

- 1 食中毒事故の問題などの食品の安全性について
- 2 製品・施設の欠陥により生じる事故について
- 3 強引な勧誘や不正な利殖商法などの悪質商法について
- 4 偽装表示、誇大広告など、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
- 5 交流サイト、ゲーム、ネット通販などのインターネット利用により生じるトラブルについて
- 6 事業者間での価格やサービスの競争について
- 7 その他（具体的に： ）
- 8 わからない
- 9 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。次の中から当てはまるものを全て選んでください。

- 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 故意的にだまそうという悪意がある事業者がいるから
- 4 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
- 5 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
- 6 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
- 7 行政が事業者にする取締りを強化しないから
- 8 行政の消費者施策が十分でないから
- 9 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。1～8のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつ選んでください。

|                                                        | かなり<br>当ては<br>まる | ある程<br>度当て<br>はまる | どちら<br>もいえ<br>ない | あまり<br>当ては<br>まらない | ほとん<br>ど・全<br>く当て<br>はまら<br>ない |
|--------------------------------------------------------|------------------|-------------------|------------------|--------------------|--------------------------------|
| 1 流通している食品は安全・安心である                                    | 1                | 2                 | 3                | 4                  | 5                              |
| 2 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                              |
| 3 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                              |
| 4 商品等の表示・広告の内容は信用できる                                   | 1                | 2                 | 3                | 4                  | 5                              |
| 5 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                              |
| 6 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                              |
| 7 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                              |
| 8 トラブルの際に相談できる地方公共団体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                              |

**(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、以下の項目を意識することがどの程度ありますか。1～11のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつ選んでください。

|                       | 常に意識<br>する | よく意識<br>する | たまに意<br>識する | ほとんど<br>全く意識<br>しない |
|-----------------------|------------|------------|-------------|---------------------|
| 1 価格                  | 1          | 2          | 3           | 4                   |
| 2 機能                  | 1          | 2          | 3           | 4                   |
| 3 安全性                 | 1          | 2          | 3           | 4                   |
| 4 広告                  | 1          | 2          | 3           | 4                   |
| 5 ブランドイメージ            | 1          | 2          | 3           | 4                   |
| 6 評判                  | 1          | 2          | 3           | 4                   |
| 7 特典（ポイントカード、景品等）     | 1          | 2          | 3           | 4                   |
| 8 購入(利用)時の説明や対応等の接客態度 | 1          | 2          | 3           | 4                   |
| 9 苦情や要望に対する対応         | 1          | 2          | 3           | 4                   |
| 10 商品やサービスが環境に及ぼす影響   | 1          | 2          | 3           | 4                   |
| 11 経営方針や理念、社会貢献活動     | 1          | 2          | 3           | 4                   |

**(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。1～6のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつ選んでください。

|                                       | かなり<br>心掛けて<br>いる | ある程<br>度心掛け<br>ている | どちら<br>ともい<br>えない | あまり<br>心掛けて<br>いない | ほとん<br>ど・全く<br>心掛けて<br>いない |
|---------------------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|----------------------------|
| 1 表示や説明を十分確認し、その内容を理解した上で商品やサービスを選択する | 1                 | 2                  | 3                 | 4                  | 5                          |
| 2 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                          |
| 3 商品やサービスについて問題があれば、事業者にも申立てを行う       | 1                 | 2                  | 3                 | 4                  | 5                          |
| 4 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                          |
| 5 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                          |
| 6 環境に配慮した商品やサービスを選択する                 | 1                 | 2                  | 3                 | 4                  | 5                          |

(社会・経済に貢献する消費者行動について)

- 1 環境に配慮した商品を選択すること
- 2 フェアトレード商品を選択すること
- 3 産直商品を選択すること
- 4 地産地消の商品を選択すること
- 5 寄付つき商品を選択すること
- 6 ユニセフ募金に協力すること
- 7 被災地に支援すること
- 8 ぐらしの助け合い（互助）活動に参加すること
- 9 子どもの食育活動をすること
- 10 わからない、あてはまるものはない

