

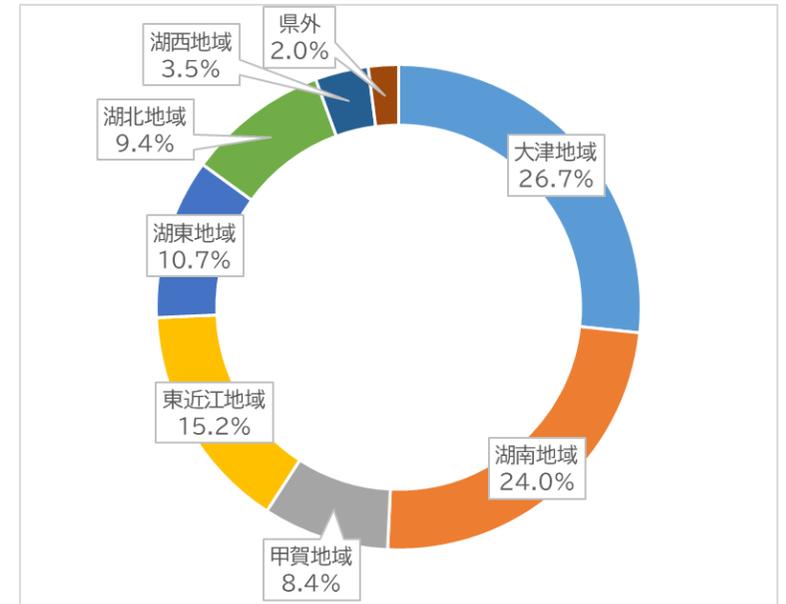
滋賀県公式LINEアカウントによるアンケート調査の結果について

インターネット通販に関する県民の方々の意識等を把握するため、次のとおり調査を実施しましたので、その結果をお知らせします。

- ・ タイトル : インターネット通販に関するアンケート
- ・ 対 象 者 : 滋賀県公式LINEアカウント友だち登録者(203,440人)
- ・ 調査期間 : 令和6年12月6日(金)~8日(日)
- ・ 回答者数 : 3,777人

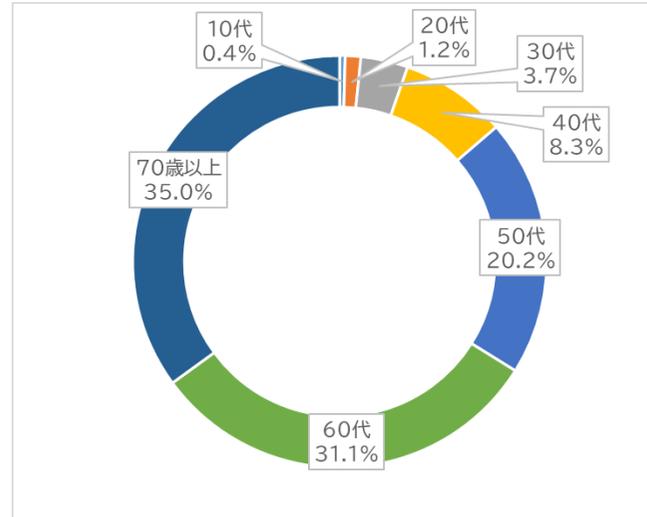
問1. お住まいの地域を選んでください。(回答チェックは1つだけ)

居住地域	人数	%
1. 大津地域(大津市)	1,008	26.7%
2. 湖南地域(草津市、守山市、栗東市、野洲市)	908	24.0%
3. 甲賀地域(甲賀市、湖南市)	318	8.4%
4. 東近江地域(近江八幡市、東近江市、日野町、竜王町)	573	15.2%
5. 湖東地域(彦根市、愛荘町、豊郷町、甲良町、多賀町)	404	10.7%
6. 湖北地域(長浜市、米原市)	356	9.4%
7. 湖西地域(高島市)	134	3.5%
8. 県外(都道府県名を記入してください)	76	2.0%
総計	3,777	100.0%



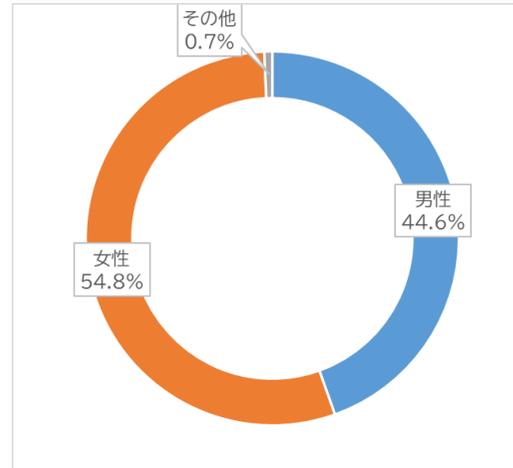
問2. あなたの年齢について教えてください。(回答チェックは1つだけ)

年代	人数	%
10代	16	0.4%
20代	46	1.2%
30代	139	3.7%
40代	315	8.3%
50代	764	20.2%
60代	1,174	31.1%
70歳以上	1,323	35.0%
総計	3,777	100.0%

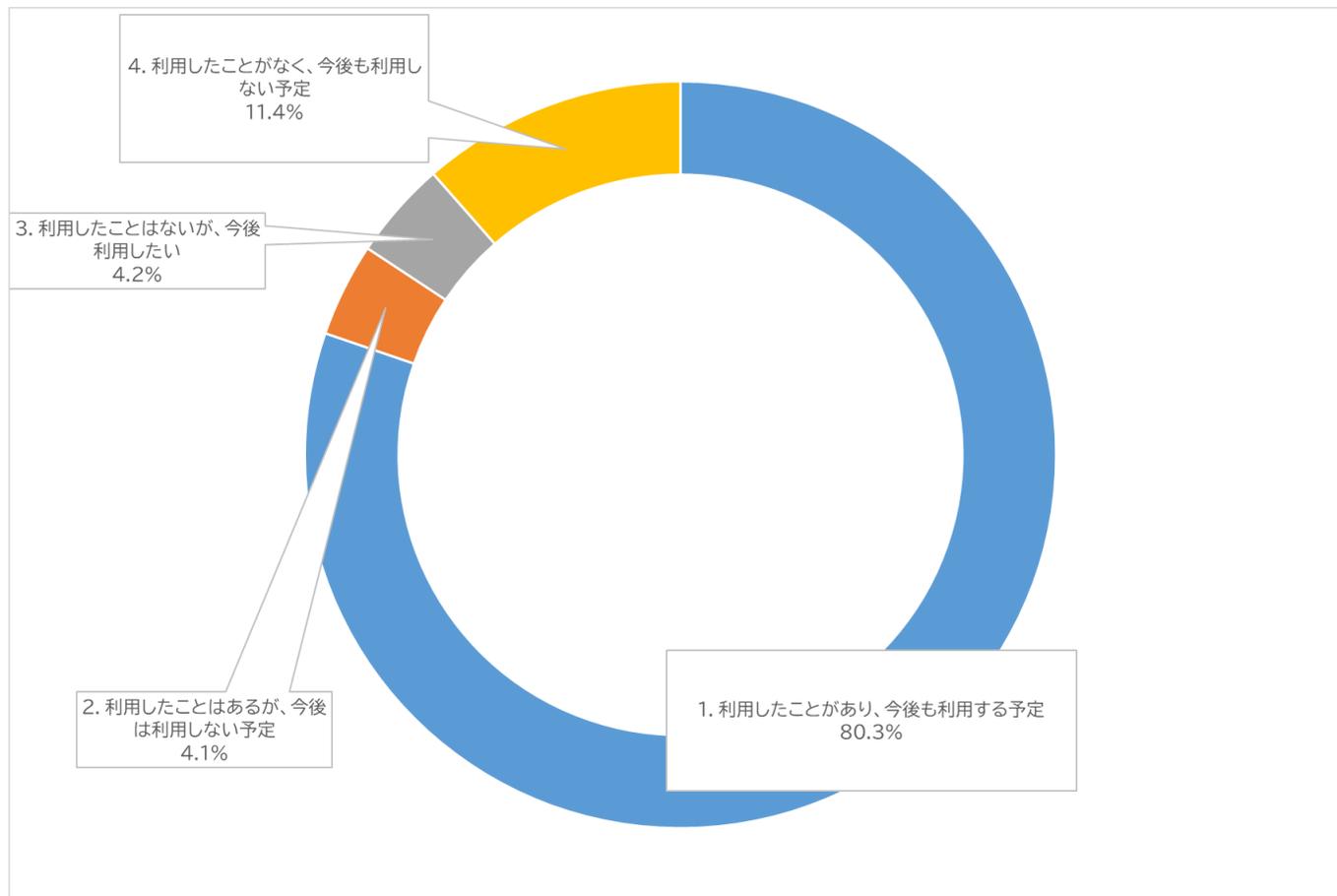


問3. あなたの性別について教えてください。(回答チェックは1つだけ)

