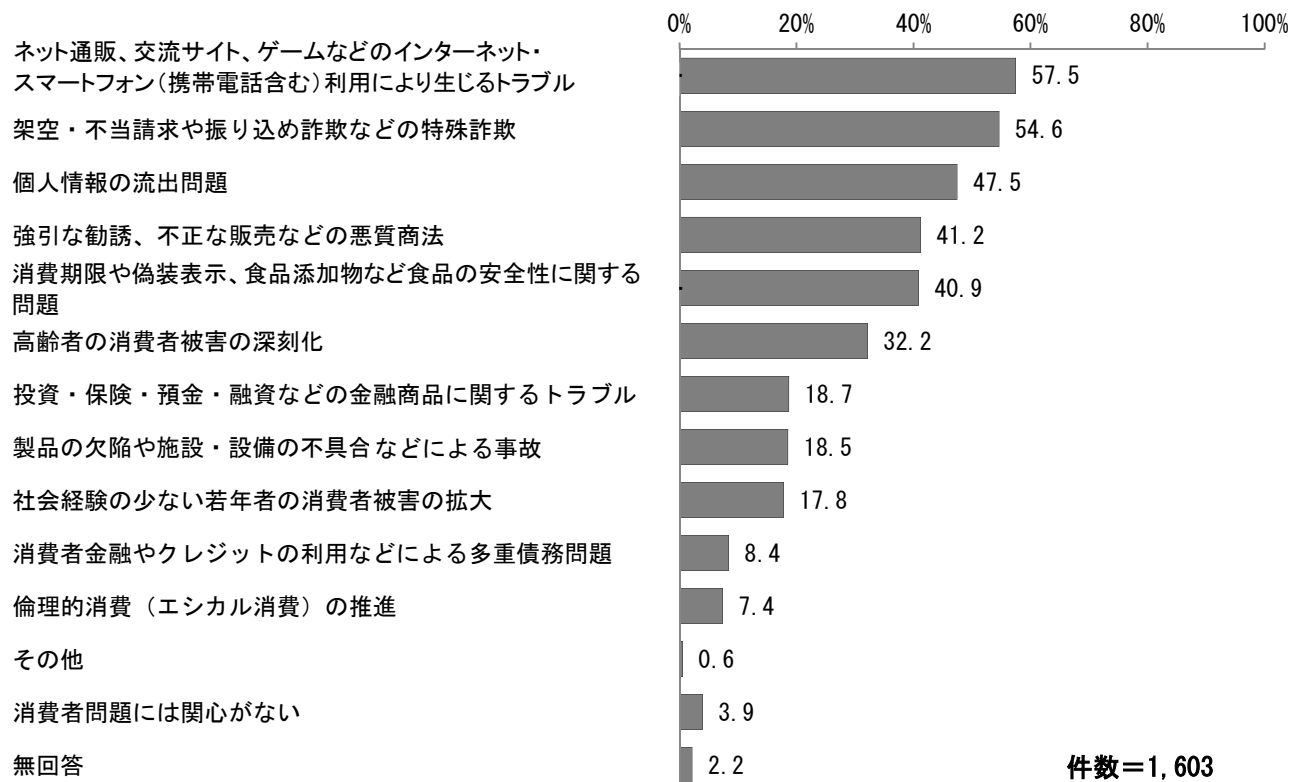


5 消費生活に関する意識について

(1) 関心のある消費者問題

「ネット通販、交流サイト、ゲームなどのインターネットスマートフォン（携帯電話含む）利用により生じるトラブル」が57.5%

問22 あなたは、現在どのような消費者問題に関心がありますか。【〇は5つまで】



関心のある消費者問題について、「ネット通販、交流サイト、ゲームなどのインターネット・スマートフォン（携帯電話含む）利用により生じるトラブル」と答えた人の割合が57.5%と最も高く、続いて「架空・不当請求や振り込め詐欺などの特殊詐欺」（54.6%）、「個人情報の流出問題」（47.5%）の順となっている。

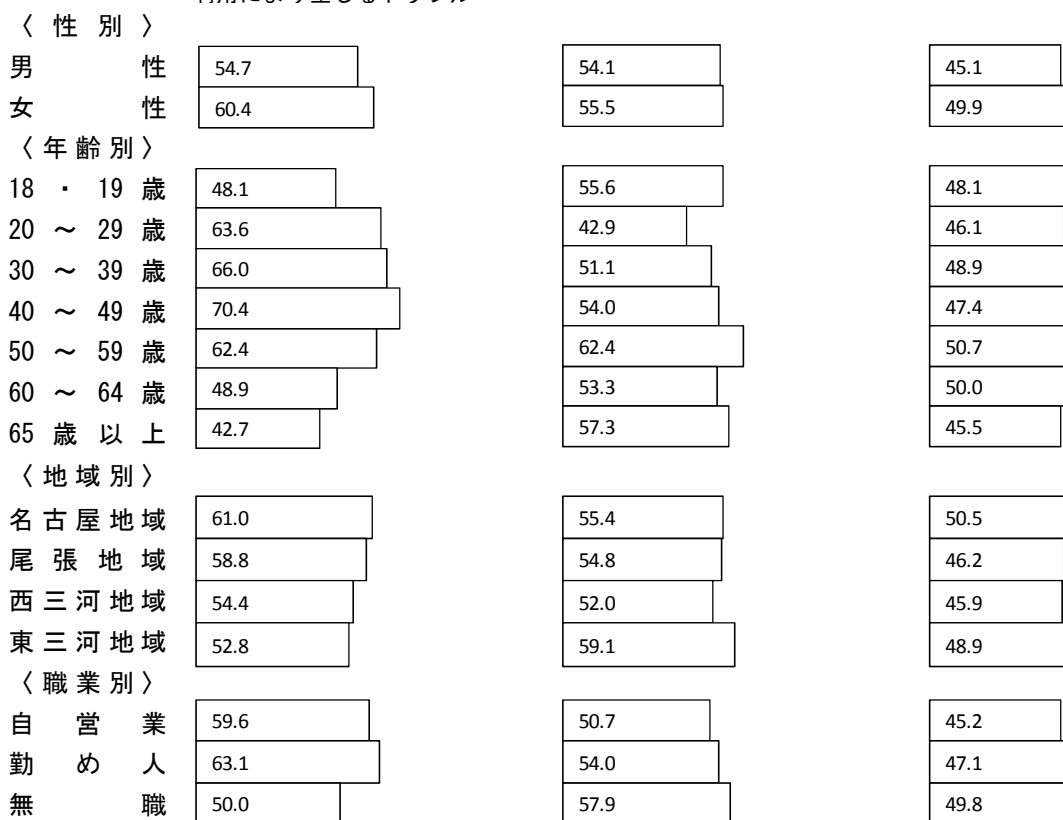
関心のある消費者問題（性別、年齢別、地域別、職業別）

(%)

