

# 令和6年度 第1回市政モニターアンケート調査結果

## 1 アンケート内容

### (1) アンケートテーマ

消費生活に関するアンケート(所管課:消費生活センター)

### (2) アンケート目的

消費生活に関するトラブルの経験や消費生活に対する意識等をお伺いし、今後の消費生活に関する施策の検討材料とするため

### (3) アンケート項目

18項目

- ・消費者トラブルについて
- ・消費生活センターについて
- ・消費者問題について
- ・消費者教育について など

### (4) アンケート対象

令和6年度市政モニター(241名)

令和6年度高校生モニター(63名)

### (5) アンケート方法

姫路市オンライン手続ポータルサイトを活用

### (6) アンケート期間

令和6年7月3日(水)から令和6年7月16日(火)まで

## 2 回答状況

### (1) 有効回答数

261

### (2) 回答率

85.9%

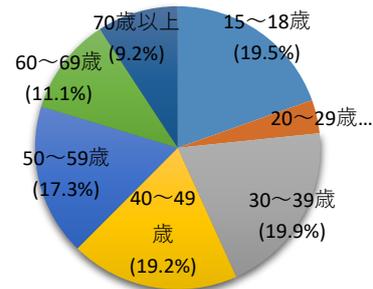
### (3) 回答集計

次ページ以降のとおり

## アンケート回答者の属性

### 年齢

15～18歳	51	(19.5%)
20～29歳	10	(3.8%)
30～39歳	52	(19.9%)
40～49歳	50	(19.2%)
50～59歳	45	(17.3%)
60～69歳	29	(11.1%)
70歳以上	24	(9.2%)



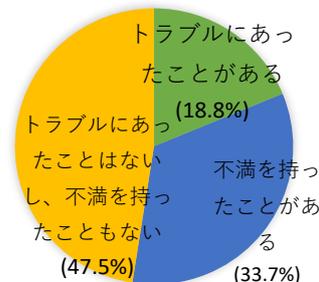
### 性別

男性	64	(24.5%)
女性	195	(74.7%)
その他	2	(0.8%)

## 質問1

あなたや家族が購入した商品やサービスについて、トラブルにあったり、不満を持ったりしたことがありますか。

1 トラブルにあったことがある	49	(18.8%)
2 不満を持ったことがある	88	(33.7%)
3 トラブルにあったことはないし、不満を持ったこともない	124	(47.5%)



## 質問2

問1で「1 トラブルにあったことがある」または「2 不満をもったことがある」を回答された方に伺います。  
問1で答えたトラブルや不満の内容はどのようなものでしたか。(複数回答可)



・商品が割れて届いた

・ファストフードをドライブスルーで受け取った後、商品が入っていない時があった。

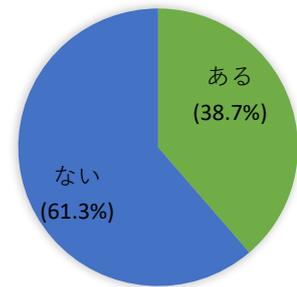
・遠方に暮らす高齢の両親がスマホを購入したのですが、操作が分からなくなり、聞こうにも販売会社への予約の仕方分からず、店舗に行っても話が出来ず、と言ったことがありました。

・購入していない商品がアマゾンから届いた

### 質問3

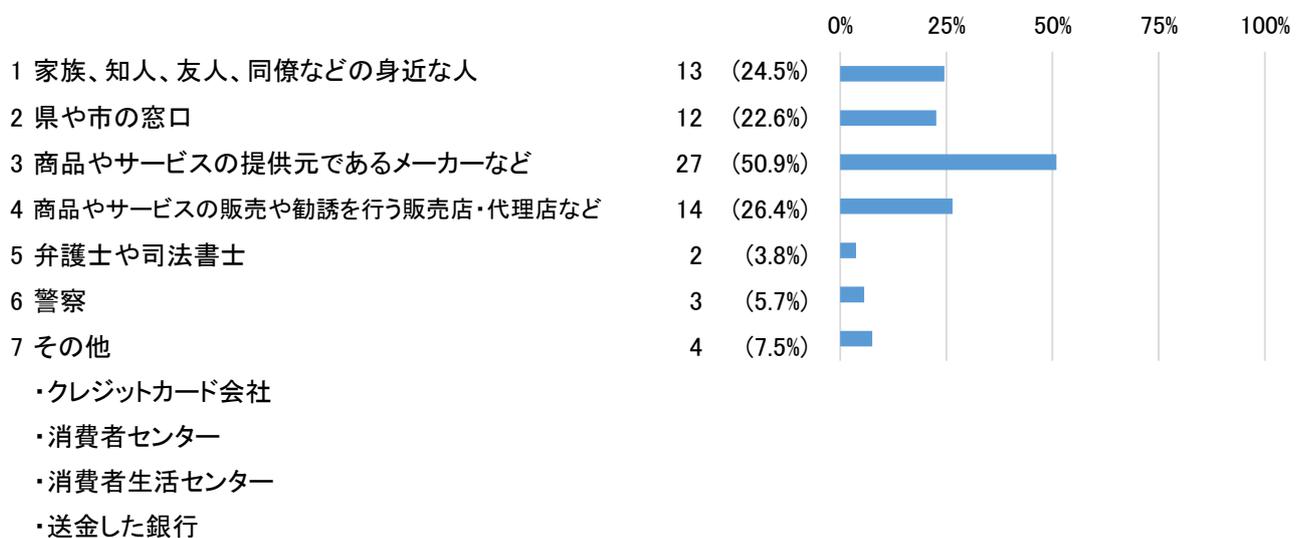
問1で「1 トラブルにあったことがある」または「2 不満を持ったことがある」を回答された方に伺います。トラブルや不満について、どこかに相談したことはありますか。

