

令和6年8月30日（金）

第1回岡山県消費生活懇談会

<資料3>

消費生活に関する県民意識調査の実施

- ・ 「消費生活に関する県民意識調査」及び「第5次岡山県消費生活基本計画」について
- ・ 岡山県消費生活に関する県民意識調査・調査票（案）
- ・ 県民意識調査項目・新旧対照表
- ・ 岡山県消費生活に関する県民意識調査・調査票（新旧対照表）

「消費生活に関する県民意識調査」及び 「第5次岡山県消費生活基本計画」について

1 事業の趣旨

第4次岡山県消費生活基本計画の期間終了(令和7年度)に伴い、令和6年度は、現計画の目標達成度や消費生活に関する現状と課題を分析するための「消費生活に関する県民意識調査」を実施し、令和7年度に次期基本計画の策定作業を行う。

2 県民意識調査の実施方法等

- (1) 調査対象：県内全市町村在住の満18歳以上の男女2,500人
- (2) 調査時期：令和6年10月(予定)
- (3) 調査方法：調査票を郵送し、回答は郵送とオンラインの選択制とする。
- (4) 設問項目の概要

ア 回答者自身について(問1～問5)

調査対象者の性別、年齢、世帯構成、職業、住んでいる市町村を調査する。

イ 消費者問題への関心について(問6)

消費者問題への関心度、関心のある消費者問題の種類を調査する。

ウ 消費生活における意識や行動について(問7～問11)

商品の購入時等に意識することや、エシカル消費につながる消費行動、キャッシュレス決済やインターネットを利用した消費について聞き、消費者の意識や行動などを把握する。

エ 情報提供・消費者教育について(問12～問18)

消費生活に関して重要と考える情報や有効な情報提供手段などを聞き、効果的な情報提供のあり方等について調査する。また、講座等の参加状況や今後の意向、重点的に啓発を行うべき世代などを聞き、消費者被害防止に向けた消費者教育の方策等につなげる。

オ 消費者被害の状況について(問19～問23)

消費者被害の経験や、被害にあった際の相談先、高齢者等の地域での見守りの必要性などについて、県民の意識を調査する。

カ 消費者被害の相談について(問24～問25)

消費者被害にあったときに安心して相談できる場所や相談窓口の認知度など消費者相談に関する現状を調査する。

キ 消費者行政全般について(問26～問27)

消費者施策全般について県民の満足度と政策ニーズを調査する。

3 スケジュール（案）

<令和6年度>

- 8月30日 第1回消費生活懇談会（県民意識調査項目案）
- 10月 県民意識調査実施
- 10月～12月 調査票の回収・分析
- 令和7年1月 調査報告書の作成
- 2月 第2回消費生活懇談会（調査結果報告案）

<令和7年度>

- 4月 県民意識調査結果報告書の公表
- 4月～7月 計画策定方針、計画骨子案の検討・作成
- 7月～8月 第1回消費生活懇談会（計画策定方針、骨子案）
- 11月 第2回消費生活懇談会（計画素案）
計画素案の公表、パブリックコメント募集
- 令和8年1月 計画案の作成
- 2月 第3回消費生活懇談会（計画案の決定）
- 3月 計画の策定、公表

岡山県消費生活に関する県民意識調査・調査票（案）

（注）前回（令和2年度）調査からの変更部分が赤字になっています。

消費生活に関する県民意識調査ご協力をお願い

県行政につきましては、日頃から、ご理解とご協力をいただきありがとうございます。

県では、消費者行政の推進を図るために、消費生活に関する県民の皆様の意識やご意見をお伺いする、県民意識調査を行うことといたしました。

この調査は、県内にお住まいの18歳以上の方から、2,500人を無作為に選ばせていただき、ご協力をお願いしております。

調査は無記名で、すべて数字で統計的に処理し、回答者個人が特定されたり、他の目的に利用されたりすることはありません。

お忙しい中とは存じますが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

県民の皆様へ

岡山県 県民生活部 暮らし安全安心課

<回答に当たってのお願い>

- 1 回答期限 同封の返信用封筒で令和6年〇月〇〇日（〇）までに投函してください。（切手は不要です。）
- 2 記入方法
 - ① 回答はすべて宛名のご本人がご記入ください。（ご本人による記入が困難な場合は、ご家族等が、ご本人のお考えを代わりに記入してください。）
 - ② ご回答は、選択肢に〇をつけてください。
 - ③ 設問により【〇は1つ】【〇はあてはまるもの3つまで】など、回答数が限られる場合がありますので、【 】の注意書きに従ってください。
 - ④ 「その他」をお選びいただいた場合は、その後にある（ ）内に具体的な内容をご記入ください。

3 問い合わせ先

【調査の内容や回答に関するお問い合わせ】

受託業者名（岡山県から委託を受けた調査実施機関）

住所

電話

【その他のお問い合わせ】

岡山県県民生活部 暮らし安全安心課 消費生活班（調査主体）

〒700-8570 岡山市北区内山下2丁目4-6

電話（086）226-7346

あなたご自身のことについて（令和6年10月1日現在でお答えください）

問1 あなたの性別を回答してください。【〇は1つ】

1. 男性 2. 女性 3. その他・答えたくない

問2 あなたの年齢を回答してください。【〇は1つ】

1. 18～19歳 6. 60～64歳
2. 20～29歳 7. 65～69歳
3. 30～39歳 8. 70～74歳
4. 40～49歳 9. 75歳以上
5. 50～59歳

問3 あなたの世帯構成は、次のうちどれにあたりますか。【〇は1つ】

1. ひとり暮らし 4. 親・子・孫の三世代
2. 夫婦のみ 5. その他（ ）
3. 親・子の二世帯

問4 あなたの職業を回答してください。【〇は1つ】

1. 自営業（農林漁業、商工サービス業などで、家族従業者を含む）
2. 会社・団体などの正社員（正職員）
3. 会社・団体などの役員
4. パートタイマー、アルバイト、契約社員など
5. 専業主婦（主夫）
6. 学生
7. 無職

問5 あなたのお住まいの市町村を回答してください。【〇は1つ】

1. 岡山市 8. 高梁市 15. 浅口市 22. 勝央町
2. 倉敷市 9. 新見市 16. 和気町 23. 奈義町
3. 津山市 10. 備前市 17. 早島町 24. 西粟倉村
4. 玉野市 11. 瀬戸内市 18. 里庄町 25. 久米南町
5. 笠岡市 12. 赤磐市 19. 矢掛町 26. 美咲町
6. 井原市 13. 真庭市 20. 新庄村 27. 吉備中央町
7. 総社市 14. 美作市 21. 鏡野町

消費生活における意識や行動について

問7 あなたは、商品を購入したり、サービスを利用する際、次の項目をどのくらい意識しますか。

【○はそれぞれに1つずつ】

	常に意識する	よく意識する	たまに意識する	ほとんど・全く意識しない
1. 価格	1	2	3	4
2. 機能や品質	1	2	3	4
3. 安全性	1	2	3	4
4. 広告・表示	1	2	3	4
5. ブランドイメージ	1	2	3	4
6. 評判	1	2	3	4
7. 特典（ポイントカード・景品等）	1	2	3	4
8. 購入（利用）時の説明や対応等の接客態度	1	2	3	4
9. 苦情や要望に対する対応	1	2	3	4
10. 商品やサービスが環境に及ぼす影響	1	2	3	4
11. 経営方針や理念、社会貢献活動	1	2	3	4

問8 あなたは、消費者の行動に関連した次の言葉や話題を知っていますか。

【○はそれぞれに1つずつ】

	知っている	知らない
1. エシカル消費（倫理的消費） 人や社会、環境に配慮した製品やサービスを選んで消費すること（例：障害者支援につながる商品、フェアトレード商品、エコ商品、リサイクル商品、被災地産品を購入するなど）	1	2
2. カスタマーハラスメント 顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為のこと	1	2

問9 あなたは日頃の消費生活の中で、エシカル消費など、人、地域、社会や環境に配慮した次の取組をどの程度実行していますか。【○はそれぞれに1つずつ】

	るて常 行に つ意 て識 いし	るてよ 行く つ意 て識 いし	てたま に行 つ	とくほ は行と は行ど ないた いこ 全
1. 障害者支援につながる商品を購入する	1	2	3	4
2. フェアトレード商品*4を購入する	1	2	3	4
3. 地産地消のため地元産品を購入する	1	2	3	4
4. 伝統工芸品を購入する	1	2	3	4
5. エコマークなどを確認して、エコ商品やリサイクル商品など を購入する	1	2	3	4
6. 省エネや節電につながる行動を実践する	1	2	3	4
7. 災害復興支援のため、被災地の商品を購入する	1	2	3	4
8. 売り上げの一部が寄付につながる商品を購入する	1	2	3	4
9. 購入してすぐ食べる商品を購入する際に、商品陳列棚の手 前にある賞味期限の近い商品を購入する（てまえどり）	1	2	3	4
10. 食べ残しを減らす、食べきれぬ量を購入（注文）するなど、 食品ロスを減らす	1	2	3	4
11. 宅配利用時に、確実に受け取ることができる配送日時の指 定、置き配等を活用して、不要な再配達を減らす	1	2	3	4
12. その他	()			

*4 フェアトレード商品とは…発展途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に取引された商品のこと。

問10 あなたはキャッシュレス決済*5をどの程度利用していますか。

【〇は1つ】

- 1. よく利用している
- 2. ときどき利用している
- 3. あまり利用していない
- 4. 全く利用していない →問11へ

*5 キャッシュレス決済とは…紙幣や硬貨を使用せずに商品やサービスの支払い等を行うこと
(ただしここでは銀行等の口座振替、振り込み等による決済を除くこととします。)

(問10で、「1. よく利用している」「2. ときどき利用している」「3. あまり利用していない」と回答した方は、問10-1、問10-2へ)

▶ 問10-1 あなたが比較的に利用する頻度の高いキャッシュレス決済は何ですか。

【〇はあてはまるものすべて】

- 1. クレジットカード
- 2. 交通系電子マネー (ICOCA、Hareca 等)
- 3. 交通系以外の電子マネー (WAON、nanaco、楽天Edy 等)
- 4. バーコード、QRコード決済 (PayPay、d払い、楽天ペイ等)
- 5. デビットカード
- 6. その他発行する店舗のみで利用できる電子マネー (Amazonギフトカード、小売店独自のプリペイドカード等)
- 7. その他 ()

