

5. 消費生活

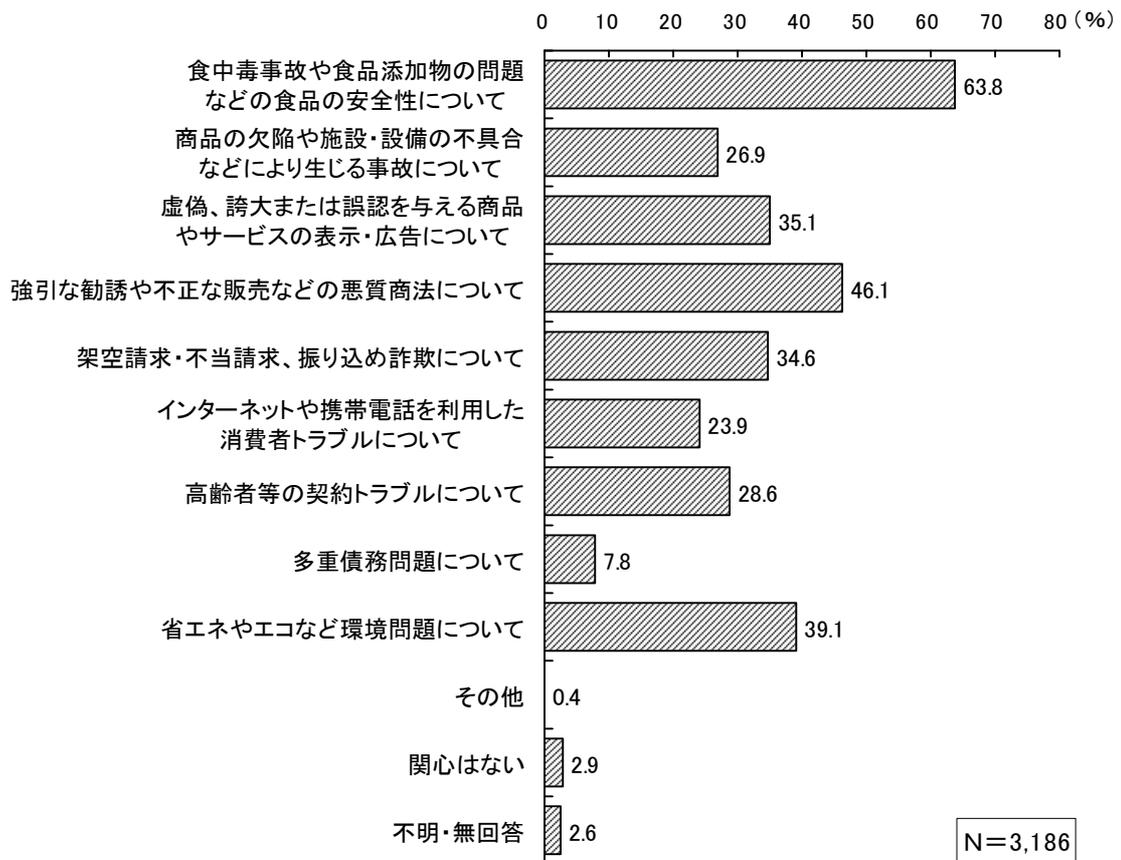
(1) 関心のある消費者問題

問 24 あなたは、どのような消費者問題に関心がありますか。(〇はいくつでも)

◆「食中毒事故や食品添加物の問題などの食品の安全性について」が63.8%

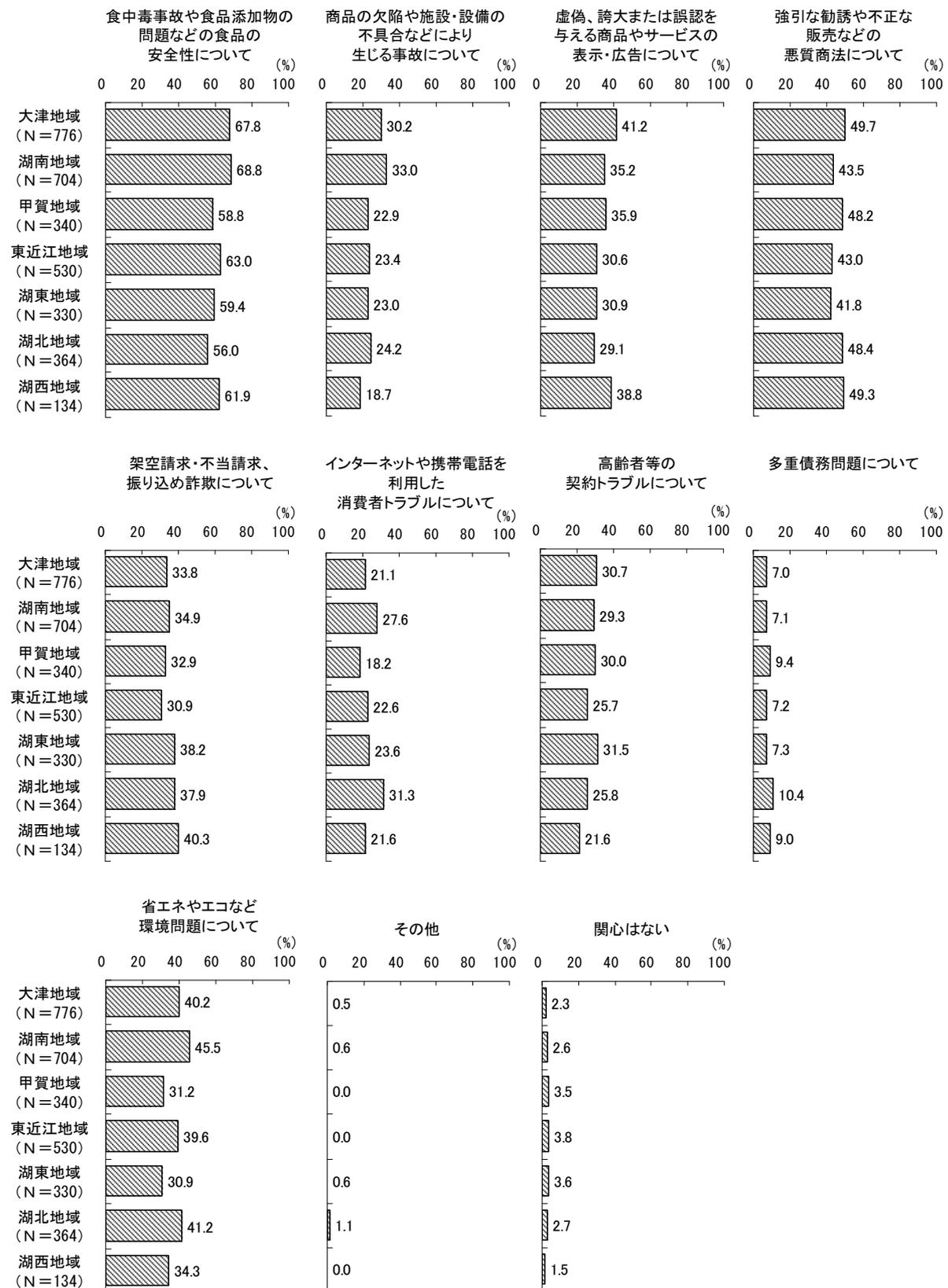
関心のある消費者問題は、「食中毒事故や食品添加物の問題などの食品の安全性について」が63.8%と最も高く、次いで「強引な勧誘や不正な販売などの悪質商法について」(46.1%)、「省エネやエコなど環境問題について」(39.1%)と続く。

