

千葉市「消費生活」に関する市民アンケート（案）への意見及び修正内容一覧

質問 1 市民の消費行動における価値観・重視点

1 主な意見・対応方針

主な意見	対応方針・反映内容	備考
・選択肢2に「安全性」を追加 ・回答しやすいよう選択肢の順番を入れ替え ・選択肢5「キャッシュレス決済が使えること」の例示として「クレジットカード」を追加 ・選択肢9の語順を「保証やアフターサービス」に変更	趣旨を維持しつつ、例示を追加し、選択肢の順番を修正	反映

2 修正前全文・修正後全文

修正前（全文）	修正後（全文）
あなたが普段、商品やサービスを購入したり利用したりする時に、重視していることは何ですか。（3 つまで）	あなたが普段、商品やサービスを購入・利用するときに、重視していることは何ですか。（3 つまで）
1. 価格の安さ・コストパフォーマンス 2. 品質・機能・使いやすさ 3. 取引や契約が安心してできること（事業者への信頼性、知名度など） 4. 契約の内容・手続きが分かりやすく簡単であること 5. キャッシュレス決済が使えること（スマホ決済や電子マネーなど） 6. デザイン・見た目・ブランド 7. 環境への配慮（省エネ、ごみが少ない、エコマーク付き商品など） 8. 地域、社会、人への配慮（地産地消、生産者や労働者に配慮したフェアトレード商品など） 9. アフターサービスや保証 10. その他（ ）※100 字以内	1. 価格の安さ・コストパフォーマンス 2. 品質・ <u>安全性</u> ・機能・使いやすさ <u>3.</u> デザイン・見た目・ブランド <u>4.</u> 環境への配慮（省エネ、ごみが少ない、エコマーク付き商品など） <u>5.</u> 地域、社会、人への配慮（地産地消、生産者や労働者に配慮したフェアトレード商品など） <u>6.</u> 取引や契約が安心してできること（事業者への信頼性、知名度など） <u>7.</u> 契約の内容・手続きが分かりやすく簡単であること <u>8.</u> <u>保証やアフターサービス</u> 9. キャッシュレス決済が使えること（スマホ決済や電子マネー、 <u>クレジットカード</u> など） 10. その他（ ）※100 字以内

質問 2 消費者トラブル・被害の発生実態

1 主な意見・対応方針

主な意見	対応方針・反映内容	備考
・選択肢 4 に、「DM（ダイレクトメッセージ）」を追加	指摘どおり例示を追加	反映

2 修正前全文・修正後全文

修正前（全文）	修正後（全文）
過去 3 年間に、商品やサービスの購入・契約でトラブルや被害に遭ったことはありますか。（いくつでも） 1. トラブルや被害に遭ったことはない 2. インターネット通販・オークション・フリマアプリでのトラブル（代金を振り込んだのに商品が届かない、注文内容と違うなど） 3. 定期購入（サブスク）の解約トラブル（1 回だけのつもりだったのに、定期購入の契約になっていて解約できないなど） 4. SNS の広告や動画をきっかけとしたトラブル（SNS の広告からリンク先に飛び、美容液や副業の契約をしてしまったなど） 5. スマートフォンやパソコンの操作ミスによる契約・課金（画面のボタンを押し間違えて、有料サービスやゲームに課金してしまったなど） 6. 訪問販売・点検商法（業者が突然自宅に来て「屋根が壊れている」と言われ、高額な修理契約をさせられたなど） 7. 電話勧誘販売（電話で「安くなる」としつこく勧められ、断りきれずに別の電力会社や通信プランを契約してしまったなど） 8. 店舗での強引な勧誘や説明不足の契約（エステ、学習教材、携帯電話などで、お店で強引に引き止められ、詳しい説明がないまま不要な契約をさせられたなど） 9. 架空請求（SMS やメールでの身に覚えのない請求） 10. AI を活用したサービスに関するトラブル（AI 副業ツールの高額契約など） 11. その他（ ）※100 字以内	過去 3 年間に、商品やサービスの購入・契約でトラブルや被害に遭ったことはありますか。（いくつでも） 1. トラブルや被害に遭ったことはない 2. インターネット通販・オークション・フリマアプリでのトラブル（代金を振り込んだのに商品が届かない、注文内容と違うなど） 3. 定期購入（サブスク）の解約トラブル（1 回だけのつもりだったのに、定期購入の契約になっていて解約できないなど） 4. SNS の広告や動画、<u>DM（ダイレクトメッセージ）</u>をきっかけとしたトラブル（SNS の広告からリンク先に飛び、美容液や副業の契約をしてしまったなど） 5. スマートフォンやパソコンの操作ミスによる契約・課金（画面のボタンを押し間違えて、有料サービスやゲームに課金してしまったなど） 6. 訪問販売・点検商法（業者が突然自宅に来て「屋根が壊れている」と言われ、高額な修理契約をさせられたなど） 7. 電話勧誘販売（電話で「安くなる」としつこく勧められ、断りきれずに別の電力会社や通信プランを契約してしまったなど） 8. 店舗での強引な勧誘や説明不足の契約（エステ、学習教材、携帯電話などで、お店で強引に引き止められ、詳しい説明がないまま不要な契約をさせられたなど） 9. 架空請求（SMS やメールでの身に覚えのない請求） 10. AI を活用したサービスに関するトラブル（AI 副業ツールの高額契約など） 11. その他（ ）※100 字以内

