

## Ⅱ 結果の内容

## 《消費生活に関する意識について》

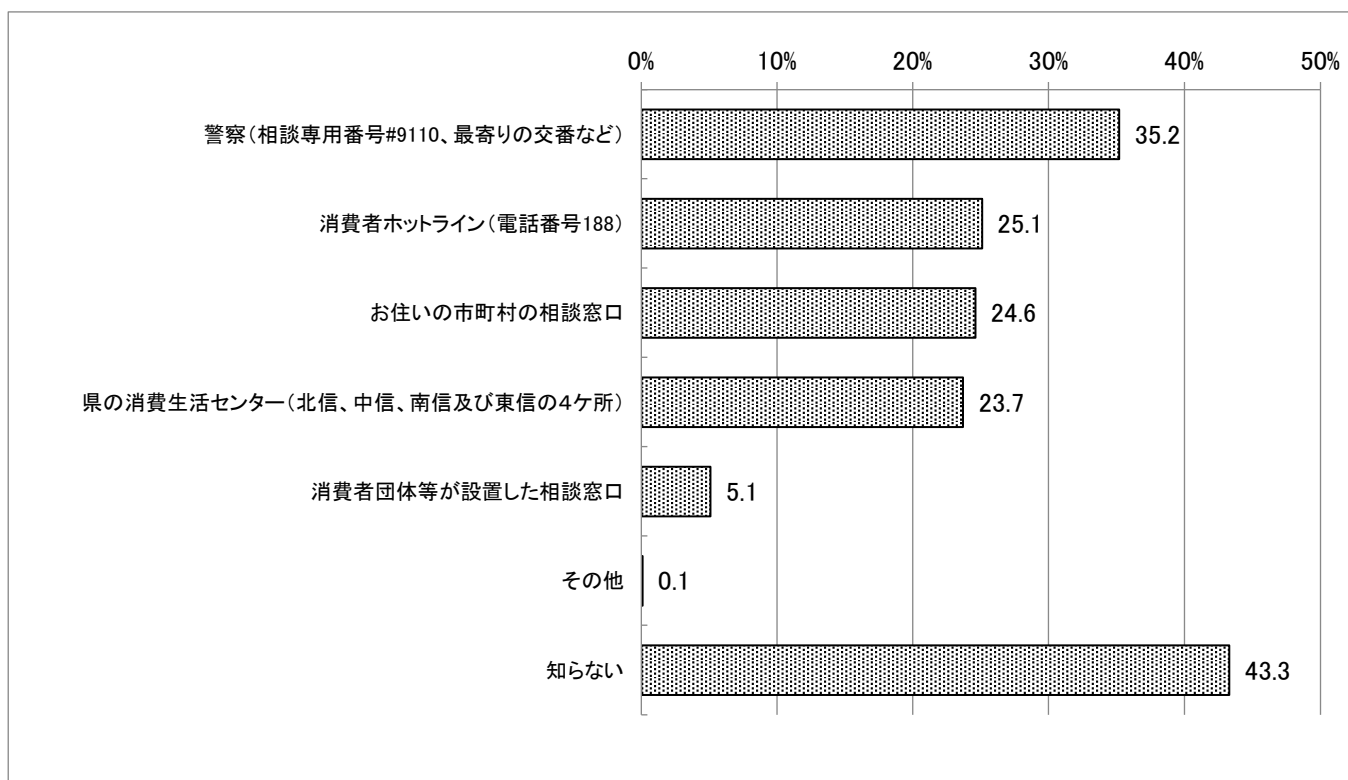
### ＜消費者トラブルに関する相談先の存知＞

「知らない」が4割超、「警察(相談専用番号#9110、最寄りの交番など)」が3割超

問1 消費生活に関するトラブルの相談窓口を知っていますか。  
知っているものを選んでください。(いくつでも)

	n=1,000	回答数 (人)	割合 (%)
警察(相談専用番号#9110、最寄りの交番など)		352	35.2
消費者ホットライン(電話番号188)		251	25.1
お住いの市町村の相談窓口		246	24.6
県の消費生活センター(北信、中信、南信及び東信の4ヶ所)		237	23.7
消費者団体等が設置した相談窓口		51	5.1
その他		1	0.1
知らない		433	43.3

●「知らない」が43.3%と最も多い。次に「警察(相談専用番号#9110、最寄りの交番など)」(35.2%)、「消費者ホットライン(電話番号188)」(25.1%)と続いている。



