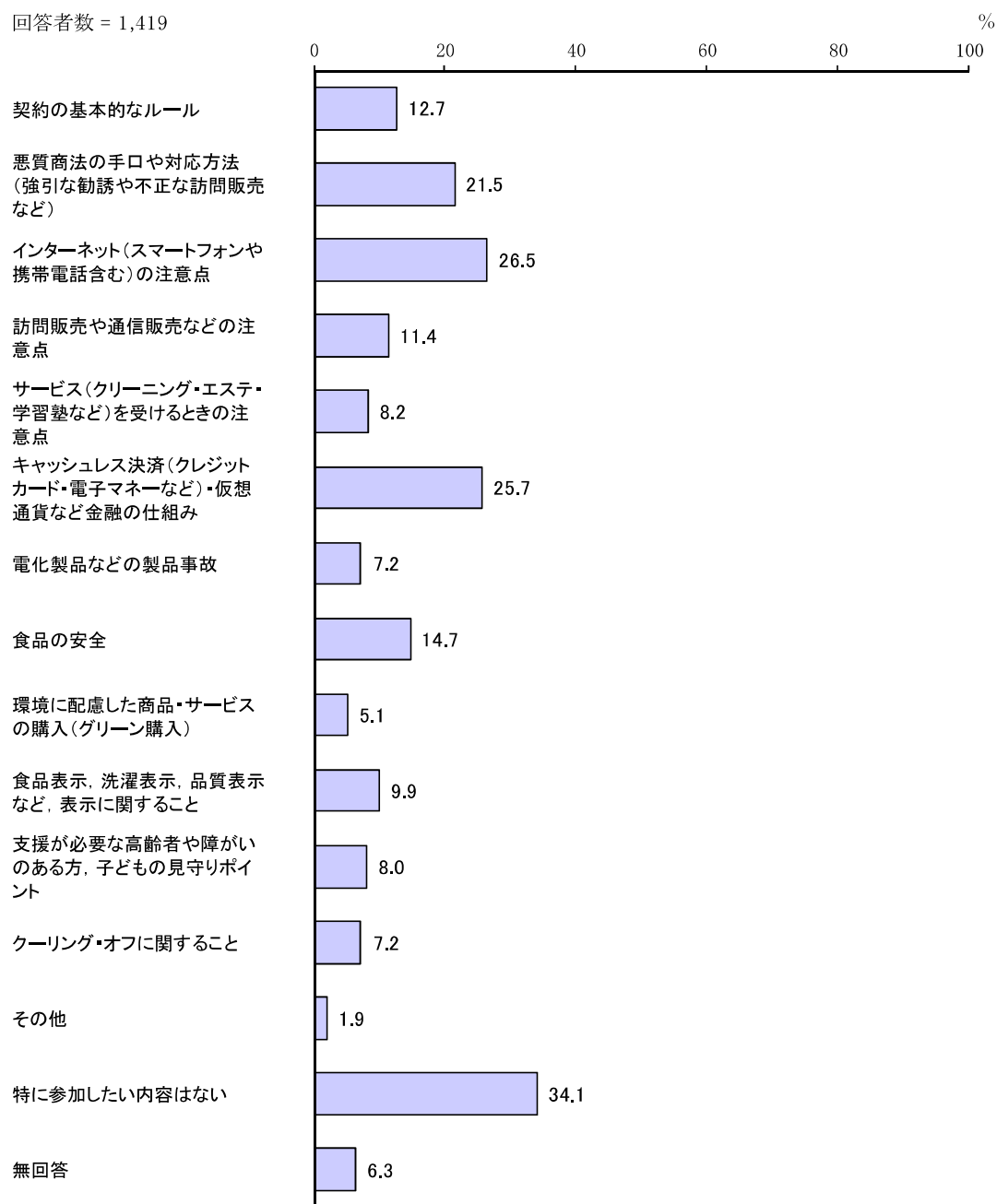


**問 13 消費生活センターでは、消費生活トラブルや被害を防ぐために、セミナーやイベントなどを開催していますが、どのような内容であれば参加したいですか  
(当てはまるもの全てに○)**

「特に参加したい内容はない」の割合が34.1%と最も高く、次いで「インターネット(スマートフォンや携帯電話含む)の注意点」の割合が26.5%、「キャッシュレス決済(クレジットカード・電子マネーなど)・仮想通貨など金融の仕組み」の割合が25.7%となっています。

