

令和2年度静岡市消費生活意識調査 結果報告

令和3年1月

静岡市生活安心安全課消費生活センター

1 目的

消費生活に関する市民意識は、経済、環境及び社会情勢に応じて変化するものであることから、逐一、現状把握をする必要がある。

特に、第2次静岡市消費生活基本計画及び静岡市消費者教育推進計画においては、令和4年度までに、「消費者トラブルに対して、消費生活センターに相談・情報提供・通報をしようと思う人の割合を11.6%、エシカル消費の理念に沿った行動を取る人の割合を70%に高める目標を掲げている。

この目標に向かって事業の継続的な見直しを図る上でも、毎年度、消費生活に関する市民意識を調査することは重要である。

このため、市民を対象にした消費生活に関する意識調査を実施したものである。

2 調査期間

令和2年11月20日（金）～令和2年12月18日（金）

3 対象

小規模調査年のため、「市内在住の19歳以上84歳以下」の市民から無作為抽出による600人

※ 過年度までは、「市内在住の18歳以上」を対象としていたが、令和2年度は、高校生を対象とした消費生活意識調査を実施したこと、85歳を超える高齢者からの回答が僅少であり回答不能との申し出が多いことから、年齢幅を限定して実施した。

4 調査票

A3二つ折り1枚とする。設問は10問とする。

【1ページ】 アンケートの趣旨

【2-4ページ】 アンケート調査票

5 回収率

43.7% 262人/600人

6 設問別の結果、考察

※ 小数第2位を四捨五入しているため、端数処理の都合上、数値の合計が合わない場合がある。

【質問1】あなたは静岡市消費生活センターを知っていますか。

「知っている 82人 (31.3%)」「名前知っている 138人 (52.7%)」「知らない 42人 (16.0%)」

考察 消費生活センターの認知度は84.0%（前年度79.4%）より4.6ポイント増加しており、特に事業内容まで知っている人に着目すると、7.7ポイントの増加であった。

【質問2-1】あなたは、これまでにあなた自身が購入した商品やサービスについて、「不満」をもったり、「被害」にあたりしたことがありますか。

「不満を持った、又は被害にあったことがある 46人 (17.6%)」「不満をもったことはあるが被害にあわなかった 107人 (40.8%)」「不満を持ったこともないし、被害にもあわなかった 106人 (40.5%)」

【質問2-2】それはどのような不満や被害でしたか。（複数回答可）

①商品・サービスの内容に関するもの 94人 (59.1%)、②販売方法に関するもの 46人 (28.9%)、③商品・サービスの価格に関するもの 22人 (13.8%)

考察 不満を持った又は被害にあった人の割合は、58.4%と、例年とほぼ同程度であった。その内容も、上位3項目に変動はなかった。

※ 質問2-1で不満を持ったり被害にあたりしたと回答した人は153人であるが、不満を持ったことも被害にあつたこともないと回答した人や無回答だった人のうちの6人も本間に回答しているため、回答者の総数は159人。

【質問2-3】その不満や被害について、どこ（誰）かに相談したり、伝えたりしましたか。（複数回答可）

①家族、知人、同僚等の身近な人 62人 (39.5%)、②誰にも相談したり、伝えたりしなかった 52人 (33.1%)、③商品・サービスの提供元であるメーカー等事業者 18人 (11.5%)
「静岡市消費生活センターの相談窓口」と回答した人は、9人 (5.7%)

考察 相談先・相談者の上位3者は、変動がなかった。

しかし、「誰にも相談したり伝えたりしなかった人」は、前年度比14.9ポイントの増加となっている。

しかし、消費者トラブルの解決・ヒントを得るために、「インターネットで調べる」といった方法が、「家族、知人、同僚等の身近な人」と同程度（約3割）に利用されていることが、本年度実施した高校生消費生活意識調査から判明しており、高校生以外の世代にも相当程度普及しているものと思われる。このため、翌年度調査からは、「インターネットで調べる」を選択肢に加えて実施していきたい。

