

e-モニターアンケート実施報告書

この度は、e-モニターアンケートにご協力いただき、ありがとうございました。三重県総合博物館（MieMu）では、今後の博物館の運営や広報活動の充実等を図るため、博物館の利用状況等に関するアンケートを実施しました。

また、暮らし・交通安全課（三重県消費生活センター）では、安全で安心な消費生活の実現に向けて、消費者トラブルにあわないための啓発活動・消費生活相談窓口を周知する取組を効果的に進めるため、消費者トラブル等に関するアンケートを実施しました。

結果、839名の方からご回答をいただきました。アンケートにご協力いただきましたe-モニターの皆様にお礼を申し上げますとともに、その結果について下記のとおり取りまとめましたので、ご報告いたします。

アンケート概要

1 アンケート実施期間

平成29年4月28日（金）から平成29年5月12日（金）まで

2 回答率

対象者数 1178人

回答者 839人

回答率 71.2%

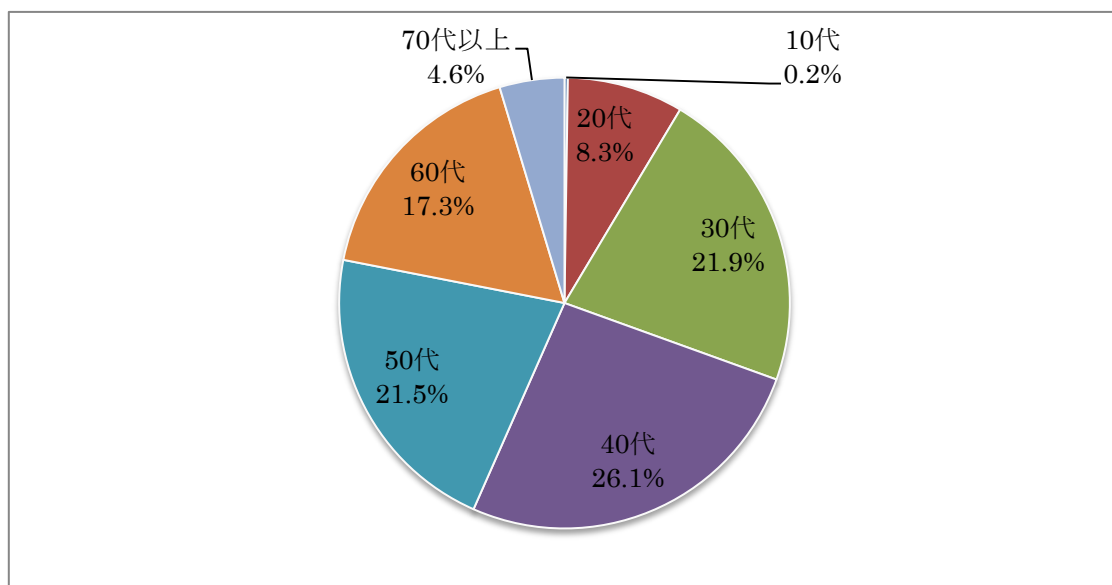
※割合は小数点第二位を四捨五入

3 回答者の属性

性別 【男性 410人（48.9%）】 【女性 429人（51.1%）】

年代別

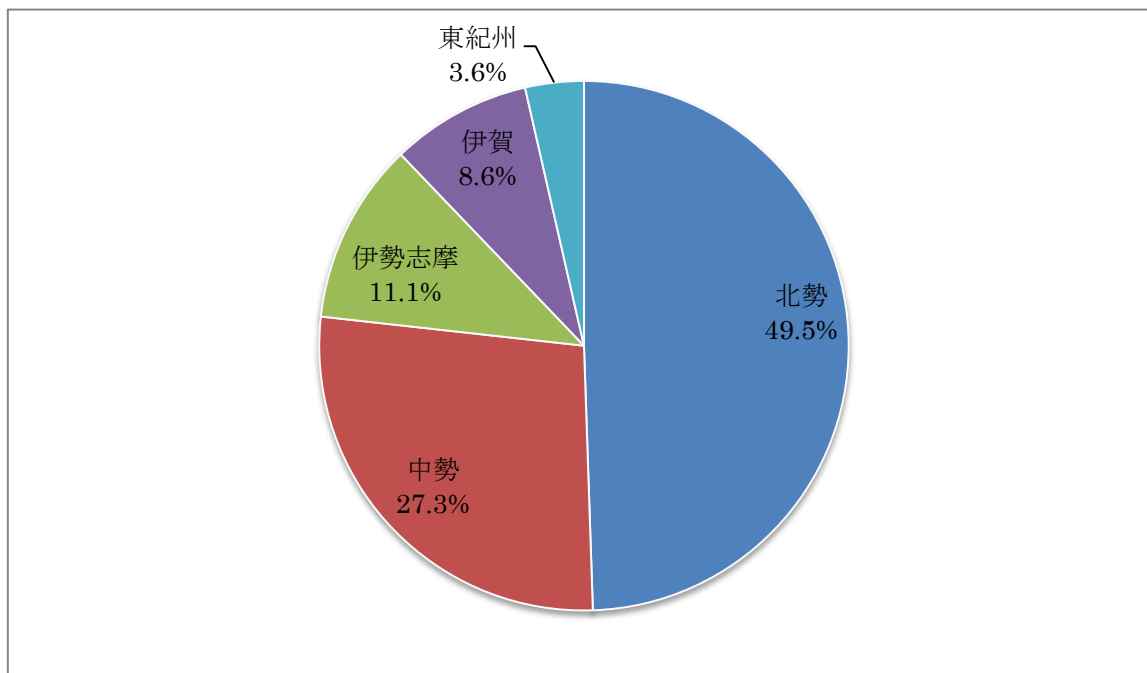
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
人数	2人	70人	184人	219人	180人	145人	39人
割合	0.2%	8.3%	21.9%	26.1%	21.5%	17.3%	4.6%



