資料２

# 消費生活に関する県民意識調査について

# 令和６年度消費生活に関する県民意識調査の結果について

## 1　調査の目的

令和７年度に、新たに「宮崎県消費者基本計画」を策定予定であることから、県内の消費者トラブルの実態や県民の意識について調査を実施したもの。

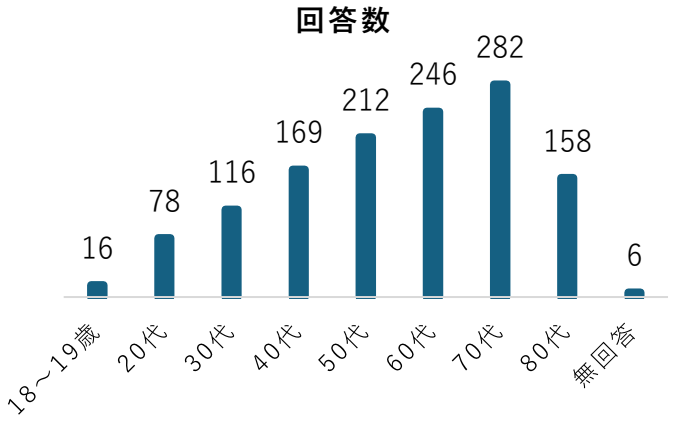
## 2　調査の概要

### （1）調査項目

①消費者トラブルへの関心度と知識について
②消費者被害の実態について
③消費生活相談窓口について
④消費者トラブルの未然防止について
⑤商品、サービスを購入（利用）する際の意識について
⑥消費者教育について
⑦消費生活に関する講座やイベントについて
⑧消費者トラブルに対する取組として行政に望むこと等について

### （2）調査方法

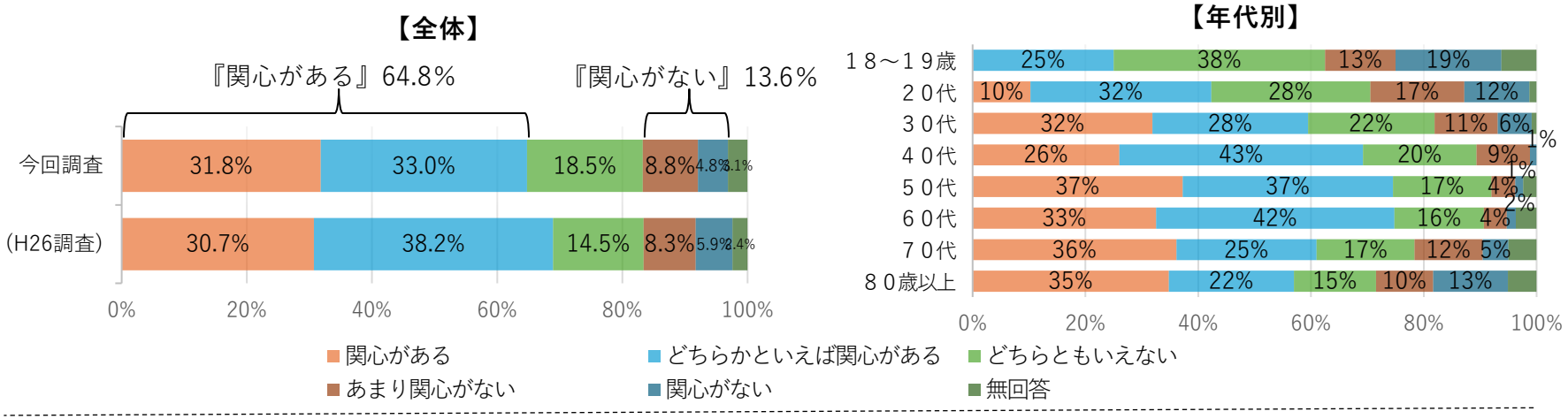
○調査時期：令和６年11月
○調査対象：県内在住の18歳以上の方から、3,000人を無作為に抽出
○調査方法：調査票を郵送し、郵送またはインターネット回答
○回答者数：1,283人／3,000人 [回答率42.7%]
※郵送992人 [77.3%]／インターネット291人 [22.7%]



