

② 消費者教室の開催

夏休み親子消費者教室

日 時	平成28年7月22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 14組(29名)

消費者教室

期 間	平成28年4月 ～ 平成29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 (20名以上のグループ)
開催数	8教室
受講者	351人

③ 消費者啓発資料の発行

資 料 名	発行部数
2016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 悪質商法があなただを狙っています！」	700部
パンフレット「ぼくもわたしも消費者！」	100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

電力自由化について	平成28年	4月23日号
パソコンのセキュリティ対策について	平成28年	5月21日号
フリマアプリについて	平成28年	6月18日号
インターネット通販について	平成28年	7月23日号
公的な機関を名乗った電話について	平成28年	8月13日号
アダルトサイトのワンクリック詐欺について	平成28年	9月17日号
松山市を名乗った電話について	平成28年	10月15日号
通販でのトラブルについて	平成28年	11月19日号
訪問購入に気を付けて！	平成28年	12月17日号
給湯器故障について	平成29年	1月21日号
布団の訪問販売について	平成29年	2月18日号
引越しサービスについて	平成29年	3月18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28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

□「商品の購入方法と消費者意識」に関する実態調査

回答者の属性

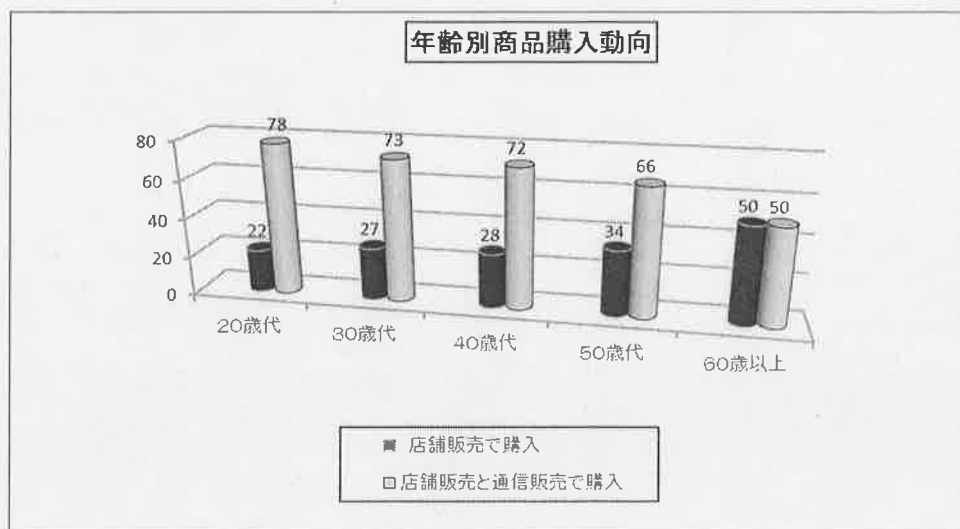
(人)

項目	年代					合計	
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	人数	割合
男性	22	13	16	15	15	81	16.2%
女性	78	87	84	85	85	419	83.8%
合計	100	100	100	100	100	500	100.0%

1 日ごろどのような方法で商品を購入していますか。

(人)

項目	年代					合計	
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	人数	割合
店舗販売でのみ購入	22	27	28	34	50	161	32.2%
店舗販売と通信販売で購入	78	73	72	66	50	339	67.8%
合計	100	100	100	100	100	500	100.0%

