

② 消費者教室の開催

夏休み親子消費者教室

日 時	平成29年7月28日(金)10:00～14:30
場 所	松山市男女共同参画推進センター 3階 調理実習室
内 容	午前 乳製品を使った料理実習 午後 牛乳パックで手すきハガキ作り
参加者	市内の小学生・中学生とその保護者 15組(31名)

消費者教室

期 間	平成29年4月 ～ 平成30年3月
対 象	消費者グループ・町内会・婦人会・高齢クラブほか
開催数	17教室
受講者	465人

③ 消費者啓発資料の発行

資 料 名	発行部数
2018年版「くらしの豆知識」	900部
パンフレット「高齢者のみなさんへ 悪質商法があな なたを狙っています！」	1,000部
パンフレット「気をつけて！若者を狙った悪質商法」	5,000部
還付金詐欺啓発チラシ①	243,500部
還付金詐欺啓発チラシ②	243,500部

④ 消費生活情報の提供・消費者啓発教材の作成

「消費生活Q&A」をフリーペーパー「リビングまつやま」に掲載し、広く市民に情報や知識を提供して消費者意識の高揚を図っている。

「消費生活Q&A」掲載内容

架空請求メールについて	平成29年 4月22日号
新聞購読について	平成29年 5月20日号
インターネットで予約した旅行のトラブルについて	平成29年 6月17日号
仮想通貨について	平成29年 7月22日号
架空請求はがきについて	平成29年 8月26日号
個人情報を聞き出そうとする不審電話について	平成29年 9月23日号
携帯電話の契約について	平成29年 10月21日号
電話勧誘で購入した商品について	平成29年 11月18日号
劇場型詐欺(老人ホーム入居権)について	平成29年 12月16日号
テレビの映像に関するチラシについて	平成30年 1月20日号
身に覚えのない請求が届いた時の対処法	平成30年 2月17日号
在宅ワークの求人について	平成30年 3月17日号

⑤ 消費者団体の育成指導

消費生活向上推進調査研究委託

生活を見直す意識調査

【調査期間】

平成29年6月1日～10月31日

【調査対象】

松山市民 500 人

【委託先】

松山消費者四つ葉グループ

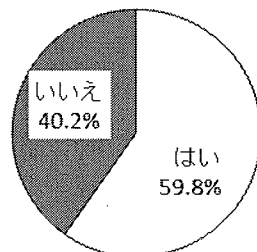
□「新しい洗濯表示マークと案内用図温泉マーク」および「成年後見制度」に関する意識調査

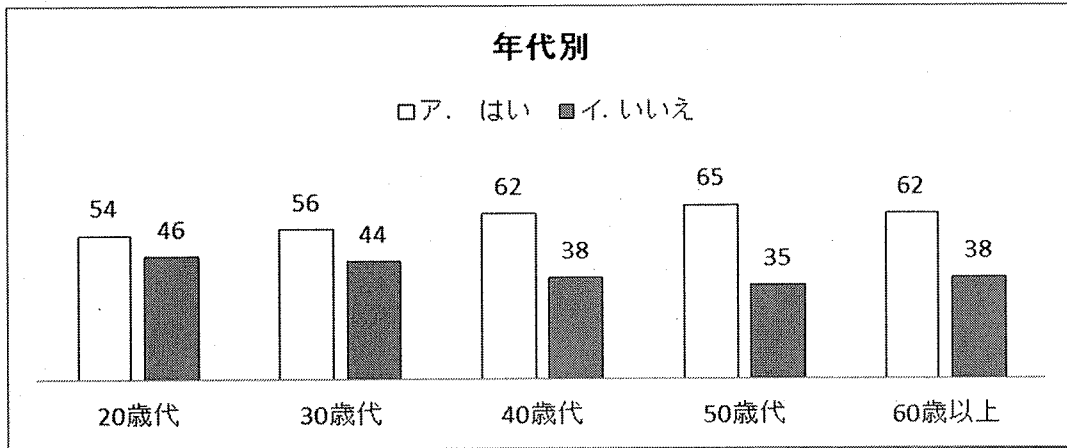
1-1

平成 28 年 12 月に衣料品の洗濯表示マークが、国際規格にあわせて全面的に変わったことを知っていますか。

項目/年代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	計	
ア. はい	54	56	62	65	62	299	59.8%
イ. いいえ	46	44	38	35	38	201	40.2%
合計	100	100	100	100	100	500	100.0%

