

平成 26 年度

第2回 市政モニターアンケート調査結果



長 崎 市

消費者センター

※ 小数点第2位を四捨五入し表示しているため、個々の構成割合の合計が100%にならない場合があります。

1. 調査の目的

長崎市消費者センターでは、事業者と消費者の間に生じた苦情や相談を受け解決に向かうよう日々業務を行っています。

近年、高齢者の消費者トラブルが急増しており、消費者センターでは、相談業務に併せて、消費者被害に遭わないために、「出前講座」、「広報ながさき」、「消費者センターホームページ」および「メールマガジン」などさまざまな媒体で啓発を行っています。

今回の調査は、市民の皆さんの消費者センターが行なっている事業の周知度を把握し、今後の業務へ役立てていこうとするものです。

2. 調査の概要

調査期間：平成26年7月10日～平成26年7月22日

送付数：190人（郵送モニター 161人 インターネットモニター 29人）

回答率：84.2%（160人）

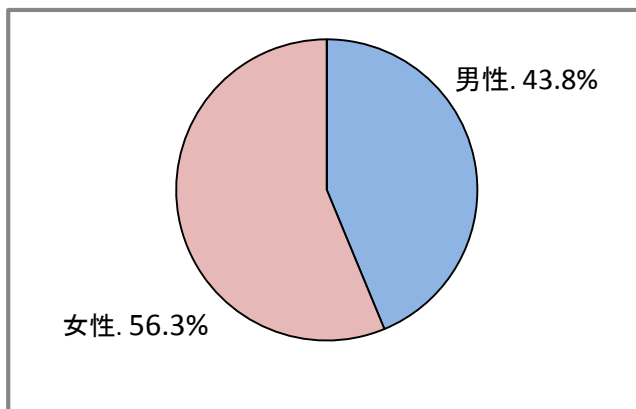
（郵送モニター 145人 インターネットモニター 15人）

3. 回答内容

各設問の回答内容は、次のとおりです。

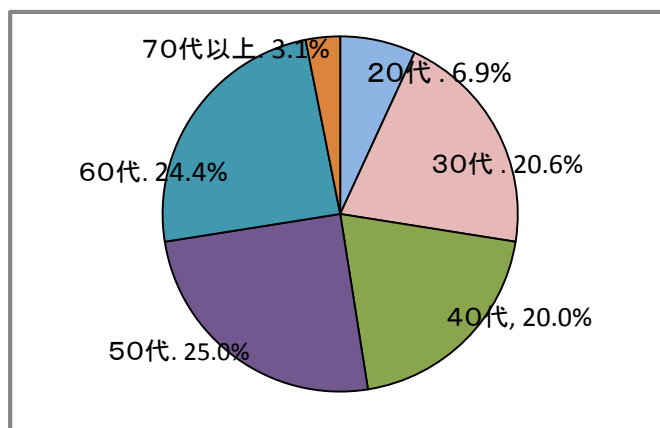
問1 あなたの性別をお答えください。

| 選択肢 | 回答数 | 構成比 |
|------|-----|--------|
| 1 男性 | 70 | 43.8% |
| 2 女性 | 90 | 56.3% |
| 無回答 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 160 | 100.0% |



