

福岡県消費生活に関する県民意識調査  
報告書

平成26年2月

福岡県



# 目次

	.....	1
	.....	1
	.....	1
	.....	1
	.....	1
	.....	2
	.....	3
	.....	4
	.....	4
	.....	5
	.....	5
1	.....	5
2	.....	5
3	.....	5
4	.....	5
5	.....	6
6	.....	6
7	.....	6
8	.....	7
	.....	8
1	.....	8
2	.....	12
	.....	17
1	.....	17
2	.....	20
	.....	24
1	.....	24
2	.....	28
3	.....	32
4	.....	35
5	.....	38
6	.....	39

7	.....	41
8	.....	44
	.....	47
1	.....	47
2	.....	50
3	.....	53
4	.....	56
	.....	59
1	.....	59
2	.....	63
3	.....	66
4	.....	70
	.....	74
1	.....	74
2	.....	84
3	.....	87
4	.....	89
5	.....	92
	.....	93
	.....	93
	.....	107

# 第1章 調査の概要



## 1. 調査の目的

## 2. 調査項目

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

## 3. 調査の設計

1									
2								18	
3			3,350						
4									
5									
6				25	8	14	9	14	
				25	11	11	11	31	

## 4. 標本設計

25 4 1

-1

図表一1 地域別・消費生活相談体制別市町村一覧

		福岡地域	筑後地域	筑豊地域	北九州地域
1					
2					
3					
4					

5. 標本の抽出

25 3 31

300

3 4

3 4

1.5

325

1

10

18 19

100



図表－2 地域別・消費生活相談体制別の調査地点数

★基本300地点の割当数

			週4日以上相談 (政令市)	週4日以上相談 (政令市以外)	週4日未満相談	行政職員対応	(地点)
		基本地点数	1層	2層	3層	4層	地域計
1	福岡地域計	146	85	38	12	11	146
2	筑後地域計	50		48	2		50
3	筑豊地域計	26		18	5	3	26
4	北九州地域計	78	58	11	5	4	78
	地域計	300	143	115	24	18	300

★3層、4層を1.5倍に端数調整。(最終的な調査地点は325地点)

			週4日以上相談 (政令市)	週4日以上相談 (政令市以外)	週4日未満相談	行政職員対応	(地点)
		基本地点数	1層	2層	3層	4層	調整後
1	福岡地域計	146	85	38	18	18	159
2	筑後地域計	50		48	3		51
3	筑豊地域計	26		18	9	5	32
4	北九州地域計	78	58	11	8	6	83
	地域計	300	143	115	38	29	325

図表－3 地域別・消費生活相談体制別の調査標本数

			週4日以上相談 (政令市)	週4日以上相談 (政令市以外)	週4日未満相談	行政職員対応	合計
1	福岡地域計		1,189,581	531,571	161,554	160,178	2,042,884
			850	380	180	180	1,590
2	筑後地域計			664,620	31,836		696,456
				480	30		510
3	筑豊地域計			255,768	72,914	42,448	371,130
				180	90	50	320
4	北九州地域計		820,510	150,586	77,331	52,095	1,100,522
			580	110	80	60	830
	合計		2,010,091	1,602,545	343,635	254,721	4,210,992
			1,430	1,150	380	290	3,250
	追加分		45	35	10	10	100

6. 回収結果

	3,350
	27
	1,671
	503

7. 実施主体・実施機関

8. 報告書を読む際の留意点

100

100

$$b = \pm 2 \sqrt{2 \frac{N-n}{N-1} \cdot \frac{P(100-P)}{n}}$$

b = 標本誤差    N = 母集団    n = サンプル数    P = 回答率

回答率(P) サンプル数	10%または 90%	20%または 80%	30%または 70%	40%または 60%	50%
1,671	± 2.07%	± 2.77%	± 3.17%	± 3.39%	± 3.46%
1,000	± 2.68%	± 3.58%	± 4.10%	± 4.38%	± 4.47%
500	± 3.79%	± 5.06%	± 5.80%	± 6.20%	± 6.32%
100	± 8.49%	± 11.31%	± 12.96%	± 13.86%	± 14.14%

## 第2章 調査結果の概要



## 1. 回答者の属性

### (1) 性別

上段: 実数、下段: %	サンプル数	男性	女性	無回答
全 体	1,671 100.0	688 41.2	963 57.6	20 1.2

### (2) 年代別

上段: 実数、下段: %	サンプル数	18 ～ 19 歳	20 ～ 29 歳	30 ～ 39 歳	40 ～ 49 歳	50 ～ 59 歳	60 ～ 69 歳	70 歳 以上	無 回 答
全 体	1,671 100.0	38 2.3	156 9.3	260 15.6	271 16.2	377 22.6	402 24.1	150 9.0	17 1.0

### (3) 同居家族構成別

上段: 実数、下段: %	サンプル数	ひとり暮らし	夫婦のみ	二世帯世帯（あなた の世帯と親）	二世帯世帯（あなた の世帯と子ども）	三世帯世帯（親と 子どもと孫）	その他	無 回 答
全 体	1,671 100.0	136 8.1	345 20.6	319 19.1	619 37.0	156 9.3	72 4.3	24 1.4

### (4) 職業別

上段: 実数、下段: %	サンプル数	会社員	公務員・団体職員	自営業・自由業	常勤・嘱託・派遣など	パート・アルバイト・非	学生	専業主婦・主夫	無職	その他	無 回 答
全 体	1,671 100.0	476 28.5	106 6.3	153 9.2	268 16.0	53 3.2	293 17.5	251 15.0	45 2.7	26 1.6	

(5) インターネット利用度別

上段:実数、下段:%	サンプル数	よく利用している	ときどき利用している	あまり利用していない	まったく利用していない	インターネットが何か知らない	無回答
全 体	1,671 100.0	644 38.5	385 23.0	130 7.8	455 27.2	28 1.7	29 1.7

(6) 地域別

上段:実数、下段:%	サンプル数	福岡地域	筑後地域	筑豊地域	北九州地域	無回答
全 体	1,671 100.0	787 47.1	290 17.4	159 9.5	412 24.7	23 1.4

(7) 消費生活相談体制別

上段:実数、下段:%	サンプル数	(週4日以上 (政令市以上))	(週4日以上 (政令市以外))	(週4日未満 (相談員対応))	行政職員対応窓口	無回答
全 体	1,671 100.0	723 43.3	603 36.1	194 11.6	128 7.7	23 1.4

## (8) 地域別 (詳細)

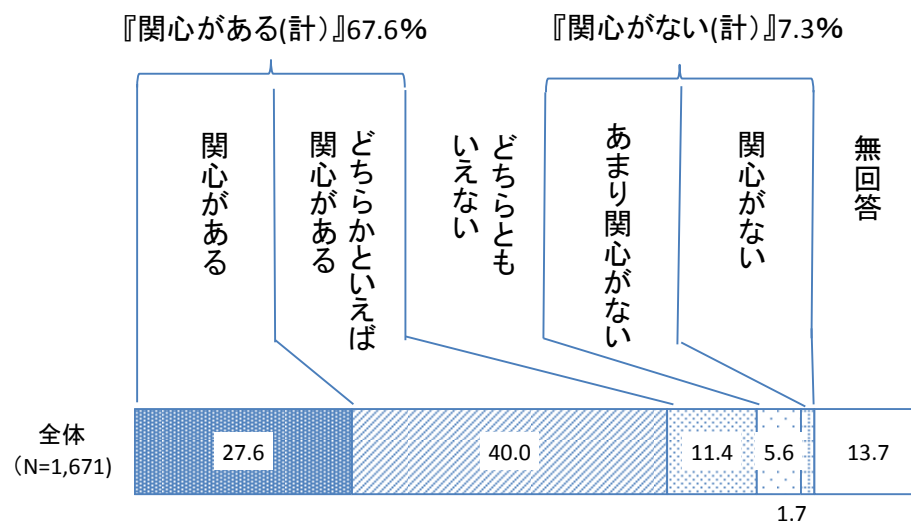
上段:実数、下段:%		サン プル 数	福 岡 地 域	筑 後 地 域	筑 豊 地 域	北 九 州 地 域	無 回 答
全 体		1,671 100.0	787 47.1	290 17.4	159 9.5	412 24.7	23 1.4
相談窓口対応別	週4日以上(政令市)	723 100.0	424 58.6	0 0.0	0 0.0	299 41.4	0 0.0
	週4日以上(政令市以外)	603 100.0	197 32.7	271 44.9	91 15.1	44 7.3	0 0.0
	週4日未満(相談員対応)	194 100.0	92 47.4	19 9.8	44 22.7	39 20.1	0 0.0
	行政職員対応窓口	128 100.0	74 57.8	0 0.0	24 18.8	30 23.4	0 0.0
性別	男性	688 100.0	322 46.8	125 18.2	69 10.0	170 24.7	2 0.3
	女性	963 100.0	461 47.9	164 17.0	90 9.3	242 25.1	6 0.6
年齢	18～19歳	38 100.0	18 47.4	9 23.7	2 5.3	9 23.7	0 0.0
	20～29歳	156 100.0	94 60.3	24 15.4	14 9.0	23 14.7	1 0.6
	30～39歳	260 100.0	134 51.5	45 17.3	17 6.5	64 24.6	0 0.0
	40～49歳	271 100.0	149 55.0	42 15.5	13 4.8	64 23.6	3 1.1
	50～59歳	377 100.0	183 48.5	61 16.2	36 9.5	96 25.5	1 0.3
	60～69歳	402 100.0	189 47.0	74 18.4	37 9.2	101 25.1	1 0.2
	70歳以上	150 100.0	20 13.3	34 22.7	40 26.7	55 36.7	1 0.7
同居家族構成	ひとり暮らし	136 100.0	74 54.4	15 11.0	13 9.6	34 25.0	0 0.0
	夫婦のみ	345 100.0	139 40.3	55 15.9	35 10.1	114 33.0	2 0.6
	二世帯世帯(あなたの世代と親)	319 100.0	170 53.3	57 17.9	26 8.2	65 20.4	1 0.3
	二世帯世帯(あなたの世代と子ども)	619 100.0	295 47.7	109 17.6	50 8.1	162 26.2	3 0.5
	三世帯世帯(親と子どもと孫)	156 100.0	67 42.9	38 24.4	27 17.3	24 15.4	0 0.0
	その他	72 100.0	37 51.4	15 20.8	7 9.7	12 16.7	1 1.4
職業	会社員	476 100.0	245 51.5	72 15.1	40 8.4	118 24.8	1 0.2
	公務員・団体職員	106 100.0	51 48.1	22 20.8	11 10.4	22 20.8	0 0.0
	自営業・自由業	153 100.0	67 43.8	34 22.2	24 15.7	28 18.3	0 0.0
	パート・アルバイト・非常勤・嘱託・派遣など	268 100.0	144 53.7	48 17.9	11 4.1	65 24.3	0 0.0
	学生	53 100.0	32 60.4	12 22.6	0 0.0	9 17.0	0 0.0
	専業主婦・主夫	293 100.0	133 45.4	45 15.4	25 8.5	88 30.0	2 0.7
	無職	251 100.0	91 36.3	47 18.7	43 17.1	69 27.5	1 0.4
	その他	45 100.0	22 48.9	9 20.0	3 6.7	11 24.4	0 0.0

## 2. 消費者問題への関心について

### (1) 消費者問題に対する関心度

問1 あなたは消費者問題※について関心がありますか。(○は1つ)

図表-4 消費者問題にする関心度(N=1,671)



40.0

27.6

67.6

7.3

【属性別傾向】

66.6

68.9

70

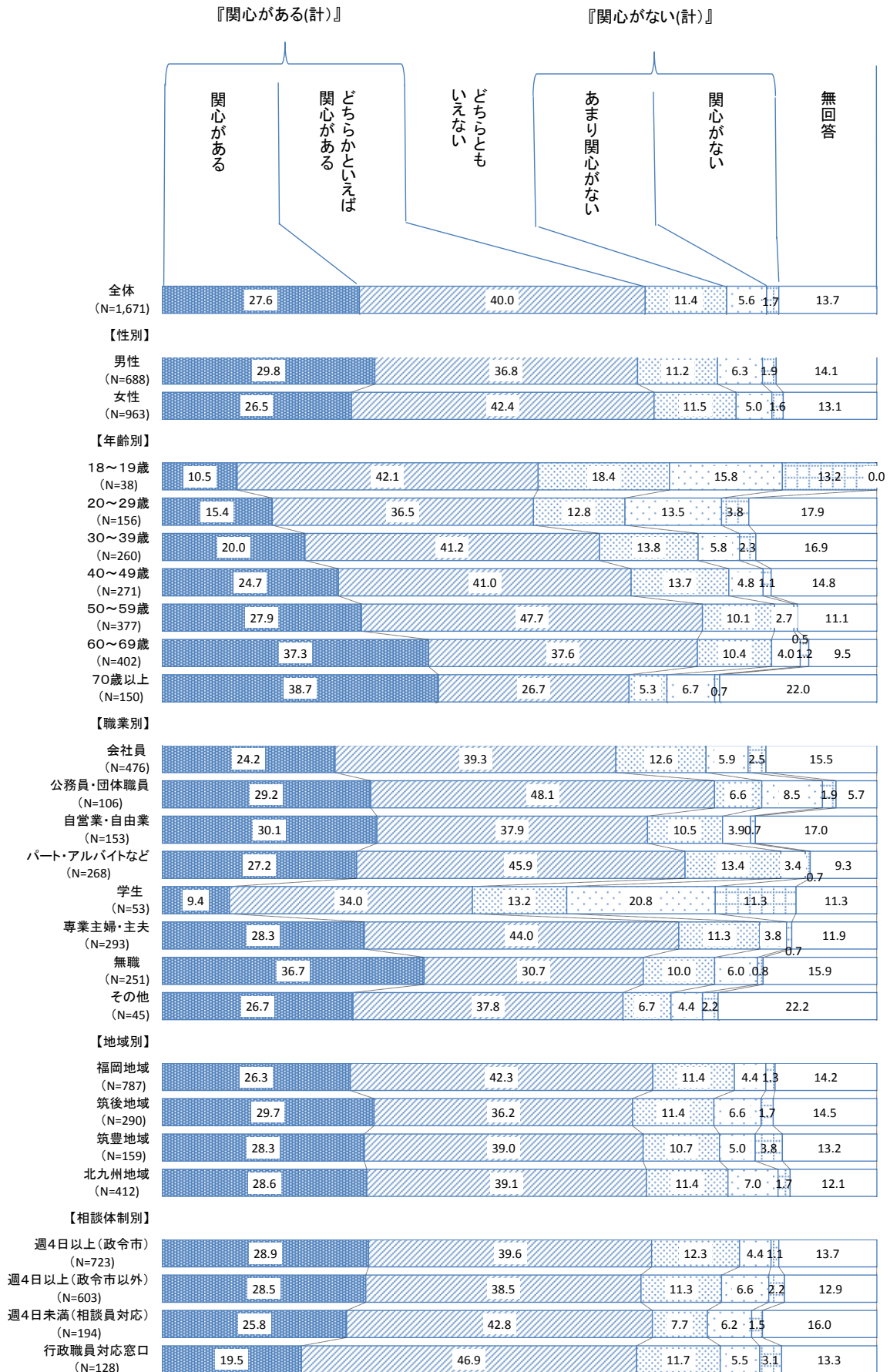
50 75.6

60 74.9



77.3  
73.1  
67.4  
72.3  
36.7  
43.4  
32.1  
68.6  
67.7  
67.3  
65.9

図表-5 消費者問題に対する関心度(属性別)



【消費者トラブルの有無別】

81.8

75.2

68.9

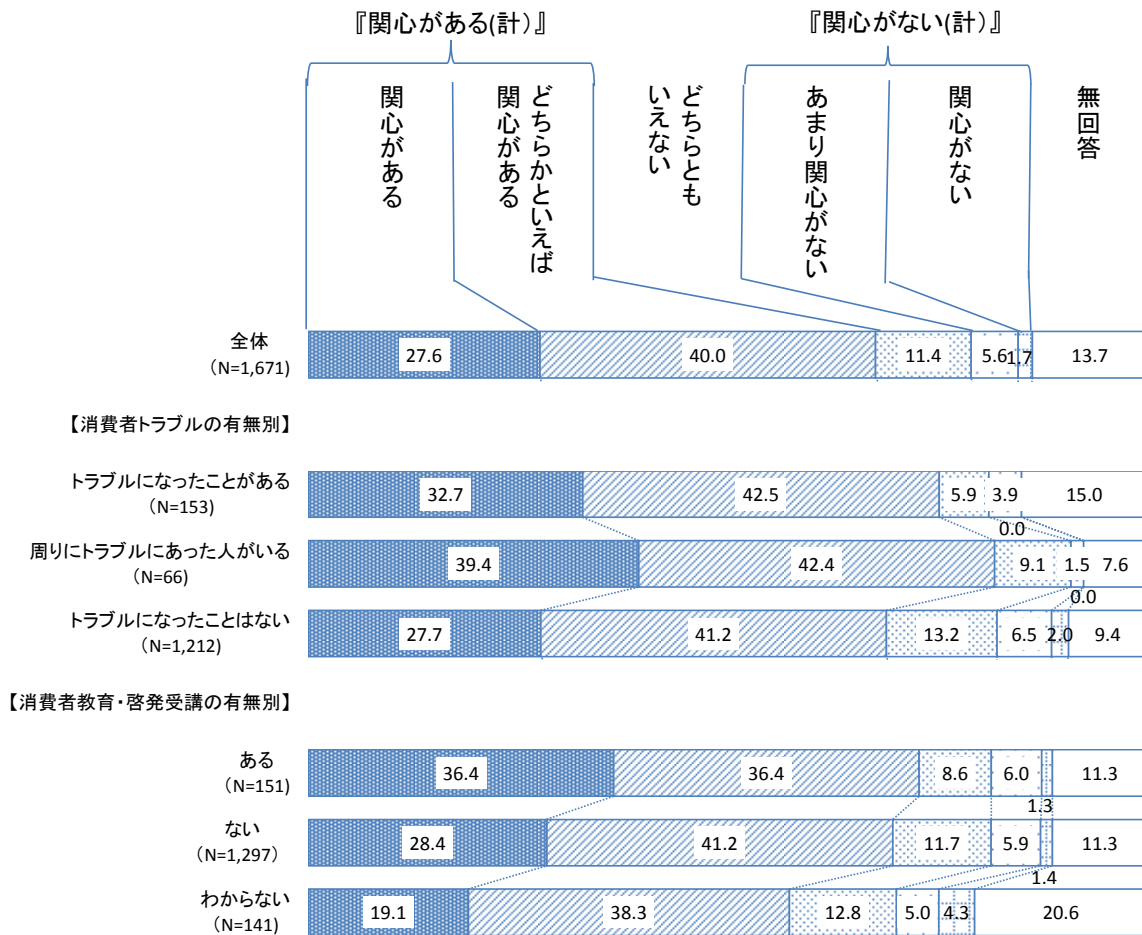
【消費者教育・啓発受講の有無別】

72.8

69.6

57.4

図表一六 消費者問題に対する関心度(消費者トラブル、教育・啓発受講の有無別)



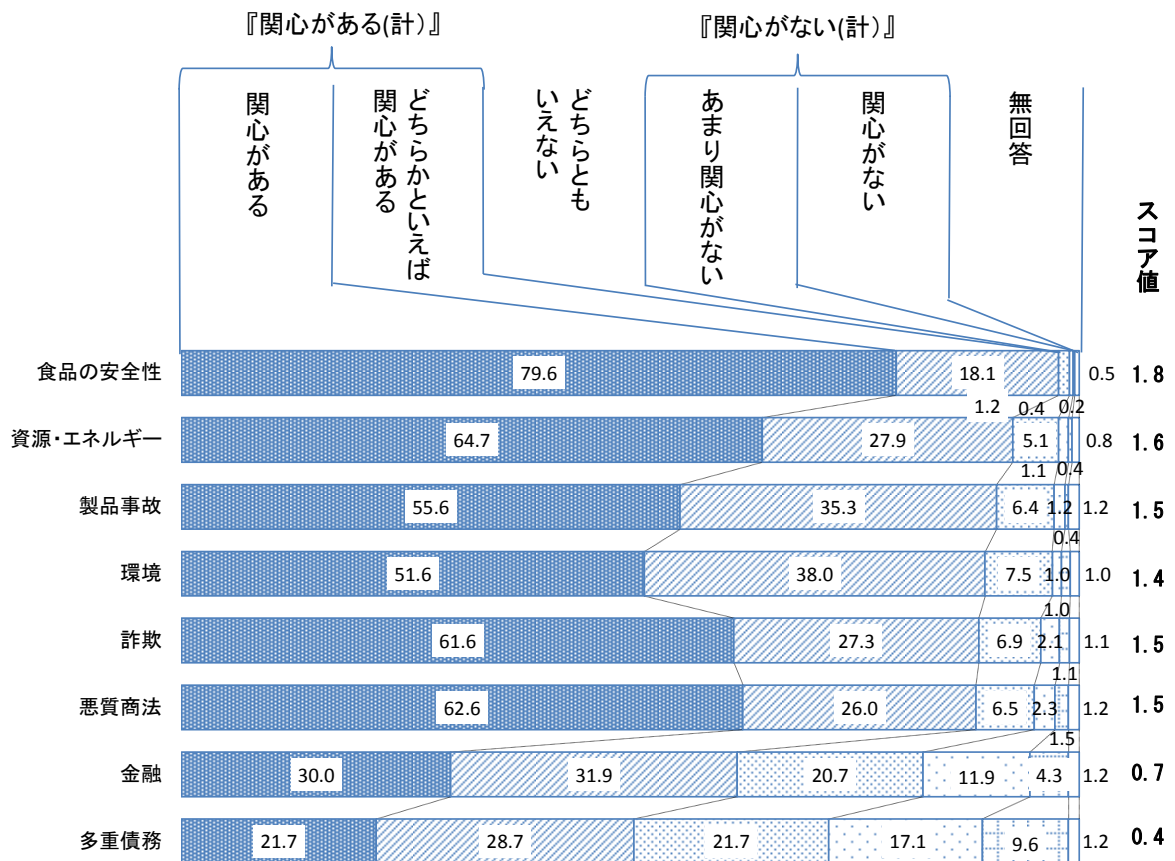
(2) 各消費者問題に対する関心度

(問1で「関心がある」「どちらかといえば関心がある」と回答した1,130人のみ)

問2 次の消費者問題に対して、あなたはどの程度関心がありますか。

(○はそれぞれ1つ。)

図表-7 各消費者問題にする関心度(N=1,130)



1, 130

97. 7

92. 6

90. 9

89. 6

88. 9

88. 6

61. 9

50. 4

26.7 2

+2 +1 0 -1 -2

【属性別傾向】

6.9

5.1

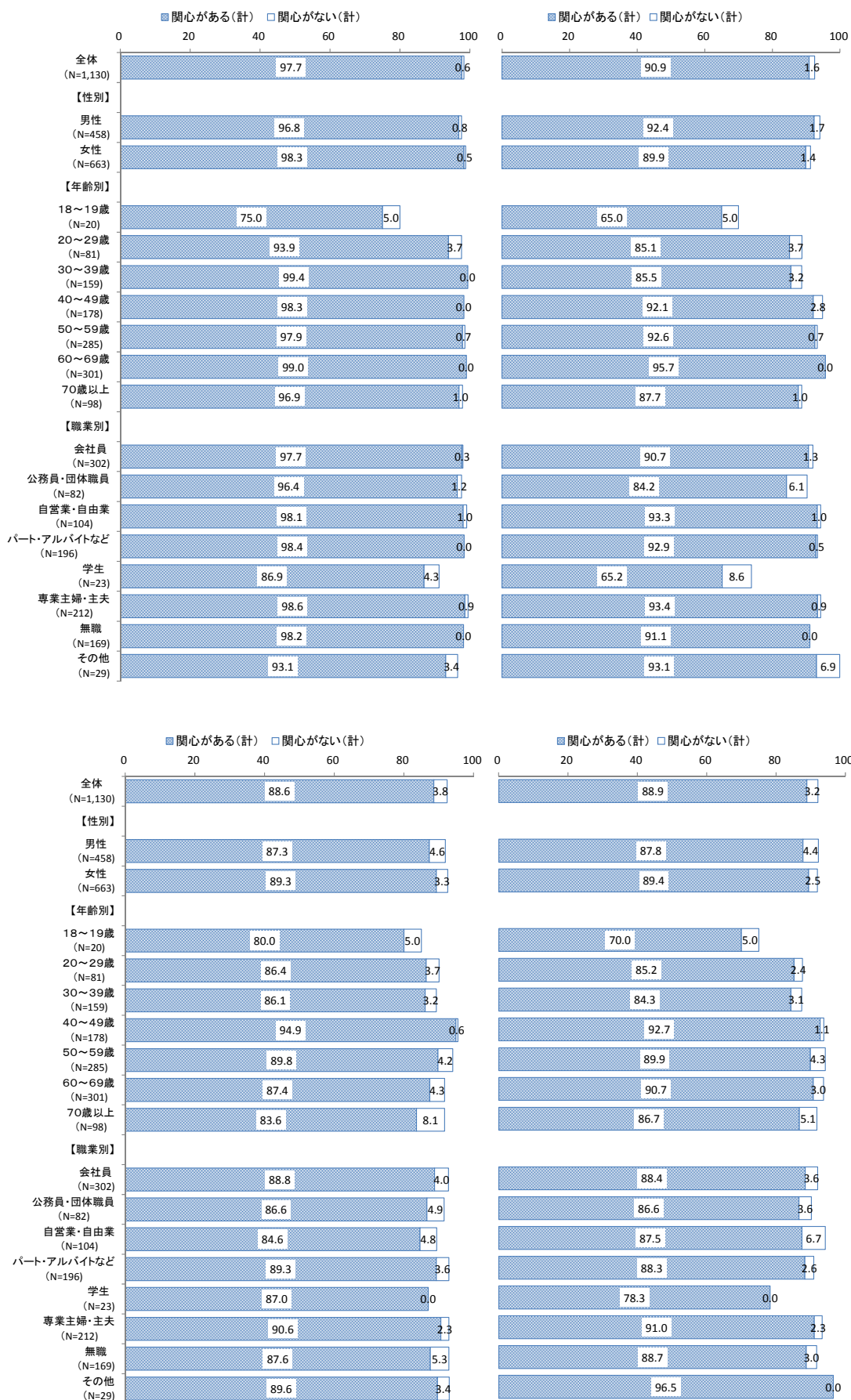
30

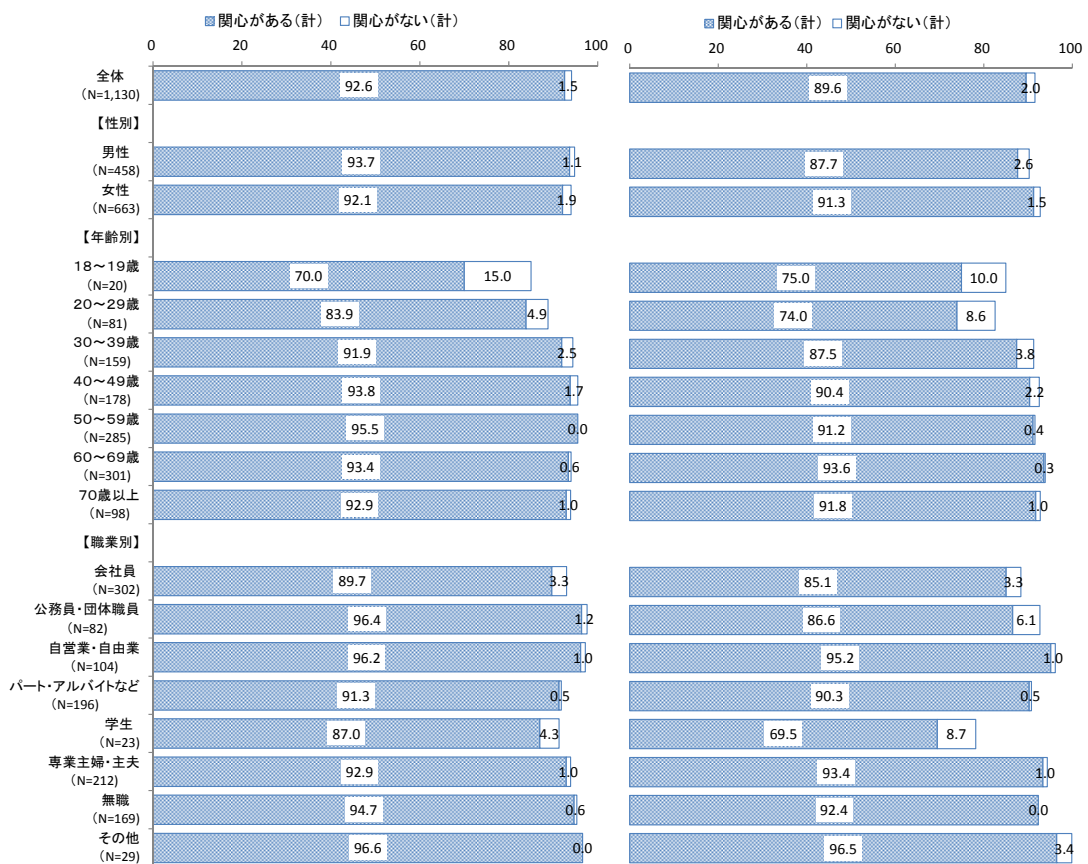
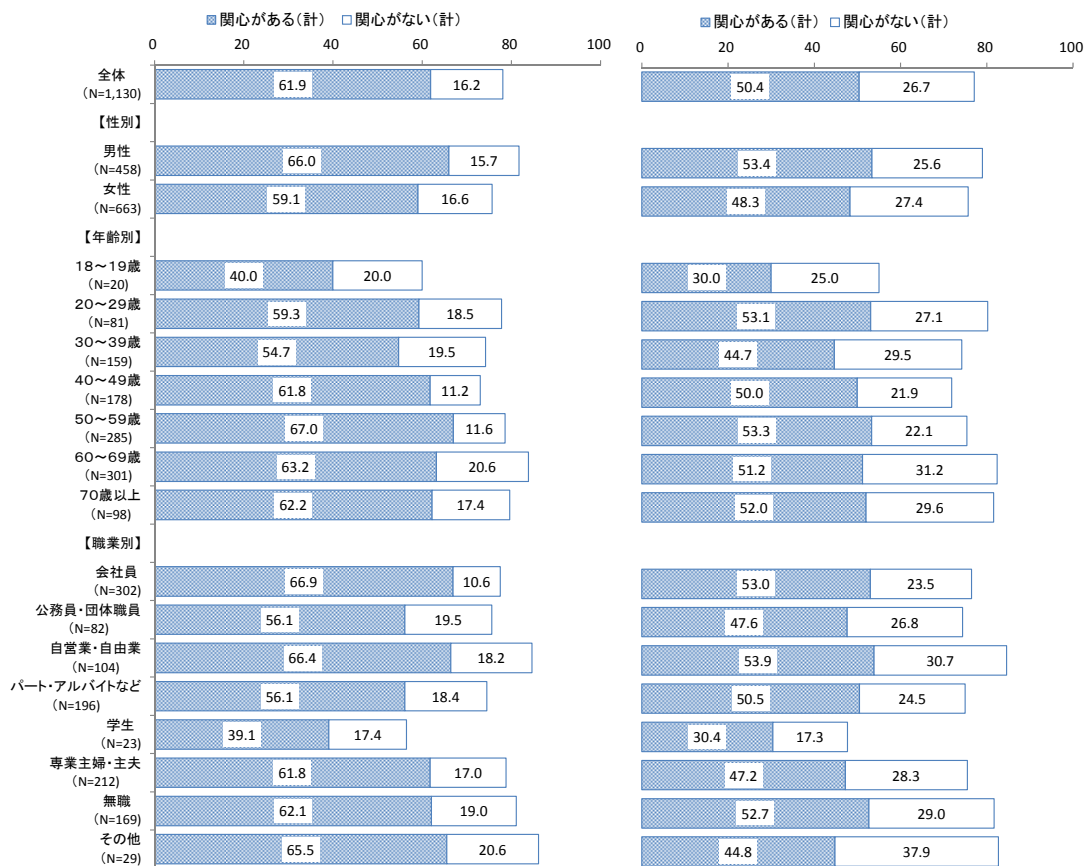
40

