

第3回県民モニターアンケート「消費生活について」

急速な社会情勢の変化に伴い、消費者問題がますます複雑化・多様化する中、本県では、消費者問題の解決に向けた相談対応、被害の未然防止・拡大防止のための啓発等に取り組んでいます。また、「消費者教育推進計画」を策定し、公正かつ持続可能な社会の形成に向け、総合的・体系的な消費者教育を推進しています。

今回は、今後予定している「消費者教育推進計画」(第2次)の策定や、安全・安心な消費生活に向けた今後の施策の参考とするため、県民モニターの皆さんのご意見をいただくこととしましたので、ご協力をお願いします。

Q1 あなたは、過去3年間に、購入した商品や利用したサービス等により、身体的・経済的に被害を受けるなどの消費者トラブルに遭ったことはありますか。

- ある (Q2に進む)
- ない (Q6に進む)

Q2 消費者トラブルに遭い、被害を受けたことについて、どこ(誰)かに相談しましたか。

- 相談した (Q3に進む)
- 相談しなかった (Q5に進む)

Q3 Q2で「相談した」と回答した方にお伺いします。どこ(誰)に相談しましたか。次の中からお選びください。(いくつでも)

※ 回答後はQ4に進む

- 市町の消費生活センター
- 県の消費生活センター
- 国民生活センター
- 商品やサービスの勧誘や販売を行う販売店やその代理店担当者など
- 商品やサービス等の提供元である、メーカー等の事業者
- 弁護士・司法書士等の専門家
- 警察
- 消費者問題に取り組む団体
- 民生・児童委員、ケアマネージャー等(地域の身近な相談者)
- 家族・知人等
- その他(下記に具体的に記入ください)

()

Q4 Q2で「相談した」と回答した方にお伺いします。相談した結果はどのようなものでしたか。

※ 回答後はQ6に進む

- 満足した
- どちらかといえば満足した
- どちらかといえば不満であった
- 不満であった

下記にその理由をご記入ください

()

Q 5 Q 2で「相談しなかった」と回答した方にお伺いします。相談しなかった理由は何ですか。(いくつでも)

※ 回答後はQ 6に進む

- どこ(誰)に相談してよいかわからなかった
- 周囲の人に被害にあったことを知られるのが嫌だった
- 自分で解決しようとした
- 相談しても解決するとは思えなかった
- 相談するほどの被害ではなかった
- 相談すると時間や金銭的負担がかかると思った
- 自分にも責任があると思った
- 面倒だった
- 被害にあったことに、当時は気づいていなかった。
- その他(具体的に記入ください)

()

Q 6 あなたは、消費者問題に関する相談窓口や法律、制度、解決方法、消費者トラブルの事例などの消費生活に関する情報を、どのようなところで目や耳にしましたか。(いくつでも)

- 県や市町のホームページ
- 県や市町の広報誌
- 県や市町の消費生活センターの相談窓口等
- 消費者庁や国民生活センターのホームページ等
- 自治会・町内会の掲示板や回覧板、防災無線
- 事業者からのお知らせ
- テレビやラジオの番組・広告
- インターネット検索(県等のホームページ以外)
- 新聞や雑誌(フリーペーパーを含む)の記事・広告
- 講座・勉強会など
- 家族・知人
- 特に情報は得ていない
- その他(下記に具体的に記入ください)

()

Q 7 あなたは「消費者ホットライン188」の言葉や内容を知っていますか。

(注) 消費者ホットライン188: 全国共通の電話番号「188」に電話をかければ、消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在や連絡先を御存知でない方に、お近くの消費生活相談窓口が案内され、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするもの

- 言葉も内容も知っている
- 言葉は知っているが、内容は知らない
- 知らない

Q 8 あなたが、消費に関して心がけている行動はありますか。次の中からお選びください。(いくつでも)

- 環境に配慮した製品を購入する
 - 食品ロスをなくす
 - 地産地消の食品を購入する
 - フェアトレード商品を購入する
 - 寄付付きの商品を購入する
 - 被災地の産品を購入する
 - 自らが良いと感じた商品やサービスのことを、周りの人に伝える
 - 自らが良くなかったと感じた商品やサービスのことを、周りの人に伝える
 - 商品やサービスの購入・契約をする際は、表示や説明をよく読む
 - トラブルが起こった際の問い合わせ先を確認しておく
 - 消費者被害の情報など消費者問題の報道に、常に関心を持つ
 - 商品やサービスにトラブルがあれば、企業や消費生活センターに相談する
 - 商品やサービスにトラブルがあれば、周りの人に注意を呼びかける
 - 身近に消費者トラブルで困っている人がいたら、消費生活センターへの相談を勧める
 - 消費者団体や市民団体等の活動に積極的に参加する
 - 特になし
 - その他(下記に具体的に記入ください)
- ()

Q 9 あなたは「消費者市民社会」について知っていますか。

(注) 消費者市民社会：消費者が、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会のこと

- 言葉も内容も知っている
- 言葉は知っているが、内容は知らない
- 知らない

Q10 あなたは、過去3年間に消費者教育を受けたことがありますか。消費者教育を受けた場所を次の中からお選びください。(いくつでも)

(注) 消費者教育：消費者トラブル防止のための啓発等のほか、子どもの頃から物を大切に、環境や社会に考慮した商品・サービスを選択するなど、消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育で、学校や地域・職場などのさまざまな場所で行われています。

- 学校の授業
 - P T Aとして参加した学校行事等
 - 県や市町が行う講座・講演会など
 - 地域(町内会など)での講演会や勉強会など
 - 消費者団体・N P O法人などが行う講座など
 - 高齢者大学、生涯学習施設、カルチャーセンターなど
 - 会社・職場での研修会など
 - 県等のホームページなどを見て学習した
 - 受けたことはない
 - その他(下記に具体的に記入ください)
- ()

Q11 あなたは、どの時期に消費者教育を受けることが効果があると思いますか。(3つまで)

- | | |
|---|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 小・中学生 | <input type="checkbox"/> 子育て世代 |
| <input type="checkbox"/> 高校生 | <input type="checkbox"/> 一般成人 |
| <input type="checkbox"/> 大学生 | <input type="checkbox"/> 高齢者 |
| <input type="checkbox"/> 新社会人 | <input type="checkbox"/> すべての年代 |
| <input type="checkbox"/> その他(下記に具体的に記入ください) | |

()

Q12 あなたが、安全・安心な消費生活のために、県に対して求めることは何ですか。(いくつでも)

- 消費生活相談窓口の的確な相談対応
- 指導・取締りの強化(不当表示、悪質商法など)
- 消費者トラブルの事例などの情報提供
- 子どもの頃からの消費者教育の機会の充実
- 安全・安心な消費生活に関する講習会等の学習機会づくり
- 地域・職域で活動する消費生活のリーダー等の人材育成や消費者団体の支援
- 事業者が消費者サービス向上のために行う取組への支援
- 消費者・事業者・行政が相互に意見を交換できる機会づくり
- 特になし
- その他(下記に具体的に記入ください)

()