

消費者教育についての 市民アンケート結果

1 趣旨

市民の消費者力向上を目的に、市民（消費者）、消費者団体、地域団体、事業者等、様々な担い手が連携し、消費者市民社会の実現を目指すため、柏市消費者教育推進計画（平成30年度～令和7年度）を策定。当該計画策定前に行った調査結果と比較し、市民（消費者）の消費者力がどれだけ向上したのか（当該計画の成果）を測るため、また、令和8年度からの次期計画策定にあたり、市民の消費生活の現状や消費者教育についての経験、意見等を把握し、計画策定の基礎資料とするためのアンケートを実施した。

2 依頼先

1. 18歳以上70歳代以下の市民1,000人（住民基本台帳登録者の中から無作為抽出）にアンケートを送付
2. 市内高校等での消費者教育授業及び消費生活コーディネーター研修会等の機会を活用しアンケートを配布

3 回答期間

令和6年10月1日（火）～12月9日（月）

4 回答方法

郵送及びウェブフォームから回答

回答総数：1,329人（前回1,406人）

内訳

1. 18歳以上70歳代以下の市民1,000人



回答数は679人（回答率：67.9%）

郵送：265件，持参：2件，ウェブ：412件

2. 市内高校等での消費者教育授業及び消費生活コーディネーター研修等の機会



回答数は650人

【結果考察】

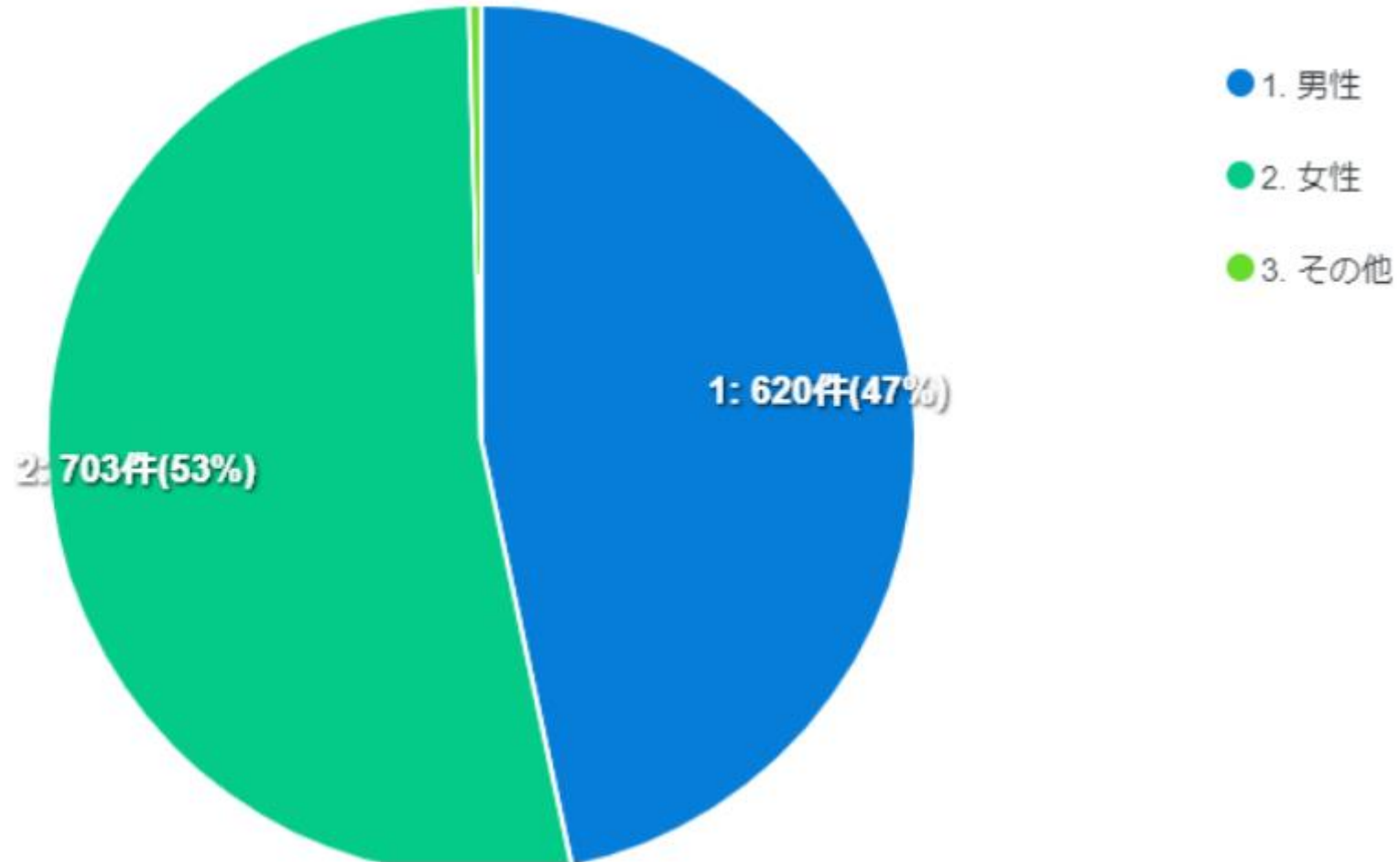
●消費生活センターの認知度目標である65％に対して、約7割の回答者が消費者問題に関心を持っている一方で、柏市消費生活センターの認知度は48%にとどまり、特に「柏市消費生活センターを知らなかった」回答が5割に達している点は、消費者教育や相談サービスの周知不足を示すものと分析、今後の課題として捉えている。

■消費者教育を行う上で問題がないと感じている割合を50％と掲げたことに対し、約5割の回答者が消費者教育を受けたいと考えているものの、実際に受けたことがあると回答したのは37%にとどまり、「機会がなかった」という理由が最も多かった。また、消費者教育を受ける場として61％が「小・中学校や高等学校等の授業等」を重要視しているとの結果からも、教育機関との連携強化とその必要性への理解が必要であると分析している。

◆事業所で消費者問題に関する啓発（消費者教育）を行っている割合を35％に設定したことに対し、消費者教育を受ける場として「会社や職場が重要」と回答した割合が19%あった結果を踏まえ、事業所での消費者教育のニーズにどう対応できるか事業所と協働して進めていかなければならないと分析している。

