

テーマ「消費者教育について」

近年、悪質な電話勧誘、送りつけ商法、インターネット通信等による架空請求、プロバイダー契約等様々な消費者トラブルが後を絶ちません。次々と発生する新たな手口から身を守り、「自ら考え、行動できる消費者」を育成するため、幅広い年齢層を対象に消費者教育を推進していく必要があります。

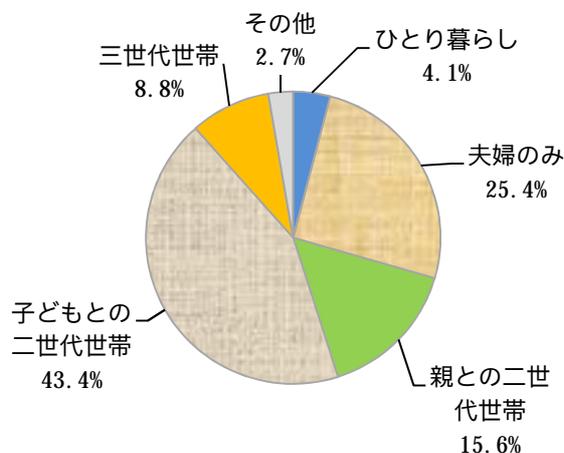
そこで、郡山市では「郡山市消費者教育推進計画」の策定を検討しています。

つきましては、計画策定の参考とさせていただくため、市民の皆様アンケートを実施しましたので、その結果についてお知らせします。

- 調査期間 平成29年7月4日(火)～7月13日(木) (10日間)
- モニター数 340名 (男性 157名 女性 183名)
- 回答者数 295名 (男性 133名 女性 162名)
- 回答率 86.8%

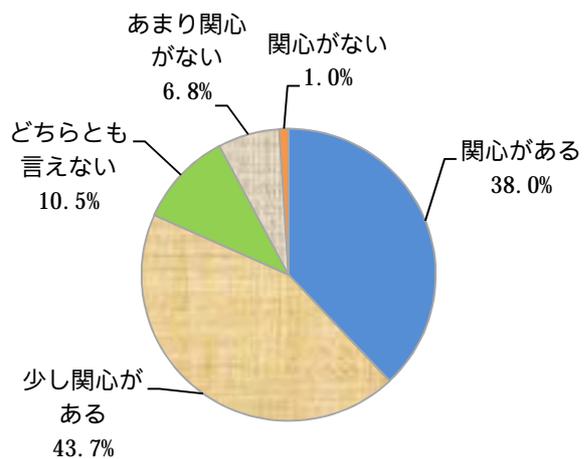
問1 あなたの(同居している)家族構成を教えてください。【1つ選択】

選択肢	回答率
ひとり暮らし	4.1%
夫婦のみ	25.4%
親との二世帯世帯	15.6%
子どもとの二世帯世帯	43.4%
三世帯世帯	8.8%
その他	2.7%



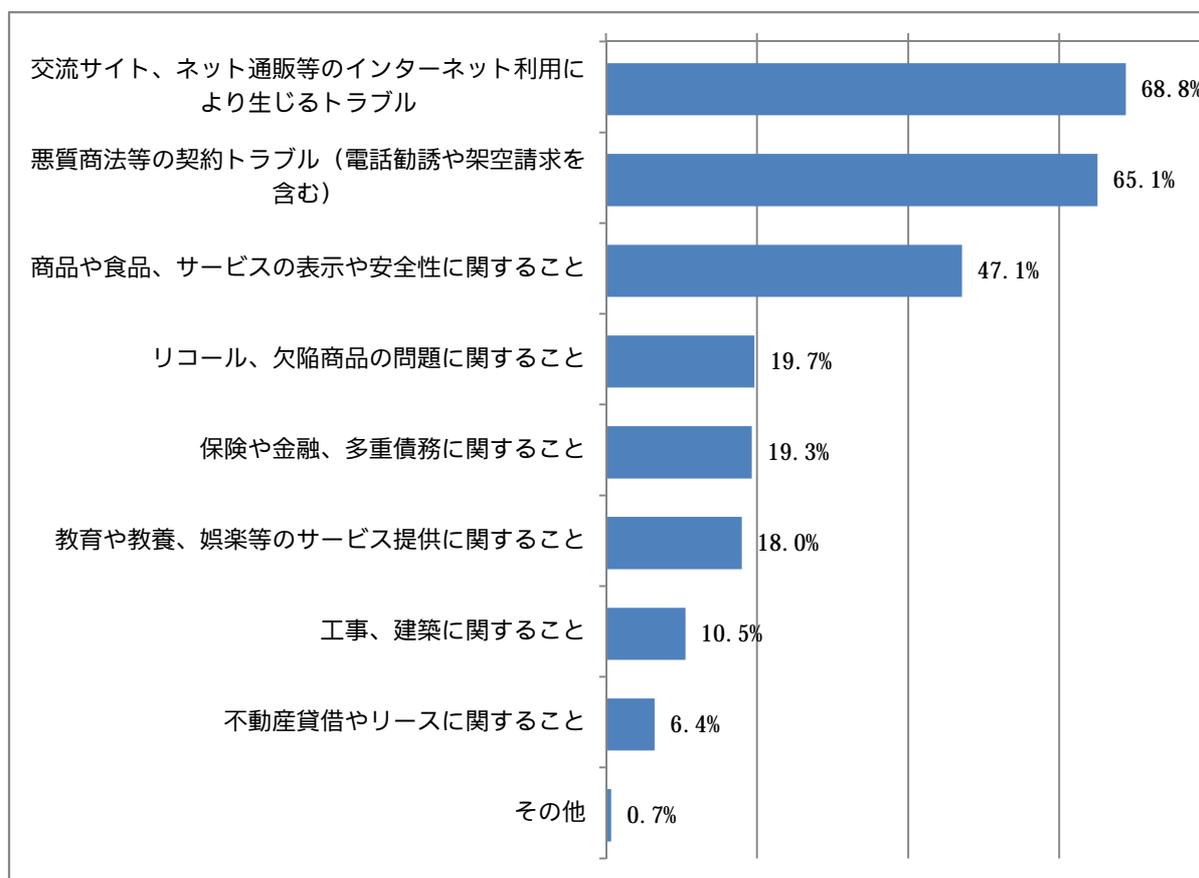
問2 消費者問題（契約トラブル、商品・サービスの安全性、通信機器関連のトラブルなど）に関心がありますか？【1つ選択】

