

令和3年度(2021年度)第2回 消費生活モニターアンケート結果

1 調査の目的

消費者意識や最近の消費者問題に関する認知度を把握し、今後の消費者行政施策を検討するための基礎資料とするために、消費生活モニターを対象にアンケート調査を実施しました。

2 調査の方法

(1)調査時期

令和4年(2022年)2月

(2)調査方法

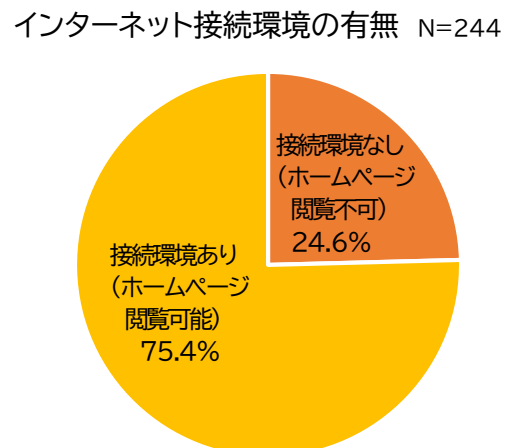
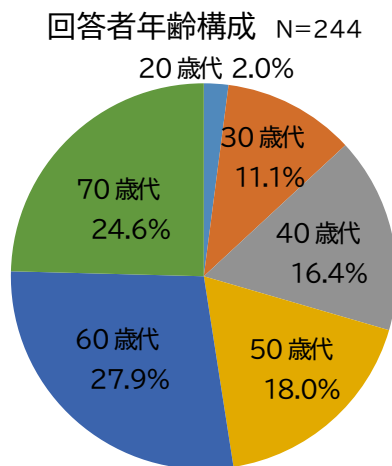
調査票を郵送し回収するアンケート調査

(3)調査対象

消費生活モニター 300名(回答者数 244名/回答率 81.3%)

【年代】

| | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70歳以上 | 合計 |
|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| 回答数(人) | 5 | 27 | 40 | 44 | 68 | 60 | 244 |
| 構成比[%] | [2.0%] | [11.1%] | [16.4%] | [18.0%] | [27.9%] | [24.6%] | [100.0%] |



