

福岡市消費生活審議会（第12回）

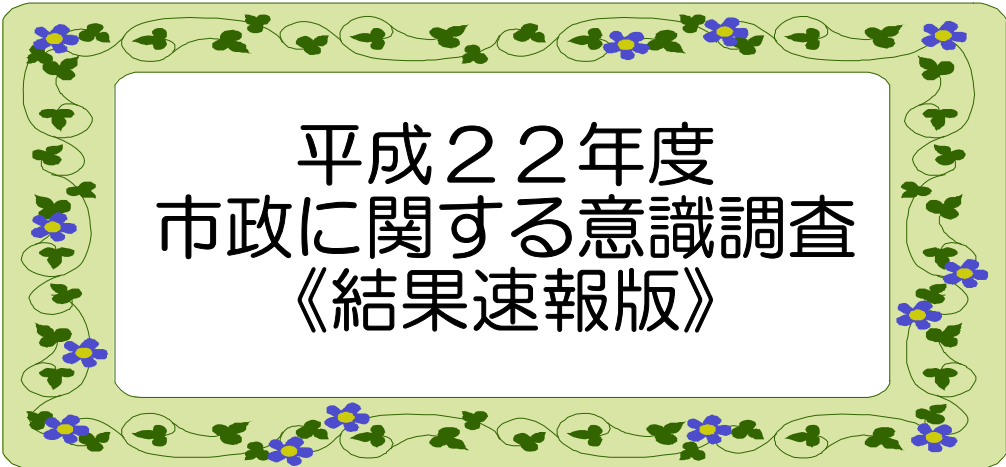
議 事 資 料

資料1 消費生活条例に基づく勧告・公表後の状況及び今後の対応について…（非公開につき別綴じ）

資料2-1 平成22年度市政に関する意識調査 結果速報版（抜粋）
2 平成22年度市政に関する意識調査 報告書（抜粋）
3 平成22年度市政に関する意識調査 調査票（抜粋）

資料3 福岡県地方消費者行政活性化基金事業補助金による本市の事業について

※ 別綴じの資料1は、審議会終了後に回収させていただきます。



平成22年度
市政に関する意識調査
《結果速報版》

福岡市市長室広聴課

消費生活センター関係のみ抜粋しています。

I. 調査の概要

1. 調査の目的

この調査は、市民の市政についての意見や評価を、科学的、統計的に把握し、今後の市政を推進する上での基礎資料にするものです。

2. 調査項目

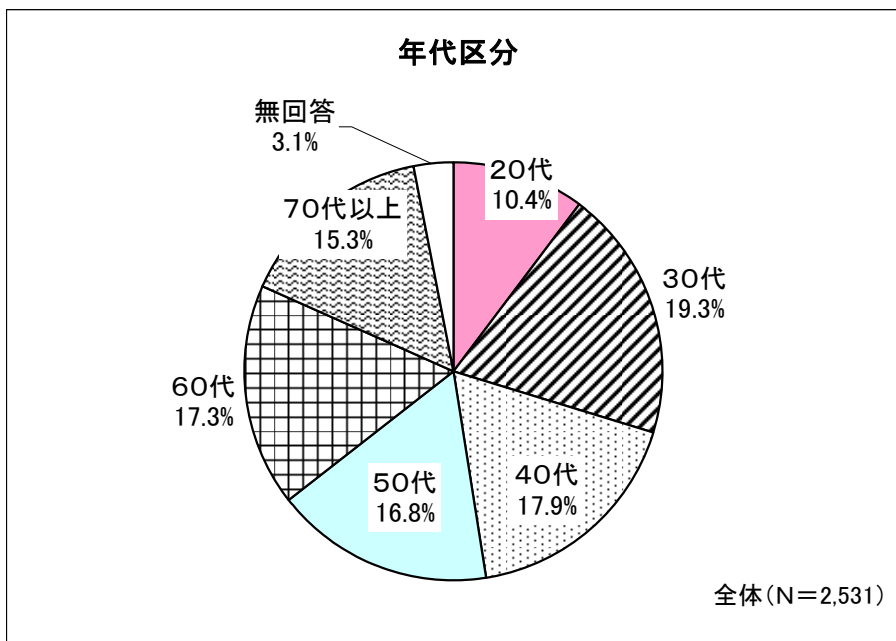
1. 福岡市の住みやすさについて
2. 消費生活及び福岡市消費生活センターについて
3. 福岡市の農林業について

3. 調査の性格

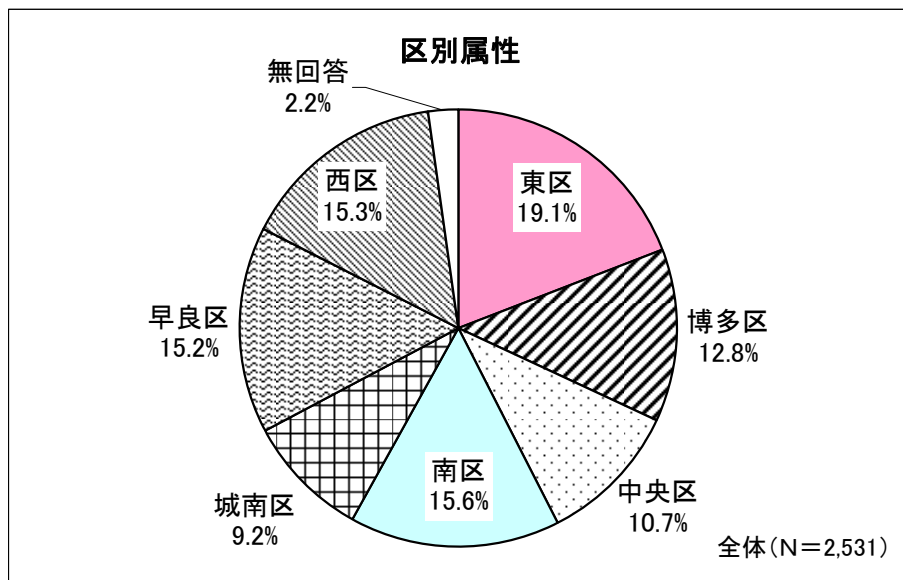
- (1) 調査地域 福岡市全域
- (2) 調査対象者 福岡市内に居住する満20歳以上の男女
- (3) 調査対象者数 4,500サンプル(回収2,531サンプル、回収率56.2%)
- (4) 抽出方法 住民基本台帳及び外国人登録台帳による二段階無作為抽出法
- (5) 調査方法 郵送法
- (6) 調査期間 平成22年 8月18日(水)から9月1日(水)
- (7) 調査主体 福岡市役所 市長室広聴課
- (8) 調査実施機関 株式会社サーベイリサーチセンター

4. 回答者の主な属性

- (1) 平均年齢 50.9歳
- (2) 男女比 男性 41.6% 女性 56.4% (無回答 2.0%)
- (3) 年代区分



(4) 区別属性



5. 調査地点及び配布数

今回の調査地点及び配布数は下表のとおりである。

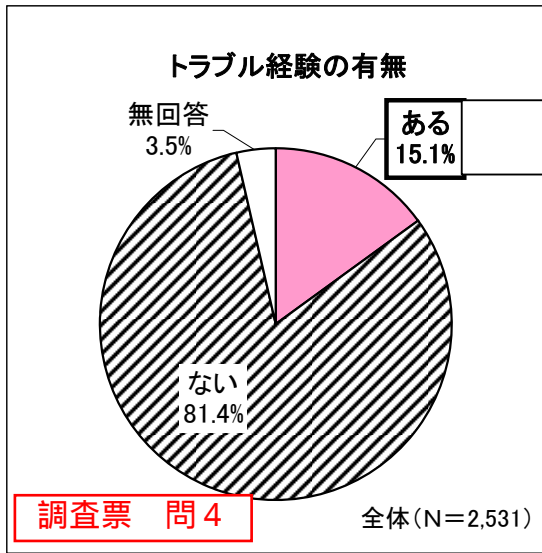
| 行政区名 | 調査地点名 | 配付数 |
|-------------|--|-----|
| 東区 (18) | 塩浜3丁目・上和白・下原5丁目、三苦2丁目、和白3丁目、 和白丘1丁目、唐原4丁目、香椎台5丁目、香椎2丁目、千早1丁目、 名島1丁目、若宮4丁目、八田3丁目、松崎3丁目、箱崎1丁目、 箱崎5丁目、二又瀬、香椎駅東1丁目、原田4丁目、香椎浜4丁目 | 900 |
| 博多区 (13) | 千代2丁目、下呉服町、店屋町、博多駅南2丁目、住吉4丁目、 美野島4丁目、豊2丁目、吉塚3丁目、浦田1丁目、月隈6丁目、 青木1丁目、銀天町1・2丁目、那珂5丁目 | 650 |
| 中央区 (11) | 高砂1丁目、今泉1丁目、薬院2丁目、桜坂3丁目、平尾浄水町、 港2丁目、鳥飼2丁目、荒戸2丁目、六本松4丁目、小笹1丁目、 笹丘3丁目 | 550 |
| 南区 (15) | 那の川1丁目、大楠2丁目、塩原3丁目、高宮1丁目、井尻2丁目、 横手3丁目、的場2丁目、三宅2丁目、野多目4丁目、若久2丁目、 多賀1丁目、長丘2丁目、長住7丁目、屋形原3丁目、大橋1丁目 | 750 |
| 城南区 (8) | 鳥飼5丁目、別府4丁目、茶山6丁目、長尾3丁目、樋井川6丁目、 七隈3丁目、友丘5丁目、神松寺1丁目 | 400 |
| 早良区 (13) | 脇山、城西1丁目、田村6丁目、野芥6丁目、祖原、荒江3丁目、 干隈3丁目、百道浜1丁目、室見5丁目、原2丁目、原団地、 有田5丁目、室住団地 | 650 |
| 西区 (12) | 今津、石丸1丁目、福重4丁目、野方3丁目、生松台2丁目、 小戸3丁目、姪の浜4丁目、愛宕浜2丁目、愛宕南2丁目、 上山門1丁目、今宿東3丁目、周船寺3丁目 | 600 |

