

いたばし・タウンモニター いたばし・eモニター

令和5年度第1回  
モニターアンケート結果報告書

消費生活にかかる意識調査

板橋区政策経営部広聴広報課

— 目 次 —

ページ

アンケート概要		1
<b>基本情報</b>		
問1	あなたの性別は	2
問2	あなたの年齢は	2
問3	あなたの職業は	3
問4	区内にお住まいの年数は	3
<b>消費生活に関する関心・行動について</b>		
問5	次の消費者問題のうち、あなたが関心のあることはどれですか。（複数回答可）	4
問6	商品・サービスの料金を支払うのに、現金（紙幣・硬貨）を使用せずに支払う「キャッシュレス決済」を利用していますか。	5
問7	問6で「1 利用している」とお答えになった方にお聞きします。利用しているキャッシュレス決済の手段は何ですか。（複数回答可）	6
問8	キャッシュレス決済について不便に感じていたり、懸念していることはありますか。（複数回答可）	7
問9	あなたは、「エシカル消費」を知っていますか。	8
問10	問9で「1 言葉も内容も知っている」「2 言葉は聞いたことがあるが、内容までは知らない」とお答えになった方にお聞きします。エシカル消費をどこで（何で）知りましたか。（複数回答可）	9
問11	エシカル消費について、日常生活で心掛けていること、取り組んでいることがありますか。（複数回答可）	10
<b>商品やサービスに関する消費生活トラブルについて</b>		
問12	あなたは商品やサービスを購入した際に、トラブルに遭ったことがありますか。	11
問13	問12で「1 ある」とお答えになった方にお聞きします。トラブルの原因となった商品・サービスの販売形態はどのようなことですか。（複数回答可）	12

**消費者問題に対する行政の取り組みについて**

問14	あなたは、次の相談窓口などを知っていますか。 (ア) 独立行政法人 国民生活センター (イ) 東京都消費生活総合センター (ウ) 板橋区消費者センター (エ) 消費者ホットライン「188 (いやや)」 《最寄りの消費生活相談窓口を案内する電話番号》	13
<b>成年年齢引下げについて</b>		
問15	あなたは、令和4年（2022年）4月1日から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられたことを知っていますか。	14

※ n (number of cases) は、その設問に対する回答者の総数を示しています。  
質問によっては複数の回答を得たものがあります。  
また、質問によっては、回答がなかった、もしくは、択一選択の質問に複数の回答があったため、総数について整合がとれていない部分があります。

## 1 アンケート概要

消費生活にかかる意識調査

## 2 調査目的

消費者センターの消費生活相談窓口には、日々、インターネットに関連する消費トラブルや、架空請求ハガキが送付されたなど、詐欺的なトラブル等の相談が寄せられています。こうした中、消費者センターでは、消費者トラブルの経験や相談窓口の認知度など、消費生活に関する意識や実態を把握するため、アンケートを実施します。

