

第5次消費者基本計画策定に向けた 消費生活に関する県民アンケート結果

大分県生活環境部県民生活・男女共同参画課
令和7年8月

1 調査概要

目的：第5次消費者基本計画策定に向けて、検討の材料とすることを目的とする。

対象：大分県在住者

方法：郵送または電子申請システム

期間：令和7年7月4日～7月25日

回答数：432名

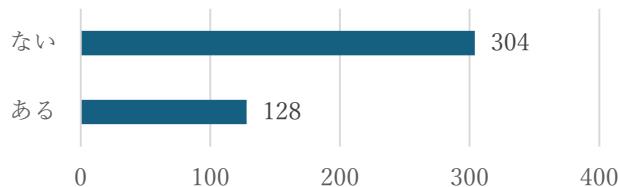
2 調査結果

1 消費生活トラブルについて

1 消費者トラブルの経験がありますか。

304名 (70.4%) が「ない」、128名 (29.6%) が「ある」と回答しています。

消費者トラブルの経験はありますか

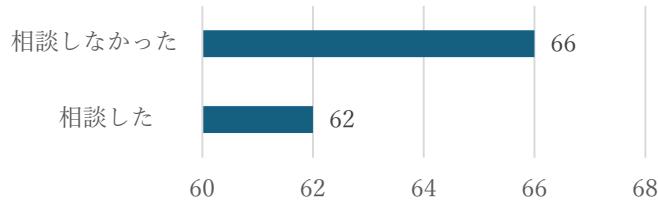


(「ある」と回答した方のみ)

2 その時、どこかに相談しましたか？

66名 (51.6%) が相談しなかった。62名 (48.4%) が相談したとなっています。

その時、どこか（誰か）に相談しましたか

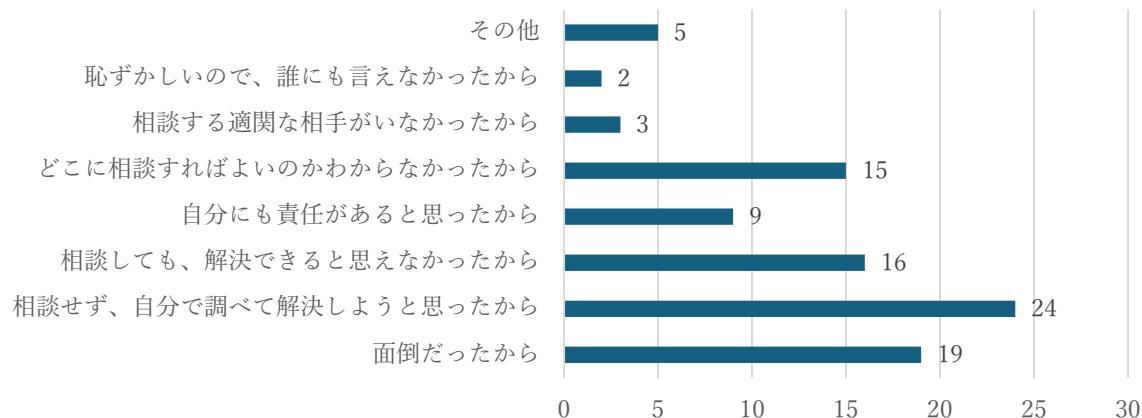


(「相談しなかった」と回答した方のみ)

3 その理由は何ですか。 (複数回答可)