ネット通販、交流サイト、ゲームなどのインターネット・スマートフォン（携帯電話含む）利用により生じるトラブル

架空・不当請求や振り込め詐欺などの特殊詐欺

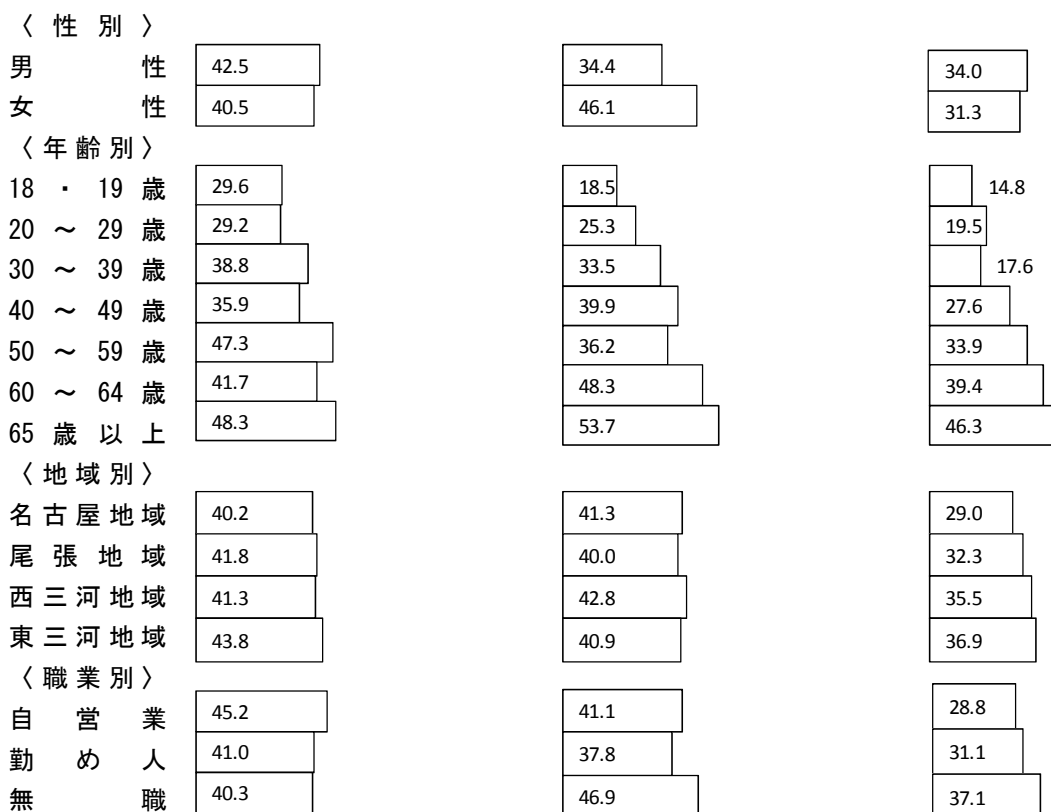
個人情報の流出問題



強引な勧誘、不正な販売などの悪質商法

消費期限や偽装表示、食品添加物など食品の安全性に関する問題

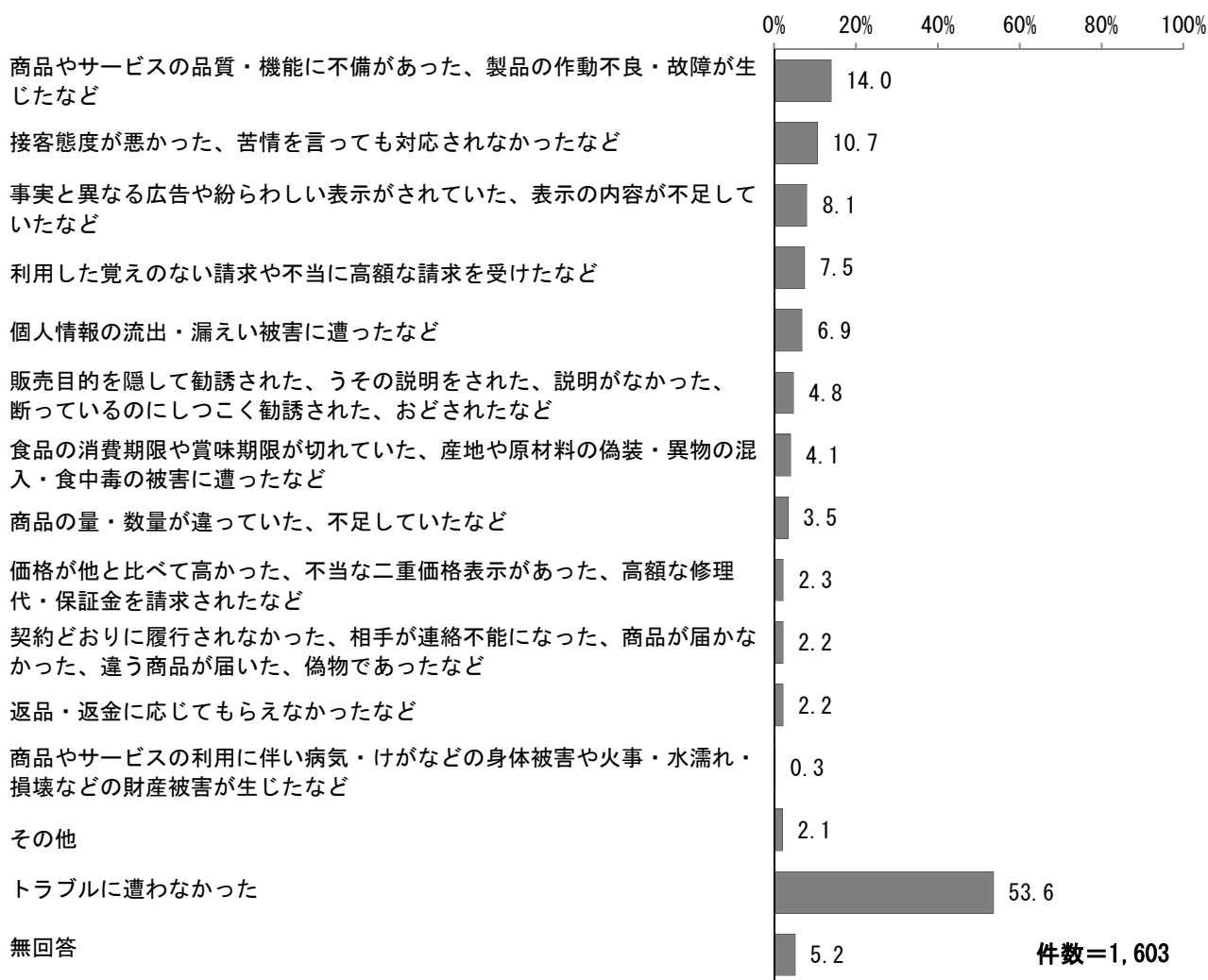
高齢者の消費者被害の深刻化



(2) ここ1～2年の間に経験した消費者トラブルの内容

「商品やサービスの品質・機能に不備があった、製品の作動不良・故障が生じたなど」
が14.0%

問23 あなたは、ここ1～2年の間に購入した商品や利用したサービスについて、以下のような消費者トラブル（困ったり嫌な思いをしたことなどを含む）に遭ったことがありますか。
【○は複数可】



ここ1～2年の間に消費者トラブルにあった経験について、「商品やサービスの品質・機能に不備があった、製品の作動不良・故障が生じたなど」と答えた人の割合が14.0%と高く、続いて「接客態度が悪かった、苦情を言っても対応されなかったなど」(10.7%)、「事実と異なる広告や紛らわしい表示がされていた、表示の内容が不足していたなど」(8.1%)の順となっている。

一方で、「トラブルに遭わなかった」と回答した人の割合は53.6%となっている。

ここ1~2年の間に経験した消費者トラブルの内容（性別、年齢別、地域別、職業別）

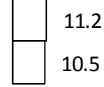
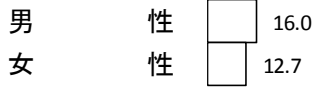
(%)

商品やサービスの品質・機能に不備があった、製品の作動不良・故障が生じたなど

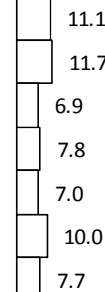
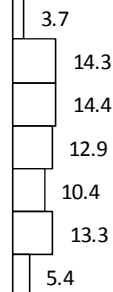
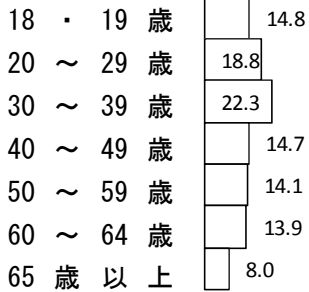
接客態度が悪かった、苦情を言っても対応されなかったなど

事実と異なる広告や紛らわしい表示がされていた、表示の内容が不足していたなど

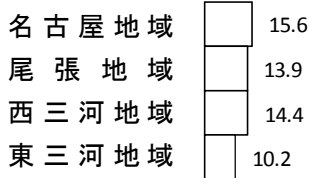
〈性別〉



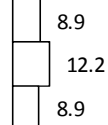
〈年齢別〉



〈地域別〉



〈職業別〉

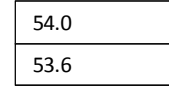
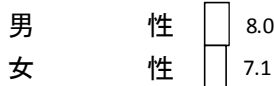