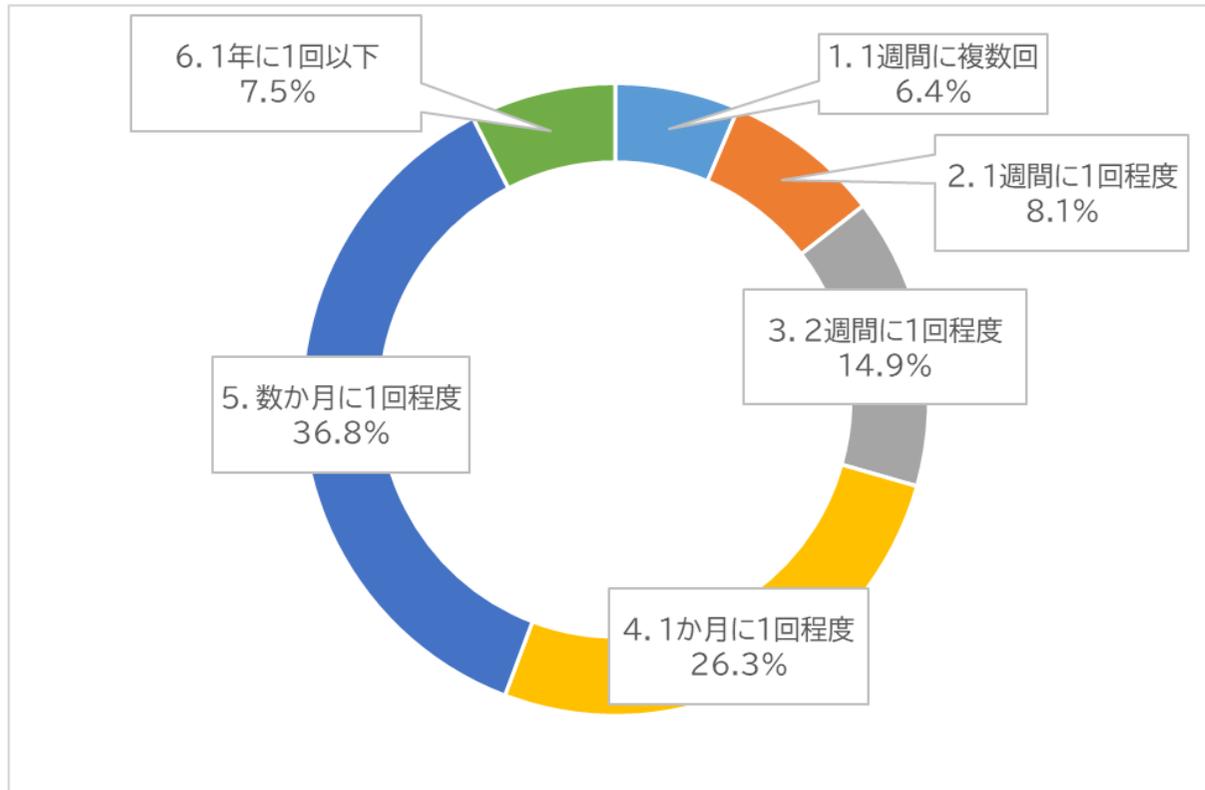
性別	人数	%
男性	1,683	44.6%
女性	2,068	54.8%
その他	26	0.7%
総計	3,777	100.0%



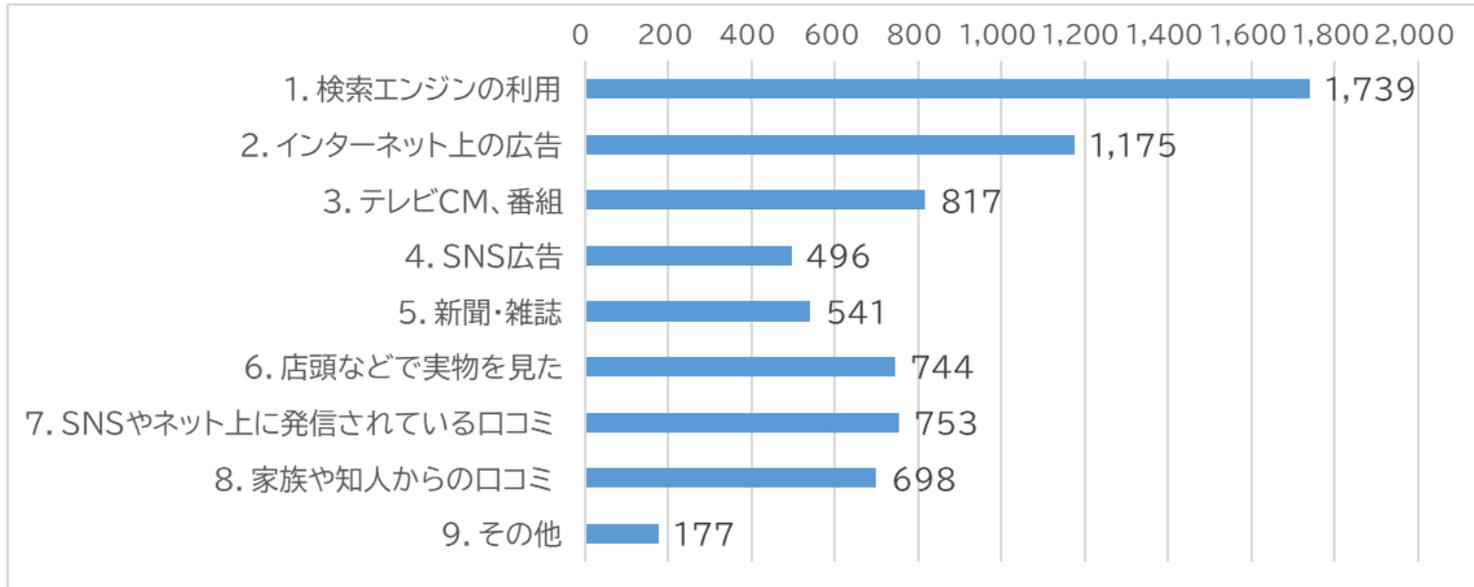
問4. インターネット通販を利用していますか。(回答チェックは1つだけ)



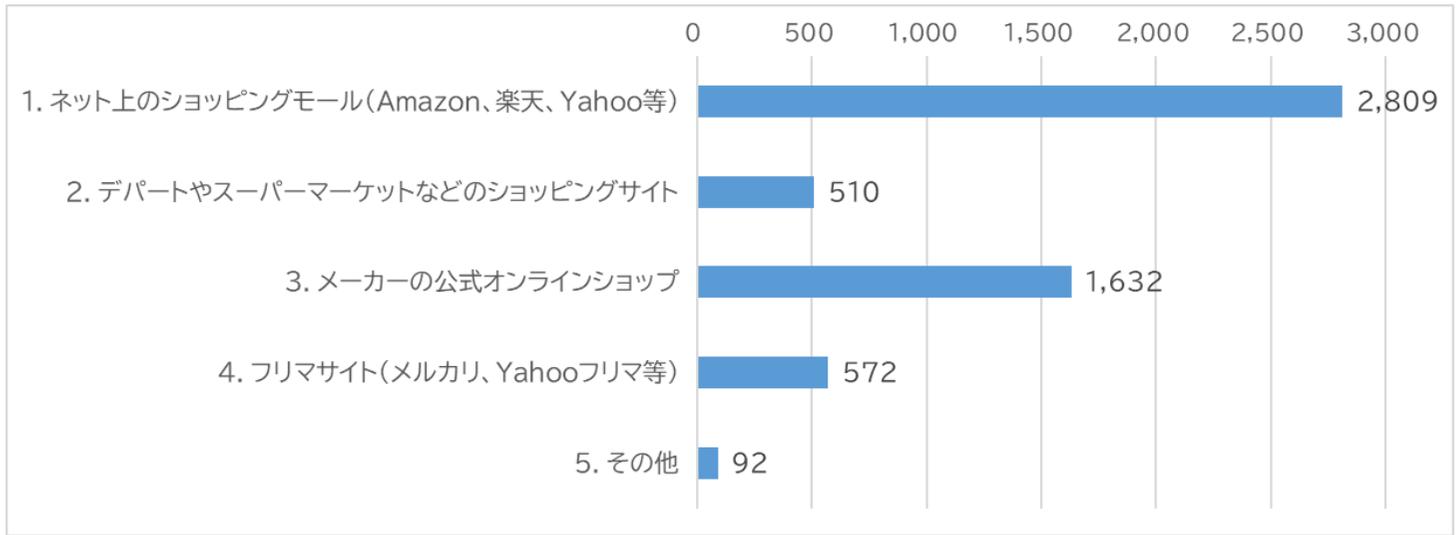
問4で「1. 利用したことがあり、今後も利用する予定」または「2. 利用したことはあるが、今後は利用しない予定」を選択された方にお尋ねします。
問5. インターネット通販の利用状況について教えてください。(回答チェックは1つだけ)



