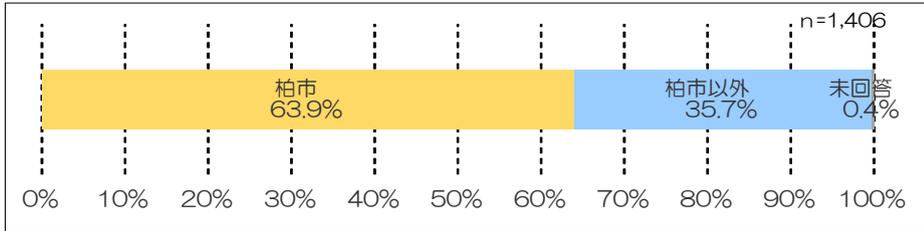


「柏市消費者教育推進計画」策定に関わる調査の結果報告（市民）

●市民アンケート

回答数：1406人（内訳：①インターネット 223人，②紙 1,183人）

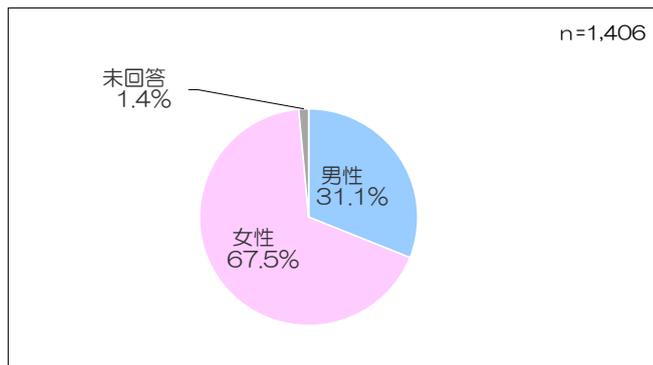
■問1-1 あなたの住まい等（市町村名）を教えてください。



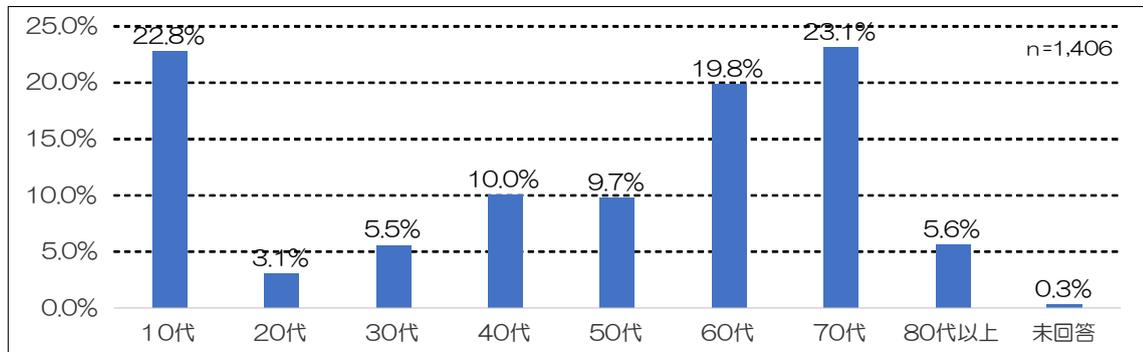
■問1-2 問1-1で柏市以外と回答した方に伺います。お住まいはどちらですか。

・四街道市(49名)，市原市(11名)等

■問2-1 あなたの性別を教えてください。



■問2-2 あなたの年齢を教えてください。



【参考】

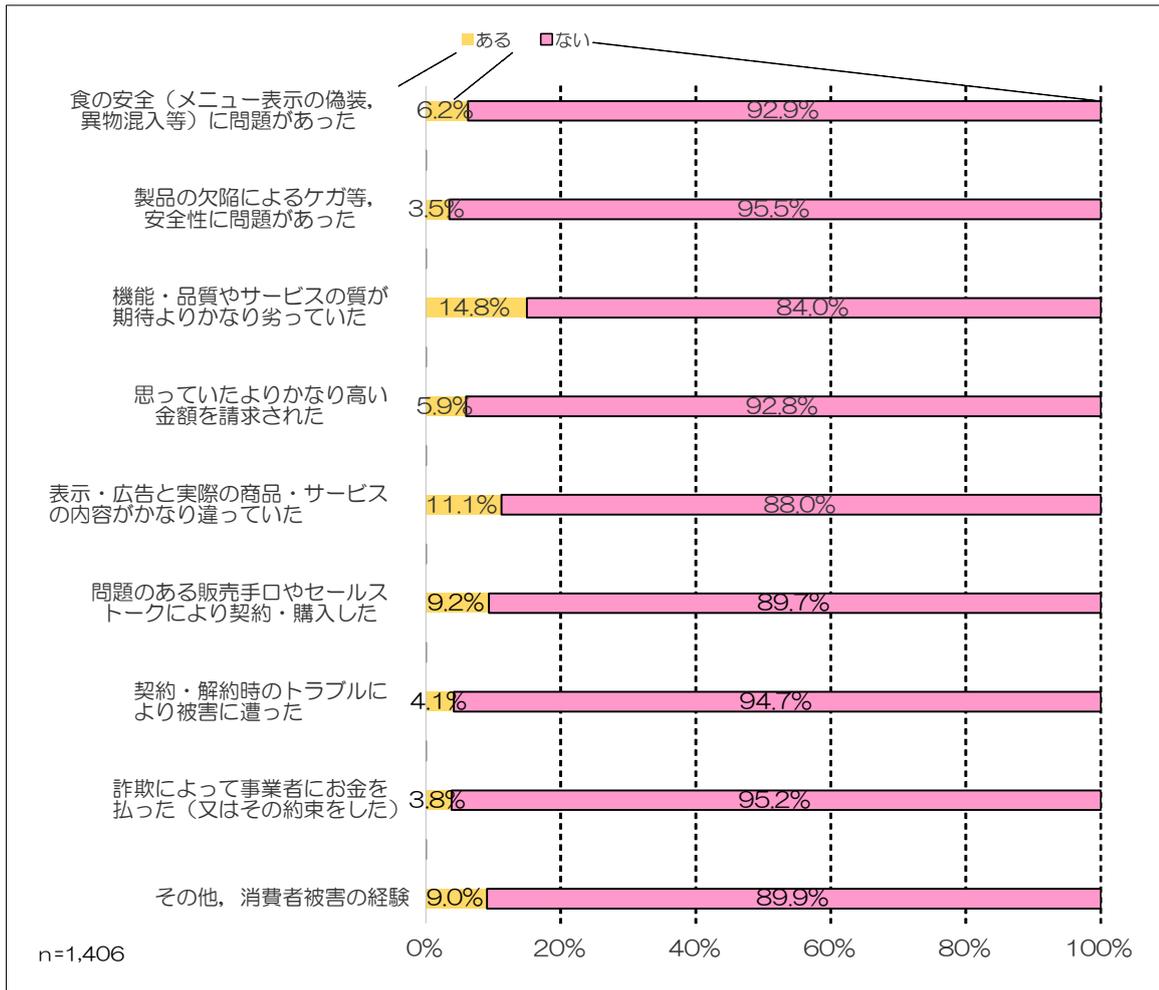
平成27年度に柏市消費生活センターに寄せられた消費生活相談（3,442件）において、契約当事者の年代別では、70歳以上が849件（24.7%）と最も多く、次いで60歳代が579件（16.8%）、40歳代が556件（16.2%）の順であった。