なお、消費生活相談員という有資格者が無料で相談に乗ってくれる「消費生活センター」の存在は、引き続き、一層の周知を図ることが必要と考えられる。

※ 質問2-1で不満を持ったり被害にあったりしたと回答した人は153人であるが、不満を持ったことも被害にあったこともないと回答した人や無回答だった人のうちの4人も本間に回答しているため、回答者の総数は157人。

【質問3】あなたは、「消費者市民社会」という言葉を知っていますか。

「知っている 18人 (6.9%)」「言葉は知っている 43人 (16.4%)」「知らない 199人 (76.0%)」

考察 消費者市民社会の認知度は23.3%（前年度24.4%）とほぼ変動がない。

言葉としての「消費者市民社会」を知ることよりも、一人一人が消費者市民として行動することが重要であるため、エシカル消費など、消費者市民社会の実現に向けた消費者市民としての行動を取っているかどうかについて、問う設問としていきたい。

【質問4】あなたは、「エシカル消費」という言葉を知って、行動していますか。

「知っており行動もしている 19人 (7.3%)」「知っているが行動はしていない 8人 (3.1%)」「知らないが行動はしている 133人 (50.8%)」「言葉を知らず、行動もしていない 102人 (38.9%)」

考察 エシカル消費の行動をしている人の割合は58.1%（平成30年度56.0%）であった。単純集計ではあるが、世代別にみると、上位から40歳代（73.3%）、60歳代（66.7%）の順で、下位が80歳代（37.5%）となっており、世代別に大きな差がみられる。

しかし、世代による差というより、世帯構成、教育の機会の有無など別の要因があるかもしれないことに留意する必要がある。

※ 平成30年度調査及び第2次静岡市消費生活基本計画においては、「地元で生産された食品を積極的に選択する」と回答した人の割合を、エシカル消費の理念に沿った行動をとる人の割合としていることから、設問の仕方が異なることに留意する必要がある。

7 全体考察

消費生活センターの認知度が8割を超えたことは、率直に喜ばしいことである。事業内容まで知っている方も増加しており、市民の皆さんの期待感の高まりが見て取れる。

一方で、商品やサービスの購入において不満や被害があった際に消費生活センターに相談する方が、僅か5.7%であることから、消費生活センターへの市民の皆さんの認知度の高まりに対し、消費生活センターが頼れる場所／相談しやすい場所であるという認識が十分に浸透していないと捉えることもできる。

消費者市民社会及びエシカル消費は、消費者庁をはじめ、その言葉を懸命に浸透させようとしているものの、一般用語としての馴染みある言葉になっているとは言い難い。今後は、言葉の浸透のみに躍起になるのではなく、その言葉の向こうにある経済、社会及び環境の好循環、SDGsの推進といった理念を意識できるような消費者市民としての消費行動が取れているのかを問う設問としていくことが、市民の皆さんの消費意識を正確に捉えられるのではないかと考えている。

最後に、「エシカル消費」に関しては、回答の差が何によるものかを検証できるような設問を新設することも考えていきたい。

この点は、学識経験者をはじめ、消費生活審議会の委員の皆様にも、意見を頂戴したいところである。

8 その他

母集団が262と小さく、性差、世代などが有意差のある統計情報として処理しにくいデータとなっている。

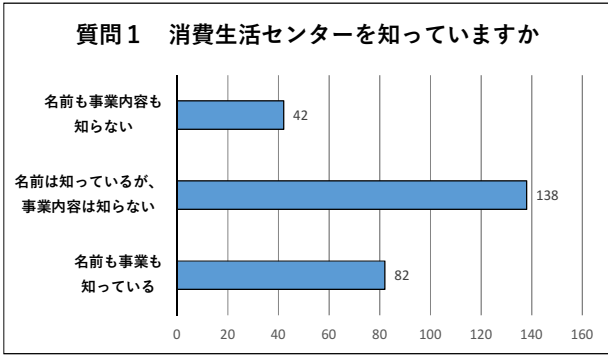
予算の都合上、毎年度の調査対象数を大幅に増やすことは難しい。

前掲の計画改訂・見直しは、4年に1回行っており、令和4年度に調査対象数3,500を想定した大規模調査を予定しているものの、コロナ禍で財政逼迫の折、予算確保の困難性が高いとみられる。

