

## 消費生活に関するアンケート調査票

### あなたご自身について

Q1 あなたの性別は（どちらかに○をしてください）

- 1 男性            2 女性

Q2 あなたの年齢は（いずれか1つに○をしてください）

- 1 10代      2 20代      3 30代      4 40代  
5 50代      6 60代      7 70代      8 80歳以上

Q3 あなたのお住まいの区は（いずれか1つに○をしてください）

- 1 中区            2 東区            3 南区            4 西区  
5 安佐南区      6 安佐北区      7 安芸区          8 佐伯区

Q4 あなたのご職業は（いずれか1つに○をしてください）

- 1 会社員、公務員、団体職員（役員等を含む。）    2 パート、アルバイト、非常勤、嘱託、派遣等  
3 自営業・自由業    4 学生    5 専業主婦（主夫）    6 無職    7 その他

Q5 あなたのご家族（同居）の構成は（いずれか1つに○をしてください）

- 1 一人暮らし    2 夫婦のみ    3 二世帯世帯（あなたの世代と親）  
4 二世帯世帯（あなたの世代と子ども）    5 三世帯世帯    6 その他

# I 消費生活の安全・安心の確保について

## (消費者問題の関心について)

問1 あなたが、聞きししたことのある消費者問題は何ですか。当てはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 食品の安全性について  
(例：輸入・原産地問題、食中毒事故、異物混入、食品アレルギー物質の表示など)
- 2 製品・施設の欠陥等により生じる事故について  
(例：家電製品からの発火事故、化粧品類による炎症、屋内での転倒・転落事故など)
- 3 悪質商法について  
(例：電話勧誘販売、訪問販売、点検商法、送りつけ商法など)
- 4 事業者による商品やサービスに関する偽りの情報について  
(例：産地偽装、消費・賞味期限偽装、誇大広告など)
- 5 インターネット（SNS・電子メール等を含む）利用により生じるトラブルについて  
(例：フリマサイト、オンラインゲーム、ネット通販など)
- 6 事業者間での価格やサービスの競争について  
(例：電力の小売全面自由化、入札談合、携帯電話の価格競争など)
- 7 詐欺的な請求について  
(例：はがきや電子メールなどによる架空請求、ウイルス感染の偽警告など)
- 8 その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )
- 9 わからない
- 10 消費者問題に関心がない

## (消費者問題の発生原因について)

問2 あなたは、なぜ、消費者問題が発生すると思いますか。当てはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 事業者が利益追求を最優先し、消費者利益保護の優先順位が低いから
- 2 事業者による商品やサービスについての説明が十分でないから
- 3 故意にだまそうという悪意がある事業者がいるから
- 4 事業者が購買意欲を過度にあおるから
- 5 消費者が消費生活に関する情報に関心を持つ度合いが低いから
- 6 消費者が誰にも相談せず、自分一人で解決しようとするから
- 7 消費者が商品の購入やサービスの利用に当たって、十分注意をしないから
- 8 行政が事業者にする取締りを強化しないから
- 9 行政の消費者施策が十分でないから
- 10 その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )

### (消費者を取り巻く状況について)

問3 あなたは、消費者を取り巻く状況について、以下の項目がどの程度当てはまると思いますか。

当てはまるもの1つに○をつけてください。(○はA～I それぞれ1つずつ)

	かなり 当てはまる	ある程度 当てはまる	どちらとも いえない	あまり 当てはまらない	ほとんど・全く 当てはまらない
A 流通している食品は安全・安心である	1	2	3	4	5
B 流通している商品(食品以外)や提供されているサービスは安全・安心である	1	2	3	4	5
C 悪質・詐欺的な販売行為等を心配せず安全に購入・利用できる	1	2	3	4	5
D 商品等の表示・広告の内容は信用できる	1	2	3	4	5
E インターネットにより提供されるサービスや取引等は安心して利用できる	1	2	3	4	5
F 事業者間で価格やサービスの競争が行われている	1	2	3	4	5
G 行政から消費者への情報提供や啓発が十分になされている	1	2	3	4	5
H トラブルの際に相談できる行政の消費生活センターまたは消費生活相談窓口が整備されており、信頼できる	1	2	3	4	5
I 消費者や事業者のSDGs(※)に関する取組が増えている	1	2	3	4	5

