

消費生活に関する意識調査

兵庫県では、平成 22 年に全国で初めて県内全市町に消費生活センターが設置され、市町と県の消費生活センター（生活科学総合センター・6 地域消費生活センター）が連携しながら、消費生活に関するトラブルの解決に向けた相談対応、被害の未然・拡大防止のための情報提供やセミナーの開催などに取り組んでいます。

県民モニターの皆様のご意見をいただき、今後、より効果的な施策を行いたいと考えていますので、本調査にご協力をお願いします。

1 消費生活に関するトラブルについて

- Q 1 過去 3 年間に、購入した商品や利用した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や身体的・経済的に被害を受けたことはありますか。
- ある（Q-2 に進む）
 - ない（Q-6 に進む）

- Q 2 Q-1 で「ある」と回答した方にお尋ねします。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、または被害を受けたことについて、どこに相談しましたか。次の中からいくつでもお選びください。

- 市町消費生活センター（市町の消費生活相談窓口）
- 県消費生活センター（県の消費生活相談窓口）
- 国民生活センター（国の消費生活相談窓口）
- 購入した販売店、販売担当者
- メーカー
- 弁護士・司法書士
- 警察
- PLセンター（製品分野別裁判外紛争処理機関）などの事業者団体
- 消費者問題に取り組む団体（適格消費者団体を含む）
- どこにも相談しなかった（Q 5 に進む）
- その他

- Q 3 Q-2 でいずれかに相談した方にお尋ねします。相談した結果はどのようなものでしたか。次の中から 1 つお選びください。

- 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

- Q 4 Q-3 で「どちらかといえば不満であった」、「不満であった」と回答した方にお尋ねします。その理由は何ですか。次の中からいくつでもお選びください。

- 助言にとどまり、斡旋や紛争解決まで責任を持って対応していない
- 対応に専門性がないなど、十分な対応をしてもらえない
- 相談時間が短いなど、じっくり相談に乗ってもらえない
- 一人の担当者に継続して対応してもらえない
- 担当者の話し方等の対応が良くない
- 対応されず、たらい回しにされた
- 電話がかかりにくいなど、対応に時間がかかる

その他（下欄に具体的に記入ください）

--

Q - 5 Q-2 で「どこにも相談しなかった」と回答した方にお尋ねします。相談しなかった理由は何ですか。次の中からいくつでもお選びください。

- どこに相談してよいかわからなかったから
- 相談しても満足いく回答が得られないから
- 自分で解決したから
- 解決が困難だと思ったから
- 被害金額が低いから
- 時間がかかると思ったから
- 自分にも責任があると思ったから
- 面倒だから
- その他

Q - 6 消費生活センター（消費生活相談窓口）に望むことは何ですか。次の中から2つまでお選びください。

- 土日、夜間も相談できること
- 専門的な知識や経験のある相談員による的確な対応
- 弁護士など専門家による相談対応
- 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
- 親身になって相談にのってくれること
- 個人情報やプライバシーを保護してくれること
- 出張相談会や講座の開催
- その他（下欄に具体的に記入ください）

--

2 消費生活に関する情報や教育について

Q - 7 あなたは消費生活に役立つ情報として、どのようなものが欲しいですか。次の中から3つまでお選びください。

- 消費者に関わりの深い法律、制度
- 消費生活に関するトラブルの相談窓口の役割や利用方法
- 講座や催しなどのイベント
- 悪質商法などの手口とトラブルへの対処
- クレジット利用法など金融に関する知識
- インターネットトラブルに関する事例
- 商品やサービスの安全性やリコール情報
- 食品の安全性や食品表示制度
- 環境に配慮した商品・サービスの情報や省エネなどの実践方法
- 家計管理などライフプランについての知識
- 生活の質の向上に役立つ衣食住などに関する知識
- 消費者問題に取り組む団体・グループなどの活動
- その他（下欄に具体的に記入ください）

