

# 令和2年度第1回「まちかどコメンテーター」アンケート調査結果

## まちかどコメンテーターの概要

### (1) まちかどコメンテーターとは

市民の皆様「まちかどコメンテーター」になってもらい、その方々から市民目線の意見・提言を聴取するとともに、市民のニーズを把握し、市政運営の参考とさせていただくものです。  
また、アンケートを通じて、市民の皆様の市政への関心・興味を深めることも目的としています。

### (2) まちかどコメンテーターの選定方法

住民基本台帳から無作為抽出した市民2,500人にまちかどコメンテーターへの就任を依頼し承諾いただいた方と、一般公募に応募していただいた方から構成されています。

### (3) 任期

令和元年7月1日～令和3年6月30日

### (4) 人数

245人

### (5) 所管課

市民局 市民文化部 市民協働課

## 今回のアンケートの概要

テーマ (担当課)	再生可能エネルギーの利用拡大に向けて	(環境局 再生可能エネルギー推進課)
	受動喫煙について	(健康福祉局 保健政策課)
	消費生活センターについて	(市民局 消費生活センター)
調査期間	令和2年8月31日～9月18日	
送付数	245人	
回答率	69.4% (170人)	

(注) 構成比は小数点第2位以下を四捨五入して表示しているため、合計が合わない場合があります。

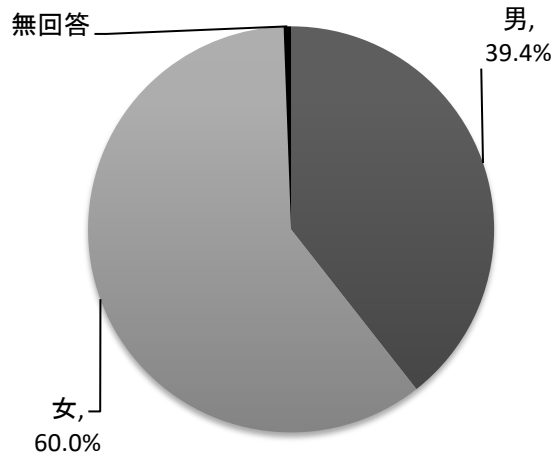
(注) 複数回答可の質問の構成比の合計は100%を超えることがあります。

(注) 自由記入の回答は、主な意見のみを記載しています。全文は市ホームページで公開しています。

## 回答者の構成

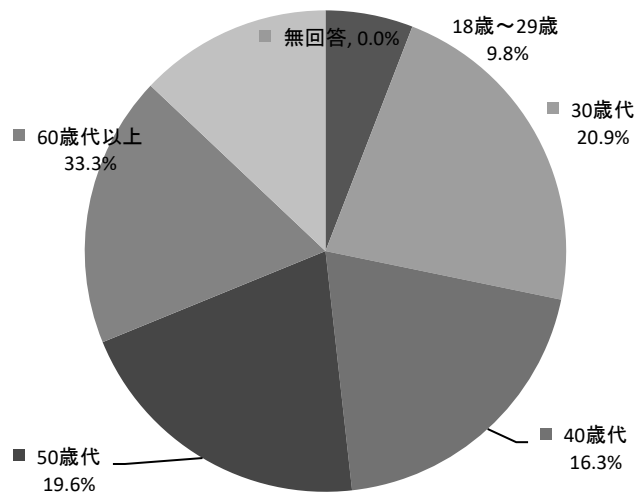
問1. 性別を選択してください。

選択肢	回答数	構成比
男	67	39.4%
女	102	60.0%
無回答	1	0.6%
合計	170	100.0%



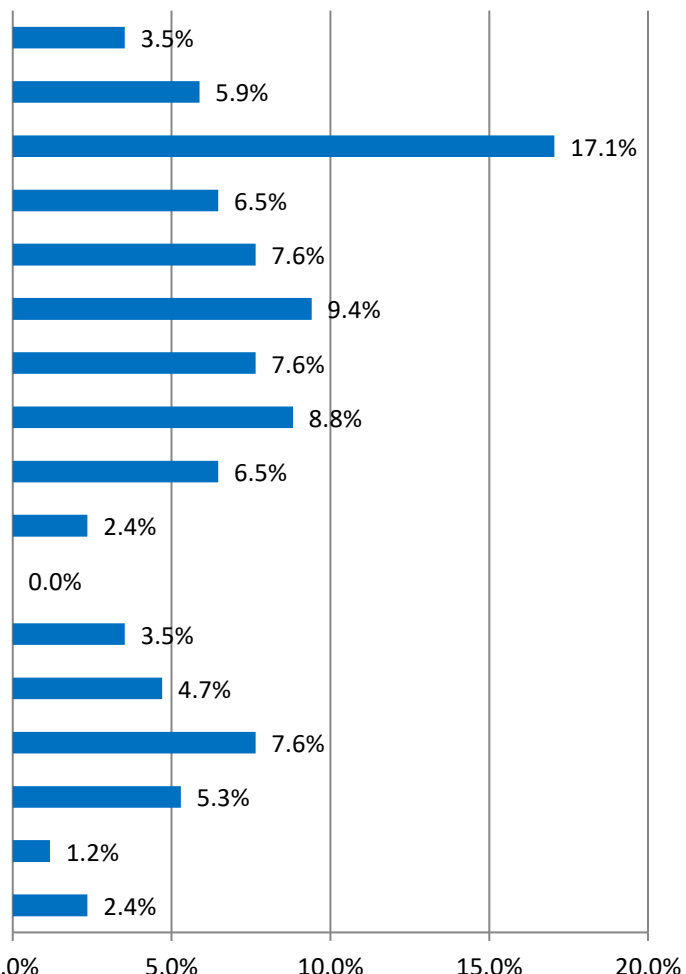
問2. 年代を選択してください。

選択肢	回答数	構成比
18歳～29歳	10	5.9%
30歳代	38	22.4%
40歳代	34	20.0%
50歳代	35	20.6%
60歳代	31	18.2%
70歳代以上	22	12.9%
無回答	0	0.0%
合計	170	100.0%



問3. 町名を記入してください。※ご記入いただいた町名を元に集計しています。

地域	回答数	構成比
中央地区	6	3.5%
上町地区	10	5.9%
鴨池地区	29	17.1%
城西地区	11	6.5%
武・田上地区	13	7.6%
谷山北部地区	16	9.4%
谷山地区	13	7.6%
伊敷地域	15	8.8%
吉野地域	11	6.5%
桜島地域	4	2.4%
東桜島地域	0	0.0%
吉田地域	6	3.5%
喜入地域	8	4.7%
松元地域	13	7.6%
郡山地域	9	5.3%
市外	2	1.2%
不明	4	2.4%
合計	170	100.0%



## 再生可能エネルギーの利用拡大に向けて

### 【アンケートの目的】

鹿児島市では、2050年までに本市のCO<sub>2</sub>排出量を実質ゼロにする「ゼロカーボンシティかごしま」の実現に向けて、CO<sub>2</sub>を排出しない再生可能エネルギーの利用推進に取り組んでおります。

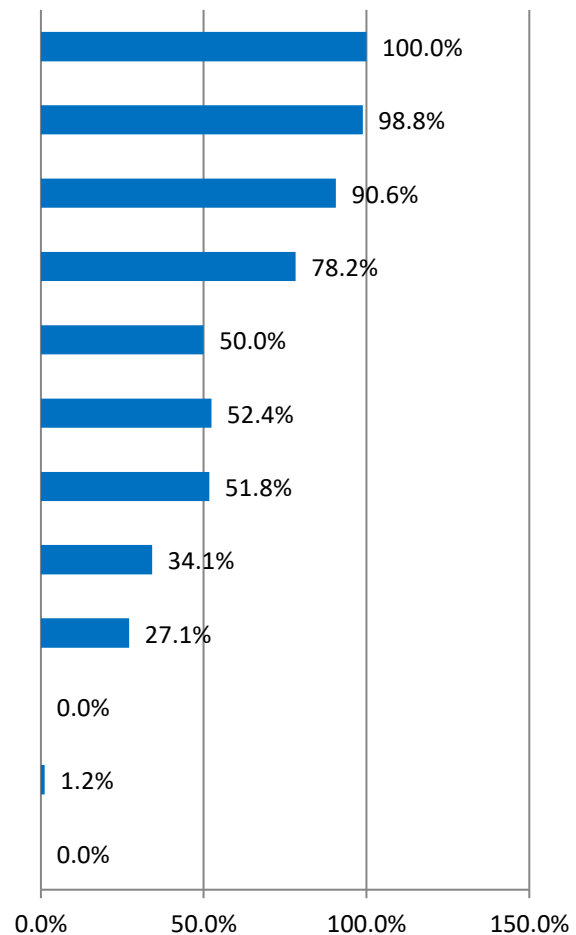
この度、市における再生可能エネルギーの導入推進計画である「鹿児島市再生可能エネルギー導入促進行動計画（2016年12月策定）」が令和3年度末をもって期間満了となることを踏まえ、市では、皆様にご協力をいただきながら、次期計画の策定を行ってまいりたいと考えております。

この調査は、アンケートにより皆様のお考えを伺い、次期計画での再生可能エネルギーに関する取組をどのように進めていくのかを検討するための参考にさせていただくことにより、鹿児島市らしい、そして実効性のある計画にすることを目的に実施するものです。

### 【調査結果】

問4 あなたは、どの再生可能エネルギーを知っていますか。（あてはまるものすべて）

選択肢	回答数	構成比
太陽光発電	170	100.0%
風力発電	168	98.8%
水力発電	154	90.6%
地熱発電	133	78.2%
バイオマス発電	85	50.0%
太陽熱利用	89	52.4%
温泉熱利用	88	51.8%
地中熱利用	58	34.1%
バイオマス熱利用	46	27.1%
どれも知らない	0	0.0%
その他	2	1.2%
無回答	0	0.0%
合計	993	

