

調査の概要

消費者教育推進計画策定に先立ち、市民の消費生活に関する意識を調査するため、市内にお住いの18歳以上の方のうち、無作為に選んだ2,000人の方を対象に「消費生活に関する意識調査」を行いました。

アンケート調査の概要	
調査の対象	平成28年1月1日現在、本市に住民登録をしている18歳以上の方のうち無作為に抽出した2,000人
実施期間	平成28年1月28日～2月12日
実施方法	郵送（発送・回収とも）
回収票数	1,042票（回収率52%）

消費生活に関する意識調査は今回が初めてであり、また「消費生活」や「消費行政」といった比較的なじみの薄い分野の調査であるにもかかわらず、多世代からの回答があり、また自由記述欄にも多くのコメントをお寄せいただきました。市民の関心が高く今後の取り組みを求められている分野であると考えられます。

本書の読み方について

設問に対する回答は、下記の種類があります。

- ① 選択肢をひとつだけ選んでいただくもの（単一回答）
- ② 選択肢を指定した個数あるいはあてはまるすべてを選んでいただくもの（複数回答）
- ③ 文章など自由記入で回答いただくもの（自由回答）

結果を示す際は、単一回答の集計では構成比（%）を、複数回答の集計では実際の件数を基本としています。

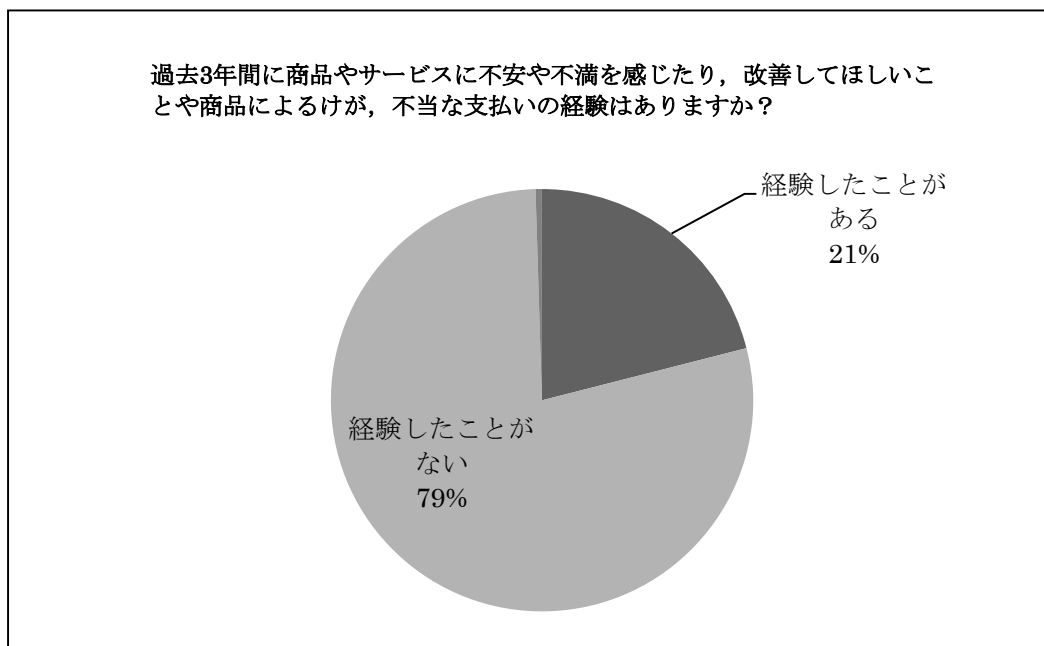
構成比（%）は、一部を除いて整数で表記しています。小数第一位で表記した集計は、四捨五入により合計が100%にならない場合があります。

レイアウトの都合上、アンケート調査票に記載された選択肢の文言がすべて表記できていない部分があります。送付に用いた調査票を巻末に記載しておりますので、必要な場合はそちらでご確認ください。

消費生活トラブルについて

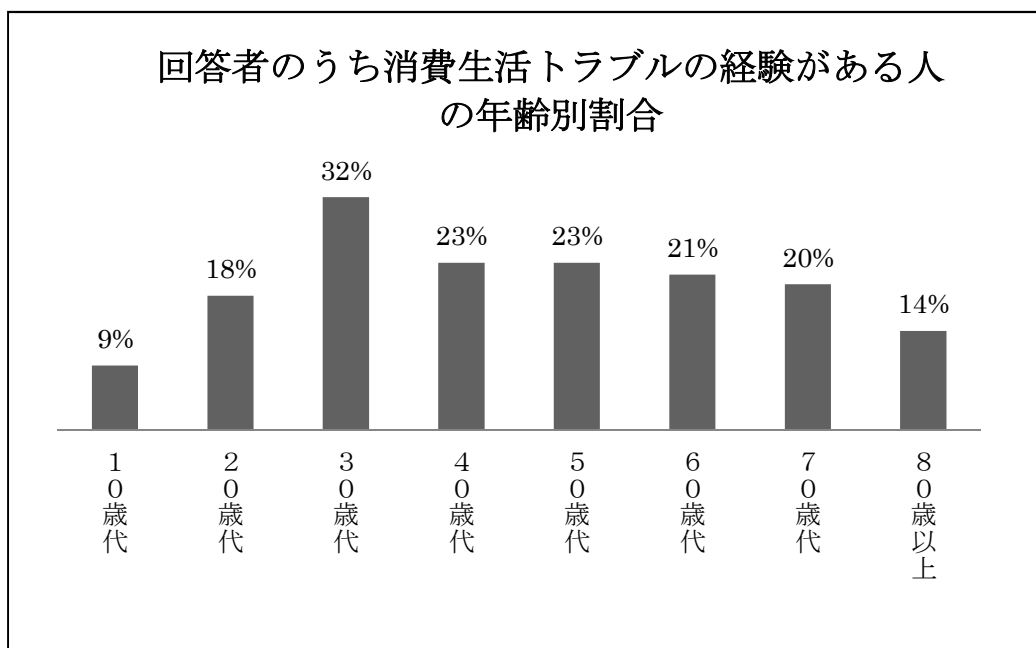
問1 あなたは過去3年間に、購入した商品や利用したサービスについて不安や不満を感じたり、改善してほしいと思ったことや、商品によってけがをしたり、不当な支払いをしたことはありますか？

- ① 経験したことがある 221人
- ② 経験したことがない (記憶がない場合を含む) 817人



回答から5人に1人が過去に消費生活トラブルを経験しています。

年代別にみると、回答者のうち消費生活トラブルの経験があるのは30歳代が最も多く、40歳代、50歳代と続きます。



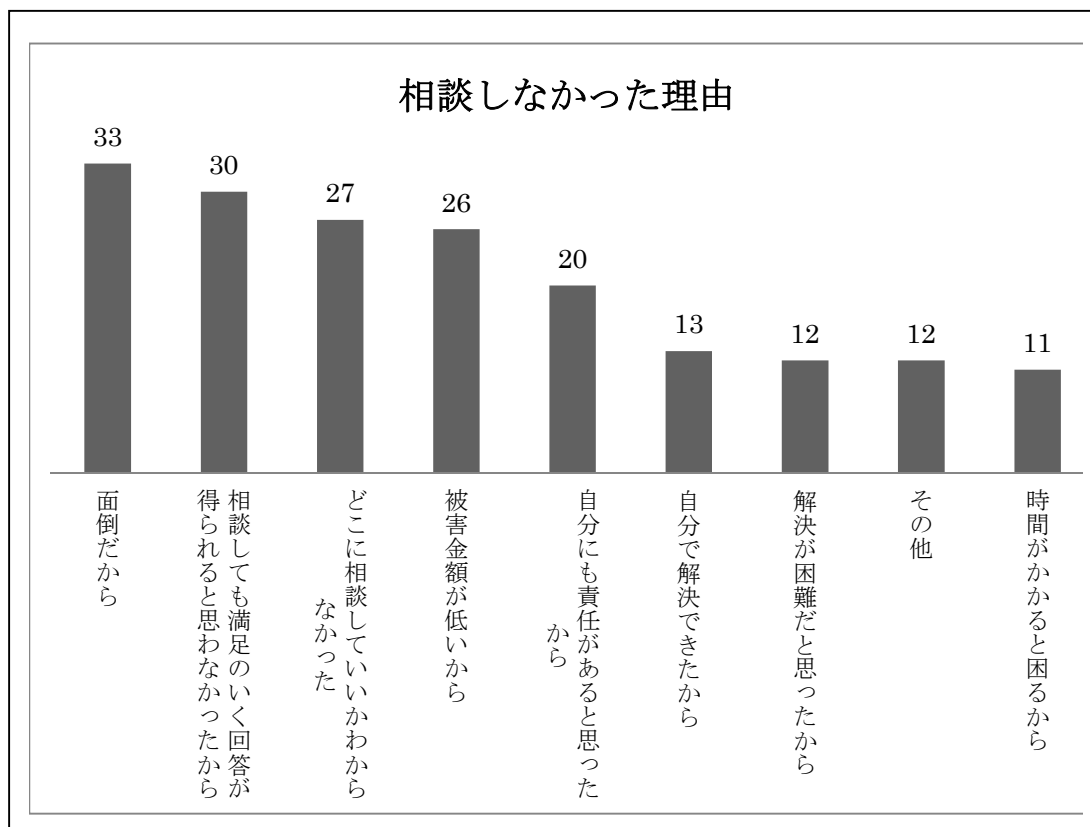
トラブルの経験が多い年代は、どこにも相談しなかった割合も高く(30歳代44%, 40歳代46%, 50歳代53%), その結果が前章で採りあげた60歳以上の相談件数が多い現状につながっています。

問2 問1で「① 経験したことがある」と回答した方にお尋ねします。購入した商品や利用したサービスについて不安や不満を感じたり、商品によってけがをしたり、不当な支払いをした際に、どこに相談しましたか？次の中からいくつかでもお選びください。