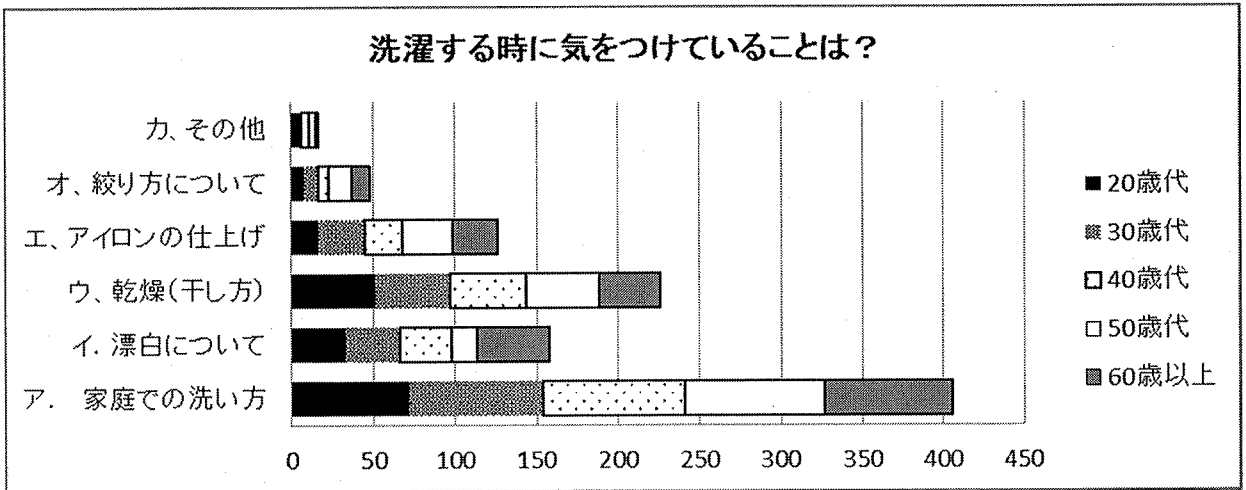
衣料品の洗濯表示マークが変わったことを知っていますか？





1-2 衣料品の洗濯をするとき、どのようなことに気をつけていますか。(複数回答)

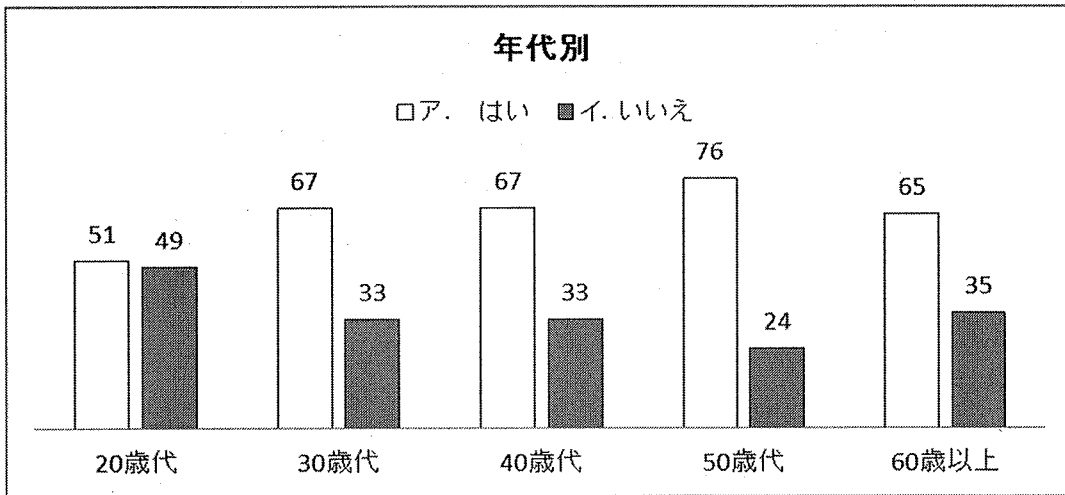
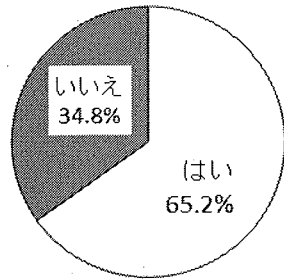
項目 / 年代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	計
ア. 家庭での洗い方	72	82	87	86	79	406
イ. 漂白について	33	33	32	16	44	158
ウ. 乾燥(干し方)	51	46	47	45	37	226
エ. アイロンの仕上げ	17	28	23	31	27	126
オ. 絞り方について	8	9	6	14	11	48
カ. その他	6	0	5	4	2	17
合計	187	198	200	196	200	
その他 (洗剤の種類, 衣類の材質, 洗剤の選び方)						