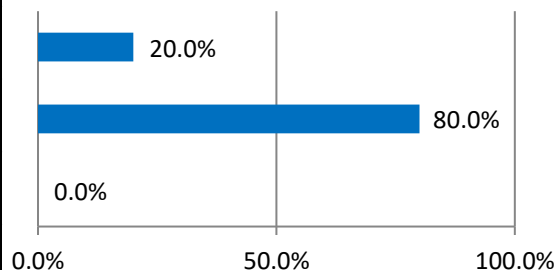


問4：その他の主な意見

- ・潮汐利用発電
- ・潮力発電、波力発電、振動発電

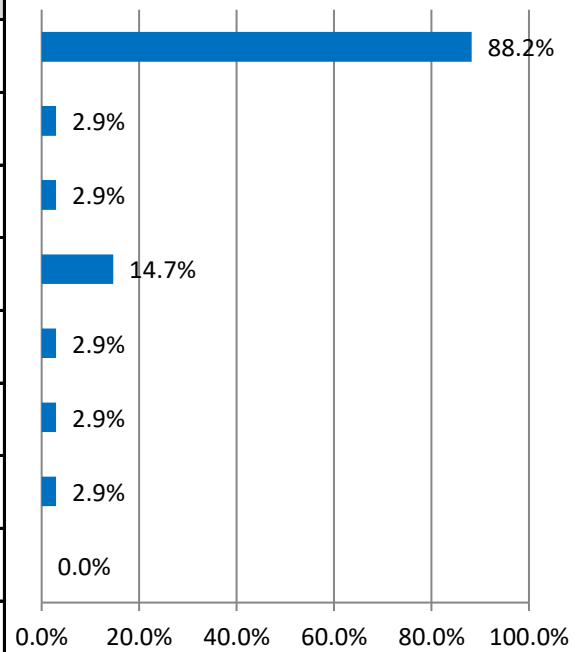
問5 あなたは、ご自宅などに再生可能エネルギーを導入していますか。

選択肢	回答数	構成比
はい	34	20.0%
いいえ	136	80.0%
無回答	0	0.0%
合計	170	100.0%



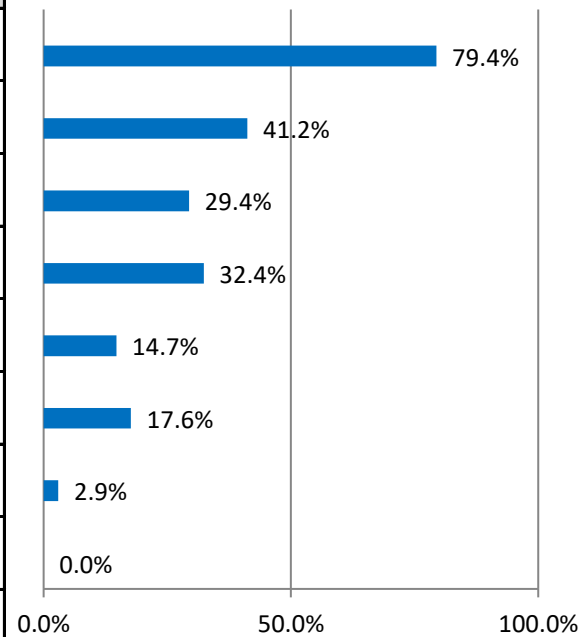
問6 問5で「1. はい」と回答された方にお伺いします。あなたは、どの再生可能エネルギーを導入していますか。（あてはまるものすべて）

選択肢	回答数	構成比
太陽光発電	30	88.2%
風力発電	1	2.9%
水力発電	1	2.9%
太陽熱利用	5	14.7%
温泉熱利用	1	2.9%
地中熱利用	1	2.9%
その他	1	2.9%
無回答	0	0.0%
合計	40	



問7 問5で「1. はい」と回答された方にお伺いします。導入した理由は何でしたか。（あてはまるものすべて）

選択肢	回答数	構成比
光熱費を減らしたいから	27	79.4%
環境への意識から	14	41.2%
再生可能エネルギーへの興味関心から	10	29.4%
助成制度を利用したいと思ったから	11	32.4%
知人に勧められたから	5	14.7%
災害時のエネルギー源の確保のため	6	17.6%
その他	1	2.9%
無回答	0	0.0%
合計	74	

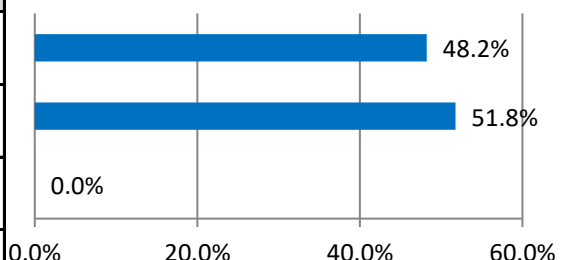


問7：その他の主な意見

- ・もともとついていた

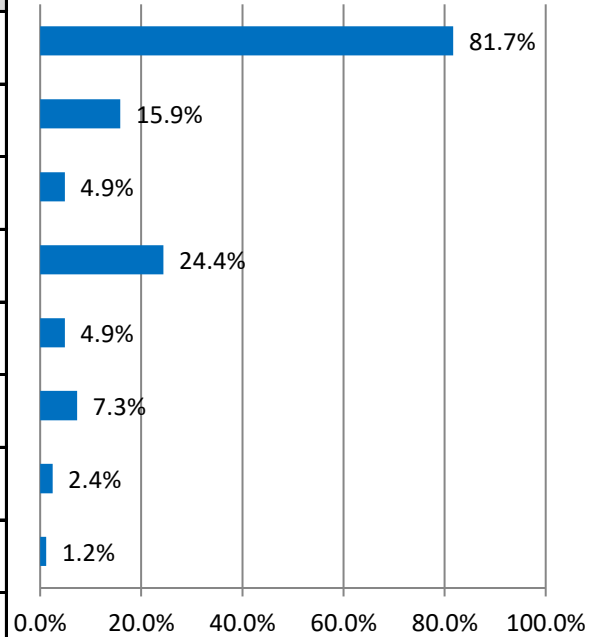
問8 あなたは、ご自宅などに再生可能エネルギーを導入したいと思いますか（既に導入されている方は、さらに導入したいと思いますか）。

選択肢	回答数	構成比
はい	82	48.2%
いいえ	88	51.8%
無回答	0	0.0%
合計	170	100.0%



問9 問8で「1. はい」と回答された方にお伺いします。あなたは、どの再生可能エネルギーを今後導入したいと思っていますか。（あてはまるものすべて）

選択肢	回答数	構成比
1 太陽光発電	67	81.7%
2 風力発電	13	15.9%
3 水力発電	4	4.9%
4 太陽熱利用	20	24.4%
5 温泉熱利用	4	4.9%
6 地中熱利用	6	7.3%
7 その他	2	2.4%
無回答	1	1.2%
合計	117	

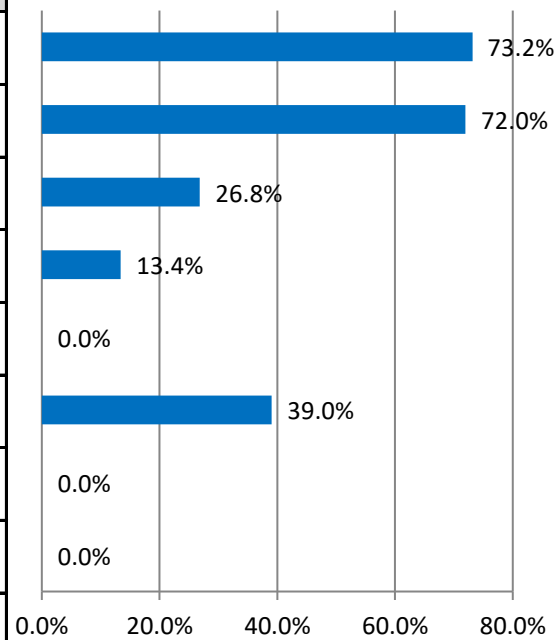


問9：その他の主な意見

- ・バイオマス

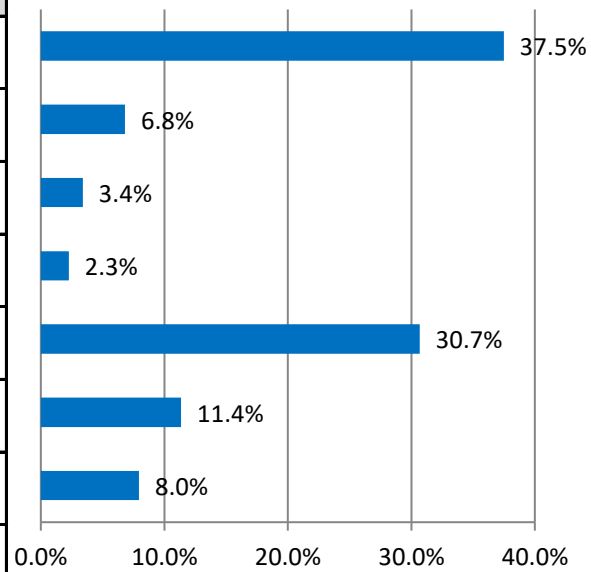
問10 問8で「1. はい」と回答された方にお伺いします。導入したいと思った（既に導入している方の場合、さらに導入したいと思った理由は何ですか。（あてはまるものすべて）

選択肢	回答数	構成比
1 光熱費を減らしたいから	60	73.2%
2 環境への意識から	59	72.0%
3 再生可能エネルギーへの興味関心から	22	26.8%
4 助成制度を利用したいと思ったから	11	13.4%
5 知人に勧められたから	0	0.0%
6 災害時のエネルギー源の確保のため	32	39.0%
7 その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	184	



問11 問8で「2. いいえ」と回答された方にお伺いします。導入したいと思わない（既に導入している方の場合、さらに導入したいと思わない）一番の理由は何ですか。（ひとつだけ）

選択肢	回答数	構成比
1 費用が高いから	33	37.5%
2 効果があるのかよくわからないから	6	6.8%
3 再生可能エネルギーへの興味関心がないから	3	3.4%
4 どうやって購入すればいいのかわからないから	2	2.3%
5 導入できる場所がないから	27	30.7%
6 その他	10	11.4%
無回答	7	8.0%
合計	88	100.0%

