

資料編

1. 消費生活に関する意識調査の概要

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	1,043票（回収率52%）

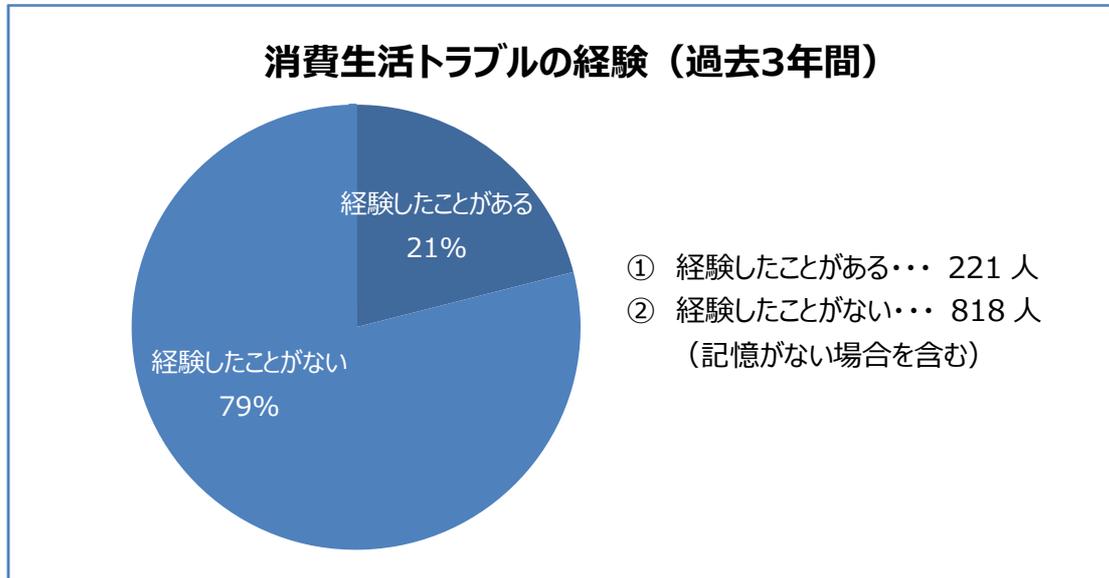
消費生活に関する意識調査は今回が初めてであり、また「消費生活」や「消費生活行政」といった比較的なじみの薄い分野の調査であるにも関わらず、多世代からの回答があり、また自由記述欄にも多くのコメントをお寄せいただきました。市民の関心が高く今後の取り組みを求められている分野であると考えられます。

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もいただくもの（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参考資料として掲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。

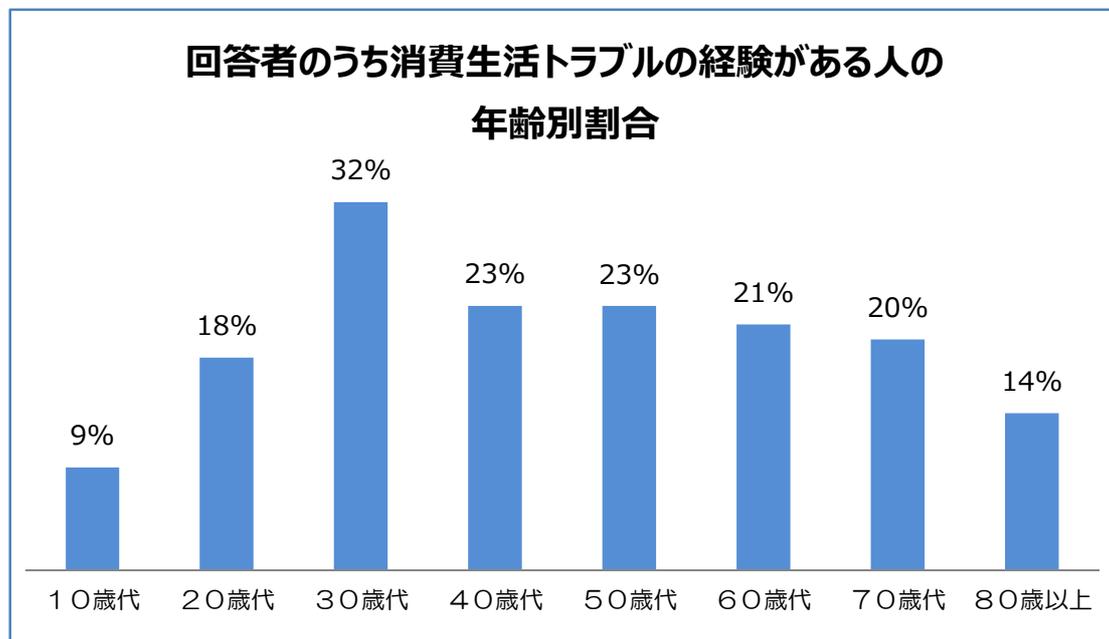
消費生活トラブルについて

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？



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。



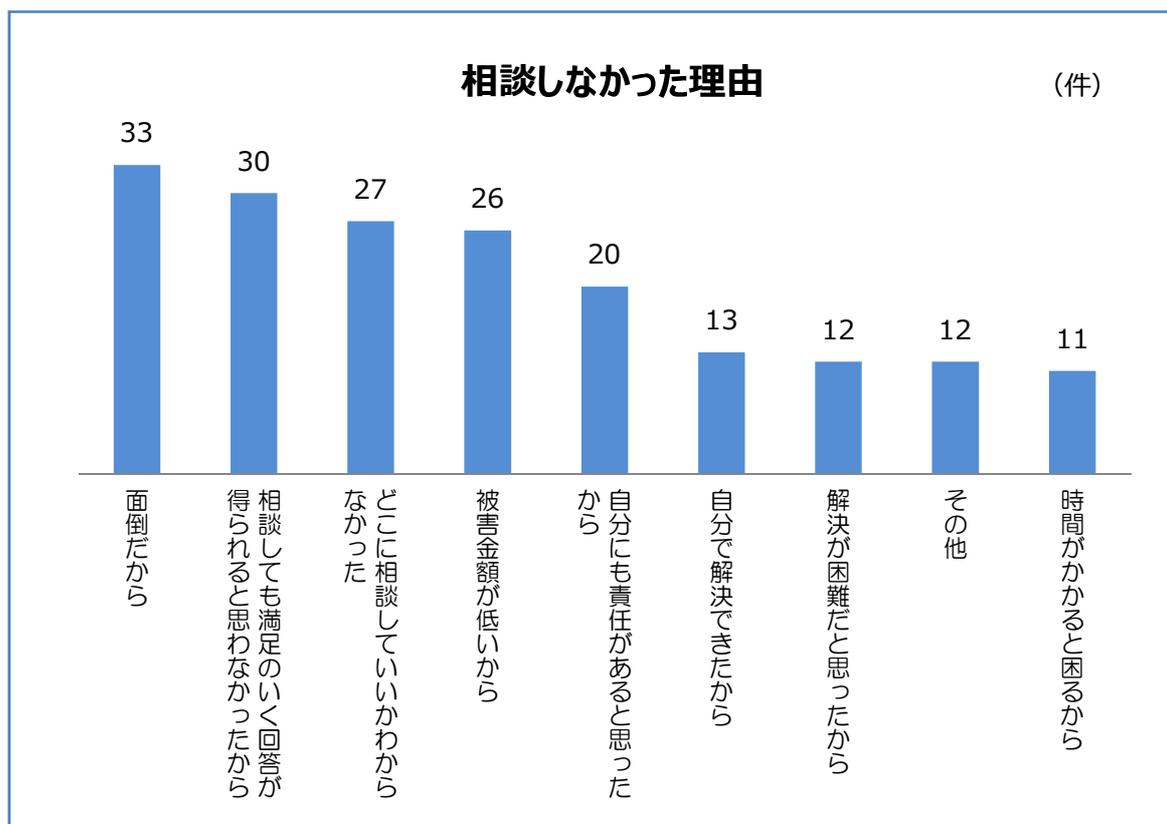
トラブルの経験が多い年代は、どこにも相談しなかった割合も高く（30歳代44%、40歳代46%、50歳代53%）、その結果が第2章で採りあげた60歳以上の相談件数が多い現状につながっています。