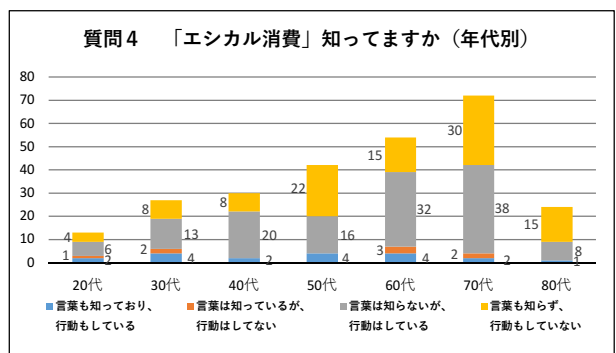
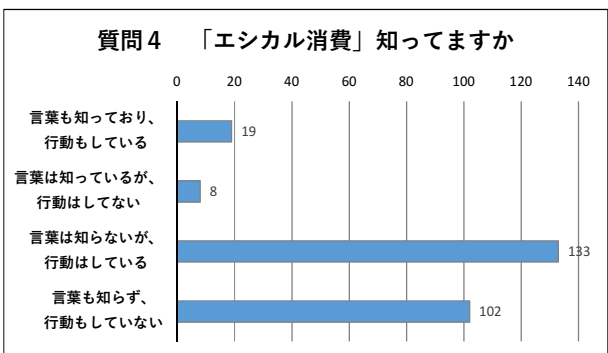
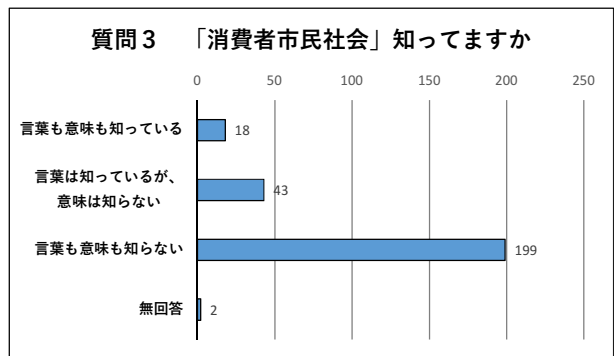
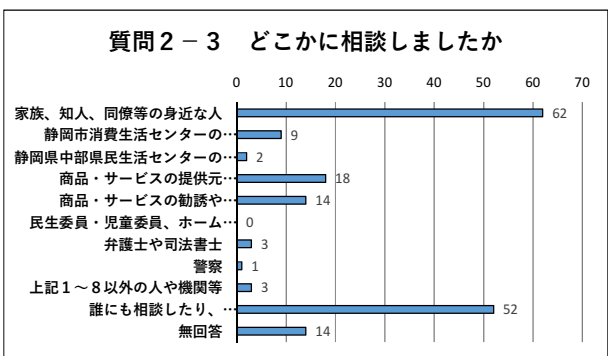
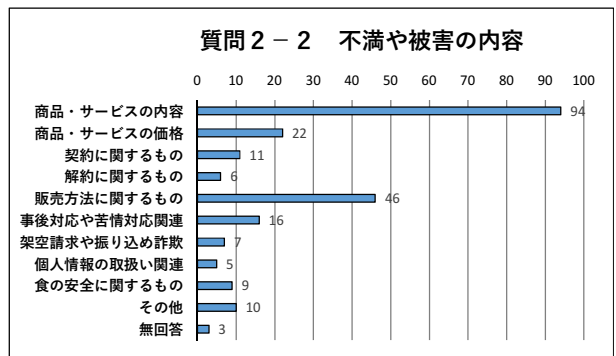
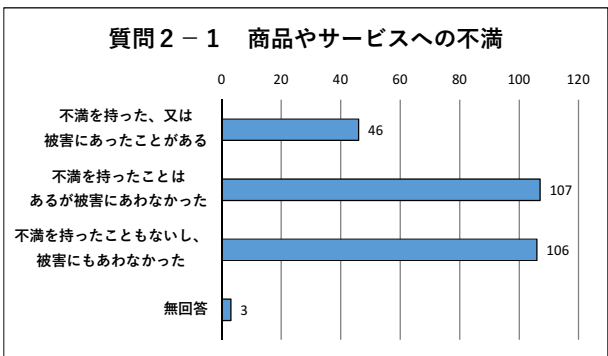
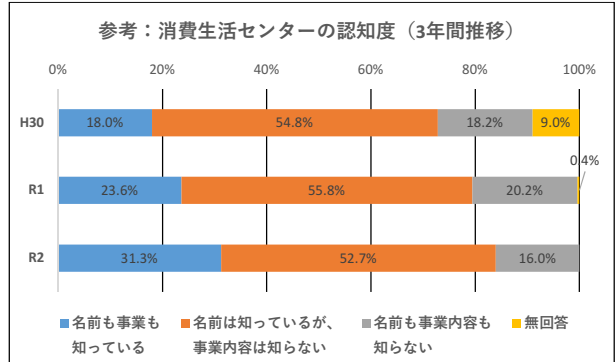
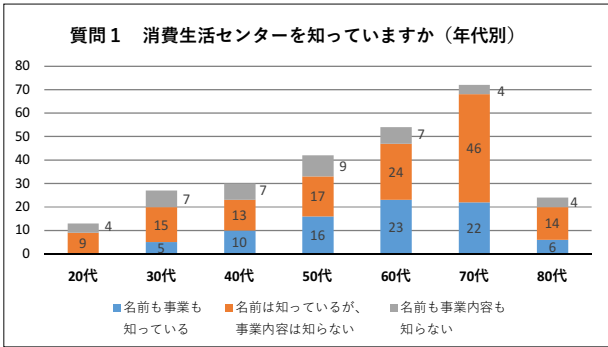
そこで、令和3年度に広報課が実施する市民意識調査（調査対象数3,000、有効回答率45%）、市民アンケートモニター調査（調査対象数150、有効回答率95%）へ立候補したものの、競争が激しく、不採用となっている。

