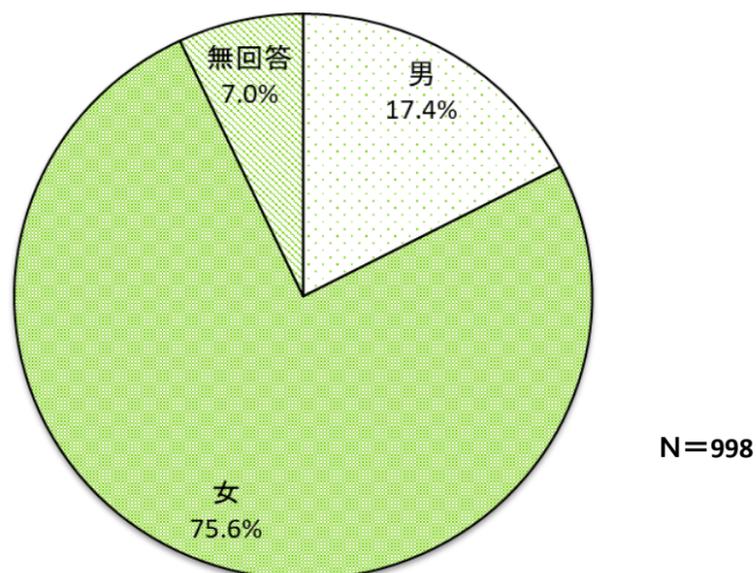


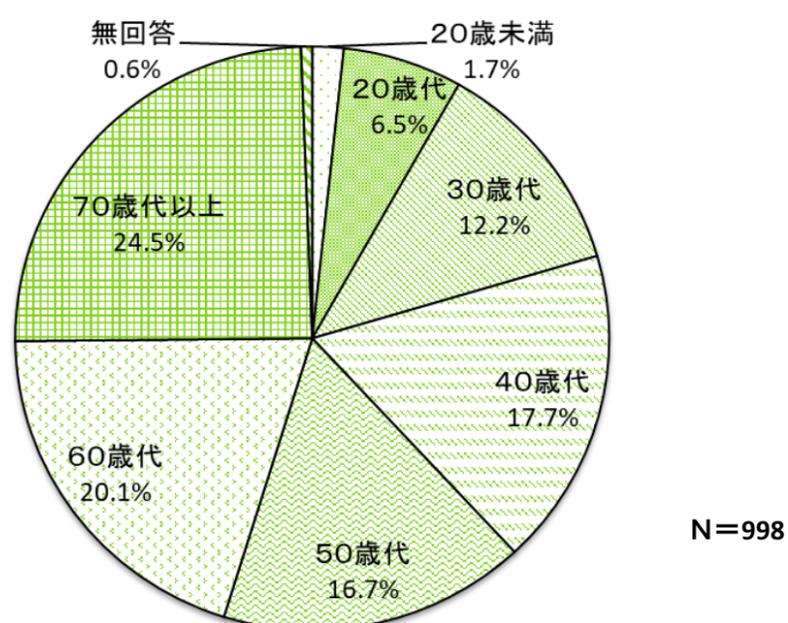
## ■R3年度「岡山市消費生活センター」認知度及び消費生活に関するアンケート (全体版)

### 設問1 性別及び年齢

男	174	17.4%
女	754	75.6%
無回答	70	7.0%
計	998	

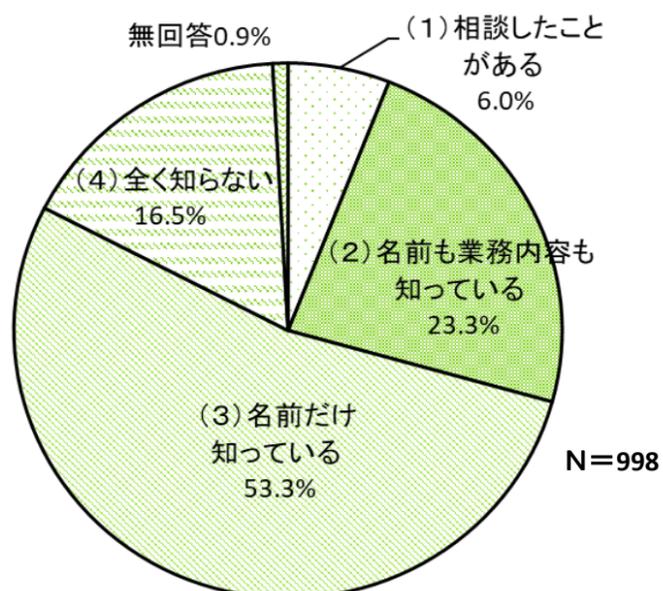


20歳未満	17	1.7%
20歳代	65	6.5%
30歳代	122	12.2%
40歳代	176	17.7%
50歳代	167	16.7%
60歳代	200	20.1%
70歳代以上	245	24.5%
無回答	6	0.6%
計	998	

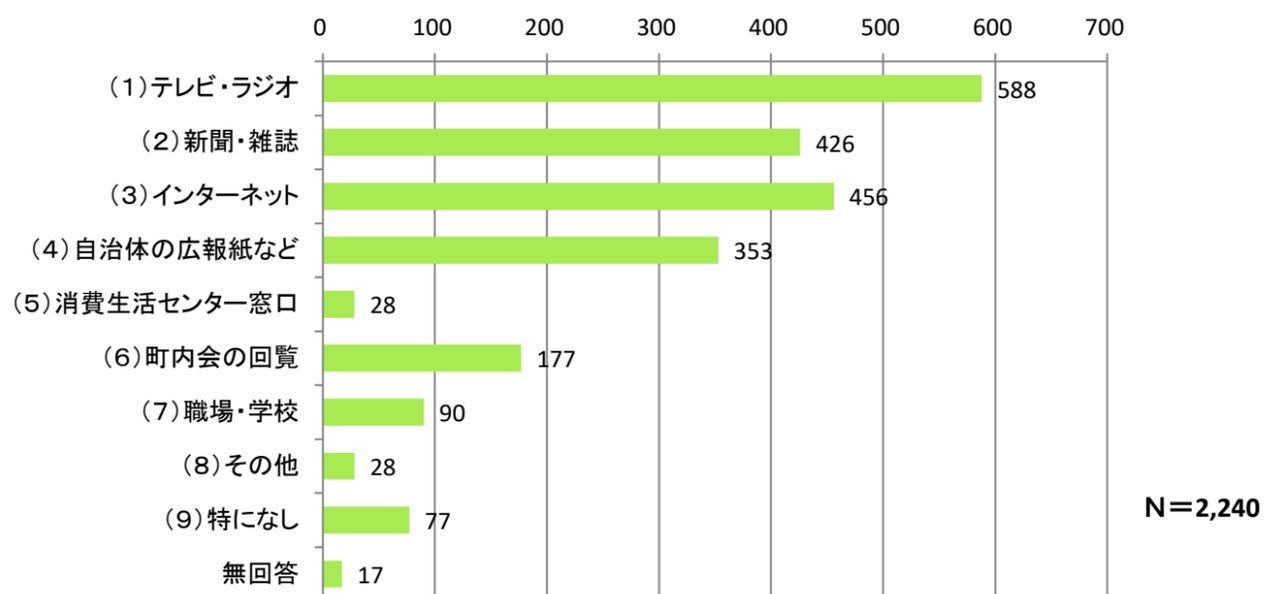


## 設問2 岡山市消費生活センター（市役所本庁舎2階）をご存じですか。

(1)相談したことがある	60	6.0%
(2)名前も業務内容も知っている	232	23.3%
(3)名前だけ知っている	532	53.3%
(4)全く知らない	165	16.5%
無回答	9	0.9%
計	998	

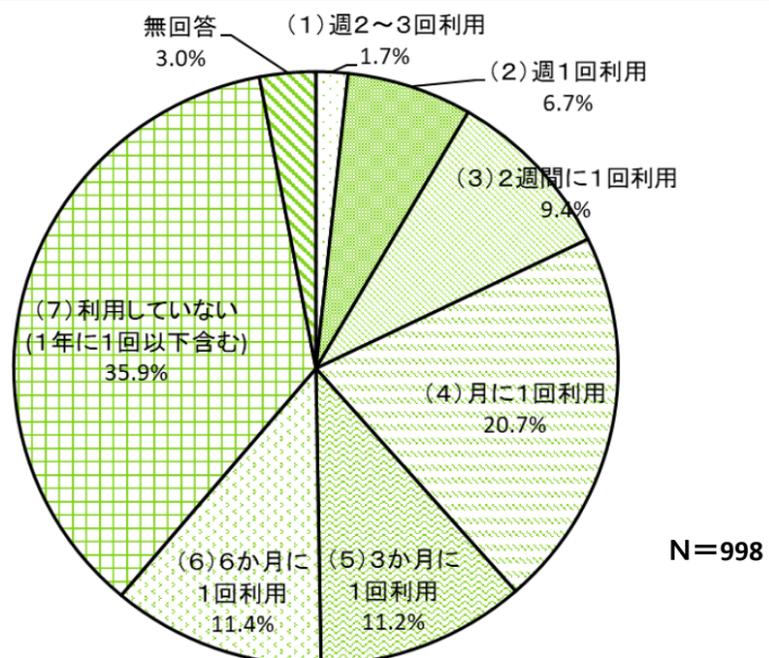
設問3 消費生活に関する情報をどんな方法で入手していますか。  
(いくつでも可)

(1)テレビ・ラジオ	588
(2)新聞・雑誌	426
(3)インターネット	456
(4)自治体の広報紙など	353
(5)消費生活センター窓口	28
(6)町内会の回覧	177
(7)職場・学校	90
(8)その他	28
(9)特になし	77
無回答	17
計	2,240



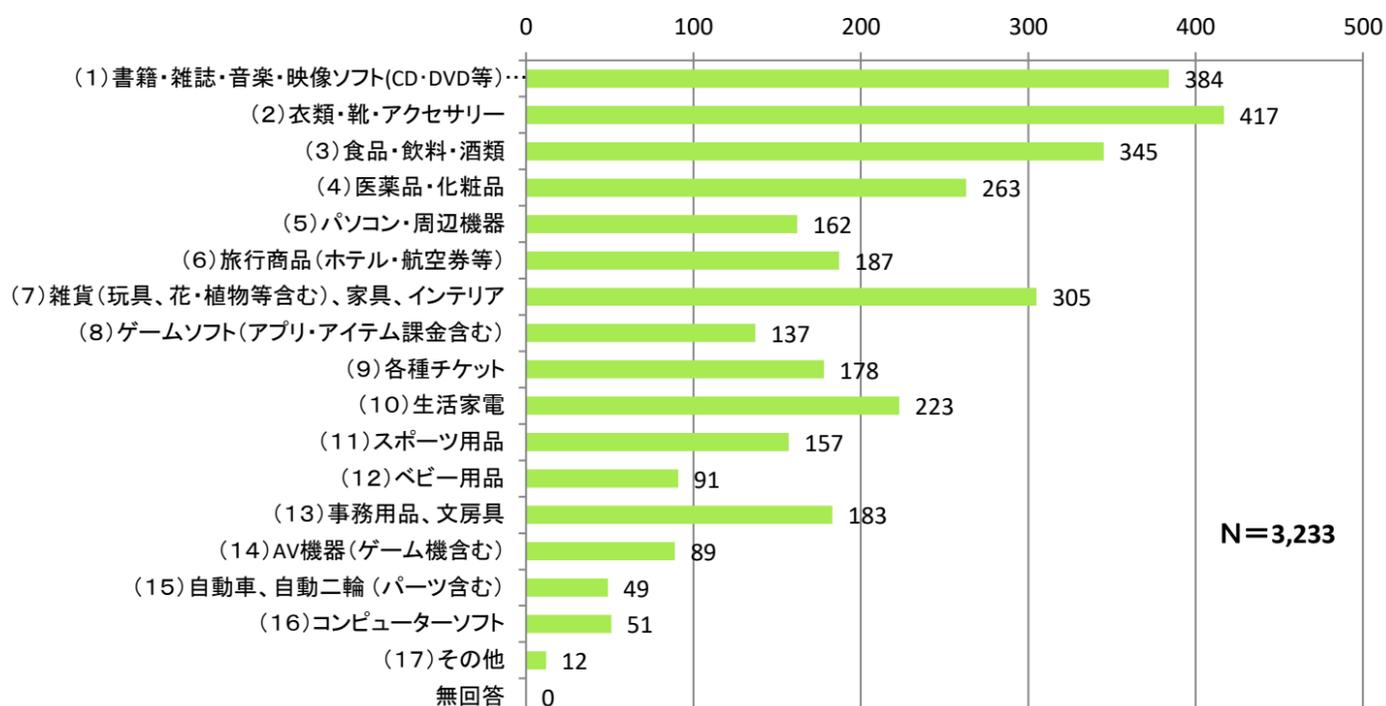
設問4 インターネットショッピングの利用頻度（アプリ内購入も含む）  
についてお答えください。

(1) 週2～3回利用	17	1.7%
(2) 週1回利用	67	6.7%
(3) 2週間に1回利用	94	9.4%
(4) 月に1回利用	206	20.7%
(5) 3か月に1回利用	112	11.2%
(6) 6か月に1回利用	114	11.4%
(7) 利用していない(1年に1回以下含む)	358	35.9%
無回答	30	3.0%
計	998	