※ () は調査地点数

2. (1) 消費生活上のトラブルについて

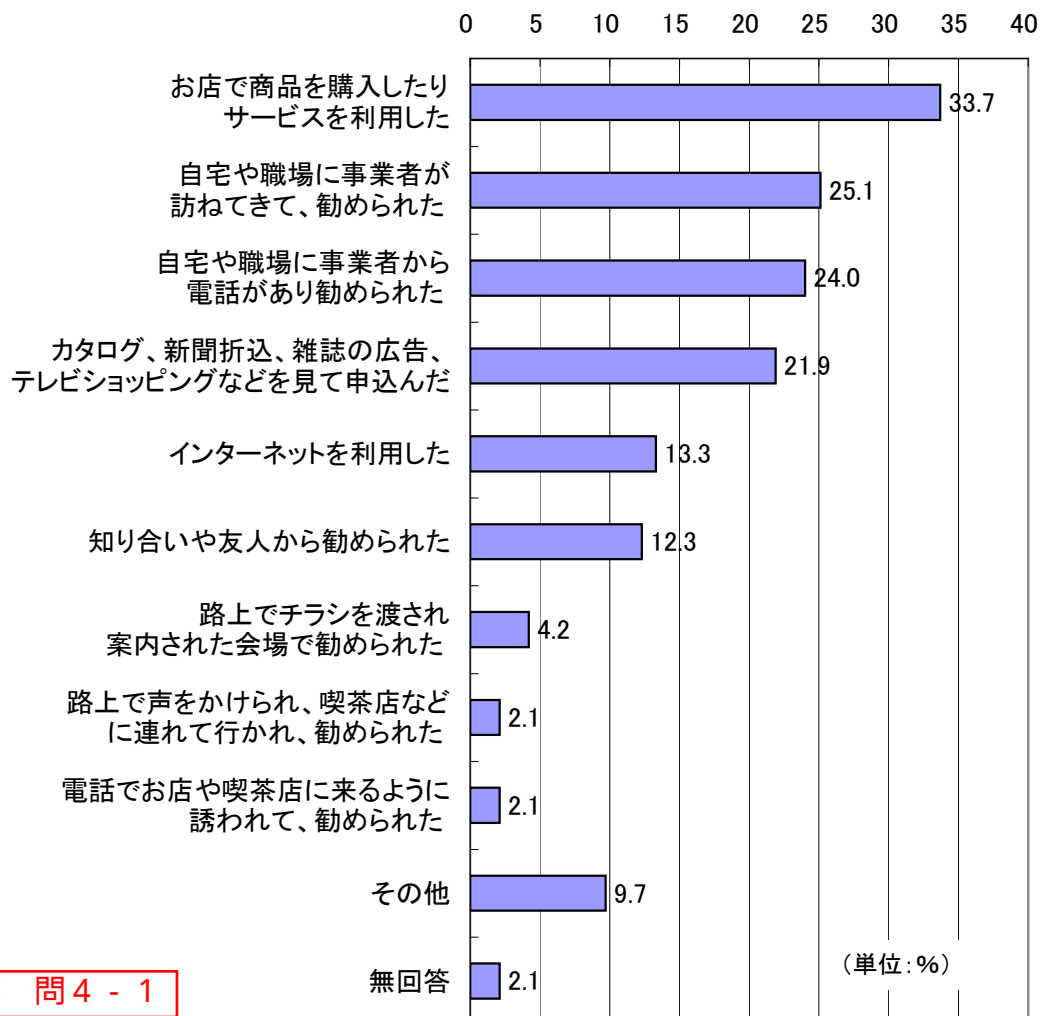
問. あなたは、過去5年間、商品の購入やサービスの利用にあたって、トラブルにあったことがありますか。
 (また、「ある」と回答された方へ)そのトラブルのきっかけとなった商品の販売方法やサービスの勧誘方法は
 次のどれにあてはまりますか。(いくつでも)

◇トラブル経験のある人は約15%

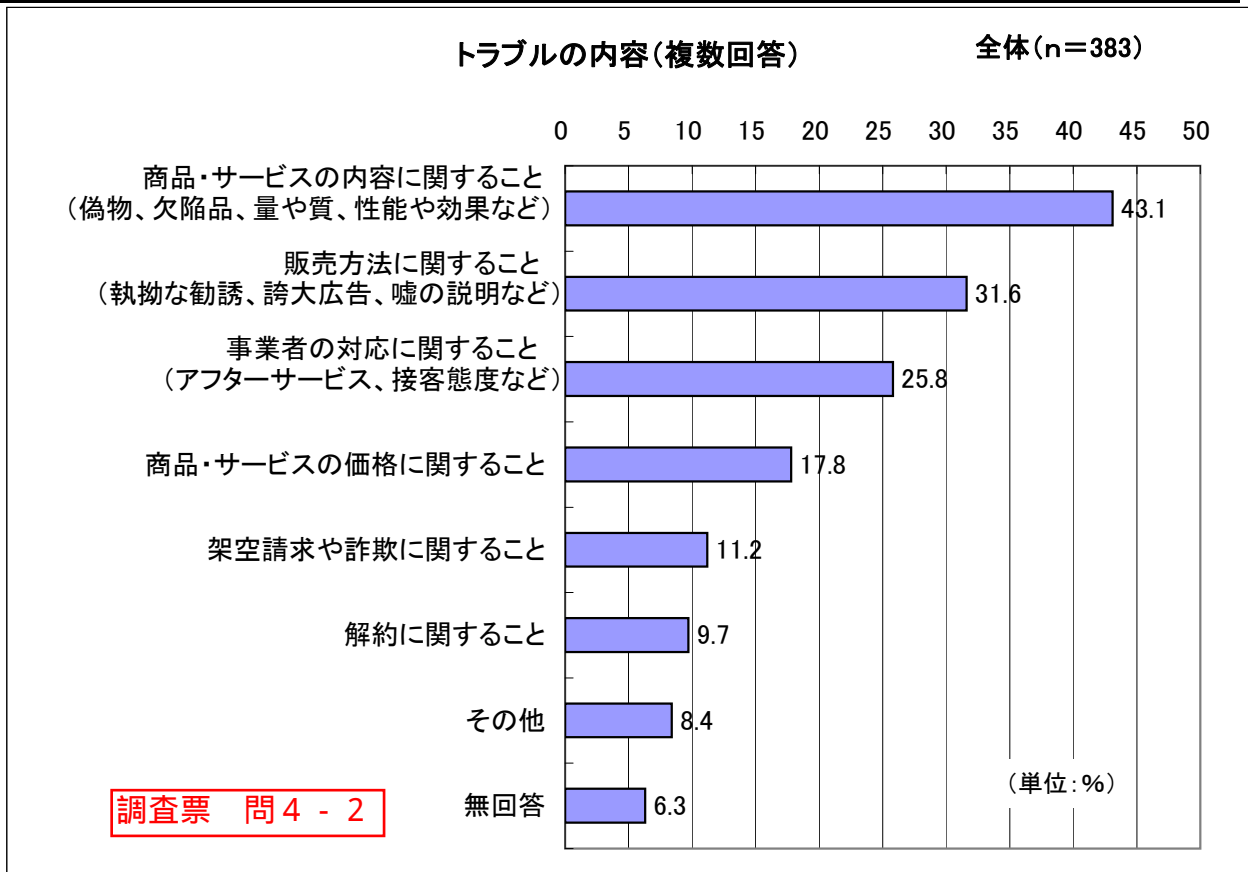


トラブル時の商品販売方法や勧誘方法(複数回答)

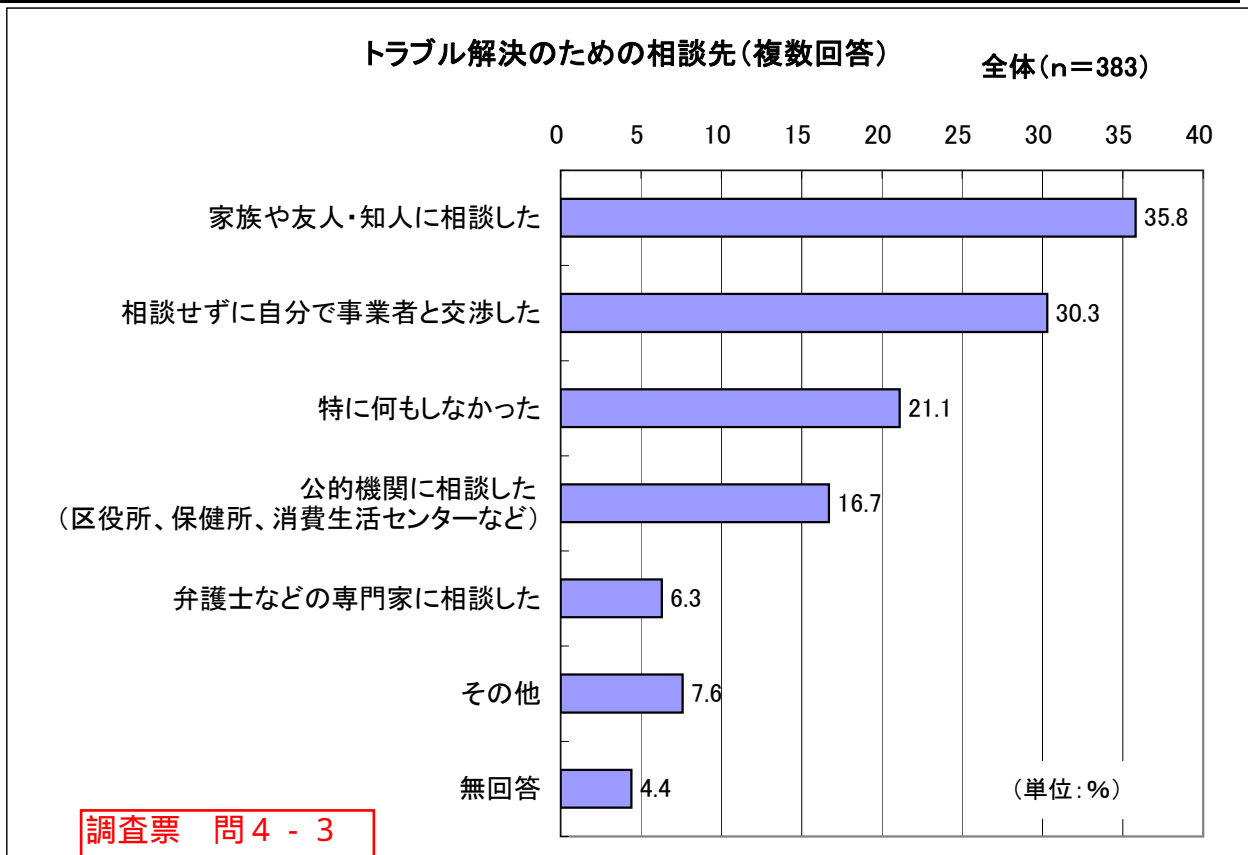
全体(n=383)



