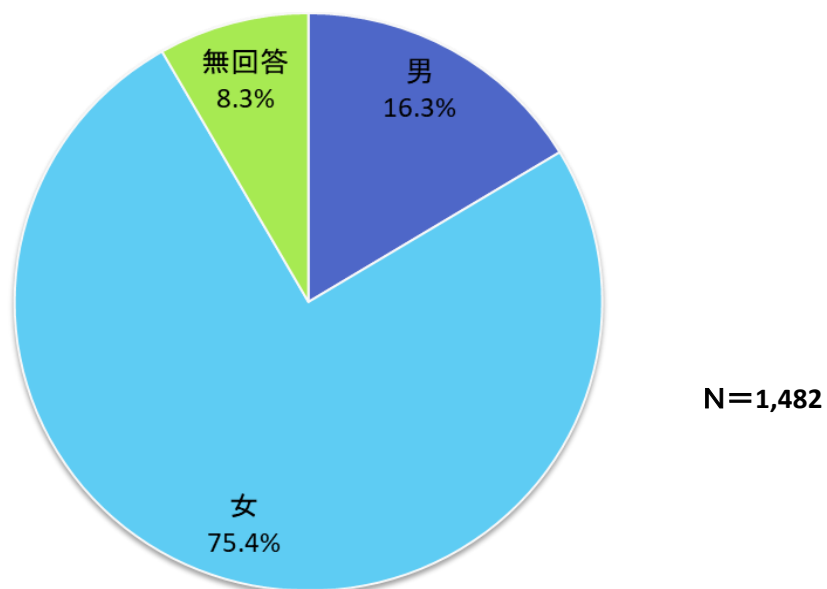


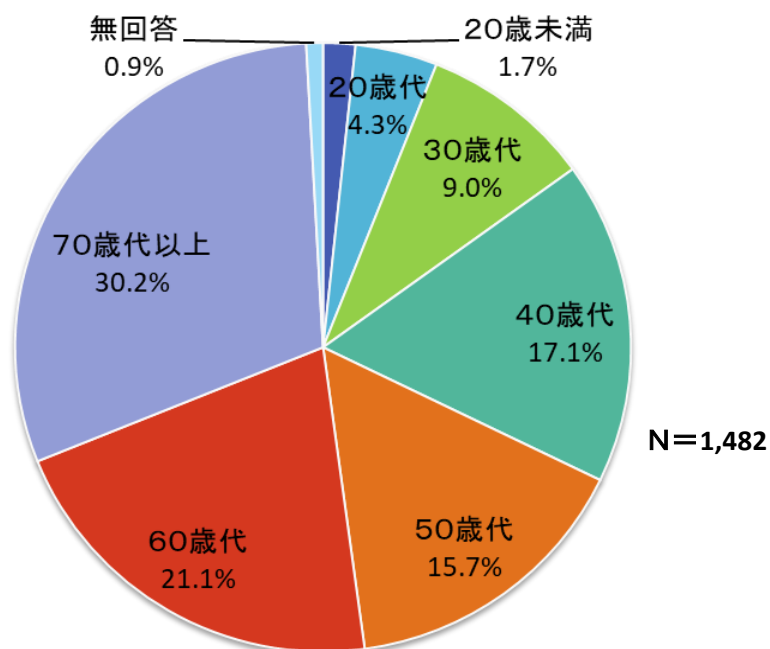
■R1年度「岡山市消費生活センター」認知度及び消費生活に関するアンケート (全体版)

設問1 性別及び年齢

男	242	16.3%
女	1,117	75.4%
無回答	123	8.3%
計	1,482	

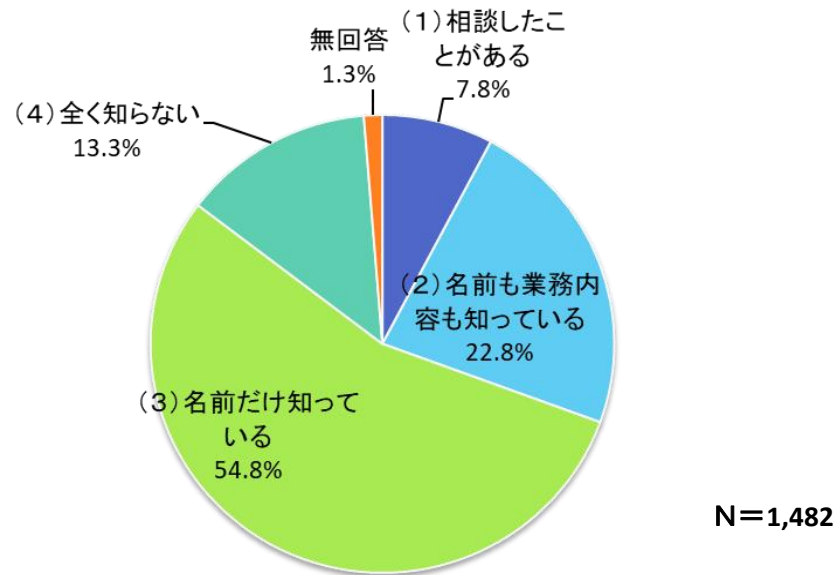


20歳未満	25	1.7%
20歳代	64	4.3%
30歳代	134	9.0%
40歳代	254	17.1%
50歳代	232	15.7%
60歳代	312	21.1%
70歳代以上	448	30.2%
無回答	13	0.9%
計	1,482	

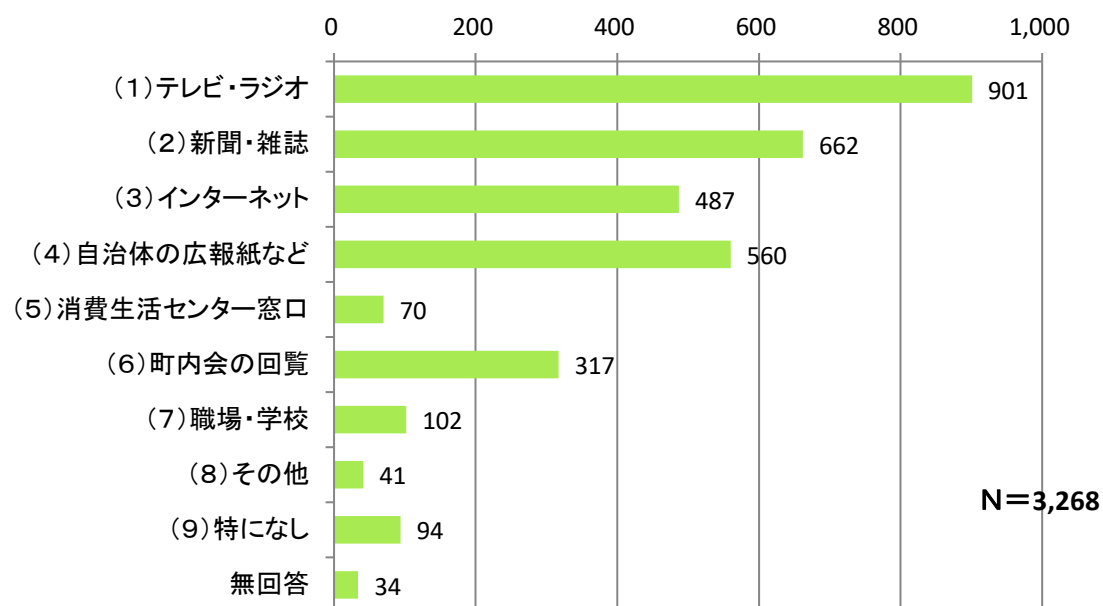


設問2 岡山市消費生活センター（市役所本庁舎2階）をご存じですか。

(1)相談したことがある	115	7.8%
(2)名前も業務内容も知っている	338	22.8%
(3)名前だけ知っている	812	54.8%
(4)全く知らない	198	13.3%
無回答	19	1.3%
計	1,482	

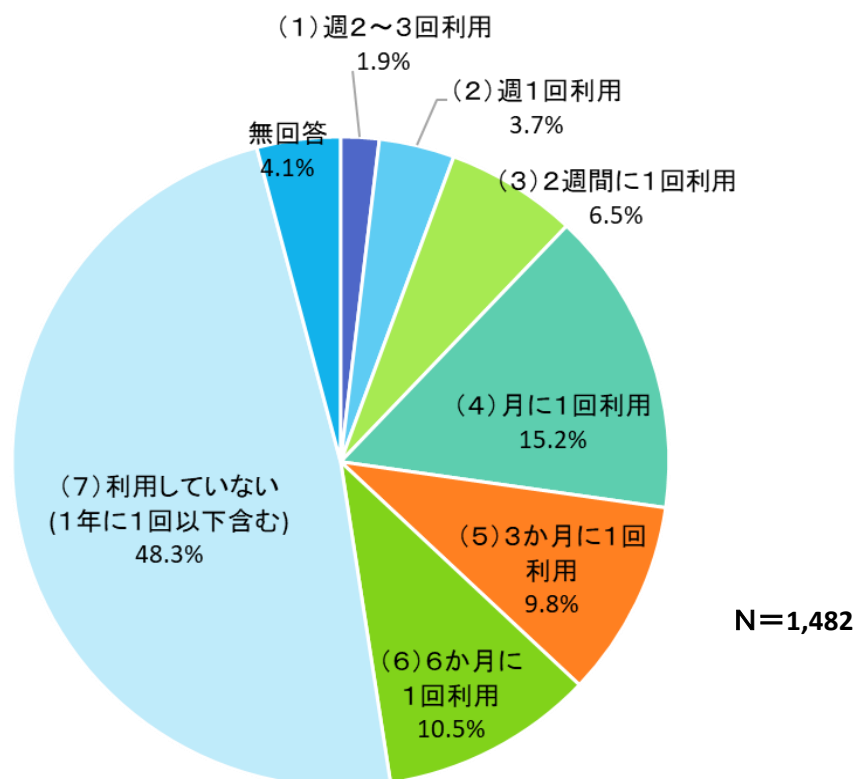
設問3 消費生活に関する情報をどんな方法で入手していますか。
(いくつでも可)

(1)テレビ・ラジオ	901
(2)新聞・雑誌	662
(3)インターネット	487
(4)自治体の広報紙など	560
(5)消費生活センター窓口	70
(6)町内会の回覧	317
(7)職場・学校	102
(8)その他	41
(9)特になし	94
無回答	34
計	3,268



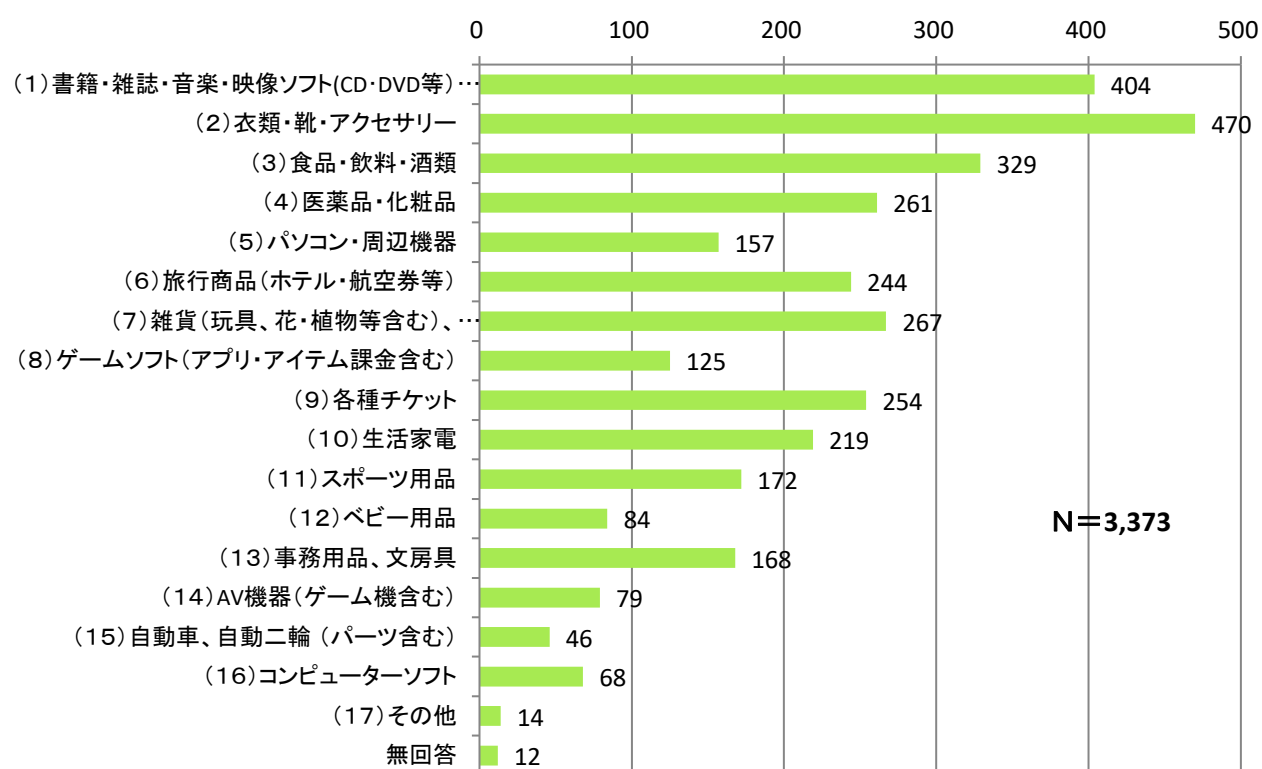
設問4 インターネットショッピングの利用頻度（アプリ内購入も含む）
についてお答えください。

(1)週2～3回利用	28	1.9%
(2)週1回利用	55	3.7%
(3)2週間に1回利用	96	6.5%
(4)月に1回利用	225	15.2%
(5)3か月に1回利用	145	9.8%
(6)6か月に1回利用	156	10.5%
(7)利用していない(1年に1回以下含む)	716	48.3%
無回答	61	4.1%
計	1,482	