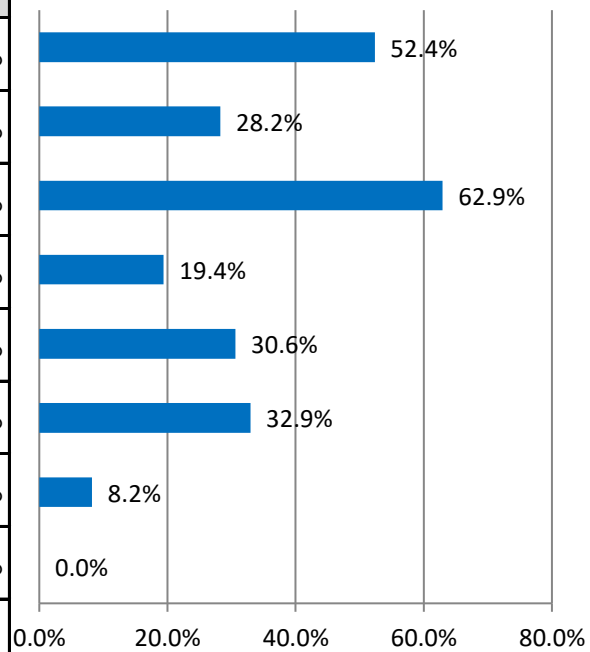


問11：その他の主な意見

- ・賃貸マンションのため、導入できない。

問12 再生可能エネルギーを市民・事業者の皆さんにもっと知ってもらうためには、どのような機会が効果的だと考えますか。（あてはまるものすべて）

選択肢	回答数	構成比
1 市役所や市の関連施設でのセミナーや体験型講座の開催	89	52.4%
2 市役所や市の関連施設での展示	48	28.2%
3 学校での授業を通じた教育	107	62.9%
4 学生の部活動やサークル活動とタグを組んだ周知活動	33	19.4%
5 企業・営業所への出張講座	52	30.6%
6 町内会、地域の集まりへの出張講座	56	32.9%
7 その他	14	8.2%
無回答	0	0.0%
合計	399	

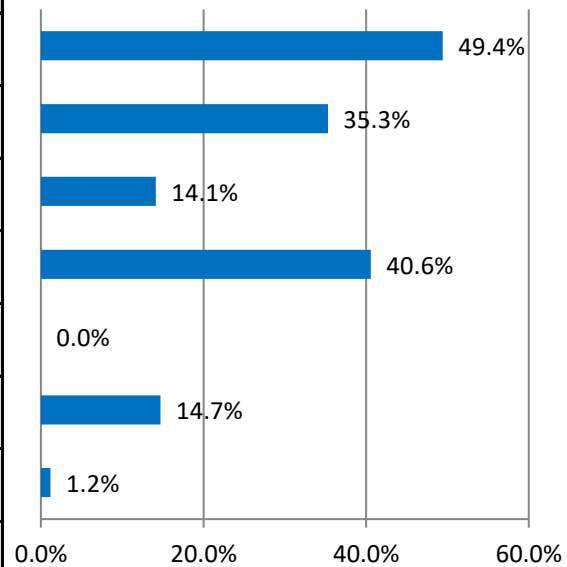


問12：その他の主な意見

- ・TV、CM
- ・再生可能エネルギーのメリットデメリットを広く周知する。

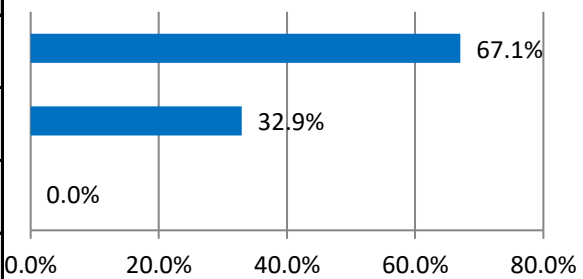
問13 再生可能エネルギーに関する取組のうち、あなたが主体的に参加したいと思えるものはどれですか。（あてはまるものすべて）

選択肢	回答数	構成比
1 自宅などでの再生可能エネルギー設備の導入	84	49.4%
2 再生可能エネルギー由来の電気や燃料の購入	60	35.3%
3 再生可能エネルギー事業への出資（市民ファンドなど）	24	14.1%
4 再生可能エネルギーを導入している施設の積極的な利用	69	40.6%
5 その他	0	0.0%
6 どれも参加したいと思わない	25	14.7%
無回答	2	1.2%
合計	264	



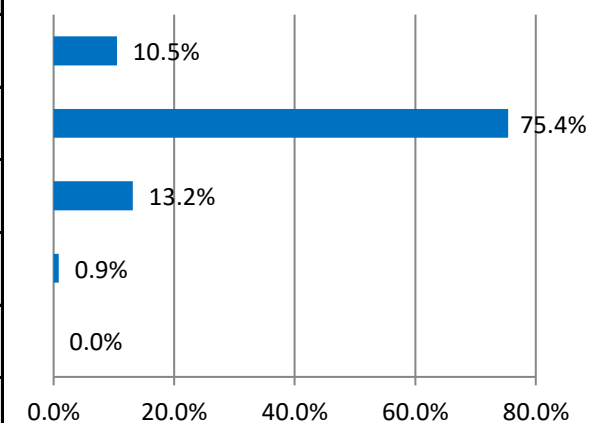
問14 あなたは、家庭用蓄電池を知っていますか。

選択肢	回答数	構成比
はい	114	67.1%
いいえ	56	32.9%
無回答	0	0.0%
合計	170	100.0%



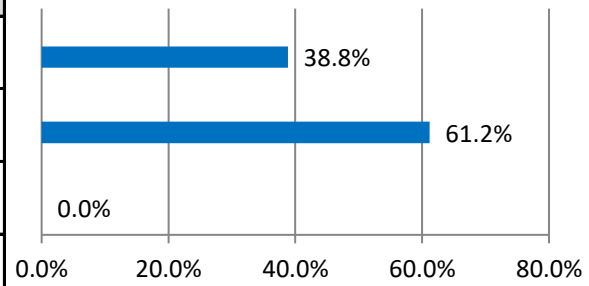
問15 問14で「1. はい」と回答された方にお伺いします。家庭用蓄電池の導入についてのお考えをおきかせください。（ひとつだけ）

選択肢	回答数	構成比
1 家庭用蓄電池の導入を検討している	12	10.5%
2 家庭用蓄電池に興味があるが導入までは検討していない	86	75.4%
3 家庭用蓄電池に興味がない	15	13.2%
4 すでに導入している	1	0.9%
無回答	0	0.0%
合計	114	100.0%



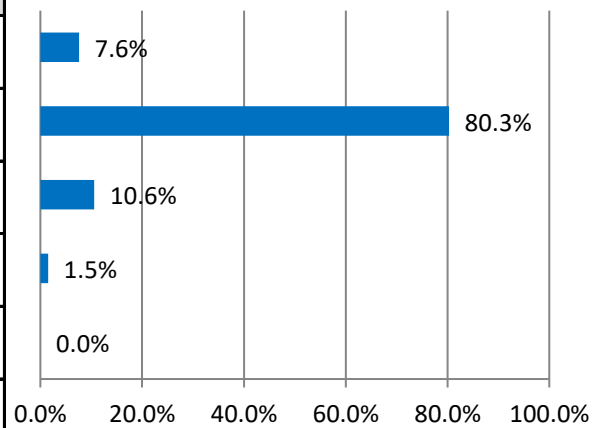
問16 あなたは、家庭用燃料電池（エネファーム）を知っていますか。

選択肢	回答数	構成比
はい	66	38.8%
いいえ	104	61.2%
無回答	0	0.0%
合計	170	100.0%



問17 問16で「1. はい」と回答された方にお伺いします。家庭用燃料電池（エネファーム）の導入についてのお考えをおきかせください。（ひとつだけ）

選択肢	回答数	構成比
1 家庭用燃料電池の導入を検討している	5	7.6%
2 家庭用燃料電池に興味があるが導入までは検討していない	53	80.3%
3 家庭用燃料電池とも興味がない	7	10.6%
4 すでに導入している	1	1.5%
無回答	0	0.0%
合計	66	100.0%





## 問18 再生可能エネルギーについて、どのようなことでも構いませんので、自由にご記入ください

- ・初期コストが安ければぜひ導入したい。補助金を出してほしい。環境に配慮した町づくりのためにも、行政が主体的に援助してほしい。
- ・再生可能エネルギーには大変興味があるが、自宅に導入する際の費用面や導入方法等不明な点が多く、ハードルが高い印象。早く身近なシステムになってほしい。
- ・賃貸マンションのために再生エネルギーが出来ません！賃貸マンションで出来ることがあれば是非教えていただきたいです。お願いします。
- ・あまり深くわかっていないので、特にどうこうしようと思わない。もっと詳しく知ることができれば興味も沸くと思う。

※各質問ごとの「その他の意見」については、大変多くのご意見をいただいておりますことから、市ホームページに掲載しております。

### 【テーマ担当課（再生可能エネルギー推進課）からのコメント】

再生可能エネルギーの認知度については、各種のエネルギーのうち「どれも知らない」との回答の方はいらっしゃらず、特に太陽光発電や風力等についてはほぼすべての皆さんがご存知であるということで認知度は進んできたものと理解しております。また、導入している又は導入したい再生可能エネルギーとして太陽光・太陽熱が他を圧倒していることから、太陽エネルギーの普及について注力すべきことがうかがえます。

さらに、設置費用が高いとの理由から導入が難しいとお考えの方が多いと考えられる反面、主体的に参加したいと思われる取組において、自宅などでの再エネ設備の導入や再エネ由来の電気等の購入、再エネ導入施設の利用との回答割合が高いこと、並びに、周知の機会についてはセミナー等の開催や学校での教育との回答がいずれも5割を超えていることから、再エネについての認知は高まっているものの、導入費用が高いエネルギーとの意識が先行しているものとうかがえます。そのため、市民・事業者の皆様へ、なぜ再エネの利用推進に取り組むのかについて適確な説明を行いつつ、設備の導入支援とともに、再エネへの転嫁のための選択肢を設けていくことが肝要であると考えるところです。