今回のアンケートでは、高校生に対して、アンケートの協力を働きかけたことによって、全体に占める割合は、70歳以上に次ぐものとなった。

(1) この1年間の消費者トラブルの経験

◇この1年間の消費者トラブルに関する経験が「ある」と答えた人は、各項目で、概ね10%未満であったが、「機能・品質やサービスの質が期待よりかなり劣っていた」(14.8%)及び「表示・広告と実際の商品・サービスの内容がかなり違っていた」(11.1%)で10%を超えている。また、3.8%と数値は低かったが、「詐欺によって事業者にお金を払った(又はその約束をした)」と答えた人が53人もいた。

■問3 あなたがこの1年間に購入した商品、利用したサービスについて以下のような経験をしたことがありますか。



【参考】

平成27年度に柏市消費生活センターに寄せられた消費生活相談(3,442件)において、年代別の特徴を見てみると、「デジタルコンテンツ」に関する相談(例、アダルトサイト閲覧における不当請求)が幅広い年齢層で相談が多い。

アンケートの結果からは、「品質・機能」に関すること、「表示・広告」に関することについても、実際に寄せられる消費生活相談多いとはいえないが、潜在的な消費者トラブルがあるものと思われる。

(2) 消費者トラブルにあった場合の相談先

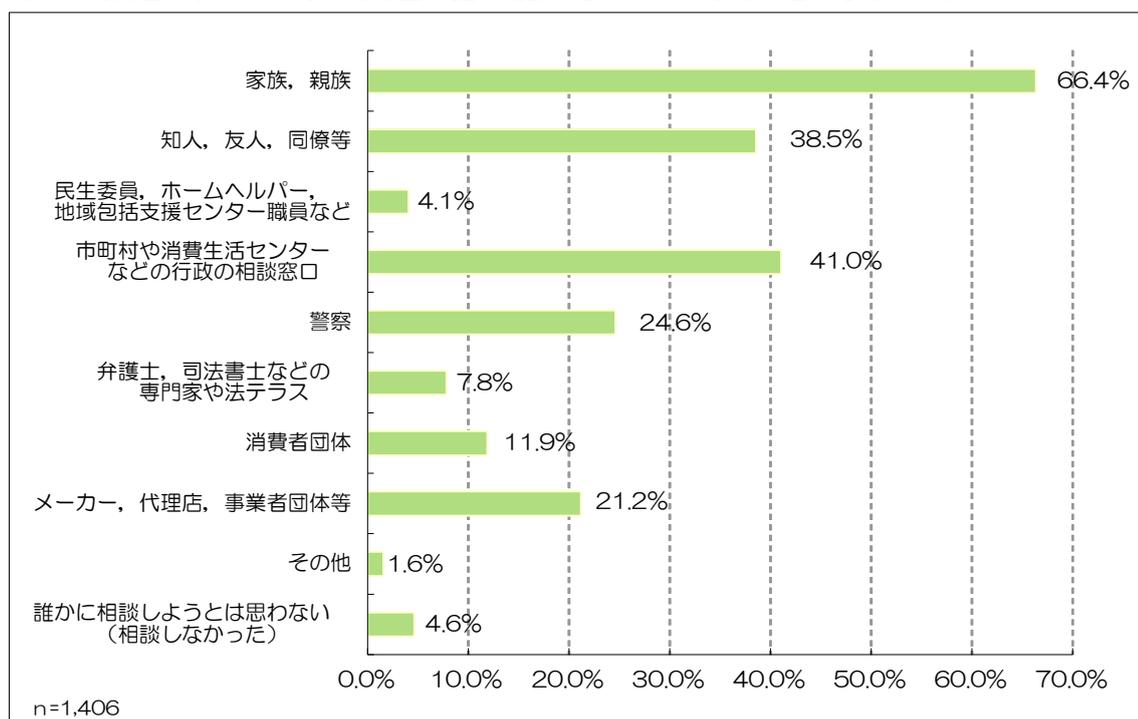
◇消費者トラブルにあった場合の相談先として、「家族、親族」（66.4%）を挙げる人が半数以上いた。次に「市町村や消費生活センターなどの行政の相談窓口」（41.0%）, 「知人、友人、同僚等」（38.5%）と続いている。