## 3 調査対象

- (1) いたばし・タウンモニター 51名
- (2) いたばし・eモニター 189名

## 4 調査方法

- (1) いたばし・タウンモニター 郵送またはインターネット回答
- (2) いたばし・eモニター インターネット回答

## 5 調査期間

令和5年5月30日（火）から令和5年6月12日（月）まで

## 6 アンケート作成部署

くらしと観光課 消費者センター

## 7 回答結果（回答率）

	回答数	回答率
タウンモニター	47人	92.2%
eモニター	130人	68.8%
計	177人	73.8%

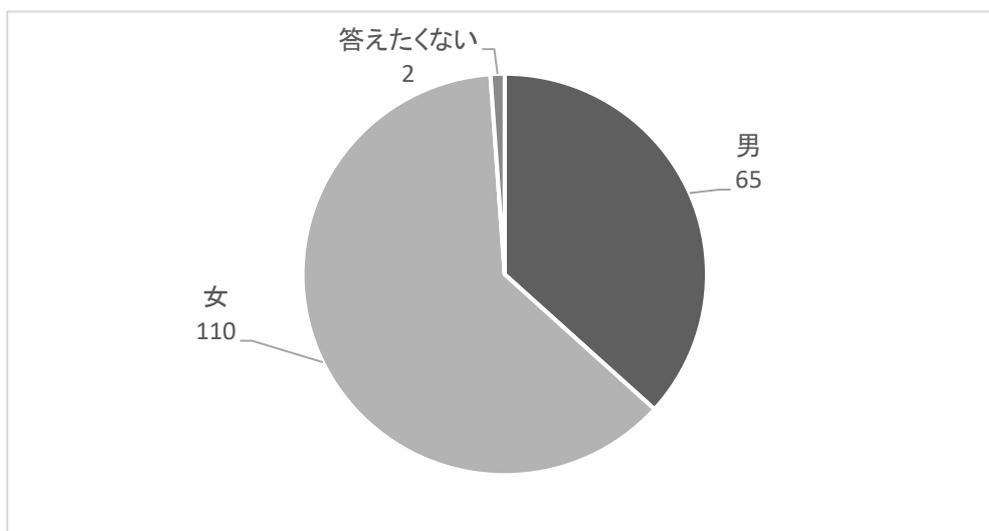
## 8 その他

紙面の関係上、同様の内容のものについては要約・省略をしているものがあります。また、ご意見・ご要望等で、アンケートに関連のない内容等については、割愛いたしました。

回答の比率（％）は、小数点第二位を四捨五入しています。したがって、数値の合計が100%にならない場合があります。

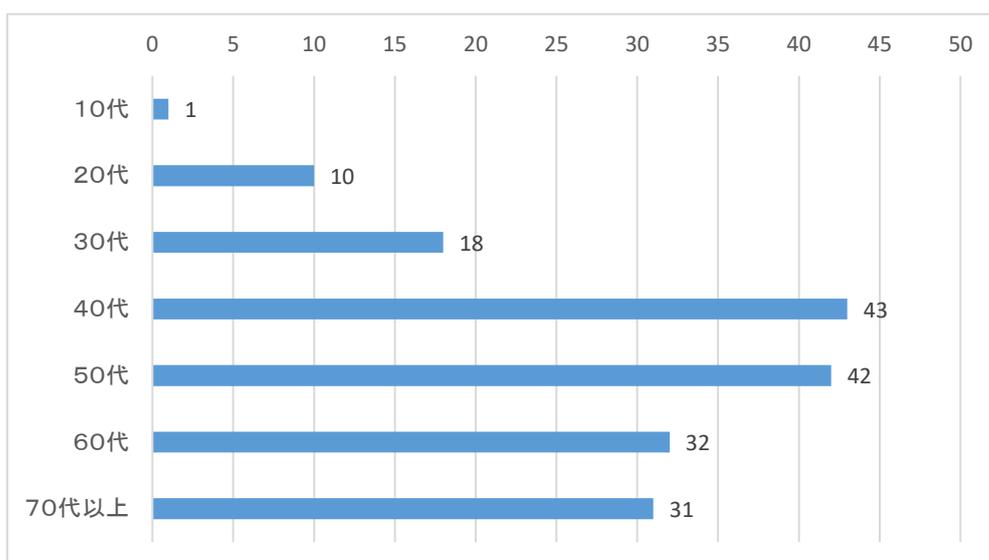
## 基本情報

### 問1 あなたの性別は



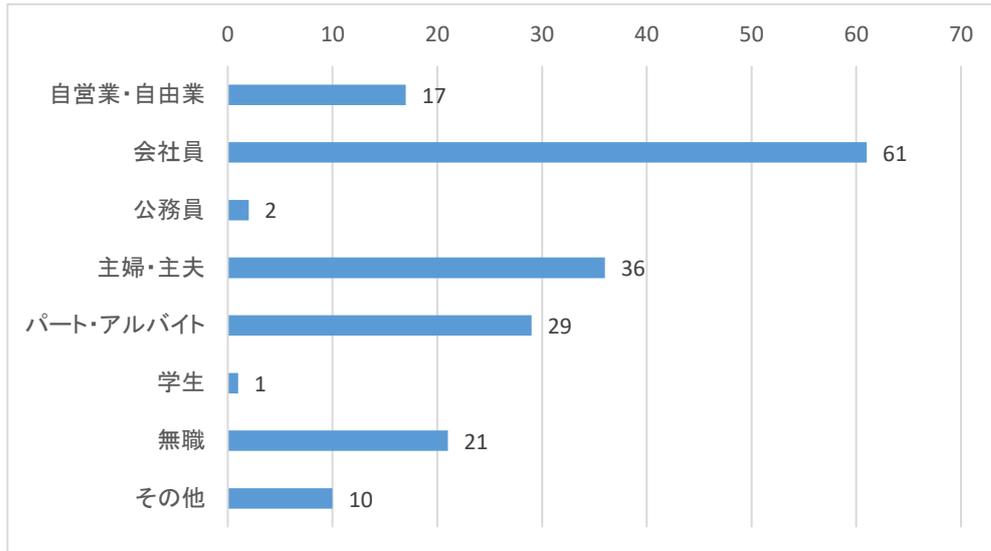
n=177

### 問2 あなたの年齢は



n=177

### 問3 あなたの職業は

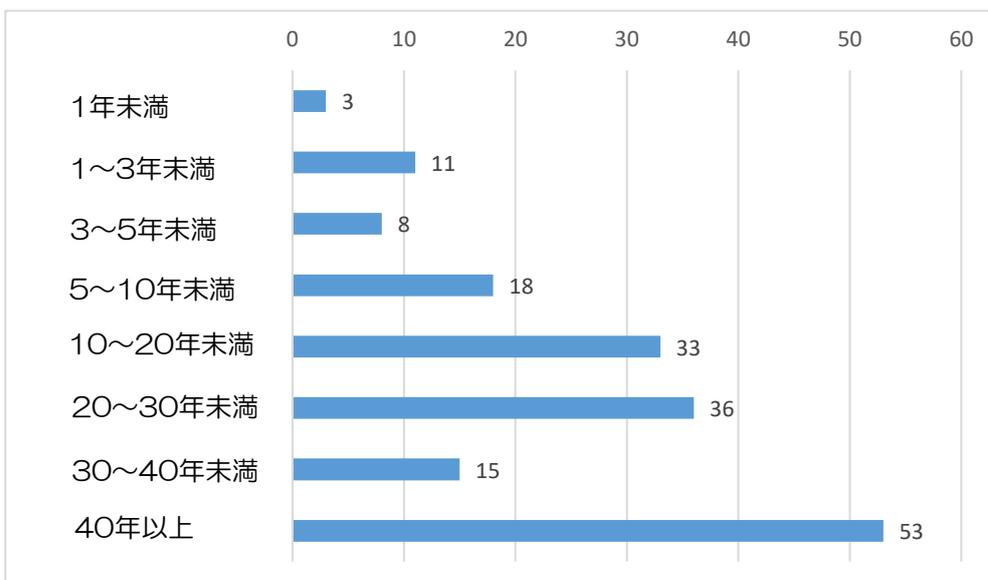


n=177

《その他の回答》

- ・パートナー社員
- ・主婦手伝い、嫁の仕事を手伝っている
- ・大学職員
- ・障がい者
- ・不動産賃貸業
- ・シルバー会員として、区の施設で勤務しています。
- ・成増団地自治会の事務
- ・ただ今、日本語講師を休職中