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を経験したことがあると回答した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「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。



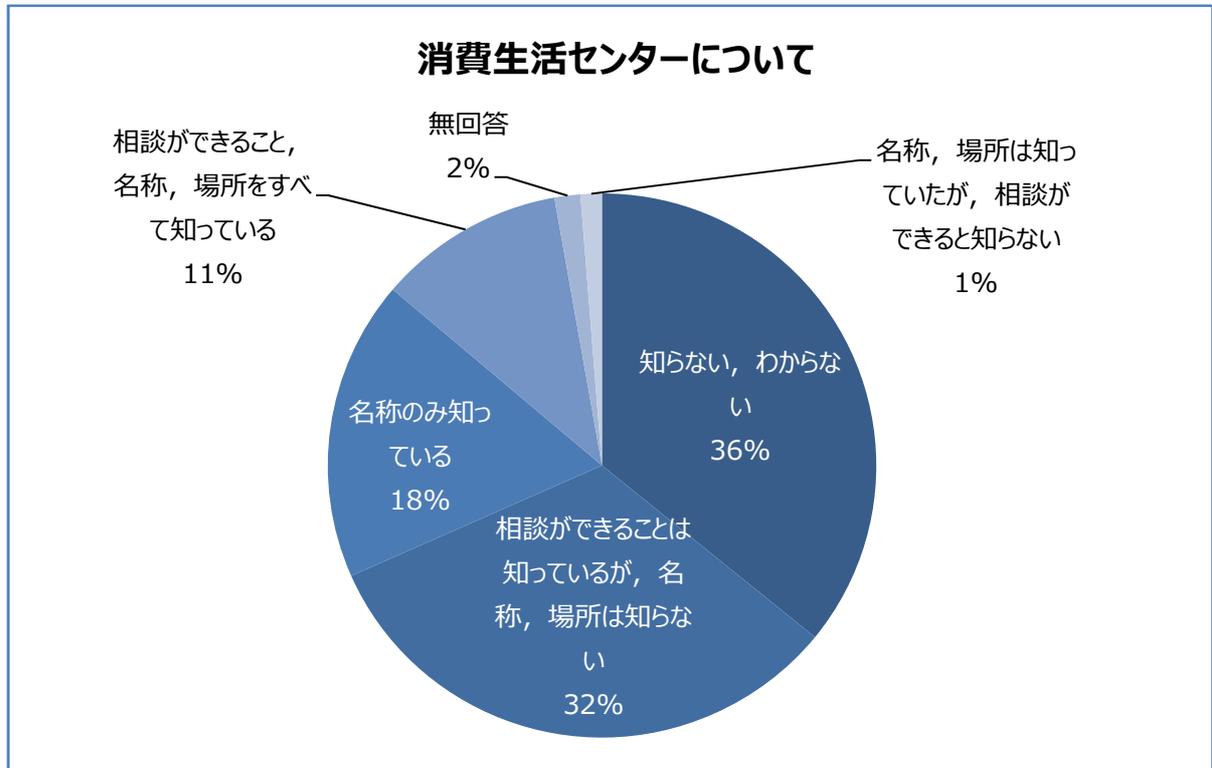
その他としては下記の理由が挙げられています。

具合が悪く、また年末年始だったため。
修理の相場がよくわからないのであきらめた。
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。
旅行本の中の地図が不正確で現地でも目的地を探すのが大変だったが、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。
海外の商品だから。
保証書をなくしてしまったため。
ささいな事かと我慢したから。
ネット通販のワンクリック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、契約や消費生活トラブルについての知識が十分に浸透していないことが背景にあるとうかがえます。消費生活トラブルが個人の問題だけでなく、社会的要因があり、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付けが進めば、相談しなかったという件数自体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

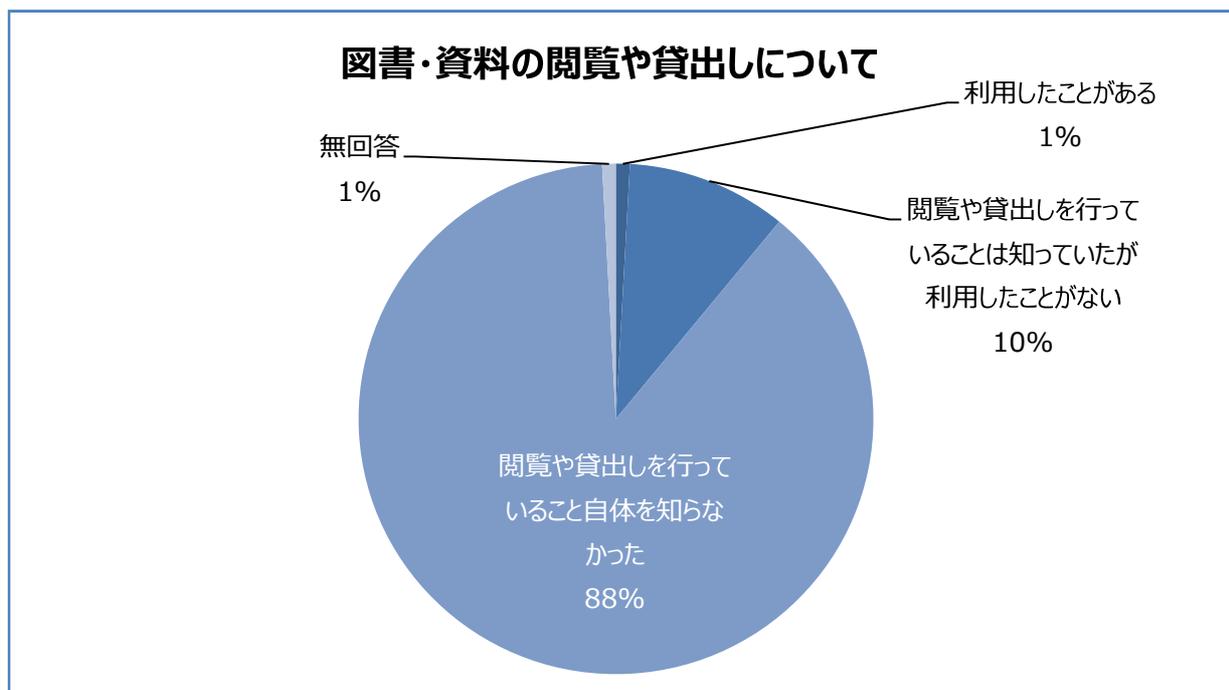
問4 芦屋市消費生活センターへの来所や電話での消費生活相談を行っているのをご存知ですか。また、名称やどこにあるか知っていますか？