選択肢	回答率
関心がある	38.0%
少し関心がある	43.7%
どちらとも言えない	10.5%
あまり関心がない	6.8%
関心がない	1.0%



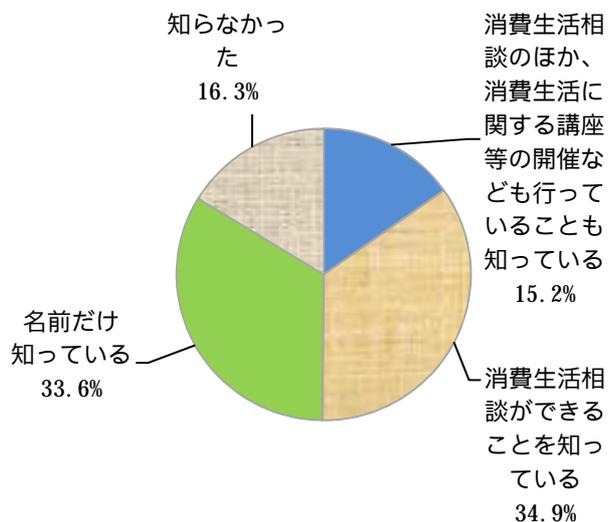
問3 関心がある消費者問題は何ですか？【3つまで選択可】

選択肢	回答率
交流サイト、ネット通販等のインターネット利用により生じるトラブル	68.8%
悪質商法等の契約トラブル（電話勧誘や架空請求を含む）	65.1%
商品や食品、サービスの表示や安全性に関すること	47.1%
リコール、欠陥商品の問題に関すること	19.7%
保険や金融、多重債務に関すること	19.3%
教育や教養、娯楽等のサービス提供に関すること	18.0%
工事、建築に関すること	10.5%
不動産貸借やリースに関すること	6.4%
その他	0.7%



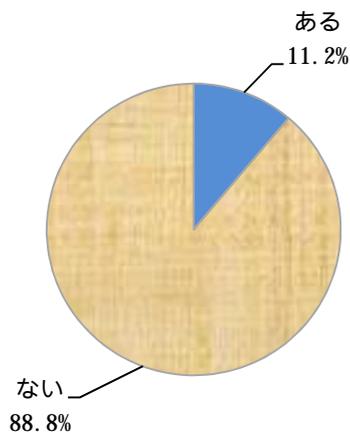
問4 「郡山市消費生活センター」について知っていますか？【1つ選択】

選択肢	回答率
消費生活相談のほか、消費生活に関する講座等の開催なども行っていることも知っている	15.2%
消費生活相談ができることを知っている	34.9%
名前だけ知っている	33.6%
知らなかった	16.3%



