

山梨県  
消費生活に係る県民意識調査  
報告書  
概要版

平成 23 年 8 月

山梨県 企画県民部  
消費生活安全課

# 1) 調査概要

## 1 調査の目的

県民の消費生活に係る意識や実態を把握し、施策の効果を検証するとともに、県民ニーズや地域の実情に応じて、今後の施策をさらに効果的なものとするため調査を実施した。

## 2 調査項目

- |                    |                  |
|--------------------|------------------|
| 1 回答者の属性           | 2 消費者問題への関心について  |
| 3 消費者問題関連の情報入手について | 4 消費者問題を学ぶ機会について |
| 5 消費者トラブルについて      | 6 行政相談窓口について     |
| 7 食の安全・安心について      | 8 行政に望むこと        |

## 3 調査方法

調査対象：山梨県在住の満 20 歳以上の男女

対象数：2,000 人

抽出方法：市町村別の選挙人名簿登録者数に応じて配分し、住民基本台帳から無作為抽出

調査方法：郵送配付・郵送回収

調査実施期間：平成 23 年 6 月 23 日～平成 23 年 7 月 7 日

調査実施機関（委託先）：株式会社 サーベイリサーチセンター

## 4 回収状況

発送数	有効回収数	有効回収率
2,000 件	936 件	46.8%

\*有効回収数：回収票から全く回答がないもの（白票）を除いた数

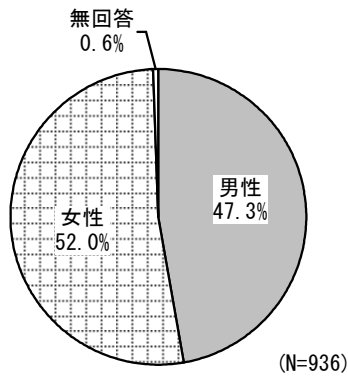
### ◆市町村別回収状況

	市町村名	発送数	有効回収数	有効回収率		市町村名	発送数	有効回収数	有効回収率
1	甲府市	446	196	43.9%	15	早川町	6	3	50.0%
2	富士吉田市	118	63	53.4%	16	身延町	37	16	43.2%
3	都留市	73	33	45.2%	17	南部町	22	10	45.5%
4	山梨市	87	47	54.0%	18	富士川町	39	24	61.5%
5	大月市	69	25	36.2%	19	昭和町	38	25	65.8%
6	韮崎市	72	31	43.1%	20	道志村	6	2	33.3%
7	南アルプス市	164	67	40.9%	21	西桂町	11	8	72.7%
8	北杜市	117	53	45.3%	22	忍野村	20	5	25.0%
9	甲斐市	165	79	47.9%	23	山中湖村	14	4	28.6%
10	笛吹市	163	73	44.8%	24	鳴沢村	7	3	42.9%
11	上野原市	63	34	54.0%	25	富士河口湖町	59	22	37.3%
12	甲州市	82	36	43.9%	26	小菅村	6	6	100.0%
13	中央市	68	38	55.9%	27	丹波山村	6	2	33.3%
14	市川三郷町	42	30	71.4%	28	無回答	-	1	-

