

第1回 あなたの消費生活行動について教えてください

○ 実施期間 令和8年7月8日 ～ 7月14日

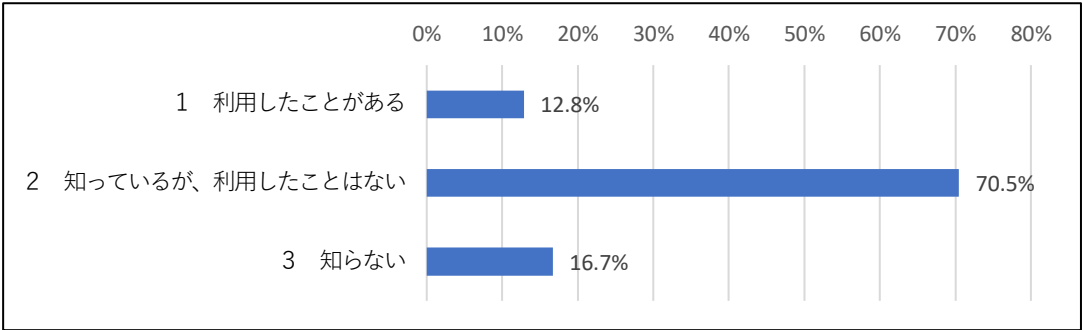
○ アンケート会員数 326 名 回答者数 288 名 (88.3%)

○ 県では、令和8年度から5カ年を計画期間とする、消費者行政の方針を定める「奈良県消費者基本計画」を策定したところです。計画に基づく施策を進めるに当たり、消費生活の相談窓口の認知度や、実際にトラブルにあった際にどこかに相談したかなど、消費生活の現状と課題を把握するためのアンケート調査を実施します。

(グラフ内スペースの関係から、選択肢の全文が表示されないことがあります。左の表でご確認ください。)

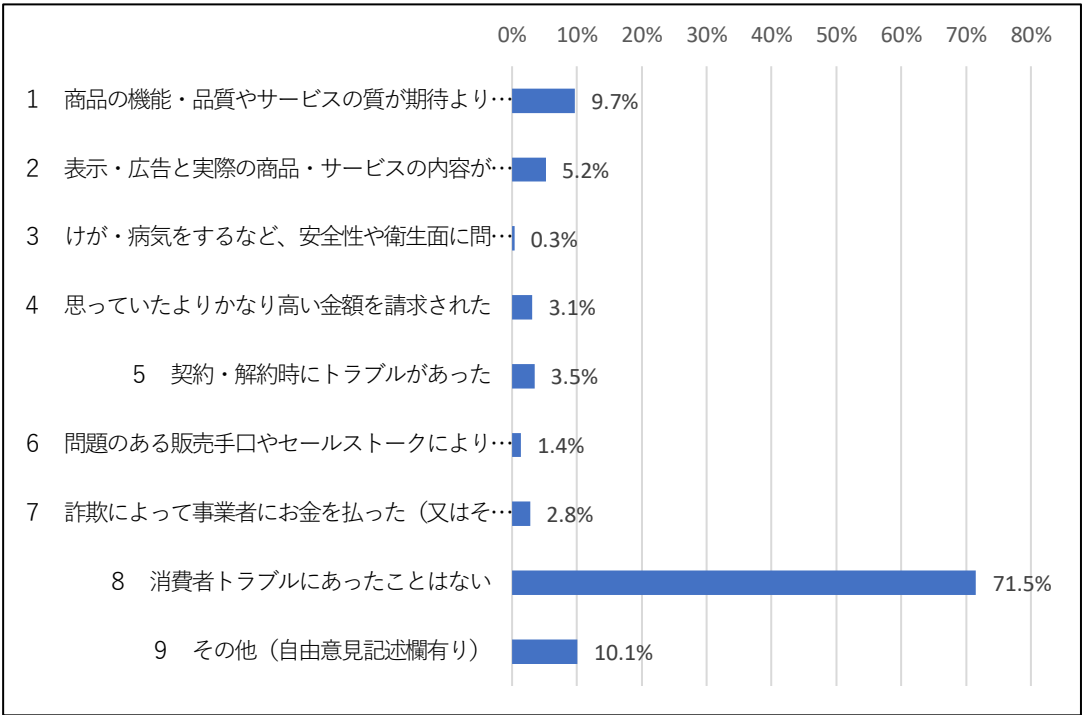
問1 あなたは、県やお住まいの市町村に、消費生活センターや消費相談窓口があることをご存じですか。また、利用したことはありますか。(当てはまるものを1つだけお選びください)