◇「誰かに相談しようとは思わない（相談しなかった）」と回答した人は4.6%（65人）と少なかったが、相談しない理由（複数回答）として、「どこに相談すればよいか、分からないから」（25人）と「自分自身で解決できるから」（22人）が多かった。

◆考察：（消費者トラブルを未然に防ぐことが大事だが）消費者トラブルにあった際に、「自分自身で解決できる」という人を増やすことや「家族、親族」が相談を受けたときに、適切な助言や解決法を知っていることが早急なトラブル対処につながると推察される。また、「市町村や消費生活センターなどの行政の相談窓口」に対する解決等への期待も大きいことが推察される。

なお、「誰かに相談しようとは思わない」ことへの理由に対して、消費生活センターの周知及び消費生活相談に対応する相談員の資質の向上によって解決できるもの（例、消費生活センターは、消費生活に関する相談を無料で実施しているとの周知）があるため、消費生活センターを周知することは有効であると思われる。

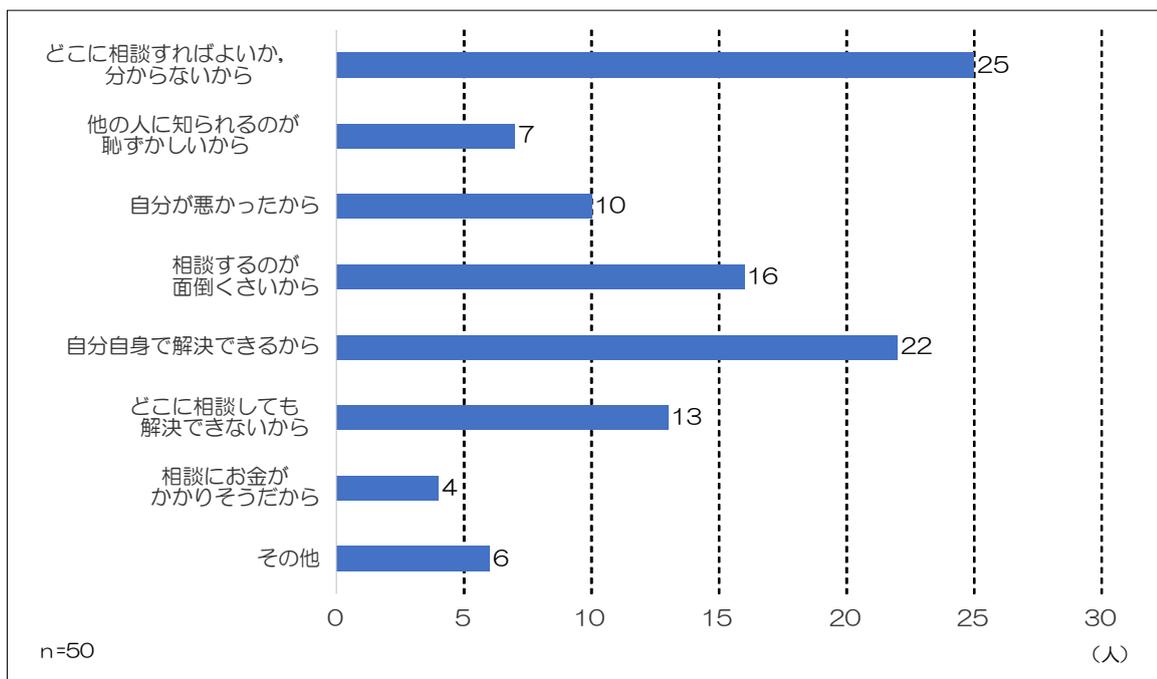
■問4 消費者トラブルにあった場合、誰に相談しました（しようと思います）か。



[その他の自由回答]

- ・ ネットで自分と同じ状況の人はいないか調べた。被害に遭った方と同じ口座を指定されており、振り込む前に気づくことができた。
- ・ トラブルにあっていない。
- ・ ビラ不要の記載があるにも関わらず、一方的に投函される。
- ・ インターネットで似た事例を検索した。
- ・ 金額にもよる。安価なら泣き寝入り。
- ・ インターネットで調べる（パソコンで調べる。）
- ・ 通常、トラブルが出たら、まず、直接メーカーや販売店にクレーム等の電話をする。それで埒が明かない場合、消費生活センターに相談。またはツイッター等SNSで全国に障害のメッセージを発信。NHK等メディアに投稿する。

■問5 問4で「誰かに相談しようとは思わない」と回答した方に伺います。誰にも相談しないのは、どのような理由からですか。



[その他の自由回答]

- ・かなりの被害でないと消費者センター（消費生活センター）などは真剣に相談に乗ってくれなさそう。
- ・被害なしだから。
- ・自分で解決できない場合、IT/情報通信か放送局・新聞社などマスコミに直接電話やメールなどで全国に向け障害の実態を伝達し、問題解決を全国ベースで図る。
- ・自身の問題が解決しても、他者や社会に広く問題が波及する懸念がある場合、国やセンターに報告するつもりでいるが、報告制度も必要と思う。