回答者数 = 1,419



**【その他の主な意見】**

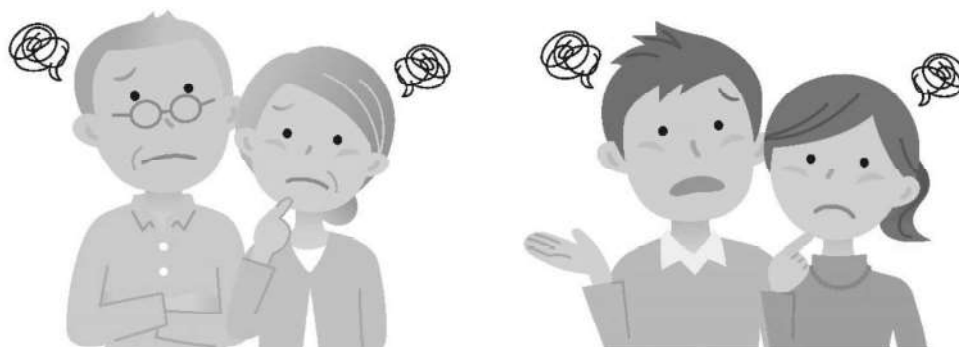
- ・ 高齢者施設の知識、医療や薬品知識      ・ 契約書の見方
- ・ 平日仕事で行けない人のために、土・日の啓発無料セミナーの開催
- ・ マンションの場合、チラシや訪問販売は出来るだけ管理人さんにシャットアウトしてもらいたいので、管理会社など企業向けにも講習等を行なって欲しい。
- ・ 子を持つ親へ、子がスマホを持つ時の注意点、トラブル事例(中高生向けのもの)      など

## 【年齢別】

他の年代と比べると、20歳代で「サービス（クリーニング・エステ・学習塾など）を受けるときの注意点」の割合が、50歳代で「悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）」の割合が高くなっています。

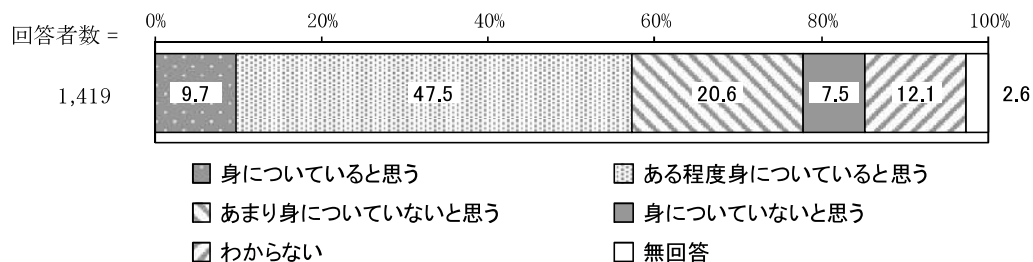
単位：%

区分	有効回答数（件）	契約の基本的なルール	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）	悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）
10歳代	108	13.9	20.4	31.5	3.7	6.5	28.7	6.5	7.4	5.6	6.5	4.6	11.1	0.9	41.7	0.9		
20歳代	93	14.0	22.6	22.6	4.3	18.3	30.1	5.4	9.7	1.1	9.7	4.3	9.7	2.2	30.1	2.2		
30歳代	154	13.6	22.1	21.4	5.8	12.3	28.6	5.8	9.1	4.5	9.7	14.9	5.8	1.3	41.6	0.6		
40歳代	162	9.9	17.9	27.8	11.1	11.1	30.9	5.6	8.6	4.3	6.8	9.3	11.7	1.9	33.3	2.5		
50歳代	190	17.4	30.0	36.8	15.3	7.9	32.1	5.8	18.4	6.8	10.0	11.6	8.4	1.1	26.8	3.7		
60歳代	223	11.7	23.8	33.2	13.5	7.6	29.6	7.2	14.8	7.2	13.9	5.8	7.2	2.7	34.5	2.7		
70歳代	266	7.9	18.4	24.1	14.3	3.8	23.7	8.6	20.3	4.9	10.9	5.6	4.5	1.1	36.5	9.0		
80歳以上	218	15.6	18.3	16.1	13.8	5.5	10.1	9.6	18.8	4.1	9.2	7.8	4.1	3.7	30.7	19.3		