1-3 衣料品の洗濯をするとき、洗濯表示マークを確認していますか。

項目/年代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	計	
ア. はい	51	67	67	76	65	326	65.2%
イ. いいえ	49	33	33	24	35	174	34.8%
合計	100	100	100	100	100	500	100.0%

洗濯マークを確認していますか？



①「洗濯処理」に関するマーク

左下の洗濯表示マークは「液温40℃を限度とし、洗濯機で洗濯処理ができる」という意味です。
 右下のマークのように下線を一本加えると、どのような意味が加わるかお答えください。

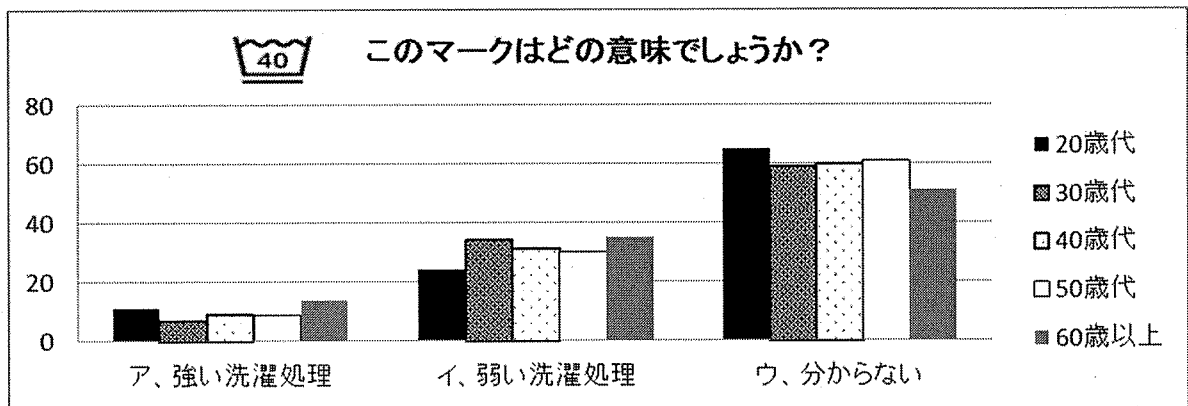
ア、強い洗濯処理ができる。(強く洗っても大丈夫)



イ、弱い洗濯処理ができる。(弱く洗わないと駄目)

ウ、分からない。

項目/年代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	計	
ア、強い洗濯処理	11	7	9	9	14	50	10.0%
イ、弱い洗濯処理	24	34	31	30	35	154	30.8%
ウ、分からない	65	59	60	61	51	296	59.2%
合計	100	100	100	100	100	500	100.0%