利用した覚えのない請求や不当に高額な請求を受けたなど

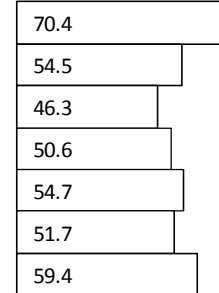
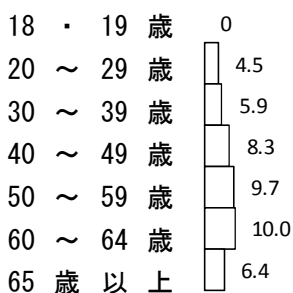
個人情報の流出・漏えい被害に遭ったなど

トラブルに遭わなかった

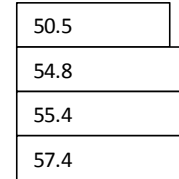
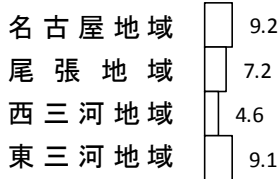
〈性別〉



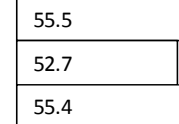
〈年齢別〉



〈地域別〉



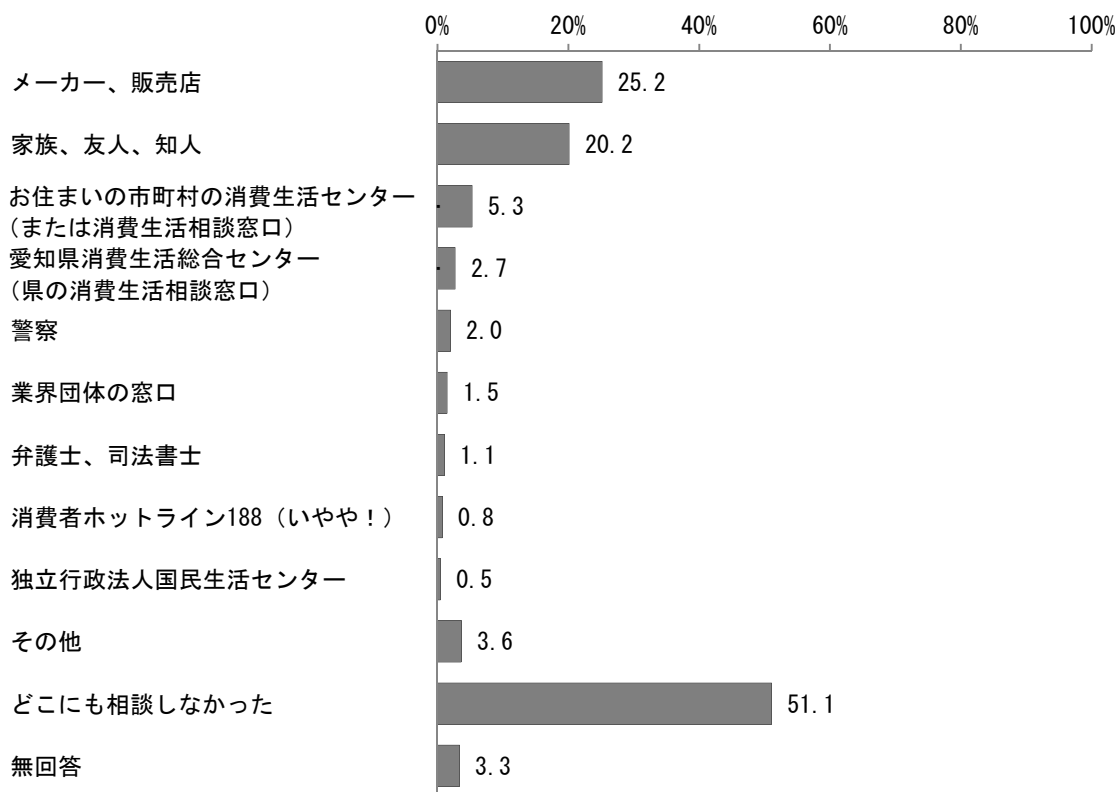
〈職業別〉



(3) 消費者トラブルの相談先

「メーカー、販売店」が25.2%、「どこにも相談しなかった」が51.1%

問24 《問23で、「1」～「13」の何らかのトラブルに遭ったと答えた方にお聞きします。》
あなたは、その消費者トラブルについて、どこに相談しましたか。【○は複数可】



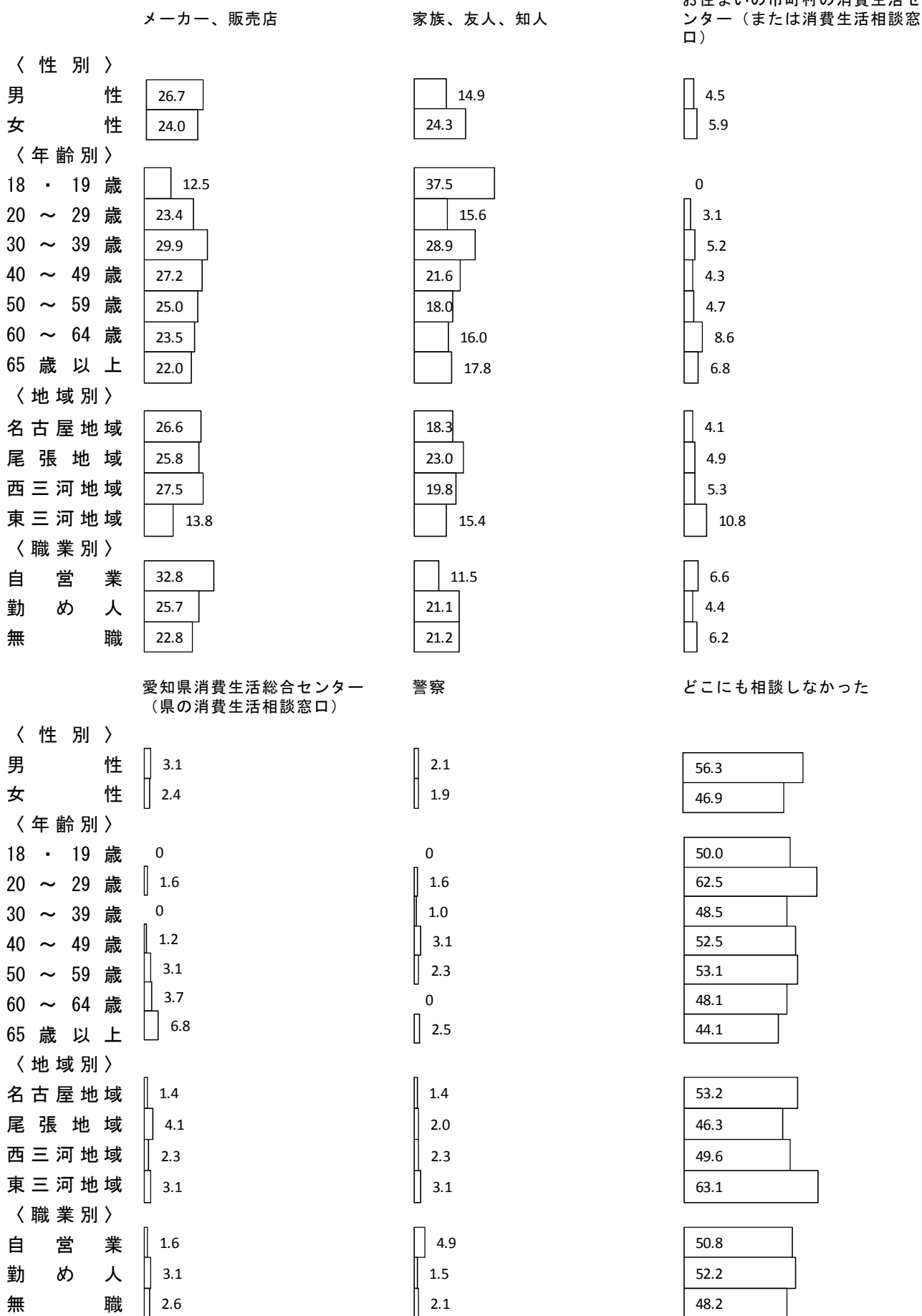
件数=660

消費者トラブルの相談先について、「メーカー、販売店」と答えた人の割合が25.2%と高く、続いて「家族、友人、知人」(20.2%)、「お住まいの市町村の消費生活センター(または消費生活相談窓口)」(5.3%)の順となっている。

