

# 令和4 年度第10回ヨコハマe アンケート

## 消費生活に関するアンケート

実施期間 令和4年9月16日（金）から9月30日（金）

事業所管課 経済局 消費経済課

回答者数 1,312人（回答率：30.9%）

【参考】eアンケートメンバー数 4,246人（9月16日時点）

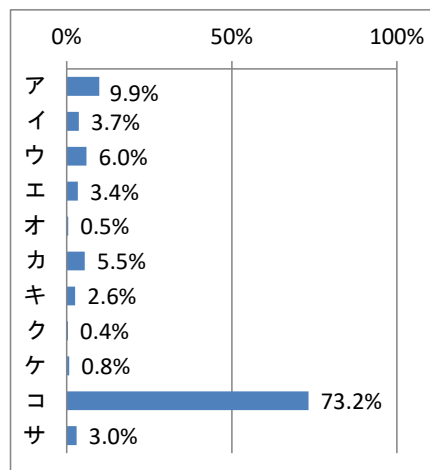
年代別、横浜市内在住・在勤・在学別の回答者構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
横浜市内在住	1 (0.1%)	12 (0.9%)	72 (5.5%)	224 (17.1%)	400 (30.5%)	319 (24.3%)	277 (21.1%)	1,305 (99.5%)
横浜市内在勤	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.2%)	2 (0.2%)	2 (0.2%)	0 (0.0%)	6 (0.5%)
横浜市内在学	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)
計	2 (0.2%)	12 (0.9%)	72 (5.5%)	226 (17.2%)	402 (30.6%)	321 (24.5%)	277 (21.1%)	1,312 (100.0%)

**Q1** ここ1～2年の間に、商品の購入やサービスの利用にあたり、次のような被害・トラブルにあった、又はあいそようになったことはありますか。  
 ※「コ 被害・トラブルにあったことはない」を選択された方は、他の回答を選択しないでください。  
 （複数選択可）

n = 1,312

ア	商品やサービスの実際の内容が表示や広告と違っていた	(Q2へ)	9.9%	130
イ	「特別価格」や「期間限定価格」など価格の表示や広告にウソがあった	(Q2へ)	3.7%	48
ウ	執拗な勧誘をされた	(Q2へ)	6.0%	79
エ	虚偽の説明をされた	(Q2へ)	3.4%	44
オ	脅されたり契約をせかされたりした	(Q2へ)	0.5%	6
カ	身に覚えのない料金を請求された	(Q2へ)	5.5%	72
キ	不当な料金を請求された	(Q2へ)	2.6%	34
ク	商品やサービスが原因でけがをしたり病気になったりした	(Q2へ)	0.4%	5
ケ	解約ができなかったり高額な解約料を請求されたりした	(Q2へ)	0.8%	10
コ	被害・トラブルにあったことはない	(Q5へ)	73.2%	961
サ	その他	(Q2へ)	3.0%	39



その他(抜粋)

