

# 令和5年度（2023年度）第1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等を把握し、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6年（2024年）1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

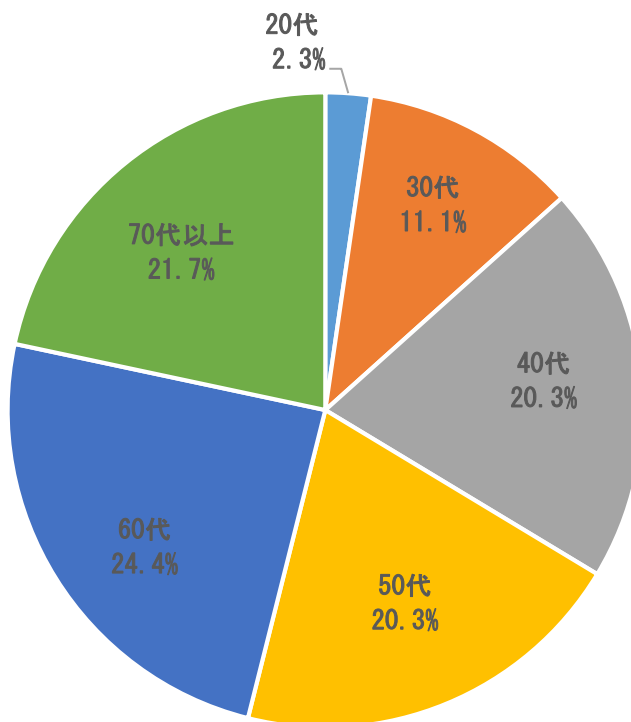
消費生活モニター 300名（回答者数 217名／回答率 72.3%）

#### 【年代】

	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
回答人数	5人	24人	44人	44人	53人	47人	217人
[構成比]	[2.3%]	[11.1%]	[20.3%]	[20.3%]	[24.4%]	[21.7%]	[100%]

※ 構成比については、四捨五入して算出しているため合計が100%にならない場合があります。

#### 回答対象者数 N=217



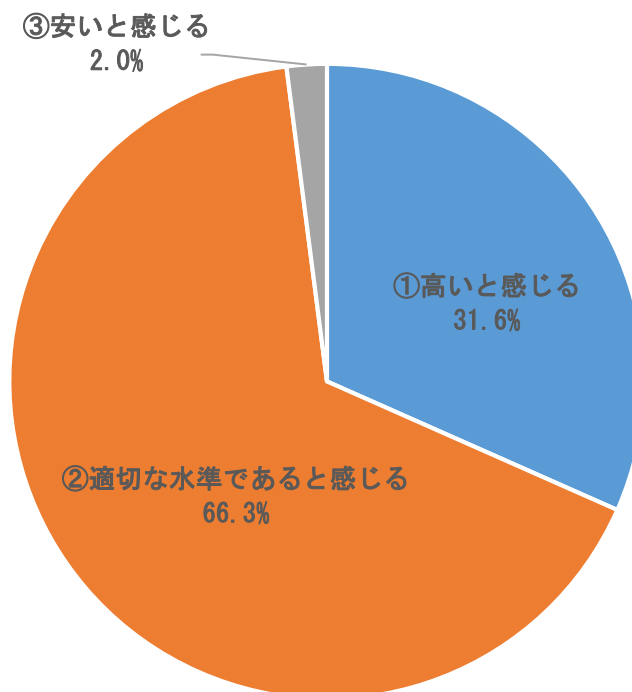
注 この調査結果報告書において、「N=〇〇〇」とは、当該設問における回答対象者数（無回答を含む）を示しています。