一方で、「どこにも相談しなかった」と回答した人の割合は51.1%となっている。

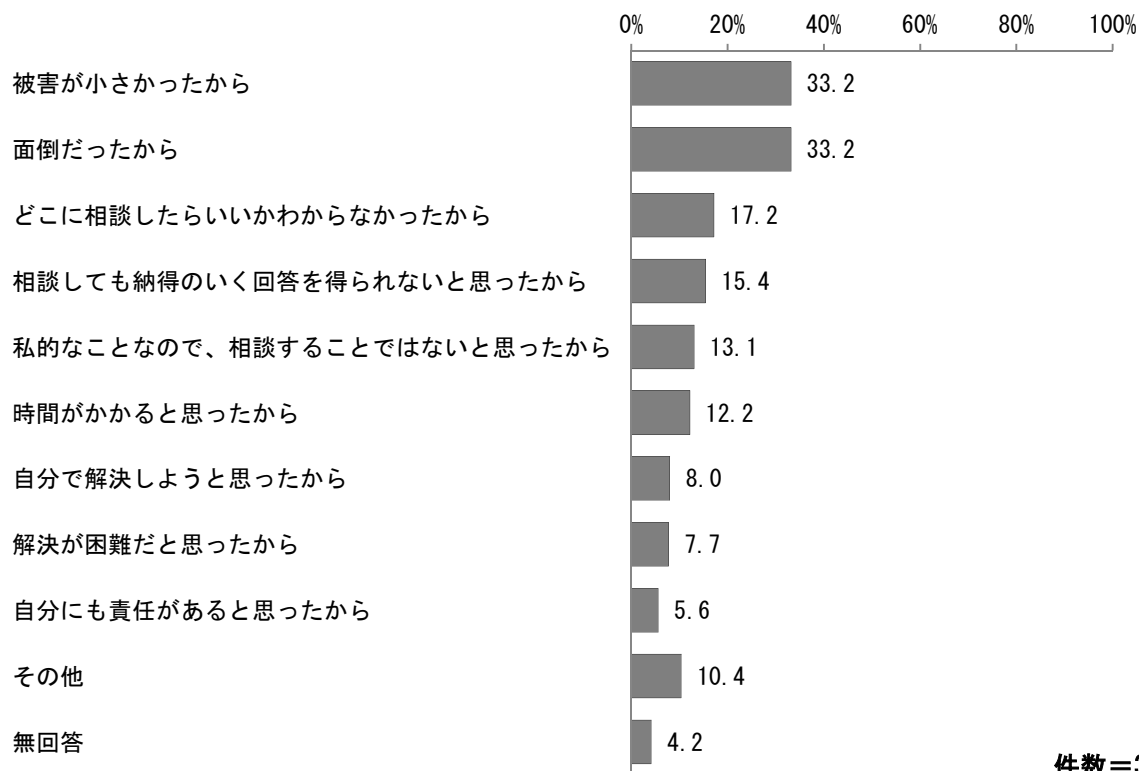
消費者トラブルの相談先（性別、年齢別、地域別、職業別）

(%)



(4) どこにも相談しなかった理由
「被害が小さかったから」が 33.2%、
「面倒だったから」が 33.2%

問25 《問24で、「11 どこにも相談しなかった」と答えた方にお聞きします。》
 あなたがどこにも相談しなかった理由は何ですか。【○は複数可】

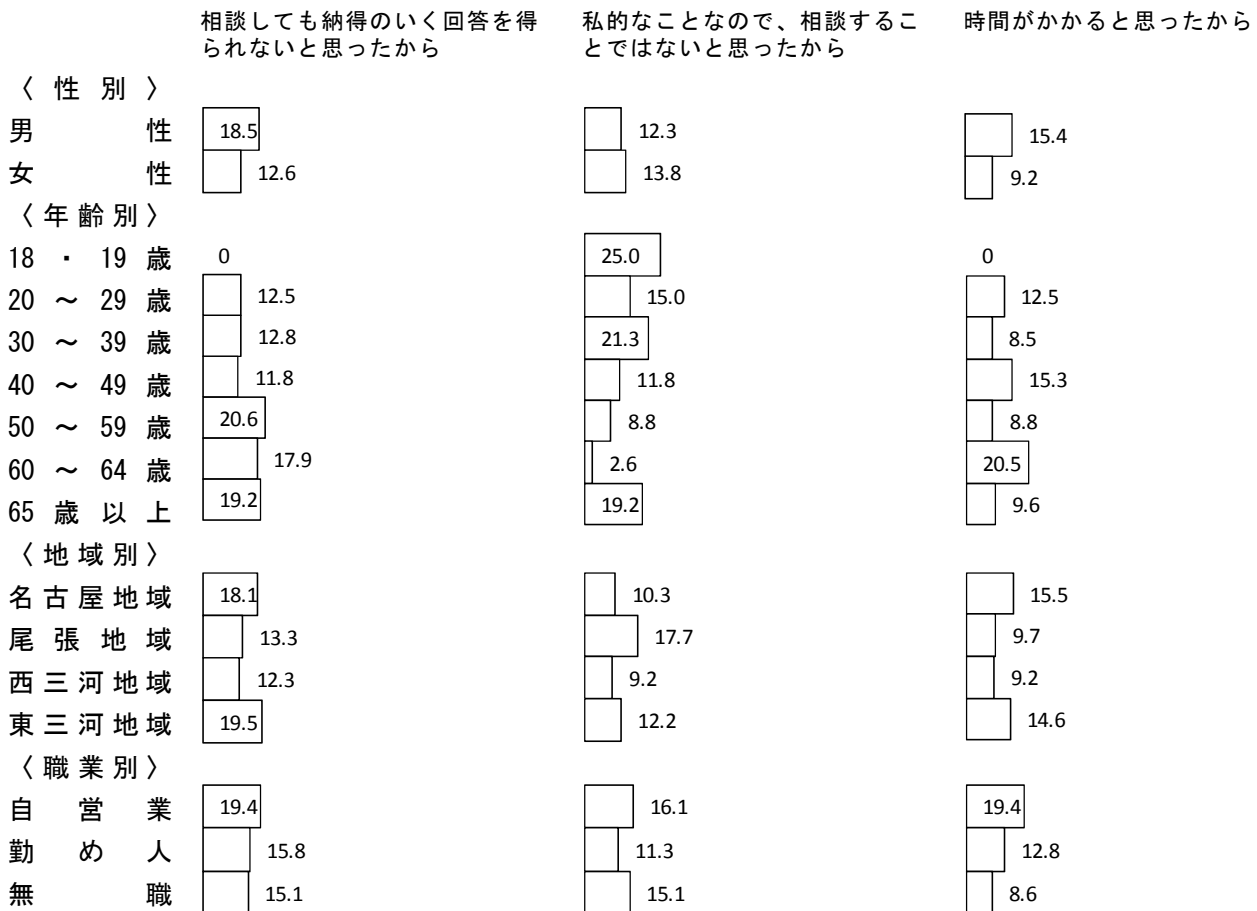
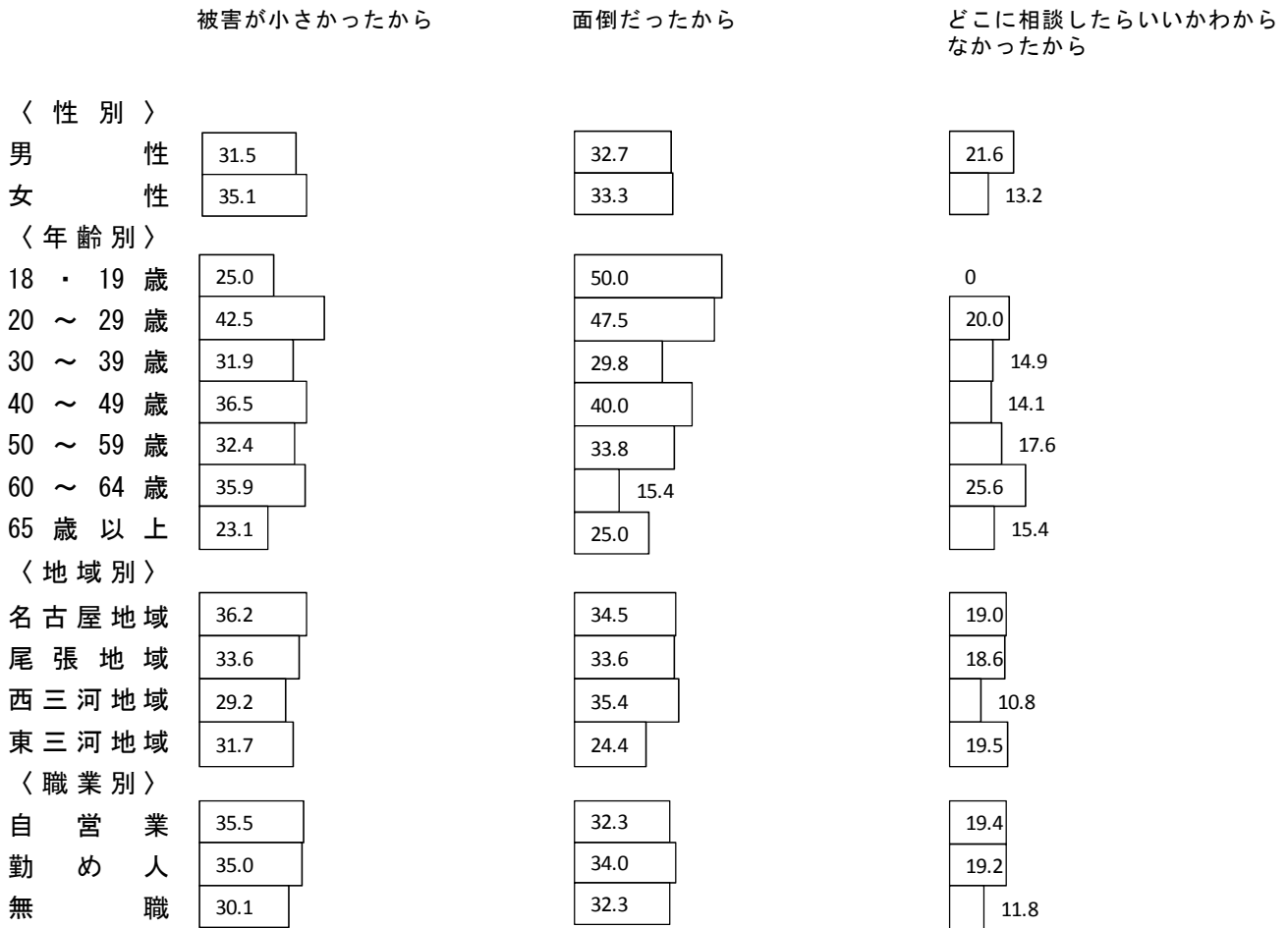


