

令和7(2025)年度 とちぎネットアンケート結果

第7回 消費生活に関する意識調査

1 調査目的

消費者行政施策に関する県民の意識や関心度を調査し、次期の栃木県消費者基本計画を策定するための参考資料とします。
※現在の栃木県消費者基本計画については、以下のサイト(県HP)をご覧ください。
<https://www.pref.tochigi.lg.jp/c03/life/shouhi/kihonkeikaku2ki.html>

(担当課:生活文化スポーツ部 くらし安全安心課)

2 調査概要

(1) 調査対象者

857名 (とちぎネットアンケート協力者)

(2) 調査期間

令和7(2025)年9月16日～9月29日

(3) 調査方法

電子メールにより周知・回答依頼。MicrosoftFormsにより回答

3 回答者属性

回答数 504 名 (回答率58.8%)

(1) 男女別内訳

性別	回答者数	構成比
男性	212	42.1 %
女性	290	57.5 %
未回答	2	0.4 %
計	504	

(2) 年代別内訳

年代	回答者数	構成比
10代	0	0.0 %
20代	11	2.2 %
30代	29	5.8 %
40代	132	26.2 %
50代	128	25.4 %
60代	129	25.6 %
70代以上	75	14.9 %
計	504	

(3) 地域別内訳

地域	回答者数	構成比
県央	256	50.8 %
県南	144	28.6 %
県北	104	20.6 %
計	504	

(注)

(1) 調査結果に使われる「n」は、各設問に対する回答者数です。

(2) 割合を百分率(%)で表示する場合は、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位まで表示。四捨五入の結果、合計が100%にならないことがあります。

(3) 図表中の語句は、表記を短縮・簡略化している場合があります。

4 調査結果

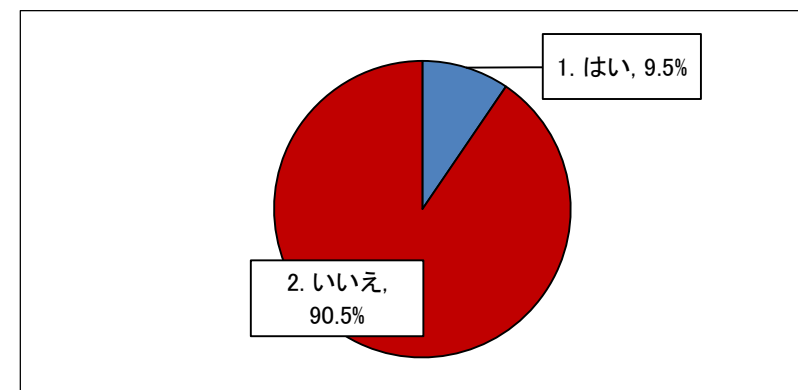
問1 あなたがこの1年間に購入・利用した商品やサービスについて、

「表示・広告と実際の商品・サービスの内容が違っていた」「契約・解約時のトラブルで被害にあった」等の消費者トラブルに遭ったことはありますか。

(1つ回答)

	構成比	回答数
1 はい	9.5%	48
2 いいえ	90.5%	456

(n = 504)



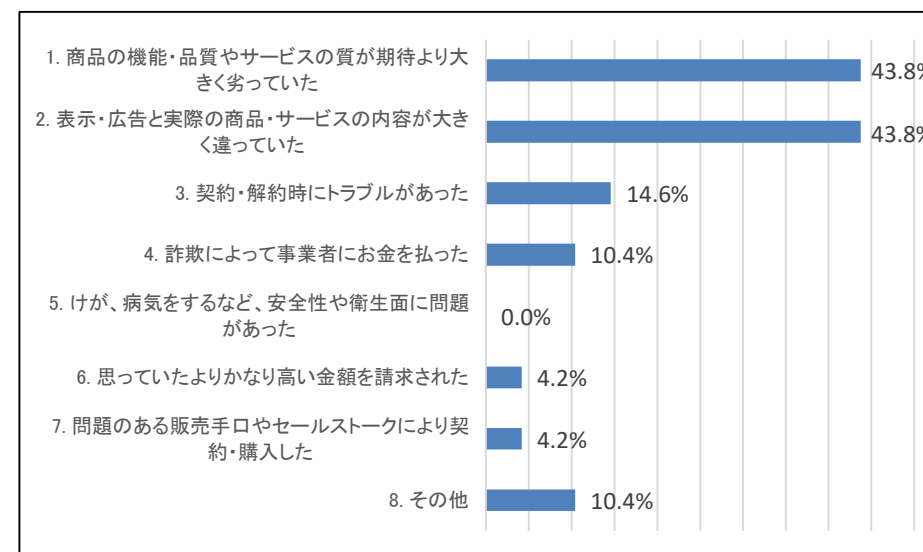
問2 (問1で選択肢1を選んだ方にお聞きします。)

