

令和3年度第2回消費生活eモニターアンケート調査

「新しい生活様式」を踏まえた

消費生活に関する普及・啓発活動等について

目 次

第1章 調査の概要	… P 2
1 調査目的	
2 調査方法	
3 調査期間	
4 調査対象	
5 回答者の属性	
第2章 調査結果	… P 3

【以下のホームページも是非ご覧下さい。】

◎ つながる・かながわ消費者教育—かながわ消費者教育サポートサイト—

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/edu/index.html>

第1章 調査の概要

1 調査目的

新型コロナウイルス感染症拡大を防ぐため、「新しい生活様式」が世間に浸透したことに伴い、今後の消費生活に関する普及・啓発活動のあり方を検討する必要があることから、オンラインによるイベント開催等に関する意見・要望を把握し、今後の啓発活動など消費生活行政の参考とするため。

2 調査方法

インターネットを利用したアンケート調査（全17問）

3 調査期間

令和3年11月19日（金）から11月28日（日）まで

4 調査対象

消費生活eモニター：311名 回答者：230名（回答率 74.0%）

5 回答者の属性

年齢	18～29歳	7名
	30歳代	25名
	40歳代	58名
	50歳代	74名
	60歳代	41名
	70歳以上	25名

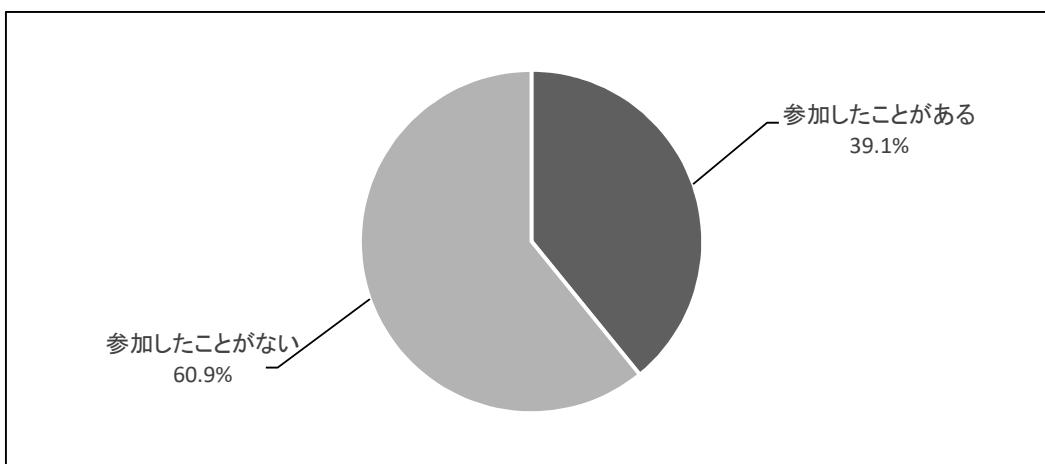
第2章 調査結果

- ・複数回答のある設問では、比率の合計が100を超える場合があります。
- ・未回答者がある場合、比率の合計が100に満たない場合があります。

オンラインイベント、普及・啓発活動について

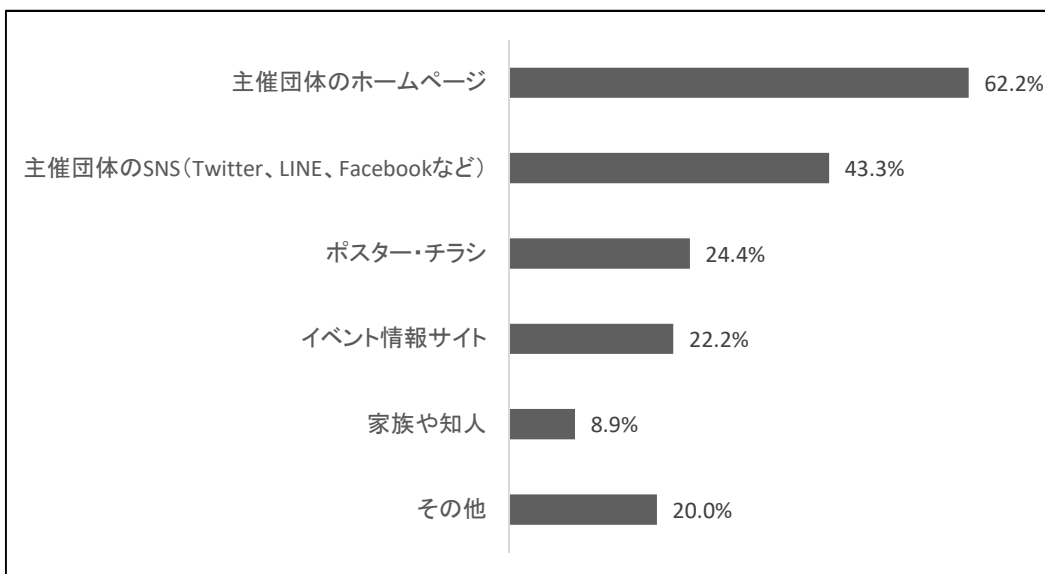
Q 1	新型コロナウイルス感染症の拡大以降、行政機関（国の機関や地方自治体等）や民間企業が主催するオンラインイベントに参加したことがありますか。
-----	--

