

## 令和元年度 第3回市政モニターアンケート集計結果

### 「消費者教育」について

#### 趣 旨

お金を払って商品を購入したり、サービスを利用したりする私たちは、「消費者」です。  
現在、消費者が巻き込まれるトラブルが多様化・深刻化しており、子どもから高齢者まで、全ての世代で誰もが被害に遭う恐れがあります。そのため、市では市民の皆さんが消費生活に関する正しい知識や的確な判断力を身に付け、適切な行動に結び付けるために出前講座やイベントなどで消費者教育を行っています。  
また、市役所1階の消費生活センターには、専門の相談員がいます。  
今回、消費者トラブルの経験や消費者としての意識を伺うため、このアンケートを行います。

実施日 令和元年11月28日(木)～12月10日(火)

対象者 市政モニター50人(任期:H31.4.1～R2.3.31)

回答率 47人/50人(94%)

※質問の趣旨に沿わない回答については集計結果には反映していません。

### 市政モニターの内訳

1 男女別	
人数(人)	
男	22
女	25
合 計	47

2 年代別	
人数(人)	
10代	3
20代	6
30代	7
40代	7
50代	7
60代	8
70代以上	9
合 計	47

3 地域別	
人数(人)	
大宮中地区	4
大宮西地区	4
大宮東地区	8
富丘地区	9
富士根地区	10
北部地区	6
芝川地区	2
大富士	4
合 計	47

4 職業別	
人数(人)	
会社員	17
自営業	2
学生	4
専業主婦・主夫	10
パート・アルバイト	6
無職	7
その他	1
合 計	47

富士宮市 情報発信課 広聴広報係  
電話:0544-22-1119 FAX:0544-22-1206  
Eメール:koho@city.fujinomiya.lg.jp

●全員に伺います。

問1 あなたやあなたの家族が購入した商品やサービスについて被害に遭ったり、被害と言えないまでも不満を持ったことがありますか。（当てはまるもの一つ）

選択項目	回答数
1 被害に遭ったことがある	8
2 被害には遭っていないが、不満を持ったことがある	32
3 被害には遭っていないし、不満を持ったこともない	7
合計	47

●問1で1又は2と回答した人に伺います。

問1-2 問1で答えた被害や不満の内容はどのようなものでしたか。（当てはまるもの全て）

選択項目	回答数
1 商品・サービスの内容に関する事(偽物、欠陥品、量や質、性能や効能など)	28
2 商品・サービスの価格に関する事(全品5割引や優待価格が嘘だったなど)	6
3 契約に関する事(契約が履行されない、不当な条件付きだったなど)	1
4 解約に関する事(契約を取り消そうとしたら高額なキャンセル料を請求されたなど)	3
5 販売方法に関する事(大げさな広告、嘘の説明、脅された、しつこく勧誘されたなど)	9
6 購入後の対応や苦情への対応など(納得のいく説明がない、対応が遅いなど)	11
7 架空請求や振り込み詐欺など詐欺的な行為に関する事	1
8 個人情報の取り扱いに関する事(個人情報漏えいの被害に遭ったなど)	0
9 食の安全に関する事(消費期限や賞味期限切れ、産地や原材料の偽装、異物混入など)	4
10 その他(自由記述)	
30代女性	太陽光を取り付ける際、頼んでいた物と違った。すぐ交換するよう手配してもらった。「定期的に点検します」と言われたが全く来なかった。
40代女性	スーパーでフルーツを買ったら腐っていた。自分が買う時によく見て気をつければよかったが、お店の方でも気をつけてほしいと思った。
50代男性	商品を購入した会社がすぐになくなり、サービスを受けられなくなってしまった。
60代女性	半額と表示してあっても元の値段表示がなく、お得かどうかわからないことがある。
70代男性	サプリメントを無料で提供された後、しつこく勧誘され、高い値段で購入せざるを得なくなった。