94.9

92.7

図表-8 各消費者問題に対する関心度(属性別)





【消費者トラブルの有無別】

78.8

80.3

54.2

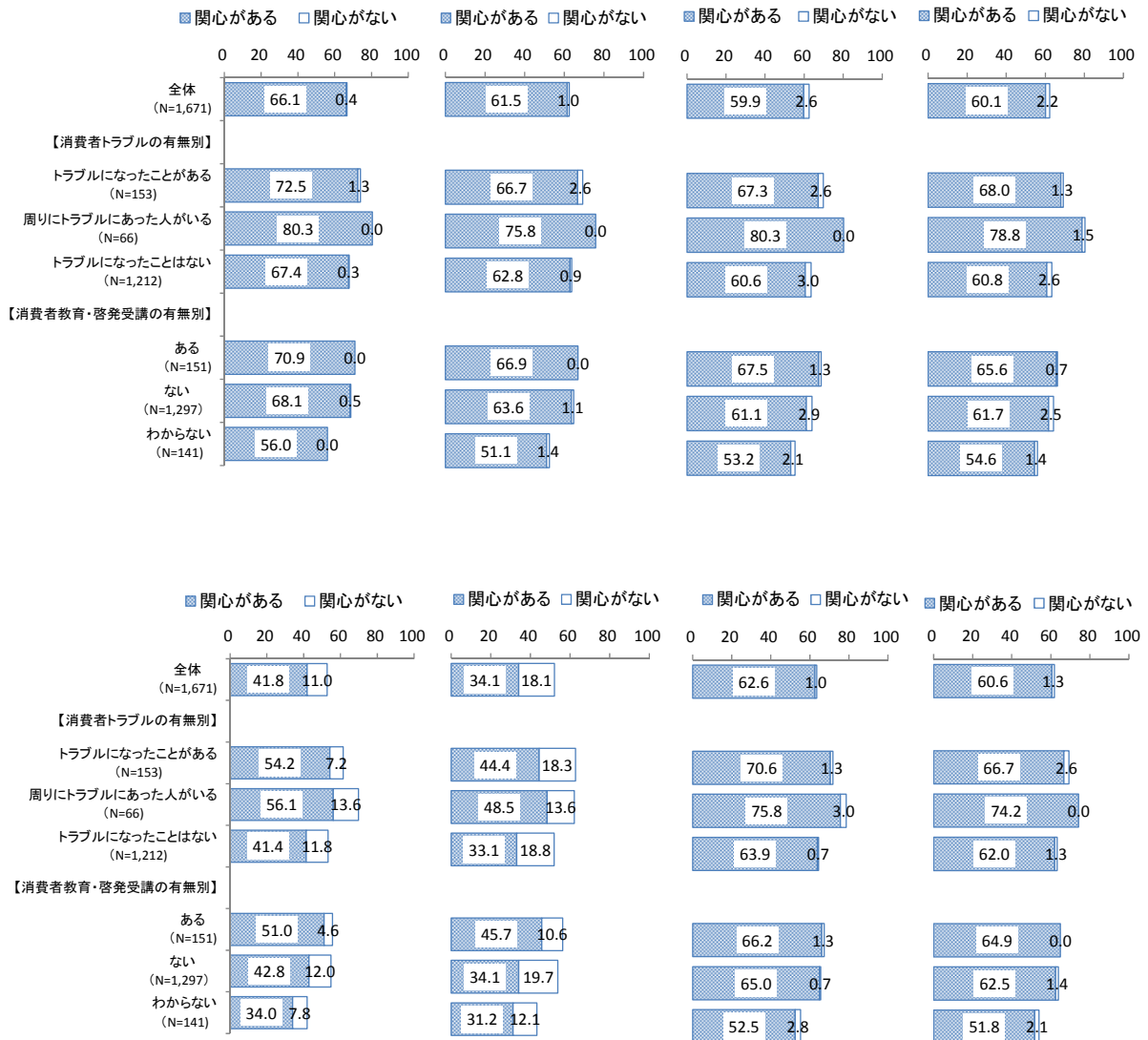
44.4

【消費者教育・啓発受講の有無別】

51.0

45.7

図表-9 各消費者問題にする関心度  
(消費者トラブル、消費者教育・啓発活動の有無別)



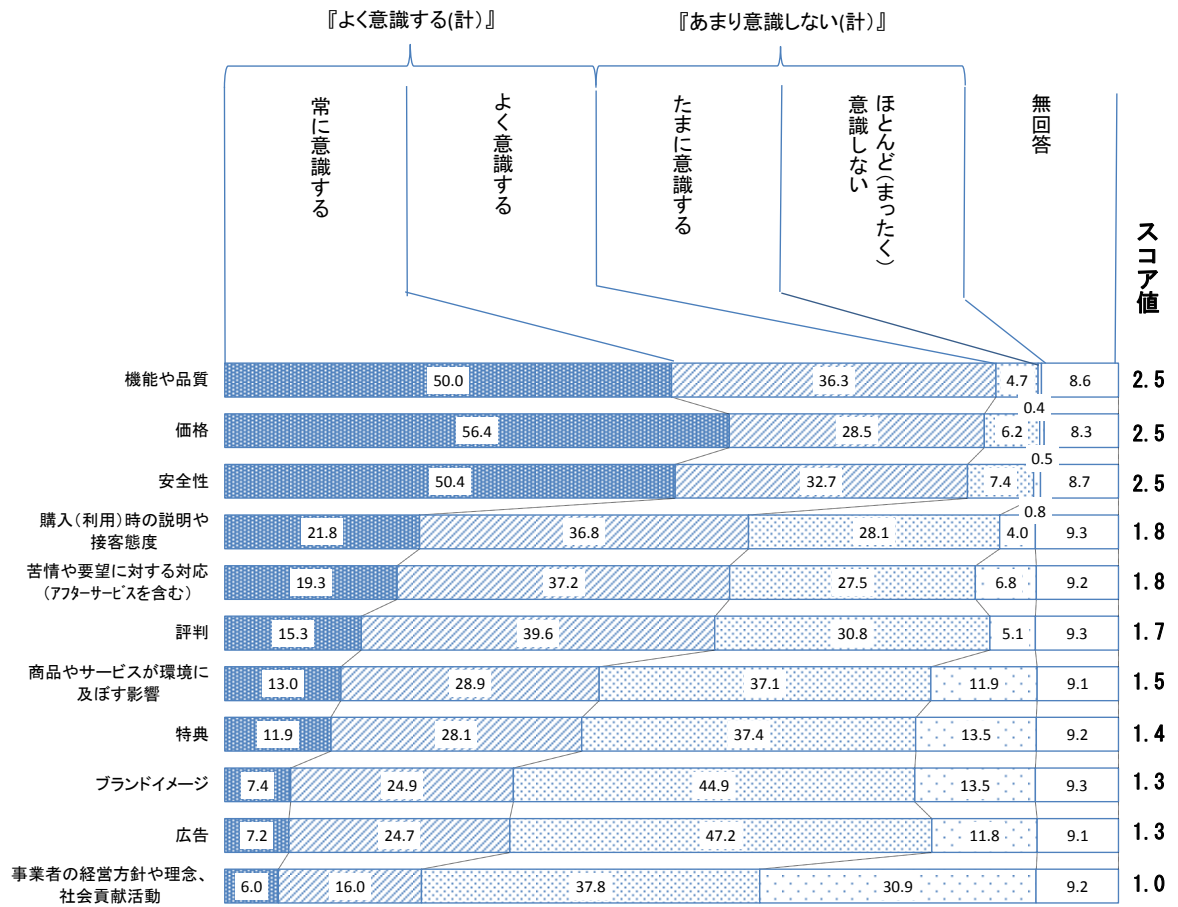


### 3. 商品・サービスを購入（利用）する際の意識や行動について

#### (1) 商品・サービス選択時の意識

問3 あなたは商品やサービスを選ぶとき、次の項目についてどの程度意識しますか。  
 (○はそれぞれ1つ。)

図表-10 商品・サービス選択時の意識(N=1,671)



84.9                      83.1                      8                      86.3

56.5                      54.9                      58.6

58.4                      59.0

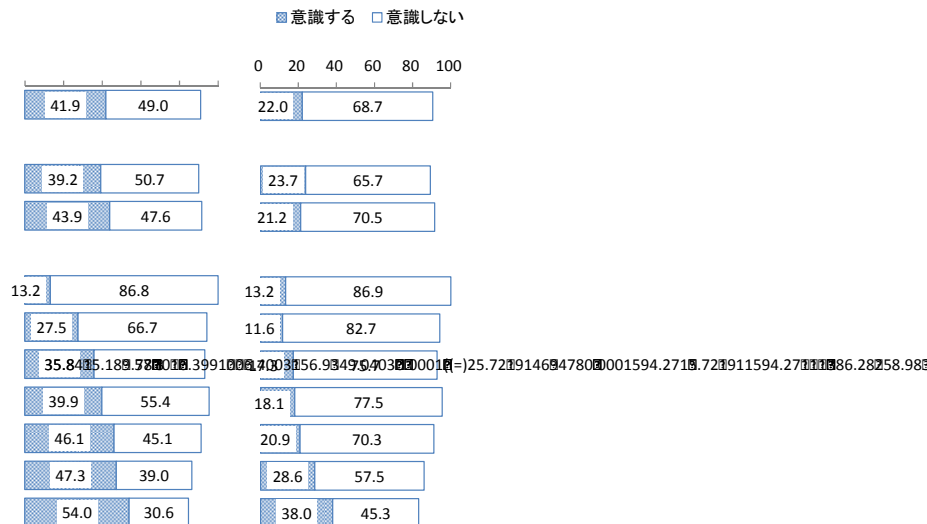
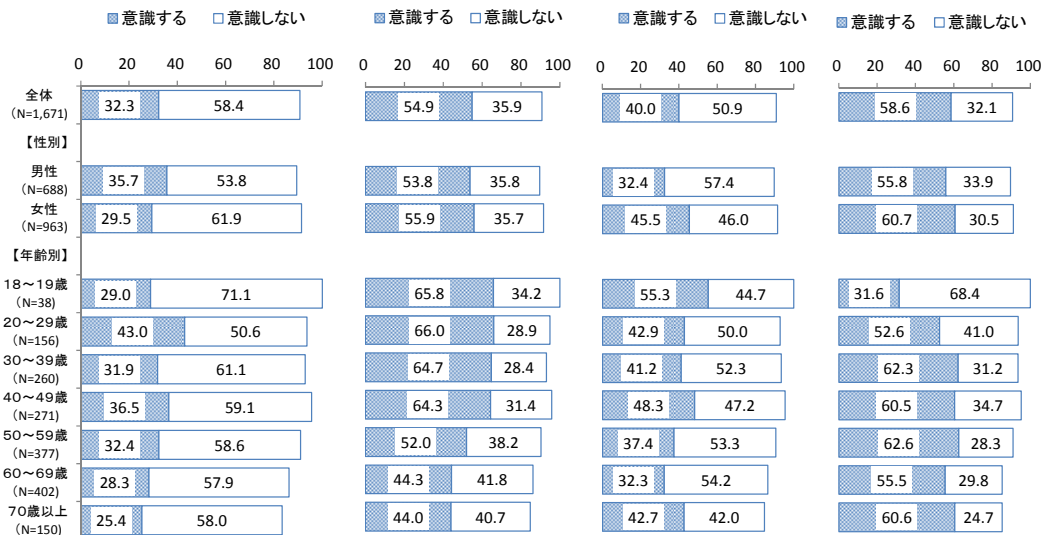
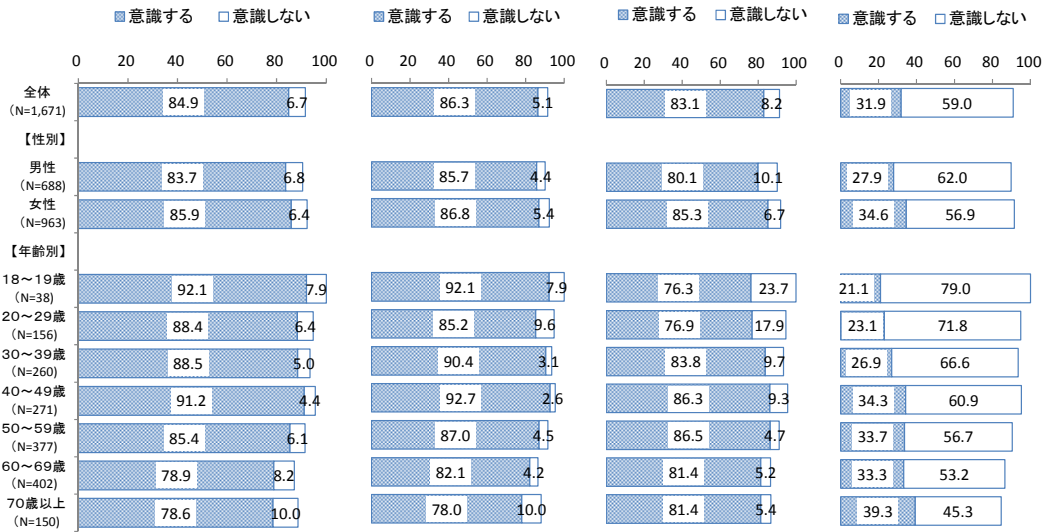
68.7

+3 +2 +1 0

【属性別傾向】

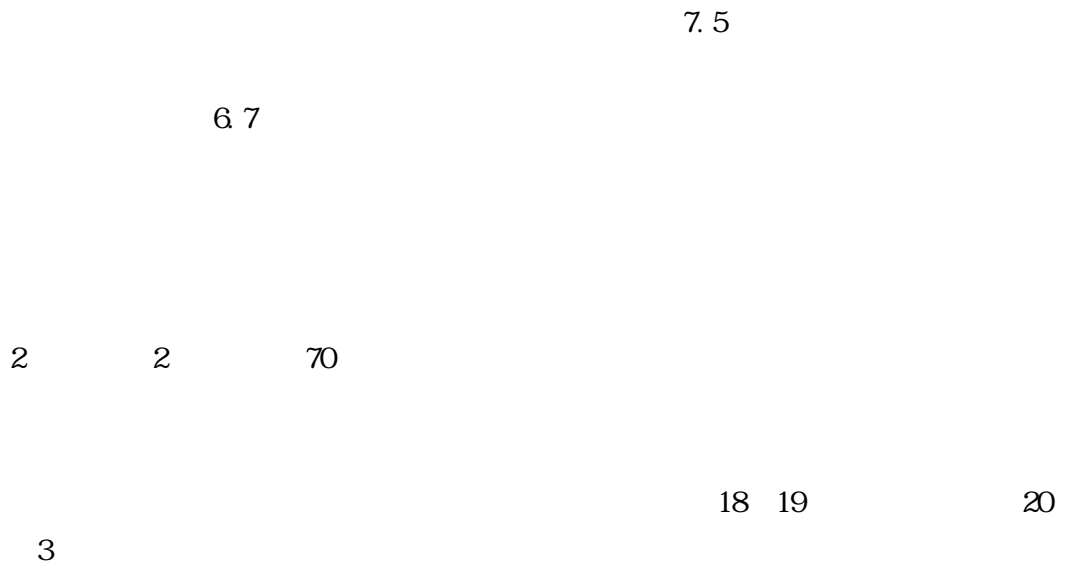
		13.1
6.7		5.2
		6.2
4		
	4	

図表-11 商品・サービス選択時の意識(属性別)

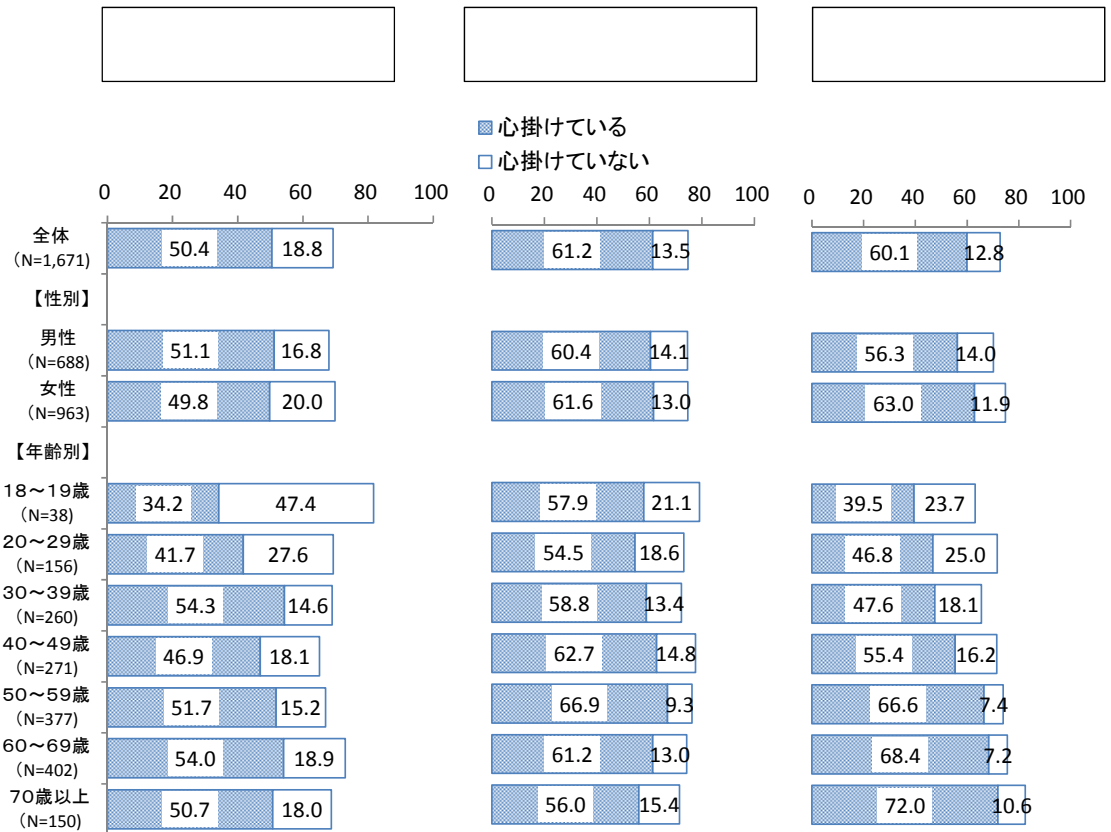
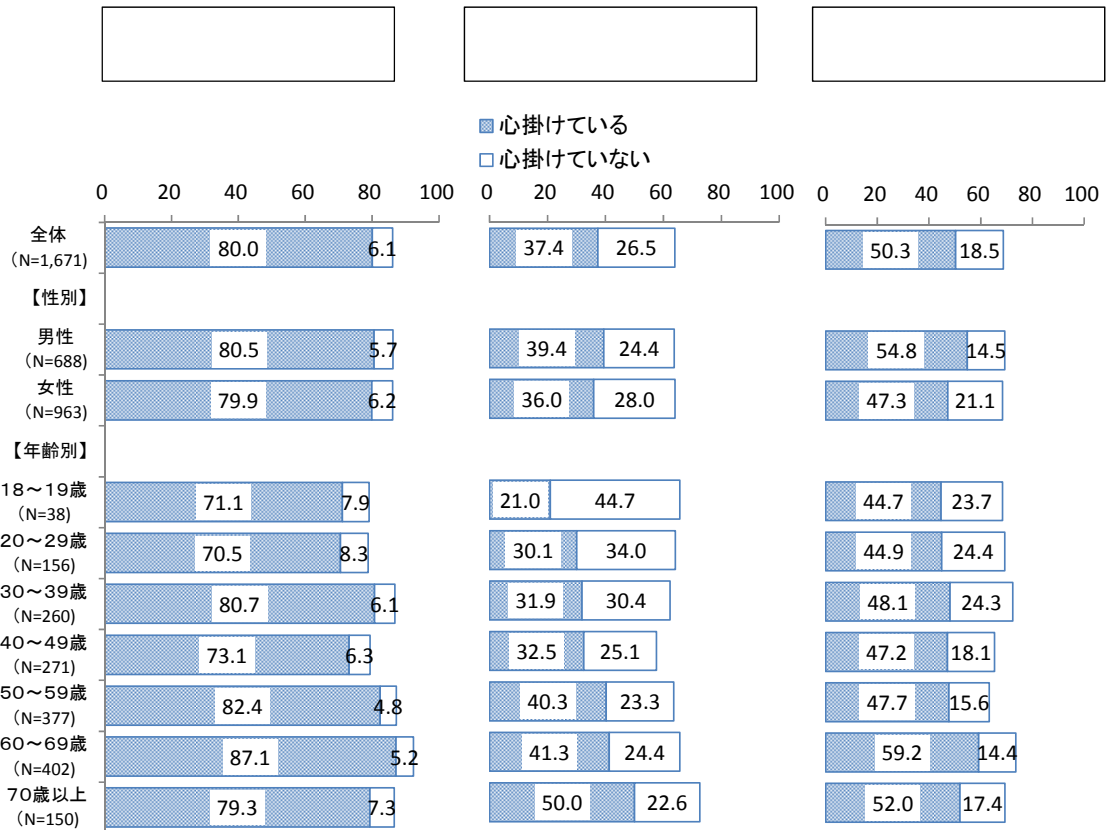




【属性別傾向】



図表-13 消費者として意識する行動(属性別)



【消費者トラブルの有無別】

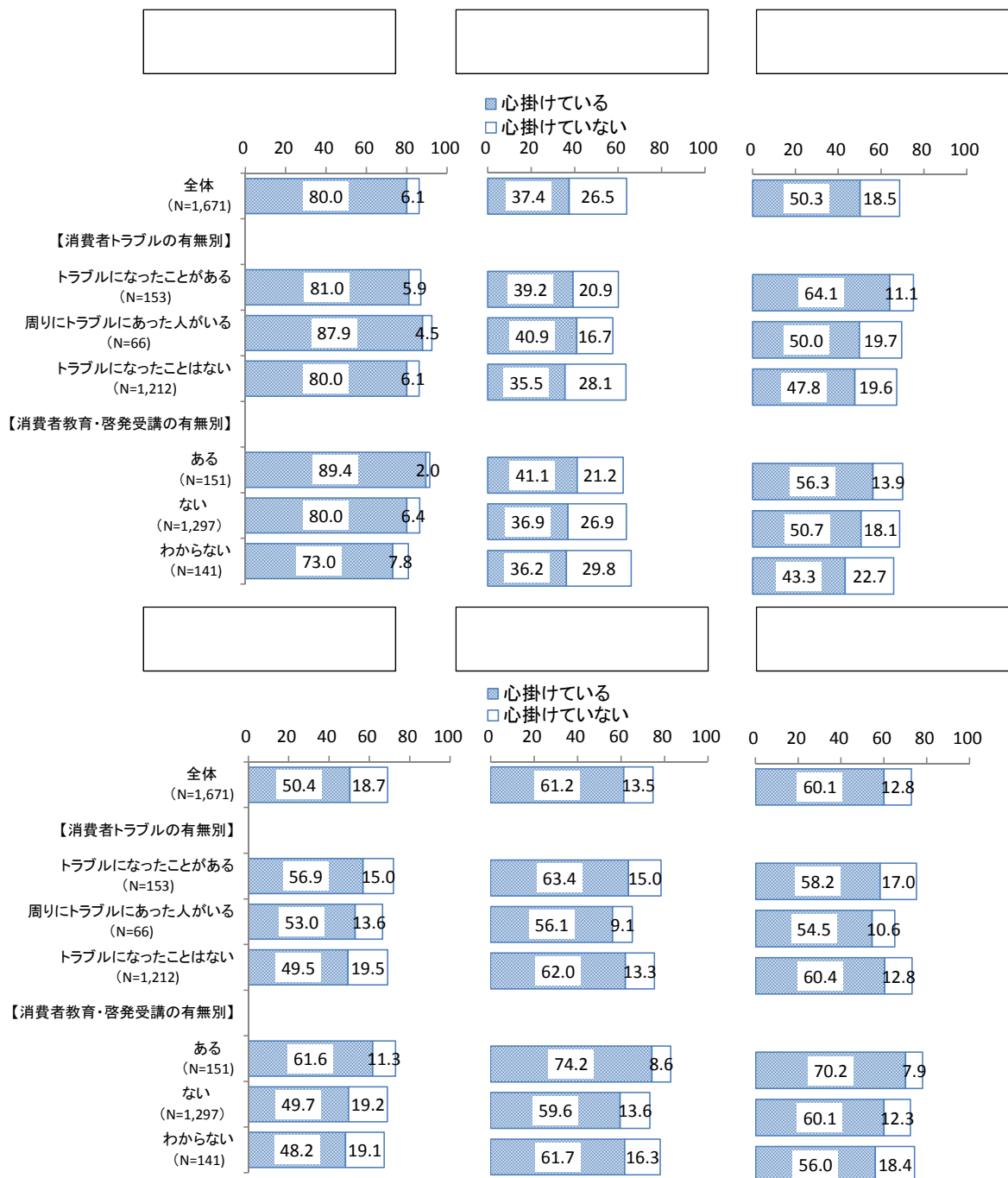
64 1

【消費者教育・啓発受講の有無別】

89. 4

9

図表-14 消費者として意識する行動(消費者トラブル、消費者教育・啓発活動の有無別)

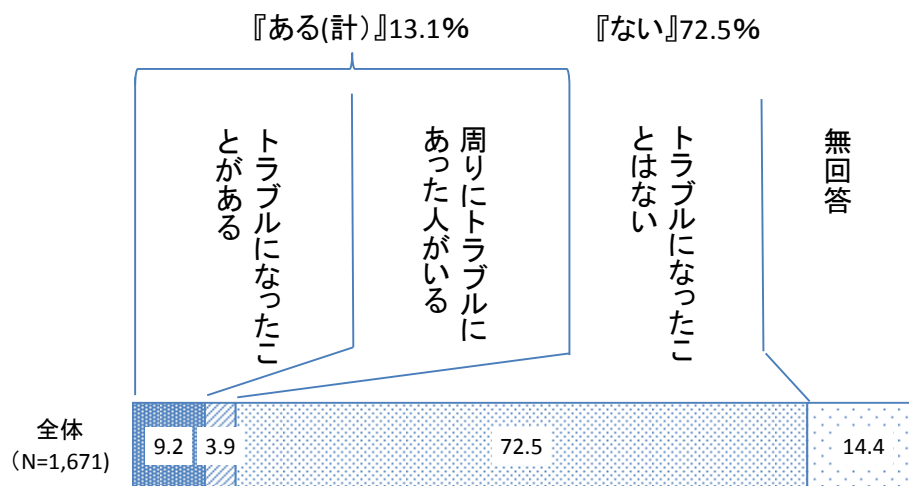


#### 4. 消費生活上のトラブルに関する経験について

##### (1) 事業者トラブルにあった経験の有無

問5 あなたはこの1～2年の間に、商品を購入したり、サービスを利用する上で、事業者との間でトラブルにあったことがありますか。(○は1つ)

図表-15 事業者トラブルにあった経験の有無(N=1,671)



1 2

9.2

3.9

13.1

【属性別傾向】

50

40

15.9

60

60

7.7

70

8.0

1



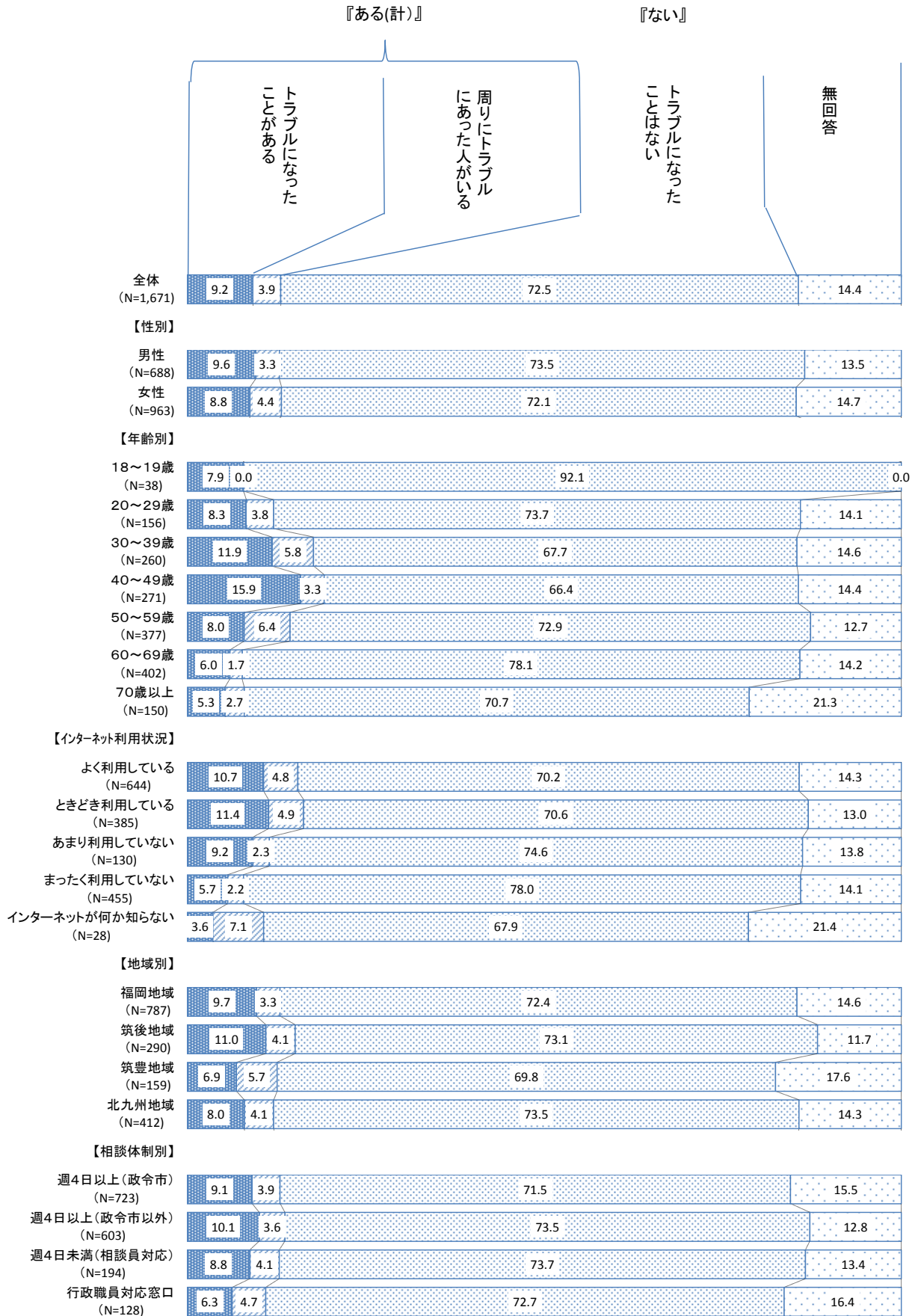
16.3

15.5

7.9

15.1

図表-16 事業者トラブルにあった経験の有無(属性別)