その他としては、「違法・有害情報相談センター」の回答が見られた。

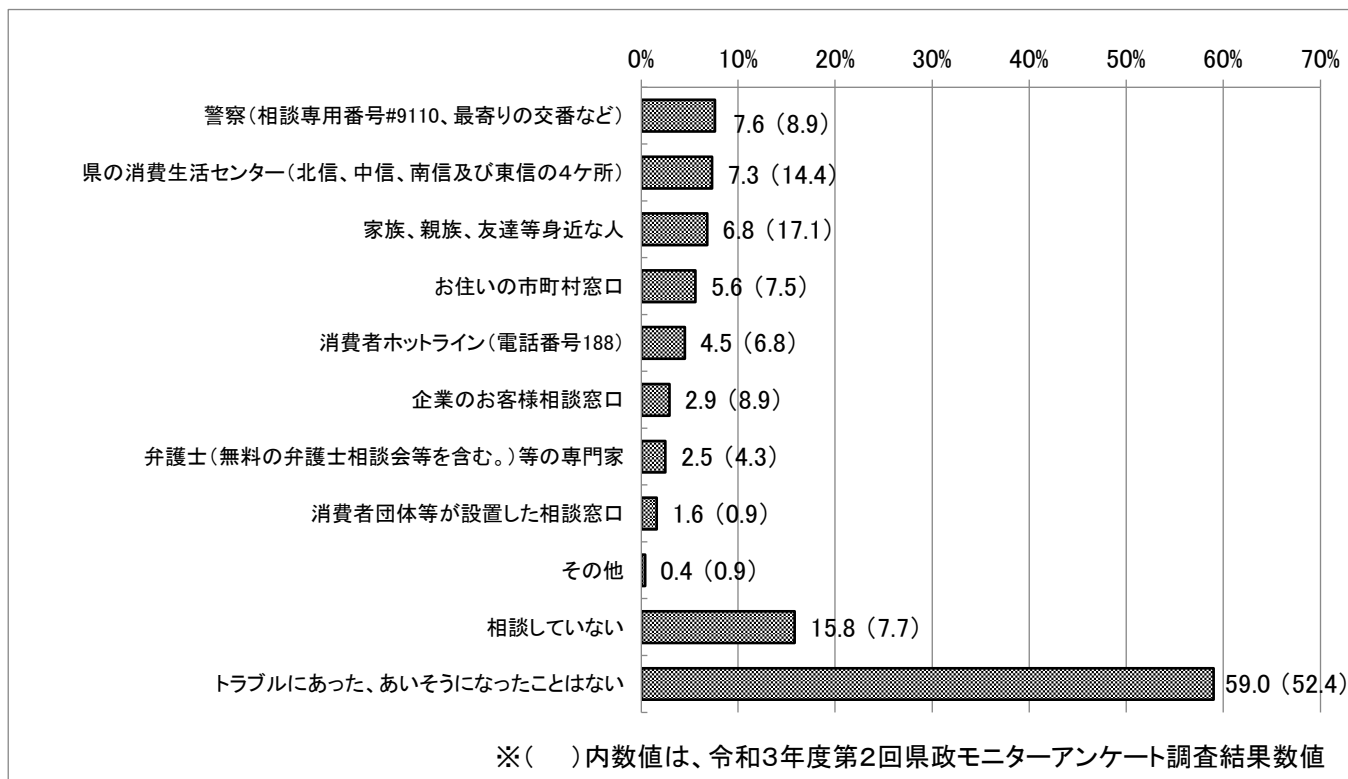
＜消費者トラブルの相談先＞

「相談していない」が1割超、警察(相談専用番号#9110、最寄りの交番)」が約1割

問2 消費生活に関するトラブルに「あった」又は「あいそうになった」時、どこに相談しましたか。当てはまるものを選んでください。(いくつでも)

	今回調査 n=1,000		(参考)R3県政モニターアンケート調査 n=439	
	回答数(人)	割合(%)	回答数(人)	割合(%)
警察(相談専用番号#9110、最寄りの交番など)	76	7.6	39	8.9
県の消費生活センター(北信、中信、南信及び東信の4ヶ所)	73	7.3	63	14.4
家族、親族、友達等身近な人	68	6.8	75	17.1
お住いの市町村の相談窓口	56	5.6	33	7.5
消費者ホットライン(電話番号188)	45	4.5	30	6.8
企業のお客様相談窓口	29	2.9	39	8.9
弁護士(無料の弁護士相談会等を含む。)等の専門家	25	2.5	19	4.3
消費者団体等が設置した相談窓口	16	1.6	4	0.9
その他	4	0.4	4	0.9
相談していない	158	15.8	34	7.7
トラブルにあった、あいそうになったことはない	590	59.0	230	52.4

●「相談していない」が15.8%となっており、「警察(相談専用番号#9110、最寄りの交番など)」「(7.6%)」、「県の消費生活センター(北信、中信、南信及び東信の4ヶ所)」「(7.3%)」となっている。



その他としては、「違法・有害情報相談センター」、「その業界の相談窓口」等の回答が見られた。

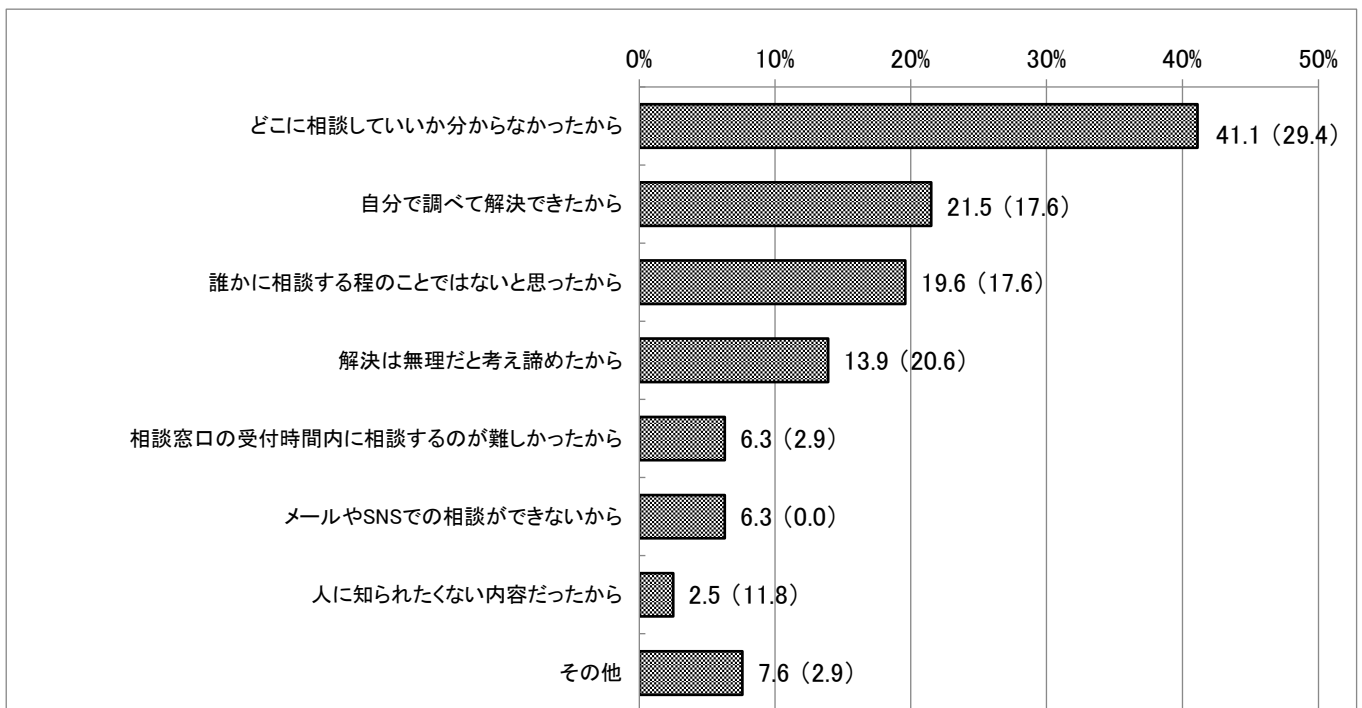
＜消費者トラブルを相談しなかった理由＞

「どこに相談していいか分からなかったから」が約4割、「自分で調べて解決できたから」が約2割

問3 前問で、「9. 相談していない」を選ばれた方に伺います。  
相談しなかった理由で、当てはまるものを選んでください。(いくつでも)