▶ 問10-2 これまでにキャッシュレス決済を利用して、トラブル*6に巻き込まれたことはありますか。【〇は1つ】

*6 キャッシュレス決済でのトラブル…

例えば、「クレジットカードを不正利用され、身に覚えのない請求を受けた」など

- 1. ある
- 2. ない →問11へ

(問10-2で、「1. ある」と回答した方は、問10-3へ)

▶ 問10-3 どのようなトラブルに巻き込まれましたか。【自由に記入】

問11 あなたは、パソコン、スマートフォンなどを利用して、インターネットで商品を購入したり、サービスを利用したことがありますか。 【○は1つ】

- 1. ある
- 2. ない →問 12 へ

(問 11 で、「1. ある」と回答した方は、問 11-1 へ)

▶ 問11-1 インターネットで購入したり、サービスを利用した際に、次のようなトラブルにあったことがありますか。 【○はあてはまるものすべて】

- 1. 商品やサービスが想定したものとは違った
- 2. 一回のみの購入と思っていたが、気づかないうちに継続的な契約となっていた
- 3. 注文したはずの商品が届かない、サービスが利用できない
- 4. 返品や解約を希望したが、業者が応じてくれない
- 5. 業者に問い合わせを行ったが、連絡が取れない
- 6. 偽サイトなどに誘導されて、フィッシング詐欺など個人情報を盗まれる被害にあった
- 7. その他 ()
- 8. 特にトラブルにあったことはない

情報提供・消費者教育*7について

*7 消費者教育とは…消費者被害にあわない消費者、合理的な意思決定ができる消費者にとどまらず、よりよい社会発展のために積極的に参画する「自立した消費者」を育成するための教育及びこれに準ずる様々な啓発活動をいいます。

問12 次の消費生活に関する情報のうち、あなたが重要と考えるものはどれですか。

【〇はあてはまるものすべて】

1. 消費生活に関する法律や制度など
2. 商品テストや商品・サービスの安全性
3. 消費者問題の相談窓口
4. 消費者問題への行政の取組
5. 悪質な事業者や手口についての注意喚起
6. 消費者被害の防止や、環境問題・食育などをテーマにした消費者講座
7. 消費者被害防止のための啓発活動やキャンペーンなどのイベント情報
8. 消費者団体*8の活動
9. メーカーや販売店など事業者の活動
10. 製品のリコール情報
11. 処分を受けた事業者名
12. その他（)
13. 特にない

*8 消費者団体とは…消費者自らが主体的に行動することを目標に、消費者被害の未然防止のための各種情報の提供など、消費生活全般に関する普及啓発活動等を行っている団体をいいます。

問13 あなたは、消費者向けの情報提供手段として、どれが有効（利用しやすい）と思いますか。

【〇はあてはまるもの3つまで】

1. テレビ
2. ラジオ
3. 新聞・雑誌
4. ホームページ、ブログやメールマガジン
5. SNS (X (イクス)、Facebook (フェイスブック)、YouTube (ユーチューブ)、Instagram (インスタグラム) など)
6. 自治体の広報誌
7. ポスター、パンフレット、チラシ
8. 自治会・町内会の回覧板
9. 地域（町内会や老人クラブなど）での消費生活講座
10. 会社や所属団体の会合、研修など
11. その他（具体的に：)

問 14 あなたは、地域や学校などで実施されている、消費者被害防止を目的とした消費者講座などに参加したことがありますか。【〇は1つ】

1. 参加したことがある
2. 実施されていることは知っていたが、参加したことはない
3. 実施されていることを知らない

問 15 あなたは今後、消費生活に関するどのような講座に参加してみたいと思いますか。【〇はあてはまるものすべて】

1. 悪質商法の手口や対応方法などの講座
2. インターネットの注意点などの講座
3. 環境にやさしい暮らし方に関する講座
4. 家計管理などライフプランに関する講座
5. 食品表示の見方など食の安全に関する講座
6. キャッシュレス決済に関する講座
7. 資産形成など金融経済に関する講座
8. その他（ ）
9. 特にない（興味がない）

問 16 あなたは、在学当時に学校（小・中・高・専門学校・大学）で消費生活に関する授業を受けたり、学習をした経験がありますか。【〇は1つ】

1. 学習した経験がある
2. 学習した経験はない →問 17 へ

（問 16 で、「1. 学習した経験がある」と回答した方は、問 16-1 へ）

▶ 問 16-1 どこで学習しましたか。【〇はあてはまるものすべて】

1. 小学校
2. 中学校
3. 高等学校・高等専門学校
4. 専門学校
5. 大学

問 17 消費者被害を防止するため、どのような人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。【〇はあてはまるもの3つまで】

1. 幼児（小学校就学前）
2. 小学生
3. 中学生
4. 高校生・高等専門学校生
5. 大学生・専門学校生
6. 新社会人
7. 成人一般
8. 高齢者
9. 障害のある方
10. 高齢者や障害のある方の支援者
11. 保護者
12. その他（ ）

問 18 あなたは、次のような消費生活に関する機関や制度を知っていますか。

【○はそれぞれに1つずつ】

	言葉も内容も 知っている	言葉は知って いる	言葉も内容も 知らない
① 【消費者ホットライン 188 (いやや)】 個々の相談窓口の電話番号を知らなくても、全国統一の番号 (188) にかければ、近くの相談窓口につながるシステム	1	2	3
② 【クーリング・オフ】 一定の条件・期間内であれば、契約した後でも、無条件で契約を 解除することができる特別な制度	1	2	3

消費者被害の状況について

問 19 あなたは、消費者被害の多い悪質商法等^{*9}を知っていますか。【○は1つ】

1. 知っている
2. 知らない
3. 実際に被害にあったことがある（家族を含めて）

***9** 消費者被害の多い悪質商法等とは、次のようなものがあります。

①【点検商法】

点検ですと言って訪問し、本当はいないダニやシロアリ、湿気による被害などの不安をあおり、工事や商品売りつける。

②【催眠商法】

粗品やチラシなどで閉め切った会場に集め、ティッシュなどを無料や格安で配って得をした気分にして、雰囲気盛り上げたところで、高額な商品売りつける。

③【マルチ商法】

会員になって商品売れば儲かるなどと言って、消費者を販売員として次々に勧誘する。実際は、勧誘時の話とは違って思うように売れず、借金と在庫を抱えてしまう。

④【**霊感（開運）**商法】

不幸につけこみ、不安をあおって、幸せになれるなどと言って水晶玉や印鑑などを売りつけたり、祈とう料などを請求する。

⑤【利殖商法】

F Xや**ファンド**、**暗号資産**などに投資すれば儲かるなどと言って、実態のない投資先などに高額な投資をさせる。

⑥【送り付け商法】

注文していない商品を勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する。

⑦【押し買い商法】

不用品の買取をうたって家庭を訪問し、貴金属類を強引に出させて、安く見積もって買い取る。

⑧【**キャッチセールス**】

駅や繁華街の路上でアンケート調査などと称し、呼び止めて、喫茶店・営業所に連れていき、長時間、強引あるいは不安をあおるなどして商品・サービスを契約させる。

⑨【**架空（不当）請求**】

メールや郵便などを送り、消費者が実際には利用していない料金を請求する。

問 20 あなた（家族も含めて）は、これまでに購入した商品やサービスで、次のような消費者被害や消費者トラブルにあったことがありますか。（問 11－1 で回答した内容と重複する場合も選択してください） 【○はあてはまるものすべて】

1. 販売方法（大げさな広告、勘違いさせるような説明、契約をせかす、おどすなど）
2. 価格（“特別価格”や“優待価格”がウソだったなど）
3. 契約条件（不当な条件付きだった、取引条件を一方的に変更されたなど）
4. 解約や返品などに関すること
（契約を取り消そうとしたら高額なキャンセル料を要求されたなど）
5. 購入後の対応や苦情への対応
6. 個人情報の取り扱い（個人情報流出の被害にあったなど）
7. 製品の品質・安全性（模造品、欠陥品、量や質、性能や効果が表示や説明と違ったなど）
8. 食品の品質・安全性（消費期限や賞味期限切れ、産地や原材料の偽装、異物混入など）
9. 架空請求（身に覚えのない料金請求）、不当な料金請求など
10. その他（）
11. 被害はない →問 23 へ

（問 19、問 20 で、消費者被害にあったと回答した方は、問 21、問 22 へ

問 21 被害の原因となった商品やサービスは、次のどのきっかけで購入しましたか。

【○はあてはまるものすべて】

1. お店で商品を購入したりサービスを利用した
2. 自宅や職場に業者が訪ねてきて、勧められた
3. 自宅や職場に業者から電話があり、勧められた
4. 電話やSNSで喫茶店などに来るように誘われて、勧められた
5. 路上で声をかけられ、会場や喫茶店などに連れて行かれ、勧められた
6. 友人やSNSで知り合った人などから勧められた
7. インターネット、テレビ、ラジオ、新聞や雑誌等の広告での通信販売を利用した
8. その他（）

▶ 問 22 被害にあった際にどこかへ（誰かへ）相談したり、伝えたりしましたか。【○は1つ】

1. 相談したり、伝えたりした

2. 相談したり、伝えたりしなかった

（問 22 で、「1. 相談したり、伝えたりした」と回答した方は、問 22-1 へ）

▶ 問 22-1 どこへ（誰へ）相談したり、伝えたりしましたか。【○はあてはまるものすべて】

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| 1. 家族・親族 | 9. 消費者団体 |
| 2. 友人・知人 | 10. 弁護士、司法書士など法律に携わる人 |
| 3. 近所の人・町内会の人 | 11. 警察 |
| 4. 民生委員・児童委員など地域の人 | 12. 購入先・利用先の営業担当者等 |
| 5. 訪問介護員・介護専門支援員など福祉関係者 | 13. メーカー等の事業者 |
| 6. 市町村の消費生活センター・相談窓口 | 14. 製造した業界団体の窓口 |
| 7. 岡山県消費生活センター | 15. その他（ |
| 8. 国民生活センター | ） |