--

Q - 8 行政(県や市町)が発信する消費生活に関する情報をどのような方法で提供してほしいと思いますか。次の中から3つまでお選びください。

- 消費生活センターなどの相談窓口
- シンポジウム、セミナー、出前講座
- 消費生活情報紙、パンフレット、チラシ
- 県・市町の広報紙(誌)
- インターネット(ホームページ、メールマガジン、ツイッター)
- テレビ・ラジオ
- 新聞・雑誌(フリーペーパーを含む)
- 電車、バスなどの公共交通機関の広告
- 自治会・町内会などの掲示板・回覧板・放送
- 会社や所属する団体・グループの会合・研修など
- その他(下欄に具体的に記入ください)

--

Q - 9 高齢者の財産を狙った悪質な投資トラブルが多発しています。高齢者がトラブルにあわないためにはどのような対策が有効だと思いますか。次の中から2つまでお選びください。

- 家族・親族で日ごろから話題にするよう心がける
- 近隣や地域団体などに日常的に見守りや声かけをしてもらう
- 公共団体がパンフレットなどを配布して啓発する
- 消費生活センターの相談の窓口を充実させる
- 悪質業者などに対する指導・取締りを強化する
- 報道(新聞、テレビ、ラジオなど)に被害情報などを取り上げてもらう
- その他(下欄に具体的に記入ください)

--

Q - 10 小・中学生が被害者となる消費者トラブルが増加しています。子どもたちに対する消費者学習教材として、どのような内容を取り上げればよいと思いますか。次の中から2つまでお選びください。

- お金の計画的な使い方に関すること
- 小・中学生の消費者トラブル事例と対処方法
- 商品を安全に扱うための決まり、マークや品質表示に関すること
- 食の安全・安心に関すること
- 契約の意味や仕組みに関すること
- 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
- 個人情報の保護についての基礎知識
- 環境に配慮した商品・サービスの情報や省エネなどの実践方法
- その他(下欄に具体的に記入ください)

--

3 食の安全・安心について

Q 11 食品の安全性について、不安に感じることは何ですか。次の中から3つまでお選びください。

農作物などの「残留農薬」

調味料や香料、着色料、保存料などの「食品添加物」

家畜などの病気の予防や治療のために使用され、食肉などに含まれる「残留抗生物質」

原発事故に伴う食品中の「放射性物質」

カドミウムやメチル水銀、ダイオキシンなどの「環境汚染物質」

卵や小麦、そばなどの「アレルギー物質」

食中毒菌やウイルスなどの「有害微生物」

BSE（牛海綿状脳症）や鳥インフルエンザなどの「家畜伝染病」

「遺伝子組換え作物」を使用した食品の安全性

「輸入食品」の安全性

健康の維持や増進などのために摂取する「健康食品」の安全性

特になし

Q - 12 兵庫県食品衛生管理プログラム（県版 HACCP（ハサップ）認定制度）をご存じですか。

知っている

知らない

（注）兵庫県食品衛生管理プログラム（県版 HACCP 認定制度）

安全で安心な食品を提供するため、HACCP に基づく自主衛生管理や食品トレーサビリティの取組が一定水準以上である県内の食品関係事業所について、知事が認定する制度。認定された食品には認定マークを表示することができる。

Q - 13 「県版 HACCP（ハサップ）認定制度」のマークが表示された食品が販売されていれば購入したいですか。

購入したい

購入したいとは思わない

4 消費生活に関するトラブル防止のために県行政に望むこと

Q - 14 被害の未然防止・拡大防止のために、県でどのような取組をしてほしいと思っていますか。次の中から3つまでお選びください。

夜間・休日相談、巡回相談など、相談体制の拡充

市町の消費生活相談窓口の運営支援

講座やセミナーなど、消費者教育の機会の拡充

消費者問題に取り組む団体・グループの活動への支援

消費者被害の実態や対処方法、相談窓口の連絡先など情報提供の充実

商品による被害を分析するための商品テストの実施

悪質業者などに対する指導・取締りの強化

事業者が消費者サービス向上のために行う取組（苦情相談など）への支援

食の安全・安心についての取組の強化

その他（下欄に具体的に記入ください）

--