- 1 エコバッグ（買い物袋）の活用
- 2 壊れたものを修理して使用
- 3 ゴミの分別
- 4 リサイクルショップやリサイクル業者の利用
- 5 残さず食べる、食材を使い切るなど食品を無駄にしない
- 6 冷暖房の温度調節を行う、こまめに電気を消すなどの節電
- 7 水を出しっぱなしにしない、残り湯を使うなどの節水
- 8 その他（具体的に： ）
- 9 環境に配慮して実践していることは特にない

### (消費者教育・啓発の機会について)

問 8 消費生活に関する学習の機会が学校、地域、職場等の様々な場で提供されています。あなたは、「消費者教育・啓発」(内容の例は問 9 を参考にしてください。)の機会に参加もしくは経験したことがありますか。それは、どのような機会でしたか。次の中から当てはまるものを全て選んでください。

- 1 小・中学校、高等学校の授業(家庭科・社会科等)、課外授業、施設・工場見学等
- 2 大学・専門学校等の講義、オリエンテーション等
- 3 地域での(消費生活センター・消費者団体等の)消費生活に関する講演会・講習会、勉強会、施設・工場見学会等
- 4 事業者主催の講演会・講習会、施設・工場見学会等
- 5 職場での講習会・勉強会等
- 6 行政主催の消費生活イベント
- 7 事業者主催の衣食住など暮らしに関するイベント
- 8 消費生活に関する本やパンフレット等を読んだ
- 9 その他(具体的に: )
- 10 消費者教育・啓発に参加もしくは経験したことがない

### (消費者教育・啓発の内容について)

問 9 (問 8 で「1～9」を回答された方) あなたが参加もしくは経験した「消費者教育・啓発」の内容はどのようなものですか。次の中から当てはまるものを全て選んでください。

- 1 安全・安心な商品の選び方・表示の見方
- 2 契約のルールや取引のトラブル防止策(例えばクーリング・オフの仕方)
- 3 家計の管理、生活設計(例えばお金の管理、金融、保険)
- 4 環境に配慮した生活(例えば環境に配慮した製品の購入やゴミの減量)
- 5 情報通信の有効活用、安全確保(例えばインターネット、携帯電話の安全な利用法)
- 6 製品事故や取引被害に遭ったときの解決手段(例えば相談機関の情報)
- 7 その他(具体的に: )

## Ⅲ 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 10 あなたは、次の消費者相談窓口・機関を知っていますか。1～4のそれぞれについて、いずれか1つを選んでください。

|                   |          |         |
|-------------------|----------|---------|
| 1 広島市消費生活センター     | 1. 知っている | 2. 知らない |
| 2 広島県生活センター       | 1. 知っている | 2. 知らない |
| 3 独立行政法人 国民生活センター | 1. 知っている | 2. 知らない |
| 4 消費者庁            | 1. 知っている | 2. 知らない |

### (広島市消費生活センターの認知程度について)

問 11 (問 10 で「1 広島市消費生活センター」を知っていると答えになった方)「1 広島市消費生活センター」を「知っている」程度として、どれが最も当てはまりますか。

- 1 名前は知っている
- 2 名前や業務の内容を知っている
- 3 名前や業務の内容、所在や連絡先を知っている

### (広島市消費生活センターを知ったきっかけについて)

問 12 (問 10 で「1 広島市消費生活センター」を知っていると回答された方)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。次の中から当てはまるものを1つだけ選んでください。

- 1 地域の広報紙やチラシ
- 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 その他(具体的に: )
- 11 何がきっかけか覚えていない

### (商品・サービスに関する不満について)

問 13 あなたが商品・サービスに関するものでこの1年間にもった「不満」(※)はありましたか。1～9のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつ選んでください。