（問 22 で、「2. 相談したり、伝えたりしなかった」と回答した方は、問 22-2 へ）

▶ 問 22-2 どこにも相談したり、伝えたりしなかった理由としてあてはまるものはどれですか。
【○はあてはまるものすべて】

1. どこに相談したり、伝えたらいいかわからなかった
2. 気まずい思いをしたり、もめごとになるのが心配だった
3. 被害が小さかった
4. 相談しなくても独力で解決できると思った
5. 自分でインターネットなどを利用して解決方法を調べた
6. 相談などしても、解決すると思えなかった
7. 自分にも責任があると思った
8. めんどろだった
9. 私的なことなので、相談することではないと思った
10. 相談する適切な相手がいなかった
11. 被害にあったことを知られるのが恥ずかしかった
12. その他（
13. 特に理由はない

問 23 ひとり暮らしの高齢者や障害者の方を狙った悪質商法や詐欺などの被害を防止するために、地域の方の見守り活動について必要と感じますか。【〇は1つ】

- | | |
|--|----------|
| <ul style="list-style-type: none">1. 必要だと感じる2. どちらかといえば必要と感じる3. どちらかといえば必要だと感じない4. 必要と感じない5. 分からない | } 問 24 へ |
| | |

(問 23 で、「1. 必要だと感じる」「2. どちらかといえば必要だと感じる」と回答した方は、問 23-1 へ)

→ 問 23-1 どのような人に見守って欲しいと思いますか。(ご自身が見守ってほしい場合も含みます)【〇はあてはまるものすべて】

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">1. 家族・親族2. 友人・知人3. 近所の人・町内会の人4. 民生委員・児童委員など地域の人5. 訪問介護員・介護専門支援員など福祉関係者6. 県や市町村の職員7. 警察官8. 弁護士、司法書士など法律に携わる人9. 宅配便、配食サービスなど配達業者10. 郵便局や金融機関の職員11. その他 () |
|--|

消費者被害の相談について

問 24 あなたが、消費者被害にあったとき、「安心して相談できるところ」は次のどれですか。
【○はあてはまるものすべて】

- | | |
|-------------------------|---------------------------------|
| 1. 家族・親族 | 9. 消費者団体 |
| 2. 友人・知人 | 10. 弁護士、司法書士など法律に携わる人 |
| 3. 近所の人・町内会の人 | 11. 警察 |
| 4. 民生委員・児童委員など地域の人 | 12. 購入先・利用先の営業担当者等 |
| 5. 訪問介護員・介護専門支援員など福祉関係者 | 13. メーカー等の事業者 |
| 6. 市町村の消費生活センター・相談窓口 | 14. 製造した業界団体の窓口 |
| 7. 岡山県消費生活センター | 15. その他（ <input type="text"/> ） |
| 8. 国民生活センター | 16. 特にない |

問 25 あなたは、消費生活センターや消費生活相談窓口について、どの程度知っていますか。

(1) 岡山県消費生活センター【○は1つ】

1. 相談したことがある
2. 名前も業務内容も知っている
3. 名前は聞いたことがあるが、業務内容までは知らない
4. 名前も業務内容もわからない

(2) お住まいの市町村の消費生活センターや消費生活相談窓口【○は1つ】

1. 相談したことがある
2. 名前も業務内容も知っている
3. 名前は聞いたことがあるが、業務内容までは知らない
4. 名前も業務内容もわからない

消費者行政全般について

問 26 あなたは、消費者行政の取組についてどの程度満足していますか。また、どのくらい重要だと思いますか。【〇はそれぞれ、満足度、重要度を1つずつ】

	満 足 度					重 要 度				
	満足している	まあ満足している	やや不満である	不満である	どちらともいえない	重要である	まあ重要である	あまり重要でない	重要でない	どちらともいえない
①消費者問題を相談できる窓口が身近にある	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
②消費者問題が適切に情報提供されている	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
③消費者被害防止に向けた消費者教育が適切に実施されている	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
④消費者行政全般が適切に実施されている	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

問 27 消費生活について、お気づきの点やご意見・ご要望などがありましたら、ご記入ください。
【自由に記入】

県民意識調査項目・新旧対照表

【令和2年度】

【令和6年度】

I 回答者属性	
1	性別（男性、女性）
2	年齢（18歳～19歳、以降10歳刻み、60代から5歳刻み）
3	世帯構成
4	職業
5	居住地域（市町村名）
II 消費者問題への関心について	
6	消費者問題にどれくらい関心があるか
6-1	どのような消費者問題に関心があるか
III 消費生活における意識や行動	
7	商品等の購入時に次の項目をどれくらい意識するか （価格、機能や品質、安全性、ブランドイメージ、接客態度、特典など）
8	日頃の消費生活で以下のようなことを行っているか （消費者情報に注目、教育・講座の受講、倫理的消費、地産地消、食品ロス削減など）
9	キャッシュレス決済をどの程度利用しているか
9-1	利用頻度の高い方法は何か
9-2	キャッシュレス決済でトラブルに巻き込まれたことがあるか
9-3	どのようなトラブルに巻き込まれたか

I 回答者属性	
修 1	性別（男性、女性、 その他・答えたくない ）
2	年齢（18歳～19歳、以降10歳刻み、60代から5歳刻み）
3	世帯構成
4	職業
5	居住地域（市町村名）
II 消費者問題への関心について	
6	消費者問題にどれくらい関心があるか
修 6-1	どのような消費者問題に関心があるか 選択肢に「消費生活のデジタル化により生じている問題」を追加
III 消費生活における意識や行動	
7	商品等の購入時に次の項目をどれくらい意識するか （価格、機能や品質、安全性、ブランドイメージ、接客態度、特典など）
新 8	消費生活に関連した言葉や話題を知っているか （エシカル消費、カスタマーハラスメント）
新 9	日頃の消費生活で実行しているエシカル消費の種類 （障害者支援につながる商品、フェアトレード商品の購入、地産地消、リサイクル商品の購入、被災地商品の購入など）
10	キャッシュレス決済をどの程度利用しているか
修 10-1	利用頻度の高い方法は何か （選択肢に「その他プリペイドカード」を追加）
10-2	キャッシュレス決済でトラブルに巻き込まれたことがあるか
10-3	どのようなトラブルに巻き込まれたか
新 11	インターネットで商品を購入したりサービスを利用したことがあるか
新 11-1	トラブルにあったことがあるか

【令和2年度】

IV 情報提供・消費者教育について	
10	消費生活に関する情報で重要と考えているものは何か
11	消費者向けの情報提供手段としてどれが有効と思うか
12	消費生活被害防止のための出前講座、消費者講座に参加したことがあるか
13	今後、消費生活に関するどのような講座に参加したいか
14	学校で消費生活に関する授業を受けたり、学習した経験があるか
14-1	どこで学習したか
15	成年年齢引下げにより、18歳、19歳の未成年取消権がなくなることを知っているか
16	成年年齢引下げによる若年者の消費者被害防止はどのような対策が有効か
17	消費者被害防止のため、どのような人に重点的に啓発・対策を行うべきか
18	次のような消費生活に関する機関や制度を知っているか (「消費者ホットライン」188 (いやや)、クーリングオフ)
V 消費者被害の状況について	
19	消費者被害の多い悪質商法を知っているか (点検商法、催眠商法、開運(靈感)商法、押し買い商法など)
20	家族も含めてこれまでに次のような消費者被害にあったことがあるか (品質・安全性、価格、それ以外の契約条件、解約・返品など)
21	被害の原因となった商品等をどのきっかけで購入したか
22	被害にあった際にどこか(誰か)へ相談したり、伝えたりしたか
22-1	どこ(誰)へ相談したり、伝えたりしたか
22-2	相談したり、伝えたりしなかった理由はなにか
23	高齢者等の消費者被害を防止する地域の見守り活動の必要性
23-1	地域の見守り活動でどのような人に見守ってもらいたいのか
24	高齢者の消費者被害を防止するのにどのような対策が有効か

【令和6年度】

IV 情報提供・消費者教育について	
12	消費生活に関する情報で重要と考えているものは何か
13	消費者向けの情報提供手段としてどれが有効と思うか
14	消費生活被害防止のための消費者講座に参加したことがあるか
修 15	今後、消費生活に関するどのような講座に参加したいか (選択肢に「金融に関する講座」を追加)
16	学校で消費生活に関する授業を受けたり、学習した経験があるか
16-1	どこで学習したか
削除	
削除	
修 17	消費者被害防止のため、どのような人に重点的に啓発・対策を行うべきか (選択肢に「支援者」「保護者」を追加)
18	次のような消費生活に関する機関や制度を知っているか (「消費者ホットライン」188 (いやや)、クーリングオフ)
V 消費者被害の状況について	
19	消費者被害の多い悪質商法等を知っているか (点検商法、催眠商法、開運(靈感)商法、押し買い商法など)
20	家族も含めてこれまでに次のような消費者被害にあったことがあるか (品質・安全性、価格、それ以外の契約条件、解約・返品など)
21	被害の原因となった商品等をどのきっかけで購入したか
22	被害にあった際にどこか(誰か)へ相談したり、伝えたりしたか
修 22-1	どこ(誰)へ相談したり、伝えたりしたか (選択肢に「近所の人・町内会の人」を追加)
修 22-2	相談したり、伝えたりしなかった理由はなにか (選択肢に「インターネットを利用して解決方法を調べた」を追加)
23	高齢者等の消費者被害を防止する地域の見守り活動の必要性
修 23-1	地域の見守り活動でどのような人に見守ってもらいたいのか (選択肢に「近所の人・町内会の人」を追加)
削除	

【令和2年度】

VI 消費者被害の相談について	
25	消費者被害にあったとき「安心して相談できる場所」はどこか
26	県消費生活センターや市町村の消費相談窓口を知っているか
(1)	岡山県消費生活センターを知っているか
(2)	お住まいの市町村の消費者生活相談窓口を知っているか
VII 消費者生活全般について	
27	消費者行政の取組についてどの程度満足しているか、どのくらい重要か (相談体制の整備、情報提供、消費者教育、消費者行政全般)
28	消費生活について、ご意見・ご要望があれば記入ください。(自由意見)