「関心はない」はわずか2.9%で消費者問題への関心は高い。



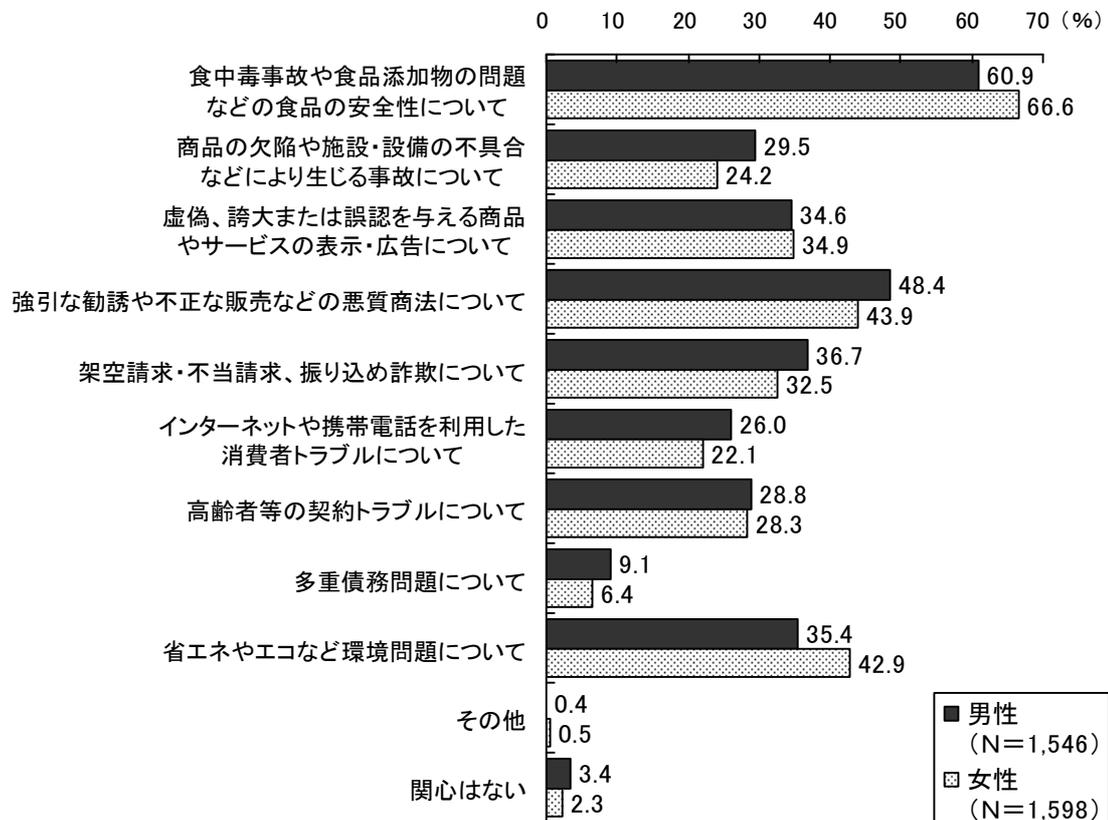
【地域別】

すべての地域において「食中毒事故や食品添加物の問題などの食品の安全性について」が最も高くなっている。次いで湖南地域では「省エネやエコなど環境問題について」が、その他の地域では「強引な勧誘や不正な販売などの悪質商法について」が続いている。



【性別】

男女とも「食中毒事故や食品添加物の問題などの食品の安全性について」が最も高いが、男性 60.9%、女性 66.6%と女性が 5.7 ポイント上回っている。「省エネやエコなど環境問題について」では女性が男性より 7.5 ポイント高くなっている。



【性・年代別】

男性の 20 歳代では「食中毒事故や食品添加物の問題などの食品の安全性について」と「強引な勧誘や不正な販売などの悪質商法について」が同率の 49.2%で最も高くなっているが、男性の 30 歳以上と女性のすべての年代では「食中毒事故や食品添加物の問題などの食品の安全性について」が最も高く、特に 70 歳以上では男女とも 7 割以上と関心が高くなっている。

「高齢者等の契約トラブルについて」は男女とも年代が上がるにつれて高くなっており、70 歳以上で、男性 38.9%、女性 48.2%と最も高くなっている。

「インターネットや携帯電話を利用した消費者トラブルについて」は男性の 20 歳代で 45.8%と、「高齢者等の契約トラブルについて」は女性の 70 歳以上で 48.2%と、「省エネやエコなど環境問題について」は女性の 30 歳代で 54.9%と、他の年代に比べて高くなっている。

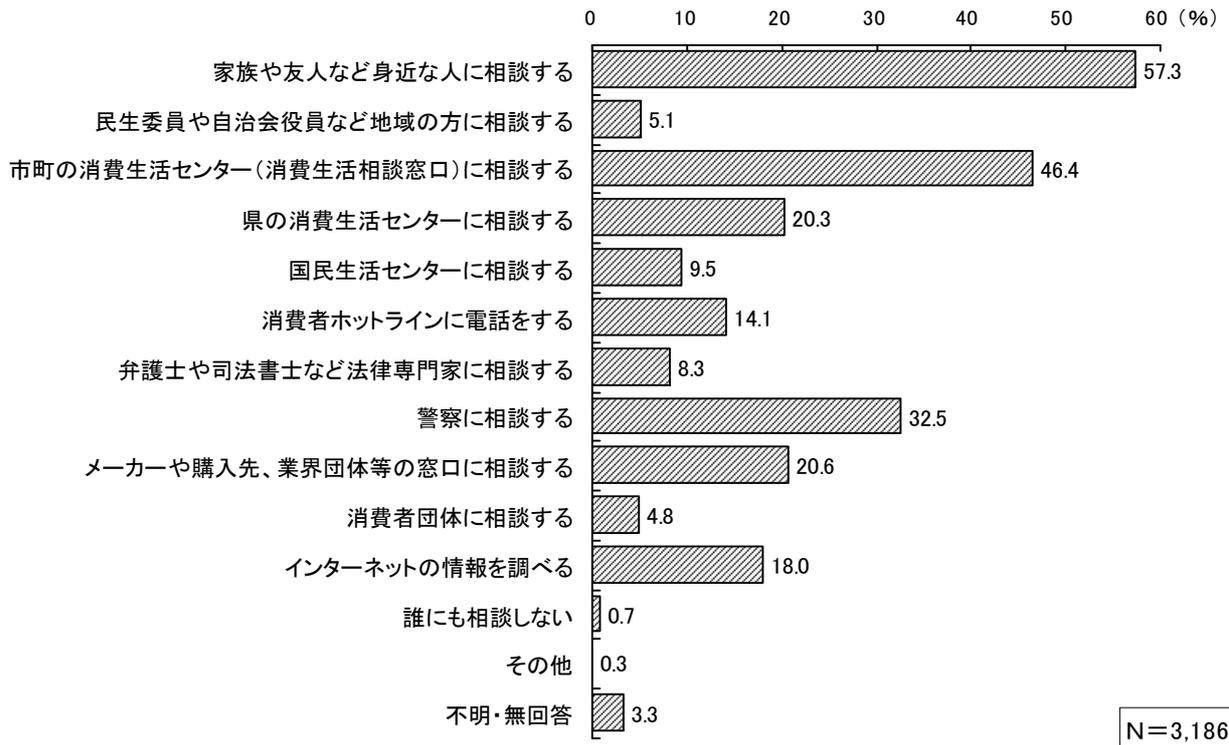
(2) 消費者トラブルに遭った場合の対応

問 25 あなたは、製品事故や悪質商法の被害などの消費者トラブルに遭ったとしたらどうしますか。(〇は3つまで)

◆「家族や友人など身近な人に相談する」が57.3%

消費者トラブルに遭った場合の対応は、「家族や友人など身近な人に相談する」が57.3%と最も高く、次いで「市町の消費生活センター（消費生活相談窓口）に相談する」（46.4%）、「警察に相談する」（32.5%）となっている。