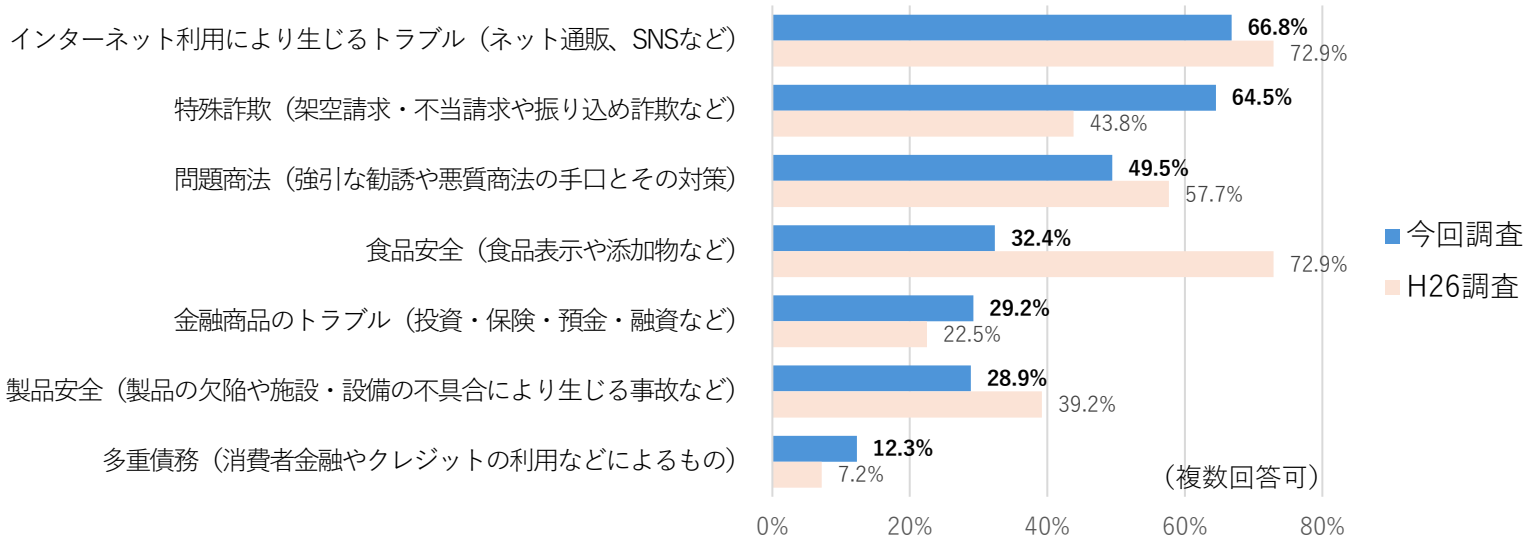
# 3　結果の概要

## （1）消費者トラブルへの関心度と知識について

### Q．消費者トラブルについて関心があるか




### Q．特に関心があるものはどれか

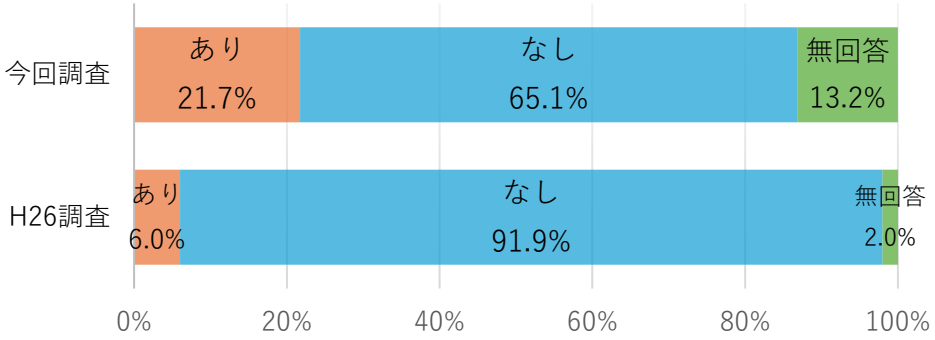


## （２）消費者被害の実態について

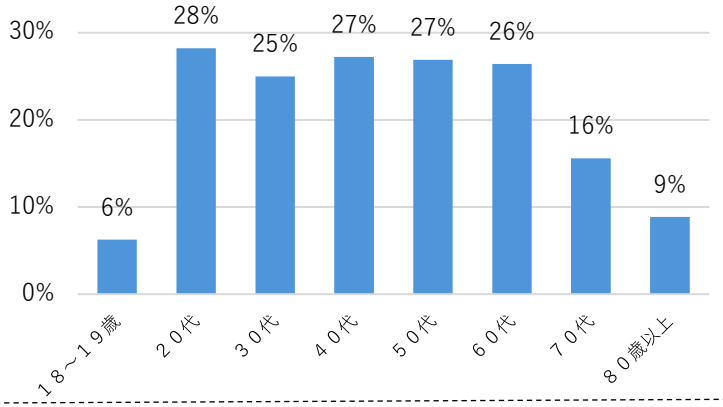
### Q．直近１～２年間における消費者トラブルの経験の有無とその内容はどのようなものか

