

令和 4 年度消費生活 e モニター

第 8 回アンケート集計

1 調査趣旨

令和 4 年度から約 3 年間消費生活 e モニターとして活動いただき、消費生活などに対する意識の変化についてアンケートで調査し、今後の行政の参考資料とさせていただきます。

2 調査事項

「消費生活及び消費生活 e モニター活動に関することについて」

3 調査対象 令和 4 年度消費生活 e モニター 23 名 (回答者数 23 名・回収率 100%)

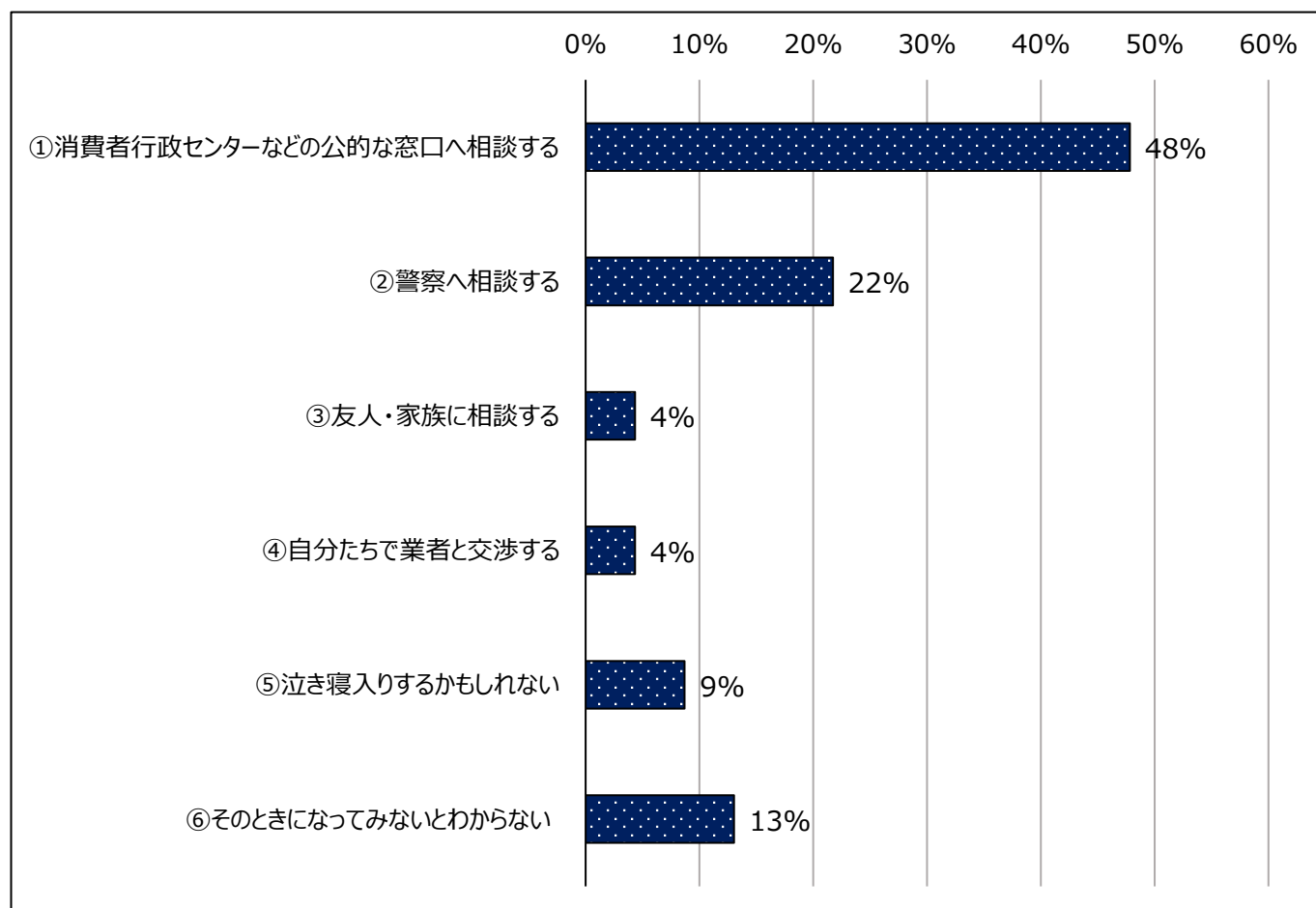
4 調査方法 市ホームページの回答フォームによる

- 集計結果について、四捨五入の結果や複数回答の集計によるため、合計が 100% とならない場合があります。
- 調査結果中の「回答者数」は「調査対象者」から「未提出者」を除いた数としました。
- 自由回答、その他意見は一部抜粋。

