

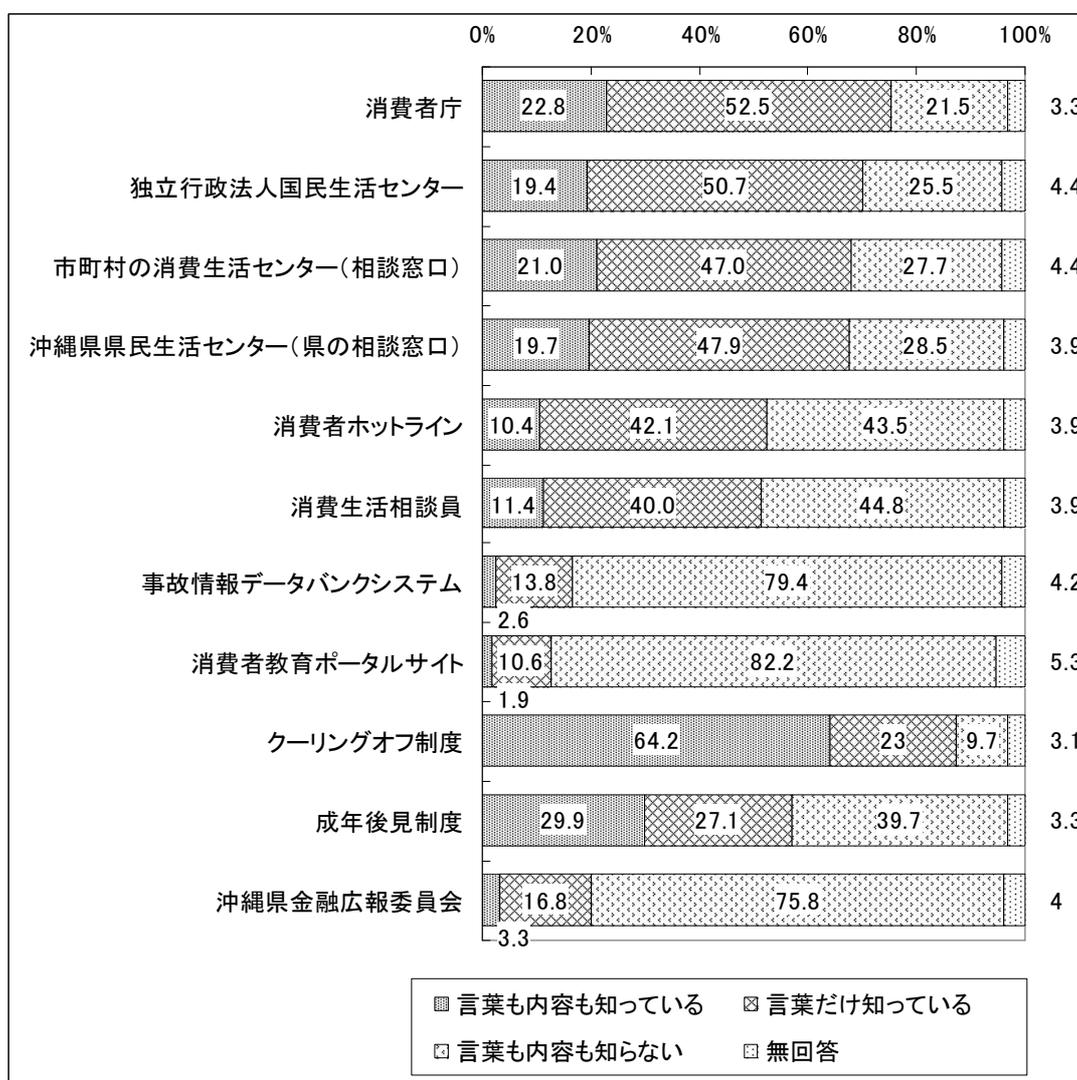
#### 4. 消費生活の安定・向上に向けた取り組み

##### (1) 消費者行政に関する各種制度等の認知度

消費者行政に関する各種制度等に対する認知度の有無についてみると、もっとも認知度（「言葉も内容も知っている」割合＋「言葉だけ知っている」割合）が高い制度は、『クーリングオフ制度』で87.2%、2番目に高い制度は『消費者庁』で75.3%、3番目は『独立行政法人国民生活センター』で70.1%となっている。

以下、『市町村の消費生活センター（相談窓口）』（68.0%）、『沖縄県県民生活センター（県の相談窓口）』（67.6%）、『成年後見制度』（57.0%）、『消費者ホットライン』（52.5%）、『消費生活相談員』（51.4%）、『沖縄県金融広報委員会』（20.1%）、『事故情報データベースシステム』（16.4%）、もっとも認知度が低い制度は『消費者教育ポータルサイト』で12.5%となっている。

