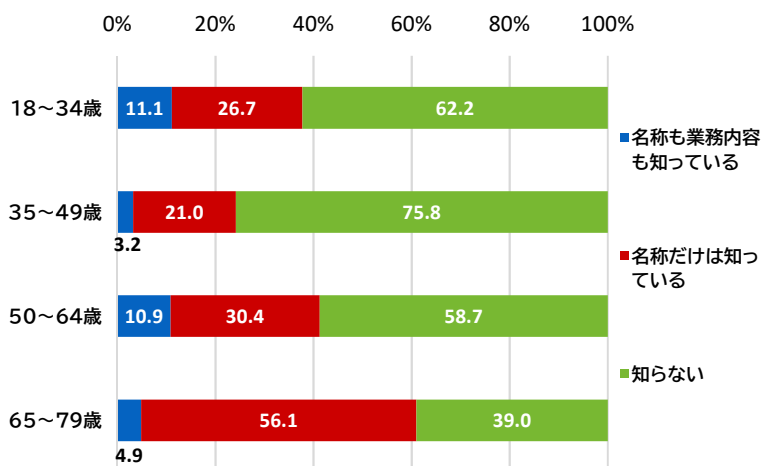
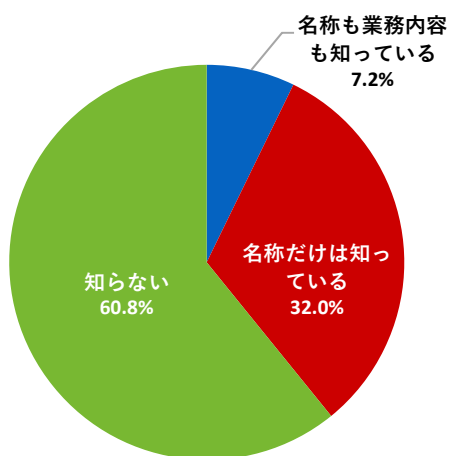


1 消費生活について

(市民部 市民生活課 くらしのセンター)

■ 問1 「くらしのセンター」を知っているか

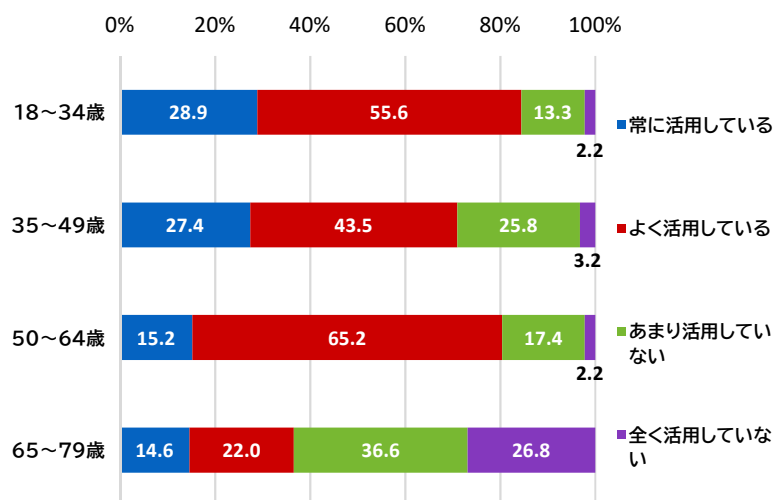
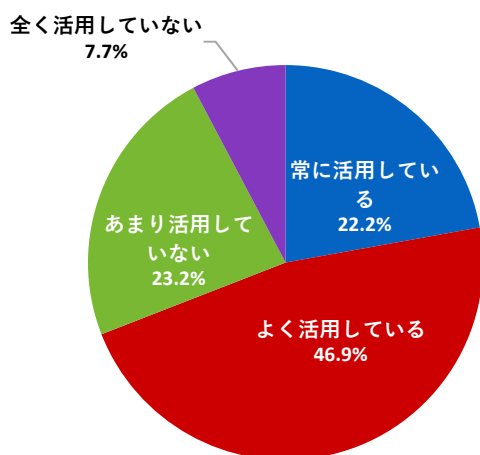
(n=194)



- くらしのセンターについて「知らない」が最も多く、約60%となっています。
- 次いで「名前だけは知っている」が多く、約30%となっています。
- 世代別にみると、65~79歳では「名称だけは知っている」が最も多く、その他の世代では「知らない」が最も多い回答となっています。