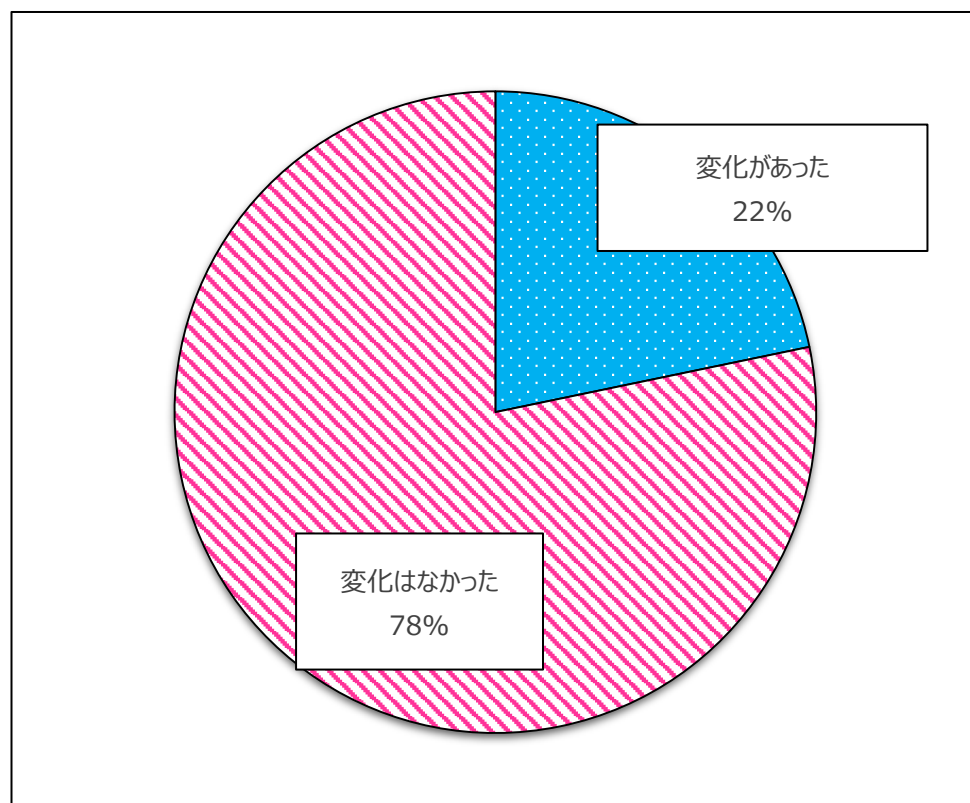


消費生活及び消費生活eモニターの活動に関することについて

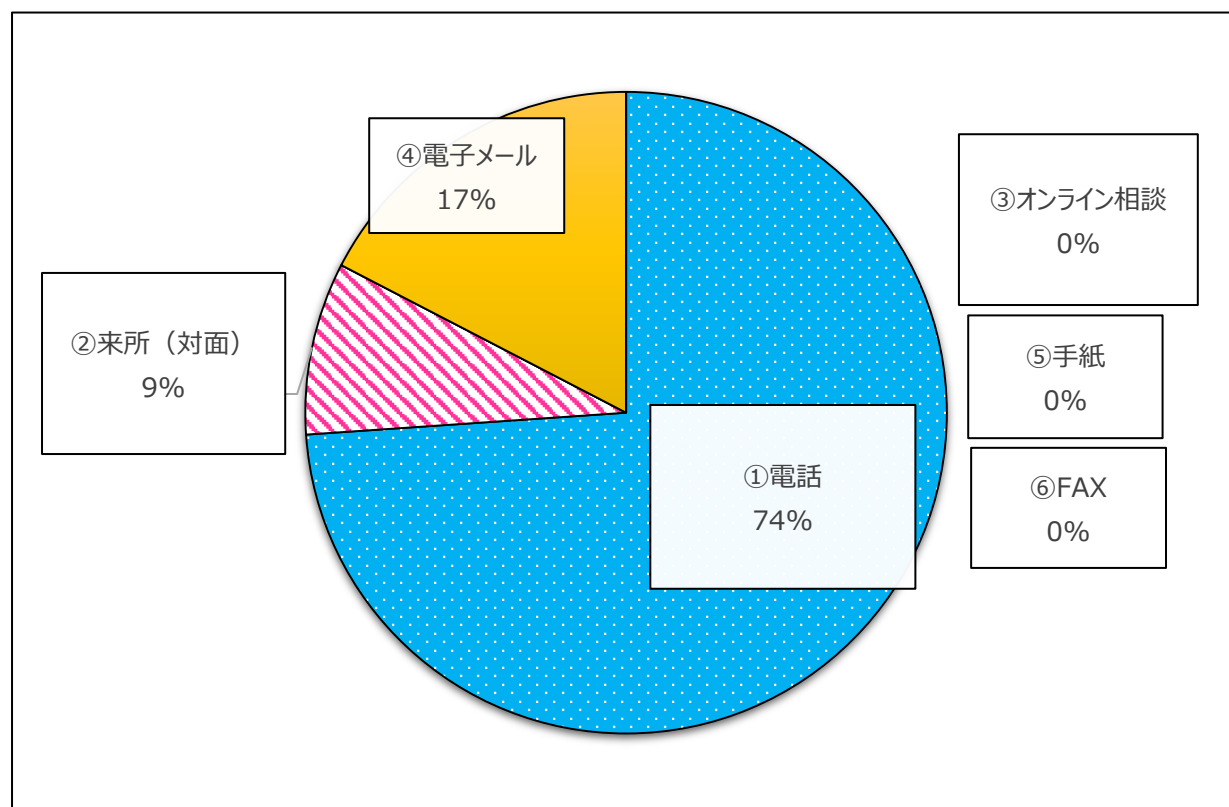
設問1 あなたやあなたの家族が消費生活トラブルにあってしまったら、どうされますか？



