岡山市消費生活に関する市民アンケート調査票

1 あなた自身について

問１　あなたの性別はどちらですか。（○は１つ）

1 男 性	2 女 性	3 無回答	4 その他

問２　あなたの年齢は次のうちどれにあたりますか。（○は１つ）

1 20 歳未満	2 20～29 歳	3 30～39 歳	4 40～49 歳	5 50～59 歳
6 60～64 歳	7 65～69 歳	8 70～74 歳	9 75 歳以上	

問３　あなたの現在のお仕事についてお聞きします。あなたのお仕事はこの中のどれにあてはまりますか。なお、兼業の方は主な職業をお選びください。（○は１つ）

1 農林漁業	2 自営業、会社経営
3 会社員、公務員等	4 パート、アルバイト
5 家事従事	6 学生
7 無職（年金生活者を含む）	8 その他（　　）

2 消費者としての意識や行動について

問４　あなたは、消費者問題※1にどのくらい関心がありますか。（○は１つ）

※１　消費者問題とは、消費者が購入した商品・サービスやその取引をめぐる消費者の被害や不利益のことを指します。

1	関心がある
2	どちらかといえば関心がある
3	あまり関心がない
4	関心がない
5	どちらともいえない

問４－１　問４で「1 関心がある」または「2 どちらかといえば関心がある」とお答えになった方にお聞きします。

あなたは、どのような消費者問題に関心がありますか。（○は３つまで）

1	電話や訪問販売等によるトラブル
2	架空料金請求詐欺や還付金詐欺などの特殊詐欺
3	インターネット取引やキャッシュレス決済などデジタル化により生じている問題
4	インターネットを介したトラブル（SNS 等における「なりすまし」など）
5	製品の安全性（製品の欠陥による事故、製品のリコールなど）
6	食品の安全性（食中毒事故など）
7	個人情報流出
8	省資源・省エネルギー、食品ロス削減など環境・資源問題
9	投資、保険、融資、暗号資産等の金融商品に関する問題
10	多重債務（消費者金融、クレジットなど）
11	資源・エネルギー（ガソリンや灯油の価格、光熱費など）
12	その他（具体的に：　　）

問５　あなたは、商品を購入する際、以下の販売形態について、どの程度の頻度で利用しましたか。（ア）～（ク）のそれぞれについて、あてはまるものを１つずつお選びください。

（○はそれぞれ１つずつ）

	3週に1回以上	1週に1～2回程度	1月に1～2回程度	1～3か月に1～2回程度	1年間に1～2回程度	利用しなかった
（ア） 店舗	1	2	3	4	5	6
（イ） 訪問販売	1	2	3	4	5	6
（ウ） インターネット通販	1	2	3	4	5	6
（エ） カタログ通販	1	2	3	4	5	6
（オ） 広告、チラシ、ダイレクトメール等による通信販売	1	2	3	4	5	6
（カ） テレビショッピング	1	2	3	4	5	6
（キ） 電話勧誘による販売（事業者から電話がかかってきた場合）	1	2	3	4	5	6
（ク） 知人からの購入	1	2	3	4	5	6

問６　あなたは、商品やサービスを選ぶとき、以下の項目を意識することがどの程度ありますか。（ア）～（サ）のそれぞれについて、あてはまるものを１つずつお選びください。
（○はそれぞれ１つずつ）

	常に意識する	よく意識する	たまに意識する	ほとんど・全く意識しない
（ア）価格	1	2	3	4
（イ）機能	1	2	3	4
（ウ）安全性	1	2	3	4
（エ）広告	1	2	3	4
（オ）ブランドイメージ	1	2	3	4
（カ）評判	1	2	3	4
（キ）特典（ポイントカード、景品等）	1	2	3	4
（ク）購入（利用）時の説明や対応等の接客態度	1	2	3	4
（ケ）苦情や要望に対する対応	1	2	3	4
（コ）商品やサービスが環境に及ぼす影響	1	2	3	4
（サ）経営方針や理念、社会貢献活動	1	2	3	4