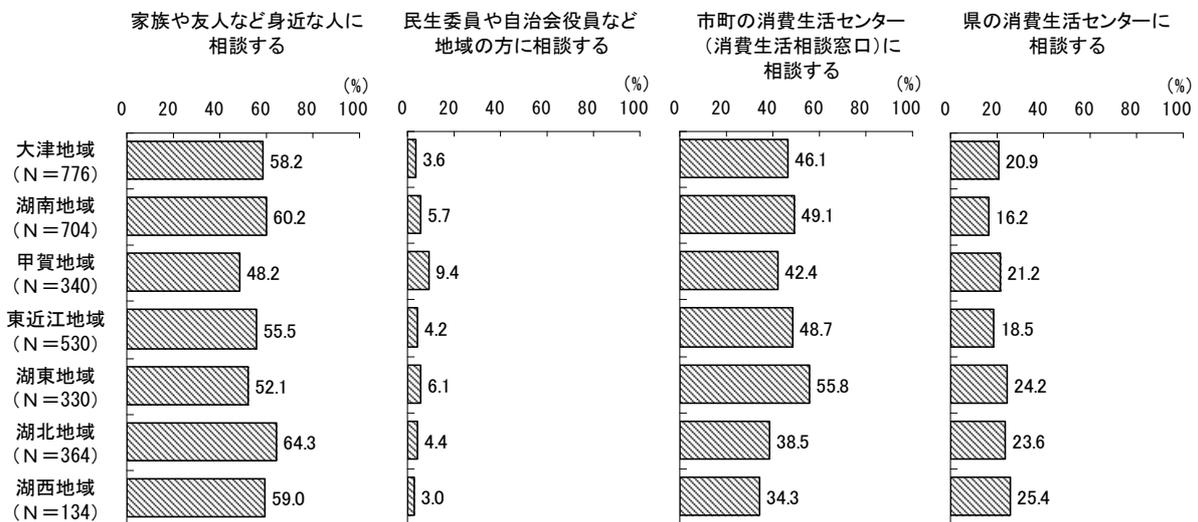
「誰にも相談しない」はわずか0.7%であった。

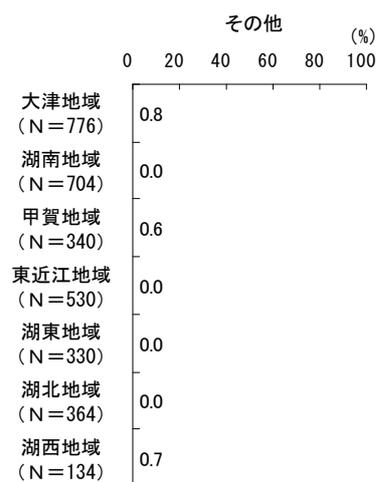
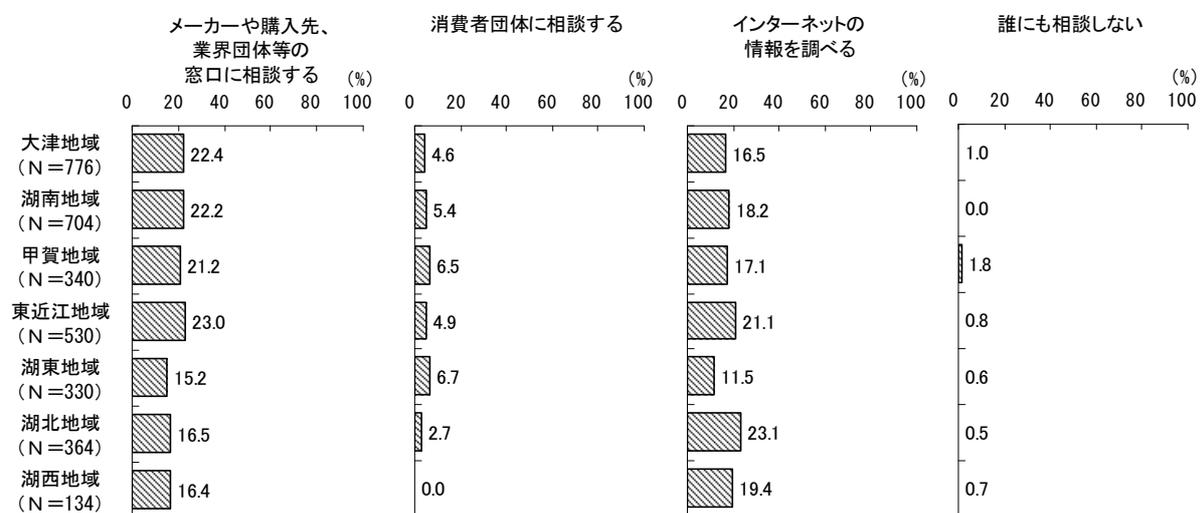
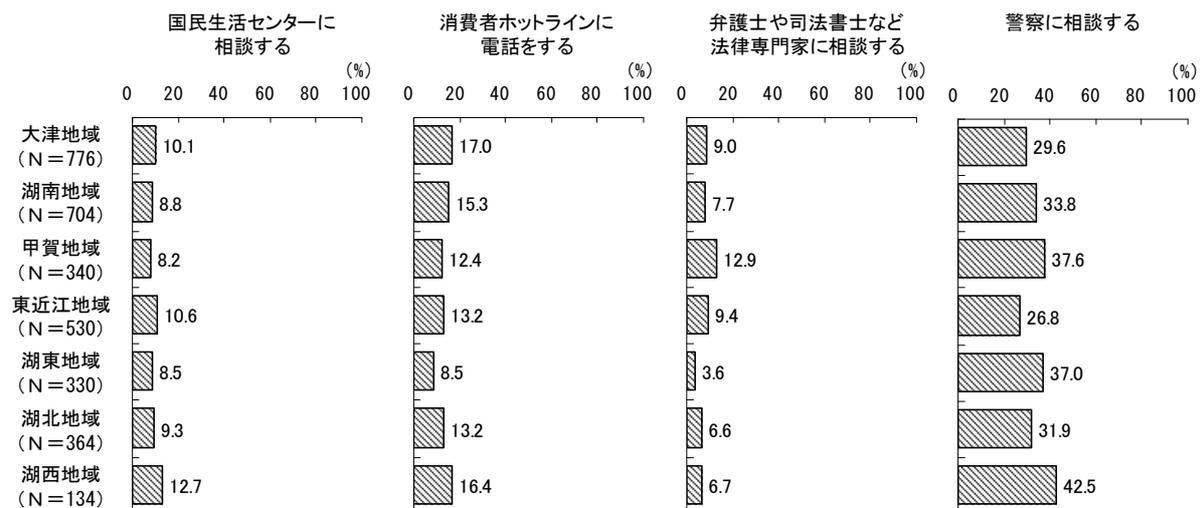


