

2 消費生活について

（1）消費者トラブルにあった際の「安心して相談できるところ」の有無

「あると思う」が約6割

悪質事業者による押し売りや、化粧品による健康被害など消費者トラブルが後を絶たない中、県では相談窓口の整備や、消費者に商品事故に関する情報や契約トラブルへの対処法を伝える消費者教育の推進などに取り組んでいます。

問7 あなたは、消費者トラブルにあった時、市町村の窓口など「安心して相談できるところ」があると思いますか。（は1つ）

<図表2 - 1> 消費者トラブルにあった際の「安心して相談できるところ」の有無



消費者トラブルにあった時、市町村の窓口など「安心して相談できるところ」があると思うか聞いたところ、「あると思う」(58.6%)が約6割で高くなっている。

一方、「ないと思う」(39.0%)は約4割となっている。(図表2 - 1)

【地域別】

地域別にみると、「ないと思う」は“香取地域”(62.1%)が6割を超えて高くなっている。

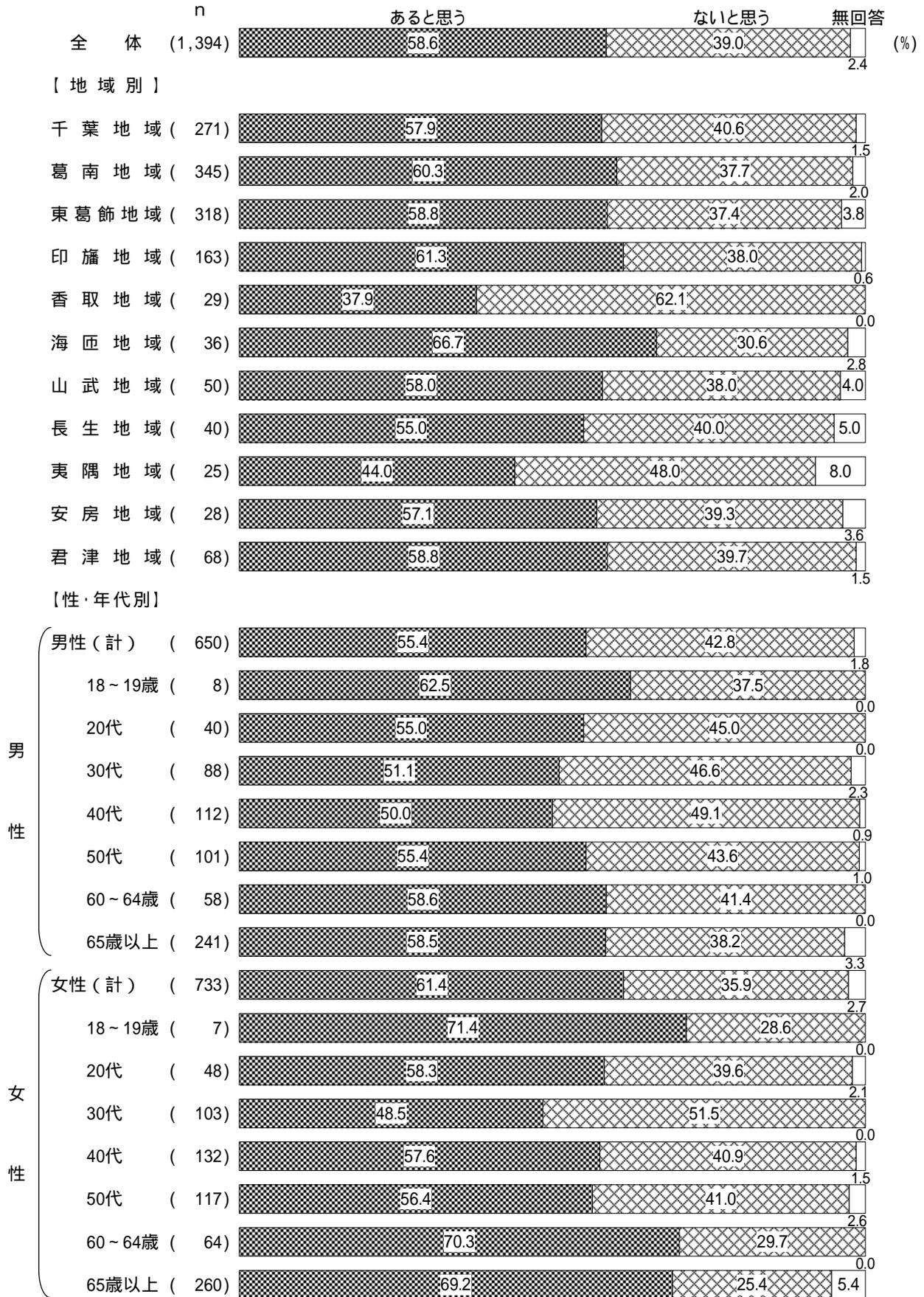
(図表2 - 2)

【性・年代別】

性・年代別にみると、「あると思う」は女性の60～64歳(70.3%)が7割、女性の65歳以上(69.2%)が約7割で高くなっている。

一方、「ないと思う」は女性の30代(51.5%)が5割を超え、男性の40代(49.1%)が約5割で高くなっている。(図表2 - 2)