●問1で1又は2と回答した人に伺います。

問1-3 その被害や不満について、どこかに相談したり伝えたりしましたか。（当てはまるもの全て）

選択項目	回答数
1 家族、知人、同僚などの身近な人	16
2 富士宮市消費生活センターの相談窓口	2
3 東部県民生活センターの相談窓口	1
4 商品・サービスの提供元であるメーカーなどの事業者	12
5 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店など	8
6 地元の民生・児童委員、ホームヘルパーやケアマネージャーなどの訪問介護関係者	0
7 弁護士や司法書士	0
8 警察	1
9 誰にも相談したり伝えたりしなかった	10
10 その他(自由記述)	
40代女性	次の日にお店へ持っていき、新しいものに交換してもらえた。

●問1-3で9と回答した人に伺います。

問1-4 答えた理由はなんですか。（当てはまるもの全て）

選択項目	回答数
1 相談しても仕方ないと思った	7
2 相談せず、自分で解決しようと思った	1
3 どこに相談すればよいのかわからなかった	3
4 恥ずかしくて、誰にも言えなかった	0
5 相談する適切な相手がいなかった	2
6 相談するほどの被害ではなかった	3
7 自分にも責任があると思った	5

●全員に伺います。

問2 あなたは、消費者教育(学校の授業(社会・家庭科)や会社、地域で行う講座など)を受けたことがありますか。（当てはまるもの一つ）

選択項目	回答数
1 ある	14
2 ない	33
合計	47

●問2で1と回答した人に伺います。

問2-2 あなたが受けた講座や催しは、どのような内容でしたか。（当てはまるもの全て）

選択項目	回答数
1 悪質商法の手口と対応方法	12
2 環境にやさしい暮らし方	3
3 家計管理などのライフプラン	3
4 食品表示の見方などの食の安全	6
5 個人情報保護	6
6 高齢者被害の防止	3
7 投資・保険・融資などの金融商品	2
8 サラ金・クレジットなどの多重債務の問題	3
9 子どもや若者の被害防止	1
10 インターネット上のワンクリック詐欺や偽サイトへの注意点	6

●問2で1と回答した人に伺います。

問2-3 あなたは、その講座や催しをどこで受けましたか。（当てはまるもの全て）

選択項目	回答数
1 小中学校、高校など学校の授業など	10
2 地域(町内会、老人会など)での講習会など	3
3 会社、職場での講習会など	5
4 県、市主催の講座など	3

●問2で2と回答した人に伺います。

問2-4 あなたが、講座や催しに参加したことがない理由はなんですか。（当てはまるもの全て）

選択項目	回答数
1 日程や場所が合わない	11
2 忙しく時間がない	17
3 講座や催しが開催されていることを知らなかった	10
4 講座や催しに参加することは面倒である	4
5 講座や催しのテーマに興味・関心がわからない	4
6 他の機会では情報を得ているから参加する必要がない	3
7 その他(自由記述)	
70代男性	自分(家族や兄弟を含めて)が被害を受けたことがないので、自分の問題として受け止められなかった。
70代女性	催しを知らない。
70代女性	高齢なため、参加不可能。

●全員に伺います。

問3 あなたは、消費生活を学習する機会が市民に提供されていると思いますか。（当てはまるもの一つ）

選択項目	回答数
1 提供されていると思う	2
2 どちらかといえば提供されていると思う	9
3 どちらともいえない	23
4 あまり提供されていないと思う	10
5 提供されていないと思う	3
合計	47