相 談 先	回答数
どこにも相談しなかった	100
購入した販売店, 販売担当者	71
メーカー (製造元・輸入元)	50
芦屋市消費生活センター	20
警察 *相談専用電話を含む	12
お困りです課, 住宅相談センターなどの芦屋市役所の相談窓口 *お困りです課の法律相談や家事相談なども含む。	9
国民生活センター・兵庫県消費生活センター・消費者ホットラインなど	7
弁護士・司法書士	6
芦屋市水道工事業協同組合, 芦屋市下水道工事業協同組合などの市内の業種別事業者団体	3
市内の業種別事業者団体	2
地域で見守りや防犯などの活動をされている方 *民生児童委員, 自治会役員, 自主防災会役員, コミュニティスクール役員など	1
市内の高齢者生活支援センター *東山手 (和風園内), 西山手 (アクティブライフ山芦屋内), 精道 (芦屋市保健福祉センター内), 潮見 (あしや喜楽苑内) の4ヶ所。	0
障がい者相談支援事業 *芦屋市保健福祉センター内	0
権利擁護支援センター *芦屋市保健福祉センター内	0

問1で消費生活トラブルの経験があると回答した221人のうち半数近い100人はどこにも相談しなかったと回答しています。続いて販売店, 販売担当者, メーカーに相談しているケースが併せて121人あり, 多くのトラブルは当事者間の話し合いで解決していると考えられます。ただし, そのうち3件は消費生活センターにも相談しており, 当事者間の話し合いの際にも消費生活センターの助言やあっせんがあった事例に該当します。

問3 問2で「⑭ 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？次の中からいくつかでもお選びください。



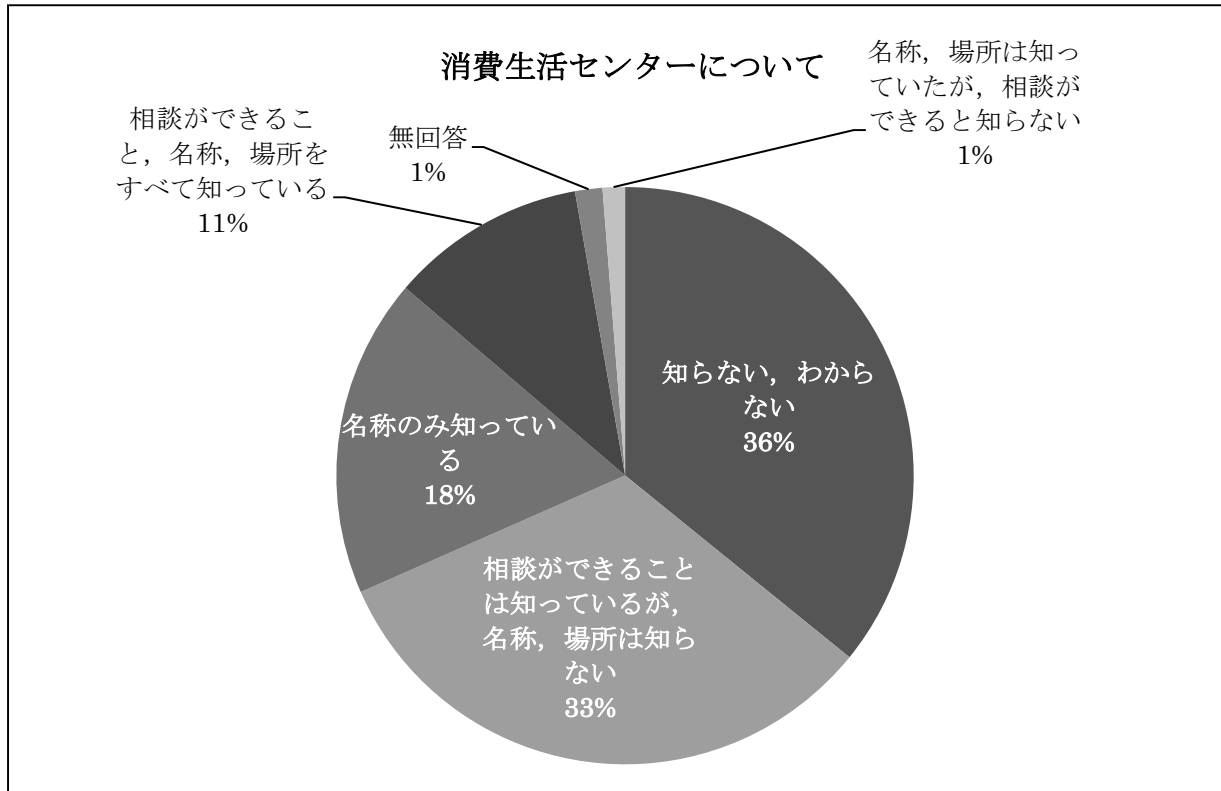
その他としては下記の理由が挙げられています。

具合が悪かったのと年末年始だったので。
修理の相場がよくわからないのであきらめていた。
店員の人間性の問題だと思ったから。
どこで買ったか忘れたから。
旅行の本の中の地図が不正確で現地で探すのに大事だった。出版先に電話したほうがよかったのか判断できなかったから。
海外商品だから。
保証書をなくしてしまった
ささいな事かと我慢したから
ネット通販の1Click注文で気付かないうちに注文していたが、返品送料代金が商品代金より高額だったため何もしなかった。
領収書をなくしていたから

いずれの理由も消費者自身が契約や消費生活トラブルについての知識を十分に持っていないことが背景にあると思われます。個人レベルでの消費生活トラブルを個人的なものとしてのみとらえている結果であり、自らのとる行動が公正な消費者市民社会を創生することになるという意識づけが進めば、この件数も減少すると考えられます。

消費生活の知識と情報について

問4 芦屋市消費生活センターへの来所や電話での消費生活相談を行っているのをご存知ですか。また、名称やどこにあるか知っていますか？

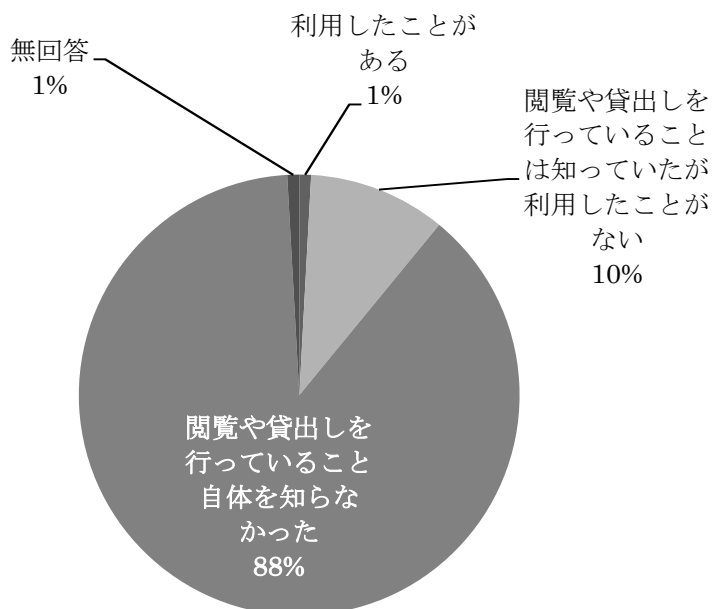


芦屋市消費生活センターについて、相談できること、名称、場所もすべて知っている人は11%にとどまっています。一方、33%は相談できることは知っているが、名称、場所を知らないと回答していますが、これは消費者庁をはじめとする消費生活行政の諸機関、一般のマスコミなどが消費者ホットラインの短縮番号（188）を積極的に喧伝した結果、消費生活トラブルを公的に扱っている機関があることが広く認知されてきていると思われます。その反面、消費生活センターの役割や機能について正しく伝わっていない事例も散見されます。

問5 消費生活センターでは消費生活についての図書、資料の閲覧や貸出しを行っています。利用したことはありますか？

88%が消費生活センターで図書や資料の閲覧や貸出しを行っている自体を知らず、閲覧や貸出しを行っていることは知っていたが利用したことがないという回答が10%、実際に利用した人は1%にとどまっています。講座事業に比べ、同じ啓発事業でありながら広報する機会が少ないことが、認知度が低い大きな要因と考えられますが、センターの相談時間内での利用に限られていることや、専門性の高い書籍も多いことから、知っていても利用に至るには工夫が必要と考えられます。

図書・資料の閲覧や貸出しについて



問6 消費生活センターでは健全な消費社会実現に向け、セミナーを始めさまざまな事業を実施していきますが、どのような内容であれば参加したいですか？次の中からいくつでもお選びください。

講座のテーマ	人数
食品の安全について	381
契約についての基礎知識	357
訪問販売や通信販売(インターネット、テレビ、新聞広告など)の注意点について	341
クレジットカード、電子マネーなど金融の仕組みについて	330
詐欺的な悪徳商法の手口など	330
手助けが必要な高齢者、障がいのある方、子どもを守るための対策	281
新しい洗濯表示などの最新の商品知識	155
電化製品などの事故について	135
環境に配慮したグリーン購入について	81
その他	72

最も多い「食品の安全について」は、近年、全国的に食品に関する問題が取り上げられており、身近に感じられやすいテーマであったと思われます。一方、2番目に多い「契約についての基礎知識」は、日常的に意識する内容ではないものの、重要であり、学んでおく必要があると消費者が考えているという推察されます。「訪問販売や通信販売の注意点について」、「クレジットカード

ード，電子マネーなど金融の仕組みについて」，「詐欺的な悪徳商法の手口など」はいずれも相談件数が多く，消費者側も注意を払っているものと思われます。

参加したいテーマ年代別順

(人)