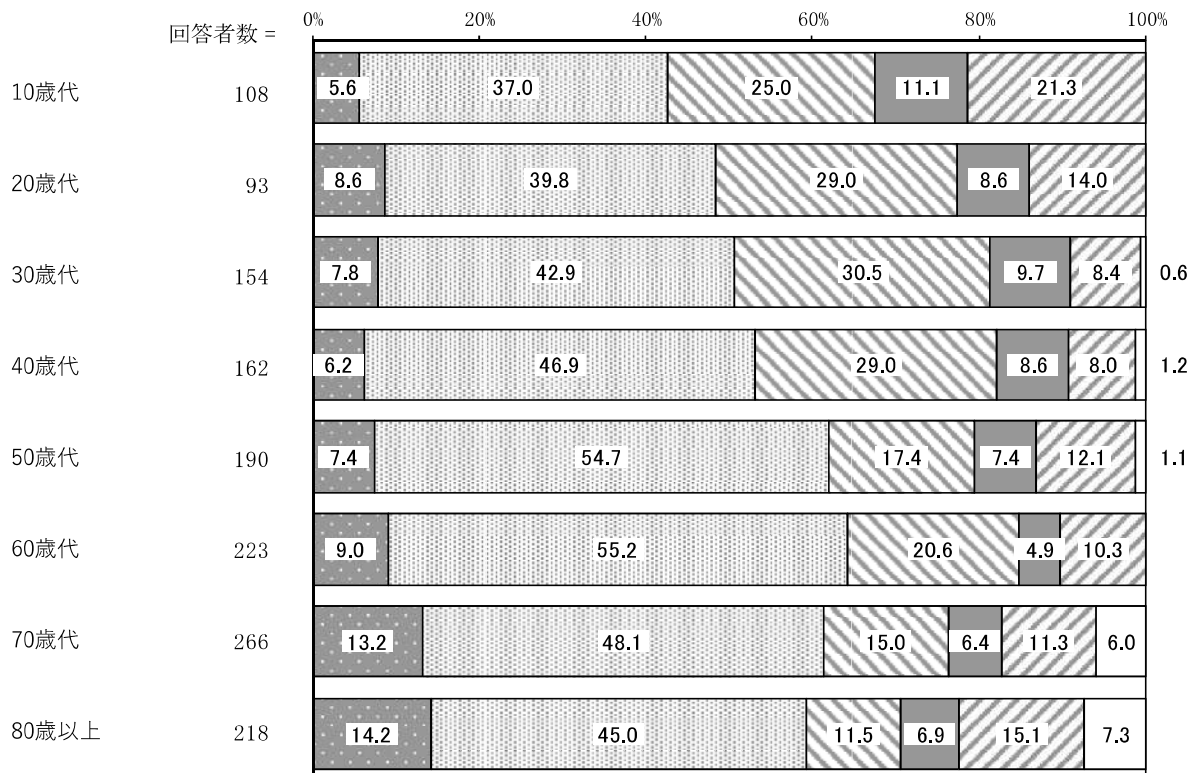
**問 14 あなたは、消費生活トラブルや被害にあわないために必要な知識や、トラブルにあったときの対処法が身についていると思いますか（悪質業者の手口、困ったときの相談窓口、クーリング・オフの方法など）（〇は1つ）**

「身についていると思う」と「ある程度身についていると思う」をあわせた“身についていると思う”の割合が57.2%、「あまり身につけていないと思う」と「身につけていないと思う」をあわせた“身につけていないと思う”の割合が28.1%となっています。



