2. 消費生活への関心と情報収集についてお伺いします	問 5 消費者問題への関心
	問 6 関心のある消費者問題の種類
	問 7 松江市消費・生活相談室の認知度
3. 消費者トラブルと対処についてお伺いします	問 8 消費者トラブルの経験
	問 9 消費者トラブルの内容
	問 10 トラブル時の相談
	問 11 トラブル時の相談先
	問 12 相談の結果、トラブルが解決したかどうか
	問 13 相談しなかった理由
4. 消費者教育についてお伺いします	問 14 消費者教育の受講経験
	問 15 消費者教育を受けたことのない理由
	問 16 今後の消費者教育の受講意向
	問 17 消費者教育を受ける場
	問 18 成年年齢引き下げの認知度
	問 19 成年年齢到達時までに得ておくべき知識
	問 20 エシカル消費の認知度
	問 21 SDGs の認知度
	問 22 今後心がけたい消費行動
5. 消費者行政についてお伺いします	問 23 市（行政）に望むこと
	問 24 自由意見

2. 回答者の属性

2. 1 年齢

問1 あなたの年齢をお答えください。(○は1つだけ)

- 「70代以上」が最も多く 33.9%を占めている。
- 若者世代の回答者は少なく、「10代」が1.1%、「20代」が6.8%、「30代」が9.9%となっている。

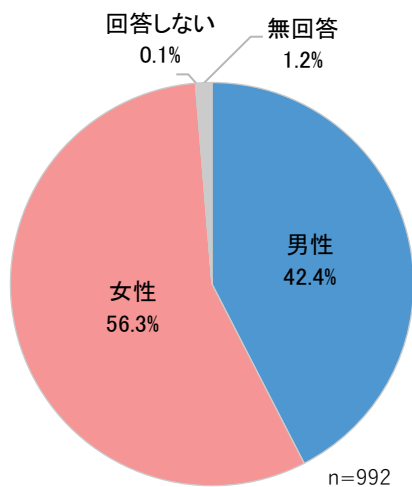


選択肢	回答数	構成比
10代	11	1.1%
20代	67	6.8%
30代	98	9.9%
40代	137	13.8%
50代	158	15.9%
60代	183	18.4%
70代以上	336	33.9%
無回答	2	0.2%
合 計	992	100.0%

2. 2 性別

問2 あなたの性別をお答えください。(○は1つだけ)

- 回答者は「女性」が多く 56.3%となっており、「男性」より 13.9 ポイント高くなっている。

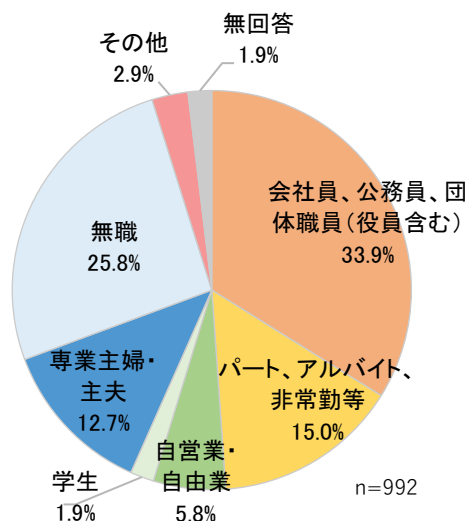


選択肢	回答数	構成比
男性	421	42.4%
女性	558	56.3%
その他	0	0.0%
回答しない	1	0.1%
無回答	12	1.2%
合 計	992	100.0%

2. 3 職業

問3 あなたの職業をお答えください。(○は1つだけ)

- 「会社員、公務員、団体職員（役員含む）」が最も多く 33.9%を占めている。次いで「無職」が 25.8%、「パート、アルバイト、非常勤等」が 15.0%となっている。
- 「学生」は 1.9%と少なかった。

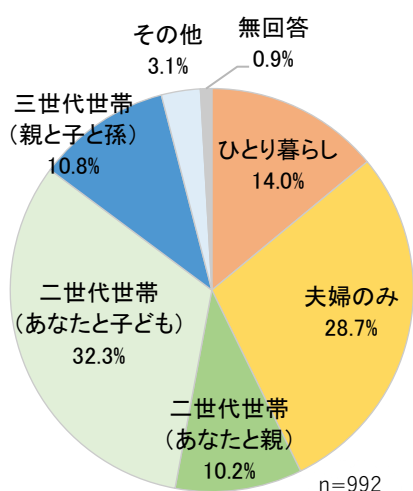


選択肢	回答数	構成比
会社員、公務員、団体職員（役員含む）	336	33.9%
パート、アルバイト、非常勤等	149	15.0%
自営業・自由業	58	5.8%
学生	19	1.9%
専業主婦・主夫	126	12.7%
無職	256	25.8%
その他	29	2.9%
無回答	19	1.9%
合 計	992	100.0%

2. 4 家族構成

問4 あなたの家族構成（同居）をお答えください。(○は1つだけ)

- 「二世世代世帯（あなたと子ども）」が最も多く 32.3%を占めている。次いで「夫婦のみ」が 28.7%、「ひとり暮らし」が 14.0%となっている。



選択肢	回答数	構成比
ひとり暮らし	139	14.0%
夫婦のみ	285	28.7%
二世世代世帯（あなたと親）	101	10.2%
二世世代世帯（あなたと子ども）	320	32.3%
三世世代世帯（親と子と孫）	107	10.8%
その他	31	3.1%
無回答	9	0.9%
合 計	992	100.0%

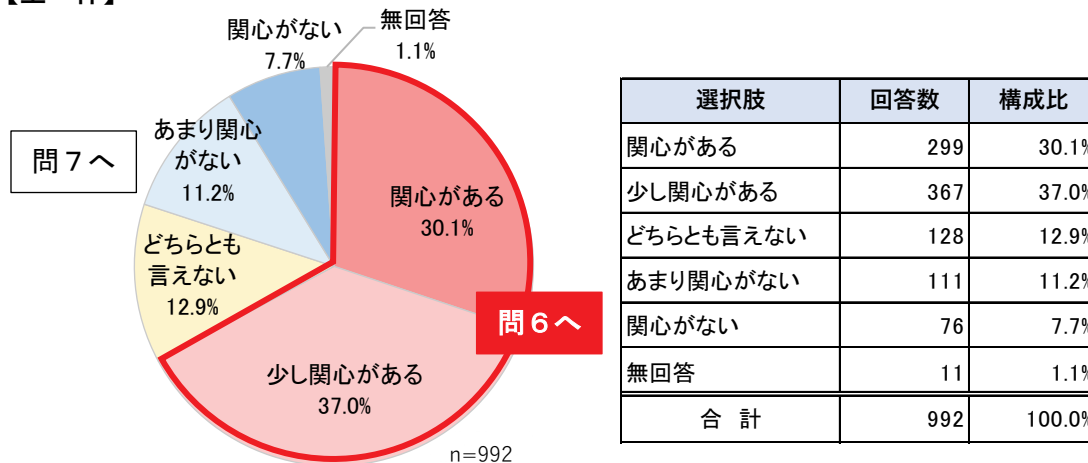
3. 消費生活への関心と情報収集

3. 1 消費者問題への関心

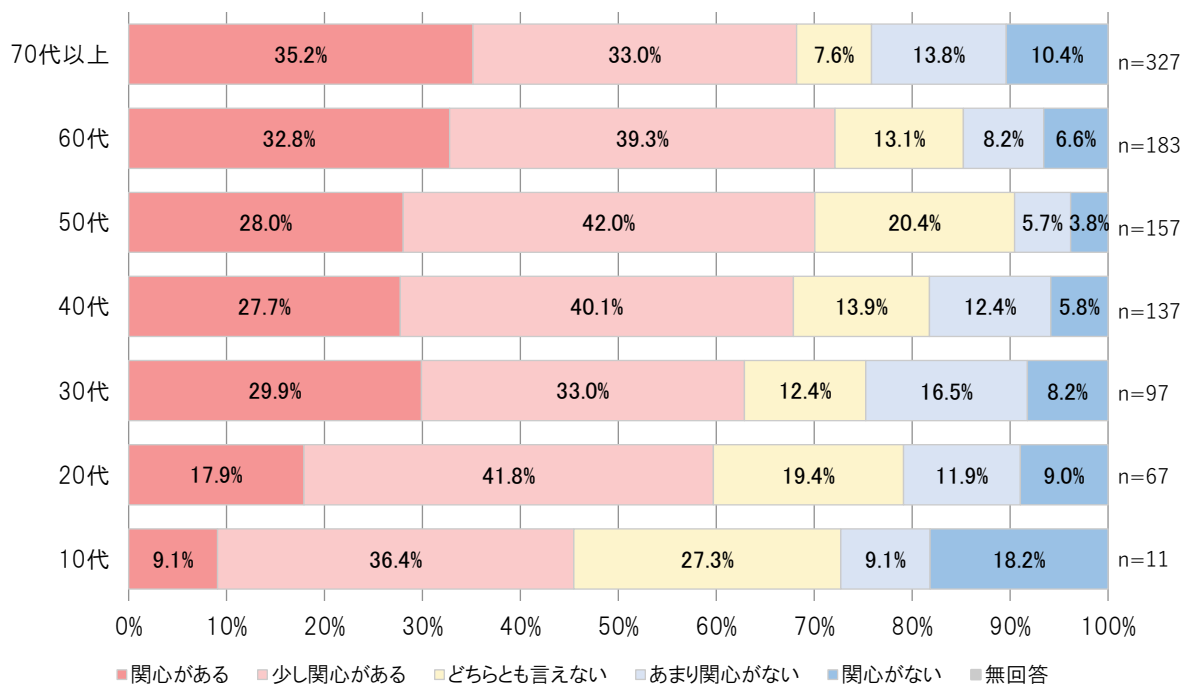
問 5 あなたは契約トラブルや商品・サービスの安全性、環境問題などの消費者問題に関心がありますか。(○は1つだけ)

- 全体では「少し関心がある」が最も多く 37.0%を占めており、「関心がある」とあわせると、67.1%の人が消費者問題へ関心があると回答している。
- 年齢別でみると、10代が最も関心が低く、年代が上がるほど関心が高くなっていく傾向にある。

