

# 令和4年度静岡市消費生活の意識調査 結果報告

静岡市生活安心安全課消費生活センター

## 1 目的

消費生活に関する市民意識は、経済、環境及び社会情勢に応じて変化することから、逐一、現状把握をする必要があるため、市民を対象にした消費生活に関する意識調査を実施するものである。

なお、今年度は消費生活基本計画策定年度に当たるため、設問を一新するとともに、設問数を例年より増やし、調査を実施している。

## 2 調査期間

令和4年4月1日（金）～令和4年4月30日（土）

## 3 対象

「市内在住の19歳以上84歳以下」の市民から年齢区分ごとに抽出人数に傾斜をつけたうえで、各区分ごとに無作為抽出による700人

## 4 調査票

A3二つ折り1枚とする。設問は9問（問9は回答者属性に関する設問）とした。

## 5 回収率

311人/700人（44.4%）なお今年度より電子回答（LoGoフォーム）も併用した。

	調査票 配布数	回答数					
		全体					
		A	B	B/A	郵送		電子
全 体	700	311	(44.4%)	215	(30.7%)	96	(13.7%)
19～22歳	150	39	(26.0%)	21	(14.0%)	18	(12.0%)
23～34歳	150	56	(37.3%)	24	(16.0%)	32	(21.3%)
35～49歳	150	73	(48.7%)	41	(27.3%)	32	(21.3%)
50～64歳	125	63	(50.4%)	53	(42.4%)	10	(8.0%)
65～84歳	125	78	(62.4%)	74	(59.2%)	4	(3.2%)
無回答	0	2		2		0	

## 6 回答者属性

居住区		年齢	
葵区	110人 (35.5%)	～22歳	39人 (12.6%)
駿河区	89人 (28.7%)	23歳～34歳	56人 (18.1%)
清水区	111人 (35.8%)	35歳～49歳	73人 (23.6%)
性別		50歳～64歳	63人 (20.4%)
男性	137人 (44.8%)	65歳～74歳	46人 (14.9%)
女性	165人 (53.9%)	75歳～84歳	32人 (10.4%)
答えたくない	4人 (1.3%)		

※ 小数第2位を四捨五入しているため、端数処理の都合上、数値の合計が合わない場合がある。

## 7 備 考

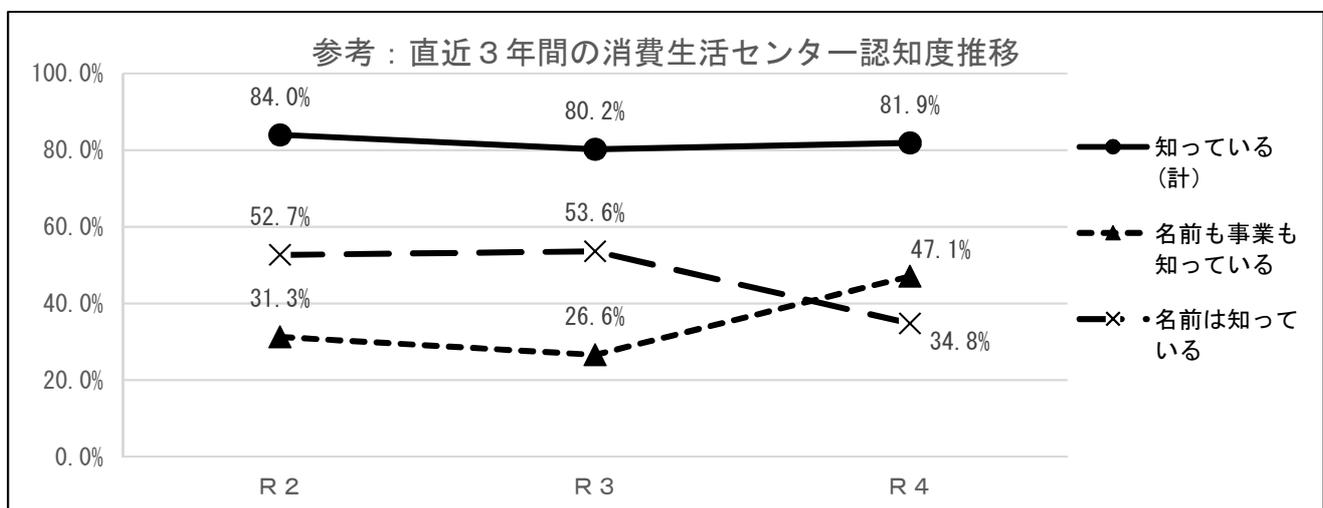
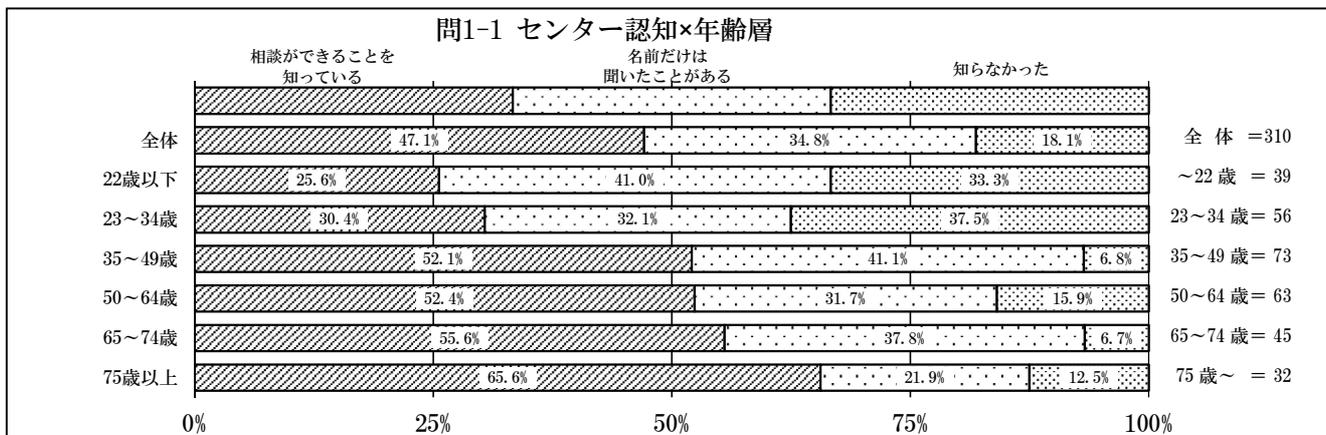
次ページ以降の統計は小数第2位を四捨五入しているため、端数処理の都合上、数値の合計が合わない場合がある。また、各設問に無回答者がいるため合計は回答数の311にならない。

## 問1 消費生活センター等の認知について

問1-1 消費生活のトラブルや悩みを相談できる「消費生活センター」を知っていますか。(○はひとつ)

消費生活センターは、全体で47.1%が「相談ができることを知っている」。また「名前だけ聞いたことがある」もいれると、81.9%が消費生活センターを認知している。

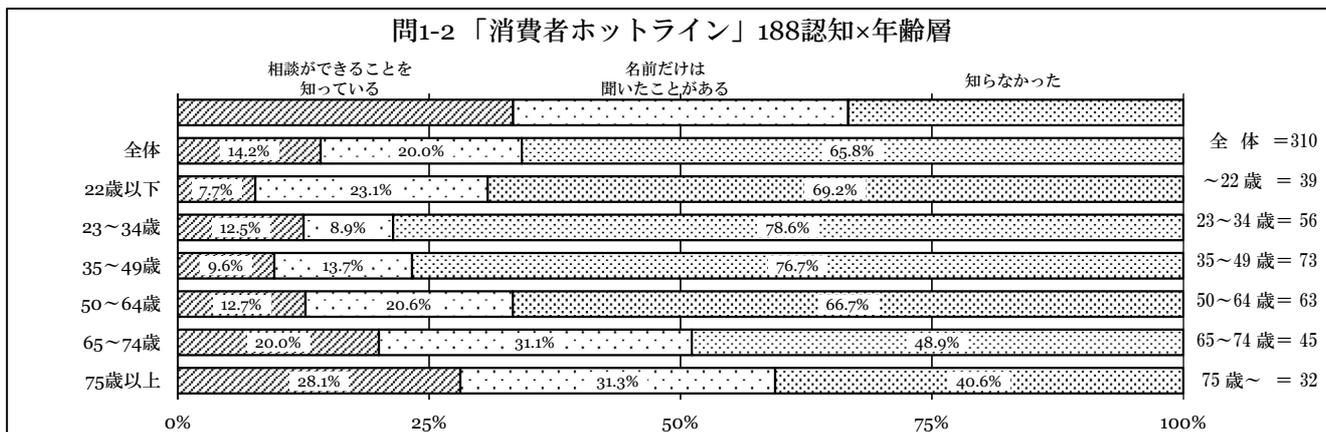
年齢層別に見ると、「22歳以下」と「23～34歳」の認知が低くなっており、年齢層が上がるにつれて、その認知度が高まっている。



問1-2 消費生活のトラブルや悩みを相談できる「消費者ホットライン」188を知っていますか。(○はひとつ)