あなたが経験した消費者トラブルについて、内容を教えてください。

(複数回答可)

	構成比	回答数
1 商品の機能・品質やサービスの質が期待より大きく劣っていた	43.8%	21
2 表示・広告と実際の商品・サービスの内容が大きく違っていた	43.8%	21
3 契約・解約時にトラブルがあった	14.6%	7
4 詐欺によって事業者にお金を払った	10.4%	5
5 けが、病気をするなど、安全性や衛生面に問題があった	0.0%	0
6 思っていたよりかなり高い金額を請求された	4.2%	2
7 問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した	4.2%	2
8 その他	10.4%	5

(n = 48)



【その他の主な意見】

- ・ 注文した物が届かない
- ・ 広告掲載商品が無かった、広告とは違う価格になっていた

問3（問1で選択肢1を選んだ方にお聞きます。）

あなたが消費者トラブルを経験した際、相談した先があれば教えてください。

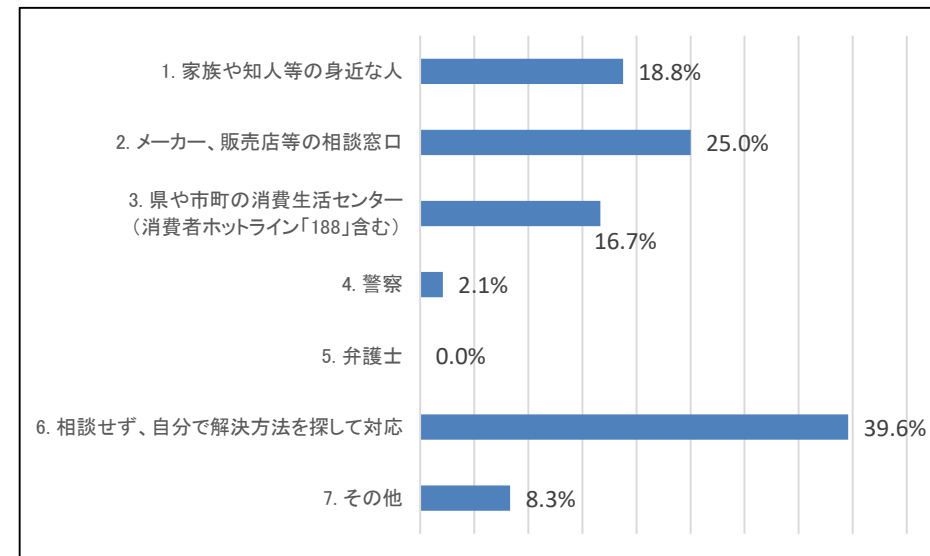
（複数回答可）

	構成比	回答数
1 家族や知人等の身近な人	18.8%	9
2 メーカー、販売店等の相談窓口	25.0%	12
3 県や市町の消費生活センター （消費者ホットライン「188」含む）	16.7%	8
4 警察	2.1%	1
5 弁護士	0.0%	0
6 相談せず、自分で解決方法を探して対応	39.6%	19
7 その他	8.3%	4

