

消費生活に関する県民意識調査 調査票および単純集計結果

- (1) 百分率（％）は（全体）を100％として算出し、小数点以下第2位を四捨五入しているため、全項目の回答比率の合計が100％とならない場合もある。
- (2) 「該当するものすべて」など複数回答を求める質問については、100％を超える場合もある。
- (3) 回答比率の高い順に1位から3位までを次のとおり表示している。
( 1位、  2位、  3位)

消費生活に関する県民意識調査票

企 画 島根県 環境生活総務課 消費とくらしの安全室
実 施 株式会社東京商工リサーチ 松江支店

この調査は、消費生活についてのお考えをお聞きして、今後の県の消費者行政の推進を図るための大切な基礎資料とします。

お忙しいところ誠に恐縮ですが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

本調査は無記名で、すべて数字で統計的に処理いたします。回答者が特定されたり、他の目的に利用することはございません。

《ご回答にあたってのお願い》

1 回答期限 同封の返信用封筒により 平成27年1月30日(金)まで に投函してください。(切手は不要です。)

- 2 記入方法**
- ① 回答はすべて宛名のご本人がご記入ください。(ご本人による記入が困難な場合は、ご家族などの方が、ご本人のお考えを代わりに記入してください。)
 - ② 黒又は青の鉛筆・ボールペンで記入してください。
 - ③ ご回答は選択肢に○をつけてください。
 - ④ 間違えた場合は二重線で取り消してください。
 - ⑤ 設問により【○は1つ】【○はあてはまるもの3つまで】など、回答数が限られている場合がありますので、【 】の注意書きに従ってください。
 - ⑥ 「その他」をお選びいただいた場合は、その後にある()内に具体的な内容をご記入ください。

3 問い合わせ先 島根県 環境生活部 環境生活総務課 消費とくらしの安全室
〒690-0887 松江市殿町8-3
電話：0852-22-5103
FAX：0852-32-5918
担当：出宮、持田
8:30~17:15【土日・祝日・年末年始(12/29~1/3)を除く】

あなたご自身のことについてうかがいます
(平成26年12月1日現在でお答えください)

問1 あなたのお住まいの市町村に○をつけてください。【○は1つ】

1. 松江市 27.0%	8. 雲南市 5.7%	15. 吉賀町 1.1%
2. 浜田市 9.7%	9. 奥出雲町 2.1%	16. 海士町 0.4%
3. 出雲市 23.2%	10. 飯南町 0.7%	17. 西ノ島町 0.4%
4. 益田市 6.9%	11. 川本町 0.5%	18. 知夫村 0.1%
5. 大田市 5.2%	12. 美郷町 0.7%	19. 隠岐の島町 2.0%
6. 安来市 6.1%	13. 邑南町 2.1%	無回答 1.0%
7. 江津市 3.9%	14. 津和野町 1.2%	

問2 あなたの年齢を回答してください。【○は1つ】

1. 20～29歳 7.4%	4. 50～59歳 16.4%	7. 70～74歳 7.6%
2. 30～39歳 10.6%	5. 60～64歳 11.1%	8. 75～79歳 8.9%
3. 40～49歳 13.2%	6. 65～69歳 11.4%	9. 80歳以上 12.9%
		無回答 0.5%

問3 あなたの性別を回答してください。【○は1つ】

1. 男性 45.0%	2. 女性 54.0%	無回答 1.0%
--------------------	--------------------	-----------------

問4 あなたの職業を回答してください。【○は1つ】

1. 会社員・公務員・団体職員（役員等を含む）	30.9%
2. 自営業・自由業	10.6%
3. パートタイマー、アルバイト、嘱託社員、契約社員など	13.7%
4. 主婦・主夫（家事専業）	13.9%
5. 学生	1.2%
6. 無職	26.2%
7. その他（ 無回答	2.7% 0.9%

