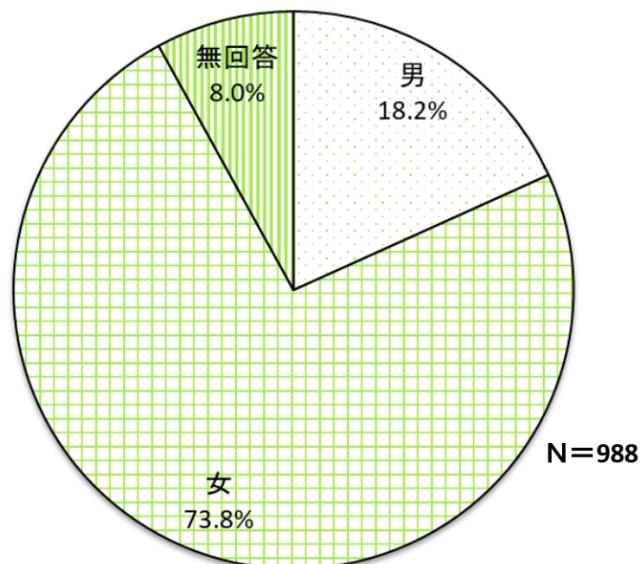


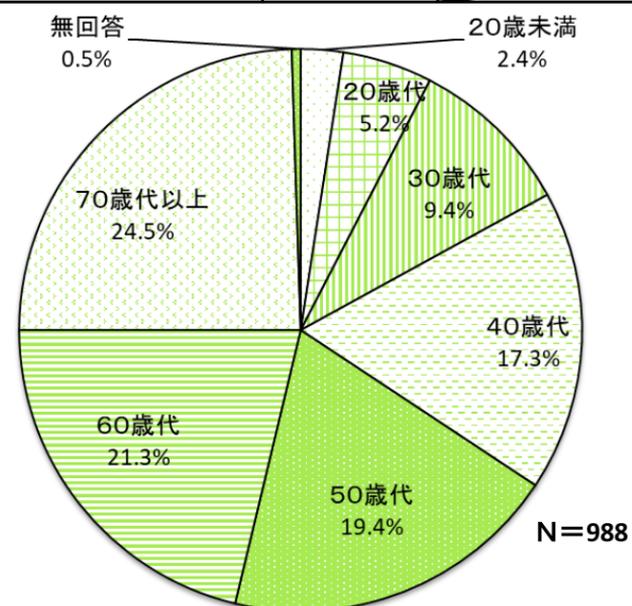
## ■R2年度「岡山市消費生活センター」認知度及び消費生活に関するアンケート (全体版)

### 設問1 性別及び年齢

男	180	18.2%
女	729	73.8%
無回答	79	8.0%
計	988	

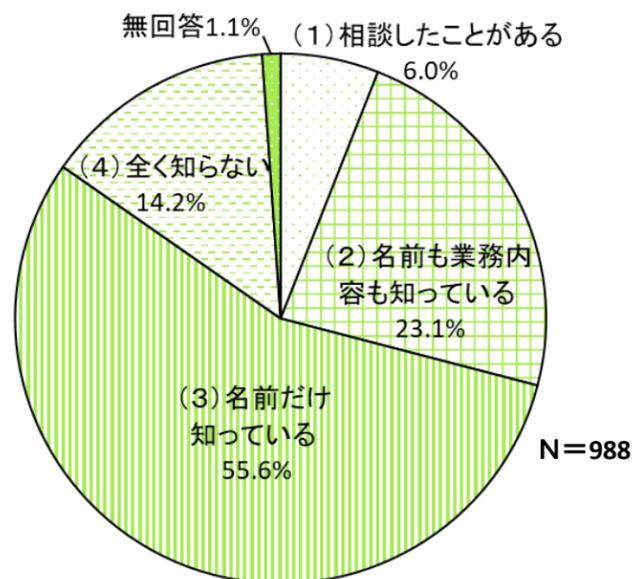


20歳未満	24	2.4%
20歳代	51	5.2%
30歳代	93	9.4%
40歳代	171	17.3%
50歳代	192	19.4%
60歳代	210	21.3%
70歳代以上	242	24.5%
無回答	5	0.5%
計	988	

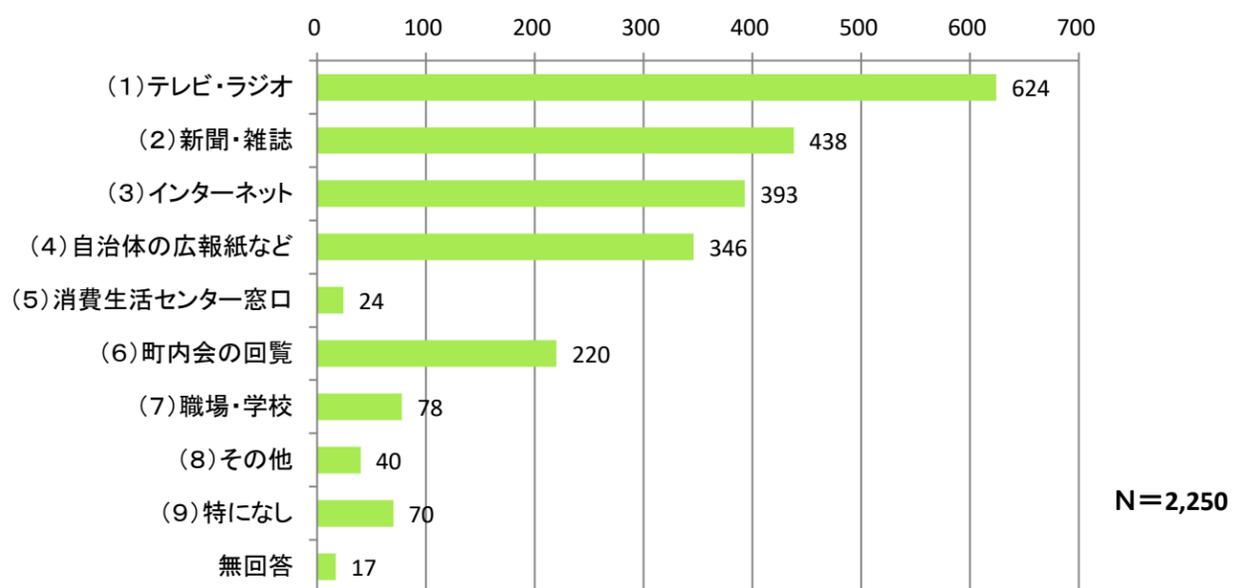


## 設問2 岡山市消費生活センター（市役所本庁舎2階）をご存じですか。

(1)相談したことがある	59	6.0%
(2)名前も業務内容も知っている	228	23.1%
(3)名前だけ知っている	550	55.6%
(4)全く知らない	140	14.2%
無回答	11	1.1%
計	988	

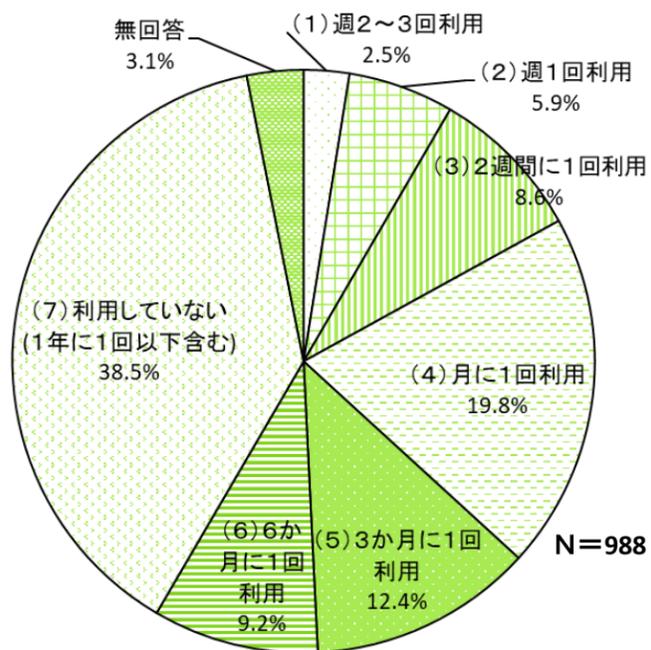
設問3 消費生活に関する情報をどんな方法で入手していますか。  
(いくつでも可)

(1)テレビ・ラジオ	624
(2)新聞・雑誌	438
(3)インターネット	393
(4)自治体の広報紙など	346
(5)消費生活センター窓口	24
(6)町内会の回覧	220
(7)職場・学校	78
(8)その他	40
(9)特になし	70
無回答	17
計	2,250



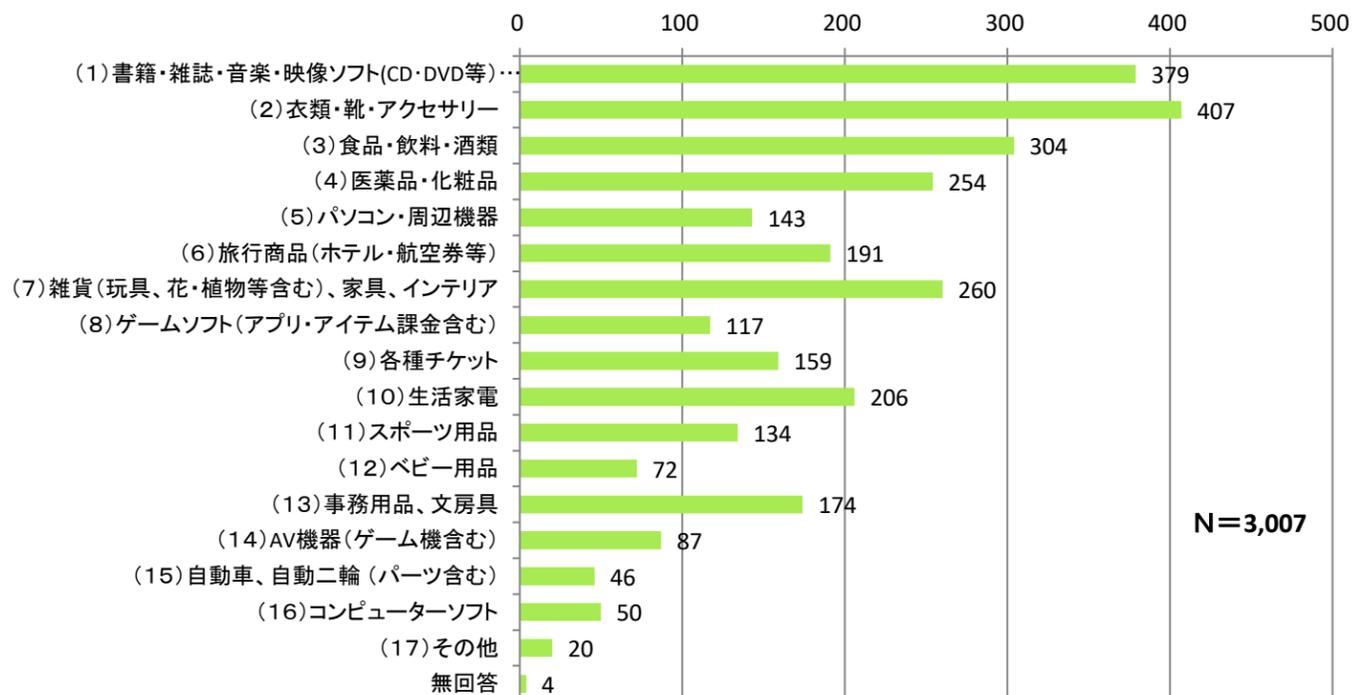
設問4 インターネットショッピングの利用頻度（アプリ内購入も含む）  
についてお答えください。

(1)週2～3回利用	25	2.5%
(2)週1回利用	58	5.9%
(3)2週間に1回利用	85	8.6%
(4)月に1回利用	195	19.8%
(5)3か月に1回利用	123	12.4%
(6)6か月に1回利用	91	9.2%
(7)利用していない(1年に1回以下含む)	380	38.5%
無回答	31	3.1%
計	988	



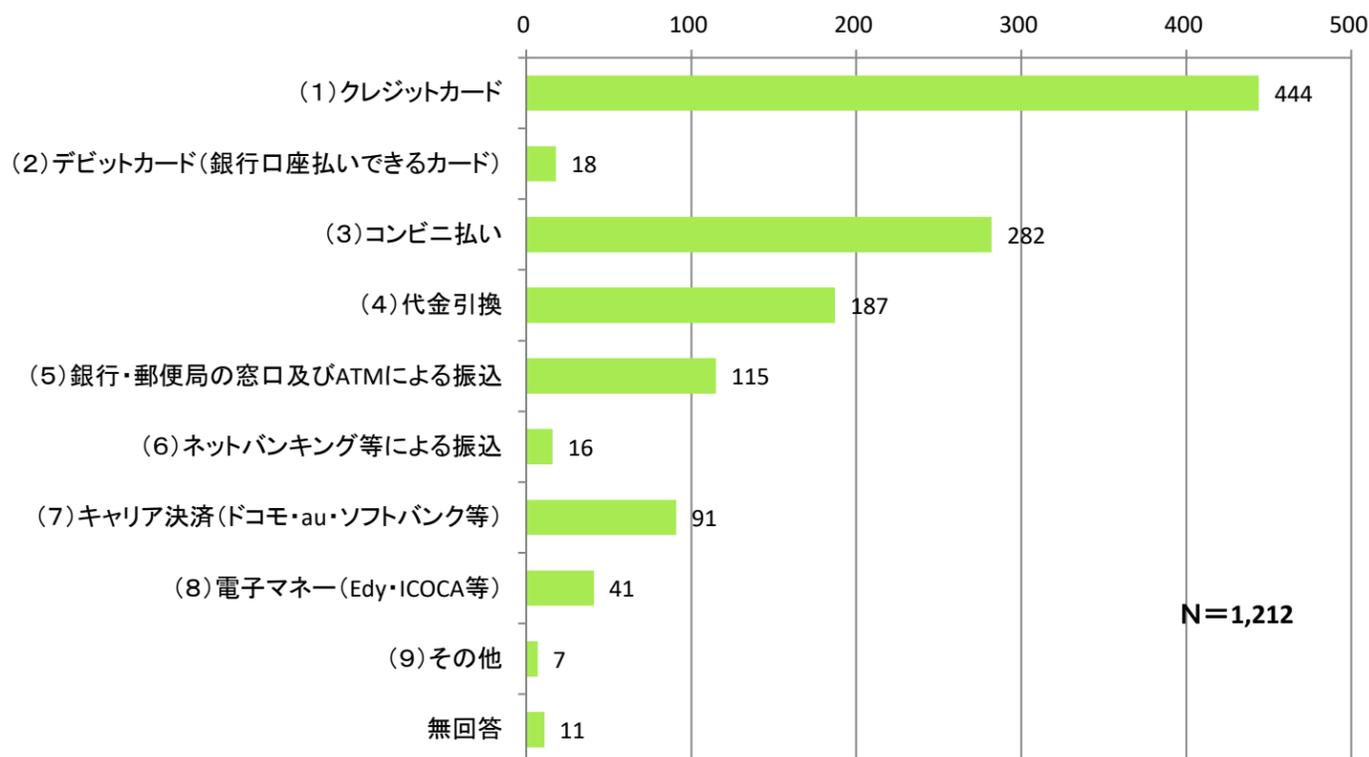
設問5 インターネットで購入したことがあるものに  
○をつけてください。(いくつでも可)