【全 体】



【年 齢 別】



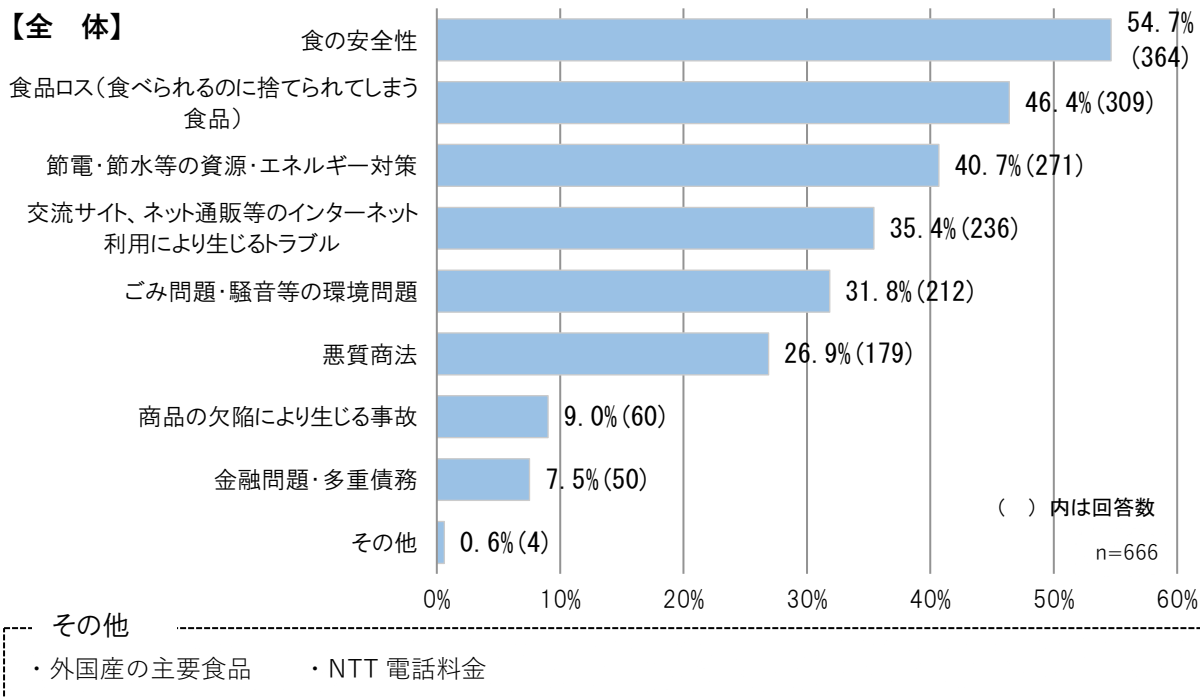
3. 2 関心のある消費者問題の種類

〈問5で「関心がある」「少し関心がある」と答えた方におたずねします。〉

問6 関心がある消費者問題はなんですか。(〇は3つまで)

●全体では「食の安全性」が54.7%、「食品ロス」が46.4%と、食に関する問題について関心が高かった。

●年齢別でみると、50代以上は「食品の安全性」の関心が高く、10代、30代、40代は「交流サイト、ネット通販等のインターネット利用により生じるトラブル」の関心が高かった。



【年 齢 別】

選択肢	年齢						
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
食の安全性	0.0%	30.0%	52.5%	41.9%	56.4%	55.3%	65.0%
食品ロス (食べられるのに捨てられてしまう食品)	40.0%	47.5%	42.6%	48.4%	40.9%	50.8%	47.1%
節電・節水等の資源・エネルギー対策	40.0%	32.5%	41.0%	35.5%	40.9%	37.9%	46.2%
交流サイト、ネット通販等の インターネット利用により生じるトラブル	60.0%	40.0%	49.2%	51.6%	44.5%	35.6%	18.8%
ごみ問題・騒音等の環境問題	20.0%	17.5%	26.2%	28.0%	30.0%	33.3%	38.1%
悪質商法	40.0%	25.0%	13.1%	23.7%	26.4%	28.0%	31.4%
商品の欠陥により生じる事故	0.0%	10.0%	11.5%	10.8%	4.5%	7.6%	10.8%
金融問題・多重債務	40.0%	15.0%	8.2%	9.7%	10.9%	6.8%	3.1%
その他	0.0%	2.5%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%
サンプル数	n=5	n=40	n=61	n=93	n=110	n=132	n=223

※数値の網掛け はその区分において最も高い数値を示す(「その他」、「無回答」を除く)

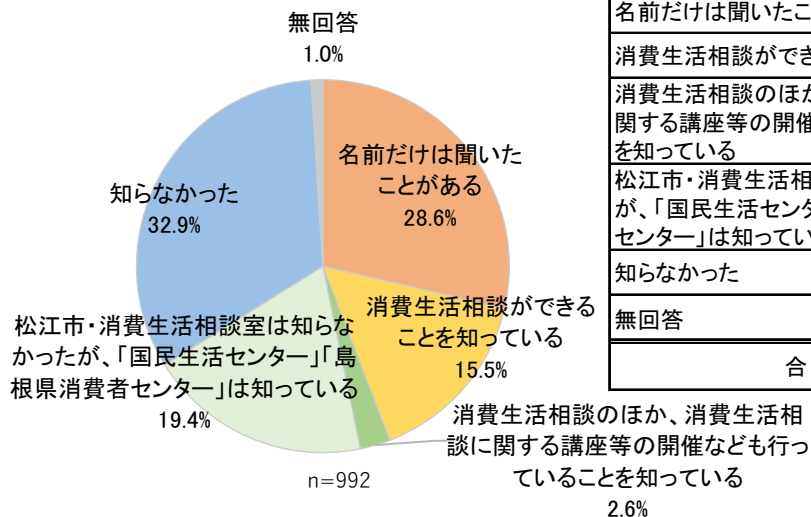
※青太字は全体平均より5ポイント以上10ポイント未満の値を示す。赤太字は、全体平均より10ポイント以上高い値を示す

3. 3 松江市消費・生活相談室の認知度

問 7 あなたは「松江市消費・生活相談室」を知っていますか。(○は1つだけ)

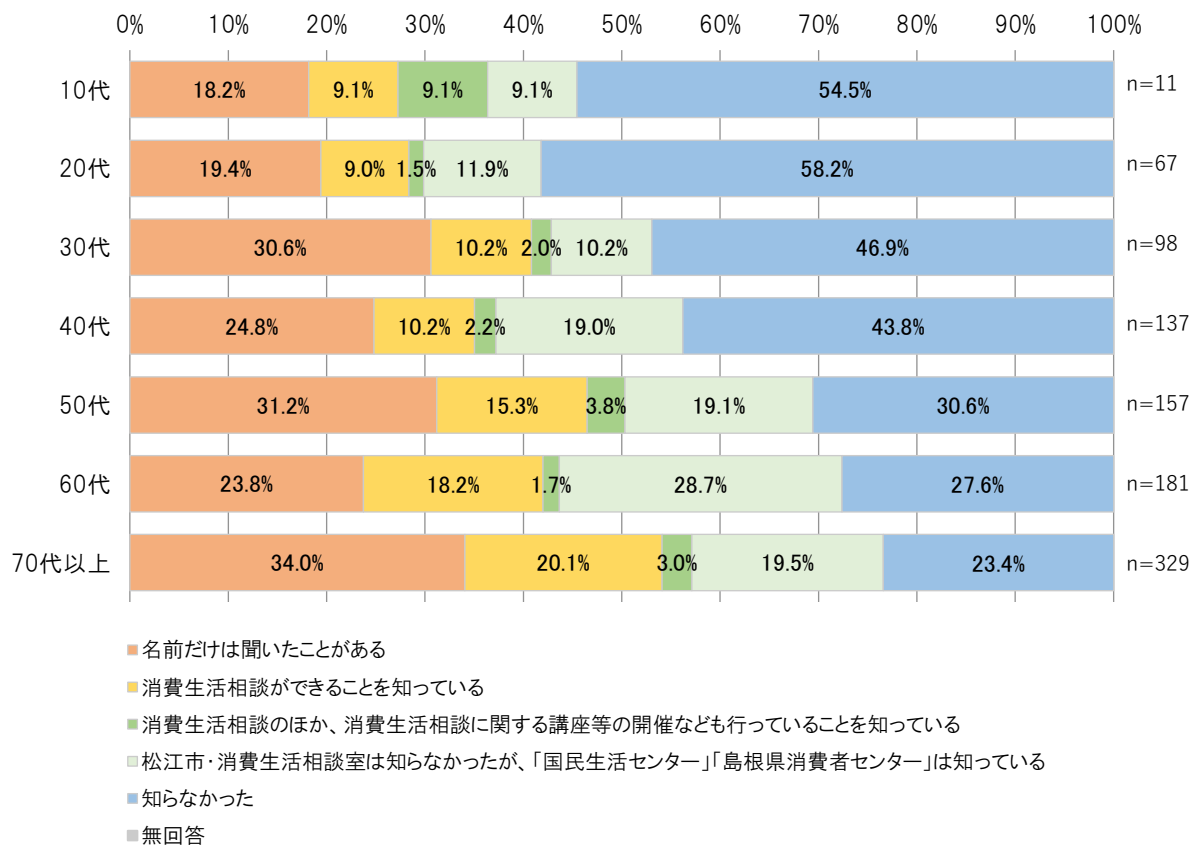
- 全体では「知らなかった」が最も多く 32.9%だった。「消費生活相談ができる」「講座等の開催も行っている」と業務内容まで把握している人は 18.1%であった。
- 年齢別でみると、10代、20代と若い世代では「知らなかった」が 50%以上を占め、年代が上がるほど「知らなかった」の割合が下がっている。

【全 体】



選択肢	回答数	構成比
名前だけは聞いたことがある	284	28.6%
消費生活相談ができることを知っている	154	15.5%
消費生活相談のほか、消費生活相談に関する講座等の開催なども行っていることを知っている	26	2.6%
松江市・消費生活相談室は知らなかったが、「国民生活センター」「島根県消費者センター」は知っている	192	19.4%
知らなかった	326	32.9%
無回答	10	1.0%
合 計	992	100.0%

【年 齢 別】

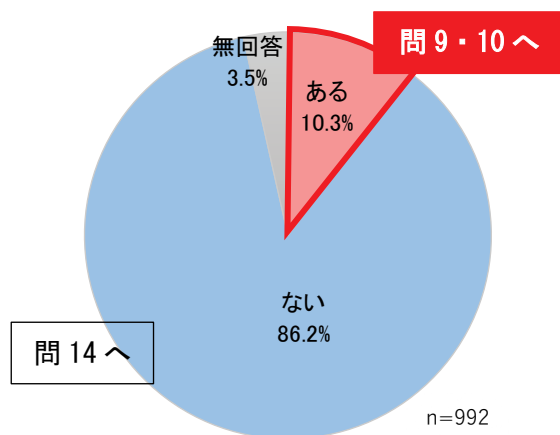


4. 消費者トラブルと対処

4. 1 消費者トラブルの経験

問 8 最近（概ね 2・3 年前まで）、あなたは商品を購入したり、サービスを利用したときにトラブルにあったことはありますか。（○は 1 つだけ）

●消費者トラブルにあったことが「ある」人は 10.3%であった。



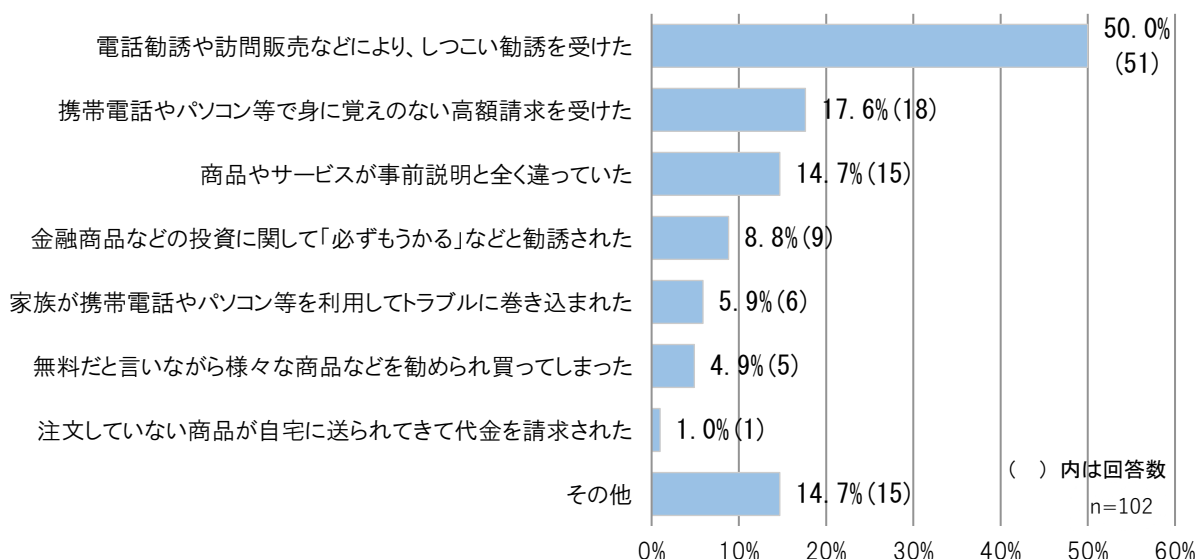
選択肢	回答数	構成比
ある	102	10.3%
ない	855	86.2%
無回答	35	3.5%
合 計	992	100.0%