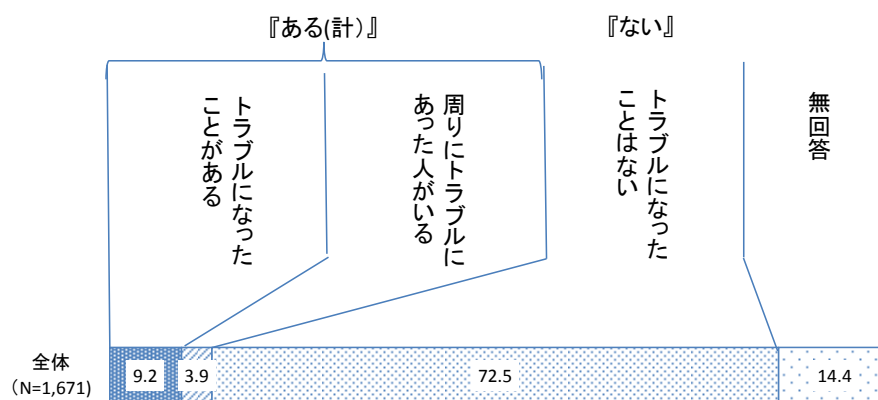


【消費者教育・啓発受講の有無別】

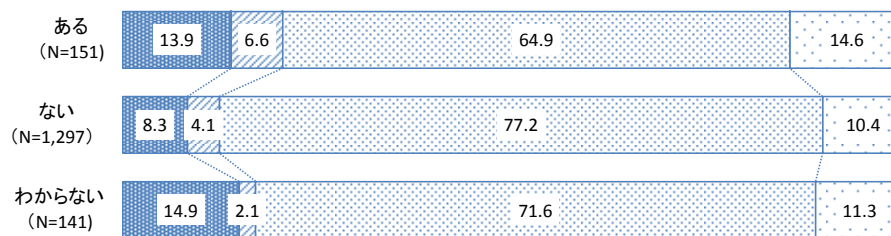
13.9

5.6

図表-17 事業者トラブルにあった経験の有無



【消費者教育・啓発受講の有無別】

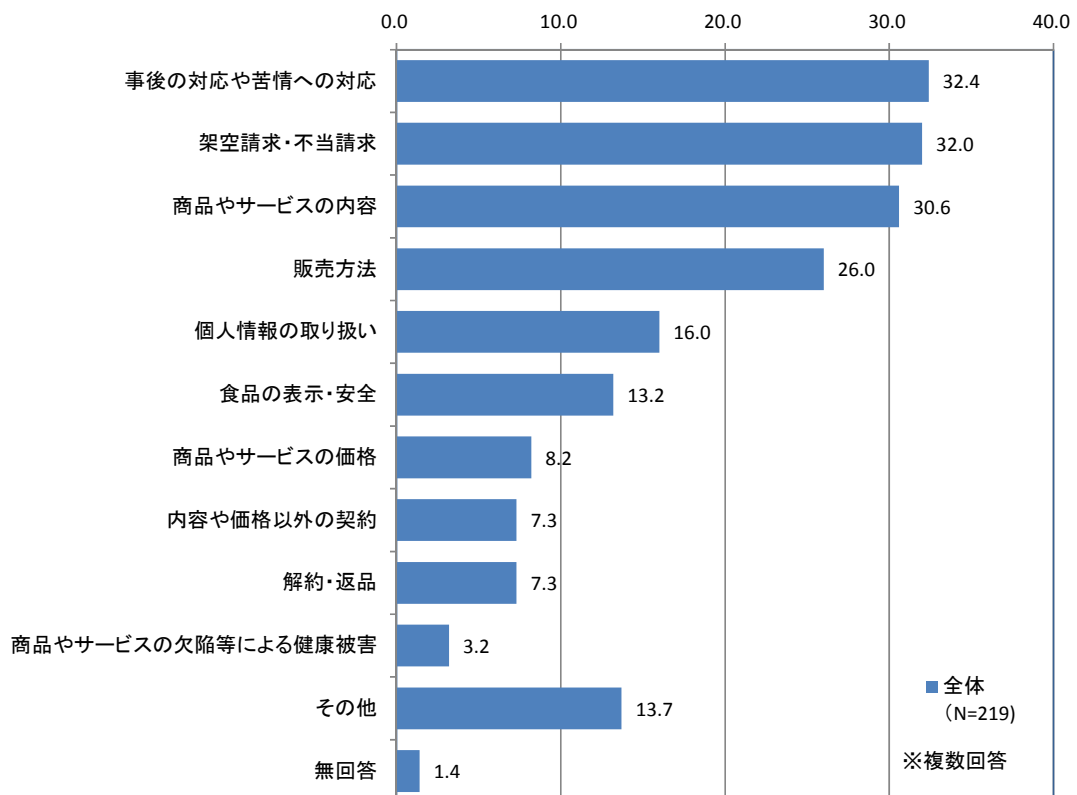


(2) 被害にあったトラブルの内容

(問5で「トラブルになったことがある」「周りにトラブルにあった人がいる」と回答した219人のみ)

問6 それは、どのようなことに関するトラブルでしたか。(〇はいくつでも)

図表-18 被害にあったトラブルの内容(N=219)



219

32.4

32.0

30.6

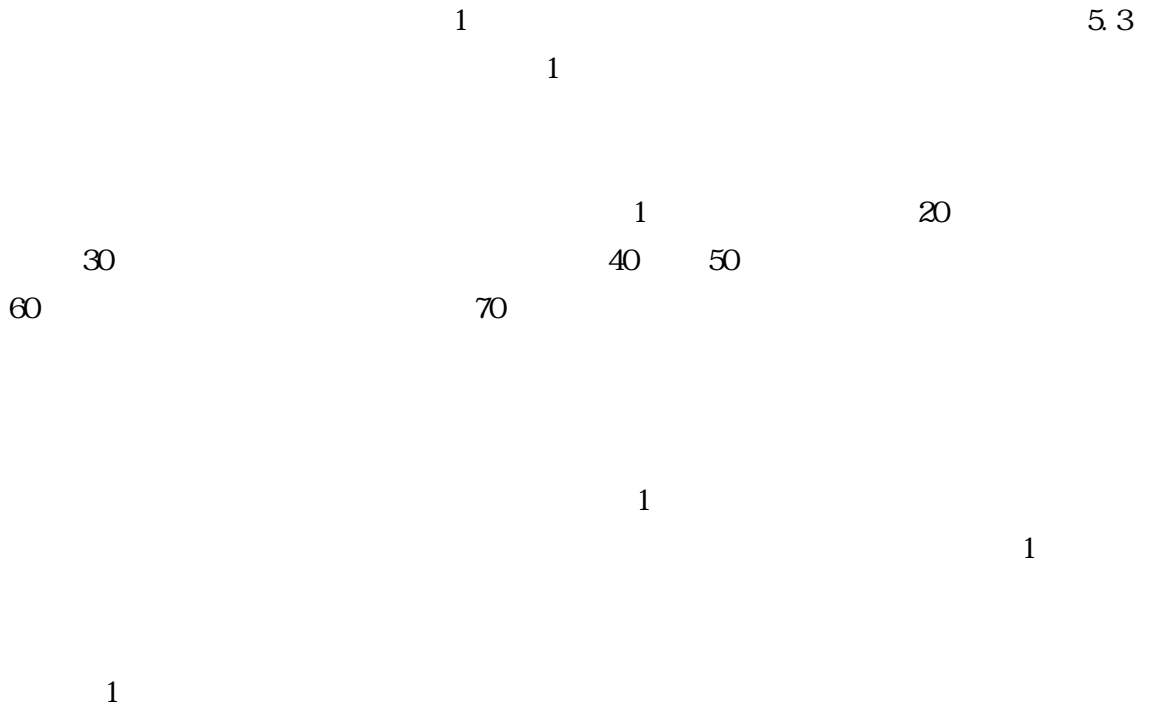
26.0

16.0

13.2

「その他」に記入があった内容（抜粋）	

【属性別傾向】



			1		37.0
		19.4			
4			1		39.4
2			33.0	3	
	28.7				
4				1	31.3
2		28.9	3		
	27.7				
4				1	
			1		

図表-19 被害にあったトラブルの内容<上位6位までの順位と回答率>(属性別)

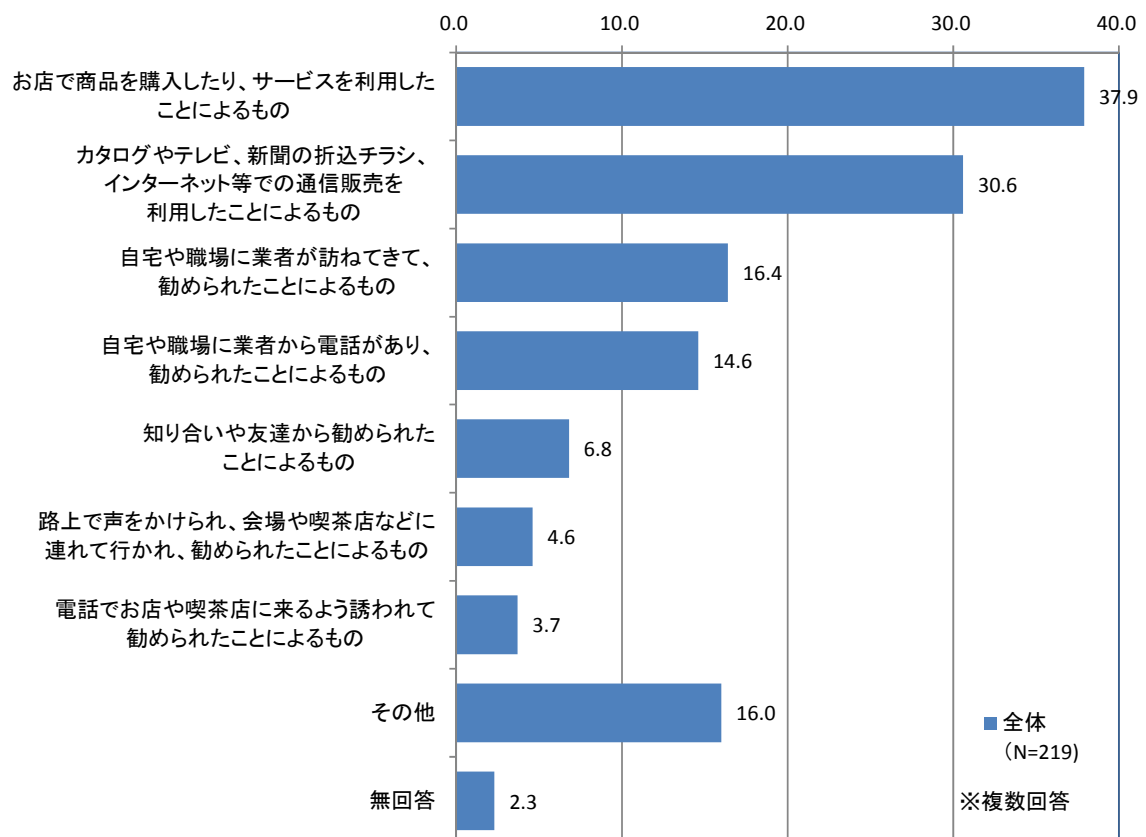
		サンプル数	事後の対応や苦情への対応	架空請求・不当請求	商品やサービスの内容	販売方法	個人情報の取り扱い	食品の表示・安全
上段:順位、下段:回答率								
全体		219	1位 32.4	2位 32.0	3位 30.6	4位 26.0	5位 16.0	6位 13.2
性別	男性	89	1位 36.0	3位 32.6	2位 33.7	4位 27.0	5位 13.5	6位 12.4
	女性	127	2位 30.7	1位 31.5	3位 29.1	4位 25.2	5位 17.3	6位 14.2
年齢別	18～19歳	3	- -	1位 100.0	- -	- -	- -	- -
	20～29歳	19	2位 36.8	4位 21.1	3位 31.6	1位 42.1	4位 21.1	4位 21.1
	30～39歳	46	1位 45.7	3位 32.6	2位 37.0	4位 28.3	5位 19.6	6位 17.4
	40～49歳	52	2位 32.7	1位 34.6	3位 26.9	4位 19.2	6位 9.6	5位 11.5
	50～59歳	54	3位 29.6	1位 38.9	4位 24.1	2位 31.5	5位 18.5	6位 13.0
	60～69歳	31	4位 19.4	2位 22.6	1位 41.9	2位 22.6	5位 16.1	6位 12.9
	70歳以上	12	1位 33.3	3位 16.7	1位 33.3	6位 8.3	6位 8.3	- -
同居家族構成別	ひとり暮らし	13	1位 38.5	6位 7.7	1位 38.5	3位 30.8	6位 7.7	6位 7.7
	夫婦のみ	35	1位 34.3	3位 22.9	1位 34.3	8位 5.7	5位 14.3	4位 17.1
	二世帯世帯(あなたの世代と親)	39	4位 23.1	3位 30.8	1位 41.0	2位 35.9	5位 17.9	5位 17.9
	二世帯世帯(あなたの世代と子ども)	96	1位 38.5	2位 37.5	3位 28.1	3位 28.1	5位 12.5	7位 8.3
	三世帯世帯(親と子どもと孫)	25	3位 20.0	1位 40.0	2位 28.0	3位 20.0	3位 20.0	6位 16.0
	その他	9	3位 33.3	3位 33.3	- -	1位 44.4	1位 44.4	3位 33.3
インターネット利用状況別	よく利用している	100	3位 30.0	1位 37.0	2位 31.0	4位 27.0	6位 15.0	5位 19.0
	ときどき利用している	63	1位 34.9	2位 31.7	4位 25.4	3位 27.0	5位 11.1	6位 7.9
	あまり利用していない	15	2位 40.0	2位 40.0	5位 26.7	4位 33.3	1位 46.7	6位 6.7
	まったく利用していない	36	2位 30.6	3位 19.4	1位 38.9	3位 19.4	6位 11.1	6位 11.1
	インターネットが何か知らない	3	1位 66.7	- -	1位 66.7	- -	3位 33.3	- -
相談窓口対応別	週4日以上(政令市)	94	1位 39.4	2位 33.0	3位 28.7	3位 28.7	5位 17.0	6位 10.6
	週4日以上(政令市以外)	83	3位 27.7	3位 27.7	1位 31.3	2位 28.9	6位 13.3	5位 16.9
	週4日未満(相談員対応)	25	3位 32.0	2位 40.0	1位 44.0	7位 8.0	5位 12.0	4位 16.0
	行政職員対応窓口	14	4位 21.4	1位 35.7	4位 21.4	4位 21.4	2位 28.6	7位 7.1

(3) 被害にあったトラブルのきっかけ

(問5で「トラブルになったことがある」「周りにトラブルにあった人がいる」と回答した219人のみ)

問7 そのトラブルのきっかけとなった商品の販売方法またはサービスの勧誘方法は次のうちどれですか。(〇はいくつでも)

図表-20 被害にあったトラブルのきっかけ(N=219)



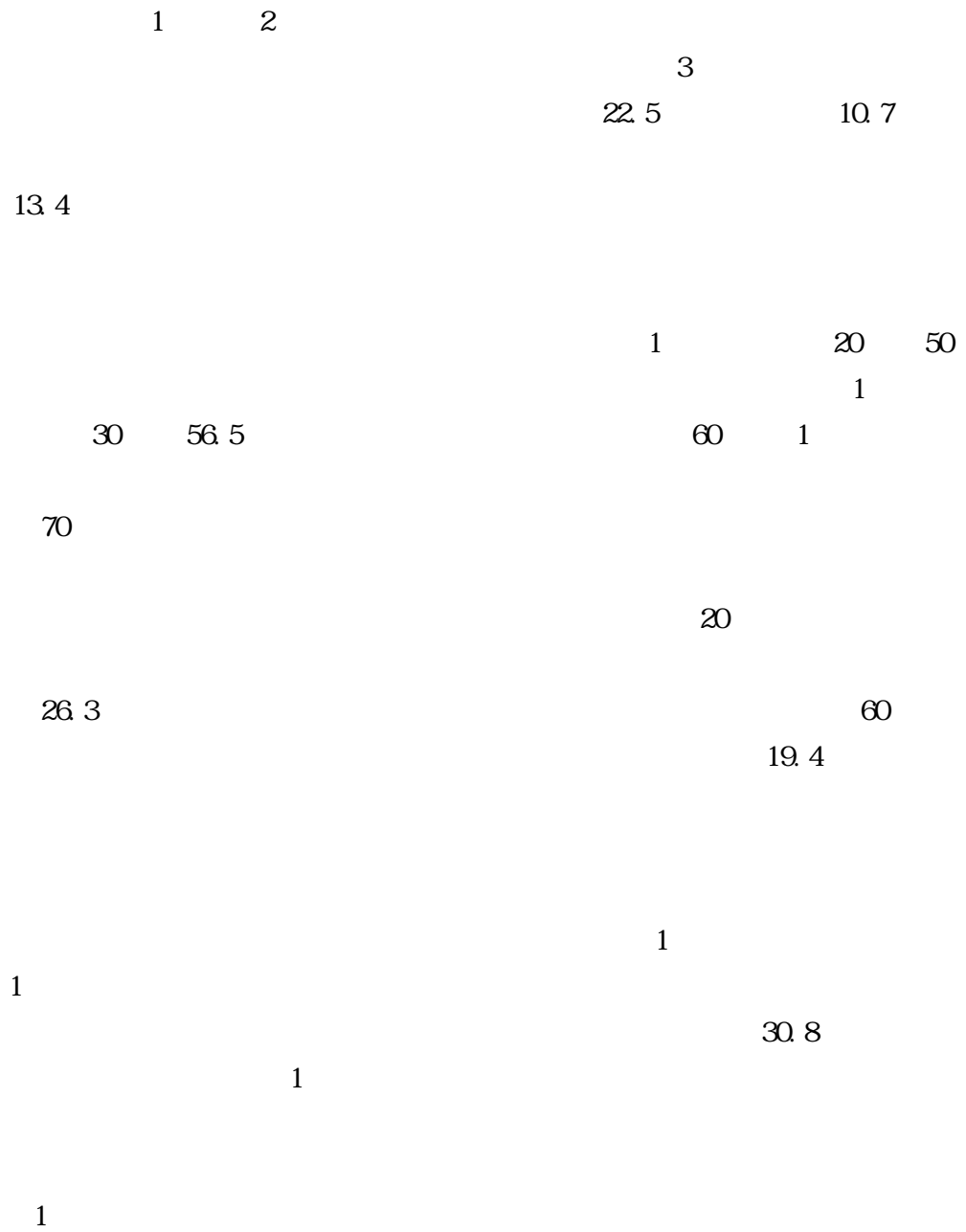
37.9

30.6

「その他」に記入があった内容 (抜粋)




【属性別傾向】



図表-21 被害にあったトラブルのきっかけ<順位と回答率>(属性別)

サンプル数	よさお もー の	たト折 こ等込 にのラ による通 の信、 の売イ のをレ 利用タ 用ネッ	カ タ ロ グ シ ヤ テ レ ビ 新 聞	る き の の め 場 に 業 者 が 訪 ね よ て	自 宅 の 職 場 に 業 者 が 訪 ね よ て	よ が 自 宅 の 職 場 に 業 者 が 訪 ね よ て	自 宅 の 職 場 に 業 者 が 訪 ね よ て	知 り 合 い に よ る 友 達 か ら の 勧 め ら	も れ の の 勧 め ら れ た こ と に よ る か	や の の 勧 め ら れ た こ と に よ る か	路 上 で の 声 を か か り た こ と に よ る か	よ う に 誘 わ れ た こ と に よ る か	電 話 で お 店 や 喫 煙 店 に 来 る
	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位						
	37.9	30.6	16.4	14.6	6.8	4.6	3.7						
	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位						
	36.0	31.5	22.5	15.7	7.9	5.6	4.5						
	1位	2位	4位	3位	5位	6位	7位						
	40.2	30.7	11.8	13.4	6.3	3.9	3.1						
	-	1位	-	-	-	-	-						
	-	66.7	-	-	-	-	-						
	1位	2位	4位	5位	5位	3位	-						
	36.8	31.6	21.1	5.3	5.3	26.3	-						
	1位	2位	4位	3位	5位	7位	6位						
	56.5	39.1	10.9	13.0	6.5	2.2	4.3						
	1位	2位	4位	3位	5位	5位	5位						
	50.0	23.1	7.7	15.4	3.8	3.8	3.8						
	1位	2位	3位	4位	6位	-	5位						
	29.6	27.8	24.1	16.7	3.7	-	5.6						
	2位	1位	4位	4位	2位	6位	6位						
	19.4	32.3	16.1	16.1	19.4	3.2	3.2						
	3位	1位	1位	3位	5位	5位	-						
	16.7	33.3	33.3	16.7	8.3	8.3	-						
	3位	3位	1位	1位	5位	6位	6位						
	23.1	23.1	30.8	30.8	15.4	7.7	7.7						
	2位	1位	3位	4位	4位	6位	6位						
	28.6	37.1	11.4	8.6	8.6	2.9	2.9						
	1位	2位	4位	5位	7位	3位	5位						
	41.0	30.8	10.3	7.7	5.1	15.4	7.7						
	1位	2位	3位	4位	5位	7位	6位						
	44.8	30.2	20.8	16.7	3.1	1.0	2.1						
	2位	1位	4位	3位	4位	6位	-						
	32.0	36.0	8.0	12.0	8.0	4.0	-						
	1位	4位	4位	3位	1位	-	4位						
	33.3	11.1	11.1	22.2	33.3	-	11.1						
	1位	2位	3位	4位	6位	5位	7位						
	41.0	33.0	20.0	11.0	5.0	7.0	2.0						
	1位	2位	4位	3位	5位	-	6位						
	41.3	25.4	11.1	14.3	6.3	-	3.2						
	2位	2位	5位	1位	-	5位	4位						
	33.3	33.3	6.7	40.0	-	6.7	13.3						
まったく利用していない	36	1位	2位	3位	4位	4位	6位	6位					
	30.6	27.8	16.7	11.1	11.1	5.6	5.6						
インターネットが何か知らない	3	-	1位	3位	3位	2位	-						
	-	100.0	33.3	33.3	66.7	-	-						
	1位	2位	3位	4位	5位	5位	5位						
	41.5	31.9	16.0	10.6	4.3	4.3	4.3						
	1位	2位	4位	3位	5位	6位	7位						
	39.8	31.3	14.5	15.7	9.6	3.6	1.2						
	2位	1位	4位	3位	5位	6位	-						
	28.0	32.0	20.0	24.0	12.0	8.0	-						
	1位	2位	2位	4位	-	6位	4位						
	28.6	21.4	21.4	14.3	-	7.1	14.3						

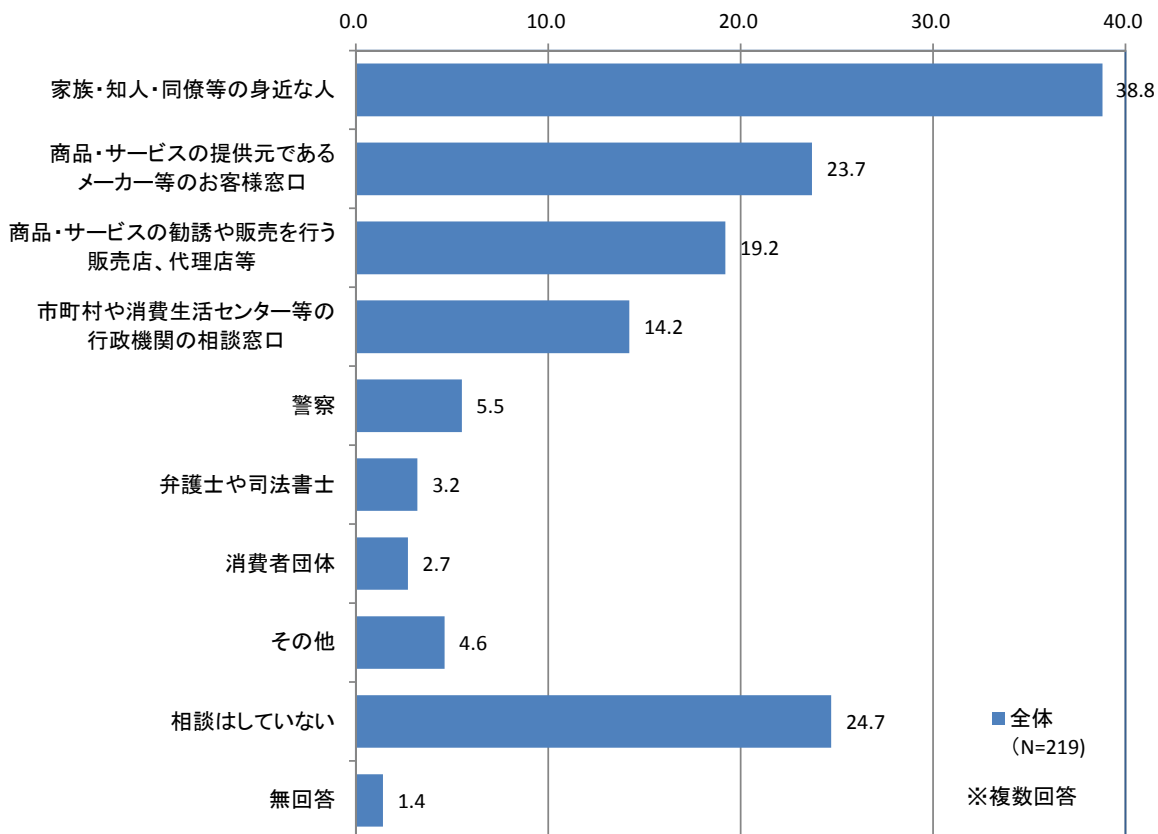
相談窓口対応別

(4) トラブルの際の相談先

(問5で「トラブルになったことがある」「周りにトラブルにあった人がいる」と回答した219人のみ)

問8 そのトラブルにあった際に、どこへ（誰に）相談しましたか。（〇はいくつでも）

図表-22 トラブルの際の相談先(N=219)



38.8

23.7

24.7

1/4

【属性別傾向】

41.7 1

1

34.0

28.0

28.6

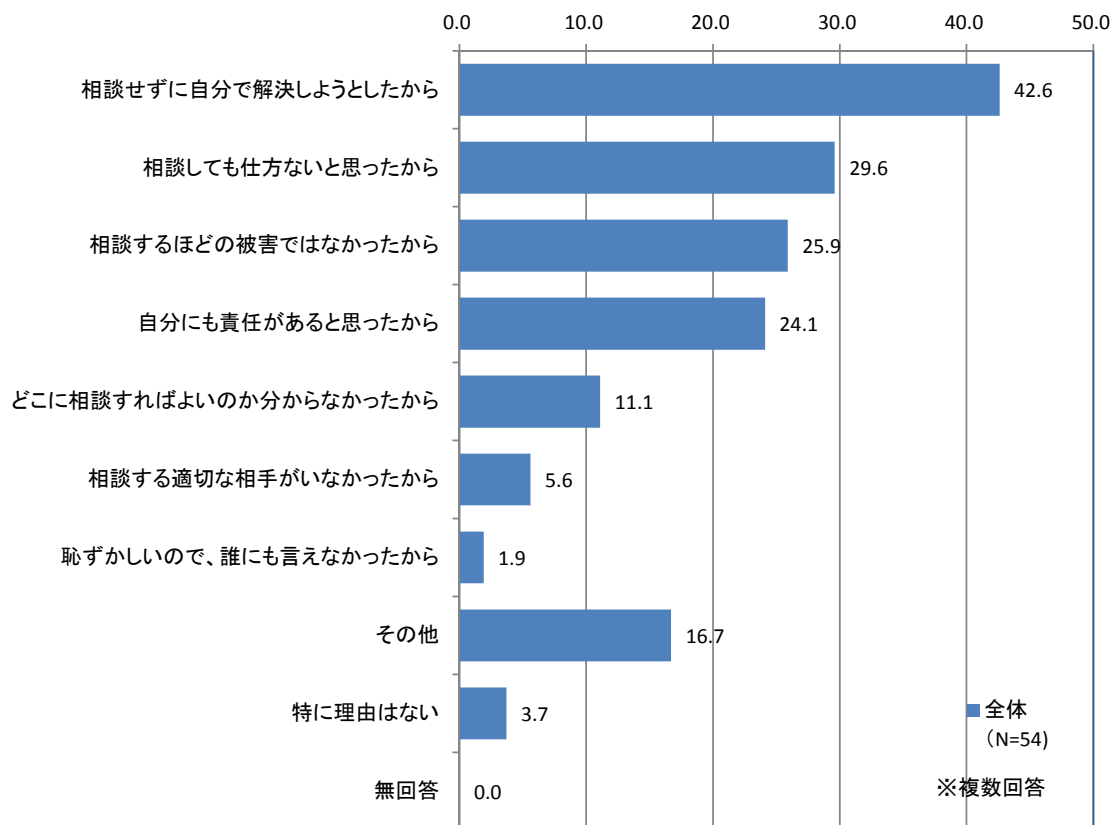
図表-23 トラブルの際の相談先<順位と回答率>(属性別)

