

第1回 あなたの消費生活行動について教えてください

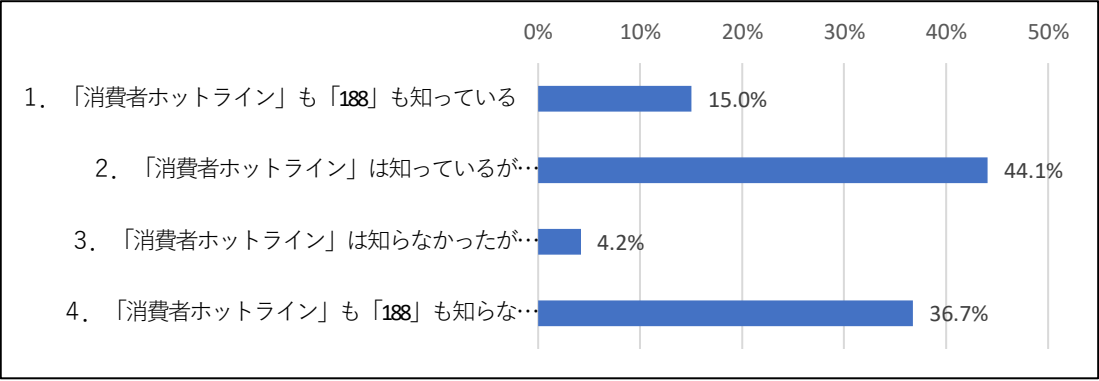
○実施期間 令和7年7月9日～7月15日
○アンケート会員数 334名 回答者数 286名(85.6%)

○県では、令和8年度から5カ年を計画期間とする、消費者行政の方針を定める「奈良県消費者基本計画」の策定に向けて取り組んでいるところです。消費に関して気をつけていることやトラブルのこと、消費生活センターまたは消費者ホットライン「188」などを利用した消費生活相談など、消費生活の現状と課題を把握するため、アンケート調査を実施します。

(グラフ内スペースの関係から、選択肢の全文が表示されないことがあります。左の表でご確認ください。)

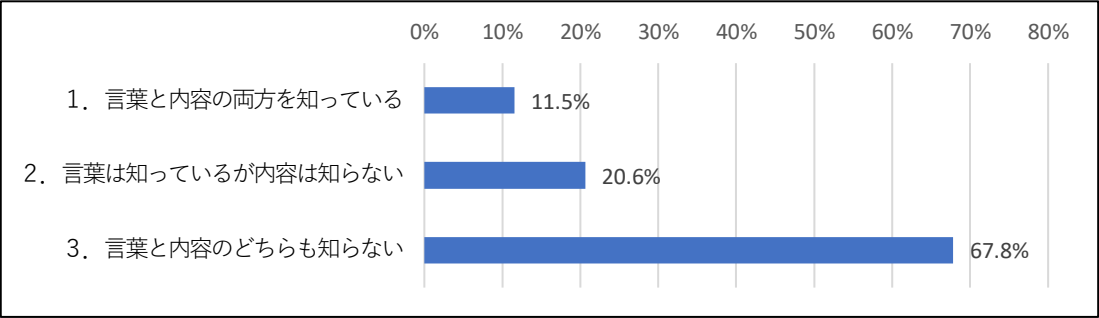
問1 あなたは、商品の購入やサービスの提供に伴う契約等でトラブルや被害に遭った場合に相談できる「消費者ホットライン」を知っていますか。またその番号「188」を知っていますか。当てはまるものをひとつだけお選びください。

選択肢	回答数	回答対象者	比率
1. 「消費者ホットライン」も「188」も知っている	43	286	15.0%
2. 「消費者ホットライン」は知っているが「188」は知らなかった	126		44.1%
3. 「消費者ホットライン」は知らなかったが「188」は知っている	12		4.2%
4. 「消費者ホットライン」も「188」も知らなかった	105		36.7%
総計	286		100.0%



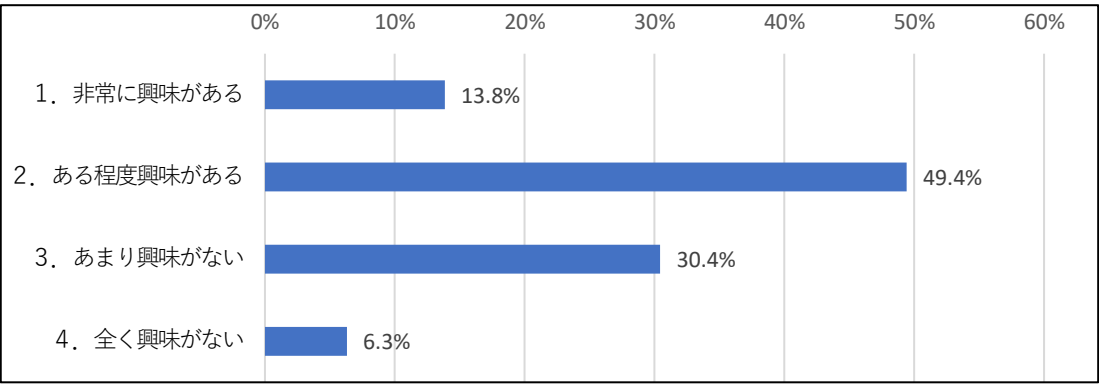
問2 あなたは「エシカル消費」(倫理的消費)という言葉やその内容を知っていますか。当てはまるものをひとつだけお選びください。→この設問(問2)で「1. 言葉と内容の両方を知っている」を選択された方は問4へ