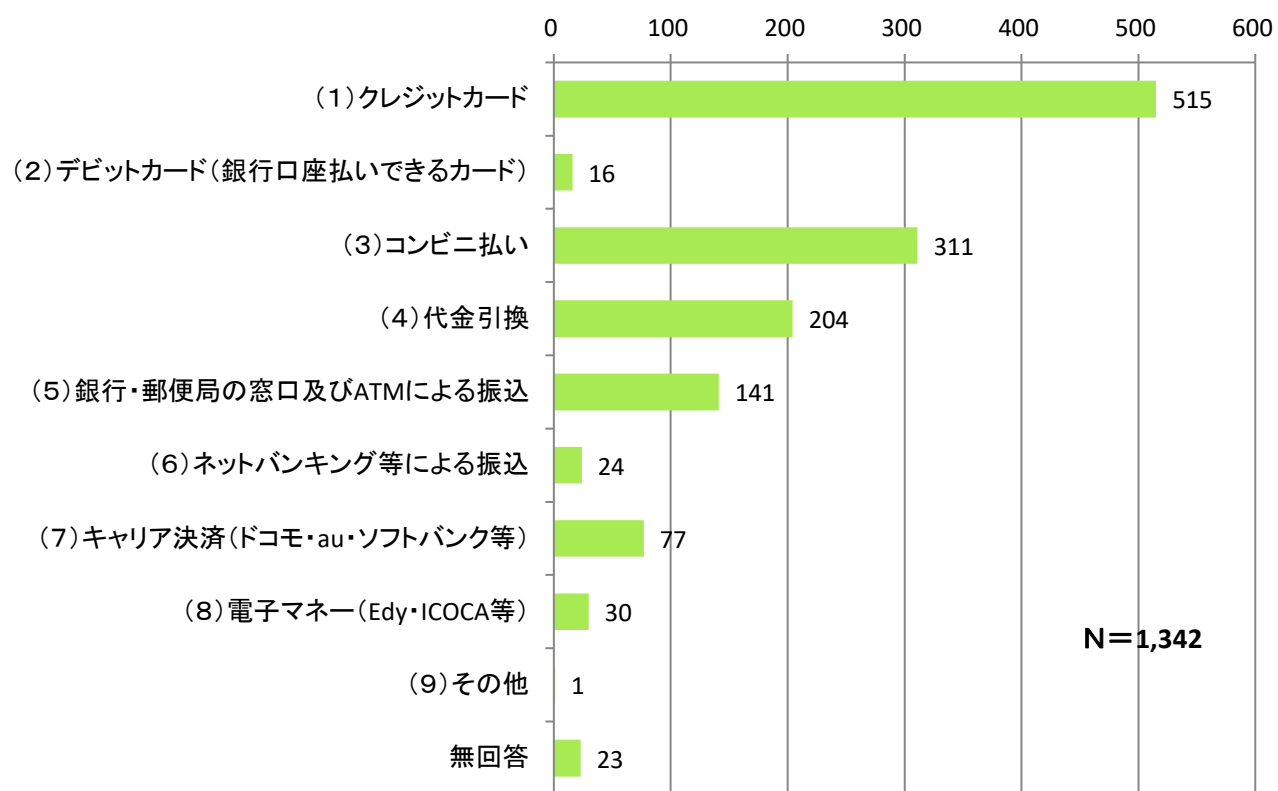
設問5 インターネットで購入したことがあるものに
○をつけてください。(いくつでも可)

(1) 書籍・雑誌・音楽・映像ソフト(CD・DVD等) ※ダウンロード含む	404
(2) 衣類・靴・アクセサリ	470
(3) 食品・飲料・酒類	329
(4) 医薬品・化粧品	261
(5) パソコン・周辺機器	157
(6) 旅行商品(ホテル・航空券等)	244
(7) 雑貨(玩具、花・植物等含む)、 家具、インテリア	267
(8) ゲームソフト(アプリ・アイテム課金含む)	125
(9) 各種チケット	254
(10) 生活家電	219
(11) スポーツ用品	172
(12) ベビー用品	84
(13) 事務用品、文房具	168
(14) AV機器(ゲーム機含む)	79
(15) 自動車、自動二輪(パーツ含む)	46
(16) コンピューターソフト	68
(17) その他	14
無回答	12
計	3,373



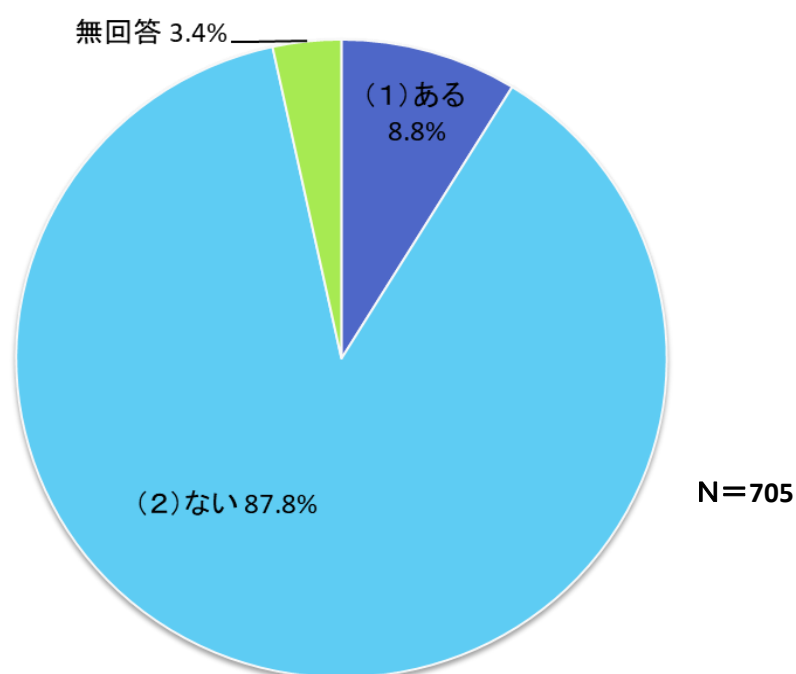
設問6 インターネットショッピングでの決済方法に○をつけてください。
(いくつでも可)

(1)クレジットカード	515
(2)デビットカード(銀行口座払いできるカード)	16
(3)コンビニ払い	311
(4)代金引換	204
(5)銀行・郵便局の窓口及びATMによる振込	141
(6)ネットバンキング等による振込	24
(7)キャリア決済(ドコモ・au・ソフトバンク等)	77
(8)電子マネー(Edy・ICOCA等)	30
(9)その他	1
無回答	23
計	1,342



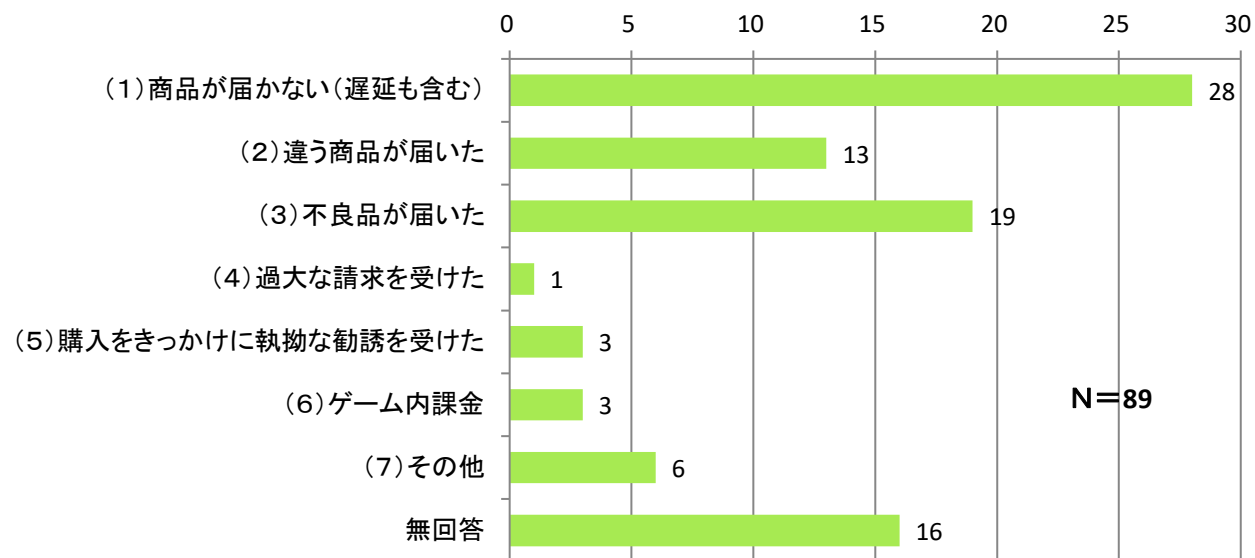
設問7 インターネットショッピングで契約トラブルに遭ったことはありますか。

(1)ある ⇒設問8へ	62	8.8%
(2)ない	619	87.8%
無回答	24	3.4%
計	705	



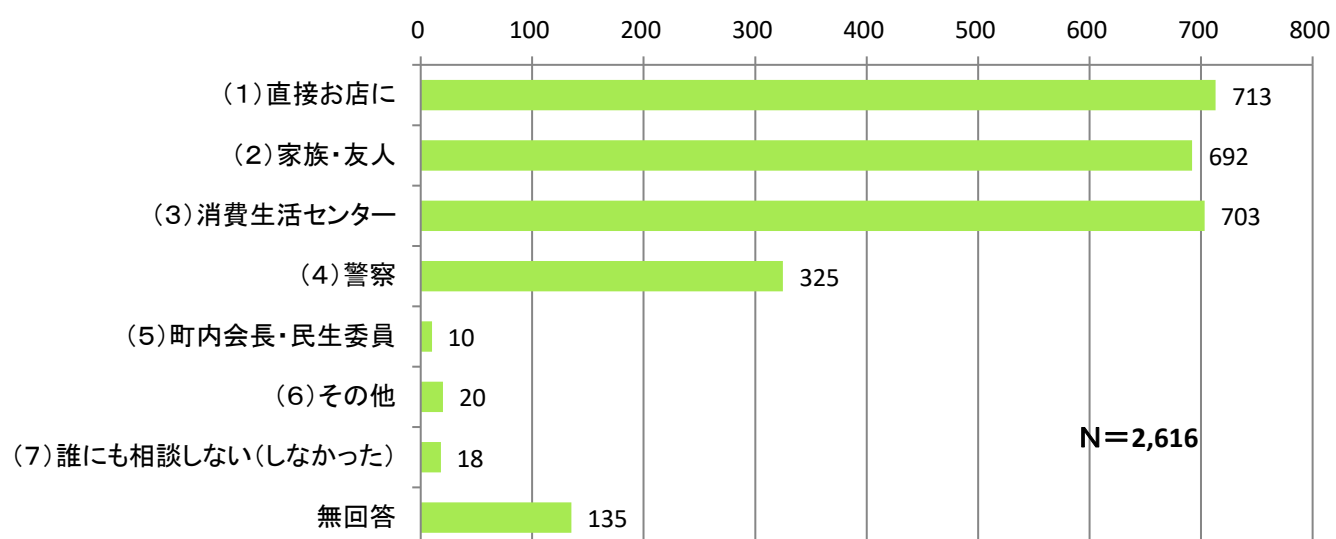
設問8 トラブル内容についてお答えください。(いくつでも可)

(1)商品が届かない(遅延も含む)	28
(2)違う商品が届いた	13
(3)不良品が届いた	19
(4)過大な請求を受けた	1
(5)購入をきっかけに執拗な勧誘を受けた	3
(6)ゲーム内課金	3
(7)その他	6
無回答	16
計	89



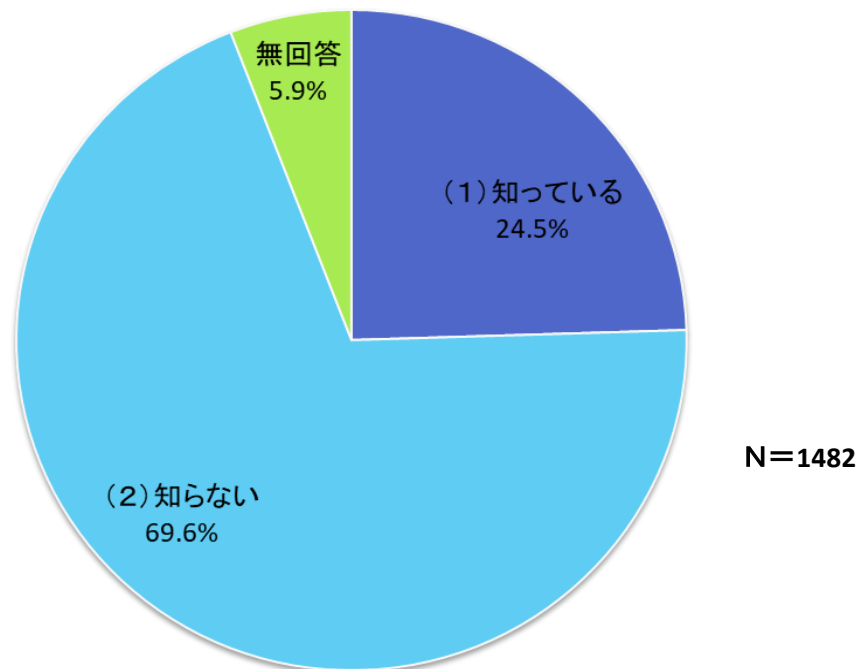
設問9 あなたがもし契約トラブルにあってしまったら、どこに(誰に)相談しますか。または相談しましたか。(いくつでも可)

(1)直接お店に	713
(2)家族・友人	692
(3)消費生活センター	703
(4)警察	325
(5)町内会長・民生委員	10
(6)その他	20
(7)誰にも相談しない(しなかった)	18
無回答	135
計	2,616