- ・「参加したことがある」と回答した方が約4割



Q 2	【Q 1で「参加したことがある」と回答した方におたずねします。】 イベント開催の情報をどこで知りましたか。（複数回答可）
-----	---

- ・「主催団体のホームページ」が約6割で最多

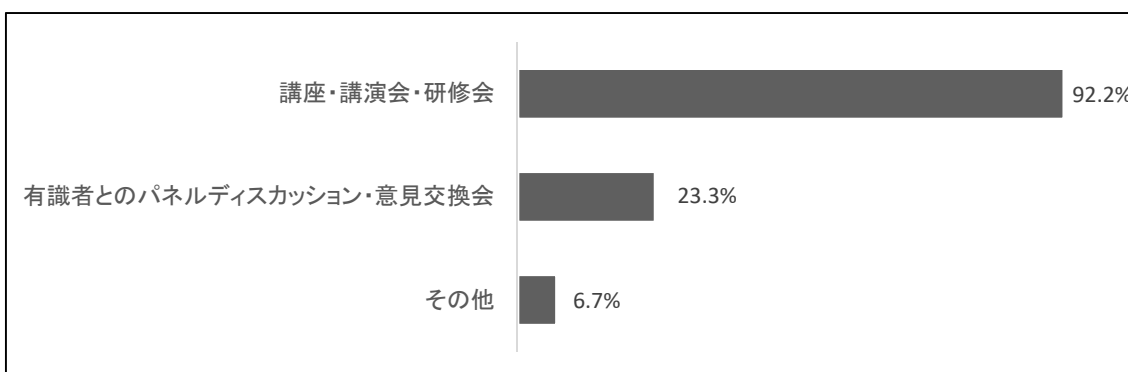


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・イベント出演者の SNS
- ・主催団体のメールマガジン など

Q 3 【Q 1で「参加したことがある」と回答した方におたずねします。】
イベントの内容はどのようなものでしたか。（複数回答可）

・「講座・講演会・研修会」と回答した方が9割以上

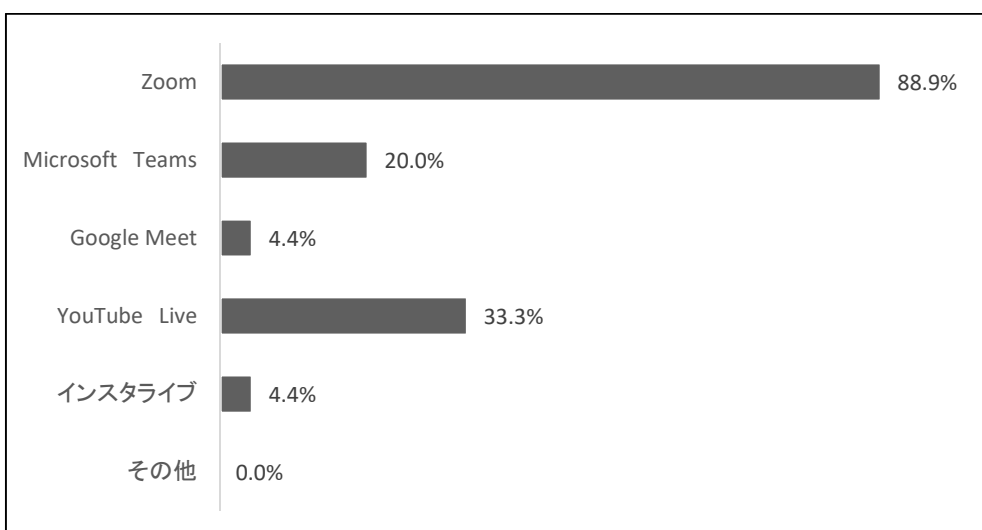


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・絵本の朗読会
- ・新商品の紹介イベント（参加者の顔が見えて、チャット機能で交流できるもの）
- ・オンラインライブ など

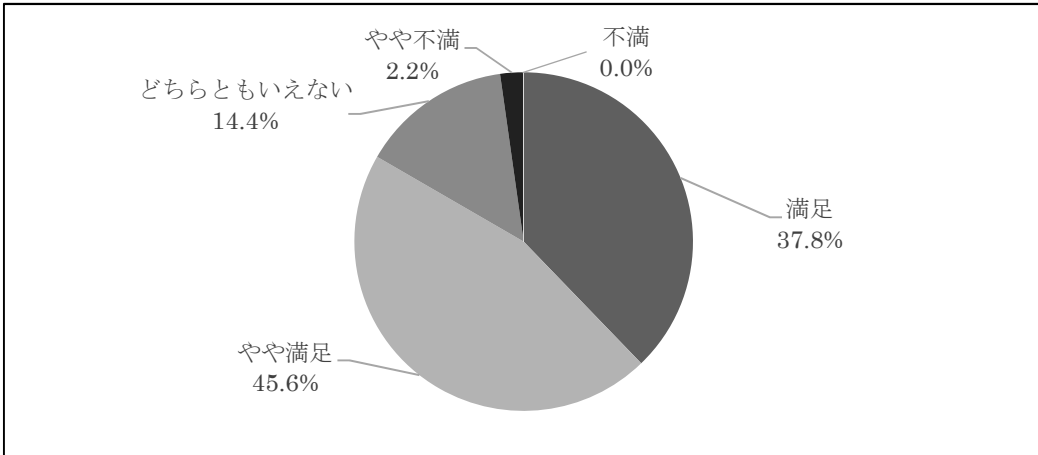
Q 4 【Q 1で「参加したことがある」と回答した方におたずねします。】
イベントの参加方法はどのようなものでしたか。（複数回答可）