選択肢	回答数	回答対象者	比率
1 利用したことがある	37	288	12.8%
2 知っているが、利用したことはない	203		70.5%
3 知らない	48		16.7%
総計	288		100.0%



問2 あなたが『この1年間』に、実際に遭った消費者トラブルは、どのような内容でしたか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。(選択肢8を選択された方は、問5へお進みください)

選択肢	回答数	回答対象者	比率
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	28	288	9.7%
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	15		5.2%
3 けが・病気をするなど、安全性や衛生面に問題があった	1		0.3%
4 思っていたよりかなり高い金額を請求された	9		3.1%
5 契約・解約時にトラブルがあった	10		3.5%
6 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		1.4%
7 詐欺によって事業者にお金を払った(又はその契約をした。)	8		2.8%
8 消費者トラブルにあったことはない	206		71.5%
9 その他(自由意見記述欄有り)	29		10.1%
総計	310		

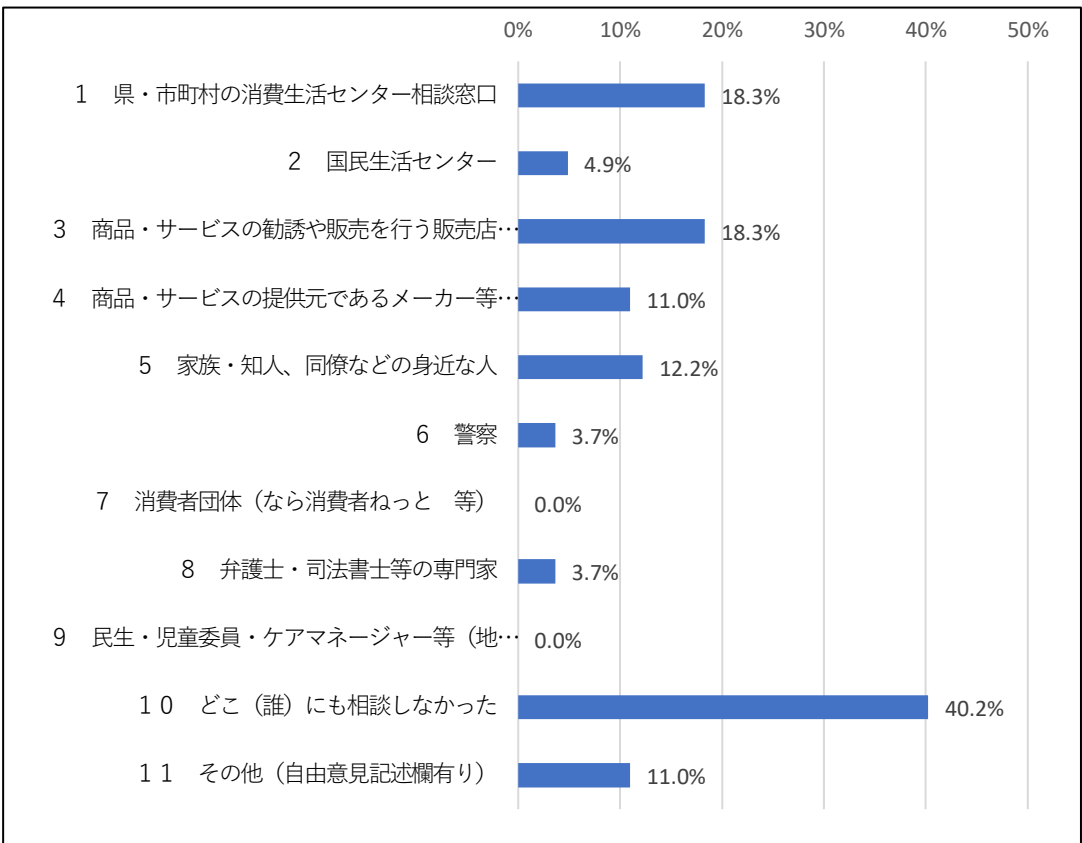


自由意見記述欄に記載された意見(抜粋)

- ・クレジットカードが不正利用された。
- ・ネットで買って届いたものが不良品だった。

問3 前問(問2)で選択肢1～7又は9を選択された方におたずねします。消費者トラブルに遭った際に、どこ(誰)に相談しましたか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。