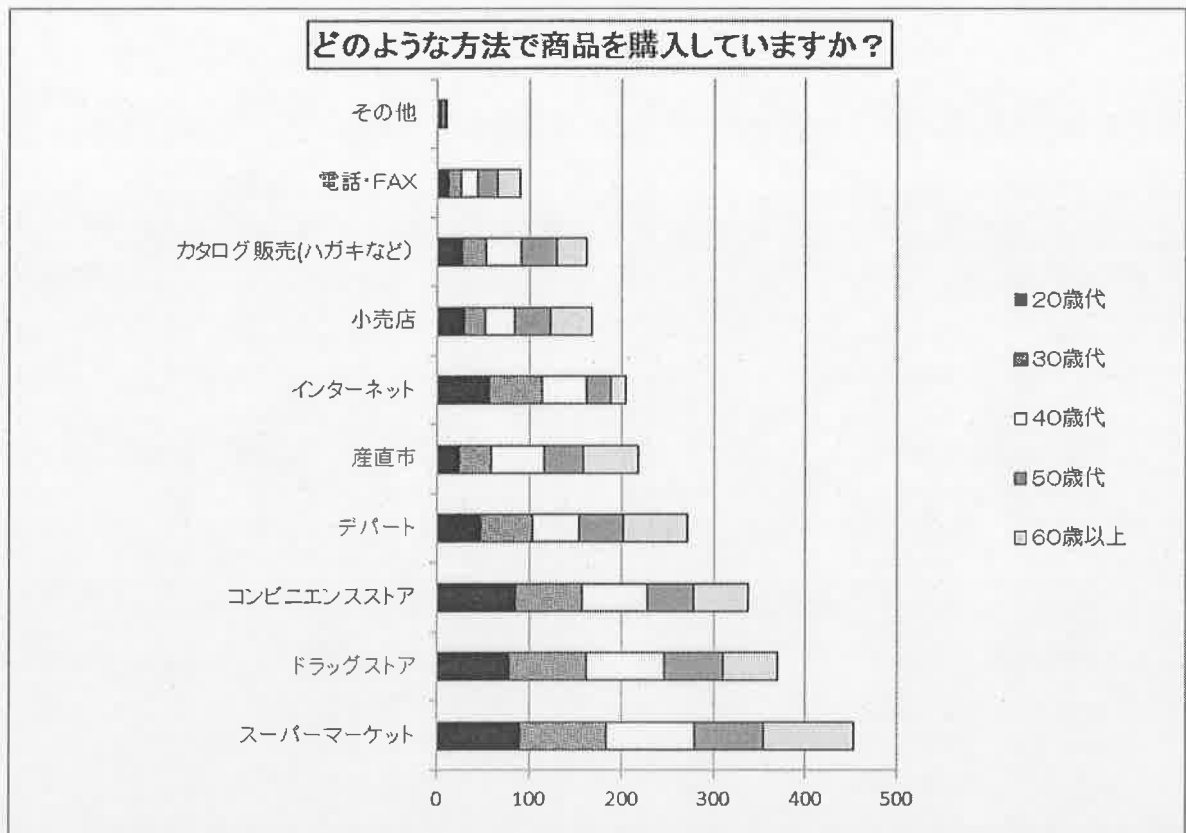


1 日ごろ、どのような方法で商品を購入していますか。（複数回答）

(人)

項目	年代					合計	
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上		
スーパーマーケット	89	94	96	76	98	453	90.6%
ドラッグストア	78	83	85	64	60	370	74.0%
コンビニエンスストア	85	72	71	50	60	338	67.6%
デパート	47	56	51	47	70	271	54.2%
産直市	23	36	57	42	60	218	43.6%
インターネット	56	57	48	27	16	204	40.8%
小売店	29	23	32	39	44	167	33.4%
カタログ販売(ハガキなど)	27	26	38	39	32	162	32.4%
電話・FAX	12	14	18	22	23	89	17.8%
その他	0	2	2	4	2	10	2.0%
合計	446	463	498	410	465	2282	

