

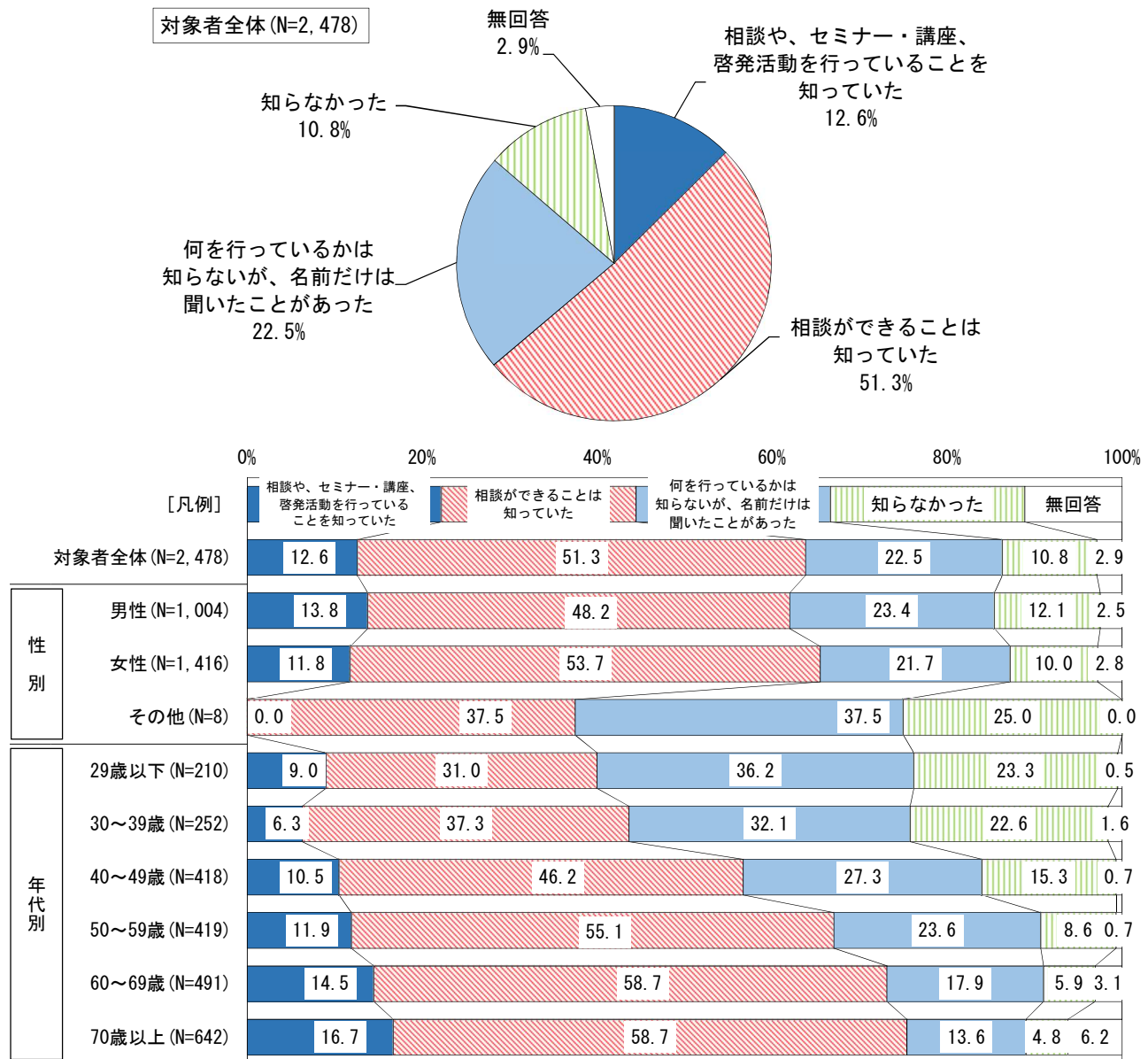
-(3)消費生活に関するトラブル・消費者教育などについて

◇「札幌市消費者センター」の認知度

問9 あなたは、「札幌市消費者センター」について知っていましたか。あてはまるものに1つだけ○をつけてください。

「札幌市消費者センター」を“知っていた”と回答した人は86.4%

※“知っていた”（「相談や、セミナー・講座、啓発活動を行っていることを知っていた」＋「相談ができることは知っていた」＋「何を行っているかは知らないが、名前だけは聞いたことがあった」）



【全 体】「札幌市消費者センター」の認知度は、「相談や、セミナー・講座、啓発活動を行っていることを知っていた」が12.6%、「相談ができることは知っていた」が51.3%、「何を行っているかは知らないが、名前だけは聞いたことがあった」が22.5%、合わせると86.4%となっている。一方、「知らなかった」が10.8%となっている。

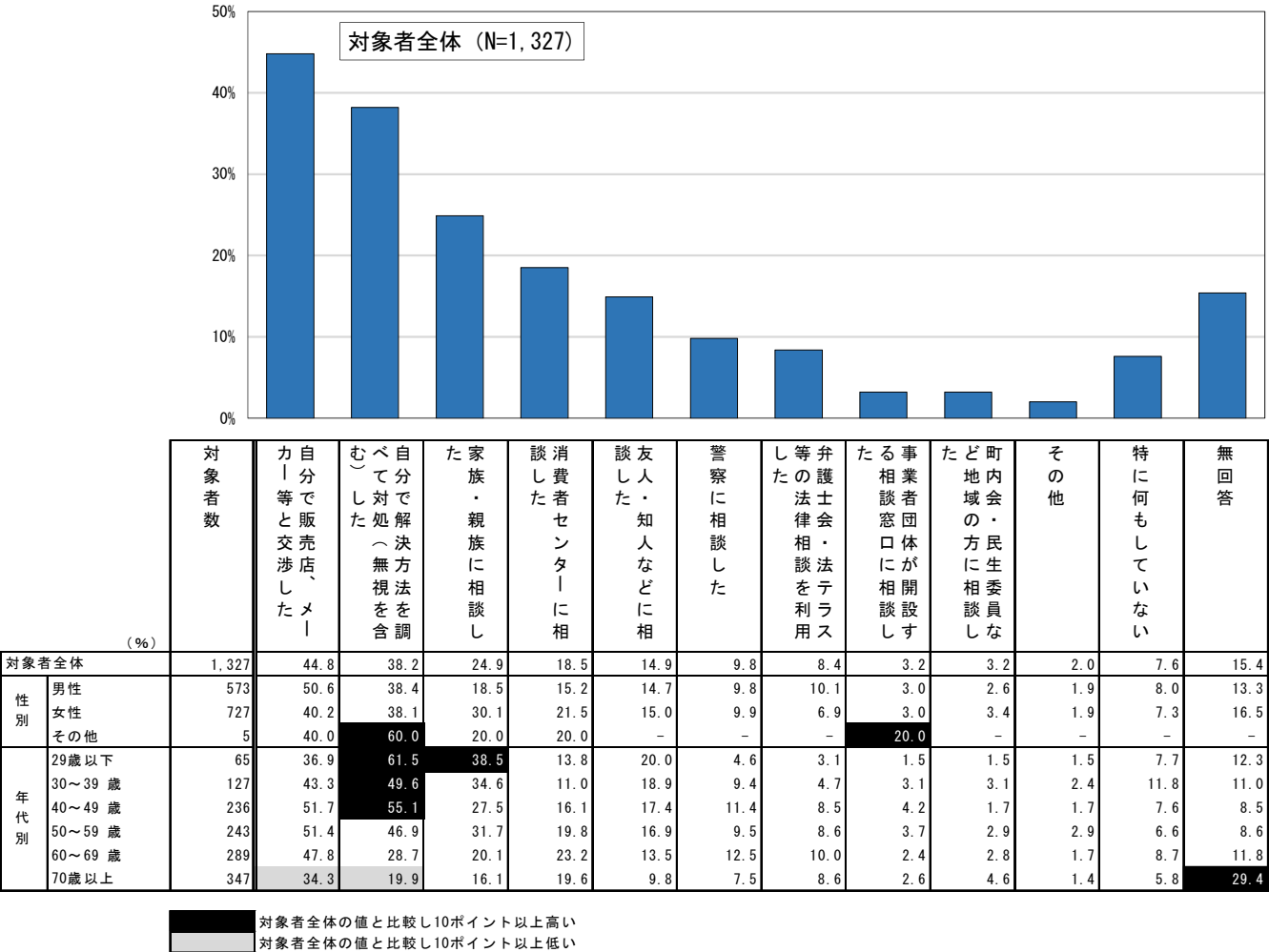
【性 別】「相談ができることは知っていた」は女性が53.7%と、男性の48.2%より5.5ポイント高くなっている。

【年代別】「相談ができることは知っていた」は年代が上がるにつれて割合が高くなっている。

◇消費者トラブルに遭ったとき、解決するための行動

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するためにどのような行動を取りましたか。
あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

消費者トラブルに遭ったとき、解決するための行動は「自分で販売店、メーカー等と交渉した」と回答した人が44.8%



- 【全体】消費者トラブルに遭ったとき、解決するための行動は、「自分で販売店、メーカー等と交渉した」が44.8%、~~と最も高く、次いで~~「自分で解決方法を調べて対処（無視を含む）した」が38.2%、「家族・親族に相談した」が24.9%となっている。
- 【性別】「自分で販売店、メーカー等と交渉した」は男性が50.6%と、女性の40.2%より10.4ポイント高くなっている。また、「家族・親族に相談した」、「消費者センターに相談した」は女性が男性より6.3ポイント以上高くなっている。
- 【年代別】「自分で解決方法を調べて対処（無視を含む）した」は年代が上がるにつれて割合が低くなっている。

