

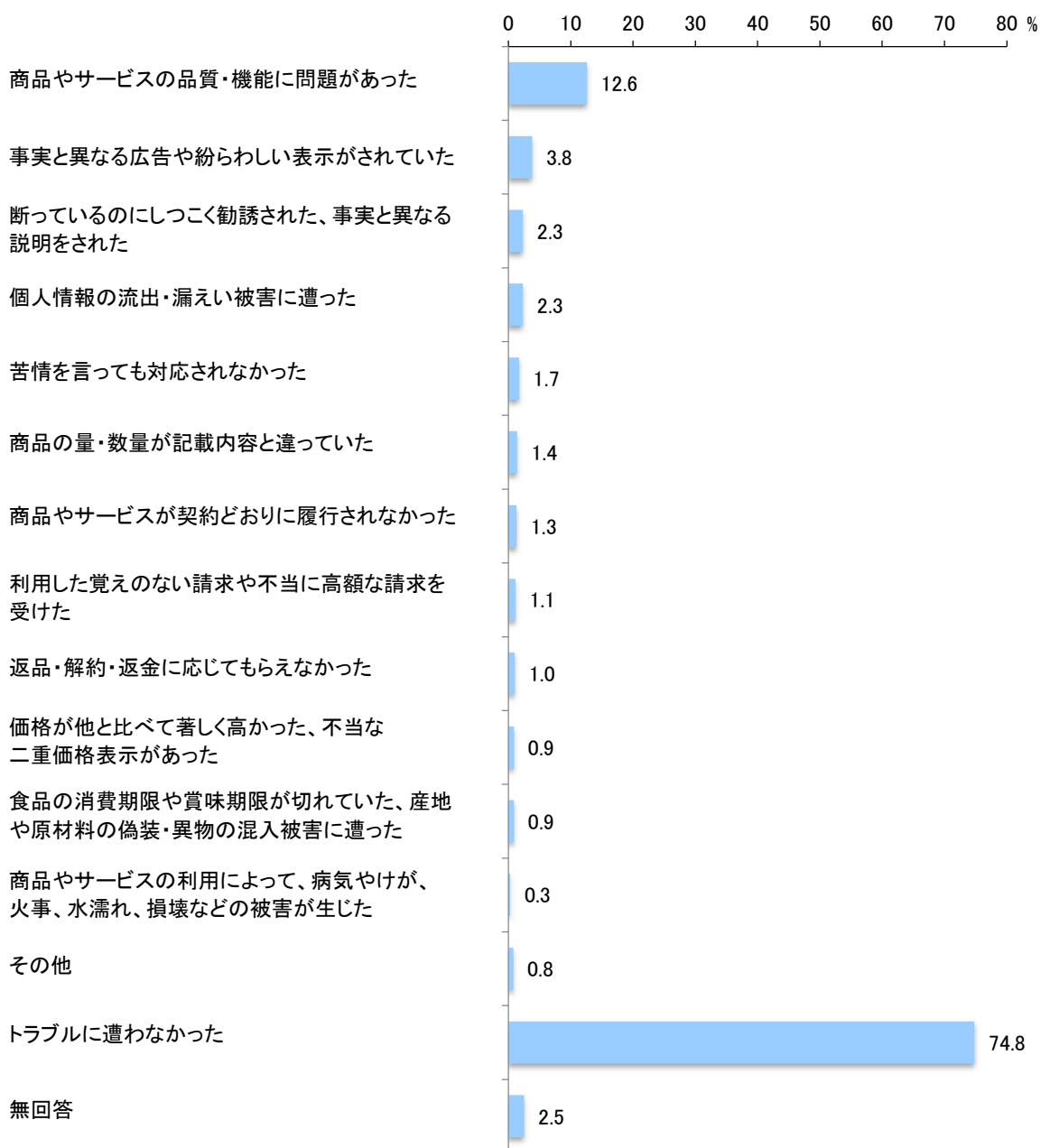
8 消費生活に関する意識について

(1) 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・機能に問題があった」が12.6%

問36 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、どのような消費者トラブル（困ったことや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】



件数=1,507

ここ1～2年の間に経験した消費者トラブルの内容について、「商品やサービスの品質・機能に問題があった」と答えた人の割合が12.6%と最も高く、続いて「事実と異なる広告や紛らわしい表示がされていた」(3.8%)、「断っているのにしつこく勧誘された、事実と異なる説明をされた」(2.3%)、「個人情報の流出・漏えい被害に遭った」(2.3%)の順となっている。

