

消費生活に関するアンケート調査結果

県民生活課

1 調査目的

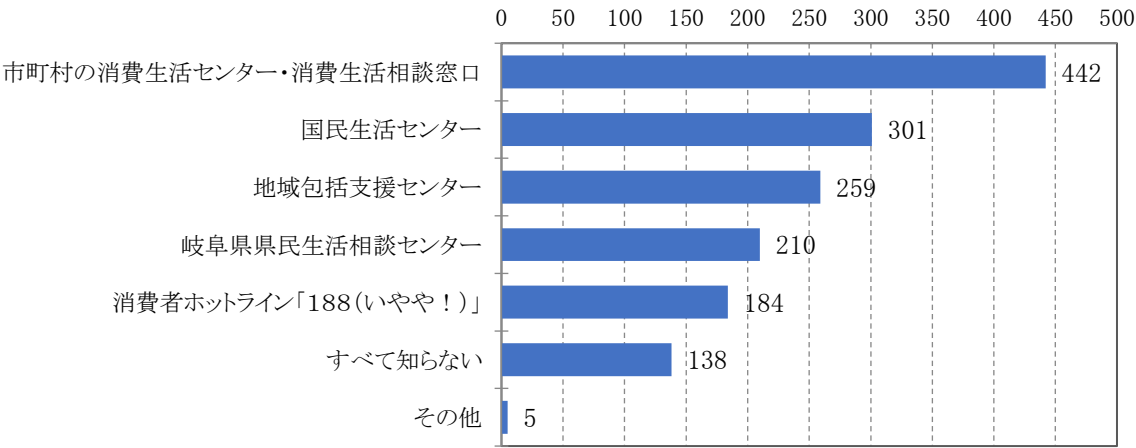
県民の皆さんの消費生活に関する関心や県内の消費生活の現状等を把握し、今後の施策の参考とさせていただくために、アンケート調査を実施しました。

2 調査結果

問 1 あなたが、知っている消費生活関係機関や相談窓口について、次の中から当てはまるものをすべて選んでください。（回答者：770人）

	回答数	割合
市町村の消費生活センター・消費生活相談窓口	442	57.4%
国民生活センター	301	39.1%
地域包括支援センター	259	33.6%
岐阜県県民生活相談センター	210	27.3%
消費者ホットライン「188(いやや!)」	184	23.9%
すべて知らない	138	17.9%
その他	5	0.6%
計	1,539	-

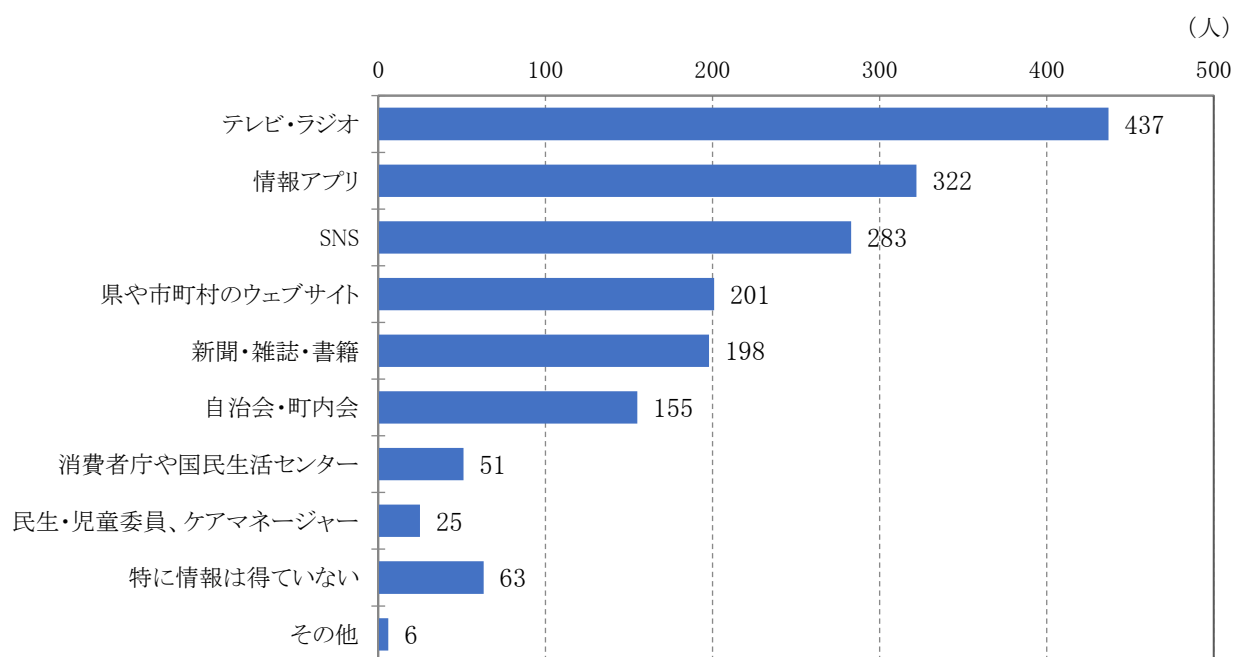
(人)



