

令和5年度第1回消費生活eモニターアンケート調査

消費生活に関する普及・啓発活動について

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

消費生活に関する普及・啓発活動について調査し、今後の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21問）

3 調査期間

令和5年9月22日（金）から10月1日（日）まで

4 調査対象

消費生活eモニター：379名 回答者：322名 （回答率 85.0%）

5 回答者の属性

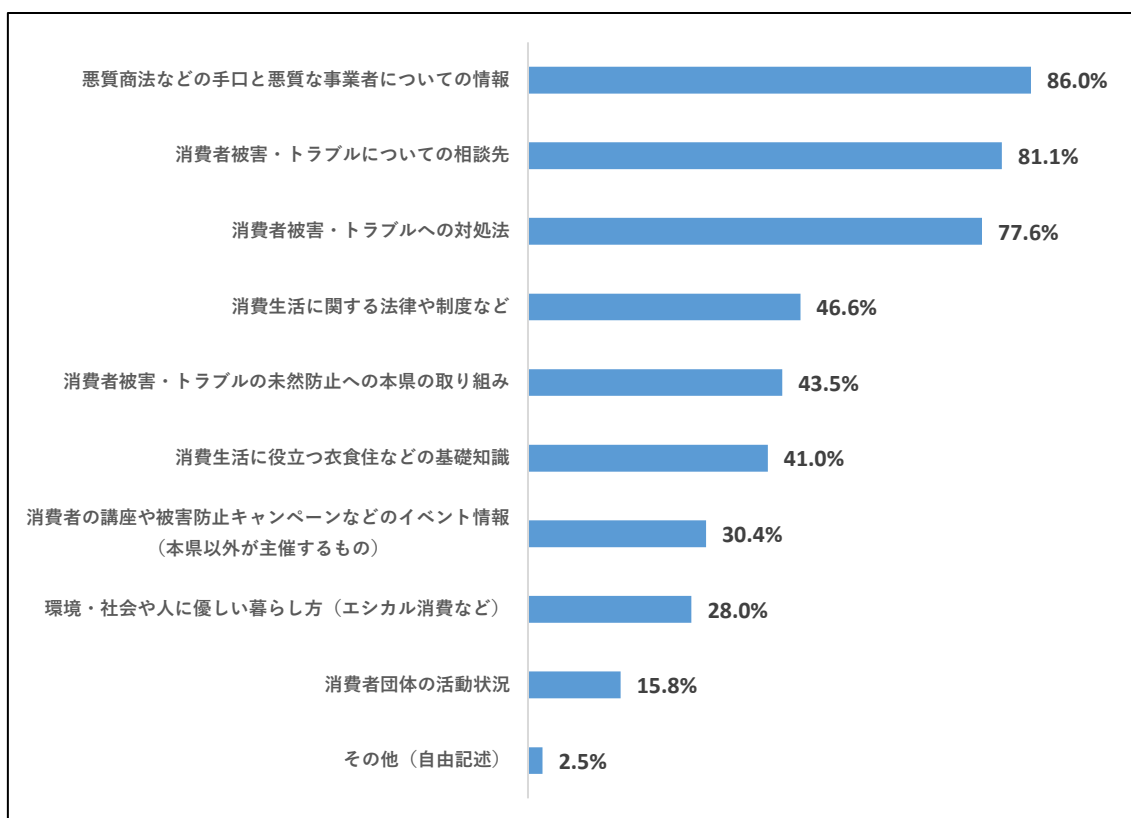
年齢	20代	7名
	30代	37名
	40代	72名
	50代	111名
	60代	65名
	70代以上	30名

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。

Q 1	安全で安心した消費生活を送るために必要だと思う情報は、次のうちどれですか (複数回答可)
-----	---

- ・「悪質商法などの手口と悪質な事業者についての情報」と回答した方が8割以上で最多

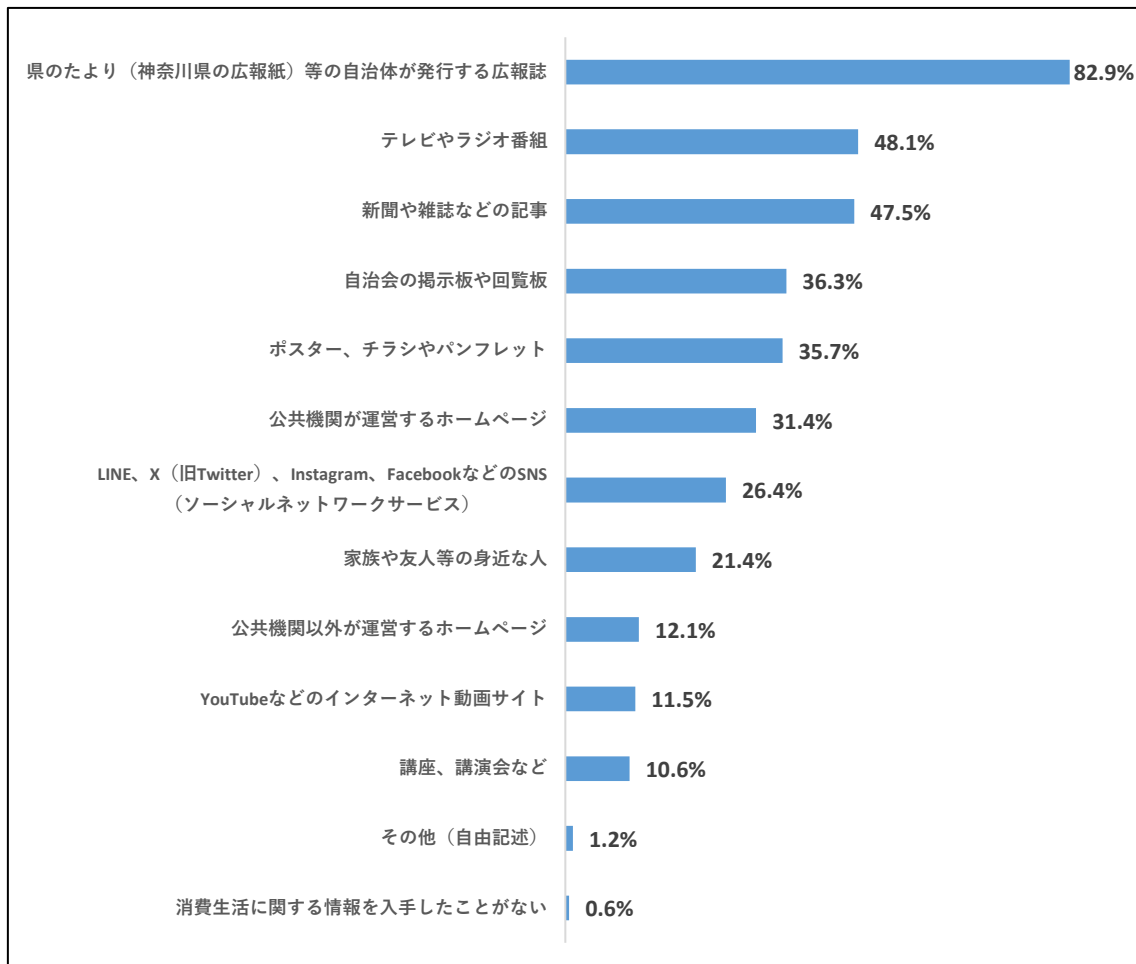


○「その他」の主な回答 (抜粋・要約)

- ・幼年期からの消費者市民社会の教育方法
- ・実際に発生したケーススタディ
- ・フィッシング詐欺に関する情報開示と対策方法 など

Q 2	日頃、消費生活に関する情報を入手している（入手したことがある）方法は、次のうちどれですか。（複数回答可）
-----	--

- ・「県のたより（神奈川県の大報紙）等の自治体が発行する大報誌」が8割以上で最多

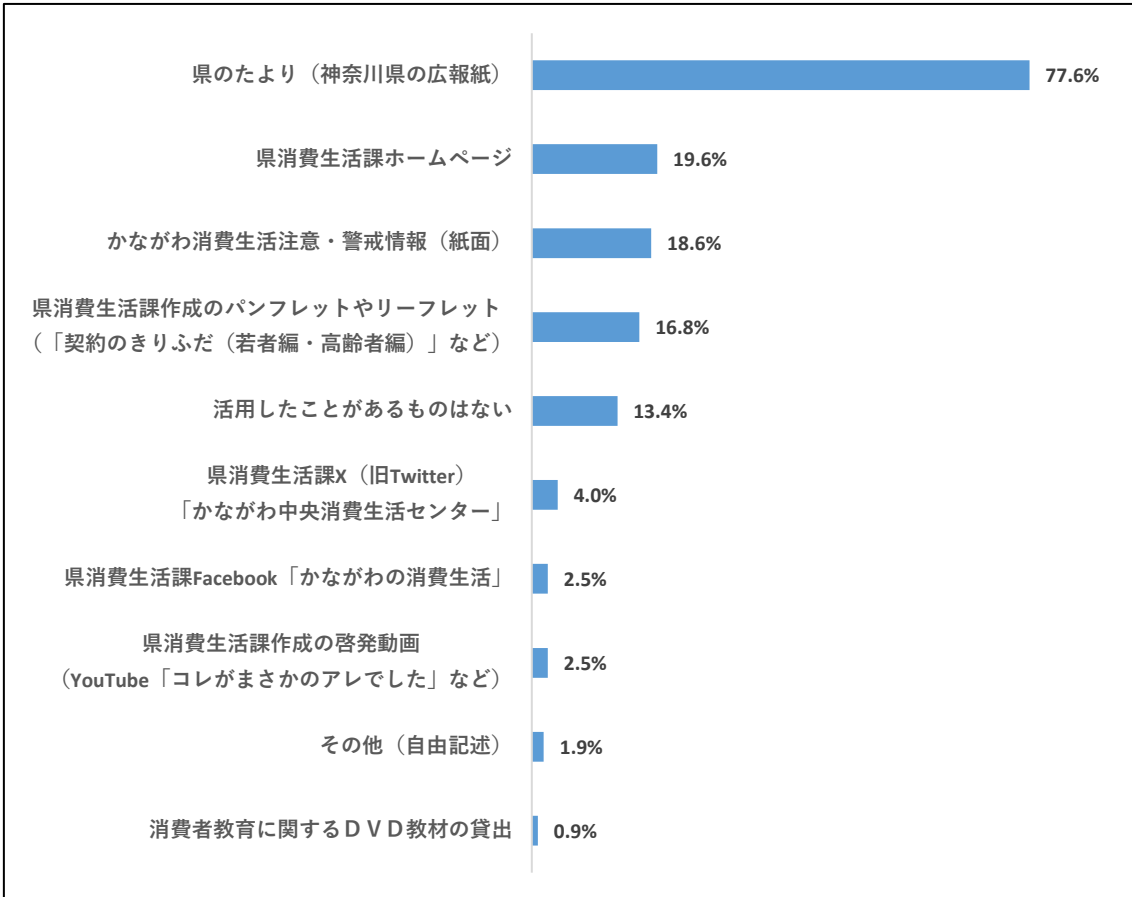


○「その他」の主な回答（要約）

- ・店舗
- ・インターネット検索
- ・役所に置いてある配架物
- ・神奈川県消費生活 e モニター宛のメール

Q 3	県消費生活課では、消費生活相談窓口の周知や消費生活に関する情報発信を、様々な媒体を活用して行っています。次のうち活用したことがあるものを選んでください。（複数回答可）
-----	---