次期再エネ計画の策定にあたり、今回いただいた貴重なご回答を十分踏まえながら、再生可能エネルギーの普及促進に係る施策の検討を行ってまいります。

## 受動喫煙について

### 【アンケートの目的】

令和2年4月に改正健康増進法が全面施行され、飲食店やオフィス・事務所等でも、原則屋内禁煙となるほか、20歳未満の方の喫煙エリアへの立入禁止など、望まない受動喫煙対策がはじまっております。

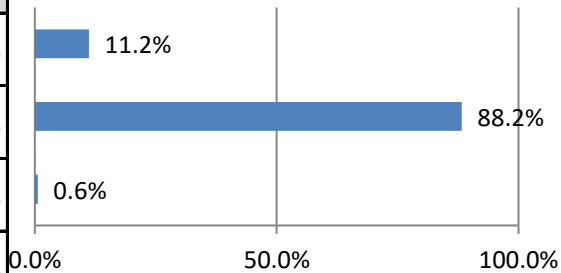
本市では、市民の健康を守るため、法改正に基づく施設ごとの受動喫煙対策への助言・指導や、受動喫煙に関する知識の普及・受動喫煙防止に関する意識の啓発を通じ、望まない受動喫煙が生じない環境整備の促進を図っております。

つきましては、昨年度も同じテーマでアンケートを実施しましたが、今回の改正健康増進法の全面施行により前回と比べてどのような変化が見られたか確認させていただき、今後の受動喫煙対策に反映するために、アンケートを実施しますので、ご協力をお願いいたします。

### 【調査結果】

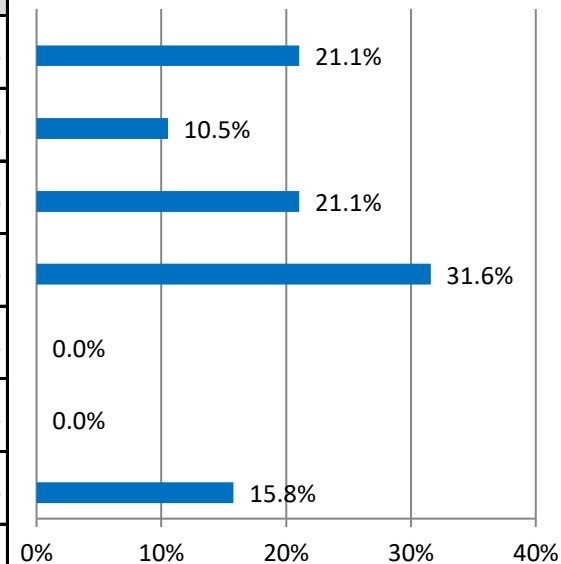
問19 現在、習慣的にたばこを吸っていますか。

選択肢	回答数	構成比
吸っている	19	11.2%
吸っていない	150	88.2%
無回答	1	0.6%
合計	170	100.0%



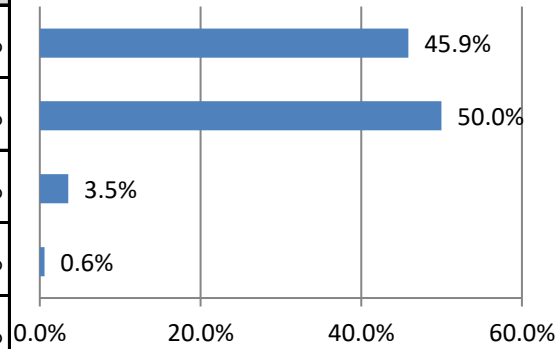
問20 問19で「1. 吸っている」と答えた方にお伺いします。あなたは、他の人がいる場所でたばこを吸おうと思ったとき、気を付けていることがありますか。（ひとつだけ）

選択肢	回答数	構成比
1 自分以外に人がいる場所では吸わない	4	21.1%
2 周囲の人の了解を得てから吸う	2	10.5%
3 喫煙本数を減らすなど周囲に配慮するよう心掛けている	4	21.1%
4 加熱式たばこに変えた	6	31.6%
5 気を付けていることはない	0	0.0%
6 その他	0	0.0%
無回答	3	15.8%
合計	19	100.0%



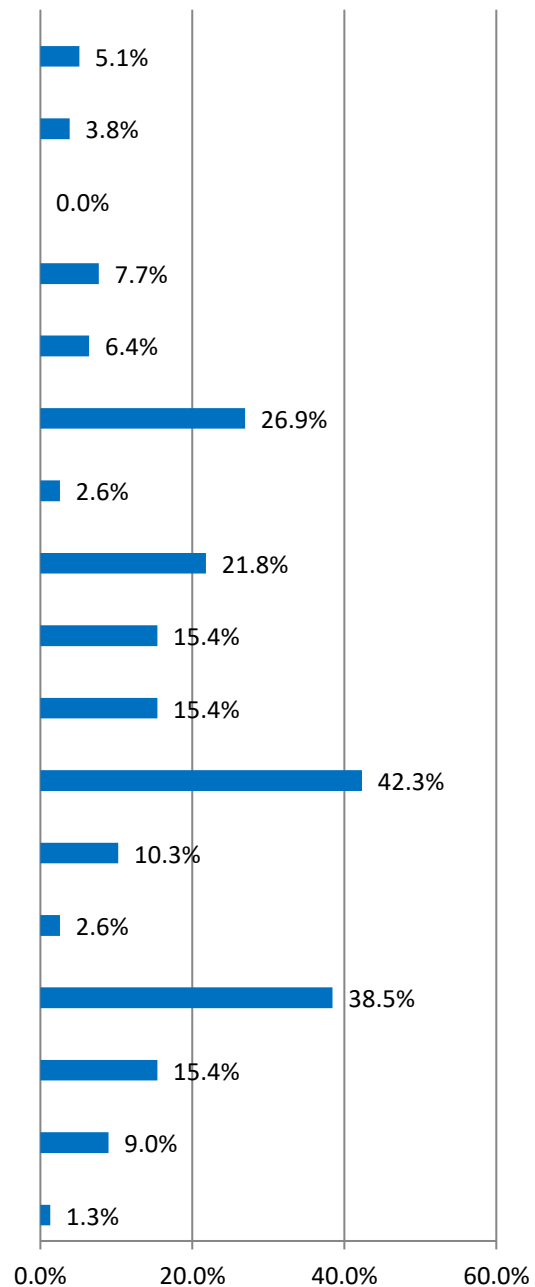
問21 あなたは、過去1か月間で受動喫煙を経験したことがありますか。(ひとつだけ)

選択肢	回答数	構成比
ある	78	45.9%
ない	85	50.0%
わからない	6	3.5%
無回答	1	0.6%
合計	170	100.0%



問22 問21で「1. ある」と答えた方にお伺いします。受動喫煙を経験した場所はどこですか。(あてはまるものすべて)

選択肢	回答数	構成比
1 学校	4	5.1%
2 病院	3	3.8%
3 劇場	0	0.0%
4 集会場	6	7.7%
5 百貨店	5	6.4%
6 職場	21	26.9%
7 官公庁施設	2	2.6%
8 飲食店	17	21.8%
9 自宅（家庭内）	12	15.4%
10 自宅（近隣からの煙）	12	15.4%
11 路上	33	42.3%
12 公園	8	10.3%
13 遊技場	2	2.6%
14 店頭や駐車場	30	38.5%
15 駅・バス停・電停	12	15.4%
16 その他	7	9.0%
無回答	1	1.3%
合計	175	

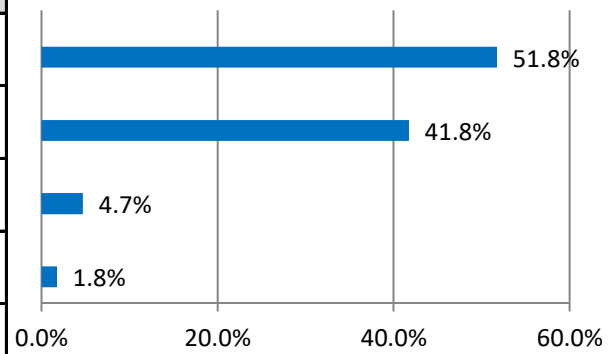


問22：その他の主な意見

- 車内

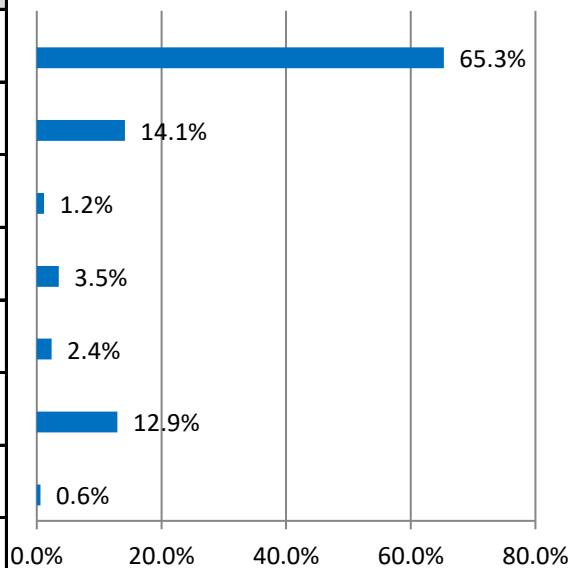
問23 多くの人が利用する施設では、原則屋内禁煙特定の場所のみ喫煙可能)とすることが法律で定められたことをご存知ですか。(ひとつだけ)

選択肢	回答数	構成比
1 内容も含め知っている	88	51.8%
2 法律が改正されたことは知っているが、内容はよく分からない	71	41.8%
3 知らない(今回初めて知った)	8	4.7%
無回答	3	1.8%
合計	170	100.0%