図表 8 4 消費者行政に関する各種制度等の認知度

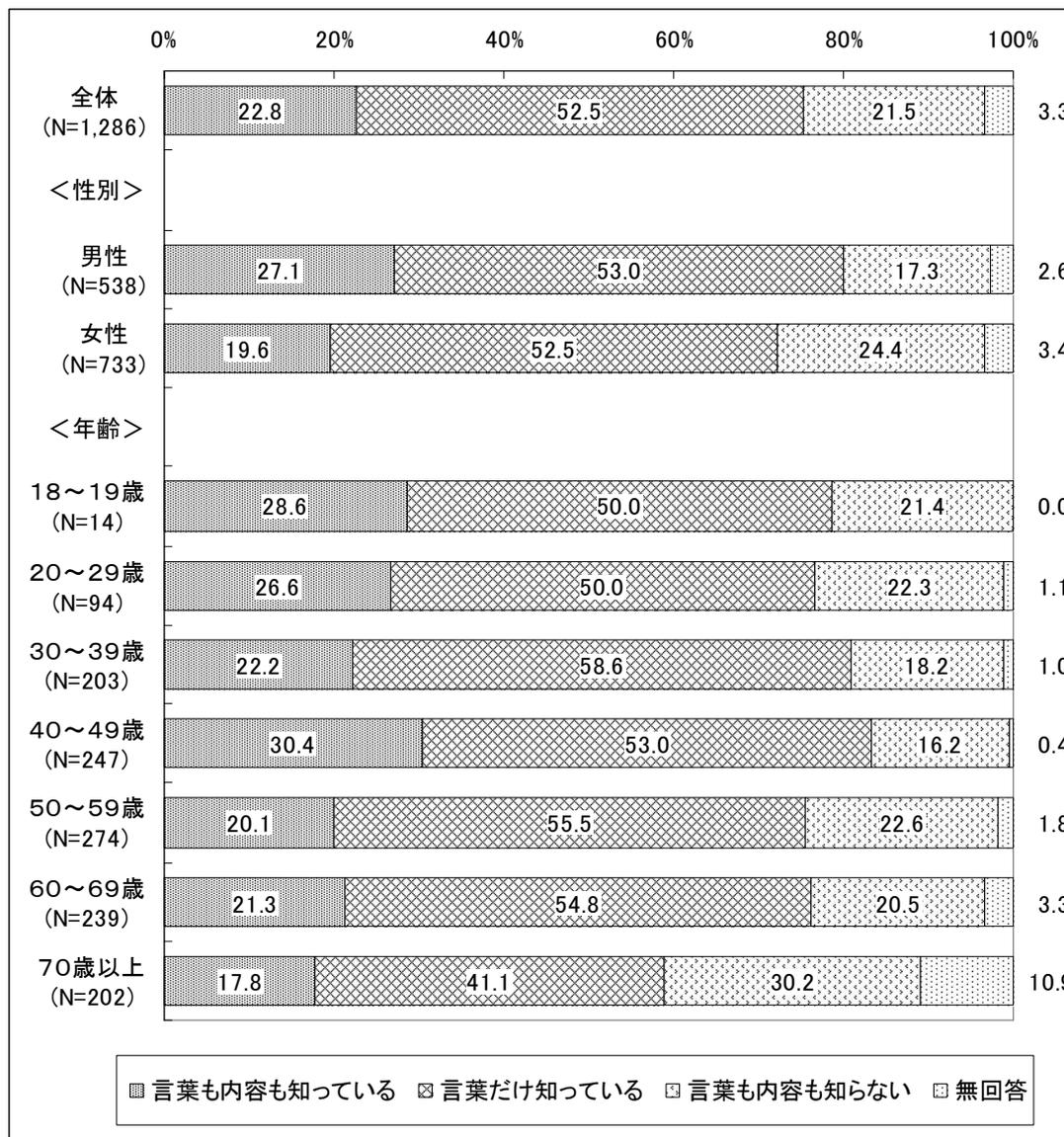


① 消費者庁に対する認知度

『消費者庁』の認知度を性別で見ると、男性の認知度が80.1%に対し女性は72.1%と、男性の認知度の方が女性よりも高くなっている。

年代別では、40代の認知度が83.4%と他の年代の中ではもっとも高くなっている。一方、70歳以上の認知度は58.9%と他の年代の中でもっとも低くなっている。

図表 8 5 性別、年代別にみた消費者庁に対する認知度

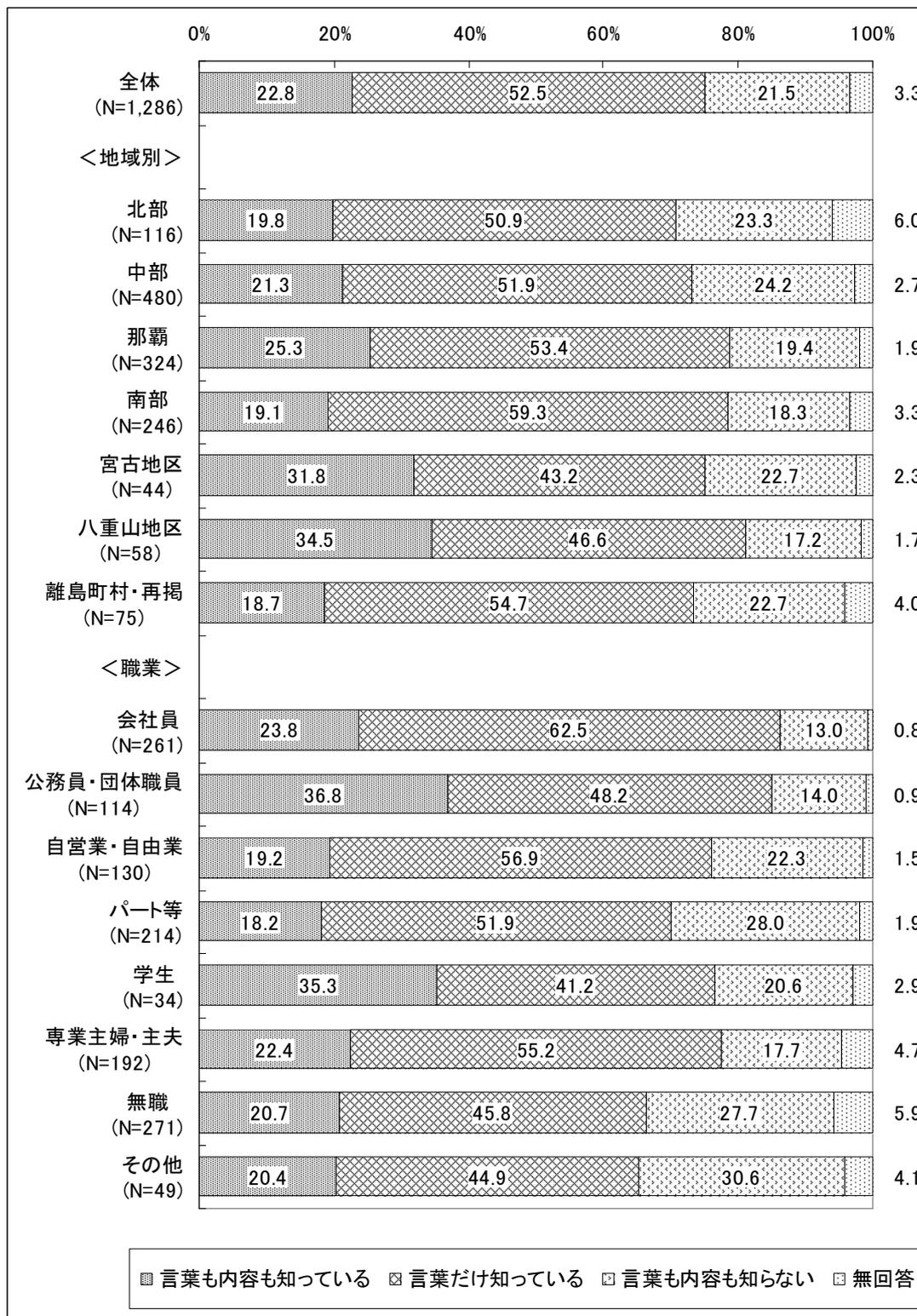


【消費者庁】

平成21年9月に発足した国の行政機関。悪質な事業者への指導や商品・サービスの表示など、消費者行政を担当する。

職業別では、会社員、公務員・団体職員の認知度は85%以上と高いものの、無職では66.5%となっている。

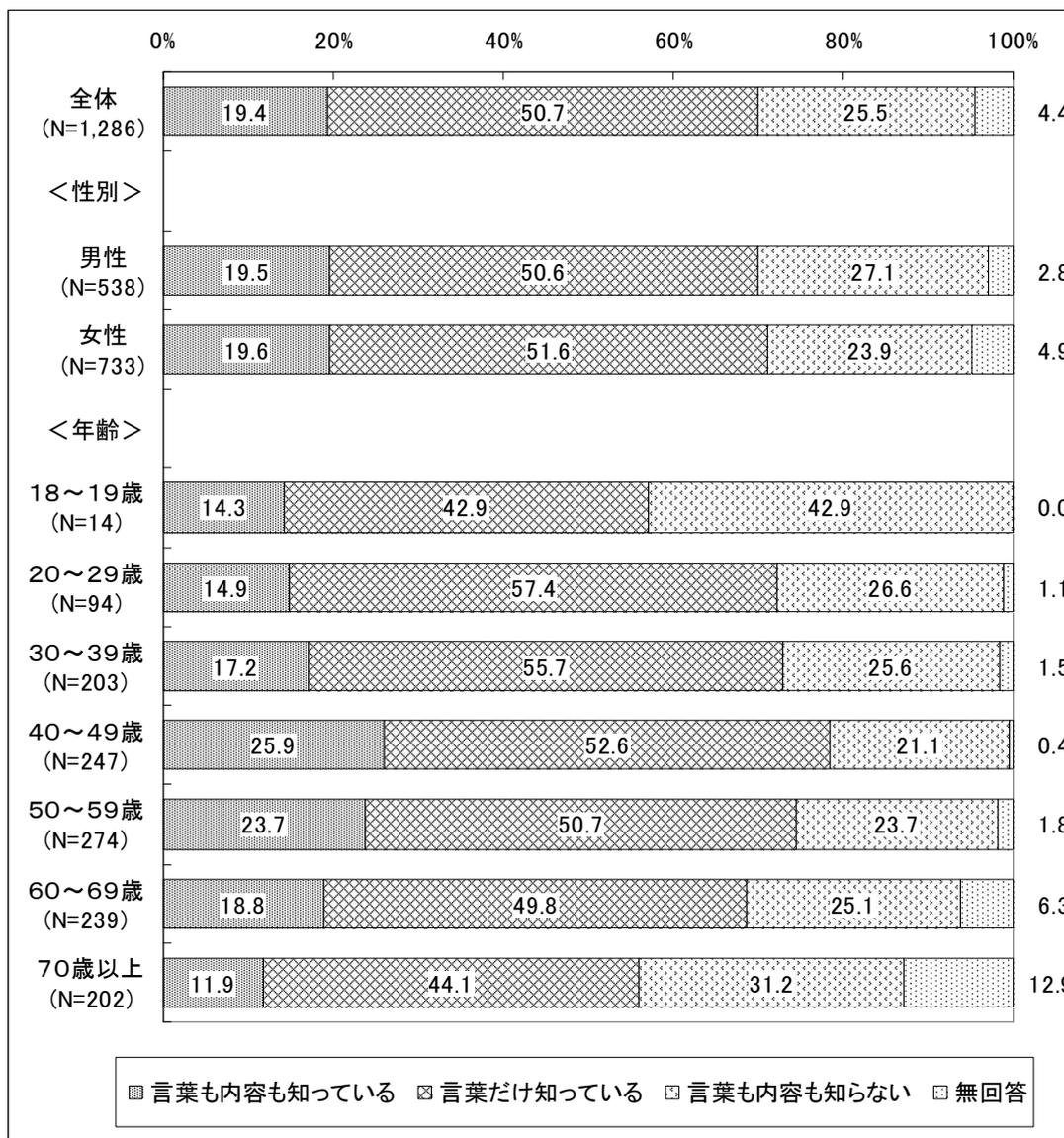
図表86 地域別、職業別にみた消費者庁に対する認知度



② 独立行政法人国民生活センターに対する認知度

『独立行政法人国民生活センター』の認知度を年代別で見ると、40代の認知度が年代の中ではもっとも高く、50代以降で徐々に認知度が低くなっている。特に70歳以上の認知度は56.0%と他の年代に比べて低くなっている。