・「Zoom」が約9割で最多



Q 5 【Q 1で「参加したことがある」と回答した方におたずねします。】
参加したイベントの満足度を選択してください。

・「やや満足」が4割以上で最多

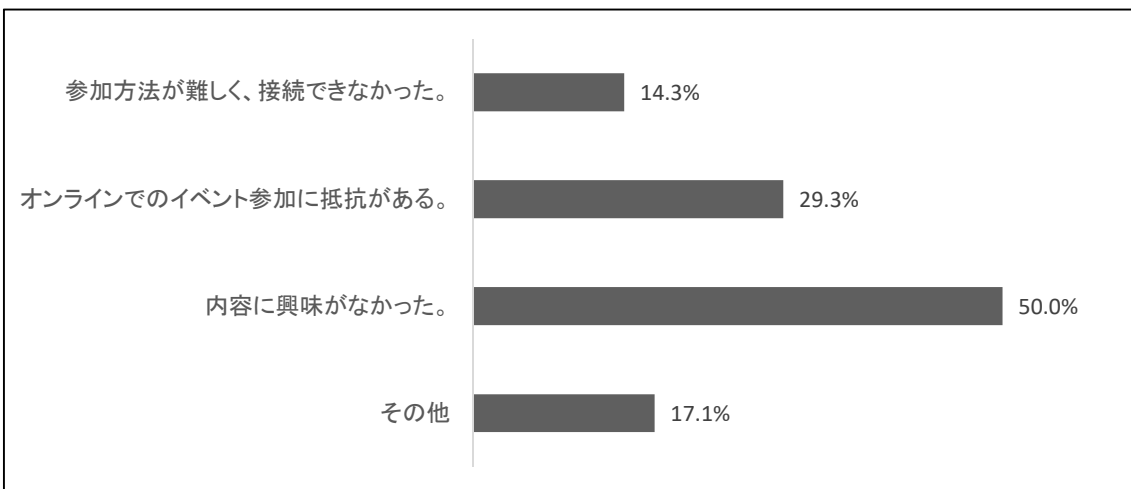


Q 6 【Q 5で「やや不満」「不満」と回答した方におたずねします。】
どのような点が不満であったか、具体的にご記入ください。(200字以内)

- ・声が途切れることがある。
- ・臨場感が伝わってこない。
- ・通信環境があまりよくない。

Q 7 【Q 1で「参加したことがない」と回答した方におたずねします。】
参加しなかった理由として、該当するものを選択してください。(複数回答可)

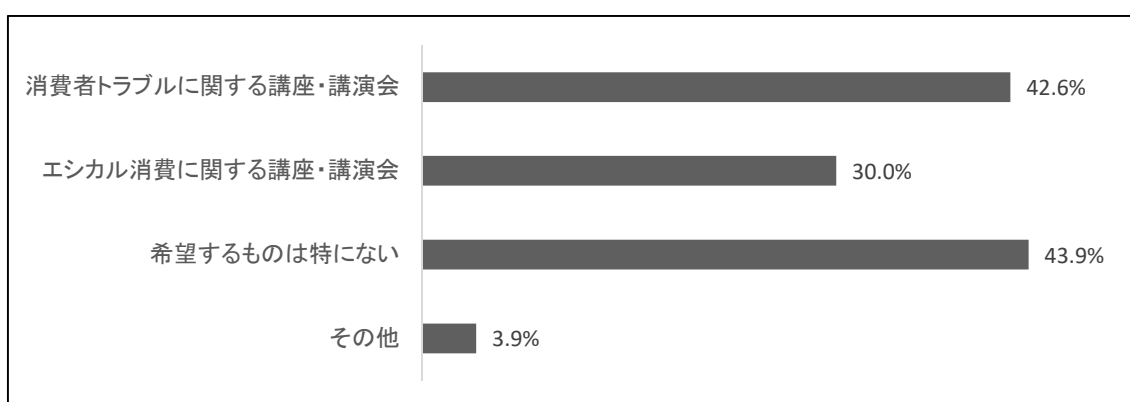
・「内容に興味がなかった」が5割で最多



- 「その他」の主な回答（抜粋・要約）
 - ・都合の良い時間の開催でなかった。
 - ・イベントがあることを知らなかった。
 - ・ネット環境がない。
 - ・参加する時間が取れなかった。 など