・「県のたより（神奈川県広報誌）」と回答した方が7割以上で最多

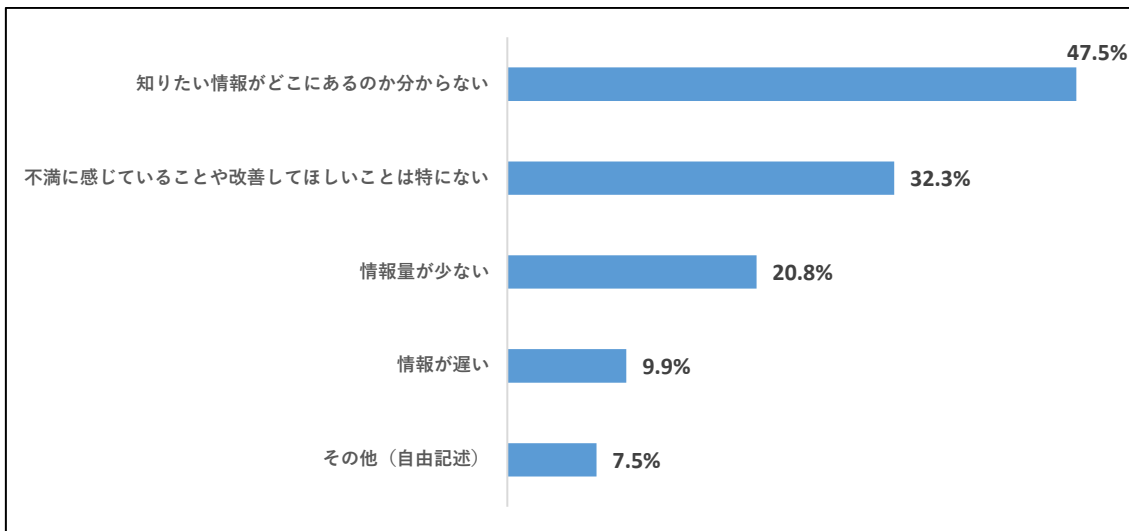


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・「かながわ消費生活注意・警戒情報」（データ）
- ・講座 など

Q 4	県消費生活課が発信している消費生活に関する情報について、不満に感じたことや改善してほしいことはありますか。(複数回答可)
-----	--

・「知りたい情報がどこにあるのか分からない」が4割以上で最多

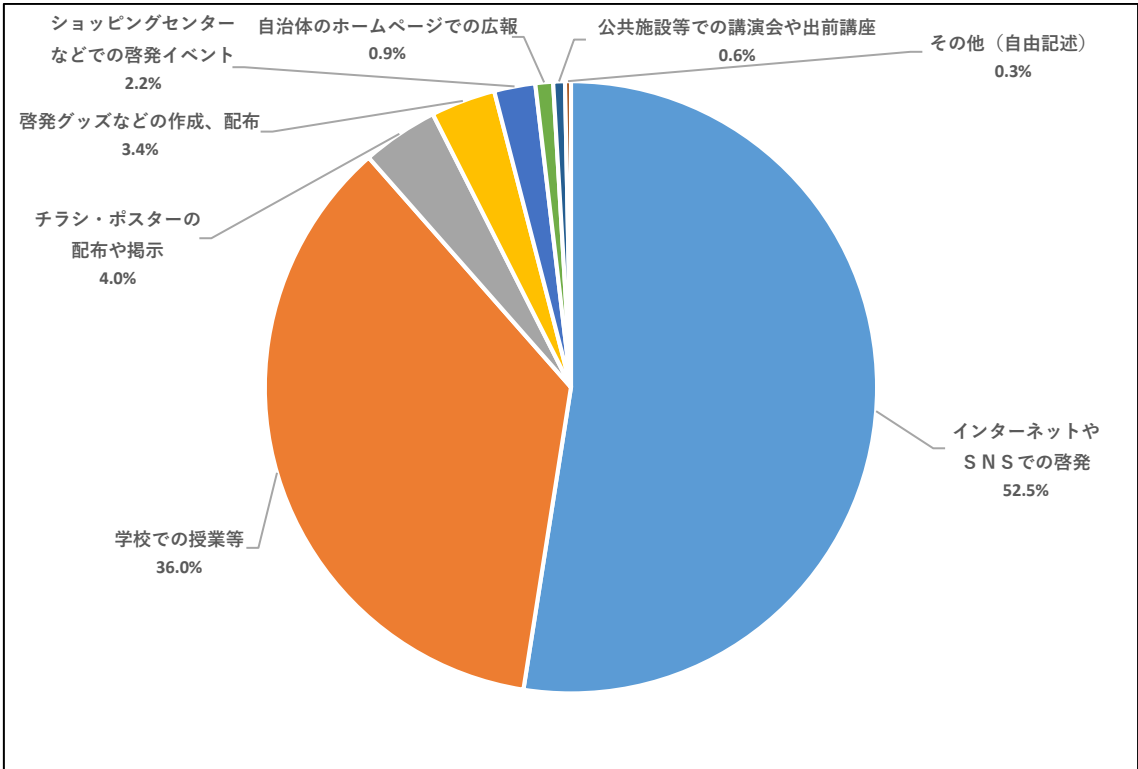


○「その他」の主な回答(抜粋・要約)

- ・SNSなどをもっと活用してほしい。
- ・情報内容に目新しいことがない。
- ・相談後、どんなことをしてもらえるのか等が知りたい
- ・月1回の「かながわ消費生活注意・警戒情報」の頻度を上げてほしい。
- ・消費者被害発生直後やリアルタイムの情報提供を切に希望する。
- ・知りたい情報を検索するまでの導線が長すぎる。知りたい情報を一覧表にし、選択するだけで即座に情報に辿り着くようなシステムの提供を希望する。
- ・覚えていない。印象に残っていない。
- ・LINE&登録メルマガの国民生活センターの情報で十分。神奈川県特有の消費者被害についての情報が加わるとさらに充実したものになると思う。
- ・県の情報発信に係る努力は認めるが情報が必要としている人に周知されているとは思えない。
- ・テレビ番組などでもっとプロモーションするべき など

Q5-1	未成年者や若年者に対する普及・啓発活動として、最も効果的だと思うものはどれですか。
------	---

・「インターネットやSNSでの啓発」と回答した方が5割以上で最多

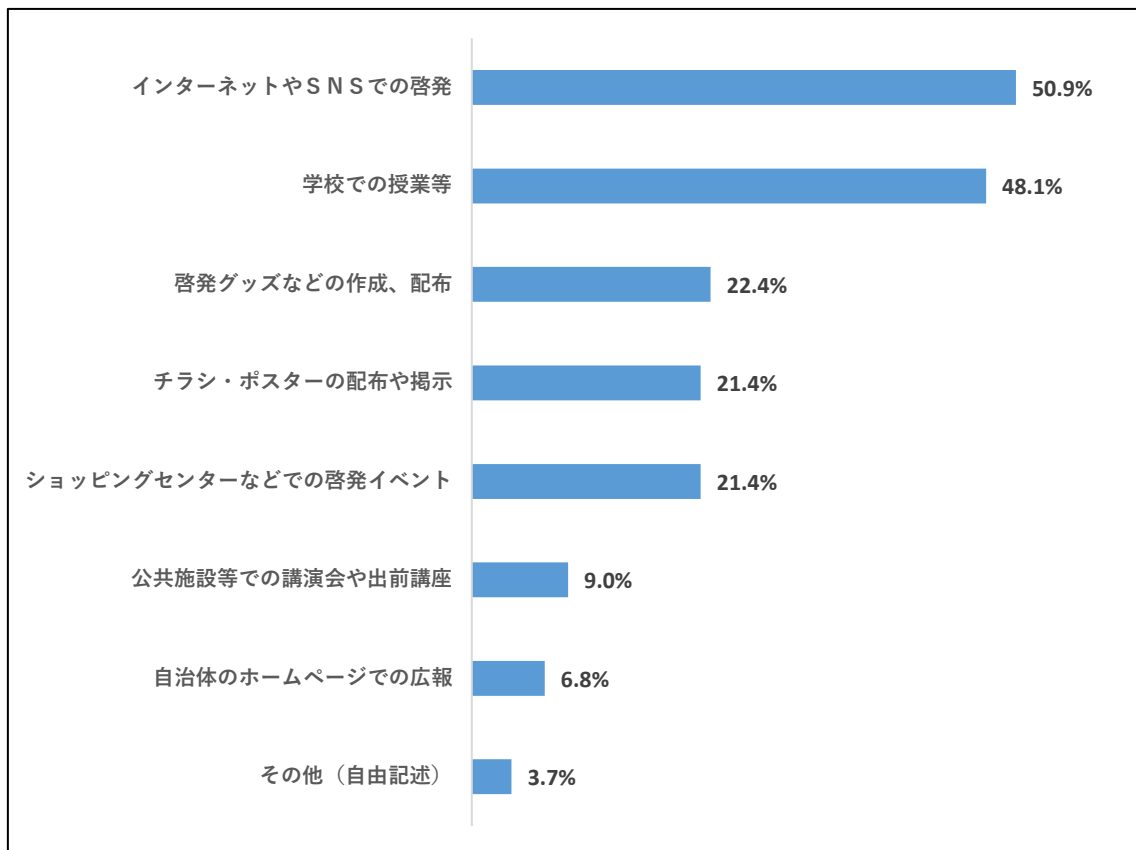


○「その他」の回答

- ・「暮らしの豆知識」をテキストにした出前授業

Q5-2	「Q5-1」で回答したものの他に、未成年者や若年者に対する普及・啓発活動として効果的だと思うものがあれば選んでください。(複数回答可)
------	---

