

市民アンケート調査の概要

調査目的

「第2次柏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。

調査方法

調査対象	調査期間	調査方法
18歳以上70歳代以下の市民1,000人程度を住民基本台帳登録者の中から無作為抽出	令和6年9月～12月	郵送配布・郵送回収及びアンケートフォーム

設問構成

項目	調査内容
属性	問1 あなたの性別及び年齢
消費生活への関心	問2 消費者問題への関心
消費者トラブルと対処	問3 消費者トラブルの経験
	問4 トラブル時の相談
	問5 トラブル時の相談先
	問6 相談しなかった理由
消費生活センターの認知度	問7 消費生活センターの認知度
	問8 消費生活センターを知ったきっかけ
	問9 消費生活センターの利便性の条件
消費者教育	問10 消費者教育の経験
	問11 消費者教育を受けたことがない理由
	問12 今後の消費者教育の受講意向
	問13 消費者教育を受ける場
消費者行政	問14 市（行政）に望むこと

「第2次 柏市消費者教育推進計画」策定に関するアンケート

➤ それぞれの問いの該当する ☐ に✓を記入してください。

【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 あなたの性別及び年齢を教えてください。

性別：☐男性 ☐女性 ☐回答しない

年齢：☐10代 ☐20代 ☐30代 ☐40代 ☐50代 ☐60代 ☐70代以上

【消費生活への関心についてお伺いします】

問2 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）

☐関心がある

☐少し関心がある

☐どちらとも言えない

☐あまり関心がない

☐関心がない

【消費者トラブルと対処についてお伺いします】

問3 あなたは、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）

☐ある【⇒問4へ】

☐ない

☐わからない

問4 〈問3 で「ある」と答えた方に伺います。〉

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）

☐相談した

☐相談しなかった

☐わからない

問5 あなたは、消費者トラブルにあった場合、誰に相談しますか（しましたか）。

（✓はいくつでも）

☐家族、親族

☐知人、友人、同僚等

☐民生児童委員、ホームヘルパー、地域包括支援センター職員など

☐市町村や消費生活センターなどの行政の相談窓口

☐警察

☐弁護士、司法書士などの専門家や法テラス

☐消費者団体

☐メーカー、代理店、事業者団体等

☐その他（

）

☐誰かに相談しようとは思わない（相談しなかった）【⇒問6へ】

消費者教育を受けたことがない理由はなんですか。（✓は2つまで）

-)

- ☐積極的に受けたい
- ☐どちらかといえば受けたい
- ☐どちらともいえない
- ☐どちらかといえば受ける気がない
- ☐まったく受ける気がない

(☒は2つまで)

- ☐地域（公民館、町内会、老人会等）での講習会等
- ☐小中学校や高等学校等の授業等
- ☐会社や職場での講習会・研修会等
- ☐市・県・国主催の講習会等
- ☐消費者団体やNPO主催の講習会等
- ☐企業・事業者主催の講習会等
- ☐その他（

問14 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）

- ☐消費者被害・トラブルについての情報提供の充実
☐高齢者など被害に遭いやすい人たちへの見守り強化
☐消費生活相談体制の充実
☐消費者教育（消費者向け講座等の開催を含む）の充実
☐消費者問題に取り組む団体等への積極的な支援
☐その他（

デジタル化の進展や社会環境が変化する中、消費者の意識や消費行動もこの数年で大きく変化し、消費生活に関する相談の内容も、より複雑化・多様化する中、柏市消費生活センターの相談窓口には、令和5年度は3,723件の相談が寄せられました。こうした中、本市では消費者トラブルの未然・拡大防止を図り、市民が幼児期から高齢期までの全生涯を通じて消費生活に関する正しい知識と的確な判断力を身に付けられるよう、自立した責任ある消費者となることを目的として、平成30年度に「柏市消費者教育推進計画」を策定、この度、本計画の推進効果を測り、次期計画策定へ役立てるためのアンケートを実施しました。今後も、本市における消費者行政の推進につきまして、御理解・御協力をよろしくお願いいたします。