

令和7年度
県政モニターアンケート調査結果

テーマ：消費生活に係る意識について

生活安全課

1 調査の目的

近年、デジタル化の進展により、インターネット通販やキャッシュレス決済、SNSなどが普及し、利便性が増す一方で、悪質商法の手口は多様化・複雑化しています。

また、高齢化の進展や成年年代引下げ、孤独・孤立の顕在化など、社会情勢の変化に伴い消費者被害の増加が懸念されています。

こうした中、誰もが安心して消費生活を営むことができる社会の実現のためには、消費者被害の未然防止や消費者教育の推進による、自ら学び、考え、行動する「自立した消費者」の育成などの取組が重要となっています。

このため、皆さんの消費生活に関する意識や実態の把握を行い、今後の施策立案の参考とさせていただきます。

2 調査時期

令和7年12月5日～令和7年12月26日

3 回答者の構成

項目	計		北九州	福岡	筑豊	筑後
	人数(人)	構成比				
総数	人数	353	91	182	28	52
	構成比		25.8%	51.6%	7.9%	14.7%
性別	女性	186	49	99	14	24
	男性	164	40	83	14	27
	その他	3	2	0	0	1
年代別	20代以下	48	13	25	3	7
	30代	54	14	27	5	8
	40代	75	18	40	6	11
	50代	62	17	32	4	9
	60代	76	21	34	8	13
	70代以上	38	10.8%	8	24	2

【調査結果の注意点】

集計は小数点以下第2位を四捨五入しているため、回答比率の合計は、必ずしも100%にならない場合があります。

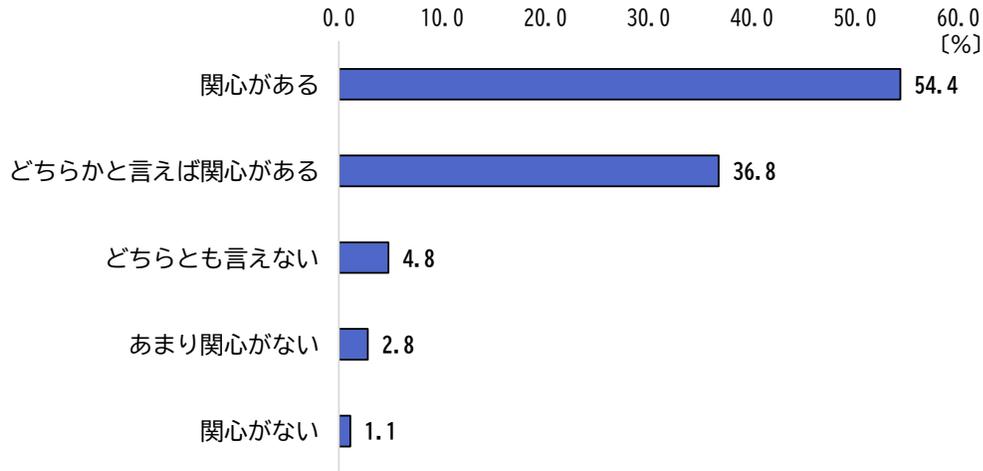


問1 消費者問題に関心がありますか。

※消費者問題とは、商品、不動産、サービス安全上の問題、偽装表示、不正な販売方法などをいいます。

(回答者数：353人)

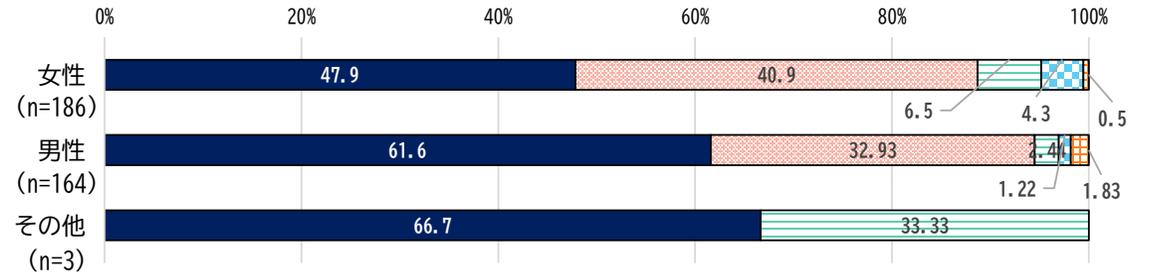
① 全体



調査結果のポイント

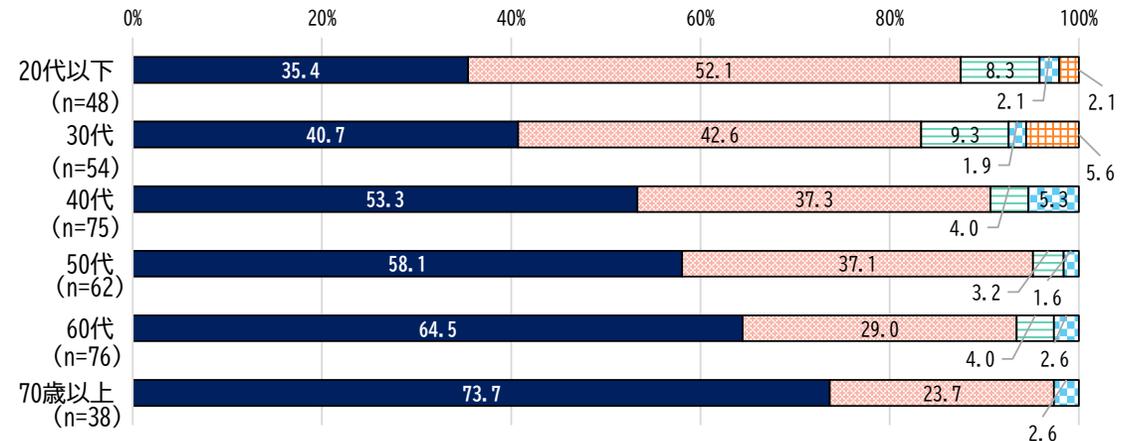
- 「関心がある」「どちらかと言えば関心がある」と答えた人が全体の9割以上を占めた。
- 「関心がある」と答えた人の割合は、女性より男性に多く、年代別に見ると年代が上がるほど多くなった。

② 性別



■関心がある □どちらかと言えば関心がある □どちらとも言えない □あまり関心がない □関心がない

③ 年代別



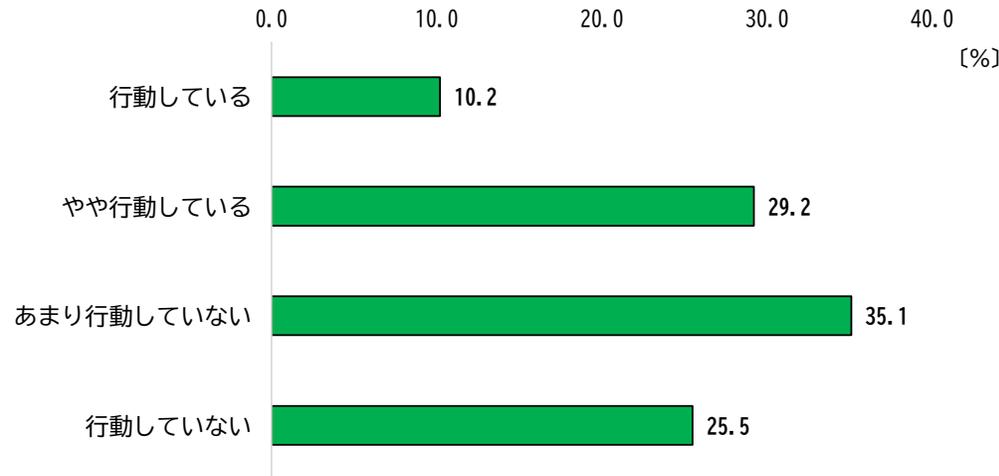
■関心がある □どちらかと言えば関心がある □どちらとも言えない □あまり関心がない □関心がない



問2 消費者被害防止のための講座に参加したり、自ら情報収集などの行動を取っていますか。

(回答者数：353人)