注 この調査結果報告書において

「N=〇〇〇」とは、無回答を含み調査票の返送があった数(無回答を含む)を示しています。

なお、1の問1～3については「インターネット閲覧環境のある方」に限っています。

「N.A.」とは、無回答(回答欄が空白)を示しています。

3 調査結果

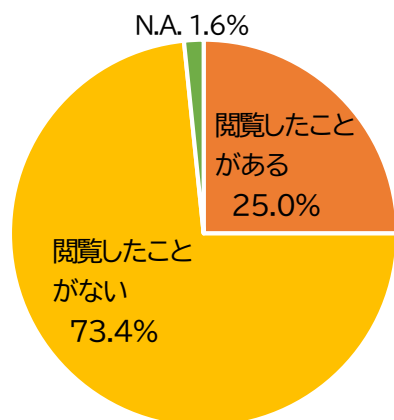
1 北海道消費者安全課ホームページ「北海道の消費生活」について

北海道消費者安全課では、ホームページ「北海道の消費生活」を開設し、道の消費者行政に関する情報を発信しています。

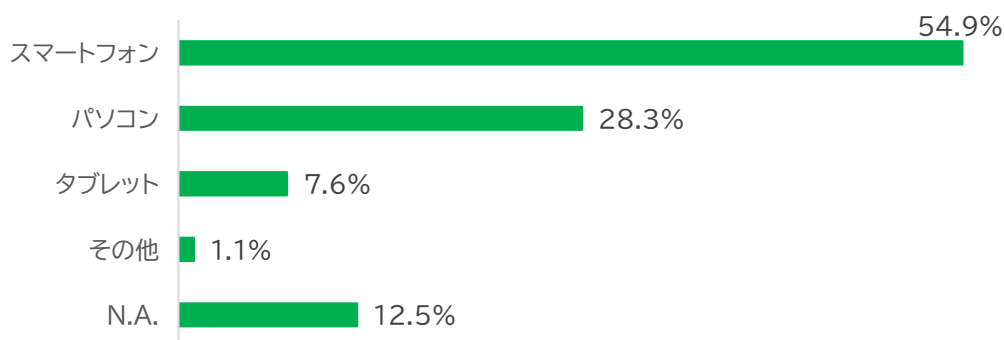
パソコン、タブレット、スマートフォンなどで、次のホームページを閲覧した上で、次の事項についてご回答ください。

・消費者安全課ホームページ「北海道の消費生活」(<https://www.pref.hokkaido.lg.jp/ks/sak/index.html>)

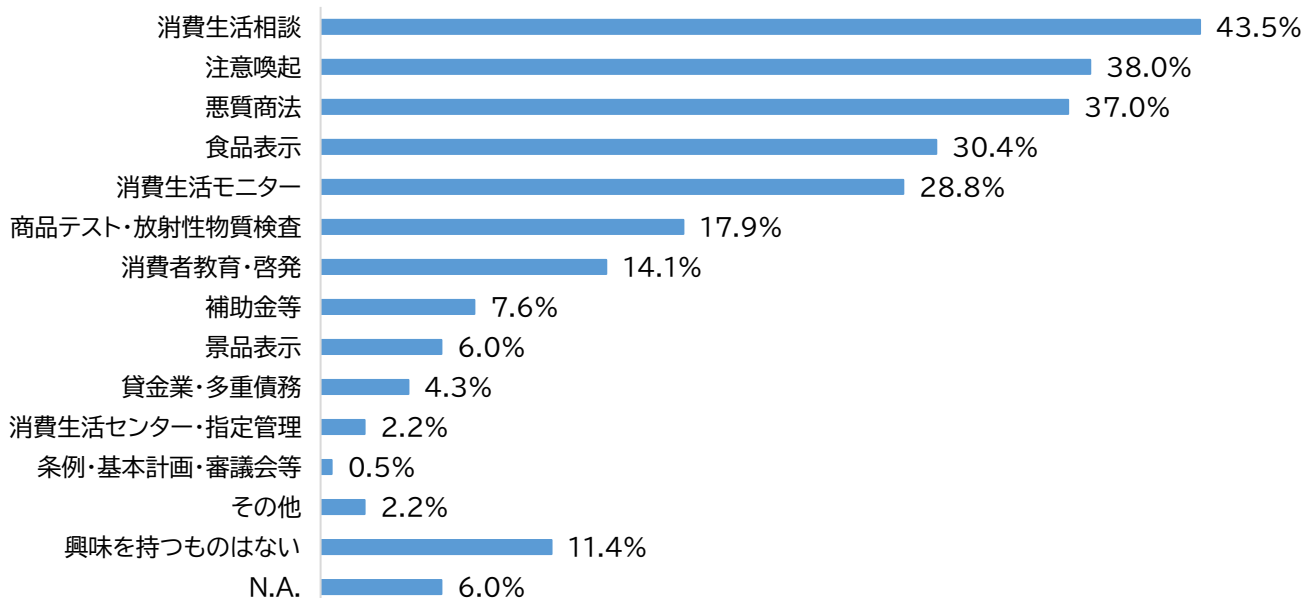
問1 あなたは、このホームページをこれまで閲覧したことがありますか。(いずれか1つ選択 N=184)



問2 あなたは、このホームページをどの機材で閲覧しましたか。(複数回答可能 N=184)



問3 どのページの情報に最も興味を持ちましたか。(3つまで選択 N=184)