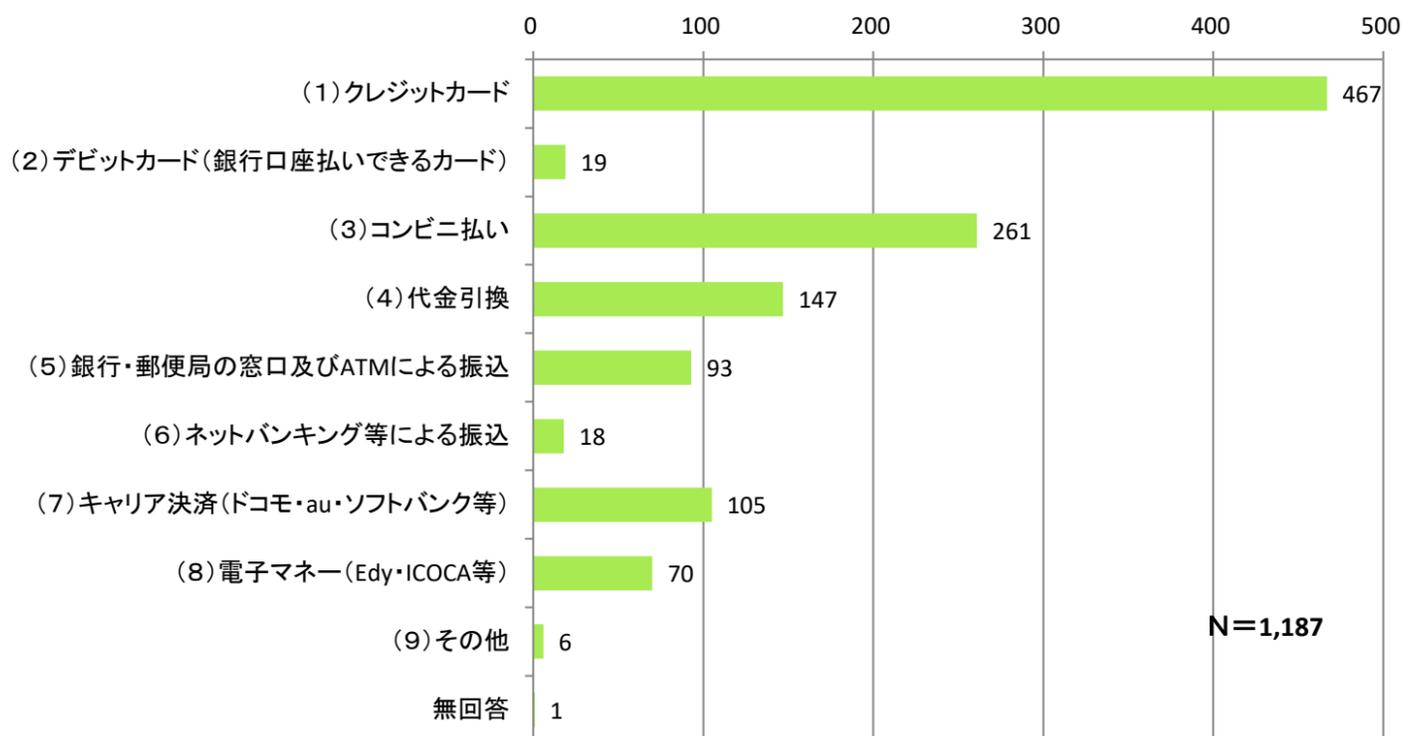
設問5 インターネットで購入したことがあるものに  
○をつけてください。(いくつでも可)

(1) 書籍・雑誌・音楽・映像ソフト(CD・DVD等) ※ダウンロード含む	384
(2) 衣類・靴・アクセサリ	417
(3) 食品・飲料・酒類	345
(4) 医薬品・化粧品	263
(5) パソコン・周辺機器	162
(6) 旅行商品(ホテル・航空券等)	187
(7) 雑貨(玩具、花・植物等含む)、家具、インテリア	305
(8) ゲームソフト(アプリ・アイテム課金含む)	137
(9) 各種チケット	178
(10) 生活家電	223
(11) スポーツ用品	157
(12) ベビー用品	91
(13) 事務用品、文房具	183
(14) AV機器(ゲーム機含む)	89
(15) 自動車、自動二輪(パーツ含む)	49
(16) コンピューターソフト	51
(17) その他	12
無回答	0
計	3,233



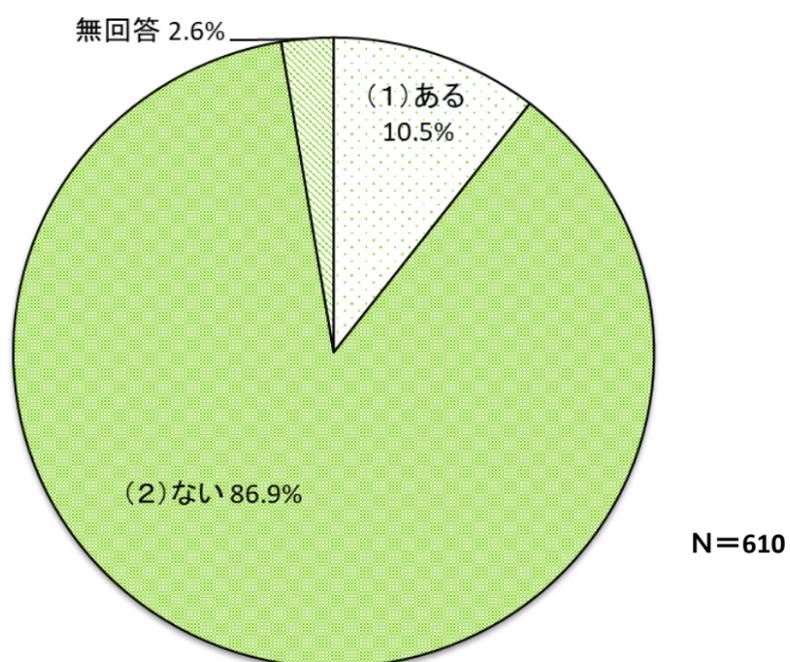
設問6 インターネットショッピングでの決済方法に○をつけてください。  
(いくつでも可)

(1)クレジットカード	467
(2)デビットカード(銀行口座払いできるカード)	19
(3)コンビニ払い	261
(4)代金引換	147
(5)銀行・郵便局の窓口及びATMによる振込	93
(6)ネットバンキング等による振込	18
(7)キャリア決済(ドコモ・au・ソフトバンク等)	105
(8)電子マネー(Edy・ICOCA等)	70
(9)その他	6
無回答	1
計	1,187



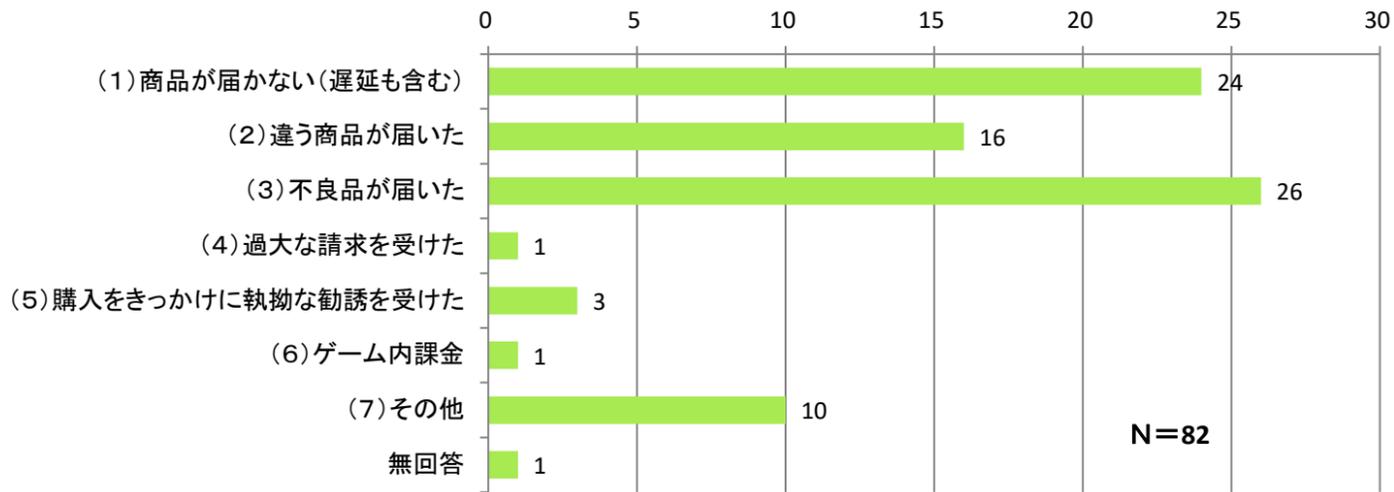
設問7 インターネットショッピングで契約トラブルに遭ったことはありますか。

(1)ある ⇒設問8へ	64	10.5%
(2)ない	530	86.9%
無回答	16	2.6%
計	610	



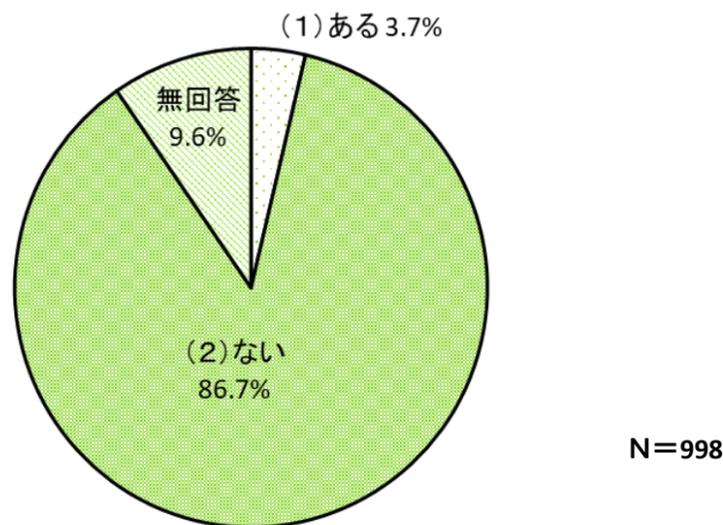
設問8 トラブル内容についてお答えください。(いくつでも可)

(1)商品が届かない(遅延も含む)	24
(2)違う商品が届いた	16
(3)不良品が届いた	26
(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	3
(6)ゲーム内課金	1
(7)その他	10
無回答	1
計	82



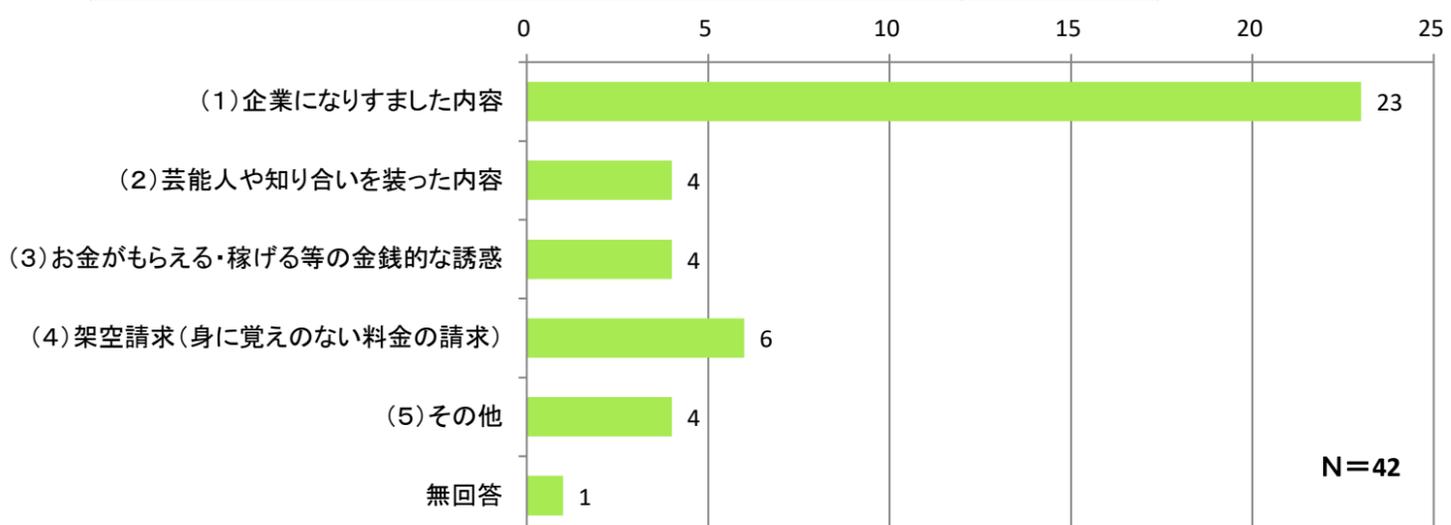
設問9 メールアプリやSMSに届いた迷惑メールへ返信、又は記載されているURLにアクセスしたり個人情報等を入力してしまったことはありますか。(金銭等の実害がなかった場合も含む)

(1)ある	37	3.7%
(2)ない	865	86.7%
無回答	96	9.6%
計	998	



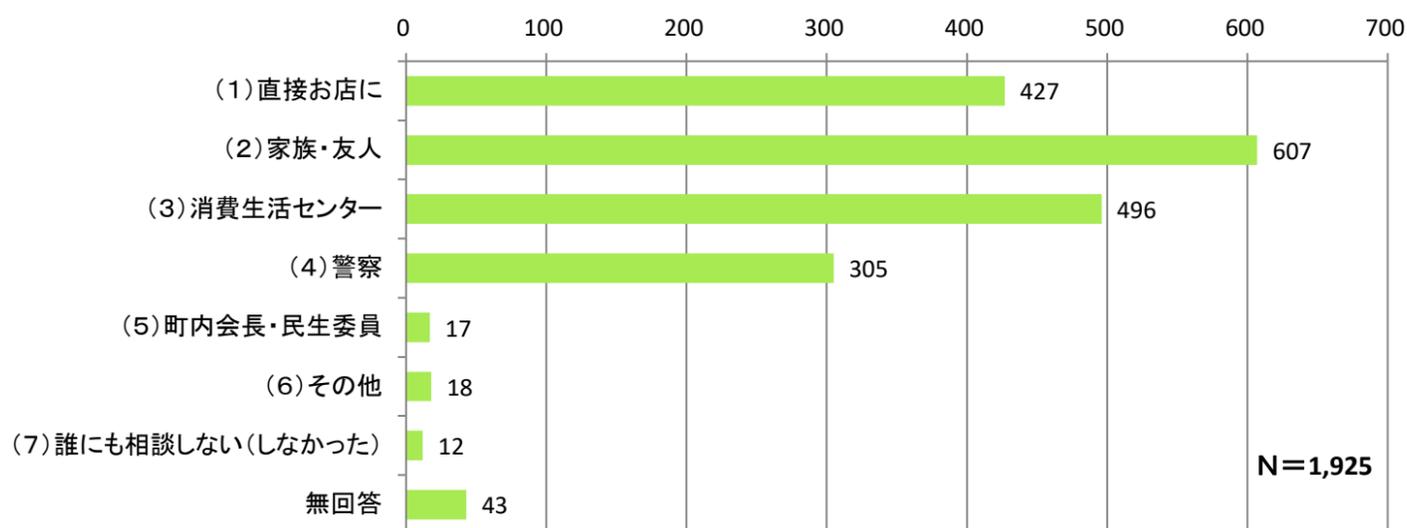
設問9-2 その迷惑メールはどのような内容ですか。(いくつでも可)

(1)企業になりすました内容	23
(2)芸能人や知り合いを装った内容	4
(3)お金がもらえる・稼げる等の金銭的な誘惑	4
(4)架空請求(身に覚えのない料金の請求)	6
(5)その他	4
無回答	1
計	42