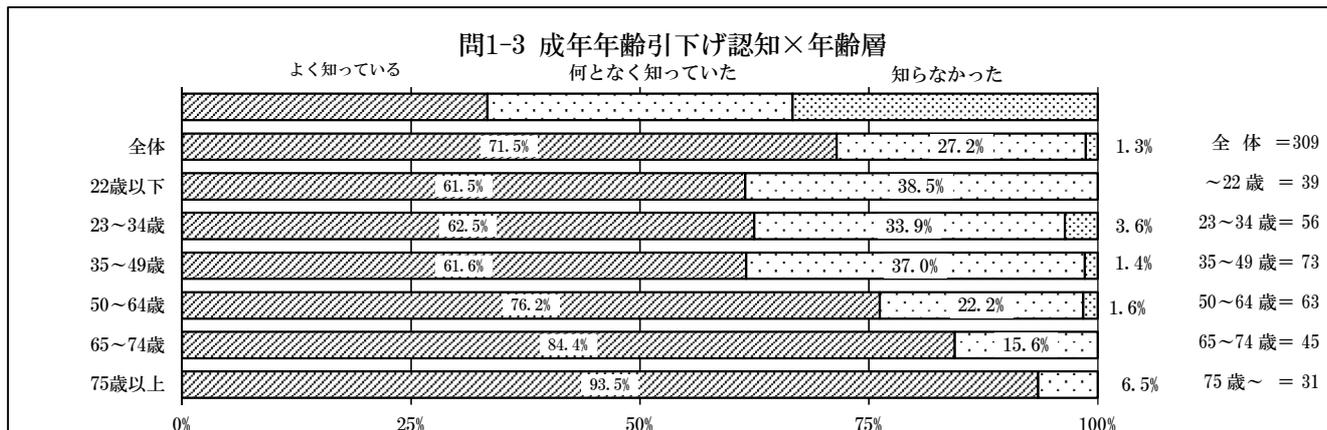
「消費者ホットライン」の認知度を見ると、全体で14.2%が「相談ができることを知っている」。また20%が「名前だけ聞いたことがある」もあわせると、34.2%の方が認知している。

年齢層別にみると、「23～49歳」の認知度が低めであるが「22歳以下」は高めである。消費者ホットラインの認知度は、消費生活センターのその半分以下にとどまっている。



問1-3 2022年4月から成年年齢が18歳になったことを知っていますか。(〇はひとつ)

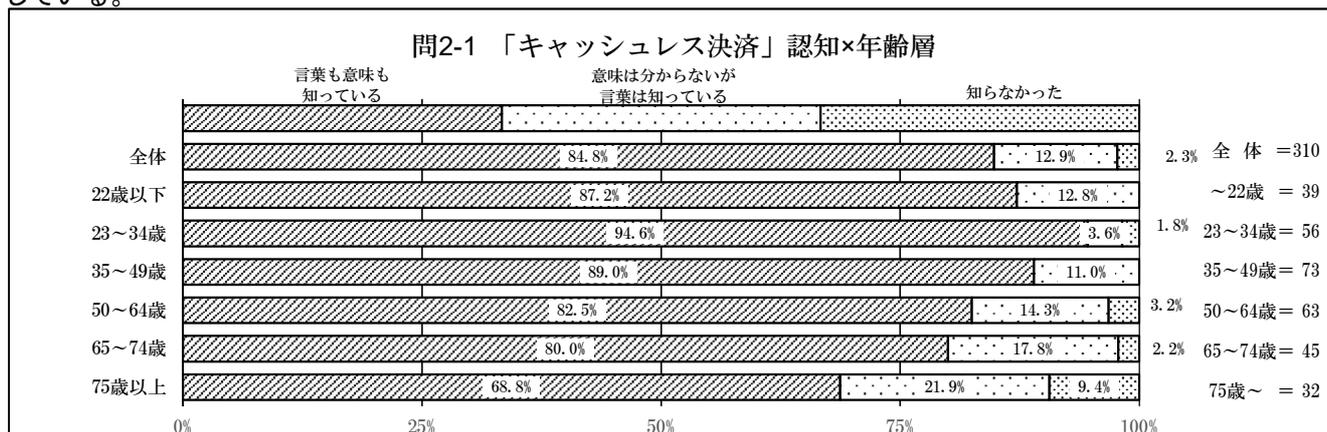
成年年齢引下げについては、全体で71.5%が「よく知っている」。また「何となく知っていた」方をあわせると、98.7%の方が成年年齢引下げを認知している。年齢層別に見ると、「22歳以下」、「23～34歳」及び「35～49歳」の「よく知っている」割合が他の年齢層と比べて6割程度と低くなっている。



問2 キャッシュレス等の認知について

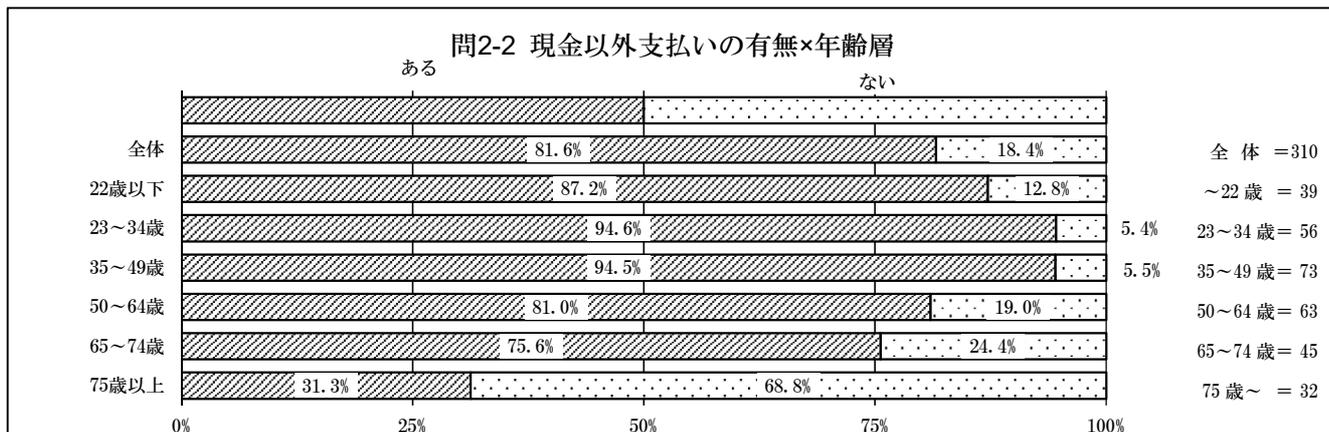
問2-1 「キャッシュレス決済」という言葉を知っていますか。(〇はひとつ)

キャッシュレス決済については、全体で84.8%が「言葉も意味も知っている」。それを「意味は分からないが言葉は知っている」方とあわせると、ほとんどの方がキャッシュレス決済を認知している。年齢層別に見ると、「23～34歳」の94.6%をピークに年齢層が上がるにつれて、「言葉も意味も知っている」者が減少している。



問2-2 あなたは、現金以外（※カードやスマホ等）で支払いをすることがありますか。(〇はひとつ)

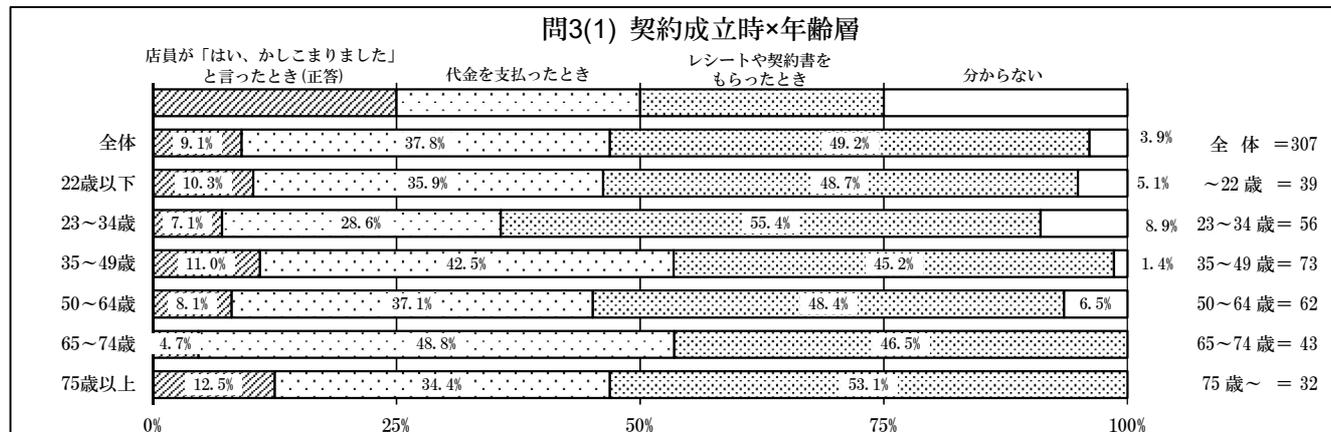
現金以外の支払いについては、全体で81.6%が行っている。年齢層別に見ると、「23～34歳」と「35～49歳」の95%程度の利用経験をピークに、ヨコの山型になっている。そこから年齢層が上がるにつれて利用経験は下がり、「75歳以上」だと31.3%と大幅に利用経験が減少する。この結果からみると、幅広い年齢層に普及しているが、現状では後期高齢者までは浸透していないということがいえる。



### 問3 消費生活の知識について

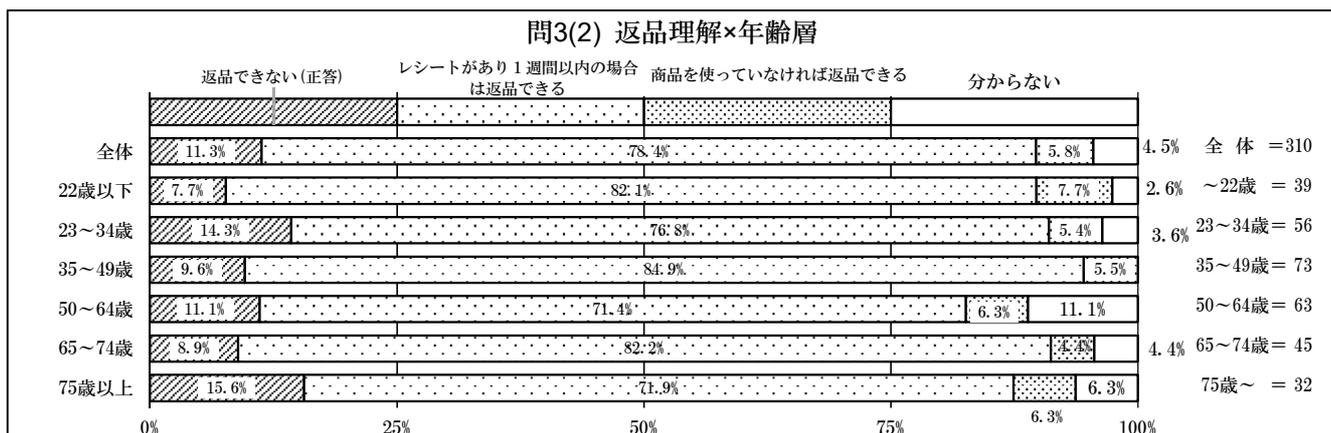
#### 問3 (1) 店で買い物をするとき、契約が成立するのはいつですか。(○はひとつ)