		サ ン プ ル 数	の 家 身 族 近 ・ 知 人 ・ 同 僚 等	等 供 商 の 元 品 で ・ サ ー ビ ス カ の 提 案 等	店 誘 商 や 販 ・ 代 理 店 等	の ン タ ー 等 の 消 費 生 活 機 関 セ	警 察	弁 護 士 や 司 法 書 士	消 費 者 団 体
上段:順位、下段:回答率									
全体		219	1位 38.8	2位 23.7	3位 19.2	4位 14.2	5位 5.5	6位 3.2	7位 2.7
性別	男性	89	1位 37.1	2位 22.5	3位 16.9	4位 12.4	5位 4.5	5位 4.5	7位 3.4
	女性	127	1位 40.2	2位 25.2	3位 21.3	4位 15.7	5位 6.3	6位 2.4	6位 2.4
年齢別	18~19歳	3	1位 100.0	-	-	-	-	-	-
	20~29歳	19	1位 52.6	2位 26.3	3位 21.1	-	-	4位 5.3	4位 5.3
	30~39歳	46	1位 32.6	1位 32.6	3位 23.9	4位 10.9	5位 6.5	6位 4.3	7位 2.2
	40~49歳	52	1位 32.7	2位 30.8	3位 17.3	4位 11.5	5位 1.9	-	-
	50~59歳	54	1位 40.7	4位 16.7	2位 18.5	2位 18.5	5位 5.6	6位 3.7	7位 1.9
	60~69歳	31	1位 45.2	3位 16.1	2位 19.4	3位 16.1	5位 9.7	7位 6.5	5位 9.7
	70歳以上	12	2位 33.3	3位 16.7	3位 16.7	1位 41.7	3位 16.7	-	-
同居家族構成別	ひとり暮らし	13	1位 53.8	4位 7.7	2位 15.4	2位 15.4	4位 7.7	-	4位 7.7
	夫婦のみ	35	1位 31.4	2位 25.7	3位 22.9	4位 17.1	5位 11.4	6位 8.6	-
	二世帯世帯(あなたの世代と親)	39	1位 46.2	2位 28.2	3位 15.4	4位 12.8	5位 5.1	6位 2.6	-
	二世帯世帯(あなたの世代と子ども)	96	1位 41.7	2位 21.9	3位 20.8	4位 14.6	6位 2.1	6位 2.1	5位 3.1
	三世帯世帯(親と子どもと孫)	25	1位 28.0	1位 28.0	3位 20.0	4位 12.0	5位 4.0	-	5位 4.0
	その他	9	2位 22.2	1位 33.3	4位 11.1	4位 11.1	2位 22.2	4位 11.1	4位 11.1
インターネット利用状況別	よく利用している	100	1位 43.0	2位 25.0	3位 20.0	4位 10.0	5位 3.0	5位 3.0	7位 2.0
	ときどき利用している	63	1位 39.7	2位 27.0	3位 19.0	3位 19.0	5位 4.8	5位 4.8	7位 1.6
	あまり利用していない	15	1位 40.0	3位 26.7	1位 40.0	4位 13.3	4位 13.3	-	-
	まったく利用していない	36	1位 30.6	2位 16.7	4位 8.3	2位 16.7	4位 8.3	7位 2.8	4位 8.3
	インターネットが何か知らない	3	-	-	1位 33.3	1位 33.3	1位 33.3	-	-
相談窓口対応別	週4日以上(政令市)	94	1位 36.2	2位 34.0	3位 18.1	4位 13.8	5位 2.1	5位 2.1	5位 2.1
	週4日以上(政令市以外)	83	1位 38.6	3位 20.5	2位 21.7	4位 13.3	5位 7.2	6位 3.6	6位 3.6
	週4日未満(相談員対応)	25	1位 48.0	5位 8.0	2位 28.0	3位 12.0	3位 12.0	6位 4.0	-
	行政職員対応窓口	14	1位 42.9	3位 7.1	-	2位 28.6	-	3位 7.1	3位 7.1

(5) トラブルの際に相談しなかった理由  
 (問8で「相談はしていない」と回答した54人のみ)

問8-1 相談しなかったのはなぜですか。(〇はいくつでも)

図表-24 相談しなかった理由(N=54)



42.6  
 29.6  
 25.9  
 24.1

「その他」に記入があった内容 (抜粋)

---



---

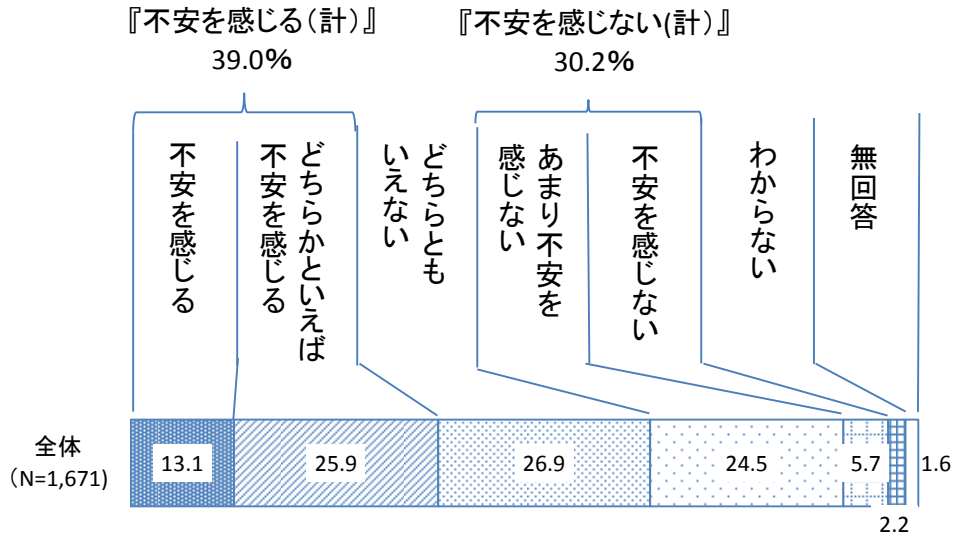


---

(6) 契約や取引で不利益を被る（被害にあう）ことへの不安について

問9 あなたは商品を購入したり、サービスを利用したりするための契約や取引で、不利益を被るかもしれない（何らかの被害にあうかもしれない）という不安を感じますか。（○は1つ）

図表-25 不利益を被る(被害にあう)ことへの不安(N=1,671)



+ 39.0  
+ 30.2  
8.8

【属性別傾向】

4 30 43.4  
4 50 42.4 20 40.4  
41.4 4 16.4

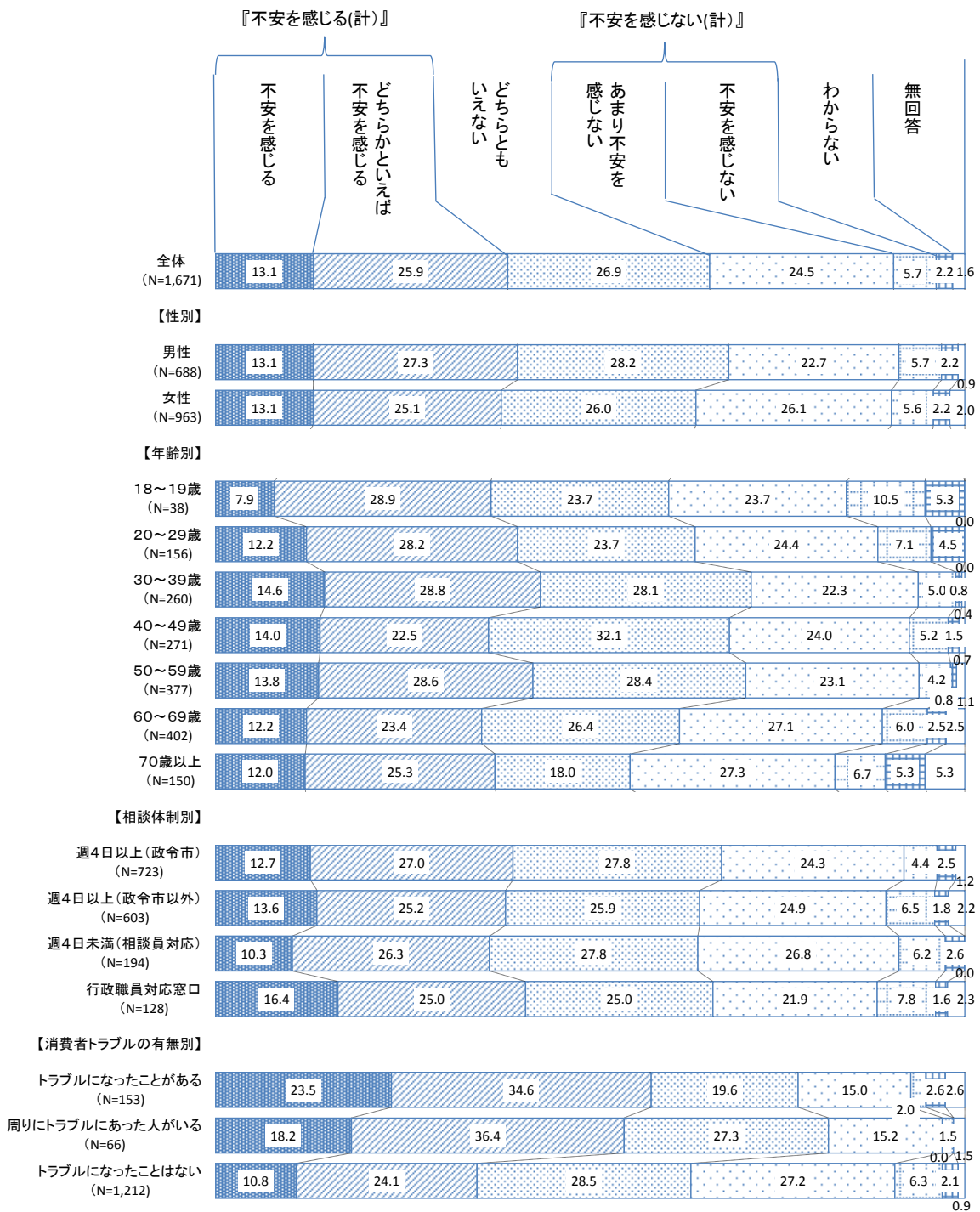
【消費者トラブルの有無別】

58 1 6

54 6

34 9

図表-26 不利益を被る(被害にあう)ことへの不安(属性別)



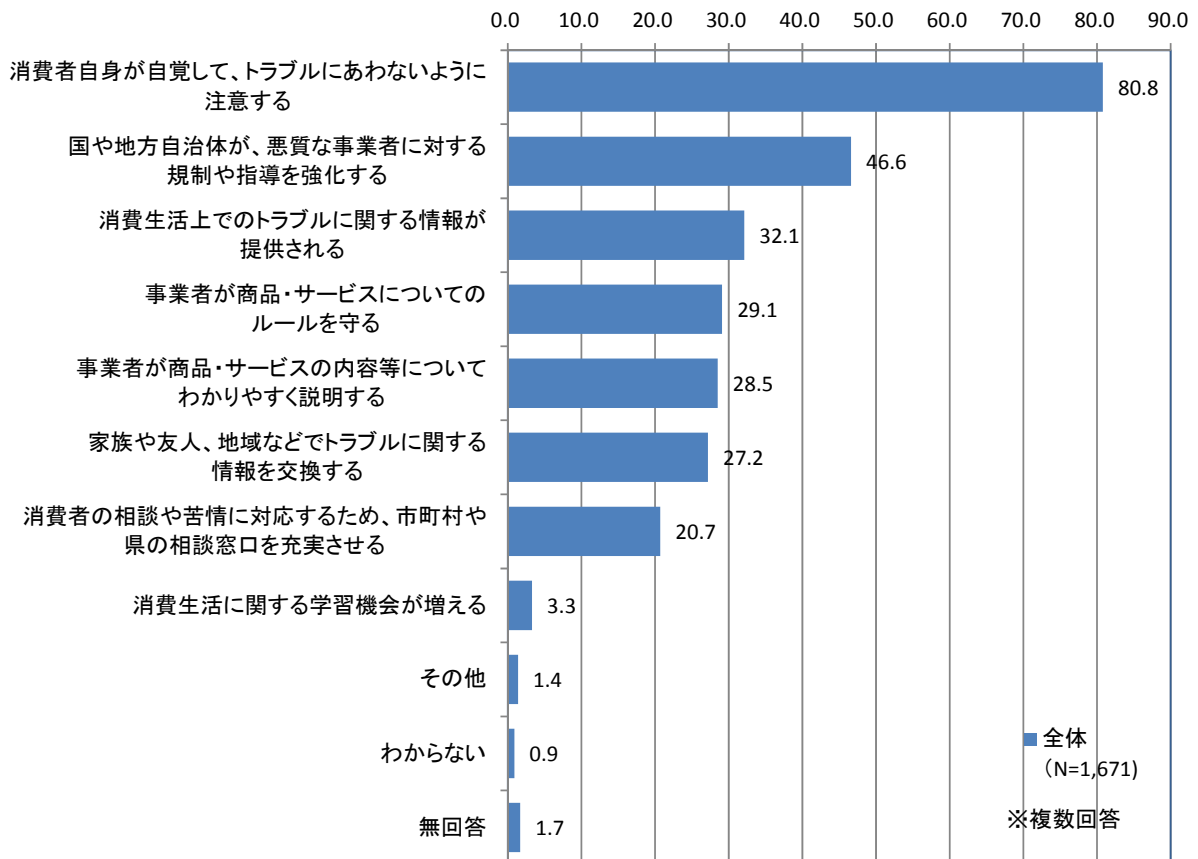


(7) 消費生活上のトラブルにあわないために重要なこと

問10 消費生活上でのトラブルにあわないためには、何が重要だと思いますか。

(○は3つまで)

図表-27 トラブルに巻き込まれないために重要なこと(N=1,671)



8

80.8

46.6

32.1

29.1

28.5

27.2

【属性別傾向】

2

51.2

8.0

18.19

1.2

18.19.2

28.9

4

1.2

1.2

3

4

36.5

3

6

【消費者教育・啓発の受講の有無別】

1

86.8

80.2

80.9

6

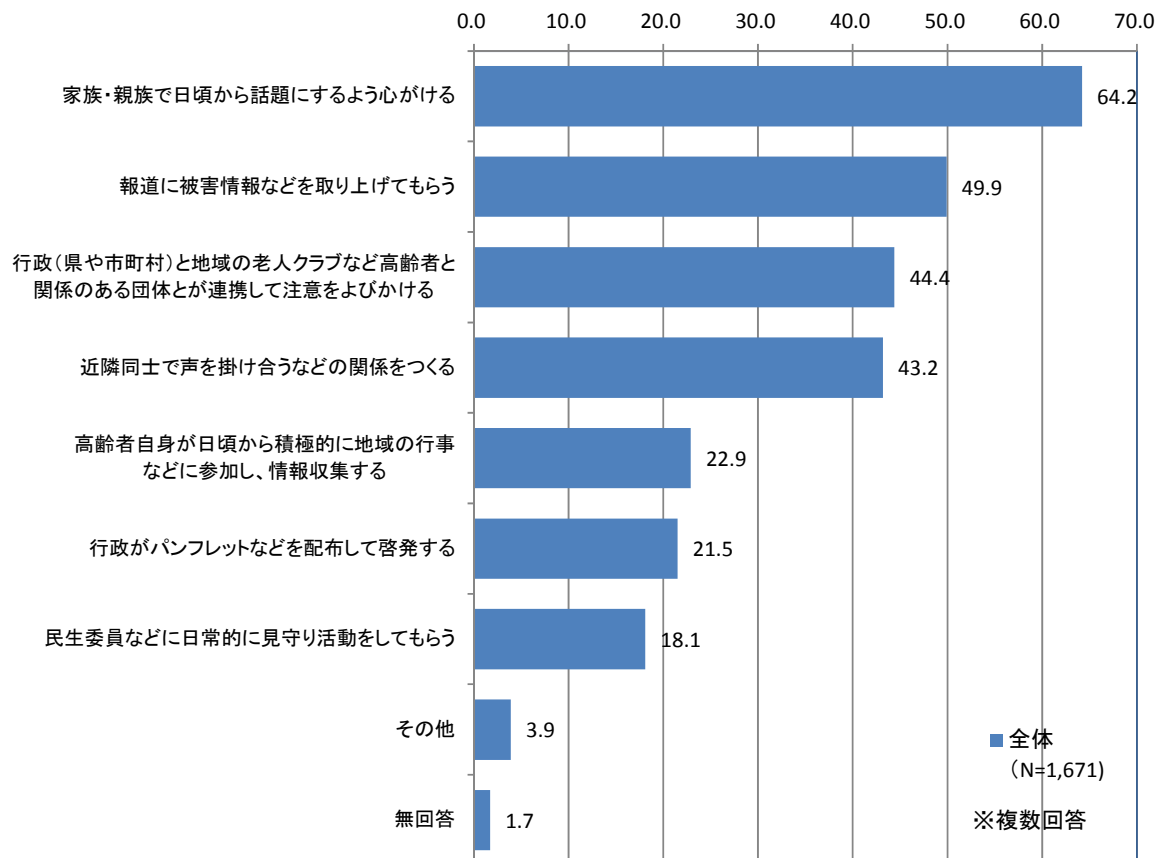
図表-28 トラブルに巻き込まれないために重要なこと<順位と回答率>(属性別)

		サンプル数	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位	8位
上段:順位、下段:回答率										
全体		1,671	1位 80.8	2位 46.6	3位 32.1	4位 29.1	5位 28.5	6位 27.2	7位 20.7	8位 3.3
性別	男性	688	1位 80.1	2位 51.2	3位 33.3	4位 27.9	5位 27.5	6位 26.7	7位 20.1	8位 3.5
	女性	963	1位 81.7	2位 43.2	3位 31.4	4位 29.8	5位 29.5	6位 27.9	7位 21.4	8位 3.0
年齢別	18~19歳	38	1位 76.3	4位 28.9	4位 28.9	6位 23.7	2位 36.8	3位 34.2	7位 15.8	8位 7.9
	20~29歳	156	1位 80.8	2位 42.3	5位 31.4	4位 33.3	3位 36.5	6位 23.7	7位 17.9	8位 5.1
	30~39歳	260	1位 83.1	2位 45.4	3位 36.9	6位 29.6	4位 31.5	5位 30.0	7位 14.6	8位 4.6
	40~49歳	271	1位 81.2	2位 46.9	3位 38.7	4位 29.2	6位 23.6	5位 28.8	7位 21.0	8位 4.4
	50~59歳	377	1位 80.6	2位 48.5	3位 36.3	4位 29.4	6位 28.1	4位 29.4	7位 23.9	8位 2.7
	60~69歳	402	1位 81.6	2位 51.5	5位 26.9	3位 28.6	4位 27.9	6位 23.4	7位 21.9	8位 1.5
	70歳以上	150	1位 78.7	2位 38.7	7位 18.0	5位 24.7	4位 25.3	3位 28.7	6位 24.0	8位 2.0
同居家族構成別	ひとり暮らし	136	1位 81.6	2位 41.9	6位 28.7	3位 30.9	3位 30.9	5位 30.1	7位 18.4	8位 2.9
	夫婦のみ	345	1位 84.1	2位 47.8	5位 26.1	3位 29.3	4位 27.8	6位 22.6	7位 22.3	8位 2.3
	二世帯世帯(あなたの世代と親)	319	1位 80.3	2位 44.2	3位 33.9	4位 31.0	5位 30.7	6位 26.0	7位 21.6	8位 4.4
	二世帯世帯(あなたの世代と子ども)	619	1位 80.1	2位 48.9	3位 37.3	6位 26.3	5位 27.3	4位 30.5	7位 19.4	8位 3.2
	三世帯世帯(親と子どもと孫)	156	1位 80.8	2位 47.4	3位 31.4	4位 28.8	5位 27.6	6位 25.6	7位 17.9	8位 4.5
	その他	72	1位 80.6	2位 36.1	7位 20.8	3位 34.7	5位 30.6	6位 29.2	4位 31.9	8位 1.4
相談窓口対応別	週4日以上(政令市)	723	1位 81.2	2位 48.0	3位 36.5	5位 27.8	4位 30.0	6位 27.4	7位 20.5	8位 3.5
	週4日以上(政令市以外)	603	1位 80.4	2位 47.1	4位 29.2	3位 30.0	6位 25.5	5位 25.9	7位 21.7	8位 3.3
	週4日未満(相談員対応)	194	1位 85.1	2位 43.8	6位 27.3	4位 29.4	3位 30.9	4位 29.4	7位 16.0	8位 3.1
	行政職員対応窓口	128	1位 77.3	2位 42.2	5位 29.7	4位 30.5	5位 29.7	3位 32.0	7位 23.4	8位 2.3
教育・啓発受講の有無	ある	151	1位 86.8	2位 47.7	3位 33.1	4位 30.5	5位 29.8	6位 27.8	7位 21.9	8位 8.6
	ない	1,297	1位 80.2	2位 47.0	3位 31.8	5位 28.3	4位 29.1	6位 27.8	7位 21.0	8位 2.5
	わからない	141	1位 80.9	2位 38.3	3位 36.2	4位 34.8	6位 25.5	5位 27.0	7位 19.9	8位 6.4

(8) 高齢者が被害にあわないために有効な対策

問11 近年、高齢者の財産などを狙った悪質な商法による被害が数多く発生しています。高齢者がこのような被害にあわないためには、どのような対策が有効だと思いますか。(〇は3つまで)

図表-29 高齢者が被害にあわないために有効な対策(N=1,671)



64.2

49.9

44.4

43.2

22.9

21.5

【属性別傾向】

		60	1	69.7		70
			2			
			40	4		40
		50	50.4			60
30			30			
			49.2			
	23.8					
				1	2	
					4	71.6
7						
	4					
		53.8				

【消費者教育・啓発の受講の有無別】

			1	4
5				

図表-30 高齢者が被害にあわないために有効な対策(属性別)

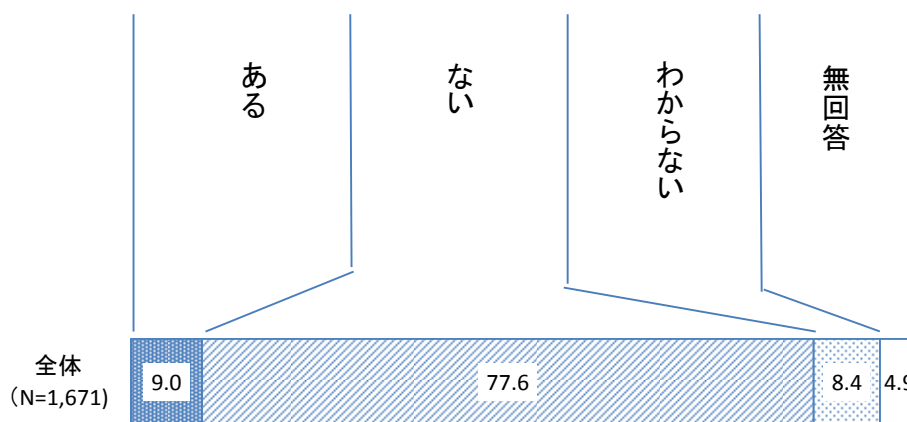
		サンプル数	家族・親族で日頃から話題にする よう心がける	報道に被害情報などを取り上げてもらう	体とが連携して注意をよびかける	行政(県や市町村)と関係のある老入 クラブなど高齢者 とが連携して注意をよびかける	近隣同士で声を掛け合うなどの関 係をつくる	高齢者自身が日頃から積極的に集地 の行事などに参加し、情報的に	行政がパンフレットなどを配布し て啓発する	民生委員などに日常的に見守り活 動をしてもらう
上段:順位、下段:回答率										
全体		1,671	1位 64.2	2位 49.9	3位 44.4	4位 43.2	5位 22.9	6位 21.5	7位 18.1	
性別	男性	688	1位 61.6	2位 50.0	3位 44.8	4位 44.2	5位 21.5	6位 21.2	7位 18.9	
	女性	963	1位 66.3	2位 50.2	3位 44.4	4位 42.9	5位 23.8	6位 21.4	7位 17.3	
年齢別	18~19歳	38	1位 65.8	4位 39.5	3位 44.7	2位 47.4	6位 18.4	5位 23.7	7位 15.8	
	20~29歳	156	1位 63.5	4位 42.3	2位 49.4	3位 48.1	5位 21.8	6位 17.3	6位 17.3	
	30~39歳	260	1位 62.7	4位 41.9	3位 48.8	2位 49.2	6位 22.7	7位 18.8	5位 23.8	
	40~49歳	271	1位 60.5	2位 53.9	3位 48.0	4位 41.7	5位 22.5	7位 20.3	5位 22.5	
	50~59歳	377	1位 66.0	2位 54.1	3位 50.4	4位 39.0	7位 18.0	5位 21.2	6位 20.7	
	60~69歳	402	1位 69.7	2位 50.7	4位 36.1	3位 41.5	5位 28.9	6位 24.6	7位 12.9	
	70歳以上	150	1位 56.0	2位 55.3	4位 34.0	3位 46.7	6位 22.0	5位 23.3	7位 8.7	
同居家族構成別	ひとり暮らし	136	1位 61.0	2位 50.0	4位 36.8	3位 45.6	5位 20.6	6位 19.1	6位 19.1	
	夫婦のみ	345	1位 62.9	2位 53.9	3位 42.3	4位 40.6	5位 24.3	6位 23.2	7位 14.2	
	二世帯世帯(あなたの世代と親)	319	1位 63.0	2位 46.1	3位 44.5	4位 43.6	7位 19.4	5位 22.6	6位 22.3	
	二世帯世帯(あなたの世代と子ども)	619	1位 65.4	2位 51.5	3位 46.4	4位 45.4	5位 24.1	6位 21.2	7位 19.4	
	三世帯世帯(親と子どもと孫)	156	1位 67.9	2位 46.8	3位 45.5	4位 39.7	5位 25.6	6位 17.9	7位 14.1	
	その他	72	1位 66.7	3位 44.4	2位 52.8	3位 44.4	5位 20.8	5位 20.8	7位 15.3	
相談窓口対応別	週4日以上(政令市)	723	1位 62.8	2位 53.8	3位 43.8	4位 42.7	6位 22.1	5位 22.4	7位 18.9	
	週4日以上(政令市以外)	603	1位 64.2	2位 47.4	3位 45.8	4位 43.9	5位 23.7	6位 19.9	7位 16.4	
	週4日未満(相談員対応)	194	1位 71.6	2位 45.9	3位 42.8	4位 42.3	5位 24.2	6位 20.1	7位 17.0	
	行政職員対応窓口	128	1位 60.9	2位 46.1	4位 45.3	2位 46.1	7位 21.1	5位 23.4	5位 23.4	
教育・啓発受講の有無	ある	151	1位 61.6	3位 51.0	2位 57.0	4位 48.3	5位 25.2	6位 17.9	7位 13.9	
	ない	1,297	1位 64.7	2位 50.8	3位 44.3	4位 41.6	5位 23.1	6位 21.7	7位 18.4	
	わからない	141	1位 68.1	3位 44.7	4位 39.0	2位 51.8	6位 19.9	5位 24.8	6位 19.9	

## 5. 消費者教育・啓発について

### (1) 消費者教育の受講経験

問12 消費生活に関する学習の機会が、学校や地域、職場などの様々な場で提供されています。あなたは、こうした「消費者教育・啓発」を受けたことがありますか。(○は1つ)

図表-31 消費者教育の受講経験(N=1,671)



1

9.0

77.6

#### 【属性別傾向】

36.8

60 5.7

50

8

20

14.1

18 19

34.0

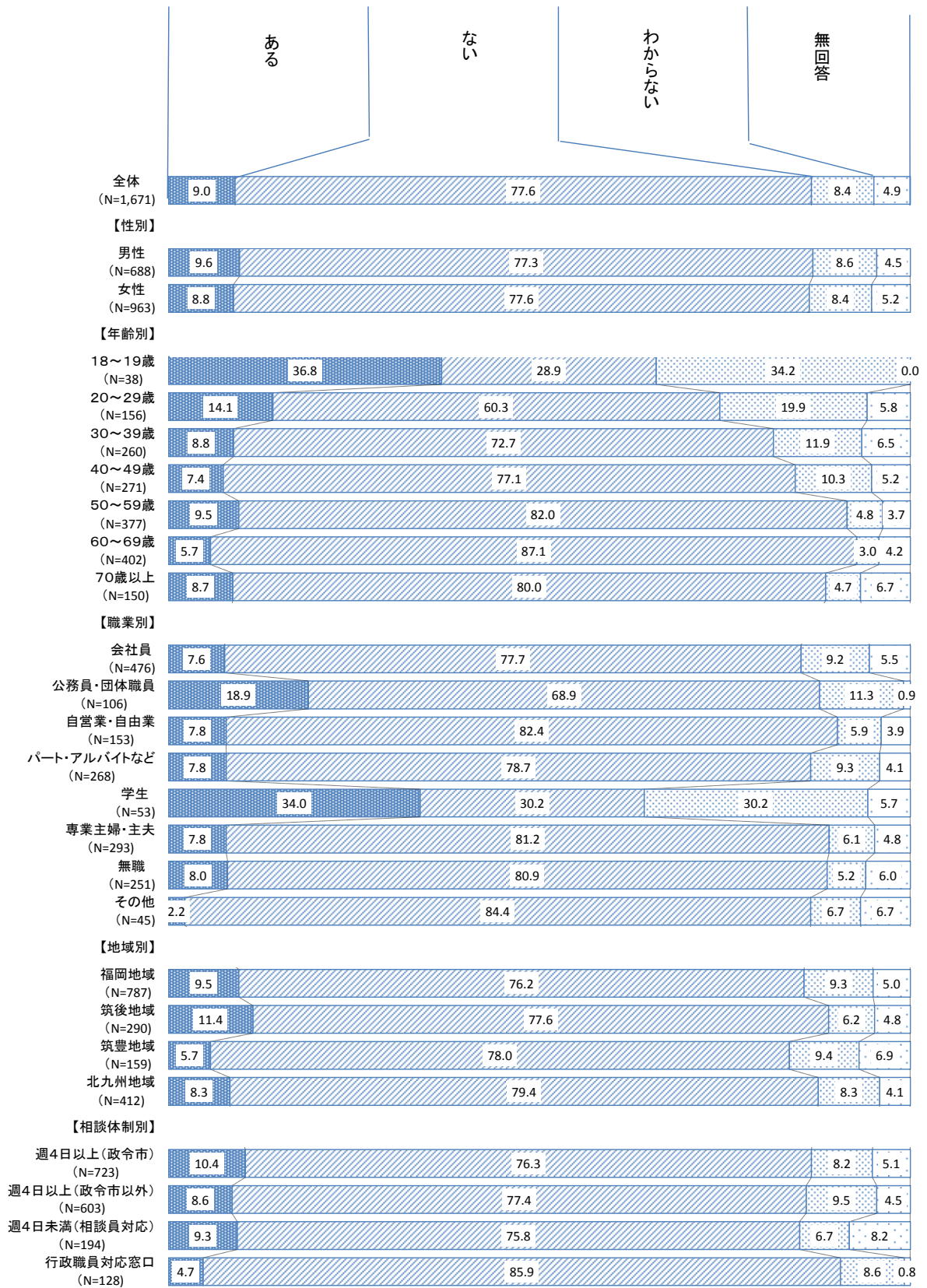
18.9

8

85.9



図表-32 消費者教育の受講経験(属性別)