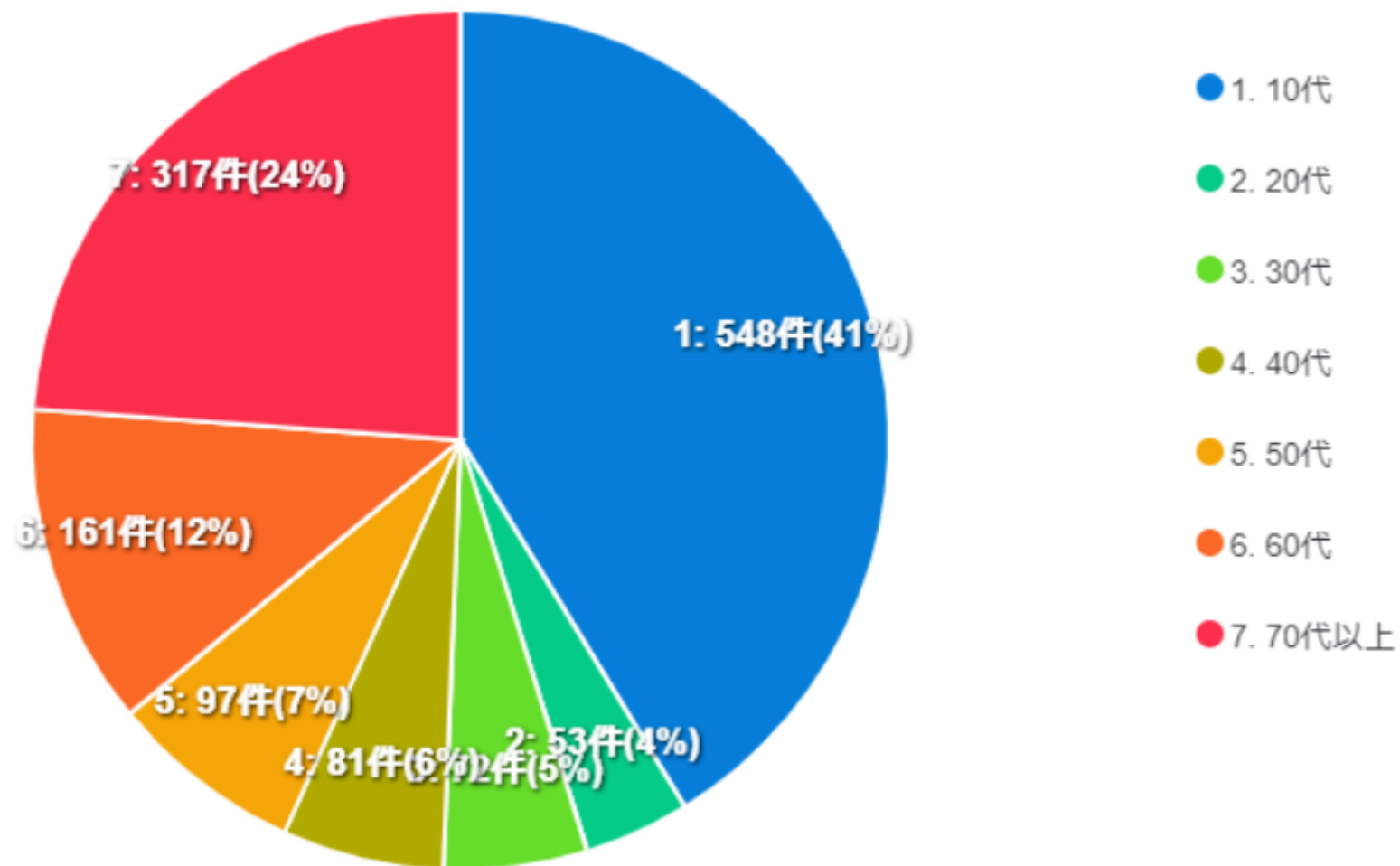
【問1】

あなたの性別を教えてください。



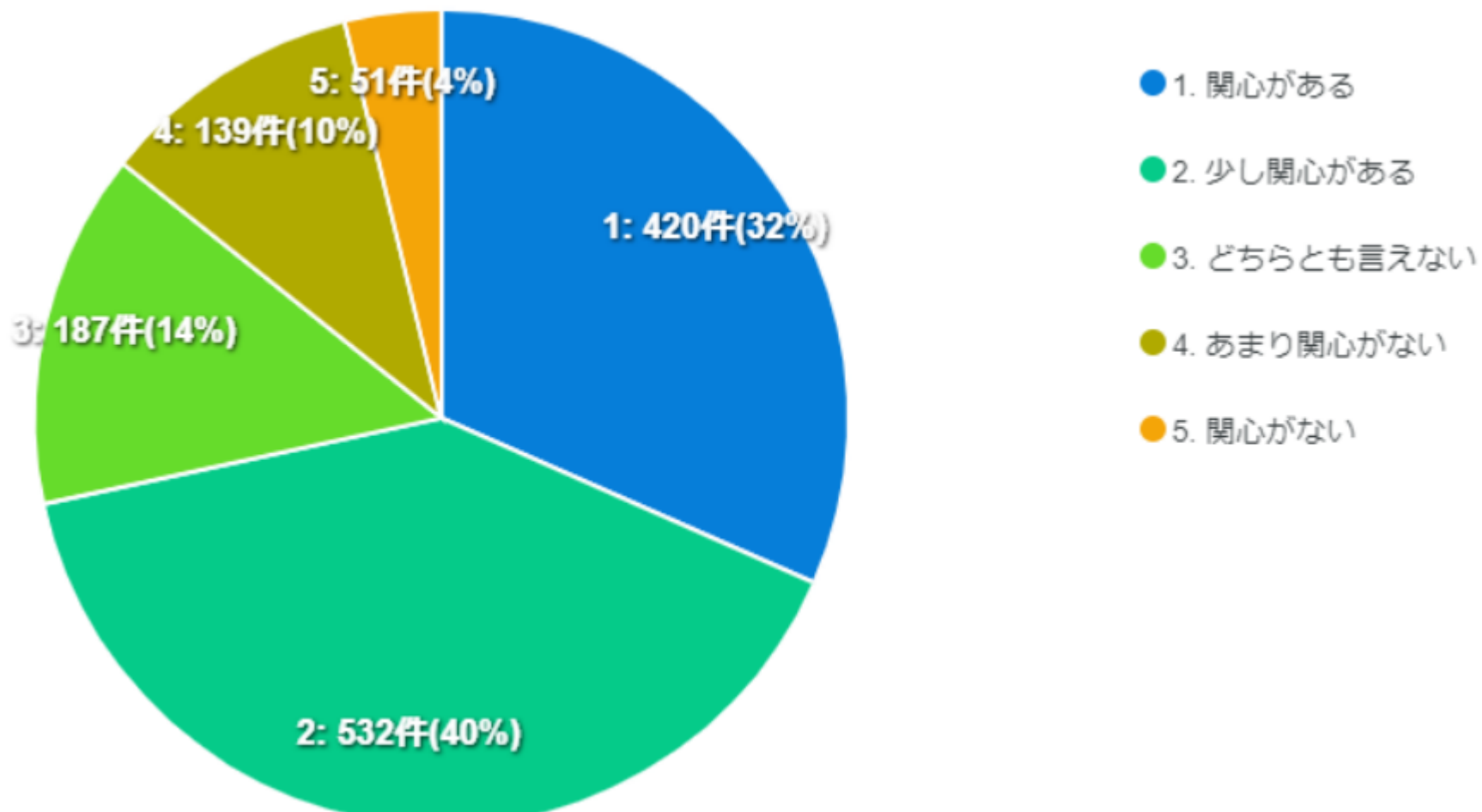
【問2】

あなたの年代を教えてください。

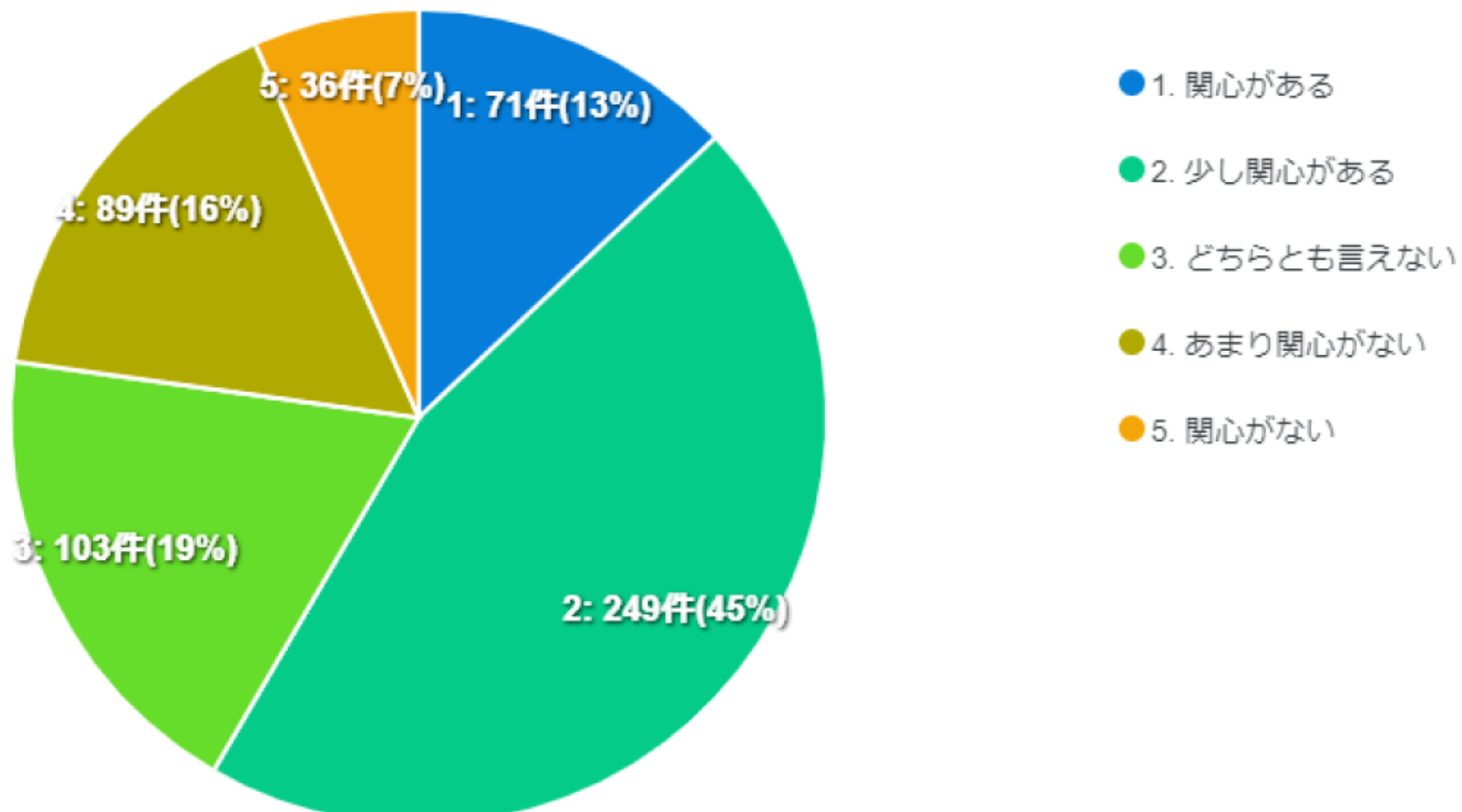


【問3】