※ 2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された2016年から2030年までの国際目標

### (商品・サービスの選択の際の意識について)

問4 あなたは、商品やサービスを選ぶときに、以下の項目をどの程度考慮しますか。当てはまるもの

1つに○をつけてください。(○はA～J それぞれ1つずつ)

	かなり 考慮する	ある程度 考慮する	どちらとも いえない	あまり 考慮しない	ほとんど・全く 考慮しない
A 価格	1	2	3	4	5
B 機能や品質	1	2	3	4	5
C 安全性	1	2	3	4	5
D 人や社会、環境への配慮	1	2	3	4	5
E 広告、ブランドイメージ、企業や商品の知名度	1	2	3	4	5
F 評判	1	2	3	4	5
G 特典(ポイントサービス、景品など)	1	2	3	4	5
H 購入(利用)時の接客態度(説明や対応)	1	2	3	4	5
I 苦情や意見への対応、アフターサービス	1	2	3	4	5
J 企業の経営方針や理念、社会への貢献度	1	2	3	4	5

### (消費者行動について)

問5 あなたは、消費者として、以下の行動をどの程度心掛けていますか。当てはまるもの1つに○をつけてください。(○はA～G それぞれ1つずつ)

	かなり心掛けている	ある程度心掛けている	どちらともいえない	あまり心掛けていない	ほとんど・全く心掛けていない
A 商品やサービスを選ぶ時は本当に必要か考える	1	2	3	4	5
B 表示や説明を十分確認し、その内容を理解したうえで商品やサービスを選択する	1	2	3	4	5
C トラブルに備えて、対処方法をあらかじめ準備・確認しておく	1	2	3	4	5
D 商品やサービスに問題があれば、事業者へ申立てする	1	2	3	4	5
E ライフステージや経済状況の変化等、将来を見通した生活設計を考える	1	2	3	4	5
F 個人情報の管理について理解し、適切な行動をとる	1	2	3	4	5
G 価格やデザインだけでなく、人や環境に配慮した商品やサービスを選ぶ	1	2	3	4	5

### (コロナ禍での消費行動について)

問6 あなたは、コロナ禍によって自分自身の消費行動が変化したと思いますか。どちらかに○をつけてください。

- 1 変化した    2 変わらない

### (コロナ禍での消費行動について)

問7 (問6で「1 変化した」と回答された方) あなたは、コロナ禍によってどのように自分自身の消費行動が変化しましたか。当てはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 インターネットやテレビショッピングなどでの通販の利用が増えた  
2 まとめ買いをすることが増えた  
3 現金以外で支払いをすることが増えた  
4 その他(具体的に: )

### (消費者の被害防止について)

問8 あなたは、自分自身が消費者トラブルなどの被害に遭わないためには、何が重要だと思いますか。当てはまるものを3つまで選んで○をつけてください。

- 1 SNS、インターネットを利用した情報提供  
2 テレビ・ラジオなどマスメディアを利用した情報提供  
3 行政の広報紙などを利用した情報提供  
4 地域で見守り活動を実施されている方々への情報提供  
5 消費者トラブルに関する講座、講演会の実施  
6 学校の授業における消費者教育の充実  
7 地域の担い手(消費生活サポーター)の育成  
8 チラシ、パンフレットの拡充  
9 その他(具体的に: )

### (若年者の被害防止について)

問9 あなたは、消費者としての経験が浅く、まだ十分な判断能力を持っていない若年者の消費者トラブルなどの被害を防止するためには、何が重要だと思いますか。当てはまるものを3つまで選んで○をつけてください。