芦屋市消費生活センターについて、「相談できること、名称、場所をすべて知っている」と回答した人は11%にとどまっています。一方、32%は「相談できることは知っているが、名称、場所は知らない」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、マスコミなどが消費者ホットラインの短縮番号（188）を積極的に宣伝した結果、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ことがうかがえます。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相談の中で散見されます。

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ことを知らず、「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「利用したことがある」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、利用に至るには工夫が必要と考えられます。



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
⑥食品の安全について	381
②契約についての基礎知識	357
①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
④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	332
③詐欺的な悪徳商法の手口など	330
⑧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
⑨新しい洗濯表示などの最新の商品知識	155
⑤電化製品などの事故について	135
⑦環境に配慮したグリーン購入について	81
⑩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、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うかがえます。

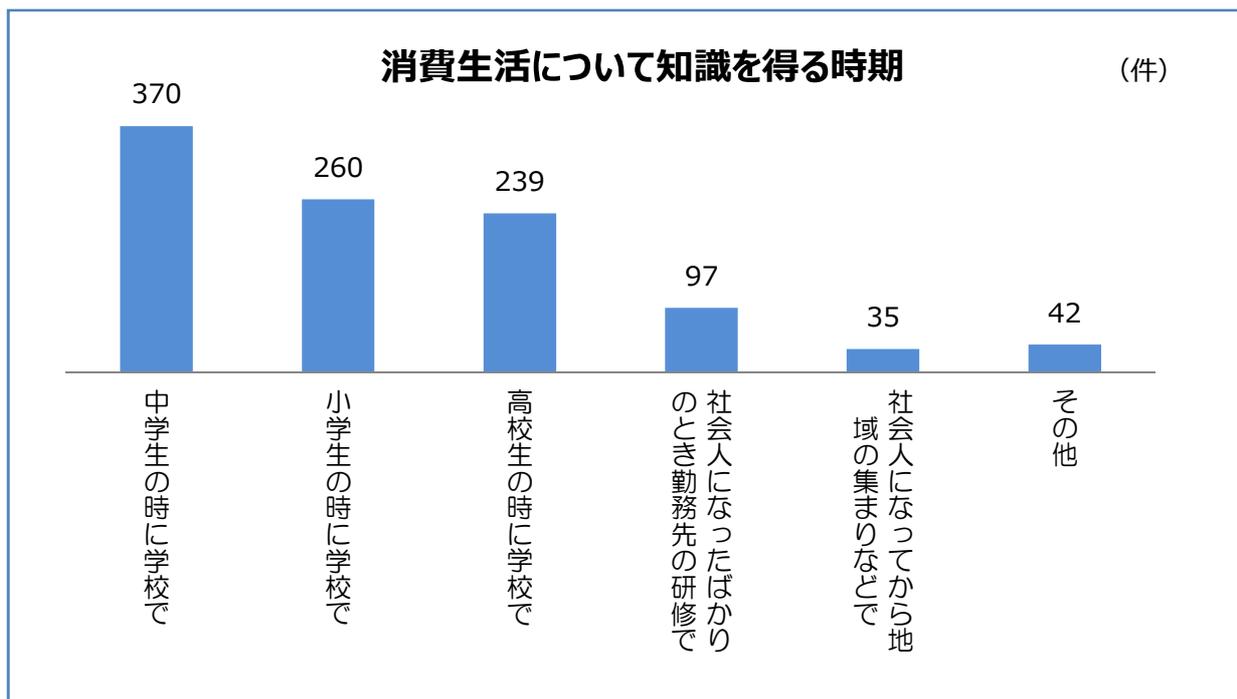
参加したいテーマ年代別順										(人)
	詐欺的な悪徳商法の手口など	契約についての基礎知識	訪問販売や通信販売の注意点について	クレジットカード、電子マネーなど金融の仕組みについて	電化製品などの事故について	食品の安全について	環境に配慮したグリーン購入について	手助けが必要な高齢者、障がいのある方、子どもを守るための対策	新しい洗濯表示などの最新の商品知識	その他
10歳代	15	13	8	17	4	7	3	7	2	2
20歳代	25	49	21	48	11	19	8	10	13	4
30歳代	31	38	34	31	13	41	6	32	23	11
40歳代	57	66	72	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、スマホなど）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きて怖い。有料で録音して，警察へ届くような電話に取り付ける器具が東京では出来ているとか聞いた。兵庫県でも欲しい。
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）
植木など（土）の処分について。その時は相談に行く。

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。労働力のある家族の扶養で、無税になっている主婦控除などの優遇は不公平（高齢単独者労働力の手助けの話）
騒音に関する大家、管理会社の怠慢についての相談
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。トラブルが起こってから的事について周知できるような内容を望む。
色々
その都度自己責任で
必要になれば利用するが、現時点ではない。
学生なのでまだピンとこない。
実際に被害に遭わないとピンとこない。
消費生活センターが何をしていたり、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十分。セミナーで一般論を話しても無駄
被害に遭った人用の説明会＆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す。
参加できない。（病気、介護、仕事など）
参加するつもりがない。