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）

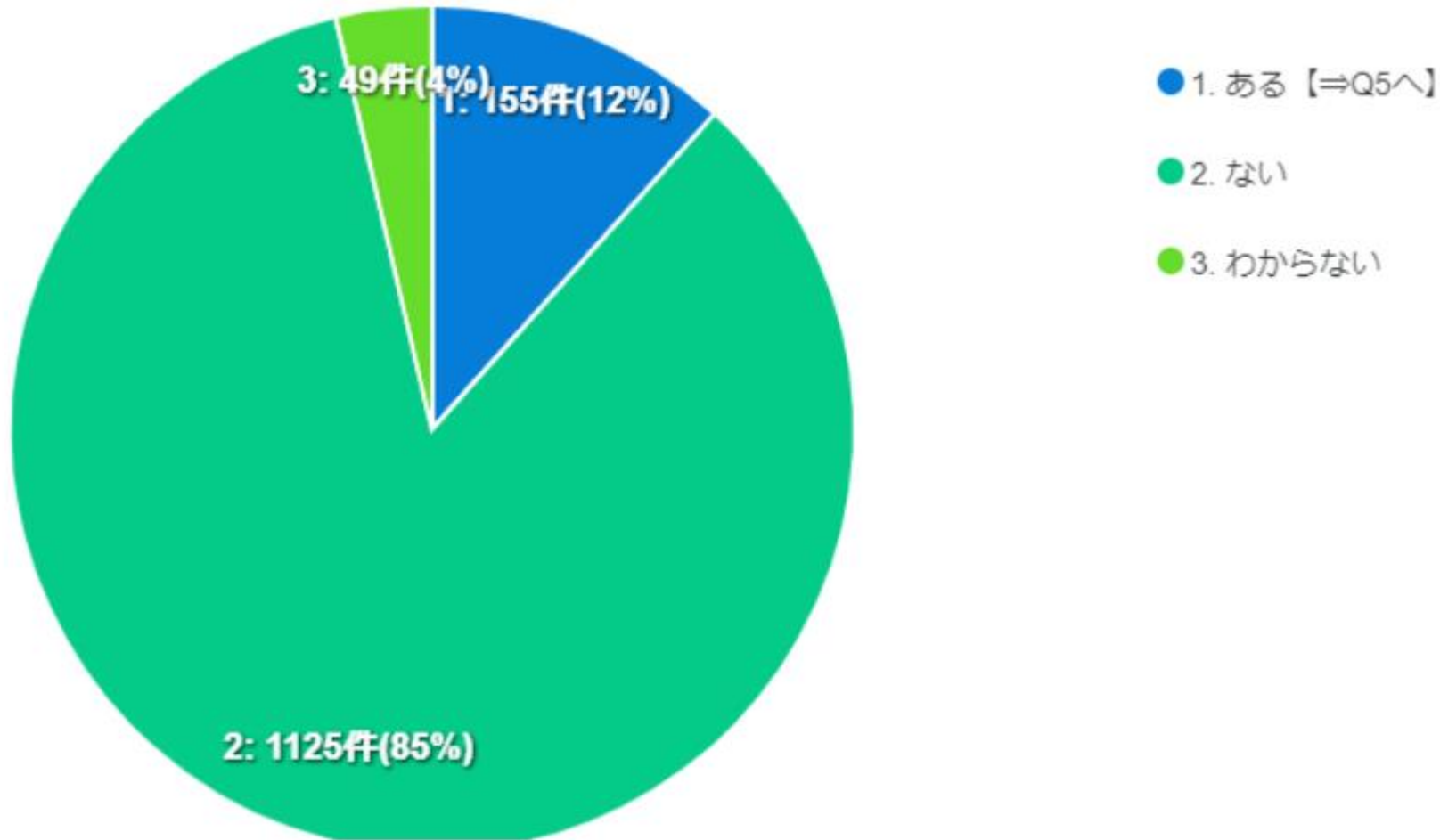


10歳代



【問4】

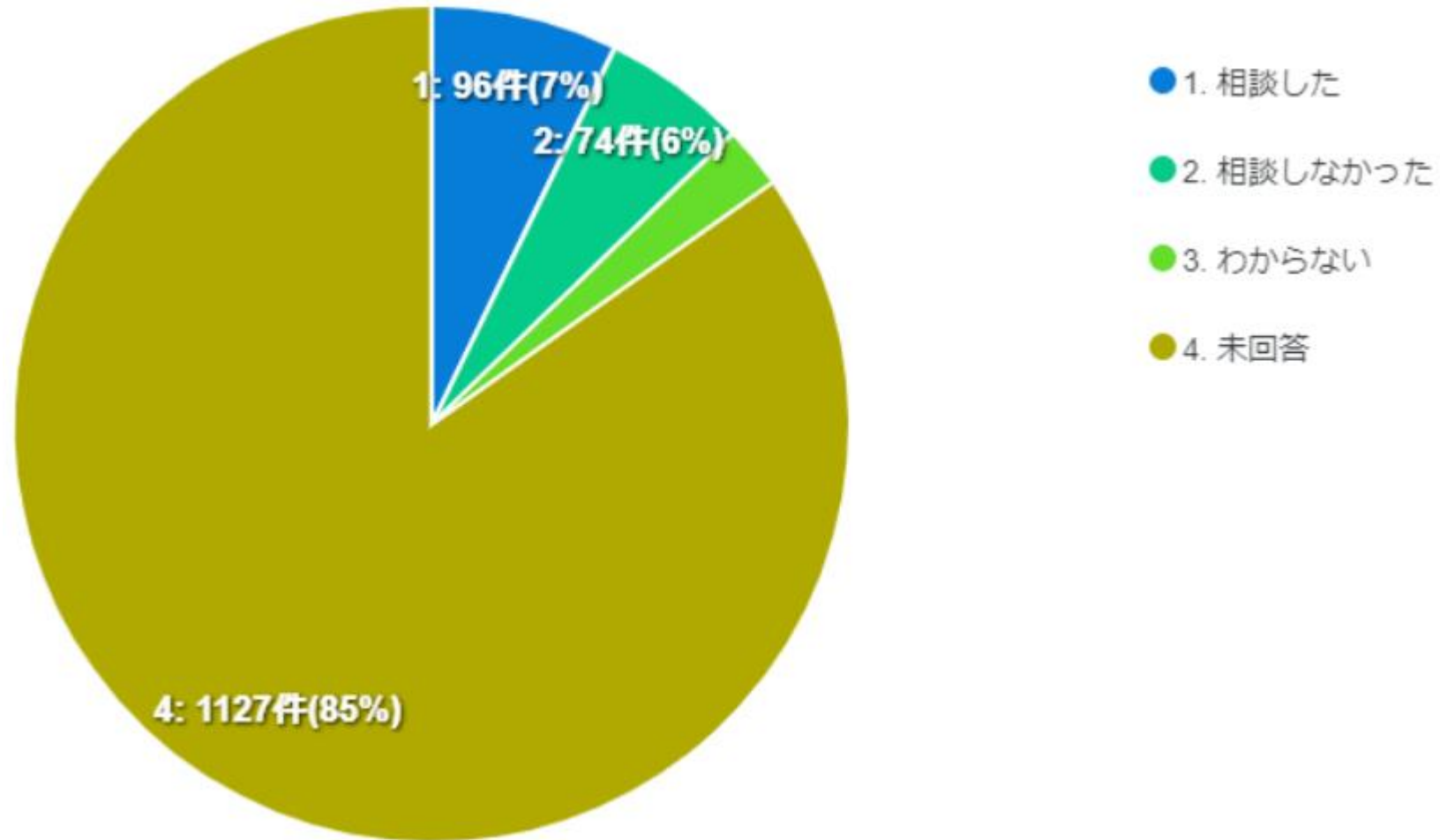
あなたは、最近（概ね2・3年前まで）、商品を購入したり、サービスを利用したときにトラブルにあったことはありますか。
（✓は1つだけ）