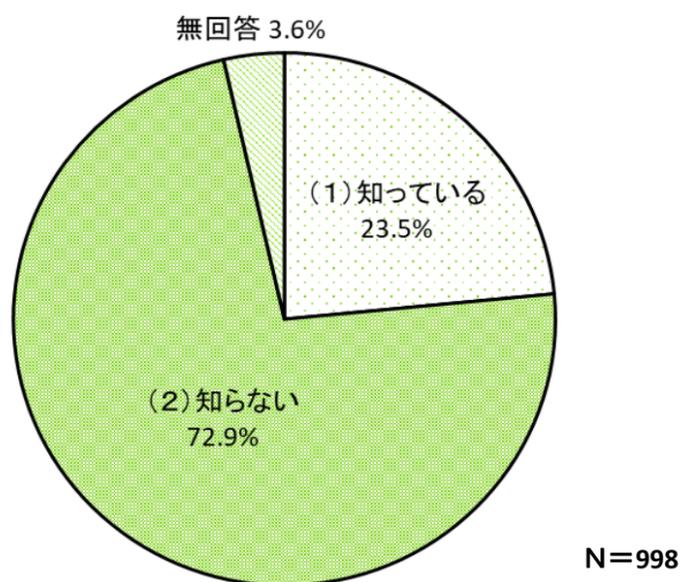
設問10 あなたがもし契約トラブルにあってしまったら、どこに（誰に）相談しますか。または相談しましたか。（いくつでも可）

(1)直接お店に	427
(2)家族・友人	607
(3)消費生活センター	496
(4)警察	305
(5)町内会長・民生委員	17
(6)その他	18
(7)誰にも相談しない(しなかった)	12
無回答	43
計	1,925



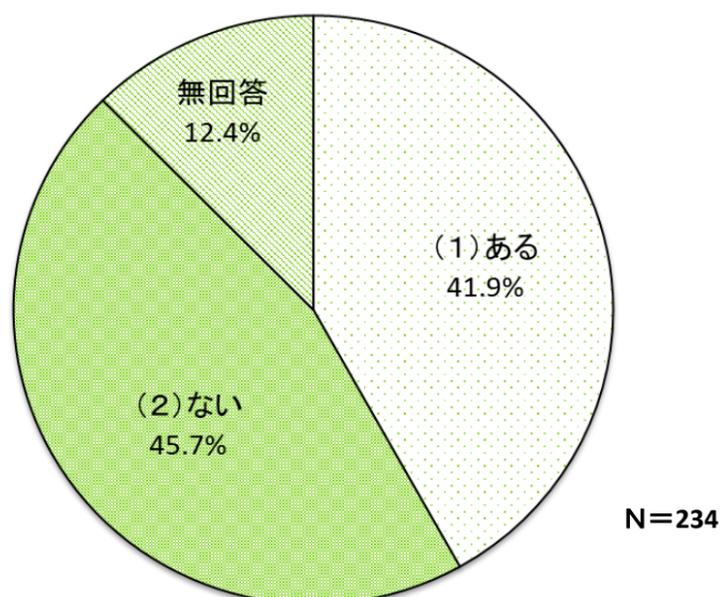
設問11 消費生活センターが実施している、消費生活出前講座を知っていますか。

(1)知っている ⇒設問11へ	234	23.5%
(2)知らない	728	72.9%
無回答	36	3.6%
計	998	



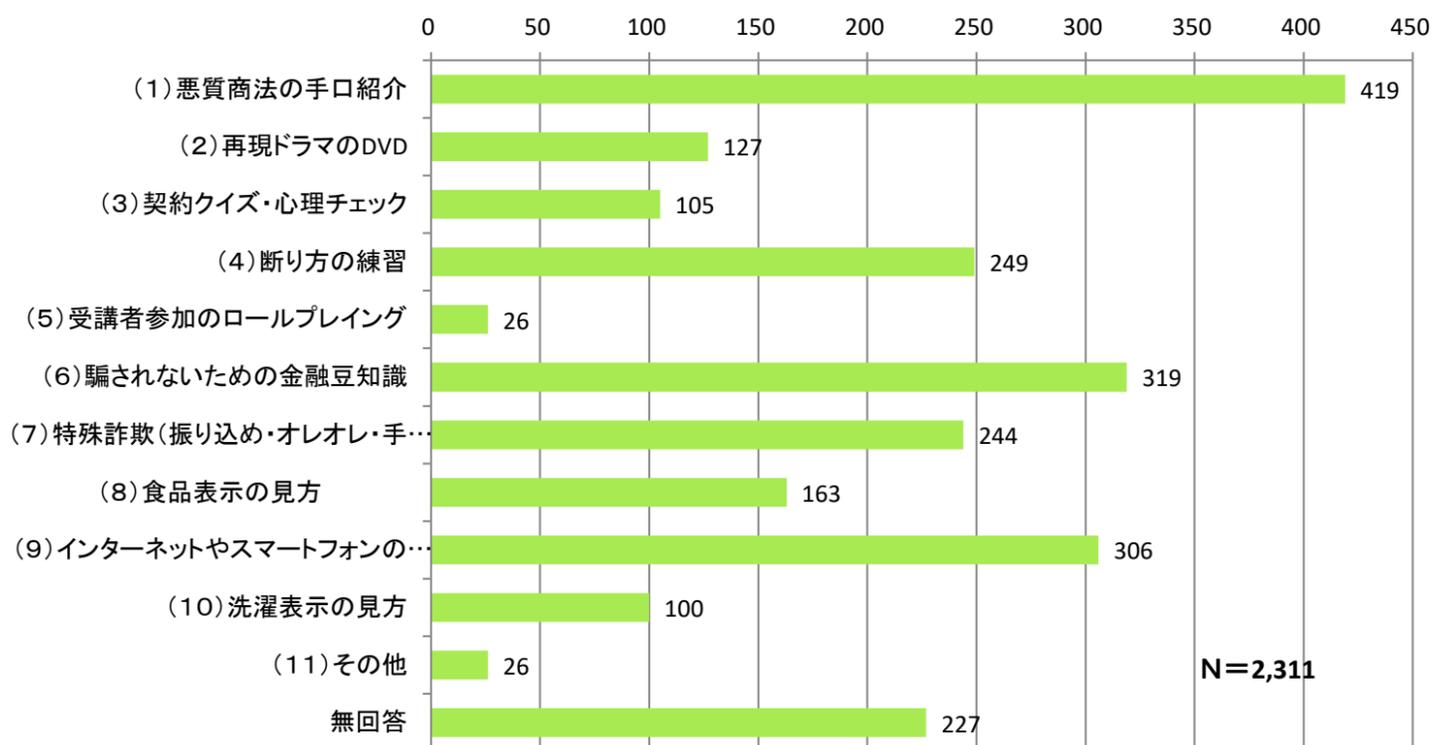
## 設問 1 2 消費生活出前講座を受けたことがありますか。

(1)ある	98	41.9%
(2)ない	107	45.7%
無回答	29	12.4%
計	234	



## 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)

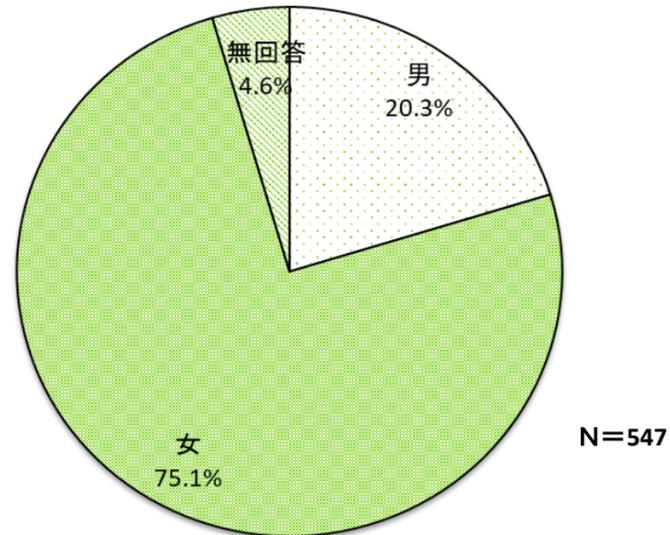
(1)悪質商法の手口紹介	419
(2)再現ドラマのDVD	127
(3)契約クイズ・心理チェック	105
(4)断り方の練習	249
(5)受講者参加のロールプレイング	26
(6)騙されないための金融豆知識	319
(7)特殊詐欺(振り込め・オレオレ・手渡し・還付詐欺等)	244
(8)食品表示の見方	163
(9)インターネットやスマートフォンのトラブル防止	306
(10)洗濯表示の見方	100
(11)その他	26
無回答	227
計	2,311



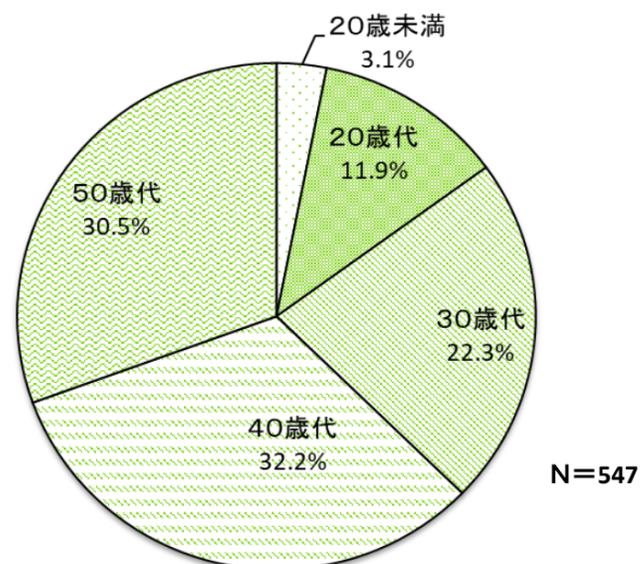
■R3年度「岡山市消費生活センター」認知度及び  
消費生活に関するアンケート（20歳未満～50歳代抽出バージョン）

設問1 性別及び年齢

男	111	20.3%
女	411	75.1%
無回答	25	4.6%
計	547	

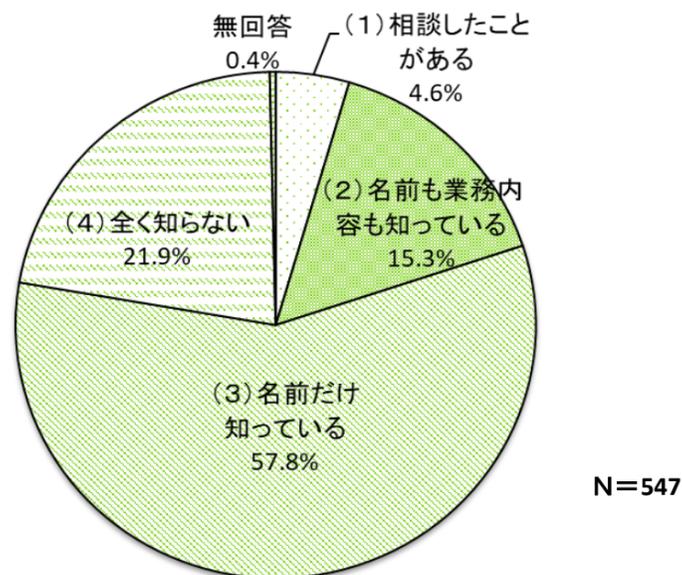


20歳未満	17	3.1%
20歳代	65	11.9%
30歳代	122	22.3%
40歳代	176	32.2%
50歳代	167	30.5%
60歳代		
70歳代以上		
計	547	

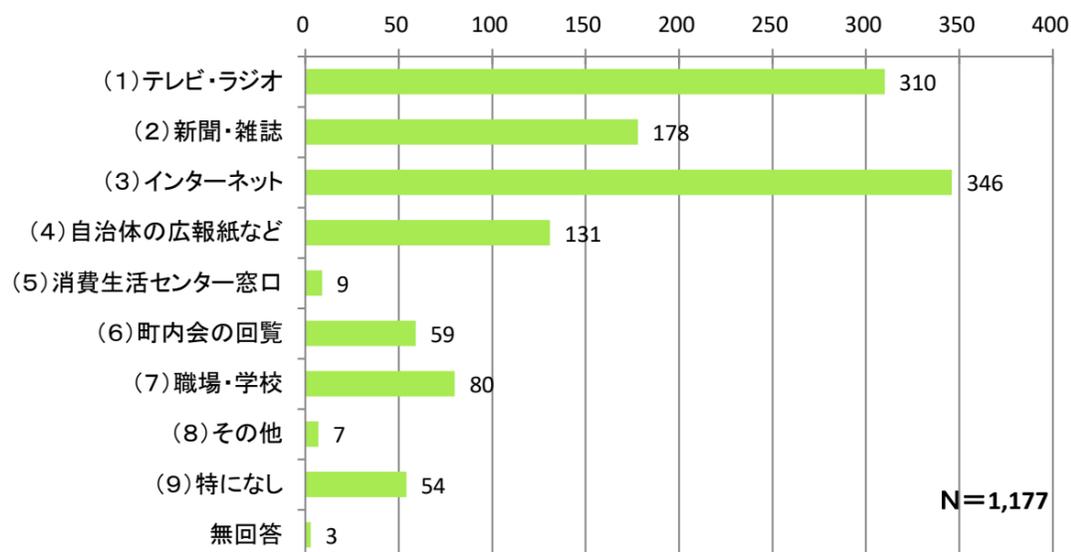


## 設問2 岡山市消費生活センター（市役所本庁舎2階）をご存じですか。

(1) 相談したことがある	25	4.6%
(2) 名前も業務内容も知っている	84	15.3%
(3) 名前だけ知っている	316	57.8%
(4) 全く知らない	120	21.9%
無回答	2	0.4%
計	547	

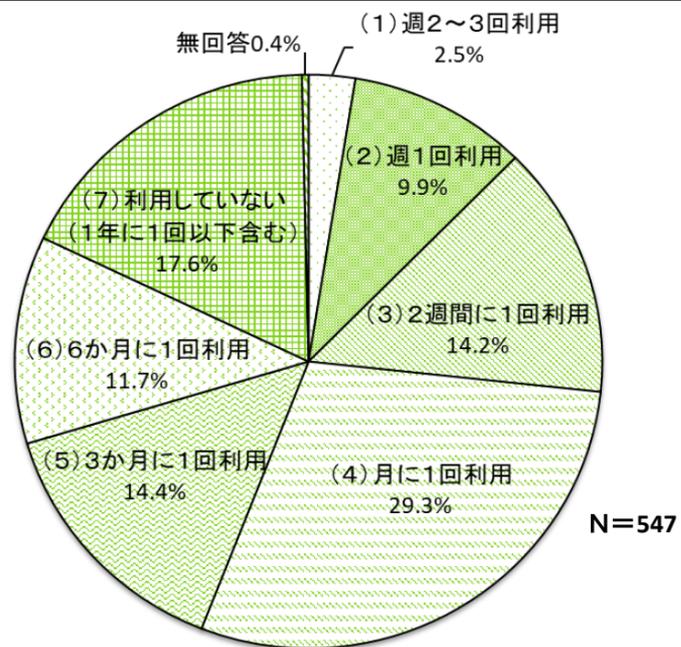
設問3 消費生活に関する情報をどんな方法で入手していますか。  
(いくつでも可)