**【年齢別】**

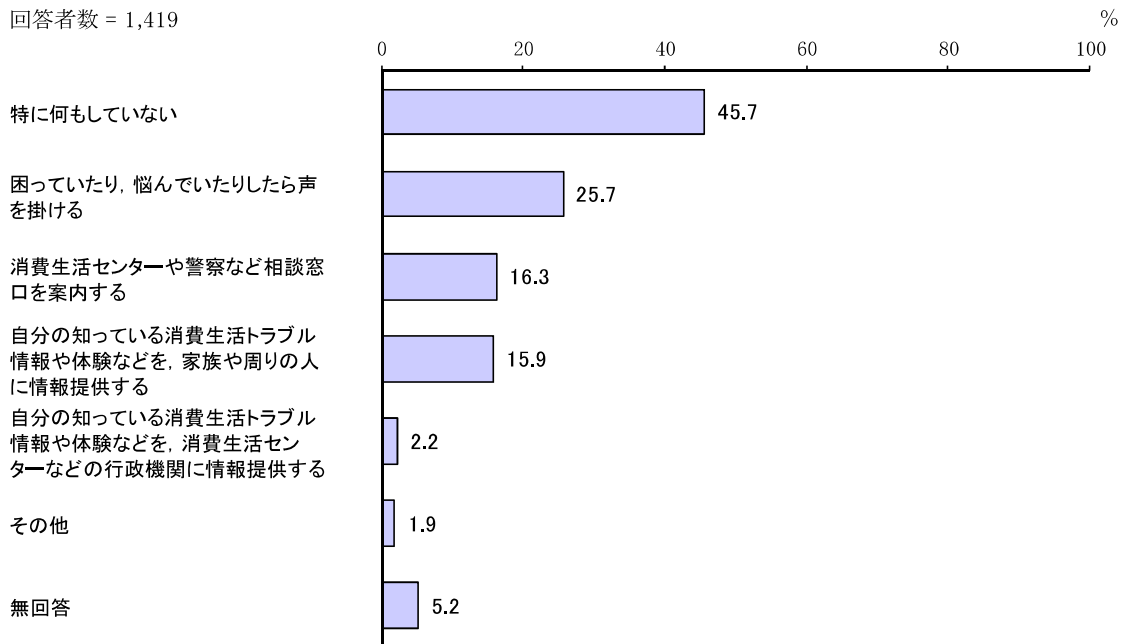
年齢が高くなるにつれて「身についていると思う」と「ある程度身についていると思う」をあわせた“身についていると思う”の割合が高くなる傾向が見られます。



**問 15 あなたは、周りの人が消費生活トラブルや被害にあわないために、また被害にあっているかもしれないときに、何か行っていることはありますか  
(当てはまるもの全てに○)**

「特に何もしていない」の割合が45.7%と最も高く、次いで「困っていたり、悩んでいたたりしたら声を掛ける」の割合が25.7%、「消費生活センターや警察など相談窓口を案内する」の割合が16.3%となっています。

回答者数 = 1,419



**【その他の主な意見】**

- ・ 家族間での細かなコミュニケーション
- ・ 互いにあやしそうな事があれば友人と話し合っている。
- ・ 検索して情報を集める。必要であれば公的機関や専門家に相談する。
- ・ 怪しいサイトやメールを開かないよう、注意するよう声を掛けている。
- ・ 聞いたことも見たことも無いから何もしたことはない。 など

## 【年齢別】

他の年代に比べ、50歳代、60歳代で「消費生活センターや警察など相談窓口を案内する」の割合が高くなっています。

単位：%

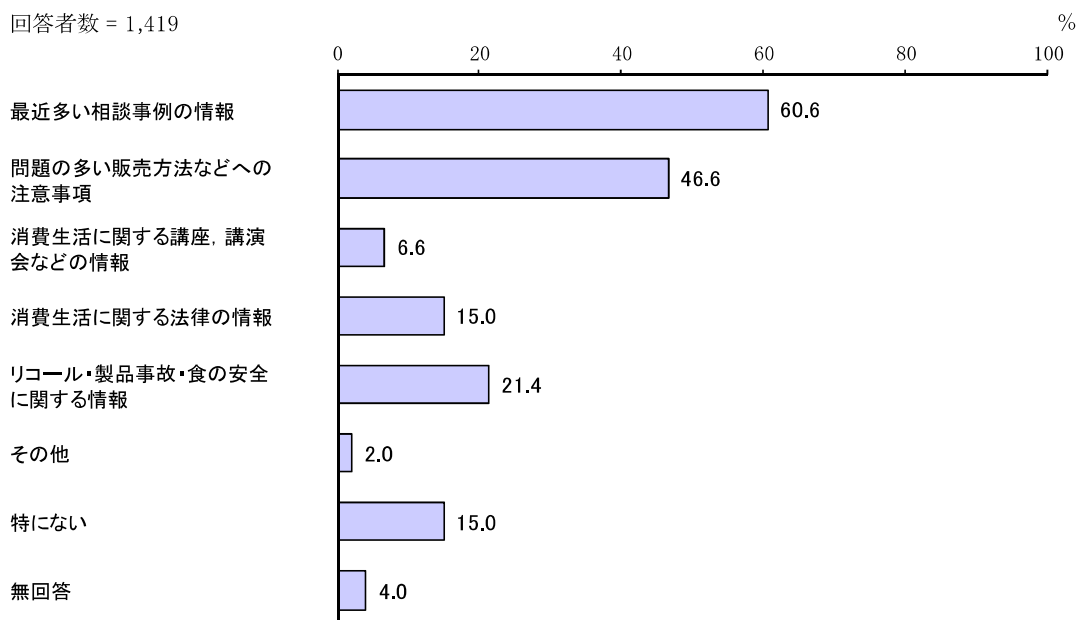
区分	有効回答数（件）	特に何もしていない	困っていたり、悩んでいたたりしたら声を掛ける	消費生活センターや警察など相談窓口を案内する	自分の知っている消費生活トラブル情報や体験などを、家族や周りの人に情報提供する	自分の知っている消費生活トラブル情報や体験などを、消費生活センターなどの行政機関に情報提供する	その他	無回答
10歳代	108	56.5	29.6	7.4	11.1	—	0.9	—
20歳代	93	53.8	29.0	11.8	10.8	—	1.1	—
30歳代	154	47.4	36.4	16.2	16.2	—	0.6	—
40歳代	162	40.7	31.5	16.0	18.5	1.9	1.2	1.9
50歳代	190	33.7	35.8	24.7	23.2	3.2	1.1	1.6
60歳代	223	40.4	23.3	24.2	21.1	4.0	0.4	2.7
70歳代	266	52.3	15.0	13.5	13.2	2.6	4.5	9.4
80歳以上	218	47.2	17.4	10.6	10.6	2.8	3.2	17.0



