

作成年月日	平成21年11月2日
作成部局課室名	企画県民部知事室広聴室

県民モニター「第1回アンケート調査」結果概要

1 調査概要

- (1) 調査テーマ:消費生活の意識
- (2) 調査対象者:県民モニター2,024人(8月6日までの登録者)
- (3) 調査期間:平成21年8月7日(金)～8月25日(火)[19日間]
- (4) 調査方法:県ホームページ上のアンケートフォームに入力
- (5) 回答者数:927人(回答率45.8%)
有効回答900人 無効回答27人
- (6) 自由記入欄:10箇所設定(回答者の27.3%がいずれかに記載)

	対象者	回答者		回答率	
		内有効			
総数	2,024	927	900	45.8%	
性別	男性	1,160	581	564	50.1%
	女性	864	346	336	40.0%
年代別	10～20代	135	44	43	32.6%
	30代	372	115	112	30.9%
	40代	409	162	157	39.6%
	50代	365	173	168	47.4%
	60代	502	297	288	59.2%
	70～80代	241	136	132	56.4%

2 調査結果の概観

(1) 商品やサービスへの不満について(消費者トラブル(苦情)の現状)

項目	アンケート結果(主な意見)	結果の考察	対応
過去2年間に勧誘を受けたことがあるか	勧誘を受けた(69.3%)	7割近くが何らかの勧誘を受けている。	消費者が希望していないにもかかわらず、勧誘を行う事業者に対し指導強化を図る必要がある。
勧誘を受けた販売方法等に対する不満	勧誘されること自体が煩わしい(66.5%)	消費者は勧誘をあまり希望していない。	
過去2年間に被害を受けた苦情を申し出た先	販売店・セールスマン(41.0%) メーカー(24.8%) 市町消費生活相談窓口(7.7%) どこにも申し出なかった(37.8%)	相談窓口等に申し出ていない消費者が4割近く、潜在化する消費者トラブルが懸念される。	相談窓口の機能や場所等の周知に努めることで、消費生活相談につなげ、消費者苦情の顕在化を図る必要がある。

(2) 消費生活相談の利用について

消費生活相談で利用する窓口	市町の相談窓口(58.3%)	暮らしに身近な場所での相談を希望している。	市町相談窓口の整備・強化を支援していく必要がある。
消費生活相談に望むこと	相談受付から問題解決までを一つの機関で対応(48.7%) 高度な知識を持った専門家による的確な対応(47.9%)	専門的な知識による的確・迅速な相談対応が求められている。	消費生活相談員の資質向上や、複雑・多様化する消費者トラブルに対し専門家によるバックアップ体制等、消費生活相談窓口の機能強化を図る必要がある。

(3) 被害防止について

被害に遭わないために普段から気をつけていること	不必要なものはきっぱり断る(87.7%) 儲け話、うまい話には気を付ける(68.3%)	消費者トラブルを未然に防止するための対応策について理解している。	消費者自身が基本的な消費生活の知識を持つことが重要で、引き続き適切な情報提供や消費者教育に取り組む必要がある。
消費者教育で有効だと思う方法	テレビ・新聞などマスメディアの活用(54.0%) 情報誌等紙媒体による情報提供(34.2%) 出前講座の開催(27.2%) 学校教育での学習(22.9%) インターネット等電子媒体による情報提供(20.6%)	電波媒体から紙媒体まで、消費者のニーズは多岐に渡る。	消費者教育は、多様な方法により行う必要がある。
被害防止のために県に取り組んでほしいこと	悪質業者等に対する取締り強化(75.4%) 消費者への情報提供(63.4%) 市町の相談窓口の設置支援(45.4%) 相談しやすい環境整備(42.1%)	業者の取締りを求める意見が7割を超える一方、情報提供や相談窓口の拡充を望む声も多い。	事業者への指導強化はもちろんのこと、被害の未然防止、拡大防止に向けて総合的な消費者行政の推進に取り組む必要がある。

(4) 食品の安全性について

食品の安全性について不安に感じる事	農作物などの残留農薬(62.1%) 輸入食品の安全性(55.3%) 調味料や香料など食品添加物(36.2%)	平成17年度県民モニターアンケート「食の安全・安心について」と同様の傾向が見られる。	様々な広報媒体を活用して、正確な情報の発信に努め、正しい理解の普及を図る必要がある。
県版HACCP認定制度の認知度について	知っている(21.4%) 県版HACCP認定制度のマークが表示された食品の購入を希望(83.8%)	認知度はやや低いですが、多くの県民が認定された食品の購入を希望している。	一層制度の周知に努めるとともに、認定件数を増やす施策を展開する必要がある。

アンケート結果は、消費者相談等の取組みと食の安全安心確保への取組みの一体的推進に向けた、今後の施策展開に活用する。

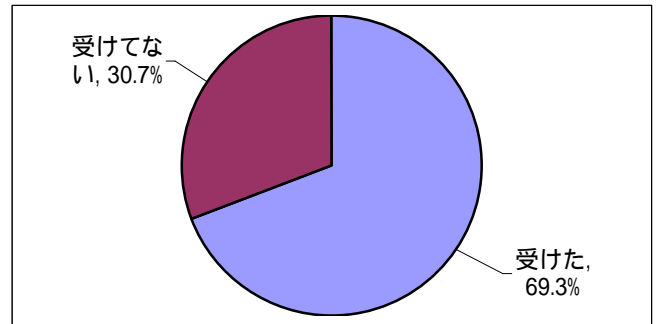
3 調査結果

(1) 商品やサービスへの不満について

Q1 過去2年間に、商品やサービスの提供について勧誘を受けたことがあるか

(1つ選択)