〈消費者トラブルの経験の有無〉

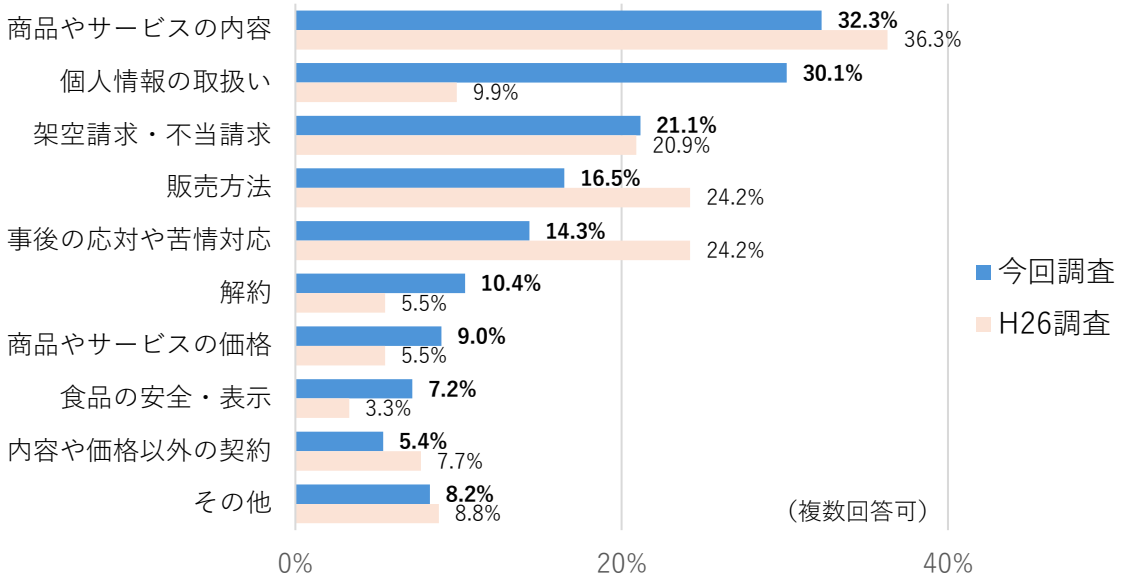
【全体】




【年代別・トラブル経験あり】

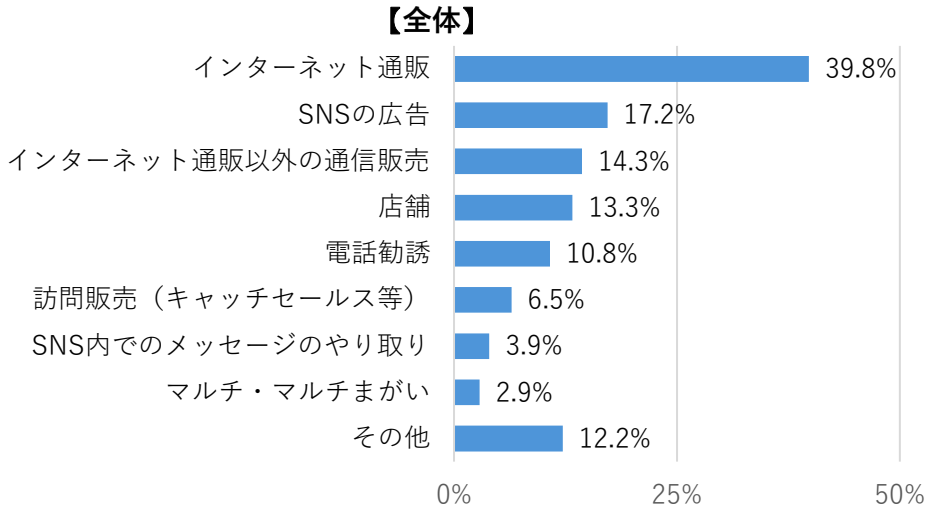


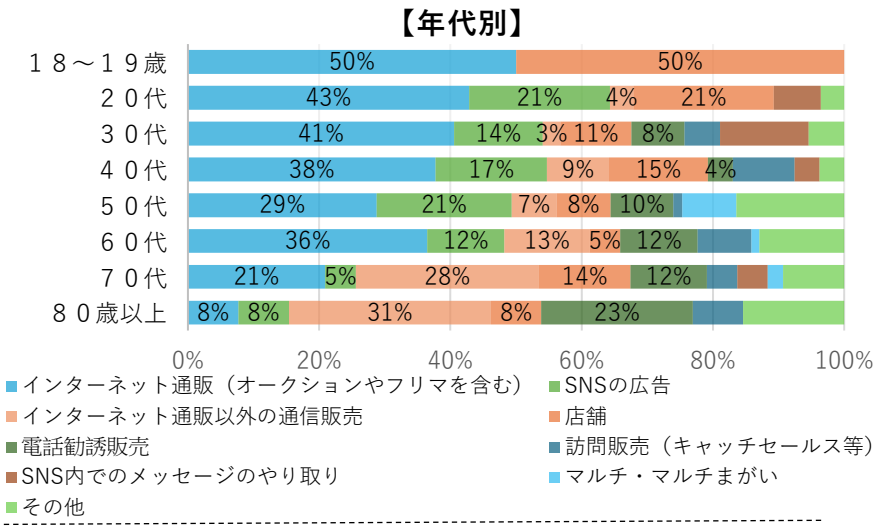

〈消費者トラブル経験「あり」と回答した人のトラブルの内容〉



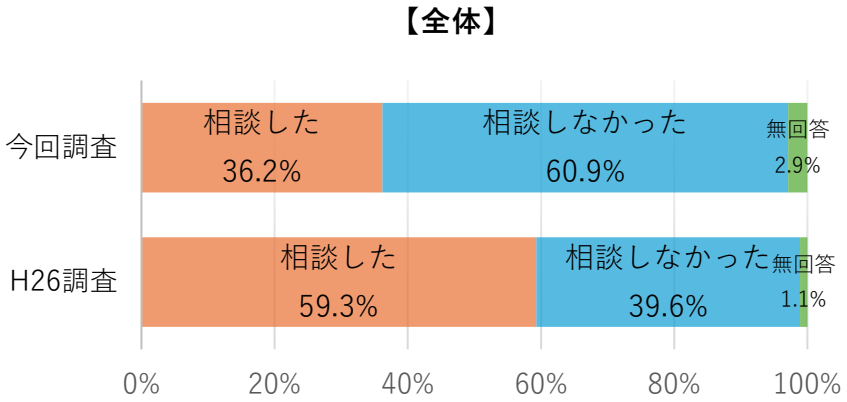
## （２）消費者被害の実態について

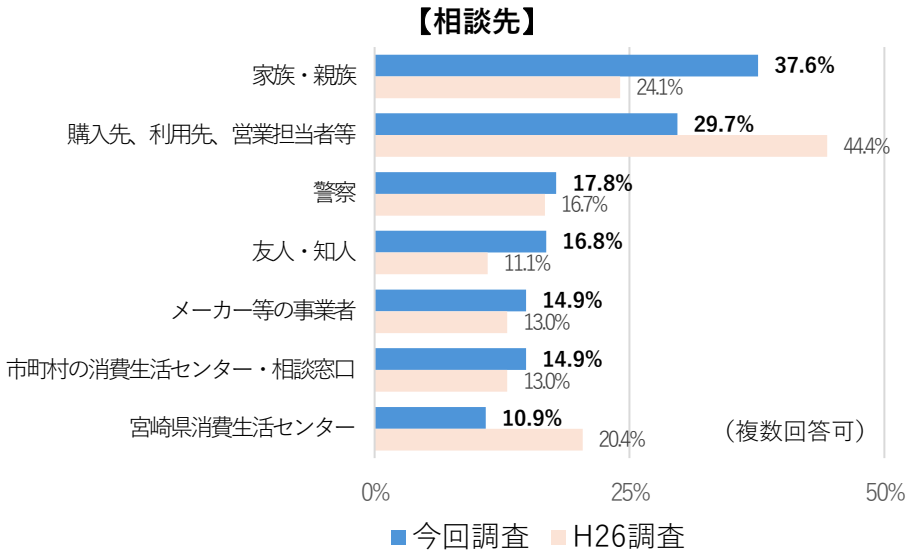
