令和７年度　静岡市消費生活の意識調査　結果報告＜成果指標関連項目の結果＞速報版

資 料 ２ － １

静岡市生活安全安心課消費生活センター

１　目的

市民の消費生活に関する意識や実態を把握するとともに、消費者行政関連事業の成果を把握し、今後の事業実施の参考とする。

２　調査期間

令和７年 11 月 10 日（月）～令和７年 12 月 10 日（水）

３　対象

「市内在住の 19 歳以上 84 歳以下（令和８年４月１日時点）」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、区分ごとに無作為抽出による 1,500 人（詳細は「５　回収結果」のとおり。）

４　調査方法

（１）19 歳以上 49 歳以下・・・郵送配布、ＷＥＢ回答
（２）50 歳以上　　　　・・・郵送配布、郵送回収（ＷＥＢ回答併用）

５　回収結果　回答率：610/1,500 件　（40.7%）

	発送数（件）【A】	回答数（件）			全体（%）		
		【a】	郵送回答【b】	電子回答【c】	【a/A】	郵送回答【b/A】	電子回答【c/A】
19～22 歳	250	65		65	26.0%		26.0%
23～64 歳	900	327	94	233	36.3%	10.4%	25.9%
（23～49 歳）	(600)	(185)	(6)	(179)	(30.8%)	(1.0%)	(29.8%)
（50～64 歳）	(300)	(142)	(88)	(54)	(47.3%)	(29.3%)	(18.0%)
65 歳以上	350	218	200	18	62.3%	57.1%	5.1%
全体	1,500	610	294	316	40.7%	19.6%	21.1%

※　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。

※　年齢区分ごと集計しているが、年齢区分の未回答があるため年齢層合計と全体は一致しない。

６　調査結果

「成果指標関連項目の結果」のとおり。

なお、以下の理由により各統計の割合（%）の数値は各選択肢の割合の合計と全体の結果が一致しないことがある。

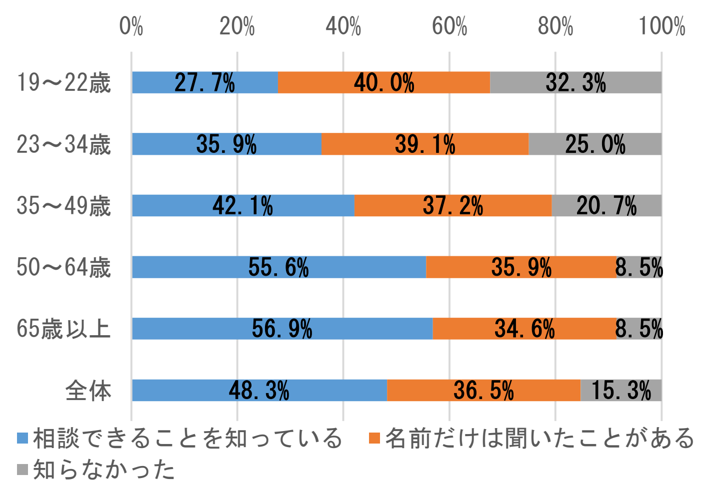
（１）端数処理を小数第２位で行っていること
（２）各設問を年齢区分ごと集計しているが、年齢区分の未回答があること
（３）郵送回収（紙）について、未回答の設問があること

７　成果指標関連項目の結果

（１）　消費生活相談窓口としての消費生活センターの認知度

問：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。（〇はひとつ）

	上：回答数（人）下：割合（%）			
	相談ができることを知っている	名前だけは聞いたことがある	知らなかった	全体
19～22 歳	18	26	21	65
	27.7%	40.0%	32.3%	100.0%
23～34 歳	23	25	16	64
	35.9%	39.1%	25.0%	100.0%
35～49 歳	51	45	25	121
	42.1%	37.2%	20.7%	100.0%
50～64 歳	79	51	12	142
	55.6%	35.9%	8.5%	100.0%
65 歳以上	120	73	18	211
	56.9%	34.6%	8.5%	100.0%
全体	291	220	92	603
	48.3%	36.5%	15.3%	100.0%