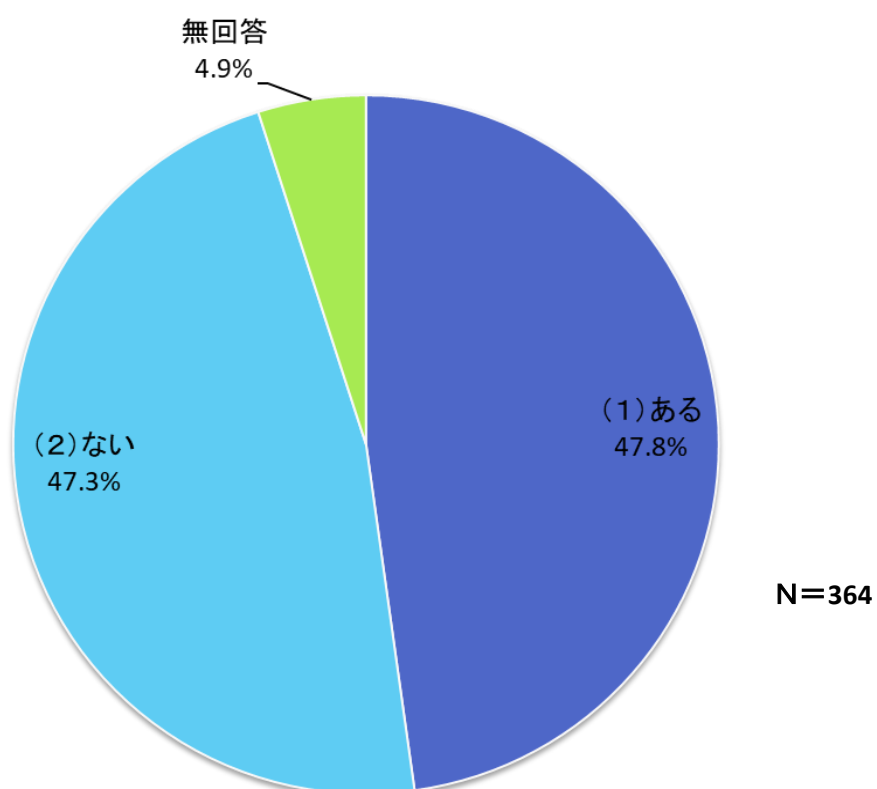
設問10 消費生活センターが実施している、消費生活出前講座を知っていますか。

(1)知っている ⇒設問11へ	364	24.5%
(2)知らない	1,031	69.6%
無回答	87	5.9%
計	1,482	



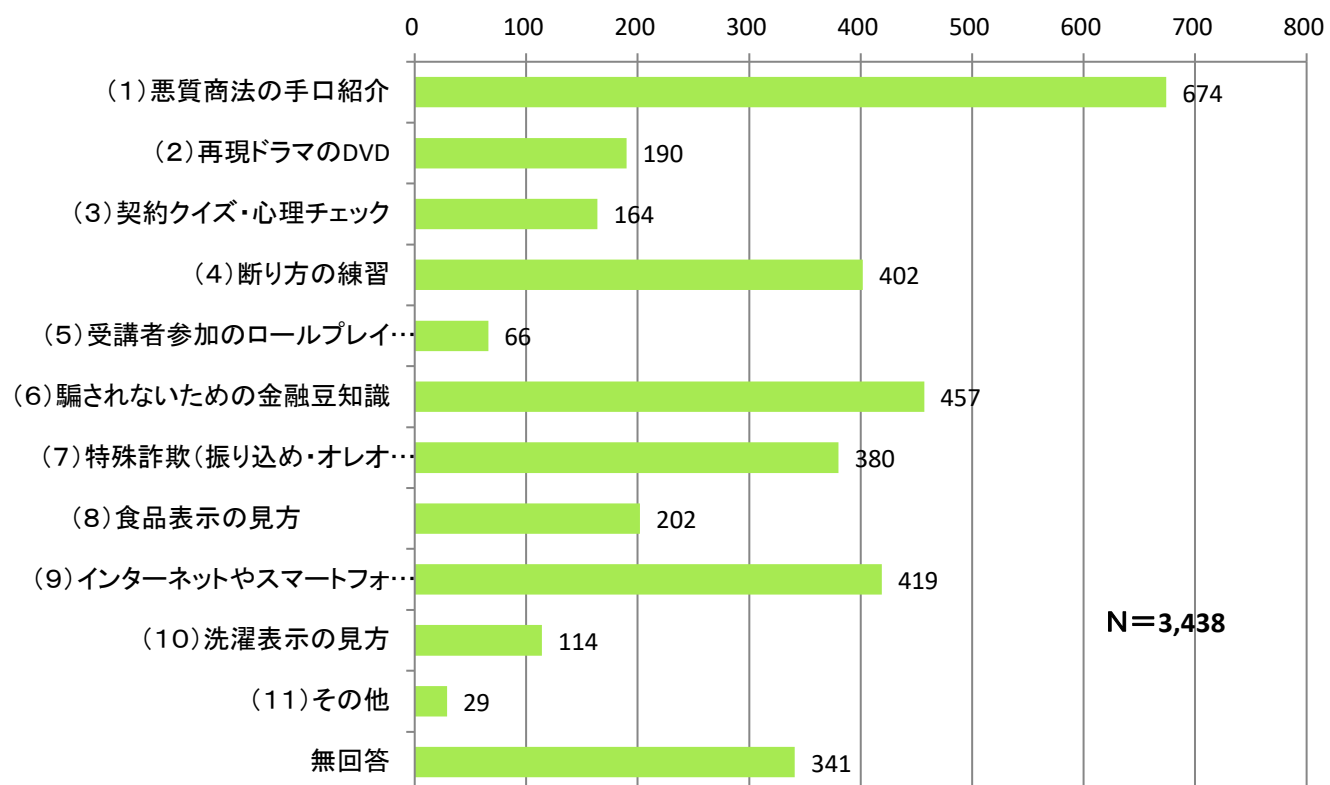
設問11 消費生活出前講座を受けたことがありますか。

(1)ある	174	47.8%
(2)ない	172	47.3%
無回答	18	4.9%
計	364	



設問 1 2 消費生活出前講座で受講したい内容について、
○をつけてください。(いくつでも可)

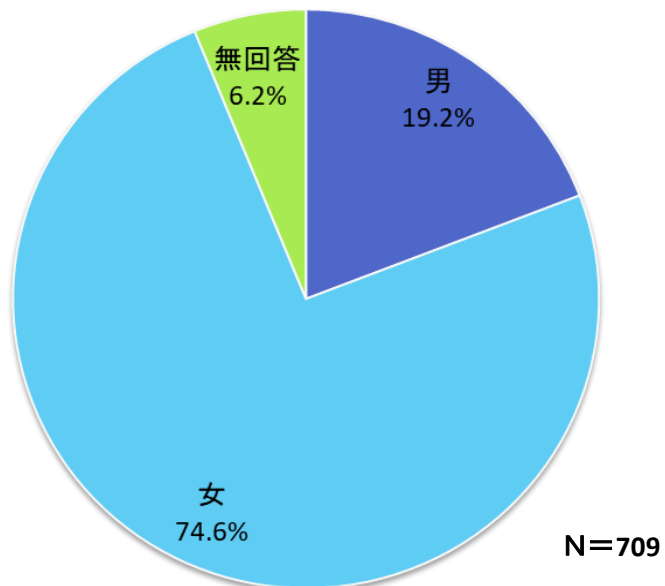
(1) 悪質商法の手口紹介	674
(2) 再現ドラマのDVD	190
(3) 契約クイズ・心理チェック	164
(4) 断り方の練習	402
(5) 受講者参加のロールプレイング	66
(6) 騙されないための金融豆知識	457
(7) 特殊詐欺(振り込め・オレオレ・手渡し・還付詐欺等)	380
(8) 食品表示の見方	202
(9) インターネットやスマートフォンのトラブル防止	419
(10) 洗濯表示の見方	114
(11) その他	29
無回答	341
計	3,438



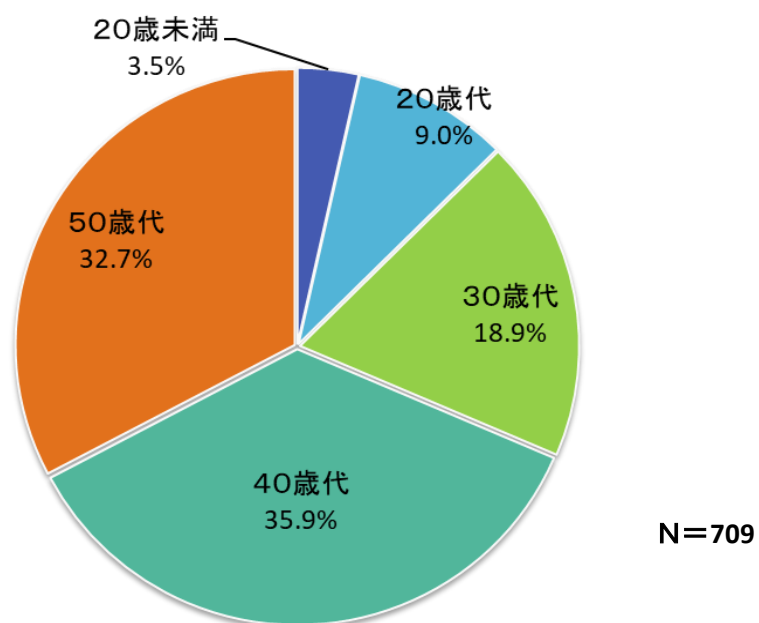
■R1年度「岡山市消費生活センター」認知度及び
消費生活に関するアンケート（20歳未満～50歳代抽出バージョン）

設問1 性別及び年齢

男	136	19.2%
女	529	74.6%
無回答	44	6.2%
計	709	

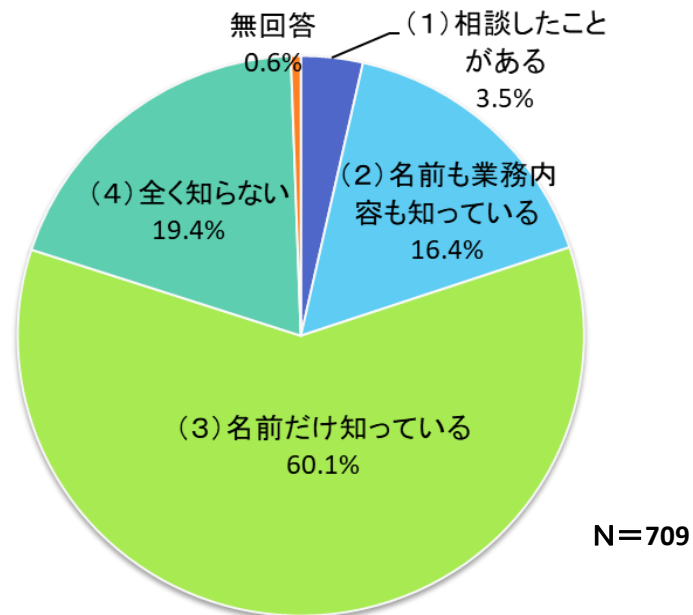


20歳未満	25	3.5%
20歳代	64	9.0%
30歳代	134	18.9%
40歳代	254	35.9%
50歳代	232	32.7%
60歳代		
70歳代以上		
計	709	

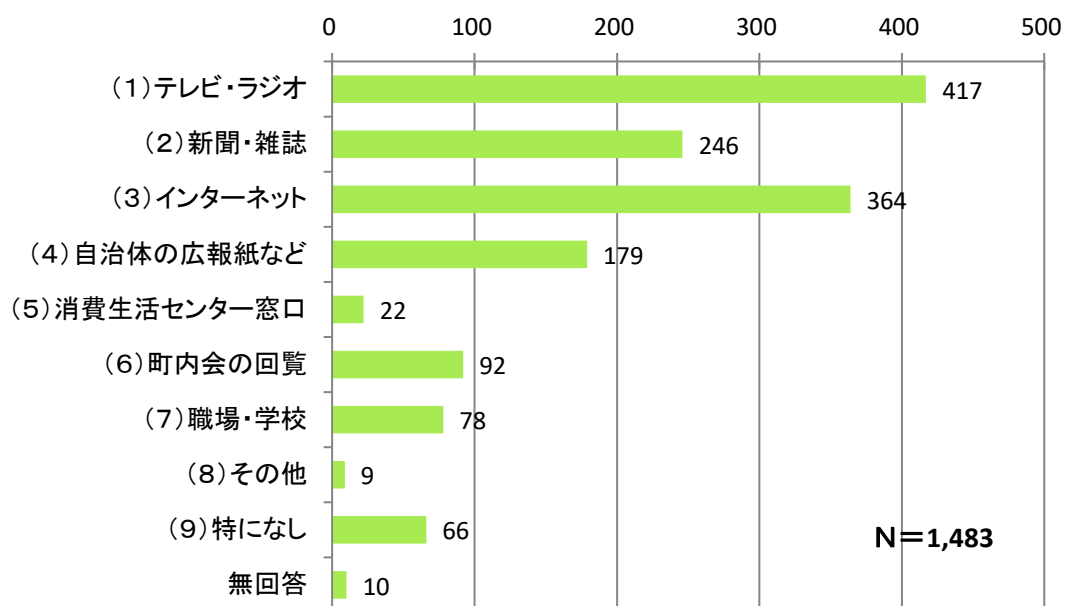


設問2 岡山市消費生活センター（市役所本庁舎2階）をご存じですか。

(1)相談したことがある	25	3.5%
(2)名前も業務内容も知っている	116	16.4%
(3)名前だけ知っている	426	60.1%
(4)全く知らない	138	19.4%
無回答	4	0.6%
計	709	

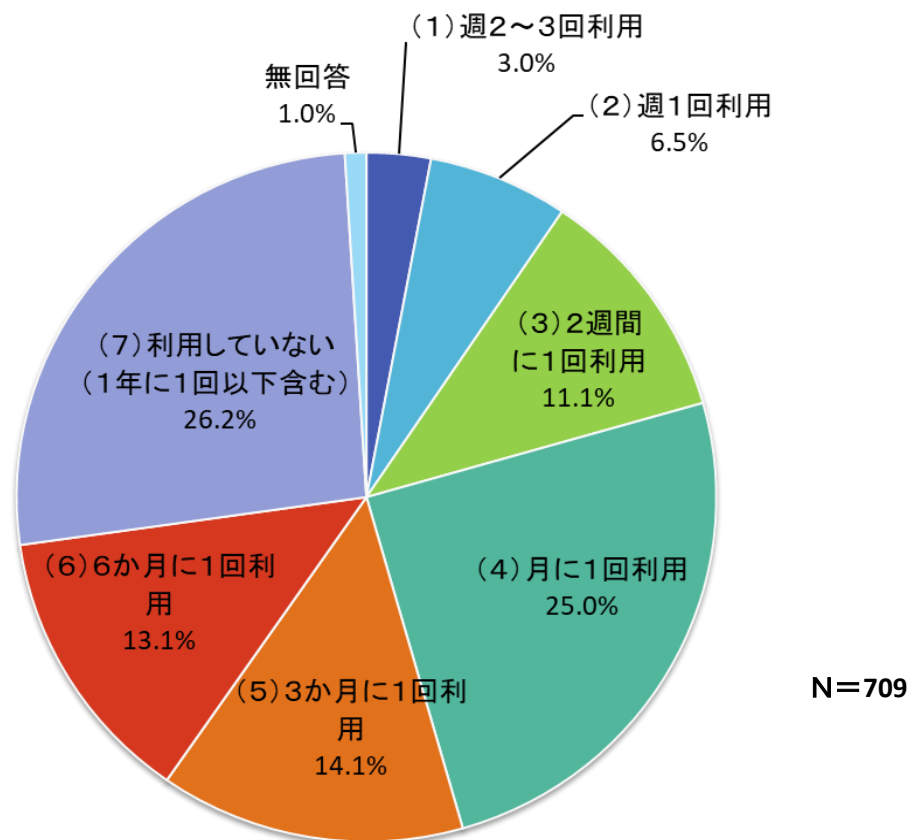
設問3 消費生活に関する情報をどんな方法で入手していますか。
(いくつでも可)