(1) 書籍・雑誌・音楽・映像ソフト(CD・DVD等) ※ダウンロード含む	379
(2) 衣類・靴・アクセサリ	407
(3) 食品・飲料・酒類	304
(4) 医薬品・化粧品	254
(5) パソコン・周辺機器	143
(6) 旅行商品(ホテル・航空券等)	191
(7) 雑貨(玩具、花・植物等含む)、家具、インテリア	260
(8) ゲームソフト(アプリ・アイテム課金含む)	117
(9) 各種チケット	159
(10) 生活家電	206
(11) スポーツ用品	134
(12) ベビー用品	72
(13) 事務用品、文房具	174
(14) AV機器(ゲーム機含む)	87
(15) 自動車、自動二輪(パーツ含む)	46
(16) コンピューターソフト	50
(17) その他	20
無回答	4
計	3,007



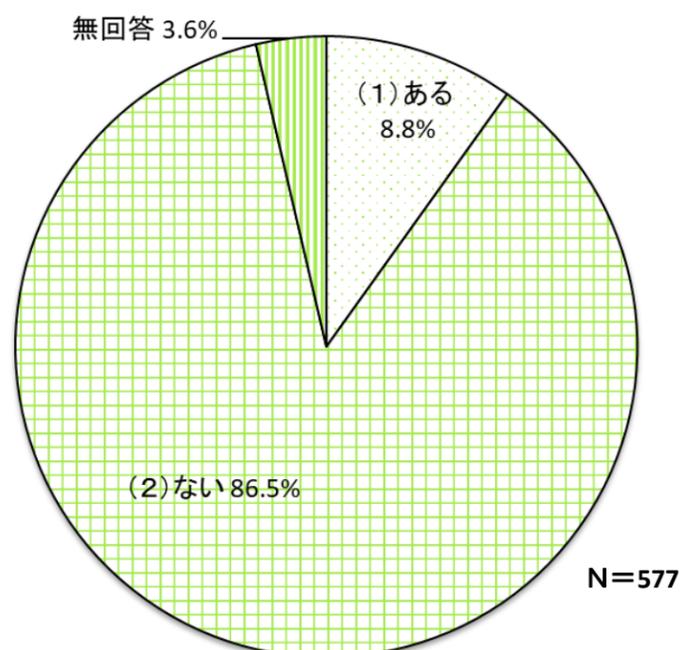
設問6 インターネットショッピングでの決済方法に○をつけてください。  
(いくつでも可)

(1)クレジットカード	444
(2)デビットカード(銀行口座払いできるカード)	18
(3)コンビニ払い	282
(4)代金引換	187
(5)銀行・郵便局の窓口及びATMによる振込	115
(6)ネットバンキング等による振込	16
(7)キャリア決済(ドコモ・au・ソフトバンク等)	91
(8)電子マネー(Edy・ICOCA等)	41
(9)その他	7
無回答	11
計	1,212



設問7 インターネットショッピングで契約トラブルに遭ったことはありますか。

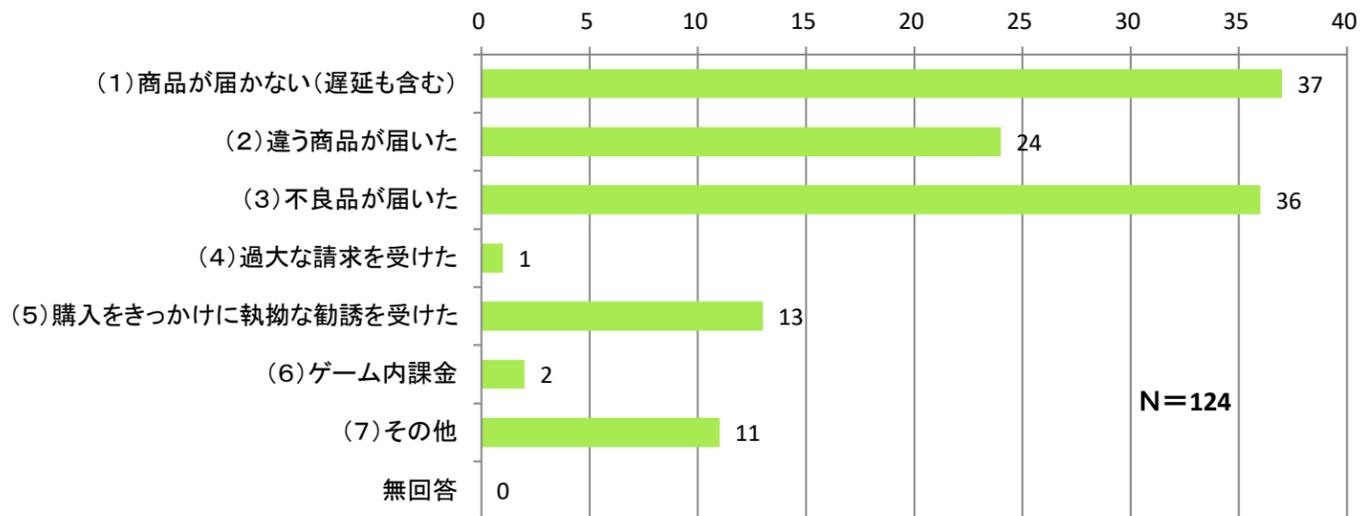
(1)ある ⇒設問8へ	57	9.9%
(2)ない	499	86.5%
無回答	21	3.6%
計	577	



設問8 トラブル内容についてお答えください。(いくつでも可)

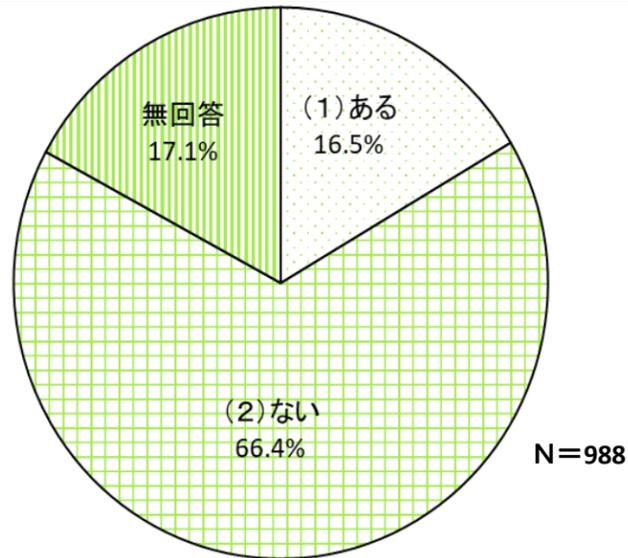
(1)商品が届かない(遅延も含む)	37
(2)違う商品が届いた	24
(3)不良品が届いた	36

(4) 過大な請求を受けた	1
(5) 購入をきっかけに執拗な勧誘を受けた	13
(6) ゲーム内課金	2
(7) その他	11
無回答	0
計	124



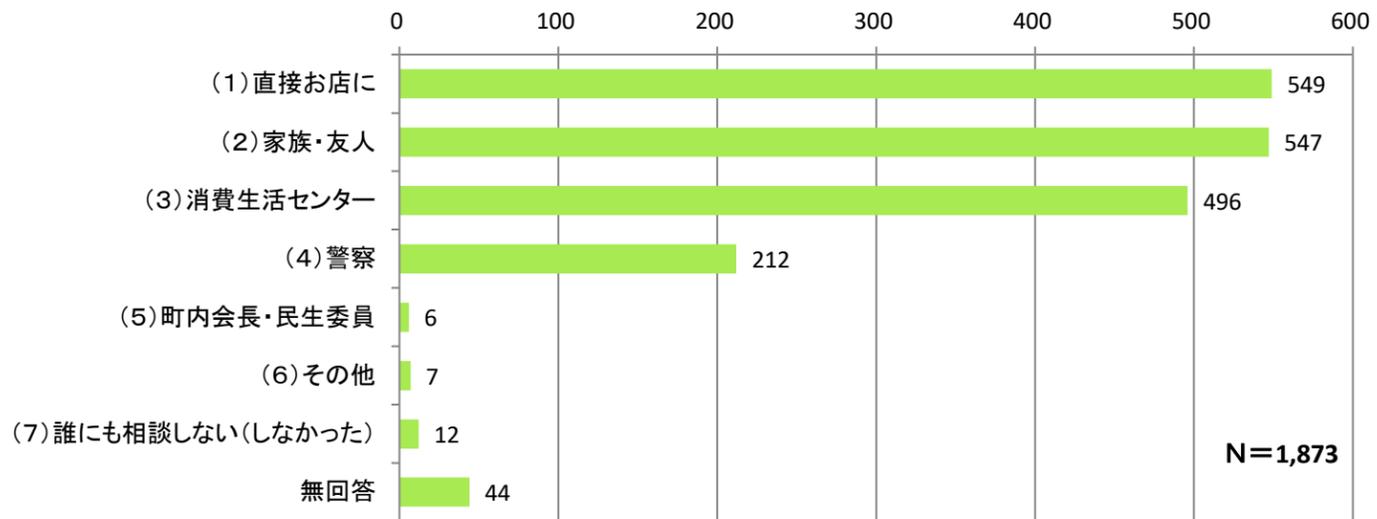
設問9 ショッピング・契約等で、インターネットやパソコン等を利用できるかできないかで利便等に差を感じたことがありますか。

(1) ある	163	16.5%
(2) ない	656	66.4%
無回答	169	17.1%
計	988	



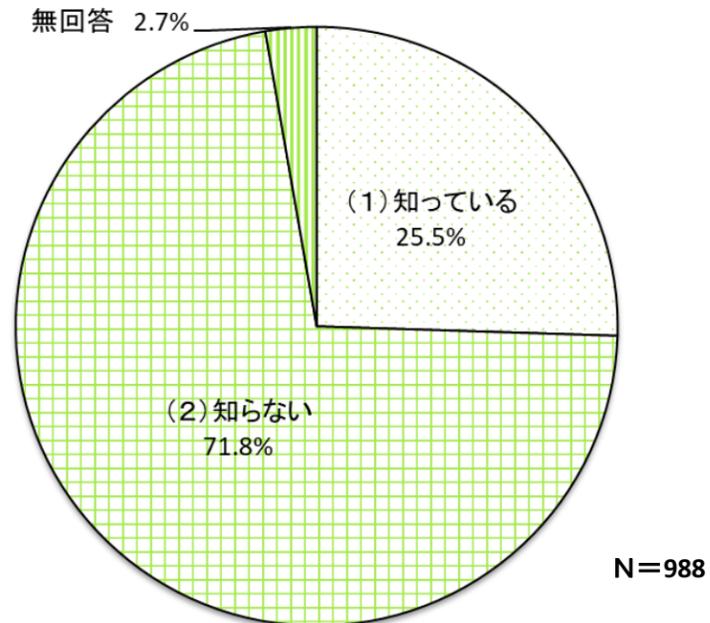
設問10 あなたがもし契約トラブルにあってしまったら、どこに（誰に）相談しますか。または相談しましたか。（いくつでも可）

(1)直接お店に	549
(2)家族・友人	547
(3)消費生活センター	496
(4)警察	212
(5)町内会長・民生委員	6
(6)その他	7
(7)誰にも相談しない(しなかった)	12
無回答	44
計	1,873