### Q．どこで（何をきっかけに）購入・契約したものか




### Q．トラブルの際に誰かに（どこかへ）相談したか

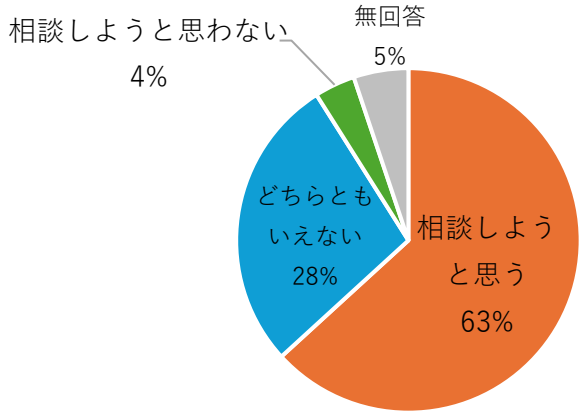


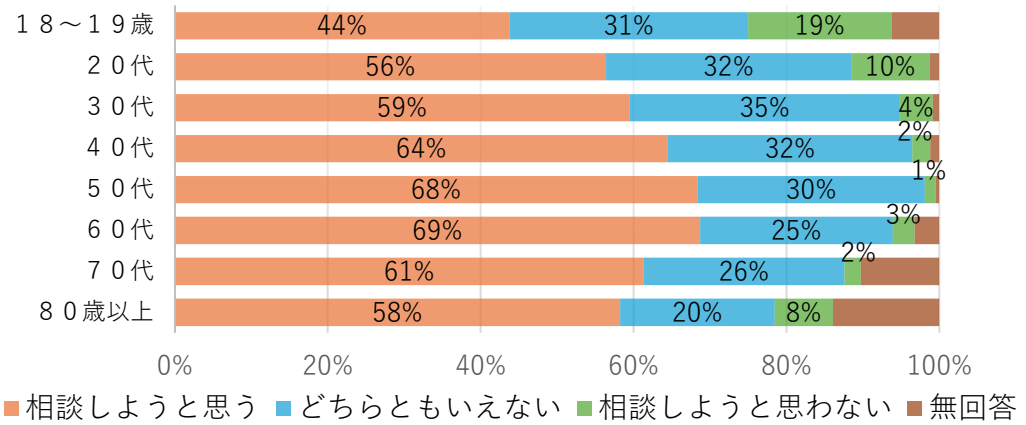
## （３）消費生活相談窓口について

### Q．実際にトラブルにあった場合、消費生活相談の窓口へ相談しようと思うか

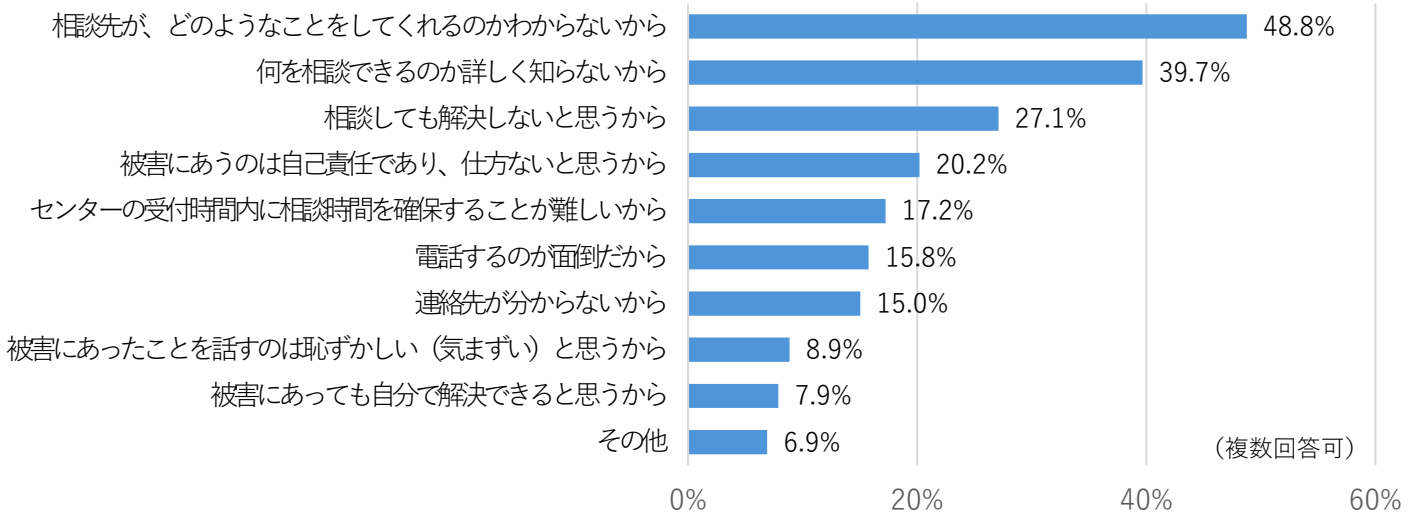
【全体】




【年代別】

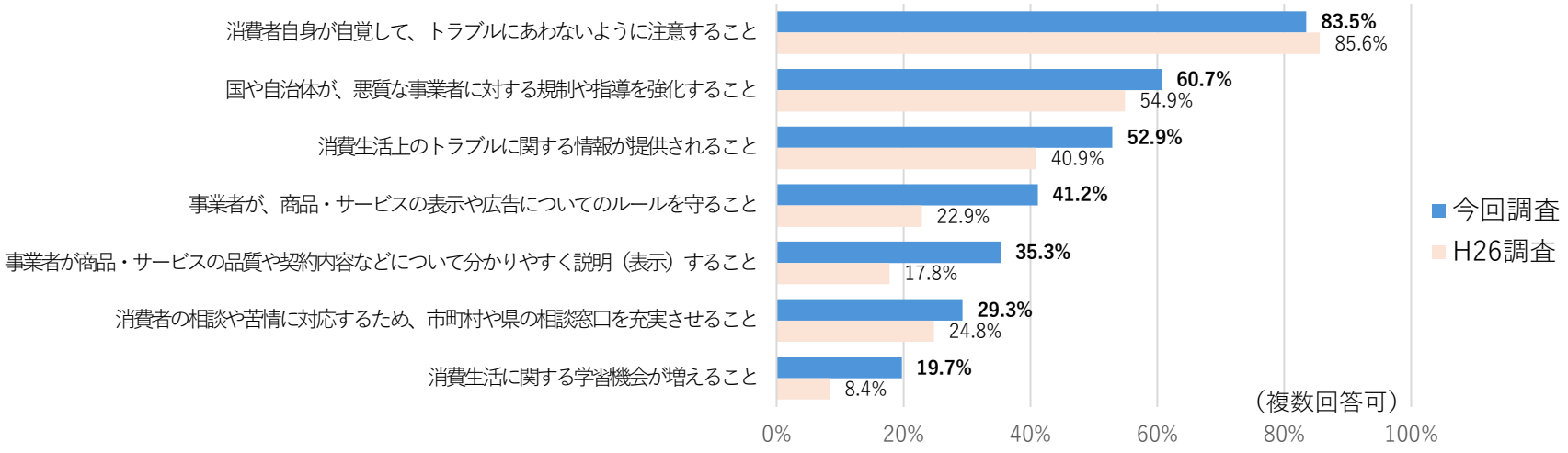



### Q．「相談しようと思わない」「どちらともいえない」と思う理由は何か

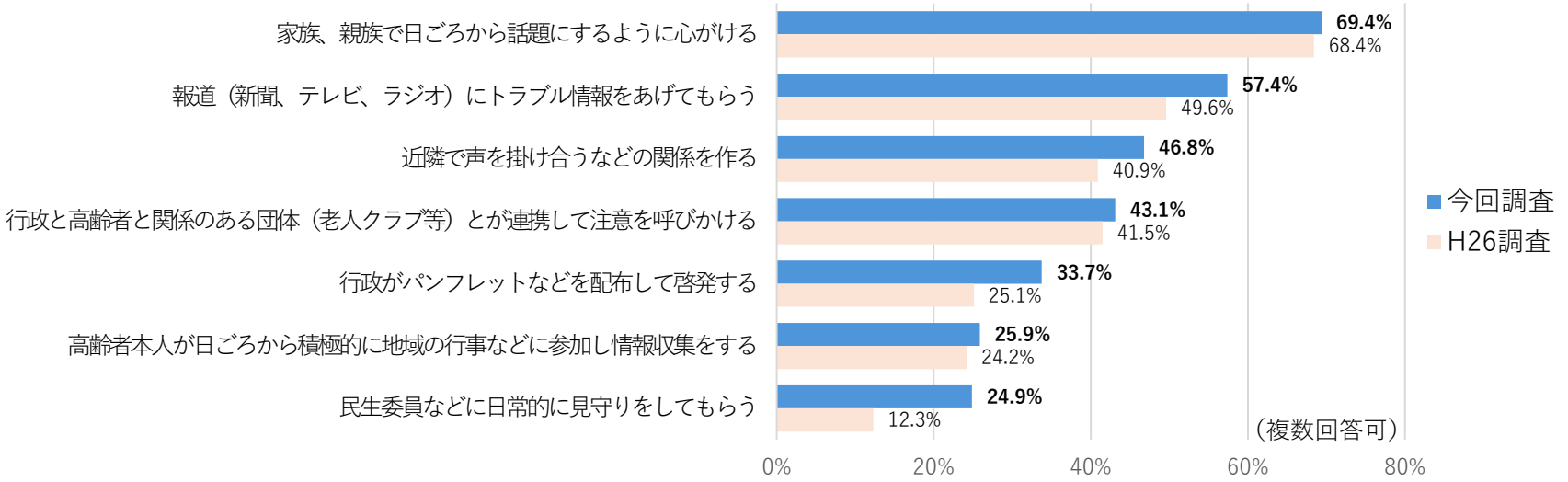


