

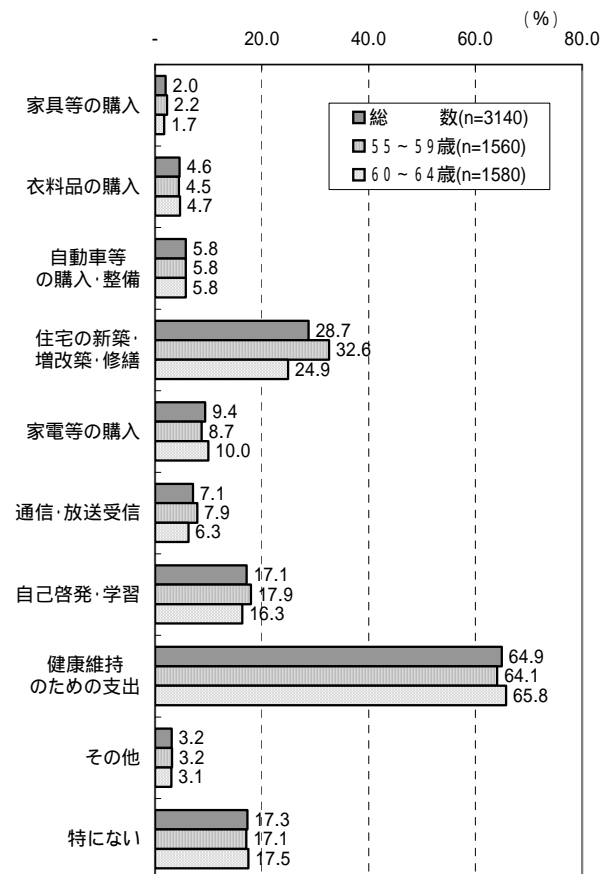
2 消費に関する事項

(1) 高齢期に備えての優先的支出 (Q6)

「高齢期に備えて、優先的にお金を使いたいと考えているもの」について尋ねてみると、総数では、「健康維持のための支出」が 64.9% で突出して高く、以下、「住宅の新築・増改築・修繕」が 28.7%、「自己啓発・学習」が 17.1% などとなっている。

年齢区分別に比較すると、55～59 歳では「住宅の新築・増改築・修繕」が 32.6% となっており、60～64 歳よりも高くなっている。

図 2 - 1 - 1 高齢期に備えての優先的支出 (Q6 M.A.)



< 総数 >

都市規模別に比較すると、「健康維持のための支出」は町村(60.7%)で低くなっている。

「自己啓発・学習」は大都市(19.4%)で高く町村(14.7%)で低くなっている。

性別で比較すると、「健康維持のための支出」は男性(60.9%)よりも女性(68.3%)で高くなっている。

全収入額別にみると、「自己啓発・学習」は年額 720 万円以上(年額 720 ~ 960 万円未満 33.5%、960 万円以上 24.3%)で高くなる傾向がみられる。

< 55 ~ 59 歳 >

都市規模別に比較すると、「自己啓発・学習」は大都市(22.0%)で高く、「健康維持のための支出」は町村(58.1%)で低くなっている。

性別で比較すると、「健康維持のための支出」は男性(59.4%)よりも女性(68.0%)で高くなっている。

全収入額別にみると、「自己啓発・学習」は年額 720 万円以上(年額 720 ~ 960 万円未満 35.2%、960 万円以上 24.3%)で高くなる傾向がみられる。

< 60 ~ 64 歳 >

都市規模による目だった差はみられない。

性別で比較すると、「健康維持のための支出」は男性(62.3%)よりも女性(68.7%)で高くなっている。

全収入額別にみると、年収が高いほど「自己啓発・学習」が高くなる傾向がみられ、「家電等の購入」は年収が低いほど高くなる傾向がみられる。

表 2 - 1 - 1 属性別にみた高齢期に備えての優先的支出 (Q 6 M . A .)

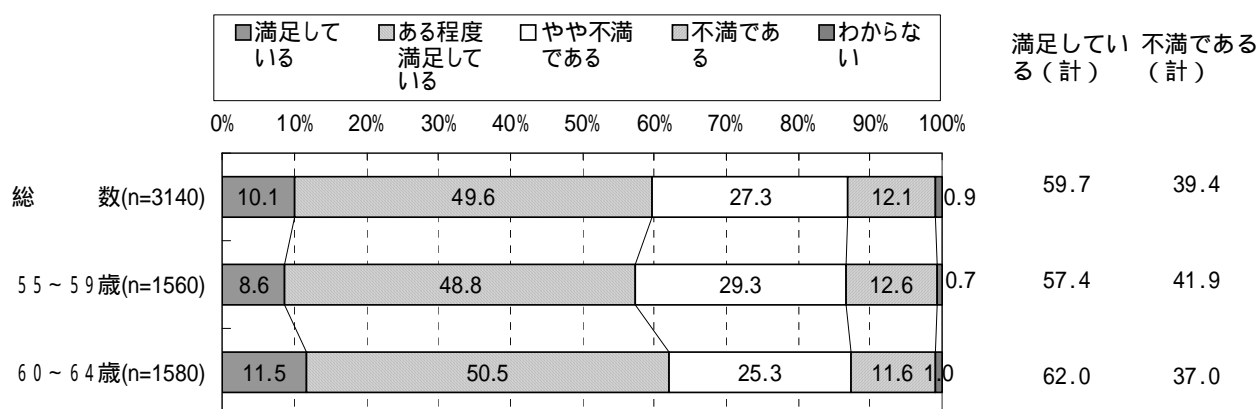
	総数	家具等の 購入	衣料品の 購入	自動車等 の購入・ 整備	住宅の新 築・増改 築・修繕	家電等の 購入	通信・放 送受信	自己啓発 ・学習	健康維持 のための 支出	その他	特にない
(%)											
【 総 数 】	3140	2.0	4.6	5.8	28.7	9.4	7.1	17.1	64.9	3.2	17.3
〔都市規模別〕											
大都市	671	2.4	6.0	3.4	27.4	9.2	8.3	19.4	64.4	4.0	17.6
中都市	1332	1.1	4.1	6.1	28.2	8.5	7.1	16.8	66.3	2.9	16.0
小都市	755	3.2	4.2	6.9	30.5	10.3	7.4	17.0	65.2	3.2	17.5
町村	382	2.1	4.5	6.5	29.3	10.7	4.2	14.7	60.7	2.6	20.9
F 1〔性別〕											
男性	1431	2.7	4.8	8.0	28.6	10.7	7.5	15.8	60.9	3.6	18.2
女性	1709	1.4	4.4	3.9	28.8	8.3	6.7	18.3	68.3	2.8	16.5
F 1 0〔全収入額〕											
収入あり(計)	2603	2.1	4.7	6.3	29.2	9.8	7.3	18.1	66.1	2.8	16.1
年額 1 8 0 万円未満	290	2.4	5.9	3.1	19.3	10.7	5.9	10.7	66.2	1.7	21.0
年額 1 8 0 ~ 3 6 0 万円未満	898	2.3	4.8	6.7	28.2	11.0	6.0	15.0	63.8	2.8	18.2
年額 3 6 0 ~ 7 2 0 万円未満	948	1.7	4.3	7.8	32.5	10.7	7.9	18.1	65.7	2.7	15.1
年額 7 2 0 ~ 9 6 0 万円未満	224	2.2	4.5	4.9	33.5	5.8	9.8	33.5	73.2	2.7	8.9
年額 9 6 0 万円以上	243	2.5	4.9	3.7	28.0	4.1	8.6	24.3	69.1	4.9	12.8
収入はない	69	2.9	8.7	2.9	27.5	15.9	8.7	4.3	65.2	2.9	15.9
わからない	468	1.1	3.2	3.4	26.3	6.2	6.0	13.5	58.5	4.9	24.4
【 5 5 ~ 5 9 歳 】											
【 総 数 】	1560	2.2	4.5	5.8	32.6	8.7	7.9	17.9	64.1	3.2	17.1
〔都市規模別〕											
大都市	336	2.4	6.3	2.4	33.0	8.6	8.9	22.0	63.4	3.3	18.5
中都市	669	1.3	3.9	6.1	31.1	7.8	7.8	17.5	64.7	3.0	16.4
小都市	364	3.0	3.6	7.4	35.2	9.6	8.2	17.3	66.8	4.1	15.1
町村	191	3.7	5.2	7.3	31.9	10.5	6.3	13.6	58.1	2.1	20.9
F 1〔性別〕											
男性	707	3.0	4.8	7.6	31.7	9.9	8.2	16.4	59.4	3.4	19.0
女性	853	1.6	4.2	4.2	33.3	7.7	7.7	19.2	68.0	3.0	15.6
F 1 0〔全収入額〕											
収入あり(計)	1283	2.3	4.5	6.2	33.1	8.7	8.0	18.8	65.2	2.9	16.1
年額 1 8 0 万円未満	123	4.1	8.9	1.6	23.6	11.4	4.9	11.4	68.3	2.4	19.5
年額 1 8 0 ~ 3 6 0 万円未満	363	2.8	3.9	6.3	30.6	9.6	7.7	15.7	60.9	2.8	20.4
年額 3 6 0 ~ 7 2 0 万円未満	504	2.0	4.4	8.3	37.3	9.9	7.7	16.5	63.7	2.8	15.3
年額 7 2 0 ~ 9 6 0 万円未満	145	0.7	3.4	5.5	35.9	4.8	11.0	35.2	75.2	2.8	7.6
年額 9 6 0 万円以上	148	2.7	4.1	3.4	30.4	4.1	8.8	24.3	68.9	4.1	13.5
収入はない	41	2.4	7.3	2.4	31.7	22.0	12.2	4.9	65.9	4.9	12.2
わからない	236	1.7	3.8	3.8	29.7	6.4	7.2	15.7	57.6	4.7	23.7
【 6 0 ~ 6 4 歳 】											
【 総 数 】	1580	1.7	4.7	5.8	24.9	10.0	6.3	16.3	65.8	3.1	17.5
〔都市規模別〕											
大都市	335	2.4	5.7	4.5	21.8	9.9	7.8	16.7	65.4	4.8	16.7
中都市	663	0.8	4.4	6.0	25.3	9.2	6.5	16.1	67.9	2.7	15.5
小都市	391	3.3	4.9	6.4	26.1	11.0	6.6	16.6	63.7	2.3	19.7
町村	191	0.5	3.7	5.8	26.7	11.0	2.1	15.7	63.4	3.1	20.9
F 1〔性別〕											
男性	724	2.3	4.7	8.4	25.6	11.5	6.9	15.2	62.3	3.9	17.5
女性	856	1.2	4.7	3.5	24.4	8.8	5.7	17.3	68.7	2.5	17.4
F 1 0〔全収入額〕											
収入あり(計)	1320	1.9	4.9	6.3	25.4	10.8	6.6	17.5	66.9	2.8	16.1
年額 1 8 0 万円未満	167	1.2	3.6	4.2	16.2	10.2	6.6	10.2	64.7	1.2	22.2
年額 1 8 0 ~ 3 6 0 万円未満	535	2.1	5.4	6.9	26.5	12.0	4.9	14.6	65.8	2.8	16.6
年額 3 6 0 ~ 7 2 0 万円未満	444	1.4	4.3	7.2	27.0	11.5	8.1	20.0	68.0	2.7	14.9
年額 7 2 0 ~ 9 6 0 万円未満	79	5.1	6.3	3.8	29.1	7.6	7.6	30.4	69.6	2.5	11.4
年額 9 6 0 万円以上	95	2.1	6.3	4.2	24.2	4.2	8.4	24.2	69.5	6.3	11.6
収入はない	28	3.6	10.7	3.6	21.4	7.1	3.6	3.6	64.3	-	21.4
わからない	232	0.4	2.6	3.0	22.8	6.0	4.7	11.2	59.5	5.2	25.0

(2) 消費満足度 (Q 7)

「現在の消費生活の全般的な状況について、満足しているか」について尋ねてみると、総数では、「満足している」が 10.1%、「ある程度満足している」が 49.6%となっており、両方を合わせた『満足している』が 59.7%となっている。一方、「やや不満である」が 27.3%、「不満である」が 12.1%となっており、『不満である』が 39.4%となっている。

年齢区別にみると、55～59 歳では、「満足している」が 8.6%、「ある程度満足している」が 48.8%となっており、『満足している』が 57.4%となっている。一方、「やや不満である」が 29.3%、「不満である」が 12.6%となっており、『不満である』が 41.9%となっている。60～64 歳では、「満足している」が 11.5%、「ある程度満足している」が 50.5%となっており、『満足している』が 62.0%となっている。一方、「やや不満である」が 25.3%、「不満である」が 11.6%となっており、『不満である』が 37.0%となっている。55～59 歳よりも 60～64 歳で『満足している』割合が高くなっている。

図 2 - 2 - 1 消費生活満足度 (Q 7)



< 総数 >

都市規模別に比較すると、『満足している』は、小都市（61.6%）、町村（60.5%）で高くなっている。

性別で比較すると、『満足している』は、女性（56.6%）よりも男性（63.4%）で高くなっている。

現在の職業別でみると、『満足している』は、農林漁業（75.0%）、常勤の被雇用者（63.1%）、会社の嘱託や顧問等（66.4%）で高く、契約・派遣・臨時・パート（54.8%）で低くなっている。

また、全収入額別にみると収入が少ない方が『不満である』傾向が見られる。

< 55～59 歳 >

都市規模別では、目だった差はみられない。

性別で比較すると、『満足している』は、女性（53.2%）よりも男性（62.4%）で高くなっている。

現在の職業別で比較すると、『満足している』は、常勤の被雇用者（63.3%）で高く、契約・派遣・臨時・パート（49.3%）で低くなっている。

< 60～64 歳 >

都市規模別に比較すると、『満足している』は、小都市（66.0%）、町村（64.9%）で高く、特に小都市では「満足している」が14.8%と高くなっている。

性別で比較すると、『満足している』は、女性（60.0%）よりも男性（64.4%）で高くなっている。また『満足している』割合の男女差は、55～59 歳に比べて、60～64 歳の方が小さくなっている。

現在の職業別でみると、『満足している』は、農林漁業（80.4%）、会社の嘱託や顧問等（70.1%）で高くなっている。

表 2 - 2 - 1 属性別にみた消費生活満足度(1)(Q7)

	総数	満足して いる	ある程度 満足して いる	やや不満 である	不満であ る	わからな い	満足して いる (計)	不満であ る(計)
(%)								
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	3140	10.1	49.6	27.3	12.1	0.9	59.7	39.4
〔都市規模別〕								
大都市	671	10.6	48.3	26.7	14.0	0.4	58.9	40.7
中都市	1332	9.2	49.6	27.0	13.0	1.1	58.9	40.0
小都市	755	12.2	49.4	27.0	10.6	0.8	61.6	37.6
町村	382	7.9	52.6	29.8	8.9	0.8	60.5	38.7
F 1 (性別)								
男性	1431	11.2	52.2	25.1	10.7	0.8	63.4	35.8
女性	1709	9.1	47.5	29.1	13.3	0.9	56.6	42.5
Q 1 8 (F 7) [現在の職業]								
農林漁業	92	8.7	66.3	20.7	4.3	-	75.0	25.0
自営業	591	12.4	45.7	28.1	13.2	0.7	58.0	41.3
常勤の被雇用者	762	8.4	54.7	26.5	10.0	0.4	63.1	36.5
会社の嘱託や顧問等	107	12.1	54.2	20.6	12.1	0.9	66.4	32.7
契約・派遣・臨時・パート	595	9.4	45.4	31.4	13.4	0.3	54.8	44.9
内職	28	-	42.9	46.4	10.7	-	42.9	57.1
その他	20	5.0	65.0	20.0	5.0	5.0	70.0	25.0
仕事はしていない	945	10.7	48.5	25.8	13.3	1.7	59.2	39.2
有職(計)	2195	9.8	50.2	27.9	11.6	0.5	60.0	39.5
F 1 0 [全収入額]								
収入あり(計)	2603	10.0	49.9	27.9	11.8	0.4	60.0	39.6
年額 1 8 0 万円未満	290	8.3	41.0	31.0	19.0	0.7	49.3	50.0
年額 1 8 0 ～ 3 6 0 万円未満	898	9.0	46.7	29.6	14.0	0.7	55.7	43.7
年額 3 6 0 ～ 7 2 0 万円未満	948	9.3	50.6	29.3	10.5	0.2	59.9	39.9
年額 7 2 0 ～ 9 6 0 万円未満	224	12.1	60.7	19.6	7.6	-	72.8	27.2
年額 9 6 0 万円以上	243	16.9	60.1	19.3	3.7	-	77.0	23.0
収入はない	69	7.2	47.8	20.3	23.2	1.4	55.1	43.5
わからない	468	10.7	48.3	25.2	12.4	3.4	59.0	37.6
【 5 5 ～ 5 9 歳 】								
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	1560	8.6	48.8	29.3	12.6	0.7	57.4	41.9
〔都市規模別〕								
大都市	336	10.4	48.5	28.6	12.2	0.3	58.9	40.8
中都市	669	7.3	49.9	28.4	13.6	0.7	57.2	42.0
小都市	364	9.3	47.5	29.1	13.2	0.8	56.9	42.3
町村	191	8.4	47.6	34.0	8.9	1.0	56.0	42.9
F 1 (性別)								
男性	707	10.2	52.2	27.4	9.8	0.4	62.4	37.2
女性	853	7.3	46.0	30.8	15.0	0.9	53.2	45.8
Q 1 8 (F 7) [現在の職業]								
農林漁業	36	11.1	55.6	27.8	5.6	-	66.7	33.3
自営業	276	8.7	48.2	28.3	13.8	1.1	56.9	42.0
常勤の被雇用者	548	8.6	54.7	26.5	9.9	0.4	63.3	36.3
会社の嘱託や顧問等	30	16.7	40.0	30.0	13.3	-	56.7	43.3
契約・派遣・臨時・パート	294	7.5	41.8	37.1	13.3	0.3	49.3	50.3
内職	10	-	30.0	60.0	10.0	-	30.0	70.0
その他	11	9.1	81.8	9.1	-	-	90.9	9.1
仕事はしていない	355	8.7	45.4	27.9	16.6	1.4	54.1	44.5
有職(計)	1205	8.5	49.8	29.7	11.5	0.5	58.3	41.2
F 1 0 [全収入額]								
収入あり(計)	1283	8.6	49.3	29.7	12.2	0.2	57.9	41.9
年額 1 8 0 万円未満	123	9.8	36.6	30.1	23.6	-	46.3	53.7
年額 1 8 0 ～ 3 6 0 万円未満	363	7.7	45.7	30.6	15.7	0.3	53.4	46.3
年額 3 6 0 ～ 7 2 0 万円未満	504	7.3	48.4	33.1	10.9	0.2	55.8	44.0
年額 7 2 0 ～ 9 6 0 万円未満	145	11.0	56.6	24.1	8.3	-	67.6	32.4
年額 9 6 0 万円以上	148	11.5	64.9	20.9	2.7	-	76.4	23.6
収入はない	41	7.3	46.3	22.0	24.4	-	53.7	46.3
わからない	236	8.9	46.2	28.4	12.7	3.8	55.1	41.1

表 2 - 2 - 1 属性別にみた消費生活満足度（２）（Ｑ７）

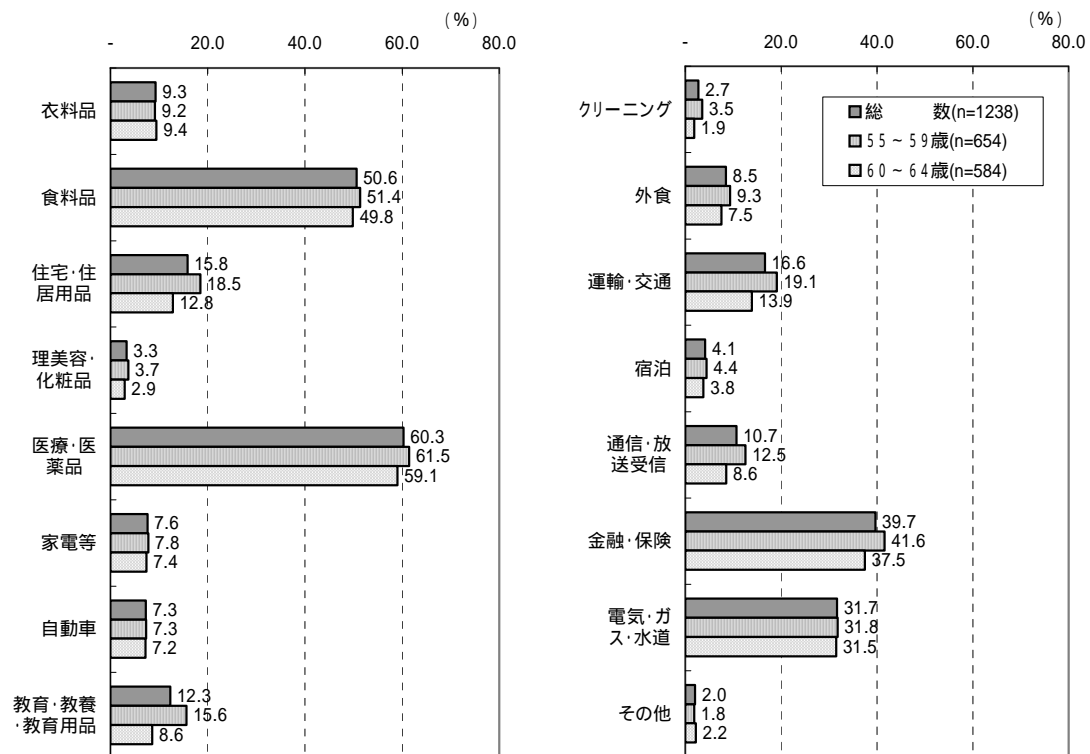
	総数	満足して いる	ある程度 満足して いる	やや不満 である	不満であ る	わからな い	満足して いる (計)	不満であ る(計)
【６０～６４歳】 (%)								
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	1580	11.5	50.5	25.3	11.6	1.0	62.0	37.0
〔都市規模別〕								
大都市	335	10.7	48.1	24.8	15.8	0.6	58.8	40.6
中都市	663	11.2	49.3	25.6	12.4	1.5	60.5	38.0
小都市	391	14.8	51.2	25.1	8.2	0.8	66.0	33.2
町村	191	7.3	57.6	25.7	8.9	0.5	64.9	34.6
F 1〔性別〕								
男性	724	12.2	52.2	22.8	11.6	1.2	64.4	34.4
女性	856	11.0	49.1	27.5	11.7	0.8	60.0	39.1
Ｑ 1 8 (F 7)〔現在の職業〕								
農林漁業	56	7.1	73.2	16.1	3.6	-	80.4	19.6
自営業	315	15.6	43.5	27.9	12.7	0.3	59.0	40.6
常勤の被雇用者	214	7.9	54.7	26.6	10.3	0.5	62.6	36.9
会社の嘱託や顧問等	77	10.4	59.7	16.9	11.7	1.3	70.1	28.6
契約・派遣・臨時・パート	301	11.3	48.8	25.9	13.6	0.3	60.1	39.5
内職	18	-	50.0	38.9	11.1	-	50.0	50.0
その他	9	-	44.4	33.3	11.1	11.1	44.4	44.4
仕事はしていない	590	11.9	50.3	24.6	11.4	1.9	62.2	35.9
有職(計)	990	11.3	50.6	25.8	11.8	0.5	61.9	37.6
F 1 0〔全収入額〕								
収入あり(計)	1320	11.4	50.5	26.1	11.4	0.6	62.0	37.4
年額１８０万円未満	167	7.2	44.3	31.7	15.6	1.2	51.5	47.3
年額１８０～３６０万円未満	535	9.9	47.3	29.0	12.9	0.9	57.2	41.9
年額３６０～７２０万円未満	444	11.5	53.2	25.0	10.1	0.2	64.6	35.1
年額７２０～９６０万円未満	79	13.9	68.4	11.4	6.3	-	82.3	17.7
年額９６０万円以上	95	25.3	52.6	16.8	5.3	-	77.9	22.1
収入はない	28	7.1	50.0	17.9	21.4	3.6	57.1	39.3
わからない	232	12.5	50.4	22.0	12.1	3.0	62.9	34.1

(3) 不満の内容 (Q 7 S Q 1)

前問 Q 7 で「不満である」または「やや不満である」を選択した層に対し、「不満を感じているのは、どのような商品・サービスか」について尋ねてみると、総数では、「医療・医薬品」が 60.3% で最も高く、以下、「食料品」が 50.6%、「金融・保険」が 39.7%、「電気・ガス・水道」が 31.7%、「運輸・交通」が 16.6% などとなっている。

年齢区分別に比較すると、55～59 歳では、「金融・保険」が 41.6%、「運輸・交通」が 19.1%、「教育・教養・教育用品」が 15.6% と高くなっている。「衣料品」を除く全ての商品・サービスで 60～64 歳よりも 55～59 歳の割合が高くなっている。

図 2 - 3 - 1 不満の内容 (Q 7 S Q 1 M . A .)



<総数>

都市規模別に比較すると、大都市では「住宅・住居用品」(17.9%)「医療・医薬品」(62.3%)「金融・保険」(42.5%)、中都市では「教育・教養・教育用品」(14.3%)、町村では、「医療・医薬品」が、それぞれ高くなっている。

性別で比較すると、男性は「教育・教養・教育用品」(14.5%)が、女性では「食料品」(53.7%)「医療・医薬品」(63.6%)「電気・ガス・水道」(34.3%)が、それぞれ高くなっている。

最長職業別に比較すると、自営業では「金融・保険」(42.9%) 契約・派遣・臨時・パートでは「医療・医薬品」(64.5%)が、他と比べて高くなっている。

<55～59歳>

都市規模別に比較すると、大都市では「金融・保険」(46.0%) 中都市では「電気・ガス・水道」(37.7%) 小都市では「運輸・交通」(24.0%) 町村では「医療・医薬品」(68.3%)「金融・保険」(46.3%)が、それぞれ高くなっている。

性別で比較すると、男性は「住宅・住居用品」(20.2%) 女性では「食料品」(56.0%)「医療・医薬品」(63.2%)「電気・ガス・水道」(33.5%)が、それぞれ高くなっている。

最長職業別にみると、自営業では「金融・保険」(48.1%) 常勤の被雇用者では「医療・医薬品」(64.8%)が、それぞれ高くなっている。

<60～64歳>

都市規模別に比較すると、大都市では「食料品」(57.4%)「運輸・交通」(16.9%)で高くなっている。町村では「金融・保険」(24.2%)が低くなっている。

性別で比較すると、男性は「住宅・住居用品」(14.1%)で、女性では「食料品」(51.0%)「医療・医薬品」(64.2%)「金融・保険」(39.7%)「電気・ガス・水道」(35.2%)が、それぞれ高くなっている。

最長職業別にみると、契約・派遣・臨時・パートでは「医療・医薬品」(66.7%)が高くなっている。

表 2 - 3 - 1 属性別にみた不満の内容 (1) (Q 7 S Q 1 M . A .)

	該当数	衣料品	食料品	住宅・住 居用品	理美容・ 化粧品	医療・医 薬品	家電等	自動車	教育・教 養・教育 用品
(%)									
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊	1238	9.3	50.6	15.8	3.3	60.3	7.6	7.3	12.3
〔都市規模別〕									
大都市	273	11.0	52.7	17.9	4.8	62.3	8.4	5.5	13.2
中都市	533	8.4	50.3	17.1	4.1	59.1	8.1	7.5	14.3
小都市	284	9.2	50.7	13.7	1.4	58.8	7.4	7.4	9.9
町村	148	9.5	48.0	11.5	1.4	64.2	4.7	9.5	8.1
F 1 (性別)									
男性	512	8.0	46.3	17.2	2.1	55.7	9.2	10.0	14.5
女性	726	10.2	53.7	14.9	4.1	63.6	6.5	5.4	10.7
F 8 (最長職業)									
農林漁業	33	3.0	33.3	9.1	-	45.5	6.1	9.1	-
自営業	273	9.9	46.9	14.7	3.3	56.8	7.0	9.9	11.4
常勤の被雇用者	602	9.1	52.7	17.6	3.2	62.6	8.1	7.5	14.5
会社の嘱託や顧問等	14	14.3	71.4	21.4	14.3	57.1	21.4	21.4	14.3
契約・派遣・臨時・パート	197	10.2	49.2	17.3	3.6	64.5	7.1	4.1	9.1
内職	10	10.0	40.0	10.0	10.0	60.0	-	-	-
その他	6	-	33.3	-	-	66.7	-	-	-
専業主婦	99	9.1	55.6	9.1	3.0	52.5	7.1	4.0	14.1
仕事に就いたことはない	4	-	75.0	-	-	75.0	-	-	-
【 5 5 ～ 5 9 歳 】									
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊	654	9.2	51.4	18.5	3.7	61.5	7.8	7.3	15.6
〔都市規模別〕									
大都市	137	8.0	48.2	19.7	3.6	62.8	9.5	5.8	18.2
中都市	281	8.2	52.3	20.6	5.3	58.7	8.5	7.5	17.1
小都市	154	10.4	51.9	18.2	1.3	61.7	5.8	6.5	12.3
町村	82	12.2	52.4	9.8	2.4	68.3	6.1	11.0	12.2
F 1 (性別)									
男性	263	8.7	44.5	20.2	1.9	58.9	9.9	9.9	17.5
女性	391	9.5	56.0	17.4	4.9	63.2	6.4	5.6	14.3
F 8 (最長職業)									
農林漁業	16	6.3	50.0	6.3	-	31.3	-	18.8	-
自営業	131	9.9	42.7	17.6	3.8	58.0	8.4	9.2	15.3
常勤の被雇用者	324	9.3	54.0	20.4	3.4	64.8	8.3	6.8	17.3
会社の嘱託や顧問等	7	14.3	85.7	14.3	14.3	57.1	28.6	28.6	14.3
契約・派遣・臨時・パート	116	10.3	52.6	19.0	4.3	62.9	6.9	6.0	12.1
内職	5	20.0	40.0	20.0	-	60.0	-	-	-
その他	2	-	50.0	-	-	50.0	-	-	-
専業主婦	50	4.0	50.0	14.0	4.0	56.0	6.0	4.0	22.0
仕事に就いたことはない	3	-	66.7	-	-	66.7	-	-	-
【 6 0 ～ 6 4 歳 】									
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊	584	9.4	49.8	12.8	2.9	59.1	7.4	7.2	8.6
〔都市規模別〕									
大都市	136	14.0	57.4	16.2	5.9	61.8	7.4	5.1	8.1
中都市	252	8.7	48.0	13.1	2.8	59.5	7.5	7.5	11.1
小都市	130	7.7	49.2	8.5	1.5	55.4	9.2	8.5	6.9
町村	66	6.1	42.4	13.6	-	59.1	3.0	7.6	3.0
F 1 (性別)									
男性	249	7.2	48.2	14.1	2.4	52.2	8.4	10.0	11.2
女性	335	11.0	51.0	11.9	3.3	64.2	6.6	5.1	6.6
F 8 (最長職業)									
農林漁業	17	-	17.6	11.8	-	58.8	11.8	-	-
自営業	142	9.9	50.7	12.0	2.8	55.6	5.6	10.6	7.7
常勤の被雇用者	278	9.0	51.1	14.4	2.9	60.1	7.9	8.3	11.2
会社の嘱託や顧問等	7	14.3	57.1	28.6	14.3	57.1	14.3	14.3	14.3
契約・派遣・臨時・パート	81	9.9	44.4	14.8	2.5	66.7	7.4	1.2	4.9
内職	5	-	40.0	-	20.0	60.0	-	-	-
その他	4	-	25.0	-	-	75.0	-	-	-
専業主婦	49	14.3	61.2	4.1	2.0	49.0	8.2	4.1	6.1
仕事に就いたことはない	1	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-

表 2 - 3 - 1 属性別にみた不満の内容 (2) (Q 7 S Q 1 M . A .)