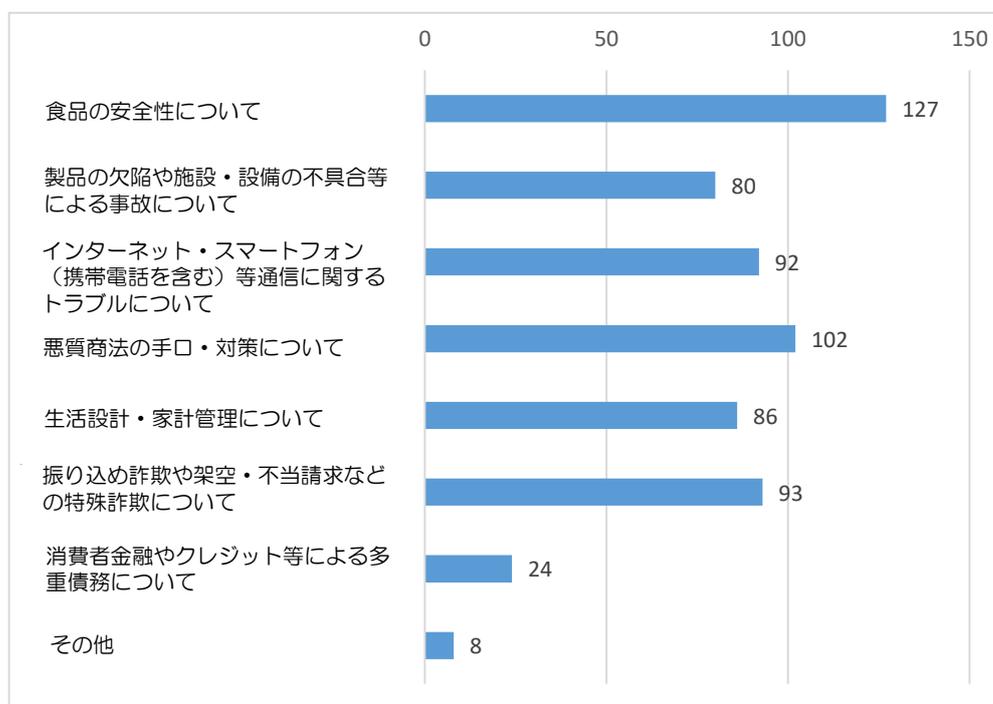
### 問4 区内にお住まいの年数は



n=177

## 消費生活に関する関心・行動について

問5 次の消費者問題のうち、あなたが関心のあることはどれですか。（複数回答可）



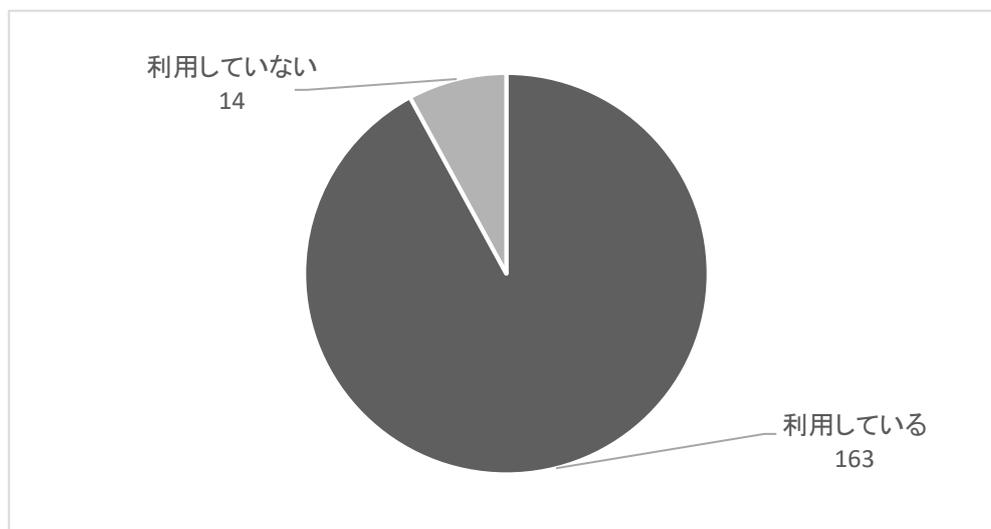
n=176  
未回答=1

「食品の安全性について」と回答した人が127人（72.2%）で最も多かった。

### 《その他の回答》

- ・消費促進のためのイベント開催（マルシェなど）
- ・霊感商法（カルト宗教勧誘を含む）
- ・農薬や化学肥料を減らしていくのは難しいのか。せめて子どもたちが食べる給食は無農薬を目指して欲しい。
- ・原材料に外国製の材料が増えている。（豆腐・味噌・醤油の大豆、お菓子のじゃがいもや小麦など）日本の農家さんを守っていかないと、輸入が難しくなった時に困ると思う。また、味噌や醤油などの伝統的な発酵食品はしっかり守っていく必要があると思う。
- ・最近のウクライナや、中国の動向や、世界の動きから、自給率の問題に特に関心有。
- ・動画広告などによくある、健康食品・サプリや化粧品などのネットショッピングの安全性について
- ・生活に見合った支出をしているか、余裕はどれくらい持てるか考えています。
- ・消費税の使われ方、増税、インボイス制度
- ・昨今スーパーに買い物に行って、食材の値上がりがすごいです。そのあたりの公的な意見を聞きたい。
- ・電気代高騰、物価高騰
- ・奨学金とうたっている学費ローンについて

