

# 消費生活に関する市民意識・実態調査 報告書

令和3年（2021年）2月

八王子市



---

<b>I 調査の概要</b> .....	1
1. 調査目的 .....	3
2. 調査設計 .....	3
3. 調査項目 .....	3
4. 回収結果 .....	3
5. 報告書の見方 .....	4
6. 標本誤差 .....	4
<b>II 回答者の属性</b> .....	5
(1) 性別 .....	7
(2) 年齢 .....	7
(3) 家族構成 .....	8
(4) 職業 .....	8
(5) インターネット利用状況 .....	9
(6) インターネット利用目的 .....	10
<b>III 調査結果</b> .....	13
1 消費生活に関する関心・行動について .....	15
(1) 八王子市消費生活センターの認知度 .....	15
(2) 消費者問題について関心があること .....	18
(3) 商品やサービスを選ぶ際に意識すること .....	29
(4) キャッシュレス決済の利用状況 .....	40
(5) 利用しているキャッシュレス決済の手段 .....	42
(6) キャッシュレス決済のメリット .....	44
(7) キャッシュレス決済について不便に感じていたり、懸念したりしていること...	47
(8) 日常生活の中で関心があること .....	49
(9) エシカル消費の認知度 .....	65
(10) エシカル消費を知ったきっかけ .....	67
(11) エシカル消費の知っている内容 .....	69
(12) 消費行動について知っていること .....	71
(13) 日常生活で心掛けていること、やっていること .....	73

# 目次

---

2	商品・サービスに関する消費生活トラブルについて	75
(1)	消費生活トラブルの経験の有無	75
(2)	消費生活トラブルの内容	78
(3)	消費生活トラブルの原因となった商品・サービスの販売形態	80
(4)	消費生活トラブル時の相談の有無	82
(5)	消費生活トラブル時の相談先	85
(6)	消費生活トラブル時に相談しなかった理由	87
(7)	消費生活トラブルにあわないために重要なこと	89
3	消費者教育と消費生活情報（啓発）について	91
(1)	消費生活に関してほしい情報	91
(2)	消費生活に関する情報で利用しやすいもの	93
(3)	消費者教育を受けた経験の有無	95
(4)	消費者教育を行う場として重要だと思う場	97
(5)	参加したい消費生活の講座	99
(6)	成年年齢が現行の20歳から18歳に引下げられることの認知度	101
(7)	「未成年者契約の取消し」の認知度	103
4	今後の消費生活問題への取り組みについて	105
(1)	消費生活の安定や向上に向けた取り組みが進んでいると感じるか	105
(2)	消費生活問題に対する市に望む取り組み	107
5	自由意見	109
IV	調査票	115
V	集計表	129