

消費生活に関する県民意識調査について

平成26年12月

企 画 島根県環境生活総務課消費とくらしの安全室
 実 施 株式会社〇〇〇〇

消費生活に関する県民意識調査のご協力をお願い

日頃から、島根県行政につきましては、ご理解とご協力をいただきありがとうございます。
 ございます。

県では、消費者行政の推進を図るために、消費生活に関して、県民の皆さまの
 意識やご意見をお伺いする県民意識調査を行うことといたしました。

この調査は、県内にお住いの20歳以上の方から、2,000人を無作為に選
 ばさせていただき、ご協力をお願いしております。

また、本調査は無記名で、すべて数字で統計的に処理いたしますので、回答者
 が特定されたり、他の目的に利用されたりすることはありません。

お忙しいところ誠に恐縮ですが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださ
 いますよう、お願いいたします。

<ご回答にあたってのお願い>

- 1 回答期限 同封の返信用封筒で平成27年〇月〇日(〇)までに投函してだ
 さい。(切手は不要です。)
- 2 記入方法
 - ① 回答はすべて宛名のご本人がご記入ください。(ご本人による
 記入が困難な場合は、ご家族などの方が、ご本人のお考えを代
 わりに記入してください。)
 - ② 黒または青の鉛筆・ボールペンで記入してください。
 - ③ ご回答は選択肢に〇をつけてください。
 - ④ 間違えた場合は二重線で取り消してください。
 - ⑤ 設問により【〇は1つ】【〇はあてはまるもの3つまで】など、
 回答数が限られている場合がありますので、【 】の注意書に
 従ってください。
 - ⑥ 「その他」をお選びいただいた場合は、その後にある()内
 に具体的な内容をご記入ください。

- 3 問い合わせ先 島根県環境生活部 環境生活総務課 消費とくらしの安全室
 担当：出宮、持田
 〒690-8570 松江市殿町8-3
 TEL (0852) 22-5103 FAX (0852) 32-5918

消費生活への認識について

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？
【〇はあてはまるものすべて】

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 県では、消費者被害を未然に防止するために広報を行っています。
今後、どのような手段でその情報を発信すると、より効果的であると考えられますか？【〇はあてはまるものすべて】

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、警察などの広報誌やメール配信
6. 消費者センターなどの相談窓口
7. 自治会や町内会の回覧板
8. 消費者団体の広報
9. 職場や学校の広報
10. その他 ()

問8 あなたは「クーリング・オフ制度*1」をご存じですか？【〇は1つ】

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

※1 クーリング・オフ制度とは

商品の申し込みや契約を行った後、一定の条件や期間を満たしていれば、無条件で「申し込みの撤回」や「契約の解除」ができる制度のことです。

消費者問題への関心について

問9 あなたは、消費者問題^{※2}に関心がありますか？【○は1つ】

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

※2 消費者問題とは

消費者が商品やサービスを購入する際に、価格や品質等の情報が事業者より不足する場合、その取引について消費者が被害または不利益を被る問題のことです。

(問9で「1. 関心がある」または「2. どちらかといえば関心がある」と回答した方のみお答えください。)

--> 問10 あなたは、次にあげるような消費者問題について、それぞれの程度関心がありますか？【○はそれぞれ1つずつ】

	関心がある	関心がある どちらかといえば	いえない どちらとも	関心がない あまり	関心がない
①食品の安全性 (食中毒・異物混入などの問題)	1	2	3	4	5
②製品の安全性 (製品の欠陥・リコールなど問題)	1	2	3	4	5
③商品の表示 (価格・原産地などの表示問題)	1	2	3	4	5
④金融 (投資・保険・融資などの金融商品問題)	1	2	3	4	5
⑤資源・エネルギー (ゴミの減量・資源有効活用の環境問題)	1	2	3	4	5
⑥詐欺 (架空請求・振り込め詐欺問題)	1	2	3	4	5
⑦悪質商法 ^{※3}	1	2	3	4	5
⑧多重債務 (サラ金やクレジットにより、返済能力を超えて 複数の業者から借金をしていること)	1	2	3	4	5
⑨個人情報流出	1	2	3	4	5

※3 悪質商法とは

うそをついたり、契約書を作成しないなどの悪質な方法で、消費者をだますことにより、不当な利益を得る事業者の販売行為のことです。

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？【○は3つまで】

1. 商品・サービスの価格
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)
3. 製品の品質・安全性(模造品、欠陥品など)
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. 購入時の特典(ポイント、おまけ等)
8. 商品・サービスのブランドイメージ
9. 広告
10. 事業者の経営方針や社会貢献活動
11. 特に気にせず購入している
12. その他 ()