●全員に伺います。

問4 消費者教育に関心が持てるようにするには、どのようなことが必要だと思いますか。（自由記述）

10代女性	発信していることをアピールする。
10代女性	年代にあった講座を開催したときに案内したり、チラシを配布したりするなど、興味を持てるようにしていく必要がある。
10代女性	お金を払って商品を購入する意味、お金の大切さをもっと知るべきだと思う。
20代男性	各世代ごとの被害事例を紹介するなど、自分ごととして現実味を持てるような取り組みをする必要がある。
20代男性	学校や職場で定期的にセミナーを開催する。
20代男性	実際にあった身近な事例を周知する。
20代女性	誰にでも起こり得るということを意識してもらう。
20代女性	実際に起こった事例をもとに啓発する。
20代女性	パンフレットやチラシだけではなく、実際に被害に遭った方に学校や施設で実体験や対策について話してもらう場を設ける。身近で起こっていることだとということを再認識することで、被害にあわないよう気をつけることができると思う。
30代男性	年齢を重ねてからでは関心が湧かないので、幼少期から潜在意識として認識できるように教育の一環とすべきだと思う。
30代男性	身近で問題が起こらないとなかなか関心を持たないと思う。広報などで地道に継続して啓蒙していくのがよいと思う。
30代男性	広く、分かりやすく、広報する。
30代女性	授業や講義の中で、実際に悪質商法のページを閲覧するなど、実際に即した体験を行う。
30代女性	お土産付きで講座を開き、人数を集め、たくさんの人に知ってもらう。
30代女性	問題が多様化しているので、教育も対象者を限定してピンポイントに行う必要がある。学校教育の中や(先生や専門の方が一方的に教えるだけでなく、調べ学習などをして、親や祖父母に内容を伝えたり)公民館での講座の前に注意喚起したりするのはどうか。単に消費者をとりまく問題をテーマにして講演会や講座を開いても、参加者が集まらない気がするし、そもそもそういった講座に参加する人は普段から気をつけている人である。また、より身近に感じてもらうために、市内で実際にあった例を挙げるとよいと思う。

30代女性	子供もインターネットを使う時代になってきたので、子供も参加できるよう授業で取り入れる。広報ふじのみやで最近の被害を載せる。
40代男性	消費者として経験していくうちに覚えるようになる。義務教育の最後に学校の授業で教えるといのでは？
40代女性	講座や催しが開催されている場所と時間をわかりやすくすること。内容もわかりやすくなると思う。
40代女性	学校で子供を対象にしたこのような教育に関する講座があれば、その保護者や家族も興味を持ち、家族での会話のきっかけになると思う。
40代女性	身近な場所(地域の公民館など)で講座を開いてほしい。身近な人(市民)が受けてしまった被害を広報などに載せるといいと思う。大きく取り上げてほしい。
40代女性	イオンなどでイベントを行い周知する。広報で記事を載せる。
40代女性	広報等で、実在した内容を展開し注意を呼びかけてみてはどうか。
40代女性	具体的な例をもとに耳を傾かせる広告などを配布する。
50代男性	注意喚起を多く行う。新しい情報は迅速に喚起する。ローカル紙などに情報・事例を掲載する。
50代男性	教育を受けた者とそうでない者で、どのような差が生まれるのかを明確に示す。
50代男性	もう少し市民へ啓蒙する。
50代女性	地域主催のイベントの一つに取り入れたら、どうか。
50代女性	被害の実例をわかりやすく説明した冊子を作り、各家庭に配布する。
50代女性	小中高校の、まだ若い子供達の授業等で教えて欲しい
50代女性	学校や地域の公民館などで出前講座のようなものや寸劇を通してわかりやすく情報を伝えられる機会があるとよいと思う。
60代男性	身近な講演会・演奏会などからめて行う。
60代男性	ほとんどの方は「自分は大丈夫」と思っているから被害は減らないのではないかと。情報提供するから興味のある方は参加してくださいとか、通り一片の教育では被害は減らないと思う。 家族参加型や地域の座談会などもっと草の根的な啓発が効果的だと考える。 (国の法律で悪いことをする輩に厳罰化を望みたい。)
60代男性	消費生活を学習「消費者教育」するための講習会を開催しているようですが、行けない人や開催を知らない人のためにも、学習会で教えていただく内容をそのまま市民の手元に届く工夫をしてもらえるとありがたい。
60代男性	広報に、掲載する。または回覧板等で注意を促す。
60代男性	広報紙に掲載する。
60代女性	オレオレ詐欺同様に会場へ人を集めて物を売る方法のほとんどは悪質商法なので、そういう会場へ行かない様な広告が必要だと思う。
60代女性	PRだと思う。目に付かないと知ることができません。
60代女性	市の一斉清掃や避難訓練等、町内単位で集まれる機会を利用し情報を提供する。
70代以上男性	就学前の園児から機会あるごとに行う。
70代以上男性	市が発行する広報等で被害の実態を具体的な事例を挙げて伝えることがよいと思う。
70代以上男性	市内で発生したトラブルを、すばやく各地区に伝えたり(事例発表会)、回覧版等で回したりする。実際の事例を流す事が必要だと思う。