契約の成立時点についての問いをみると、全体で9.1%が正答であった。年齢層別に見ると、「65～74歳以下」が4.7%と低くなっているものの、一番正答率が高い「75歳以上」でも12.5%にとどまり、どの年齢層でも1割前後の正答率にとどまる。



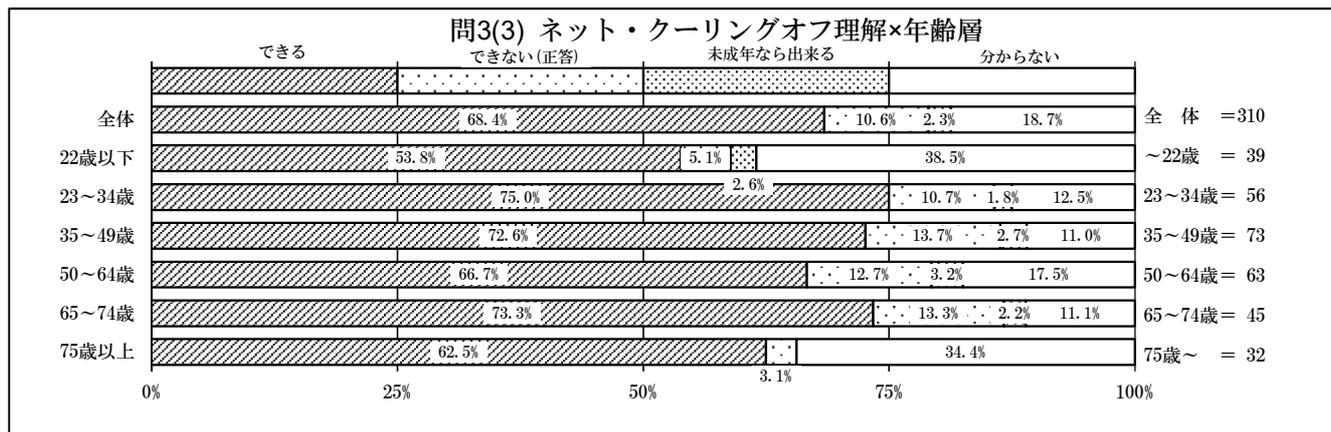
#### 問3 (2) 店で買ったが、使う前に不要になった場合、法律上、返品できるでしょうか。(○はひとつ)

契約後の返品についての問いをみると、全体で11.3%が正答であった。年齢層別に見ると、「22歳以下」が7.7%と低くなっているものの、一番正答率が高い「75歳以上」でも15.6%にとどまり、どの年齢層でも1割前後の正答率にとどまる。契約の成立と同様の傾向がみられる。



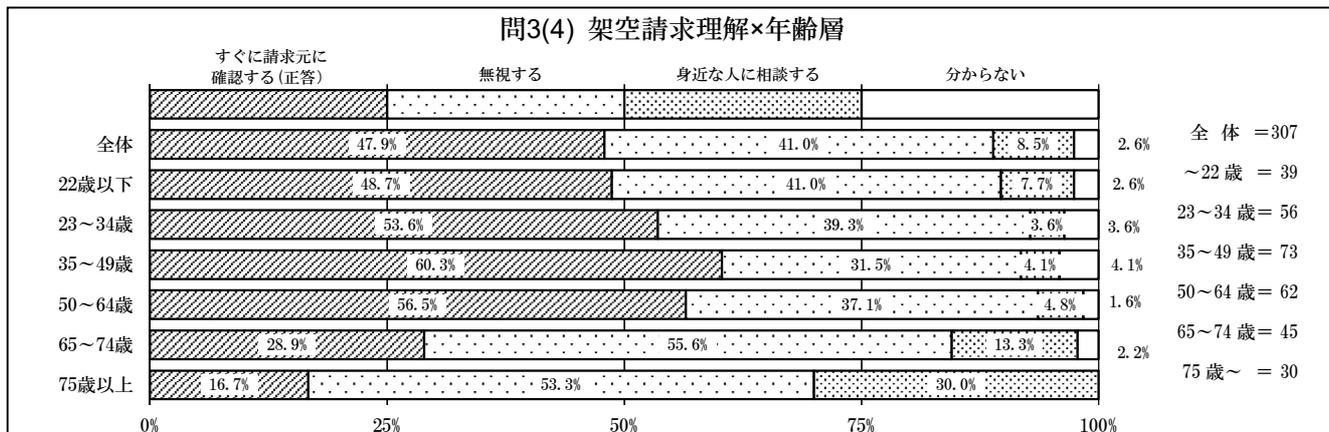
#### 問3 (3) インターネットショッピング(通信販売)はクーリング・オフ(一定期間であれば無条件で契約の解除ができる制度)ができるでしょうか。(○はひとつ)

通信販売にクーリング・オフができるかどうかについての問いをみると、全体で10.6%が正答であった。前年の静岡市調査では27.3%が正答だったので、正答率が大きく低下している。年齢層別に見ると、「75歳以上」が3.1%と最も低く、一番正答率が高い「35～49歳」でも13.7%と契約の回答よりは差が広がっている。ここまでの結果を見る限り、回答の仕方の特徴はなく、どの年齢層も知識があるというよりは、何となく選択している可能性がある。



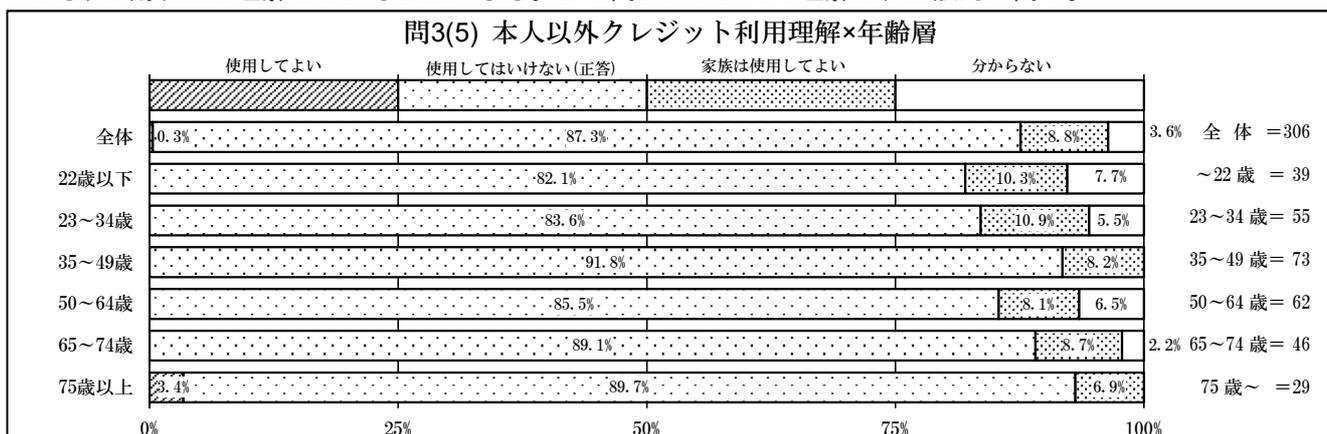
問3 (4) メールや文書で身に覚えのない請求が来たとき、避けるべき行動はどれでしょうか。(○はひとつ)

架空請求についての問いをみると、全体で47.9%が正答であった。年齢層別に見ると、「75歳以上」が16.7%と最も低く、一番正答率が高い「35~49歳」で60.3%となる。特に65歳以上の高齢者層で正答率が低くなっている。



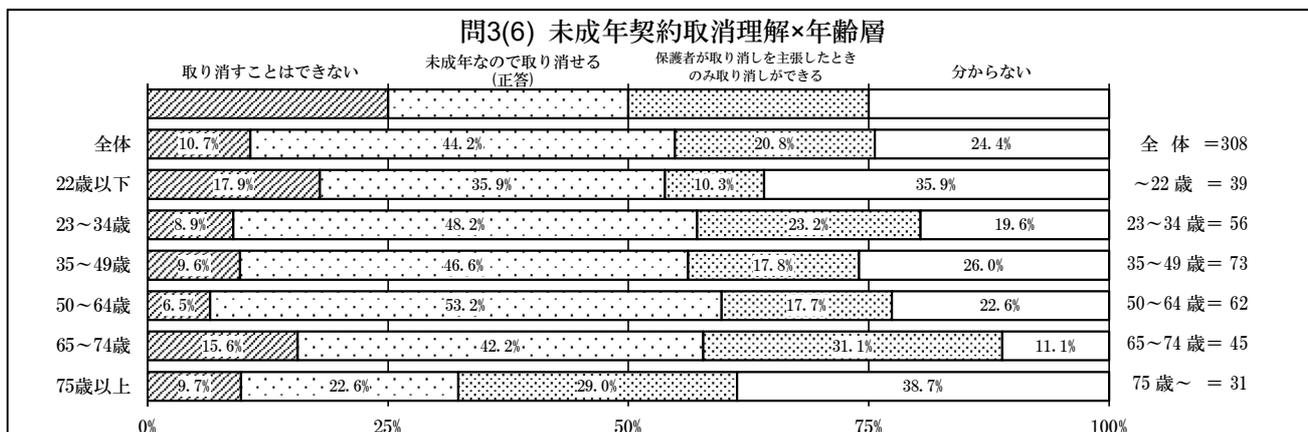
問3 (5) 本人以外名義のクレジットカードの使用について正しいものはどれでしょうか。(○はひとつ)

