

# 消費生活に関する意識調査 ご協力のお願い（案）

今回分  
アンケート

市民の皆様には、日頃から市政の各般にわたり、ご理解とご協力をいただきありがとうございます。

本市では、消費者が自らの権利を守り、安全・安心に生活できるよう、平成 29（2017）年に「芦屋市消費者教育推進計画」を策定いたしました。今後も、社会情勢の変化に伴う新たな消費生活トラブルや悪質商法などに対応していくためにも、「第 2 次消費者教育推進計画」を策定し、継続して消費者施策を実施していきます。

この調査は、この計画の基礎資料として、市民の皆様の消費生活に関する意識や状況について把握するために実施いたします。お忙しいところ、誠に恐縮ではございますが、本調査の趣旨を御理解いただき、ご協力をお願いいたします。

令和元年 6 月

芦屋市

## ◆記入上のご注意

1. 封筒のあて名のご本人がご記入ください。
2. 回答は、黒の鉛筆やボールペンなどで、選択肢の番号、または該当する場所に○をつけてください。（質問ごとにお答えの数を「1つ」「いくつでも」など指定しておりますので、それに従いお答えください。また「その他」に○をつけた場合は、（ ）内に具体的にご記入ください。）

## ◆アンケート概要

1. このアンケート調査は、18 歳以上の芦屋市民の皆様の中から、任意で抽出した 3,000 人を対象に実施しています。
2. 無記名でお答えいただきますので、個人が特定されることはありません。
3. 集計・分析結果は、今後の消費生活行政の資料とさせていただきますほか、ホームページで公開します。

## ◆調査票の回収

記入された調査票は、**●月●日（●）**までに同封の返信用封筒（切手不要）に入れて封をし、名前を書かずに郵便ポストへご投函ください。

これは消費生活についての市民アンケート調査票です。英語版のアンケート調査票、またはふりがな付きのアンケート調査票が必要な場合は、下記までご連絡ください。

### Survey on Consumer Lifestyle Awareness

If you need either an English version or a Japanese with furigana version of the questionnaire, please contact the office below.

## 【お問い合わせ先】

芦屋市 市民生活部 地域経済振興課 Ashiya City Regional Economy Promotion Section

芦屋市公光町 5-10 公光分庁舎南館

TEL : 0797-38-2179 FAX : 0797-38-2176 E-MAIL: keizai@city.ashiya.lg.jp

## I あなた（回答者）についてお聞きします。

### 問1 あなたの年齢は（○は1つ）

1. 10歳代                      2. 20歳代                      3. 30歳代                      4. 40歳代  
5. 50歳代                      6. 60歳代                      7. 70歳代                      8. 80歳以上

### 問2 あなたの性別は（○は1つ）

1. 男性                      2. 女性                      3. (                      )

### 問3 あなたのお住まいの地区は（○は1つ）

お住まいの地区は		
1 山芦屋, 西山, 三条	2 奥池, 奥池南, 奥山, 朝日ヶ丘, 東山, 東芦屋, 山手	3 六麓荘, 岩園
阪急神戸線⇒		
4 月若, 西芦屋, 三条南, 前田, 清水	5 大原, 船戸, 松ノ内, 上宮川, 業平	6 翠ヶ丘, 親王塚, 楠
国道2号線⇒		
7 川西, 津知, 平田北	8 宮塚, 茶屋之, 大栴, 公光, 宮川, 精道	9 春日, 打出小槌, 打出, 若宮
国道43号線⇒		
10 平田	11 呉川, 竹園, 伊勢, 浜 芦屋, 松浜	12 大東, 南宮, 浜, 西蔵
防潮堤線（臨港線）⇒		
13 緑, 若葉, 潮見	14 新浜, 浜風, 高浜	15 陽光, 海洋, 南浜, 涼風

### 問4 あなたと同居しているご家族の構成は（○は1つ）

1. 1人世帯                      2. 夫婦のみ(一世代)                      3. 親と子(二世代)  
4. 親と子と孫(三世代)                      5. その他(                      )

**問5 あなたの現在の就業形態は？（○は1つ）**

**※複数の仕事をお持ちの場合は、もっとも主要な仕事についてお答えください。**

- |                |                         |
|----------------|-------------------------|
| 1. 正規の社員，職員    | 2. パート，アルバイト，非常勤，嘱託，派遣等 |
| 3. 自営業・家族従業者   | 4. 学生                   |
| 5. 家事専業（主婦・主夫） | 6. 無職                   |
| 7. その他（        | ）                       |