②「漂白処理」に関するマーク

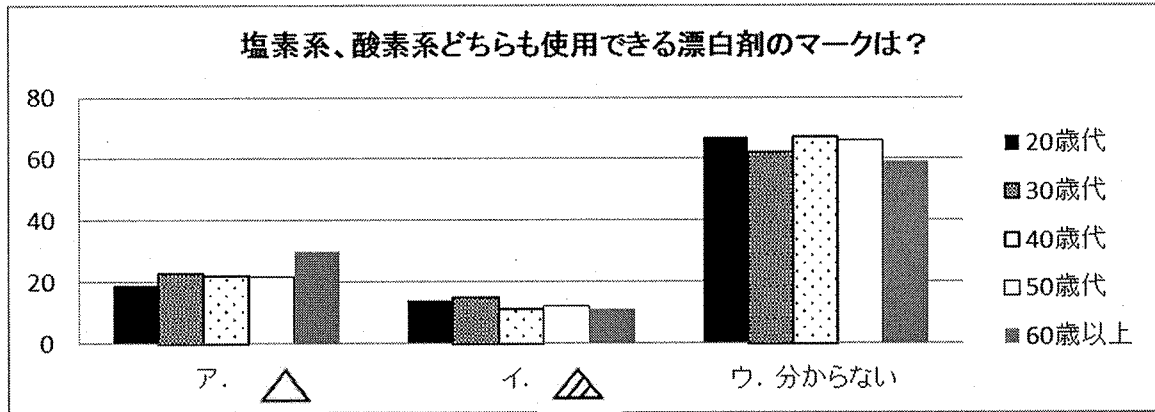
「塩素系漂白剤と酸素系漂白剤のどちらでも使用できる」という意味のマークはどちらかお答えください。

ア、 

イ、 

ウ、 分からない

項目/年代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	計	
ア.	19	23	22	22	30	116	23.2%
イ.	14	15	11	12	11	63	12.6%
ウ. 分からない	67	62	67	66	59	321	64.2%
合計	100	100	100	100	100	500	100.0%

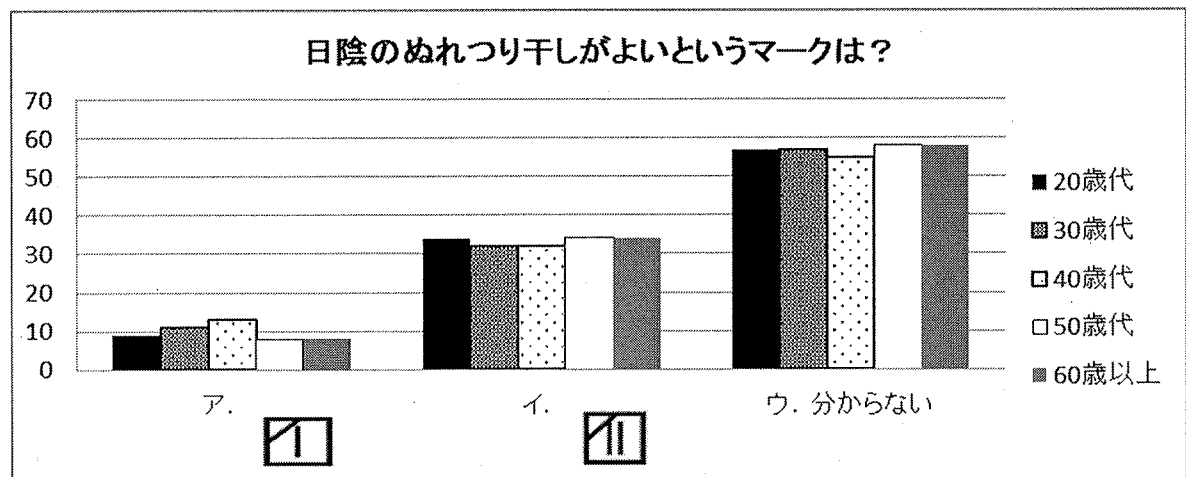


③「自然乾燥」に関するマーク

「日陰のぬれつり干しがよい」という意味のマークはどちらかお答えください。



ア、 イ、 ウ、 分からない

項目/年代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	計	
ア.	9	11	13	8	8	49	9.8%
イ.	34	32	32	34	34	166	33.2%
ウ. 分からない	57	57	55	58	58	285	57.0%
合計	100	100	100	100	100	500	100.0%