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。



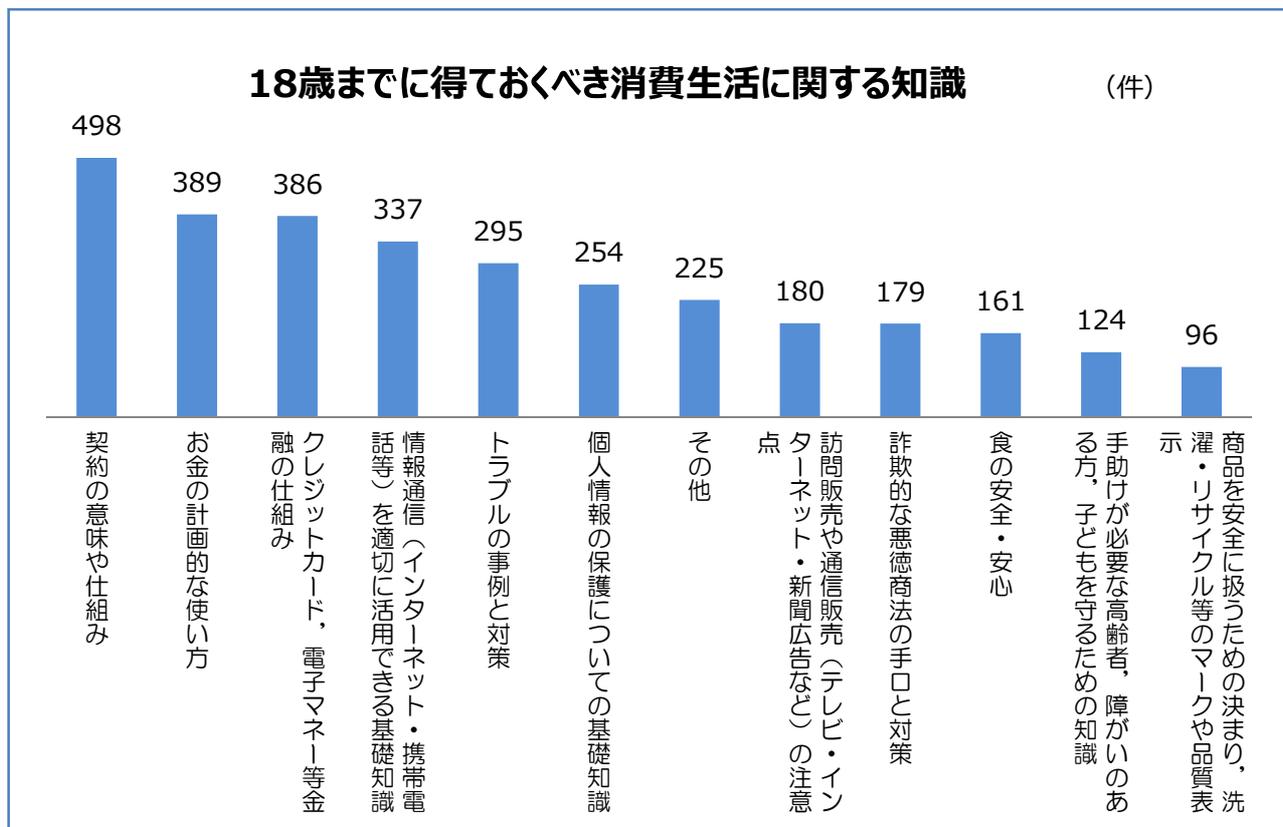
その他としては下記の内容が挙げられています。

自分で考えるべき。人に教えてもらうものか。
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。とりあえず小学生の時から社会人になったばかりのときの最低 4 回
大学 4 年の年明け。社会人になる前迄に
大学生, 就職直前
小学 5 年生位から高校生まで, 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齢に合わせて全部の世代で説明するのがいい。
事柄により年齢は違う。
年齢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に分かりかねる。設問が漠然としていて, よく分からないが早くから少しずつ段階的と思う。
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, 時期によって変わると思う。
いろいろ他にもあると思う。
知識の内容により学ぶ時は違うと思う。最初は小学生の時だが, 「で」でなく「から」
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, 社会人になったばかりのときなど, 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 239 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歳で参政权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？



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。
行政ではなく、それまでに親が教える。
まずは親が教えるべきかと思う。
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
机上の空論だと思う。
参政权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。参政权が18歳からになるから、というよりは人間として知識をもっておくべき。
18歳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)
近所の騒音トラブルなど(例)早朝～夜遅い時間のすごい音など・・・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、ネット関係では特に多いと思うので、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(クレジットカード番号など)

税金・年金など

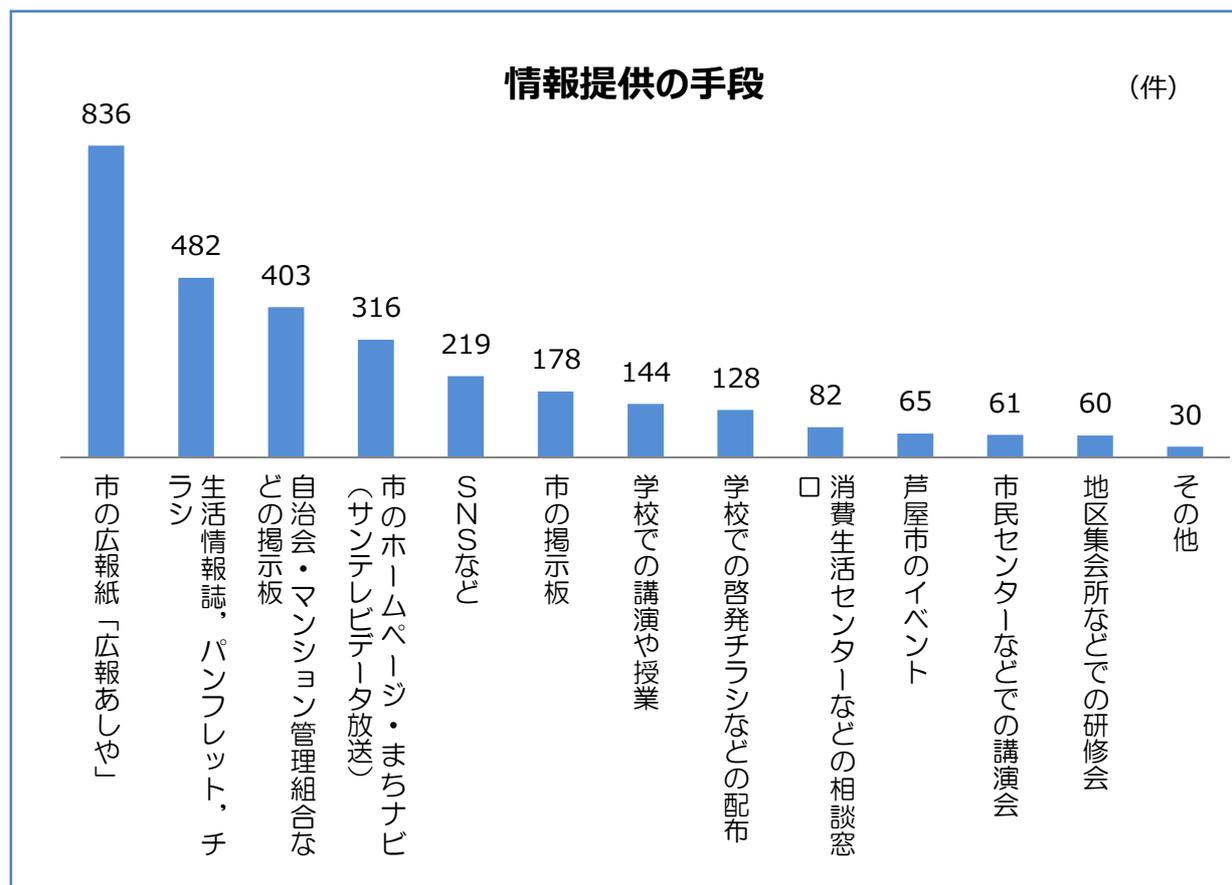
国民投票などの機会がある立場に存在していることの認知と責務。18歳からの土台作りから。

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、498人が「契約の意味や仕組み」、389人が「お金の計画的な使い方」を、386人が「クレジットカード、電子マネーなど金融の仕組み」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1位になっている「食の安全・安心」について、この設問では161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や、選択肢にはなかった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位から3位を選択）



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、封書などの郵送で受け取りたい。

戸別ポストに配布・個人に配布

メール
新聞, フリーペーパーなど
新聞をよく読むのでやはり広報的な物で。「自治会・マンション管理組合などの掲示板」という設定は思い当たらない。
親から聞く。後は場数を踏む。
駅の広告
HP上。できればスマートフォンでの確認
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、どこかで目にすること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うので、芦屋市の何かのイベント（子どもが遊べるなど）の中に含まれているようにしてほしい。
自分の目で物事を見る事、世界の社会情勢を知る事、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。
行政を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。
S N S *の意味がわからない。略字は分からない。

