

令和2年度ネットリサーチ「消費生活」に関するアンケート結果報告書

■結果のポイント

- 「消費者ホットライン」188（いやや!）の認知状況については、「名前（消費者ホットライン）」については、「知っていた」が21.7%となっている。
- 「消費生活センター」又は「消費生活相談窓口」の認知状況については、「名前は知っていた」（38.1%）、「名前や業務の内容を知っていた」（19.3%）、「名前や業務の内容、自分の住んでいる地域（都道府県・市町村など）における所在や連絡先を知っていた」（4.7%）を合わせた【知っていた】が62.1%となっている。
- この一年間の消費者トラブルの経験の有無については、「ある」が8.9%、「ない」が91.1%となっている。

■調査結果の概要

1 「消費者ホットライン」188（いやや!）の認知状況

◇ 名前（「消費者ホットライン」）については、「知っていた」が21.7%となっている。

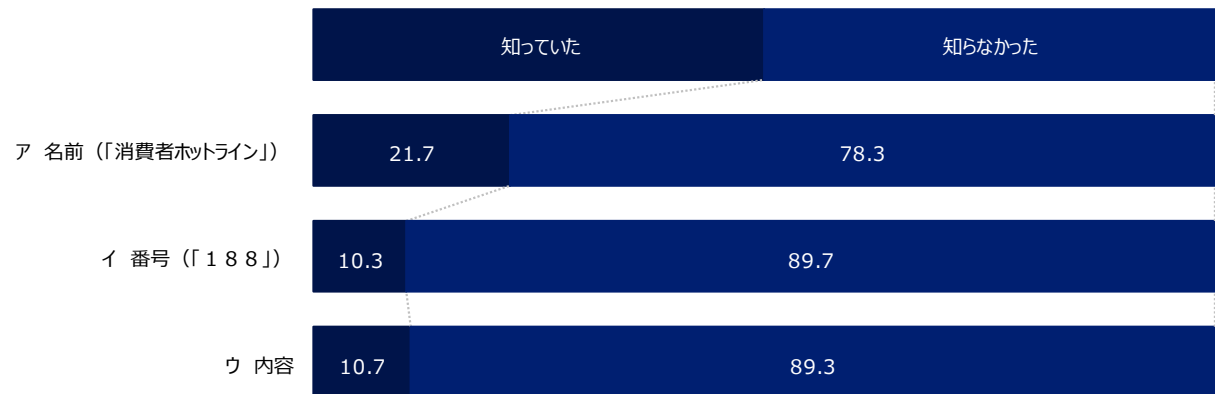
まず初めに以下の内容をお読みになってからお答えください。

県では、県民の安全な消費生活を確保するため、さまざまな消費生活相談に対応できる相談体制の整備、消費者被害の未然防止に向けた消費者教育・啓発、悪質事業者に対する監視・指導等を実施しています。

Q1.「消費者ホットライン」188（いやや!）は、電話で3桁の「188」番にかけると、お近くの消費生活センターや消費生活相談窓口につながり、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。あなたは、この「消費者ホットライン」を知っていましたか。ア〜ウについて、それぞれ当てはまるものを1つずつ選んでください。

SA

	n	た知 つ て い	か知 つ ら た な
ア 名前（「消費者ホットライン」）	100.0 1000	21.7 217	78.3 783
イ 番号（「188」）	100.0 1000	10.3 103	89.7 897
ウ 内容	100.0 1000	10.7 107	89.3 893