相談せず、自分で調べて解決しようと思ったからという回答が最も多く、どこに相談すればよいか分からなかったからという回答が4番目に多い結果となった。

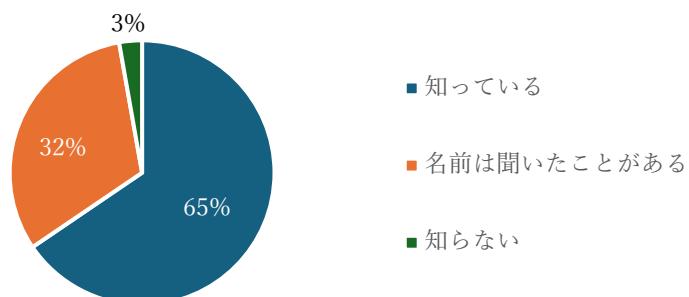
相談しなかった理由は何ですか



4 消費生活センターを知っていますか。

283名、65%が知っていると回答。一定程度の消費生活センターの認知度があると考えられる。

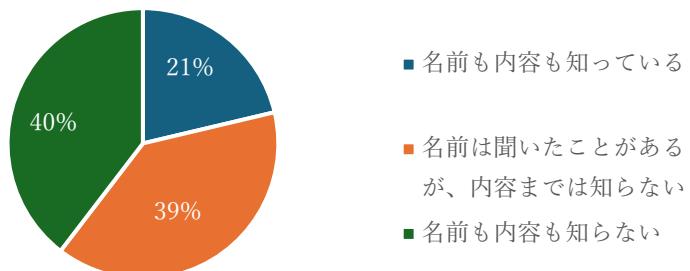
消費生活センターを知っていますか



5 消費ホットライン188について知っていますか。

「名前は聞いたことがあるが内容までは知らない」と「名前も内容も知らない」が合わせて340名、79%と認知度が低い。

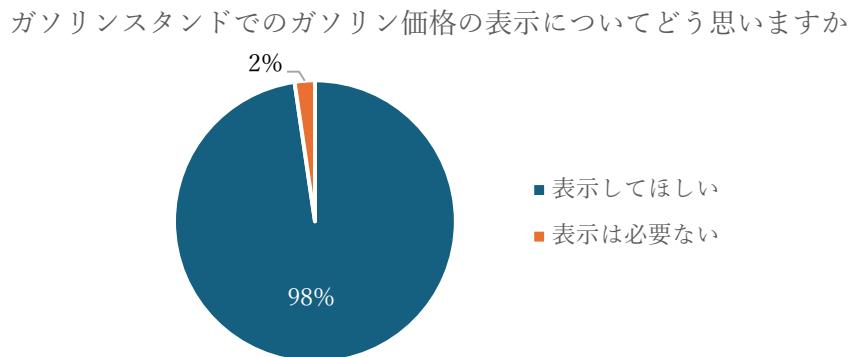
「消費者ホットライン188」について、知っていますか



2 ガソリンの価格表示について

1 ガソリンスタンドでのガソリン価格の表示についてどう思いますか。

422名、98%が表示をしてほしいと回答している。

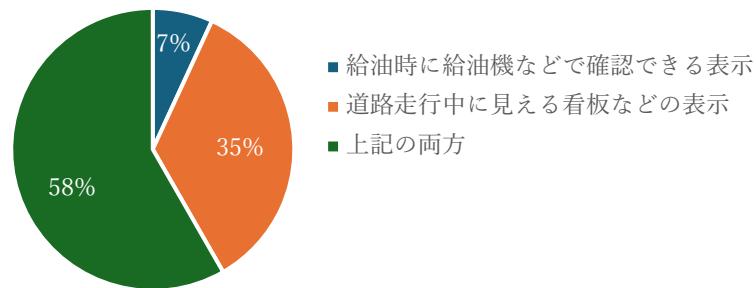


(「表示してほしい」と回答した方のみ)

2 どんな表示をしてほしいですか。

「給油機などで確認できる表示」と「道路走行中に見える看板などの表示」の両方を望む回答が最も多く、合わせて393名、93%が道路から見える表示を望んでいる。(この項目の合計は422名)

どんな表示をしてほしいですか

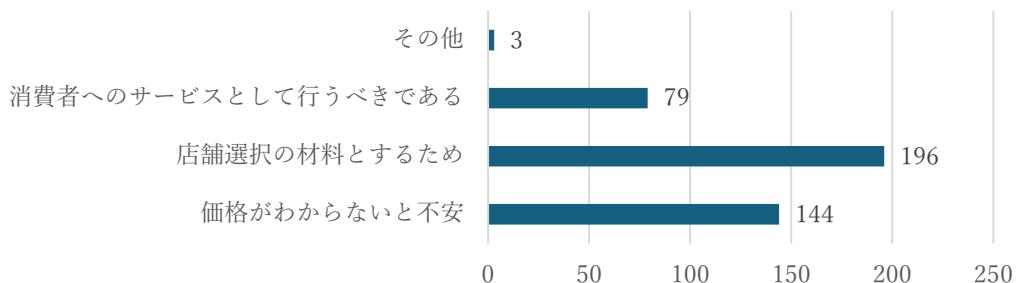


(「表示してほしい」と回答した方のみ)

3 表示してほしい理由として近いものを選んでください。

「店舗選択の材料にする」が最も多く、「価格がわからないと不安」が続いた。

表示してほしい理由として近いものを選んでください

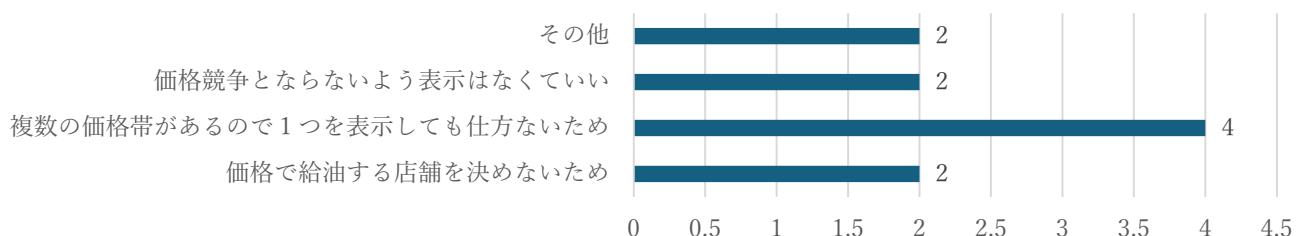


(「表示は必要ない」と回答した方のみ)