1 ある	53	(38.7%)
2 ない	84	(61.3%)



### 質問4

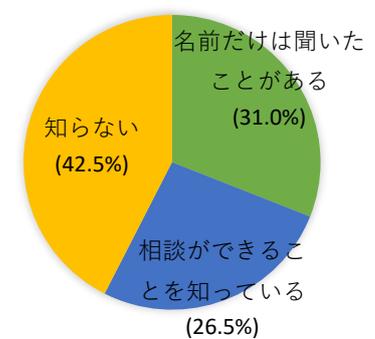
問3で「1 ある」を答えた方に伺います。どこに相談しましたか。(複数回答可)



### 質問5

「消費者ホットライン(188(いやや))」(電話相談)を知っていますか。

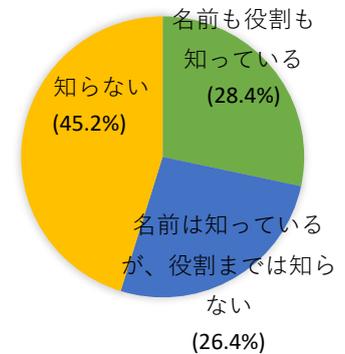
1 名前だけは聞いたことがある	81	(31.0%)
2 相談ができることを知っている	69	(26.5%)
3 知らない	111	(42.5%)



## 質問6

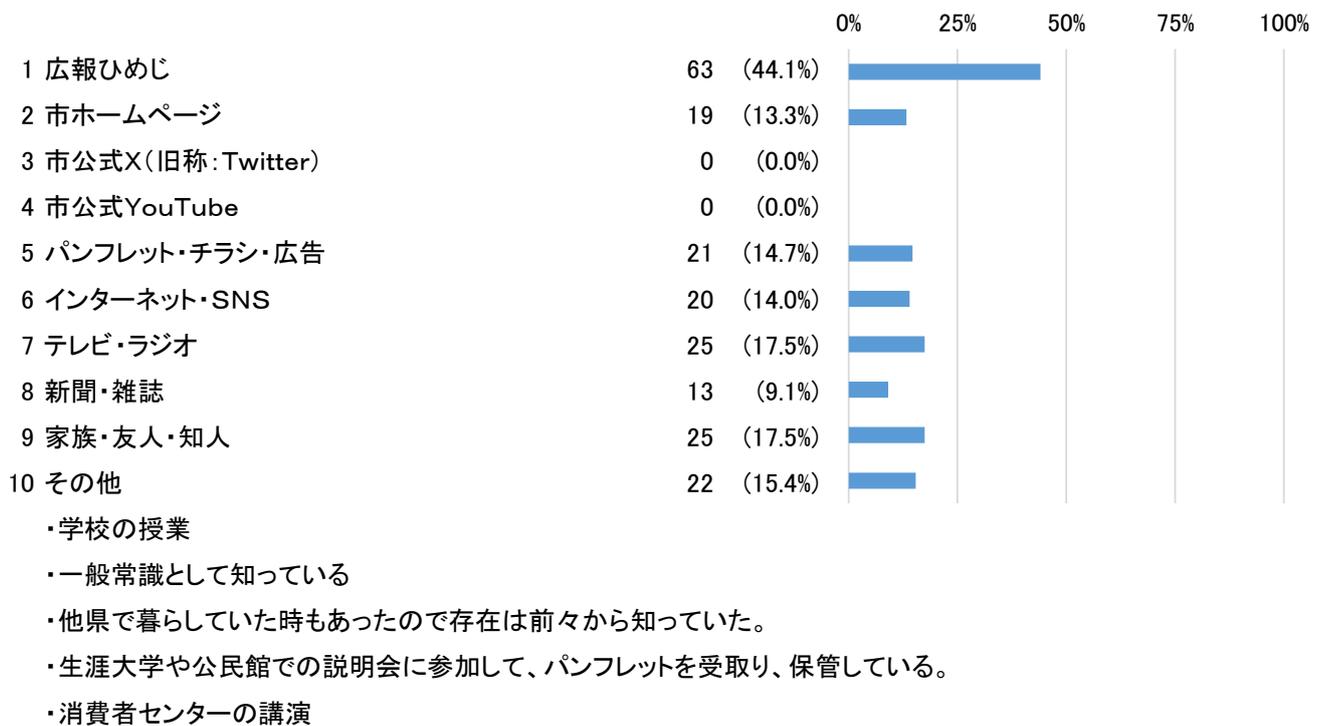
姫路市消費生活センターでは、商品・サービスの契約トラブルなどに関する消費生活相談や、消費者のトラブルを未然に防止するための情報提供などを行っています。姫路市消費生活センターの名前やこのような役割について知っていますか。

