

消費生活に関するアンケート調査票

貴事業所及び貴社全体の概要について

Q 1 貴事業所の形態は、次のどれですか。次の中から 1 つだけ選んでください。

- 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）

※「3」を選ばれた事業所は、Q 2～Q 6 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。

Q 2 Q 1 で「3 支社・支店・営業所（他に本社・本店がある）」を選んだ方のみに伺います。本社は次のどの地域にありますか。

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

Q 3 貴社（事業所）の主たる業種はどれですか。次の中から 1 つだけ選んでください。

- | | | |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| 1 農・林・漁業 | 7 運輸業・郵便業 | 13 宿泊業・飲食サービス業 |
| 2 鉱業・採石業等 | 8 卸売業 | 14 生活関連サービス・娯楽業 |
| 3 建設業 | 9 小売業 | 15 教育・学習支援業 |
| 4 製造業 | 10 金融・保険業 | 16 医療・福祉 |
| 5 電気・ガス・熱供給・水道業 | 11 不動産業・物品賃貸業 | 17 12～16 以外のサービス業 |
| 6 情報通信業 | 12 学術研究・専門技術サービス業 | 18 その他 |

Q 4 貴社（事業所）の常時使用する（パート・アルバイトは除く）従業員数は何人ですか。次の中から 1 つだけ選んでください。

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

Q 5 貴社（事業所）の資本金（又は出資の総額）の金額について、次の中から 1 つだけ選んでください。

- | | |
|--------------------|----------------|
| 1 5,000 万円以下 | 3 1 億円超 3 億円以下 |
| 2 5,000 万円超 1 億円以下 | 4 3 億円超 |

Q 6 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。次の中から 1 つだけ選んでください。

- | | | |
|-----------|------------|-------------------|
| 1 主に一般消費者 | 2 主に事業所（者） | 3 一般消費者と事業所（者）の両方 |
|-----------|------------|-------------------|

Q1で「3」と回答された事業所は、問1～問7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。

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、1～13の項目のうち、現在重視して取り組んでいるものを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

(「公益通報者保護制度」の理解促進について)

問2 「公益通報者保護制度」について、貴社(事業所)では、社員の理解を深める取組を行っていますか。

- 1 行っている
- 2 行っていない

(「公益通報者保護制度」の意義について)

問3 「公益通報者保護制度」について、貴社(事業所)では、どのように考えていますか。当てはまるものを全て選んでください。

- 1 公益のためになる制度だと思う
- 2 内部告発の精神的なバックアップになる
- 3 内部告発がしやすい環境づくりに役立つ
- 4 コンプライアンスの推進となる
- 5 企業にとって有益な制度である
- 6 制度についてよく知らない
- 7 企業としてどう取り組めばいいかわからない
- 8 機能するとは思わない
- 9 推進したくない
- 10 企業にとってはデメリットな制度である

(消費者啓発の取組状況について)

問4 貴社(事業所)全体や貴社(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。当てはまるものを全て選んでください。

- 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 特になし

(社会・地域活動について)

問5 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を選んでください。

- 1 一般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 特になし

Ⅱ 消費者からの苦情の処理について

(消費者対応の体制について)

問6 貴社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を整えていますか。いずれか1つを選んでください。

- 1 消費者対応を行う担当者や部門を、設置している
- 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、業界団体で設置している
- 3 消費者対応を行う担当者や部門を、いずれも設置していないが、十分に対応できる状態にある
- 4 消費者対応について特別な対応は行っていない
- 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

(苦情等の処理方法について)

問7 (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。当てはまるものを全て選んでください。

- 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の弁済を行っている
- 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 苦情や相談を体系的に集約している
- 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

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8 貴事業所の代表者にお伺いします。消費者問題(食品の安全、製品・施設の欠陥、悪質商法、偽装表示、誇大広告など)はなぜ発生すると思いますか。当てはまるもの全てを選んでください。

- 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:)

(消費者の商品・サービスの選択基準について)

問9 貴事業所の代表者にお伺いします。一般消費者が商品・サービスを購入（利用）する際、次に掲げる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。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 する	よく意識 する	たまに意 識する	ほとんど 全く意識 しない	わ か ら ない
1 価格	1	2	3	4	5
2 機能	1	2	3	4	5
3 安全性	1	2	3	4	5
4 広告	1	2	3	4	5
5 ブランドイメージ	1	2	3	4	5
6 評判	1	2	3	4	5
7 特典（ポイントカード、景品等）	1	2	3	4	5
8 購入（利用）時の説明や対応等の接客態度	1	2	3	4	5
9 苦情や要望に対する対応	1	2	3	4	5
10 商品やサービスが環境に及ぼす影響	1	2	3	4	5
11 経営方針や理念、社会貢献活動	1	2	3	4	5

(消費者行動について)

問 10 貴事業所の代表者にお伺いします。消費者は、以下の行動をどの程度心掛けていると思いますか。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 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
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

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 11 貴事業所の代表者にお伺いします。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 12 貴事業所の代表者にお伺いします。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に伺います。「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

(消費者行政に対する期待について)

問 13 貴事業所の代表者にお伺いします。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。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 14 貴事業所の代表者にお伺いします。その他、消費生活に関することで、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十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。