選択肢	回答数	回答対象者	比率
1. 言葉と内容の両方を知っている	33	286	11.5%
2. 言葉は知っているが内容は知らない	59		20.6%
3. 言葉と内容のどちらも知らない	194		67.8%
総計	286		100.0%



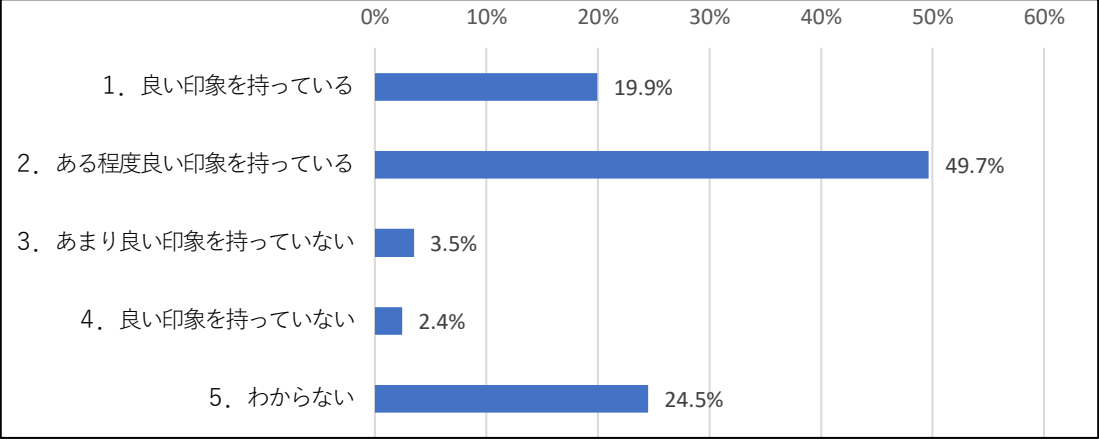
問3 前問(問2)で選択肢2または3を選択された方におたずねします。あなたは、「エシカル消費」(倫理的消費)について、どの程度興味がありますか。当てはまるものをひとつだけお選びください。詳しくはこちらをご覧ください。エシカル消費とは(消費者庁HP) https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/ethical/about

選択肢	回答数	回答対象者	比率
1. 非常に興味がある	35	253	13.8%
2. ある程度興味がある	125		49.4%
3. あまり興味がない	77		30.4%
4. 全く興味がない	16		6.3%
総計	253		100.0%



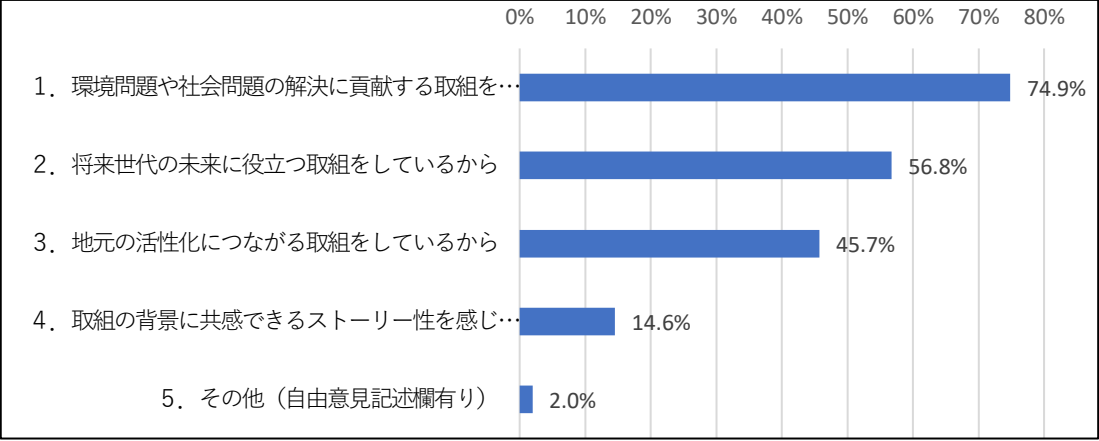
問4 あなたは、「消費者志向経営」に取り組んでいる企業について、良い印象をお持ちですか。当てはまるものをひとつだけお選びください。詳しくはこちらをご覧ください。消費者志向経営について(消費者庁HP)→この設問(問4)で「3. あまりよい印象を持っていない」「4. 良い印象を持っていない」「5. わからない」を選択された方は問6へ https://www.caa.go.jp/consumers/consumer_oriented_management/

選択肢	回答数	回答対象者	比率
1. 良い印象を持っている	57	286	19.9%
2. ある程度良い印象を持っている	142		49.7%
3. あまり良い印象を持っていない	10		3.5%
4. 良い印象を持っていない	7		2.4%
5. わからない	70		24.5%
総計	286		100.0%



問5 前問(問4)で選択肢1または2を選択された方におたずねします。あなたが、「消費者志向経営」に取り組んでいる企業について、良い印象を持っている理由は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