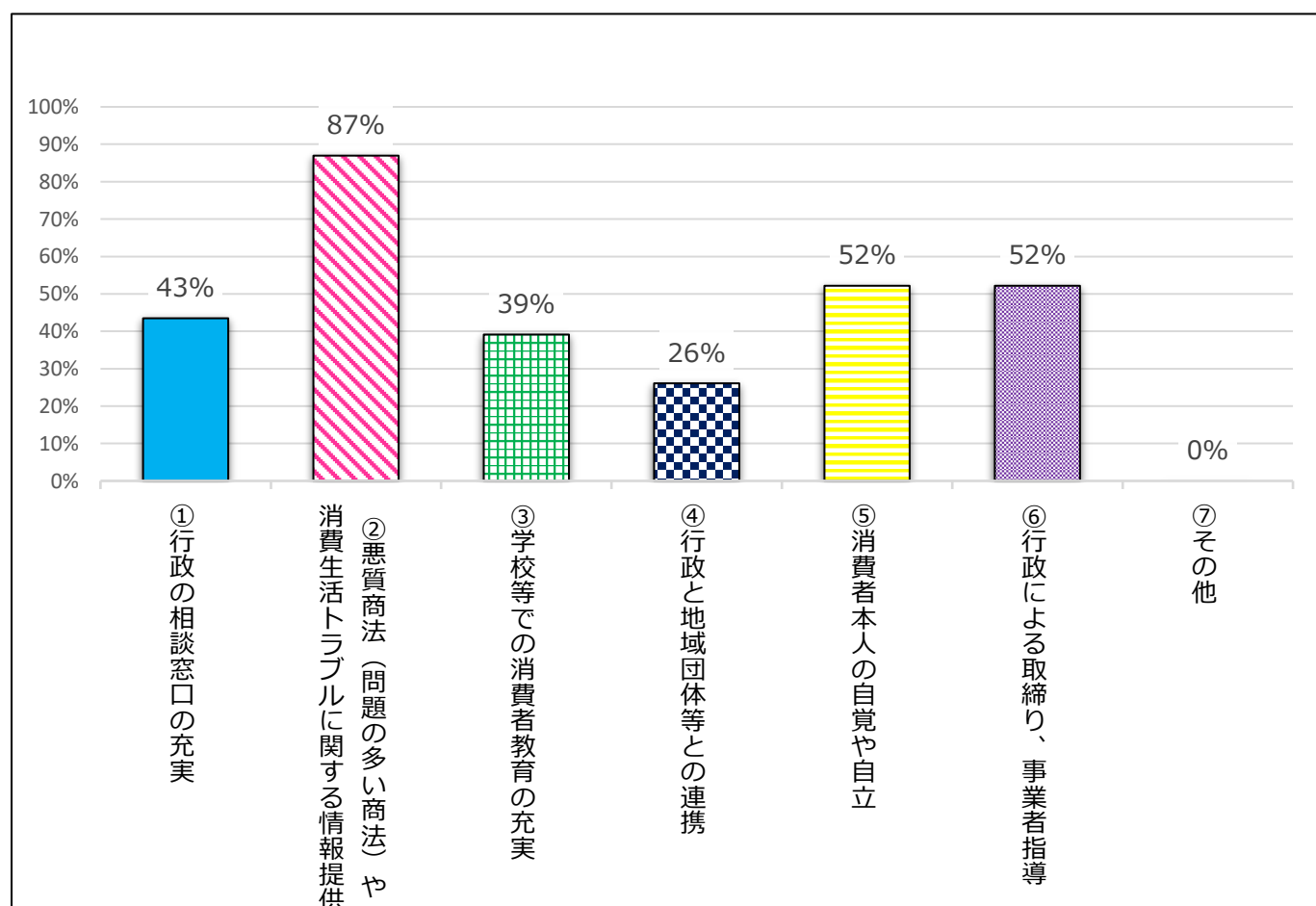
設問2 設問1について、消費生活トラブルにあった際の行動としてこの1年で変化はありましたか。



