

キャッシュレス決済等に関するアンケート調査報告

2019年11月

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課

目次

I	調査の概要	1
II	調査結果	2
1	キャッシュレス決済について	
問1	キャッシュレス決済の利用頻度	2
問2	(1) 1年以内のキャッシュレス決済利用状況	3
	(2) 今後の新たなキャッシュレス決済の利用意向	4
問3	(1) キャッシュレス決済を利用した理由	5
	(2) 今後キャッシュレス決済を利用したい理由	6
問4	キャッシュレス決済を利用してのトラブルや不都合	7
問5	キャッシュレス決済を利用しない理由	8
問6	キャッシュレス決済の利用について不安な点	9
問7	キャッシュレス決済に関する情報の入手先	10
問8	キャッシュレス決済に関わる消費者トラブル	11
問9	安心してキャッシュレス決済を利用するために必要なこと	12
問10	キャッシュレス決済に対する意見	13
2	消費者教育・啓発・情報提供事業について	
問11	消費者教育・啓発・情報提供事業の認知度	15
問12	消費者教育・啓発・情報提供事業の効果	16
問13	消費生活情報「あいち暮らしっく」の活用について	17
問14	「あいち暮らしっく」等に掲載してほしい情報・分野	18
問15	「あいち暮らしWEB」でよく見る情報	19
問16	消費者問題に関する授業や講座の参加経験	20
問17	消費者問題に関する授業や講座の希望受講テーマ	21
問18	高齢者の消費者トラブル未然防止のために必要な対策	22
問19	若者の消費者トラブル未然防止のために必要な対策	23
問20	消費生活相談窓口の周知について	24
3	食の安全・安心について	
問21	食の安全に関する取組への関心度	25
問22	食の安全への影響で特に不安に思っていること	26
問23	食品を購入するときに特に注意するもの	27
問24	HACCP（ハサップ）について	28
問25	愛知県の食品衛生を向上させるための取組	29
問26	アニサキスによる食中毒について	30
問27	カンピロバクター食中毒について	31
問28	食の安全・安心に関する意見・要望等	32

4 食生活について

- 問 29 無駄や廃棄の少ない食事づくりについて 33
- 問 30 栄養バランスのとれた食事について 34
- 問 31 地域の産物を活かした料理の導入について 35
- 問 32 郷土料理等の食文化の家庭・地域への継承について 36

I 調査の概要

1 調査の目的

近年、我が国においてもキャッシュレス化が進んでおり、今後も2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催に向けてキャッシュレス決済の環境整備が進むことが予想されています。

また、2019年10月1日に実施された消費税率引上げに伴い、一定期間、中小・小規模事業者によるキャッシュレス決済手段を使ったポイント還元等が実施され、事業者及び消費者とも、新たな利用者が増加することが予想されます。

しかしながら、従来のクレジットカードやプリペイドカードといったキャッシュレス決済に加え、新たな決済手段が相次いで導入され、スマートフォン決済だけでもネット系、通信系、流通系の各種事業者が登場し、決済方法もQRコード決済、非接触型決済等サービス等、様々な方法があります。

このような状況の中で、スマートフォン決済の不正アクセス及び不正使用による被害の発生などもあり、消費者側もキャッシュレス決済の仕組みを十分理解した上で利用することが望まれます。

このアンケート調査は、消費者の意識、認知度、意向などを把握し、今後の施策の参考とするもので、集計結果の公表等を通じて、消費者意向の反映を図ります。

※キャッシュレス決済とは、クレジットカードやプリペイドカード、スマートフォン決済など、現金のやりとりなしで行われる決済のことです。

2 調査の実施時期

2019年8月29日から9月10日まで（郵送による）

3 調査対象者

愛知県消費生活モニター 150名（回答者数138名 回収率92.0%）

4 回答者の性別・年齢

(1) 性別 女性：90名（65.2%）、男性：48名（34.8%）

(2) 年代別 20歳代：4名（2.9%）、30歳代：16名（11.6%）、40歳代：34名（24.6%）

50歳代：34名（24.6%）、60歳代：31名（22.5%）、70歳以上：19名（13.8%）

（注1）調査結果の数値（率）は小数第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

（注2）調査結果中の「回答者数」は、「調査対象者」から「未提出者」「無効回答」を除いた数としました。

消費生活モニターは、危険な商品、不当な取引や表示、生活必需品の需給・価格動向などを観察・情報提供するとともに、消費生活に関する意見・要望の提出等の活動をしています。
本アンケート調査の回答者の7割弱が女性、約6割が50歳以上であり、結果についてはこれらの特性に留意する必要があります。

II 調査結果

1 「キャッシュレス決済」について

問1 あなたはこの1年以内にキャッシュレス決済を利用しましたか。

<選択肢>

- 1 「よく利用した（支払時の半分以上にキャッシュレス決済を利用）」
- 2 「たまに利用した（支払時のキャッシュレス決済利用は半分未満）」
- 3 「利用していないが、今後消費税率引き上げに伴うポイント還元が行われれば利用してみたい」
- 4 「利用していないが、今後利用してみたい（「3」の場合を除く）」
- 5 「利用していないし、今後も利用しない」

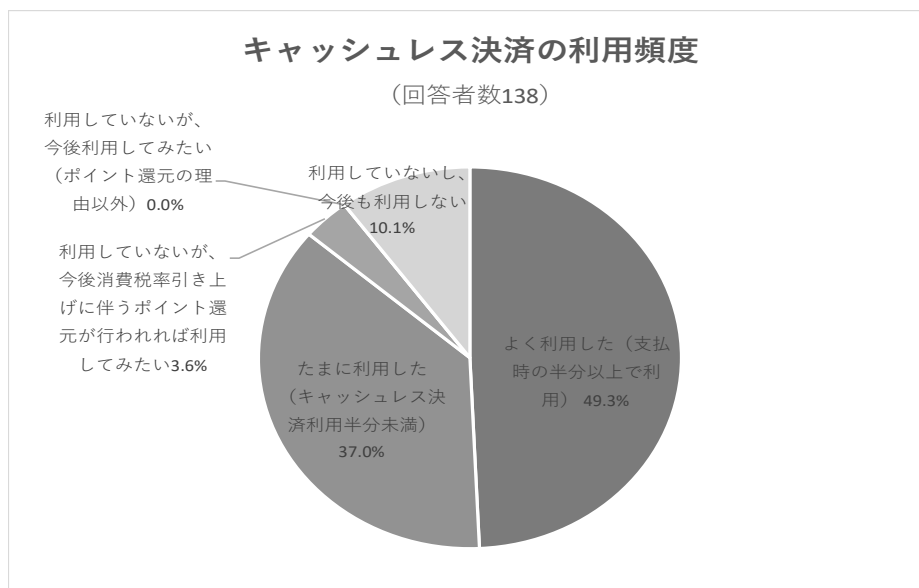
<回答結果>

キャッシュレス決済について、「よく利用した（支払時の半分以上にキャッシュレス決済を利用）」が49.3%、「たまに利用した（支払時のキャッシュレス決済利用は半分未満）」が37.0%、「利用していないが、今後消費税率引き上げに伴うポイント還元が行われれば利用してみたい」が3.6%、「利用していないが、今後利用してみたい（「3」の場合を除く）」が0%、「利用していないし、今後も利用しない」が10.1%であった。

<結果の概要>

1年以内のキャッシュレス決済の利用状況について尋ねたところ、「よく利用した」が49.3%で最も多く、「たまに利用した」と合わせて、8割以上の方がキャッシュレス決済を利用していました。

また、「利用していないが、今後消費税率引き上げに伴うポイント還元が行われれば利用してみたい」との答えが3.6%であった一方、「ポイント還元以外の理由で今後利用してみたい」とした回答は0であったことから、ポイント還元が、現在キャッシュレス決済を利用していない方の利用を促すきっかけになっていることがうかがえました。



問2 (1) 問1で選択肢「1」「2」を選んだ方に伺います。

どのようなキャッシュレス決済で、どのようなものを購入(利用も含む)しましたか(複数回答可)。

<回答結果>

1年以内に利用したキャッシュレス決済の種類は、「クレジットカード」が88.2%、「鉄道会社が発行するIC型プリペイドカード(manaca、TOICA等)」が68.1%、「スーパー等が発行するIC型プリペイドカード(nanaco、Edy、WAON等でカード形式のもの)」が59.7%、「磁気型プリペイドカード(QUOカード、図書カード等)」が46.2%、「スマートフォン決済・QRコード決済・おサイフケータイ」が20.2%、「デビットカード」が5.0%であった。

「利用したキャッシュレス決済の種類」と、「購入したもの」の組み合わせで多いものは、以下の通りであった。

「クレジットカード」

- ・・・「服飾費」(83件)、「食料品・日用品」(76件)、「インターネットショッピングやネット上のサービス代金」(69件)

「鉄道会社が発行するIC型プリペイドカード(manaca、TOICA等)」

- ・・・「交通機関の旅客運賃」(73件)、「食料品・日用品」(16件)、「飲食・外食代」(11件)

「スーパー等が発行するIC型プリペイドカード(nanaco、Edy、WAON等でカード形式のもの)」

- ・・・「食料品・日用品」(65件)、「飲食・外食費」(21件)、「服飾費」(20件)

「磁気型プリペイドカード(QUOカード、図書カード等)」

- ・・・「書籍代」(37件)、「食料品・日用品」(18件)、「飲食・外食代」(9件)

「スマートフォン決済・QRコード決済・おサイフケータイ」

- ・・・「食料品・日用品」(15件)、「飲食・外食費」(14件)、「服飾費」(8件)

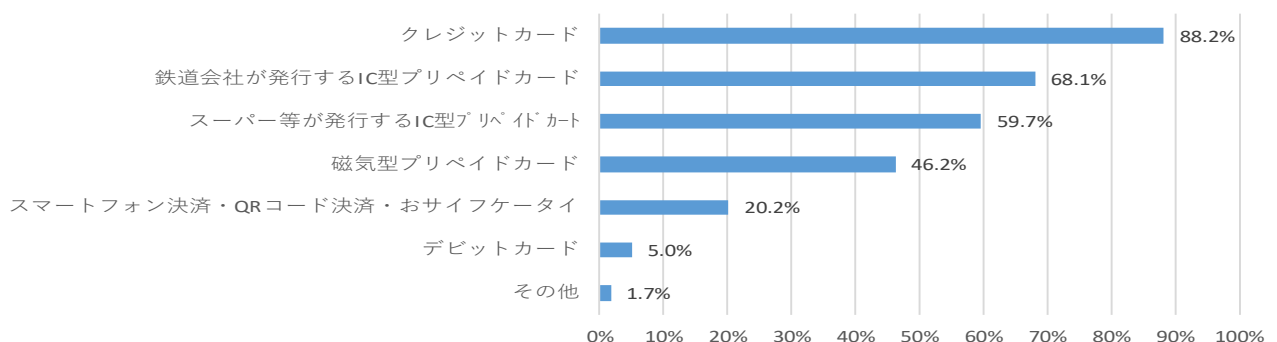
<結果の概要>

1年以内に利用したキャッシュレス決済の種類を尋ねたところ、「クレジットカード」が約9割で最も多く、「スマートフォン決済・QRコード決済・おサイフケータイ」は約2割の利用にとどまりました。

また、利用したキャッシュレス決済の種類別に購入内容を尋ねたところ、「クレジットカード」では「服飾費」が最も多く、「鉄道会社が発行するIC型プリペイドカード」の「交通機関の旅客運賃」、「スーパー等が発行するIC型プリペイドカード」の「食料品・日用品」、「磁気型プリペイドカード」の「書籍代」など、用途に応じたキャッシュレス決済が使われていることがうかがえます。

1年以内に利用したキャッシュレス決済の種類

(複数回答可 回答者数119 有効回答数349)



問2 (2) 問1で選択肢「1」「2」「3」「4」を選んだ方に伺います。

今までキャッシュレス決済で購入したことはないが、今後キャッシュレス決済で購入したいものがあれば、新たに利用したいキャッシュレス決済の種類とあわせて教えてください（複数回答可）。

<回答結果>

今後新たに利用したいキャッシュレス決済の種類は、「スマートフォン決済・QRコード決済・おサイフケータイ」が18.5%、「クレジットカード」が7.3%、「スーパー等が発行するIC型プリペイドカード(nanaco、Edy、WAON等でカード形式のもの)」が6.5%、磁気型プリペイドカードが4.8%、「鉄道会社が発行するIC型プリペイドカード(manaca、TOICA等)」が4.0%であった。

「今後新たに使用したいキャッシュレス決済の種類」と、「購入したいもの」の組み合わせで多いものは、以下の通りであった。

「スマートフォン決済・QRコード決済・おサイフケータイ」

・・・「食料品・日用品」、「飲食・外食代」（各10件）

「クレジットカード」

・・・「旅行・レジャー代」（25件）、「交通機関の旅客運賃」、「食料品・日用品」、「飲食・外食費」（各3件）

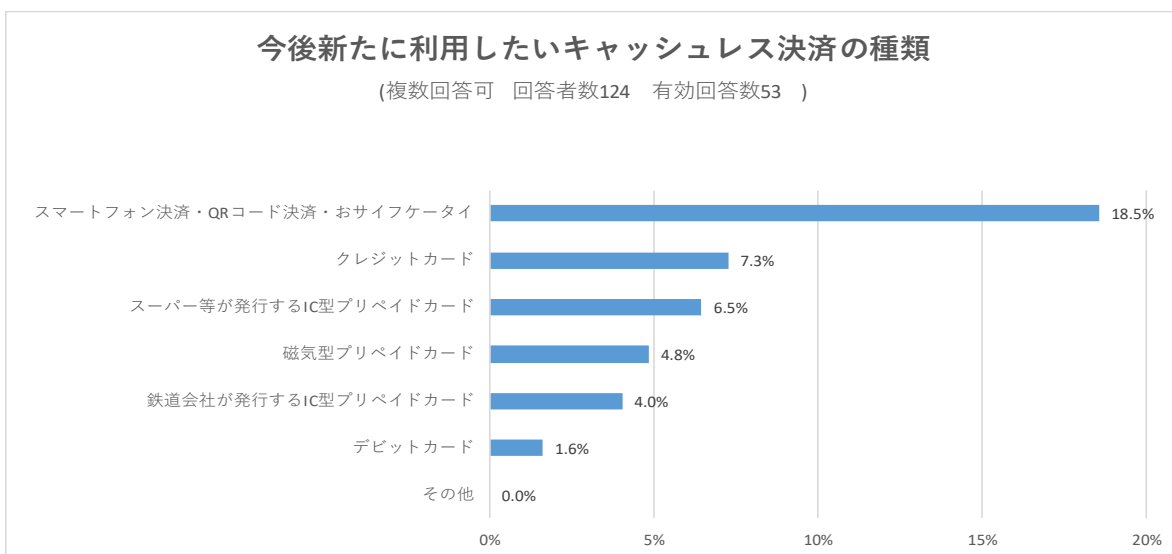
「スーパー等が発行するIC型プリペイドカード(nanaco、Edy、WAON等でカード形式のもの)」

・・・「食料品・日用品」（5件）、「飲食・外食費」（2件）

<結果の概要>

今後新たに利用したいキャッシュレス決済の種類を尋ねたところ、「スマートフォン決済・QRコード決済・おサイフケータイ」が約2割で、最も多くなりました。

また、利用したいキャッシュレス決済の種類別に購入したいものを尋ねたところ、「スマートフォン決済・QRコード決済・おサイフケータイ」では「食料品・日用品」及び「飲食・外食代」が多く、「クレジットカード」では「旅行・レジャー代」、「スーパー等が発行するIC型プリペイドカード」では「食料品・日用品」などとなりました。