- (1) 受けた 69.3%
- (2) 受けてない 30.7%

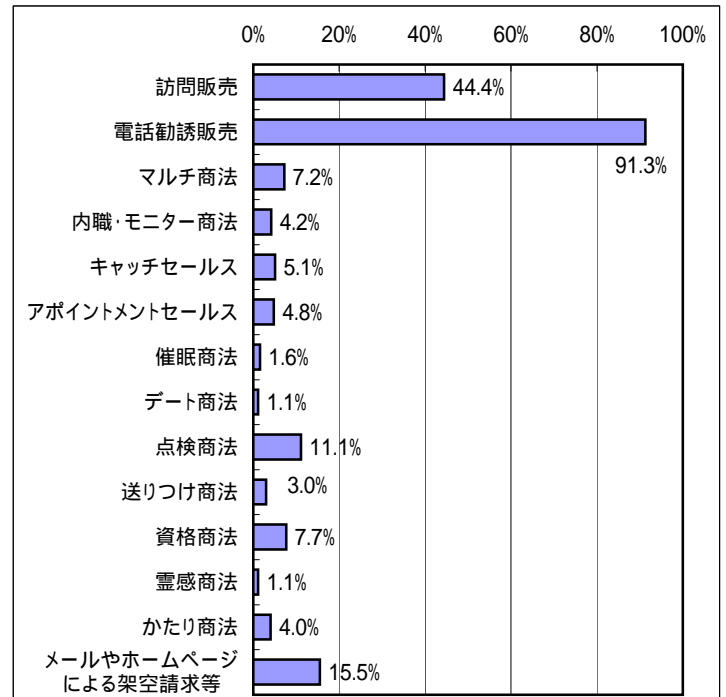


(Q1で(1)を選んだ624人に)

Q2 過去2年間に、商品やサービスの提供について勧誘を受けた販売方法は

(いくつでも選択)

- (1) 訪問販売 44.4%
- (2) 電話勧誘販売 91.3%
- (3) マルチ商法 7.2%
- (4) 内職・モニター商法 4.2%
- (5) キャッチセールス 5.1%
- (6) アポイントメントセールス 4.8%
- (7) 催眠商法 1.6%
- (8) デート商法 1.1%
- (9) 点検商法 11.1%
- (10) 送りつけ商法 3.0%
- (11) 資格商法 7.7%
- (12) 灵感商法 1.1%
- (13) かたり商法 4.0%
- (14) メールやホームページによる架空請求等 15.5%

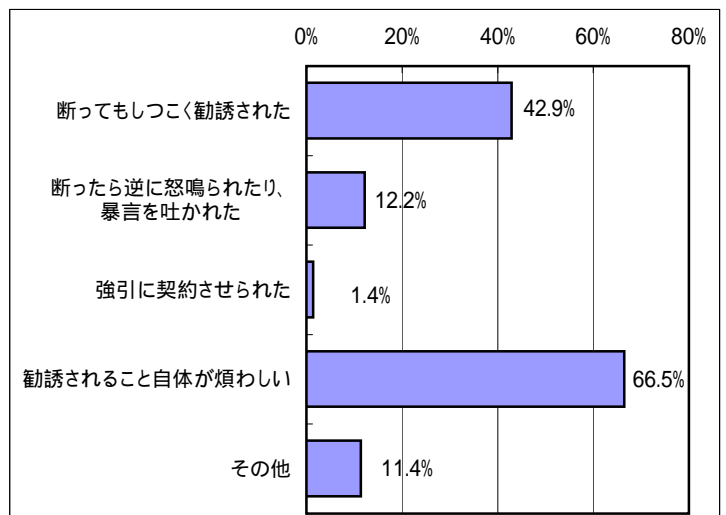


(Q1で(1)を選んだ624人に)

Q3 過去2年間に、商品やサービスの提供について勧誘を受けた販売方法について、不満や改善してほしい点は

(いくつでも選択)

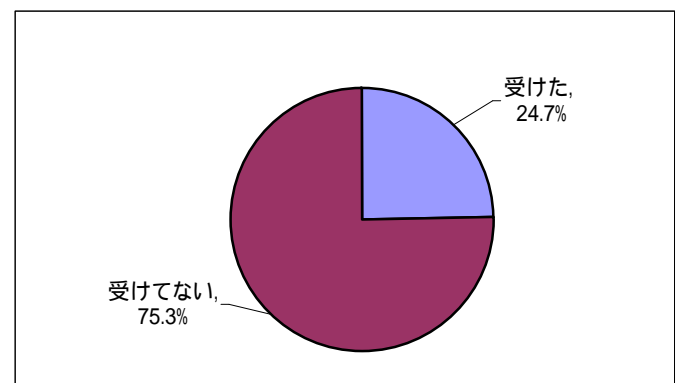
- (1) 断ってもしつこく勧誘された 42.9%
- (2) 断ったら逆に怒鳴られたり、暴言を吐かれた 12.2%
- (3) 強引に契約させられた 1.4%
- (4) 勧誘されること自体が煩わしい 66.5%
- (5) その他 11.4%
 - ・はっきり断った、無視した 22件
 - ・個人情報を知られている事が不 10件
 - ・断った後に何度も勧誘してくる など 10件



Q4 過去2年間に、商品やサービスの提供について不満を感じたり、身体的・経済的被害を受けたことがあるか

(1つ選択)