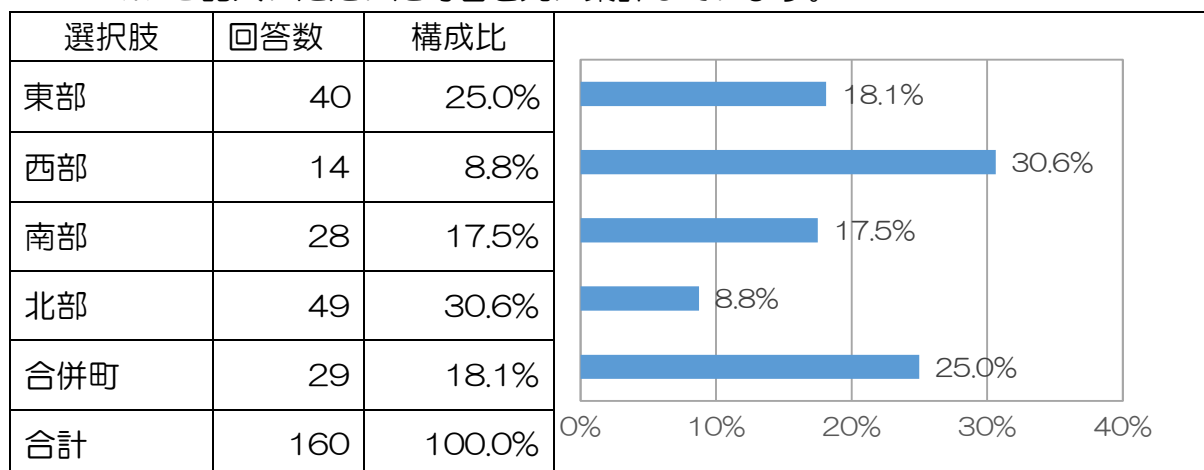
問2 あなたの年齢を選択してください。

| 選択肢 | 回答数 | 構成比 |
|---------|-----|--------|
| 1 20代 | 11 | 6.9% |
| 2 30代 | 33 | 20.6% |
| 3 40代 | 32 | 20.0% |
| 4 50代 | 40 | 25.0% |
| 5 60代 | 39 | 24.4% |
| 6 70代以上 | 5 | 3.1% |
| 合計 | 160 | 100.0% |