■ 問2 商品の購入やサービスを利用する際、インターネットをどの程度活用しているか

(n=194)

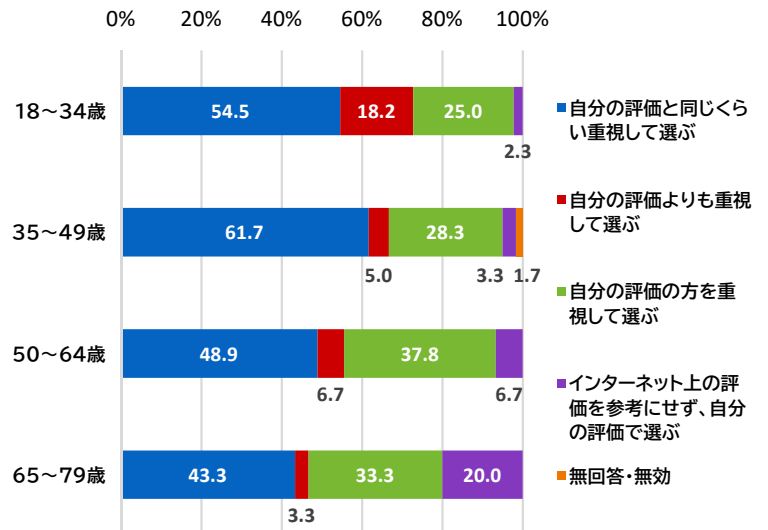
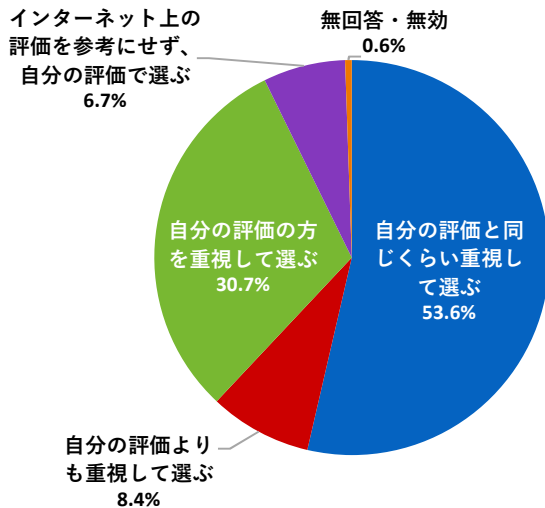


- インターネットの活用については「よく活用している」が最も多く、約45%となっています。
- 次いで「常に活用している」と「あまり活用していない」がほぼ同率で、約20%となっています。
- 世代別にみると、65~79歳では「あまり活用していない」が最も多く、その他の世代では「よく活用している」が最も多い回答となっています。

■ 問3 インターネット上の評価をどの程度参考にして商品やサービスを選ぶか

(n=179)

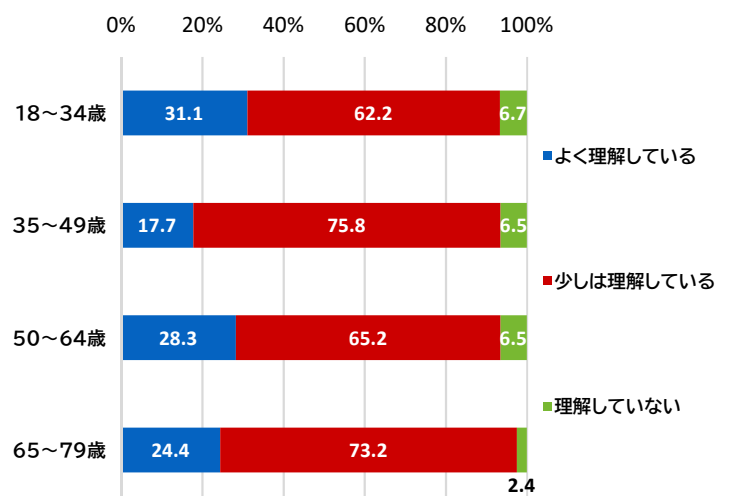
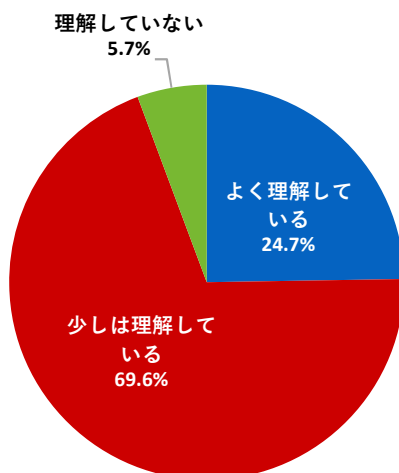
(問2で「常に活用している」「よく活用している」「あまり活用していない」のいずれかを回答された方)



