**「消費者教育・啓発」についてのアンケート**

**◆調査の目的**

大阪府消費生活センターでは、消費者トラブル・被害などに関する相談を受け付け、問題解決に向けての情報提供やアドバイス、あっせんを行っている。また、消費者被害の未然防止のため、府政だよりにおける高齢者向け特集の発行や消費者フェア・講座の開催などの消費者教育・啓発や事業者の指導を実施している。

このような中、「消費者市民社会」の形成に向け、消費生活に対する府民の意識等を調査すると共に消費者教育・啓発の効果を検証する。

**◆サンプル割り付け**

　国勢調査結果（平成22年）に基づいた、性・年代・居住地（4地域）の割合で割り付けた、15歳以上の大阪府民1,000サンプル

**◆質問項目**

【予備質問】なし

【本質問】22問

1. あなたが日頃、ニュースや情報を得ている主な媒体は何ですか。次の中から最もよく利用するものを一つ選んで下さい(ＳＡ)
   * 1. 新聞・雑誌
     2. テレビのニュースや情報番組
     3. インターネットのホームページ、ブログなど
     4. ＳＮＳ(twitter、facebook、line、インスタグラムなど)
     5. メールマガジン
     6. ラジオ
     7. 回覧板
     8. 自治体の広報紙など
     9. 近所の人など身の回りの人から
     10. その他(　　　)
     11. 特になし
2. 過去数年間で、話題となった政治や環境、教育、消費者問題、災害対策など社会問題等についての講演会やイベント等に参加したことはありますか。(ＳＡ)
   * 1. ある
     2. ない
     3. わからない・覚えていない
3. Ｑ2【1.ある】どのようなテーマの講演会やイベントに参加されましたか。次の中から最も印象に残っているものを一つ選択して下さい。(ＳＡ)
   * 1. 政治(参政権の年齢引下げ・ＴＰＰ・財政など)
     2. 環境(排気ガス・地球温暖化・みどりなど)
     3. 教育(教育格差・いじめなど)
     4. 健康・医療・福祉(健康づくり・高度医療・老後・子育てなど)
     5. 消費者問題(詐欺・悪質商法・商品事故（リコール）、金融関係など)
     6. 雇用問題(ブラック企業・賃金格差・就職など)
     7. 防災・防犯(地震・大雨・空き巣対策など)
     8. その他(　　　)
     9. 覚えていない/わからない
4. Ｑ2【1.ある】それはどのような手法のイベントでしたか。（ＳＡ）
   * 1. 講演会・講習会など
     2. ワークショップ(討論会、グループワークなど)
     3. 参加型・体験型のイベント(ゲーム・クイズ、起震車など)
     4. 観覧型のイベント（展示会・フェア）
     5. 有名人、タレントの来るトークショー
     6. その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　）
5. 消費生活センターや消費生活相談窓口は消費生活に関する相談の受付や啓発事業の実施、関係法令に基づく事業者指導などを行う場所です。あなたは「消費生活センター」の取組内容を知っていますか。(ＳＡ)
6. よく知っている
7. ある程度知っている
8. あまり知らない
9. センター等の存在を知らない
10. あなたは「消費者市民社会」という言葉の意味を知っていますか。(ＳＡ)

（注）消費者市民社会とは「消費者が個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会」のことをいいます。

例）消費者団体や市民団体等の活動に積極的に参加する（フェアトレード商品の購入、リサイクル運動に参加等）など、社会に配慮した行動をとる

1. よく知っている
2. ある程度知っている
3. あまり知らない
4. 聞いたことがない
5. あなたは「消費者ホットライン(188)」を知っていますか。（ＳＡ）

(注)消費者ホットラインは、全国共通の電話番号で、地方公共団体が設置している最寄りの消費生活相談窓口を御案内し、窓口の存在や連絡先を御存知でない消費者の方の、消費生活相談の「最初の一歩」をお手伝いするものです。