	クリーニング	外食	運輸・交通	宿泊	通信・放送受信	金融・保険	電気・ガス・水道	その他
(%)								
**【総数】*	2.7	8.5	16.6	4.1	10.7	39.7	31.7	2.0
〔都市規模別〕								
大都市	3.7	10.6	18.3	2.9	9.9	42.5	28.6	1.5
中都市	3.2	9.0	15.4	4.5	13.1	37.9	35.6	2.8
小都市	1.8	6.7	18.3	4.6	7.7	41.9	30.3	1.4
町村	1.4	6.1	14.9	4.1	8.8	36.5	25.7	1.4
F 1〔性別〕								
男性	2.1	8.8	14.8	3.7	10.0	38.1	27.9	2.7
女性	3.2	8.3	17.9	4.4	11.2	40.8	34.3	1.5
F 8〔最長職業〕								
農林漁業	-	12.1	3.0	3.0	3.0	36.4	27.3	9.1
自営業	3.3	10.3	15.8	3.7	10.3	42.9	29.7	2.2
常勤の被雇用者	2.5	7.8	17.4	4.5	10.1	38.0	32.9	1.7
会社の嘱託や顧問等	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	64.3	28.6	-
契約・派遣・臨時・パート	3.0	6.1	14.2	3.0	13.7	37.6	33.0	1.5
内職	-	-	20.0	-	20.0	40.0	50.0	-
その他	-	-	-	-	16.7	16.7	33.3	-
専業主婦	2.0	11.1	22.2	4.0	10.1	44.4	28.3	3.0
仕事に就いたことはない	-	25.0	75.0	25.0	-	25.0	-	-
【55～59歳】								
**【総数】*	3.5	9.3	19.1	4.4	12.5	41.6	31.8	1.8
〔都市規模別〕								
大都市	3.6	10.9	19.7	2.9	9.5	46.0	23.4	2.2
中都市	4.3	11.0	15.7	4.3	16.0	37.7	37.7	2.5
小都市	2.6	4.5	24.0	5.8	9.7	42.2	31.8	1.3
町村	2.4	9.8	20.7	4.9	11.0	46.3	25.6	-
F 1〔性別〕								
男性	1.9	9.1	16.0	3.0	12.9	41.4	29.3	3.0
女性	4.6	9.5	21.2	5.4	12.3	41.7	33.5	1.0
F 8〔最長職業〕								
農林漁業	-	18.8	6.3	-	-	43.8	25.0	6.3
自営業	3.8	10.7	20.6	3.1	10.7	48.1	30.5	3.1
常勤の被雇用者	3.4	9.3	19.4	4.3	13.6	38.3	31.8	1.5
会社の嘱託や顧問等	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	71.4	28.6	-
契約・派遣・臨時・パート	4.3	5.2	17.2	4.3	14.7	38.8	34.5	0.9
内職	-	-	20.0	-	20.0	60.0	80.0	-
その他	-	-	-	-	50.0	-	50.0	-
専業主婦	2.0	12.0	20.0	8.0	8.0	48.0	28.0	2.0
仕事に就いたことはない	-	33.3	66.7	33.3	-	33.3	-	-
【60～64歳】								
**【総数】*	1.9	7.5	13.9	3.8	8.6	37.5	31.5	2.2
〔都市規模別〕								
大都市	3.7	10.3	16.9	2.9	10.3	39.0	33.8	0.7
中都市	2.0	6.7	15.1	4.8	9.9	38.1	33.3	3.2
小都市	0.8	9.2	11.5	3.1	5.4	41.5	28.5	1.5
町村	-	1.5	7.6	3.0	6.1	24.2	25.8	3.0
F 1〔性別〕								
男性	2.4	8.4	13.7	4.4	6.8	34.5	26.5	2.4
女性	1.5	6.9	14.0	3.3	9.9	39.7	35.2	2.1
F 8〔最長職業〕								
農林漁業	-	5.9	-	5.9	5.9	29.4	29.4	11.8
自営業	2.8	9.9	11.3	4.2	9.9	38.0	28.9	1.4
常勤の被雇用者	1.4	6.1	15.1	4.7	6.1	37.8	34.2	1.8
会社の嘱託や顧問等	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	57.1	28.6	-
契約・派遣・臨時・パート	1.2	7.4	9.9	1.2	12.3	35.8	30.9	2.5
内職	-	-	20.0	-	20.0	20.0	20.0	-
その他	-	-	-	-	-	25.0	25.0	-
専業主婦	2.0	10.2	24.5	-	12.2	40.8	28.6	4.1
仕事に就いたことはない	-	-	100.0	-	-	-	-	-

(4) 商品・サービスについての不満内容 (衣料品) (Q 7 S Q 2 - (1))

前問 Q 7 S Q で不満を感じている商品・サービスで「衣料品」を挙げた層に対し、「衣料品について不満に思う理由」について尋ねてみると、総数では、「価格が高い」が 64.3% で最も高く、以下、「体型に合うものが少ない」が 30.4%、「縫製や品質が良くない」が 27.0%、「洗濯すると縮んだり色落ちしたりする」が 22.6%、「色、柄、デザインが気に入らない」が 21.7%、「着心地が悪い」が 17.4% などとなっている。

年齢区分別に比較してみると、全ての不満内容で 60～64 歳よりも 55～59 歳の割合が高くなっており、「価格が高い」(66.7%)、「体型に合うものが少ない」(38.3%)、「洗濯すると縮んだり色落ちしたりする」(30.0%)、「店員の対応や態度がよくない」(15.0%) で特にその差が大きくなっている。

図 2 - 4 - 1 商品・サービスについての不満内容 (衣料品)
(Q 7 S Q 2 - (1) M . A .)

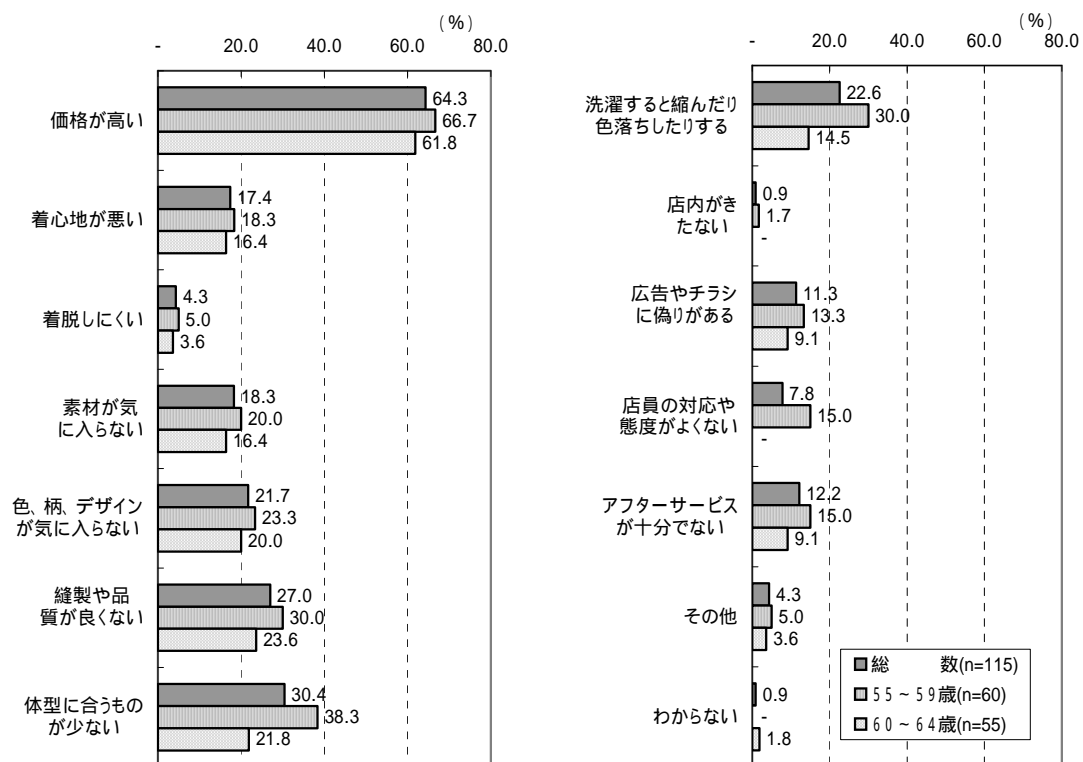


表 2 - 4 - 1 商品・サービスについての不満内容（衣料品）（１）
（Ｑ７ＳＱ２－（１） Ｍ．Ａ．）

	該当数	価格が高い	着心地が悪い	着脱しにくい	素材が気に入らない	色、柄、デザインが気に入らない	縫製や品質が良くない	体型に合うものが少ない
(%)								
★★【総数】★★	115	64.3	17.4	4.3	18.3	21.7	27.0	30.4
〔都市規模別〕								
大都市	30	56.7	13.3	6.7	13.3	26.7	26.7	33.3
中都市	45	66.7	22.2	4.4	20.0	22.2	31.1	33.3
小都市	26	73.1	15.4	-	15.4	11.5	15.4	34.6
町村	14	57.1	14.3	7.1	28.6	28.6	35.7	7.1
F 1〔性別〕								
男性	41	65.9	19.5	7.3	14.6	17.1	29.3	22.0
女性	74	63.5	16.2	2.7	20.3	24.3	25.7	35.1
Q 1 8（F 7）〔現在の職業〕								
農林漁業	1	-	-	-	-	-	-	100.0
自営業	25	56.0	20.0	-	16.0	20.0	36.0	24.0
常勤の被雇用者	25	80.0	16.0	8.0	20.0	12.0	16.0	28.0
会社の嘱託や顧問等	4	-	-	-	-	-	50.0	-
契約・派遣・臨時・パート	30	73.3	13.3	3.3	10.0	20.0	20.0	33.3
内職	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-	-
仕事はしていない	30	60.0	23.3	6.7	30.0	36.7	33.3	36.7
有職（計）	85	65.9	15.3	3.5	14.1	16.5	24.7	28.2
【55～59歳】								
★★【総数】★★	60	66.7	18.3	5.0	20.0	23.3	30.0	38.3
〔都市規模別〕								
大都市	11	63.6	27.3	9.1	18.2	45.5	18.2	63.6
中都市	23	60.9	26.1	4.3	26.1	21.7	39.1	39.1
小都市	16	75.0	12.5	-	12.5	12.5	18.8	37.5
町村	10	70.0	-	10.0	20.0	20.0	40.0	10.0
F 1〔性別〕								
男性	23	69.6	21.7	8.7	21.7	17.4	34.8	30.4
女性	37	64.9	16.2	2.7	18.9	27.0	27.0	43.2
Q 1 8（F 7）〔現在の職業〕								
農林漁業	-	-	-	-	-	-	-	-
自営業	13	46.2	15.4	-	15.4	15.4	46.2	46.2
常勤の被雇用者	20	75.0	15.0	10.0	20.0	10.0	15.0	30.0
会社の嘱託や顧問等	-	-	-	-	-	-	-	-
契約・派遣・臨時・パート	15	80.0	20.0	-	6.7	33.3	26.7	33.3
内職	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-	-
仕事はしていない	12	58.3	25.0	8.3	41.7	41.7	41.7	50.0
有職（計）	48	68.8	16.7	4.2	14.6	18.8	27.1	35.4
【60～64歳】								
★★【総数】★★	55	61.8	16.4	3.6	16.4	20.0	23.6	21.8
〔都市規模別〕								
大都市	19	52.6	5.3	5.3	10.5	15.8	31.6	15.8
中都市	22	72.7	18.2	4.5	13.6	22.7	22.7	27.3
小都市	10	70.0	20.0	-	20.0	10.0	10.0	30.0
町村	4	25.0	50.0	-	50.0	50.0	25.0	-
F 1〔性別〕								
男性	18	61.1	16.7	5.6	5.6	16.7	22.2	11.1
女性	37	62.2	16.2	2.7	21.6	21.6	24.3	27.0
Q 1 8（F 7）〔現在の職業〕								
農林漁業	1	-	-	-	-	-	-	100.0
自営業	12	66.7	25.0	-	16.7	25.0	25.0	-
常勤の被雇用者	5	100.0	20.0	-	20.0	20.0	20.0	20.0
会社の嘱託や顧問等	4	-	-	-	-	-	50.0	-
契約・派遣・臨時・パート	15	66.7	6.7	6.7	13.3	6.7	13.3	33.3
内職	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-	-
仕事はしていない	18	61.1	22.2	5.6	22.2	33.3	27.8	27.8
有職（計）	37	62.2	13.5	2.7	13.5	13.5	21.6	18.9

表 2 - 4 - 2 商品・サービスについての不満内容（衣料品）（ 2 ）
（ Q 7 S Q 2 - （ 1 ） M . A . ）

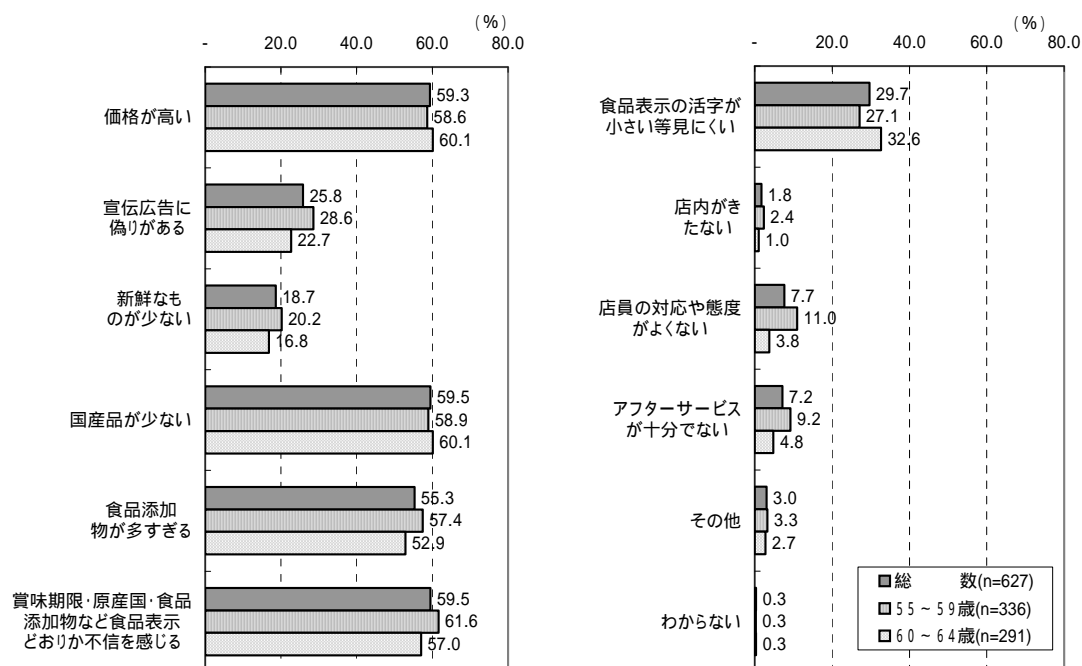
	洗濯すると縮んだり色落ちする	店内がきかない	広告やチラシに偽りがある	店員の対応や態度がよくない	アフターサービスが十分でない	その他	わからない
(%)							
★★【 総 数 】★★	22.6	0.9	11.3	7.8	12.2	4.3	0.9
〔都市規模別〕							
大都市	10.0	-	16.7	13.3	6.7	6.7	-
中都市	26.7	-	8.9	6.7	20.0	4.4	2.2
小都市	30.8	-	15.4	7.7	7.7	3.8	-
町村	21.4	7.1	-	-	7.1	-	-
F 1〔性別〕							
男性	14.6	2.4	9.8	7.3	9.8	4.9	2.4
女性	27.0	-	12.2	8.1	13.5	4.1	-
Q 1 8（F 7）〔現在の職業〕							
農林漁業	-	-	-	-	-	-	-
自営業	24.0	-	4.0	-	8.0	8.0	-
常勤の被雇用者	20.0	4.0	12.0	16.0	20.0	4.0	-
会社の嘱託や顧問等	-	-	25.0	-	-	-	25.0
契約・派遣・臨時・パート	30.0	-	16.7	10.0	16.7	3.3	-
内職	-	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-
仕事はしていない	20.0	-	10.0	6.7	6.7	3.3	-
有職（計）	23.5	1.2	11.8	8.2	14.1	4.7	1.2
【 5 5 ～ 5 9 歳 】							
★★【 総 数 】★★	30.0	1.7	13.3	15.0	15.0	5.0	-
〔都市規模別〕							
大都市	9.1	-	18.2	36.4	9.1	9.1	-
中都市	34.8	-	13.0	13.0	26.1	4.3	-
小都市	37.5	-	18.8	12.5	6.3	6.3	-
町村	30.0	10.0	-	-	10.0	-	-
F 1〔性別〕							
男性	17.4	4.3	13.0	13.0	13.0	4.3	-
女性	37.8	-	13.5	16.2	16.2	5.4	-
Q 1 8（F 7）〔現在の職業〕							
農林漁業	-	-	-	-	-	-	-
自営業	38.5	-	7.7	-	15.4	7.7	-
常勤の被雇用者	20.0	5.0	15.0	20.0	20.0	5.0	-
会社の嘱託や顧問等	-	-	-	-	-	-	-
契約・派遣・臨時・パート	40.0	-	20.0	20.0	13.3	-	-
内職	-	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-
仕事はしていない	25.0	-	8.3	16.7	8.3	8.3	-
有職（計）	31.3	2.1	14.6	14.6	16.7	4.2	-
【 6 0 ～ 6 4 歳 】							
★★【 総 数 】★★	14.5	-	9.1	-	9.1	3.6	1.8
〔都市規模別〕							
大都市	10.5	-	15.8	-	5.3	5.3	-
中都市	18.2	-	4.5	-	13.6	4.5	4.5
小都市	20.0	-	10.0	-	10.0	-	-
町村	-	-	-	-	-	-	-
F 1〔性別〕							
男性	11.1	-	5.6	-	5.6	5.6	5.6
女性	16.2	-	10.8	-	10.8	2.7	-
Q 1 8（F 7）〔現在の職業〕							
農林漁業	-	-	-	-	-	-	-
自営業	8.3	-	-	-	-	8.3	-
常勤の被雇用者	20.0	-	-	-	20.0	-	-
会社の嘱託や顧問等	-	-	25.0	-	-	-	25.0
契約・派遣・臨時・パート	20.0	-	13.3	-	20.0	6.7	-
内職	-	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-
仕事はしていない	16.7	-	11.1	-	5.6	-	-
有職（計）	13.5	-	8.1	-	10.8	5.4	2.7

(5) 商品・サービスについての不満内容 (食料品) (Q 7 S Q 2 - (2))

前問Q7SQで不満を感じている商品・サービスで「食料品」を挙げた層に対し、「食料品について不満に思う理由」について尋ねてみると、総数では、「賞味期限・原産国・食品添加物など食品表示どおりか不信を感じる」「国産品が少ない」がともに 59.5%で最も高く、「価格が高い」が 59.3%、「食品添加物が多すぎる」が 55.3%とほぼ同率で並び、以下、「食品表示の活字が小さいなど見にくい」が 29.7%、「宣伝広告に偽りがある」が 25.8%などとなっている。

年齢区分別に比較すると、55～59 歳では、「宣伝広告に偽りがある」が 28.6%、「食品添加物が多すぎる」が 57.4%、「賞味期限・原産国・食品添加物など食品表示どおりか不信を感じる」が 61.6%と高く、60～64 歳では、「食品表示の活字が小さいなど見にくい」が 32.6%と高くなっている。

図 2 - 5 - 1 商品・サービスについての不満内容 (食料品)
(Q 7 S Q 2 - (2) M . A .)



< 総数 >

都市規模別に比較すると、大都市では「新鮮なものが少ない」(22.9%)、「食品添加物が多すぎる」(60.4%)が他と比べて高くなっている。

性別で比較すると、男性は「価格が高い」(62.9%)、「国産品が少ない」(62.9%)、女性は「食品添加物が多すぎる」(62.1%)、「賞味期限・原産国・食品添加物など食品表示どおりか不信を感じる」(63.1%)、「食品表示の活字が小さいなど見にくい」(36.4%)が、それぞれ高くなっている。

世帯構成別に比較すると、一世代世帯で「新鮮なものが少ない」(25.3%)が他と比べて高くなっている。

< 55～59 歳 >

都市規模別に比較すると、大都市では「国産品が少ない」(65.2%)、「食品添加物が多すぎる」(69.7%)が他と比べて高くなっている。

性別で比較すると、女性は「新鮮なものが少ない」(24.2%)、「食品添加物が多すぎる」(64.8%)、「賞味期限・原産国・食品添加物など食品表示どおりか不信を感じる」(62.6%)、「食品表示の活字が小さいなど見にくい」(32.9%)が男性と比べて高くなっている。

世帯構成別に比較すると、一世代世帯で「新鮮なものが少ない」(28.6%)が他と比べて高くなっている。

< 60～64 歳 >

都市規模別に比較すると、大都市では「宣伝広告に偽りがある」(28.2%)、「新鮮なものが少ない」(23.1%)が、小都市では「価格が高い」(75.0%)が、それぞれ高くなっている。

性別で比較すると、男性は「価格が高い」(65.8%)、「国産品が少ない」(64.2%)が、女性では「食品添加物が多すぎる」(58.5%)、「賞味期限・原産国・食品添加物など食品表示どおりか不信を感じる」(63.7%)、「食品表示の活字が小さいなど見にくい」(40.9%)が、それぞれ高くなっている。

表 2 - 5 - 1 商品・サービスについての不満内容（食料品）（１）
（Ｑ７ＳＱ２ - （２） Ｍ．Ａ．）

	該当数	価格が高い	宣伝広告に偽りがある	新鮮なものが少ない	国産品が少ない	食品添加物が多すぎる	賞味期限等表示どおりか不信感じる
(%)							
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	627	59.3	25.8	18.7	59.5	55.3	59.5
〔都市規模別〕							
大都市	144	50.0	29.9	22.9	64.6	60.4	54.2
中都市	268	60.1	24.6	19.0	59.0	53.7	62.3
小都市	144	66.7	24.3	15.3	59.7	55.6	56.3
町村	71	60.6	25.4	15.5	50.7	50.7	66.2
F 1 〔性別〕							
男性	237	62.9	27.0	13.1	62.9	44.3	53.6
女性	390	57.2	25.1	22.1	57.4	62.1	63.1
F 5 〔世帯構成〕							
一人暮らし	48	58.3	16.7	22.9	47.9	47.9	56.3
一世代世帯	158	57.0	28.5	25.3	65.2	53.8	58.9
二世代世帯	303	62.4	24.8	15.5	58.1	56.4	58.7
（本人と子）	255	62.0	25.9	16.5	57.6	56.9	58.8
（本人と親）	48	64.6	18.8	10.4	60.4	54.2	58.3
三世代世帯	93	57.0	30.1	14.0	63.4	58.1	62.4
その他の世帯	25	48.0	24.0	24.0	48.0	56.0	68.0
【 5 5 ～ 5 9 歳 】							
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	336	58.6	28.6	20.2	58.9	57.4	61.6
〔都市規模別〕							
大都市	66	45.5	31.8	22.7	65.2	69.7	62.1
中都市	147	62.6	28.6	19.7	58.5	52.4	63.3
小都市	80	60.0	25.0	20.0	56.3	58.8	55.0
町村	43	62.8	30.2	18.6	55.8	53.5	67.4
F 1 〔性別〕							
男性	117	59.8	29.1	12.8	61.5	43.6	59.8
女性	219	58.0	28.3	24.2	57.5	64.8	62.6
F 2 〔年齢〕							
5 5 ～ 5 9 歳	336	58.6	28.6	20.2	58.9	57.4	61.6
6 0 ～ 6 4 歳	-	-	-	-	-	-	-
F 5 〔世帯構成〕							
一人暮らし	23	52.2	21.7	26.1	65.2	56.5	47.8
一世代世帯	63	58.7	31.7	28.6	63.5	52.4	61.9
二世代世帯	178	63.5	25.8	15.2	57.3	56.7	60.7
（本人と子）	152	61.8	27.0	15.8	57.2	57.9	59.9
（本人と親）	26	73.1	19.2	11.5	57.7	50.0	65.4
三世代世帯	60	51.7	33.3	18.3	58.3	63.3	66.7
その他の世帯	12	33.3	41.7	50.0	50.0	66.7	75.0
【 6 0 ～ 6 4 歳 】							
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	291	60.1	22.7	16.8	60.1	52.9	57.0
〔都市規模別〕							
大都市	78	53.8	28.2	23.1	64.1	52.6	47.4
中都市	121	57.0	19.8	18.2	59.5	55.4	61.2
小都市	64	75.0	23.4	9.4	64.1	51.6	57.8
町村	28	57.1	17.9	10.7	42.9	46.4	64.3
F 1 〔性別〕							
男性	120	65.8	25.0	13.3	64.2	45.0	47.5
女性	171	56.1	21.1	19.3	57.3	58.5	63.7
F 2 〔年齢〕							
5 5 ～ 5 9 歳	-	-	-	-	-	-	-
6 0 ～ 6 4 歳	291	60.1	22.7	16.8	60.1	52.9	57.0
F 5 〔世帯構成〕							
一人暮らし	25	64.0	12.0	20.0	32.0	40.0	64.0
一世代世帯	95	55.8	26.3	23.2	66.3	54.7	56.8
二世代世帯	125	60.8	23.2	16.0	59.2	56.0	56.0
（本人と子）	103	62.1	24.3	17.5	58.3	55.3	57.3
（本人と親）	22	54.5	18.2	9.1	63.6	59.1	50.0
三世代世帯	33	66.7	24.2	6.1	72.7	48.5	54.5
その他の世帯	13	61.5	7.7	-	46.2	46.2	61.5

