

# U モニ アンケート集計結果

第 135 回のテーマは、【消費生活センターに関するアンケート】でした。

- ◎ 登録者数 1,520 人
- ◎ 実施期間 令和 4 年 2 月 18 日(金)～2 月 24 日(木)
- ◎ 回答者数(回答率) 945 人(62.2%)



## 問 1. 「浦安市消費生活センター」をご存じですか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問 1. 「浦安市消費生活センター」をご存じですか。	1. 名称・業務内容とも知っている	220	945	23%	
	2. 名称は知っているが業務内容は知らない	384		41%	
	3. 名称・業務内容とも知らない	341		36%	

「名称・業務内容とも知っている」と回答したモニターは 23%、「名称は知っているが業務内容は知らない」は 41%であり、6 割強のモニターが消費生活センターを認知していましたが分かりました。一方で、名称・業務内容とも知らないが 36%で 4 割弱のモニターが消費生活センターを知らなかったことが分かりました。

## 問 2. 消費生活センターの業務内容として、ご存じのものを教えてください。【複数選択可】

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問 2. 消費生活センターの業務内容として、ご存じのものを教えてください。【複数選択可】	1. 消費生活のトラブルなどに関する相談	220	220	100%	
	2. 消費者教育講座・講演会の開催	93		42%	
	3. 消費生活のトラブルなどに関する出前講座の開催	54		25%	
	4. 消費生活のトラブルなどに関する情報紙の発行	77		35%	
	5. 消費生活展の開催	51		23%	
	6. 計量器等の検査	38		17%	
	7. 家庭用品及び消費生活用品の表示監視	48		22%	
	8. 電気用品、ガス器具、液化石油ガス器具等販売事務所の立入検査	21		10%	
	9. その他	0		0%	

「消費生活のトラブルなどに関する相談」が 100%と最も多く、次に「消費者教育講座・講演会の開催」が 42%、以下、「消費生活のトラブルなどに関する情報紙の発行」が 35%、「消費生活のトラブルなどに関する出前講座の開催」が 25%となりました。消費生活センターを相談機関として捉えているモニターが多いことが分かりました。

### 問3. 「浦安市消費生活センター」を知ったきっかけを教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問3. 「浦安市消費生活センター」を知ったきっかけを教えてください。	1. 広報うらやす	195	604	32%	
	2. 市公式ホームページ	76		13%	
	3. 市情報番組(こちら浦安情報局)	3		0%	
	4. 浦安市民便利帳	27		4%	
	5. 消費生活センター主催の講座やイベント	15		2%	
	6. 消費生活センター発行の啓発冊子やリーフレット	14		2%	
	7. ミニコミ紙や一般情報誌	18		3%	
	8. 警察、弁護士、各種相談窓口等の紹介	1		0%	
	9. 覚えていない	207		34%	
	10. その他	48		8%	

「広報うらやす」と回答したモニターは 32%、「市公式ホームページ」と回答したモニターは 13%であり、広報やホームページを見て消費生活センターを知ったモニターが多いことが分かりました。

その他には、「消費生活センターの前を通過して知った」、「住んでいる地域に消費生活センターがあったので知っている」という意見もありました。移転前の消費生活センターを指しての意見であり、設置場所の周知も必要であることが分かりました。

### 問4. この1、2年の間に購入した「商品」や利用した「サービス」で、被害を受けたり、不満を感じた経験をしたことがありましたか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問4. この1、2年の間に購入した「商品」や利用した「サービス」で、被害を受けたり、不満を感じた経験をしたことがありましたか。	1. ある	267	945	28%	
	2. ない	678		72%	

「ある」と回答したモニターが 28%に対して、「ない」と回答したモニターは 72%であり、被害を受けたり、不満を感じた経験をしたことのあるモニターが少ないことが分かりました。

### 問5. その被害や不満をどこかに相談しましたか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問5. その被害や不満をどこかに相談しましたか。	1. 消費生活センターなどの行政の相談窓口	24	267	9%	
	2. 家族・親族	43		16%	
	3. 友人	12		4%	
	4. 警察	3		1%	
	5. 弁護士・司法書士などの専門家	0		0%	
	6. どこにも相談しなかった	136		51%	
	7. その他	49		18%	

「行政の相談窓口」、「家族・親族」、「友人」などに相談したと回答したモニターは 30%に対し、「どこにも相談しなかったモニター」は 51%と、半数のモニターが被害や不満を持ちながら、どこへも相談していないことが分かりました。