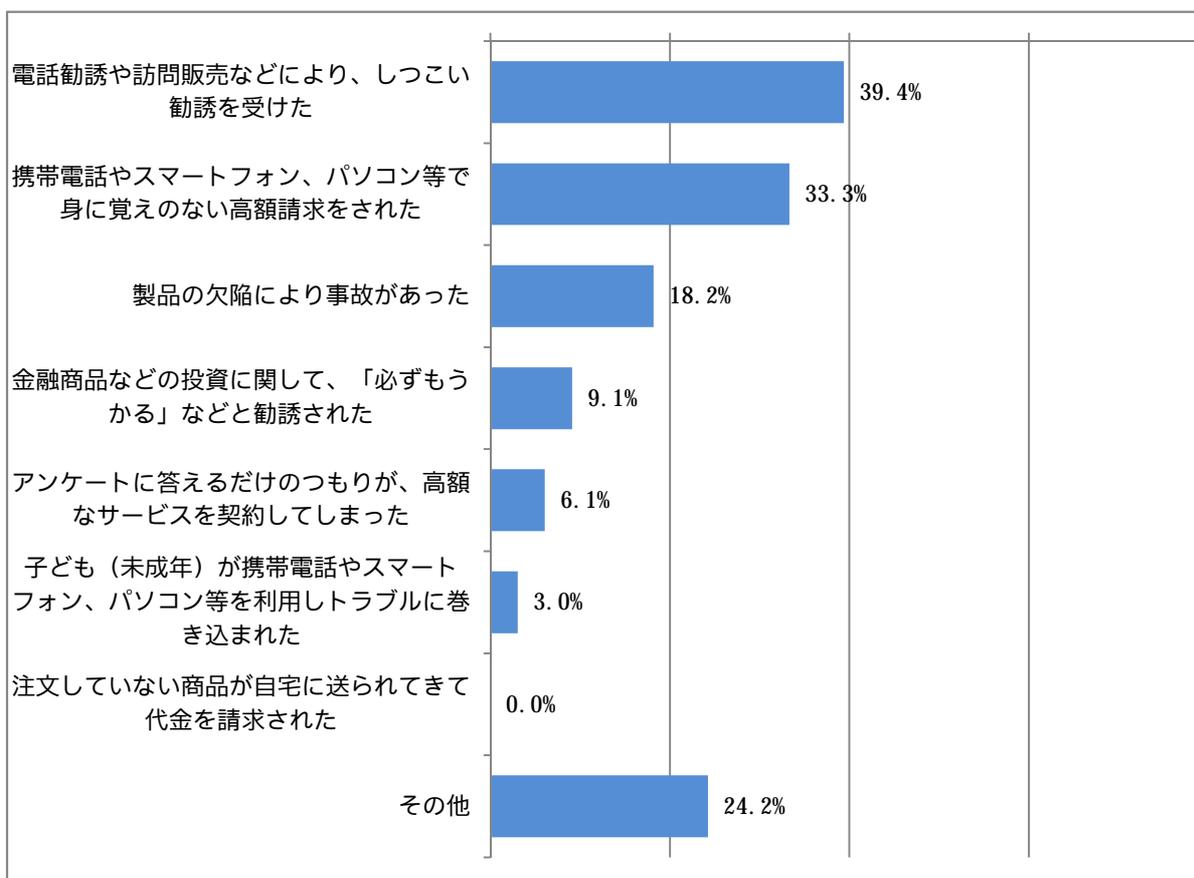
問5 最近（おおむね2～3年前まで）商品を購入したりサービスを受けたりした際に、トラブルにあったことはありますか？

選択肢	回答率
ある	11.2%
ない	88.8%



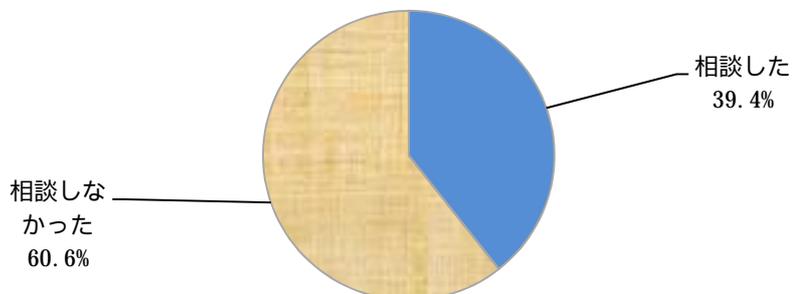
問6 問5で「ある」と答えた方に伺います。
そのトラブルはどのような内容でしたか？【複数選択可】

選択肢	回答率
電話勧誘や訪問販売などにより、しつこい勧誘を受けた	39.4%
携帯電話やスマートフォン、パソコン等で身に覚えのない高額請求をされた	33.3%
製品の欠陥により事故があった	18.2%
金融商品などの投資に関して、「必ずもうかる」などと勧誘された	9.1%
アンケートに答えるだけのつもりが、高額なサービスを契約してしまった	6.1%
子ども（未成年）が携帯電話やスマートフォン、パソコン等を利用しトラブルに巻き込まれた	3.0%
注文していない商品が自宅に送られてきて代金を請求された	0.0%
その他	24.2%