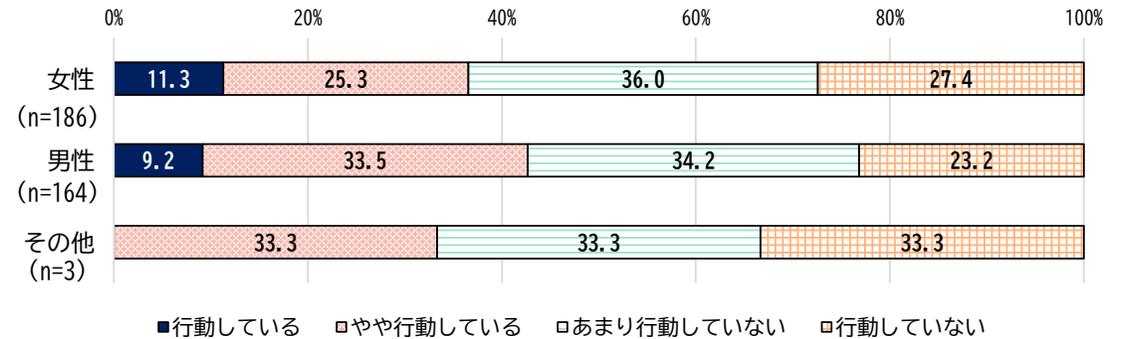
① 全体



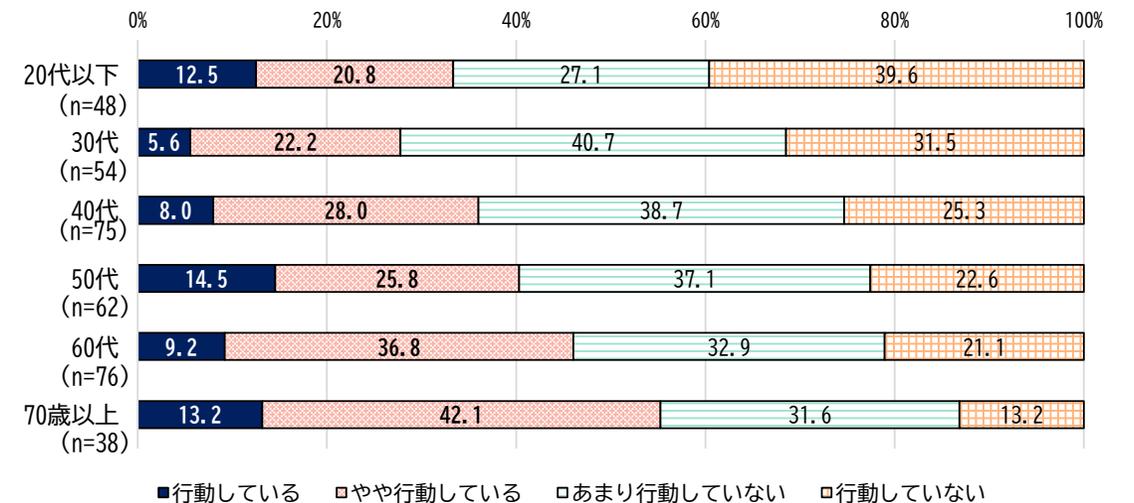
調査結果のポイント

- 全体では「あまり行動していない」と回答した人が最も多かったが、「行動している」「やや行動している」と回答した人は女性より男性に多かった。
- 年代別に見ると、年代が高いほど「行動している」「やや行動している」と回答した人の合計が多い傾向にあるものの、「行動している」と回答した人の割合は20代以下が50代に次いで2番目に高い。

② 性別



③ 年代別

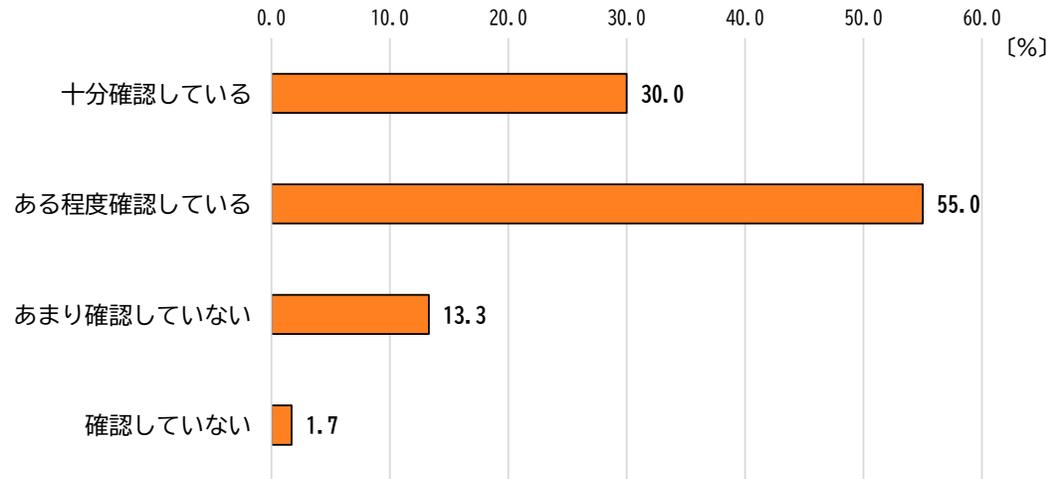




問3 商品を購入したりサービスを契約する際は、表示や説明を十分確認していますか。

(回答者数：353人)

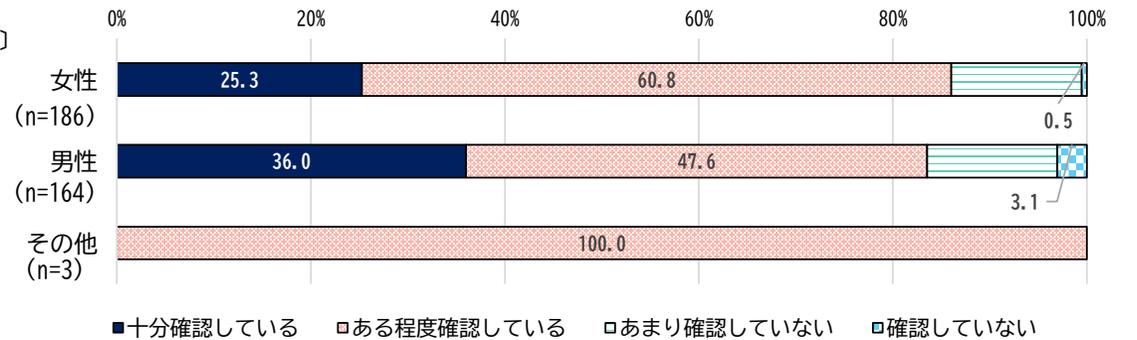
① 全体



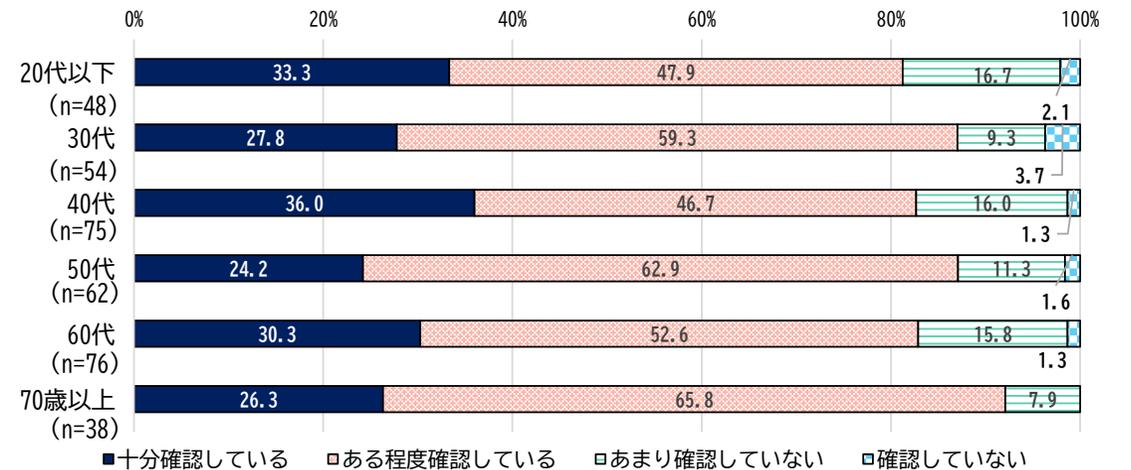
調査結果のポイント

- 全体では「十分確認している」「ある程度確認している」と回答した人が8割以上を占めた。
- 年代別に見ると、「十分確認している」と答えた人の割合は40代までの年代で比較的高い傾向にあり、70歳以上で最も低くなった。