4. 2 消費者トラブルの内容

〈問 8 で「ある」と答えた方におたずねします。〉

問 9 そのトラブルはどのような内容でしたか。（○はいくつでも）

●トラブルの内容は「電話・訪問などでしつこい勧誘を受けた」が最も多く 50.0%、次いで「高額請求を受けた」が 17.6%、「商品やサービスが事前説明と違っていた」が 14.7%であった。



その他

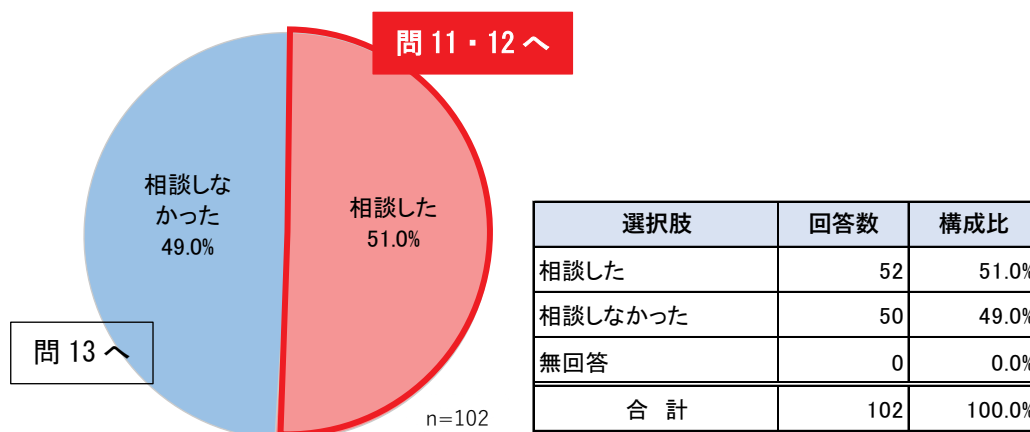
- ・注文のキャンセルが出来なかった、面倒だった
- ・ネット通販で商品が来なかった
- ・行政サービスの不手際
- ・解約手続きが複雑で業者と揉めた
- ・商品に使用済みが混入していた
- ・保険加入が出来ないスマホを購入させられた
- ・電力会社変更の申込書に記入してしまった
- ・廃車済みの車に納税通知書が届いた
- ・1 回発注したら、その後の発注も手数料を請求された
- 等

4. 3 トラブル時の相談

〈問8で「ある」と答えた方におたずねします。〉

問10 そのトラブルのために、あなたは誰かに相談をしましたか。(○は1つだけ)

●トラブルがあった人のうち約半数の51.0%の人が誰かに「相談をした」と回答している。



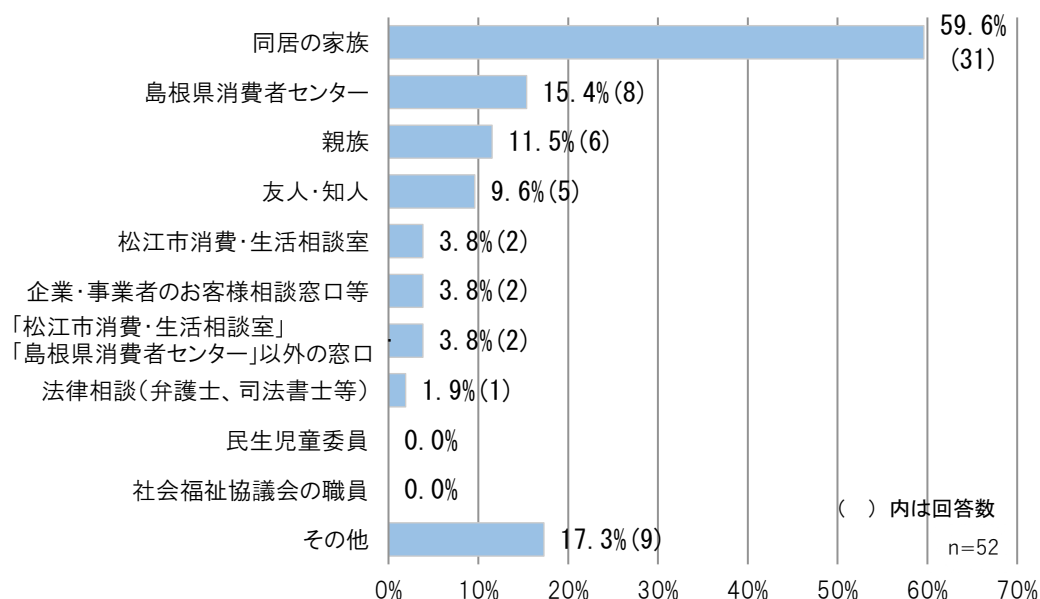
4. 4 トラブル時の相談先

〈問10で「相談した」と答えた方におたずねします。〉

問11 だれに相談しましたか。(○はいくつでも)

●トラブルの相談先は「同居の家族」が最も多く59.6%、次いで「島根県消費者センター」が15.4%、「親族」が11.5%であった。

●80.7%の人が身近な人（「同居の家族」「親族」「友人・知人」）に相談をしており、「松江市消費・生活相談室」に相談をした人は3.8%であった。



その他

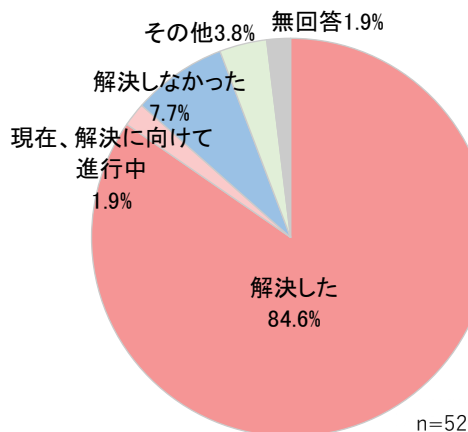
・クレジットカード発行会社 ・相手企業の管理者 ・ネット通販サイトのサポート
・国民生活センター ・市長公室 ・ネット検索 等

4. 5 相談の結果、トラブルが解決したかどうか

〈問 10 で「相談した」と答えた方におたずねします。〉

問 12 相談した結果、トラブルは解決しましたか。(○は1つだけ)

- 「解決した」人が 84.6%、「現在、解決に向けて進行中」人が 1.9%と、多くの問題が解決をしている。
- 一方で 7.7%の人が「解決しなかった」と回答している。



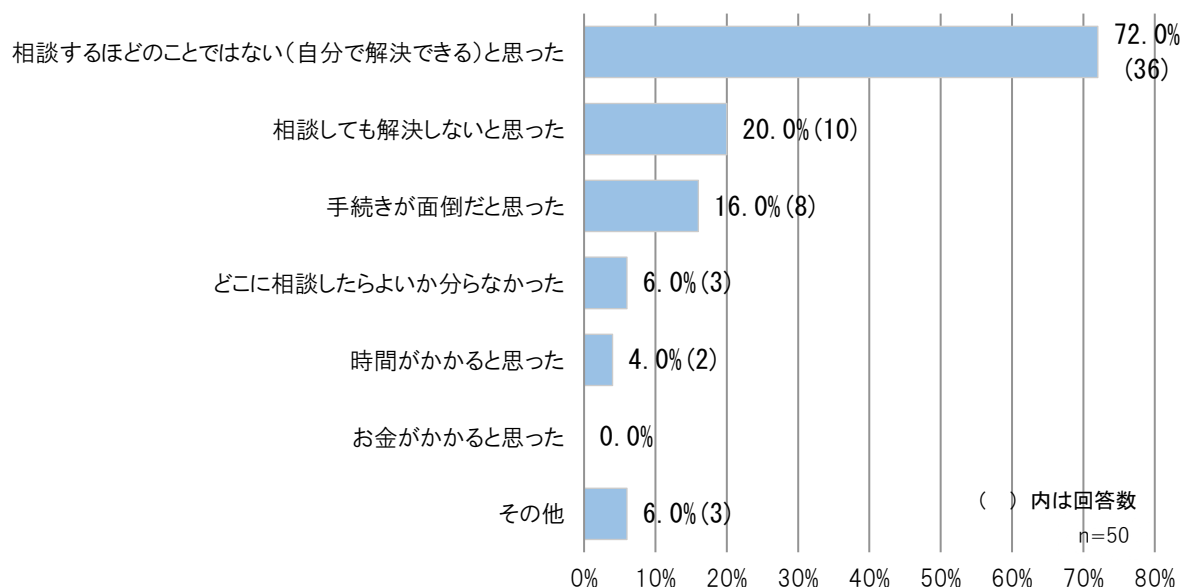
選択肢	回答数	構成比
解決した	44	84.6%
現在、解決に向けて進行中	1	1.9%
解決しなかった	4	7.7%
その他	2	3.8%
無回答	1	1.9%
合 計	52	100.0%

4. 6 相談しなかった理由

〈問 10 で「相談しなかった」と答えた方におたずねします。〉

問 13 なぜ相談しなかったのですか。(○は2つまで)

- トラブルがあった人のうち 49.0%の人が「相談をしなかった」と回答したが、その理由は「相談するほどのことではなかった」が最も多く 72.0%であった。次いで「相談しても解決しないと思った」が 20.0%と、相談をする前に、自身で解決できるか、できないかを判断した結果「相談をしなかった」人が 92.0%であった。



その他

- ・損をした事をあきらめてしまう
- ・親のトラブルだったが、実家と離れているため
- ・違う目的で使えそうだった

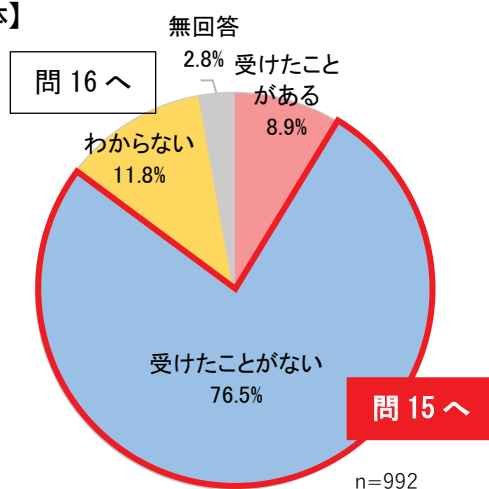
5. 消費者教育について

5. 1 消費者教育の受講経験

問 14 あなたは消費生活に関する教育を受けたことがありますか。(○は1つだけ)