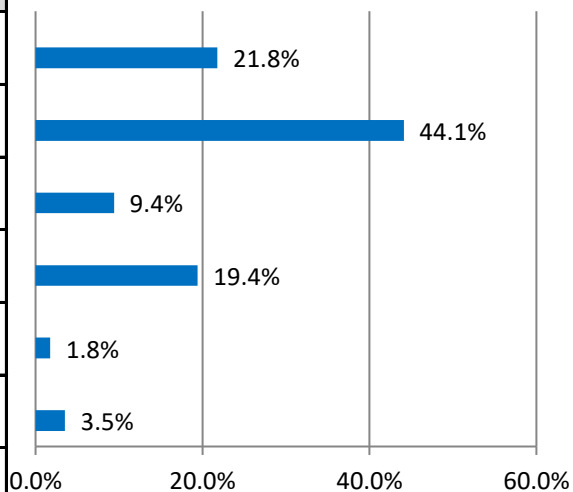
問24 一部の飲食店では、喫煙専用の部屋(喫煙専用室)を設けている店や飲食をしながら屋内で喫煙ができる店(※喫煙可能店(室))がありますが、あなたがお店を選ぶとき、どのような店を選びたいですか。(ひとつだけ)

選択肢	回答数	構成比
1 禁煙のお店	111	65.3%
2 店内に喫煙専用(飲食などはできない)の部屋があるお店	24	14.1%
3 店内に飲食しながら加熱式たばこのみ喫煙できる部屋があるお店	2	1.2%
4 店内に喫煙可能(飲食などできる)の部屋があるお店	6	3.5%
5 お店の中全体が喫煙できる店	4	2.4%
6 特にこだわらない	22	12.9%
無回答	1	0.6%
合計	170	100.0%



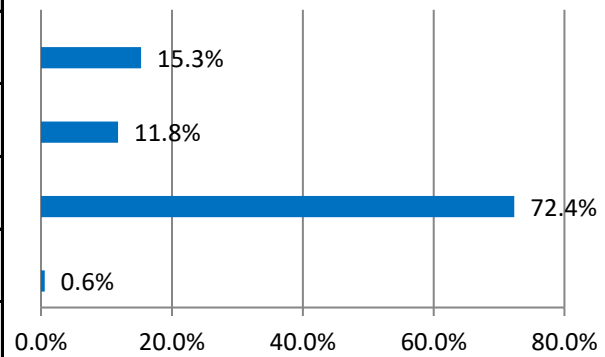
問25 受動喫煙の広報にあたって、今後どのような内容が掲載されていたら効果的だと思いますか。(ひとつだけ)

選択肢	回答数	構成比
1 健康増進法における受動喫煙に係る制度の説明	37	21.8%
2 たばこによる健康被害の内容	75	44.1%
3 禁煙方法や禁煙成功者の声(インタビュー記事等)	16	9.4%
4 受動喫煙を受けた(受けている)方の声(インタビュー記事等)	33	19.4%
5 その他	3	1.8%
無回答	6	3.5%
合計	170	100.0%



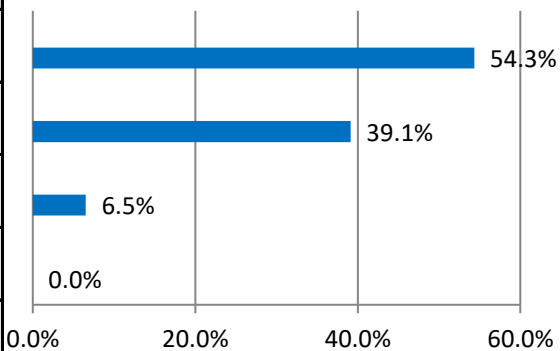
問26 市内の飲食店を対象に、禁煙を実施しているお店を「たばこの煙のないお店」と認定し、登録する制度があることを知っていますか。（ひとつだけ）

選択肢	回答数	構成比
1 知っている	26	15.3%
2 聞いた（見た）ことはある	20	11.8%
3 知らない	123	72.4%
無回答	1	0.6%
合計	170	100.0%



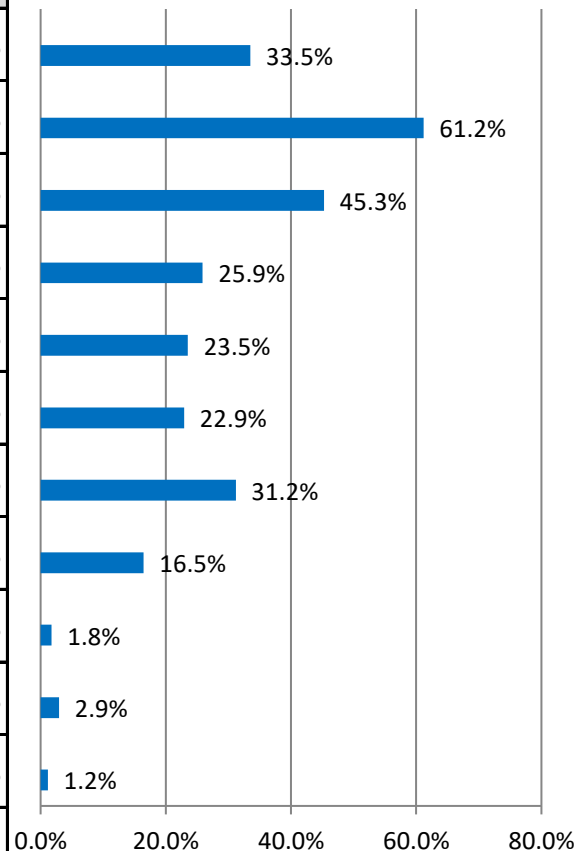
問27 問26で「1. 知っている」、「2. 聞いた（見た）ことはある」と答えた方にお伺いします。「たばこの煙のないお店」を利用したことがありますか。（ひとつだけ）

選択肢	回答数	構成比
1 利用したことがある	25	54.3%
2 利用したことはない	18	39.1%
3 わからない	3	6.5%
無回答	0	0.0%
合計	46	100.0%



問28 今後、どのような取り組みが受動喫煙対策につながるとお考えですか。（あてはまるものすべて）

選択肢	回答数	構成比
1 市広報紙「市民のひろば」や市ホームページによる広報	57	33.5%
2 テレビ・ラジオ	104	61.2%
3 ポスターやチラシ・リーフレットによる広報	77	45.3%
4 施設の管理者に対する講習会・講演会の実施	44	25.9%
5 施設の管理者に対する標識の交付	40	23.5%
6 喫煙専用室等の設置・運用時における相談指導の実施	39	22.9%
7 公衆喫煙所の設置	53	31.2%
8 公衆喫煙所の廃止	28	16.5%
9 特になし	3	1.8%
その他	5	2.9%
無回答	2	1.2%
合計	452	



問28：その他の主な意見

- ・幼稚園、保育園、小・中学校、高校での子供と保護者への講習会
- ・たばこの増税

問29 『受動喫煙』について、どのようなことでもかまいませんのでご自由にお書きください。

- ・受動喫煙においてはその害がずいぶん知ってもらえるようになったと感じます。私の幼少期は周りの大人（特に男性）はほとんどが家庭内で喫煙していて、私たち子どもも当然のことと受け止めていました。広報のおかげで昨今は市中においても喫煙者は気を遣っていらっしゃるよう見受けられます。
- ・たばこを吸う人の気持ちはよくわかりませんが、気分転換の人ではないでしょうか？気分転換は仕方ないことですが、決まった場所で吸っていただきたいと思っています！
- ・受動喫煙者が害を受けたり病気になったりすることが納得できない。煙草の害をもっと広く知らせて、喫煙者には罰則を与えるなどしてほしい。

※各質問ごとの「その他の意見」については、大変多くのご意見をいただいておりますことから、市ホームページに掲載しております。

【テーマ担当課（保健政策課）からのコメント】

受動喫煙について、市民のみなさまの認知度や考えなどを伺い、より効果的と思われる施策を把握するためにアンケートを実施したところ、多くのご回答やご意見をいただきまして、誠にありがとうございます。

アンケート結果を分析いたしましたところ、受動喫煙を経験した場所として「職場や路上、店頭・駐車場」を挙げた方が多かった点、多くの方が利用する施設では原則屋内禁煙とすることが法律で定められたことを知っている方は90%以上であったものの、そのうちの約4割の方が「法律改正されたことは知っているが内容はよくわからない」という方だった点、広報にどのような内容が掲載されていたら効果的かという設問に対し、「たばこによる健康被害の広報が効果的」との回答が多かった点などから、市民・事業者の方々に対して、本制度や喫煙マナー、喫煙による健康被害などについてのわかりやすい広報活動を展開する必要があると感じました。

さらに自由意見から、受動喫煙の影響に対する認識が確実に広がってきていると感じたところであり、取組内容についてのご意見も多数ありましたので、今回の調査結果を生かし、望まない受動喫煙が生じない環境整備の促進を更に図ってまいりたいと考えております。

## 消費生活センターについて

### 【アンケートの目的】

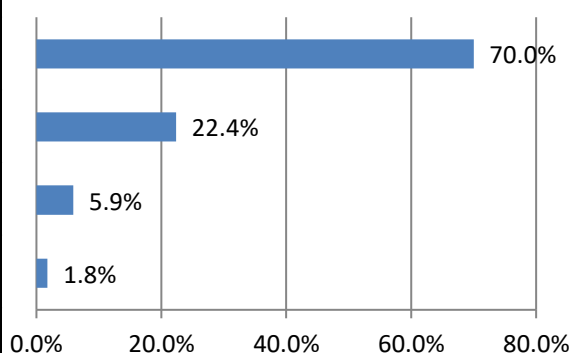
鹿児島市消費生活センターでは、日常の消費生活に関する様々な問合せに答えるとともに、商品やサービスに関する苦情について相談に応じ、解決に向けて必要な助言等を行っています。