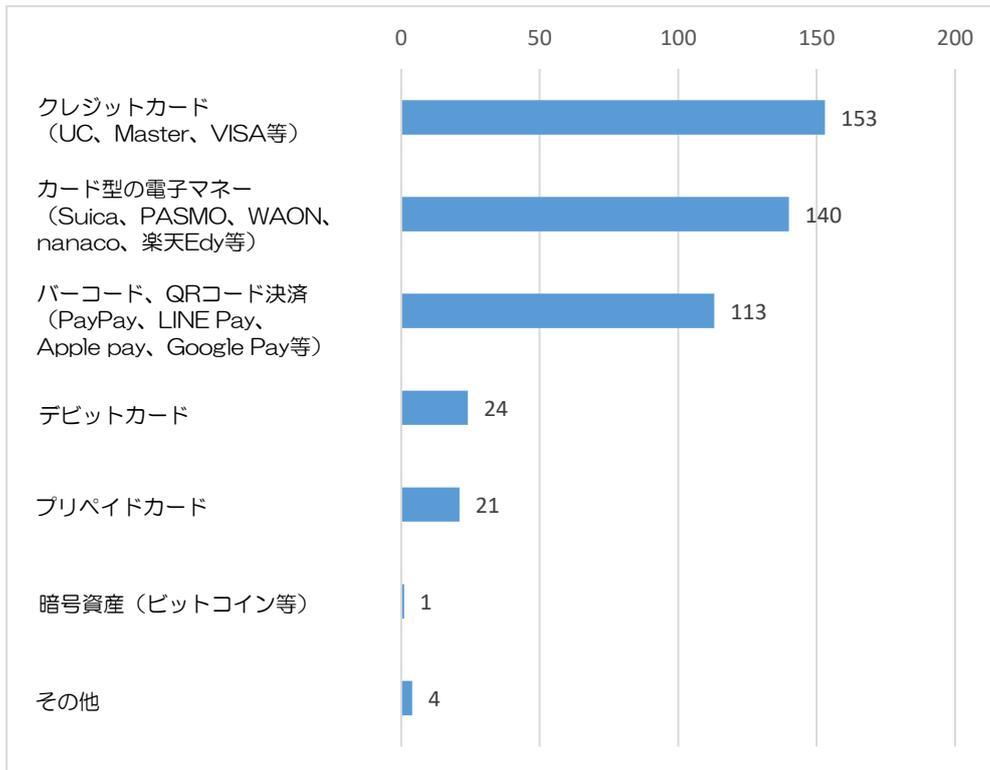
問6 商品・サービスの料金を支払うのに、現金（紙幣・硬貨）を使用せずに支払う「キャッシュレス決済」を利用していますか。



n=177

「利用している」と回答した人が163人（92.1%）だった。

【問6で「1 利用している」とお答えになった方にお聞きします。】  
問7 利用しているキャッシュレス決済の手段は何ですか。  
(複数回答可)