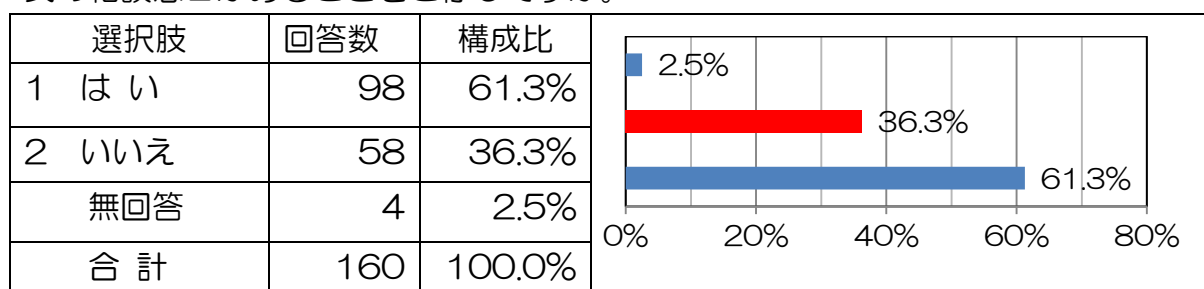


問3 お住まいの町名を教えてください。

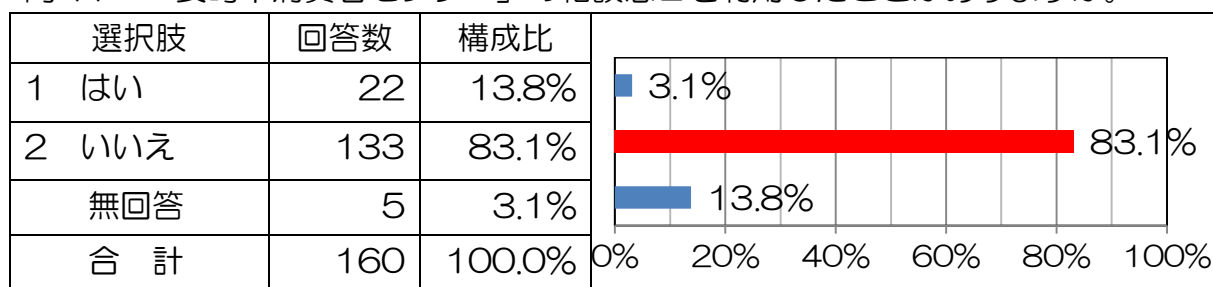
※ ご記入いただいた町名を元に集計しています。



問16 「長崎市消費者センター（メルカつきまち4階）」に、消費者契約に関する市民の相談窓口があることをご存じですか。

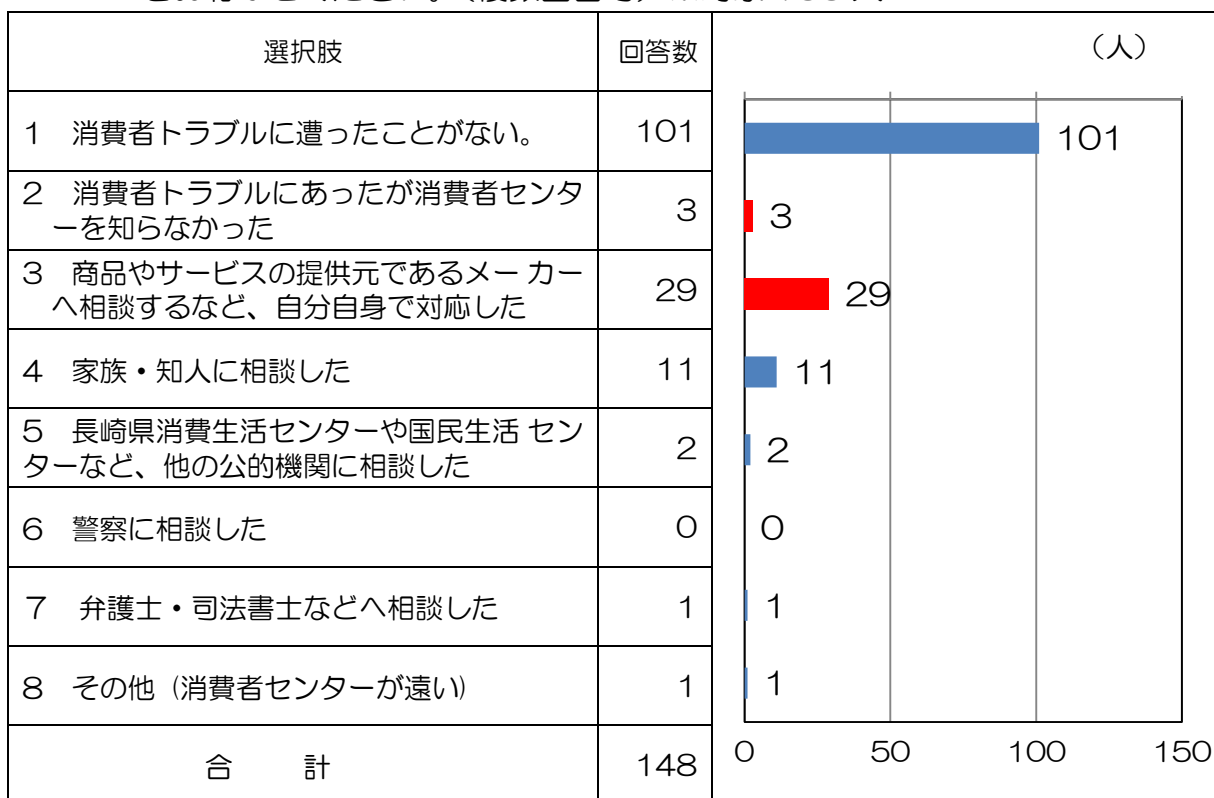


問17 「長崎市消費者センター」の相談窓口を利用したことがありますか。

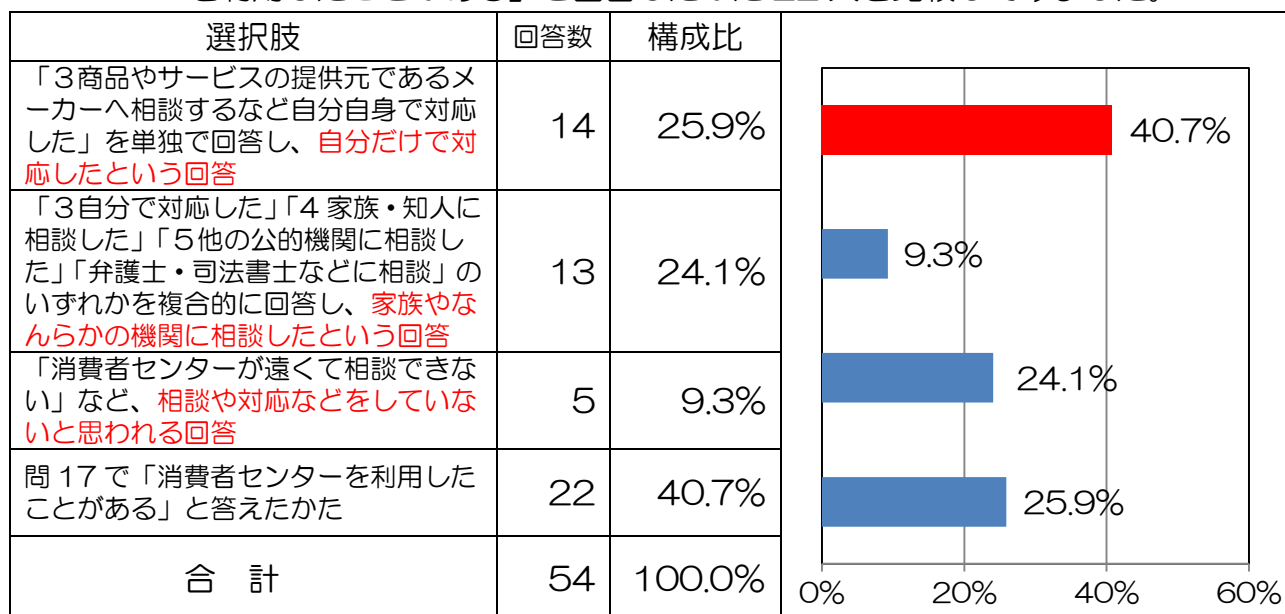


