

## 消費生活に関するアンケート調査票

回答は、貴事業者の代表者または責任者にお伺いします。

Q1で「3」と回答された事業所は、問1～問10については、会社全体の体制、取組、方針等についてお答えください。

### 貴社（事業所）全体の概要について

Q1 貴社（事業所）の形態は、次のどれですか。いずれか1つに○をつけてください。

- 1 単独事業所
- 2 本社・本店（他に支社・支店・営業所・工場などがある）
- 3 支社・支店・営業所（他に本社・本店がある） ⇒ Q2へ

※「3」を選ばれた事業所は、Q2～Q5については、会社全体の体制、取組、方針等についてお答えください。

Q2 （Q1で「3 支社・支店・営業所（他に本社・本店がある）」を回答された方）

本社・本店は次のどの地域にありますか。いずれか1つに○をつけてください。

- |                |                |
|----------------|----------------|
| 1 広島市内         | 2 広島県内（広島市を除く） |
| 3 中国地方（広島県を除く） | 4 その他          |

Q3 貴社（事業所）の主たる業種はどれですか。いずれか1つに○をつけてください。

- |                   |                |                  |
|-------------------|----------------|------------------|
| 1 建設業             | 2 製造業          | 3 電気・ガス・熱供給・水道業  |
| 4 情報通信業           | 5 運輸業・郵便業      | 6 卸売業            |
| 7 小売業             | 8 金融業・保険業      | 9 不動産業・物品賃貸業     |
| 10 学術研究・専門技術サービス業 | 11 宿泊業・飲食サービス業 | 12 生活関連サービス業・娯楽業 |
| 13 教育・学習支援業       | 14 医療・福祉       | 15 10～14以外のサービス業 |
| 16 その他            |                |                  |

Q4 貴社（事業所）の常時雇用する（パート・アルバイトは除く）従業員数は何人ですか。いずれか1つに○をつけてください。

- |            |             |           |
|------------|-------------|-----------|
| 1 5人以下     | 2 6人～20人    | 3 21人～50人 |
| 4 51人～100人 | 5 101人～300人 | 6 301人以上  |

Q5 貴社（事業所）が扱う（製造、販売又は提供する）商品（製品・サービス）の販売（提供）先はどちらですか。いずれか1つに○をつけてください。

- |         |            |                 |
|---------|------------|-----------------|
| 1 主に消費者 | 2 主に事業所（者） | 3 消費者と事業所（者）の両方 |
|---------|------------|-----------------|

# I 消費者問題の取組状況について

## (重視している取組について)

問1 貴社(事業所)において、

- (1) A～Nの項目のうち、現在、重視して取り組んでいるもの3つまで選んで○をつけてください。
- (2) A～Nの項目のうち、今後、重視すべきと考えるもの3つまで選んで○をつけてください。

	(1) 現在 重視しているもの ○は3つまで	(2) 今後 重視すべきもの ○は3つまで
A 安全性の高い商品・サービスの提供	1	2
B 環境に配慮した商品・サービスの提供	1	2
C 誰にでも使いやすい商品・サービスの提供	1	2
D 修理などアフターサービスの実施	1	2
E 商品・サービスについての説明や表示	1	2
F 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)	1	2
G 外国人への配慮(外国語対応など)	1	2
H 商品・サービスによる事故やトラブル発生時の対応	1	2
I 従業員に対する消費者対応についての教育・訓練	1	2
J 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	1	2
K 品質管理を適切に行う体制(ISOの取得など)	1	2
L リコールや事故の情報の開示	1	2
M 法令や条例を守った上での企業経営	1	2
N 個人情報保護のためのマニュアル整備	1	2

## (「公益通報者保護制度」(※)の認知について)

問2 「公益通報者保護制度」を知っていますか。どちらかに○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

※ 国民生活の安心や安全を損なうような企業不祥事などの通報(いわゆる内部告発)を、事業者内部の労働者が行った場合、当該労働者を解雇する等の不利益な取扱いから保護し、事業者のコンプライアンス(法令順守)経営を強化する制度

### (消費者啓発の取組状況について)

問3 貴社(事業所)や貴社(事業所)が属する業界団体では、次に掲げる消費者啓発、消費者を対象とした情報提供を行っていますか。当てはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 消費者向け情報誌の発行
- 2 商品・サービスの内容に関するパンフレットの作成・提供
- 3 ホームページ・SNS等による商品・サービスの説明
- 4 学校教育用資料・教材の作成や学校への講師の派遣
- 5 消費者を対象とした講習会等の実施
- 6 消費者団体等を対象とした講習会や意見交換会の実施
- 7 公的機関等からの依頼による講師の派遣、資料の提供
- 8 社員による商品説明内容の標準化
- 9 関係者が企業ユーザーに限られ消費者対応を考える必要がない
- 10 その他(具体的に: \_\_\_\_\_)
- 11 特にない

### (社会・地域活動について)

問4 貴社(事業所)で取り組んでいる、社会や地域のための活動はありますか。当てはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 消費者を対象とした講習会等の実施(商品の宣伝が主であるものを除く)
- 2 環境美化・環境保全活動
- 3 地域のコミュニティ行事等への参加・協力
- 4 学校教育等への協力(講師派遣や事業所見学の受け入れなど)
- 5 災害等における被災者や被災地への支援
- 6 海外支援活動
- 7 高齢者等の見守り活動
- 8 その他(具体的に: \_\_\_\_\_)
- 9 特にない

## II 消費者からの苦情の処理について

### (苦情等問い合わせ先の表示について)

問5 製品またはサービスの説明書等に、その製品・サービスに関する苦情や意見等についての問い合わせ先がわかる表示をしていますか。当てはまるもの1つに○をつけてください。