**問6 あなたの現在の状況に当てはまるものはありますか（○はいくつでも）**

1. 身体障害者手帳を持っている
2. 療育手帳を持っている
3. 精神障害者保健福祉手帳を持っている
4. 介護保険の要支援・要介護の認定を受けている
5. 特定医療費（指定難病）受給者証を持っている
6. あてはまるものはない

**問7 あなたは、地域で活動をしていますか（○はいくつでも）**

1. 自治会，自主防災会などの活動
  2. 民生児童委員，福祉推進委員などの活動
  3. 子ども会，PTA，コミュニティスクールなどの活動
  4. 青少年育成愛護委員会，防犯協会などの活動
  5. その他の活動（
- ）

## II 消費生活トラブルについて

消費生活トラブルとは、悪質な商法や商品・サービスの欠陥などにより、生命・身体・財産にかかわる被害を受けることです。

**問8 過去3年間に、次のような消費生活トラブルや被害にあったことがありますか（○はいくつでも）**

1. 消費生活トラブルや被害にあったことはない（覚えていない）
2. 架空請求・不当請求にあった（ハガキやメールなどによる身に覚えのない料金請求など）
3. 商品が偽物だった、商品やサービスの質・量・性能・効果などが表示や広告と違った
4. 商品（サービス）の価格のトラブル（「特別価格」や「期間限定」が嘘だったなど）
5. 商品（サービス）の販売方法に関するトラブル（執拗な勧誘、虚偽説明、脅す、せかされるなど）
6. 解約・中途解約・返品に関するトラブル（高額な解約料を請求されたなど）
7. 事後の対応や苦情への対応に関するトラブル
8. 商品やサービスの安全性に関するトラブル（電池の発火、化粧品で皮膚障害がおきたなど）
9. 食品の安全・表示に関するトラブル（賞味期限切れ、産地・原材料の虚偽、異物混入など）
10. その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )

→ **問9 問8で3～10と回答した方にお尋ねします。**

**(1) トラブル・被害のきっかけとなった商品やサービスの販売・勧誘方法は、次のうちどれですか（○はいくつでも）**

1. 自分からお店に行き、商品の購入やサービスの利用をした（店頭販売）
2. カタログやテレビ、新聞の折り込みチラシ、インターネット等での通信販売を利用した
3. 自宅などに業者が訪ねてきて、勧められた（訪問販売）
4. 自宅などに業者から電話があり、勧められた（電話勧誘販売）
5. 業者から電話や郵便、メールなどで、店舗やカフェに来るように誘われて勧められた（アポイントメントセールス）
6. 面識のない人に、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（キャッチセールス）
7. 知り合いや友達から勧められた（マルチ商法・情報商材等）
8. その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )
9. わからない・覚えていない

**(2) トラブル・被害にあったときに、どこかに相談しましたか（○はいくつでも）**

- ..... 1. どこにも相談しなかった
- 2. 商品（サービス）の販売店や代理店など
- 3. 商品（サービス）の製造・提供元であるメーカーなどのお客さま相談口
- 4. 家族や親戚，友人，同僚など身近な人
- 5. 芦屋市消費生活センター
- 6. 国や兵庫県の消費生活相談窓口（国民生活センター，消費者ホットライン 188 など）
- 7. 地域で見守りなどの活動をしている人（民生児童委員，自治会など）
- 8. 弁護士，司法書士
- 9. 警察（相談専用電話を含む）
- 10. その他（具体的に： \_\_\_\_\_ )

**→ (3) どこにも相談しなかった理由は何ですか（○はいくつでも）**

- 1. どこに相談していいかわからなかったから
- 2. 相談するほどのことではないと思ったから
- 3. 自分に責任があると思ったから
- 4. 相談しても解決策はないと思ったから
- 5. 自分で解決できた（解決しようと思った）から
- 6. 忙しく時間が取れないから
- 7. 面倒だから
- 8. 恥ずかしかったから
- 9. 被害があったことに気が付かなかったから
- 10. その他（ \_\_\_\_\_ )

### Ⅲ 消費生活の知識と情報について

#### 問 10 あなたは「芦屋市消費生活センター」の名称や業務内容を知っていますか、また利用したことはありますか（それぞれ○は1つ）

※芦屋市消費生活センター

消費生活センターでは、商品・サービス・契約トラブルなどについて、相談を受け付け、解決に向けて、助言を行うと共に、事案によっては業者との交渉の仲立ちを行うこともあります。

住所：芦屋市公光町 5-10 公光分庁舎、相談時間：平日 9：00～12：00、12：45～16：00

名称	場所	契約トラブルなどの相談業務をしていること	図書の貸出しをしていること	利用の有無
1. 知っている	1. 知っている	1. 知っている	1. 知っている	1. 利用したことがある
2. 知らない	2. 知らない	2. 知らない	2. 知らない	2. 利用したことはない