<図表2 - 2>消費者トラブルにあった際の「安心して相談できるところ」の有無/地域別、性・年代別

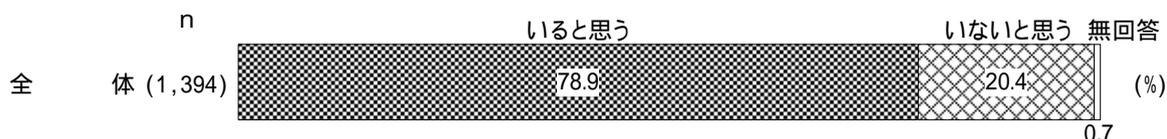


（2）消費者トラブルにあった際の「いつでも相談できる人」の有無

「いると思う」が約8割

問8 あなたは、消費者トラブルにあった時に、地域や身近なところで、家族や知人など「いつでも相談できる人」がいますか。（は1つ）

<図表2 - 3> 消費者トラブルにあった際の「いつでも相談できる人」の有無



消費者トラブルにあった時に、地域や身近なところで、家族や知人など「いつでも相談できる人」がいますか聞いたところ、「いると思う」（78.9%）が約8割で高くなっている。

一方、「いないと思う」（20.4%）は2割となっている。（図表2 - 3）

【地域別】

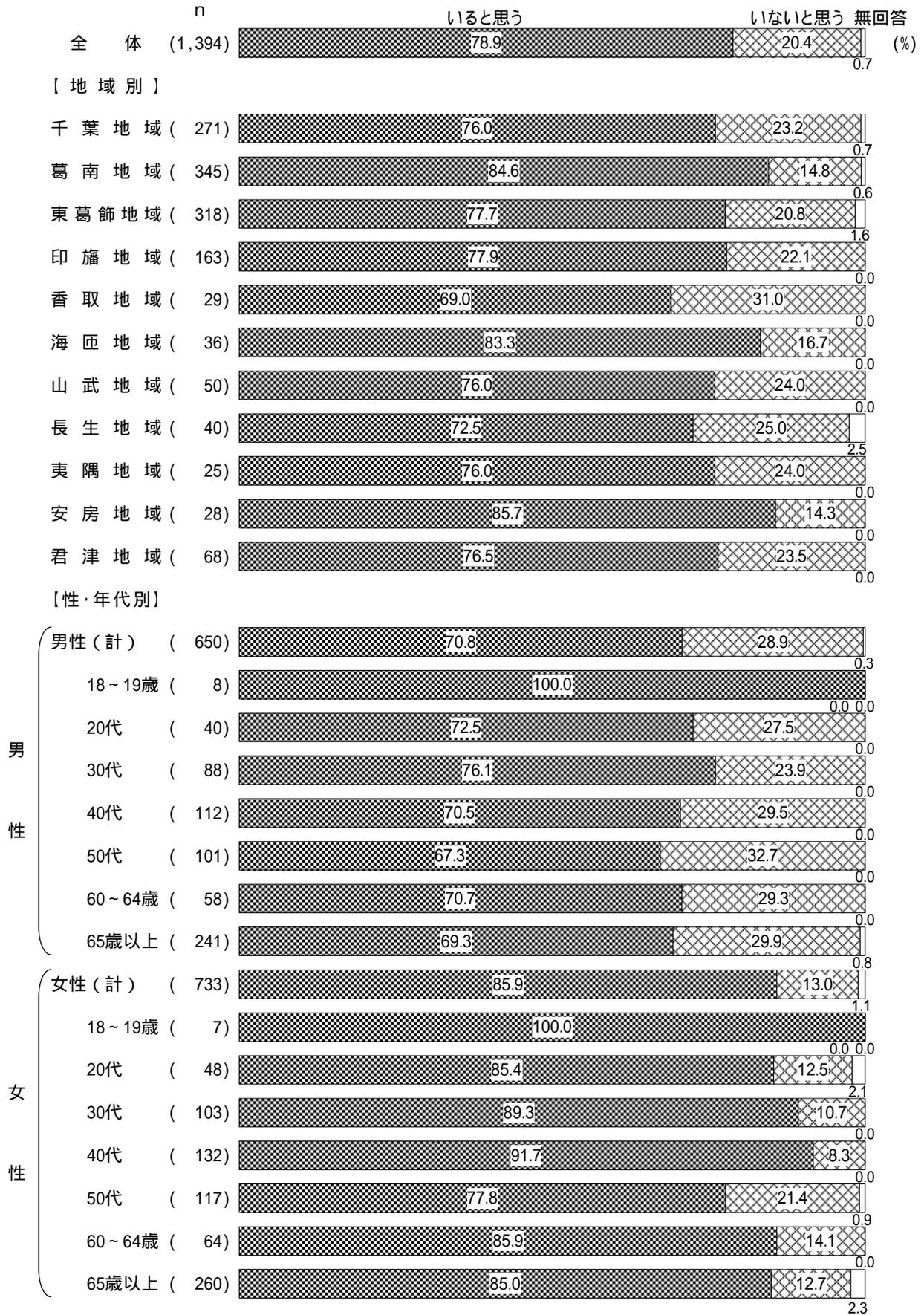
地域別にみると、「いると思う」は“安房地域”（85.7%）、「葛南地域」（84.6%）が8割台半ばで高くなっている。（図表2 - 4）