【問5】

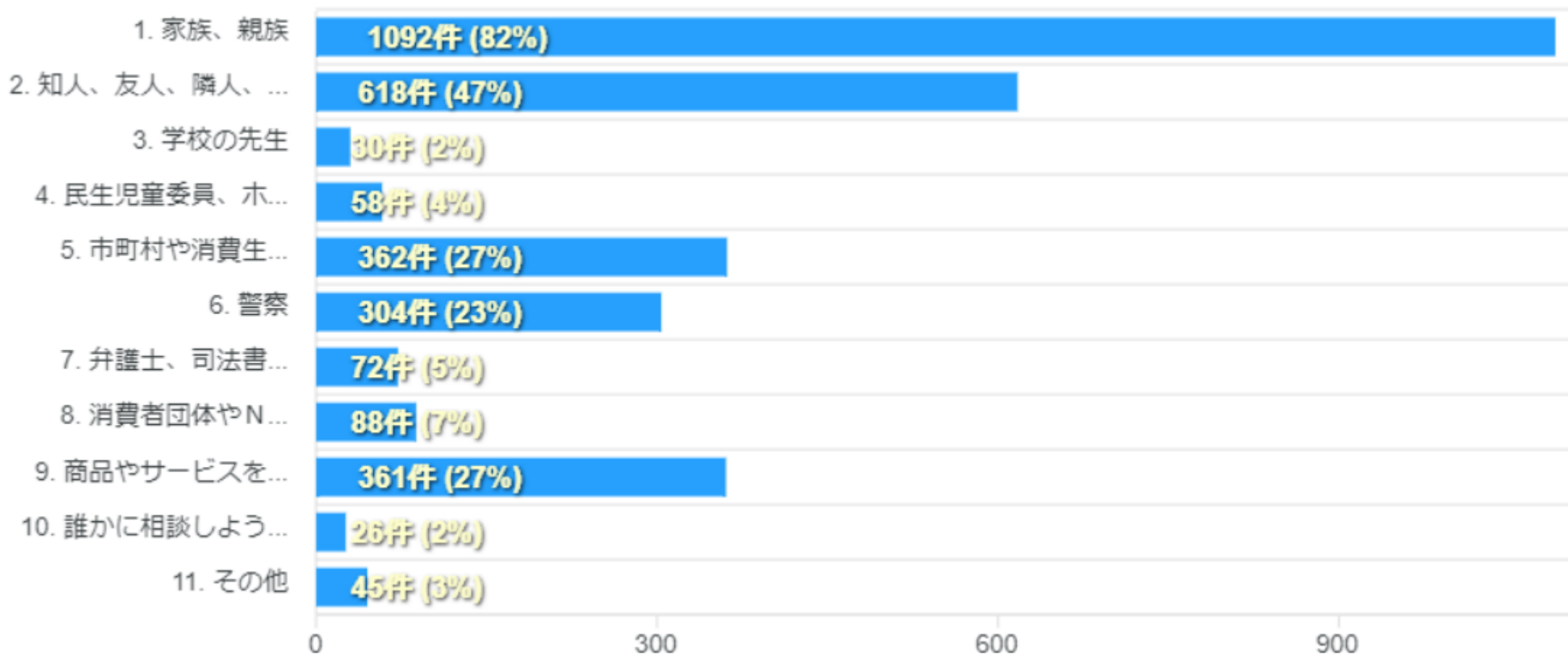
〈問4で「ある」と答えた方に伺います。〉

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)

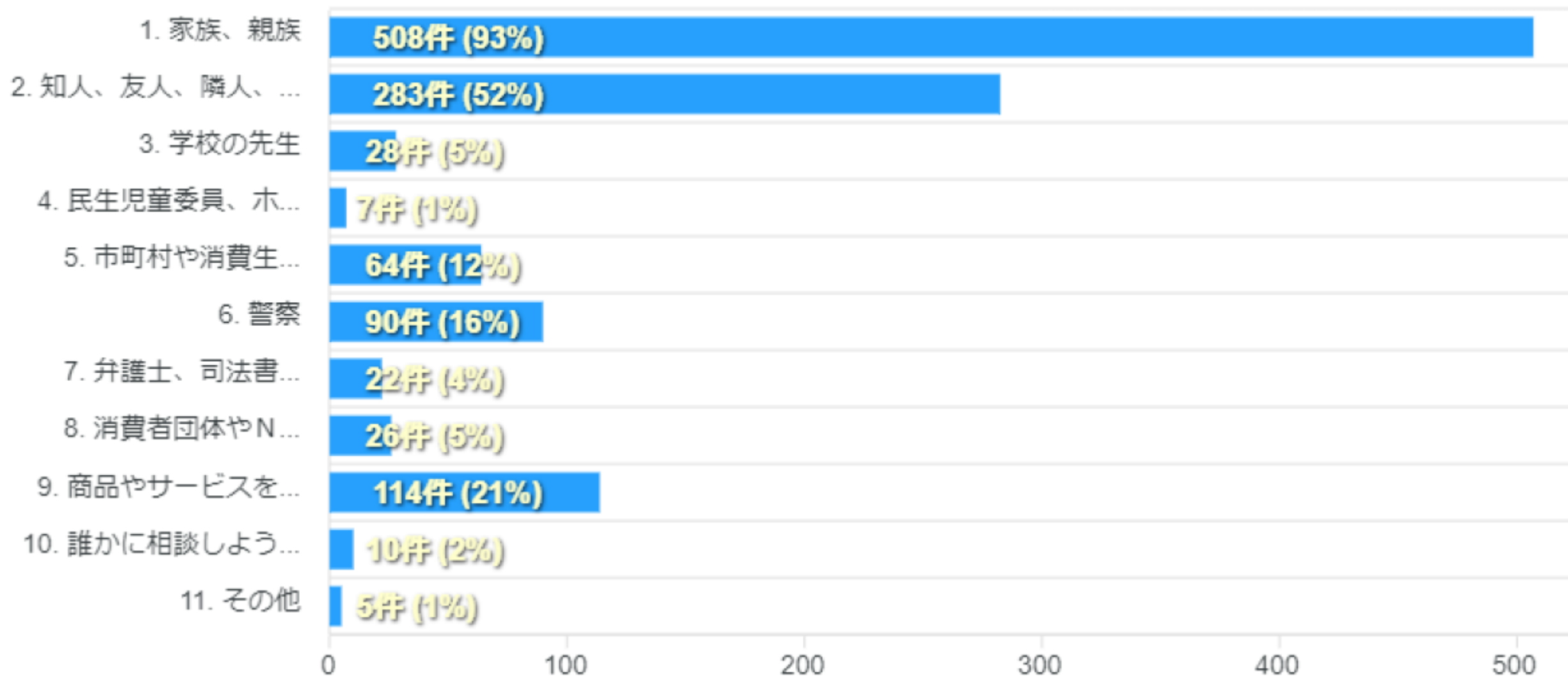


【問6】

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)