地域別

	北勢	中勢	伊勢志摩	伊賀	東紀州
人数	415 人	229 人	93 人	72 人	30 人
割合	49.5%	27.3%	11.1%	8.6%	3.6%

※北勢：四日市市、桑名市、鈴鹿市、亀山市、いなべ市、桑名郡、員弁郡、三重郡
 中勢：津市、松阪市、多気郡 伊勢志摩：伊勢市、鳥羽市、志摩市、度会郡
 伊賀：名張市、伊賀市 東紀州：尾鷲市、熊野市、北牟婁郡、南牟婁郡

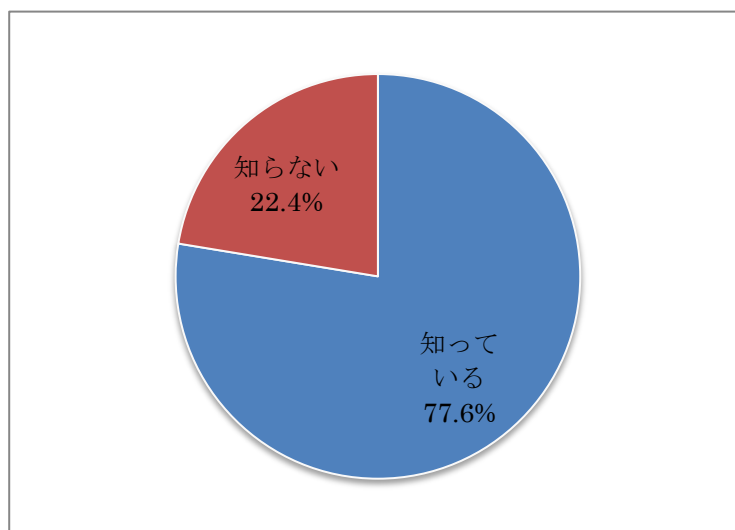


Q1 MieMuについて(1)

あなたは、津市にある三重県総合博物館（MieMu）をご存知ですか？

① 知っている	651 人	77.6%
② 知らない	188 人	22.4%

MieMu をご存知の方は、77.6%・651 人の方でした。平成 28 年度に実施した e-モニターアンケート（平成 28 年 5 月 13 日から 5 月 27 日まで）では、認知度は 72.0%あり、同様の傾向を見て取ることができました。

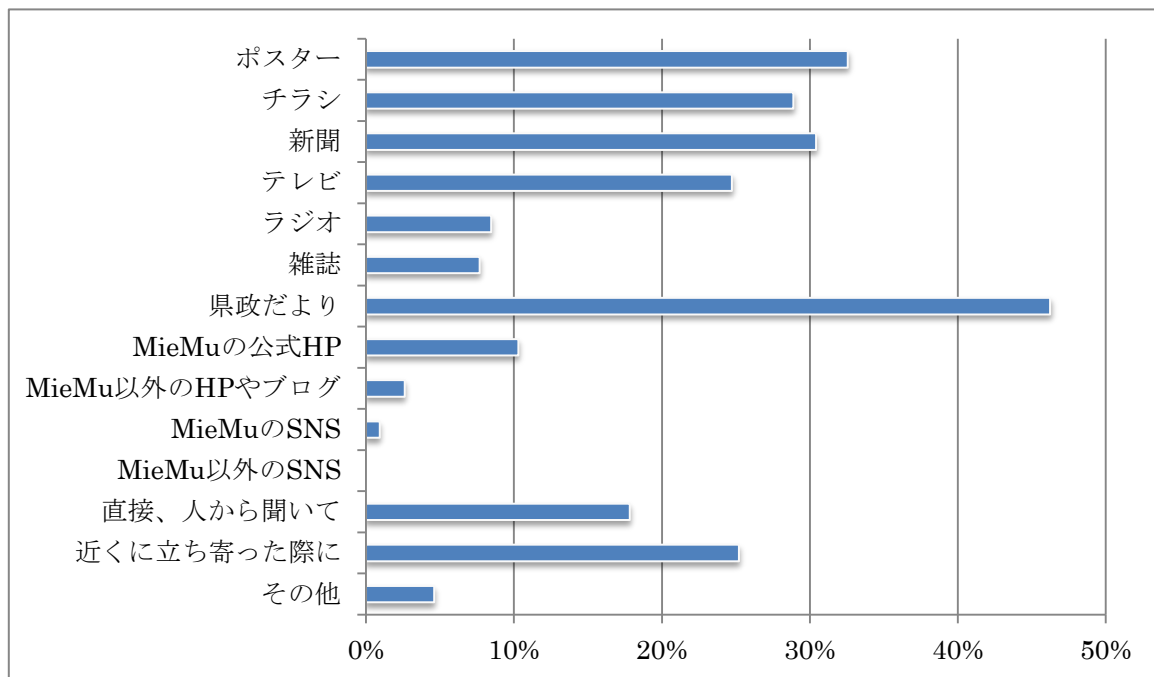


Q 2 MieMu について (2)

Q 1 で「知っている」とお答えいただいた方にお聞きします。(651 人)