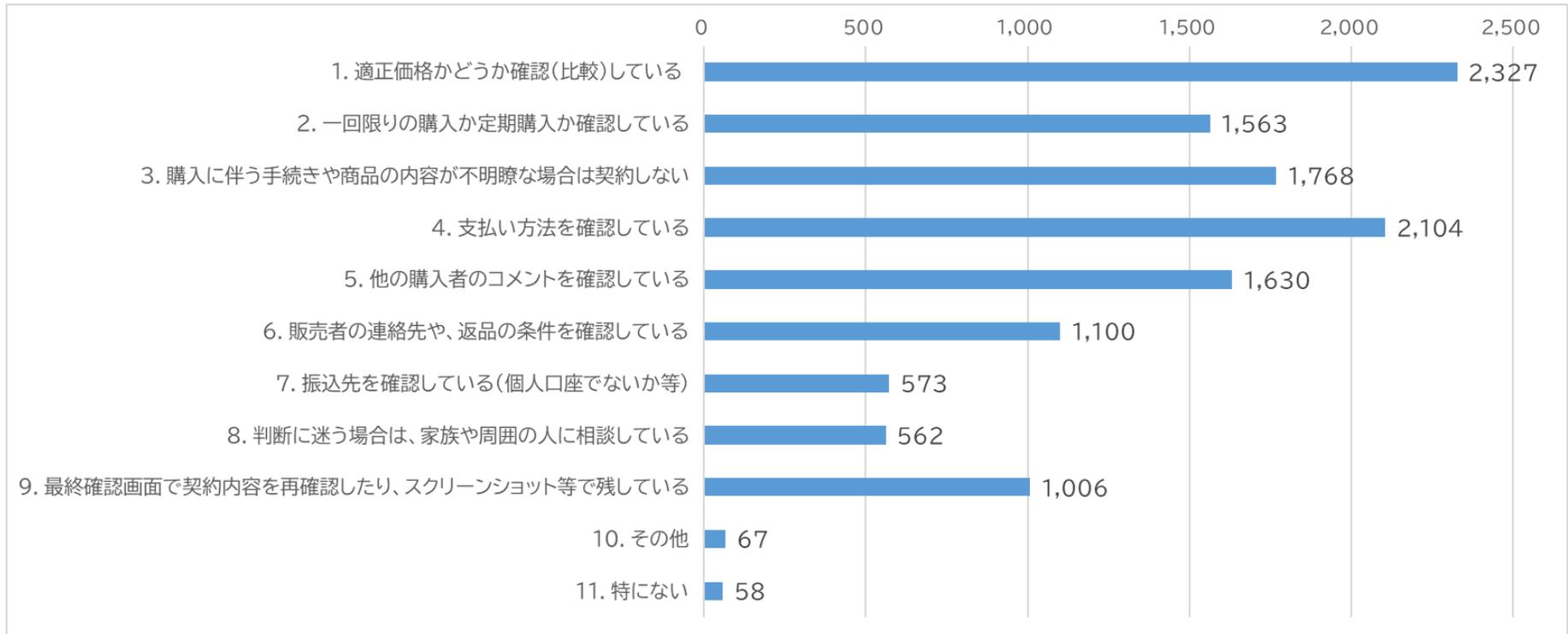
問6. インターネット通販を利用する際、商品やサービスを知るきっかけは何ですか。(回答チェックはいくつでも)



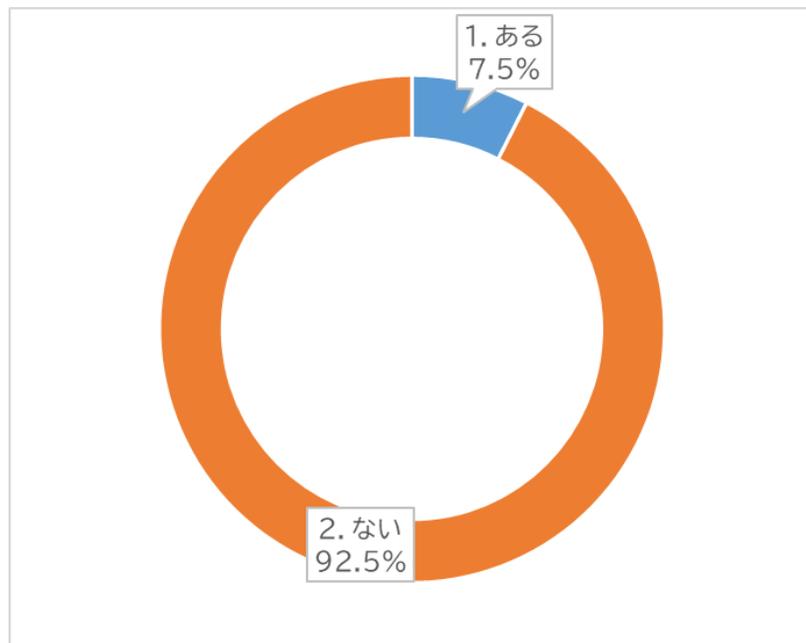
問7. あなたが利用しているインターネット通販サイトはどれですか。(回答チェックはいくつでも)



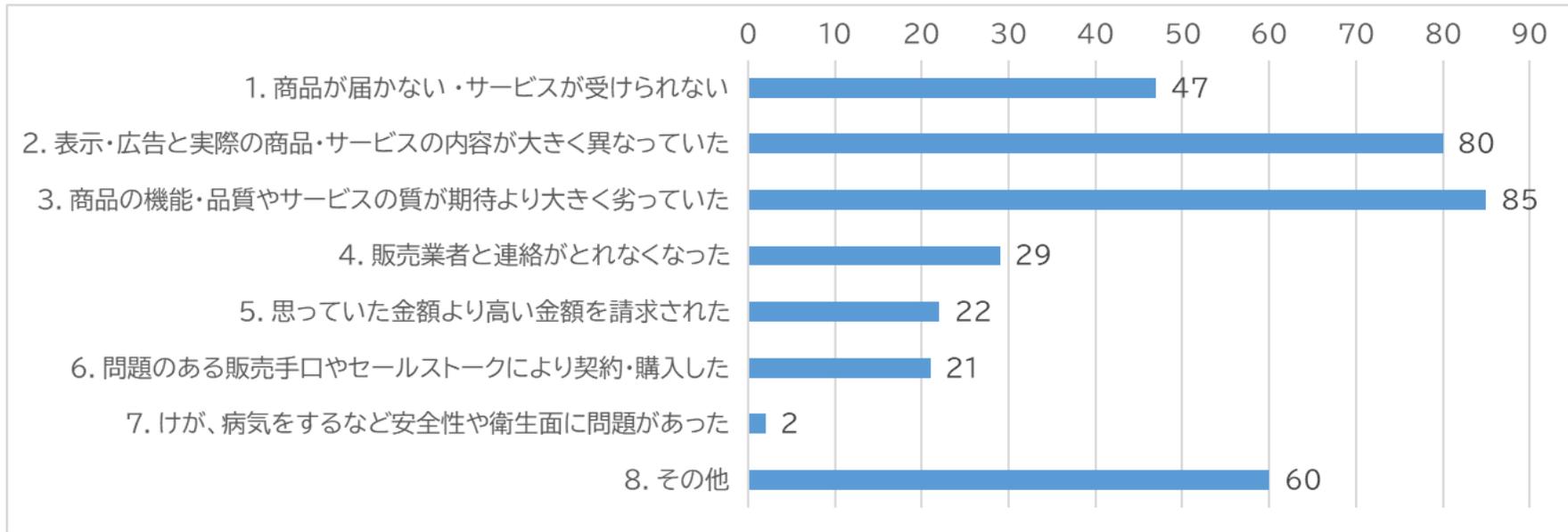
問8. インターネット通販で、気を付けていることはありますか。(「11. 特にない」を選んだ場合を除き、回答チェックはいくつでも)



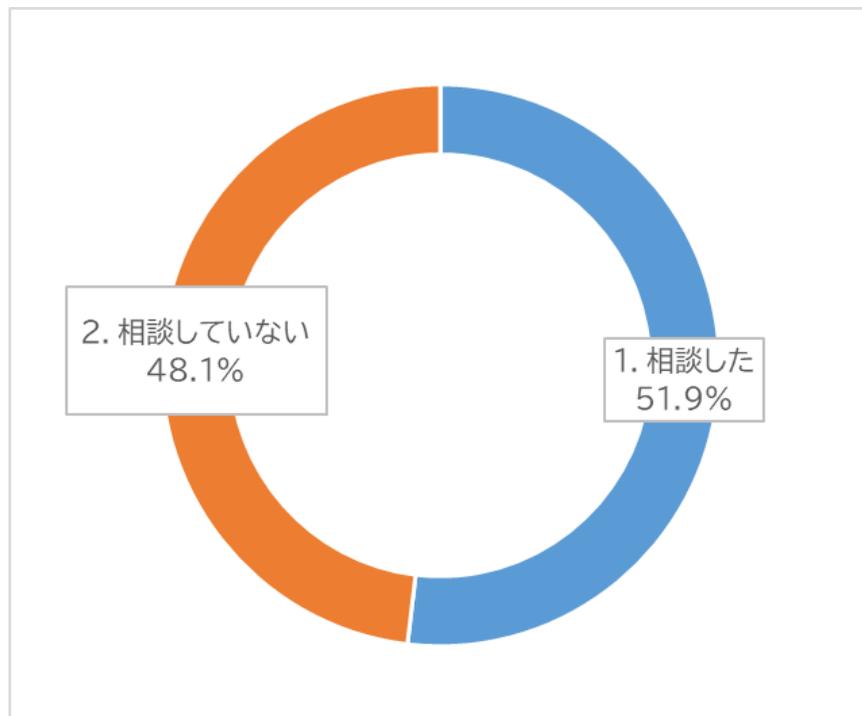
問9. この一年間で消費者トラブルに遭ったことはありますか。(回答チェックは1つだけ)



問10. 消費者トラブルの内容を教えてください。(回答チェックはいくつでも)