クレジットカードの本人以外の利用についての問いをみると、全体で87.3%が正答であった。年齢層別に見ると、「22歳以下」が82.1%と最も低く、一番正答率が高い「35~49歳」で91.8%であり、どの年齢層でも、8割以上は理解していることになる。この問いについての理解は、全般的に高い。



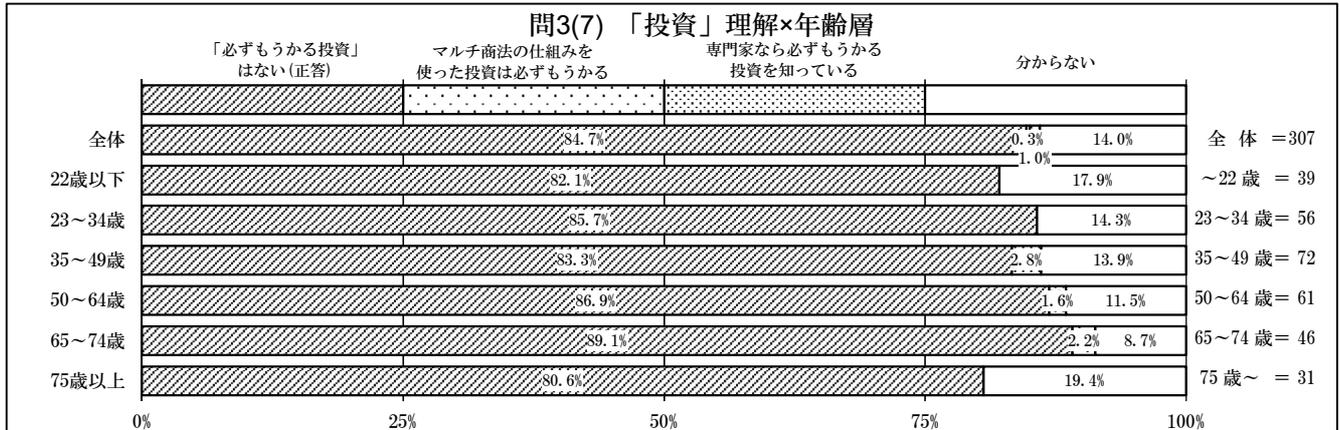
問3 (6) 未成年が、契約書に「20歳」と書くように指示され、7万円の化粧品を契約したが、この契約の取り消しについて正しいものはどれでしょうか。(○はひとつ)

未成年の契約取消についての問いをみると、全体で44.2%が正答であった。年齢層別に見ると、「75歳以上」が22.6%と最も低く、一番正答率が高い「50~64歳」で53.2%であり、かなりばらつきがある。特に未成年の契約取消と関係が深い「22歳以下」では正答率が35.9%と低く、「取り消すことはできない」が17.9%、「分からない」が35.9%と、いずれも他の年齢層と比較して高く、この問いに対する理解度が低い。



問3(7) 「投資」について正しいものはどれでしょうか。(〇はひとつ)

投資についての問いをみると、全体で84.7%が正答であった。年齢層別に見ると、「75歳以上」が80.6%と最も低く、一番正答率が高い「65～74歳」で89.1%であり、どの年齢層でも8割以上は理解していることになる。一方で「分からない」と回答している者が「22歳以下」で17.9%と「75歳以上」で19.4%と2割弱いる。



問3 まとめ

消費生活の知識の正答率をまとめると以下のとおりとなる。

なお問3(4)の設問について、設問意図としては一人で焦って請求元に確認し、個人情報が悪質事業者へ流れてしまうことを防ぐ意図であったが、「無視する」が正答(避けるべき行動)となる場合もあることなど、混乱招く聞き方であったことから、[参考値]にとどめる。

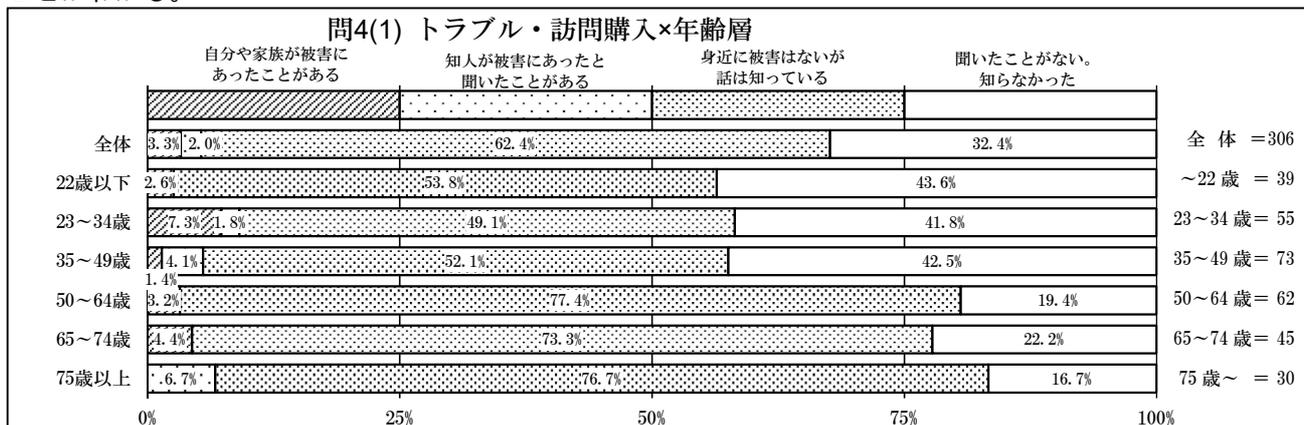
	19～22歳	23～34歳	35～49歳	50～64歳	65～74歳	75～84歳	全体
(1) 契約成立のタイミング ➡「かしこまりました」と言ったとき	10.3%	7.1%	11.0%	8.1%	4.7%	12.5%	9.1%
(2) 店舗での契約成立後の返品 ➡返せない	7.7%	14.3%	9.6%	11.1%	8.9%	15.6%	11.3%
(3) ネットショッピング(通信販売)でのクーリング・オフの適用 ➡適用されない	5.1%	10.7%	13.7%	12.7%	13.3%	3.1%	10.6%
[参考](4) 身に覚えのない請求に対して避けるべき行動➡すぐ請求元に確認する	48.7%	53.6%	60.3%	56.5%	28.9%	16.7%	47.9%
(5) クレジットカードの本人以外の使用 ➡使用してはいけない	82.1%	83.6%	91.8%	85.5%	89.1%	89.7%	87.3%
(6) 未成年者による契約の取り消し ➡取り消しできる	35.9%	48.2%	46.6%	53.2%	42.2%	22.6%	44.2%
(7) 投資への理解 ➡必ずもうかる投資はない	82.1%	85.7%	83.3%	86.9%	89.1%	80.6%	84.7%

#### 問 4 消費生活のトラブル経験について

あなたは、こんな消費者被害やトラブルにあったことがありますか。または、知っていますか。当てはまる番号に、○ をひとつ付けてください。

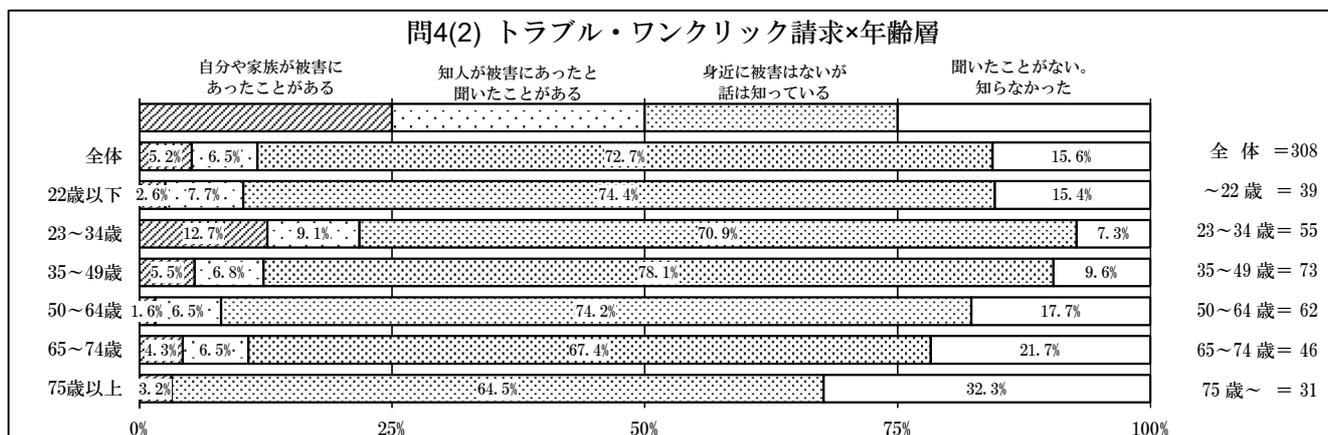
##### 問 4 (1) 訪問購入のトラブル

訪問購入についてみると、全体で 3.3%が「自分や家族が被害にあったことがある」、2.0%が「知人が被害にあったと聞いたことがある」ということで、自分・家族と知人をあわせて 5.3%の被害状況になっている。一方「聞いたことがない。知らなかった」のが 32.4%であり、67.6%の者が「訪問購入」については認知していることになる。年齢層でみると、「23～34 歳」の被害状況が高めである。一方、49 歳以下の「聞いたことがない。知らなかった」が 4 割を超えており、訪問購入は比較的年齢層の高い方にとって身近であることがわかる。