・「インターネットやSNSでの啓発」と回答した方が5割以上

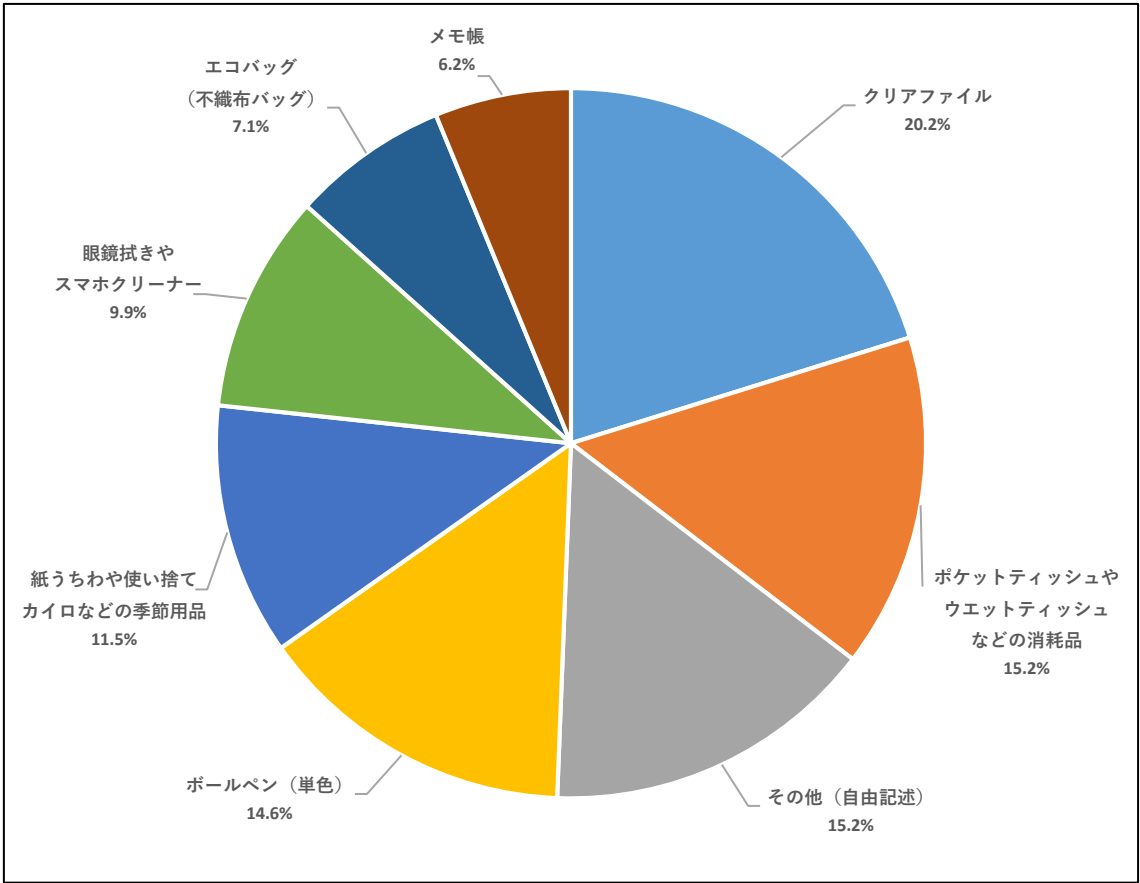


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・消費者被害の内容を基にラップを作り、ラッパーによる発信を行う。
- ・テレビ、YouTubeなどでの広告や、若者が関心をもつ芸能人や著名人による発信。
- ・タレントを使った啓発イベントで具体的な事例を出して、わかりやすく呼びかけを行う。
- ・家族や保護者が教える。
- ・電車内のデジタル広告
- ・具体的な手口をYouTubeなどのSNSや公式サイトでまめに更新し紹介するのが効果的だと思う。
- ・自治体の掲示板 など

Q6-1	未成年者や若年者に対する普及・啓発に最も効果的だと思う啓発グッズは次のうちどれですか。
------	---

・「クリアファイル」と回答した方が2割で最多

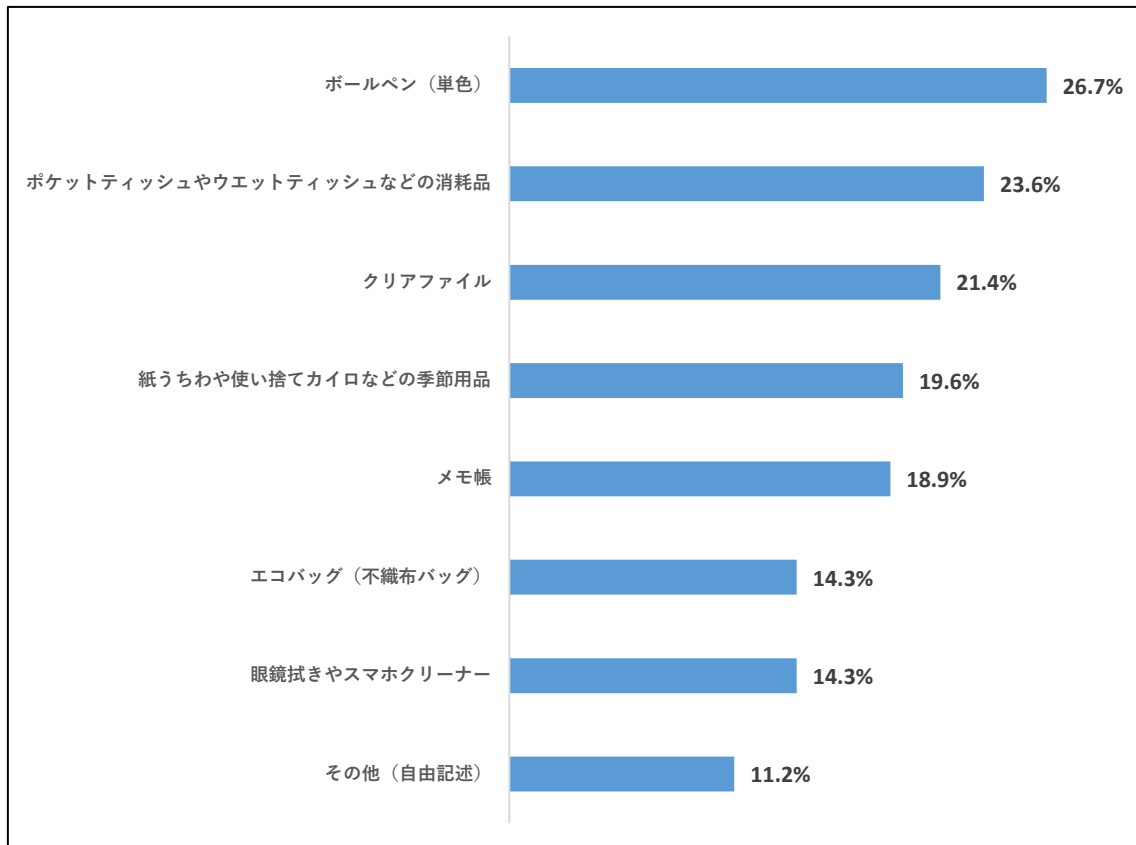


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・啓発グッズの作成、配布が有効とは思わない（同趣旨の回答 他 16 件）
- ・お菓子を配ったら子供は絶対もらう
- ・有名人とコラボした啓発チラシ
- ・カバンにつけられるようなモノ
- ・飲料
- ・日焼け止めクリーム、ハンドクリーム、ペットボトルカバー等の通年持ち歩く物に啓発用の QR コードを表示する。
- ・ペン類など勉強に使えるものなら、手元にあるので目に入りやすく啓発には良い。
- ・グッズではなく、見たら LINE などのポイントがもらえるような仕組み など

Q6-2	「Q6-1」で回答したものの他に、未成年者や若年者に対する普及・啓発に効果的だと思う啓発グッズがあれば選んでください。(複数回答可)
------	--