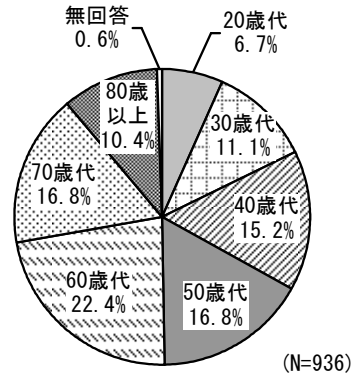
## 2) 回答者の属性

### I あなたご自身のことについて

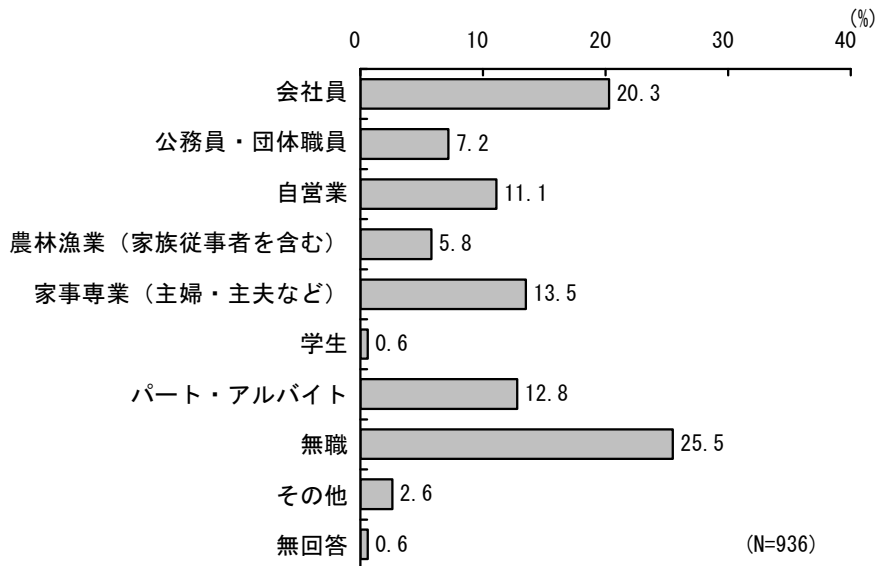
【性別】



【年齢】

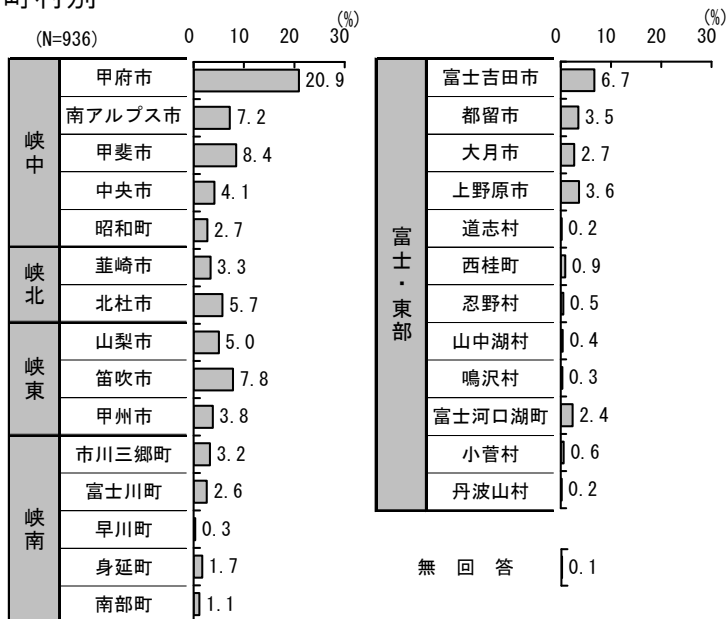


【職業】

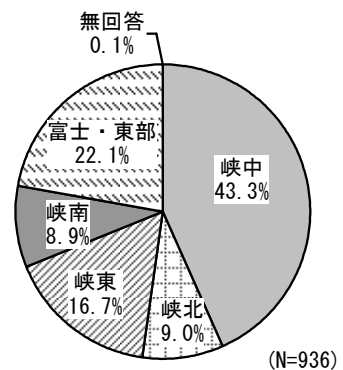


【居住地】

#### ◆市町村別



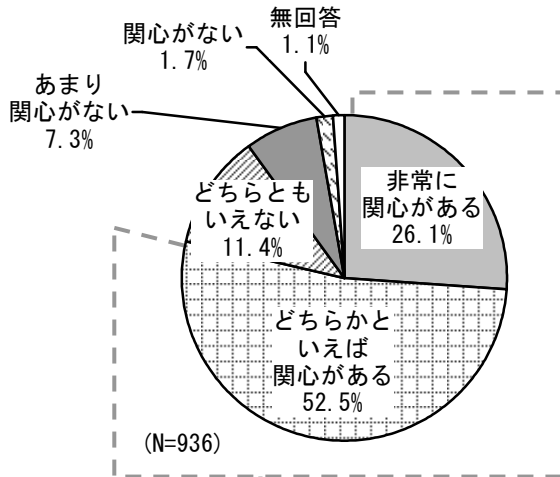
#### ◆地域別



### 3) 調査結果

#### Ⅱ 消費者問題への関心について

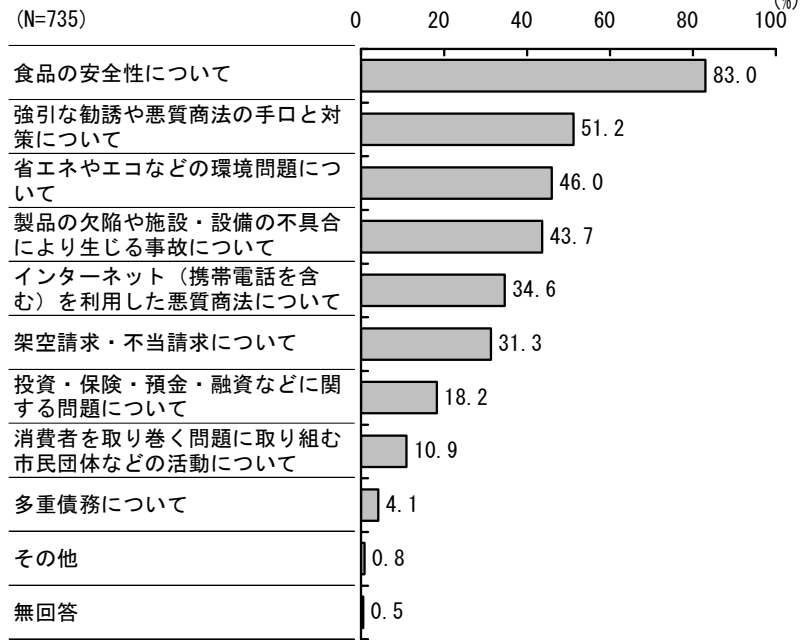
問1 消費者問題（悪質商法・製品事故・食品偽装など）について関心がありますか。  
（○はひとつ）



