

## 消費生活に関する県民意識調査の実施について（案）

### 1. 実施目的

第4期島根県消費者基本計画を策定するにあたり、県民からの多様な意見や要望を計画に反映させるとともに、消費生活の効果的な施策推進を図るために、次のとおり県民意識調査（アンケート調査）を実施する。

### 2. 実施概要

調査対象：県内全市町村在住の満20歳以上の男女2,000人

調査期間：平成26年12月上旬から平成27年1月上旬まで

調査方法：郵便による調査票の配布・回収

### 3. 項目概要

#### （1）調査対象者の情報について（問1～問5）

調査対象者の住所、年齢、性別、職業、世帯構成を調査する。

#### （2）消費者の認識について（問6～問8）

消費生活に関する情報収集の方法などを聞き、現在の消費者の認識度を調査する。

#### （3）消費生活行動について（問9～問13）

日頃の消費生活の意識や行動などを聞き、消費者問題の現状を把握する。

#### （4）消費者トラブルについて（問14～問19）

消費者トラブルの経験や一人暮らしの高齢者等の地域での見守りの必要性などを聞き、現在の消費者トラブルについての現状を把握する。

#### （5）消費者教育・啓発について（問20～問24）

研修会等の参加状況を調査することにより、消費者が自らが利益擁護を実施しているか把握する。また、体系別（年齢層別）に必要な消費者教育等の優先順位を聞き、今後の消費者教育の施策に反映させる。

#### （6）消費生活相談体制について（問25～問28）

相談窓口の認識度や満足度などを聞き、相談体制に対する県民のニーズを調査する。

#### （7）消費者問題への取組として行政に望むことについて（問29～問30）

消費施策全般について、県民の政策ニーズを調査する。

#### 4. 調査項目

##### (1) 調査対象者の情報について

問1 あなたのお住まいの市町村を回答してください。

〔市町村別に分類〕

問2 あなたの年齢を回答してください。

〔①20～29歳、②30～39歳、③40～49歳、④50～59歳、  
⑤60～64歳、⑥65～69歳、⑦70～74歳、⑧75歳以上〕

問3 あなたの性別を回答してください。

〔①男性、②女性〕

問4 あなたの職業を回答してください。

〔①会社員・公務員・団体職員（役員等を含む）、②自営業・自由業、  
③パートタイマー、アルバイト、嘱託社員、契約社員など、④専業主婦（主夫）、  
⑤学生、⑥無職、⑦その他（ ）〕

問5 あなたの世帯構成を回答してください。

〔①ひとり暮らし、②夫婦のみ、③親・子の2世代、④親・子・孫の3世代、  
⑤その他（ ）〕

##### (2) 消費者の認識について

問6 消費生活に関する情報のうち、重要と考えるものはどれですか？

〔①消費生活に関する法律や制度  
②消費者問題の相談窓口  
③商品・サービスの安全性  
④消費者問題への行政の取組  
⑤悪質事業者や手口についての注意喚起  
⑥消費者被害の防止や環境問題・食育などの消費関係の講座  
⑦啓発活動やキャンペーンなどのイベント情報  
⑧消費者団体の活動  
⑨処分を受けた事業者  
⑩その他（ ）〕

問7 行政が発信する消費生活に関する情報について、どのような手段で発信すると効果的であると考えられますか？

〔①テレビ  
②ラジオ  
③新聞・雑誌  
④インターネット  
⑤県、市町村、警察など広報誌やメール配信  
⑥消費者センターや消費生活窓口  
⑦自治会や町内会の回覧板  
⑧消費者団体の広報  
⑨職場や学校など  
⑩その他（ ）〕

問 8 「クーリング・オフ制度」はご存じですか？

- ①よく知っている
- ②ある程度知っている
- ③見聞きしたことがあるがよく知らない
- ④見聞きしたことがない
- ⑤分からない

(3) 被調査者の消費生活行動について

問 9 消費者問題に関心がありますか？

- ①関心がある
- ②どちらかといえば関心がある
- ③あまり関心がない
- ④関心がない
- ⑤どちらともいえない

問 10 「関心がある」「どちらかといえば関心がある」の場合、どのような問題に関心がありますか？

- ①食品の安全性
- ②製品の安全性(製品の欠陥・リコール等)
- ③商品の表示
- ④金融(投資・保険・融資等の金融商品)
- ⑤資源・エネルギー(ガソリン価格、エコバックの利用等)
- ⑥詐欺(架空請求・振込詐欺)
- ⑦悪質商法
- ⑧多重債務
- ⑨個人情報
- ⑩その他( )