選択肢	回答数	回答対象者	比率
1. 環境問題や社会問題の解決に貢献する取組をしているから	149	199	74.9%
2. 将来世代の未来に役立つ取組をしているから	113		56.8%
3. 地元の活性化につながる取組をしているから	91		45.7%
4. 取組の背景に共感できるストーリー性を感じるから	29		14.6%
5. その他(自由意見記述欄有り)	4		2.0%
総計	386		

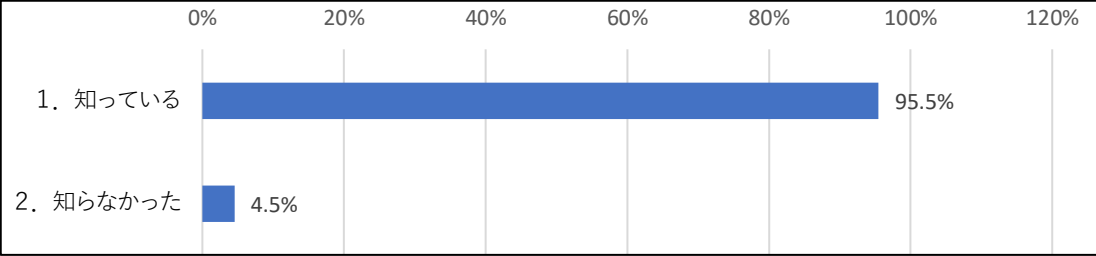


自由意見記述欄に記載された意見(抜粋)

・健康や環境に配慮することは、企業の利益に相反することもあると思いますが、将来世代の未来に役立つことを目指している企業は応援したいと思います。
・顧客満足度の向上、ブランド信頼性の強化、市場競争力の向上、クレーム減少、イノベーション促進、従業員モチベーション向上、法令遵守、コストパフォーマンスの最適化、持続可能な経営の実現、顧客ロイヤルティ強化など、企業価値の向上に直結している。

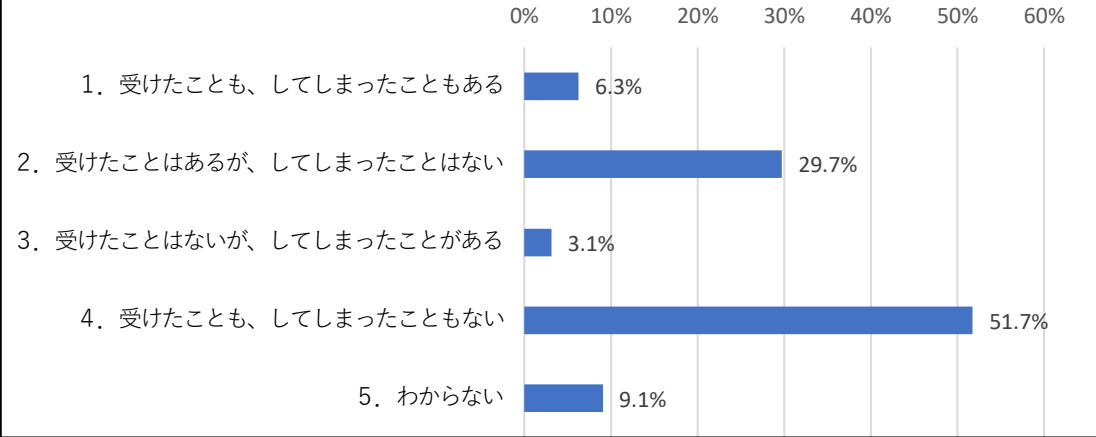
問6 あなたは「カスタマーハラスメント」という言葉を知っていますか。当てはまるものをひとつだけお選びください。詳しくはこちらをご覧ください。ぽのぽのと考えよう カスハラってなんのこと？（消費者庁HP）https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/business_education/assets/consumer_education_cms203_20250411_01.pdf