また、その他と回答したモニターのほとんどが「販売店やメーカーに相談した」と回答しており、直接、自身で解決に向けての交渉を行っていることが分かりました。

### 問6. 相談した結果に満足しましたか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問6. 相談した結果に満足しましたか。	1. 満足した	53	131	40%	
	2. 満足しなかった	47		36%	
	3. わからない	24		18%	
	4. その他	7		5%	

「満足した」と回答したモニターは 40%、「満足しなかった」と回答したモニターは 36%でした。また、「その他」と回答したモニターは、諦めた・想定内との回答が多数でした。

### 問7. 満足しなかった理由を教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問7. 満足しなかった理由を教えてください。	回答あり	40	47	85%	

被害や不満をどこかに相談した結果、満足しなかった理由として、ほとんどのモニターが解決に至らなかったからと回答していることが分かりました。

### 問8. どこにも相談しなかった理由を教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問8. どこにも相談しなかった理由を教えてください。	1. 相談しても解決策があると思えなかったから	24	136	18%	
	2. 被害額が少額だったから	22		16%	
	3. どこに相談すればよいか分からなかったから	17		13%	
	4. 自分にも責任があると思ったから	14		10%	
	5. 自分で解決できると思ったから	11		8%	
	6. 面倒だから	31		23%	
	7. 特に理由はない	11		8%	
	8. その他	6		4%	

被害や不満をどこにも相談しなかった理由について、「面倒だから」と回答したモニターが23%と最も多く、次に「相談しても解決策があると思えなかったから」が18%、以下、「被害額が少額だったから」が16%、「どこに相談すればよいか分からなかったから」が13%、「自分にも責任があると思ったから」が10%となりました。

相談すること自体をあきらめている傾向にあり、消費生活センターへの相談が選択肢にはいるような周知方法を検討していきます。

### 問9. 相談しなかった結果、最終的にどうなりましたか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問9. 相談しなかった結果、最終的にどうなりましたか。	1. 解決することができた	19	136	14%	
	2. あきらめた	110		81%	
	3. その他	7		5%	

「あきらめた」と回答したモニターは81%、「解決することができた」と答えたモニターは14%となりました。あきらめたと回答したモニターの多くは、消費生活センターの業務内容を知らないと回答されているので、相談先として消費生活センターの周知に力を入れていきたいと考えています。

### 問10. 消費生活センターが消費者の安心・安全のために実施している、または実施すべき啓発活動などで効果的だと思うことを教えてください。【複数選択可】

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問10. 消費生活センターが消費者の安心・安全のために実施している、または実施すべき啓発活動などで効果的だと思うことを教えてください。【複数選択可】	1. 講座・講演会	257	945	27%	
	2. 各種イベントにおける啓発	380		40%	
	3. 出前講座(市内在住・在勤・在学している10名以上の方で構成されたグループ・サークルが対象)	114		12%	
	4. 広報うらやすや市公式ホームページでのPR	651		69%	
	5. ミニコミ紙や一般情報誌でのPR	314		33%	
	6. 学校での消費者教育	371		39%	
	7. わからない	65		7%	
	8. その他	34		4%	

「広報うらやすや市のホームページでのPR」と回答したモニターが69%と最も多く、次に「各種イベントにおける啓発」が40%、以下、「学校での消費者教育」が39%、「ミニコミ紙や一般情報誌でのPR」が33%となりました。特に広報うらやすが、消費生活センターを知りきっかけとなると考えているモニターが多いことが分かりました。