Q 8	消費生活に関するイベントについて、オンラインでの開催を希望するものを選択してください。（複数回答可）
-----	--

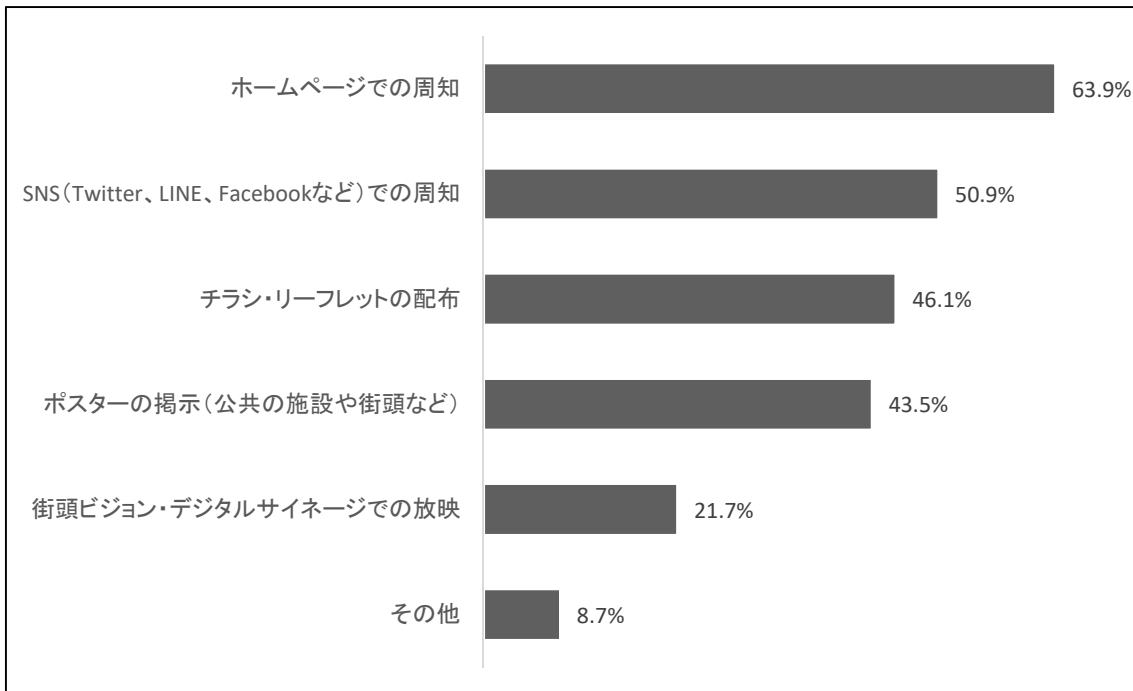
・「消費者トラブルに関する講座・講演会」が約4割



- 「その他」の主な回答（抜粋・要約）
 - ・オンラインより対面を希望する。
 - ・堅苦しい内容だと見ないので、お笑い芸人のコントなどで見たい。
 - ・健康食品、化粧品の催眠商法、ネットワークビジネスに注意を促す講座
 - ・視聴のみであれば参加したい。 など

Q 9	在宅勤務やオンラインでのイベント参加等の「新しい生活様式」を踏まえた消費生活に関する普及・啓発活動について、どのような方法が効果的だと思いますか。 (複数回答可)
-----	--

・「ホームページでの周知」が6割以上で最多



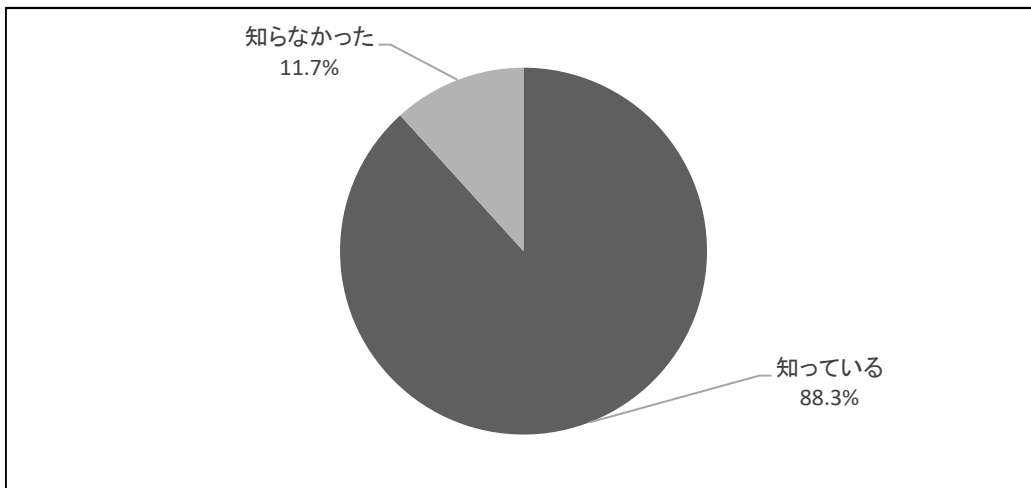
○「その他」の主な回答 (抜粋・要約)

- ・新聞、雑誌広告
- ・メールマガジン
- ・タウンニュースなど
- ・IT ツールを使いこなせない年代にも普及啓発活動をするのであれば、従来の紙や掲示等の手段も並行しなければならない。
- ・テレビ CM
- ・ステッカーの配布 など