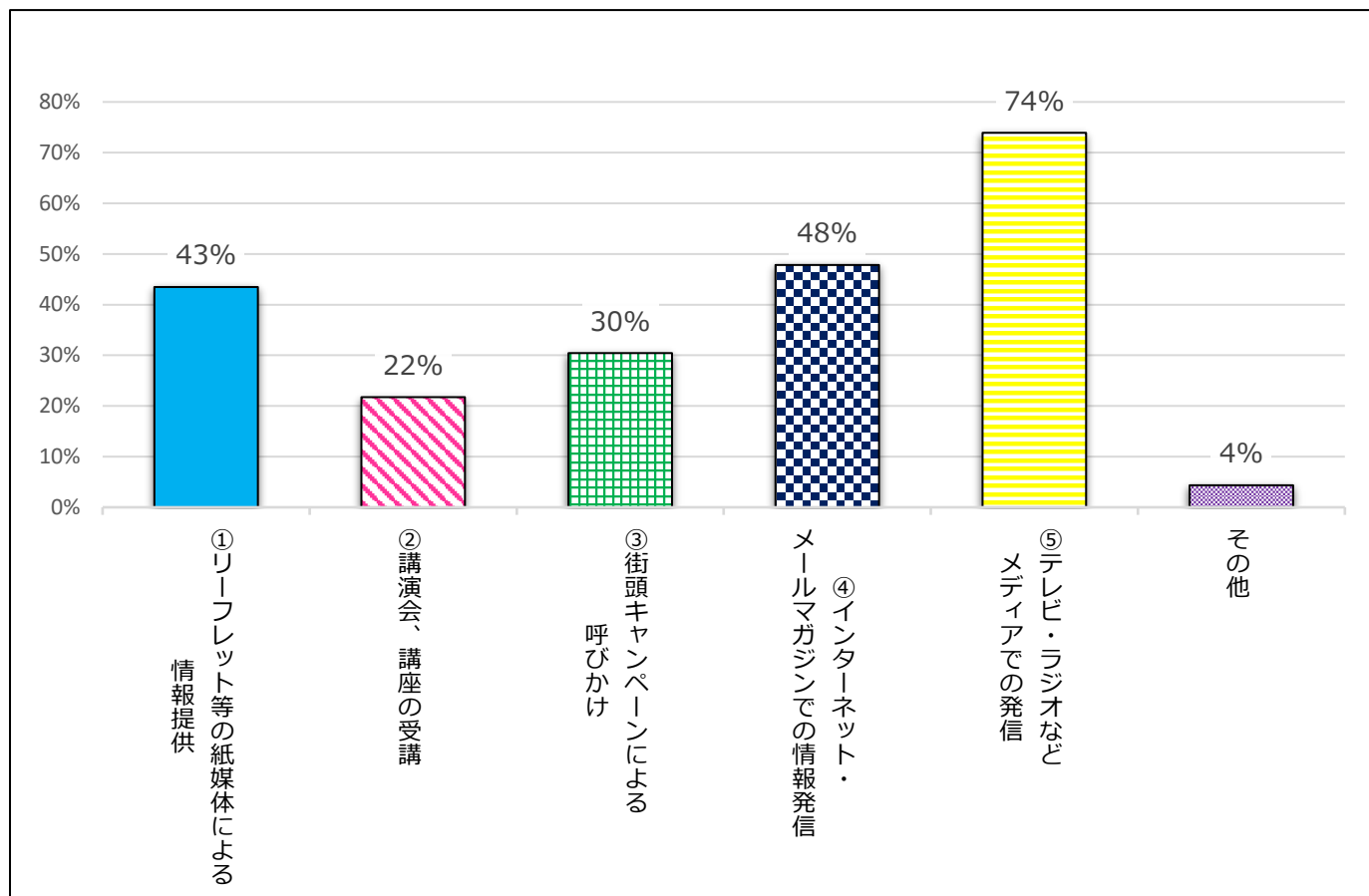
設問3 消費者行政センターに相談するとしたら、どの方法を選びますか？



設問4 消費生活トラブルを減少させるために重要なことは何だと思いますか？該当するものをお選びください（複数回答可）。

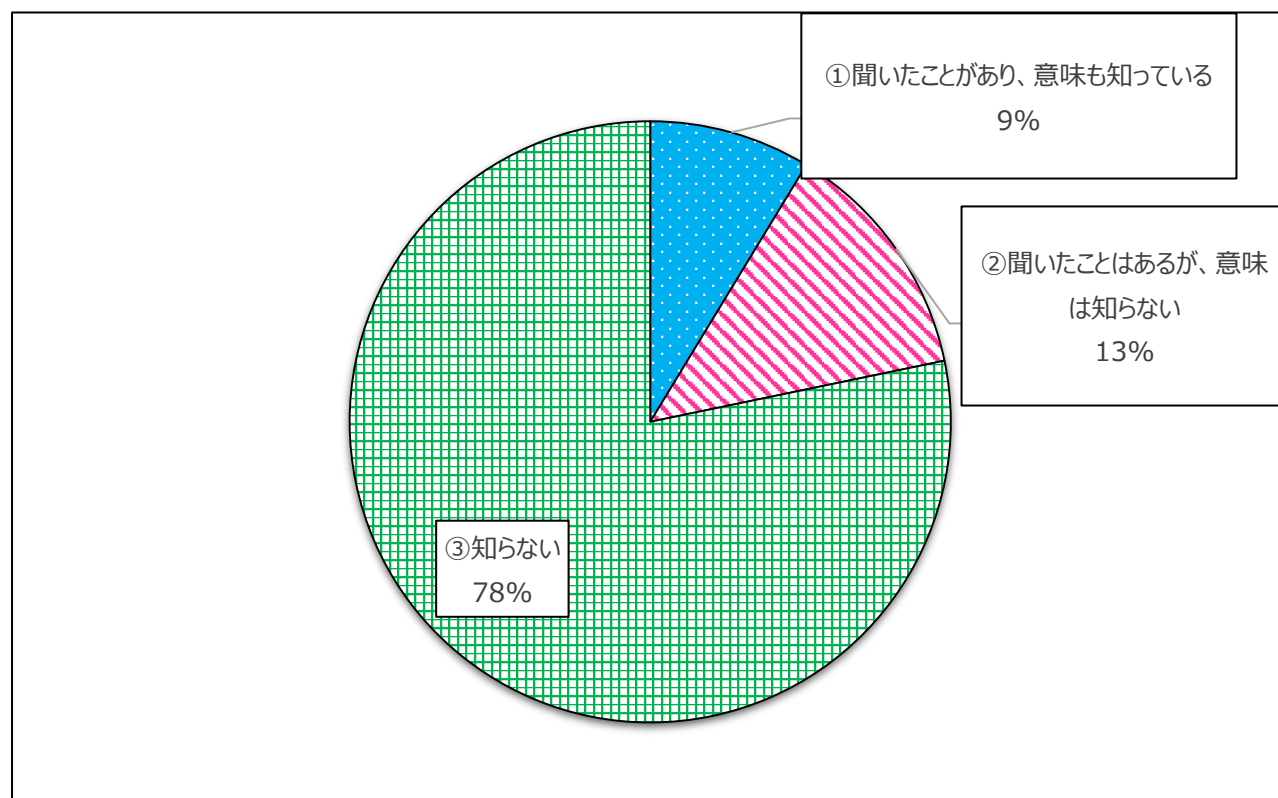