◆ “関心がある” 78.6%  
「非常に関心がある」＋  
「どちらかといえば関心がある」

◆ “関心がない” 9.0%  
「あまり関心がない」＋  
「関心がない」

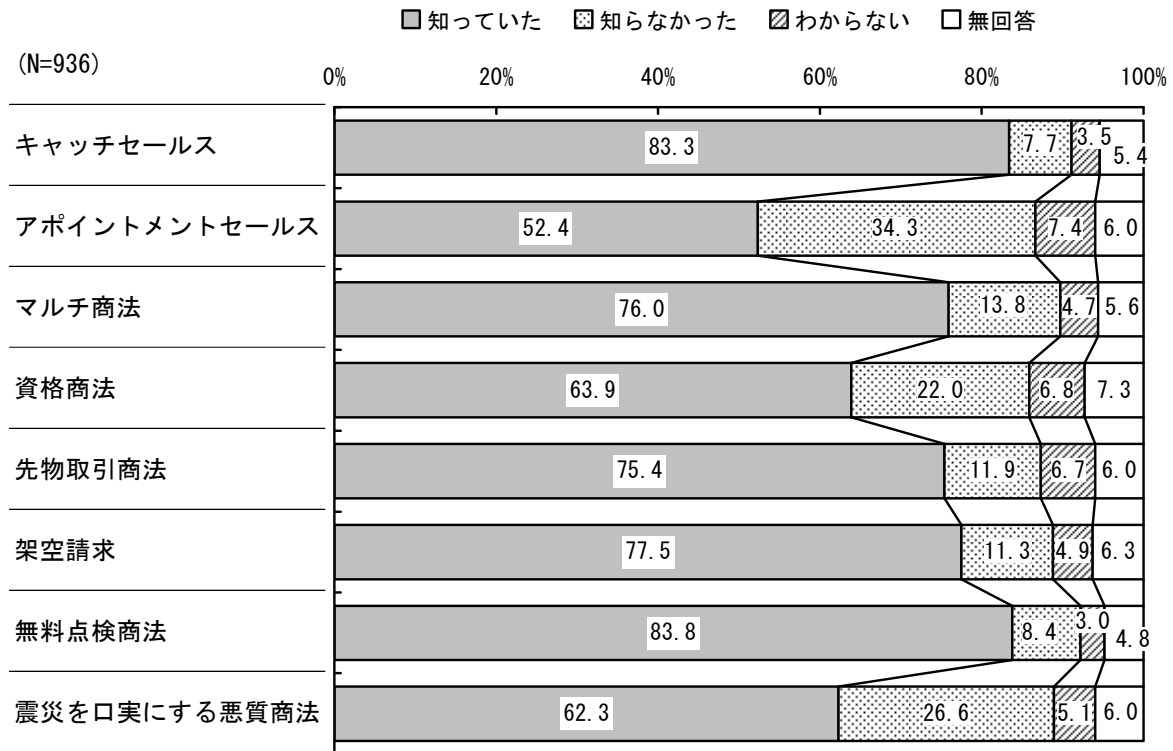
問1-1 次のうち関心のあるものはどれですか。  
（○はいくつでも）



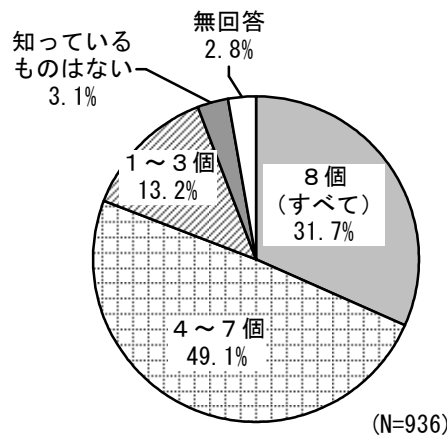
消費者問題への関心は、「どちらかといえば関心がある」が約半数で最も高く、「非常に関心がある」(26.1%)が続いている。両者を合わせた“関心がある”は78.6%となっている。一方、「あまり関心がない」と「関心がない」を合わせた“関心がない”は9.0%と1割に満たない。

“関心がある”と回答した人に関心のあるものをたずねたところ、「食品の安全性について」(83.0%)が目立って高く、「強引な勧誘や悪質商法の手口と対策について」(51.2%)、「省エネやエコなどの環境問題について」(46.0%)と続いている。

問2 次のような「悪質商法」などの手口について知っていましたか。(○はそれぞれ1つ)



◆知っていた悪質商法などの手口の個数

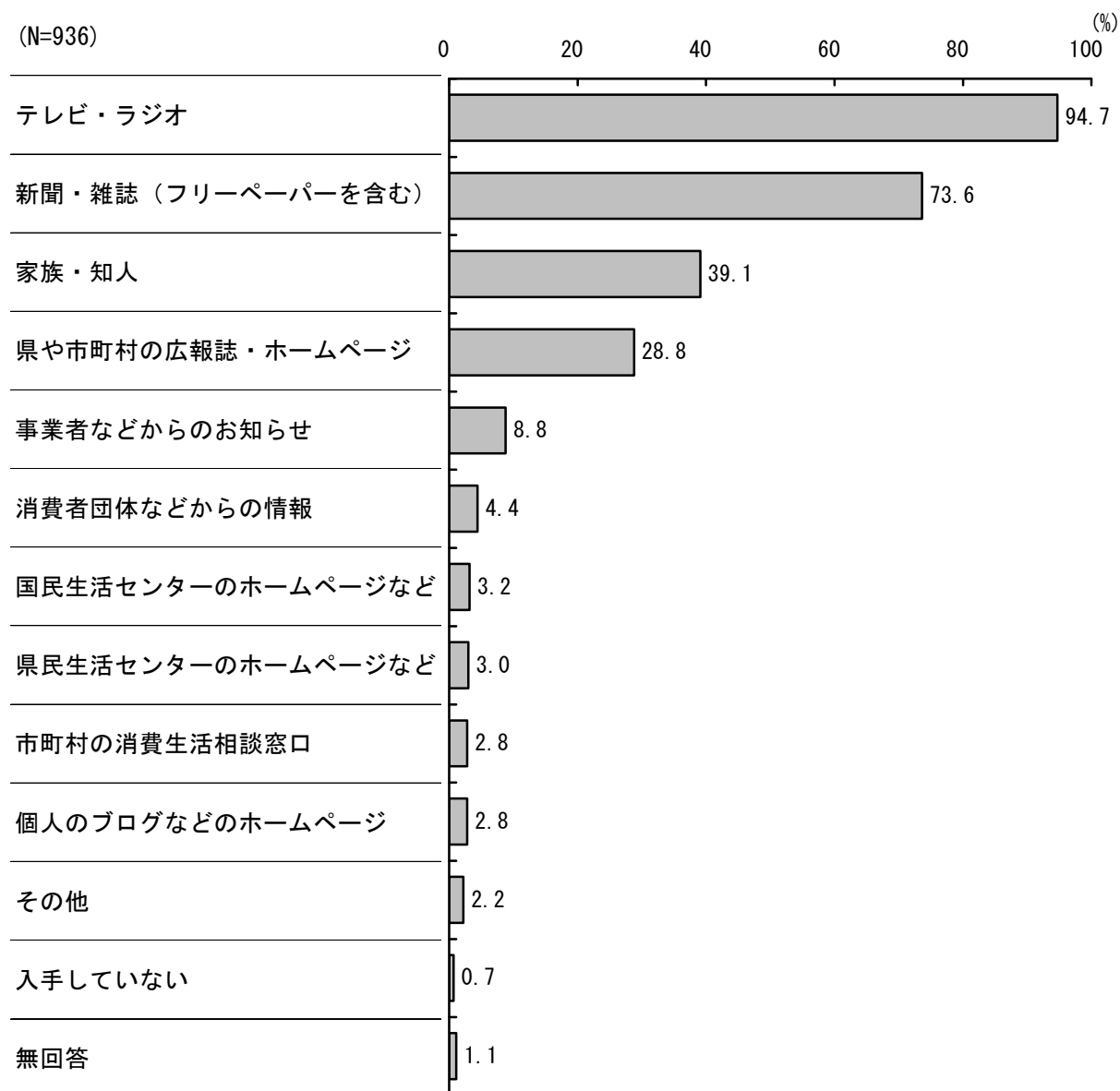


「悪質商法」などの手口は、『無料点検商法』(83.8%)と『キャッチセールス』(83.3%)において「知っていた」がそれぞれ8割以上を占め、『架空請求』(77.5%)、『マルチ商法』(76.0%)と続いている。『アポイントメントセールス』(52.4%)を除いては、いずれも6割を超えている。