・「ボールペン（単色）」と回答した方が最多

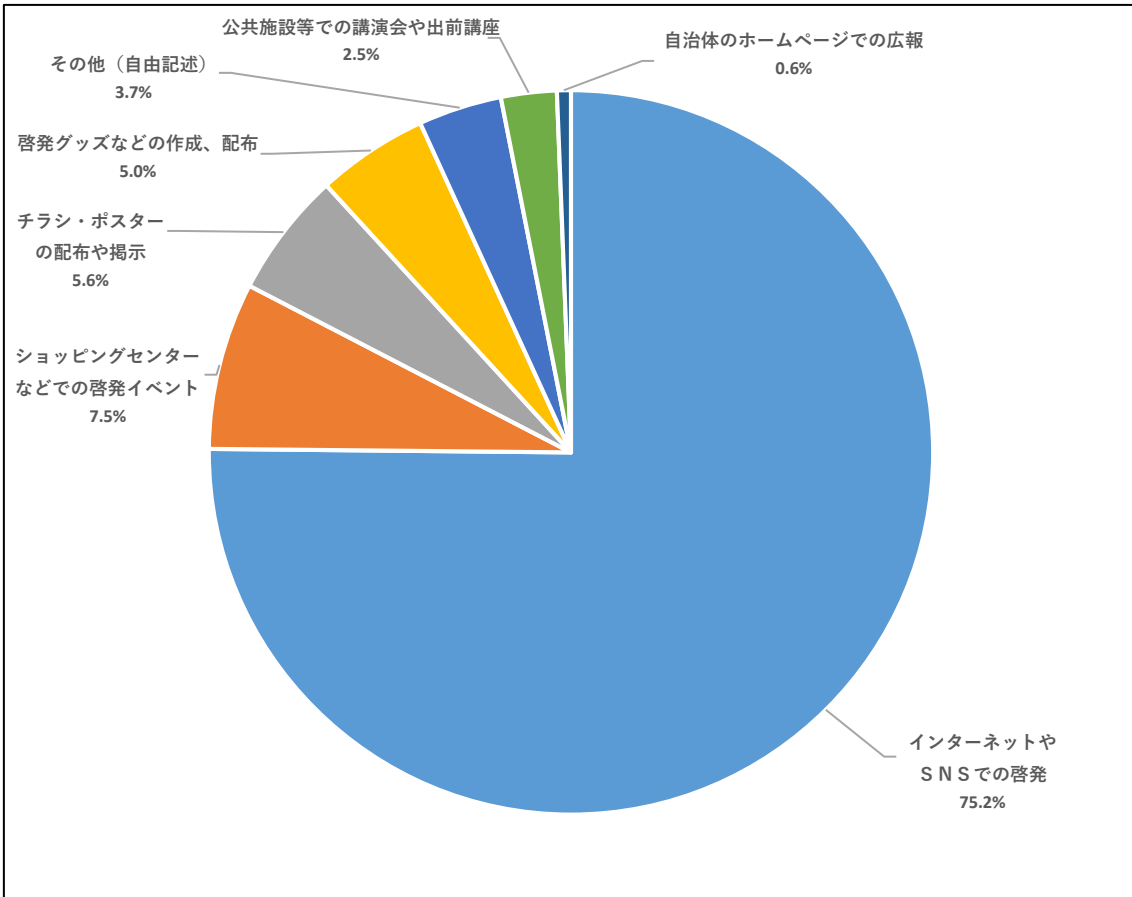


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・啓発グッズの作成、配布が有効とは思わない（同趣旨の回答 他7件）
- ・啓発画面を見たらポイントがもらえる方式
- ・消しゴム
- ・いずれも中高年から高齢者向けのグッズに思われ、選ぶものがない
- ・「ちょっとまった！」の手のひらを描いたステッカーの作成・配布
- ・クオカード
- ・授業用ノート、スマホグッズ
- ・定規
- ・キャラクターを活用した啓発シール
- ・物品ではなく話を聞く機会が必要 など

Q7-1	高校や大学に進学しない若年者に対する普及・啓発活動として最も効果的だと思うものはどれですか。
------	--

・「インターネットやSNSでの啓発」が7割以上で最多

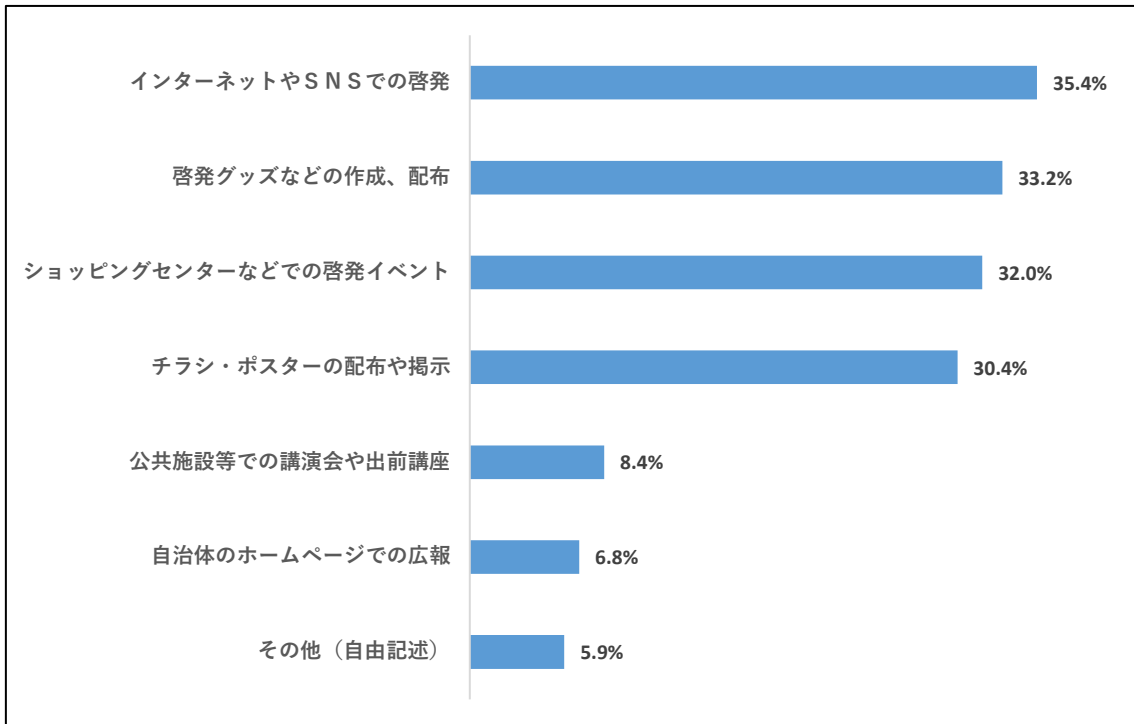


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・職場の仲間や属するコミュニティの仲間同士の会話
- ・ステッカー
- ・普及・啓発活動に興味が無いと思う。
- ・SNS等では情報が満載で、正しい情報を選ぶ事が難しい。高校や大学でなくても、働く場や所属する団体などで直接話を聞く機会が設けられると良い。 など

Q7-2	「Q7-1」で回答したものの他に、高校や大学に進学しない若年者に対する普及・啓発活動として効果的だと思うものがあれば選んでください。(複数回答可)
------	---

・「インターネットやSNSでの啓発」と回答した方が最多

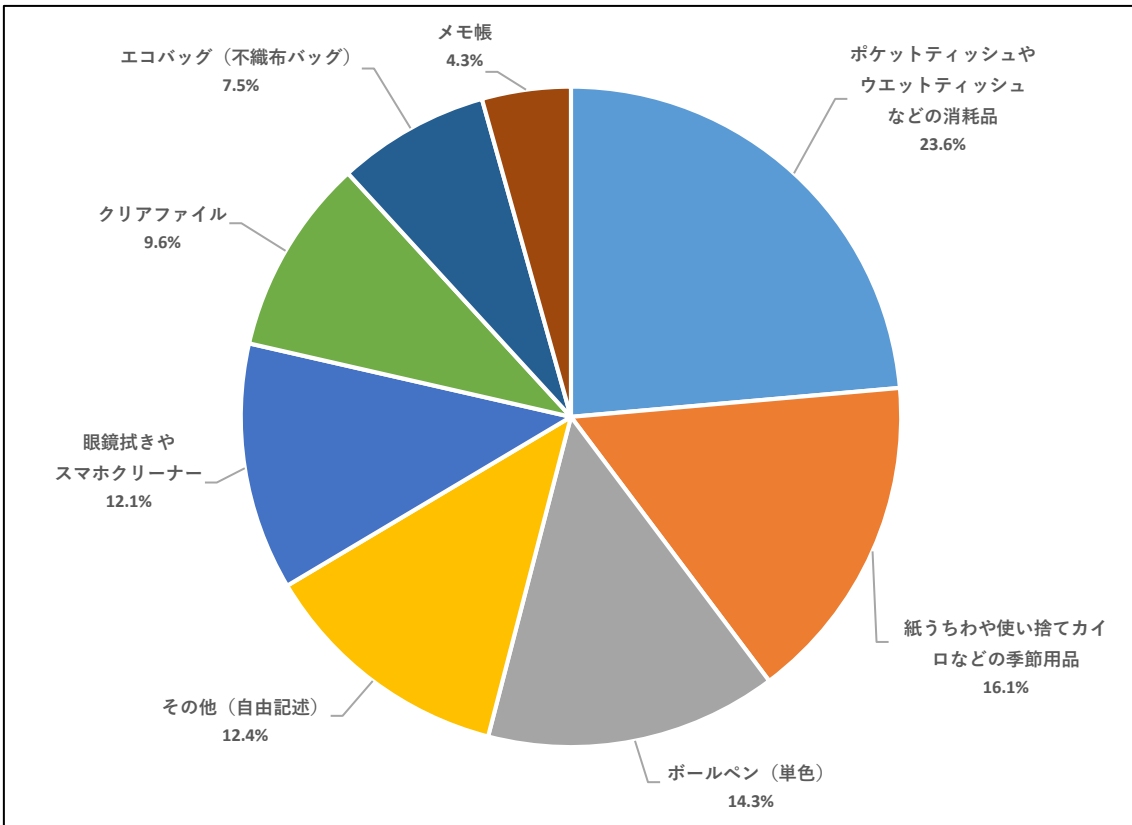


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・テレビ放送
- ・オンラインゲーム
- ・学校を卒業するタイミングで啓発活動のサイトをお知らせする。
- ・親世代への訴求
- ・電車の中吊り広告
- ・コンビニなどの気軽に立ち寄れる場所でのポスター掲示 など