近年、消費者トラブルは多様化・複雑化してきています。また、令和4年4月には民法の一部改正により、成年年齢が20歳から18歳へと引き下げられることから、若者の消費者トラブル増加も心配されています。これら消費者トラブルの未然防止を図るため、市民の皆さんの意識とニーズを把握することを目的にアンケートを実施し、今後の消費者行政の取り組みの参考とさせていただきますので、ご協力をお願いいたします。

### 【調査結果】

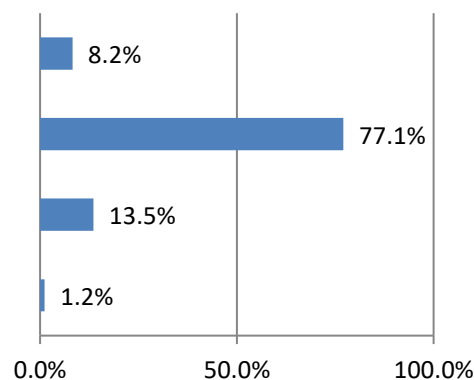
#### 問30 鹿児島市消費生活センターを知っていますか。(ひとつだけ)

選択肢	回答数	構成比
1. 知っている	119	70.0%
2. 名称は知っているが、何をしているかは知らない	38	22.4%
3. 知らない	10	5.9%
無回答	3	1.8%
合計	170	100.0%



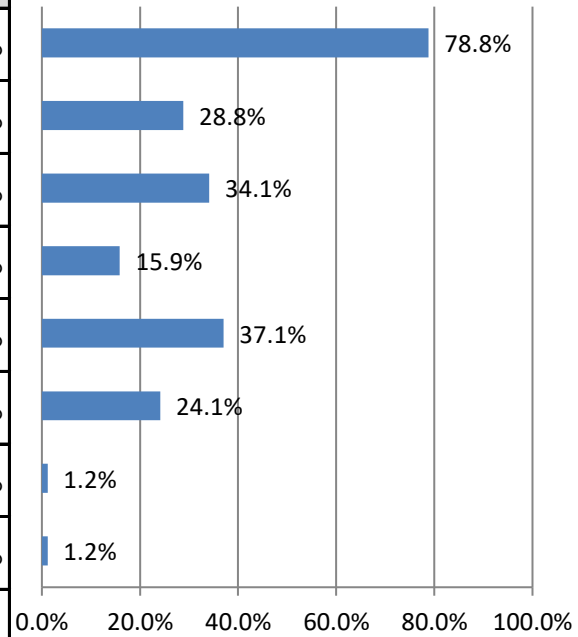
#### 問31 消費者トラブルについてどのように考えていますか。(ひとつだけ)

選択肢	回答数	構成比
1. 自分は消費者トラブルにあうことはないと思う	14	8.2%
2. 自分も消費者トラブルにあうかもしれないと思う(又はあったことがある)	131	77.1%
3. どちらとも言えない	23	13.5%
無回答	2	1.2%
合計	170	100.0%



問32 消費者としてどのようなことを心掛けていますか。(あてはまるものすべて)

選択肢	回答数	構成比
1 表示や説明を十分確認し、その内容を理解した上で商品やサービスを選択	134	78.8%
2 トラブルに備えて、対処法をあらかじめ準備・確認しておく	49	28.8%
3 商品やサービスについて問題があれば、事業者申し立てを行う	58	34.1%
4 ライフステージや経済状況の変化等、将来を見通した生活設計を考える	27	15.9%
5 個人情報の管理について理解し、適切な行動をとる	63	37.1%
6 環境に配慮した商品やサービスを選択する	41	24.1%
7 その他	2	1.2%
無回答	2	1.2%
合計	376	

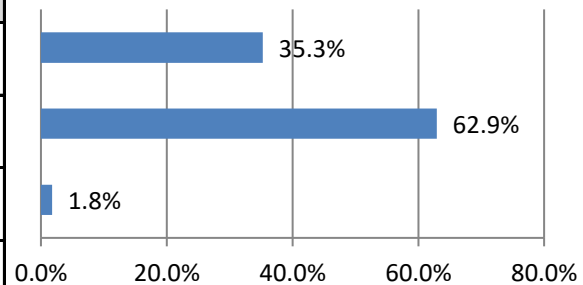


問32：その他の主な意見

- ・高額なものはすぐには買わず十分検討する。

問33 今までに購入した商品、利用したサービスに関して、消費者トラブルにあったことがありますか。

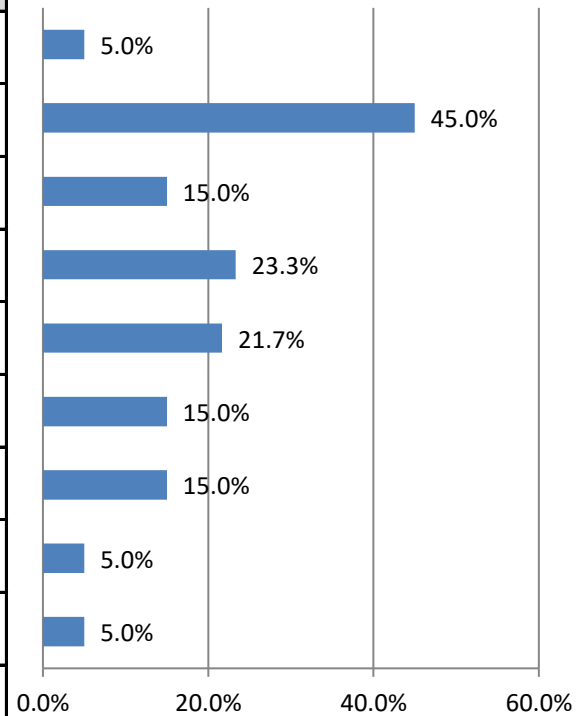
選択肢	回答数	構成比
1 ある	60	35.3%
2 ない	107	62.9%
無回答	3	1.8%
合計	170	100.0%





問34 問33で「1. ある」を選んだ方にお聞きします。今までに購入した商品、利用したサービスに関して、どのような消費者トラブルにありましたか。（あてはまるものすべて）

選択肢	回答数	構成比
1 けが、病気をする等、安全性や衛生に問題があった	3	5.0%
2 機能・品質やサービスの質が、期待よりかなり劣っていた	27	45.0%
3 思っていたよりかなり高い金額を請求された	9	15.0%
4 表示・広告と実際の商品・サービスの内容が、かなり違っていた	14	23.3%
5 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	13	21.7%
6 契約・解約時のトラブルにより被害にあった	9	15.0%
7 詐欺によって事業者にお金を払った	9	15.0%
8 その他	3	5.0%
無回答	3	5.0%
合計	90	

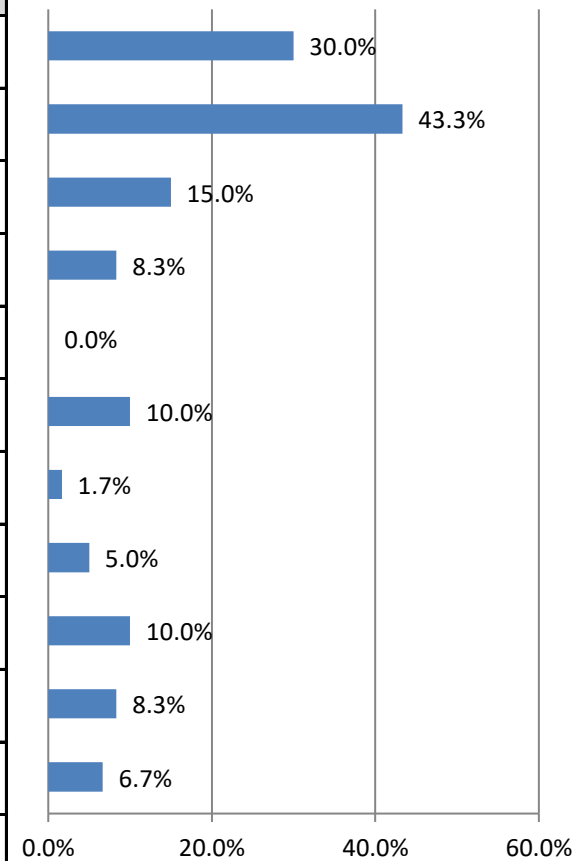


問34：その他の主な意見

- ・身に覚えのない通信料が引き落とされていた。

問35 問33で「1. ある」を選んだ方にお聞きします。問34で回答した商品・サービスの販売・購入形態をお答えください。（あてはまるものすべて）

選択肢	回答数	構成比
1 店頭販売	18	30.0%
2 通信販売（インターネット取引を含む）	26	43.3%
3 訪問販売	9	15.0%
4 路上での勧誘（キャッチセールス）	5	8.3%
5 SF 商法（ハイハイ学校）	0	0.0%
6 電話勧誘販売	6	10.0%
7 送りつけ商法	1	1.7%
8 マルチ商法	3	5.0%
9 知人から購入	6	10.0%
10 その他	5	8.3%
無回答	4	6.7%
合計	83	