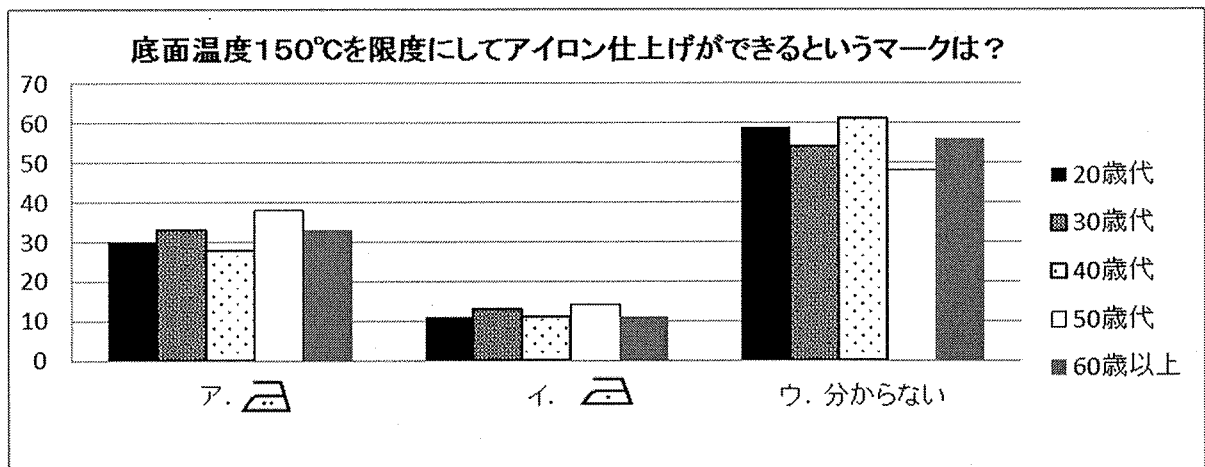


④「アイロン仕上げ」に関するマーク

「底面温度150℃を限度としてアイロン仕上げができる」という意味のマークは

- ア、  イ、  ウ、 分からない

項目/年代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	計	
ア.	30	33	28	38	33	162	32.4%
イ.	11	13	11	14	11	60	12.0%
ウ. 分からない	59	54	61	48	56	278	55.6%
合計	100	100	100	100	100	500	100.0%



2 新しい洗濯表示マークと同じように、「案内用図記号(ピクトグラム)」についても国際規格にあわせる見直しが進められています。その中で、「温泉記号」については、これまでの表示と国際規格のどちらでも利用することができることが検討されていますが、次のうち、どの表示方法がよいと思いますか。

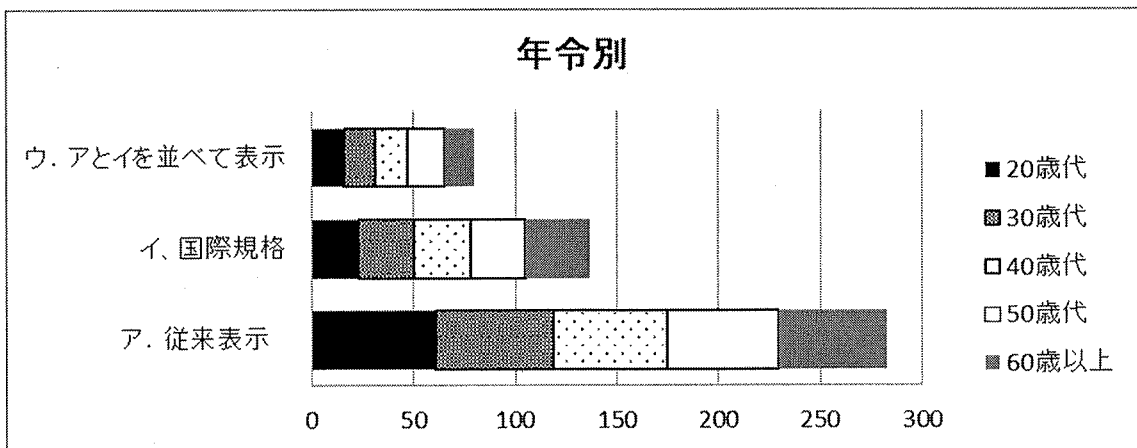
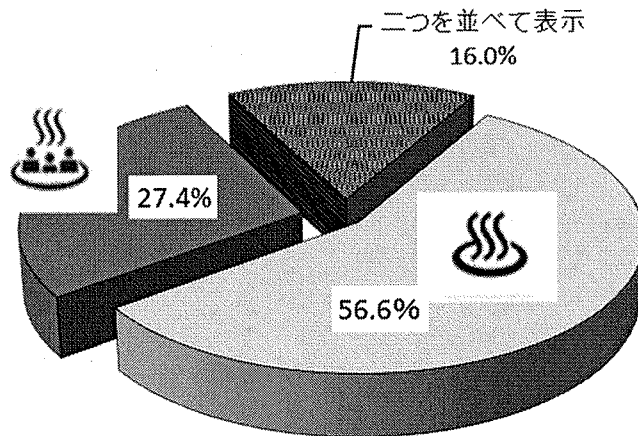
ア、 