【地域別】

湖東地域では「市町の消費生活センター（消費生活相談窓口）に相談する」が、その他の地域で「家族や友人など身近な人に相談する」が最も高くなっている。

「警察に相談する」は湖西地域で42.5%と他の地域に比べ高く、4割を超える。

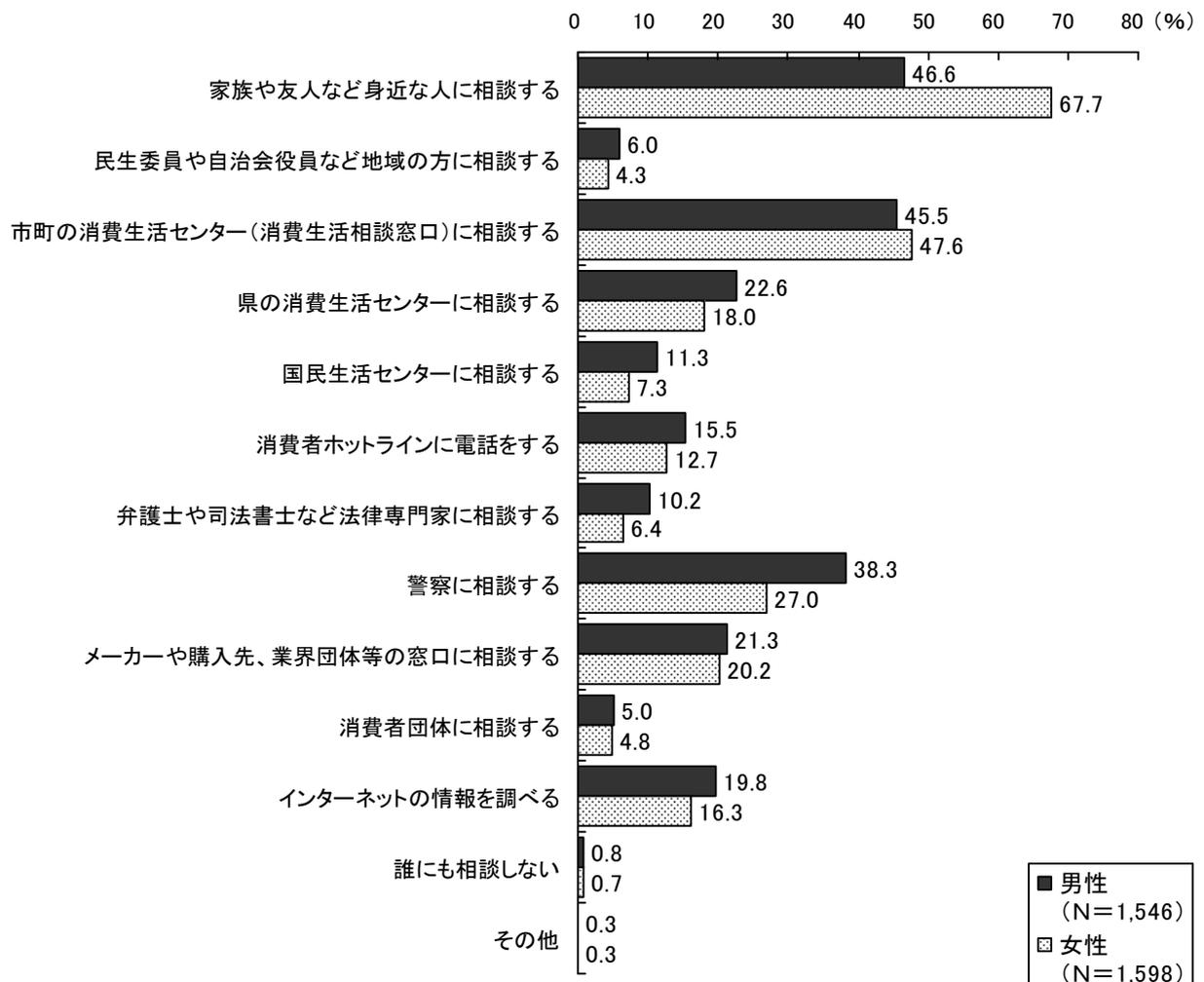




【性別】

男女とも「家族や友人など身近な人に相談する」が最も高いが、女性（67.7%）が男性（46.6%）を21.1ポイントと大きく上回っている。

「市町の消費生活センター（消費生活相談窓口）に相談する」は男性（45.5%）と女性（47.6%）では大きな差はみられない。



【性・年代別】

男性の50歳以上と女性の60歳代では「市町の消費生活センター（消費生活相談窓口）に相談する」が最も高く、その他の年代では「家族や友人など身近な人に相談する」が最も高くなっている。

「インターネットの情報を調べる」は、男性の20～30歳代、女性の20歳代では4割前後を占め2位となっているが、男女とも60歳以上では10%未満と少なくなっている。

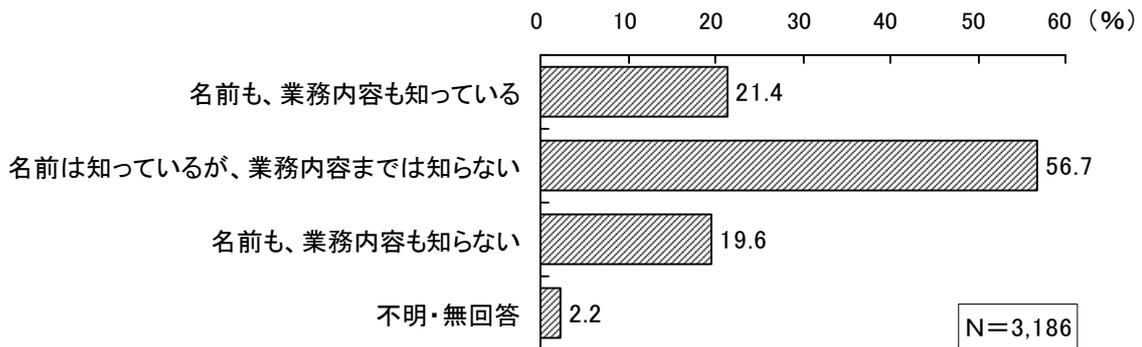
(3) 滋賀県消費生活センター・市町の消費生活センター（消費生活相談窓口）の認知度

問 26 あなたは、滋賀県消費生活センターや、市町の消費生活センター（消費生活相談窓口）を知っていますか。（〇はそれぞれ1つだけ）

① 滋賀県消費生活センターについて

◆ 「名前も、業務内容も知っている」が 21.4%

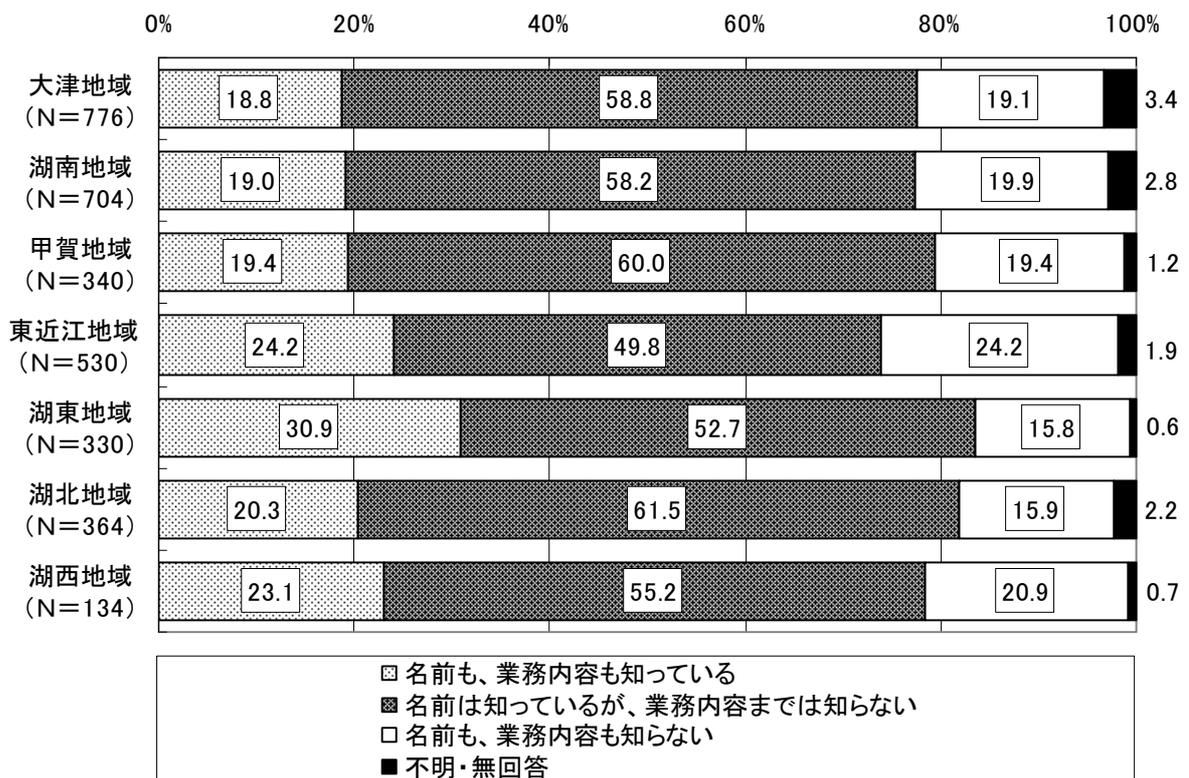
滋賀県消費生活センターについては、「名前も、業務内容も知っている」（21.4%）と「名前は知っているが、業務内容までは知らない」（56.7%）を合わせた名前の認知度は 78.1% となっている。一方、「名前も、業務内容も知らない」は 19.6% となっている。