問2 あなたは、日頃、消費者トラブルの事例や解決方法、相談窓口などの消費生活に関する情報をどこで得ていますか。

次の中から当てはまるものをすべて選んでください。（回答者：770人）

	回答数	割合
テレビ・ラジオ	437	56.8%
情報アプリ	322	41.8%
SNS	283	36.8%
県や市町村のウェブサイト	201	26.1%
新聞・雑誌・書籍	198	25.7%
自治会・町内会	155	20.1%
消費者庁や国民生活センター	51	6.6%
民生・児童委員、ケアマネージャー	25	3.2%
特に情報は得ていない	63	8.2%
その他	6	0.8%
計	1,741	—



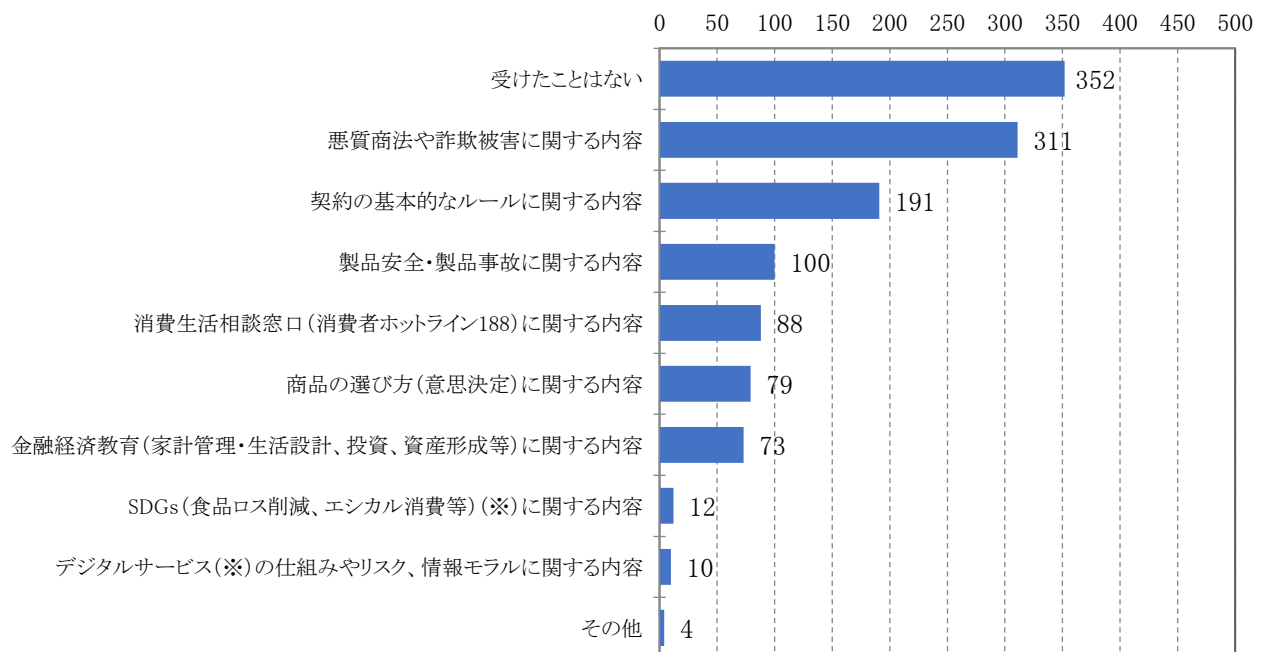
「その他」のうち主なもの

- ・ 友人、知人からの情報
- ・ 民間のウェブサイト
- ・ 会社の研修会

問3 あなたが、受けたことがある消費生活や消費者問題に関する「消費者教育」の内容について、次の中から当てはまるものをすべて選んでください。（回答者：770人）

	回答数	割合
受けたことはない	352	45.7%
悪質商法や詐欺被害に関する内容	311	40.4%
契約の基本的なルールに関する内容	191	24.8%
製品安全・製品事故に関する内容	100	13.0%
消費生活相談窓口（消費者ホットライン188）に関する内容	88	11.4%