MieMu を何で知りましたか。あてはまるものをすべて選んでください。

① ポスター	212 人	32.6%
② チラシ	188 人	28.9%
③ 新聞	198 人	30.4%
④ テレビ	161 人	24.7%
⑤ ラジオ	55 人	8.4%
⑥ 雑誌	50 人	7.7%
⑦ 県政だよりみえ	301 人	46.2%
⑧ MieMu の公式ホームページ	67 人	10.2%
⑨ MieMu 以外のホームページやブログ	17 人	2.6%
⑩ MieMu の Twitter や Facebook	6 人	0.9%
⑪ MieMu 以外の Twitter や Facebook	0 人	0%
⑫ 直接、人から聞いて	116 人	17.8%
⑬ 近くに立ち寄った際に	164 人	25.2%
⑭ その他	30 人	4.6%

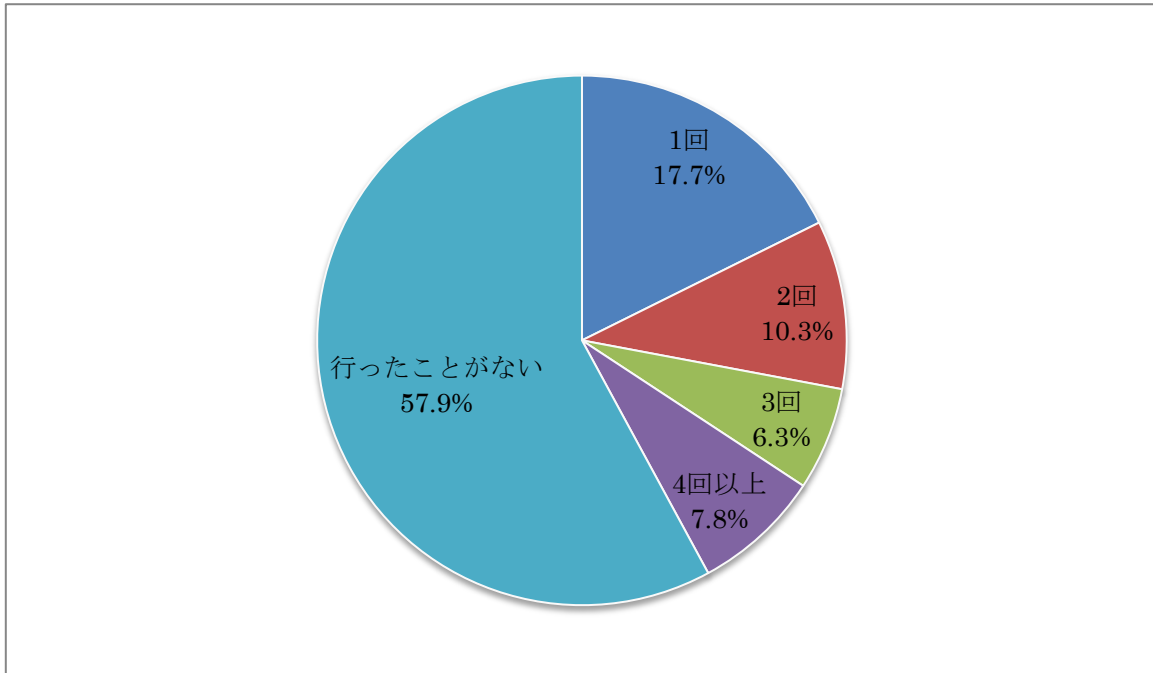


Q1 で「MieMu を知っている」と回答した 651 人の方にお答えいただきました。MieMu を知った広報媒体としては、県政だよりが最も多く 46.2%・301 人でした。次いでポスター (32.6%・212 人)、新聞 (30.4%・198 人)、チラシ (28.9%・188 人) が、MieMu の情報に触れる手段となっていることが分かりました。

Q3 MieMuについて(3)

あなたは今までMieMuに何回行ったことがありますか。(651人)

① 1回	115人	17.7%
② 2回	67人	10.3%
③ 3回	41人	6.3%
④ 4回以上	51人	7.8%
⑤ 行ったことがない	377人	57.9%



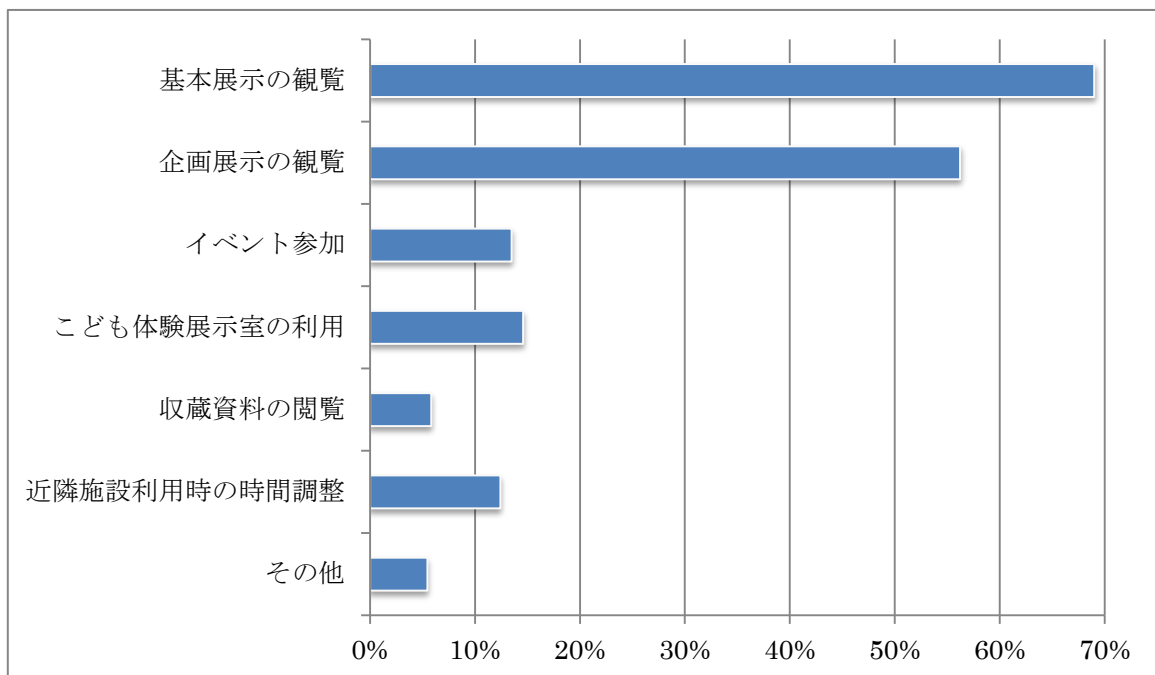
Q1で「MieMuを知っている」と回答した651人の方にお答えいただきました。MieMuへ1回でも来館したことがある方は、そのうち42.1%・274人であることが分かりました。