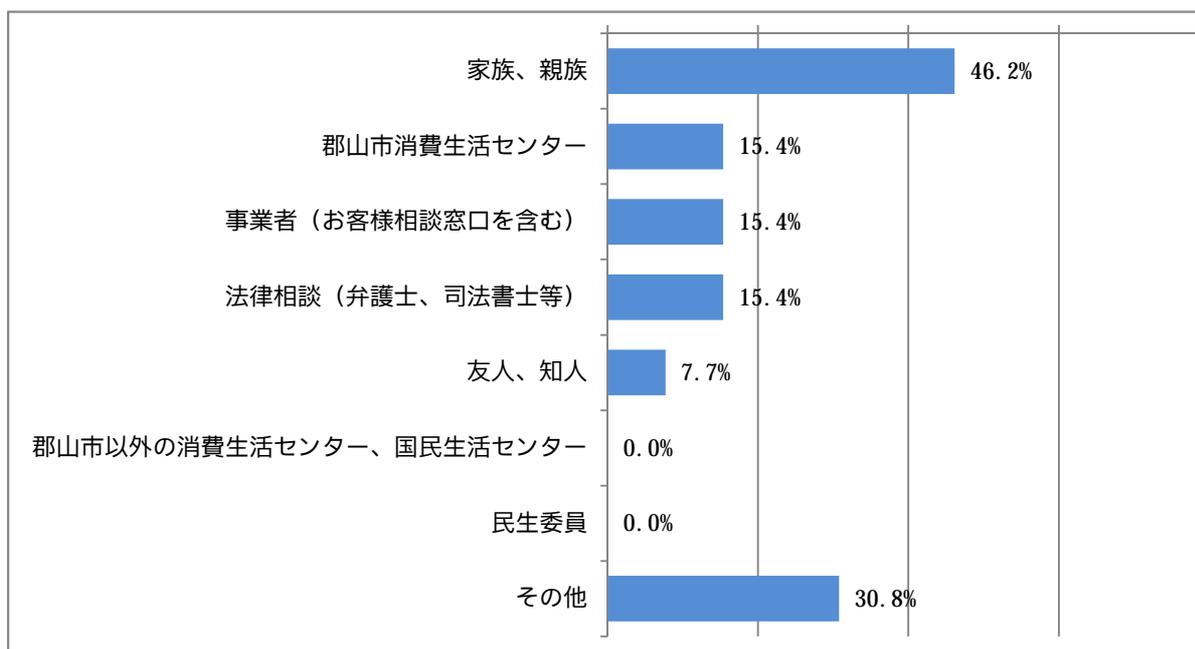
問7 問5で「ある」と答えた方に伺います。
そのトラブル解決のために、誰かに相談しましたか？

選択肢	回答率
相談した	39.4%
相談しなかった	60.6%



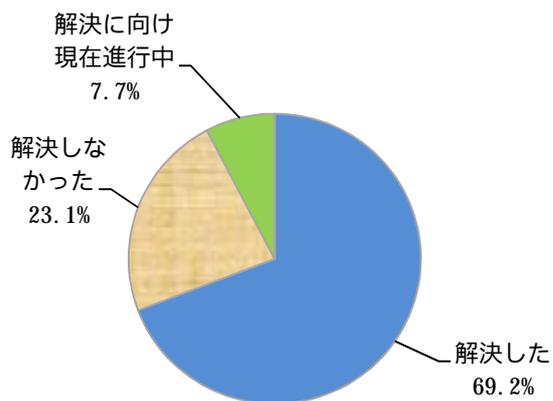
問8 問7で「相談した」と答えた方に伺います。
誰に（どこへ）相談しましたか？【複数選択可】

選択肢	回答率
家族、親族	46.2%
郡山市消費生活センター	15.4%
事業者（お客様相談窓口を含む）	15.4%
法律相談（弁護士、司法書士等）	15.4%
友人、知人	7.7%
郡山市以外の消費生活センター、国民生活センター	0.0%
民生委員	0.0%
その他	30.8%