商品の選び方（意思決定）に関する内容	79	10.3%
金融経済教育（家計管理・生活設計、投資、資産形成等）に関する内容	73	9.5%
SDGs（食品ロス削減、エシカル消費等）（※）に関する内容	12	1.6%
デジタルサービス（※）の仕組みやリスク、情報モラルに関する内容	10	1.3%
その他	4	0.5%
計	1,220	－

（人）



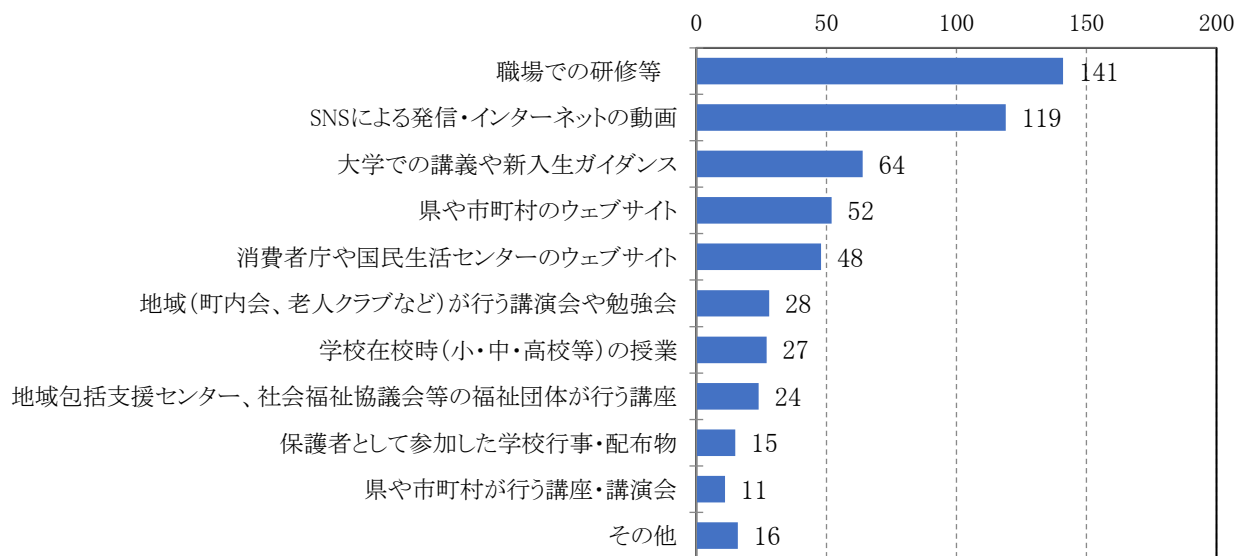
「その他」のうち主なもの

- ・ 交通安全に関する講座

問4 あなたが問3で回答した「消費者教育」を受けた機会として、次の中から当てはまるものをすべて選んでください。（回答者:418人 ※消費者教育を受けた人数）

	回答数	割合
職場での研修等	141	33.7%
SNSによる発信・インターネットの動画	119	28.5%
大学での講義や新入生ガイダンス	64	15.3%
県や市町村のウェブサイト	52	12.4%
消費者庁や国民生活センターのウェブサイト	48	11.5%
地域(町内会、老人クラブなど)が行う講演会や勉強会	28	6.7%
学校在校時(小・中・高校等)の授業	27	6.5%
地域包括支援センター、社会福祉協議会等の福祉団体が行う講座	24	5.7%
保護者として参加した学校行事・配布物	15	3.6%
県や市町村が行う講座・講演会	11	2.6%
その他	16	3.8%
計	545	-