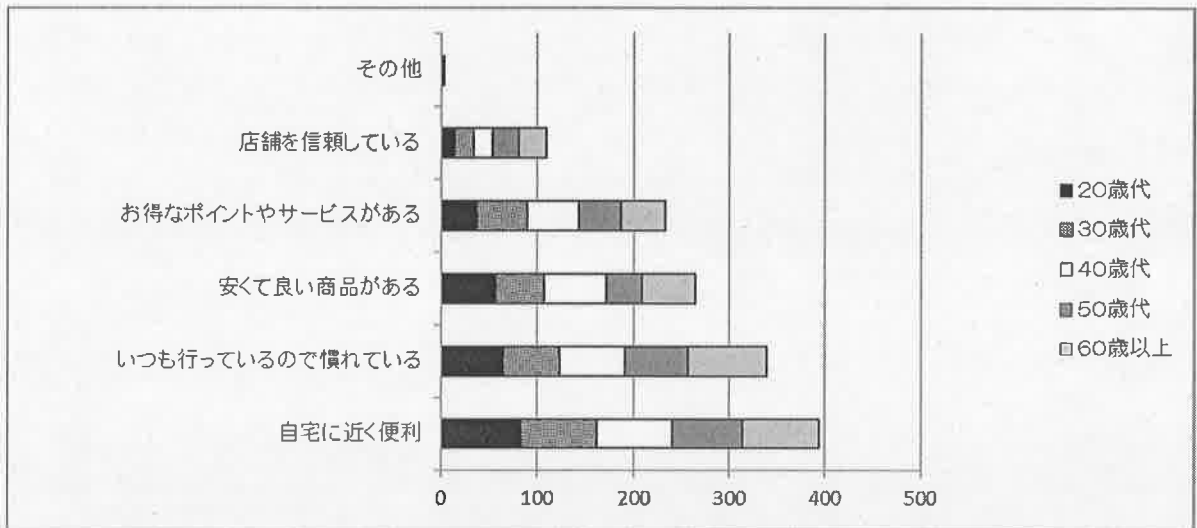
その他（リサイクルショップ、野菜生産者から30歳代。フリーマーケット20、40歳代。産地直送品50歳代。）



2 問1で店舗販売を選んだ方にお尋ねします。
 なぜ、店舗販売以外で商品を購入していますか。(複数回答)

(人)

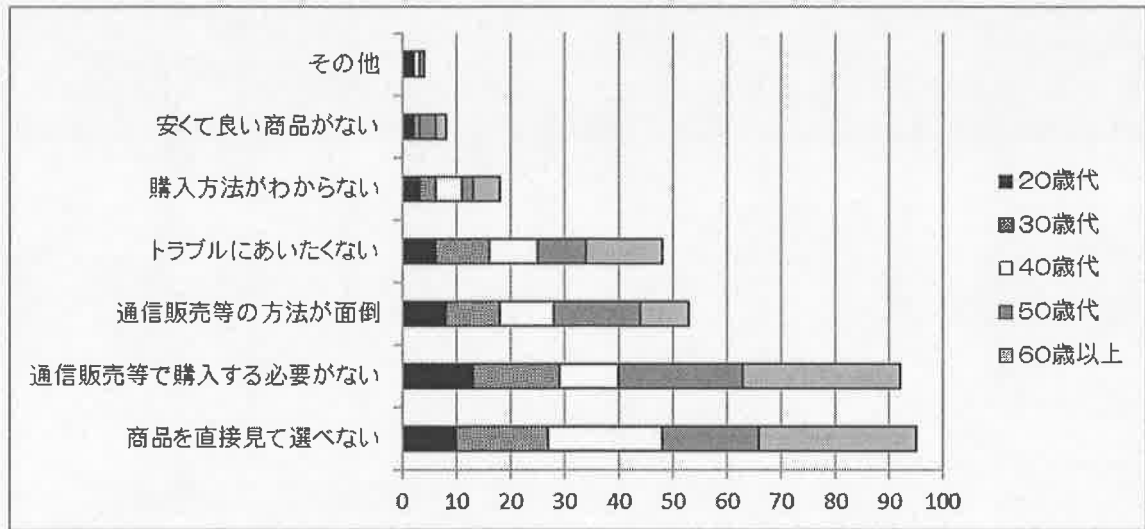
項目	年代					合計	
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上		
商品を直接見て選べる	83	77	88	84	91	423	84.6%
自宅に近く便利	83	78	79	73	80	393	78.6%
いつも行っているので慣れている	64	59	68	66	82	339	67.8%
安くて良い商品がある	56	51	64	37	56	264	52.8%
お得なポイントやサービスがある	37	52	54	43	47	233	46.6%
店舗を信頼している	14	19	20	27	29	109	21.8%
その他	0	1	1	0	1	3	0.6%
合計	337	337	374	330	386	1764	