問. (トラブル経験が「ある」と回答した方へ) そのトラブルはどのような内容のものでしたか。(いくつでも)



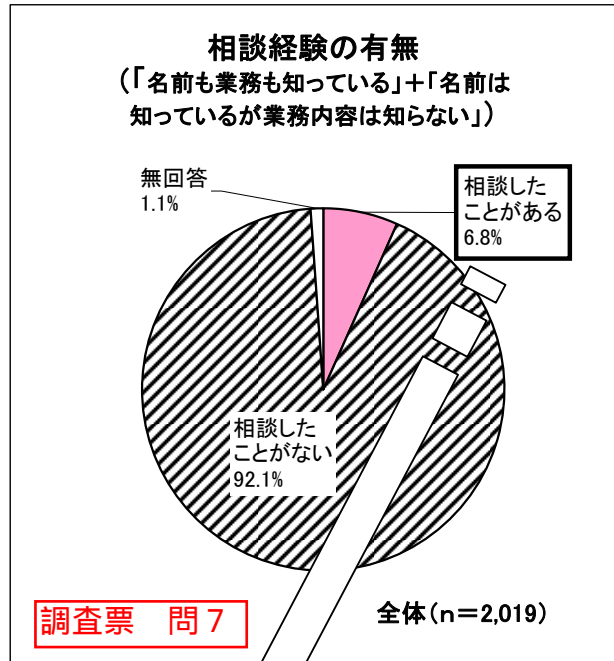
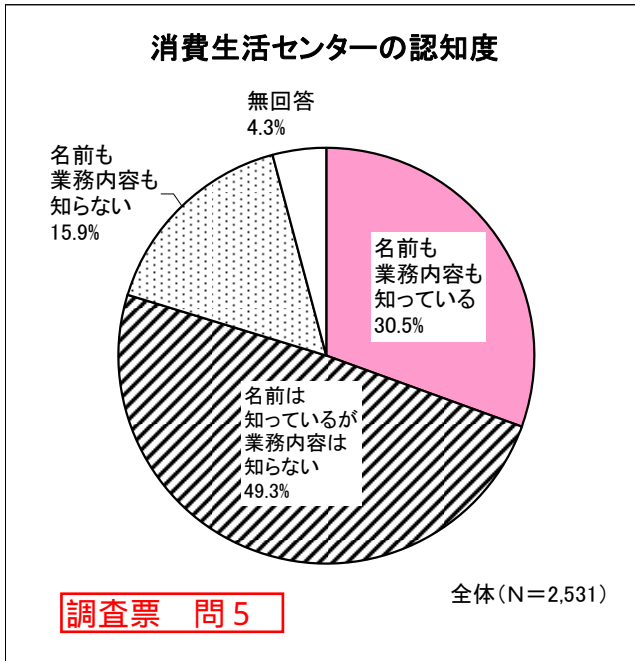
問. (トラブル経験が「ある」と回答した方へ) そのようなトラブルを解決するためにあなたは誰かに相談しましたか。(いくつでも)



2. (2) 消費生活センターについて

問. 福岡市消費生活センターでは、消費者被害の未然防止・救済のため各種情報の提供や消費者相談・苦情の処理などを実施しています。あなたは福岡市消費生活センターを知っていますか。
 (また、「名前も業務内容も知っている」「名前は知っているが業務内容は知らない」と回答した方へ) あなたは過去5年間、福岡市消費生活センターに相談したことがありますか。

◇福岡市消費生活センターの認知度は約8割



問. (「相談したことがある」と回答した方へ)
 そのときの相談員の対応等はいかがでしたか。アからカまでのそれぞれについて、あてはまるもの一つずつ選んで下さい。

調査票 問7-1 相談員の対応の印象および相談の結果 全体(n=137)

| 項目 | 印象 | | | | | 結果 | |
|-------------------------|------|---------------------|---------------------------|----------------|-------------|------------------|------------------------|
| | そう思う | えどばち そうか 思とうい | なえど いばち そうか 思とわい | そう 思わ ない | 無 回 答 | ※1 『そう 思う』 | ※2 『そう 思わ ない』 |
| 凡例 | ■ | ▨ | ▤ | ▧ | □ | | |
| ア. 親切で親身な対応だった | 41.6 | | 40.1 | 8.8 | 3.6 | 81.7% (112人) | 12.4% (17人) |
| イ. 説明がわかりやすかった | 38.7 | | 40.9 | 7.3 | 5.1 | 79.6% (109人) | 12.4% (17人) |
| ウ. 知識が豊富であった | 24.1 | | 48.9 | 9.5 | 8.0 | 73.0% (100人) | 17.5% (24人) |
| エ. 問題の処理がはやかった | 29.2 | | 40.1 | 10.2 | 10.2 | 69.3% (95人) | 20.4% (28人) |
| オ. 自分の話を十分に きいてくれた | 43.1 | | 32.1 | 10.9 | 5.8 | 75.2% (103人) | 16.7% (23人) |
| カ. 相談の回答・助言内容 が役に立った | 35.0 | | 30.7 | 6.6 | 7.3 | 65.7% (90人) | 13.9% (19人) |

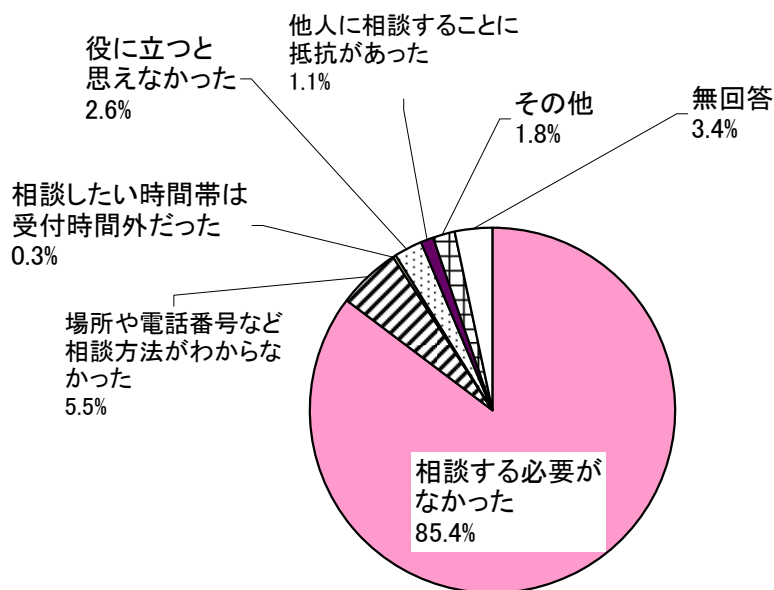
※1 『そう思う』とは「そう思う」「どちらかといえばそう思う」を合計したものです。

※2 『そう思わない』とは「そう思わない」「どちらかといえばそう思わない」を合計したものです。

問. (「相談したことがない」と回答した方へ)
 その主な理由にあてはまるものを一つ選んで下さい。

相談したことがない理由

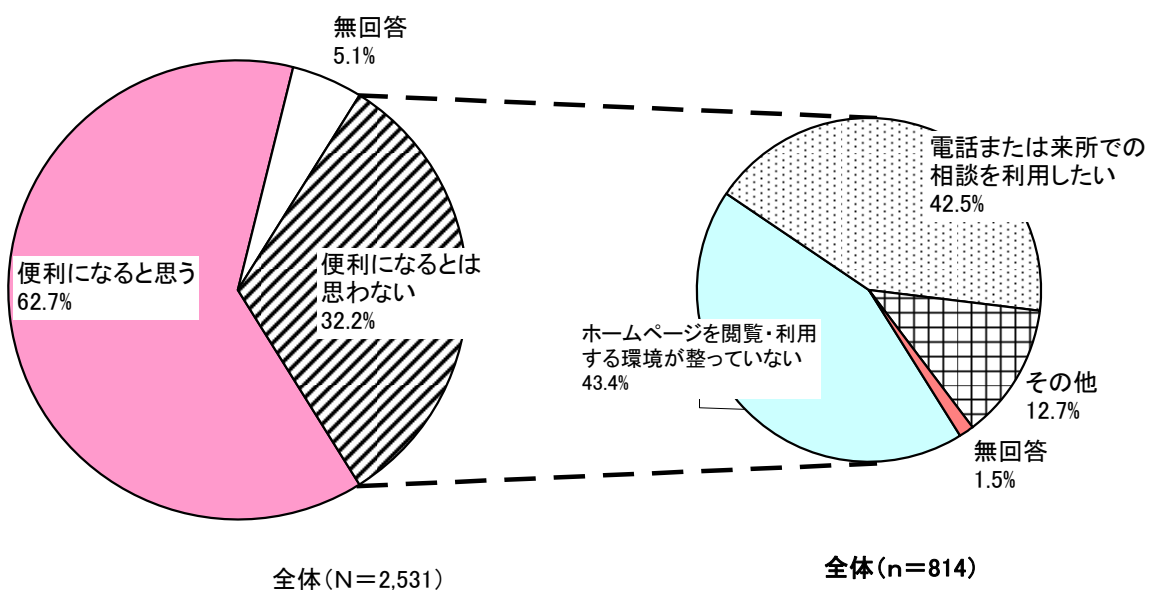
全体(n=1,859)



