

令和6年度第1回市政モニターアンケート結果

テーマ 「消費生活に関する市民意識について」

- (1) 目的 消費生活総合センターでは、消費者である皆様が、日々の暮らしの中で起こる契約トラブル等の相談について、専門の相談員が解決に向けた助言やあっせんを行うほか、多発する悪質商法などの周知啓発を行っています。
今回のアンケート結果は、市民の消費生活に対する意識、意見、要望等を統計的手法により把握し、相模原市消費生活基本計画を推進するために実施しました。
- (2) 回答者数 146人
- (3) 調査期間 令和6年6月24日（月）から7月12日（金）まで
- (4) 結果要約 消費者トラブルの事例や助言を含めた注意喚起等について、メールマガジンや消費生活情報紙すぱいすのほか、出前講座などの様々な方法により、若者や高齢者などのライフステージに合わせて行っていますが、消費生活総合センターの認知度が低いことや、注意喚起などの啓発情報を消費者へ届けることが不十分であるという結果となりました。
【問13】では、【問12】で消費者トラブルにあったときに、相談できる場所が「ある」と回答した方へのそれはどこかという問いに対し、「市内の消費生活センター」と回答した割合が61.1%で約6割でした。
【問14】では、市内に消費生活センターがあることを知らないと回答した方が37.7%と約4割弱でした。
【問17】では、消費者教育や学習の機会の提供が「されていない」又は「あまりされていない」と感じている方が47.2%と約半数を占める割合となりました。
【問21】では、消費生活総合センターの認知度向上に関することや、契約トラブルの未然防止に係る啓発に関する事など、多くの貴重なご意見をいただくことができました。

※表、グラフ内の数字は回答者数を基数とした百分率で表わし、小数点第2位を四捨五入しているため、百分率の合計が100%にならない場合があります。

※問7～問11の「図書館サービスについて」及び問22～問27の「ユニバーサルデザインについて」は別途掲載します。

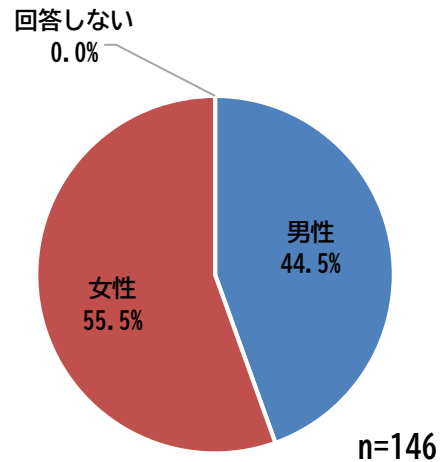
調査結果

【基本的項目について】

【問1】あなたの性別をお伺いします。（回答は1つ）

1 男性	2 女性	3 回答しない
------	------	---------

選択肢	回答数	回答分布
男性	65	44.5%
女性	81	55.5%
回答しない	0	0.0%
計	146	100.0%

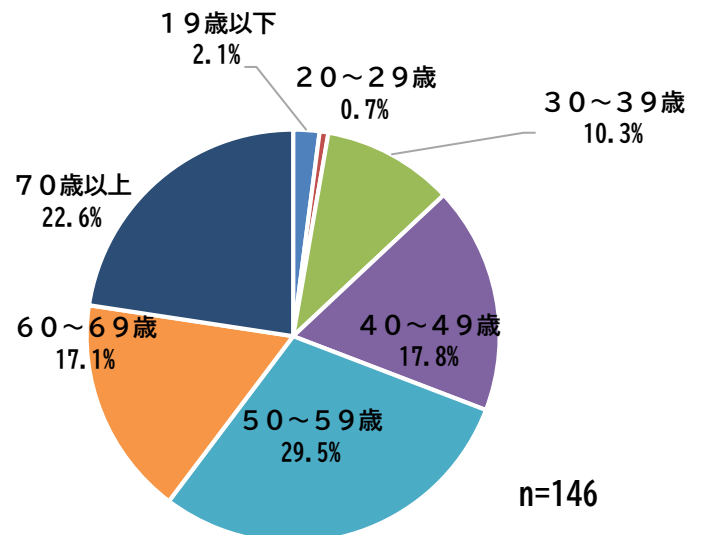


☆回答された方の性別は以上のとおりです。

【問2】あなたの年齢をお伺いします。（回答は1つ）

1 19歳以下	4 40～49歳	7 70歳以上
2 20～29歳	5 50～59歳	
3 30～39歳	6 60～69歳	

選択肢	回答数	回答分布
19歳以下	3	2.1%
20～29歳	1	0.7%
30～39歳	15	10.3%
40～49歳	26	17.8%
50～59歳	43	29.5%
60～69歳	25	17.1%
70歳以上	33	22.6%
計	146	100.0%