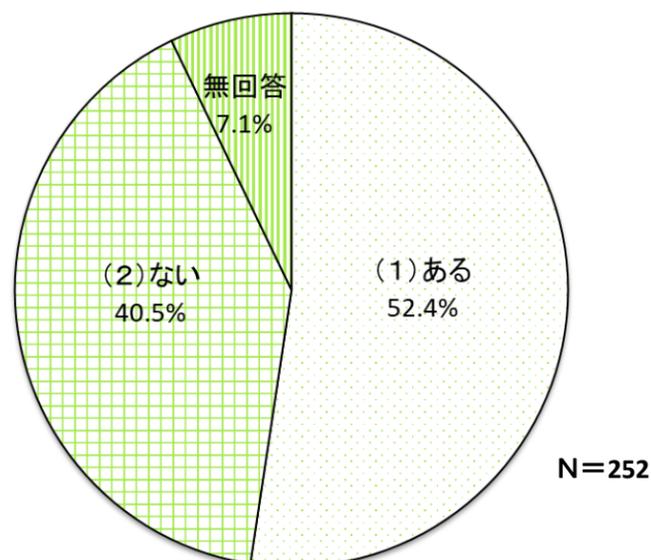
設問11 消費生活センターが実施している、消費生活出前講座を知っていますか。

(1)知っている ⇒設問11へ	252	25.5%
(2)知らない	709	71.8%
無回答	27	2.7%
計	988	



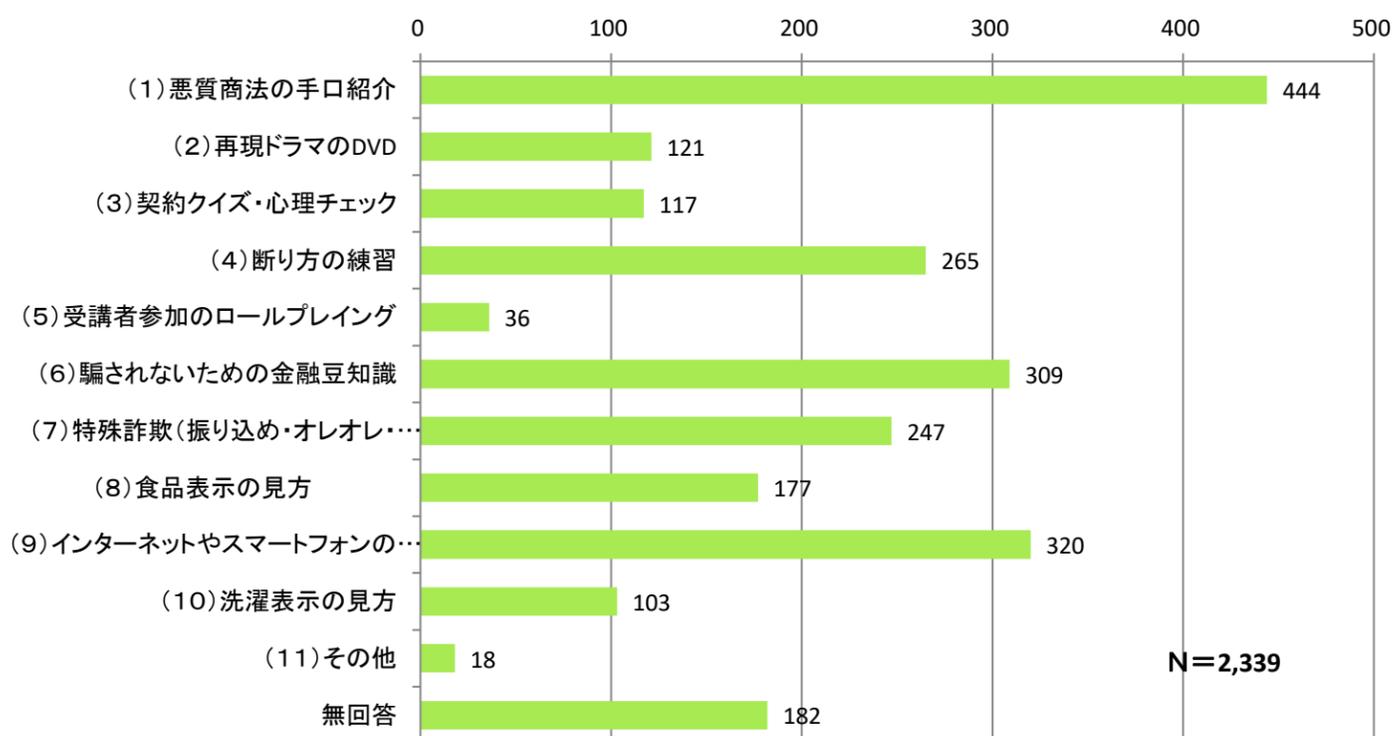
## 設問 1 2 消費生活出前講座を受けたことがありますか。

(1)ある	132	52.4%
(2)ない	102	40.5%
無回答	18	7.1%
計	252	



## 設問 1 3 消費生活出前講座で受講したい内容について、○をつけてください。(いくつでも可)

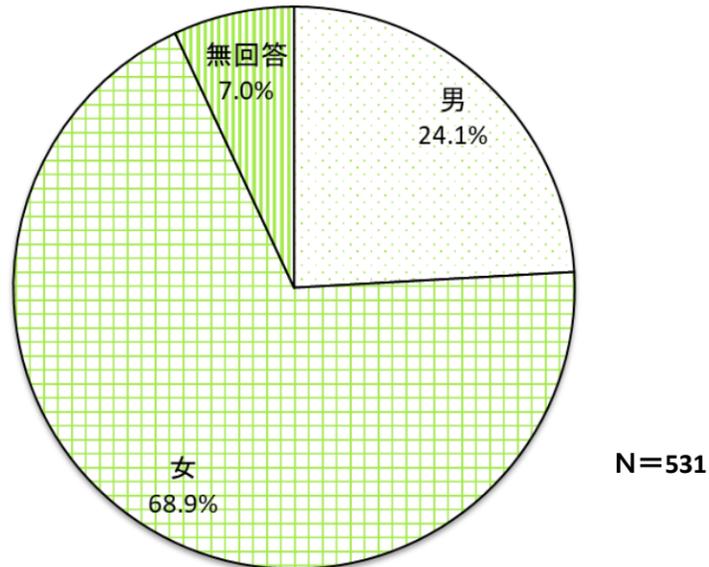
(1)悪質商法の手口紹介	444
(2)再現ドラマのDVD	121
(3)契約クイズ・心理チェック	117
(4)断り方の練習	265
(5)受講者参加のロールプレイング	36
(6)騙されないための金融豆知識	309
(7)特殊詐欺(振り込め・オレオレ・手渡し・還付詐欺等)	247
(8)食品表示の見方	177
(9)インターネットやスマートフォンのトラブル防止	320
(10)洗濯表示の見方	103
(11)その他	18
無回答	182
計	2,339



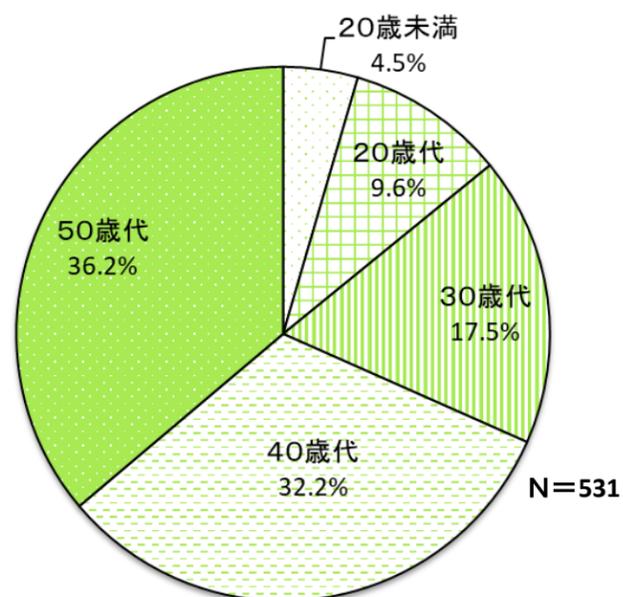
■R2年度「岡山市消費生活センター」認知度及び  
消費生活に関するアンケート（20歳未満～50歳代抽出バージョン）

設問1 性別及び年齢

男	128	24.1%
女	366	68.9%
無回答	37	7.0%
計	531	

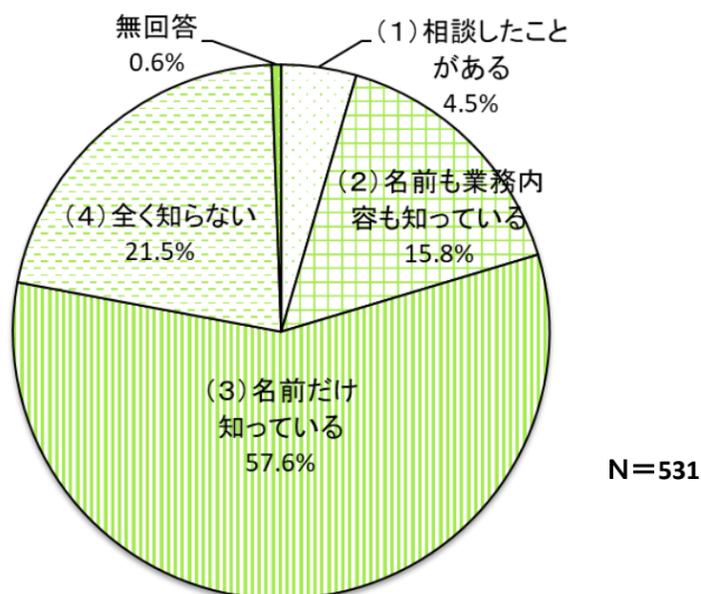


20歳未満	24	4.5%
20歳代	51	9.6%
30歳代	93	17.5%
40歳代	171	32.2%
50歳代	192	36.2%
60歳代		
70歳代以上		
計	531	

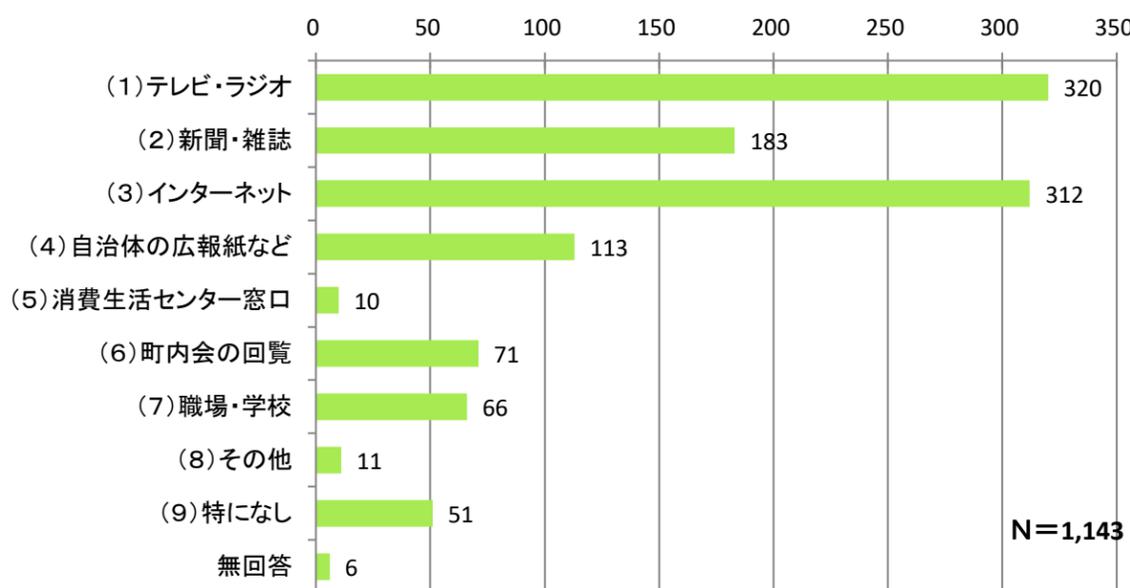


## 設問2 岡山市消費生活センター（市役所本庁舎2階）をご存じですか。

(1)相談したことがある	24	4.5%
(2)名前も業務内容も知っている	84	15.8%
(3)名前だけ知っている	306	57.6%
(4)全く知らない	114	21.5%
無回答	3	0.6%
計	531	

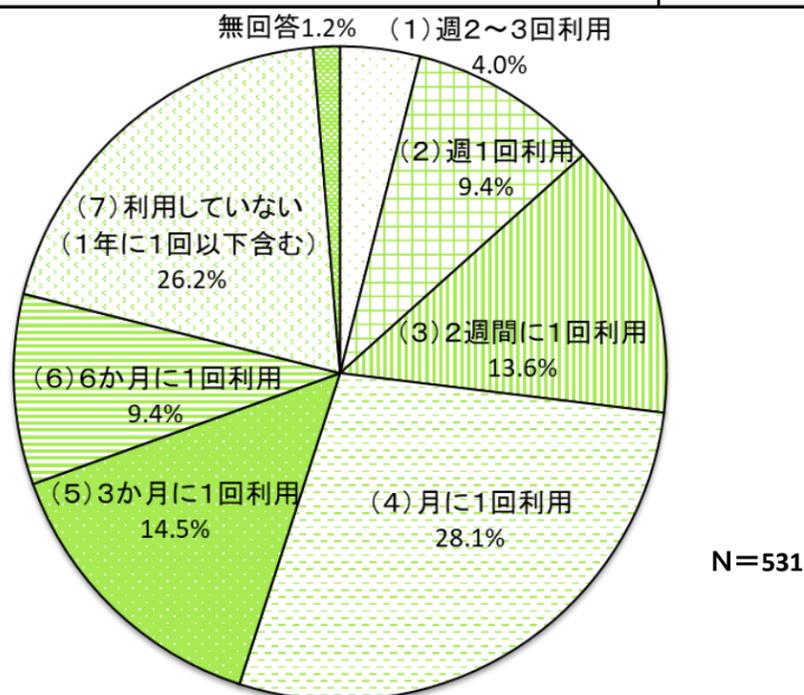
設問3 消費生活に関する情報をどんな方法で入手していますか。  
(いくつでも可)

(1)テレビ・ラジオ	320
(2)新聞・雑誌	183
(3)インターネット	312
(4)自治体の広報紙など	113
(5)消費生活センター窓口	10
(6)町内会の回覧	71
(7)職場・学校	66
(8)その他	11
(9)特になし	51
無回答	6
計	1,143



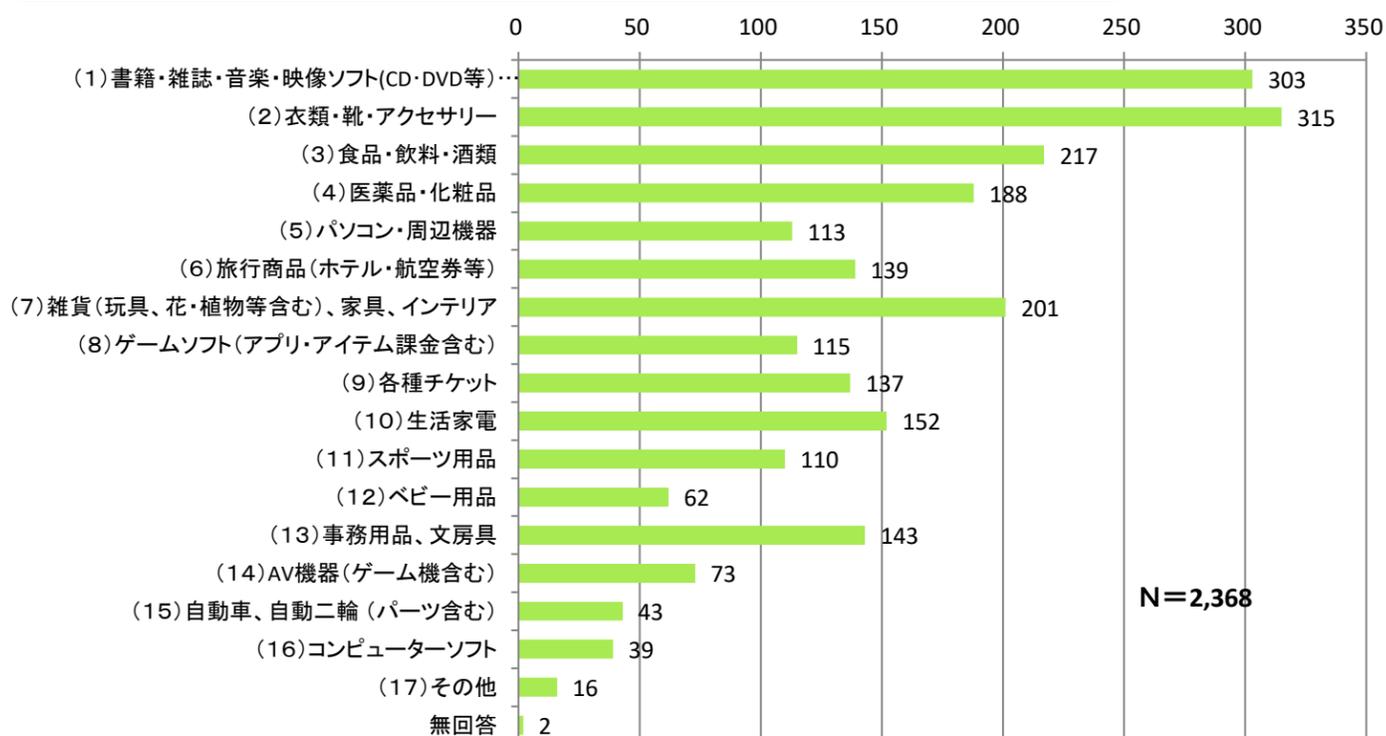
設問4 インターネットショッピングの利用頻度（アプリ内購入も含む）  
についてお答えください。