調査票 問7 - 2

◇電子メールによる相談受付により便利になるという回答は約6割

電子メールによる相談受付の考え方と便利になると思わない理由

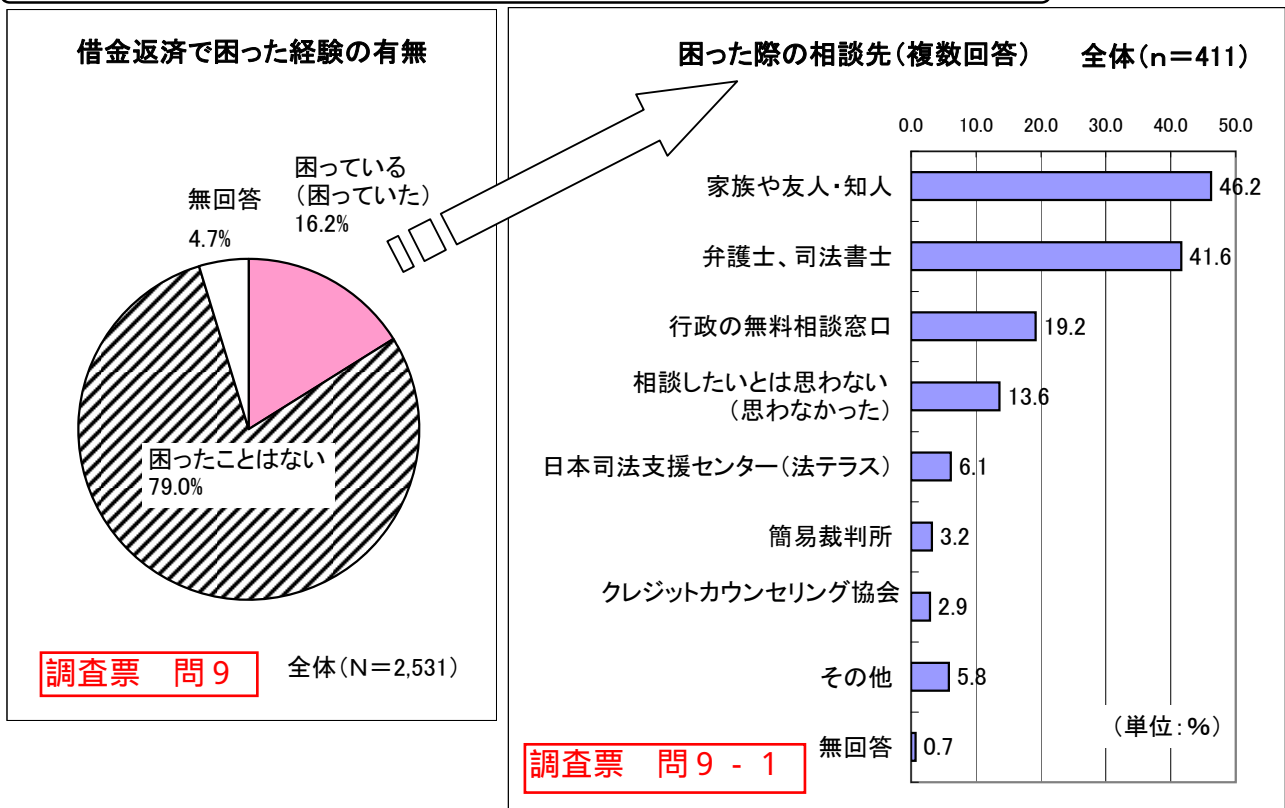


調査票 問8,問8 - 1

2. (3) 借金問題について

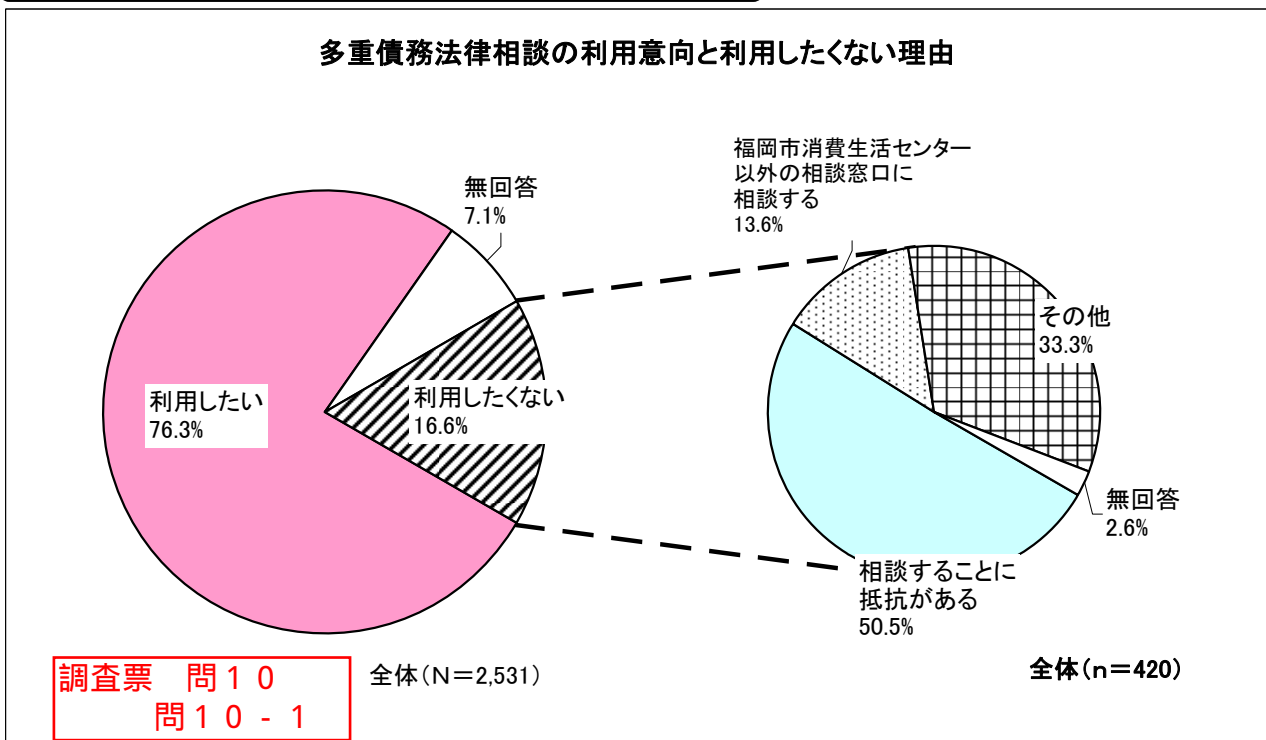
問. あなたは借金返済で困った経験はありますか。
(また、「ある」と回答した方へ)どこに相談したいと思いますか？または、どこに相談しましたか。(いくつでも)

◇借金返済で困った場合の相談先のトップは、「家族や友人・知人」



問. 福岡市消費生活センターでは、弁護士による多重債務法律相談(無料)を相談員同席で実施しています。借金の返済で困った場合、利用したいと思いますか。
(また、「利用したくない」と回答した方へ)利用したくない理由はなんですか。