消費生活センターの認知度（計）（「相談ができることを知っている」＋「名前だけは聞いたことがある」）は 84.8%という結果で例年同様の水準を維持している。

一方で、本市の第３次消費生活基本計画の成果指標である消費生活相談機関としての消費生活センター認知度（「相談ができることを知っている」）は全体では 48.3%という結果であった。

（２）契約に関する正しい知識の定着度

設問と選択肢/年齢区分	19～22 歳	23～34 歳	35～49 歳	50～64 歳	65 歳以上	全体
(1)店で買い物するとき、契約が成立するのは原則いつでしょうか？ **1.店員が「はい、かしこまりました」と言ったとき** 正答 2.代金を支払ったとき 3.レシートや契約書をもらったとき 【契約成立のタイミング】	24.6%	7.8%	9.1%	11.3%	3.3%	9.1%
(2)店で買ったが、使う前に不要になった場合、原則的な扱いはどれでしょうか。 **1.返品できない** 正答 2.レシートがあり１週間以内の場合は返品できる 3.商品を使っていなければ返品できる 【店舗での契約成立後の返品】	13.8%	20.3%	11.6%	7.0%	7.9%	10.4%
(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)できるでしょうか。 1.できる **2.できない** 正答 3.未成年ならできる 【ネットショッピングでのクーリング・オフの適用】	12.3%	15.6%	13.2%	13.4%	9.8%	12.2%
(５)未成年が、契約書に「18　歳(成人)」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。 1.取り消すことはできない **2. 未成年なので取り消せる** 正答 3. 保護者が取り消しを主張したときのみ取り消しができる	43.1%	40.6%	52.9%	39.7%	36.1%	41.5%
(６)「投資」について正しいものはどれでしょうか。 **1.「必ずもうかる投資」はない** 正答 2.専門家なら必ずもうかる投資を知っている 3.マルチ商法の仕組みを使った投資は必ずもうかる	90.8%	85.9%	95.0%	86.6%	82.9%	87.3%
平均	36.9%	34.0%	36.4%	31.6%	28.0%	32.1%

※各設問には「4. 分からない」が選択肢にある。

第３次消費生活基本計画の成果指標である契約に関する正しい知識の定着度については 32.1%という結果であった。19～22 歳の世代の「契約成立のタイミング」の正答率が 24.6%と全世代の中で一番高くなっている。
一方で、65 歳以上の高齢の方の世代については、すべての設問において正答率が全世代の中で低い傾向にある。

