

令和5年度 第2回市政モニターアンケート

「消費者教育」の集計結果からの考察

問1・1-2・1-3・1-4・1-5・1-6

購入した商品やサービスについて不満はあるが、誰にも相談していない人が約半数

回答者38人のうち31人が、購入した商品やサービスについて不満を持ったことがあると回答しているにもかかわらず、約半数が誰にもその不満を伝えていないことがわかった。

相談しなかった理由として、「安価で購入したので仕方がない」「相談するのが面倒」「解決せずに時間の無駄になる」などの回答が多く、購入については自己責任のため、事を荒立てたくないと考えたり、相談すること自体を諦めている傾向がみられた。

逆に、不満を相談したと回答した人は、交換や返金をしてもらったり、家族や知人に相談し業者等に交渉したことによって解決できたなど、身の回りの人に相談したり行動に移すことによって、不満解決への納得感が生まれているようであった。

また、相談しなかったと回答した人の中には、どこに相談したらいいのかわからなかったとの意見もあったため、消費生活センターの周知をさらに進めていきたい。

問2・2-1・2-2・2-3

消費者教育を日頃から身近なものとして感じてもらうことが必要

消費者教育の講座や催しに参加したことがないと回答した人が24人と、半数を超えている。設問を「消費者教育の講座や催し」と記載したことで、消費者教育は、特別に講座を受講したり、催しに参加しなければ受けられないもののように認識されてしまった結果と考察する。

消費者教育は、小中学校、高等学校の授業の中の家庭科や社会科、総合学習で誰もが学んできているものであり、もっと身近な教育としての認識を深める発信をしていく必要がある。

実際に講座等に参加された方の中には「手口が巧妙化しているので警察や行政からの最新事例や注意点の情報提供をしてもらえるとありがたい」「高齢者に危機意識を持ってもらうためにとっても有効」「子ども向けのものだったが、大人も受けた方が良かった」といったように、講座を受けて有益だったとのご意見もいただく一方、「講座の開催があることを知らなかった」「時間がない、夜間の開催がない」など、興味はあるが行く機会を作るのが難しい状況も考えられるため、SNS等の活用によりいつでも見ることのできる講座の紹介やPRを進め、消費者教育を身近なものとして捉えていただけるよう推進していきたい。

問3・4

消費者教育を受ける機会を増やすための手法の検討が重要

消費者教育を受ける機会が市民に提供されていると思うかの問いに、「あまり提供されていない」16人、「提供されていないと思う」3人と半数が提供されていないと感じる結果となった。また、消費者教育に関心を持つために必要なこととして、「高齢者のために、デイサービスや寄合処などの場で注意喚起」「アニメやドラマ仕立ての

教育動画配信」「学校経由で親子で見られる冊子の配布」等、様々なご意見をいただいております。既存の媒体にとらわれず、ありとあらゆる機会をとらえて多くの世代に消費者教育を浸透させられるよう、市公式ウェブサイトやSNS等で掲載していく取り組みを推進していきたい。

問 5

デジタル化に伴い、インターネットトラブルやキャッシュレス決済への注意点に対する関心が高い

今後受けてほしい消費者教育の内容として、「インターネットトラブルに関する事例」「キャッシュレス決済の注意点」への要望が多かった。

新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するため、人と人との接触を避ける傾向が強まったことから、手軽にいつでも商品やサービスを購入できるインターネット通販や、クレジットカードや電子マネー等のキャッシュレス決済が普及しその手段も多様化していることがその要因と推察する。

デジタル化の進展及び電子商取引に的確に対応するには、オンラインサービスによるトラブル等の防止についての啓発活動に加え、消費者教育の充実・強化を図るとともに、消費生活相談員の対応力を高めていくことが効果的であると考えます。

問 6

富士宮市消費生活センターが市役所にあることを知らない人が半数以上

消費者トラブルについて相談できる「富士宮市消費生活センター」が富士宮市役所1階にあることを知っていますかとの問いに、「名前も業務の内容も知らない」と回答した人が22人と半数を超える結果であった。

消費生活センターは、商品を購入したり、サービスを利用した際の販売方法・契約・品質・価格等、消費者と事業者間のトラブルに関して、専門的な知識と経験を持つ消費生活相談員が、トラブル解決のための助言、事業者と交渉する際の手助け、情報提供を行っている。また、消費者のトラブルを未然に防ぐための啓発活動として地域や学校に出向いての出前講座を行っている。

消費に関するトラブルに合った際はもちろん、トラブルに合わないための情報提供をする機関として、街頭キャンペーン、市民生活展、SNS等を活用し消費生活センターの存在をさらにPRしていきたい。

問 7・8

行政に対して、情報提供の充実や相談窓口を増やすことを要望

消費者問題に対する取り組みとして、行政に力を入れてほしいことはどの問いに「消費者被害の実態や対処法、窓口相談の連絡先などの情報提供を充実する」「身近な場所で相談できる窓口を増やす」と回答した人が多かった。

消費者教育に関する自由意見では、「活動内容や実績を積極的にアピールしてほしい」「詐欺の見分け方についての教育が必要」「ゲームやクイズを取り入れた楽しい授業や講習が有効」「電子マネー等の使用方法をすぐ教えてくれる機関があるとよい」など、実生活ですぐに生かせる消費者教育を望む意見が多かった。

身近ですぐに利用できる相談体制や、情報提供の充実を実施しながら消費者教育の推進に努めていきたい。