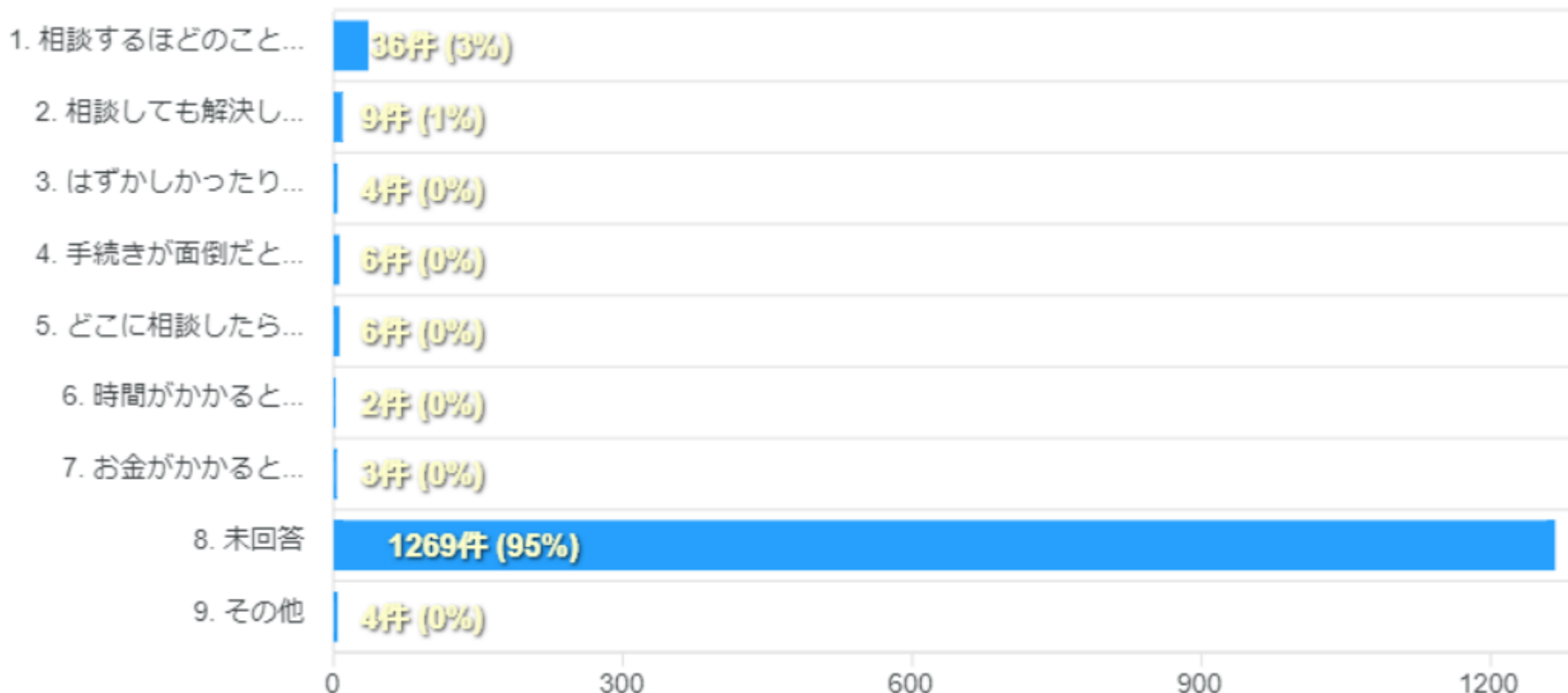


10歳代



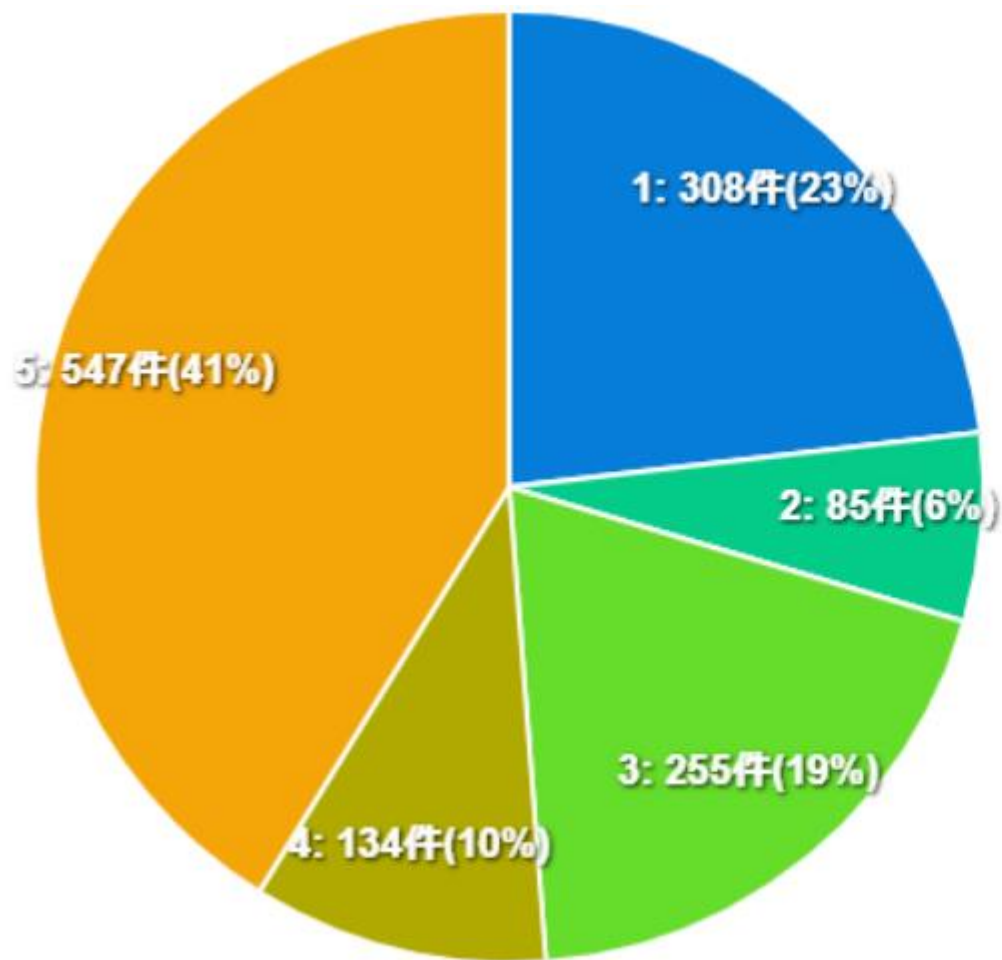
【問 7】

〈問 6 で「誰かに相談しようとは思わない」と答えた方に伺います。〉
誰にも相談しないのはどのような理由からですか。
(✓はいくつでも)



【問 8】

あなたは、柏市の「消費生活センター」を知っていますか。
(✓は1つだけ)



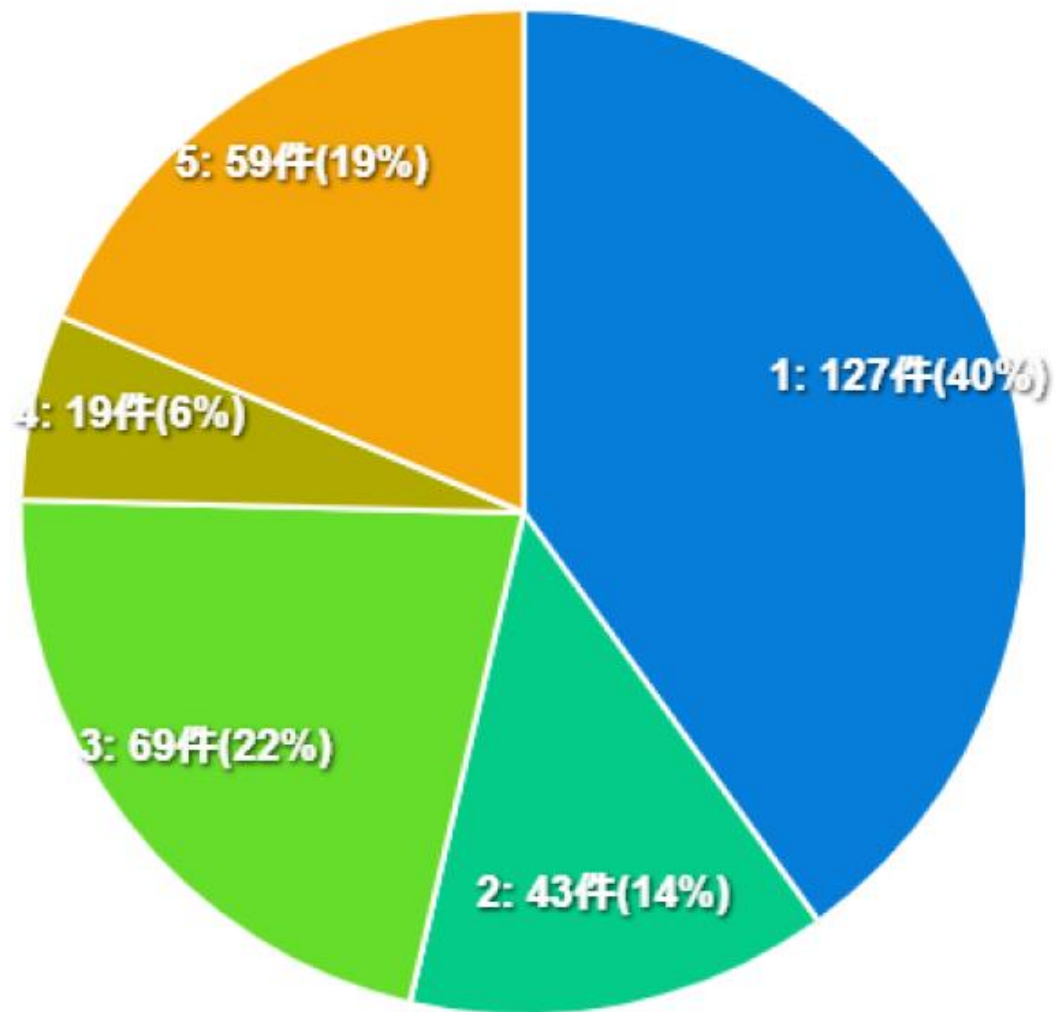
● 1. ①消費生活相談ができることを知っている (⇒Q9へ)

● 2. ②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 (⇒Q9へ)

● 3. ③名前だけは知っている (⇒Q9へ)