図表 8 7 性別、年代別にみた独立行政法人国民生活センターに対する認知度

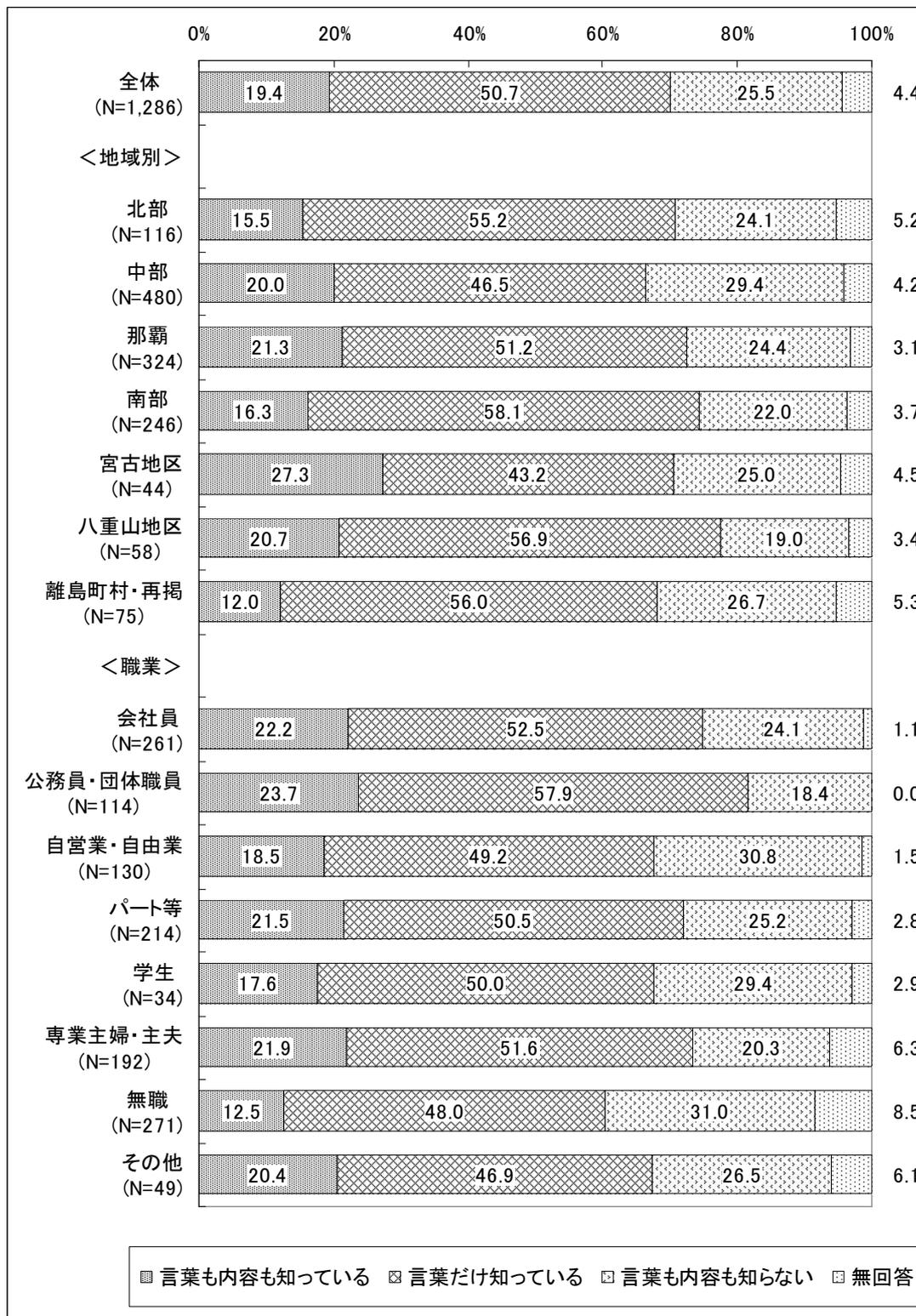


**【独立行政法人 国民生活センター】**

地方自治体の消費生活センターなどを支援し、全国の相談事例の収集・分析し、商品の安全性等に関するテストを実施する消費者庁所管の独立行政法人。

職業別では、公務員・団体職員の認知度は80%以上と高いものの、無職では60.5%と低くなっている。

図表 8 8 地域別、職業別にみた独立行政法人国民生活センターに対する認知度

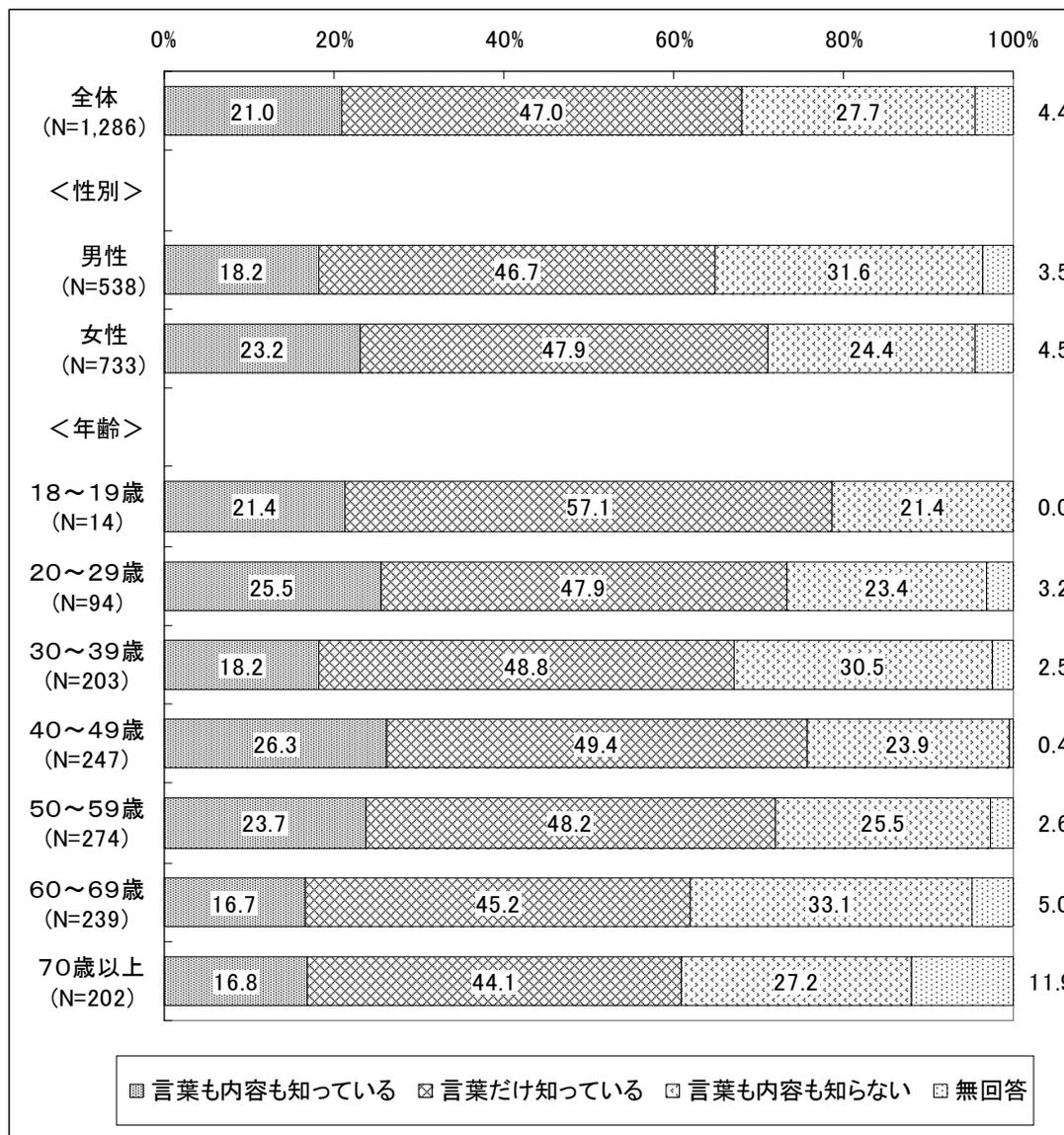


③ 市町村の消費生活センターに対する認知度

『市町村の消費生活センター』の認知度を性別で見ると、女性の認知度の方が男性の認知度よりも高くなっている。