2 「消費生活センター」又は「消費生活相談窓口」の認知状況

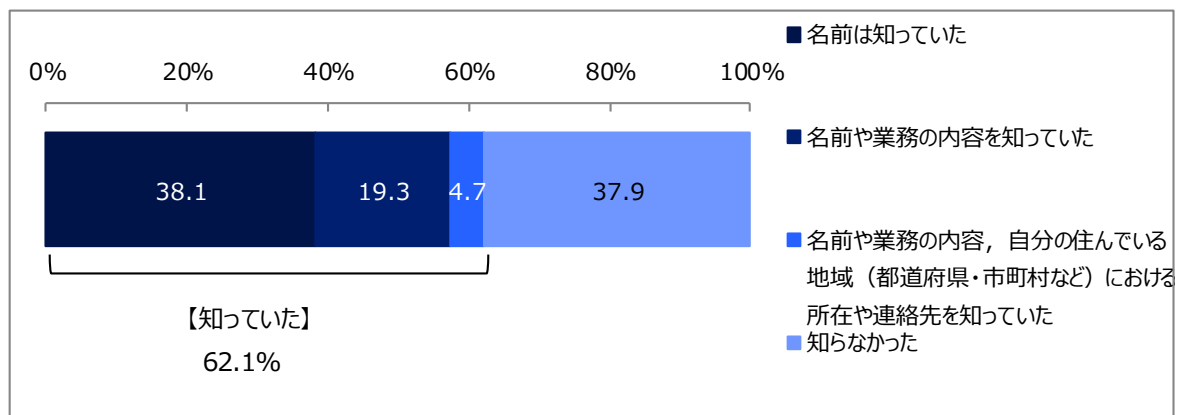
☆ 「名前は知っていた」(38.1%)、「名前や業務の内容を知っていた」(19.3%)、「名前や業務の内容、自分の住んでいる地域(都道府県・市町村など)における所在や連絡先を知っていた」(4.7%)を合わせた【知っていた】が62.1%となっている。

Q2.あなたは、「消費生活センター」又は「消費生活相談窓口」(※)を知っていましたか。また、知っている場合、その程度としてどれが最も当てはまりますか。あてはまるものを1つだけ選んでください。

※県及び各市町村には、消費者からの消費生活に関する相談の受付などの業務を行うために「消費生活相談窓口」を設置しています。このうち、週4日以上開所しているなどの一定の要件を満たすものを「消費生活センター」と呼んでいます。茨城県消費生活センターについて、詳しくはこちら。 <https://www.pref.ibaraki.jp/seikatsukankyo/syose/sodan/index.html>

SA

	%	n
全体	100.0	1000
名前は知っていた	38.1	381
名前や業務の内容を知っていた	19.3	193
名前や業務の内容、自分の住んでいる地域(都道府県・市町村など)における所在や連絡先を知っていた	4.7	47
知らなかった	37.9	379



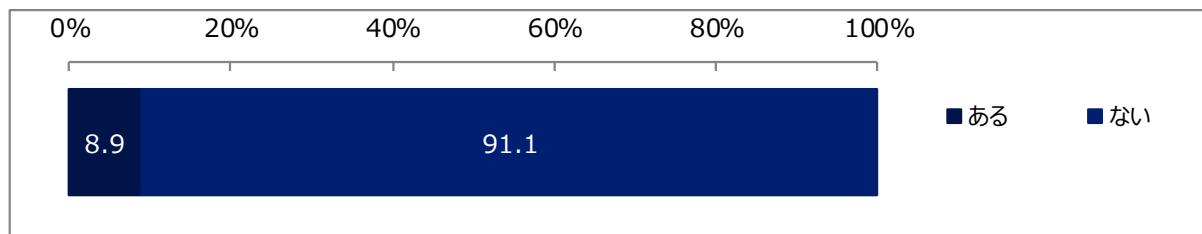
3 消費者トラブルの経験の有無

☆ 「ある」が8.9%、「ない」が91.1%となっている。

Q3.あなたはこの一年間に購入した商品、利用したサービスについて、「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」「契約・解約時トラブルにより被害にあった」等の経験をしたことがありますか。