知っていた悪質商法などの手口の個数をみると、「4~7個」(49.1%)が約5割で最も高く、「8個(すべて)」(31.7%)も3割を超えて高くなっている。「知っているものはない」はわずか3.1%となっている。

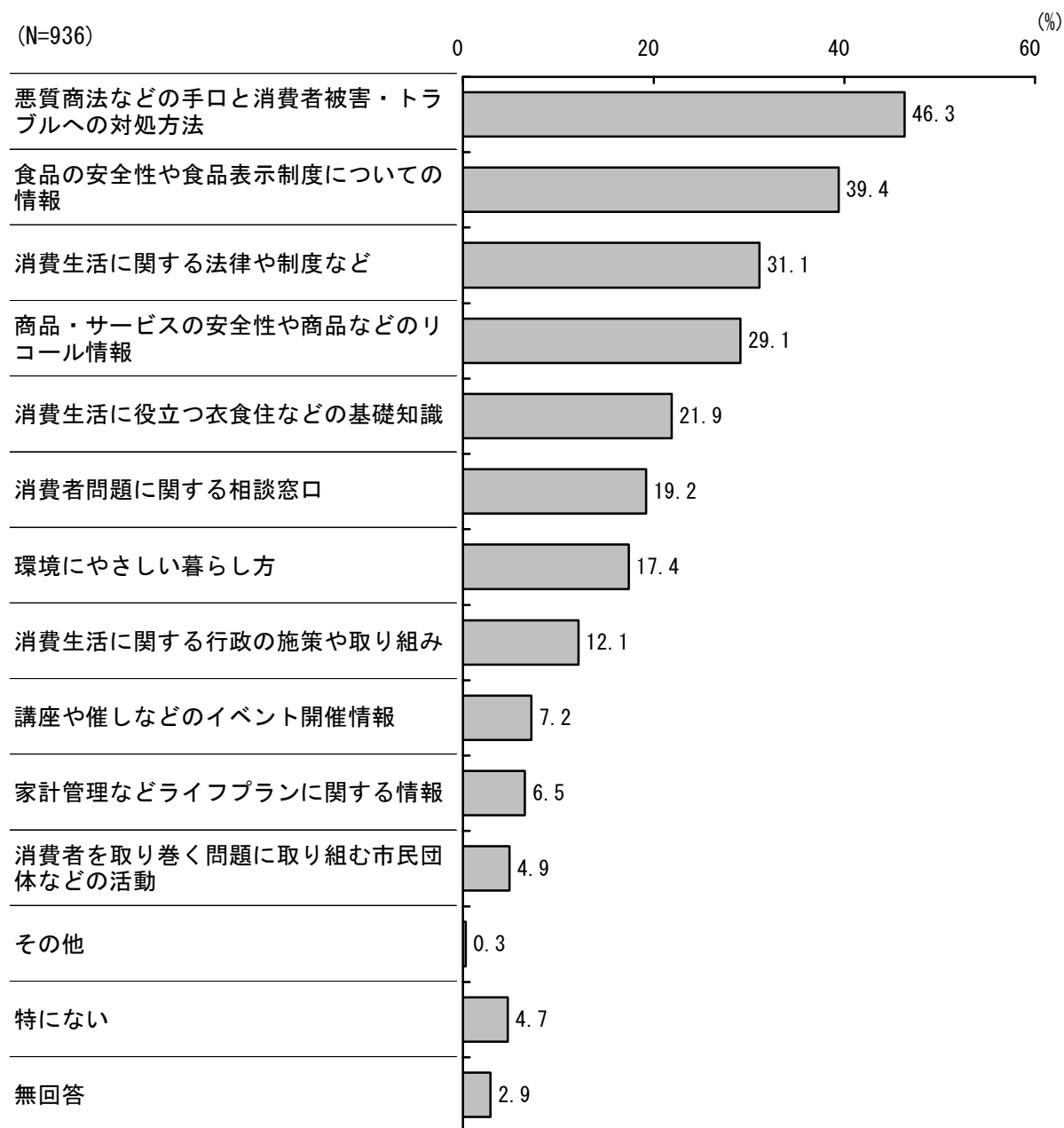
### Ⅲ 消費者問題関連の情報入手について

問3 悪質商法・製品事故・食品偽装などの消費者問題に関する情報を、主に何によって得ていますか。(〇はいくつでも)



消費者問題関連の情報入手先は、「テレビ・ラジオ」が94.7%で最も高くなっている。次いで、「新聞・雑誌 (フリーペーパーを含む)」(73.6%)、「家族・知人」(39.1%)、「県や市町村の広報誌・ホームページ」(28.8%)となっていて、上位2項目の媒体に集中している。