* + 1. 知っている
    2. 知らない

1. あなたはこれまで、学校や地域・職場などでの消費生活に関する授業やセミナーなどを通じて、あるいは、独自に書籍やウェブサイトなどを通じて、消費者問題を学んだり、消費者教育や啓発を受けたことはありますか。(ＳＡ)
2. ある(Ｑ９へ)
3. ない
4. Ｑ8【1.ある】どのような形式のものでしたか。当てはまるものをすべてご回答ください。(ＭＡ)
5. 学校での授業や行事
6. 行政主催の行事(イベント・講演会・講座など)
7. 地域団体等主催の行事
8. 職場等での行事
9. 独学
10. その他(　　)
11. 覚えていない/わからない
12. Ｑ8【1.ある】どのような手法でものでしたか。次の中から当てはまるものを全て選んで下さい。(ＭＡ)
    * 1. 講演会・講習会等（講師の話を聞くスタイルのもの）
      2. ワークショップ
      3. 参加型・体験型イベント(ゲーム・クイズ、エコ製品の手作り体験、地産地消の野菜クッキングなど)
      4. 観覧型のイベント（展示、ステージショーなど）
      5. 有名人やタレントのトークショー
      6. 書籍やパンフレット、ウェブサイトなど
      7. 覚えていない/わからない
13. Ｑ8【1.ある】どのような内容のものでしたか。次の中から当てはまるものをすべて選んで下さい(ＭＡ)
14. 契約のルールや取引のトラブルについて(クーリング・オフの仕方など)
15. 安心・安全な商品の選び方・表示の見方(食品など素材・添加物・使用方法)
16. 環境に配慮した生活(環境に配慮した製品の購入やゴミの減量、リサイクルの体験)
17. 情報通信の有効活用、安全確保(インターネット・携帯電話の安全な利用法)
18. 製品事故や取引被害にあったときの解決手段(相談機関の情報)
19. 家計の管理、生活設計
20. 消費者団体の活動紹介、参加型・体験型イベント
21. その他(　　　)
22. 覚えていない/わからない
23. 大阪府消費生活センターでは、大阪府広報紙『府政だより(10月)』にて消費者教育・啓発資料を配布しましたが、読まれましたか。(インターネット配信を含む)(ＳＡ)
24. 読んだ
25. 見かけたが、読んでいない
26. 資料の配布を知らなかった
27. 大阪府消費生活センターでは様々な啓発イベントを行っています。最近では、昨年11月5日に『大阪府消費者フェア』を実施しました。あなたはこのフェアを知っていましたか。(ＳＡ)　http://www.kanshokyo.jp/web/kouza/2016/fair.html
28. 知っており参加した
29. 知っていたが参加していない
30. 開催を知らず、参加もしていない
31. あなたは、どのような分野に関する消費者問題について最も関心を持っていますか(ＳＡ)
32. デジタルコンテンツ関連(アダルト情報サイト、オンラインゲーム課金、ＳＮＳ等)
33. インターネット接続契約
34. 携帯電話サービス
35. 金融関係（住宅ローン、フリーローン、消費者金融、投資商品など）
36. 健康食品や食品の表示などに関すること
37. 美容関連（美容医療、エステティックサービス、化粧品など）
38. 商品の安全性（製品事故、リコール情報について）
39. その他(　　　)
40. 関心がない・わからない
41. あなたは、どのような販売方法等に関する消費者問題について最も関心を持っていますか (ＳＡ)
42. マルチ商法・ネットワークビジネス
43. 架空請求（ワンクリック請求）
44. 訪問販売
45. 通信販売（インターネット通販、テレビショッピング、カタログ・チラシによる通信販売など）
46. 電話勧誘販売
47. 訪問買取
48. 投資商法
49. インターネットオークション
50. その他（　　　　　　　　　　　　　　）
51. 関心がない・わからない
52. あなたは消費者として、次のような行動を日頃どの程度心がけていますか。(表組)