一方で、「トラブルに遭わなかった」と答えた人の割合は74.8%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・機能に問題があった	事実と異なる広告や紛らわしい表示がされていた	断っているのにしつこく勧誘された、事実と異なる説明をされた
< 性別 >			
男性	<input type="checkbox"/> 12.6	<input type="checkbox"/> 4.5	<input type="checkbox"/> 2.0
女性	<input type="checkbox"/> 12.6	<input type="checkbox"/> 3.3	<input type="checkbox"/> 2.5
答えたくない わからない その他	<input type="checkbox"/> 10.5	<input type="checkbox"/> 5.3	<input type="checkbox"/> 10.5
< 年齢別 >			
18・19歳	<input type="checkbox"/> 15.6	<input type="checkbox"/> 8.9	<input type="checkbox"/> 0
20～29歳	<input type="checkbox"/> 14.0	<input type="checkbox"/> 7.8	<input type="checkbox"/> 2.3
30～39歳	<input type="checkbox"/> 12.2	<input type="checkbox"/> 4.8	<input type="checkbox"/> 3.2
40～49歳	<input type="checkbox"/> 14.6	<input type="checkbox"/> 3.5	<input type="checkbox"/> 2.2
50～59歳	<input type="checkbox"/> 14.8	<input type="checkbox"/> 4.2	<input type="checkbox"/> 3.4
60～64歳	<input type="checkbox"/> 12.5	<input type="checkbox"/> 7.0	<input type="checkbox"/> 3.9
65歳以上	<input type="checkbox"/> 9.8	<input type="checkbox"/> 1.4	<input type="checkbox"/> 1.4
< 地域別 >			
名古屋地域	<input type="checkbox"/> 18.1	<input type="checkbox"/> 4.9	<input type="checkbox"/> 2.5
尾張地域	<input type="checkbox"/> 11.5	<input type="checkbox"/> 3.3	<input type="checkbox"/> 1.8
西三河地域	<input type="checkbox"/> 8.7	<input type="checkbox"/> 3.4	<input type="checkbox"/> 2.2
東三河地域	<input type="checkbox"/> 10.0	<input type="checkbox"/> 3.6	<input type="checkbox"/> 4.3
< 職業別 >			
自営業	<input type="checkbox"/> 12.3	<input type="checkbox"/> 1.8	<input type="checkbox"/> 2.6
勤め人	<input type="checkbox"/> 14.0	<input type="checkbox"/> 4.3	<input type="checkbox"/> 3.1
無職	<input type="checkbox"/> 10.3	<input type="checkbox"/> 3.8	<input type="checkbox"/> 1.1