成年年齢引下げについて

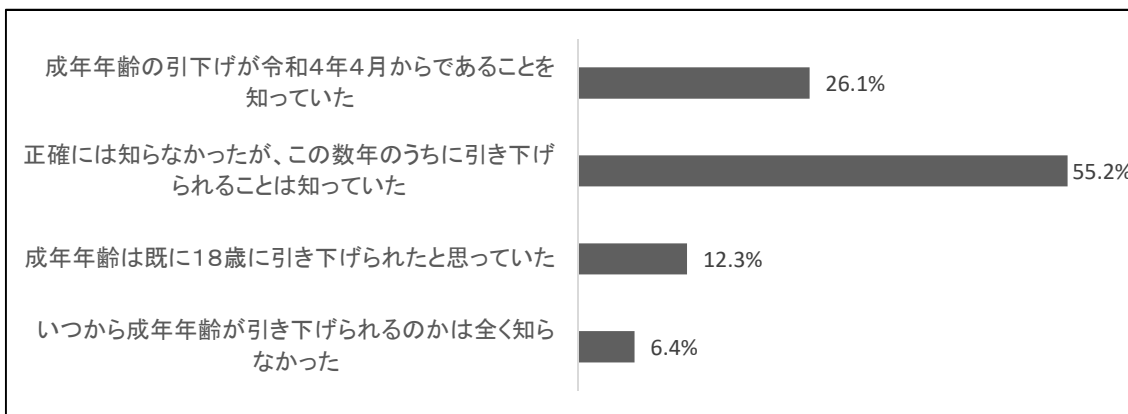
Q10 成年年齢が20歳から18歳に引き下げられることを知っていますか。

・「知っている」が約9割



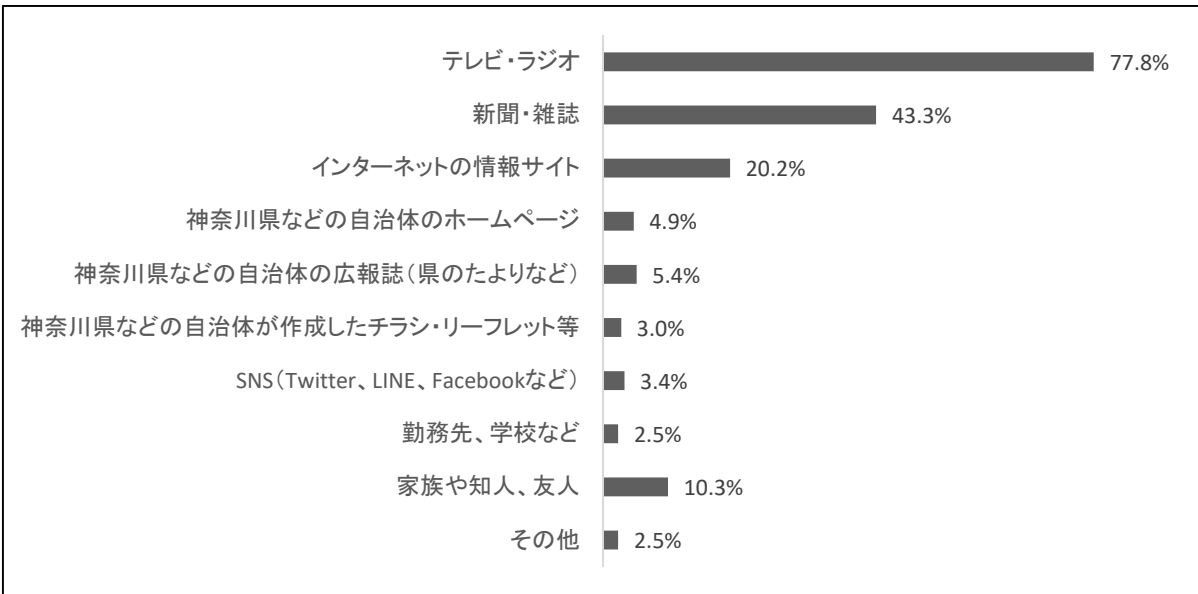
Q11 【Q10で「知っている」と回答した方におたずねします。】
成年年齢が18歳に引き下げられるのが、令和4年4月からであることを知っていましたか。

・「正確には知らなかったが、この数年のうちに引き下げられることは知っていた」が5割以上で最多



Q12 【Q10で「知っている」と回答した方におたずねします。】
 成年年齢引下げをどこで知りましたか。(複数回答可)