イ、 

ウ、従来の表示と国際規格の表示を並べる表示がよい

項目/年代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	計	
ア. 従来表示	61	58	56	55	53	283	56.6%
イ. 国際規格	23	27	28	27	32	137	27.4%
ウ. アとイを並べて表示	16	15	16	18	15	80	16.0%
合計	100	100	100	100	100	500	100.0%

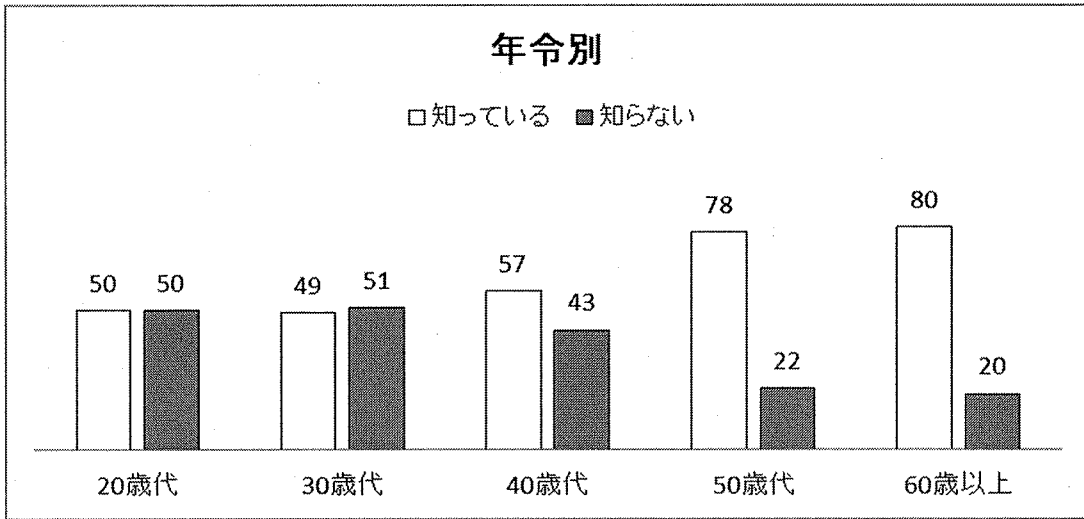
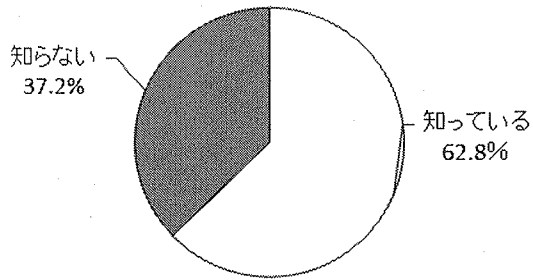
案内用図記号の温泉マーク、どちらがいい？



3-1 成年後見制度を知っていますか。

項目/年代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	計	
知っている	50	49	57	78	80	314	62.8%
知らない	50	51	43	22	20	186	37.2%
合計	100	100	100	100	100	500	100.0%