- インターネット上の評価をどの程度参考にするかについて「自分の評価と同じくらい重視して選ぶ」が最も多く、約55%となっています。
- 世代別にみると、全世代において「自分の評価と同じくらい重視して選ぶ」が最も多く、次いで「自分の評価の方を重視して選ぶ」が最も多い回答となっています。

■ 問4 商品の購入やサービスを利用する際、契約内容について十分理解した上で契約しているか

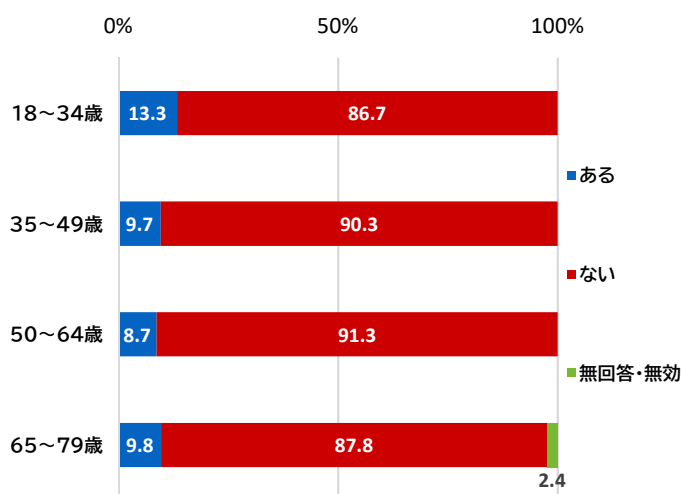
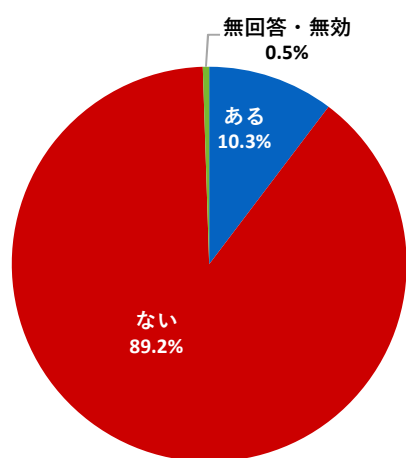
(n=194)



- 契約内容について「少しは理解している」が最も多く、約70%となっています。
- 次いで「よく理解している」が多く、約25%となっています。
- 世代別にみると、全世代で「少しは理解している」が最も多い回答となっています。

■ 問5 直近1年間に購入した商品や利用したサービスについて、買い物や契約に関するトラブルに遭ったことがあるか

(n = 194)