選択肢	回答数	回答対象者	比率
1. 知っている	273	286	95.5%
2. 知らなかった	13		4.5%
総計	286		100.0%



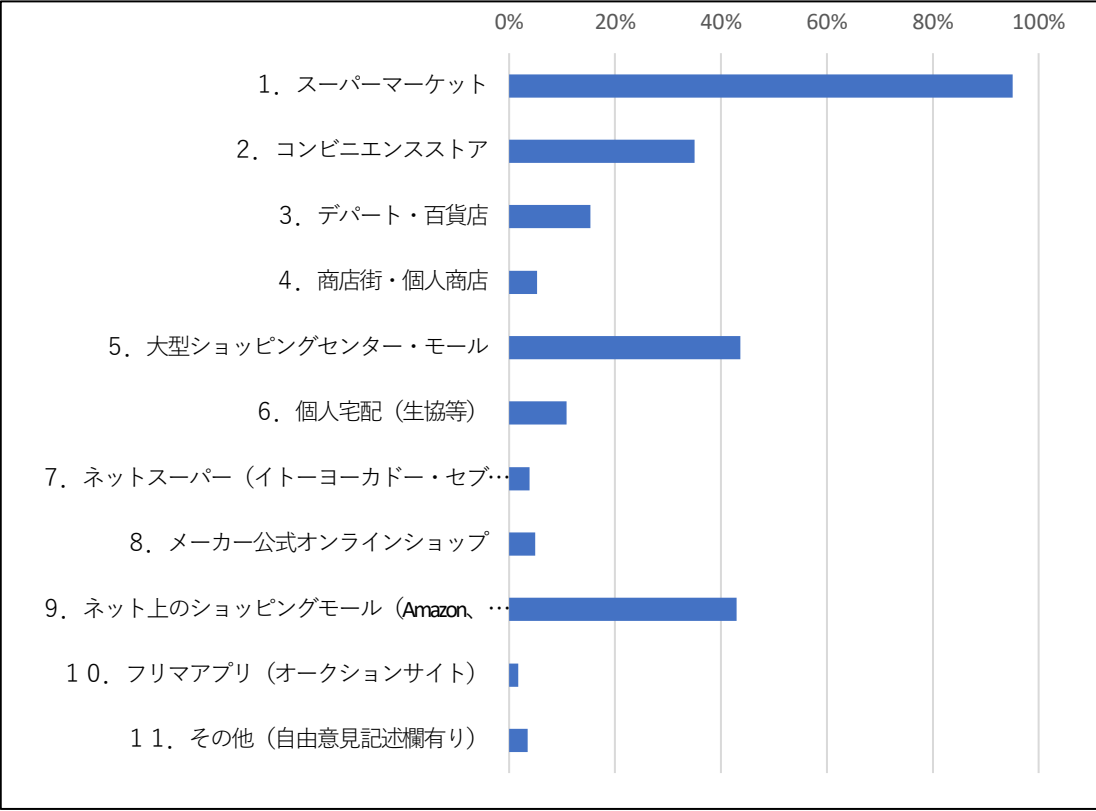
問7 あなたは「カスタマーハラスメント」を受けた、またはしてしまったことがありますか。当てはまるものをひとつだけお選びください。

選択肢	回答数	回答対象者	比率
1. 受けたことも、してしまったこともある	18	286	6.3%
2. 受けたことはあるが、してしまったことはない	85		29.7%
3. 受けたことはないが、してしまったことがある	9		3.1%
4. 受けたことも、してしまったこともない	148		51.7%
5. わからない	26		9.1%
総計	286		100.0%



問8 あなたが、日常における商品の購入で頻繁に利用する場所はどこですか。当てはまるものを上位3つまでお選びください。

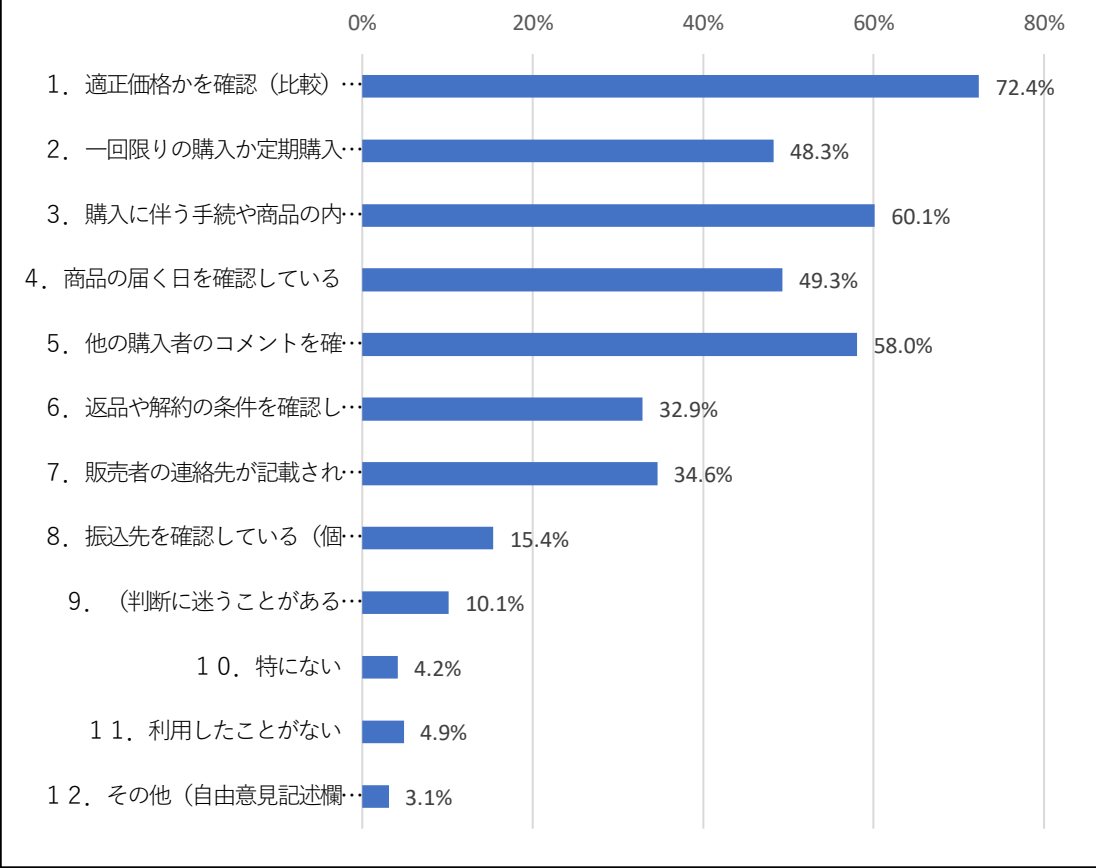
選択肢	回答数	回答対象者	比率
1. スーパーマーケット	272	286	95.1%
2. コンビニエンスストア	100		35.0%
3. デパート・百貨店	44		15.4%
4. 商店街・個人商店	15		5.2%
5. 大型ショッピングセンター・モール	125		43.7%
6. 個人宅配（生協等）	31		10.8%
7. ネットスーパー（イトーヨーカドー・セブンネット等）	11		3.8%
8. メーカー公式オンラインショップ	14		4.9%
9. ネット上のショッピングモール（Amazon、楽天、yahoo!等）	123		43.0%
10. フリマアプリ（オークションサイト）	5		1.7%
11. その他（自由意見記述欄有り）	10		3.5%
総計	750		