表 2 - 5 - 2 商品・サービスについての不満内容（食料品）（ 2 ）

（ Q 7 S Q 2 - （ 2 ） M . A . ）

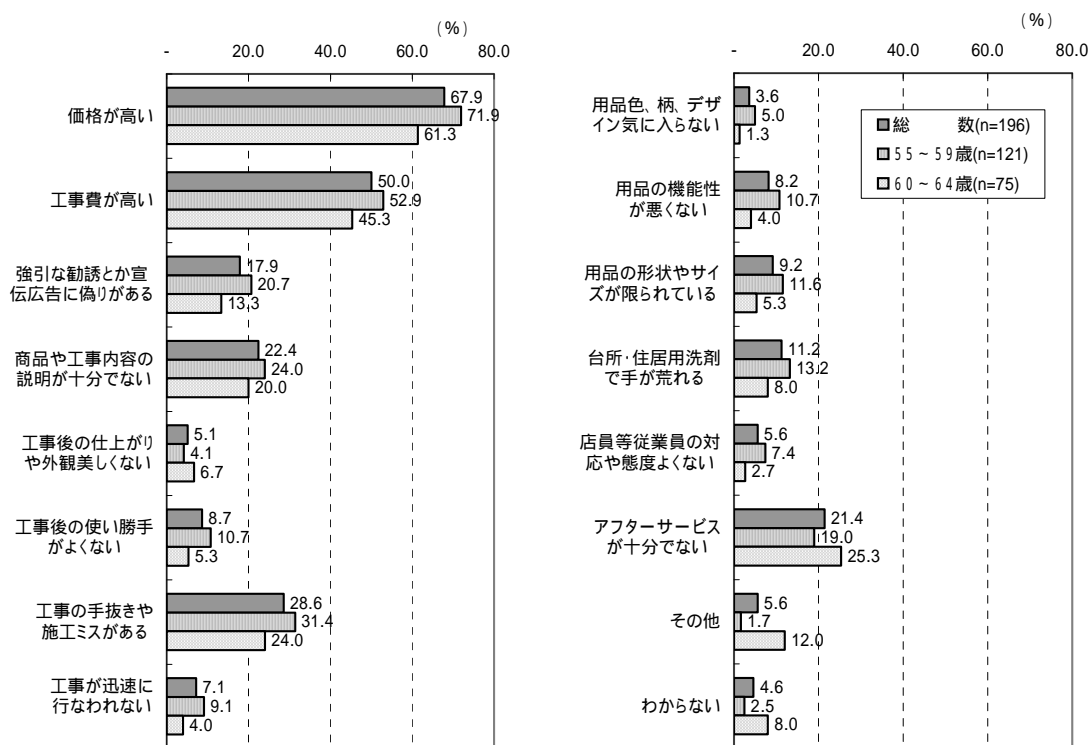
	食品表示 の活字が 小さい等 見にくい (%)	店内がき たない	店員の対 応や態度 がよくな い	アフター サービス が十分で ない	その他	わからな い
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	29.7	1.8	7.7	7.2	3.0	0.3
〔都市規模別〕						
大都市	30.6	2.8	6.3	6.3	2.8	-
中都市	29.9	1.5	6.3	6.0	2.6	0.7
小都市	28.5	1.4	10.4	8.3	4.2	-
町村	29.6	1.4	9.9	11.3	2.8	-
F 1 〔性別〕						
男性	18.6	0.4	5.9	9.3	3.0	-
女性	36.4	2.6	8.7	5.9	3.1	0.5
F 5 〔世帯構成〕						
一人暮らし	33.3	2.1	12.5	10.4	2.1	-
一世代世帯	32.9	2.5	8.9	9.5	1.9	1.3
二世帯世帯	25.1	1.0	6.9	5.9	3.3	-
（本人と子）	25.5	1.2	6.3	6.7	3.1	-
（本人と親）	22.9	-	10.4	2.1	4.2	-
三世帯世帯	34.4	2.2	5.4	5.4	3.2	-
その他の世帯	40.0	4.0	8.0	8.0	8.0	-
【 5 5 ～ 5 9 歳 】						
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊	27.1	2.4	11.0	9.2	3.3	0.3
〔都市規模別〕						
大都市	28.8	4.5	9.1	12.1	3.0	-
中都市	27.9	2.0	9.5	5.4	2.7	0.7
小都市	23.8	2.5	15.0	12.5	6.3	-
町村	27.9	-	11.6	11.6	-	-
F 1 〔性別〕						
男性	16.2	-	8.5	11.1	3.4	-
女性	32.9	3.7	12.3	8.2	3.2	0.5
F 2 〔年齢〕						
5 5 ～ 5 9 歳	27.1	2.4	11.0	9.2	3.3	0.3
6 0 ～ 6 4 歳	-	-	-	-	-	-
F 5 〔世帯構成〕						
一人暮らし	39.1	4.3	21.7	17.4	-	-
一世代世帯	30.2	3.2	17.5	14.3	1.6	1.6
二世帯世帯	23.0	1.1	8.4	7.3	3.4	-
（本人と子）	24.3	1.3	7.9	7.9	2.6	-
（本人と親）	15.4	-	11.5	3.8	7.7	-
三世帯世帯	28.3	3.3	8.3	6.7	5.0	-
その他の世帯	41.7	8.3	8.3	8.3	8.3	-
【 6 0 ～ 6 4 歳 】						
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊	32.6	1.0	3.8	4.8	2.7	0.3
〔都市規模別〕						
大都市	32.1	1.3	3.8	1.3	2.6	-
中都市	32.2	0.8	2.5	6.6	2.5	0.8
小都市	34.4	-	4.7	3.1	1.6	-
町村	32.1	3.6	7.1	10.7	7.1	-
F 1 〔性別〕						
男性	20.8	0.8	3.3	7.5	2.5	-
女性	40.9	1.2	4.1	2.9	2.9	0.6
F 2 〔年齢〕						
5 5 ～ 5 9 歳	-	-	-	-	-	-
6 0 ～ 6 4 歳	32.6	1.0	3.8	4.8	2.7	0.3
F 5 〔世帯構成〕						
一人暮らし	28.0	-	4.0	4.0	4.0	-
一世代世帯	34.7	2.1	3.2	6.3	2.1	1.1
二世帯世帯	28.0	0.8	4.8	4.0	3.2	-
（本人と子）	27.2	1.0	3.9	4.9	3.9	-
（本人と親）	31.8	-	9.1	-	-	-
三世帯世帯	45.5	-	-	3.0	-	-
その他の世帯	38.5	-	7.7	7.7	7.7	-

(6) 商品・サービスについての不満内容 (住宅・住居用品) (Q 7 S Q 2 - (3))

前問 Q 7 S Q で不満を感じている商品・サービスで「住宅・住居用品」を挙げた層に対し、「住宅・住居用品について不満に思う理由」について尋ねてみると、総数では、「価格が高い」が 67.9% で最も高く、以下、「工事費が高い」が 50.0%、「工費の手抜きや施工ミスがある」が 28.6%、「商品や工事内容の説明が十分でない」が 22.4%、「アフターサービスが十分でない」が 21.4%、「強引な勧誘とか宣伝広告に偽りがある」が 17.9% などとなっている。

年齢区分別に比較すると、55～59 歳では、「価格が高い」が 71.9%、「工事費が高い」が 52.9%、「工費の手抜きや施工ミスがある」が 31.4%、「強引な勧誘とか宣伝広告に偽りがある」が 20.7% と高く、60～64 歳では、「アフターサービスが十分でない」が 25.3% と高くなっている。

図 2 - 6 - 1 商品・サービスについての不満内容 (住宅・住居用品)
(Q 7 S Q 2 - (3) M . A .)



< 総数 >

都市規模別に比較すると、大都市では「価格が高い」(75.5%)、「強引な勧誘とか宣伝広告に偽りがある」(22.4%)が高く、小都市では「工事費が高い」(59.0%)が他と比べて高くなっている。

性別で比較すると、女性では「工事費が高い」(54.6%)、「商品や工事内容の説明が十分でない」(28.7%)、「台所・住居用洗剤で手が荒れる」(16.7%)、「アフターサービスが十分でない」(25.0%)が男性と比べて高くなっている。

住居形態別に比較してみると、借家では77.6%が「価格が高い」、持家では64.7%が「工事費が高い」、64.0%が「価格が高い」と回答している。

表 2 - 6 - 1 商品・サービスについての不満内容（住宅・住居用品）（１）
（Ｑ７ＳＱ２－（３） Ｍ．Ａ．）

	該当数	価格が高い	工事が高い	強引な勧誘とか宣伝広告に偽りある	商品や工事内容の説明が十分でない	工事後の仕上がりや外観美しくない	工事後の使い勝手がよくない	工事の手抜きや施工ミスがある	工事が迅速に行なわれない
(%)									
★★【総数】★★	196	67.9	50.0	17.9	22.4	5.1	8.7	28.6	7.1
〔都市規模別〕									
大都市	49	75.5	36.7	22.4	18.4	4.1	8.2	28.6	6.1
中都市	91	68.1	53.8	17.6	29.7	6.6	11.0	26.4	6.6
小都市	39	61.5	59.0	15.4	12.8	2.6	5.1	28.2	10.3
町村	17	58.8	47.1	11.8	17.6	5.9	5.9	41.2	5.9
F 1〔性別〕									
男性	88	65.9	44.3	15.9	14.8	5.7	3.4	27.3	6.8
女性	108	69.4	54.6	19.4	28.7	4.6	13.0	29.6	7.4
F 8〔住居形態〕									
持家（一戸建て）	129	62.8	65.9	21.7	28.7	7.0	11.6	33.3	10.1
持家（集合住宅）	7	85.7	42.9	14.3	14.3	-	14.3	28.6	-
賃貸住宅（一戸建て）	8	87.5	25.0	12.5	-	-	-	12.5	-
賃貸住宅（集合住宅）	49	75.5	14.3	8.2	10.2	2.0	2.0	18.4	2.0
給与住宅（社宅・官公舎など）	1	100.0	100.0	100.0	100.0	-	-	100.0	-
その他	2	50.0	-	-	-	-	-	-	-
持家（計）	136	64.0	64.7	21.3	27.9	6.6	11.8	33.1	9.6
借家（計）	58	77.6	17.2	10.3	10.3	1.7	1.7	19.0	1.7
（５５～５９歳）									
★★【総数】★★	121	71.9	52.9	20.7	24.0	4.1	10.7	31.4	9.1
〔都市規模別〕									
大都市	27	81.5	40.7	22.2	18.5	3.7	11.1	37.0	7.4
中都市	58	67.2	55.2	24.1	32.8	5.2	12.1	29.3	8.6
小都市	28	67.9	60.7	14.3	14.3	-	7.1	25.0	10.7
町村	8	87.5	50.0	12.5	12.5	12.5	12.5	50.0	12.5
F 1〔性別〕									
男性	53	69.8	50.9	20.8	18.9	3.8	5.7	30.2	9.4
女性	68	73.5	54.4	20.6	27.9	4.4	14.7	32.4	8.8
F 8〔住居形態〕									
持家（一戸建て）	82	64.6	65.9	23.2	29.3	6.1	13.4	32.9	12.2
持家（集合住宅）	5	80.0	40.0	20.0	20.0	-	20.0	40.0	-
賃貸住宅（一戸建て）	5	100.0	40.0	20.0	-	-	-	20.0	-
賃貸住宅（集合住宅）	27	85.2	18.5	11.1	11.1	-	3.7	25.9	3.7
給与住宅（社宅・官公舎など）	1	100.0	100.0	100.0	100.0	-	-	100.0	-
その他	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
持家（計）	87	65.5	64.4	23.0	28.7	5.7	13.8	33.3	11.5
借家（計）	33	87.9	24.2	15.2	12.1	-	3.0	27.3	3.0
（６０～６４歳）									
★★【総数】★★	75	61.3	45.3	13.3	20.0	6.7	5.3	24.0	4.0
〔都市規模別〕									
大都市	22	68.2	31.8	22.7	18.2	4.5	4.5	18.2	4.5
中都市	33	69.7	51.5	6.1	24.2	9.1	9.1	21.2	3.0
小都市	11	45.5	54.5	18.2	9.1	9.1	-	36.4	9.1
町村	9	33.3	44.4	11.1	22.2	-	-	33.3	-
F 1〔性別〕									
男性	35	60.0	34.3	8.6	8.6	8.6	-	22.9	2.9
女性	40	62.5	55.0	17.5	30.0	5.0	10.0	25.0	5.0
F 8〔住居形態〕									
持家（一戸建て）	47	59.6	66.0	19.1	27.7	8.5	8.5	34.0	6.4
持家（集合住宅）	2	100.0	50.0	-	-	-	-	-	-
賃貸住宅（一戸建て）	3	66.7	-	-	-	-	-	-	-
賃貸住宅（集合住宅）	22	63.6	9.1	4.5	9.1	4.5	-	9.1	-
給与住宅（社宅・官公舎など）	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	1	-	-	-	-	-	-	-	-
持家（計）	49	61.2	65.3	18.4	26.5	8.2	8.2	32.7	6.1
借家（計）	25	64.0	8.0	4.0	8.0	4.0	-	8.0	-

表 2 - 6 - 2 商品・サービスについての不満内容（住宅・住居用品）（2）
（Q7SQ2 - （3） M.A.）

	用品色、 柄、デザイン 気に入らない	用品の機 能性が悪 くない	用品の形 状やサイ ズが限ら れている	台所・住 居用洗剤 で手が荒 れる	店員等従 業員の対 応や態度 よくない	アフター サービス が十分で ない	その他	わからな い
（％）								
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	3.6	8.2	9.2	11.2	5.6	21.4	5.6	4.6
〔都市規模別〕								
大都市	2.0	4.1	6.1	10.2	4.1	18.4	6.1	8.2
中都市	4.4	12.1	11.0	8.8	4.4	24.2	5.5	3.3
小都市	5.1	7.7	10.3	15.4	10.3	17.9	7.7	5.1
町村	-	-	5.9	17.6	5.9	23.5	-	-
F 1 〔性別〕								
男性	5.7	10.2	8.0	4.5	5.7	17.0	4.5	5.7
女性	1.9	6.5	10.2	16.7	5.6	25.0	6.5	3.7
F 8 〔住居形態〕								
持家（一戸建て）	2.3	8.5	10.9	13.2	7.0	23.3	2.3	3.9
持家（集合住宅）	14.3	-	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	-
賃貸住宅（一戸建て）	-	-	12.5	-	-	12.5	37.5	-
賃貸住宅（集合住宅）	4.1	8.2	4.1	8.2	2.0	18.4	8.2	8.2
給与住宅（社宅・官舎など）	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	50.0	-	-
持家（計）	2.9	8.1	11.0	13.2	7.4	22.8	2.9	3.7
借家（計）	5.2	8.6	5.2	6.9	1.7	17.2	12.1	6.9
（55～59歳）								
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	5.0	10.7	11.6	13.2	7.4	19.0	1.7	2.5
〔都市規模別〕								
大都市	3.7	7.4	7.4	11.1	7.4	18.5	3.7	3.7
中都市	5.2	13.8	12.1	12.1	5.2	20.7	1.7	3.4
小都市	7.1	10.7	14.3	17.9	10.7	17.9	-	-
町村	-	-	12.5	12.5	12.5	12.5	-	-
F 1 〔性別〕								
男性	7.5	11.3	9.4	7.5	9.4	13.2	-	3.8
女性	2.9	10.3	13.2	17.6	5.9	23.5	2.9	1.5
F 8 〔住居形態〕								
持家（一戸建て）	3.7	11.0	13.4	13.4	8.5	20.7	1.2	1.2
持家（集合住宅）	20.0	-	-	20.0	20.0	20.0	20.0	-
賃貸住宅（一戸建て）	-	-	20.0	-	-	20.0	-	-
賃貸住宅（集合住宅）	3.7	11.1	7.4	14.8	3.7	14.8	-	7.4
給与住宅（社宅・官舎など）	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-	-
持家（計）	4.6	10.3	12.6	13.8	9.2	20.7	2.3	1.1
借家（計）	6.1	12.1	9.1	12.1	3.0	15.2	-	6.1
（60～64歳）								
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	1.3	4.0	5.3	8.0	2.7	25.3	12.0	8.0
〔都市規模別〕								
大都市	-	-	4.5	9.1	-	18.2	9.1	13.6
中都市	3.0	9.1	9.1	3.0	3.0	30.3	12.1	3.0
小都市	-	-	-	9.1	9.1	18.2	27.3	18.2
町村	-	-	-	22.2	-	33.3	-	-
F 1 〔性別〕								
男性	2.9	8.6	5.7	-	-	22.9	11.4	8.6
女性	-	-	5.0	15.0	5.0	27.5	12.5	7.5
F 8 〔住居形態〕								
持家（一戸建て）	-	4.3	6.4	12.8	4.3	27.7	4.3	8.5
持家（集合住宅）	-	-	50.0	-	-	-	-	-
賃貸住宅（一戸建て）	-	-	-	-	-	-	100.0	-
賃貸住宅（集合住宅）	4.5	4.5	-	-	-	22.7	18.2	9.1
給与住宅（社宅・官舎など）	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	100.0	-	-
持家（計）	-	4.1	8.2	12.2	4.1	26.5	4.1	8.2
借家（計）	4.0	4.0	-	-	-	20.0	28.0	8.0

(7) 商品・サービスについての不満内容 (理美容・化粧品) (Q 7 S Q 2 - (4))

前問 Q 7 S Q で不満を感じている商品・サービスで「理美容・化粧品」を挙げた層に対し、「理美容・化粧品について不満に思う理由」について尋ねてみると、総数では、「価格が高い」が 82.9% で最も高く、以下、「料金が高い」が 56.1%、「強引な販売とか宣伝広告に偽りがある」が 14.6%、「技術が下手」が 12.2% などとなっている。

年齢区分別に比較すると、55～59 歳では、「価格が高い」が 87.5%、「強引な販売とか宣伝広告に偽りがある」が 20.8% と高くなっている。60～64 歳では、「料金が高い」が 58.8% と高くなっている。

図 2 - 7 - 1 商品・サービスについての不満内容 (理美容・化粧品)
(Q 7 S Q 2 - (4) M . A .)

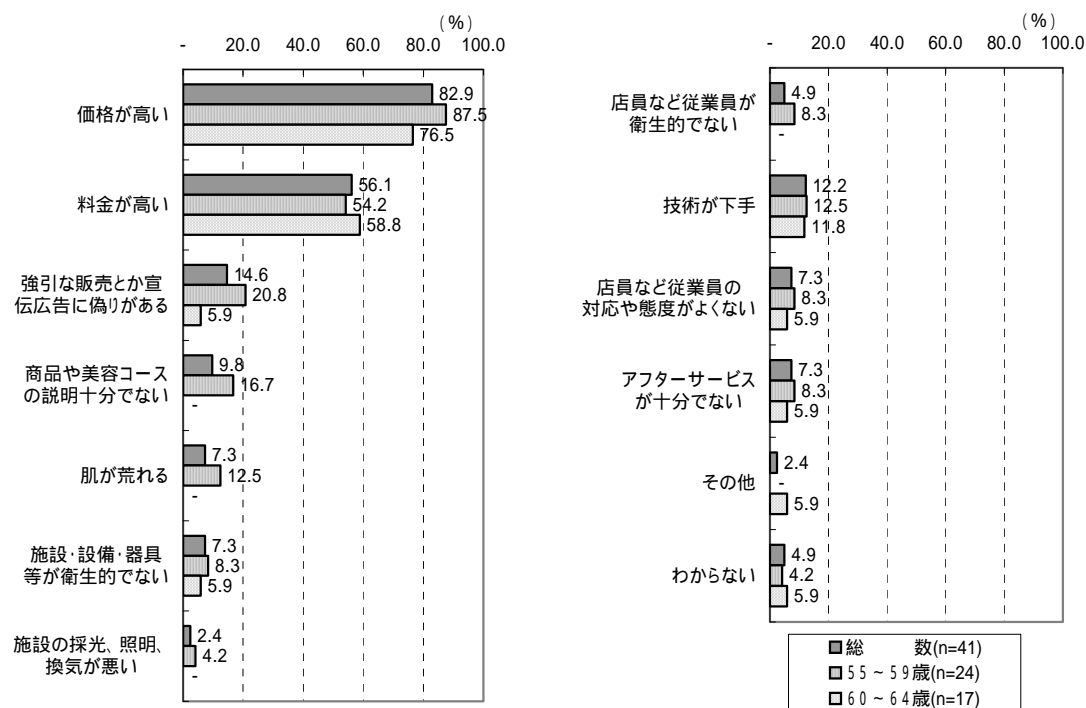


表 2 - 7 - 1 商品・サービスについての不満内容（理美容・化粧品）（１）
（Ｑ７ＳＱ２－（４） Ｍ．Ａ．）

	該当数	価格が高い	料金が安い	強引な販売とか宣伝広告に偽りある	商品や美容コースの説明十分でない	肌が荒れる	施設・設備・器具等が衛生的でない
(%)							
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	41	82.9	56.1	14.6	9.8	7.3	7.3
〔都市規模別〕							
大都市	13	69.2	61.5	15.4	15.4	15.4	15.4
中都市	22	95.5	54.5	13.6	9.1	4.5	4.5
小都市	4	50.0	50.0	25.0	-	-	-
町村	2	100.0	50.0	-	-	-	-
F 1〔性別〕							
男性	11	81.8	63.6	18.2	18.2	-	-
女性	30	83.3	53.3	13.3	6.7	10.0	10.0
Q 1〔時間的なゆとりを感じているか〕							
感じている	12	100.0	41.7	16.7	-	-	-
多少感じている	14	71.4	57.1	7.1	7.1	7.1	14.3
あまり感じていない	8	100.0	62.5	12.5	12.5	12.5	-
感じていない	7	57.1	71.4	28.6	28.6	14.3	14.3
わからない	-	-	-	-	-	-	-
感じている（計）	26	84.6	50.0	11.5	3.8	3.8	7.7
感じていない（計）	15	80.0	66.7	20.0	20.0	13.3	6.7
【 5 5 ～ 5 9 歳 】							
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	24	87.5	54.2	20.8	16.7	12.5	8.3
〔都市規模別〕							
大都市	5	80.0	60.0	20.0	40.0	40.0	20.0
中都市	15	100.0	53.3	20.0	13.3	6.7	6.7
小都市	2	-	50.0	50.0	-	-	-
町村	2	100.0	50.0	-	-	-	-
F 1〔性別〕							
男性	5	100.0	100.0	40.0	40.0	-	-
女性	19	84.2	42.1	15.8	10.5	15.8	10.5
Q 1〔時間的なゆとりを感じているか〕							
感じている	5	100.0	40.0	40.0	-	-	-
多少感じている	7	85.7	57.1	-	14.3	14.3	14.3
あまり感じていない	7	100.0	57.1	14.3	14.3	14.3	-
感じていない	5	60.0	60.0	40.0	40.0	20.0	20.0
わからない	-	-	-	-	-	-	-
感じている（計）	12	91.7	50.0	16.7	8.3	8.3	8.3
感じていない（計）	12	83.3	58.3	25.0	25.0	16.7	8.3
【 6 0 ～ 6 4 歳 】							
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	17	76.5	58.8	5.9	-	-	5.9
〔都市規模別〕							
大都市	8	62.5	62.5	12.5	-	-	12.5
中都市	7	85.7	57.1	-	-	-	-
小都市	2	100.0	50.0	-	-	-	-
町村	-	-	-	-	-	-	-
F 1〔性別〕							
男性	6	66.7	33.3	-	-	-	-
女性	11	81.8	72.7	9.1	-	-	9.1
Q 1〔時間的なゆとりを感じているか〕							
感じている	7	100.0	42.9	-	-	-	-
多少感じている	7	57.1	57.1	14.3	-	-	14.3
あまり感じていない	1	100.0	100.0	-	-	-	-
感じていない	2	50.0	100.0	-	-	-	-
わからない	-	-	-	-	-	-	-
感じている（計）	14	78.6	50.0	7.1	-	-	7.1
感じていない（計）	3	66.7	100.0	-	-	-	-

表 2 - 7 - 2 商品・サービスについての不満内容（理美容・化粧品）（2）

（Q7SQ2 - （4） M.A.）

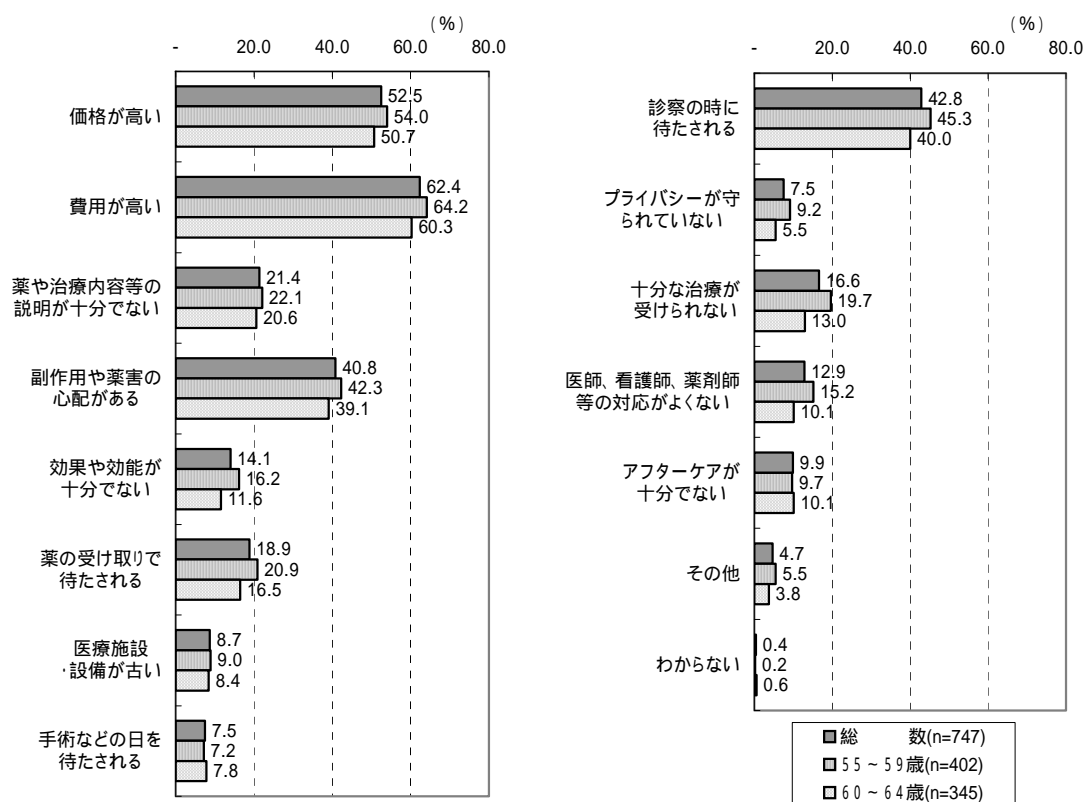
	施設の採 光、照明 、換気が 悪い (%)	店員など 従業員が 衛生的で ない	技術が下 手	店員など 従業員の 対応等が よくない	アフター サービス が十分で ない	その他	わから ない
【総数】	2.4	4.9	12.2	7.3	7.3	2.4	4.9
〔都市規模別〕							
大都市	7.7	7.7	7.7	7.7	7.7	7.7	7.7
中都市	-	4.5	18.2	9.1	9.1	-	4.5
小都市	-	-	-	-	-	-	-
町村	-	-	-	-	-	-	-
F1〔性別〕							
男性	-	-	18.2	9.1	-	-	9.1
女性	3.3	6.7	10.0	6.7	10.0	3.3	3.3
Q1〔時間的なゆとりを感じている か〕							
感じている	-	-	8.3	-	8.3	-	-
多少感じている	-	7.1	14.3	7.1	7.1	7.1	7.1
あまり感じていない	-	-	12.5	-	12.5	-	-
感じていない	14.3	14.3	14.3	28.6	-	-	14.3
わからない	-	-	-	-	-	-	-
感じている（計）	-	3.8	11.5	3.8	7.7	3.8	3.8
感じていない（計）	6.7	6.7	13.3	13.3	6.7	-	6.7
【55～59歳】							
【総数】	4.2	8.3	12.5	8.3	8.3	-	4.2
〔都市規模別〕							
大都市	20.0	20.0	-	20.0	20.0	-	20.0
中都市	-	6.7	20.0	6.7	6.7	-	-
小都市	-	-	-	-	-	-	-
町村	-	-	-	-	-	-	-
F1〔性別〕							
男性	-	-	20.0	-	-	-	-
女性	5.3	10.5	10.5	10.5	10.5	-	5.3
Q1〔時間的なゆとりを感じている か〕							
感じている	-	-	-	-	-	-	-
多少感じている	-	14.3	28.6	14.3	14.3	-	-
あまり感じていない	-	-	14.3	-	14.3	-	-
感じていない	20.0	20.0	-	20.0	-	-	20.0
わからない	-	-	-	-	-	-	-
感じている（計）	-	8.3	16.7	8.3	8.3	-	-
感じていない（計）	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	-	8.3
【60～64歳】							
【総数】	-	-	11.8	5.9	5.9	5.9	5.9
〔都市規模別〕							
大都市	-	-	12.5	-	-	12.5	-
中都市	-	-	14.3	14.3	14.3	-	14.3
小都市	-	-	-	-	-	-	-
町村	-	-	-	-	-	-	-
F1〔性別〕							
男性	-	-	16.7	16.7	-	-	16.7
女性	-	-	9.1	-	9.1	9.1	-
Q1〔時間的なゆとりを感じている か〕							
感じている	-	-	14.3	-	14.3	-	-
多少感じている	-	-	-	-	-	14.3	14.3
あまり感じていない	-	-	-	-	-	-	-
感じていない	-	-	50.0	50.0	-	-	-
わからない	-	-	-	-	-	-	-
感じている（計）	-	-	7.1	-	7.1	7.1	7.1
感じていない（計）	-	-	33.3	33.3	-	-	-

(8) 商品・サービスについての不満内容 (医療・医薬品) (Q 7 S Q 2 - (5))

前問 Q 7 S Q で不満を感じている商品・サービスで「医療・医療品」を挙げた層に対し、「医療・医薬品について不満に思う理由」について尋ねてみると、総数では、「費用が高い」が 62.4% で最も高く、以下、「価格が高い」が 52.5%、「診察の時に待たされる」が 42.8%、「副作用や薬害の心配がある」が 40.8%、「薬や治療内容等の説明が十分でない」が 21.4% などとなっている。

年齢区分別に比較すると、55～59 歳では、「診察の時に待たされる」が 45.3%、「十分な治療が受けられない」が 19.7%、「医師、看護師、薬剤師等の対応がよくない」が 15.2% と 60～64 歳に比べて高くなっている。

図 2 - 8 - 1 商品・サービスについての不満内容 (医療・医薬品)
(Q 7 S Q 2 - (5) M . A .)