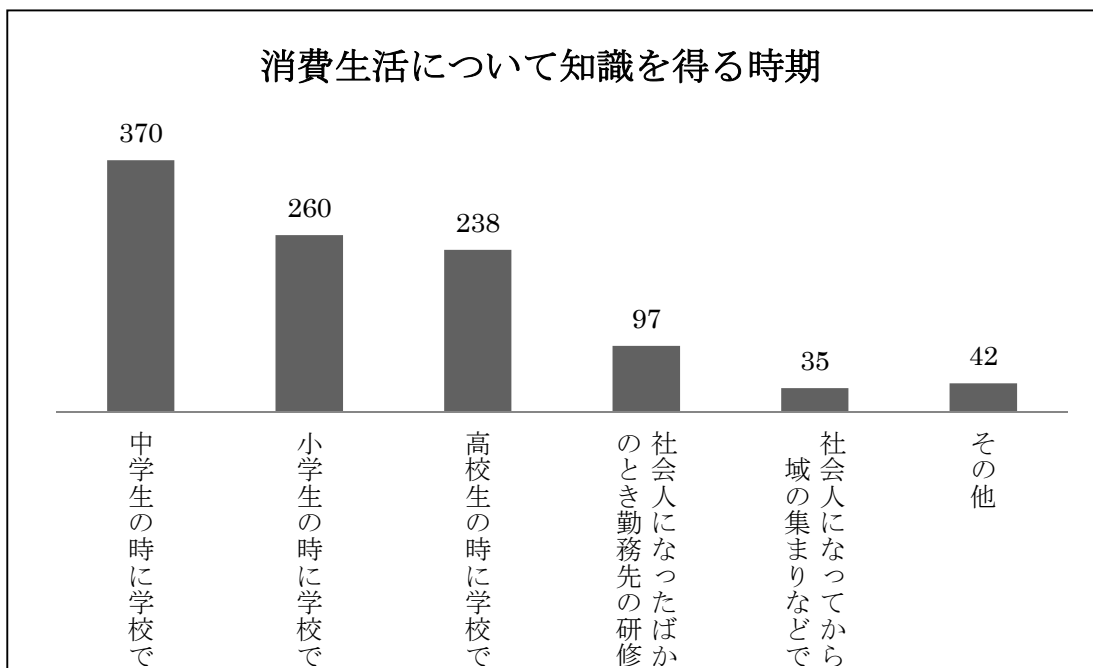
	詐欺的な悪徳商法の手口など	契約についての基礎知識	詐欺的な悪徳商法の手口など	クレジットカード、電子マネーなど金融の仕組みについて	電化製品などの事故について	食品の安全について	環境に配慮したグリーン購入について	手助けが必要な高齢者、障がいのある方、子どもを守るための対策	品知識	新しい洗濯表示などの最新の商	その他
10 歳代	15	13	8	16	4	7	3	7	2	2	
20 歳代	25	49	21	48	11	19	8	10	13	4	
30 歳代	31	38	34	31	13	41	6	32	23	11	
40 歳代	57	66	72	23	79	80	15	60	37	10	
50 歳代	60	61	62	57	18	59	12	40	21	8	
60 歳代	76	69	63	63	34	82	19	64	27	20	
70 歳代以上	36	44	51	40	17	66	11	40	40	19	

その他には次のような意見がありました。

インターネットトラブルなどに巻き込まれないための最新情報とその対策
携帯電話やインターネットなど通信の料金について少し整理して知識を得たい。
スマホ使用方法やキケン防止手法
情報通信（インターネット，スマホ等）を適切に活用できる知識。
郵便局の定額預金，銀行への預金，電化製品の故障を修理。
電力の自由化について
いつも変な電話がかかって来て困る。電話がかかるとこわいです。そのような時警察へ通じる様な有料で録音してとどく電話をとりつける器具が東京では出来ているとか聞かされました。どの様なものか兵庫県でも欲しいと思います。
マイナンバー制度について
金融商品について
・クレジットカードのショッピング，キャッシングのリボ払いの賢い返済方法 ・過払い金請求の手続方法（悪徳弁護士を見分けるポイント）
植木等（土）の処分がどうしたら良いかわからない。その時は相談に行くつもりです。
しつこい電話セールスの対策方法
労働力のない単独者の住民税が高いので。労働力のある家族の無税になっている主婦控除，かつ控

除だけは優遇は不公平故（高齢単独者労働力の手助けの話）
大家，管理会社の怠慢についての相談→騒音（ファミリーマート）
マンションの騒音問題（生活音），マンション構造の問題点
①～⑨のどれもが予防に観点を置いているような印象を受けるがトラブルが起こってからの事について周知できるような内容を望みます。
いろいろあります。
その都度自己責任で
必要になれば利用するが，現時点では無し。
学生なのでまだピンとこない
実際に被害にあわないとピンとこない。
消費生活センターが何をしていてどんな役割を持っているのかがはっきりと分からないので，どんなセミナーがよいのか分からない。①～⑨のセミナー内容はどれも魅力的ではない。
実際に起こった問題の相談窓口で充分。セミナーで一般論を話してもムダ。
被害にあった人用の説明会&個別相談会
セミナー参加というより，ケーブルTVなどでその時々で自分の見たい情報を見られるようにして欲しい。
セミナーには参加したくない，冊子がポストに投函されていたらざっと目は通します。
今後も入院中になるので行けない。
セミナーがあっても介護に時間をとられ行く余裕がない。
参加出来ない（仕事の為）
参加するつもりがない 他9件

問7 消費生活の知識について、あなたはどの時期に知るのがいいと思いますか？次の中から1つお選びください。



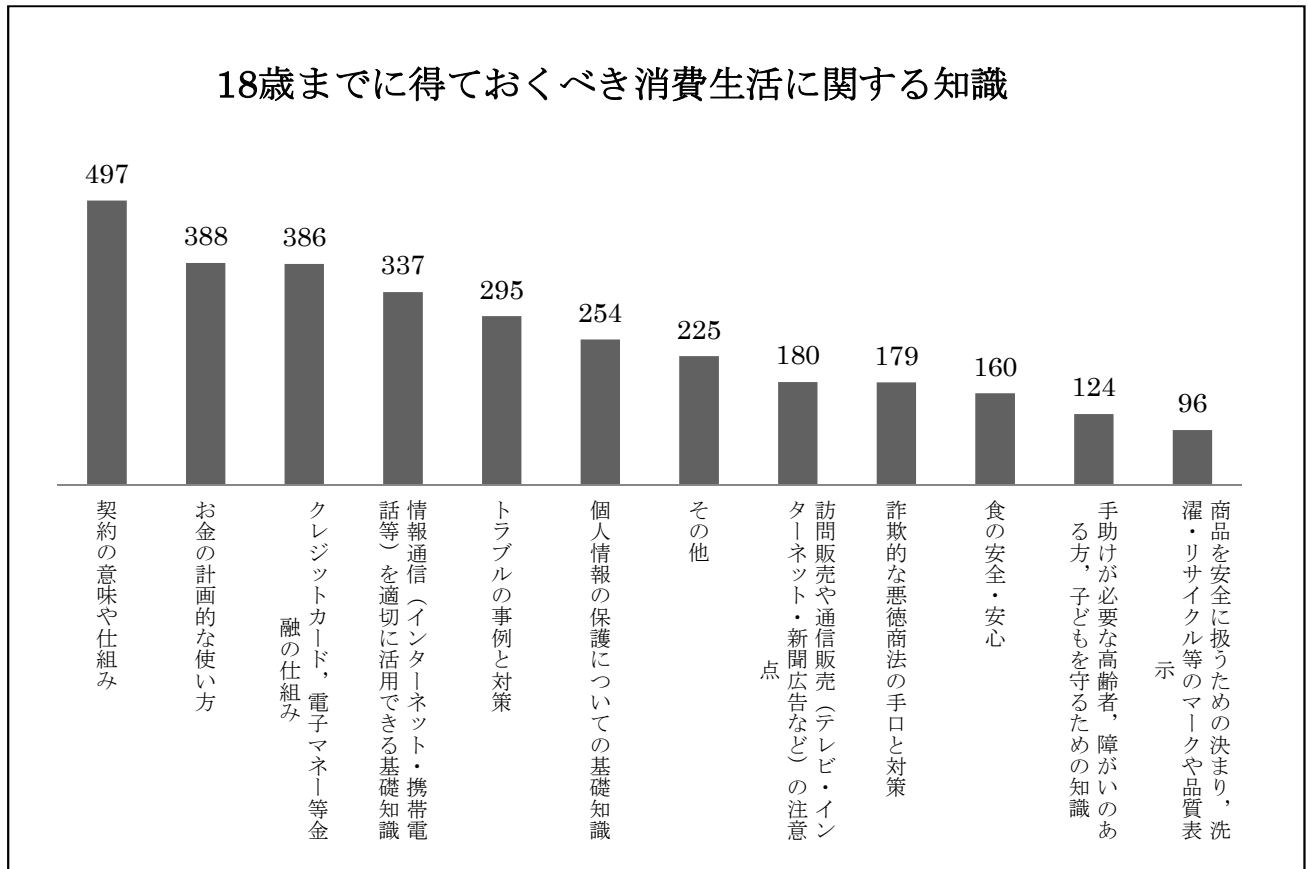
その他としては下記の内容が挙げられています。

自分で考えるだろう！！ 16才で父親が事故で死去していま生きている！！
年と共に自然と身に付けるのが良い。
親から学べばよい。
繰返し各々の段階で研修が必要。
何度でも必要です。とりあえず①-④最低4回。
大学四年の年明け
大学生，就職直前
小学5年生位から高校生迄毎年危険を教える。
生まれた時から消費生活は始まる。学力に応じて知識は必要，どの時期にも必要。
変化していくものなのでその年令に合わせて全部の世代で説明するのがいいと思います。
事柄により年令は違うと思います。
年令にあったその時その時の知識が学べたらよい
「消費生活」という言葉が具体的な分かりかねます。設問が漠然としていますが，よく分かりませんが早くから少しずつ段階的にと思います。
その知識の内容によってふさわしい消費生活の知識と一言でいっても時期が変わると思う。
いろいろ他にもあると思います。
社会人になる前迄に
人に教えてもらうものでしょうか？
知識の内容により学ぶ時は違うと思います。最初は小学生の時ですが「で」でなく「から」です。
知識の内容による。ケータイであれば中学生，クレジットカードなどの契約であれば④など，その年齢にあわせて必要。

「中学生の時に学校で」を選んだ回答が370件，「小学校の時に学校で」が260件，「高校生の時に学校で」が237件となっており，次に多い「社会人になったばかりのとき勤務先の研修で」の97件を大きく上回っています。学校時代にある程度の知識を得ておくことの必要性が認識されているものと考えられます。

