

## <資料2>

### 消費生活に関する県民意識調査の実施について

#### 1 実施目的

第4次岡山県消費生活基本計画（仮称）を策定するにあたり、県民からの多様な意見や要望を計画に反映させるとともに、消費生活の効果的な施策推進を図るために、次のとおり消費生活に関する県民意識基本調査を実施する。

#### 2 実施概要

- (1) 調査対象：県内全市町村在住の満18歳以上の男女2,500人
- (2) 調査時期：令和2年6月（予定）
- (3) 調査方法：郵便による調査票の配布・回収

#### 3 項目概要

- (1) 調査対象者の情報について（問1～問5）  
調査対象者の性別、年齢、世帯構成、職業、住んでいる市町村を調査する。
- (2) 消費者問題への関心について（問6）  
消費者問題への関心度、関心のある消費者問題について、県民の意識を把握する。
- (3) 消費生活における意識や行動について（問7～問9）  
商品等の購入時の意識、日頃の消費生活で行っていること、キャッシュレス決済の利用状況等について聞き、消費活動において大きな役割を担う消費者の意識や行動など把握する。
- (4) 情報提供・消費者教育について（問10～問18）  
消費生活に関して重要と考える情報や有効な情報提供手段などを聞き、効果的な情報提供のあり方等について調査する。  
消費者講座等の参加状況や今後の参加希望、民法改正に伴う成年年齢引き下げに対する意識、重点的に啓発を行う世代など消費者被害防止に向けた消費者教育の方策等について調査する。
- (5) 消費者被害等の状況について（問19～問24）  
悪質商法の認知度、消費者被害等の経験や相談先、ひとり暮らしの高齢者等の地域での見守りの必要性などについて県民の意識を把握する。
- (6) 消費者被害の相談について（問25～問26）  
消費者被害にあったときに「安心して相談できる場所」や消費者相談窓口の認知度など消費者相談に関する現状を調査する。
- (7) 消費者行政全般について（問27～問28）  
消費者施策全般について県民の満足度と政策ニーズを調査する。

#### 4 調査票（案）

別紙のとおり



# 岡山県消費生活に関する県民意識調査

## 消費生活に関する県民意識調査ご協力をお願い

県行政につきましては、日頃から、ご理解とご協力をいただきありがとうございます。

県では、消費者行政の推進を図るために、消費生活に関する県民の皆様のご意見をお伺いする、県民意識調査を行うことといたしました。

この調査は、県内にお住まいの18歳以上の方から、2,500人を無作為に選ばせていただき、ご協力をお願いしております。

調査は無記名で、すべて数字で統計的に処理し、回答者個人が特定されたり、他の目的に利用されたりすることはありません。

お忙しい中とは存じますが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

県民の皆様へ

岡山県知事 伊原木 隆太

### <回答に当たってのお願い>

- 1 回答期限 同封の返信用封筒で令和2年〇月〇〇日(〇)までに投函してください。(切手は不要です。)
- 2 記入方法
  - ① 回答はすべて宛名のご本人がご記入ください。(ご本人による記入が困難な場合は、ご家族等が、ご本人のお考えを代わりに記入してください。)
  - ② ご回答は、選択肢に〇をつけてください。
  - ③ 設問により【〇は1つ】【〇はあてはまるもの3つまで】など、回答数が限られる場合がありますので、【 】の注意書きに従ってください。
  - ④ 「その他」をお選びいただいた場合は、その後にある( )内に具体的な内容をご記入ください。
- 3 問い合わせ先 岡山県県民生活部くらし安全安心課 担当：〇〇、〇〇  
〒700-8570 岡山市北区内山下2丁目4-6  
TEL (086) 226-7346 FAX (086) 225-9151

あなたご自身のことについて（令和2年〇月〇日現在でお答えください）

問1 あなたの性別を回答してください。【〇は1つ】

- |       |       |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

問2 あなたの年齢を回答してください。【〇は1つ】

- |           |           |
|-----------|-----------|
| 1. 18～19歳 | 6. 60～64歳 |
| 2. 20～29歳 | 7. 65～69歳 |
| 3. 30～39歳 | 8. 70～74歳 |
| 4. 40～49歳 | 9. 75歳以上  |
| 5. 50～59歳 |           |

問3 あなたの世帯構成は、次のうちどれにあたりますか。【〇は1つ】

- |            |              |
|------------|--------------|
| 1. ひとり暮らし  | 4. 親・子・孫の三世代 |
| 2. 夫婦のみ    | 5. その他（ ）    |
| 3. 親・子の二世代 |              |

問4 あなたの職業を回答してください。【〇は1つ】

- |                                  |
|----------------------------------|
| 1. 自営業（農林漁業、商工サービス業などで、家族従業者を含む） |
| 2. 会社・団体などの正社員（正職員）              |
| 3. 会社・団体などの役員                    |
| 4. パートタイマー、アルバイト、契約社員など          |
| 5. 専業主婦（主夫）                      |
| 6. 学生                            |
| 7. 無職                            |