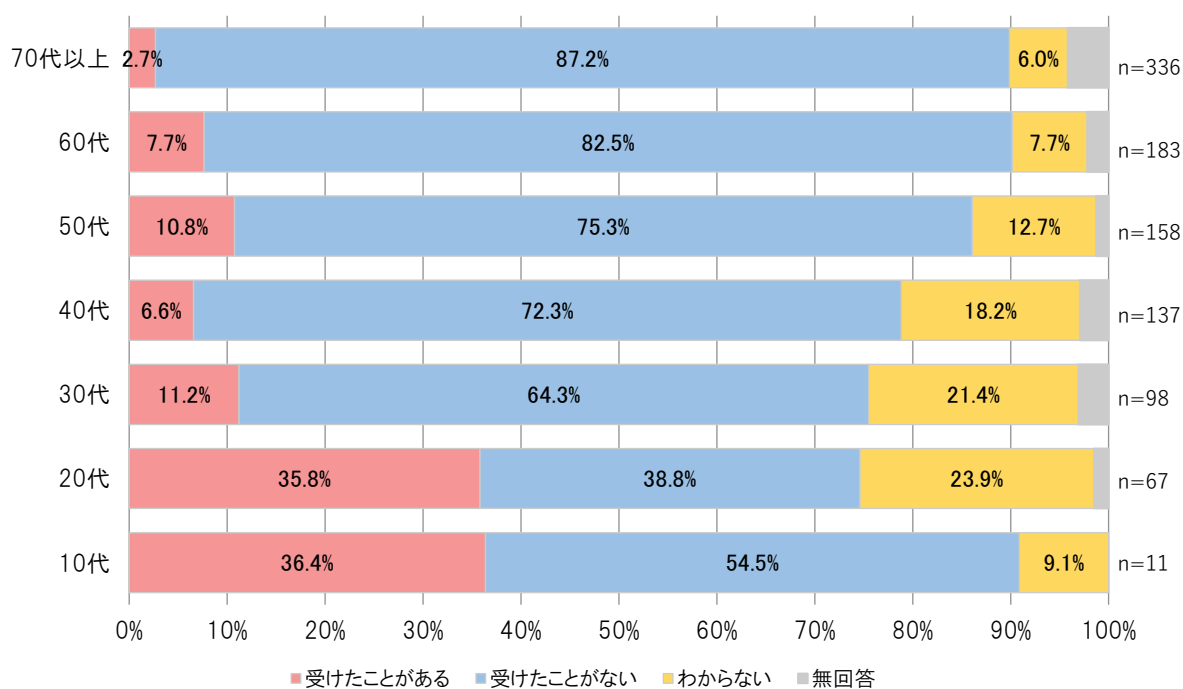
- 全体では「受けたことがない」人が最も多く 76.5%と占めている一方で、「受けたことがある」人は 8.9%であった。
- 年齢別でみると、10代、20代と若い世代では 30%以上の人消費生活に関する教育を「受けたことがある」と回答しており、年代が上がるほど「受けたことがない」との回答が多くなっている。20代以下と 30代以上で、回答の傾向が大きく異なっている。

【全 体】



選択肢	回答数	構成比
受けたことがある	88	8.9%
受けたことがない	759	76.5%
わからない	117	11.8%
無回答	28	2.8%
合 計	992	100.0%

【年 齢 別】



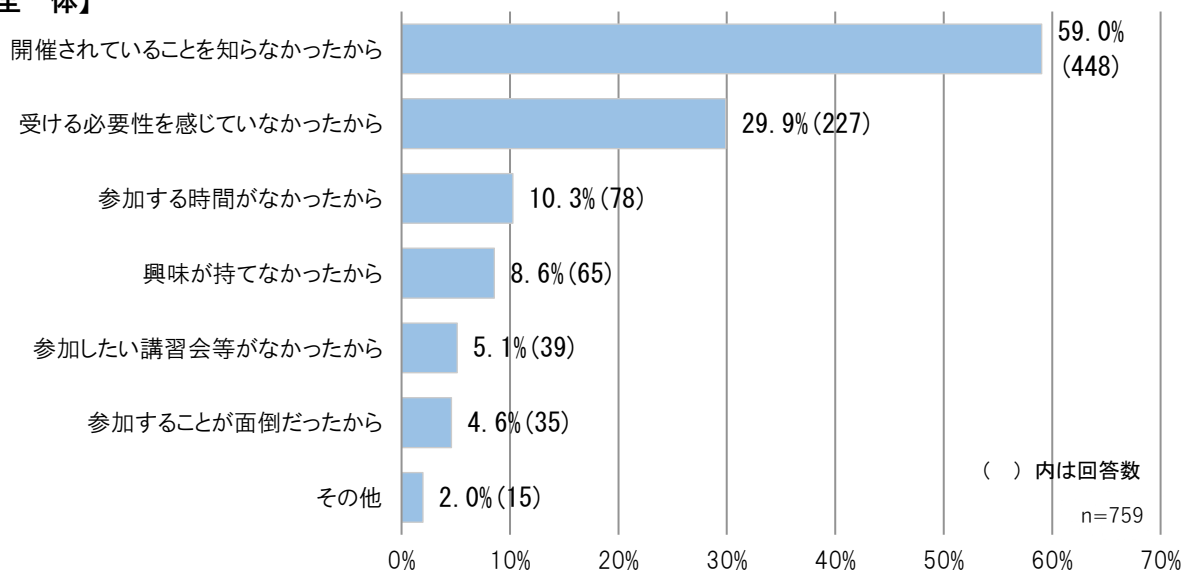
5. 2 消費者教育を受けたことがない理由

〈問 14 で「受けたことがない」と答えた方におたずねします。〉

問 15 消費者教育を受けたことがない理由はなんですか。(〇は2つまで)

- 全体では 59.0%の人が「開催されていることを知らなかった」ため教育を受けたことがないと回答している。また、開催されていることは知っているが「受ける必要性を感じていない」人が 29.9%あった。
- 年齢別でみると、どの年代も「知らなかった」が最も多く、特に 20 代、30 代は他の年代より多かった。また、10 代、20 代は「受ける必要性を感じていなかった」が他の年代より低いことから、消費者問題について、関心が高いことがうかがえる。

【全 体】



その他

- ・消費者教育を知らなかったから ・機会がなかった、いつ機会があったのかわからない
- ・テレビ、新聞、マスコミ、ネット等で知識を得ていたから 等

【年 齢 別】

選択肢	年齢						
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
開催されていることを知らなかったから	50.0%	80.8%	69.8%	57.6%	63.9%	62.9%	51.5%
受ける必要性を感じていなかったから	16.7%	11.5%	20.6%	35.4%	25.2%	28.5%	34.8%
参加する時間がなかったから	16.7%	11.5%	15.9%	12.1%	11.8%	8.6%	8.5%
興味が持てなかったから	16.7%	3.8%	20.6%	9.1%	5.9%	6.6%	8.2%
参加したい講習会等がなかったから	0.0%	3.8%	0.0%	2.0%	7.6%	2.6%	7.5%
参加することが面倒だったから	0.0%	0.0%	4.8%	4.0%	2.5%	7.3%	4.4%
その他	16.7%	0.0%	0.0%	3.0%	1.7%	2.6%	1.7%
サンプル数	n=6	n=26	n=63	n=99	n=119	n=151	n=293

※数値の網掛け はその区分において最も高い数値を示す（「その他」、「無回答」を除く）

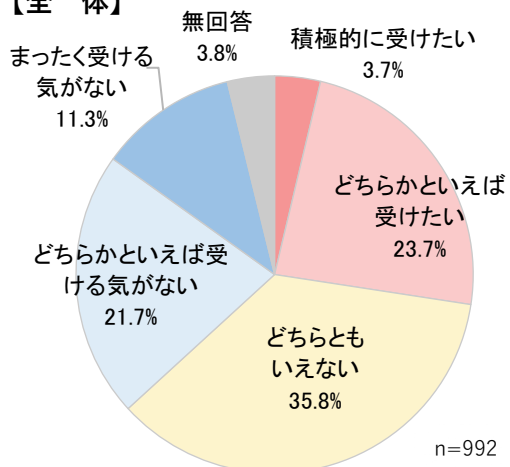
※青太字は全体平均より 5 ポイント以上 10 ポイント未満の値を示す。赤太字は、全体平均より 10 ポイント以上高い値を示す

5. 3 今後の消費者教育の受講意向

問 16 あなたは今後、消費者教育を受けてみたいと思いますか。(○は1つだけ)

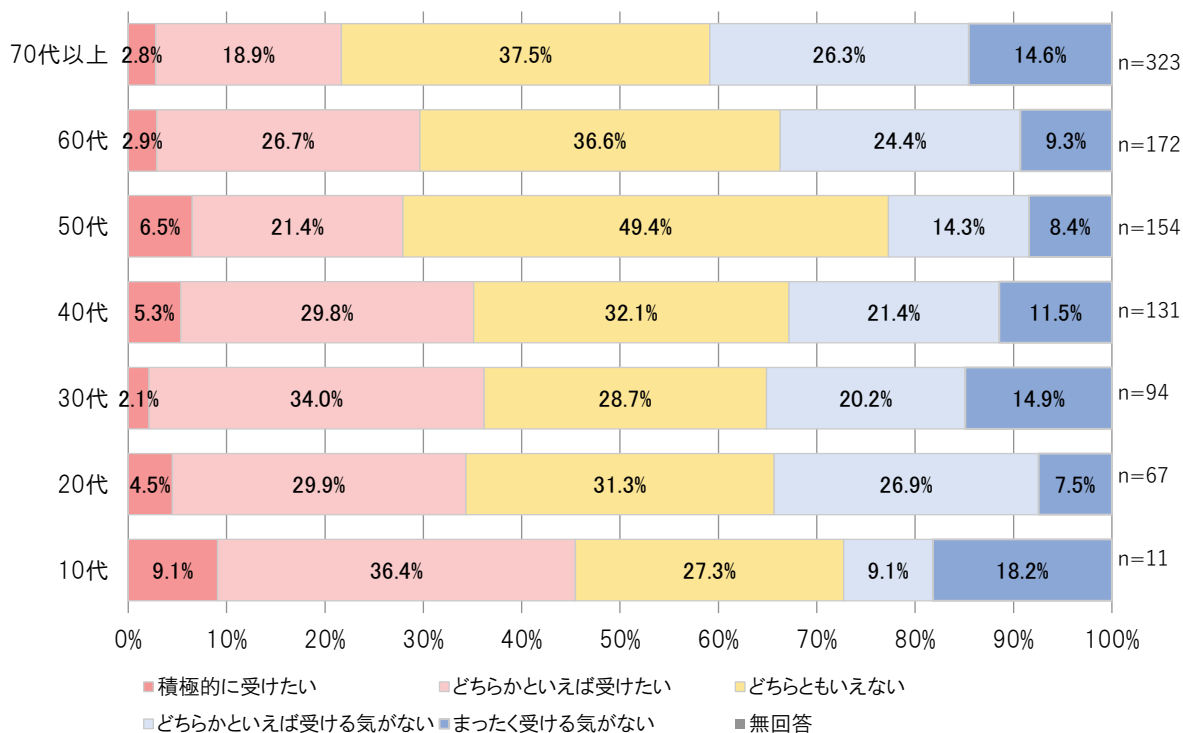
- 全体では「積極的に・どちらかといえば受けたい」人は 27.4%、「まったく・どちらかといえば受ける気がない」人は 33.0%となり、受講意向がない人の方が多かった。
- 年齢別でみると、10代が最も受講意向が高く 45.5%、次いで 20代～40代が 35%前後となっており、50代以上は 30%以下と、年代が上がるほど受講意向が低くなっていく傾向にある。