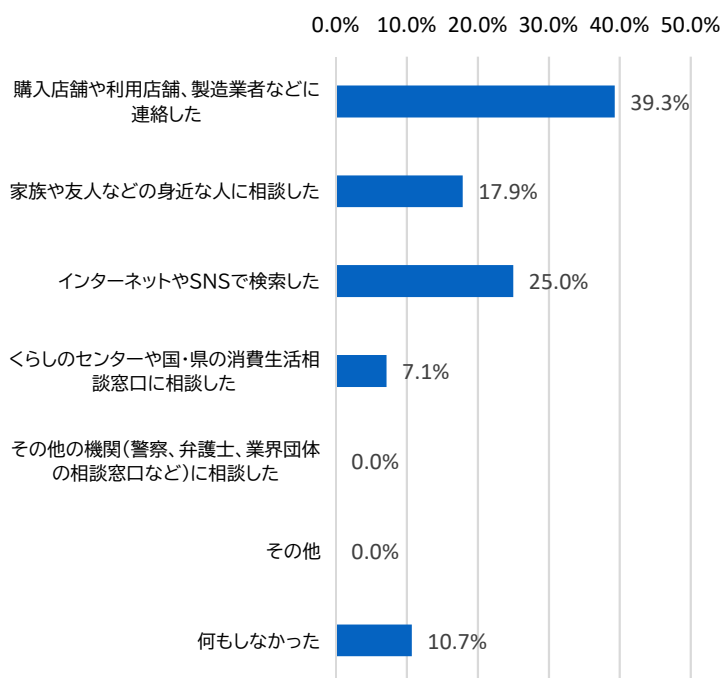


- トラブルに遭ったことがあるかについて「ある」が約10%となっています。
- 世代別にみると、「ある」と回答したのは18~34歳が最も多くなっています。

■ 問6 トラブルに遭った時、実際にどのような行動をとったか

(n = 20 複数回答)

(問5で「ある」と回答された方)

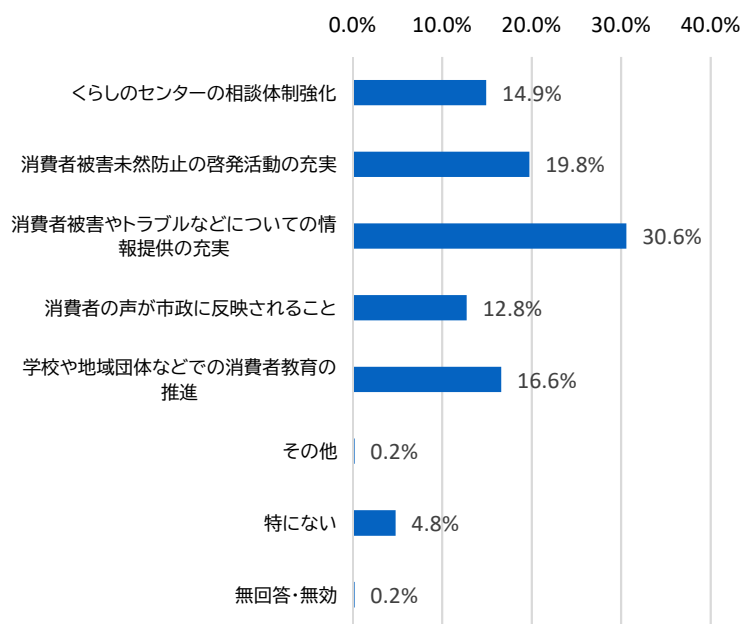


	18~34歳	35~49歳	50~64歳	65~79歳
購入店舗や利用店舗、製造業者などに連絡した	33.3%	71.4%	16.7%	33.3%
家族や友人などの身近な人に相談した	22.2%	—	33.3%	16.7%
インターネットやSNSで検索した	22.2%	—	50.0%	33.3%
くらしのセンターや国・県の消費生活相談窓口相談した	11.1%	—	—	16.7%
その他の機関(警察、弁護士、業界団体の相談窓口など)に相談した	—	—	—	—
その他	—	—	—	—
何もしなかった	11.1%	28.6%	—	—

- トラブルに遭った時「購入店舗や利用店舗、製造業者などに連絡した」が最も多く、約40%となっています。
- 次いで「インターネットやSNSで検索した」が多く、25%となっています。
- 世代別にみると、50~64歳では「インターネットやSNSで検索した」が最も多く、18~34歳、35~49歳では「購入店舗や利用店舗、製造業者などに連絡した」が最も多い回答となっています。

■ 問7 市民の消費生活の安定や向上のために、市に期待することはなにか

(n = 194 複数回答)