問5 あなたのお住まいの市町村を回答してください。【〇は1つ】

- |        |          |         |           |
|--------|----------|---------|-----------|
| 1. 岡山市 | 8. 高梁市   | 15. 浅口市 | 22. 勝央町   |
| 2. 倉敷市 | 9. 新見市   | 16. 和気町 | 23. 奈義町   |
| 3. 津山市 | 10. 備前市  | 17. 早島町 | 24. 西粟倉村  |
| 4. 玉野市 | 11. 瀬戸内市 | 18. 里庄町 | 25. 久米南町  |
| 5. 笠岡市 | 12. 赤磐市  | 19. 矢掛町 | 26. 美咲町   |
| 6. 井原市 | 13. 真庭市  | 20. 新庄村 | 27. 吉備中央町 |
| 7. 総社市 | 14. 美作市  | 21. 鏡野町 |           |



## 消費生活における意識や行動について

問7 あなたは、商品を購入したり、サービスを利用する際、次の項目をどのくらい意識しますか。

【○はそれぞれに1つずつ】

	常に意識する	よく意識する	たまに意識する	ほとんど意識しない
①価格	1	2	3	4
②機能や品質	1	2	3	4
③安全性	1	2	3	4
④広告・表示	1	2	3	4
⑤ブランドイメージ	1	2	3	4
⑥評判	1	2	3	4
⑦特典（ポイントカード・景品等）	1	2	3	4
⑧購入（利用）時の説明や対応等の接客態度	1	2	3	4
⑨苦情や要望に対する対応	1	2	3	4
⑩商品やサービスが環境に及ぼす影響	1	2	3	4
⑪経営方針や理念、社会貢献活動	1	2	3	4

問8 あなたは、日頃の消費生活で以下のようなことを行っていますか。

【○はあてはまるものすべて】

1. 新聞やインターネットなどで消費者問題に関する情報に注目する
2. 学校や地域などで消費生活に関する教育や講座を受ける
3. 倫理的消費（エシカル消費）\*4を行う
4. 地元産品を購入して地産地消を实践する
5. 食べられるのに廃棄される食品（食品ロス）を減らす
6. ゴミを減らし、再利用やリサイクルを行う
7. 節水・節電を意識する
8. 環境・エネルギー問題に関心を持つ
9. この中に行っていることはない

\*4 倫理的消費（エシカル消費）とは…人や社会、環境に配慮した製品やサービスを選んで消費することをいい、例えば、障害者支援につながる商品、フェアトレード商品、エコ商品、リサイクル商品、被災地産品などを購入することを指します。

問9 あなたはキャッシュレス決済<sup>\*5</sup>をどの程度利用していますか。

【○は1つ】

1. よく利用している
2. ときどき利用している
3. あまり利用していない
4. 全く利用していない【問10にお進みください】

\*5 キャッシュレス決済とは…紙幣や硬貨を使用せずに商品やサービスの支払い等を行うこと。  
(ただしここでは銀行等の口座振替、振り込み等による決済を除くこととする。)

問9-1 あなたが比較的利用する頻度の高いキャッシュレス決済は何ですか。

【○はあてはまるものすべて】

1. クレジットカード
2. 交通系電子マネー (ICOCA、Hareca 等)
3. 交通系以外の電子マネー (WAON、nanaco、楽天Edy 等)
4. バーコード、QRコード決済 (PayPay、LINE Pay 等)
5. デビットカード
6. その他スマホ決済 (Apple Pay、Google Pay 等)
7. その他 ( )

## 情報提供・消費者教育<sup>\*6</sup>について

\*6 消費者教育とは…消費者被害にあわない消費者、合理的な意思決定ができる消費者にとどまらず、よりよい社会発展のために積極的に参画する「自立した消費者」を育成するための教育及びこれに準ずる様々な啓発活動をいいます。

問10 次の消費生活に関する情報のうち、あなたが重要と考えるものはどれですか。

【○はあてはまるものすべて】

1. 消費生活に関する法律や制度など
2. 商品テストや商品・サービスの安全性
3. 消費者問題の相談窓口
4. 消費者問題への行政の取組
5. 悪質な事業者や手口についての注意喚起
6. 消費者被害の防止や、環境問題・食育など消費者問題の講座
7. 消費者被害防止のための啓発活動やキャンペーンなどのイベント情報
8. 消費者団体<sup>\*7</sup>の活動
9. メーカーや販売店など事業者の活動
10. リコール情報
11. 処分を受けた事業者名
12. その他 ( )
13. 特にない