※「不満」とは、ここでは「健康被害」や「金銭的な被害」等の実質的な被害とまではいえないものの、商品・サービスの品質や販売方法、事業者の対応等に不満をもったものをいいます。

|                                |       |       |
|--------------------------------|-------|-------|
| 1 けが、病気をする等、安全性や衛生             | 1. ある | 2. ない |
| 2 機能・品質やサービスの質が期待より劣っていた       | 1. ある | 2. ない |
| 3 思っていたより高い金額を請求された            | 1. ある | 2. ない |
| 4 表示・広告と実際の商品・サービスの内容が違っていた    | 1. ある | 2. ない |
| 5 問題を感じる販売手口やセールストークにより契約・購入した | 1. ある | 2. ない |
| 6 契約・解約時にトラブルがあった              | 1. ある | 2. ない |
| 7 詐欺によって事業者にお金を払った(又はその約束をした)  | 1. ある | 2. ない |
| 8 事業者の対応等で不快な思いをした             | 1. ある | 2. ない |
| 9 その他                          | 1. ある | 2. ない |

### (相談先について)

問 14 あなたは、問 13 で例示したような商品やサービスに不満があった場合、誰に相談しようと思いますか。

次の中からいくつでも選んでください。

- 1 同居している家族・親族に相談する
- 2 同居していない家族・親族に相談する
- 3 友人、同僚などに相談する
- 4 近所の人に相談する
- 5 民生委員、ホームヘルパー、地域包括支援センターなどに相談する
- 6 市区町村や消費生活センターなどの行政機関の相談窓口相談する
- 7 警察に相談する
- 8 弁護士、司法書士などの専門家や法テラスに相談する
- 9 消費者団体に相談する
- 10 相談できる人がいない、相談できる機関がわからない
- 11 誰かに相談しようとは思わない → 問 15 へ
- 12 わからない
- 13 その他（具体的に： \_\_\_\_\_ ）

### (相談しない理由について)

問 15 （問 14 で「11 誰かに相談しようとは思わない」と回答された方）その理由として、以下のうちどれが当てはまりますか。次の中から当てはまるものを全て選んでください。

- 1 相談しても仕方ないと思う
- 2 相談せずに自分で解決しようと思う
- 3 どこに相談すればよいのか分からない
- 4 恥ずかしいので、誰にもいえない
- 5 相談する適切な相手がいらない
- 6 相談するほどの被害には遭わない
- 7 自分にも責任があると思う
- 8 その他（具体的に： \_\_\_\_\_ ）
- 9 特に理由はない

### (消費生活センターへの相談基準（金額）について)

問 16 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、どれくらいの被害金額以上であれば消費生活センターまたは消費生活相談窓口相談しようと思いますか。次の中から 1 つだけ選んでください。

- 1 \_\_\_\_\_ 円以上※

※「1」を選ばれた方は、下線部に金額を記入してください。

- 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

(消費生活センターに対する期待について)

問 17 あなたが消費生活センターまたは消費生活相談窓口相談する場合、期待することとして当てはまるもの全てを選んでください。

- 1 相談すれば解決する
- 2 他の相談機関では解決しなかったことが解決できる
- 3 被害を受けて失った金額等を取り戻せる
- 4 事業者を行政処分にしたり、処罰したりするきっかけとなる
- 5 他の人が同様の被害に遭わないようにする
- 6 消費生活上の情報を入手できる
- 7 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 18 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。次の中から当てはまるものを、上位から3つ選んでください。

- 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 従業員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 リコールや事故の情報の開示
- 12 法令や条例を守った上での企業経営
- 13 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 19 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。

次の中から当てはまるものを3つまで選んでください。

- 1 消費者問題に関する情報提供
- 2 消費者を取り巻く環境の変化にあわせた学校教育や生涯教育
- 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 消費生活関連の相談窓口の連携による情報の共有や活用
- 6 消費者被害を未然に防ぐための制度の充実や、他都市、関係機関との連携
- 7 災害時の生活関連商品の安定供給の確保
- 8 消費者と行政、企業との交流・連携
- 9 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
- 10 不公正な価格形成の防止
- 11 不適正・悪質な事業者に対する監視や指導強化
- 12 事業者に対する消費生活関連法規や制度の情報提供
- 13 消費者対応に関する企業向けの講習会の実施や先進事例等の紹介
- 14 その他（具体的に： ）

(その他)

問 20 その他、消費生活に関する事で、これまでの質問には含まれない、あるいはこれまでの質問では充分に反映されないお考えや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。