Q4 MieMu への来館について (1)

Q3で「①、②、③、④」のいずれかを選んだ方にお聞きします。(274人)

MieMuへ来館された際の目的は何ですか？あてはまるものをすべて選んでください。

① 基本展示（常設）を見学するため	189人	69.0%
② 企画展示（年4回程度開催）を見学するため	154人	56.2%
③ 講演会やワークショップなどのイベントに参加するため	37人	13.5%
④ こども体験展示室を利用するため	40人	14.6%
⑤ 収蔵資料の閲覧のため	16人	5.8%
⑥ 近隣施設を利用する際の時間調整等のため	34人	12.4%
⑦ その他	15人	5.5%



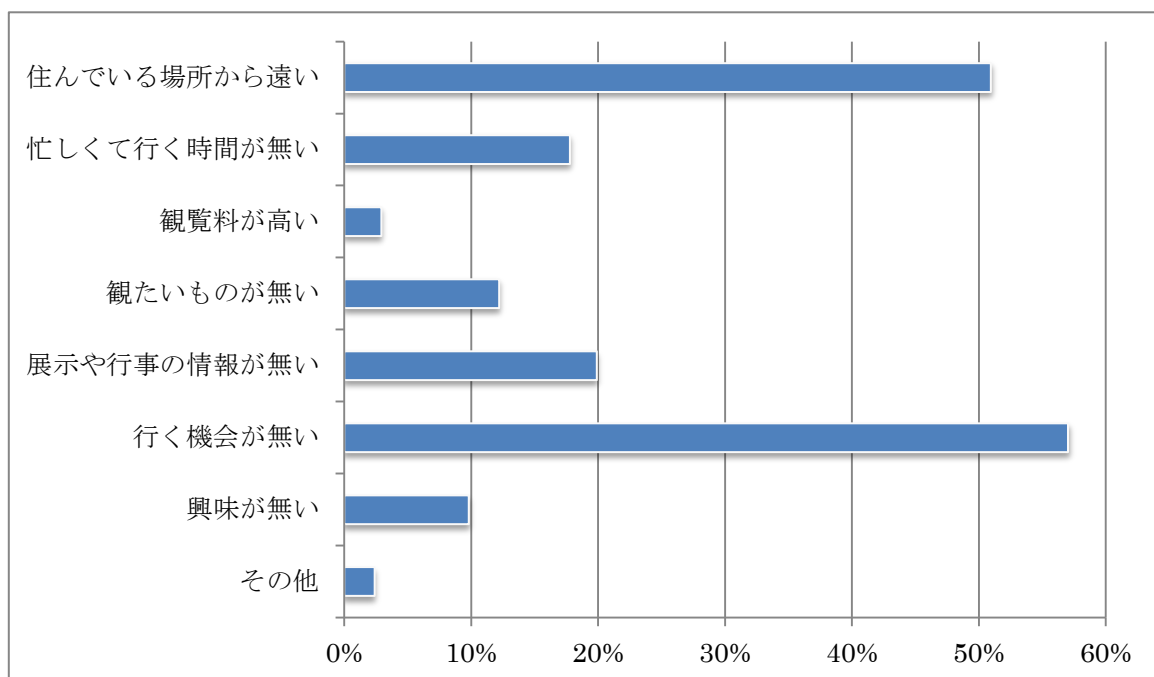
Q3で「MieMuに行ったことがある」と回答した274人の方にお答えいただきました。基本展示（常設）や企画展示など、展示観覧を目的として来館される方が多くを占めることが分かりました。一方で、講演会などのイベント参加の広報に課題があると考えられます。

Q 5 MieMu への来館について (2)

Q 3で「⑤行ったことがない」と答えた方にお聞きします。(377人)

行ったことがない理由は何ですか。あてはまるものをすべて選んでください。

① 住んでいる場所から遠い	192人	50.9%
② 仕事等が忙しくて行く時間が無い	67人	17.8%
③ 観覧料が高い	11人	2.9%
④ 観たいものが無い	46人	12.2%
⑤ 展示や行事の情報が無い	75人	19.9%
⑥ 行く機会が無い	215人	57.0%
⑦ 興味が無い	37人	9.8%
⑧ その他	9人	2.4%