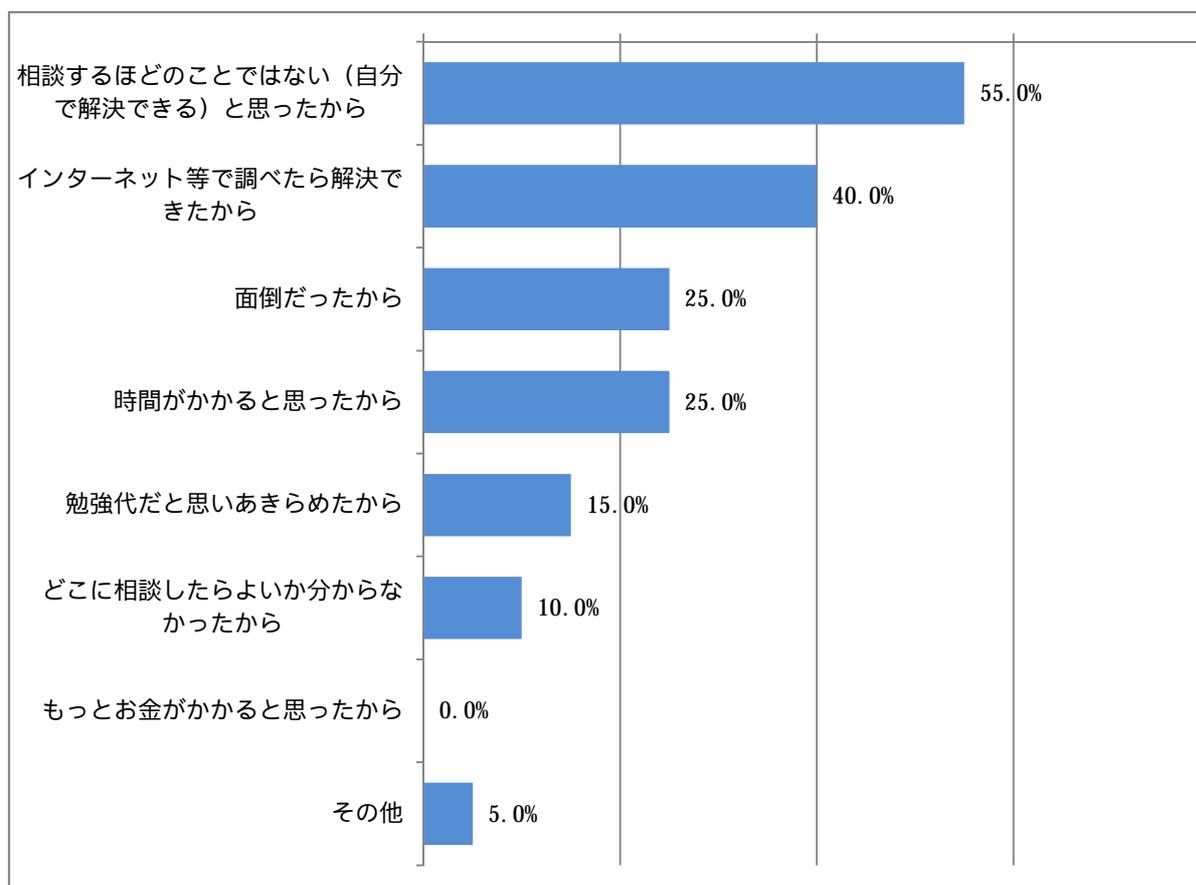
問9 問7で「相談した」と答えた方に伺います。
相談した結果、トラブルは解決しましたか？【1つ選択】

選択肢	回答率
解決した	69.2%
解決しなかった	23.1%
解決に向け現在進行中	7.7%
その他	0.0%



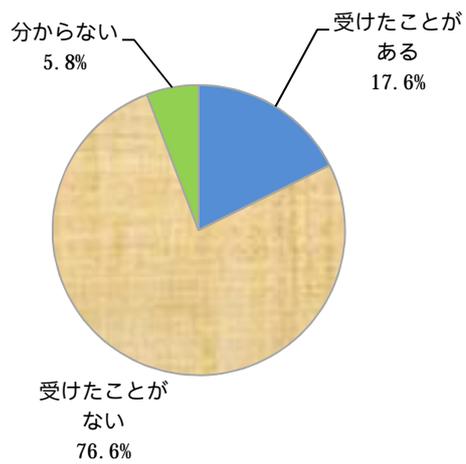
問10 問7で「相談しなかった」と答えた方に伺います。
なぜ相談しなかったのですか？【複数選択可】

選択肢	回答率
相談するほどのことではない（自分で解決できる）と思ったから	55.0%
インターネット等で調べたら解決できたから	40.0%
面倒だったから	25.0%
時間がかかると思ったから	25.0%
勉強代だと思いあきらめたから	15.0%
どこに相談したらよいか分からなかったから	10.0%
もっとお金がかかると思ったから	0.0%
その他	5.0%