### 3 調査結果

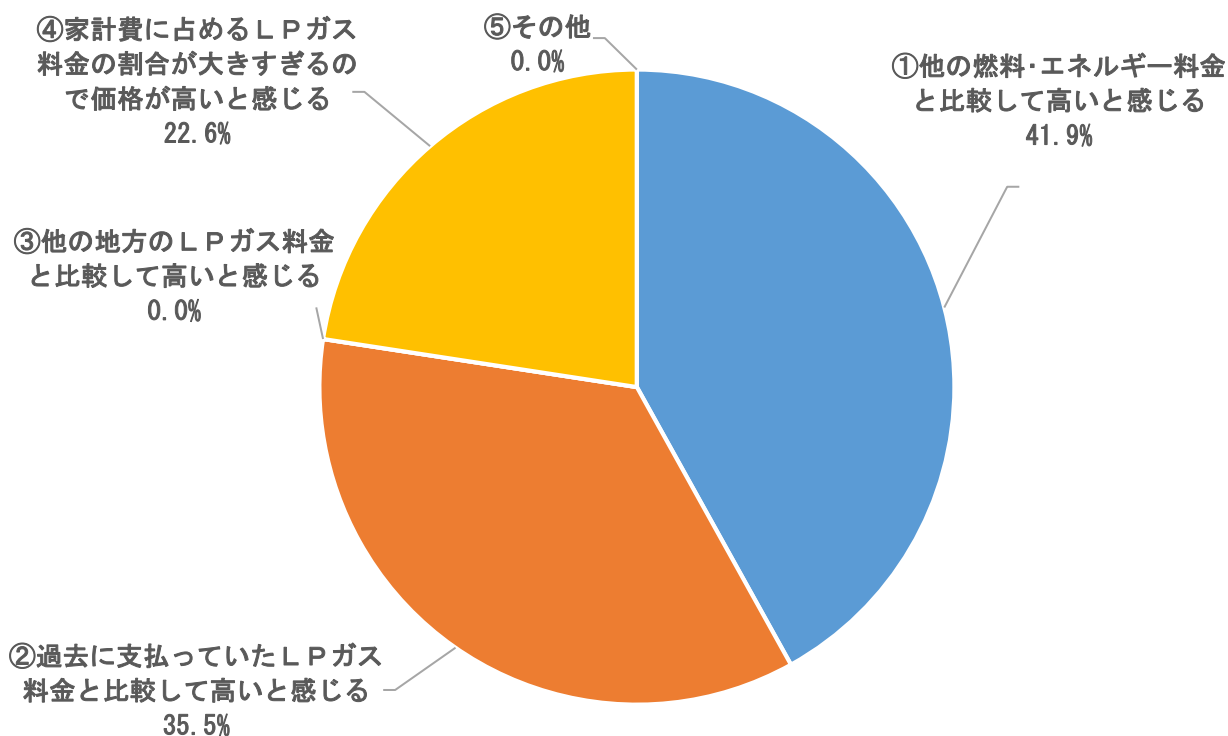
#### 1 LPガス等に関する意識について

この項目は「ご家庭でLPガスを使用している方のみ」回答しています。

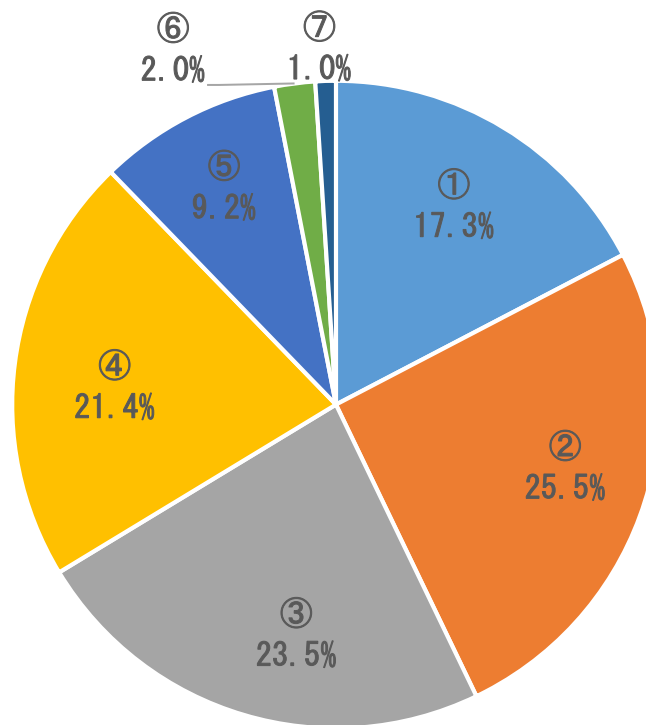
問1 あなたが契約しているLPガス料金の水準についてあなたはどのように思いますか。  
(いずれか1つ選択 N=98)



問2 問1で①と回答した方にお聞きします。高いと感じるのは、「何と比較して」高いと感じますか。(いずれか1つ選択 N=31)



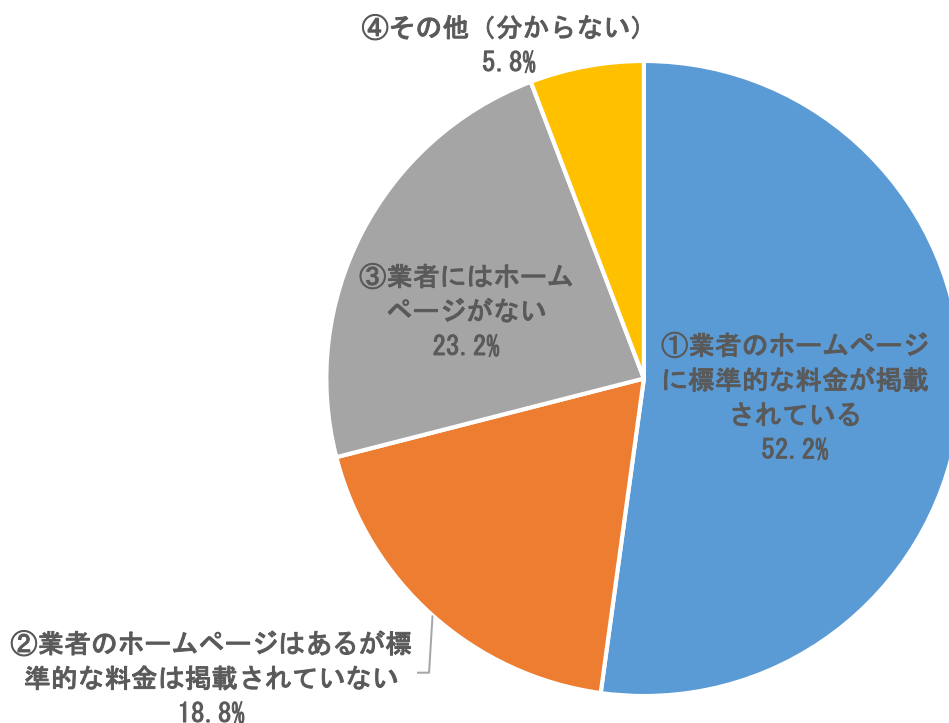
問3 LPガス料金は公共料金ではないので行政庁等による価格規制制度はありません。事業者の料金設定に消費者が同意すればその価格で契約が成立します。このことについてあなたの認識に最も近いのは次のうちどれですか。（いずれか1つ選択 N=98）