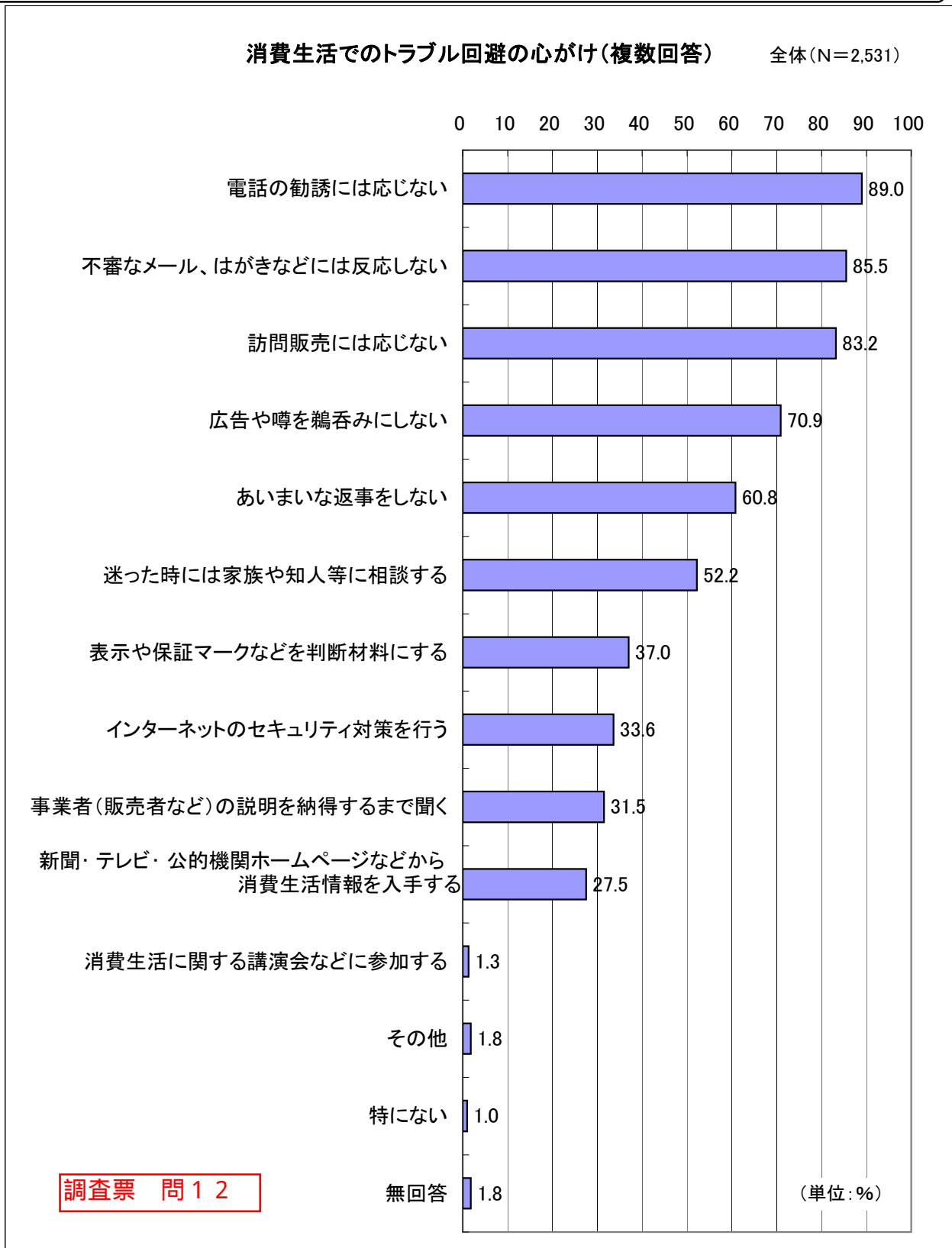
◇多重債務法律相談を利用したい割合は約76%



2. (4) 消費者の意識について

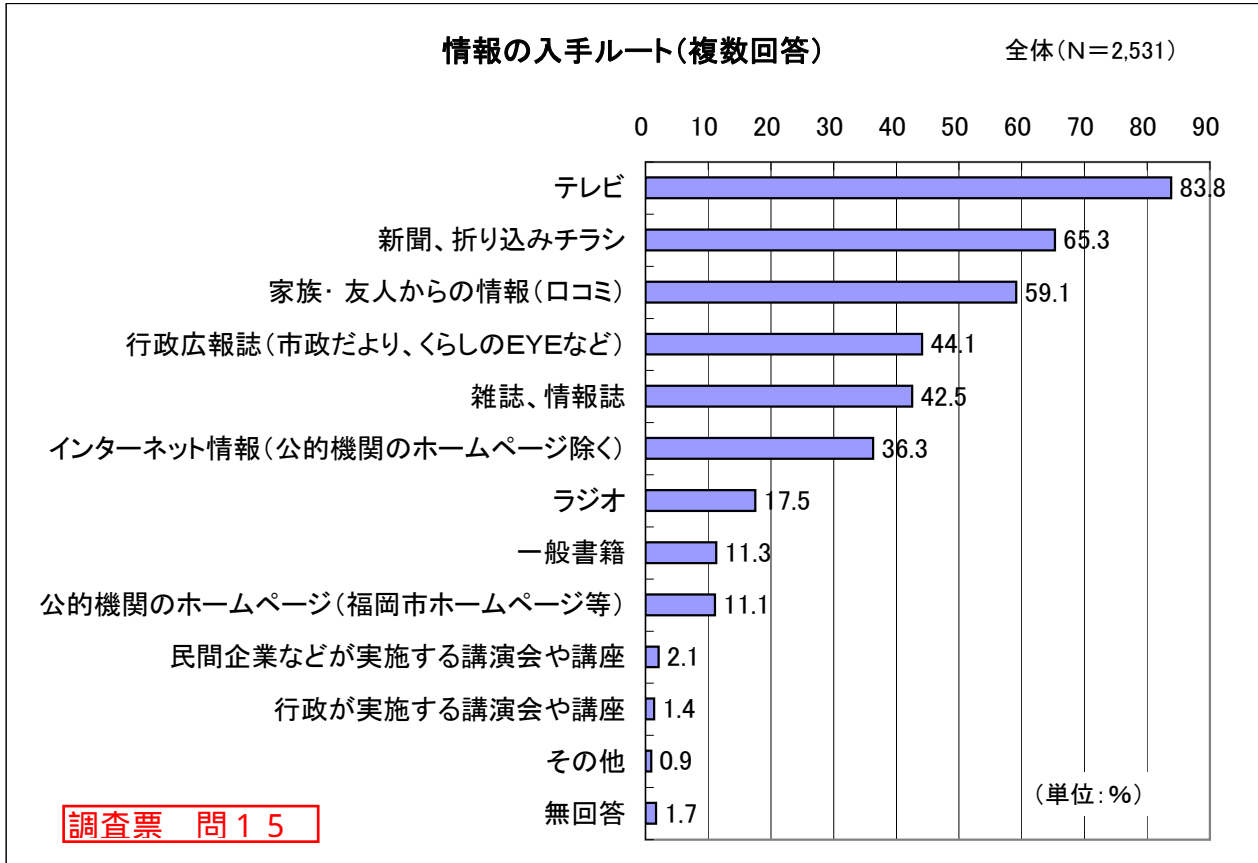
問. 消費生活について、あなたがトラブルを回避するために心がけていることは何ですか。(いくつでも)

◇トラブル回避のためには、電話や不審メール、訪問販売などに応じない人が多数



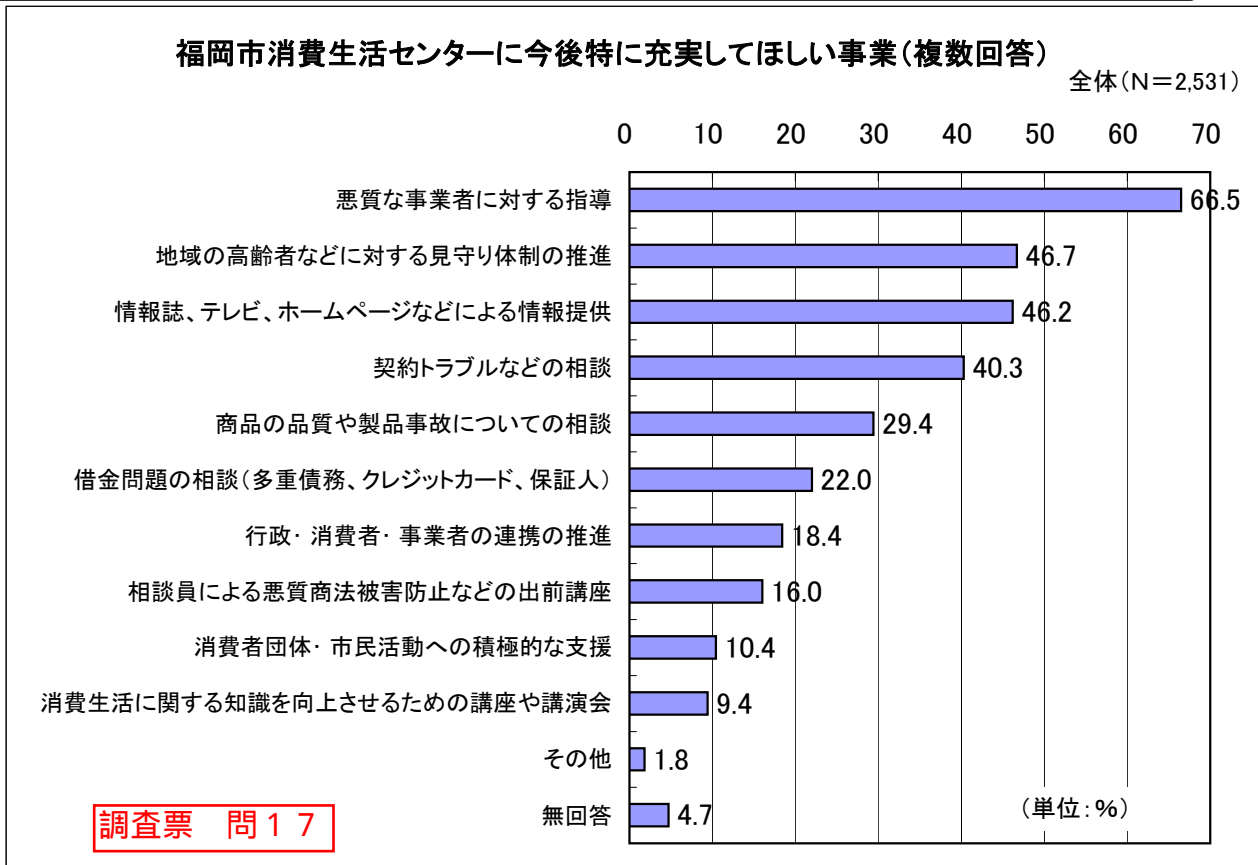
問. あなたは、消費生活に関する情報を入手するため、どのようなものを利用していますか。(いくつでも)

◇消費生活に関する情報の入手ルートは、「テレビ」が8割を超える



問. 消費生活センターに対し、あなたが今後特に充実して欲しいと思う事業は何ですか。(いくつでも)

◇消費生活センターで充実して欲しい事業のトップは「悪質な事業者に対する指導」



平成 22 年度市政に関する意識調査 報告書抜粋

トラブル時の商品販売方法や勧誘方法【性・年代別】

性別にみると、「カタログ、新聞の折り込みチラシ、雑誌の広告、テレビショッピングなどを見て申し込んだ」は女性（21.7%）が男性（21.2%）を 0.5 ポイント、「知り合いや友人から勧められた」は女性（13.5%）が男性（11.2%）を 2.3 ポイント上回っている。それ以外の項目では男性が女性を上回っており、特に「電話でお店や喫茶店に来るように誘われて、勧められた」は男性（4.1%）が女性（0.5%）を 3.6 ポイント、「自宅や職場に事業者から電話があり、勧められた」は男性（30.6%）が女性（18.8%）を 11.8 ポイント上回っている。

性・年代別にみると、「お店で商品を購入したりサービスを利用した」は男性 40 代(41.9%)、男性 60 代 (46.4%)、女性 30 代 (42.3%) で 4 割を超えて最も高く、「自宅や職場に事業者が訪ねてきて、勧められた」は男性 20 代(33.3%)、男性 70 歳以上(33.3%)で最も高くなっている。「インターネットを利用した」は男女ともに 20 代(男性：33.3%、女性：31.8%)で最も高くなっている。