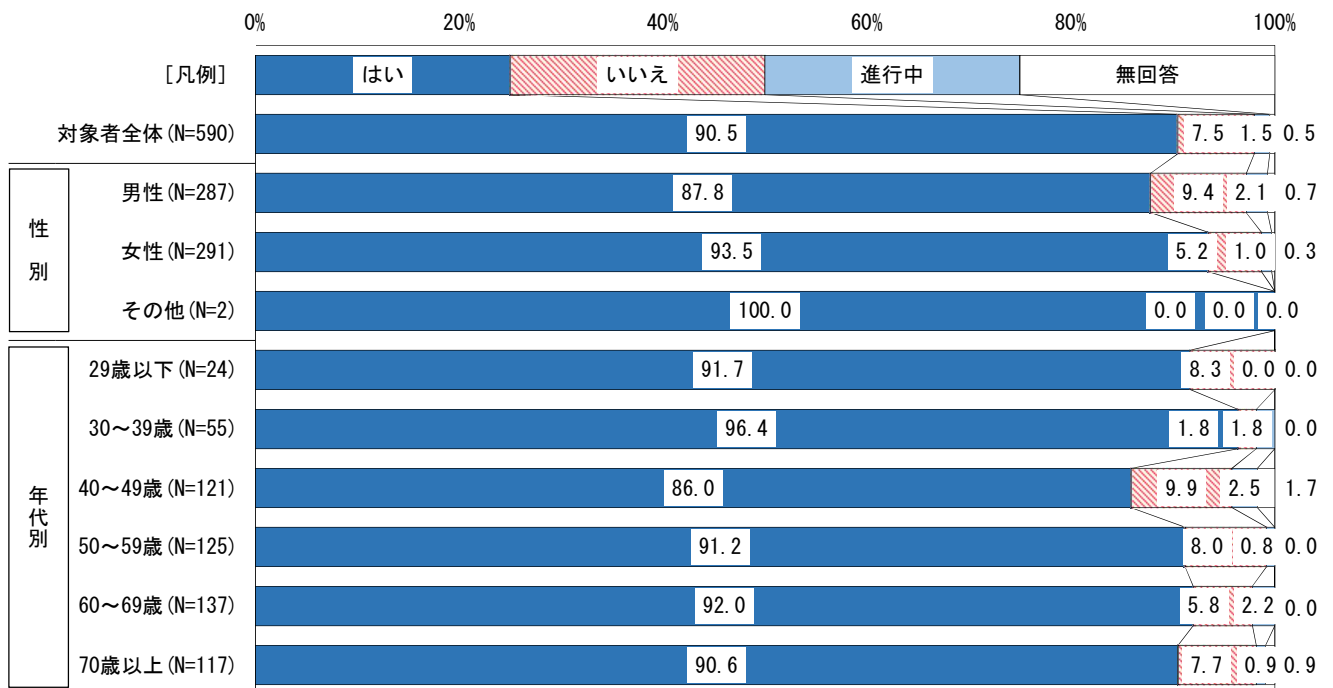
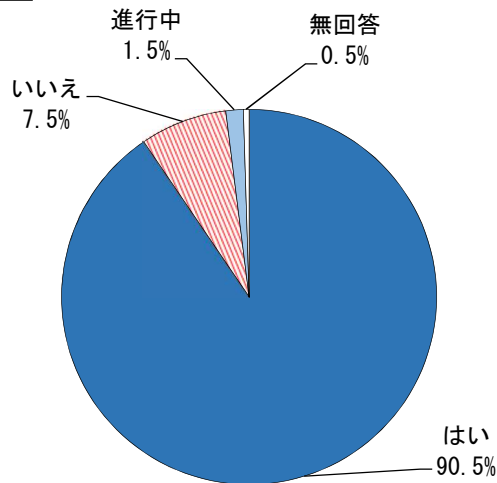
◇解決するための行動によるトラブルの解決率＜ア 自分で販売店、メーカー等と交渉した＞

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

自分で販売店、メーカー等と交渉した人のうち、トラブルが“解決した”人が90.5%

※ “解決した”（「はい」）の回答

対象者全体 (N=590)



【全 体】自分で販売店、メーカー等と交渉したことによる消費生活トラブルの解決率は、「はい」が90.5%、「いいえ」が7.5%、「進行中」が1.5%となっている。

【性 別】「はい」は女性が93.5%と、男性の87.8%より5.7ポイント高くなっている。

【年代別】「はい」が30歳代（96.4%）で最も高く、次いで60歳代（92.0%）、29歳以下（91.7%）となっている。

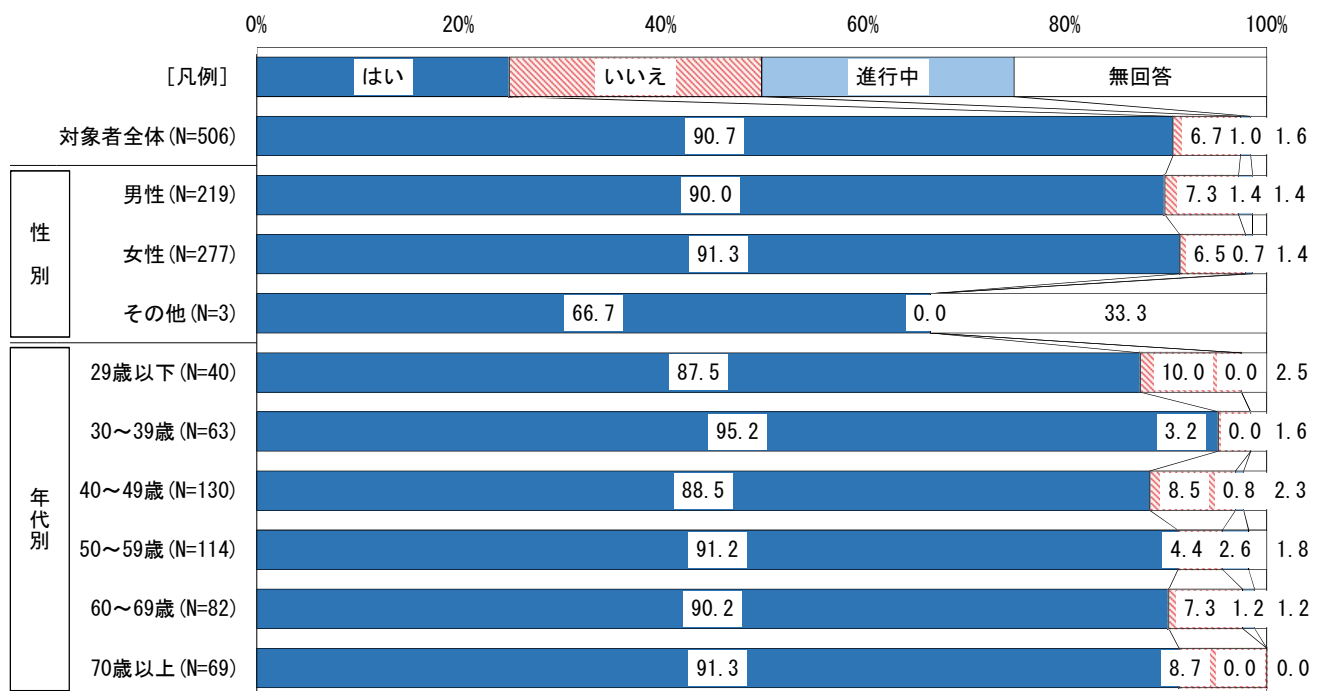
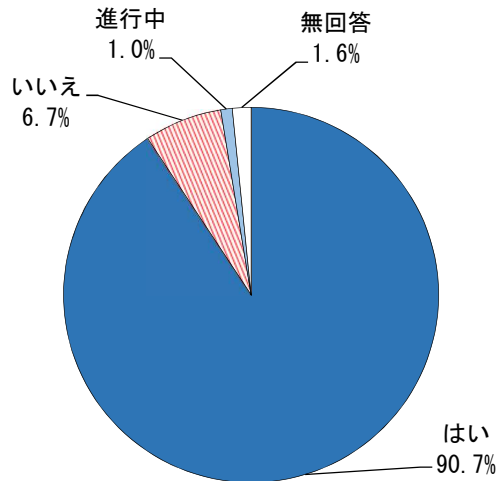
◇解決するための行動によるトラブルの解決率＜イ 自分で解決方法を調べて対処（無視を含む）した＞

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

自分で解決方法を調べて対処（無視を含む）した人のうち、トラブルが“解決した”人が90.7%

※ “解決した”（「はい」の回答）

対象者全体 (N=506)



【全 体】自分で解決方法を調べて対処（無視を含む）したことによる消費生活トラブルの解決率は、「はい」が90.7%、「いいえ」が6.7%、「進行中」が1.0%となっている。