その他のご意見にもあるように内容により，ふさわしい時期があるとの考えの中で一番早くに必要な時期を選択されたものとも考えられます。選択肢にはありませんでしたが，家庭での消費生活教育の必要性もその他の回答で指摘されています。

問8 平成28年6月以降、18歳で参政権が得られるようになりますが、18歳到達時点でどのような消費生活に関する知識を得ておくべきだと思いますか？①～③に該当するものに1つつ〇をつけてください。



その他としては下記の内容が挙げられています。

自分に頼るしかない
それまでに親が教える！！行政はあてにならない。
まずは親が教えるべきかとは思いますが・・・
全て最も大切
別々でなく、統合して知ることが必要。
すぐに相談できる身近な人の存在
困ったことがあった時の相談先についての知識。
役人(税金で食べてる公業)のこの様な設問は頭が痛くなります。机上の論でしょう。考えた方の頭が？
参政権と消費生活に関する知識がどう結びつくのかわからない。この質問はおかしいのでは？参政権が18才になるというよりは人間として知識をもっておくべき。
18才ならきちんと全ての項目で熟知しておくべき
マナー(生活に関係する常識)
となり近所のトラブル等で音(例)早朝～夜遅い時間のすごい音等・・・その他

携帯電話やインターネットでの課金についてしっかり教えて欲しい。

目に見えにくい意識していない契約などネット関係ではとくに多いと思うのでネットのマナーに組み込んでもらえるとういと思う。小中学校では対人トラブルが中心に感じるので、もっとスマホには重大な情報が入っていることを意識させるべき（クレカ番号など）

税金・年金など

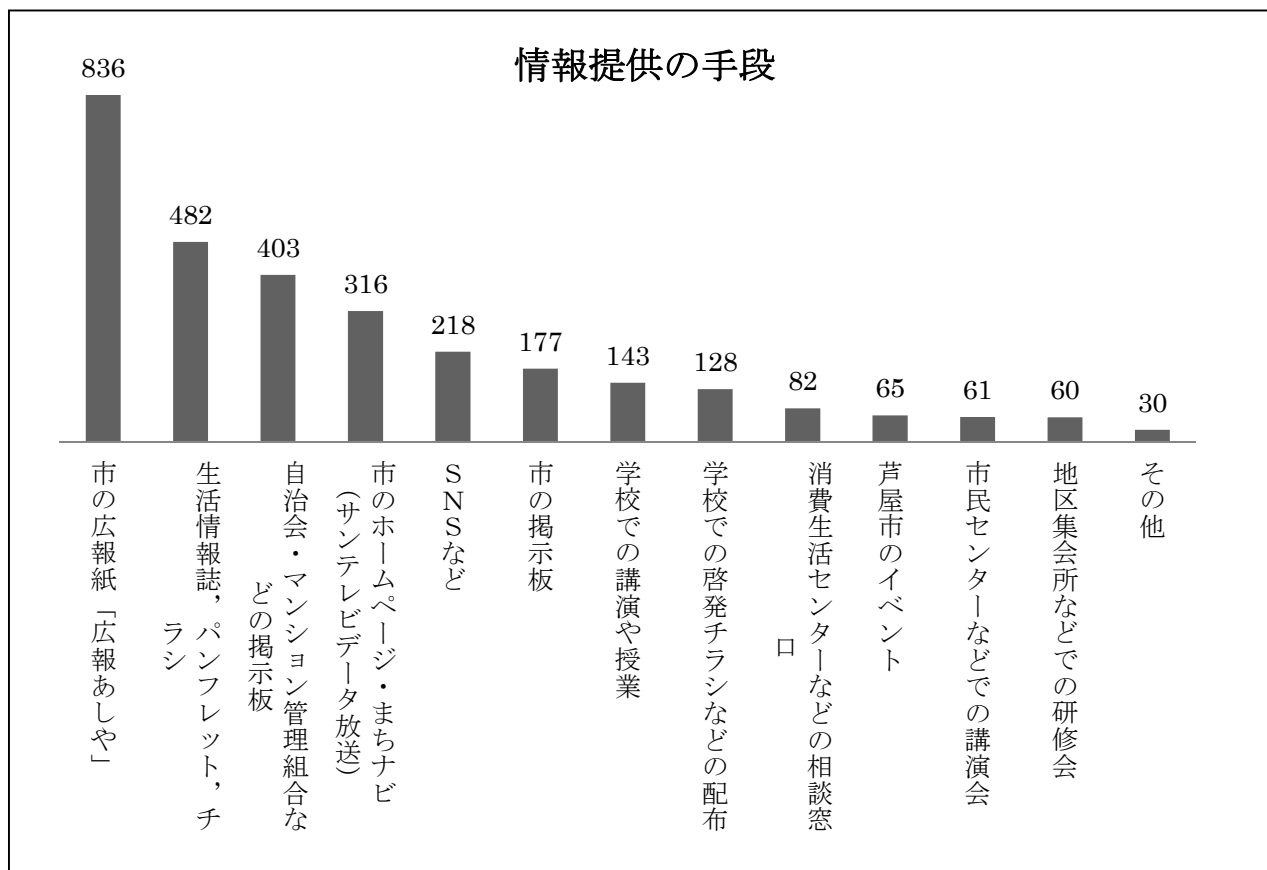
国民投票などの機会がある立場に存在していることの認知と責務！！18才からの土台作りからと思ひまして。

最も大切だと考える知識から3番目に大切だと考える知識までを合計すると、497人が「契約の意味や仕組み」、388人が「お金の計画的な使い方」を、386人が「クレジットカード、電子マネー等金融の仕組み」を選択しています。4番目に多かった「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」も337人が選択しており、その他の項目とも大きな差はありません。大切に考える順序別でも合計の上位3項目がそのまま入っています。

参加したいセミナーの一位になっている「食の安全・安心」については、この設問では160人が選択していますが、「18歳までに」と期間を区切ったことから、生涯にわたって学び続けるものとの区別がなされたことが推測されます。

その他においては、「選択肢は優先順序をつけるべき項目ではなく全て網羅されているべきもの」という主旨のご意見、選択肢にない生活の知識についてのご意見が目立ちました。

問9 あなたは消費生活の情報をどのような方法で受け取りたいと思いますか？①～③に該当するものに1つずつ○をつけてください。



その他には次のような意見がありました。

直接確実に市民に届く手段を使ってほしい。郵送，個別ポスト投函など，高齢者，障がい者は個別訪問してほしい。
郵便物は必ず目を通すため封書等の郵送で受け取りたいと思います。
戸別ポストに配布・個人に配布
メール
新聞，フリーペーパー等
新聞をよく読むのでやはり広報的な物で。3番目の設定は思い当たらない。
神戸新聞
親から聞く，後は場数を踏む，新聞
新聞 etc のメディア
駅広告
HP上できればスマホでの確認。
弁護ドットコム
インターネット
でかけることは難しいのでどこかで目にする事が出来ればよいと思う。
働いている人は自ら情報を得ないといけない，というところまで考える時間がないと思いますので，芦屋市のイベントで参加することで別のイベント（子供が遊べる）なども含まれてというようなフェスタにしてほしい。
自分の目で物事を見る事，社会情勢を知る事（世界の），行政の言葉は信じない事
情報が欲しい時は調べるので受け取りたいと思わない。
強制的・受動的なイベント・広報による周知は難しいと思う。
広報あしやは新聞をとっていないと届かない，ポストへ入れてほしい。
行政が大きくする必要がある
見ない人は見ない！！
見る機会がない。
なにがなんだか分からない・SNS とは何ですか，勝手な略字は分かりません。

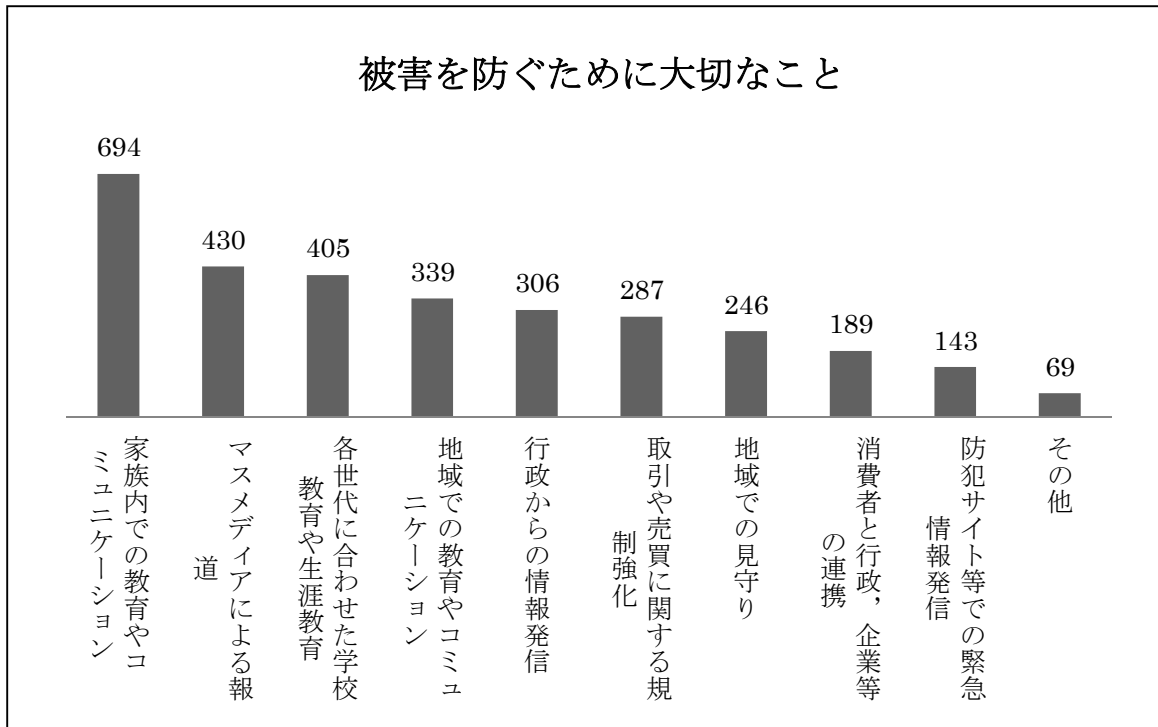
受け取りたい方法の1位から3位を合計すると、選択肢の中では「広報あしや」の836件が最も多く、次に多い「生活情報誌，パンフレット，チラシ」の482件を大きく引き離しています。その次に多い「自治会・マンション管理組合などの掲示板」が403件と以降の項目には大きな差がありません。意識しなくても接する機会の多い順に選択されています。