（ n = 48 ）

【その他の主な意見】

- ・ 行政相談センター
- ・ 諦めた

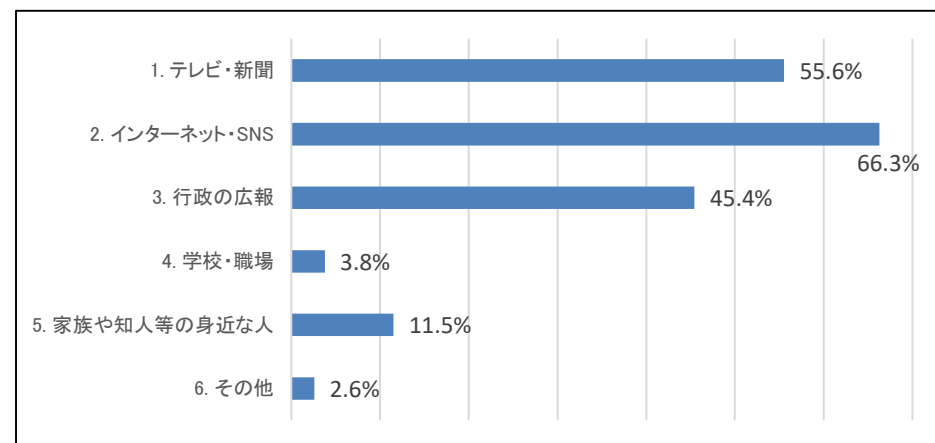


問4 あなたは、消費者トラブルや相談窓口などに関する情報をどこから得ていますか。

（複数回答可）

	構成比	回答数
1 テレビ・新聞	55.6%	280
2 インターネット・SNS	66.3%	334
3 行政の広報	45.4%	229
4 学校・職場	3.8%	19
5 家族や知人等の身近な人	11.5%	58
6 その他	2.6%	13

（ n = 504 ）

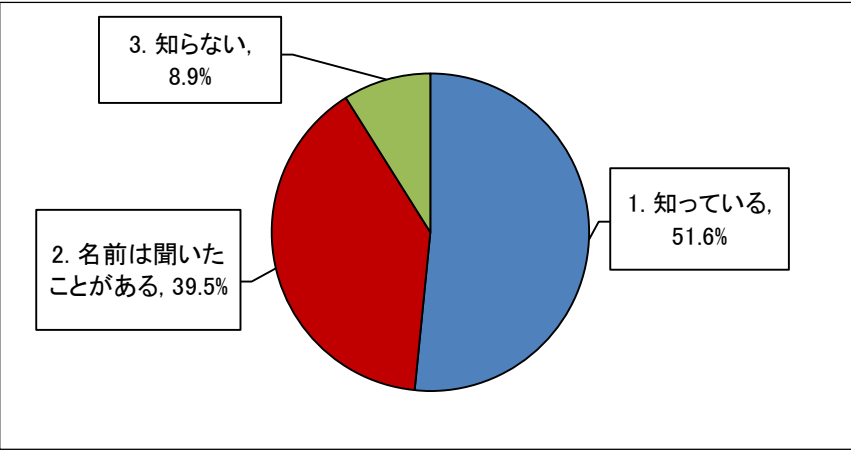


問5 あなたは、消費生活に関する相談や消費者被害の未然防止に向けた教育・啓発を行う消費生活センターの存在や役割を知っていますか。

(1つ回答)

	構成比	回答数
1 知っている	51.6%	260
2 名前は聞いたことがある	39.5%	199
3 知らない	8.9%	45

(n = 504)

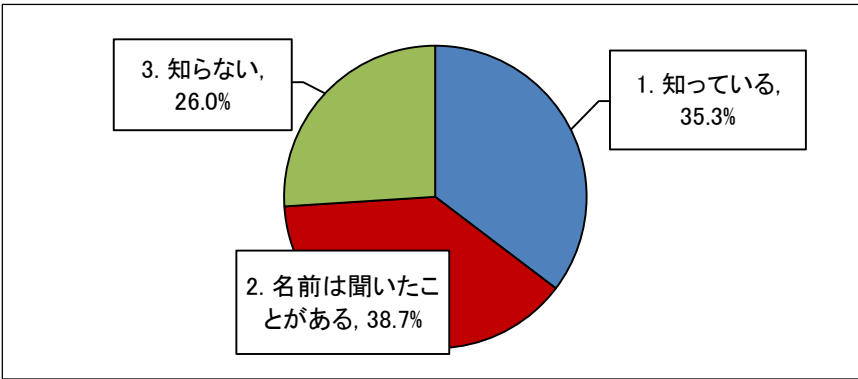


問6 あなたは、消費生活に関する電話相談窓口である「消費者ホットライン」(電話番号188番(いやや!))があることを知っていますか。

(1つ回答)

	構成比	回答数
1 知っている	35.3%	178
2 名前は聞いたことがある	38.7%	195
3 知らない	26.0%	131

(n = 504)