3 問1で通信販売等を1つも選ばなかった方にお尋ねします。
 なぜ、通信販売等で商品を購入しないのですか。(複数回答)

(人)

項目	年代					合計	
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上		
商品を直接見て選べない	10	17	21	18	29	95	59.0%
通信販売等で購入する必要がない	13	16	11	23	29	92	57.1%
通信販売等の方法が面倒	8	10	10	16	9	53	32.9%
トラブルにあいたくない	6	10	9	9	14	48	29.8%
購入方法がわからない	3	3	5	2	5	18	11.2%
安くて良い商品がない	2	1	0	3	2	8	5.0%
その他	2	0	1	1	0	4	2.5%
合計	44	57	57	72	88	318	



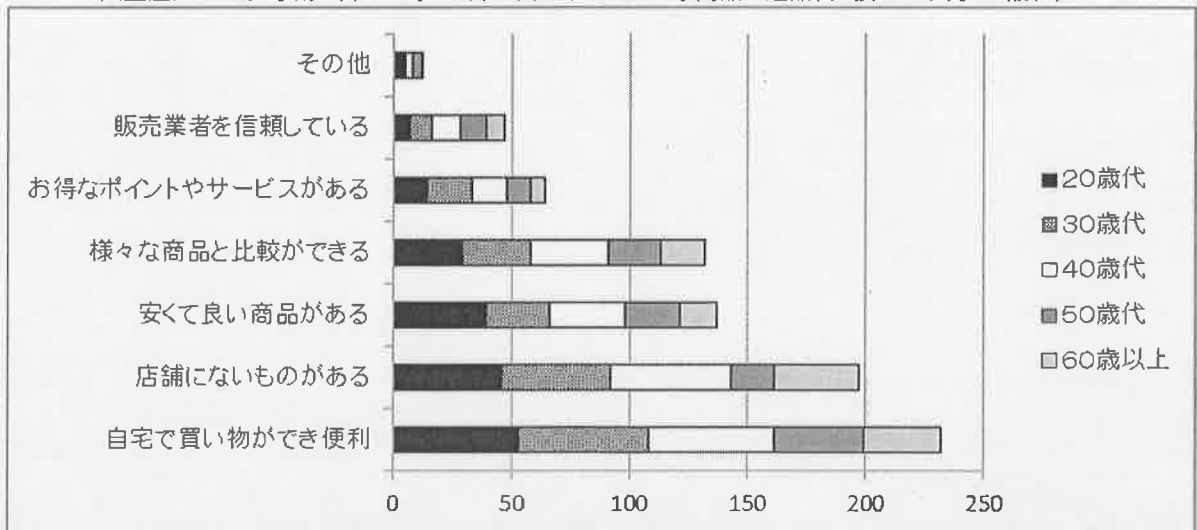
4 問1で通信販売等のいずれかを選んだ方にお尋ねします。

4-1 なぜ、通信販売等で商品を購入していますか。(複数回答)

(人)

項目	年代					合計	割合
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上		
自宅で買い物ができ便利	53	55	53	38	33	232	68.4%
店舗にないものがある	46	46	51	18	36	197	58.1%
安くて良い商品がある	39	27	32	23	16	137	40.4%
様々な商品と比較ができる	29	29	33	22	19	132	38.9%
お得なポイントやサービスがある	14	19	15	10	6	64	18.9%
販売業者を信頼している	7	9	12	11	8	47	13.9%
その他	4	1	3	4	0	12	3.5%
合計	192	186	199	126	118	821	