【令和6年度】

VI 消費者被害の相談について	
24	消費者被害にあったとき「安心して相談できる場所」はどこか 修 (選択肢に「近所の人・町内会の人」を追加)
25	消費生活センターや消費相談窓口を知っているか
(1)	岡山県消費生活センター
(2)	お住まいの市町村の 消費生活センター や消費生活相談窓口
VII 消費者生活全般について	
26	消費者行政の取組についてどの程度満足しているか、どのくらい重要か (相談体制の整備、情報提供、消費者教育、消費者行政全般)
27	消費生活について、ご意見・ご要望があれば記入ください。(自由意見)

岡山県消費生活に関する県民意識調査・調査票（新旧対照表）

旧	新																																																																																																											
<p>あなたご自身のことについて（令和2年6月1日現在でお答えください）</p> <p>問1 あなたの性別を回答してください。【〇は1つ】</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. 男性</td> <td style="width: 50%;">2. 女性</td> </tr> </table> <p>問2 あなたの年齢を回答してください。【〇は1つ】</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. 18～19歳</td> <td style="width: 50%;">6. 60～64歳</td> </tr> <tr> <td>2. 20～29歳</td> <td>7. 65～69歳</td> </tr> <tr> <td>3. 30～39歳</td> <td>8. 70～74歳</td> </tr> <tr> <td>4. 40～49歳</td> <td>9. 75歳以上</td> </tr> <tr> <td>5. 50～59歳</td> <td></td> </tr> </table> <p>問3 あなたの世帯構成は、次のうちどれにあたりますか。【〇は1つ】</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. ひとり暮らし</td> <td style="width: 50%;">4. 親・子・孫の三世代</td> </tr> <tr> <td>2. 夫婦のみ</td> <td>5. その他（ ）</td> </tr> <tr> <td>3. 親・子の二世代</td> <td></td> </tr> </table> <p>問4 あなたの職業を回答してください。【〇は1つ】</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>1. 自営業（農林漁業、商工サービス業などで、家族従業者を含む）</td> </tr> <tr> <td>2. 会社・団体などの正社員（正職員）</td> </tr> <tr> <td>3. 会社・団体などの役員</td> </tr> <tr> <td>4. パートタイマー、アルバイト、契約社員など</td> </tr> <tr> <td>5. 専業主婦（主夫）</td> </tr> <tr> <td>6. 学生</td> </tr> <tr> <td>7. 無職</td> </tr> </table> <p>問5 あなたのお住まいの市町村を回答してください。【〇は1つ】</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>1. 岡山市</td> <td>8. 高梁市</td> <td>15. 浅口市</td> <td>22. 勝央町</td> </tr> <tr> <td>2. 倉敷市</td> <td>9. 新見市</td> <td>16. 和気町</td> <td>23. 奈義町</td> </tr> <tr> <td>3. 津山市</td> <td>10. 備前市</td> <td>17. 早島町</td> <td>24. 西粟倉村</td> </tr> <tr> <td>4. 玉野市</td> <td>11. 瀬戸内市</td> <td>18. 里庄町</td> <td>25. 久米南町</td> </tr> <tr> <td>5. 笠岡市</td> <td>12. 赤磐市</td> <td>19. 矢掛町</td> <td>26. 美咲町</td> </tr> <tr> <td>6. 井原市</td> <td>13. 真庭市</td> <td>20. 新庄村</td> <td>27. 吉備中央町</td> </tr> <tr> <td>7. 総社市</td> <td>14. 美作市</td> <td>21. 鏡野町</td> <td></td> </tr> </table>	1. 男性	2. 女性	1. 18～19歳	6. 60～64歳	2. 20～29歳	7. 65～69歳	3. 30～39歳	8. 70～74歳	4. 40～49歳	9. 75歳以上	5. 50～59歳		1. ひとり暮らし	4. 親・子・孫の三世代	2. 夫婦のみ	5. その他（ ）	3. 親・子の二世代		1. 自営業（農林漁業、商工サービス業などで、家族従業者を含む）	2. 会社・団体などの正社員（正職員）	3. 会社・団体などの役員	4. パートタイマー、アルバイト、契約社員など	5. 専業主婦（主夫）	6. 学生	7. 無職	1. 岡山市	8. 高梁市	15. 浅口市	22. 勝央町	2. 倉敷市	9. 新見市	16. 和気町	23. 奈義町	3. 津山市	10. 備前市	17. 早島町	24. 西粟倉村	4. 玉野市	11. 瀬戸内市	18. 里庄町	25. 久米南町	5. 笠岡市	12. 赤磐市	19. 矢掛町	26. 美咲町	6. 井原市	13. 真庭市	20. 新庄村	27. 吉備中央町	7. 総社市	14. 美作市	21. 鏡野町		<p>あなたご自身のことについて（令和6年10月1日現在でお答えください）</p> <p>問1 あなたの性別を回答してください。【〇は1つ】</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;">1. 男性</td> <td style="width: 33%;">2. 女性</td> <td style="width: 33%;">3. その他・答えたくない</td> </tr> </table> <p>問2 あなたの年齢を回答してください。【〇は1つ】</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. 18～19歳</td> <td style="width: 50%;">6. 60～64歳</td> </tr> <tr> <td>2. 20～29歳</td> <td>7. 65～69歳</td> </tr> <tr> <td>3. 30～39歳</td> <td>8. 70～74歳</td> </tr> <tr> <td>4. 40～49歳</td> <td>9. 75歳以上</td> </tr> <tr> <td>5. 50～59歳</td> <td></td> </tr> </table> <p>問3 あなたの世帯構成は、次のうちどれにあたりますか。【〇は1つ】</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. ひとり暮らし</td> <td style="width: 50%;">4. 親・子・孫の三世代</td> </tr> <tr> <td>2. 夫婦のみ</td> <td>5. その他（ ）</td> </tr> <tr> <td>3. 親・子の二世代</td> <td></td> </tr> </table> <p>問4 あなたの職業を回答してください。【〇は1つ】</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>1. 自営業（農林漁業、商工サービス業などで、家族従業者を含む）</td> </tr> <tr> <td>2. 会社・団体などの正社員（正職員）</td> </tr> <tr> <td>3. 会社・団体などの役員</td> </tr> <tr> <td>4. パートタイマー、アルバイト、契約社員など</td> </tr> <tr> <td>5. 専業主婦（主夫）</td> </tr> <tr> <td>6. 学生</td> </tr> <tr> <td>7. 無職</td> </tr> </table> <p>問5 あなたのお住まいの市町村を回答してください。【〇は1つ】</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>1. 岡山市</td> <td>8. 高梁市</td> <td>15. 浅口市</td> <td>22. 勝央町</td> </tr> <tr> <td>2. 倉敷市</td> <td>9. 新見市</td> <td>16. 和気町</td> <td>23. 奈義町</td> </tr> <tr> <td>3. 津山市</td> <td>10. 備前市</td> <td>17. 早島町</td> <td>24. 西粟倉村</td> </tr> <tr> <td>4. 玉野市</td> <td>11. 瀬戸内市</td> <td>18. 里庄町</td> <td>25. 久米南町</td> </tr> <tr> <td>5. 笠岡市</td> <td>12. 赤磐市</td> <td>19. 矢掛町</td> <td>26. 美咲町</td> </tr> <tr> <td>6. 井原市</td> <td>13. 真庭市</td> <td>20. 新庄村</td> <td>27. 吉備中央町</td> </tr> <tr> <td>7. 総社市</td> <td>14. 美作市</td> <td>21. 鏡野町</td> <td></td> </tr> </table>	1. 男性	2. 女性	3. その他・答えたくない	1. 18～19歳	6. 60～64歳	2. 20～29歳	7. 65～69歳	3. 30～39歳	8. 70～74歳	4. 40～49歳	9. 75歳以上	5. 50～59歳		1. ひとり暮らし	4. 親・子・孫の三世代	2. 夫婦のみ	5. その他（ ）	3. 親・子の二世代		1. 自営業（農林漁業、商工サービス業などで、家族従業者を含む）	2. 会社・団体などの正社員（正職員）	3. 会社・団体などの役員	4. パートタイマー、アルバイト、契約社員など	5. 専業主婦（主夫）	6. 学生	7. 無職	1. 岡山市	8. 高梁市	15. 浅口市	22. 勝央町	2. 倉敷市	9. 新見市	16. 和気町	23. 奈義町	3. 津山市	10. 備前市	17. 早島町	24. 西粟倉村	4. 玉野市	11. 瀬戸内市	18. 里庄町	25. 久米南町	5. 笠岡市	12. 赤磐市	19. 矢掛町	26. 美咲町	6. 井原市	13. 真庭市	20. 新庄村	27. 吉備中央町	7. 総社市	14. 美作市	21. 鏡野町	
1. 男性	2. 女性																																																																																																											
1. 18～19歳	6. 60～64歳																																																																																																											
2. 20～29歳	7. 65～69歳																																																																																																											
3. 30～39歳	8. 70～74歳																																																																																																											
4. 40～49歳	9. 75歳以上																																																																																																											
5. 50～59歳																																																																																																												
1. ひとり暮らし	4. 親・子・孫の三世代																																																																																																											
2. 夫婦のみ	5. その他（ ）																																																																																																											
3. 親・子の二世代																																																																																																												
1. 自営業（農林漁業、商工サービス業などで、家族従業者を含む）																																																																																																												
2. 会社・団体などの正社員（正職員）																																																																																																												
3. 会社・団体などの役員																																																																																																												
4. パートタイマー、アルバイト、契約社員など																																																																																																												
5. 専業主婦（主夫）																																																																																																												
6. 学生																																																																																																												
7. 無職																																																																																																												
1. 岡山市	8. 高梁市	15. 浅口市	22. 勝央町																																																																																																									
2. 倉敷市	9. 新見市	16. 和気町	23. 奈義町																																																																																																									
3. 津山市	10. 備前市	17. 早島町	24. 西粟倉村																																																																																																									
4. 玉野市	11. 瀬戸内市	18. 里庄町	25. 久米南町																																																																																																									
5. 笠岡市	12. 赤磐市	19. 矢掛町	26. 美咲町																																																																																																									
6. 井原市	13. 真庭市	20. 新庄村	27. 吉備中央町																																																																																																									
7. 総社市	14. 美作市	21. 鏡野町																																																																																																										
1. 男性	2. 女性	3. その他・答えたくない																																																																																																										
1. 18～19歳	6. 60～64歳																																																																																																											
2. 20～29歳	7. 65～69歳																																																																																																											
3. 30～39歳	8. 70～74歳																																																																																																											
4. 40～49歳	9. 75歳以上																																																																																																											
5. 50～59歳																																																																																																												
1. ひとり暮らし	4. 親・子・孫の三世代																																																																																																											
2. 夫婦のみ	5. その他（ ）																																																																																																											
3. 親・子の二世代																																																																																																												
1. 自営業（農林漁業、商工サービス業などで、家族従業者を含む）																																																																																																												
2. 会社・団体などの正社員（正職員）																																																																																																												
3. 会社・団体などの役員																																																																																																												
4. パートタイマー、アルバイト、契約社員など																																																																																																												
5. 専業主婦（主夫）																																																																																																												
6. 学生																																																																																																												
7. 無職																																																																																																												
1. 岡山市	8. 高梁市	15. 浅口市	22. 勝央町																																																																																																									
2. 倉敷市	9. 新見市	16. 和気町	23. 奈義町																																																																																																									
3. 津山市	10. 備前市	17. 早島町	24. 西粟倉村																																																																																																									
4. 玉野市	11. 瀬戸内市	18. 里庄町	25. 久米南町																																																																																																									
5. 笠岡市	12. 赤磐市	19. 矢掛町	26. 美咲町																																																																																																									
6. 井原市	13. 真庭市	20. 新庄村	27. 吉備中央町																																																																																																									
7. 総社市	14. 美作市	21. 鏡野町																																																																																																										