【全 体】



選択肢	回答数	構成比
積極的に受けたい	37	3.7%
どちらかといえば受けたい	235	23.7%
どちらともいえない	355	35.8%
どちらかといえば受ける気がない	215	21.7%
まったく受ける気がない	112	11.3%
無回答	38	3.8%
合 計	992	100.0%

【年 齢 別】

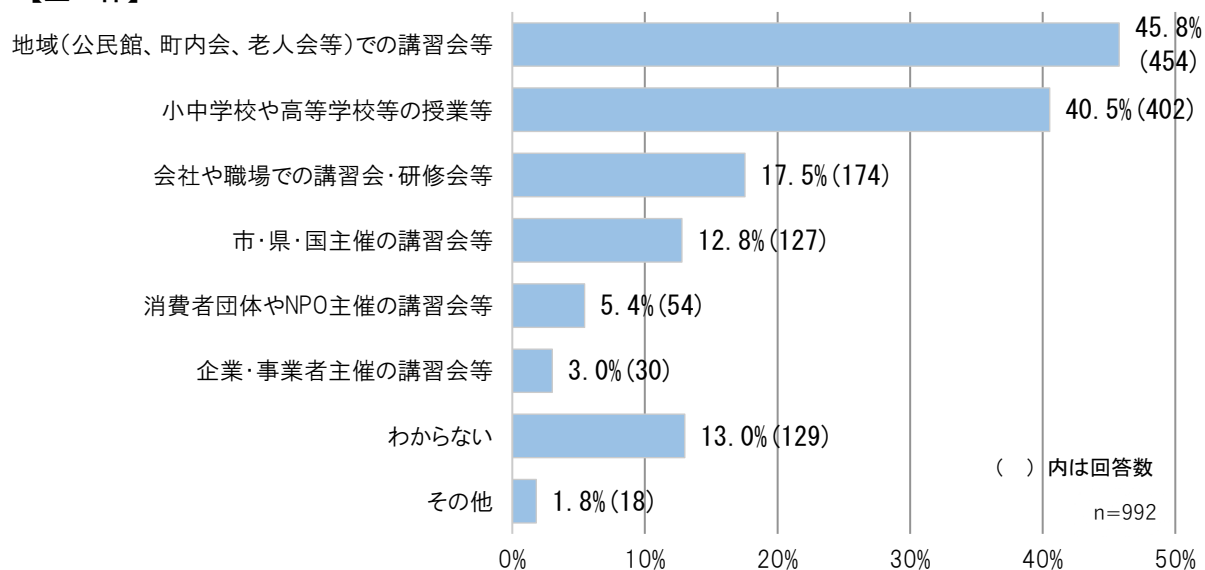


5. 4 消費者教育を受ける場

問 17 あなたは消費者教育を受ける場として、重要だと思う場はどこですか。(〇は2つまで)

- 全体では「地域での講習会」が最も多く 45.8%、次いで「学校での授業」が 40.5%と、この2つを回答した人が多かった。
- 年齢別でみると、60代、70代は「地域での講習会」が、10代～50代は「学校での授業」が多かった。また、20代～40代では「会社や職場での講習会・研修会」が他の世代より多かった。
- 「地域」「学校」「職場」など各年代で普段の生活に関係している場での教育が高く、自治体・団体・企業主催の講習会など、こちらから出向いて受ける教育は低かった。

【全 体】



その他

- ・インターネット上、zoom で ・TV で情報を得られると良い ・親子で参加できるもの
- ・自分の見たい時に見開きできる媒体 ・自分で考える、調べる ・個人で知識を得る努力が必要 等

【年 齢 別】

選択肢	年齢						
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
地域(公民館、町内会、老人会等)での講習会等	0.0%	17.9%	31.6%	32.8%	41.1%	56.8%	58.3%
小中学校や高等学校等の授業等	81.8%	65.7%	64.3%	66.4%	48.1%	38.8%	14.3%
会社や職場での講習会・研修会等	9.1%	41.8%	30.6%	31.4%	24.7%	10.9%	3.9%
市・県・国主催の講習会等	18.2%	4.5%	11.2%	14.6%	16.5%	13.1%	12.2%
消費者団体やNPO主催の講習会等	9.1%	1.5%	3.1%	2.9%	7.0%	7.1%	6.3%
企業・事業者主催の講習会等	0.0%	9.0%	2.0%	2.9%	3.2%	1.6%	3.0%
わからない	0.0%	6.0%	10.2%	7.3%	8.9%	10.9%	20.5%
その他	0.0%	0.0%	4.1%	2.2%	3.8%	2.2%	0.3%
サンプル数	n=11	n=67	n=98	n=137	n=158	n=183	n=336

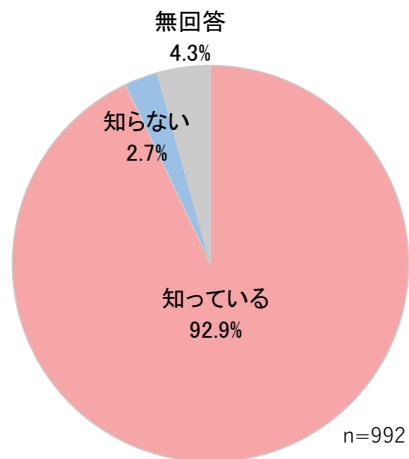
※数値の網掛け はその区分において最も高い数値を示す(「その他」、「無回答」を除く)

※青太字は全体平均より5ポイント以上10ポイント未満の値を示す。赤太字は、全体平均より10ポイント以上高い値を示す

5. 5 成年年齢引き下げの認知度

問 18 2022 年 4 月 1 日から成年年齢が 20 歳から 18 歳に引き下げられていることについて知っていますか。(○は 1 つだけ)

●92.9%の人が「知っている」と回答をした。「知らない」人は 2.7%であった。



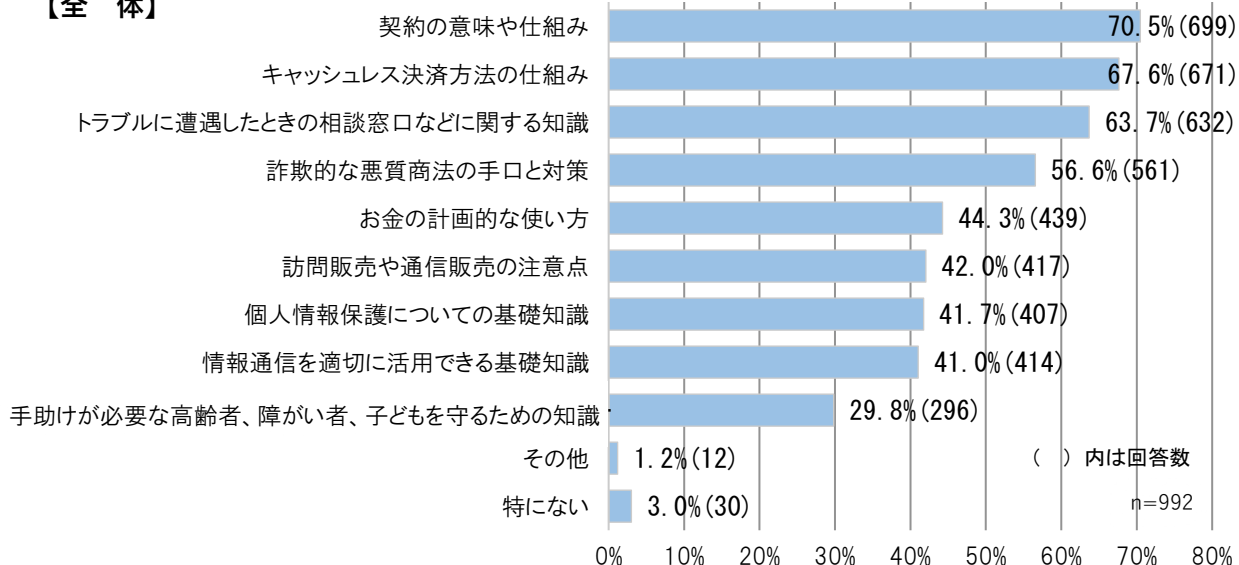
選択肢	回答数	構成比
知っている	922	92.9%
知らない	27	2.7%
無回答	43	4.3%
合 計	992	100.0%

5. 6 成年年齢到達時までに得ておくべき知識

問 19 成年年齢である 18 歳到達時点でどのような消費生活に関する知識を得ておくべきだと思いますか。(〇はいくつでも)

- 全体では「契約の意味や仕組み」が最も多く 70.5%、次いで「キャッシュレス決済の仕組み」「相談窓口に関する知識」が 60%以上と高くなっている。
- 年齢別でみると、どの年代も「キャッシュレス決済の仕組み」は高い。10 代は「キャッシュレス決済の仕組み」と「相談窓口に関する知識」以外は他の年代より低い傾向にある。

【全 体】



その他

- ・クレジットなどキャッシュレスの後払いの怖さや難しさ ・ゲームの課金 ・ネット通販の注意点
- ・正社員のメリット、正社員以外のデメリット ・税金のしくみについて
- ・消費だけでなく“経済全体”の身近な仕組みを知っておくべき。例：奨学金の返済、国民年金などの社会保障税など。
- ・当然の権利として、法を作るよう政府にはたらきかけることができる権利を知ること 等

【年 齢 別】

選択肢	年齢						
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
契約の意味や仕組み	45.5%	61.2%	75.5%	77.4%	75.3%	67.8%	68.5%
クレジットカード・電子マネー等の多様な決済(キャッシュレス)方法の仕組み	72.7%	64.2%	75.5%	73.0%	73.4%	68.9%	60.4%
トラブルに遭遇したときの相談窓口などに関する知識	63.6%	62.7%	73.5%	67.9%	68.4%	67.2%	55.4%
詐欺的な悪質商法の手口と対策	45.5%	43.3%	64.3%	62.8%	65.2%	56.3%	50.9%
お金の計画的な使い方	27.3%	43.3%	49.0%	52.6%	44.3%	41.0%	42.3%
訪問販売や通信販売(テレビ・インターネット・新聞広告など)の注意点	36.4%	23.9%	45.9%	44.5%	48.7%	38.3%	42.9%
個人情報保護についての基礎知識	27.3%	47.8%	43.9%	51.8%	47.5%	38.3%	35.7%
情報通信(インターネット・携帯電話等)を適切に活用できる基礎知識	27.3%	35.8%	42.9%	42.3%	46.2%	41.5%	39.0%
手助けが必要な高齢者、障がい者、子どもを守るための知識	27.3%	26.9%	30.6%	30.7%	26.6%	31.1%	31.0%
その他	0.0%	3.0%	1.0%	2.2%	1.3%	0.5%	0.9%
特になし	0.0%	1.5%	2.0%	0.0%	1.3%	4.9%	4.5%
サンプル数	n=11	n=67	n=98	n=137	n=158	n=183	n=336

※数値の網掛け はその区分において最も高い数値を示す(「その他」、「無回答」を除く)