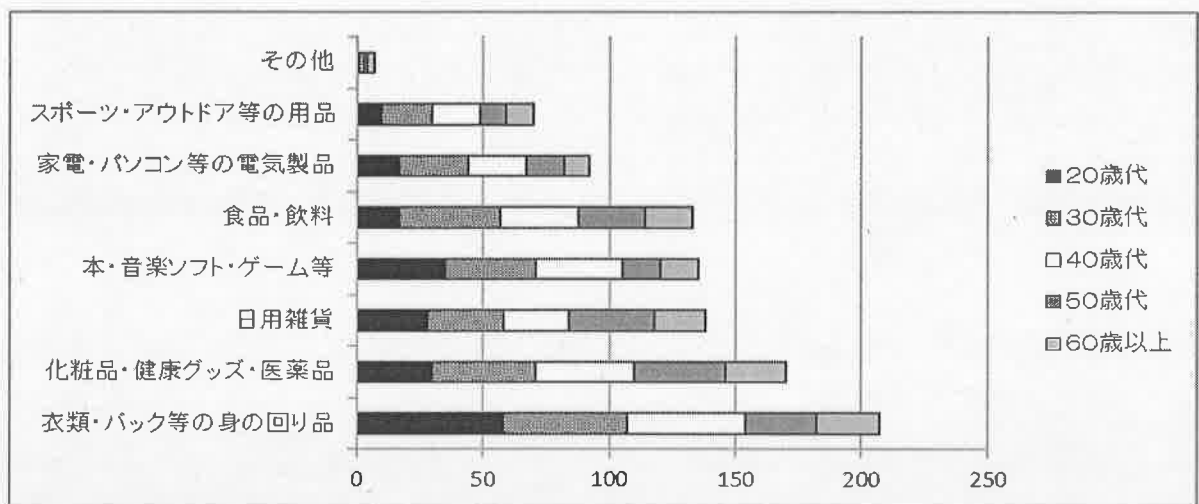
その他(・他の購入者の評価がある。早い。通信販売しかしていない。20歳代
 ・自宅に届くので便利。30歳代
 ・大量注文ができる。雨が降った時など外へ出かけなくてよい。商品の返品、交換がかなう。50歳代)



4-2 通信販売等では、どんな商品を購入していますか。上位5位まで選んで下さい。

(人)

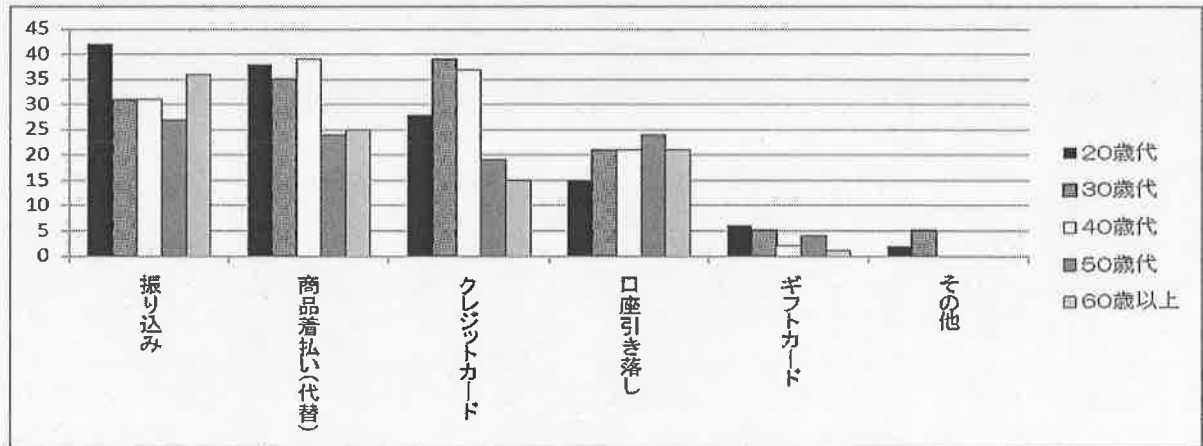
項目	年代					合計	
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上		
衣類・バック等の身の回り品	58	49	47	28	25	207	61.1%
化粧品・健康グッズ・医薬品	30	41	39	36	24	170	50.1%
日用雑貨	28	30	26	34	20	138	40.7%
本・音楽ソフト・ゲーム等	35	36	34	15	15	135	39.8%
食品・飲料	17	40	31	26	19	133	39.2%
家電・パソコン等の電気製品	17	27	23	15	10	92	27.1%
スポーツ・アウトドア等の用品	10	20	19	10	11	70	20.6%
その他	1	2	0	1	3	7	2.1%
合計	196	245	219	165	127	952	