< 総数 >

都市規模別に比較すると、大都市では「薬や治療内容等の説明が十分でない」(29.4%)が、小都市では「薬の受け取りで待たされる」(22.8%)、「診察の時に待たされる」(47.9%)が、他と比べて高くなっている。

性別では、男性は「費用が高い」(65.6%)、「診察の時に待たされる」(45.6%)が、女性では「副作用や薬害の心配がある」(47.2%)が、それぞれ高くなっている。

未既婚別にみると、既婚（配偶者と離別）では「価格が高い」(58.5%)が高くなっている。

< 55～59 歳 >

都市規模別に比較すると、大都市では「価格が高い」(62.8%)、「費用が高い」(68.6%)、「薬や治療内容等の説明が十分でない」(29.1%)、「手術などの日を待たされる」(16.3%)、「医師、看護師、薬剤師等の対応がよくない」(20.9%)が他と比べて高くなっている。

性別で比較すると、男性は「費用が高い」(67.7%)が、女性では「副作用や薬害の心配がある」(48.2%)、「十分な治療が受けられない」(22.3%)が、それぞれ高くなっている。

未既婚別に比較すると、既婚（配偶者と離別）では「価格が高い」(59.3%)、「費用が高い」(70.4%)が高くなっている。

< 60～64 歳 >

都市規模別に比較すると、大都市では「薬や治療内容等の説明が十分でない」(29.8%)が、中都市では「費用が高い」(64.7%)、「副作用や薬害の心配がある」(48.0%)、「診察の時に待たされる」(47.3%)が、小都市では「薬の受け取りで待たされる」(25.0%)が、他と比べてそれぞれ高くなっている。

性別では、男性は「費用が高い」(63.1%)、「診察の時に待たされる」(43.1%)が、女性では「副作用や薬害の心配がある」(46.0%)が、それぞれ高くなっている。

表2 - 8 - 1 商品・サービスについての不満内容（医療・医薬品）（１）

（Ｑ７ＳＱ２ - （５） Ｍ．Ａ．）

(%)	該当数	価格が高い	費用が高い	薬や治療内容等の説明が十分でない	副作用や薬害の心配がある	効果や効能が十分でない	薬の受け取りで待たされる	医療施設・設備が古い
＊ ＊ 【 総 数 】	747	52.5	62.4	21.4	40.8	14.1	18.9	8.7
〔都市規模別〕								
大都市	170	55.9	62.4	29.4	40.0	17.1	16.5	9.4
中都市	315	54.6	63.5	20.6	45.4	15.2	18.4	7.9
小都市	167	49.7	62.9	17.4	37.7	11.4	22.8	10.8
町村	95	44.2	57.9	16.8	32.6	9.5	17.9	6.3
F 1〔性別〕								
男性	285	53.0	65.6	21.1	30.5	15.4	19.6	8.4
女性	462	52.2	60.4	21.6	47.2	13.2	18.4	8.9
F 3〔未既婚〕								
未婚	36	44.4	50.0	27.8	50.0	13.9	11.1	2.8
既婚（配偶者あり）	622	52.9	63.7	21.2	41.2	14.5	19.3	8.8
既婚（配偶者と離死別）	89	52.8	58.4	20.2	34.8	11.2	19.1	10.1
配偶者と死別	36	44.4	58.3	16.7	36.1	11.1	25.0	19.4
配偶者と離別	53	58.5	58.5	22.6	34.0	11.3	15.1	3.8
【 5 5 ～ 5 9 歳 】								
＊ ＊ 【 総 数 】	402	54.0	64.2	22.1	42.3	16.2	20.9	9.0
〔都市規模別〕								
大都市	86	62.8	68.6	29.1	46.5	20.9	22.1	11.6
中都市	165	55.2	62.4	20.0	43.0	17.0	20.6	7.3
小都市	95	47.4	65.3	21.1	40.0	13.7	21.1	11.6
町村	56	48.2	60.7	19.6	37.5	10.7	19.6	5.4
F 1〔性別〕								
男性	155	52.9	67.7	20.6	32.9	19.4	22.6	9.7
女性	247	54.7	61.9	23.1	48.2	14.2	19.8	8.5
F 3〔未既婚〕								
未婚	20	45.0	50.0	30.0	50.0	15.0	20.0	5.0
既婚（配偶者あり）	340	54.1	64.4	21.5	42.6	16.5	21.2	9.1
既婚（配偶者と離死別）	42	57.1	69.0	23.8	35.7	14.3	19.0	9.5
配偶者と死別	15	53.3	66.7	26.7	46.7	6.7	26.7	26.7
配偶者と離別	27	59.3	70.4	22.2	29.6	18.5	14.8	-
【 6 0 ～ 6 4 歳 】								
＊ ＊ 【 総 数 】	345	50.7	60.3	20.6	39.1	11.6	16.5	8.4
〔都市規模別〕								
大都市	84	48.8	56.0	29.8	33.3	13.1	10.7	7.1
中都市	150	54.0	64.7	21.3	48.0	13.3	16.0	8.7
小都市	72	52.8	59.7	12.5	34.7	8.3	25.0	9.7
町村	39	38.5	53.8	12.8	25.6	7.7	15.4	7.7
F 1〔性別〕								
男性	130	53.1	63.1	21.5	27.7	10.8	16.2	6.9
女性	215	49.3	58.6	20.0	46.0	12.1	16.7	9.3
F 3〔未既婚〕								
未婚	16	43.8	50.0	25.0	50.0	12.5	-	-
既婚（配偶者あり）	282	51.4	62.8	20.9	39.4	12.1	17.0	8.5
既婚（配偶者と離死別）	47	48.9	48.9	17.0	34.0	8.5	19.1	10.6
配偶者と死別	21	38.1	52.4	9.5	28.6	14.3	23.8	14.3
配偶者と離別	26	57.7	46.2	23.1	38.5	3.8	15.4	7.7

表2 - 8 - 2 商品・サービスについての不満内容（医療・医薬品）（2）

（Q7SQ2 - （5） M.A.）

	手術などの 日を待たされる	診察の時に 待たされる	プライバシーが 守られていない	十分な治療が 受けられない	医師、看護師など の対応がよくない	アフターケアが 十分でない	その他	わからない
(%)								
＊ ＊ 【 総 数 】	7.5	42.8	7.5	16.6	12.9	9.9	4.7	0.4
〔都市規模別〕								
大都市	11.2	36.5	8.8	17.6	15.3	12.9	7.1	0.6
中都市	5.7	43.5	9.5	16.8	13.7	10.8	3.5	0.3
小都市	7.8	47.9	4.2	16.8	12.0	8.4	5.4	-
町村	6.3	43.2	4.2	13.7	7.4	4.2	3.2	1.1
F 1〔性別〕								
男性	8.4	45.6	6.7	14.0	11.9	7.7	4.6	1.1
女性	6.9	41.1	8.0	18.2	13.4	11.3	4.8	-
F 3〔未婚〕								
未婚	11.1	33.3	8.3	13.9	5.6	13.9	-	-
既婚（配偶者あり）	7.4	44.1	8.2	16.9	13.5	9.2	4.8	0.3
既婚（配偶者と離死別）	6.7	38.2	2.2	15.7	11.2	13.5	5.6	1.1
配偶者と死別	5.6	33.3	5.6	19.4	11.1	13.9	2.8	2.8
配偶者と離別	7.5	41.5	-	13.2	11.3	13.2	7.5	-
【 5 5 ～ 5 9 歳 】								
＊ ＊ 【 総 数 】	7.2	45.3	9.2	19.7	15.2	9.7	5.5	0.2
〔都市規模別〕								
大都市	16.3	48.8	12.8	23.3	20.9	17.4	4.7	1.2
中都市	3.0	40.0	10.9	18.2	14.5	8.5	4.8	-
小都市	8.4	50.5	6.3	23.2	13.7	8.4	7.4	-
町村	3.6	46.4	3.6	12.5	10.7	3.6	5.4	-
F 1〔性別〕								
男性	9.7	47.7	9.7	15.5	12.9	7.7	5.2	0.6
女性	5.7	43.7	8.9	22.3	16.6	10.9	5.7	-
F 3〔未婚〕								
未婚	15.0	40.0	5.0	20.0	5.0	15.0	-	-
既婚（配偶者あり）	6.8	45.6	10.3	19.7	15.9	8.2	6.2	0.3
既婚（配偶者と離死別）	7.1	45.2	2.4	19.0	14.3	19.0	2.4	-
配偶者と死別	6.7	40.0	6.7	33.3	13.3	26.7	-	-
配偶者と離別	7.4	48.1	-	11.1	14.8	14.8	3.7	-
【 6 0 ～ 6 4 歳 】								
＊ ＊ 【 総 数 】	7.8	40.0	5.5	13.0	10.1	10.1	3.8	0.6
〔都市規模別〕								
大都市	6.0	23.8	4.8	11.9	9.5	8.3	9.5	-
中都市	8.7	47.3	8.0	15.3	12.7	13.3	2.0	0.7
小都市	6.9	44.4	1.4	8.3	9.7	8.3	2.8	-
町村	10.3	38.5	5.1	15.4	2.6	5.1	-	2.6
F 1〔性別〕								
男性	6.9	43.1	3.1	12.3	10.8	7.7	3.8	1.5
女性	8.4	38.1	7.0	13.5	9.8	11.6	3.7	-
F 3〔未婚〕								
未婚	6.3	25.0	12.5	6.3	6.3	12.5	-	-
既婚（配偶者あり）	8.2	42.2	5.7	13.5	10.6	10.3	3.2	0.4
既婚（配偶者と離死別）	6.4	31.9	2.1	12.8	8.5	8.5	8.5	2.1
配偶者と死別	4.8	28.6	4.8	9.5	9.5	4.8	4.8	4.8
配偶者と離別	7.7	34.6	-	15.4	7.7	11.5	11.5	-

(9) 商品・サービスについての不満内容 (家電等) (Q 7 S Q 2 - (6))

前問 Q 7 S Q で不満を感じている商品・サービスで「家電等」を挙げた層に対し、「家電等について不満に思う理由」について尋ねてみると、総数では、「価格が高い」が 63.8% で最も高く、以下、「機能が多すぎて使いにくい」が 56.4%、「運搬・取付け・修理等の費用が高い」が 38.3%、「性能などの説明が十分でない」が 33.0%、「故障が多い」が 22.3% などとなっている。

年齢区分別に比較してみると、55～59 歳では、「運搬・取付け・修理等の費用が高い」が 41.2%、60～64 歳では、「価格が高い」が 65.1%、「機能が多すぎて使いにくい」が 58.1% とそれぞれ高くなっている。

図 2 - 9 - 1 商品・サービスについての不満内容 (家電等)
(Q 7 S Q 2 - (6) M . A .)

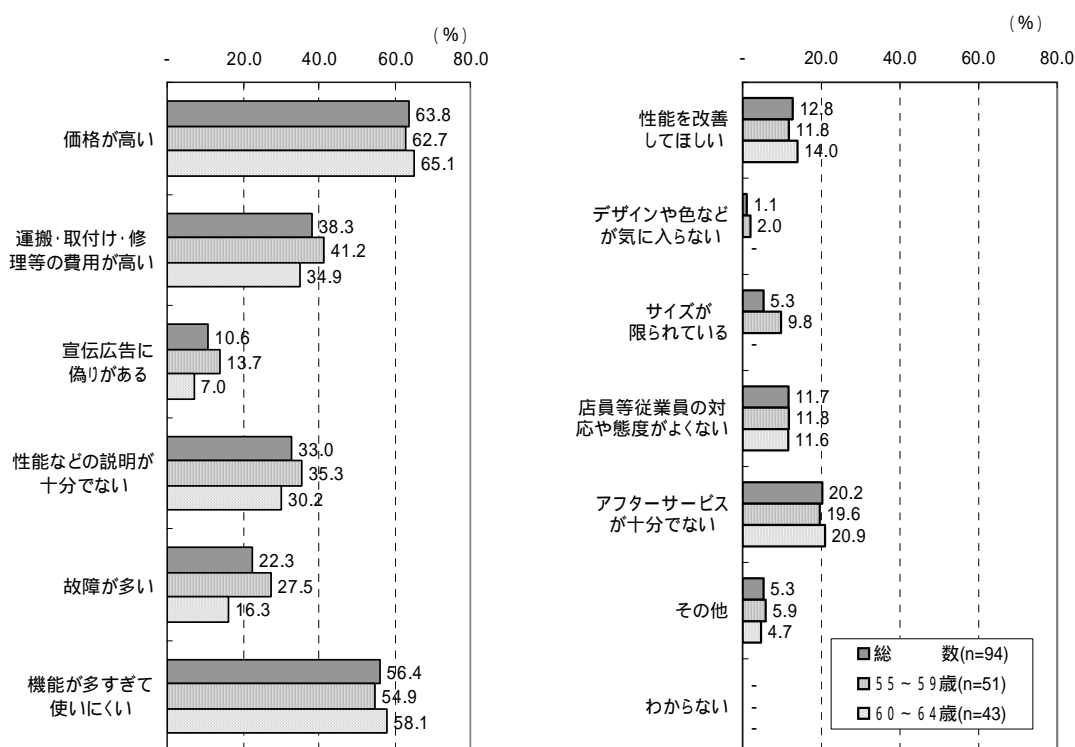


表 2 - 9 - 1 商品・サービスについての不満内容（家電等）（１）
（Ｑ７ＳＱ２－（６） Ｍ．Ａ．）

	該当数	価格が高い	運搬・取付け・修理等の費用が高い	宣伝広告に偽りがある	性能などの説明が十分でない	故障が多い	機能が多すぎて使いにくい
(%)							
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊	94	63.8	38.3	10.6	33.0	22.3	56.4
〔都市規模別〕							
大都市	23	65.2	13.0	13.0	30.4	21.7	65.2
中都市	43	62.8	51.2	14.0	39.5	20.9	55.8
小都市	21	66.7	38.1	-	23.8	28.6	47.6
町村	7	57.1	42.9	14.3	28.6	14.3	57.1
F 1〔性別〕							
男性	47	68.1	38.3	6.4	34.0	19.1	53.2
女性	47	59.6	38.3	14.9	31.9	25.5	59.6
F 5〔世帯構成〕							
一人暮らし	14	57.1	28.6	14.3	50.0	35.7	42.9
一世代世帯	18	55.6	50.0	11.1	44.4	11.1	55.6
二世代世帯	45	68.9	37.8	8.9	26.7	20.0	62.2
（本人と子）	36	69.4	33.3	5.6	27.8	22.2	58.3
（本人と親）	9	66.7	55.6	22.2	22.2	11.1	77.8
三世代世帯	10	70.0	40.0	10.0	10.0	30.0	50.0
その他の世帯	7	57.1	28.6	14.3	42.9	28.6	57.1
【 5 5 ～ 5 9 歳 】							
＊ ＊ 【 総 数 】	51	62.7	41.2	13.7	35.3	27.5	54.9
〔都市規模別〕							
大都市	13	61.5	23.1	15.4	38.5	23.1	76.9
中都市	24	58.3	54.2	16.7	37.5	25.0	54.2
小都市	9	77.8	33.3	-	22.2	44.4	33.3
町村	5	60.0	40.0	20.0	40.0	20.0	40.0
F 1〔性別〕							
男性	26	61.5	38.5	11.5	34.6	26.9	50.0
女性	25	64.0	44.0	16.0	36.0	28.0	60.0
F 5〔世帯構成〕							
一人暮らし	8	37.5	37.5	12.5	62.5	50.0	37.5
一世代世帯	8	62.5	50.0	12.5	50.0	12.5	75.0
二世代世帯	25	68.0	40.0	12.0	28.0	24.0	60.0
（本人と子）	21	71.4	38.1	9.5	28.6	23.8	52.4
（本人と親）	4	50.0	50.0	25.0	25.0	25.0	100.0
三世代世帯	5	80.0	40.0	20.0	-	20.0	20.0
その他の世帯	5	60.0	40.0	20.0	40.0	40.0	60.0
【 6 0 ～ 6 4 歳 】							
＊ ＊ 【 総 数 】	43	65.1	34.9	7.0	30.2	16.3	58.1
〔都市規模別〕							
大都市	10	70.0	-	10.0	20.0	20.0	50.0
中都市	19	68.4	47.4	10.5	42.1	15.8	57.9
小都市	12	58.3	41.7	-	25.0	16.7	58.3
町村	2	50.0	50.0	-	-	-	100.0
F 1〔性別〕							
男性	21	76.2	38.1	-	33.3	9.5	57.1
女性	22	54.5	31.8	13.6	27.3	22.7	59.1
F 5〔世帯構成〕							
一人暮らし	6	83.3	16.7	16.7	33.3	16.7	50.0
一世代世帯	10	50.0	50.0	10.0	40.0	10.0	40.0
二世代世帯	20	70.0	35.0	5.0	25.0	15.0	65.0
（本人と子）	15	66.7	26.7	-	26.7	20.0	66.7
（本人と親）	5	80.0	60.0	20.0	20.0	-	60.0
三世代世帯	5	60.0	40.0	-	20.0	40.0	80.0
その他の世帯	2	50.0	-	-	50.0	-	50.0

表 2 - 9 - 2 商品・サービスについての不満内容（家電等）（ 2 ）
（ Q 7 S Q 2 - （ 6 ） M . A . ）

	性能を改 善してほ しい	デザイン や色など が気に入 らない	サイズが 限られて いる	店員等従 業員の対 応や態度 よくない	アフター サービス が十分で ない	その他	わからな い
(%)							
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊	12.8	1.1	5.3	11.7	20.2	5.3	-
〔都市規模別〕							
大都市	8.7	-	13.0	8.7	30.4	4.3	-
中都市	16.3	2.3	2.3	11.6	25.6	4.7	-
小都市	9.5	-	-	19.0	4.8	9.5	-
町村	14.3	-	14.3	-	-	-	-
F 1〔性別〕							
男性	14.9	2.1	4.3	12.8	21.3	4.3	-
女性	10.6	-	6.4	10.6	19.1	6.4	-
F 5〔世帯構成〕							
一人暮らし	-	-	7.1	21.4	21.4	14.3	-
一世代世帯	27.8	5.6	5.6	22.2	16.7	-	-
二世代世帯	11.1	-	4.4	6.7	24.4	6.7	-
（本人と子）	11.1	-	5.6	5.6	22.2	8.3	-
（本人と親）	11.1	-	-	11.1	33.3	-	-
三世代世帯	10.0	-	-	10.0	10.0	-	-
その他の世帯	14.3	-	14.3	-	14.3	-	-
【 5 5 ～ 5 9 歳 】							
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊	11.8	2.0	9.8	11.8	19.6	5.9	-
〔都市規模別〕							
大都市	7.7	-	23.1	15.4	38.5	7.7	-
中都市	16.7	4.2	4.2	8.3	20.8	8.3	-
小都市	-	-	-	22.2	-	-	-
町村	20.0	-	20.0	-	-	-	-
F 1〔性別〕							
男性	11.5	3.8	7.7	15.4	15.4	3.8	-
女性	12.0	-	12.0	8.0	24.0	8.0	-
F 5〔世帯構成〕							
一人暮らし	-	-	12.5	25.0	12.5	12.5	-
一世代世帯	37.5	12.5	12.5	12.5	12.5	-	-
二世代世帯	8.0	-	8.0	8.0	28.0	8.0	-
（本人と子）	9.5	-	9.5	9.5	28.6	9.5	-
（本人と親）	-	-	-	-	25.0	-	-
三世代世帯	-	-	-	20.0	-	-	-
その他の世帯	20.0	-	20.0	-	20.0	-	-
【 6 0 ～ 6 4 歳 】							
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊	14.0	-	-	11.6	20.9	4.7	-
〔都市規模別〕							
大都市	10.0	-	-	-	20.0	-	-
中都市	15.8	-	-	15.8	31.6	-	-
小都市	16.7	-	-	16.7	8.3	16.7	-
町村	-	-	-	-	-	-	-
F 1〔性別〕							
男性	19.0	-	-	9.5	28.6	4.8	-
女性	9.1	-	-	13.6	13.6	4.5	-
F 5〔世帯構成〕							
一人暮らし	-	-	-	16.7	33.3	16.7	-
一世代世帯	20.0	-	-	30.0	20.0	-	-
二世代世帯	15.0	-	-	5.0	20.0	5.0	-
（本人と子）	13.3	-	-	-	13.3	6.7	-
（本人と親）	20.0	-	-	20.0	40.0	-	-
三世代世帯	20.0	-	-	-	20.0	-	-
その他の世帯	-	-	-	-	-	-	-

(10) 商品・サービスについての不満内容(自動車)(Q7SQ2-(7))

前問Q7SQで不満を感じている商品・サービスで「自動車」を挙げた層に対し、「自動車について不満に思う理由」について尋ねてみると、総数では、「車検・点検費用が高い」と「保険料が高い」が同率の68.9%で最も高く、以下、「価格が高い」が64.4%、「修理費用が高い」が56.7%と、これら4項目に集中し、大きく離れて「駐車場代(料金)が高い」(21.1%)などとなっている。

年齢区分別に比較すると、55～59歳では、「車検・点検費用が高い」が75.0%、「保険料が高い」が72.9%と60～64歳に比べて高く、60～64歳では、「価格が高い」が66.7%と55～59歳に比べて高くなっている。

図2-10-1 商品・サービスについての不満内容(自動車)
(Q7SQ2-(7) M.A.)

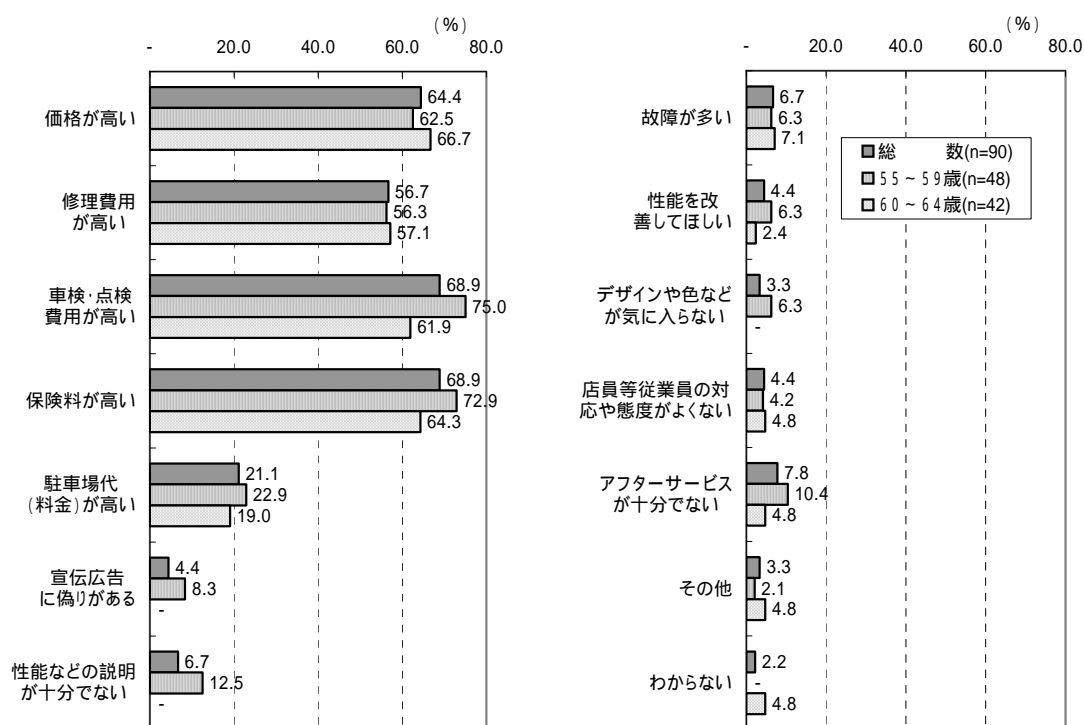


表 2 - 10 - 1 商品・サービスについての不満内容（自動車）（１）
（Ｑ７ＳＱ２－（７） Ｍ．Ａ．）

	該当数	価格が高い	修理費用が高い	車検・点検費用が高い	保険料が高い	駐車場代（料金）が高い	宣伝広告に偽りがある	性能などの説明が十分でない
(%)								
★★【総数】★★	90	64.4	56.7	68.9	68.9	21.1	4.4	6.7
〔都市規模別〕								
大都市	15	60.0	53.3	66.7	66.7	13.3	6.7	6.7
中都市	40	62.5	60.0	77.5	80.0	25.0	2.5	7.5
小都市	21	71.4	61.9	61.9	52.4	19.0	9.5	-
町村	14	64.3	42.9	57.1	64.3	21.4	-	14.3
F 1〔性別〕								
男性	51	68.6	51.0	58.8	64.7	23.5	3.9	3.9
女性	39	59.0	64.1	82.1	74.4	17.9	5.1	10.3
Q 1 8（F 7）〔現在の職業〕								
農林漁業	2	50.0	100.0	-	50.0	-	-	-
自営業	23	65.2	56.5	65.2	69.6	17.4	-	8.7
常勤の被雇用者	22	72.7	45.5	81.8	68.2	27.3	9.1	4.5
会社の嘱託や顧問等	2	100.0	100.0	50.0	100.0	50.0	-	-
契約・派遣・臨時・パート	17	52.9	29.4	58.8	58.8	29.4	-	5.9
内職	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-	-
仕事はしていない	24	62.5	79.2	75.0	75.0	12.5	8.3	8.3
有職（計）	66	65.2	48.5	66.7	66.7	24.2	3.0	6.1
【５５～５９歳】								
★★【総数】★★	48	62.5	56.3	75.0	72.9	22.9	8.3	12.5
〔都市規模別〕								
大都市	8	75.0	62.5	62.5	87.5	12.5	12.5	12.5
中都市	21	57.1	61.9	85.7	81.0	23.8	4.8	14.3
小都市	10	60.0	30.0	60.0	40.0	20.0	20.0	-
町村	9	66.7	66.7	77.8	77.8	33.3	-	22.2
F 1〔性別〕								
男性	26	69.2	46.2	69.2	65.4	30.8	7.7	7.7
女性	22	54.5	68.2	81.8	81.8	13.6	9.1	18.2
Q 1 8（F 7）〔現在の職業〕								
農林漁業	2	50.0	100.0	-	50.0	-	-	-
自営業	11	45.5	45.5	63.6	72.7	9.1	-	18.2
常勤の被雇用者	17	76.5	41.2	88.2	70.6	35.3	11.8	5.9
会社の嘱託や顧問等	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-
契約・派遣・臨時・パート	8	75.0	62.5	87.5	75.0	50.0	-	12.5
内職	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-	-
仕事はしていない	9	44.4	77.8	77.8	77.8	-	22.2	22.2
有職（計）	39	66.7	51.3	74.4	71.8	28.2	5.1	10.3
【６０～６４歳】								
★★【総数】★★	42	66.7	57.1	61.9	64.3	19.0	-	-
〔都市規模別〕								
大都市	7	42.9	42.9	71.4	42.9	14.3	-	-
中都市	19	68.4	57.9	68.4	78.9	26.3	-	-
小都市	11	81.8	90.9	63.6	63.6	18.2	-	-
町村	5	60.0	-	20.0	40.0	-	-	-
F 1〔性別〕								
男性	25	68.0	56.0	48.0	64.0	16.0	-	-
女性	17	64.7	58.8	82.4	64.7	23.5	-	-
Q 1 8（F 7）〔現在の職業〕								
農林漁業	-	-	-	-	-	-	-	-
自営業	12	83.3	66.7	66.7	66.7	25.0	-	-
常勤の被雇用者	5	60.0	60.0	60.0	60.0	-	-	-
会社の嘱託や顧問等	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-	-
契約・派遣・臨時・パート	9	33.3	-	33.3	44.4	11.1	-	-
内職	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-	-
仕事はしていない	15	73.3	80.0	73.3	73.3	20.0	-	-
有職（計）	27	63.0	44.4	55.6	59.3	18.5	-	-

表 2 - 10 - 2 商品・サービスについての不満内容（家電等）（ 2 ）
（ Q 7 S Q 2 - （ 7 ） M . A . ）

	故障が多い	性能を改善してほしい	デザインや色などが気に入らない	店員等従業員の対応や態度よくない	アフターサービスが十分でない	その他	わからない
(%)							
【 総 数 】	6.7	4.4	3.3	4.4	7.8	3.3	2.2
〔都市規模別〕							
大都市	13.3	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7
中都市	5.0	2.5	2.5	7.5	10.0	-	2.5
小都市	9.5	4.8	4.8	-	4.8	4.8	-
町村	-	7.1	-	-	7.1	7.1	-
F 1〔性別〕							
男性	5.9	3.9	3.9	5.9	5.9	3.9	2.0
女性	7.7	5.1	2.6	2.6	10.3	2.6	2.6
Q 1 8（F 7）〔現在の職業〕							
農林漁業	-	-	-	-	-	-	-
自営業	4.3	4.3	-	4.3	13.0	8.7	-
常勤の被雇用者	4.5	-	9.1	-	9.1	4.5	4.5
会社の嘱託や顧問等	50.0	-	-	50.0	-	-	-
契約・派遣・臨時・パート	5.9	5.9	-	-	5.9	-	5.9
内職	-	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-
仕事はしていない	8.3	8.3	4.2	8.3	4.2	-	-
有職（計）	6.1	3.0	3.0	3.0	9.1	4.5	3.0
【 5 5 ～ 5 9 歳 】							
【 総 数 】	6.3	6.3	6.3	4.2	10.4	2.1	-
〔都市規模別〕							
大都市	12.5	12.5	12.5	12.5	12.5	12.5	-
中都市	4.8	4.8	4.8	4.8	9.5	-	-
小都市	10.0	-	10.0	-	10.0	-	-
町村	-	11.1	-	-	11.1	-	-
F 1〔性別〕							
男性	7.7	3.8	7.7	3.8	7.7	-	-
女性	4.5	9.1	4.5	4.5	13.6	4.5	-
Q 1 8（F 7）〔現在の職業〕							
農林漁業	-	-	-	-	-	-	-
自営業	9.1	9.1	-	9.1	9.1	9.1	-
常勤の被雇用者	5.9	-	11.8	-	11.8	-	-
会社の嘱託や顧問等	-	-	-	-	-	-	-
契約・派遣・臨時・パート	-	12.5	-	-	12.5	-	-
内職	-	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-
仕事はしていない	11.1	11.1	11.1	11.1	11.1	-	-
有職（計）	5.1	5.1	5.1	2.6	10.3	2.6	-
【 6 0 ～ 6 4 歳 】							
【 総 数 】	7.1	2.4	-	4.8	4.8	4.8	4.8
〔都市規模別〕							
大都市	14.3	-	-	-	-	-	14.3
中都市	5.3	-	-	10.5	10.5	-	5.3
小都市	9.1	9.1	-	-	-	9.1	-
町村	-	-	-	-	-	20.0	-
F 1〔性別〕							
男性	4.0	4.0	-	8.0	4.0	8.0	4.0
女性	11.8	-	-	-	5.9	-	5.9
Q 1 8（F 7）〔現在の職業〕							
農林漁業	-	-	-	-	-	-	-
自営業	-	-	-	-	16.7	8.3	-
常勤の被雇用者	-	-	-	-	-	20.0	20.0
会社の嘱託や顧問等	100.0	-	-	100.0	-	-	-
契約・派遣・臨時・パート	11.1	-	-	-	-	-	11.1
内職	-	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-
仕事はしていない	6.7	6.7	-	6.7	-	-	-
有職（計）	7.4	-	-	3.7	7.4	7.4	7.4

(11) 商品・サービスについての不満内容(教育・教養・教育用品)(Q7SQ2-(8))

前問Q7SQで不満を感じている商品・サービスで「教育・教養・教育用品」を挙げた層に対し、「教育・教養・教育用品について不満に思う理由」について尋ねてみると、総数では、「授業・受講料が高い」が63.8%で最も高く、以下、「教師や生徒など教育現場の問題多い」が58.6%、「価格が高い」が25.0%、「強引な勧誘や宣伝広告に偽りがある」が23.7%、「語学等各種教室の講師の資質が低い」が22.4%、「学習用教材を購入させられる」が19.7%などとなっている。

年齢区分別に比較すると、55～59歳では、「授業・受講料が高い」(71.6%)が60～64歳に比べて高く、60～64歳では、「教師や生徒など教育現場の問題多い」(64.0%)、「語学等各種教室の講師の資質が低い」(26.0%)が55～59歳に比べて高くなっている。

図2-11-1 商品・サービスについての不満内容(教育・教養・教育用品)
(Q7SQ2-(8) M.A.)