「長崎市消費者センター」を「知らない」と答えたかたが160人中58人(36.3%)という結果でした。実際に「消費者センターを利用したことがある」と答えたかたは、22人(13.8%)で「利用したことがない」と答えたかたは、133人(83.1%)でした。

問 18 問 17で「2 いいえ」と答えたかたにお聴きします。「2 いいえ」の理由をお聴かせください。(複数回答可) ※対象 133 人

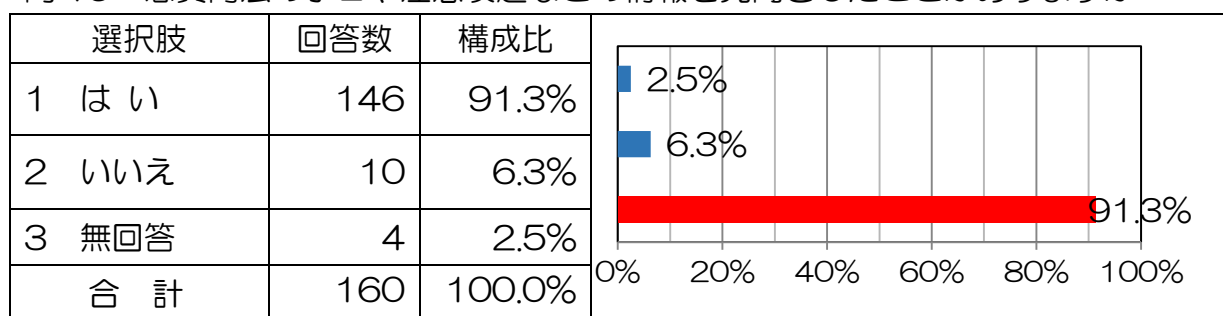


※参考 「長崎市消費者センター」を利用したことがないかたのうち「消費者トラブルに遭ったことがない」かたを除いた 32 人の理由の分析と「消費者センターを利用したことがある」と回答したかた 22 人を比較してみました。