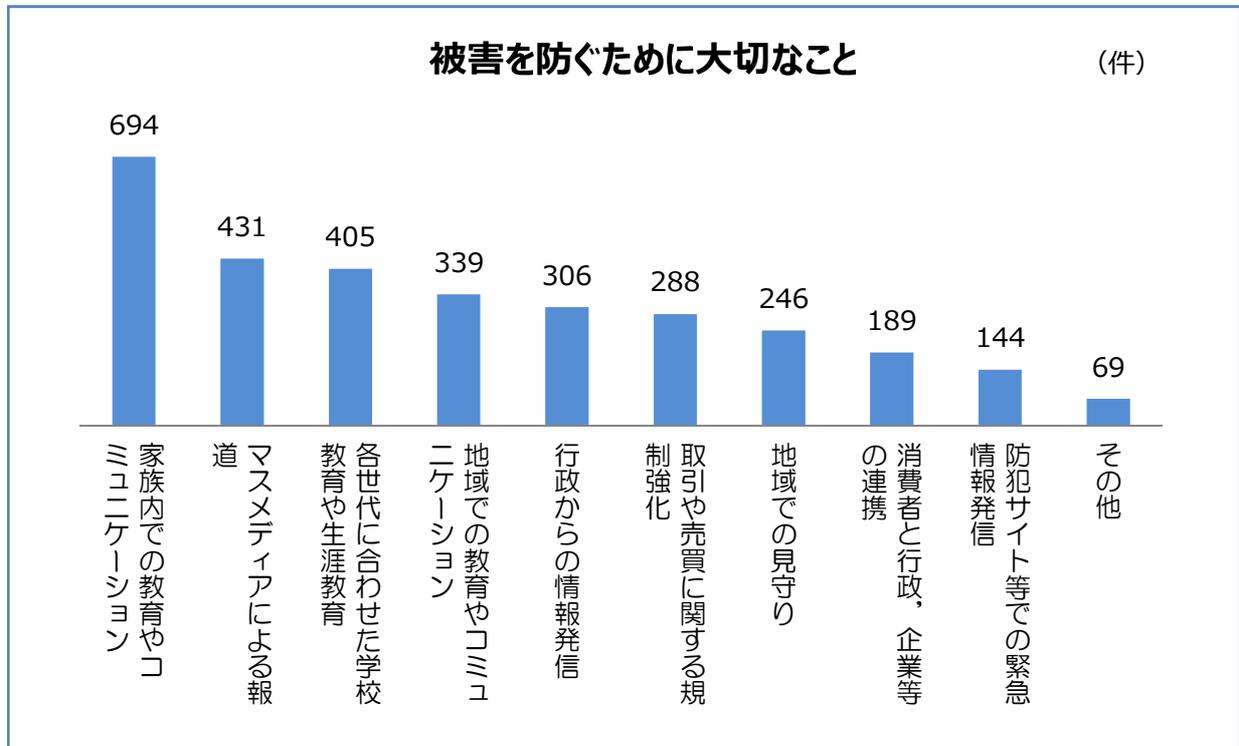
受け取りたい方法の1位から3位を合計すると、選択肢の中では「広報あしや」の836件が最も多く、次に多い「生活情報誌、パンフレット、チラシ」の482件を大きく引き離しています。その次に多い「自治会・マンション管理組合などの掲示板」が403件と以降の項目には大きな差がありません。意識しなくても接する機会の多い順に選択されています。

一方「学校での講演や授業」が144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と思われる年代の比率が高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？（大切だと思う順番に3つ選択）



その他には次のような意見が挙げられています。

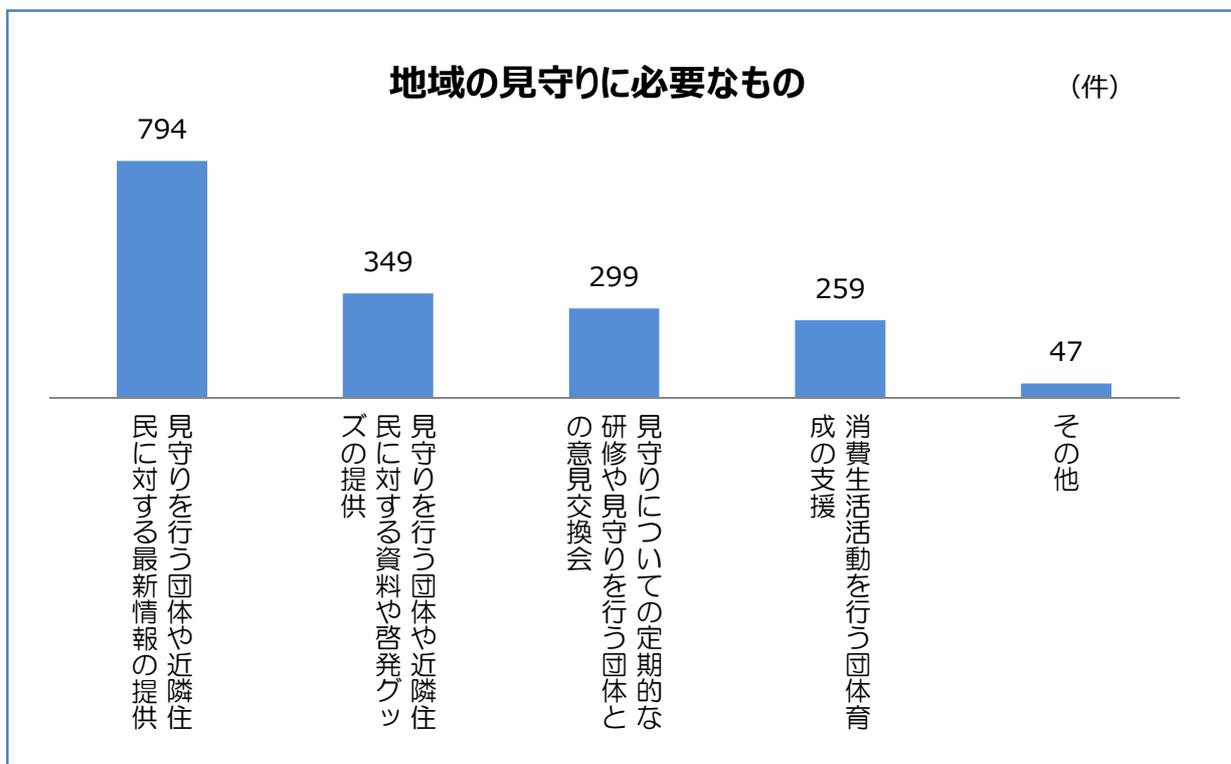
道路WEBカメラが必要
単身高齢者への行政からの声掛け。1年1回程度までありと思う。
行政が市民全員を守るつもりが必要
定期的に学校又は市からのアンケートなどで現状の調査をして、意識付けだけでもしてほしい。
直接個人に届く手段で行政指導を。被害者にも講習義務を。
規制強化してもぬけ道はできるので被害回復の方に力を入れて欲しい。返品、解約など一度、悪質商法業者に関わったら何年たっても、手を変え執拗に連絡がくる。情報を発信したなら、有る程度の責任をもってもらいたい。
隣家の悪徳工業者を発見し撃退した。
時折詐欺的な電話がかかってくるが、話をする前に切っている。
見守りボランティアなどの集会を積極的に行い、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。
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。情報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）を身に付ける必要がある。

「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 431 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？次の中からいくつかもお選びください。



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

近隣住民間の情報交換、コミュニケーション、コミュニティの形成

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。例えば集会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し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

周囲の人と普段からコミュニケーションをよくとっておくこと。
不審者などを発見した場合の連絡先など、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。警察に連絡することに躊躇する方は結構いると思う。民生・児童委員の活用も必要だと思う。
気が付いた事を小さな事でも気軽に知らすことができ、情報を集める場所の設置
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」と言われると困る。
見守りを行う団体
自治会などでチラシの配布など
既に見守りを行ってくれ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。
最近悪徳業者は減ったが、昼間一人の高齢者は要注意。近所の見守りが大切
個人個人が見守れば良い。
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。
見守り人の数
お互いに支え合う心
隣人（人）に対する関心
他人事と思わないこと。
電柱カメラ。防犯カメラ
子どもをひとりにさせない。
銀行、郵便局、市役所などの声掛けは価値がある。
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など
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
規制強化と企業への罰則
沢山あって記入しきれない。
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、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。