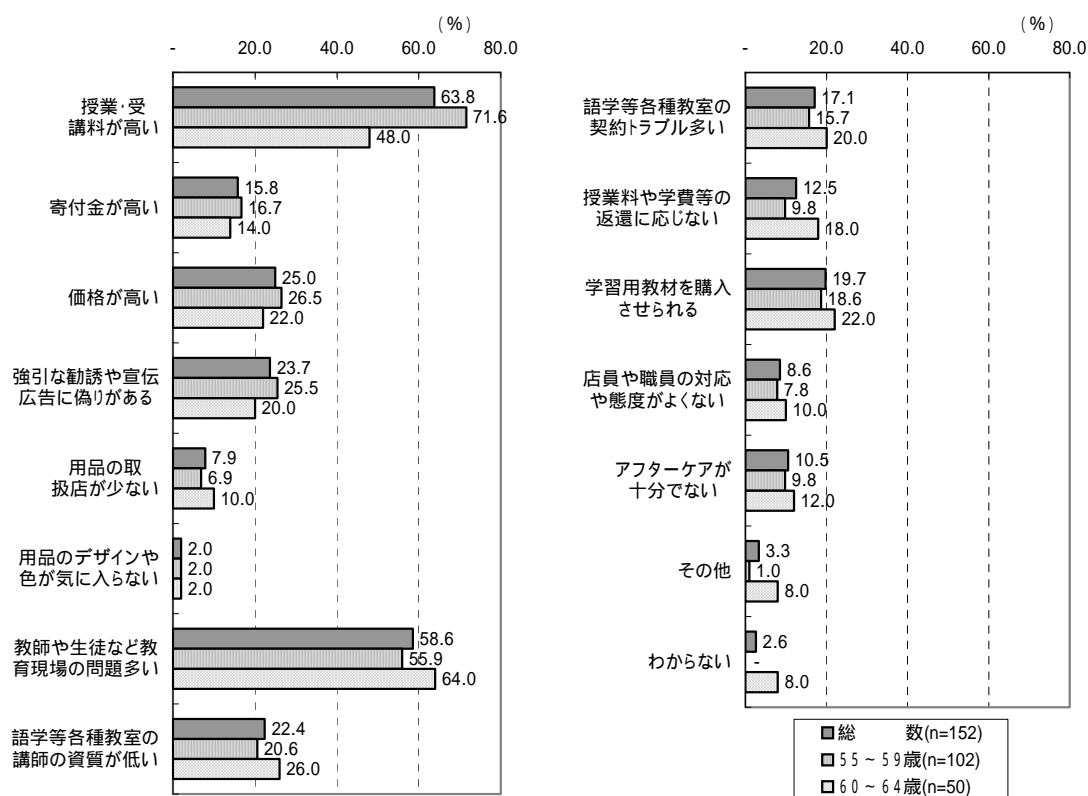


表 2 - 11 - 1 商品・サービスについての不満内容（教育・教養・教育用品）（１）
（Ｑ７ＳＱ２－（８） Ｍ．Ａ．）

	該当数	授業・受講料が高い	寄付金が高い	価格が高い	強引な勧誘や宣伝広告に偽りがある	用品の取扱店が少ない	用品のデザインや色が気に入らない	教師や生徒など教育現場の問題多い
(%)								
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	152	63.8	15.8	25.0	23.7	7.9	2.0	58.6
〔都市規模別〕								
大都市	36	69.4	16.7	27.8	25.0	8.3	2.8	52.8
中都市	76	63.2	14.5	27.6	23.7	9.2	1.3	57.9
小都市	28	60.7	17.9	25.0	25.0	-	3.6	71.4
町村	12	58.3	16.7	-	16.7	16.7	-	50.0
F 1〔性別〕								
男性	74	59.5	21.6	32.4	21.6	6.8	-	60.8
女性	78	67.9	10.3	17.9	25.6	9.0	3.8	56.4
F 1 0〔全収入額〕								
収入あり（計）	131	63.4	16.0	22.9	23.7	8.4	1.5	59.5
年額 1 8 0 万円未満	7	85.7	28.6	14.3	14.3	14.3	-	71.4
年額 1 8 0 ～ 3 6 0 万円未満	41	68.3	19.5	19.5	22.0	9.8	2.4	63.4
年額 3 6 0 ～ 7 2 0 万円未満	53	60.4	15.1	26.4	24.5	7.5	-	54.7
年額 7 2 0 ～ 9 6 0 万円未満	19	68.4	10.5	15.8	31.6	5.3	5.3	63.2
年額 9 6 0 万円以上	11	36.4	9.1	36.4	18.2	9.1	-	54.5
収入はない	3	-	-	66.7	33.3	-	-	-
わからない	18	77.8	16.7	33.3	22.2	5.6	5.6	61.1
【 5 5 ～ 5 9 歳 】								
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	102	71.6	16.7	26.5	25.5	6.9	2.0	55.9
〔都市規模別〕								
大都市	25	72.0	20.0	36.0	24.0	8.0	4.0	56.0
中都市	48	72.9	12.5	29.2	31.3	6.3	-	52.1
小都市	19	68.4	21.1	21.1	15.8	-	5.3	73.7
町村	10	70.0	20.0	-	20.0	20.0	-	40.0
F 1〔性別〕								
男性	46	67.4	21.7	34.8	21.7	6.5	-	56.5
女性	56	75.0	12.5	19.6	28.6	7.1	3.6	55.4
F 1 0〔全収入額〕								
収入あり（計）	85	71.8	16.5	22.4	25.9	7.1	1.2	55.3
年額 1 8 0 万円未満	5	100.0	40.0	-	20.0	-	-	60.0
年額 1 8 0 ～ 3 6 0 万円未満	20	80.0	25.0	20.0	30.0	5.0	-	65.0
年額 3 6 0 ～ 7 2 0 万円未満	37	67.6	13.5	21.6	21.6	8.1	-	45.9
年額 7 2 0 ～ 9 6 0 万円未満	17	64.7	5.9	17.6	35.3	5.9	5.9	64.7
年額 9 6 0 万円以上	6	66.7	16.7	66.7	16.7	16.7	-	50.0
収入はない	2	-	-	100.0	50.0	-	-	-
わからない	15	80.0	20.0	40.0	20.0	6.7	6.7	66.7
【 6 0 ～ 6 4 歳 】								
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	50	48.0	14.0	22.0	20.0	10.0	2.0	64.0
〔都市規模別〕								
大都市	11	63.6	9.1	9.1	27.3	9.1	-	45.5
中都市	28	46.4	17.9	25.0	10.7	14.3	3.6	67.9
小都市	9	44.4	11.1	33.3	44.4	-	-	66.7
町村	2	-	-	-	-	-	-	100.0
F 1〔性別〕								
男性	28	46.4	21.4	28.6	21.4	7.1	-	67.9
女性	22	50.0	4.5	13.6	18.2	13.6	4.5	59.1
F 1 0〔全収入額〕								
収入あり（計）	46	47.8	15.2	23.9	19.6	10.9	2.2	67.4
年額 1 8 0 万円未満	2	50.0	-	50.0	-	50.0	-	100.0
年額 1 8 0 ～ 3 6 0 万円未満	21	57.1	14.3	19.0	14.3	14.3	4.8	61.9
年額 3 6 0 ～ 7 2 0 万円未満	16	43.8	18.8	37.5	31.3	6.3	-	75.0
年額 7 2 0 ～ 9 6 0 万円未満	2	100.0	50.0	-	-	-	-	50.0
年額 9 6 0 万円以上	5	-	-	-	20.0	-	-	60.0
収入はない	1	-	-	-	-	-	-	-
わからない	3	66.7	-	-	33.3	-	-	33.3

< 総数 >

性別で比較すると、男性は「寄付金が高い」（21.6％）、「価格が高い」（32.4％）、「語学等各種教室の講師の資質が低い」（25.7％）が、女性では「授業・受講料が高い」（67.9％）が、それぞれ高くなっている。

表2 - 11 - 2 商品・サービスについての不満内容（教育・教養・教育用品）（2）
（Q7SQ2 - （8） M.A.）

	語学等各 種教室の 講師の資 質が低い (%)	語学等各 種教室の 契約トラ ブル多い	授業料や 学費等の 返還に応 じない	学習用教 材を購入 させられ る	店員や職 員の対応 や態度が よくない	アフター ケアが十 分でない	その他	わから ない
★★【総数】★★	22.4	17.1	12.5	19.7	8.6	10.5	3.3	2.6
〔都市規模別〕								
大都市	25.0	16.7	22.2	13.9	8.3	13.9	5.6	2.8
中都市	21.1	19.7	11.8	22.4	5.3	10.5	1.3	3.9
小都市	25.0	17.9	7.1	25.0	14.3	10.7	7.1	-
町村	16.7	-	-	8.3	16.7	-	-	-
F1（性別）								
男性	25.7	17.6	13.5	16.2	8.1	12.2	2.7	4.1
女性	19.2	16.7	11.5	23.1	9.0	9.0	3.8	1.3
F10〔全収入額〕								
収入あり（計）	21.4	16.0	13.7	22.1	7.6	9.9	3.8	2.3
年額180万円未満	14.3	14.3	42.9	28.6	14.3	14.3	-	-
年額180～360万円未満	26.8	17.1	17.1	26.8	4.9	9.8	4.9	7.3
年額360～720万円未満	18.9	11.3	9.4	13.2	3.8	7.5	3.8	-
年額720～960万円未満	21.1	31.6	10.5	42.1	15.8	21.1	-	-
年額960万円以上	18.2	9.1	9.1	9.1	18.2	-	9.1	-
収入はない	-	33.3	-	-	33.3	33.3	-	-
わからない	33.3	22.2	5.6	5.6	11.1	11.1	-	5.6
【55～59歳】								
★★【総数】★★	20.6	15.7	9.8	18.6	7.8	9.8	1.0	-
〔都市規模別〕								
大都市	24.0	16.0	20.0	16.0	12.0	16.0	-	-
中都市	18.8	18.8	8.3	20.8	2.1	6.3	-	-
小都市	26.3	15.8	5.3	21.1	15.8	15.8	5.3	-
町村	10.0	-	-	10.0	10.0	-	-	-
F1（性別）								
男性	17.4	13.0	6.5	15.2	8.7	10.9	2.2	-
女性	23.2	17.9	12.5	21.4	7.1	8.9	-	-
F10〔全収入額〕								
収入あり（計）	18.8	14.1	10.6	21.2	5.9	8.2	1.2	-
年額180万円未満	20.0	20.0	40.0	20.0	-	-	-	-
年額180～360万円未満	25.0	10.0	15.0	30.0	-	5.0	-	-
年額360～720万円未満	13.5	5.4	2.7	5.4	2.7	5.4	2.7	-
年額720～960万円未満	23.5	35.3	11.8	47.1	17.6	23.5	-	-
年額960万円以上	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	-	-	-
収入はない	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-
わからない	33.3	26.7	6.7	6.7	13.3	13.3	-	-
【60～64歳】								
★★【総数】★★	26.0	20.0	18.0	22.0	10.0	12.0	8.0	8.0
〔都市規模別〕								
大都市	27.3	18.2	27.3	9.1	-	9.1	18.2	9.1
中都市	25.0	21.4	17.9	25.0	10.7	17.9	3.6	10.7
小都市	22.2	22.2	11.1	33.3	11.1	-	11.1	-
町村	50.0	-	-	-	50.0	-	-	-
F1（性別）								
男性	39.3	25.0	25.0	17.9	7.1	14.3	3.6	10.7
女性	9.1	13.6	9.1	27.3	13.6	9.1	13.6	4.5
F10〔全収入額〕								
収入あり（計）	26.1	19.6	19.6	23.9	10.9	13.0	8.7	6.5
年額180万円未満	-	-	50.0	50.0	50.0	50.0	-	-
年額180～360万円未満	28.6	23.8	19.0	23.8	9.5	14.3	9.5	14.3
年額360～720万円未満	31.3	25.0	25.0	31.3	6.3	12.5	6.3	-
年額720～960万円未満	-	-	-	-	-	-	-	-
年額960万円以上	20.0	-	-	-	20.0	-	20.0	-
収入はない	-	100.0	-	-	-	-	-	-
わからない	33.3	-	-	-	-	-	-	33.3

(12) 商品・サービスについての不満内容(クリーニング)(Q7SQ2-(9))

前問Q7SQで不満を感じている商品・サービスで「クリーニング」を挙げた層に対し、「クリーニングについて不満に思う理由」について尋ねてみると、総数では、「料金が高い」と「シミがとれていない」がともに52.9%で最も高く、以下、「黄ばみや汗汚れがとれていない」が35.3%、「型くずれしてしまう」が32.4%、「石油のような匂いがつく」が29.4%、「縮んだり伸びたりしてしまう」が26.5%などとなっている。

図2-12-1 商品・サービスについての不満内容(クリーニング)
(Q7SQ2-(9) M.A.)

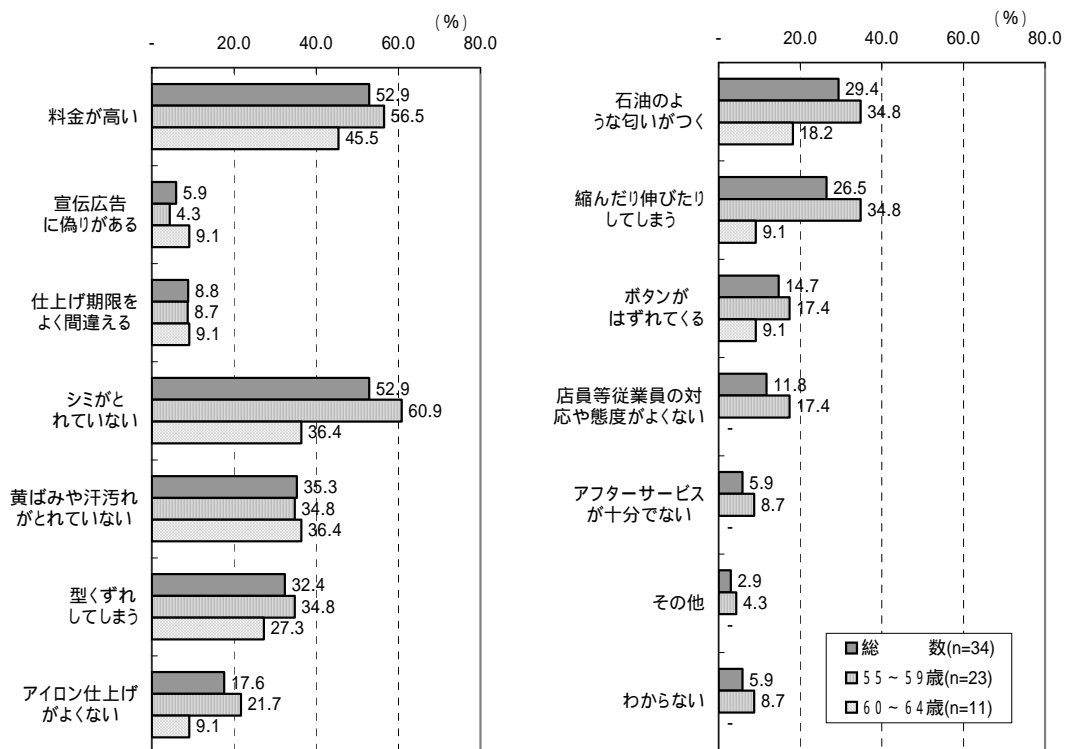


表2 - 12 - 1 商品・サービスについての不満内容(クリーニング)(1)
(Q7SQ2 - (9) M.A.)

	該当数	料金が 高い	宣伝広告 に偽りが ある	仕上げ期 限をよく 間違える	シミがと れていな い	黄ばみや 汗汚れが とれてい ない	型くずれ してしま う	アイロン 仕上げが よくない
(%)								
★★【総数】	34	52.9	5.9	8.8	52.9	35.3	32.4	17.6
〔都市規模別〕								
大都市	10	40.0	20.0	20.0	70.0	50.0	40.0	20.0
中都市	17	64.7	-	5.9	41.2	23.5	23.5	11.8
小都市	5	60.0	-	-	80.0	60.0	60.0	40.0
町村	2	-	-	-	-	-	-	-
F1〔性別〕								
男性	11	36.4	9.1	-	18.2	36.4	9.1	9.1
女性	23	60.9	4.3	13.0	69.6	34.8	43.5	21.7
【55～59歳】								
★★【総数】	23	56.5	4.3	8.7	60.9	34.8	34.8	21.7
〔都市規模別〕								
大都市	5	40.0	20.0	20.0	100.0	60.0	40.0	40.0
中都市	12	66.7	-	8.3	50.0	25.0	25.0	16.7
小都市	4	75.0	-	-	75.0	50.0	75.0	25.0
町村	2	-	-	-	-	-	-	-
F1〔性別〕								
男性	5	20.0	-	-	20.0	20.0	-	-
女性	18	66.7	5.6	11.1	72.2	38.9	44.4	27.8
【60～64歳】								
★★【総数】	11	45.5	9.1	9.1	36.4	36.4	27.3	9.1
〔都市規模別〕								
大都市	5	40.0	20.0	20.0	40.0	40.0	40.0	-
中都市	5	60.0	-	-	20.0	20.0	20.0	-
小都市	1	-	-	-	100.0	100.0	-	100.0
町村	-	-	-	-	-	-	-	-
F1〔性別〕								
男性	6	50.0	16.7	-	16.7	50.0	16.7	16.7
女性	5	40.0	-	20.0	60.0	20.0	40.0	-

	石油のよ うな匂い がつく	縮んだり 伸びたり してしまう	ボタンが はずれて くる	店員等従 業員の対 応や態度 よくない	アフター サービス が十分に ない	その他	わから ない
(%)							
★★【総数】	29.4	26.5	14.7	11.8	5.9	2.9	5.9
〔都市規模別〕							
大都市	30.0	30.0	30.0	20.0	10.0	-	-
中都市	23.5	17.6	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9
小都市	40.0	60.0	20.0	20.0	-	-	-
町村	50.0	-	-	-	-	-	50.0
F1〔性別〕							
男性	9.1	-	9.1	-	-	-	18.2
女性	39.1	39.1	17.4	17.4	8.7	4.3	-
【55～59歳】							
★★【総数】	34.8	34.8	17.4	17.4	8.7	4.3	8.7
〔都市規模別〕							
大都市	40.0	40.0	40.0	40.0	20.0	-	-
中都市	25.0	25.0	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
小都市	50.0	75.0	25.0	25.0	-	-	-
町村	50.0	-	-	-	-	-	50.0
F1〔性別〕							
男性	20.0	-	-	-	-	-	40.0
女性	38.9	44.4	22.2	22.2	11.1	5.6	-
【60～64歳】							
★★【総数】	18.2	9.1	9.1	-	-	-	-
〔都市規模別〕							
大都市	20.0	20.0	20.0	-	-	-	-
中都市	20.0	-	-	-	-	-	-
小都市	-	-	-	-	-	-	-
町村	-	-	-	-	-	-	-
F1〔性別〕							
男性	-	-	16.7	-	-	-	-
女性	40.0	20.0	-	-	-	-	-

(13) 商品・サービスについての不満内容(外食)(Q7SQ2-(10))

前問Q7SQで不満を感じている商品・サービスで「外食」を挙げた層に対し、「外食について不満に思う理由」について尋ねてみると、総数では、「食材の安全性に不安を感じる」が70.5%で最も高く、以下、「値段が高い」が51.4%、「メニューが画一的」が28.6%、「宣伝広告に偽りがある」が24.8%、「個性的な店がない」が21.9%、「店員等従業員の対応や態度がよくない」が19.0%などとなっている。

年齢区分別にみると、55～59歳では、「メニューが画一的」が37.7%、「宣伝広告に偽りがある」が29.5%と60～64歳に比べて高くなっている。

図2-13-1 商品・サービスについての不満内容(外食)
(Q7SQ2-(10) M.A.)

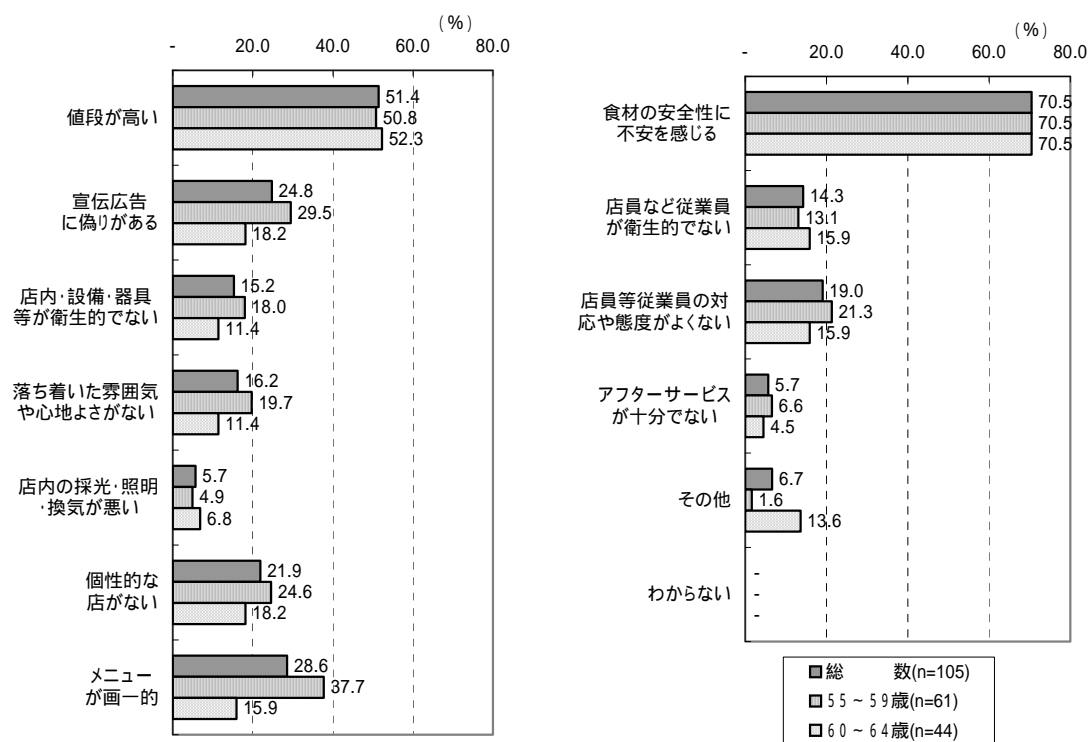


表 2 - 13 - 1 商品・サービスについての不満内容（外食）（１）

（Ｑ７ＳＱ２－（１０） Ｍ．Ａ．）

	該当数	値段が高い	宣伝広告に偽りがある	店内・設備・器具等が衛生的でない	落ち着いた雰囲気や心地よさが無い	店内の採光・照明・換気が悪い	個性的な店がない
(%)							
★★【総数】★★	105	51.4	24.8	15.2	16.2	5.7	21.9
〔都市規模別〕							
大都市	29	44.8	17.2	27.6	20.7	6.9	13.8
中都市	48	54.2	33.3	6.3	10.4	6.3	25.0
小都市	19	63.2	21.1	10.5	31.6	-	21.1
町村	9	33.3	11.1	33.3	-	11.1	33.3
F 1〔性別〕							
男性	45	64.4	22.2	11.1	20.0	6.7	26.7
女性	60	41.7	26.7	18.3	13.3	5.0	18.3
Q 2 1〔健康不安〕							
常に感じている	25	56.0	36.0	24.0	20.0	4.0	16.0
時々感じている	47	46.8	19.1	8.5	14.9	8.5	25.5
あまり感じていない	24	58.3	25.0	25.0	8.3	-	16.7
考えたことがない	9	44.4	22.2	-	33.3	11.1	33.3
わからない	-	-	-	-	-	-	-
感じている（計）	72	50.0	25.0	13.9	16.7	6.9	22.2
【５５～５９歳】							
★★【総数】★★	61	50.8	29.5	18.0	19.7	4.9	24.6
〔都市規模別〕							
大都市	15	46.7	20.0	33.3	33.3	6.7	20.0
中都市	31	51.6	38.7	6.5	12.9	3.2	25.8
小都市	7	71.4	28.6	14.3	42.9	-	14.3
町村	8	37.5	12.5	37.5	-	12.5	37.5
F 1〔性別〕							
男性	24	62.5	29.2	16.7	20.8	4.2	29.2
女性	37	43.2	29.7	18.9	18.9	5.4	21.6
Q 2 1〔健康不安〕							
常に感じている	15	60.0	46.7	26.7	26.7	-	13.3
時々感じている	29	51.7	24.1	10.3	20.7	10.3	31.0
あまり感じていない	14	42.9	28.6	28.6	14.3	-	28.6
考えたことがない	3	33.3	-	-	-	-	-
わからない	-	-	-	-	-	-	-
感じている（計）	44	54.5	31.8	15.9	22.7	6.8	25.0
【６０～６４歳】							
★★【総数】★★	44	52.3	18.2	11.4	11.4	6.8	18.2
〔都市規模別〕							
大都市	14	42.9	14.3	21.4	7.1	7.1	7.1
中都市	17	58.8	23.5	5.9	5.9	11.8	23.5
小都市	12	58.3	16.7	8.3	25.0	-	25.0
町村	1	-	-	-	-	-	-
F 1〔性別〕							
男性	21	66.7	14.3	4.8	19.0	9.5	23.8
女性	23	39.1	21.7	17.4	4.3	4.3	13.0
Q 2 1〔健康不安〕							
常に感じている	10	50.0	20.0	20.0	10.0	10.0	20.0
時々感じている	18	38.9	11.1	5.6	5.6	5.6	16.7
あまり感じていない	10	80.0	20.0	20.0	-	-	-
考えたことがない	6	50.0	33.3	-	50.0	16.7	50.0
わからない	-	-	-	-	-	-	-
感じている（計）	28	42.9	14.3	10.7	7.1	7.1	17.9

表2 - 13 - 2 商品・サービスについての不満内容（外食）（2）

（Q7SQ2 - （10） M.A.）

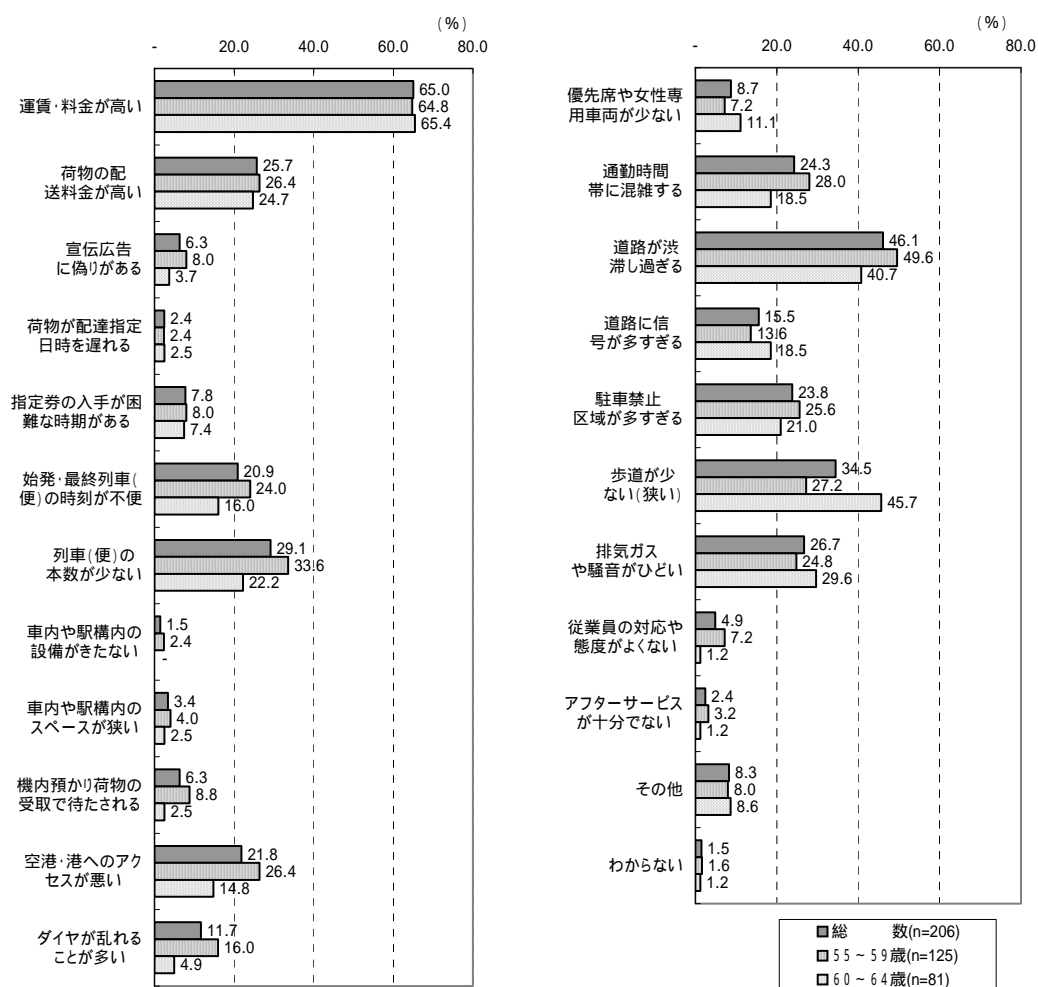
	メニュー が画一的 (%)	食材の安 全性に不 安を感じる	店員など 従業員が 衛生的で ない	店員等従 業員の対 応や態度 よくない	アフター サービス が十分で ない	その他	わからな い
★★【総数】★★	28.6	70.5	14.3	19.0	5.7	6.7	-
〔都市規模別〕							
大都市	17.2	75.9	13.8	27.6	10.3	13.8	-
中都市	29.2	62.5	16.7	18.8	6.3	4.2	-
小都市	36.8	73.7	10.5	15.8	-	5.3	-
町村	44.4	88.9	11.1	-	-	-	-
F1〔性別〕							
男性	37.8	68.9	8.9	22.2	8.9	2.2	-
女性	21.7	71.7	18.3	16.7	3.3	10.0	-
Q21〔健康不安〕							
常に感じている	20.0	76.0	16.0	24.0	12.0	8.0	-
時々感じている	36.2	76.6	12.8	17.0	6.4	4.3	-
あまり感じていない	20.8	66.7	20.8	20.8	-	8.3	-
考えたことがない	33.3	33.3	-	11.1	-	11.1	-
わからない	-	-	-	-	-	-	-
感じている（計）	30.6	76.4	13.9	19.4	8.3	5.6	-
【55～59歳】							
★★【総数】★★	37.7	70.5	13.1	21.3	6.6	1.6	-
〔都市規模別〕							
大都市	33.3	80.0	13.3	33.3	13.3	-	-
中都市	32.3	61.3	12.9	22.6	6.5	3.2	-
小都市	57.1	71.4	14.3	14.3	-	-	-
町村	50.0	87.5	12.5	-	-	-	-
F1〔性別〕							
男性	58.3	75.0	12.5	20.8	8.3	-	-
女性	24.3	67.6	13.5	21.6	5.4	2.7	-
Q21〔健康不安〕							
常に感じている	33.3	80.0	20.0	26.7	13.3	-	-
時々感じている	48.3	72.4	10.3	20.7	6.9	-	-
あまり感じていない	28.6	64.3	14.3	21.4	-	-	-
考えたことがない	-	33.3	-	-	-	33.3	-
わからない	-	-	-	-	-	-	-
感じている（計）	43.2	75.0	13.6	22.7	9.1	-	-
【60～64歳】							
★★【総数】★★	15.9	70.5	15.9	15.9	4.5	13.6	-
〔都市規模別〕							
大都市	-	71.4	14.3	21.4	7.1	28.6	-
中都市	23.5	64.7	23.5	11.8	5.9	5.9	-
小都市	25.0	75.0	8.3	16.7	-	8.3	-
町村	-	100.0	-	-	-	-	-
F1〔性別〕							
男性	14.3	61.9	4.8	23.8	9.5	4.8	-
女性	17.4	78.3	26.1	8.7	-	21.7	-
Q21〔健康不安〕							
常に感じている	-	70.0	10.0	20.0	10.0	20.0	-
時々感じている	16.7	83.3	16.7	11.1	5.6	11.1	-
あまり感じていない	10.0	70.0	30.0	20.0	-	20.0	-
考えたことがない	50.0	33.3	-	16.7	-	-	-
わからない	-	-	-	-	-	-	-
感じている（計）	10.7	78.6	14.3	14.3	7.1	14.3	-

(14) 商品・サービスについての不満内容(運輸・交通)(Q7SQ2-(11))

前問Q7SQで不満を感じている商品・サービスで「運輸・交通」を挙げた層に対し、「運輸・交通について不満に思う理由」について尋ねてみると、総数では、「運賃・料金が高い」が65.0%で最も高く、以下、「道路が渋滞し過ぎる」が46.1%、「歩道が少ない(狭い)」が34.5%、「列車(便)の本数が少ない」が29.1%、「排気ガスや騒音がひどい」が26.7%、「荷物の配送料金が高い」が25.7%、「通勤時間帯に混雑する」が24.3%、「駐車禁止区域が多すぎる」23.8%、「空港・港へのアクセスが悪い」が21.8%などとなっている。

年齢区分別に比較すると、55～59歳では、「道路が渋滞し過ぎる」が49.6%、「列車(便)の本数が少ない」が33.6%、「通勤時間帯に混雑する」が28.0%、「空港・港へのアクセスが悪い」が26.4%と、60～64歳に比べて高くなっている。60～64歳では、「歩道が少ない(狭い)」が45.7%、「排気ガスや騒音がひどい」が29.6%と55～59歳に比べて高くなっている。

図2-14-1 商品・サービスについての不満内容(運輸・交通)
(Q7SQ2-(11) M.A.)