問3 (1) 問1で選択肢「1」「2」を選んだ方に伺います。

キャッシュレス決済を利用した理由として該当するものを教えてください（複数回答可）。

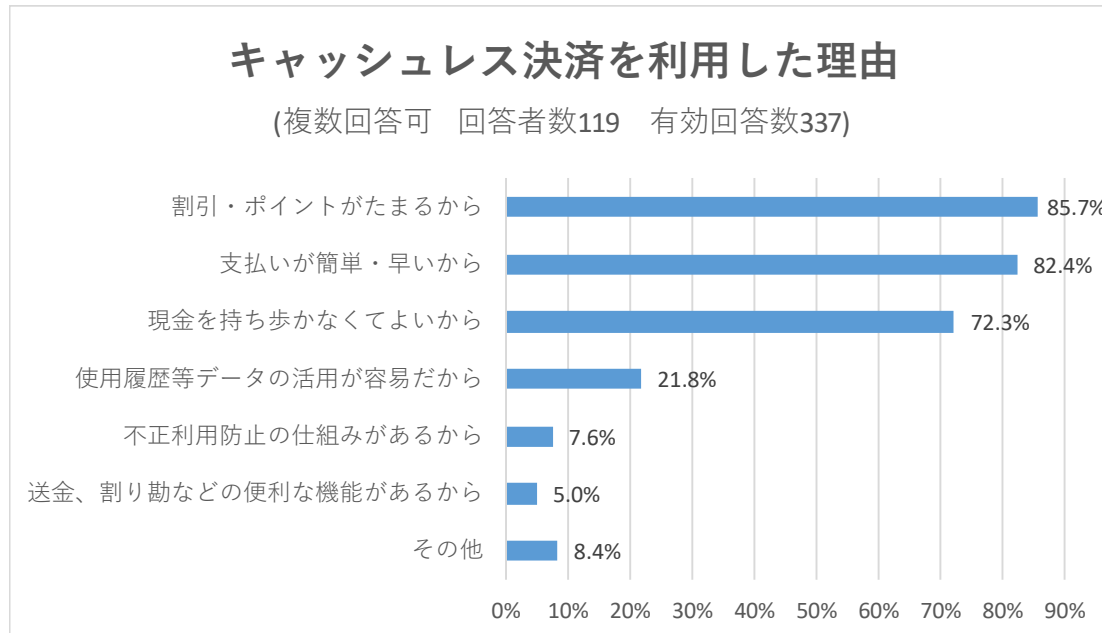
<回答結果>

キャッシュレス決済を利用した理由については、「割引・ポイントがたまるから」が85.7%、「支払いが簡単・早いから」が82.4%、「現金を持ち歩かなくてよいから」が72.3%、「使用履歴等データの活用が容易だから」が21.8%、「不正利用防止の仕組みがあるから」が7.6%、「送金、割り勘などの便利な機能があるから」が5.0%であった。

<結果の概要>

キャッシュレス決済を利用した理由については、「割引・ポイントがたまるから」が85.7%で最も多く、「支払いが簡単・早いから」、「現金を持ち歩かなくてよいから」といった、利便性の高さによる理由も多くありました。

また、「使用履歴等データの活用が容易だから」、「送金、割り勘などの便利な機能があるから」など、キャッシュレス決済ならではの便利な機能を選択した回答もありました。



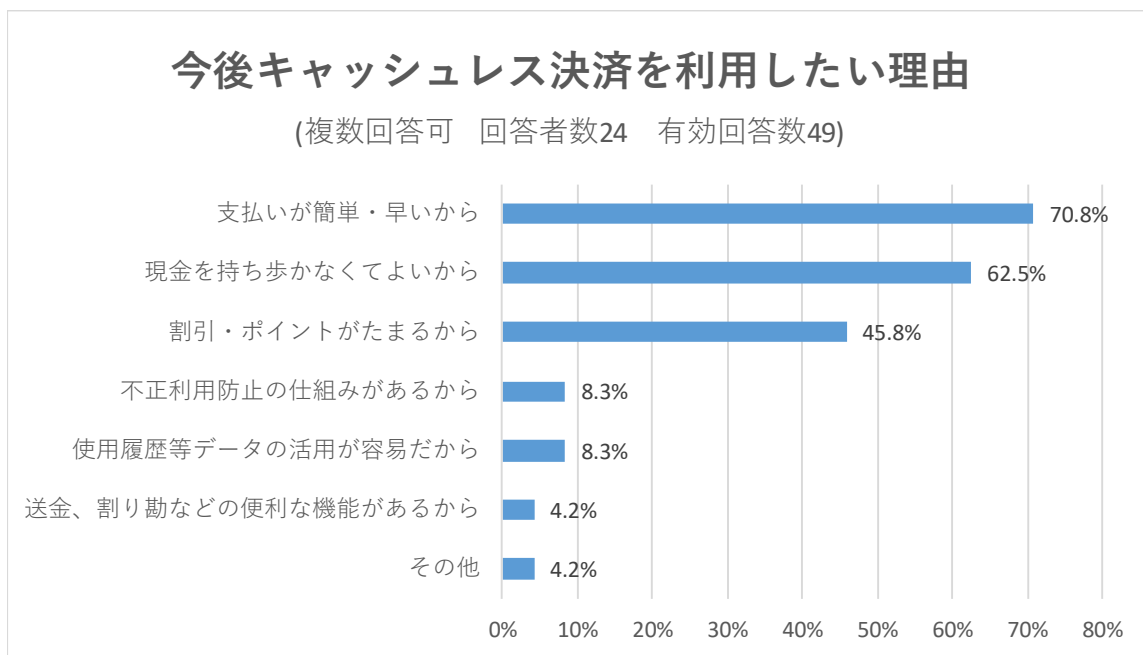
問3 (2) 問2で「今後キャッシュレス決済で購入したいものがある」とした方に伺います。今後利用したい理由を教えてください（複数回答可）。

＜回答結果＞

今後キャッシュレス決済を利用したい理由については、「支払いが簡単・早いから」が70.8%、続いて「現金を持ち歩かなくてよいから」が62.5%、「割引・ポイントがたまるから」が45.8%、「不正利用防止の仕組みがあるから」と、「使用履歴等データの活用が容易だから」がそれぞれ8.3%、「送金、割り勘などの便利な機能があるから」が4.2%であった。

＜結果の概要＞

今後キャッシュレス決済を利用したい理由については、既に利用している方と同様に「支払いが簡単・早いから」が約7割、「現金を持ち歩かなくてよいから」が約6割と、上位を占めました。既に利用している方の8割以上が選択した「割引・ポイントがたまるから」は、5割弱となりました。



問4 問1で選択肢「1」または「2」を選んだ方に伺います。キャッシュレス決済を利用してトラブルや不都合が生じたことはありますか。ある場合はその内容を記載してください（複数回答可）。

<回答結果>

キャッシュレス決済を利用して「何らかのトラブルや不都合があった」と回答した方は90.8%であった。

種類別では、「クレジットカード」が76.5%、「スーパー等が発行するIC型プリペイドカード(nanaco、Edy、WAON等でカード形式のもの)」が54.6%、「鉄道会社が発行するIC型プリペイドカード(manaca、TOICA等)」が54.6%、「磁気型プリペイドカード(QUOカード、図書カード等)」が41.2%、「スマートフォン決済・QRコード決済・おサイフケータイ」が22.7%であった。

「キャッシュレス決済の種類」別の「トラブルや不都合」で記載のあった主な事例は、以下の通りであった。

「クレジットカード」

・・・「店によっては使えないブランドのカードがある」、「不正使用された」

「スーパー等が発行するIC型プリペイドカード(nanaco、Edy、WAON等でカード形式のもの)」

・・・「残高が見えないので、機械で確認する必要がある」

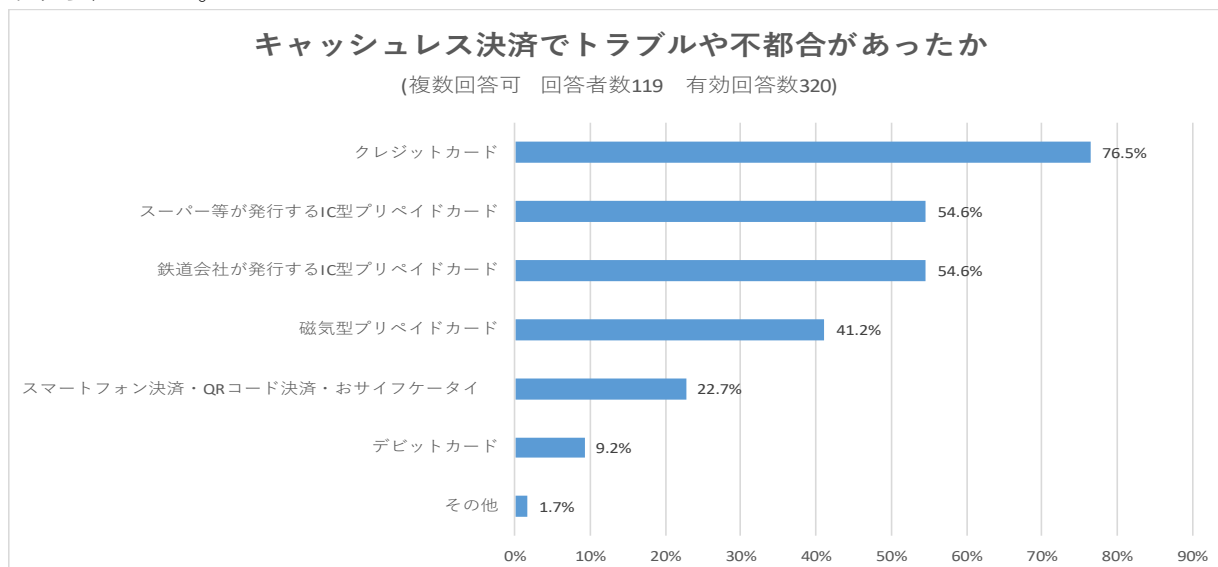
「鉄道会社が発行するIC型プリペイドカード(manaca、TOICA等)」

・・・「貯めたポイントを忘れがち」

<結果の概要>

トラブルや不都合があったキャッシュレス決済の種類は、問2で回答された、よく利用される決済の種類と同様の傾向となりました。

トラブルや不都合の内容は、「店によっては使えないブランドのカードがある」・「不正使用された」（クレジットカード）、「残高が見えないので、機械で確認する必要がある」（スーパー等が発行するIC型プリペイドカード）、「貯めたポイントを忘れがち」（鉄道会社が発行するIC型プリペイドカード）などがあげられました。



問5 問1で選択肢「5」を選んだ方に伺います。利用しない理由は何ですか（複数回答可）。

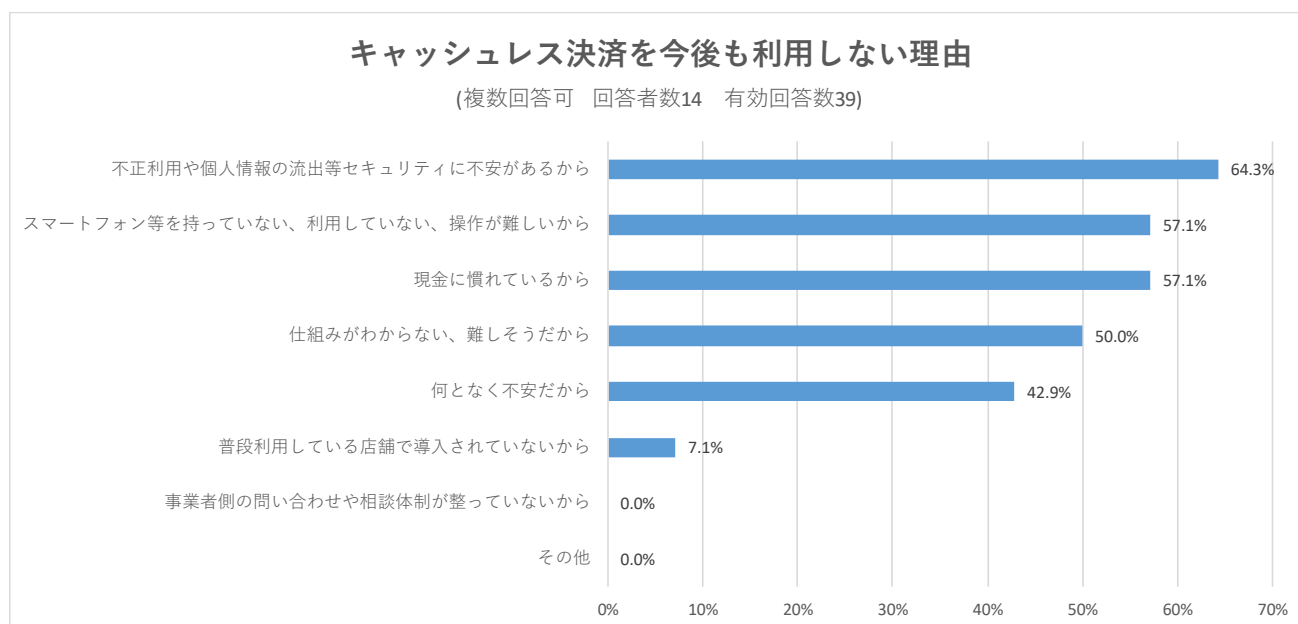
<回答結果>

キャッシュレス決済を「利用していないし、今後も利用しない」と答えた14人の、利用しない理由については、「不正利用や個人情報の流出等セキュリティに不安があるから」が64.3%、次いで「スマートフォン等を持っていない、利用していない、もしくは操作が難しいから」と、「現金に慣れているから」がそれぞれ57.1%、「仕組みがわからない、難しそうだから」が50.0%、「なんとなく不安だから」が42.9%、「普段利用している店舗で導入されていないから」が7.1%、「事業者側の問い合わせや相談体制が整っていないから」は0%であった。

<結果の概要>

キャッシュレス決済を今後も利用しない理由として、6割以上の方が「不正利用や個人情報の流出等」のセキュリティー面の不安を挙げました。

「スマートフォン等を持っていない、利用していない、操作が難しいから」との理由も6割弱ありましたが、「仕組みがわからない、難しそうだから」や「何となく不安だから」という理由も5割程度あり、こうした不安が解消されることで、キャッシュレス決済がさらに普及する可能性があることもうかがえます。



問6 問1で選択肢「1」から「4」のいずれかを選んだ方に伺います。

キャッシュレス決済の利用に関して不安な点をお聞かせください（複数回答可）。

<回答結果>

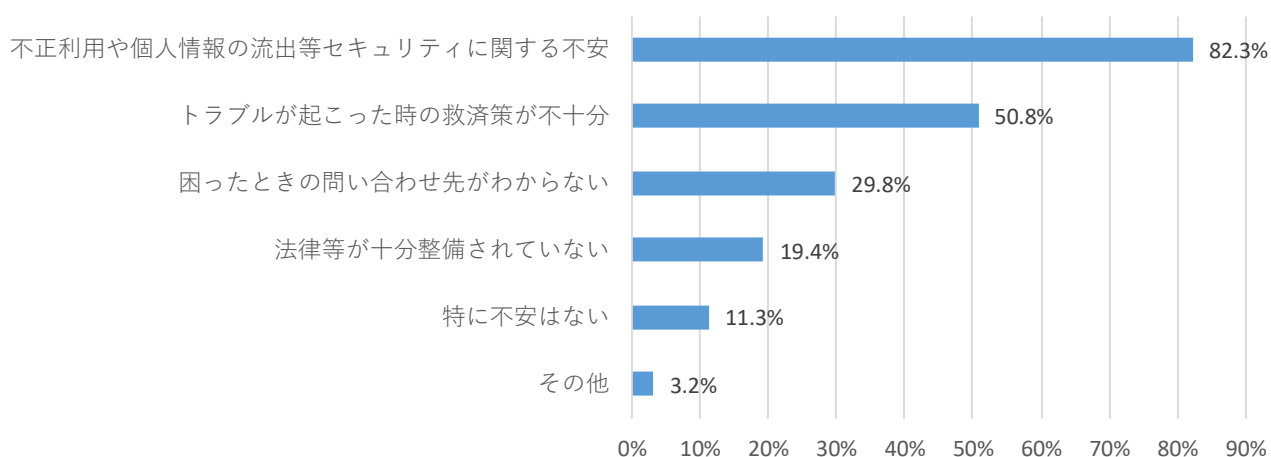
キャッシュレス決済の利用について不安な点については、「不正利用や個人情報の流出等セキュリティに関する不安」が82.3%、「トラブルが起こった時の救済策が不十分」が50.8%、「困ったときの問い合わせ先がわからない」が29.8%、「法律等が十分整備されていない」が19.4%、「特に不安はない」が11.3%であった。