一方「学校での講演や授業」が143件、「学校での啓発チラシなどの配布」が128件であり、回答者の中で関係者の比率が多くないにも関わらず高い数字となっており、情報提供手段としては有効性が高いと考えられます。

その他の意見では戸別配布や個別メール，一般の新聞，インターネット，イベントが挙げられています。いずれの意見も積極的に働きかけなければなかなか届かないという実態を踏まえたご意見と考えられます。

被害の防止、見守りについて

問 10 悪質商法などの手口も巧妙化し、高齢者、障がいのある方、社会経験の浅い若者が被害にあうケースが多発しています。このような被害を防ぐために、どのようなことが大切だと思いますか？①～③に該当するものに1つつ〇をつけてください。



その他には次のような意見が挙げられています。

道路WEBカメラ必要
単身高齢者への行政からの声掛け1年1回程度までもありと思うが・・・
行政が市民全員を守るつもりが必要
定期的に学校又は市からのアンケートなどで現状の調査をして意識付けだけでもしてほしい。
直接個人に届く手段で行政指導を。被害者にも講習義務を。
規制強化してもぬけ道はできるので被害回復の方に力を入れて欲しい。返品、解約など悪質商法業者に関わったらその「お礼参りと称されるか」～12年たっても手を変え執拗に連絡がくる。＜情報を発信したならば、有る程度の責任をもってもらいたい。＞
隣家の悪徳工業者を発見し撃退いたしました。
時折TELで詐欺的なのがかかってくるのですが喋らない内に切る事にしています。
見守りボランティア等の集会を積極的に行い、地域の活性化にもつなげる。町内会以外で地域がもっと連絡しあって繋がるようにする。
契約書や申込書に記入する際は、家族に相談するように教えることです。
消費者自身の意識の向上
「特効薬は無い」ということを認識すること。

人の話をそのまま信じない事。情は沢山有る程惑わされる。

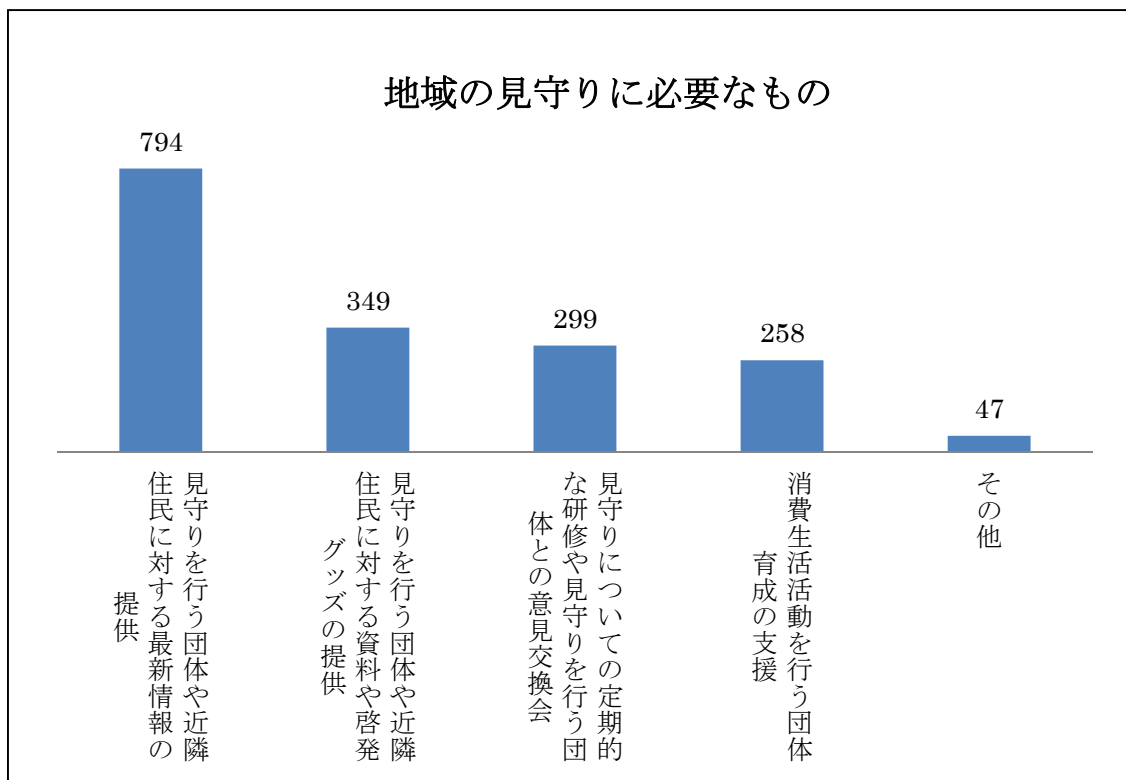
個々人の意識が重要であり周囲から与えるものではない。

欲があるからだまされる！！

私利私欲の強い人が被害にあうケースが多いので仕方がない。一般常識（教養）を身につける必要がある。

家庭内での教育やコミュニケーションが694件で突出して多くなっています。次にマスメディアによる報道が430件、各世代に合わせた学校教育や社会教育が405件と続き、自らが知識を得ることを重視した回答になっています。その他の回答では、行政が介入して行うことの例示、実際の体験や日常の心がけが挙げられています。

問11 高齢者、障がいのある方、子どもが被害にあわないためには、自らが注意するだけでなく、周囲の人の見守りが必要です。地域での見守りにあたり何が必要であると思いますか？次の中からいくつでもお選びください。



その他には次のようなご意見がありました。

家庭内教育が必要。

悪徳商法に関して他人からの見守りよりも家族・個人単位でリテラシーを高めることの方が有効。

近所の人とのコミュニケーション。

近隣住民間の情報交換、コミュニケーションの醸成。

一人暮らしの人の安全確認の為の制度を考えねばならないと思う。地域全体でよいが人々がそこへ行けば友達が出来話のできる場所が必要。例えば集合所ではその都度申し込んで

利用するのではなく、いつ行っても誰かが話合える様な場所が望ましい。
高齢者の場合信頼する相談できる人がいないのが被害に遭う原因、日常生活の中で会話ができる場を作る。
地域のつながり、つながりの強化。
近隣住民同士のコミュニティの形成
周囲の人と普段から communication をよくとっておくこと。
となり近所との日頃のつきあい！！他人までむり！！
不審者等を発見した場合の連絡先等、どこの誰が対応を行うのかを地域で制度化する必要があると考えます。警察に連絡することに躊躇する方はけっこういるのではないのでしょうか。民生・児童委員の活用も必要であると思います。
気が付いた事を小さな事でも気軽に知らせられる情報集める場所の設置
くわしい意見交換会を町及び近隣の方々にお知らせしてほしい。
個人情報保護の正しい運用「何でもかんでも教えられない」と言うな！
見守りを行う団体
自治会等でチラシの配布等
既に見守りを行ってきている町内会の方々への労い
見守りの具体が必要だと思う。
最近悪徳業者は減りました。昼間お一人の高齢者は要注意です。ご近所の見守りが大切です。
個人個人が見守れば良い、見守りの為の団体は全く不要。
見守りボランティアの募集イベントを強化する。参加しやすいように楽しくする。若い人たちも参加できる様に。
見守る人の数
お互いに支え合う心
隣人（人）に対する関心、愛の啓蒙の必要を思います。
他人事と思わないこと
電柱カメラ
防犯カメラ、子供をひとりにさせない！
銀行、郵便局、市役所等の声掛けは価値があります。
行政による積極的支援・援助
危機感を共有するためのイベント
団体に所属していなくても情報がわかるよう、SNSや市からのメールなどで情報発信。
近親者が見守るのには限界がある。政府で取り締まって欲しい。不正サイトの開設不可条例等。
行政も企業も対策を講じてほしい。
行政の直接的保護の展開が重要と考えます。
規制強化と企業への罰則

沢山あります。記入しきれません。

必要と思わない。

「見守りを行う団体や近隣住民に対する最新情報の提供が必要」と考える人は794人で、次点以降の項目と大きく差が開いています。その他でいただいたご意見にも情報の集約とその運用を重視する内容がいくつかあり、見守りの主体は問わず、または見守りを必要とする当事者であっても、適切な情報を得ておくことが重視されていると考えられます。

問12 その他消費生活に関するご意見があればご記入ください。

家庭教育

家庭内での教育が一番大切だと思います。そして普段から挨拶をするなど近隣住民の方とのコミュニケーションをとることを心掛けたいと思います。

幼い時代から食の安全への意識、それを企業にも求める事。お金の意識新しい時代の社会の仕組みや、契約の仕組み等小さい時から易しく解り易く考えて賢明な大人への教育に力を入れるべきだと思います。

被害の防止にもっと予算をつけて力を入れてほしい。啓発活動やリコールの広報、生活での注意点など。ニュースを見てると子供の頃から“だまされない”ことと“だまさない”という教育も必要と感じます。

若いうちからの教育が重要と考えます。自分の家族がトラブルに巻き込まれない様常に注意し、普段からの話し合い、コミュニケーションが大事になってくると思います。

家族で見守ることが一番だと思います。

何事も楽をしながら収入があるはずがないと言う事をキモに銘ずる事を早くから教える時代のよな気が致します。

学校教育

悪質商法や犯罪に関して親が子供に説明するのであり、危機感を感じておらず、どう説明したらよいのか対応に困ってました。子供にとって学校の先生のお話はしっかり聞いて守らなければいけない！と思っているみたいなので学校の方でも消費生活に関する授業をしていただけるとありがたいです。