< 総数 >

都市規模別に比較すると、大都市では「通勤時間帯に混雑する」(34.0%)「駐車禁止区域が多すぎる」(34.0%)「歩道が少ない(狭い)」(42.0%)が高く、小都市では「列車(便)の本数が少ない」(50.0%)が他と比べて高くなっている。

性別で比較すると、男性では「通勤時間帯に混雑する」(27.6%)「道路に信号が多すぎる」(23.7%)が、女性では「始発・最終列車(便)の時刻が不便」(23.1%)「優先席や女性専用車両が少ない」(12.3%)が、それぞれ高くなっている。

< 55～59 歳 >

都市規模別に比較すると、大都市では「歩道が少ない(狭い)」「通勤時間帯に混雑する」「駐車禁止区域が多すぎる」「歩道が少ない(狭い)」が高く、小都市では「始発・最終列車(便)の時刻が不便」「列車(便)の本数が少ない」が高い。

性別でみると、男性では「通勤時間帯に混雑する」「荷物の配送料金が高い」「道路に信号が多すぎる」「歩道が少ない(狭い)」が高くなっている。

現在の職業別にみると、常勤の被雇用者では「始発・最終列車(便)の時刻が不便」「列車(便)の本数が少ない」「道路に信号が多すぎる」が高く、自営業では「荷物の配送料金が高い」「ダイヤが乱れることが多い」が高くなっている。

< 60～64 歳 >

都市規模別に比較すると、大都市では「駐車禁止区域が多すぎる」が高く、小都市では「始発・最終列車(便)の時刻が不便」「列車(便)の本数が少ない」「通勤時間帯に混雑する」「道路が渋滞し過ぎる」が高い。

性別でみると、男性では「道路に信号が多すぎる」が高く、女性では「荷物の配送料金が高い」「歩道が少ない(狭い)」が高くなっている。

現在の職業別にみると、契約・派遣・臨時・パートでは「運賃・料金が低い」がやや高くなっている。

表2 - 14 - 1 商品・サービスについての不満内容（運輸・交通）（１）
（Ｑ７ＳＱ２ - （１１） Ｍ．Ａ．）

	該当数	運賃・料 金が高い	荷物の配 送料金が 高い	宣伝広告 に偽りが ある	荷物が配 達指定日 時を遅れ る	指定券の 入手が困 難な時期 がある	始発・最 終列車（ 便）の時 刻が不便	列車（便 ）の本数 が少ない	車内や駅 構内の設 備がきた ない	車内や駅 構内のス ペースが 狭い	機内預か り荷物の 受取待た される	空港・港 へのアク セスが悪 い
(%)												
★★【総数】*	206	65.0	25.7	6.3	2.4	7.8	20.9	29.1	1.5	3.4	6.3	21.8
〔都市規模別〕												
大都市	50	68.0	24.0	8.0	2.0	6.0	16.0	8.0	2.0	2.0	6.0	18.0
中都市	82	63.4	28.0	4.9	1.2	6.1	20.7	29.3	1.2	4.9	4.9	20.7
小都市	52	67.3	23.1	7.7	1.9	9.6	30.8	50.0	1.9	1.9	7.7	26.9
町村	22	59.1	27.3	4.5	9.1	13.6	9.1	27.3	-	4.5	9.1	22.7
F1〔性別〕												
男性	76	64.5	25.0	5.3	2.6	10.5	17.1	28.9	-	3.9	5.3	22.4
女性	130	65.4	26.2	6.9	2.3	6.2	23.1	29.2	2.3	3.1	6.9	21.5
Q18（F7）〔現在の職業〕												
農林漁業	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
自営業	40	60.0	30.0	2.5	-	5.0	15.0	20.0	2.5	-	5.0	30.0
常勤の被雇用者	44	68.2	25.0	4.5	2.3	13.6	29.5	36.4	-	6.8	13.6	25.0
会社の嘱託や顧問等	7	71.4	28.6	-	-	-	-	42.9	-	14.3	14.3	28.6
契約・派遣・臨時・パート	40	72.5	20.0	7.5	7.5	7.5	25.0	40.0	5.0	5.0	7.5	17.5
内職	3	66.7	-	33.3	-	-	33.3	66.7	-	-	-	66.7
その他	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
仕事はしていない	70	62.9	28.6	8.6	1.4	7.1	18.6	21.4	-	1.4	1.4	15.7
有職（計）	136	66.2	24.3	5.1	2.9	8.1	22.1	33.1	2.2	4.4	8.8	25.0
【55～59歳】												
★★【総数】*	125	64.8	26.4	8.0	2.4	8.0	24.0	33.6	2.4	4.0	8.8	26.4
〔都市規模別〕												
大都市	27	66.7	18.5	11.1	3.7	7.4	18.5	11.1	3.7	3.7	7.4	29.6
中都市	44	61.4	31.8	6.8	-	4.5	25.0	34.1	2.3	4.5	6.8	20.5
小都市	37	70.3	21.6	8.1	-	8.1	32.4	51.4	2.7	2.7	10.8	29.7
町村	17	58.8	35.3	5.9	11.8	17.6	11.8	29.4	-	5.9	11.8	29.4
F1〔性別〕												
男性	42	61.9	31.0	7.1	-	9.5	21.4	33.3	-	2.4	7.1	26.2
女性	83	66.3	24.1	8.4	3.6	7.2	25.3	33.7	3.6	4.8	9.6	26.5
Q18（F7）〔現在の職業〕												
農林漁業	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
自営業	28	64.3	35.7	-	-	7.1	17.9	25.0	3.6	-	7.1	35.7
常勤の被雇用者	32	68.8	21.9	6.3	-	15.6	31.3	43.8	-	9.4	15.6	31.3
会社の嘱託や顧問等	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0
契約・派遣・臨時・パート	27	70.4	25.9	11.1	7.4	3.7	33.3	48.1	7.4	3.7	11.1	22.2
内職	1	100.0	-	-	-	-	100.0	100.0	-	-	-	100.0
その他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
仕事はしていない	35	60.0	25.7	14.3	2.9	5.7	14.3	17.1	-	2.9	2.9	14.3
有職（計）	90	66.7	26.7	5.6	2.2	8.9	27.8	40.0	3.3	4.4	11.1	31.1
【60～64歳】												
★★【総数】*	81	65.4	24.7	3.7	2.5	7.4	16.0	22.2	-	2.5	2.5	14.8
〔都市規模別〕												
大都市	23	69.6	30.4	4.3	-	4.3	13.0	4.3	-	-	4.3	4.3
中都市	38	65.8	23.7	2.6	2.6	7.9	15.8	23.7	-	5.3	2.6	21.1
小都市	15	60.0	26.7	6.7	6.7	13.3	26.7	46.7	-	-	-	20.0
町村	5	60.0	-	-	-	-	-	20.0	-	-	-	-
F1〔性別〕												
男性	34	67.6	17.6	2.9	5.9	11.8	11.8	23.5	-	5.9	2.9	17.6
女性	47	63.8	29.8	4.3	-	4.3	19.1	21.3	-	-	2.1	12.8
Q18（F7）〔現在の職業〕												
農林漁業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
自営業	12	50.0	16.7	8.3	-	-	8.3	8.3	-	-	-	16.7
常勤の被雇用者	12	66.7	33.3	-	8.3	8.3	25.0	16.7	-	-	8.3	8.3
会社の嘱託や顧問等	6	83.3	33.3	-	-	-	-	33.3	-	16.7	16.7	16.7
契約・派遣・臨時・パート	13	76.9	7.7	-	7.7	15.4	7.7	23.1	-	7.7	-	7.7
内職	2	50.0	-	50.0	-	-	-	50.0	-	-	-	50.0
その他	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
仕事はしていない	35	65.7	31.4	2.9	-	8.6	22.9	25.7	-	-	-	17.1
有職（計）	46	65.2	19.6	4.3	4.3	6.5	10.9	19.6	-	4.3	4.3	13.0

表2 - 14 - 2 商品・サービスについての不満内容（運輸・交通）（2）
（Q7SQ2 - （11） M.A.）

	ダイヤが 乱れるこ とが多い (%)	優先席や 女性専用 車両が少 ない	通勤時間 帯に混雑 する	道路が渋 滞し過ぎ る	道路に信 号が多 すぎる	駐車禁止 区域が多 すぎる	歩道が少 ない（狭 い）	排気ガス や騒音が ひどい	従業員の 対応や態 度がよく ない	アフター サービス が十分で ない	その他	わから ない
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊	11.7	8.7	24.3	46.1	15.5	23.8	34.5	26.7	4.9	2.4	8.3	1.5
〔都市規模別〕												
大都市	8.0	10.0	34.0	50.0	16.0	34.0	42.0	30.0	4.0	2.0	12.0	2.0
中都市	14.6	12.2	17.1	45.1	14.6	15.9	37.8	26.8	2.4	-	4.9	2.4
小都市	11.5	3.8	30.8	46.2	15.4	26.9	28.8	28.8	11.5	7.7	7.7	-
町村	9.1	4.5	13.6	40.9	18.2	22.7	18.2	13.6	-	-	13.6	-
F 1〔性別〕												
男性	10.5	2.6	27.6	47.4	23.7	26.3	35.5	26.3	2.6	1.3	3.9	2.6
女性	12.3	12.3	22.3	45.4	10.8	22.3	33.8	26.9	6.2	3.1	10.8	0.8
Q 1 8（F 7）〔現在の職業〕												
農林漁業	-	-	100.0	-	-	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
自営業	17.5	5.0	20.0	47.5	10.0	27.5	30.0	30.0	2.5	2.5	5.0	5.0
常勤の被雇用者	15.9	9.1	36.4	50.0	29.5	22.7	34.1	29.5	4.5	2.3	4.5	-
会社の嘱託や顧問等	14.3	-	-	28.6	-	14.3	28.6	28.6	-	-	-	-
契約・派遣・臨時・パート	12.5	10.0	25.0	50.0	17.5	25.0	30.0	17.5	10.0	2.5	2.5	-
内職	-	-	33.3	66.7	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	-	-
その他	-	-	-	100.0	-	-	100.0	100.0	-	-	-	-
仕事はしていない	5.7	11.4	20.0	41.4	10.0	21.4	38.6	25.7	2.9	1.4	17.1	1.4
有職（計）	14.7	7.4	26.5	48.5	18.4	25.0	32.4	27.2	5.9	2.9	3.7	1.5
【 5 5 ～ 5 9 歳 】												
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊	16.0	7.2	28.0	49.6	13.6	25.6	27.2	24.8	7.2	3.2	8.0	1.6
〔都市規模別〕												
大都市	11.1	7.4	51.9	66.7	22.2	37.0	40.7	25.9	7.4	3.7	7.4	-
中都市	20.5	9.1	18.2	47.7	11.4	18.2	29.5	29.5	4.5	-	6.8	4.5
小都市	16.2	5.4	27.0	43.2	8.1	27.0	21.6	24.3	13.5	8.1	5.4	-
町村	11.8	5.9	17.6	41.2	17.6	23.5	11.8	11.8	-	-	17.6	-
F 1〔性別〕												
男性	11.9	2.4	35.7	52.4	21.4	28.6	33.3	26.2	4.8	2.4	2.4	2.4
女性	18.1	9.6	24.1	48.2	9.6	24.1	24.1	24.1	8.4	3.6	10.8	1.2
Q 1 8（F 7）〔現在の職業〕												
農林漁業	-	-	100.0	-	-	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
自営業	25.0	3.6	25.0	50.0	3.6	32.1	21.4	32.1	3.6	3.6	3.6	7.1
常勤の被雇用者	18.8	6.3	37.5	56.3	28.1	25.0	34.4	28.1	6.3	3.1	6.3	-
会社の嘱託や顧問等	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
契約・派遣・臨時・パート	11.1	7.4	25.9	59.3	14.8	22.2	29.6	18.5	14.8	3.7	3.7	-
内職	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
仕事はしていない	11.4	11.4	22.9	40.0	8.6	22.9	22.9	20.0	5.7	2.9	17.1	-
有職（計）	17.8	5.6	30.0	53.3	15.6	26.7	28.9	26.7	7.8	3.3	4.4	2.2
【 6 0 ～ 6 4 歳 】												
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊	4.9	11.1	18.5	40.7	18.5	21.0	45.7	29.6	1.2	1.2	8.6	1.2
〔都市規模別〕												
大都市	4.3	13.0	13.0	30.4	8.7	30.4	43.5	34.8	-	-	17.4	4.3
中都市	7.9	15.8	15.8	42.1	18.4	13.2	47.4	23.7	-	-	2.6	-
小都市	-	-	40.0	53.3	33.3	26.7	46.7	40.0	6.7	6.7	13.3	-
町村	-	-	-	40.0	20.0	20.0	40.0	20.0	-	-	-	-
F 1〔性別〕												
男性	8.8	2.9	17.6	41.2	26.5	23.5	38.2	26.5	-	-	5.9	2.9
女性	2.1	17.0	19.1	40.4	12.8	19.1	51.1	31.9	2.1	2.1	10.6	-
Q 1 8（F 7）〔現在の職業〕												
農林漁業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
自営業	-	8.3	8.3	41.7	25.0	16.7	50.0	25.0	-	-	8.3	-
常勤の被雇用者	8.3	16.7	33.3	33.3	33.3	16.7	33.3	33.3	-	-	-	-
会社の嘱託や顧問等	16.7	-	-	33.3	-	16.7	33.3	33.3	-	-	-	-
契約・派遣・臨時・パート	15.4	15.4	23.1	30.8	23.1	30.8	30.8	15.4	-	-	-	-
内職	-	-	50.0	100.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	-	-
その他	-	-	-	100.0	-	-	100.0	100.0	-	-	-	-
仕事はしていない	-	11.4	17.1	42.9	11.4	20.0	54.3	31.4	-	-	17.1	2.9
有職（計）	8.7	10.9	19.6	39.1	23.9	21.7	39.1	28.3	2.2	2.2	2.2	-

(15) 商品・サービスについての不満内容(宿泊)(Q7SQ2-(12))

前問Q7SQで不満を感じている商品・サービスで「宿泊」を挙げた層に対し、「宿泊について不満に思う理由」について尋ねてみると、総数では、「宿泊費が高い」が82.4%と最も高い。次いで、「食事の内容が悪い」が33.3%、「土産品代が高い」と「宣伝広告に偽りがある」が25.5%と同率で並んでおり、「サービスが十分でない」が13.7%、「同宿の他の客のマナーが悪い」が11.8%となっている。

年齢区分別にみると、55～59歳では、「宣伝広告に偽りがある」、「土産品代が高い」がいずれも31.0%と60～64歳に比べて高くなっている。60～64歳では、「宿泊費が高い」が86.4%と55～59歳に比べて高くなっている。

図2-15-1 商品・サービスについての不満内容(宿泊)
(Q7SQ2-(12) M.A.)

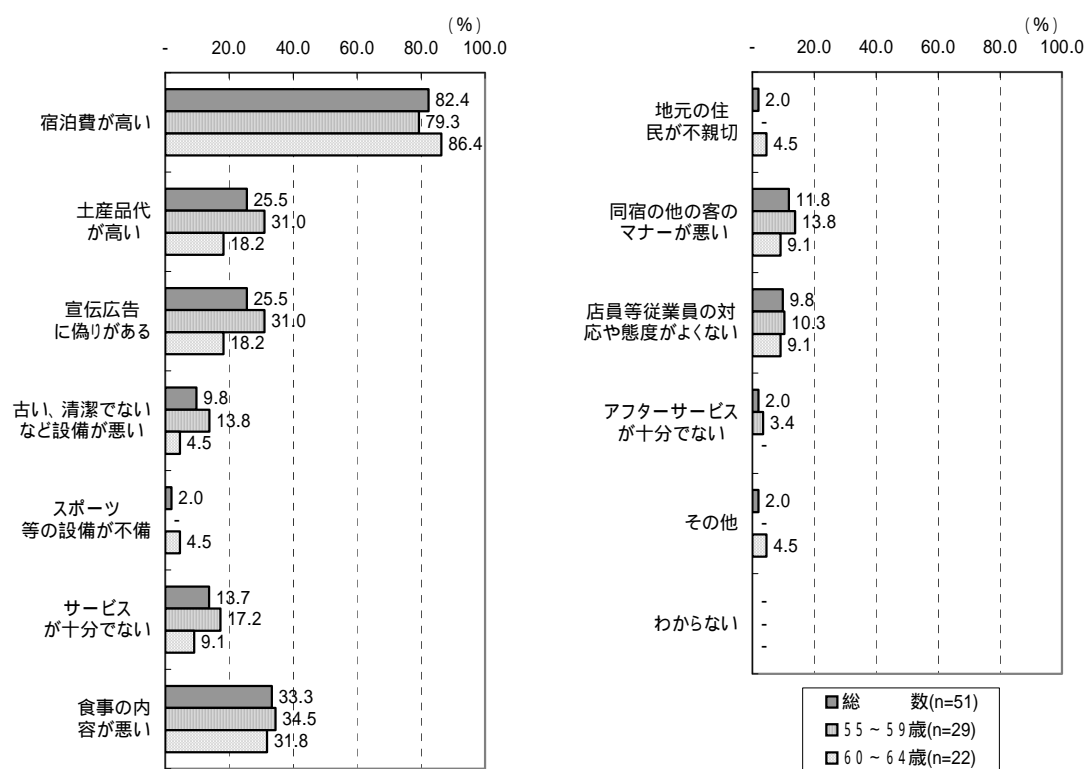


表 2 - 15 - 1 商品・サービスについての不満内容（宿泊）（１）
（Ｑ７ＳＱ２ - （１２） Ｍ．Ａ．）

	該当数	宿泊費が 高い	土産品代 が高い	宣伝広告 に偽りが ある	古い、清 潔でない など設備 が悪い	スポーツ 等の設備 が不備	サービス が十分で ない
(%)							
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	51	82.4	25.5	25.5	9.8	2.0	13.7
〔都市規模別〕							
大都市	8	75.0	25.0	25.0	-	-	-
中都市	24	95.8	29.2	25.0	12.5	4.2	20.8
小都市	13	61.5	23.1	30.8	15.4	-	7.7
町村	6	83.3	16.7	16.7	-	-	16.7
F 1〔性別〕							
男性	19	94.7	31.6	21.1	5.3	5.3	15.8
女性	32	75.0	21.9	28.1	12.5	-	12.5
Ｑ 1〔時間的なゆとりを感じてい か〕							
感じている	13	76.9	23.1	15.4	7.7	7.7	15.4
多少感じている	17	76.5	17.6	23.5	11.8	-	11.8
あまり感じていない	11	81.8	18.2	45.5	9.1	-	18.2
感じていない	10	100.0	50.0	20.0	10.0	-	10.0
わからない	-	-	-	-	-	-	-
感じている（計）	30	76.7	20.0	20.0	10.0	3.3	13.3
感じていない（計）	21	90.5	33.3	33.3	9.5	-	14.3
【 5 5 ～ 5 9 歳 】							
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	29	79.3	31.0	31.0	13.8	-	17.2
〔都市規模別〕							
大都市	4	50.0	50.0	50.0	-	-	-
中都市	12	91.7	33.3	25.0	16.7	-	33.3
小都市	9	66.7	22.2	44.4	22.2	-	11.1
町村	4	100.0	25.0	-	-	-	-
F 1〔性別〕							
男性	8	100.0	50.0	25.0	-	-	12.5
女性	21	71.4	23.8	33.3	19.0	-	19.0
Ｑ 1〔時間的なゆとりを感じてい か〕							
感じている	7	71.4	28.6	28.6	14.3	-	-
多少感じている	9	77.8	11.1	33.3	22.2	-	22.2
あまり感じていない	8	75.0	25.0	37.5	12.5	-	25.0
感じていない	5	100.0	80.0	20.0	-	-	20.0
わからない	-	-	-	-	-	-	-
感じている（計）	16	75.0	18.8	31.3	18.8	-	12.5
感じていない（計）	13	84.6	46.2	30.8	7.7	-	23.1
【 6 0 ～ 6 4 歳 】							
＊ ＊ 【 総 数 】 ＊ ＊	22	86.4	18.2	18.2	4.5	4.5	9.1
〔都市規模別〕							
大都市	4	100.0	-	-	-	-	-
中都市	12	100.0	25.0	25.0	8.3	8.3	8.3
小都市	4	50.0	25.0	-	-	-	-
町村	2	50.0	-	50.0	-	-	50.0
F 1〔性別〕							
男性	11	90.9	18.2	18.2	9.1	9.1	18.2
女性	11	81.8	18.2	18.2	-	-	-
Ｑ 1〔時間的なゆとりを感じてい か〕							
感じている	6	83.3	16.7	-	-	16.7	33.3
多少感じている	8	75.0	25.0	12.5	-	-	-
あまり感じていない	3	100.0	-	66.7	-	-	-
感じていない	5	100.0	20.0	20.0	20.0	-	-
わからない	-	-	-	-	-	-	-
感じている（計）	14	78.6	21.4	7.1	-	7.1	14.3
感じていない（計）	8	100.0	12.5	37.5	12.5	-	-

表 2 - 15 - 2 商品・サービスについての不満内容（宿泊）（2）
（Q7SQ2 - （12） M . A .）

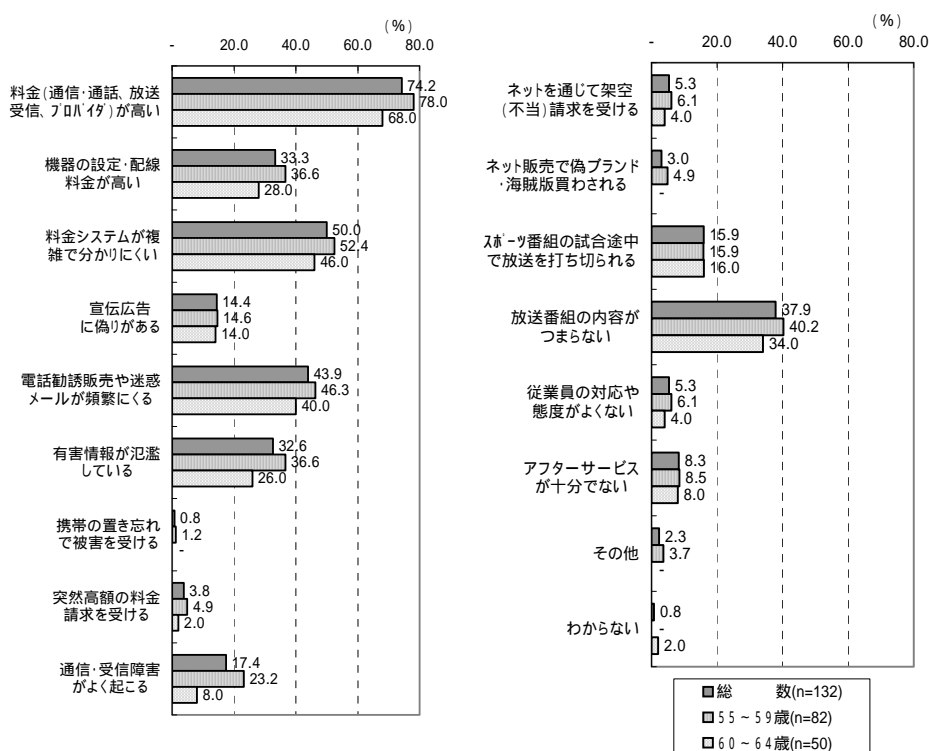
	食事の内容 が悪い (%)	地元の住 民が不親 切	同宿の他 の客のマ ナーが悪 い	従業員の 対応や態 度がよく ない	アフター サービス が十分で ない	その他	わから ない
★★【総数】★★	33.3	2.0	11.8	9.8	2.0	2.0	-
〔都市規模別〕							
大都市	37.5	-	25.0	12.5	12.5	-	-
中都市	29.2	-	4.2	-	-	-	-
小都市	53.8	7.7	15.4	23.1	-	7.7	-
町村	-	-	16.7	16.7	-	-	-
F1〔性別〕							
男性	15.8	-	5.3	5.3	-	-	-
女性	43.8	3.1	15.6	12.5	3.1	3.1	-
Q1〔時間的なゆとりを感じて いか〕							
感じている	30.8	-	7.7	7.7	-	-	-
多少感じている	35.3	5.9	11.8	17.6	-	5.9	-
あまり感じていない	36.4	-	18.2	9.1	9.1	-	-
感じていない	30.0	-	10.0	-	-	-	-
わからない	-	-	-	-	-	-	-
感じている（計）	33.3	3.3	10.0	13.3	-	3.3	-
感じていない（計）	33.3	-	14.3	4.8	4.8	-	-
【55～59歳】							
★★【総数】★★	34.5	-	13.8	10.3	3.4	-	-
〔都市規模別〕							
大都市	50.0	-	50.0	25.0	25.0	-	-
中都市	16.7	-	-	-	-	-	-
小都市	66.7	-	22.2	22.2	-	-	-
町村	-	-	-	-	-	-	-
F1〔性別〕							
男性	12.5	-	-	-	-	-	-
女性	42.9	-	19.0	14.3	4.8	-	-
Q1〔時間的なゆとりを感じて いか〕							
感じている	57.1	-	-	-	-	-	-
多少感じている	33.3	-	11.1	22.2	-	-	-
あまり感じていない	37.5	-	25.0	12.5	12.5	-	-
感じていない	-	-	20.0	-	-	-	-
わからない	-	-	-	-	-	-	-
感じている（計）	43.8	-	6.3	12.5	-	-	-
感じていない（計）	23.1	-	23.1	7.7	7.7	-	-
【60～64歳】							
★★【総数】★★	31.8	4.5	9.1	9.1	-	4.5	-
〔都市規模別〕							
大都市	25.0	-	-	-	-	-	-
中都市	41.7	-	8.3	-	-	-	-
小都市	25.0	25.0	-	25.0	-	25.0	-
町村	-	-	50.0	50.0	-	-	-
F1〔性別〕							
男性	18.2	-	9.1	9.1	-	-	-
女性	45.5	9.1	9.1	9.1	-	9.1	-
Q1〔時間的なゆとりを感じて いか〕							
感じている	-	-	16.7	16.7	-	-	-
多少感じている	37.5	12.5	12.5	12.5	-	12.5	-
あまり感じていない	33.3	-	-	-	-	-	-
感じていない	60.0	-	-	-	-	-	-
わからない	-	-	-	-	-	-	-
感じている（計）	21.4	7.1	14.3	14.3	-	7.1	-
感じていない（計）	50.0	-	-	-	-	-	-

(16) 商品・サービスについての不満内容(通信・放送受信)(Q7SQ2 - (13))

前問Q7SQで不満を感じている商品・サービスで「通信・放送受信」を挙げた層に対し、「通信・放送受信について不満に思う理由」について尋ねてみると、総数では、「料金(通信・通話、放送受信、プロバイダ)が高い」が74.2%で最も高く、以下、「料金システムが複雑で分かりにくい」が50.0%、「電話勧誘販売や迷惑メールが頻繁にくる」が43.9%、「放送番組の内容がつまらない」が37.9%、「機器の設定・配線料金が高い」が33.3%、「有害情報が氾濫している」が32.6%などとなっている。

年齢区分別にみると、55～59歳では、「料金(通信・通話、放送受信、プロバイダ)が高い」が78.0%、「有害情報が氾濫している」が36.6%、「通信・受信障害がよく起こる」が23.2%と60～64歳に比べて高くなっている。

図2-16-1 商品・サービスについての不満内容(通信・放送受信)
(Q7SQ2 - (13) M.A.)