問5 あなたの世帯構成を回答してください。【○は1つ】

1. 一人暮らし	11.1%
2. 夫婦のみ	22.7%
3. 親・子の2世代	40.6%
4. 親・子・孫の3世代	19.7%
5. その他（ 無回答	5.1% 0.7%

消費生活について

問6 消費生活に関する情報のうち、あなたが重要と考えるものはどれですか？
【○は該当するものすべて】

1. 消費生活に関する法律や制度	39.9%
2. 消費者問題の相談窓口	34.1%
3. 商品・サービスの安全性	71.6%
4. 消費者問題※1への行政の取組	26.5%
5. 悪質事業者や詐欺の手口などに関する注意喚起	52.6%
6. 消費者被害の防止や環境問題・食育などの消費関係の講座	20.2%
7. 啓発活動やキャンペーンなどのイベント情報	8.3%
8. 消費者団体の活動	7.2%
9. 行政処分を受けた事業者	12.4%
10. その他 ()	0.7%
無回答	3.3%

※1 消費者問題とは

消費者が商品やサービスを購入する際に、価格や品質等の情報が事業者より不足する場合、その取引について消費者が被害または不利益を被る問題のことです。

問7 県消費者センターでは、消費者被害を未然に防止するために、消費生活に関する情報についてさまざまな広報を行っています。
あなたは、今年度、県消費者センターが発信した次の情報について、見聞きしたことはありますか？【○は該当するものすべて】

1. 新聞 (山陰中央新報「くらしの相談室」、島根日日新聞「消費者センターだより」)	48.4%
2. ラジオ1 (FM山陰、BSSラジオ「消費者センター情報」)	11.2%
3. ラジオ2 (BSSラジオ「ご近所ワイド今日もハレルヤ!」の詐欺被害防止放送 11/10~11/21放送)	6.9%
4. 刊行物 (消費者啓発紙「くらしの情報」)	16.0%
5. 見聞きしたことがない	37.7%
無回答	3.6%

問8 あなたは、県消費者センターが発信する情報について、今後どのような手段でその情報を発信すると、より効果的であると考えられますか？
【○は該当するものすべて】

1. テレビ	74.4%
2. ラジオ	19.7%
3. 新聞・雑誌	50.7%
4. インターネット	21.8%
5. 県、市町村、警察などの広報誌やメール配信	25.0%
6. 消費者センターなどの相談窓口	6.2%
7. 自治会や町内会の回覧板	47.5%
8. 消費者団体の広報	4.6%
9. 職場や学校の広報	10.8%
10. その他 ()	1.0%
無回答	2.0%

問9 あなたは「クーリング・オフ制度※2」をご存じですか？【〇は1つ】

1. よく知っている	19.6%
2. ある程度知っている	56.0%
3. 見聞きしたことがあるがよく知らない	16.8%
4. 見聞きしたことがない	5.1%
無回答	2.6%

※2 クーリング・オフ制度とは

商品の申し込みや契約を行った後、一定の条件や期間を満たしていれば、無条件で「申し込みの撤回」や「契約の解除」ができる制度のことです。

問10 あなたは、次にあげるような消費者問題について、それぞれの程度関心がありますか？【〇はそれぞれ1つずつ】

	関心がある	関心がある どちらかといえば	どちらとも いえない	あまり 関心がない	関心がない	無回答
①食品の品質や安全性 (食中毒・異物混入などの問題)	71.4%	20.1%	3.4%	1.7%	1.0%	2.4%
②製品の品質や安全性 (製品の欠陥・リコールなどの問題)	55.0%	31.5%	6.5%	2.3%	1.0%	3.7%
③商品の表示 (価格・原産地などの表示問題)	56.5%	29.1%	6.7%	2.8%	1.2%	3.8%
④金融 (投資・保険・融資などの金融商品問題)	15.8%	24.7%	27.0%	20.2%	7.4%	4.8%
⑤資源・エネルギー (ゴミの減量・資源有効活用の環境問題)	29.6%	41.6%	17.7%	5.1%	1.7%	4.2%
⑥詐欺 (振り込み詐欺や投資詐欺の被害)	40.2%	34.3%	13.4%	5.2%	2.9%	3.9%
⑦悪質商法※3	43.6%	34.1%	11.0%	3.8%	3.2%	4.3%
⑧多重債務 (サラ金やクレジットにより、返済能力を超えて複数の業者から借金をしていること)	15.3%	22.4%	26.5%	18.6%	12.2%	4.9%
⑨個人情報流出	43.7%	29.0%	13.4%	5.7%	2.4%	5.8%