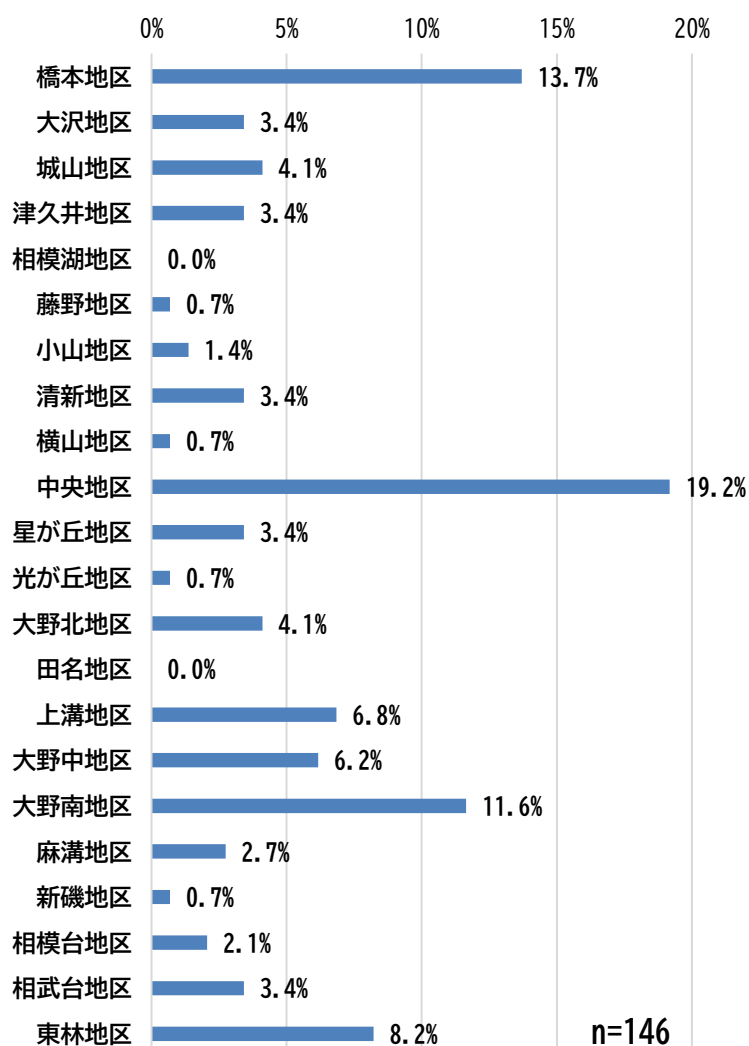


☆回答された方の年齢層は以上のとおりです。

【問3】あなたのお住まいの地区をお伺いします。（回答は1つ）

緑区	中央区	南区
1 橋本地区	7 小山地区	16 大野中地区
2 大沢地区	8 清新地区	17 大野南地区
3 城山地区	9 横山地区	18 麻溝地区
4 津久井地区	10 中央地区	19 新磯地区
5 相模湖地区	11 星が丘地区	20 相模台地区
6 藤野地区	12 光が丘地区	21 相武台地区
	13 大野北地区	22 東林地区
	14 田名地区	
	15 上溝地区	

選択肢	回答数	回答分布
橋本地区	20	13.7%
大沢地区	5	3.4%
城山地区	6	4.1%
津久井地区	5	3.4%
相模湖地区	0	0.0%
藤野地区	1	0.7%
小山地区	2	1.4%
清新地区	5	3.4%
横山地区	1	0.7%
中央地区	28	19.2%
星が丘地区	5	3.4%
光が丘地区	1	0.7%
大野北地区	6	4.1%
田名地区	0	0.0%
上溝地区	10	6.8%
大野中地区	9	6.2%
大野南地区	17	11.6%
麻溝地区	4	2.7%
新磯地区	1	0.7%
相模台地区	3	2.1%
相武台地区	5	3.4%
東林地区	12	8.2%
計	146	100.0%

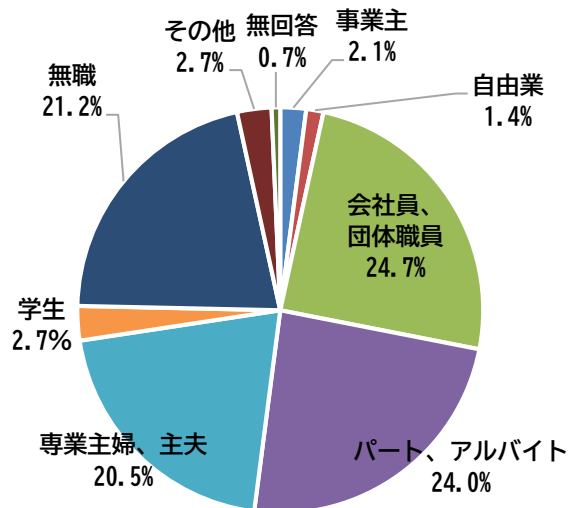


☆回答された方のお住まいの地区は以上のとおりです。

【問4】 あなたの職業をお伺いします。(回答は1つ)

1 事業主	5 専業主婦、主夫
2 自由業	6 学生
3 会社員、団体職員	7 無職
4 パート、アルバイト	8 その他 ()