【性 別】大きな差は見られない。

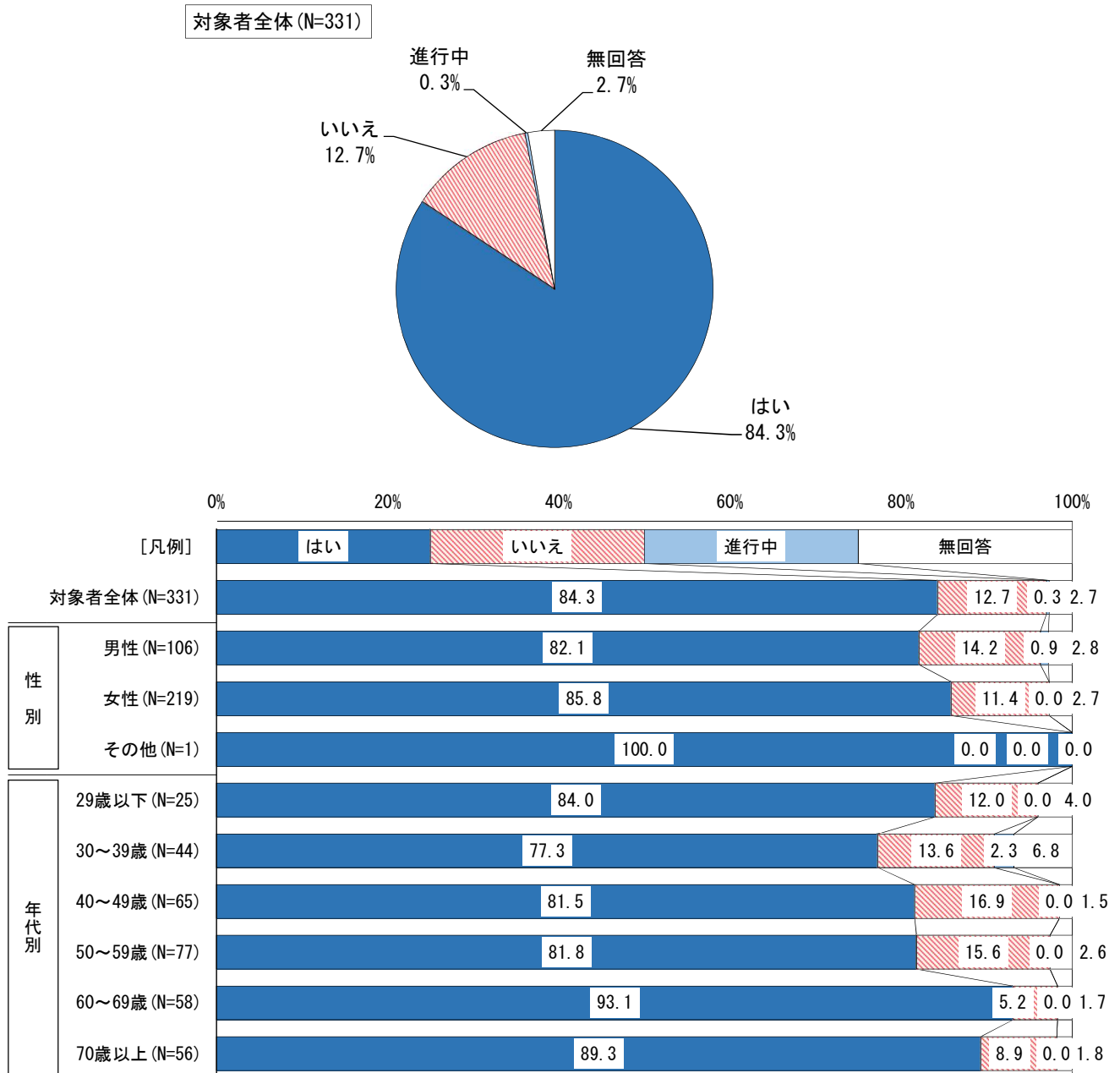
【年代別】「はい」が30歳代（95.2%）で最も高く、次いで70歳以上（91.3%）、50歳代（91.2%）となっている。

◇解決するための行動によるトラブルの解決率＜ウ 家族・親族に相談した＞

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

家族・親族に相談した人のうち、トラブルが“解決した人”が84.3%

※“解決した”（「はい」の回答）



【全 体】家族・親族に相談したことによる消費生活トラブルの解決率は、「はい」が84.3%、「いいえ」が12.7%、「進行中」が0.3%となっている。

【性 別】大きな差は見られない。

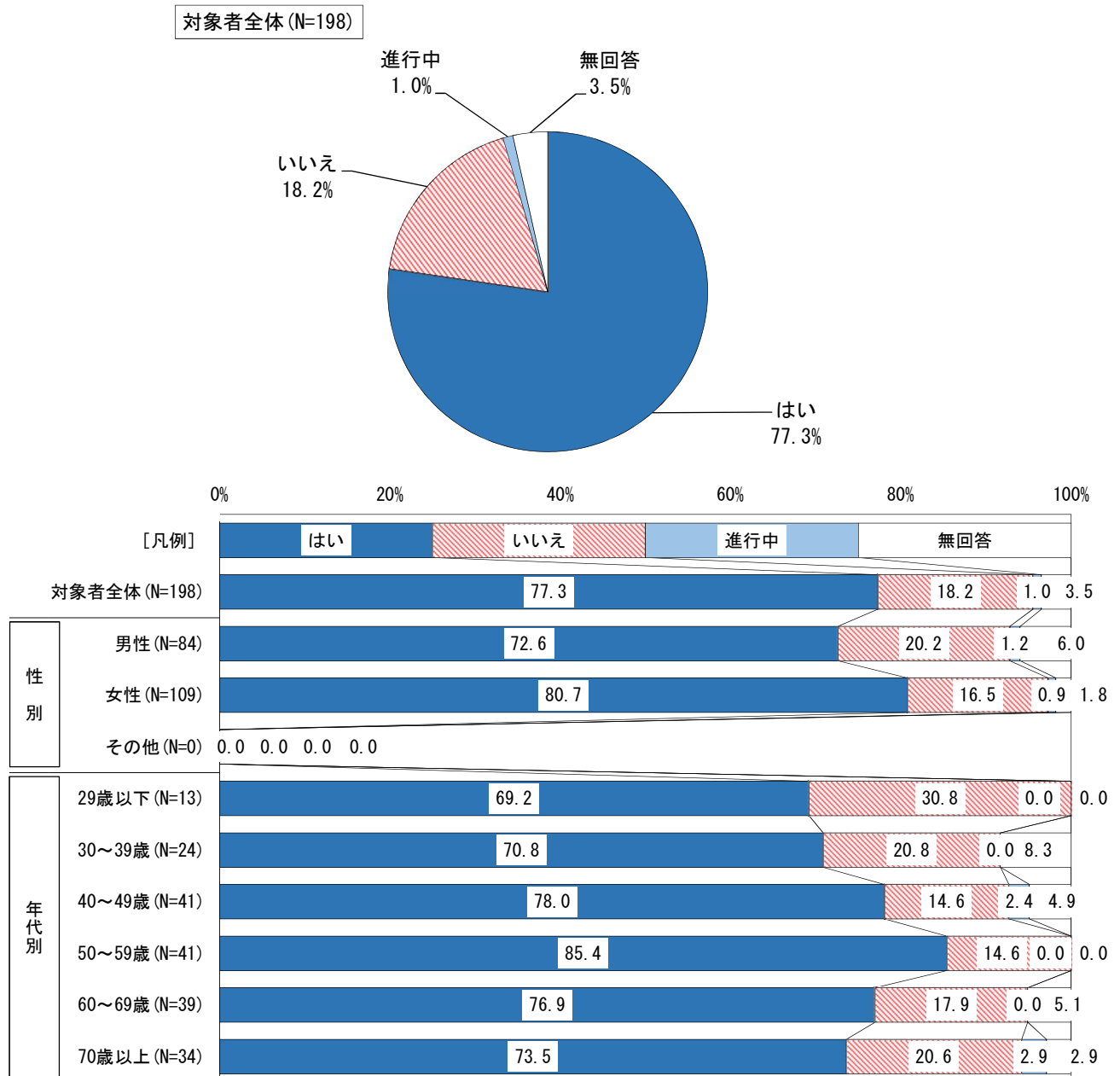
【年代別】「はい」が60歳代（93.1%）で最も高く、次いで70歳以上（89.3%）、29歳以下（84.0%）となっている。