- 1 SNS、インターネットを利用した情報提供
- 2 テレビ・ラジオなどマスメディアを利用した情報提供
- 3 行政の広報紙などを利用した情報提供
- 4 若年者への消費者トラブルに関する講座、講演会の実施
- 5 保護者への消費者トラブルに関する講座、講演会の実施
- 6 教員への消費者トラブルに関する講座、講演会の実施
- 7 学校の授業における消費者教育の充実
- 8 チラシ、パンフレットの拡充
- 9 その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )

### (高齢者の被害防止について)

問10 あなたは、高齢者の消費者トラブルなどの被害を防止するために、何が重要だと思いますか。当てはまるものを3つまで選んで○をつけてください。

- 1 SNS、インターネットを利用した情報提供
- 2 テレビ・ラジオなどマスメディアを利用した情報提供
- 3 行政の広報紙などを利用した情報提供
- 4 地域で見守り活動を実施されている方々への情報提供
- 5 高齢者への消費者トラブルに関する講座、講演会の実施
- 6 家族への消費者トラブルに関する講座、講演会の実施
- 7 介護事業者などへの消費者トラブルに関する講座、講演会の実施
- 8 地域の担い手（消費生活サポーター）の育成
- 9 チラシ、パンフレットの拡充
- 10 その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )

### (インターネットでの商品・サービスの購入について)

問11 あなたは、普段、インターネットで商品・サービスを購入していますか。どちらかに○をつけてください。

- 1 購入している
- 2 購入していない

**(インターネットでの商品・サービスの購入について)**

問 12 (問 11 で「1 購入している」と回答された方)

あなたは、インターネットでの商品・サービスの購入について、

- (1) A～Jの項目について、心配なこと全てに○をつけてください。心配なことがない方はKの項目に○をつけてください。
- (2) A～Jの項目について、実際に経験したこと全てに○をつけてください。経験したことがない方はKの項目に○をつけてください。

	(1) 心配なこと ○はいくつでも	(2) 経験したこと ○はいくつでも
A 商品に関する情報が間違っている	1	2
B 商品やサービスが期待とは異なる	1	2
C 商品が送られてこない	1	2
D 知らない間に定期購入になっている	1	2
E 個人情報漏えい・悪用されている	1	2
F 望まない広告メールが送られてくる	1	2
G 手続きしたらキャンセルできない	1	2
H 苦情や相談の窓口がわかりにくい	1	2
I トラブルになったときに解決できない	1	2
J 知らずに高額の契約をしてしまう	1	2
K (1)心配なことがない方、 (2)経験したことがない方は、それぞれ右に○を付けてください	1	2

**II 消費者の被害について**

**(消費者相談窓口等の認知について)**

問 13 あなたは、次の消費者相談窓口・機関等を知っていますか。当てはまるもの1つに○をつけてください。(○はA～E それぞれ1つずつ)

	内容まで知っている	聞いたことはあるが、 内容までは知らない	知らない
A 広島市消費生活センター	1	2	3
B 広島県生活センター	1	2	3
C 独立行政法人 国民生活センター	1	2	3
D 消費者庁	1	2	3
E 消費者ホットライン188	1	2	3

**(広島市消費生活センターを知ったきっかけについて)**

問 14 (問 13 で「A 広島市消費生活センター」について「1 または 2」と回答された方) あなたは、何をきっかけに「広島市消費生活センター」を知りましたか。当てはまるもの 1 つに○ をつけてください。

- 1 行政の広報紙やチラシ
- 2 新聞・雑誌・書籍
- 3 テレビ・ラジオ
- 4 学校の授業
- 5 地域のイベント
- 6 インターネット
- 7 家族や知人からの情報
- 8 公共施設や駅等の掲示物やアナウンス
- 9 弁護士や各種相談窓口等の紹介
- 10 何がきっかけか覚えていない
- 11 通りがかりで知った
- 12 その他(具体的に: \_\_\_\_\_)

