

参考資料 調査に使用した調査票

消費者行政に関する県民意識調査

【ご協力をお願い】

時下、ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

また、日頃より県政にご理解とご協力をいただきありがとうございます。

さて、沖縄県では「沖縄県消費生活条例」に基づき、消費生活の安定及び向上のための各種施策を推進しているところであります。

こうした中、県民の皆様の消費者行政に係る意識や実態把握を行い、皆様のニーズや地域の実情に応じた効果的な施策を推進し、また、今後の施策立案の参考とすることを目的として、「消費者行政に関する県民意識調査」を実施することとなりました。

あなた様に調査をお願いすることになりましたのは、住民基本台帳から無作為に抽出した結果で他意はありません。また、無記名でご回答いただき、ご回答いただいた内容は上記の目的のみに利用するとともに、個別の回答内容が公表されることは決してありません。

ご多忙中たいへん恐れ入りますが、調査の趣旨等をご理解いただき、調査にご協力いただきますようお願い申し上げます。

【ご記入にあたって】

この調査票のご記入は、宛名ご本人様にお願いいたします。もし、宛名ご本人様が自力でご記入いただけない場合は、宛名ご本人様のご意見を聞いて代理の方がご記入ください。

ご記入の際は、黒のボールペンもしくは鉛筆、シャープペンシルでお願いいたします。

ご回答は、該当する選択肢の番号に○をつけてください。また、「その他」を選んだ場合、ご面倒でもその詳細を（ ）内にご記入ください。

ご記入いただいた調査票は、同封の返信用封筒（切手不要）に入れて10月26日（金）までに最寄りのポストへご投函ください。

なお、調査についてご不明な点等がございましたら、下記のお問い合わせ先までお問い合わせください。

【調査の趣旨等に関するお問い合わせ先】

<調査実施主体>

沖縄県環境生活部県民生活課

電話：098-866-2187

担当：大城

【調査票の記入等に関するお問い合わせ先】

<調査委託先>

株式会社宣伝

電話：098-871-2114

担当：鈴木、宮城、金城

消費者問題への関心についておたずねします

※消費者問題とは、「消費者と生産者・販売者の立場が異なる事によって消費者が受ける被害や不利益の問題」の事を指します。

また、これら問題等の解消を主要な目的とした、相談窓口の設置・運営や悪質な業者への指導など、国、地方自治体の実施している業務を消費者行政といいます。

問1 消費者問題について関心がありますか。(○は1つ)

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

問1-1 次の消費者問題に対して、どの程度関心がありますか。(○はそれぞれ1つ。全部で7個)

	項目	関心がある	どちらかといえば関心がある	どちらともいえない	あまり関心がない	関心がない
1	食品の安全性（食中毒事故、偽装表示等）	1	2	3	4	5
2	製品事故（製品の欠陥による事故、製品のリコール等）	1	2	3	4	5
3	悪質商法（強引な電話、訪問での勧誘等）	1	2	3	4	5
4	詐欺（架空請求・不当請求、振り込め詐欺）	1	2	3	4	5
5	金融（投資・保険・融資等の金融商品に関する問題）	1	2	3	4	5
6	多重債務（サラ金、クレジット等）	1	2	3	4	5
7	資源・エネルギー（ガソリンや灯油の価格、光熱費等）	1	2	3	4	5

商品・サービスに関する消費者トラブルについておたずねします

問2 あなたは次にあげる商法があることを知っていますか。(○はそれぞれ1つ。全部で13個)