1 名前も役割も知っている	74	(28.4%)
2 名前は知っているが、役割までは知らない	69	(26.4%)
3 知らない	118	(45.2%)



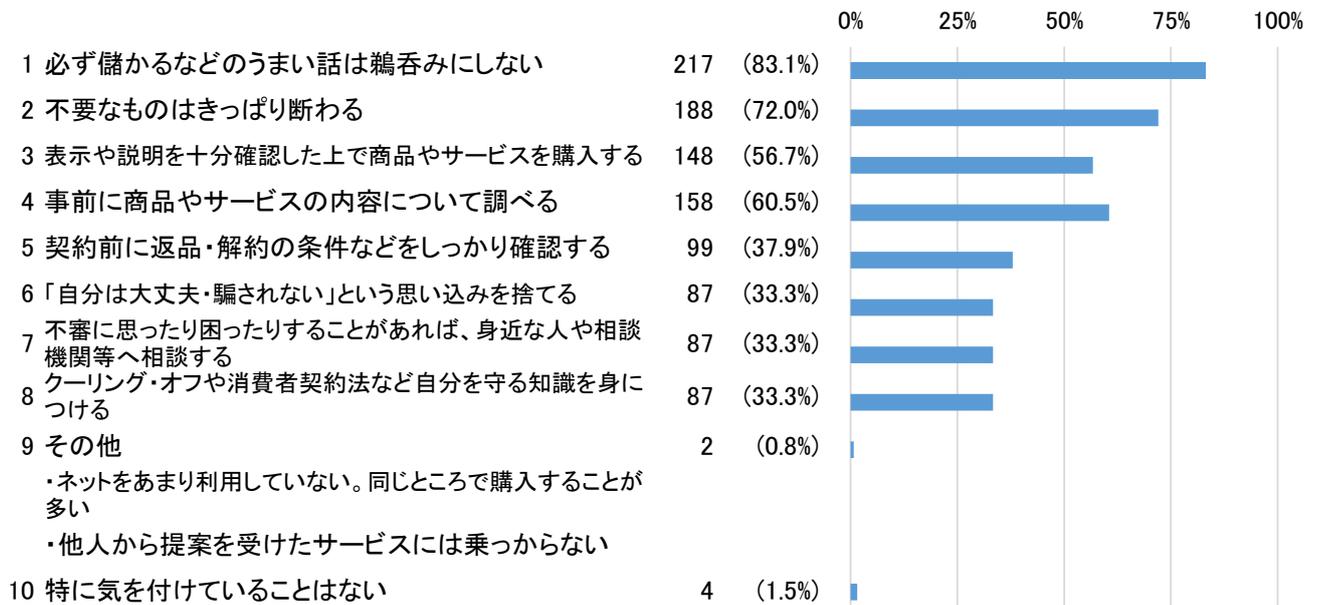
## 質問7

問6で「1 名前も役割も知っている」もしくは「2 名前は知っているが、役割までは知らない」を回答された方に伺います。姫路市消費生活センターをどのようにして知りましたか。(複数回答可)



## 質問8

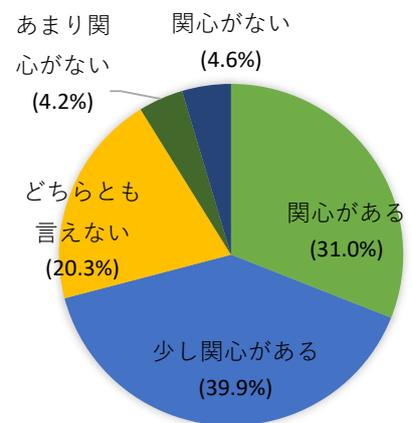
消費者トラブルにあわないために、日頃から気を付けていることはありますか。(複数回答可)