**(商品・サービスに関する不満や被害などについて)**

問 15 商品・サービスに関する不満や被害などについて、あなたが、この 1 年間に以下の項目に当てはまる経験をしたことはありますか。当てはまるもの 1 つに○ をつけてください。

(○は A～I それぞれ 1 つずつ)

	ある	ない
A けが、病気をする等、安全性や衛生面に問題があった	1	2
B 機能・品質やサービスの質が期待よりかなり劣っていた	1	2
C 思っていたよりかなり高い金額を請求された	1	2
D 表示・広告と実際の商品・サービスの内容がかなり違っていた	1	2
E 問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した	1	2
F 契約・解約時のトラブルにより被害にあった	1	2
G 詐欺によって事業者にお金を支払った(又はその約束をした)	1	2
H 事業者の対応等でかなり不快な思いをした	1	2
I その他被害の経験(具体的に: _____)	1	2

**(商品・サービスに関する不満や被害などについて)**

問 16 (問 15 で A～I の項目のうち、どれか 1 つでも「1. ある」を回答された方) それほどのよ  
うな商品やサービスでしたか。当てはまるもの全てに○をつけてください。

【商品】	1	食品
	2	衣料品、身の回り品、アクセサリ
	3	化粧品、理美容品
	4	住居用品 (家具、浄水器など)
	5	家電製品
	6	住宅、住宅設備
	7	自動車、自動二輪車、自転車
	8	医薬品、医療用具
	9	玩具・遊具、スポーツ・レジャー用品
	10	教育用品 (教材、書籍など)
	11	定期購読 (新聞、雑誌、書籍など)
	12	通信機器 (パソコン、電話機など)
	13	その他の商品 (具体的に: )
【サービス】	14	クリーニング
	15	理・美容院、エステ
	16	外食 (食堂、レストランなど)
	17	交通 (電車、バス、タクシーなど)
	18	旅行・宿泊 (ホテル、旅館など)
	19	運輸 (宅配、引越など)
	20	通信 (郵便、電話、インターネットなど)
	21	医療 (美容医療を含む)
	22	介護福祉サービス
	23	金融・保険 (消費者金融、生命保険、株式、各種金融商品など)
	24	教養・娯楽 (講座、教室、レジャー施設など)
	25	住宅関連 (リフォーム、修繕工事、敷金など)
	26	その他のサービス (具体的に: )

**(相談先について)**

問 17 (問 15 で A～I の項目のうち、どれか 1 つでも「1. ある」を回答された方) その不満や被  
害などについて、誰に相談しましたか。当てはまるもの全てに○をつけてください。

- |                                  |                            |
|----------------------------------|----------------------------|
| 1 家族、親族                          | 2 友人、同僚                    |
| 3 近所の人                           | 4 販売店、販売員                  |
| 5 メーカー                           | 6 事業者団体の相談窓口               |
| 7 消費者団体                          | 8 警察                       |
| 9 弁護士、司法書士などの専門家                 | 10 民生委員、ホームヘルパー、地域包括支援センター |
| 11 消費生活センター                      |                            |
| 12 国・地方公共団体などの相談窓口 (消費生活センターを除く) |                            |
| 13 その他 (具体的に: )                  |                            |
| 14 相談しなかった                       |                            |

### (相談しない理由について)

問 18 (問 17 で「14 相談しなかった」を回答された方) その不満や被害などについて、どこにも相談しなかった理由は何ですか。当てはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 面倒なことに巻き込まれたくないから
- 2 相談しても解決しないと思ったから
- 3 相談せずに自分で解決できると思ったから
- 4 どこに相談すればよいのかわからなかったから
- 5 相談するのが恥ずかしかったから
- 6 相談する適切な相手がいないから
- 7 相談するほどの被害ではなかったから
- 8 自分にも責任があると思ったから
- 9 事実の証明が難しかったから
- 10 時間がかかると思ったから
- 11 お金がかかると思ったから
- 12 その他(具体的に: \_\_\_\_\_)
- 13 特に理由はない