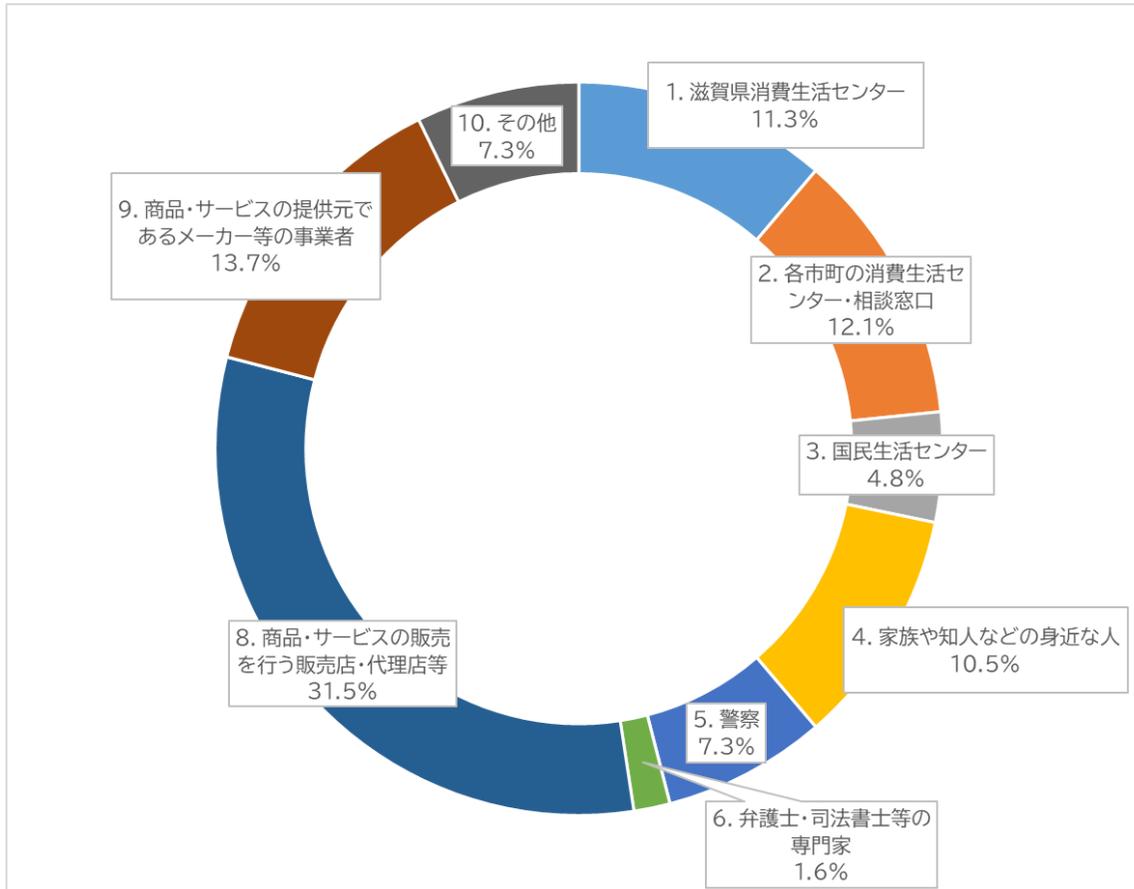


問11. 消費者トラブルに遭った際にどこ(誰)かに相談しましたか。(回答チェックは1つだけ)



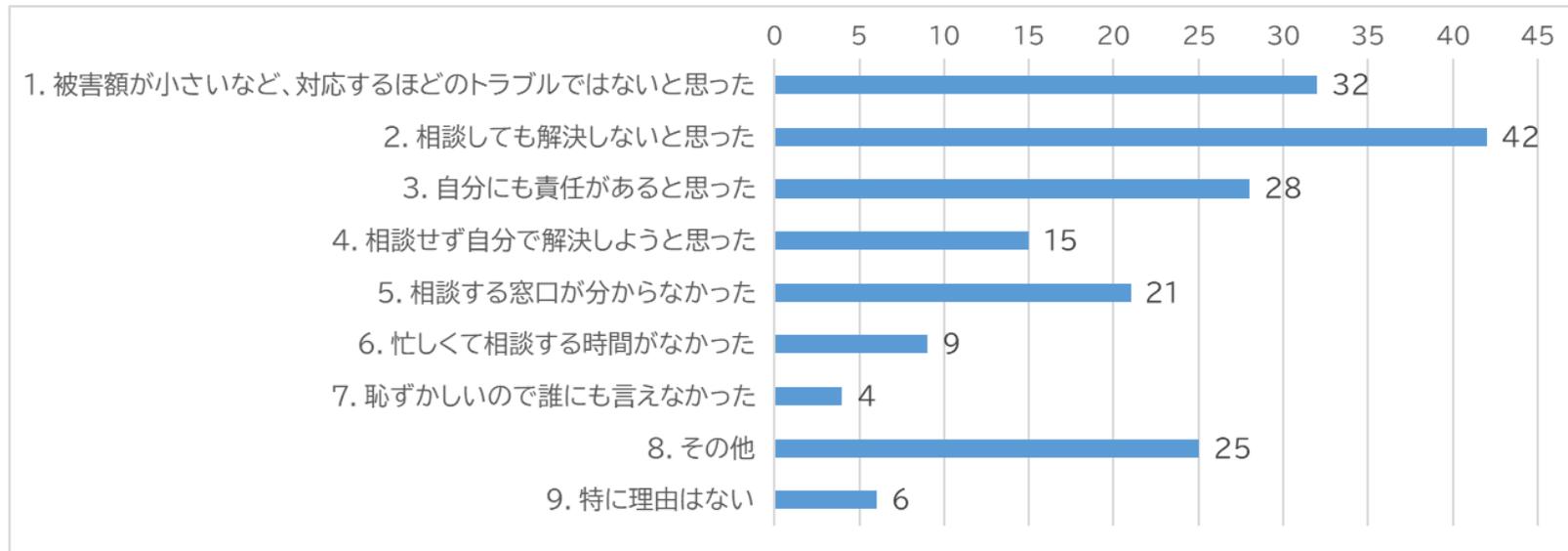
問11. で「1. 相談した」を選択された方にお尋ねします。

問12. 消費者トラブルに遭った際に、最初にどこ(誰)へ相談しましたか。(回答チェックは1つだけ)



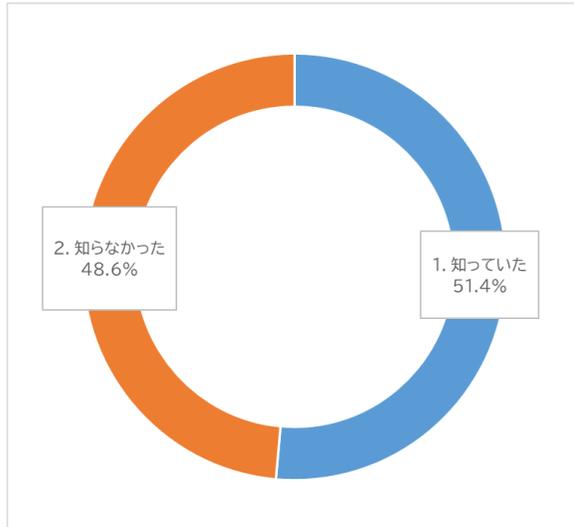
問11. で「2. 相談していない」を選択された方にお尋ねします。

問13. 相談していない理由は何ですか。(「9. 特に理由はない」を選んだ場合を除き、回答チェックはいくつでも)



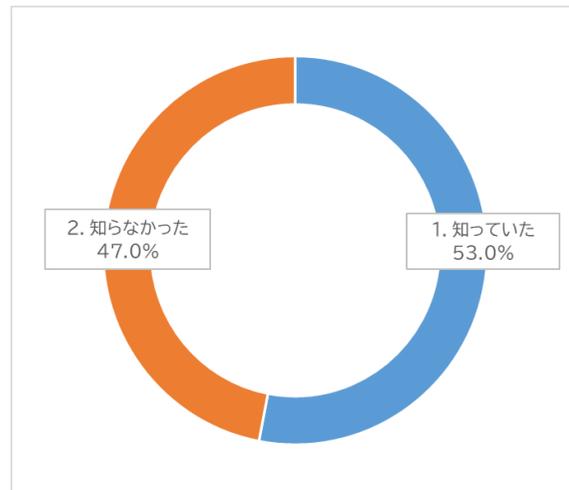
インターネット通販で購入した商品(サービス)はクーリング・オフ(一定期間内の無条件解約制度)ができません。
(返品は各事業者の特約に従うこととなります。)

問14. あなたはそのことを知っていましたか。(回答チェックは1つだけ)