その他、消費生活に関する意見

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。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う。
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、契約の仕組みなど、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っている。
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。ニュースを見ていると子どもの頃から「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る。
若いうちからの教育が重要と考える。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う。
家族で見守ることが一番だと思う。
何事も楽をしながら収入があるはずがない、と言う事を胆に銘ずる事を早くから教える時代のような気がする。

学校教育
悪質商法や犯罪に関して、親が子ども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いた。子ども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けるとありがたい。
小学生や中学生に注意喚起することも有効だと思う。
問 8 の『情報通信』の適切な活用については 15 歳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。
もっと小学校や中学校で道徳を教えて欲しいと思う。
学校で知らない人を見たら「ドロボー」と思え的な教育をしている限り、地域もしくは大人が子どもを見守る事は難しい気がする。本来、子どもは地域のコミュニティで育てるものと信じており、子ども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る。もちろん危機管理も大切だが、人とのつながり、きずなの大切さも学校で教えて欲しい。
教育現場にて、進化し続ける悪質商法を都度教える。一年に一度だけでなく。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>自分自身はそれなりの知識をもっているが、子ども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、子ども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>個人情報に厳しすぎて、町内近所でも交渉が薄くて淋しい国になった。地区で行事しても集まらない状況。余りにも個人主義を育て過ぎた。小学校の教育から見直す時代だと思う。(社会性、協力性等々)</p>
<p>小学生の頃から十分に教育する方が好ましいと思う。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だから、常日頃からくり返し教育する方がよいと思う。(また別に老人会などでも話を持ち出してみる事が大事)</p>

<h2>経験や実感から</h2>
<p>インターネットや通信など、形のないものの取引はとてわかりにくい。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ました。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</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た。市内の情報も入りにくくなっている。芦屋市内の全体の活性化を望む。</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>
<p>健全な消費生活をおくれる様、子ども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、実践できる力付ける人・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。</p>
<p>問7(消費生活の知識をどの時期に知るのがいいか)は1つ選ぶのではなく、2つ選ぶにすべき(学校教育と社会人)。問11(地域の見守りには何が必要か)の「見守りを行う団体」があることを初めて知った。団体を作ればよいというものではない。むしろ問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>
<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目にふれさせる、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>学校や企業などまたはマスメディアなどを通じて、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つてもらうと思う。市の広報紙なども良いがきちんと読んでいない人も多いかと思う。</p>
<p>諸規制を強化すれば、それをすりぬける対策が講じられ、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</p>
<p>常に情報に気を付け、日常生活の中で気を付ける様にしたい。</p>

<p>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。固定電話も携帯メールも何でも情報が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。</p>
<p>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。今後高齢化社会の割合が増すに連れ、「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かも含め検討いただきたい。</p>
<p>いちごっこになると思うが、早急に事例の情報を周知させること。相反するが、「^{あつもの}糞に懲りて^{なます}膾を吹く」ようなことになりがち。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</p>
<p>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り高額に思える。</p>
<p>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。</p>
<p>ことが起きると自己責任と思い、こんなにいくつもの相談窓口があるとは知らなかった。長年にわたり活動しているようだが、伝える側、受け取る側、原因はどちらにあるのか。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いる。</p>
<p>今迄トラブルに巡り遭わなかったのが幸い。今後も意識的に注意深く生活したい。何かあったらセンターに相談する。</p>
<p>マイナンバーが使用される事によって、高齢者や子ども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。知らないままに自分の個人情報が使われてい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</p>
<p>訪問詐欺の話もよく聞く。怪しい電話や訪問者も多く色々住みにくい社会。消費者としてだまされないよう情報を提供してほしい。食品の横流しなど、消費者として不安なことが多い。きちんとした社会になるよう手を打ってほしい。</p>
<p>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る。注意喚起してほしい。</p>
<p>電話での勧誘や売り込みが毎日の様に有り、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いる。</p>
<p>最近訪問販売（インターホンを押してくる）や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る。他の人がどんな対策をしているのか知りたい。かなり頻繁で不安</p>
<p>いろいろ周りの人にお世話になる年齢になった。市からの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で心配。何でも恥ずかしながら市役所へたずねに行きたいと思うが勇気がいる。</p>
<p>市内のスーパーで買物するが税抜き価格表示。隣町の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。</p>

<p>生活でのあらゆる観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、子ども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る。</p>
<p>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）また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。また、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（遅延利息など）の計算を学生にさせながら教えてほしい。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るので、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。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。子どもには、インターネットの使い方や注意点をよく説明して欲しい。</p>
<p>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。</p>
<p>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る。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。</p>
<p>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る。学校にいる間にも学ぶが、年をとってから今一度学ばねばと思う。</p>
<p>留守番電話が応答する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る。</p>
<p>最近、高齢者に高額な補聴器を買わせる被害を聞く。高いからといって良いとは限らないそうなので、業者の口にはのらないような啓発をしてほしい。情報は子どもなら学校、高齢者は利用の多いコンビニ、スーパーなどにポスターなどを貼るなど。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。</p>
<p>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、消費生活センターによりクーリングオフできた。自分だけは被害に遭わないと思い込んでいたと思われる。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、気を付けなければと思う様だった。ただ、詐欺のパターンが変わると、わからなくなるのは年のせいなのか。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う。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う。</p>

高齢者など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）に勤務している。そのため、悪質な被害に遭い大きな損失を被った高齢者や障がい者を目の当たりにする。消費生活センター及び芦屋市の活躍に期待している。

<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。単独者に税金などの負担だけをかける国にも責任がある。リフォームで被害をう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>年齢を重ねる老人家族（家庭）になると、どうしても世の中の動きや日々の社会から離れた感がして気おくれする。淋しいと思うと同時にはずかしく思っている。</p>
<p>高齢の身でこの芦屋市にお世話になることになった。まだ日も浅いので不安に思うことは病院を探すことだが、だんだんと慣れてくると思う。送迎バスにのると、どこを見てもよく清掃されていて、きれいな町並みを見て、すばらしい市だと感心する。芦屋市にどんな地域があり、どんな活動をしているのか、市の広報紙などで知りたい。</p>
<p>私は今年 90 歳 1 人暮らしなので、大きな買い物その他ほとんどしない。今の所、頭の方は大丈夫なので、お金の事については全部自分でしている（食事などは別）</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、行政の広報活動、地域での協力、関係企業からの広報、市会議員を中心とした広報活動が必要。とにかく草の根まで行き渡る宣伝が大事</p>
<p>スーパーの宅配を重宝している。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る。</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または禁止することが重要</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，口こみなど）</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。安くなるから契約したのに，実際は高くなっていたなどがある。</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いない子どもが増えると思う。</p>	
<p>自分の身は自分で守る生活を十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＝愚か者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たない。他の人や組織に責任を押し付けない事。子ども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う。

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う。

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 地域での見守りにあたり何が必要か、の地域での見守りとはどのように行うのか。

芦屋はいいところだが、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らない。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。

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、いつも建てもものや回りを巡回している人がいる。ごみや缶など落ちているのを拾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う。こういう人がいるだけでも家の見守りになると思い、いつも感謝している。

自治会、防災会、防犯会活動を通して、キメ細かい情報発信と見守り、井戸端会議をすすめる。美化運動など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、また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。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か。「見守り」という言葉をよく目、耳にするが見守りでなく「助けて欲しい」のではないか。

見守りを行う団体が何かわからない。

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か。

一番必要な事は隣・近所の方々との情報交換。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るが、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。子ども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う。何とか今以上に被害が多くならないよう、市の方からも何らかの対策をお願いしたい。被害者の中には被害に遭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する。