・「テレビ・ラジオ」が約8割で最多

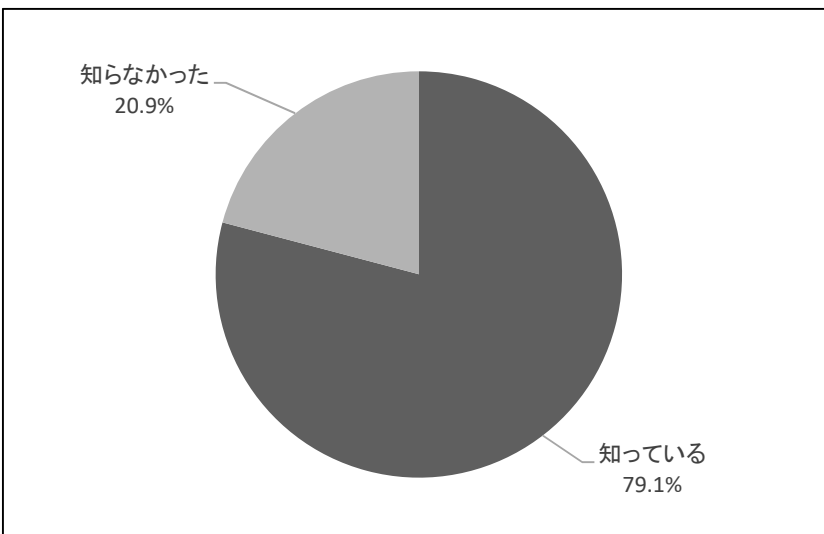


○「その他」の主な回答(抜粋・要約)

- ・街頭での反対運動
- ・消費生活アドバイザー資格取得教材、消費者庁、法務省等のHP など

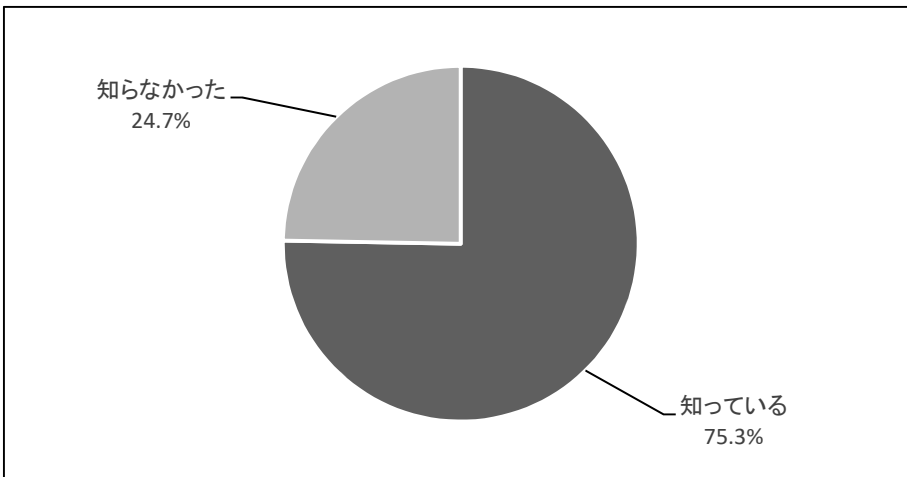
Q13 成年年齢に達すれば、保護者の同意を得ることなく自分の意思で契約を締結することができることを知っていますか。

・「知っている」が約8割



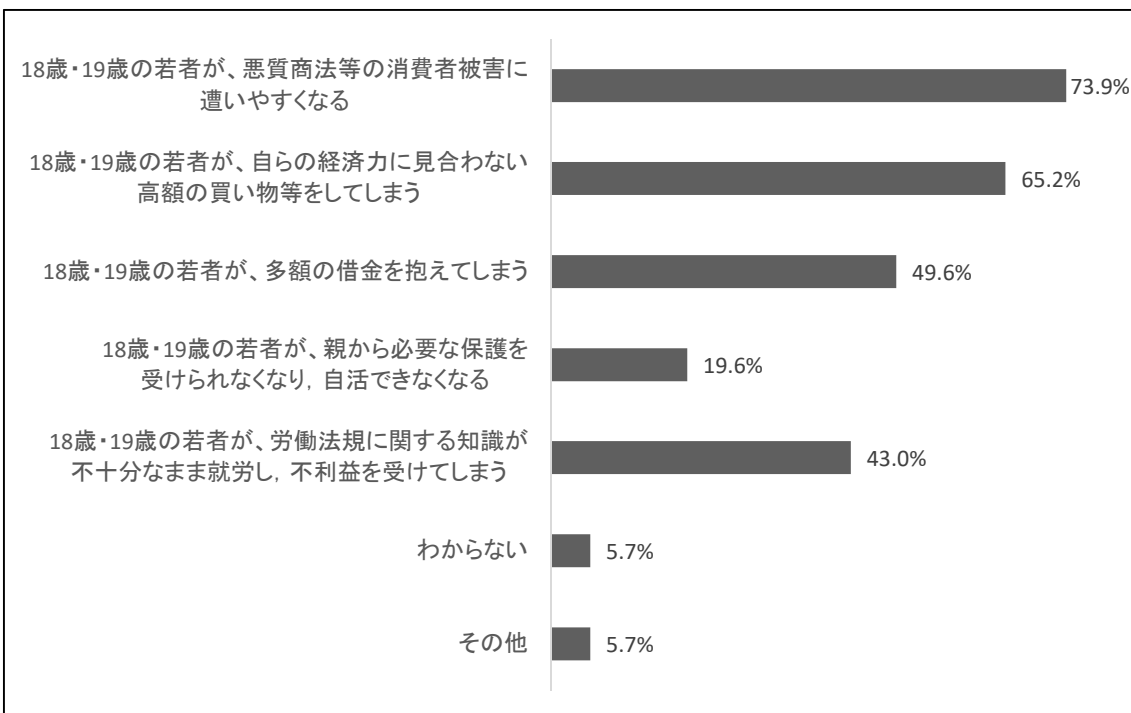
Q14	<p>【Q13で「知っている」と回答した方におたずねします。】</p> <p>成年年齢が18歳に引き下げられた後、18歳・19歳の方が契約を締結した場合は、未成年という理由では取り消せなくなることを知っていますか。</p>
-----	---