**問 16 (1) あなたは、自分自身や周りの人が、消費生活トラブルや被害にあわないために、普段、どのような情報を受け取りたいですか（当てはまるもの全てに○）**

「最近多い相談事例の情報」の割合が 60.6%と最も高く、次いで「問題の多い販売方法などへの注意事項」の割合が 46.6%、「リコール・製品事故・食の安全に関する情報」の割合が 21.4%となっています。

回答者数 = 1,419



**【その他の主な意見】**

- ・悪質業者の具体的な名称や手口、あれば写真、発見された場所、所在地、ホームページ
- ・トラブルの対処法
- ・新聞、テレビを見ない人もいるのでポストへチラシなどで啓発してほしい
- ・マンション内の回覧
- など

**【年齢別】**

他の年代に比べ、80歳以上で「最近多い相談事例の情報」の割合が低くなっています。

単位：%

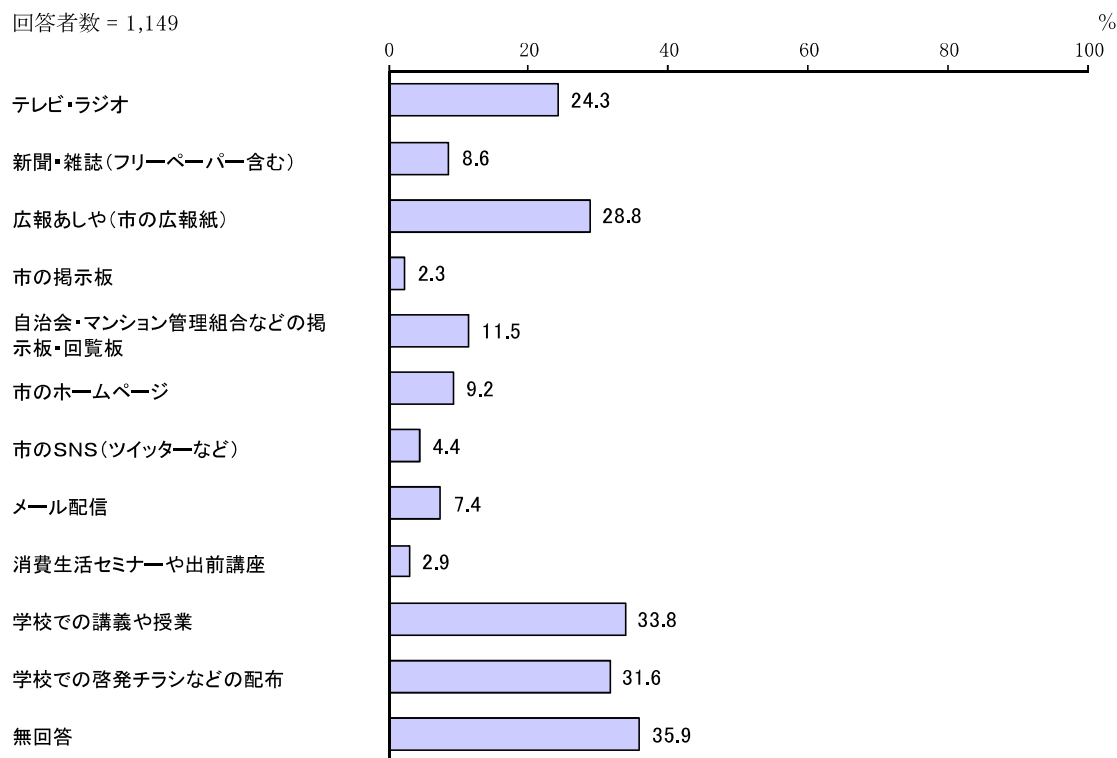
区分	有効回答数 (件)	最近多い相談事例の情報	問題の多い販売方法などへの注意事項	座の講演会などの情報	消費生活に関する講座	消費生活に関する法律の情報	消費生活に関する情報	食の安全に関する情報	製品事故・リコール	その他	特にない	無回答
10歳代	108	48.1	38.9	2.8	15.7	19.4	1.9	20.4	—			
20歳代	93	58.1	34.4	3.2	16.1	12.9	1.1	20.4	1.1			
30歳代	154	69.5	48.7	2.6	14.9	26.6	1.3	13.6	0.6			
40歳代	162	72.2	52.5	7.4	14.2	18.5	1.2	9.3	1.9			
50歳代	190	69.5	56.3	9.5	16.3	24.2	2.1	12.1	0.5			
60歳代	223	69.1	54.3	8.1	21.1	28.3	2.7	10.3	2.2			
70歳代	266	55.6	42.9	5.3	11.3	20.3	2.6	16.9	8.3			
80歳以上	218	43.1	38.1	9.6	11.0	16.1	2.3	20.6	11.0			