【性・年代別】

性・年代別にみると、「いると思う」は女性の40代（91.7%）が9割を超え、女性の30代（89.3%）が約9割で高くなっている。

一方、「いないと思う」は男性の50代（32.7%）が3割を超え、男性の20代（27.5%）、40代（29.5%）、60～64歳（29.3%）、65歳以上（29.9%）が約3割で高くなっている。（図表2 - 4）

<図表2 - 4>消費者トラブルにあった際の「いつでも相談できる人」の有無/地域別、性・年代別

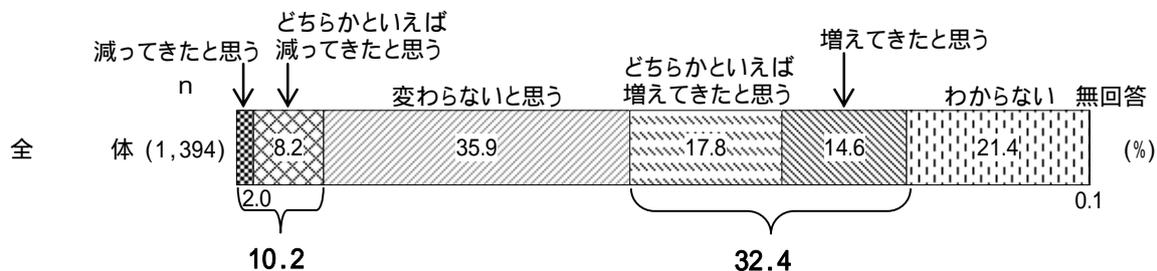


（3）「悪質商法」に対する考え

『減ってきた（計）』が1割、『増えてきた（計）』が3割を超える

問9 あなたは、点検商法や架空請求などの悪質商法が減ってきたと思いますか。（ は1つ）

<図表2 - 5> 「悪質商法」に対する考え



点検商法や架空請求などの悪質商法が減ってきたと思うか聞いたところ、「減ってきたと思う」（2.0%）と「どちらかといえば減ってきたと思う」（8.2%）を合わせた『減ってきた（計）』（10.2%）が1割となっている。

一方、「どちらかといえば増えてきたと思う」（17.8%）と「増えてきたと思う」（14.6%）を合わせた『増えてきた（計）』（32.4%）は3割を超えている。（図表2 - 5）

【地域別】

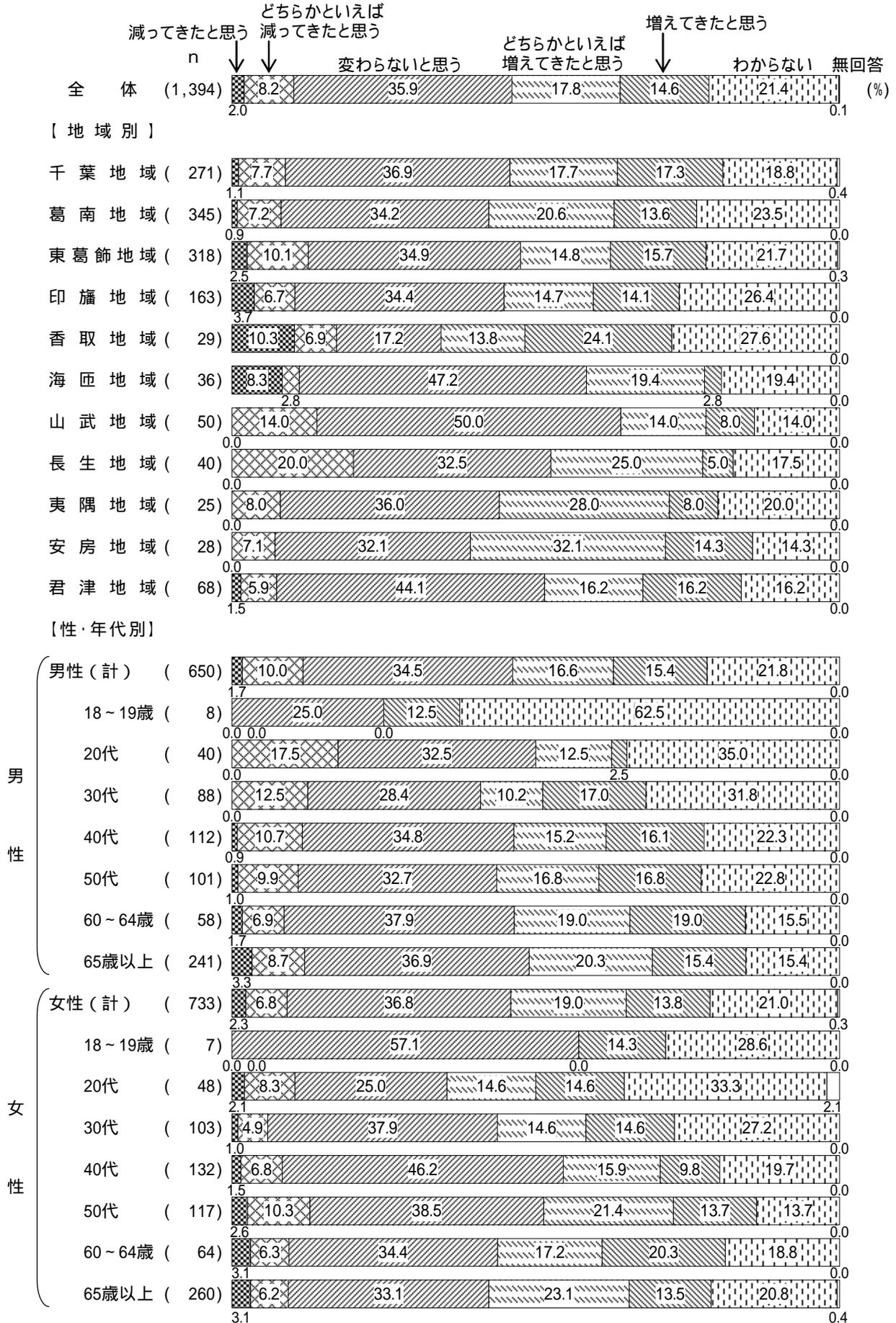
地域別にみると、『減ってきた（計）』は“長生地域”（20.0%）が2割で高くなっている。