<結果の概要>

既にキャッシュレス決済を利用している方及び今後利用してみたいと考えている方に、キャッシュレス決済の利用について不安な点を尋ねたところ、セキュリティ面での不安が最も多く、8割を超える方が選択しました。また、約5割の方が、トラブル時の救済手段が不十分であることを選びました。特に不安はないとの回答は約1割でした。

キャッシュレス決済の利用について不安な点

(複数回答可 回答者数124 有効回答数244)



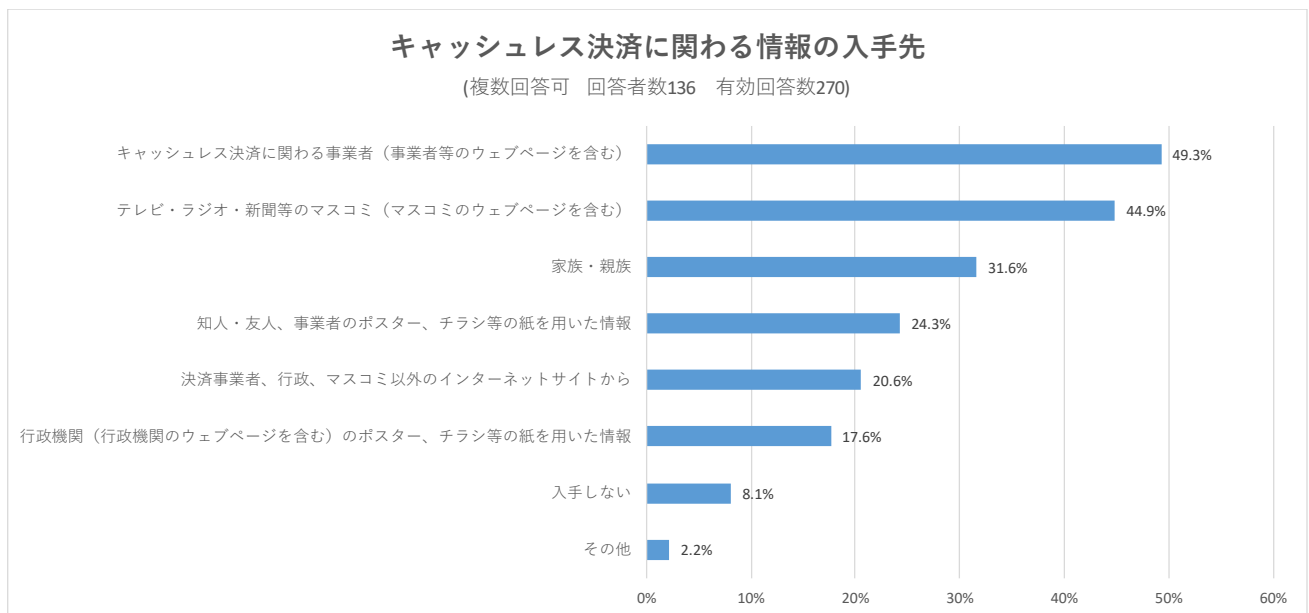
問7 キャッシュレス決済に関する情報をどこから入手しますか（複数回答可）。

<回答結果>

キャッシュレス決済に関する情報の入手先については、「キャッシュレス決済に関わる事業者（事業者等のウェブページを含む）」が 49.3%、「テレビ・ラジオ・新聞等のマスコミ（マスコミのウェブページを含む）」が 44.9%、「家族・親族」が 31.6%、「知人・友人、事業者のポスター、チラシ等の紙を用いた情報」が 24.3%、「決済事業者、行政、マスコミ以外のインターネットサイトから」が 20.6%、「行政機関（行政機関のウェブページを含む）のポスター、チラシ等の紙を用いた情報」が 17.6%、「入手しない」が 8.1%であった。

<結果の概要>

キャッシュレス決済に関する情報をどこから入手するかを尋ねたところ、4割以上の方が「キャッシュレス決済に関わる事業者」や「テレビ・ラジオ・新聞等のマスコミ」を選択しました。「決済事業者、行政、マスコミ以外のインターネットサイト」や「行政機関」との回答も、それぞれ約2割ありました。



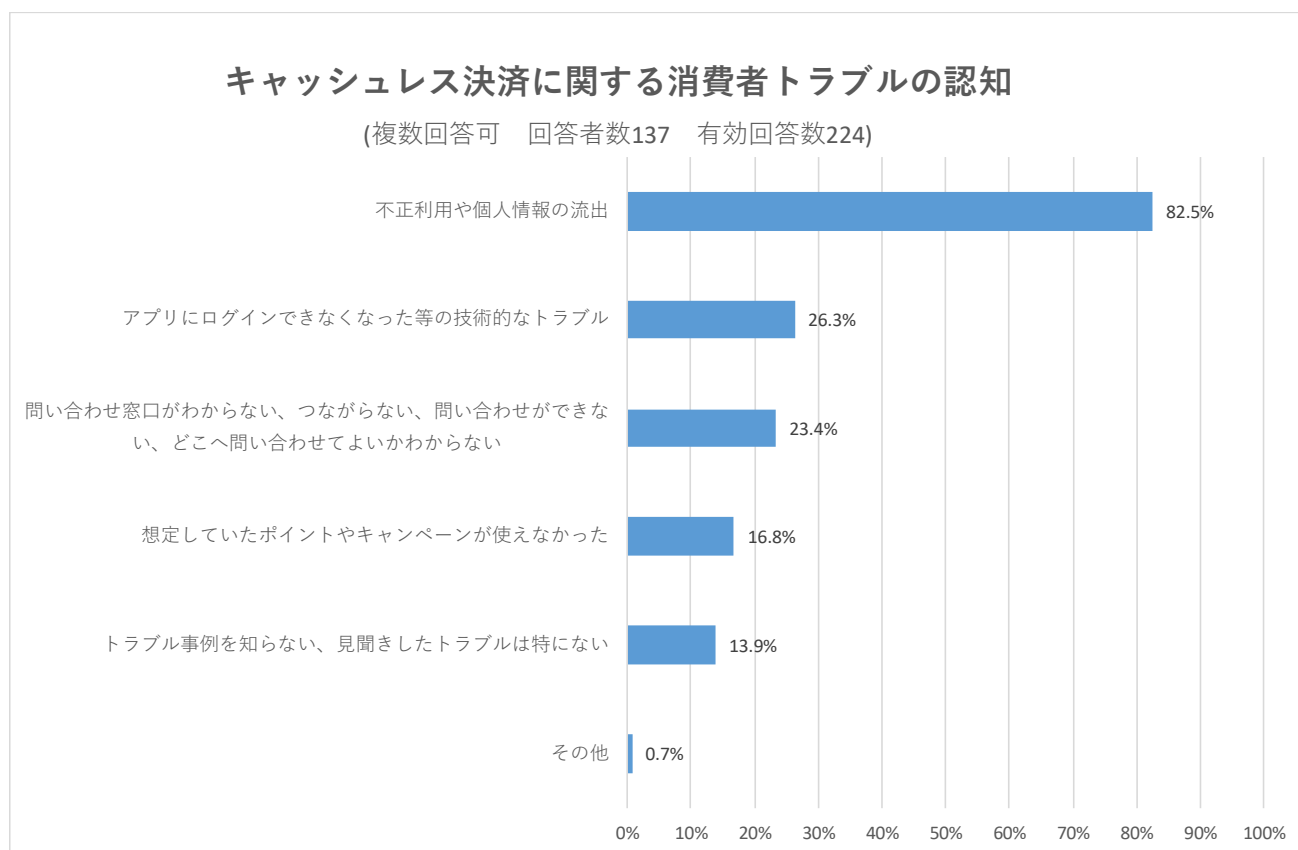
問8 キャッシュレス決済に関わる消費者トラブルを見聞きもしくは知っていますか。

<回答結果>

見聞きしたり知っているキャッシュレス決済に関わる消費者トラブルについては、「不正利用や個人情報の流出」が82.5%、「アプリにログインできなくなった等の技術的なトラブル」が26.3%、「問い合わせ窓口がわからない、つながらない、問い合わせができない、どこへ問い合わせればよいかわからない」が23.4%、「想定していたポイントやキャンペーンが使えなかった」が16.8%、「トラブル事例を知らない、見聞きしたトラブルは特にない」が13.9%であった。

<結果の概要>

キャッシュレス決済に関わる消費者トラブルを見聞きもしくは知っているか尋ねたところ、「不正利用や個人情報の流出」を8割以上が選択し、他の選択肢に大きく差をつけました。「アプリにログインできなくなった等の技術的なトラブル」、「問い合わせ窓口がわからない、つながらない等」も、それぞれ2割以上の方が選択しました。



問9 安心してキャッシュレス決済を利用するためには何が必要だと思いますか。

<回答結果>

安心してキャッシュレス決済を利用するために必要だと思われることについては、「不正利用を防ぐ技術的な仕組みの整備」が73.7%、「不正利用された場合の補償制度の整備」が66.4%、「法律の整備」が54.0%、「事業者側からの丁寧な情報提供」が43.1%、「消費者自身が利用方法や注意点をよく理解する」が42.3%、「事業者による相談窓口の整備」と「様々なサービスや規格を統一し分かりやすくする」がそれぞれ40.1%であった。

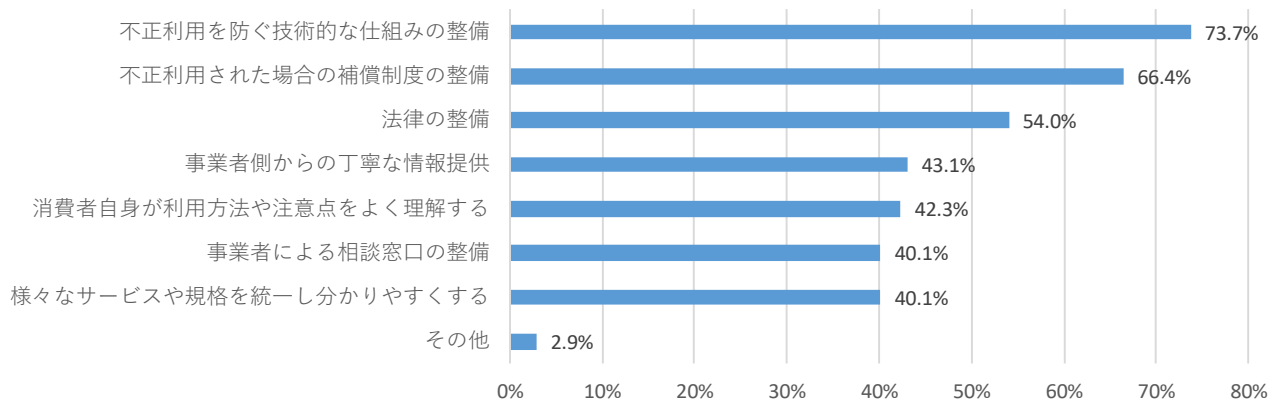
<結果の概要>

安心してキャッシュレス決済を利用するためには何が必要だと思われるかを尋ねたところ、「不正利用を防ぐ技術的な仕組みの整備」が最も多く、約7割の方が選択しました。続いて7割弱の方が、「不正利用された場合の補償制度の整備」を、約5割の方が「法律の整備」を選択しました。

多くの消費者が、安心してキャッシュレス決済を利用するためには、不正利用に対する不安を解消するための対策が必要であると考えていることがうかがえます。

安心してキャッシュレス決済を利用するために必要なこと

(複数回答可 回答者数137 有効回答数497)



問 10 その他、キャッシュレス決済に対する意見をご自由にご記入ください。

<回答結果>

キャッシュレス決済に対する意見を記入してもらったところ、82人から回答があった。

回答の趣旨を、「セキュリティー等安全面での不安」、「使いすぎの心配」、「種類や事業者が多すぎ、規格の統一を求める」、「制度や操作が難しい」、「今後も利用しない」、「改善策や要望」、「今後（より積極的に）使っていきたい」、「特になし」、「その他」に大別したところ、「セキュリティー等安全面での不安」が20件で、最も多く、次いで「制度や操作が難しい」が12件、「種類や事業者が多すぎ、規格の統一を求める」が11件であった。「今後（より積極的に）使っていきたい」の中には、「利用して感じた便利さ」を回答したものも含まれた。

キャッシュレス決済に対する意見

(回答数 82)

意 見	回答数
セキュリティー等安全面での不安	20
制度や操作が難しいとの意見	12
種類や事業者が多すぎ、規格の統一を求めるもの	11
今後（より積極的に）使っていきたい	10
改善策、要望を述べたもの	9
使いすぎを心配するもの	7
今後も使用しないとの意見	2
特になし	2
その他	9

キャッシュレス決済に対する自由意見のうち、一部を抜粋して紹介します。

- ・支払いが簡単なので使いすぎてしまう。目に見えない金のやり取りはどこか信用できず怖い。
(50代、女性)
- ・不明点も多くポイント還元制度についてもよくわからない。(40代、男性)
- ・サービス、規格を統一し、安心して利用できるようにしてもらいたい。(40代、女性)
- ・中小事業者でのキャッシュレス決済導入が進めばますます便利になるので、補助金等導入へ支援を続けて欲しい。(20代、男性)
- ・利用できる事業者が増えてほしい。(30代、女性)
- ・何となく不安、よくわからない、という気持ちでしたが、実際にキャッシュレスで購入してみたら便利でポイントも付与され、良さを実感しました。
正しい知識を持った上で使うのはこれからの時代にあった行為だと考えます。(50代、女性)
- ・スマートフォン決済を利用してみたいが不正利用されそうで怖い。(50代、女性)
- ・クレジットカードは補償もあるし、ポイントもたまるので積極的に利用しています。小さい子供を連れていると、小銭を出さなくてもいいのでとても楽です。
PayPayなどは20%還元などがあって魅力的ですが、ネット上で口座情報等登録する必要があるのがネックで利用していません。(興味はある)(30代、女性)
- ・高齢者には難しいと思う。また、未成年にもある程度の制限は必要かと思う。(40代、男性)
- ・普及に関しては、消費税10%up直後の一時的なメリットは切り離して対策を進める必要がある。(70代、男性)
- ・とても便利だし、いつも利用しています。少額だとレシート発行しない店舗がある。重複して請求がきたことがあり、レシートをしっかりと渡してほしい。(30代、女性)
- ・事業者が多すぎる、キャッシュレス決済の種類が多すぎる。(50代、男性)
- ・キャッシュレス決済を説明する事業を行政が行うことで、不安を感じる人を減らせると思う。
(20代、男性)
- ・事業者が多くて種類が多いので、ポイントが分散してしまうことが困ります。(50代、女性)
- ・スマートフォン決済やQRコード決済、おサイフケータイ等とても便利だと思いますが、設定するまでが大変難しく理解するのが困難です。(特に年配の方)(50代、男性)