設問5 消費生活トラブルの被害に遭わないための心得を周知する啓発活動として、どの方法が効果的だと思いますか。（複数回答可）

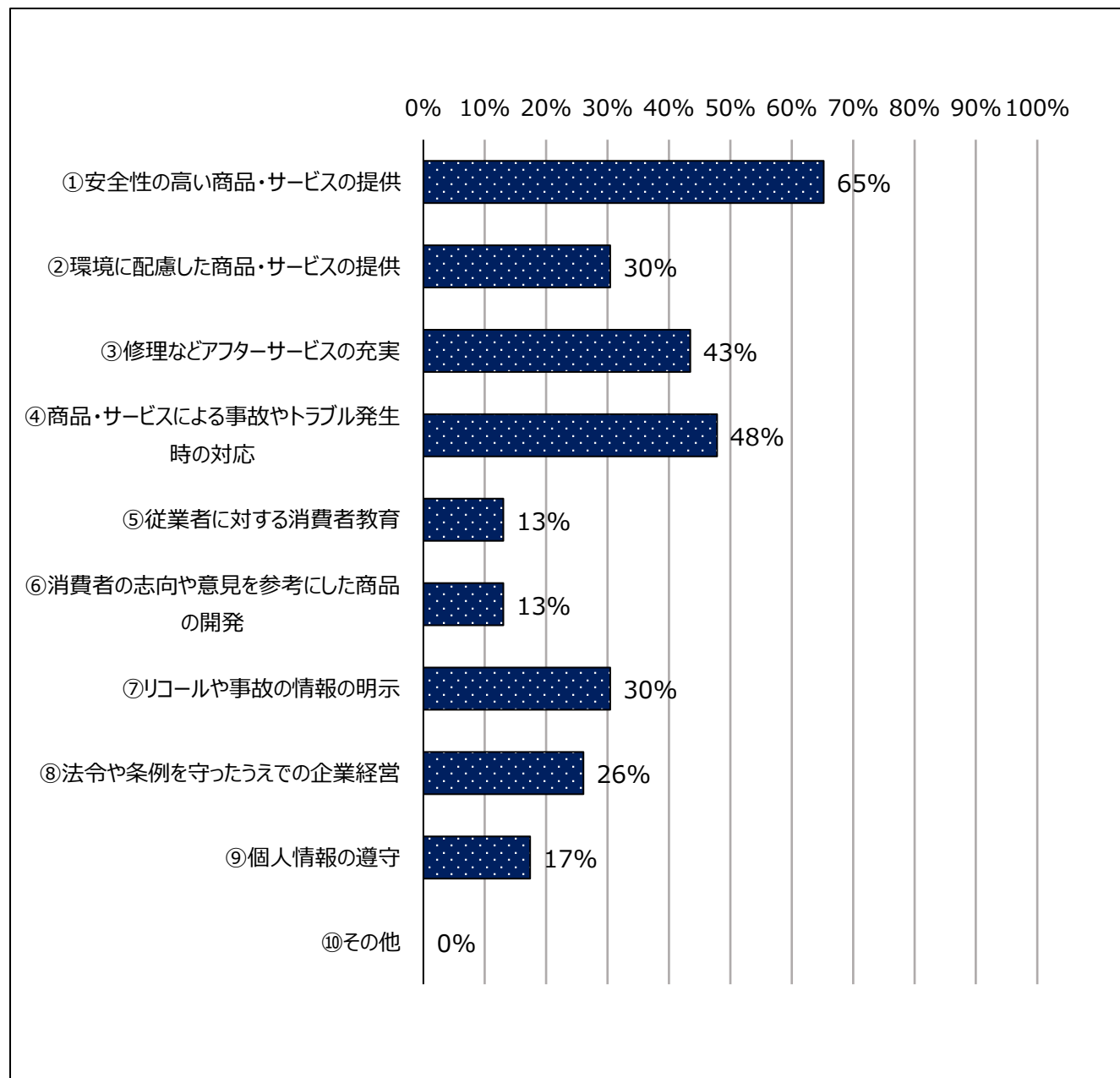


その他の回答：テレビなどよりも、親しい人の口コミなどが案外有効。