	今回調査 n=158		(参考)R3県政モニター アンケート調査 n=34	
	回答数(人)	割合(%)	回答数(人)	割合(%)
どこに相談していいか分からなかったから	65	41.1	10	29.4
自分で調べて解決できたから	34	21.5	6	17.6
誰かに相談する程のことではないと思ったから	31	19.6	6	17.6
解決は無理だと考え諦めたから	22	13.9	7	20.6
相談窓口の受付時間内に相談するのが難しかったから	10	6.3	1	2.9
メールやSNSでの相談ができないから	10	6.3	0	0.0
人に知られたくない内容だったから	4	2.5	4	11.8
その他	12	7.6	1	2.9

●「どこに相談していいか分からなかったから」が41.1%と最も多く、次に「自分で調べて解決できたから」が21.5%となっている。



※( )内数値は、令和3年度第2回県政モニターアンケート調査結果数値

その他としては、「特に相談する内容がなかった」等の回答が見られた。

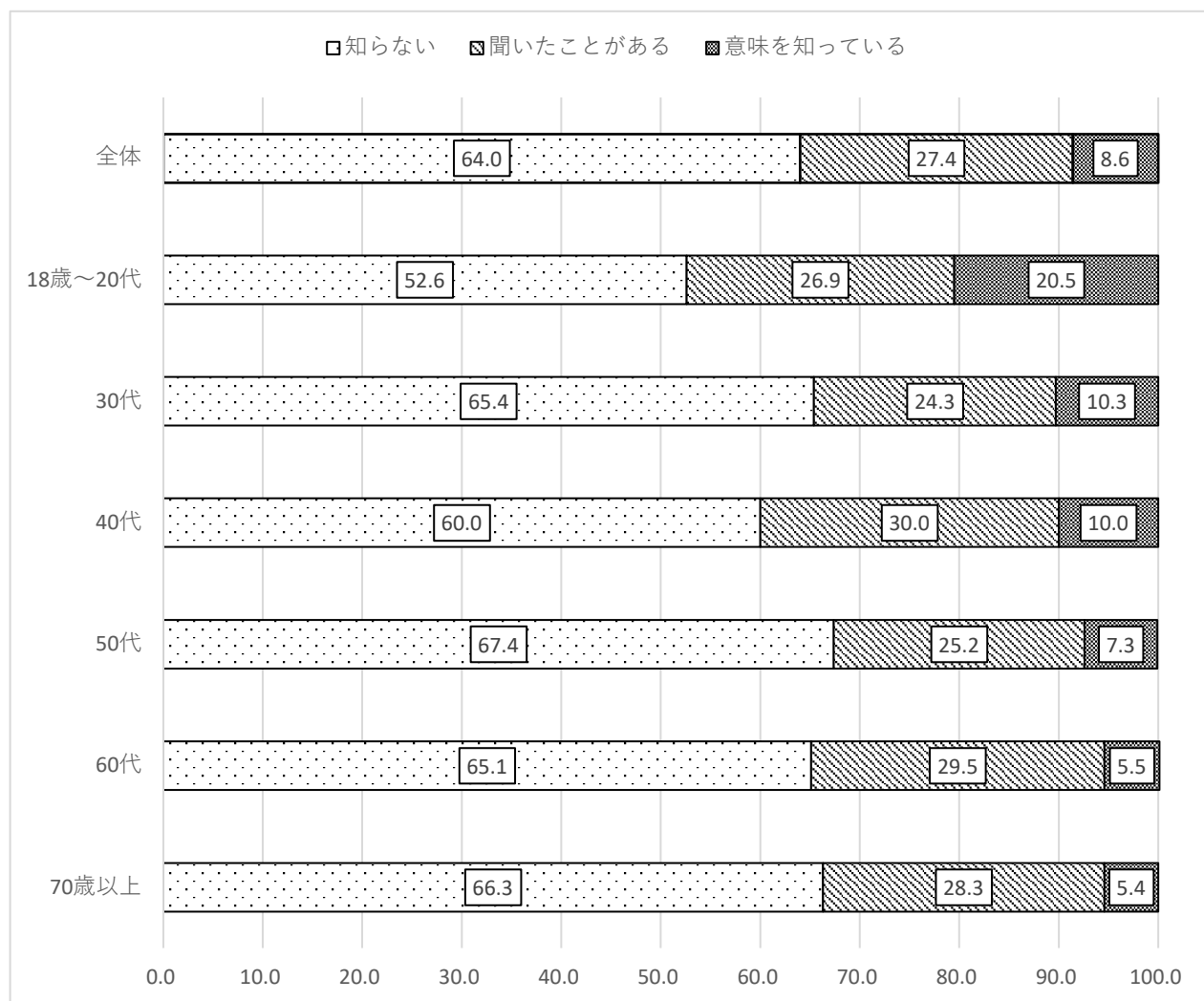
＜エシカル消費の認知度＞

「知らない」が6割超、「聞いたことがある」が3割弱、「意味を知っている」が約1割

問4 エシカル消費をご存じですか。当てはまるものを選んでください。

	今回調査 n=1000		(参考)R4県政モニター アンケート調査n=862	
	回答数 (人)	割合 (%)	回答数 (人)	割合 (%)
知らない	640	64.0	490	56.8
聞いたことがある	274	27.4	257	29.8
意味を知っている	86	8.6	110	12.8