n=163

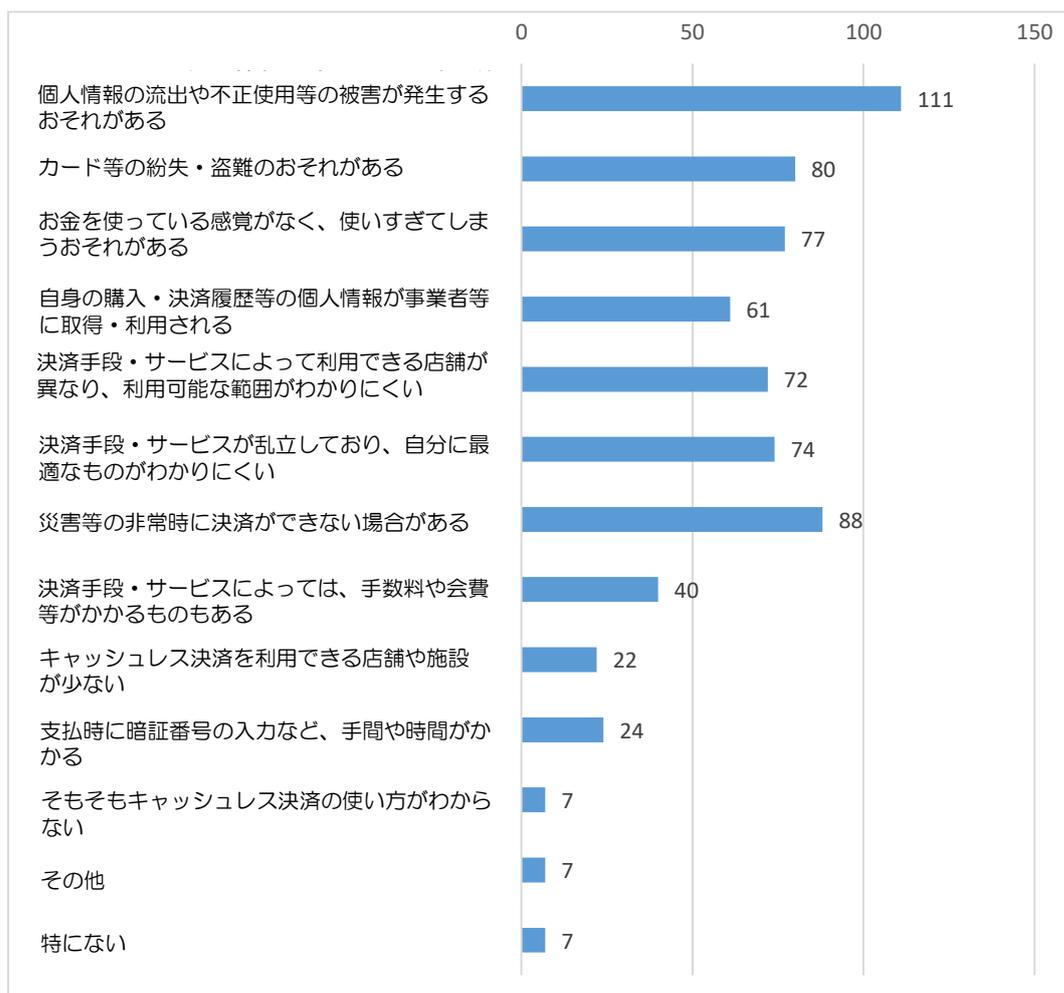
未回答=14

「クレジットカード (UC、Master、VISA等)」と回答した人が153人 (93.9%) で最も多かった。

《その他の回答》

- スマートフォンのアプリによる電子マネー (楽天edyなど) (2人)
- QUOカード

## 問8 キャッシュレス決済について不便に感じていたり、懸念していることはありますか。（複数回答可）



n=177

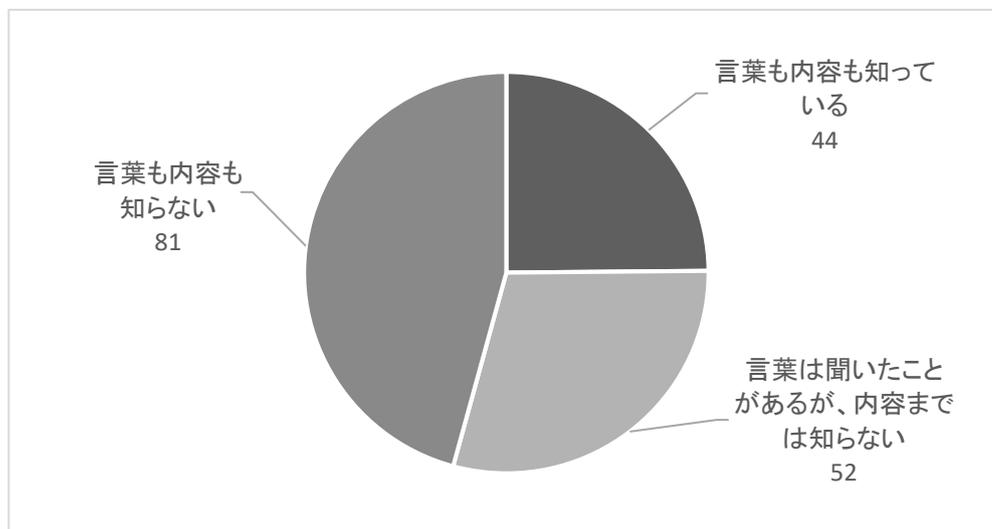
「個人情報の流出や不正使用等の被害が発生するおそれがある」と回答した人が111人（62.7%）で最も多かった。

### 《その他の回答》

- ・スマホの充電がない時には使えない
- ・日本では、あまりに細部にわたり、私も、人間として複雑、細心、臆病になり過ぎている。
- ・複数のサービスがあり、お金が分散されて合計がわかりにくい。
- ・かつてはあった請求書が発行されなくなり支払い時の突合せが困難になった。全ては画面上になり不便。
- ・現金でしか支払えないものが意外とある。宅配便やゆうパックの着払いや法務局での収入印紙購入、amazonのコンビニ払いなど。
- ・回答7（災害等の非常時に決済ができない場合がある）記載のとおりですが、持ち歩く現金や家にある現金が少なくなっているため、災害により決済インフラが停止した際の懸念があります。（非常持ち出し袋に一定の現金を備えるよう広報してもよいかもしれません。）
- ・現金を優遇する店舗がある。
- ・paypayだけ対応している癖に大々的にキャッシュレス対応と店頭に表示している。

### 問9 あなたは、「エシカル消費」を知っていますか。

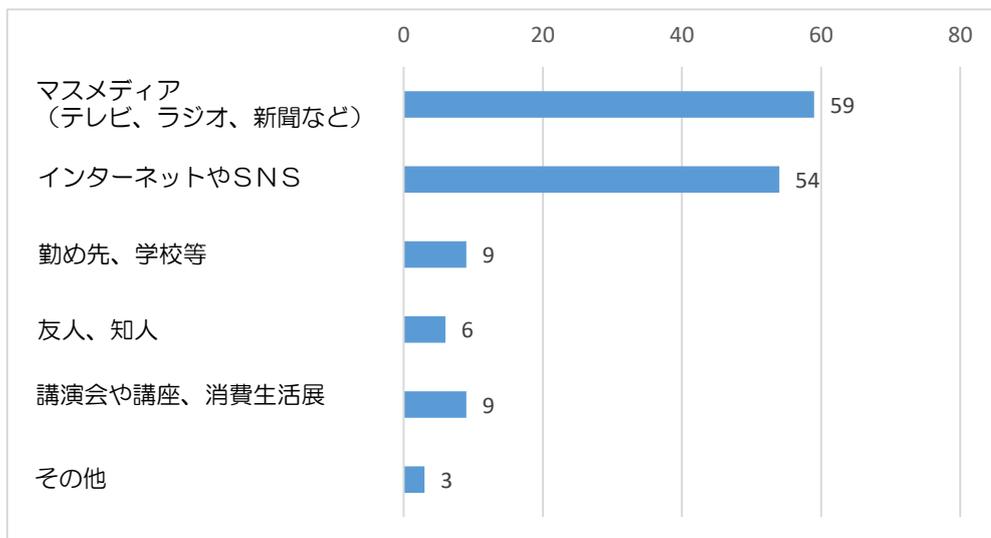
※エシカル消費とは、地球環境や社会貢献といったより広い視野での効用を求める消費スタイルのことで、単に商品やサービスを購入することだけでなく、それらを購入することで将来にどのような影響、派生効果が出るか意識しながら商品を購入すること。



n=177

「言葉も内容も知らない」と回答した人が81人（45.8%）で最も多かった。

【問9で「1 言葉も内容も知っている」「2 言葉は聞いたことがあるが、内容までは知らない」とお答えになった方にお聞きします。】  
 問10 エシカル消費をどこで（何で）知りましたか。（複数回答可）