地域での見守りはボランティアで活動されている。日常生活での交流がもっと活発になればと思う。老人の独り暮らしを小・中学生が定期的に訪問して「見守り」支援が出来れば、話し相手にもなり、子ども達にとっては色々な知恵や発見があると思う。交流の場を行政指導で作ってほしい。街づくりをそれぞれの町別にしていくと芦屋市全域が魅力的な街になると思っている。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る。自治会長がとても献身的に活動している。しかし、子ども会からの役員は有職者（母）も増え、なり手がいない。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。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だが、これからは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。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う。

広報「あしや」について

インターネットによる情報通信（携帯電話など）であふれる情報の中から、正しい情報を見極める知識が必要な世の中。青少年から高齢者まであふれる情報に埋もれている。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う。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望む。

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」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。新聞をとっていないなくても、市民全てに配布すべき。

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う。

様々な情報を知ることが大事だと思う。情報を流す方法は受け取る側の幅が広いので難しいとは思いますが、機会がある度に流して頂けると（あきらめずに…）とても助かる。子ども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も有効。私も目や耳を大にして気を付ける。

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う。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などを記入するのはどうか。

<p>消費生活（そもそもこの言葉の意味する事が曖昧）、日常的なものだと食料品、衣料品、雑用品など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と思う。研修や資料啓発グッズなど必要を感じない。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つ。</p>
<p>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。駅のホームで大きく掲示など。</p>
<p>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う。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。被害者によるトークイベントなど開いてみてはどうか？下世話な案だが、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う。（危機感というよりもやじ馬根性で）</p>
<p>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くが、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う。またSNSも高齢者には不向き。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う。</p>
<p>子どものゲームなど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思いますが、定期的に子育て世代への調査・アンケートで子どもに確認したりする意識を持たせてもらえると助かる。最近は親のITの格差が進んでいて、パソコン通信のことなども全く知らない方が多くいるので、ただ話をするだけでは伝わらないことが多く困っている。市のイベントなどもあればぜひ週末に行ってほしい。</p>
<p>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。</p>
<p>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、ケアマネージャーやヘルパーが言葉で伝える、病院の看護師、受付での待ち時間に注意啓発の5分勉強会をするなど、無意識に情報が入ってくる状況を作る必要があると思う。</p>
<p>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て欲しい。</p>
<p>平日での講話は出席できない人も多く、不公平感がある。市民全体に情報が行き渡るよう工夫が必要。色々な手口や会社名なども教えてほしい。</p>
<p>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、また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う。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などと連携して啓発運動をやって欲しいと思う。私は特に学校給食の納入をやっているので、煙草は絶対市内で買うとかの小さなお返しを心がけている。</p>
<p>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う。</p>

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るが、すべておこりうる事を想定して生活はできない。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もらえ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携。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ない。町内会の掲示板への展示など。人の目に付くところへもっとすることが必要。私はよく散歩中に掲示板をチェックする。
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来た。有難い事だと思っている。
消費生活に関する事件、事故などの情報をとても大切だと考える。こういった情報も周知頂けたらと思う。(すでに発表などがあれば、そういった情報もアナウンスがあると助かる。)
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。
消費生活センターなど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など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、また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まで効力があるのか。大きい声の方が通用するのでは、と疑問を感じたので、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もらったが、上記のようにも感じた。心強い存在。
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らない。
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う。
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は、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う。
消費生活センターに一年前相談した。助けてもらった。
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などを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で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う。悪徳商法などには合理的だが、クレー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。
芦屋市消費生活センターからの発信を増やしてほしい。PRが不足していると思う。市民センター制度の充実は無効。

消費生活センターを知り一市民として安心した。それと共に、より質の高上を願って居る。
どういったことが相談できるのか、やさしく対応してくれるのか、不安の方が大きい。事務的にそんなことで相談に…と言われるのでは…。そんなイメージある。具体的な例とかをかけた案内をしてほしい。

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どもがいる。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。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。
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 1 週間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う。（農薬がどれ位使われているのか不明）その他芦屋の水道水に不安がある。（時々白く濁っているので飲料用にはミネラルウォーターを使用している。）
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う。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。
人体に害がある可能性がある物質が飲料，ジュースやガムなどの菓子類に入っているのではないかとと思う。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な施策を望む！
消費生活とは関係ないが，最近とみに増え続けているカラスの駆除をお願いしたい。
消費生活がどうか分からないが，祭りが明日あるから寄付してほしいと 2 人組の男性が来て，1,000 円寄付したが，次の日祭りはなかった。違う地域ではやっていたが…ゴールデンウィークと秋と 2 回もやるのかと思ったが「領収書はいいですね」と言われた。気のせいかどうか分からないが，不思議に思った。回覧を前もって回して欲しい。

<p>ゴミを捨てるダストボックスが無くなると、ゴミ収集車で渋滞になる。車のせいで子ども達や高齢者の交通事故が増える。車、ガソリン代、ゴミ焼却など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ども達に守ってあげたい。</p>
<p>夜道で暗いところがある。防犯上外灯の設置をお願いしたい。外灯番号 07-144 の道路側階段付近。</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>街を歩くと自転車の年寄りが多いのに驚く。事故につながる様な危ない走行をしている人を見かける。自転車にも年齢制限をするべきだと思う。</p>
<p>防犯カメラの増設を希望。</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、芦屋市に相談したらと紹介されて、弁護士の方か何か忘れたが専門の方が来て相談したが、「ご家族の方に相談してみても」という回答だった。相談できないから来ているのではないかと疑問だった。その後すぐに色々な法律事務所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か？もっと本当の専門家の配置を願う。</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。手続きに行った者勝ちの様な気がする。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ない。議員数もっと減らしてもいいのではないか。</p>
<p>生活に必要な情報をもっと発信してほしい。</p>
<p>行政には大いに期待している。期待が失望に変わらない様がんばってもらいたい。</p>

<h2>消費生活行政についての考え方</h2>
<p>税金のムダ使いだと思う。（個人の問題のため）</p>
<p>基本は自己責任。芦屋は生活サービスはこんな事しか考えていないのか。他の市町村をもっと研究してほしい。切手や紙がもったいない。</p>

<h2>この調査について</h2>
<p>S N S の意味がわからない。説明がほしい。</p>
<p>もっと心のこもった調査をしてほしい。統計ありき。</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対処をすることなのか、周知した方が良いと思う。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 категорияに入ることに驚いた。また、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ない。焦点がわからないままアンケートは終わってしまった。

消費生活に関する意識調査

【調査ご協力をお願い】

商品やサービスが使いやすく便利になる一方、消費生活のトラブルは以前よりも複雑なものになっています。また、高齢者を狙った悪質商法や犯罪が非常に多くなるとともに、小学生が多額の被害にあうなど、被害者の年齢層も広がっています。

このような状況を踏まえ、本市では消費者自身が複雑な契約、悪質な勧誘に対しての正しい知識を持ち、慎重に対応することで消費生活トラブルや被害を防止できることを目指し、消費生活の安定と向上を目的として「消費者教育推進計画」を策定します。

この調査は、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もので、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人の方を対象に実施するものです。調査は無記名とし、ご回答いただいた結果は個人が特定されないよう統計処理をいたします。集計・分析結果を今後の消費生活行政の資料とさせていただくほか、ホームページで公開します。

お忙しいところお手数をおかけして申し訳ありませんが、意識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。