※3 悪質商法とは

うそをついたり、契約書を作成しないなどの悪質な方法で、消費者をだますことにより、不当な利益を得る事業者の販売行為のことです。

問 1 1 あなたは、商品やサービスを購入するにあたって、意識していることは何ですか？【〇は3つまで】

1. 商品・サービスの価格	67.8%
2. 食品の品質・安全性 (消費期限や賞味期限切れ、産地や原材料の偽装など)	80.2%
3. 製品の品質・安全性 (模造品、欠陥品など)	56.0%
4. 購入・利用する時の説明や接客態度	22.2%
5. 苦情や要望に対する対応	8.6%
6. 商品やサービスが環境に及ぼす影響	4.0%
7. フェアトレード※4や発展途上国の児童労働問題などに取組む事業者の商品	2.0%
8. 購入時の特典 (ポイント、おまけ等)	15.5%
9. 商品・サービスのブランドイメージ	6.2%
10. 広告	6.3%
11. 事業者の経営方針や社会貢献活動	1.8%
12. 特に気にせず購入している	1.6%
13. その他 ()	0.7%
無回答	2.4%

※4 フェアトレードとは

発展途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に購入することにより、立場の弱い発展途上国の生産者や労働者の生活改善と自立を目指す「貿易のしくみ」のことです。

問 1 2 あなたは、商品やサービスを購入するにあたって、インターネットを利用しますか？【〇は1つ】

1. ほぼ毎日利用している	3.5%
2. たまに利用している	35.6%
3. ほとんど利用しない	14.5%
4. 全く利用しない	40.0%
5. 分からない	3.8%
無回答	2.7%

消費者トラブルについて

問 1 3 購入した商品やサービスを原因とする消費者トラブルの経験はありますか？（ご家族が被害を受けた場合も含みます。）

【〇は1つ】

1. 経験がある		17.9%
2. 経験はない	【問18へお進み下さい】	72.6%
3. 分からない	【問18へお進み下さい】	5.1%
無回答		4.3%

<問 1 3 で「1. 経験がある」と回答された方のみお答えください。>

問 1 4 「経験がある」と回答された方は、消費者トラブルの内容はどのようなものですか？【〇は該当するものすべて】

1. 食品の品質や安全性（消費期限切れ、異物混入など）	23.4%
2. 製品の品質や安全性（模造品、欠陥品など）	29.8%
3. 商品やサービスの表示（価格や原産地の表示がウソだったなど）	6.9%
4. 販売方法（勘違いさせるような説明、大げさな広告など）	33.9%
5. 悪質商法の被害	15.7%
6. 振り込め詐欺やオレオレ詐欺などの詐欺被害	3.2%
7. 販売元や製造元の事後対応や苦情への対応	13.3%
8. 個人情報の取り扱い（個人情報流出被害など）	17.7%
9. その他（ ）	5.6%
無回答	1.6%

(n=248)