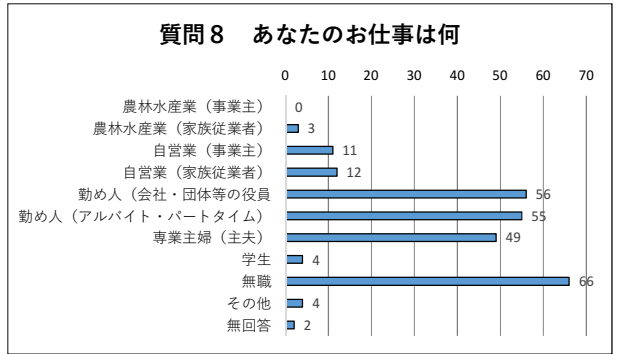
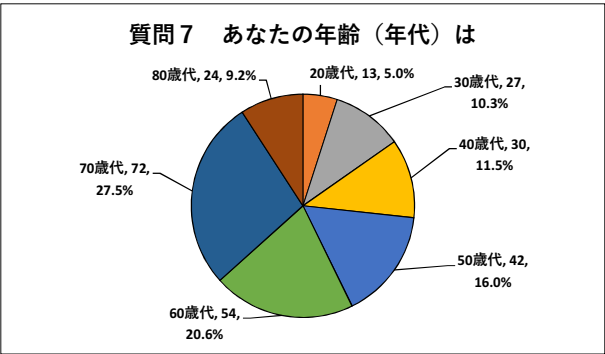
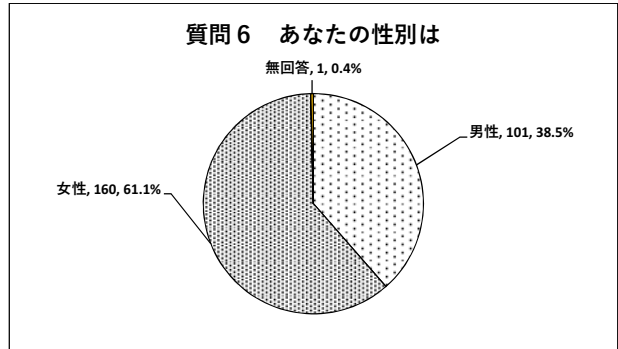
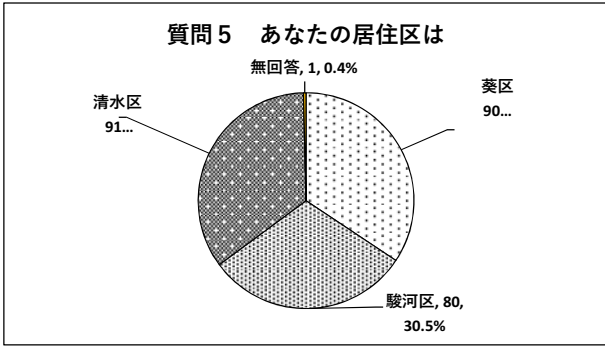
今後は、消費生活意識調査において、回答率をどのようにして上げていけばよいかを検討していきたい。令和3年度には、インターネット回答も可能とするなど新しい回答手段の試行ができるかを検討し、令和4年度の大規模調査への準備をしていきたい。