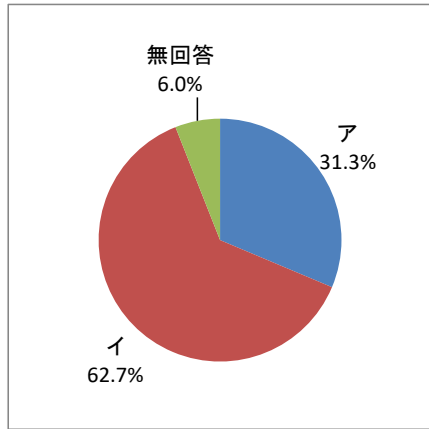
インターネットの詐欺サイトで支払いをして商品が届かなかった。

一見目を引くものの、実際は条件がすごく小さくわかりにくい場所に書いてあることが多い。

**Q2** Q1で「ア〜ケ」または「サ その他」と回答された方に伺います。  
商品の購入やサービスの利用にあたり、被害・トラブルにあった又はあいそようになった時や不満を感じた時に  
どこかへ(誰かへ)相談しましたか。  
(単一選択)

n = 351

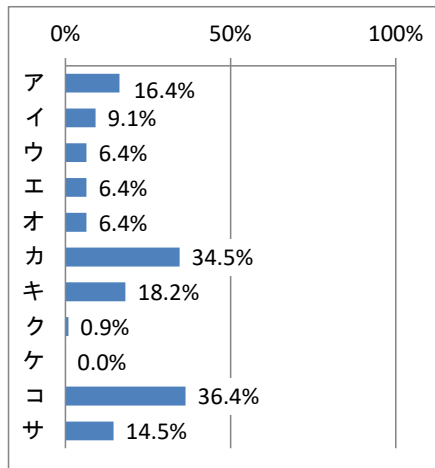
ア	相談した (Q3へ)	31.3%	110
イ	相談しなかった (Q4へ)	62.7%	220
無回答		6.0%	21
		100.0%	351



**Q3** Q2で「ア 相談した」と回答された方に伺います。  
どこに(誰に)相談をしましたか。  
(複数選択可)

n = 110

ア	横浜市消費生活総合センター(最寄駅:上大岡駅)	16.4%	18
イ	かながわ中央消費生活センター(最寄駅:横浜駅)	9.1%	10
ウ	国民生活センター(最寄駅:品川駅)	6.4%	7
エ	弁護士	6.4%	7
オ	消費者団体	6.4%	7
カ	家族	34.5%	38
キ	友人・同僚など	18.2%	20
ク	近所や地域の人(民生委員・児童委員などの自治会町内会関係者を含む)	0.9%	1
ケ	消費生活推進員	0.0%	0
コ	事業者(お客様相談窓口等を含む)に直接苦情を申し出た	36.4%	40
サ	その他	14.5%	16



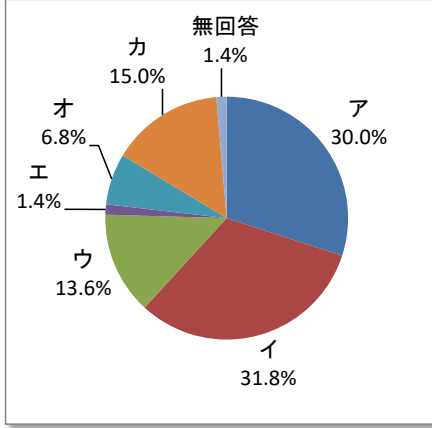
その他(抜粋)

クレジットカード会社
警察
販売者

**Q4** Q2で「イ 相談しなかった」と回答された方に伺います。  
 相談しなかった主な理由は、次のどれですか。  
 (単一選択)

n = 220

ア	相談しても仕方ないと思った	30.0%	66
イ	相談せず自身で解決しようとした	31.8%	70
ウ	どこに相談すればよいのかわからなかった	13.6%	30
エ	恥ずかしいので誰にも言えなかった	1.4%	3
オ	相談する適切な相手がいなかった	6.8%	15
カ	その他	15.0%	33
無回答		1.4%	3
		100.0%	220



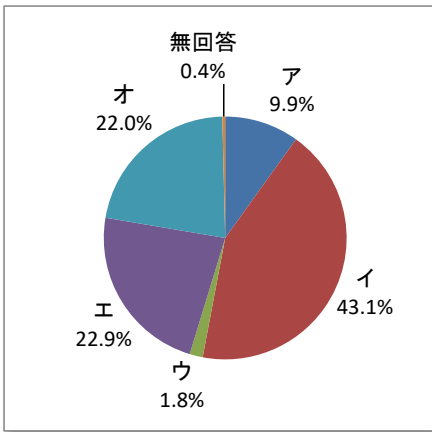
その他(抜粋)