② 性別



③ 年代別

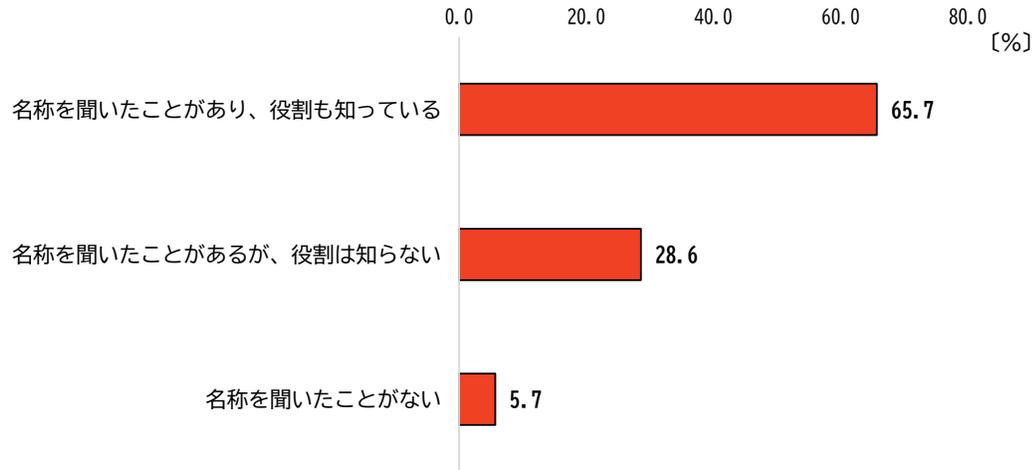




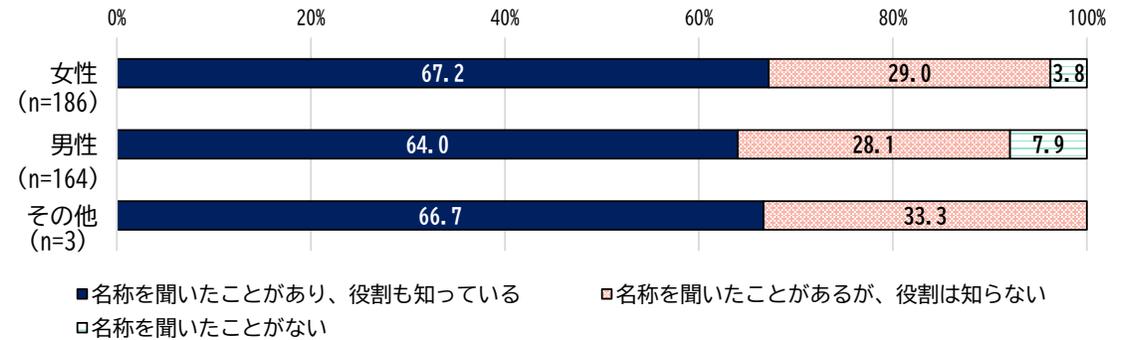
問4 県や市町村が設置している「消費生活センター」や「消費生活相談窓口」
 (消費者が契約した商品やサービスに関する苦情や問い合わせについて、県や市町村が問題解決に向けた
 交渉の方法や助言を行う相談窓口)を知っていますか。

(回答者数：353人)

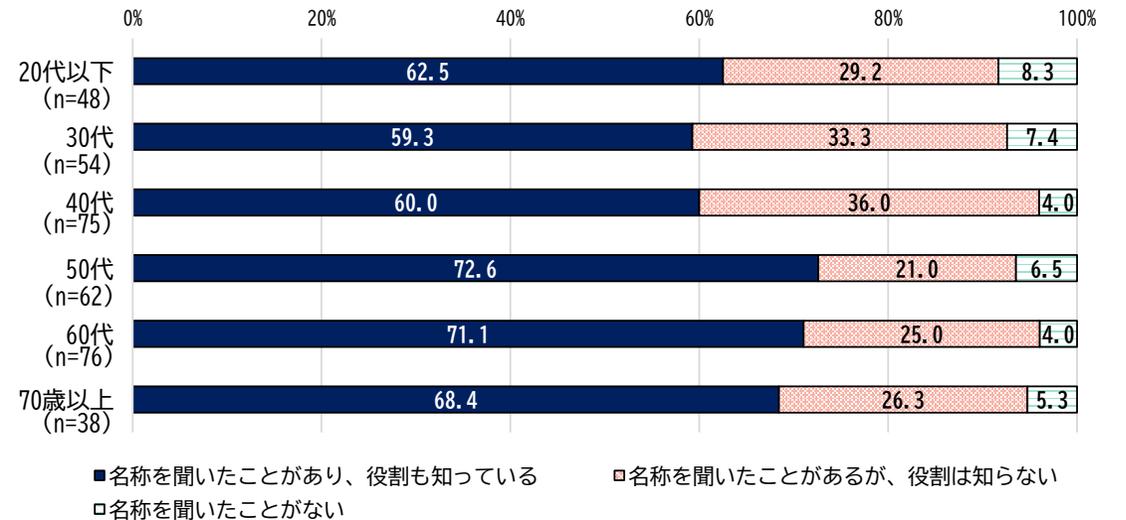
① 全体



② 性別



③ 年代別



調査結果のポイント

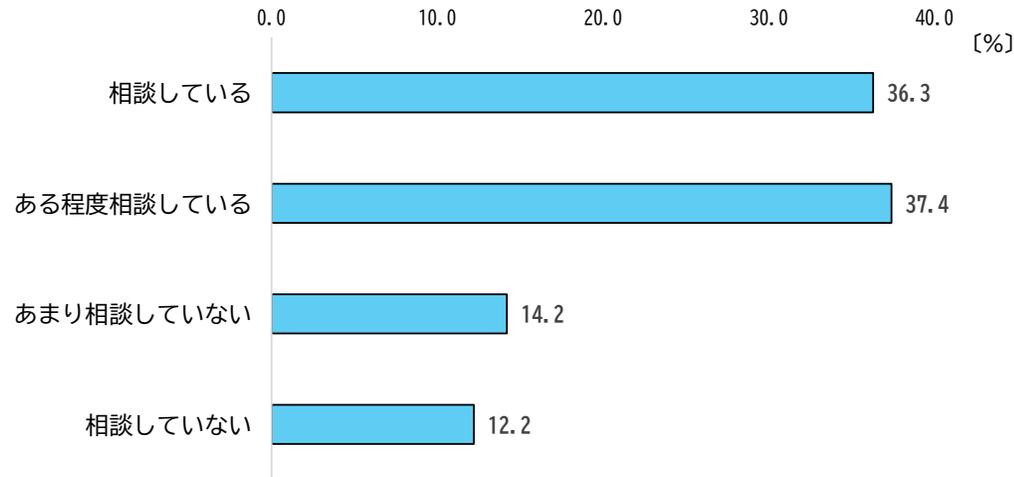
- 「名称を聞いたことがある」と回答した人が全体の9割以上を占めた。
- 年代別に見ると、「役割も知っている」と回答した人は50代以上で多かった。



問5 商品の購入やサービスの契約をする（した）際に悩んだ時に、 家族など周囲の人に相談していますか。

(回答者数：353人)