- ① LPガスの価格は定められた公共料金であると思っていた。
- ② 価格を自由に決められるといっても集合住宅等では既に業者が決まっているなど、消費者は自由に業者を選ぶことができないので、消費者は業者の提示する価格を受け入れるしかなく、消費者側に不利な状況となっている。
- ③ 私の住んでいる地域では業者の数が少ないため事実上業者を選択できず、消費者は業者の提示する価格を受け入れるしかなく、消費者側に不利な状況となっている。
- ④ 住んでいる地域の特性、業者の経営状況は様々であるので、事業者の料金設定に消費者が従うのはやむを得ないことである。
- ⑤ 自由競争による自由価格で価格が決まるのは正しいことであり、LPガスの料金もそのように自由市場で決定されていることから全く問題ない。
- ⑥ その他（「LPガスは、灯油とともに公共性が求められるので、ある程度価格の統一があればと思う」「40年前に入居してから数年後に、近所の10数軒と共同購入で代表の方が交渉したが高かった所以他業者に変更し、現在に至る」）
- ⑦ 無回答

問4 あなたが契約しているLPガス事業者のホームページを検索・閲覧の上お答えください。  
(閲覧環境がない場合には回答不要です。)

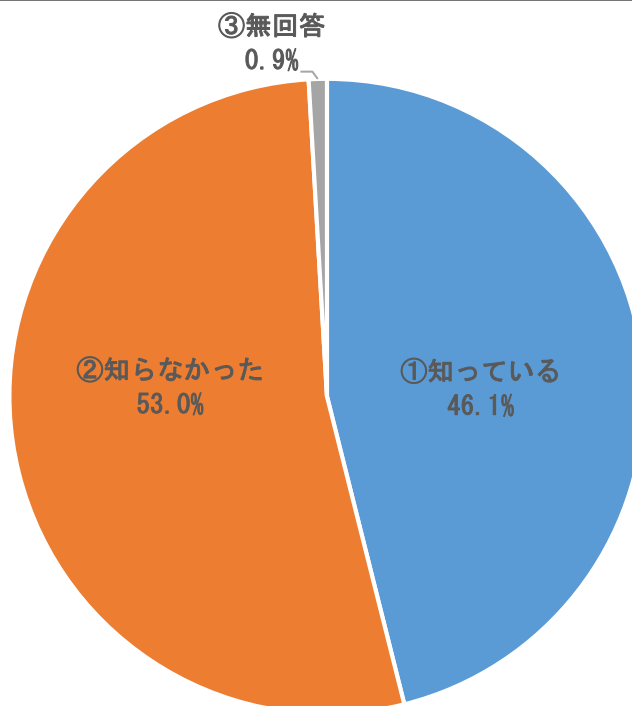
LPガス販売事業者は、自社の標準的な料金メニュー及び一般消費者等による平均的な使用量に応じた月額料金例を公表する必要があるとされていますが、あなたが契約しているLPガス販売事業者は、「標準的な料金メニュー」を自社のホームページに掲載していますか。(いずれか1つ選択 N=69)