図表 トラブル時の商品販売方法や勧誘方法【性・年代別】※複数選択

単位：%

| | サンプル数 | お店で商品を利用したり | 自宅や職場に事業者が訪ねてきて、勧められた | 路上で声をかけられた | 電話でお店や喫茶店に勧められた | 案内された | 路上でチラシを渡された | インターネットを利用した | テレビショッピングなどを見て申し込んだ | カタログ、新聞の折り込みチラシ、雑誌の広告など | 自宅や職場に事業者から勧められた | 知り合いや友人から勧められた | その他 | 無回答 |
|-------|-------|-------------|-----------------------|------------|-----------------|-------|-------------|--------------|---------------------|-------------------------|------------------|----------------|-----|-----|
| 全体 | 383 | 33.7 | 25.1 | 2.1 | 2.1 | 4.2 | 13.3 | 21.9 | 24.0 | 12.3 | 9.7 | 2.1 | | |
| 男性計 | 170 | 34.1 | 28.8 | 2.9 | 4.1 | 4.7 | 16.5 | 21.2 | 30.6 | 11.2 | 9.4 | 2.9 | | |
| 20代 | 15 | 33.3 | 33.3 | 13.3 | 6.7 | 13.3 | 33.3 | 13.3 | 26.7 | 33.3 | 13.3 | - | | |
| 30代 | 38 | 31.6 | 28.9 | - | 7.9 | 5.3 | 13.2 | 13.2 | 26.3 | 2.6 | 15.8 | 2.6 | | |
| 40代 | 31 | 41.9 | 32.3 | - | 3.2 | - | 22.6 | 22.6 | 38.7 | 9.7 | 6.5 | - | | |
| 50代 | 37 | 27.0 | 18.9 | 5.4 | 2.7 | 5.4 | 16.2 | 21.6 | 24.3 | 10.8 | 5.4 | 2.7 | | |
| 60代 | 28 | 46.4 | 32.1 | 3.6 | - | - | 10.7 | 28.6 | 39.3 | 10.7 | 7.1 | 3.6 | | |
| 70歳以上 | 21 | 23.8 | 33.3 | - | 4.8 | 9.5 | 9.5 | 28.6 | 28.6 | 14.3 | 9.5 | 9.5 | | |
| 女性計 | 207 | 33.8 | 21.7 | 1.4 | 0.5 | 3.9 | 11.1 | 21.7 | 18.8 | 13.5 | 10.1 | 1.4 | | |
| 20代 | 22 | 22.7 | 22.7 | 4.5 | - | 9.1 | 31.8 | 18.2 | 13.6 | 22.7 | 13.6 | - | | |
| 30代 | 52 | 42.3 | 23.1 | 1.9 | - | 5.8 | 15.4 | 9.6 | 11.5 | 9.6 | 11.5 | 1.9 | | |
| 40代 | 39 | 35.9 | 20.5 | - | - | 2.6 | 7.7 | 20.5 | 20.5 | 15.4 | 7.7 | - | | |
| 50代 | 39 | 30.8 | 12.8 | - | 2.6 | - | 7.7 | 30.8 | 17.9 | 15.4 | 15.4 | - | | |
| 60代 | 28 | 35.7 | 32.1 | - | - | - | 3.6 | 28.6 | 28.6 | 10.7 | 3.6 | - | | |
| 70歳以上 | 24 | 25.0 | 25.0 | 4.2 | - | 8.3 | 4.2 | 29.2 | 29.2 | 12.5 | 4.2 | 8.3 | | |

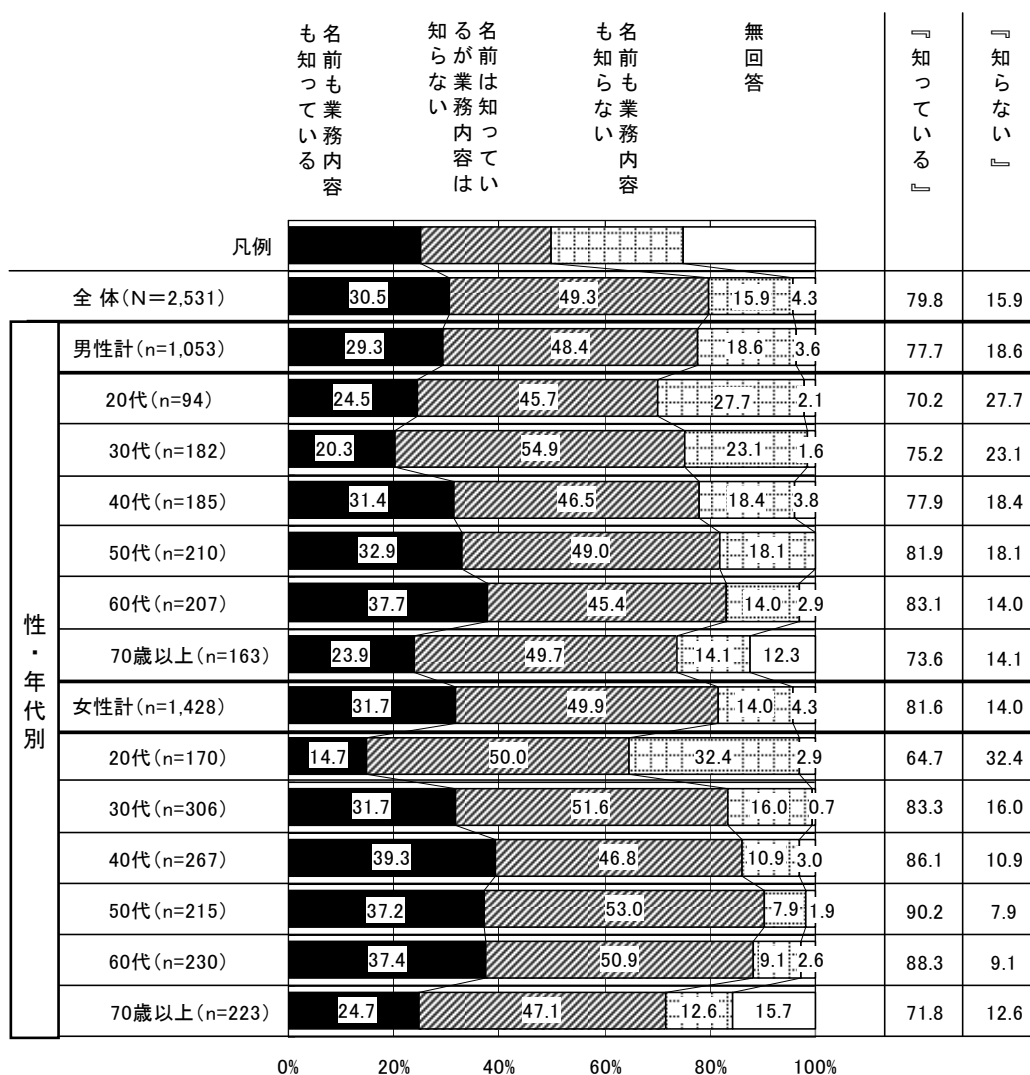
※網掛けの数値は年代毎の最高値

福岡市消費生活センターの認知度【性・年代別】

性別にみると、『知っている』※は女性（81.6%）が男性（77.7%）を上回っている。

性・年代別にみると、『知っている』は男性 50代～60代、女性 30代～60代で8割を超えて高くなっており、特に女性 50代（90.2%）では9割を超えて高くなっている。一方、『知らない』は女性 20代（32.4%）で3割を超えて最も高く、次いで男性 20代（27.7%）、男性 30代（23.1%）でも2割を超えて高くなっている。

図表 福岡市消費生活センターの認知度【性・年代別】



※『知っている』:「名前も業務内容も知っている」と「名前が業務内容は知らない」の和

平成 22 年度市政に関する意識調査 調査票（抜粋，%入り）

《消費生活及び福岡市消費生活センターについておうかがいします》

問4. あなたは、過去5年間、商品の購入やサービスの利用にあたって、トラブルにあったことがありますか。
あてはまるものを**1つ**選び、番号に○をつけてください。（○は**1つ**だけ） [n=2,531]

1 ある ⇒ 問4-1、4-2、4-3へ 15.1 2 ない ⇒ 問5へ 81.4

無回答 3.5

問4-1.（問4で「1 ある」と回答した方へ）

そのトラブルのきっかけとなった商品の販売方法やサービスの勧誘方法は次のどれにあてはまりますか。あてはまるものを**すべて**選び、番号に○をつけてください。（○は**いくつ**でも） [n=383]

- | | | | |
|----|---|------|---------|
| 1 | お店で商品を購入したりサービスを利用した | 33.7 | |
| 2 | 自宅や職場に事業者が訪ねてきて、勧められた | 25.1 | |
| 3 | 路上で声をかけられ、喫茶店などに連れて行かれ、勧められた | 2.1 | |
| 4 | 電話でお店や喫茶店に来るように誘われて、勧められた | 2.1 | |
| 5 | 路上でチラシを渡され、案内された会場で勧められた | 4.2 | |
| 6 | インターネットを利用した | 13.3 | |
| 7 | カタログ、新聞の折り込みチラシ、雑誌の広告、テレビショッピングなどを見て申し込んだ | 21.9 | |
| 8 | 自宅や職場に事業者から電話があり、勧められた | 24.0 | |
| 9 | 知り合いや友人から勧められた | 12.3 | |
| 10 | その他（具体的に | 9.7 | 無回答 2.1 |

問4-2.（問4で「1 ある」と回答した方へ）

そのトラブルはどのような内容のものでしたか。あてはまるものを**すべて**選び、番号に○をつけてください。（○は**いくつ**でも） [n=383]

- | | | | |
|---|------------------------------------|------|---------|
| 1 | 商品・サービスの内容（偽物、欠陥品、量や質、性能や効果など）に関する | 43.1 | |
| 2 | 商品・サービスの価格に関する | 17.8 | |
| 3 | 販売方法に関する（執拗な勧誘、誇大広告、嘘の説明など） | 31.6 | |
| 4 | 解約に関する | 9.7 | |
| 5 | 事業者の対応に関する（アフターサービス、接客態度など） | 25.8 | |
| 6 | 架空請求や詐欺に関する | 11.2 | |
| 7 | その他（具体的に | 8.4 | 無回答 6.3 |

問4-3. (問4で「1 ある」と回答した方へ)

そのようなトラブルを解決するためにあなたは誰かに相談しましたか。あてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(○はいくつでも) [n=383]

| | | | |
|---|-------------------------------|------|---------|
| 1 | 家族や友人・知人に相談した | 35.8 | |
| 2 | 弁護士などの専門家に相談した | 6.3 | |
| 3 | 公的機関に相談した(区役所、保健所、消費生活センターなど) | 16.7 | |
| 4 | 相談せずに自分で事業者(お客様相談窓口等を含む)と交渉した | 30.3 | |
| 5 | その他(具体的に) | 7.6 | |
| 6 | 特に何もしなかった | 21.1 | 無回答 4.4 |