## 質問9

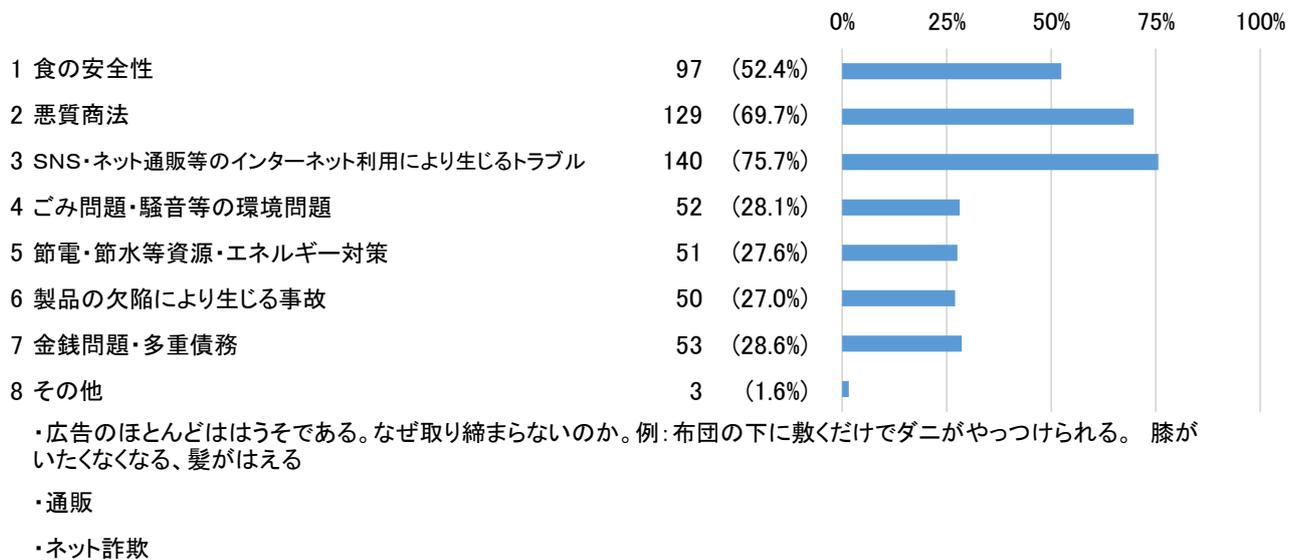
消費者問題に関心はありますか。

回答内容	件数	割合
1 関心がある	81	(31.0%)
2 少し関心がある	104	(39.9%)
3 どちらとも言えない	53	(20.3%)
4 あまり関心がない	11	(4.2%)
5 関心がない	12	(4.6%)



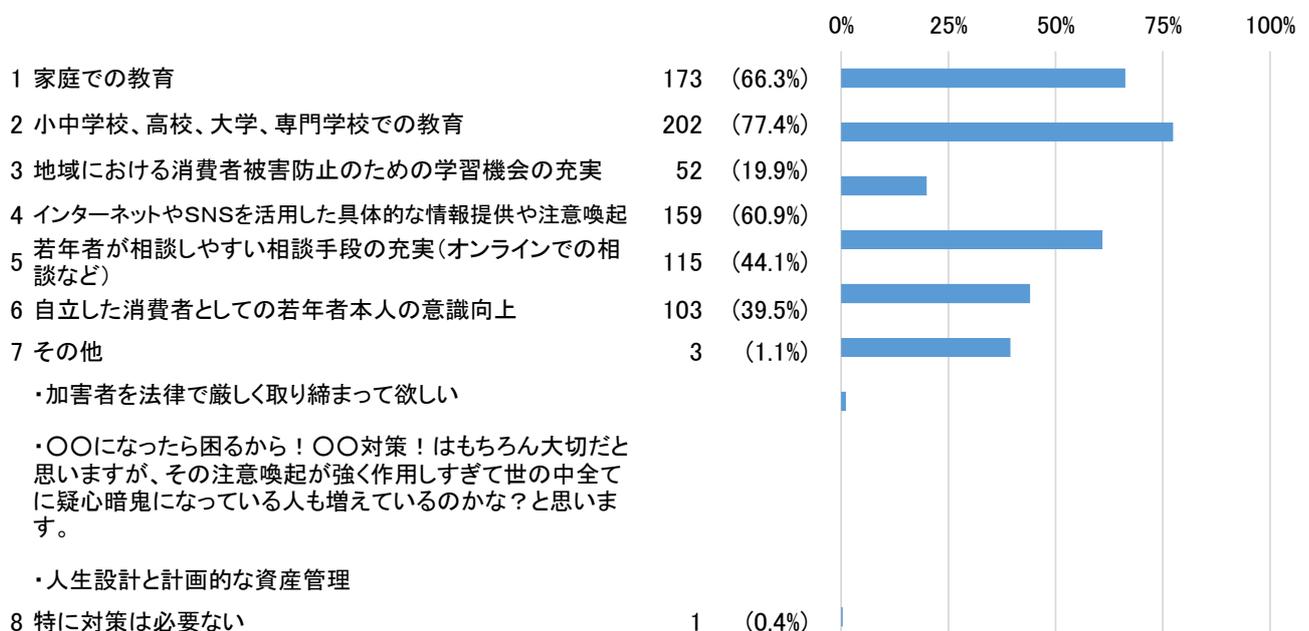
## 質問10

問9で「1 関心がある」または「2 少し関心がある」を回答された方に伺います。どのような問題に関心がありますか。  
(複数回答可)