4-3 通信販売等で商品を購入した際に、どのような方法で代金を支払っていますか。(複数回答)

(人)

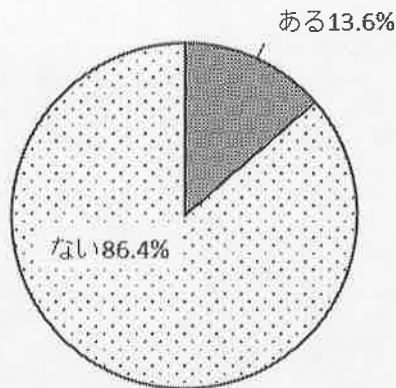
項目	年代					合計	
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上		
振り込み	42	31	31	27	36	167	49.3%
商品着払い(代替)	38	35	39	24	25	161	47.5%
クレジットカード	28	39	37	19	15	138	40.7%
口座引き落とし	15	21	21	24	21	102	30.1%
ギフトカード	6	5	2	4	1	18	5.3%
その他	2	5	0	0	0	7	2.1%
合計	131	136	130	98	98	593	



4-4 通信販売等で商品を購入した際にトラブルにあったことがありますか。

(人)

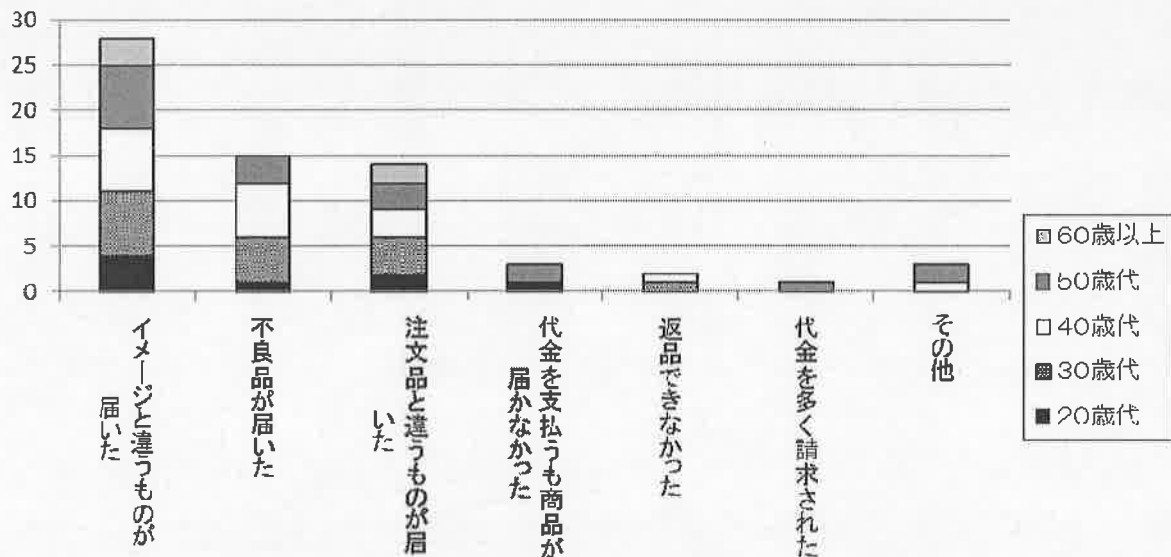
項目	年代					合計	
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上		
ある	5	14	10	12	5	46	13.6%
ない	73	59	62	54	45	293	86.4%
合計	78	73	72	66	50	339	100.0%



4-5 そのトラブルはどのようなことですか。(複数回答)

(人)