問5. 福岡市消費生活センターでは、消費者被害の未然防止・救済のため各種情報の提供や消費者相談・苦情の処理などを実施しています。あなたは福岡市消費生活センターを知っていますか。あてはまるものを1つ選び、番号に○をつけてください。(○は1つだけ) [n=2,531]

| | | | | |
|---|--------------------|------|-----------|---------|
| 1 | 名前も業務内容も知っている | 30.5 | } ⇒ 問6、7へ | |
| 2 | 名前は知っているが業務内容は知らない | 49.3 | | |
| 3 | 名前も業務内容も知らない | 15.9 | ⇒ 問8へ | 無回答 4.3 |

問6. (問5で「1 名前も業務内容も知っている」「2 名前は知っているが業務内容は知らない」と回答した方へ)

福岡市消費生活センターでは、平日の相談に加えて毎月第2・4土曜日に電話相談を行っています。土曜日の電話相談のことを知っていましたか。あてはまるものを1つ選び、番号に○をつけてください。(○は1つだけ) [n=2,019]

| | | | | | | | |
|---|-------|-----|---|--------|------|-----|-----|
| 1 | 知っていた | 6.6 | 2 | 知らなかった | 91.2 | 無回答 | 2.2 |
|---|-------|-----|---|--------|------|-----|-----|

問7. (問5で「1 名前も業務内容も知っている」「2 名前は知っているが業務内容は知らない」と回答した方へ)

あなたは、過去5年間、福岡市消費生活センターに相談したことがありますか。あてはまるものを1つ選び、番号に○をつけてください。(○は1つだけ) [n=2,019]

※自分のこと以外の相談を含みます。

| | | | | | |
|---|-------------------|-----|---|-------------------|------|
| 1 | 相談したことがある ⇒ 問7-1へ | 6.8 | 2 | 相談したことがない ⇒ 問7-2へ | 92.1 |
|---|-------------------|-----|---|-------------------|------|

無回答 1.1

問7-1. (問7で「1 相談したことがある」と回答した方へ)

そのときの相談員の対応等はいかがでしたか。アからカまでのそれぞれについて、あてはまるものを1つずつ選び、番号に○をつけてください。(○はそれぞれ1つだけ) [n=137]

※複数回相談したことがある場合は直近の相談について回答してください。

| | | そう思う | どちらかといえば そう思う | どちらかといえば そう思わない | そう思わない | 無回答 |
|------------|---------------------|------|------------------|--------------------|--------|------|
| 相談員の 対応 | ア. 親切で親身な対応だった | 41.6 | 40.1 | 8.8 | 3.6 | 5.8 |
| | イ. 説明がわかりやすかった | 38.7 | 40.9 | 7.3 | 5.1 | 8.0 |
| | ウ. 知識が豊富であった | 24.1 | 48.9 | 9.5 | 8.0 | 9.5 |
| | エ. 問題の処理がはやかった | 29.2 | 40.1 | 10.2 | 10.2 | 10.2 |
| | オ. 自分の話を十分にきいてくれた | 43.1 | 32.1 | 10.9 | 5.8 | 8.0 |
| 相談 結果 | カ. 相談の回答・助言内容が役に立った | 35.0 | 30.7 | 6.6 | 7.3 | 20.4 |

| | |
|-------|-----------|
| ⇒ 問8へ | ⇒ 問7-1-1へ |
|-------|-----------|

問7-1-1. (問7-1 カ 相談結果について「どちらかといえばそう思わない」「そう思わない」と回答した方へ)

その主な理由にあてはまるものを1つ選び、番号に○をつけてください。(○は1つだけ) [n=19]

| | |
|---|-------------|
| 1 納得のいく回答や助言が得られなかった | 57.9 |
| 2 助言のとおりに対応（事業者との交渉など）したが、トラブルを解決できなかった | 26.3 |
| 3 他の部署を紹介されたが、解決できなかった | 10.5 |
| 4 その他（具体的に) | 5.3 |

問7-2. (問7で「2 相談したことがない」と回答した方へ)

その主な理由にあてはまるものを1つ選び、番号に○をつけてください。(○は1つだけ) [n=1,859]

| | |
|-------------------------|-------------|
| 1 相談する必要がなかった | 85.4 |
| 2 場所や電話番号など相談方法がわからなかった | 5.5 |
| 3 相談したい時間帯は受付時間外だった | 0.3 |
| 4 役に立つと思えなかった | 2.6 |
| 5 他人に相談することに抵抗があった | 1.1 |
| 6 その他（具体的に) | 1.8 |
| 無回答 | 3.4 |

問8. 福岡市消費生活センターでは、今年10月より、福岡市消費生活センターのホームページから電子メール(携帯電話を除く)による相談受付を始める予定です。電子メール相談ができることによりあなたは便利になると思いませんか。あてはまるものを1つ選び、番号に○をつけてください。(○は1つだけ)
[n=2,531]

1 便利になると思う ⇒ 問9へ 62.7 2 便利になると思わない ⇒ 問8-1へ 32.2

無回答 5.1

問8-1. (問8で「2 便利になると思わない」と回答した方へ)

便利になると思わない理由にあてはまるものを1つ選び、番号に○をつけてください。

(○は1つだけ) [n=814]

| | | | |
|---|-------------------------|------|---------|
| 1 | ホームページを閲覧・利用する環境が整っていない | 43.4 | |
| 2 | 電話または来所での相談を利用したい | 42.5 | |
| 3 | その他(具体的に) | 12.7 | 無回答 1.5 |

問9. あなたは、借金の返済で困ったことはありますか。あてはまるものを1つ選び、番号に○をつけてください。(○は1つだけ) [n=2,531]

1 困ったことはない ⇒ 問10へ 79.0 2 困っている(困っていた) ⇒ 問9-1へ 16.2

無回答 4.7

問9-1. (問9で「2 困っている(困っていた)」と回答した方へ)

どこに相談したいと思いませんか。または、どこに相談しましたか。あてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(○はいくつでも) [n=411]

| | | | | | |
|---|-----------|------|---|---------------------|------|
| 1 | 家族や友人・知人 | 46.2 | 5 | 日本司法支援センター(法テラス) | 6.1 |
| 2 | 弁護士、司法書士 | 41.6 | 6 | クレジットカウンセリング協会 | 2.9 |
| 3 | 行政の無料相談窓口 | 19.2 | 7 | その他(具体的に) | 5.8 |
| 4 | 簡易裁判所 | 3.2 | 8 | 相談したいとは思わない(思わなかった) | 13.6 |

無回答 0.7

問10. 福岡市消費生活センターでは、弁護士による多重債務法律相談(無料)を相談員同席で実施しています。借金の返済で困った場合、利用したいと思いませんか。あてはまるものを1つ選び、番号に○をつけてください。(○は1つだけ) [n=2,531]

1 利用したい ⇒ 問11へ 76.3 2 利用したくない ⇒ 問10-1へ 16.6

無回答 7.1

問10-1. (問10で「2 利用したくない」と回答した方へ)

利用したくない理由にあてはまるものを1つ選び、番号に○をつけてください。(○は1つだけ)
[n=420]

| | | | |
|---|-------------------------|------|---------|
| 1 | 相談することに抵抗がある | 50.5 | |
| 2 | 福岡市消費生活センター以外の相談窓口で相談する | 13.6 | |
| 3 | その他(具体的に) | 33.3 | 無回答 2.6 |

問11. 深刻化する多重債務問題^(※1)への対策として、今年6月に改正貸金業法が完全施行され、貸し付けの制限(複数の貸金業者からの個人の借り入れ総額が年収の3分の1まで)などが行われました。このことを知っていましたか。あてはまるものを1つ選び、番号に○をつけてください。

(○は1つだけ) [n=2,531]

| | | | | | |
|---------|------|----------|------|-----|-----|
| 1 知っていた | 74.0 | 2 知らなかった | 22.6 | 無回答 | 3.4 |
|---------|------|----------|------|-----|-----|

(※1) 多重債務問題とは、いくつもの貸金業者からの返済しきれない多額の借金により困窮している「多重債務者」が増加しているという深刻な社会問題のことです。

問12. 消費生活について、あなたがトラブルを回避するために心がけていることは何ですか。あてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(○はいくつでも) [n=2,531]

| | | | |
|------------------------------------|------|---|---------|
| 1 表示や保証マークなどを判断材料にする | 37.0 | | |
| 2 広告や噂を鵜呑みにしない | 70.9 | | |
| 3 事業者(販売者など)の説明を納得するまで聞く | 31.5 | | |
| 4 あいまいな返事をしない | 60.8 | | |
| 5 電話の勧誘には応じない | 89.0 | | |
| 6 訪問販売には応じない | 83.2 | | |
| 7 不審なメール、はがきなどには反応しない | 85.5 | | |
| 8 インターネットのセキュリティ対策を行う | 33.6 | | |
| 9 新聞・テレビ・公的機関ホームページなどから消費生活情報を入手する | 27.5 | | |
| 10 消費生活に関する講演会などに参加する | 1.3 | | |
| 11 迷った時には家族や知人等に相談する | 52.2 | | |
| 12 その他(具体的に | |) | 1.8 |
| 13 特になし | 1.0 | | 無回答 1.8 |

問13. 福岡市消費生活センターでは消費生活に関する学習の場を提供するために講座や講演会を実施しています。あなたは参加したことがありますか。あてはまるものを1つ選び、番号に○をつけてください。(○は1つだけ) [n=2,531]

| | | | |
|--------------------|-----|----------------------|------|
| 1 参加したことがある ⇒ 問14へ | 1.4 | 2 参加したことがない ⇒ 問13-1へ | 97.3 |
|--------------------|-----|----------------------|------|

無回答 1.3

問13-1. (問13で「2 参加したことがない」と回答した方へ)