|  |  |
| --- | --- |
| 普段、商品・サービスを購入する際、表示（商品に記載されている注意書きなど）や説明を十分確認して選んでいる | 1. かなり心がけている　２．ある程度心がけている　３．あまり心がけていない　４．まったく心がけていない　５．わからない |
| 初めて購入するものや金額の大きな買い物をする時は、その商品についてよく調べる(性能や評判、他社製品との比較)等、適切な行動をとるようにしている | １．かなり心がけている　２．ある程度心がけている　３．あまり心がけていない　４．まったく心がけていない　５．わからない |
| 個人情報の漏えいや知的財産権（著作権）の保護等について理解し、適切な行動をとるようにしている  （例：映画の動画の違法ダウンロードをしない等） | １．かなり心がけている　２．ある程度心がけている　３．あまり心がけていない　４．まったく心がけていない　５．わからない |
| 商品・サービスについてトラブルがあれば、積極的に企業に申立てを行う（例：お客様相談窓口に申し出る） | １．かなり心がけている　２．ある程度心がけている　３．あまり心がけていない　４．まったく心がけていない　５．わからない |
| ライフサイクルや将来の子どもの教育費や老後などを考慮したマネープランを考えている | １．かなり心がけている　２．ある程度心がけている　３．あまり心がけていない　４．まったく心がけていない　５．わからない |
| 消費者団体や市民団体等の活動に積極的に参加する（フェアトレード商品の購入、リサイクル運動に参加等）など、消費者市民としての社会に配慮した行動をとる | １．かなり心がけている　２．ある程度心がけている　３．あまり心がけていない　４．まったく心がけていない　５．わからない |

1. あなたは、今までに商品・サービスの購入や取引等で何らかのトラブルを経験したことがありますか。(ＳＡ)
2. 経験あり(Ｑ18へ)
3. 経験なし
4. Ｑ17【1.経験あり】どのようなことに関するトラブルでしたか。次の中から当てはまるものをすべて選んで下さい(ＭＡ)
5. マルチ商法・ネットワークビジネス
6. 架空請求（ワンクリック請求）
7. 訪問販売
8. 通信販売（インターネット通販、テレビショッピング、カタログ・チラシによる通信販売など）
9. 電話勧誘販売
10. 訪問買取
11. 投資商法
12. インターネットオークション

9.　その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

1. Ｑ17【1.経験あり】その際、誰(どこに)かに相談しましたか。相談していない方は「8.誰にも相談していない」を選んで下さい。(ＭＡ)
2. 消費生活センターや消費生活相談窓口
3. 家族、知人、同僚など身近な人
4. メーカー等事業者に直接伝えた
5. 商品・サービスの勧誘や販売を行うセールスマンや販売店、代理店等に伝えた
6. 弁護士や司法書士
7. 警察
8. その他(　　)
9. 誰にも相談していない（Ｑ20）
10. Ｑ19【8.誰にも相談していない】理由はなぜですか。次の中から当てはまるものを一つ選んで下さい(ＳＡ)
11. どこに相談すれば良いかわからなかったから
12. 面倒だったから
13. 被害額が少額だったから
14. 自分で解決できたから
15. 恥ずかしかったから
16. その他(　　　)
17. 覚えていない/わからない
18. 現在、平成27年度に全国の消費生活相談窓口で受け付けた購入商品やサービス利用での消費者被害・トラブル件数はで９２．７万件と報告されています。あなたはこういった事実についてどのように感じますか。(ＳＡ)
19. 常に慎重に行動する事が必要だと思う
20. ある程度気を付けて行動することは必要だと思う
21. 普段通り生活していれば(特別なことをしなければ)、トラブルに巻き込まれることはないと思う
22. トラブルに巻き込まれることは、ごくまれ(わずか)なため、気にする必要はない
23. わからない
24. あなたと住居・生計を共にする方(以下、同居家族)についてお聞きします。同居家族の状況として該当するものをすべてお選びください。(ＳＡ)
    * 1. 同居家族(子、親、配偶者等)がいる
      2. 同居家族がいない