項目	年代					合計	
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上		
イメージと違うものが届いた	4	7	7	7	3	28	60.9%
不良品が届いた	1	5	6	3	0	15	32.6%
注文品と違うものが届いた	2	4	3	3	2	14	30.4%
代金を支払うも商品が届かなかった	1	0	0	2	0	3	6.5%
返品できなかった	0	1	1	0	0	2	4.3%
代金を多く請求された	0	0	0	1	0	1	2.2%
その他	0	0	1	2	0	3	6.5%
合計	8	17	18	18	5	66	



5 「買い物の方 法」について、ご意見をお聞かせください。

20 歳代

- ① 実店舗で求めているものがすべて手に入るなら、通信販売は利用しないと思う。
- ② 自分の目で確かめることができる方法で買物するのが一番だと思う。
- ③ 買物の方法がいろいろあるので、選ぶ方法が難しい。
- ④ カタログ販売、ネットショッピングが便利。
- ⑤ 食料品はスーパーで買い、プレゼント・ギフトはネットで購入し、本は複数のサイトを比較して買っている

30 歳代

- ① 外出の時は、1ヶ所で行く。
- ② 自分の目で確かめて、商品と比較して買う。
- ③ 時間節約のために、ネット購入し、自宅に届くので便利。
- ④ 店舗にない商品を買う。お歳暮・お中元は、カタログ注文をする。

40 歳代

- ① 食料品等の買物が重たくなったので、別の方法でしたいと検討中。
- ② 必要なものをメモし、ポイントや割引を利用する。
- ③ 自分で見て、納得して買うのが一番良い。
- ④ インターネットを使用できない人のために、通信販売の商品を取り扱う店を作ってほしい。
- ⑤ インターネットのほうが、安くて品物が多く、自宅にいて簡単に買物ができる。
- ⑥ 注文したら次の日届く等、便利であり、衣類等は近くで売っていないものが多い。
- ⑦ 通販購入後、郵送で関連商品のカタログが次々送ってくるのには閉口する。
- ⑧ 住所の告知、クレジットカードの安全性等、問題が多いが、便利さ安価に負けて利用してしまう。

50 歳代

- ① 近くにスーパー・コンビニが多いので、自由に目で確かめて買う。ストレス解消にもなる。
- ②スーパー等の宅配サービスも充実して、便利になっている。産直の移動販売もできると、幅広い年齢層で楽しめて助かると思う。
- ③ 目的外のものも買えて、利便性が高い(スーパーなど)
- ④テレビショッピングを見ていると、良いことしか言わないので本当かどうか心配。
- ⑤ まとめ買いして、時間・手間の節約を心掛けている。
- ⑥ 食料品は産直市が多く、他は、通販・インターネット購入が多い。
- ⑦ クレジットカードで支払う際、カード決済時には明細を確認するようにしている。
- ⑧ 通信販売でしか売っていないものもあり店舗販売してほしい。

60歳代以上

- ① 手に取って品物が選べるのでスーパー、コンビニが便利(目で見て選ぶことが一番安心)
- ② 地域の活性化や人と人とのふれあいの大切さを考えると地元での対面販売が良いと思う。
- ③ スーパーの中にも産直市があり新鮮で作った人の名前が書いてあり信頼できる。
- ④ 個数売りが多くなって便利。パック詰めは色々な面で非経済的。
- ⑤ クレジットカードはトラブルがある。
- ⑥ 通販で買うときにイメージと違うものが届いてもその商品で諦めてしまう。
- ⑦ インターネット等により商品の情報がすぐ分かり店舗に行かなくても購入できてとても便利
- ⑧ 重いものを届けていただけなのでとても助かる。
- ⑨ 車が運転できなくなれば移動車販売を利用したい。

【まとめ】

近年、店舗の多様化、インターネット等の普及により商品の購入方法について選択肢が増えている。そこで、消費者の商品の購入方法や理由について調査した。

問.1で「日ごろの商品購入方法」を問うと、店舗販売(スーパーマーケット、コンビニエンスストア、ドラッグストア、デパート、小売店、産直市、移動販売)では、スーパーマーケット453人と利用する人が最も多く、次にドラッグストア370人、コンビニエンスストア338人、デパート271人、産直市218人であった。また、通信販売等(電話・FAX、インターネット、カタログ注文書、ハガキなど)を利用している人は、通信販売等の種類別では、インターネット204人、カタログ販売(ハガキなど)162人、電話・FAX89人であった。