- 1 している
- 2 していない
- 3 消費者から直接苦情や意見を受けるような業種ではない

## (消費者対応の体制について)

問6 貴社(事業所)において消費者からの「商品(製品・サービス)に関する苦情や意見、問い合わせ等の情報」を受け付け、処理するなど、消費者対応を行う体制(お客様相談センター等)を整え、対応していますか。当てはまるもの1つに○をつけてください。

- 1 消費者対応を行う担当者や部門を設置し、対応している
- 2 消費者対応を行う担当者や部門を自社内では設置していないが、業界団体で設置し、対応している
- 3 消費者対応を行う担当者や部門を設置していないが、十分に対応している
- 4 消費者対応について設置も対応もしていない
- 5 消費者から直接苦情や意見を受けるような業種ではない

## (苦情等の内容について)

問7 (問6で「1~4」と回答された方)ここ2~3年、貴社(事業所)に寄せられる消費者・顧客からの意見や苦情、問い合わせはどのようなものが多いですか。当てはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 価格・料金  
(商品の価格や利用料、サービスの使用料など)
- 2 表示・広告  
(表示や広告の内容など)
- 3 計量・量目  
(重量不足、数不足など)
- 4 商品の機能、サービスの質  
(品質・性能、故障、サービスの内容など)
- 5 安全・衛生  
(身体への影響、商品の安全性、食品の衛生など)
- 6 接客対応  
(販売時等の接客態度、クレーム処理、アフターサービスなど)
- 7 包装・容器  
(包装の仕方、過大包装、容器の安全性など)
- 8 施設・設備  
(建物、エスカレーター等の設備など)
- 9 契約方法  
(契約や解約、契約書・書面など)
- 10 契約・販売時の説明方法  
(説明不足、説明が違うなど)
- 11 販売形態  
(商品の引き渡し方法など)
- 12 その他(具体的に: \_\_\_\_\_)
- 13 わからない

**(苦情等の処理方法について)**

問8 (問6で「1~4」と回答された方) 貴社(事業所)では、消費者・顧客から寄せられる意見や苦情、問い合わせをどのように処理していますか。当てはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 その場(電話での対応を含む)で説明、あるいは必要に応じて謝罪を行っている
- 2 必要に応じて商品の交換や代金返還を行っている
- 3 必要に応じて損害賠償や見舞金を支払っている
- 4 苦情や相談の内容を社内に周知徹底させている
- 5 苦情や相談をもとに再発防止策を講じている
- 6 苦情や相談を集約している
- 7 新しい商品の開発や販売(提供)に反映している
- 8 その他(具体的に: \_\_\_\_\_)
- 9 わからない

**(若年者に配慮した取組について)**

問9 貴社(事業所)が取り扱う商品(製品・サービス)などに関して、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に配慮した取組を行っていますか。当てはまるもの1つに○をつけてください。また、「1または2」と回答される方は、具体的な内容をご記入ください。

- 1 行っている  
    <具体的な内容>  
    ( \_\_\_\_\_ )
- 2 現在は行っていないが取り組む予定  
    <具体的な内容>  
    ( \_\_\_\_\_ )
- 3 行っていない、今後取り組む予定もない

**(高齢者等に配慮した取組について)**

問10 貴社(事業所)が取り扱う商品(製品・サービス)、あるいは貴社(事業所)の施設や設備などに関して、高齢者や障害者など、消費生活上不利な立場に置かれやすい消費者に配慮した取組を行っていますか。当てはまるもの1つに○をつけてください。また、「1または2」と回答される方は、具体的な内容をご記入ください。

- 1 行っている  
    <具体的な内容>  
    ( \_\_\_\_\_ )
- 2 現在は行っていないが取り組む予定  
    <具体的な内容>  
    ( \_\_\_\_\_ )
- 3 行っていない、今後取り組む予定もない

### Ⅲ 消費者問題に関する意識について

#### (消費者問題の発生原因について)

問 11 消費者問題はなぜ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： \_\_\_\_\_ )

#### (消費者の商品・サービスの選択基準について)

問 12 消費者が商品・サービスを購入（利用）する際、以下の項目について、消費者はどの程度考慮していると考えますか。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 13 消費者は、以下の項目について、どの程度心掛けていると考えますか。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)

	かなり心掛けています	ある程度心掛けています	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、事業者に申立てする	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

### (コロナ禍による変容について)

問 14 コロナ禍によって、消費者への商品の販売やサービスの提供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

### (コロナ禍による変容について)

問 15 (問 14 で「1 変化した」と回答された方) コロナ禍によって、消費者への商品の販売やサービスの提供がどのように変化したと思いますか。当てはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 感染防止対策などの業務が増えた  
 2 インターネットを利用した販売やサービス提供が増えた  
 3 現金以外で決済をすることが増えた  
 4 その他(具体的に: \_\_\_\_\_)

## IV 行政との関係について

### (消費者相談窓口等の認知について)

問 16 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

### (SDGs (※) について)

問 17 「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 18 「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 19 「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

### (消費者志向経営 (※) について)

問 20 「消費者志向経営」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

※ 事業者が、消費者全体の視点に立ち、健全な市場の担い手として、消費者の信頼を獲得するとともに、持続可能で望ましい社会の構築に向けて、社会的責任を自覚して事業活動を行うこと

**(消費者行政に対する期待について)**

問 21 消費者行政が重点的に行うべきと考えるのはどれですか。当てはまるものを3つまで選んで○をつけてください。

- 1 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： \_\_\_\_\_ )

**(その他)**

問 22 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。