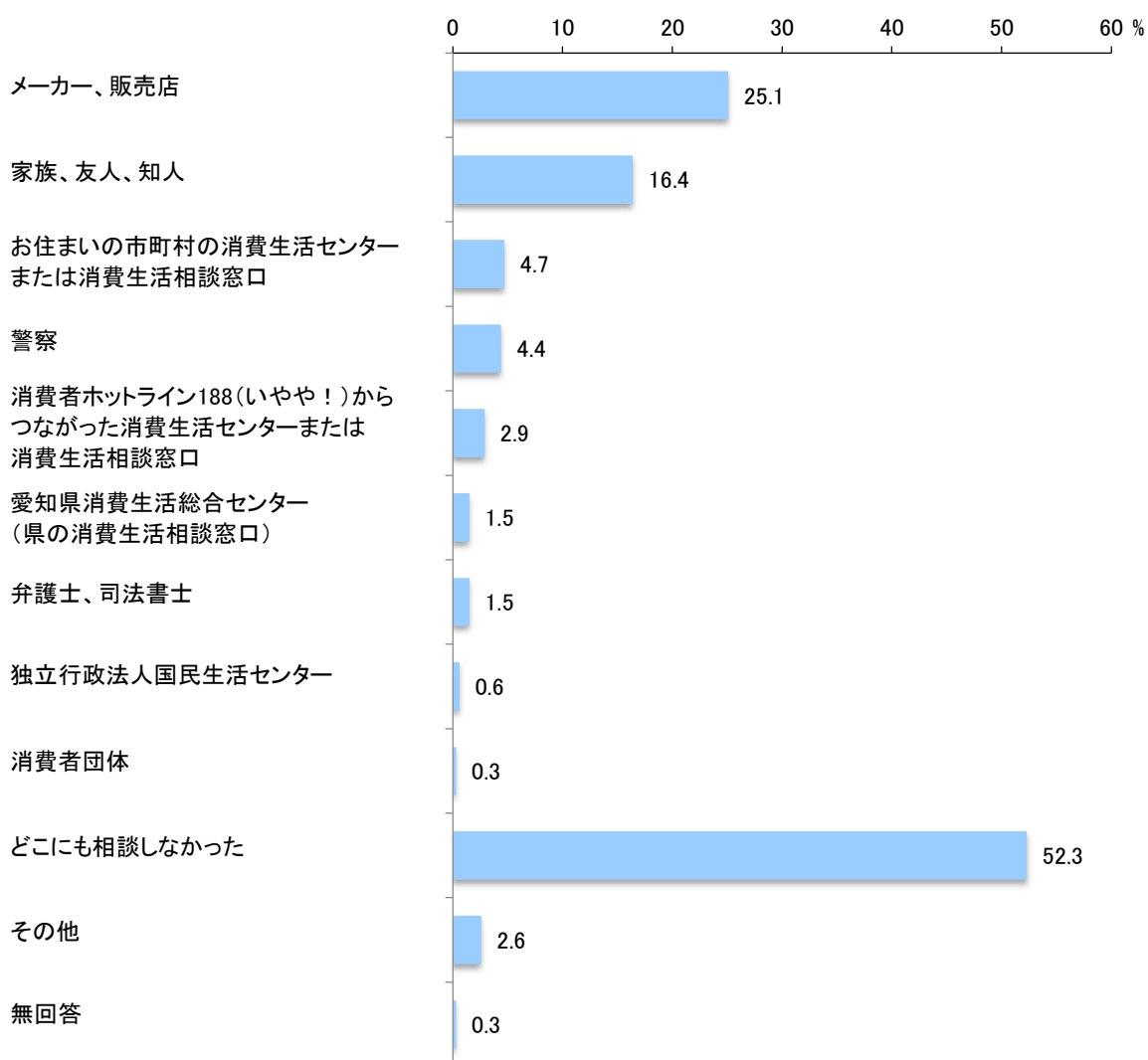
	個人情報の流出・漏えい被害に遭った	苦情を言っても対応されなかった	商品の量・数量が記載内容と違っていた
< 性別 >			
男性	<input type="checkbox"/> 2.4	<input type="checkbox"/> 2.5	<input type="checkbox"/> 1.3
女性	<input type="checkbox"/> 2.4	<input type="checkbox"/> 0.8	<input type="checkbox"/> 1.6
答えたくない わからない その他	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 5.3	<input type="checkbox"/> 0
< 年齢別 >			
18・19歳	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 2.2	<input type="checkbox"/> 2.2
20～29歳	<input type="checkbox"/> 3.1	<input type="checkbox"/> 2.3	<input type="checkbox"/> 3.9
30～39歳	<input type="checkbox"/> 2.1	<input type="checkbox"/> 2.6	<input type="checkbox"/> 2.6
40～49歳	<input type="checkbox"/> 3.5	<input type="checkbox"/> 1.8	<input type="checkbox"/> 1.3
50～59歳	<input type="checkbox"/> 3.8	<input type="checkbox"/> 1.1	<input type="checkbox"/> 1.5
60～64歳	<input type="checkbox"/> 1.6	<input type="checkbox"/> 2.3	<input type="checkbox"/> 0
65歳以上	<input type="checkbox"/> 1.4	<input type="checkbox"/> 1.4	<input type="checkbox"/> 0.6
< 地域別 >			
名古屋地域	<input type="checkbox"/> 3.9	<input type="checkbox"/> 1.6	<input type="checkbox"/> 1.4
尾張地域	<input type="checkbox"/> 1.7	<input type="checkbox"/> 1.5	<input type="checkbox"/> 0.8
西三河地域	<input type="checkbox"/> 2.2	<input type="checkbox"/> 2.5	<input type="checkbox"/> 2.5
東三河地域	<input type="checkbox"/> 0.7	<input type="checkbox"/> 1.4	<input type="checkbox"/> 1.4
< 職業別 >			
自営業	<input type="checkbox"/> 5.3	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 0
勤め人	<input type="checkbox"/> 2.7	<input type="checkbox"/> 1.9	<input type="checkbox"/> 1.5
無職	<input type="checkbox"/> 0.8	<input type="checkbox"/> 1.9	<input type="checkbox"/> 1.5