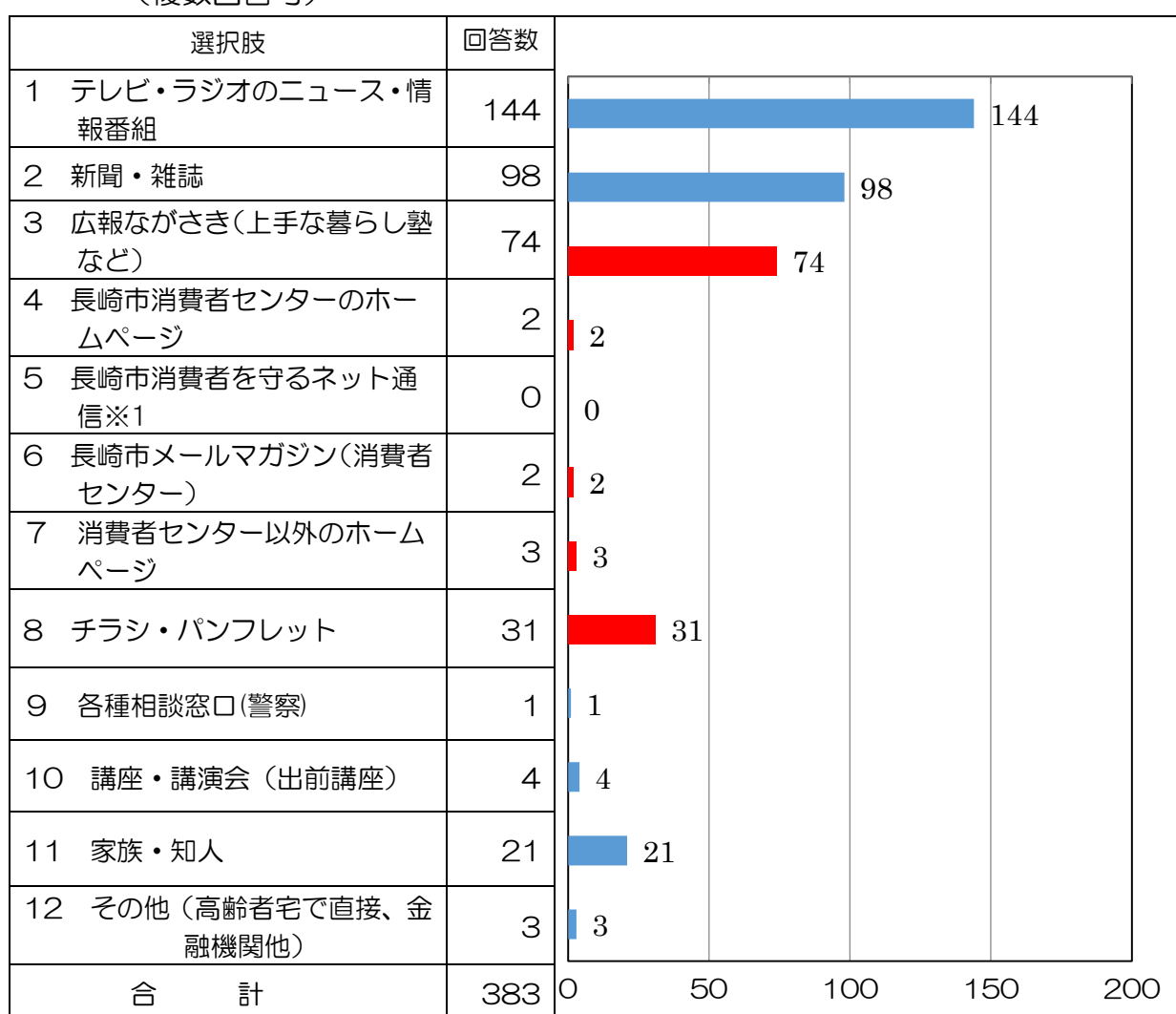


「長崎市消費者センター」を利用したことがないかたのうち「消費者トラブルに遭ったことがない」を除いた 32 名と消費者センターの相談を利用したことがあるかた 22 人の合計 54 人を 100 とすると、「自分自身のみでメーカー等へ相談するなど対応した」かたは、14 名(25.9%)、家族や他の機関などなんらかの窓口で相談したかたが 13 人(24.1%)、相談や対応などをしていないと思われる回答が 5 人(9.3%)、長崎市消費者センターを利用したかたは 22 人(40.7%)となっています。

問 19 悪質商法の手口や注意喚起などの情報を見聞きしたことがありますか



問 20 悪質商法などについて、どのようなもので見聞きしたかお聴かせください。
(複数回答可)