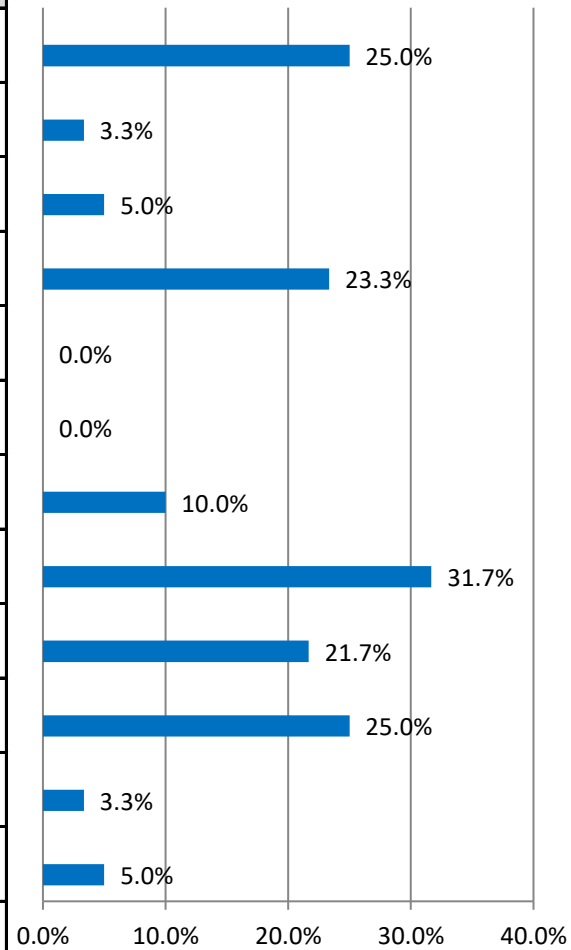


問35：その他の主な意見

- ・動画配信サイト

問36 問33で「1. ある」を選んだ方にお聞きします。問34で回答した不満や被害は、どのようにして対処されましたか。（あてはまるものすべて）

選択肢	回答数	構成比
1 消費生活センター・国民生活センターに相談した	15	25.0%
2 弁護士等の専門家に相談した	2	3.3%
3 警察や裁判所などの公的機関に相談した	3	5.0%
4 家族や友人など身近な人に相談した	14	23.3%
5 民生委員や自治会に相談した	0	0.0%
6 ヘルパー・ケアマネージャーに相談した	0	0.0%
7 クーリング・オフ制度を利用した	6	10.0%
8 購入した（サービスを受けた）店舗や販売員と直接交渉した	19	31.7%
9 メーカーや製造業者などのお客様窓口に出した	13	21.7%
10 何もしていない	15	25.0%
その他	2	3.3%
無回答	3	5.0%
合計	92	

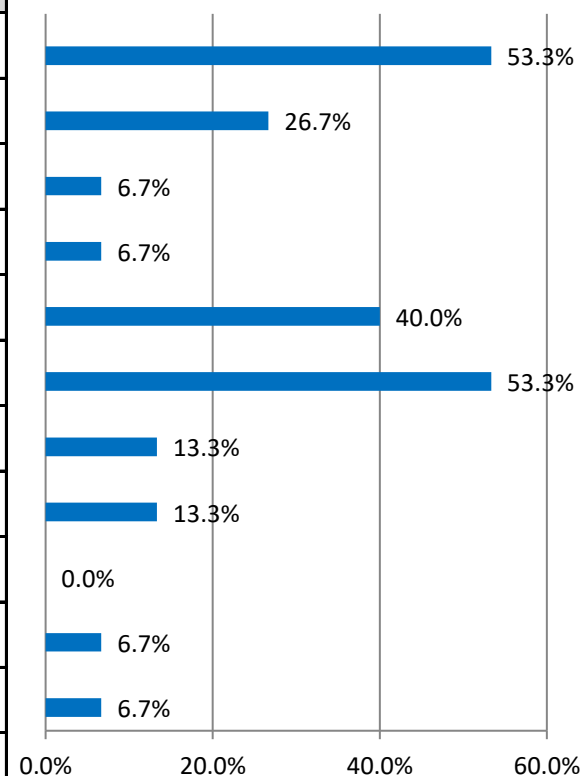


問36：その他の主な意見

・カード決済をしたが注文した商品が届かなかったため、商品を取り扱っている運営会社にメールで申し立てをした上で一定期間が経過した後に決済を取り消してもらった。

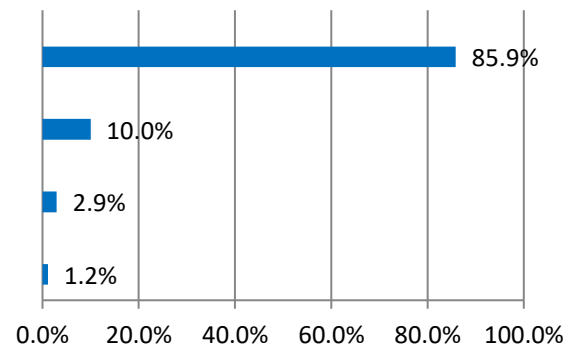
問37 問36で「10. 何もしていない」を選んだ方にお聞きします。あなたがトラブルに対して何もなかった理由は何ですか。（あてはまるものすべて）

選択肢	回答数	構成比
1 相談しても仕方がないと思った	8	53.3%
2 どこに相談すればよいかわからなかった	4	26.7%
3 恥ずかしいので、誰にも言えなかった	1	6.7%
4 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	6.7%
5 被害が小さいなど、相談するほどのトラブルではないと思った	6	40.0%
6 自分にも責任があると思った	8	53.3%
7 忙しく時間がなかった	2	13.3%
8 被害にあったことに当時は気づいていなかった	2	13.3%
9 被害を思い出したくなかった	0	0.0%
10 その他	1	6.7%
無回答	1	6.7%
合計	34	



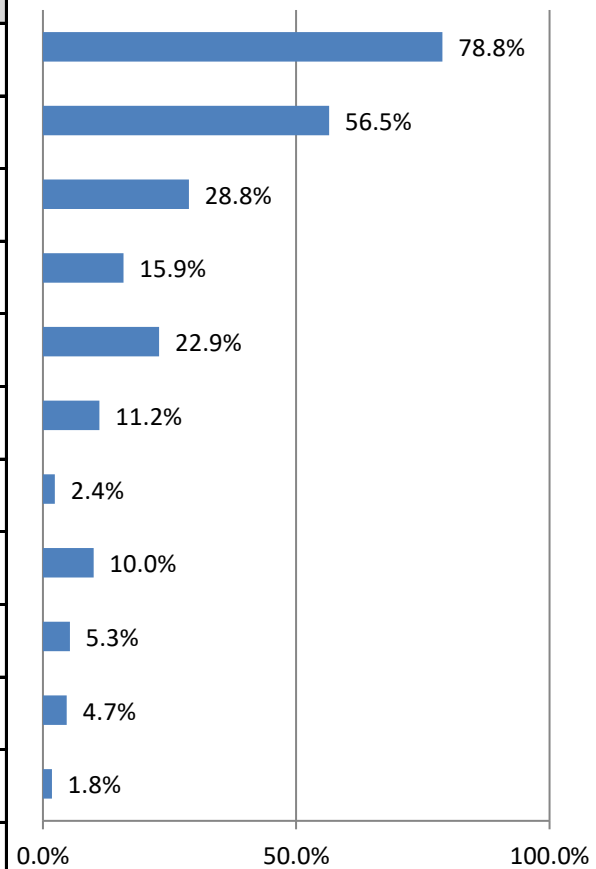
問38 クーリング・オフ制度を知っていましたか。(ひとつだけ)

選択肢	回答数	構成比
1 内容まで知っている	146	85.9%
2 言葉は知っているが、内容は知らない	17	10.0%
3 知らない	5	2.9%
無回答	2	1.2%
合計	170	100.0%



問39 消費生活に関する情報を、主に何から入手していますか。(あてはまるものすべて)

選択肢	回答数	構成比
1 テレビ・ラジオ	134	78.8%
2 新聞・雑誌	96	56.5%
3 家族・知人	49	28.8%
4 企業からのお知らせ	27	15.9%
5 消費者庁や県・市の広報誌やホームページ・メールマガジン	39	22.9%
6 自治会・町内会の掲示板や回覧板	19	11.2%
7 各種研修会や講習会	4	2.4%
8 学校・職場	17	10.0%
9 入手していない	9	5.3%
10 その他	8	4.7%
無回答	3	1.8%
合計	405	

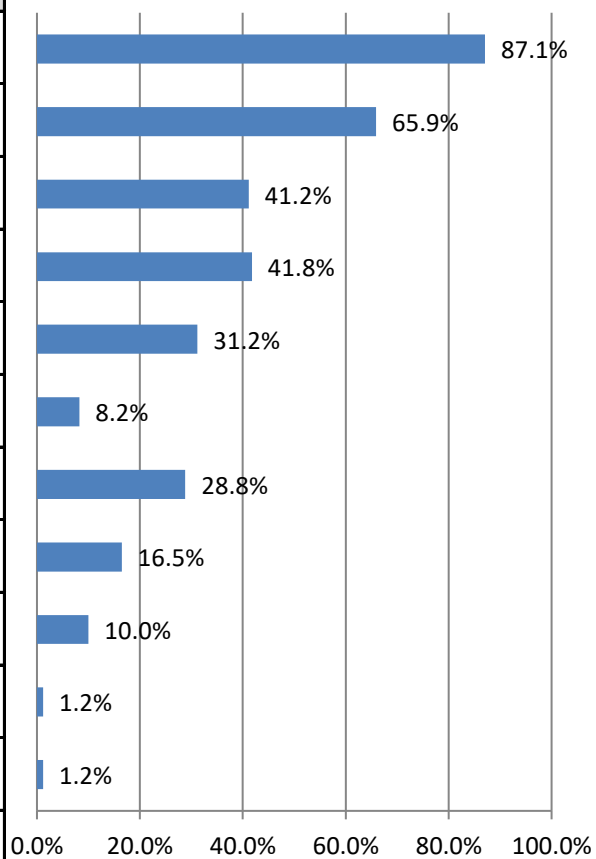


問39：その他の主な意見

- ・インターネット
- ・SNS

問40 消費者向けの情報提供の手段として、有効と思われるものをお答えください。（あてはまるものすべて）

選択肢	回答数	構成比
1 テレビ・ラジオ	148	87.1%
2 新聞・雑誌	112	65.9%
3 県や市の広報誌やホームページ・メールマガジン	70	41.2%
4 ツイッターやフェイスブック、ラインなどのSNS	71	41.8%
5 消費生活情報誌、パンフレット、チラシ	53	31.2%
6 市や自治会・町内会の防災無線	14	8.2%
7 自治会・町内会の掲示板や回覧板	49	28.8%
8 地域（町内会やお達者クラブなど）での消費生活出張講座	28	16.5%
9 各種研修会や講習会	17	10.0%
10 その他	2	1.2%
無回答	2	1.2%
合計	566	