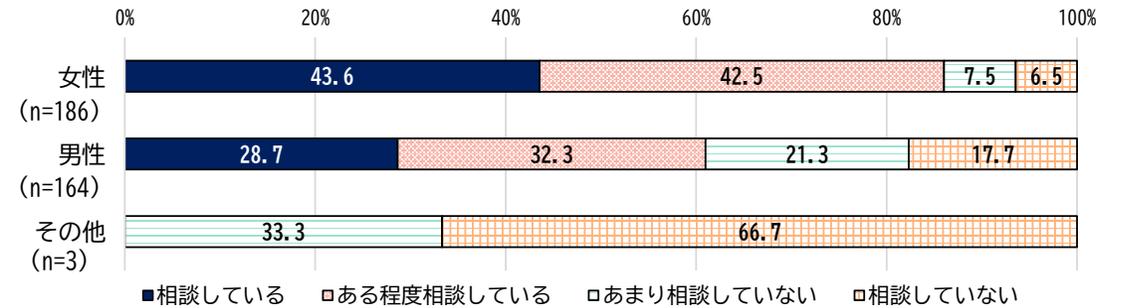
① 全体



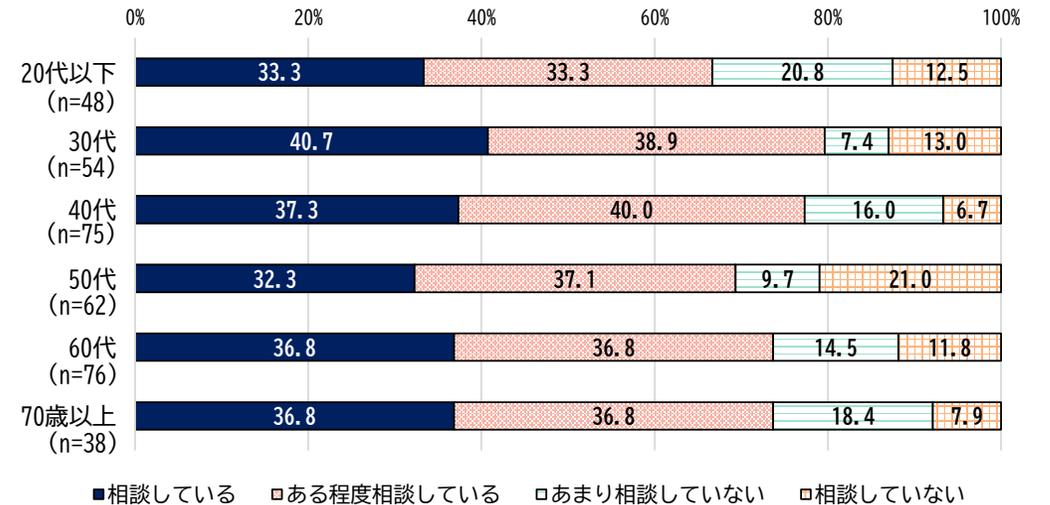
調査結果のポイント

- 約25%の人が、悩んだ際に「あまり相談していない」「相談していない」という結果になった。
- 男性より女性の方が「相談している」「ある程度相談している」と回答した人の割合が高かった。
- 年代別では30～40歳代で「相談している」「ある程度相談している」と回答した人の割合が高くなる傾向。

② 性別



③ 年代別





問6 消費者被害を防止するためには、どのような施策を実施すると効果があると思いますか。（自由記述） 1/9

相談すること

近年、消費者被害の問題は対策の法制度が日々進化しているが、自分自身の認識が追いついていない。またフィッシング詐欺やパスワードの流出などネット犯罪も、高度で巧妙になっており、こういった側面でもついていけない。自分はすでに手遅れであるが、これからの人は、小さいうちからネットや金融や契約の基本を勉強する機会を設ける必要があると感じる。

偽サイトかどうかよく確認をしています

商品内容が正しいのかも。よく見て確認しています

クーリングオフを補う条例の制定

ひとりて契約せずに 家族友人に相談する。

小中高大学専門学校で、当たり前学ぶこととして、もっと具体的な学びを取り入れる。実際に何かを契約し、詳しく説明してもらったり、学習したりする。

若年層にはゲームのような感覚で正誤を問えるような機会をつくる。高齢者には、セーフティネットとして現役世代の子らへ「親世代で陥りやすい消費者被害」をSNSや公共交通機関など目につくところでの間接的な啓発を行う。

しっかりと学び自分の目で見極めること

今まで市政だよりや新聞で被害は見聞きしていました。幸いに今までなかったもので、50歳にもなっていますので、講座でしっかり勉強していきたいです。

消費者側が気をつけないと問題は無くなると思うので、問題解決のセンターをもっと周知させたり、悪徳会社を探るネット上のパトロールをしたり、どんな危険性があるかを拡散していく必要がある。

加害者に罰則を与える。そのことを世間に知らしめる。

購入する商品の販売元の信用性と、契約内容の確認。

金額が大きい物は、購入するとき家族や知人に相談した方が良いと思う。

違反時の罰則強化。

- ・AIを使って悪質商法の早期検知システムの導入
種々のSNSや通販サイトの情報を分析調査する機関を設置して、詐欺の兆候となるワードや行動パターンをAIで自動検出する仕組みを整備し、警告や取り締まりを行う。
- ・高齢者や子供を中心に最適化した、かつわかりやすいデジタル教育の強化
学校教育・地域講座・オンライン教材を活用し、年代ごとに適いやすい被害や注意点を理解しやすい形で伝える。（地区ごとの市民センターでの教育活動等）
- ・ワンクリック詐欺・サブスク罠など特定被害への迅速な規制アップデート
法律やガイドライン設置等、行政側の対応が実情の変化に対し遅すぎる。後手後手の対応になっている。法律等にある程度幅を持たせ、広く網をかぶせることも必要ではないだろうか。
- ・悪質な通販等の事業者への罰則と被害者補償の強化
事前に悪質通販等がやれないよう罰則をより強力なものにし、業者名の公開は当然ながら、被害者補償の強化と合わせ、保証できない部分は身体的拘束をより強力なものとし、このことをマスコミ等で広い周知活動をおこなう。

相談窓口を充実させ、県民への啓発を十分に行う事だと思いますが、具体的にといわれるとなかなか難しいです。

セキュリティー機能を強化することなど自身でできることはしていけるようになると思います。ただし、慌てさせられたり、急いでいるようなときに被害を受けることが報道されていことを思うと、「自分は大丈夫」と思わないことも大事ではないか

相談できる窓口を広く周知していくとともに、メディアなどを通じて、注意喚起をしていくというのがいいと思います。（小学校の時、テレビをつけると交通ルールや戸締り強化を促す啓発CMは、効果的だったと思います。いまだに頭をよぎっていますので）

インターネットのセキュリティ強化。特に海外サイトへのアクセス。食品の検査を強化する。

常に疑うことかなと思います

当たり前ですが、分からなければ誰かに相談すべきです

有名人のロコミなどを信用しすぎない等の自己防衛が重要だと思います。

なにより、購入規約や契約規約などの理解度が無いま契約等することが多いのが原因と思われます。消費者に契約後すぐに相談できる窓口やカスタマーがあることを認知してもらえよう宣伝が必要と思われます。

どのような状況で被害に合ったか情報を共有する



問6 消費者被害を防止するためには、どのような施策を実施すると効果があると思いますか。（自由記述） 2/9

現在、商取引にインターネット環境を使用したものが多くなりトラブルも多発していると聞く。海外サイトでのトラブルとなると国内法が適用されない事例もある。利用者が学び知識を高める必要があることは大切だがプラットフォーム運営会社の責任、違法サイトへの対応を厳格化する事も必要ではないか。法律問題となるので県による対応は困難だが知事会などより国に要請して欲しい。

悪徳なサービスを行政側がしっかり取り締まり罰する。また、海外からであろうとちゃんと罰してほしいです。

ネット通販でよく騙される人が多いので、その辺りの判断の仕方などの情報の公開。事例などの公表

テレビや民放ラジオで、健康商品や医薬品の宣伝で、症状が劇的に回復したとの消費者の声がある「本当かどうか疑わしいが?」が誇大広告ではと感じる。かなり症状が悪ければ病院へ行く方が良いと思う。厚労省の誇大広告の規制と福岡県でも自己判断で薬を買う時の、注意を周知しても良いのでは。やはり薬剤師や医師の判断が大事だと思う。

福岡県で、消費者に詳細な商品購入のための説明会等を開催することがよいと思います。

具体的にどんな事例があったのか多くの事例を公開してほしい

高齢者の購入や契約時に家族や後見人等への確認システムがあると詐欺等を未然に防げるのではないかと思います。また、詐欺でなくとも認知症で家族の知らないうちに高額購入となっているケースもあると聞いたことがあります。そのようなことを防ぐシステムを検討してもいいのではないかと思います。

家族や相談できる人がいる事が大事だと思います

高齢者や情報弱者に対するさらなる啓発の推進

過日、消費者センターに購入した商品の返品が出来ずに相談した際に、熱心に取り合ってもらえず落胆したことがあり、以後、その会社の商品の購入を辞めた経験があります。消費者からの相談には簡単に「無理でしょう」と片づけずに、相談に乗ってほしいと思いました。

テレビ、広告での周知。

啓発活動、特に、実際にあった事例を、具体的に知らせる活動。テレビ番組やニュース、場合によっては、コマーシャル等を利用してもいいと思う。一人暮らしのお年寄り、福祉委員や民生委員の見守りを利用してもいいと思う。

契約する際には、即断即決を勧める業者が多いので、基本的には二度手間になるが一旦棚上げて後日契約するようにしている。

誇大広告や明らかに詐欺なものを放置しないことだと思う。ai進化が激しい為、自分の親もそのうちだまされると思ってしまう。

クーリングオフ制度の充実

悪徳商法の事例を広報等で広く知らせていくことが大切だと思う。悪徳商法はどんどん新しいものが出てくるので、その情報は常に更新して最新のものを提供するようにしてほしい。また、公民館などで悪徳商法の手口やだまされないようにするための高齢者向けの学習会などを定期的に開催するのも良いと思う。

インターネット上での買い物被害を防ぐには、もっともっと、国や自治体による監視、制限が必要と思う。少しでも怪しければアップできないように制限してほしい。また被害が一件でもあれば、販売停止にすべきである。