項目	項目	知 つ て い る	言 葉 も 内 容 も 知 ら な い	言 葉 だ け 知 っ て い る	言 葉 も 内 容 も 知 ら な い
1	【点検商法】 「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」などと不安をあおって、商品やサービスを契約させる。	1		2	3
2	【催眠（SF）商法】 「景品をプレゼント」「健康によい話をする」などと人を集め、閉め切った会場で日用品などを無料で配り、雰囲気盛り上げ興奮状態にし、高額な商品を売りつける。	1		2	3
3	【資格商法】 職場などへ執拗に電話をかけ、「受講すれば、受験なしで資格が取れる」等強引な勧誘を行う。実際には、受講のみでの資格取得が不可であったり、そもそも存在しない資格であったりする場合がある。	1		2	3
4	【内職商法】 「在宅ビジネスで高収入が得られる」などと勧誘し、実際には高額な機材の購入を迫ったり、講習料や登録料を要求したりする。ほとんど収入が得られない場合が多い。	1		2	3
5	【利殖商法】 未公開株式や外国債、国内では換金が困難な外国通貨、不動産の購入などについて「必ず儲かる」などと言って、投資・購入を勧めるが、儲からない場合が多い。	1		2	3
6	【マルチ商法】 商品等の購入とともに販売員として販売組織への加入を勧誘する。商品販売と新たな販売員勧誘による手数料で「儲かる」とされるが、実際は在庫を抱えることが多い。	1		2	3
7	【デート商法】 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。	1		2	3
8	【キャッチセールス】 駅前や繁華街などの路上で、「アンケートに答えてほしい」などと声を掛け、販売目的を隠して近づき、喫茶店や営業所などに連れて行き、高額な商品や役務（サービス）を契約させる。	1		2	3
9	【当選商法】 「〇〇が当選しました」などと電話や郵便で通知し、プレゼントを渡すという名目で相手呼び出し、そこで着物やアクセサリーなどの高額商品を契約させる。	1		2	3
10	【送りつけ商法】（ネガティブ・オプション） 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。	1		2	3
11	【無料商法】 「無料サービス」「無料体験」など、無料であることを強くアピールし、店舗や会場に誘い込み販売する。	1		2	3
12	【アポイントメントセールス】 訪問販売の一類型であり、販売目的を告げずに、あるいは、著しく有利な条件で契約できるなどと、消費者を呼び出して勧誘する、「呼び出し販売」。	1		2	3
13	【次々販売】 何らかの悪徳商法の被害者に対して、次々と別の業者（同じ業者のこともあるが）が接近してきて、色々な契約を締結させる。	1		2	3

問3 あなたは過去に商品を購入したり、サービスを利用する上で、事業者との間でトラブルにあったことがありますか。(○は1つ)

- | | |
|---|------------------------------------|
| 1 | トラブルになったことがある→問3-1へ |
| 2 | トラブルになったことはない→問4へ |
| 3 | トラブルになったことはないが、周りにトラブルにあった者がいる→問4へ |

＜問3で「1. トラブルになったことがある」とお答えの方におたずねします＞

問3-1 それは、どのようなトラブルでしたか。(○はいくつでも)

- | | |
|----|---|
| 1 | 商品・サービスの内容に関するトラブル
(偽物、欠陥品、量・質・性能や効果などが表示や説明等と違ったなど) |
| 2 | 商品・サービスの価格に関するトラブル
(「特別価格」や「優待価格」がウソだったなど) |
| 3 | 内容・価格以外の契約に関するトラブル
(不当な条件付きだった、取引条件等を理由なく一方的に変えられたなど) |
| 4 | 解約に関するトラブル
(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) |
| 5 | 販売方法に関するトラブル
(大げさな広告、ウソや勘違いさせるような説明、契約をせかされた、脅された、しつこく勧誘されたなど) |
| 6 | 事後の対応や苦情への対応に関するトラブル
(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) |
| 7 | 架空請求・不当請求や振り込み詐欺に関するトラブル |
| 8 | 個人情報の取扱いに関するトラブル |
| 9 | 食品の安全・表示に関するトラブル
(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) |
| 10 | その他 () |

問3-2 そのトラブルにあった際に、誰に相談しましたか。(○はいくつでも)

- | | | | |
|---|------------------|----|-----------------|
| 1 | 家族・友人・知人 | 8 | 法テラス沖縄 |
| 2 | 販売店やメーカーなどの相談窓口 | 9 | 警察 |
| 3 | 市町村の相談窓口 | 10 | 弁護士・司法書士 |
| 4 | 沖縄県県民生活センター | 11 | 地元の社会福祉協議会の相談窓口 |
| 5 | 沖縄総合事務局消費者相談室 | 12 | その他 () |
| 6 | 沖縄弁護士会法律相談センター | 13 | 相談はしていない→問3-4へ |
| 7 | 沖縄県司法書士会総合相談センター | | |