(1)テレビ・ラジオ	417
(2)新聞・雑誌	246
(3)インターネット	364
(4)自治体の広報紙など	179
(5)消費生活センター窓口	22
(6)町内会の回覧	92
(7)職場・学校	78
(8)その他	9
(9)特になし	66
無回答	10
計	1,483



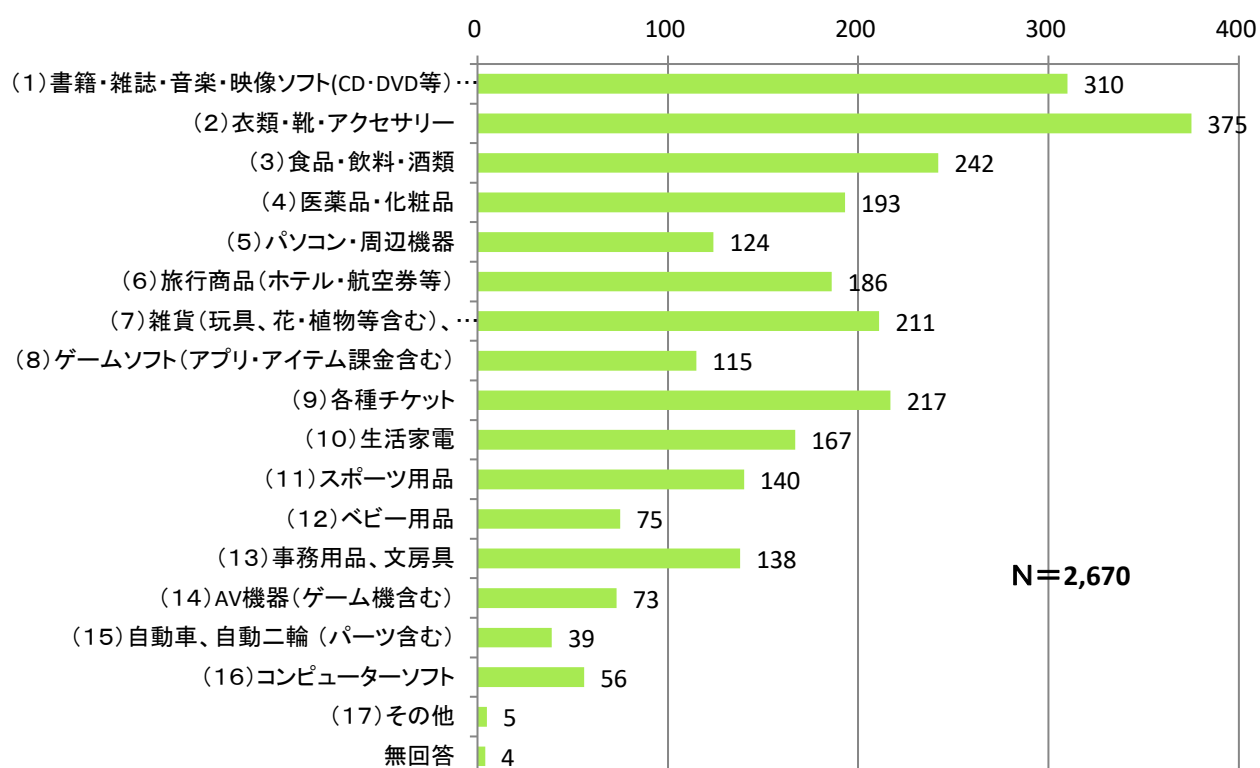
設問4 インターネットショッピングの利用頻度（アプリ内購入も含む）
についてお答えください。

(1)週2～3回利用	21	3.0%
(2)週1回利用	46	6.5%
(3)2週間に1回利用	79	11.1%
(4)月に1回利用	177	25.0%
(5)3か月に1回利用	100	14.1%
(6)6か月に1回利用	93	13.1%
(7)利用していない(1年に1回以下含む)	186	26.2%
無回答	7	1.0%
計	709	



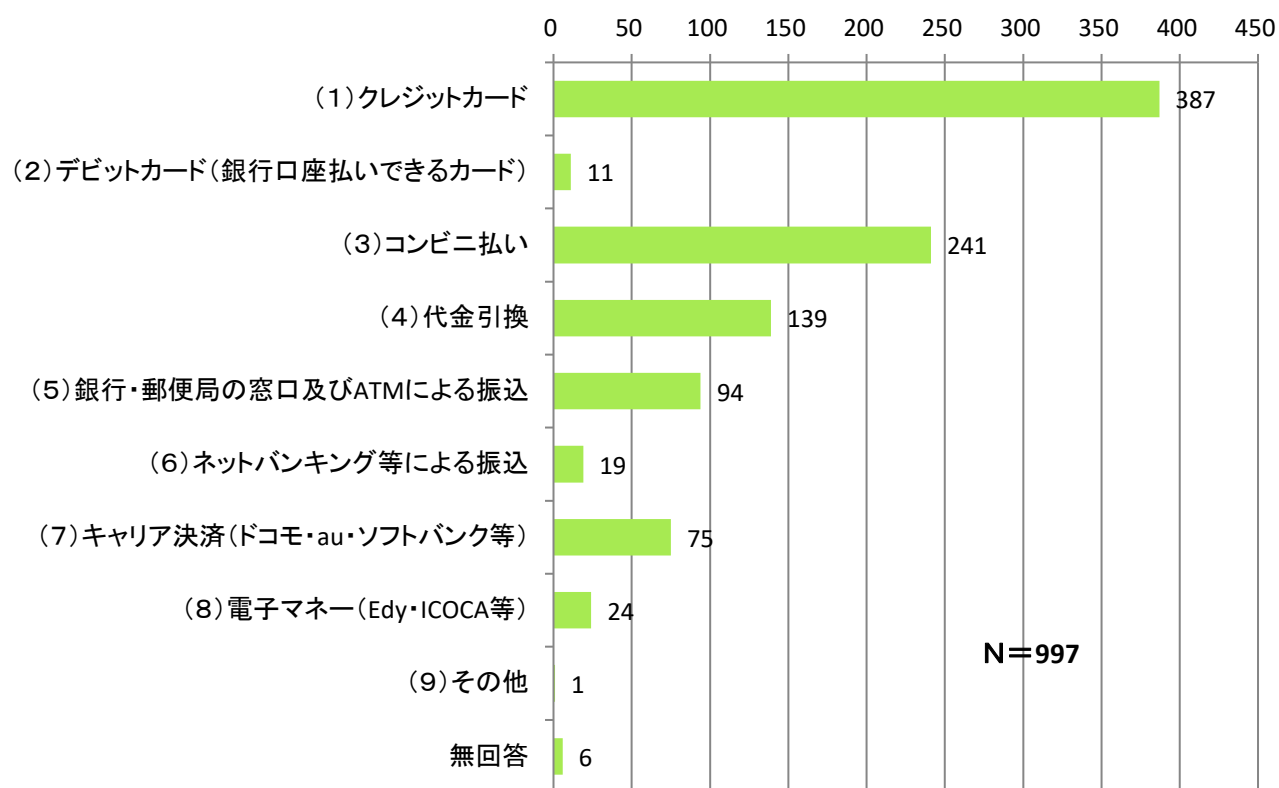
設問5 インターネットで購入したことがあるものに
○をつけてください。(いくつでも可)

(1) 書籍・雑誌・音楽・映像ソフト(CD・DVD等) ※ダウンロード含む	310
(2) 衣類・靴・アクセサリ	375
(3) 食品・飲料・酒類	242
(4) 医薬品・化粧品	193
(5) パソコン・周辺機器	124
(6) 旅行商品(ホテル・航空券等)	186
(7) 雑貨(玩具、花・植物等含む)、 家具、インテリア	211
(8) ゲームソフト(アプリ・アイテム課金含む)	115
(9) 各種チケット	217
(10) 生活家電	167
(11) スポーツ用品	140
(12) ベビー用品	75
(13) 事務用品、文房具	138
(14) AV機器(ゲーム機含む)	73
(15) 自動車、自動二輪(パーツ含む)	39
(16) コンピューターソフト	56
(17) その他	5
無回答	4
計	2,670



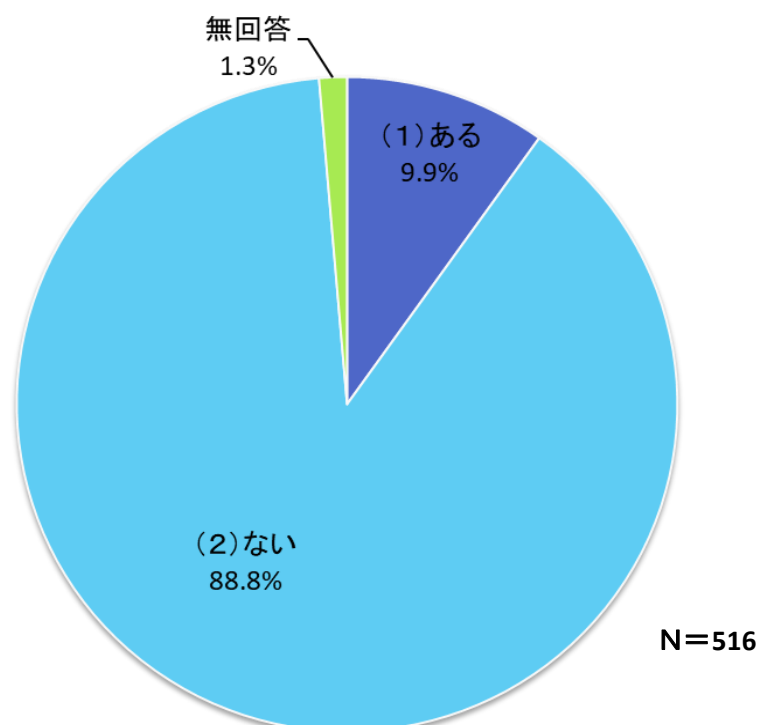
設問6 インターネットショッピングでの決済方法に○をつけてください。
(いくつでも可)

(1)クレジットカード	387
(2)デビットカード(銀行口座払いできるカード)	11
(3)コンビニ払い	241
(4)代金引換	139
(5)銀行・郵便局の窓口及びATMによる振込	94
(6)ネットバンキング等による振込	19
(7)キャリア決済(ドコモ・au・ソフトバンク等)	75
(8)電子マネー(Edy・ICOCA等)	24
(9)その他	1
無回答	6
計	997



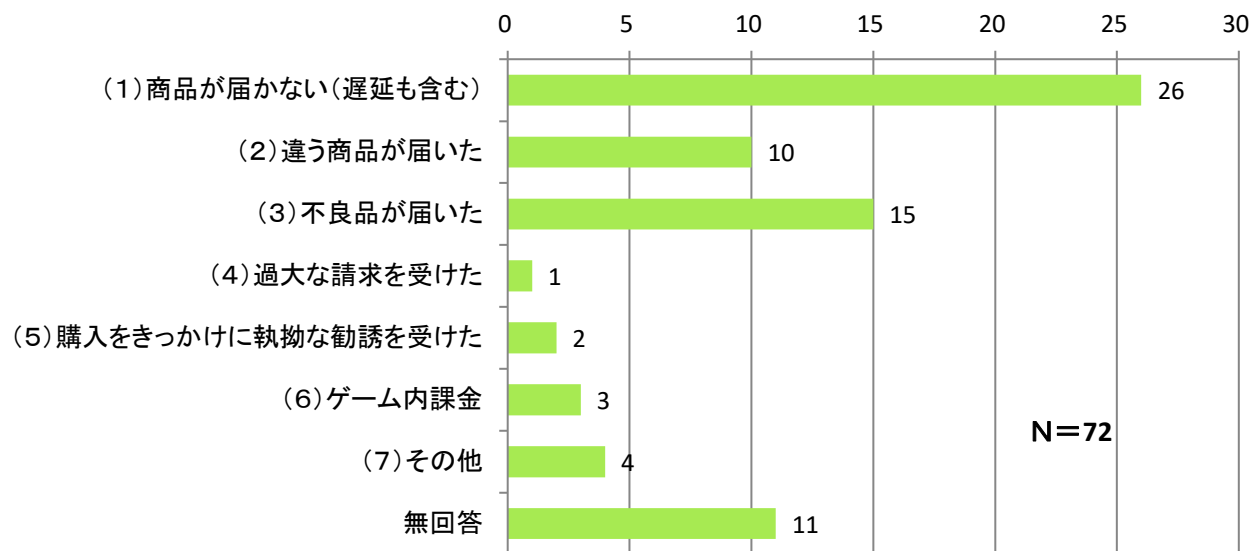
設問7 インターネットショッピングで契約トラブルに遭ったことはありますか。

(1)ある ⇒設問8へ	51	9.9%
(2)ない	458	88.8%
無回答	7	1.3%
計	516	



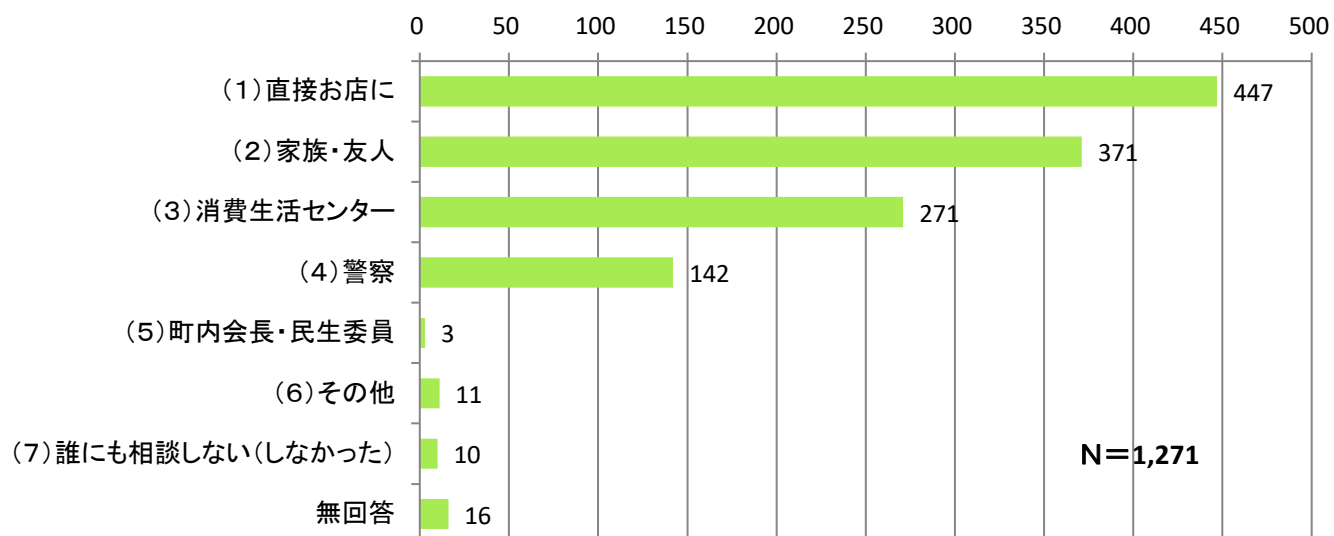
設問8 トラブル内容についてお答えください。(いくつでも可)