新聞やテレビのマスコミで取り上げられている苦情はほんの一部と思われます。たとえば、消費者センターに持ち込まれた苦情をもっと一般の人にできる範囲で公表してもらいたい。そしてその内容を定期的に市民センターなどで説明してほしい。

学生時代にアルバイト収入も数万円という時代に、高額な医療脱毛を契約させられそうになった経験があります。友人の紹介で、私も友人を紹介し、値引きがあるとお得感を出して即日契約させるのが手口だったです。断つてもしつこいので未成年な場合、保護者の同意や電話連絡などしてくれるとありがたいですが、今は18歳で成人なので、もっと奥深く公になっていない被害が浸透しているように思います。気軽にクーリングオフができる仕組みをもっと知って欲しいです。

相談する場があっても法律の知識がないと対応できない場合もあることから、消費者トラブルのリーフレットを作成し、Aの場合にはどのように対処し、Bの場合にはこのように対応する、と類型化したものがあれば、詳しい法律知識がなくとも、被害を防ぐことは可能、と考えます。

被害防止の為報道の注意喚起や警察等で呼びかけ。

ペナルティーの強化

問題が起こるのが日中だけではないので、連絡が常に取れるようにされたら良いと思う。

自分の環境では相談者が身近にいて、ネットを通じて情報を得られるため、恵まれていると感じる。情報弱者の方、スマホ扱いが苦手な高齢者や障害者、一人暮らしの方などにに向けた施策が必要だと感じる。具体例が挙げられませんが(▽▽);

見た目やデザインだけに惑わされることなく、事前にカタログやパンフレットに記載してある免責事項などの内容をよく読み、理解すること。

悪質業者の社名公表

県のWEB サイトで、被害情報(実態、手口)の公開、県、市町村の消費生活センター等の窓口案内。

12月5日に見たニュース番組で、県立高校生が授業でタブレットを使い、ネットショッピングから定期購入に導かれるという体験学習をしていました。学生時代からの啓発活動は有効だと思いました。

消費被害の一部始終を体験出来るアプリとかあれば、入れてみたい。

消費生活センターが、定時で区役所や出張所で相談会を開く。なかなか電話では相談しにくいし、わざわざセンターに出向くのも敷居が高い。

一人ひとりが日頃より自分のこととして捉えられるよう、相談できる存在をアピールして、あらゆる媒体を利用して注意喚起、また、適宜新たな情報を提示するなど、長期的に声かけ、PRすることが重要だと考えます。

幼少期からの刷り込みが大事だと思います



問6 消費者被害を防止するためには、どのような施策を実施すると効果があると思いますか。（自由記述） 3/9

今以上に取り締まりを強化していく必要があると思います。

被害にあったというニュースはよく見るが、その後どうなったかという結末はほとんど目にしない。もし被害がきちんと解決されているのなら、犯罪を犯したものに罰則が与えられているということを周知させ、犯罪の抑止力としてほしい。もし解決しにくい問題のなら、新たに解決できる方法を考えて、その旨を大きく取り上げ、「詐偽は簡単でやったもの勝ち」というイメージを覆すことも大切かと思えます。

24時間のコールセンターを常駐させ、いつでも対応できる状態をつくり、すぐに誰でも電話、メール、チャットできる体制をつくるべき。

「消費生活センター」の周知徹底や成功事例の紹介、小中学生へのゲーム課金の注意や成年年代引き下げ後の高校・大学での契約リスク講座、高齢者向けの詐欺手口を再現した啓発は、いずれも継続的に必要な取組だと思います。ただし、近年の詐欺は非常に巧妙化しており、組織犯罪だけでなく、一般の人が副業感覚で詐欺に関わるケースも増えているため、従来型の啓発だけで被害を防ぐのは難しいと思います。リテラシーの底上げを継続的に行うしかないと思います。

どういった被害があつてののかを発信する

家屋の修理などで、今日も来ていたが屋根瓦がずれていると訪問してきた業者がいた。今やらないと大変なことになりましよと伝えてきた。この手の訪問販売は我が家では絶対に乗らないことにしています。

消費者被害を防止するには、現在子どもたちに対して資産運用などお金についての教育を行っていることと併せて、商品やサービスの際の契約について、そして契約書の見方などの教育を行ない大人になった時に困らないような当たり前の感覚を身につかせれば良いと考えます。子どもに教育を受けさせれば、その情報を家庭に持ち帰り、家族でも考える機会が生まれ保護者や祖父母などにも情報が還元されると思います。また、それ以外の人には県日よりSNSなどを通して折に触れて目にするような啓発を継続していくと良いと考えます。

リアル店舗購入の際は、産地や材料消費・賞味期限等を良く読むこと。また通販購入の際には相手企業の素性等をよく調べてから購入する。

国においても法整備をして取り締まりを強化してほしい。手口が巧妙になっており防御しきれないようになっている。

被害相談事例を公開周知し、啓蒙する。具体的な被害を知ることで、自分も学習することができる。

心療内科・精神科とも連携を行う。

悪徳な事業者やそれに準ずる業者には即業務停止措置とし、刑罰とする法律を制定する

クーリングオフ制度の活用

いつでも気軽に相談できることをアピールする。電車内の広告や地下鉄の電車を待つ場所などや駅など、あえて見ようとしなくても目立つところでPRする。

契約時に必ず確認すべき事項を絞って広報する、学校の授業で取り入れる

消費者一人一人がリテラシーを上げる努力をすべきだと思います

まず手口を知ることが重要なので、インターネットや店頭などを含めたチャネルで周知を行うこと。またクレジットカード会社や決済事業者などと連携することも有用と思われる。

故意の偽装をした会社に対する厳罰化

既に取り入れられている策ではありますが、

・クーリングオフ

・契約の場に家族が立ち合う

通販の「ジャパネットたかた」は高齢者の申込について、家族に確認を取るサービスを行っている数日前に報道で知った。良心的である。

騙してくる方はこちらよりも何倍も上手で、どんなに慎重に行動しても気づかぬうちに騙されている。といったニュースをよく観るので、もう個人ではとても対処できないと思う。気軽に相談できる窓口があるならもっと周知させてほしい。また、県で起こった詐欺を簡単にすぐ検索できるようなサイトも作ってほしい。

現状で起きている犯罪の事例を公報する

まずは、メールによる不正ログインの勧誘などは、その後、被害を被る可能性があり、そのような不正メールを発信するだけでも摘発するような事ができませんか

被害が出てから警察が動くのではなく未然防止の為、他人に被害が出る可能性だけでも罰則するような事となれば、迷惑メールが大幅に減ると思いますが

消費者主体の購買システムになっておらず、IT関連の開発者並びに省力化だけを旨とした各流通段階における関連者サイドで世の中が動いています。消費者が置き去りにされていく動きが正当と評価され、キャッチアップ出来ないのは消費者個人の能力の問題だと切り捨てられている現状下では、消費者被害防止の為の施策というお題目は、オタメゴカシにしか過ぎないと思えます。

今の社会は、何をしても、情報弱者は不利益をこうじやすい。

とりわけ、高齢者に対しては何らかの施策の実施が急務であると思う。

いくら以上の買い物は家族に相談すると事前に決めておく

投資や振り込み詐欺など指示役や上層部がいる犯罪については直接関与してなくても罰則を強くした方がよいと思います。また会社名を変更して同じような詐欺行為を繰り返す場合も強めに罰則をかけるべきかと面ます。