70代以上男性	講座や催しの開催を広報し、地域新聞やSNSなどで広く宣伝したり、参加する利点を知らせたりする必要もあると思う。
70代以上男性	各地域の公民館等に市の担当者を招き、講習会を行うことが住民への関心を高めることだと思う。
70代以上男性	商品・サービスなどの価格、表示、販売方法、販売者等について、常に興味・注意をはらう。普段の情報入手に努める。
70代以上男性	権利と責任という市民社会の原則である8つの権利と5つの責任を認識させることである。消費者の権利の確立と暮らしを守り、向上を目指すため、消費者組織の協力と連絡を図り、消費者運動を促進すること。
70代以上女性	身体的または交通機関等の都合で参加できない人も多いと思う。希望する人には学習資料を配ってはどうか。

●全員に伺います。

問5 あなたは、今後消費生活に関してどのような内容について知りたいと思いますか。（当てはまるもの全て）

選択項目		回答数
1	消費者にかかわりの深い法律、制度	25
2	消費生活に関するトラブルの相談窓口の役割や利用方法	15
3	講座や催しなどのイベント	13
4	悪質商法などの手口とトラブルへの対処	15
5	クレジット利用法など金融に関する知識	9
6	インターネットトラブルに関する事例	14
7	商品やサービスの安全性やリコール情報	12
8	食品の安全性や生活設計についての知識	8
9	その他(自由記述)	
30代男性	話題になるたびに自分で調べているので、特にない。	
40代女性	私のスマホにはよく架空請求のメールが届きます。詐欺だと分かっているけど、とてもドキドキして怖いです。高齢者などは本当だと信じて支払ってしまうかもしれません。そんなことがないようこんなことがあったら、ここへ相談するといいいですよという連絡先を知りたい。	
70代男性	その時の流行や事故などで発生しやすい問題を取り上げてPRしてほしい。	
70代女性	特に知りたいと思うことはない。	

●全員に伺います。

問6 消費者トラブルを相談できる「富士宮市消費生活センター」が富士宮市役所内にあることを知っていますか。（当てはまるもの一つ）

選択項目	回答数
1 名前や業務の内容を知っている	7
2 名前は知っているが、業務の内容は知らない	29
3 名前も業務の内容も知らない	11
合計	47

●全員に伺います。

問7 消費者問題に対する取り組みとして、あなたが行政にもっと力を入れてほしいことはなんですか。（当てはまるもの全て）

選択項目		回答数
1 身近な場所で相談できる窓口を増やす		22
2 夜間や休日でも相談できるよう、相談体制を充実する		22
3 消費者の自立を促す消費者教育の機会を拡充する		16
4 消費者被害の実態や対処方法、相談窓口の連絡先など情報提供を充実する		32
5 商品・サービスの事故などのリコール情報の提供を充実する		20
6 消費者を取り巻く問題に取り組む市民団体等の活動を支援する		9
7 その他(自由記述)		
40代女性	40代の私たちだとまだ何かあったときに相談先や被害届け先などを自分で調べて訴えることができるが、一人暮らしの高齢者はどうしていいかわからず、そのままにしてしまうことが多いと思う。そんな人を一人でも少なくなるよう、守っていけるよう何か支援できたらいい。	
50代女性	行政に頼りっきりになるのではなく、私たち消費者もトラブルに巻き込まれないように必要な知識を身につけていかななくてはならないと強く思う。	
70代男性	パソコンやスマホの世界から退場した者、もしくは関りを持たない人たちへの取組みも考えてほしい。	
70代男性	小中高校生に対する教育が最も重要と思うので、実践的に実施してほしい。	
70代女性	電話窓口や希望者には訪問指導を考えたらどうか。	