問7 あなたが消費生活に関する教育・啓発の講座を受講する場合、どんな内容に興味がありますか。

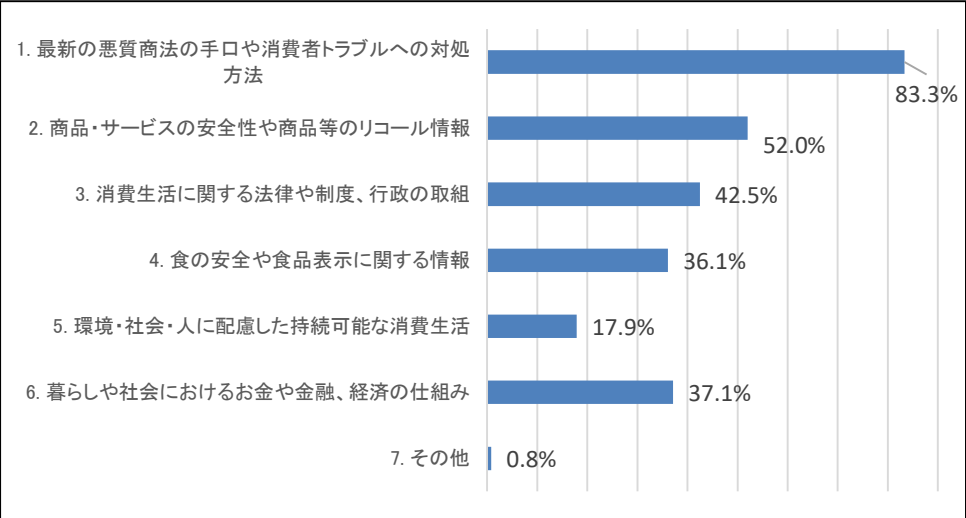
(複数回答可)

	構成比	回答数
1 最新の悪質商法の手口や消費者トラブルへの対処方法	83.3%	420
2 商品・サービスの安全性や商品等のリコール情報	52.0%	262
3 消費生活に関する法律や制度、行政の取組	42.5%	214
4 食の安全や食品表示に関する情報	36.1%	182
5 環境・社会・人に配慮した持続可能な消費生活	17.9%	90
6 暮らしや社会におけるお金や金融、経済の仕組み	37.1%	187
7 その他	0.8%	4

(n = 504)

【その他の主な意見】

- ・メディアリテラシーのスキルアップ
- ・ネット上での消費者被害

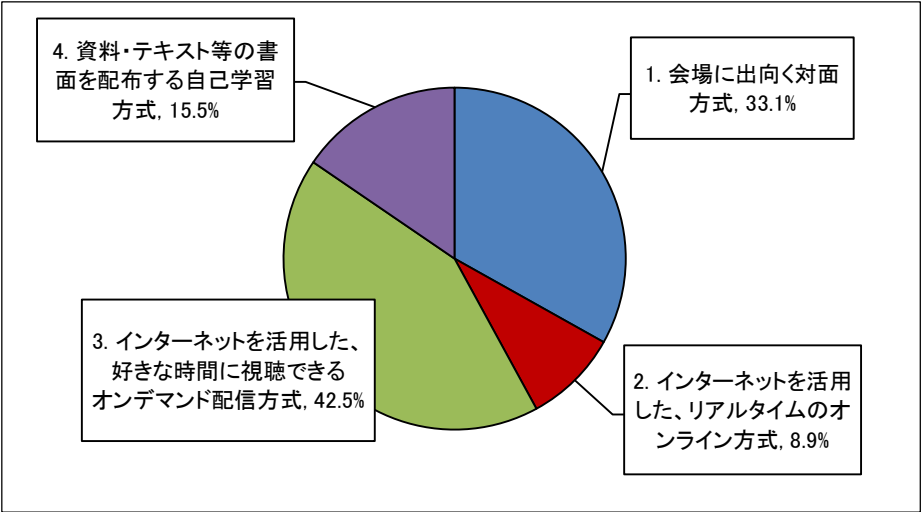


問8 あなたが消費生活に関する教育・啓発の講座を受講する場合、どんな方法で受講したいですか。

(1つ回答)

	構成比	回答数
1 会場に出向く対面方式	33.1%	167
2 インターネットを活用した、リアルタイムのオンライン方式	8.9%	45
3 インターネットを活用した、好きな時間に視聴できるオンデマンド配信方式	42.5%	214
4 資料・テキスト等の書面を配布する自己学習方式	15.5%	78

(n = 504)