自力で解決できた
相談するまでの内容ではなかったため
明らかに詐欺だったので、無視すれば済むとわかっていたから

**Q5** 全員に伺います。  
 横浜市消費生活総合センター(※)を知っていますか。  
 ※横浜市消費生活総合センター:消費者が購入した商品やサービスにより被害や事故にあった場合、相談を受け付け、消費者に必要な情報を提供する拠点施設。利用対象は横浜市在住・在勤、在学の方。  
 URL: <https://www.yokohama-consumer.or.jp/index.html>  
 (単一選択)

n = 1,312

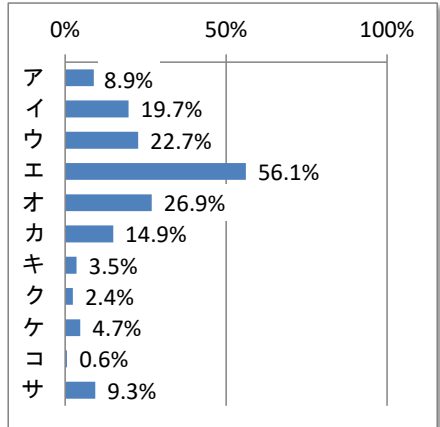
ア	場所や役割まで知っている (Q6へ)	9.9%	130
イ	名前や役割は知っているが場所は知らない (Q6へ)	43.1%	565
ウ	名前や場所は知っているが役割は知らない (Q6へ)	1.8%	23
エ	名前は聞いた事があるが場所や役割は知らない (Q6へ)	22.9%	301
オ	知らない (Q7へ)	22.0%	288
無回答		0.4%	5
		100.0%	1,312



**Q6** Q5で「ア～エ」と回答された方に伺います。  
 横浜市消費生活総合センターをお知りになったきっかけは何ですか。  
 (複数選択可)

n = 1,019

ア	家族・友人・同僚など	8.9%	91
イ	新聞・雑誌(フリーペーパー含む)	19.7%	201
ウ	テレビ・ラジオ	22.7%	231
エ	広報よこはま	56.1%	572
オ	暮らしのガイド	26.9%	274
カ	横浜市消費生活総合センターの広報媒体(情報紙・ホームページ・Twitter・PR物品等)	14.9%	152
キ	講座・講演会	3.5%	36
ク	地域の催し	2.4%	24
ケ	消費生活に関する活動をしている団体(消費者団体やNPO等)	4.7%	48
コ	お助けカード	0.6%	6
サ	その他	9.3%	95



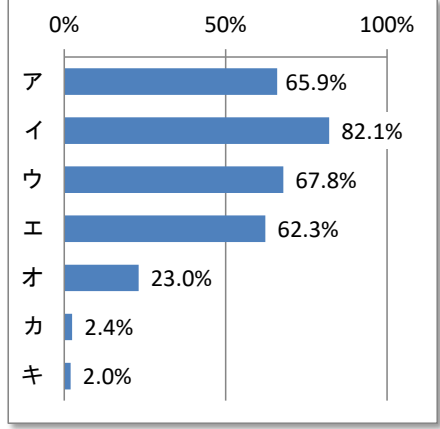
その他(抜粋)

ネット検索
学校の授業
仕事柄

**Q7** 全員に伺います。  
 あなたが、商品の購入やサービスの利用の契約をするときに、気をつけていることはなんですか。  
 ※「カ 特に気をつけていることはない」を選択された方は、他の回答を選択しないでください。  
 (複数選択可)

n = 1,312

ア	本当に必要なものかもう一度よく考える	65.9%	865
イ	価格や条件をもう一度よく確かめる	82.1%	1,077
ウ	他社(店)と比較するなどよく検討する	67.8%	890
エ	それまでの実績などから信頼できる契約相手かどうか確認する	62.3%	817
オ	家族や周りの人に相談する	23.0%	302
カ	特に気をつけていることはない	2.4%	32
キ	その他	2.0%	26



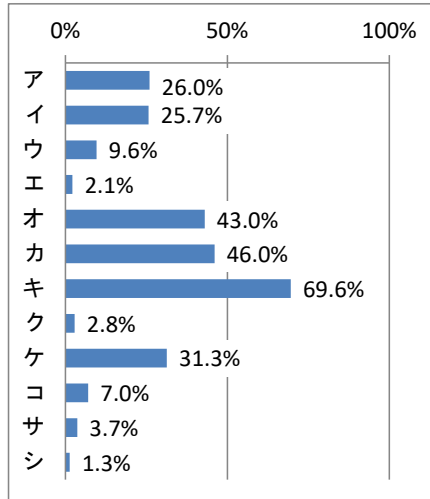
その他(抜粋)