件数=337

どこにも相談しなかった理由について、「被害が小さかったから」、「面倒だったから」と答えた人の割合がどちらも 33.2%と最も高く、続いて「どこに相談したらいいかわからなかったから」(17.2%)、「相談しても納得のいく回答を得られないと思ったから」(15.4%)の順となっている。

どこにも相談しなかった理由（性別、年齢別、地域別、職業別）

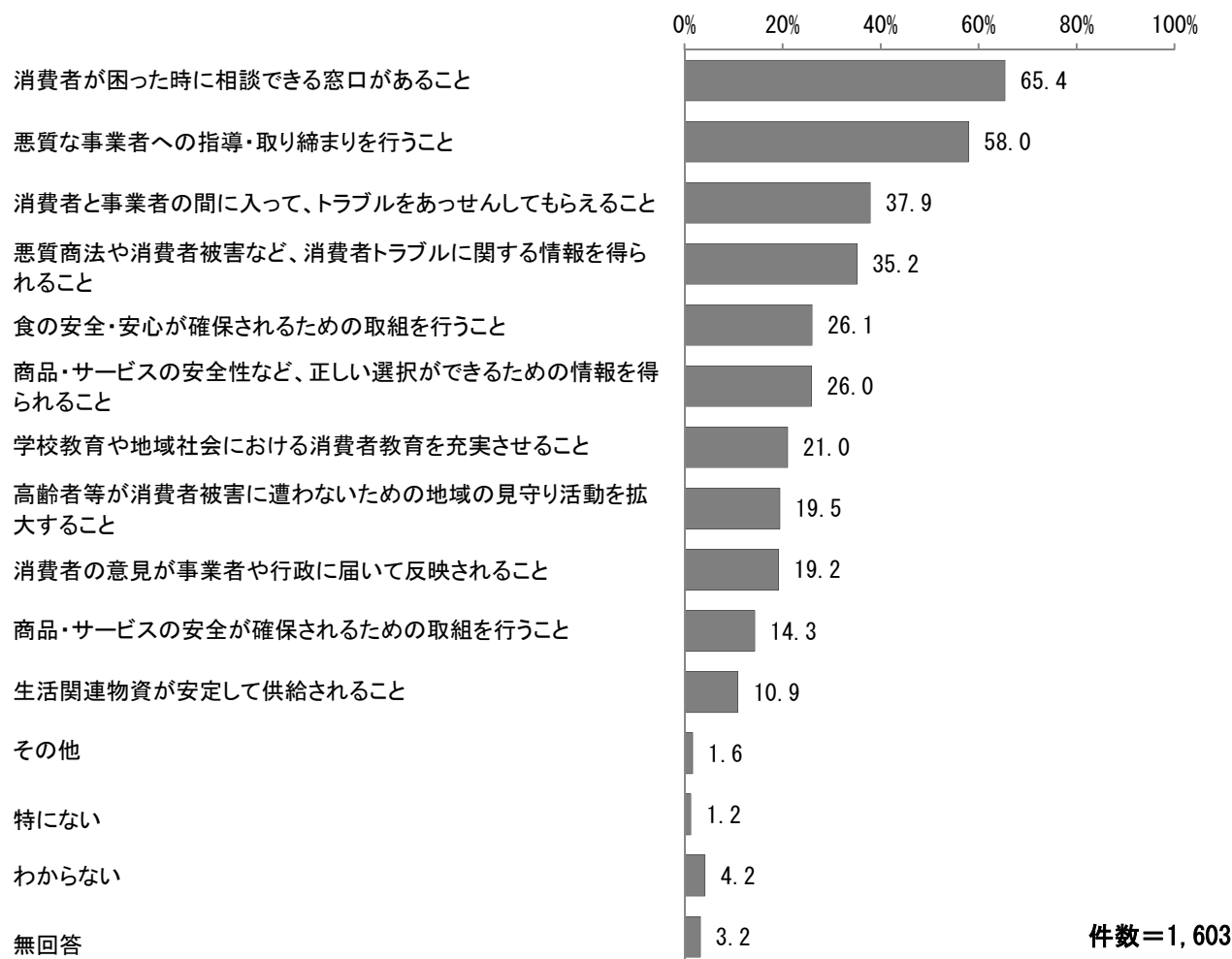
(%)



(5) 必要だと思う消費生活に関する施策

「消費者が困った時に相談できる窓口があること」が65.4%

問26 愛知県では、「消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現」を基本理念として、消費生活に関する施策（消費者行政）に取り組んでいます。あなたは、この理念が実現されるために何が重要だと思いますか。【〇は5つまで】