・「知っている」が7割以上



Q15	<p>成年年齢を20歳から18歳に引き下げることによって、どのような問題が生じるとお考えですか。（複数回答可）</p>
-----	---

・「18歳・19歳の若者が、悪質商法等の消費者被害に遭いやすくなる」が7割以上
で最多

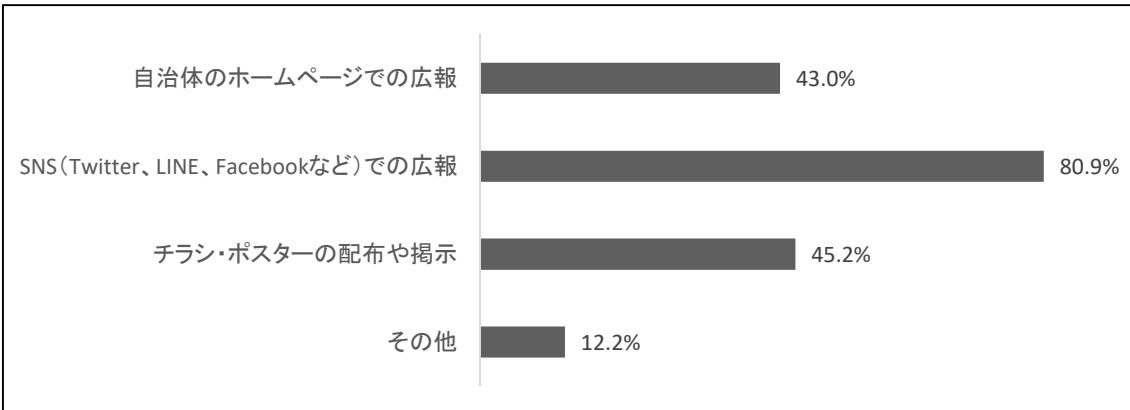


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・本人や親、周囲が成年年齢の引き下げに慣れるまでは様々な問題が起きそう。
- ・特に問題は無いと思う。
- ・未成年という理由で契約解除されるとビジネスが混乱する。契約関係が安定するため、契約解除できないのは望ましい。
- ・18歳19歳だけでなく全世代、知識が足りないと思う。中年やお年寄りにも普及、啓発活動が必要だと思う。
- ・成年年齢が変わっても問題があるかはその人の性格次第だと思うので年齢は関係ないと思う。
- ・既に20歳以上が巻き込まれているトラブルと同じものに巻き込まれる人が増える。「自分は成人である」という自覚のない人が特に危ないと思う。
- ・アダルト関連の被害に遭わないか非常に、本当に心配で不安。路上キャッチやSNSを通じて意に反した契約を結んで取り返しがつかないことにならないかと不安。20歳以上のままで良かったのにと切に思う。 など

Q16	成年年齢引下げにより消費者トラブルに巻き込まれることが懸念される若者に対する普及・啓発活動として、どのようなものが効果的だと思いますか。（複数回答可）
-----	---

・「SNS（Twitter、LINE、Facebookなど）での広報」が約8割で最多



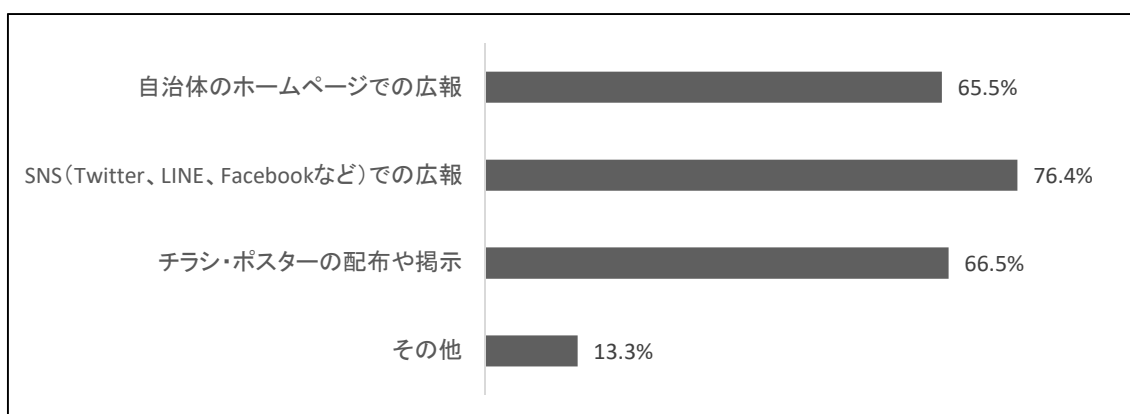
○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・高等学校や専門学校、短期大学、大学などにポスターを掲示するなど、若者が目につく媒体に普及する方法がいいと思う。
- ・Yahoo等の検索エンジンのトップページにおける広告掲載
- ・学校での指導
- ・YouTube/TikTokで動画配信
- ・テレビCMや新聞広告