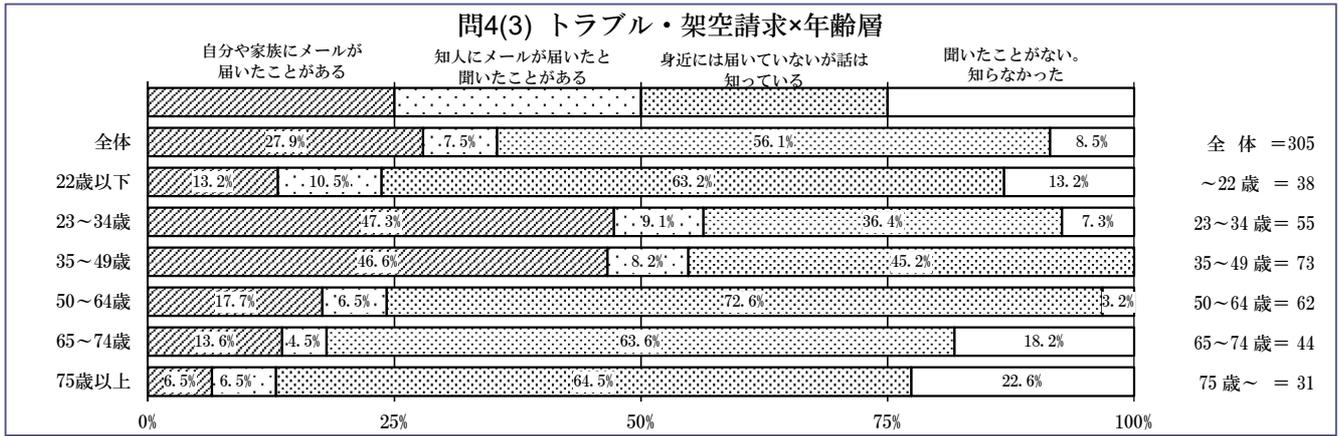
##### 問 4 (2) ワンクリック請求のトラブル

ワンクリック請求についてみると、全体で 5.2%が「自分や家族が被害にあったことがある」、6.5%が「知人が被害にあったと聞いたことがある」ということで、自分・家族と知人をあわせて 11.7%の被害状況になっている。一方「聞いたことがない。知らなかった」のが 15.6%であり、84.4%の者は「ワンクリック請求」について認知していることになる。年齢層でみると、「23～34 歳」の被害状況が高めである。一方、50 歳以上だと年齢層が高くなるにつれて「聞いたことがない。知らなかった」が増加している。「ワンクリック請求」は、比較的年齢層の若い方たちにとっていくぶん身近であることがわかる。



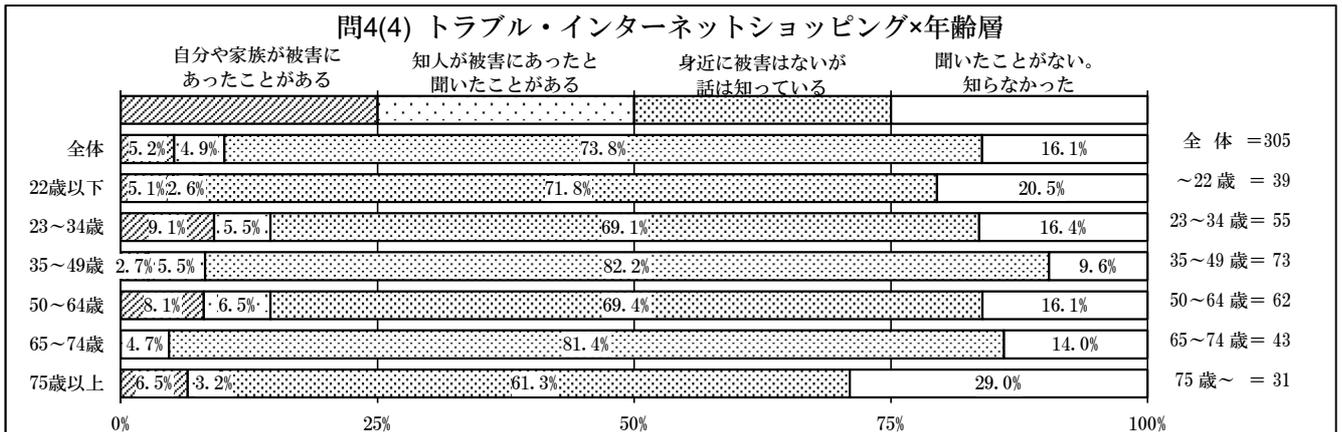
##### 問 4 (3) 架空請求メールのトラブル

架空請求メールについてみると、全体で 27.9%が「自分や家族が被害にあったことがある」、7.5%が「知人が被害にあったと聞いたことがある」ということで、自分・家族と知人をあわせて 35.4%の被害状況になっている。一方「聞いたことがない。知らなかった」のが 8.5%であり、91.5%の者は「架空請求購入」について認知していることになる。年齢層でみると、23～49 歳の被害状況が高い。一方、65 歳以上だと「聞いたことがない。知らなかった」が増加している。「架空請求メール」は、年齢層の若い方たちにとって身近であることがわかる。



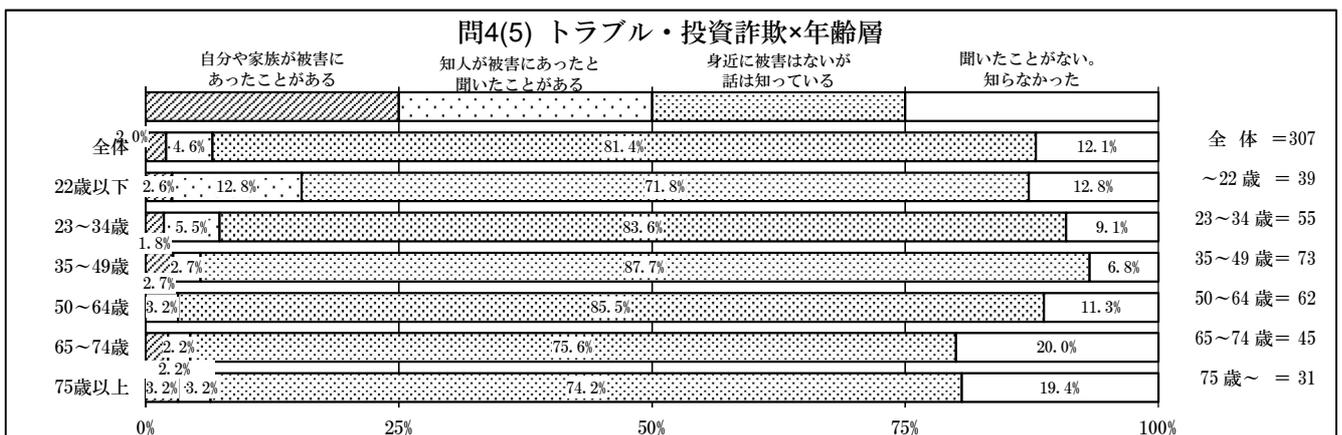
### 問4(4) インターネットショッピングのトラブル

インターネットショッピングのトラブルについてみると、全体で5.2%が「自分や家族が被害にあったことがある」、4.9%が「知人が被害にあったと聞いたことがある」ということで、自分・家族と知人をあわせて10.1%の被害状況になっている。一方「聞いたことがない。知らなかった」のが16.1%であり、83.9%の者は「インターネットショッピングのトラブル」について認知していることになる。年齢層でみると、「23～34歳」、「50～64歳」の被害状況が高めである。一方、75歳以上だと「聞いたことがない。知らなかった」が高い。「インターネットショッピングのトラブル」は、幅広い年齢層で見られるが、被害状況は他のトラブルと比較してそれほど多くない。



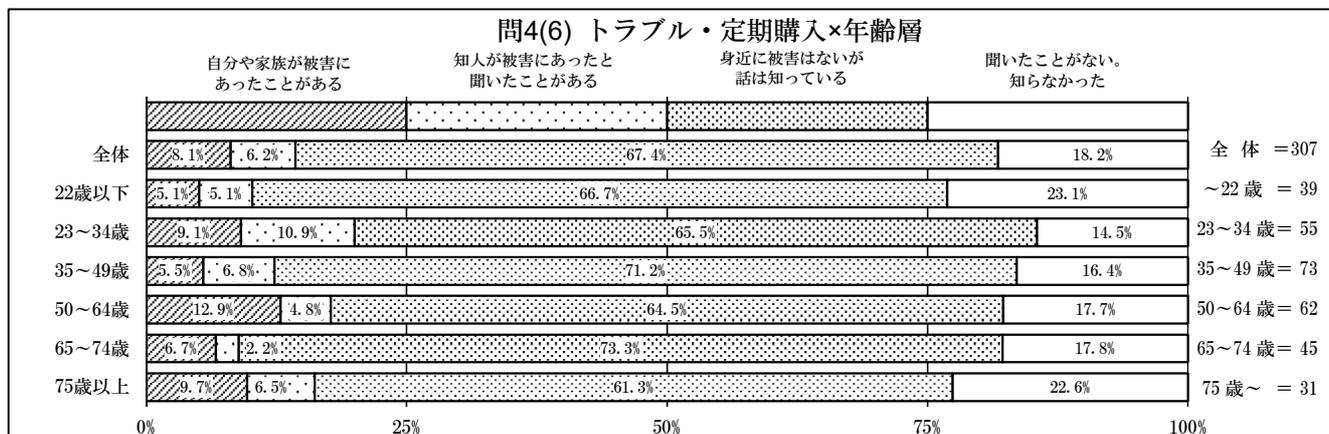
### 問4(5) 投資詐欺のトラブル

投資詐欺のトラブルについてみると、全体で2.0%が「自分や家族が被害にあったことがある」、4.6%が「知人が被害にあったと聞いたことがある」ということで、自分・家族と知人をあわせて6.6%の被害状況になっている。一方「聞いたことがない。知らなかった」のが12.1%であり、87.9%の者は「投資詐欺のトラブル」について認知していることになる。年齢層でみると、「22歳以下」が知人も含めると被害が高めであるが、65歳以上だと「聞いたことがない。知らなかった」が2割程度と高い。「投資詐欺のトラブル」は、件数は少ないが、幅広い年齢層で見られる。