(1) テレビ・ラジオ	310
(2) 新聞・雑誌	178
(3) インターネット	346
(4) 自治体の広報紙など	131
(5) 消費生活センター窓口	9
(6) 町内会の回覧	59
(7) 職場・学校	80
(8) その他	7
(9) 特になし	54
無回答	3
計	1,177



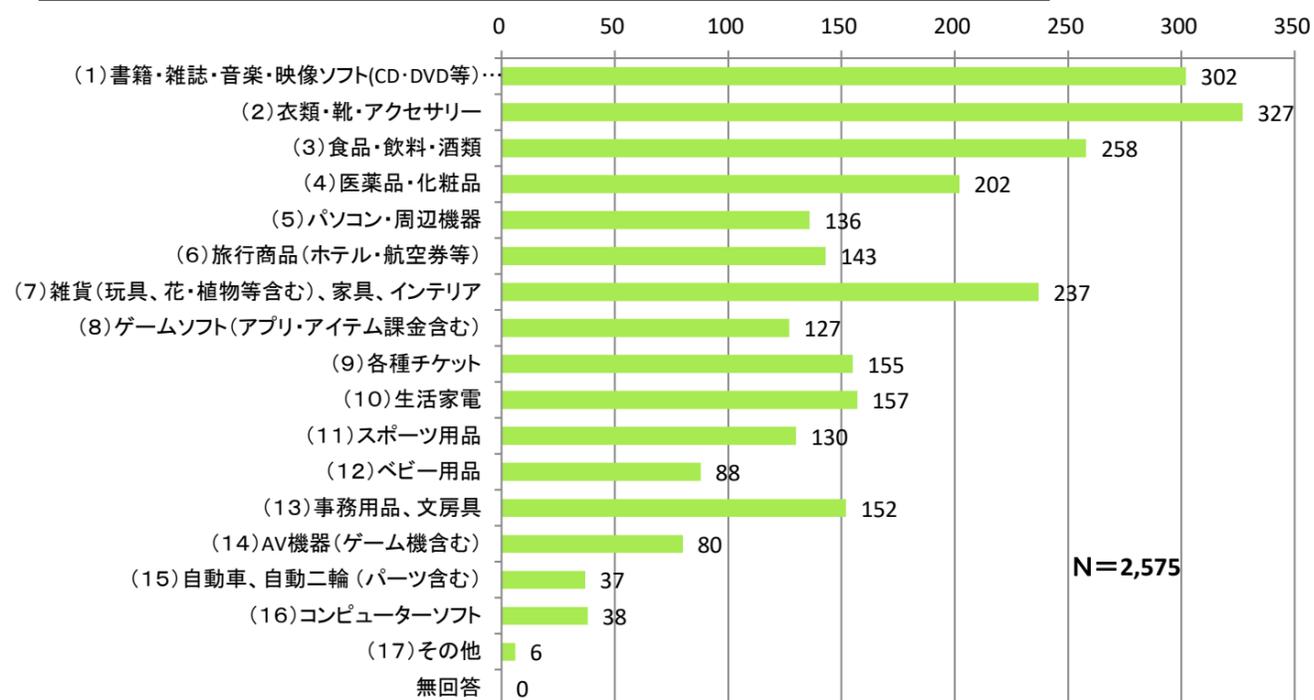
設問4 インターネットショッピングの利用頻度（アプリ内購入も含む）  
についてお答えください。

(1) 週2～3回利用	14	2.5%
(2) 週1回利用	54	9.9%
(3) 2週間に1回利用	78	14.2%
(4) 月に1回利用	160	29.3%
(5) 3か月に1回利用	79	14.4%
(6) 6か月に1回利用	64	11.7%
(7) 利用していない(1年に1回以下含む)	96	17.6%
無回答	2	0.4%
計	547	



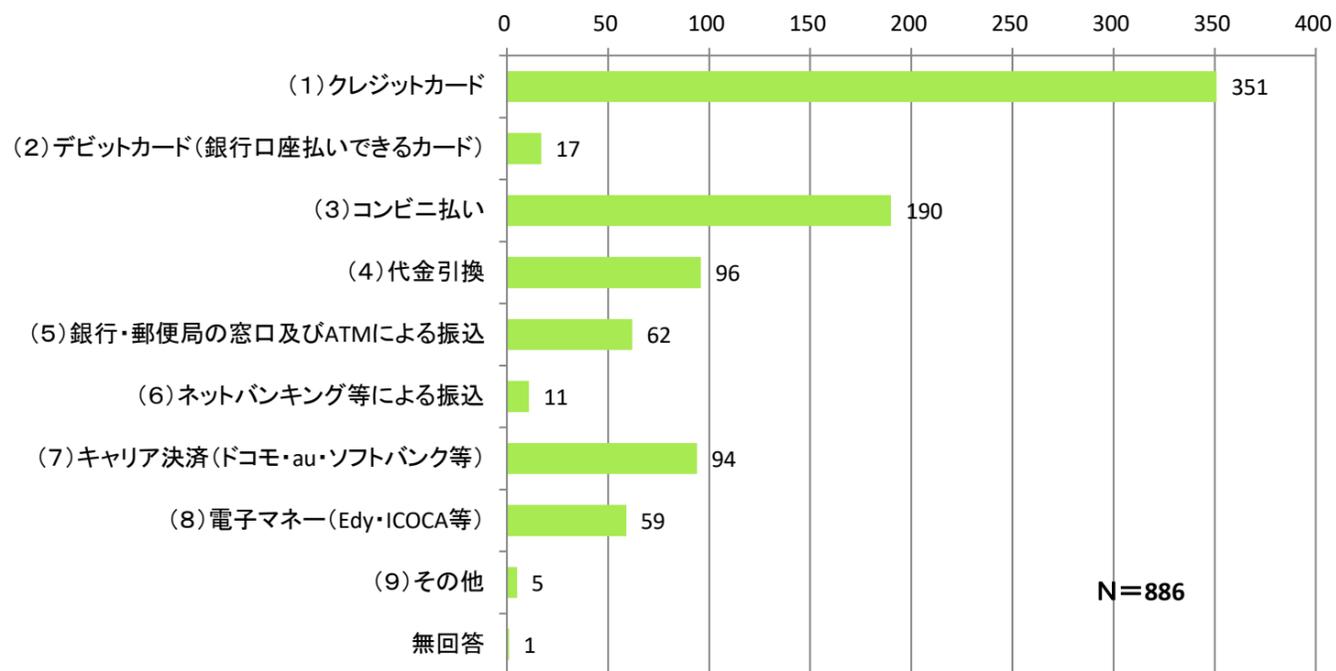
設問5 インターネットで購入したことがあるものに  
○をつけてください。(いくつでも可)

(1) 書籍・雑誌・音楽・映像ソフト(CD・DVD等) ※ダウンロード含む	302
(2) 衣類・靴・アクセサリ	327
(3) 食品・飲料・酒類	258
(4) 医薬品・化粧品	202
(5) パソコン・周辺機器	136
(6) 旅行商品(ホテル・航空券等)	143
(7) 雑貨(玩具、花・植物等含む)、家具、インテリア	237
(8) ゲームソフト(アプリ・アイテム課金含む)	127
(9) 各種チケット	155
(10) 生活家電	157
(11) スポーツ用品	130
(12) ベビー用品	88
(13) 事務用品、文房具	152
(14) AV機器(ゲーム機含む)	80
(15) 自動車、自動二輪(パーツ含む)	37
(16) コンピューターソフト	38
(17) その他	6
無回答	0
計	2,575



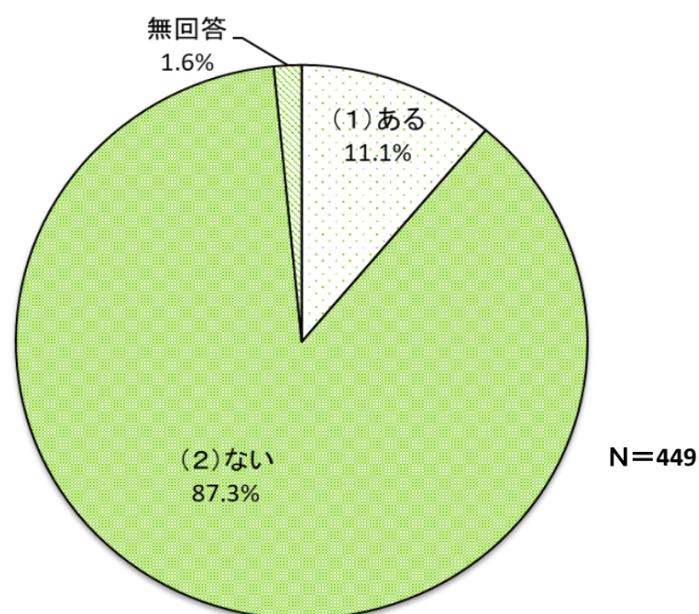
設問6 インターネットショッピングでの決済方法に○をつけてください。  
(いくつでも可)

(1)クレジットカード	351
(2)デビットカード(銀行口座払いできるカード)	17
(3)コンビニ払い	190
(4)代金引換	96
(5)銀行・郵便局の窓口及びATMによる振込	62
(6)ネットバンキング等による振込	11
(7)キャリア決済(ドコモ・au・ソフトバンク等)	94
(8)電子マネー(Edy・ICOCA等)	59
(9)その他	5
無回答	1
計	886



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	50	11.1%
(2)ない	392	87.3%
無回答	7	1.6%
計	449	



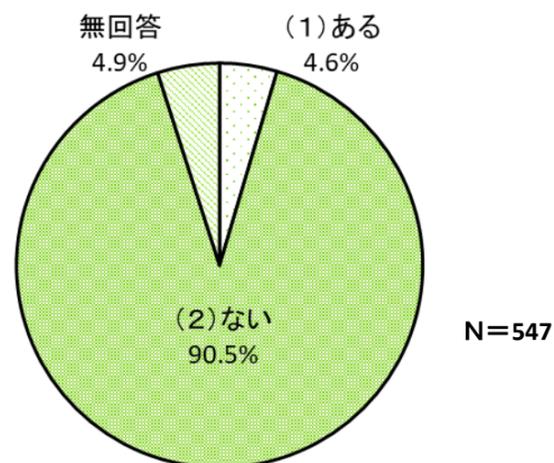
## 設問8 トラブル内容についてお答えください。(いくつでも可)

(1)商品が届かない(遅延も含む)	21
(2)違う商品が届いた	10
(3)不良品が届いた	20
(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	3
(6)ゲーム内課金	1
(7)その他	6
無回答	1
計	63



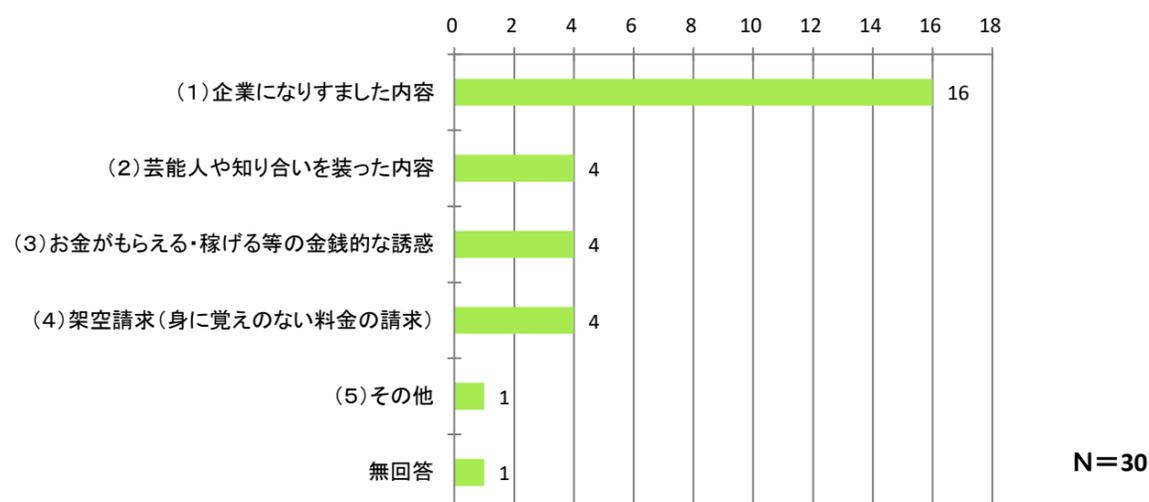
## 設問9 メールアプリやSMSに届いた迷惑メールへ返信、又は記載されているURLにアクセスしたり個人情報等を入力してしまったことはありますか。(金銭等の実害がなかった場合も含む)

(1)ある	25	4.6%
(2)ない	495	90.5%
無回答	27	4.9%
計	547	



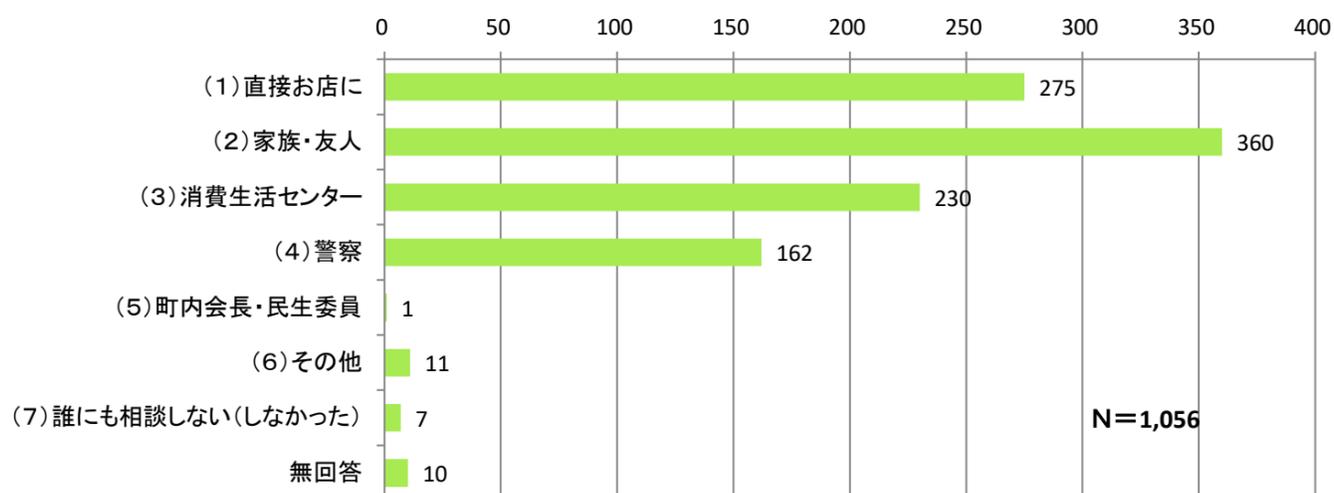
## 設問9-2 その迷惑メールはどのような内容ですか。(いくつでも可)