(人)



「その他」のうち主なもの

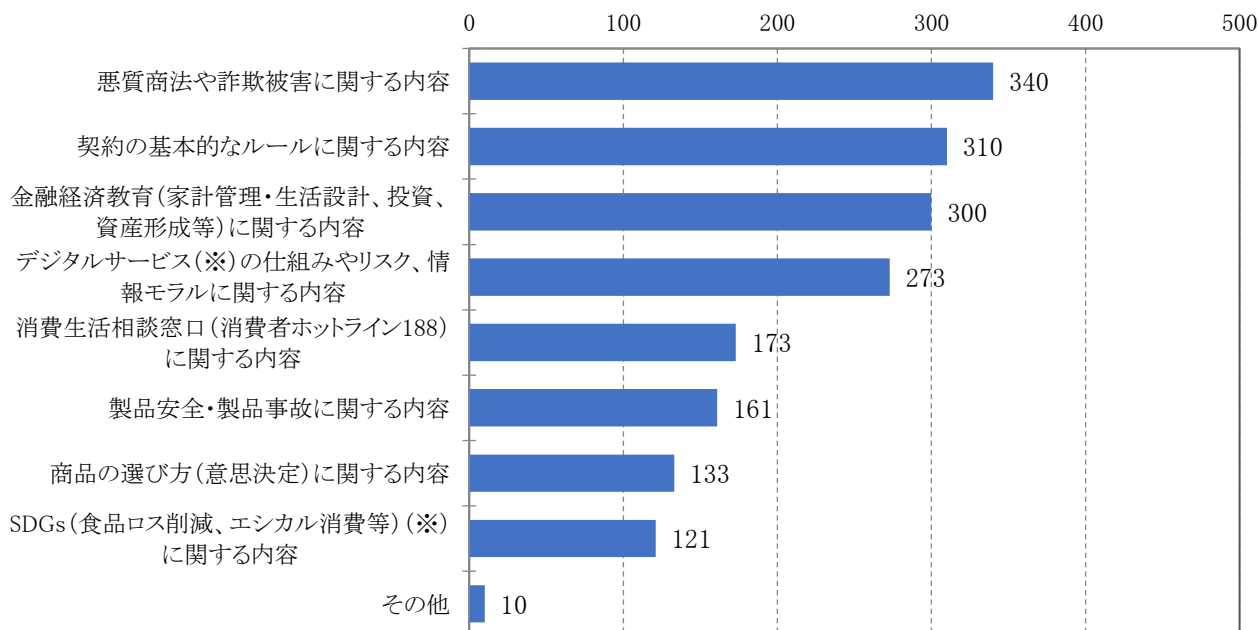
- ・ 保険会社など企業が行う勉強会

問5 あなたは、どのような内容の「消費者教育」を受けてみたいと思いますか。

次の中から当てはまるものをすべて選んでください。（回答者：770人）

	回答数	割合
悪質商法や詐欺被害に関する内容	340	44.2%
契約の基本的なルールに関する内容	310	40.3%
金融経済教育(家計管理・生活設計、投資、資産形成等)に関する内容	300	39.0%
デジタルサービス(※)の仕組みやリスク、情報モラルに関する内容	273	35.5%
消費生活相談窓口(消費者ホットライン188)に関する内容	173	22.5%
製品安全・製品事故に関する内容	161	20.9%
商品の選び方(意思決定)に関する内容	133	17.3%
SDGs(食品ロス削減、エシカル消費等)(※)に関する内容	121	15.7%
その他	10	1.3%
計	1,821	-

(人)