消費者問題*1への関心について

*1 消費者問題とは…消費者が購入した商品・サービスやその取引をめぐる消費者の被害または不利益の問題です。なお、これらの問題の解消などを主な目的とした相談窓口の設置・運営、悪質な業者への指導など、国・地方自治体を実施している業務を消費者行政といいます。

問6 あなたは、消費者問題にどのくらい関心がありますか。【○は1つ】

- | | | |
|------------------|--------------|-------|
| 1. 関心がある | 3. あまり関心がない | } 問7へ |
| 2. どちらかといえば関心がある | 4. 関心がない | |
| | 5. どちらともいえない | |

(問6で、「1. 関心がある」または「2. どちらかといえば関心がある」と回答した方は、問6-1へ)

▶ 問6-1 あなたは、どのような消費者問題に関心がありますか。【○はあてはまるものすべて】

1. 製品の安全性（製品の欠陥による事故、製品のリコール*2など）
2. 食品の安全性（食中毒事故など）
3. 金融（投資・保険・融資等の金融商品の問題など）
4. 商品やサービスの消費や廃棄に伴う環境・資源問題（省資源・省エネルギー、食品ロス削減など）
5. 多重債務（サラ金、クレジットなど）
6. 個人情報流出
7. 強引な電話、訪問による悪質商法*3
8. インターネットやメールを利用した悪質商法*3
9. 架空請求・不当請求、振り込め詐欺
10. その他（)
11. わからない

*3 悪質商法とは…一般消費者を対象にした商取引であって、その商法自体に違法又は不当な手段・方法が組み込まれたものをいいます。

消費者問題*1への関心について

*1 消費者問題とは…消費者が購入した商品・サービスやその取引をめぐる消費者の被害または不利益の問題です。なお、これらの問題の解消などを主な目的とした相談窓口の設置・運営、悪質な業者への指導など、国・地方自治体を実施している業務を消費者行政といいます。

問6 あなたは、消費者問題にどのくらい関心がありますか。【○は1つ】

- | | | |
|------------------|--------------|-------|
| 1. 関心がある | 3. あまり関心がない | } 問7へ |
| 2. どちらかといえば関心がある | 4. 関心がない | |
| | 5. どちらともいえない | |

(問6で、「1. 関心がある」または「2. どちらかといえば関心がある」と回答した方は、問6-1へ)

▶ 問6-1 あなたは、どのような消費者問題に関心がありますか。【○はあてはまるものすべて】

1. 電話や訪問販売等によるトラブル
2. インターネットを介したトラブル
3. インターネット取引やキャッシュレス決済など、消費生活のデジタル化により生じている問題
4. 投資、保険、暗号資産等の金融商品に関する問題
5. 商品やサービスの消費や廃棄に伴う環境・資源問題（省資源・省エネルギー、食品ロス削減など）
6. 多重債務（サラ金、クレジットなど）
7. 個人情報流出
8. 製品の安全性（製品の欠陥による事故、製品のリコール*2など）
9. 食品の安全性（食中毒事故など）
10. 架空料金請求詐欺や還付金詐欺などの特殊詐欺*3
11. その他（)
12. わからない

*2 リコールとは…製品に欠陥があるとき、生産者が公表して製品を回収・修理することをいいます。

*3 特殊詐欺とは…被害者に電話をかけるなどして対面することなく信頼させ、指定した預貯金口座への振込みその他の方法により、不特定多数の者から預金等をだまし取る犯罪のこと。上記以外にもオレオレ詐欺や預貯金詐欺などがあります。

消費生活における意識や行動について

問7 あなたは、商品を購入したり、サービスを利用する際、次の項目をどのくらい意識しますか。
【〇はそれぞれに1つずつ】

	常に意識する	よく意識する	たまに意識する	ほとんど意識しない・全く
1. 価格 R2追加	1	2	3	4
2. 機能や品質 R2追加	1	2	3	4
3. 安全性	1	2	3	4
4. 広告・表示	1	2	3	4
5. ブランドイメージ	1	2	3	4
6. 評判 R2追加	1	2	3	4
7. 特典（ポイントカード、景品等） R2追加	1	2	3	4
8. 購入（利用）時の説明や対応等の接客態度	1	2	3	4
9. 苦情や要望に対する対応	1	2	3	4
10. 商品やサービスが環境に及ぼす影響	1	2	3	4
11. 経営方針や理念、社会貢献活動	1	2	3	4

消費生活における意識や行動について

問7 あなたは、商品を購入したり、サービスを利用する際、次の項目をどのくらい意識しますか。
【〇はそれぞれに1つずつ】

	常に意識する	よく意識する	たまに意識する	ほとんど意識しない・全く
1. 価格	1	2	3	4
2. 機能や品質	1	2	3	4
3. 安全性	1	2	3	4
4. 広告・表示	1	2	3	4
5. ブランドイメージ	1	2	3	4
6. 評判	1	2	3	4
7. 特典（ポイントカード、景品等）	1	2	3	4
8. 購入（利用）時の説明や対応等の接客態度	1	2	3	4
9. 苦情や要望に対する対応	1	2	3	4
10. 商品やサービスが環境に及ぼす影響	1	2	3	4
11. 経営方針や理念、社会貢献活動	1	2	3	4

問8 あなたは、消費者の行動に関連した次の言葉や話題を知っていますか。 R6新規
【〇はそれぞれに1つずつ】

	知っている	知らない
1. エシカル消費（倫理的消費） 人や社会、環境に配慮した製品やサービスを選んで消費すること （例：障害者支援につながる商品、フェアトレード商品、エコ商品、リサイクル商品、被災地産品を購入するなど）	1	2
2. カスタマーハラスメント 顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為のこと	1	2

問8 あなたは、日頃の消費生活で以下のようなことを行っていますか。 **R2新規**
【○はあてはまるものすべて】

1. 新聞やインターネットなどで消費者問題に関する情報に注目する
2. 学校や地域などで消費生活に関する教育や講座を受ける
3. 倫理的消費（エシカル消費）*4を行う
4. 地元産品を購入して地産地消を実践する
5. 食べられるのに廃棄される食品（食品ロス）を減らす
6. ゴミを減らし、再利用やリサイクルを行う
7. 節水・節電を意識する
8. 環境・エネルギー問題に関心を持つ
9. この中に行っていることはない

*4 倫理的消費（エシカル消費）とは…人や社会、環境に配慮した製品やサービスを選んで消費することをいい、例えば、障害者支援につながる商品、フェアトレード商品、エコ商品、リサイクル商品、被災地産品などを購入することを指します。

問9 あなたは日頃の消費生活の中で、エシカル消費など、人、地域、社会や環境に配慮した次の取組をどの程度実行していますか。 **R6新規** 【○はそれぞれに1つずつ】

	るて常 行に つ意 て識 いし	るてよ 行く つ意 て識 いし	てた いま に 行 っ	こ全ほ とはく は行 ない た・ いっ ど
1. 障害者支援につながる商品を購入する	1	2	3	4
2. フェアトレード商品*4を購入する	1	2	3	4
3. 地産地消のため地元産品を購入する	1	2	3	4
4. 伝統工芸品を購入する	1	2	3	4
5. エコマークなどを確認して、エコ商品やリサイクル商品などを購入する	1	2	3	4
6. 省エネや節電につながる行動を実践する	1	2	3	4
7. 災害復興支援のため、被災地の商品を購入する	1	2	3	4
8. 売り上げの一部が寄付につながる商品を購入する	1	2	3	4
9. 購入してすぐ食べる商品を購入する際に、商品陳列棚の手前にある賞味期限の近い商品を購入する（てまえどり）	1	2	3	4
10. 食べ残しを減らす、食べきれぬ量を購入（注文）するなど、食品ロスを減らす	1	2	3	4
11. 宅配利用時に、確実に受け取ることができる配送日時指定、置き配等を活用して、不要な再配達を減らす	1	2	3	4
12. その他	()			

*4 フェアトレード商品とは…発展途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に取引された商品のこと。

問9 あなたはキャッシュレス決済*5をどの程度利用していますか。 **R2新規**

【〇は1つ】

*5 **キャッシュレス決済**とは…紙幣や硬貨を使用せずに商品やサービスの支払い等を行うこと。
(ただしここでは銀行等の口座振替、振り込み等による決済を除くこととする。)

- 1. よく利用している
- 2. ときどき利用している
- 3. あまり利用していない
- 4. 全く利用していない →問10へ

(問9で、「1. よく利用している」「2. ときどき利用している」「3. あまり利用していない」と回答した方は、問9-1、問9-2へ)