< 総数 >

性別で比較すると、男性は「スポーツ番組の放送が途中で打ち切られる」(19.6%)、「放送番組の内容がつまらない」(41.2%)が、女性では「料金システムが複雑で分かりにくい」(55.6%)、「電話勧誘販売や迷惑メールが頻繁にくる」(46.9%)が、それぞれ高くなっている。

表 2 - 16 - 1 商品・サービスについての不満内容（通信・放送受信）（１）
（Ｑ７ＳＱ２ - （１３） Ｍ．Ａ．）

(%)	該当数	料金が 高い	機器の設 定・配線 料金が 高い	料金シ テムが複 雑で分 かりにく い	宣伝広告 に偽りが ある	電話勧誘 や迷惑メ ールが頻 繁にくる	有害情報 が氾濫し ている	携帯の置 き忘れで 被害を受 ける	突然高額 の料金請 求を受け る
★★【総数】	132	74.2	33.3	50.0	14.4	43.9	32.6	0.8	3.8
〔都市規模別〕									
大都市	27	63.0	22.2	55.6	7.4	51.9	29.6	3.7	7.4
中都市	70	75.7	37.1	45.7	15.7	42.9	37.1	-	2.9
小都市	22	86.4	45.5	59.1	22.7	45.5	31.8	-	4.5
町村	13	69.2	15.4	46.2	7.7	30.8	15.4	-	-
F 1〔性別〕									
男性	51	74.5	35.3	41.2	11.8	39.2	33.3	-	3.9
女性	81	74.1	32.1	55.6	16.0	46.9	32.1	1.2	3.7
F 5〔世帯構成〕									
一人暮らし	7	85.7	57.1	57.1	42.9	57.1	42.9	-	14.3
一世代世帯	39	66.7	30.8	51.3	15.4	33.3	33.3	-	2.6
二世代世帯	67	74.6	32.8	49.3	10.4	46.3	31.3	1.5	4.5
（本人と子）	50	80.0	32.0	52.0	12.0	46.0	32.0	-	6.0
（本人と親）	17	58.8	35.3	41.2	5.9	47.1	29.4	5.9	-
三世代世帯	14	85.7	28.6	42.9	21.4	42.9	28.6	-	-
その他の世帯	5	80.0	40.0	60.0	-	80.0	40.0	-	-
【55～59歳】									
★★【総数】	82	78.0	36.6	52.4	14.6	46.3	36.6	1.2	4.9
〔都市規模別〕									
大都市	13	69.2	30.8	61.5	-	76.9	38.5	7.7	15.4
中都市	45	77.8	37.8	44.4	15.6	40.0	44.4	-	2.2
小都市	15	86.7	46.7	60.0	26.7	46.7	33.3	-	6.7
町村	9	77.8	22.2	66.7	11.1	33.3	-	-	-
F 1〔性別〕									
男性	34	79.4	41.2	44.1	17.6	47.1	32.4	-	5.9
女性	48	77.1	33.3	58.3	12.5	45.8	39.6	2.1	4.2
F 5〔世帯構成〕									
一人暮らし	5	100.0	60.0	60.0	40.0	40.0	40.0	-	-
一世代世帯	24	70.8	25.0	50.0	16.7	33.3	33.3	-	4.2
二世代世帯	43	79.1	39.5	51.2	14.0	48.8	34.9	2.3	7.0
（本人と子）	33	84.8	42.4	54.5	18.2	51.5	39.4	-	9.1
（本人と親）	10	60.0	30.0	40.0	-	40.0	20.0	10.0	-
三世代世帯	7	71.4	28.6	57.1	-	57.1	42.9	-	-
その他の世帯	3	100.0	66.7	66.7	-	100.0	66.7	-	-
【60～64歳】									
★★【総数】	50	68.0	28.0	46.0	14.0	40.0	26.0	-	2.0
〔都市規模別〕									
大都市	14	57.1	14.3	50.0	14.3	28.6	21.4	-	-
中都市	25	72.0	36.0	48.0	16.0	48.0	24.0	-	4.0
小都市	7	85.7	42.9	57.1	14.3	42.9	28.6	-	-
町村	4	50.0	-	-	-	25.0	50.0	-	-
F 1〔性別〕									
男性	17	64.7	23.5	35.3	-	23.5	35.3	-	-
女性	33	69.7	30.3	51.5	21.2	48.5	21.2	-	3.0
F 5〔世帯構成〕									
一人暮らし	2	50.0	50.0	50.0	50.0	100.0	50.0	-	50.0
一世代世帯	15	60.0	40.0	53.3	13.3	33.3	33.3	-	-
二世代世帯	24	66.7	20.8	45.8	4.2	41.7	25.0	-	-
（本人と子）	17	70.6	11.8	47.1	-	35.3	17.6	-	-
（本人と親）	7	57.1	42.9	42.9	14.3	57.1	42.9	-	-
三世代世帯	7	100.0	28.6	28.6	42.9	28.6	14.3	-	-
その他の世帯	2	50.0	-	50.0	-	50.0	-	-	-

表 2 - 16 - 2 商品・サービスについての不満内容（通信・放送受信）（ 2 ）
（ Q 7 S Q 2 - （ 13 ） M . A . ）

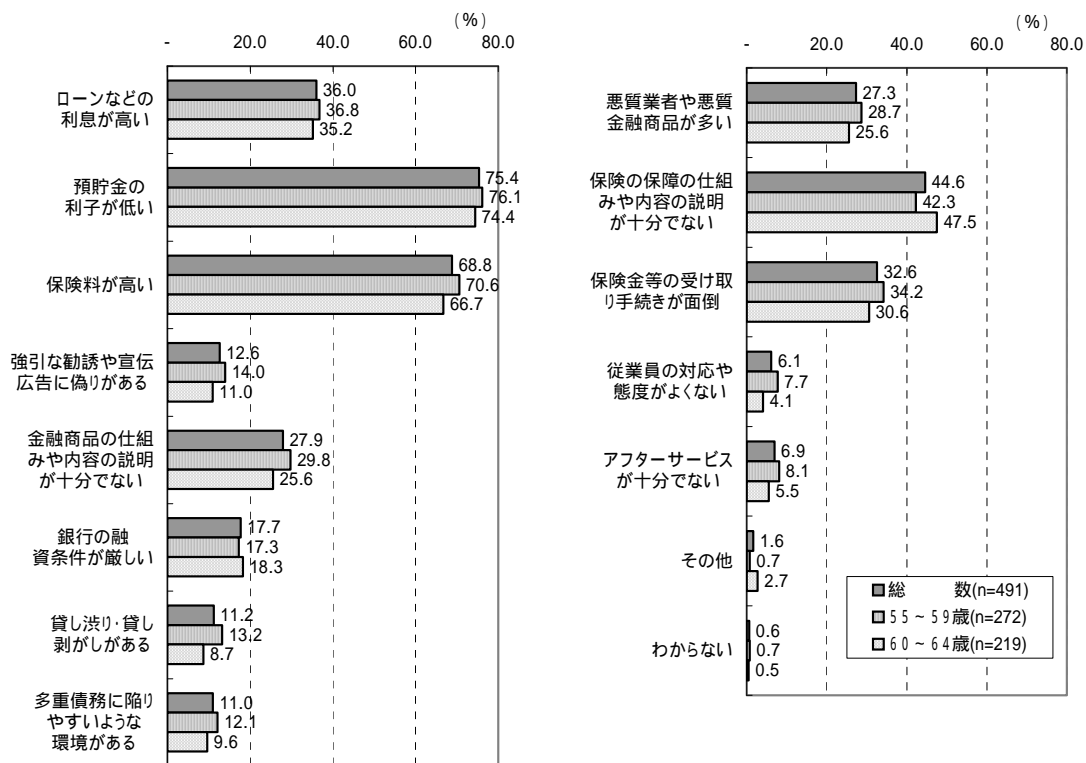
	通信・受信障害がよく起こる	ネットを通じて架空請求を受ける	ネット販売で偽ブランド買わされる	スポーツ番組の途中で打ち切られる	放送番組の内容がつまらない	従業員の対応や態度がよくない	アフターサービスが十分でない	その他	わからない
(%)									
★★【総数】	17.4	5.3	3.0	15.9	37.9	5.3	8.3	2.3	0.8
〔都市規模別〕									
大都市	22.2	3.7	3.7	22.2	40.7	7.4	7.4	3.7	-
中都市	14.3	5.7	1.4	12.9	44.3	2.9	5.7	2.9	1.4
小都市	22.7	9.1	4.5	18.2	31.8	13.6	22.7	-	-
町村	15.4	-	7.7	15.4	7.7	-	-	-	-
F 1〔性別〕									
男性	13.7	7.8	5.9	19.6	41.2	5.9	2.0	2.0	-
女性	19.8	3.7	1.2	13.6	35.8	4.9	12.3	2.5	1.2
F 5〔世帯構成〕									
一人暮らし	42.9	14.3	-	28.6	71.4	14.3	28.6	-	-
一世代世帯	12.8	2.6	2.6	23.1	33.3	10.3	10.3	5.1	-
二世代世帯	13.4	6.0	4.5	9.0	34.3	1.5	6.0	1.5	1.5
（本人と子）	18.0	8.0	4.0	12.0	32.0	2.0	4.0	-	2.0
（本人と親）	-	-	5.9	-	41.2	-	11.8	5.9	-
三世代世帯	35.7	7.1	-	14.3	57.1	7.1	7.1	-	-
その他の世帯	20.0	-	-	40.0	20.0	-	-	-	-
【55～59歳】									
★★【総数】	23.2	6.1	4.9	15.9	40.2	6.1	8.5	3.7	-
〔都市規模別〕									
大都市	30.8	7.7	7.7	30.8	61.5	7.7	7.7	7.7	-
中都市	20.0	6.7	2.2	8.9	44.4	2.2	4.4	4.4	-
小都市	26.7	6.7	6.7	20.0	33.3	20.0	26.7	-	-
町村	22.2	-	11.1	22.2	-	-	-	-	-
F 1〔性別〕									
男性	20.6	11.8	8.8	17.6	44.1	8.8	2.9	2.9	-
女性	25.0	2.1	2.1	14.6	37.5	4.2	12.5	4.2	-
F 5〔世帯構成〕									
一人暮らし	40.0	-	-	20.0	80.0	20.0	20.0	-	-
一世代世帯	16.7	4.2	4.2	20.8	37.5	12.5	12.5	8.3	-
二世代世帯	20.9	9.3	7.0	9.3	37.2	-	7.0	2.3	-
（本人と子）	27.3	12.1	6.1	12.1	36.4	-	6.1	-	-
（本人と親）	-	-	10.0	-	40.0	-	10.0	10.0	-
三世代世帯	42.9	-	-	14.3	42.9	14.3	-	-	-
その他の世帯	33.3	-	-	66.7	33.3	-	-	-	-
【60～64歳】									
★★【総数】	8.0	4.0	-	16.0	34.0	4.0	8.0	-	2.0
〔都市規模別〕									
大都市	14.3	-	-	14.3	21.4	7.1	7.1	-	-
中都市	4.0	4.0	-	20.0	44.0	4.0	8.0	-	4.0
小都市	14.3	14.3	-	14.3	28.6	-	14.3	-	-
町村	-	-	-	-	25.0	-	-	-	-
F 1〔性別〕									
男性	-	-	-	23.5	35.3	-	-	-	-
女性	12.1	6.1	-	12.1	33.3	6.1	12.1	-	3.0
F 5〔世帯構成〕									
一人暮らし	50.0	50.0	-	50.0	50.0	-	50.0	-	-
一世代世帯	6.7	-	-	26.7	26.7	6.7	6.7	-	-
二世代世帯	-	-	-	8.3	29.2	4.2	4.2	-	4.2
（本人と子）	-	-	-	11.8	23.5	5.9	-	-	5.9
（本人と親）	-	-	-	-	42.9	-	14.3	-	-
三世代世帯	28.6	14.3	-	14.3	71.4	-	14.3	-	-
その他の世帯	-	-	-	-	-	-	-	-	-

(17) 商品・サービスについての不満内容(金融・保険)(Q7SQ2-(14))

前問Q7SQで不満を感じている商品・サービスで「金融・保険」を挙げた層に対し、「金融・保険について不満に思う理由」について尋ねてみると、総数では、「預貯金の利子が低い」が75.4%で最も高く、以下、「保険料が高い」が68.8%、「保険の保障の仕組みや内容の説明が十分でない」が44.6%、「ローンなどの利息が高い」が36.0%、「保険金等の受け取り手続きが面倒」が32.6%、「金融商品の仕組みや内容の説明が十分でない」が27.9%、「悪質業者や悪質金融商品が多い」が27.3%などとなっている。

年齢区分別に見ると、55～59歳では、「保険料が高い」(70.6%)、「金融商品の仕組みや内容の説明が十分でない」(29.8%)、「保険金等の受け取り手続きが面倒」(34.2%)と60～64歳に比べて高くなっている。60～64歳では、「保険の保障の仕組みや内容の説明が十分でない」(47.5%)と55～59歳に比べて高くなっている。

図2-17 1 商品・サービスについての不満内容(金融・保険)
(Q7SQ2-(14) M.A.)



< 総数 >

都市規模別に比較すると、大都市では「預貯金の利子が低い」(82.8%)が、中都市では「ローンなどの利息が高い」(43.6%)、「保険料が高い」(77.2%)が、小都市では「銀行の融資条件が厳しい」(23.5%)が、他と比べて高くなっている。

性別で比較すると、男性は「ローンなどの利息が高い」が、女性では「預貯金の利子が低い」(79.1%)、「保険料が高い」(72.6%)、「金融商品の仕組みや内容の説明が十分でない」(30.1%)、「保険金等の受け取り手続きが面倒」(35.8%)が、それぞれ高くなっている。

最長職業別にみると、自営業では「銀行の融資条件が厳しい」(26.5%)、「貸し渋り・貸し剥がしがある」(20.5%)が、常勤の被雇用者では「預貯金の利子が低い」(78.6%)が、それぞれ高くなっている。

< 55～59 歳 >

都市規模別に比較すると、大都市では「預貯金の利子が低い」(85.7%)、「保険金等の受け取り手続きが面倒」(42.9%)が、中都市では「ローンなどの利息が高い」(45.3%)が、他と比べて高くなっている。また、都市規模が大きいほど、「強引な勧誘や宣伝広告に偽りがある」が高くなっている。

性別で比較すると、男性は「ローンなどの利息が高い」(41.3%)が、女性では「預貯金の利子が低い」(80.4%)、「保険料が高い」(76.1%)が、それぞれ高くなっている。

最長職業別にみると、自営業では「銀行の融資条件が厳しい」(23.8%)が、常勤の被雇用者では「預貯金の利子が低い」(82.3%)が、それぞれ高くなっている。

< 60～64 歳 >

性別で比較すると、男性は「銀行の融資条件が厳しい」(24.4%)が、女性では「預貯金の利子が低い」(77.4%)、「保険金等の受け取り手続きが面倒」(35.3%)が、それぞれ高くなっている。

最長職業別にみると、自営業では「銀行の融資条件が厳しい」(29.6%)が、常勤の被雇用者では「保険料が高い」(71.4%)が、それぞれ高くなっている。

表2 - 17 1 商品・サービスについての不満内容(1)(金融・保険)
(Q7SQ2 - (14) M.A.)

	該当数	ローンなどの利息が高い	預貯金の利子が低い	保険料が高い	強引な勧誘や宣伝広告に偽りがある	金融商品の仕組みの説明十分でない	銀行の融資条件が厳しい	貸し渋り・貸し剥がしがある
(%)								
★★【総数】★	491	36.0	75.4	68.8	12.6	27.9	17.7	11.2
〔都市規模別〕								
大都市	116	26.7	82.8	57.8	15.5	31.0	13.8	8.6
中都市	202	43.6	74.8	77.2	13.4	28.2	17.8	12.4
小都市	119	33.6	75.6	66.4	11.8	26.1	23.5	10.9
町村	54	33.3	61.1	66.7	5.6	24.1	13.0	13.0
F1〔性別〕								
男性	195	40.0	69.7	63.1	9.2	24.6	20.5	15.4
女性	296	33.4	79.1	72.6	14.9	30.1	15.9	8.4
F8〔最長職業〕								
農林漁業	12	33.3	41.7	50.0	8.3	16.7	8.3	8.3
自営業	117	35.9	70.1	71.8	11.1	23.1	26.5	20.5
常勤の被雇用者	229	39.3	78.6	69.4	13.1	27.5	16.6	10.5
会社の嘱託や顧問等	9	44.4	66.7	77.8	11.1	22.2	11.1	-
契約・派遣・臨時・パート	74	33.8	75.7	70.3	10.8	29.7	12.2	5.4
内職	4	-	75.0	25.0	25.0	25.0	25.0	-
その他	1	-	100.0	-	-	-	-	-
専業主婦	44	25.0	81.8	63.6	18.2	45.5	13.6	4.5
仕事に就いたことはない	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
【55～59歳】								
★★【総数】★	272	36.8	76.1	70.6	14.0	29.8	17.3	13.2
〔都市規模別〕								
大都市	63	27.0	85.7	61.9	20.6	36.5	12.7	12.7
中都市	106	45.3	81.1	76.4	15.1	28.3	18.9	15.1
小都市	65	35.4	72.3	75.4	10.8	26.2	21.5	10.8
町村	38	31.6	52.6	60.5	5.3	28.9	13.2	13.2
F1〔性別〕								
男性	109	41.3	69.7	62.4	11.0	26.6	17.4	19.3
女性	163	33.7	80.4	76.1	16.0	31.9	17.2	9.2
F8〔最長職業〕								
農林漁業	7	42.9	28.6	42.9	-	14.3	14.3	14.3
自営業	63	33.3	65.1	77.8	11.1	27.0	23.8	19.0
常勤の被雇用者	124	38.7	82.3	67.7	15.3	29.8	16.1	13.7
会社の嘱託や顧問等	5	40.0	60.0	100.0	-	20.0	-	-
契約・派遣・臨時・パート	45	40.0	80.0	73.3	8.9	28.9	15.6	8.9
内職	3	-	66.7	33.3	33.3	33.3	33.3	-
その他	-	-	-	-	-	-	-	-
専業主婦	24	29.2	83.3	66.7	29.2	45.8	12.5	8.3
仕事に就いたことはない	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
【60～64歳】								
★★【総数】★	219	35.2	74.4	66.7	11.0	25.6	18.3	8.7
〔都市規模別〕								
大都市	53	26.4	79.2	52.8	9.4	24.5	15.1	3.8
中都市	96	41.7	67.7	78.1	11.5	28.1	16.7	9.4
小都市	54	31.5	79.6	55.6	13.0	25.9	25.9	11.1
町村	16	37.5	81.3	81.3	6.3	12.5	12.5	12.5
F1〔性別〕								
男性	86	38.4	69.8	64.0	7.0	22.1	24.4	10.5
女性	133	33.1	77.4	68.4	13.5	27.8	14.3	7.5
F8〔最長職業〕								
農林漁業	5	20.0	60.0	60.0	20.0	20.0	-	-
自営業	54	38.9	75.9	64.8	11.1	18.5	29.6	22.2
常勤の被雇用者	105	40.0	74.3	71.4	10.5	24.8	17.1	6.7
会社の嘱託や顧問等	4	50.0	75.0	50.0	25.0	25.0	25.0	-
契約・派遣・臨時・パート	29	24.1	69.0	65.5	13.8	31.0	6.9	-
内職	1	-	100.0	-	-	-	-	-
その他	1	-	100.0	-	-	-	-	-
専業主婦	20	20.0	80.0	60.0	5.0	45.0	15.0	-
仕事に就いたことはない	-	-	-	-	-	-	-	-

表2-17 2 商品・サービスについての不満内容(2)(金融・保険)

(Q7SQ2-(14) M.A.)

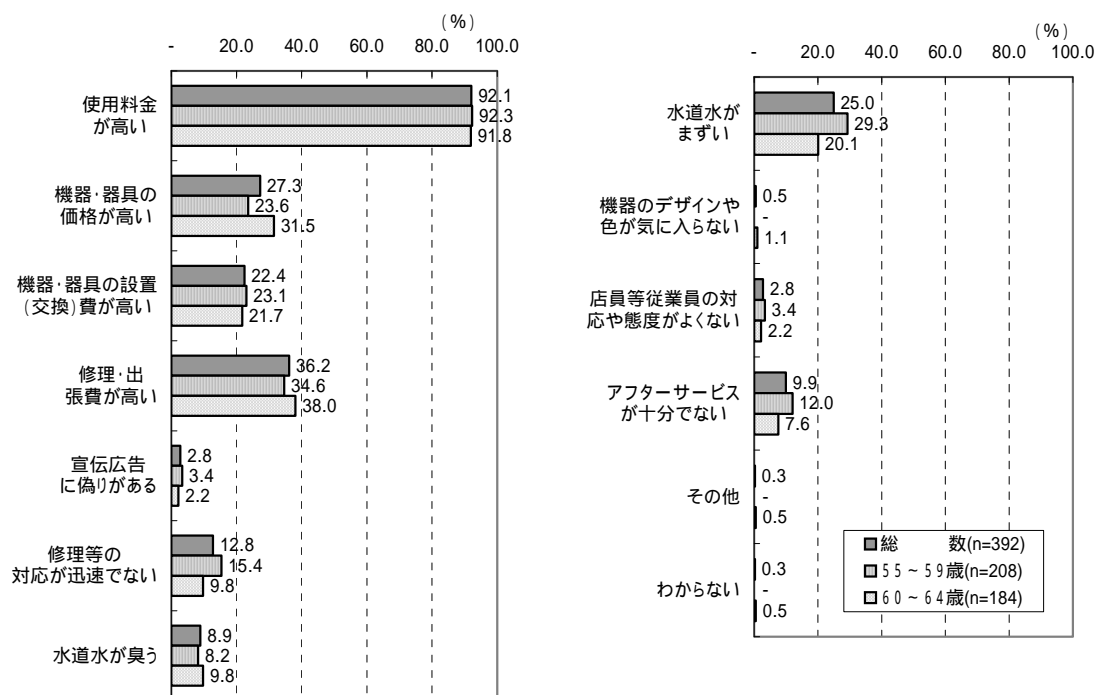
	多重債務 に陥りや すい環境 がある	悪質業者 や悪質金 融商品が 多い	保障の仕 組みや内 容説明十 分でない	保険金等 の受け取 り手続き が面倒	従業員の 対応や態 度がよく ない	アフター サービス が十分で ない	その他	わから ない
*(%)								
**【総数】*	11.0	27.3	44.6	32.6	6.1	6.9	1.6	0.6
〔都市規模別〕								
大都市	13.8	27.6	46.6	37.1	6.0	6.0	3.4	-
中都市	12.9	29.2	49.0	33.2	6.4	9.9	0.5	1.0
小都市	4.2	29.4	38.7	29.4	5.9	4.2	2.5	-
町村	13.0	14.8	37.0	27.8	5.6	3.7	-	1.9
F1〔性別〕								
男性	13.8	27.2	43.1	27.7	7.7	7.2	0.5	1.0
女性	9.1	27.4	45.6	35.8	5.1	6.8	2.4	0.3
F8〔最長職業〕								
農林漁業	-	8.3	58.3	8.3	-	-	8.3	-
自営業	10.3	22.2	41.9	28.2	5.1	6.0	-	0.9
常勤の被雇用者	13.5	28.8	45.4	34.9	8.3	10.0	1.7	0.9
会社の嘱託や顧問等	22.2	22.2	55.6	-	-	-	-	-
契約・派遣・臨時・パート	5.4	29.7	43.2	32.4	2.7	-	1.4	-
内職	-	-	25.0	25.0	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-	-
専業主婦	11.4	38.6	47.7	47.7	6.8	9.1	4.5	-
仕事に就いたことはない	-	-	-	-	-	-	-	-
【55～59歳】								
*(%)								
**【総数】*	12.1	28.7	42.3	34.2	7.7	8.1	0.7	0.7
〔都市規模別〕								
大都市	15.9	30.2	44.4	42.9	7.9	9.5	3.2	-
中都市	15.1	32.1	48.1	34.9	7.5	10.4	-	0.9
小都市	3.1	30.8	32.3	27.7	7.7	4.6	-	-
町村	13.2	13.2	39.5	28.9	7.9	5.3	-	2.6
F1〔性別〕								
男性	15.6	26.6	42.2	31.2	10.1	7.3	-	1.8
女性	9.8	30.1	42.3	36.2	6.1	8.6	1.2	-
F8〔最長職業〕								
農林漁業	-	14.3	42.9	-	-	-	-	-
自営業	14.3	27.0	36.5	31.7	9.5	7.9	-	1.6
常勤の被雇用者	13.7	26.6	47.6	37.1	9.7	11.3	-	0.8
会社の嘱託や顧問等	40.0	20.0	40.0	-	-	-	-	-
契約・派遣・臨時・パート	6.7	31.1	37.8	26.7	4.4	-	2.2	-
内職	-	-	-	33.3	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-	-
専業主婦	8.3	50.0	45.8	58.3	4.2	12.5	4.2	-
仕事に就いたことはない	-	-	-	-	-	-	-	-
【60～64歳】								
*(%)								
**【総数】*	9.6	25.6	47.5	30.6	4.1	5.5	2.7	0.5
〔都市規模別〕								
大都市	11.3	24.5	49.1	30.2	3.8	1.9	3.8	-
中都市	10.4	26.0	50.0	31.3	5.2	9.4	1.0	1.0
小都市	5.6	27.8	46.3	31.5	3.7	3.7	5.6	-
町村	12.5	18.8	31.3	25.0	-	-	-	-
F1〔性別〕								
男性	11.6	27.9	44.2	23.3	4.7	7.0	1.2	-
女性	8.3	24.1	49.6	35.3	3.8	4.5	3.8	0.8
F8〔最長職業〕								
農林漁業	-	-	80.0	20.0	-	-	20.0	-
自営業	5.6	16.7	48.1	24.1	-	3.7	-	-
常勤の被雇用者	13.3	31.4	42.9	32.4	6.7	8.6	3.8	1.0
会社の嘱託や顧問等	-	25.0	75.0	-	-	-	-	-
契約・派遣・臨時・パート	3.4	27.6	51.7	41.4	-	-	-	-
内職	-	-	100.0	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-	-
専業主婦	15.0	25.0	50.0	35.0	10.0	5.0	5.0	-
仕事に就いたことはない	-	-	-	-	-	-	-	-

(18) 商品・サービスについての不満内容(電気・ガス・水道)(Q7SQ2-(15))

前問Q7SQで不満を感じている商品・サービスで「電気・ガス・水道」を挙げた層に対し、「電気・ガス・水道について不満に思う理由」について尋ねてみると、総数では、「使用料金が低い」が92.1%と最も高く、以下、「修理・出張費が高い」が36.2%、「機器・器具の価格が高い」が27.3%、「水道水がまずい」が25.0%、「機器・器具の設置(交換)費が高い」が22.4%などとなっている。

年齢区分別にみると、55～59歳では、「水道水がまずい」(29.3%)、「修理等の対応が迅速でない」(15.4%)と60～64歳に比べて高くなっている。60～64歳では、「機器・器具の価格が高い」(31.5%)、「修理・出張費が高い」(38.0%)と55～59歳に比べて高くなっている。

図2-18-1 商品・サービスについての不満内容(電気・ガス・水道)
(Q7SQ2-(15) M.A.)



< 総数 >

都市規模別に比較すると、大都市では「機器・器具の設置（交換）費が高い」（28.2%）、小都市では「機器・器具の価格が高い」（36.0%）が、他と比べて高くなっている。

性別で比較すると、女性で「修理・出張費が高い」（39.4%）が男性に比べて高くなっている。

< 55～59 歳 >

性別で比較すると、男性では「修理等の対応が迅速でない」が女性に比べて高くなっている。

< 60～64 歳 >

性別で比較すると、女性では「修理・出張費が高い」が男性に比べて高くなっている。

表 2 - 18 - 1 商品・サービスについての不満内容 (1) (電気・ガス・水道)
(Q 7 S Q 2 - (15) M . A .)