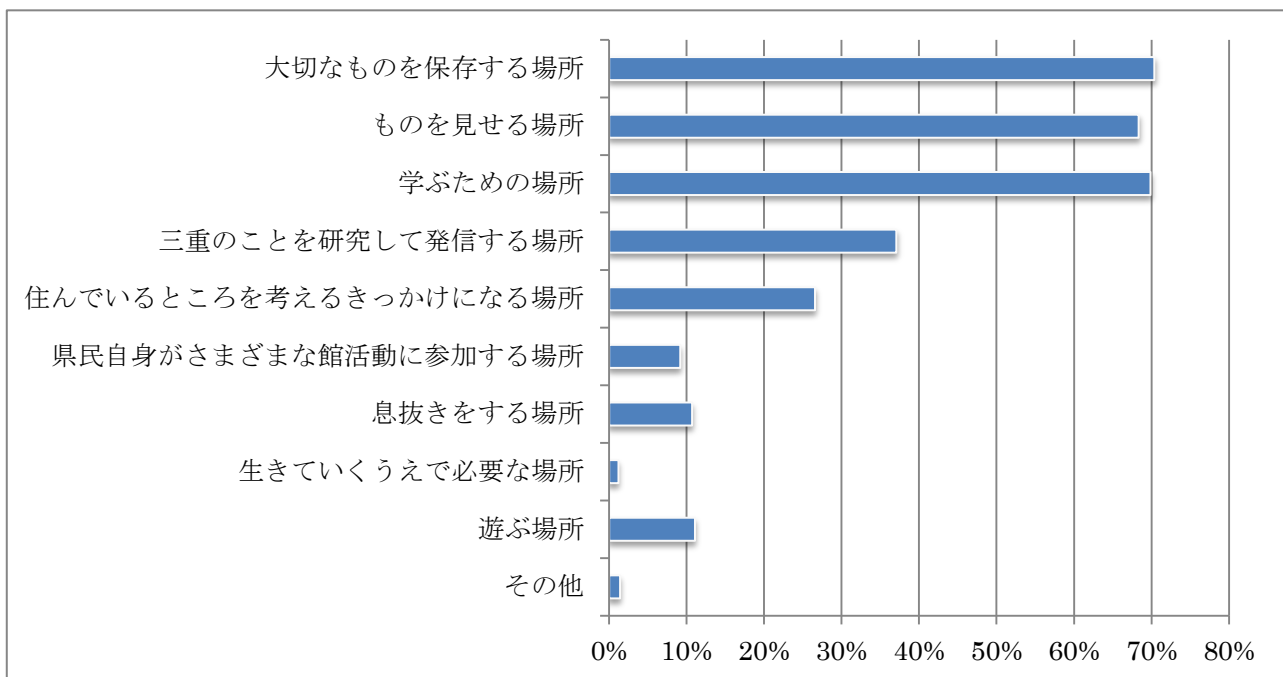


Q3で「MieMuへ行ったことがない」と回答した377人の方にお答えいただきました。行ったことがない理由として、特に多かったのが「行く機会が無い」57.0%・215人、「住んでいる場所から遠い」50.9%・192人でした。次いで多かったのが、「展示や行事の情報が無い」19.9%・75人、「忙しくて行く時間が無い」17.8%・67人でした。その他では、「子供が小さいので連れて行きにくい」や「公共交通機関で出かけるには少し不便」などのご意見をいただきました。

Q 6 博物館の役割について

あなたが期待する博物館の役割は何ですか。あてはまるものをすべて選んでください。

① 大切なものを保存する場所	590 人	70.3%
② ものを見せる（展覧会をやる）場所	573 人	68.3%
③ 学ぶための場所	586 人	69.8%
④ 三重のことを研究して発信する場所	311 人	37.1%
⑤ 住んでいるところを考えるきっかけになる場所	184 人	21.9%
⑥ 色々な調べものができる場所	223 人	26.6%
⑦ 県民自身がさまざまな館活動に参加する場所	77 人	9.2%
⑧ 息抜きをする場所	90 人	10.7%
⑨ 生きていくうえで必要な場所	10 人	1.2%
⑩ 遊ぶ場所	93 人	11.1%
⑪ その他	12 人	1.4%

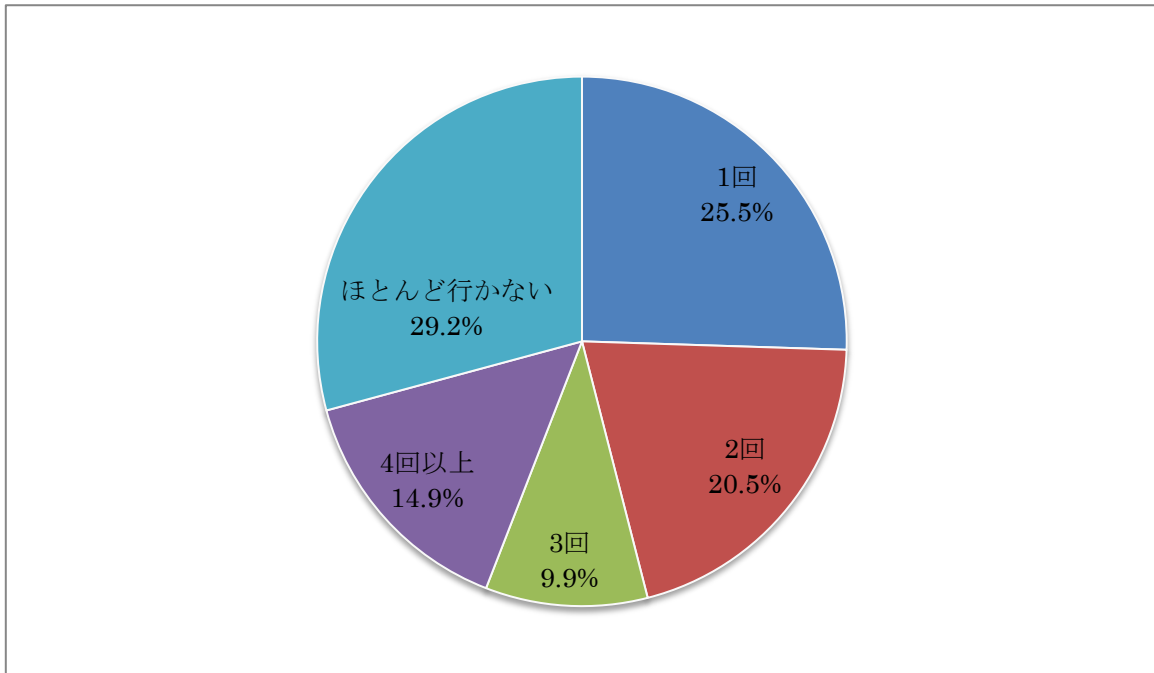


博物館に期待する役割として、多かったのが「大切なものを保存する場所」70.3%・590人、「学ぶための場所」69.8%・586人、「ものを見せる（展覧会をやる）場所」68.3%・573人でした。その他では、「関心をもつきっかけになる場所」や「癒しを与えてくれる場所」などのご意見をいただきました。