(1) 週2～3回利用	21	4.0%
(2) 週1回利用	50	9.4%
(3) 2週間に1回利用	72	13.6%
(4) 月に1回利用	149	28.1%
(5) 3か月に1回利用	77	14.5%
(6) 6か月に1回利用	50	9.4%
(7) 利用していない(1年に1回以下含む)	105	19.8%
無回答	7	1.2%
計	531	



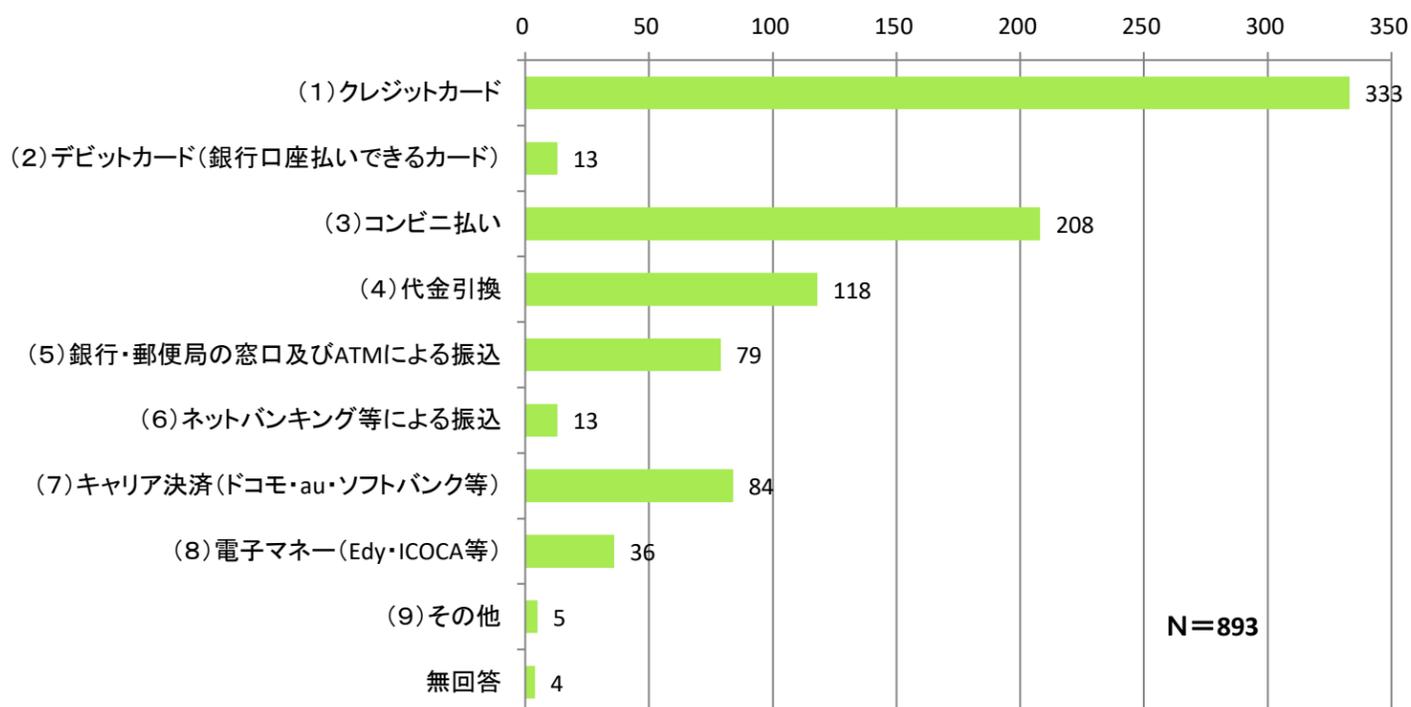
設問5 インターネットで購入したことがあるものに  
○をつけてください。(いくつでも可)

(1) 書籍・雑誌・音楽・映像ソフト(CD・DVD等) ※ダウンロード含む	303
(2) 衣類・靴・アクセサリ	315
(3) 食品・飲料・酒類	217
(4) 医薬品・化粧品	188
(5) パソコン・周辺機器	113
(6) 旅行商品(ホテル・航空券等)	139
(7) 雑貨(玩具、花・植物等含む)、家具、インテリア	201
(8) ゲームソフト(アプリ・アイテム課金含む)	115
(9) 各種チケット	137
(10) 生活家電	152
(11) スポーツ用品	110
(12) ベビー用品	62
(13) 事務用品、文房具	143
(14) AV機器(ゲーム機含む)	73
(15) 自動車、自動二輪(パーツ含む)	43
(16) コンピューターソフト	39
(17) その他	16
無回答	2
計	2,368



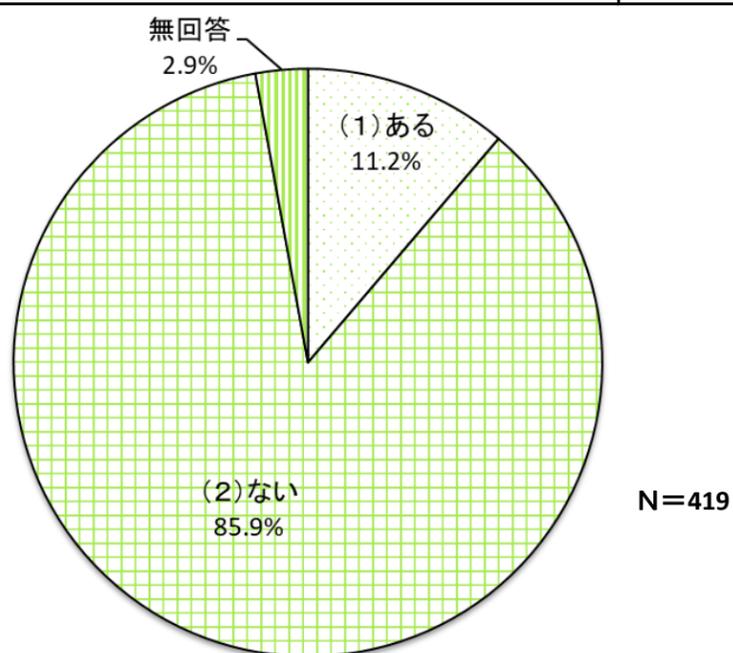
設問6 インターネットショッピングでの決済方法に○をつけてください。  
(いくつでも可)

(1)クレジットカード	333
(2)デビットカード(銀行口座払いできるカード)	13
(3)コンビニ払い	208
(4)代金引換	118
(5)銀行・郵便局の窓口及びATMによる振込	79
(6)ネットバンキング等による振込	13
(7)キャリア決済(ドコモ・au・ソフトバンク等)	84
(8)電子マネー(Edy・ICOCA等)	36
(9)その他	5
無回答	4
計	893



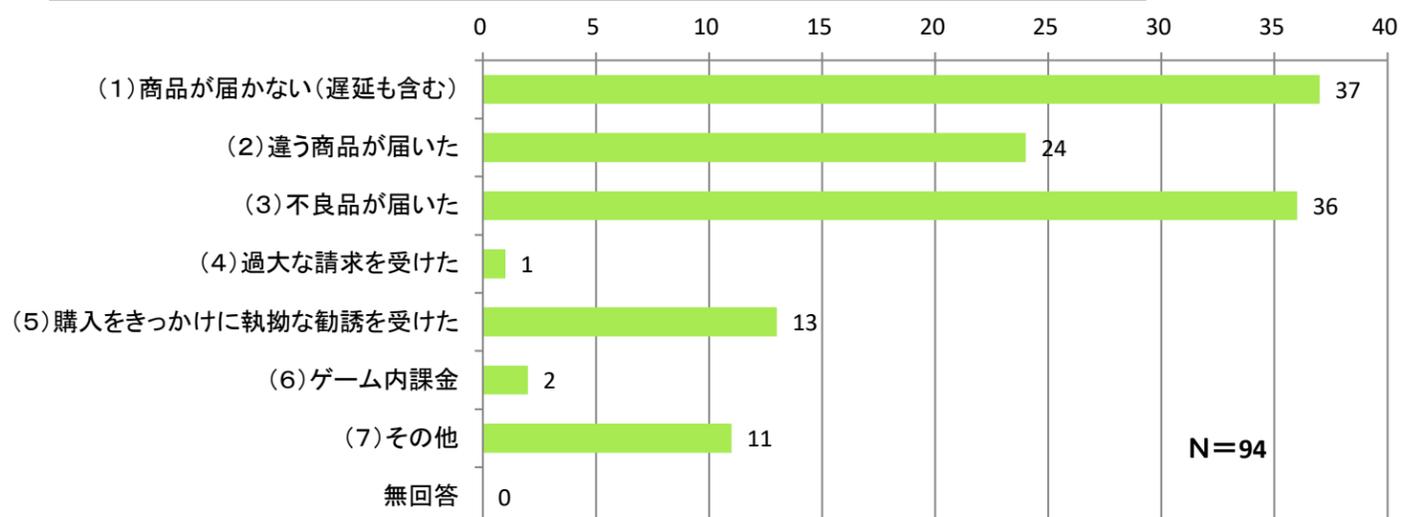
設問7 インターネットショッピングで契約トラブルに遭ったことはありますか。

(1)ある ⇒設問8へ	47	11.2%
(2)ない	360	85.9%
無回答	12	2.9%
計	419	



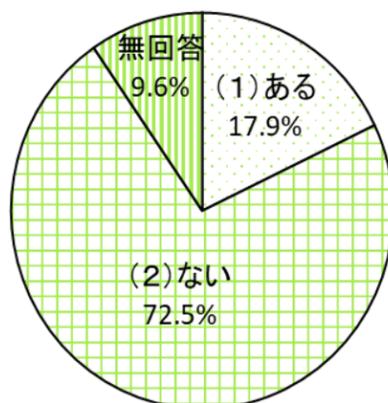
## 設問8 トラブル内容についてお答えください。(いくつでも可)

(1)商品が届かない(遅延も含む)	32
(2)違う商品が届いた	16
(3)不良品が届いた	30
(4)過大な請求を受けた	1
(5)購入をきっかけに執拗な勧誘を受けた	8
(6)ゲーム内課金	1
(7)その他	6
無回答	0
計	94



## 設問9 ショッピング・契約等で、インターネットやパソコン等を利用できるかできないかで利便等に差を感じたことがありますか。

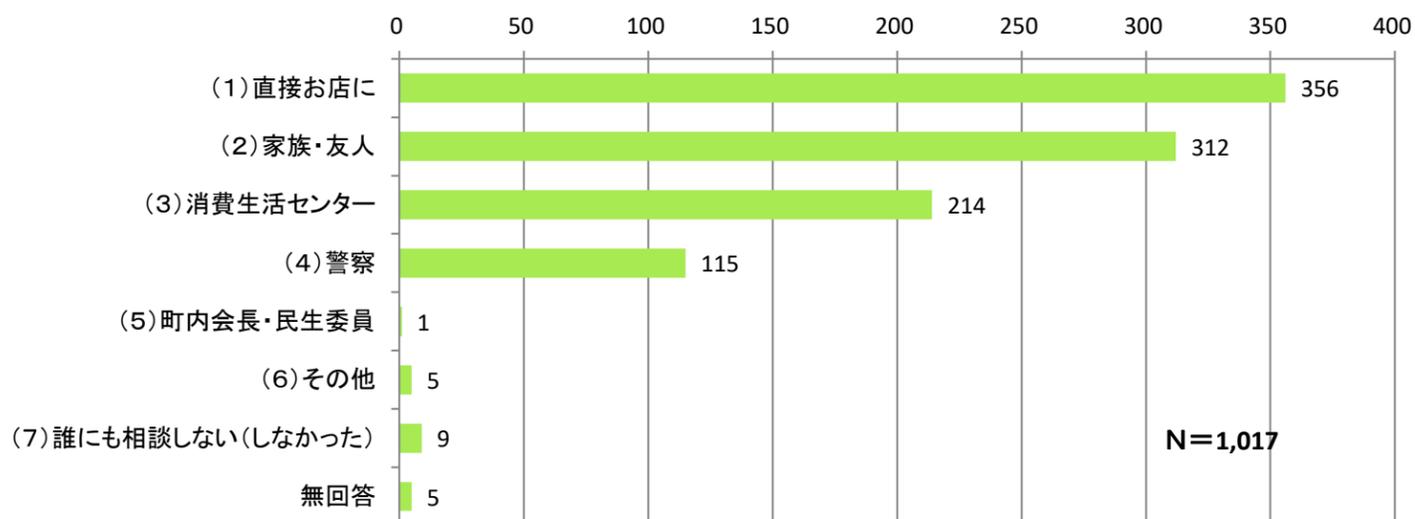
(1)ある	95	17.9%
(2)ない	385	72.5%
無回答	51	9.6%
計	531	



N=531

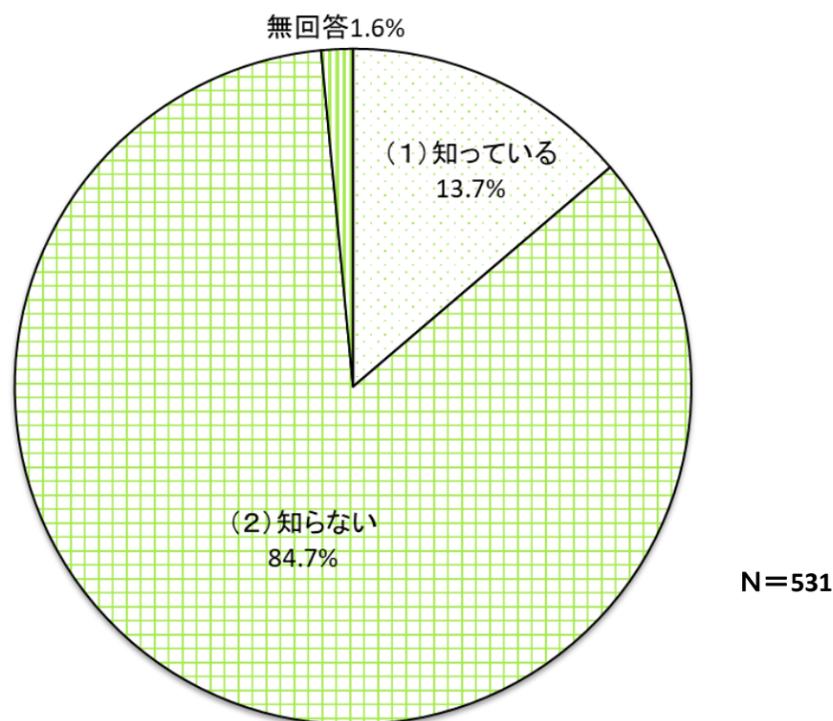
設問10 あなたがもし契約トラブルにあってしまったら、どこに（誰に）相談しますか。または相談しましたか。（いくつでも可）