（図表2 - 6）

【性・年代別】

性・年代別にみると、「変わらないと思う」は女性の40代（46.2%）が4割台半ばで高くなっている。（図表2 - 6）

<図表2 - 6> 「悪質商法」に対する考え / 地域別、性・年代別

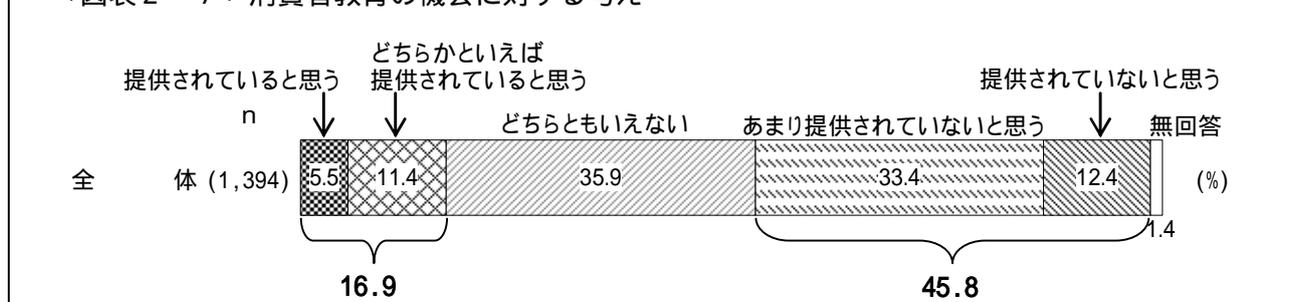


（４）消費者教育の機会に対する考え

『提供されていない（計）』が4割台半ば

問10 あなたは、講演会やセミナーなど、契約トラブルを未然に回避したり、トラブル発生時に自ら適切な判断や行動ができる能力を育む教育（消費者教育）の機会が提供されていると思いますか。（ は1つ）

<図表2 - 7> 消費者教育の機会に対する考え



消費者教育の機会が提供されていると思うか聞いたところ、「提供されていると思う」（5.5%）と「どちらかといえば提供されていると思う」（11.4%）を合わせた『提供されている（計）』（16.9%）が1割台半ばとなっている。

一方、「あまり提供されていないと思う」（33.4%）と「提供されていないと思う」（12.4%）を合わせた『提供されていない（計）』（45.8%）は4割台半ばとなっている。（図表2 - 7）