【地域別】

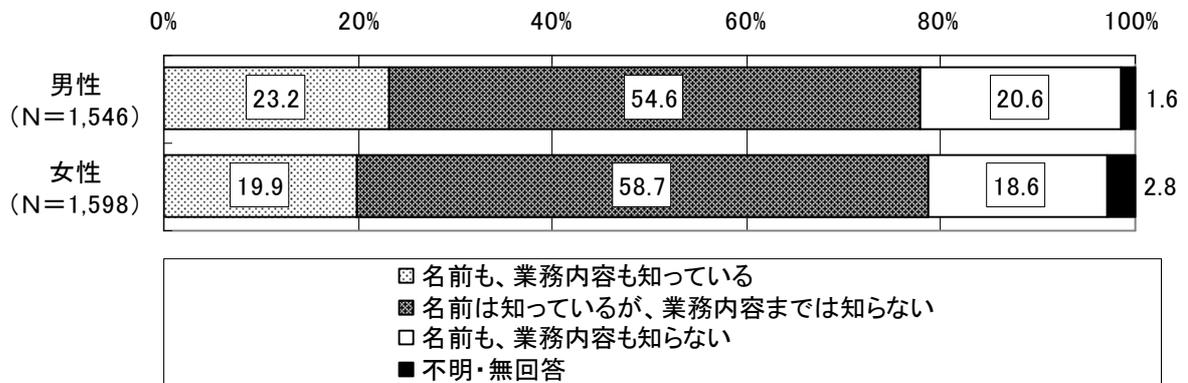
すべての地域で「名前は知っているが、業務内容までは知らない」が最も高く、特に湖北地域、甲賀地域で高く 6 割を超えている。

「名前も、業務内容も知っている」は湖東地域（30.9%）で、「名前も、業務内容も知らない」は東近江地域（24.2%）で他の地域に比べ高くなっている。



【性別】

男女とも「名前は知っているが、業務内容までは知らない」が最も高くなっている。「名前も、業務内容も知っている」は男性（23.2%）の方が女性（19.9%）より3.3ポイント高くなっている。



【性・年代別】

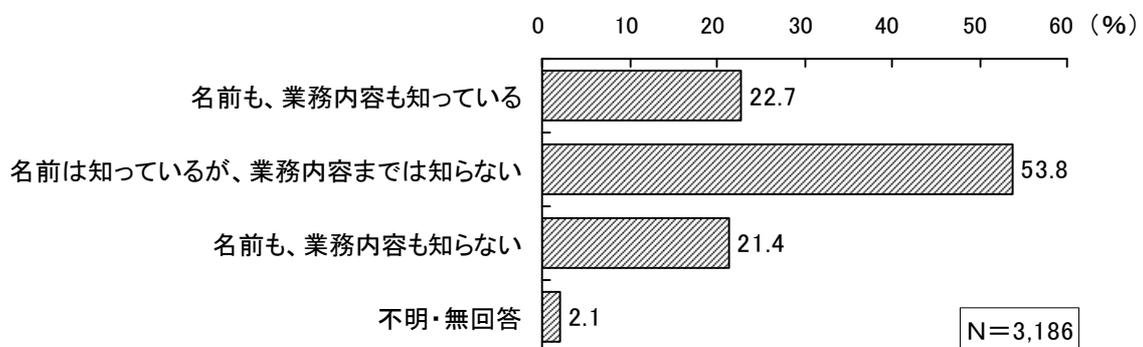
男女ともすべての年代で「名前を知っているが、業務内容までは知らない」が最も高くなっている。

「名前も、業務内容も知っている」は、男性の50歳代、女性の60歳代で最も高く、それぞれ33.5%、30.8%と3割を超えている。「名前も、業務内容も知らない」は、女性の20歳代で35.9%と最も高くなっている。

②市町の消費生活センター（消費生活相談窓口）について

◆「名前も、業務内容も知っている」が22.7%

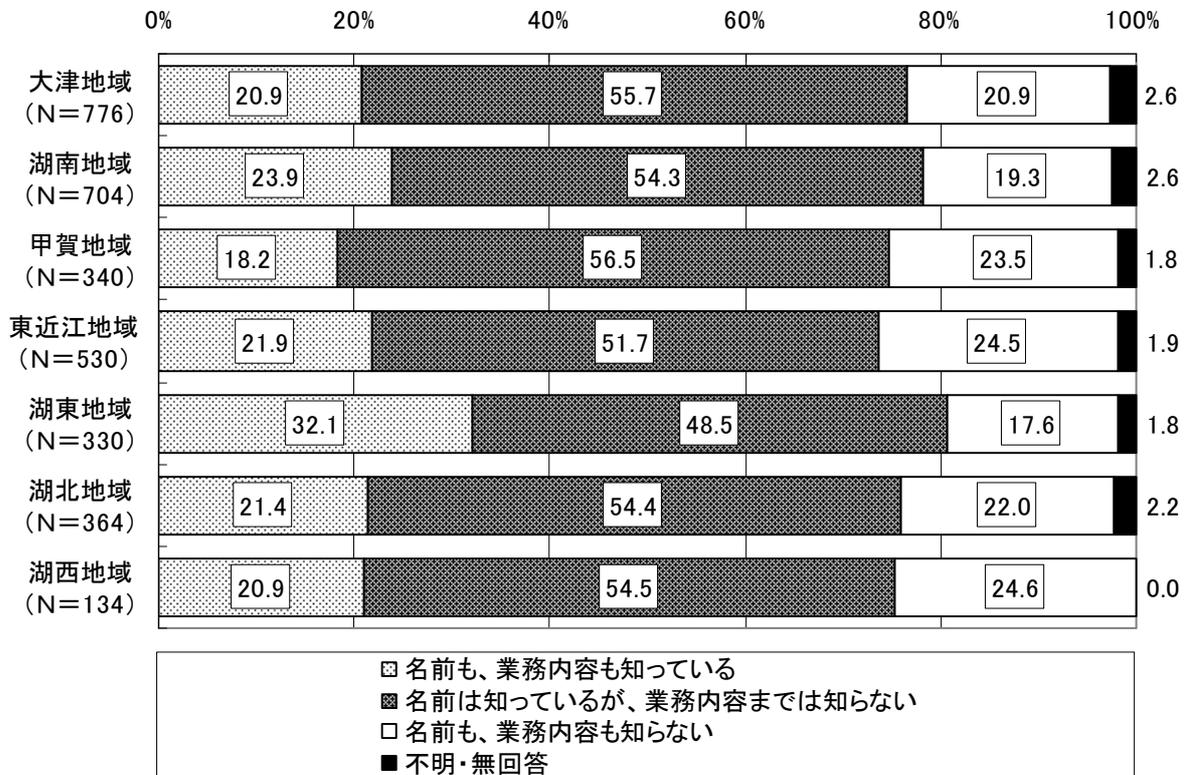
市町の消費生活センター（消費生活相談窓口）については、「名前も、業務内容も知っている」（22.7%）と「名前を知っているが、業務内容までは知らない」（53.8%）を合わせた名前の認知度は76.5%となっている。一方、「名前も、業務内容も知らない」は21.4%となっている。



【地域別】

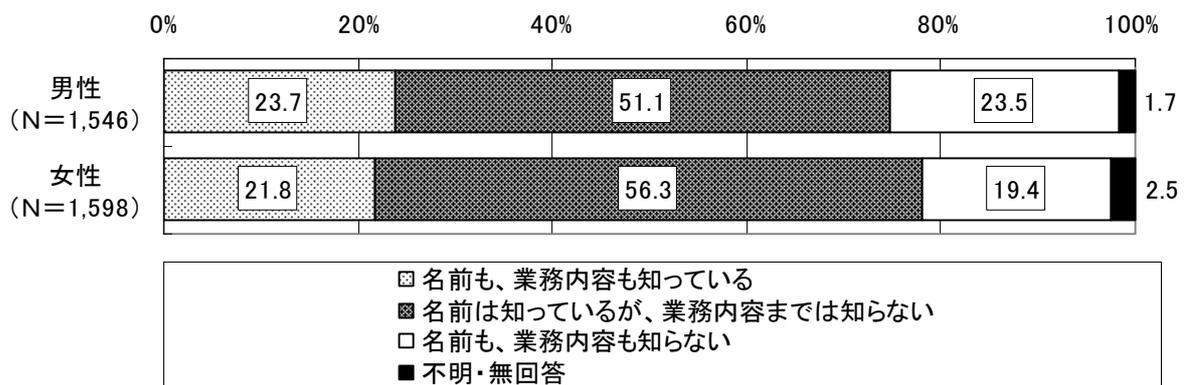
すべての地域で「名前は知っているが、業務内容までは知らない」が最も高くなっている。