- ・オンラインショッピングサイトや課金ゲームなどで、若者が購入する時に注意喚起するような仕組み
- ・「県のたより」を活用し周知徹底するまで何度でも実施する。
- ・学校で対面の授業の中で教えてあげてほしい。高校、中学でしっかりとお願いしたい。
- ・学校等への出張授業
- ・学校でしっかりと教えてあげてほしい。SNSだと偏りが出て不十分。対面の授業でしっかりと中学のうちから学ばせ、高校で更に詳細までしっかりと学ばせてほしい。 など

Q17	<p>成年年齢引下げにより消費者トラブルに巻き込まれることが懸念される<u>若者の保護者</u>に対する普及・啓発活動として、どのようなものが効果的だと思いますか。 (複数回答可)</p>
-----	--

- ・「SNS (Twitter、LINE、Facebook など) での広報」が7割以上で最多



○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・自治体発行の広報紙。新聞広告。幅広いジャンルの雑誌での広告
- ・テレビCMのように時々スポットで注意喚起を流す。
- ・新聞、40代から50代向け雑誌等にコラム等掲載
- ・YouTubeで動画配信
- ・18歳以上であれば、保護者への啓蒙は不要と考える。
- ・TV、ラジオなどでの情報発信

[まとめ]

今回のアンケートを通じ、次のような点が明らかになりました。

オンラインイベント、普及・啓発活動について

○新型コロナウイルス感染症の拡大以降、行政機関（国の機関や地方自治体等）や民間企業が主催するオンラインイベントに「参加したことがある」と回答した方は約4割であった。

また、「参加したことがある」と回答した方のうち、イベント開催の情報をどこで知ったのかについて、「主催団体のホームページ」と回答した方が約6割、「主催団体の SNS (Twitter、LINE、Facebook など)」と回答した方が約4割であった。

○オンラインイベントに「参加したことがある」と回答した方のうち、イベントの参加方法について「Zoom」と回答した方が約9割であった。

また、参加したイベントの満足度について、「満足」「やや満足」と回答した方が8割以上であった。

○オンラインイベントに「参加したことがない」と回答した方のうち、参加しなかった理由として「内容に興味がなかった」と回答した方が5割で最も多く、次いで「オンラインでのイベント参加に抵抗がある」と回答した方が約3割であった。

○消費生活に関するイベントについてオンラインでの開催を希望するものについて、「消費者トラブルに関する講座・講演会」と回答した方が約4割であった。

また、在宅勤務やオンラインイベント等の「新しい生活様式」を踏まえた効果的な普及・啓発活動として、「ホームページでの周知」と回答した方が約6割で最も多く、次いで「SNS (Twitter、LINE、Facebook など) での周知」と回答した方が約5割であった。

成年年齢引下げについて

○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」と回答した方は約9割であった。

また、成年年齢が引き下げられる時期について、「正確には知らなかったが、この数年のうちに引き下げられることは知っていた」と回答した方が5割以上であり、「成年年齢の引下げが令和4年4月からであることを知っていた」と回答した方は3割以下であった。

○成年年齢が引き下げられることをどこで知ったのかについて、「テレビ・ラジオ」と回答した方が約8割で最も多く、次いで「新聞・雑誌」と回答した方が約4割であった。

○成年年齢に達すれば、保護者の同意を得ることなく自分の意思で契約を締結することができることについて、「知っている」と回答した方が約8割であった。

そのうち、成年年齢に達すると未成年という理由で契約を取り消すことができなくなる（未成年者取消権を失う）ことについて、「知っている」と回答した方が7割以上であった。

○成年年齢を20歳から18歳に引き下げることによって生じうる問題について、「18歳・19歳の若者が、悪質商法等の消費者被害に遭いやすくなる」と回答した方が7割以上で最も多く、次いで「18歳・19歳の若者が、自らの経済力に見合わない高額の買い物等をしてしまう」と回答した方が6割以上であった。

○成年年齢引下げにより消費者トラブルに巻き込まれることが懸念される若者に対する普及・啓発活動として効果的だと思うものについて、「SNS（Twitter、LINE、Facebook など）での広報」と回答した方が約8割で最も多く、次いで「チラシ・ポスターの配布や掲示」と回答した方が4割以上であった。

また、保護者に対する普及・啓発活動として効果的と思われるものについては、「SNS（Twitter、LINE、Facebook など）での広報」と回答した方が7割以上で最も多かったが、「自治体のホームページでの広報」「チラシ・ポスターの配布や掲示」と回答した方も6割以上であり、保護者に対する普及・啓発活動についてはSNSの活用による広報以外の方法も効果的だと考えられていることがわかった。

今後、アンケート結果を踏まえ、消費者教育の推進や県民への的確な情報提供などに取り組んでまいります。