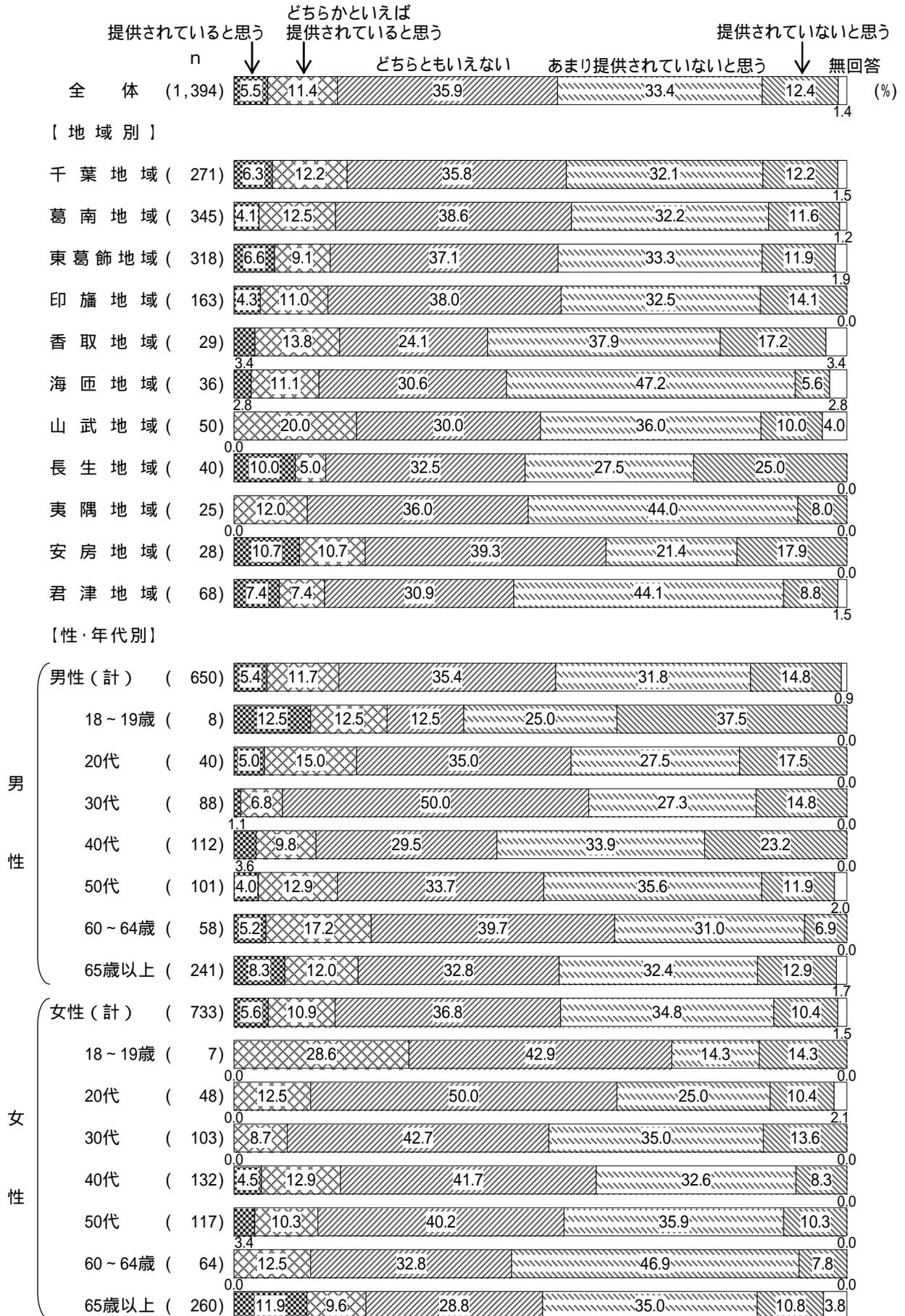
【地域別】

地域別にみると、「提供されていないと思う」は“長生地域”（25.0%）が2割台半ばで高くなっている。（図表2 - 8）

【性・年代別】

性・年代別にみると、『提供されていない（計）』は男性の40代（57.1%）が約6割で高くなっている。（図表2 - 8）

<図表2 - 8> 消費者教育の機会に対する考え / 地域別、性・年代別

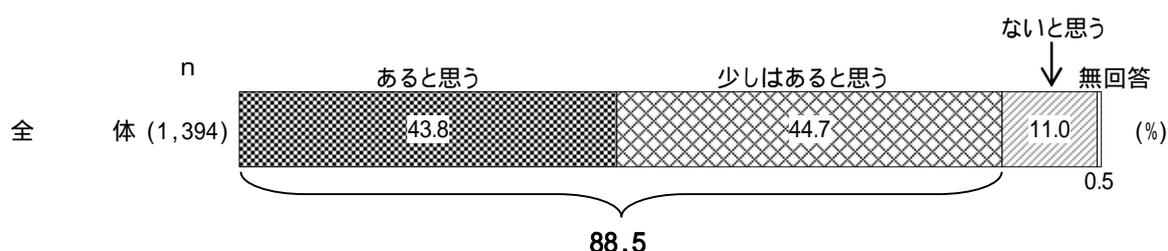


（5）買い物を行う際の「環境や人にやさしい商品の選択を意識した行動」の有無

『あると思う（計）』が約9割

問11 あなたは、買い物を行う際に商品の品質や表示を確認したり、環境や人にやさしい商品（エコ商品や障がい者支援につながる商品など）を選択することなどを意識して行動したことはありますか。（は1つ）

<図表2 - 9> 買い物を行う際の「環境や人にやさしい商品の選択を意識した行動」の有無



買い物を行う際に、環境や人にやさしい商品の選択を意識して行動したことがあるか聞いたところ、「あると思う」(43.8%)が4割台半ばとなっており、これと「少しはあると思う」(44.7%)を合わせた『あると思う（計）』(88.5%)が約9割で高くなっている。

一方、「ないと思う」(11.0%)は1割を超えている。(図表2 - 9)