(2) 消費者トラブルの相談先

「メーカー、販売店」が25.1%

問37 《問36で「1」～「13」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、どこかに相談しましたか。【〇は複数可】



件数=342

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25.1%と最も高く、続いて「家族、友人、知人」(16.4%)、「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」(4.7%)の順となっている。

一方で、「どこにも相談しなかった」と答えた人の割合は52.3%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）

(%)

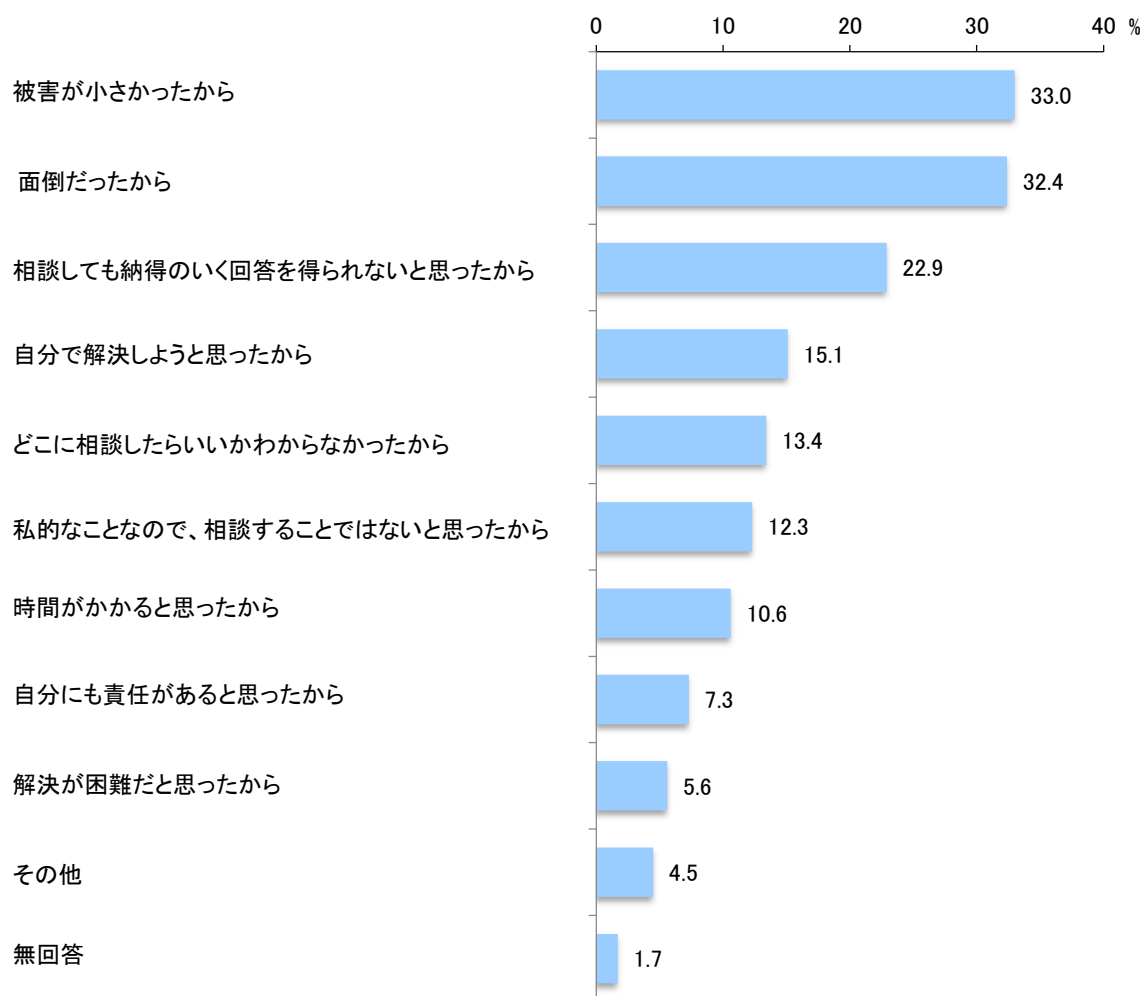
	メーカー、販売店	家族、友人、知人	お住まいの市町村の消費生活センターまたは消費生活相談窓口
< 性別 >			
男性	24.3	12.1	2.9
女性	26.7	20.0	6.1
答えたくない わからない その他	0	50.0	25.0
< 年齢別 >			
18・19歳	7.7	30.8	0
20～29歳	27.8	14.8	3.7
30～39歳	24.4	20.5	6.4
40～49歳	39.7	12.1	1.7
50～59歳	23.4	23.4	2.1
60～64歳	8.8	14.7	5.9
65歳以上	22.2	9.3	9.3
< 地域別 >			
名古屋地域	21.5	19.0	4.1
尾張地域	23.2	16.0	6.4
西三河地域	28.2	15.5	1.4
東三河地域	45.8	8.3	8.3
< 職業別 >			
自営業	17.9	14.3	7.1
勤め人	26.3	14.8	3.8
無職	26.3	19.2	6.1