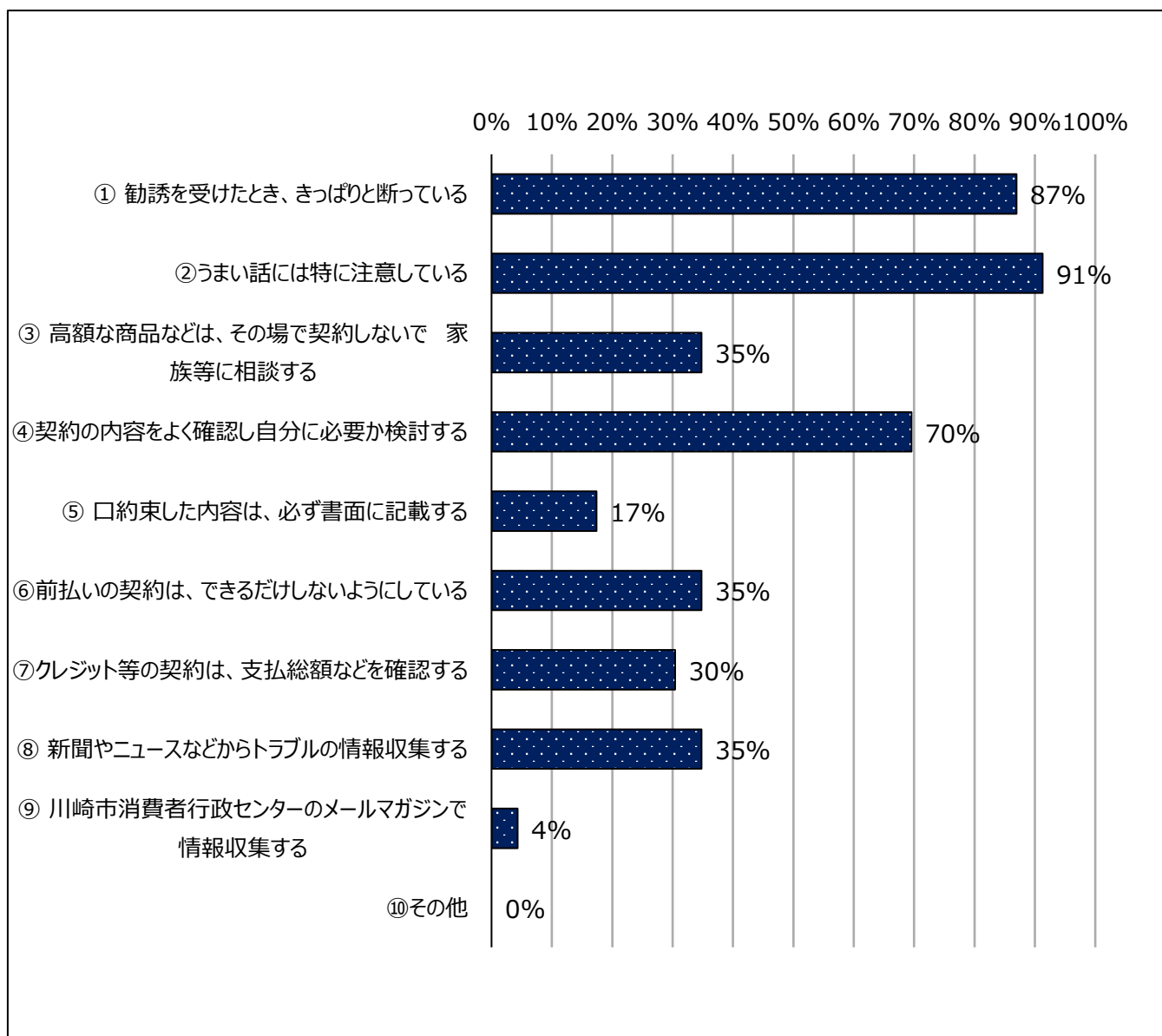
設問6 「消費者志向経営」という言葉を知っていますか。



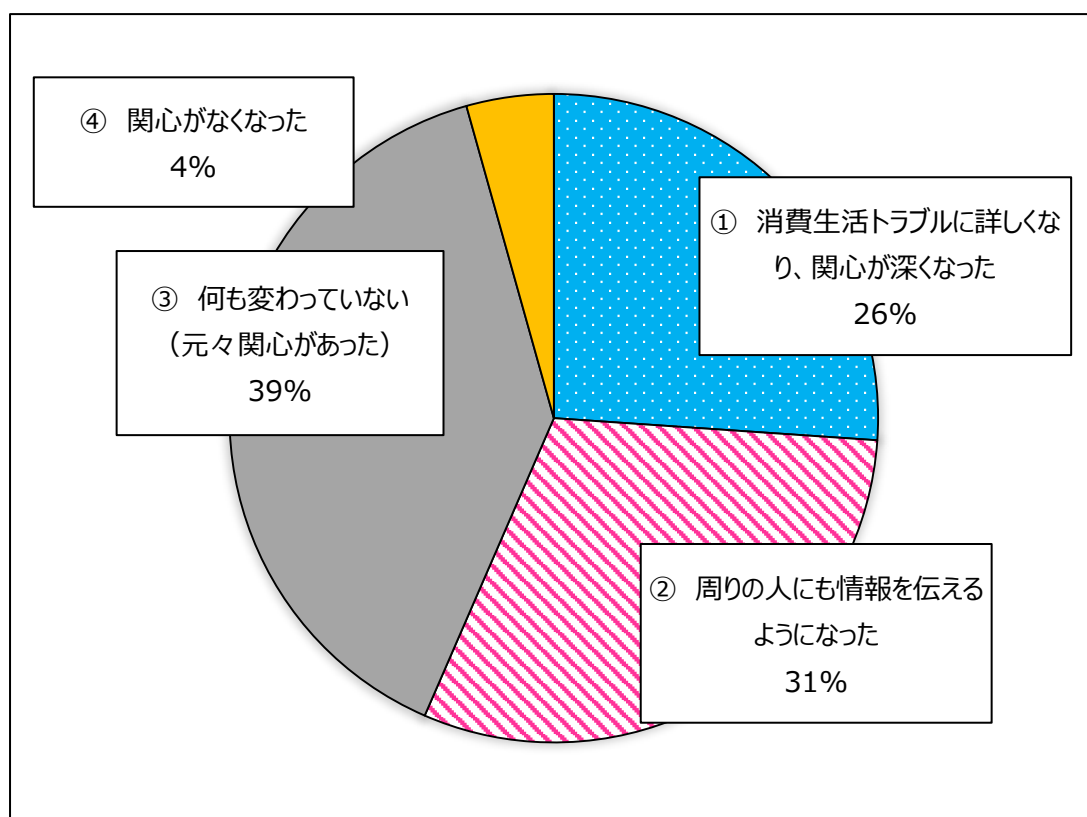
設問7 事業者（企業）の消費者に対する以下の取組のうち、事業者に積極的に取り組んでほしいと思うものはどれですか。（3つまで回答可）