### (消費生活センターへの相談基準について)

問 19 あなたは、購入した商品、利用したサービスにより経済的被害に遭った場合には、消費生活センターまたは消費生活相談窓口にご相談しようと思いませんか。当てはまるもの 1 つに○ をつけてください。

- 1 被害金額が一定以上なら相談する
- 2 金額に関係なく相談する
- 3 金額に関係なく相談しない

### (消費生活センターへの相談基準(金額)について)

問 20 (問 19 で「1 被害金額が一定以上なら相談する」を回答された方) あなたは、どれくらいの被害金額であれば相談しようと思いませんか。当てはまるもの 1 つに○ をつけてください。

- |                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| 1 1 円～5,000 円       | 2 5,001 円～10,000 円   |
| 3 10,001 円～50,000 円 | 4 50,001 円～100,000 円 |
| 5 100,001 円以上       |                      |

### (消費生活センターに対する期待について)

問 21 あなたが消費生活センターまたは消費生活相談窓口にご相談する場合、期待することとして、当てはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 親身になって相談に応じてくれる
- 2 解約ができる
- 3 メーカーや販売店などでは解決しなかったことが解決できる
- 4 被害を受けて失った金銭等を取り戻せる
- 5 事業者に行行政処分をしたり、処罰したりするきっかけとなる
- 6 他の人が同様の被害に遭わないようにする
- 7 消費生活上の情報を入手できる
- 8 その他(具体的に: \_\_\_\_\_)

### (事業者に積極的に取り組んでほしいことについて)

問 22 事業者(企業)の消費者に対する以下の取組のうち、事業者に積極的に取り組んでほしいと、あなたが思うものはどれですか。当てはまるものを3つまで選んで○をつけてください。

- 1 安全性の高い商品・サービスの提供
- 2 環境に配慮した商品・サービスの提供
- 3 誰にでも使いやすい商品・サービスの提供
- 4 修理などアフターサービスの実施
- 5 商品・サービスについての説明や表示
- 6 消費者とのコミュニケーションの充実(ウェブサイトやSNS、モニター制度等)
- 7 外国人への配慮(外国語対応など)
- 8 商品・サービスによる事故やトラブル発生時の対応
- 9 従業者に対する消費者対応についての教育・訓練
- 10 消費者の志向や意見を参考にした商品の開発や販売体制整備
- 11 品質管理を適切に行う体制(ISOの取得など)
- 12 リコールや事故の情報の開示
- 13 法令や条例を守った上での企業経営
- 14 個人情報保護のためのマニュアル整備

### (行政が充実すべき分野について)

問 23 あなたは、消費者の利益を守るため、行政はどの分野を充実させていく必要があると考えますか。当てはまるものを3つまで選んで○をつけてください。

- 1 消費者問題に関する情報提供
- 2 学校や公民館等での消費者教育
- 3 消費者グループ・消費者団体の育成
- 4 消費生活相談窓口の充実強化
- 5 消費者被害を未然に防ぐための制度の充実
- 6 消費者と行政、企業との交流・連携
- 7 表示や計量の適正化や商品(製品・サービス)の安心・安全性の確保
- 8 不公正な価格形成の防止
- 9 不適正・悪質な事業者に対する監視や指導強化
- 10 消費者啓発や消費者教育に、事業者が積極的に取り組むような働きかけ
- 11 その他(具体的に: \_\_\_\_\_)

## Ⅲ 消費者教育・啓発について

### (SDGs(※)について)

問 24 あなたは、「持続可能な開発目標(SDGs)」の内容を知っていますか。当てはまるもの1つに○をつけてください。

- 1 内容まで知っている
- 2 聞いたことはあるが、内容までは知らない
- 3 知らない

※ 2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された2016年から2030年までの国際目標

## (倫理的消費(エシカル消費)(※)について)

問 25 あなたは、「倫理的消費(エシカル消費)」の内容を知っていますか。当てはまるもの1つに○をつけてください。

- 1 内容まで知っている
- 2 聞いたことはあるが、内容までは知らない
- 3 知らない

※ 消費者が、人や社会、環境、地域に配慮した商品やサービスを選んで消費すること  
(例：地域で生産したものをその地域で消費する地産地消、マイボトル・マイバックの持参、食品ロスの削減など)