問７　あなたは、キャッシュレス決済（クレジットカードや電子マネー等、現金を使用しない決済方法）をどの程度使用していますか。（○は１つ）

1　週に３回以上	2　週に１～２回程度	3　月に１～２回程度
4　１年間に１～２回程度	5　お得なキャンペーン等があるときのみ使用	6　使用したことがない →(6 ページの)問８へ

問７－１　問７で「1～5（キャッシュレス決済を使用したことがある）」とお答えになった方にお聞きします。
比較的利用頻度の高いキャッシュレス決済手段は何ですか。
あてはまるものをお選びください。（○は３つまで）

1　クレジットカード（タッチ決済含む）
2　バーコード、QR コード決済（PayPay、楽天ペイ、d 払い、au PAY 等）
3　交通系以外の電子マネー（WAON、nanaco、楽天 Edy 等）
4　交通系電子マネー（Suica、ICOCA 等）
5　その他スマホ決済（Apple Pay、Google Pay、キャリア決済 等）
6　デビットカード
7　その他（具体的に：　　）

3 消費者被害について

問８　あなたは、購入した商品やサービスについて、不満※2 をもったり、被害※3 にあったりしたことがありますか。（○は１つ）

※2　「不満」とは、ここでは、「健康被害」や「金銭的な被害」等の実質的な被害とまではいえないものの、商品・サービスの品質や販売方法、事業者の対応等に不満をもったものをいいます。

※3　「被害」とは、自身が購入した商品や利用したサービスの欠陥等により病気やケガを負ったり、商品の購入や返品の際、サービス等の契約や解約の際等に金銭的な支払（支払義務が生じたものも含む。）が発生したものをいいます。

1　被害にあったことがある

2　被害にはあわなかったが、不満をもったことがある

3　被害にもあわなかったし、不満をもったことはない　→問９へ

問８－１　（問８で「1 被害にあったことがある」または「2 被害にはあわなかったが、不満をもったことがある」とお答えになった方にお聞きします。）

それはどのような不満や被害でしたか。（○はいくつでも）

1　商品やサービスの価格（「特別価格」や「期間限定」がウソだったなど）

2　商品やサービスの内容（実際の商品が表示や広告と違ったなど）

3　商品やサービスの販売方法（しつこい勧誘、虚偽の説明、脅される、契約をせかされるなど）

4　商品やサービスの安全性（ケガや病気になったなど）

5　解約・中途解約（高額な解約料を請求されたなど）

6　架空・不当請求（身に覚えのない料金請求、不当な料金請求など）

7　食品の安全性（賞味期限切れ、産地・原材料の偽装、異物混入など）

8　その他（具体的に：　　）

問８－２　（問８で「1 被害にあったことがある」または「2 被害にはあわなかったが、不満をもったことがある」とお答えになった方にお聞きします。）

その不満や被害について、誰かに相談したり、自分で調べたりしましたか。

（○はいくつでも）

1	家族
2	知人、同僚等の身近な人
3	岡山市消費生活センターの相談窓口
4	3 以外の公的な相談窓口
5	商品・サービスの提供元であるメーカー等の事業者
6	地域包括支援センターや介護事業者など、高齢者の支援機関等
7	民生・児童委員、町内会
8	商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等
9	弁護士や司法書士
10	警察
11	上記 1～10 以外の人や機関等（具体的に：　　）
12	インターネット等で自分で調べた
13	何もしなかった

４ 消費者生活に関する心掛けや知識について

問９　あなたは、消費者として、以下の行動をどの程度心掛けていますか。（ア）～（キ）のそれぞれについて、あてはまるものを１つずつお選びください。

（○はそれぞれ１つずつ）

	かなり心掛けている	ある程度心掛けている	どちらともいえない	あまり心掛けていない	ほとんど・まったく心掛けていない
（ア） 表示や説明を十分確認し、その内容を理解した上で商品やサービスを選択する	1	2	3	4	5
（イ） トラブルに備えて、対処方法をあらかじめ準備・確認しておく	1	2	3	4	5
（ウ） 商品やサービスについて問題があれば、事業者に伝える	1	2	3	4	5
（エ） 環境に配慮した商品やサービスを選択する	1	2	3	4	5
（オ） ライフステージや経済状況の変化等、将来を見通した生活設計を考える	1	2	3	4	5
（カ） 個人情報の管理について気を付けている	1	2	3	4	5
（キ） 消費者団体や市民団体等の講座やイベントに参加する	1	2	3	4	5