【地域別】

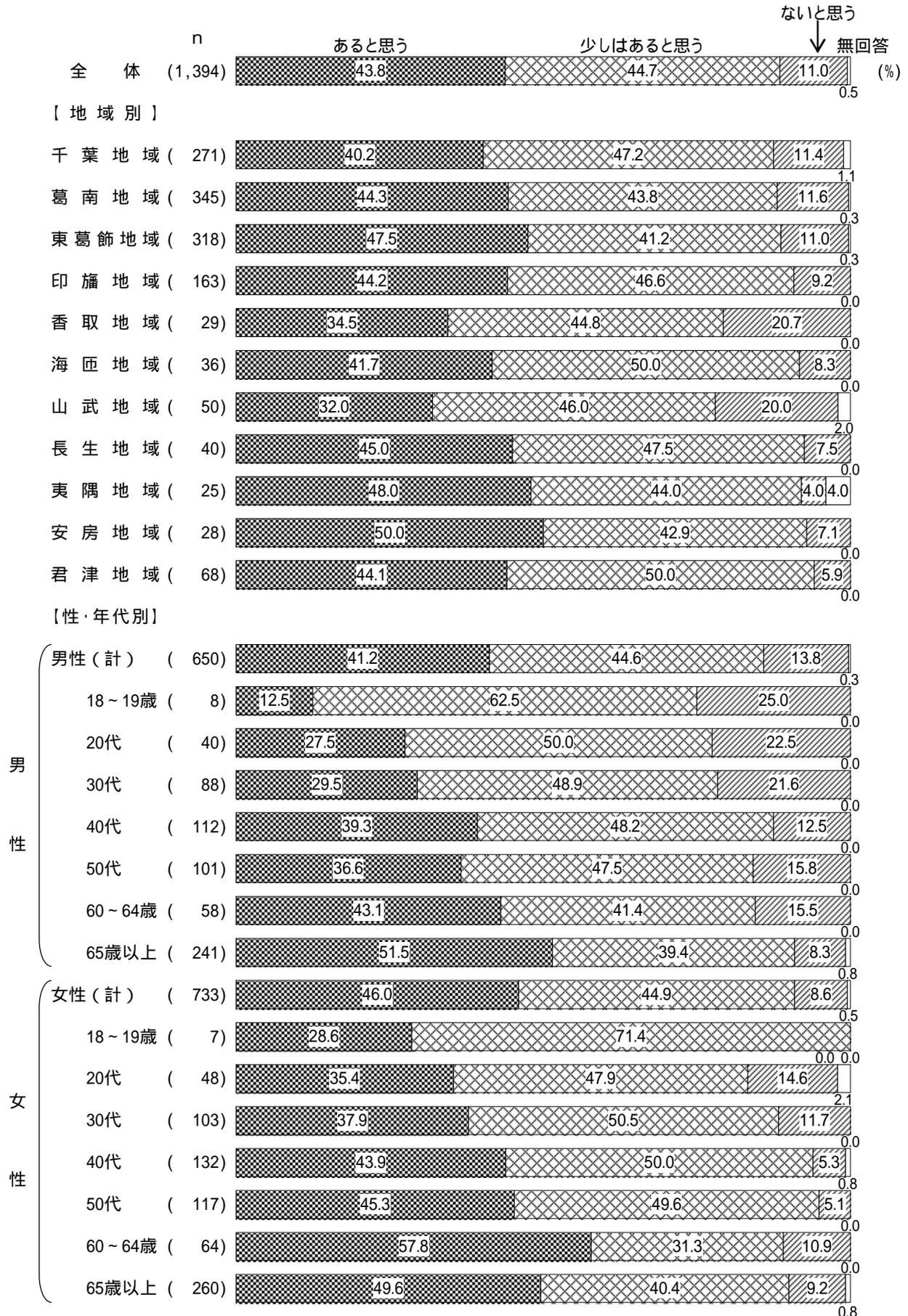
地域別にみると、「ないと思う」は“香取地域”(20.7%)、“山武地域”(20.0%)が2割で高くなっている。(図表2 - 10)

【性・年代別】

性・年代別にみると、「あると思う」は女性の60～64歳(57.8%)が約6割、男性の65歳以上(51.5%)が5割を超えて高くなっている。

一方、「ないと思う」は男性の20代(22.5%)、30代(21.6%)が2割を超えて高くなっている。(図表2 - 10)