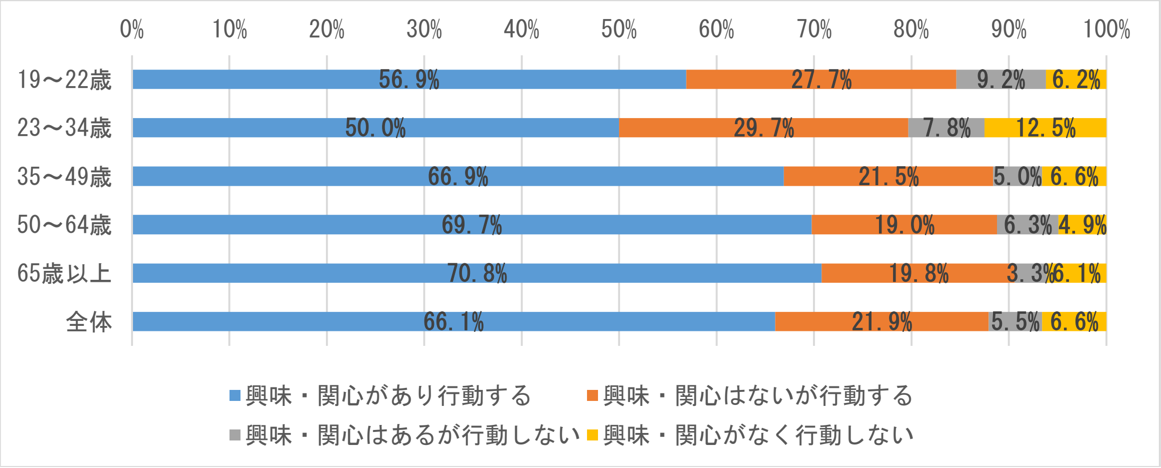
（３）エシカル消費に興味関心を持ち行動を実践している市民の割合

	興味関心があり行動する	興味関心はないが行動する	興味関心はあるが行動しない	興味関心がなく行動しない	全体
19～22 歳	56.9%	27.7%	9.2%	6.2%	100.0%
23～34 歳	50.0%	29.7%	7.8%	12.5%	100.0%
35～49 歳	66.9%	21.5%	5.0%	6.6%	100.0%
50～64 歳	69.7%	19.0%	6.3%	4.9%	100.0%
65 歳以上	70.8%	19.8%	3.3%	6.1%	100.0%
全体	66.1%	21.9%	5.5%	6.6%	100.0%

興味関心がある＝非常に興味・関心がある＋ある程度興味・関心がある
興味関心がない＝あまり興味・関心がない＋全く興味・関心がない
行動する＝15 個のエシカルな消費行動※について「よくする」、「時々する」「あまりしない」「全くしない」で調査した結果で１つでも「よくする」と回答したもの

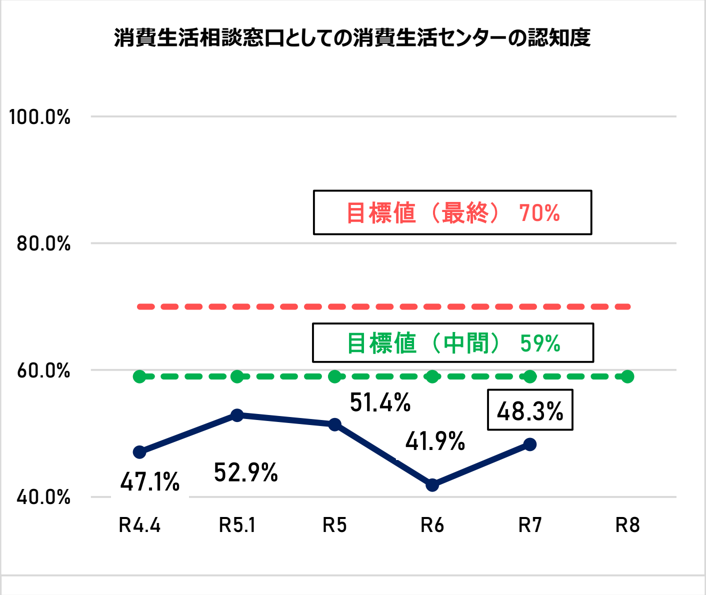
※15 個のエシカルな消費行動

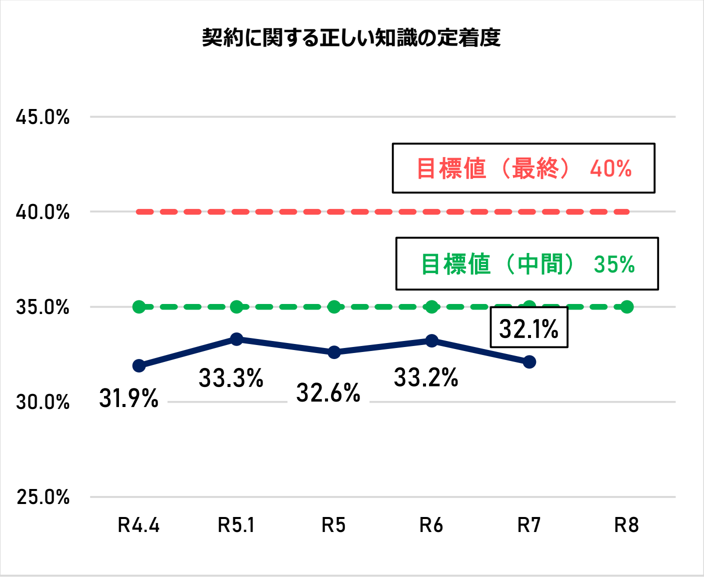
1 マイバッグ・マイ箸・マイカップ等のいずれかの利用
2 有機（オーガニック）食品・製品の購入
3 地産地消
4 ３Ｒ(ごみの削減、再使用、リサイクル)のいずれかの実施
5 環境に配慮した商品の購入
6 太陽光・風力など再生可能エネルギーの購入や利用
7 売り上げの一部が寄付となる商品の購入
8 フェアトレード商品を買う
9 被災地や国内外へのお金の寄付や物資提供
10 障がい者支援につながる商品やサービスの購入や利用
11 動物の福祉（アニマルウェルフェア）につながる消費
12 被災地の産品の購入
13 社会的責任投資
14 節電・節水などの省エネ
15 食べ残さない・フードドライブの活用などの食品ロス対策