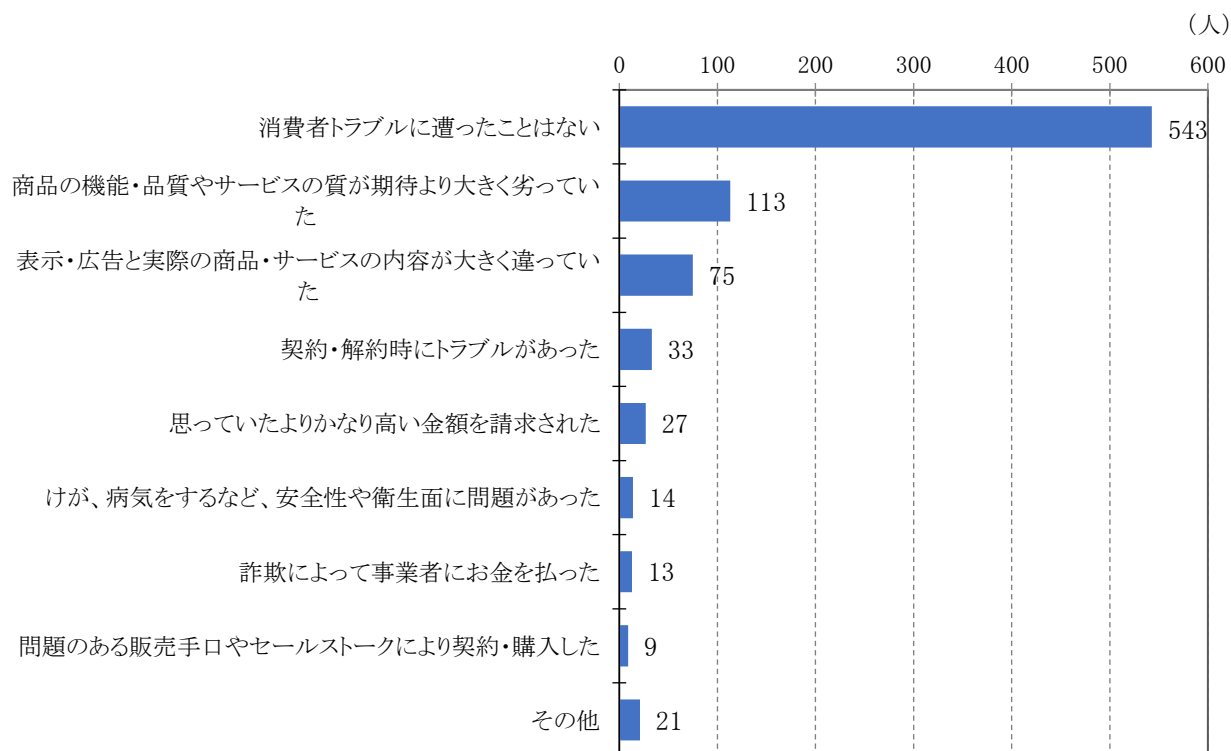


「その他」のうち主なもの

- ・ 実際に起きた消費者被害から学ぶ講座

問6 あなたが『この1年間』に、実際に遭った消費者トラブルは、どのような内容でしたか。
次の中から当てはまるものをすべて選んでください。（回答者：770人）

	回答数	割合
消費者トラブルに遭ったことはない	543	70.5%
商品の機能・品質やサービスの質が期待より大きく劣っていた	113	14.7%
表示・広告と実際の商品・サービスの内容が大きく違っていた	75	9.7%
契約・解約時にトラブルがあった	33	4.3%
思っていたよりかなり高い金額を請求された	27	3.5%
けが、病気をするなど、安全性や衛生面に問題があった	14	1.8%
詐欺によって事業者にお金を払った	13	1.7%
問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した	9	1.2%
その他	21	2.7%
計	848	-