Q7 ミュージアム全般について

あなたのミュージアムの利用度合いをお聞きします。ミュージアム（博物館・美術館・水族館・動物園など）に行くことが、1年間に何回ありますか。

① 1回	214人	25.5%
② 2回	172人	20.5%
③ 3回	83人	9.9%
④ 4回以上	125人	14.9%
⑤ ほとんど行かない	245人	29.2%

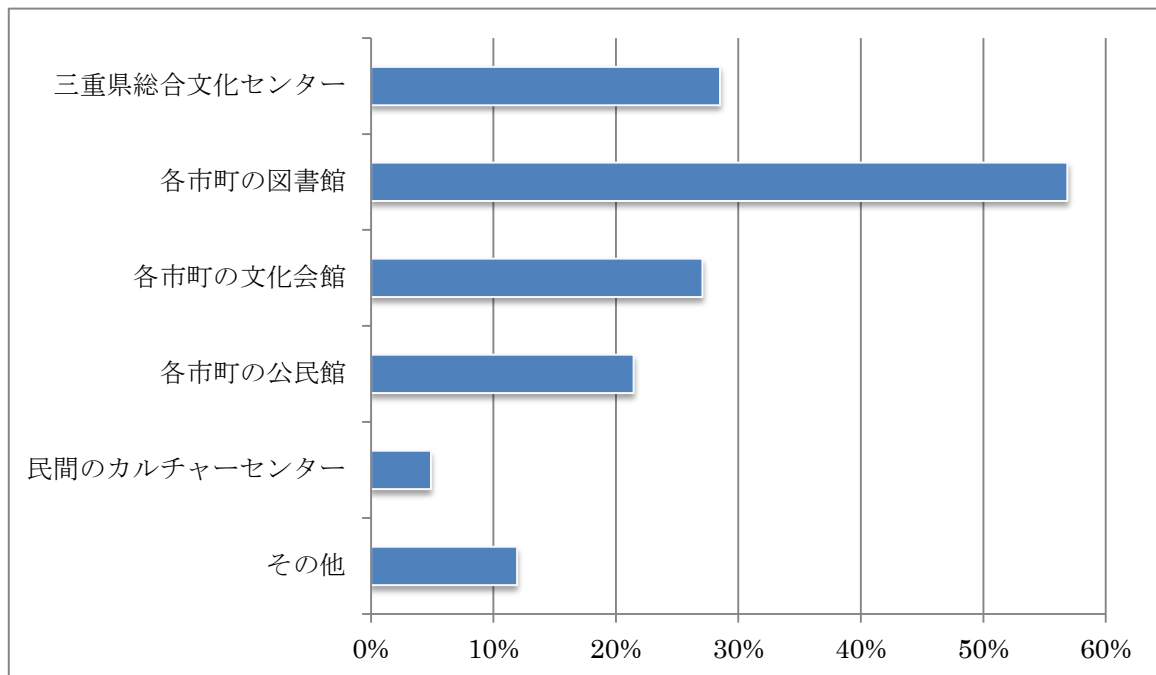


Q7では、MieMu だけに関わらず、ミュージアム全般（博物館・水族館・動物園・美術館など）の、年間利用状況についてお聞きしました。「ほとんど行かない」29.2%・245人、「1回」25.5%・214人の回答が半数以上を占め、博物館を日常的に訪れる方は多くないことが分かりました

Q8 文化施設等の利用について

あなたがミュージアム（博物館・美術館・水族館・動物園など）以外で、普段よく利用する文化施設等は何ですか。あてはまるものすべてを選んでください。

① 三重県総合文化センター (県立図書館、文化会館、生涯学習センター、男女共同参画センター)	239 人	28.5%
② 各市町の図書館	477 人	56.9%
③ 各市町の文化会館	227 人	27.1%
④ 各市町の公民館	180 人	21.5%
⑤ 民間のカルチャーセンター	41 人	4.9%
⑥ その他	100 人	11.9%



Q8 では、ミュージアム以外の文化施設の利用状況についてお聞きしました。最もよく利用されているのは、「各市町の図書館」56.9%・477 人でした。その他では、「特に利用しない」という回答が多数でした。

Q9 MieMu に対するご意見について

博物館に行った際の印象や企画展の印象、広報、これからの運営に向けての意見など、あなたの意見を自由にお聞かせください。

Q9 については、下記のようなご意見をいただきました。

- ・人気のイベントについては、回数や定員を増やしてほしい。
- ・もっと気軽に行ける料金や、楽しめる内容の企画を考えてほしい。
- ・遠方の県民も利用できるよう、出張展示や出前講座をしてほしい。
- ・三重の偉人など三重について学べる展示やイベントをしてほしい。

ここからは、消費者トラブル等についての設問です。

Q10 消費者トラブル等について

あなたは、これまでに、あなたの周りで悪質商法や、消費者トラブルにまきこまれたという話を聞いたことがありますか。そのとき聞いたトラブルはどのようなものでしたか。あてはまるものをすべて選んでください。