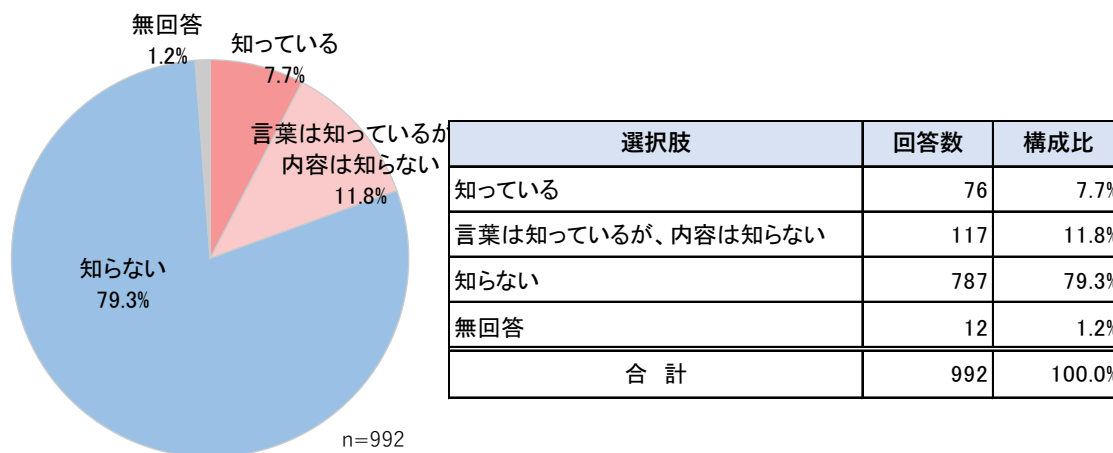
※青太字は全体平均より 5 ポイント以上 10 ポイント未満の値を示す。赤太字は、全体平均より 10 ポイント以上高い値を示す

5. 7 エシカル消費の認知度

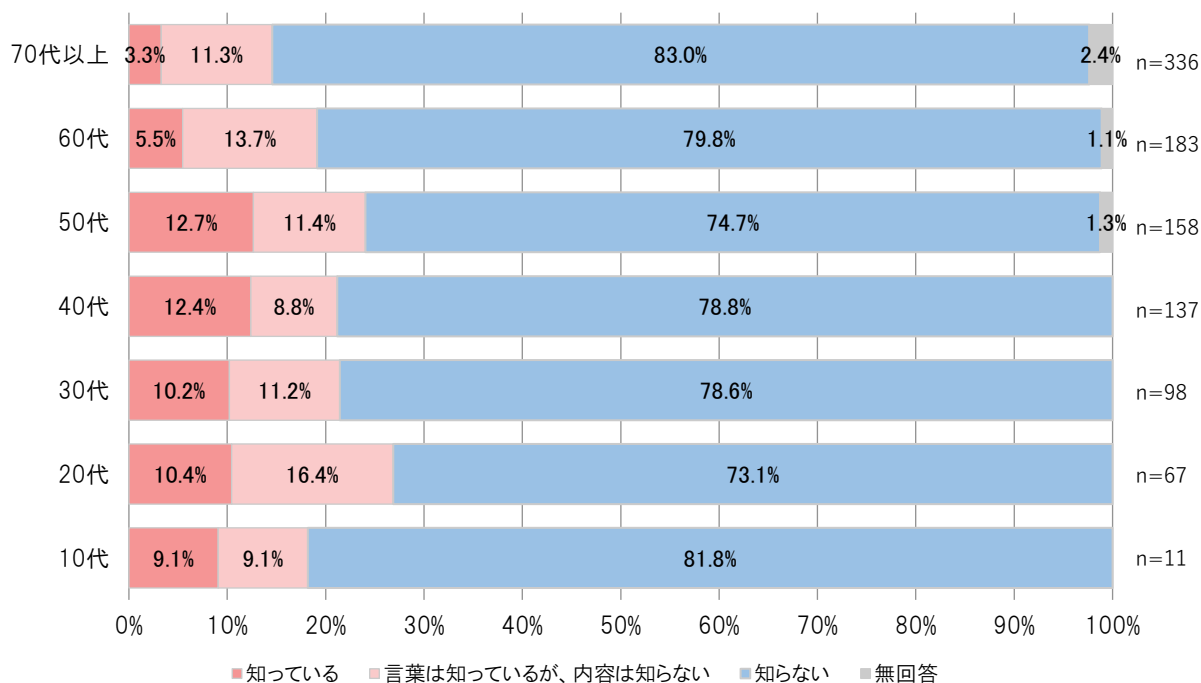
問 20 あなたは「エシカル消費」を知っていますか。(○は1つだけ)

- 全体では「知らない」が最も多く 79.3%となっている。言葉の意味まで「知っている」人は 7.7%であった。
- 年齢別でみると、40代、50代は言葉の意味まで「知っている」人の割合が他の年代より多い。どの年代も 70%以上が「知らない」と回答している。

【全 体】



【年 齢 別】

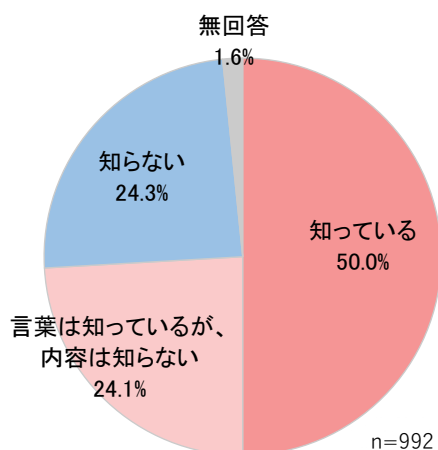


5. 8 SDGs の認知度

問 21 あなたは「SDGs」を知っていますか。(○は1つだけ)

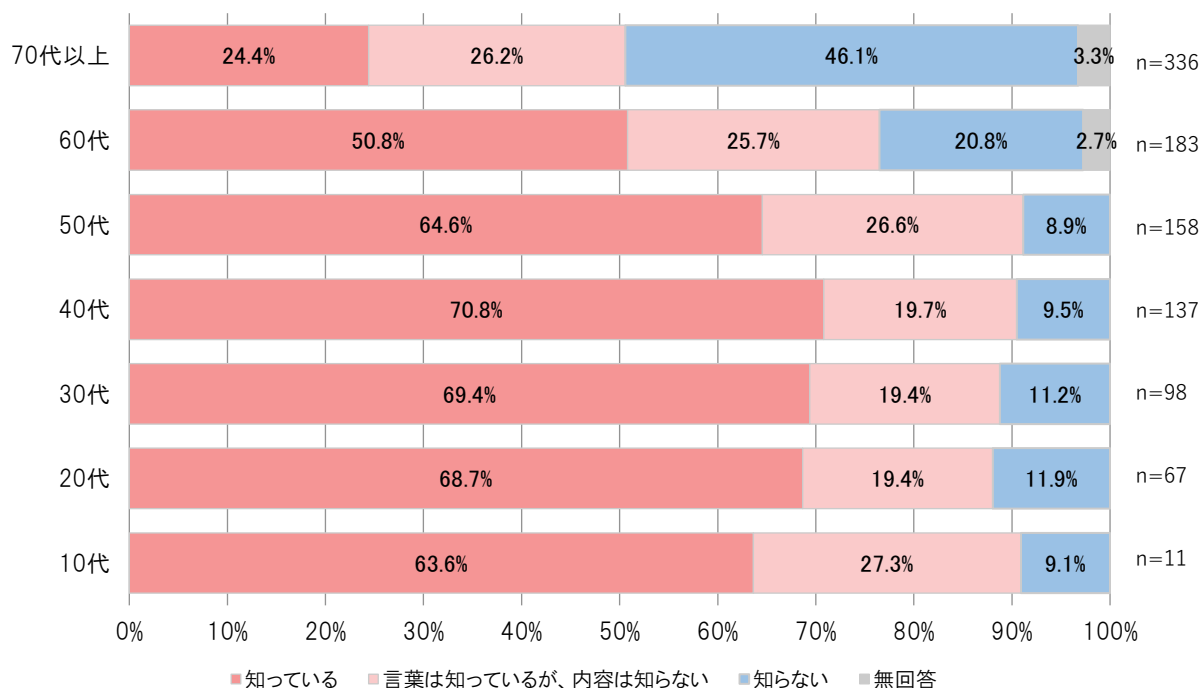
- 全体では半数の人が「知っている」と回答している。「言葉は知っている」人もあわせると 74.1% の人が SDGs という言葉を知っている。一方で「知らない」人は 24.3% であった。
- 年齢別でみると、10 代～50 代までは 60% 以上が、60 代では 50% 以上の人が「知っている」と回答している。一方で 70 代以上では「知らない」との回答が最も多く 46.1% を占めている。

【全 体】



選択肢	回答数	構成比
知っている	496	50.0%
言葉は知っているが、内容は知らない	239	24.1%
知らない	241	24.3%
無回答	16	1.6%
合 計	992	100.0%

【年 齢 別】

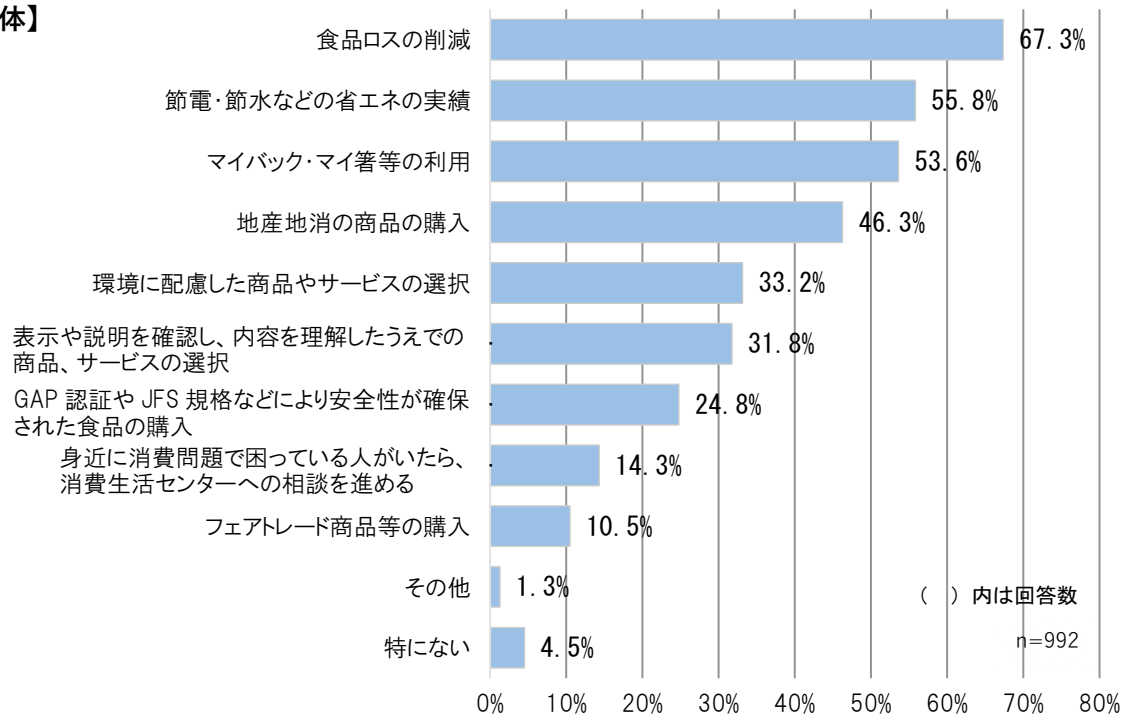


5. 9 今後心がけたい消費行動

問 22 あなたが、今後心がけたい消費行動はありますか。(〇はいくつでも)