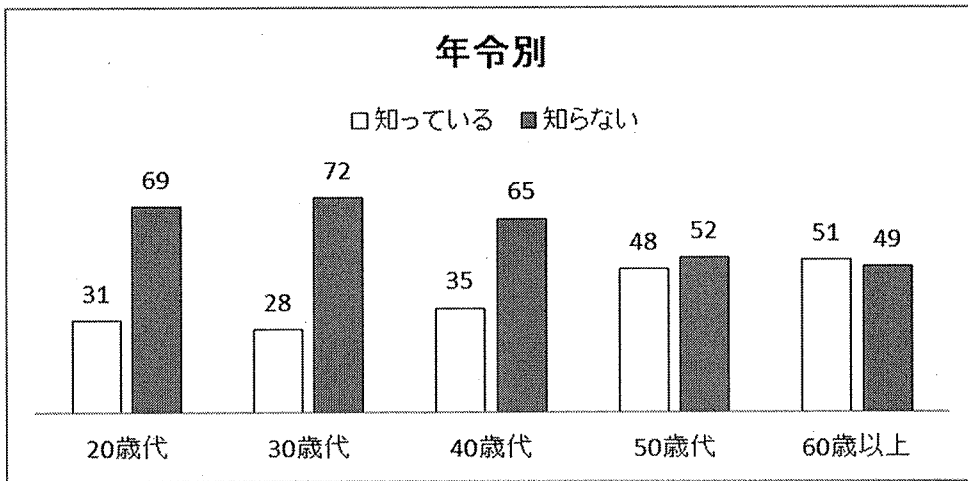
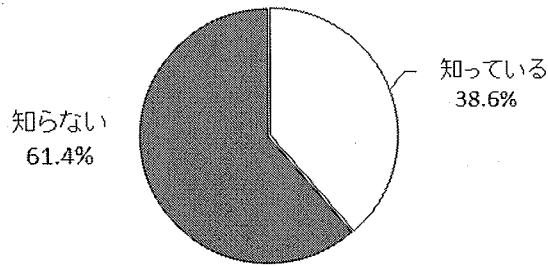
成年後見制度を知っていますか？



3-2 成年後見制度によって、悪質商法の被害を予防できることを知っていますか。

項目/年代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	計	
知っている	31	28	35	48	51	193	38.6%
知らない	69	72	65	52	49	307	61.4%
合計	100	100	100	100	100	500	100.0%

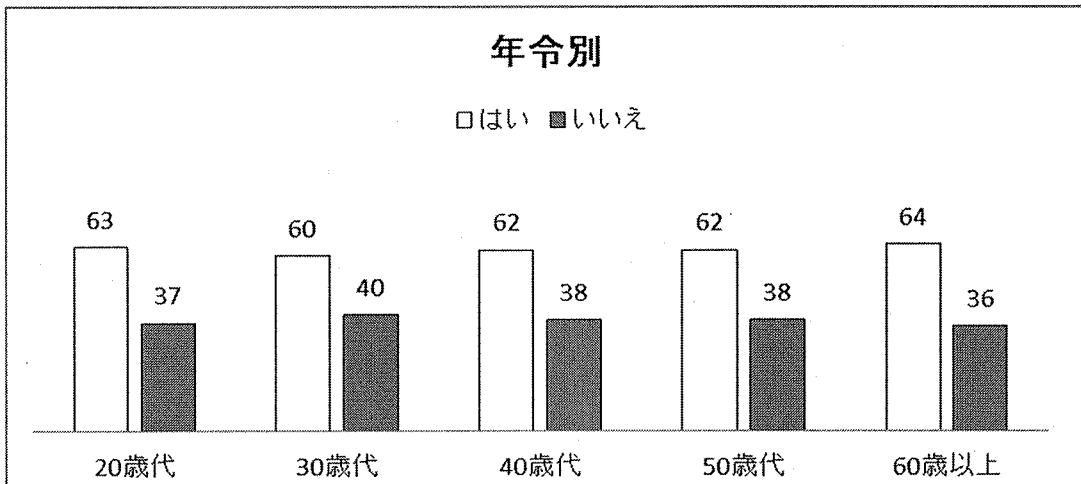
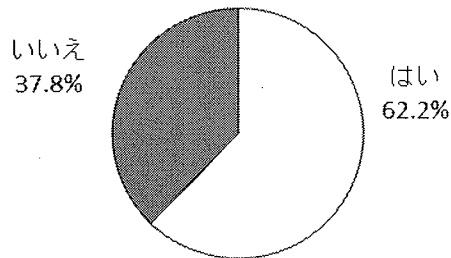
悪質商法を予防できることを知っていますか？



3-3 成年後見制度を、詳しく知りたいと思いますか。

項目/年代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	計	
はい	63	60	62	62	64	311	62.2%
いいえ	37	40	38	38	36	189	37.8%
合計	100	100	100	100	100	500	100.0%

成年後見制度を詳しく知りたいですか？



【まとめ】

平成28年12月より世界で共通に使用できるように衣類の「取り扱い表示」が新しくなった。

さらには2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けて外国人観光客の増加が見込まれている中、案内用図記号の国内規格から国際規格への移行が検討されている。