店舗販売のみ利用する人は少なく全体で32.2%であり、67.8%の人が店舗販売だけでなく、通信販売等を利用しており、特にインターネットの普及もあり、商品を自宅で注文する購入形態が消費者生活に浸透している。

問.2で「店舗販売で商品を購入する理由」を問うと、商品を直接選べる423人と最も多く、自宅に近くて便利393人、いつも行っているので慣れている339人、安くて良い商品がある264人、お得なポイントやサービスがある233人、店舗を信頼している109人であった。

年代別でも同じような傾向があり、買い物の際に消費者が直接商品を選べることや自宅に近い利便性を重要視する傾向にある。

問.3で「通信販売等で商品を購入しない理由」を問うと、商品を直接見て選べない95人、通信販売等で購入

する必要がない92人、通信販売等の方法が面倒53人、トラブルにあいたくない48人、購入方法がわからない18人、安くて良い商品がない8人であった。

買い物の際に、通信販売等で購入する必要がない人も多い一方で、商品を直接確認できないことや、消費者が購入手続きの煩雑さやトラブル回避といった通信販売特有の問題を考慮した結果ともなっている。

問4-1で「通信販売等で商品を購入する理由」を問うと、自宅で買物ができ便利232人、店舗にないものがある197人、安くて良い商品がある137人、様々な商品と比較できる132人、お得なポイントやサービスがある64人、販売業者を信頼している47人など回答があった。

自宅で買物ができることによって利便性を感じる人や、店舗以上に選択できる商品が多いと考える人が多い。また、これらについては、年代別でも同様の傾向にある。

問4-2で「通信販売等でどのような商品を購入しているか」を問うと、最も多かったのは衣類・バッグなど身の回り品207人、化粧品・健康グッズ・医薬品170人、日用雑貨138人、本・音楽ソフト・ゲーム等135人、食品・飲料133人、家電・パソコン等の電気製品92人、スポーツ・アウトドア等の用品70人であった。

消費者が通信販売等を利用して幅広い商品を購入している。また、これらについては、年代別でも同様の傾向にある。

問4-3で「通信販売等で購入した時に代金支払いの方法」を問うと、振り込みが167人、商品着払い161人、クレジットカード払い138人、口座引き落とし102人、ギフトカード使用18人であった。

消費者が通信販売等に関する代金支払いの方法について、様々な方法を選択している。

問4-4で「通信販売等で商品を購入した際のトラブルの有無」を問うと、13.6%の人が何らかのトラブルにあっていった。

また、問4-5で、「トラブルの内容」を問うと、イメージと違うものが届いた28人、不良品が届いた15人、注文品と違うものが届いた14人、代金を支払うも商品が届かなかった3人、返品できなかった2人、代金を多く請求された1人であった。

イメージと違う品や不良品が届くなど、直接商品を確認できないことによるトラブルが多く発生している。

今回の調査では、消費者の買い物の仕方が変化していること、各年代の人が自分のライフスタイルに合った方法で商品を購入していることが分かった。

このような商品の購入方法等の変化に伴い、今後、通信販売等を利用する際などに、多くの消費者トラブルが発生することも想定されるため、消費者は、①製造会社や販売店の所在地と電話番号を確かめる。②通常の価格より大幅に安く販売されている場合は注意する。③前払いには注意する。④振込先や対応者が外国人の場合は、特に注意する。⑤電話やメールで契約内容をよく確かめて購入する。⑥広告内容だけに頼らず、口コミを大切にす。⑦医薬品・化粧品などは誇大広告に惑わされないで慎重に選ぶ。などに留意し、行動する必要がある。

消費者を取り巻く環境は、日々変化しており、私たち消費者がトラブルを未然に防ぐことができるよう消費者教室等の学習の機会を通じ、知識を深めていくことが重要である。

平成28年10月31日

松山消費者四つ葉グループ