(3) 消費生活センターの認知度と利用したいもの

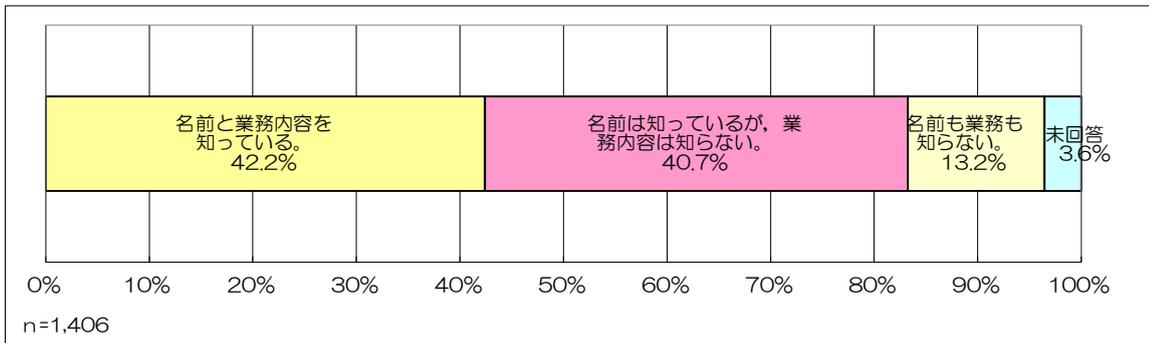
◇消費生活センターの「名前と業務内容を知っている。」(42.2%)、「名前は知っているが、業務内容は知らない。」(40.7%)から、名前を知っている人は8割以上に及んだ。しかし、業務を知らない人は53.9%と半数を超えている。

◇消費生活センターを知ったきっかけは「地域の広報誌やチラシ」と「県・市の広報紙やホームページ」が多い。

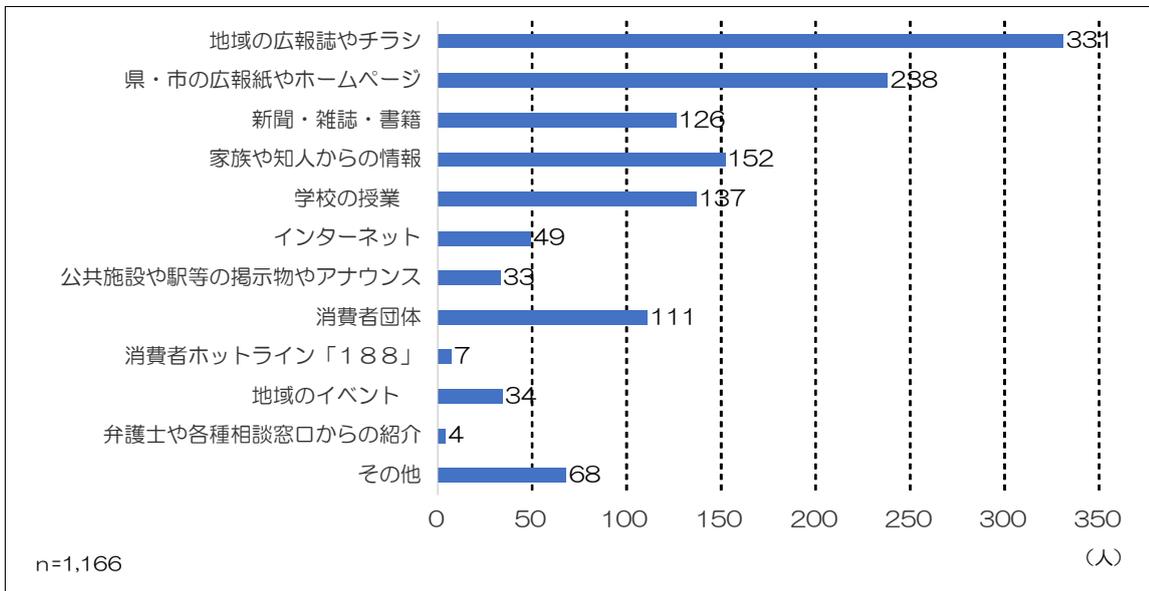
◇今後、消費生活センターで利用したいものでは、半数近く(49.9%)が「消費生活相談員への事故やトラブルの相談」と回答している。自由意見では、次の問いにつながる「利用のしやすさ」についての回答も寄せられた。

◆考察：消費生活センターの名前は、周知されてきてはいるが、今後は業務内容の周知も必要と思われる。また、消費生活センターに期待される役割としては、トラブルの際の「相談」であったため、今後も、相談事例を広報、チラシ及びホームページ等で周知することで、併せて、トラブルの未然防止につながる情報を提供できると推察される。