- (1) 受けた 24.7%
- (2) 受けてない 75.3%

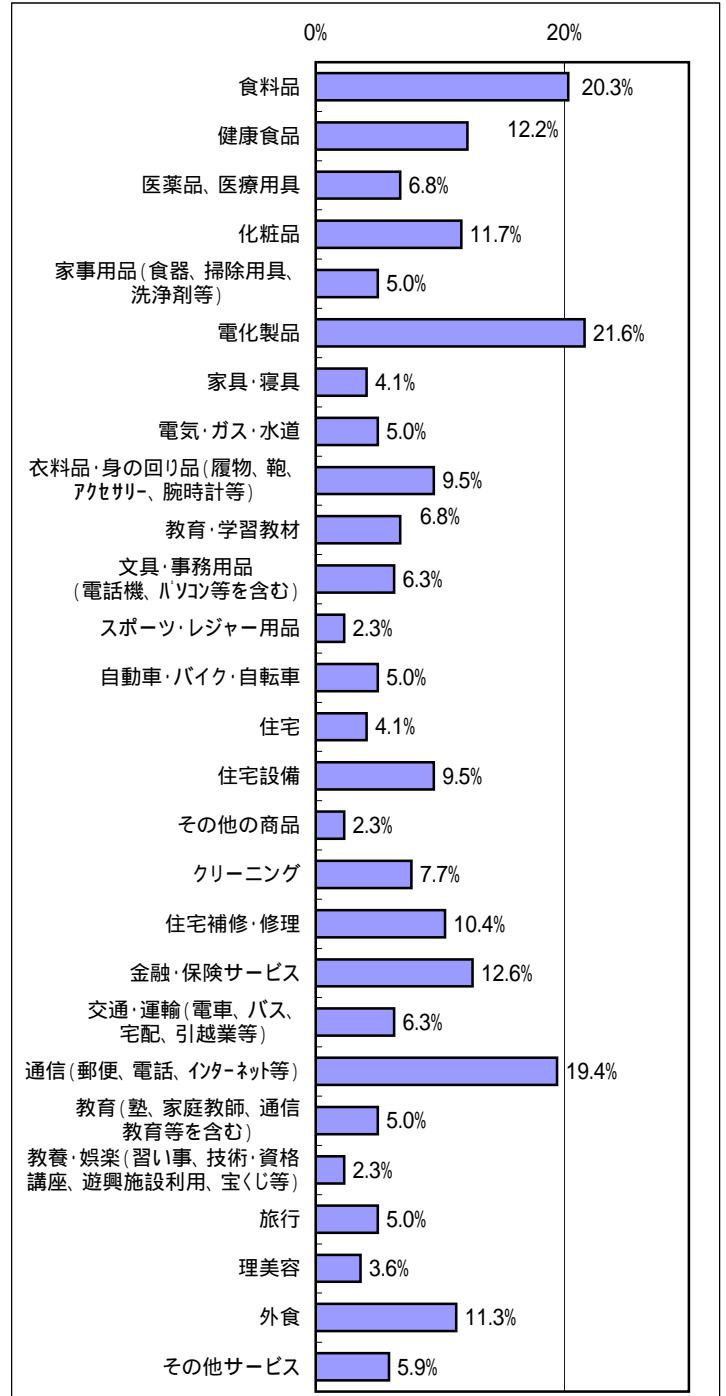


[Q4で(1)を選んだ222人に]

Q5 不満を感じたり改善してほしいと思ったこと又は身体的・経済的に被害を受けた商品やサービスは何か

(いくつでも選択)

(1) 食料品	20.3%
(2) 健康食品	12.2%
(3) 医薬品、医療用具	6.8%
(4) 化粧品	11.7%
(5) 家事用品(食器、掃除用具、洗剤等)	5.0%
(6) 電化製品	21.6%
(7) 家具・寝具	4.1%
(8) 電気・ガス・水道	5.0%
(9) 衣料品・身の回り品(履物、靴、アクセサリ、腕時計等)	9.5%
(10) 教育・学習教材	6.8%
(11) 文具・事務用品(電話機、パソコン等を含む)	6.3%
(12) スポーツ・レジャー用品	2.3%
(13) 自動車・バイク・自転車	5.0%
(14) 住宅	4.1%
(15) 住宅設備	9.5%
(16) その他の商品	2.3%
(17) クリーニング	7.7%
(18) 住宅補修・修理	10.4%
(19) 金融・保険サービス	12.6%
(20) 交通・運輸(電車、バス、宅配、引越業等)	6.3%
(21) 通信(郵便、電話、インターネット等)	19.4%
(22) 教育(塾、家庭教師、通信教育等を含む)	5.0%
(23) 教養・娯楽(習い事、技術・資格講座、遊興施設利用、宝くじ等)	2.3%
(24) 旅行	5.0%
(25) 理美容	3.6%
(26) 外食	11.3%
(27) その他サービス	5.9%

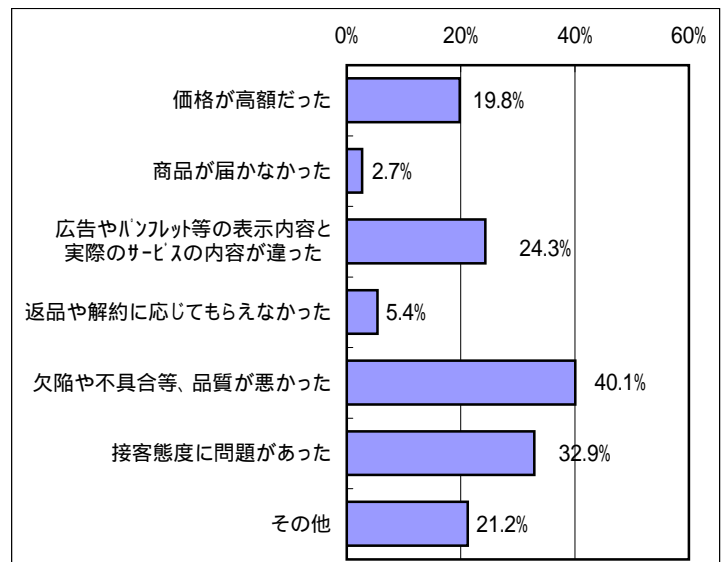


[Q4で(1)を選んだ222人に]

