

1 はじめに

第3次広島市消費生活基本計画において、「消費生活相談の対応に関する満足度」の指標は、基本方針「消費者の被害の救済」の中の施策目標「相談体制の充実（拡充）」のための基本施策「相談対応力の向上（拡充）」に関するものとして設定している。

しかし、消費生活相談は、相談員が個人と事業者の間で、中立・公正な立場で相談に応じ、あっせん等を行うものであることを考えると、「満足度」の内容を相談者の要求に関する主観的な満足・不満足や相談員個人に対する主観的な評価とした場合は、正しい指標としての「満足度」にはならないと考える。したがって、「満足度」の内容は、消費生活相談員としての職務が相談者に与える効果・効用とし、この効果・効用を相談者ができるだけ客観的に回答できるアンケートにした上で、「満足度」を計ることとする。

2 消費生活相談員としての職務が相談者に与える効果・効用

(1) 消費生活相談員としての職務

- ・事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせん
- ・消費者による主体的な問題解決の促進・支援(消費生活の専門家としての一般的な消費生活に係る適切な助言等)
- ・他の専門家等への橋渡し
- ・相談結果の整理・分析及び消費者教育・消費者啓発への活用
- ・消費生活相談の現場で把握した問題点等の関係部局に対する情報提供

(2) 消費生活相談を通じて相談者に与える効果・効用

- ・専門的な助言や説明を受けることができる。
- ・他の専門家等への橋渡しを受けることができる。
- ・相談者本人はもちろん、家族や知人を含め、今後同様な消費者トラブルに巻き込まれないための啓発等を受けることができる。

3 満足度と対応能力向上の関係

基本方針「消費者の被害の救済」を達成するには、消費生活に関わるトラブルや悩みについて、消費生活センターに相談するよう導く必要があり、そのためには、消費生活センターに対する市民の信頼を得なければならない。信頼を得るには上記の効果・効用を多く与えられるよう対応能力を向上させ、結果としての満足度を高める必要があることから、満足度と対応能力向上には、正の循環関係がある。

4 アンケートの具体的な内容及び実施方法

(1) アンケートの具体的な内容

別紙のとおり

(2) アンケート実施方法

来所相談者に対して、消費生活センターの受付でアンケート帳票を返信用封筒に同封したものを配布し、協力を促す。

5 その他

- ・実施するアンケートの中では「満足度」という言葉は使用しない。
- ・計画の進捗状況の公表では、アンケート結果を集計したものを「満足度」として公表する。

広島市消費生活センターでは、来所相談者に対してアンケートを実施しております。お忙しいところ恐れ入りますが、アンケートにご協力いただきますようお願いいたします。

◆当てはまるものにチェックを付けてください。

1 年代

<input type="checkbox"/> 20歳未満	<input type="checkbox"/> 20歳代	<input type="checkbox"/> 30歳代	<input type="checkbox"/> 40歳代	<input type="checkbox"/> 50歳代
<input type="checkbox"/> 60歳代	<input type="checkbox"/> 70歳代	<input type="checkbox"/> 80歳以上		

2 広島市消費生活センターを知ったきっかけ（複数回答可）

<input type="checkbox"/> 行政の広報紙やチラシ	<input type="checkbox"/> 新聞・雑誌・書籍	<input type="checkbox"/> テレビ・ラジオ
<input type="checkbox"/> 学校の授業	<input type="checkbox"/> 消費生活出前講座	<input type="checkbox"/> 地域のイベント
<input type="checkbox"/> 広島市ホームページや公式SNS（Twitter・Facebook・LINE等）		
<input type="checkbox"/> 公共施設や駅等の掲示物やデジタルサイネージ*		
<input type="checkbox"/> 家族や知人からの情報	<input type="checkbox"/> 弁護士や各種相談窓口等の紹介	
<input type="checkbox"/> 消費生活サポーターや消費生活協力団体の紹介		
<input type="checkbox"/> その他（具体的に： _____）		

*店頭・公共空間・交通機関など、ディスプレイなどの電子的な表示機器を使って情報を発信する広告媒体のこと

3 本日来所した目的について、ご記入ください。

4 本日の相談について

(1) 消費生活センターに相談して役に立ちましたか。

<input type="checkbox"/> とても役に立った	<input type="checkbox"/> 役に立った	<input type="checkbox"/> 役に立たなかった
<input type="checkbox"/> 相談を継続するため、まだわからない理由があれば、ご記入ください		
<input type="checkbox"/> 満足」と評価	<input type="checkbox"/> やや満足」と評価	

(2) 本日相談したことで、今後、同様の消費者トラブルにあったときに活かせると思いますか。

<input type="checkbox"/> そう思う	<input type="checkbox"/> 少しそう思う	<input type="checkbox"/> そう思わない
-------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

(3) 今後、家族や友人が同様の消費者トラブルにあったときは、消費生活センターを紹介したいと思いますか。

<input type="checkbox"/> そう思う	<input type="checkbox"/> 少しそう思う	<input type="checkbox"/> そう思わない
-------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

ご協力ありがとうございました。今後の参考にさせていただきます。