(1)直接お店に	356
(2)家族・友人	312
(3)消費生活センター	214
(4)警察	115
(5)町内会長・民生委員	1
(6)その他	5
(7)誰にも相談しない(しなかった)	9
無回答	5
計	1,017



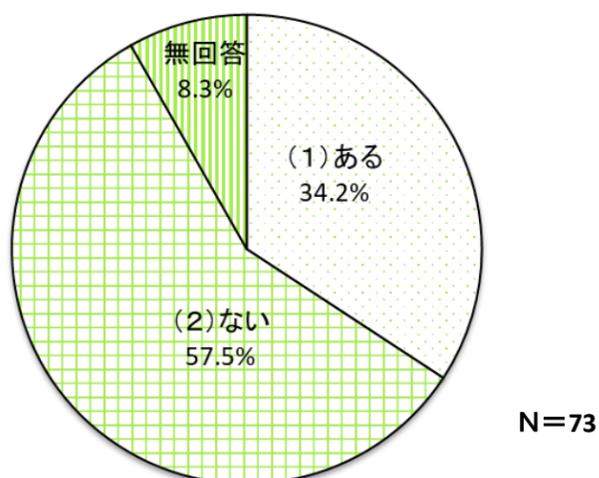
設問11 消費生活センターが実施している、消費生活出前講座を知っていますか。

(1)知っている ⇒設問11へ	73	13.7%
(2)知らない	450	84.7%
無回答	8	1.6%
計	531	



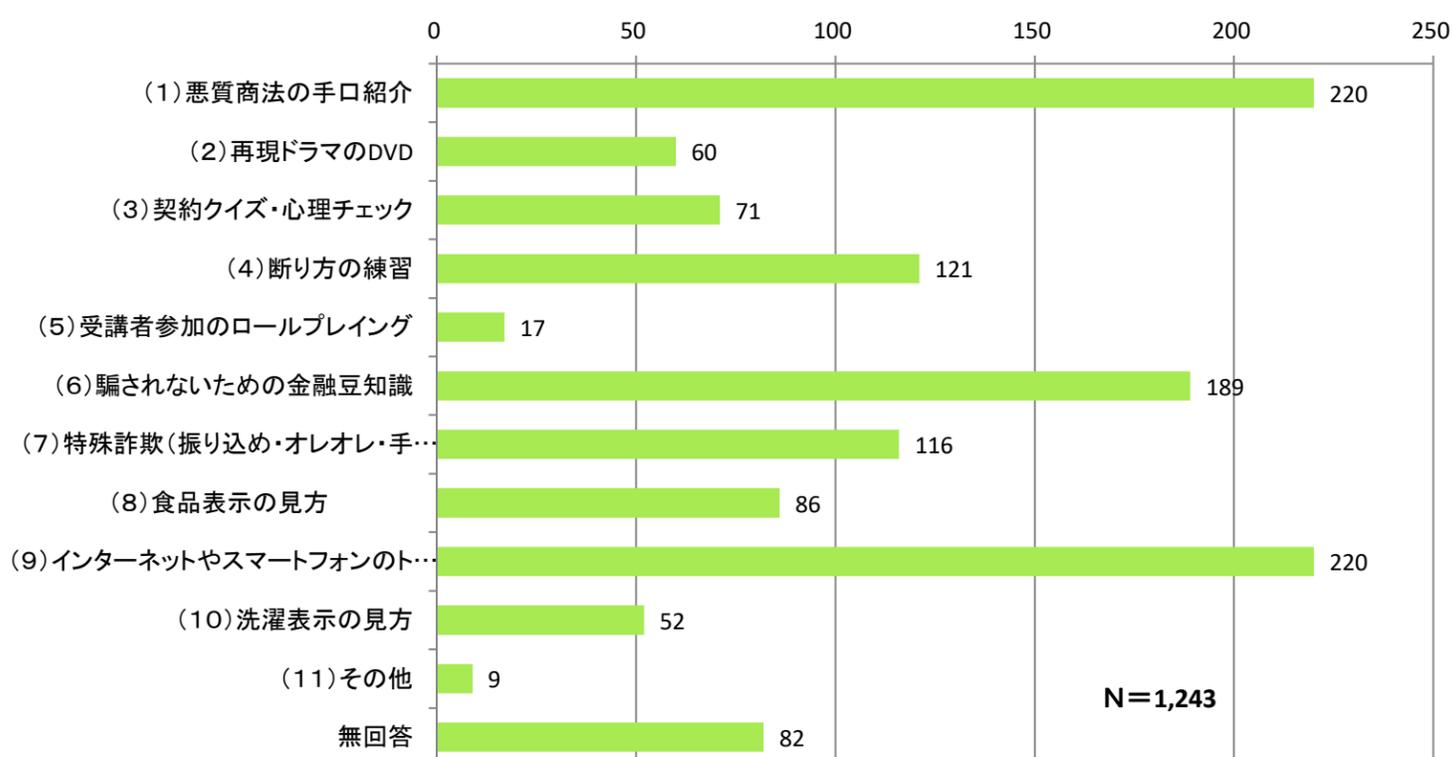
## 設問 1 2 消費生活出前講座を受けたことがありますか。

(1)ある	25	34.2%
(2)ない	42	57.5%
無回答	6	8.3%
計	73	



## 設問 1 3 消費生活出前講座で受講したい内容について、○をつけてください。(いくつでも可)

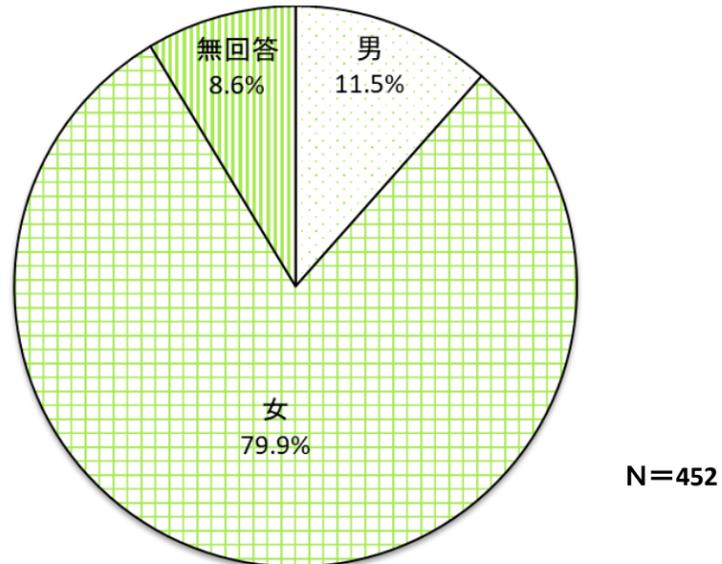
(1)悪質商法の手口紹介	220
(2)再現ドラマのDVD	60
(3)契約クイズ・心理チェック	71
(4)断り方の練習	121
(5)受講者参加のロールプレイング	17
(6)騙されないための金融豆知識	189
(7)特殊詐欺(振り込め・オレオレ・手渡し・還付詐欺等)	116
(8)食品表示の見方	86
(9)インターネットやスマートフォンのトラブル防止	220
(10)洗濯表示の見方	52
(11)その他	9
無回答	82
計	1,243



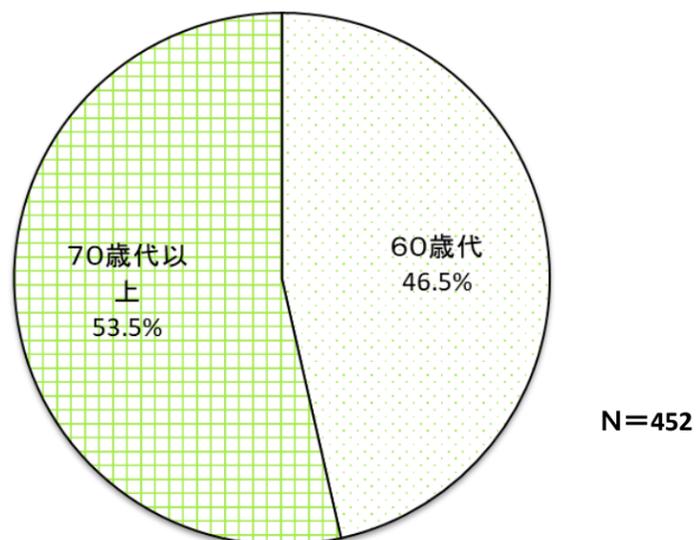
■R2年度「岡山市消費生活センター」認知度及び  
消費生活に関するアンケート（60歳代～70歳代以上抽出バージョン）

設問1 性別及び年齢

男	52	11.5%
女	361	79.9%
無回答	39	8.6%
計	452	

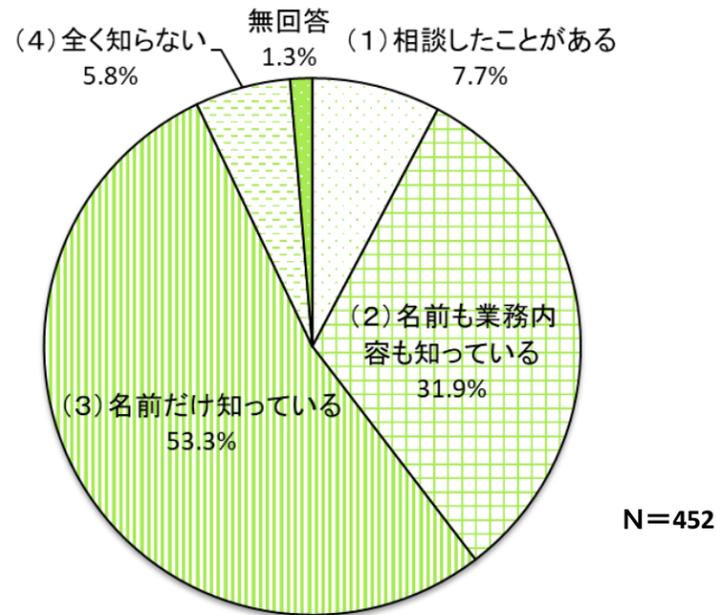


20歳未満		
20歳代		
30歳代		
40歳代		
50歳代		
60歳代	210	46.5%
70歳代以上	242	53.5%
計	452	

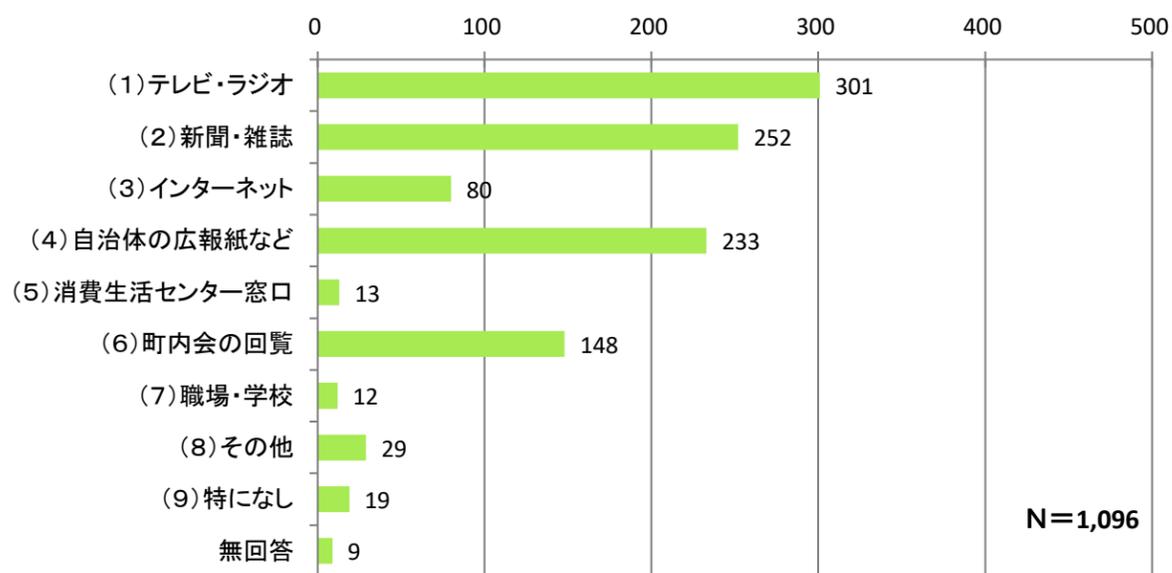


## 設問2 岡山市消費生活センター（市役所本庁舎2階）をご存じですか。

(1)相談したことがある	35	7.7%
(2)名前も業務内容も知っている	144	31.9%
(3)名前だけ知っている	241	53.3%
(4)全く知らない	26	5.8%
無回答	6	1.3%
計	452	

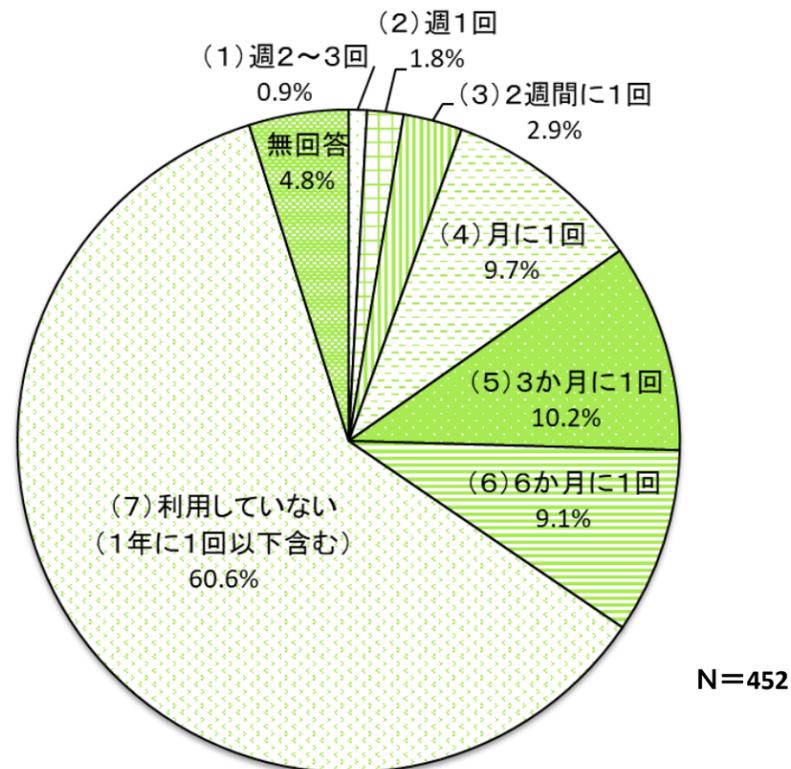
設問3 消費生活に関する情報をどんな方法で入手していますか。  
(いくつでも可)