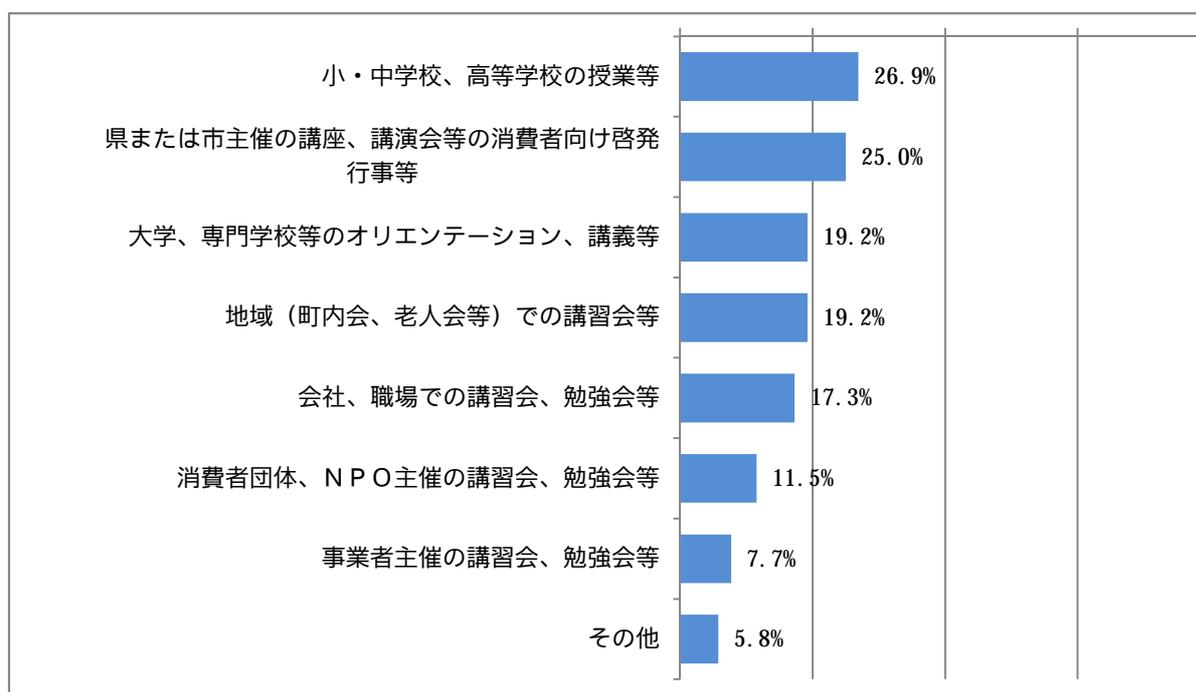
問1 1 消費生活に関する学習や啓発（以下消費者教育という）を受けたことがありますか？【1つ選択】

選択肢	回答率
受けたことがある	17.6%
受けたことがない	76.6%
分からない	5.8%



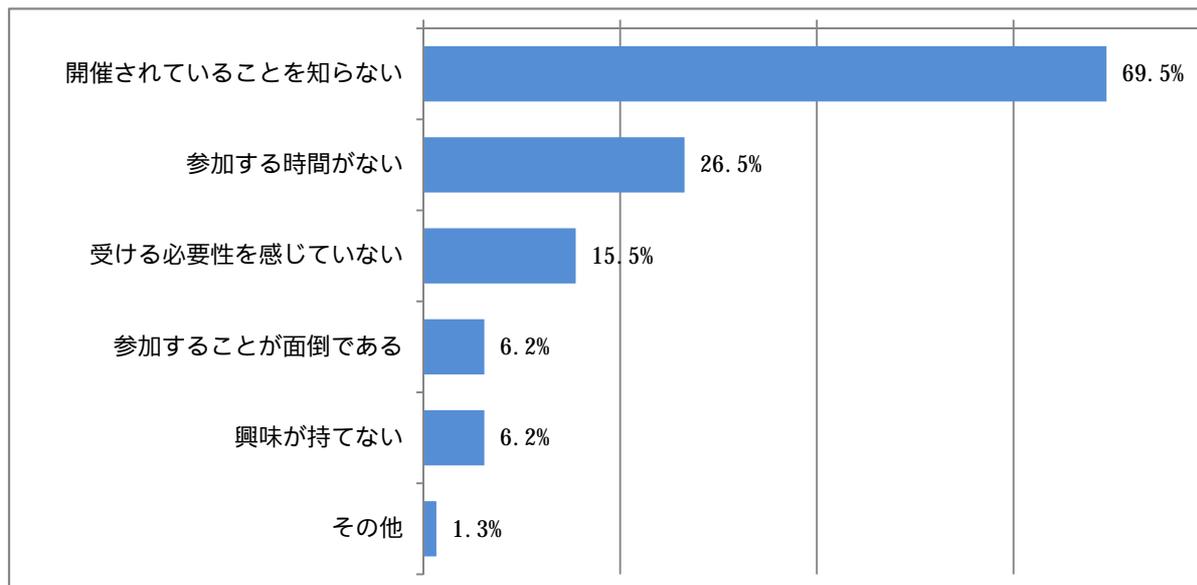
問12 問11で「受けたことがある」と答えた方に伺います。
消費者教育を受けた場はどこですか？【複数選択可】