## （４）消費者トラブルの未然防止について

### Q．トラブルにあわないために何が重要だと思うか



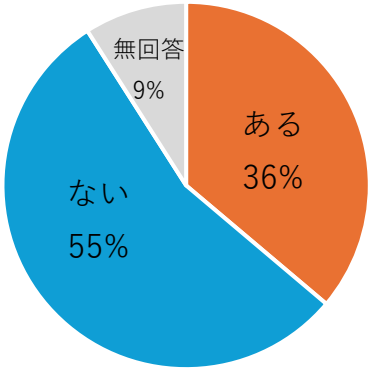

### Q．高齢者がトラブルにあわないために有効な対策は何か



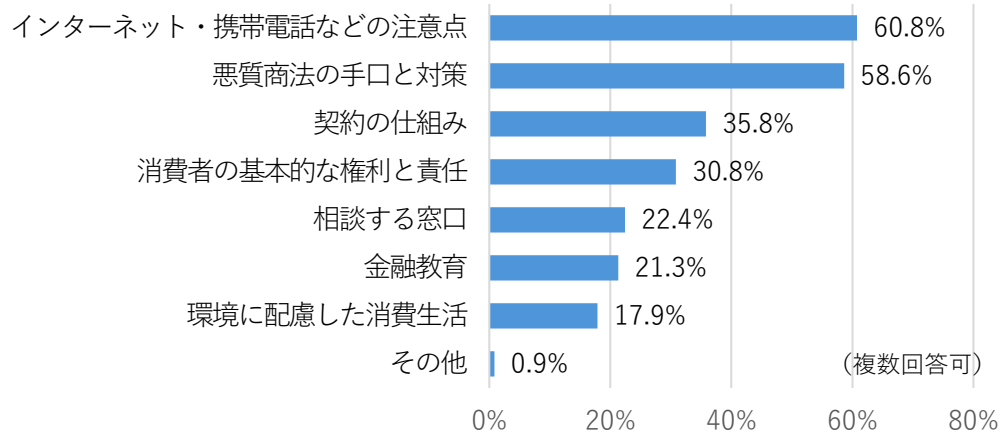
## （５）消費者教育について

### Q．これまでに消費者教育を受講経験の有無とその内容はどのようなものか

〈消費者教育の経験の有無〉

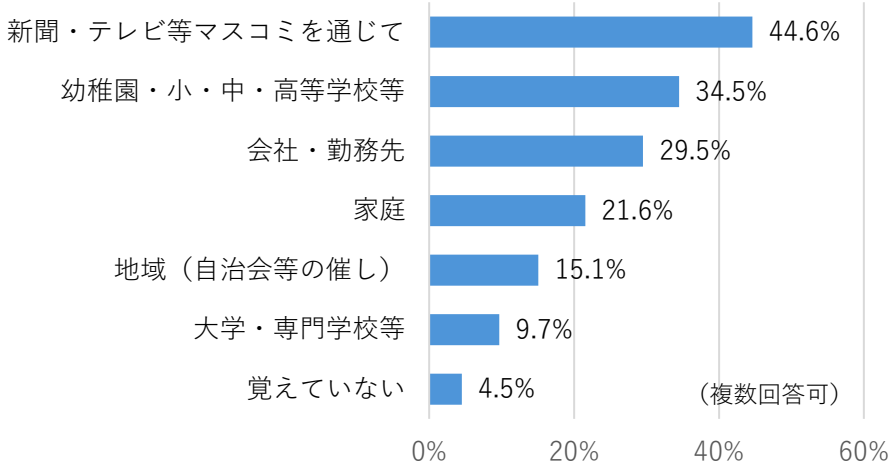