(1)商品が届かない(遅延も含む)	26
(2)違う商品が届いた	10
(3)不良品が届いた	15
(4)過大な請求を受けた	1
(5)購入をきっかけに執拗な勧誘を受けた	2
(6)ゲーム内課金	3
(7)その他	4
無回答	11
計	72



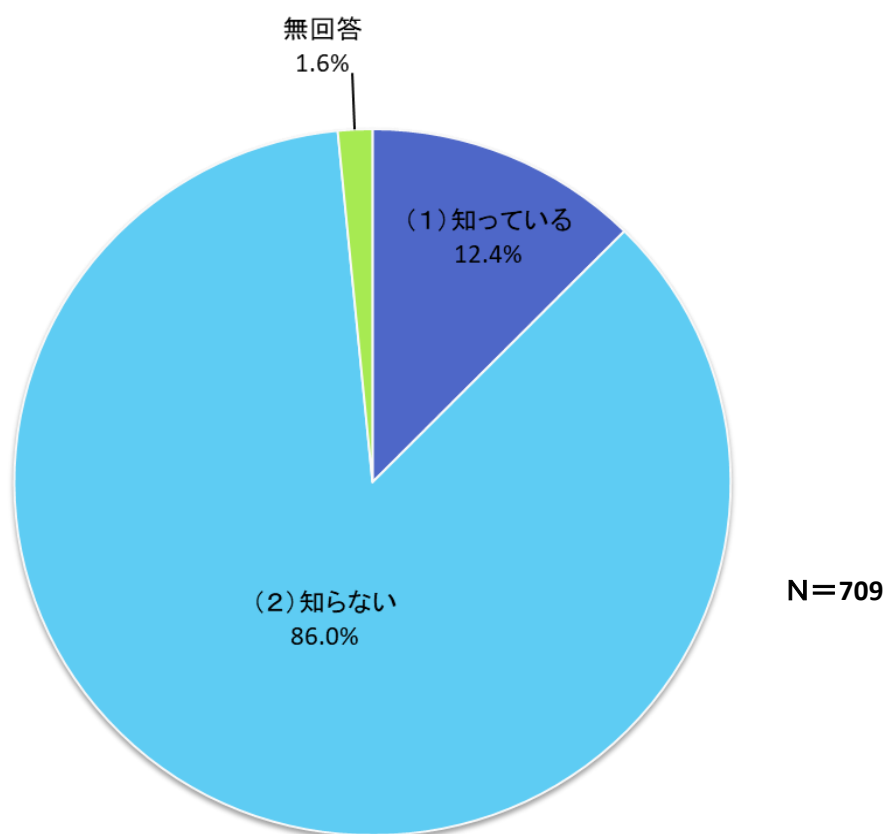
設問9 あなたがもし契約トラブルにあってしまったら、どこに(誰に)相談しますか。または相談しましたか。(いくつでも可)

(1)直接お店に	447
(2)家族・友人	371
(3)消費生活センター	271
(4)警察	142
(5)町内会長・民生委員	3
(6)その他	11
(7)誰にも相談しない(しなかった)	10
無回答	16
計	1,271



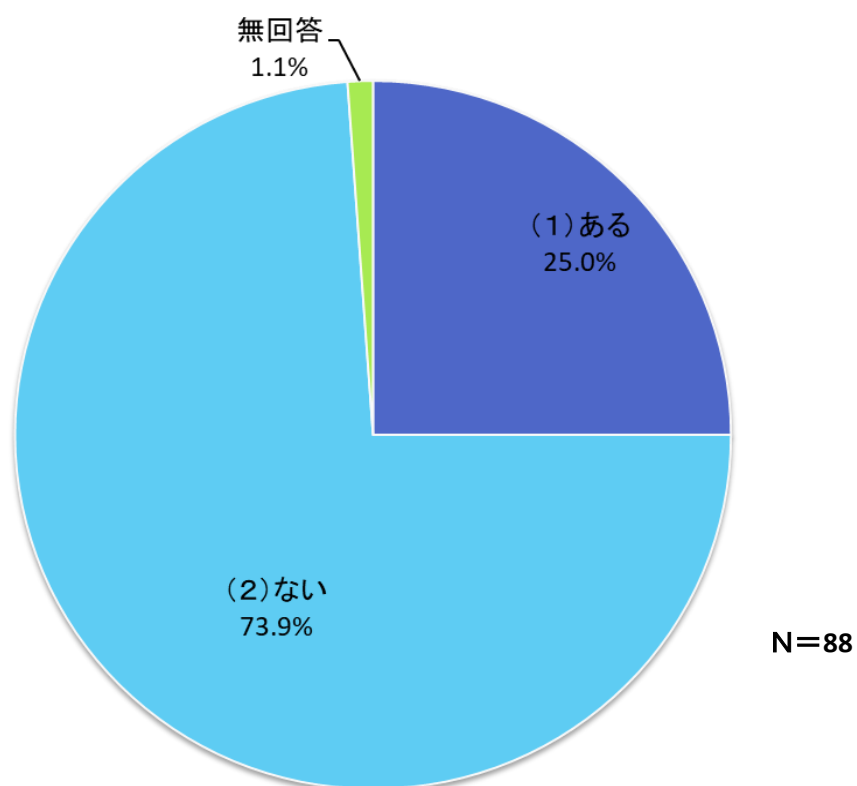
設問 10 消費生活センターが実施している、消費生活出前講座を知っていますか。

(1)知っている ⇒設問11へ	88	12.4%
(2)知らない	610	86.0%
無回答	11	1.6%
計	709	



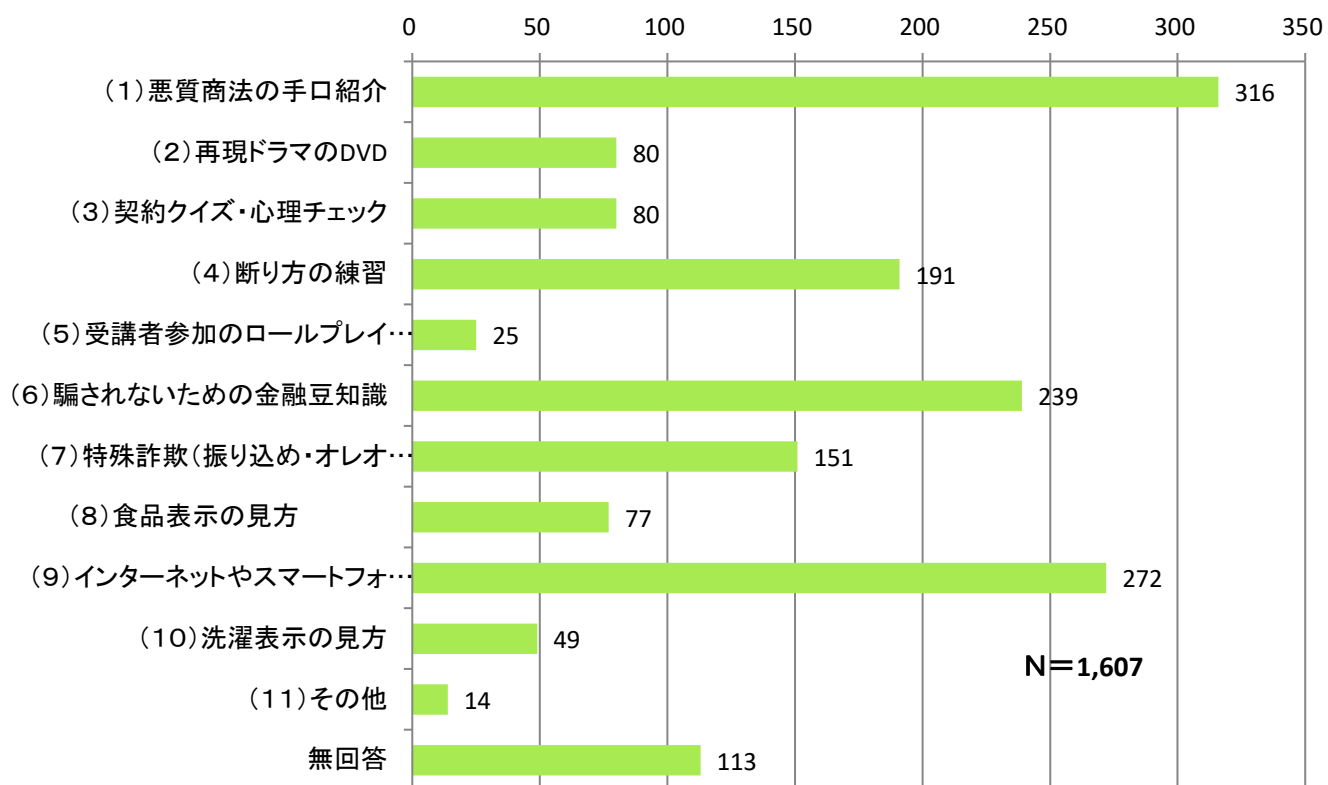
設問 11 消費生活出前講座を受けたことがありますか。

(1)ある	22	25.0%
(2)ない	65	73.9%
無回答	1	1.1%
計	88	



設問 1 2 消費生活出前講座で受講したい内容について、
○をつけてください。(いくつでも可)

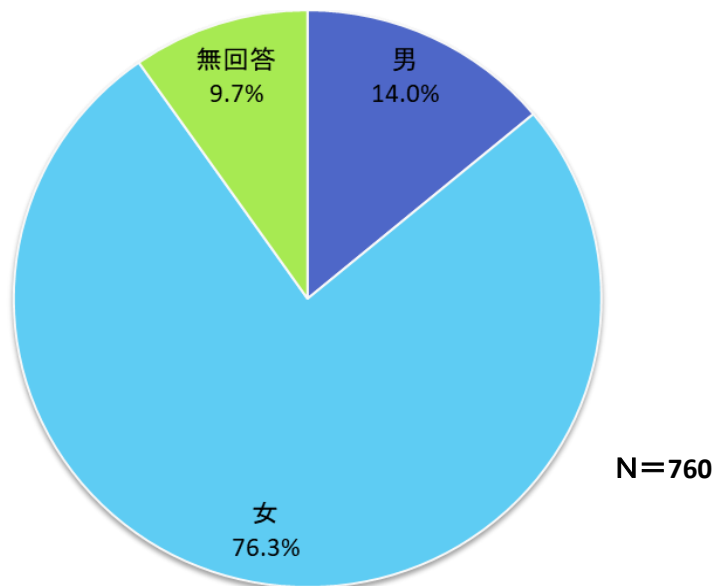
(1)悪質商法の手口紹介	316
(2)再現ドラマのDVD	80
(3)契約クイズ・心理チェック	80
(4)断り方の練習	191
(5)受講者参加のロールプレイング	25
(6)騙されないための金融豆知識	239
(7)特殊詐欺(振り込め・オレオレ・手渡し・還付詐欺等)	151
(8)食品表示の見方	77
(9)インターネットやスマートフォンのトラブル防止	272
(10)洗濯表示の見方	49
(11)その他	14
無回答	113
計	1,607



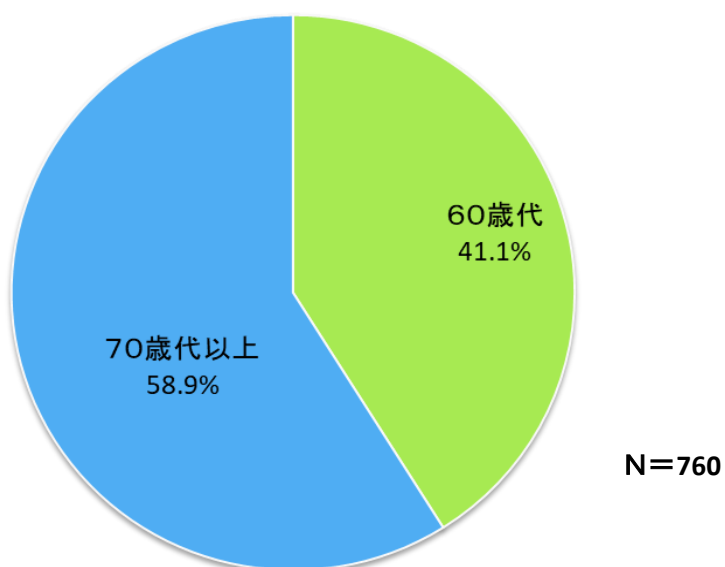
■R1年度「岡山市消費生活センター」認知度及び
消費生活に関するアンケート（60歳代～70歳代以上抽出バージョン）