	該当数	使用料金 が高い	機器・器 具の価格 が高い	機器・器 具の設置 (交換) 費が高い	修理・出 張費が高 い	宣伝広告 に偽りが ある	修理等の 対応が迅 速でない
(%)							
＊ ＊ 【 総 数 】	392	92.1	27.3	22.4	36.2	2.8	12.8
〔 都市規模別 〕							
大都市	78	94.9	25.6	28.2	46.2	2.6	14.1
中都市	190	92.6	25.8	20.5	33.2	3.7	8.4
小都市	86	90.7	36.0	25.6	41.9	2.3	24.4
町村	38	86.8	18.4	13.2	18.4	-	5.3
F 1 〔 性別 〕							
男性	143	90.2	28.0	22.4	30.8	3.5	14.7
女性	249	93.2	26.9	22.5	39.4	2.4	11.6
〔 地域別 〕							
北海道	17	82.4	41.2	35.3	41.2	5.9	5.9
東北	44	90.9	22.7	11.4	22.7	2.3	6.8
関東	99	93.9	27.3	20.2	34.3	-	12.1
北陸	30	96.7	30.0	33.3	33.3	-	20.0
東山	26	84.6	34.6	11.5	42.3	-	15.4
東海	32	90.6	25.0	21.9	31.3	-	6.3
近畿	58	91.4	25.9	22.4	36.2	5.2	15.5
中国	33	93.9	27.3	27.3	51.5	9.1	6.1
四国	13	100.0	23.1	23.1	30.8	7.7	23.1
九州	40	92.5	25.0	30.0	45.0	5.0	20.0
【 5 5 ～ 5 9 歳 】							
＊ ＊ 【 総 数 】	208	92.3	23.6	23.1	34.6	3.4	15.4
〔 都市規模別 〕							
大都市	32	93.8	25.0	37.5	53.1	3.1	21.9
中都市	106	91.5	21.7	21.7	31.1	4.7	9.4
小都市	49	93.9	28.6	20.4	36.7	2.0	28.6
町村	21	90.5	19.0	14.3	19.0	-	4.8
F 1 〔 性別 〕							
男性	77	89.6	22.1	22.1	32.5	6.5	18.2
女性	131	93.9	24.4	23.7	35.9	1.5	13.7
〔 地域別 〕							
北海道	10	90.0	30.0	40.0	50.0	-	10.0
東北	23	91.3	21.7	8.7	26.1	4.3	8.7
関東	46	91.3	21.7	19.6	30.4	-	13.0
北陸	9	88.9	33.3	44.4	33.3	-	33.3
東山	15	80.0	33.3	13.3	40.0	-	13.3
東海	15	86.7	33.3	26.7	26.7	-	13.3
近畿	33	100.0	18.2	21.2	30.3	6.1	18.2
中国	19	94.7	26.3	36.8	63.2	5.3	5.3
四国	9	100.0	11.1	11.1	22.2	11.1	22.2
九州	29	93.1	20.7	27.6	34.5	6.9	24.1
【 6 0 ～ 6 4 歳 】							
＊ ＊ 【 総 数 】	184	91.8	31.5	21.7	38.0	2.2	9.8
〔 都市規模別 〕							
大都市	46	95.7	26.1	21.7	41.3	2.2	8.7
中都市	84	94.0	31.0	19.0	35.7	2.4	7.1
小都市	37	86.5	45.9	32.4	48.6	2.7	18.9
町村	17	82.4	17.6	11.8	17.6	-	5.9
F 1 〔 性別 〕							
男性	66	90.9	34.8	22.7	28.8	-	10.6
女性	118	92.4	29.7	21.2	43.2	3.4	9.3
〔 地域別 〕							
北海道	7	71.4	57.1	28.6	28.6	14.3	-
東北	21	90.5	23.8	14.3	19.0	-	4.8
関東	53	96.2	32.1	20.8	37.7	-	11.3
北陸	21	100.0	28.6	28.6	33.3	-	14.3
東山	11	90.9	36.4	9.1	45.5	-	18.2
東海	17	94.1	17.6	17.6	35.3	-	-
近畿	25	80.0	36.0	24.0	44.0	4.0	12.0
中国	14	92.9	28.6	14.3	35.7	14.3	7.1
四国	4	100.0	50.0	50.0	50.0	-	25.0
九州	11	90.9	36.4	36.4	72.7	-	9.1

表 2 - 18 - 2 商品・サービスについての不満内容 (2) (電気・ガス・水道)
(Q 7 S Q 2 - (15) M . A .)

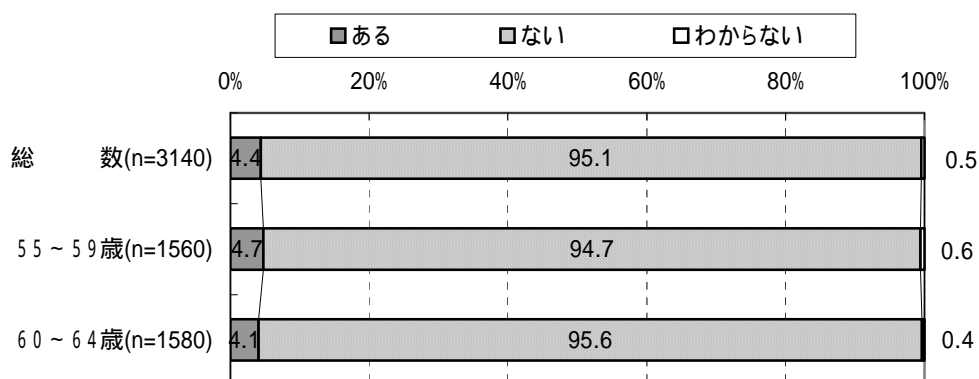
	水道水が 臭う	水道水が まずい	機器のデ ザインや 色が気に 入らない	従業員の 対応や態 度がよく ない	アフター サービス が十分で ない	その他	わから ない
(%)							
＊ ＊ 【 総 数 】	8.9	25.0	0.5	2.8	9.9	0.3	0.3
〔 都市規模別 〕							
大都市	7.7	16.7	1.3	1.3	9.0	-	-
中都市	10.0	27.9	0.5	2.1	9.5	0.5	0.5
小都市	7.0	23.3	-	7.0	15.1	-	-
町村	10.5	31.6	-	-	2.6	-	-
F 1 〔 性別 〕							
男性	10.5	25.2	0.7	3.5	8.4	-	0.7
女性	8.0	24.9	0.4	2.4	10.8	0.4	-
〔 地域別 〕							
北海道	5.9	23.5	-	5.9	17.6	-	-
東北	4.5	29.5	-	2.3	6.8	-	-
関東	12.1	26.3	1.0	3.0	10.1	-	-
北陸	3.3	13.3	-	-	13.3	-	-
東山	7.7	26.9	-	-	3.8	-	-
東海	6.3	9.4	-	-	6.3	-	-
近畿	8.6	25.9	1.7	3.4	12.1	-	1.7
中国	3.0	18.2	-	3.0	3.0	3.0	-
四国	15.4	30.8	-	7.7	15.4	-	-
九州	17.5	40.0	-	5.0	15.0	-	-
【 5 5 ～ 5 9 歳 】							
＊ ＊ 【 総 数 】	8.2	29.3	-	3.4	12.0	-	-
〔 都市規模別 〕							
大都市	6.3	21.9	-	-	6.3	-	-
中都市	9.4	33.0	-	1.9	12.3	-	-
小都市	6.1	24.5	-	10.2	18.4	-	-
町村	9.5	33.3	-	-	4.8	-	-
F 1 〔 性別 〕							
男性	10.4	28.6	-	2.6	9.1	-	-
女性	6.9	29.8	-	3.8	13.7	-	-
〔 地域別 〕							
北海道	-	30.0	-	10.0	20.0	-	-
東北	-	26.1	-	4.3	13.0	-	-
関東	10.9	30.4	-	4.3	8.7	-	-
北陸	-	-	-	-	33.3	-	-
東山	6.7	26.7	-	-	6.7	-	-
東海	13.3	20.0	-	-	6.7	-	-
近畿	6.1	36.4	-	-	12.1	-	-
中国	-	21.1	-	5.3	5.3	-	-
四国	22.2	44.4	-	11.1	11.1	-	-
九州	17.2	37.9	-	3.4	17.2	-	-
【 6 0 ～ 6 4 歳 】							
＊ ＊ 【 総 数 】	9.8	20.1	1.1	2.2	7.6	0.5	0.5
〔 都市規模別 〕							
大都市	8.7	13.0	2.2	2.2	10.9	-	-
中都市	10.7	21.4	1.2	2.4	6.0	1.2	1.2
小都市	8.1	21.6	-	2.7	10.8	-	-
町村	11.8	29.4	-	-	-	-	-
F 1 〔 性別 〕							
男性	10.6	21.2	1.5	4.5	7.6	-	1.5
女性	9.3	19.5	0.8	0.8	7.6	0.8	-
〔 地域別 〕							
北海道	14.3	14.3	-	-	14.3	-	-
東北	9.5	33.3	-	-	-	-	-
関東	13.2	22.6	1.9	1.9	11.3	-	-
北陸	4.8	19.0	-	-	4.8	-	-
東山	9.1	27.3	-	-	-	-	-
東海	-	-	-	-	5.9	-	-
近畿	12.0	12.0	4.0	8.0	12.0	-	4.0
中国	7.1	14.3	-	-	-	7.1	-
四国	-	-	-	-	25.0	-	-
九州	18.2	45.5	-	9.1	9.1	-	-

(19) 商品・サービスの購入等による経済的・身体的被害の有無 (Q8)

「この1、2年の間に商品・サービスの購入等で、経済的・身体的な被害を受けたことはあるか」について尋ねてみると、総数では、「ない」が95.1%を占め、「ある」は4.4%であった。

年齢区分別に比較すると、「ある」は55～59歳では4.7%、60～64歳では4.1%、「ない」は55～59歳では94.7%、60～64歳では95.6%となっており、いずれも目立った差はみられない。

図2 - 19 - 1 経済的・身体的被害の有無 (Q8)



< 総数 >

都市規模別に比較すると、大都市では「ある」が5.1%と他に比べて高くなっている。

性別で比較すると、「ある」は、男性は 3.6%、女性は 5.0%と、女性の方が高くなっている。

世帯構成別に比較すると、「一人暮らし」で「ある」が 6.4%と他と比べて高くなっている。

全収入額別に比較すると、年額 180 万円未満の層では「ある」が7.2%と他と比べて高くなっている。

< 55～59 歳 >

都市規模別に比較すると、中都市で「ある」が5.1%と他と比べて高くなっている。

性別で比較すると、「ある」は、男性は 4.1%、女性は 5.3%と、女性の方が高くなっている。

世帯構成別に比較すると、「一人暮らし」で「ある」が 8.4%と他と比べて高くなっている。

全収入額別に比較すると、年額 180 万未満の層では「ある」が9.8%と他と比べて高くなっている。

< 60～64 歳 >

都市規模別に比較すると、大都市で「ある」が5.4%と他と比べて高くなっている。

性別で比較すると、「ある」は、男性は 3.2%、女性は 4.8%と、女性の方が高くなっている。

世帯構成別に比較すると、「一世代世帯」で「ある」が 5.1%と他と比べて高くなっている。

全収入額別に比較すると、年額 180 万未満の層では「ある」が5.4%と他と比べて高くなっている。

表 2 - 19 - 1 経済的・身体的被害の有無（Q 8）

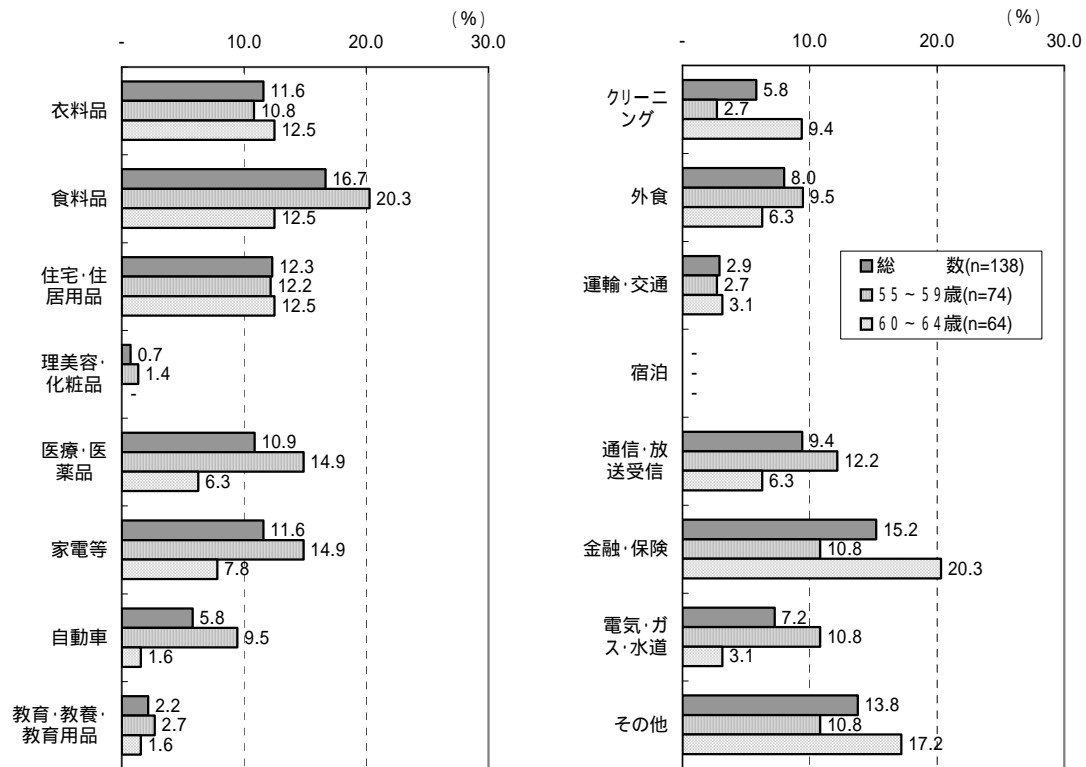
(%)	総数	ある	ない	わからない
★★【総数】★★	3140	4.4	95.1	0.5
〔都市規模別〕				
大都市	671	5.1	94.8	0.1
中都市	1332	4.6	94.7	0.8
小都市	755	4.8	94.7	0.5
町村	382	1.8	98.2	-
F 1〔性別〕				
男性	1431	3.6	95.8	0.6
女性	1709	5.0	94.6	0.4
F 5〔世帯構成〕				
一人暮らし	235	6.4	93.2	0.4
一世代世帯	908	5.1	94.5	0.4
二世代世帯	1460	4.0	95.4	0.5
（本人と子）	1208	4.5	95.0	0.6
（本人と親）	252	2.0	97.6	0.4
三世代世帯	444	3.4	96.4	0.2
その他の世帯	93	3.2	95.7	1.1
F 1 0〔全収入額〕				
収入あり（計）	2603	4.2	95.5	0.3
年額 1 8 0 万円未満	290	7.2	92.4	0.3
年額 1 8 0 ～ 3 6 0 万円未満	898	3.1	96.5	0.3
年額 3 6 0 ～ 7 2 0 万円未満	948	4.4	95.3	0.3
年額 7 2 0 ～ 9 6 0 万円未満	224	3.6	95.5	0.9
年額 9 6 0 万円以上	243	4.1	95.9	-
収入はない	69	1.4	97.1	1.4
わからない	468	6.0	92.9	1.1
【5 5 ～ 5 9 歳】				
★★【総数】★★	1560	4.7	94.7	0.6
〔都市規模別〕				
大都市	336	4.8	94.9	0.3
中都市	669	5.1	94.0	0.9
小都市	364	4.9	94.5	0.5
町村	191	3.1	96.9	-
F 1〔性別〕				
男性	707	4.1	95.5	0.4
女性	853	5.3	94.0	0.7
F 5〔世帯構成〕				
一人暮らし	107	8.4	91.6	-
一世代世帯	363	5.0	94.5	0.6
二世代世帯	806	4.6	94.8	0.6
（本人と子）	665	4.8	94.4	0.8
（本人と親）	141	3.5	96.5	-
三世代世帯	242	3.3	96.3	0.4
その他の世帯	42	4.8	92.9	2.4
F 1 0〔全収入額〕				
収入あり（計）	1283	4.5	95.2	0.3
年額 1 8 0 万円未満	123	9.8	90.2	-
年額 1 8 0 ～ 3 6 0 万円未満	363	3.0	96.7	0.3
年額 3 6 0 ～ 7 2 0 万円未満	504	4.6	95.0	0.4
年額 7 2 0 ～ 9 6 0 万円未満	145	4.8	94.5	0.7
年額 9 6 0 万円以上	148	3.4	96.6	-
収入はない	41	2.4	95.1	2.4
わからない	236	6.4	91.9	1.7
【6 0 ～ 6 4 歳】				
★★【総数】★★	1580	4.1	95.6	0.4
〔都市規模別〕				
大都市	335	5.4	94.6	-
中都市	663	4.1	95.3	0.6
小都市	391	4.6	94.9	0.5
町村	191	0.5	99.5	-
F 1〔性別〕				
男性	724	3.2	96.1	0.7
女性	856	4.8	95.1	0.1
F 5〔世帯構成〕				
一人暮らし	128	4.7	94.5	0.8
一世代世帯	545	5.1	94.5	0.4
二世代世帯	654	3.4	96.2	0.5
（本人と子）	543	4.1	95.6	0.4
（本人と親）	111	-	99.1	0.9
三世代世帯	202	3.5	96.5	-
その他の世帯	51	2.0	98.0	-
F 1 0〔全収入額〕				
収入あり（計）	1320	3.9	95.8	0.4
年額 1 8 0 万円未満	167	5.4	94.0	0.6
年額 1 8 0 ～ 3 6 0 万円未満	535	3.2	96.4	0.4
年額 3 6 0 ～ 7 2 0 万円未満	444	4.3	95.5	0.2
年額 7 2 0 ～ 9 6 0 万円未満	79	1.3	97.5	1.3
年額 9 6 0 万円以上	95	5.3	94.7	-
収入はない	28	-	100.0	-
わからない	232	5.6	94.0	0.4

(20) 被害を受けた商品 (Q8SQ)

前問Q8で「ある」と回答した層に対し、「どのような商品・サービスか」について尋ねてみると、総数では、「食料品」が16.7%で最も高く、以下、「金融・保険」が15.2%、「住宅・住居用品」が12.3%、「衣料品」と「家電等」が11.6%、「医療・医薬品」が10.9%などとなっている。

年齢区分別で比較すると、55～59歳では、「食料品」(20.3%)、「医療・医薬品」と「家電等」が14.9%、「自動車」(9.5%)が60～64歳に比べて高くなっている。60～64歳では、「クリーニング」(9.4%)、「金融・保険」(20.3%)が55～59歳に比べて高くなっている。

図2-20-1 被害を受けた商品 (Q8SQ M.A.)



< 総数 >

性別で比較すると、男性では「家電等」(17.3%)、「自動車」(13.5%)、「外食」(13.5%)「金融・保険」(19.2%)が女性と比べて高くなっている。

表2 - 20 - 1 被害を受けた商品(1)(Q8SQ M.A.)

	該当数	衣料品	食料品	住宅・住居用品	理美容・化粧品	医療・医薬品	家電等	自動車	教育・教育用品
(%)									
★★【総数】★★	138	11.6	16.7	12.3	0.7	10.9	11.6	5.8	2.2
〔都市規模別〕									
大都市	34	8.8	20.6	8.8	-	11.8	8.8	2.9	2.9
中都市	61	11.5	13.1	14.8	1.6	11.5	9.8	6.6	3.3
小都市	36	16.7	16.7	13.9	-	8.3	13.9	5.6	-
町村	7	-	28.6	-	-	14.3	28.6	14.3	-
F1〔性別〕									
男性	52	11.5	19.2	13.5	-	9.6	17.3	13.5	3.8
女性	86	11.6	15.1	11.6	1.2	11.6	8.1	1.2	1.2
F5〔世帯構成〕									
一人暮らし	15	20.0	13.3	13.3	-	20.0	20.0	20.0	-
一世代世帯	46	13.0	15.2	10.9	2.2	6.5	15.2	4.3	2.2
二世代世帯	59	11.9	20.3	5.1	-	11.9	6.8	3.4	3.4
（本人と子）	54	11.1	20.4	5.6	-	11.1	3.7	3.7	3.7
（本人と親）	5	20.0	20.0	-	-	20.0	40.0	-	-
三世代世帯	15	-	13.3	33.3	-	13.3	13.3	6.7	-
その他の世帯	3	-	-	66.7	-	-	-	-	-
F10〔全収入額〕									
収入あり（計）	109	12.8	18.3	11.0	0.9	11.0	11.9	6.4	1.8
年額180万円未満	21	14.3	19.0	23.8	-	14.3	19.0	4.8	-
年額180～360万円未満	28	14.3	7.1	7.1	3.6	7.1	3.6	10.7	-
年額360～720万円未満	42	9.5	16.7	7.1	-	11.9	11.9	-	4.8
年額720～960万円未満	8	12.5	50.0	-	-	12.5	25.0	25.0	-
年額960万円以上	10	20.0	30.0	20.0	-	10.0	10.0	10.0	-
収入はない	1	-	-	-	-	-	-	-	100.0
わからない	28	7.1	10.7	17.9	-	10.7	10.7	3.6	-
【55～59歳】									
★★【総数】★★	74	10.8	20.3	12.2	1.4	14.9	14.9	9.5	2.7
〔都市規模別〕									
大都市	16	6.3	25.0	6.3	-	25.0	12.5	-	-
中都市	34	8.8	17.6	14.7	2.9	11.8	11.8	11.8	5.9
小都市	18	22.2	16.7	16.7	-	11.1	16.7	11.1	-
町村	6	-	33.3	-	-	16.7	33.3	16.7	-
F1〔性別〕									
男性	29	17.2	24.1	17.2	-	17.2	20.7	20.7	3.4
女性	45	6.7	17.8	8.9	2.2	13.3	11.1	2.2	2.2
F5〔世帯構成〕									
一人暮らし	9	22.2	11.1	22.2	-	22.2	22.2	22.2	-
一世代世帯	18	11.1	16.7	11.1	5.6	5.6	22.2	11.1	5.6
二世代世帯	37	10.8	27.0	5.4	-	16.2	8.1	5.4	2.7
（本人と子）	32	9.4	28.1	6.3	-	15.6	3.1	6.3	3.1
（本人と親）	5	20.0	20.0	-	-	20.0	40.0	-	-
三世代世帯	8	-	12.5	25.0	-	25.0	25.0	12.5	-
その他の世帯	2	-	-	50.0	-	-	-	-	-
F10〔全収入額〕									
収入あり（計）	58	12.1	22.4	10.3	1.7	15.5	15.5	10.3	1.7
年額180万円未満	12	16.7	16.7	25.0	-	16.7	16.7	8.3	-
年額180～360万円未満	11	-	18.2	-	9.1	9.1	9.1	18.2	-
年額360～720万円未満	23	13.0	17.4	8.7	-	21.7	17.4	-	4.3
年額720～960万円未満	7	14.3	42.9	-	-	14.3	28.6	28.6	-
年額960万円以上	5	20.0	40.0	20.0	-	-	-	20.0	-
収入はない	1	-	-	-	-	-	-	-	100.0
わからない	15	6.7	13.3	20.0	-	13.3	13.3	6.7	-
【60～64歳】									
★★【総数】★★	64	12.5	12.5	12.5	-	6.3	7.8	1.6	1.6
〔都市規模別〕									
大都市	18	11.1	16.7	11.1	-	-	5.6	5.6	5.6
中都市	27	14.8	7.4	14.8	-	11.1	7.4	-	-
小都市	18	11.1	16.7	11.1	-	5.6	11.1	-	-
町村	1	-	-	-	-	-	-	-	-
F1〔性別〕									
男性	23	4.3	13.0	8.7	-	-	13.0	4.3	4.3
女性	41	17.1	12.2	14.6	-	9.8	4.9	-	-
F5〔世帯構成〕									
一人暮らし	6	16.7	16.7	-	-	16.7	16.7	16.7	-
一世代世帯	28	14.3	14.3	10.7	-	7.1	10.7	-	-
二世代世帯	22	13.6	9.1	4.5	-	4.5	4.5	-	4.5
（本人と子）	22	13.6	9.1	4.5	-	4.5	4.5	-	4.5
（本人と親）	-	-	-	-	-	-	-	-	-
三世代世帯	7	-	14.3	42.9	-	-	-	-	-
その他の世帯	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-
F10〔全収入額〕									
収入あり（計）	51	13.7	13.7	11.8	-	5.9	7.8	2.0	2.0
年額180万円未満	9	11.1	22.2	22.2	-	11.1	22.2	-	-
年額180～360万円未満	17	23.5	-	11.8	-	5.9	-	5.9	-
年額360～720万円未満	19	5.3	15.8	5.3	-	-	5.3	-	5.3
年額720～960万円未満	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
年額960万円以上	5	20.0	20.0	20.0	-	20.0	20.0	-	-
収入はない	-	-	-	-	-	-	-	-	-
わからない	13	7.7	7.7	15.4	-	7.7	7.7	-	-

表2 - 20 - 2 被害を受けた商品(2)(Q8SQ M.A.)

	クリー ニ ン グ	外食	運輸・交 通	宿泊	通信・放 送受信	金融・保 険	電気・ガ ス・水道	その他
(%)								
★★【総数】★★	5.8	8.0	2.9	-	9.4	15.2	7.2	13.8
〔都市規模別〕								
大都市	11.8	8.8	2.9	-	2.9	20.6	11.8	14.7
中都市	1.6	6.6	3.3	-	14.8	14.8	6.6	11.5
小都市	8.3	8.3	2.8	-	5.6	11.1	5.6	19.4
町村	-	14.3	-	-	14.3	14.3	-	-
F1〔性別〕								
男性	3.8	13.5	5.8	-	7.7	19.2	7.7	3.8
女性	7.0	4.7	1.2	-	10.5	12.8	7.0	19.8
F5〔世帯構成〕								
一人暮らし	6.7	13.3	-	-	13.3	13.3	20.0	6.7
一世代世帯	10.9	10.9	4.3	-	6.5	15.2	6.5	17.4
二世代世帯	3.4	3.4	1.7	-	13.6	15.3	6.8	13.6
（本人と子）	3.7	3.7	1.9	-	14.8	16.7	7.4	14.8
（本人と親）	-	-	-	-	-	-	-	-
三世代世帯	-	13.3	6.7	-	-	20.0	-	6.7
その他の世帯	-	-	-	-	-	-	-	33.3
F10〔全収入額〕								
収入あり（計）	4.6	7.3	2.8	-	8.3	14.7	5.5	16.5
年額180万円未満	4.8	4.8	-	-	-	19.0	9.5	4.8
年額180～360万円未満	-	7.1	3.6	-	3.6	17.9	10.7	14.3
年額360～720万円未満	7.1	2.4	-	-	11.9	9.5	2.4	28.6
年額720～960万円未満	-	25.0	12.5	-	-	-	-	12.5
年額960万円以上	10.0	20.0	10.0	-	30.0	30.0	-	-
収入はない	-	-	-	-	-	-	-	-
わからない	10.7	10.7	3.6	-	14.3	17.9	14.3	3.6
【55～59歳】								
★★【総数】★★	2.7	9.5	2.7	-	12.2	10.8	10.8	10.8
〔都市規模別〕								
大都市	6.3	12.5	6.3	-	6.3	25.0	25.0	12.5
中都市	-	5.9	-	-	17.6	5.9	5.9	8.8
小都市	5.6	11.1	5.6	-	5.6	11.1	11.1	16.7
町村	-	16.7	-	-	16.7	-	-	-
F1〔性別〕								
男性	3.4	17.2	6.9	-	6.9	10.3	13.8	3.4
女性	2.2	4.4	-	-	15.6	11.1	8.9	15.6
F5〔世帯構成〕								
一人暮らし	11.1	22.2	-	-	22.2	-	33.3	-
一世代世帯	5.6	11.1	5.6	-	5.6	11.1	11.1	11.1
二世代世帯	-	5.4	-	-	16.2	13.5	8.1	13.5
（本人と子）	-	6.3	-	-	18.8	15.6	9.4	15.6
（本人と親）	-	-	-	-	-	-	-	-
三世代世帯	-	12.5	12.5	-	-	12.5	-	-
その他の世帯	-	-	-	-	-	-	-	50.0
F10〔全収入額〕								
収入あり（計）	3.4	6.9	3.4	-	8.6	12.1	8.6	12.1
年額180万円未満	8.3	8.3	-	-	-	8.3	16.7	8.3
年額180～360万円未満	-	9.1	9.1	-	-	27.3	18.2	-
年額360～720万円未満	4.3	-	-	-	17.4	8.7	4.3	21.7
年額720～960万円未満	-	28.6	14.3	-	-	-	-	14.3
年額960万円以上	-	-	-	-	20.0	20.0	-	-
収入はない	-	-	-	-	-	-	-	-
わからない	-	20.0	-	-	26.7	6.7	20.0	6.7
【60～64歳】								
★★【総数】★★	9.4	6.3	3.1	-	6.3	20.3	3.1	17.2
〔都市規模別〕								
大都市	16.7	5.6	-	-	-	16.7	-	16.7
中都市	3.7	7.4	7.4	-	11.1	25.9	7.4	14.8
小都市	11.1	5.6	-	-	5.6	11.1	-	22.2
町村	-	-	-	-	-	100.0	-	-
F1〔性別〕								
男性	4.3	8.7	4.3	-	8.7	30.4	-	4.3
女性	12.2	4.9	2.4	-	4.9	14.6	4.9	24.4
F5〔世帯構成〕								
一人暮らし	-	-	-	-	-	33.3	-	16.7
一世代世帯	14.3	10.7	3.6	-	7.1	17.9	3.6	21.4
二世代世帯	9.1	-	4.5	-	9.1	18.2	4.5	13.6
（本人と子）	9.1	-	4.5	-	9.1	18.2	4.5	13.6
（本人と親）	-	-	-	-	-	-	-	-
三世代世帯	-	14.3	-	-	-	28.6	-	14.3
その他の世帯	-	-	-	-	-	-	-	-
F10〔全収入額〕								
収入あり（計）	5.9	7.8	2.0	-	7.8	17.6	2.0	21.6
年額180万円未満	-	-	-	-	-	33.3	-	-
年額180～360万円未満	-	5.9	-	-	5.9	11.8	5.9	23.5
年額360～720万円未満	10.5	5.3	-	-	5.3	10.5	-	36.8
年額720～960万円未満	-	-	-	-	-	-	-	-
年額960万円以上	20.0	40.0	20.0	-	40.0	40.0	-	-
収入はない	-	-	-	-	-	-	-	-
わからない	23.1	-	7.7	-	-	30.8	7.7	-