\*7 消費者団体とは…消費者自らが主体的に行動することを目標に、消費者被害の未然防止のための各種情報の提供など、消費生活全般に関する普及啓発活動等を行っている団体をいいます。

問 11 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。

【○はあてはまるもの3つまで】

1. テレビ
2. ラジオ
3. 新聞・雑誌
4. ホームページ、ブログやメールマガジン
5. ツイッター、フェイスブック、インスタグラムなどのSNS
6. 自治体の広報誌
7. ポスター、パンフレット、チラシ
8. 自治会・町内会の回覧板
9. 地域（町内会や老人クラブなど）での消費生活講座
10. 会社や所属団体の会合、研修など
11. その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )

問 12 あなたは、消費者被害防止のための出前講座や、学校や公民館で実施する消費者講座などに参加したことがありますか。【○は1つ】

1. 参加したことがある
2. 実施していることは知っていたが、参加したことはない
3. 実施されていることを知らない

問 13 あなたは今後、消費生活に関するどのような講座に参加してみたいと思いますか。

【○はあてはまるものすべて】

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| 1. 悪質商法の手口や対応方法などの講座  | 5. 食品表示の見方など食の安全に関する講座   |
| 2. インターネットの注意点などの講座   | 6. 電子マネーやキャッシュレス決済に関する講座 |
| 3. 環境にやさしい暮らし方に関する講座  | 7. その他（ _____ )          |
| 4. 家計管理などライフプランに関する講座 | 8. 特にない（興味がない）           |

問 14 あなたは、在学当時に学校（小・中・高・専門学校・大学）で消費生活に関する授業を受けたり、学習をした経験がありますか。【○は1つ】

- |              |              |
|--------------|--------------|
| 1. 学習した経験がある | 2. 学習した経験はない |
|--------------|--------------|





## 消費者被害等の状況について

問 19 あなたは、消費者被害の多い悪質商法\*8を知っていますか。【○は1つ】

- |          |                           |
|----------|---------------------------|
| 1. 知っている | 3. 実際に被害にあったことがある（家族を含めて） |
| 2. 知らない  |                           |

\*8 消費者被害の多い悪質商法とは…次のようなものがあります。

①【点検商法】

点検ですと言って訪問し、本当はいないダニやシロアリ、湿気による被害などの不安をあおり、工事や商品売りつける。

②【催眠商法】

粗品やチラシなどで閉め切った会場に集め、ティッシュなどを無料や格安で配って得をした気分させて、雰囲気盛り上げたところで、高額な商品売りつける。

③【マルチ商法】

会員になって商品売れば儲かるなどと言って、消費者を販売員として次々に勧誘する。実際は、勧誘時の話とは違って思うように売れず、借金と在庫を抱えてしまう。

④【開運（靈感）商法】

不幸につけこみ、不安をあおって、幸せになれるなどと言って水晶玉や印鑑を売りつけたり、祈とう料などを請求する。

⑤【利殖商法】

未公開株、社債、ファンドなどに投資すれば儲かるなどと言って、実態のない投資先に高額な投資をさせる。

⑥【架空（不当）請求】

使っていない有料サイトの利用料などを請求する。

⑦【送り付け商法】

注文していない商品を勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する。

⑧【押し買い商法】

不用品の買取をうたって家庭を訪問し、貴金属類を強引に出させて、安く見積もって買い取る。

⑨【キャッチセールス】

駅や繁華街の路上でアンケート調査などと称し、呼び止めて、喫茶店・営業所に連れていき、長時間、強引あるいは不安をあおるなどして商品・サービスを契約させる。

問 20 あなた（家族も含めて）は、これまでに購入した商品やサービスで、次のような消費者被害や消費者トラブルにあったことがありますか。【○はあてはまるものすべて】

1. 製品の品質・安全性（模造品、欠陥品、量や質、性能や効果が表示や説明と違ったなど）
2. 食品の品質・安全性（消費期限や賞味期限切れ、産地や原材料の偽装、異物混入など）
3. 価格（“特別価格”や“優待価格”がウソだったなど）
4. 品質・安全性や価格以外の契約条件  
（不当な条件付きだった、取引条件を一方的に変更されたなど）
5. 解約や返品などに関すること  
（契約を取り消そうとしたら高額なキャンセル料を要求されたなど）
6. 販売方法（大げさな広告、勘違いさせるような説明、契約をせかす、おどすなど）
7. 購入後の対応や苦情への対応
8. 個人情報の取り扱い（個人情報流出の被害にあったなど）
9. 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）
10. その他（ )
11. 被害はない