選択肢	回答数	回答分布
事業主	3	2.1%
自由業	2	1.4%
会社員、団体職員	36	24.7%
パート、アルバイト	35	24.0%
専業主婦、主夫	30	20.5%
学生	4	2.7%
無職	31	21.2%
その他	4	2.7%
無回答	1	0.7%
計	146	100.0%



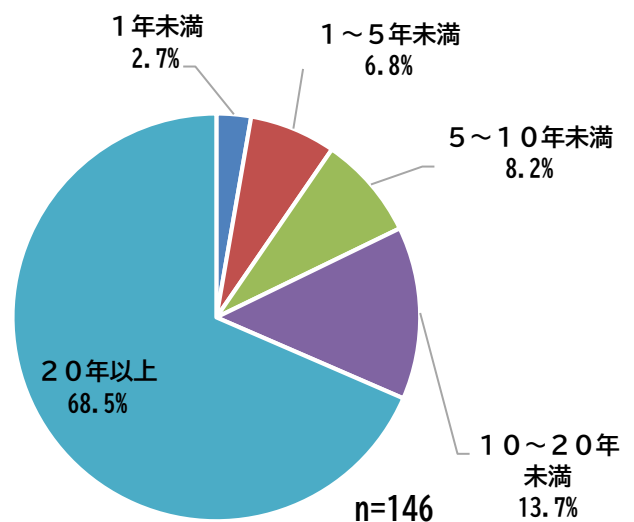
☆回答された方の職業は以上のとおりです。

n=146

【問5】 あなたは相模原市に住んで何年になりますか。(回答は1つ)

1 1年未満	4 10～20年未満
2 1～5年未満	5 20年以上
3 5～10年未満	

選択肢	回答数	回答分布
1年未満	4	2.7%
1～5年未満	10	6.8%
5～10年未満	12	8.2%
10～20年未満	20	13.7%
20年以上	100	68.5%
計	146	100.0%



☆回答された方の居住年数は以上のとおりです。

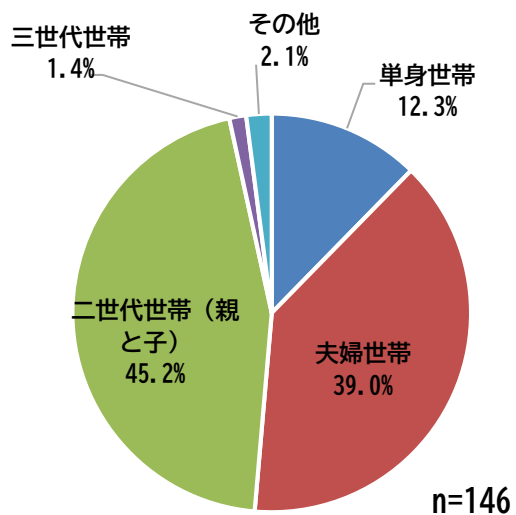
n=146

【問6】あなたの家族構成をお伺いします。(回答は1つ)

1 単身世帯	4 三世代世帯
2 夫婦世帯	5 その他
3 二世世代世帯 (親と子)	

選択肢	回答数	回答分布
単身世帯	18	12.3%
夫婦世帯	57	39.0%
二世世代世帯 (親と子)	66	45.2%
三世代世帯	2	1.4%
その他	3	2.1%
計	146	100.0%

☆回答された方の家族構成は以上のとおりです。



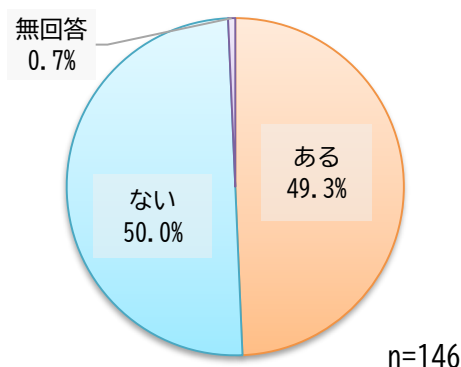
調査結果

【問 12】あなたは、消費者トラブルにあったときに、相談できる場所がありますか。

1 ある (⇒問 13 へ)

2 ない (⇒問 14 へ)