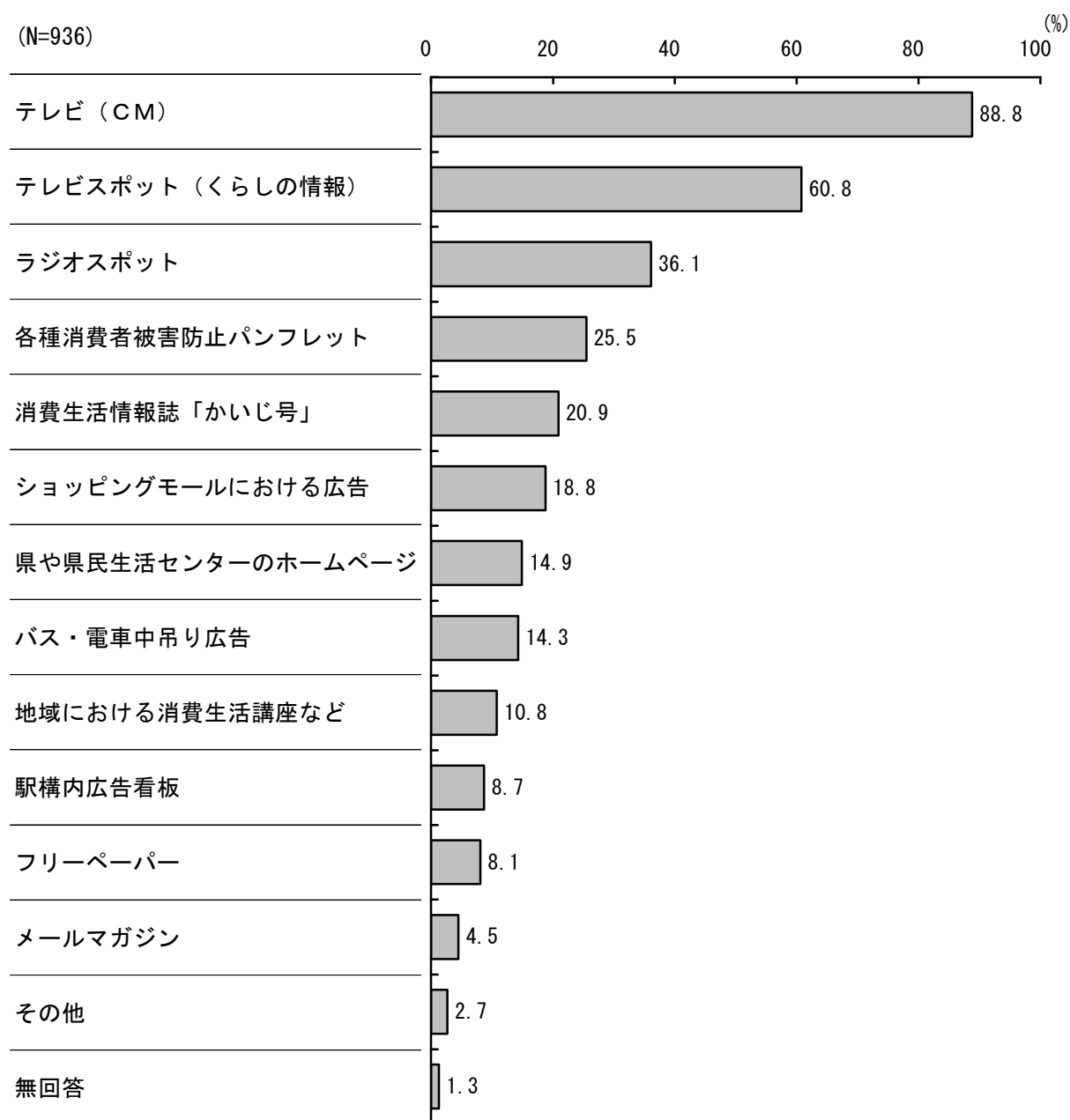
問4 消費生活に関して、主にどのような情報を得たいですか。(〇は3つまで)



消費生活関連で得たい情報は、「悪質商法などの手口と消費者被害・トラブルへの対処方法」が46.3%で最も高く、5割近くを占めている。次いで、「食品の安全性や食品表示制度についての情報」(39.4%)、「消費生活に関する法律や制度など」(31.1%)が高くなっている。

問5 消費者向けの情報提供手段で有効と考えられるものはどれですか。

(〇はいくつでも)

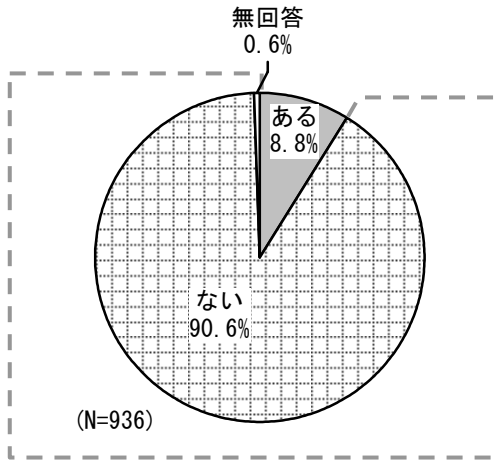


有効だと考えられる消費者向けの情報提供手段は、「テレビ (CM)」(88.8%) が約9割を占めて目立って高くなっている。次いで、「テレビスポット (くらしの情報)」(60.8%)、「ラジオスポット」(36.1%) が続き、電波媒体が上位3項目を占めている。

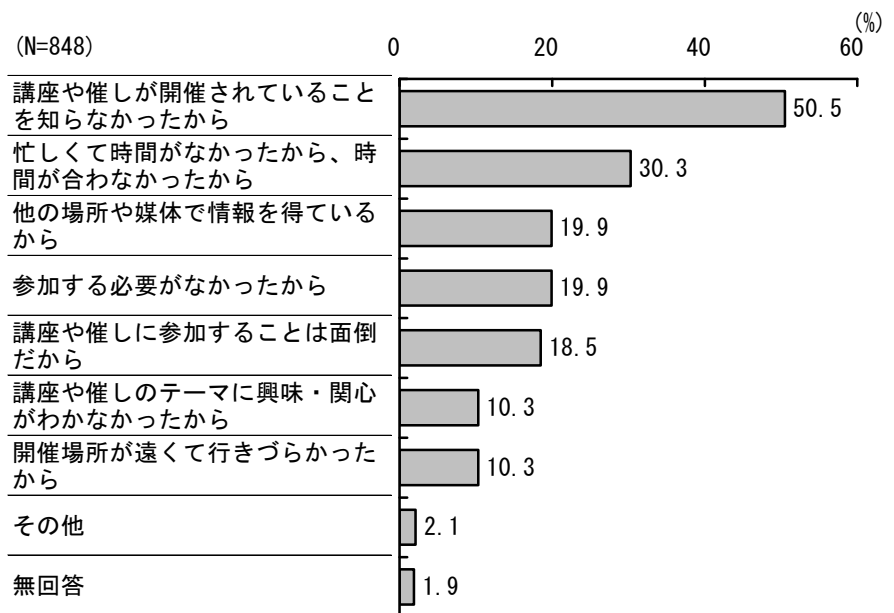


## IV 消費者問題を学ぶ機会について

問6 悪質商法・製品事故・食品偽装などの消費生活に関わる講座や催しに参加したことがありますか。(○は1つ)