●エシカル消費を「知らない」割合は64.0%、エシカル消費の「意味を知っている」又は「聞いたことがある」割合は合わせて36.0%となっている。

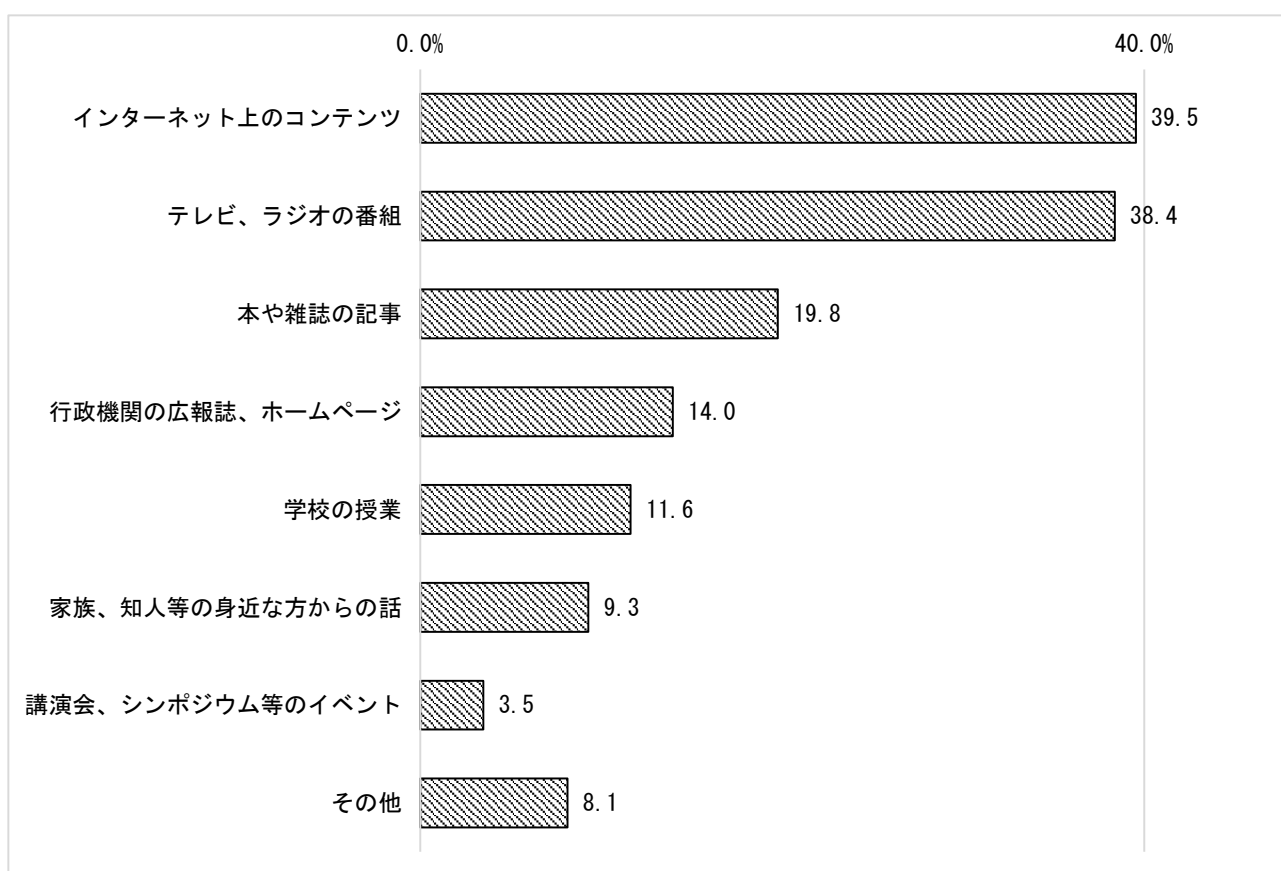


＜エシカル消費の意味を知ったきっかけ＞  
「インターネット上のコンテンツ」及び「テレビ、ラジオの番組」が約4割

問5 前問で、「1. 意味を知っている」を選ばれた方に伺います。エシカル消費の意味を知ったきっかけは何ですか。当てはまるものを選んでください。(2つまで)

	n=86	回答数 (人)	割合 (%)
インターネット上のコンテンツ		34	39.5
テレビ、ラジオの番組		33	38.4
本や雑誌の記事		17	19.8
行政機関の広報誌、ホームページ		12	14.0
学校の授業		10	11.6
家族、知人等の身近な方からの話		8	9.3
講演会、シンポジウム等のイベント		3	3.5
その他		7	8.1

●「インターネット上のコンテンツ」が39.5%と最も多く、次いで「テレビ、ラジオの番組」が38.4%となっている。



その他としては、「買い物時の広告やポスター」、「就職活動」、等の回答が見られた。

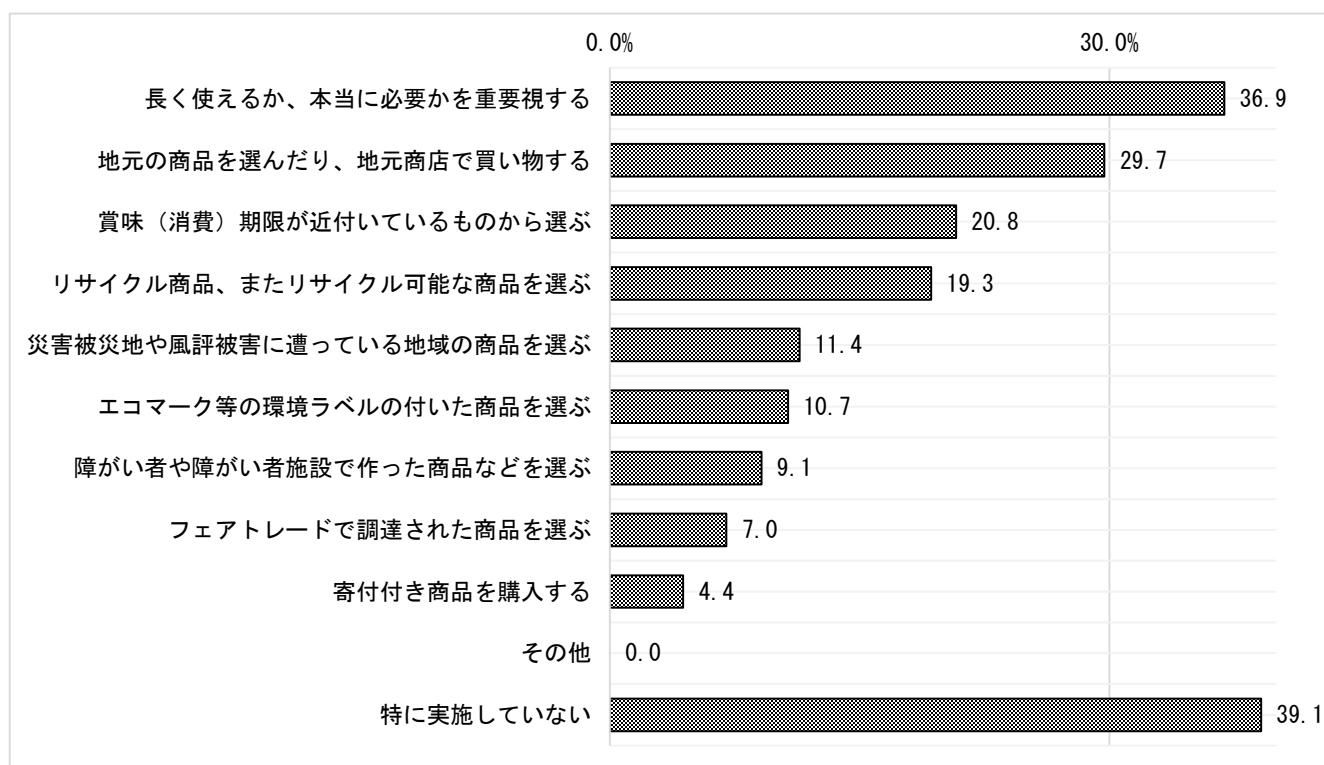
＜エシカル消費の実践状況＞

「値段の安さだけでなく、長く使えるか、本当に必要かを重要視する」が4割弱、「地元産や伝統工芸品を選んだり、また地元商店で買い物をする」が約3割

問6 エシカル消費について、例として次のような取組がありますが、普段の買い物の中で実践していることはありますか。当てはまるものを選んでください。(いくつでも)