◇解決するための行動によるトラブルの解決率＜友人・知人などに相談した＞

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

友人・知人などに相談した人のうち、トラブルが“解決した”人が77.3%

※“解決した”（「はい」の回答）



【全 体】友人・知人などに相談したことによる消費生活トラブルの解決率は、「はい」が77.3%、「いいえ」が18.2%、「進行中」が1.0%となっている。

【性 別】「はい」は女性が80.7%と、男性の72.6%より8.1ポイント高くなっている。

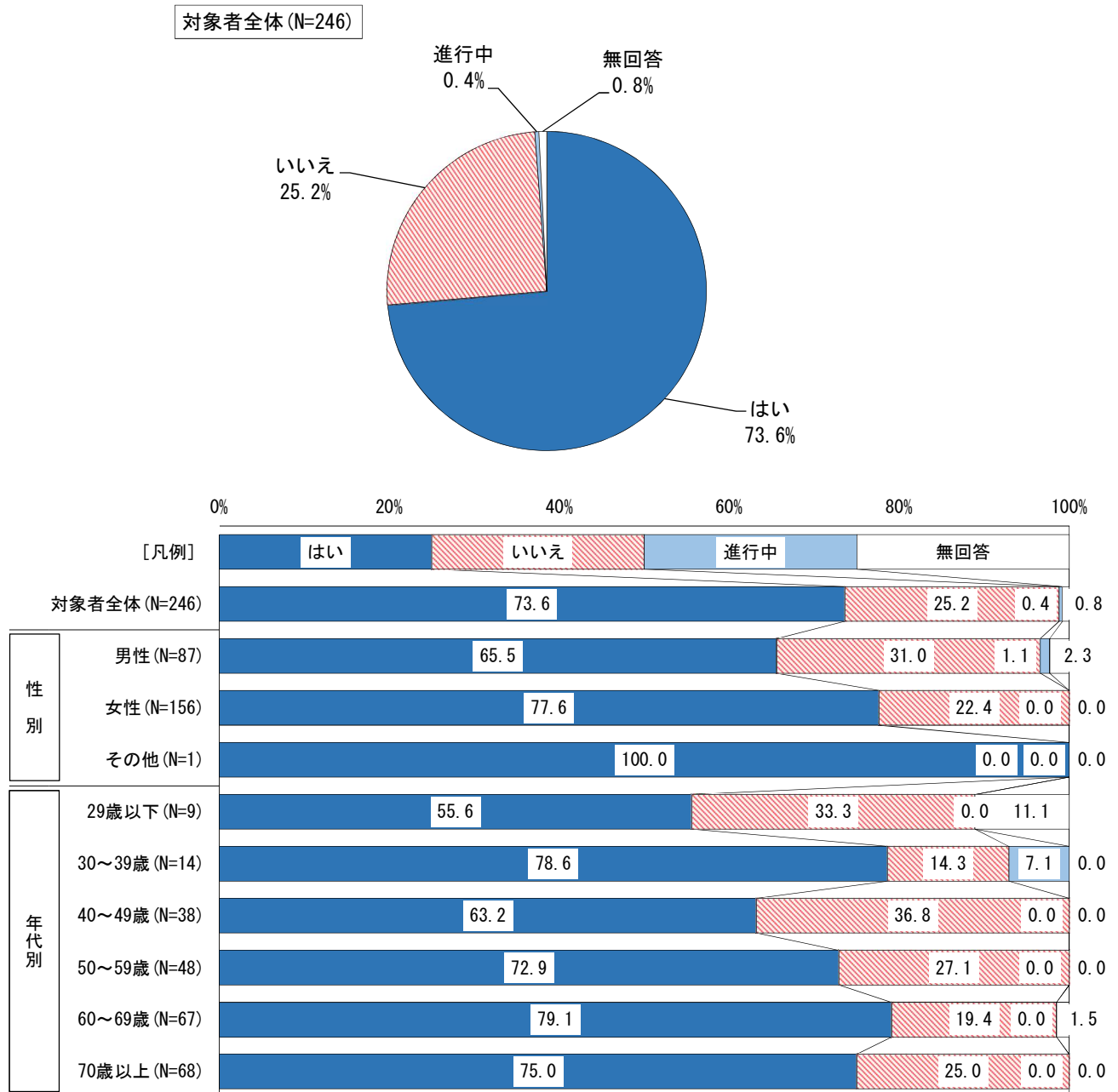
【年代別】「はい」が50歳代（85.4%）で最も高く、次いで40歳代（78.0%）、60歳代（76.9%）となっている。

◇解決するための行動によるトラブルの解決率<オ 消費者センターに相談した>

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

消費者センターに相談した人のうち、トラブルが“解決した”人が73.6%

※ “解決した”（「はい」）の回答



【全 体】消費者センターに相談したことによる消費生活トラブルの解決率は、「はい」が73.6%、「いいえ」が25.2%、「進行中」が0.4%となっている。

【性 別】「はい」は女性が77.6%と、男性の65.5%より12.1ポイント高くなっている。また、「いいえ」は男性が31.0%と、女性の22.4%より8.6ポイント高くなっている。

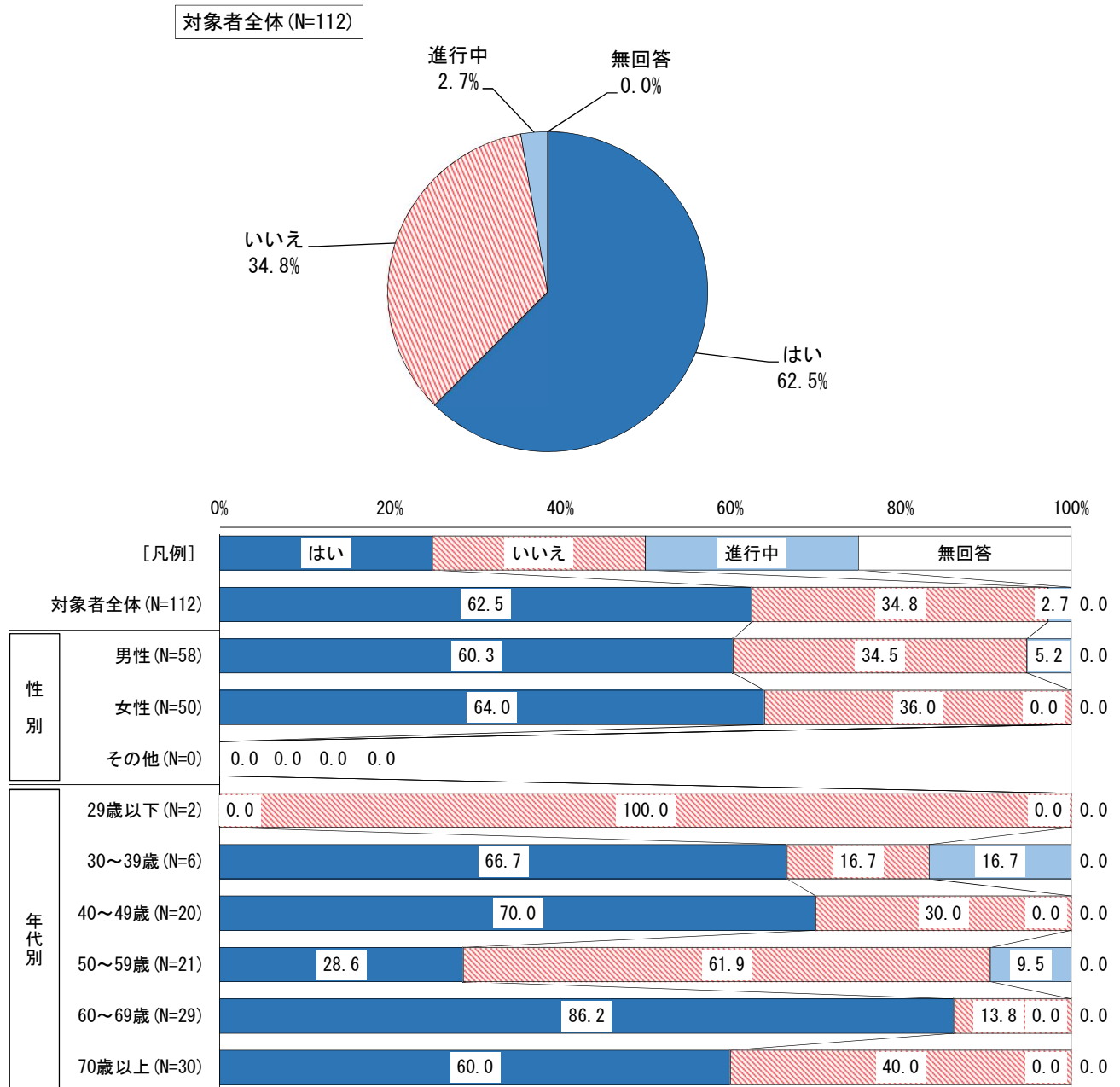
【年代別】「はい」が60歳代（79.1%）で最も高く、次いで30歳代（78.6%）、70歳以上（75.0%）となっている。

◇解決するための行動によるトラブルの解決率＜カ 弁護士会・法テラス等の法律相談を利用した＞

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

弁護士会・法テラス等の法律相談を利用した人のうち、トラブルが“解決した”人が62.5%

※“解決した”（「はい」の回答）



【全 体】 弁護士会・法テラス等の法律相談を利用したことによる消費生活トラブルの解決率は、「はい」が62.5%、「いいえ」が34.8%、「進行中」が2.7%となっている。