選択肢	回答数	回答分布
ある	72	49.3%
ない	73	50.0%
無回答	1	0.7%
計	146	100.0%

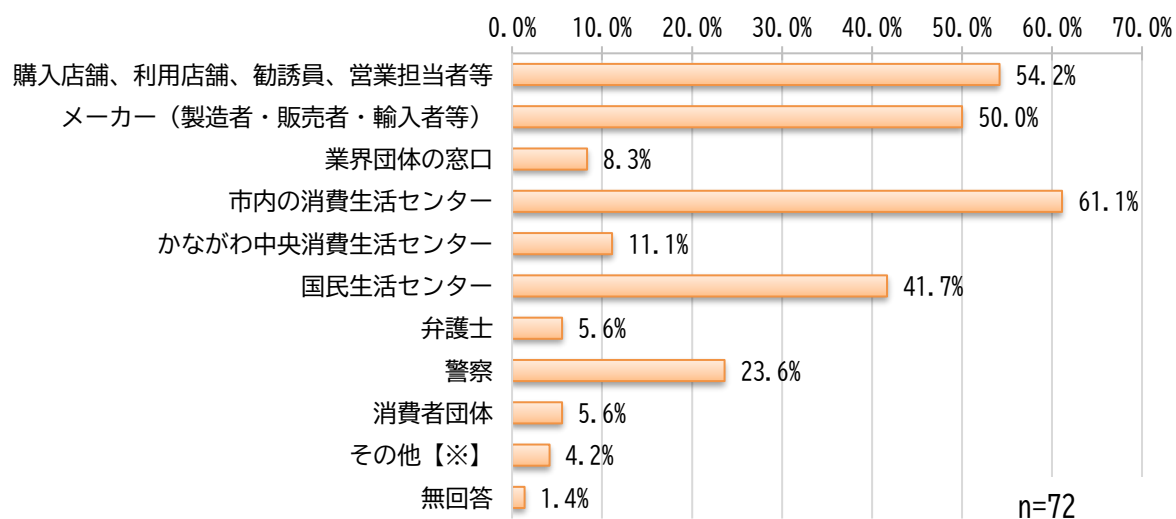


《問 12 で「1 ある」とお答えの方へ》

【問 13】それはどこですか。(回答はいくつでも)

- | | |
|------------------------|------------|
| 1 購入店舗、利用店舗、勧誘員、営業担当者等 | 6 国民生活センター |
| 2 メーカー(製造者・販売者・輸入者等) | 7 弁護士 |
| 3 業界団体の窓口 | 8 警察 |
| 4 市内の消費生活センター | 9 消費者団体 |
| 5 かながわ中央消費生活センター | 10 その他【※】 |

選択肢	回答数	回答分布
購入店舗、利用店舗、勧誘員、営業担当者等	39	54.2%
メーカー(製造者・販売者・輸入者等)	36	50.0%
業界団体の窓口	6	8.3%
市内の消費生活センター	44	61.1%
かながわ中央消費生活センター	8	11.1%
国民生活センター	30	41.7%
弁護士	4	5.6%
警察	17	23.6%
消費者団体	4	5.6%
その他【※】	3	4.2%
無回答	1	1.4%



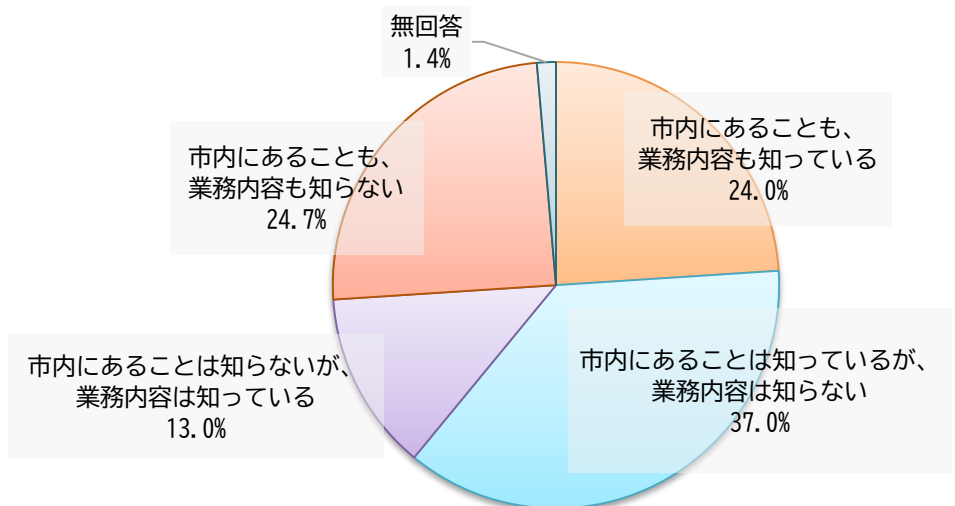
【※】「その他」の記入内容について

家族（親・夫）、市の相談室、神奈川県ホームページ

【問 14】あなたは、消費者被害の未然防止及び早期解決のための相談先として市内に「消費生活センター」があることを知っていますか。（回答は1つ）

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1 | 市内にあることも、業務内容も知っている（⇒問 16 へ） |
| 2 | 市内にあることは知っているが、業務内容は知らない（⇒問 16 へ） |
| 3 | 市内にあることは知らないが、業務内容は知っている（⇒問 16 へ） |
| 4 | 市内にあることも、業務内容も知らない（⇒問15へ） |