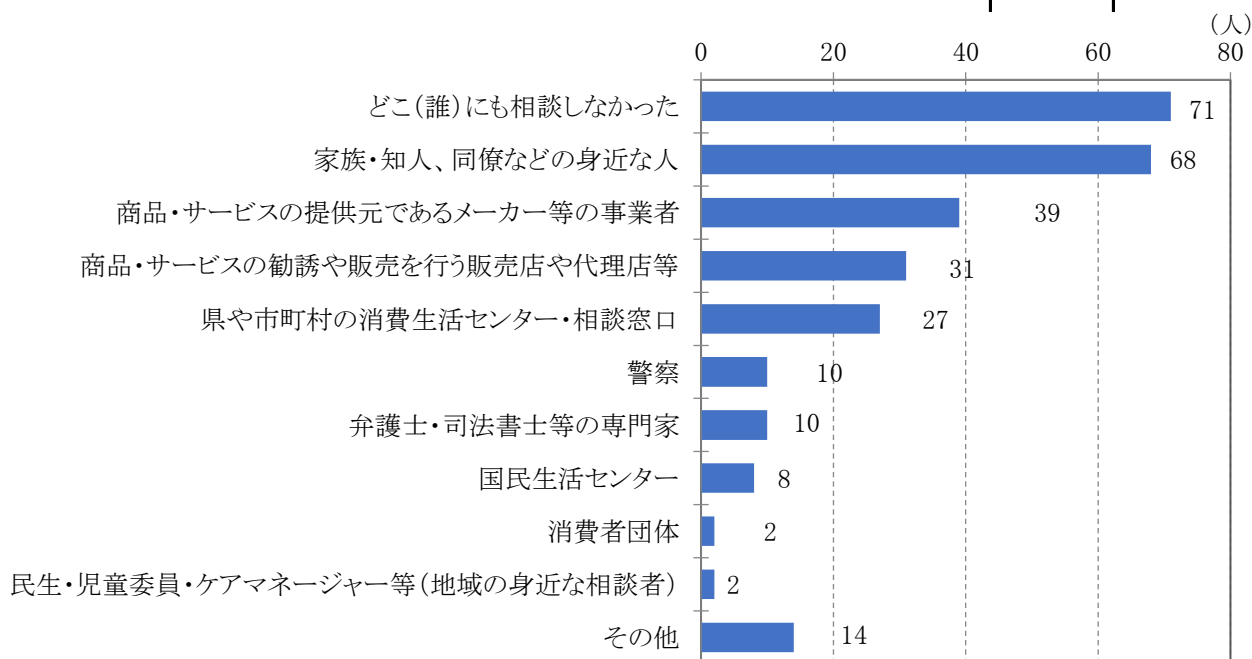


「その他」のうち主なもの

- ・ クレジットカード詐欺
- ・ 送り付け詐欺

問7 消費者トラブルに遭った際に、どこ(誰)に相談しましたか。次の中から当てはまるものをすべて選んでください。(問6で「消費者トラブルに遭ったことはない」と回答した方以外への設問) (回答者:227人 ※トラブルに遭ったことがある人数)

	回答数	割合
どこ(誰)にも相談しなかった	71	31.3%
家族・知人、同僚などの身近な人	68	30.0%
商品・サービスの提供元であるメーカー等の事業者	39	17.2%
商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店や代理店等	31	13.7%
県や市町村の消費生活センター・相談窓口	27	11.9%
警察	10	4.4%
弁護士・司法書士等の専門家	10	4.4%
国民生活センター	8	3.5%
消費者団体	2	0.9%
民生・児童委員・ケアマネージャー等(地域の身近な相談者)	2	0.9%
その他	14	6.2%
計	282	—



「その他」のうち主なもの

- ・ 金融機関窓口
- ・ 生成AIで過去事例を調べた

「どこ(誰)にも相談しなかった」理由

- ・ 相談する場所がわからない
- ・ 金額が少額だったのであきらめた

問8 消費者問題に対する取り組みとして行政に望むことはどのようなことですか。

次の中から当てはまるものをすべて選んでください。（回答者:770人）

	回答数	割合
悪質な事業者への指導・取締りの強化	437	56.8%
消費者トラブルの状況に関する情報提供の充実	411	53.4%
消費者トラブル解決方法の情報提供の充実	409	53.1%
学校での消費者教育・啓発の充実	294	38.2%
高齢者に対する消費者教育・啓発の充実	293	38.1%
消費生活相談体制の強化	198	25.7%
苦情相談、法令順守や社会的責任に対する事業者の取り組みへの支援	139	18.1%
在住外国人に対する消費者教育・啓発の充実	118	15.3%
職場での消費者教育・啓発の充実	110	14.3%
地域での消費者教育・啓発の充実(例:公民館で住民向け啓発講座を行う等)	101	13.1%
障がい者に対する消費者教育・啓発の充実	74	9.6%
消費者問題に取り組む市民団体等の活動への支援	74	9.6%
その他	9	1.2%
計	2,667	-