※各グラフの数値の単位は、特に記載のない場合「人」



注：令和元年度及び令和2年度の調査は600人を対象に実施。
平成30年度調査のみ3,500人を対象に実施。





（すべての方がお答えください）

質問 1 あなたは、静岡県消費生活センターを知っていますか。（○はひとつだけ）

- 1 名前も事業内容も知っている
- 2 名前は知っているが、事業内容は知らない
- 3 名前も事業内容も知らない（このアンケートで初めて知った）

（すべての方がお答えください）

質問 2-1 あなたは、これまでにあなた自身が購入した商品やサービスについて、「不満^{※1}」をもったり、「被害^{※2}」にあたりしことがありますか。

（○はひとつだけ）

- 1 不満を持った、又は被害にあったことがある（質問2-2と2-3をお答えください）
- 2 不満を持ったことはあるが被害にあわなかった（質問2-2と2-3をお答えください）
- 3 不満を持ったこともないし、被害にもあわなかった（質問3へお進みください）

※1 「不満」とは、「健康被害」や「金銭的な被害」等の実質的な被害だけでなく、商品・サービスの品質、販売方法、事業者の対応などが自分の気持ちに沿わなかったものをいいます。

※2 「被害」とは、あなた自身が購入した商品、利用したサービスの欠陥などにより、病気やけがをした、これらの契約に関して金銭的な損失（虚偽の説明で商品を購入した、契約の取消により高額な料金を支払ったなど）が発生したものをいいます。

（「質問 2-1」で「1 不満を持った、又は被害にあったことがある」「2 不満を持ったことはあるが被害にあわなかった」とお答えになった方にお聞きします。）

質問 2-2 それはどのような不満や被害でしたか。（○はいくつでも）

- 1 商品・サービスの内容に関するもの（偽物、欠陥品、質や量、性能や効果など）
- 2 商品・サービスの価格に関するもの（“全品5割引”、“優待価格”のウソなど）
- 3 契約に関するもの（契約が履行されない、不当な条件付きだったなど）
- 4 解約に関するもの（契約を取り消そうとしたら高額なキャンセル料を請求されたなど）
- 5 販売方法に関するもの（大げさな広告、ウソの説明、おどされた、しつこく勧誘されたなど）
- 6 事後対応や苦情対応に関するもの（納得のいく説明がない、対応が遅いなど）
- 7 架空請求や振り込め詐欺など詐欺的な行為に関するもの
- 8 個人情報の取扱いに関するもの（個人情報漏えいの被害にあったなど）
- 9 食の安全に関するもの（消費期限や賞味期限切れ、産地や原材料の偽装、異物混入など）
- 10 その他（*具体的に回答はがきにお書きください）