身近な犯罪に子供たちを巻き込まないためにも小学生の内から交通事故防止と同じく伝えてはどうかと考えております。



問6 消費者被害を防止するためには、どのような施策を実施すると効果があると思いますか。（自由記述） 4/9

第三者を交える(一人で決定しようとしないう)誰でもいいから相談する
特にネット被害や振り込み詐欺が多いと思うので「ATMを操作しながらの電話禁止」を法律で定めた上で、振込の画面で「それ、詐欺じゃないですか?」や「本当に本当に詐欺じゃないですか?」と念を押す画面を何回か登場させる。
国だけでなく、県や市町村単位で厳しく罰則規定を設けるなど、消費者教育ではなく、業者側の規制を強める動きが必要と考える。
社内で偽の迷惑メールが送られて、開封するか試されるテストが行われており効果があるそうだったので、そのようなテストが行われたら良さそうと思いました。
例え契約や購入を急かされるような言葉をかけられたとしても、一旦立ち止まって周りを巻き込んで考えること(常に誰かと連絡が取れるような番号や連絡先を用意する)を必ず行うよう啓発する。
LINEなどを活用して一人ひとりに多発している詐欺の手口を注意喚起する。犯罪の手口は少しずつ形を変えて巧妙化するのを気をつけていてもいつ気付かずに巻き込まれるかわからない。リアルタイムでこんな犯罪が増えているとお知らせがあれば、自分だけでなくまわりの人にも声かけができる。
やはり気軽に相談出来る場所を作って周知させる事が重要だと思う。相談する人がいなかったり、身近な人には言いたくなかったりする場合は充分にある。信用出来る行政機関で受け皿を増やして欲しい。
特に年配の方の被害が多いと思うので、年配の方への注意喚起や守る仕組みづくりが大切だと思います。
テレビなどでドラマ仕立てで教える
消費者被害を防止するためには、「正しい情報に自然と触れられる環境づくり」が非常に重要だと感じています。特に、子育て世代は日々忙しく、情報収集に時間を割く余裕がありません。詐欺的なサイトや不適切な勧誘に遭遇しても、違和感はあるけど深く調べずにそのまま契約してしまうこともあります。私自身、消費生活センターの役割を十分に理解しておらず、相談できることを知りませんでした。そのためまずは、県や市町村が「この相談はここに連絡すればよい」という“ワンストップで分かる窓口”をもっと分かりやすく提示してもらえると助かります。SNS広告や検索結果の偽サイトなど、最近の手口は高度化しているため、自分で判断しきれないケースも多いです。「迷ったらここへ」という案内が日常的に届くだけで、行動のハードルが下がります。
また、高齢者や若者だけでなく、子育て世代向けの啓発ももっと必要だと思います。例えば、保育園や学校の配布物、地域の広報誌、LINE公式アカウントなど、生活動線に自然に入ってくる形で「最新の手口」「気をつけるポイント」「相談先」を発信すると効果が高いと感じます。特に、身近な詐欺事例をマンガや短い動画で紹介するなど、視覚的で短時間で理解できる形式が良いと思います。
さらに、オンライン上での危険を学ぶ機会を増やしてほしいです。子どもが成長するにつれ、ネット利用が避けられなくなるため、家庭での消費者教育の重要性が高まっています。親子で一緒に学べる簡易教材や、家庭向けのチェックリストがあると役に立ちます。誰もが「怪しいと思った時にすぐ相談できる」環境を整えることが、消費者被害の未然防止につながると思います。
商品やサービスを提供する側の「スマホに依存する姿勢」を改める必要がある。コスト削減や利便性向上の弊害を認識し、多少コストがかかっても、仮想空間ではなく現実世界でのコミュニケーションや安心して利用できる商取引の手段を残す努力が必要と思う。
1人では決めない
個々の判断力や注意力の問題だと思いますが、多くの媒体を使いこれまでの被害事例や注意喚起をすることが必要だと思います。テレビなどでも効果はありますが、年配者は視聴しても忘れてしまうことが多く、紙媒体で手元に残るものが必要だと思います。消費者に対して十分な説明をする事を義務付けます。
1人で抱え込まずに、ほかの人に相談するなどの対応が大切だと思います。
<input type="radio"/> 県や市町村に、苦情や問い合わせの内容を、支障がない範囲で公表をお願いします。 <input type="radio"/> これを見る事で、今まで控えていた相談などが増えると思います。
口コミや公式情報を確認する、即決断しない、契約前に条件をチェックする。
消費者被害を防ぐうえで、現在どのような被害が起きているかをスピーカーに伝えられることによって、「ああ、これは私も同じ手口だ」と気づくタイミングも速くなると思います。このため、広報誌などの印刷物よりも、LINE等のSNSを通じて情報提供が行われる方が、効果的だと思います。被害を受ける媒体も同じSNS経由であることが多いと思われるので、より効果的だと思います。注意喚起が小さく書かれていたり、難しい内容で理解できないというのが本音です。ネットで購入物や訪問販売等、たぐみ文句で今買わないと!と判断を誤りかねないです。そのように迷った場合、口コミを利用します。口コミも嘘が多いので信用性は低いですが、少しでも同じようなクレームがあれば、買うことを留まります。口コミのような消費者被害の書き込みがあれば判断しやすいと思います。
snsで商品を購入する際、実際の商品が思ったものと違いが大きいことが多いと感じる もっと気軽に返品できるしくみを作って欲しいが返品窓口がわからないことが多い
具体的な施策を実施するにしても限界があるだろうし、最後は本人の自覚次第だと思う。
被害にあうのはやはり高齢者が多いと思うので、呼びかけるだけではなく、意識を変える施策が必要。電話や訪問にも安易に出ない、歩いている時に話しかけられても無視など、繰り返し伝える。
ひとり世帯が増えているので、相談相手がない環境を少しでも変化させるために地域の元気な高齢者が集える工夫が必要です。サロンの声掛けもしてくいので、若者や小中高生などの子どもたちが誘って多様な趣味に誘うなど、例えば夏休みのラジオ体操に教えに来て欲しい!、お手玉やあやとり伝授の会、高校生のスマホ講座、小学生が読む絵本読み聞かせ等々、すべて昼食付、しかも一緒に作って食べる地域食堂はどうでしょう?そこで、コミュニケーションが取れる相手をマッチングする世代ギャップ解消掛人を育成しませんか!?ひとりだけで悩まない雰囲気づくりを地域でひろめていこう。ペットサークルも作ります。
消費者被害の実例を県だけでなく全市の広報誌にシリーズとして掲載する。



問6 消費者被害を防止するためには、どのような施策を実施すると効果があると思いますか。（自由記述） 5/9

実際に利用するまでには、何かトラブルが起こってからでないと相談もしないと思うが、どのような方でも平等に利用できるシステム作りが大事だと思った。
とにかく納得できるまで説明を確認する事
消費者行政だけでは限界があると思われるので、警察と連携が必要と思います
例えば、消費生活センターと地元警察署の連名によるステッカーの配布により訪問販売業者への抑止効果が期待できるのではないかと思います
認証マークについての周知方法を多様にしてほしい。実体験として、子供用のおもちゃが危ない壊れ方をして、企業との対立に発展したため消費者センターを利用した。そこではじめて、おもちゃの認証マークの存在を知った。もうすぐおもちゃの新制度が始まると思うが、それについても自分で調べて知った。今回の事がない限り全く知らなかったと思う。もし知っていたら子供を危ない目に合わせずにすんだのにと、自分の無知さを後悔している。同じ様な親子を増やさないためにも周知の徹底が必要だと思う。
特に高齢者はパニックになると相談するという考えが無くなると思うので、よく通う場所(デイサービスや病院)にポスターを貼ったり、自治体のメールで頻繁に注意喚起するくらいは無いと思う。
犯罪手口は日々変わっていくと思うので常に新情報を発信、アンテナを立てておく
24時間相談できる相談窓口
被害のこまめな公表。公民館など地域コミュニティで啓蒙活動を行う。身近な被害として、認識してもらう。
いろいろな悪質な手口などを公開して、注意喚起をしてほしい。
自分でしっかり確認、分からない場合は消費生活センターに問い合わせ、それでも不明瞭な点は専門窓口を紹介してもらう。突発的な購入を避ける。
「消費生活センター」や「消費生活相談窓口」について、回覧板や地域広報誌などで今一度周知と理解を促す機会を設けることが大事だと感じる。発生してからでは遅いので、発生する前に未然に防ぐために1人でも多くの方に周知してほしい。
契約取り消しの手順を簡単にする。またそれを広める。
悪質な事業者の事例を消費者に分かりやすく触れやすいかたちで公表し注意喚起を図り、悪質性のある事業者には厳しい行政処分の執行による再発防止策を徹底する
垣根の低い相談窓口の設置。電話やメールでもいいが、できるだけ面談形式での相談ができた方がいい。
近年、限定商品や一部の高級ブランドなど転売目的で購入する人が多く、本当にほしい人に届かないことが多く感じる。特に外国人転売ヤーが大量に購入したり悪質な手口を使うケースが多発している。そのため、飲食以外の買い物は、マイナンバーカードの提出やその他身分証明書の提出を義務付け、転売防止に努めるべきだと思う。
家族間や信頼できる人との情報の共有が必要。ポスターなどでの見えるところへの啓発
一定年代以上の層には、家族などの同席を求める。そのような家族がいない方たちには、立会人のような第三者を低廉な料金でお願いできるようにする。また、立会人の養成は自治体などで行う。
スマホで簡単に買い物ができる時代であり、スマホ普及も低年代化しつつある。小学生や中学生、高校生にも、被害防止の為の啓発活動や、講習を行ってほしい。
市町村が積極的にネット上の防犯パトロールをおこない、不正がないか監視する
情報弱者ほど被害に遭いやすいと思う。まずは学校でリテラシー教育を徹底する必要があると思う。
法違反事業者を厳罰、高額な罰金を設ける事。
ネット広告で具体的な事例を紹介しての啓発
一人暮らしの高齢者などが、高額商品を購入する場合、第三者の立ち合いができるようなシステムがあると良いと思う。また、ネット購入の際も、上限設定ができる機能があると良いと考える。
商品そのものについて、自分で調べ、理解する事が必要で、そうする事で自分でトラブルを解決できる。
明らかな被害を及ぼすような会社や業者に対しては厳しい罰則を科すことが一番効果があるように思います。消費者も泣き寝入りしないようにしなければと思います。
1人1人が納得いくまで、理解することですかね。私は相談するって事自体が難しいです。恥ずかしいとか、これくらいで相談しても大丈夫なのかとか悩んでしまいます。
電話相談すると電話代も高くなります
相談しやすい窓口の設置が必要ではないでしょうか？
声がけや犯罪認知が1番効果的だと思います。街のあちこちに注意喚起のポスターなどがあったり、公的施設のあちこちに案内があればこの重大さが周知されると思います。
行政による積極的な広報活動
自分自身こういった事には、気を付けてるタイプなのだが、化粧品などの通販で、初回激安特典などがあって、ついつい釣られて申し込んだら、実は定期購入に勝手にされる事や2回目購入までの縛りがあって2回目は1万円以上の購入ってパターンがあるように、契約書によっては、肝心な所を小さく書いてある事が多い。
一般消費者が騙されたと感じるような契約書の文面は、専門家や第三者機関などが調べて、法改正や条例案などして、赤字で記すなどの分かりやすくするように促したらいいのかなと思う
定期的にセミナーを開催する