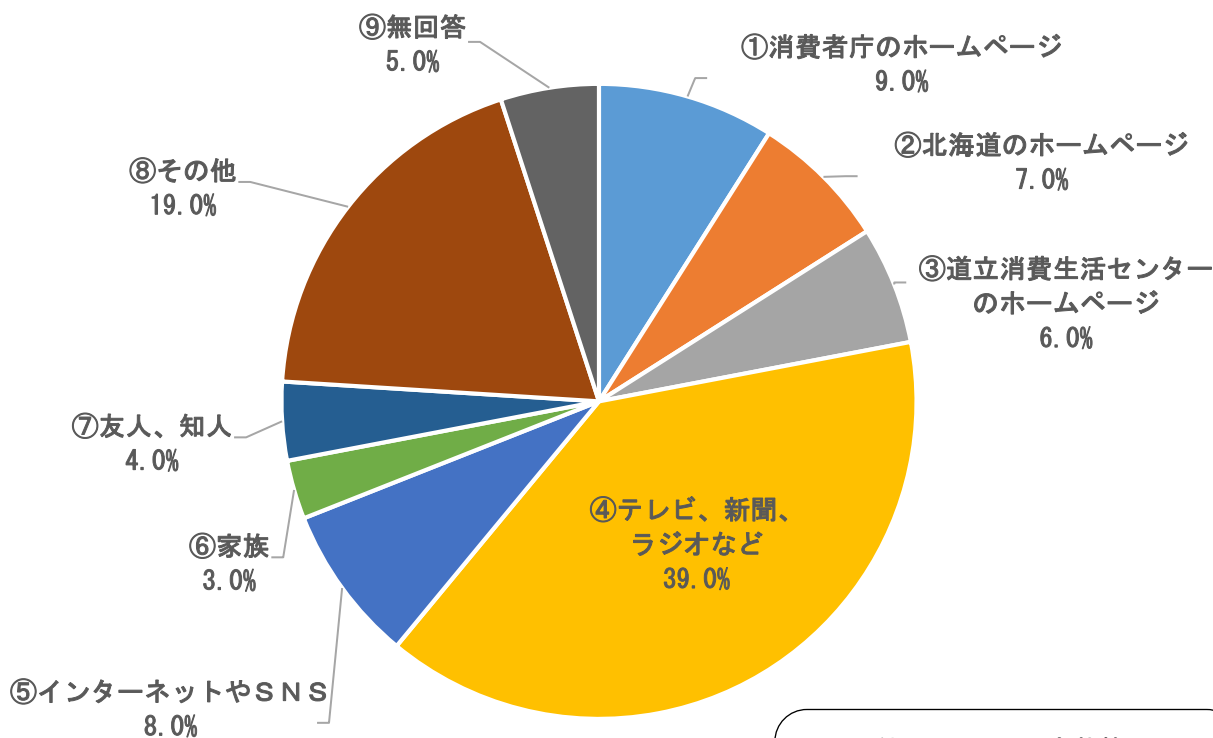
## 2 消費者ホットライン188について

問1 あなたは、「消費者ホットライン188」をご存じですか。  
(いずれか1つ選択 N=217)

「消費者ホットライン188(いやや)」とは、近くの市区町村や都道府県の消費生活センター等の消費生活相談窓口を案内する全国共通の電話番号「188」のこと。

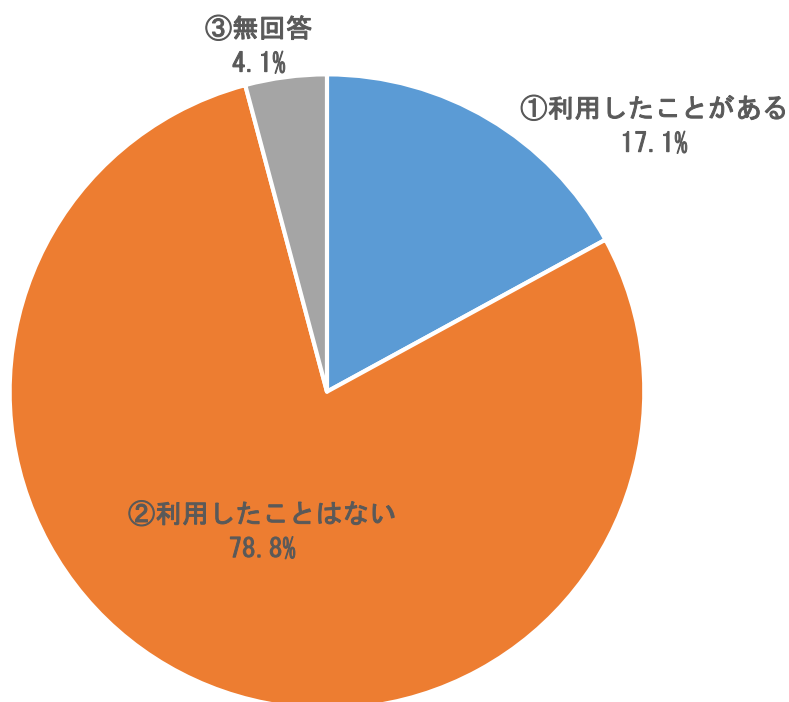


問2 問1で①と答えた方にお聞きします。あなたは、「消費者ホットライン188」をどこで知り(聞き)ましたか。(いずれか1つ選択 N=100)