■問6 あなたは「消費生活センター」を知っていますか。



■問7 問6で「(名前や業務を)知っている」を選んだ方にお聞きします。何をきっかけに「消費生活センター」を知りましたか。

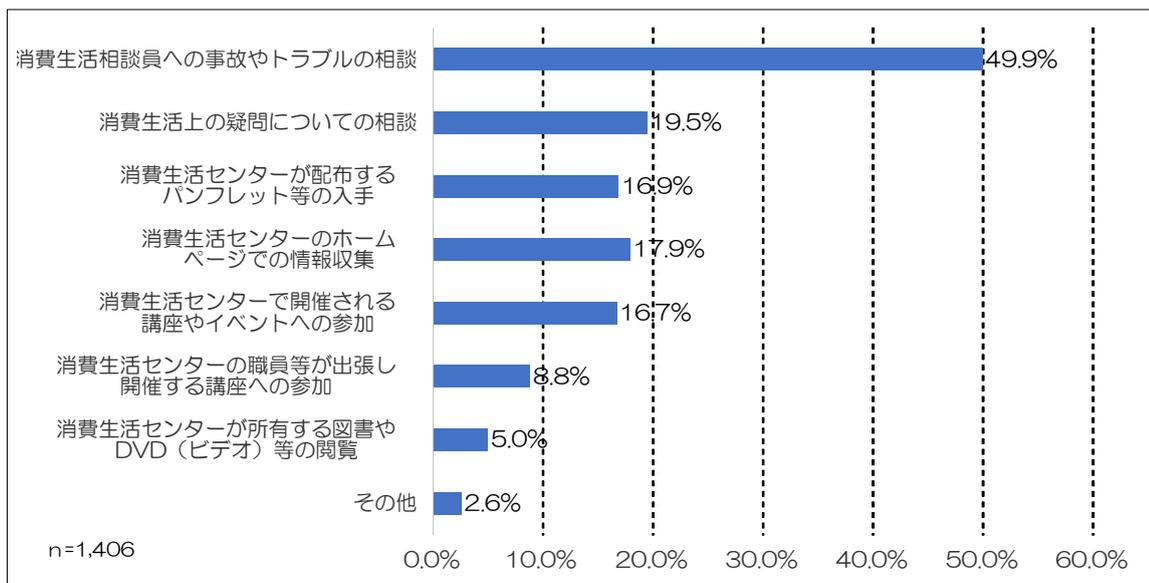


[その他の自由回答]

- ・なんとなく以前から知っていた。
- ・テレビ番組で消費者トラブルについてやっていたとき。
- ・テレビ(8人)。
- ・テレビのニュース等で存在を知りました。(5人)
- ・ドラマの台詞で。

- ・ ラジオ。
- ・ マスコミ（テレビ、ラジオ、新聞等）。
- ・ 以前の職場。
- ・ 仕事（品質事故処理）で担当者と対応したことがある。
- ・ 以前の献血ルームの建物にあり、パンフなどを見たりした。
- ・ 回覧板。
- ・ 消費生活コーディネーターを知っている。
- ・ 消費生活コーディネーター研修会に参加して。
- ・ 柏市消費者教育推進連絡会に携わらせていただいた為。
- ・ 別居の親のトラブル時に他市の消費生活センターにお世話になった時。
- ・ 1. S40年経済企画庁に消費者行政課が出来、部内の先輩が出向した。国民生活センターや地方行政への生活センターの必要性を議論し始めた。
- ・ 2. 灘神戸生協が自らの活動の中で県知事にセンターの設置を田中組合長（当時）が求め協議要請していることを聞いた。それが全国で第一号（兵庫県立生活科学センター）として実現した。その時（S40～S44年頃）以来関心を持った。
- ・ 忘れた。

■問8 今後、消費生活センターで利用したいものはありますか。



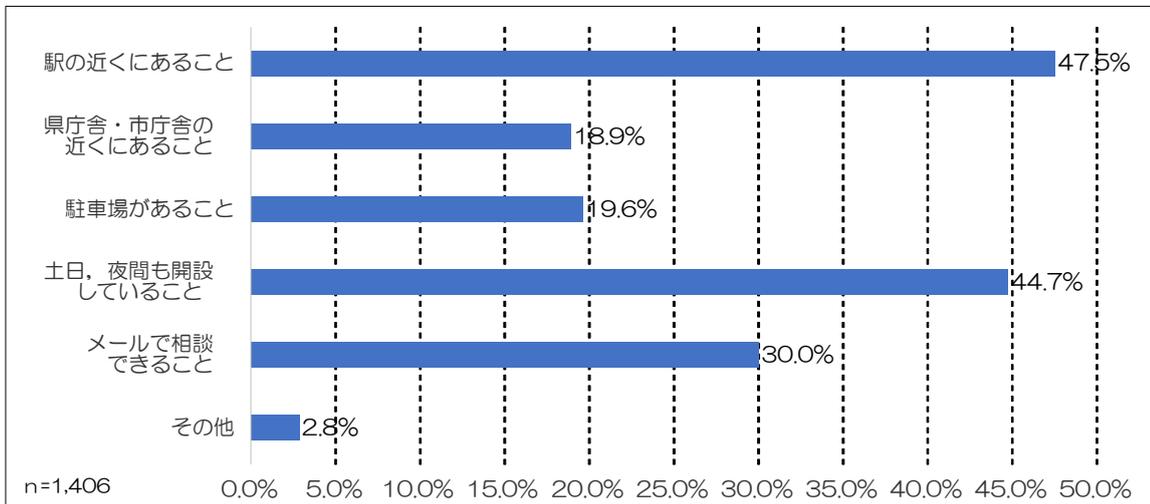
[その他の自由回答]

- ・ 以前相談・問い合わせしたが、おさなりの対応だった。
- ・ あまり実態がわからない。公共的な機関は真剣に相談にならない。そうですかくらい。
- ・ 良く分からない。
- ・ 消費生活に関するトラブルが起きて、必要になった場合に弁護士や行政書士を紹介して欲しい。電話相談をした時に具体的にどのような法律があるのか教えて欲しい。
- ・ あまり身近な感じがしないので利用しないかもしれない。
- ・ いまのところない。
- ・ いつでも相談できる時間帯や曜日を作って欲しい。
- ・ 職員の方に報告する。
- ・ 発生している問題、トラブルなどが常時ホームページ上で閲覧できることが望ましい。問題が国レベルにおよぶ広域なものか県・市レベルのものか、市の場合、市単位でとらえず、近接市町と共有したものが望ましい。