自由意見記述欄に記載された意見（抜粋）
・ドラッグストア

問9 あなたは、オンラインショッピング（ネット通販）を利用して商品を購入する際、気をつけていることはありますか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。

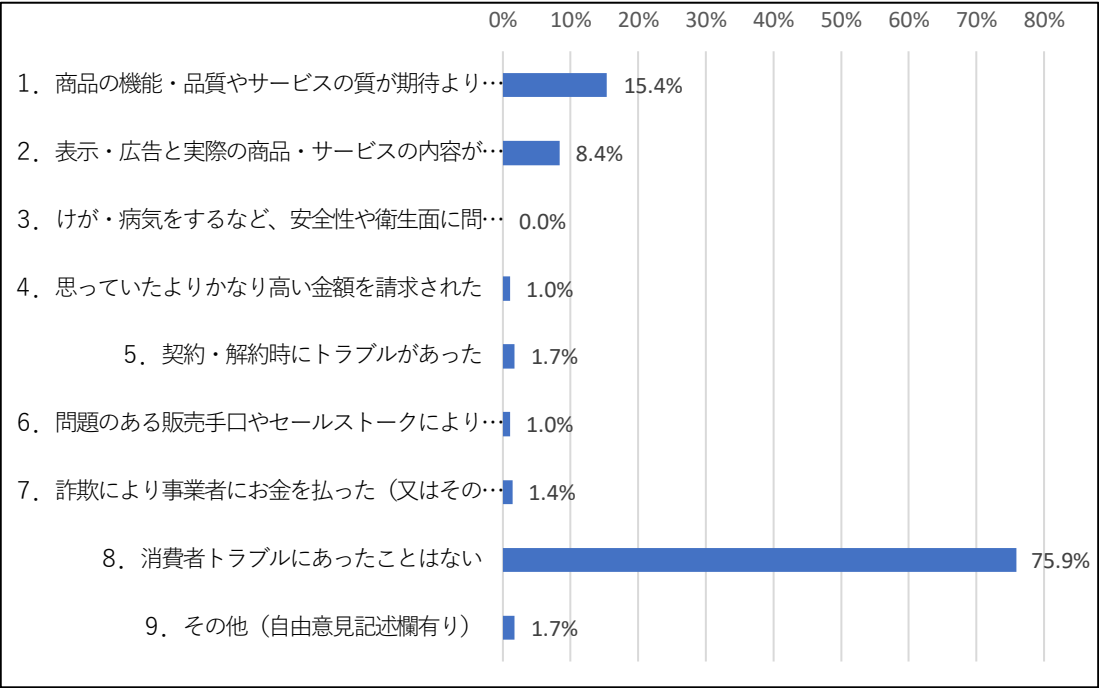
選択肢	回答数	回答対象者	比率
1. 適正価格かを確認（比較）している	207	286	72.4%
2. 一回限りの購入か定期購入か確認している	138		48.3%
3. 購入に伴う手続や商品の内容が不明瞭な場合は契約をしない	172		60.1%
4. 商品の届く日を確認している	141		49.3%
5. 他の購入者のコメントを確認している	166		58.0%
6. 返品や解約の条件を確認している	94		32.9%
7. 販売者の連絡先が記載されているか確認している	99		34.6%
8. 振込先を確認している（個人口座でないか等）	44		15.4%
9. （判断に迷うことがあると）家族や周囲の人に相談している	29		10.1%
10. 特にない	12		4.2%
11. 利用したことがない	14		4.9%
12. その他（自由意見記述欄有り）	9		3.1%
総計	1125		



自由意見記述欄に記載された意見（抜粋）
・クレジットカードの取り扱い方法など、セキュリティが安全かどうかを確認はしています。 ・ほんの僅かでも「怪しさ」を感じたら、申込み手続きの途中でストップする。

問10 あなたが『この1年間』に、実際に遭った消費者トラブルは、どのような内容でしたか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。→この質問(問10)で「8. 消費者トラブルにあったことはない」を選択された方は問13へ