Q 8 - 1	高校や大学に進学しない若年者に対する普及・啓発に最も効果的だと思う啓発グッズは次のうちどれですか。
---------	---

・「ポケットティッシュやウエットティッシュなどの消耗品」が2割以上で最多

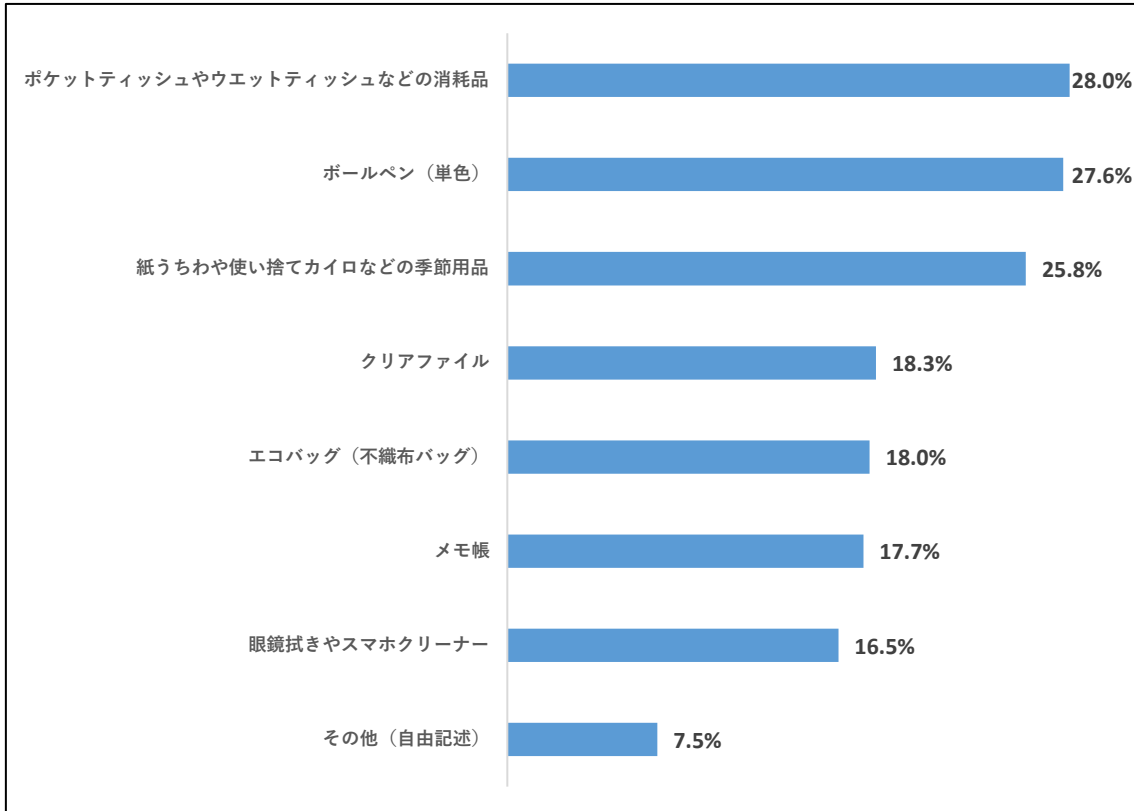


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・啓発グッズの作成、配布が有効とは思わない（同趣旨の回答 他 10 件）
- ・飲料
- ・スマホの画面シール
- ・LINE スタンプ
- ・スマホ内に取り込んで利用できるもの（割引券・クーポンなど）
- ・映像コンテンツ
- ・うまい棒等の駄菓子
- ・生理用品や生活必需品 など

Q 8 - 2	「Q 8 - 1」で回答したものの他に、高校や大学に進学しない若年者に対する普及・啓発に効果的だと思う啓発グッズがあれば選んでください。(複数回答可)
---------	---

・「ポケットティッシュやウエットティッシュなどの消耗品」が約3割で最多

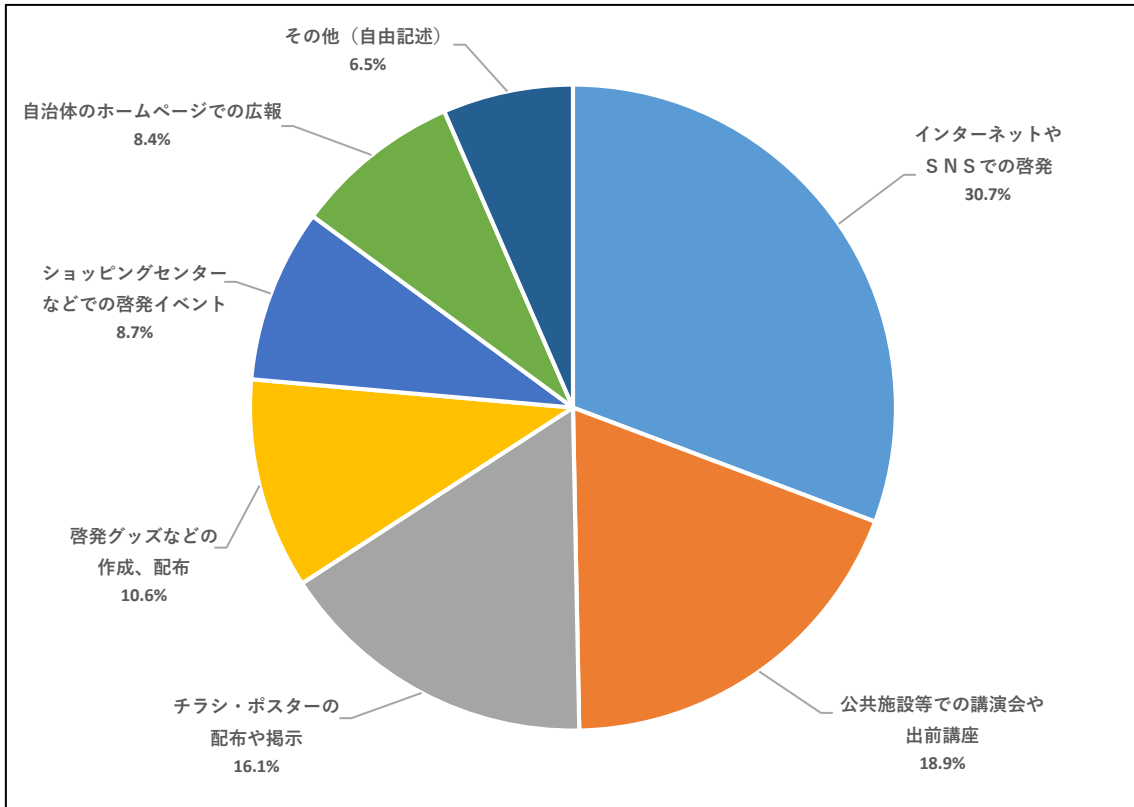


○「その他」の主な回答 (抜粋・要約)

- ・啓発グッズの作成、配布が有効とは思わない (同趣旨の回答 他 9 件)
- ・季節に応じた消耗品 冬ならカイロ、夏なら飲み物やうちわ
- ・いずれも中高年から高齢者向けのグッズに思われ、選ぶものがない
- ・ペットボトルのラベル
- ・キーホルダー
- ・スマホに貼るシール など

Q9-1	障がい者に対する普及・啓発活動として、最も効果的だと思うものはどれですか。
------	---------------------------------------

・「インターネットやSNSでの啓発」が3割以上で最多

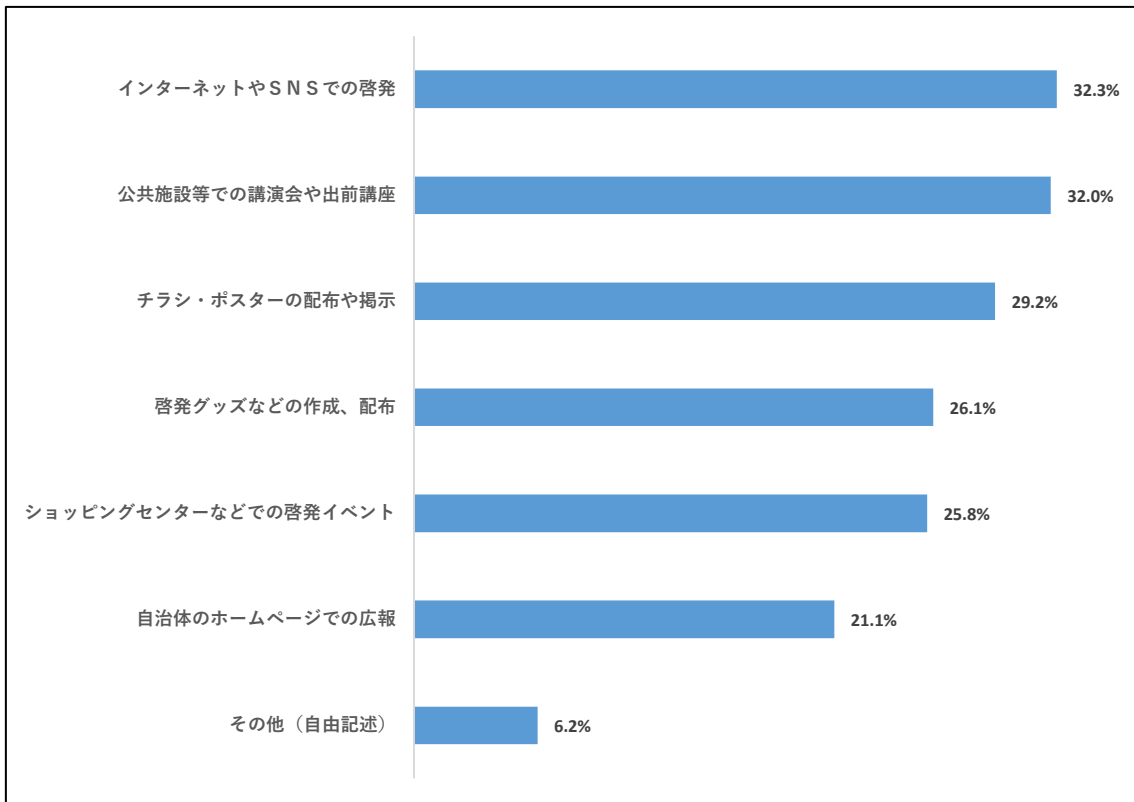


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・障がいは人それぞれなので個別対応が必要。近所の人、後見人や施設職員、役所の人の声かけが効果的だと思う。
- ・支援団体を通じての啓蒙活動
- ・障がい別に必要なものは違うと思う。一概には言えない。（同趣旨の回答 他6件）
- ・当該者のご家族へ情報提供
- ・テレビ・ラジオ番組
- ・学校や作業所での啓発
- ・所属する組織への出前講座 など