## 質問11

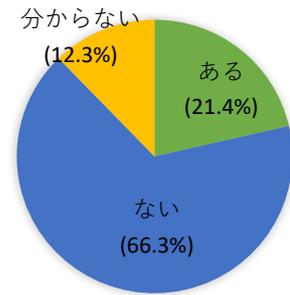
令和4年4月1日改正民法が施行され、成人年齢が20歳から18歳に引き下げられました。これに伴い、若年者を狙った消費者トラブルの増加の可能性が指摘されています。若年者の消費者被害を防止するためには、どのような対策が必要だと思いますか。(複数回答可)



## 質問12

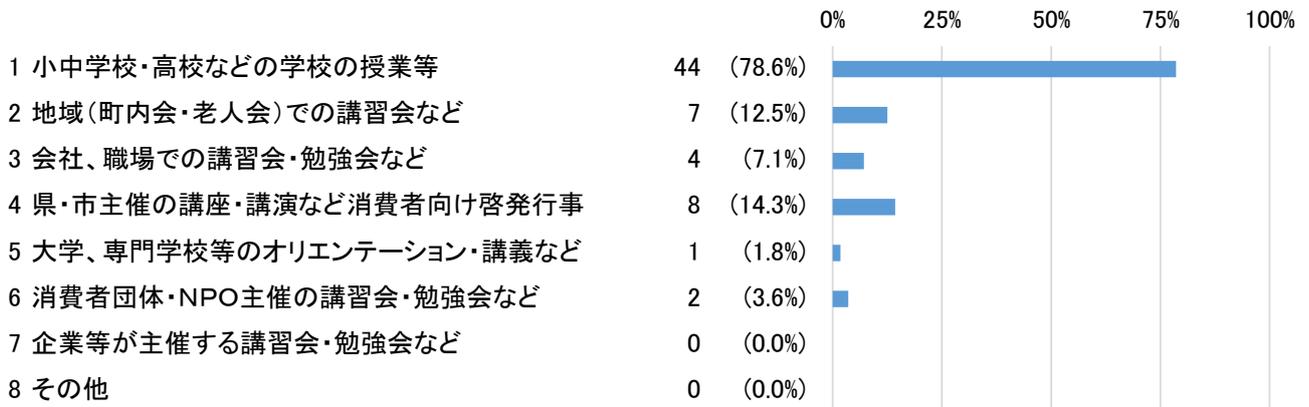
今まで消費者教育を受けたことがありますか。

1 ある	56	(21.4%)
2 ない	173	(66.3%)
3 分からない	32	(12.3%)



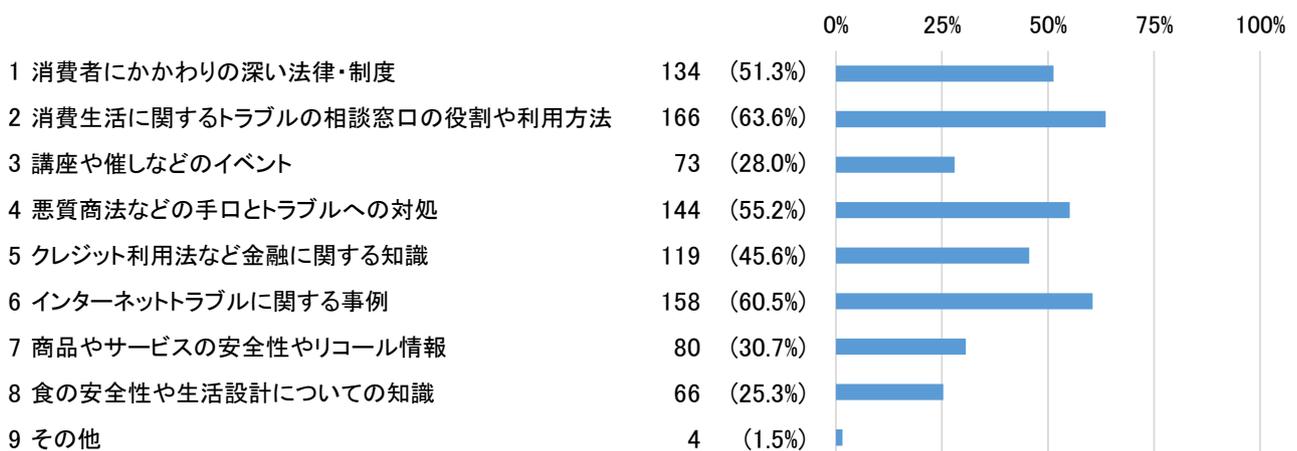
## 質問13

問12で「1 ある」を回答された方に伺います。どのような場で消費者教育を受けましたか。(複数回答可)