選択肢	回答率
小・中学校、高等学校の授業等	26.9%
県または市主催の講座、講演会等の消費者向け啓発行事等	25.0%
大学、専門学校等のオリエンテーション、講義等	19.2%
地域（町内会、老人会等）での講習会等	19.2%
会社、職場での講習会、勉強会等	17.3%
消費者団体、NPO主催の講習会、勉強会等	11.5%
事業者主催の講習会、勉強会等	7.7%
その他	5.8%



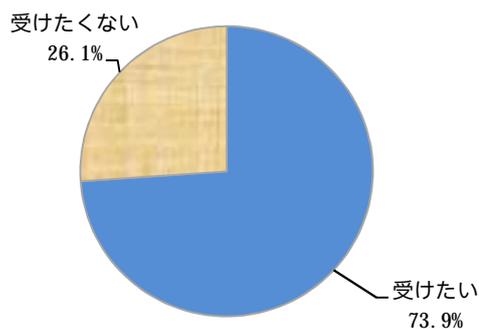
**問13 問11で「受けたことがない」と答えた方に伺います。
消費者教育を受けたことがない理由は何ですか？【2つまで選択可】**

選択肢	回答率
開催されていることを知らない	69.5%
参加する時間がない	26.5%
受ける必要性を感じていない	15.5%
参加することが面倒である	6.2%
興味が持てない	6.2%
その他	1.3%