	R5調査 n=1000		(参考)R4県政モニター アンケート調査n=862	
	回答数 (人)	割合 (%)	回答数 (人)	割合 (%)
値段の安さだけでなく、長く使えるか、本当に必要かを重要視する	369	36.9	495	57.4
地元産や伝統工芸品を選んだり、また地元商店で買い物をする	297	29.7	502	58.2
同じ商品なら賞味(消費)期限が近付いているものから選ぶ(すぐに消費する予定の場合など)	208	20.8	261	30.3
リサイクル商品、またリサイクル可能な商品を選ぶ	193	19.3	235	27.3
災害被災地や風評被害に遭っている地域の商品を選ぶ	114	11.4	172	20.0
エコマーク等の環境ラベルの付いた商品を選ぶ	107	10.7	-	-
障がい者や障がい者施設で作った商品などを選ぶ	91	9.1	118	13.7
フェアトレードで調達された商品を選ぶ	70	7.0	70	8.1
寄付付き商品(売上げの一部が社会貢献活動や環境保護などの寄付に充てられる商品)を購入する	44	4.4	-	-
その他	0	0.0	10	1.2
特に実施していない	391	39.1	110	12.8

● 「値段の安さだけでなく、長く使えるか、本当に必要かを重要視する」が36.9%と最も多く、次に「地元産や伝統工芸品を選んだり、また地元商店で買い物をする」が29.7%となっている。「特に実践していない」は39.1%となっている。



## 《生活全般に関する満足度について》

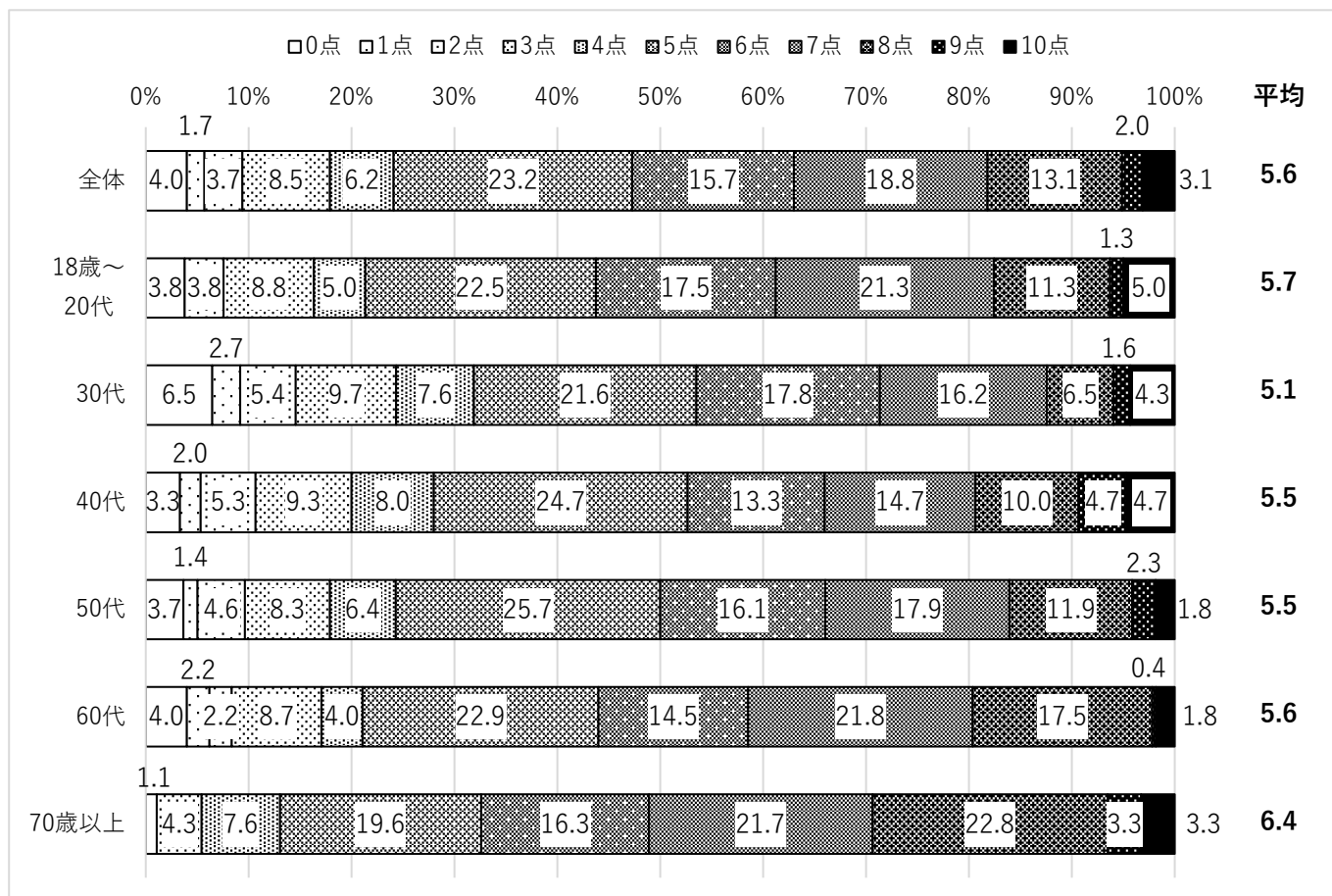
＜生活全般に関する満足度(生活満足度)＞  
 5点が2割超(23.2%)で最多、次いで7点が約2割(18.8%)  
 平均は5.6点