Q9-2	「Q9-1」で回答したものの他に、障がい者に対する普及・啓発活動として効果的だと思うものがあれば選んでください。(複数回答可)
------	---

- ・「インターネットやSNSでの啓発」及び「公共施設等での講演会や出前講座」が3割以上

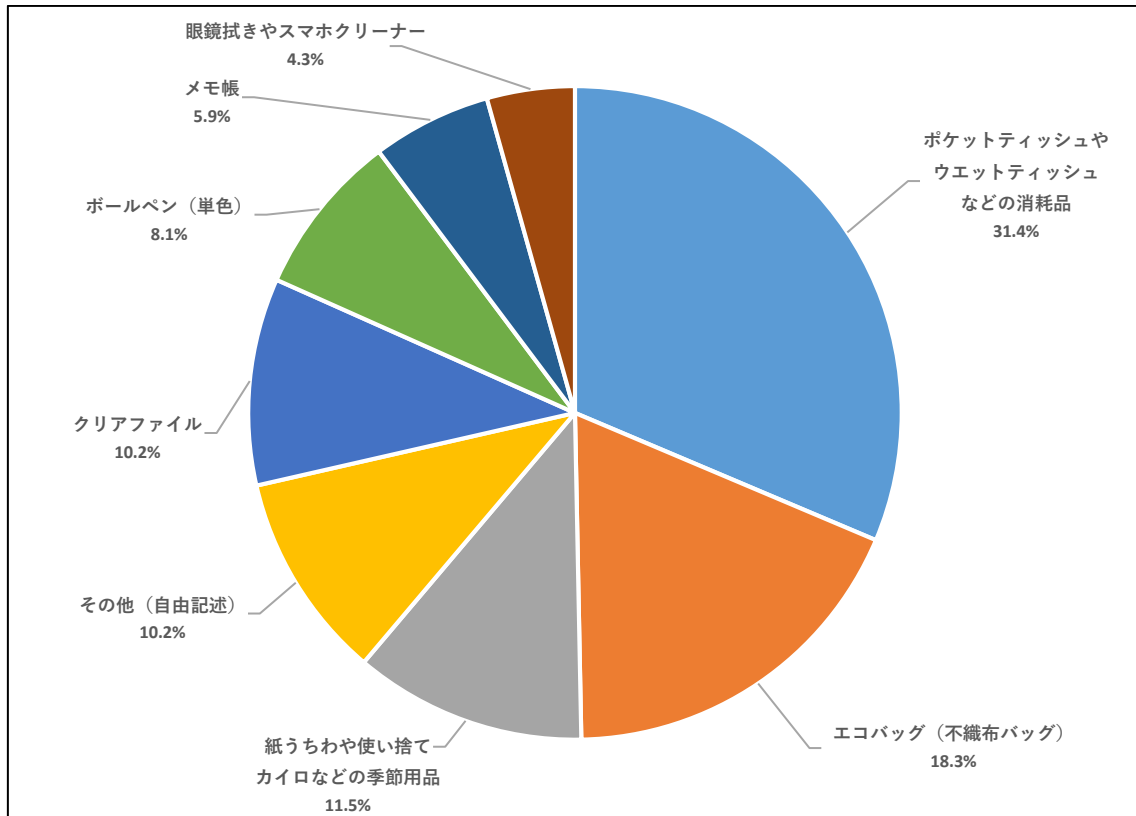


○「その他」の主な回答(抜粋・要約)

- ・障がい者支援団体等からのお知らせ
- ・障がい者の方の障がいの種類は様々だと思う。一括りにされても回答しにくい。(同趣旨の回答 他3件)
- ・視覚障がい者のためにラジオ放送
- ・障がいテーマのテレビ番組
- ・家族や介護者等を通じた普及・啓発 など

Q10-1	障がい者に対する普及・啓発に最も効果的だと思う啓発グッズは次のうちどれですか。
-------	---

・「ポケットティッシュやウエットティッシュなどの消耗品」が3割以上で最多

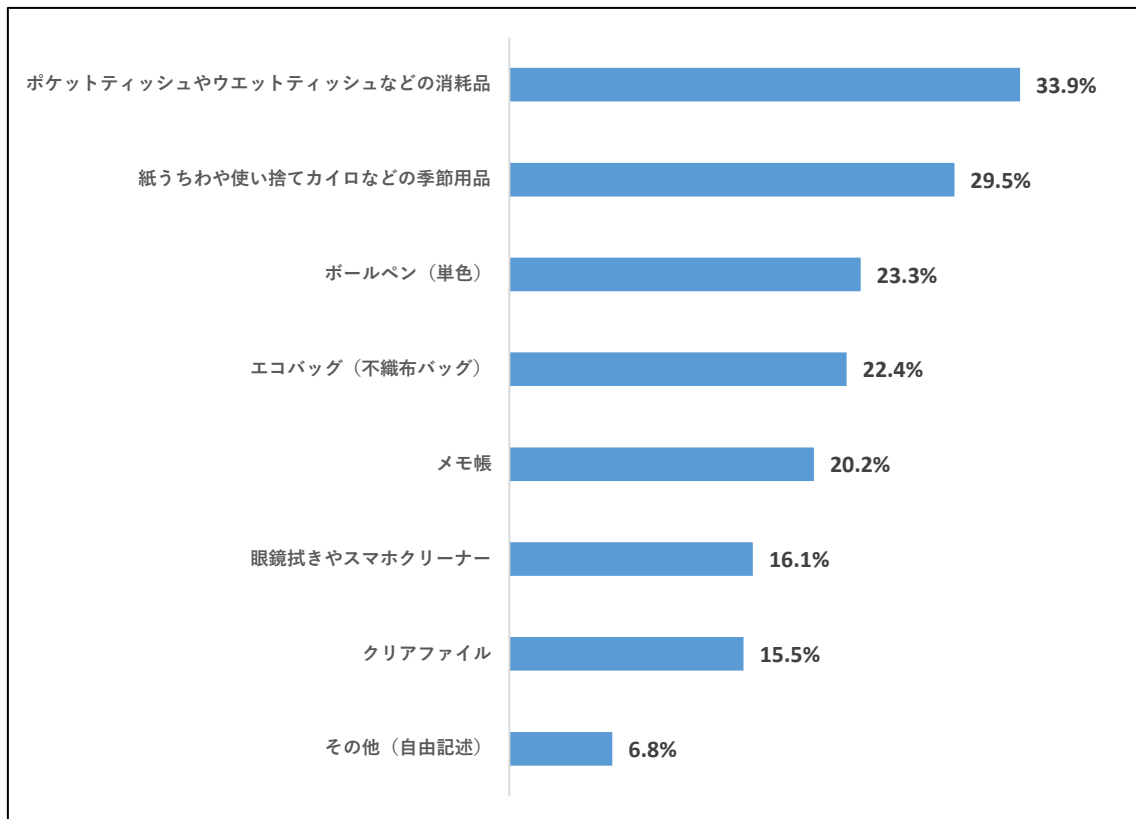


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・啓発グッズの活用は費用対効果が低いのではないか（同趣旨の回答 他7件）
- ・年齢や性別、障がいなどの違いを考えると、一概に何が良いかわからない。（同趣旨の回答 他2件）
- ・音声サイトにつながるURLを点字表示したもの
- ・障害者手帳やヘルプマークを入れられるケース
- ・健常者と障がい者でグッズが変わるとは思えない
- ・グッズではなく、施設等での講演もしくはチラシ配布のほうが効果的ではないか。
- ・障がいの程度に差があると思うが、障がい者を見守る家族や介助者の目に留まるグッズ
- ・駄菓子 など

Q10-2	「Q10-1」で回答したものの他に、障がい者に対する普及・啓発に効果的だと思う啓発グッズがあれば選んでください。(複数回答可)
-------	---

・「ポケットティッシュやウエットティッシュなどの消耗品」が3割以上で最多

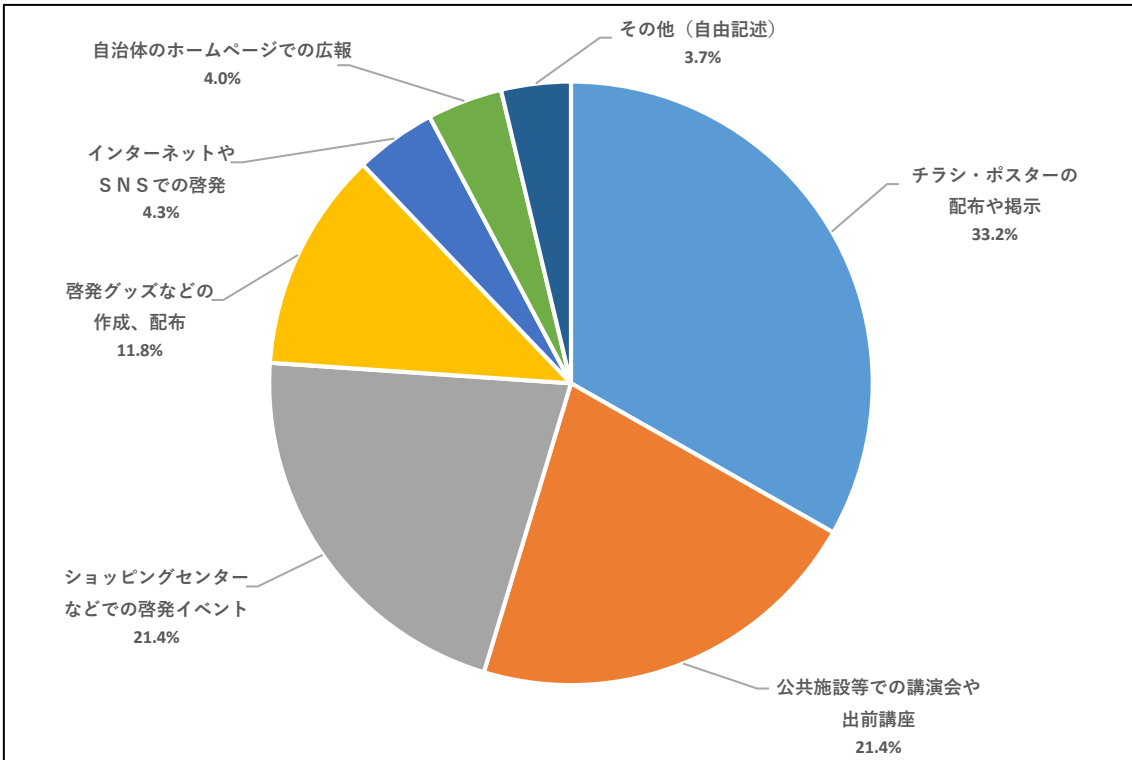


○「その他」の主な回答 (抜粋・要約)