▶ 問9-1 あなたが比較的利用する頻度の高いキャッシュレス決済は何ですか。

【〇はあてはまるものすべて】

- 1. クレジットカード
- 2. 交通系電子マネー (ICOCA、Hareca 等)
- 3. 交通系以外の電子マネー (WAON、nanaco、楽天Edy 等)
- 4. バーコード、QRコード決済 (PayPay、LINE Pay 等)
- 5. デビットカード
- 6. その他スマホ決済 (Apple Pay、Google Pay 等)
- 7. その他 ()

▶ 問9-2 これまでにキャッシュレス決済を利用して、トラブルに巻き込まれたことはありますか。【〇は1つ】

- 1. ある
- 2. ない →問10へ

(問9-2で、「1. ある」と回答した方は、問9-3へ)

▶ 問9-3 どのようなトラブルに巻き込まれましたか。【自由記述】

問10 あなたはキャッシュレス決済*5をどの程度利用していますか。

【〇は1つ】

*5 **キャッシュレス決済**とは…紙幣や硬貨を使用せずに商品やサービスの支払い等を行うこと。
(ただしここでは銀行等の口座振替、振り込み等による決済を除くこととする。)

- 1. よく利用している
- 2. ときどき利用している
- 3. あまり利用していない
- 4. 全く利用していない →問11へ

(問10で、「1. よく利用している」「2. ときどき利用している」「3. あまり利用していない」と回答した方は、問10-1、問10-2へ)

▶ 問10-1 あなたが比較的利用する頻度の高いキャッシュレス決済は何ですか。

【〇はあてはまるものすべて】

- 1. クレジットカード
- 2. 交通系電子マネー (ICOCA、Hareca 等)
- 3. 交通系以外の電子マネー (WAON、nanaco、楽天Edy 等)
- 4. バーコード、QRコード決済 (PayPay、**d払い**、**楽天ペイ**等)
- 5. デビットカード
- 6. その他発行する店舗のみで利用できる電子マネー (**Amazonギフトカード**、**小売店独自のプリペイドカード**など)
- 7. その他 ()

▶ 問10-2 これまでにキャッシュレス決済を利用して、トラブル*6に巻き込まれたことはありますか。【〇は1つ】

*6 **キャッシュレス決済でのトラブル**…

例えば、「**クレジットカードを不正利用され、身に覚えのない請求を受けた**」など

- 1. ある
- 2. ない →問11へ

(問10-2で、「1. ある」と回答した方は、問10-3へ)

▶ 問10-3 どのようなトラブルに巻き込まれましたか。【自由記述】

問11 あなたは、パソコン、スマートフォンなどを利用して、インターネットで商品を購入したり、サービスを利用したことがありますか。R6新規 【○は1つ】

- 1. ある
- 2. ない

▶ 問11-1 インターネットで商品を購入したり、サービスを利用した際に、次のようなトラブルにあったことがありますか。R6新規 【○はあてはまるものすべて】

- 1. 商品やサービスが想定したものとは違った
- 2. 一回のみの購入と思っていたが、気づかないうちに継続的な契約となっていた
- 3. 注文したはずの商品が届かない、サービスが利用できない
- 4. 返品や解約を希望したが、業者が応じてくれない
- 5. 業者に問い合わせを行ったが、連絡が取れない
- 6. 偽サイトなどに誘導されて、フィッシング詐欺など個人情報を盗まれる被害にあった
- 7. 特にトラブルにあったことはない
- 8. その他 ()

情報提供・消費者教育*6について

*6 消費者教育とは…消費者被害にあわない消費者、合理的な意思決定ができる消費者にとどまらず、よりよい社会発展のために積極的に参画する「自立した消費者」を育成するための教育及びこれに準ずる様々な啓発活動をいいます。

問10 次の消費生活に関する情報のうち、あなたが重要だと考えるものはどれですか。【〇はあてはまるものすべて】

- 1. 消費生活に関する法律や制度など
- 2. 商品テストや商品・サービスの安全性
- 3. 消費者問題の相談窓口
- 4. 消費者問題への行政の取組
- 5. 悪質な事業者や手口についての注意喚起
- 6. 消費者被害の防止や、環境問題・食育など消費者問題の講座
- 7. 消費者被害防止のための啓発活動やキャンペーンなどのイベント情報
- 8. 消費者団体*7の活動
- 9. メーカーや販売店など事業者の活動
- 10. リコール情報
- 11. 処分を受けた事業者名
- 12. その他 ()
- 13. 特にない

*7 消費者団体とは…消費者自らが主体的に行動することを目標に、消費者被害の未然防止のための各種情報の提供など、消費生活全般に関する普及啓発活動等を行っている団体をいいます。

問11 あなたは、消費者向けの情報提供手段として、どれが有効（利用しやすい）と思いますか。 **R2新規** 【〇はあてはまるもの3つまで】

- 1. テレビ
- 2. ラジオ
- 3. 新聞・雑誌
- 4. ホームページ、ブログやメールマガジン
- 5. ツイッター、フェイスブック、インスタグラムなどのSNS
- 6. 自治体の広報誌
- 7. ポスター、パンフレット、チラシ
- 8. 自治会・町内会の回覧板
- 9. 地域（町内会や老人クラブなど）での消費生活講座
- 10. 会社や所属団体の会合、研修など
- 11. その他 ()

問12 あなたは、消費者被害防止のための出前講座や、学校や公民館で実施する消費者講座などに参加したことがありますか。【〇は1つ】

- 1. 参加したことがある
- 2. 実施していることは知っていたが、参加したことはない
- 3. 実施されていることを知らない

情報提供・消費者教育*7について

*7 消費者教育とは…消費者被害にあわない消費者、合理的な意思決定ができる消費者にとどまらず、よりよい社会発展のために積極的に参画する「自立した消費者」を育成するための教育及びこれに準ずる様々な啓発活動をいいます。

問12 次の消費生活に関する情報のうち、あなたが重要だと考えるものはどれですか。【〇はあてはまるものすべて】

- 1. 消費生活に関する法律や制度など
- 2. 商品テストや商品・サービスの安全性
- 3. 消費者問題の相談窓口
- 4. 消費者問題への行政の取組
- 5. 悪質な事業者や手口についての注意喚起
- 6. 消費者被害の防止や、環境問題・食育などをテーマにした消費者講座
- 7. 消費者被害防止のための啓発活動やキャンペーンなどのイベント情報
- 8. 消費者団体*8の活動
- 9. メーカーや販売店など事業者の活動
- 10. 製品のリコール情報
- 11. 処分を受けた事業者名
- 12. その他 ()
- 13. 特にない

*8 消費者団体とは…消費者自らが主体的に行動することを目標に、消費者被害の未然防止のための各種情報の提供など、消費生活全般に関する普及啓発活動等を行っている団体をいいます。

問13 あなたは、消費者向けの情報提供手段として、どれが有効（利用しやすい）と思いますか。【〇はあてはまるもの3つまで】

- 1. テレビ
- 2. ラジオ
- 3. 新聞、雑誌
- 4. ホームページ、ブログやメールマガジン
- 5. SNS (X (エックス)、Facebook (フェイスブック)、YouTube (ユチューブ)、Instagram (インスタグラム) など)
- 6. 自治体の広報誌
- 7. ポスター、パンフレット、チラシ
- 8. 自治会・町内会の回覧板
- 9. 地域（町内会や老人クラブなど）での消費生活講座
- 10. 会社や所属団体の会合、研修など
- 11. その他 ()

問14 あなたは、地域や学校などで実施されている、消費者被害防止を目的とした消費者講座などに参加したことがありますか。【〇は1つ】

- 1. 参加したことがある
- 2. 実施されていることは知っていたが、参加したことはない
- 3. 実施されていることを知らない

問13 あなたは今後、消費生活に関するどのような講座に参加してみたいと思いますか。

【〇はあてはまるものすべて】

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| 1. 悪質商法の手口や対応方法などの講座 | 6. 電子マネーやキャッシュレス決済に関する講座 |
| 2. インターネットの注意点などの講座 | R2 変更 |
| 3. 環境にやさしい暮らし方に関する講座 | 7. その他 () |
| 4. 家計管理などライフプランに関する講座 | 8. 特にない (興味がない) |
| 5. 食品表示の見方など食の安全に関する講座 | |

問14 あなたは、在学当時に学校（小・中・高・高等専門学校・専門学校・大学）で消費生活に関する授業を受けたり、学習をした経験がありますか。【〇は1つ】

- | | |
|--------------|----------------------|
| 1. 学習した経験がある | 2. 学習した経験はない →問 15 へ |
|--------------|----------------------|

(問 14 で、「1. 学習した経験がある」と回答した方は、問 14-1 へ)

問 14-1 どこで学習しましたか。【〇はあてはまるものすべて】

- | | |
|----------------|---------|
| 1. 小学校 | 4. 専門学校 |
| 2. 中学校 | 5. 大学 |
| 3. 高等学校・高等専門学校 | |

問15 民法が改正され、2022（令和4）年4月から成年年齢が現在の20歳から18歳に引き下げることが決まりました。成年年齢に達すれば、父母の同意なく一人で契約をすることができることとなりますが、成年年齢が18歳に引き下げられた後、18歳、19歳の方が契約した場合は、未成年という理由で契約を取り消すことができなくなることを知っていましたか。**R2新規**【〇は1つ】

- | | |
|----------|-----------|
| 1. 知っていた | 2. 知らなかった |
|----------|-----------|

問16 成年年齢が18歳に引き下げられた後、若年者が悪質事業者にだまされて契約するなどの消費者被害にあわないためにどのような対策が有効だと思いますか。**R2新規**

【〇はあてはまるものすべて】

- | |
|--------------------------------|
| 1. 悪質な事業者に対する規制や指導を強化する |
| 2. 18歳になる前の人を対象とした消費者教育を充実させる |
| 3. 若年者がトラブルに巻き込まれやすい事例を周知すること |
| 4. トラブルに巻き込まれた際に相談できる窓口を周知すること |
| 5. その他 () |
| 6. 分からない |

問15 あなたは今後、消費生活に関するどのような講座に参加してみたいと思いますか。

【〇はあてはまるものすべて】

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| 1. 悪質商法の手口や対応方法などの講座 | 6. キャッシュレス決済に関する講座 |
| 2. インターネットの注意点などの講座 | 7. 資産形成など金融経済に関する講座 |
| 3. 環境にやさしい暮らし方に関する講座 | 8. その他 () |
| 4. 家計管理などライフプランに関する講座 | 9. 特にない (興味がない) |
| 5. 食品表示の見方など食の安全に関する講座 | |

