

県民モニターアンケート「消費生活について」設問

情報通信技術の高度化や高齢化の進行など、急速な社会情勢の変化に伴い、電子商取引やキャッシュレス決済などに代表される消費者問題がますます複雑化・多様化する中、本県では、消費者問題の解決に向けた相談対応、被害の未然防止・拡大防止のための啓発等に取り組んでいます。また、「消費者教育推進計画」を策定し、公正かつ持続可能な社会の形成に向け、総合的・体系的な消費者教育を推進しています。

今回は、今後予定している「消費者教育推進計画」(第3次)の策定や、安全・安心な消費生活に向けた今後の施策の参考とするため、県民モニターの皆さんのご意見をいただくこととしましたので、ご協力をお願いします。

Q 1 あなたは、過去3年間に、購入した商品や利用したサービス等により、身体的・経済的に被害を受けるなどの消費者トラブルに遭ったことはありますか。(一つ選択)

- ある (Q 2に進む)
- ない (Q 6に進む)

Q 2 Q 1で「ある」と回答した方にお伺いします。消費者トラブルに遭い、被害を受けたことについて、どこ(誰)かに相談しましたか。(一つ選択)

- 相談した (Q 3に進む)
- 相談しなかった (Q 5に進む)

Q 3 Q 2で「相談した」と回答した方にお伺いします。どこ(誰)に相談しましたか。次の中からお選びください。(いくつでも)

※ 回答後はQ 3-2に進む

- 市町の消費生活センター
- 県の消費生活センター
- 国民生活センター
- 商品やサービスの勧誘や販売を行う販売店やその代理店担当者など
- 商品やサービス等の提供元である、メーカー等の事業者
- 弁護士・司法書士等の専門家
- 警察
- 消費者問題に取り組む団体
- 民生・児童委員、ケアマネージャー等(地域の身近な相談者)
- 家族・知人等
- その他(下記に具体的に記入ください)

()

Q 3-2 Q 2で「相談した」と回答した方にお伺いします。どんな内容を相談しましたか。次の中からお選びください。(いくつでも)

※ 回答後はQ 4に進む

- 架空請求(身に覚えのない請求)について
- 健康食品・化粧品等の定期購入トラブルについて
- 水回りの修理サービスに伴う高額請求について
- その他(下記に具体的に記入ください)

()

Q4 Q2で「相談した」と回答した方にお伺いします。相談した結果はどのようなものでしたか。(一つ選択)

※ 回答後はQ6に進む

- 満足した
- どちらかといえば満足した
- どちらかといえば不満であった
- 不満であった

下記にその理由をご記入ください

()

Q5 Q2で「相談しなかった」と回答した方にお伺いします。相談しなかった理由は何ですか。(いくつでも)

※ 回答後はQ6に進む

- どこ(誰)に相談してよいかわからなかった
- 周囲の人に被害にあったことを知られるのが嫌だった
- 自分で解決しようとした
- 相談しても解決するとは思えなかった
- 相談するほどの被害ではなかった
- 相談すると時間や金銭的負担がかかると思った
- 自分にも責任があると思った
- 面倒だった
- 被害にあったことに、当時は気づいていなかった。
- その他(具体的に記入ください)

()

Q6 あなたは「消費者ホットライン188」の言葉や内容を知っていますか。(一つ選択)

(注) 消費者ホットライン188：全国共通の電話番号「188」に電話をかけ、アナウンスに従って操作すると、お住まいの市町または県の消費生活センター(消費者相談窓口)などにつながり、消費者トラブル等の相談の最初の一步をお手伝いするもの

- 言葉も内容も知っている
- 言葉は知っているが、内容は知らない
- 知らない

Q7 あなたは、消費者問題に関する相談窓口や法律、制度、解決方法、消費者トラブルの事例などの消費生活に関する情報を、どのようなところで目や耳にしましたか。(いくつでも)

- 県や市町のホームページ
- 県や市町の広報誌(チラシ、リーフレット含む)
- 県や市町の消費生活センターの相談窓口等
- 消費者庁や国民生活センターのホームページ等
- 消費者庁や県・市町のLINEやTwitter等のSNS
- 自治会・町内会の掲示板や回覧板、防災無線
- 事業者からのお知らせ
- テレビやラジオの番組・広告
- インターネット検索(県等のホームページ以外)
- 新聞や雑誌(フリーペーパーを含む)の記事・広告
- 講座・勉強会など

- 家族・知人
- 特に情報は得ていない
- その他（下記に具体的に記入ください）
- （ ）

Q8 あなたが、消費に関して心がけている行動はありますか。次の中からお選びください。（いくつでも）

- 環境に配慮した製品を購入する
- 食品ロスをなくす
- 地産地消の食品を購入する
- フェアトレード商品を購入する
- 寄付付きの商品を購入する
- 被災地の製品を購入する
- 障害者の支援につながる福祉作業所などの商品を購入する
- 災害や緊急事態宣言時などに過度な買いだめや買い急ぎはしない
- 自らが良いと感じた商品やサービスのことを、周りの人に伝える
- 自らが良くなかったと感じた商品やサービスのことを、周りの人に伝える
- 商品やサービスの購入・契約をする際は、表示や説明をよく読む
- トラブルが起こった際の問い合わせ先を確認しておく
- 消費者被害の情報など消費者問題の報道に関心を持つ
- 商品やサービスにトラブルがあれば、企業や消費生活センターに相談する
- 商品やサービスにトラブルがあれば、周りの人に注意を呼びかける
- 身近に消費者トラブルで困っている人がいたら、消費生活センターへの相談を勧める
- 消費者団体や市民団体等の活動に積極的に参加する
- 特になし
- その他（下記に具体的に記入ください）
- （ ）