- ・啓発グッズの活用は費用対効果が低いのではないか (同趣旨の回答 他6件)
- ・いずれも中高年から高齢者向けのグッズに思われ、選ぶものがない
- ・障がいの程度が分からないため、一概に言えない (同趣旨の回答 他1件)
- ・障害の有無と関連して考える必要はない。強いて言えば、作業所などでの啓発活動やグッズ配布がよいのではないか など

Q 1 1 - 1	高齢者に対する普及・啓発活動として、最も効果的だと思うものはどれですか。
-----------	--------------------------------------

・「チラシ・ポスターの配布や掲示」が3割以上で最多

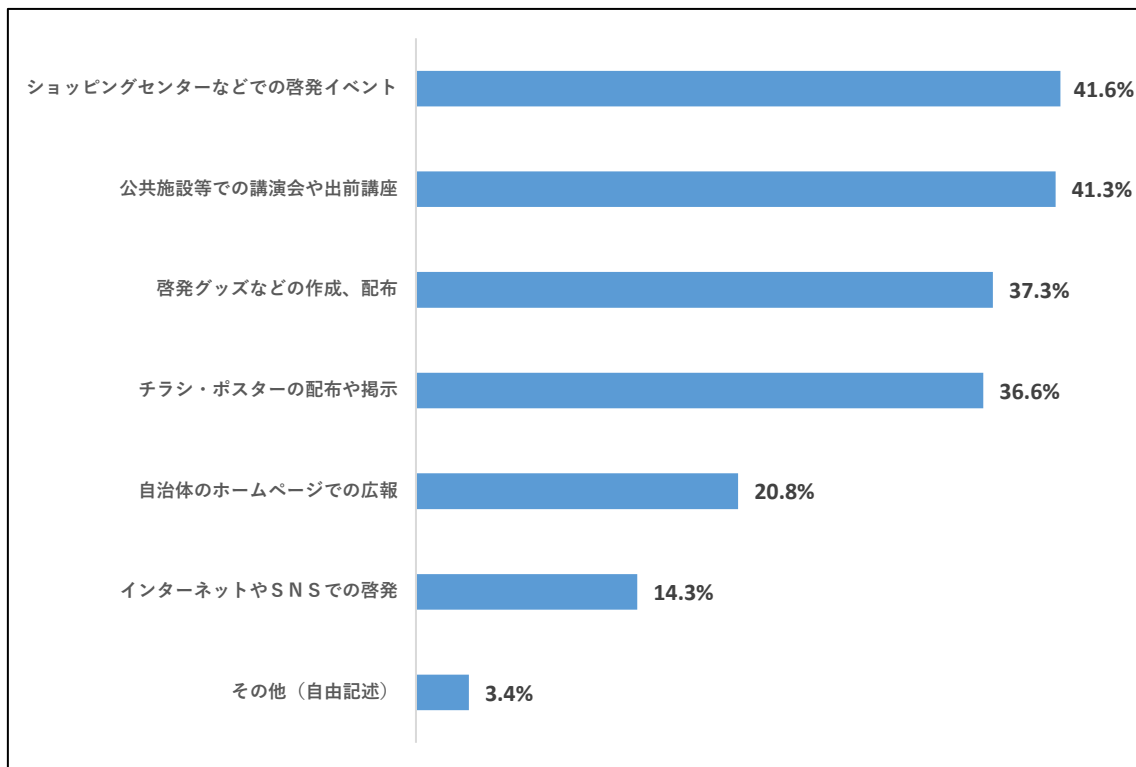


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・テレビや新聞などでの広報
- ・町内会の回覧物
- ・自治体からの連絡網 など

Q 1 1 - 2	「Q 1 1 - 1」で回答したものの他に、高齢者に対する普及・啓発活動として効果的だと思うものがあれば選んでください。(複数回答可)
-----------	---

・「ショッピングセンターなどでの啓発イベント」及び「公共施設等での講演会や出前講座」が4割以上

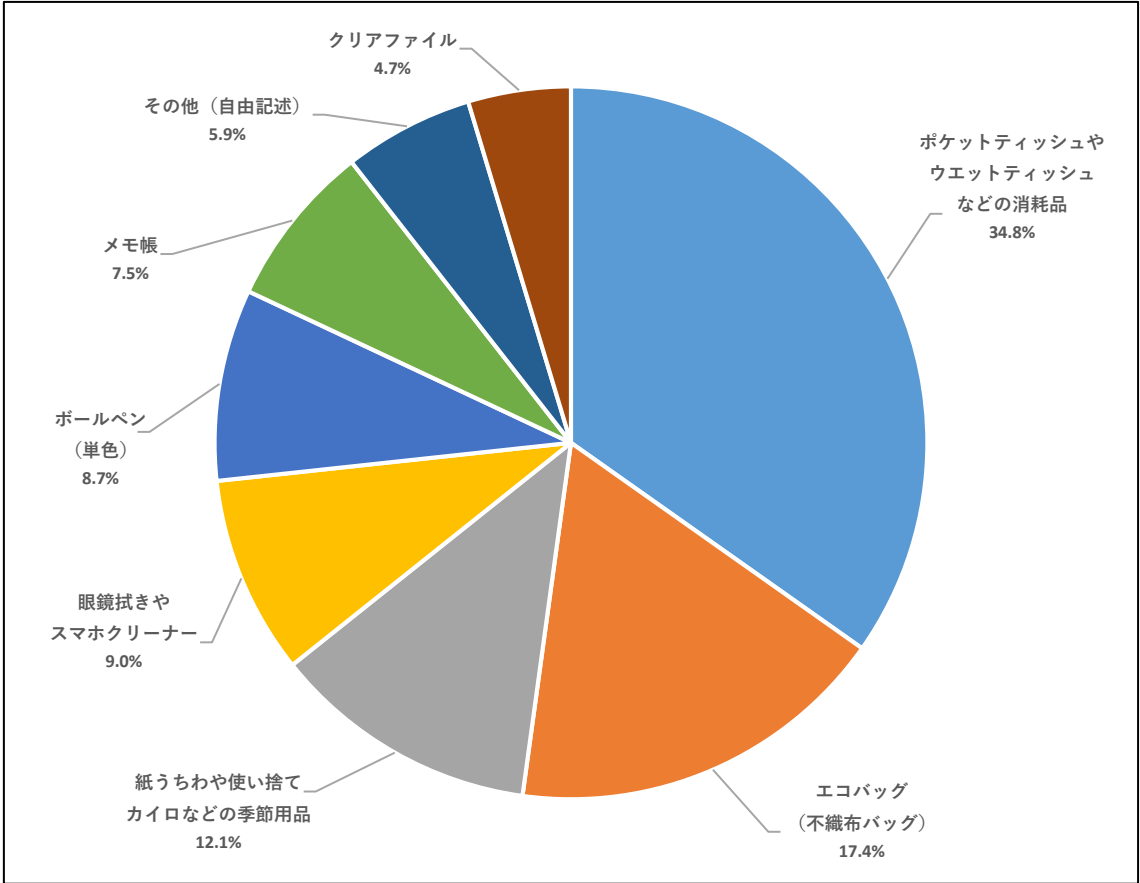


○「その他」の主な回答（抜粋・要約）

- ・老人ホームや施設等へ出張、病院の待合室での啓発
- ・孫世代に教育機関を通じて啓蒙し、孫から高齢者に伝えてもらう。
- ・老人会などのリーダー向けに出前講座や講演会を行い、各小規模団体（老人会など）で伝えてもらう草の根活動
- ・銀行などの生活インフラでのポスター掲示 など