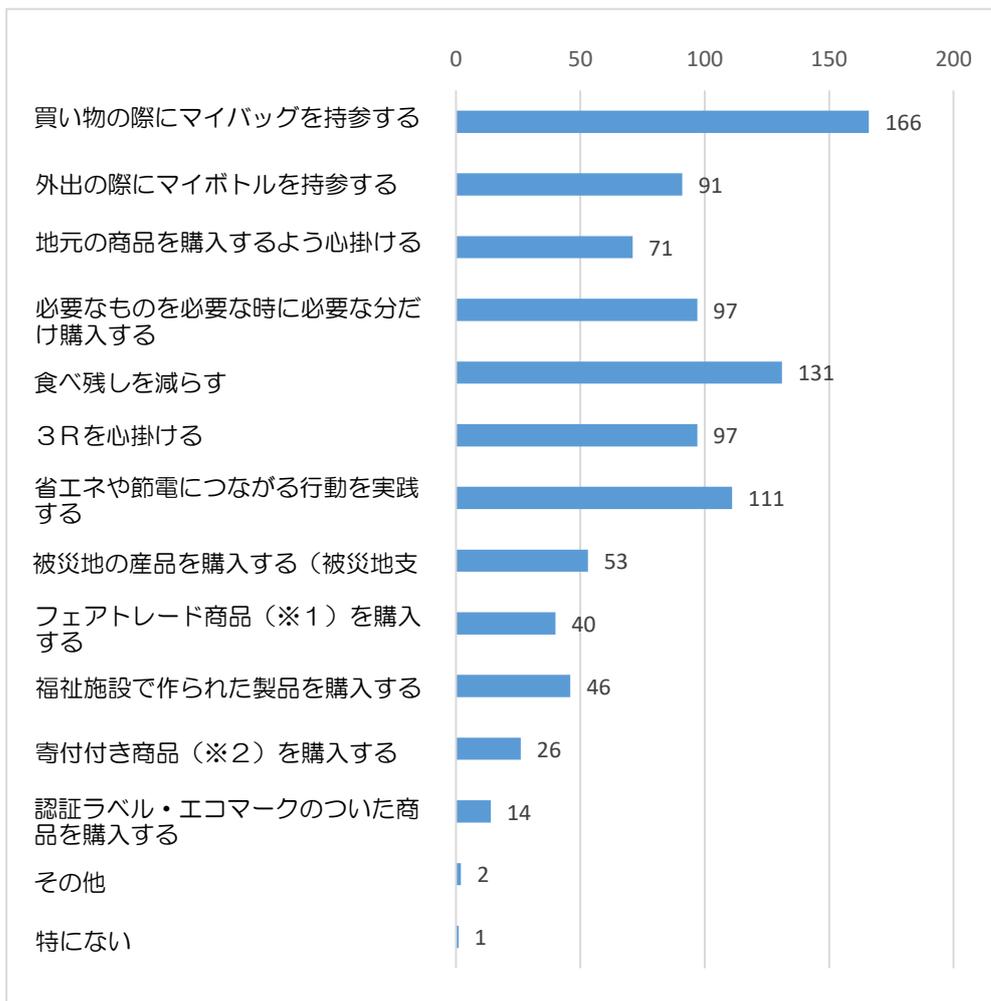
n=93  
 未回答=84

「マスメディア（テレビ、ラジオ、新聞など）」と回答した人が59人（63.4%）で最も多かった。

《その他の回答》

- 生協
- セブンイレブンにて期限が近く2割引になっている弁当を購入すると、「エシカルプロジェクト」に参加したとしてポイントを貰える
- 不明

問11 エシカル消費について、日常生活で心掛けていること、取り組んでいることがありますか。（複数回答可）



n=177

※1 フェアトレード商品とは、開発途上国と適正な価格で持続的に取引をし、労働環境や地球環境に配慮していると認められた商品を行います。

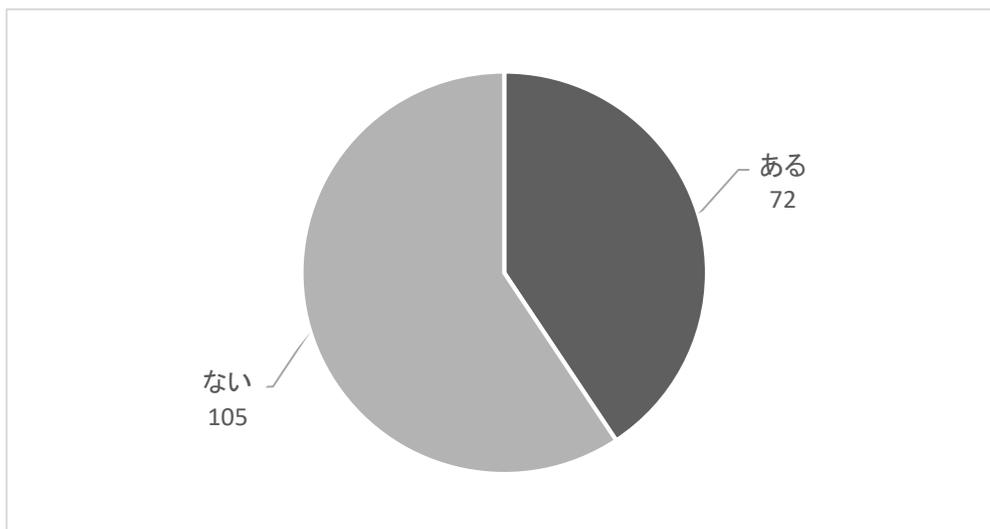
※2 寄付付き商品とは、商品購入代金の一部が地域貢献活動などに寄付される商品のことをいいます。

「買い物の際にマイバッグを持参する」と回答した人が166人（93.8%）で最も多かった。

《その他の回答》

- ・地産地消の意識をもっと進化させることが、自給率の向上に寄与する。
- ・すぐに食べる場合は賞味・消費期限の近い食品を購入することで、食品ロス軽減に貢献する。
- ・バックに入る程度の小さめのボトルを必ず持ち歩いています。