Q6 不満を感じたり改善してほしいと思ったこと又は被害を受けた内容はどんなことが

(いくつでも選択)

(1) 価格が高額だった	19.8%
(2) 商品が届かなかった	2.7%
(3) 広告やパンフレット等の表示内容と実際のサービスの内容が違った	24.3%
(4) 返品や解約に応じてもらえなかった	5.4%
(5) 欠陥や不具合等、品質が悪かった	40.1%
(6) 接客態度に問題があった	32.9%
(7) その他	21.2%
・商品やサービスの詳細な説明がな	12件
・購入後の対応が悪い	12件
・思ったほどの効果がなかった	5件
など	47件



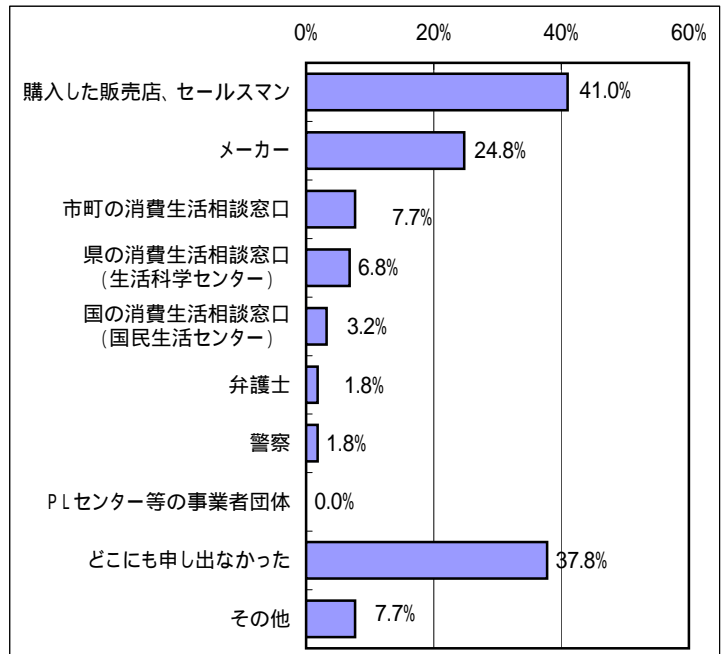
(2) 消費生活相談の利用について

(Q4で(1)を選んだ222人に)

Q7 日常生活で購入した商品やサービスについて不満を感じたり改善してほしいと思ったこと又は被害を受けたことを、どこに申し出たか

(いくつでも選択)

- | | |
|------------------------------|-------|
| (1) 購入した販売店、セールスマン | 41.0% |
| (2) メーカー | 24.8% |
| (3) 市町の消費生活相談窓口 | 7.7% |
| (4) 県の消費生活相談窓口
(生活科学センター) | 6.8% |
| (5) 国の消費生活相談窓口
(国民生活センター) | 3.2% |
| (6) 弁護士 | 1.8% |
| (7) 警察 | 1.8% |
| (8) PLセンター等の事業者団体 | 0.0% |
| (9) どこにも申し出なかった | 37.8% |
| (10) その他 | 7.7% |
| ・企業のお客さま相談窓口等 | 5件 |
| ・解約した、二度と利用しない | 5件 |
| など | 17件 |

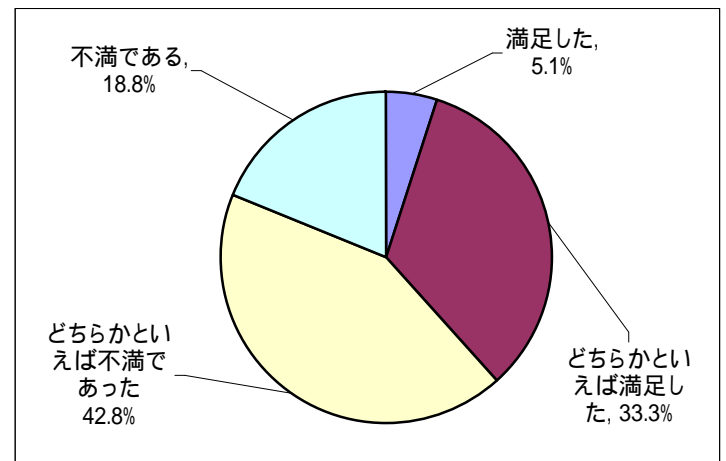


(Q7で「いずれかに申し出た」138人に)

Q8 申し出た結果はどのようなものだったか

(1つ選択)

- | | |
|--------------------|-------|
| (1) 満足した | 5.1% |
| (2) どちらかといえば満足した | 33.3% |
| (3) どちらかといえば不満であった | 42.8% |
| (4) 不満である | 18.8% |
| ・対応がいい加減、不誠実 | 15件 |
| ・利用者の責任にされた | 2件 |
| など | 26件 |