	警察	消費者ホットライン188(いやや!) からつながった消費生活センター または消費生活相談窓口
< 性別 >		
男性	4.0	4.0
女性	4.8	1.8
答えたくない わからない その他	0	0
< 年齢別 >		
18・19歳	0	7.7
20～29歳	3.7	0
30～39歳	2.6	0
40～49歳	3.4	3.4
50～59歳	2.1	2.1
60～64歳	11.8	5.9
65歳以上	7.4	7.4
< 地域別 >		
名古屋地域	4.1	1.7
尾張地域	4.0	4.8
西三河地域	5.6	0
東三河地域	4.2	8.3
< 職業別 >		
自営業	0	3.6
勤め人	5.3	1.9
無職	4.0	5.1

(3) 消費者トラブルを相談しなかった理由
「被害が小さかったから」が33.0%

問 38 《問 37 で「11」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。【〇は複数可】

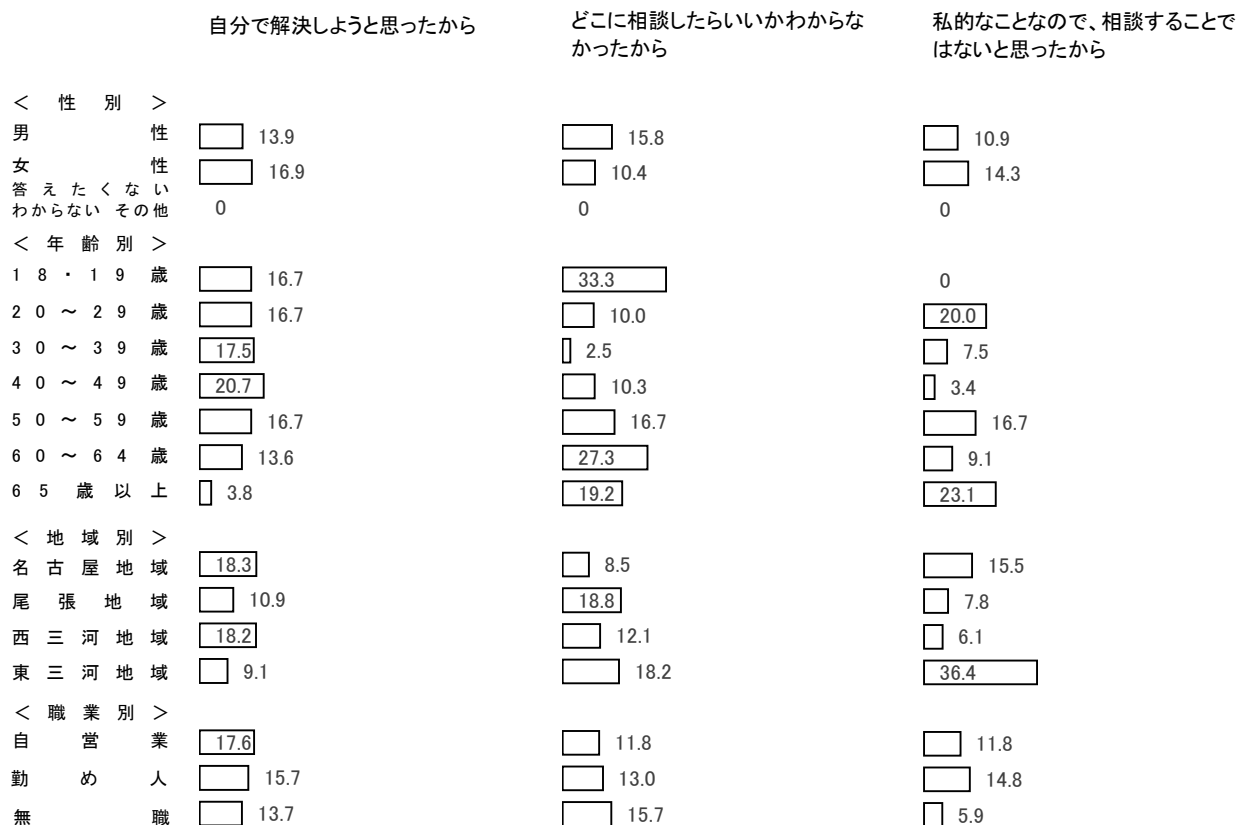
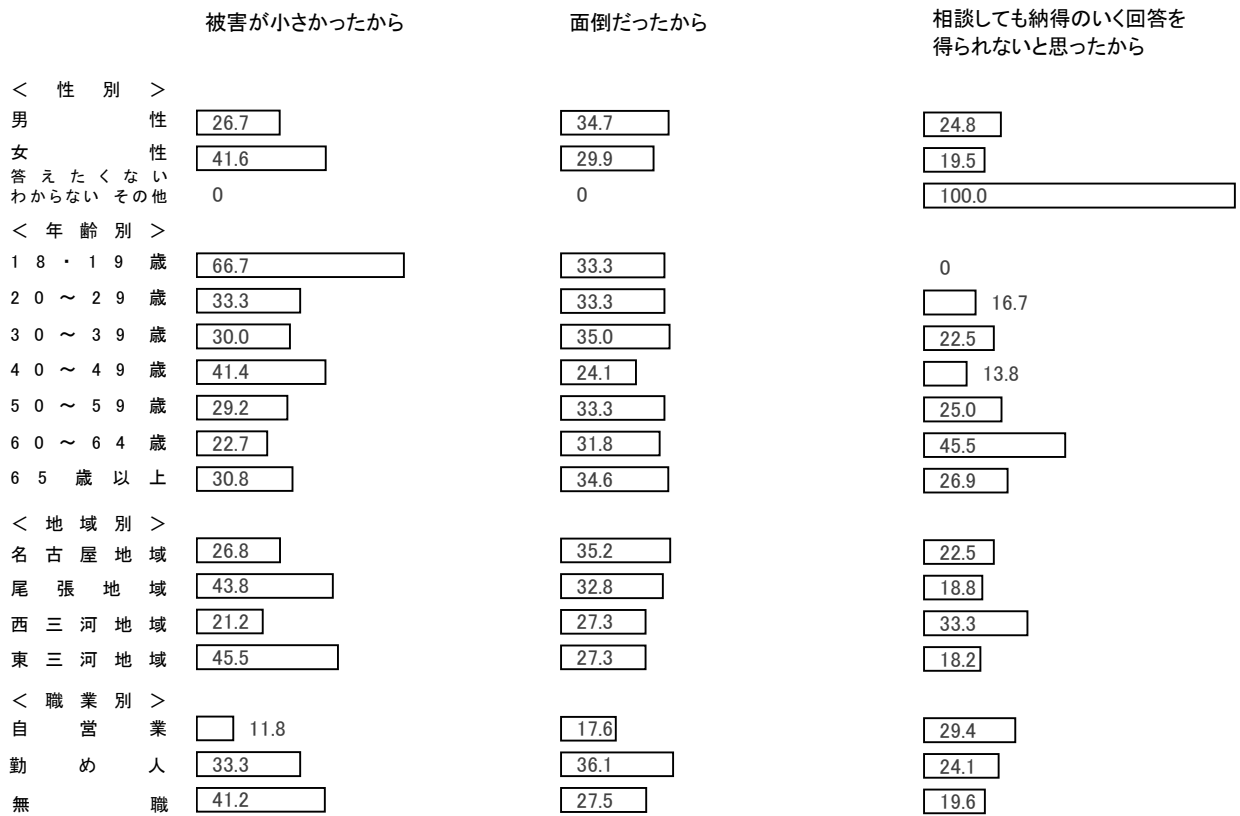


件数=179

消費者トラブルを相談しなかった理由について、「被害が小さかったから」と答えた人の割合が33.0%と最も高く、続いて「面倒だったから」(32.4%)、「相談しても納得のいく回答を得られないと思ったから」(22.9%)の順となっている。

消費者トラブルを相談しなかった理由（性別、年齢別、地域別、職業別）

(%)