● 4. 柏市の消費生活センターは知らなかったが、「国民生活センター」や「千葉県消費者センター」は知っている

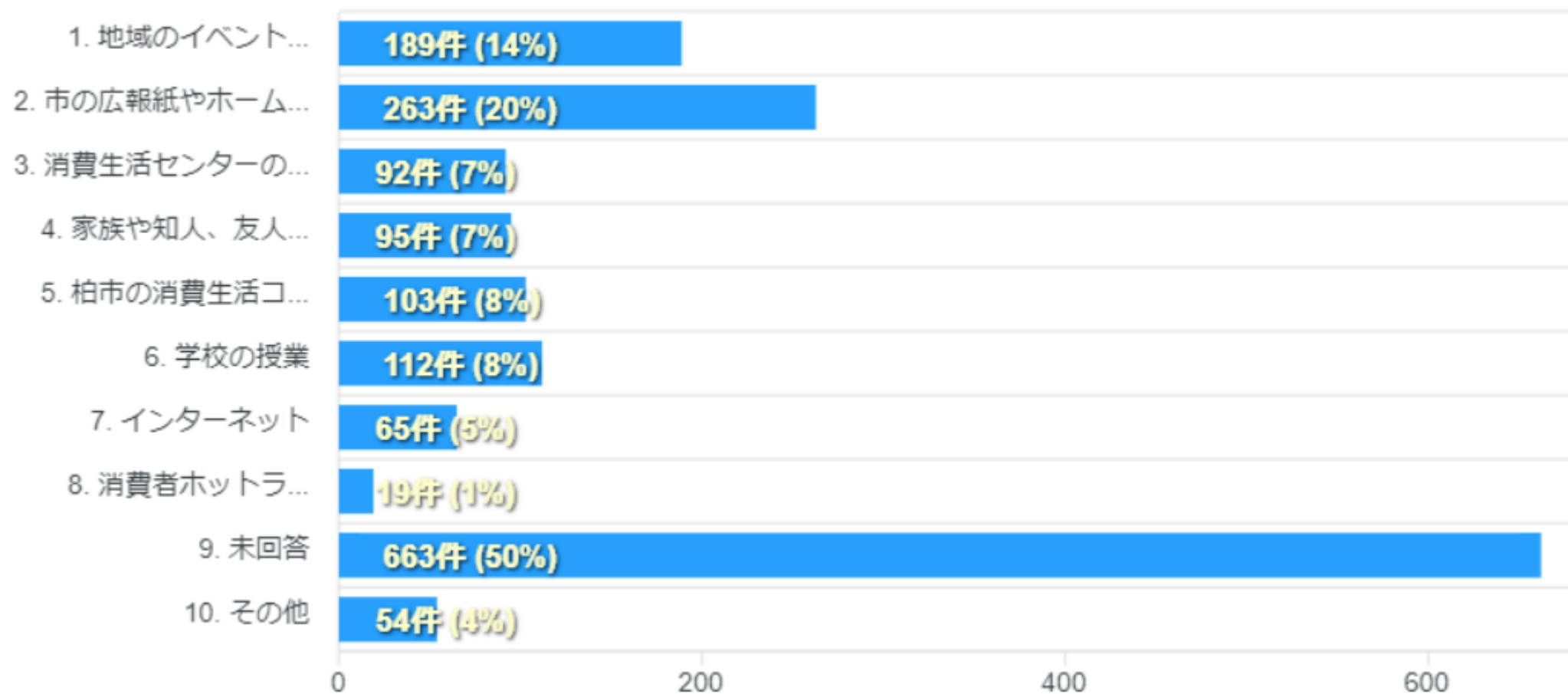
70歳代以上



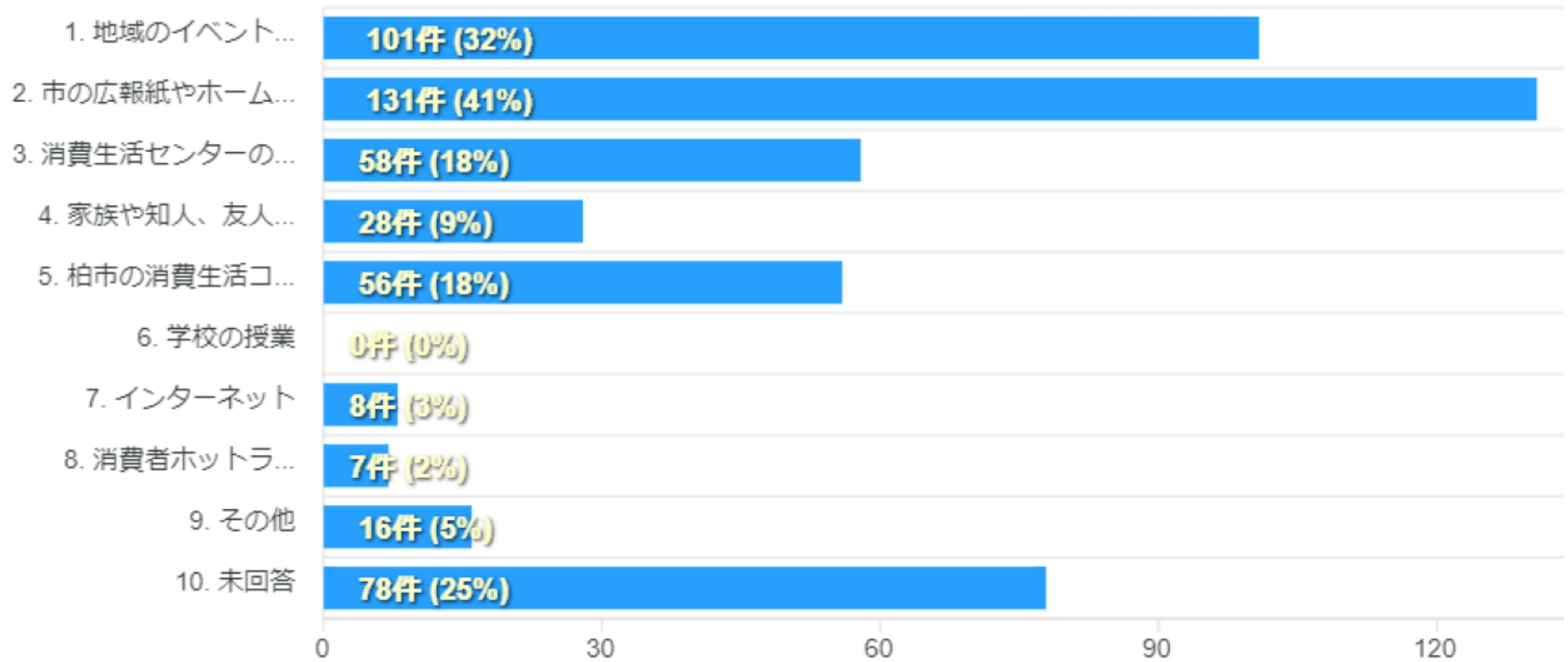
- 1. ①消費生活相談ができることを知っている (⇒Q9へ)
- 2. ②消費生活相談のほか、消費生活相談に関する講座等の開催なども行っていることを知っている (⇒Q9へ)
- 3. ③名前だけは知っている (⇒Q9へ)
- 4. 柏市の消費生活センターは知らなかったが、「国民生活センター」や「千葉県消費者センター」は知っている

【問 9】

〈問 8 で「①～③」のいずれかを選んだ方に伺います。〉
柏市の「消費生活センター」を知ったきっかけは何ですか。
(✓はいくつでも)