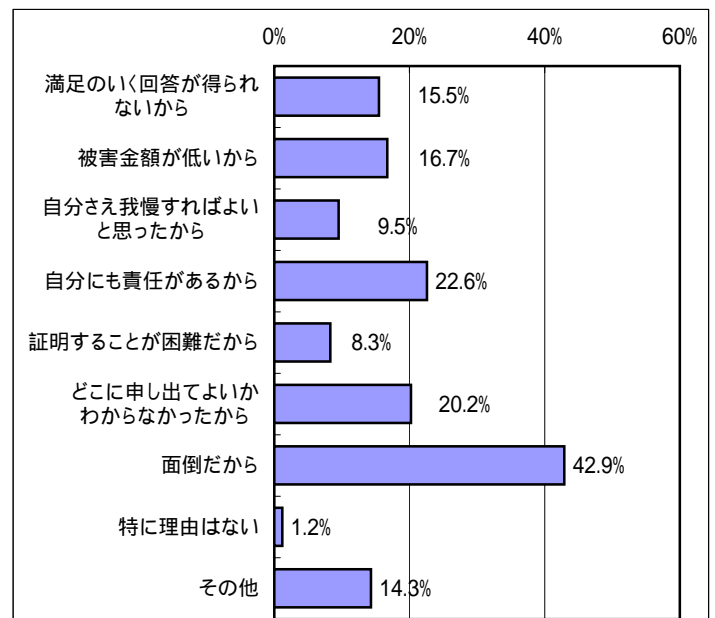


(Q7で(9)を選んだ84人に)

Q9 申し出なかった理由は何か

(2つ選択)

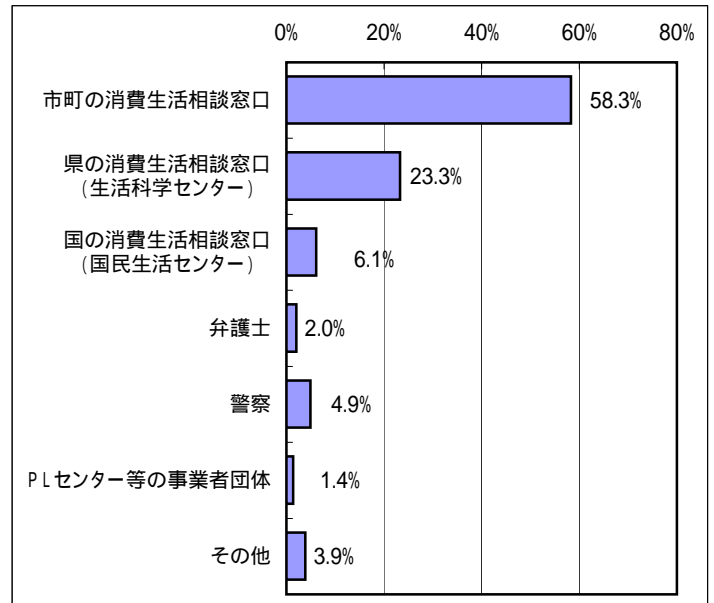
- | | |
|-------------------------|-------|
| (1) 満足のいく回答が得られないから | 15.5% |
| (2) 被害金額が低いから | 16.7% |
| (3) 自分さえ我慢すればよいと思ったから | 9.5% |
| (4) 自分にも責任があるから | 22.6% |
| (5) 証明することが困難だから | 8.3% |
| (6) どこに申し出てよいかわからなかったから | 20.2% |
| (7) 面倒だから | 42.9% |
| (8) 特に理由はない | 1.2% |
| (9) その他 | 14.3% |
| ・自分で解決した | 4件 |
| ・相談しても解決しないから | 3件 |
| など | 12件 |



Q10 今後、消費生活相談をするとしたら、どこに相談に行くか

(1つ選択)

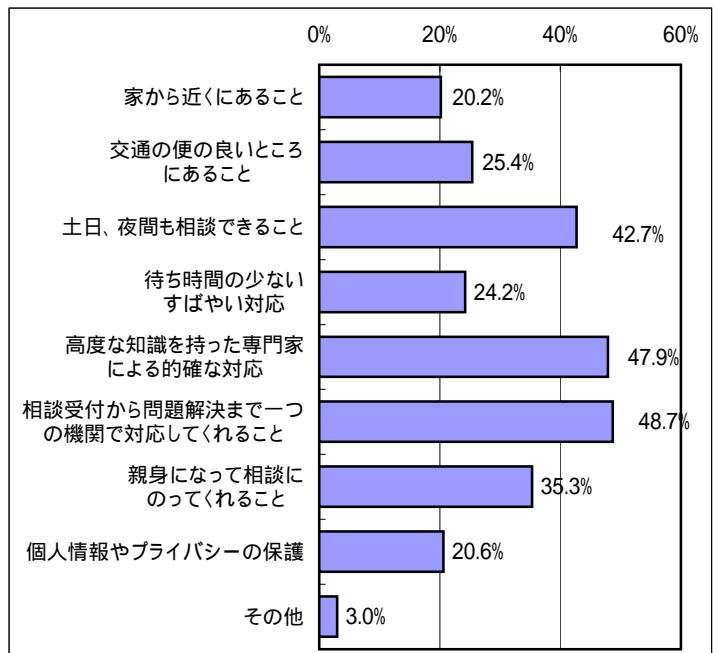
- | | |
|------------------------------|-------|
| (1) 市町の消費生活相談窓口 | 58.3% |
| (2) 県の消費生活相談窓口
(生活科学センター) | 23.3% |
| (3) 国の消費生活相談窓口
(国民生活センター) | 6.1% |
| (4) 弁護士 | 2.0% |
| (5) 警察 | 4.9% |
| (6) PLセンター等の事業者団体 | 1.4% |
| (7) その他 | 3.9% |
| ・どこに相談すべきがわからない | 10件 |
| ・満足できないので行かない | 6件 |
| など | 35件 |



Q11 消費生活相談に望むことは何か

(3つ選択)