【性 別】 大きな差は見られない。

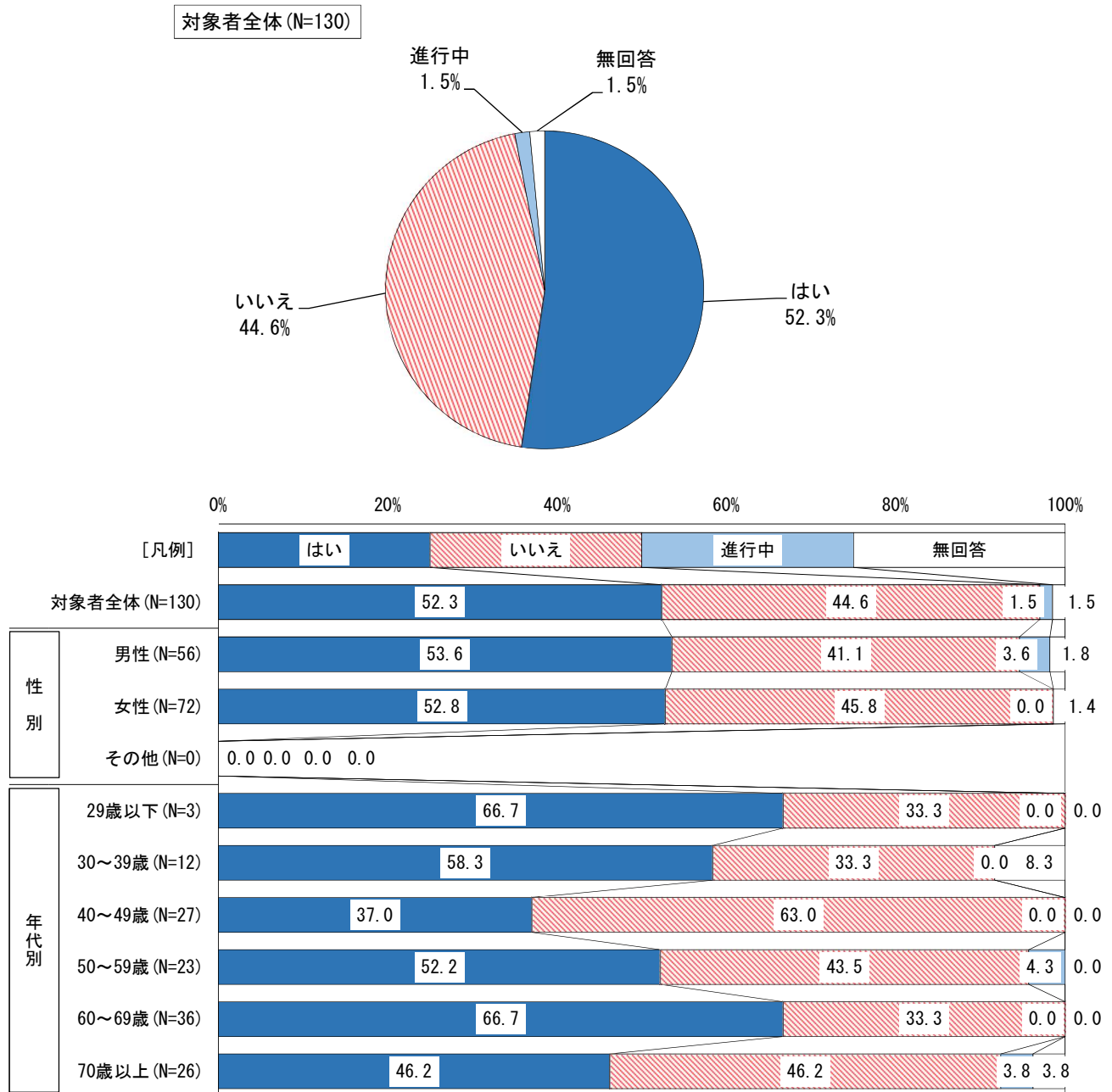
~~【年代別】 ※対象者数（N）が少ないため分析は行わない。~~

◇解決するための行動によるトラブルの解決率<キ 警察に相談した>

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

警察に相談した人のうち、トラブルが“**解決した**”人が52.3%

※“解決した”(「はい」)の回答



【全 体】警察に相談したことによる消費生活トラブルの解決率は、「はい」が52.3%、「いいえ」が44.6%、「進行中」が1.5%となっている。

【性 別】大きな差は見られない。

~~【年代別】※対象者数 (N) が少ないため分析は行わない。~~

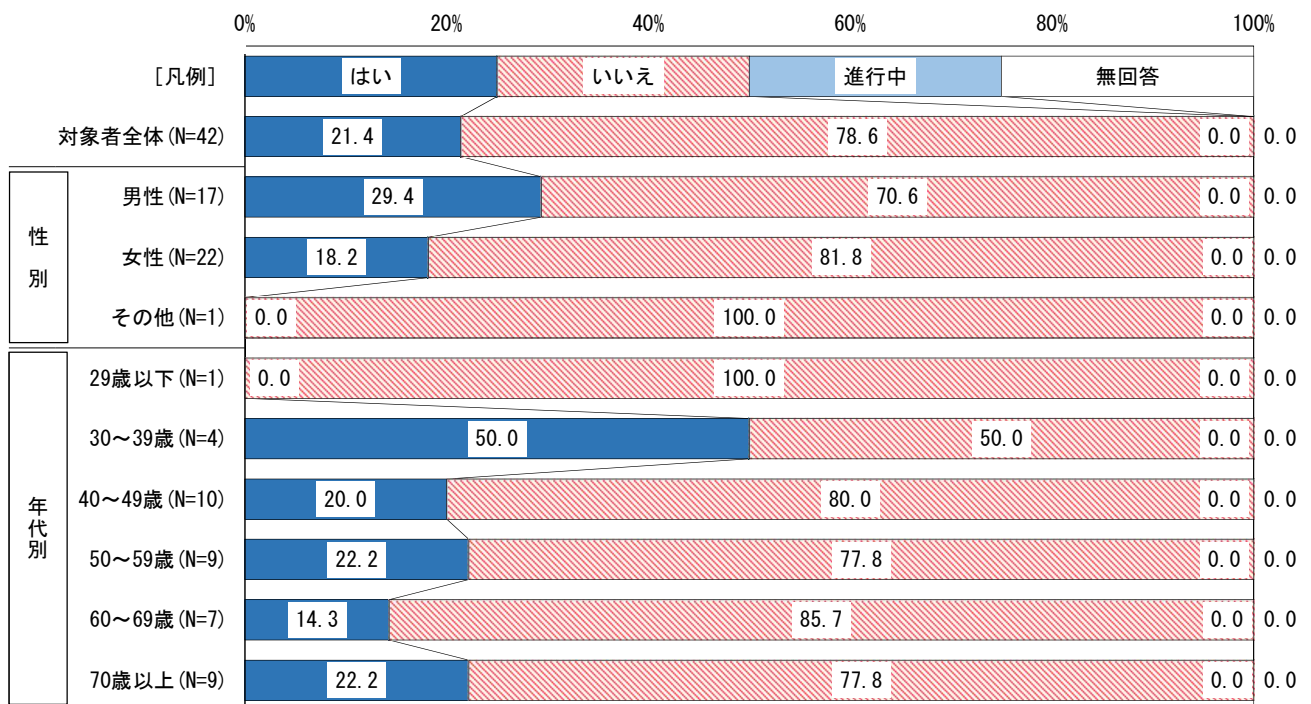
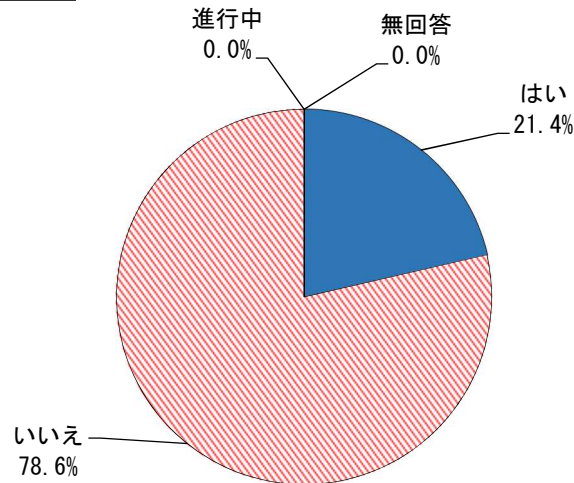
◇解決するための行動によるトラブルの解決率＜ 事業者団体が開設する相談窓口相談した＞

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

事業者団体が開設する相談窓口相談した人のうち、トラブルが“解決した”人が21.4%

※“解決した”（「はい」の回答）

対象者全体 (N=42)