(1)企業になりすました内容	16
(2)芸能人や知り合いを装った内容	4
(3)お金がもらえる・稼げる等の金銭的な誘惑	4
(4)架空請求(身に覚えのない料金の請求)	4
(5)その他	1
無回答	1
計	30



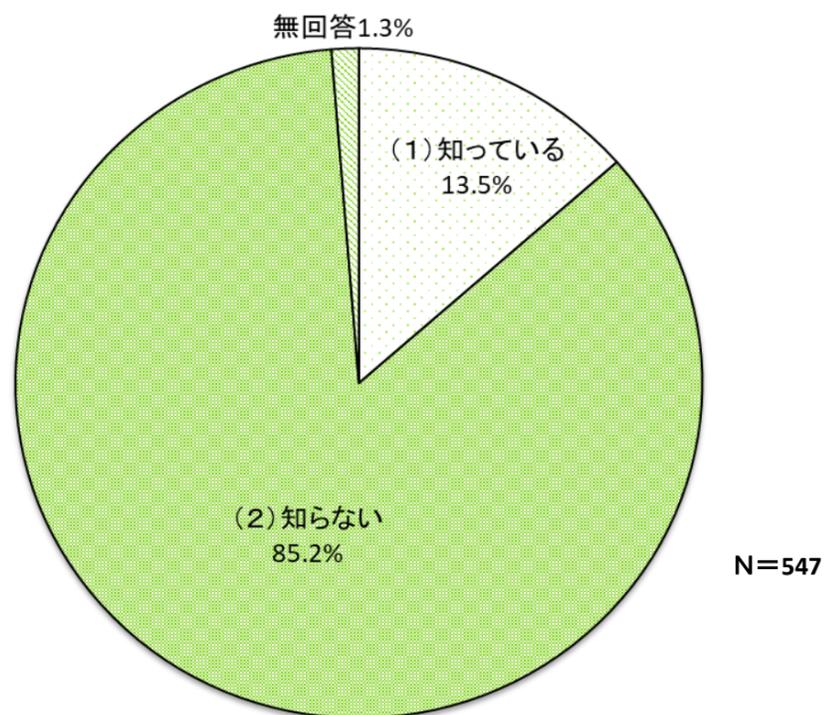
設問10 あなたがもし契約トラブルにあってしまったら、どこに（誰に）相談しますか。または相談しましたか。（いくつでも可）

(1)直接お店に	275
(2)家族・友人	360
(3)消費生活センター	230
(4)警察	162
(5)町内会長・民生委員	1
(6)その他	11
(7)誰にも相談しない(しなかった)	7
無回答	10
計	1,056



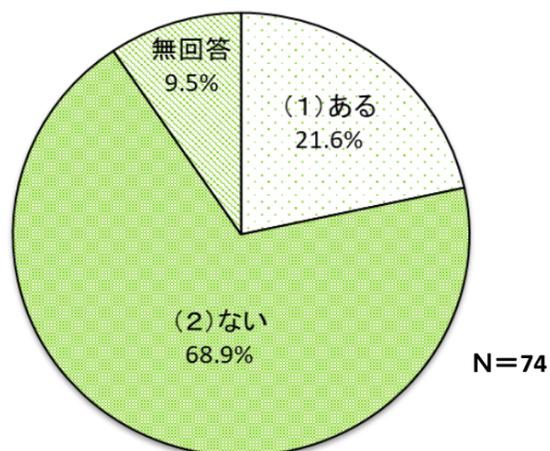
設問11 消費生活センターが実施している、消費生活出前講座を知っていますか。

(1)知っている ⇒設問11へ	74	13.5%
(2)知らない	466	85.2%
無回答	7	1.3%
計	547	



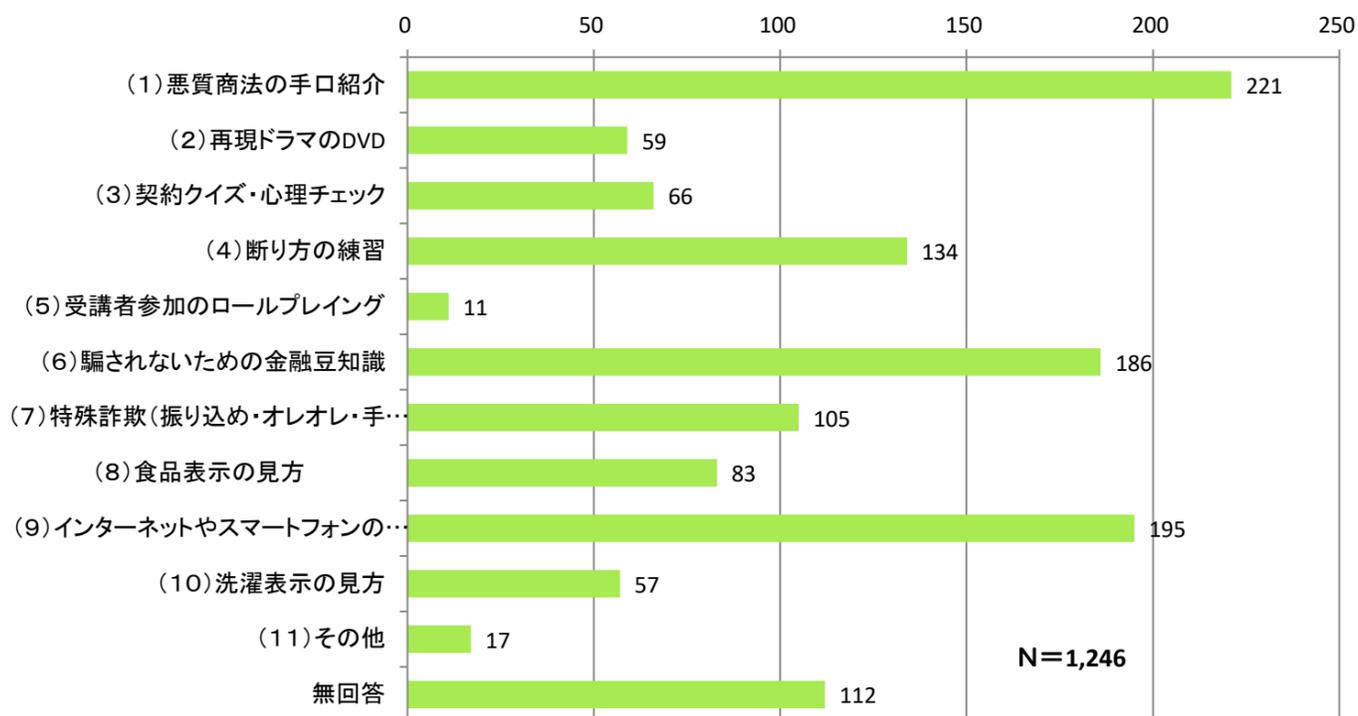
## 設問 1 2 消費生活出前講座を受けたことがありますか。

(1)ある	16	21.6%
(2)ない	51	68.9%
無回答	7	9.5%
計	74	



## 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)

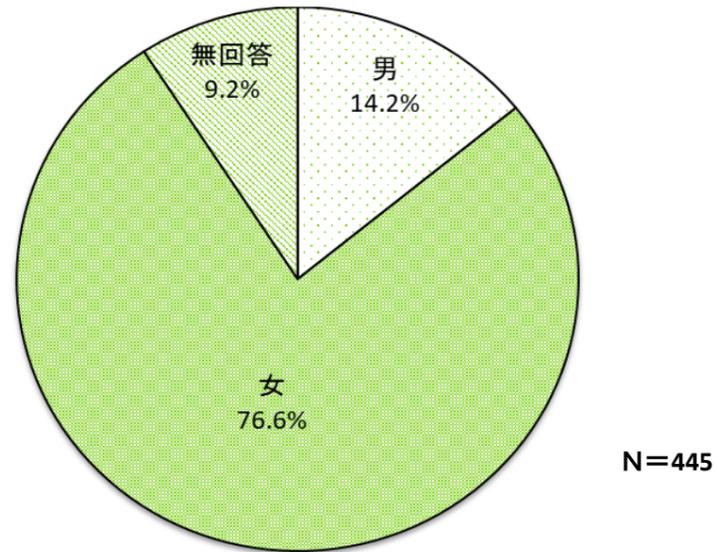
(1)悪質商法の手口紹介	221
(2)再現ドラマのDVD	59
(3)契約クイズ・心理チェック	66
(4)断り方の練習	134
(5)受講者参加のロールプレイング	11
(6)騙されないための金融豆知識	186
(7)特殊詐欺(振り込め・オレオレ・手渡し・速付詐欺等)	105
(8)食品表示の見方	83
(9)インターネットやスマートフォンのトラブル防止	195
(10)洗濯表示の見方	57
(11)その他	17
無回答	112
計	1,246



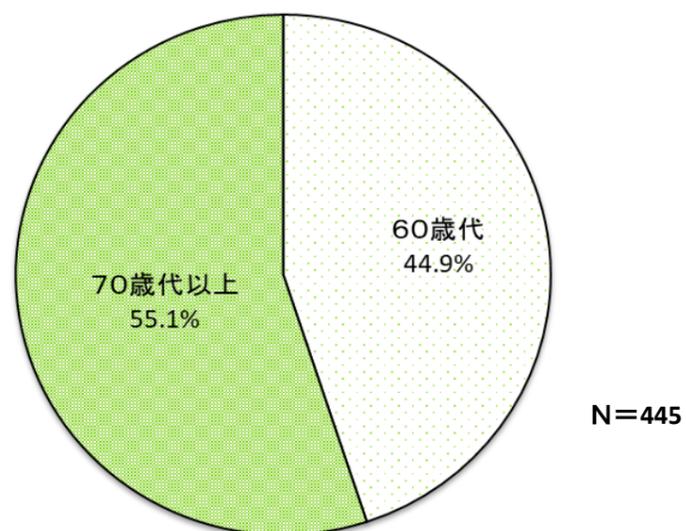
■R3年度「岡山市消費生活センター」認知度及び  
消費生活に関するアンケート（60歳代～70歳代以上抽出バージョン）

設問1 性別及び年齢

男	63	14.2%
女	341	76.6%
無回答	41	9.2%
計	445	

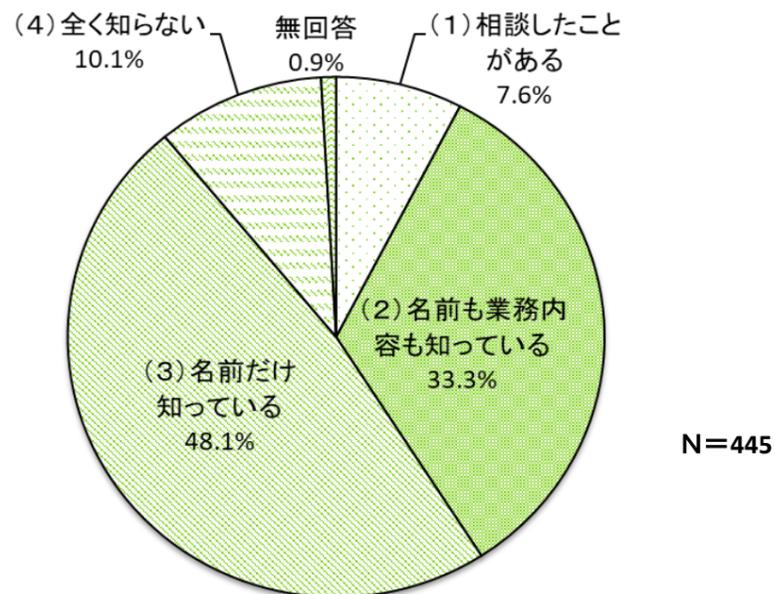


20歳未満		
20歳代		
30歳代		
40歳代		
50歳代		
60歳代	200	44.9%
70歳代以上	245	55.1%
計	445	

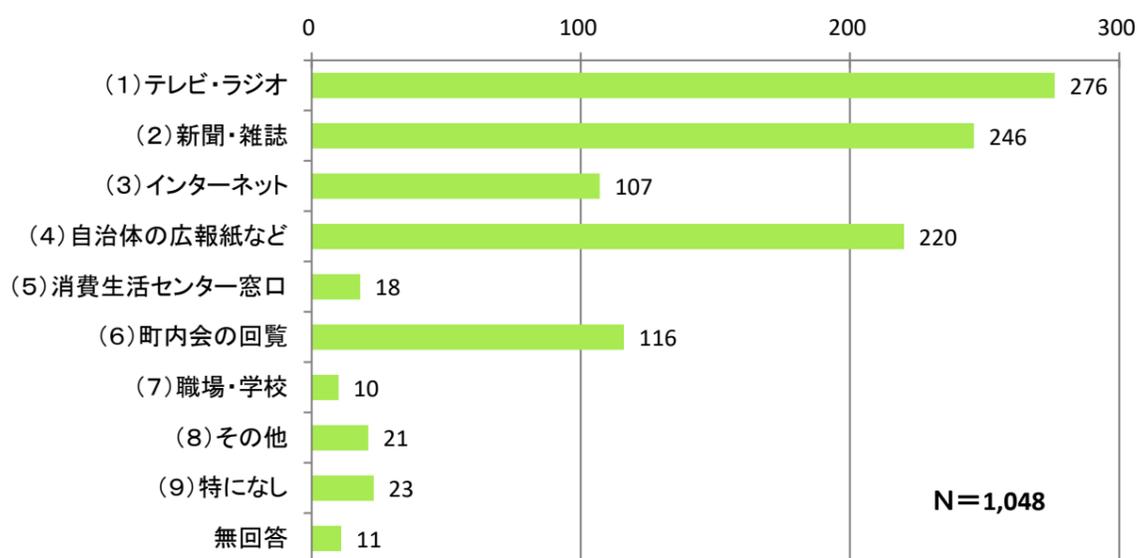


## 設問2 岡山市消費生活センター（市役所本庁舎2階）をご存じですか。

(1) 相談したことがある	34	7.6%
(2) 名前も業務内容も知っている	148	33.3%
(3) 名前だけ知っている	214	48.1%
(4) 全く知らない	45	10.1%
無回答	4	0.9%
計	445	