必要だと思う消費生活に関する施策について、「消費者が困った時に相談できる窓口があること」と答えた人の割合が65.4%と最も高く、続いて「悪質な事業者への指導・取り締まりを行うこと」(58.0%)、「消費者と事業者の間に入って、トラブルをあっせんしてもらえること」(37.9%)の順となっている。

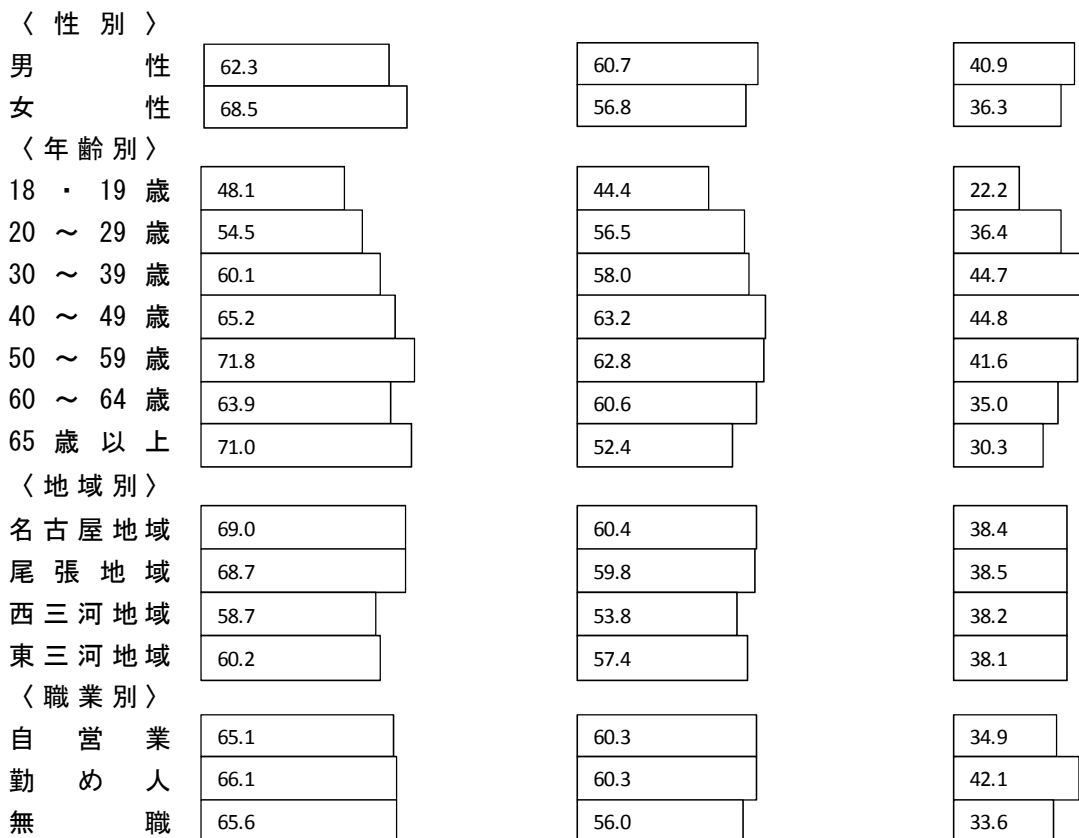
必要だと思う消費生活に関する施策（性別、年齢別、地域別、職業別）

(%)