問3-3 相談した結果、問題は解決できましたか。また、相談時にお気づきの点がございましたらご自由にご記入ください。

- | | | | | | |
|-------------|------|---|-------------|---|---------|
| 1 | 解決した | 2 | 解決に向け相談を継続中 | 3 | 解決しなかった |
| ＜相談時に気付いた点＞ | | | | | |

消費者問題に関する情報や消費者教育についておたずねします

問5 悪質商法の手口や消費生活上のトラブル等の情報を、主にどのような方法で入手していますか。
(○はいくつでも)

- | | |
|------------------------|---------------------|
| 1 テレビ・ラジオ | 6 消費生活センター等の自治体相談窓口 |
| 2 新聞・雑誌 | 7 家族・知人 |
| 3 事業者等からのお知らせ | 8 個人のブログやインターネット掲示板 |
| 4 自治体の広報紙(誌)・ホームページ | 9 その他() |
| 5 消費者庁・国民生活センターのホームページ | 10 情報の入手はしていない→問6へ |

＜問5で「1.テレビ・ラジオ」～「9.その他」とお答えの方におたずねします＞

問5-1 あなたが入手している悪質商法の手口や消費生活上のトラブル等の情報に対して、どのような不満・問題を感じていますか。(○はいくつでも)

- | | |
|----------------------|---------------------|
| 1 情報の正確性に欠けている | 6 いつでも手にとって情報を見られない |
| 2 情報の即時性に欠けている | 7 相談窓口の対応が悪い |
| 3 情報量が少ない | 8 その他() |
| 4 内容を把握できない情報がある | 9 特に不満・問題は感じていない |
| 5 どこにどのような情報があるかが不明確 | |

＜全員におたずねします＞

問6 あなたは次にあげる消費生活に関する情報のうち、どのような情報が必要または欲しいと思いますか。(○は3つまで)

- | | |
|---|--|
| 1 消費生活における問題に関する法律や制度など(契約、クーリングオフ制度など) | |
| 2 消費生活における問題に関する相談窓口 | |
| 3 悪質商法などの手口、被害・トラブルへの対処方法 | |
| 4 講座や講演会などのイベント開催情報 | |
| 5 商品テストや商品・サービスの安全性について | |
| 6 悪質な事業者の情報 | |
| 7 リコール情報について | |
| 8 消費者問題の解決に取り組む民間団体等について | |
| 9 消費生活に関する行政の施策や取り組み | |
| 10 その他() | |
| 11 特にない | |

問8-3 どのような講座や催しであれば参加したいと思いますか。(〇はいくつでも)

1 悪質商法の手口と対処法	5 食品表示の見方など食の安全
2 インターネット利用時の注意点	6 消費生活専門相談員の資格取得
3 環境にやさしい暮らし方	7 その他 ()
4 家計管理、クレジット利用など金融知識	8 特にない(興味がない)

問9 消費者問題に関する各種情報を受ける場合、利用しやすいのはどれですか。

(〇はいくつでも)

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

<全員におたずねします>

問10 あなたは学校(小・中・高・専門学校・高専・大)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。(〇は1つ)

- | | |
|--------------------|------------------|
| 1 学習した経験がある→問10-1へ | 2 学習した経験はない→問11へ |
|--------------------|------------------|

<問10で「1.学習した経験がある」とお答えの方におたずねします>

問10-1 いつ、どのような学習をしましたか。(〇はそれぞれいくつでも)

学習した時期	学習した内容		
1 小学生	1 契約の仕組み 4 悪質商法の手口 6 その他 ()	2 クーリングオフ制度 5 相談する窓口について	3 インターネット利用時の注意点
2 中学生	1 契約の仕組み 4 悪質商法の手口 6 その他 ()	2 クーリングオフ制度 5 相談する窓口について	3 インターネット利用時の注意点
3 高校生	1 契約の仕組み 4 悪質商法の手口 6 その他 ()	2 クーリングオフ制度 5 相談する窓口について	3 インターネット利用時の注意点
4 大学生(高専・専門学校・短大含む)	1 契約の仕組み 4 悪質商法の手口 6 その他 ()	2 クーリングオフ制度 5 相談する窓口について	3 インターネット利用時の注意点