- 全体では「食品ロスの削減」が最も多く 67.3%、次いで「省エネの実践」、「マイバック・マイ箸の利用」が 55.8%、53.6%と、身近で出来る消費行動の回答が多くなっている。
- 年齢別でみると、全ての年代で「食品ロスの削減」が最も多くなっている。また、10代では、「消費生活センターの相談を進める」が他の年代より高い一方で、「マイバック・マイ箸の利用」「フェアトレード商品の購入」以外のすべての項目が他の年代より低くなっている。

【全 体】



その他

- ・課金をしない ・企業のデータ改ざん、詐欺行為 ・コロナ対策をしての買い物行動
- ・買い控え、必要なものだけ購入 ・リサイクル品の活用 ・賞味期限内に使用する
- ・有機農業、無農薬の食品 等

【年 齢 別】

選択肢	年齢						
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
食品ロスの削減	45.5%	67.2%	68.4%	71.5%	70.9%	71.0%	62.5%
節電・節水などの省エネの実績	36.4%	49.3%	52.0%	52.6%	55.7%	61.2%	57.7%
マイバック・マイ箸等の利用	45.5%	47.8%	51.0%	54.7%	57.6%	59.6%	50.3%
地産地消の商品の購入	27.3%	20.9%	34.7%	47.4%	51.3%	52.5%	49.1%
環境に配慮した商品やサービスの選択	18.2%	26.9%	38.8%	32.8%	39.2%	31.7%	31.5%
表示や説明を確認し、内容を理解したうえでの商品、サービスの選択	9.1%	28.4%	37.8%	27.0%	31.0%	28.4%	35.7%
GAP 認証や JFS 規格などにより安全性が確保された食品の購入	9.1%	10.4%	18.4%	19.0%	29.7%	23.0%	31.3%
身近に消費問題で困っている人がいたら、消費生活センターへの相談を進める	27.3%	10.4%	13.3%	15.3%	13.3%	16.9%	13.7%
フェアトレード商品等の購入	9.1%	10.4%	11.2%	21.2%	12.7%	10.9%	4.8%
その他	9.1%	4.5%	2.0%	0.7%	0.0%	0.5%	1.5%
特になし	9.1%	6.0%	4.1%	3.6%	3.8%	3.3%	5.4%
サンプル数	n=11	n=67	n=98	n=137	n=158	n=183	n=336

※数値の網掛け 〇 はその区分において最も高い数値を示す（「その他」、「無回答」を除く）

※青太字は全体平均より 5 ポイント以上 10 ポイント未満の値を示す。赤太字は、全体平均より 10 ポイント以上高い値を示す

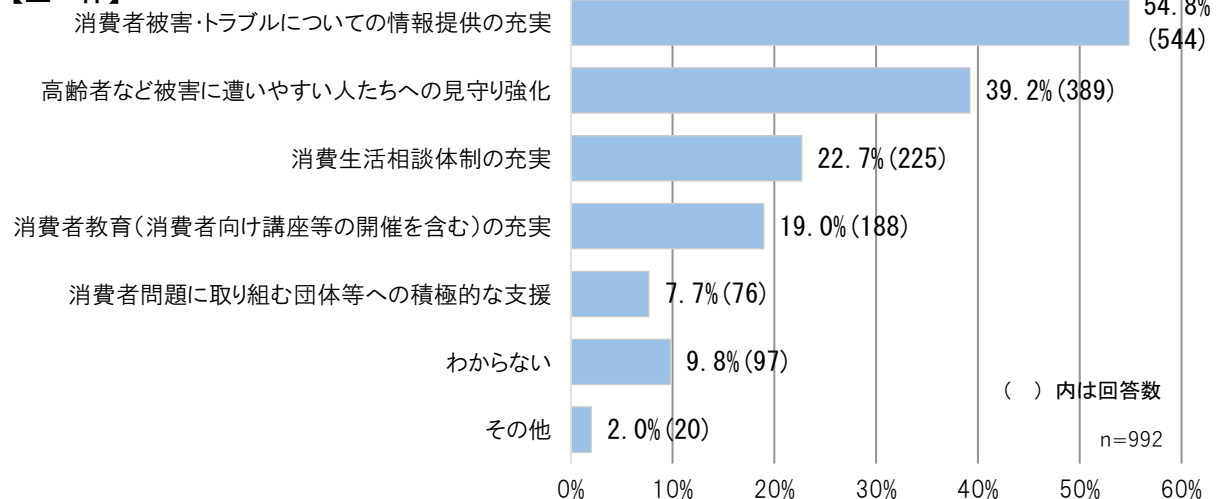
6. 消費者行政について

6. 1 市（行政）に望むこと

問 23 消費者問題に対して、市（行政）にして欲しいことは何ですか。（○は2つまで）

- 全体では「情報提供の充実」が最も多く 54.8%、次いで「高齢者等への見守り強化」が 39.2%と高かった。
- 年齢別でみると、全ての年代で「情報提供の充実」が最も多くなっている。また 10 代では「相談体制の充実」「消費者教育の充実」の割合も高くなっている。

【全 体】



その他

- ・国、県、市行政のすみわけや、責任の自覚 ・もっと分かりやすく PR して欲しい
- ・消費者問題について何でも相談できる雰囲気づくりや場所の宣伝
- ・学校教育の充実、出張講義などで継続的に子供たちに知識を与えてほしい
- ・警察との連携による被害を減らすことを職員 1 人ひとりが考えてください
- ・子供の頃から金銭リテラシーを持てるような学校教育
- ・被害にあってしまった人の支援、相談など親身に対応して欲しい
- ・市民のための市民で作る相談窓口 ・企業の取り締まり
- ・消費者問題を起こさないための行政の取り組み 等

【年 齢 別】

選択肢	年齢						
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
消費者被害・トラブルについての情報提供の充実	27.3%	49.3%	54.1%	53.3%	60.8%	58.5%	53.0%
高齢者など被害に遭いやすい人々への見守り強化	18.2%	41.8%	34.7%	33.6%	37.3%	42.1%	42.3%
消費生活相談体制の充実	27.3%	14.9%	21.4%	24.1%	31.0%	26.8%	17.9%
消費者教育（消費者向け講座等の開催を含む）の充実	27.3%	28.4%	26.5%	24.1%	20.9%	15.3%	13.7%
消費者問題に取り組む団体等への積極的な支援	9.1%	3.0%	7.1%	8.8%	3.2%	7.7%	10.4%
わからない	9.1%	11.9%	8.2%	11.7%	7.0%	6.6%	11.9%
その他	9.1%	0.0%	2.0%	2.9%	3.2%	3.8%	0.3%
サンプル数	n=11	n=67	n=98	n=137	n=158	n=183	n=336

※数値の網掛け 〇 はその区分において最も高い数値を示す（「その他」、「無回答」を除く）

※青太字は全体平均より 5 ポイント以上 10 ポイント未満の値を示す。赤太字は、全体平均より 10 ポイント以上高い値を示す

6. 2 自由意見

問 24 消費者行政についてご意見等がありましたら、自由にお書きください。

情報発信・周知について

- ・消費者教育について初めて知りました。市報などで情報を発信してください。
- ・消費者トラブルの発生状況や具体的な事例が知りたいので、市の広報紙に記載していただきたい。
- ・もう少し、広報活動をお願いします。
- ・消費者被害の情報提供、最近の情報、注意など
- ・自分なりに消費者問題に対して関心をもっている。しかし「消費者教育」とやらを受けたことがない。誘いもなく、知らなかった。
- ・そういうものがあること自体を知りませんでした。行政が取り組んでいることをもっとアピールして頂けるとありがたいです。
- ・具体的に行政が取り組まれている内容を文章だけでなく、興味の持てる内容を提示して頂けるよう期待します。
- ・誰にでも分かりやすい言葉での説明をしてほしいと思います。
- ・消費者教育ときくと、堅く正しいイメージがありますが、イベントや楽しい集まり、ワークショップなどを開催して知る機会をつくることは大事だと思います。楽しい取り組みなら幅広い年齢層の参加（特に若い世代）が見込めるのではないのでしょうか。このアンケートより、私も知ることができました。知るという市民活動があってもいいのではないのでしょうか。
- ・活動内容が住民一人ひとりに周知できるよう研修、啓発の充実を願う。
- ・市民へのアナウンス方法を工夫して欲しい。若者は新聞や市報を見ない、TV さえ見ない人が多い。スマホを通して知る情報の充実や、現在、正午に市長が拡声機器でコロナ関連の呼びかけを行っているが、そういった方法も効果的では（続けていることで関心が高まっているのでとても良いと思う。周りでも評判が良い）。
- ・消費者被害の実情をプリントし各世帯に配布注意を喚起すれば…？
- ・（同居の）高齢者が何度か被害にあっている。具体的な事例を市で集約し、スマホなどではなく、回覧や市報などで情報提供していただきたいです。
- ・情報弱者への効果的な情報提供が必要（CM,新聞など）
- ・SNS による迷惑メールの事例など、トラブル事例の情報が少ないのではと、松江市の消費生活のページを見て思いました。
- ・どの年代にも分かりやすい情報提供をお願いしたいと思います。子供の年代にも沢山知って欲しいと思います。子供から食品ロスを教えてもらいました。家族で取り組みたいです。
- ・松江市にも消費・生活相談室があるのを知りませんでした。その存在を広く周知させる為の活動をされてはいかがでしょうか。テレビ・新聞（中央新報のみではなく）等、一般的な広報をお願いします。
- ・私は過去に松江市に勤務していた時期があったため相談室のことは理解していますが、一般的には

周知されていない印象を受けます。街中の電子掲示板（駅前の一畑駐車場に映し出されるやつ）やマールTVでの周知は皆さんの目に止まりやすいのではないかと思います。

- ・ネット・デジタル社会への急速な変化により、これに残される人たち（デジタル難民）が少しでも少なくなるように、出来ることから周知徹底をお願いしたい。
- ・何をしてくれるかわかりません。