問4 このホームページの内容について、閲覧のしやすさ、情報へのアクセスの容易さ、掲載されている情報の内容などについて、改善すべきと考える点（主なもの）

- ・初めてこのホームページを閲覧しました。目的の情報内容まで辿り着くまで少し時間がかかるのかなと思いました。赤字等インパクトのある文字があり目につきやすいところもありますが、やはりPDFになると少々見づらい部分もありました。
- ・文字ばかりたくさん書かれていて、アイコンやわかりやすい絵を載せ興味をひくようにしたら見易くなるのではないかと思います。
- ・長文のタイトルばかりで見づらいです。見る気になりづらいです。内容はいいことが書いているのに、そこにたどり着く前に見る気がうせるので、アイコンや画像をクリックし、(関連性のある)詳細へつながるものにした方が若い人も見ると思います。
- ・閲覧はしやすくはないと思う。見たい項目に達するまでの過程が長い。それほどまで見たい情報ではない。改善するならば見たい情報を少しでも早く探せるような工夫をするほうが良い。
- ・タイトルがコンパクトすぎて、その先に何が書かれているのか想像がつきにくく、クリックし読み進もうという気持ちになかなかならないと思います。
- ・今回初めて閲覧しましたが、今後アクセスして利用したいと思います。
- ・北海道トップのホームページから消費者安全課ホームページまでのアクセスがわかりにくい。
- ・このようなホームページがある事を知りませんでした。閲覧はしやすいと思います。
- ・文字ばかりで少し見にくいと感じた(スマホ版)絵やイラストを用いてどんなときにどこを見れば良いかわかるようにしては？