小学生や中学生に注意喚起することも有効だと思います。

問8の『情報通信』の適切な活用については15才までには知識がほしい。親に必ずしも最適な知識がない場合もあるので学校で親子で学べるとよいと思う。

もっと学校や中学校で道徳を教えて欲しいと思います。

学校で知らない人を見たら「ドロボー」と思的な教育をしている限り、地域もしくは大人が子供を見守る事は難しい気がします。本来は子供は地域のコミュニティで育てるものと信じており、子供にも大人が見守っている安心感も持ってもらいたいと思っています。もちろん危機管理も大切ですが、人とのつながり、きずなの大切さも学校で教えて欲しいものです。

<p>教育現場にて・・・進化し続ける悪質商法を都度教える。（一年に一度でいいや～ではなく。）借金の怖さ（借金する人間の身勝手さも含めて）自己破産後の生活の具体的な話をする。</p>
<p>自分自身はそれなりの知識をもっているが、子供は携帯電話の普及により様々な被害にあう事が多くなっているのが気になる。インターネットにより簡単な物品購入が可能になり、子供に家庭でしっかりと話をするのが大事だが、学校などでも授業として教えて欲しい。</p>
<p>個人情報厳しすぎて、町内近所でも交渉が薄くて淋しい国になりました。地区で行事しても集らない状況です。余りにも個人主義を育て過ぎました。小学校の教育から見直す時代と思います。（社会性、協力性等々）</p>
<p>小学生の頃から充分に教育する方が好ましいと思います。常に知らない人から声を掛けられたらついて行くな！！など言って聞かせているのですから常日頃からくり返し教育する方がよいと思う。（又別に老人会などでも話を持ち出してみる事が大事でしょう。）</p>

経験や実感から

<p>インターネットや通信など形のないものの取引はととてもわかりにくい。電話で光通信の契約をいろんなところから勧誘され、契約しそうになった。消費生活センターで相談して解約できた。友人、知人も同様のことで必要のないインターネット、電話回線を契約して多額の費用を払っているのを見聞きした。今後は電気の売り込みなどで同様のことがおこるのではないかと心配です。</p>
<p>ここ数年、買物やサービスなどは西宮市内を利用することが多くなり、芦屋市内で商品を購入したりサービスを受けることが減ってきました。市内の情報も入りにくくなっています。芦屋市内の全体の活性化を望みます。</p>
<p>消費生活の知識を社会人になる前に知っていた方が被害を防ぐと思うので力を入れていただきたい。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・健全な消費生活をおくれる様子子供の教育に力を入れる事。 ・支障のある人々を手助けする気持ちを養成し、実践できる力つける人・団体を造り出す。 ・誰もが自然とそうできる環境をつくる様に行政が支援する。 各分野で不十分な状況と思える。
<ul style="list-style-type: none"> ・問7は選択1でなく2にすべき（学校教育と社会人） ・問11の「見守りを行う団体」があること初めて知ったが、効果が上がっているのか疑問。（本件のような場合）団体を作ればよいというものではない。むしろ前問5に記したことを広報紙などでその必要性をPRすること。
<p>この種の課題は結局は我が身にふりかからないと関心が薄い。その為トラブルの多くの事例を頻りに眼にふれさせる、耳に入れる事が肝要と思う。その観点から市の広報紙（今まで掲載を見た記憶がない）やインターネット、TVなど多くのトラブル事例、対処法、消費生活センターの存在と利用例などを紹介し続けるよう努めてほしい。</p>
<p>学校や企業等又はマスメディア等を通じて消費生活の知識を学んでいくことが消費者との接点が多く持てると思います。市の広報紙e t cも良いがきちんと読んでいない人も多いかと思ひます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・諸規制強化すればそれを繰り返す対策が講じられイタチゴッコと思慮。 ・やはり消費者全体に対する啓蒙の継続と地域コミュニケーション網による見守り強化で被害を事前防止する活動。

常に情報に気を付ける様日常生活を気を付ける様にしたいと思います。
単身者や高齢者世帯が多いのでよく判らないまま被害に遭い泣き寝入りするのでないか心配です。固定電話も携帯メール何でも情報をもれてしまっている。こわい。マイナンバーを一方向的に送付されたがこれが一番こわい！！
普通「消費」というと「もの」を購入した時の「もの」の対価、品質の妥当性を問題にするが「サービス」も消費の対象になる。今後高齢化社会の度合が増すに連れ、「サービス」についての評価についても重要になると思われる。どんな「サービス」がそれに該当するのもも含め検討いただきたい。
<ul style="list-style-type: none"> ・いたちごっこになるとは思いますが、事例の早急に情報を周知させること。 ・相反すると思いますが、「^{あつもの}羹に懲りて^{なます}膾を吹く」ようなことになりがちです。正しい行動をする者が不利益をうけることのないような工夫が必要です。
インターネット、携帯電話など解約時に発生する違約金がかかなり高額に思えます。
訪問販売や大量に入ってくるチラシを規制してほしい。とくに不動産売買のチラシが多くて困る。
ことが起きると自己責任と思い、こんなにくつもの相談窓口があるとは余りにも無知で恥しい限りです。長年にわたり活動して下さった皆様ですが伝える側、受け取る側原因はどちらにあるのでしょうか。市民の一人としてももう少しいろいろ活動に興味を持って勉強しなければと思っております。
今迄トラブルに巡り遭わなかったのが幸いでした。今後も意識的に注意深く生活したいです。何かあったらセンターに相談します。
マイナンバーが使用される事によって高齢者や子供を利用する事によって個人だけでなく家族まで被害がおよぶ犯罪がおきないか心配です。知らないままに自分の個人情報が使われてたりするので本当にどうすれば犯罪に巻き込まれないか心配です。
訪問詐欺の話もよく聞きます。怪しい電話や訪問者も多く色々と住みにくい社会です。消費者としてだまされないよう情報を提供していただきたい。食品の横流しなど、消費者として不安なことが多いです。きちっとした社会になるよう手を打っていただきたい。
通信販売で1回のみ注文したつもりが「定期購入」になっている事に気付かない高齢者が多くいらっしゃいます。注意喚起していただきます。
電話での勧誘や売り込みが毎日の様に有りますが個人情報の保護はどうすればいいのか難しい状況だと感じて居ります。
最近訪問販売（インターホンを押してくる）電話でのセールスが急激に増え情報がかなり漏洩しているのだと恐ろしく思う。対策としてモニターで知人、宅配と確認できない時は居留守、電話は常に留守電で相手を確認しています。他のみなさんはどんな対策をされているのか知りたい。かなり頻繁で不安です。
いろいろ周りの皆さんにお世話になる年令になりましたので。市からの又税関係などの通知などに理解できない部分が多くなりそうなので心配です。何でも恥ずかしがらずに市役所へおたずねに行きたいと思いますが勇気がいります。よろしくお願いします。
市内のコープ、大丸、イカリで買物するが税抜き価格表示。隣町の関西スーパーで先日買い物をしたところ、税込価格ですべての商品が陳列、プライスボード、商品ラベルに徹底されていた。非常に親切だと思った。〇〇円+税というような表示は不親切であり購買意欲も下がる。

生活でのあらゆる関点の上でも最終的な目標を明確にしないと、いつまでも推進活動での到来は見送りになると思う。その為、子供の段階で知る事ができる点は保護者から伝えることができるように、地域同士での連携や目標を明確に定め何をすべきかを意見として促し、実際に活動を定期的に行い、事態の重要性を認識させる必要があると考えます。

・学生にはお金の使い方（欲しい物と必要な物を計画して買う大切さ）又給料明細の内訳を説明してそこから納税の大切さ、年齢や健康保険に加入する大切さを伝えて欲しい。又、お金が無いからと単純に消費者金融でお金を借りないように利息（遅延利息等）の計算を学生にさせながら教えてほしいです。

・高齢者や障がいのある方、一般の方で補助（助成金）を受けるのは当たり前みたいな方がいらっしゃるの、皆で働いたお金＝税金でまかなっている事をしっかり伝えて欲しいです。依存するのは楽だが、支える側にも限界がある事を伝えて欲しいです。

・子供さんにはインターネットの使い方注意点をよく説明して欲しいです。

お得なモニター制度を色々なパターンで市でも紹介してほしい。

PC、スマホなどで同意するかどうか聞いてくる文章が長すぎます。もう少しポイントをはっきりさせてほしい。契約はボタン一つですぐできるわりに、また色々なオプションもすぐに増やせるのに、解約の方法がわからない場合が多いです。最近感じた事を書きました。よろしくお願いします。

ローンやリボ払いなど、「一瞬払っていけるかな」と契約して購入してしまうが、その利子によってどれだけ払わなければならないのかを理解できていないのではと思うことがあります。学校にいるあいだにも学びますが年をとってからもう一度学ばねばと思います。

留守番電話が応答するとプランと切れる電話が多い。何処かで漏れているのかなと思う事がある。すべては携帯ですませています。

・最近、高齢者に高額な補聴器を買わせる被害を聞きます。高いからといって良いとは限らないようなので、業者の口にはのらないような啓発してほしい。

・情報は子供なら学校、高齢者は利用の多いコンビニ、スーパーなどにポスター等を貼るなど。

・電話での被害を防ぐため、ナンバーディスプレイをして知らない番号は出ないなどを教える。

情報には耳を傾けている祖母がハウスクリーニングの被害に遭い、消費生活センターのお世話になりクリーニングオフできました。自分だけは被害に遭わないと思い込んでいたと思われれます。その後マンションで被害の内容を具体的に回覧され、実際にあった事例として聞くと気をつけなければと思う様でした。ただ、サギのパターンが変わるとわからなくなるのは年寄りなのか？どんな事も家族や近所の人、管理人の人へ相談してから契約すると決め徹底する事しかないのかと思います。どんな話もまず相談すると言って一旦電話なりインターフォンをおくべきと強く思います。

高齢者等見守りを必要とする方について

阪神間の権利擁護センター（社協）に勤務しています。そのため、悪質な被害に遭い大きな損失をこうむった高齢者さん、障がい者さんを目の当たりにしてきました。消費生活センターの及び芦屋市の活躍に期待しています。