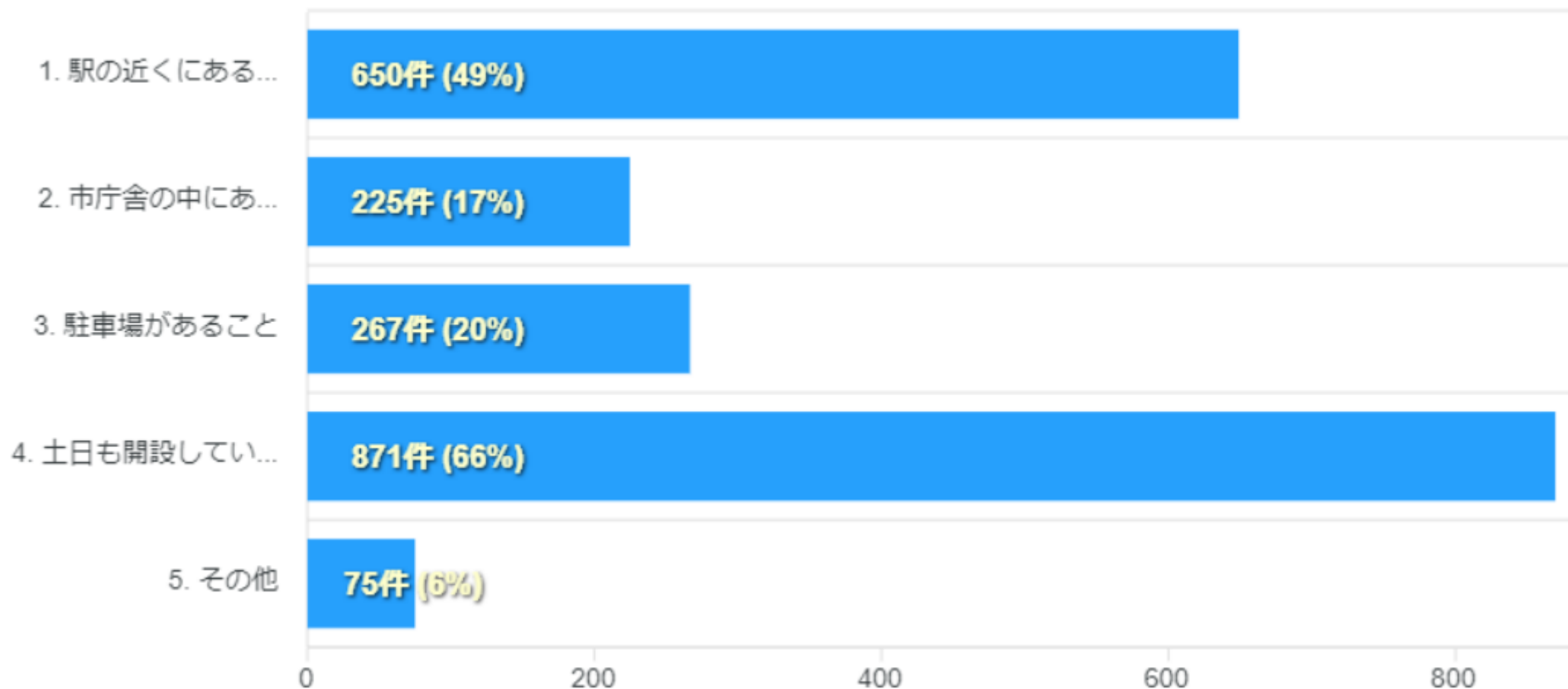


70歳代以上



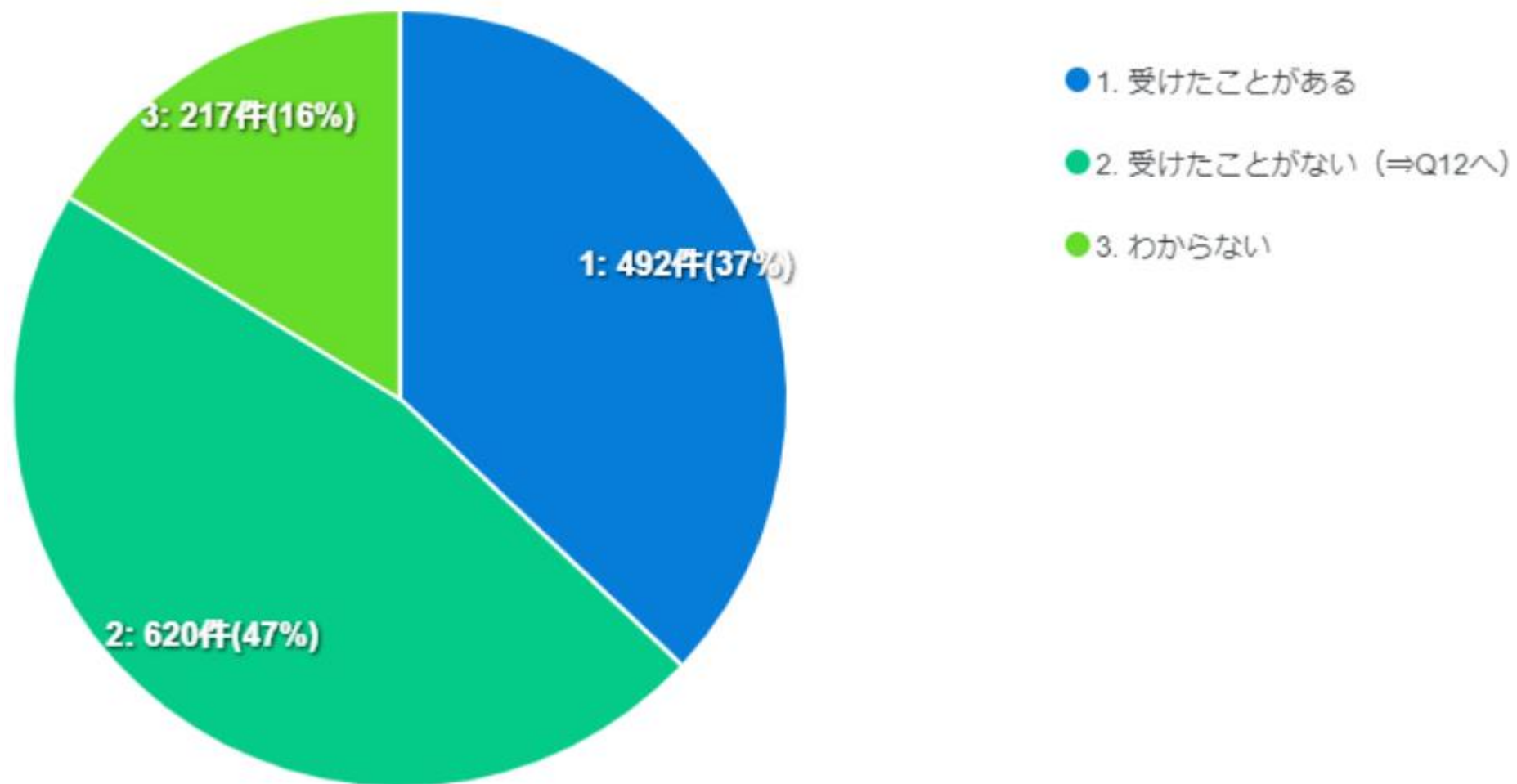
【問 1 0】

あなたが、柏市の「消費生活センター」を利用するうえで重要と思うことは何ですか。（✓は2つまで）



【問 1 1】

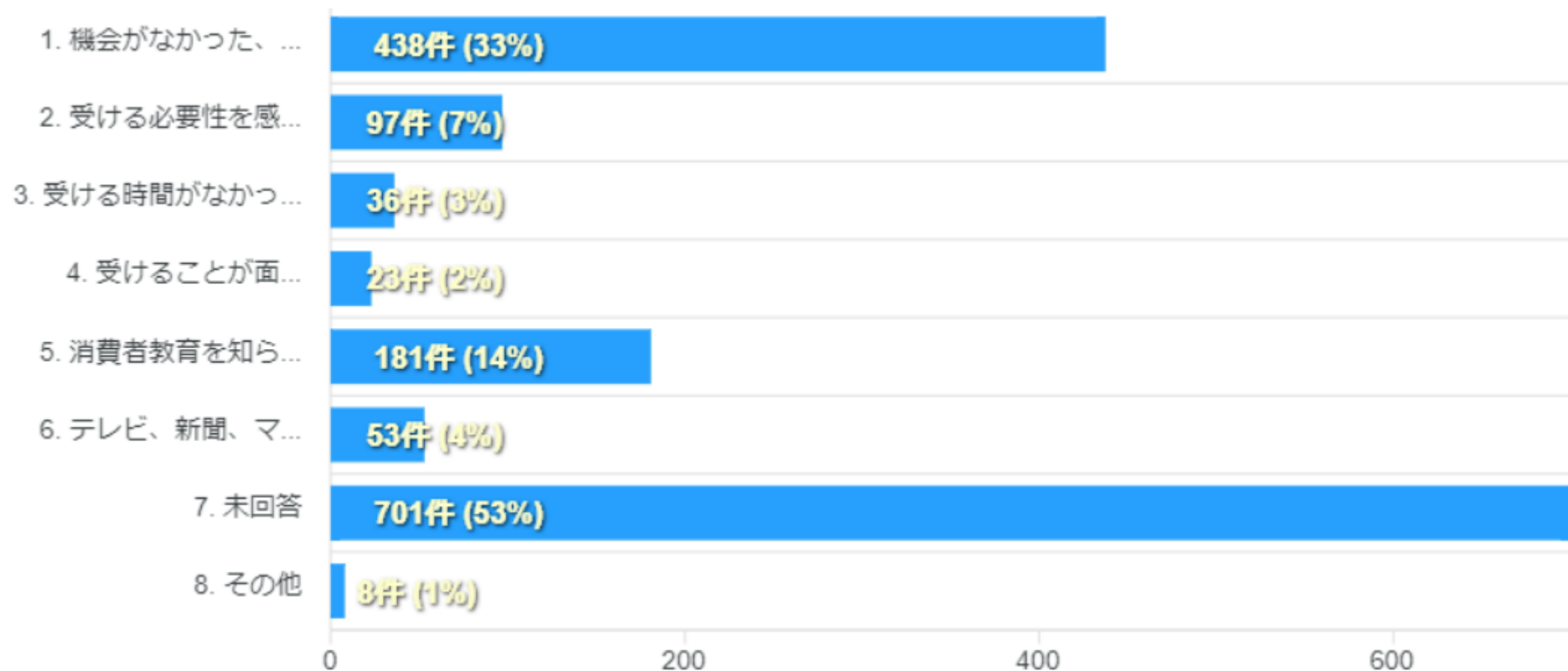
あなたは、消費生活に関する教育を受けたことがありますか。
(✓は1つだけ)