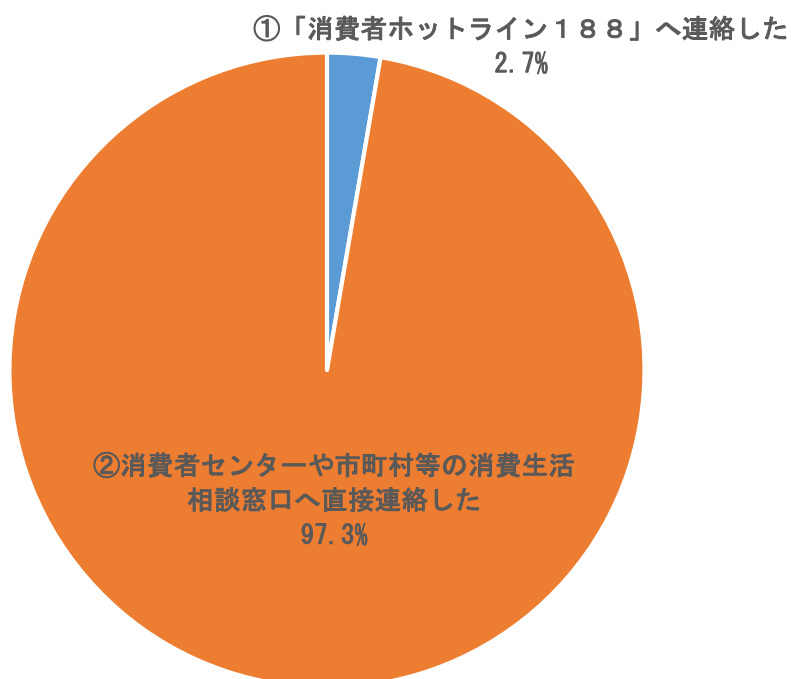


※その他 19.0% (一部抜粋)  
 ・居住地の消費者協会  
 ・役場のポスターや広報誌、講座  
 ・仕事

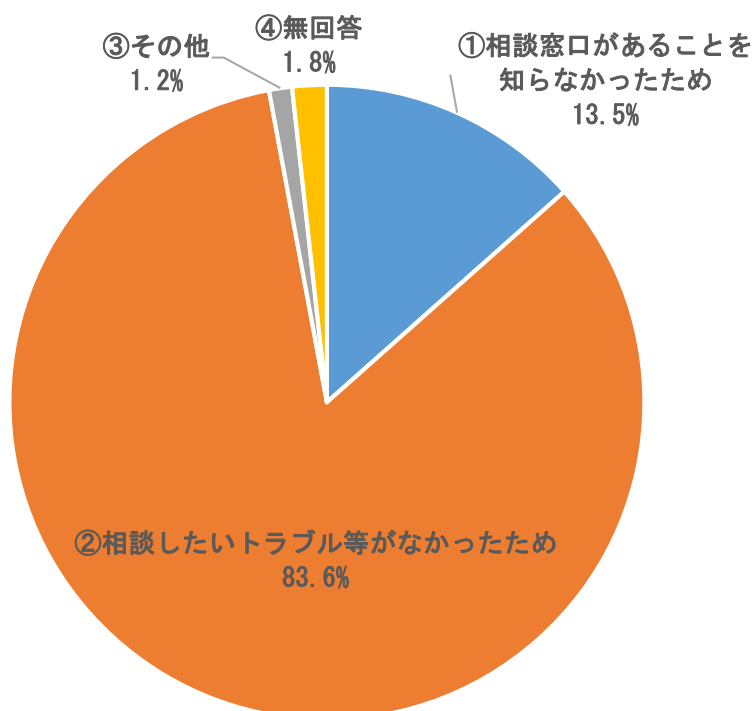
問3 あなたは、実際に消費生活センターなど消費生活相談窓口（消費者ホットライン188も含む）を利用したことはありますか。（いずれか1つ選択 N=217）



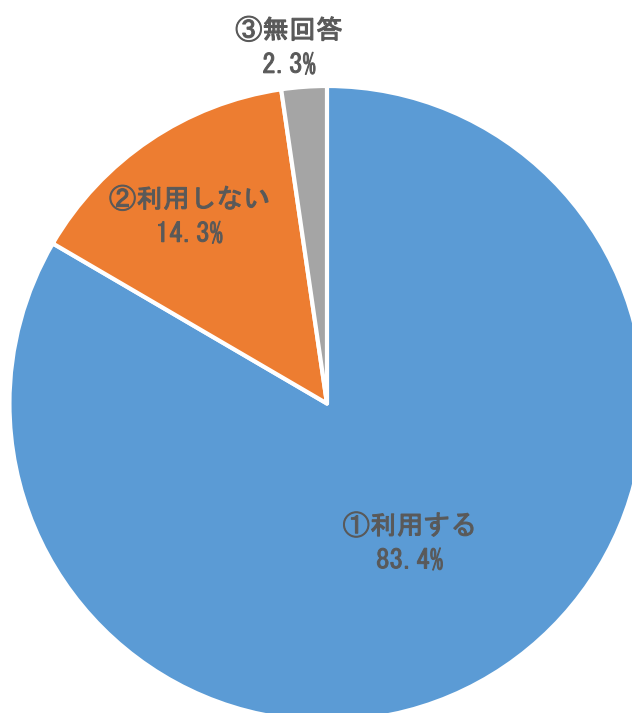
問4 問3で①と答えた方にお聞きします。相談（利用）は、どのような形で行いましたか。（いずれか1つ選択 N=37）



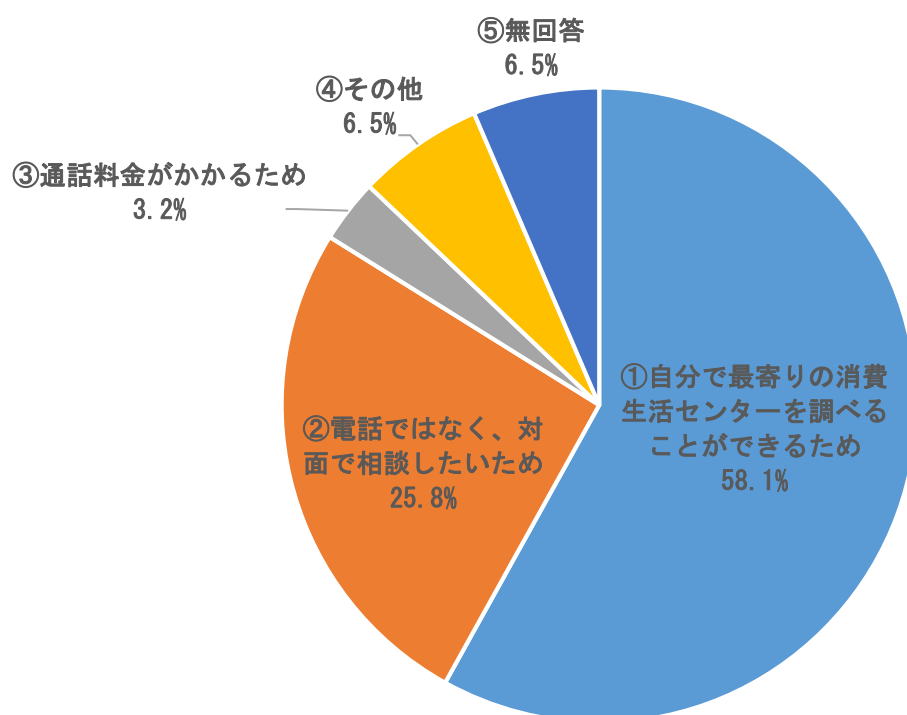
問5 問3で②と答えた方にお聞きします。消費生活相談窓口等を利用したことがない理由を教えてください。(いずれか1つ選択 N=171)