<p>単独高齢者を消費生活だけでなく教養の問題で（学歴に関係なく）なめてかかる。単独者に税金等の負担だけがかかる国にも責任がある。リフォームで被害を受けたが何処に相談してよいかわからなかった。担当会社に説明したが、良い結果は得られなかった。</p>
<p>年齢を重ね老人家族（家庭）になりますとどうしても世の中の動きとか日々の社会から離れた感が致しますので気おくれ致します。こと淋しいと思うと同時におはずかしく思っております。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢の身でこの芦屋市にお世話になることになりました。まだ日も浅いので不安に思うことは病院を探すことですが、これもだんだんと慣れてまいりましょう。 ・送迎バスにのりますがどこを見てもよく清掃されていてきれいな町並みを拝見してすばらしい市だと感心しております。 ・芦屋市にどんな地域があり、どんな活動をされているのか市の広報紙などで知りたく思います。
<p>私は今年 90 才 1 人暮らしですので大きな買い物その他ほとんど致しません。それと今の所頭の方は大丈夫ですのでお金の事について全部自分で致して居ります。（食事等は別ですが）</p>
<p>高齢者の独り暮らしの老人を狙う詐欺や悪質商法を未然に防ぐには</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行政の広報活動 ・地域での協力 ・関係企業からの広報 ・市議員を中心とした広報活動が必要 <p>とにかく草の根まで行き渡る宣伝が大事と思います。</p>
<p>COOPの宅配を重宝しています。高齢者にとって特に結構なシステムだと有難く思っています。</p>

規制について

<p>疑いのある業者の名称や電話番号，人物名などを積極的に公開すべき。個人情報保護を過剰に認識し，事が起こってから警察が動くのが現状で，対策は何らできていないと思う。</p>
<p>悪徳なセールス訪問をやめさせる又は禁止することが重要であると考えます。</p>
<p>消費センターがメディアに悪い会社を告発告知するシステムを広く告知</p>
<p>市内や近隣の優良業者の格付けをしてほしい（実績+口コミなど）</p>
<p>電話だけの契約（インターネットを含む）だけではなく書面での（料金が明確）規制にしてほしい。業者から難しい内容を言われても分からないので「安くなるなら契約した」しかし実際は高くなっていったなど。</p>

自己責任の意識について

<p>全て自己責任だと思う。家庭での教育やしつけも大事，勉強ばかりさせているから生きていく上で大事なことがわかってない子供が増えるんだと思う。</p>
<p>自分の身は自分で守る生活を充分教育することが大切と思う不信に思ったら関係先に連絡すること。</p>
<p>1. 人，物，信じない。2. 小さい時から本物を見る目を養う。3. 人が良い＝バカ，おろかもの。4. 失敗して利口になる。</p>
<p>情報があふれている中，個人がもっと注意深くなる必要があると思う。</p>

机上の論議は役に立ちません。他の人や組織に責任を押し付けない事。子供は何があっても守ると皆が思う事。国、行政は何も出来ない事をよく知った上で、自分を含めて責任の所在が何処に有るのか常に考える訓練をする必要がある。

地域の見守り

家庭、学校、地域いろんな方の協力があればいいと思います。

近隣住民互いのコミュニケーション作りが出来ていないのが問題。

身内だけでなく地域が見守ることにより被害を妨げる芦屋市であって欲しいと思います。

見守りを受ける側にそのような制度がある事を啓蒙すること。

問 11 の地域での見守りとはどのように行うのでしょうか。

芦屋はいいところですが案外コミュニティがしっかりしていない気がする。そもそも議会の活動や行政の事業について市民はあまり知りません。行政はいいとしても議会はもうちょっと頑張ってもらいたい。選挙活動ぐらいしか知らないです。ほんとに。消費生活関係ないですね、すいません。

行政が直接消費者を保護するシステムを導入する以前に、地域コミュニティがより活性化する仕組み（隣組など）を強化する支援をすべきではないか。（町内会の強制加入や町会費の行政負担の増額）

私の団地では1人の人がいつも建てもの、回りを巡回しておられる人がいます。ごみや缶など落ちていたのをひらったり近所の人達とあいさつしたり、とても良い事だと思います。こういう人がいるだけでも家の見守りになると思い、いつも感謝しております。

自治会、防災会、防犯会活動を通してキメ細かい情報発言と見守り、井戸端会議をすすめる。美化運動等で町が美しければ防犯に役立つ。

地域の見守り活動に参加したいが、その方法がわからない。

昔のような「向こう三軒両隣」という地域コミュニケーションが行われていない現在、他人に頼る事が遠慮されており、又行政の紙の上ばかりの制度に馴染みもなく、日頃の挨拶からお互いを信じ合える事が大切かと思えます。世間話から多少のグチが出て相手が何に悩んでいるか困っているかに行政の活動を教えあうのはいかがなものでしょうか。「見守り」という言葉をよく目、耳にしますが見守りでなく「助けて欲しい」のではないのでしょうか。

見守りを行う団体とは何ですか？

問 11 設問文章中の「～周囲の人の見守りが必要です。」について見守りに期待が抱けず共感が持てない。被害防止に有用な情報を近隣住民にチラシ、簡易な雑誌の形で配布してもらえれば良いが、おそらく地域性のある内容にはなりにくいと思うので、チラシ、雑誌の作成・配布は見守りを行う団体が担う必要もないのではないのでしょうか。

地域での見守りはボランティアで活動されています。日常生活での交流がもっと活発になればと思います。老人の独り暮らしを小学・中学生が定期的に訪問して“見守る”支援が出来れば話し相手になるし子供達にとっては色々な知恵や発見があると思います。交流の場を行政指導で作って下さい。街づくりをそれぞれの町別にしていけると芦屋市全域が魅力的な街になると思っています。暮らしやすい街、住みたくなる街にしていけるよう地域活動にも参加しています。自治会長がとても献身的に活動されています。しかし、子供会からの役員は有職者（母）も増えなり手がありません。公費から役員報酬が少額でも出れば主婦の方にもやりやすくなるかもしれないと感じることが多かったです。今迄ボランティアで役員をしてきた方からすると不満が出そうですがこれからなり手がなく解散することにならない為にも工夫が必要です。このような地域活動が活発になることで顔なじみが増えて消費生活トラブル軽減につながると思います。

一番必要な事は隣・近所の方々と情報を交換したり。近所でも高齢者の方が大変増え若い人がお手伝いをしていますが、まだまだ何が出来るか？考えていきたい。

特に悪徳商法の手口が巧妙化してきているので、高齢者、障がい者と弱者が狙われている。子供の安全を守るのに地域住民の力が必要と同じように、地域住民で見守りをしていくことが今後益々必要になってくると思われる。

高齢者のみで生活している家族が多い中、今後は被害が増える一方だと思っています。何とか今以上に被害が多くなならないよう市の方からも何らかの対策をお願いします。被害者の中には被害にあった自分も悪かった・・・済んだこと・・・表面的に何もなかった顔をしている人も多いのでは・・・今後の行政からの見守りと対策を期待します。

広報「あしや」について

インターネットによる情報通信（携帯電話等）あふれる情報等正しい情報を見極める知識が必要な世の中です。青少年～高齢者まであふれる情報に埋もれています。特に高齢者にはインターネットの操作の出来ない方々も多くいる事と思います。情報発信にホームページ以外に公報紙などで周知されることをのぞみます。

- ・市の広報紙「広報あしや」でもっと情報を広めてほしい。
- ・防犯サイトに情報を流してほしい。

「広報あしや」ですが、新聞契約をしていないと自宅に配布されないのは不便です。新聞をとってなくても、市民全てに配布すべきではないでしょうか。

周知方法・アイデア

情報の発信について行政が車でアナウンスするのも効果があると思います。

様々な情報を知ることが大事だと思います。情報を流す方法は受け取る側の巾が広いので難しいとは思いますが、材会ある度に流して頂けると（あきらめずに・・・）とても助かります。子供たちには学校が大きな役目を果たせる。人々が集まる会があればパンフレットを配布するなど・・・若い家族にはSNSも、私も目や耳を大にして気を付けます。期待しています。ありがとうございます。

市役所で被害者が気軽に相談出来るよう、明るく優しく親切に対応頂けたらと思います。でも悪い事をする人はとても怖い人が多いと思うので、事前にはじめから被害に遭わない様に、新聞のちらしにでも安物のちらしで良いと思うので目立つように注意喚起の文章と記入頂くのはどうでしょうか？

基本的には自己防衛が前提であるので、周囲からの働きかけよりも個々人がどれだけ注意するかが重要であるように思います。例えば、被害者が身内にいるのといないのでは、全く危機感の持ち方が異なるはずです。被害者によるトークイベントなど開いてみてはどうでしょうか？下世話な案ですが、同じ市内・町内の被害者が自ら経験を話すようなイベントがあれば人々は食いつくように思います。（危機感というよりもやじ馬根性で）

消費生活（そもそもこの言葉の意味する事が曖昧ですが・・・）日常的なものだと食料品、衣料品、雑用品・・・などだと少額であるし複雑なトラブルは考えづらいが、住宅や不動産・・・といった高額なものに注意が必要だと思います。研修や資料啓発グッズなど必要を感じません。都度窓口を広く対応することや土日も開いているほうがよっぽど役に立ちます。

行政のやり方は非常に小さい。もっと目立ったやり方、興味持つやり方を考えるべきです。駅のホームで大きく掲示など。

今回のアンケートで、「研修・講演・勉強会」などの項目が目につきますが、高齢者や障がい者がそういった場所にわざわざ足を運ぶというのは、よほどの興味がないとできないように思います。またSNSも高齢者には不向きです。消費生活の知識を広め、被害を減らすのはメディアを含め、地味なチラシやポスターなど耳や目から自然に入ってくる事も大切だと思います。