その理由にあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(○はいくつでも) [n=2,463]

| | | | |
|--------------------|------|---------------|---------|
| 1 講座などがあることを知らなかった | 69.8 | 4 開催場所が不便であった | 4.5 |
| 2 テーマや内容に関心がなかった | 24.0 | 5 その他 | 8.2 |
| 3 開催日時があわなかった | 10.6 | | 無回答 1.3 |

問14. 消費生活について、あなたが関心のあるテーマは何ですか。あてはまるものを3つまで選び、番号に○をつけてください。(○は3つまで) 【n=2,531】

| | | | |
|----|------------------------------------|------|---------|
| 1 | 消費者関係の法律知識や制度について | 25.6 | |
| 2 | 衣生活について(品質表示や保証マーク、クリーニングトラブルなど) | 8.6 | |
| 3 | 食生活について(食品表示、安全対策、食生活の知恵や食文化など) | 43.7 | |
| 4 | 住生活について(住宅や商品の欠陥の問題、賃貸住宅のトラブルなど) | 28.2 | |
| 5 | 商品流通やサービス提供の仕組みについて(賢い購入・利用法など) | 18.5 | |
| 6 | 環境問題について(地球温暖化、ごみの減量やリサイクルなど) | 29.2 | |
| 7 | 契約問題について(契約の知識、悪質商法の内容、被害を防ぐための方法) | 31.0 | |
| 8 | インターネットについて(活用方法、問題点など) | 12.4 | |
| 9 | 生活設計について(資産運用、保険、年金など) | 36.3 | |
| 10 | その他(具体的に) | 0.4 | |
| 11 | 特になし | 7.2 | 無回答 4.0 |

問15. あなたは、消費生活に関する情報を入手するために、どんなものを利用していますか。あてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(○はいくつでも) 【n=2,531】

| | | | |
|----|---------------------------|------|---------|
| 1 | テレビ | 83.8 | |
| 2 | ラジオ | 17.5 | |
| 3 | 新聞、折り込みチラシ | 65.3 | |
| 4 | 雑誌、情報誌 | 42.5 | |
| 5 | 一般書籍 | 11.3 | |
| 6 | 行政広報誌(市政だより、くらしのEYEなど) | 44.1 | |
| 7 | 公的機関のホームページ(福岡市ホームページなど) | 11.1 | |
| 8 | インターネット情報(公的機関のホームページを除く) | 36.3 | |
| 9 | 行政が実施する講演会や講座 | 1.4 | |
| 10 | 民間企業などが実施する講演会や講座 | 2.1 | |
| 11 | 家族・友人からの情報(口コミ) | 59.1 | |
| 12 | その他(具体的に) | 0.9 | 無回答 1.7 |

問16. あなたが、消費生活情報に限らず、市政に関するチラシや情報誌を入手しやすい場所はどこだと思いますか。あてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(○はいくつでも)
[n=2,531]

| | | | | |
|----|------------------|------|-----|---------|
| 1 | 福岡市役所本庁（情報プラザ） | 20.5 | | |
| 2 | 区役所、出張所 | 46.7 | | |
| 3 | 保健福祉センター（保健所） | 7.8 | | |
| 4 | 市民センター、地域交流センター | 16.8 | | |
| 5 | 公民館 | 22.2 | | |
| 6 | 学校 | 9.0 | | |
| 7 | 図書館 | 11.6 | | |
| 8 | 駅の構内 | 34.6 | | |
| 9 | 郵便局 | 31.6 | | |
| 10 | 銀行 | 29.7 | | |
| 11 | 病院 | 19.7 | | |
| 12 | コンビニエンスストア | 43.9 | | |
| 13 | その他入手しやすい場所（具体的に | | 6.2 | 無回答 4.2 |

問17. 福岡市消費生活センターに対し、あなたが今後特に充実して欲しいと思う事業は何ですか。あてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(○はいくつでも) [n=2,531]

| | | | | |
|----|-----------------------------------|------|-----|---------|
| 1 | 契約トラブルなどの相談 | 40.3 | | |
| 2 | 借金問題の相談（多重債務、クレジットカード、保証人） | 22.0 | | |
| 3 | 商品の品質や製品事故についての相談 | 29.4 | | |
| 4 | 悪質な事業者に対する指導 | 66.5 | | |
| 5 | 消費生活に関する知識を向上させるための講座や講演会 | 9.4 | | |
| 6 | 相談員による悪質商法被害防止などの出前講座（高齢者・若者など対象） | 16.0 | | |
| 7 | 情報誌、テレビ、ホームページなどによる情報提供 | 46.2 | | |
| 8 | 消費者団体・市民活動への積極的な支援 | 10.4 | | |
| 9 | 行政・消費者・事業者の連携の推進 | 18.4 | | |
| 10 | 地域の高齢者などに対する見守り体制の推進 | 46.7 | | |
| 11 | その他（具体的に | | 1.8 | 無回答 4.7 |

《最後に、あなたやあなたのご家族のことについておたずねします》

問32. あなたの性別は [n=2,531]

| | | | | | |
|------|------|------|------|-----|-----|
| 1 男性 | 41.6 | 2 女性 | 56.4 | 無回答 | 2.0 |
|------|------|------|------|-----|-----|

問33. あなたの年齢は [n=2,531] **平均 50.9** 歳

問34. あなたの家族数(同居人数)は、あなたを含めて何人ですか。(○は1つだけ) [n=2,531]

| | | | | | |
|------|------|--------|-----|-----|-----|
| 1 1人 | 14.4 | 5 5人 | 7.2 | 無回答 | 2.3 |
| 2 2人 | 28.2 | 6 6人 | 1.7 | | |
| 3 3人 | 23.3 | 7 7人以上 | 0.9 | | |
| 4 4人 | 21.9 | | | | |

問35. 家族構成は (○は1つだけ) [n=2,531]

| | | | | | |
|---------------|------|--------------|-----|-----|-----|
| 1 単身(同居人はいない) | 13.5 | 4 親と子と孫の三世代 | 6.6 | 無回答 | 2.8 |
| 2 夫婦のみ | 23.0 | 5 兄弟姉妹のみ | 1.3 | | |
| 3 親と子の二世代 | 51.5 | 6 その他(具体的に) | 1.2 | | |

問36. では、あなたの家族(同居している方のみ)に次の方はいらっしゃいますか。あなたを含めてあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(○はいくつでも) [n=2,531]

| | | | |
|---------|------|-------------------|------|
| 1 未就学児 | 12.8 | 5 短大・高専生 | 0.6 |
| 2 小・中学生 | 16.1 | 6 大学・大学院生 | 7.3 |
| 3 高校生 | 7.7 | 7 65歳以上の人 | 24.1 |
| 4 専門学校生 | 1.5 | 8 1~7までに該当する人はいない | 31.1 |

無回答 13.5

問37. あなたのお住まいはどちらですか。(○は1つだけ) [n=2,531]

| | | | | | |
|-------|------|-------|------|-----|-----|
| 1 東区 | 19.1 | 5 城南区 | 9.2 | 無回答 | 2.2 |
| 2 博多区 | 12.8 | 6 早良区 | 15.2 | | |
| 3 中央区 | 10.7 | 7 西区 | 15.3 | | |
| 4 南区 | 15.6 | | | | |

問38. あなたの職業は (○は1つだけ) [n=2,531]

| | | | |
|----------------|------|-----------|------|
| 1 自営業経営者・会社等役員 | 9.8 | 7 専業主婦・主夫 | 18.0 |
| 2 家族従事者・家業手伝い | 1.1 | 8 家事手伝い | 0.7 |
| 3 正社員、正職員 | 28.1 | 9 学生 | 2.1 |
| 4 常勤パートタイマー | 9.0 | 10 無職 | 17.3 |
| 5 契約社員・派遣社員 | 5.1 | 11 その他 | 2.8 |
| 6 臨時雇い・アルバイト | 3.7 | (具体的に |) |

問39. あなたが福岡市に住んでいる年数は通算で何年になりますか。(○は1つだけ) [n=2,531] 無回答 2.3

| | | | |
|---------------|------|---------------|------|
| 1 5年未満 | 9.0 | 4 20年以上 30年未満 | 19.8 |
| 2 5年以上 10年未満 | 8.2 | 5 30年以上 | 45.5 |
| 3 10年以上 20年未満 | 15.5 | 無回答 | 2.0 |

問40. あなたのお住まいは (○は1つだけ) [n=2,531]

| | | | |
|--------------------|------|--------------------|-------|
| 1 持ち家(一戸建て) | 33.6 | 4 賃貸住宅(アパート、マンション) | 30.6 |
| 2 持ち家(集合住宅(マンション)) | 27.5 | 5 社宅・寮 | 2.5 |
| 3 賃貸住宅(一戸建て) | 2.5 | 6 その他(具体的に |) 1.3 |

無回答 1.9

福岡県消費者行政活性化基金事業補助金による本市の事業について

平成23年度事業計画（消費生活センター機能強化事業） 29,222千円

1 消費者啓発 22,750千円

消費者被害の未然・拡大防止のため、消費者啓発を行う。

- ・テレビCM放映
- ・映画館スクリーン（シネアド）及び街頭ビジョンでの広報
- ・交通広告
- ・若者啓発ポスターコンクール
- ・消費者カアップ通信講座
- ・庁用車を利用した広報
- ・横断幕による広報
- ・商品テスト用機器の購入
- ・啓発資料の購入

2 消費者相談 6,472千円

複雑・多様化する相談・苦情に適切に対応するため、相談窓口の充実・強化を図る。

- ・高齢者への出張相談の実施
- ・消費生活相談強化月間対応相談員の配置
- ・相談員派遣研修
- ・臨時相談員の配置
- ・相談員の処遇改善

【参考】

平成22年度の事業（消費生活センター機能強化事業） 37,515千円

1 消費者啓発 24,350千円

- ・テレビCM放映（県、北九州市と合同）
- ・地下鉄等への広告物の掲出
- ・消費者カアップ通信講座
- ・啓発用・商品テスト用備品
- ・啓発資料の購入，印刷

2 消費者相談等 13,165千円

- ・相談コーナー改修等
- ・電子メール相談システム構築
- ・相談員派遣研修（旅費）
- ・臨時相談員の配置
- ・相談員用等PC購入