問6 今後相談したいトラブル等があった際、「消費者ホットライン188」を利用しますか。(いずれか1つ選択 N=217)



問7 問6で②と答えた方にお聞きします。「消費者ホットライン188」を利用しない理由を教えてください。(いずれか1つ選択 N=31)

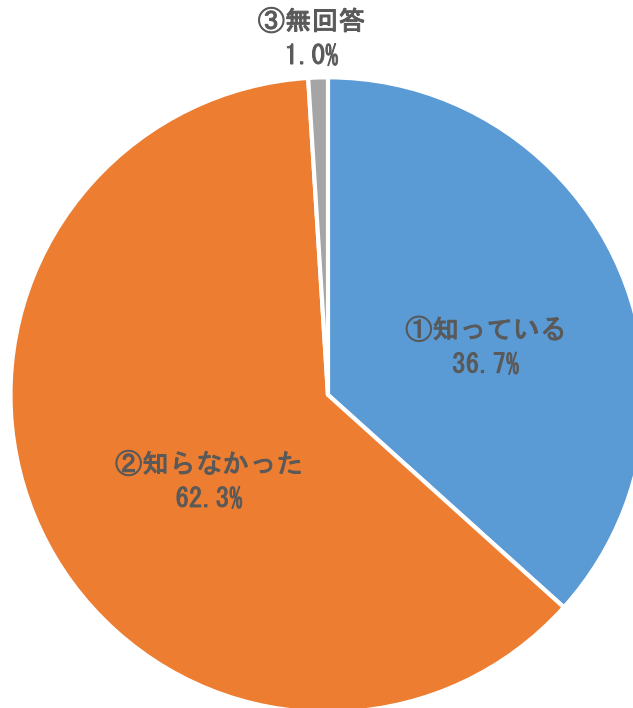




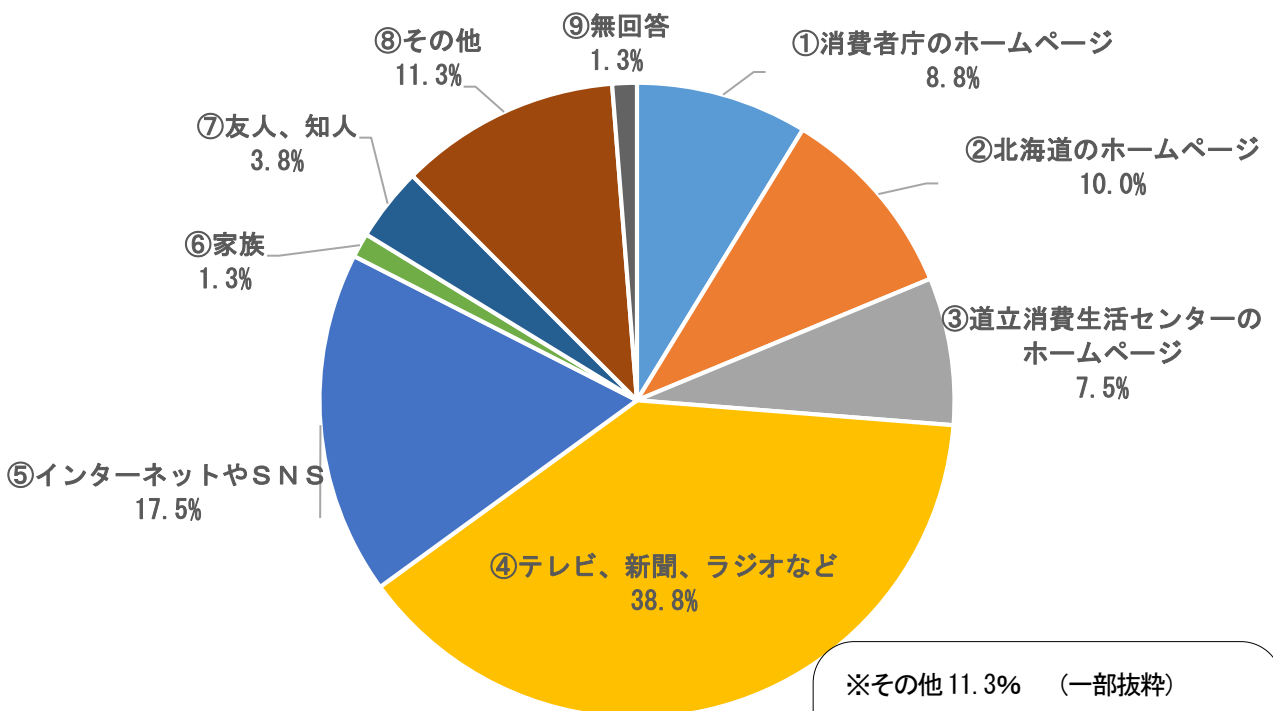
### 3 エシカル消費について

問1 あなたは、「エシカル消費（倫理的消費）」という言葉をご存じですか。  
(いずれか1つ選択 N=217)