(4) 消費生活センターを利用する上で重要なこと

◇消費生活センターを利用する上で重要なこととして、半数近くが「駅の近くにあること」(47.5%)を挙げている。また、「土日、夜間も開設していること」(44.7%)、「メールで相談できること」(30.0%)と続いている。

■問9 あなたが消費生活センターを利用する上で重要と思うことは何ですか。



[その他の自由回答]

- ・ インターネットの情報を気軽に使えるようにする事。問い合わせをネットで受ける体制を。
- ・ 小さい問題でも対応してくれるという意志表示。
- ・ 真剣さと被害にあった人の身になり結果を出してほしい。新聞、テレビ、ネットの方が迅速に結果を出してくれている。
- ・ 柏のセンターの場所は交通の便が悪すぎて、気軽に利用しづらい場所に有り、利用者が少ないとすればその辺に原因が有るのではと思います。
- ・ 電話で直接スタッフに相談できること。
- ・ 現在の電話相談で充分だと感じています。
- ・ 電話番号などがすぐにわかること。
- ・ 電話相談で、たらいまわしされないこと。つながりやすいこと。
- ・ 自宅から近いと有り難い。
- ・ 電話にて、問い合わせが出来る事。
- ・ 当該アンケートに回答中に、「時間切れエラー。最初から入力しなませ」というこのシステムから改善が必要。回答する意欲が失せた。

【参考】

土日祝日は、消費者ホットライン188に電話をかけると、都道府県等の消費生活センター等が開所していない場合、国民生活センターに電話につながり、電話による消費生活相談をすることができる。また、毎週土曜日は千葉県消費者センターに消費生活相談をすることができる(専用電話番号にかけても可)。さらに、毎月第3土曜日は、柏市消費生活センターに電話による消費生活相談をすることができる(専用電話番号にかけても可)。

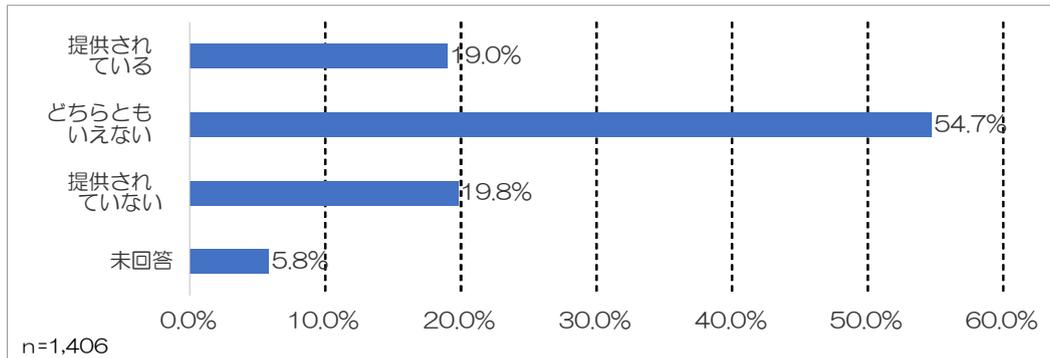
なお、柏市消費生活センターに電子メールによる消費生活相談が寄せられたときは、メールに電話番号の記載があれば、消費生活センターから連絡をして相談に対応し、メールに電話番号の記載がなければ、メールに消費生活センターに電話をするように返信して、電話がかかってきたときに相談に対応している。