「名前も、業務内容も知っている」は湖東地域（32.1%）で、「名前も、業務内容も知らない」は湖西地域（24.6%）と東近江地域（24.5%）が他の地域に比べ高くなっている。



【性別】

男女とも「名前は知っているが、業務内容までは知らない」が最も高くなっている。「名前も、業務内容も知っている」は男性（23.7%）の方が女性（21.8%）より1.9ポイント高くなっている。



【性・年代別】

男女ともすべての年代で「名前は知っているが、業務内容までは知らない」が最も高くなっている。

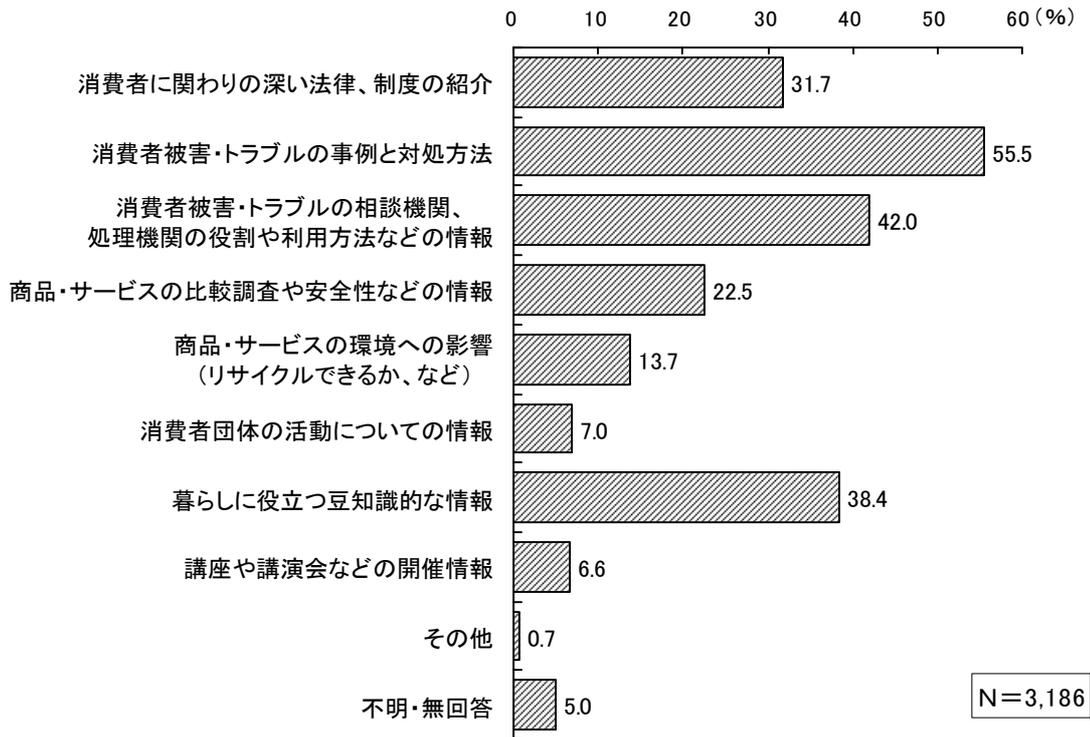
「名前も、業務内容も知っている」は、男性では年代が上がるにつれて高くなっており、最も高い70歳以上では33.6%、女性でもおおむね年代が上がるにつれて高くなっており、60歳代で最も高く32.3%となっている。

(4) 行政から得たい消費生活情報

問 27 あなたが、行政から得たいと思う消費生活に関する情報は何か。(〇は3つまで)

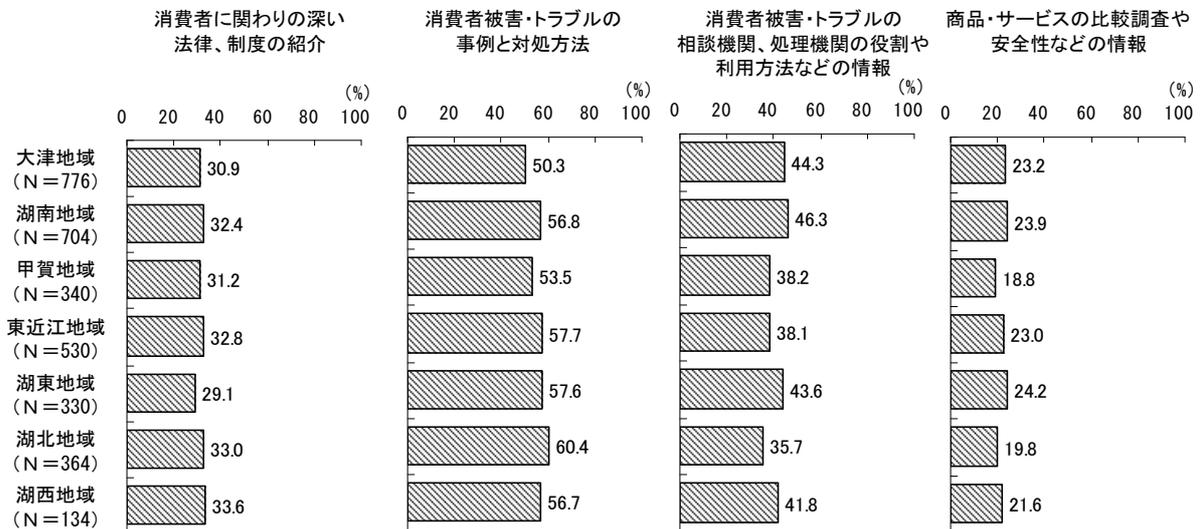
◆「消費者被害・トラブルの事例と対処方法」が55.5%

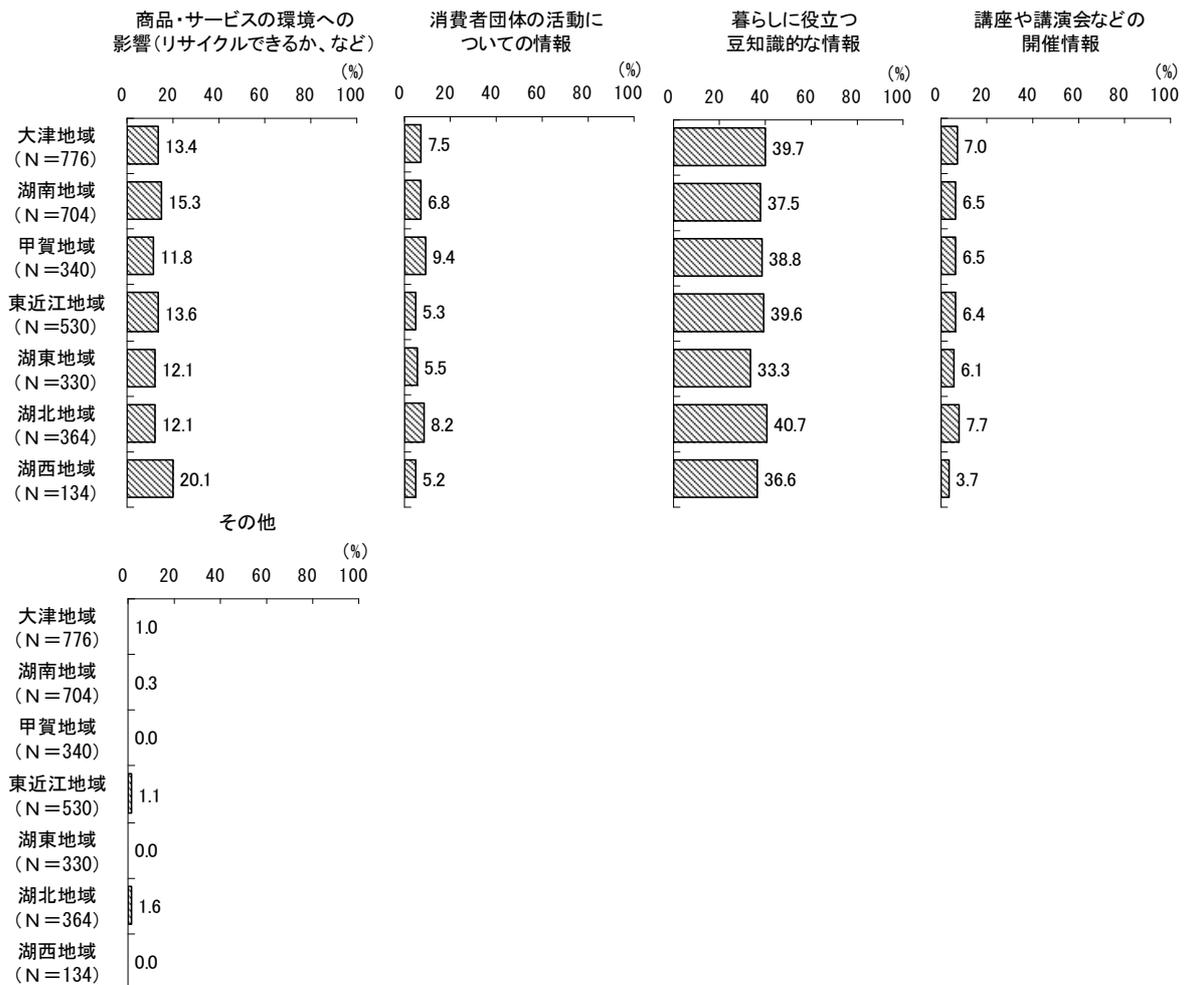
行政から得たい消費生活に関する情報は、「消費者被害・トラブルの事例と対処方法」が55.5%と最も高く、次いで「消費者被害・トラブルの相談機関、処理機関の役割や利用方法などの情報」(42.0%)、「暮らしに役立つ豆知識的な情報」(38.4%)となっており、消費者被害・トラブルに関する情報への要望が高くなっている。