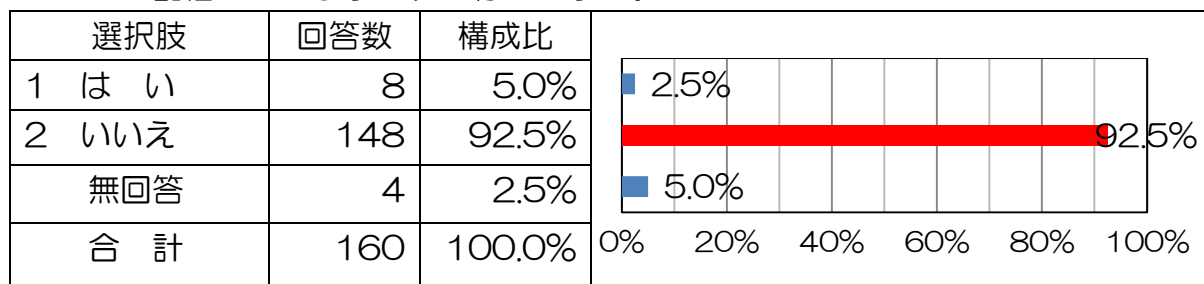


※1 民生委員や福祉関係団体などと消費者被害防止ネットワークを構築し、消費者被害の早期発見や警戒を要する情報をファクスまたはEメールで配信しています。

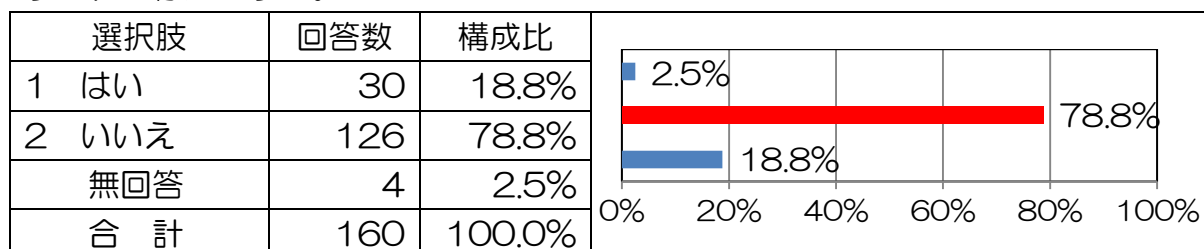
悪質商法などについて、どのようなもので見聞きしたかについては、「テレビ・ラジオ」が160人中144人、「新聞・雑誌」が98人と多くを占めました。

本市消費者センターが直接実施している情報発信では、「広報ながさき(上手な暮らし塾など)」が74人、「チラシ・パンフレット」が31人、「消費者センターホームページ」が2人、「長崎市メールマガジン(消費者センター)」が2人、「長崎市消費者を守るネット通信」が0人という結果でした。

問 21 長崎市消費者センターでは、消費者トラブルに関する最新情報をメールマガジンで配信していますが、ご存じですか。



問 22 長崎市消費者センターでは、市民の皆さんのご要望に合わせ、自治会や学校などに出向いて消費者トラブルなどについてお話しする「出前講座」を行っていますが、ご存知ですか。



その他自由回答

問 21 および問 22 については、町内会等で連絡するような方法を検討してほしい。

4. 調査結果

「長崎市消費者センター」を「知らない」と答えたかたが 160 人中 58 人 (36.3%) という結果でした。実際に「消費者センターを利用したことがある」と答えたかたは、22 人 (13.8%) で「利用したことがない」と答えたかたは、133 人 (83.1%) でした。

「長崎市消費者センター」の認知度については、まだ高いとは言えない結果となりましたが、消費者トラブルに遭われたかたについては、自分だけで対応したかた (25.9%)、消費者センター以外の機関や家族などに相談したかた (24.1%) と比較し、長崎市消費者センターを利用したかた (40.7%) が多いという結果となりました。

また、情報の入手の面では、「悪質商法などについてどのようなもので見聞きしたか」との問いには、「テレビ・ラジオ」および「新聞・雑誌」が多くを占め、本市消費者センターが直接実施している情報発信の件数を大きく上回りました。

特に、本市では、地域に出向いて事例や契約の知識をお話する出前講座を実施し、平成 25 年度は、年間 100 回以上開催しており、メールマガジンについても、平成 25 年度は 13 回、26 年度は、既に 11 回の緊急情報を配信しているなか、当情報を入手したかたが出前講座 4 名、メールマガジン 2 名と厳しい結果となっています。

情報発信を含めた啓発事業としては、現在の直接的な事業を行いつつも、テレビ、新聞などのマスコミなどの媒体も活用し、効果的に行なっていく必要があることが調査を通して分かりました。

今後とも、「消費者トラブルに遭ったかた」の救済とともに、拡大・未然防止のための効果的な啓発活動も行なっていきたいと考えます。