問5 このホームページを閲覧したご感想・ご意見など（主なもの）

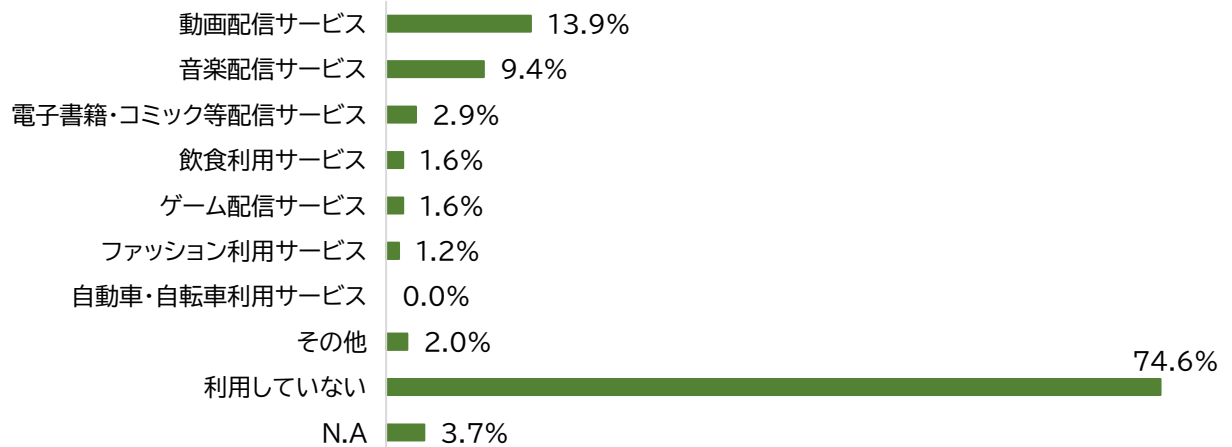
- ・もう少し柔らかい感じにして、親しみやすくしていただければ良いなと思いました。
- ・初めて見たが、消費・賞味期限など詳しく説明してあり改めてよく解りました。これからは時々見たいと思いますし、友人にも知らせたいと思いました。
- ・イラストもなく、興味を持つのが難しいです。一般市民を広くターゲットにしたいなら大幅な改善が必要です。様々なHPからのリンクも行ってみたいなら大幅な改善が必要ですか。様々なHPからのリンクも行ってみたいなら大幅な改善が必要ですか。
- ・生鮮食品(肉類、野菜、果物、水産物)の原産地表示状況等調査や美容料金の店頭表示基準の遵守状況調査など参加した調査の集計が実際に掲載しているのを観てうれしく思います。
- ・見づらい。何のため、誰のためサイトか不明。再度見たくなる内容とは思えない。
- ・このホームページを閲覧し、以前、見覚えのない不当請求のはがきが届いたことを思い出しました。その頃、高齢者の人たちにも届き、あわてて役所に相談したという話も聞いたこともあり、このホームページにある情報をホームページ以外の方法で周知することも必要とも思います。
- ・日常のトラブルや詐欺的なことは、お年寄りの方が被害に遭うことが多いので、高齢の方が見やすくわかりやすい見出しにすると閲覧しやすいのではないかと思います。
- ・初めての閲覧でしたが、アクセスも簡単で、何か困ったときには相談できる場所が分かりやすく記されており安心感が得られました。また、寄せられた相談事例をみて、普段考えることのない事柄に気付かされた点もあり、興味深く拝見しました。
- ・よほど関心があったり興味を持ったものでなければ、見る機会はないような気がしました。私が興味を持った注意喚起や、消費者教育は分かりやすく積極的に公開することが大事だと思います。注意喚起や若年層のための消費者被害防止についてテレビの番組で見ましたが、分かりやすく納得でき、身近に感じました。
- ・とても見やすいと思います。カテゴリー別に検索もできますし、消費ときくと、商品の購入を一番に思ってしまうのですが、契約のこと、18才から成人となる方への注意喚起など多岐にわたるのだなと思いました。「消費者」という表示より「生活者」など自分のことと思える言葉が何かないかなと思います。生活していく上での参考になることがたくさん載っていてじっくり拝読致しました。
- ・調べたいと思わなければこのHPには行かないと思います。楽しさとか注目のコーナーとか話題をタイトルで見つけることができない。つまらなかった。毎日でも毎週でも毎月でもこれはぜひ読んでほしいというテーマを楽しく読ませてほしい。
- ・初めて拝見しました。時間の余裕があるときは開いてみるのも、生活に役立つと感じました。
- ・悪質商法、ネット詐欺、振込詐欺など、今も人が人を陥れる、そんな情けない事件が今なおなくなるならない現実本当に情けない思いです。70歳近い自分ですが、まず自分自身がしっかりと認識して、わからないとき困ったときは、知人、友人、家族、消費者センターなどに相談してみることで、そして、少しでも被害を防ぐことが一番大事なことと思いました。

2 サブスクリプション・サービスについて

月額料金等の定額を支払うことにより、契約期間中、商品やサービスを原則として回数無制限で利用できる、いわゆる「サブスクリプション・サービス」(*)が近年普及してきていますが、これについて、以下の質問にお答えください。

(※)ここで言う「サブスクリプション・サービス」には、新聞・雑誌等の定期購読、インターネットのプロバイダー・携帯電話の契約、公共交通機関の定期券の購入等は含みません。

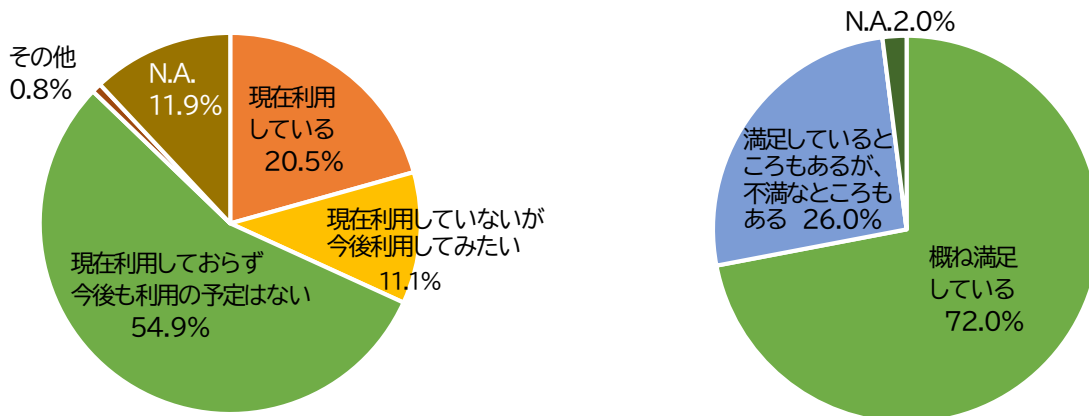
問1 あなたが現在利用しているサブスクリプション・サービスを以下の選択肢から全て選んでください。(複数回答可能 N=244)