年代別では、おおむね年齢の上昇に伴い認知度は低くなる傾向がみられるが、40代で一旦上昇し、再び50代から低くなっている。特に60代以上の認知度は60%程度と他の年代に比べて低くなっている。

図表 89 性別、年代別にみた市町村の消費生活センターに対する認知度

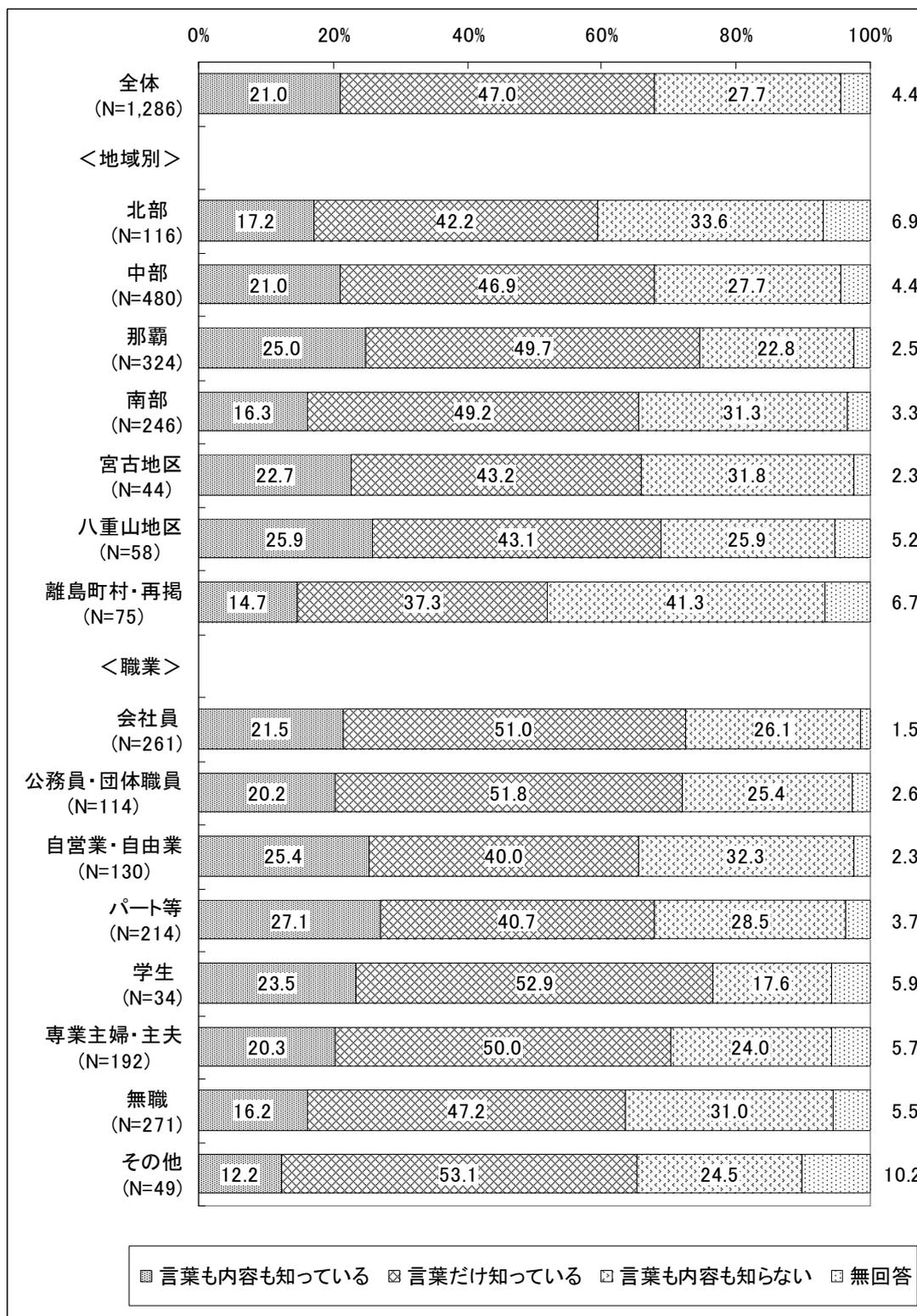


【市町村の消費生活センター（相談窓口）】

市町村における消費生活上の相談を受ける窓口。市町村によって開設時間が異なったり、職員ではなく資格を持った相談員が配置されている。

地域別では、那覇の認知度が74.7%と他の地域を上回っている一方、離島町村は52.0%となっている。  
 職業別では、会社員、公務員・団体職員の認知度は70%以上、学生も76.4%と他の職業に比べて高くなっている。