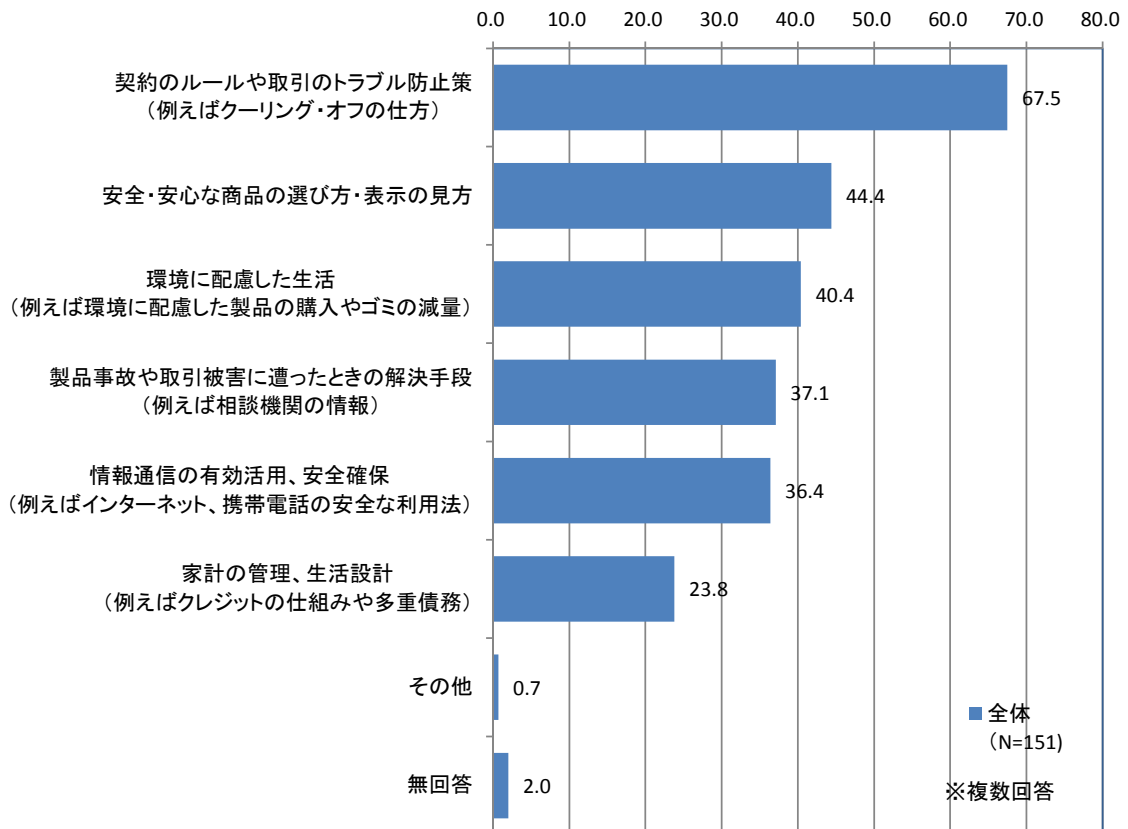


(2) 受けたことがある「消費者教育・啓発」の内容

(問12で「ある」と回答した151人のみ)

問12-1 受けたことがある「消費者教育・啓発」はどのような内容でしたか。  
(〇はいくつでも)

図表-33 受けたことがある「消費者教育・啓発」の内容(N=151)



67.5

44.4

40.4

37.1

36.4

【属性別傾向】

74.2

5

36.4

14.2

18.19

85.7

1

30

47.8

73.9

52.2

21.7

図表-34 受けたことがある「消費者教育・啓発」の内容(属性別)

		サンプル数	契約の トラブル 防止策	安全 ・安心 な商品 の選	環境 に配慮 した生 活	製品事 故や取 引被害 に	情報通 信の有 効活用 、	家計の 管理、 生活設 計
上段:順位、下段:回答率								
全体		151	1位 67.5	2位 44.4	3位 40.4	4位 37.1	5位 36.4	6位 23.8
性別	男性	66	1位 74.2	3位 36.4	5位 30.3	3位 36.4	2位 39.4	6位 28.8
	女性	85	1位 62.4	2位 50.6	3位 48.2	4位 37.6	5位 34.1	6位 20.0
年齢別	18~19歳	14	2位 78.6	3位 35.7	6位 7.1	4位 21.4	1位 85.7	4位 21.4
	20~29歳	22	1位 90.9	2位 45.5	2位 45.5	5位 40.9	2位 45.5	6位 27.3
	30~39歳	23	1位 73.9	3位 47.8	5位 39.1	2位 52.2	5位 39.1	3位 47.8
	40~49歳	20	1位 60.0	2位 30.0	2位 30.0	4位 20.0	4位 20.0	4位 20.0
	50~59歳	36	1位 52.8	2位 50.0	2位 50.0	5位 25.0	4位 36.1	6位 13.9
	60~69歳	23	1位 69.6	3位 43.5	2位 52.2	3位 43.5	5位 21.7	6位 17.4
	70歳以上	13	2位 53.8	2位 53.8	4位 38.5	1位 69.2	6位 15.4	5位 23.1
職業別	会社員	36	1位 80.6	2位 50.0	4位 36.1	5位 33.3	3位 44.4	5位 33.3
	公務員・団体職員	20	1位 65.0	4位 35.0	2位 40.0	6位 30.0	2位 40.0	4位 35.0
	自営業・自由業	12	1位 66.7	2位 41.7	3位 33.3	3位 33.3	6位 16.7	3位 33.3
	パート・アルバイトなど	21	1位 52.4	3位 42.9	1位 52.4	4位 28.6	4位 28.6	6位 4.8
	学生	18	1位 77.8	3位 38.9	6位 11.1	4位 33.3	1位 77.8	5位 22.2
	専業主婦・主夫	23	3位 52.2	2位 65.2	1位 73.9	4位 34.8	5位 21.7	6位 17.4
	無職	20	1位 70.0	3位 30.0	3位 30.0	2位 65.0	5位 20.0	5位 20.0
	その他	1	1位 100.0	-	-	1位 100.0	-	-
地域別	福岡地域	75	1位 69.3	2位 46.7	3位 41.3	4位 37.3	5位 34.7	6位 30.7
	筑後地域	33	1位 72.7	3位 33.3	5位 27.3	4位 30.3	2位 36.4	6位 18.2
	筑豊地域	9	1位 55.6	1位 55.6	4位 33.3	4位 33.3	1位 55.6	4位 33.3
	北九州地域	34	1位 61.8	3位 47.1	2位 52.9	4位 44.1	5位 35.3	6位 11.8
相談窓口対応別	週4日以上(政令市)	75	1位 64.0	2位 50.7	3位 48.0	5位 34.7	4位 38.7	6位 26.7
	週4日以上(政令市以外)	52	1位 75.0	3位 34.6	5位 25.0	2位 40.4	4位 32.7	6位 21.2
	週4日未満(相談員対応)	18	1位 66.7	2位 44.4	2位 44.4	2位 44.4	5位 38.9	6位 22.2
	行政職員対応窓口	6	2位 50.0	2位 50.0	1位 66.7	5位 16.7	4位 33.3	5位 16.7

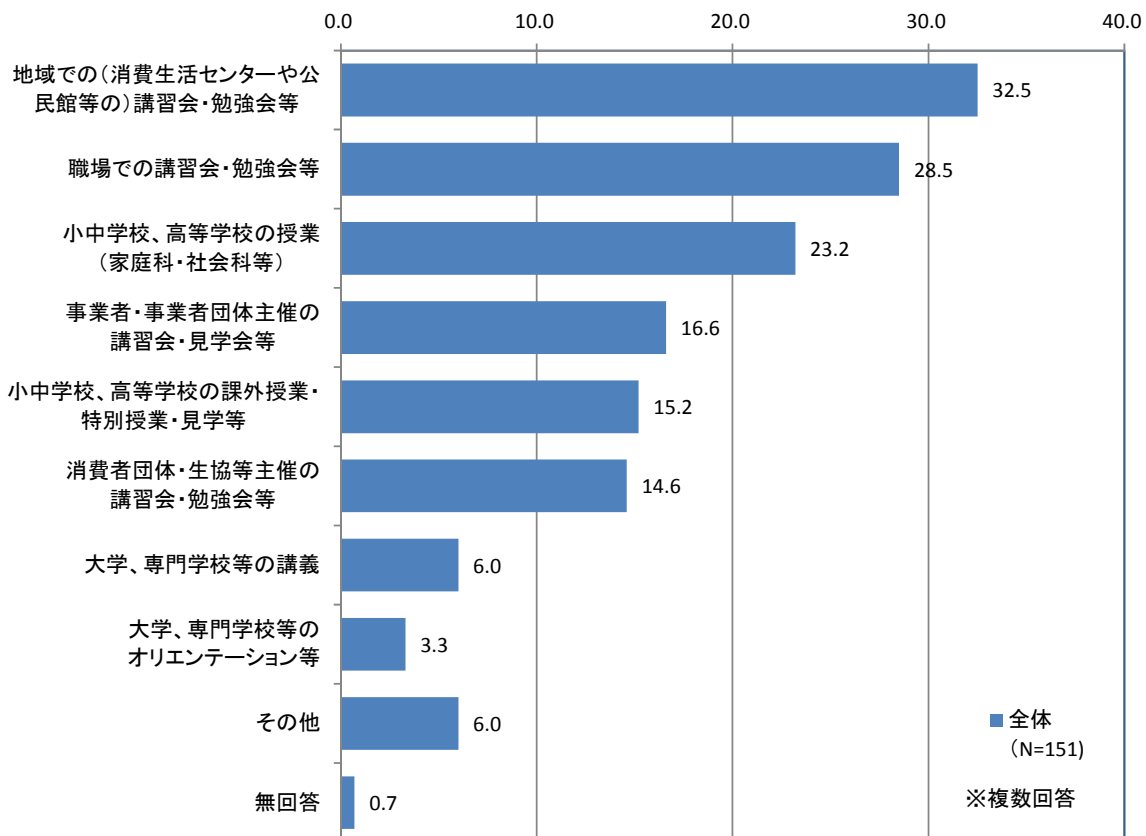
(3) 「消費者教育・啓発」を受けた機会

(問12で「ある」と回答した人のみ)

問12-2 その「消費者教育・啓発」は、どのような機会に受けましたか。

(〇はいくつでも)

図表-35 「消費者教育・啓発」を受けた機会(N=151)



32.5

28.5

23.2

16.6

15.2

14.6

【属性別傾向】

43.9

1

27.4

45.9

1

30.7

20

68.2 1

4.5

30 40

1

50

1

1

2

30.7

44.4

1

27.3

50.0

1

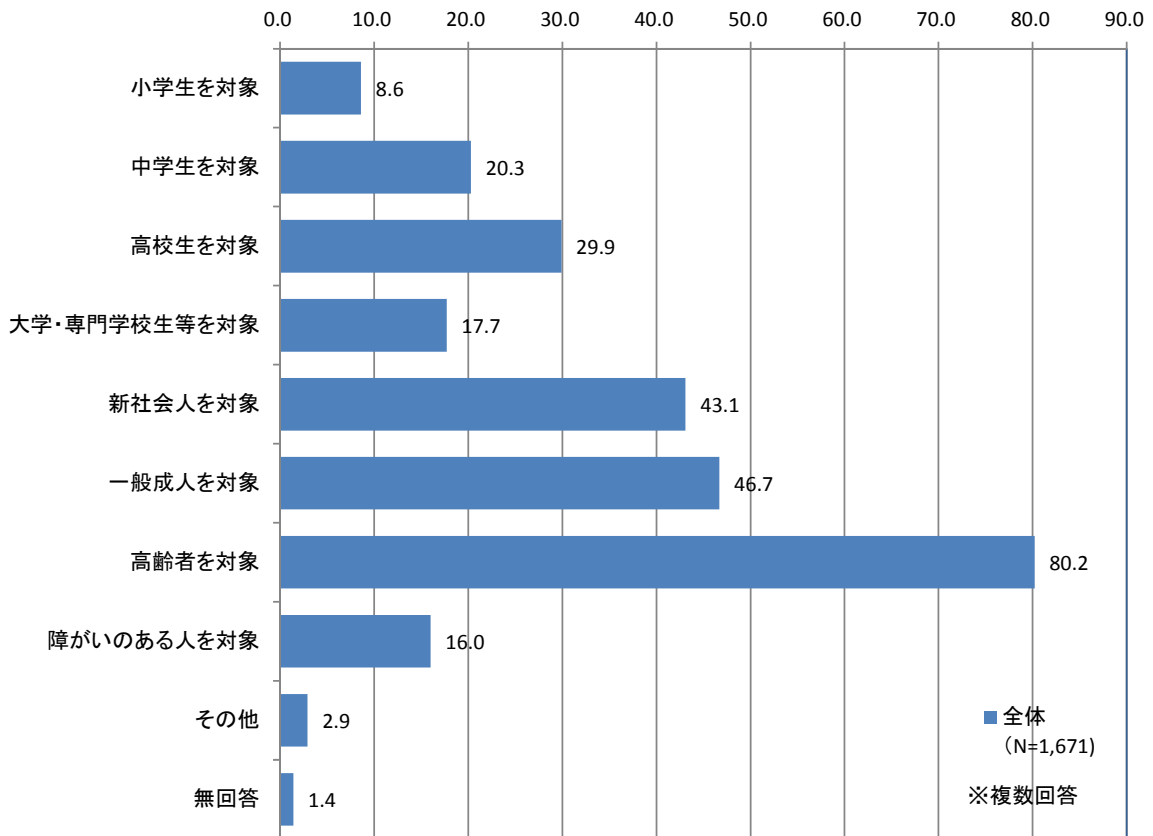
図表-36 「消費者教育・啓発」を受けた機会(属性別)

		サンプル数	地域での講習会・勉強会	職場での講習会・勉強会	小中学校、高等学校の授業(家庭科・社会科等)	事業者・事業者団体主催の講習会・見学会等	外小中学校、高等学校の授業・特別授業・見学の課	消費者団体・生協等主催の講習会・勉強会等	大学、専門学校等の講義	大学、専門学校等のオリエンテーション等
上段:順位、下段:回答率										
全体		151	1位 32.5	2位 28.5	3位 23.2	4位 16.6	5位 15.2	6位 14.6	7位 6.0	8位 3.3
性別	男性	66	4位 15.2	1位 43.9	2位 21.2	3位 18.2	4位 15.2	6位 7.6	6位 7.6	8位 6.1
	女性	85	1位 45.9	4位 16.5	2位 24.7	5位 15.3	5位 15.3	3位 20.0	7位 4.7	8位 1.2
年齢別	18~19歳	14	-	-	2位 50.0	-	1位 85.7	-	-	-
	20~29歳	22	7位 4.5	2位 22.7	1位 68.2	6位 9.1	3位 18.2	-	4位 13.6	4位 13.6
	30~39歳	23	-	1位 47.8	2位 39.1	5位 8.7	4位 17.4	-	3位 21.7	6位 4.3
	40~49歳	20	2位 20.0	1位 40.0	-	3位 15.0	5位 5.0	3位 15.0	5位 5.0	-
	50~59歳	36	1位 47.2	2位 41.7	5位 5.6	4位 19.4	5位 5.6	3位 30.6	-	7位 2.8
	60~69歳	23	1位 73.9	4位 13.0	5位 8.7	2位 30.4	-	3位 26.1	-	-
	70歳以上	13	1位 76.9	4位 7.7	-	2位 30.8	-	3位 15.4	-	-
職業別	会社員	36	5位 13.9	1位 50.0	3位 19.4	2位 25.0	7位 8.3	6位 11.1	3位 19.4	8位 2.8
	公務員・団体職員	20	3位 10.0	1位 70.0	2位 35.0	-	5位 5.0	5位 5.0	3位 10.0	5位 5.0
	自営業・自由業	12	1位 25.0	3位 16.7	3位 16.7	1位 25.0	3位 16.7	6位 8.3	-	6位 8.3
	パート・アルバイトなど	21	1位 47.6	3位 19.0	2位 23.8	5位 14.3	3位 19.0	5位 14.3	-	-
	学生	18	-	-	2位 55.6	-	1位 66.7	-	-	3位 11.1
	専業主婦・主夫	23	1位 65.2	3位 13.0	3位 13.0	3位 13.0	6位 4.3	2位 30.4	-	-
	無職	20	1位 65.0	4位 10.0	5位 5.0	2位 35.0	-	3位 30.0	-	-
	その他	1	1位 100.0	-	-	-	-	-	-	-
地域別	福岡地域	75	3位 26.7	1位 30.7	2位 29.3	4位 21.3	5位 18.7	6位 16.0	7位 8.0	8位 4.0
	筑後地域	33	1位 27.3	2位 24.2	6位 9.1	4位 15.2	3位 21.2	4位 15.2	7位 3.0	-
	筑豊地域	9	2位 33.3	1位 44.4	3位 22.2	4位 11.1	4位 11.1	4位 11.1	4位 11.1	-
	北九州地域	34	1位 50.0	2位 23.5	2位 23.5	5位 8.8	7位 2.9	4位 11.8	7位 2.9	6位 5.9
相談窓口対応別	週4日以上(政令市)	75	1位 33.3	2位 28.0	2位 28.0	5位 14.7	4位 16.0	6位 13.3	7位 8.0	8位 4.0
	週4日以上(政令市以外)	52	1位 32.7	2位 28.8	4位 15.4	3位 17.3	4位 15.4	6位 13.5	7位 5.8	8位 1.9
	週4日未満(相談員対応)	18	1位 33.3	2位 27.8	3位 22.2	6位 11.1	4位 16.7	4位 16.7	-	7位 5.6
	行政職員対応窓口	6	5位 16.7	2位 33.3	2位 33.3	1位 50.0	-	2位 33.3	-	-

(4) 消費生活上のトラブル防止に向けて啓発・対策が効果的な対象

問13 消費生活上のトラブルを防止するため、どの対象に対して重点的に啓発・対策を行うと効果があると思いますか。(〇は3つまで)

図表-37 トラブル防止に向けた啓発・対策が効果的な対象(N=1,671)



80.2  
43.1 20.3  
8.6 29.9  
17.7 16.0  
46.7 8

【属性別傾向】



20			1		18 19
	65.8	1		55.3	2
20			51.9		
35.3	70				24.0

図表-38 トラブル防止に向けた啓発・対策が効果的な対象(属性別)

		サンプル数	高齢者を対象	一般成人を対象	新社会人を対象	高校生を対象	中学生を対象	大学・専門学校生を対象	障がいのある人を対象	小学生を対象
上段: 順位、下段: 回答率										
全体		1,671	1位 80.2	2位 46.7	3位 43.1	4位 29.9	5位 20.3	6位 17.7	7位 16.0	8位 8.6
性別	男性	688	1位 81.3	3位 43.9	2位 44.3	4位 30.5	5位 23.0	6位 17.4	7位 16.7	8位 9.4
	女性	963	1位 79.6	2位 48.8	3位 42.6	4位 29.9	5位 18.5	6位 18.1	7位 15.4	8位 7.8
年齢別	18~19歳	38	2位 55.3	4位 36.8	3位 52.6	1位 65.8	5位 26.3	5位 26.3	8位 7.9	7位 10.5
	20~29歳	156	1位 78.2	3位 39.7	2位 51.9	4位 35.9	6位 23.7	5位 35.3	7位 9.6	8位 9.0
	30~39歳	260	1位 83.5	2位 46.2	3位 42.7	4位 31.9	6位 23.1	5位 23.5	7位 12.7	8位 9.2
	40~49歳	271	1位 77.5	2位 48.3	3位 42.8	4位 36.5	5位 21.4	6位 17.7	7位 16.6	8位 10.0
	50~59歳	377	1位 79.3	2位 48.0	3位 42.4	4位 32.9	5位 22.0	6位 18.0	7位 17.0	8位 8.0
	60~69歳	402	1位 84.6	2位 48.0	3位 42.5	4位 22.4	5位 18.4	6位 11.4	7位 16.7	8位 7.5
	70歳以上	150	1位 79.3	2位 49.3	3位 38.0	4位 13.3	5位 9.3	6位 5.3	7位 24.0	8位 8.7
	会社員	476	1位 83.2	2位 46.4	3位 43.3	4位 29.4	5位 20.8	6位 18.7	7位 16.2	8位 7.6
	公務員・団体職員	106	1位 75.5	4位 34.0	2位 47.2	3位 38.7	5位 33.0	6位 31.1	7位 9.4	8位 8.5
自営業・自由業	153	1位 79.1	2位 51.0	3位 43.8	4位 29.4	5位 22.2	6位 18.3	7位 13.7	8位 9.2	
職業別	パート・アルバイトなど	268	1位 81.3	2位 46.3	3位 44.4	4位 32.1	5位 19.8	6位 17.9	7位 13.4	8位 9.3
	学生	53	2位 56.6	4位 34.0	3位 47.2	1位 58.5	6位 22.6	4位 34.0	7位 13.2	8位 11.3
	専業主婦・主夫	293	1位 80.2	2位 53.2	3位 44.7	4位 30.0	5位 17.7	6位 16.4	7位 14.0	8位 7.8
	無職	251	1位 83.7	2位 47.4	3位 39.0	4位 21.1	5位 17.1	6位 8.8	7位 23.9	8位 9.2
	その他	45	1位 75.6	2位 44.4	3位 40.0	4位 28.9	5位 17.8	6位 20.0	7位 17.8	8位 13.3
相談窓口対応別	週4日以上(政令市)	723	1位 77.0	2位 45.4	3位 42.2	4位 33.3	5位 22.4	6位 19.2	7位 16.0	8位 9.5
	週4日以上(政令市以外)	603	1位 82.4	2位 45.3	3位 44.1	4位 28.5	5位 20.6	6位 17.9	7位 14.6	8位 8.1
	週4日未満(相談員対応)	194	1位 86.6	2位 50.5	3位 44.8	4位 26.3	5位 12.4	6位 14.4	7位 19.6	8位 7.7
	行政職員対応窓口	128	1位 78.9	2位 56.3	3位 42.2	4位 25.0	5位 20.3	6位 15.6	7位 14.8	8位 7.0
トラブルの有無	トラブルにあったことがある	153	1位 76.5	2位 50.3	3位 41.8	4位 31.4	5位 24.2	6位 24.8	7位 11.1	8位 8.5
	周りにトラブルにあった人がいる	66	1位 86.4	3位 43.9	2位 45.5	4位 34.8	5位 24.2	6位 19.7	7位 9.1	8位 4.5
	トラブルにならなかったことはない	1,212	1位 80.4	2位 46.9	3位 44.8	4位 30.6	5位 19.2	6位 16.7	7位 16.3	8位 8.7
教育の啓発の有無	ある	151	1位 70.2	4位 34.4	3位 49.0	2位 51.0	5位 26.5	6位 25.2	7位 11.9	8位 8.6
	ない	1,297	1位 82.6	2位 49.1	3位 43.3	4位 27.0	5位 19.4	6位 16.1	7位 16.7	8位 8.3
	わからない	141	1位 74.5	2位 43.3	3位 39.7	4位 36.2	5位 24.1	6位 25.5	7位 14.2	8位 12.8

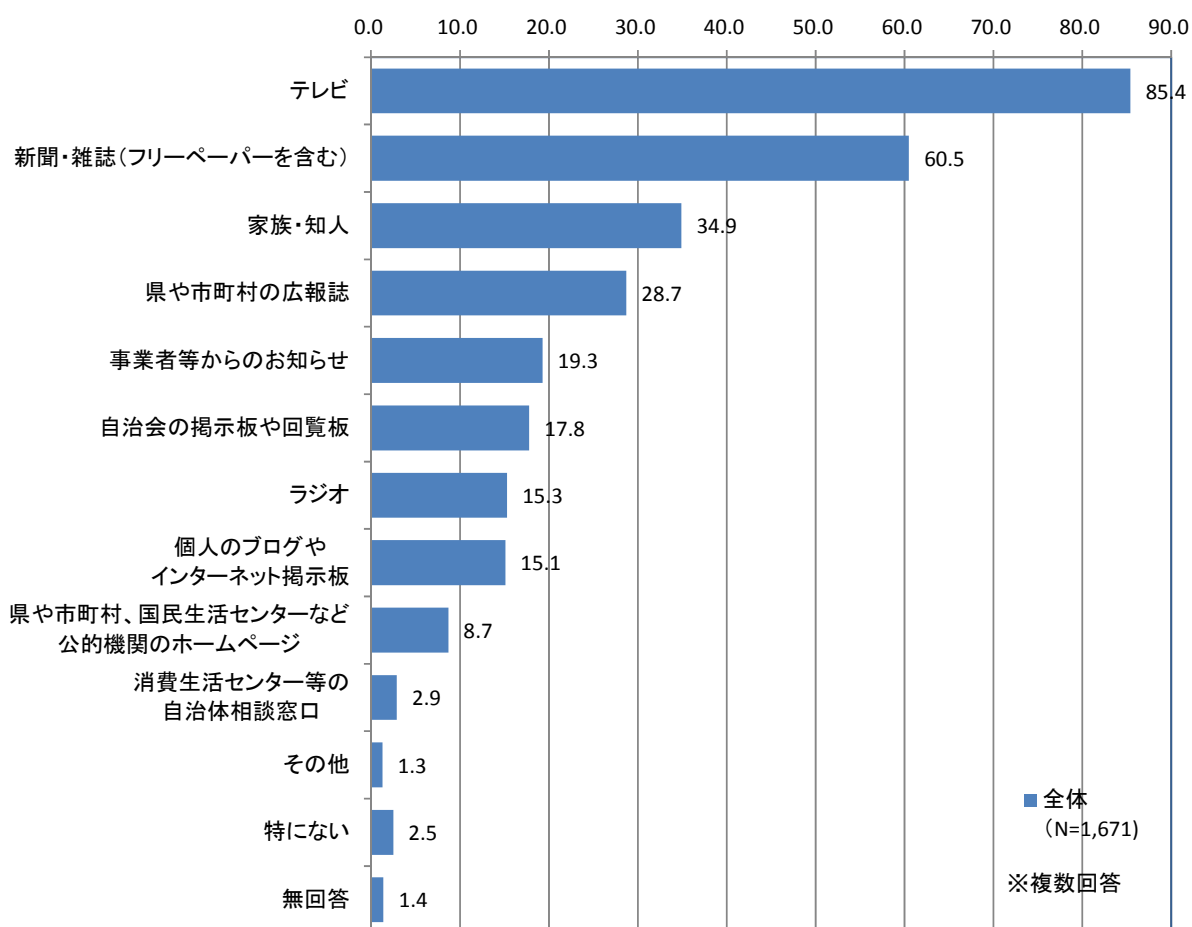
## 6. 消費生活に関する情報について

### (1) 消費生活に関する情報入手先

問 14 あなたは、悪質商法の手口や商品のリコール※、消費者問題に関する相談窓口や講座など、消費生活に関する情報をどのようなところから入手していますか。(〇はいくつでも)

※商品のリコールとは、製品の欠陥が見つかった場合、無償で修理・交換・返金などを行うことを言います。

図表-39 消費生活に関する情報入手先 (N=1,671)