## 問11. 講演会で受講してみたいテーマがあれば教えてください。【複数選択可】

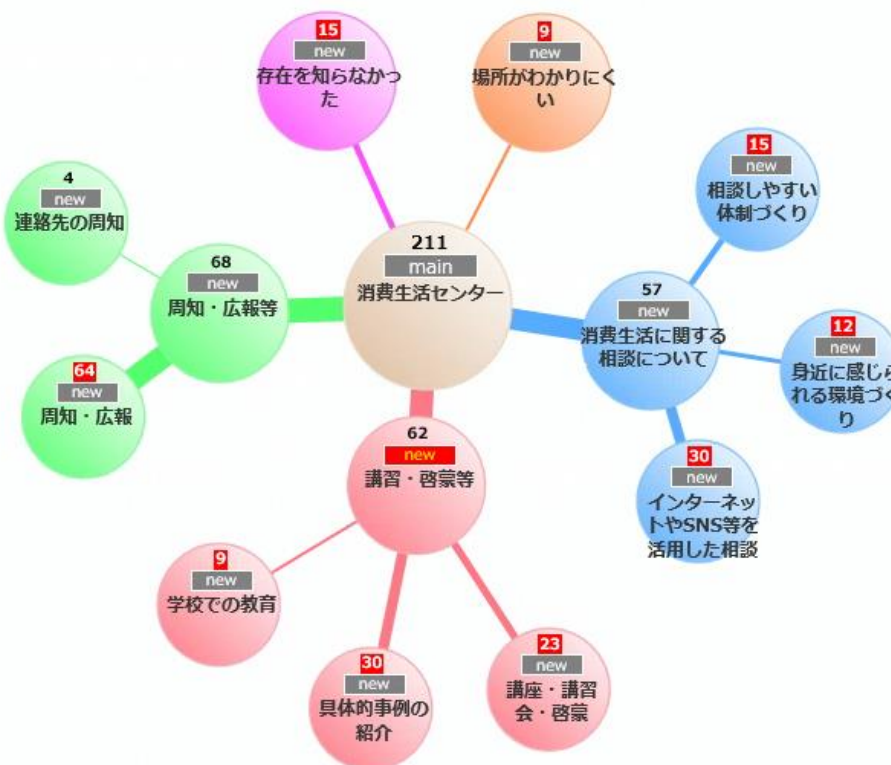
	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問11. 講演会で受講してみたいテーマがあれば教えてください。【複数選択可】	1. 食品(安全・安心な商品の選び方、表示方法など)	345	945	37%	
	2. 契約のルールや取引のトラブル(クーリング・オフなど)	451		48%	
	3. 家計の管理・生活設計(お金の管理、金融、保険など)	283		30%	
	4. 環境に配慮した生活(製品の購入、ゴミの減量など)	234		25%	
	5. 情報通信の有効利用(インターネット、携帯電話の安全な利用など)	351		37%	
	6. 製品事故と取引被害に遭った時の解決手段	430		46%	
	7. 悪質商法・不当請求の未然防止、対処法	453		48%	
	8. 特になし	87		9%	
	9. その他	9		1%	

「契約のルールや取引のトラブル」、「悪質商法・不当請求の未然防止、対処法」と回答したモニターがそれぞれ 48%、次に「製品事故と取引被害に遭った時の解決手段」が 46%、以下、「食品」と「情報通信の有効利用」がそれぞれ 37%、「家計の管理・生活設計」が 30%となりました。特に契約トラブルを未然に防ぐための講座を開催してほしいという意見が多いことが分かりました。

## 問12. 消費生活センターへのご要望や、活用しやすい相談体制などに関するご意見などがありましたら、ご自由にお書きください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問12. 消費生活センターへのご要望や、活用しやすい相談体制などに関するご意見などがありましたら、ご自由にお書きください。	回答あり	325	325	34%	

消費生活センターに関するご要望・ご意見は 945 人中 325 人(34%) のモニターからいただきました。



消費生活センターについて、「業務内容などをもっと広報するべき」、「消費生活に関するトラブルの具体的事例を紹介する」、「講座・講習会などで啓蒙を行う」などといった消費生活センターの周知に関するご意見が多くみられました。

また、「SNSを活用した相談の実施」、「相談しやすい体制・環境の構築」といった意見も散見されました。

## まとめ

今回のアンケート調査では、消費生活センターの業務内容について認知度が低いということ、また、購入した商品や提供を受けたサービスに不満を感じた際にも、どこにも相談しなかった方も多くいることが分かり、広報うらやすやホームページ、各種イベントを通して更なる消費生活センターの役割について周知を図る必要性を強く感じました。

自由意見でも、消費生活センターの周知や、消費トラブルの事例と対応方法などを、情報提供していくことの必要性が挙げられていました。相談業務については電話や対面だけでなくメールやラインなど SNS を活用した相談体制が必要ではないかという意見が多くありました。

モニターの皆様からのご意見を踏まえ、より多くの方に消費生活センターを認知していただけるよう、わかりやすく丁寧に消費生活センターの役割や、契約トラブルの事例と解決策、被害の未然防止のための情報を効果的に周知していけるような方法を検討していきます。

今後も、「Uモ二」へのご協力をお願いします。