<図表2 - 10> 買い物を行う際の「環境や人にやさしい商品の選択を意識した行動」の有無 / 地域別、性・年代別

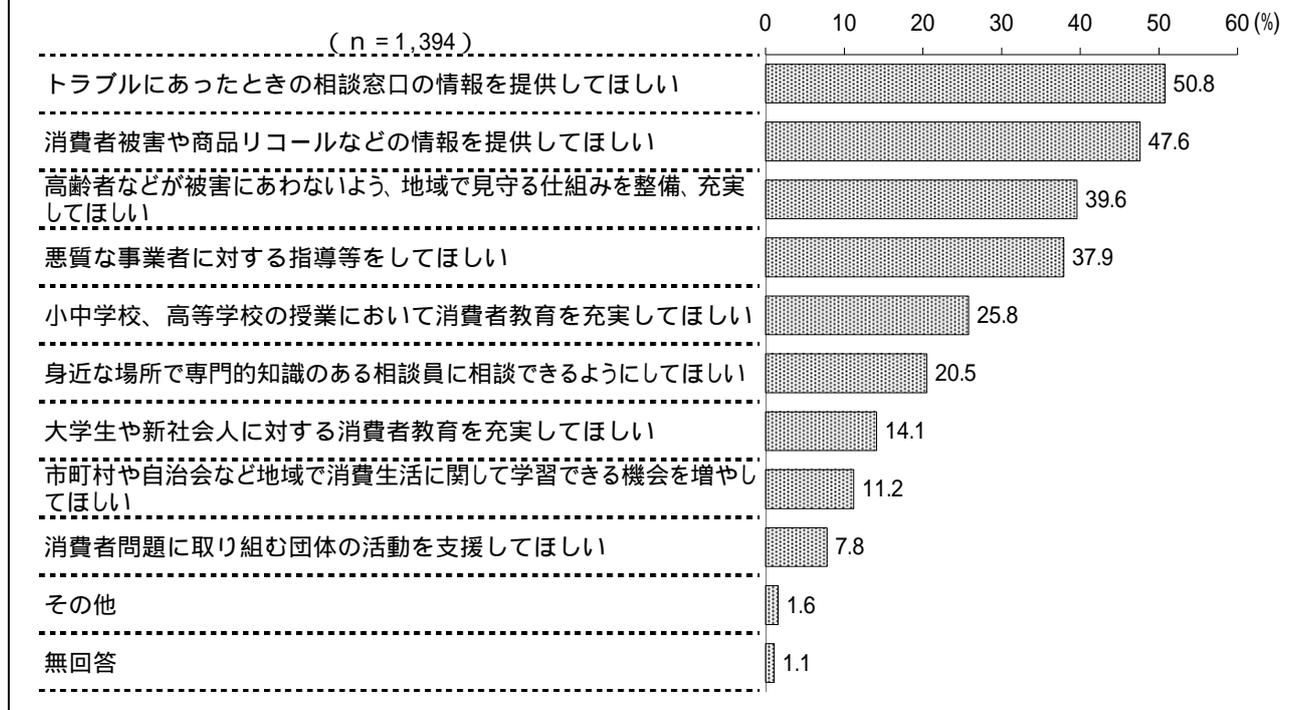


（6）消費者トラブルなどにあわないために県や市町村へ求めること

「トラブルにあったときの相談窓口の情報を提供してほしい」が5割

問12 商品を購入したりサービスを利用する上で、あなたが適切な判断をし、トラブルや被害にあわないようにするために、県や市町村に望むことは何ですか。（は3つまで）

<図表2 - 11> 消費者トラブルなどにあわないために県や市町村へ求めること(3つまでの複数回答)



消費者トラブルや被害にあわないようにするために、県や市町村に望むことを3つまで選んでもらったところ、「トラブルにあったときの相談窓口の情報を提供してほしい」(50.8%)が5割で最も高く、以下、「消費者被害や商品リコールなどの情報を提供してほしい」(47.6%)、「高齢者などが被害にあわないよう、地域で見守る仕組みを整備、充実してほしい」(39.6%)、「悪質な事業者に対する指導等をしてほしい」(37.9%)が続く。(図表2 - 11)