## 質問14

今後、消費者教育を受ける場合、どのような内容を望みますか。(複数回答可)

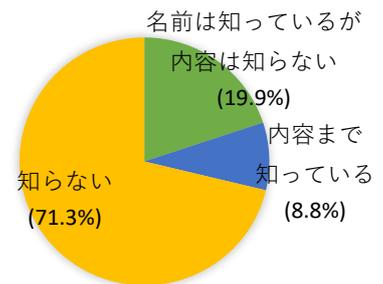


- ・上記の内容ではあまり行く気にならない
- ・今までは仕方がないとしてこれからは小さい時から学校でちゃんと教えないといけない。
- ・消費する！デメリットだけではなくメリットもセットで。
- ・介護の助成制度や保険料の負担、法改正についての知識

## 質問15

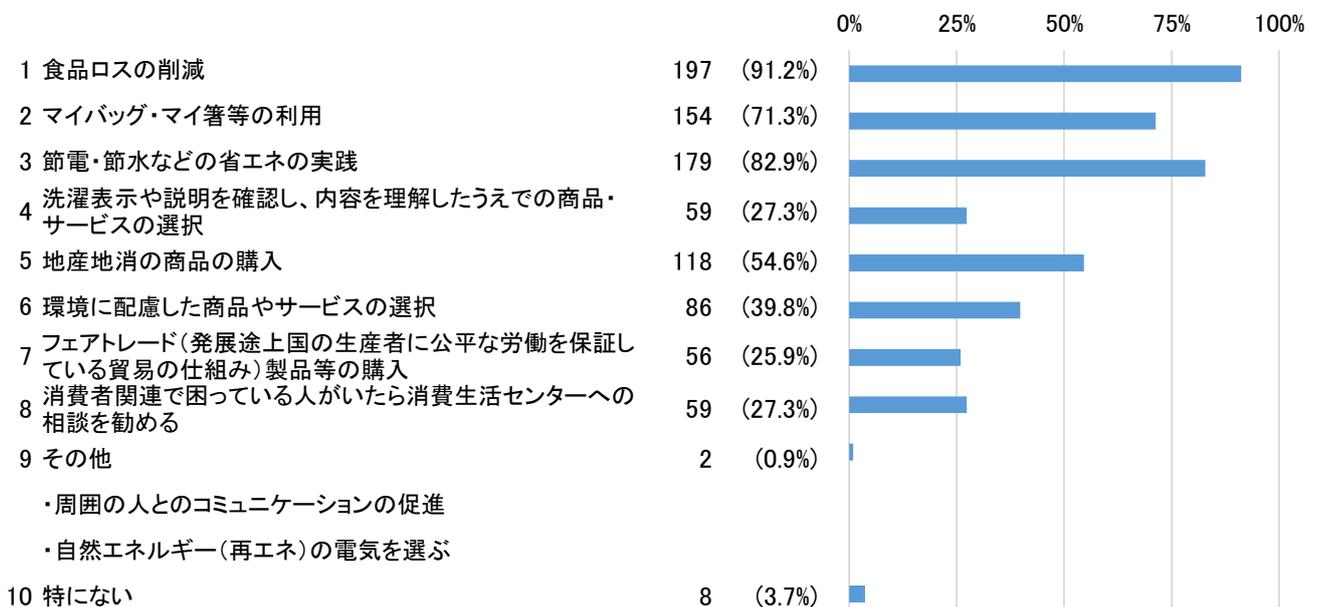
「エシカル消費」(地域の活性化や雇用などを含む、人・社会・地域環境に配慮した消費行動)を知っていますか。

1 名前は知っているが内容は知らない	52	(19.9%)
2 内容まで知っている	23	(8.8%)
3 知らない	186	(71.3%)