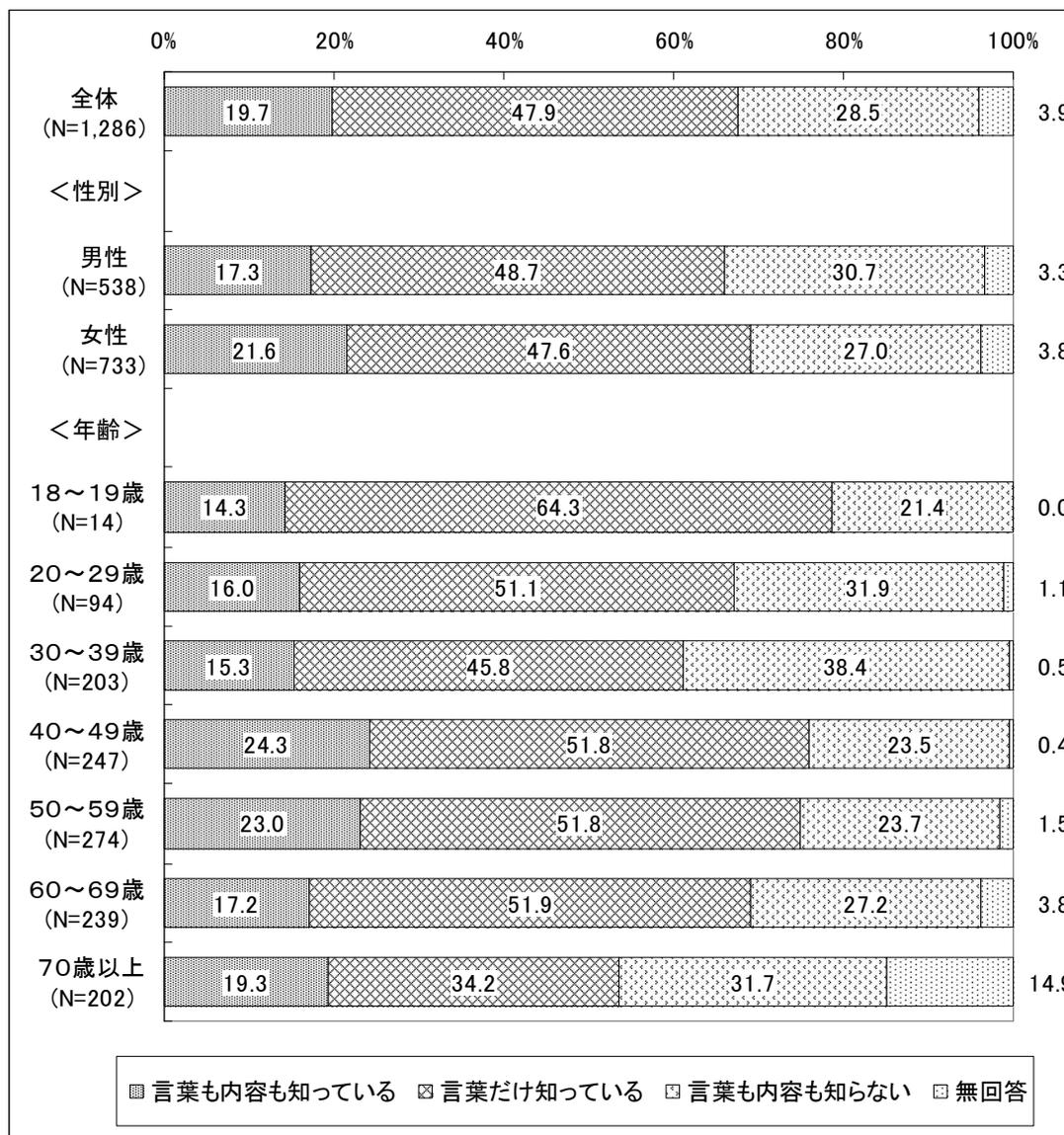
図表90 地域別、職業別にみた市町村の消費生活センターに対する認知度



④ 沖縄県県民生活センターに対する認知度

『沖縄県県民生活センター』の認知度を年代別で見ると、10代～30代にかけては年齢の上昇に伴い認知度が低くなる傾向がみられるが、40代～50代で認知度が上昇し75%を超えている。しかし、60代以降から認知度は低くなり、特に70歳以上の認知度は53.5%と他の年代に比べて低くなっている。

図表9-1 性別、年代別にみた沖縄県県民生活センターに対する認知度



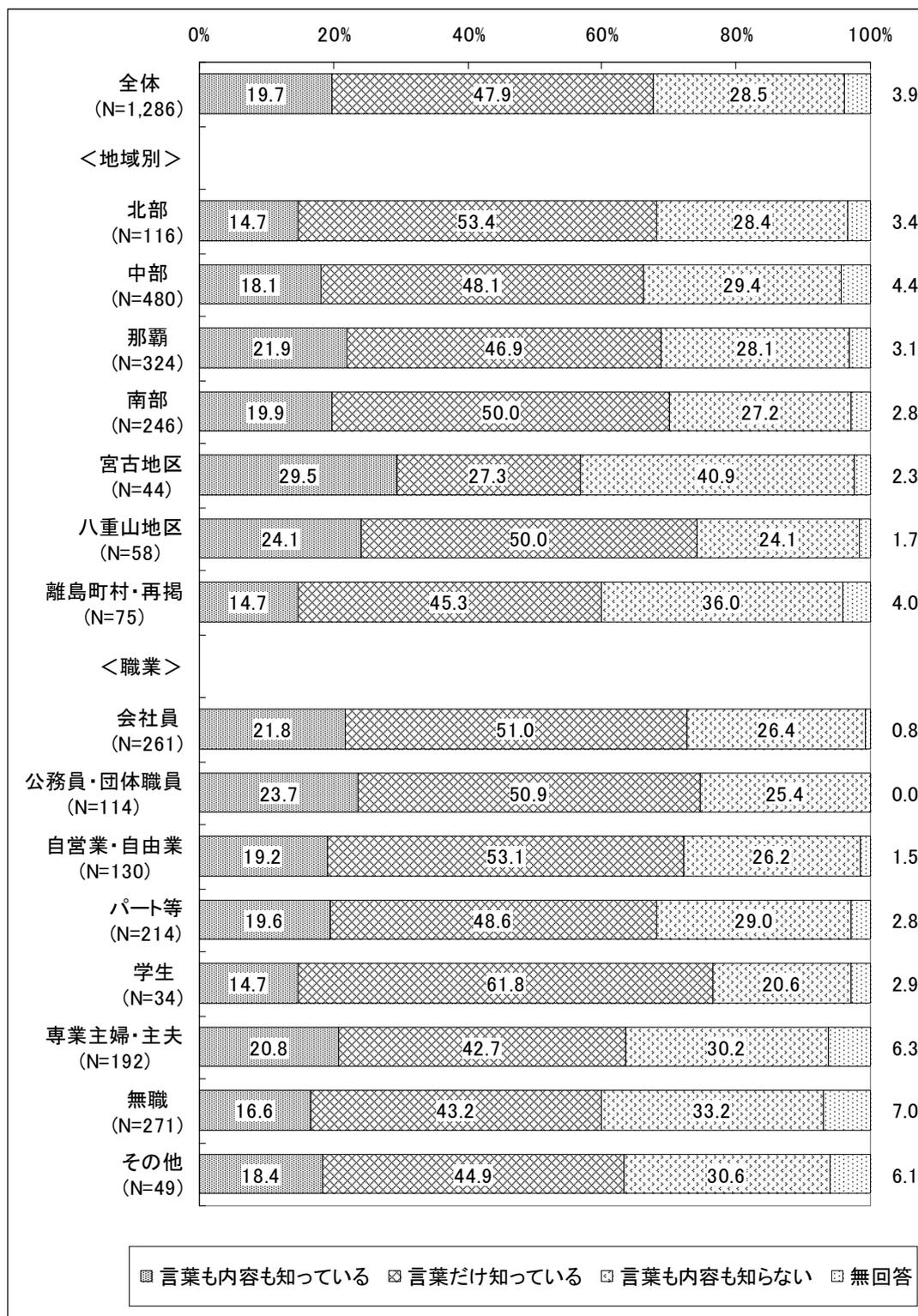
【沖縄県県民生活センター（県の相談窓口）】

県における消費生活上の相談を受ける窓口。平日、午前9時から午後4時の間、専門の資格を持った相談員が相談対応をする。那覇市内の他、宮古島市、石垣市にそれぞれ分室がある。相談業務の他、消費生活に関する講座の実施など、啓発事業も行っている。