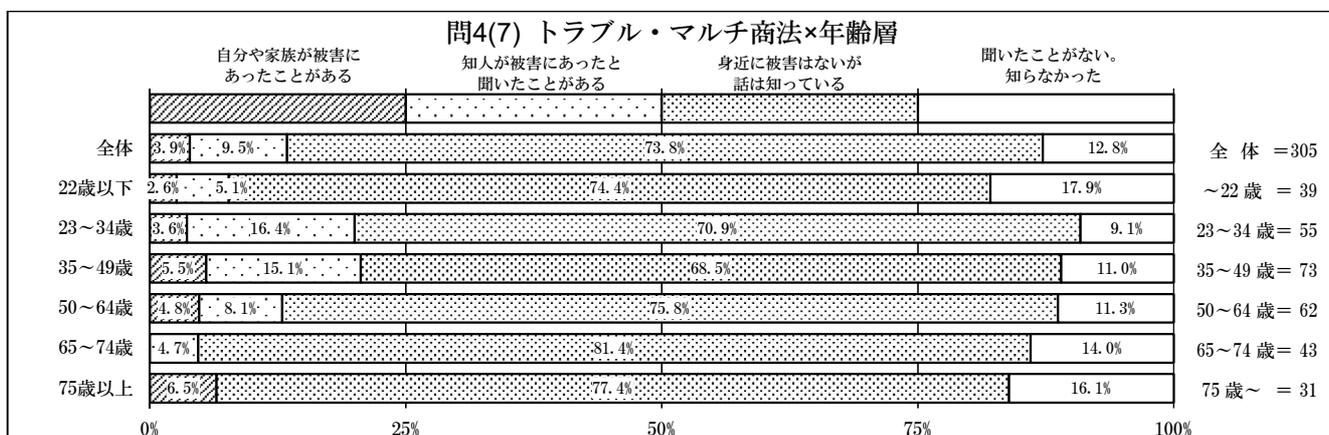
#### 問 4 (6) 定期購入のトラブル

定期購入のトラブルについてみると、全体で 8.1%が「自分や家族がトラブルにあったことがある」、6.2%が「知人がトラブルにあったと聞いたことがある」ということで、自分・家族と知人をあわせて 14.3%の被害状況になっている。一方「聞いたことがない。知らなかった」のが 18.2%であり、81.8%の者は「定期購入のトラブル」について認知していることになる。年齢層でみると、「23～34 歳」と「50～64 歳」で知人も含めると被害状況が高めである。一方、「聞いたことがない。知らなかった」が各年齢層で 1 割以上いる。「定期購入のトラブル」は、幅広い年齢層で被害がみられるが、知らない層も同様に一定数いるという特徴がある。



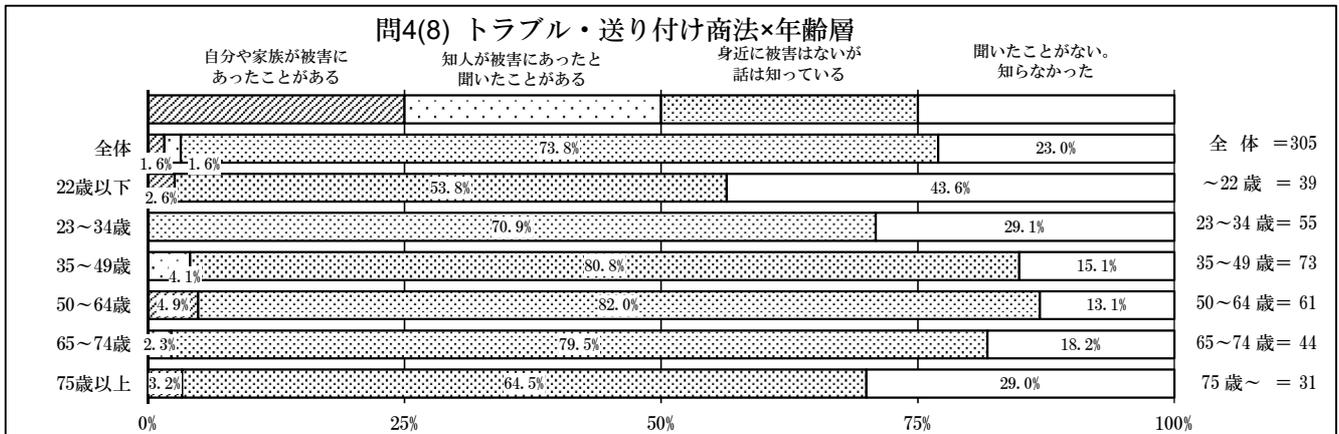
#### 問 4 (7) マルチ商法のトラブル

マルチ商法のトラブルについてみると、全体で 3.9%が「自分や家族が被害にあったことがある」、9.5%が「知人が被害にあったと聞いたことがある」ということで、自分・家族と知人をあわせて 13.4%の被害状況になっている。一方「聞いたことがない。知らなかった」のが 12.8%であり、87.2%の者は「マルチ商法のトラブル」について認知していることになる。年齢層でみると、23～49 歳で知人も含めると被害が高めである。おそらく若年の勤労者に被害が多くなっていることが分かる。一方、「聞いたことがない。知らなかった」が「22 歳以下」と 65 歳以上で高めになっている。



### 問4 (8) 送り付け商法のトラブル

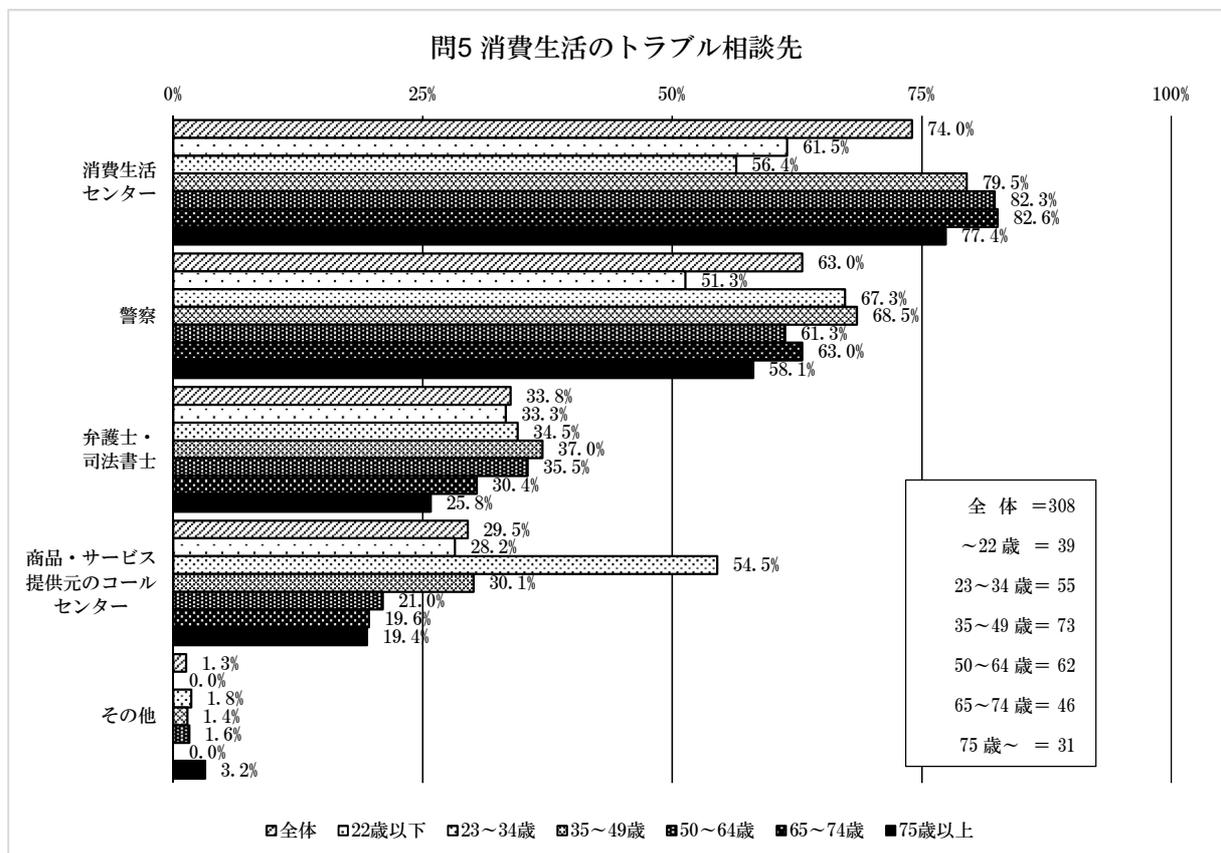
送り付け商法のトラブルについてみると、全体で1.6%が「自分や家族が被害にあったことがある」、1.6%が「知人が被害にあったと聞いたことがある」ということで、自分・家族と知人をあわせて3.2%の被害状況になっている。一方「聞いたことがない。知らなかった」が23.0%であり、77.0%の者は「送り付け商法のトラブル」について認知していることになる。一方、34歳以下と75歳以上では「聞いたことがない。知らなかった」が高めになっている。