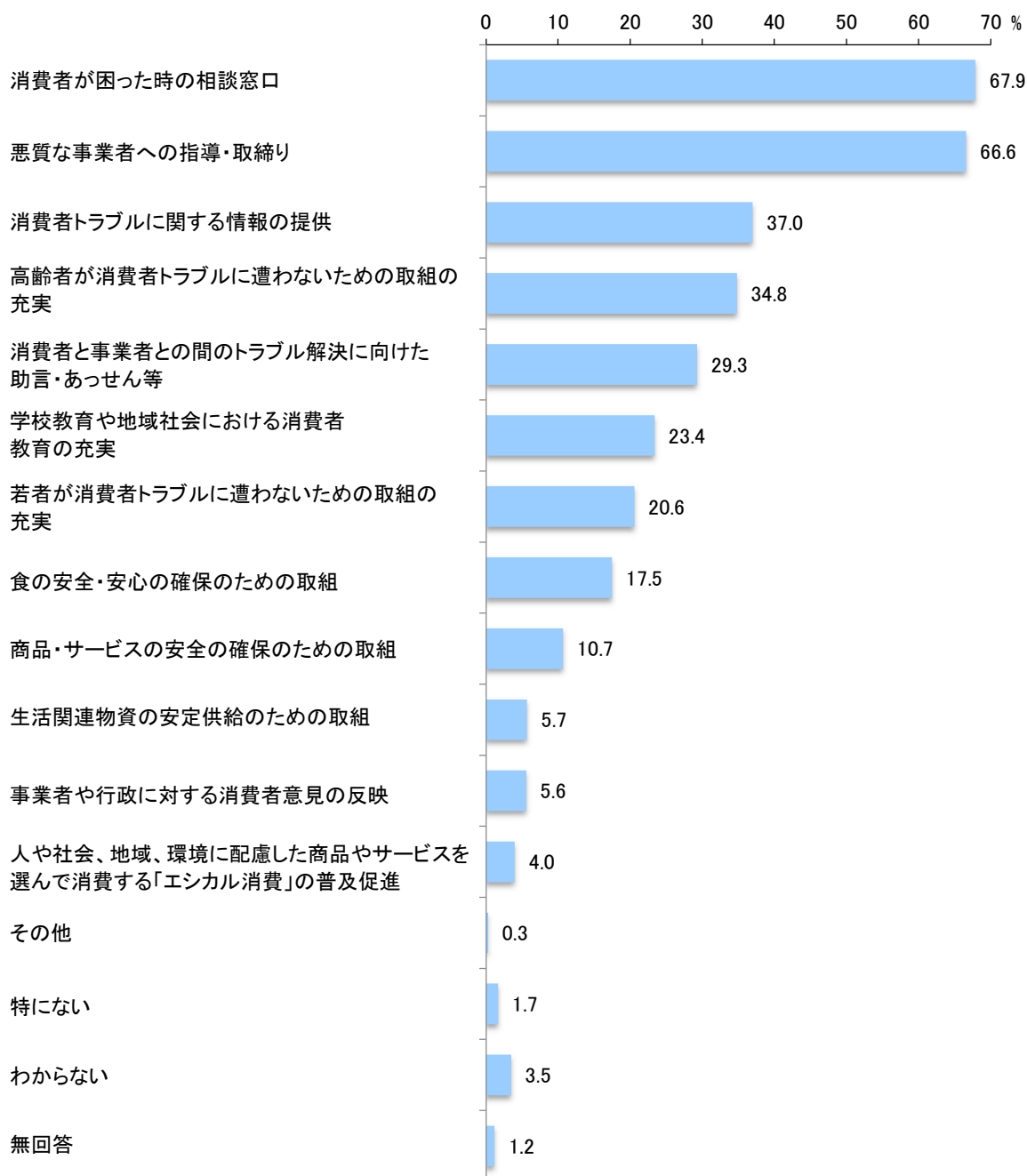


(4) 必要だと思う消費生活に関する取組

「消費者が困った時の相談窓口」が 67.9%

問 39 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」に向けて、消費者行政に取り組んでいます。

あなたは、こうした社会の実現のために何が必要だと思いますか。【〇は5つまで】



件数=1,507

必要だと思う消費生活に関する取組について、「消費者が困った時の相談窓口」と答えた人の割合が 67.9%と最も高く、続いて「悪質な事業者への指導・取締り」(66.6%)、「消費者トラブルに関する情報の提供」(37.0%) の順となっている。

必要だと思う消費生活に関する取組（性別、年齢別、地域別、職業別）

(%)

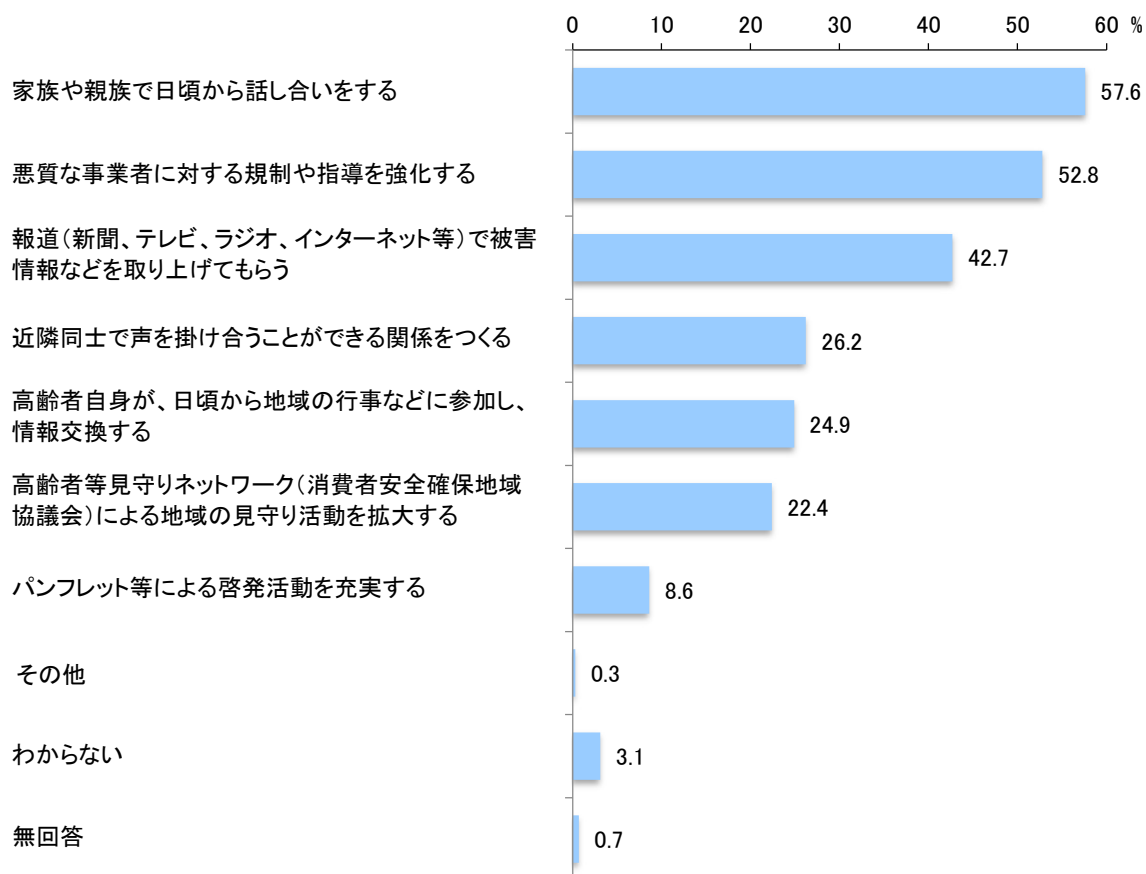
	消費者が困った時の相談窓口	悪質な事業者への指導・取締り	消費者トラブルに関する情報の提供
< 性別 >			
男性	68.4	71.0	35.8
女性	67.6	63.0	38.5
答えたくない わからない その他	73.7	57.9	26.3
< 年齢別 >			
18・19歳	57.8	64.4	37.8
20～29歳	61.2	69.8	33.3
30～39歳	58.2	65.1	30.7
40～49歳	68.1	68.6	38.9
50～59歳	70.0	74.1	38.4
60～64歳	71.1	68.0	37.5
65歳以上	72.7	61.3	38.9
< 地域別 >			
名古屋地域	68.1	70.1	38.0
尾張地域	67.2	65.4	37.1
西三河地域	69.3	66.6	35.3
東三河地域	70.0	62.1	36.4
< 職業別 >			
自営業	71.9	74.6	37.7
勤め人	66.1	69.3	35.1
無職	70.0	61.3	40.3