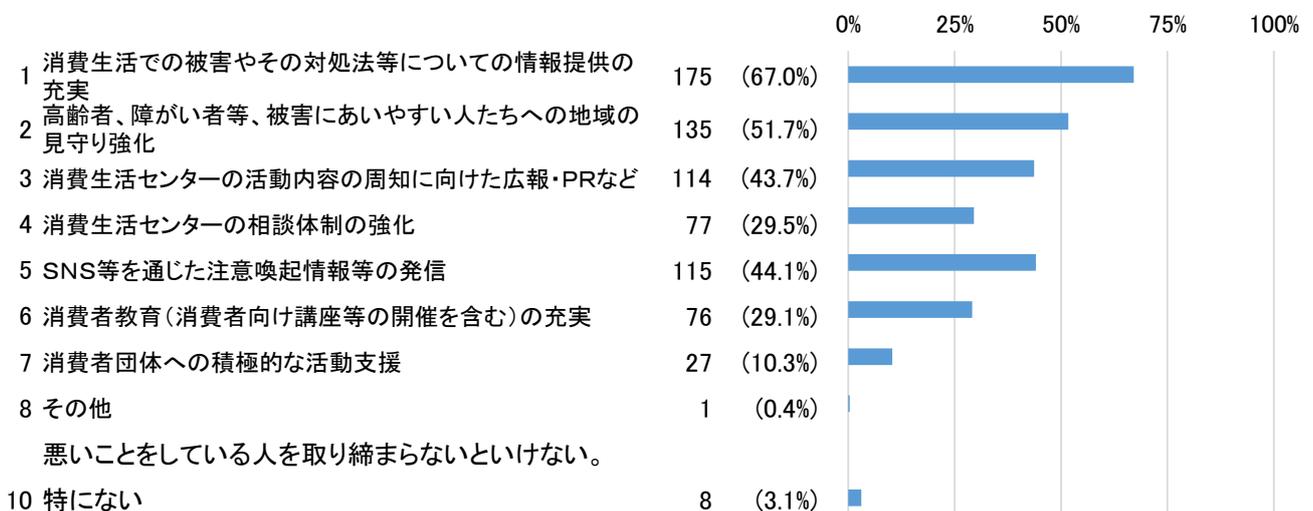
## 質問16

今後心掛けたい消費行動はありますか。(複数回答可)



## 質問17

消費者問題に対して、行政に望む施策はなんですか。(複数回答可)



## 質問18

その他、本市の消費者問題に対する施策に関して、ご意見やご要望がありましたら、ご自由にお書きください。

- ・ 成人年齢が引き下げられたため契約や利用する金額が上がることについて詳しく知る必要があるため学校で中高生に向けて分かりやすく実用的な例を入れながら説明してもらえたいです。
- ・ 学校での注意喚起は一年の内に何度も行う方が良く思う。
- ・ 時折高齢者を勧誘した怪しげなセミナーが開催されているのを見ます。個人的に注意することは難しいので明らかに詐欺まがいの行為はその時点でアウト、足がつかないよう居場所を転々とする。取り締まってほしい。
- ・ 姫路市の水道水の有機フッ素化合物についての情報を定期的に提供してほしい。市のホームページ以外の媒体にも情報が欲しい。
- ・ 姫路市に消費生活センターがあることを知らなかった。相談したとして、何をしてくれるのか？具体的な被害の例をあげて、未然に防げる策を発信してほしい。
- ・ 何かあった時にすぐに相談しようと思えるくらいセンターの存在を周知してほしい。高齢者や大学進学などで親元を離れたりの年齢の子供達でもすぐに相談しようと思えるように。
- ・ もっとポスターなどを使って注意喚起してもいいと思います。
- ・ ネットで詐欺の通販サイトがあるみたいなので分かりやすく記載がほしい
- ・ 詐欺については騙されたこと自体気づかない、騙されたことに気づいても恥ずかしくて人に話せず泣き寝入りする人もいます。そんな人が詐欺にあったと気づける・話せるような人間関係を構築できる環境が必要
- ・ 消費者センターと警察が連携して説明会を開く。身近な市民センターや小学校などを会場にして地域の人に集まってもらう。
- ・ 姫路市はイベントを多く開催されているので、ブースを作ってわかりやすく展示してはどうでしょうか
- ・ 最近話題の水道水の件ピーファスの説明がほしいです。、飲まないほうが良いのか。煮沸やろ過で改善できるものではなさそうです。
- ・ もう既にあるかもしれませんがラインやオンラインでの相談ができれば便利でいいです。
- ・ まずは個人が気をつけられないといけない問題かと思いますが、何かトラブルにあった際には個人だけでは解決するのも難しいこともあります。どんなことをしてもらえなのか広く周知していただけるとありがたいと思います。
- ・ 講習会等が少ない、もしくは広報が行き渡っていない
- ・ このアンケートで、初めて知る事がありました。どこで情報を得られるのかももう少し詳しく知りたいと思いました。
- ・ 電話帳に載せて無い固定電話に知らない所から電話がかかってくる。どこで調べて知ったのかわからない。
- ・ 消費者トラブル等の発生時、内容や解決方法等が示された資料を、閲覧出来れば良いとおもいます。
- ・ 消費者が相談したあと犯罪者に対して、警察に訴えるなどのアクションを起こしてほしい。いつまでもそのテレビ広告を流しているのはおかしい。積極的に悪い業者を摘発してほしい。相談するまでもなく悪質だとわかる
- ・ 一人暮らしの高齢者宅に悪質業者が来ないように警察官巡回のシールでも貼れないかと思います
- ・ 姫路市消費生活センターの存在も含めた認知度が低いように思われる。積極的な広報活動をお願いしたい。
- ・ オレオレ詐欺防止の地域での講座イベント等の開催をしてください。
- ・ 活動内容があまり伝わっていないように感じる。
- ・ 最近、新聞等で高齢者の詐欺事件を 耳にします。相談窓口の場所や 電話番号を 大きめのポスターにして 広報と一緒に配ってほしい。文字が小さ過ぎず イラストも交え 空間の多いポスターなら見やすい
- ・ 被害に多くの独居老人があっているので一方的な情報の発信ではなく地域を巻き込んだ直接伝える方法でないと減らないと思います。
- ・ 田舎に住む高齢者に対する対策は大丈夫なのか心配。独居老人や買い物に行く手段がなく、訪問販売や移動販売を利用してる人たちへの対策は大丈夫なのかと思います。
- ・ 情報不足から消費者問題に巻き込まれるパターンも多いと感じているため、市民への消費者問題に関する各種情報提供を積極的に行っていただくとよいと思います。
- ・ どのような取り組みをしているのかわからない。人目に触れる案内などを増やしてほしい。ラジオ広告や、イベントでの広告や広報等
- ・ 高齢者や自分で判断が難しい弱者の方が定期的に集まれるサロンなどを強化し、多くの人との関わりをもち社会から取り残されない様な仕組みを作って欲しい。
- ・ すべての物価が値上がりし、私たち消費者は賢くならなければなりません。そのために地域での講習会を開催してください。
- ・ どこに相談するのがわかりにくいので特に高齢者に向けての、お知らせ方法を考えてほしい