消費者が困った時に相談できる窓口があること

悪質な事業者への指導・取り締まりを行うこと

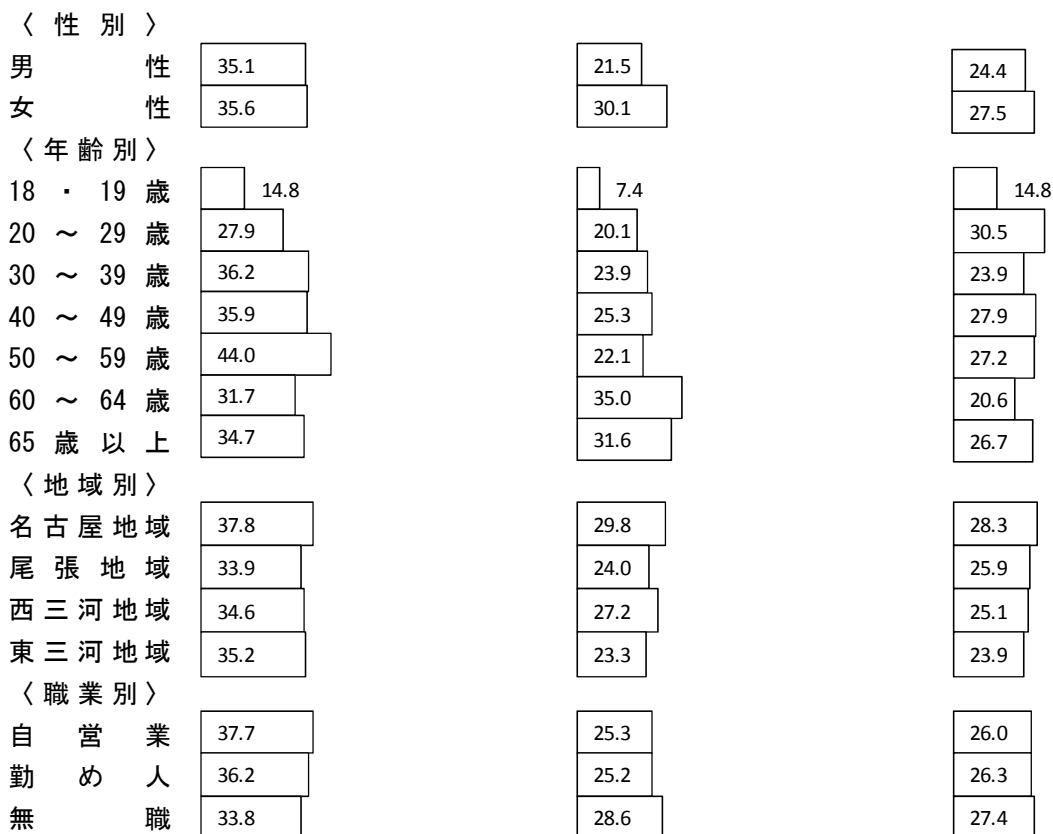
消費者と事業者の間に入って、トラブルをあっせんしてもらえ
ること



悪質商法や消費者被害など、消費者トラブルに関する情報を得られること

食の安全・安心が確保されるための取組を行うこと

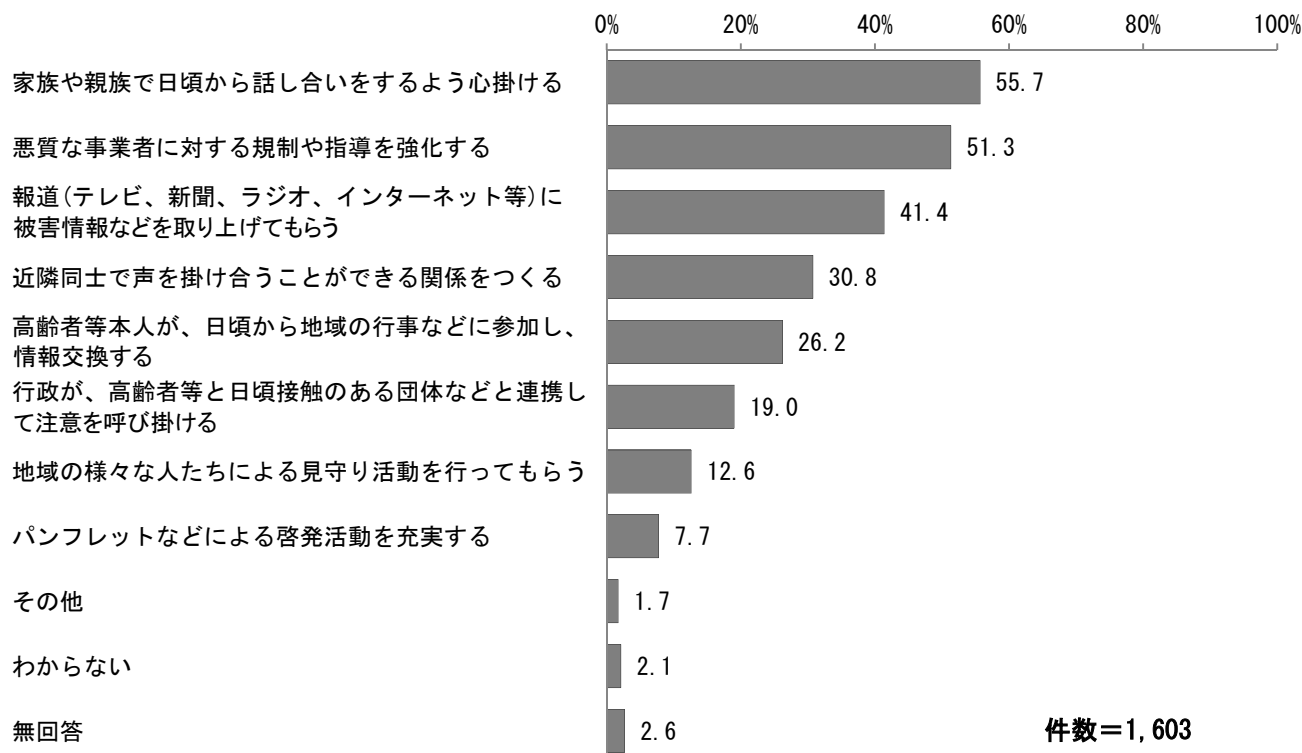
商品・サービスの安全性など、正しい選択ができるための情報を得られること



(6) 高齢者等が消費者被害に遭わないための対策

「家族や親族で日頃から話し合いをするよう心掛ける」が55.7%

問27 近年、高齢者を狙った悪質な商法による消費者被害が多くなっています。高齢者等、消費生活上特に配慮を要する消費者が消費者被害に遭わないためには、どのような対策が有効だと思いますか。【〇は3つまで】



高齢者等が消費者被害に遭わないための対策について、「家族や親族で日頃から話し合いをするよう心掛ける」と答えた人の割合が55.7%と最も高く、続いて「悪質な事業者に対する規制や指導を強化する」(51.3%)、「報道(テレビ、新聞、ラジオ、インターネット等)に被害情報などを取り上げてもらう」(41.4%)の順となっている。

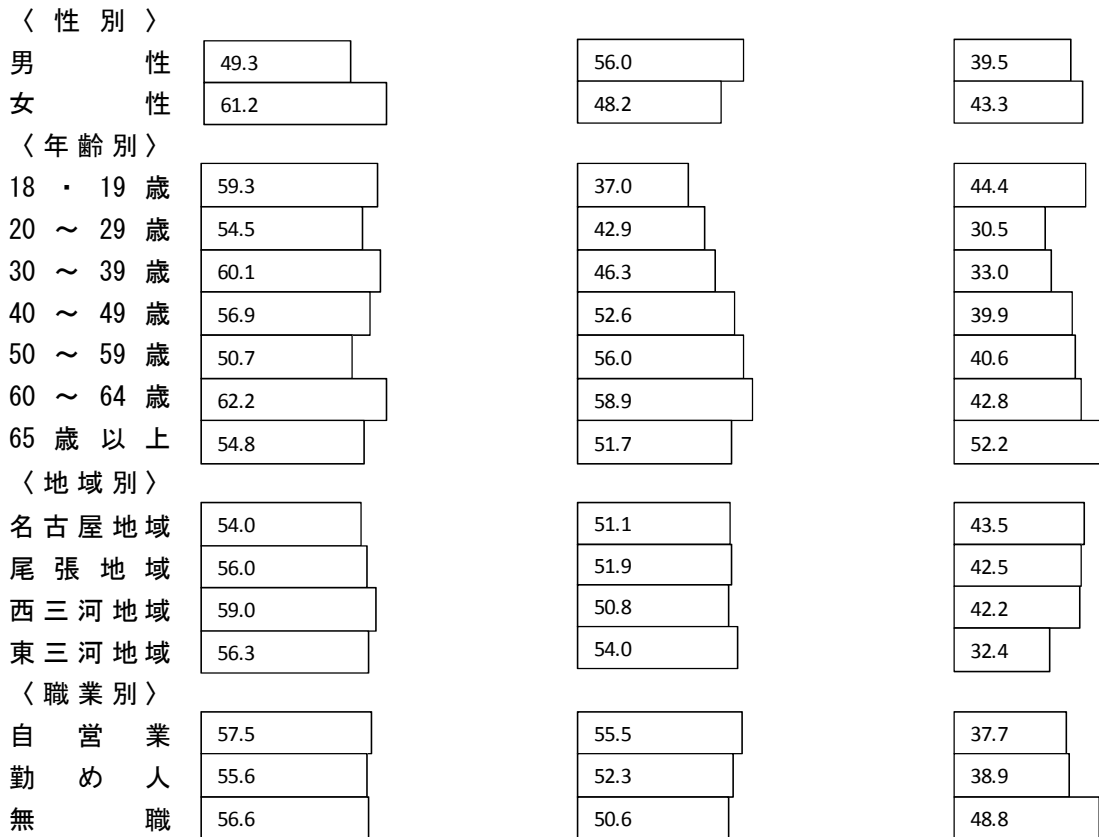
高齢者等が消費者被害に遭わないための対策（性別、年齢別、地域別、職業別）

(%)