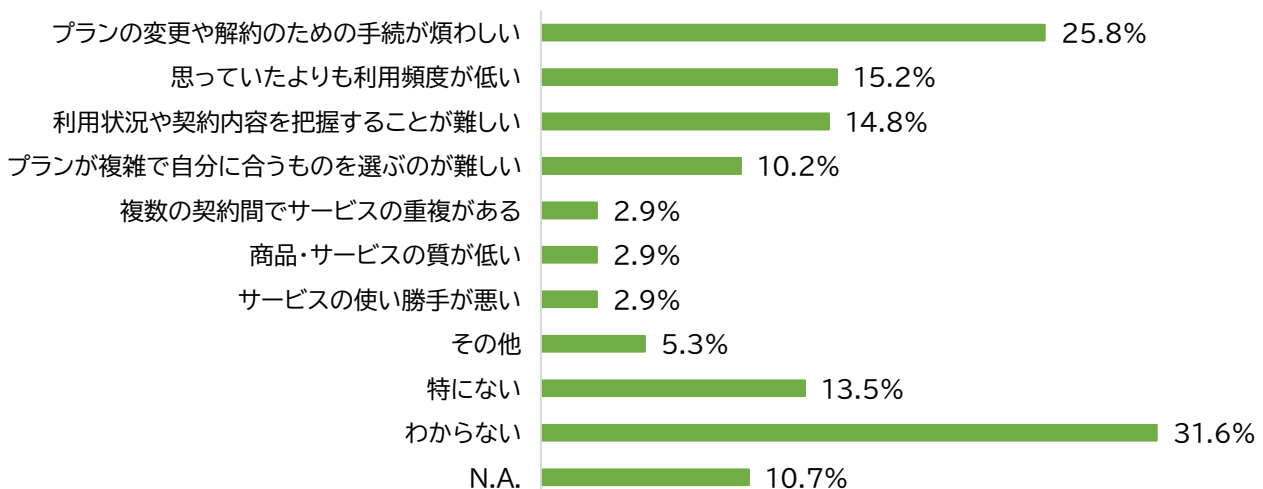
問2 あなたのサブスクリプション・サービスについての利用状況及びその満足度・今後の利用の意向を以下の選択肢から1つ選んでください。(当てはまる番号に○を記入)

(1)利用状況(いずれか1つ選択 N=244)

(2)満足度(いずれか一つ選択 N=50)



問3 サブスクリプション・サービスに対してあなたが問題だと思うところを以下の選択肢の中から全て選んでください。(複数回答可能 N=244)