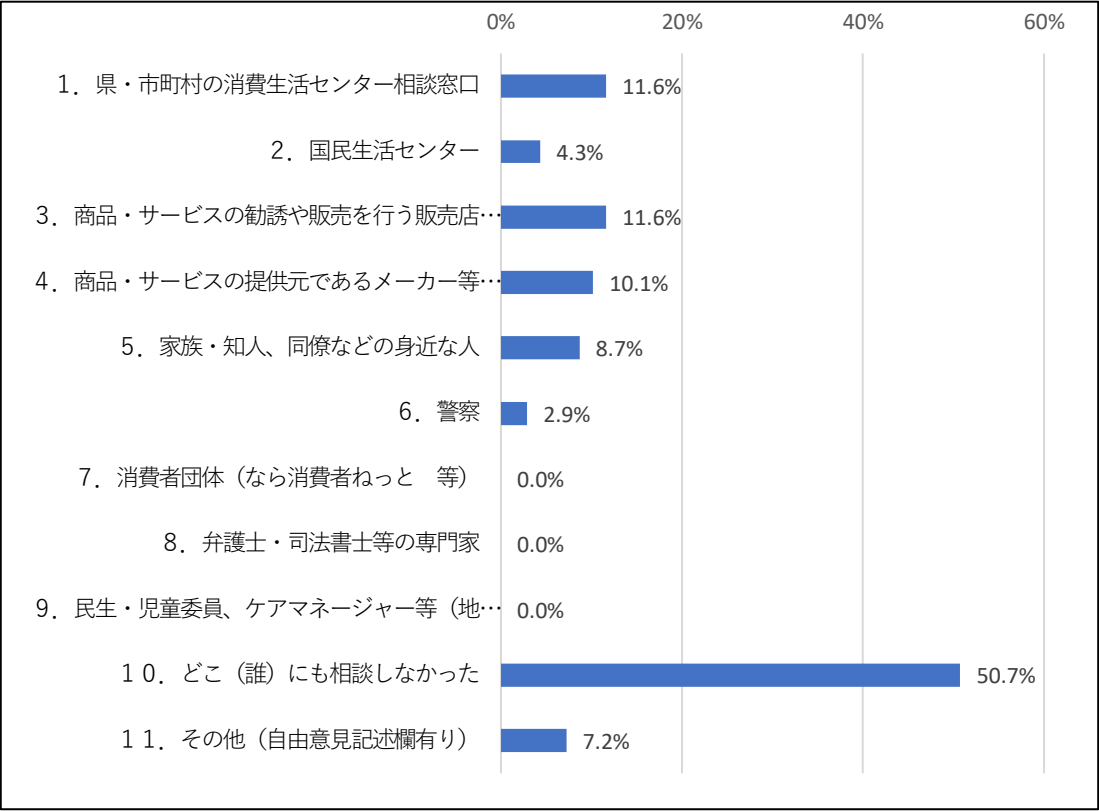
選択肢	回答数	回答 対象者	比率
1. 商品の機能・品質やサービスの質が期待より大きく劣っていた	44	286	15.4%
2. 表示・広告と実際の商品・サービスの内容が大きく違っていた	24		8.4%
3. けが・病気をするなど、安全性や衛生面に問題があった	0		0.0%
4. 思っていたよりかなり高い金額を請求された	3		1.0%
5. 契約・解約時にトラブルがあった	5		1.7%
6. 問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した	3		1.0%
7. 詐欺により事業者にお金を払った(又はその契約をした。)	4		1.4%
8. 消費者トラブルにあったことはない	217		75.9%
9. その他(自由意見記述欄有り)	5		1.7%
総計	305		



自由意見記述欄に記載された意見(抜粋)
・商品が届かなかった。

問11 前問(問10)で選択肢8以外を選択された方におたずねします。消費者トラブルに遭った際に、どこ(誰)に相談しましたか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。→この質問(問11)で「10. どこ(誰)にも相談しなかった」以外を選択された方は問13へ

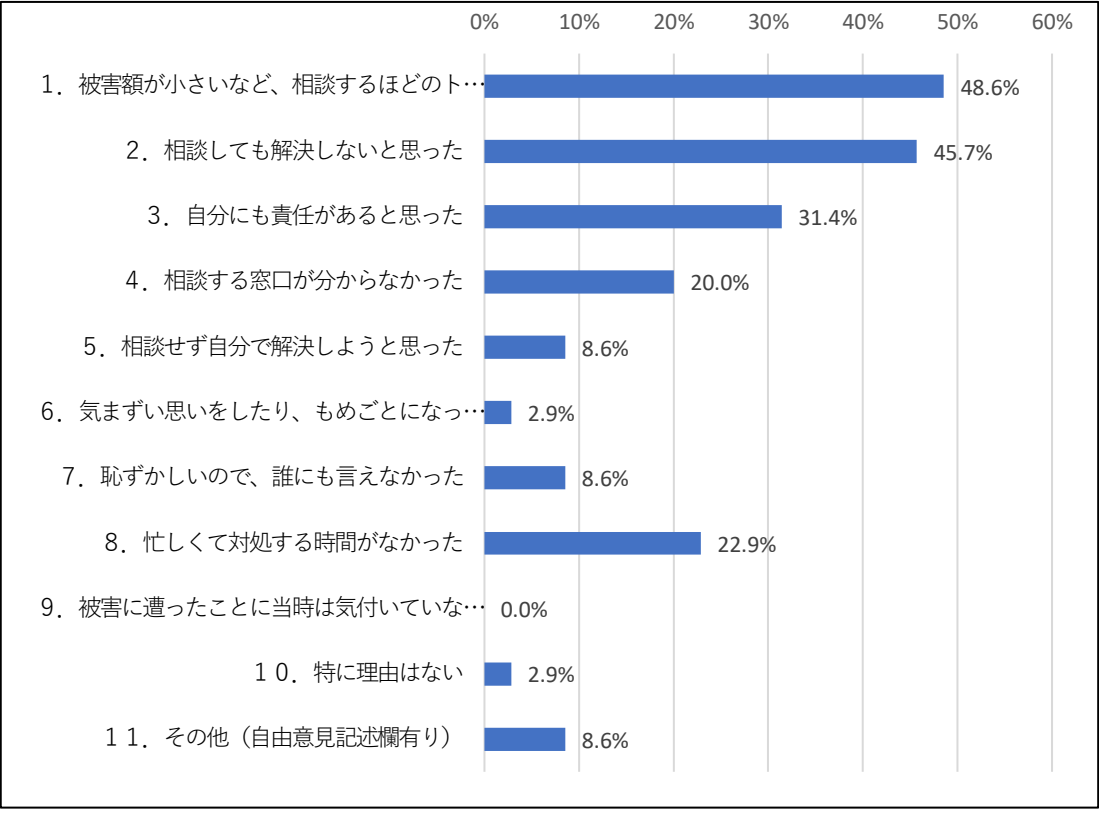
選択肢	回答数	回答 対象者	比率
1. 県・市町村の消費生活センター相談窓口	8	69	11.6%
2. 国民生活センター	3		4.3%
3. 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店や代理店等	8		11.6%
4. 商品・サービスの提供元であるメーカー等の事業者	7		10.1%
5. 家族・知人、同僚などの身近な人	6		8.7%
6. 警察	2		2.9%
7. 消費者団体(なら消費者ねっと 等)	0		0.0%
8. 弁護士・司法書士等の専門家	0		0.0%
9. 民生・児童委員、ケアマネージャー等(地域の身近な相談者)	0		0.0%
10. どこ(誰)にも相談しなかった	35		50.7%
11. その他(自由意見記述欄有り)	5		7.2%
総計	74		



