

# 消費生活アンケート調査の結果について(報告)

- 1 調査名 消費生活アンケート調査
- 2 目的 岡山市消費者教育推進計画（平成30年度～令和4年度）の効果測定及び改定の基礎資料とするため実施したもの。
- 3 実施内容
  - (1) 調査項目 消費生活等に関する質問 計18問（属性を除く。）
  - (2) 調査期間 令和3年10月30日（発送）～11月30日（投函期限）
  - (3) 調査対象者 2,500人（岡山市全域、満18歳以上の市民）
  - (4) 回答数（率） 1,149票（46%）
  - (5) 回答方法 郵送及びインターネットによる回答提出（郵送993・インターネット156）
- 4 調査結果
  - (1) 消費者としての意識や行動について
    - ・販売形態の特徴：「インターネット通販」を「月に1～2回程度以上」の利用が28.4%。  
特に30歳～39歳の利用頻度が高い。
    - ・各販売形態における新型コロナの影響：「インターネット通販の利用が増えた」が21.9%。  
「店舗の利用が減った」は39.0%。
    - ・キャッシュレス決済の使用状況：「月に1～2回程度以上」の使用が約7割、64歳以下は「利用したことある」の割合が高く、75歳以上の高齢者では「利用したことがない」が45.0%。
  - (2) 商品やサービスについての不満や消費者被害について
    - ・不満や被害の有無：「被害にあったことがある」は前回より6.9ポイント減少し、2.4%。
  - (3) 商品やサービスを選択する際の心掛けや消費生活の知識について
    - ・消費者としての心掛け：「環境に配慮した商品やサービスを選択する」を「心掛けている」45.7%。  
前回調査より11.9ポイント減少。
    - ・消費生活の知識について：「カスタマーハラスメントについて」を「知っていた」36.9%。
  - (4) 消費生活に関する啓発や消費者教育について
    - ・今後知りたいと思う消費生活に関する内容：「悪質商法などの手口とトラブルへの対処」が47.2%。
  - (5) 今後の取り組みについて
    - ・重要だと思うこと：「小中学校や高等学校における消費者教育の取組み」が61.0%、「SDGs・ESD等との連携・協働」は27.4%で前回より18.6ポイント増加。
- 5 結果分析
  - ・新型コロナの影響でインターネット通販利用が増加し、電子マネー等の普及によるキャッシュレス化が進んでいるが、年齢層によって差が生じており、年代ごとにきめ細かな啓発等の対応が必要。
  - ・悪質商法の手口などの情報に対するニーズは高く、的確な情報提供が求められている。
  - ・消費者教育では、学校等における消費者教育への支援やエシカル消費の普及啓発の取組みが重要。