<問 1 3 で「1. 経験がある」と回答された方のみお答えください。>

問 1 5 「経験がある」と回答された方は、情報通信分野（特にインターネット）に関する消費者トラブルの経験はありますか？

【〇は該当するものすべて】

1. インターネットを利用した通信販売やオークション	16.5%
2. 携帯電話・スマートフォン・PHSなどの契約関係（契約や解約の内容、販売方法など）	5.2%
3. インターネット通信サービス（インターネット回線の料金やサービス内容など）	4.4%
4. デジタルコンテンツ（オンラインゲームやアダルトサイトの架空請求や高額請求など）	6.5%
5. 個人情報の取り扱い（個人情報流出被害など）	12.5%
6. 経験はない	51.6%
7. その他（ ）	5.2%
無回答	6.5%

(n=248)

（問 1 3 で「1. 経験がある」と回答された方は、次のページの問 1 6 を回答してください）

<問13で「1. 経験がある」と回答された方のみお答えください。>

問16 「経験がある」と回答された方は、相談した相手先はどこですか？
【〇は該当するものすべて】

1. 家族や知人などの身近な人	29.4%
2. 販売元や代理店等のお客様窓口	35.5%
3. 製造元であるメーカー等のお客様窓口	18.5%
4. 弁護士や司法書士	4.0%
5. 国民生活センター	3.6%
6. 県の消費者センター	12.9%
7. 市町村の消費生活センター・消費生活相談窓口	6.0%
8. 警察	8.5%
9. 消費者団体	0.4%
10. 民生委員・児童委員等の地域の人	0.0%
11. ヘルパーやケアマネージャーなどの自宅によく訪れる人	0.0%
12. その他 ()	1.6%
13. 相談していない	16.9%
無回答	8.5%

(n=248)

<問16で「13. 相談していない」と回答された方のみお答えください。>

問17 「相談していない」と回答された方は、相談しなかった理由はどのようなものですか？【〇は該当するものすべて】

1. 自分で解決しようと思ったから	16.7%
2. 相談しても仕方がないと思ったから	40.5%
3. 相談するほどの被害ではないと思ったから	21.4%
4. 自分にも責任があると思ったから	9.5%
5. どこに相談すればよいか分からなかったから	19.0%
6. 恥ずかしいので誰にも言えなかったから	4.8%
7. 揉め事になるのが嫌だったから	9.5%
8. 特に理由はない	19.0%
9. その他 ()	19.0%
無回答	0.0%

(n=42)

問 1 8 近年、一人暮らしの高齢者や障がい者の方を狙った悪質商法や詐欺などの消費者トラブルの相談が数多く寄せられています。このような被害を防止するために、地域の方の見守り活動について必要と感じますか？【〇は1つ】

1. 必要と感じる	47.2%
2. どちらかといえば必要と感じる	33.4%
3. どちらかといえば必要と感じない	6.1%
4. 必要と感じない	2.5%
5. 分からない	6.9%
無回答	3.8%

<問 1 8 で「1. 必要と感じる」「2. どちらかといえば必要と感じる」と回答された方のみお答えください>

→ 問 1 9 「必要と感じる」「どちらかといえば必要と感じる」と回答された方は、どのような人に見守ってほしいと思いますか？（ご自身が見守ってほしい場合も含まれます）【〇は該当するものすべて】

1. 隣近所の住民	68.2%
2. 民生委員・児童委員	46.5%
3. 医師、看護師などの医療・看護に携わる人	14.2%
4. ヘルパー、ケアマネジャー、介護コーディネーターなど 介護に携わる人	37.0%
5. 県や市町村の行政職員	39.5%
6. 郵便局員	18.5%
7. 警察官	51.9%
8. 消防署員、消防団員	4.6%
9. 宅急便、配食サービスなどの配達業者	14.3%
10. 弁護士、司法書士など法律に携わる人	12.2%
11. その他（)	2.5%
無回答	1.3%

(n = 1, 115)

消費生活相談体制について

問 2 3 「島根県消費者センター※⁶」や「市町村の消費生活センター・消費生活相談窓口※⁷」についてご存じですか？【〇は1つ】

1. よく知っている	4.6%
2. ある程度知っている	23.0%
3. 見聞きしたことがあるがよく知らない	56.6%
4. 見聞きしたことがない	12.7%
無回答	3.0%