(5) 消費者教育や学習の機会の提供と関心のある情報

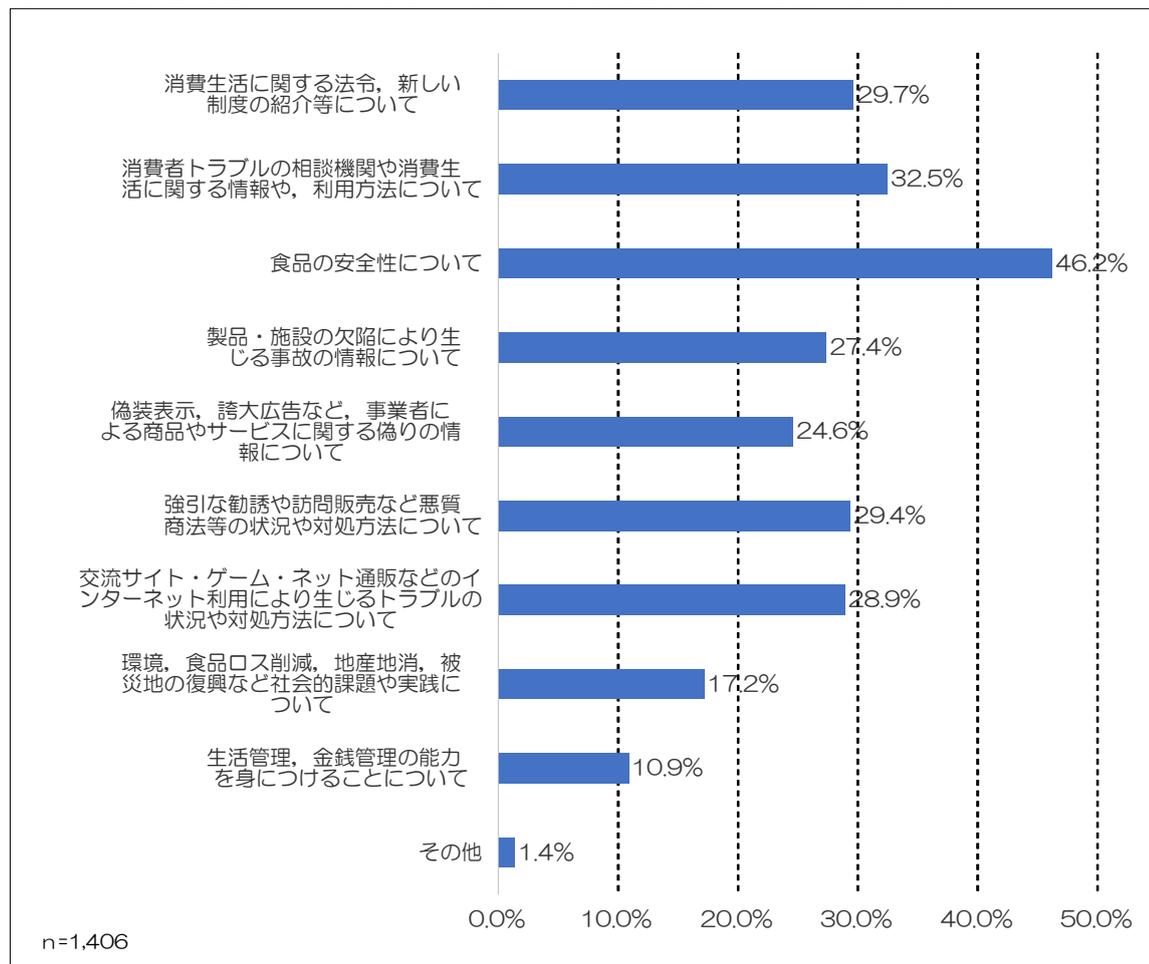
◇消費者教育や学習の機会が提供されているかについて、「どちらともいえない」(54.7%)が半数を超えている。

◇関心のある情報として、「食品の安全性について」(46.2%)が半数近くと高かった。その他の項目についても、3割前後の関心があった。

■問10 あなたは消費者教育や学習の機会が提供されていると思いますか。



■問11 消費者問題について、あなたが関心のある問題や得たい情報は何か。



[その他の自由回答]

- ・ 今後の高齢化社会(特に団塊世帯の高齢化)に向け、問題の多発が容易に想定されますので、訪問販売や電話勧誘販売の禁止、法令上の罰則規定の至急実施を強く求めますので、関係政府、政治家等への働きかけをして頂きますようお願いいたします。
- ・ 福島原発放射能事故の影響の「本当に」正確な情報。
- ・ 放射能は安全であるという前提で柏市内の農家へ放射能検査結果を質問できない、質問すると不謹慎、非常識とされる風潮への対応策。
- ・ いまのところ特になし。
- ・ 商品を選ぶ際に役立つ、メーカーやお店からの商品知識などの情報。
- ・ 1年間と指定されているが、5年位に遡れば眼鏡、リフォーム、電気器具など大手工場メーカーの潜在的、巧妙な隠れ不正につながる不誠実な営業、販売があった(発見した)。是正するよう提案したが、確認しようがない。このような情報がほしい。

【参考】

平成27年度に柏市消費生活センターに寄せられた消費生活相談(3,442件)において、年代別の特徴を見てみると、「デジタルコンテンツ」に関する相談(例、アダルトサイト閲覧における不当請求)が幅広い年齢層で相談が多い。

アンケートの結果からは、「品質・機能」に関すること、「表示・広告」に関することについても、実際に寄せられる消費生活相談多いとはいえないが、潜在的な消費者トラブルがあるものと思われる(問3と関連)。

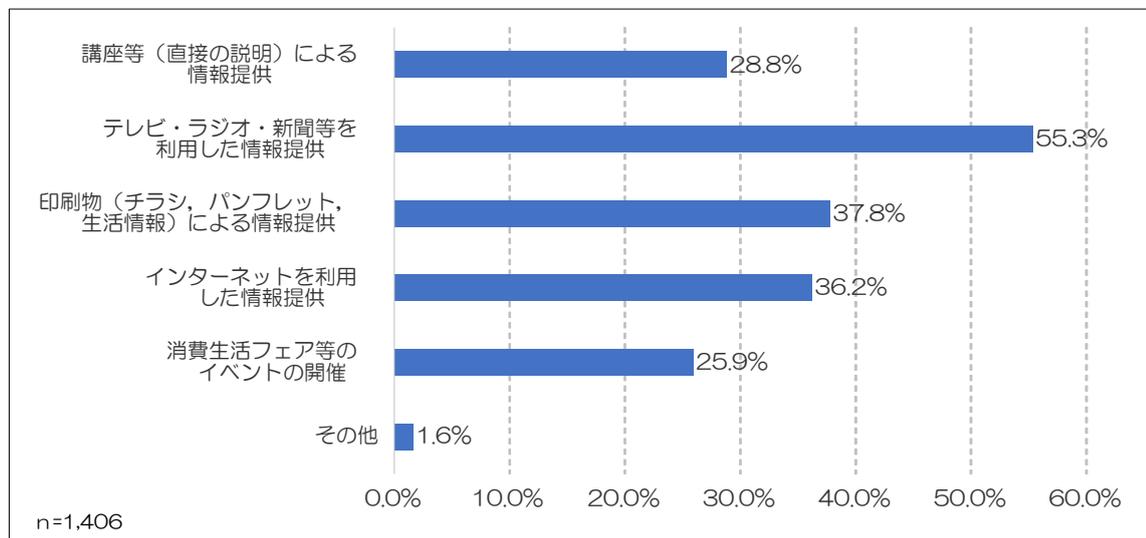
(6) 消費生活に関する情報を知っていただくために

◇消費生活に関する情報を知っていただくために必要な事業は、「テレビ・ラジオ・新聞等」(55.3%)が1番多く、次に「印刷物(チラシ、パンフレット、生活情報)」(37.8%)、「インターネット」(36.2%)と続いている。