選択肢	回答数	回答分布
市内にあることも、業務内容も知っている	35	24.0%
市内にあることは知っているが、業務内容は知らない	54	37.0%
市内にあることは知らないが、業務内容は知っている	19	13.0%
市内にあることも、業務内容も知らない	36	24.7%
無回答	2	1.4%
計	146	100.0%



n=146

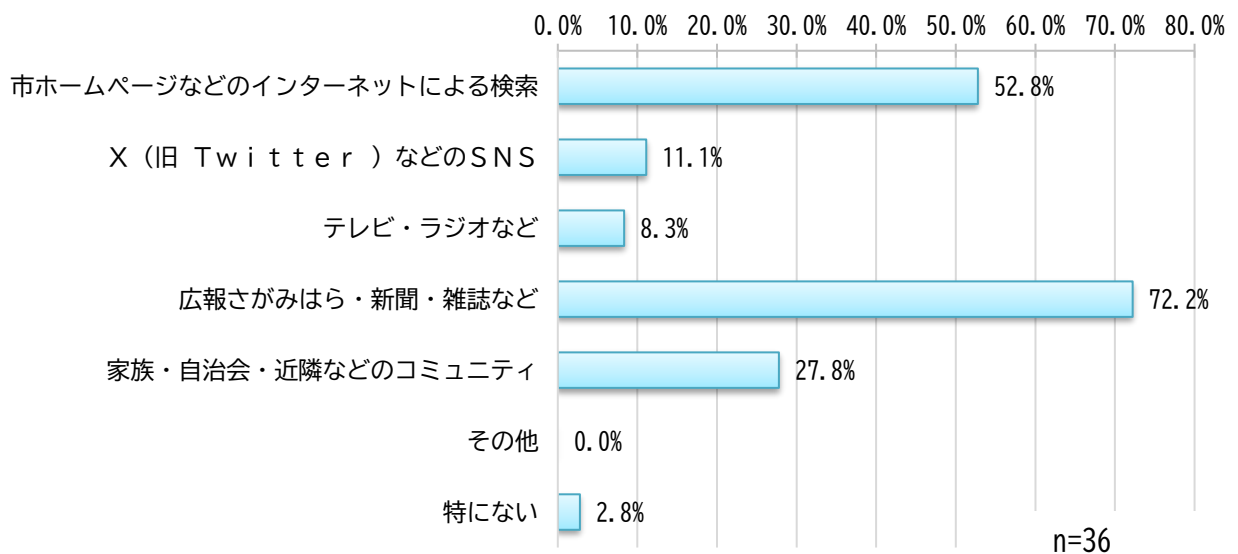
☆「消費生活センター」の存在又は業務内容を知っていると回答した人が 74.0%だった一方で、存在も業務内容も知らないと回答した人が 24.7%という結果となりました。

《問 14 で「4 市内にあることも、業務内容も知らない」とお答えの方へ》

【問 15】 普段、行政に関する情報（消費生活以外のことも含む）を調べるときは、どこで収集していますか。（回答はいくつでも）

1 市ホームページなどのインターネットによる検索	5 家族・自治会・近隣などのコミュニティ
2 X(旧 Twitter)などのSNS	6 その他
3 テレビ・ラジオなど	7 特にない
4 広報さがみはら・新聞・雑誌など	

選択肢	回答数	回答分布
市ホームページなどのインターネットによる検索	19	52.8%
X(旧 Twitter)などのSNS	4	11.1%
テレビ・ラジオなど	3	8.3%
広報さがみはら・新聞・雑誌など	26	72.2%
家族・自治会・近隣などのコミュニティ	10	27.8%
その他	0	0.0%
特にない	1	2.8%

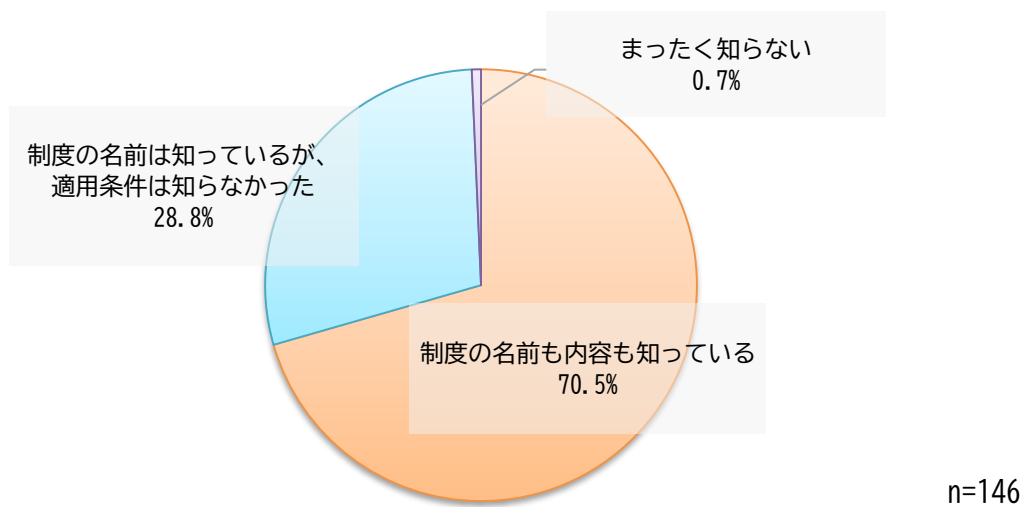


☆問 14 で「4 市内にあることも、業務内容も知らない」と回答した 36 人のうち、72.2%である 26 人は、広報さがみはらや新聞紙、雑誌などから情報を収集しており、次いで、市ホームページなどのインターネットや、家族・自治会・近隣などの各自が所属するコミュニティにより情報を収集しているという結果となりました。