合計	1975 (839)	%
聞いたことがない	196	23.4%
電話やメールによる不当(架空)請求	430	51.3%
はがきによる不当(架空)請求	236	28.1%
点検商法	124	14.8%
金融商品に関するトラブル	80	9.5%
キャッチセールス	131	15.6%
送りつけ商法	81	9.7%
催眠(SF)商法	65	7.7%
通信販売に関するトラブル	104	12.4%
デート商法	37	4.4%
訪問買い取り	91	10.8%
当選商法	116	13.8%
利殖商法(未公開株、社債等)	50	6.0%
マルチ商法	170	20.3%
各種権利にまつわる商法(老人ホームの利用権、水資源の権利、鉱物の採掘権など)	14	1.7%
答えたくない	6	0.7%
わからない	15	1.8%
その他	29	3.5%

悪質商法や消費者トラブルに巻き込まれたという話を身の回りで聞いたことがあるかという質問では、「電話やメールによる不当(架空)請求 (51.3%)」「はがきによる不当(架空)請求 (28.1%)」と回答された方の割合が高くなっています。

Q 1 1 悪質商法の情報について

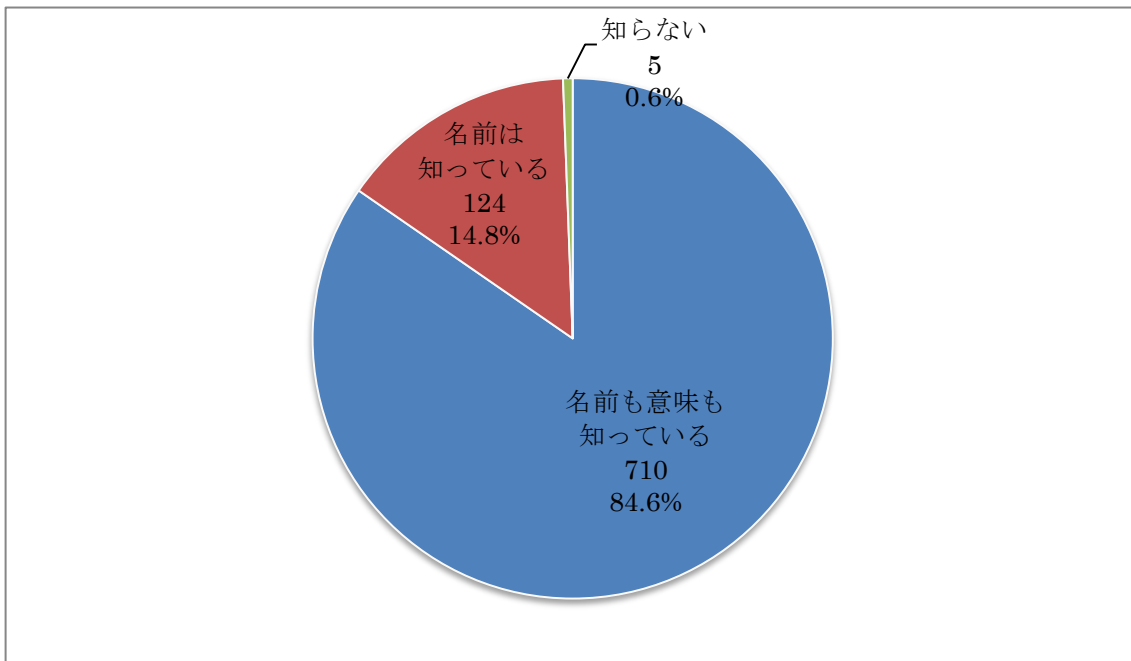
あなたは、悪質商法やその対処法について、どのような方法で情報を得ていますか。あてはまるものをすべて選んでください。

合計	2201 (839)	
テレビやラジオ	668	79.6%
新聞	350	41.7%
インターネット	427	50.9%
家族や知人	257	30.6%
啓発チラシやパンフレット	225	26.8%
県、市町の広報	232	27.7%
消費生活に関する講座やセミナー	12	1.4%
情報は得ていない	23	2.7%
その他	7	0.8%

悪質商法やその対処法に関する情報源について、「テレビやラジオ (79.6%)」が最も高いという結果でした。次いで、「インターネット (50.9%)」「新聞 (41.7%)」から情報を得られている方の割合も高くなっています。

Q 1 2 「クーリング・オフ」について

あなたは、「クーリング・オフ」をご存じですか。



クーリング・オフ制度について、「名前も意味も知っている」と回答された方の割合は84.6%と非常に高くなっており、多くの方がクーリング・オフ制度についてご存じであることがわかりました。