2 消費者教育・啓発・情報提供事業について

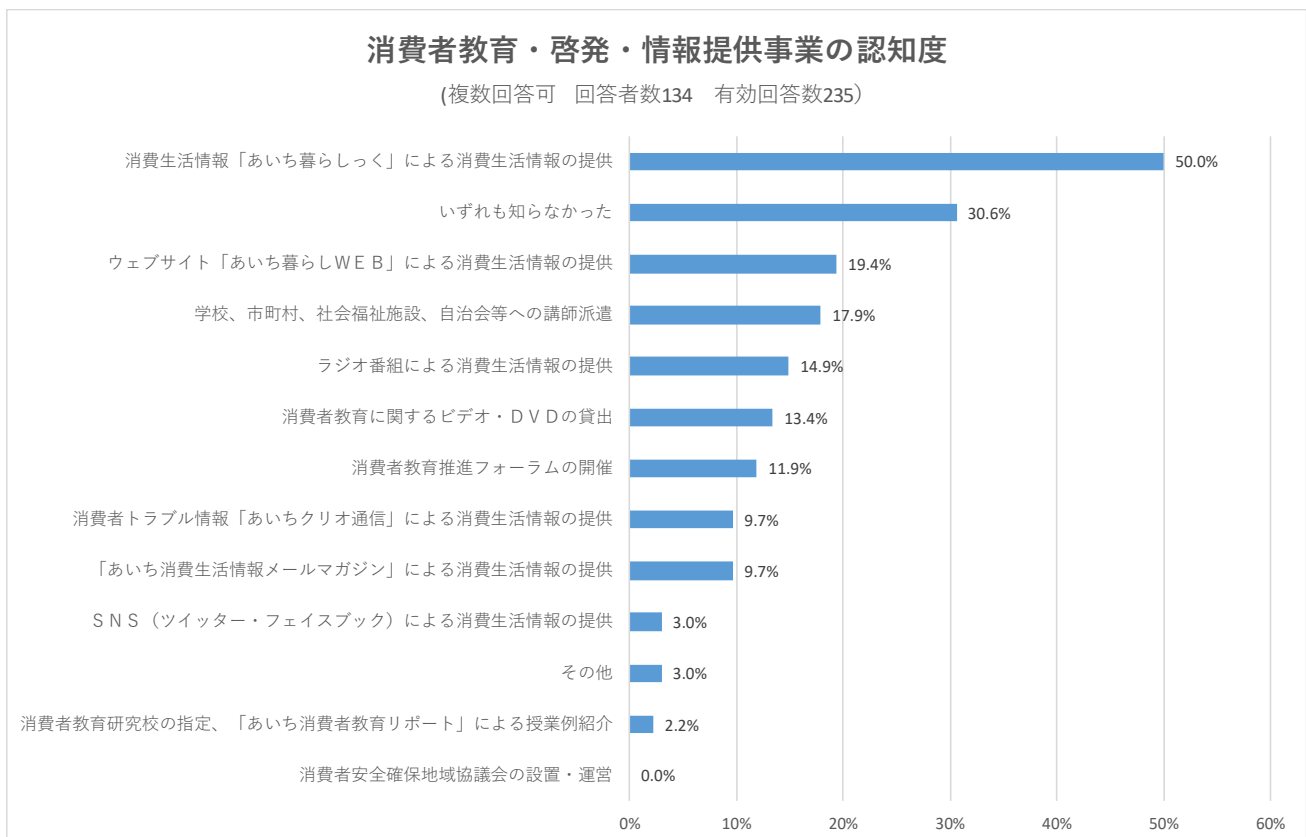
問 11 県（県民生活課）が行っている定例の消費者教育・啓発・情報提供事業について、消費生活モニターになる以前から知っていたものはありますか。知っていたものを回答してください（複数回答可）。

<回答結果>

消費者教育・啓発・情報提供事業について知っていたものは、「消費生活情報「あいち暮らしっく」による消費生活情報の提供」(50.0%)、「ウェブサイト「あいち暮らしWEB」による消費生活情報の提供」(19.4%)「学校、市町村、社会福祉施設、自治会等への講師派遣」(17.9%)、「ラジオ番組による消費生活情報の提供」(14.9%)、「消費者教育に関するビデオ・DVDの貸出」(13.4%)、「消費者教育推進フォーラムの開催」(11.9%)、「消費者トラブル情報「あいちクリオ通信」による消費生活情報の提供」及び「あいち消費生活情報メールマガジン」による消費生活情報の提供」(9.7%)の順であった。

<結果の概要>

県が行っている定例の消費者教育・啓発・情報提供事業について知っていたものを尋ねたところ、「あいち暮らしっく」の認知度が5割と最も高い結果となりました。県の消費者教育・啓発・情報提供事業について知らなかった方は約3割であり、約7割の方は県の消費者教育・啓発・情報提供事業（1つ以上）を知っていたという結果になりました。



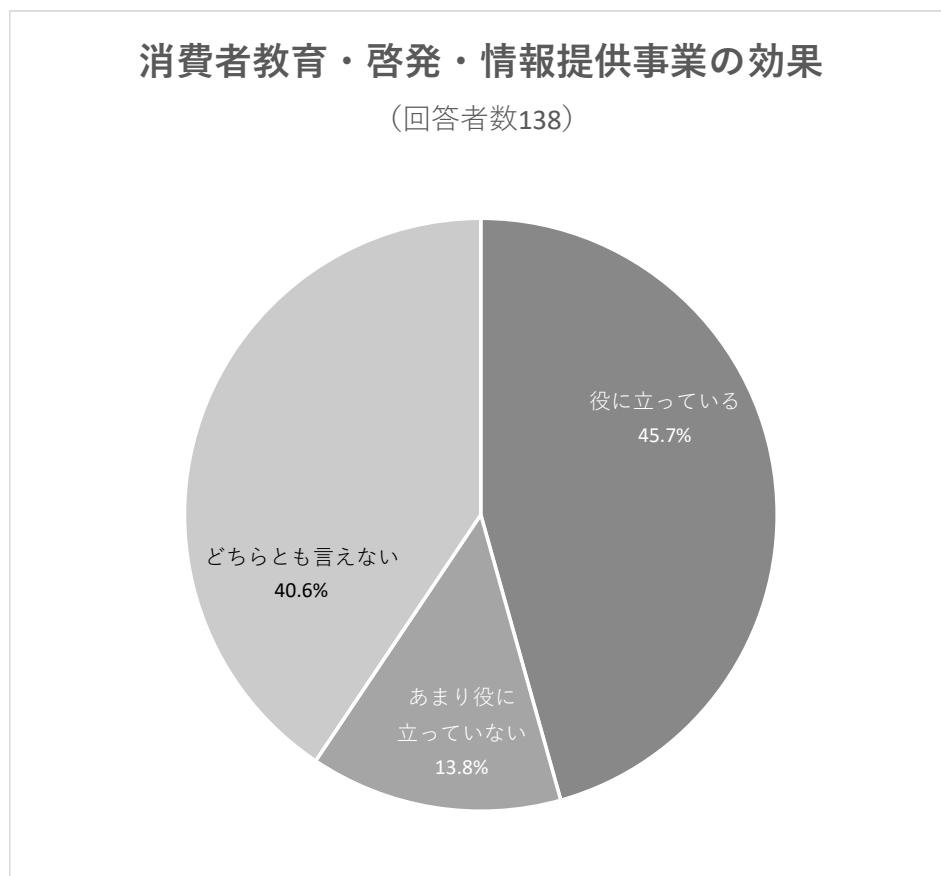
問 12 県が行っている消費者教育・啓発・情報提供事業について、消費生活の安定や向上に役立っていると思いますか。

<回答結果>

県が行っている消費者教育・啓発・情報提供事業については、「役に立っている」が 45.7%、「あまり役に立っていない」が 13.8%、「どちらとも言えない」が 40.6%であった。

<結果の概要>

県が行っている消費者教育・啓発・情報提供事業は、5割弱の方が「役に立っている」と回答されました。



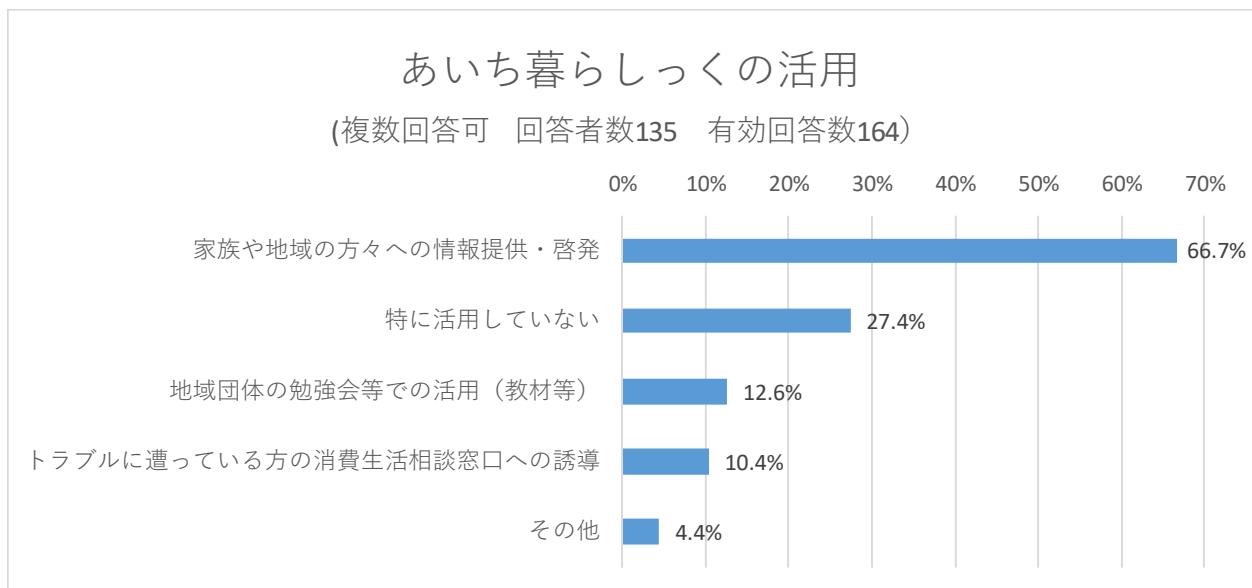
問 13 県では消費生活情報「あいち暮らしっく」を年に6回発行し、消費生活モニターの皆様に郵送させていただいておりますが、どのようにご活用いただいておりますか。

<回答結果>

消費生活情報「あいち暮らしっく」について、「家族や地域の方々への情報提供・啓発」に活用している方が 66.7%、「地域団体の勉強会等での活用（教材等として）」が 12.6%、「トラブルに遭っている方の消費生活相談窓口への誘導」が 10.4%、「特に活用していない」が 27.4%であった。

<結果の概要>

消費生活情報「あいち暮らしっく」の活用について尋ねたところ、7割弱の方に家族や地域での情報提供や啓発等で活用されていることがわかりました。



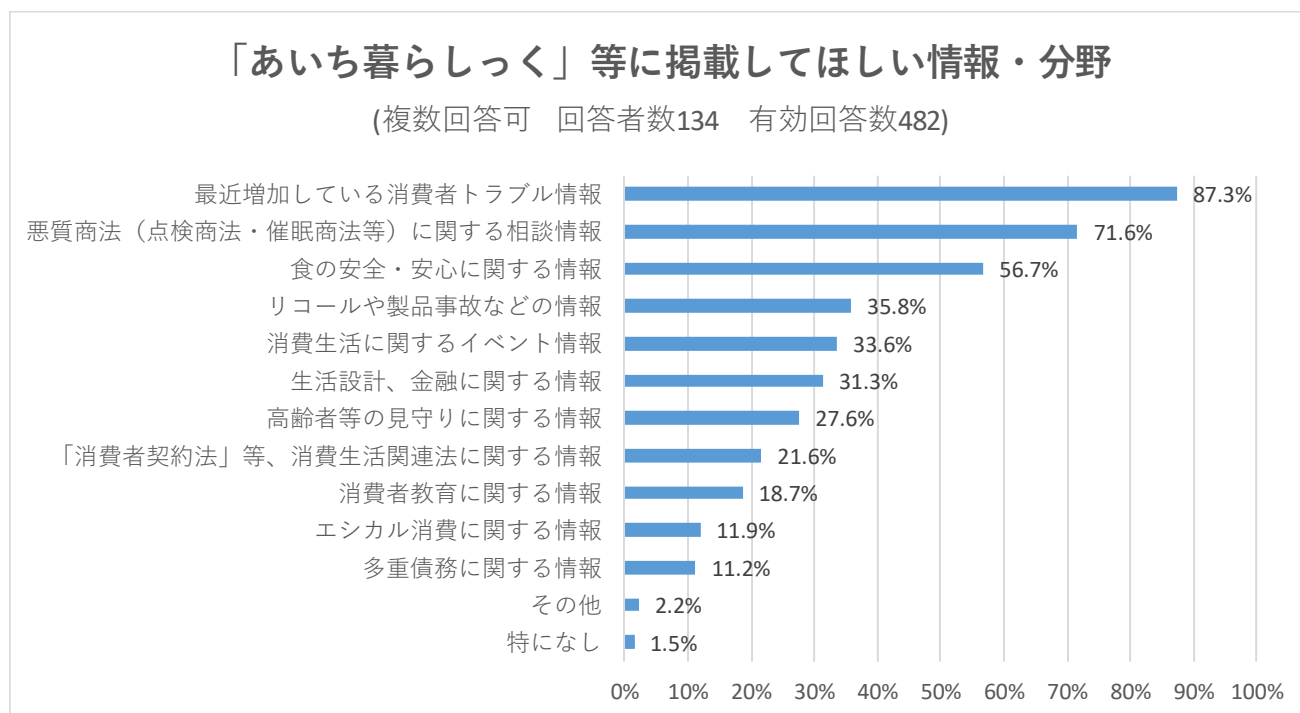
問 14 消費生活情報「あいち暮らしっく」等の啓発物に掲載してほしい消費生活の情報・分野は何ですか（複数回答可）。

<回答結果>

消費生活情報「あいち暮らしっく」等の啓発物に掲載してほしい消費生活の情報・分野は、「最近増加している消費者トラブル情報」(87.3%)、「悪質商法（点検商法・催眠商法等）に関する相談」(71.6%)、「食の安全・安心」(56.7%)、「リコールや製品事故」(35.8%)、「消費生活に関するイベント情報」(33.6%)の順となった。

<結果の概要>

消費生活情報「あいち暮らしっく」等の啓発物に掲載してほしい消費生活の情報・分野を尋ねたところ、「最近増加している消費者トラブル情報」が最も多く、約9割の方が選択しました。その他「悪質商法（点検商法・催眠商法等）に関する相談」や「食の安全・安心」、「リコールや製品事故」など身近な消費者トラブルや食を含む商品の安全性に関心が高いことがうかがえました。



問 15 県の消費生活情報WEBサイト「あいち暮らしWEB」

(<https://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>) について、どの情報をよく見ますか
(複数回答可)。

