

消費者教育についての市民アンケート調査

※あてはまる番号に○印を、また()内は具体的な内容をご記入ください。
※ご回答いただく時点での状況をお答えください。

I はじめに、あなたご自身のことについておたずねします。

問1 あなたの年齢をお答えください。(○は1つだけ)

①10代 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代 ⑦70代以上

問2 あなたの性別をお答えください。(○は1つだけ)

①男性 ②女性 ③その他 ④回答しない

問3 あなたの職業をお答えください。(○は1つだけ)

①会社員、公務員、団体職員(役員含む) ②パート、アルバイト、非常勤等
③自営業・自由業 ④学生 ⑤専業主婦・主夫 ⑥無職
⑦その他()

問4 あなたの家族構成(同居)をお答えください。(○は1つだけ)

①ひとり暮らし ②夫婦のみ ③二世帯世帯(あなたと親)
④二世帯世帯(あなたと子ども) ⑤三世帯世帯(親と子と孫)
⑥その他()

II 消費生活への関心と情報収集についておたずねします。

問5 あなたは契約トラブルや商品・サービスの安全性、環境問題などの消費者問題に関心がありますか。
(○は1つだけ)

①関心がある → 問6へ ②少し関心がある → 問6へ
③どちらとも言えない ④あまり関心がない
⑤関心がない

〈問5で「①関心がある」「②少し関心がある」と答えた方におたずねします。〉

問6 関心がある消費者問題はなんですか。(○は3つまで)

①食の安全性 ②食品ロス(食べられるのに捨てられてしまう食品) ③商品の欠陥により生じる事故
④ごみ問題・騒音等の環境問題 ⑤節電・節水等の資源・エネルギー対策 ⑥カスタマーハラスメント
⑦交流サイト、ネット通販等のインターネット利用により生じるトラブル
⑧金融問題・多重債務 ⑨悪質商法 ⑩その他()

再び、全ての方におたずねします。

問7 あなたは「松江市消費・生活相談室」を知っていますか。(○は1つだけ)

①名前だけは聞いたことがある → 問8へ
②消費生活相談ができることを知っている → 問8へ
③消費生活相談のほか、消費生活相談に関する講座等の開催なども行っていることを知っている → 問8へ
④松江市消費・生活相談室は知らなかったが、「国民生活センター」「島根県消費者センター」は知っている
⑤知らなかった

〈問7で①～③を答えた方におたずねします。〉

問8 あなたは「松江市消費・生活相談室」をどのようなきっかけで知りましたか。(○は3つまで)

①インターネットの検索 ②県や市のHP
③SNS(Instagram、Facebook、X等) ④親族・知人
⑤松江市報 ⑥学校や地域での出前講座・イベント
⑦バスや電子掲示板での広告 ⑧配布チラシ
⑨その他()

Ⅲ 消費者トラブルと対処についておたずねします。

問 9 最近(概ね 2、3 年前まで)、あなたは商品を購入したり、サービスを利用したときにトラブルにあったことはありますか。(○は1つだけ)

①ある →問 10へ

②ない →問 15へ

〈問 9 で「①ある」と答えた方におたずねします。〉

問 10 そのトラブルはどのような内容でしたか。(○はいくつでも)

- ①電話勧誘や訪問販売などにより、しつこい勧誘を受けた
- ②携帯電話やパソコン等で身に覚えのない高額請求を受けた
- ③金融商品などの投資に関して「必ずもうかる」などと勧誘された
- ④商品やサービスが事前説明と全く違っていった
- ⑤注文していない商品が自宅に送られてきて代金を請求された
- ⑥無料だと言いながら様々な商品などを勧められ買ってしまった
- ⑦家族が携帯電話やパソコン等を利用してトラブルに巻き込まれた
- ⑧その他()

〈問 9 で「①ある」と答えた方におたずねします。〉

問 11 そのトラブルのために、あなたは誰かに相談をしましたか。(○は1つだけ)

①相談した →問 12・13へ

②相談しなかった →問 14へ

〈問 11 で「①相談した」と答えた方におたずねします。〉

問 12 だれに相談しましたか。(○はいくつでも)

- | | | |
|------------------|-------------------|---------------|
| ①同居の家族 | ②親族 | ③友人・知人 |
| ④松江市消費・生活相談室 | ⑤島根県消費者センター | ⑥「④」・「⑤」以外の窓口 |
| ⑦民生児童委員 | ⑧社会福祉協議会の職員 | |
| ⑨法律相談(弁護士、司法書士等) | ⑩企業・事業者のお客さま相談窓口等 | |
| ⑪その他() | | |

〈問 11 で「①相談した」と答えた方におたずねします。〉

問 13 相談した結果、トラブルは解決しましたか。(○は1つだけ)

- | | |
|---------------|----------|
| ①解決した | ②解決しなかった |
| ③現在、解決に向けて進行中 | ④その他() |

〈問 11 で「②相談しなかった」と答えた方におたずねします。〉

問 14 なぜ相談しなかったのですか。(○は2つまで)