※ 6、※ 7 消費生活相談窓口について

県内の消費生活相談窓口について、1 2 ページをご覧ください。

問 2 4 「消費者ホットライン※⁸」についてご存じですか？【〇は1つ】

1. よく知っている	1.4%
2. ある程度知っている	9.7%
3. 見聞きしたことがあるがよく知らない	50.3%
4. 見聞きしたことがない	34.7%
無回答	3.8%

※ 8 消費者ホットラインとは

身近な消費生活相談窓口が分からない場合、「消費者ホットライン（0 5 7 0 - 0 6 4 - 3 7 0）」に電話をかければ、近くの相談窓口につながるシステムです。

問 2 5 現在の消費者相談窓口の体制について満足していますか？【○は1つ】

1. 満足している	1.9%
2. どちらかという満足している	9.1%
3. どちらかという満足していない	3.3%
4. 満足していない	1.4%
5. どちらとも言えない	49.7%
6. 消費者相談窓口を知らない	28.9%
無回答	5.6%

<問 2 5 で「3. どちらかという満足していない」「4. 満足していない」と回答された方のみお答えください。>

→ 問 2 6 「どちらかという満足していない」「満足していない」と回答された方は、その理由についてお答えください。【○は該当するものすべて】

1. 相談の内容が助言にとどまり、あっせん及び紛争解決まで対応してくれない	50.8%
2. 相談の対応に専門性がない	32.3%
3. 相談時間が短い	6.2%
4. たらい回しにされる場合がある	21.5%
5. 電話などがつながりにくい	13.8%
6. 相談場所が遠い	15.4%
7. その他 ()	13.8%
無回答	6.2%

(n = 65)

行政に対して望むこと

問 2 7 消費者問題への取組として行政に望むことは、どのようなことですか？【○は該当するものすべて】

1. 悪質事業者への指導・取締りの強化	77.0%
2. 消費者被害等の情報提供の充実	50.9%
3. 相談窓口の充実	41.2%
4. 学校や職場等の消費者教育・啓発の充実	25.1%
5. 苦情相談、法令遵守や社会的責任に対する事業者の取組みの支援	21.4%
6. 消費者問題に取り組む市民団体等の活動の支援	18.5%
7. その他 ()	1.8%
無回答	0.4%

島根県内の消費者相談窓口一覧

【消費生活に関するご相談について】

県の消費生活相談窓口	
島根県消費者センター (松江市殿町8番地3)	0852-32-5916
島根県消費者センター 石見地区相談室 (益田市昭和町13番地1)	0856-23-3657



島根県消費者センター
マスコットキャラクター
だまされないゾウくん

市町村の消費生活相談窓口			
松江市 消費・生活相談室	0852-55-5148	川本町 町民生活課	0855-72-0632
浜田市 消費生活相談窓口	0855-23-3160	美郷町 住民課	0855-75-1213
出雲市 生活・消費相談センター	0853-21-6682	邑南町 町民課	0855-95-1114
益田市 消費生活センター	0856-22-2556	津和野町 税務住民課	0856-74-0059
大田市 人権推進課	0854-83-8039	吉賀町 税務住民課	0856-77-1113
安来市 市民相談室	0854-23-3068	海士町 総務課	08514-2-0112
江津市 総務課行政係	0855-52-2501 (内線1312)	西ノ島町 総務課	08514-6-0101
雲南市 消費生活センター	0854-40-1123	知夫村 総務課	08514-8-2211
奥出雲町 町民課	0854-54-2510	隠岐の島町 企画財政課	08512-2-8566
飯南町 住民課	0854-72-0311		

【詐欺などの犯罪に関するご相談について】

警察総合相談窓口	0852-31-9110 または #9110
----------	------------------------------