【地域別】

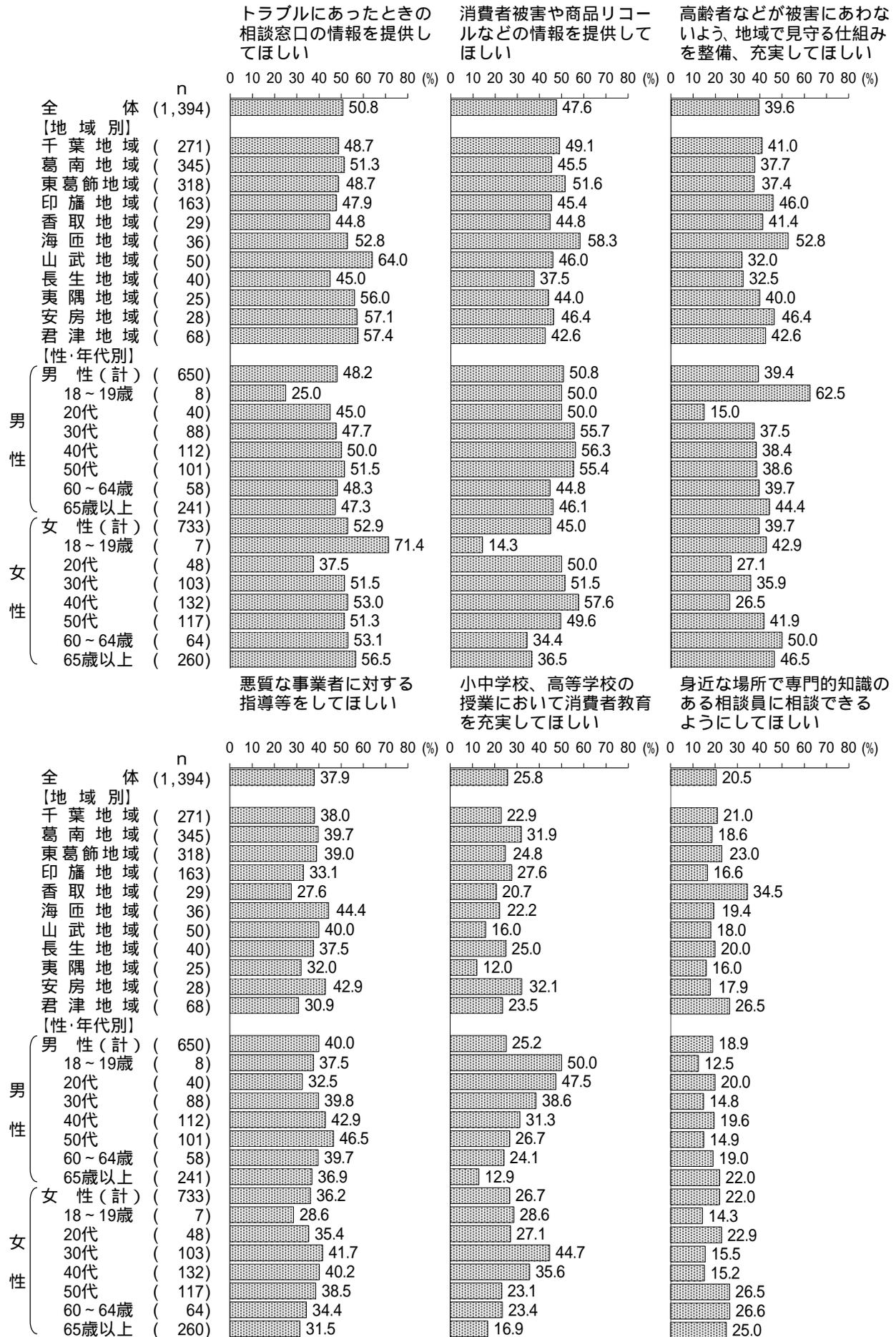
地域別にみると、「小中学校、高等学校の授業において消費者教育を充実してほしい」は“安房地域”(32.1%)、「葛南地域」(31.9%)が3割を超えて高くなっている。(図表2 - 12)

【性・年代別】

性・年代別にみると、「消費者被害や商品リコールなどの情報を提供してほしい」は女性の40代(57.6%)が約6割で高くなっている。

「小中学校、高等学校の授業において消費者教育を充実してほしい」は男性の20代(47.5%)が約5割、女性の30代(44.7%)が4割台半ば、男性の30代(38.6%)が約4割、女性の40代(35.6%)が3割台半ばで高くなっている。(図表2 - 12)

<図表2 - 12> 消費者トラブルなどにあわないために県や市町村へ求めること（3つまでの複数回答）
/ 地域別、性・年代別（上位6項目）



このほかに、「消費生活について」やここまでの質問（問7～問12）について、ご意見やご提案があればご自由にお書きください。

ご意見やご提案を自由に記述していただいたところ、165人から回答が寄せられた。一部抜粋してご意見を記載するものとする。

「消費生活」の自由回答（抜粋）

リコール等ネットであえて調べないと分からない時もあるので、ネットのない人等はどうすれば良いのだろう。子供達にはトラブルや被害にあわない様な教育が必要だと思う。また、あっても対処できる方法はあるのだと教えて欲しい。色々な場面で専門的知識のある人にいつでも相談できるシステムがあれば、知らないでトラブルを回避出来なかったという事が無くなるのではないのでしょうか。（女性、50代、東葛飾地域）

相談窓口があることは知っているが、どのような対応をしてもらえるか、どんな解決方法があるかが明確でないので、利用することに不安もある。もっと具体的に周知してもらえると利用しやすくなると思う。（女性、20代、葛南地域）

エコ商品や障がい者支援につながるようなものを扱っている場所が少ないように思います。コンビニや道の駅、ネットショップなどもあればいいと思います。特別な場所、限られた場所ではなく、多くの人の目に触れるところを希望します。（女性、30代、千葉地域）

都会の若い世代に対してのしつこい客引きや勧誘が多いです。パトロール等で直接注意したり、会社へ指導・注意等の対策を強化してほしい。（女性、30代、葛南地域）

市の消費生活相談員の方は、本当に親身になって相談に乗って下さるので、相談員を増やして頂きたい。相談員の数が少ないと思う。（男性、50代、印旛地域）

住民から民生委員、さらにしかるべき所、の仕組みがあるので、これを太くしていくことが早道だと思う。（男性、65歳以上、千葉地域）

もう50歳なので、このような被害にはあわないと思うが、20歳の頃、ちょうど親元を離れ寮に入っている時に、「に当選しました」という電話に引かかる寸前で思いとどまったことや、周囲にだまされた人がたくさんいたことを思い出した。世間知らずだったと思いますが、一番危ない年頃に教育をしてほしい。（女性、50代、葛南地域）

今までトラブルになったことがないので、これからも気をつけていきたい。何かあるとママ友のグループラインに話をのせて、「これはだまされてるかもしれないから、気をつけて！！」などのアドバイスをもらうことも多い。ネットで少ししらべればヒットするよう、情報をマメにネットにUPしてほしい。（女性、40代、印旛地域）