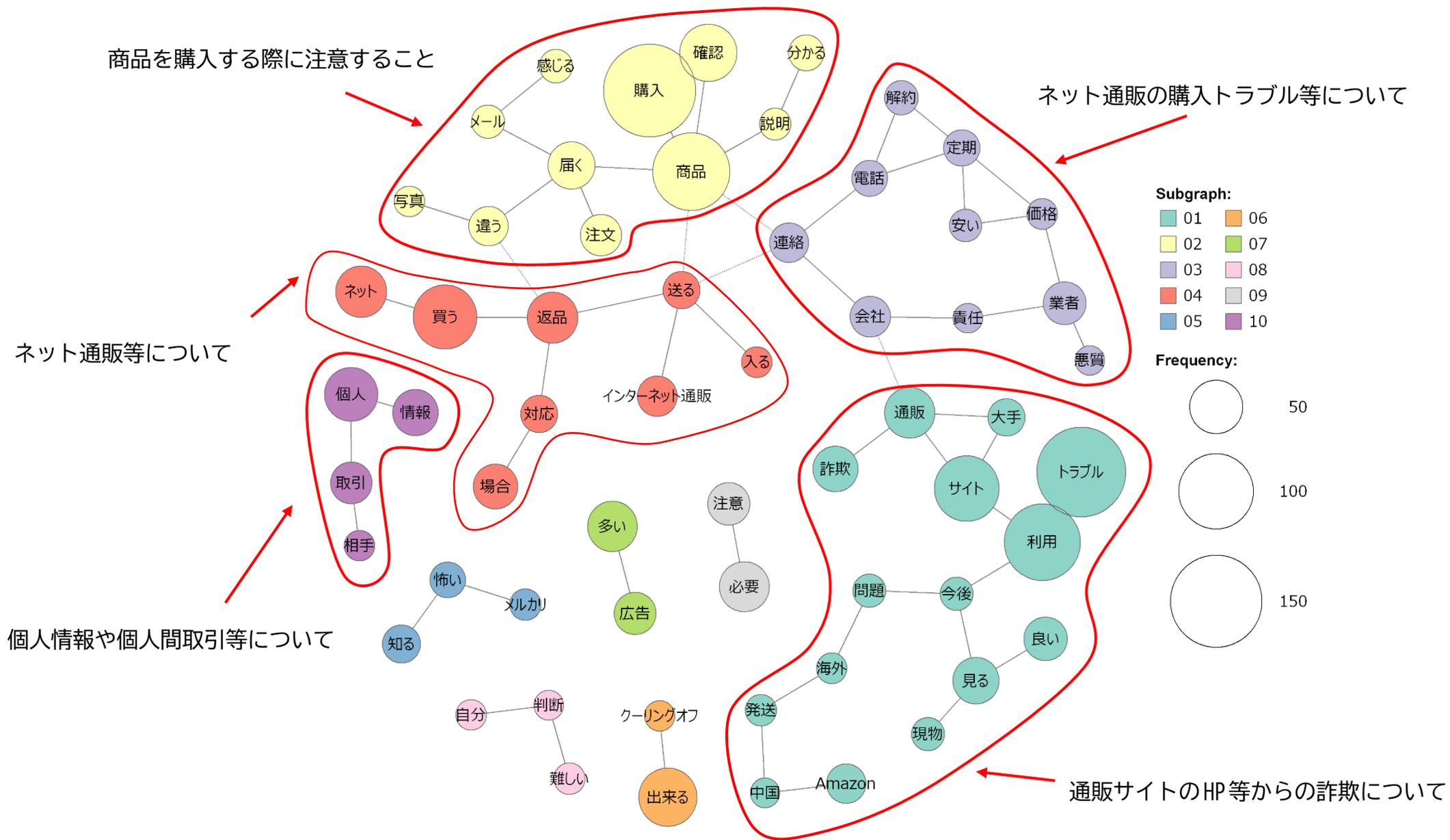
個人間取引(フリマサービス等の個人同士が商品等を取引する場を提供するサービス)にあたっては当事者間でトラブルを解決することが原則です。

問15. あなたはそのことを知っていましたか。(回答チェックは1つだけ)



問 16. その他インターネット通販のトラブルに関してご意見がありましたらお聞かせください。(200 文字以内)

3,777 名のうち 1,017 名 (26.9%) の方から回答をいただきました。ご意見の要約・可視化で用いた共起ネットワークグラフ※の結果は、次のとおりです。



※一つの文章内で同時に出現 (共起) するキーワード間に何らかの関連性があると仮定して集計し、出現頻度が上位のキーワード (点) と関連性 (線) から成るネットワークグラフとして可視化したもの。出現頻度が高いキーワード (点) ほど、大きく表示される。

(問 16 で記入いただいた主なご意見)

○商品を購入する際に注意すること

- ・商品を購入後商品にトラブルがあった時の対応が難しい。
- ・インターネット通販は便利ですが、思っていた商品と現物が違っていたり、個人取引で違った商品が送られるトラブルをニュース報道されているので、注意が必要と思います。
- ・日本語のおかしな商品説明のものは購入しない。
- ・一度でも購入した相手からのメールでもそのまま購入に進まずメールが詐欺メールで無いか等注意し確認後にしか購入に進まない様にしている。

○ネット通販等について

- ・家族の代引き荷物を受け取ったが送りつけ詐欺だった。
- ・インターネット通販は便利ですが、思っていた商品と現物が違っていたり、個人取引で違った商品が送られるトラブルをニュース報道されているので、注意が必要と思います。
- ・

○個人情報や個人間取引等について

- ・クレジットカードで支払う時、安心かどうか、個人情報が漏洩しないかの心配がある。
- ・個人間取引については、リスクも飲み込むつもりでしないとダメだと思う。

○ネット通販の購入トラブル等について

- ・定期購入と気付かずに買ったり、解約するのに業者と連絡が取りにくかったり、1回で解約するなら正規の価格に跳ね上がる事に気付かなかったり。何処かに細かく書いてあるのでよく読まないといけない。
- ・ネット社会で便利だけれど逆手に取った悪質業者がはびこっているのが困りますね。

○通販サイトのHP等からの詐欺について

- ・トラブルに巻き込まれるのは嫌だから、決まったサイトでしか購入しない。
- ・メーカーそっくりの画面で詐欺の通販サイトがあるらしいが見分け方が難しい。
- ・便利な世の中になったものの、購入者側がしっかり調べたり販売サイトの悪質な誘導に引っかかったりしないように、熟読し即決しないように気をつけなければいけないと思うが、法律のすき間をねらった悪質なサイトを野放しにしないように取り締まりも強化してほしい。

(別紙)インターネット通販に関するアンケートの集計結果

問1. お住まいの地域を選んでください。(回答チェックは1つだけ)

居住地域	人数	%
1. 大津地域(大津市)	1,008	26.7%
2. 湖南地域(草津市、守山市、栗東市、野洲市)	908	24.0%
3. 甲賀地域(甲賀市、湖南市)	318	8.4%
4. 東近江地域(近江八幡市、東近江市、日野町、竜王町)	573	15.2%
5. 湖東地域(彦根市、愛荘町、豊郷町、甲良町、多賀町)	404	10.7%
6. 湖北地域(長浜市、米原市)	356	9.4%
7. 湖西地域(高島市)	134	3.5%
8. 県外(都道府県名を記入してください)	76	2.0%
総計	3,777	100.0%

問2. あなたの年齢について教えてください。(回答チェックは1つだけ)

年代	人数	%
10代	16	0.4%
20代	46	1.2%
30代	139	3.7%
40代	315	8.3%
50代	764	20.2%
60代	1,174	31.1%
70歳以上	1,323	35.0%
総計	3,777	100.0%

問3. あなたの性別について教えてください。(回答チェックは1つだけ)

性別	人数	%
男性	1,683	44.6%
女性	2,068	54.8%
その他	26	0.7%
総計	3,777	100.0%

問4. インターネット通販を利用していますか。(回答チェックは1つだけ)

地域別

	大津地域	湖南地域	甲賀地域	東近江地域	湖東地域	湖北地域	湖西地域	県外	総計
1. 利用したことがあり、今後も利用する予定	82.1%	82.4%	79.2%	78.9%	75.2%	76.7%	81.3%	86.8%	80.3%
2. 利用したことはあるが、今後は利用しない予定	3.1%	3.6%	4.1%	4.5%	6.2%	5.1%	3.0%	3.9%	4.1%
3. 利用したことはないが、今後利用したい	3.2%	3.7%	5.0%	5.1%	4.5%	5.1%	6.0%	6.6%	4.2%
4. 利用したことがなく、今後も利用しない予定	11.6%	10.2%	11.6%	11.5%	14.1%	13.2%	9.7%	2.6%	11.4%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

年代別

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	総計
1. 利用したことがあり、今後も利用する予定	68.8%	93.5%	98.6%	93.3%	91.1%	83.1%	66.1%	80.3%
2. 利用したことはあるが、今後は利用しない予定	0.0%	0.0%	0.7%	1.0%	2.7%	3.2%	6.8%	4.1%
3. 利用したことはないが、今後利用したい	18.8%	2.2%	0.0%	1.6%	2.9%	4.3%	6.0%	4.2%
4. 利用したことがなく、今後も利用しない予定	12.5%	4.3%	0.7%	4.1%	3.3%	9.4%	21.1%	11.4%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

性別

	男性	女性	その他	総計
1. 利用したことがあり、今後も利用する予定	80.9%	79.7%	80.8%	80.3%
2. 利用したことはあるが、今後は利用しない予定	3.4%	4.4%	15.4%	4.1%
3. 利用したことはないが、今後利用したい	5.1%	3.6%	0.0%	4.2%
4. 利用したことがなく、今後も利用しない予定	10.6%	12.2%	3.8%	11.4%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