8

60.5

34.9

28.7

19.3

17.8

【属性別傾向】

6.4  
5.7

6.7

50 24.9

39.4

67.3  
36.9  
27.1

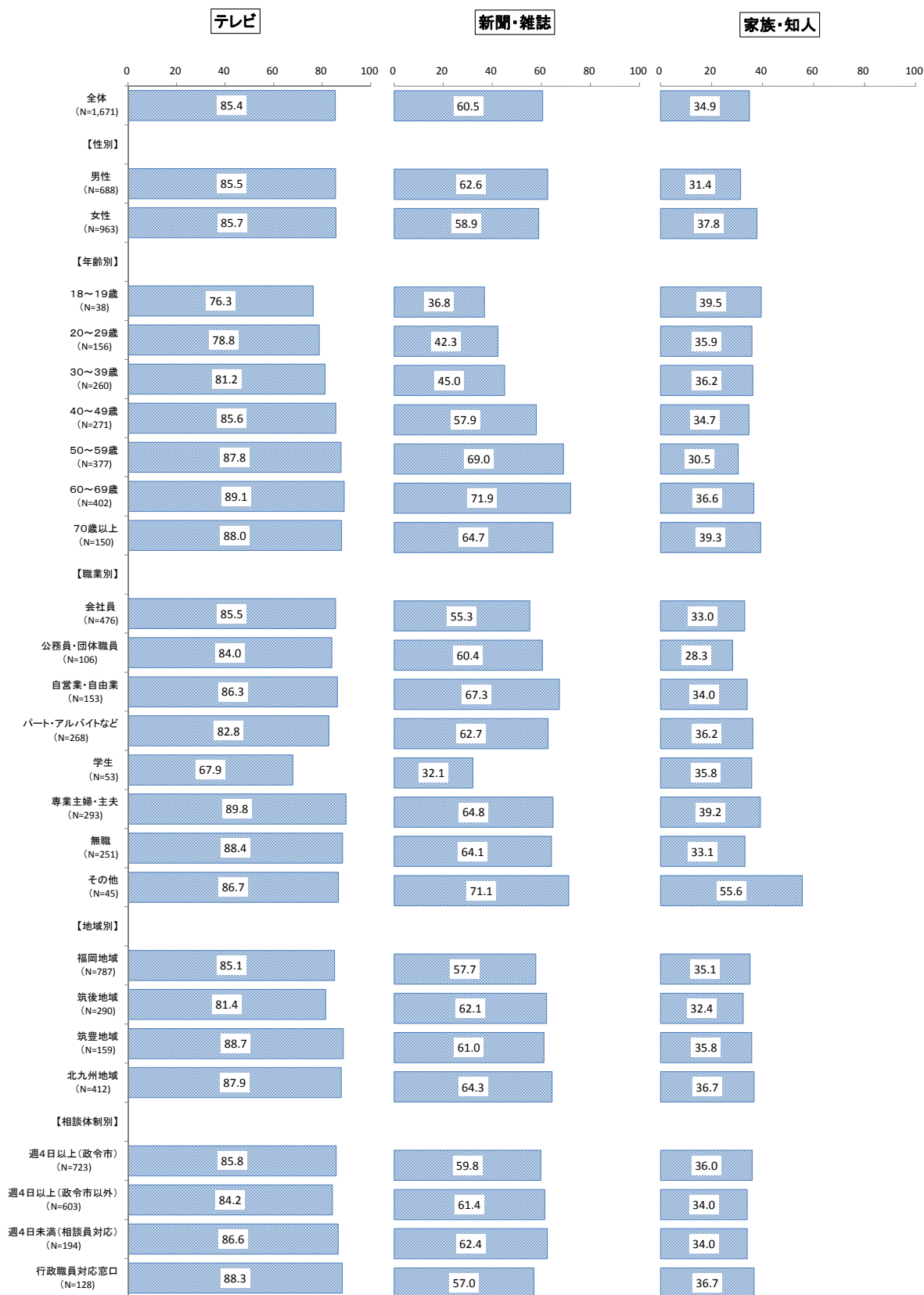
27.3

26.5

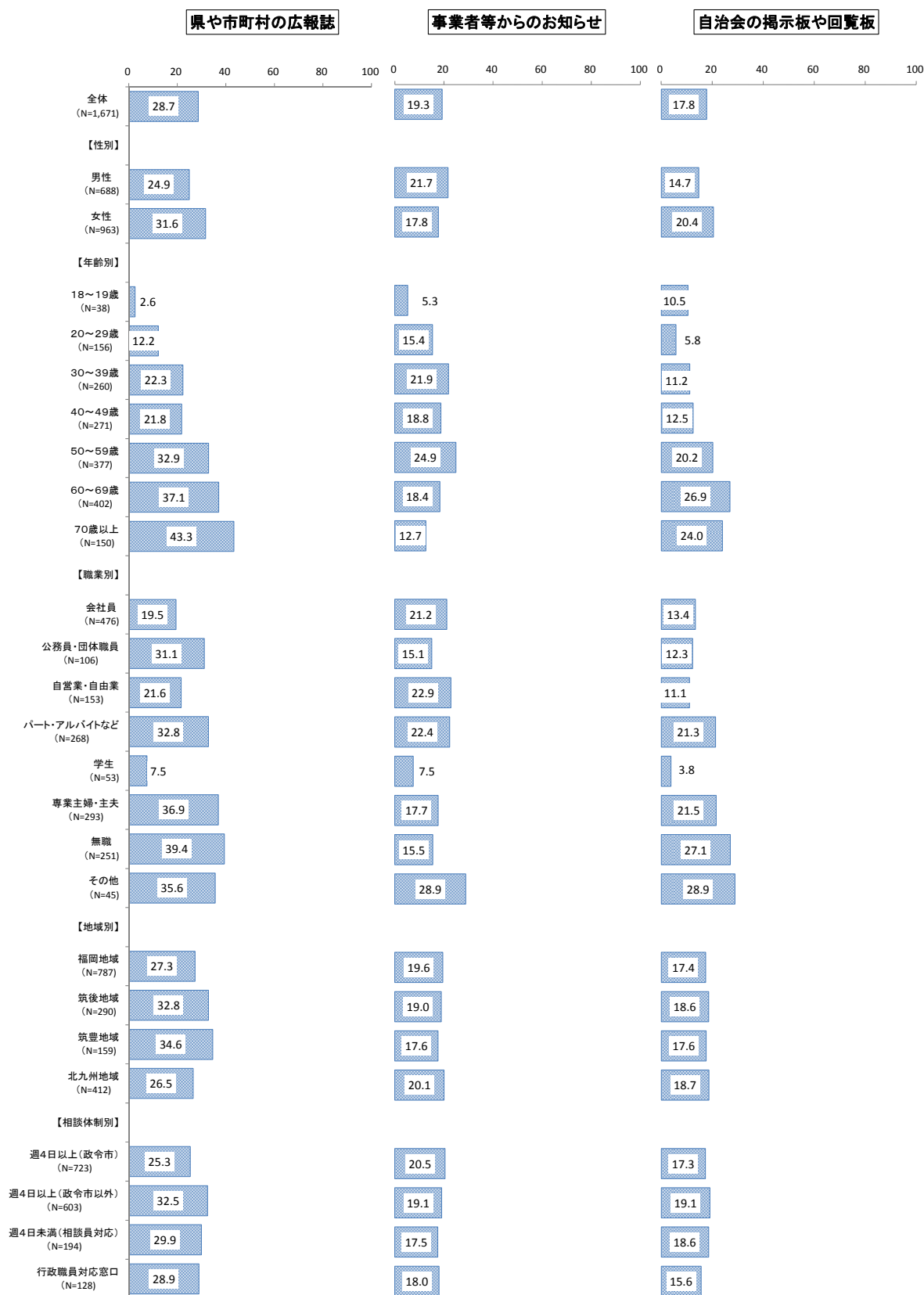
34.6

32.8

図表-40 消費生活に関する情報入手先<上位6項目>(属性別)



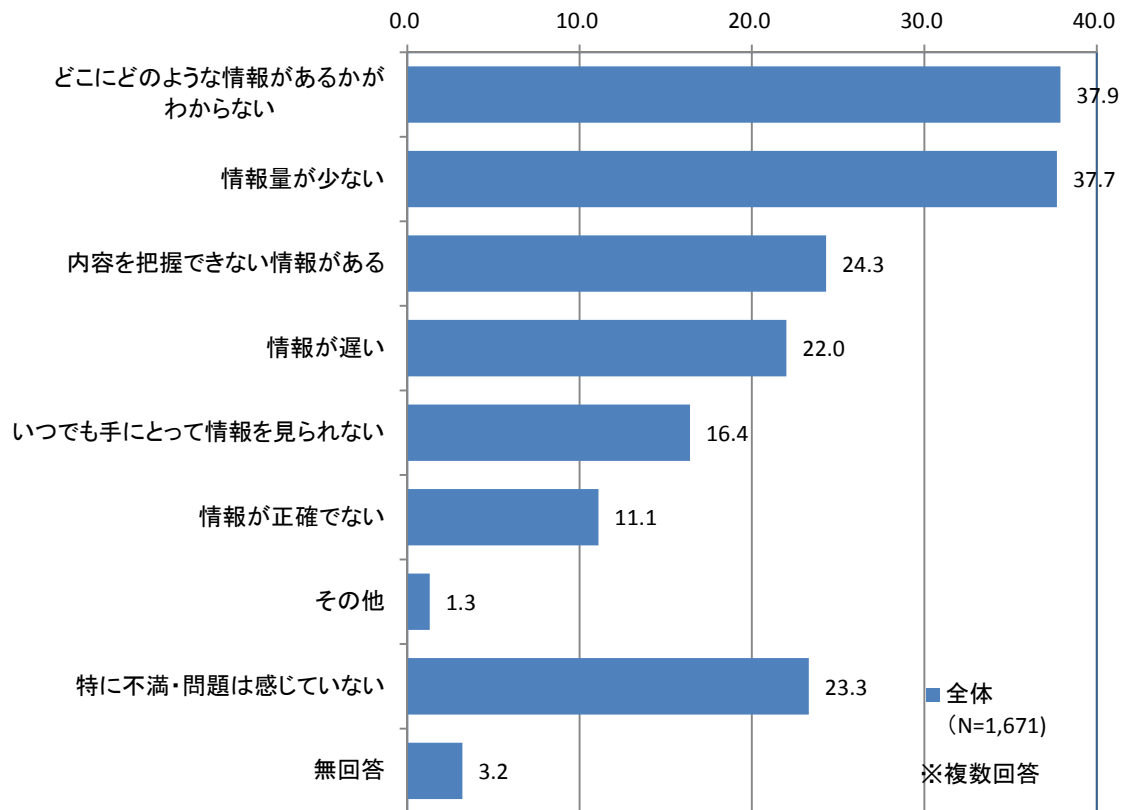
図表-41 消費生活に関する情報入手先<上位6項目>(属性別)



(2) 消費生活に関する情報への不満や問題点

問 15 あなたが入手している消費生活に関する情報に対して、どのような不満、問題を感じていますか。(〇はいくつでも)

図表-42 消費生活に関する情報への不満や問題点(N=1,671)



37.9

37.7

24.3

22.0

23.3

【属性別傾向】

8.2

25.6

6.3

42.7

50

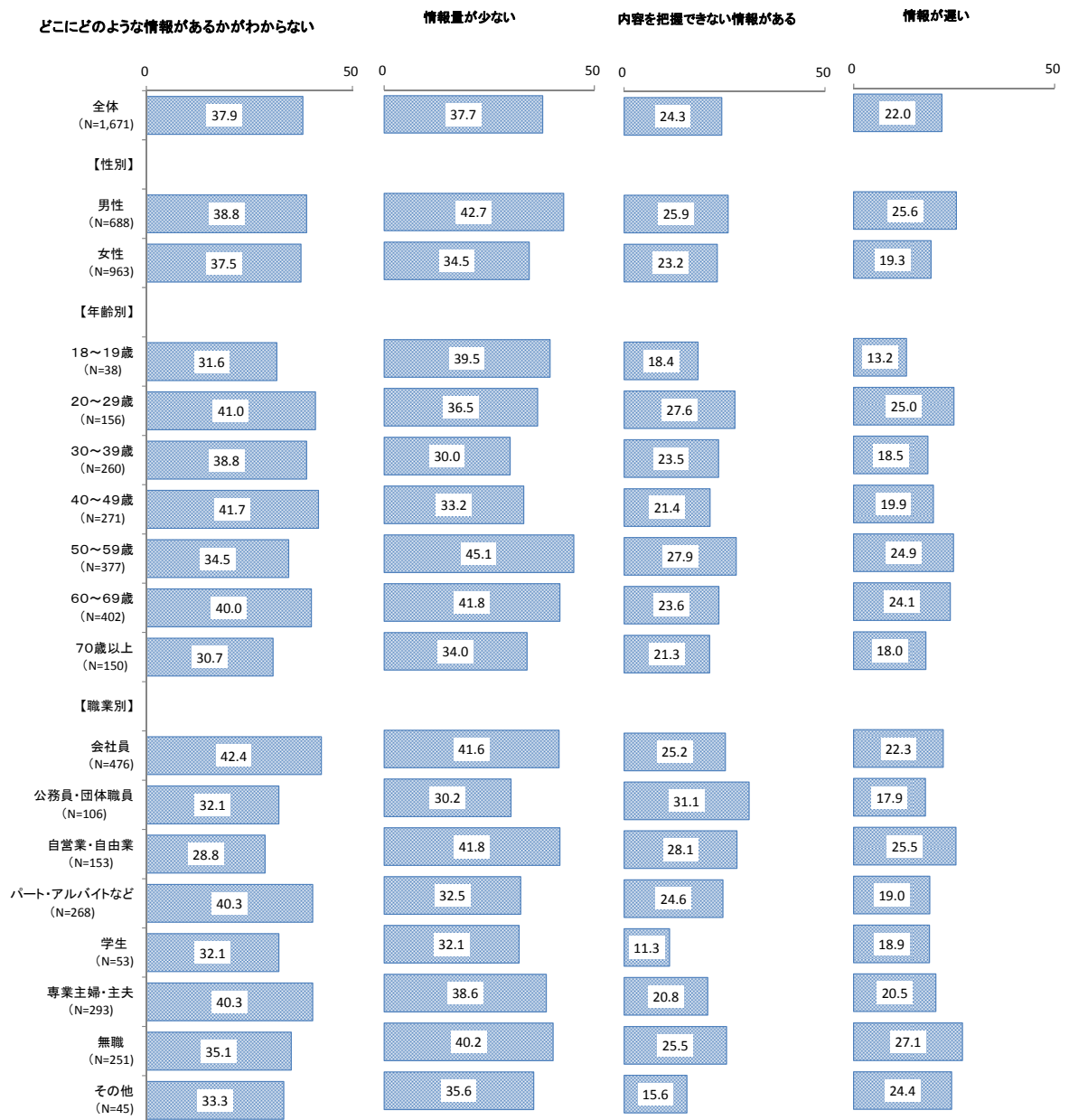
45.1

42.4

41.8

27.1

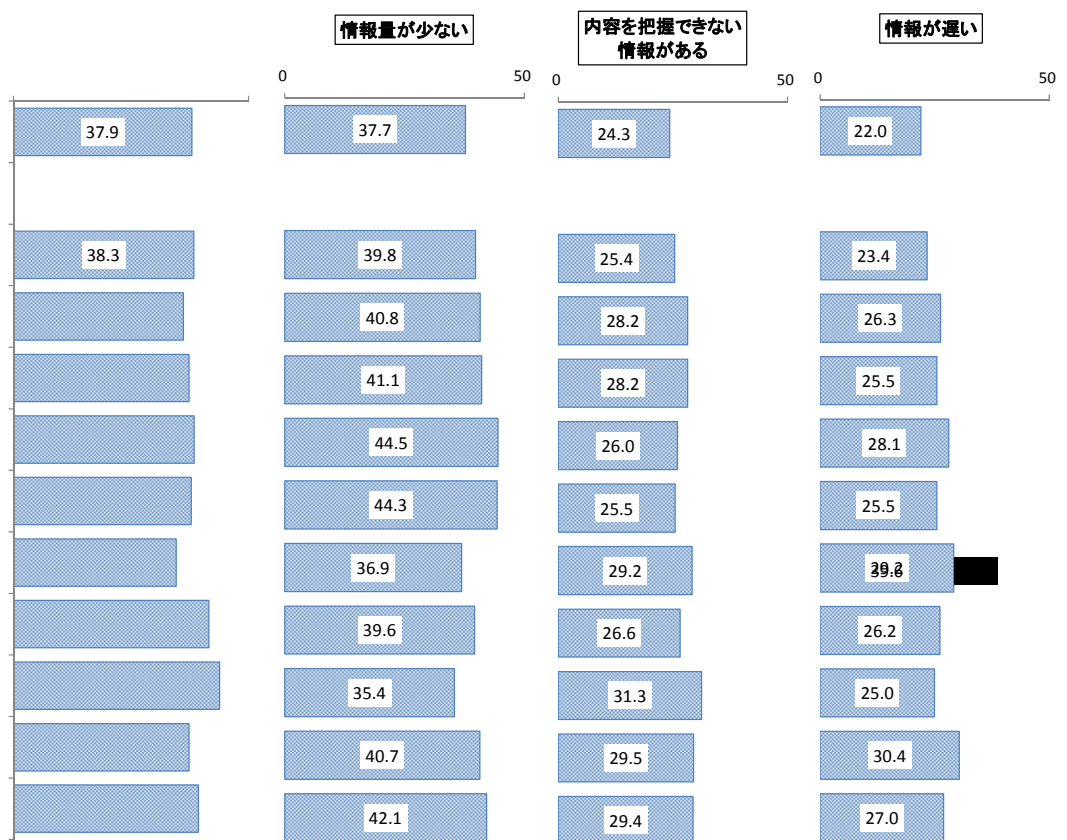
図表-43 消費生活に関する情報への不満や問題点<上位4項目>(属性別)





【情報入手先別】

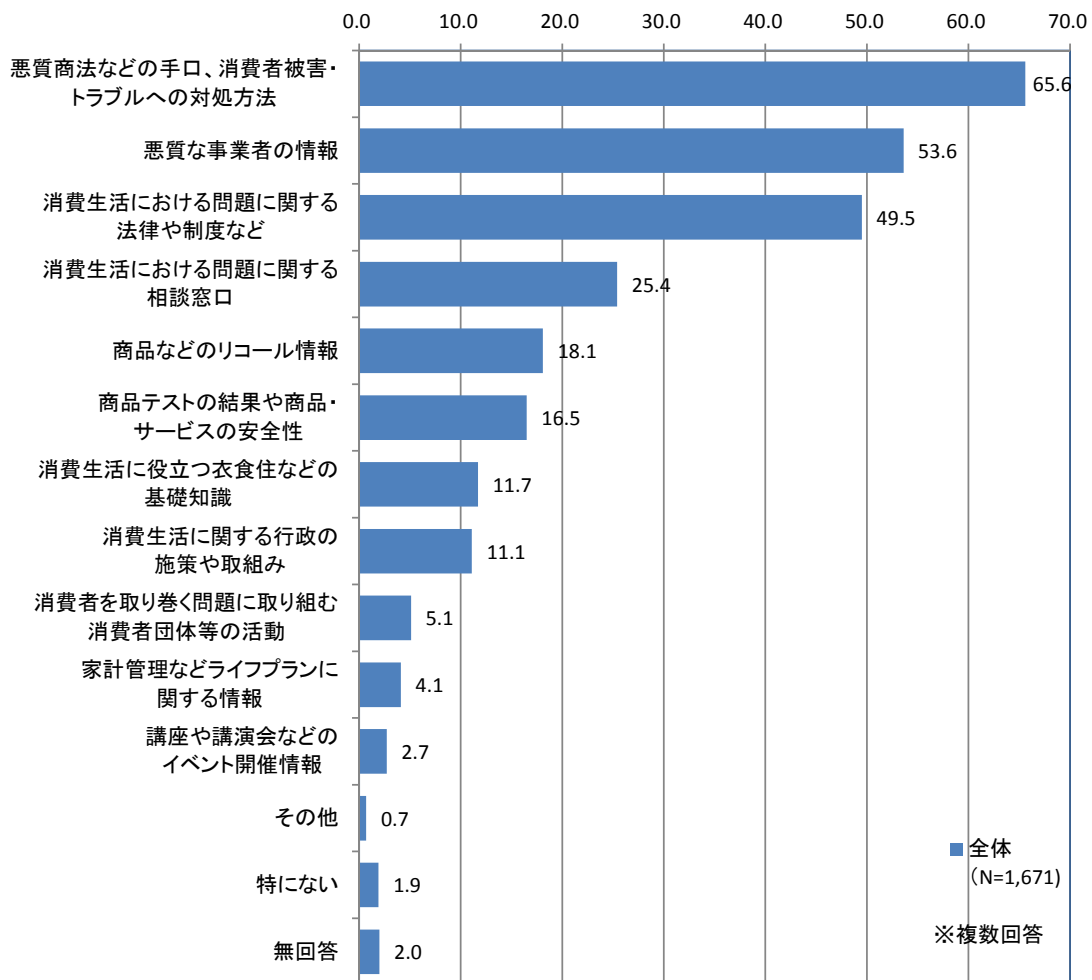
図表-44 消費生活に関する情報への不満や問題点<上位4項目>(情報入手先別)



(3) 必要だと思う消費生活に関する情報

問16 あなたは、次にあげる消費生活に関する情報のうち、どのような情報が  
必要だと思いますか。(〇は3つまで)

図表-45 必要だと思う消費生活に関する情報(N=1,671)



65.6

53.6

49.5

25.4

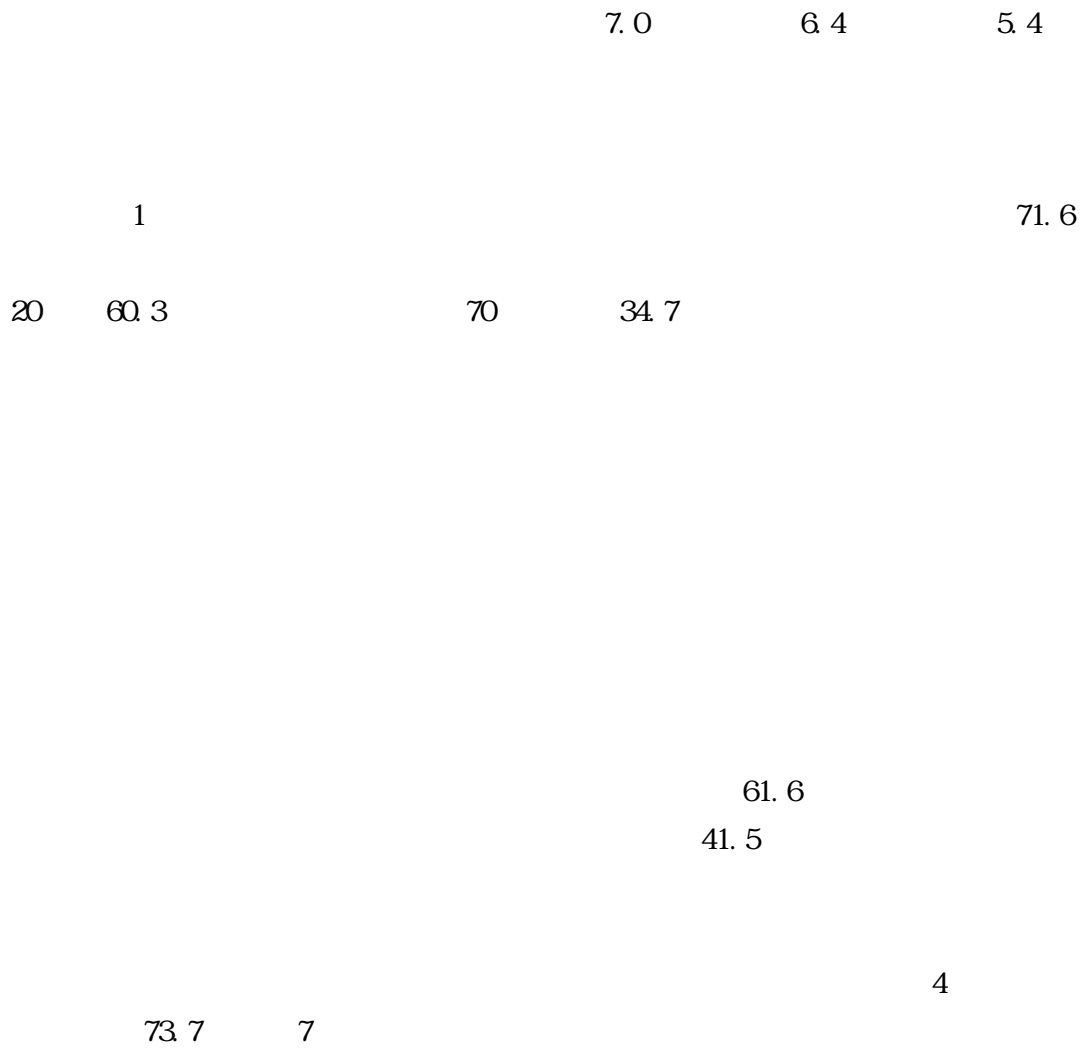
18.1

16.5

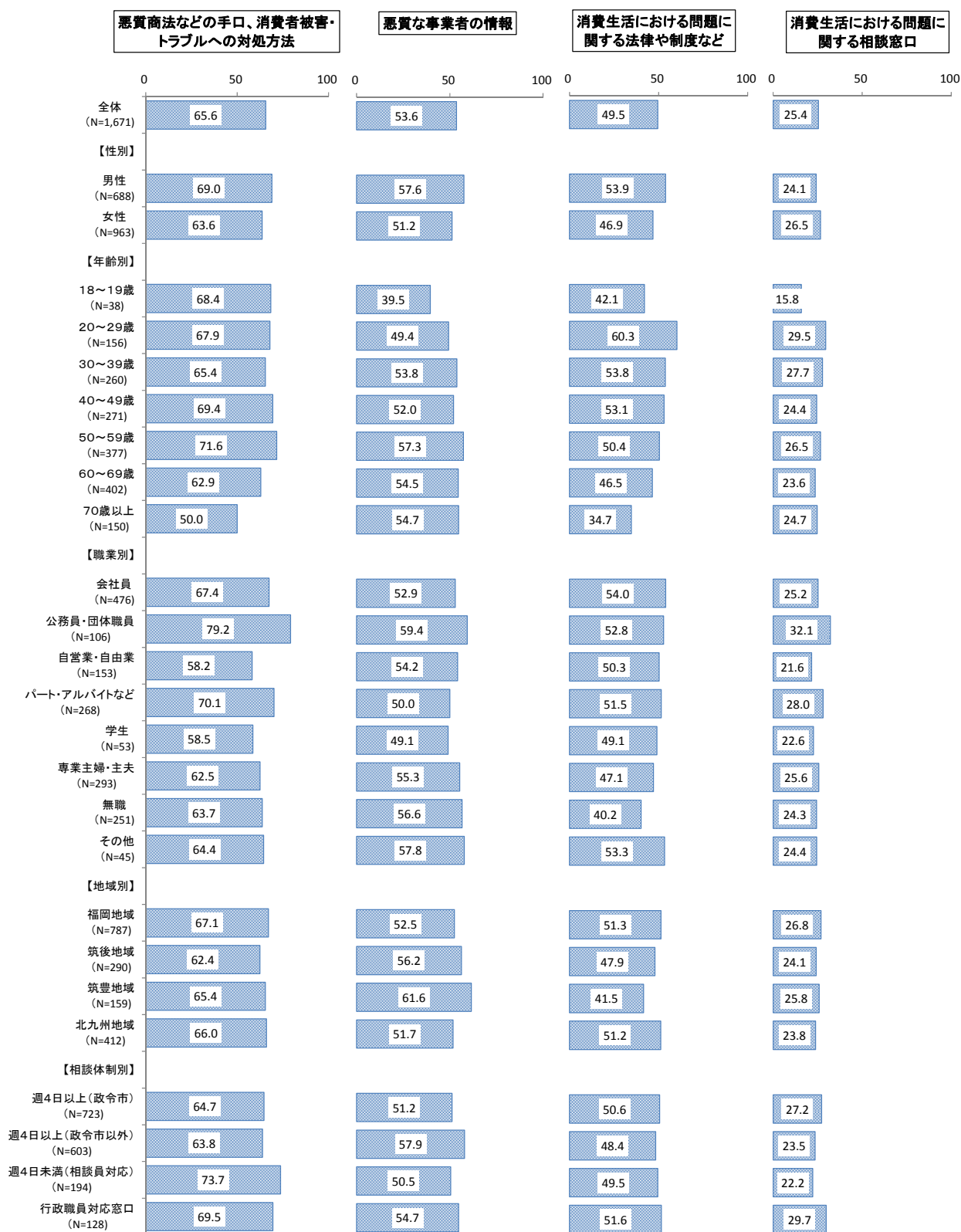
11.7

11.1

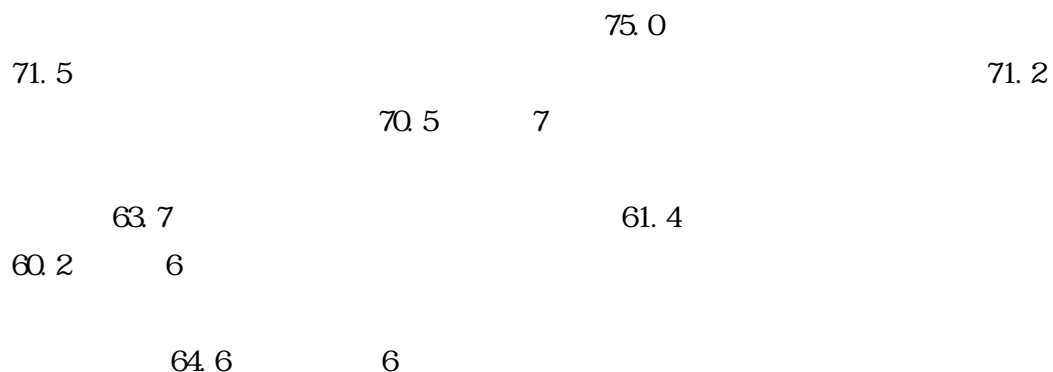
【属性別傾向】



図表-46 必要だと思う消費生活に関する情報<上位4項目>(属性別)



【情報入手先別】



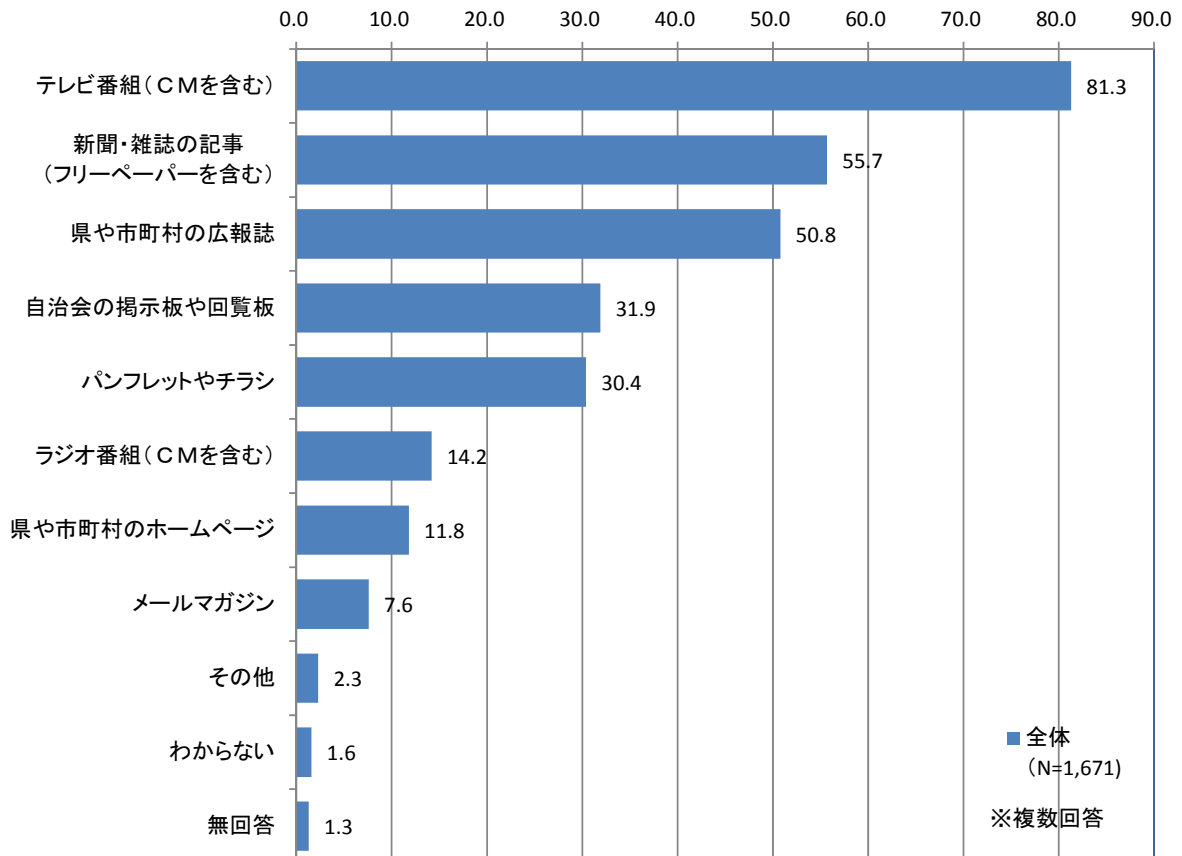
図表-47 必要だと思う消費生活に関する情報<上位4項目>(情報入手先別)



(4) 利用しやすい消費生活に関する情報

問 17 あなたが、消費生活に関する各種の情報を受ける場合、利用しやすいのはどれですか。(〇はいくつでも)

図表-48 利用しやすい消費生活に関する情報(N=1,671)



8

81.3

55.7

50.8

31.9

30.4

14.2

11.8

【属性別傾向】

1

56.3

12.4

2

1 60 85.3  
60 60  
63.9 50 62.3  
60 61.7 38.3  
20 23.1

24.5

1  
85.4 76.6 8.8  
60.9  
59.3  
4  
46.1 5

図表-49 利用しやすい消費生活に関する情報(属性別)