質問 3 トラブル発生時の相談行動と潜在化の要因

1 主な意見・対応方針

主な意見	対応方針・反映内容	備考
・選択肢に「インターネットや AI 機能で調べた」「AI に相談した」を追加 ・「千葉市消費生活センター」とそれ以外の公的な消費者相談窓口へのアクセス割合を確認できるようにする ・選択肢に「【相談しなかった場合】おおごとになるので、家族にも知らせていない」を追加	・趣旨を維持しつつ、選択肢を修正・追加 ・選択肢 4 の後に、千葉市消費生活センター以外の公的な消費者相談窓口を選択肢に追加 ・選択肢 8 に文言を追加	反映

2 修正前全文・修正後全文

修正前（全文）	修正後（全文）
トラブルに遭った際、あなたはどのような行動をとりましたか。（いくつでも） 1. トラブルに遭ったことがない 2. 事業者直接連絡・交渉した 3. 家族・友人・知人など、身近な人に相談した 4. 千葉市消費生活センターに相談した 5. 警察、弁護士などの専門機関に相談した 6. 【相談しなかった場合】どこに相談してよいか分からなかった 7. 【相談しなかった場合】被害額が少額、または手続きが面倒であきらめた 8. 【相談しなかった場合】恥ずかしさから他人に知られたくなかった 9. 【相談しなかった場合】周囲に気軽に頼れる家族や知人がいなかった 10. その他（ ）※100 字以内	トラブルに遭った際、あなたはどのような行動をとりましたか。（いくつでも） 1. トラブルに遭ったことがない 2. 事業者直接連絡・交渉した。 3. 家族・友人・知人など、身近な人に相談した 4. <u>インターネットや AI 機能で調べたり、AI に相談した</u> 5. <u>千葉市消費生活センターに相談した。</u> 6. <u>国民生活センターまたは千葉県消費者センターに相談した</u> 7. <u>警察、弁護士などの専門機関に相談した。</u> 8. 【相談しなかった場合】どこに相談してよいか分からなかった 9. 【相談しなかった場合】被害額が少額、または手続きが面倒であきらめた 10. <u>【相談しなかった場合】恥ずかしさや、おおごとになるのを避けるため、家族や他人に知られたくなかった</u> 11. 【相談しなかった場合】周囲に気軽に頼れる家族や知人がいなかった 12. その他（ ）※100 字以内

質問 4 消費生活センターの認知度と利用にあたってのハードル

1 委員からの主な意見・対応方針

主な意見	対応方針・反映内容	備考
・選択肢を複数回答できる（3 と 4、3 と 5 等） ・選択肢 6 のほか、「どんな相談ができるのか知らなかった」という意見があるのではないか	・複数選択できるよう質問文に（いくつでも）を追加 ・質問 4 の選択肢 4 で把握可能	一部反映