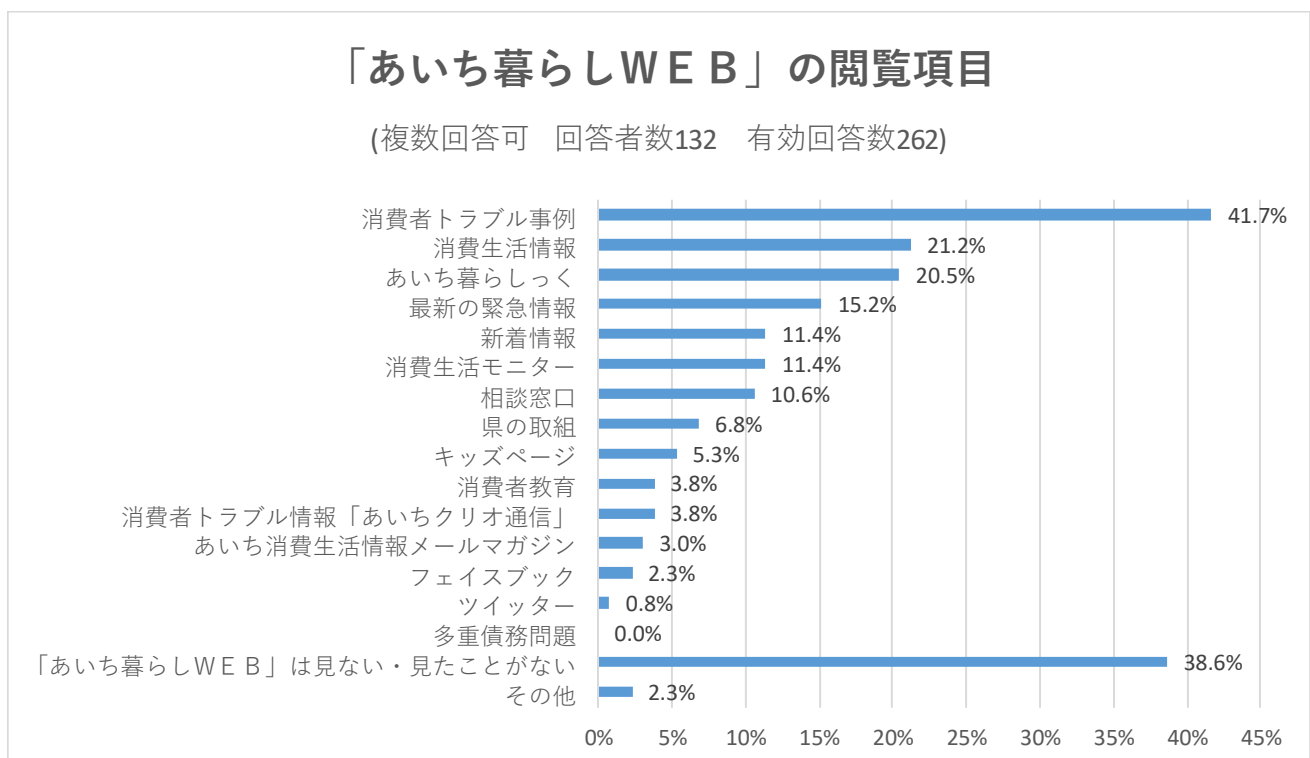
<回答結果>

「あいち暮らしWEB」でよく見られている情報は「消費者トラブル事例」(41.7%)、「消費生活情報」(21.2%)「あいち暮らしっく」(20.5%)、「最新の緊急情報」(15.2%)「新着情報」(11.4%)、「消費生活モニター」(11.4%)、「相談窓口」(10.6%) の順となった。

回答者の38.6%は「「あいち暮らしWEB」は見ない・見たことがない」と回答した。

<結果の概要>

「あいち暮らしWEB」でよく見ている情報について尋ねたところ、「消費者トラブル事例」が最も高く、約4割の方が見ているという結果になりました。しかしながら、ほぼ同数の方が「「あいち暮らしWEB」は見ない・見たことがない」と回答しています。



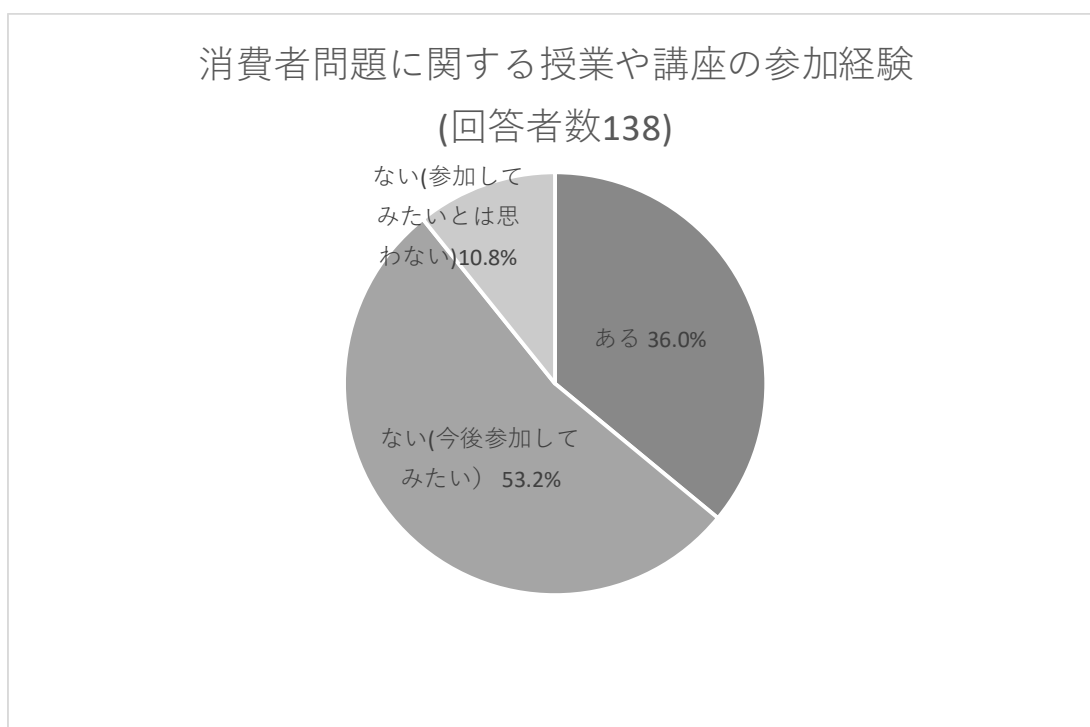
問 16 消費者問題に関する授業を受けたり、講座に参加したりしたことはありますか。
また、「3 ない（参加してみたいとは思わない）」を選択された場合、その理由は何ですか。

<回答結果>

消費者問題に関する授業や講座の参加経験は、「ある」が 36.0%、「ない（今後参加してみたい）」が 53.2%、「ない（参加してみたいとは思わない）」が 10.8%であった。

<結果の概要>

消費者問題に関する授業や講座の参加経験について尋ねたところ、約4割の方が「ある」と回答しました。また、約5割の方は、「講座に参加したことはないが、今後参加してみたい」を回答しており、受講意欲の高い方も多くいました。



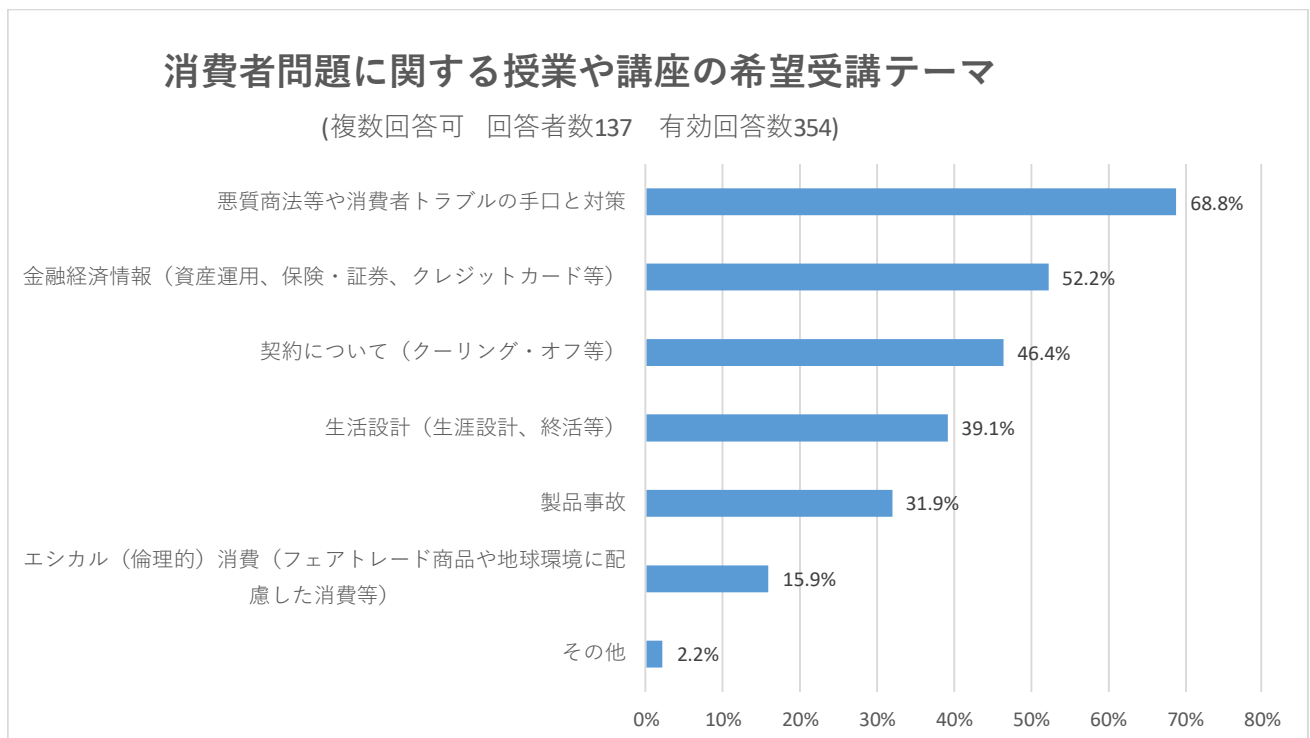
問 17 あなたが消費者問題に関する授業や講座を受ける場合、どのようなテーマの受講を希望しますか（複数回答可）。

<回答結果>

消費者問題に関する授業や講座の希望受講テーマは、「悪質商法等や消費者トラブルの手口と対策」（68.8%）、「金融経済情報（資産運用、保険・証券、クレジットカード等）」（52.2%）、「契約について（クーリング・オフ等）」（46.4%）、「生活設計（生涯設計、終活等）」（39.1%）の順となった。

<結果の概要>

消費者問題に関する授業や講座の希望受講テーマを尋ねたところ、「悪質商法等や消費者トラブルの手口と対策」は約7割、「金融経済情報（資産運用、保険・証券、クレジットカード等）」は約半数の方が選択しており、関心が高いことがうかがえました。



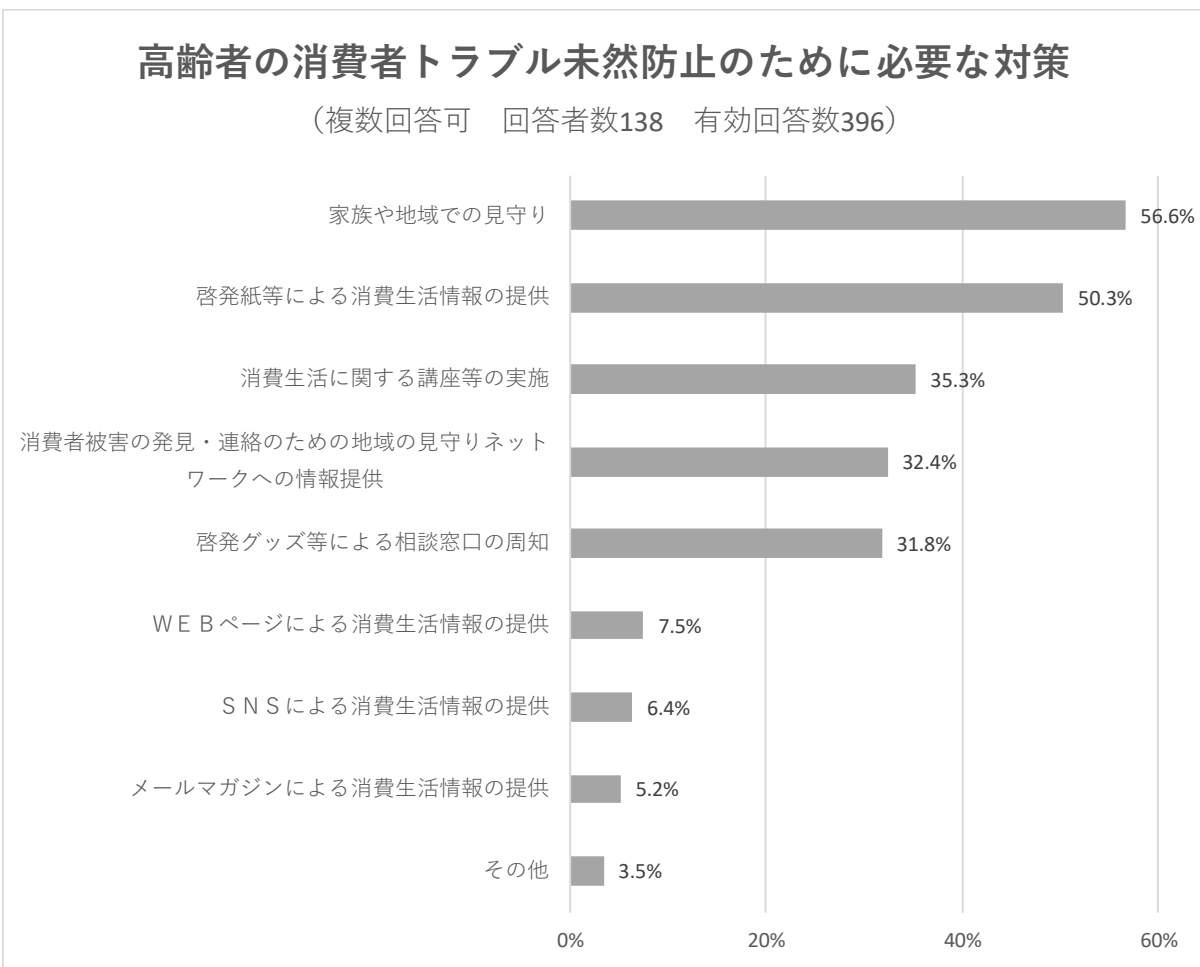
問 18 高齢者の消費者トラブルを未然に防止するためには、どのような対策が必要だと思いますか（複数回答可）。

<回答結果>

高齢者の消費者トラブルを未然に防止するために必要であると思われる対策は、「家族や地域での見守り」（56.6%）、「啓発紙等による消費生活情報の提供」（50.3%）、「消費生活に関する講座等の実施」（35.3%）、「消費者被害の発見・連絡のための地域の見守りネットワークへの情報提供」（32.4%）、「啓発グッズ等による相談窓口の周知」（31.8%）の順となった。

<結果の概要>

高齢者の消費者トラブルを未然に防止するために必要であると思われる対策について尋ねたところ、「家族や地域での見守り」が最も高く、半数以上の方が選択しました。続いて「啓発紙等による消費生活情報の提供」も半数以上の方が必要と答えています。「消費生活に関する講座等の実施」や「消費者被害の発見・連絡のための地域の見守りネットワークへの情報提供」も3割以上の方が必要としており、消費者トラブル防止のための情報提供や、身近な人の見守りが必要との回答が多い結果となりました。



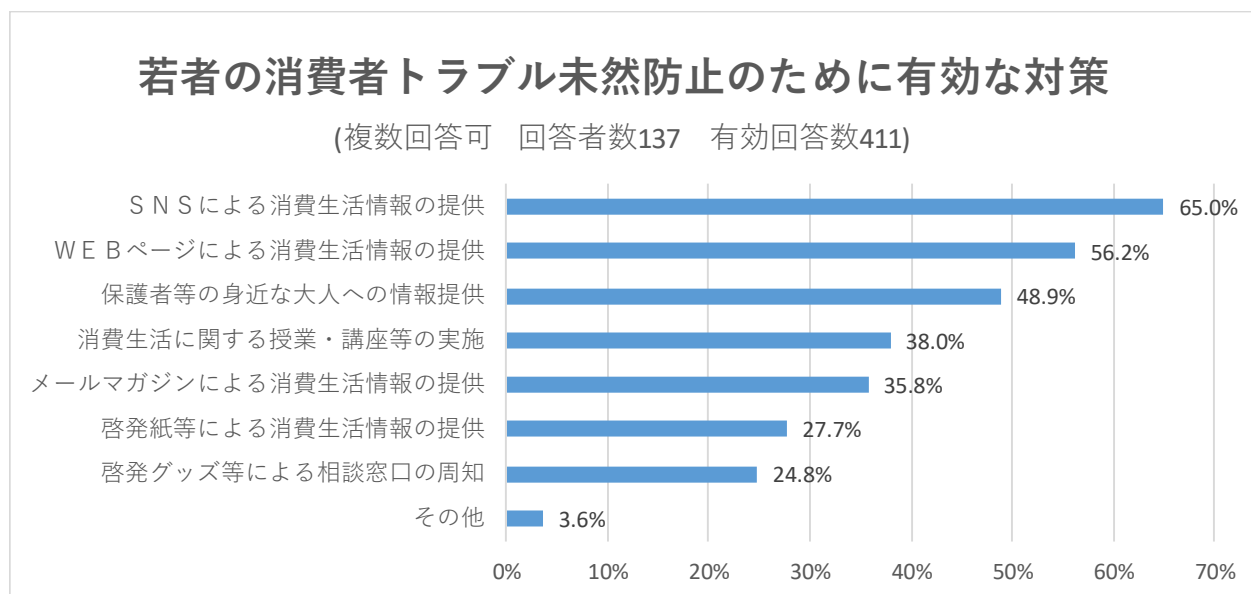
問 19 若者の消費者トラブルを未然に防止するためには、どのような対策が必要だと思いますか（複数回答可）。