子供のゲーム等のトラブルに関してはあくまで家庭内でのことだけとは存じますが、定期的に育て世代への調査・アンケートで子供に確認したりする意識を持たせていただけると助かります。最近親のITの格差が進んでいて、パソコン通信のこと等も全く知らない方が多くおりますので、ただ話をするだけでは伝わらないことが多く困っています。市のイベント等もあればぜひ週末に行ってほしいです。

防災メールのように、最新の手口や被害状況をメールで受け取れると便利だと思います。

高齢者は行動範囲も狭く、外に出て情報収集は無理だし、手紙が来ても読むのが面倒な人も多い。人づきあいのない人が狙われるので、ケアマネさんヘルパーさんが言葉で伝える、病院の看護師さん、受付での待ち時間に注意啓発の5分勉強会などをする等無意識に情報が入ってくる状況を作る必要があると思います。

高齢者、障がい者は外での交流の機会があまりないのでマンションの掲示板に色々な情報を簡単に分かり易く知らせたい。

平日での講話は出席できない人も多く、不公平感があります。市民全体に情報が行き渡るよう工夫が必要です。色々な手口や会社名なども教えていただけたらと思います。

被害に遭ってから対処するのではなく、既にあるサービス、生協の宅配サービスなんか連携して、買い物難民になりつつある高齢者宅を回るなど、又特に女性にとって買い物は楽しいことなので、老人ホームに訪問販売するというのもありだと思います。なかなか難しいかとは思いますが、芦屋市内での消費、健全な消費のために商工会等と連携して啓発運動をやりたいと思います。私は特に学校給食の納入をやらせて頂いたりしているので、煙草は絶対市内で買うとかの小さなお返しを心がけるようにしています。

対象の範囲が広いので1度に多くの事柄をつめこむのではなく、ひとつひとつ分けて覚えやすくすることが大切かと思いますが？

消費生活センターについて

トラブル事例や対策について広報HPで公表して欲しい。

事故がおこってからでは遅過ぎますが、すべておこりうる事を想定して生活はできません。おこってしまった場合の処理の仕方や指導相談にのっていただける所があるのが何より望ましい。

- ・お困りです課と市消費生活センターで蜜なる連係
- ・市消費生活センターの存在と活動の広報

消費生活センターの活動を知ることがあまりありませんでした。町内会の掲示板への展示等。人の目に付くところへもっとすることが必要かも知れません。私はよく散歩中に掲示板をチェックします。

何かあれば消費生活センターがあるので相談出来るので安心度が違ってきました。有難い事だと思って居ります。

消費生活に関する事件、事故等の情報をとても大切だと考えます。こういった情報も周知頂けたらと思います。(すでに発表等がありましたら、そういった情報もアナウンス頂けると助かります。)

現在消費生活に関する情報がどこで確認できるかさえ知らない。それくらい市民に知られていない情報だと思う。

消費生活センター等の相談窓口毎に相談した結果、どの様に解決され被害の回復が得られたか等をタイムリーにかつ広く広報されることに努めることによって、今よりももっと相談制度が定番することとなり、類似の被害者も少なくなり、又悪質な業者の横行を防止することになると思う。

消費生活センターに相談に行ってもどこ迄効力があるのか大きい声の方が通用するのでは？疑問を感じましたので、その点考慮願えれば嬉しい。一度お世話になり親切に聞いて頂きましたが上記のようにも感じました。宜しくお願い致します。心強い存在です。

どの程度の内容なら行政に相談していいのかが正直よく分かりません。

消費生活センターに法的強制力があれば問題を解決するのに時間がかからないと思います。

ある程度の学力があってインターネットが利用できる市民にとって消費生活センターは全く必要のない存在である。家族で学習やしつけが満足に受けられていないと思われる低所得者層(ひとり親家庭)や障がいのある方、高齢者向けの政策を特化していく必要があると考えられる。福祉部門や教育部門との連携が必要ではないかと思えます。

消費生活センターに一年前相談しました。たいへん助けていただきました。

市民に対して消費生活センターそのものの基礎的なPR ・どんなことを取扱っているのか ・どんな活動をしているのか ・どこまで助けてもらえるのか ・最後までフォローできるのか 等をPRして市民からの信頼を得られるようにして欲しい。

消費生活センターを何でも自己都合良い解釈で苦情を伝える場と勘違いしている人も少ないと思います。悪徳商法等には合理的ですが、クレマーを生まない指導をする立場としても成熟したセンターであってほしいです。

芦屋市消費生活センターからの発信を増やして下さい。PRが不足していると思います。市民センタ

一制度の充実は有効だと思います。
消費生活センターを知り一市民として安心致しましたと共に、より質の高上を願って居ります。
どういったことが相談できるのか、やさしく対応して下さるのか、不安の方が大きいです。事務的にそんなことで相談に・・・と言われるのでは・・・。そんなイメージあります。具田的な例とかをかかげた案内をしていただけたらと思います。
消費に於けるトラブルがあった時相談できる信頼できる媒体があることがわかって良かった。もっと広く世間に知らしめるべきだと思う。本来は消費者自身も知る意識を高めなければならない。

食品の安全

食品偽装や横流しなど消費者ではどうしようもない事件が相次いでいる。もっと業者への指導や取り締まりを厳しくしてほしい。
重度のアレルギーの子供がいます。外国のように使用されている全てをあきらかに表示してほしいです。製造ラインにいつも表示を必ずするようになってほしいです。
消費期限、賞味期限は無意味どころか食材のムダを産んでいる。教育者の未熟さを人間としての経験の少なさをアピールするにすぎない。食の安全を自身で管理できないようでは、災害後の食品確保は難儀する。給料分の責任をとれと言いたい。缶詰は1weekでふくらまなければ半永久に安全⇒賞味期限は3年？チーズや納豆は保管方法が正しければ消費期限後の方がおいしい！厚生省の責任のがれに思えて仕方ない。もっと勉強しろ！と言いたい。
安全な食品を手に入れたいと思います。（農薬がどれ位使われているのか不明です。）その他芦屋の水道水に不安があります。（時々白く濁っていますので飲料用にはミネラルウォーターを使用しています。）
食の安全性を詳しく知りたい。
加工食品について原材料の出た場所がわからない物が多いと思います。原産地をどこで加工されたのか？もっとはっきり食品に表示して欲しいと思います。
人体に害がある可能性がある物質が飲料、ジュースやガム等の菓子類に入っているのではないかと思っています。国や県をあげて有害物質をなくす様活動してほしい。
食の健康被害については、徹底的な調査、予防を取り組んで欲しい。

市、議会への要望

被害のない芦屋市をめざし、全国模範都市をめざし色々の施策を望む！
消費生活とは関係ないのですが、最近とみに増え続けているカラスの駆除をお願いします。
消費生活かどうか分かりませんが、だんじりが明日あると寄付して下さいと2人組の男性が来られて1000円寄付しましたが、次の日だんじりはありませんでした。違う地域ではやっていたが・・・浜の方です。ゴールデンウィークと秋と2回もやるのかと思っていましたが・・・「領収書はいいですね」と言われました。気のせいかどうか分かりませんが不思議に思いました。回覧を前もって回して欲しいです。

<p>ゴミをほかすダストボックスが無くなるとゴミ収集車で渋滞になる。車のせいで子供達や高齢者の交通事故が増える。車、ガソリン代、ゴミ焼却等に今まで以上に費用がかかり税金があがるのは困る。ダストボックスがあるから空気もいいと思う。景観だけじゃなく空気も今のままこれから先も子供達に守ってあげたい。</p>
<p>夜道で暗いところがあります。防犯上外灯の設置をお願いします。外灯番号 07-144 の道路側階段付近、宜しくお願いいたします。</p>
<p>店舗による近隣住民への迷惑にもっとちゃんと取り組んでほしい。芦屋は騒音にゆるく、駐車コーナーもひどい程度の低い町でがっかりした。</p>
<p>街を歩きますと自転車の年寄りが多いのに驚きます。事故につながる様なあぶない走行をしている人を見かけます。自転車にも年齢制限をするべきじゃあないかなあとと思います。</p>
<p>防犯カメラの増設を希望します。</p>
<p>10年程前にクレジットカードの多重債務で困っている時に芦屋市に相談されたらと紹介されて、弁護士の方か??何か忘れましたが専門の方がいらしゃって相談しましたが、“ご家族の方に相談してみてもは??”という回答でした。相談できないから来ているのではないか!!と疑問でした。その後すぐにいろんな法律事務所などで多重債務の相談が大阪などでできて、私は完済することができました。芦屋市の行政自体が時代に遅れており知識不足ではないですか??もっと本当の専門家の配置を願います。それから行政を信用していません!!</p>
<p>銀行、郵便局を早く設置してほしい。</p>
<p>芦屋市の市議会議員の人は何をしているのでしょうか?本当に必要な所に支援がなくて生活保護(本当に必要?)やムダな所に支援して。手続き行ったもん勝ちな様な気がします。高い給料だけ取り(中にはまじめに働いている人がいると思うけれど・・・)市民にはその努力が見えません。議員数もっと減らしてもいいんじゃないでしょうか。</p>
<p>生活に必要な情報をもっと発進して欲しい。</p>
<p>行政には大いに期待しております。期待が失望に変わらない様がんばっていただきたいです。</p>

消費生活行政についての考え方

<p>税金のムダ使いだと思う。(個人の問題のため)</p>
<p>税金のムダ使いだ!!あほかお前ら!!</p>
<p>基本は自己責任でしょう。芦屋は生活サービスはこんな事しか考えてないのでしょうか?他の市町村をもっと研究して下さい。切手や紙がもったいない。</p>

この調査について

<p>SNSとか意味不明。説明がほしい。</p>
<p>もっと心のこもった調査をして下さい。だから言われるのです。税金の無駄遣い!だと。統計ありきでしょう!!</p>

「消費生活」という言葉に馴染みがなく、まずその意味とどういうケースにどういった処をすることなのか、周知した方が良くと思います。問 11 のように社会的弱者への対応まで含めて「消費生活」のカテゴリーに入るに驚きました。又、回答の要素が多岐に渡っている為、何を回答したらいいのか絞り込めません。焦点がわからないままアンケートは終わってしまいました。

調査大変なことと思いますが、がんばって下さい。