家族や親族で日頃から話し合いをするよう心掛ける

悪質な事業者に対する規制や指導を強化する

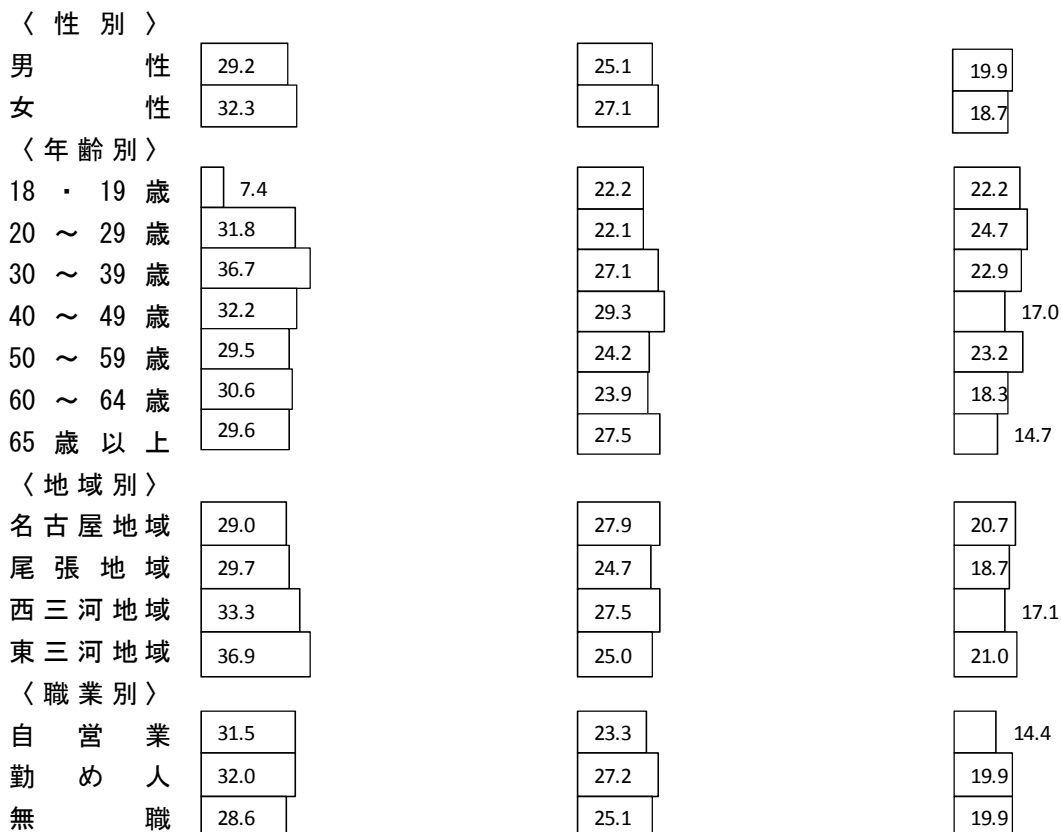
報道（テレビ、新聞、ラジオ、インターネット等）に被害情報などを取り上げてもらう



近隣同士で声を掛け合うことができる関係をつくる

高齢者等本人が、日頃から地域の行事などに参加し、情報交換する

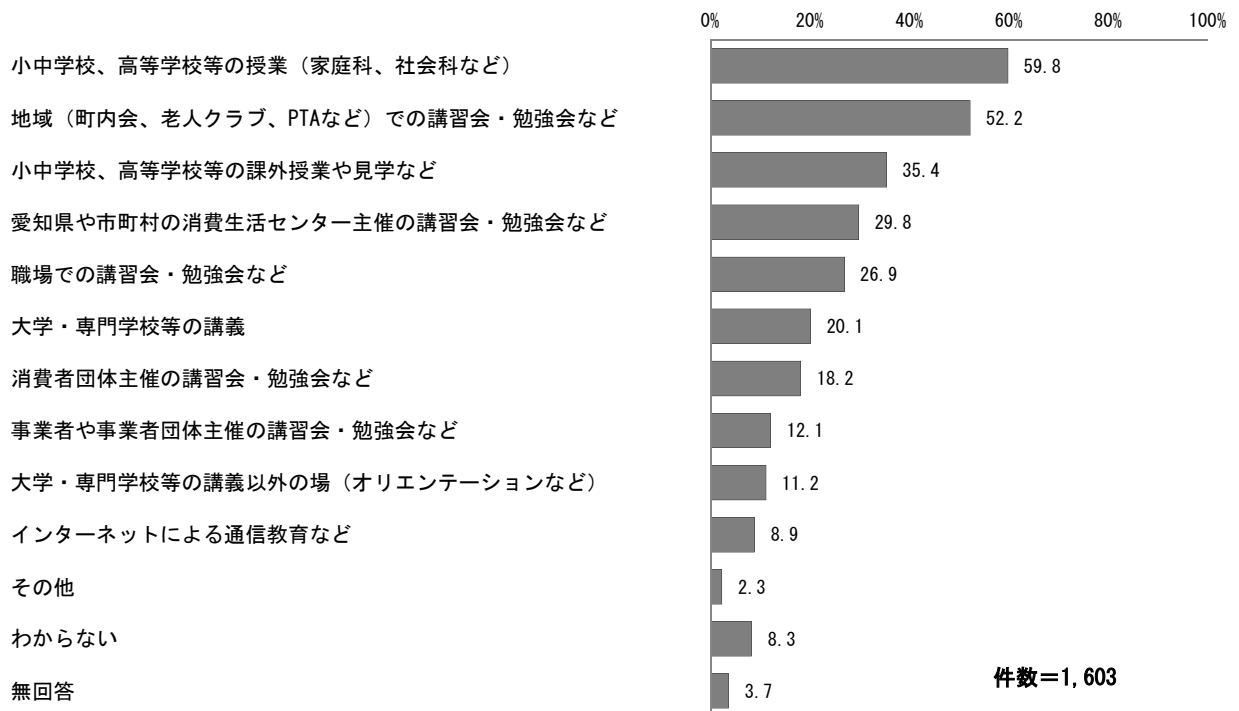
行政が、高齢者等と日頃接触のある団体などと連携して注意を呼び掛ける



(7) 効果的な消費者教育

「小中学校、高等学校等の授業（家庭科、社会科など）」が 59.8%

問28 平成24年8月に消費者教育推進法が制定され、消費者一人一人が、被害に遭わず、合理的な意思決定ができる「自立した消費者」であるとともに、「消費者市民社会」の形成に参画していくことが期待されています。あなたは、そのために、どのような機会を利用して消費者教育が行われると効果的だと思いますか。【〇は5つまで】



効果的な消費者教育について、「小中学校、高等学校等の授業（家庭科、社会科など）」と答えた人の割合が 59.8%と最も高く、続いて「地域（町内会、老人クラブ、PTA 等）での講習会・勉強会など」（52.2%）、「小中学校、高等学校等の課外授業や見学など」（35.4%）の順となっている。

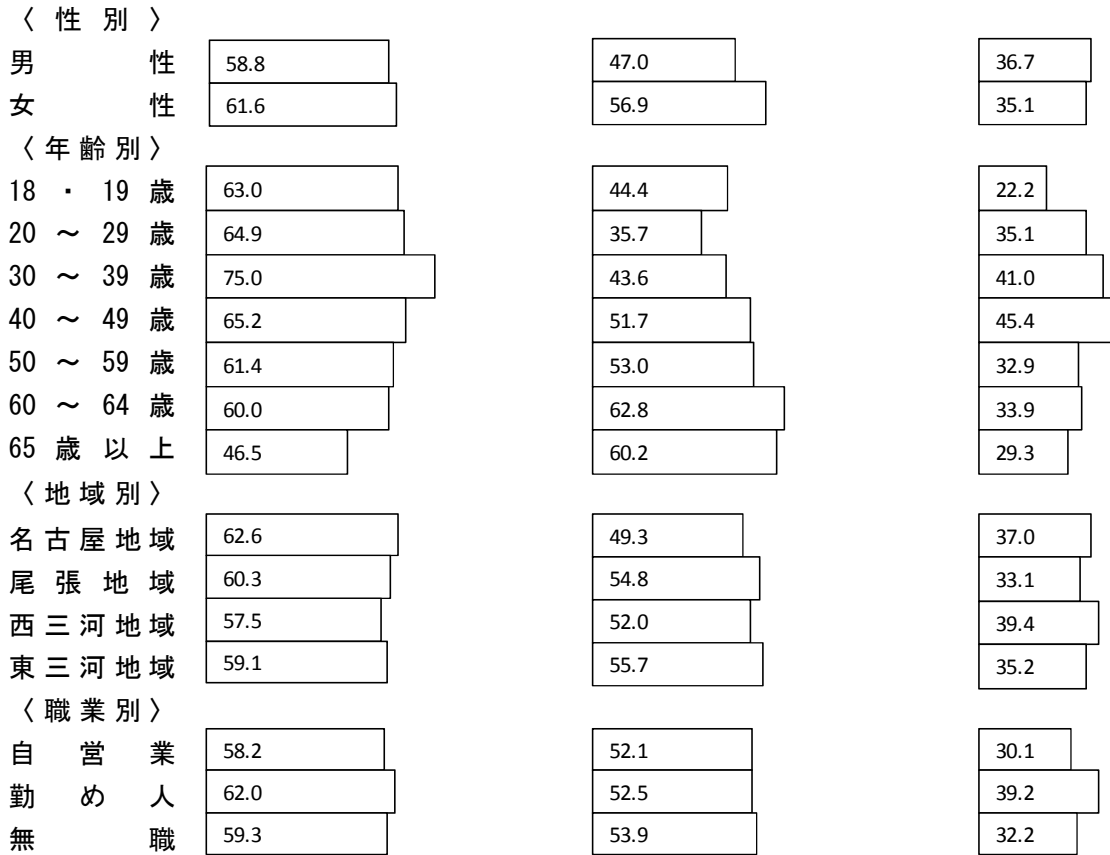
効果的な消費者教育（性別、年齢別、地域別、職業別）

(%)

小中学校、高等学校等の授業
(家庭科、社会科など)

地域（町内会、老人クラブ、PTA
など）での講習会・勉強会など

小中学校、高等学校等の課外授
業や見学など



愛知県や市町村の消費生活センター主催の講習会・勉強会など

職場での講習会・勉強会など

大学・専門学校等の講義