「エシカル消費(倫理的消費)」とは、地域の活性化や雇用などを含む、人・社会・地域・環境に配慮した消費行動のこと。

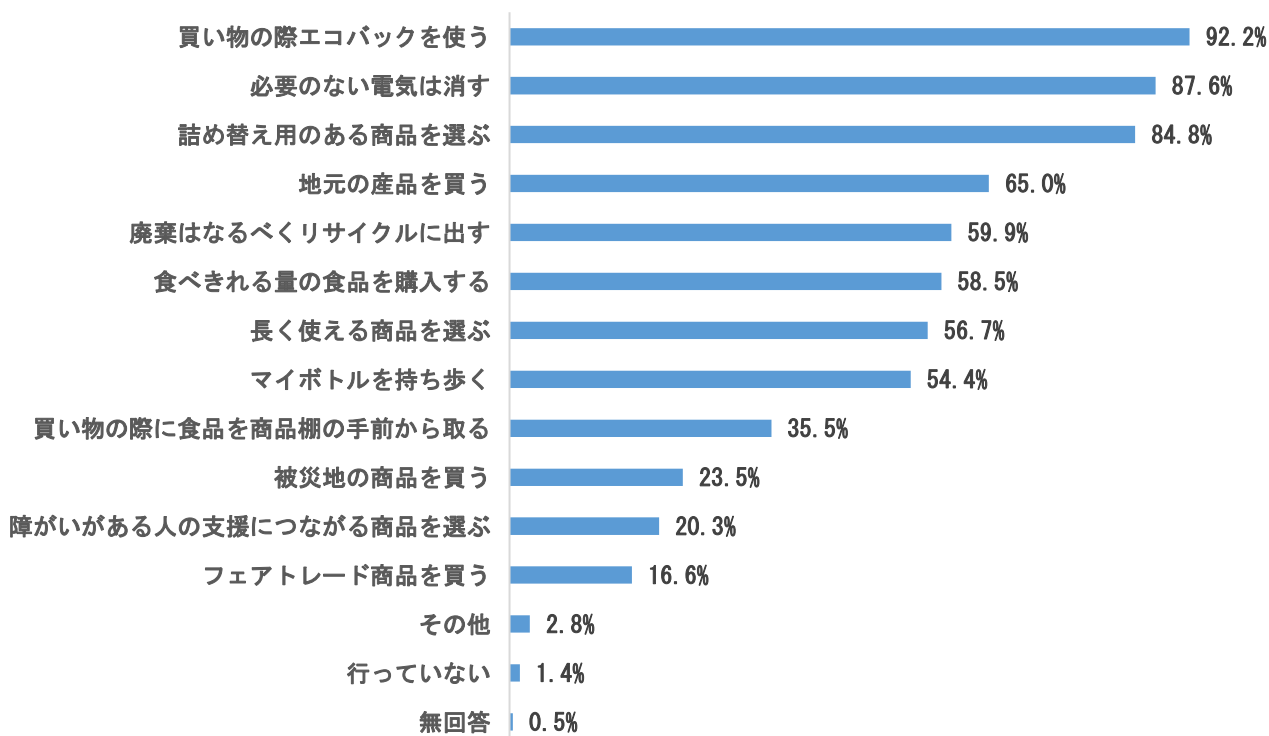


問2 問1で①と答えた方にお聞きします。「エシカル消費（倫理的消費）」という言葉はどこで知り（聞き）ましたか。（いずれか1つ選択 N=80）

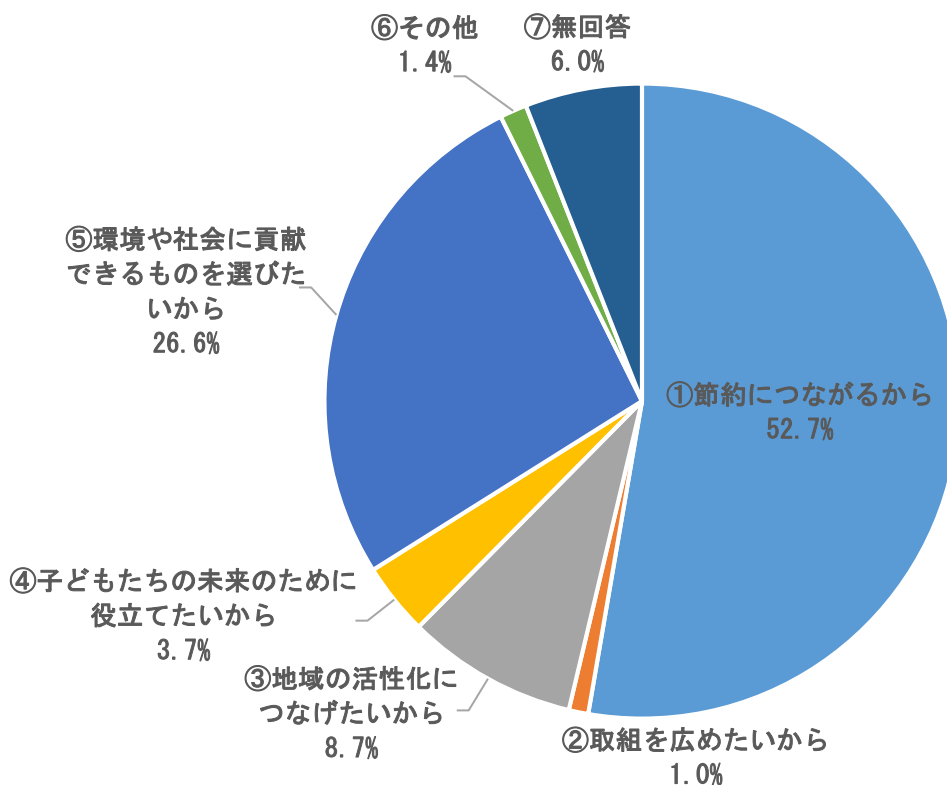


※その他 11.3% (一部抜粋)  
・居住地の消費者協会  
・役場のポスターや広報誌、講座  
・自分で勉強した  
・生協 ・仕事

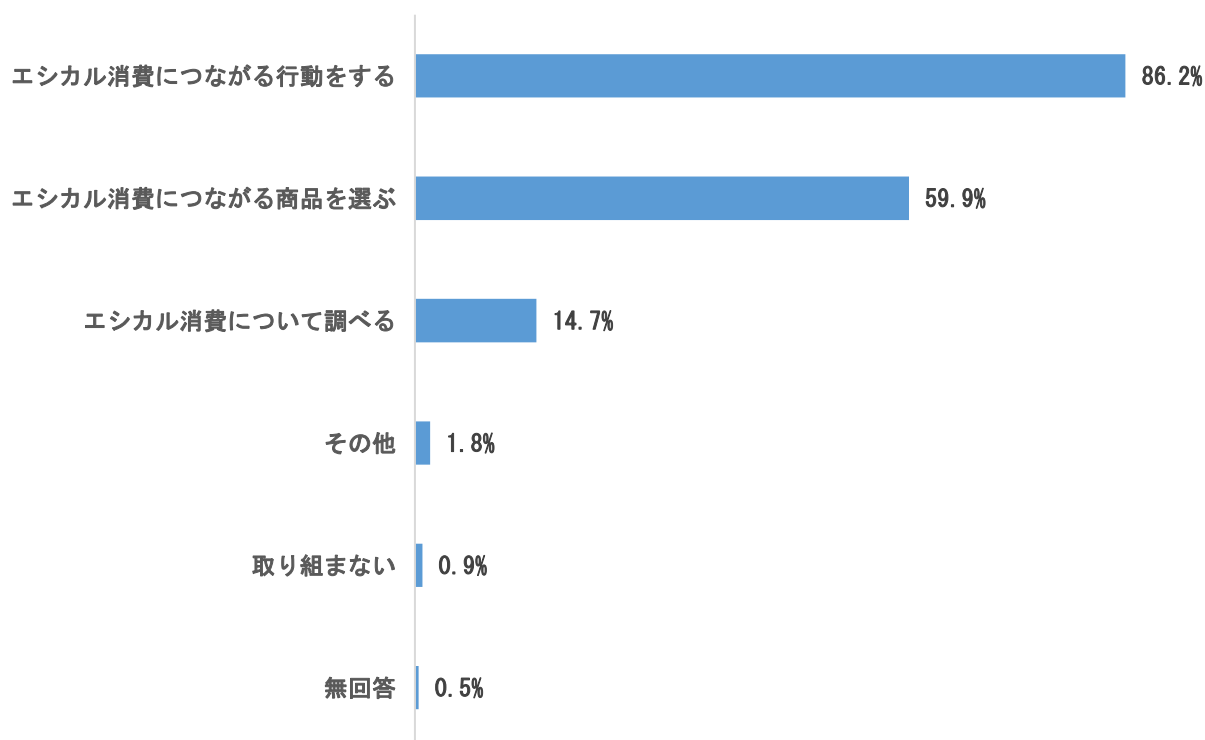