#### 問 11 あなたは消費生活トラブルや被害にあわないために、日頃注意していることはありますか（○はいくつでも）

1. 本当に必要な契約（購入）かよく考え、必要がないときはきっぱり断る
2. 知らない電話には出ない（とりあえず留守番電話にし、知人からの電話にのみ出る）
3. 高額なものの契約は、その場で決めずによく考え、必要に応じ家族や友人に相談する
4. 契約書や申込書の内容をよく確認してから契約（購入）する
5. クーリング・オフできるかどうか確認している  
（※クーリング・オフとは訪問販売や電話勧誘のときに、一定期間内なら無条件で契約を解除できること。対象となる商法は決まっており、通信販売などは対象外）
6. 返品や解約について、契約（購入）前に確認している
7. 通信販売（ネットなど）では契約（購入）するときに、事業者の所在地や連絡先、支払方法などを確認している
8. 個人情報の取り扱いに注意している
9. クレジットカードの管理に注意し、計画的に使用している
10. 怪しいサイトやメールは、見ない、開かない、返信しない
11. TV や新聞等、報道の情報に注意している
11. 訪問販売お断りステッカーを貼って予防している
12. その他（ )

**問12 消費生活センターでは、消費生活トラブルや被害を防ぐために、セミナーやイベントなどを開催していますが、どのような内容であれば参加したいですか（○はいくつでも）**

1. 契約の基本的なルール
2. 悪質商法の手口や対応方法（強引な勧誘や不正な訪問販売など）
3. インターネット（スマートフォンや携帯電話含む）の注意点
4. 訪問販売や通信販売などの注意点
5. クレジットカード・電子マネー・仮想通貨など金融の仕組み
6. 電化製品などの製品事故
7. 食品の安全
8. 環境に配慮したグリーン購入
9. 支援が必要な高齢者や障がいのある方、子どもの見守りポイント
10. クーリング・オフに関すること
11. その他（）
12. 特に参加したい内容はない

**問13 あなたは、消費生活トラブルや被害にあわないために必要な知識や、トラブルにあったときの対処法が身についていると思いますか（悪質業者の手口、困ったときの相談窓口、クーリング・オフの方法など）（○は1つ）**

1. 身についていると思う
2. ある程度身についていると思う
3. あまり身につけていないと思う
4. 身につけていないと思う
5. わからない

**問14 あなたは、周りの人が消費生活トラブルや被害にあわないために、また被害にあっているかもしれないときに、何か行っていることはありますか（○はいくつでも）**

1. 特に何もしていない
2. 困っていたり、悩んでいたりしたら声を掛ける
3. 消費生活センターや警察など相談窓口を案内する
4. 自分の知っている消費生活トラブル情報や体験などを情報提供する
5. その他（）

**問15 あなたは、自分自身や周りの人が、消費生活トラブルや被害にあわないために、普段、消費生活に関するどのような情報があればいいと思いますか（○はいくつでも）**

1. 最近多い相談事例の情報
2. 問題の多い商法などへの注意事項
3. 消費生活に関する講座、講演会などの情報
4. 消費生活に関する法律の情報
5. リコール・製品事故・食の安全に関する情報
6. その他（）
7. 特にない

**問15-2 それは、どのような方法で受け取りたいですか（それぞれ上位3つに○）**

対象 受け取りたい方法	子ども向けの情 報	成人・社会人向 けの情報	高齢者向けの情 報
TV・ラジオ			
新聞・雑誌（フリーペーパー含む）			
広報あしや（市の広報誌）			
市の掲示板			
自治会・マンション管理組合などの 掲示板・回覧板			
市のホームページ			
市のSNS（ツイッターなど）			
消費生活セミナーや出前講座			
学校での講義や授業			
学校での啓発チラシなどの配布			
その他（具体的に）			



**問16 消費生活トラブルや被害を防止するために、行政に積極的に取り組んでほしいことや、その他、消費生活に関して、お気づきの点やご意見がございましたら、ご記入ください。**

ご協力ありがとうございました。記入漏れがないか再度ご確認の上、同封の返信用封筒（切手不要）に入れて、●月●日（●）までに、郵便ポストへご投函ください。

**【芦屋市消費生活センターからのお知らせ】**

最新の契約トラブルなど、消費生活安全情報をツイッターで配信しています。

この機会にぜひフォローをお願いします。

**芦屋市くらしの安全情報 @ashiya\_safelife**