自由意見記述欄に記載された意見(抜粋)
・店に直接伝え、返品または良品に交換してもらった。 ・住まいのダイヤル ・クレジットカード会社

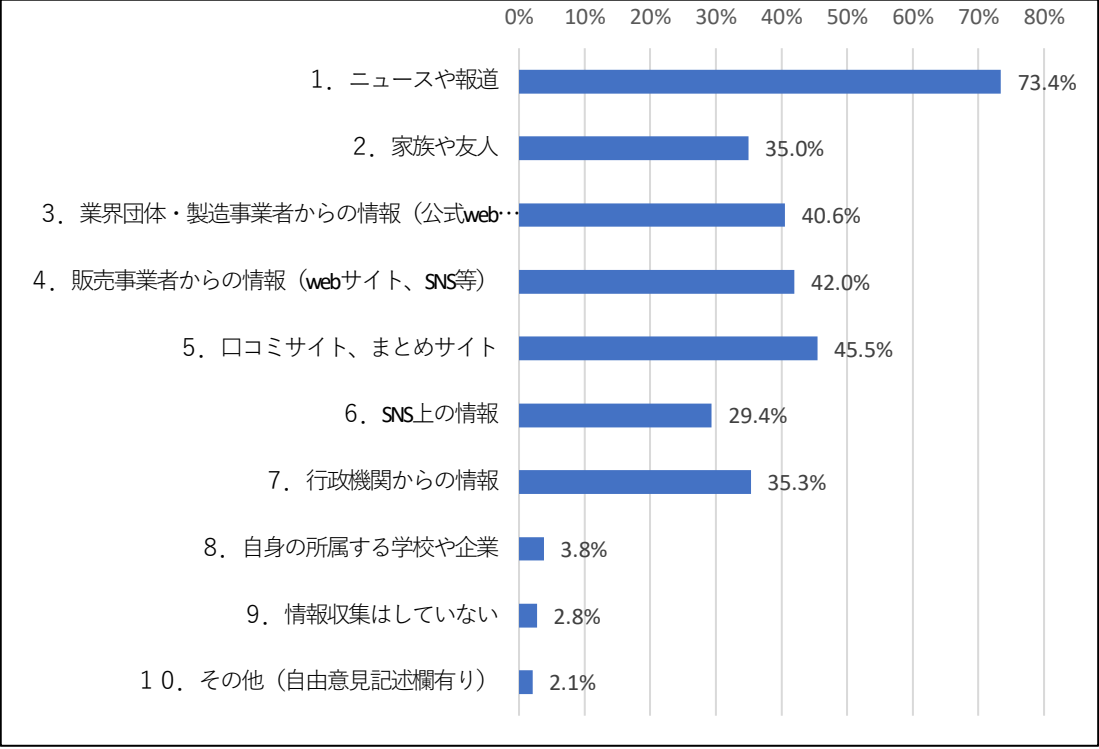
問12 前問(問11)で選択肢10を選択された方におたずねします。「どこ(誰)にも相談しなかった」理由は何ですか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。

選択肢	回答数	回答 対象者	比率
1. 被害額が小さいなど、相談するほどのトラブルではないと思った	17	35	48.6%
2. 相談しても解決しなかったと思った	16		45.7%
3. 自分にも責任があると思った	11		31.4%
4. 相談する窓口が分からなかった	7		20.0%
5. 相談せず自分で解決しようと思った	3		8.6%
6. 気まずい思いをしたり、もめごとになったりするのが心配だった	1		2.9%
7. 恥ずかしいので、誰にも言えなかった	3		8.6%
8. 忙しくて対処する時間がなかった	8		22.9%
9. 被害に遭ったことに当時は気付いていなかった	0		0.0%
10. 特に理由はない	1		2.9%
11. その他(自由意見記述欄有り)	3		8.6%
総計	70		