(「質問2-1」で「1 不満を持った、または、被害にあったことがある」「2 不満を持ったことはあるが被害にあわなかった」とお答えになった方にお聞きします。)

質問2-3 その不満や被害について、どこ(誰)かに相談したり、伝えたりしましたか。相談した、又は伝えた相手をすべてお答えください。(〇はいくつでも)

- 1 家族、知人、同僚等の身近な人
- 2 静岡県消費生活センターの相談窓口(相談専用ダイヤル:054-221-1056)
- 3 静岡県中部県民生活センターの相談窓口
- 4 商品・サービスの提供元であるメーカー等事業者
- 5 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等
- 6 民生委員・児童委員、ホームヘルパーやケアマネージャーなどの介護の関係者
- 7 弁護士や司法書士
- 8 警察
- 9 上記1~8以外の人や機関等(*具体的に回答はがきにお書きください)
- 10 誰にも相談したり、伝えたりしなかった

(すべての方がお答えください)

質問3 あなたは、「消費者市民社会^{※3}」という言葉を知っていますか。(〇はひとつだけ)

- 1 言葉も意味も知っている
- 2 言葉は知っているが意味は知らない
- 3 言葉も意味も知らない

※3 「消費者市民社会」とは、消費者一人ひとりが、自分のことだけでなく、周りの人や将来生まれてくる子どもたち、社会や地球環境などのことまでも考えて物を買ったり使ったりして、よりよい社会を目指していく社会のことです。

(すべての方がお答えください)

質問4 あなたは、「エシカル消費^{※4}」という言葉を知って、行動していますか。(〇はひとつだけ)

- 1 言葉も知っており、行動もしている
- 2 言葉は知っているが、行動はしてない
- 3 言葉は知らないが、行動はしている
- 4 言葉も知らず、行動もしていない

※4 「エシカル消費」とは、直訳すると「倫理的消費」といい、より良い社会に向けた、人や社会、環境に配慮した消費行動のことです。

「エシカル消費の行動例」としては、「買い物にはマイバッグを持参」「食べ残しを減らす、買い過ぎない」「省エネルギー・節電・節水」「再利用(リユース)、再生利用(リサイクル)などごみにしない工夫」「地元の産品を購入(地産地消)」「使い捨てプラスチックを減らす」「エコマーク商品、フェアトレード商品など環境や人に優しい製品を選ぶ」などがあります。

(すべての方がお答えください)

質問5 あなたのお住まいの区は、どちらですか。(○はひとつだけ)

- | | | |
|------|-------|-------|
| 1 葵区 | 2 駿河区 | 3 清水区 |
|------|-------|-------|

(すべての方がお答えください)

質問6 あなたの性別は、次のうちどれにあたりますか。(○はひとつだけ)

- | | | |
|------|------|-------|
| 1 男性 | 2 女性 | 3 その他 |
|------|------|-------|

(すべての方がお答えください)

質問7 あなたの年齢は、次のうちどれにあたりますか。(○はひとつだけ)

- | | | | |
|--------|--------|--------|--------|
| 1 10歳代 | 3 30歳代 | 5 50歳代 | 7 70歳代 |
| 2 20歳代 | 4 40歳代 | 6 60歳代 | 8 80歳代 |

(すべての方がお答えください)

質問8 あなたの現在のお仕事は、次のどれにあてはまりますか。なお、兼業の方は主として従事している職業を選んでください。(○はひとつだけ)

- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| 1 農林水産業（事業主） | 6 勤め人（アルバイト・パートタイム、派遣、契約社員等） |
| 2 農林水産業（家族従業者） | 7 専業主婦（主夫） |
| 3 自営業（事業主） | 8 学生 |
| 4 自営業（家族従業者） | 9 無職 |
| 5 勤め人（会社・団体等の役員、正規の社員・職員等） | 10 その他（*具体的に回答はがきにお書きください） |