【全 体】事業者団体が開設する相談窓口相談したことによる消費生活トラブルの解決率は、「はい」が21.4%、「いいえ」が78.6%となっている。

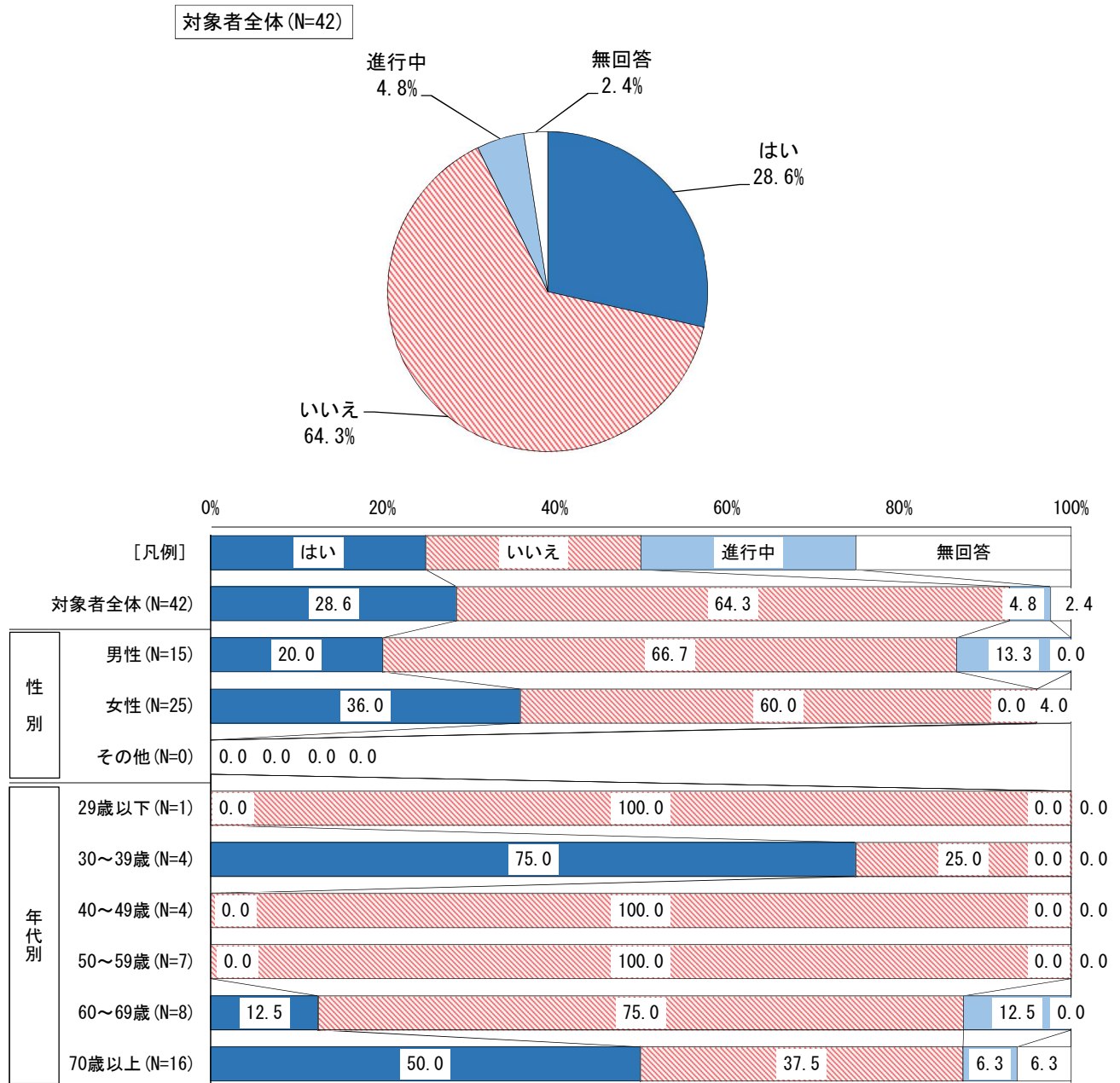
【性 別】 【年代別】 ※対象者数 (N) が少ないため分析は行わない。

◇解決するための行動によるトラブルの解決率＜ケ 町内会・民生委員など地域の方に相談した＞

問 1 0 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

町内会・民生委員など地域の方に相談した人のうち、トラブルが“解決した”人が28.6%

※“解決した”（「はい」の回答）



【全 体】町内会・民生委員など地域の方に相談したことによる消費生活トラブルの解決率は、「はい」が28.6%、「いいえ」が64.3%、「進行中」が4.8%となっている。

【性 別】 【年代別】 ※対象者数（N）が少ないため分析は行わない。

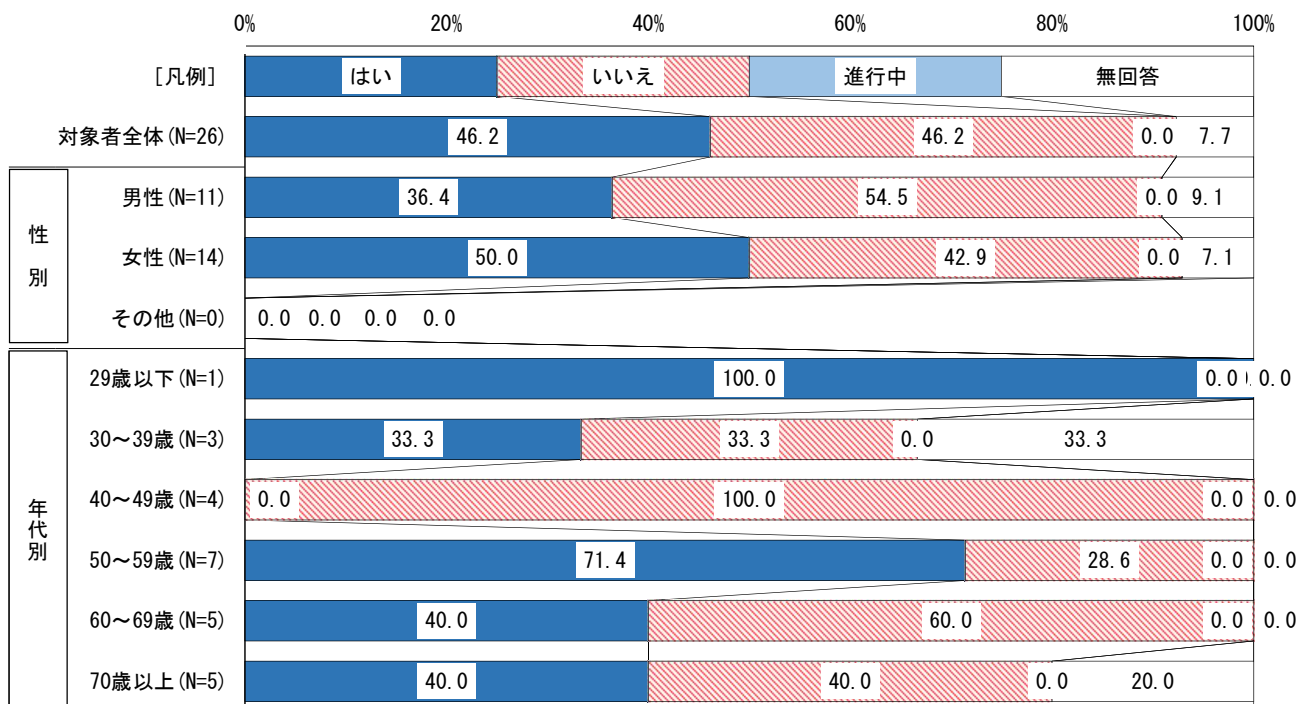
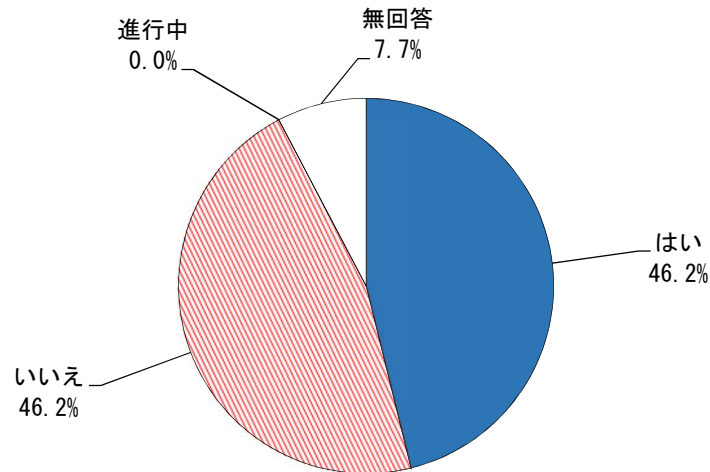
◇解決するための行動によるトラブルの解決率＜コ その他＞

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

その他の行動をした人のうち、トラブルが“解決した人”が46.2%

※“解決した”（「はい」の回答）

対象者全体 (N=26)



【全 体】 その他の方法による消費生活トラブルの解決率は、「はい」が46.2%、「いいえ」が46.2%の同率となっている。

【性 別】 【年代別】 ※対象者数 (N) が少ないため分析は行わない。

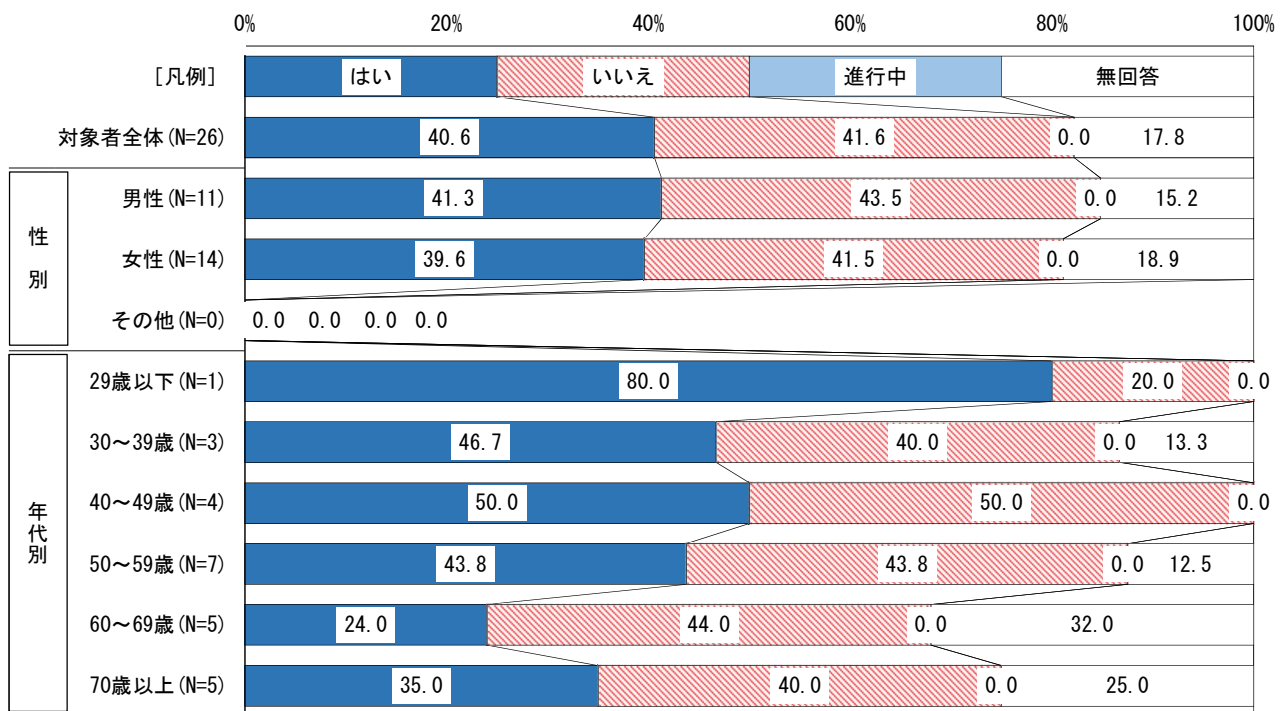
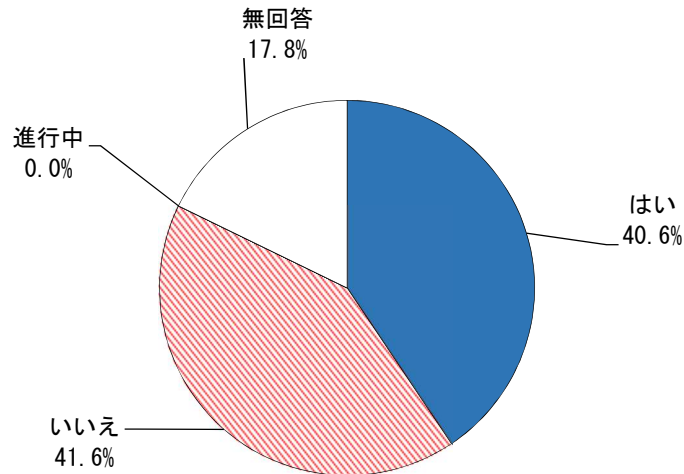
◇解決するための行動によるトラブルの解決率くサ 特に何もしていない>