- | | |
|------------------------------|-----------------|
| ①相談するほどのことではない(自分で解決できる)と思った | |
| ②手続きが面倒だと思った | ③時間がかかると思った |
| ④お金がかかると思った | ⑤相談しても解決しないと思った |
| ⑥どこに相談したらよいか分らなかった | |
| ⑦その他() | |

再び、全ての方におたずねします。

Ⅳ 消費者教育についておたずねします。

問 15 あなたは消費者教育についてどのようなイメージをお持ちですか。(○は1つだけ)

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| ①日常生活全般に深く関わる知識である | ②トラブルなど問題が起きた時に必要な知識である |
| ③自分の日常とはあまり関係ない知識である | ④言葉は知っているが意識したことがない |
| ⑤聞いたことがない | |

問 16 あなたは消費生活に関する教育を受けたことがありますか。(○は1つだけ)

- | | |
|-----------|-------------------|
| ①受けたことがある | ②受けたことがない → 問 17へ |
| ③わからない | |

〈問 16 で「②受けたことがない」と答えた方におたずねします。〉

問 17 消費者教育を受けたことがない理由はなんですか。(○は2つまで)

- | | |
|--------------------|---------------------|
| ①参加したい講習会等がなかったから | ②開催されていることを知らなかったから |
| ③参加する時間がなかったから | ④参加することが面倒だったから |
| ⑤受ける必要性を感じていなかったから | ⑥興味が持てなかったから |
| ⑦その他() | |

再び、全ての方におたずねします。

問 18 あなたは今後、消費者教育を受けてみたいと思いますか。(○は1つだけ)

- | | |
|------------------|---------------|
| ①積極的に受けたい | ②どちらかといえば受けたい |
| ③どちらともいえない | |
| ④どちらかといえば受ける気がない | ⑤まったく受ける気がない |

問 19 あなたは消費者教育を受ける場として、重要だと思う場はどこですか。(○は2つまで)

- | | |
|-------------------------|-----------------|
| ①地域(公民館、町内会、老人会等)での講習会等 | ②市・県・国主催の講習会等 |
| ③消費者団体や NPO 主催の講習会等 | ④小中学校や高等学校等の授業等 |
| ⑤会社や職場での講習会・研修会等 | ⑥企業・事業者主催の講習会等 |
| ⑦わからない | ⑧その他() |

問 20 成年年齢である 18 歳到達時点でどのような消費生活に関する知識を得ておくべきだと思いますか。
(○はいくつでも)

- | | |
|---------------------------------------|-----------------|
| ①契約の意味や仕組み | ②お金の計画的な使い方 |
| ③クレジットカード・電子マネー等の多様な決済(キャッシュレス)方法の仕組み | |
| ④情報通信(インターネット・携帯電話等)を適切に活用できる基礎知識 | |
| ⑤個人情報保護についての基礎知識 | ⑥詐欺的な悪質商法の手口と対策 |
| ⑦訪問販売や通信販売(テレビ・インターネット・新聞広告など)の注意点 | |
| ⑧トラブルに遭遇したときの相談窓口などに関する知識 | |
| ⑨手助けが必要な高齢者、障がい者、子どもを守るための知識 | |
| ⑩その他() | ⑪特にない |

問 21 あなたは「エシカル消費※1」を知っていますか。(○は1つだけ)

①知っている

②言葉は知っているが、内容は知らない

③知らない

※1 エシカル消費：環境や社会、人などに配慮されて作られたものを選んで消費すること

問 22 あなたが、今後心がけたい消費行動はありますか。(○はいくつでも)

①食品ロス※3 の削減

②地産地消の商品の購入

③GAP 認証※4 や JFS 規格※5 などにより安全性が確保された食品の購入

④節電・節水などの省エネの実績

⑤マイバック・マイ箸等の利用

⑥環境に配慮した商品やサービスの選択

⑦フェアトレード※6 商品等の購入

⑧表示や説明を確認し、内容を理解したうえでの商品、サービスの選択

⑨商品・サービスを購入する際に、店とのより良いコミュニケーションを心がける

⑩身近に消費問題で困っている人がいたら、消費生活センターへの相談を進める

⑪その他() ⑫特にない

※3 食品ロス：本来食べられるのに捨てられてしまう食品

※4 GAP 認証：GAP とは「Good Agricultural Practice」の略称であり、農業生産工程管理を意味する。食品安全、環境保全、労働安全等の持続可能性を確保するための生産工程管理に取り組む農場に認証が与えられる。

※5 JFS 規格：JFS とは「Japan Food Safety」の略称。食品の安全管理のためのマネジメント規格。

※6 フェアトレード：公正な取引をすることにより、途上国の生産者の生活改善を目指す貿易のしくみ

V 消費者行政についておたずねします。

問 23 消費者問題に対して、市(行政)にして欲しいことは何ですか。(○は2つまで)

①消費者被害・トラブルについての情報提供の充実

②高齢者など被害に遭いやすい人たちへの見守り強化

③消費者教育(消費者向け講座等の開催を含む)の充実

④消費生活相談体制の充実

⑤消費者問題に取り組む団体等への積極的な支援

⑥わからない

⑦その他()

問 24 消費者行政についてご意見等がありましたら、自由にお書きください。

以上でアンケートは終わりです。ご協力ありがとうございました。