〈消費者教育の経験が「ある」と回答した人の消費者教育の内容〉

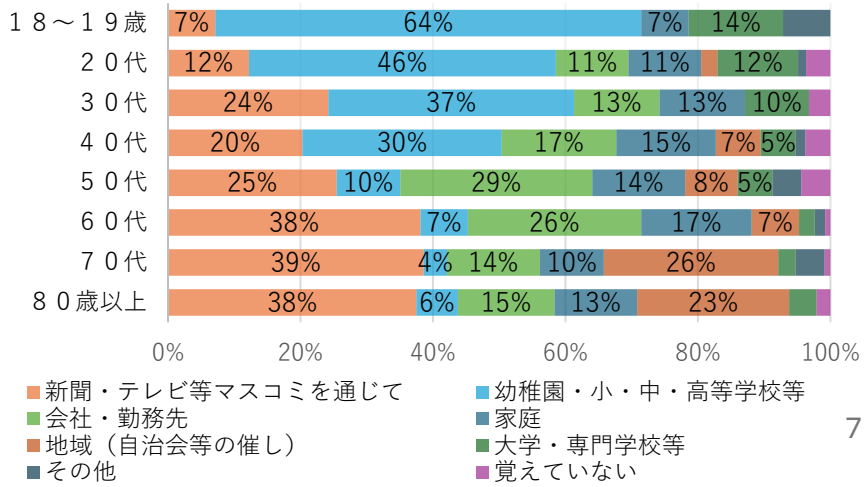



### Q．その消費者教育はどのような場で受けたか

【全体】

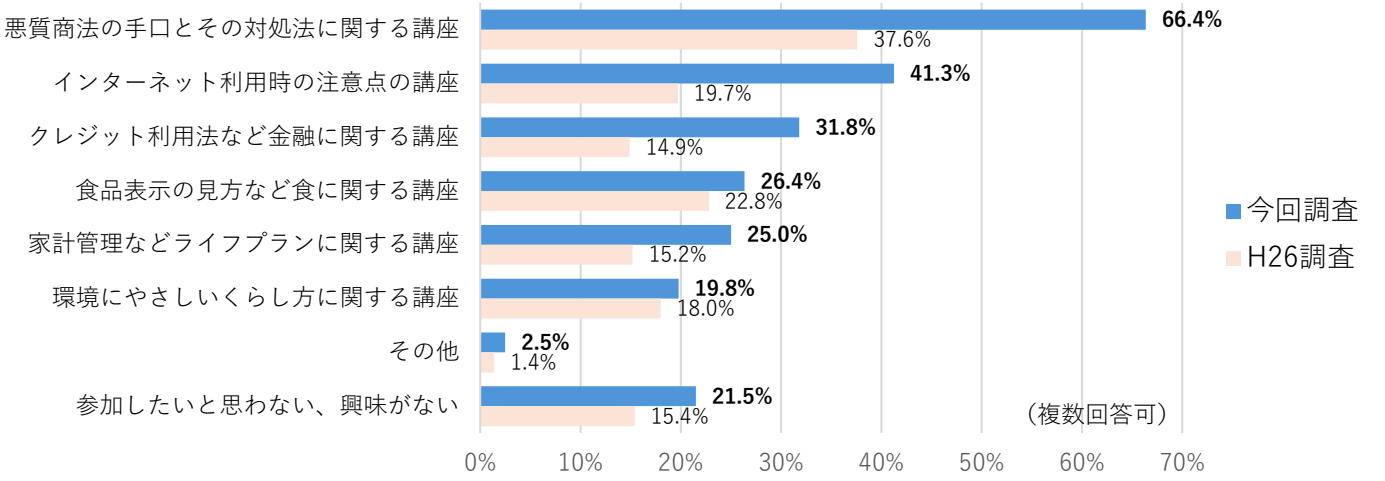



【年代別】



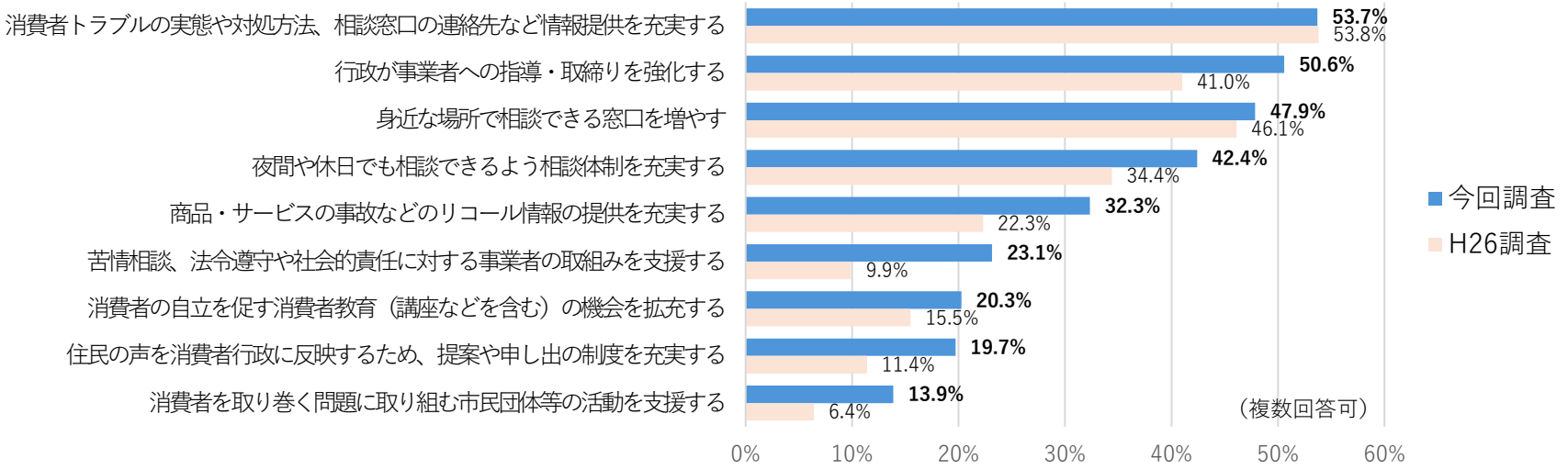
## （６）消費生活に関する講座やイベントについて

### Q．消費生活に関するどのような講座なら参加したいか（無回答を除く）




## （７）消費者トラブルに対する取組みとして行政に望むことについて

### Q．