<回答結果>

若者の消費者トラブルを未然に防止するために必要であると思われる対策は、「SNSによる消費生活情報の提供」(65.0%)、「WEBページによる消費生活情報の提供」(56.2%)、「保護者等の身近な大人への情報提供」(48.9%)、「消費生活に関する授業・講座等の実施」(38.0%)、「メールマガジンによる消費生活情報の提供」(35.8%)、「啓発紙等による消費生活情報の提供」(27.7%)、「啓発グッズ等による相談窓口の周知」(24.8%)の順となった。

<結果の概要>

若者の消費者トラブルを未然に防止するために必要であると思われる対策について尋ねたところ、「SNSによる消費生活情報の提供」が最も高く、6割以上の方が選択しました。続いて「WEBページによる消費生活情報の提供」が半数以上となっており、電子媒体を用いた情報の提供が有効との結果となりました。また、「保護者等の身近な大人への情報提供」や「消費生活に関する授業・講座等の実施」を選択した方も多くなっています。



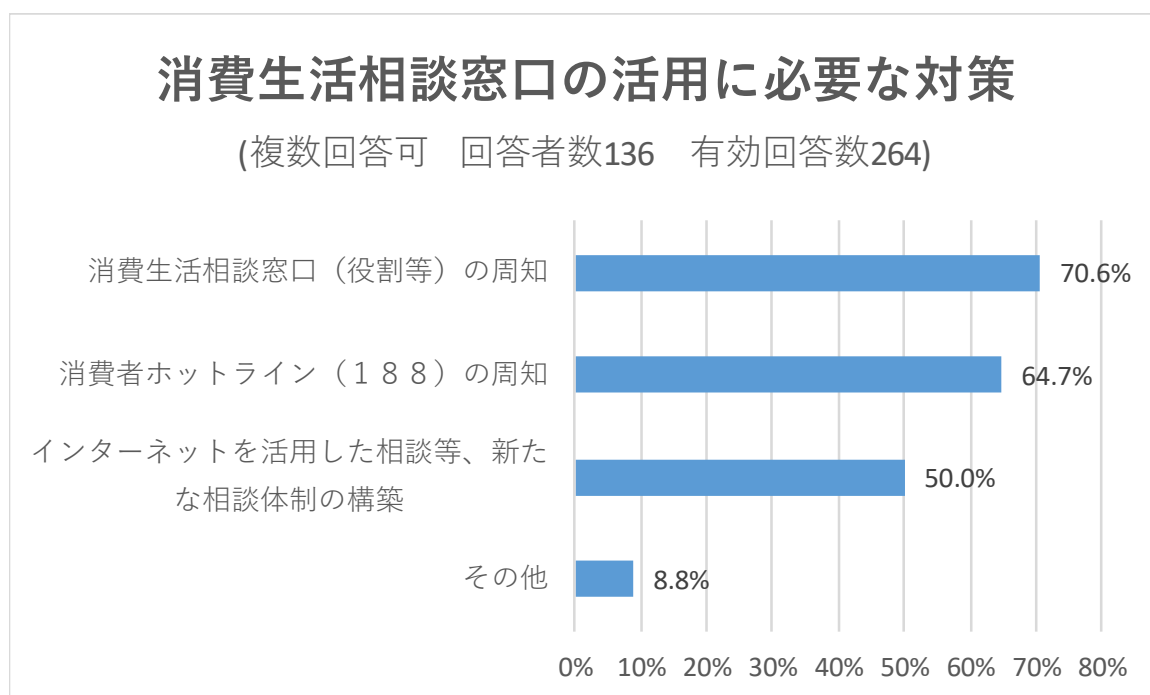
問 20 消費者被害に遭われた方のうち、実際に消費生活相談窓口へ相談する方の割合が低い現状を踏まえ、より多くの方が消費生活相談窓口へ相談するためには、どのような対策が有効であると思いますか（複数回答可）。

<回答結果>

「消費生活相談窓口（役割等）の周知」（70.6%）、「消費者ホットライン（^い8^ぎ8）の周知」（64.7%）、「インターネットを活用した相談等、新たな相談体制の構築」（50.0%）となった。

<結果の概要>

より多くの必要の方が消費生活相談窓口へ相談するために有効な対策について尋ねたところ、「消費生活相談窓口（役割等）の周知」を挙げた方が7割以上となりました。次いで、「消費者ホットライン（^い8^ぎ8）の周知」も6割以上の方が必要としました。さらに、「インターネットを活用した相談等、新たな相談体制の構築」について、半数の方が必要と回答しました。



3 食の安全・安心について

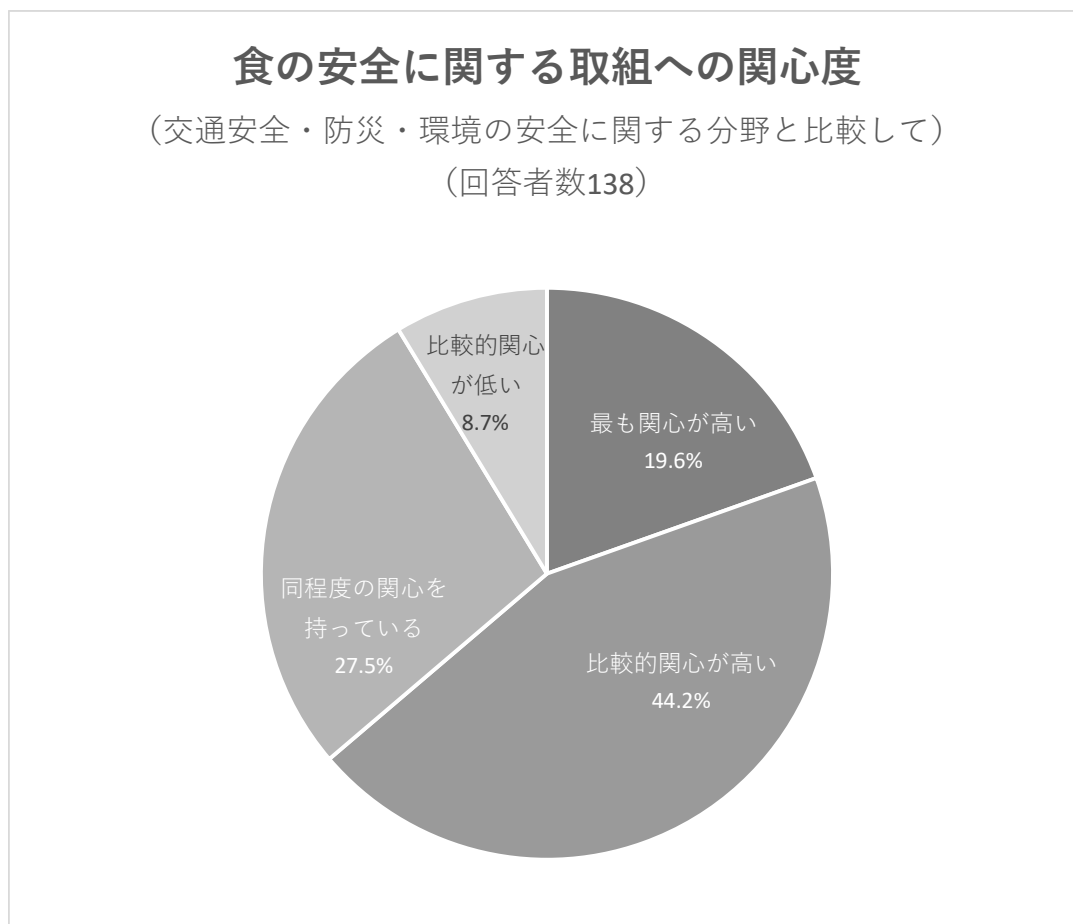
問 21 国や地方公共団体は、交通安全、災害からの安全（防災）、環境の安全等、様々な取組を行っていますが、それらと比較して、食の安全に関する取組については、どの程度関心を持っていますか。

<回答結果>

食の安全に対する取組については、「最も関心が高い」が19.6%、「比較的関心が高い」が44.2%、「同程度の関心を持っている」が27.5%、「比較的関心が低い」が8.7%であった。

<結果の概要>

食の安全に対する取組について尋ねたところ、「最も関心が高い」と回答した方は約2割でした。また、「最も関心が高い」と「比較的関心が高い」を合わせると約6割となり、食の安全に対する関心の高さがうかがえました。



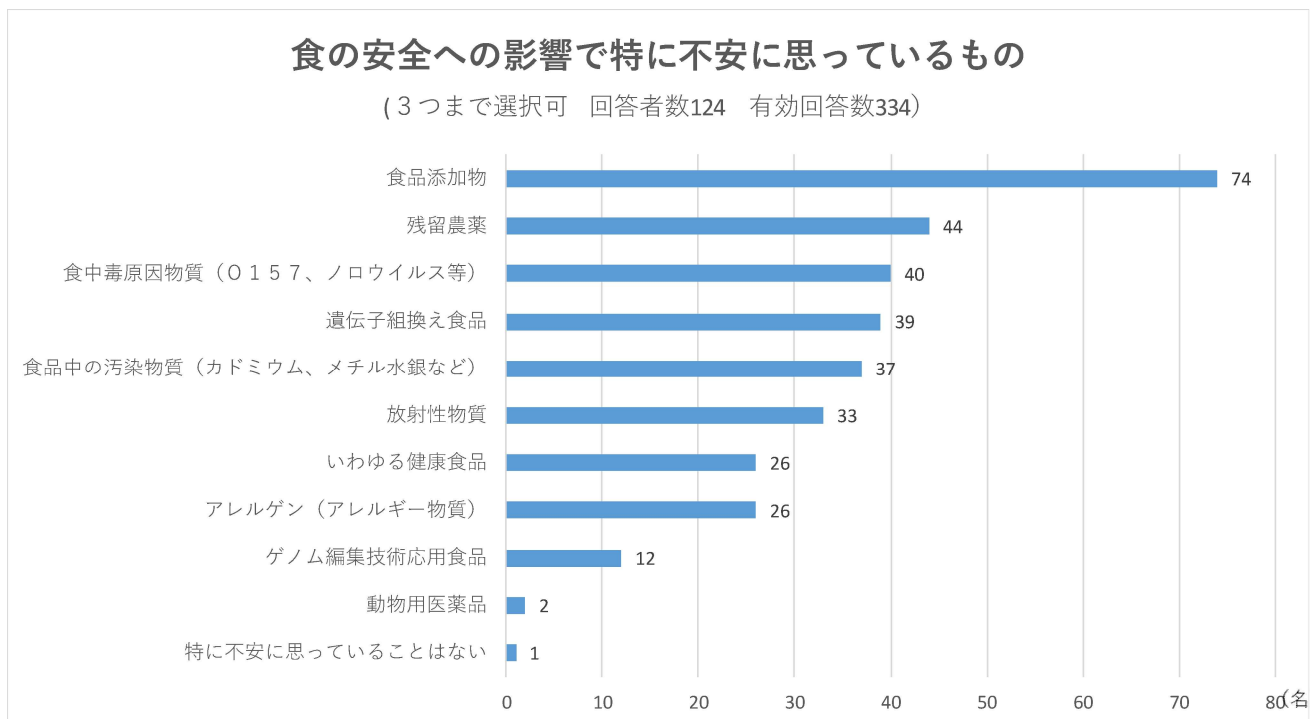
問 22 食の安全に影響を及ぼすものとして、特に不安に思っているものは何ですか（3つまで選択可）。

＜回答結果＞

食の安全に影響を及ぼすものとして特に不安に思っているものについて、「食品添加物」は74名、「残留農薬」は44名、「食中毒原因物質（O157、ノロウイルス等）」は40名、「遺伝子組換え食品」は39名、「食品中の汚染物質（カドミウム、メチル水銀など）」は37名、「放射性物質」は33名、「いわゆる健康食品」及び「アレルギー（アレルギー物質）」は26名、「ゲノム編集技術応用食品」は12名、「動物用医薬品」は2名が選択した。

＜結果の概要＞

食の安全に影響を及ぼすものとして特に不安に思っているものを尋ねたところ、「食品添加物」を選択した方が最も多く、続いて「残留農薬」、「食中毒原因物質（O157、ノロウイルス等）」、「遺伝子組換え食品」となりました。



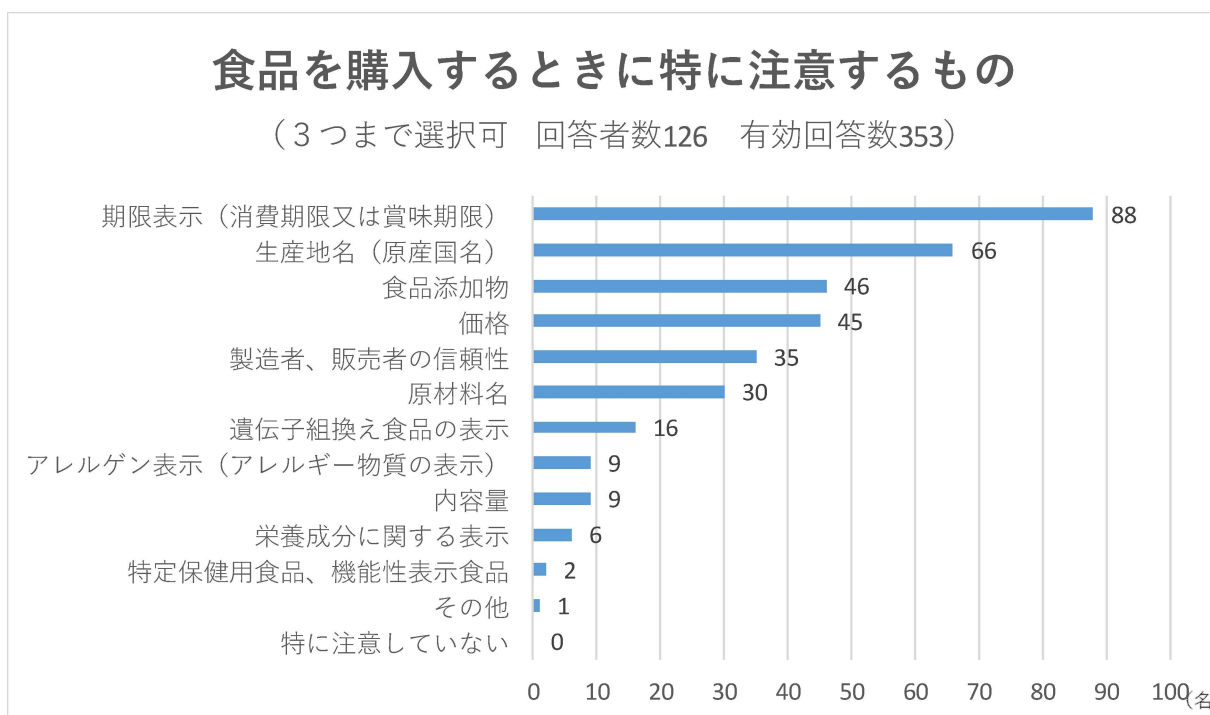
問 23 食品を購入するとき、特に注意していることは何ですか（3つまで選択可）。