【地域別】

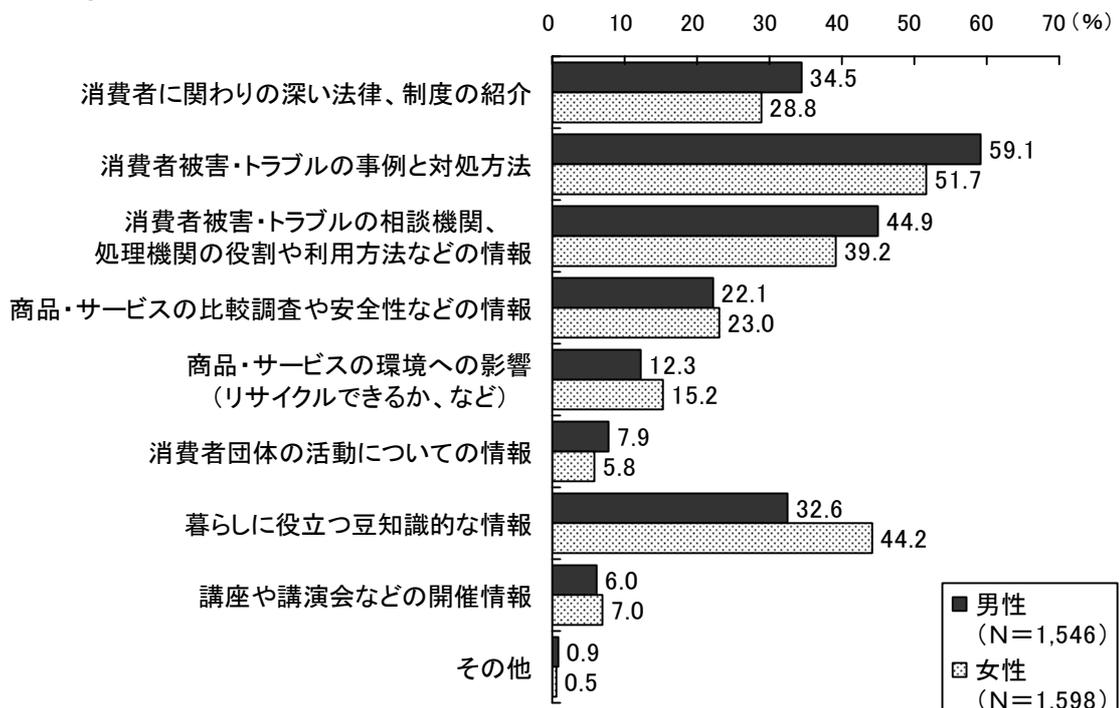
すべての地域で「消費者被害・トラブルの事例と対処方法」が最も高く、甲賀・東近江・湖北地域では「暮らしに役立つ豆知識的な情報」が、その他の地域では「消費者被害・トラブルの相談機関、処理機関の役割や利用方法などの情報」が2位となっている。





【性別】

男女とも「消費者被害・トラブルの事例と対処方法」が最も高いが、男性（59.1%）が女性（51.7%）に比べて7.4ポイント高くなっている。男性では「消費者被害・トラブルの相談機関、処理機関の役割や利用方法などの情報」が、女性では「暮らしに役立つ豆知識的な情報」が2位となっている。



【性・年代別】

女性の60歳以上では「暮らしに役立つ豆知識的な情報」が最も高く、男性のすべての年代と女性のその他の年代では「消費者被害・トラブルの事例と対処方法」が最も高く、すべての年代で男性が女性を上回っている。

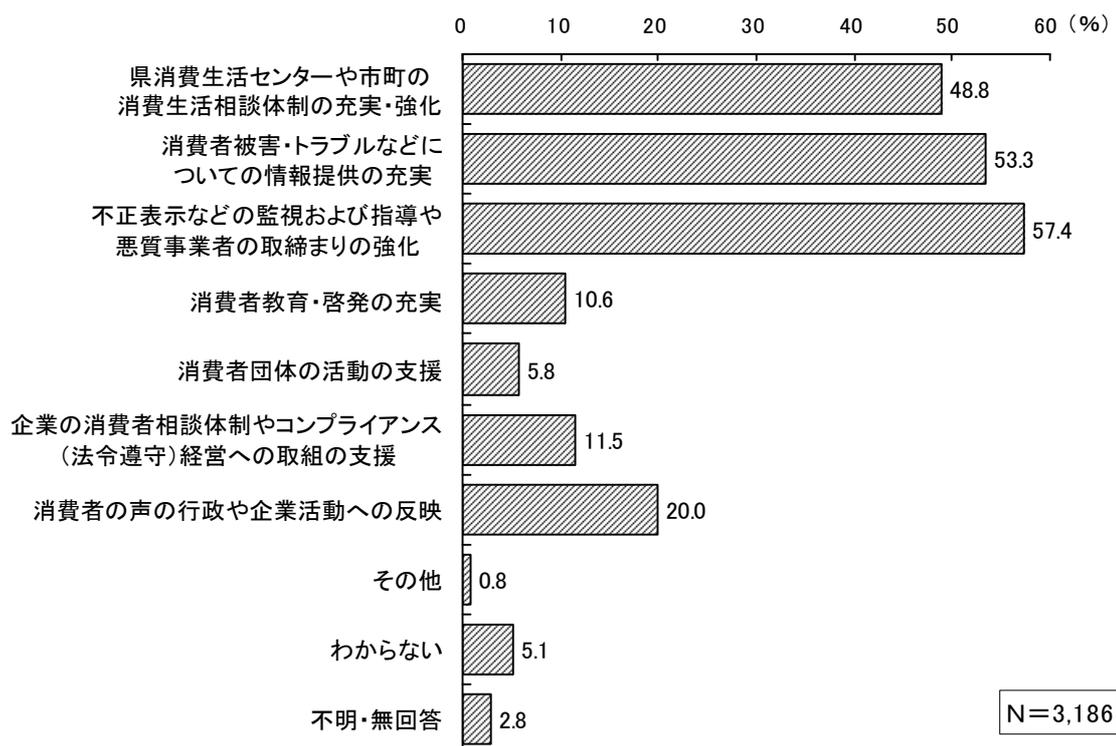
「消費者に関わりの深い法律、制度の紹介」は男性の20歳代で他の年代に比べて高くなっている。