消費者トラブルに対する取組みとして行政に望むことは何か



# 4　調査の結果を踏まえた課題と対応

## ①デジタル社会における消費者トラブルへの対処

インターネット利用により生じるトラブル（ネット通販、ＳＮＳなど）や特殊詐欺、問題商法への関心度が高く、インターネット上で購入・契約しトラブルとなった割合も多いことから、近年増えている消費者トラブルの手口や対処方法など情報提供の充実が必要である。

## ②消費者教育を受ける機会の提供

「これまでに消費者教育を受けたことがある」と認知している県民が約36％と半数に満たない状況であることから、学校での消費者教育に加え、マスコミを通じた情報提供、地域、家庭、会社等における教育など、各世代に応じた消費者教育を実施していくことが必要である。

## ③消費生活相談窓口の機能と役割の周知

消費者トラブルを経験した割合は増えている一方で、トラブルの際に相談した割合は減っていることや、トラブルがあった場合に消費生活相談の窓口に相談しようと思わない理由に「相談先がどのようなことをしてくれるかわからない」、「何を相談できるか詳しく知らない」という回答の割合が多いことから、県や市町広域消費生活センター等相談窓口の具体的な機能と役割を理解してもらうための積極的な広報が必要である。

消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者被害の未然防止と救済に取り組み、県民が安心して豊かな消費生活を営むことができる社会を実現するために、県の消費者施策の充実を図っていくことが必要