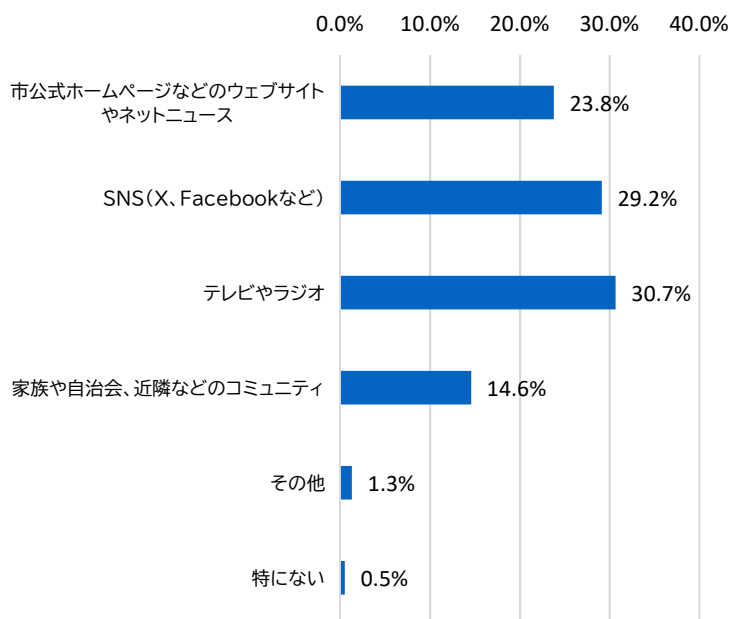


	18～34歳	35～49歳	50～64歳	65～79歳
くらしのセンターの相談体制強化	14.9%	13.2%	16.1%	16.1%
消費者被害未然防止の啓発活動の充実	18.4%	15.5%	25.0%	20.7%
消費者被害やトラブルなどについての情報提供の充実	29.9%	28.7%	30.4%	34.5%
消費者の声が市政に反映されること	16.1%	13.2%	8.9%	13.8%
学校や地域団体などでの消費者教育の推進	16.1%	19.4%	17.0%	12.6%
その他	—	0.8%	—	—
特にない	4.6%	9.3%	1.8%	2.3%
無回答・無効	—	—	0.9%	—

- 市に期待することについては、全世代において「消費者被害やトラブルなどについての情報提供の充実」が最も多くなっています。

■ 問8 消費者被害に関する情報を入手しやすいと考える媒体はなにか

(n = 194 複数回答)

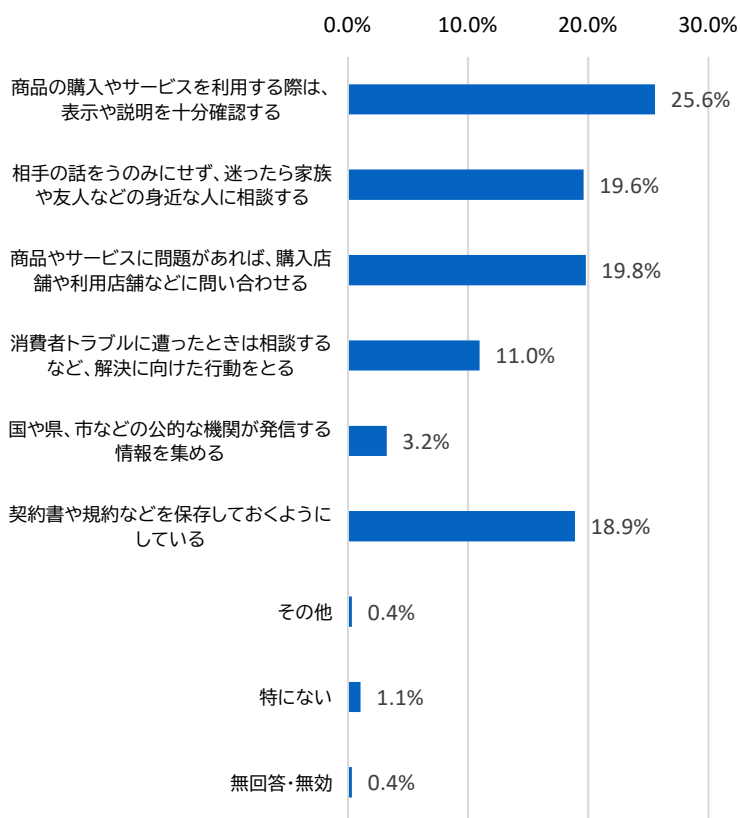


	18～34歳	35～49歳	50～64歳	65～79歳
市公式ホームページなどのウェブサイトやネットニュース	21.4%	22.6%	28.7%	22.0%
SNS(X、Facebookなど)	48.8%	30.6%	22.8%	14.6%
テレビやラジオ	21.4%	30.6%	30.7%	40.2%
家族や自治会、近隣などのコミュニティ	6.0%	14.5%	17.8%	19.5%
その他	2.4%	1.6%	—	1.2%
特にない	—	—	—	2.4%