【問 16】「クーリング・オフ制度」について知っていましたか。（回答は1つ）

- | |
|----------------------------|
| 1 制度の名前も内容も知っている |
| 2 制度の名前は知っているが、適用条件は知らなかった |
| 3 まったく知らない |

選択肢	回答数	回答分布
制度の名前も内容も知っている	103	70.5%
制度の名前は知っているが、適用条件は知らなかった	42	28.8%
まったく知らない	1	0.7%
計	146	100.0%

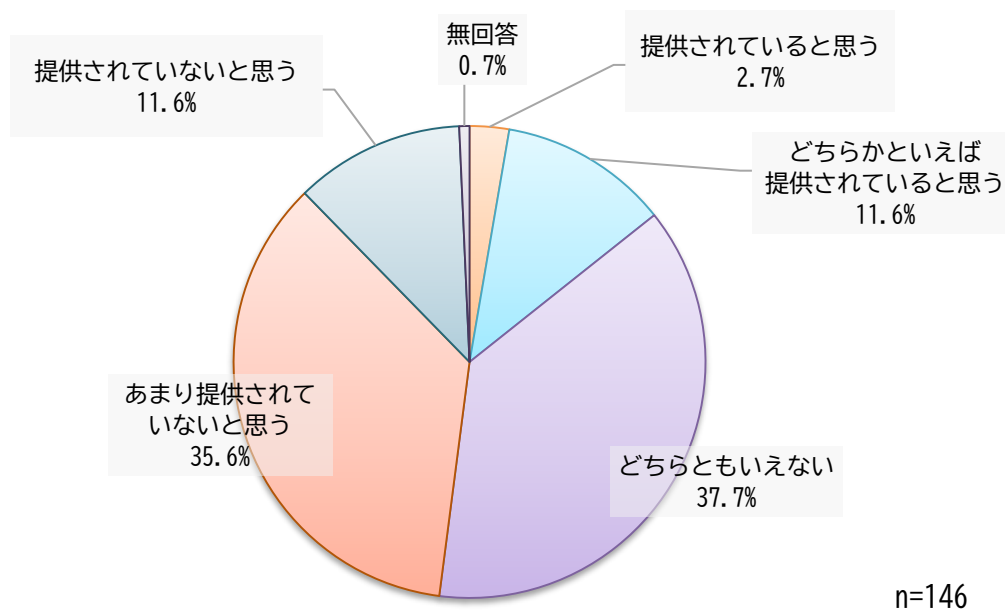


☆クーリング・オフ制度について、全体の約3割（29.5%）が適用条件を知らないという結果となりました。

【問 17】 消費者教育や学習の機会が提供されていると思いますか。(回答は1つ)

- | |
|----------------------|
| 1 提供されていると思う |
| 2 どちらかといえば提供されていると思う |
| 3 どちらともいえない |
| 4 あまり提供されていないと思う |
| 5 提供されていないと思う |

選択肢	回答数	回答分布
提供されていると思う	4	2.7%
どちらかといえば提供されていると思う	17	11.6%
どちらともいえない	55	37.7%
あまり提供されていないと思う	52	35.6%
提供されていないと思う	17	11.6%
無回答	1	0.7%
計	146	100.0%

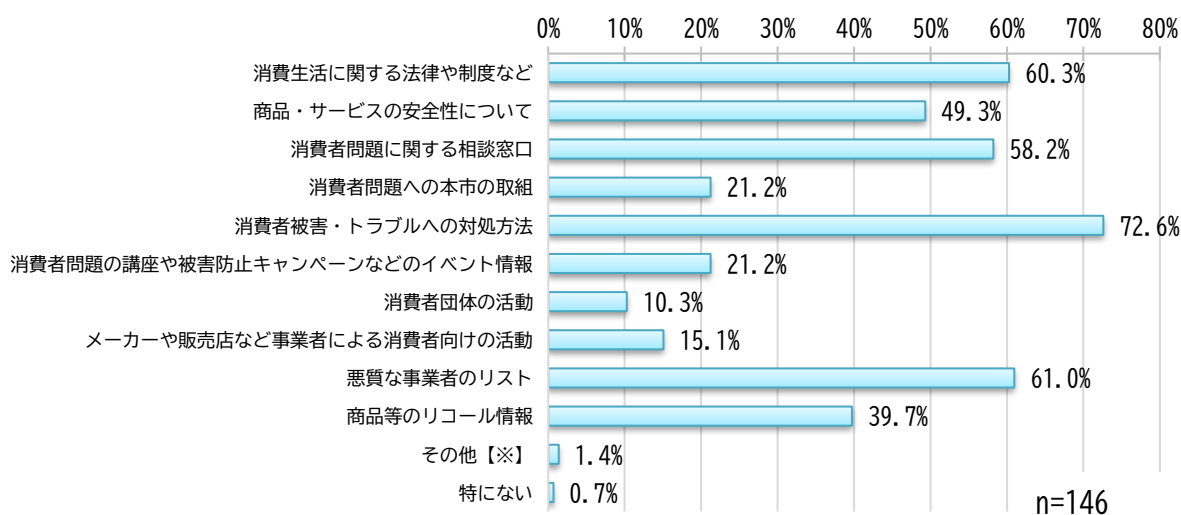


☆「提供されていると思う」「どちらかといえば提供されていると思う」の合計が 14.3%、「あまり提供されていないと思う」「提供されていないと思う」の合計が 47.2%という結果となりました。