（問 19、問 20 で、消費者被害等にあったと回答した方に）

問 21 被害の原因となった商品やサービスは、次のどのきっかけで購入しましたか。

【○はあてはまるものすべて】

1. お店で商品を購入したりサービスを利用した
2. 自宅や職場に業者が訪ねてきて、勧められた
3. 自宅や職場に業者から電話があり、勧められた
4. 電話や郵便でお店や喫茶店に来るように誘われて、勧められた
5. 路上で声をかけられ、会場や喫茶店などに連れて行かれ、勧められた
6. 知り合いや友達から勧められた
7. インターネット、テレビ、ラジオ、新聞や雑誌等の広告での通信販売を利用した
8. その他（ )

(問 19、問 20 で、消費者被害等にあったと回答した方に)

問 22 被害にあった際にどこかへ(誰かへ)相談したり、伝えたりしましたか。【○は1つ】

1. 相談したり、伝えたりした

2. 相談したり、伝えたりしなかった

(問 22 で、「1. 相談したり、伝えたりした」と回答した方に)

問 22-1 どこへ(誰へ)相談などをしましたか。【○はあてはまるものすべて】

- |                      |                         |
|----------------------|-------------------------|
| 1. 購入先、利用先、営業担当者等    | 8. 友人・知人                |
| 2. メーカー等の事業者         | 9. 民生委員・児童委員など地域の人      |
| 3. 製造した業界団体の窓口       | 10. ヘルパー、ケアマネジャーなど福祉関係者 |
| 4. 市町村の消費生活センター・相談窓口 | 11. 消費者団体               |
| 5. 岡山県消費生活センター       | 12. 弁護士、司法書士など法律に携わる人   |
| 6. 国民生活センター          | 13. 警察                  |
| 7. 家族・親族             | 14. その他( )              |

(問 22 で、「2. 相談したり、伝えたりしなかった」と回答した方に)

問 22-2 どこにも相談されなかった理由としてあてはまるものはどれですか。

【○はあてはまるものすべて】

1. どこに相談したり、伝えたらいいかわからなかった
2. 気まずい思いをしたり、もめごとになるのが心配だった
3. 被害が小さかった
4. 相談しなくても自力で解決できると思った
5. 相談などしても、解決すると思えなかった
6. 自分にも責任があると思った
7. めんどうだった
8. 私的なことなので、相談することではないと思った
9. 相談する適切な相手がいなかった
10. 被害にあったことを知られるのが恥ずかしかった
11. その他( )
12. 特に理由はない

問 23 近年、ひとり暮らしの高齢者や障害者の方を狙った悪質商法や詐欺などの消費者被害の相談が数多く寄せられています。このような被害を防止するために、地域の方の見守り活動について必要と感じますか。【○は1つ】

1. 必要と感じる
2. どちらかといえば必要と感じる
3. どちらかといえば必要と感しない【問 24 にお進みください】
4. 必要と感しない 【問 24 にお進みください】
5. 分からない 【問 24 にお進みください】

(問 23 で、「1. 必要と感じる」「2. どちらかといえば必要と感じる」と回答した方に)

問 23-1 どのような人に見守って欲しいと思いますか。(ご自身が見守ってほしい場合も含みます)【○はあてはまるものすべて】

1. 家族・親族
2. 友人・知人
3. 民生委員・児童委員など地域の人
4. ヘルパー・ケアマネジャーなど福祉関係者
5. 県や市町村の職員
6. 警察官
7. 弁護士、司法書士など法律に携わる人
8. 宅配便、配食サービスなどの配達業者
9. 郵便局員
10. 金融機関の職員
11. その他 ( )

問 24 近年、高齢者や障害者の方を狙った悪質商法による消費者被害が多くなっています。高齢者等がこのような被害にあわないために、どのような対策が有効だと思いますか。

【○は3つまで】

1. 日頃から地域の行事に参加し、情報交換する
2. 家族や親族で日頃から話題にするよう心掛ける
3. 近隣同士で声を掛け合うことができる関係をつくる
4. 地域の様々な人たちによる見守り活動を行ってもらう
5. 報道(テレビ、新聞、ラジオ)に被害情報などを取り上げてもらう
6. パンフレットなどによる啓発活動を充実する
7. 悪質な事業者に対する規制や指導を強化する
8. 行政(県・市町村)が高齢者と日頃接触のある団体に連携して注意を呼びかける
9. その他 ( )
10. 分からない



## 消費者行政全般について

問 27 あなたは、消費者行政の取組についてどの程度満足していますか。また、どのくらい重要だと思いますか。【○はそれぞれ、満足度、重要度を1つずつ】

	満 足 度					重 要 度				
	満足している	まあ満足している	やや不満である	不満である	どうしようもない	重要である	まあ重要である	あまり重要でない	重要でない	どうしようもない
①消費者問題を相談できる窓口が身近にある	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
②消費者問題が適切に情報提供されている	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
③消費者被害防止に向けた消費者教育が適切に実施されている	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
④消費者行政全般が適切に実施されている	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

問 28 消費生活について、お気づきの点やご意見・ご要望などがありましたら、ご記入ください。

【自由に記入】

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