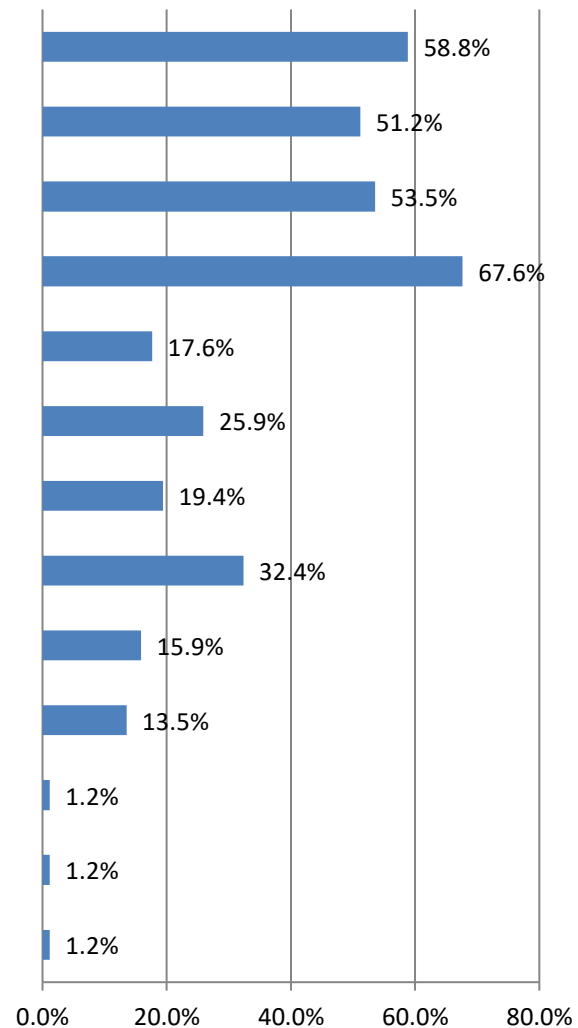


問40：その他の主な意見

- ・フリーペーパー

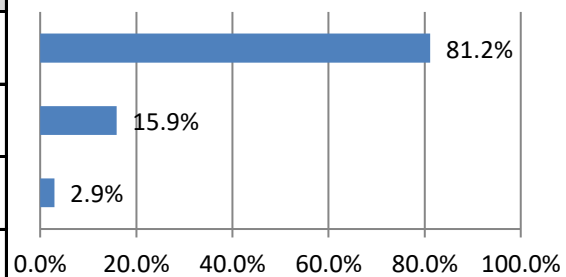
問4-1 消費生活に関する情報で、あなたが重要と考えるものはどのような情報ですか。（あてはまるものすべて）

選択肢	回答数	構成比
1 消費生活に関する法律や制度	100	58.8%
2 商品テストや商品・サービスの安全性、リコール情報	87	51.2%
3 消費者問題の相談窓口	91	53.5%
4 悪質な事業者や手口についての注意喚起	115	67.6%
5 消費者被害の防止や、環境問題・食育など消費者問題の講座	30	17.6%
6 消費者トラブル防止のための啓発活動やキャンペーンなどのイベント情報	44	25.9%
7 メーカーや販売店など事業者の広報や社会貢献活動	33	19.4%
8 食品の安全性や食品表示制度についての情報	55	32.4%
9 エシカル消費（より良い社会に向けた、人や社会、環境に配慮した消費行動）	27	15.9%
10 SDGs（持続可能な開発目標）	23	13.5%
11 特になし	2	1.2%
12 その他	2	1.2%
無回答	2	1.2%
合計	611	



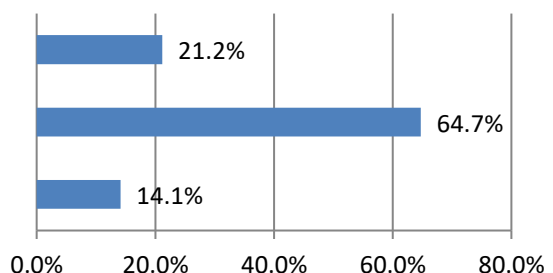
問4-2 成年年齢が20歳から18歳に引き下げられることを知っていますか。

選択肢	回答数	構成比
1 知っている	138	81.2%
2 知らない	27	15.9%
無回答	5	2.9%
合計	170	100.0%



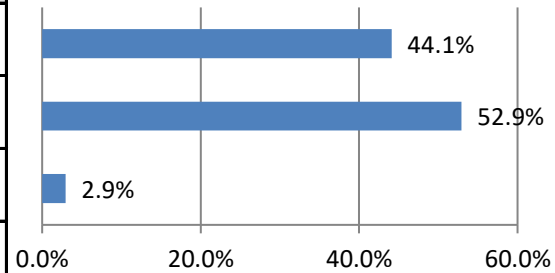
問4-3 成年年齢が引き下げられるのが、令和4年4月1日からであることを知っていますか。

選択肢	回答数	構成比
1 知っている	36	21.2%
2 知らない	110	64.7%
無回答	24	14.1%
合計	170	100.0%



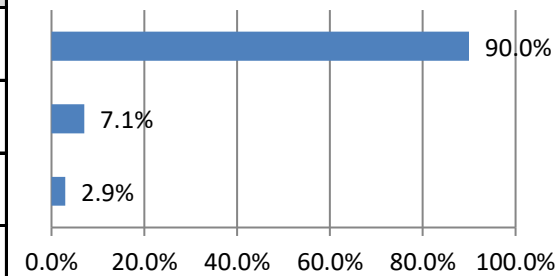
問44 未成年者が、保護者の同意を得ることなく行った法律行為は取り消しができることを知っていますか。

選択肢	回答数	構成比
1 知っている	75	44.1%
2 知らない	90	52.9%
無回答	5	2.9%
合計	170	100.0%



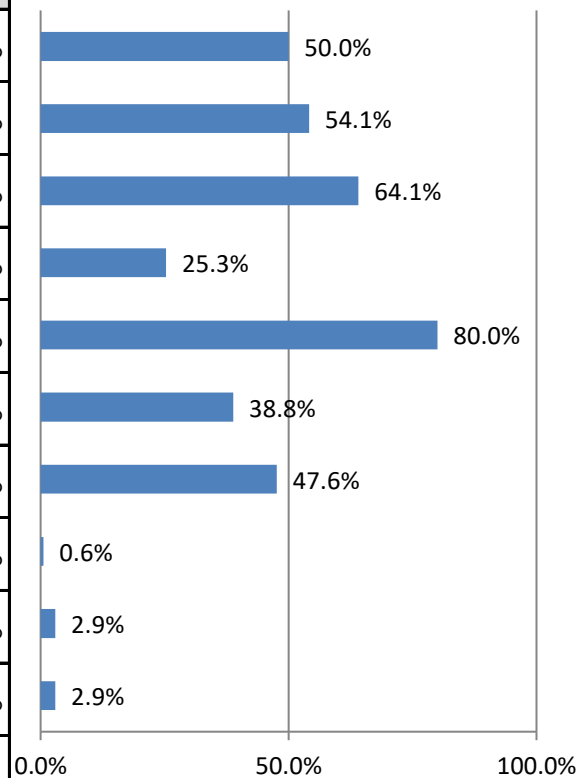
問45 あなたは成年年齢の引き下げにより、若者が消費者トラブルに遭う可能性が増えると思いますか。

選択肢	回答数	構成比
1 思う	153	90.0%
2 思わない	12	7.1%
無回答	5	2.9%
合計	170	100.0%



問46 若者の消費者トラブルを防ぐために、どのようなことをすべきだと思いますか。（あてはまるものすべて）

選択肢	回答数	構成比
1 消費者トラブルに関する講座・研修	85	50.0%
2 身近な相談窓口体制の充実	92	54.1%
3 若者だけではなく、保護者に対しての啓発・広報	109	64.1%
4 啓発パンフレットやチラシ配布等の情報提供	43	25.3%
5 学校における消費者教育	136	80.0%
6 行政（市役所や警察）や学校、家庭との連携強化	66	38.8%
7 制度の整備や悪質事業者の取り締まりなど、消費者保護の取り組みの強化	81	47.6%
8 特になし	1	0.6%
9 その他	5	2.9%
無回答	5	2.9%
合計	623	



問46：その他の主な意見

- ・加害者に対する厳罰化
- ・学校での講演会で注意喚起

問47 消費生活についてご意見等がございましたら、どのようなことでも構いませんので、ご自由にご記入ください。

- ・オレオレ詐欺やワンクリック詐欺など、もっと厳罰化すべき。お年寄りからなけなしのお金をだまし取る卑怯な行為。許せない。
- ・消費者センターにトラブルが起きた時、相談に乗っていただき、満足のいく解決法をいただき大変ありがたかったです。
- ・クレジットカードの使い方で娘が失敗したことがある。学校教育で金銭教育を取り入れたほうがいいと思います。

※各質問ごとの「その他の意見」については、大変多くのご意見をいただいておりますことから、市ホームページに掲載しております。

#### 【テーマ担当課（消費生活センター）からのコメント】

成年年齢が20歳から18歳に引き下げられることについて、「知っている」と回答した方は81.2%と多かったものの、引き下げの時期が令和4年4月1日からであることを「知っている」と回答した方は21.2%にとどまり、更なる周知広報の必要があると考えます。

また、「消費者トラブルにあったことがある」と回答した方は35.3%で、その中で、消費者トラブルにあった際の対応について「何もしていない」理由として「相談しても仕方がないと思った」、「自分にも責任があると思った」等の回答があり、トラブルにあった際の相談先、頻発するトラブルの事例やその対応策について、情報発信の強化が必要であることが分かりました。

消費生活に関する情報提供に有効と思われる手段としては、41.8%の方が「ツイッターやフェイスブック、ラインなどのSNS」としており、SNSを活用した情報発信も効果的な手段の一つであることが分かりました。消費者トラブルを未然に防止するために、今回の調査結果を活用し、市民の皆さんのニーズに対応したより効果的な情報発信に努めてまいります。

☆☆ご協力ありがとうございました！☆☆