教育について

- ・松江市消費者教育推進計画が作成されていることを今回初めて知りました。特に子供を持つ親としては自分たちの時よりスマートフォンの普及により子供たちは消費者トラブルにあう危険が大人になるまでの間に高くなると思います。そうならないための教育をしてもらえるとありがたいです。
- ・キャッシュレス化により、ますます金銭管理が不得意な人にとっては不利な世の中になっていると思います。18歳以下の人、障害のある人など教育、相談の機会が作れるよう学校、相談機関などでのネットワーク作りや日常的な連絡がとれるようお願いします。
- ・消費者教育を学校や職場で積極的にやっていかれることが、トラブルの減少につながっていくと思います。
- ・成年年齢が18歳に引き下げられカード契約が可能となった。カードを使い延滞となると「ブラックリスト」に登録され車のローン等金融機関で借入ができなくなる。中高校生に徹底した消費者教育を望みます。
- ・昨年、母がアパートに関する相談を松江市の消費相談室にしたところ、丁寧に相談にのっていただき、ありがとうございました。弁護士さんは助けてくださいませんでした。18、19歳の行動が大変心配です。学校や公共放送などで、しっかり教育して欲しいと思います。
- ・何よりも教育が重要。教育にかかる費用を惜しんではいけない。「会や学校等で教育しようも話を聞かない」ではなく、どうしたら聞く耳を持つかを考えることをあきらめないでください。
- ・SDGsを取り組んだらマイナポイントをつけるなど、積極的に皆が消費者教育を受け推進していけるような体制作りを、お願いしたいです。
- ・高齢者よりも子供に対する教育も充実してほしい。
- ・学校で消費者教育を受けたが、成人年齢の引き下げもあり、もっと早く中学校での授業があると良いと思う。
- ・コロナ禍で、より消費者問題が増えているように思います。若年者、高齢者問わず消費者問題への教育を行う。政府として徹底して頂きたい。
- ・小中高校での教育が大切だと思います。是非、学校教育での充実をお願いします。
- ・小中高大学など各年齢層に対して学校教育と連携した消費者教育が必要だと思う。特に成年年齢の引き下げがあるので、高校生・大学生にトラブルに巻き込まれないような教育機会をつくるのが喫緊の課題。
- ・小学校でも持っているスマホで、資産運用や投資を勧める広告が多くあります。正しい知識をつけずに広告にのせられてしまうことが起こり得ます。お金の勉強に歳は関係ありません。

- ・問19の内容はぜひ学生のうちに、ある程度身につくように小さな頃から、その理解に応じた教育を繰り返していくと良いと思う。詐欺の手口は変化していくけれど、それに対応し「あれ？これって…？！」と思える大人になって欲しいですね。

行政について

- ・行政が消費者を教育するということはありません。上から目線の発想はおもい上がり。行政が消費者を教育するという発想は持つべきではない。
- ・消費者行政はあった方がいいと思います。自分自身また家族が何らかのトラブルに巻き込まれないことが望ましいし、嫌な思いもしたくないので、今後も自らを戒めて行くことが一番だと思います。
- ・さらに一層身近なものにしていきたい。
- ・今回のアンケート内容から、また、今の世間の状況を見ると、被害者を対象にすることに重点がおかれているが加害者をなくすることが大切と考えます。行政の方々も各種団体ともしっかり連携を取り、責任ある立場で考えて頂きたい。
- ・消費者行政という言葉が固い。もっと分かりやすく誰でもわかるようにかみくだいて説明する方が良いと思う。
- ・仕事を増やすなら人も増やして欲しい。公務員の人数が足りないと思います。まず、行政に携わる人が余裕をもてないと余裕のない市民を支援できません。
- ・購買、消費って、教わる事でも守ってもらう事でもなく「知恵」だと思います。個人の消費活動に目配りや心配をしなければならない市の職員は大変だと思います。
- ・市民がいつも安心して、生活できるよう活動してください。
- ・このアンケートを答えるにあたり、改めて消費者問題について考えることが出来た。困ったと思う事があればとにかく市に問い合わせをすれば、何か次につながる事が出来るようにお願いしたい。消費者教育…概要版の年度が平成のままなので改めて欲しい。
- ・警察との関連を明確にしていきたい。
- ・市行政として消費者教育等の事業を行政として、行っていたことを知らなかった。相談窓口として県の消費者センターについては認識があったが、市としても、このようなセンター的なものがあったとしても良いのではと感じました。
- ・行政に相談しやすい仕組みづくりをお願いしたい（具体的にどのような時にどの窓口へ相談すれば良いのかわかりやすく広報も）。学生への消費に関する興味関心の啓発。実際に、消費者トラブルが起きた時に相談体制の充実や注意喚起を積極的に行って欲しい。

消費行動について

- ・1. 国の食糧自給率の向上（食品ロス対策）2. お米と国内材の利用を高める3. プラの利用削減（海のプラごみを見るとぞっとする）
- ・レジ袋有料を廃止してほしい。万引きが増え環境に悪い。マイバックを無限に販売しているのはどうかと思います。（レジ袋は100円均一で購入する人もいるので意味がない）

- ・ナノプラスチックの問題に関心があります。道ばたのポイ捨てゴミには腹が立ちますが、不法投棄のゴミをなんとかトレースできるシステムを作り、重罰を科せるべきだと思います。子供は環境問題を学校で学べと思いますが、大人にも環境問題を教育する機会を設けるべきです。
- ・カスタマーハラスメントについても取り組みをしていただきたい。お客様は神様ではない！
- ・節電・節水、地産地消は個人で気をつけられますが、食品ロスで廃棄される沢山の食品のことは胸が痛みます。国の強い政策を望みます。
- ・安全な食品を求めるのは当然です。形が悪くて市場に出せない安全な野菜（魚も市場に出てない、いわゆる雑魚と言われるものでも）が安くて手に入れば、良いと思います。生産者も消費者も喜びます。このアンケートには関係ないのですが、もっと水道料が安くなればと思っています。
- ・フードロス問題や添加物まみれの食品を無くしていくよう行動を宜しくをお願いします。
- ・電気エネルギーの需給バランス

高齢者・障がい者保護について

- ・高齢者が安心して暮らしていけるように寄り添ってください。お願いします。
- ・障害をもっている方を見守ってほしい
- ・高齢者にとってもっと良い環境をと思ってますね。
- ・高齢者の多い松江市、何事も基礎から教えるくらいの丁寧な対応をしていただきたいと願っています。
- ・最近、安易な通販のチラシやラジオ CM が多いように思う。判断力の弱い高齢者を守るためにも、行政の働きかけが何かしら必要ではと考える。
- ・（アンケートの主旨と）関係ないかもしれませんが、高齢者が安心して買い物などが出来る環境作りを期待します。スーパー等がデジタル化して安心して買い物出来ないのをよく見かけます。知識だけでなく高齢者が安心して衣食住できるように環境作りをして欲しいです。
- ・視覚障害者が積極的に情報を入手出来るように、点字・音声での情報提供を行って欲しいです。

詐欺・偽造・悪質商法等について

- ・産地偽造、食品添加物の表示等の監視と違反者への厳罰化
- ・高額請求とは逆に、〇億円受け取って下さい等の迷惑メールが多く、迷惑メールと設定してもアドレスの一部を変える等して、次々に送られてくる。自分はメールを開いた事はないが、若者や高齢者などうっかり開いてしまいトラブルに巻き込まれる可能性もあるかもしれないので、そういう身近な危険についても広く知らせてほしい。
- ・悪質な業者はどんどん実名を出してほしいです（代表者とか）。
- ・TV コマーシャルや広告、ネット情報で、誇大広告がとても多いです。もっと法律を強化して厳しく取り締まってほしいです。
- ・熊本のアサリ貝、牛肉の偽装問題

講習会・学習の機会について

- ・消費者教育とか消費者行政という言葉は初めて聞いた。今後は消費者が更に賢くならなければいけないと思うので、デジタル等を活用した講座などをもっと広げたら良いと思う。
- ・私たちの世代ではお金の話はタブーの時代でしたので、大人になってから学ぶことがたくさんありました。生きていくためにお金は必要ですが、知識を深めるためにも、どのような年代の人も学ぶ事ができる講習会を開催して欲しいです。
- ・専業主婦には勉強する場が少ない（わからない）。分かりやすい言葉で、高齢者や若者にも、全ての年代の人達が受けられる講習会をもっと分かるように開催して欲しい。
- ・レジで支払い方法を確認されることが多い。ほぼ現金で買い物をしているが、支払方法が多くなり、いろいろ説明されてもなかなか理解できない。子どもたちは現金払いでいいが…と言うが、電子マネーとか PayPay とか使わないにしても知っておきたい。高齢者にもわかる講座があるといいと思います。
- ・やはり成人年齢の引き下げによる、18歳～大学生（22歳）までの間に、どこかで教育を受ける場を設けて欲しいと思います（例えば、授業とか、成人式の際とか）。興味のない人でも必ず耳に入る時間を作ってあげていただきたいと思います。

アンケートについて

- ・アンケートの趣旨は理解できますが、民間では紙を減らす取り組んでいる今、再生紙とはいえ郵便でお金（税金）をかけてやる内容とは思えません。SDGs を理解されているか疑問に思えてなりません。相談室が率先して発信しなければ何も変わらないと思います。
- ・"このアンケートは、無作為で選んだ"と書かれてありましたが、97才の者に来ました。年齢を考えられたらどうでしょうか？97才の者には難しいです。
- ・同居人が答えました。もう少し若い人なら良い意見があったのではないのでしょうか。
- ・アンケート自体が？無作為アンケートですが、80才家族3世帯に問われても・・・年齢など、もう少し対象がしぼれないものかと・・・
- ・今回代筆です。本人88歳です。このアンケートに答えるだけの力はないと思います。消費活動が出来ませんので、年齢について考えていただけたらと思います。
- ・質問に対してのわかりやすい言葉での説明をお願いします。
- ・"Thank you for selecting for making quertionare,but it is better to translate to english to more understand in just I do by using Google translat app."アンケートをしていただきありがとうございます。しかし私だけでもっと理解できるように英語に翻訳した方が良いです。私は Google 翻訳アプリを使います。"

その他

- ・市の消費生活相談室があるので心づよいです。なるべく、お世話にならなくてもよいように気を付けて、トラブルのないよう生活したいと思います。
- ・消費者エゴ、販売者エゴがあると思うので、両方の意見を聴けて調整できる場があるといい。
- ・定期的な見返しを要望します。
- ・空家に対する行政指導が必要と思います。
- ・キャッシュレス決済が普及しており、そのような時代に生まれた子供たちがお金を使うという事について、どのような感覚でいるのかが気になります。
- ・幸い私は、おかげさまで守られて生活させて頂いたみたいでして、感謝申し上げます。前陳前礼、買い物の時前からとってます。
- ・今頃は物が出すぎている。それで若い人は見たら買う。使わずにすてる。こんなのは見ると親は何も言わないのか知らないのかと情けなくなる。私たちは何もない時代でしたから、何でもわけていただく、物は大事に使う時代でした。
- ・よほど困ったことがない限り、相談したり知識を得ようと思わなかったりするのがもったいないです。
- ・我々の年代は思うに、日本語があるのに英語やカタカナ語がやたら使われているのが気に入らない。日本語を使って欲しい。
- ・地球環境保護のため資源を無駄にしないために私たちにできる消費活動の知識を高めたい。
- ・公共料金（水など）が高すぎることで、消費者に対し、詳しい説明がない。人口が減っているので何とかして欲しい。限界集落の多さを感じる。優秀な人材は松江に帰ってこないのはなぜ？
- ・消費者行政とは関係ないのですが、松江市役所の方々、対応してもらっても不機嫌な方が多いです。相談をしに行っても怒られたり…。もう少し考えて対応してもらえませんか。
- ・最近は今までの袋内のg数が少なくなっている。
- ・高齢者だけの生活で買い物に困っております。定期的に販売車を運行してもらえないでしょうか。
- ・小さなまとまりのいい町内会です。昭和生まれの素敵な白髪の紳士に見えた方々が一斉に立派な家を建てられました。私ども金がなく無理して建て 50 年になり、家が古くなり困っているところです。子どもや孫は別々に暮らし、忙しくしておりました。近所もおひとり様が多くなり、大切な方々を亡くされていたりでした。私ども老々生活をして主人が倒れ、もう駄目かと思いましたが、皆様のおかげで家に帰ることができました。面倒掛けますがよろしくお願い申し上げます。月一回会うのが楽しみです。