問7 あなたは全体として現在の生活にどの程度満足していますか。  
 「全く満足していない」を0点、「非常に満足している」を10点とすると、何点くらいになると思いますか。

	n=1,000	回答数 (人)	割合 (%)
0点(全く満足していない)		40	4.0
1点		17	1.7
2点		37	3.7
3点		85	8.5
4点		62	6.2
5点		232	23.2
6点		157	15.7
7点		188	18.8
8点		131	13.1
9点		20	2.0
10点(非常に満足している)		31	3.1

●「0～4点」(＝不満足層)が24.1%、「6～10点」(＝満足層)が52.7%

●年代別に生活満足度の平均値をみると、30代が5.1と最も低く、70歳以上が6.4と最も高い。18歳～20代は比較的高いものの、30代で最も低くなり、40代以降は高年齢になるにつれて上昇している。





**<生活に関係するさまざまな分野における満足度>**

上位は「自然環境」、「身の回りの安全」、「健康状態」

下位は「雇用環境と賃金」、「介護のしやすさ・されやすさ」、「家計と資産」。

問8 生活に関係するさまざまな分野(以下の11項目)における満足の度合いについて、「全く満足していない」を0点、「非常に満足している」を10点とすると、何点くらいになると思いますか。あなたご自身のことについてお答えください。

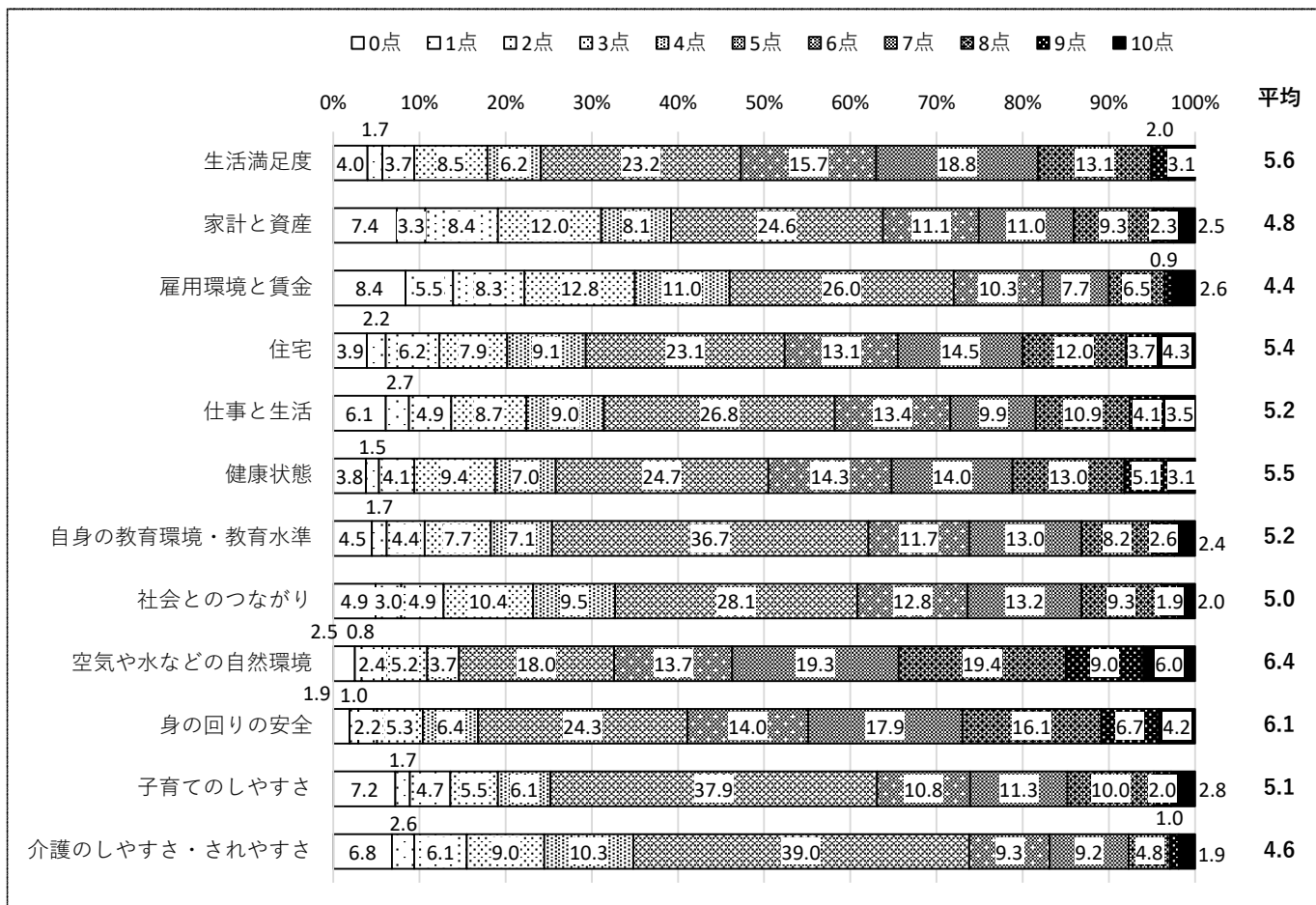
※⑩及び⑪について、現在、子育てをされていない方、介護をしていない方・されていない方は、その状況を想定してお答えください。

n=1,000、以下の表は割合(%)

	0点	1点	2点	3点	4点	5点	6点	7点	8点	9点	10点
① 家計と資産	7.4	3.3	8.4	12.0	8.1	24.6	11.1	11.0	9.3	2.3	2.5
② 雇用環境と賃金	8.4	5.5	8.3	12.8	11.0	26.0	10.3	7.7	6.5	0.9	2.6
③ 住宅	3.9	2.2	6.2	7.9	9.1	23.1	13.1	14.5	12.0	3.7	4.3
④ 仕事と生活(ワークライフバランス)	6.1	2.7	4.9	8.7	9.0	26.8	13.4	9.9	10.9	4.1	3.5
⑤ 健康状態	3.8	1.5	4.1	9.4	7.0	24.7	14.3	14.0	13.0	5.1	3.1
⑥ あなたご自身の教育環境・教育水準	4.5	1.7	4.4	7.7	7.1	36.7	11.7	13.0	8.2	2.6	2.4
⑦ 交友関係やコミュニティなど社会とのつながり	4.9	3.0	4.9	10.4	9.5	28.1	12.8	13.2	9.3	1.9	2.0
⑧ 生活を取り巻く空気や水などの自然環境	2.5	0.8	2.4	5.2	3.7	18.0	13.7	19.3	19.4	9.0	6.0
⑨ 身の回りの安全	1.9	1.0	2.2	5.3	6.4	24.3	14.0	17.9	16.1	6.7	4.2
⑩ 子育てのしやすさ	7.2	1.7	4.7	5.5	6.1	37.9	10.8	11.3	10.0	2.0	2.8
⑪ 介護のしやすさ・されやすさ	6.8	2.6	6.1	9.0	10.3	39.0	9.3	9.2	4.8	1.0	1.9