問4で「1. 利用したことがあり、今後も利用する予定」または「2. 利用したことはあるが、今後は利用しない予定」を選択された方にお尋ねします。
問5. インターネット通販の利用状況について教えてください。(回答チェックは1つだけ)

地域別

	大津地域	湖南地域	甲賀地域	東近江地域	湖東地域	湖北地域	湖西地域	県外	総計
1. 1週間に複数回	6.9%	6.7%	4.9%	5.9%	5.5%	7.9%	6.2%	5.8%	6.4%
2. 1週間に1回程度	10.9%	7.4%	7.5%	7.1%	5.5%	8.2%	5.3%	5.8%	8.1%
3. 2週間に1回程度	17.3%	13.7%	13.2%	15.3%	11.9%	15.5%	13.3%	17.4%	14.9%
4. 1か月に1回程度	26.1%	25.9%	27.2%	27.2%	25.8%	24.4%	27.4%	33.3%	26.3%
5. 数か月に1回程度	31.9%	39.8%	38.5%	37.9%	40.4%	34.4%	42.5%	31.9%	36.8%
6. 1年に1回以下	6.9%	6.5%	8.7%	6.7%	10.9%	9.6%	5.3%	5.8%	7.5%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

年代別

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	総計
1. 1週間に複数回	0.0%	11.6%	12.3%	10.4%	7.1%	5.9%	4.1%	6.4%
2. 1週間に1回程度	9.1%	9.3%	8.7%	9.4%	8.5%	8.8%	6.5%	8.1%
3. 2週間に1回程度	18.2%	11.6%	26.1%	17.5%	16.9%	15.1%	11.0%	14.9%
4. 1か月に1回程度	9.1%	20.9%	26.8%	28.6%	30.0%	23.7%	26.0%	26.3%
5. 数か月に1回程度	36.4%	39.5%	23.9%	30.0%	32.4%	39.5%	40.9%	36.8%
6. 1年に1回以下	27.3%	7.0%	2.2%	4.0%	5.2%	7.0%	11.4%	7.5%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

性別

	男性	女性	その他	総計
1. 1週間に複数回	7.5%	5.6%	4.0%	6.4%
2. 1週間に1回程度	7.8%	8.4%	8.0%	8.1%
3. 2週間に1回程度	14.7%	15.2%	12.0%	14.9%
4. 1か月に1回程度	27.1%	25.6%	28.0%	26.3%
5. 数か月に1回程度	35.8%	37.6%	36.0%	36.8%
6. 1年に1回以下	7.2%	7.7%	12.0%	7.5%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

問6. インターネット通販を利用する際、商品やサービスを知るきっかけは何ですか。(回答チェックはいくつでも)

地域別

	大津地域	湖南地域	甲賀地域	東近江地域	湖東地域	湖北地域	湖西地域	県外	総計
1. 検索エンジンの利用	15.9%	13.7%	4.2%	7.7%	5.4%	4.8%	1.7%	1.3%	54.6%
2. インターネット上の広告	9.7%	8.7%	2.8%	5.9%	4.0%	3.6%	1.4%	0.9%	36.9%
3. テレビCM、番組	6.5%	6.3%	2.1%	4.6%	2.5%	2.3%	0.8%	0.5%	25.7%
4. SNS広告	4.0%	3.4%	1.5%	2.4%	1.8%	1.5%	0.6%	0.4%	15.6%
5. 新聞・雑誌	4.1%	4.5%	1.2%	2.9%	1.5%	1.6%	0.8%	0.5%	17.0%
6. 店頭などで実物を見た	6.4%	6.4%	2.0%	3.3%	2.1%	1.6%	0.8%	0.7%	23.4%
7. SNSやネット上に発信されている口コミ	6.2%	6.3%	1.8%	3.5%	2.3%	2.2%	0.7%	0.6%	23.6%
8. 家族や知人からの口コミ	5.9%	5.1%	2.1%	3.6%	2.0%	2.0%	0.6%	0.6%	21.9%
9. その他	1.5%	1.4%	0.5%	0.5%	0.6%	0.6%	0.4%	0.1%	5.6%

※%は回答者(3,185人)に占める割合

年代別

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	総計
1. 検索エンジンの利用	0.2%	0.8%	2.9%	6.3%	13.2%	17.6%	13.5%	54.6%
2. インターネット上の広告	0.2%	0.4%	1.1%	2.8%	7.5%	12.2%	12.7%	36.9%
3. テレビCM、番組	0.1%	0.3%	0.9%	2.2%	5.3%	8.3%	8.5%	25.7%
4. SNS広告	0.1%	0.6%	1.0%	2.2%	4.3%	4.3%	3.0%	15.6%
5. 新聞・雑誌	0.0%	0.2%	0.3%	0.9%	2.8%	4.9%	7.9%	17.0%
6. 店頭などで実物を見た	0.1%	0.5%	1.7%	3.0%	6.4%	6.5%	5.1%	23.4%
7. SNSやネット上に発信されている口コミ	0.2%	0.6%	2.4%	3.3%	6.7%	6.8%	3.6%	23.6%
8. 家族や知人からの口コミ	0.1%	0.4%	1.6%	2.3%	5.9%	5.9%	5.7%	21.9%
9. その他	0.0%	0.0%	0.2%	0.5%	1.3%	2.0%	1.6%	5.6%

※%は回答者(3,185人)に占める割合

性別

	男性	女性	その他	総計
1. 検索エンジンの利用	26.9%	27.2%	0.5%	54.6%
2. インターネット上の広告	18.7%	18.0%	0.2%	36.9%
3. テレビCM、番組	11.0%	14.5%	0.2%	25.7%
4. SNS広告	6.1%	9.3%	0.2%	15.6%
5. 新聞・雑誌	8.4%	8.5%	0.1%	17.0%
6. 店頭などで実物を見た	9.5%	13.6%	0.3%	23.4%
7. SNSやネット上に発信されている口コミ	8.2%	15.3%	0.2%	23.6%
8. 家族や知人からの口コミ	7.5%	14.3%	0.2%	21.9%
9. その他	1.9%	3.5%	0.1%	5.6%

※%は回答者(3,185人)に占める割合

問7. あなたが利用しているインターネット通販サイトはどれですか。(回答チェックはいくつでも)

地域別

	大津地域	湖南地域	甲賀地域	東近江地域	湖東地域	湖北地域	湖西地域	県外	総計
1. ネット上のショッピングモール(Amazon、楽天、Yahoo等)	24.3%	21.6%	7.2%	13.2%	8.7%	8.0%	3.2%	2.0%	88.2%
2. デパートやスーパーマーケットなどのショッピングサイト	5.5%	4.1%	1.1%	2.1%	1.1%	1.1%	0.3%	0.6%	16.0%
3. メーカーの公式オンラインショップ	14.7%	12.4%	4.2%	7.5%	5.2%	4.1%	1.7%	1.4%	51.2%
4. フリマサイト(メルカリ、Yahooフリマ等)	4.8%	4.2%	1.7%	2.8%	1.7%	1.5%	0.8%	0.4%	18.0%
5. その他	0.7%	0.9%	0.3%	0.3%	0.2%	0.3%	0.2%	0.0%	2.9%

※%は回答者(3,185人)に占める割合

年代別

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	総計
1. ネット上のショッピングモール(Amazon、楽天、Yahoo等)	0.3%	1.2%	4.2%	8.9%	20.5%	28.0%	25.0%	88.2%
2. デパートやスーパーマーケットなどのショッピングサイト	0.0%	0.2%	0.8%	1.6%	4.1%	5.2%	4.1%	16.0%
3. メーカーの公式オンラインショップ	0.1%	0.7%	2.3%	5.1%	12.5%	15.9%	14.6%	51.2%
4. フリマサイト(メルカリ、Yahooフリマ等)	0.1%	0.5%	1.7%	2.5%	4.7%	5.1%	3.4%	18.0%
5. その他	0.0%	0.1%	0.0%	0.3%	0.6%	0.8%	1.1%	2.9%

※%は回答者(3,185人)に占める割合

性別

	男性	女性	その他	総計
1. ネット上のショッピングモール(Amazon、楽天、Yahoo等)	41.2%	46.3%	0.7%	88.2%
2. デパートやスーパーマーケットなどのショッピングサイト	5.2%	10.6%	0.2%	16.0%
3. メーカーの公式オンラインショップ	18.1%	32.7%	0.4%	51.2%
4. フリマサイト(メルカリ、Yahooフリマ等)	8.0%	9.9%	0.1%	18.0%
5. その他	0.9%	1.9%	0.0%	2.9%

※%は回答者(3,185人)に占める割合

問8. インターネット通販で、気を付けていることはありますか。(「11. 特にない」を選んだ場合を除き、回答チェックはいくつでも)