問 10　あなたは、次の事柄について、知っていましたか、それとも知りませんでしたか。
（ア）～（サ）のそれぞれについて、あてはまるものを１つずつお選びください。
（○はそれぞれ１つずつ）

		知っていた	知らなかった
（ア）	フェアトレードとは、途上国の人々と対等な関係や環境保護を目指し、適正な価格で取引をすることをいう	1	2
（イ）	フード・マイレージとは、環境負荷軽減の観点から、食料品の輸送に伴うCO_2排出量を指標化したものをいう	1	2
（ウ）	賞味期限とは「おいしく食べることが出来る期限」のことである	1	2
（エ）	原材料名表示は重量順になっている	1	2
（オ）	消費生活センター（消費生活相談窓口）に相談した内容は、国のデータベースに集約され、事業者指導や法改正等に役立てられる	1	2
（カ）	契約は、口約束でも成立する	1	2
（キ）	国民年金（基礎年金）の加入義務は、20 歳から生じる	1	2
（ク）	テレビショッピングやインターネット通販等、通信販売で購入した商品は、クーリング・オフの対象ではない	1	2
（ケ）	偽ブランド品とわかって購入することは、違法行為を行う事業者を支援することになる	1	2
（コ）	令和４年度から成年年齢が 18 歳に引き下げられ、従来は原則認められてきた「未成年者取消権（親の同意を得ず行った契約の取消）」が、18 歳に到達すると行使できなくなる	1	2
（サ）	カスタマーハラスメントとは、顧客の要求内容、又は要求態度が、社会通念に照らして著しく不相当であることをいう	1	2

5 消費者教育について

問 11　あなたは、在学当時に学校（小・中・高・高等専門学校・専門学校・大学等）で消費生活に関する授業を受けたり、学習したりしたことがありますか。（○は１つ）

1	ある
2	ない　--------→（問 12 へ）

（問 11 で「1 ある」とお答えになった方にお聞きします。）

問 11－1　どこで学習しましたか。（○はいくつでも）

1	小学校
2	中学校
3	高等学校・高等専門学校
4	専門学校
5	大学（短期大学、大学院含む）

問12　あなたは、消費生活に関する学習の機会が提供されていると思いますか。（○は１つ）

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ないと思う
5	提供されていないと思う

問13　今後岡山市が消費者教育に関する取り組みを充実していくにあたり、あなたが特に重要だと思うものは何ですか。次の中からあてはまるものをお答えください。

（○は３つまで）

1	保育所、幼稚園における消費者教育の取り組み
2	小中学校や高等学校における消費者教育の取り組み
3	大学（大学の生涯学習施設も含む）・専門学校における消費者教育の取り組み
4	SDGs・ESD（持続可能な開発目標及びそのための教育）等との連携・協働
5	消費者団体や地域グループにおける消費者教育の取り組み
6	事業者、事業者団体における消費者教育の取り組み
7	消費生活に関連する、出前講座や講演会の実施
8	地域で消費者教育を普及・啓発する人材の育成
9	市民向けパンフレット・教材等の作成・配布
10	消費者教育を行う団体間の連携・協働を進める機会づくり
11	その他（具体的に：　　）
12	特にない

6 消費生活に関する情報提供について

問 14　あなたは、消費生活に関する講座やイベントに参加したことがありますか。（○は１つ）

1 あ る	2 な い	3 わからない
	→（問 14－3 へ）	→（11 ページの問 15 へ）

（問 14 で「1 ある」とお答えになった方にお聞きします。）

問 14－1　それは、どのような内容のものでしたか。（○はいくつでも）

1	安全・安心な商品の選び方・表示の見方
2	契約のルールや取引のトラブル防止策　（例：クーリング・オフの仕方）
3	家計の管理、生活設計（ライフプラン）
4	環境に配慮した生活　（例：環境に配慮した製品の購入やゴミの減量）
5	環境や社会、人に配慮した商品・サービスを選択する「エシカル消費」に関する知識（例：地産地消・フェアトレード・リサイクル資源の活用等）
6	情報通信の有効活用、安全確保 （例：インターネット、PC・スマホ等の安全な利用法）
7	製品事故や取引被害にあったときの解決手段　（例えば相談機関の情報）
8	その他（具体的に：　　）