問10 あなたがこれまで消費者トラブルに遭ったとき、解決するために取った行動で問題は解決しましたか。あてはまるものに○をつけてください。

特に何もしていない人のうち、トラブルが“解決した”人が40.6%

※ “解決した”（「はい」の回答）

対象者全体 (N=101)



【全 体】 特に何もしていない場合の消費生活トラブルの解決率は、「はい」が40.6%、「いいえ」が41.6%となっている。

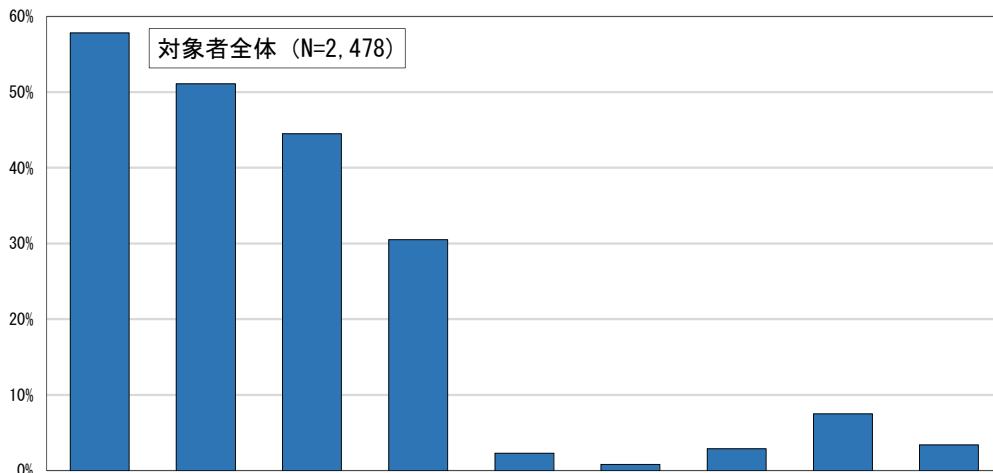
【性 別】 大きな差は見られない。

~~【年代別】 ※対象者数（N）が少ないため分析は行わない。~~

◇トラブルによる被害に遭わないための重要な対応

問 1 1 あなたは、消費者個人としてトラブルによる被害に遭わないために、どのような対応を取ることが重要だと思いますか。あてはまるものに3つまで○をつけてください。

トラブルによる被害に遭わないための重要な対応は「自分で知識を身につけたり、学習したりする」と回答した人が 57.8%



(%)		対象者数	自分で知識を身につけたり、学習したりする	情報収集、広報誌や行政からののお知らせ、報道等で	相談窓口等を利用する	消費者トラブルにあった時は行政等の相談窓口等を利用する	商品やサービスに関する意見や疑問に思ったことを、事業者や行政に問い合わせる	セミナーや講座に参加する	消費者団体に参加する	その他	特になし	無回答
対象者全体		2,478	57.8	51.1	44.5	30.5	2.3	0.8	2.9	7.5	3.4	
性別	男性	1,004	62.8	46.1	40.3	31.7	2.8	1.0	2.5	8.9	3.2	
	女性	1,416	54.8	54.7	48.2	29.9	2.1	0.6	3.2	6.4	3.2	
	その他	8	25.0	75.0	37.5	25.0	-	-	-	25.0	-	
年代別	29歳以下	210	74.3	38.6	47.1	32.9	1.9	0.5	2.9	8.1	1.9	
	30～39歳	252	71.8	47.2	51.2	30.6	2.0	0.4	2.4	5.6	0.4	
	40～49歳	418	65.1	49.5	42.1	30.1	3.1	0.2	5.5	6.5	2.4	
	50～59歳	419	61.6	53.9	40.3	31.7	1.4	0.7	3.6	7.2	1.2	
	60～69歳	491	52.1	54.4	54.2	32.4	1.8	0.8	1.4	7.7	2.4	
	70歳以上	642	44.4	53.9	39.1	28.0	3.3	1.2	2.0	8.7	7.5	

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 ■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全 体】トラブルによる被害に遭わないための重要な対応は、「自分で知識を身につけたり、学習したりする」が 57.8%、「広報誌や行政からののお知らせ、報道等で情報を収集する」が 51.1%、「消費者トラブルにあった時は行政等の相談窓口等を利用する」が 44.5%となっている。

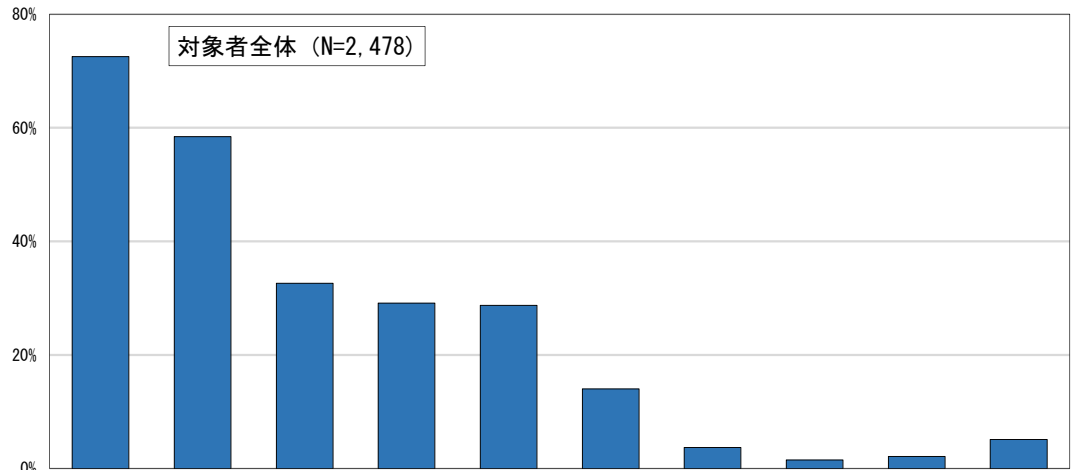
【性 別】「自分で知識を身につけたり、学習したりする」は男性が 62.8%と、女性の 54.8%より 8.0 ポイント高くなっている。また、「広報誌や行政からののお知らせ、報道等で情報を収集する」、「消費者トラブルにあった時は行政等の相談窓口等を利用する」は女性が男性より 7.9 ポイント以上高くなっている。

【年代別】「自分で知識を身につけたり、学習したりする」は年代が下がるにつれて割合が高くなっている。

◇トラブルによる被害に遭わないために札幌市に力を入れてほしいこと

問 1 2 消費者がトラブルによる被害に遭わないために、あなたが札幌市に力を入れてほしいことは何ですか。あてはまるものに3つまで○をつけてください。

トラブルによる被害に遭わないために札幌市に力を入れてほしいことは「悪質業者の取り締まりの強化」と回答した人が72.5%



		対象者数	悪質業者の取り締まりの強化	消費者への情報提供	被害に遭いやすい高齢者・障がい者などの見守り強化	相談窓口の充実や利便性の向上	学校での授業など、青少年期における消費生活に関する教育の充実	消費者生活の知識を習得するための機会（講座・研修など）の充実	その他	特になし	無回答
(%)											
対象者全体		2,478	72.5	58.4	32.6	29.1	28.7	14.0	3.7	1.5	5.1
性別	男性	1,004	75.9	56.8	31.2	28.3	26.7	15.8	4.4	1.6	3.8
	女性	1,416	70.9	59.3	33.6	30.0	30.6	12.9	3.0	1.5	5.7
	その他	8	37.5	62.5	12.5	12.5	-	25.0	-	-	12.5
年代別	29歳以下	210	72.9	50.5	32.4	27.6	40.5	17.1	3.3	1.0	2.9
	30～39 歳	252	75.0	58.3	24.2	36.1	39.7	13.9	3.6	1.2	4.4
	40～49 歳	418	75.6	53.3	31.1	24.2	37.8	12.2	3.1	3.1	4.5
	50～59 歳	419	79.0	61.6	32.9	31.5	24.1	14.8	1.9	1.7	5.0
	60～69 歳	491	70.1	66.0	31.8	35.0	25.7	12.4	4.3	1.0	4.5
	70歳以上	642	68.1	55.9	37.2	24.3	20.4	15.6	4.5	1.1	6.5