問12 あなたは、仕事・私的を問わずウェブサイトの閲覧や電子メールの受信など、インターネットを利用しますか？【○は1つ】

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13 現在、仕事・私的を問わず、あなたが利用している情報通信機器について教えてください。

【○は該当するものすべて】

1. パソコン
2. 携帯電話・PHS・スマートフォン
3. 固定電話
4. FAX
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

(問16で「12. 相談していない」と回答した方のみお答えください。)

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？【〇は該当するものすべて】

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について必要と感じますか？【〇は1つ】

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18で「1. 必要と感じる」「2. どちらかといえば必要と感じる」と回答した方のみお答えください。)

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)【〇は該当するものすべて】

1. 隣近所の住民
2. 民生委員・児童委員
3. 医師、看護師などの医療・看護に携わる人
4. ヘルパー、ケアマネジャー、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配達業者
10. 弁護士、司法書士など法律に携わる人
11. その他 ()

消費者教育・啓発について

問 2 0 消費者教育*3、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？【○は1つ】

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

※3 消費者教育とは

消費者被害にあわないようにするための消費活動ができるなど、自立した消費者を育成するために行われる教育及びこれに準ずる啓発活動のことをいいます。

問 2 1 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？【○は1つ】

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（小・中・高・専門学校・大学）で消費生活に関する授業を受けたことはありますか？【○は1つ】

1. 学習した経験がある
2. 学習した経験はない
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？【○は1つ】

1. 幼児期
2. 小学生期
3. 中学生期
4. 高校生期
5. 成人期(特に若者) (大学、専門学生期から30歳まで)
6. 成人期(成人一般) (31歳から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？
【それぞれの対象（年齢層）につき○は1つ】

対 象	必要な内容
幼児期	1. 買い物への関心を持たせる 2. 物を大切にする 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(若者) (大学、専門学校生 期から30歳まで)	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(一般) (31歳から64歳まで)	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 ()

消費生活相談体制について

問 2 5 「島根県消費者センター*4」や「市町村の消費生活センター・消費生活相談窓口*5」についてご存じですか？【〇は1つ】

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

※ 4、5 消費生活相談窓口について

県内の消費生活相談窓口について、〇〇ページをご覧ください。

問 2 6 「消費者ホットライン*6」についてご存じですか？【〇は1つ】

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

※ 6 消費者ホットラインとは

身近な消費生活相談窓口が分からない場合、「消費者ホットライン（0570-064-370）」に電話をかければ、近くの相談窓口につながるシステム

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？【○は1つ】

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

(問27で「3. どちらかという満足していない」「4. 満足していない」と回答した方のみお答えください。)

問 28 「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。【○は該当するものすべて】

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 ()

行政に対して望むこと

問 29 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？【○は1つ】

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. 相談窓口の充実
4. 学校や職場等の消費者教育・啓発の充実
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 ()

島根県内の消費者相談窓口一覧

【消費生活に関するご相談について】

県の消費生活相談窓口	
島根県消費者センター (松江市殿町8番地3)	0852-32-5916
島根県消費者センター 石見地区相談室 (益田市昭和町13番地1)	0856-23-3657



島根県消費者センター
マスコットキャラクター
だまされないゾウくん

市町村の消費生活相談窓口			
松江市 消費・生活相談室	0852-55-5148	川本町 町民生活課	0855-72-0632
浜田市 消費生活相談窓口	0855-23-3160	美郷町 住民課	0855-75-1213
出雲市 生活・消費相談センター	0853-21-6682	邑南町 町民課	0855-95-1114
益田市 消費生活センター	0856-22-2556	津和野町 税務住民課	0856-74-0059
大田市 人権推進課	0854-83-8039	吉賀町 税務住民課	0856-77-1113
安来市 市民相談室	0854-23-3068	海士町 総務課	08514-2-0112
江津市 総務課行政係	0855-52-2501 (内線1312)	西ノ島町 総務課	08514-6-0101
雲南市 消費生活センター	0854-40-1123	知夫村 総務課	08514-8-2211
奥出雲町 町民課	0854-54-2510 (内線5106)	隠岐の島町 企画財政課	08512-2-8566
飯南町 町民課	0854-72-0311		

【詐欺などの犯罪に関するご相談について】

警察総合相談窓口	0852-31-9110 または #9110
----------	------------------------------