【問 18】消費生活に関して、どのような情報が欲しいですか。(回答はいくつでも)

- 1 消費生活に関する法律や制度など
- 2 商品・サービスの安全性について
- 3 消費者問題に関する相談窓口
- 4 消費者問題への本市の取組
- 5 消費者被害・トラブルへの対処方法
- 6 消費者問題の講座や被害防止キャンペーンなどのイベント情報
- 7 消費者団体の活動
- 8 メーカーや販売店など事業者による消費者向けの活動
- 9 悪質な事業者のリスト
- 10 商品等のリコール情報
- 11 その他【※】
- 12 特にない

選択肢	回答数	回答分布
消費生活に関する法律や制度など	88	60.3%
商品・サービスの安全性について	72	49.3%
消費者問題に関する相談窓口	85	58.2%
消費者問題への本市の取組	31	21.2%
消費者被害・トラブルへの対処方法	106	72.6%
消費者問題の講座や被害防止キャンペーンなどのイベント情報	31	21.2%
消費者団体の活動	15	10.3%
メーカーや販売店など事業者による消費者向けの活動	22	15.1%
悪質な事業者のリスト	89	61.0%
商品等のリコール情報	58	39.7%
その他【※】	2	1.4%
特にない	1	0.7%



【※】「その他」の記入内容について

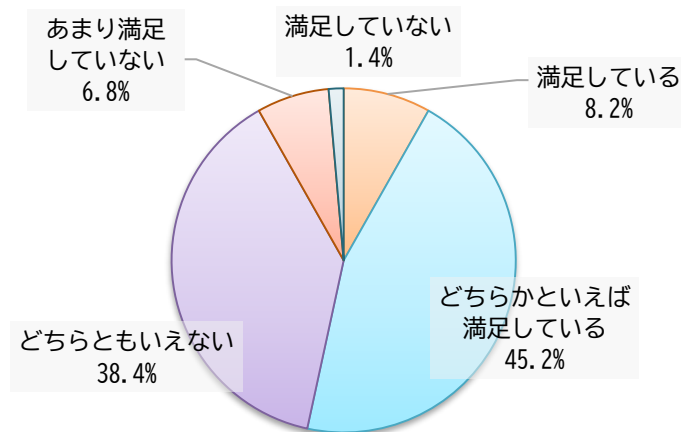
- ・悪質業者の最新の手口
- ・通販のトラブル例（騙されないようにする知識と対策）

☆上位から「消費者被害・トラブルへの対処方法」が72.6%、「悪質な事業者リスト」が61.0%、「消費生活に関する法律や制度など」が60.3%、「消費者問題に関する相談窓口」が58.2%と続く結果となりました。

【問19】あなたは、ご自身の消費生活全般に満足していますか。（回答は1つ）

1 満足している
2 どちらかといえば満足している
3 どちらともいえない
4 あまり満足していない
5 満足していない

選択肢	回答数	回答分布
満足している	12	8.2%
どちらかといえば満足している	66	45.2%
どちらともいえない	56	38.4%
あまり満足していない	10	6.8%
満足していない	2	1.4%
計	146	100.0%