- | | |
|-------------------------------------|-------|
| (1) 家から近くにあること | 20.2% |
| (2) 交通の便の良いところ
にあること | 25.4% |
| (3) 土日、夜間も相談できること | 42.7% |
| (4) 待ち時間の少ない
すばやい対応 | 24.2% |
| (5) 高度な知識を持った専門家
による的確な対応 | 47.9% |
| (6) 相談受付から問題解決まで一つ
の機関で対応してくれること | 48.7% |
| (7) 親身になって相談に
のってくれること | 35.3% |
| (8) 個人情報やプライバシーの保護 | 20.6% |
| (9) その他 | 3.0% |
| ・相談しやすさ | 4件 |
| ・インターネットを活用したサービス | 3件 |
| ・相談窓口の一層のPR | 3件 |
| など | 27件 |

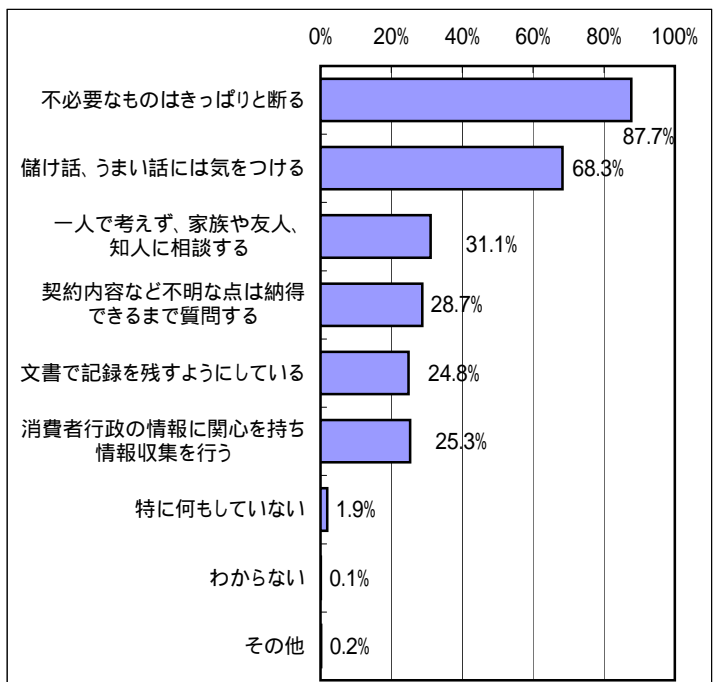


(3) 被害防止について

Q12 契約トラブルなどの被害に遭わないために、普段から気をつけていること

(3つ選択)

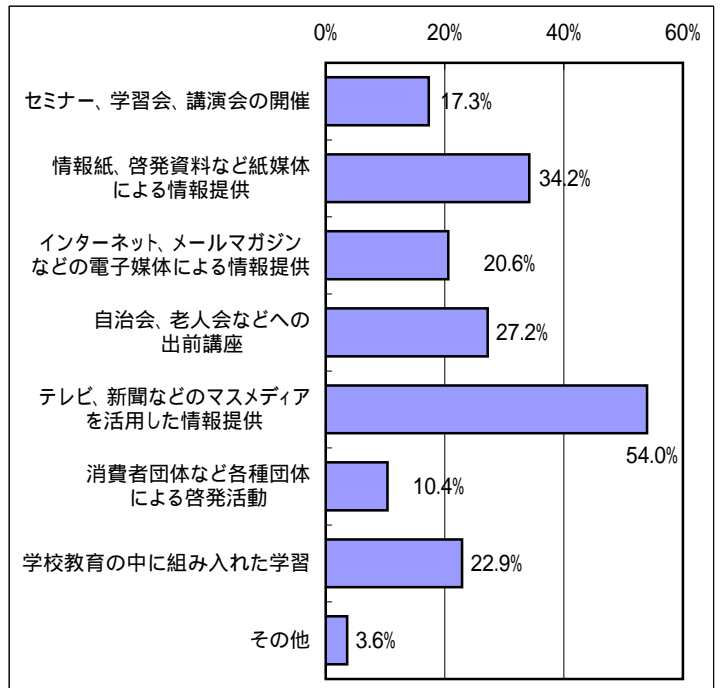
- | | |
|--------------------------------|-------|
| (1) 不必要なものはきっぱりと断る | 87.7% |
| (2) 儲け話、うまい話には気をつける | 68.3% |
| (3) 一人で考えず、家族や友人、
知人に相談する | 31.1% |
| (4) 契約内容など不明な点は納得
できるまで質問する | 28.7% |
| (5) 文書で記録を残すようにしている | 24.8% |
| (6) 消費者行政の情報に関心を持ち
情報収集を行う | 25.3% |
| (7) 特に何もしていない | 1.9% |
| (8) わからない | 0.1% |
| (9) その他 | 0.2% |
| ・インターネット等で事前に情報収集 | 7件 |
| ・勧誘は全て断る | 4件 |
| など | 21件 |



Q13 消費者教育の方法として、どのような方法が有効だと思うか

(2つ選択)