問 16 (2) それは、どのような方法で受け取りたいですか。子ども向け、成人・社会人向け、高齢者向けの情報ごとに、受け取りたい方法を3つずつ選んで〇をしてください。

### 子ども向けの情報

「学校での講義や授業」の割合が33.8%と最も高く、次いで「学校での啓発チラシなどの配布」の割合が31.6%、「広報あしや（市の広報紙）」の割合が28.8%となっています。

回答者数 = 1,149



### 【年齢別】

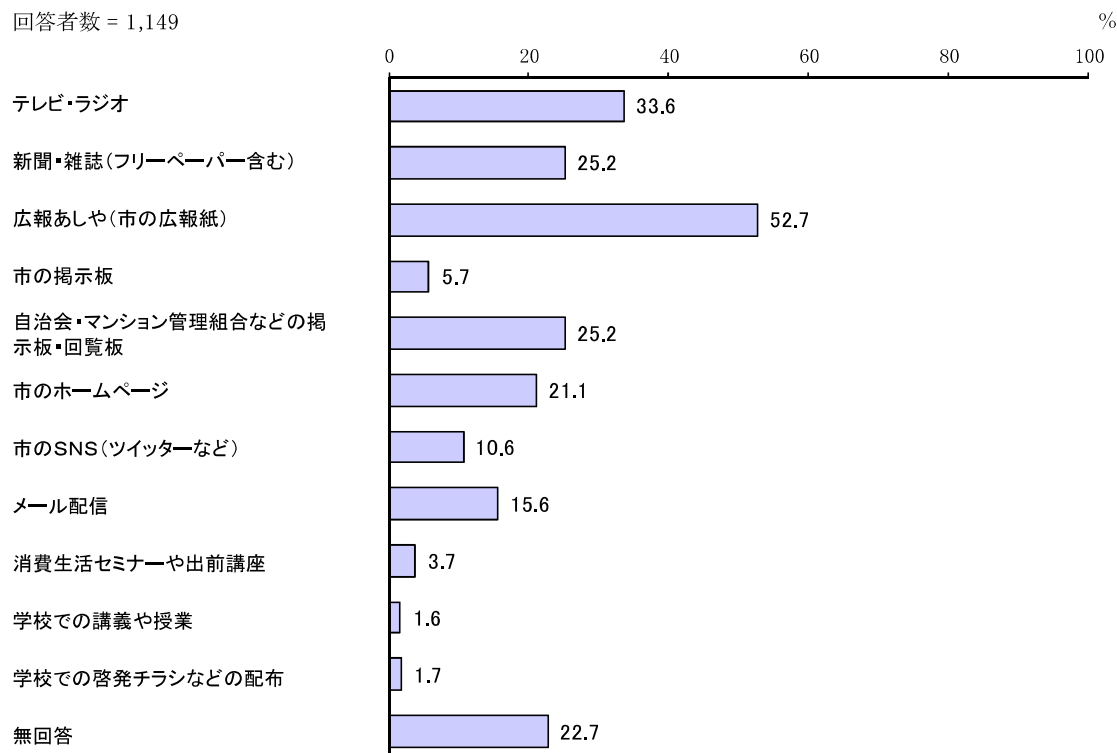
他の年代に比べ、10歳代で「テレビ・ラジオ」の割合が、20歳代で「市のSNS（ツイッターなど）」の割合が高くなっています。また、30歳代、40歳代で「広報あしや（市の広報紙）」「メール配信」の割合が高くなっています。