地域別

	大津地域	湖南地域	甲賀地域	東近江地域	湖東地域	湖北地域	湖西地域	県外	総計
1. 適正価格かどうか確認(比較)している	20.7%	18.3%	6.1%	10.7%	6.9%	6.4%	2.4%	1.6%	73.1%
2. 一回限りの購入か定期購入か確認している	14.3%	11.7%	3.9%	7.2%	4.9%	4.4%	1.8%	1.0%	49.1%
3. 購入に伴う手続きや商品の内容が不明瞭な場合は契約しない	15.7%	13.3%	4.8%	7.8%	5.7%	5.1%	1.9%	1.4%	55.5%
4. 支払い方法を確認している	17.6%	16.4%	5.6%	9.7%	6.8%	6.0%	2.5%	1.4%	66.1%
5. 他の購入者のコメントを確認している	14.9%	12.3%	4.1%	7.4%	5.3%	4.1%	1.9%	1.1%	51.2%
6. 販売者の連絡先や、返品の条件を確認している	9.8%	8.5%	2.4%	4.9%	3.4%	3.3%	1.5%	0.7%	34.5%
7. 振込先を確認している(個人口座でないか等)	5.0%	4.1%	1.6%	2.5%	1.8%	1.9%	0.8%	0.3%	18.0%
8. 判断に迷う場合は、家族や周囲の人に相談している	4.5%	4.8%	1.4%	2.8%	1.9%	1.1%	0.9%	0.3%	17.6%
9. 最終確認画面で契約内容を再確認したり、スクリーンショット等で残している	9.1%	8.2%	2.4%	4.4%	3.0%	2.6%	1.2%	0.7%	31.6%
10. その他	0.6%	0.6%	0.2%	0.2%	0.3%	0.2%	0.0%	0.1%	2.1%
11. 特にない	0.3%	0.4%	0.2%	0.3%	0.4%	0.1%	0.0%	0.2%	1.8%

※%は回答者(3,185人)に占める割合

性別

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	総計
1. 適正価格かどうか確認(比較)している	0.3%	1.0%	3.7%	7.0%	17.1%	23.7%	20.2%	73.1%
2. 一回限りの購入か定期購入か確認している	0.0%	0.7%	1.9%	4.2%	11.8%	15.6%	14.7%	49.1%
3. 購入に伴う手続きや商品の内容が不明瞭な場合は契約しない	0.1%	0.5%	2.3%	4.9%	12.0%	17.9%	17.9%	55.5%
4. 支払い方法を確認している	0.2%	0.8%	2.6%	6.2%	15.0%	21.0%	20.3%	66.1%
5. 他の購入者のコメントを確認している	0.2%	0.7%	3.2%	6.5%	14.1%	15.9%	10.6%	51.2%
6. 販売者の連絡先や、返品の条件を確認している	0.0%	0.3%	1.2%	2.6%	7.4%	10.5%	12.5%	34.5%
7. 振込先を確認している(個人口座でないか等)	0.0%	0.2%	0.6%	1.2%	2.9%	6.3%	6.8%	18.0%
8. 判断に迷う場合は、家族や周囲の人に相談している	0.1%	0.4%	1.1%	1.5%	4.1%	5.1%	5.3%	17.6%
9. 最終確認画面で契約内容を再確認したり、スクリーンショット等で残している	0.1%	0.5%	1.2%	3.0%	7.6%	9.7%	9.5%	31.6%
10. その他	0.0%	0.0%	0.2%	0.4%	0.5%	0.4%	0.6%	2.1%
11. 特にない	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	0.4%	0.5%	0.7%	1.8%

※%は回答者(3,185人)に占める割合

年代別

	男性	女性	その他	総計
1. 適正価格かどうか確認(比較)している	34.6%	37.9%	0.6%	73.1%
2. 一回限りの購入か定期購入か確認している	17.4%	31.2%	0.4%	49.1%
3. 購入に伴う手続きや商品の内容が不明瞭な場合は契約しない	23.7%	31.3%	0.4%	55.5%
4. 支払い方法を確認している	27.8%	37.6%	0.7%	66.1%
5. 他の購入者のコメントを確認している	19.9%	30.9%	0.4%	51.2%
6. 販売者の連絡先や、返品の条件を確認している	15.0%	19.3%	0.2%	34.5%
7. 振込先を確認している(個人口座でないか等)	7.9%	9.9%	0.2%	18.0%
8. 判断に迷う場合は、家族や周囲の人に相談している	5.1%	12.4%	0.2%	17.6%
9. 最終確認画面で契約内容を再確認したり、スクリーンショット等で残している	11.2%	20.0%	0.3%	31.6%
10. その他	0.8%	1.2%	0.1%	2.1%
11. 特にない	1.0%	0.8%	0.0%	1.8%

※%は回答者(3,185人)に占める割合

問9. この一年間で消費者トラブルに遭ったことはありますか。(回答チェックは1つだけ)

地域別

	大津地域	湖南地域	甲賀地域	東近江地域	湖東地域	湖北地域	湖西地域	県外	総計
1. ある	7.7%	8.2%	6.4%	6.7%	7.9%	5.5%	11.5%	7.2%	7.5%
2. ない	92.3%	91.8%	93.6%	93.3%	92.1%	94.5%	88.5%	92.8%	92.5%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

年代別

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	総計
1. ある	0.0%	4.7%	4.3%	7.1%	7.1%	7.2%	8.9%	7.5%
2. ない	100.0%	95.3%	95.7%	92.9%	92.9%	92.8%	91.1%	92.5%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

性別

	男性	女性	その他	総計
1. ある	8.2%	7.0%	4.0%	7.5%
2. ない	91.8%	93.0%	96.0%	92.5%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

問9. で「1. ある」を選択された方にお尋ねします。
問10. 消費者トラブルの内容を教えてください。(回答チェックはいくつでも)

地域別

	大津地域	湖南地域	甲賀地域	東近江地域	湖東地域	湖北地域	湖西地域	県外	総計
1. 商品が届かない・サービスが受けられない	5.0%	7.5%	1.3%	1.7%	1.3%	1.3%	1.3%	0.4%	19.7%
2. 表示・広告と実際の商品・サービスの内容が大きく異なっていた	10.5%	7.1%	2.1%	6.3%	3.3%	2.5%	1.7%	0.0%	33.5%
3. 商品の機能・品質やサービスの質が期待より大きく劣っていた	11.3%	7.5%	1.7%	5.0%	5.9%	2.1%	2.1%	0.0%	35.6%
4. 販売業者と連絡がとれなくなった	3.3%	2.5%	0.8%	1.7%	1.7%	1.3%	0.4%	0.4%	12.1%
5. 思っていた金額より高い金額を請求された	2.9%	0.8%	0.8%	2.5%	0.0%	0.8%	0.8%	0.4%	9.2%
6. 問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した	2.1%	2.9%	1.3%	0.8%	1.3%	0.4%	0.0%	0.0%	8.8%
7. けが、病気をするなど安全性や衛生面に問題があった	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%
8. その他	5.4%	7.1%	3.3%	3.3%	1.3%	1.7%	1.7%	1.3%	25.1%

※%は回答者(239人)に占める割合

年代別

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	総計
1. 商品が届かない・サービスが受けられない	—	—	0.4%	2.5%	3.3%	9.2%	4.2%	19.7%
2. 表示・広告と実際の商品・サービスの内容が大きく異なっていた	—	—	0.0%	3.8%	5.9%	9.2%	14.6%	33.5%
3. 商品の機能・品質やサービスの質が期待より大きく劣っていた	—	—	0.8%	2.5%	7.1%	9.2%	15.9%	35.6%
4. 販売業者と連絡がとれなくなった	—	—	0.4%	0.8%	1.7%	5.0%	4.2%	12.1%
5. 思っていた金額より高い金額を請求された	—	—	0.0%	0.4%	2.9%	3.3%	2.5%	9.2%
6. 問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した	—	—	0.0%	0.8%	0.8%	2.9%	4.2%	8.8%
7. けが、病気をするなど安全性や衛生面に問題があった	—	—	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.4%	0.8%
8. その他	—	—	0.8%	1.3%	8.4%	6.7%	7.1%	25.1%

※%は回答者(239人)に占める割合

※10代、20代の回答なし

性別

	男性	女性	その他	総計
1. 商品が届かない・サービスが受けられない	9.6%	10.0%	0.0%	19.7%
2. 表示・広告と実際の商品・サービスの内容が大きく異なっていた	18.4%	14.6%	0.4%	33.5%
3. 商品の機能・品質やサービスの質が期待より大きく劣っていた	16.7%	18.4%	0.4%	35.6%
4. 販売業者と連絡がとれなくなった	6.3%	5.9%	0.0%	12.1%
5. 思っていた金額より高い金額を請求された	3.3%	5.4%	0.4%	9.2%
6. 問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した	5.0%	3.8%	0.0%	8.8%
7. けが、病気をするなど安全性や衛生面に問題があった	0.8%	0.0%	0.0%	0.8%
8. その他	10.5%	14.6%	0.0%	25.1%

※%は回答者(239人)に占める割合

問11. 消費者トラブルに遭った際にどこ(誰)かに相談しましたか。(回答チェックは1つだけ)

地域別

	大津地域	湖南地域	甲賀地域	東近江地域	湖東地域	湖北地域	湖西地域	県外	総計
1. 相談した	51.5%	60.9%	58.8%	53.1%	46.2%	50.0%	23.1%	20.0%	51.9%
2. 相談していない	48.5%	39.1%	41.2%	46.9%	53.8%	50.0%	76.9%	80.0%	48.1%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

年代別

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	総計
1. 相談した	—	50.0%	33.3%	61.9%	64.7%	50.7%	44.2%	51.9%
2. 相談していない	—	50.0%	66.7%	38.1%	35.3%	49.3%	55.8%	48.1%
総計	—	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※10代の回答なし

性別

	男性	女性	その他	総計
1. 相談した	47.0%	57.0%	0.0%	51.9%
2. 相談していない	53.0%	43.0%	100.0%	48.1%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