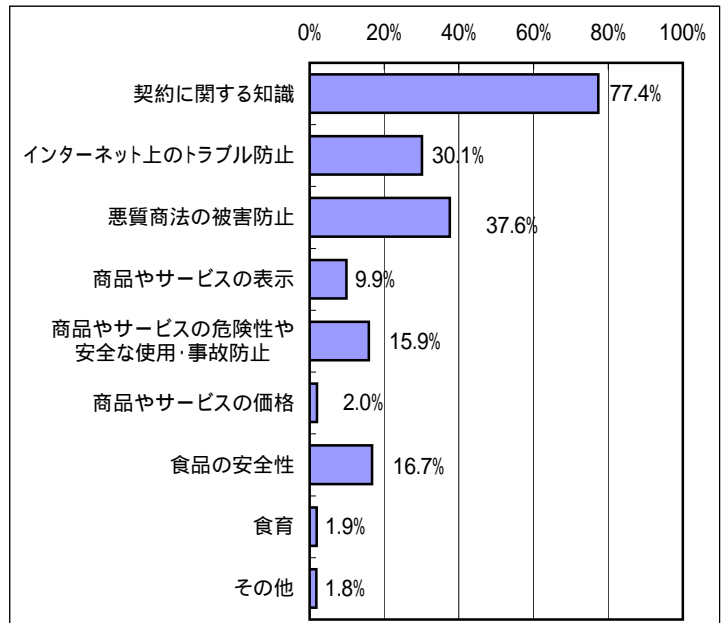
- | | |
|-----------------------------------|-------|
| (1) セミナー、学習会、講演会の開催 | 17.3% |
| (2) 情報紙、啓発資料など紙媒体による情報提供 | 34.2% |
| (3) インターネット、メールマガジンなどの電子媒体による情報提供 | 20.6% |
| (4) 自治会、老人会などへの出前講座 | 27.2% |
| (5) テレビ、新聞などのマスメディアを活用した情報提供 | 54.0% |
| (6) 消費者団体など各種団体による啓発活動 | 10.4% |
| (7) 学校教育の中に組み入れた学習 | 22.9% |
| (8) その他 | 3.6% |
| ・消費者自身の意識改革 | 10件 |
| ・悪質業者の取締りや指導強化 | 8件 |
| など | 32件 |



Q14 消費者教育で身につけておきたい知識は何ですか

(2つ選択)

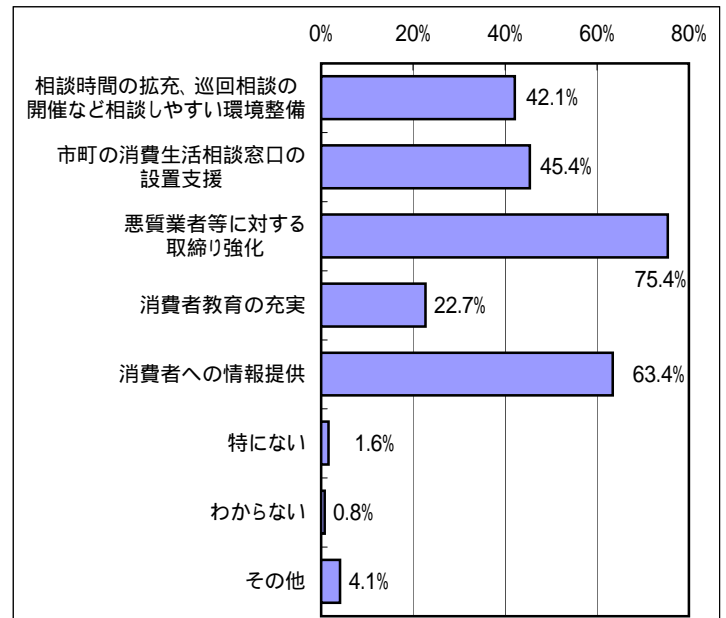
- | | |
|----------------------------|-------|
| (1) 契約に関する知識 | 77.4% |
| (2) インターネット上のトラブル防止 | 30.1% |
| (3) 悪質商法の被害防止 | 37.6% |
| (4) 商品やサービスの表示 | 9.9% |
| (5) 商品やサービスの危険性や安全な使用・事故防止 | 15.9% |
| (6) 商品やサービスの価格 | 2.0% |
| (7) 食品の安全性 | 16.7% |
| (8) 食育 | 1.9% |
| (9) その他 | 1.8% |
| ・自分で学習し判断力を養うこと | 8件 |
| ・最近の具体的な被害事例 | 4件 |
| など | 16件 |



Q15 被害の未然防止、拡大防止のために、県でどのような取り組みをしてほしいか

(3つ選択)

- | | |
|---------------------------------|-------|
| (1) 相談時間の拡充、巡回相談の開催など相談しやすい環境整備 | 42.1% |
| (2) 市町の消費生活相談窓口の設置支援 | 45.4% |
| (3) 悪質業者等に対する取締り強化 | 75.4% |
| (4) 消費者教育の充実 | 22.7% |
| (5) 消費者への情報提供 | 63.4% |
| (6) 特にない | 1.6% |
| (7) わからない | 0.8% |
| (8) その他 | 4.1% |
| ・悪質業者の取締りや指導強化 | 12件 |
| ・相談窓口のPRや情報提供 | 10件 |
| など | 37件 |