地域別では、宮古地区や離島町村で他の地域より低くなっている。

職業別では、無職の認知度が59.8%と他の職業と比べて低くなっている。その他の職業は同程度の認知度となっている。

図表92 地域別、職業別にみた沖縄県県民生活センターに対する認知度

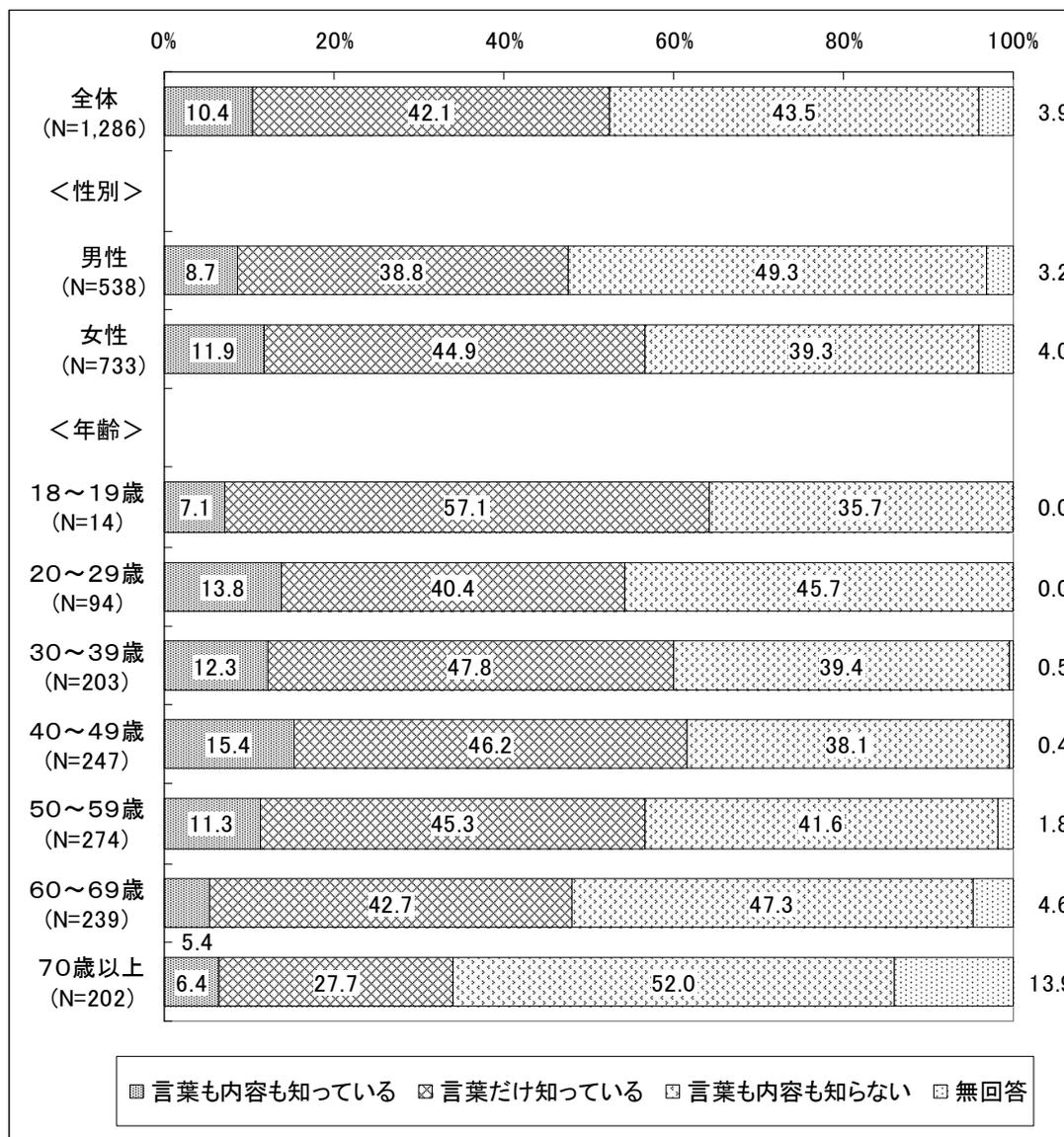


⑤ 消費者ホットラインに対する認知度

『消費者ホットライン』の認知度を性別でみると、男性よりも女性の認知度の方が高くなっている。

年代別では、40代までは年齢の上昇に伴いおおむね認知度が高くなり、50代以降からは認知度が低くなっている。特に70歳以上で34.1%と他の年代に比べて低くなっている。