問16 あなたは、在学当時に学校（小・中・高・高等専門学校・専門学校・大学）で消費生活に関する授業を受けたり、学習をした経験がありますか。【〇は1つ】

- | | |
|--------------|----------------------|
| 1. 学習した経験がある | 2. 学習した経験はない →問 17 へ |
|--------------|----------------------|

(問 16 で、「1. 学習した経験がある」と回答した方は、問 16-1 へ)

問 16-1 どこで学習しましたか。【〇はあてはまるものすべて】

- | | |
|----------------|---------|
| 1. 小学校 | 4. 専門学校 |
| 2. 中学校 | 5. 大学 |
| 3. 高等学校・高等専門学校 | |

削除

削除

問17 消費者被害を防止するため、どのような人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。 **R2新規** 【〇はあてはまるもの3つまで】

- | | |
|----------------|------------|
| 1. 小学生 | 6. 高齢者 |
| 2. 中学生 | 7. 障害のある方 |
| 3. 高校生・高等専門学校生 | 8. 成人一般 |
| 4. 大学生・専門学校生 | 9. その他 () |
| 5. 新社会人 | |

問18 あなたは、次のような消費生活に関する機関や制度を知っていますか。
【〇はそれぞれに1つずつ】

	言葉も内容も知っている	言葉は知っている	言葉も内容も知らない
① 【消費者ホットライン188 (いやや)】 個々の相談窓口の電話番号を知らなくても、全国統一の番号(188)にかければ、近くの相談窓口につながるシステム	1	2	3
② 【クーリング・オフ】 一定の条件・期間内であれば、契約した後も、無条件で契約を解除することができる特別な制度	1	2	3

問17 消費者被害を防止するため、どのような人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。 【〇はあてはまるもの3つまで】

- | | |
|----------------|--------------------|
| 1. 幼児 (小学校就学前) | 7. 成人一般 |
| 2. 小学生 | 8. 高齢者 |
| 3. 中学生 | 9. 障害のある方 |
| 4. 高校生・高等専門学校生 | 10. 高齢者や障害のある方の支援者 |
| 5. 大学生・専門学校生 | 11. 保護者 |
| 6. 新社会人 | 12. その他 () |

問18 あなたは、次のような消費生活に関する機関や制度を知っていますか。
【〇はそれぞれに1つずつ】

	言葉も内容も知っている	言葉は知っている	言葉も内容も知らない
① 【消費者ホットライン188 (いやや)】 個々の相談窓口の電話番号を知らなくても、全国統一の番号(188)にかければ、近くの相談窓口につながるシステム	1	2	3
② 【クーリング・オフ】 一定の条件・期間内であれば、契約した後も、無条件で契約を解除することができる特別な制度	1	2	3

消費者被害等の状況について

問19 あなたは、消費者被害の多い悪質商法*8を知っていますか。【○は1つ】

- 1. 知っている
- 2. 知らない
- 3. 実際に被害にあったことがある（家族を含めて）

*8 消費者被害の多い悪質商法とは…次のようなものがあります。

①【点検商法】

点検ですと言って訪問し、本当はいないダニやシロアリ、湿気による被害などの不安をあおり、工事や商品を売りつける。

②【催眠商法】

粗品やチラシなどで閉め切った会場に集め、ティッシュなどを無料や格安で配って得をした気分させて、雰囲気盛り上げたところで、高額な商品を売りつける。

③【マルチ商法】

会員になって商品を売れば儲かるなどと言って、消費者を販売員として次々に勧誘する。実際は、勧誘時の話とは違って思うように売れず、借金と在庫を抱えてしまう。

④【開運（靈感）商法】

不幸につけこみ、不安をあおって、幸せになれるなどと言って水晶玉や印鑑を売りつけたり、祈とう料などを請求する。

⑤【利殖商法】

未公開株、社債、ファンドなどに投資すれば儲かると言って、実態のない投資先に高額な投資をさせる。

⑥【架空（不当）請求】

使っていない有料サイトの利用料などを請求する。

⑦【送り付け商法】

注文していない商品を勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する。

⑧【押し買い商法】 **R2追加**

不用品の買取をうたって家庭を訪問し、貴金属類を強引に出させて、安く見積もって買い取る。

⑨【キャッチセールス】

駅や繁華街の路上でアンケート調査などと称し、呼び止めて、喫茶店・営業所に連れていき、長時間、強引あるいは不安をあおるなどして商品・サービスを契約させる。 **R2追加**

消費者被害等の状況について

問19 あなたは、消費者被害の多い悪質商法等*9を知っていますか。【○は1つ】

- 1. 知っている
- 2. 知らない
- 3. 実際に被害にあったことがある（家族を含めて）

*9 消費者被害の多い悪質商法等とは…次のようなものがあります。

①【点検商法】

点検ですと言って訪問し、本当はいないダニやシロアリ、湿気による被害などの不安をあおり、工事や商品を売りつける。

②【催眠商法】

粗品やチラシなどで閉め切った会場に集め、ティッシュなどを無料や格安で配って得をした気分させて、雰囲気盛り上げたところで、高額な商品を売りつける。

③【マルチ商法】

会員になって商品を売れば儲かるなどと言って、消費者を販売員として次々に勧誘する。実際は、勧誘時の話とは違って思うように売れず、借金と在庫を抱えてしまう。

④【**靈感（開運）**商法】

不幸につけこみ、不安をあおって、幸せになれるなどと言って水晶玉や印鑑**など**を売りつけたり、祈とう料などを請求する。

⑤【利殖商法】

FXやファンド、暗号資産などに投資すれば儲かると言って、実態のない投資先**など**に高額な投資をさせる。

⑥【送り付け商法】

注文していない商品を勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する。

⑦【押し買い商法】

不用品の買取をうたって家庭を訪問し、貴金属類を強引に出させて、安く見積もって買い取る。

⑧【キャッチセールス】

駅や繁華街の路上でアンケート調査などと称し、呼び止めて、喫茶店・営業所に連れていき、長時間、強引あるいは不安をあおるなどして商品・サービスを契約させる。

⑨【架空（不当）請求】

メールや郵便などを送り、消費者が実際には利用していない料金を請求する。

問20 あなた（家族も含めて）は、これまでに購入した商品やサービスで、次のような消費者被害や消費者トラブルにあったことがありますか。【〇はあてはまるものすべて】

1. 製品の品質・安全性（模造品、欠陥品、量や質、性能や効果が表示や説明と違ったなど）
2. 食品の品質・安全性（消費期限や賞味期限切れ、産地や原材料の偽装、異物混入など）
3. 価格（“特別価格”や“優待価格”がウソだったなど）
4. 品質・安全性や価格以外の契約条件 **R2追加**
(不当な条件付きだった、取引条件を一方的に変更されたなど)
5. 解約や返品などに関する事 **R2追加**
(契約を取り消そうとしたら高額なキャンセル料を要求されたなど)
6. 販売方法（大げさな広告、勘違いさせるような説明、契約をせかす、おどすなど）
7. 購入後の対応や苦情への対応
8. 個人情報の取り扱い（個人情報流出の被害にあったなど）
9. 架空（不当）請求（身に覚えのない料金請求、不当な料金請求など） **R2追加**
10. その他（)
11. 被害はない →問23へ

(問19、問20で、消費者被害等があったと回答した方は、問21、問22へ)

→ 問21 被害の原因となった商品やサービスは、次のどのきっかけで購入しましたか。【〇はあてはまるものすべて】

1. お店で商品を購入したりサービスを利用した
2. 自宅や職場に業者が訪ねてきて、勧められた
3. 自宅や職場に業者から電話があり、勧められた
4. 電話や郵便でお店や喫茶店に来るように誘われて、勧められた
5. 路上で声をかけられ、会場や喫茶店などに連れて行かれ、勧められた
6. 知り合いや友達から勧められた
7. インターネット、テレビ、ラジオ、新聞や雑誌等の広告での通信販売を利用した
8. その他（)

→ 問22 被害にあった際にどこかへ（誰かへ）相談したり、伝えたりしましたか。【〇は1つ】

1. 相談したり、伝えたりした →問22-1へ
2. 相談したり、伝えたりしなかった →問22-2へ

(問22で、「1. 相談したり、伝えたりした」と回答した方は、問22-1へ)
問22-1 どこへ（誰へ）相談などをしましたか。【〇はあてはまるものすべて】

- | | |
|------------------------|----------------------|
| 1. 家族・親族 | 8. 消費者団体 |
| 2. 友人・知人 | 9. 弁護士、司法書士など法律に携わる人 |
| 3. 民生委員・児童委員など地域の人 | 10. 警察 |
| 4. ヘルパー・ケアマネジャーなど福祉関係者 | 11. 購入先・利用先の営業担当者等 |
| 5. 市町村の消費生活センター・相談窓口 | 12. メーカー等の事業者 |
| 6. 岡山県消費生活センター | 13. 製造した業界団体の窓口 |
| 7. 国民生活センター | 14. その他（) |

問20 あなた（家族も含めて）は、これまでに購入した商品やサービスで、次のような消費者被害や消費者トラブルにあったことがありますか。（問11-1で回答した内容と重複する場合も選択してください）【〇はあてはまるものすべて】

1. 販売方法（大げさな広告、勘違いさせるような説明、契約をせかす、おどすなど）
2. 価格（“特別価格”や“優待価格”がウソだったなど）
3. 契約条件（不当な条件付きだった、取引条件を一方的に変更されたなど）
4. 解約や返品などに関する事
(契約を取り消そうとしたら高額なキャンセル料を要求されたなど)
5. 購入後の対応や苦情への対応
6. 個人情報の取り扱い（個人情報流出の被害にあったなど）
7. 製品の品質・安全性（模造品、欠陥品、量や質、性能や効果が表示や説明と違ったなど）
8. 食品の品質・安全性（消費期限や賞味期限切れ、産地や原材料の偽装、異物混入など）
9. 架空請求（身に覚えのない料金請求）、不当な料金請求など
10. その他（)
11. 被害はない →問23へ

(問19、問20で、消費者被害等があったと回答した方は、問21、問22へ)