Q13 消費者トラブル等の相談について

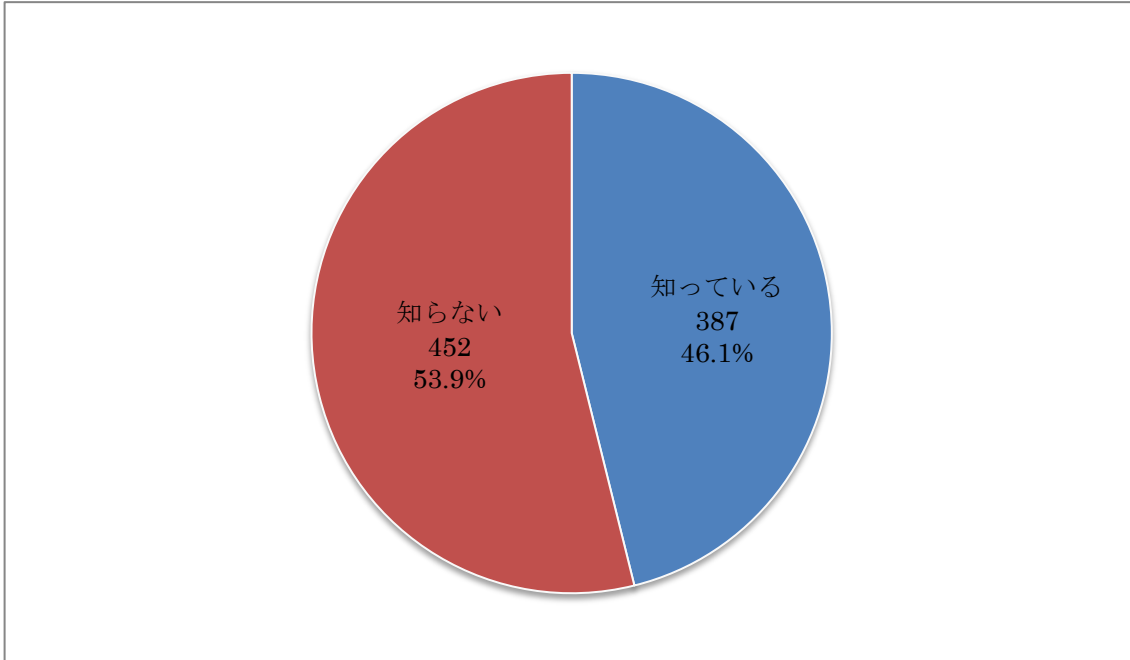
あなたは、もし消費者トラブルにあった場合、どこ（誰）に相談しますか。あてはまるものをすべて選んでください。

合計	1857 (839)	
家族・友人	549	65.4%
三重県消費生活センター	561	66.9%
市町の窓口	215	25.6%
警察	394	47.0%
弁護士	81	9.7%
司法書士	15	1.8%
相談しない	8	1.0%
わからない	26	3.1%
その他	8	1.0%

消費者トラブルにあったときの相談先について、「三重県消費生活センター（66.9%）」「家族・友人（65.4%）」を選択する方の割合が高くなっています。次いで、「警察（47.0%）」が高く、「市町の窓口（25.6%）」はやや低い割合でした。

Q 1 4 消費者トラブル等の相談窓口について

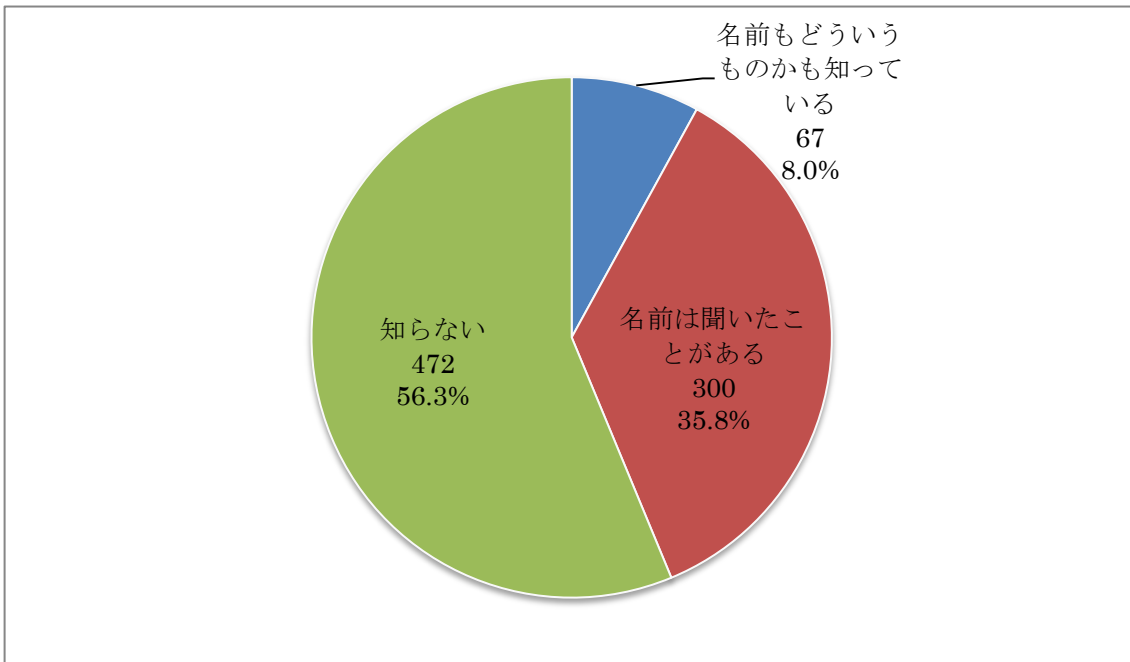
あなたは、お住まいの市町に消費者トラブルに関する相談を受け付けている窓口があることをご存じですか。



市町に消費者トラブルの相談窓口があることについて、「知らない」と回答された方の割合が53.9%と5割を超えていることから、引き続き様々な広報手段を利用して、周知を進めてまいります。

Q 1 5 「消費者ホットライン」について

あなたは、お近くの消費生活相談窓口につながる「消費者ホットライン」をご存じですか。



消費者ホットラインについて「知らない」と回答された方の割合は 56.3%、「名前は聞いたことがある」と回答された方の割合は 35.8%でした。一方、「名前もどういうものかも知っている」と回答された方の割合は 8.0%と非常に低い割合となり、まだまだ認知されていないことがわかりました。

より多くの県民の方に消費者トラブルで困ったときに利用いただけるよう、引き続き、消費者ホットラインの電話番号「188（いやや!）」をはじめとし、その存在についての周知を進めてまいります。