

第5章 使用した調査票

長野県「消費生活に係る県民意識調査」 調査ご協力のお願い

平成24年1月
長野県企画部生活文化課消費生活室

皆様には、日ごろから県政の推進にご協力を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、県では、今後の消費者行政に反映させるため、「消費生活に係る県民意識調査」を行うこととしました。

本調査は20歳以上の県民の皆様の中から2,000人を無作為に選ばせていただいております。調査へのご回答は無記名で記入いただき、回答内容は全て統計資料として扱います。ご回答いただきました皆様の個人情報が外部に漏れたり、他の目的に使用されたりすることは決してありません。

また、調査結果につきましては、まとめ次第、長野県消費生活情報のホームページ(<http://www.nagano-shohi.net/>)で公表いたします。

お忙しいところ大変恐縮ですが、本調査の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【ご記入にあたってのお願い】

- 回答には、氏名・住所を記入していただく必要はありません。
- 回答には、濃いえんぴつ、黒又は青のボールペンをご使用ください。
- 回答方法は、あてはまる選択肢の番号を指定された回答数だけ選び、その番号又は番号の横の（ ）に○をしてください。
- 回答が「その他」の場合は、番号の横の（ ）に○をし、具体的に内容をご記入ください。
- 設問によって回答していただく方が限られる場合があります。説明文や矢印に従ってお進みください。
- すべての記入が終わりましたら、お手数ですが同封の返信用封筒（切手不要）に入れて、**2月8日（水）まで**にご投函をお願いします。

ご不明な点がございましたら、お手数ですが下記へご連絡ください。

長野県企画部生活文化課消費生活室 相談啓発係
電話026-223-6770

ストップ！消費者被害

～正しい知識で賢い消費者に～

だまされないための心得5か条

- 1 はっきり断る
- 2 うまい話はまず疑う
- 3 気軽に財産の内容を教えない
- 4 署名、押印はうかつにしない
- 5 迷ったら一人で悩まず、まず相談

『困った』『どうしよう』など消費者トラブルでお困りのときは、
長野県消費生活センター又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご
相談ください。

【長野県消費生活センター】

長野消費生活センター	・・・	☎026 223 6777
松本消費生活センター	・・・	☎0263 35 1556
消費生活センターおかや	・・・	☎0266 23 8260
飯田消費生活センター	・・・	☎0265 24 8058
上田消費生活センター	・・・	☎0268 27 8517

※このページはお手元に残していただき、ご活用ください。

消費者問題への関心度と意識について

問1 消費者問題(※)について関心がありますか。該当する項目1つに○をご記入願います。

- | | | |
|---------------------|-----------------|-------|
| ① () 関心がある | ③ () どちらともいえない | } 問3へ |
| ② () どちらかといえば関心がある | ④ () あまり関心がない | |
| | ⑤ () 関心がない | |

※商品、不動産、サービスの安全上の問題、偽装表示、不正な販売方法など

問2 次のうち関心があるものに○をしてください。該当する項目全てに○をご記入願います。

- ① () 食品の安全性
- ② () 製品の欠陥や施設・設備の不具合により生じる事故
- ③ () インターネット(携帯電話を含む)を利用した悪質商法
- ④ () 強引な勧誘や悪質商法の手口と対策
- ⑤ () 架空請求・不当請求
- ⑥ () 投資・保険・預金・融資等に関する問題
- ⑦ () 多重債務
- ⑧ () 省エネやエコなどの環境問題
- ⑨ () 消費者を取り巻く問題に取り組む市民団体等の活動
- ⑩ () その他(具体的に:)

問3 次の手口が悪質商法だということを知っていますか。「知っていた」場合は「1」、「知らなかった」場合は「2」、どちらか該当する番号に○をご記入願います。

	悪質商法の手口の一例【悪質商法の名称】	知っていた	知らなかった
ア	「点検に来た」「無料で点検する」などと家に上がり込み、「布団にダニがいる」「シロアリの被害がある」などと不安をあおり、商品やサービスを契約させる。 【訪問販売・点検商法】	1	2
イ	「日用品を無料で配る」などと人を集め、締め切った会場を熱狂的な雰囲気盛り上げ、「買わないと損だ」という一種の催眠状態を作り出し、高額な商品売りつける。 【催眠(SF)商法】	1	2
ウ	未公開株や社債などを「必ず儲かる」「高値で買い取る」などと利殖になることを強調して勧誘し、投資や出資をさせるが儲かることはほとんどない。 【利殖商法】	1	2
エ	「この商品を売れば儲かるから」と言って、知人などを販売員に勧誘し、その販売員がさらに知人を販売員に勧誘して商品を購入させるが、話と異なり、商品は売れずに借金と在庫を抱える。 【マルチ商法】	1	2
オ	「在宅で仕事をしませんか」と電話や広告で勧誘し、高額な教材や機材を売りつけられ、ほとんど収入が得られず、支払いだけが残る。 【内職商法】	1	2
カ	「アンケートに答えてほしい」などと路上で呼び止め、喫茶店や営業所に連れて行き、不安をあおるなどし、商品やサービスの契約をさせる。 【キャッチセールス】	1	2
キ	出会い系サイトなどで販売目的を隠して近づき、巧みな話術で好意を抱かせ、異性の感情を利用して商品等を販売する。 【デート商法】	1	2