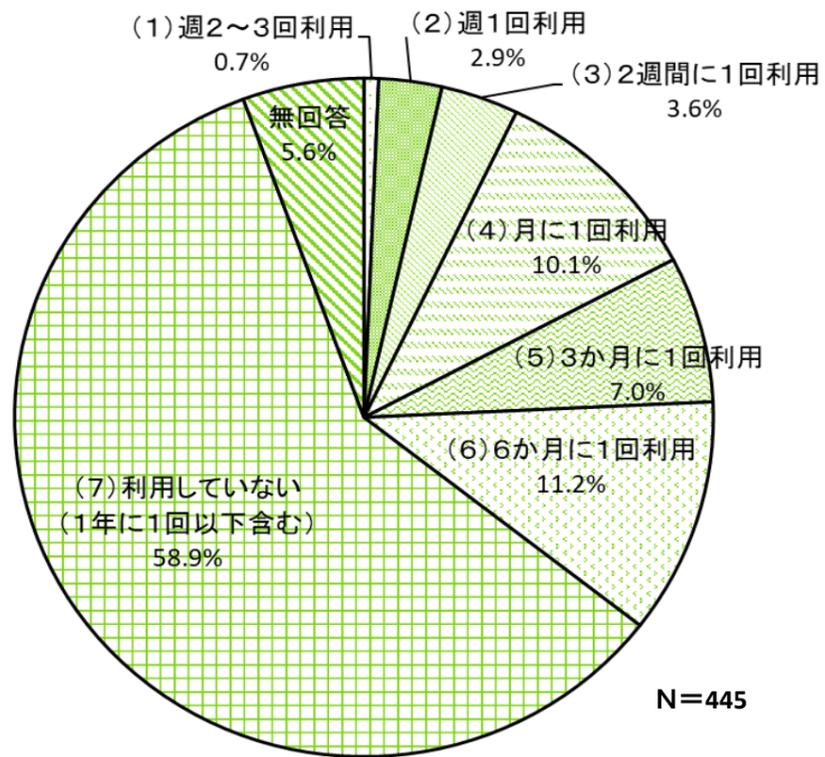
設問3 消費生活に関する情報をどんな方法で入手していますか。  
(いくつでも可)

(1) テレビ・ラジオ	276
(2) 新聞・雑誌	246
(3) インターネット	107
(4) 自治体の広報紙など	220
(5) 消費生活センター窓口	18
(6) 町内会の回覧	116
(7) 職場・学校	10
(8) その他	21
(9) 特になし	23
無回答	11
計	1,048



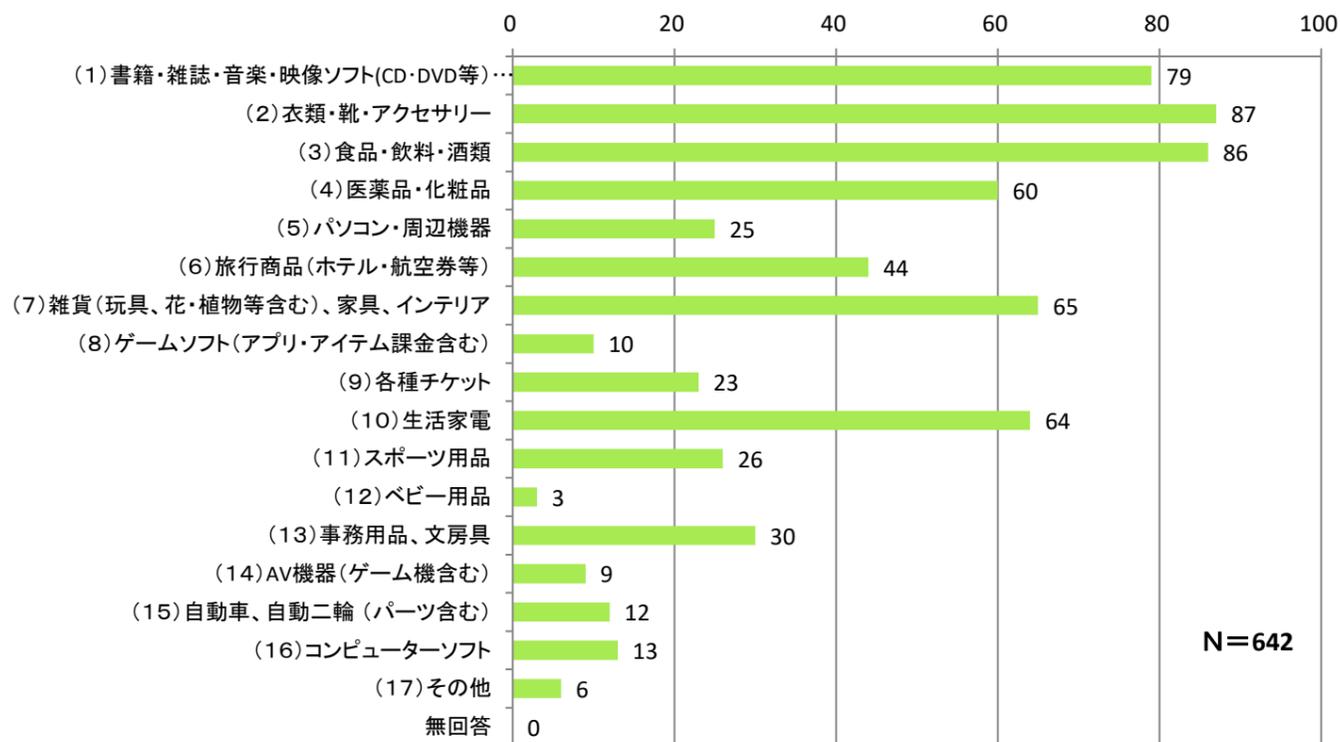
設問4 インターネットショッピングの利用頻度（アプリ内購入も含む）  
についてお答えください。

(1) 週2～3回利用	3	0.7%
(2) 週1回利用	13	2.9%
(3) 2週間に1回利用	16	3.6%
(4) 月に1回利用	45	10.1%
(5) 3か月に1回利用	31	7.0%
(6) 6か月に1回利用	50	11.2%
(7) 利用していない(1年に1回以下含む)	262	58.9%
無回答	25	5.6%
計	445	



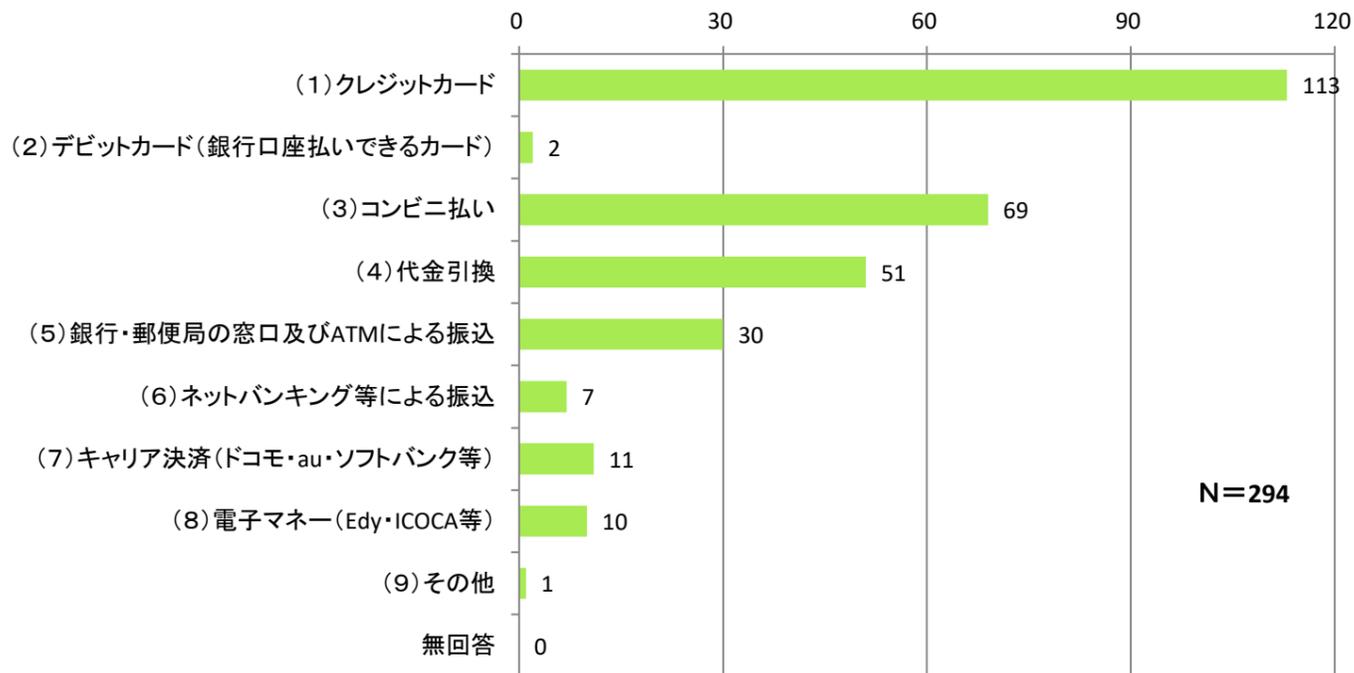
設問5 インターネットで購入したことがあるものに  
○をつけてください。(いくつでも可)

(1) 書籍・雑誌・音楽・映像ソフト(CD・DVD等) ※ダウンロード含む	79
(2) 衣類・靴・アクセサリ	87
(3) 食品・飲料・酒類	86
(4) 医薬品・化粧品	60
(5) パソコン・周辺機器	25
(6) 旅行商品(ホテル・航空券等)	44
(7) 雑貨(玩具、花・植物等含む)、家具、インテリア	65
(8) ゲームソフト(アプリ・アイテム課金含む)	10
(9) 各種チケット	23
(10) 生活家電	64
(11) スポーツ用品	26
(12) ベビー用品	3
(13) 事務用品、文房具	30
(14) AV機器(ゲーム機含む)	9
(15) 自動車、自動二輪(パーツ含む)	12
(16) コンピューターソフト	13
(17) その他	6
無回答	0
計	642



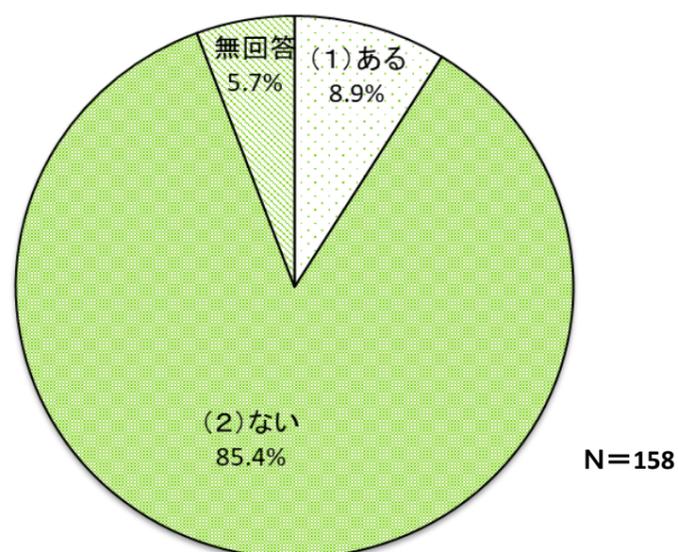
設問6 インターネットショッピングでの決済方法に○をつけてください。  
(いくつでも可)

(1)クレジットカード	113
(2)デビットカード(銀行口座払いできるカード)	2
(3)コンビニ払い	69
(4)代金引換	51
(5)銀行・郵便局の窓口及びATMによる振込	30
(6)ネットバンキング等による振込	7
(7)キャリア決済(ドコモ・au・ソフトバンク等)	11
(8)電子マネー(Edy・ICOCA等)	10
(9)その他	1
無回答	0
計	294



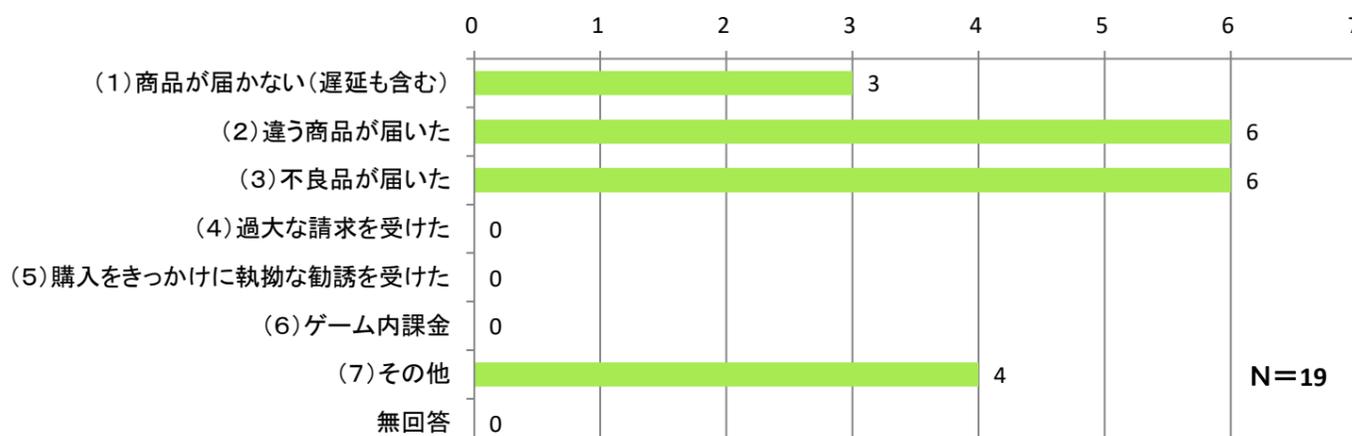
設問7 インターネットショッピングで契約トラブルに遭ったことはありますか。

(1)ある ⇒設問8へ	14	8.9%
(2)ない	135	85.4%
無回答	9	5.7%
計	158	



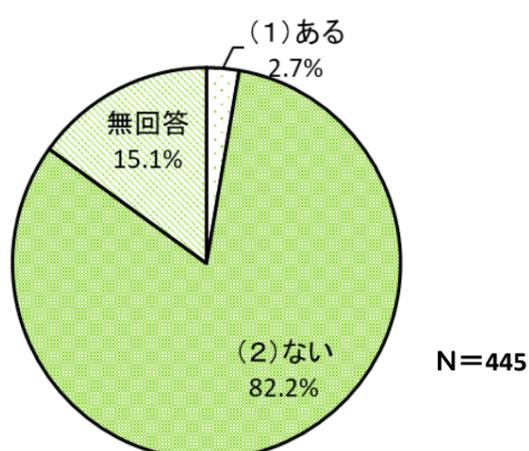
設問8 トラブル内容についてお答えください。(いくつでも可)