SA

	%	n
全体	100.0	1000
ある	8.9	89
ない	91.1	911



4 消費者トラブルについての相談先

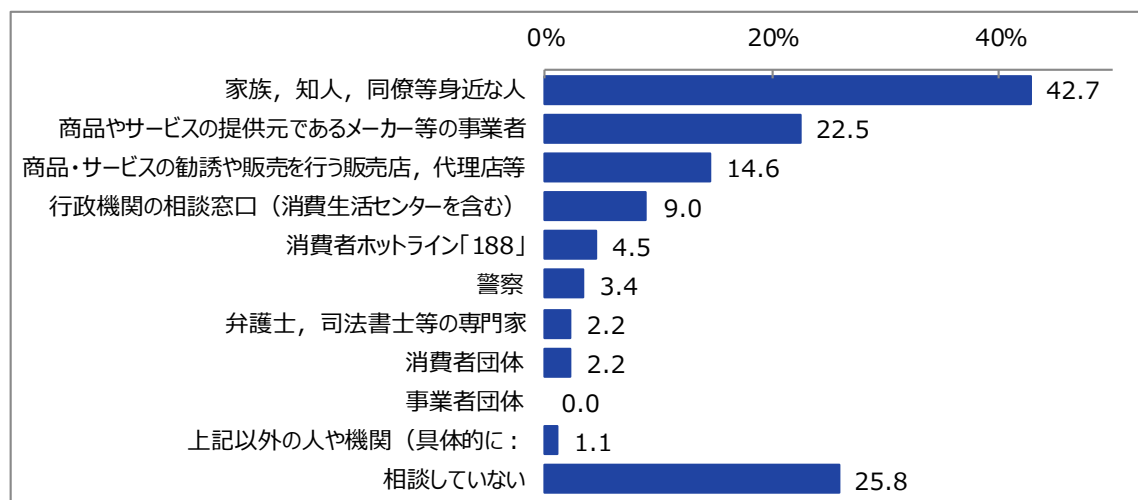
◇ 「家族、知人、同僚等身近な人」が42.7%で最も高く、次いで「商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者」が22.5%と続く。

(Q3で「1. ある」と回答した方へ)

Q4.その事例について、どなたに相談しましたか。あてはまるものを全て選んでください。

MA

	%	n
全体	100.0	89
家族、知人、同僚等身近な人	42.7	38
商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者	22.5	20
商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等	14.6	13
行政機関の相談窓口（消費生活センターを含む）	9.0	8
消費者ホットライン「188」	4.5	4
警察	3.4	3
弁護士、司法書士等の専門家	2.2	2
消費者団体	2.2	2
事業者団体	0.0	0
上記以外の人や機関（具体的に：	1.1	1
相談していない	25.8	23



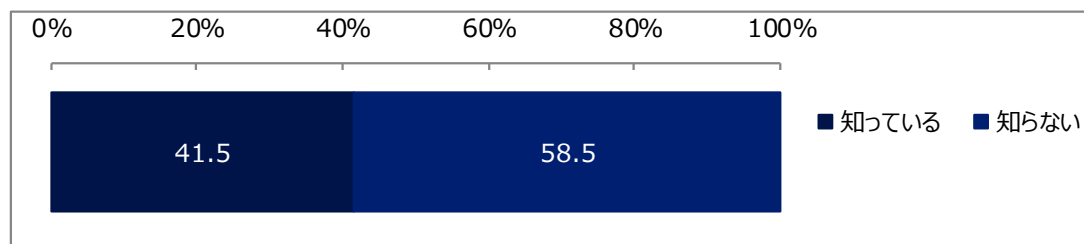
5 消費者契約法について

◇ 消費者を守る法律があることについて、「知っている」が41.5%、「知らない」が58.5%となっている。

Q5.「消費者契約法」は、消費者と事業者との間に情報の質や量、交渉力の格差があることから、消費者の利益を守るために、契約を取り消したり契約書の条項を無効にすることなどを定めています。あなたは、このような法律があることを知っていますか。