平成28(2016)年1月

芦屋市

【ご記入にあたってのお願い】

- 宛名の方がご記入ください。
- 黒のボールペンまたは濃い鉛筆でご記入ください。
- お答えは「1つ」「いくつでも」などの表記に従って、該当する番号に丸印をつけるか口内に☑をつけてください。(一部、記述をお願いする設問もあります。)
- 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2月12日(金)までにポストにご投函ください。
- この調査資料の利用に当たっては、芦屋市個人情報保護条例の規定に基づき適正に行います。調査内容については、この調査以外の目的に使用することはありません。(集計後は責任を持って、調査票等を破棄します。)
- この調査に関するお問い合わせは下記までお願いいたします。

芦屋市市民生活部経済課消費生活係 電話 38-2179 / FAX 38-2176

消費生活に関する意識調査

これは、消費生活についての意識調査票です。

英語版の調査票、またはふりがな付きの調査票が必要な場合はご連絡ください。

芦屋市市民生活部経済課消費生活係 e-mail keizai@city.ashiya.lg.jp

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:

Ashiya City Citizen's Livelihood Department Economics Section

Consumers Affairs Subsection

e-mail keizai@city.ashiya.lg.jp

I あなた（回答者）についてお聞きします。

◆1 あなたの年齢は、以下のうちどれにあてはまりますか。

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

◆2 あなたの性別は、以下のうちどれにあてはまりますか。

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

◆3 あなたは、現在、どちらにお住まいですか。次の中から1つだけ選んで○印を付けてください。

- | | | | | |
|----------|-----------|----------|----------|----------|
| 1. 奥山 | 2. 奥池町 | 3. 奥池南町 | 4. 六麓荘町 | 5. 朝日ヶ丘町 |
| 6. 山手町 | 7. 山芦屋町 | 8. 岩園町 | 9. 東山町 | 10. 東芦屋町 |
| 11. 西山町 | 12. 三条町 | 13. 翠ヶ丘町 | 14. 親王塚町 | 15. 大原町 |
| 16. 船戸町 | 17. 松ノ内町 | 18. 月若町 | 19. 西芦屋町 | 20. 三条南町 |
| 21. 楠町 | 22. 上宮川町 | 23. 業平町 | 24. 前田町 | 25. 清水町 |
| 26. 春日町 | 27. 打出小槌町 | 28. 宮塚町 | 29. 茶屋之町 | 30. 大榭町 |
| 31. 公光町 | 32. 川西町 | 33. 津知町 | 34. 打出町 | 35. 南宮町 |
| 36. 若宮町 | 37. 宮川町 | 38. 竹園町 | 39. 精道町 | 40. 浜芦屋町 |
| 41. 平田北町 | 42. 大東町 | 43. 浜町 | 44. 西蔵町 | 45. 呉川町 |
| 46. 伊勢町 | 47. 松浜町 | 48. 平田町 | 49. 新浜町 | 50. 浜風町 |
| 51. 高浜町 | 52. 若葉町 | 53. 緑町 | 54. 潮見町 | 55. 陽光町 |
| 56. 海洋町 | 57. 南浜町 | 58. 涼風町 | | |

◆4 あなたと同居しているご家族の構成は、以下のうちどれにあてはまりますか。

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

◆5 あなたの、現在の職業はどの区分ですか？次の中から1つだけ選んで○印を付けてください。

- | | | |
|-------------|------------------|-------|
| 1. 自営・家族従事者 | 2. 会社や組織に雇用されている | 3. 学生 |
| 4. 家事専業者 | 5. 無職 | |

◆6 あなたの現在の状況に当てはまるものをいくつでもお選びください。

- | | |
|--------------------------|---------------|
| 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. 1から5のいずれにも該当しない。 | |

◆7 地域などで仕事以外の活動をしていますか？次の中からいくつでもお選びください。

- | | |
|-------------------|-----------------------|
| 1. 自治会や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活動 | 4. 青少年育成愛護協会，防犯協会等の活動 |
| 5. その他（ | ） |

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？次の中からいくつでもお選びください。

- ① どこに相談していいかわからなかった
- ② 相談しても満足いく回答が得られると思わなかったから
- ③ 自分で解決できたから
- ④ 解決が困難だと思ったから
- ⑤ 被害金額が低いから
- ⑥ 時間がかかると困るから
- ⑦ 自分にも責任があると思ったから
- ⑧ 面倒だから
- ⑨ その他 ()

Ⅲ 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？

- ① 相談ができること、名称、場所をすべて知っている
- ② 相談ができることは知っているが、名称、場所は知らない
- ③ 名称、場所は知っていたが、相談ができると知らない
- ④ 名称のみ知っている
- ⑤ 知らない、わからない

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が、利用したことはありますか？

- ① 利用したことがある
- ② 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
- ③ 閲覧や貸出しを行っていること自体を知らなかった

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。

- ① 訪問販売や通信販売などの注意点について
- ② 契約についての基礎知識
- ③ 詐欺的な悪徳商法の手口など
- ④ 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
- ⑤ 電化製品などの事故について
- ⑥ 食品の安全について
- ⑦ 環境に配慮したグリーン購入について
- ⑧ 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
- ⑨ 新しい洗濯表示などの最新の商品知識
- ⑩ その他 ()

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。

- ① 小学生の時に学校で
- ② 中学生の時に学校で
- ③ 高校生の時に学校で
- ④ 社会人になったばかりのとき勤務先の研修で
- ⑤ 社会人になってから地域の集まりなどで
- ⑥ その他 ()

問8 平成29年4月1日以降、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つずつ○をつけてください。

	消費生活に関する知識													
	お金の計画的な使い方	商品や品質表示	商品の安全に扱うための決まり、洗濯・リサイクル等のマ	食の安全・安心	契約の意味や仕組み	携帯電話等を適切に活用できる基礎知識	情報通信(インターネット・)	個人情報保護についての基礎知識	トラブルの事例と対策	クレジットカード、電子マネー等金融の仕組み	訪問販売や通信販売などの注意点	詐欺的な悪徳商法の手口と対策	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知識	その他
記入例<あみかけ部分>														
①最も大切だと考える知識					○									
②2番目に大切だと考える知識										○				
③3番目に大切だと考える知識							○							
①最も大切だと考える知識														
②2番目に大切だと考える知識														
③3番目に大切だと考える知識														

その他(具体的に)
()

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。

	消費生活の情報を受け取る方法															
	市の広報紙「広報あしや」 (サンテレビデータ放送)	市のホームページ・まちナビ	市の掲示板	自治会・マンション管理組合 などの掲示板	談窓口	消費生活センターなどの相 談窓口	会	市民センターなどでの講演	SNSなど	地区集会所などでの研修会	チラシ	生活情報誌、パンフレット、 チラシ	学校での講演や授業 配布	学校での啓発チラシなどの 配布	芦屋市のイベント	その他
①最も受け取りたい方法																
②2番目に受け取りたい方法																
③3番目に受け取りたい方法																

その他（具体的に）

()

IV 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つずつ○をつけてください。

	被害を防ぐための方法											
	家族内での教育やコミュニケーション	地域での教育やコミュニケーション	各世代に合わせた学校教育や生涯教育	道	マスメディアによる報道	地域での見守り	取引や売買に関する規制強化	行政からの情報発信	消費者と行政、企業等の連携	防犯サイト等での緊急情報発信	その他	
①最も大切だと思う方法												
②2番目に大切だと思う方法												
③3番目に大切だと思う方法												

その他（具体的に）

()