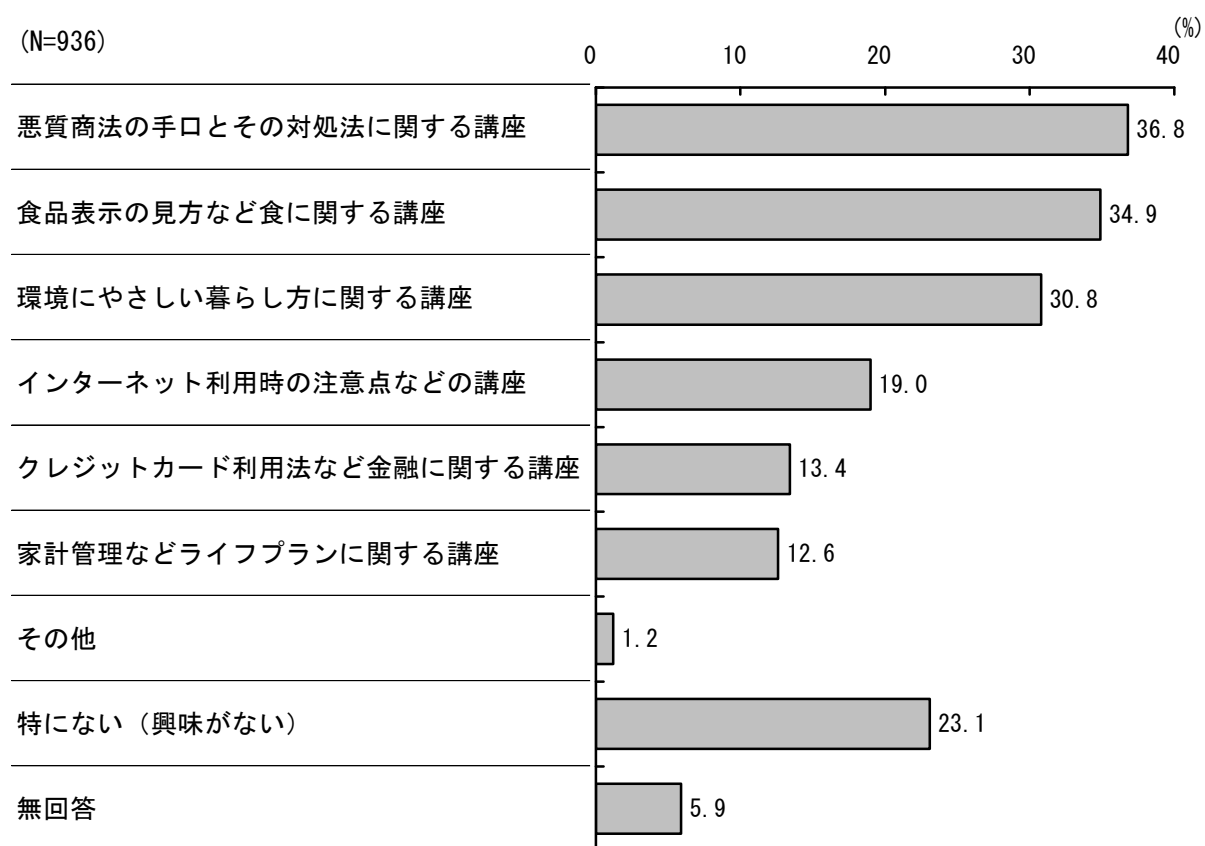
問6-1 参加したことがないのはなぜですか。(○はいくつでも)



消費生活関連の講座や催しへの参加状況は、参加したことが「ある」と回答した人は8.8%にとどまり、約9割が参加したことが「ない」と回答している。

参加したことが「ない」と回答した人にその理由をたずねたところ、「講座や催しが開催されていることを知らなかったから」が50.5%と約半数を占め、次に「忙しくて時間がなかったから、時間が合わなかったから」(30.3%)、「他の場所や媒体で情報を得ているから」「参加する必要がなかったから」(それぞれ19.9%)が高くなっている。

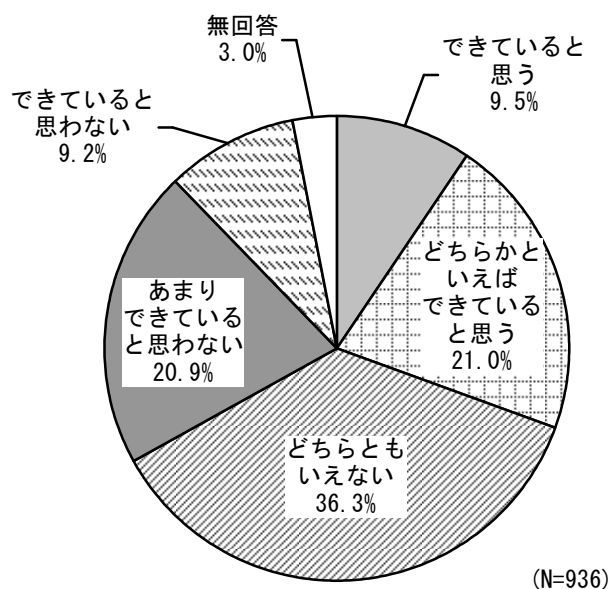
問7 消費生活のどのような講座に参加したいと思いますか。(〇はいくつでも)



参加したい消費生活関連の講座の上位3項目は、「悪質商法の手口とその対処法に関する講座」(36.8%)、「食品表示の見方など食に関する講座」(34.9%)、「環境にやさしい暮らし方に関する講座」(30.8%)となっており、いずれも3割以上を占めている。

## V 消費者トラブルについて

問8 あなたは、商品やサービスについて被害を受けた場合に、消費者救済の仕組みができていますか。(○は1つ)