		サンプル数	テレビ番組 (CMを含む)	(新聞・雑誌の記事 フリーペーパーを含む)	県や市町村の広報誌	自治会の掲示板や回覧板	パンフレットやチラシ	ラジオ番組 (CMを含む)	県や市町村のホームページ	メールマガジン
上段:順位、下段:回答率										
全体		1,671	1位 81.3	2位 55.7	3位 50.8	4位 31.9	5位 30.4	6位 14.2	7位 11.8	8位 7.6
性別	男性	688	1位 79.5	2位 57.0	3位 43.9	4位 31.0	5位 30.1	6位 16.9	7位 15.0	8位 9.4
	女性	963	1位 83.1	3位 55.2	2位 56.3	4位 32.7	5位 30.7	6位 12.6	7位 9.2	8位 6.4
年齢別	18~19歳	38	1位 81.6	2位 52.6	5位 21.1	6位 13.2	3位 34.2	8位 2.6	7位 7.9	4位 26.3
	20~29歳	156	1位 82.1	2位 42.9	3位 34.0	6位 17.9	4位 28.2	8位 13.5	5位 23.1	7位 14.7
	30~39歳	260	1位 76.2	3位 43.8	2位 53.1	5位 27.7	4位 28.5	7位 12.3	6位 13.8	8位 9.6
	40~49歳	271	1位 80.4	2位 58.7	3位 42.1	4位 29.9	5位 29.5	6位 19.9	7位 12.2	8位 11.1
	50~59歳	377	1位 83.3	2位 62.3	3位 52.3	4位 34.7	5位 33.4	6位 14.9	7位 10.6	8位 6.1
	60~69歳	402	1位 85.3	2位 63.9	3位 61.7	4位 38.3	5位 29.6	6位 14.9	7位 8.0	8位 3.2
	70歳以上	150	1位 78.7	3位 48.7	2位 56.7	4位 37.3	5位 31.3	6位 8.7	7位 10.0	8位 2.0
職業別	会社員	476	1位 81.5	2位 54.6	3位 43.3	5位 27.5	4位 31.1	6位 14.3	7位 13.0	8位 9.7
	公務員・団体職員	106	1位 75.5	2位 58.5	3位 50.0	4位 26.4	4位 26.4	8位 12.3	6位 22.6	7位 13.2
	自営業・自由業	153	1位 79.1	2位 54.2	3位 43.8	4位 26.1	6位 25.5	4位 26.1	7位 9.8	8位 3.3
	パート・アルバイトなど	268	1位 83.2	2位 59.0	3位 54.1	4位 34.7	5位 33.6	6位 12.7	7位 10.4	8位 7.1
	学生	53	1位 83.0	2位 49.1	5位 18.9	8位 5.7	3位 30.2	7位 11.3	6位 13.2	4位 24.5
	専業主婦・主夫	293	1位 82.6	3位 56.7	2位 65.5	4位 39.2	5位 30.0	6位 11.6	7位 7.8	8位 4.8
	無職	251	1位 82.9	3位 55.0	2位 57.4	4位 39.0	5位 29.5	6位 11.2	7位 10.8	8位 4.8
	その他	45	1位 84.4	2位 66.7	3位 48.9	5位 40.0	4位 42.2	6位 26.7	7位 15.6	8位 8.9
地域別	福岡地域	787	1位 81.8	2位 55.1	3位 50.4	4位 30.6	5位 30.4	6位 15.5	7位 13.2	8位 8.5
	筑後地域	290	1位 76.6	3位 51.7	2位 59.3	4位 33.1	5位 26.9	6位 16.9	7位 11.7	8位 7.9
	筑豊地域	159	1位 79.9	2位 54.7	3位 48.4	5位 30.8	4位 31.4	6位 8.8	6位 8.8	8位 4.4
	北九州地域	412	1位 85.4	2位 60.9	3位 47.3	4位 34.0	5位 32.8	6位 11.9	7位 10.0	8位 7.3
相談窓口 対応別	週4日以上(政令市)	723	1位 83.1	2位 56.8	3位 46.1	4位 30.4	5位 30.3	6位 13.6	7位 12.4	8位 8.4
	週4日以上(政令市以外)	603	1位 80.9	2位 55.1	3位 54.4	4位 33.7	5位 30.2	6位 15.4	7位 11.9	8位 7.5
	週4日未満(相談員対応)	194	1位 78.9	3位 55.7	2位 57.2	4位 30.4	5位 27.8	6位 11.9	7位 10.8	8位 5.7
	行政職員対応窓口	128	1位 80.5	2位 55.5	3位 53.9	5位 34.4	4位 36.7	6位 15.6	7位 7.8	7位 7.8



【情報入手先別】

88.2

1

85.7

74.7

図表-50 利用しやすい消費生活に関する情報(情報入手先別)

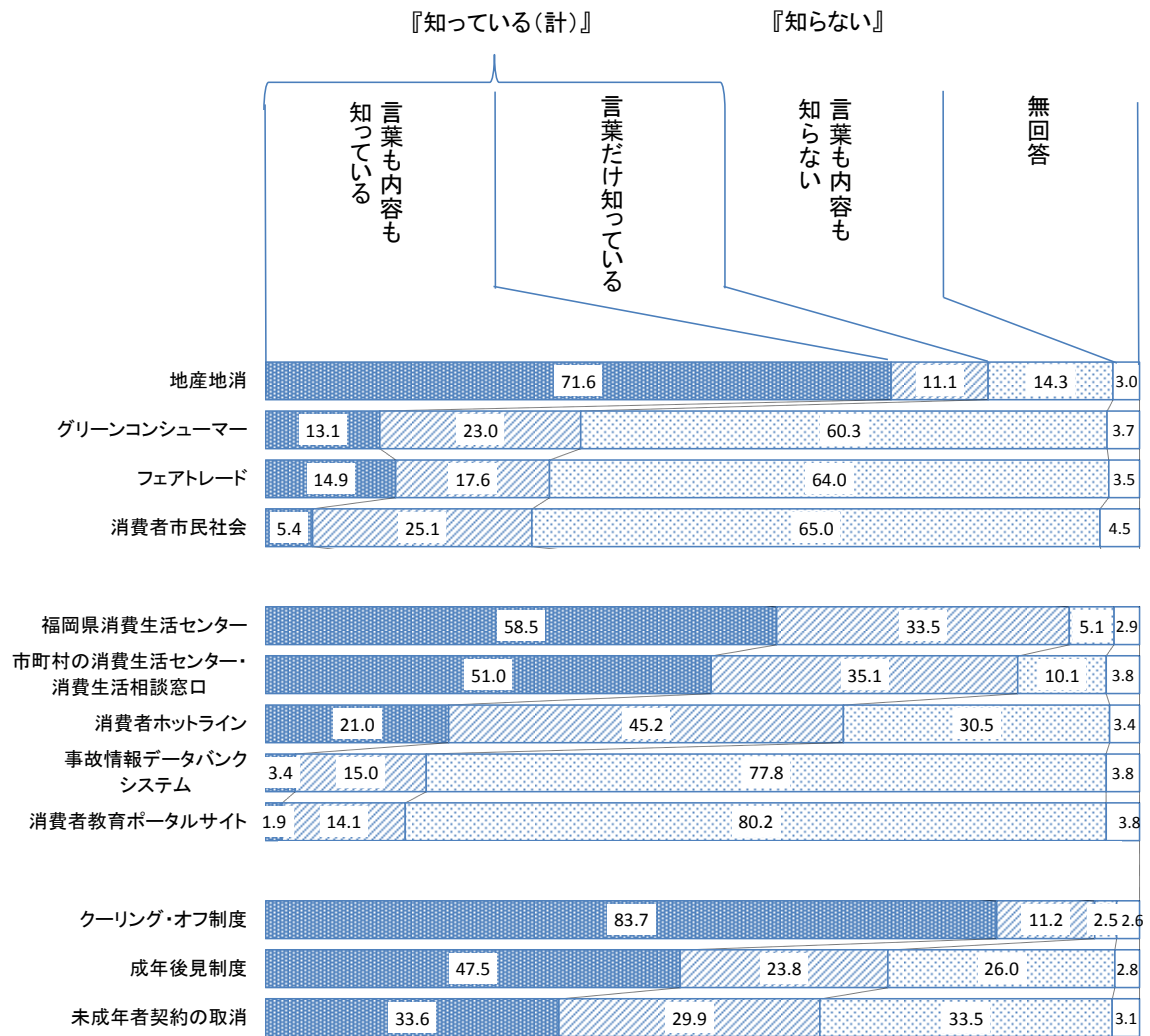
		サンプル数	テレビ番組（CMを含む）	（新聞・雑誌のフリーペーパーを含む）	県や市町村の広報誌	自治会の掲示板や回覧板	パンフレットやチラシ	ラジオ番組（CMを含む）	県や市町村のホームページ	メールマガジン
上段：順位、下段：回答率										
全体		1,671	1位 81.3	2位 55.7	3位 50.8	4位 31.9	5位 30.4	6位 14.2	7位 11.8	8位 7.6
情報入手先別	テレビ	1,427	1位 88.2	2位 59.3	3位 52.0	4位 33.6	5位 32.2	6位 15.1	7位 10.2	8位 6.7
	ラジオ	255	1位 87.1	3位 59.6	4位 51.4	5位 40.0	6位 29.4	2位 68.2	7位 9.4	8位 4.7
	新聞・雑誌(フリーペーパーを含む)	1,011	1位 85.7	2位 74.7	3位 53.8	4位 35.1	5位 33.6	6位 15.6	7位 10.3	8位 6.7
	公的機関のホームページ	146	1位 77.4	3位 49.3	2位 67.1	5位 34.9	6位 31.5	8位 11.6	4位 38.4	7位 16.4
	県や市町村の広報誌	479	2位 81.0	3位 58.0	1位 82.3	4位 47.6	5位 37.2	6位 16.3	7位 13.8	8位 5.6
	自治会の掲示板や回覧板	298	1位 85.6	4位 59.7	3位 73.8	2位 74.2	5位 37.9	6位 15.8	7位 10.1	8位 5.0
	家族・知人	583	1位 90.1	2位 61.2	3位 52.0	5位 37.0	4位 38.3	6位 18.9	7位 10.1	8位 8.1
	自治体相談窓口	48	1位 75.0	3位 47.9	2位 72.9	4位 33.3	5位 29.2	7位 12.5	6位 25.0	8位 8.3
	事業者等からのお知らせ	322	1位 84.2	2位 67.1	3位 58.4	5位 34.2	4位 37.3	7位 15.5	6位 16.1	8位 8.1
	ブログやネット掲示板	252	1位 73.8	2位 50.4	3位 39.3	6位 25.0	5位 26.6	8位 11.1	4位 31.3	7位 23.4

## 7. 消費者問題に対する取り込みとして行政に望むこと

### (1) 消費生活に関する言葉や相談機関、制度の認知状況

問 18 あなたは、次のような消費生活に関する言葉や相談機関、制度を知っていますか。  
(○はそれぞれ1つ。)

図表-51 消費生活に関する言葉や相談機関、制度の認知状況(N=1,671)



82.7

36.1

32.5

30.5

3

92.0

86.1

8

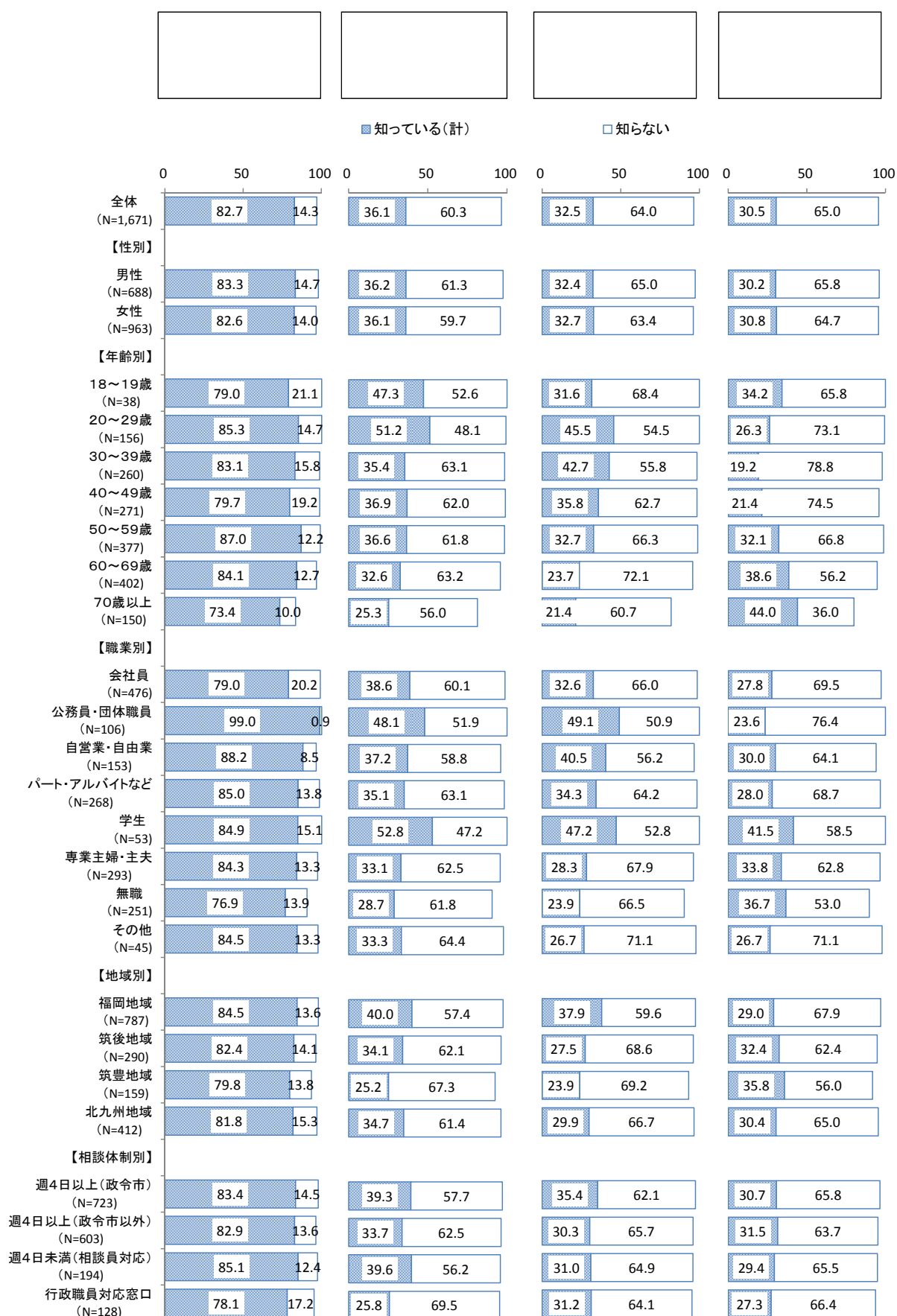
	66.2		18.4
	16.0	2	
71.3		94.9	
		63.5	6

【属性別傾向】（消費生活に関する言葉）

		70	
	7		
		50	70
4			

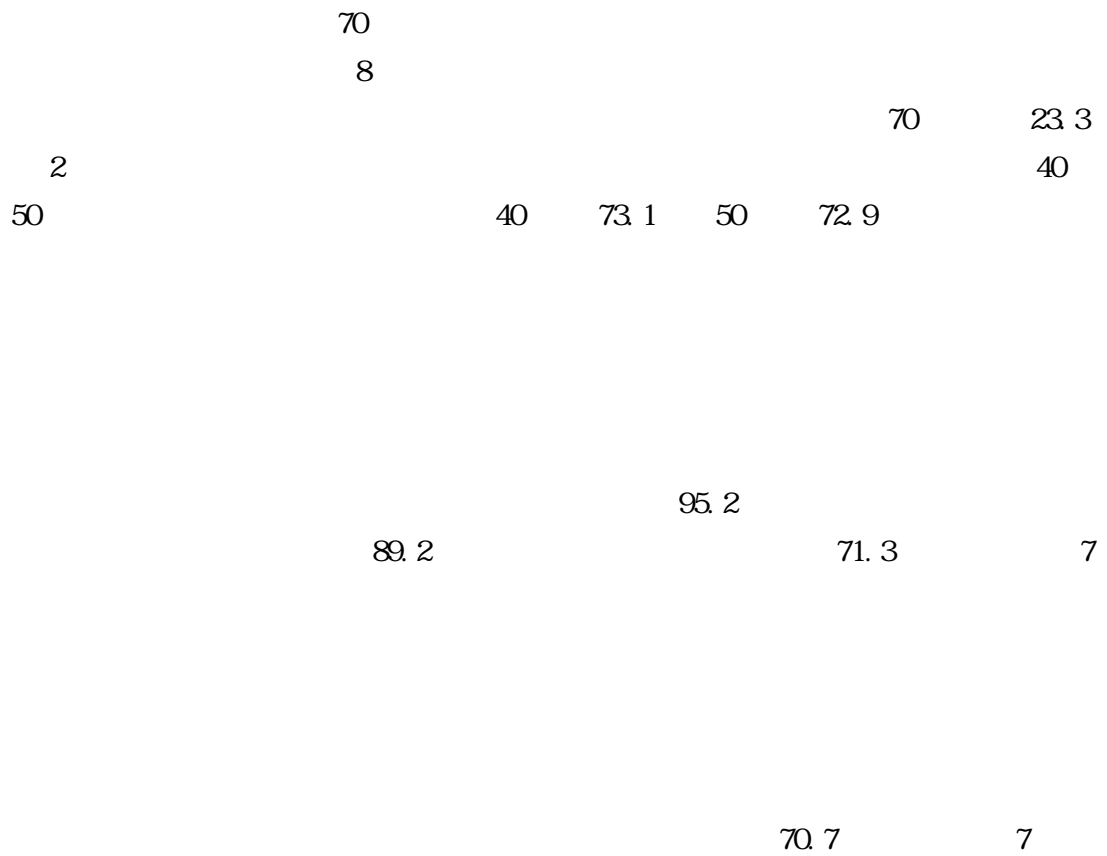
29.0	30.4	35.8
------	------	------

図表－52 消費生活に関する言葉の認知状況(属性別)



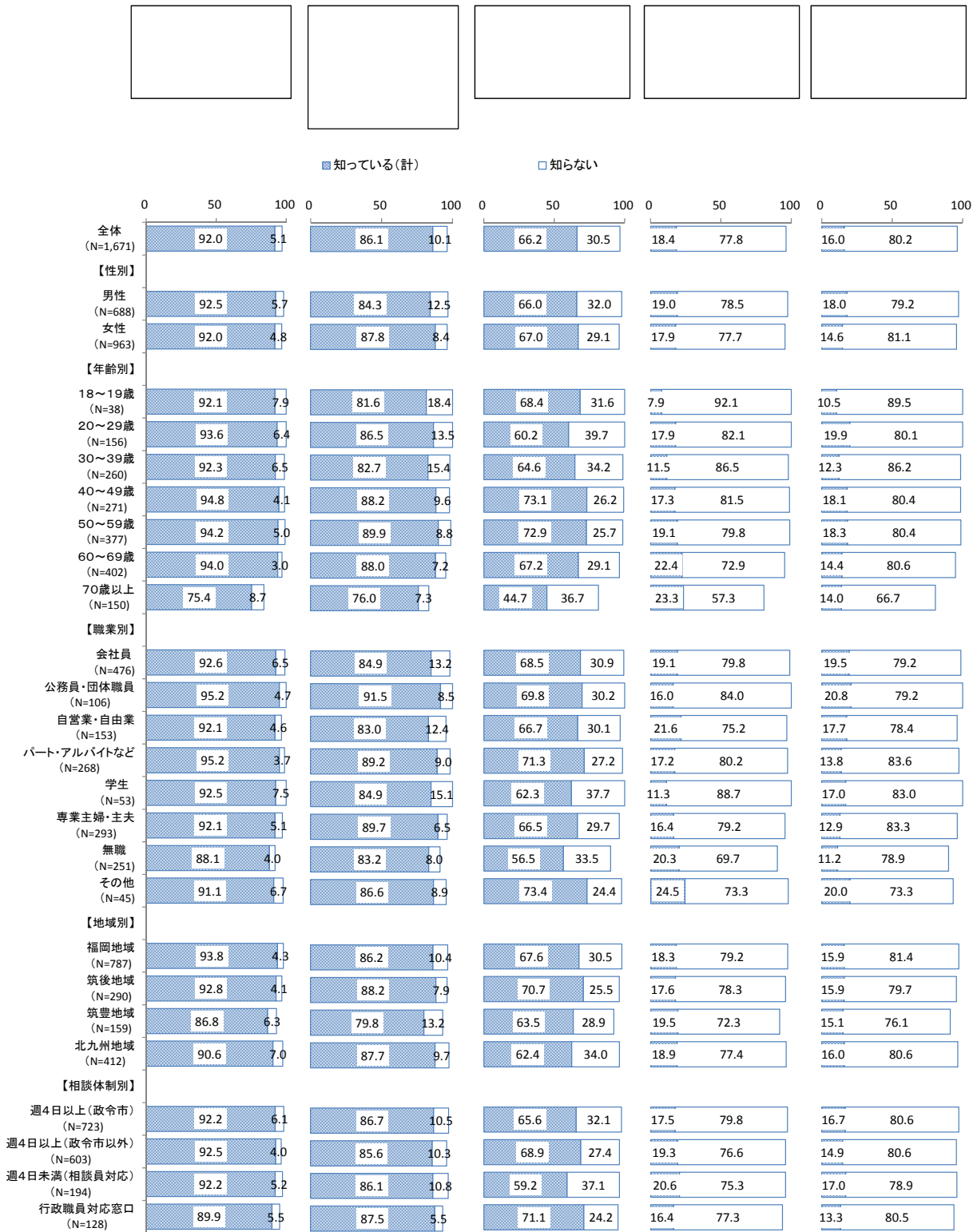


【属性別傾向】（消費生活に関する相談機関）



4

図表－54 消費生活に関する相談機関の認知状況(属性別)



【消費者トラブルの有無別】（消費生活に関する相談機関）

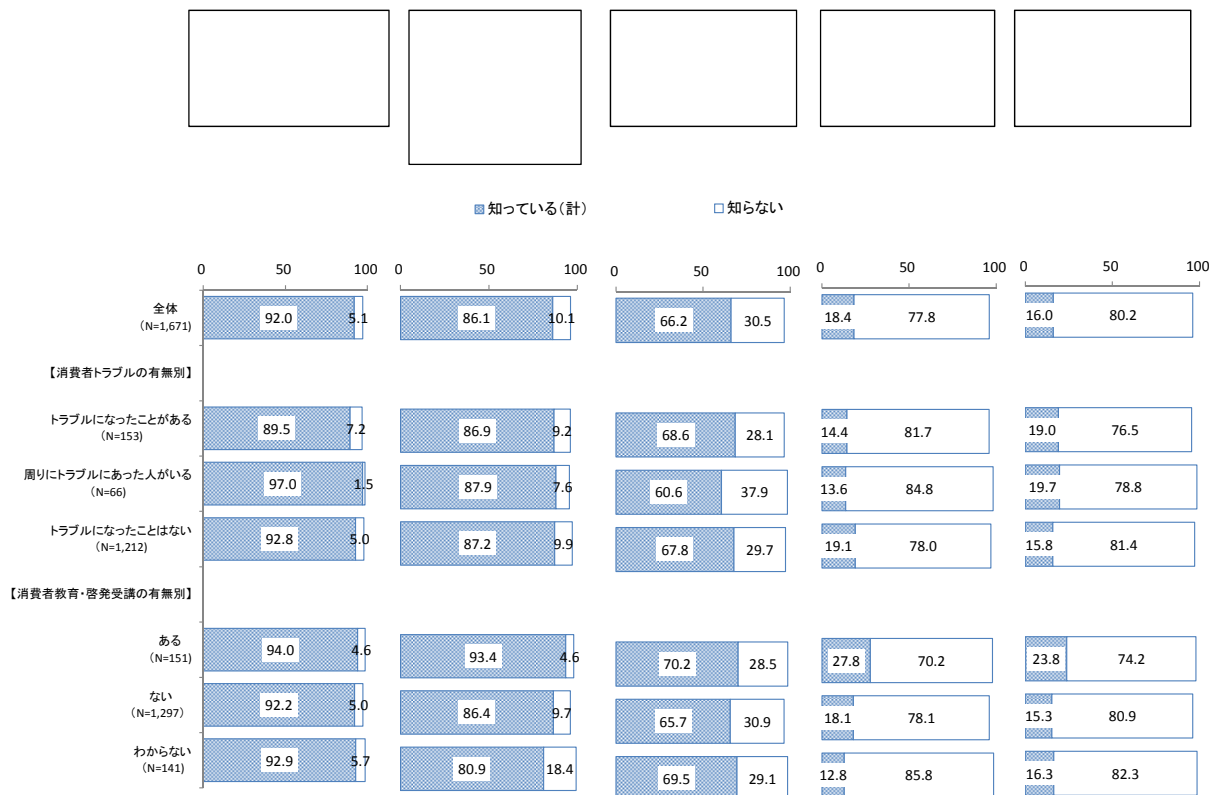
97.0

68.6 7

【消費者教育・啓発受講の有無別】（消費生活に関する相談機関）

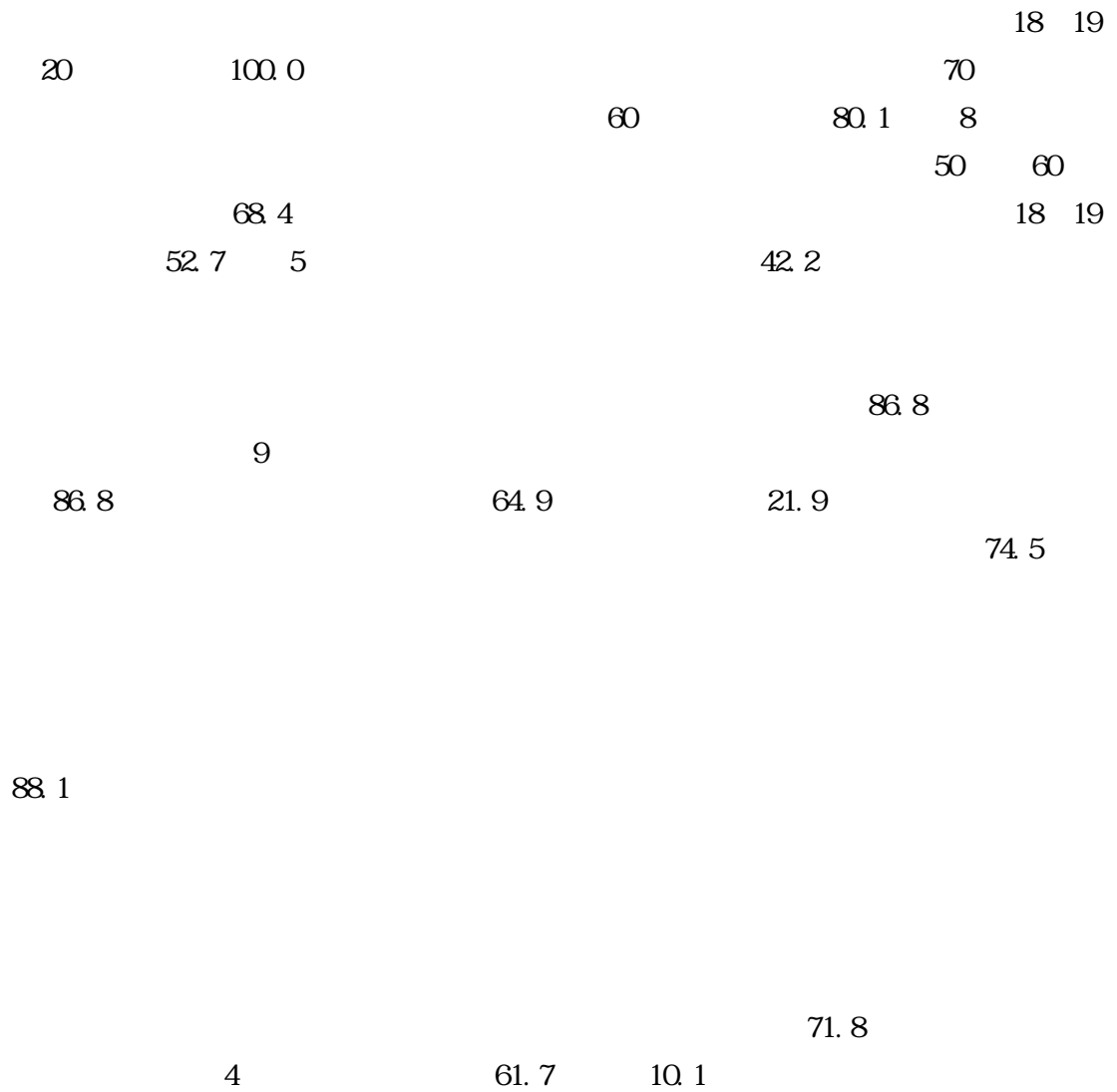
2

図表－55 消費生活に関する相談機関の認知状況  
（消費者トラブルの有無別・消費者教育・啓発受講の有無別）

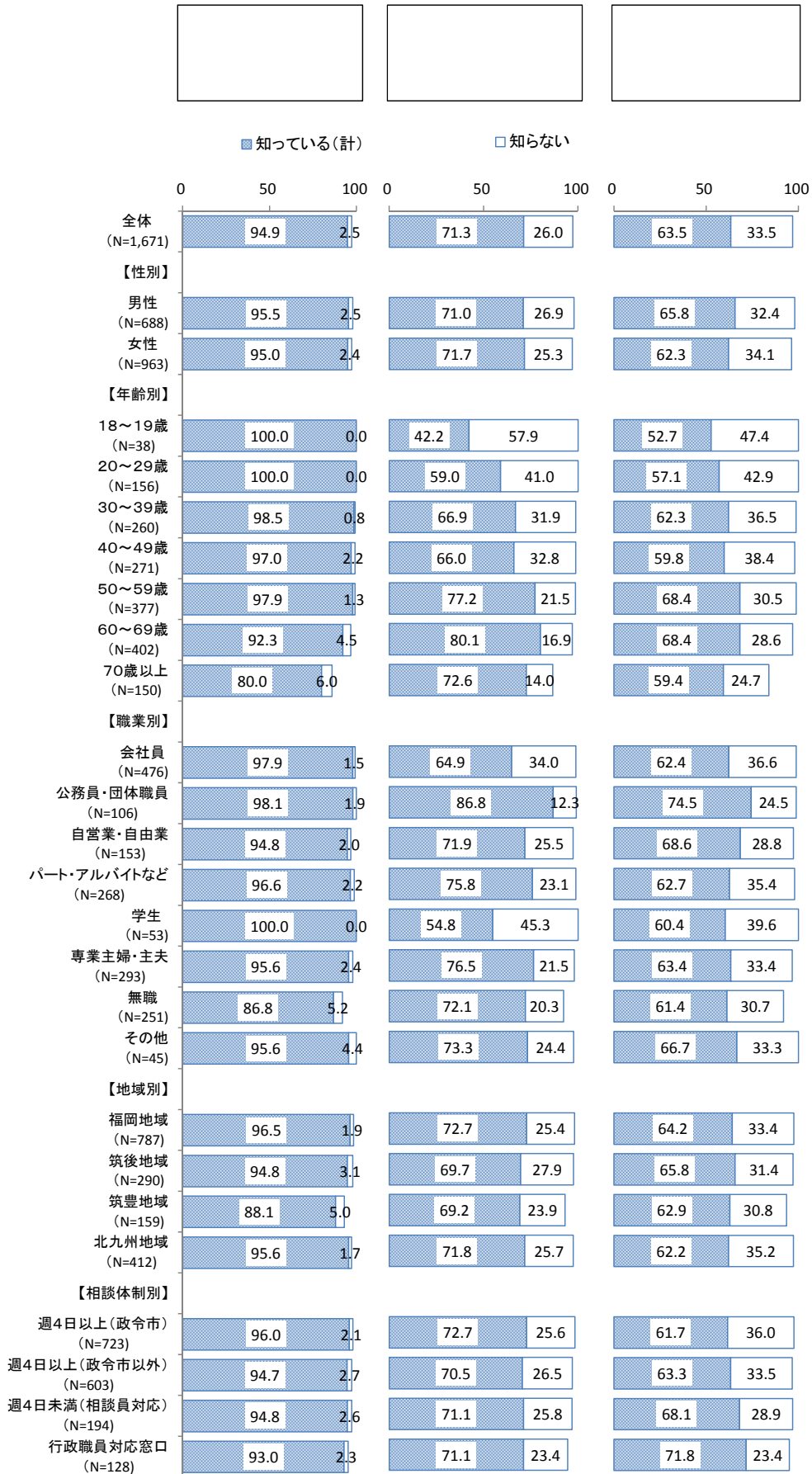




【属性別傾向】（消費生活に関する制度）



図表－56 消費生活に関する制度の認知状況(属性別)