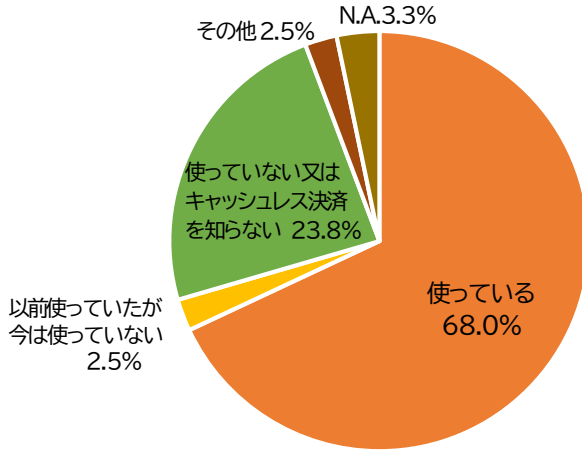
3 キャッシュレス決済について

近年、買い物時のキャッシュレス決済(※)の利用が普及してきており、コロナ禍における新しい生活様式においても推奨されています。

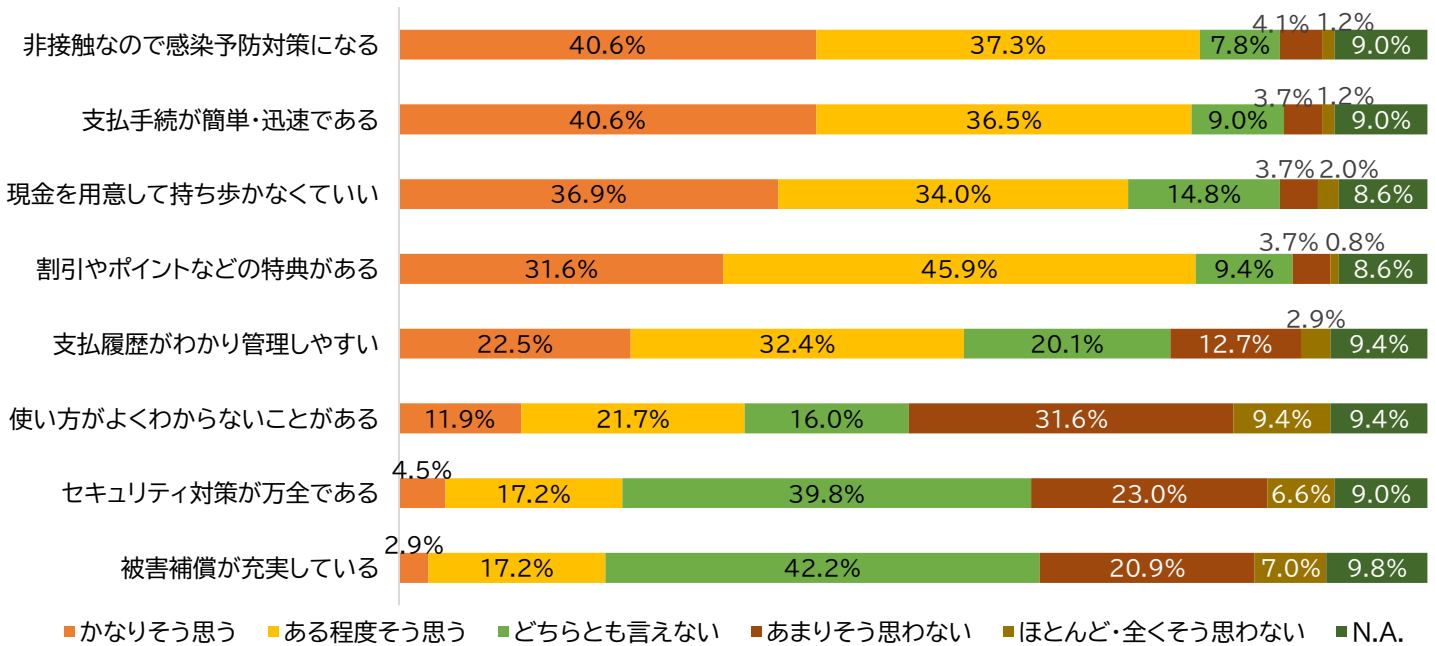
このような、キャッシュレス決済について、以下の質問にお答えください。

(※)現金(紙幣・硬貨)を使用せずに製品・サービス等の支払いを行うこと(銀行口座振替、振込による決済を除く)

問1 あなたは、キャッシュレス決済を使っていますか。(いずれか1つ選択 N=244)