### 問5 消費生活トラブル時の相談先について

あなたが、消費者被害やトラブルに巻き込まれ、インターネットで調べたり、家族や友人に相談しても解決が見込めない場合の相談先として思いつくのは次のうちどれですか。

「消費生活センター」(74.0%)、「警察」(63.0%)、「弁護士・司法書士」(33.8%)、「商品・サービス提供元のコールセンター」(29.5%)となっている。年齢層別にみると、35歳以上の中高年層だと「消費生活センター」が8割前後である一方、34歳以下だと6割前後と低く、消費生活センターの消費生活相談業務に対する認知度が低い。もともと問1のセンター認知で「相談できることを知っている」若年層の割合が低かったこともあるので、認知の低さがこの結果を招いているともいえる。また、一般にはメーカーや販売店、あるいはコールセンターが多いはずだが、選択肢にコールセンターだけがあがっていたため、その割合が低くなっている可能性がある。

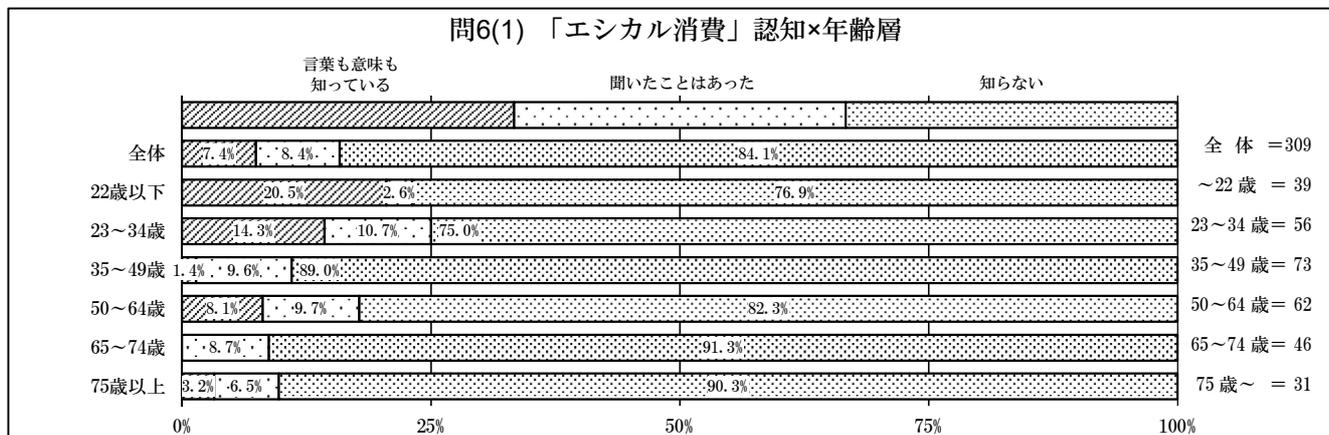


## 問 6 エシカル関連の認知及び意識について

エシカル消費（説明あり）についての知識や意識していることを教えてください。

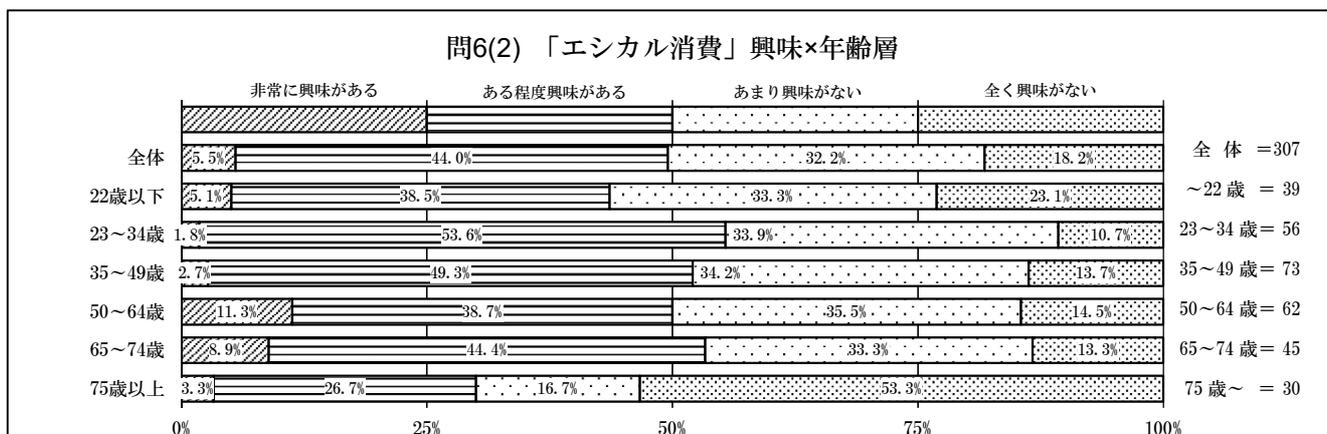
### 問 6 (1) 「エシカル消費」という言葉を知っていましたか。（○はひとつ）

エシカル消費の認知は、全体で7.4%が「言葉も意味も知っている」、8.4%が「聞いたことはあった」、  
「知らなかった」は84.1%である。エシカル消費という言葉は、まだ一般的には普及していない。年齢層別  
でみると、「22歳以下」で20.5%、「23～34歳」で14.3%が「言葉も意味も知っている」と回答してお  
り、学校の授業等で聞いたことがあるのか、若年層で比較的普及している言葉であることがわかる。但し  
「22歳以下」でも76.9%が「知らなかった」ことには留意が必要である。



### 問 6 (2) 「エシカル消費」について、どの程度興味がありますか。（○はひとつ）

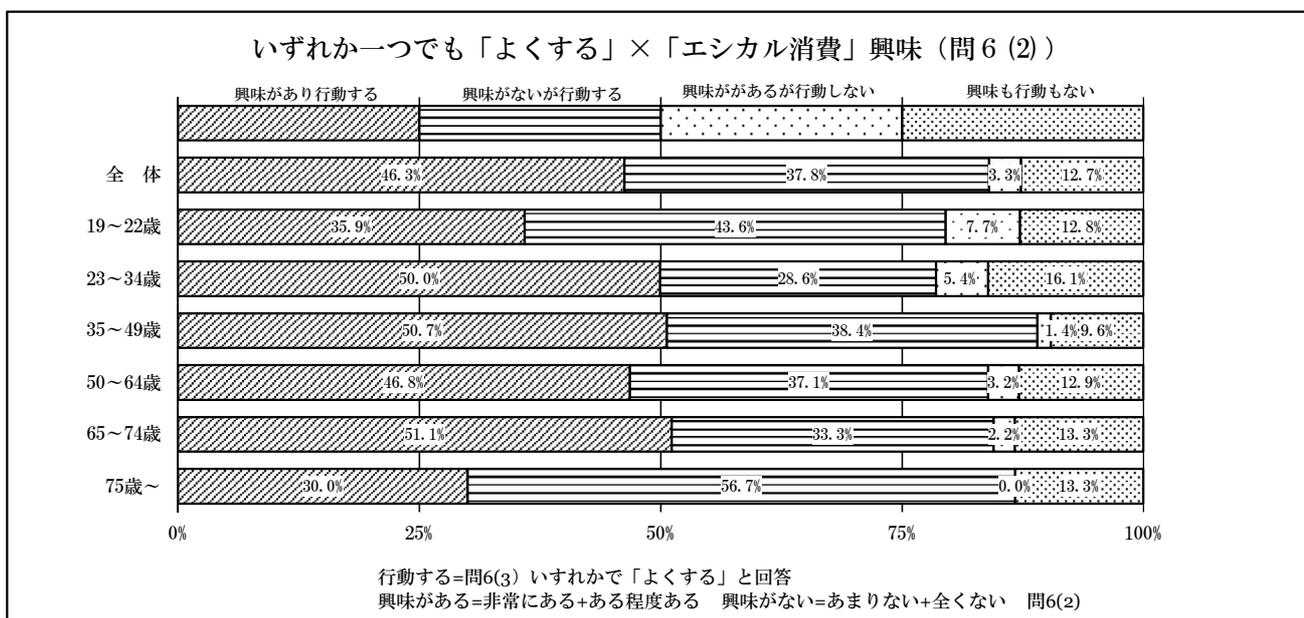
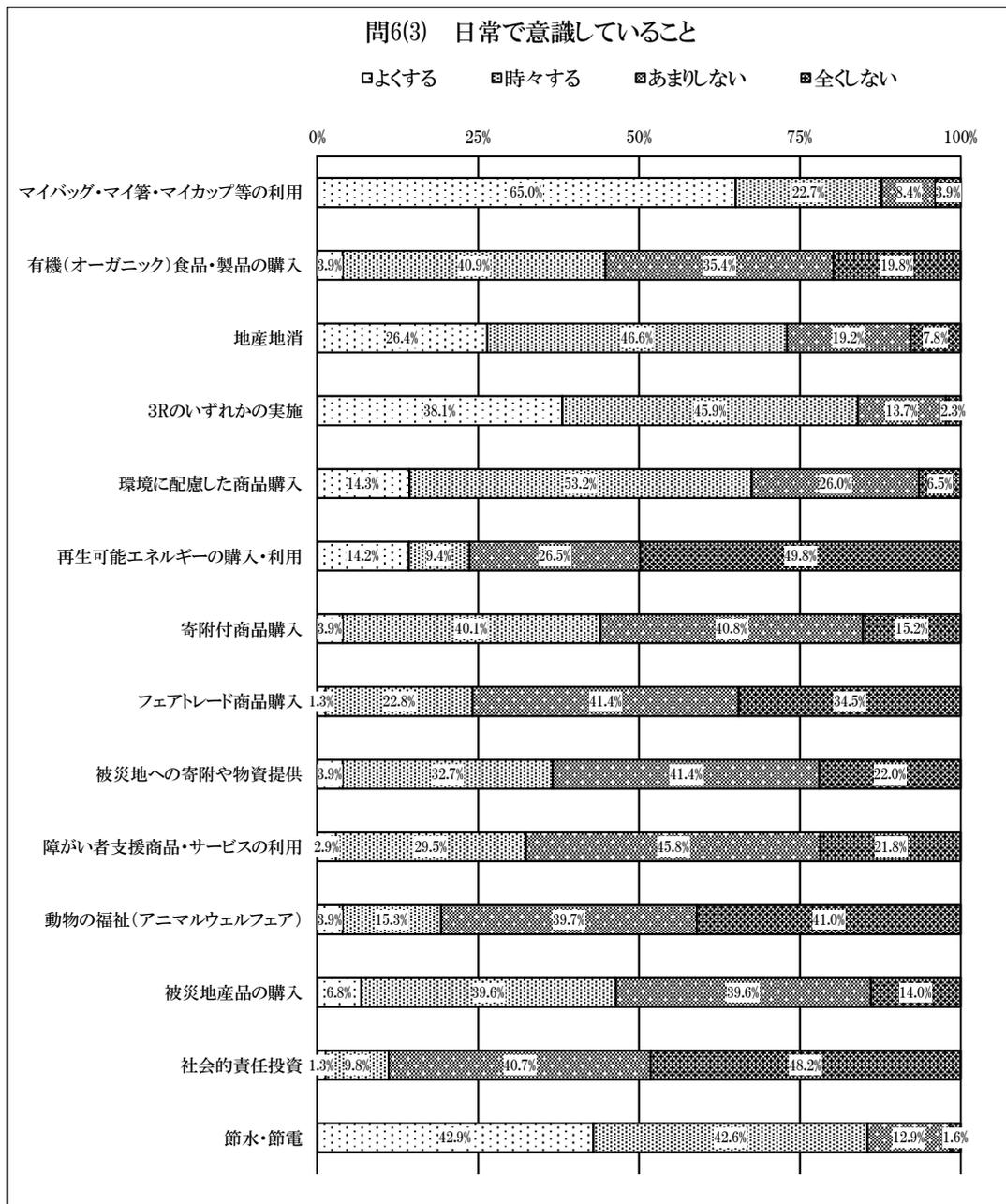
エシカル消費に対する興味は、全体で5.5%が「非常に興味がある」、44.0%が「ある程度興味がある」一  
方、「全く興味がない」が18.2%となっている。年齢層別でみると、「22歳以下」と「75歳以上」の半数以  
上であまり興味がないとなっている。