消費生活上のトラブルや不安について

問4 最近（ここ1～2年の間）、訪問や電話で、商品やサービスの購入・契約について勧誘されたことがありますか。該当する項目1つに○をご記入願います。

- ① () 両方（訪問も電話も）あった
- ② () 訪問はあった
- ③ () 電話はあった
- ④ () ない
- ⑤ () わからない

問5 最近（ここ1～2年の間）、消費生活上のトラブル（※）にあいましたか。該当するどちらかの項目に○をご記入願います。

- ① () あった → 問6へ
- ② () あわなかった → 問10へ（次ページ）

※商品やサービスの販売方法や安全性等によって消費者が被る身体的・経済的な不利益

問6 それはどのようなことに関するトラブルでしたか。該当する項目全てに○をご記入願います。

- ① () 架空請求・不当請求（アダルトサイト等のワンクリック詐欺など）
- ② () 商品やサービスの内容（ニセモノ、欠陥品、量・質・性能・効果等が表示や説明と違ったなど）
- ③ () 商品やサービスの価格（「特別価格」や「優待価格」がウソだった等）
- ④ () 内容や価格以外の契約（不当な条件付きだった、取引条件等を理由もなく一方的に変えられたなど）
- ⑤ () 解約（契約を取り消そうとしたら高額なお金を請求されたなど）
- ⑥ () 販売方法（誇大広告、ウソの説明、契約をせかされる、脅される、しつこい勧誘など）
- ⑦ () 事後の対応や苦情への対応（納得のいく説明がない、苦情に対する誠実な対応がないなど）
- ⑧ () 個人情報の取扱い（自分の情報が他の業者に流れていたなど）
- ⑨ () 食品の表示・安全（消費・賞味期限切れ、産地や原材料の偽装、異物混入など）
- ⑩ () その他（具体的に： _____ ）

問7 上記のトラブルの際に、どこかへ（誰かに）相談しましたか。該当するどちらかの項目に○をご記入願います。

- ① () 相談した → 問8へ（次ページ）
- ② () 相談しなかった → 問9へ（次ページ）

【★トラブルの際にどこかへ（誰かに）相談された方に伺います。】

問8 その相談はどこへ（誰に）しましたか。該当する項目全てに○をご記入願います。

- ① () 家族・親族
- ② () 友人・知人（職場の同僚・上司、近所の人含む）
- ③ () 販売店やメーカーなどの相談窓口
- ④ () 県の消費生活センター（長野・松本・おかや・飯田・上田）
- ⑤ () 地元市町村の消費生活センター、相談窓口
- ⑥ () 弁護士
- ⑦ () 警察
- ⑧ () 独立行政法人 国民生活センター
- ⑨ () 消費者の会などの消費者団体
- ⑩ () 自治会・婦人会・老人会
- ⑪ () その他（具体的に： _____）

【★トラブルの際にどこかへ（誰かに）相談されなかった方に伺います。】

問9 相談をしなかったのはなぜですか。該当する項目全てに○をご記入願います。

- ① () どこに相談したらいいか、わからなかった
- ② () 恥ずかしいなど気まずい思いをしたくなかった
- ③ () 被害が小さく相談するほどのことではなかった
- ④ () 相談しても、うまい解決方法があるとは思わなかった
- ⑤ () 自分にも責任があると思った
- ⑥ () 忙しくて時間がなかった
- ⑦ () 私的なことなので、相談したりすることではないと思った
- ⑧ () 被害にあったことに当時は気づいていなかった
- ⑨ () 自分自身で解決しようとした
- ⑩ () その他（具体的に： _____）

問10 商品を購入したり、サービスを利用したりするための契約や取引で、不利益を被るかもしれない（何らかの被害にあうかもしれない）という不安を感じますか。該当する項目1つに○をご記入願います。

- ① () 不安を感じる
- ② () どちらかといえば不安を感じる
- ③ () どちらともいえない
- ④ () あまり不安を感じない
- ⑤ () 不安を感じない
- ⑥ () わからない

問11 携帯電話やインターネットの普及など情報技術の進展は、ワンクリック詐欺（※）など、新たな消費者トラブルを生んでいることをどのように思いますか。該当する項目1つに○をご記入願います。