●生活に関連するさまざまな分野の満足度(11段階)の平均値をみると、上位は「自然環境」6.4、「身の回りの安全」6.1、「健康状態」5.5となった。

一方、下位は「雇用環境と賃金」4.4、「介護のしやすさ・されやすさ」4.6、「家計と資産」4.8となった。



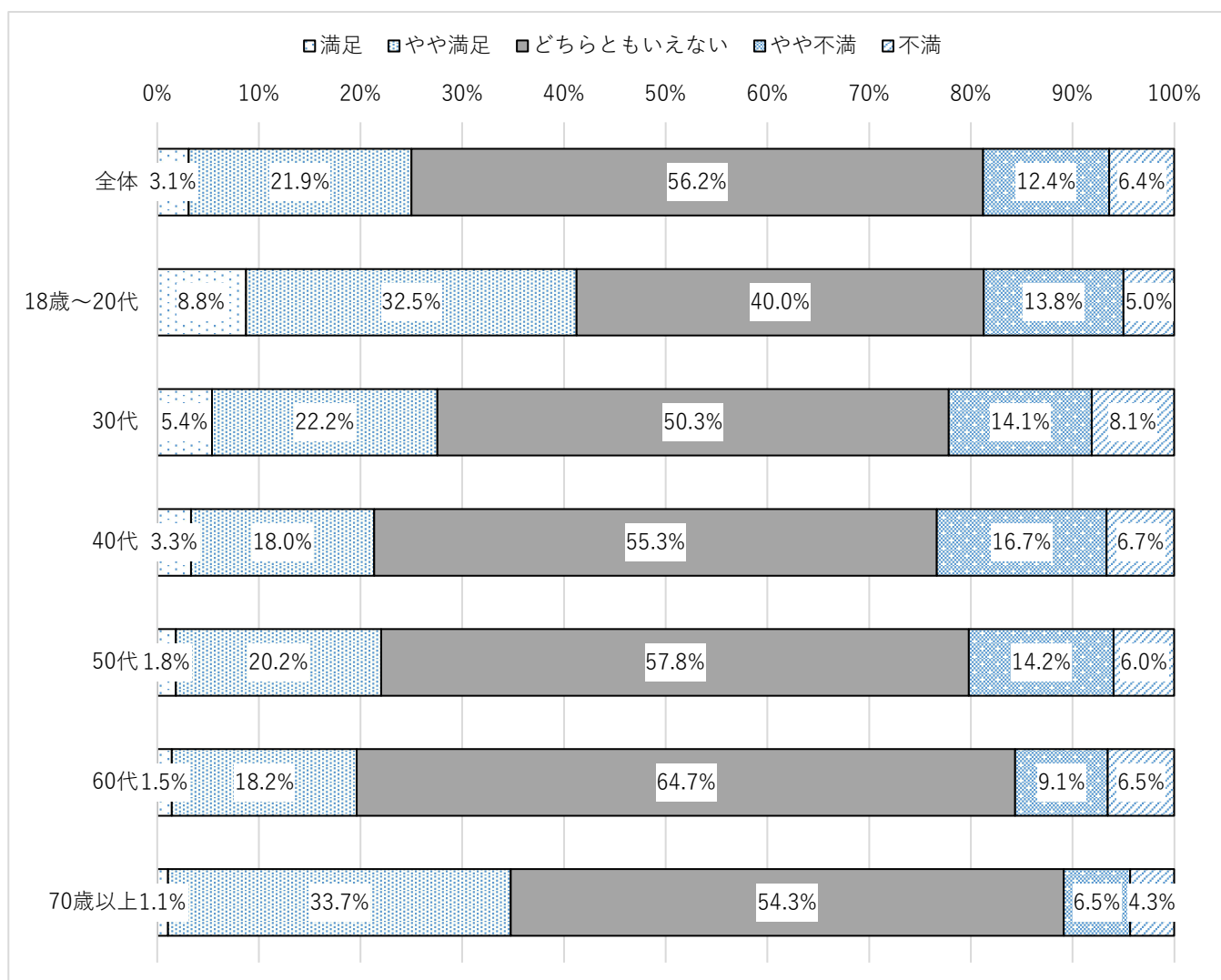
## 《県の行政サービスに対する満足度について》

＜県の行っている行政サービス全般についての満足度＞  
 「満足」「やや満足」が全体の2割超

問9 県の行っている行政サービス全般について、あなたはどれくらい満足していますか。当てはまるものを選んでください。

	n=1,000	回答数 (人)	割合 (%)
満足		31	3.1
やや満足		219	21.9
どちらともいえない		562	56.2
やや不満		124	12.4
不満		64	6.4

- 「満足」「やや満足」（＝満足層）が25.0%
- 「不満」「やや不満」（＝不満足層）が18.8%
- 年代別では、18歳～20代、70歳以上の満足層が高く、40代～60代では全体回答（25.0%）より低かった。
- どの年代も「どちらともいえない」と回答した人の割合が最も高かった。