	高齢者が消費者トラブルに 遭わないための取組の充実	消費者と事業者との間のトラブル 解決に向けた助言・あっせん等	学校教育や地域社会における 消費者教育の充実
< 性別 >			
男性	33.9	29.3	21.5
女性	35.8	28.7	25.6
答えたくない わからない その他	31.6	36.8	15.8
< 年齢別 >			
18・19歳	28.9	20.0	28.9
20～29歳	21.7	27.1	32.6
30～39歳	20.6	32.8	30.2
40～49歳	36.3	31.0	29.6
50～59歳	35.0	31.2	18.6
60～64歳	36.7	32.8	15.6
65歳以上	42.6	26.8	19.7
< 地域別 >			
名古屋地域	31.9	29.4	25.0
尾張地域	36.6	30.1	21.6
西三河地域	33.1	32.8	24.5
東三河地域	40.0	18.6	22.1
< 職業別 >			
自営業	36.0	28.9	15.8
勤め人	31.8	32.3	24.3
無職	39.5	24.4	24.2

(5) 高齢者が消費者トラブル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」が57.6%

問 40 近年、高齢者を狙った悪質な商法による消費者トラブルが多くなっています。高齢者が消費者トラブルに遭わないためには、あなたはどのような対策が有効だと思いますか。

【〇は3つまで】



件数=1,507

高齢者が消費者トラブル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」と答えた人の割合が57.6%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」(52.8%)、「報道(新聞、テレビ、ラジオ、インターネット等)で被害情報などを取り上げてもらう」(42.7%)の順となっている。

高齢者が消費者トラブルに遭わないための対策（性別、年齢別、地域別、職業別）

(%)

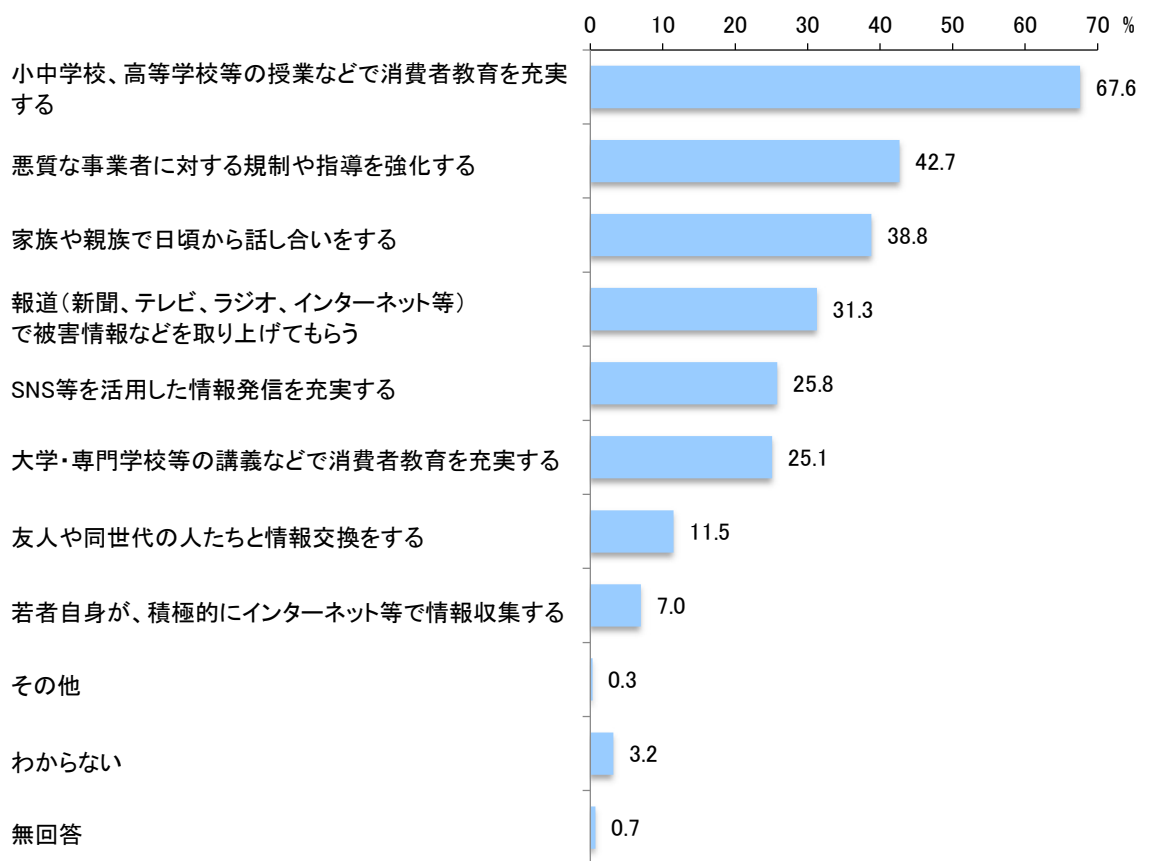
	家族や親族で日頃から話し合いをする	悪質な事業者に対する規制や指導を強化する	報道(新聞、テレビ、ラジオ、インターネット等)で被害情報などを取り上げてもらう
< 性別 >			
男性	54.3	57.9	38.4
女性	60.9	48.4	46.9
答えたくない わからない その他	57.9	36.8	15.8
< 年齢別 >			
18・19歳	57.8	40.0	37.8
20～29歳	61.2	53.5	32.6
30～39歳	65.6	50.3	32.3
40～49歳	61.5	50.9	33.2
50～59歳	55.1	55.1	38.0
60～64歳	54.7	59.4	40.6
65歳以上	54.3	52.7	56.4
< 地域別 >			
名古屋地域	60.2	53.7	40.0
尾張地域	55.7	51.7	42.6
西三河地域	57.3	51.4	44.3
東三河地域	60.0	56.4	43.6
< 職業別 >			
自営業	56.1	59.6	31.6
勤め人	58.9	52.8	39.9
無職	56.7	51.9	49.4