会社や商品の口コミなども参考にする
返品やキャンセルのサービスが整っているところで購入するようにしている。
法令で定められている資格の有無、表示を確認している。

**Q8** 消費生活全般に関する情報(例えば、商品やサービスの内容・品質、悪質商法、消費生活についての法制度、生活の知恵に関することなど)をどのようにして入手していますか。  
 ※「サ 関心がないので入手していない」を選択された方は、他の回答を選択しないでください。  
 (複数選択可)

n = 1,312

ア	家族から	26.0%	341
イ	友人・同僚などから	25.7%	337
ウ	近所や地域(自治会町内会等)の人から	9.6%	126
エ	消費生活推進員からの情報	2.1%	28
オ	新聞・雑誌(フリーペーパー含む)	43.0%	564
カ	テレビ・ラジオ	46.0%	604
キ	インターネットやソーシャルメディア(Facebook・Twitterなど)	69.6%	913
ク	消費生活に関する講座・講演会	2.8%	37
ケ	広報よこはま	31.3%	411
コ	横浜市消費生活総合センターからの発信情報(情報紙・ホームページ・Twitter・メールマガジン等)	7.0%	92
サ	関心がないので入手していない	3.7%	48
シ	その他	1.3%	17



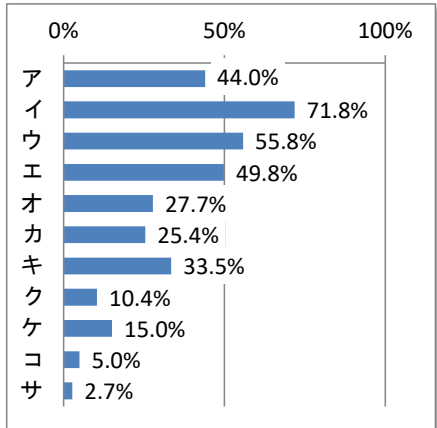
その他(抜粋)

町内の回覧板
国民生活センターの情報配信
他の自治体の広報紙

**Q9** 消費生活に関して、どのような情報を提供してほしいですか。  
 ※「コ 特にない」を選択された方は、他の回答を選択しないでください。  
 (複数選択可)

n = 1,312

ア	消費者問題に関する相談窓口	44.0%	577
イ	消費者が行う取引で生じがちなトラブル(契約・解約など)の実例と対処方法	71.8%	942
ウ	消費者に関わりの深い法律や制度(クーリング・オフ制度等)の紹介・解説	55.8%	732
エ	苦情品のテスト結果や商品・サービスの比較調査の結果	49.8%	654
オ	経済・社会・環境へ良い影響を与える商品・サービス(地産地消・フェアトレード・エコマークなど)に関する情報	27.7%	364
カ	生活に役立つ衣食住などの基礎知識	25.4%	333
キ	食品表示や広告表示に関する解説など商品・サービスを選択する際の参考となる情報	33.5%	439
ク	消費者団体・NPO・民間の企業等の消費者向けの活動内容	10.4%	136
ケ	講座や催しなどのイベント開催情報	15.0%	197
コ	特にない	5.0%	65
サ	その他	2.7%	35



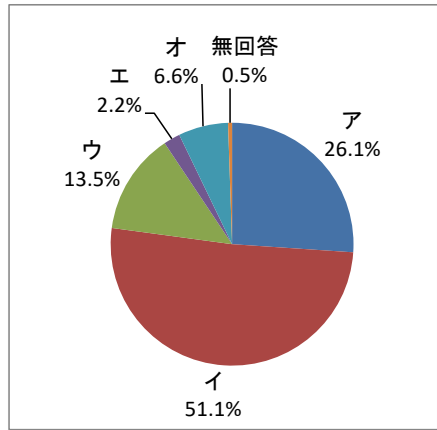
その他(抜粋)