単位：%

区分	有効回答数(件)	テレビ・ラジオ	新聞・雑誌(フリーペーパー含む)	広報あしや(市の広報紙)	市の掲示板	自治会・マンション管理組合などの掲示板・回覧板	市のホームページ	市のSNS(ツイッターなど)	メール配信	消費生活セミナーや出前講座	学校での講義や授業	学校での啓発チラシなどの配布	無回答
10歳代	86	34.9	14.0	23.3	—	8.1	10.5	10.5	7.0	1.2	46.5	38.4	19.8
20歳代	73	26.0	11.0	19.2	2.7	11.0	9.6	17.8	8.2	5.5	50.7	47.9	19.2
30歳代	132	28.0	10.6	46.2	5.3	11.4	9.1	6.1	13.6	2.3	43.2	40.9	16.7
40歳代	144	23.6	8.3	45.1	2.8	14.6	14.6	5.6	16.7	3.5	40.3	45.1	13.2
50歳代	166	27.7	12.0	38.6	3.6	14.5	17.5	4.2	7.2	3.6	33.7	30.1	22.9
60歳代	195	28.2	8.2	29.2	2.1	14.4	8.7	2.6	6.7	2.6	36.4	31.3	35.4
70歳代	199	18.6	5.5	17.1	1.0	9.5	5.0	0.5	2.0	4.0	22.1	21.1	58.3
80歳以上	149	12.8	4.0	10.7	0.7	6.7	0.7	—	1.3	0.7	15.4	14.8	76.5

## 成人・社会人向けの情報

「広報あしや（市の広報紙）」の割合が 52.7%と最も高く、次いで「テレビ・ラジオ」の割合が 33.6%、「新聞・雑誌（フリーペーパー含む）」、「自治会・マンション管理組合などの掲示板・回覧板」の割合が 25.2%となっています。



## 【年齢別】

他の年代に比べ、10歳代で「テレビ・ラジオ」「学校での講義や授業」の割合が、20歳代で「市のSNS（ツイッターなど）」「メール配信」の割合が高くなっています。また、40歳代で「市のホームページ」の割合が高くなっています。