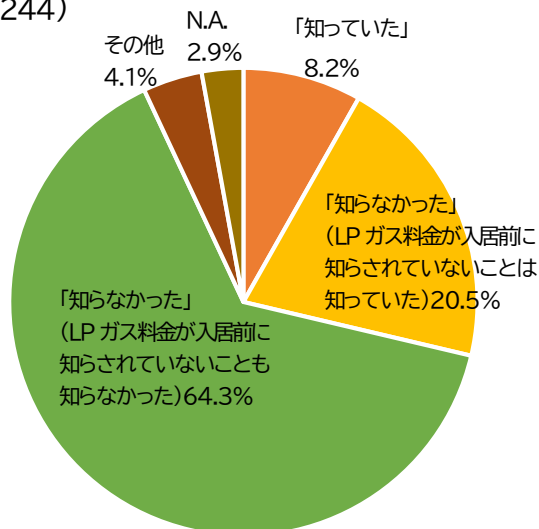
問2 キャッシュレス決済に関して、以下の項目ごとに、あなたの考えに最も当てはまるものを1つ選択してください。(それぞれいずれか一つ選択 N=244)



4 LPガス契約について

賃貸アパート等賃貸集合住宅を借りるとき、入居者は入居前にその物件のLPガス業者を選ぶことができず入居後にLPガス業者が提示するガス料金を受け入れざるを得ない実態が続いてきたことから、国は、昨年6月に、不動産仲介業者からLPガス料金を入居前に提示するよう協力依頼を发出し、LPガス料金を入居前に調べることができるようになりました。(LPガス料金は物件ごとに料金が大きく異なることがあります。LPガス以外の設備料金なども含まれていることがあります。)

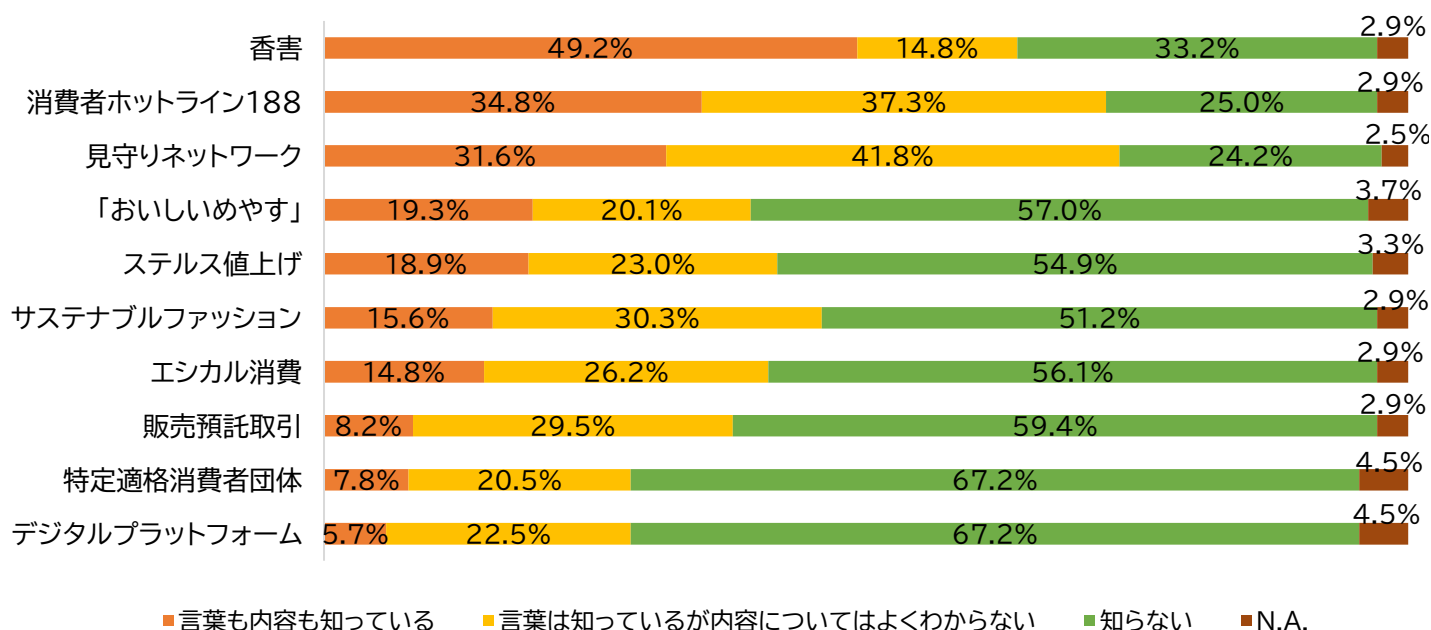
あなたは、集合住宅のLPガス料金を入居前に調べることができるようになったことを知っていましたか。(いずれか1つ選択。N=244)