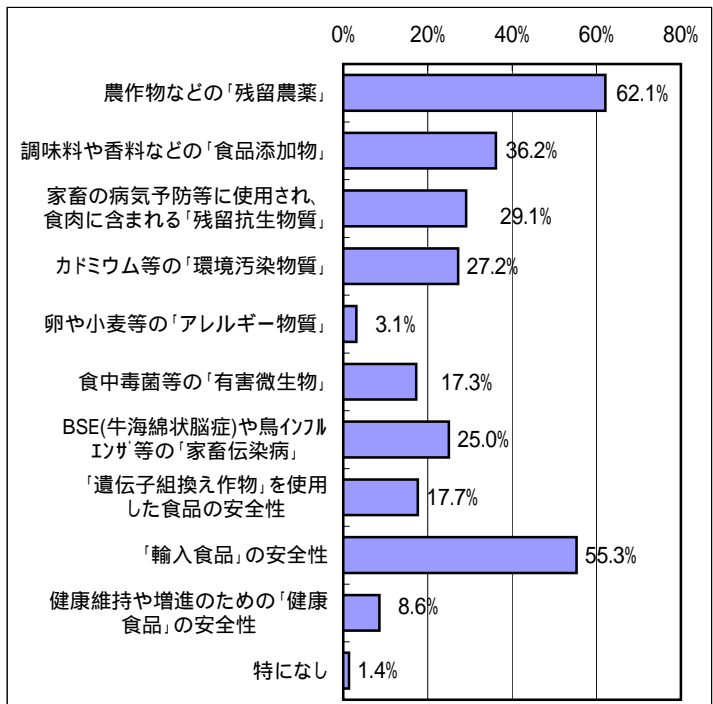


(4) 食品の安全性について

Q16 食品の安全性について、不安に感じることはどんなことですか

(3つ選択)

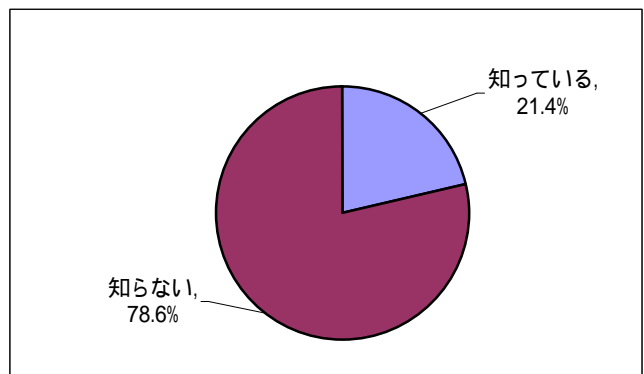
- (1) 農作物などの「残留農薬」 62.1%
- (2) 調味料や香料などの「食品添加物」 36.2%
- (3) 家畜の病気予防等に使用され、食肉に含まれる「残留抗生物質」 29.1%
- (4) カドミウム等の「環境汚染物質」 27.2%
- (5) 卵や小麦等の「アレルギー物質」 3.1%
- (6) 食中毒菌等の「有害微生物」 17.3%
- (7) BSE(牛海綿状脳症)や鳥インフルエンザ等の「家畜伝染病」 25.0%
- (8) 「遺伝子組換え作物」を使用した食品の安全性 17.7%
- (9) 「輸入食品」の安全性 55.3%
- (10) 健康維持や増進のための「健康食品」の安全性 8.6%
- (11) 特になし 1.4%



Q17 兵庫県食品衛生管理プログラム(県版HACCP認定制度)を知っているか

(1つ選択)

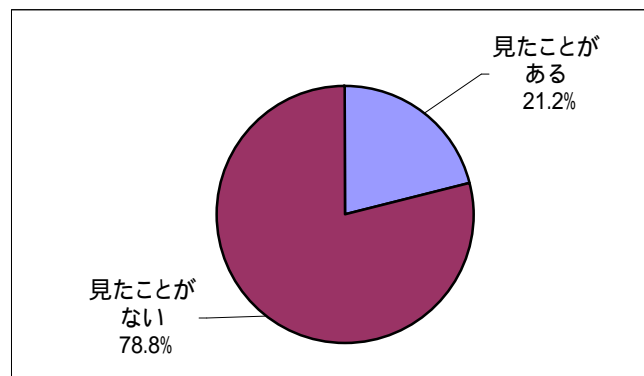
- (1) 知っている 21.4%
- (2) 知らない 78.6%



Q17-2 食品に表示されている「県版HACCP認定制度」のマークを見たことがあるか

(1つ選択)

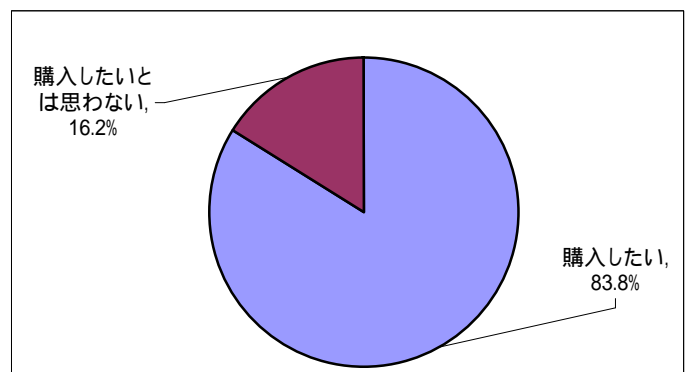
- (1) 見たことがある 21.2%
- (2) 見たことがない 78.8%



Q17-3 「県版HACCP認定制度」のマークが表示された食品を購入したいか

(1つ選択)

- (1) 購入したい 83.8%
- (2) 購入したいとは思わない 16.2%



Q17-4 「Q17-3のように思われる理由」は何か

(自由意見)

(1) 「購入したい」と回答した754人のうち522人が記入

- ・安全、安心、信頼できるから 394件
 - ・県(公共機関)が認証するものだから 85件
 - ・購入するが価格との兼ね合いにもよる 6件
 - ・購入するが制度の有効性に疑問は残る 5件
- など

(2) 「購入したいと思わない」と回答した146人のうち102人が記入

- ・制度をよく理解できていないから 34件
 - ・制度の有効性に疑問を感じるから 30件
 - ・価格が高くなりそうなので 12件
 - ・特にこだわらない、関心がない 12件
 - ・マークの有無に関係なく自分の判断で決める 9件
- など

[問い合わせ先]

企画県民部知事室広聴室 (TEL078-362-3021)