### 問 6 (3) 日常で意識していること（○はひとつ）

エシカル消費に関して日常で意識していることを全体でまとめてみると(クロス集計の属性ごとに無回答  
数が異なるため、全体のケース数は提示しない)、「よくする」と「時々する」を合わせた割合が大きい順に  
「マイバッグ・マイ箸・マイカップ等のいずれかの利用」(87.7%)、「節電・節水などの省エネ」  
(85.5%)、「全3R(ごみの削減、再使用、リサイクル)のいずれかの実施」(84.0%)、「地産地消」  
(73.0%)、「環境に配慮した商品の購入」(67.5%)は半数以上の者で「する」。続いて半数以下にはな  
るが「被災地の商品の購入」(46.4%)、「有機(オーガニック)食品・製品の購入」(44.8%)、「売り  
上げの一部が寄付となる商品の購入」(44.0%)が続くという結果であった。【次ページ上グラフ】

また、いずれか1つでもエシカルな消費行動を「よくする」割合は(84.1%)であり、多くの方がなんらか  
の行動はとれていることが分かった一方、問6(2)とクロス集計したところ、「興味」を持ち行動している方  
の割合は(46.3%)にとどまった。【次ページ下グラフ】

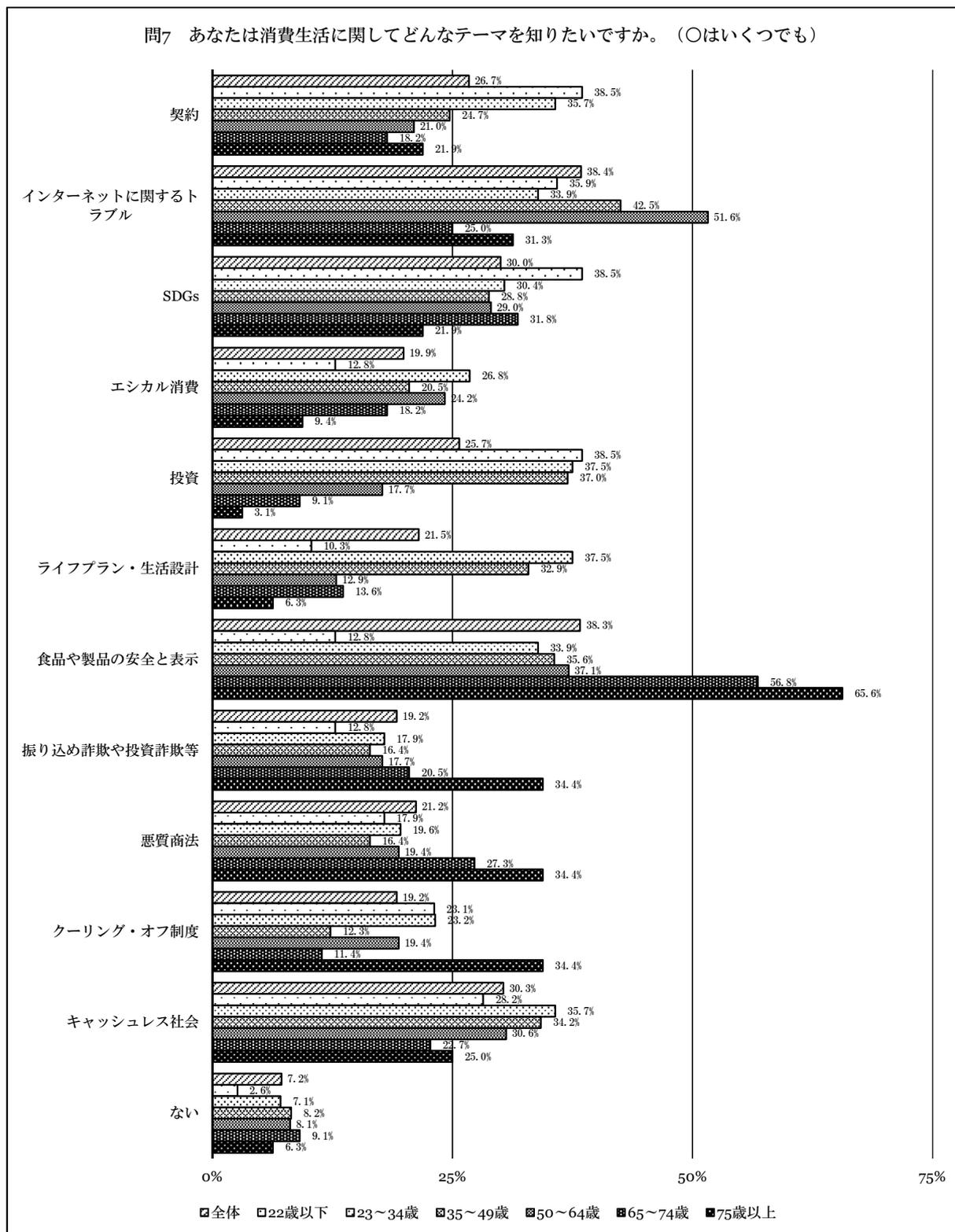


## 問7 消費生活に関して知りたいテーマについて

あなたは消費生活に関してどんなテーマを学びたい（知りたい）ですか。（〇はいくつでも）

消費生活に関して知りたいテーマをみると（クロス集計の属性ごとに無回答数が異なるため、全体のケース数は提示しない）、「インターネットに関するトラブル」（38.4%）と「食品や製品の安全と表示」（38.8%）が最も高く、「キャッシュレス社会」（30.3%）、「SDGs」（30.0%）と続く。「悪質商法」や「クーリング・オフ制度」は2割前後にとどまっている。年齢層でみると、「契約」や「SDGs」は「22歳以下」で該当率が高くなっているのに対して、「インターネットに関するトラブル」は「35～49歳」、「50～64歳」で高めになっている。「投資」は比較的若年層で該当率が高く、「食品や製品の安全と表示」では高年齢層で該当率が高くなっている。「75歳以上」だと「振り込め詐欺や投資詐欺等」、「悪質商法」、「クーリング・オフ制度」の該当率が高くなっている。

年齢層ごとでも知りたいテーマにはバラツキがあることが分かった。



問8 よりよい消費生活を送るために、市（行政）に求めること・期待すること

消費者トラブルを防止し、より良い消費生活を送るために、市（行政）に求めること・期待することは何ですか。（〇はいくつでも）

市（行政）に求めること・期待することをみると（クロス集計の属性ごとに無回答数が異なるため、全体のケース数は提示しない）、全体では「消費生活での被害やその対処法についての情報提供の充実」（69.7%）と「消費者被害・トラブルの相談窓口の連絡先についての情報提供」（67.8%）が特に高く、続いて「消費生活センターの相談体制の強化」（39.4%）、「商品・サービスの事故などのリコール（安全）の情報提供」（36.5%）となっている。市（消費生活センター）には、まず第1に消費生活相談やそれに対応する注意喚起や規制行政の業務が期待されていることがわかった。一方で、「持続可能な社会の実現に向けた消費行動についての情報提供」（20.5%）や「消費者教育（講座など）の機会拡充」（13.7%）が相対的に低くなっている。

年齢層で見ると、「22歳以下」は相対的に該当率がどれも低めであり、高齢年齢層の方で該当率が高くなっている。