→ 問21 被害の原因となった商品やサービスは、次のどのきっかけで購入しましたか。【〇はあてはまるものすべて】

1. お店で商品を購入したりサービスを利用した
2. 自宅や職場に業者が訪ねてきて、勧められた
3. 自宅や職場に業者から電話があり、勧められた
4. 電話やSNSで喫茶店などに来るように誘われて、勧められた
5. 路上で声をかけられ、会場や喫茶店などに連れて行かれ、勧められた
6. 友人やSNSで知り合った人などから勧められた
7. インターネット、テレビ、ラジオ、新聞や雑誌等の広告での通信販売を利用した
8. その他（)

→ 問22 被害にあった際にどこかへ（誰かへ）相談したり、伝えたりしましたか。【〇は1つ】

1. 相談したり、伝えたりした 問22-1へ
2. 相談したり、伝えたりしなかった 問22-2へ

(問22で、「1. 相談したり、伝えたりした」と回答した方は、問22-1へ)
→ 問22-1 どこへ（誰へ）相談したり、伝えたりしましたか。【〇はあてはまるものすべて】

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| 1. 家族・親族 | 9. 消費者団体 |
| 2. 友人・知人 | 10. 弁護士、司法書士など法律に携わる人 |
| 3. 近所の人・町内会の人 | 11. 警察 |
| 4. 民生委員・児童委員など地域の人 | 12. 購入先・利用先の営業担当者等 |
| 5. 訪問介護員・介護専門支援員など福祉関係者 | 13. メーカー等の事業者 |
| 6. 市町村の消費生活センター・相談窓口 | 14. 製造した業界団体の窓口 |
| 7. 岡山県消費生活センター | 15. その他（) |
| 8. 国民生活センター | |

(問22で、「2. 相談したり、伝えたりしなかった」と回答した方は、問22-2へ)
問22-2 どこにも相談されなかった理由としてあてはまるものはどれですか。
【○はあてはまるものすべて】

1. どこに相談したり、伝えたらいいかわからなかった
2. 気まずい思いをしたり、もめごとになるのが心配だった
3. 被害が小さかった
4. 相談しなくても独力で解決できると思った
5. 相談などしても、解決すると思えなかった
6. 自分にも責任があると思った
7. めんどうだった
8. 私的なことなので、相談することではないと思った
9. 被害を思い出したくなかった
10. 被害にあったことを知られるのが恥ずかしかった
11. その他 ()
12. 特に理由はない

問23 近年、ひとり暮らしの高齢者や障害のある方を狙った悪質商法や詐欺などの消費者被害の相談が数多く寄せられています。このような被害を防止するために、地域の方の見守り活動は必要と感ずますか。
【○は1つ】

1. 必要だと感じる
 2. どちらかといえば必要だと感じる
 3. どちらかといえば必要だと感じない
 4. 必要だと感じない
 5. 分からない
- 問 24 へ

(問23で、「1. 必要だと感じる」「2. どちらかといえば必要だと感じる」と回答した方は問23-1へ)

問23-1 どのような人に見守って欲しいと思いますか。
(ご自身が見守ってほしい場合も含みます) 【○はあてはまるものすべて】

1. 家族・親族
2. 友人・知人
3. 民生委員・児童委員など地域の人
4. ヘルパー・ケアマネジャーなど福祉関係者
5. 県や市町村の職員
6. 警察官
7. 弁護士、司法書士など法律に携わる人
8. 宅配便、配食サービスなど配達業者
9. 郵便局員
10. 金融機関の職員
11. その他 ()

(問22で、「2. 相談したり、伝えたりしなかった」と回答した方は、問22-2へ)
問22-2 どこにも相談したり、伝えたりしなかった理由としてあてはまるものはどれですか。
【○はあてはまるものすべて】

1. どこに相談したり、伝えたらいいかわからなかった
2. 気まずい思いをしたり、もめごとになるのが心配だった
3. 被害が小さかった
4. 相談しなくても独力で解決できると思った
5. 自分でインターネットなどを利用して解決方法を調べた
6. 相談などしても、解決すると思えなかった
7. 自分にも責任があると思った
8. めんどうだった
9. 私的なことなので、相談することではないと思った
10. 被害を思い出したくなかった
11. 被害にあったことを知られるのが恥ずかしかった
12. その他 ()
13. 特に理由はない

問23 ひとり暮らしの高齢者や障害のある方を狙った悪質商法や詐欺などの被害を防止するために、地域の方の見守り活動は必要と感ずますか。【○は1つ】

1. 必要だと感じる
 2. どちらかといえば必要だと感じる
 3. どちらかといえば必要だと感じない
 4. 必要だと感じない
 5. 分からない
- 問 24 へ

(問23で、「1. 必要だと感じる」「2. どちらかといえば必要だと感じる」と回答した方は問23-1へ)

問23-1 どのような人に見守って欲しいと思いますか。
(ご自身が見守ってほしい場合も含みます) 【○はあてはまるものすべて】

1. 家族・親族
2. 友人・知人
3. 近所の人・町内会の人
4. 民生委員・児童委員など地域の人
5. 訪問介護員・介護専門支援員など福祉関係者
6. 県や市町村の職員
7. 警察官
8. 弁護士、司法書士など法律に携わる人
9. 宅配便、配食サービスなど配達業者
10. 郵便局や金融機関の職員
11. その他 ()

問24 近年、高齢者や障害のある方を狙った悪質商法による消費者被害が多くなっています。高齢者等がこのような被害にあわないために、どのような対策が有効だと思いますか。R2新規【〇は3つまで】

1. 日頃から地域の行事に参加し、情報交換する
2. 家族や親族で日頃から話題にするよう心掛ける
3. 近隣同士で声を掛け合うことができる関係をつくる
4. 地域の様々な人々たちによる見守り活動を行ってもらう
5. 報道（テレビ、新聞、ラジオ）に被害情報などを取り上げてもらう
6. パンフレットなどによる啓発活動を充実する
7. 悪質な事業者に対する規制や指導を強化する
8. 行政（県・市町村）が高齢者と日頃接触のある団体に連携して注意を呼びかける
9. その他（)
10. 分からない

消費者被害の相談について

問25 あなたが、消費者被害にあったとき、「安心して相談できる場所」は次のどれですか。
【〇はあてはまるものすべて】

- | | |
|------------------------|----------------------|
| 1. 家族・親族 | 9. 弁護士、司法書士など法律に携わる人 |
| 2. 友人・知人 | 10. 警察 |
| 3. 民生委員・児童委員など地域の人 | 11. 購入先・利用先の営業担当者等 |
| 4. ヘルパー・ケアマネジャーなど福祉関係者 | 12. メーカー等の事業者 |
| 5. 市町村の消費生活センター・相談窓口 | 13. 製造した業界団体の窓口 |
| 6. 岡山県消費生活センター | 14. その他（) |
| 7. 国民生活センター | 15. 特にない |
| 8. 消費者団体 | |

問26 あなたは、岡山県消費生活センターや、市町村に消費生活センターなどの消費者生活相談窓口があることを知っていますか。

(1) 岡山県消費生活センターを知っていますか。【〇は1つ】

1. 相談したことがある
2. 名前も業務内容も知っている
3. 名前は聞いたことがあるが、業務内容までは知らない
4. 名前も業務内容もわからない

(2) お住まいの市町村の消費者生活相談窓口を知っていますか。【〇は1つ】

1. 相談したことがある
2. 名前も業務内容も知っている
3. 名前は聞いたことがあるが、業務内容までは知らない
4. 名前も業務内容もわからない

削除

消費者被害の相談について

問24 あなたが、消費者被害にあったとき、「安心して相談できる場所」は次のどれですか。
【〇はあてはまるものすべて】

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| 1. 家族・親族 | 9. 消費者団体 |
| 2. 友人・知人 | 10. 弁護士、司法書士など法律に携わる人 |
| 3. 近所の人・町内会の人 | 11. 警察 |
| 4. 民生委員・児童委員など地域の人 | 12. 購入先・利用先の営業担当者等 |
| 5. 訪問介護員・介護専門支援員など福祉関係者 | 13. メーカー等の事業者 |
| 6. 市町村の消費生活センター・相談窓口 | 14. 製造した業界団体の窓口 |
| 7. 岡山県消費生活センター | 15. その他（) |
| 8. 国民生活センター | 16. 特にない |

問25 あなたは、消費生活センターや消費生活相談窓口について、どの程度知っていますか。

(1) 岡山県消費生活センター【〇は1つ】

1. 相談したことがある
2. 名前も業務内容も知っている
3. 名前は聞いたことがあるが、業務内容までは知らない
4. 名前も業務内容もわからない

(2) お住まいの市町村の消費生活センターや消費生活相談窓口【〇は1つ】

1. 相談したことがある
2. 名前も業務内容も知っている
3. 名前は聞いたことがあるが、業務内容までは知らない
4. 名前も業務内容もわからない

消費者行政全般について

問27 あなたは、消費者行政の取組についてどの程度満足していますか。また、どのくらい重要だと思いますか。【〇はそれぞれ、満足度、重要度を1つずつ】

	満足度					重要度				
	満足している	まあ満足している	やや不満である	不満である	どちらともいえない	重要である	まあ重要である	あまり重要でない	重要でない	どちらともいえない
①消費者問題を相談できる窓口が身近にある	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
②消費者問題が適切に情報提供されている	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
③消費者被害防止に向けた消費者教育が適切に実施されている R2追加	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
④消費者行政全般が適切に実施されている	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

問28 消費生活について、お気づきの点やご意見・ご要望などがありましたら、ご記入ください。
【自由に記入】

消費者行政全般について

問26 あなたは、消費者行政の取組についてどの程度満足していますか。また、どのくらい重要だと思いますか。【〇はそれぞれ、満足度、重要度を1つずつ】

	満足度					重要度				
	満足している	まあ満足している	やや不満である	不満である	どちらともいえない	重要である	まあ重要である	あまり重要でない	重要でない	どちらともいえない
①消費者問題を相談できる窓口が身近にある	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
②消費者問題が適切に情報提供されている	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
③消費者被害防止に向けた消費者教育が適切に実施されている	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
④消費者行政全般が適切に実施されている	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

問27 消費生活について、お気づきの点やご意見・ご要望などがありましたら、ご記入ください。
【自由に記入】