

県民意識調査にかかる設問内容の変更について

平成26年9月3日に開催した「島根県消費生活審議会」及び10月1日開催した庁内関係課で構成する「庁内消費者行政担当者連絡会議」において、県民意識調査の設問内容に関していただいた意見を基づき反映した設問内容の変更点は次のとおりです。

1. 第1回消費生活審議会において提案された意見

- ① それぞれの設問について、選択方式（○は1つなのか、当てはまるものすべてなのか等）を示した方がよい。
- ② 問11について「商品」は定義が広いので、例えば、食品と家電などといった製品に区別した方がよいのではないか。

2. 庁内消費者行政担当者連絡会議において提案された意見

- ③ 高齢者の被害防止を次期消費者基本計画の重点取組項目とする予定であるのなら、問2について、年齢区分をもう少し細分化した方がよいのではないか。
- ④ 問19について、高齢者や障がい者等を見守る人には病院や消防の関係者もあると思われるので、選択肢のひとつとした方がよい。

3. 事務局において変更した設問内容

- ⑤ 問15について、消費者トラブルの経験がある方に相談した相手先を調査するが、選択肢で県消費者センターと市町村窓口とを分けた。
- ⑥ 問27について、現在の消費者相談窓口体制の満足度を調査するが、相談窓口自体を知らない方に対して選択肢が不十分であったため、選択肢を増加した。

4. 意見を反映した設問内容の変更点について（案）

次項のとおり

第1回消費生活審議会における意見を反映した県民意識調査票の変更点

第1回消費生活審議会での(案)	第2回消費生活審議会での(案)	変更内容等
<p>① 設問全般</p> <p>問1 あなたのお住まいの市町村を回答してください</p> <p>問6 消費生活に関する情報のうち、重要と考えるものがどれですか？</p> <p>問11 あなたは、商品やサービスを購入するにあたって、意識していることはありますか？</p>	<p>① 設問全般</p> <p>問1 あなたのお住まいの市町村を回答してください【〇は1つ】</p> <p>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？【〇はあてはまるものすべて】</p> <p>問11 あなたは、商品やサービスを購入するにあたって、意識していることはありますか？【〇は3つまで】</p>	<p>全設問内容の一部変更</p> <p>・全設問について回答数の制限を追加【〇は1つ】、【〇はあてはまるものすべて】、【〇は3つまで】など</p>
<p>② 商品・サービスに購入する際に意識していること</p> <p>問11 あなたは商品やサービスを購入するにあたって、意識していることはありますか？</p> <p>1 機能性や品質</p> <p>2 価格</p> <p>3 商品の安全性</p> <p>4 購入(利用)時の説明や接客態度</p> <p>5 苦情や要望に対する対応</p> <p>6 商品やサービスが環境に及ぼす影響</p> <p>7 特典(ポイント、おまけ等)</p> <p>8 ブランドイメージ</p> <p>9 広告</p> <p>10 事業者の社会貢献活動</p> <p>11 その他()</p> <p>12 特になし</p>	<p>② 商品・サービスに購入する際に意識していること</p> <p>問11 あなたは商品やサービスを購入するにあたって、意識していることはありますか？【〇は3つまで】</p> <p>1 商品・サービスの価格</p> <p>2 食品の品質・安全性 (消費期限や賞味期限切れ、産地や原材料の偽装など)</p> <p>3 製品の品質・安全性(模造品、欠陥品など)</p> <p>4 購入(利用)時の説明や接客態度</p> <p>5 苦情や要望に対する対応</p> <p>6 商品やサービスが環境に及ぼす影響</p> <p>7 購入時の特典(ポイント、おまけ等)</p> <p>8 商品・サービスのブランドイメージ</p> <p>9 広告</p> <p>10 事業者の経営方針や社会貢献活動</p> <p>11 特に気にせず購入している</p> <p>12 その他()</p>	<p>設問内容の一部変更</p> <p>・設問内容について、詳細なものに変更した。</p> <p>・「商品の品質や安全性」について「食品」と「製品」に区分した。</p> <p>※資料4 5ページ</p>

庁内消費者行政連絡会議における意見を反映した県民意識調査票の変更点

第1回消費生活審議会での(案)	第2回消費生活審議会での(案)	変更内容等
<p>③ 調査対象者の年齢について</p> <p>問2 あなたの年齢を回答してください。</p> <p>1 20～29歳 2 30～39歳 3 40～49歳 4 50～59歳 5 60～64歳 6 65～69歳 7 70～74歳 8 75歳以上</p>	<p>③ 調査対象者の年齢について</p> <p>問2 あなたの年齢を回答してください。【○は1つ】</p> <p>1 20～29歳 2 30～39歳 3 40～49歳 4 50～59歳 5 60～64歳 6 65～69歳 7 70～74歳 8 75～79歳 9 80歳以上</p>	<p>(3)設問内容の一部変更</p> <p>・高齢者層に対しての動向をより詳細に把握するため、年齢階層を増やした。</p> <p>※資料4 2ページ</p>
<p>④ 高齢者、障がい者などの方の見守りについて</p> <p>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まれます)</p> <p>1 隣近所の住民 2 民生委員・児童委員 3 ヘルパー、ケアマネージャー、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 警察官 7 宅急便などの宅配業者 8 その他()</p>	<p>④ 高齢者、障がい者などの方の見守りについて</p> <p>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まれます) 【○は該当するものすべて】</p> <p>1 隣近所の住民 2 民生委員・児童委員 3 医師、看護師など医療・看護に携わる人 4 ヘルパー、ケアマネージャー、介護コーディネーターなど介護に携わる人 5 県や市町村の行政職員 6 郵便局員 7 警察官 8 消防署員、消防団員 9 宅急便、配食サービスなどの宅配業者 10 弁護士、司法書士など法律に携わる人 11 その他()</p>	<p>(4)設問内容の一部変更</p> <p>・高齢者、障がい者等を見守る対象として、病院関係、消防関係、法曹関係等を追加した。</p> <p>※資料4 7ページ</p>

事務局において県民意識調査票の変更点

第1回消費生活審議会での(案)	第2回消費生活審議会での(案)	変更内容等
<p>⑤ 消費者トラブルの相談先について</p> <p>問16 「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？</p> <ol style="list-style-type: none"> 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方 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 	<p>⑤ 消費者トラブルの相談先について</p> <p>問16 「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？</p> <p>【〇は該当するものすべて】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 国民生活センター 6 県の消費者センター 7 市町村の消費生活センター・消費生活相談窓口 8 警察 9 消費者団体 10 民生委員・児童委員等の地域の方 11 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 12 その他() 13 相談していない 	<p>設問内容の一部変更</p> <p>・市町村窓口、県消費者センターに分けて、相談先を把握するため、選択肢を分けた。 併せて、選択肢の順番を整理した。</p> <p>※資料4 6ページ</p>
<p>⑥ 消費者相談窓口の満足度について</p> <p>問27 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？</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>⑥ 消費者相談窓口の満足度について</p> <p>問27 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？</p> <p>【〇は1つ】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 6 そもそも消費者相談窓口を知らない 	<p>設問内容の一部変更</p> <p>・そもそも消費者相談窓口を知らない方に対するの選択肢が不十分であったため、選択肢を増やした。</p> <p>※資料4 11ページ</p>