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 ■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全 体】トラブルによる被害に遭わないために札幌市に力を入れてほしいことは、「悪質業者の取り締まりの強化」が72.5%、「消費者への情報提供」が58.4%、「被害に遭いやすい高齢者・障がい者などの見守り強化」が32.6%となっている。

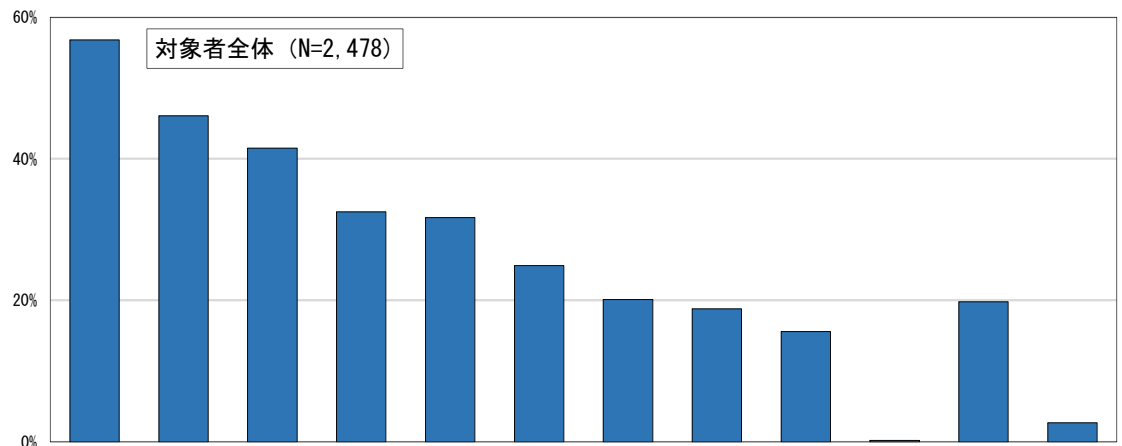
【性 別】「悪質業者の取り締まりの強化」は男性が75.9%と、女性の70.9%より5.0ポイント高くなっている。

【年代別】「学校での授業など、青少年期における消費生活に関する教育の充実」は年代が下がるにつれて割合が高くなっている。

◇学校や市民講座で習ったり、見たりしたことがある消費者教育

問13 この中であなたが、学校や市民講座で習ったり、ポスターやパンフレットで見たりしたことがあるものはありますか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

学校や市民講座で習ったり、見たりしたことがある消費者教育は「契約やクーリング・オフについて」と回答した人が56.8%



	対象者数	契約やクーリング・オフについて	悪質商法について	環境問題（リサイクル・資源の節約・食品ロス削減など）について	消費者トラブルに先づいて	商品の表示（食品表示マークなど）に関する	インターネットやSNSを使用する際の注意点、マナーについて	商品の正しい使い方、使用の際の注意などについて	地産地消（※1）やフェアトレード（※2）について	生活の設計・管理について（クレジットカードなど）	その他	特になし	無回答
対象者全体	2,478	56.8	46.1	41.5	32.5	31.7	24.9	20.1	18.8	15.6	0.2	19.8	2.7
性別													
男性	1,004	53.8	48.6	34.8	31.3	27.5	22.8	17.9	15.1	14.8	0.2	22.4	2.1
女性	1,416	59.9	44.9	46.7	33.6	35.0	26.8	21.6	21.5	16.5	0.1	17.7	2.9
その他	8	37.5	25.0	37.5	12.5	50.0	12.5	25.0	37.5	-	-	37.5	-
年代別													
29歳以下	210	60.5	52.9	42.9	29.5	39.5	53.8	19.5	32.9	25.2	-	25.7	-
30～39歳	252	65.1	50.8	54.0	34.5	39.7	45.2	18.7	24.2	26.2	0.4	16.3	-
40～49歳	418	53.3	36.1	41.1	23.7	28.0	34.9	15.3	19.4	13.6	-	27.0	0.2
50～59歳	419	56.1	42.5	40.3	27.9	33.2	22.9	18.9	16.7	14.6	-	23.4	1.0
60～69歳	491	62.1	48.7	38.5	33.6	31.4	16.1	18.3	18.5	12.2	0.4	18.3	1.8
70歳以上	642	52.3	49.8	40.2	40.7	28.2	9.7	26.0	13.6	13.2	0.2	13.1	7.6

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全 体】学校や市民講座で習ったり、見たりしたことがある消費者教育は、「契約やクーリング・オフについて」が56.8%、「悪質商法について」が46.1%、「環境問題について」が41.5%となっている。

【性 別】「契約やクーリング・オフについて」、「環境問題について」、「商品の表示について」、「地産地消やフェアトレードについて」は女性が男性より6.1ポイント以上高くなっている。

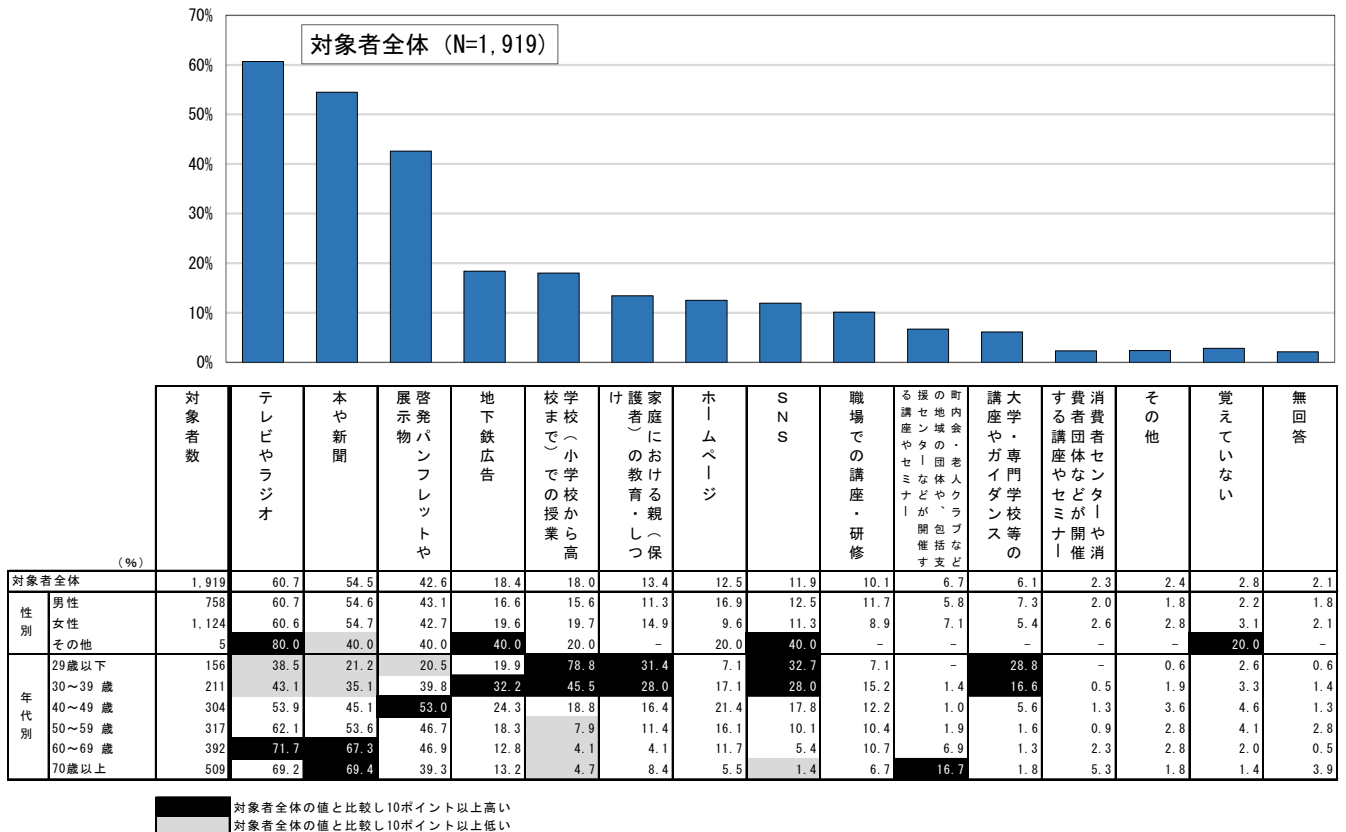
【年代別】「インターネットやSNSを使用する際の注意点、マナーについて」は年代が下がるにつれて割合が高くなっている。

◇学校や市民講座で習ったり、見たりした消費者教育を認知した方法

《問13で「1」から「10」のうち、一つでも習ったり、見たりしたことがあると答えた方にお聞きます。》

問13-1 あなたは、問13の内容をどのような方法で知りましたか。あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

学校や市民講座で習ったり、見たりした消費者教育を認知した方法は「テレビやラジオ」と回答した人が60.7%



【全体】学校や市民講座で習ったり、見たりした消費者教育を認知した方法は、「テレビやラジオ」が60.7%と最も高く、次いで「本や新聞」が54.5%、「啓発パンフレットや展示物」が42.6%となっている。

【性別】「ホームページ」は男性が16.9%と、女性の9.6%より7.3ポイント高くなっている。

【年代別】「本や新聞」は年代が上がるにつれて割合が高くなっている。また、「学校（小学校から高校まで）での授業」、「家庭における親（保護者）の教育・しつけ」、「SNS」は年代が下がるにつれて割合が高くなっている。