- ① () 生活の利便性を考えれば多少のトラブルはやむを得ない
- ② () 使用方法などをきちんと理解して注意すれば問題ない
- ③ () 行政（県や市町村）が啓発して被害を防ぐべき
- ④ () 警察の取り締まりや行政の規制を強化するべき
- ⑤ () 事業者は安全性を重視した製品やシステムを作るべき
- ⑥ () その他（具体的に： _____）

※ホームページなどをクリックしただけで架空の利用料等を請求をしてくる詐欺

問 12 商品やサービスで消費者がトラブルにあった場合、消費者を救済する仕組みが整っていると思いますか。該当する項目 1 つに○をご記入願います。

- ① () 整っていると思う
- ② () どちらかといえば整っていると思う
- ③ () どちらともいえない
- ④ () あまり整っていると思わない
- ⑤ () 整っていると思わない
- ⑥ () わからない

問 13 消費者がトラブルに会わないためには、何が重要だと思いますか。該当する項目 3つ までに○をご記入願います。

- ①（ ）消費者自身が自覚して、トラブルにあわないように注意する
- ②（ ）消費生活上のトラブルに関する情報が適宜提供される
- ③（ ）消費生活に関する講座や催しを充実する
- ④（ ）年代に応じた消費者教育をしっかり行う
- ⑤（ ）消費者の相談や苦情に対応するため、市町村や県の相談窓口を充実する
- ⑥（ ）行政が、悪質な事業者に対する規制や指導を強化する
- ⑦（ ）事業者が、商品・サービスの品質や契約内容などについて、わかりやすく説明（表示）する
- ⑧（ ）事業者が、商品・サービスの表示や広告についてルールを守る
- ⑨（ ）その他（具体的に：_____）
- ⑩（ ）わからない

問 14 最近、高齢者の財産をねらった悪質な利殖商法による被害が多発しています。高齢者が被害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。該当する項目 3 つまでに○をご記入願います。

- ①（ ）近隣で声を掛け合うなどの関係を作る
- ②（ ）民生委員などに日常的に見守りをしてもらう
- ③（ ）家族・親族で日ごろから話題にするように心掛ける
- ④（ ）行政（県や市町村）がパンフレットなどを配布して啓発する
- ⑤（ ）高齢者本人が日ごろから積極的に地域の行事などに参加し情報収集をする
- ⑥（ ）報道（新聞、テレビ、ラジオ）に被害情報などを取り上げてもらう
- ⑦（ ）行政（県や市町村）と地域の老人クラブなど高齢者と関係のある団体とが連携して注意を呼びかける
- ⑧（ ）その他（具体的に： ）

消費生活に関する情報について

問 15 悪質商法の手口の情報は主にどこから得ていますか。該当する項目全てに○をご記入
願います。

- ① () テレビ・ラジオ
- ② () 新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）
- ③ () 事業者等からのお知らせ
- ④ () 行政（県や市町村）の広報誌・ホームページ、相談窓口
- ⑤ () 国民生活センターのホームページ等
- ⑥ () 家族・知人
- ⑦ () 個人のブログなどのホームページ
- ⑧ () その他（具体的に： _____ ）
- ⑨ () 入手していない

問 16 商品等のリコール（※）の情報を見たことがありますか。該当するどちらかの項目に○をご記入願います。

- ① () ある → 問 17 へ
- ② () ない → 問 18 へ (次ページ)

※製品の欠陥が判明した場合、無償修理・交換・返金などを行うこと

問 17 商品等のリコール情報を見たことがある方に伺います

(1) その情報は具体的にどこで見ましたか。該当する項目全てに○をご記入願います。

- ①（ ）テレビ・ラジオ
- ②（ ）新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）
- ③（ ）事業者等からのお知らせ
- ④（ ）行政（県や市町村）の広報誌・ホームページ、相談窓口
- ⑤（ ）国民生活センターのホームページ等
- ⑥（ ）家族・知人
- ⑦（ ）その他（具体的に：_____）

(2) その情報を活用して身の回りの商品等を確認(型式、製品番号など)したことがありますか。該当するどちらかの項目に○をご記入願います。

- ① () ある
② () ない

問 18 次のうち消費生活に関するどのような情報が主に欲しいですか。該当する項目 3 つまでに○をご記入願います。

- ①（ ）消費生活に役立つ法律や制度など
- ②（ ）商品・サービスの安全性や商品等のリコール情報
- ③（ ）消費者問題に関する相談窓口
- ④（ ）悪質商法などの手口と消費者被害・トラブルへの対処方法
- ⑤（ ）講座や催しなどのイベント開催情報
- ⑥（ ）消費者問題に取り組む市民団体等の活動
- ⑦（ ）消費生活に役立つ衣食住などの基礎知識
- ⑧（ ）環境にやさしい暮らし方
- ⑨（ ）家計管理などライフプランに関する情報
- ⑩（ ）消費生活に関する行政の施策や取り組み
- ⑪（ ）その他（具体的に：　　　　　）
- ⑫（ ）特にない → 問 20 へ