設問1 性別及び年齢

男	106	14.0%
女	580	76.3%
無回答	74	9.7%
計	760	

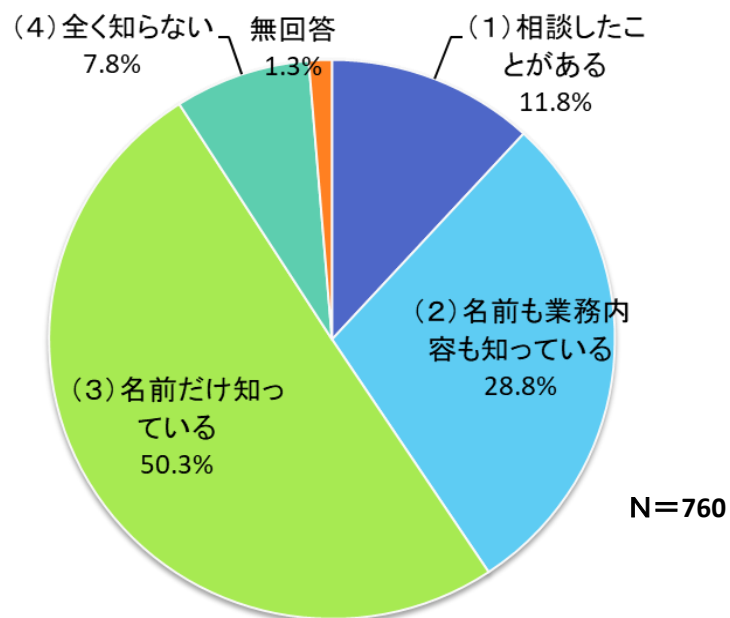


20歳未満		
20歳代		
30歳代		
40歳代		
50歳代		
60歳代	312	41.1%
70歳代以上	448	58.9%
計	760	

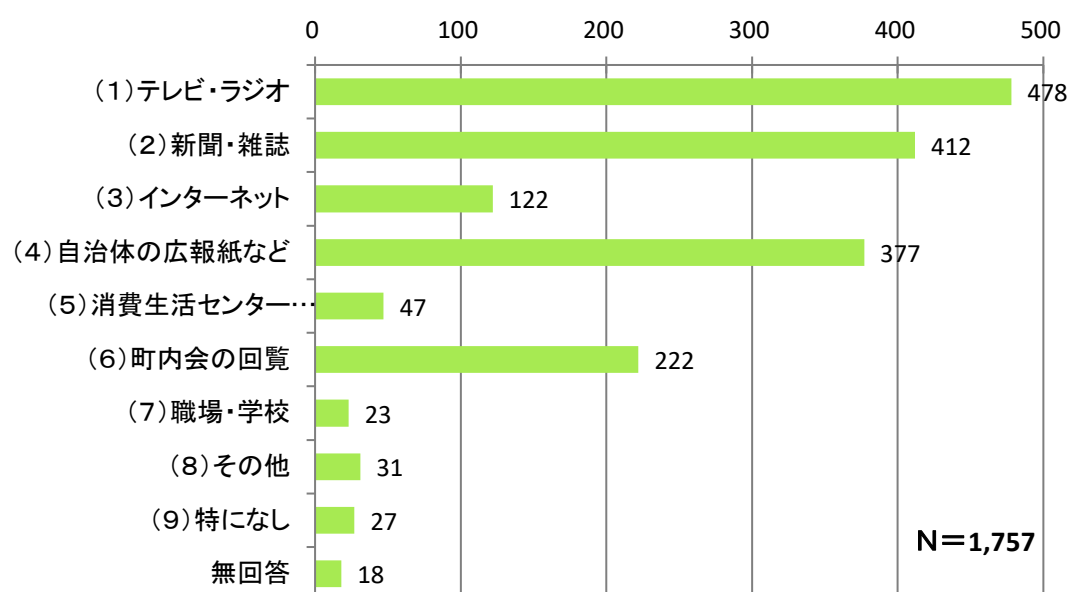


設問2 岡山市消費生活センター（市役所本庁舎2階）をご存じですか。

(1)相談したことがある	90	11.8%
(2)名前も業務内容も知っている	219	28.8%
(3)名前だけ知っている	382	50.3%
(4)全く知らない	59	7.8%
無回答	10	1.3%
計	760	

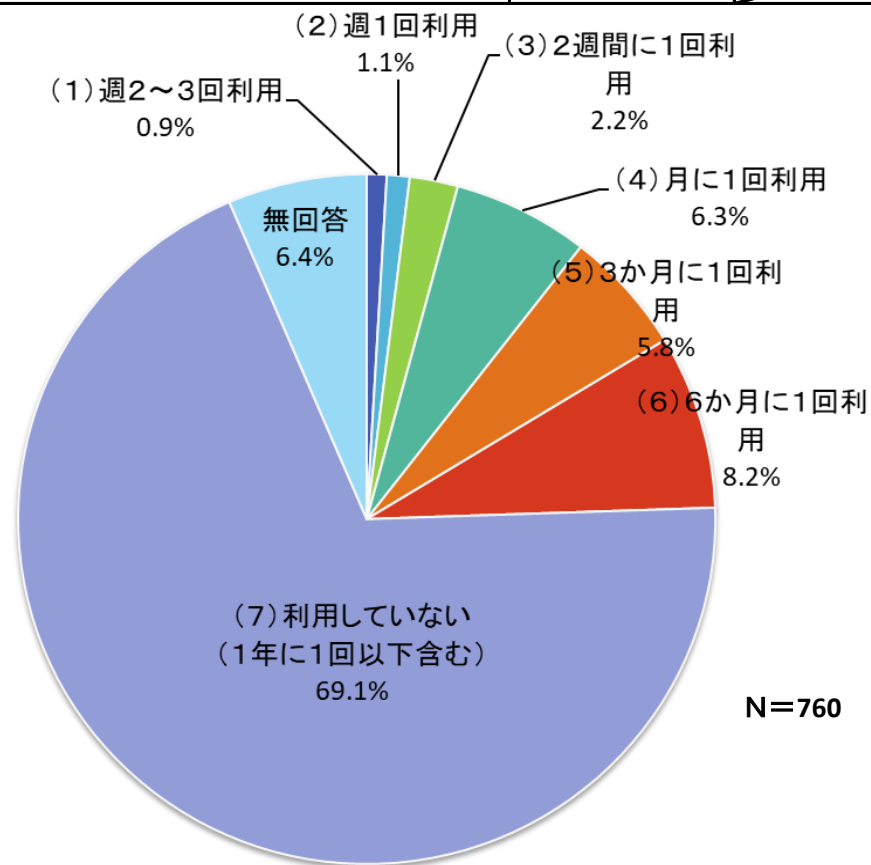
設問3 消費生活に関する情報をどんな方法で入手していますか。
(いくつでも可)

(1)テレビ・ラジオ	478
(2)新聞・雑誌	412
(3)インターネット	122
(4)自治体の広報紙など	377
(5)消費生活センター窓口	47
(6)町内会の回覧	222
(7)職場・学校	23
(8)その他	31
(9)特になし	27
無回答	18
計	1,757



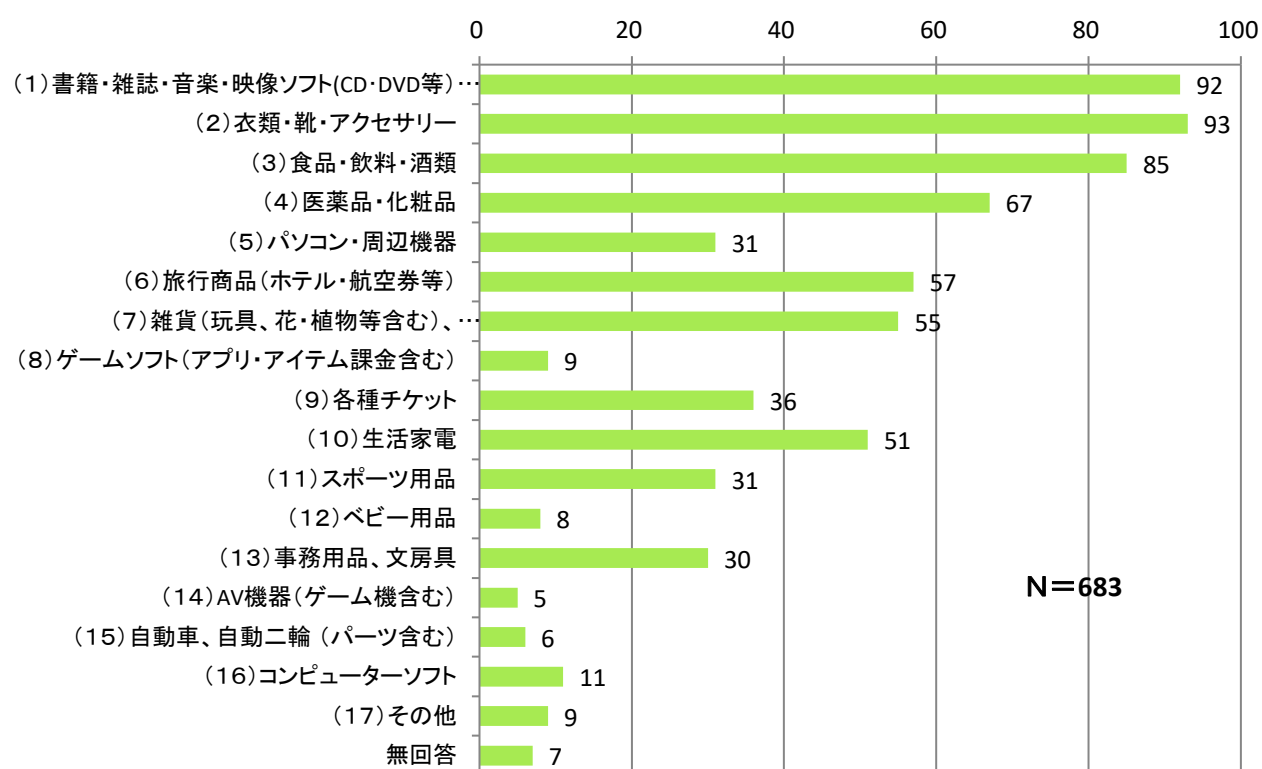
設問4 インターネットショッピングの利用頻度（アプリ内購入も含む）
についてお答えください。

(1)週2～3回利用	7	0.9%
(2)週1回利用	8	1.1%
(3)2週間に1回利用	17	2.2%
(4)月に1回利用	48	6.3%
(5)3か月に1回利用	44	5.8%
(6)6か月に1回利用	62	8.2%
(7)利用していない(1年に1回以下含む)	525	69.1%
無回答	49	6.4%
計	760	



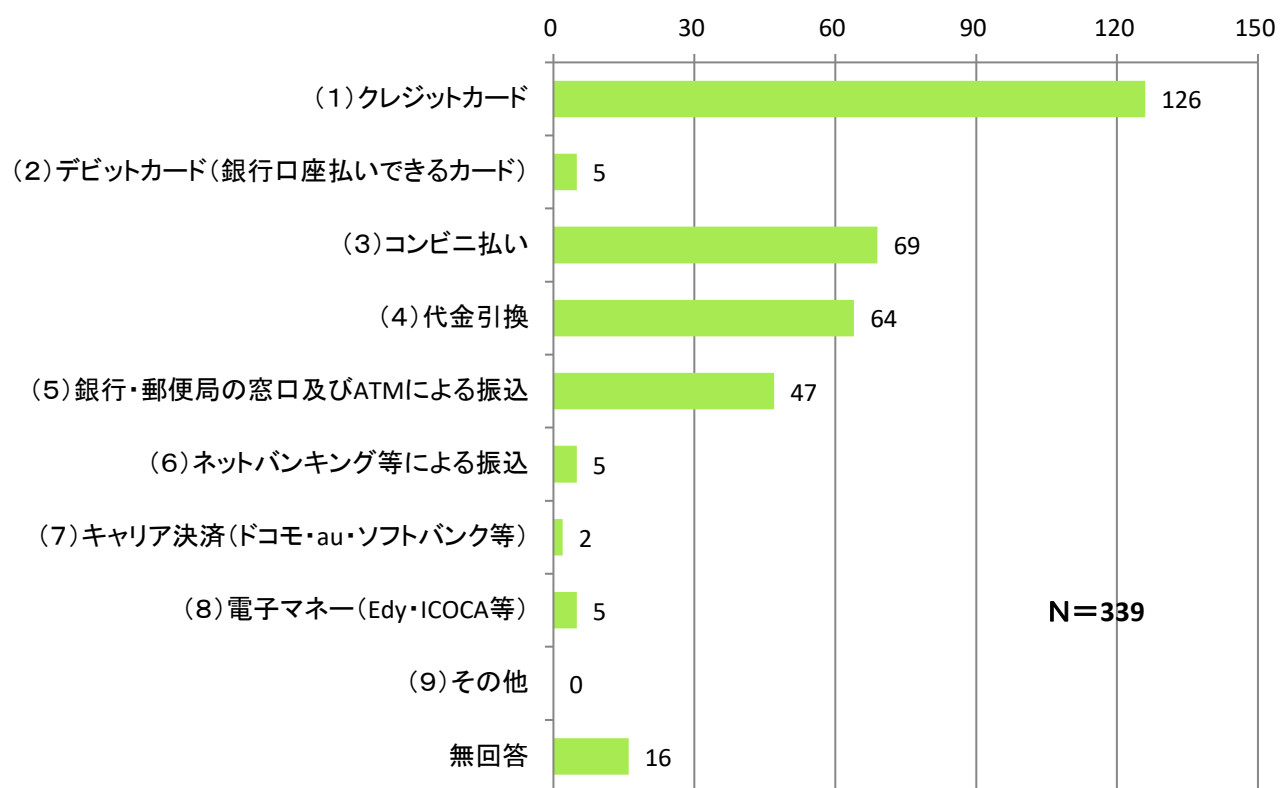
設問5 インターネットで購入したことがあるものに
○をつけてください。(いくつでも可)

(1) 書籍・雑誌・音楽・映像ソフト(CD・DVD等) ※ダウンロード含む	92
(2) 衣類・靴・アクセサリ	93
(3) 食品・飲料・酒類	85
(4) 医薬品・化粧品	67
(5) パソコン・周辺機器	31
(6) 旅行商品(ホテル・航空券等)	57
(7) 雑貨(玩具、花・植物等含む)、 家具、インテリア	55
(8) ゲームソフト(アプリ・アイテム課金含む)	9
(9) 各種チケット	36
(10) 生活家電	51
(11) スポーツ用品	31
(12) ベビー用品	8
(13) 事務用品、文房具	30
(14) AV機器(ゲーム機含む)	5
(15) 自動車、自動二輪(パーツ含む)	6
(16) コンピューターソフト	11
(17) その他	9
無回答	7
計	683