【問 1 2】

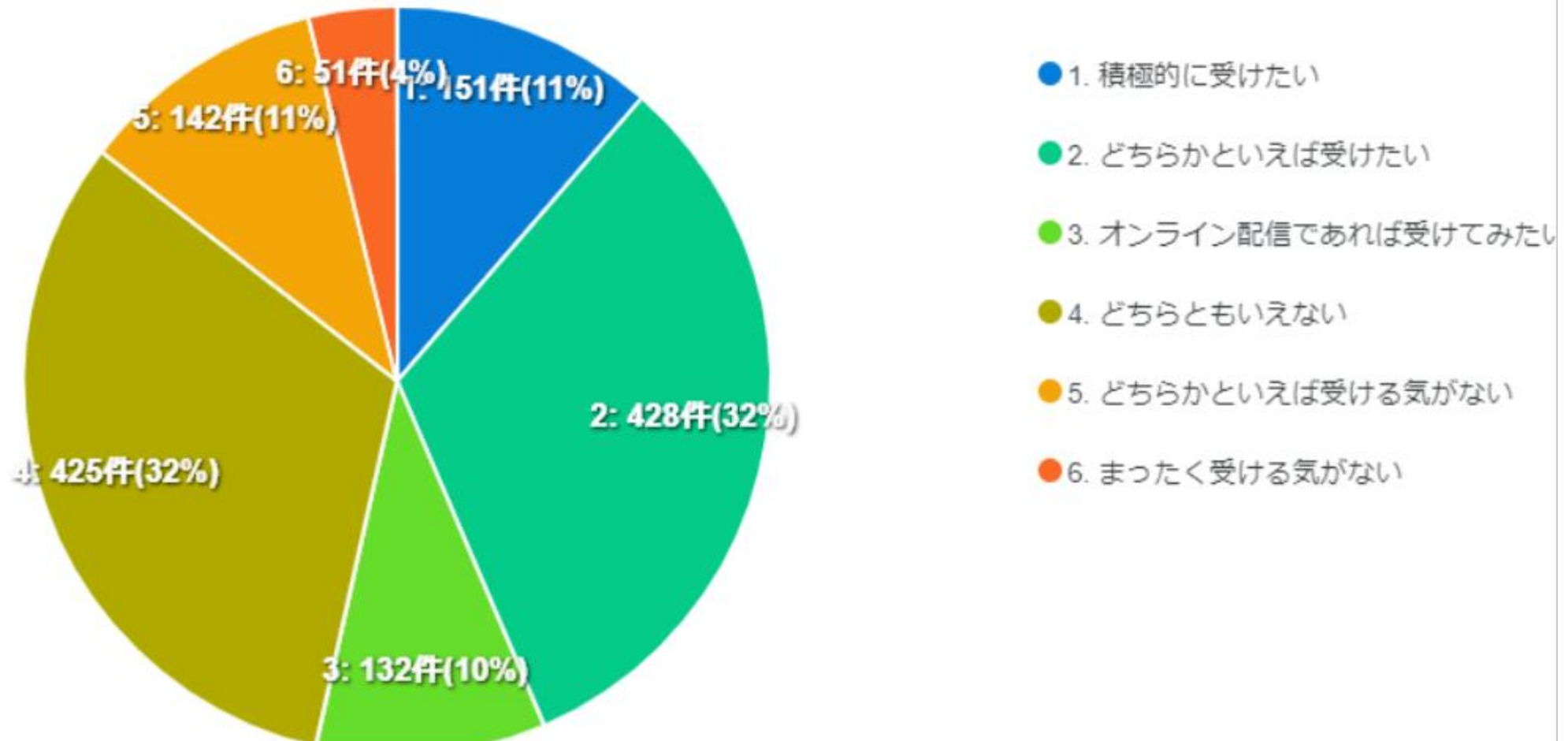
〈問 1 1 で「受けたことがない」と答えた方に伺います。〉

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）



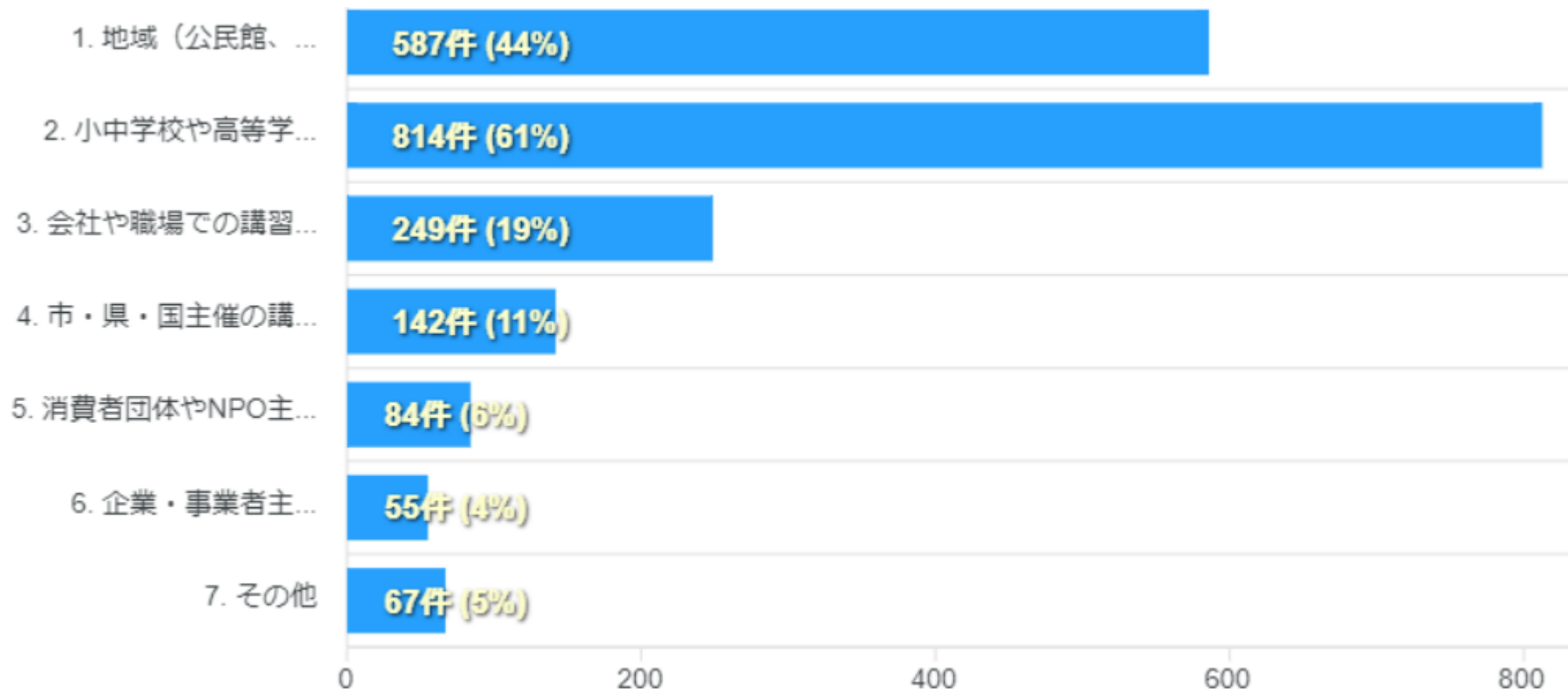
【問 1 3】

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)



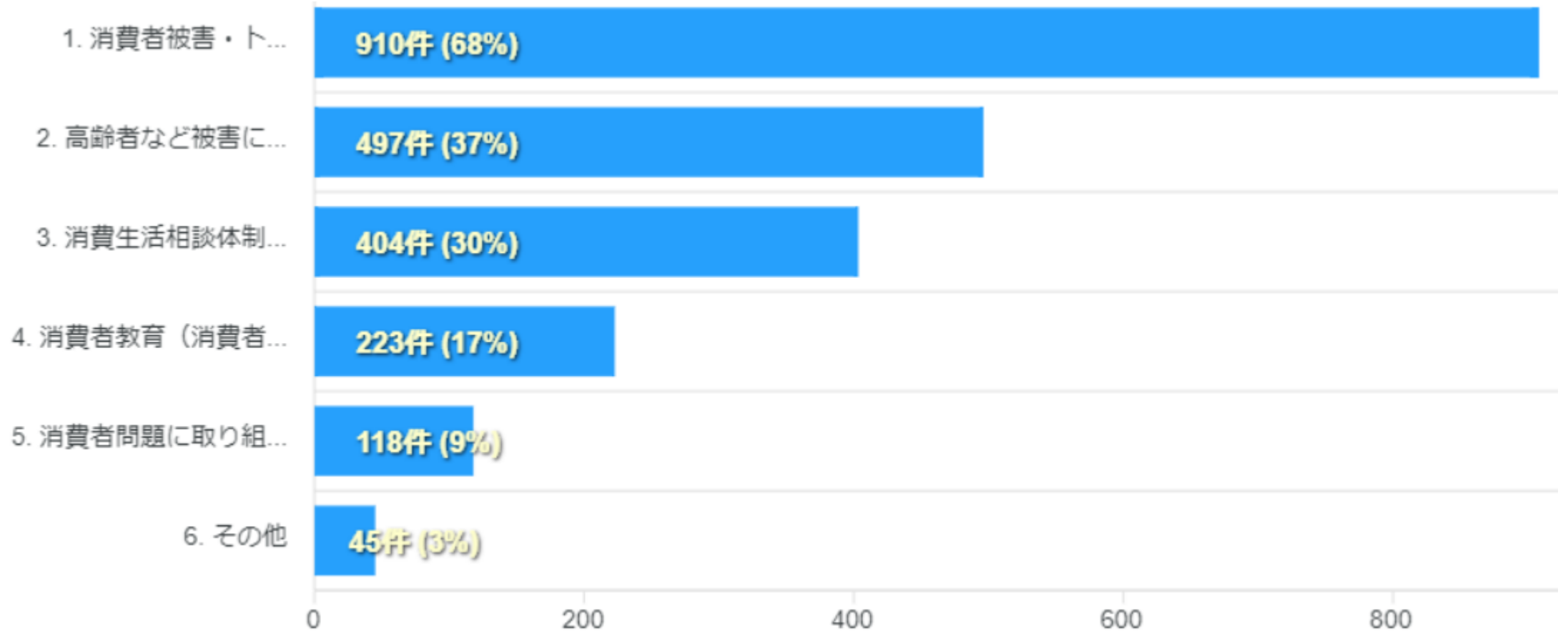
【問 1 4】

あなたは、消費者教育を受ける場として、重要だと思う場所はどこですか。（✓は2つまで）



【問 1 5】

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）



【問 1 5】 その他の意見・要望

- ・特に業者への教育
- ・罰則の強化，被害者救済策の強化
- ・何かあった時の具体的解決
- ・こんなアンケート必要ですか？税金のムダ だから柏はダメなんだ
- ・以前にトラブルがあって相談したがなしのつづてで終わりました（なにもしてくれなかった）
- ・広報が全戸配布になったので広報紙で。宣伝カーの使用
- ・消費者問題を起きないように取締ること
- ・市のHPに入っていると良いかな
- ・気軽に行ける場所 相談
- ・市民への意識付け（何かあった際に、気軽に相談できる相手として）
- ・迅速な対応と的確な対処法
- ・データ分析やAIによるトラブル業者の検知と公表、法的機関と連携した撲滅
- ・対応する職員への待遇向上