2 修正前全文・修正後全文

修正前（全文）	修正後（全文）
購入した商品やサービスについてトラブルが発生した場合に、「千葉市消費生活センター」に相談できることを知っていましたか。 1. 【知っている】実際に相談したことがある 2. 【知っている】トラブルを経験したことがない 3. 【知っている】自分で解決した 4. 【知っている】消費生活センターに相談できる内容だと思わなかった 5. 【知っている】相談できる時間がなかった 6. 【知らなかった】名前は聞いたことがあるが、相談できる窓口であることは知らなかった 7. 【知らなかった】名前も、相談できる窓口であることも知らなかった 8. その他（ ）※100 字以内	購入した商品やサービスについてトラブルが発生した場合に、「千葉市消費生活センター」に相談できることを知っていましたか。 <u>（いくつでも）</u> 1. 【知っている】実際に相談したことがある 2. 【知っている】トラブルを経験したことがない 3. 【知っている】自分で解決した 4. 【知っている】消費生活センターに相談できる内容だと思わなかった 5. 【知っている】相談できる時間がなかった 6. 【知らなかった】名前は聞いたことがあるが、相談できる窓口であることは知らなかった 7. 【知らなかった】名前も、相談できる窓口であることも知らなかった 8. その他（ ）※100 字以内

質問 5 市民のインターネット・デジタルサービス利用実態

1 主な意見・対応方針

主な意見	対応方針・反映内容	備考
・「ゲーム」や「学習」の項目を別々に入れておくとよい	・選択肢に「オンラインゲーム」と「学習」を追加する。	反映

2 修正前全文・修正後全文

修正前（全文）	修正後（全文）
あなたは普段、インターネットやデジタルサービスをどのように利用していますか。（いくつでも） 1. ネット通販やフリマアプリ、サブスク（定額サービス）等をよく利用する 2. 日常の買い物で、スマホ決済や電子マネー、ポイントアプリをよく利用する 3. 情報収集やコミュニケーションとして、SNS（LINE、X、Instagram 等）をよく利用する 4. AI チャット（ChatGPT など）や、AI 搭載アプリをよく利用している 5. YouTube などの動画視聴をよく利用している 6. インターネットやスマホ等はほとんど利用していない 7. その他（ ）※100 字以内	あなたは普段、インターネットやデジタルサービスをどのように利用していますか。（いくつでも） 1. ネット通販やフリマアプリ、サブスク（定額サービス）等をよく利用する 2. 日常の買い物で、スマホ決済や電子マネー、ポイントアプリをよく利用する 3. 情報収集やコミュニケーションとして、SNS（LINE、X、Instagram 等）をよく利用する 4. AI チャット（ChatGPT など）や、AI 搭載アプリをよく利用している 5. YouTube などの動画視聴をよく利用している <u>6. オンラインゲームをよく利用している。</u> <u>7. 学習アプリやオンライン講座をよく利用している。</u> <u>8. インターネットやスマホ等はほとんど利用していない</u> <u>9. その他（ ）※100 字以内</u>

質問 6 高齢者・障害者等の被害防止に向けた地域連携二一ズ

1 主な意見・対応方針

主な意見	対応方針・反映内容	備考
・なし	—	原案維持

2 修正前全文・修正後全文

修正前（全文）	修正後（全文）
高齢者や障害のある方などの消費者被害を防ぐために、地域や行政全体でどのような取り組みが必要だと思いますか。（3 つまで） 1. 自治会、民生委員、地域の団体などへ最新の被害情報を共有する 2. 高齢者や障害のある方を対象に、分かりやすい講座や啓発を行う 3. ケアマネジャーやヘルパー等が異変に気づいたとき、消費生活センターにつなげやすくする 4. 市役所の窓口、金融機関、店舗など身近な場所でのチラシ配布や注意喚起 5. 市の公式 LINE や電子看板（デジタルサイネージ）等を活用した分かりやすい情報発信 6. 福祉関係者（介護・障がい福祉等）向けに、消費者被害を発見するための研修を行う 7. その他（ ）※100 字以内 8. 特になし	高齢者や障害のある方などの消費者被害を防ぐために、地域や行政全体でどのような取り組みが必要だと思いますか。（3 つまで） 1. 自治会、民生委員、地域の団体などへ最新の被害情報を共有する 2. 高齢者や障害のある方を対象に、分かりやすい講座や啓発を行う 3. ケアマネジャーやヘルパー等が異変に気づいたとき、消費生活センターにつなげやすくする 4. 市役所の窓口、金融機関、店舗など身近な場所でのチラシ配布や注意喚起 5. 市の公式 LINE や電子看板（デジタルサイネージ）等を活用した分かりやすい情報発信 6. 福祉関係者（介護・障がい福祉等）向けに、消費者被害を発見するための研修を行う 7. その他（ ）※100 字以内 8. 特になし