問6 消費者被害を防止するためには、どのような施策を実施すると効果があると思いますか。（自由記述） 6/9

被害の多くは、その入り口がインターネット広告やSNSであることを踏まえれば、個人の注意に頼る前に「入り口」を塞ぐ対策が効果的だと思う。例えばプラットフォームの事前の厳しい審査や責任の明確化が必要だと思う。SNSや動画サイト上の広告審査を厳格化し、詐欺的広告を掲載したプラットフォーム側の法的責任を問える仕組みをもっと強化すべき。

消費者被害を防止するためには、以下のような施策が効果的だと考える。

まず、情報提供の充実が重要である。特に高齢者やインターネット利用に不慣れな人でも理解できるよう、被害事例や対処法をわかりやすく伝える啓発活動を強化すべきだ。自治体や学校での講座、SNSや動画を使った広報など、多様な媒体を使うことが望ましい。

次に、悪質業者への厳しい規制と監視体制の強化が必要である。行政が事業者の指導・取り締まりを迅速に行い、違反があった場合は明確な罰則を科すことで抑止力につながる。

また、消費者自身が被害を防ぐための力を身につけることも重要である。そのために、学校教育における消費者教育の拡充や、相談窓口（消費生活センターなど）の利用を促す取り組みも効果的だと考える。

これらの施策を組み合わせることで、社会全体で消費者被害を未然に防止できると考える。

相談センターのフリーダイヤルの表示を行っていく

契約したサービスに不安があった際は最近はchatGPTに相談すること多いです

商行為の違反業者を（元を取れないと自覚させるレベルの）罰則を厳しくする。

一方、消費者が立てば消費行動する人の知識向上を待つしかないが、メディア等で被害状況と具体例を徹底的に広報して自覚させる。

注意書きを大きく見やすくする

基本として、家族内で内緒事はしない。

決断する必要があるれば、ひとことでも話しておく事で被害を防げる事もあると思う。

学校教育の中で積極的に取り入れることが大事かと思っています。

昨今金融教育が高校などで行われることが話題になっているようですが、消費者被害の防止への啓蒙にも取り組むことが重要だと思います。

学校教育や社会人向け講座で、契約の基本、クーリング・オフ制度、詐欺の典型的な手口などを学ぶ機会を増やすこと

教育・啓発の強化、相談・支援体制の拡充。

ネット購入が多いと思うので、携帯にウィルスバスター等の防護策をする

相談しても解決出来なかった。意味がないと考える。

消費者問題の事例集を配布し、玄関に吊り下げたり、掲示しておくことを推奨する。そしてクーリングオフ制度の周知。

住宅のリースバック契約など「部屋に営業担当者入れてしまうと、契約するまで帰らない」といった事例があり、特に気弱そうな独居老人をターゲットにしていると聞く。そもそういう人を寄せ付けないようなグッズがあると、とても重宝されると思う。

消費者が、安さだけに走らず、一度立ち止まって『安かろう悪かろう』ではないかを吟味したうえで納得して購入する。

「気付いた時にすぐ相談」できる仕組み。

LINE・チャット・SNS相談窓口を全国統一。

24時間対応ホットライン

消費生活センターの人員・予算増。

相談内容をAIで分析し注意喚起情報に反映。

? 相談ハードルを下げることで途中で被害を止められる。

ウェブ上でそもそもアクセス時にアラートが出るようにセキュリティを設定する

自己防衛意識を持つ

デジタルリテラシー教育が必要

より地域のつながり / コミュニティー作りが大事だと思う。日頃から、誰かと話相談できる関係を築けるような場があればいいと思う。それは、消費者被害だけに関わらず。

次々に巧妙な手口が出ており、各機関や団体から啓発活動が必要だと思います。成人年代が18歳とされたこともあり、高校生に対する教育や啓発に重点を置く必要が高いです。

消費者被害のニュースの報道、および注意喚起。気軽に相談できる環境の構築。

消費者のリテラシーを高めるために、テレビ放送や町内会で取り上げてもらったりする



問6 消費者被害を防止するためには、どのような施策を実施すると効果があると思いますか。（自由記述） 7/9

消費者被害を防止するためには、被害が起きてからの対応だけでなく、未然防止に重点を置いた施策が特に重要だと感じます。具体的には、実際に多い被害事例や最新の悪質商法の手口を、テレビ・SNS・広報紙など複数の媒体を通じて分かりやすく周知する取組が効果的だと思います。

また、高齢者や若年層など、被害に遭いやすい層に応じた消費者教育を充実させることも必要です。学校や地域、自治会など身近な場で、相談先や対処方法を含めた実践的な講座を行うことで、被害に遭いにくい意識づくりにつながると考えます。あわせて、気軽に相談できる窓口の存在を広く知らせることで、「一人で抱え込まない」環境を整えることが重要だと思います。

わからないことは自分で調べるか、人に相談する

最近の子供たちはネットばかり見てテレビニュースや新聞等、いわゆるオールドメディアからの情報をほとんど入手していない。よってネットでヤミバイトに簡単に騙され加害者になってしまう。テレビや雑誌以外、ネットという深い闇の部分で現れた今、消費者被害という面も含め中学校や高校での教育が必要不可欠だと考えます。

各世代によって生活様式も違うので、各世代の生活様式を分析した上で、対策を講じる必要があると思う。例えば、10代20代は、コンビニ、マクドナルドによく行っているため、そのBGMの中に若年層をターゲットにした詐欺についての情報を流すとか、SNSで流すなど。中間層は、仕事先やPTAを通じてなど。高齢者は、新聞テレビをよく観ているので、各紙やローカル放送局で詐欺被害例について流す。また全世代的対策には、常に開かれた相談窓口を設置する。そこでは、警察や消費生活センターなどと連携してチームで対応策を話し合うなど。もうしていることかもしれないが、粘り強く取り組むことが大事だと思う。

被害が発生した手口を広め、注意喚起すること。

高齢者が心配。スーツの引き取りしやすさとかの広告を新聞で見る。実際中古スーツなんか金額になるわけでもなく、他の金品を目的としているのかもしれない。そういった広告を新聞等の広告欄に普通にあること自体如何なものかと思う。規制できないのかとも思っています。

- ・学校教育や老人向けの情報として定期的、実例と対策を周知する。
- ・「消費生活センター」や「消費生活相談窓口」に加えて役場や警察等への相談ができることを周知する。
- ・テレビ局、ラジオ局、新聞社などに情報発信、対策指導の積極的協力を依頼する。

被害内容を適宜PRするようなシステムを構築する

困ったらここに相談する、という認識を広めるための周知活動。

その場ですぐに契約しない

どのような施策を実施しても騙される人は騙されるというのが実態ではないかと思っています。

ただ、キャッシュレスに代表されるような新しいサービスについては利用者が分かりやすいような導入手順を自治体側で公民館を利用した導入教育をサポートする等のサポートがあれば、理解が深まってトラブルが減るのかもしれないかと思っています。