問 11 商品やサービスを購入するにあたって気を付けていることはありますか？

- ①機能性や品質
- ②価格
- ③商品の安全性
- ④購入(利用)時の説明や接客態度
- ⑤苦情や要望に対する対応
- ⑥商品やサービスが環境に及ぼす影響
- ⑦特典(ポイント、おまけ等)
- ⑧ブランドイメージ
- ⑨広告
- ⑩事業者の社会貢献活動
- ⑪その他( )
- ⑫特になし

**問 1 2 仕事・私的を問わず、ウェブサイトの閲覧や電子メールの送受信など、インターネットを利用しますか？**

- ①ほぼ毎日利用している
- ②たまに利用している
- ③ほとんど利用しない
- ④全く利用しない
- ⑤分からない

**問 1 3 現在利用している情報通信機器について教えてください。**

- ①パソコン
- ②携帯電話・PHS・スマートフォン
- ③固定電話
- ④FAX
- ⑤携帯音楽プレーヤー
- ⑥インターネットに接続できるテレビ
- ⑦その他（ ）
- ⑧特になし

**(4) 消費者トラブルについて**

**問 1 4 購入した商品やサービスの原因による消費者トラブルの経験はありますか？（購入した商品やサービスによって、家族・知人などが被害を受けた場合も含みます。）**

- ①経験がある、②経験はない、③分からない

**問 1 5 「経験がある」と回答された方について、消費者トラブルの内容はどのようなものですか？**

- ①商品やサービスの内容
- ②販売方法
- ③価格
- ④架空請求・不当請求
- ⑤販売元や製造元の事後対応や苦情への対応
- ⑥個人情報の取り扱い
- ⑦食品の表示・安全
- ⑧商品やサービスの欠陥等による健康被害
- ⑨その他（ ）

**問 1 6 「経験がある」と回答された方について、相談した相手先はどこですか？**

- ①家族や知人などの身近な人
- ②販売元や代理店等のお客様窓口
- ③製造元であるメーカー等お客様窓口
- ④弁護士や司法書士
- ⑤市町村や県消費者センター
- ⑥警察
- ⑦国民生活センター
- ⑧消費者団体
- ⑨民生委員・児童委員等の地域の人
- ⑩ヘルパーやケアマネージャーなどの自宅によく訪れる人
- ⑪その他（ ）
- ⑫相談していない

**問 17 「相談していない」と回答した方について、相談しなかった理由はどのようなものですか？**

- ①自分で解決しようと思ったから
- ②相談しても仕方がないと思ったから
- ③相談するほどの被害では無いと思ったから
- ④自分にも責任があると思ったから
- ⑤どこに相談すればよいか分からなかった
- ⑥恥ずかしいので誰にも言えなかった
- ⑦揉め事になるのが嫌だった
- ⑧特に理由はない
- ⑨その他（ ）

**問 18 一人暮らしの高齢者や障がい者の方などを対象とした消費者トラブルに関する見守りを必要と感じますか？**

- ①必要と感じる
- ②どちらかといえば必要と感じる
- ③どちらかといえば必要と感じない
- ④必要と感じない
- ⑤分からない

**問 19 「必要と感じる」「どちらかといえば必要と感じる」と回答された方について、どのような人に見守ってほしいと思いますか？（ご自身が見守ってほしい場合も含みます）**

- ①隣近所の住民
- ②民生委員・児童委員
- ③ヘルパー、ケアマネジャー、介護コーディネーターなど
- ④県や市町村の行政職員
- ⑤郵便局員
- ⑥警察
- ⑦宅急便などの宅配業者
- ⑧その他（ ）

**(5) 消費者教育・啓発について**

**問 20 消費者教育、啓発について講座や研修会などに参加したことはありますか？**

- ①参加したことがある
- ②実施していることは知っていたが、参加したことはない
- ③実施されていることを知らない
- ④分からない

**問 21 今後、消費者教育についてどのような講座や研修会に参加してみたいですか？**

- ①悪質商法の手口や対応方法
- ②インターネットを利用する際の注意点
- ③環境にやさしい暮らし
- ④家計管理などのライフプラン
- ⑤食品表示の見方などの食の安全
- ⑥金融商品
- ⑦その他（ ）