悪質な業者の実名公開
苦情事例の詳細
実際にトラブルとなった際に弁護士を探すための情報。現状では、弁護士の相談をしようと思っても、つてがないとなかなか難しい。

**Q10** 横浜市では、「消費者市民社会(※)」の実現に向け、様々な教育・啓発に関する取り組みを進めています。あなた自身は、消費者市民社会の目指す消費行動をとることができる消費者だと思いますか。  
 ※消費者市民社会:一人ひとりの消費者が、社会経済・環境などに与える影響を考慮して商品・サービスを選択、購入するなど、それぞれの消費行動を通して、社会の発展と改善に積極的に参加する社会を指します。  
 (単一選択)

n = 1,312

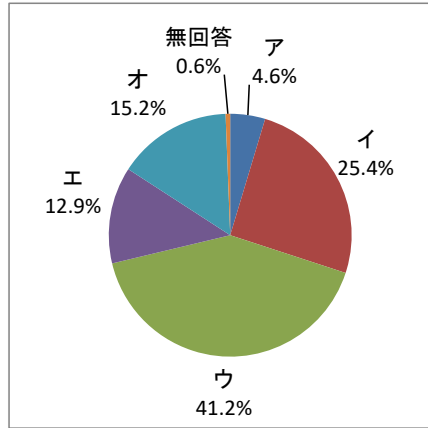
ア	そう思う	26.1%	342
イ	ややそう思う	51.1%	670
ウ	あまりそう思わない	13.5%	177
エ	そう思わない	2.2%	29
オ	わからない	6.6%	87
無回答		0.5%	7
		100.0%	1,312



**Q11** 横浜市では、消費生活に関する様々な情報や学びの機会の提供を行っていますが、知識の習得、情報入手のための機会及びツールの提供は十分だと思いますか。  
(単一選択)

n = 1,312

ア	そう思う	4.6%	61
イ	ややそう思う	25.4%	333
ウ	あまりそう思わない	41.2%	541
エ	そう思わない	12.9%	169
オ	どちらともいえない	15.2%	200
無回答		0.6%	8
		100.0%	1,312

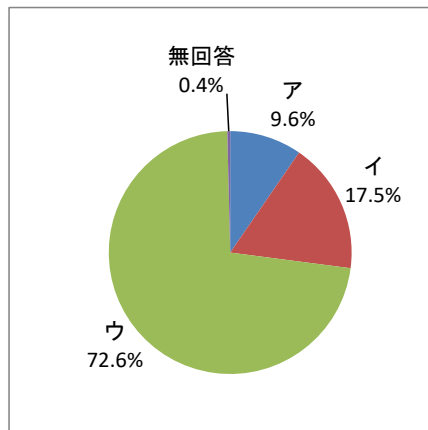


**Q12** 横浜市内で活動を行っている「消費生活推進員(※)」を知っていますか。

※消費生活推進員:消費生活トラブルを未然に防ぎ、地域の皆さんの安全でより良い「消費生活」をサポートすることを目的として、区ごとに活動しているボランティア  
URL: <https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/shohiseikatsu/kurashi/suisin.html>  
(単一選択)

n = 1,312

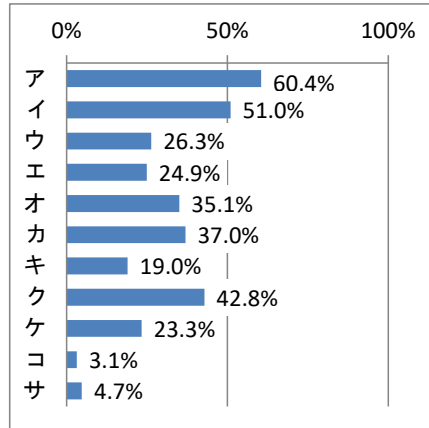
ア	名前と役割を知っている	9.6%	126
イ	名前は知っているが役割は知らない	17.5%	229
ウ	知らない	72.6%	952
無回答		0.4%	5
		100.0%	1,312