(1)テレビ・ラジオ	301
(2)新聞・雑誌	252
(3)インターネット	80
(4)自治体の広報紙など	233
(5)消費生活センター窓口	13
(6)町内会の回覧	148
(7)職場・学校	12
(8)その他	29
(9)特になし	19
無回答	9
計	1,096



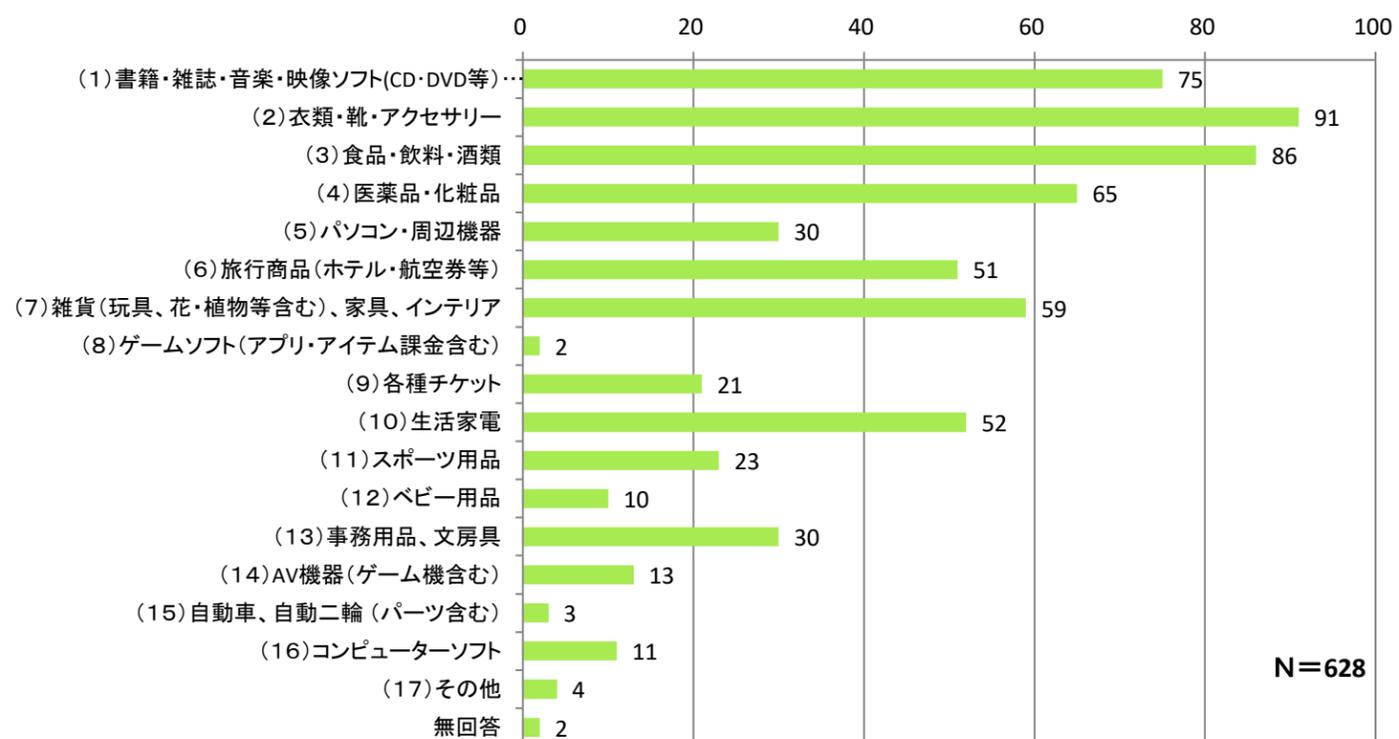
設問4 インターネットショッピングの利用頻度（アプリ内購入も含む）  
についてお答えください。

(1)週2～3回利用	4	0.9%
(2)週1回利用	8	1.8%
(3)2週間に1回利用	13	2.9%
(4)月に1回利用	44	9.7%
(5)3か月に1回利用	46	10.2%
(6)6か月に1回利用	41	9.1%
(7)利用していない(1年に1回以下含む)	274	60.6%
無回答	22	4.8%
計	452	



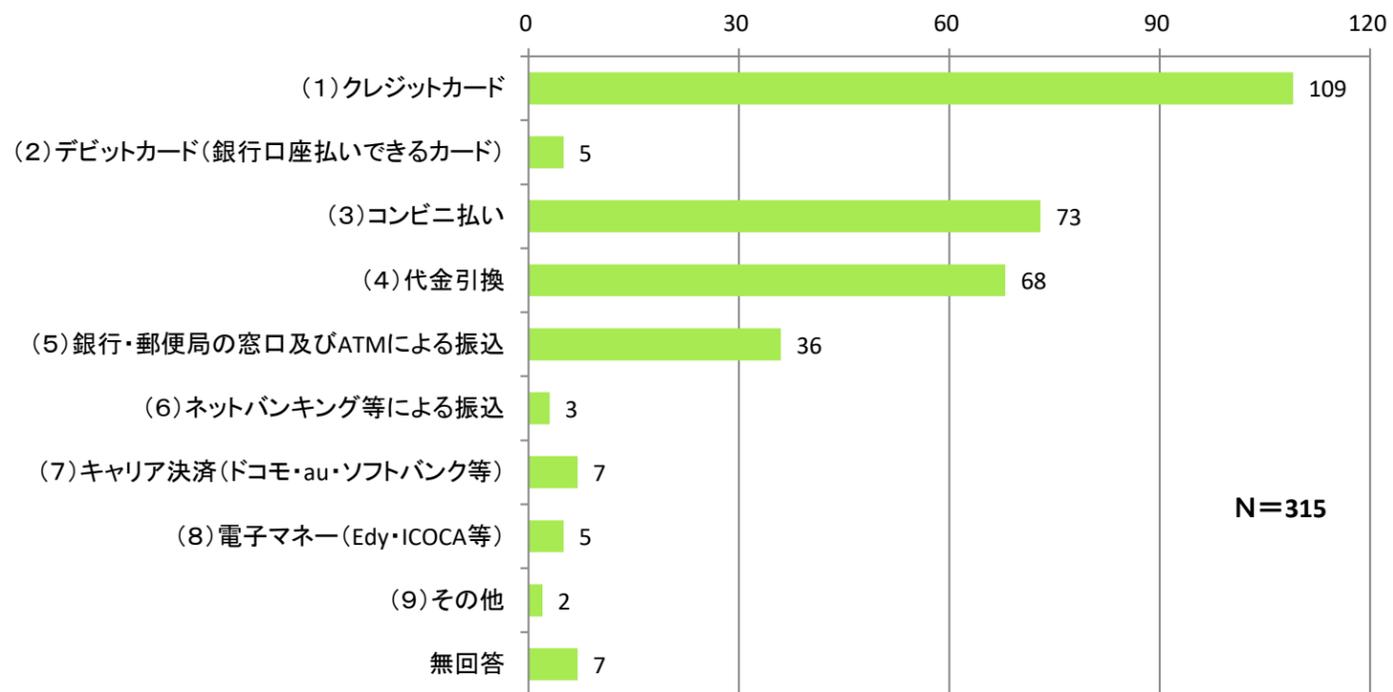
設問5 インターネットで購入したことがあるものに  
○をつけてください。(いくつでも可)

(1)書籍・雑誌・音楽・映像ソフト(CD・DVD等) ※ダウンロード含む	75
(2)衣類・靴・アクセサリ	91
(3)食品・飲料・酒類	86
(4)医薬品・化粧品	65
(5)パソコン・周辺機器	30
(6)旅行商品(ホテル・航空券等)	51
(7)雑貨(玩具、花・植物等含む)、家具、インテリア	59
(8)ゲームソフト(アプリ・アイテム課金含む)	2
(9)各種チケット	21
(10)生活家電	52
(11)スポーツ用品	23
(12)ベビー用品	10
(13)事務用品、文房具	30
(14)AV機器(ゲーム機含む)	13
(15)自動車、自動二輪(パーツ含む)	3
(16)コンピューターソフト	11
(17)その他	4
無回答	2
計	628



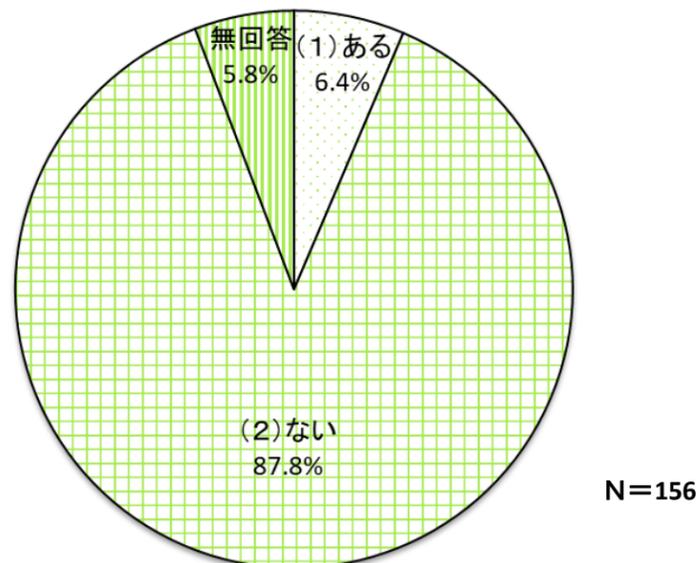
設問6 インターネットショッピングでの決済方法に○をつけてください。  
(いくつでも可)

(1)クレジットカード	109
(2)デビットカード(銀行口座払いできるカード)	5
(3)コンビニ払い	73
(4)代金引換	68
(5)銀行・郵便局の窓口及びATMによる振込	36
(6)ネットバンキング等による振込	3
(7)キャリア決済(ドコモ・au・ソフトバンク等)	7
(8)電子マネー(Edy・ICOCA等)	5
(9)その他	2
無回答	7
計	315



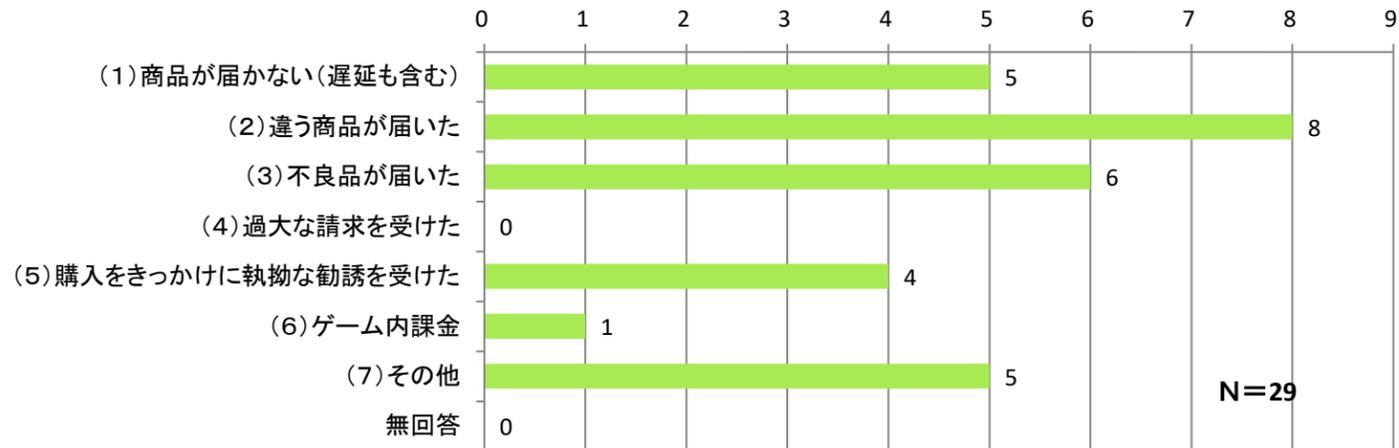
設問7 インターネットショッピングで契約トラブルに遭ったことはありますか。

(1)ある ⇒設問8へ	10	6.4%
(2)ない	137	87.8%
無回答	9	5.8%
計	156	



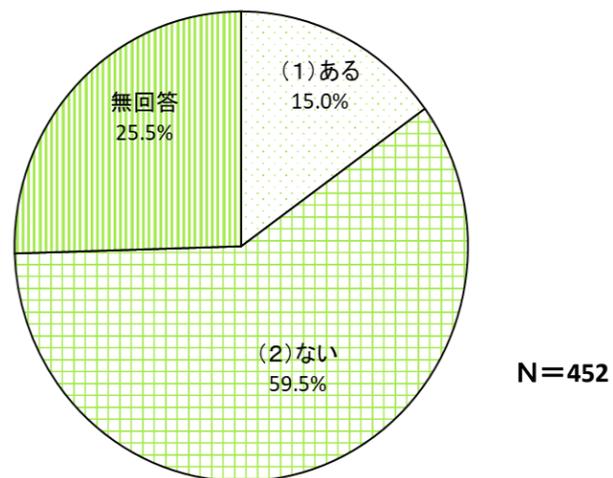
## 設問8 トラブル内容についてお答えください。(いくつでも可)

(1)商品が届かない(遅延も含む)	5
(2)違う商品が届いた	8
(3)不良品が届いた	6
(4)過大な請求を受けた	0
(5)購入をきっかけに執拗な勧誘を受けた	4
(6)ゲーム内課金	1
(7)その他	5
無回答	0
計	29