## (消費者市民社会(※)について)

問 26 あなたは、「消費者市民社会」の内容を知っていますか。当てはまるもの1つに○をつけてください。

- 1 内容まで知っている
- 2 聞いたことはあるが、内容までは知らない
- 3 知らない

※ 消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外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

## (消費者教育・啓発の機会について)

問 27 あなたは、消費者教育や啓発の機会について、

- (1) A～Jの項目それぞれについて、参加または経験したこと全てに○をつけてください。参加もしくは経験したことがない方はKの項目に○をつけてください。
- (2) A～Jの項目それぞれについて、参加または経験してみたいこと全てに○をつけてください。参加もしくは経験したいと思わない方はKの項目に○をつけてください。

	(1) 参加または 経験したこと ○はいくつでも	(2) 参加または 経験してみたいこと ○はいくつでも
A 小・中・高等・中等教育・特別支援学校の授業(家庭科・社会科等)、 課外授業、施設・工場見学等	1	2
B 大学・専門学校等の講義、オリエンテーション等	1	2
C 職場での講習会・勉強会等	1	2
D 広島市消費生活センターや(公社)広島消費者協会主催の消費生活に関するイベント	1	2
E 広島市以外の行政主催の消費生活に関するイベント	1	2
F 消費者団体主催の消費生活に関する講演会、勉強会、施設・工場見学等	1	2
G 事業者主催の講演会、施設・工場見学等	1	2
H 事業者主催の衣食住など暮らしに関するイベント	1	2
I 消費生活に関するパンフレット等を読んだ(読む)	1	2
J その他(具体的に： )	1	2
K (1)参加もしくは経験したことがない方、 (2)参加もしくは経験したいと思わない方は、 それぞれ右に○を付けてください	1	2

## (消費者教育・啓発の内容について)

問 28 消費者教育や啓発の内容について、

- (1) 《問 27(1)でA～Jの項目に○をつけた方》あなたが参加または経験した「消費者教育・啓発」の内容はどのようなものですか。A～Lの項目それぞれについて、当てはまるもの全てに○をつけてください。
- (2) 《問 27(2)でA～Jの項目に○をつけた方》あなたが参加または経験してみたい「消費者教育・啓発」の内容はどのようなものですか。A～Lの項目それぞれについて、当てはまるもの全てに○をつけてください。

	(1) 参加または 経験した内容 ○はいくつでも	(2) 参加または 経験してみたい内容 ○はいくつでも
A 生活と経済について (社会保障のしくみ、金融商品の選び方など)	1	2
B 消費者関係の法や制度について (消費者基本法、消費者契約法など)	1	2
C 衣生活について (衣類の管理や品質表示、保証マークなど)	1	2
D 食生活について (食品表示、食生活の知恵や食に関する文化など)	1	2
E 住生活について (住宅リフォーム、賃貸住宅のトラブルなど)	1	2
F 商品流通やサービス提供のしくみ、商品のかしい購入法、サービスのかしい利用法などについて	1	2
G 環境問題について (食品ロス、ごみの減量やリサイクルなど)	1	2
H 悪質商法等の消費者トラブルについて (契約の知識、被害を未然に防ぐ方法または解決方法など)	1	2
I 情報通信等のトラブルについて (インターネット取引、スマートフォン等のセキュリティなど)	1	2
J 老後の生活に関わる問題について (年金・介護・医療・成年後見制度など)	1	2
K 借金に関わる問題について (クレジット、多重債務など)	1	2
L その他(具体的に： )	1	2

## (その他)

問 29 広島市の消費者行政についてのご意見・ご要望等がありましたら、ご自由にお書きください。