＜県が取り組んでいる行財政改革の取組の進み具合について＞

「かなり進んでいる」「それなりに進んでいる」と回答したのは、「8 広報・情報発信の充実(20.1%)」で、「3 市町村等との連携推進(17.8%)」と続いた。

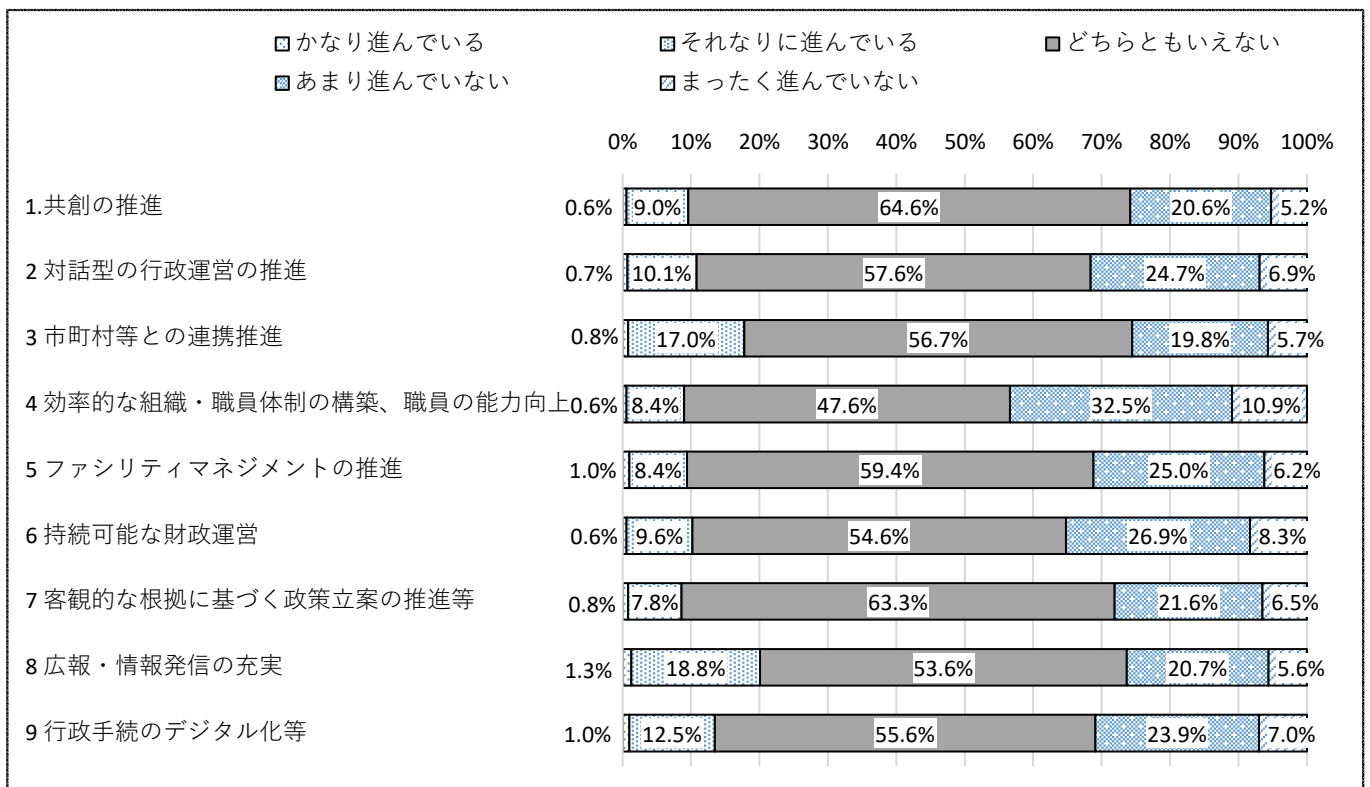
問10 県では、行政サービスの質の向上に向け、「長野県行政・財政改革方針2023」に基づき、行政・財政改革に取り組んでいます。現在取り組んでいる以下の取組について、どの程度取組が進んでいると感じますか。当てはまるものを選んでください。

	n=1,000、以下の表は割合(%)				
	かなり進んでいる	それなりに進んでいる	どちらともいえない	あまり進んでいない	まったく進んでいない
1 共創の推進	0.6	9.0	64.6	20.6	5.2
2 対話型の行政運営の推進	0.7	10.1	57.6	24.7	6.9
3 市町村等との連携推進	0.8	17.0	56.7	19.8	5.7
4 効率的な組織・職員体制の構築、職員の能力向上	0.6	8.4	47.6	32.5	10.9
5 ファシリティマネジメントの推進	1.0	8.4	59.4	25.0	6.2
6 持続可能な財政運営	0.6	9.6	54.6	26.9	8.3
7 客観的な根拠に基づく政策立案の推進等	0.8	7.8	63.3	21.6	6.5
8 広報・情報発信の充実	1.3	18.8	53.6	20.7	5.6
9 行政手続のデジタル化等	1.0	12.5	55.6	23.9	7.0

●「かなり進んでいる」「それなりに進んでいる」と回答したのは、割合が高い順に「8 広報・情報発信の充実(20.1%)」、「3 市町村等との連携推進(17.8%)」、「9 行政手続のデジタル化、業務プロセスの見直し、ICTツールの活用など県の業務効率化(13.5%)」だった。

●「まったく進んでいない」「あまり進んでいない」と回答したのは、割合が高い順に「4 人口減少時代を見据えた効率的な組織・職員体制の構築、県職員の能力・資質向上(43.4%)」、「6 持続可能な財政運営(35.2%)」、「2 対話型の行政運営の推進(31.6%)」だった。

●全体をとおして「どちらともいえない」と回答した割合が一番高かった(47.6%~64.6%)



＜現在の取組のうち、今後も重点的に取り組むべきだと思うもの＞  
 今後も重点的に取り組むべきだと思うものとして、「人口減少時代を見据えた効率的な組織・職員体制の構築、県職員の能力・資質向上」が最も多く回答された。(5割弱)

問11 現在取り組んでいる以下の取組について、今後も重点的に取り組むべきだと思うものを選んでください。(3つまで)

	n=1,000	回答数 (人)	割合 (%)
人口減少時代を見据えた効率的な組織・職員体制の構築、県職員の能力・資質向上		461	46.1
持続可能な財政運営(税込・新たな歳入の確保、重要施策・課題への予算の重点化、行政コストの公表など財政の「見える化」)		405	40.5
市町村等との連携推進(災害対応、観光振興など広域的課題における国、他県、市町村等との連携)		337	33.7
行政手続のデジタル化、業務プロセスの見直し、ICTツールの活用など県の業務効率化		248	24.8
広報・情報発信の充実(SNSやチャットを活用した様々な媒体による県行政の取組や長野県の魅力の効果的な発信、見やすくわかりやすいホームページづくり)		175	17.5
対話型の行政運営の推進(施策の企画立案や事業実施における県民や関係者の意見の把握と県政への反映)		149	14.9
ファシリティマネジメントの推進(県有財産の総量縮小・有効活用、県有施設の長寿命化、省エネルギー化などによる維持管理の適正化)		137	13.7
共創の推進(県民、NPO、企業など多様な主体との共創の推進)		129	12.9
客観的な根拠(データ)に基づく政策立案(EBPM)の推進、県が保有する統計データの公開(オープンデータ化)		101	10.1
その他		31	3.1

●今後も重点的に取り組んでいくべきだと思うものとしては、「人口減少時代を見据えた効率的な組織・職員体制の構築、県職員の能力・資質向上」が最も多く回答され(46.1%)、次いで、「持続可能な財政運営」(40.5%)、「市町村等との連携推進」(33.7%)となった。