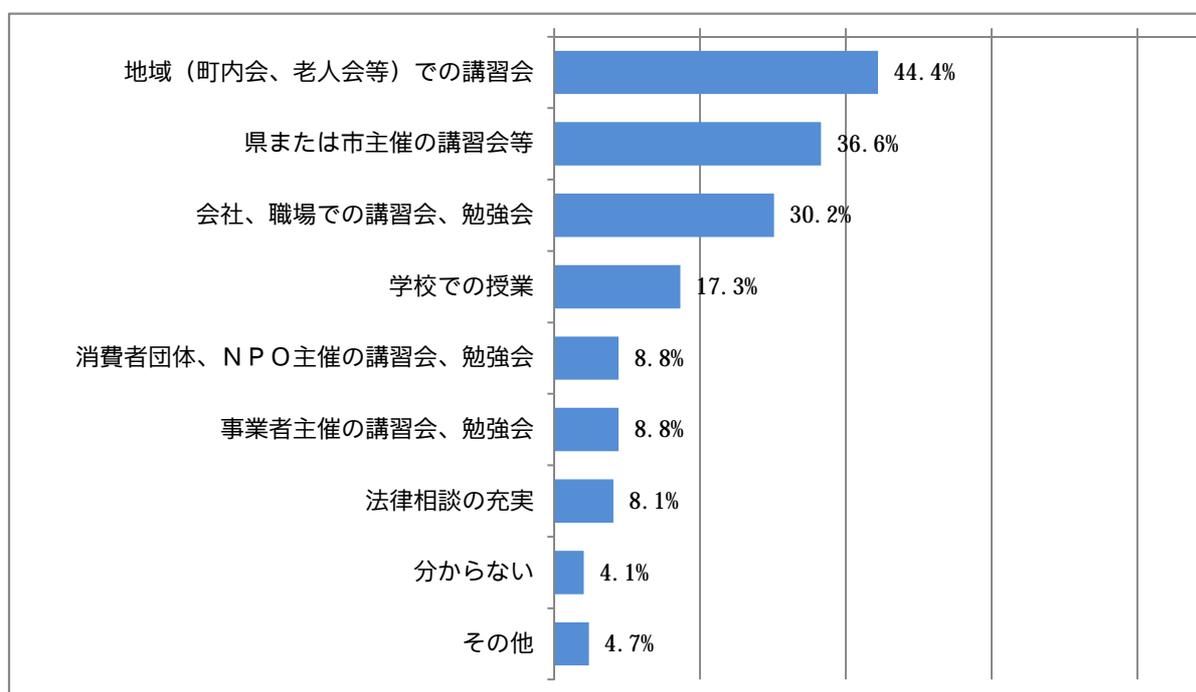
問14 今後、消費者教育を受けたいと思いますか？

選択肢	回答率
受けたい	73.9%
受けたくない	26.1%



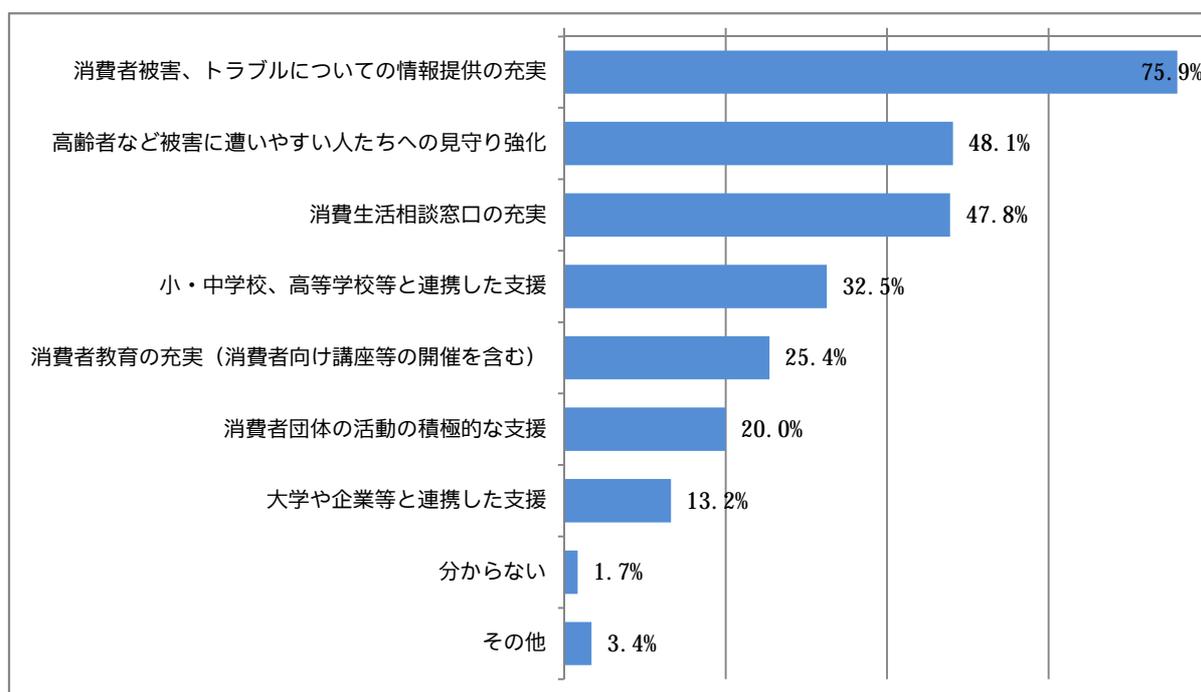
問15 消費者教育を受ける場合、参加しやすい（都合が良い）場はどこですか？
【2つまで選択可】

選択肢	回答率
地域（町内会、老人会等）での講習会	44.4%
県または市主催の講習会等	36.6%
会社、職場での講習会、勉強会	30.2%
学校での授業	17.3%
消費者団体、NPO主催の講習会、勉強会	8.8%
事業者主催の講習会、勉強会	8.8%
法律相談の充実	8.1%
分からない	4.1%
その他	4.7%



問16 消費者問題に対して、市（行政）にしてほしいことは何ですか？【複数選択可】

選択肢	回答率
消費者被害、トラブルについての情報提供の充実	75.9%
高齢者など被害に遭いやすい人たちへの見守り強化	48.1%
消費生活相談窓口の充実	47.8%
小・中学校、高等学校等と連携した支援	32.5%
消費者教育の充実（消費者向け講座等の開催を含む）	25.4%
消費者団体の活動の積極的な支援	20.0%
大学や企業等と連携した支援	13.2%
分からない	1.7%
その他	3.4%



問17 消費者教育について、ご意見がありましたら、ご自由にお書きください。

※主な自由意見

- 消費者をターゲットにした犯罪は日々進化しています。大切なのはリアルタイムに情報を発信することと、その情報をどのように伝えるかです。
また、オレオレ詐欺と同様に心のどこかで自分は大丈夫という意識があります。オンラインショッピングを利用する際は商品購入前にショップの名前をインターネットで検索し問題無いお店かどうかを判断するなど、個人の防衛意識向上も大切です。
- 広報等の機関誌に定期的に被害やトラブルの実例、啓発事項などを掲載してはどうでしょうか。
- うまく言えませんが、騙されないための教育はしっかりする必要がありますが、消費者としてのモラルのあり方も、教えた方が良いのでは？と思うことがあります。売る方も、買う方も、無理だとは思いますが、秩序をもってやっていければと思います。賢い消費者が賢い消費行動を促せればと思います。
- 情報が出されても、自分だけは大丈夫と思っている人が多く、被害拡大につながっている。
小さな内からの教育と、特に高齢者には地域での見守りと、外に出られず情報を得られない人も多いので、個人への情報提供が必要だと思う。
少しずつ小さな事から始めて、被害拡大につなげてほしい。