【消費者トラブルの有無別】（消費生活に関する制度）

77.3

5.7

【消費者教育・啓発受講の有無別】（消費生活に関する制度）

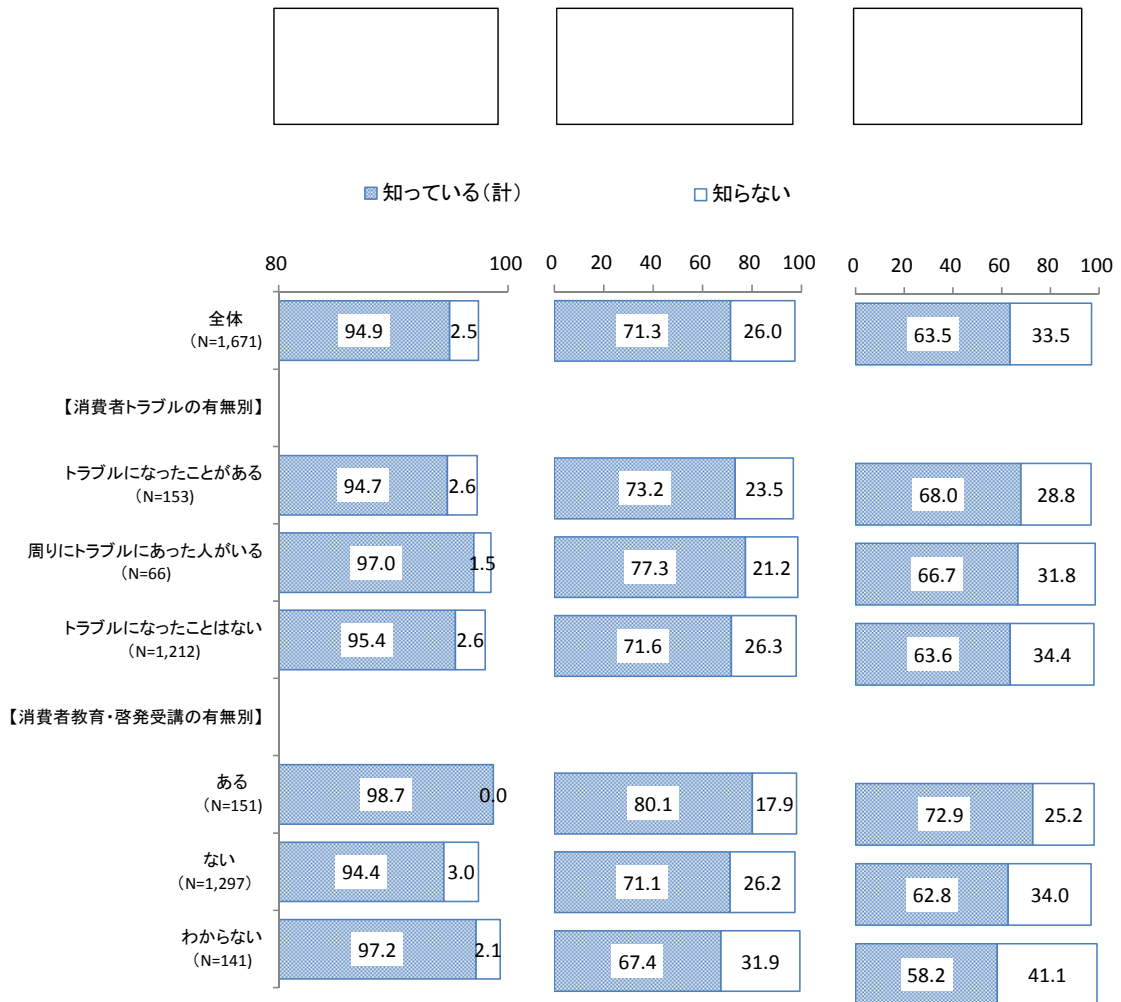
9

80.1

72.9

10.1

図表-57 消費生活に関する制度の認知状況  
（消費者トラブルの有無別・消費者教育・啓発受講の有無別）

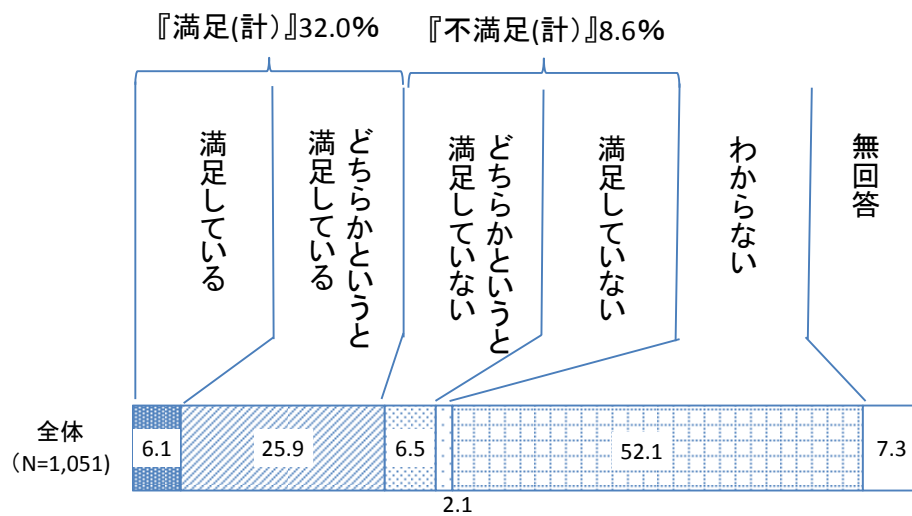


(2) 消費生活センターについての満足度

(問 18 で「福岡県消費生活センター」「市町村の消費生活センター・消費生活相談窓口」の内容まで知っている 1,051 人のみ)

問 19 あなたは、消費生活センターや消費生活相談窓口の体制について満足していますか。(〇は1つ)

図表-58 消費生活センターについての満足度(N=1,051)



1,051

32.0

8.6

52.1

【属性別傾向】

12.7

5.9

6.8

56.0

10.1

47.9

70

35.8

43.5  
37.9

30.3

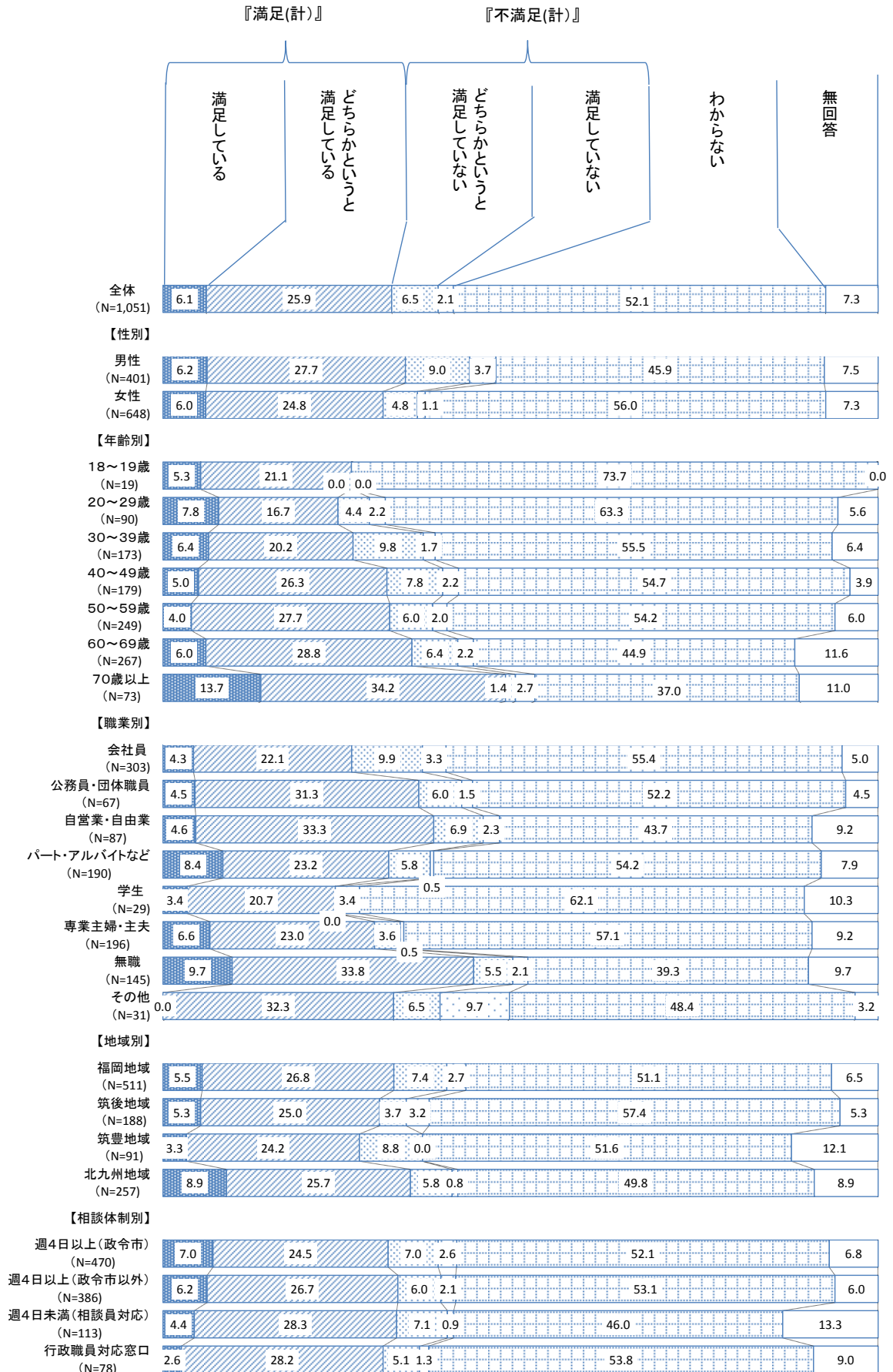
63.7

27.5  
6

34.6

32.3

図表-59 消費生活センターについての満足度(属性別)

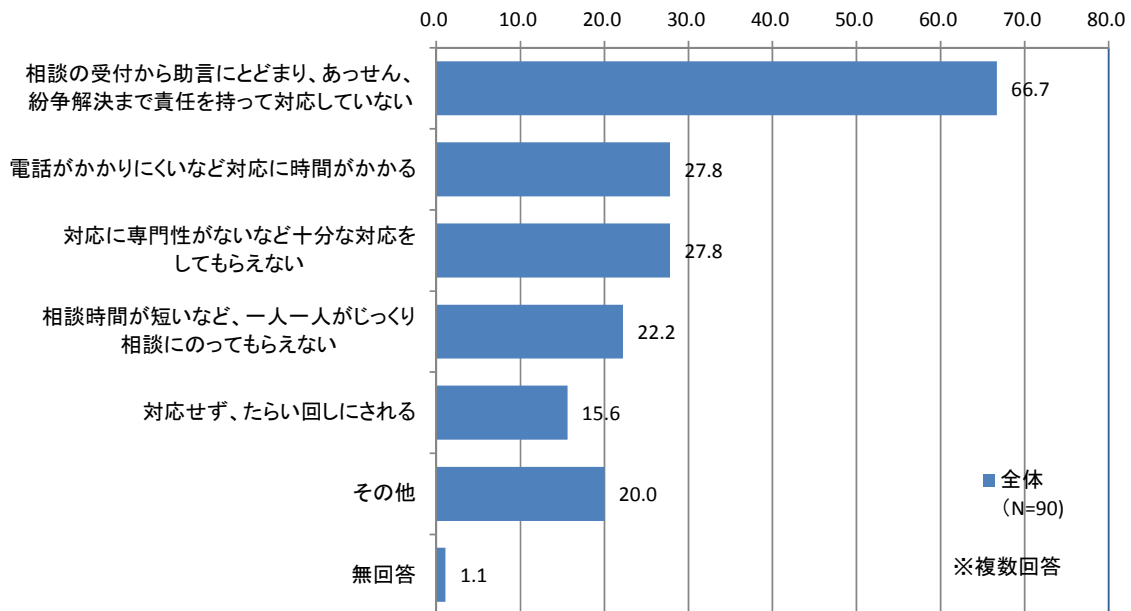


(3) 消費生活センターに満足していない理由

(問 19 で「どちらかという満足していない」「満足していない」と回答した 90 人のみ)

問 19 満足していないのは、どのようなことによるものですか。(〇はいくつでも)

図表-60 消費生活センターに満足していない理由(N=90)



66.7

27.8

22.2

15.6

「その他」に記入があった内容 (抜粋)

- ・利用したことがない、相談したことがない。
- ・夜間、休日に対応していない。
- ・消費生活の中でどこまで被害にあっていて、相談に行っているのかどうかわかっていないのでは？これ位は我慢しようとか、こんなことはみんな誰でもあるのでは…と相談していないと思います。消費生活センターが皆さんの中に根づいていないと思う。存在はうっすらと知っていても連絡する迄行ってないと思う。
- ・何年も前になるのですが市町村が違うという事でいやな思いをした事があります。
- ・自分で採れる情報内容と変わらない答えしかもらえない。書類の取り寄せ方や連絡先のみなど、具体的にどの様な事をしたら良いのか不透明。一人暮らしと世帯持ちでは対応が変わってくると思うが、答えは一律。相手の状況、生活背景を含めて、具体的な行動の内容について教えてほしいと思う。
- ・担当した相談員によって対応や解決に差がある。以前、電話相談をしたら、最初に出た人は解約できないと言った。その後、もう一度電話して、別の人に話したら、業者に連絡して解約してくれた。

図表-61 消費生活センターに満足していない理由(属性別)

		サンプル数	いままで責任をつとめて対応して	相談の受け付けから、助言など	電話の時間がかりにくいなど	対応に専門性がないうなど	一人がじつにく短い相談に、一人	対応せず、たらい回しにさ
上段:順位、下段:回答率								
全体		90	1位 66.7	2位 27.8	2位 27.8	4位 22.2	5位 15.6	
性別	男性	51	1位 70.6	2位 29.4	3位 25.5	3位 25.5	5位 21.6	
	女性	38	1位 63.2	3位 23.7	2位 31.6	4位 18.4	5位 7.9	
年齢別	18~19歳	-	-	-	-	-	-	-
	20~29歳	6	1位 50.0	2位 16.7	2位 16.7	2位 16.7	2位 16.7	
	30~39歳	20	1位 65.0	2位 25.0	3位 20.0	3位 20.0	5位 10.0	
	40~49歳	18	1位 72.2	4位 27.8	3位 33.3	2位 38.9	4位 27.8	
	50~59歳	20	1位 55.0	2位 30.0	2位 30.0	4位 15.0	5位 5.0	
	60~69歳	23	1位 78.3	2位 30.4	2位 30.4	4位 21.7	5位 17.4	
	70歳以上	3	1位 66.7	2位 33.3	2位 33.3	-	2位 33.3	
職業別	会社員	40	1位 57.5	2位 32.5	3位 22.5	4位 20.0	5位 12.5	
	公務員・団体職員	5	1位 60.0	4位 20.0	1位 60.0	3位 40.0	4位 20.0	
	自営業・自由業	8	1位 75.0	3位 12.5	2位 37.5	3位 12.5	3位 12.5	
	パート・アルバイトなど	12	1位 75.0	2位 25.0	4位 8.3	2位 25.0	-	
	学生	1	1位 100.0	-	1位 100.0	1位 100.0	1位 100.0	
	専業主婦・主夫	8	1位 87.5	4位 12.5	3位 25.0	2位 37.5	-	
	無職	11	1位 72.7	2位 36.4	4位 27.3	5位 18.2	2位 36.4	
	その他	5	1位 60.0	3位 40.0	1位 60.0	-	3位 40.0	
地域別	福岡地域	52	1位 69.2	2位 26.9	2位 26.9	4位 21.2	5位 13.5	
	筑後地域	13	1位 69.2	3位 15.4	2位 30.8	5位 7.7	3位 15.4	
	筑豊地域	8	1位 62.5	2位 50.0	4位 37.5	2位 50.0	5位 25.0	
	北九州地域	17	1位 58.8	2位 29.4	3位 23.5	3位 23.5	5位 17.6	
相談窓口対応別	週4日以上(政令市)	45	1位 68.9	3位 26.7	2位 28.9	4位 22.2	5位 17.8	
	週4日以上(政令市以外)	31	1位 74.2	3位 19.4	2位 29.0	4位 16.1	5位 9.7	
	週4日未満(相談員対応)	9	2位 44.4	1位 55.6	5位 11.1	2位 44.4	4位 22.2	
	行政職員対応窓口	5	1位 40.0	1位 40.0	1位 40.0	4位 20.0	4位 20.0	

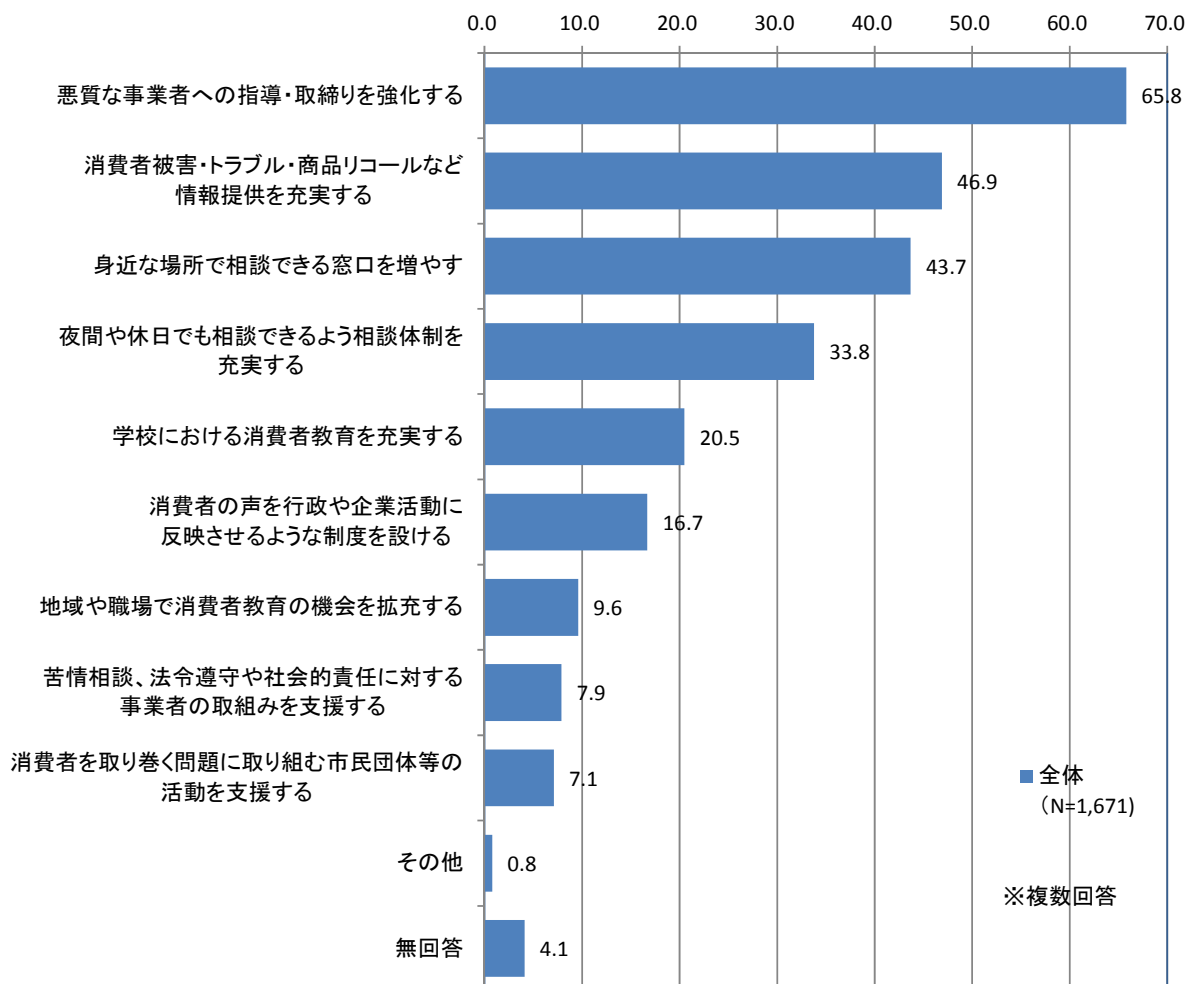


(4) 消費者問題への取り組みとして行政に望むこと

問 20 消費者問題に対する取り組みとして行政に望むことは何ですか。

(○は3つまで)

図表－62 消費者問題への取り組みとして行政に望むこと(N=1,671)



65.8

46.9

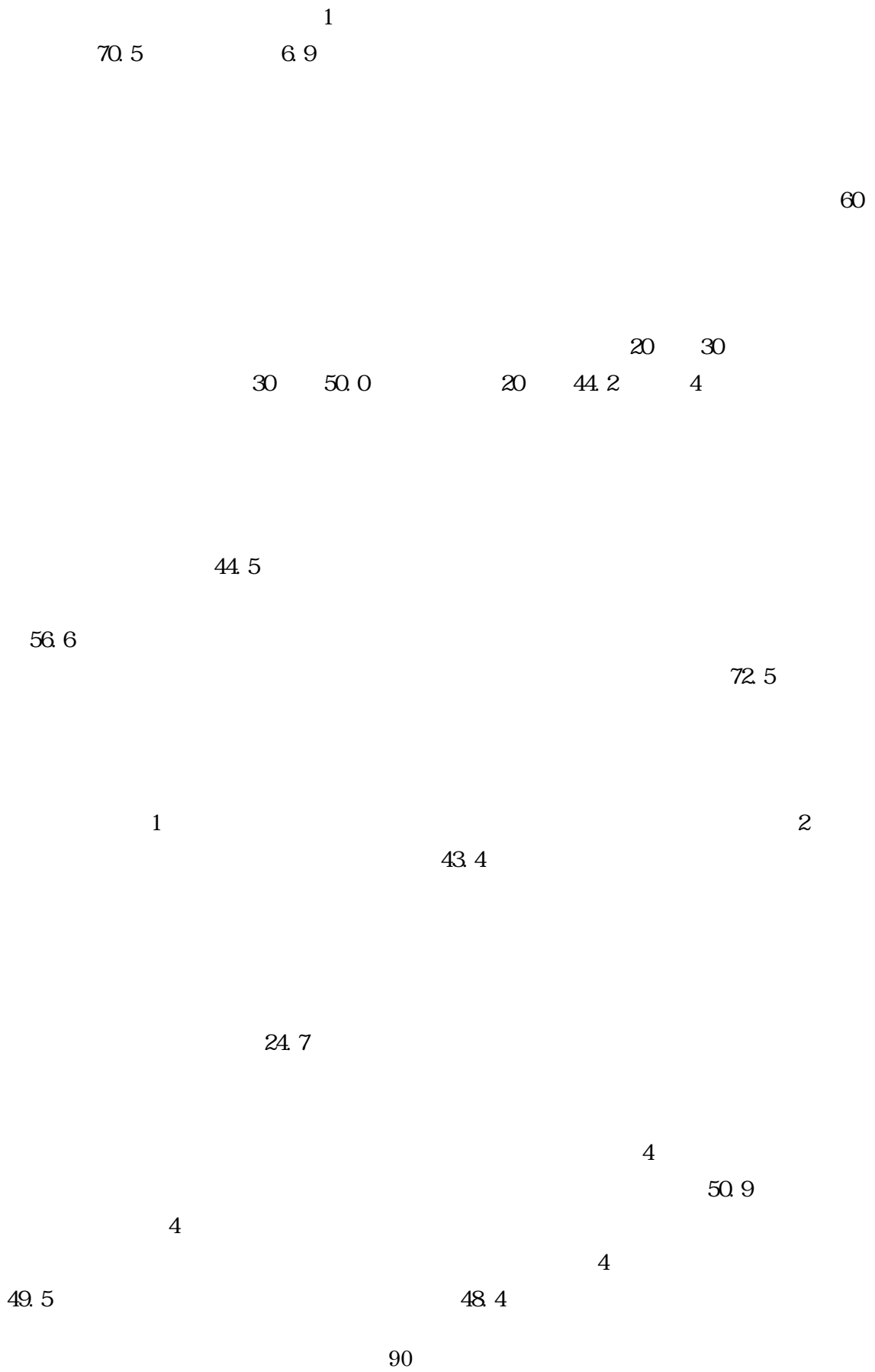
43.7

33.8

20.5

9.6

【属性別傾向】



図表-63 消費者問題への取り組みとして行政に望むこと(属性別)

		サンプル数	品質な事業者への指導・取 締りを強化する	消費者被害・トラブル 情報提供を商 品コーネルなど	身近な場所 を増やす で相談できる 窓口	夜間や休日 でも相談できる 体制を充実する	学校における 消費者教育を 充実する	消費者の声を行政 や企業活動 に反映させる ような制度活 を設ける	地域や職場で 消費者教育の 機会を拡充する	苦情相談、法令 遵守や社会 的責任に 対する 事業者の 取	消費者を取り 巻く問題に 関する 市民団体等 の活動を 支援する
上段:順位、下段:回答率			1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位	8位	9位
全体		1,671	65.8	46.9	43.7	33.8	20.5	16.7	9.6	7.9	7.1
性別	男性	688	70.5	48.3	41.0	33.7	20.9	15.6	10.8	8.4	6.7
	女性	963	63.6	46.7	46.3	34.2	20.6	17.8	8.9	7.7	7.5
年齢別	18~19歳	38	60.5	34.2	23.7	23.7	36.8	10.5	13.2	7.9	7.9
	20~29歳	156	64.1	37.8	37.8	44.2	27.6	20.5	9.6	7.1	4.5
	30~39歳	260	67.3	41.9	36.2	50.0	23.8	12.7	8.8	7.7	7.7
	40~49歳	271	69.7	46.1	43.9	35.4	24.0	13.7	9.6	9.6	3.0
	50~59歳	377	69.0	58.1	45.9	34.0	19.9	17.8	8.5	9.3	5.0
	60~69歳	402	65.4	52.0	50.5	24.1	17.7	18.7	10.0	7.5	9.0
	70歳以上	150	59.3	32.7	48.0	22.7	8.7	20.7	12.0	4.7	16.0
職業別	会社員	476	67.9	47.9	39.5	44.5	19.1	15.3	9.9	8.6	5.9
	公務員・団体職員	106	63.2	56.6	39.6	31.1	25.5	5.7	12.3	10.4	3.8
	自営業・自由業	153	72.5	39.2	44.4	29.4	22.2	14.4	3.3	9.8	5.9
	パート・アルバイトなど	268	64.9	45.9	50.7	36.6	22.4	17.9	9.3	4.9	6.0
	学生	53	62.3	39.6	20.8	32.1	43.4	13.2	9.4	3.8	5.7
	専業主婦・主夫	293	65.2	51.2	49.5	28.0	22.5	19.8	10.9	7.8	8.5
	無職	251	65.3	47.8	48.2	25.5	14.3	19.9	9.6	8.8	11.2
	その他	45	71.1	44.4	37.8	24.4	13.3	31.1	13.3	8.9	8.9
地域別	福岡地域	787	65.1	48.8	43.5	34.9	24.7	15.8	8.5	8.4	6.0
	筑後地域	290	64.8	42.4	42.8	34.5	16.6	17.9	13.8	7.6	9.0
	筑豊地域	159	71.1	47.2	44.7	30.8	13.2	16.4	6.3	7.5	10.7
	北九州地域	412	68.0	48.1	45.9	33.3	19.4	18.7	10.0	7.0	6.6
相談窓口対応別	週4日以上(政令市)	723	66.0	50.9	43.2	34.7	22.8	16.3	9.0	8.2	6.4
	週4日以上(政令市以外)	603	66.7	44.6	42.5	33.2	18.2	18.2	10.6	7.3	8.0
	週4日未満(相談員対応)	194	67.5	47.4	49.5	32.0	18.0	15.5	10.3	5.7	9.8
	行政職員対応窓口	128	64.8	39.8	48.4	37.5	25.8	16.4	7.0	11.7	3.1

(5) 消費生活の安定や向上に向けての意見等（自由回答）

問 21 消費生活安定や向上に向けて、ご意見等がございましたらご自由にお書きください。

28

22

19

18

分類した内容	件数
悪質事業者の取締り強化に関すること	28
消費者教育の推進・充実に関すること	22
情報提供の推進・充実に関すること	19
高齢者等への支援や教育等の充実に関すること	18
行政や消費者センターの充実・機能強化に関すること	18
消費者自身の関心を高める、知識を深めること	11
相談体制の推進・充実に関すること	10
アンケートについての意見	10
自己責任の重要性に関すること	9
企業への指導強化等に関すること	8
経済や生活の安定に関すること	8
家族や地域のつながりの中で対応すること	6
原産地・品質等の表示に関すること	5
自分の受けたトラブルに関すること	3
TPPへの対応に関すること	3
検査の強化等による安全・安心商品の提供に関すること	3
企業側の理念や責任に関すること	2
パンフレットについての意見	1
合理的な施策への要望	1
金融機関との連携に関すること	1

## 參考資料



## 調査に使用した調査票





## 数表編





26 2

812-0046

13 50

福岡県行政資料

福岡県行政資料	