選択肢	回答数	回答対象者	比率
1 県・市町村の消費生活センター相談窓口	15	82	18.3%
2 国民生活センター	4		4.9%
3 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店や代理店等	15		18.3%
4 商品・サービスの提供元であるメーカー等の事業者	9		11.0%
5 家族・知人、同僚などの身近な人	10		12.2%
6 警察	3		3.7%
7 消費者団体(なら消費者ねっと 等)	0		0.0%
8 弁護士・司法書士等の専門家	3		3.7%
9 民生・児童委員・ケアマネージャー等(地域の身近な相談者)	0		0.0%
10 どこ(誰)にも相談しなかった	33		40.2%
11 その他(自由意見記述欄有り)	9		11.0%
総計	101		

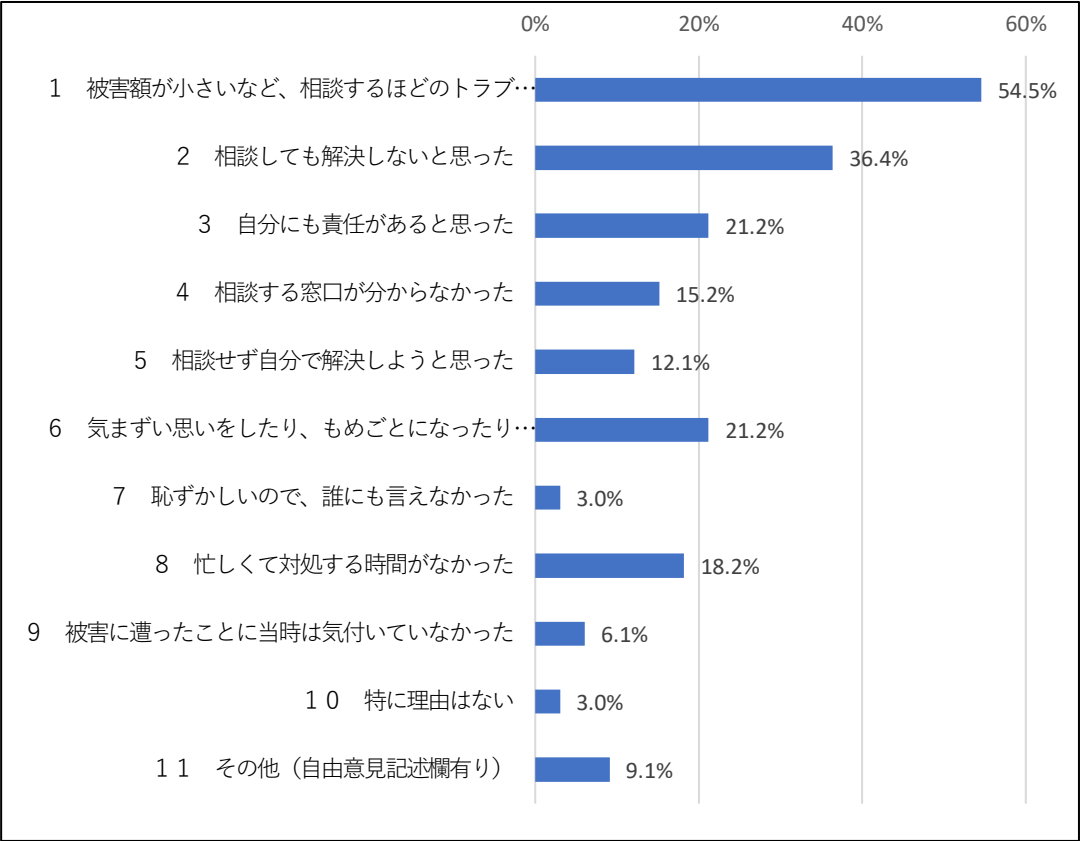


自由意見記述欄に記載された意見(抜粋)

- ・ネットで情報収集し、カード会社に連絡して処理してもらった。
- ・不動産業者。

問4 前問(問3)で選択肢10を選択された方におたずねします。「どこ(誰)にも相談しなかった」理由は何ですか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。