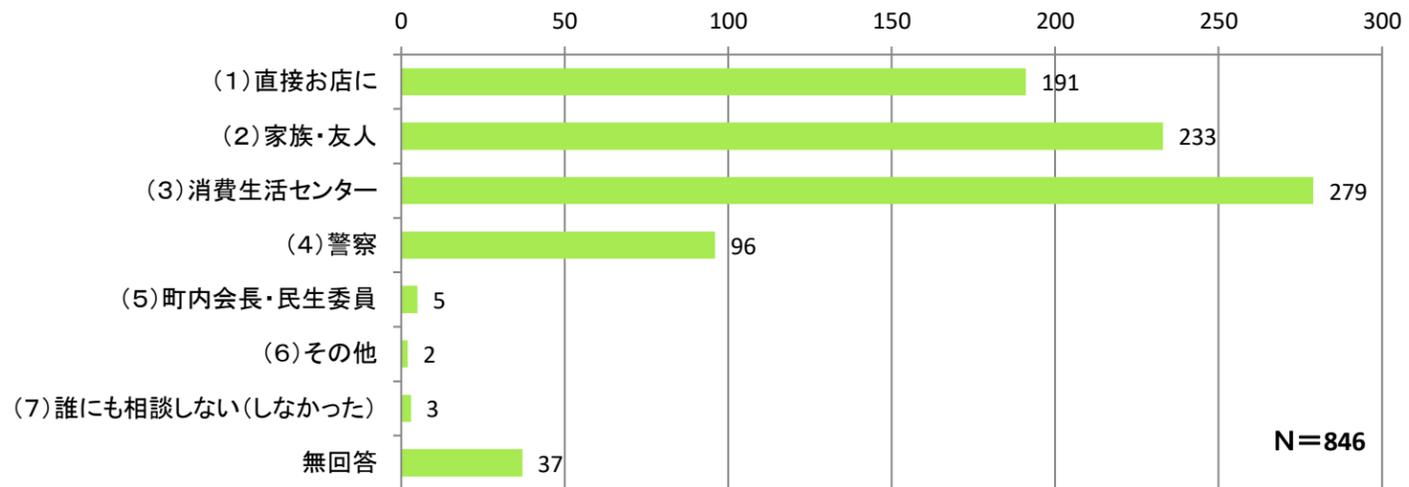
## 設問9 ショッピング・契約等で、インターネットやパソコン等を利用できないかで利便等に差を感じたことがありますか。

(1)ある	68	15.0%
(2)ない	269	59.5%
無回答	115	25.5%
計	452	



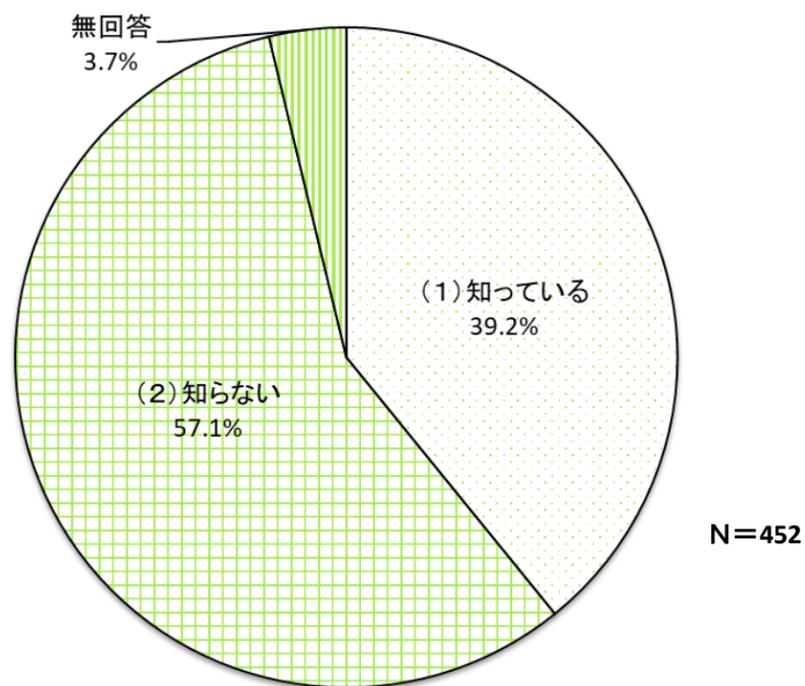
設問10 あなたがもし契約トラブルにあってしまったら、どこに（誰に）相談しますか。または相談しましたか。（いくつでも可）

(1)直接お店に	191
(2)家族・友人	233
(3)消費生活センター	279
(4)警察	96
(5)町内会長・民生委員	5
(6)その他	2
(7)誰にも相談しない(しなかった)	3
無回答	37
計	846



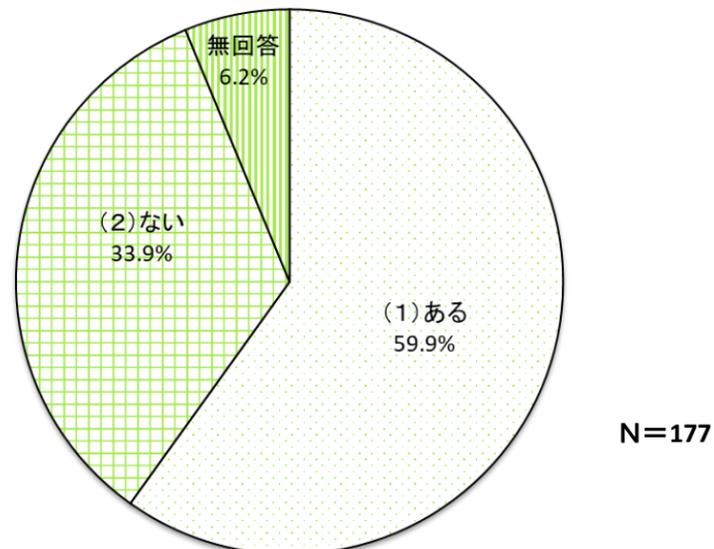
設問11 消費生活センターが実施している、消費生活出前講座を知っていますか。

(1)知っている ⇒設問11へ	177	39.2%
(2)知らない	258	57.1%
無回答	17	3.7%
計	452	



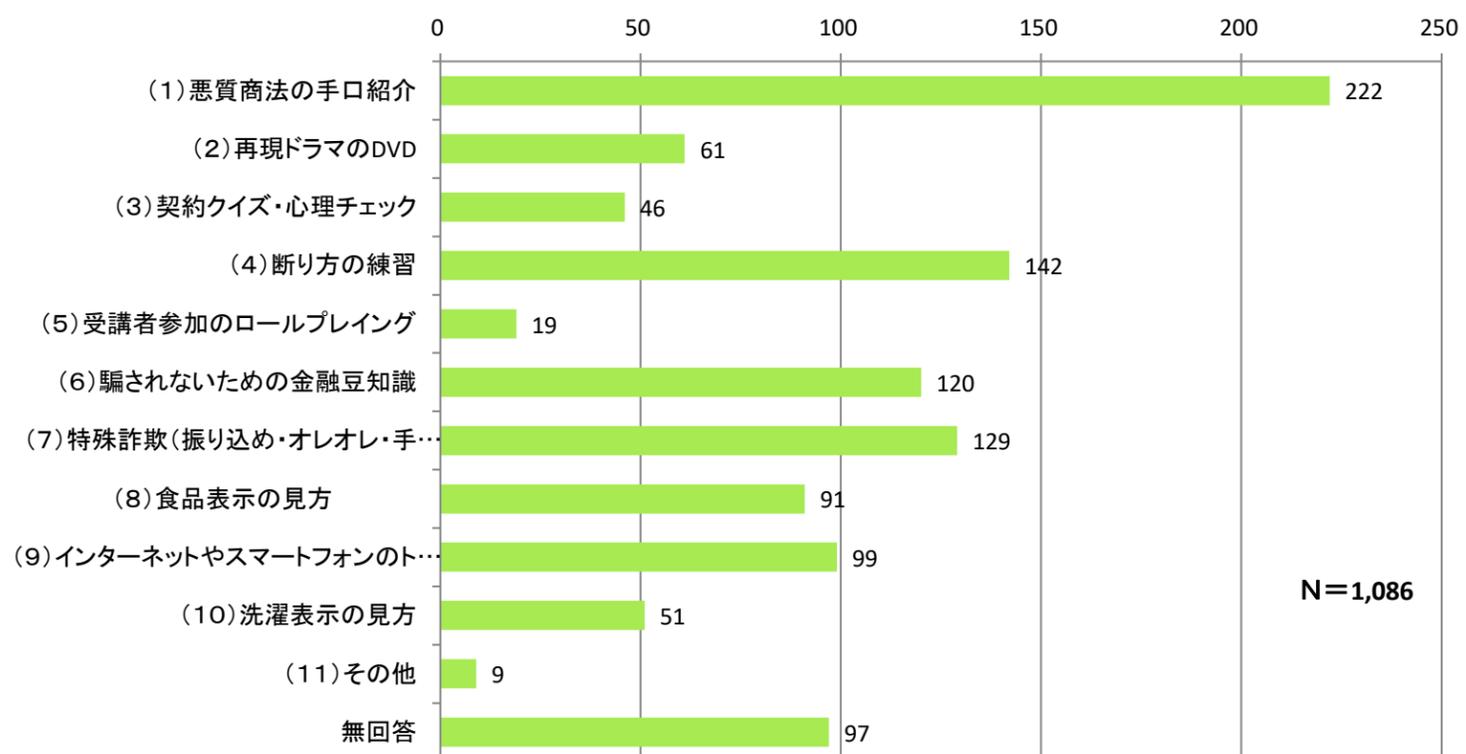
## 設問 1 2 消費生活出前講座を受けたことがありますか。

(1)ある	106	59.9%
(2)ない	60	33.9%
無回答	11	6.2%
計	177	



## 設問 1 3 消費生活出前講座で受講したい内容について、○をつけてください。(いくつでも可)

(1)悪質商法の手口紹介	222
(2)再現ドラマのDVD	61
(3)契約クイズ・心理チェック	46
(4)断り方の練習	142
(5)受講者参加のロールプレイング	19
(6)騙されないための金融豆知識	120
(7)特殊詐欺(振り込め・オレオレ・手渡し・還付詐欺等)	129
(8)食品表示の見方	91
(9)インターネットやスマートフォンのトラブル防止	99
(10)洗濯表示の見方	51
(11)その他	9
無回答	97
計	1,086



■R2年度「岡山市消費生活センター」認知度及び  
消費生活に関するアンケート（若年・中年層と高齢層比較）  
※若年・中年層：20歳未満～50歳代 / 高齢層：60歳代～70歳代以上

## 設問1 性別及び年齢

性別	若年・中年層	高齢層
男	24.1%	11.5%
女	68.9%	79.9%
無回答	7.0%	8.6%

年齢	若年・中年層	高齢層
20歳未満	4.5%	
20歳代	9.6%	
30歳代	17.5%	
40歳代	32.2%	
50歳代	36.2%	
60歳代		46.5%
70歳代以上		53.5%

## 設問2 岡山市消費生活センター（市役所本庁舎2階）をご存じですか。

	若年・中年層	高齢層
(1) 相談したことがある	4.5%	7.7%
(2) 名前も業務内容も知っている	15.8%	31.9%
(3) 名前だけ知っている	57.6%	53.3%
(4) 全く知らない	21.5%	5.8%
無回答	0.6%	1.3%

設問3 消費生活に関する情報をどんな方法で入手していますか。  
（複数回答可）

	若年・中年層	高齢層
(1) テレビ・ラジオ	320	301
(2) 新聞・雑誌	183	252
(3) インターネット	312	80
(4) 自治体の広報紙など	113	233
(5) 消費生活センター窓口	10	13
(6) 町内会の回覧	71	148
(7) 職場・学校	66	12
(8) その他	11	29
(9) 特になし	51	19
無回答	6	9
計	1,143	1,096

設問4 インターネットショッピングの利用頻度（アプリ内購入も含む）  
についてお答えください。

	若年・中年層	高齢層
(1) 週2～3回利用	3.9%	0.9%
(2) 週1回利用	9.4%	1.8%
(3) 2週間に1回利用	13.6%	2.9%
(4) 月に1回利用	28.1%	9.7%
(5) 3か月に1回利用	14.5%	10.2%
(6) 6か月に1回利用	9.4%	9.1%
(7) 利用していない(1年に1回以下含む)	19.8%	60.6%
無回答	1.2%	4.8%

設問5 インターネットで購入したことがあるものに  
○をつけてください。（いくつでも可）

	若年・中年層	高齢層
(1) 書籍・雑誌・音楽・映像ソフト(CD・DVD等) ※ダウンロード含む	303	75
(2) 衣類・靴・アクセサリ	315	91
(3) 食品・飲料・酒類	217	86
(4) 医薬品・化粧品	188	65
(5) パソコン・周辺機器	113	30
(6) 旅行商品(ホテル・航空券等)	139	51
(7) 雑貨(玩具、花・植物等含む)、 家具、インテリア	201	59
(8) ゲームソフト(アプリ・アイテム課金含む)	115	2
(9) 各種チケット	137	21
(10) 生活家電	152	52
(11) スポーツ用品	110	23
(12) ベビー用品	62	10
(13) 事務用品、文房具	143	30
(14) AV機器(ゲーム機含む)	73	13
(15) 自動車、自動二輪(パーツ含む)	43	3
(16) コンピューターソフト	39	11
(17) その他	16	4
無回答	2	2
計	2,368	628

設問6 インターネットショッピングでの決済方法に○をつけてください。  
(いくつでも可)

若年・中年層 高齢層

	若年・中年層	高齢層
(1)クレジットカード	333	109
(2)デビットカード(銀行口座払いできるカード)	13	5
(3)コンビニ払い	208	73
(4)代金引換	118	68
(5)銀行・郵便局の窓口及びATMによる振込	79	36
(6)ネットバンキング等による振込	13	3
(7)キャリア決済(ドコモ・au・ソフトバンク等)	84	7
(8)電子マネー(Edy・ICOCA等)	36	5
(9)その他	5	2
無回答	4	7
計	893	315

設問7 インターネットショッピングで契約トラブルに遭ったことはありますか。

若年・中年層 高齢層

	若年・中年層	高齢層
(1)ある ⇒設問8へ	11.2%	6.4%
(2)ない	85.9%	87.8%
無回答	2.9%	5.8%

設問8 トラブル内容についてお答えください。(いくつでも可)

若年・中年層 高齢層

	若年・中年層	高齢層
(1)商品が届かない(遅延も含む)	32	5
(2)違う商品が届いた	16	8
(3)不良品が届いた	30	6
(4)過大な請求を受けた	1	0
(5)購入をきっかけに執拗な勧誘を受けた	8	4
(6)ゲーム内課金	1	1
(7)その他	6	5
無回答	0	0
計	94	29

設問9 ショッピング・契約等で、インターネットやパソコン等を利用できるか  
できないかで利便等に差を感じたことがありますか。

若年・中年層 高齢層

	若年・中年層	高齢層
(1)ある	17.9%	15.0%
(2)ない	72.5%	59.5%
無回答	9.6%	25.5%

設問10 あなたがもし契約トラブルにあってしまったら、どこに(誰に)  
相談しますか。または相談しましたか。(いくつでも可)

若年・中年層 高齢層

	若年・中年層	高齢層
(1)直接お店に	356	191
(2)家族・友人	312	233
(3)消費生活センター	214	279
(4)警察	115	96
(5)町内会長・民生委員	1	5
(6)その他	5	2
(7)誰にも相談しない(しなかった)	9	3
無回答	5	37
計	1,017	846