(5) 消費者の安全・安心の確保のために必要な行政の取組

問 28 あなたは、消費者の安全・安心の確保について、行政のどのような取組が必要だと思いますか。(〇は3つまで)

◆ 「不正表示などの監視および指導や悪質事業者の取締まりの強化」が57.4%

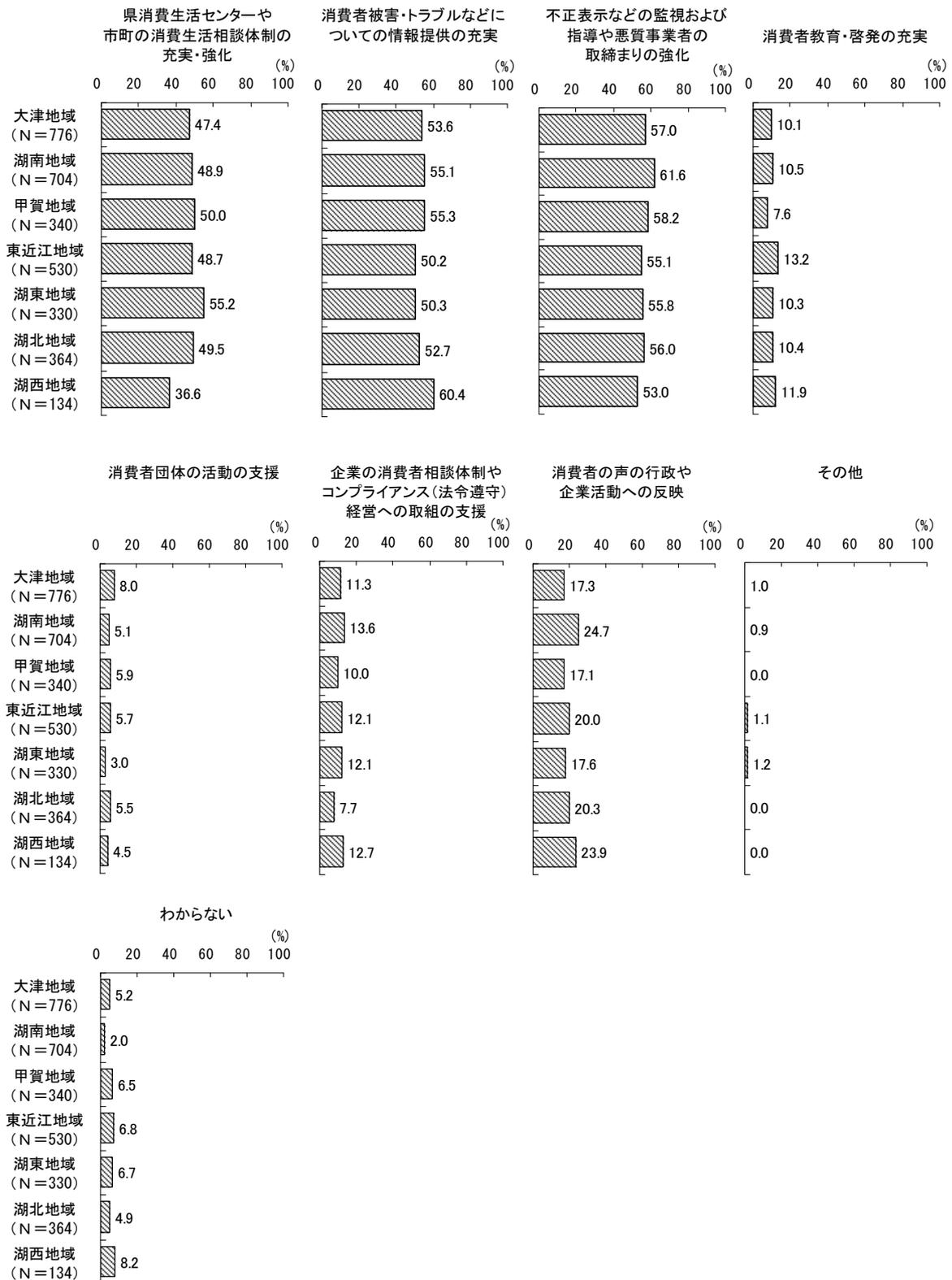
消費者の安全・安心の確保のために必要な行政の取組は、「不正表示などの監視および指導や悪質事業者の取締まりの強化」が57.4%と最も高く、次いで「消費者被害・トラブルなどについての情報提供の充実」(53.3%)、「県消費生活センターや市町の消費生活相談体制の充実・強化」(48.8%)となっている。



【地域別】

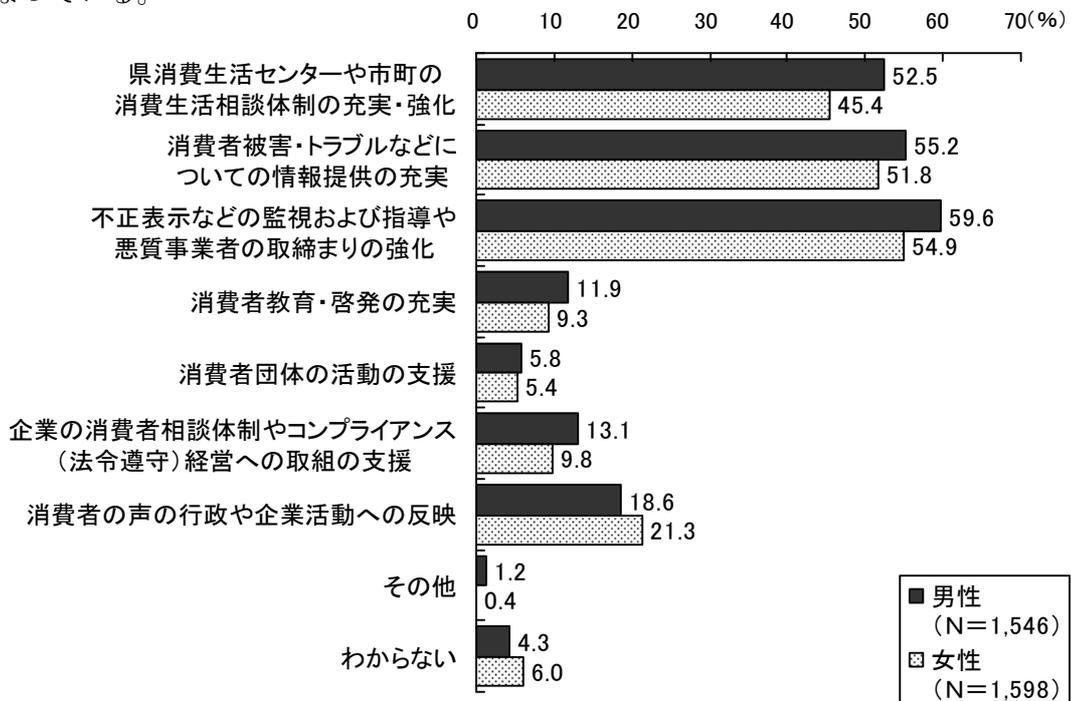
湖西地域では「消費者被害・トラブルなどについての情報提供の充実」が最も高く、その他の地域で「不正表示などの監視および指導や悪質事業者の取締まりの強化」が最も高くなっている。

「県消費生活センターや市町の消費生活相談体制の充実・強化」は、湖東地域で 55.2% と他の地域に比べ高くなっている。



【性別】

男女とも「不正表示などの監視および指導や悪質事業者の取締まりの強化」が最も高くなっている。「消費者の声への行政や企業活動への反映」以外の項目では、男性の方が女性より割合が高くなっている。



【性・年代別】

男性の30～40歳代、女性の20歳代では「消費者被害・トラブルなどについての情報提供の充実」が、女性の30～40歳代では「消費者被害・トラブルなどについての情報提供の充実」と「不正表示などの監視および指導や悪質事業者の取締まりの強化」が同率で最も高く、男女ともその他の年代では「不正表示などの監視および指導や悪質事業者の取締まりの強化」が最も高くなっている。