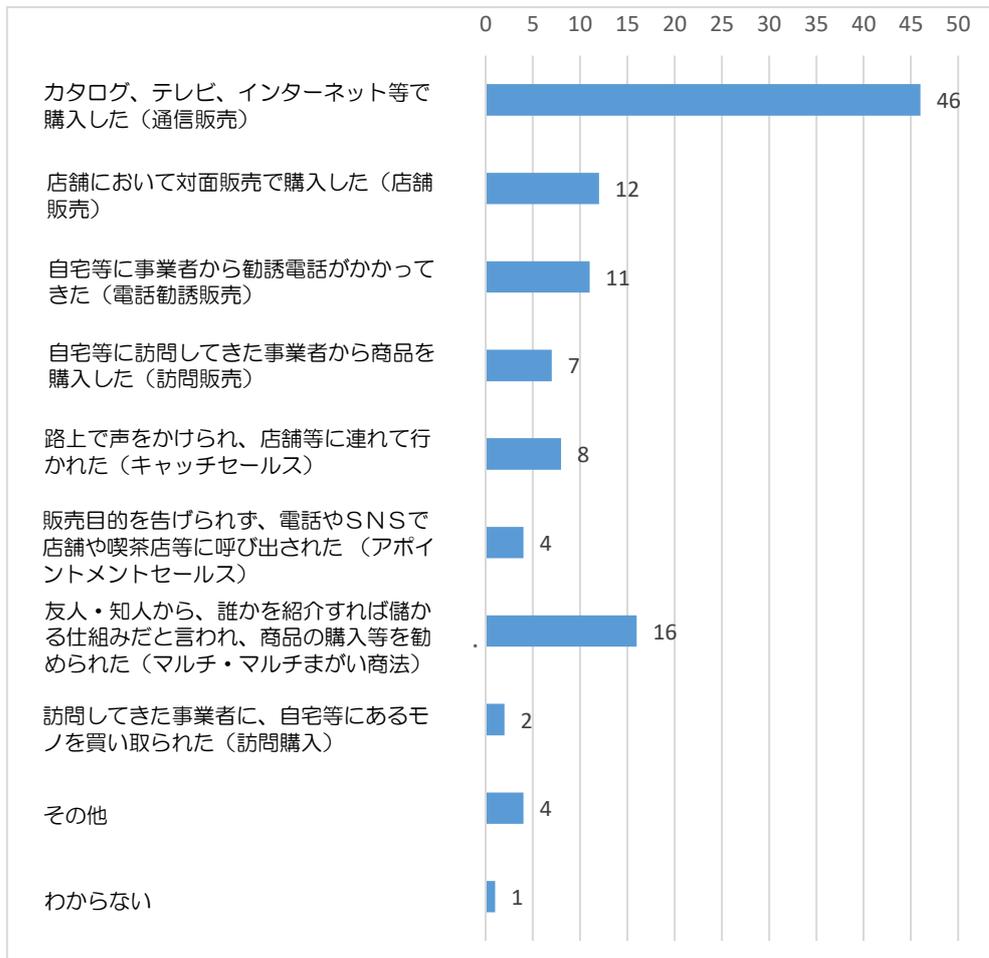
問12 あなたは商品やサービスを購入した際に、トラブルに遭ったことがありますか。



n=177

「ない」と回答した人が105人（59.3%）だった。

【問12で「1 ある」とお答えになった方にお聞きします。】  
 問13 トラブルの原因となった商品・サービスの販売形態はどのようなことですか。



n=73  
 未回答=104

「カタログ、テレビ、インターネット等で購入した（通信販売）」と回答した人が46人（63.0%）で最も多かった。

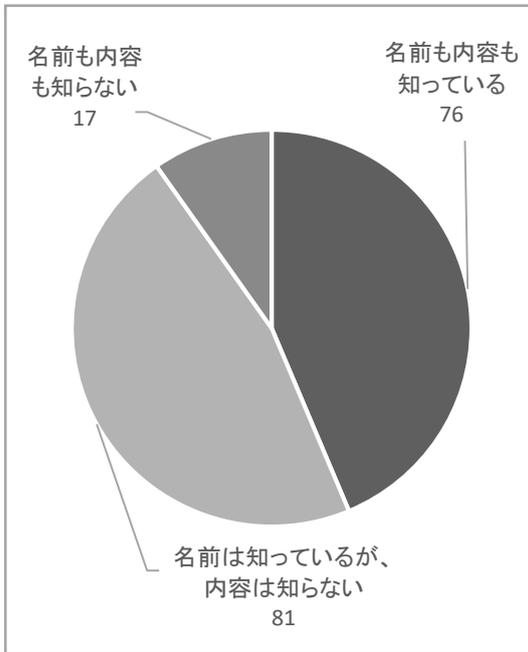
《その他の回答》

- ・屋根が壊れており修理が必要だと、全く知らない業者の手下が訪問してきた。ハシゴを持ってきて屋根まで登られたが、馴染みの工務店に屋根を再度点検して貰ったら、どこも壊れていなかった。修理は今なら150万を100万以内にすると言っていた。
- ・システムの責任や、原因を告げられ、泣き泣き諦めたことがある。郵便局や、みずほ銀行など、多数。
- ・管理会社からガス器具点検と称して訪問してきた業者に点検もそこそこに電気会社切替をセールスされた。同様なことはネット回線でもあり、いずれも断って未遂。
- ・ケータイ通信会社の抱き合わせ商法
- ・某通信会社の訪問 説明不足で思っていたのと違う契約だった。そく解約
- ・投げ込みちらし