図表9-3 性別、年代別にみた消費者ホットラインに対する認知度

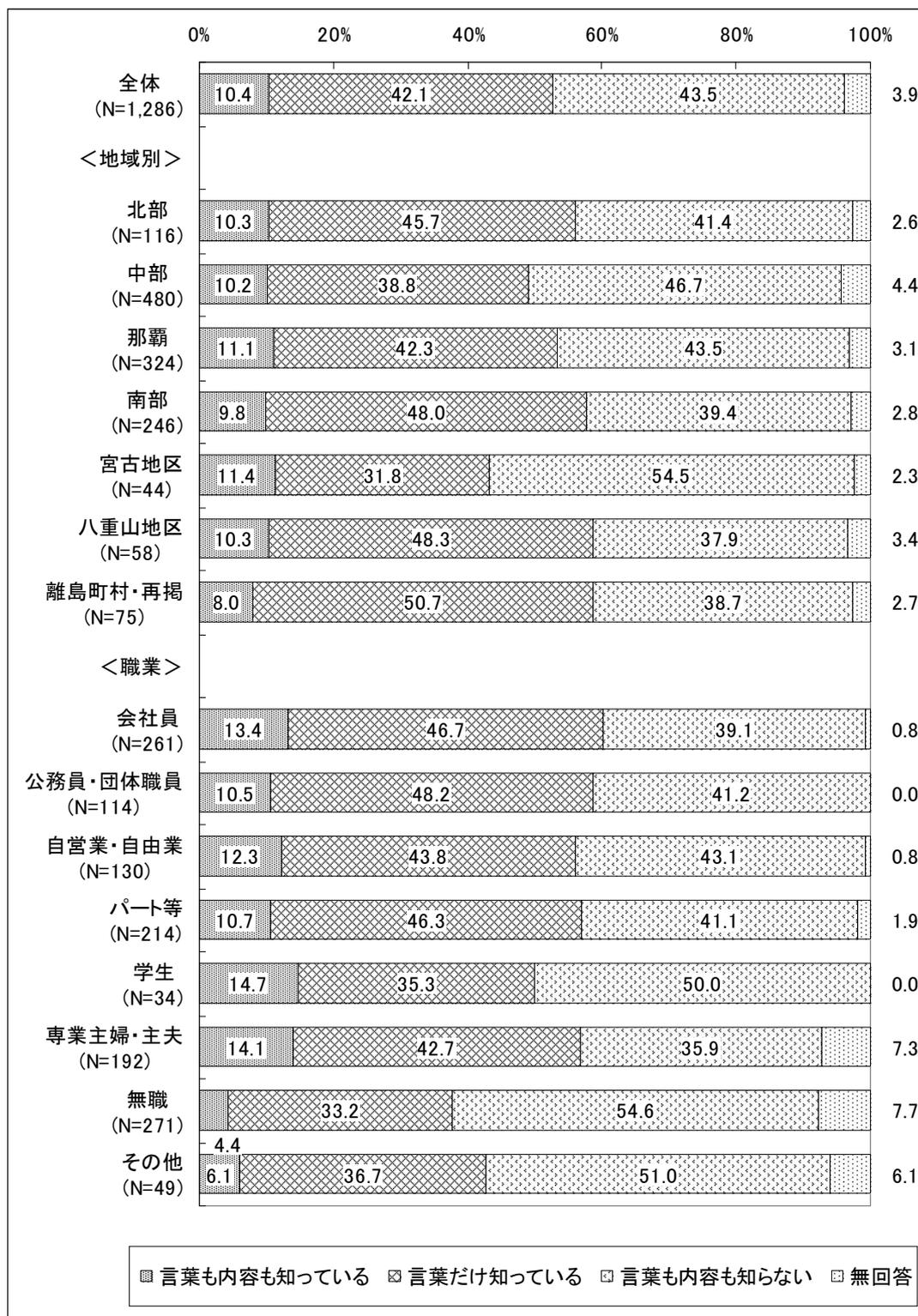


**【消費者ホットライン】**

個々の相談窓口の電話番号を知らなくても、全国統一の番号（ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを0570-064-370）を通して、近隣の相談窓口へ繋がるシステム。  
 居住地の市町村役場の相談窓口が登録されていない場合は、沖縄県県民生活センターへ繋がる。

地域別では、宮古地区は43.2%と低くなっているが、その他の地域は同程度となっている。  
 職業別では、会社員の認知度が60.1%ともっとも高く、無職の認知度は37.6%と他の年代に比べて低くなっている。

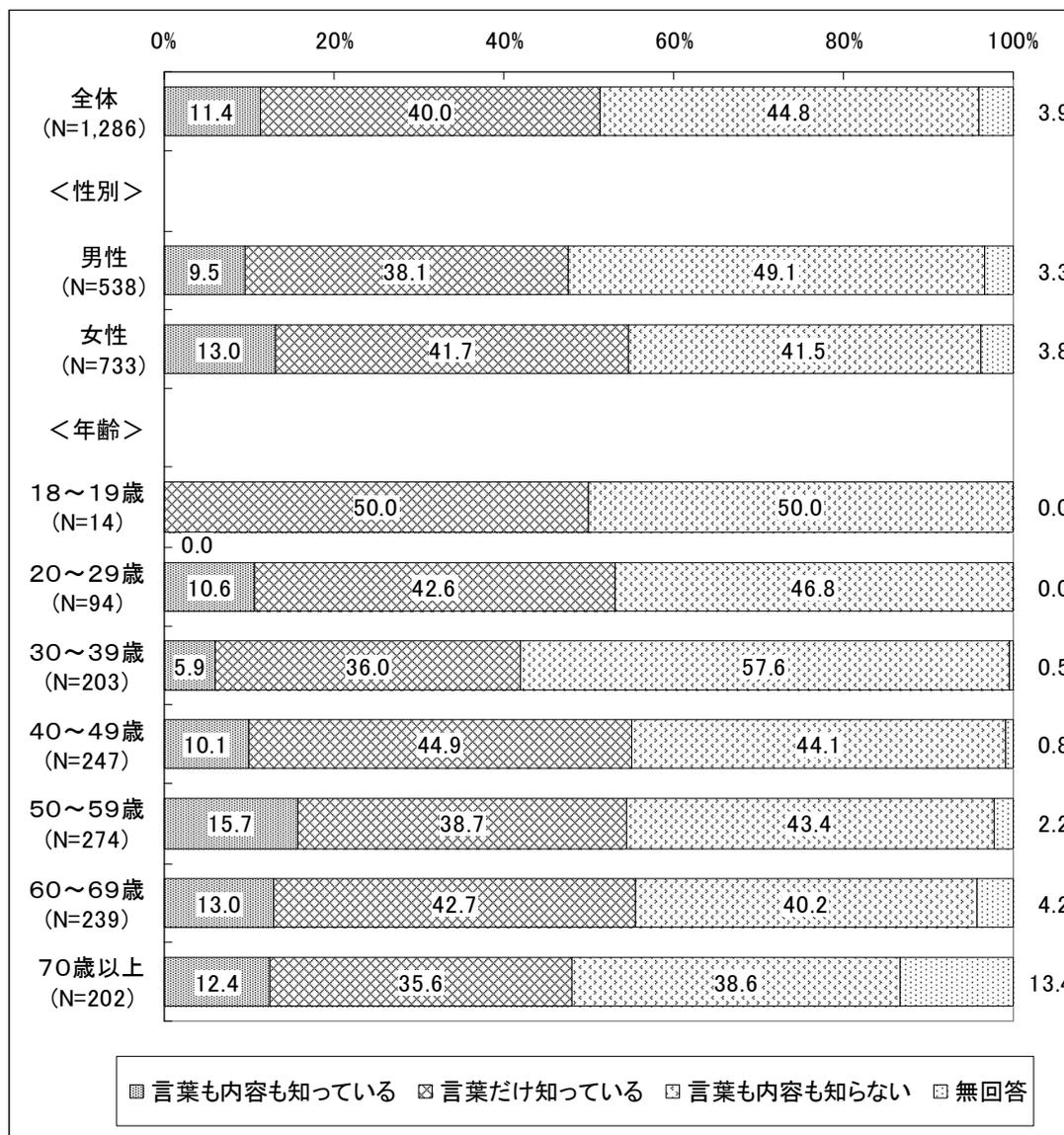
図表9-4 地域別、職業別にみた消費者ホットラインに対する認知度



⑥ 消費生活相談員に対する認知度

『消費生活相談員』の認知度を性別で見ると、男性よりも女性の認知度の方が高く 54.7%となっている。年代別では、30代の認知度が41.9%と他の年代に比べて低くなっているものの、その他の年代では同程度の認知度となっている。