Q9 あなたは、感染症拡大や災害等の非常時に特に問題だと思う消費に関する行動はありますか。次の中からお選びください。（3つ選択）

- 買い占めにより、食品がなくなること
- 買い占めにより、衛生用品がなくなること
- 商品の品薄により物価が上がること
- SNS等により不確かな情報が広まること
- 便乗した詐欺等が発生すること
- 科学的根拠のない商品が販売されること
- 販売先を失った食品などが大量に処分されること
- 特になし
- その他（下記に具体的に記入ください）
- （ ）

Q10 あなたは「エシカル消費」について知っていますか。（一つ選択）

(注) エシカル消費：人や社会・環境に配慮したものやサービスを選んで消費すること（地域の活性化や雇用なども含む）。
【例】環境に配慮した製品を購入する 食品ロスをなくす 地産地消の食品を購入する フェアトレード商品を購入する など

- 言葉も内容も知っている
- 言葉は知っているが、内容は知らない
- 知らない

Q11 あなたは、過去3年間に消費者教育を受けたことがありますか。消費者教育を受けた機会を次の中からお選びください。(いくつでも)

(注) 消費者教育：

消費者トラブル防止のための啓発をはじめ、子どもの頃から物を大切にする、環境や社会に考慮した商品・サービスを選択するなど、消費に関する行動が、今後の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼしていきます。これらを自覚して、公正かつ持続可能な社会形成に主体的に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育のことをいいます。学校や地域・職場などのさまざまな場所で行われています。

- 学校の授業
 - P T Aとして参加した学校行事等
 - 県や市町が行う講座・講演会など
 - 地域(町内会など)での講演会や勉強会など
 - 消費者団体・N P O法人などが行う講座など
 - 高齢者大学、生涯学習施設、カルチャーセンターなど
 - 会社・職場での研修会など
 - 県等のホームページなどを見て学習した
 - インターネット等の動画
 - 受けたことはない
 - その他(下記に具体的に記入ください)
- ()

Q12 消費者教育を行う場として、最も重要だと思うのはどこですか。(一つ選択)

- 幼稚園や保育園
 - 小学校
 - 中学校
 - 高等学校
 - 家庭
 - 地域
 - 職場
 - その他(下記に具体的に記入ください)
- ()

Q13 消費者教育について特に力を入れて取り組む必要があると思う分野はどれですか。(3つ選択)

- 悪質商法の手口と対処方法・防止(クーリング・オフ等)
- 商品の品質・性能・安全性
- 人や社会、環境を意識した消費行動(エシカル消費)
- インターネット(スマートフォン等)上での契約
- 商品購入・サービス利用契約時の注意点及びクレジットカード等の利用
- 広告・表示(品質表示、価格表示等)
- 家計管理・生活設計
- 金融商品(株、債券、為替等)・保険商品
- 食の安全安心

Q14 行政の取組として、今後望むことは何ですか。(3つ選択)

- 消費生活相談窓口の的確な対応
- 指導・取締りの強化(不当表示、悪質商法など)
- 消費者被害・トラブル・商品リコールなど情報提供の充実

- 消費者教育の機会の充実
 - 苦情相談や法令遵守、社会責任に対する事業者の取組への支援
 - 消費生活に関する活動を行う団体の支援
 - 消費者・事業者・行政が相互に意見を交換できる機会づくり
 - わからない
 - その他（下記に具体的に記入ください）
- ()

7月1日から、全国の小売店等で、プラスチック製レジ袋の無料配布が禁止され、原則有料となりました。このレジ袋の有料化について、今後の使い捨てプラスチック削減施策の参考とするために県民の皆様の考えをお聞かせください。

Q15 レジ袋が有料化されましたが、どのように対応していますか。（一つ選択）

- マイバッグ（マイかご）の使用を徹底している
- 可能な限りマイバッグを使用しているが、必要に応じてレジ袋を購入している
- マイバッグは使用していないが、必要に応じてレジ袋を購入している
- マイバッグは使用していないが、なるべくレジ袋を買わないようにしている

Q16 レジ袋代は何円くらいが妥当だと思いますか。

（1）スーパーマーケットで買い物をする時（一つ選択）

- 1円～2円まで
- 3円～5円まで
- 6円～9円まで
- 10円～19円まで
- 20円以上

（2）コンビニで買い物をする時（一つ選択）

- 1円～2円まで
- 3円～5円まで
- 6円～9円まで
- 10円～19円まで
- 20円以上

Q17 レジ袋有料化について、どう思いますか。（いくつでも）

- レジ袋削減の取組みをもっと進めるべき
 - 石油資源の節約や温暖化防止につながるので良いことだ
 - 自らのライフスタイルを見直す良いきっかけとなった
 - レジ袋削減のための有料化は間違っている
 - すべてのレジ袋を石油原料からバイオマス素材や生分解性素材に転換するべき
 - レジ袋は有用なので削減するのは間違っている
 - 店舗によって有料・無料に差があるなど、制度がよくわからない
 - 特に何とも思わない
 - その他（自由回答）
- ()