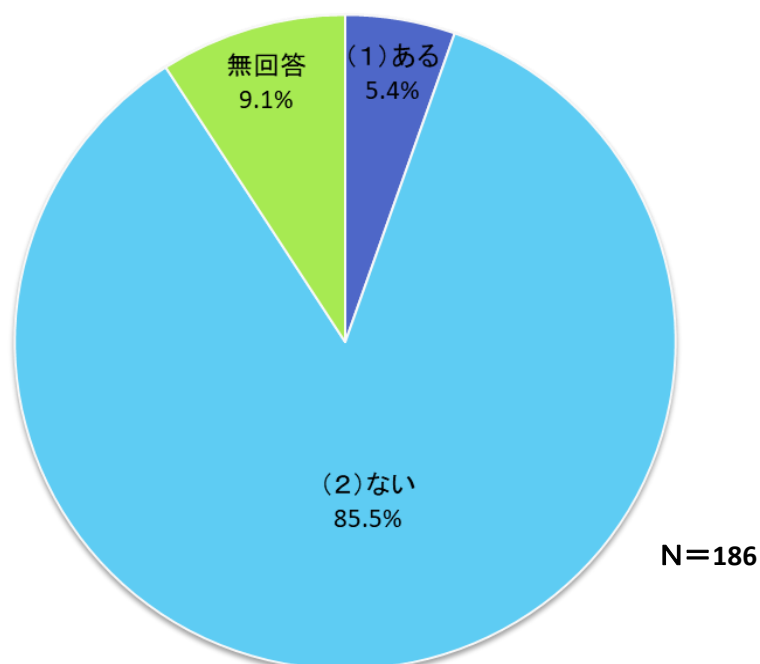
設問6 インターネットショッピングでの決済方法に○をつけてください。
(いくつでも可)

(1)クレジットカード	126
(2)デビットカード(銀行口座払いできるカード)	5
(3)コンビニ払い	69
(4)代金引換	64
(5)銀行・郵便局の窓口及びATMによる振込	47
(6)ネットバンキング等による振込	5
(7)キャリア決済(ドコモ・au・ソフトバンク等)	2
(8)電子マネー(Edy・ICOCA等)	5
(9)その他	0
無回答	16
計	339



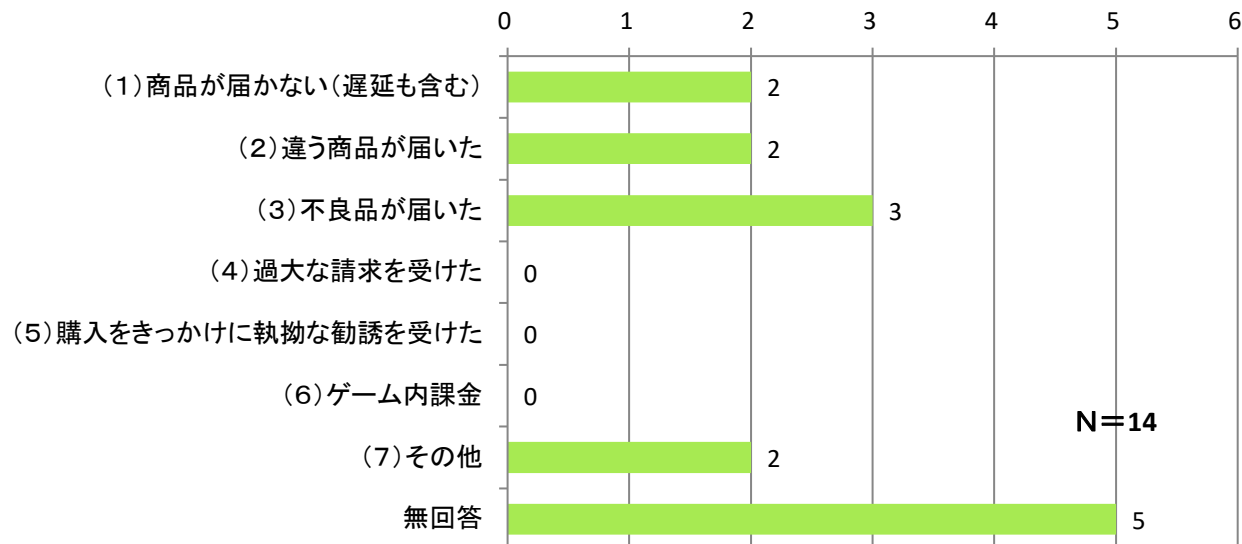
設問7 インターネットショッピングで契約トラブルに遭ったことはありますか。

(1)ある ⇒設問8へ	10	5.4%
(2)ない	159	85.5%
無回答	17	9.1%
計	186	



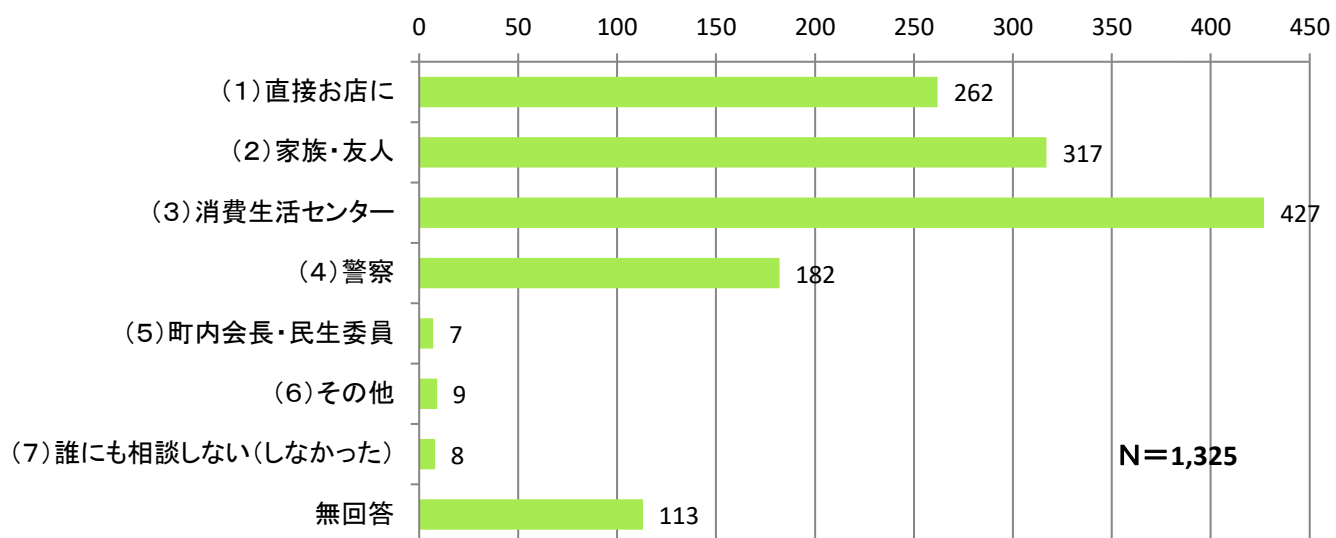
設問8 トラブル内容についてお答えください。(いくつでも可)

(1)商品が届かない(遅延も含む)	2
(2)違う商品が届いた	2
(3)不良品が届いた	3
(4)過大な請求を受けた	0
(5)購入をきっかけに執拗な勧誘を受けた	0
(6)ゲーム内課金	0
(7)その他	2
無回答	5
計	14



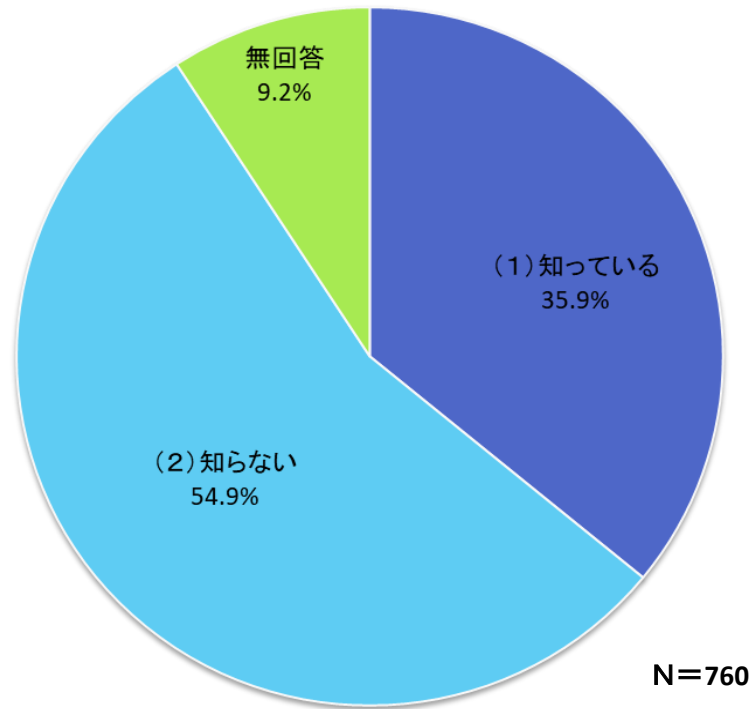
設問9 あなたがもし契約トラブルにあってしまったら、どこに(誰に)相談しますか。または相談しましたか。(いくつでも可)

(1)直接お店に	262
(2)家族・友人	317
(3)消費生活センター	427
(4)警察	182
(5)町内会長・民生委員	7
(6)その他	9
(7)誰にも相談しない(しなかった)	8
無回答	113
計	1,325



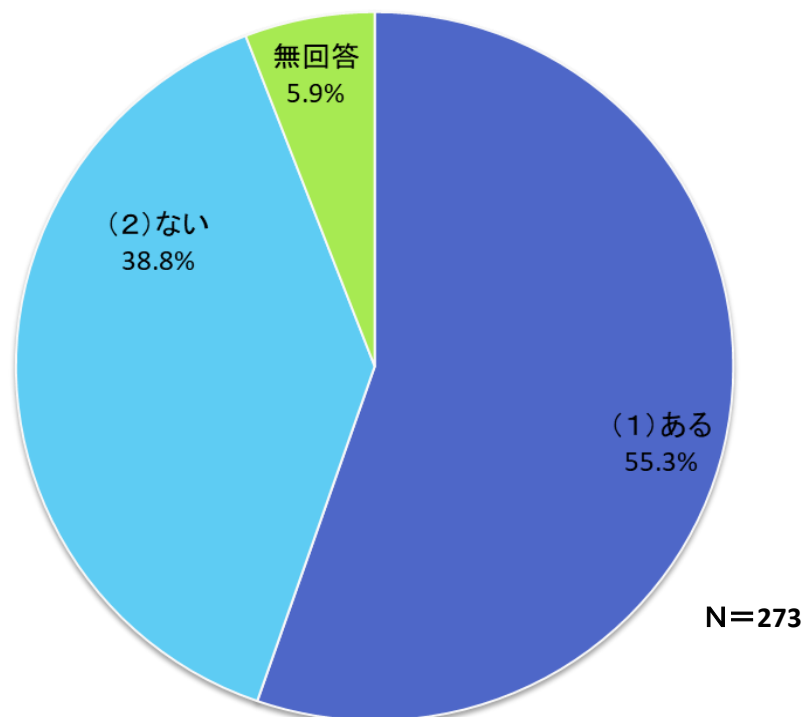
設問 10 消費生活センターが実施している、消費生活出前講座を知っていますか。

(1)知っている ⇒設問11へ	273	35.9%
(2)知らない	417	54.9%
無回答	70	9.2%
計	760	



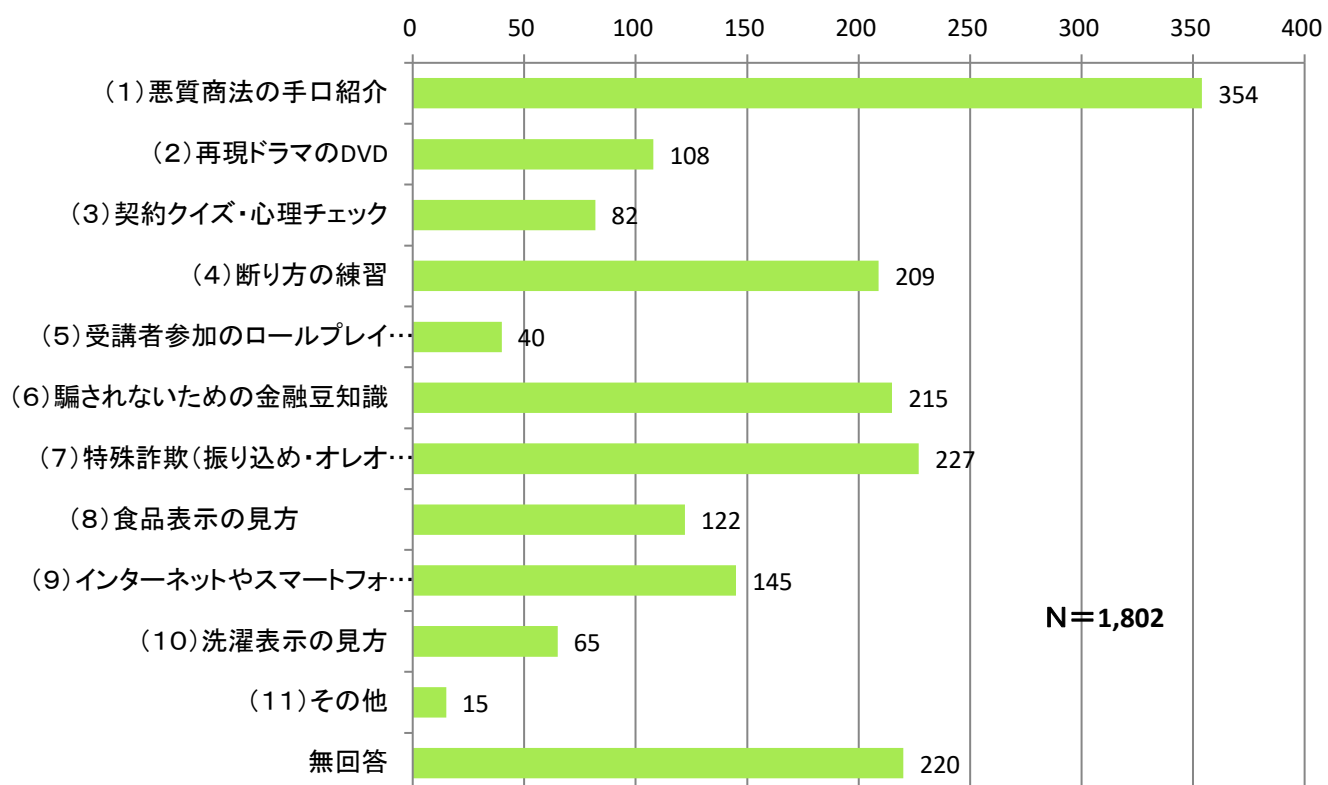
設問 11 消費生活出前講座を受けたことがありますか。

(1)ある	151	55.3%
(2)ない	106	38.8%
無回答	16	5.9%
計	273	



設問 1 2 消費生活出前講座で受講したい内容について、
○をつけてください。(いくつでも可)