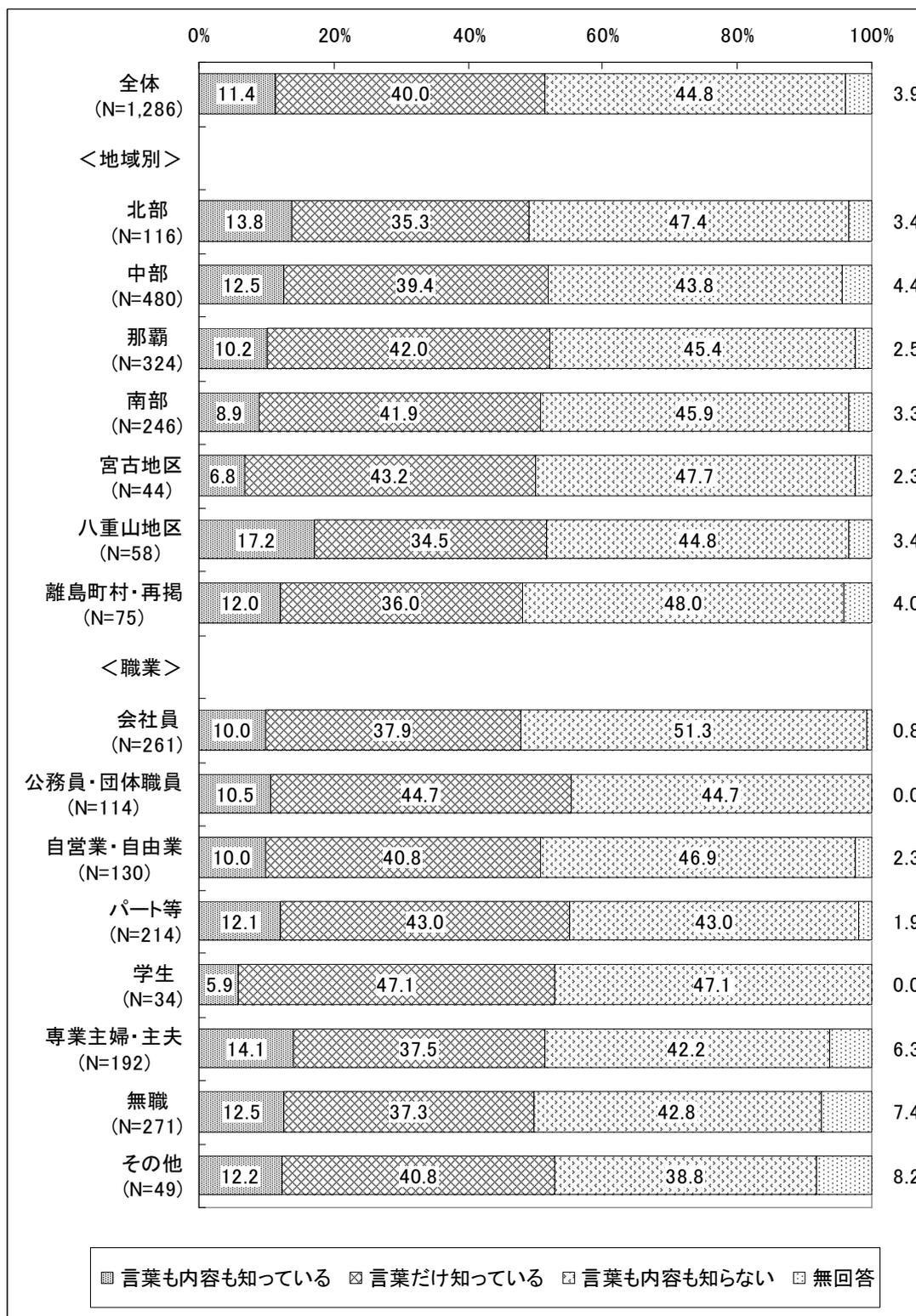
図表 9 5 性別、年代別にみた消費生活相談員に対する認知度



【消費生活相談員】

主に、県や市町村の消費生活相談窓口において消費者からの相談に対応し、消費生活でのトラブル解消のサポートを行う。その多くは「消費生活専門相談員」や「消費生活アドバイザー」「消費生活コンサルタント」といった資格や、長年の業務経験によって蓄積された知識を有している。

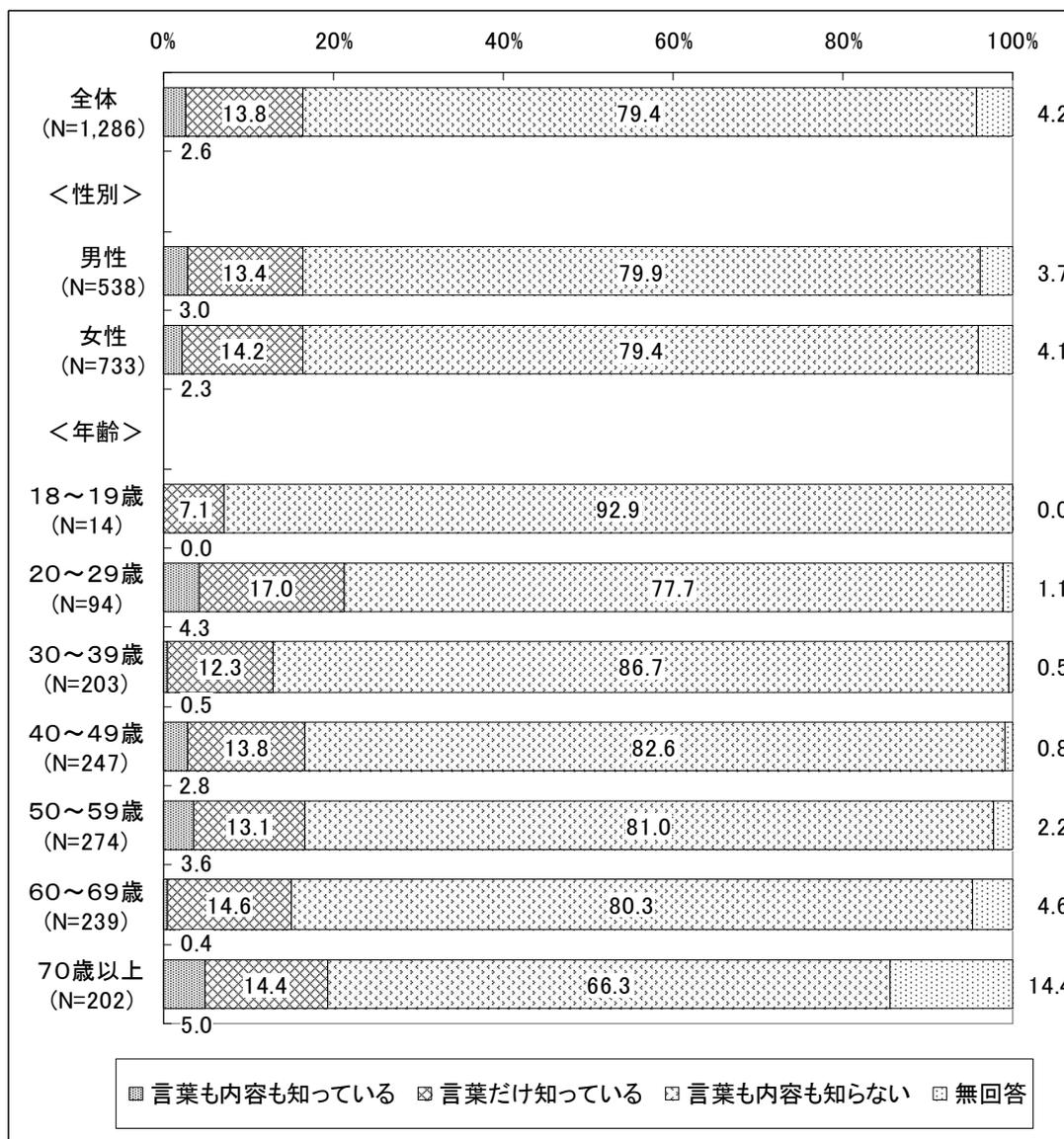
図表 9 6 地域別、職業別にみた消費生活相談員に対する認知度



⑦ 事故情報データベースシステムに対する認知度

『事故情報データベースシステム』の認知度を年代別で見ると、10代の認知度が他の年代を下回っている一方、20代では21.3%と他の年代よりも高くなっている。その他の年代では同程度の認知度となっている。

図表97 性別、年代別にみた事故情報データベースシステムに対する認知度



**【事故情報データベースシステム】**

消費者庁と国民生活センター及び関係機関が連携してインターネット上に開設しているデータベース。日常の身の回りにある商品、製品、サービス等による事故情報が登録されており、事故防止に役立つよう情報提供している。

図表 9 8 地域別、職業別にみた事故情報データベースシステムに対する認知度