SA

	%	n
全体	100.0	1000
知っている	41.5	415
知らない	58.5	585



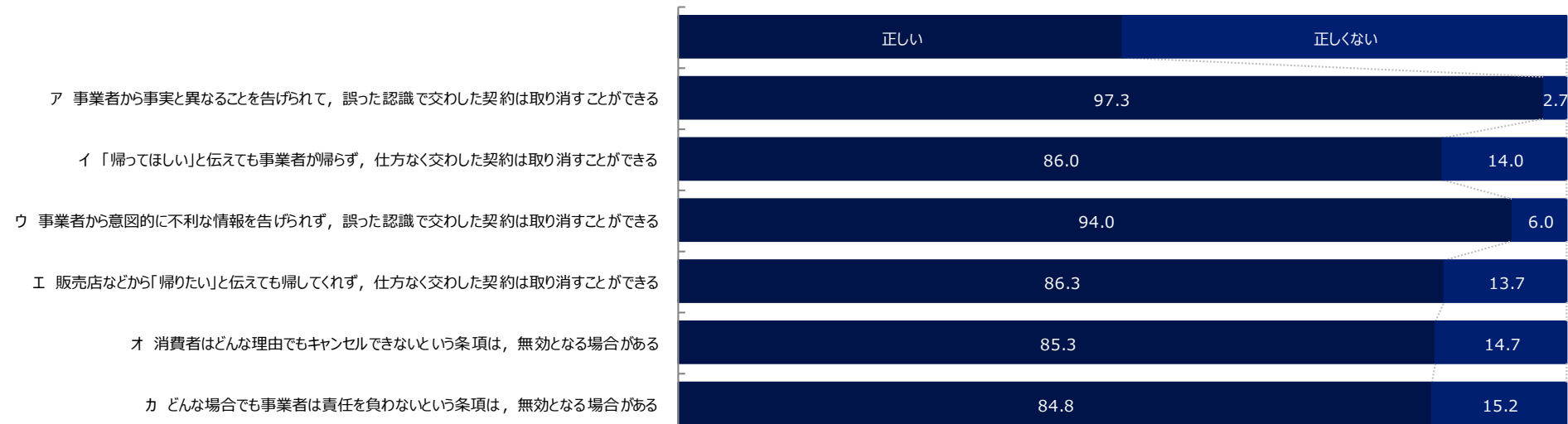
6 消費者契約法に関する知識について

- ☆ 消費者契約法で定める内容について、ア～カの全ての項目で、正しく認識している人が8割台半ばから9割台後半と高くなっている。(ア～カの全ての項目で「正しい」の選択が正解。)

(Q5で「1. 知っている」と回答した方へ)

Q6.「消費者契約法」について、ア～カのそれぞれに、あてはまるものを1つずつ選んでください。

SA



	n	正しい (%)	正しくない (%)
ア 事業者から事実と異なることを告げられて、誤った認識で交わした契約は取り消すことができる	415	97.3 404	2.7 11
イ 「帰ってほしい」と伝えても事業者が帰らず、仕方なく交わした契約は取り消すことができる	415	86.0 357	14.0 58
ウ 事業者から意図的に不利な情報を告げられず、誤った認識で交わした契約は取り消すことができる	415	94.0 390	6.0 25
エ 販売店などから「帰りたい」と伝えても帰してくれず、仕方なく交わした契約は取り消すことができる	415	86.3 358	13.7 57
オ 消費者はどんな理由でもキャンセルできないという条項は、無効となる場合がある	415	85.3 354	14.7 61
カ どんな場合でも事業者は責任を負わないという条項は、無効となる場合がある	415	84.8 352	15.2 63

■調査の目的

県では、県民の安全な消費生活を確保するため、さまざまな消費生活相談に対応できる相談体制の整備、消費者被害の未然防止に向けた消費者教育・啓発、悪質事業者に対する監視・指導等を実施している。今回、消費者ホットラインや消費生活センターについて、県民の認知度を把握し、今後の周知・啓発活動における参考資料とするため調査を行う。

■実施概要

- ・実施期間 令和2年10月2日～10月9日
- ・サンプル数 茨城県常住人口調査（令和2年4月1日現在）に基づく性別・年代・居住地（5地域）の割合で割り付けた18歳以上の県民1,000サンプル
回答者数（人）

		県北	県央	鹿行	県南	県西	計
全体		205	160	96	348	191	1,000
性別	男性	106	80	51	178	99	514
	女性	99	80	45	170	92	486
年代別	18～29歳	33	27	17	65	33	175
	30歳代	34	28	17	62	32	173
	40歳代	46	37	21	81	42	227
	50歳代	45	33	19	69	38	204
	60歳代	47	35	22	71	46	221

県北：日立市，常陸太田市，高萩市，北茨城市，ひたちなか市，常陸大宮市，那珂市，那珂郡，久慈郡

県央：水戸市，笠間市，小美玉市，東茨城郡

鹿行：鹿嶋市，潮来市，神栖市，行方市，鉾田市

県南：土浦市，石岡市，龍ヶ崎市，取手市，牛久市，つくば市，守谷市，稲敷市，かすみがうら市，つくばみらい市，稲敷郡，北相馬郡

県西：古河市，結城市，下妻市，常総市，筑西市，坂東市，桜川市，結城郡，猿島郡

(注)

1. 「ネットリサーチ」の回答者は、民間調査会社のインターネットリサーチモニターであり、無作為抽出された調査対象者ではない。
2. 割合を百分率で表示する場合は、小数点第2位を四捨五入した。四捨五入の結果、個々の比率の合計と全体を示す数値とが一致しないことがある。
3. 図表中の表記の語句は、短縮・簡略化している場合がある。