問12. 消費者トラブルに遭った際に、最初にどこ(誰)へ相談しましたか。(回答チェックは1つだけ)

地域別

	大津地域	湖南地域	甲賀地域	東近江地域	湖東地域	湖北地域	湖西地域	県外	総計
1. 滋賀県消費生活センター	14.7%	7.7%	20.0%	11.8%	8.3%	12.5%	0.0%	0.0%	11.3%
2. 各市町の消費生活センター・相談窓口	11.8%	17.9%	0.0%	5.9%	16.7%	12.5%	0.0%	0.0%	12.1%
3. 国民生活センター	8.8%	2.6%	0.0%	5.9%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	4.8%
4. 家族や知人などの身近な人	2.9%	10.3%	10.0%	17.6%	8.3%	12.5%	66.7%	0.0%	10.5%
5. 警察	8.8%	7.7%	10.0%	5.9%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	7.3%
6. 弁護士・司法書士等の専門家	2.9%	0.0%	0.0%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%
8. 商品・サービスの販売を行う販売店・代理店等	38.2%	30.8%	20.0%	35.3%	16.7%	25.0%	33.3%	100.0%	31.5%
9. 商品・サービスの提供元であるメーカー等の事業者	5.9%	15.4%	0.0%	11.8%	41.7%	25.0%	0.0%	0.0%	13.7%
10. その他	5.9%	7.7%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.3%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

年代別

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	総計
1. 滋賀県消費生活センター	—	0.0%	0.0%	15.4%	6.1%	2.7%	23.7%	11.3%
2. 各市町の消費生活センター・相談窓口	—	0.0%	0.0%	0.0%	6.1%	10.8%	23.7%	12.1%
3. 国民生活センター	—	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	5.4%	2.6%	4.8%
4. 家族や知人などの身近な人	—	0.0%	0.0%	30.8%	6.1%	10.8%	7.9%	10.5%
5. 警察	—	0.0%	0.0%	15.4%	9.1%	8.1%	2.6%	7.3%
6. 弁護士・司法書士等の専門家	—	0.0%	0.0%	0.0%	3.0%	2.7%	0.0%	1.6%
8. 商品・サービスの販売を行う販売店・代理店等	—	100.0%	100.0%	38.5%	36.4%	21.6%	28.9%	31.5%
9. 商品・サービスの提供元であるメーカー等の事業者	—	0.0%	0.0%	0.0%	15.2%	27.0%	5.3%	13.7%
10. その他	—	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	10.8%	5.3%	7.3%
総計	—	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※10代の回答無し

性別

	男性	女性	その他	総計
1. 滋賀県消費生活センター	12.7%	10.1%	—	11.3%
2. 各市町の消費生活センター・相談窓口	12.7%	11.6%	—	12.1%
3. 国民生活センター	3.6%	5.8%	—	4.8%
4. 家族や知人などの身近な人	5.5%	14.5%	—	10.5%
5. 警察	12.7%	2.9%	—	7.3%
6. 弁護士・司法書士等の専門家	1.8%	1.4%	—	1.6%
8. 商品・サービスの販売を行う販売店・代理店等	36.4%	27.5%	—	31.5%
9. 商品・サービスの提供元であるメーカー等の事業者	9.1%	17.4%	—	13.7%
10. その他	5.5%	8.7%	—	7.3%
総計	100.0%	100.0%	—	100.0%

問11. で「2. 相談していない」を選択された方にお尋ねします。

問13. 相談していない理由は何ですか。(「9. 特に理由はない」を選んだ場合を除き、回答チェックはいくつでも)

地域別

	大津地域	湖南地域	甲賀地域	東近江地域	湖東地域	湖北地域	湖西地域	県外	総計
1. 被害額が小さいなど、対応するほどのトラブルではないと思った	25.8%	20.2%	5.6%	12.1%	11.3%	6.5%	8.1%	3.2%	92.7%
2. 相談しても解決しなかったと思った	12.9%	6.5%	2.4%	4.8%	1.6%	2.4%	2.4%	0.8%	33.9%
3. 自分にも責任があったと思った	7.3%	4.8%	0.8%	2.4%	4.0%	1.6%	0.8%	0.8%	22.6%
4. 相談せず自分で解決しようと思った	4.0%	2.4%	0.8%	0.0%	1.6%	1.6%	1.6%	0.0%	12.1%
5. 相談する窓口が分からなかった	8.1%	3.2%	0.8%	2.4%	0.0%	1.6%	0.8%	0.0%	16.9%
6. 忙しくて相談する時間がなかった	0.8%	2.4%	0.0%	0.0%	0.8%	1.6%	0.0%	1.6%	7.3%
7. 恥ずかしいので誰にも言えなかった	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	0.8%	0.0%	0.0%	3.2%
8. その他	3.2%	5.6%	2.4%	3.2%	2.4%	0.8%	1.6%	0.8%	20.2%
9. 特に理由はない	0.8%	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%	0.8%	0.8%	0.8%	4.8%

※%は回答者(124人)に占める割合

年代別

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	総計
1. 被害額が小さいなど、対応するほどのトラブルではないと思った	—	0.0%	1.6%	1.6%	3.2%	8.9%	10.5%	25.8%
2. 相談しても解決しなかったと思った	—	0.0%	0.0%	2.4%	5.6%	12.9%	12.9%	33.9%
3. 自分にも責任があったと思った	—	0.0%	0.8%	2.4%	4.0%	7.3%	8.1%	22.6%
4. 相談せず自分で解決しようと思った	—	0.0%	0.0%	1.6%	0.8%	1.6%	8.1%	12.1%
5. 相談する窓口が分からなかった	—	0.0%	0.0%	0.8%	3.2%	6.5%	6.5%	16.9%
6. 忙しくて相談する時間がなかった	—	0.0%	0.0%	0.8%	3.2%	0.0%	3.2%	7.3%
7. 恥ずかしいので誰にも言えなかった	—	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	0.8%	1.6%	3.2%
8. その他	—	0.0%	1.6%	1.6%	5.6%	6.5%	4.8%	20.2%
9. 特に理由はない	—	0.8%	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	3.2%	4.8%

※%は回答者(124人)に占める割合

※10代の回答無し

性別

	男性	女性	その他	総計
1. 被害額が小さいなど、対応するほどのトラブルではないと思った	13.7%	12.1%	0.0%	25.8%
2. 相談しても解決しなかったと思った	19.4%	13.7%	0.8%	33.9%
3. 自分にも責任があったと思った	8.9%	13.7%	0.0%	22.6%
4. 相談せず自分で解決しようと思った	9.7%	2.4%	0.0%	12.1%
5. 相談する窓口が分からなかった	7.3%	8.9%	0.8%	16.9%
6. 忙しくて相談する時間がなかった	2.4%	4.0%	0.8%	7.3%
7. 恥ずかしいので誰にも言えなかった	0.8%	2.4%	0.0%	3.2%
8. その他	9.7%	10.5%	0.0%	20.2%
9. 特に理由はない	4.0%	0.8%	0.0%	4.8%

※%は回答者(124人)に占める割合

インターネット通販で購入した商品(サービス)はクーリング・オフ(一定期間内の無条件解約制度)ができません。(返品は各事業者の特約に従うこととなります。問14. あなたはそのことを知っていましたか。(回答チェックは1つだけ)

地域別

	大津地域	湖南地域	甲賀地域	東近江地域	湖東地域	湖北地域	湖西地域	県外	総計
1. 知っていた	51.3%	50.1%	49.4%	52.4%	51.0%	53.9%	55.2%	53.9%	51.4%
2. 知らなかった	48.7%	49.9%	50.6%	47.6%	49.0%	46.1%	44.8%	46.1%	48.6%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

年代別

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	総計
1. 知っていた	68.8%	50.0%	39.6%	41.0%	46.1%	53.7%	56.1%	51.4%
2. 知らなかった	31.3%	50.0%	60.4%	59.0%	53.9%	46.3%	43.9%	48.6%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

性別

	男性	女性	その他	総計
1. 知っていた	56.9%	47.1%	42.3%	51.4%
2. 知らなかった	43.1%	52.9%	57.7%	48.6%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

個人間取引(フリマサービス等の個人同士が商品等を取引する場を提供するサービス)にあたっては当事者間でトラブルを解決することが原則です。問15. あなたはそのことを知っていましたか。(回答チェックは1つだけ)

地域別

行ラベル	大津地域	湖南地域	甲賀地域	東近江地域	湖東地域	湖北地域	湖西地域	県外	総計
1. 知っていた	54.6%	55.0%	52.2%	52.7%	48.0%	53.9%	47.0%	48.7%	53.0%
2. 知らなかった	45.4%	45.0%	47.8%	47.3%	52.0%	46.1%	53.0%	51.3%	47.0%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

年代別

行ラベル	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	総計
1. 知っていた	37.5%	58.7%	52.5%	53.0%	53.7%	54.1%	51.8%	53.0%
2. 知らなかった	62.5%	41.3%	47.5%	47.0%	46.3%	45.9%	48.2%	47.0%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

性別

行ラベル	男性	女性	その他	総計
1. 知っていた	58.2%	48.9%	46.2%	53.0%
2. 知らなかった	41.8%	51.1%	53.8%	47.0%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%