そこで、消費者の身近にある洗濯表示マークや案内用図記号(内、温泉表示マーク)に関する意識調査を行った。

また、数年来、「振り込め詐欺」等の悪質商法による高齢者の被害が多く発生する中、成年後見制度が、注目されていることから、併せて意識調査を行った。

衣料品の洗濯表示マークが、国際規格に合わせて変わったことを知っているかの間では、全体の59.8%の人が知っていると答え、半数以上の人の認識を得ていた。年代別では、50歳代65人が若干多く、40歳代、60歳代以上62人、30歳代56人、20歳代54人とあまり差はなかった。

次に、衣料品の洗濯をするときどのようなことに気をつけているかと問うと(複数回答可)、家庭での洗い方が最も多く406人、乾燥(干し方)について226人、漂白について158人、アイロンの仕上げについて126人、絞り方について48人、その他(洗剤の種類や選び方、衣類の材質)17人であった。年代別でも同じ傾向であった。近年、ドラム式の洗濯機に乾燥機能が付いたものの普及により、タンブル乾燥ができるかどうか気にかかるようである。

新しい洗濯表示マークの認知度を問うと「家庭での洗い方」、「漂白」、「乾燥の仕方」、「アイロンの仕上げ」のどの表示マークも半数以上の人が分からないと答え、あまり認知されていないことがわかった。

温泉マーク(案内用図記号)についての間では、全体で、従来表示がよいと答えた人が56.6%、国際規格の表示がよいと答えた人が27.4%、従来表示と国際規格表示を並べて表示するとよいと答えた人が16.0%であり、年代別でも同じ傾向にあった。私たちは従来からの温泉マークを見慣れているため、国際規格のマークに違和感があるが、将来のために国際規格のマークの活用について検討すべきと考える。

次に成年後見制度について、知っているかと問うと全体では62.8%の人が知っていると答えた。年代別では、60歳以上80人、50歳以上78人、40歳以上57人、20歳代50人、30歳代49人で年齢があがるほど知っている人が多い。

また、成年後見制度によって、悪質商法の被害が予防できることを知っているかと問うと全体で38.6%の人が知っていると答えたが、半数以上の人は知らないようである。年代別では60歳以上51人、50歳代48人、40歳代35人、20歳代31人、30歳代28人が知っていると答え、年齢があがるほど知っている人が多い。このことから成年後見制度は知っているが、制度により悪質商法の被害を予防できることを知らない人が多いことが分かった。

また、成年後見制度を詳しく知りたいかと問うと全体で62.2%の人が知りたいと答え、年代別でも同じ傾向であった。

新しい洗濯表示マークは、世界共通のマークで従来の表示マークの22種類から41種類に増えたため、きめ細かい情報を知ることができる。慣れるまでは、戸惑うことも多いかもしれないが、正しい知識を身に付けることでお気に入りの洋服を適切に手入れして、長く愛用することができる。新しい洗濯マークについて、正しい知識を習得して、活用したい。

案内用図記号温泉マークについては、慣れ親しんだマークを支持する人が多くいた。現在、経済産業省のアンケート調査の結果、日本人、外国人とで理解の評価が分かれたため、表示者などの判断で適切な案内用図記号温泉マークを選択することになっている。

しかし、案内用図記号は、目で見ただけで案内を可能にする記号であることから、今後ますます増加していく海外からの旅行者が迷わないように柔軟な対応が望まれる。

数年来、悪質商法を予防するために、様々な対策がされているが、今も、被害が後を絶たない。認知症や知的・精神障害などの理由で判断能力の不十分な人々が、財産の管理や介護などのサービス、施設への入所に関する契約を結ぶことが難しい場合がある。また、自分に不利益な契約であってもよく判断できずに契約を結んでしまい、悪質商法の被害に遭うおそれもある。このような判断能力の不十分な人々を保護し、支援する成年後見制度を利用することを悪質商法の被害を予防する選択肢のひとつと考えてみてはどうか。また、制度を利用することで不利益を被ることもあるため、利用者が安心して制度を利用できるよう、行政機関が福祉施設などにおいても更なる制度利用にあたっての検証がなされることを望む。