(1)悪質商法の手口紹介	354
(2)再現ドラマのDVD	108
(3)契約クイズ・心理チェック	82
(4)断り方の練習	209
(5)受講者参加のロールプレイング	40
(6)騙されないための金融豆知識	215
(7)特殊詐欺(振り込め・オレオレ・手渡し・還付詐欺等)	227
(8)食品表示の見方	122
(9)インターネットやスマートフォンのトラブル防止	145
(10)洗濯表示の見方	65
(11)その他	15
無回答	220
計	1,802



■R1年度「岡山市消費生活センター」認知度及び
消費生活に関するアンケート（若年・中年層と高齢層比較）
※若年・中年層：20歳未満～50歳代 / 高齢層：60歳代～70歳代以上

設問1 性別及び年齢

性別	若年・中年層	高齢層
男	19.2%	14.0%
女	74.6%	76.3%
無回答	6.2%	9.7%

年齢	若年・中年層	高齢層
20歳未満	3.5%	
20歳代	9.0%	
30歳代	18.9%	
40歳代	35.9%	
50歳代	32.7%	
60歳代		41.1%
70歳代以上		58.9%

設問2 岡山市消費生活センター（市役所本庁舎2階）をご存じですか。

	若年・中年層	高齢層
(1)相談したことがある	3.5%	11.8%
(2)名前も業務内容も知っている	16.4%	28.8%
(3)名前だけ知っている	60.1%	50.3%
(4)全く知らない	19.4%	7.8%
無回答	0.6%	1.3%

設問3 消費生活に関する情報をどんな方法で入手していますか。
（複数回答可）

	若年・中年層	高齢層
(1)テレビ・ラジオ	417	478
(2)新聞・雑誌	246	412
(3)インターネット	364	122
(4)自治体の広報紙など	179	377
(5)消費生活センター窓口	22	47
(6)町内会の回覧	92	222
(7)職場・学校	78	23
(8)その他	9	31
(9)特になし	66	27
無回答	10	18
計	1,483	1,757

設問4 インターネットショッピングの利用頻度（アプリ内購入も含む）
についてお答えください。

	若年・中年層	高齢層
(1) 週2～3回利用	3.0%	0.9%
(2) 週1回利用	6.5%	1.1%
(3) 2週間に1回利用	11.1%	2.2%
(4) 月に1回利用	25.0%	6.3%
(5) 3か月に1回利用	14.1%	5.8%
(6) 6か月に1回利用	13.1%	8.2%
(7) 利用していない(1年に1回以下含む)	26.2%	69.1%
無回答	1.0%	6.4%

設問5 インターネットで購入したことがあるものに
○をつけてください。（いくつでも可）

	若年・中年層	高齢層
(1) 書籍・雑誌・音楽・映像ソフト(CD・DVD等) ※ダウンロード含む	310	92
(2) 衣類・靴・アクセサリ	375	93
(3) 食品・飲料・酒類	242	85
(4) 医薬品・化粧品	193	67
(5) パソコン・周辺機器	124	31
(6) 旅行商品(ホテル・航空券等)	186	57
(7) 雑貨(玩具、花・植物等含む)、 家具、インテリア	211	55
(8) ゲームソフト(アプリ・アイテム課金含む)	115	9
(9) 各種チケット	217	36
(10) 生活家電	167	51
(11) スポーツ用品	140	31
(12) ベビー用品	75	8
(13) 事務用品、文房具	138	30
(14) AV機器(ゲーム機含む)	73	5
(15) 自動車、自動二輪(パーツ含む)	39	6
(16) コンピューターソフト	56	11
(17) その他	5	9
無回答	4	7
計	2,670	683

設問6 インターネットショッピングでの決済方法に○をつけてください。
(いくつでも可)

	若年・中年層	高齢層
(1)クレジットカード	387	126
(2)デビットカード(銀行口座払いできるカード)	11	5
(3)コンビニ払い	241	69
(4)代金引換	139	64
(5)銀行・郵便局の窓口及びATMによる振込	94	47
(6)ネットバンキング等による振込	19	5
(7)キャリア決済(ドコモ・au・ソフトバンク等)	75	2
(8)電子マネー(Edy・ICOCA等)	24	5
(9)その他	1	0
無回答	6	16
計	997	339

設問7 インターネットショッピングで契約トラブルに遭ったことはありますか。

	若年・中年層	高齢層
(1)ある ⇒設問8へ	9.9%	5.4%
(2)ない	88.8%	85.5%
無回答	1.3%	9.1%

設問8 トラブル内容についてお答えください。(いくつでも可)

	若年・中年層	高齢層
(1)商品が届かない(遅延も含む)	26	2
(2)違う商品が届いた	10	2
(3)不良品が届いた	15	3
(4)過大な請求を受けた	1	0
(5)購入をきっかけに執拗な勧誘を受けた	2	0
(6)ゲーム内課金	3	0
(7)その他	4	2
無回答	11	5
計	72	14

設問9 あなたがもし契約トラブルにあってしまったら、どこに(誰に)相談しますか。または相談しましたか。(いくつでも可)

	若年・中年層	高齢層
(1)直接お店に	447	262
(2)家族・友人	371	317
(3)消費生活センター	271	427
(4)警察	142	182
(5)町内会長・民生委員	3	7
(6)その他	11	9
(7)誰にも相談しない(しなかった)	10	8
無回答	16	113
計	1,271	1,325

設問 1 0 消費生活センターが実施している、消費生活出前講座を知っていますか。

若年・中年層 高齢層

(1)知っている ⇒設問11へ	12.4%	35.9%
(2)知らない	86.0%	54.9%
無回答	1.6%	9.2%

設問 1 1 消費生活出前講座を受けたことがありますか。

若年・中年層 高齢層

(1)ある	25.0%	55.3%
(2)ない	73.9%	38.8%
無回答	1.1%	5.9%

設問 1 2 消費生活出前講座で受講したい内容について、○をつけてください。(いくつでも可)

若年・中年層 高齢層

(1)悪質商法の手口紹介	316	354
(2)再現ドラマのDVD	80	108
(3)契約クイズ・心理チェック	80	82
(4)断り方の練習	191	209
(5)受講者参加のロールプレイング	25	40
(6)騙されないための金融豆知識	239	215
(7)特殊詐欺(振り込め・オレオレ・手渡し・還付詐欺等)	151	227
(8)食品表示の見方	77	122
(9)インターネットやスマートフォンのトラブル防止	272	145
(10)洗濯表示の見方	49	65
(11)その他	14	15
無回答	113	220
計	1,607	1,802

■R1年度「岡山市消費生活センター」認知度及び
消費生活に関するアンケート（H30年度とR1年度比較）
※若年・中年層：20歳未満～50歳代 / 高齢層：60歳代～70歳代以上

設問1 性別及び年齢

性別	若年・中年層		高齢層	
	H30	R1	H30	R1
男	19.9%	19.2%	11.7%	14.0%
女	74.6%	74.6%	78.6%	76.3%
無回答	5.5%	6.2%	9.8%	9.7%

年齢	若年・中年層		高齢層	
	H30	R1	H30	R1
20歳未満	3.8%	3.5%		
20歳代	10.3%	9.0%		
30歳代	20.3%	18.9%		
40歳代	34.5%	35.9%		
50歳代	31.1%	32.7%		
60歳代			43.9%	41.1%
70歳代以上			56.1%	58.9%

設問2 岡山市消費生活センター（市役所本庁舎2階）をご存じですか。

	若年・中年層		高齢層	
	H30	R1	H30	R1
(1) 相談したことがある	3.9%	3.5%	9.1%	11.8%
(2) 名前も業務内容も知っている	20.5%	16.4%	28.2%	28.8%
(3) 名前だけ知っている	54.5%	60.1%	52.0%	50.3%
(4) 全く知らない	20.1%	19.5%	9.1%	7.8%
無回答	1.0%	0.6%	1.5%	1.3%

設問3 消費生活に関する情報をどんな方法で入手していますか。
(複数回答可)

	若年・中年層		高齢層	
	H30	R1	H30	R1
(1) テレビ・ラジオ	389	417	481	478
(2) 新聞・雑誌	257	246	402	412
(3) インターネット	361	364	93	122
(4) 自治体の広報紙など	172	179	373	377
(5) 消費生活センター窓口	13	22	31	47
(6) 町内会の回覧	103	92	265	222
(7) 職場・学校	84	78	14	23
(8) その他	74	9	53	31
(9) 特になし		66		27
無回答	9	10	19	18
計	1462	1,483	1731	1,757

設問4 インターネットショッピングの利用頻度（アプリ内購入も含む）
についてお答えください。

	若年・中年層		高齢層	
	H30	R1	H30	R1
(1) 週2～3回利用	1.5%	3.0%	0.5%	0.9%
(2) 週1回利用	5.4%	6.5%	1.0%	1.1%
(3) 2週間に1回利用	8.2%	11.1%	1.4%	2.2%
(4) 月に1回利用	29.6%	25.0%	6.7%	6.3%
(5) 3か月に1回利用	24.4%	14.1%	10.1%	5.8%
(6) 6か月に1回利用		13.1%		8.2%
(7) 利用していない(1年に1回以下含む)	29.9%	26.2%	75.0%	69.1%
無回答	1.0%	1.0%	5.3%	6.4%

設問5 インターネットで購入したことがあるものに
○をつけてください。（いくつでも可）

	若年・中年層		高齢層	
	H30	R1	H30	R1
(1) 書籍・雑誌・音楽映像ソフト (CD・DVD等)※ダウンロード含む	322	310	83	92
(2) 衣類・靴・アクセサリ	357	375	91	93
(3) 食品・飲料・酒類	226	242	89	85
(4) 医薬品・化粧品	176	193	56	67
(5) パソコン・周辺機器	123	124	36	31
(6) 旅行商品(ホテル・航空券等)	173	186	65	57
(7) 雑貨(玩具、花・植物等含む)、 家具、インテリア	202	211	50	55
(8) ゲームソフト(アプリ・課金含む)	104	115	8	9
(9) 各種チケット	174	217	35	36
(10) 生活家電	124	167	49	51
(11) スポーツ用品	131	140	29	31
(12) ベビー用品	59	75	8	8
(13) 事務用品、文房具	121	138	34	30
(14) AV機器(ゲーム機含む)	53	73	5	5
(15) 自動車、自動二輪(パーツ含む)	35	39	4	6
(16) コンピューターソフト	36	56	11	11
(17) その他	8	5	20	9
無回答	57	4	237	7
計	2481	2,670	910	683

設問6 インターネットショッピングでの決済方法に○をつけてください。
(いくつでも可)

	若年・中年層		高齢層	
	H30	R1	H30	R1
(1)クレジットカード	364	387	116	126
(2)デビットカード(銀行口座払可能カード)	8	11	5	5
(3)コンビニ払い	259	241	92	69
(4)代金引換	184	139	95	64
(5)銀行・郵便局の窓口、ATMによる振込	126	94	60	47
(6)ネットバンキング等による振込	22	19	7	5
(7)キャリア決済(ドコモ・au・ソフトバンク等)	55	75	3	2
(8)電子マネー(Edy・ICOCA等)	13	24	5	5
(9)その他	21	1	42	0
無回答	115	6	484	16
計	1,167	997	909	339

設問7 インターネットショッピングで契約トラブルに遭ったことはありますか。

	若年・中年層		高齢層	
	H30	R1	H30	R1
(1)ある ⇒設問8へ	9.1%	9.9%	3.9%	5.4%
(2)ない	89.4%	88.8%	89.0%	85.5%
無回答	1.5%	1.3%	7.1%	9.1%

設問8 トラブル内容についてお答えください。(いくつでも可)

	若年・中年層		高齢層	
	H30	R1	H30	R1
(1)商品が届かない(遅延も含む)	20	26	5	2
(2)違う商品が届いた	7	10	2	2
(3)不良品が届いた	25	15	7	3
(4)過大な請求を受けた	1	1	1	0
(5)購入をきっかけに執拗な勧誘を受けた	3	2	3	0
(6)ゲーム内課金	1	3	0	0
(7)その他	9	4	6	2
無回答	21	11	18	5
計	87	72	42	14

設問9 あなたがもし契約トラブルにあってしまったら、どこに(誰に)相談しますか。または相談しましたか。(いくつでも可)

	若年・中年層		高齢層	
	H30	R1	H30	R1
(1)直接お店に	392	447	219	262
(2)家族・友人	343	371	274	317
(3)消費生活センター	253	271	396	427
(4)警察	148	142	166	182
(5)町内会長・民生委員	1	3	13	7
(6)その他	8	11	7	9
(7)誰にも相談しない(しなかった)	16	10	10	8
無回答	29	16	129	113
計	1,190	1,271	1,214	1,325

設問 1 0 消費生活センターが実施している、消費生活出前講座を知っていますか。

	若年・中年層		高齢層	
	H30	R1	H30	R1
(1)知っている ⇒設問11へ	15.3%	12.4%	37.6%	35.9%
(2)知らない	82.0%	86.0%	55.3%	54.9%
無回答	2.7%	1.6%	7.1%	9.2%

設問 1 1 消費生活出前講座を受けたことがありますか。

	若年・中年層		高齢層	
	H30	R1	H30	R1
(1)ある	35.0%	25.0%	52.9%	55.3%
(2)ない	60.2%	73.9%	38.9%	38.8%
無回答	4.9%	1.1%	8.2%	5.9%

設問 1 2 消費生活出前講座で受講したい内容について、○をつけてください。(いくつでも可)

	若年・中年層		高齢層	
	H30	R1	H30	R1
(1)悪質商法の手口紹介	279	316	358	354
(2)再現ドラマのDVD	68	80	103	108
(3)契約クイズ・心理チェック	78	80	74	82
(4)断り方の練習	151	191	211	209
(5)受講者参加のロールプレイング	18	25	13	40
(6)騙されないための金融豆知識	210	239	211	215
(7)特殊詐欺(振り込め・オレオレ・手渡し・還付詐欺等)	154	151	213	227
(8)食品表示の見方	87	77	123	122
(9)インターネットやスマートフォンのトラブル防止	259	272	105	145
(10)洗濯表示の見方	57	49	72	65
(11)その他	16	14	17	15
無回答	120	113	218	220
計	1,497	1,607	1,718	1,802