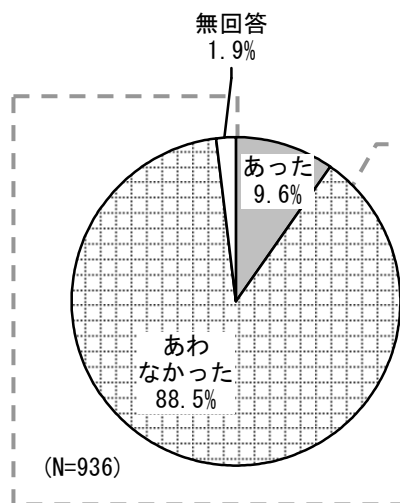


◆ “できていると思う” 30.5%  
「できていると思う」 + 「どちらかといえばできていると思う」

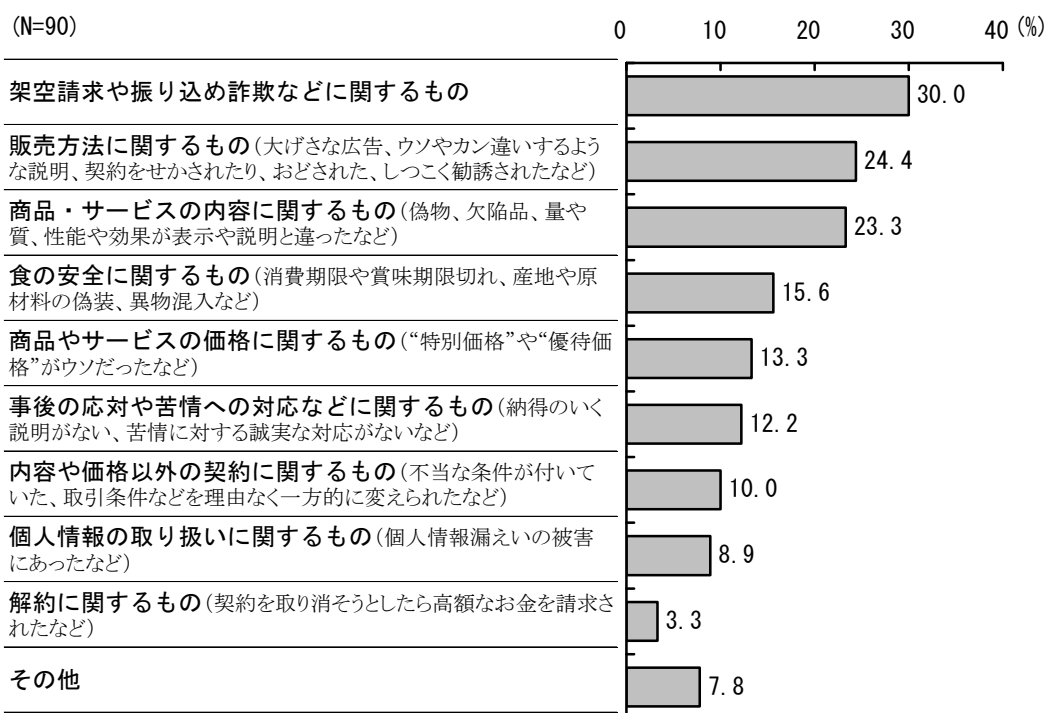
◆ “できていないと思う” 30.1%  
「あまりできていないと思う」 + 「できていないと思う」

商品やサービスについて被害を受けた場合に消費者救済の仕組みができていますか、「どちらともいえない」が36.3%で最も高くなっている。「できていると思う」と「どちらかといえばできていると思う」を合わせた“できていると思う”は30.5%、「あまりできていないと思う」と「できていないと思う」を合わせた“できていないと思う”は30.1%であり、ほぼ同じ割合となっている。

問9 ここ1～2年の間に、あなたは消費生活上のトラブルにありましたか。(〇は1つ)



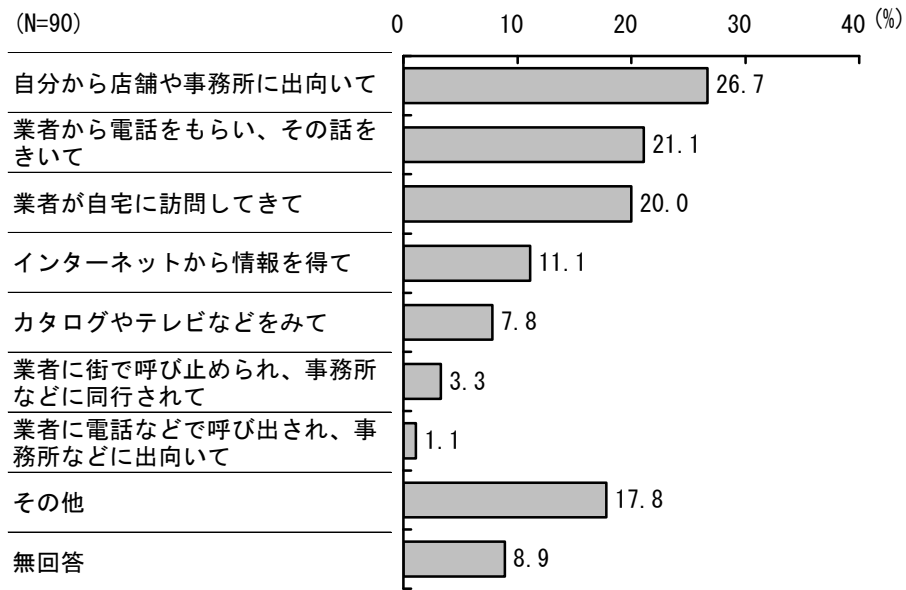
問9-1 それはどのようなトラブルでしたか。(〇はいくつでも)



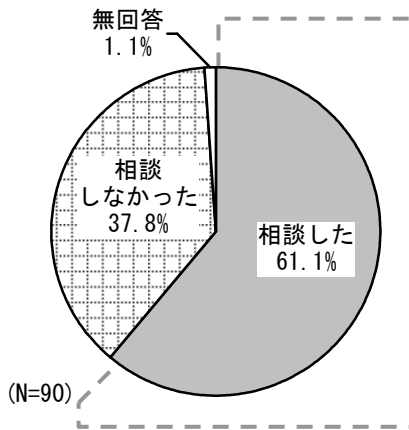
最近1～2年間における消費生活上のトラブルの状況は、トラブルに「あった」と回答した人9.6%、「あわなかった」と回答した人88.5%となっている。