# 消費者問題に対する行政の取り組みについて

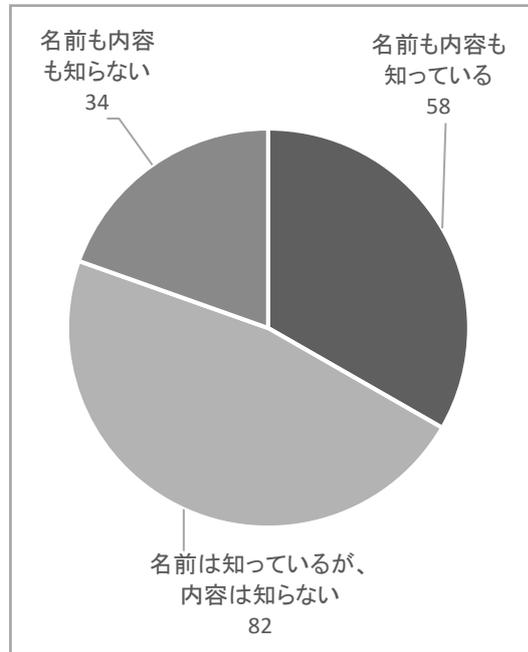
## 問14 あなたは、次の相談窓口などを知っていますか。

(ア) 独立行政法人 国民生活センター



n=174  
未回答=3

(イ) 東京都消費生活総合センター

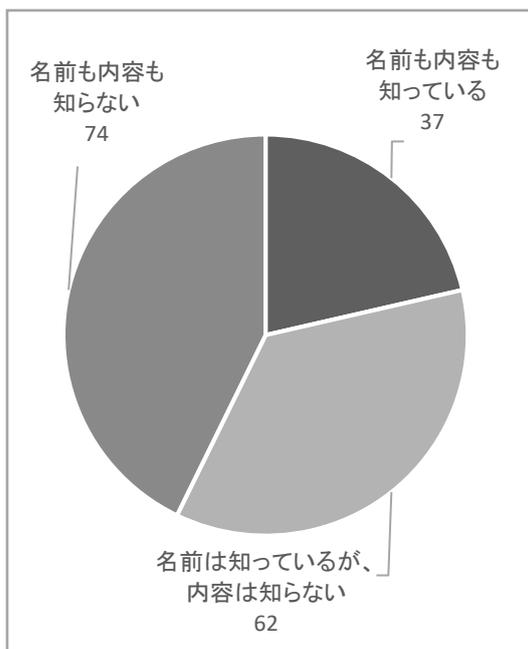


n=174  
未回答=3

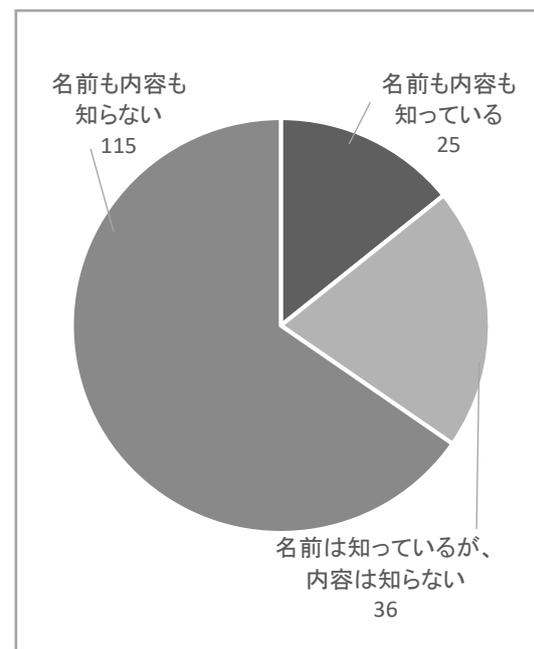
(エ) 消費者ホットライン「188 (いやや)」

《最寄りの消費生活相談窓口を案内する電話番号》

(ウ) 板橋区消費者センター



n=173  
未回答=4

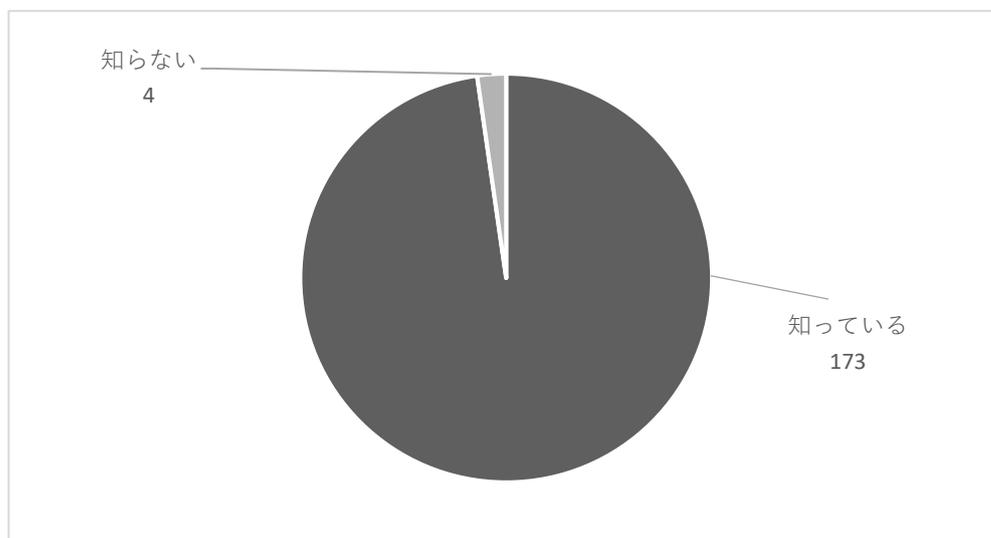


n=176  
未回答=1

## 成年年齢引下げについて

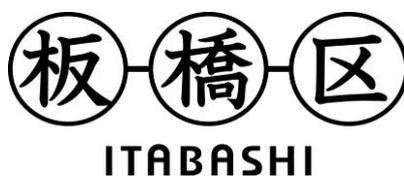
成年年齢の引き下げにより、成人になったばかりの若者の消費者トラブルの増加が懸念されています。

問15 あなたは、令和4年（2022年）4月1日から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられたことを知っていますか。



n=177

「知っている」と回答した人が173人（97.7%）だった。



---

いたばし・タウンモニター いたばし・eモニター 令和5年度 第1回アンケート結果報告書  
消費生活にかかる意識調査

令和5年 7月発行

刊行物番号
R05-41