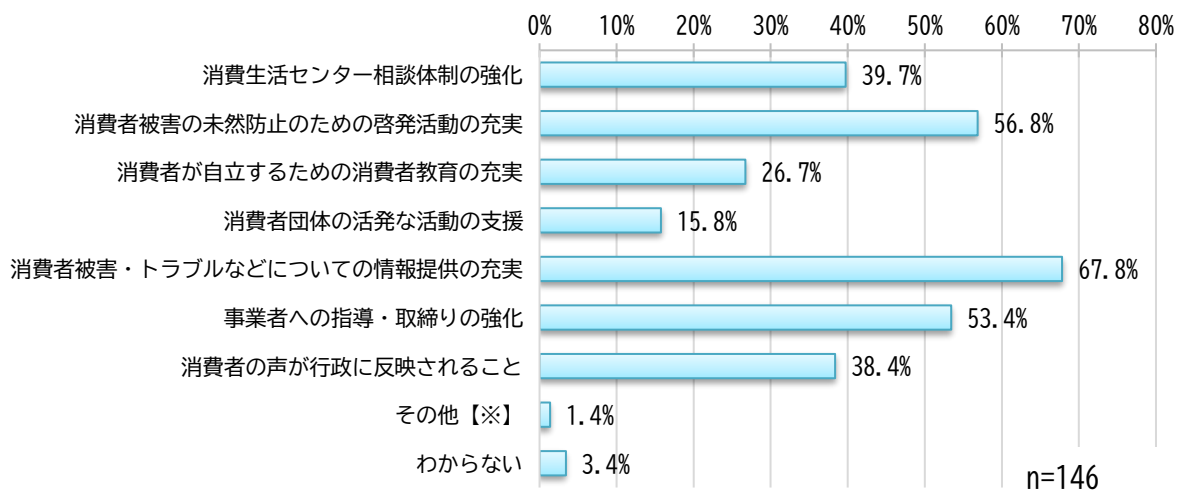
n=146

☆「満足している」「どちらかといえば満足している」の合計が53.4%で過半数を超える結果となりました。

【問 20】市民の消費生活の安定や向上のために、市の取組として、どのようなことを期待しますか。(回答はいくつでも)

- | | |
|---|--------------------------|
| 1 | 消費生活センター相談体制の強化 |
| 2 | 消費者被害の未然防止のための啓発活動の充実 |
| 3 | 消費者が自立するための消費者教育の充実 |
| 4 | 消費者団体の活発な活動の支援 |
| 5 | 消費者被害・トラブルなどについての情報提供の充実 |
| 6 | 事業者への指導・取締りの強化 |
| 7 | 消費者の声が行政に反映されること |
| 8 | その他【※】 |
| 9 | わからない |

選択肢	回答数	回答分布
消費生活センター相談体制の強化	58	39.7%
消費者被害の未然防止のための啓発活動の充実	83	56.8%
消費者が自立するための消費者教育の充実	39	26.7%
消費者団体の活発な活動の支援	23	15.8%
消費者被害・トラブルなどについての情報提供の充実	99	67.8%
事業者への指導・取締りの強化	78	53.4%
消費者の声が行政に反映されること	56	38.4%
その他【※】	2	1.4%
わからない	5	3.4%



【※】「その他」の記入内容について

- ・未然に防ぐ啓蒙活動
- ・人を騙してはいけない教育、生活に困窮した人が犯罪に向かわないための支援

☆「消費者被害・トラブルなどについての情報提供の充実」が67.8%と最も高く、次いで、「消費者被害の未然防止のための啓発活動の充実」が56.8%、「事業者への指導・取締りの強化」が53.4%と続く結果となりました。

【問 21】最後に消費生活に関してご意見などがございましたら、ご自由にご記入ください。

※主な意見

《消費生活総合センターの認知度向上に関すること》

- ・事件や事故なら警察、救急や火災なら消防などと同様に、すぐ連想できるように、いかに市民へ認知してもらうかが重要。
- ・相談する機会があったが、踏み込んだ回答が得られなかった。消費生活センターでの実際の取組をもっと告知し、消費生活センターでは何ができて、何ができないのか明確にしたほうがいい。
- ・窓口案内のリーフレットなどの周知啓発において、地域の民生委員や介護士を派遣する会社に配り直接お年寄りの手元に届き読んでもらう工夫があってもよい。
- ・「まずは相談してみよう」と頼りになる安心できる窓口を作ってほしい。そしてもっと身近な存在として知名度を上げてほしい。
- ・引っ越してきたのでどこに消費生活センターが置かれているのか知りません。もっとアピールしてほしい。
- ・消費生活で困ったらインターネットで調べているのが現状で、あまり市の取り組みは知らなかった。

《消費生活総合センターの運営体制に関すること》

- ・インターネットでのトラブルなど、緊急を要するときもあるので 24 時間体制にしてほしい。
- ・平日の日中に訪問できない方向けに、土日祝日やメールでの問い合わせができるとうよい。
- ・南区在住なので、気軽に立ち寄れる相談窓口が相模大野あたりにもあるといい。

《契約トラブルの未然防止に係る啓発に関すること》

- ・インターネットでの契約トラブルについて対策してほしい。
- ・年代別注意事項があると端的で分りやすく見やすいと思う。
- ・具体的な被害があった場合、その業者名、住所、TEL等を公にしてほしい。
- ・自治会報やチラシで消費生活に関する案内などを告知してほしい。
- ・消費生活トラブルの実例をまとめた資料を作成し市民に情報提供してほしい。
- ・消費生活のトラブルの事例を定期的に市の広報に載せてほしい。
- ・今回の設問を見て初めて「すぱいす」やメールマガジン・LINE マガジン等による情報発信があることを知ったので、読んでみようと思う。
- ・トラブルが起きた時の対処方法も必要だがトラブルが起きないように啓蒙する事がもっと大事。

今後の活用

今回のアンケートの結果により、消費生活総合センターの認知度向上が大きな課題であることが分かりました。今後はこのデータを活用し、消費生活総合センターの認知度向上を図るとともに、消費者トラブル防止について、より一層周知・啓発に取り組んでまいります。

このアンケートに関するお問い合わせは、こちらへお願いいたします。

相模原市 市民局 消費生活総合センター

電話 042-775-1779(直通)

〒252-0143 相模原市緑区橋本 6-2-1 シティ・プラザはしもと内