	近隣同士で声を掛け合うことができる関係をつくる	高齢者自身が、日頃から地域の行事などに参加し、情報交換する	高齢者等見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)による地域の見守り活動を拡大する
< 性別 >			
男性	27.2	24.1	21.6
女性	25.2	25.4	23.1
答えたくない わからない その他	31.6	26.3	26.3
< 年齢別 >			
18・19歳	24.4	20.0	33.3
20～29歳	29.5	31.0	25.6
30～39歳	31.2	27.5	22.2
40～49歳	31.0	31.0	23.5
50～59歳	24.3	24.0	28.9
60～64歳	26.6	22.7	28.1
65歳以上	19.7	21.3	15.6
< 地域別 >			
名古屋地域	27.8	25.0	23.1
尾張地域	25.3	24.9	23.1
西三河地域	26.6	24.1	21.4
東三河地域	24.3	27.1	20.0
< 職業別 >			
自営業	31.6	23.7	23.7
勤め人	27.5	27.4	23.9
無職	22.3	22.1	19.8

(6) 若者が消費者トラブルに遭わないための対策

「小中学校、高等学校等の授業などで消費者教育を充実する」が 67.6%

問 41 成年年齢の引き下げにより、特に 18 歳・19 歳の消費者トラブルの増加が懸念されています。若者が消費者トラブルに遭わないためには、あなたはどのような対策が有効だと思いますか。
【〇は 3 つまで】



件数=1,507

若者が消費者トラブルに遭わないための対策について、「小中学校、高等学校等の授業などで消費者教育を充実する」と答えた人の割合が 67.6%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」(42.7%)、「家族や親族で日頃から話し合いをする」(38.8%)の順となっている。

若者が消費者トラブルに遭わないための対策（性別、年齢別、地域別、職業別）

(%)

	小中学校、高等学校等の授業などで消費者教育を充実する	悪質な事業者に対する規制や指導を強化する	家族や親族で日頃から話し合いをする
< 性別 >			
男性	67.6	47.1	36.2
女性	68.7	38.7	41.5
答えたくない わからない その他	52.6	36.8	21.1
< 年齢別 >			
18・19歳	71.1	37.8	24.4
20～29歳	55.0	20.9	31.8
30～39歳	73.0	39.2	38.6
40～49歳	71.2	43.4	43.8
50～59歳	68.8	47.1	34.6
60～64歳	84.4	56.3	46.9
65歳以上	62.5	43.9	40.4
< 地域別 >			
名古屋地域	68.8	46.5	34.7
尾張地域	67.6	42.1	39.3
西三河地域	66.6	37.5	43.0
東三河地域	69.3	44.3	40.7
< 職業別 >			
自営業	71.1	47.4	33.3
勤め人	70.4	41.7	40.3
無職	63.5	44.1	38.0

	報道(新聞、テレビ、ラジオ、インターネット等)で被害情報などを取り上げてもらおう	SNS等を活用した情報発信を充実する	大学・専門学校等の講義などで消費者教育を充実する
< 性別 >			
男性	30.2	23.1	23.8
女性	32.0	27.9	26.6
答えたくない わからない その他	26.3	31.6	21.1
< 年齢別 >			
18・19歳	17.8	55.6	20.0
20～29歳	14.0	31.8	25.6
30～39歳	20.6	35.4	24.3
40～49歳	26.1	27.9	30.1
50～59歳	26.2	29.7	28.1
60～64歳	38.3	30.5	21.9
65歳以上	43.2	14.1	22.5
< 地域別 >			
名古屋地域	30.8	27.8	27.1
尾張地域	30.6	24.4	22.7
西三河地域	32.2	26.6	29.4
東三河地域	32.9	25.0	19.3
< 職業別 >			
自営業	32.5	15.8	28.9
勤め人	27.4	28.3	24.9
無職	36.1	24.0	24.8