**問 2 2 在学時に学校で消費生活に関する授業を受けたことはありますか？**

- 〔①学習した経験がある、②学習した経験がない、③分からない〕

**問 2 3 消費者教育について、どの対象（年齢層）に対して重点的に啓発・対策を行うと効果があると思いますか？**

- 〔①幼児期  
②小学生期  
③中学生期  
④高校生期  
⑤成人期（大学、専門学生期から30歳代まで）  
⑥成人期（40歳代から64歳まで）  
⑦高齢者期  
⑧その他（ ）〕

問 2 4 それぞれの対象（年齢層）にどのような消費者教育が必要と思いますか？

対 象	必要な内容
幼児期	① 買い物への関心を持たせる ② 物を大切に ③ 困ったことがあったら身近な人に伝える ④ 約束やきまりを守る ⑤ その他 ( )
小学生期	① 消費と経済の循環への関心を持たせる ② 身近な環境について認識する ③ 困ったことがあったら身近な人に相談する ④ お小遣いの管理能力の習得する ⑤ インターネット・携帯電話などの注意点 ⑥ その他 ( )
中学生期	① 消費が経済や環境に与える影響の理解 ② 環境に配慮した物の使い方 ③ 悪質商法などの手口や対策の習得 ④ 計画的な買い物・貯蓄行動の習得 ⑤ インターネット・携帯電話などの注意点 ⑥ 相談する窓口の習得 ⑦ その他 ( )
高校生期	① 消費が経済や環境に与える影響の理解 ② 環境に配慮した消費生活 ③ 悪質商法などの手口や対策の習得 ④ 契約の仕組みや金融などの生涯を見通した生活設計 ⑤ インターネット・携帯電話などの注意点 ⑥ 相談する窓口の理解 ⑦ その他 ( )
成人期 (大学、専門学 校生期から30 歳代まで)	① 消費が経済や環境に与える影響の理解 ② 環境に配慮した消費生活 ③ 悪質商法などの手口や対策の習得 ④ 契約の仕組みや金融などの生涯を見通した生活設計 ⑤ インターネット・携帯電話などの注意点 ⑥ 相談する窓口の理解 ⑦ その他 ( )
成人期	① 経済、環境や社会に与える習慣の習得 ② 環境に配慮した消費生活 ③ 悪質商法などの手口や対策の習得 ④ 契約の仕組みや金融などの生涯を見通した生活設計 ⑤ インターネット・携帯電話などの注意点 ⑥ 相談する窓口の理解 ⑦ その他 ( )
高齢者期 (65歳以上)	① 経済、環境や社会に与える習慣の習得 ② 環境に配慮した消費生活 ③ 悪質商法などの手口や対策の習得 ④ 契約の仕組みや金融などの生涯を見通した生活設計 ⑤ インターネット・携帯電話などの注意点 ⑥ 相談する窓口の理解 ⑦ その他 ( )

**(6) 消費生活相談体制について**

**問 2 5 「県消費者センター」や「市町村の消費生活センター・消費生活相談窓口」についてご存じですか？**

- ①よく知っている
- ②ある程度知っている
- ③見聞きしたことがあるがよく知らない
- ④見聞きしたことがない
- ⑤分からない

**問 2 6 「消費者ホットライン」についてご存じですか？**

- ①よく知っている
- ②ある程度知っている
- ③見聞きしたことがあるがよく知らない
- ④見聞きしたことがない
- ⑤分からない

**問 2 7 現在の消費者相談窓口の体制について満足していますか？**

- ①満足している
- ②どちらかという満足している
- ③どちらかという満足していない
- ④満足していない
- ⑤分からない

**問 2 8 「どちらかという満足していない」「満足していない」と答えた方は、その理由についてお答えください。**

- ①相談の内容が助言にとどまり、あっせん及び紛争解決まで対応してくれない
- ②相談の対応に専門性がない
- ③相談時間が短い
- ④たらい回しにされる場合がある
- ⑤相談員が不足しており電話などがつながりにくい
- ⑥相談場所が遠い
- ⑦その他 ( )

**(7) 行政に対して望むこと**

**問 2 9 消費者問題への取組として行政に望むことは、どのようなことですか？**

- ①悪質事業者への指導・取り締まりの強化
- ②消費者被害等の情報提供の充実
- ③身近な場所で相談できるよう相談窓口の拡充
- ④学校や職場等の消費者教育の充実
- ⑤苦情相談、法令遵守や社会的責任に対する事業者の取組みの支援
- ⑥消費者問題に取り組む市民団体等の活動の支援
- ⑦その他 ( )

**(8) 自由記載欄**

**問 3 0 消費生活について、お気づきの点やご意見・ご要望などがありましたら、ご記入ください。**