＜回答結果＞

食品を購入するとき特に注意するものについて、「期限表示（消費期限又は賞味期限）」は88名、「生産地名（原産国名）」は66名、「食品添加物」は46名、「価格」は45名、「製造者、販売者の信頼性」は35名、「原材料名」は30名、「遺伝子組換え食品の表示」は16名、「アレルギー表示（アレルギー物質の表示）」と「内容量」は9名、「栄養成分に関する表示」は6名、「特定保健用食品、機能性表示食品」は2名が選択した。

＜結果の概要＞

食品を購入するとき特に注意するものについて尋ねたところ、「期限表示（消費期限又は賞味期限）」を選択した方が最も多く、続いて「生産地名（原産国名）」、「食品添加物」となりました。



問 24 安全で衛生的な食品を製造するための管理手法であるHACCP（ハサップ）について、全ての食品等事業者への導入が制度化されました。次のことについてお答えください。

《項目》

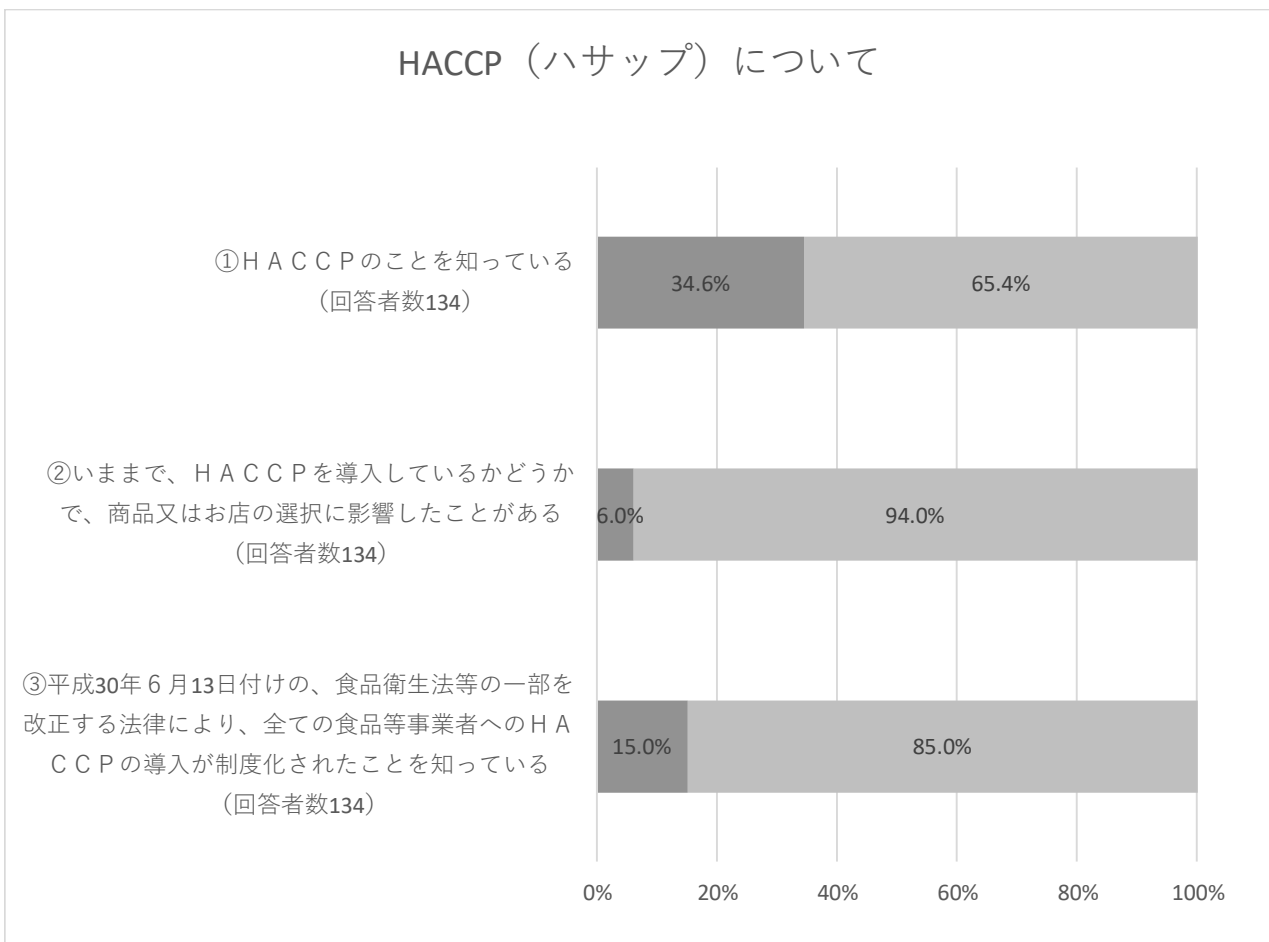
- ①HACCPのことを知っている
- ②いままで、HACCPを導入しているかどうかで、商品又はお店の選択に影響したことがある
- ③平成30年6月13日付けの、食品衛生法等の一部を改正する法律により、全ての食品等事業者へのHACCPの導入が制度化されたことを知っている

＜回答結果＞

HACCPに関わる3つの項目について、「はい」を回答した方は、①は34.6%、②は6.0%、③は15.0%であった。

＜結果の概要＞

HACCPに関わる3つの項目について尋ねたところ、HACCPのことを知っている方は約3割にとどまりました。また、HACCPを導入しているかどうかで、商品又はお店の選択に影響したことがある方は、6.0%でした。全ての食品事業者へのHACCPの導入が制度化されたことを知っている方も15%にとどまりました。今後もHACCPについて周知していくことが必要であると考えられます。



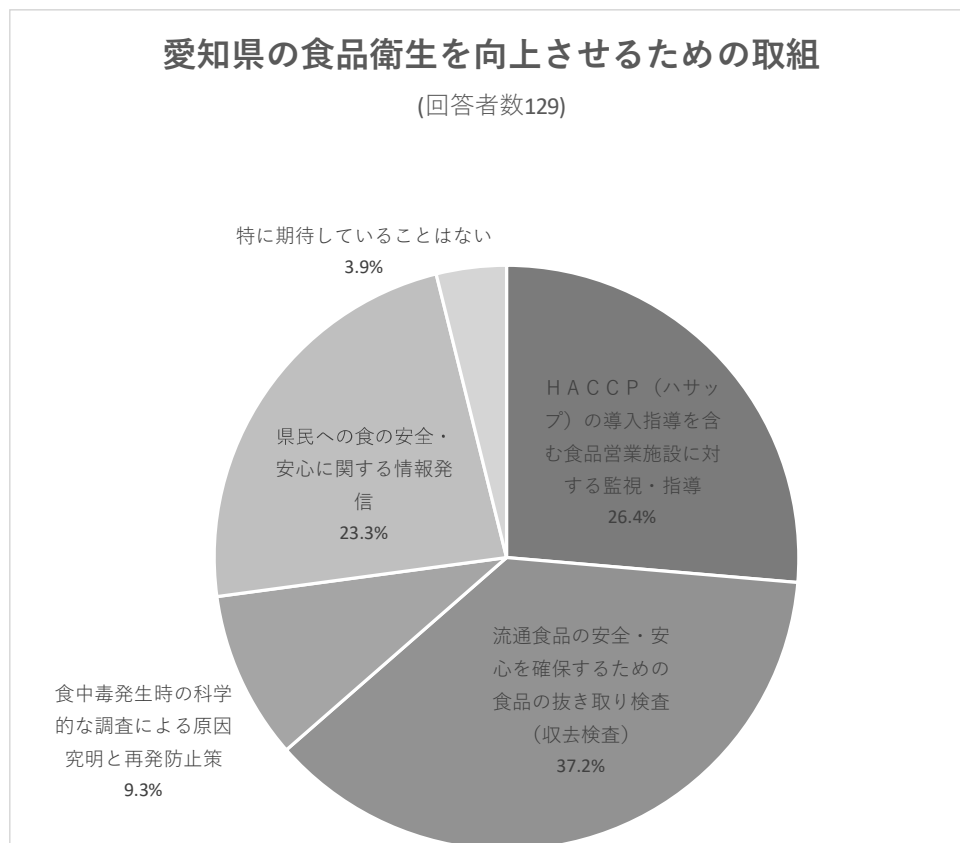
問 25 愛知県の食品衛生を向上させるための取組として、最も重要と考えているのは何ですか。

<回答結果>

愛知県の食品衛生を向上させる取組として最も重要と考えているものは、「流通食品の安全・安心を確保するための食品の抜き取り検査（収去検査）」が 37.2%、「HACCP（ハサップ）の導入指導を含む食品営業施設に対する監視・指導」が 26.4%、「県民への食の安全・安心に関する情報発信」が 23.3%、「食中毒発生時の科学的な調査による原因究明と再発防止策」が 9.3%であった。

<結果の概要>

愛知県の食品衛生を向上させる取組として最も重要と考えているものについて尋ねたところ、「流通食品の安全・安心を確保するための食品の抜き取り検査（収去検査）」が最も高く、約4割の方が回答しました。今後とも計画的な収去検査を実施していく予定です。



問 26 近年多発するアニサキスによる食中毒について、次のことを知っていますか。

《項目》

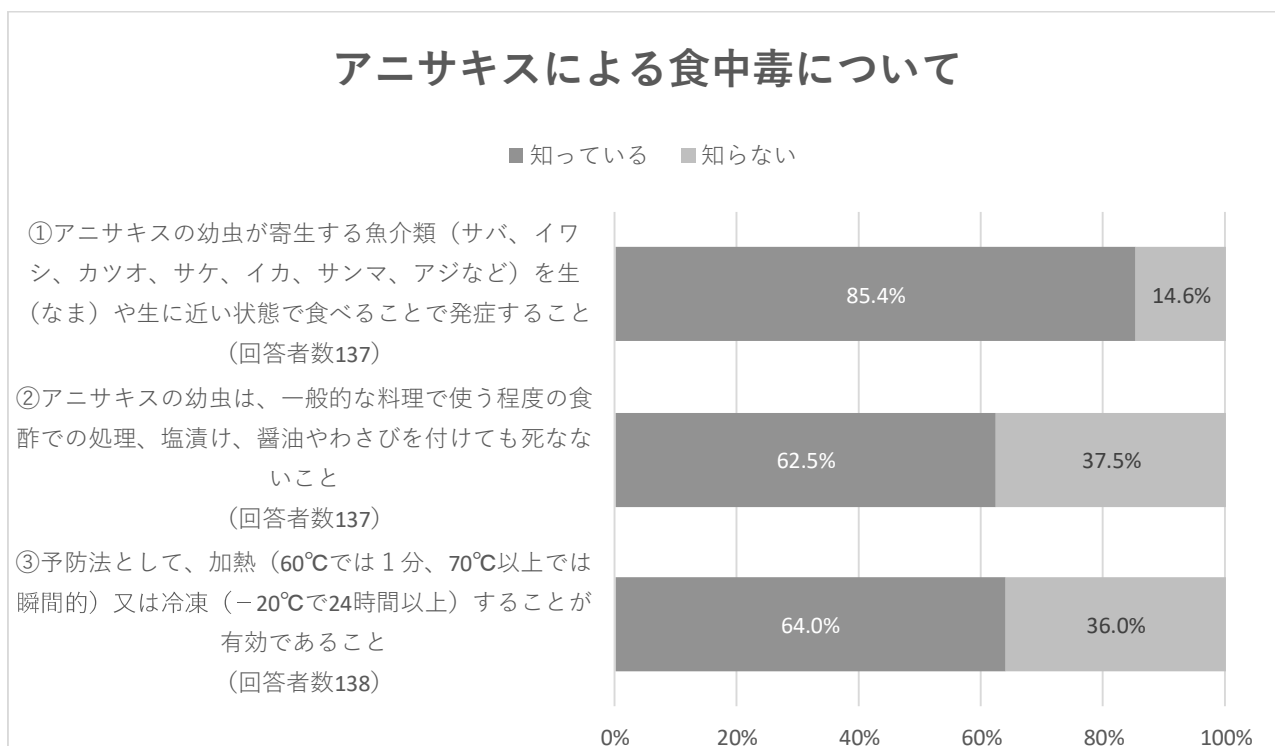
- ①アニサキスの幼虫が寄生する魚介類（サバ、イワシ、カツオ、サケ、イカ、サンマ、アジなど）を生（なま）や生に近い状態で食べることで発症すること
- ②アニサキスの幼虫は、一般的な料理で使う程度の食酢での処理、塩漬け、醤油やわさびを付けても死なないこと
- ③予防法として、加熱（60℃では1分、70℃以上では瞬時的）又は冷凍（-20℃で24時間以上）することが有効であること

＜回答結果＞

アニサキスによる食中毒に関わる3つの項目について、「知っている」を回答した方は、①は85.4%、②は62.5%、③は64.0%であった。

＜結果の概要＞

アニサキスによる食中毒に関わる3つの項目について尋ねたところ、「知っている」を回答した方は、①が約8割、②・③は約6割であり、アニサキスによる食中毒は広く認知されていることがうかがえました。



問 27 近年多発するカンピロバクター食中毒について、次のことを知っていますか。

《項目》

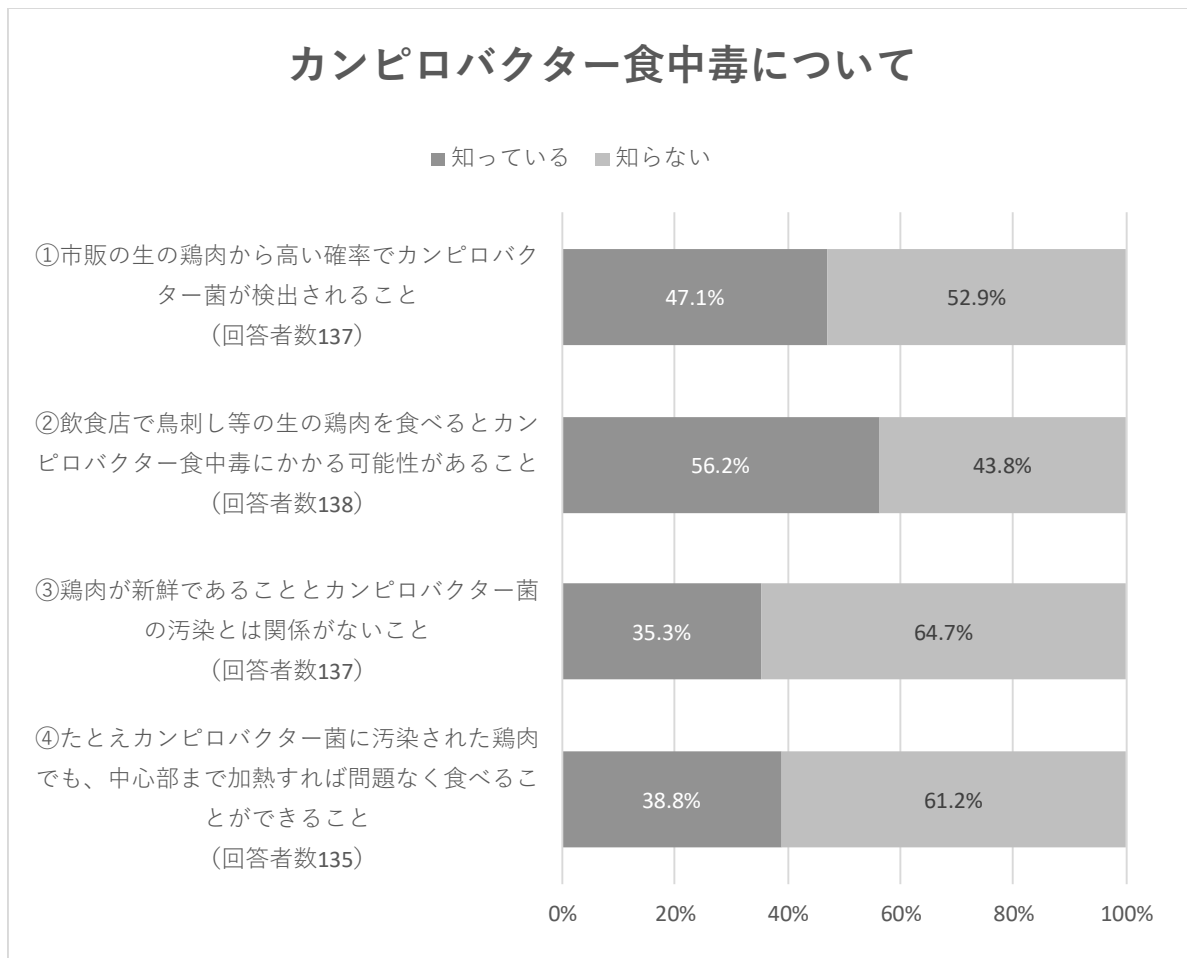
- ①市販の生の鶏肉から高い確率でカンピロバクター菌が検出されること
- ②飲食店で鳥刺し等の生の鶏肉を食べるとカンピロバクター食中毒にかかる可能性があること
- ③鶏肉が新鮮であることとカンピロバクター菌の汚染とは関係がないこと
- ④たとえカンピロバクター菌に汚染された鶏肉でも、中心部まで加熱すれば問題なく食べることができること