<全員におたずねします>

問11 学校教育の中で、消費生活に関する学習機会を設けることについてどのように思われますか。

(〇は1つ)

1 全児童・生徒・学生に必要	4 中・高・大の就職予定者のみ必要
2 小・中・高・大の新入生に必要	5 その他 ()
3 小・中・高・大の卒業予定者に必要	6 必要ない

消費生活の安定及び向上のための取り組みについておたずねします

問 1 2 あなたは国や県、市町村が実施している消費者行政に関係する次の各項目について言葉や内容を知っていますか。(○はそれぞれ1つ。全部で11個)

	項目	言葉も内容も知っている	言葉だけ知っている	言葉も内容も知らない
1	【消費者庁】 平成21年9月に発足した国の行政機関。悪質な事業者への指導や商品・サービスの表示など、消費者行政を担当する。	1	2	3
2	【独立行政法人 国民生活センター】 地方自治体の消費生活センターなどを支援し、全国の相談事例の収集・分析し、商品の安全性等に関するテストを実施する消費者庁所管の独立行政法人。	1	2	3
3	【市町村の消費生活センター（相談窓口）】 市町村における消費生活上の相談を受ける窓口。市町村によって開設時間が異なったり、職員ではなく資格を持った相談員が配置されている。	1	2	3
4	【沖縄県県民生活センター（県の相談窓口）】 県における消費生活上の相談を受ける窓口。平日、午前9時から午後4時の間、専門の資格を持った相談員が相談へ対応する。那覇市内の他、宮古島市、石垣市にそれぞれ分室がある。相談業務の他、消費生活に関する講座の実施など、啓発事業も行っている。	1	2	3
5	【消費者ホットライン】 個々の相談窓口の電話番号を知らなくても、全国统一の番号 <small>ゼロ・ゴ-ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを</small> (0570-064-370)を通して、近隣の相談窓口へ繋がるシステム。 居住地の市町村役場の相談窓口が登録されていない場合は、沖縄県県民生活センターへ繋がる。	1	2	3
6	【消費生活相談員】 主に、県や市町村の消費生活相談窓口において消費者からの相談に対応し、消費生活でのトラブル解消のサポートを行う。その多くは「消費生活専門相談員」や「消費生活アドバイザー」「消費生活コンサルタント」といった資格や、長年の業務経験によって蓄積された知識を有している。	1	2	3
7	【事故情報データベースシステム】 消費者庁と国民生活センター及び関係機関が連携してインターネット上に開設しているデータベース。日常の身の回りにある商品、製品、サービス等による事故情報が登録されており、事故防止に役立てるよう情報提供している。	1	2	3
8	【消費者教育ポータルサイト】 消費者教育の基盤整備として、消費者庁ホームページ上に設置した消費者教育に関する情報を提供するウェブサイト。	1	2	3
9	【クーリングオフ制度】 訪問販売や電話での勧誘販売など対象となる取引において、消費者が購入の申し込みや契約をした後に、一定の条件が整っていれば特別な理由がなくても違約金等の負担もなく一方的に申し込みの撤回または契約の解除ができる制度のこと。	1	2	3
10	【成年後見制度】 認知症、知的障害、精神障害等の理由で判断能力が不十分な方々を保護し、支援する制度。家庭裁判所によって選ばれた成年後見人等が、本人の利益を考へながら、本人を代理して契約など法律行為をしたり、本人が自分で法律行為をするときに同意を与えたり、本人が同意を得ないでした不利益な法律行為を後から取り消したりすることによって、本人を保護・支援する。	1	2	3
11	【沖縄県金融広報委員会】 沖縄県や日本銀行那覇支店を始めとした県内金融機関及び関係機関で構成された団体。金融・経済に関する講演会や、講師派遣など、金融経済知識の普及活動を行っている。	1	2	3

問13 消費生活の安定や向上のために、どのような取り組みが進めばよいと思いますか。(〇は3つまで)