（問 14 で「1 ある」とお答えになった方にお聞きします。）

問 14－2　それは、どのような機会に受けましたか。（○はいくつでも）

1	岡山市消費生活センター等の講習会やイベント（地元スポーツクラブとのコラボイベントや市有施設での啓発活動等）・出前講座等
2	1 以外の公的機関等の講習会やイベント・出前講座等
3	消費者団体等主催の講習会・勉強会等
4	事業者・事業者団体主催の講習会・見学会等
5	職場での講習会・勉強会等
6	その他（具体的に：　　）

（問 14 で「2 ない」とお答えになった方にお聞きします。）

問 14－3　消費生活の講座やイベントに参加したことがないのはなぜですか。（○は３つまで）

1	日程・場所が合わない
2	忙しく時間がない
3	講座やイベントが開催されていることを知らなかった
4	講座やイベントに参加することは面倒である
5	講座やイベントのテーマに興味・関心がわかない
6	他の機会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 15　あなたは、今後、消費生活に関する内容について、どのようなことを知りたいと思いますか。次の中からあてはまるものをお答えください。（○は３つまで）

1	消費者に関わりの深い法律、制度
2	悪質商法などの手口とトラブルへの対処
3	商品やサービスの安全性やリコール情報
4	クレジットカードのしくみやローンなど、金融に関する知識
5	電子マネーやＱＲコード決済など、キャッシュレス決済に関する知識
6	不動産契約や、資産形成に関する情報
7	家計管理や生活設計（ライフプラン）についての知識
8	食品の安全性や食品表示制度
9	環境や社会、人に配慮した商品・サービスを選択する「エシカル消費」に関する知識（例：地産地消・フェアトレード・リサイクル資源の活用等）
10	くらしに役立つ衣食住などに関する知識
11	講座や催しなどのイベント情報
12	消費者問題に取り組む団体・グループなどの活動
13	消費生活トラブルの相談窓口の役割や利用方法
14	その他（具体的に：　　）
15	特にない

問 16　あなたは、消費者向けの情報提供手段として、どれが有効（利用しやすい）と思いますか。（○は３つまで）

1	テレビ
2	ラジオ
3	新聞・雑誌
4	自治体の広報紙
5	ホームページ
6	ＳＮＳ（LINE（ライン）、Ｘ（エックス）、Facebook（フェイスブック）、YouTube（ユーチューブ）、Instagram（インスタグラム））など
7	ポスター、パンフレット、チラシ
8	自治体・町内会の回覧板
9	地域（町内会や老人クラブなど）での出前講座
10	会社や所属団体の会合、研修など
11	その他（具体的に：　　）

7 消費者行政全般について

問 17　あなたは、消費者問題に対する取り組みとして、行った方がよいと感じることは何ですか。次の中からあてはまるものをお答えください。（○は３つまで）

1	身近な場所で相談できる窓口の充実（消費生活相談窓口等）
2	インターネットを活用した、時間や場所などの制約を受けない相談受付
3	消費者の自立を促す消費者教育（講座などを含む）の機会の提供
4	消費者被害の実態や対処方法、相談窓口の連絡先などの情報の提供
5	商品・サービスの事故などのリコール情報の提供
6	消費者を取り巻く問題に取り組む市民団体等の活動の支援
7	カスタマーサービスや、ＳＤＧｓに対する事業者の取り組みの支援
8	行政から事業者への働きかけを強化
9	住民の声を消費者行政に反映するための提案や申し出制度の充実
10	その他（具体的に：　　）
11	特にない

問 18　消費生活について、ご意見や日頃感じておられることがありましたら、ご自由にお書きください。