Q12-1	高齢者に対する普及・啓発に最も効果的だと思う啓発グッズは次のうちどれですか。
-------	--

・「ポケットティッシュやウエットティッシュなどの消耗品」が3割以上で最多

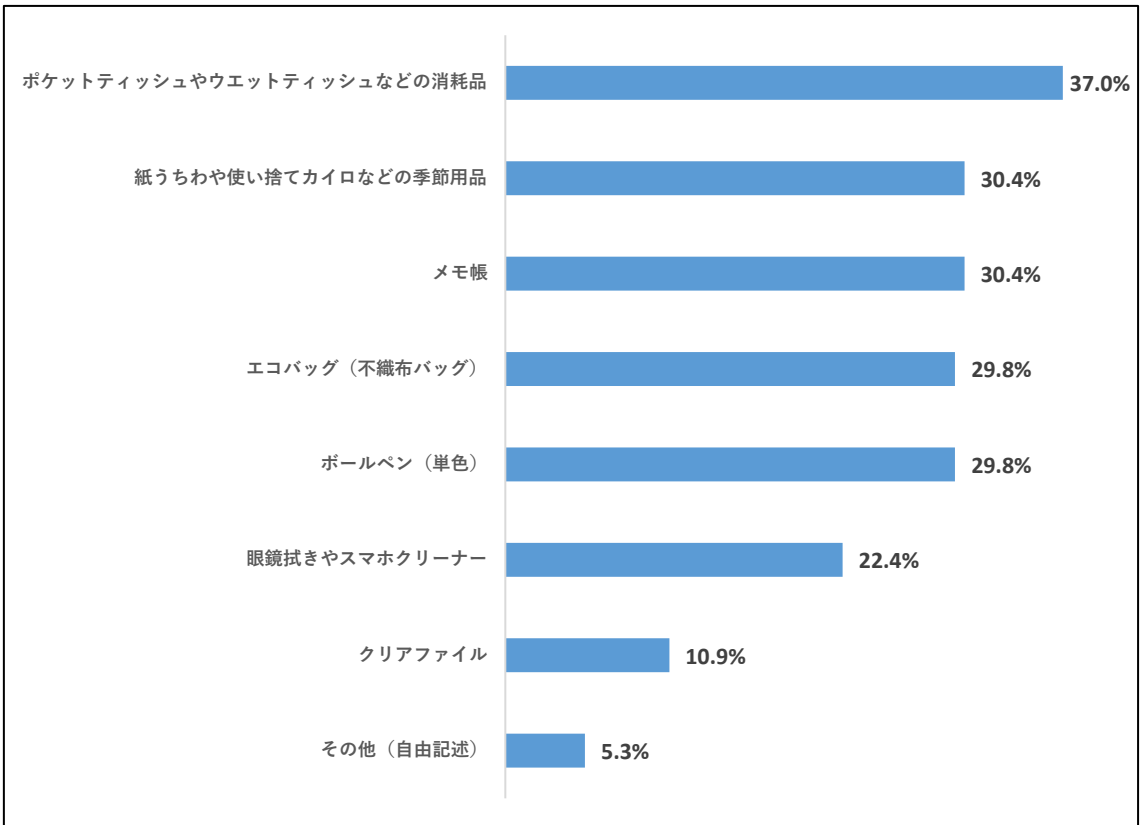


○「その他」の主な回答 (抜粋・要約)

- ・啓発グッズの活用は費用対効果が低いのではないか。(同趣旨の回答 他6件)
- ・付箋
- ・メガネケース
- ・グッズではなく直接目に入るようなチラシのほうが効果的だと思う。
- ・手拭い など

Q 1 2 - 2	「Q 1 2 - 1」で回答したものの他に、高齢者に対する普及・啓発に効果的だと思う啓発グッズがあれば選んでください。(複数回答可)
-----------	--

・「ポケットティッシュやウエットティッシュなどの消耗品」が3割以上で最多



○「その他」の主な回答 (抜粋・要約)

- ・啓発グッズの活用は費用対効果が低いのではないか。(同趣旨の回答 他 4 件)
- ・カレンダー等自宅に置いておき普段から目に入りやすいもの
- ・介護保険証カバー
- ・上記のグッズはどれも高齢者に必要なグッズだが、高齢者が手にする方法を考えて欲しい。
- ・タオル など

Q 1 3	県消費生活課の普及・啓発活動について意見等がございましたら、400字以内で入力してください。
-------	--

○主な回答（抜粋・要約）

- ・消費関連の啓発活動は多岐にわたり、結果的に消費者に必要な情報が届きづらくなっていると思う。幅広い年代、多くの対象に情報が届くように複数の情報伝達手段を並行して使用する必要があると思う。
- ・いくら普及・啓発活動をしても興味を持たないで他人事としか考えられない人はいる。消費者側も頼ってばかりではなく騙されない努力をするべき。自己責任の時代であり、具体的な注意喚起以前に、誰もが狙われている、簡単に他人を信用してはいけない、という消費者の意識を変えるような啓発活動も必要ではないかと思う。
- ・被害に遭ってしまった時にどのように相談をして、どのような流れで寄り添ってもらえるのかもっと知りたい。ホームページを見てもあまり積極的に関与してもらえない印象を受ける。
- ・身近な配布物など、直接手に触れるもので啓発をしたほうがいい。SNSはきっかけにはなっても、深い理解には繋がりにくいと思う。
- ・より有効的な手段に集中して実行すべきと思う。グッズや不特定多数を対象とした散発イベントより、高齢者向け施設など相手を絞った講演や、若者に対するWEBでの啓発に注力してほしい。
- ・消耗品ではない啓発グッズは効果的だと思う。ただ、対象者によって、ネット環境の有無など、啓発活動の仕方が異なり難しい面もあると思う。
- ・年代別に「目に留まるもの」が違うので、各世代別に啓発グッズを作成するのはとても効果が期待できると思う。特に、高齢者・新成人へは、消費者トラブルのニュースを届けてほしい。
- ・自治体など公的機関の普及啓発活動は、対象が若い方から高齢の方まで幅広い場合が多いので、浸透させるのは大変かもしれないと感じた。ただ、最近の傾向を見ると、なんでも「ホームページなどを確認してください」というものが多い。私の両親もそうだが、高齢の方だとネットが使えない人もたくさんいる。なので、昔ながらのチラシやポスターでの注意喚起など、ネットだけではなく多くの選択肢を作ることがこれからの少子高齢化の日本で大事なのではないかと思う。また、上記のアンケートについて、啓発グッズとして箱ティッシュはいかがか。ポケットティッシュだと持ち歩かなくて不必要な方も多と思うが、箱ティッシュは老若男女関係なく家で使うと思う。しかも箱ティッシュだと表面積が大きめなので、色々と必要な情報が印刷できそうだと思う。
- ・私企業のSNSに依存するのは良くないと思うが、X（旧Twitter）やInstagramを活用することが最も効果的であると感じる。また、神奈川県は公共交通機関を使用した通勤通学が多いと思うので駅でのグッズ配布は効果的ではないか。（ただしその際は県の公式の配布員であることがわかるようにしたほうが受け取ってもらえると思う。）

・県の状況が良く分からないので申し上げにくいのだが、市町村と連携して重点課題に取り組むことは難しいのだろうか。

・本アンケートにある「啓発グッズ」について、配布が必要だろうか。配布する方は、配布して「普及・啓発活動」を行ったと思っているかもしれないが、配布しても内容も見られずごみになっていると思う。まずは物によらない「普及・啓発活動」を希望する。

・消費者トラブルは誰にでも起こり得る身近な問題だが、実際トラブルがあったときにどこに相談したら良いか、わからない人が多いと思う。啓発活動は、積極的に行ってほしい。アンケート内の障がい者に対する設問は、障がい者といっても身体障がいや精神障がいなど様々な障がいがあるので回答に迷った。

・未成年者や高校大学に進学しない若年者、障がい者、高齢者と、情報が届きにくい階層への普及・啓発活動を意識しているようだが、前者は若者で、後者は外出が少ない階層である。若者向けはSNS 発信の充実を、後者は外出してグループ活動に参加している方にはその活動の線に沿った発信を工夫したらよいと思う。外出が少ない方々に対する啓発としては、テレビ番組やCM 位しか思い浮かばない。

・啓発グッズについては、自分の経験上、受け取らない場合が多い。また、配布された場合でも使用できないものが少なくないので処分に困る状況であり、一生懸命作成しているのは理解するが、費用対効果を考えてしまう。少ない予算の中、他媒体に比べ予算が付きやすいことから、何かやらねばという「やった感づくり」のために作成しているように消費者の目には映っているのではないか。少し辛辣な意見だが述べさせていただいた。

・健常者でも幅広い年齢層の場合、志向が大きく異なるので、四半期ごとに対象を替えてメディアも替えるなどした方が良い。障がい者においても、移動できる方、移動できない方、耳が不自由な方、目が不自由な方、それぞれ志向と身体能力が異なるので、志向性を広げなければいけない。行政にはその感受性が低いように感じる。

・ノベルティーで興味を持ってもらう時代ではないと思っている。新聞もテレビもあまり信用できない今の時代は、周知する事は非常に困難なことのひとつだと思う。中身の取捨選択は個人に任せるとして、LINE や X (旧 Twitter)、YouTube 等で発信し続けることが効果的かもしれない。興味深い内容にするにはどうすればよいかを考えるのは、ノベルティーを考えるよりは大変かもしれないが効果はあると思う。

[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。

○安全で安心した消費生活を送るために必要だと思う情報についてたずねたところ、「悪質商法などの手口と悪質な事業者についての情報」及び「消費者被害・トラブルについての相談先」と回答した方がいずれも8割以上であり、「消費者被害・トラブルへの対処法」と回答した方も7割以上であった。

○日頃、消費生活に関する情報を入手している（入手したことがある）方法についてたずねたところ、「県のたより（神奈川県広報紙）等の自治体が発行する広報誌」と回答した方が8割以上で最も多く、次いで「テレビやラジオ番組」と回答した方が約5割であった。

○県消費生活課が行っている消費生活相談窓口の周知や消費生活に関する情報発信のうち、活用したことがあるものについてたずねたところ、「県のたより（神奈川県広報紙）」と回答した方が7割以上で最も多く、次いで「県消費生活課ホームページ」が約2割であった。

○幅広い対象に対し適切かつ効果的な普及・啓発活動を実施するため、最も効果的だと思う普及・啓発活動についてたずねたところ、回答は以下のとおりでした。

対象	最も効果的だと思う啓発方法
未成年者や若年者	インターネットや SNS での啓発
高校や大学に進学しない若年者	インターネットや SNS での啓発
障がい者	インターネットや SNS での啓発
高齢者	チラシ・ポスターの配布や掲示

○次に、最も効果的だと思う啓発グッズについてたずねたところ、回答は以下のとおりでした。

対象	最も効果的だと思う啓発グッズ
未成年者や若年者	クリアファイル
高校や大学に進学しない若年者	ポケットティッシュやウエットティッシュなどの消耗品
障がい者	ポケットティッシュやウエットティッシュなどの消耗品
高齢者	ポケットティッシュやウエットティッシュなどの消耗品

○なお、自由意見において、啓発グッズの作成・配布についての費用対効果を懸念するご意見を多数いただいた。

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。