◇誰に知っていただくことが重要かの問については、「若い世代(10代~20代)」(56.3%)、「(家庭の)親や保護者」(56.1%)「高齢者」(53.3%)の3項目において、半数を超えた。

◆考察：テレビ・ラジオ等、マスコミ等を利用した情報提供が印象に残りやすいと思われる。しかし、柏市でテレビでの情報提供は困難なため、「若い世代」、「親や保護者」及び「高齢者」のそれぞれに伝わる方法(例、①若い世代には電子メール、SNS等の活用②親や保護者には子どもの消費実態を踏まえた方法③高齢者には消費生活コーディネーター(本市における地域の担い手)のさらなる活動)を検討しなければならない。

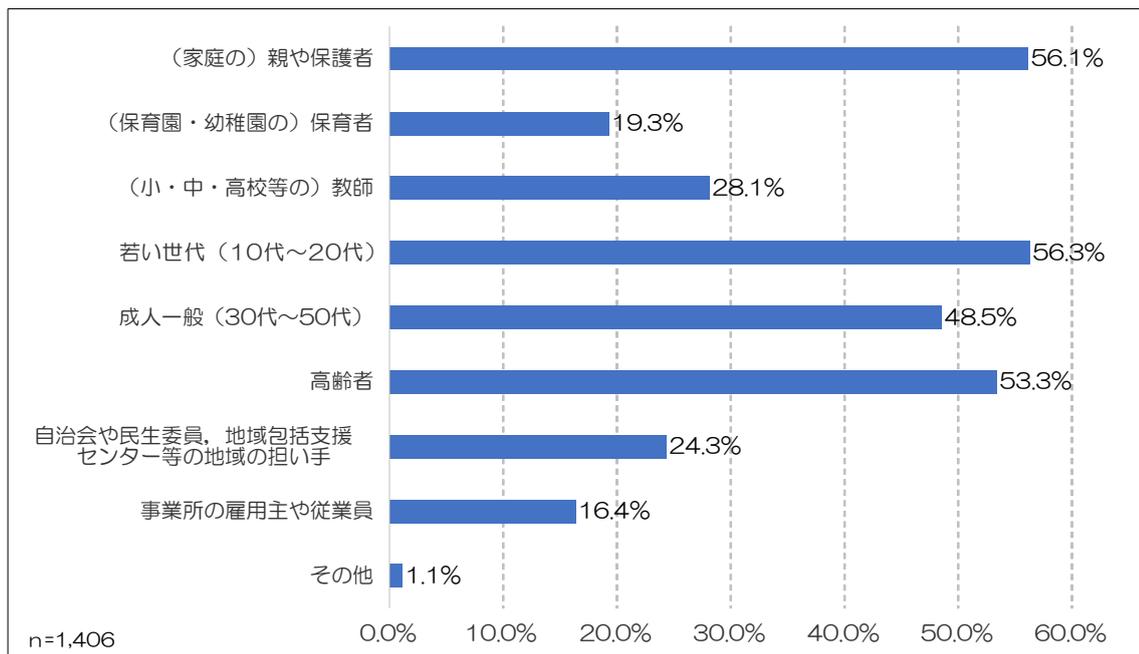
■問12 今後、消費生活に関する情報を広く知っていただくためには、どのような事業が必要だと思いますか。



[その他の自由回答]

- ・ インターネットを利用したウェブセミナー。
- ・ 小さい問題でも対応してくれるという意志表示。
- ・ 中学生や高校生にも知識が必要だと思います。なぜなら、親から離れて外出や買い物をするからです。
- ・ 80代の知人は詐欺だとわかっているけども独り暮らしで怖いのでお金を払っていると言っていました。民生委員などと連携して高齢者宅の訪問が必要かと思います。
- ・ 学校教育。
- ・ 学生への教育。色々なイベントを行っても、興味ない人はいかないと思うので。学生に強制的に聞かせて、頭の片隅にでも入れさせた方がいいのではと思います。
- ・ twitterなどのSNSの活用。
- ・ 学校教育の中に取り入れる。
- ・ 印刷物などの置き場所は市施設や市中心に考えない。生活者の日常行動から発想し最適な場所に幅広く置く。貼る。市境を突破して考え、最適な場所を見出す。

■問13 今後、消費生活に関する情報を誰に知っていただくことが重要だと思いますか。次の中からあてはまるものを全てお選びください。



[その他の自由回答]

- ・ 役人とセンター職員。自分で知っていても意味がないという事を知るべき。ネット通販の解約手法の法制に努力されたい。
- ・ 全員。但し加害者は常時加害するのではない。例えば日和見菌であることを認識した対応が必要。
- ・ 年代に応じた情報をすべての人に。
- ・ 「消費者教育」とは、失礼な表現です。あなた方は、その様な表現しか出来ないのですか？残念に思います。今一度、再考の上アンケートの実施を希望します。
- ・ 小学生から。
- ・ 消費者に対する啓蒙、啓発活動は最重要だが、事業所の雇用主や販売にかかわる従業員の知識不足が多いことに懸念を感じる。