質問 7 次期基本計画で重点化すべき消費者行政施策

1 主な意見・対応方針

主な意見	対応方針・反映内容	備考
・資産形成のほか、多重債務などにも必要ではないか	・選択肢 10 に「多重債務」を追加する。	反映

2 修正前全文・修正後全文

修正前（全文）	修正後（全文）
今後、千葉市が特に力を入れるべき消費者行政・施策は何だと思いませんか。（3 つまで） - 消費生活センターにおける、専門的で分かりやすい相談対応の充実 - LINE、Web フォーム、AI チャットなどを活用したデジタル相談窓口の導入・拡充 - 電話や対面など、デジタルが苦手な人も安心して相談できる環境の維持 - 学校や地域における、若者向け（SNS 関連トラブルや悪質商法への対策など）の消費生活教育の充実 - SNS や 動画などを活用した、若者・現役世代に届きやすい情報発信の強化 - 高齢者や障害のある人を地域全体で見守り、被害を未然に防ぐ体制（ネットワーク）の構築 - 外国人住民を含め、言語や文化を問わず誰もが相談しやすい環境の整備 - 地域や企業、学校等と連携した、参加しやすい講座やイベントの実施 - 悪質商法や詐欺の手口、対処法を学ぶための啓発活動の強化 - 資産形成や契約の仕組み、金融トラブル防止など、時代に即した「金融経済教育」の推進 - 食品ロス削減やリサイクルなど、環境や社会に配慮した消費行動（エシカル消費）の推進 - その他（ ）※100 字以内 - 特になし	今後、千葉市が特に力を入れるべき消費者行政・施策は何だと思いませんか。（3 つまで） - 消費生活センターにおける、専門的で分かりやすい相談対応の充実 - LINE、Web フォーム、AI チャットなどを活用したデジタル相談窓口の導入・拡充 - 電話や対面など、デジタルが苦手な人も安心して相談できる環境の維持 - 学校や地域における、若者向け（SNS 関連トラブルや悪質商法への対策など）の消費生活教育の充実 - SNS や 動画などを活用した、若者・現役世代に届きやすい情報発信の強化 - 高齢者や障害のある人を地域全体で見守り、被害を未然に防ぐ体制（ネットワーク）の構築 - 外国人住民を含め、言語や文化を問わず誰もが相談しやすい環境の整備 - 地域や企業、学校等と連携した、参加しやすい講座やイベントの実施 - 悪質商法や詐欺の手口、対処法を学ぶための啓発活動の強化 - 資産形成や契約の仕組み、<u>多重債務</u>や金融トラブルの防止など、時代に即した「金融経済教育」の推進 - 食品ロス削減やリサイクルなど、環境や社会に配慮した消費行動（エシカル消費）の推進 - その他（ ）※100 字以内 - 特になし

(参考) 市民 WEB アンケート実施概要

- 1 目 的：次期千葉市消費生活基本計画の策定に当たり、市民の皆さまの消費生活の状況や消費者問題に関するご意見をお聞かせいただき、今後取り組むべき課題や施策を検討するための参考とするものです。
- 2 対 象：市内在住・在勤・在学の方
- 3 規 模：約 1,800 人（令和 7 年度平均回答者人数）
- 4 方 法：ちば電子申請システムを活用したWEB アンケート
- 5 期 間：令和 8 年 9 月 1 日（火）午前 9 時 ～ 同月 10 日（木）午後 5 時
- 6 全テーマ共通設問：性別（任意）、年代（必須）、居住区（必須）、職業（必須）
- 7 設問数：全 28 問中、「消費生活」に関する設問数は 7 問