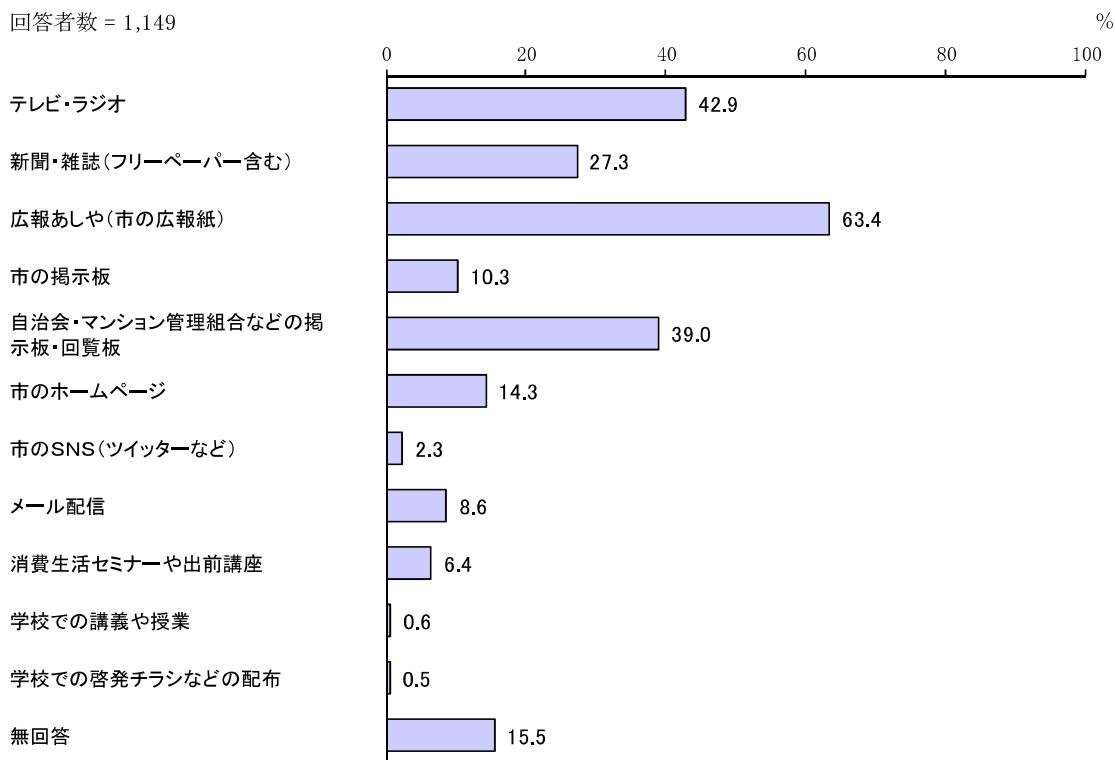
単位：%

区分	有効回答数(件)	テレビ・ラジオ	新聞・雑誌(フリーペーパー含む)	紙) 広報あしや(市の広報紙)	市の掲示板	自治会・マンション管理組合などの掲示板・回覧板	市のホームページ	市のSNS(ツイッターなど)	メール配信	消費生活セミナーや出前講座	学校での講義や授業	学校での啓発チラシなどの配布	無回答
10歳代	86	46.5	32.6	30.2	5.8	19.8	17.4	27.9	23.3	—	9.3	7.0	8.1
20歳代	73	37.0	26.0	52.1	5.5	23.3	27.4	45.2	30.1	2.7	1.4	1.4	4.1
30歳代	132	34.1	21.2	74.2	9.1	25.0	26.5	13.6	22.0	1.5	0.8	3.0	9.1
40歳代	144	31.9	25.7	70.1	7.6	27.8	34.7	7.6	22.2	3.5	2.1	3.5	4.9
50歳代	166	35.5	27.1	68.7	7.2	34.9	24.7	5.4	16.3	4.8	2.4	—	8.4
60歳代	195	39.5	30.8	62.6	4.6	30.8	25.1	5.6	12.8	5.6	—	0.5	16.4
70歳代	199	29.6	22.6	35.7	4.0	23.6	12.6	5.0	7.0	3.0	0.5	1.0	44.2
80歳以上	149	20.8	17.4	23.5	2.7	10.7	5.4	4.0	6.0	5.4	—	0.7	63.8



## 高齢者向けの情報

「広報あしや（市の広報紙）」の割合が 63.4%と最も高く、次いで「テレビ・ラジオ」の割合が 42.9%、「自治会・マンション管理組合などの掲示板・回覧板」の割合が 39.0%となっています。



## 【年齢別】

他の年代に比べ、10歳代で「新聞・雑誌（フリーペーパー含む）」の割合が、20歳代、70歳代で「自治会・マンション管理組合などの掲示板・回覧板」の割合が高くなっています。また、80歳以上で「広報あしや（市の広報紙）」の割合が高くなっています。

単位：%

区分	有効回答数(件)	テレビ・ラジオ	新聞・雑誌(フリーペーパー含む)	広報あしや(市の広報紙)	市の掲示板	自治会・マンション管理組合などの掲示板・回覧板	市のホームページ	市のSNS(ツイッターなど)	メール配信	消費生活セミナーや出前講座	学校での講義や授業	学校での啓発チラシなどの配布	無回答
10歳代	86	44.2	47.7	47.7	8.1	29.1	5.8	4.7	8.1	7.0	4.7	1.2	15.1
20歳代	73	45.2	28.8	39.7	16.4	49.3	12.3	9.6	5.5	9.6	—	—	19.2
30歳代	132	31.1	25.0	57.6	11.4	28.8	15.2	3.0	9.8	6.8	—	1.5	25.0
40歳代	144	31.3	22.2	63.9	16.0	36.1	15.3	0.7	14.6	4.2	0.7	0.7	17.4
50歳代	166	34.9	22.3	67.5	9.6	38.0	16.9	1.8	8.4	6.0	1.2	—	16.9
60歳代	195	47.2	22.1	68.7	6.2	42.6	18.5	2.6	7.2	7.2	—	0.5	12.8
70歳代	199	53.8	33.7	64.8	8.5	47.7	11.6	0.5	8.5	5.5	—	0.5	10.1
80歳以上	149	51.0	26.2	75.8	10.1	36.9	13.4	1.3	5.4	7.4	—	—	12.8