- ・ 年々悪質業者やトラブルは増えていて、高度にもなっていると思います。高齢は高齢なりの、若者は若者なりの見たり聞いたりの情報発信は大切だと思う。特に若者は知識が少ないため、家族や周りに相談しやすい環境作り
- ・ ショッピングセンター等で携帯や浄水器等の勧誘が多いが、これらの業者に対しての監視や利用者へのクーリングオフ制度の窓口を施設ごとに設置する等の窓際対策。メール等利用はした詐欺サイトの最新情報を公開
- ・ 電話してもどうせダメだろうと思って相談電話しなかったのが、電話したら何を教えてくれるのか、よくなった人がいるのか、具体例をセットで広報してほしいです。
- ・ 消費生活センターについて、その存在自体を知らない人が多いと思うので、広報誌等で活動例や内容を紹介したりして、存在の認知を広めてほしい。実際にあった相談例等も知ることができれば相談しやすいと思う。
- ・ 市民を守る「未然に防ぐ対策」とセットで「明るい未来」もお願いしたいです。
- ・ 窓口の利用可能時間が少ない。ネットの活用を。相談だけで結局具体的には解決しない場合が多い
- ・ 消費者問題は個人で抱えやすいと思うので、何かあったときに消費生活センターにつながれるよう、姫路市のホームページの中でも見やすく目立つようにしていただけるとアクセスしやすいかと思います。
- ・ ニュースで観ることはあるが実際に被害に遭ったことがなく他人事になっている部分が多い。身近な事例を広報やインターネットで広く配信し周知することが消費者の意識づけには必要だと思います。
- ・ 平日休日にかかわらず全時間帯いつでも相談できる窓口があればよいとおもいます。
- ・ 各校区にある市立の公民館で消費者センターによる講演会を時々開催してほしい。
- ・ 相談窓口があることをもっと広めて欲しい。
- ・ 偽物のサイトや詐欺メールなどを使った人、送った人を特定するのは難しいことなのですか？
- ・ ショッピングモールなどで消費者問題に関するイベントが催されれば、さまざまな世代の人が気軽に参加でき、また広く周知してもらえるとと思う。
- ・ 皆が目にする広報で、周知出来るような取り組みを載せて頂きたい。
- ・ どんなことが相談出来るのか？相談しても大丈夫か？何をしてくれるのか？など高齢者や生活弱者にわかりやすい広報をするべきでは？
- ・ 注意喚起情報等の発信など行われていても詐欺に合う人がいます。家族、知人、ご近所同士での雑談や気軽な相談が出来る繋がりが強化されるといいなと思います。知り合いシニア女性が振り込め詐欺水際対策で助かった。
- ・ ラインなどを使ってオンラインでの相談窓口があれば若い人にとって相談しやすい場になるとおもいます。スマホを持つ年代が下がってきているので、小中学生に直接伝わる内容がよいかと