問13 商品の購入やサービスの提供に伴う契約で、トラブルや被害に遭わないために、あなたはどこから情報を収集しますか。当てはまるものを全てお選びください。

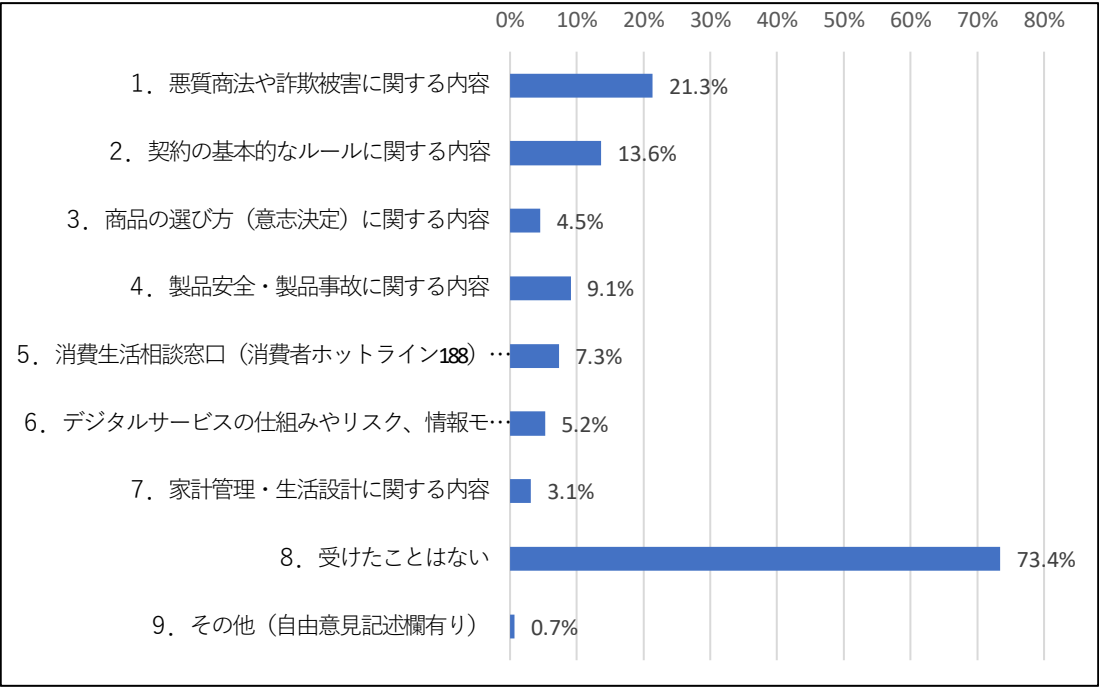
選択肢	回答数	回答 対象者	比率
1. ニュースや報道	210	286	73.4%
2. 家族や友人	100		35.0%
3. 業界団体・製造事業者からの情報（公式webサイト、SNS等）	116		40.6%
4. 販売事業者からの情報（webサイト、SNS等）	120		42.0%
5. 口コミサイト、まとめサイト	130		45.5%
6. SNS上の情報	84		29.4%
7. 行政機関からの情報	101		35.3%
8. 自身の所属する学校や企業	11		3.8%
9. 情報収集はしていない	8		2.8%
10. その他（自由意見記述欄有り）	6		2.1%
総計	886		



自由意見記述欄に記載された意見（抜粋）
・ラジオ

問14 あなたは、消費者生活や消費者問題に関する「消費者教育」を受けたことがありますか。あなたが、受けたことがある「消費者教育」の内容について、以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。→この設問(問14)で「8. 受けたことはない」を選択された方はこれでアンケートは終わりです。

選択肢	回答数	回答 対象者	比率
1. 悪質商法や詐欺被害に関する内容	61	286	21.3%
2. 契約の基本的なルールに関する内容	39		13.6%
3. 商品の選び方（意志決定）に関する内容	13		4.5%
4. 製品安全・製品事故に関する内容	26		9.1%
5. 消費生活相談窓口（消費者ホットライン188）に関する内容	21		7.3%
6. デジタルサービスの仕組みやリスク、情報モラルに関する内容	15		5.2%
7. 家計管理・生活設計に関する内容	9		3.1%
8. 受けたことはない	210		73.4%
9. その他（自由意見記述欄有り）	2		0.7%
総計	396		



問15 前問(問14)で選択肢8以外を選択された方におたずねします。「消費者教育」を受けた機会として、以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。

選択肢	回答数	回答 対象者	比率
1. 学校（小・中・高校等）の授業	24	76	31.6%
2. 大学での講義や新入生ガイダンス	10		13.2%
3. 保護者として参加した学校行事・配布物	1		1.3%
4. 職場での研修等	17		22.4%
5. 県・市町村が行う講座・講演会	18		23.7%
6. 県・市町村の消費生活センター等webサイト	19		25.0%
7. 消費者庁や国民生活センターのwebサイト	18		23.7%
8. 地域（町内会等）が行う講演会や勉強会	8		10.5%
9. 消費者団体が行う講座等	5		6.6%
10. 事業者・事業者団体が行う講演会や見学会	5		6.6%
11. SNSによる発信・インターネット動画	13		17.1%
12. その他（自由意見記述欄有り）	2		2.6%
総計	140		