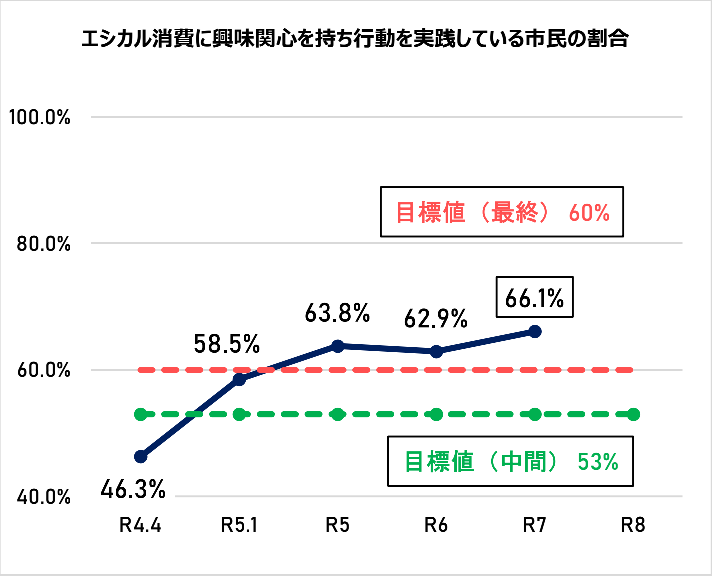


エシカル消費に興味・関心を持ち行動を実践している市民の割合は 66.1%であった。年齢区分が上がるほど興味・関心があり行動している傾向にあり、34 歳以下では比較的低い傾向にある。

（４）数値の推移

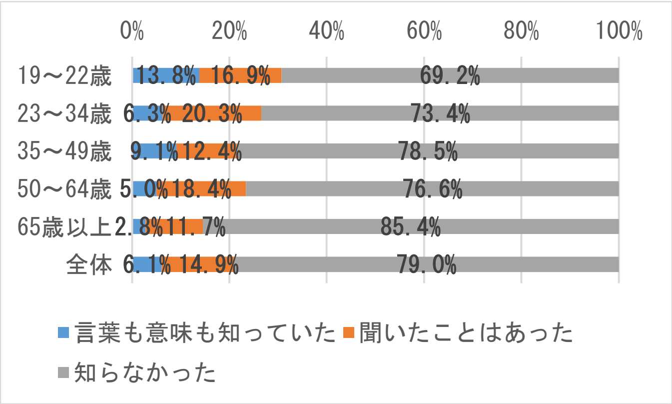






【参考】エシカル消費の認知度

	言葉も意味も知っていた	聞いたことはあった	知らなかった	全体
19～22 歳	13.8%	16.9%	69.2%	100.0%
23～34 歳	6.3%	20.3%	73.4%	100.0%
35～49 歳	9.1%	12.4%	78.5%	100.0%
50～64 歳	5.0%	18.4%	76.6%	100.0%
65 歳以上	2.8%	11.7%	85.4%	100.0%
全体	6.1%	14.9%	79.0%	100.0%



エシカルな消費活動への興味・関心は高く、実践している市民の割合は６割を超えたが、エシカル消費という言葉の認知度は全体の 79.0%が言葉を知らなかったと回答しており、言葉の認知度は低い傾向にある。