- 情報を入手しやすい媒体について「テレビやラジオ」「SNS（X、Facebookなど）」が多くなっています。
- その他の意見では「新聞、広告」「市報」「スーパーのポスター」などの意見があります。
- 世代別に見ると、18～34歳では「SNS（X、Facebookなど）」が、50～64歳、65～79歳では「テレビやラジオ」が最も多い回答となっています。

■ 問9 消費者として、普段から心掛けていることはあるか

(n = 194 複数回答)

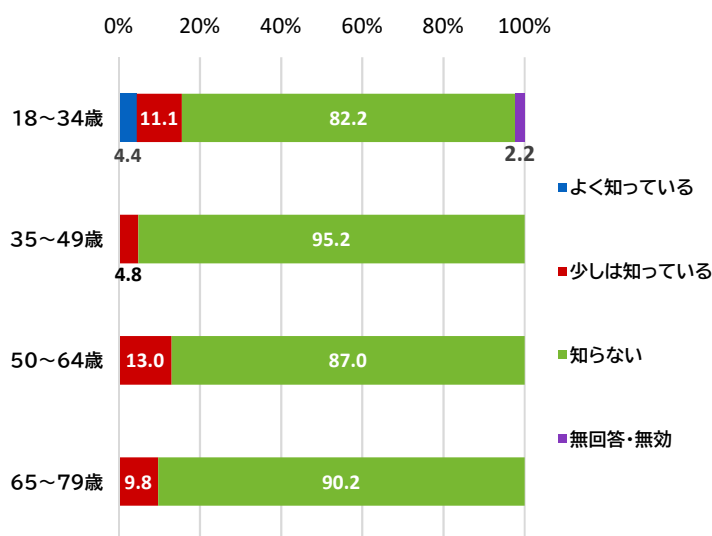
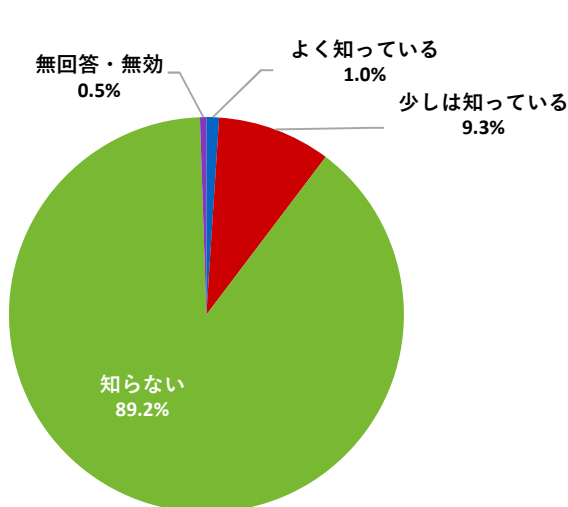


	18～34歳	35～49歳	50～64歳	65～79歳
商品の購入やサービスを利用する際は、表示や説明を十分確認する	25.0%	26.1%	28.5%	22.0%
相手の話をうのみにせず、迷ったら家族や友人などの身近な人に相談する	21.0%	20.5%	20.4%	16.1%
商品やサービスに問題があれば、購入店舗や利用店舗などに問い合わせる	17.7%	18.8%	19.0%	24.6%
消費者トラブルに遭ったときは相談するなど、解決に向けた行動をとる	11.3%	10.2%	10.9%	11.9%
国や県、市などの公的な機関が発信する情報を集める	3.2%	3.4%	3.6%	2.5%
契約書や規約などを保存しておくようにしている	21.0%	18.2%	16.8%	20.3%
その他	—	1.1%	—	—
特になし	—	1.7%	0.7%	1.7%
無回答・無効	0.8%	—	—	0.8%

- 心掛けていることについて「商品の購入やサービスを利用する際は、表示や説明を十分確認する」が最も多く、約25%となっています。
- その他の意見では「手にとってから購入する」「AIを活用する」といった意見があります。
- 世代別にみると、65～79歳では「商品やサービスに問題があれば、購入店舗や利用店舗などに問い合わせる」が最も多く、その他の世代では「商品の購入やサービスを利用する際は、表示や説明を十分確認する」が最も多い回答となっています。

■ 問10 「消費者市民社会」という言葉を知っているか

(n = 194)



- 「消費者市民社会」という言葉について「知らない」が最も多く、約90%となっています。
- 世代別にみると、全世代において「知らない」という回答が最も多くなっています。