【★問 18 で①から⑪に回答された方に伺います】

問 19 問 18 であなたが選んだ情報は適切に提供されていると思いますか。該当する項目 1つ に○をご記入願います。

- ① () 提供されていると思う
- ② () どちらかといえば提供されていると思う
- ③ () どちらともいえない
- ④ () あまり提供されているとは思わない
- ⑤ () 提供されているとは思わない

問 20 行政（県や市町村）は消費者向けに注意喚起情報などを発信していますが、ご覧になったことはありますか。該当するどちらかの項目に○をご記入願います。

- ① () ある
② () ない

問 21 行政（県や市町村）からの情報を受ける場合、利用しやすいものはどれですか。該当する項目3つまでに○をご記入願います。

- ①（ ）広報誌
- ②（ ）パンフレットやチラシ
- ③（ ）自治会の掲示板や回覧板
- ④（ ）新聞・雑誌の記事（フリーペーパーを含む）
- ⑤（ ）テレビ・ラジオ番組（コマーシャルを含む）
- ⑥（ ）ホームページ
- ⑦（ ）メールマガジン
- ⑧（ ）その他（具体的に： _____）
- ⑨（ ）わからない

消費生活に関する講座や催しについて

問 22 県や市町村が開催している消費生活の講座や催しに参加したことがありますか。該当するどちらかの項目に○をご記入願います。

- ① () ある → 問 24 へ
② () ない → 問 23 へ

【★問 22 で「ない」と回答された方に伺います】

問 23 消費生活の講座や催しに参加したことがないのはなぜですか。該当する項目全てに○
をご記入願います。

- ①（ ）日程・場所が合わない
- ②（ ）忙しくて参加する時間がない
- ③（ ）講座や催しが開催されていることを知らなかった
- ④（ ）講座や催しに参加することが面倒である
- ⑤（ ）講座や催しのテーマに興味・関心がわからない
- ⑥（ ）他の場所や媒体で情報を得ているから参加する必要がない
- ⑦（ ）その他（具体的に：_____）

問 24 消費生活のどのような講座に参加したいと思いますか。該当する項目全てに○をご記入願います。

- ① () 悪質商法の手口とその対処法に関する講座
- ② () インターネット・携帯電話利用時の注意点などの講座
- ③ () 環境にやさしい暮らし方に関する講座
- ④ () 食品表示の見方など食に関する講座
- ⑤ () 家計管理などライフプランに関する講座
- ⑥ () クレジット利用法など金融に関する講座
- ⑦ () その他(具体的に:)
- ⑧ () 特にない(興味がない)

消費者問題に対する取組みとして行政に望むこと等について

問 25 次の各項目について言葉や存在を知っていますか。該当する番号 1 つに○をご記入願います。

項 目	言葉も、内容も理解している	言葉は知っている、内容はある程度分かる	言葉は知っているが、内容は知らない	言葉も内容も知らない
ア 長野県消費生活条例	1	2	3	4
イ 県の消費生活センター（長野、松本、おかや、飯田、上田）	1	2	3	4
ウ 市町村の消費生活センター又は相談窓口	1	2	3	4
エ 消費者庁	1	2	3	4
オ 独立行政法人 国民生活センター	1	2	3	4
カ クーリング・オフ	1	2	3	4
キ ADR（裁判以外で解決を図る裁判外紛争解決手続）	1	2	3	4

問 26 消費者問題に対する取組みとして行政に望むことは何ですか。該当する項目 3 つまでに○をご記入願います。

- ①（ ）身近な場所で相談できる窓口を増やす（消費生活センター新設等）
- ②（ ）消費者の自立を促す消費者教育（講座などを含む）の機会を拡充する
- ③（ ）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を充実する
- ④（ ）商品・サービスに関する事故など、リコール情報の提供を充実する
- ⑤（ ）消費者を取り巻く問題に取り組む市民団体等の活動を支援する
- ⑥（ ）苦情相談、法令遵守や社会的責任に対する事業者の取組みを支援する
- ⑦（ ）行政が事業者への指導・取締りを強化する
- ⑧（ ）夜間や休日でも相談できるよう相談体制を充実する
- ⑨（ ）住民の声を消費者行政に反映するため、提案や申し出の制度を充実する
- ⑩（ ）その他（具体的に： _____）

問 27 このほか、消費者問題に対して、ご意見等がございましたらご自由にお書きください。