**Q13** 高齢者の消費者被害の未然防止や迅速な問題解決のために、どのような対策を強化すべきだと思いますか。  
 ※「コ 特に対策は必要ない」を選択された方は、他の回答を選択しないでください。  
 (複数選択可)

n = 1,312

ア	地域の掲示板・回覧板を活用した消費者被害事例の周知	60.4%	793
イ	地域の人たちの見守り・声かけや、消費生活推進員の呼びかけ	51.0%	669
ウ	消費者トラブルをテーマにした講座や講演会の開催	26.3%	345
エ	学校での教育を通じた学生による高齢者の見守り	24.9%	327
オ	企業と連携した高齢者への声かけ	35.1%	460
カ	インターネットやソーシャルメディア(Facebook、Twitterなど)を利用した情報発信	37.0%	485
キ	消費生活に関するメールマガジンの配信	19.0%	249
ク	情報誌(新聞・雑誌)へ注意喚起の掲載	42.8%	562
ケ	日用品(ティッシュ等)のパッケージへの注意喚起の掲載	23.3%	306
コ	特に対策は必要ない	3.1%	41
サ	その他	4.7%	62



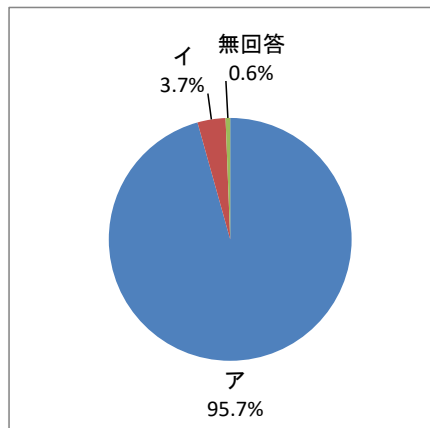
その他(抜粋)

テレビや新聞を利用した情報発信
トラブル相談に関する連絡先の周知が最優先。認知症の場合のクーリングオフ期間の大幅延長。
家族とのコミュニケーションの強化

**Q14** 改正民法が令和4年4月1日に施行され、成年年齢が18歳に引き下げられました。成年年齢が引き下げられたことを知っていましたか。  
 (単一選択)

n = 1,312

ア	知っている (Q15へ)	95.7%	1,255
イ	知らない (Q16へ)	3.7%	49
無回答		0.6%	8
		100.0%	1,312

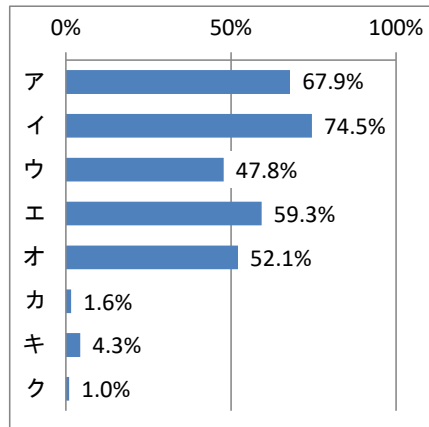




**Q15** Q14で「ア 知っている」と回答された方に伺います。  
 成年年齢が引き下げられたことに関して、当事者の消費生活において、どのようなことが危惧されると思いますか。  
 ※「キ 危惧されることはない」を選択された方は、他の回答を選択しないでください。  
 (複数選択可)

n = 1,312

ア	悪質商法などに巻き込まれる危険性	67.9%	891
イ	契約を一人でできるようになる(ローンを組む・クレジットカードを作る等)	74.5%	978
ウ	未成熟のまま成人としての責任が生まれてしまう	47.8%	627
エ	契約に関する知識がないまま成人を迎えてしまう	59.3%	778
オ	若年者の消費者被害が拡大する	52.1%	684
カ	成年年齢が引き下げられたことを知らない	1.6%	21
キ	危惧されることはない	4.3%	57
ク	その他	1.0%	13



その他(抜粋)

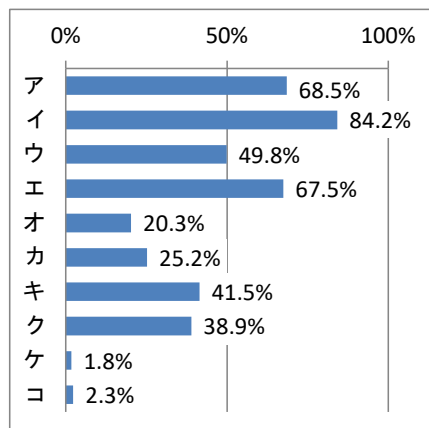
危惧されることはいろいろとあるが、成年年齢の引き下げにより直接的にリスクが増えることは少ないと思う。従来通りあるいはそれ以上に新成年を迎える人たちに、成年の権利と義務を十分に啓発することが必要だと思います。被害にあったとしても、大きな被害にならないように指導することも必要ではないでしょうか。