(1)商品が届かない(遅延も含む)	3
(2)違う商品が届いた	6
(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	0
(6)ゲーム内課金	0
(7)その他	4
無回答	0
計	19



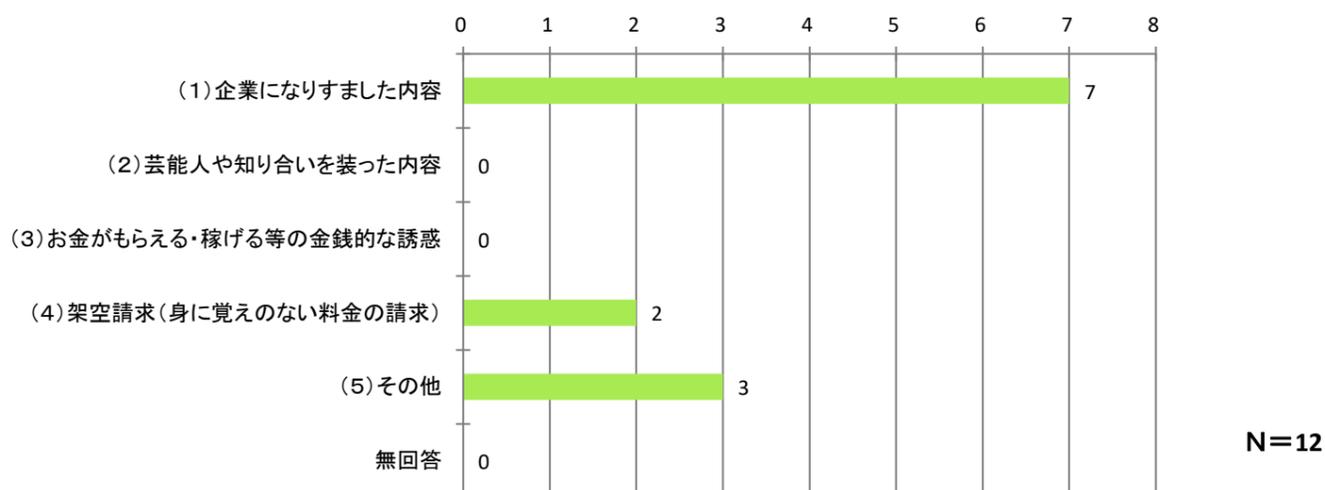
設問9 メールアプリやSMSに届いた迷惑メールへ返信、又は記載されているURLにアクセスしたり個人情報等を入力してしまったことはありますか。(金銭等の実害がなかった場合も含む)

(1)ある	12	2.7%
(2)ない	366	82.2%
無回答	67	15.1%
計	445	



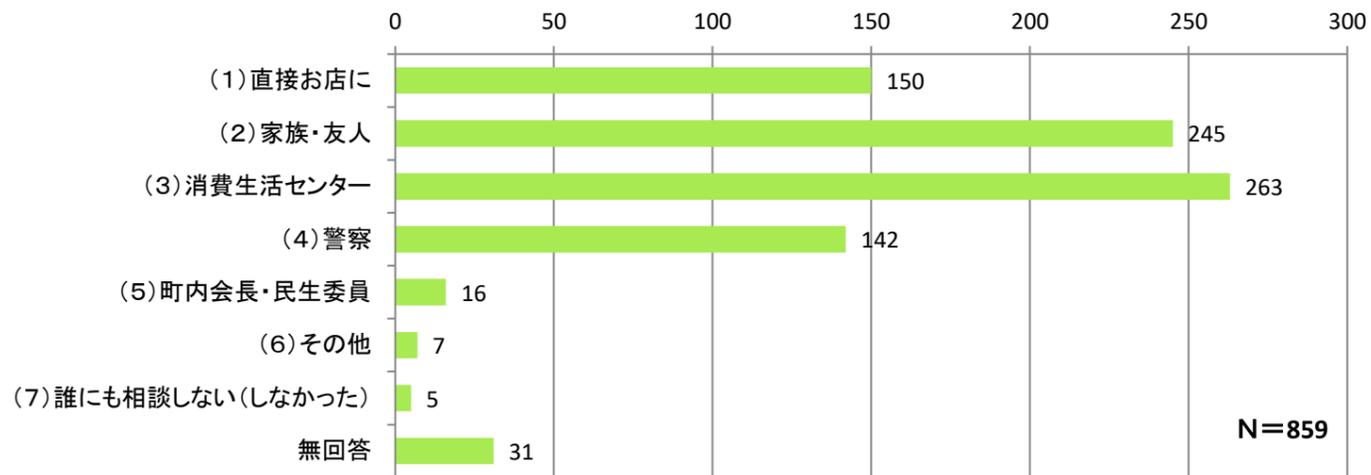
設問9-2 その迷惑メールはどのような内容ですか。(いくつでも可)

(1)企業になりすました内容	7
(2)芸能人や知り合いを装った内容	0
(3)お金がもらえる・稼げる等の金銭的な誘惑	0
(4)架空請求(身に覚えのない料金の請求)	2
(5)その他	3
無回答	0
計	12



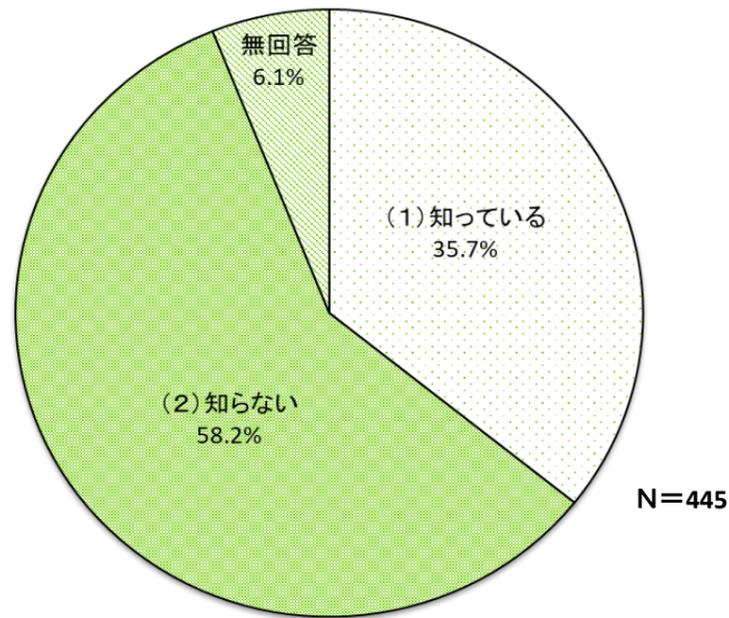
設問10 あなたがもし契約トラブルにあってしまったら、どこに（誰に）相談しますか。または相談しましたか。（いくつでも可）

(1)直接お店に	150
(2)家族・友人	245
(3)消費生活センター	263
(4)警察	142
(5)町内会長・民生委員	16
(6)その他	7
(7)誰にも相談しない(しなかった)	5
無回答	31
計	859



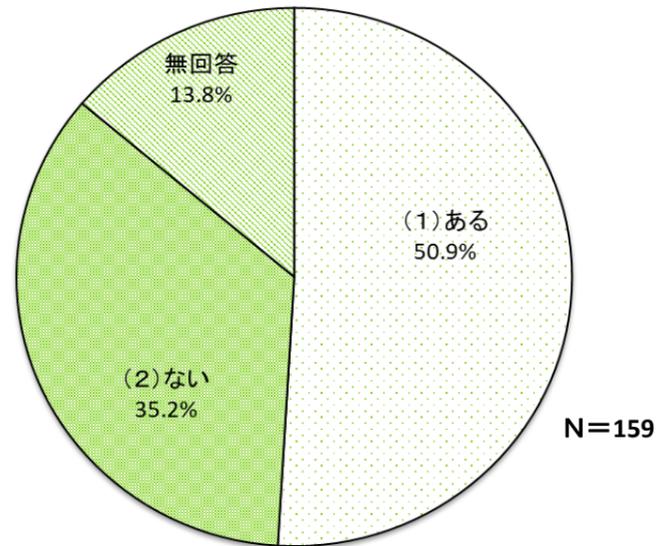
設問11 消費生活センターが実施している、消費生活出前講座を知っていますか。

(1)知っている ⇒設問11へ	159	35.7%
(2)知らない	259	58.2%
無回答	27	6.1%
計	445	



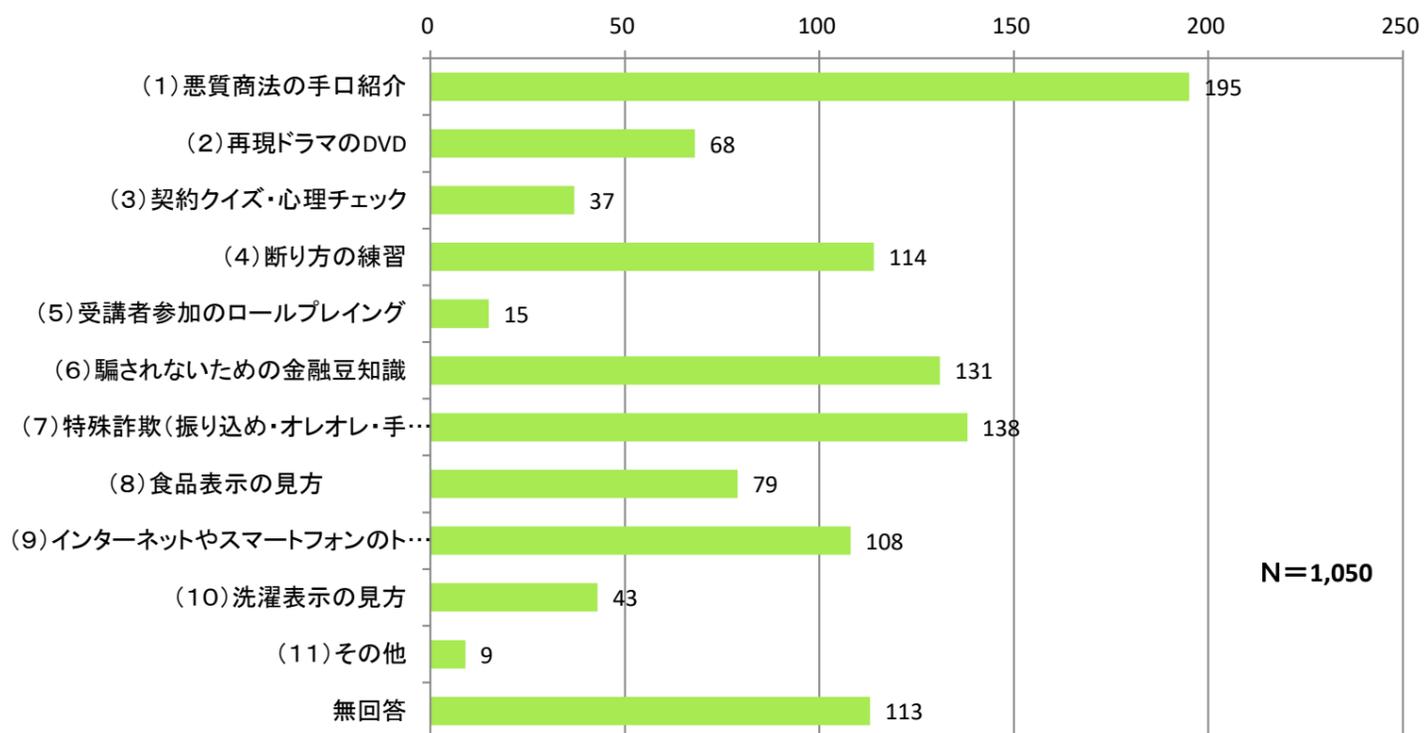
## 設問 1 2 消費生活出前講座を受けたことがありますか。

(1)ある	81	50.9%
(2)ない	56	35.2%
無回答	22	13.9%
計	159	



## 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	195
(2)再現ドラマのDVD	68
(3)契約クイズ・心理チェック	37
(4)断り方の練習	114
(5)受講者参加のロールプレイング	15
(6)騙されないための金融豆知識	131
(7)特殊詐欺(振り込め・オレオレ・手渡し・還付詐欺等)	138
(8)食品表示の見方	79
(9)インターネットやスマートフォンのトラブル防止	108
(10)洗濯表示の見方	43
(11)その他	9
無回答	113
計	1,050



■R3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	20.3%	14.2%
女	75.1%	76.6%
無回答	4.6%	9.2%

年齢	若年・中年層	高齢層
20歳未満	3.1%	
20歳代	11.9%	
30歳代	22.3%	
40歳代	32.2%	
50歳代	30.5%	
60歳代		44.9%
70歳代以上		55.1%

高齢層の方が  
センターのこと  
をより詳しく  
知っている

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	4.6%	7.6%
(2)名前も業務内容も知っている	15.3%	33.3%
(3)名前だけ知っている	57.8%	48.1%
(4)全く知らない	21.9%	10.1%
無回答	0.4%	0.9%

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	310	276
(2)新聞・雑誌	178	246
(3)インターネット	346	107
(4)自治体の広報紙など	131	220
(5)消費生活センター窓口	9	18
(6)町内会の回覧	59	116
(7)職場・学校	80	10
(8)その他	7	21
(9)特になし	54	23
無回答	3	11
計	1,177	1,048

高齢層と比べて  
3倍以上

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。

5割以上が月に1回以上  
利用している

若年・中年層 高齢層

	若年・中年層	高齢層
(1) 週2～3回利用	2.5%	0.7%
(2) 週1回利用	9.9%	2.9%
(3) 2週間に1回利用	14.2%	3.6%
(4) 月に1回利用	29.3%	10.1%
(5) 3か月に1回利用	14.4%	7.0%
(6) 6か月に1回利用	11.7%	11.2%
(7) 利用していない(1年に1回以下含む)	17.6%	58.9%
無回答	0.4%	5.6%