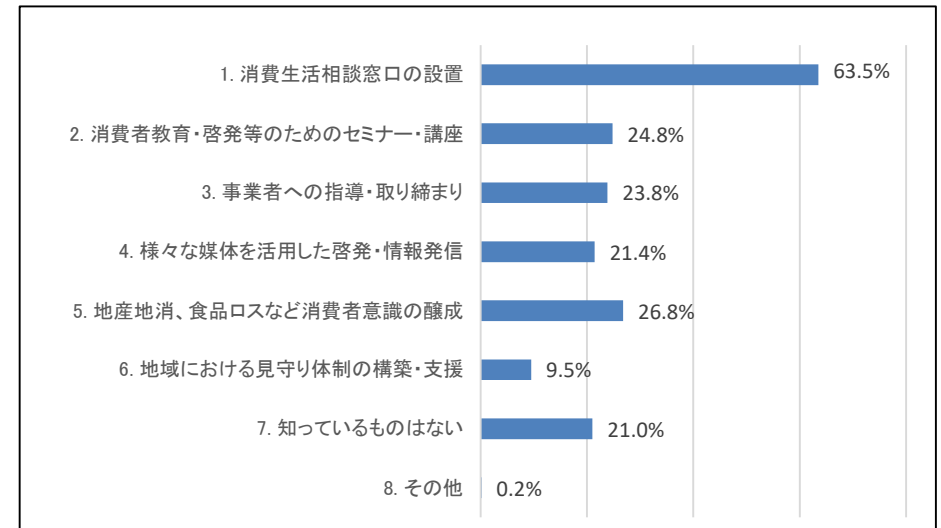


問9 あなたは、消費者の安全・安心を確保するための県の取組について、知っているものはありますか。

(複数回答可)

	構成比	回答数
1 消費生活相談窓口の設置	63.5%	320
2 消費者教育・啓発等のためのセミナー・講座	24.8%	125
3 事業者への指導・取り締まり	23.8%	120
4 様々な媒体を活用した啓発・情報発信	21.4%	108
5 地産地消、食品ロスなど消費者意識の醸成	26.8%	135
6 地域における見守り体制の構築・支援	9.5%	48
7 知っているものはない	21.0%	106
8 その他	0.2%	1

(n = 504)

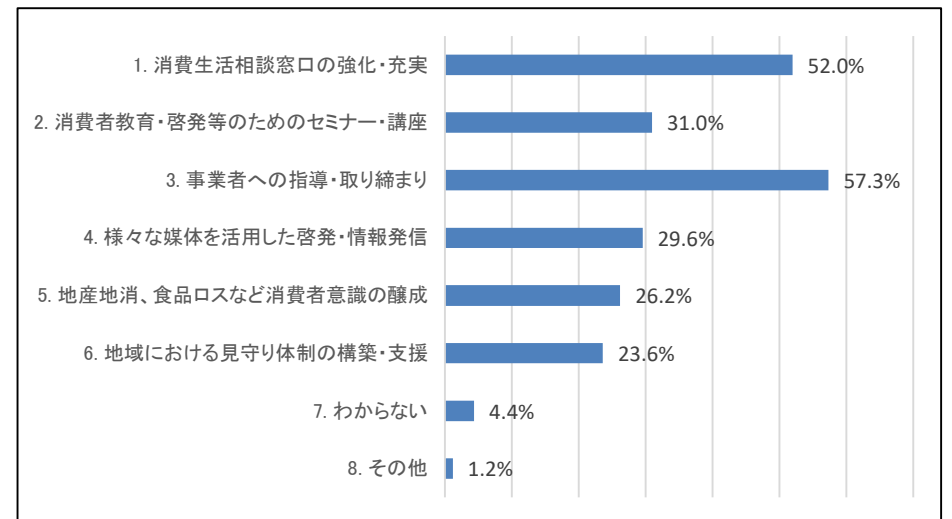


問10 あなたが今後、消費者行政施策の中で特に強化してほしい取組は何ですか。

(複数回答可)

	構成比	回答数
1 消費生活相談窓口の強化・充実	52.0%	262
2 消費者教育・啓発等のためのセミナー・講座	31.0%	156
3 事業者への指導・取り締まり	57.3%	289
4 様々な媒体を活用した啓発・情報発信	29.6%	149
5 地産地消、食品ロスなど消費者意識の醸成	26.2%	132
6 地域における見守り体制の構築・支援	23.6%	119
7 わからない	4.4%	22
8 その他	1.2%	6

(n = 504)



【その他の主な意見】

- ・ 講座、セミナーに興味があるが、子連れで長時間は難しいので、イベント等で気軽に参加できるものが増えてほしい
- ・ 特に高齢者対策。ネット、キャッシュレス決済など、難しいと感じるから