成年年齢の引き下げを理解していないことによる不利益。また、正確な情報を得られるずに、被害を受けること。

**Q16** 成年年齢が18歳に引き下げられ、若年者が消費者被害にあわないようにするためには、どのような対策が有効だと思いますか。  
 ※「ケ 特に対策は必要ない」を選択された方は、他の回答を選択しないでください。  
 (複数選択可)

n = 1,312

ア	家庭での教育	68.5%	899
イ	小学校・中学校・高校での教育・啓発	84.2%	1,105
ウ	専門学校・大学等での教育・啓発	49.8%	654
エ	インターネットやソーシャルメディア(Facebook・Twitterなど)を利用した情報発信	67.5%	885
オ	消費生活に関するメールマガジンの配信	20.3%	266
カ	情報誌(新聞・雑誌)へ注意喚起の掲載	25.2%	331
キ	よくある消費者トラブルの注意喚起等の情報をまとめたウェブページの整備・内容の充実	41.5%	544
ク	電車内の吊り広告・ディスプレイや映画館等での広告	38.9%	511
ケ	特に対策は必要ない	1.8%	23
コ	その他	2.3%	30



その他(抜粋)

YouTubeやTVのコマーシャルで放映する。

教育する側の教育も必要だと思う。つまり、若年者が被害に遭わないための教育をできる先生(親も含め)がいない。

商品・サービスを提供する側に対する罰則やルールの強化

Q17 消費生活に関することで、ご意見があれば自由にお書きください。  
(自由意見)

(抜粋)

高校生を卒業すると使えるお金の額や行動範囲がぐっと広がるので、お金のやり繰りや契約について練習することができる期間として、20歳以下は保護できる仕組みづくりと、消費者トラブルの相談窓口があることやお金の知識を、高校生までにつけておいた方が良いと思う。

インターネットを介した契約に注意を要することが多いので、悪質な事例を注意喚起するとともに、悪質な業者等の摘発を促進する必要があると思います。

クーリングオフ制度を知らない人が多いと思うので、今以上に事業者に周知させるべき。ローンの仕組み(サービス終了後もローンの支払いだけが残る場合もあることや、ローンや定額払いは、支払い総額が割高になること)についても学べる機会があると良い。

新型コロナウイルス感染症の流行で、この2~3年間人との接触離れが続いていたので、特に孤独な高齢者への悪質な商法等で被害が増加しない事を望んでいます。本人だけでは防ぎきれない被害について、企業や社会で見守り助けあえたら良いと思います。

騙す人間が悪いのは当然のことですが、騙されないように教育するのに加え、自分なりの勉強が必要かと思えます。詐欺の手口は年々巧妙さを増しているため、対応できるようにならないといけないと思えます。

トラブルに関して様々な所からの情報発信が大事。万が一巻き込まれた場合の相談窓口を広報誌等で常に明確にしておく必要があると思います。

横浜市消費生活総合センターは以前利用させてもらいました。相談員の方は親身になって相談を聞いていただき、的確なアドバイスももらえました。このような窓口があるのを知っていることで、安心して生活ができます。加害企業等の罰則を強化して、徹底的に取り締まりをしてほしいです。また、それが迅速にできるように法や条例等を整備してほしいです。被害者である消費者の対応だけでは被害は減らないと思えます。

横浜市消費生活総合センターを知らない人が、沢山いると思うので、もっと積極的に市民の安全を守ってほしい。

「そんな事に引っかかる人もいるんだな、でも自分はそんなのには引っかからないから大丈夫だ。」と他人事として捉えている人の方が多いのではないかと思います。地域などにおいて、日頃から声を掛け合うことが高齢者には良いのではないかと思います。子どもに関しては、知識を持たせる事が大事だと思うので、学校などでの教育が必要だと考えます。