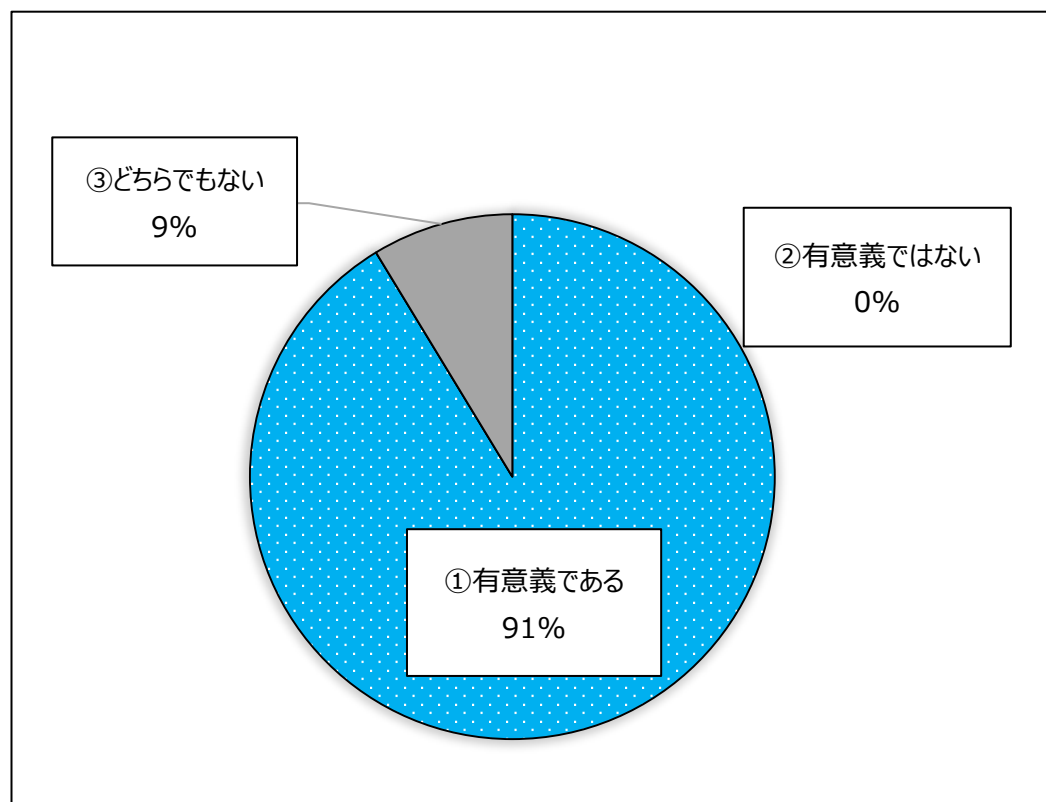
設問8 消費者生活eモニターの活動を通じて取得した知識と経験を踏まえ、消費生活に関するトラブルにあわないために、どのようなことに気を付けていますか？該当するものをすべてお選びください。