高齢層は利用していない人が圧倒的に多い

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）

どちらの層も上位の3種類は同じ

若年・中年層 高齢層

	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	302	79
(2) 衣類・靴・アクセサリ	327	87
(3) 食品・飲料・酒類	258	86
(4) 医薬品・化粧品	202	60
(5) パソコン・周辺機器	136	25
(6) 旅行商品(ホテル・航空券等)	143	44
(7) 雑貨(玩具、花・植物等含む)、 家具、インテリア	237	65
(8) ゲームソフト(アプリ・アイテム課金含む)	127	10
(9) 各種チケット	155	23
(10) 生活家電	157	64
(11) スポーツ用品	130	26
(12) ベビー用品	88	3
(13) 事務用品、文房具	152	30
(14) AV機器(ゲーム機含む)	80	9
(15) 自動車、自動二輪(パーツ含む)	37	12
(16) コンピューターソフト	38	13
(17) その他	6	6
無回答	0	0
計	2,575	642

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)

1～3番目  
が全く同じ

	若年・中年層	高齢層
(1)クレジットカード	351	113
(2)デビットカード(銀行口座払いできるカード)	17	2
(3)コンビニ払い	190	69
(4)代金引換	96	51
(5)銀行・郵便局の窓口及びATMによる振込	62	30
(6)ネットバンキング等による振込	11	7
(7)キャリア決済(ドコモ・au・ソフトバンク等)	94	11
(8)電子マネー(Edy・ICOCA等)	59	10
(9)その他	5	1
無回答	1	0
計	886	294

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
(1)ある ⇒設問8へ	11.1%	8.9%
(2)ない	87.3%	85.4%
無回答	1.6%	5.7%

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
(1)商品が届かない(遅延も含む)	21	3
(2)違う商品が届いた	10	6
(3)不良品が届いた	20	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	3	0
(6)ゲーム内課金	1	0
(7)その他	6	4
無回答	1	0
計	63	19

設問9 メールアプリやSMSに届いた迷惑メールへ返信、又は記載されているURLにアクセスしたり個人情報等を入力してしまったことはありますか。  
(金銭等の実害がなかった場合も含む)

	若年・中年層	高齢層
(1)ある	4.6%	2.7%
(2)ない	90.5%	82.2%
無回答	4.9%	15.1%

設問9-2 その迷惑メールはどのような内容ですか。(いくつでも可)

	若年・中年層	高齢層
(1)企業になりすました内容	16	7
(2)芸能人や知り合いを装った内容	4	0
(3)お金がもらえる・稼げる等の金銭的な誘惑	4	0
(4)架空請求(身に覚えのない料金の請求)	4	2
(5)その他	1	3
無回答	1	0
計	30	12

圧倒的に多い

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
(1)直接お店に	275	150
(2)家族・友人	360	245
(3)消費生活センター	230	263
(4)警察	162	142
(5)町内会長・民生委員	1	16
(6)その他	11	7
(7)誰にも相談しない(しなかった)	7	5
無回答	10	31
計	1,056	859

注: 表内には「どちらの層でも多い」と「高齢層で最多」の注釈があります。

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。

	若年・中年層	高齢層
(1)知っている ⇒設問11へ	13.5%	35.7%
(2)知らない	85.2%	58.2%
無回答	1.3%	6.1%

注: 表内には「若い世代にはあまり知られていない」の注釈があります。

設問 12 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	21.6%	50.9%
(2)ない	68.9%	35.2%
無回答	9.5%	13.9%

設問 13 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	221	195
(2)再現ドラマのDVD	59	68
(3)契約クイズ・心理チェック	66	37
(4)断り方の練習	134	114
(5)受講者参加のロールプレイング	11	15
(6)騙されないための金融豆知識	186	131
(7)特殊詐欺(振り込め・オレオレ・手渡し・還付詐欺等)	105	138
(8)食品表示の見方	83	79
(9)インターネットやスマートフォンのトラブル防止	195	108
(10)洗濯表示の見方	57	43
(11)その他	17	9
無回答	112	113
計	1,246	1,050

注: 表内には「どちらの層でも最多」と「高齢層との差が最も大きい」の注釈があります。

■R3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（R1年度～R3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		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3
男	19.2%	24.1%	20.3%	14.0%	11.5%	14.2%
女	74.6%	68.9%	75.1%	76.3%	79.9%	76.6%
無回答	6.2%	7.0%	4.6%	9.7%	8.6%	9.2%

年齢	若年・中年層			高齢層		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3
20歳未満	3.5%	4.5%	3.1%			
20歳代	9.0%	9.6%	11.9%			
30歳代	18.9%	17.5%	22.3%			
40歳代	35.9%	32.2%	32.2%			
50歳代	32.7%	36.2%	30.5%			
60歳代				41.1%	46.5%	44.9%
70歳代以上				58.9%	53.5%	55.1%

## 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		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3
(1) 相談したことがある	3.5%	4.5%	4.6%	11.8%	7.7%	7.6%
(2) 名前も業務内容も知っている	16.4%	15.8%	15.3%	28.8%	31.9%	33.3%
(3) 名前だけ知っている	60.1%	57.6%	57.8%	50.3%	53.3%	48.1%
(4) 全く知らない	19.5%	21.5%	21.9%	7.8%	5.8%	10.1%
無回答	0.6%	0.6%	0.4%	1.3%	1.3%	0.9%

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		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3
(1) テレビ・ラジオ	58.8%	60.3%	56.7%	62.9%	66.6%	62.0%
(2) 新聞・雑誌	34.7%	34.5%	32.5%	54.2%	55.8%	55.3%
(3) インターネット	51.3%	58.8%	63.3%	16.1%	17.7%	24.0%
(4) 自治体の広報紙など	25.2%	21.3%	23.9%	49.6%	51.5%	49.4%
(5) 消費生活センター窓口	3.1%	1.9%	1.6%	6.2%	2.9%	4.0%
(6) 町内会の回覧	13.0%	13.4%	10.8%	29.2%	32.7%	26.1%
(7) 職場・学校	11.0%	12.4%	14.6%	3.0%	2.7%	2.2%
(8) その他	1.3%	2.1%	1.3%	4.1%	6.4%	4.7%
(9) 特になし	9.3%	9.6%	9.9%	3.6%	4.2%	5.2%
無回答	1.4%	1.1%	0.5%	2.4%	2.0%	2.5%

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		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3
(1)週2～3回利用	3.0%	3.9%	2.5%	0.9%	0.9%	0.7%
(2)週1回利用	6.5%	9.4%	9.9%	1.1%	1.8%	2.9%
(3)2週間に1回利用	11.1%	13.6%	14.2%	2.2%	2.9%	3.6%
(4)月に1回利用	25.0%	28.1%	29.3%	6.3%	9.7%	10.1%
(5)3か月に1回利用	14.1%	14.5%	14.4%	5.8%	10.2%	7.0%
(6)6か月に1回利用	13.1%	9.4%	11.7%	8.2%	9.1%	11.2%
(7)利用していない(1年に1回以下含む)	26.2%	19.8%	17.6%	69.1%	60.6%	58.9%
無回答	1.0%	1.2%	0.4%	6.4%	4.8%	5.6%

両方の層で減少

高齢層は利用していない人が圧倒的に多い

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		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3
(1)書籍・雑誌・音楽映像ソフト (CD・DVD等)※ダウンロード含む	60.1%	72.3%	67.3%	49.5%	48.1%	50.0%
(2)衣類・靴・アクセサリ	72.7%	75.2%	72.8%	50.0%	58.3%	55.1%
(3)食品・飲料・酒類	46.9%	51.8%	57.5%	45.7%	55.1%	54.4%
(4)医薬品・化粧品	37.4%	44.9%	45.0%	36.0%	41.7%	38.0%
(5)パソコン・周辺機器	24.0%	27.0%	30.3%	16.7%	19.2%	15.8%
(6)旅行商品(ホテル・航空券等)	36.0%	33.2%	31.8%	30.6%	32.7%	27.8%
(7)雑貨(玩具、花・植物等含む) 家具、インテリア	40.9%	48.0%	52.8%	29.6%	37.8%	41.1%
(8)ゲームソフト(アプリ・課金含む)	22.3%	27.4%	28.3%	4.8%	1.3%	6.3%
(9)各種チケット	42.1%	32.7%	34.5%	19.4%	13.5%	14.6%
(10)生活家電	32.4%	36.3%	35.0%	27.4%	33.3%	40.5%
(11)スポーツ用品	27.1%	26.3%	29.0%	16.7%	14.7%	16.5%
(12)ベビー用品	14.5%	14.8%	19.6%	4.3%	6.4%	1.9%
(13)事務用品、文房具	26.7%	34.1%	33.9%	16.1%	19.2%	19.0%
(14)AV機器(ゲーム機含む)	14.1%	17.4%	17.8%	2.7%	8.3%	5.7%
(15)自動車、自動二輪(パーツ含む)	7.6%	10.3%	8.2%	3.2%	1.9%	7.6%
(16)コンピューターソフト	10.9%	9.3%	8.5%	5.9%	7.1%	8.2%
(17)その他	1.0%	3.8%	1.3%	4.8%	2.6%	3.8%
無回答	0.8%	0.5%	0.0%	3.8%	1.3%	0.0%

両方の層で増加

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		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3
(1)クレジットカード	75.0%	79.5%	78.2%	67.7%	69.9%	71.5%
(2)デビットカード(銀行口座払可能カード)	2.1%	3.1%	3.8%	2.7%	3.2%	1.3%
(3)コンビニ払い	46.7%	49.6%	42.3%	37.1%	46.8%	43.7%
(4)代金引換	26.9%	28.2%	21.4%	34.4%	43.6%	32.3%
(5)銀行・郵便局の窓口、ATMによる振込	18.2%	18.9%	13.8%	25.3%	23.1%	19.0%
(6)ネットバンキング等による振込	3.7%	3.1%	2.4%	2.7%	1.9%	4.4%
(7)キャリア決済(ドコモ・au・ソフトバンク等)	14.5%	20.0%	20.9%	1.1%	4.5%	7.0%
(8)電子マネー(Edy・ICOCA等)	4.7%	8.6%	13.1%	2.7%	3.2%	6.3%
(9)その他	0.2%	1.2%	1.1%	0.0%	1.3%	0.6%
無回答	1.2%	1.0%	0.2%	8.6%	4.5%	0.0%

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。

増加傾向

	若年・中年層			高齢層		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3
(1)ある ⇒設問8へ	9.9%	11.2%	11.1%	5.4%	6.4%	8.9%
(2)ない	88.8%	85.9%	87.3%	85.5%	87.8%	85.4%
無回答	1.3%	2.9%	1.6%	9.1%	5.8%	5.7%

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		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3
(1)商品が届かない(遅延も含む)	51.0%	68.1%	42.0%	20.0%	50.0%	21.4%
(2)違う商品が届いた	19.6%	34.0%	20.0%	20.0%	80.0%	42.9%
(3)不良品が届いた	29.4%	63.8%	40.0%	30.0%	60.0%	42.9%
(4)過大な請求を受けた	2.0%	2.1%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%
(5)購入をきっかけに執拗な勧誘を受けた	3.9%	17.0%	6.0%	0.0%	40.0%	0.0%
(6)ゲーム内課金	5.9%	2.1%	2.0%	0.0%	10.0%	0.0%
(7)その他	7.8%	12.8%	12.0%	20.0%	50.0%	28.6%
無回答	21.6%	0.0%	2.0%	50.0%	0.0%	0.0%

設問9 メールアプリやSMSに届いた迷惑メールへ返信、又は記載されているURLにアクセスしたり  
個人情報等を入力してしまったことはありますか。(金銭等の実害がなかった場合も含む)

	若年・中年層			高齢層		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3
(1)ある			4.6%			2.7%
(2)ない			90.5%			82.2%
無回答			4.9%			15.1%

設問9-2 その迷惑メールはどのような内容ですか。(いくつでも可)

	若年・中年層			高齢層		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3
(1)企業になりすました内容			64.0%			58.3%
(2)芸能人や知り合いを装った内容			16.0%			0.0%
(3)お金がもらえる等の金銭的な誘惑			16.0%			0.0%
(4)架空請求			16.0%			16.7%
(5)その他			4.0%			25.0%
無回答			4.0%			0.0%

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）

No.4

	若年・中年層			高齢層		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3
(1) 直接お店に	63.0%	67.0%	50.3%	34.5%	42.3%	33.7%
(2) 家族・友人	52.3%	58.8%	65.8%	41.7%	51.5%	55.1%
(3) 消費生活センター	38.2%	40.3%	42.0%	56.2%	61.7%	59.1%
(4) 警察	20.0%	21.7%	29.6%	23.9%	21.2%	31.9%
(5) 町内会長・民生委員	0.4%	0.2%	0.2%	0.9%	1.1%	3.6%
(6) その他	1.6%	0.9%	2.0%	1.2%	0.4%	1.6%
(7) 誰にも相談しない(しなかった)	1.4%	1.7%	1.3%	1.1%	0.7%	1.1%
無回答	2.3%	0.9%	1.8%	14.9%	8.2%	7.0%

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。

	若年・中年層			高齢層		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3
(1) 知っている ⇒設問11へ	12.4%	13.7%	13.5%	35.9%	39.2%	35.7%
(2) 知らない	86.0%	84.8%	85.2%	54.9%	57.1%	58.2%
無回答	1.6%	1.6%	1.3%	9.2%	3.7%	6.1%

設問 12 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		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3
(1) ある	25.0%	34.3%	21.6%	55.3%	59.9%	50.9%
(2) ない	73.9%	57.5%	68.9%	38.8%	33.9%	35.2%
無回答	1.1%	8.3%	9.5%	5.9%	6.2%	13.9%

設問 13 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		
	R1	R2	R3	R1	R2	R3
(1) 悪質商法の手口紹介	44.6%	41.4%	40.4%	46.6%	49.1%	43.8%
(2) 再現ドラマのDVD	11.3%	11.3%	10.8%	14.2%	13.5%	15.3%
(3) 契約クイズ・心理チェック	11.3%	13.4%	12.1%	10.8%	10.2%	8.3%
(4) 断り方の練習	26.9%	22.8%	24.5%	27.5%	31.4%	25.6%
(5) 受講者参加のロールプレイング	3.5%	3.2%	2.0%	5.3%	4.2%	3.4%
(6) 騙されないための金融豆知識	33.7%	35.6%	34.0%	28.3%	26.5%	29.4%
(7) 特殊詐欺(振り込め・オレオレ・手渡し・還付詐欺等)	21.3%	21.8%	19.2%	29.9%	28.5%	31.0%
(8) 食品表示の見方	10.9%	16.2%	15.2%	16.1%	20.1%	17.8%
(9) インターネットやスマートフォンのトラブル防止	38.4%	41.4%	35.6%	19.1%	21.9%	24.3%
(10) 洗濯表示の見方	6.9%	9.8%	10.4%	8.6%	11.3%	9.7%
(11) その他	2.0%	1.7%	3.1%	2.0%	2.0%	2.0%
無回答	15.9%	15.4%	20.5%	28.9%	21.5%	25.4%