4 表示は必要ない理由として近いものを選んでください。

「複数の価格があるので1つを表示しても仕方ないため」が最も多かった。

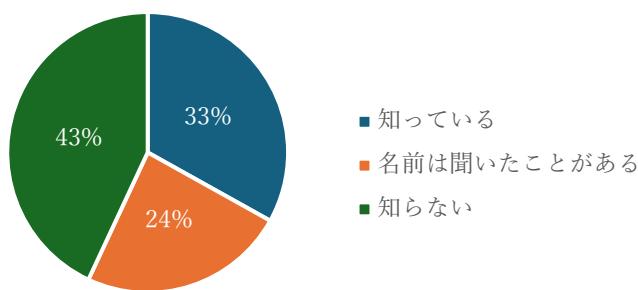
表示は必要ない理由として近いものを選んでください



3 消費者教育について

1 エシカル消費※という言葉を知っていますか。※人・社会・地域・環境に配慮した消費行動
知っているという回答は143名、33%であり、認知がされていない。

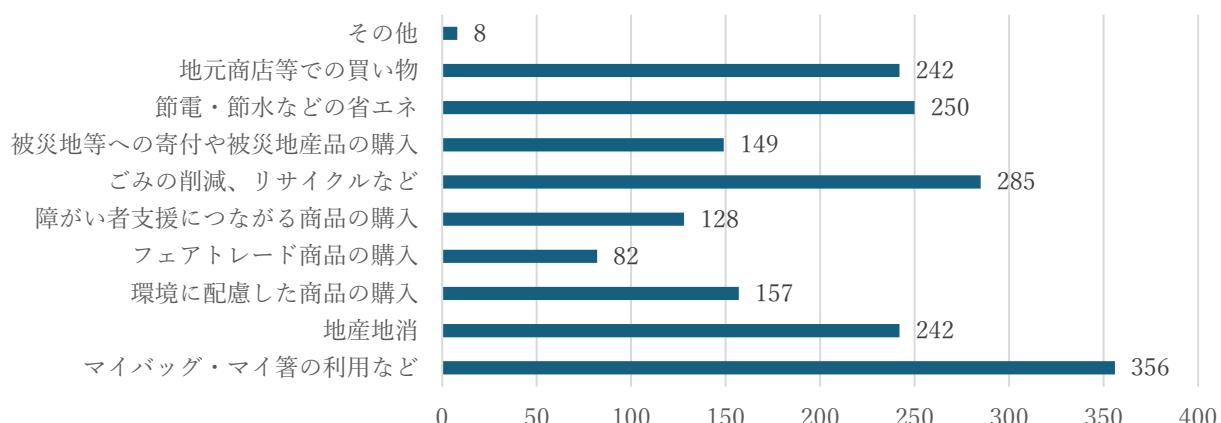
エシカル消費という言葉を知っていますか



2 エシカル消費として関心があるもの、実践できそうなものはなんですか。 (複数回答可)

マイバッグ・マイ箸が最も多く、その次にごみの削減、リサイクルが続いた。フェアトレード商品の購入などの回答が少なかった。

エシカル消費として関心のあるもの、実践できそうなものは何ですか



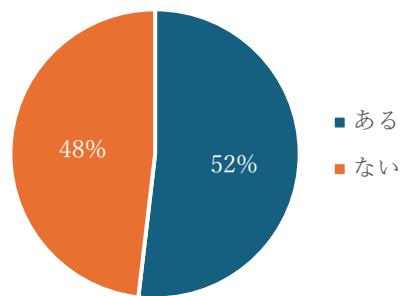
3 カスタマーハラスメント※1の体験※2がありますか。

※1 顧客のクレームのうち「要求を実現するための手段・様態が社会通念上不当なものであって、手段・様態により、労働者の就業環境が害されるもの」

※2 見た、受けた、してしまった

約半数224名が何らかのカスタマーハラスメントの体験をしていると回答した。

カスタマーハラスメントの体験がありますか



4 カスタマーハラスメント防止のための有効な手段は何だと思いますか。

(複数回答可)

最も多い回答は「何がカスタマーハラスメントに該当するか等の消費者教育」であった。

カスタマーハラスメント防止のために有効な手段は何だと思いますか