また不動産トラブル等についても、事業者側に説明責任や、違法情報の場合は厳格な処分（資格停止）等の防止策を講じることはできますが元々、消費者を騙して利益を得ようとする側にはあまり効果なく、消費者側のリテラシーを高めるための宣伝・啓蒙・教育にコストをかけるしかないのではないかと考えます。

じっくり内容を理解し時間をかけて選ぶ

周囲の人に相談、また恥ずかしがらずに専門機関に相談する。その為に、相談をするのにハードルを感じないよう、気軽に出来るような組織作りをお願いしたい。

簡単に問い合わせしやすい環境

被害を防止するにあたり、自分が被害に合っているのか？被害に合いそうな状況なのかを知ることが、途中で立ち止まったり、選定の仕方のヒントにもなり、そのようなきっかけが多くあればいいかと思っています。

その例として、商品別やジャンル別での事例を目に留まりやすい場所(駅やスーパー)にポスター(QRコードを付けてサイトに飛ばせばより事例を多く閲覧できる等)、県政だよりなど(文章だけでなく漫画や)UPするなどの方法が可能であればよいと思います。

また、自分が被害に合っているのか、被害に合っていたらどの段階にいるのかなどを把握しやすいようにフローチャートのようなものがあると、簡単に目に留めやすいのではないかと思います。

購入先や商品の検索や口コミを頼りにしている

ネットの営業広告に騙されない、疑う事が大切

テレビやSNSなどで 何度も注意喚起する

小中高の学校で、長くて複雑な契約書類を読むトレーニングする。

消費生活センターに問い合わせがあった事業所、内容をもっと幅広く知ってもらえる事ができたら考えるが、購入者側の確認不足や勘違いでの訴えも多いため広報方法に注意が必要だと考える。

消費者への呼びかけや相談先の情報共有など、こまめに意識するように発信する。

高齢者の被害も多いので新聞やテレビで注意喚起を今まで以上にする。

詐欺などの悪徳な商法に対して厳しく罰する。

最近、ネットで無料で試供品をもらえたりするが、よく読むと継続購入が必要だったりする。そういった、表記のルール化も必要



問6 消費者被害を防止するためには、どのような施策を実施すると効果があると思いますか。（自由記述） 8/9

高校の授業などで、注意喚起するとよいと思います。

県民に高額商品購入の危険性や注意点について。例をあげながらわかりやすく会報などで知らせる

広告（テレビ）やもち浜ストアなどで宣伝してもらう

どこに、どのように相談できるかを周知する。

販売者の身元が明確でないと販売できない、消費者が被害を受けたと報告をされた場合に検証を受けて、検証結果を賠償する義務を負う実効性のある法的な制度があると良いと思う。

行政が行う施策は啓蒙活動が限界だと思う。厳しい法整備と同時にネット事業者の努力しかないと思う。

巧みな言葉で契約させられてしまう事もあるので、実例をあげた冊子などを市町村窓口などで配布したらどうでしょうか。

消費者が知識をもっておくことが大切だと思うので、子どもたちへの教育も必要だと思う。

悪徳業者への罰則等の強化を期待します。

以前、消費生活センターに相談の電話をしたことがあります。話を聞くだけで何も意味なかったです。設置するだけでなくちゃんと知識のある職員を置いて欲しいと思いました。

そうゆうロココミも多数あって不満に思っているのは私だけじゃないんだと思いました。

警察に気軽に相談できる窓口が必要。高齢者は本署より地域の交番を必要としているが、交番は不在が多いし警察官と地域の交流が少ない。警察官もワークライフバランスを重視しないといけないが、自治会の行事等に参加して身近な存在になって欲しい。昔の駐在所は必要だった。

相談窓口が不鮮明なところがありどこに相談かわかりにくいとの声在ります。書く支所に窓口の設置をできませんか？ただし法にたけた専門家を常駐するなどありますが

普段から、会話できる相手が身近にいることが大切なことだと思います。

デジタル化の進展により、インターネット通販やキャッシュレス決済、SNSなどが普及し、利便性が増し、高齢者には利用が難しくなっています。高齢者でも簡単で分かりやすくしてもらったり、講習会を開催していただきたいです。

どのような詐欺やトラブルが日常で発生しているか、テレビやインターネットで可能な限りたくさん情報を流して周知してほしい。

若いうちから契約についての金融リテラシーを高めるような研修などの機会を企業や学校で実施する。

軽率な行為は、しない

詐欺の情報をもっと発信して注意喚起をして欲しい。

違法行為を行った販売業者は積極的に公表して、消費者へリスクのある業者を周知して、注意喚起をする。悪質な業者は、事業継続が難しくなる様な策を条例等で確立して廃業に追い込む。

市や県、国に登録などして認定されたショップで買い物のように

安心感を持たせる

具体的な例を記載して告知する

メディアで情報をどんどん流していくと、知人や友達づてに広まって行くかと思っています。

消費生活支援センターの役割を周知する必要がある。

職場、地域、学校等所属しているコミュニティでの理解促進のための教育機会の設定。

小学生からお金の授業を行う。ネットリテラシーについて学習を行う。

高齢者については孤独死を防ぐためにも戸配の利用。移動スーパーの利用が好ましいと考える。実際、地方では車の移動手段を失うと買い物できない場合が増えている。

身寄りがいれば戸配を注文してもらえない場合があるが、自分で注文することが難しい人もいる。また、自宅に訪問することで中から反応がない場合、ポストに宅配物が溜まっている異常などにも気づきやすい。移動スーパーでも「最近みかけないな」という違和感を持って気付いてもらいやすい。

悪質商法については、コンビニや銀行、ATMで気付けるように取り組みを行っていく他ない。特定の年代以上かつ、一定額以上の振込は窓口限定にすることで、ひとまず一人一人の被害額は抑えることができるのではないかと。

最近は若い人のインターネットの被害も多い。サイバーセキュリティ対策を強化し、根本のWebサイトをつぶしていくことが急務と考える。

朝倉市の携帯ショップでのこと、仕事を辞めたので、支払いの安い契約にして欲しいと頼んだら、年寄りで騙しやすいと思われたようで、あれこれ頼んでもいない契約を付けられていた。解約するように頼みに行ったら、逆ギレされて大変な目にあった。携帯は、業者に任せないと何もわからない。そこに付け込んで、ほとんど詐欺とも言えるようなことを会社ぐるみでやっているようだった。しかし、これをどこに訴え出れば良いのか、さっぱりわからない。ネットでその携帯ショップの評価を見ると、同じような酷い目に遭った人がいるようだった。相談窓口が果たして対応してくれるのか、門前払いされそうで、何もできないままである。相談窓口を設けるだけでなく、年寄りが騙されそうなサービス業はある程度把握できると思う。積極的に指導をしてほしい。やはり、事前の注意喚起が重要。それも高齢者を想定して具体的な事例を基にした説明。さらに、もし「被害」を被った場合の相談先（できれば、ネットを介するもの以外に電話対応できるもの）を明示する必要があるかと思っています。

フィッシング詐欺などのネット被害を防止するため法改正し厳罰化する。



問6 消費者被害を防止するためには、どのような施策を実施すると効果があると思いますか。（自由記述） 9/9

過剰な宣伝広告等には厳しい取り締まりを行う

何を以て信頼してよいか分からない世の中になっている。信頼の基準が、わかりやすく設定されていて欲しいと思う

消費者もよく考えて購入するようにし、前もって検討しておく事が大事だと思う。又、返品交換が可能か認識しておくようにする。

即決はせず、必ず一旦持ち帰って検討する事が大切だと思う

大きな買い物や契約する際に相談できる人がいない時に利用できる県独自の相談窓口があればいいと思う。誰かに話すと情報が整理できたり、間違いに気づくこともあると思うので。

とにかく、悪徳業者を厳しく罰する

消費者側が注意するのはもちろんだが、企業など提供する側に対して講座を設ける、注意や警告をすることが大事だと思います。よくわからないことをする人も増えてきましたが、福岡の地方銀行の若い社員なども、いい加減な仕事をしています。アポの時間にわざと遅刻する、説明をきちんとせず、時間がないからと急かしてサインをさせるなど。以前ほど、インターネットの普及や名の知れた企業への信頼感も薄れて、注意をしなければならない場面が消費者も多く追いつかないと思います。企業への取り締まりも強化すべきだと思います。

悪徳業者の取り締まりと周知

消費者の意識を高めることが大切だと思うので、どのような被害事例があるのかをもっと広報誌やテレビ、SNS等で知らせると良いのではないかと思います。

実際の被害状況など具体的な事例をもっと紹介して周知が広まったらよいです。

十分に納得してから購入する。

一人では決めずに家族に相談してから購入する。

被害の内容を広く周知する。