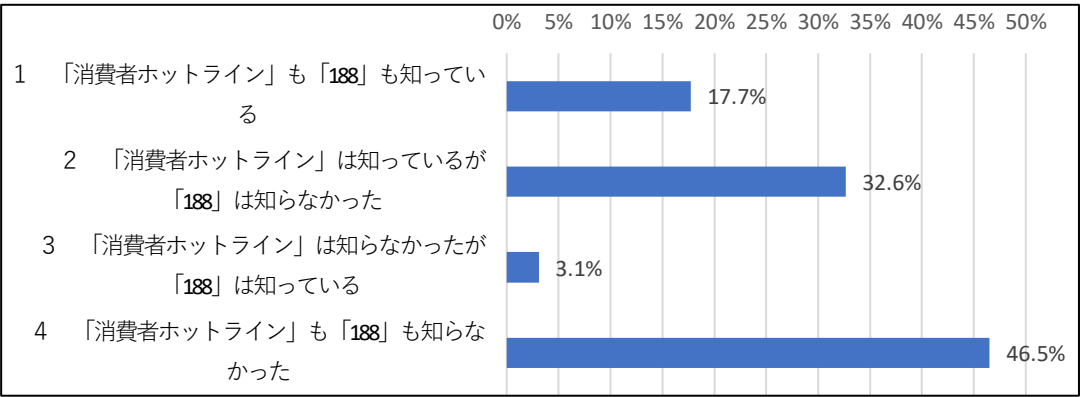
選択肢	回答数	回答 対象者	比率
1 被害額が小さいなど、相談するほどのトラブルではないと思った	18	33	54.5%
2 相談しても解決しなかった	12		36.4%
3 自分にも責任があると思った	7		21.2%
4 相談する窓口が分からなかった	5		15.2%
5 相談せず自分で解決しようと思った	4		12.1%
6 気まずい思いをしたり、もめごとになったりするのが心配だった	7		21.2%
7 恥ずかしいので、誰にも言えなかった	1		3.0%
8 忙しくて対処する時間がなかった	6		18.2%
9 被害に遭ったことに当時は気付いていなかった	2		6.1%
10 特に理由はない	1		3.0%
11 その他(自由意見記述欄有り)	3		9.1%
総計	66		



自由意見記述欄に記載された意見(抜粋)
・チャットに聞いたら、妥当な金額請求との回答を得たので。

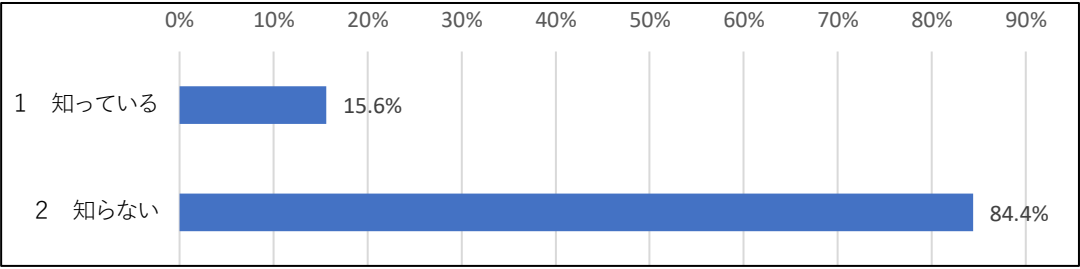
問5 あなたは、商品の購入やサービスの提供に伴う契約等でトラブルや被害に遭った場合に相談できる「消費者ホットライン」を知っていますか。またその番号「188」を知っていますか。(当てはまるものを1つだけお選びください)

選択肢	回答数	回答 対象者	比率
1 「消費者ホットライン」も「188」も知っている	51	288	17.7%
2 「消費者ホットライン」は知っているが「188」は知らなかった	94		32.6%
3 「消費者ホットライン」は知らなかったが「188」は知っている	9		3.1%
4 「消費者ホットライン」も「188」も知らなかった	134		46.5%
総計	288		100.0%



問6 あなたは、複数の県の相談機関(消費生活センター、女性センター、ひとり親家庭等相談窓口及び外国人支援センター)が移転・集約して、県民くらし相談センターが設置されたのをご存じですか。(当てはまるものを1つだけお選びください。選択肢2を選択された方は、質問はこれで終わりです)

選択肢	回答数	回答 対象者	比率
1 知っている	45	288	15.6%
2 知らない	243		84.4%
総計	288		100.0%



問7 前問(問6)で選択肢1を選択された方におたずねします。県民くらし相談センターでは、各分野の相談員が連携して対応し、複数のお困り事を同時に相談できることをご存じですか。(例:消費者トラブルと離婚問題を同時に抱えている。日本語が話せない外国人で養育費問題を抱えている。)

選択肢	回答数	回答 対象者	比率
1 知っている	28	45	62.2%
2 知らない	17		37.8%
総計	45		100.0%