(その他内容)「持ち家(一軒家)なので。」「IHなので。」「ガスを使っていないので。」「LPガスはオーナーが業者とつながっているため、不動産仲介業者からガス料金を聞いたとしても対処法がない。良い物件でもLPガス価格が納得できない場合に他にみつけるしかない。賃貸の時オーナーが一つの業者限定の方が納得できません。」

5 消費者問題に関するさまざまな用語の認知度について

あなたは、次に掲げる用語について知っていますか。それぞれ当てはまる欄に○をご記入ください。(いずれか1つ選択。N=244)



6 道の消費者行政に対するご意見（主なもの）

- ・ 日常生活の中で、消費者行政を意識することがあまりありません。どのような点で活用できるのかがわかっていないため、身近に感じられません。生活の中でどのように活用していけばよいのか周知してもらいたいです。
- ・ 2022年4月1日から民法改正により18歳で成人となります。これからの18歳は、親の同意なく、一人で様々な契約ができるようになります。一方、未成年者取消はできなくなります。様々な勧誘のターゲットになる危険性があります。自覚した行動が望まれます。道の消費者行政におかれても、若者向け対策を準備いただくことを切望いたします。
- ・ 大切な業務ですが、固いイメージ、地味なイメージがあります。広報活動などで身近に感じてもらえると嬉しいですね。小さい頃からの教育が必要と思います。
- ・ アンケートでは様々な声があがると思います。小さな声を活用して欲しいです。消費生活モニター制度続けて欲しいです。
- ・ 消費者がかしこくなり、だまされないよう、いろいろな方策で、これからも啓発に御努力ください。カタカナ(英語読み?)をなるべく使わないよう日本語を使ってください。私は一応、大学を出ていますが、世の中のカタカナの氾濫でおぼれそうになります。ついていけないです。
- ・ 必要十分になされていると思います。ただし、消費者行政全般について広く周知したいのであれば、複数のメディアなどを活用しPRすると道民全般に認識されるのではないのでしょうか。
- ・ LPガスは、入居する物件ごとに事前に契約先が決まっていることが多い(貸主とガス会社で契約されている)ので、入居者が自分の契約したいガス会社を選べるようになるのは良いことだと思います。
- ・ 毎月行っているこの価格調査がどのように市場や消費者に反映されているのかよくわかりません。
- ・ 次々に新しい詐欺が出てきます 情報発信よろしくをお願いします。
- ・ 消費者行政は、生活者にとって誰にとっても身近なことがたくさんあり、知ると、助かることがあるはずですが、今一つ、ピンときていないかも知れないのは、もったいない(消費者にとって)気がします。
- ・ ホームページの内容を読むと様々な事例やトラブル回避の方法が載っていて非常にためになります。なかなか自ら進んで読む人は少ない。情報を幅広い年代の人に浸透させることが重要だと思いました。
- ・ 日々社会の状況が目まぐるしく変化し、それがすぐに私達消費者に反映され私達の日々の生活に深くかかわっていることを日々感じています。わからない事、困った事をそこで終わらせず解決しながら暮らしていけたらと思います。

(以上)