- | | | |
|----|------------------------------------|---------|
| 1 | 身近な場所で相談できる窓口が増える(市町村役場で窓口を新設するなど) | →問13-1へ |
| 2 | 夜間や休日でも相談できるようにする | →問13-1へ |
| 3 | 簡易な相談であれば、電子メールで相談できるようにする | →問13-1へ |
| 4 | 消費者の自立を促すため消費者問題について学ぶ機会を増やす | |
| 5 | 企業が相談対応や社会的責任を重視した経営方針を徹底する | |
| 6 | 消費者問題に取り組む市民団体が活発に活動する | |
| 7 | 消費者問題についての情報提供を充実する | |
| 8 | 悪質な事業者への指導・取締りが強化される | |
| 9 | 消費者の声を行政や企業活動に反映させるような制度を設ける | |
| 10 | その他() | |
| 11 | わからない | |

<問13で1~3とお答えの方におたずねします。それ以外の方は問14へお進みください>

問13-1 あなたは消費者相談窓口に対してどのようなことを期待しますか。(〇は3つまで)

- | | | |
|---|-----------------------------|--|
| 1 | 交通の便のよい立地 | |
| 2 | 土日、夜間も相談可能など利用しやすい受付時間 | |
| 3 | 待ち時間のない(少ない)素早い対応 | |
| 4 | 高度な知識を持った専門家による的確な対応 | |
| 5 | 相談受付から問題解決まで、1つの機関による一貫した対応 | |
| 6 | 親身になって相談に乗ってくれるなど、相談しやすい雰囲気 | |
| 7 | 個人情報・プライバシーの保護 | |
| 8 | その他() | |
| 9 | 特になし | |

問14 消費生活安定や向上に向けて、ご意見等がございましたらご自由にお書きください。

--

あなたご自身のことについておたずねします

問15 あなたの性別をお知らせください。(〇は1つ)

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

問16 あなたの年齢をお知らせください。(〇は1つ)

- | | | | |
|----------|----------|----------|---------|
| 1 18~19歳 | 3 30~39歳 | 5 50~59歳 | 7 70歳以上 |
| 2 20~29歳 | 4 40~49歳 | 6 60~69歳 | |

問17 同居しているご家族の構成は次のうちどれにあたりますか。(○は1つ)

1 ひとり暮らし	4 二世帯世帯 (あなたの世代と子ども)
2 夫婦のみ	5 三世帯世帯 (親と子どもと孫)
3 二世帯世帯 (あなたの世代と親)	6 その他 ()

問18 あなたの職業をお知らせください。(兼業の方は、主に従事している職業) (○は1つ)

1 会社員	5 学生
2 公務員・団体職員	6 専業主婦・主夫
3 自営業・自由業	7 無職
4 パート・アルバイト・非常勤・嘱託・派遣など	8 その他 ()

問19 あなたはインターネットを利用していますか。(○は1つ)

1 よく利用している	4 まったく利用していない
2 ときどき利用している	5 インターネットが何であるか知らない
3 あまり利用していない	

問20 あなたはテレビや雑誌、インターネットなどでの通信販売を利用していますか。

(○は1つ)

1 よく利用している	4 まったく利用していない
2 ときどき利用している	5 通信販売が何であるか知らない
3 あまり利用していない	

問21 あなたのお住まいはどちらですか。(○は1つ)

1 那覇市	12 国頭村	23 北谷町	34 北大東村
2 宜野湾市	13 大宜味村	24 北中城村	35 伊平屋村
3 石垣市	14 東村	25 中城村	36 伊是名村
4 浦添市	15 今帰仁村	26 西原町	37 久米島町
5 名護市	16 本部町	27 与那原町	38 八重瀬町
6 糸満市	17 恩納村	28 南風原町	39 多良間村
7 沖縄市	18 宜野座村	29 渡嘉敷村	40 竹富町
8 豊見城市	19 金武町	30 座間味村	41 与那国町
9 うるま市	20 伊江村	31 粟国村	
10 宮古島市	21 読谷村	32 渡名喜村	
11 南城市	22 嘉手納町	33 南大東村	

ご協力ありがとうございました。

ご記入いただきました調査票は返信用封筒(切手不要)に入れて、10月26日(金)までにポストへご投函ください。

消費者行政に関する県民意識調査

報 告 書

平成25年3月
沖縄県環境生活部