問3 以下の中で、あなたが行っているエシカル消費の取組はありますか。  
 (複数選択可能 N=217)



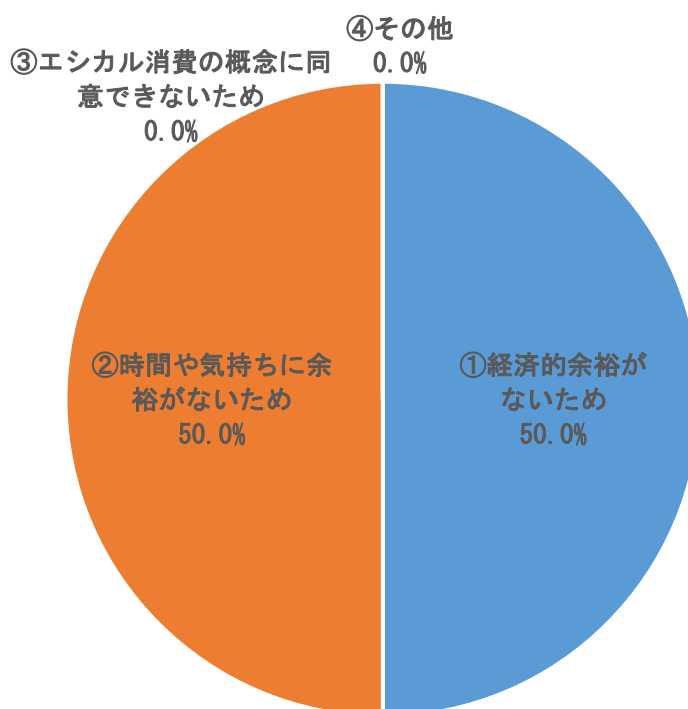
問4 問3で回答した取組を行っている主な理由を教えてください。  
 (いずれか1つ選択 N=217)



問5 今後、あなたはエシカル消費について、どのような取組を行いたいと思いますか。  
現在行っていて、今後継続したい取組も含みます。（複数選択可能 N=217）



問6 問5で「取り組まない」と答えた方にお聞きします。エシカル消費に取り組まない理由を教えてください。（いずれか1つ選択 N=2）



(以上)