＜回答結果＞

カンピロバクター食中毒に関わる4つの項目について、「知っている」を回答した方は、①は47.1%、②は56.2%、③は35.3%、④は38.8%であった。

＜結果の概要＞

カンピロバクター食中毒に関わる4つの項目について尋ねたところ、「知っている」を回答した方は、②が最も高く、約6割となりました。しかしながら、それ以外の項目は、「知っている」を回答した方が半数以下であり、カンピロバクター食中毒の認知度が低いことがうかがえました。



問 28 食の安全・安心に関する意見・要望等について、自由に記載してください。

食の安全・安心に関する意見・要望等を自由に記載していただきました。ここでは、そのうち一部を抜粋して紹介します。

- ・業者まかせの基準ではなく、行政機関が最大限に力を出して不正を取り締まる（べき）、食品への添加物を規制して欲しい。自然色で良いのに赤や青や黄を着色する（のは良くない）。何の意味もない添加物の入っていない食品は高い。なぜ？もっと規制すべきと思います。（60代、男性）
- ・今まで以上に、食品営業施設に対する監視・指導を強化する取組をお願いします。（60代、男性）
- ・消費者モニターになって勉強になった。これからもよろしくお願いします。（40代、女性）
- ・毎日、家族の食事を作るので、食品の管理、選別には気を遣っています。スーパーなどの表示は大事な指針なので、頼りにしています。偽装などのないようにしてほしいです。（40代、女性）
- ・今後も海外からの輸入食品が多くなるにつれ農薬等が心配。値段は安くなっても安全面は強化して欲しいです。（40代、女性）
- ・知らないことがまだまだたくさんあることを痛感しました。無知であることは本当にこわいと思いました。（40代、男性）
- ・食の安全について、スーパーなどの売り子の方にも知識をえて、安心なものを提供してほしいです。（40代、女性）
- ・子供のアレルギーが増えているように思う 食物によるアレルギーが多くなっている。より厳しい食物の管理徹底が必要だと思う。（70代、男性）
- ・県でも研修会等を積極的に開いて欲しい。（60代、男性）
- ・「HACCP」を新聞で時々目にします。これまでの衛生管理との違いや、導入までの道のりなど、知りたいと思います。（40代、女性）
- ・モニターになったから得られた知識情報を有り難く思います。一般県民にもどうしたら新しい情報などがより多く届けられるのか。啓発活動PRが大切かと感じます。（50代、女性）
- ・身近で発生する食中毒の危険性をもっと詳しく知りたいです。娘が、からあげを食べてカンピロバクター食中毒になりました。どんな食品を食べたらなるのか知りたいです。（50代、女性）
- ・ゲノム編集技術応用食品は、安全性と関わりなく購入時の選択肢となるよう、表示すべきである。「検出できないものは規制しない」という考えは、おかしい。（70代、男性）

5 食生活について

問 29 食べ残しなど無駄や廃棄の少ない食事づくりを行っていますか。

<回答結果>

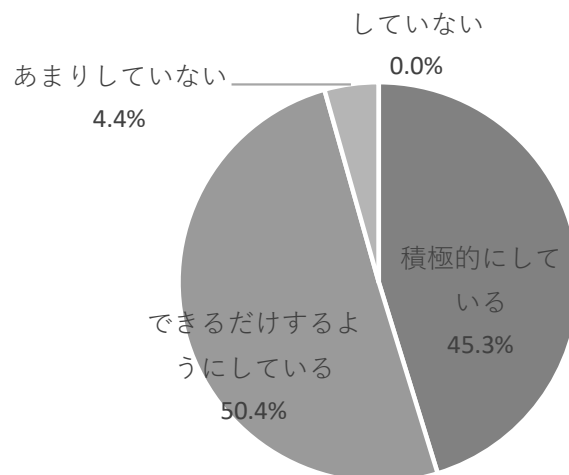
無駄や廃棄の少ない食事づくりについて、「積極的にしている」が 45.3%、「できるだけするようにしている」が 50.4%、「あまりしていない」が 4.4%、「していない」が 0.0%であった。

<結果の概要>

無駄や廃棄の少ない食事づくりについて尋ねたところ、「積極的にしている」と「できるだけするようにしている」を合わせると9割以上となり、積極的に取り組まれていることがうかがえました。

無駄や廃棄の少ない食事づくりについて

(回答者数137)



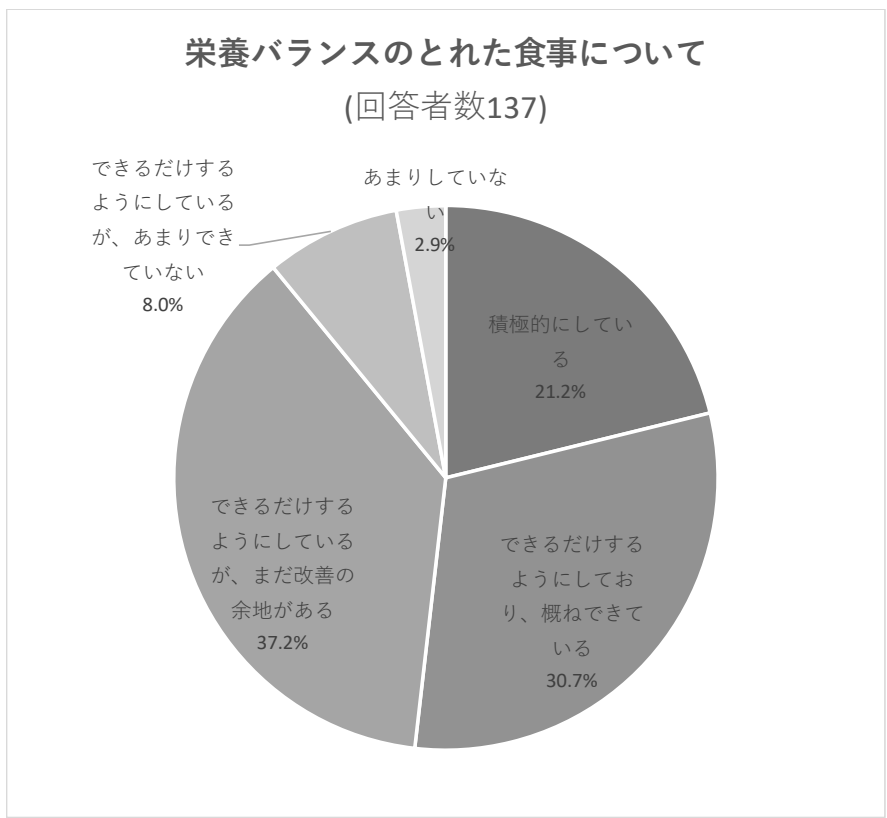
問 30 栄養バランスのとれた食事をしていますか。

＜回答結果＞

栄養バランスのとれた食事について、「積極的にしている」が 21.2%、「できるだけするようにしており、概ねできている」が 30.7%、「できるだけするようにしているが、まだ改善の余地がある」が 37.2%、「できるだけするようにしているが、あまりできていない」が 8.0%、「あまりしていない」が 2.9%であった。

＜結果の概要＞

栄養バランスのとれた食事について尋ねたところ、「積極的にしている」と「できるだけするようにしており、概ねできている」を合わせると約5割となりました。「あまりしていない」を選択した方は2.9%であり、多くの方が栄養バランスのとれた食事づくりを心がけていることが分かりました。



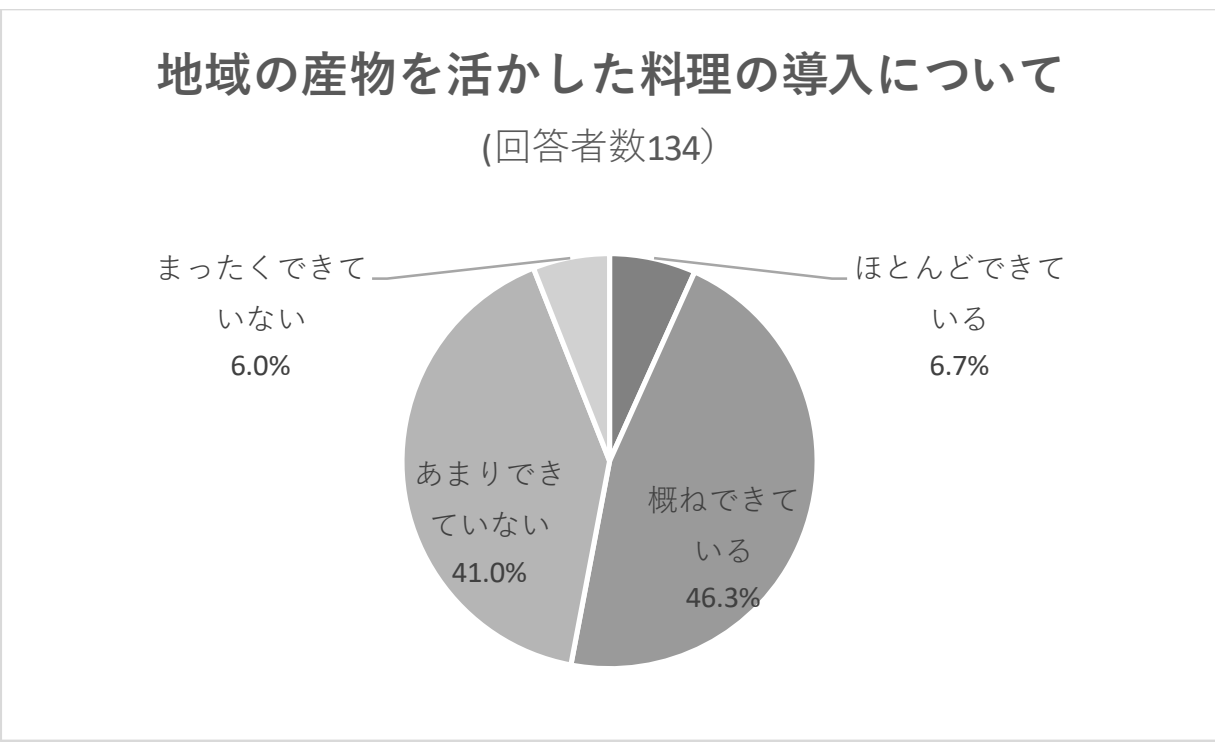
問 31 日々の食事に日本の文化や地域の産物を活かし、ときには新しい料理も取り入れていますか。

<回答結果>

日々の食事に日本の文化や地域の産物を活かし、ときには新しい料理も取り入れることについて、「ほとんどできている」が6.7%、「概ねできている」が46.3%、「あまりできていない」が41.0%、「まったくできていない」が6.0%であった。

<結果の概要>

日々の食事に日本の文化や地域の産物を活かし、ときには新しい料理も取り入れることについて尋ねたところ、「ほとんどできている」と「概ねできている」を合わせると約5割となりました。



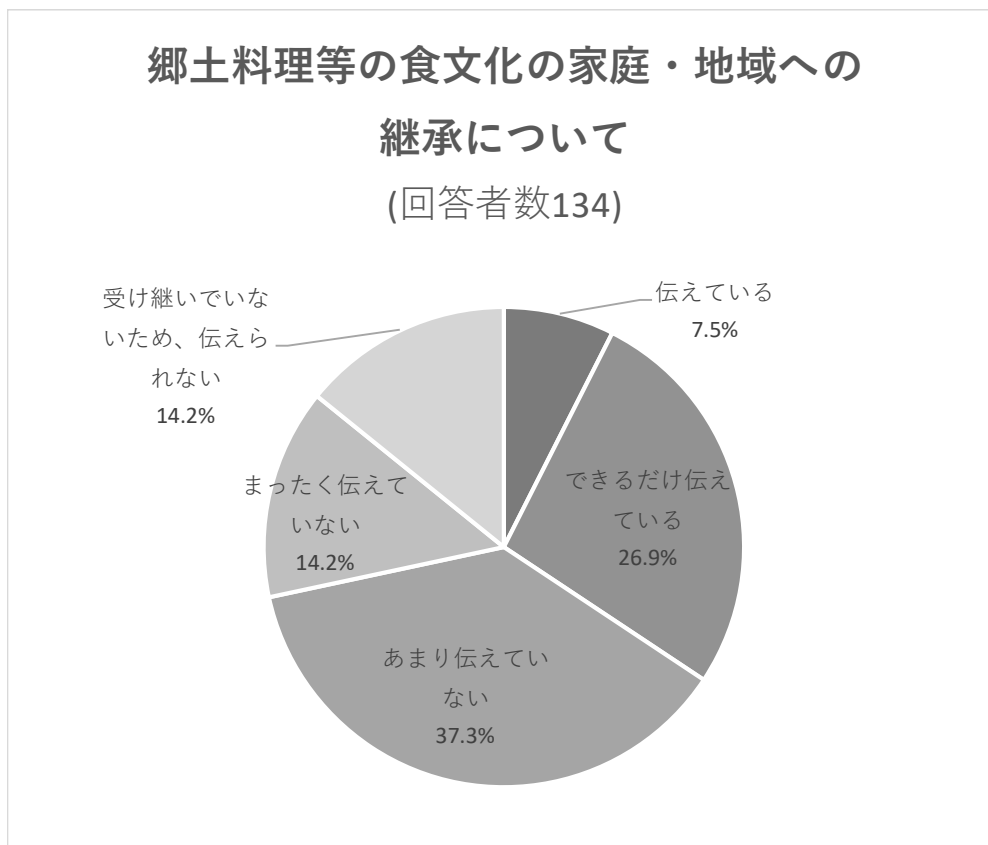
問 32 家庭や地域で受け継がれてきた郷土料理等を家庭（子どもやお孫さんを含む）や地域（ボランティア活動等）で次世代に伝えていますか。

<回答結果>

家庭や地域で受け継がれてきた郷土料理等を家庭（子どもやお孫さんを含む）や地域（ボランティア活動等）で次世代に伝えているかについて、「伝えている」が7.5%、「できるだけ伝えている」が26.9%、「あまり伝えていない」が37.3%、「まったく伝えていない」が14.2%、「受け継いでいないため、伝えられない」が14.2%であった。

<結果の概要>

家庭や地域で受け継がれてきた郷土料理等を家庭（子どもやお孫さんを含む）や地域（ボランティア活動等）で次世代に伝えているかを尋ねたところ、「伝えている」と「できるだけ伝えている」を合わせると約3割となりました。



キャッシュレス決済等に関するアンケート調査報告

2019年11月発行

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課

〒460-8501 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号

電話 052-954-6163（ダイヤルイン）