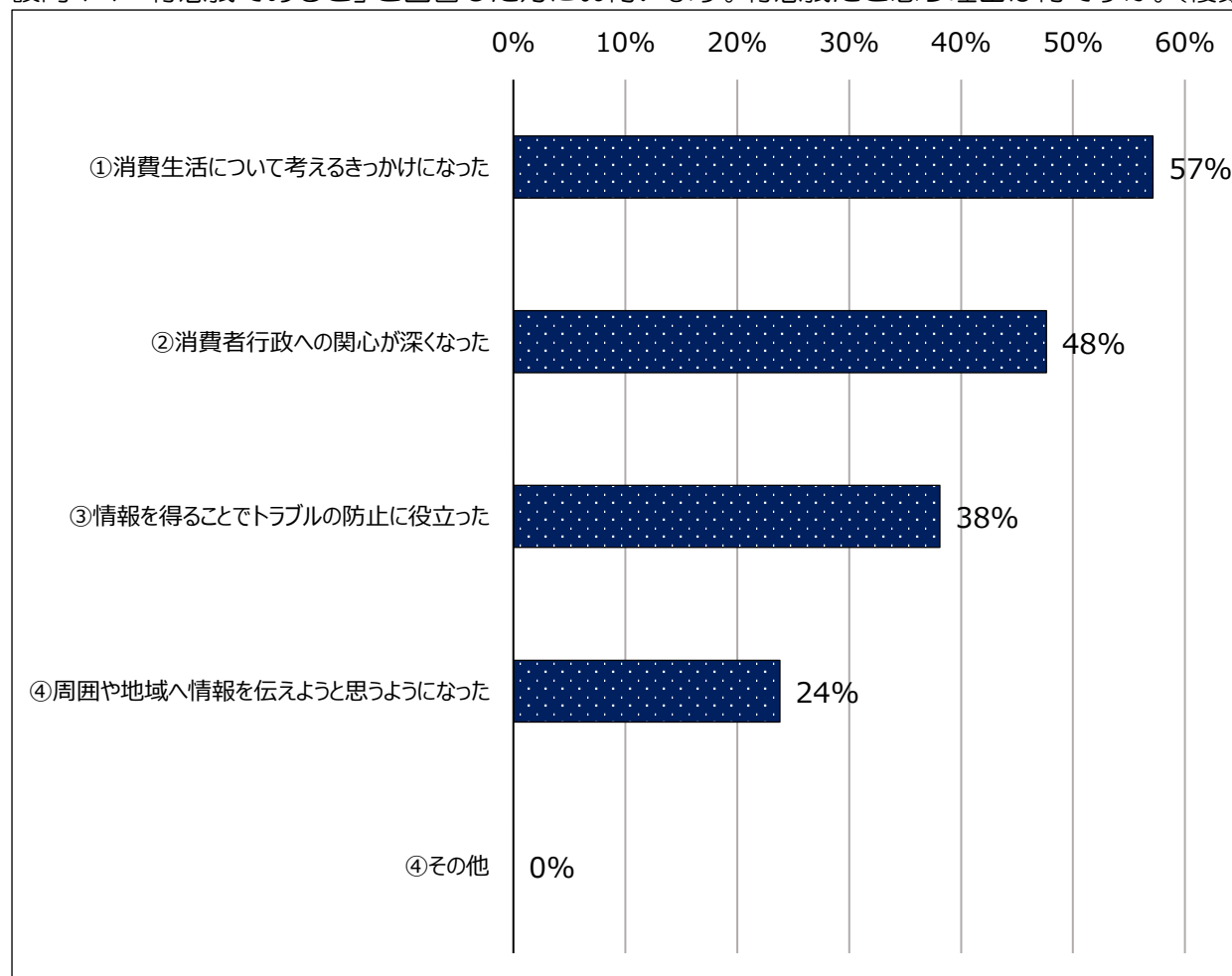
設問9 消費生活eモニターの活動を通じてどのような心境の変化がありましたか。



設問10 消費生活eモニターの活動はあなたにとってどのようなものでしたか



設問 1 1 「有意義である」と回答した方にお伺います。有意義だと思う理由は何ですか。(複数回答可)



設問 1 2 「有意義ではない」と回答した方にお伺いします。

・有意義ではないと回答した方は、いらっしゃいませんでした。



設問 1 3 約 3 年間消費生活 e モニターの活動を通じて感じたことを自由にご記入ください。

(一部要約・抜粋)

1.消費生活への意識の変化

- アンケートに回答することで、消費生活について意識するきっかけになりました。しかし、普段はほとんど意識しないことが多いです。詐欺や騙しが当たり前の社会の中で、騙されたくないという思いと、企業には消費者の安全・安心を重視した商品やサービスを提供してほしいと強く感じています。
- 消費者トラブルは自分には関係ないと思っていましたが、この活動を通じて、近くにある問題であることを理解しました。

2. 情報収集と意識の向上

- e モニターとして活動することで、新聞やテレビのニュースに対する注目度が高まり、夫と話題にすることが増えました。家庭内で親子や 3 世代で話し合い、学校や交流のある人々とも情報を共有できるようになりたいと思います。
- モニター活動を通じて、消費者としての自覚を持ち、責任ある社会の一員であると感じるようになりました。正しい知識を持って契約内容を確認するようになりました。
- 消費者行政センターは連絡先も場所も分からないので、緊急の時は困りました。パンフレットなどの「字」は最近の人は読まないと思うので、もう少し工夫して PR をお願いします。

3. 詐欺トラブルへの警戒

- スマホ経由の詐欺トラブルを防ぐ手段がますます必要だと感じています。テレビで多額の詐欺事件が報じられる中、身近な人に注意を呼びかけ、毅然と断ることが重要だと思います。
- NHK の夕方の番組「私はもう騙されない」の事例を見て、誰でも騙される可能性があることを実感しました。高齢者や若年層も世間知らずであるため、周囲の人々の助けが必要です。

4. 消費生活に関する学び

- 今まででは自分の身に起こってから、初めて動くことが多かったですが、しかし、色々な事例を見たり聞いたり、モニターになってからアンテナを広げることで、事前に知っておくことの大切さを学ぶことが出来ました。行政がどのようなことをしていたのか、知らなかったことばかりなので、とても為になったと感じます。今までは素通りしていた内容のニュースも、目に止まるようになりました。これまでの活動を活かして、これからも学んでいきたいと思っています。

5. 企業への信頼と消費者の責任

- 企業は利益を目的としていますが、購入時には製造者や生産地の信頼性を確認するようになりました。食料加工品についても、含まれている成分を確認するようになり、企業の経営や経済の流れについても学ぶようになりました。
- 消費トラブルに遭ったことはありませんが、もし遭った場合の行動について考えるきっかけになりました。

3 年間の長きにわたり e モニターにご協力頂きありがとうございました。頂いた貴重なご意見は、よりよい消費者行政を企画し実行するにあたり大変貴重なものとなりました。今後とも、皆様のご期待に応えられるよう努めてまいりますので、引き続きご支援賜りますようお願い申し上げます。

改めて、心より感謝申し上げます。

川崎市経済労働局 産業政策部
消費者行政センター

川崎市消費者行政センター キャラクター



・猫かぶり ・いいカモ ・てるみ〜にゃ