設問 1 1 消費生活センターが実施している、消費生活出前講座を知っていますか。

	若年・中年層	高齢層
(1)知っている ⇒設問11へ	13.7%	39.2%
(2)知らない	84.8%	57.1%
無回答	1.6%	3.7%

設問 1 2 消費生活出前講座を受けたことがありますか。

	若年・中年層	高齢層
(1)ある	34.3%	59.9%
(2)ない	57.5%	33.9%
無回答	8.3%	6.2%

設問 1 3 消費生活出前講座で受講したい内容について、○をつけてください。(いくつでも可)

	若年・中年層	高齢層
(1)悪質商法の手口紹介	220	222
(2)再現ドラマのDVD	60	61
(3)契約クイズ・心理チェック	71	46
(4)断り方の練習	121	142
(5)受講者参加のロールプレイング	17	19
(6)騙されないための金融豆知識	189	120
(7)特殊詐欺(振り込め・オレオレ・手渡し・還付詐欺等)	116	129
(8)食品表示の見方	86	91
(9)インターネットやスマートフォンのトラブル防止	220	99
(10)洗濯表示の見方	52	51
(11)その他	9	9
無回答	82	97
計	1,243	1,086

■R2年度「岡山市消費生活センター」認知度及び  
消費生活に関するアンケート（H30年度～R2年度比較）  
※若年・中年層：20歳未満～50歳代 / 高齢層：60歳代～70歳代以上

## 設問1 性別及び年齢

性別	若年・中年層			高齢層		
	H30	R1	R2	H30	R1	R2
男	19.9%	19.2%	24.1%	11.7%	14.0%	11.5%
女	74.6%	74.6%	68.9%	78.6%	76.3%	79.9%
無回答	5.5%	6.2%	7.0%	9.8%	9.7%	8.6%

年齢	若年・中年層			高齢層		
	H30	R1	R2	H30	R1	R2
20歳未満	3.8%	3.5%	4.5%			
20歳代	10.3%	9.0%	9.6%			
30歳代	20.3%	18.9%	17.5%			
40歳代	34.5%	35.9%	32.2%			
50歳代	31.1%	32.7%	36.2%			
60歳代				43.9%	41.1%	46.5%
70歳代以上				56.1%	58.9%	53.5%

## 設問2 岡山市消費生活センター（市役所本庁舎2階）をご存じですか。

	若年・中年層			高齢層		
	H30	R1	R2	H30	R1	R2
(1) 相談したことがある	3.9%	3.5%	4.5%	9.1%	11.8%	7.7%
(2) 名前も業務内容も知っている	20.5%	16.4%	15.8%	28.2%	28.8%	31.9%
(3) 名前だけ知っている	54.5%	60.1%	57.6%	52.0%	50.3%	53.3%
(4) 全く知らない	20.1%	19.5%	21.5%	9.1%	7.8%	5.8%
無回答	1.0%	0.6%	0.6%	1.5%	1.3%	1.3%

設問3 消費生活に関する情報をどんな方法で入手していますか。  
(複数回答可)

	若年・中年層			高齢層		
	H30	R1	R2	H30	R1	R2
(1) テレビ・ラジオ	57.9%	58.8%	60.3%	61.7%	62.9%	66.6%
(2) 新聞・雑誌	38.2%	34.7%	34.5%	51.6%	54.2%	55.8%
(3) インターネット	53.7%	51.3%	58.8%	11.9%	16.1%	17.7%
(4) 自治体の広報紙など	25.6%	25.2%	21.3%	47.9%	49.6%	51.5%
(5) 消費生活センター窓口	1.9%	3.1%	1.9%	4.0%	6.2%	2.9%
(6) 町内会の回覧	15.3%	13.0%	13.4%	34.0%	29.2%	32.7%
(7) 職場・学校	12.5%	11.0%	12.4%	1.8%	3.0%	2.7%
(8) その他	11.0%	1.3%	2.1%	6.8%	4.1%	6.4%
(9) 特になし		9.3%	9.6%		3.6%	4.2%
無回答	1.3%	1.4%	1.1%	2.4%	2.4%	2.0%

設問4 インターネットショッピングの利用頻度（アプリ内購入も含む）  
についてお答えください。

	若年・中年層			高齢層		
	H30	R1	R2	H30	R1	R2
(1) 週2～3回利用	1.5%	3.0%	3.9%	0.5%	0.9%	0.9%
(2) 週1回利用	5.4%	6.5%	9.4%	1.0%	1.1%	1.8%
(3) 2週間に1回利用	8.2%	11.1%	13.6%	1.4%	2.2%	2.9%
(4) 月に1回利用	29.6%	25.0%	28.1%	6.7%	6.3%	9.7%
(5) 3か月に1回利用	24.4%	14.1%	14.5%	10.1%	5.8%	10.2%
(6) 6か月に1回利用		13.1%	9.4%		8.2%	9.1%
(7) 利用していない(1年に1回以下含む)	29.9%	26.2%	19.8%	75.0%	69.1%	60.6%
無回答	1.0%	1.0%	1.2%	5.3%	6.4%	4.8%

設問5 インターネットで購入したことがあるものに  
○をつけてください。（いくつでも可）

	若年・中年層			高齢層		
	H30	R1	R2	H30	R1	R2
(1) 書籍・雑誌・音楽映像ソフト (CD・DVD等)※ダウンロード含む	47.9%	60.1%	72.3%	10.7%	49.5%	48.1%
(2) 衣類・靴・アクセサリ	53.1%	72.7%	75.2%	11.7%	50.0%	58.3%
(3) 食品・飲料・酒類	33.6%	46.9%	51.8%	11.4%	45.7%	55.1%
(4) 医薬品・化粧品	26.2%	37.4%	44.9%	7.2%	36.0%	41.7%
(5) パソコン・周辺機器	18.3%	24.0%	27.0%	4.6%	16.7%	19.2%
(6) 旅行商品(ホテル・航空券等)	25.7%	36.0%	33.2%	8.3%	30.6%	32.7%
(7) 雑貨(玩具、花・植物等含む)、 家具、インテリア	30.1%	40.9%	48.0%	6.4%	29.6%	37.8%
(8) ゲームソフト(アプリ・課金含む)	15.5%	22.3%	27.4%	1.0%	4.8%	1.3%
(9) 各種チケット	25.9%	42.1%	32.7%	4.5%	19.4%	13.5%
(10) 生活家電	18.5%	32.4%	36.3%	6.3%	27.4%	33.3%
(11) スポーツ用品	19.5%	27.1%	26.3%	3.7%	16.7%	14.7%
(12) ベビー用品	8.8%	14.5%	14.8%	1.0%	4.3%	6.4%
(13) 事務用品、文房具	18.0%	26.7%	34.1%	4.4%	16.1%	19.2%
(14) AV機器(ゲーム機含む)	7.9%	14.1%	17.4%	0.6%	2.7%	8.3%
(15) 自動車、自動二輪(パーツ含む)	5.2%	7.6%	10.3%	0.5%	3.2%	1.9%
(16) コンピューターソフト	5.4%	10.9%	9.3%	1.4%	5.9%	7.1%
(17) その他	1.2%	1.0%	3.8%	2.6%	4.8%	2.6%
無回答	8.5%	0.8%	0.5%	30.4%	3.8%	1.3%

設問6 インターネットショッピングでの決済方法に○をつけてください。  
(いくつでも可)

	若年・中年層			高齢層		
	H30	R1	R2	H30	R1	R2
(1)クレジットカード	54.2%	75.0%	79.5%	14.9%	67.7%	69.9%
(2)デビットカード(銀行口座払可能カード)	1.2%	2.1%	3.1%	0.6%	2.7%	3.2%
(3)コンビニ払い	38.5%	46.7%	49.6%	11.8%	37.1%	46.8%
(4)代金引換	27.4%	26.9%	28.2%	12.2%	34.4%	43.6%
(5)銀行・郵便局の窓口、ATMによる振込	18.8%	18.2%	18.9%	7.7%	25.3%	23.1%
(6)ネットバンキング等による振込	3.3%	3.7%	3.1%	0.9%	2.7%	1.9%
(7)キャリア決済(ドコモ・au・ソフトバンク等)	8.2%	14.5%	20.0%	0.4%	1.1%	4.5%
(8)電子マネー(Edy・ICOCA等)	1.9%	4.7%	8.6%	0.6%	2.7%	3.2%
(9)その他	3.1%	0.2%	1.2%	5.4%	0.0%	1.3%
無回答	17.1%	1.2%	1.0%	62.1%	8.6%	4.5%

設問7 インターネットショッピングで契約トラブルに遭ったことはありますか。

	若年・中年層			高齢層		
	H30	R1	R2	H30	R1	R2
(1)ある ⇒設問8へ	9.1%	9.9%	11.2%	3.9%	5.4%	6.4%
(2)ない	89.4%	88.8%	85.9%	89.0%	85.5%	87.8%
無回答	1.5%	1.3%	2.9%	7.1%	9.1%	5.8%

設問8 トラブル内容についてお答えください。(いくつでも可)

	若年・中年層			高齢層		
	H30	R1	R2	H30	R1	R2
(1)商品が届かない(遅延も含む)	44.4%	51.0%	68.1%	50.0%	20.0%	50.0%
(2)違う商品が届いた	15.6%	19.6%	34.0%	20.0%	20.0%	80.0%
(3)不良品が届いた	55.6%	29.4%	63.8%	70.0%	30.0%	60.0%
(4)過大な請求を受けた	2.2%	2.0%	2.1%	10.0%	0.0%	0.0%
(5)購入をきっかけに執拗な勧誘を受けた	6.7%	3.9%	17.0%	30.0%	0.0%	40.0%
(6)ゲーム内課金	2.2%	5.9%	2.1%	0.0%	0.0%	10.0%
(7)その他	20.0%	7.8%	12.8%	60.0%	20.0%	50.0%
無回答	46.7%	21.6%	0.0%	180.0%	50.0%	0.0%

設問9 ショッピング・契約等で、インターネットやパソコン等を利用できるか  
できないかで利便等に差を感じたことがありますか。

	若年・中年層			高齢層		
	H30	R1	R2	H30	R1	R2
(1)ある			17.9%			15.0%
(2)ない			72.5%			59.5%
無回答			9.6%			25.5%

設問10 あなたがもし契約トラブルにあってしまったら、どこに(誰に)  
相談しますか。または相談しましたか。(いくつでも可)

	若年・中年層			高齢層		
	H30	R1	R2	H30	R1	R2
(1)直接お店に	58.3%	63.0%	67.0%	28.1%	34.5%	42.3%
(2)家族・友人	51.0%	52.3%	58.8%	35.2%	41.7%	51.5%
(3)消費生活センター	37.6%	38.2%	40.3%	50.8%	56.2%	61.7%
(4)警察	22.0%	20.0%	21.7%	21.3%	23.9%	21.2%
(5)町内会長・民生委員	0.1%	0.4%	0.2%	1.7%	0.9%	1.1%
(6)その他	1.2%	1.6%	0.9%	0.9%	1.2%	0.4%
(7)誰にも相談しない(しなかった)	2.4%	1.4%	1.7%	1.3%	1.1%	0.7%
無回答	4.3%	2.3%	0.9%	16.6%	14.9%	8.2%

設問 1 1 消費生活センターが実施している、消費生活出前講座を知っていますか。

	若年・中年層			高齢層		
	H30	R1	R2	H30	R1	R2
(1)知っている ⇒設問11へ	15.3%	12.4%	13.7%	37.6%	35.9%	39.2%
(2)知らない	82.0%	86.0%	84.8%	55.3%	54.9%	57.1%
無回答	2.7%	1.6%	1.6%	7.1%	9.2%	3.7%

設問 1 2 消費生活出前講座を受けたことがありますか。

	若年・中年層			高齢層		
	H30	R1	R2	H30	R1	R2
(1)ある	35.0%	25.0%	34.3%	52.9%	55.3%	59.9%
(2)ない	60.2%	73.9%	57.5%	38.9%	38.8%	33.9%
無回答	4.9%	1.1%	8.3%	8.2%	5.9%	6.2%

設問 1 3 消費生活出前講座で受講したい内容について、○をつけてください。(いくつでも可)

	若年・中年層			高齢層		
	H30	R1	R2	H30	R1	R2
(1)悪質商法の手口紹介	41.5%	44.6%	41.4%	46.0%	46.6%	49.1%
(2)再現ドラマのDVD	10.1%	11.3%	11.3%	13.2%	14.2%	13.5%
(3)契約クイズ・心理チェック	11.6%	11.3%	13.4%	9.5%	10.8%	10.2%
(4)断り方の練習	22.5%	26.9%	22.8%	27.1%	27.5%	31.4%
(5)受講者参加のロールプレイング	2.7%	3.5%	3.2%	1.7%	5.3%	4.2%
(6)騙されないための金融豆知識	31.3%	33.7%	35.6%	27.1%	28.3%	26.5%
(7)特殊詐欺(振り込め・オレオレ・手渡し・還付詐欺等)	22.9%	21.3%	21.8%	27.3%	29.9%	28.5%
(8)食品表示の見方	12.9%	10.9%	16.2%	15.8%	16.1%	20.1%
(9)インターネットやスマートフォンのトラブル防止	38.5%	38.4%	41.4%	13.5%	19.1%	21.9%
(10)洗濯表示の見方	8.5%	6.9%	9.8%	9.2%	8.6%	11.3%
(11)その他	2.4%	2.0%	1.7%	2.2%	2.0%	2.0%
無回答	17.9%	15.9%	15.4%	28.0%	28.9%	21.5%

- 9 ショッピング・契約等で、インターネットやパソコン等を利用できるか  
できないかで利便等に差を感じたことがありますか。  
(例:予約ができない/インターネット経由でしか買えない 等...)  
⇒「ある」と回答した者の中から、コメントを残しているものをカウント

年齢	不便	便利	その他	合計	不便に思う割合
20歳未満	2	1		3	66.7%
20歳代	5	2		7	71.4%
30歳代	10		3	13	76.9%
40歳代	19	9	1	29	65.5%
50歳代	19	11	2	32	59.4%
60歳代	31	9	2	42	73.8%
70歳代以上	13	2	2	17	76.5%
合計	99	34	10	143	69.2%

コメント内容から、不便に感じているか便利に感じているかを区別して集計。

【傾向】

40歳代～50歳代はネットやパソコンの利用について好意的な意見が多いが、60歳代～70歳代以上で不便を訴える意見が多い。  
※その他の年代では、分母が少なく、傾向は掴みづらかった。

【コメント例】

×不便

- ・ネット経由でないと買えない。予約できない。
- ・入力で失敗しそうで不安を感じる。
- ・同じ品物でも価格が違い、不公平を感じる。
- ・パソコンがないとできないことが多い。
- ・定期購入の解約がパソコンでしかできないことがあった。

○便利

- ・インターネットだとお得に買える。
- ・いつでもどこでも購入できる。
- ・手続きが早く終わる。
- ・購入できる物の選択肢が多い