消費生活上のトラブルにあった人にその内容をたずねたところ、「架空請求や振り込め詐欺などに関するもの」が3割を占めて、最も高くなっている。次いで、「販売方法に関するもの」(24.4%)、「商品・サービスの内容に関するもの」(23.3%)が高くなっている。

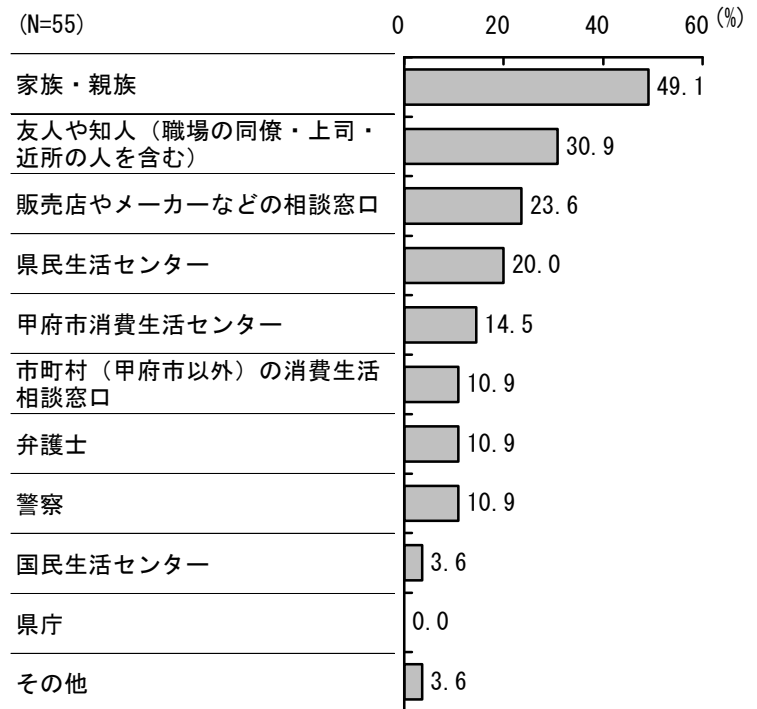
問9-2 トラブルにあった契約のきっかけは何でしたか。(○はいくつでも)



問9-3 トラブルにあった際、どこかへ（誰かに）相談しましたか。(○は1つ)



問9-3-1 どこへ（誰に）相談しましたか。(○はいくつでも)



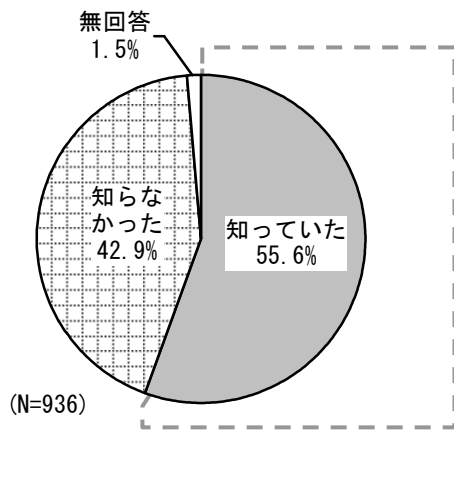
トラブルにあった契約のきっかけは、「自分から店舗や事務所に出向いて」が 26.7%で最も高く、「業者から電話をもらい、その話をきいて」(21.1%)、「業者が自宅に訪問してきて」(20.0%) が続き、上位3項目がいずれも2割以上となっている。

トラブルにあった際の相談状況は、「相談した」が 61.1%に対し、「相談しなかった」が 37.8%となっている。

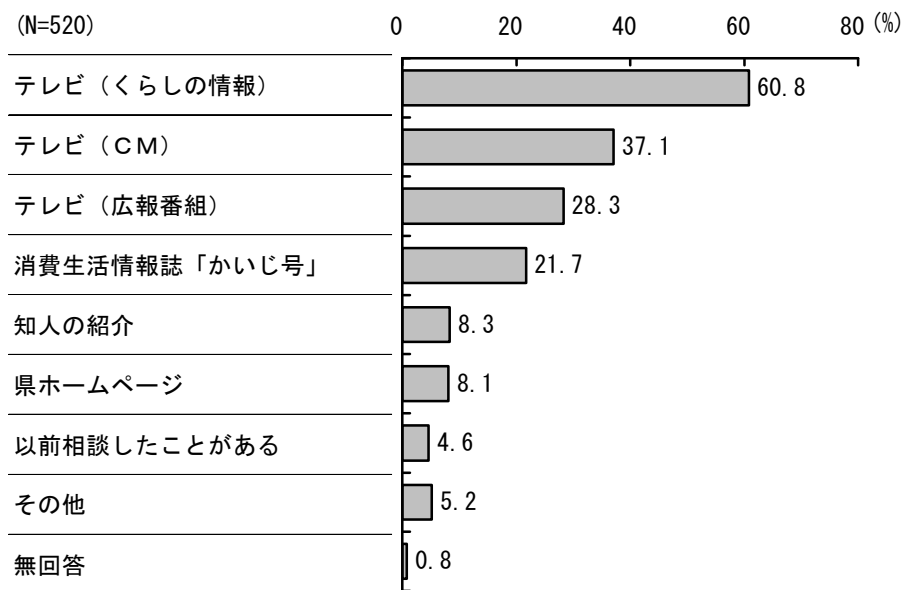
相談した人にその相談先をたずねたところ、「家族・親族」(49.1%)、「友人や知人（職場の同僚・上司近所の人を含む）」(30.9%) の順で高く、身近な人に相談する傾向がみられる。次いで、「販売店やメーカーなどの相談窓口」(23.6%)、「県民生活センター」(20.0%) となっている。

## VI 行政相談窓口について

問 10 県民生活センターでは、消費者トラブルの解決に向けた消費者相談を実施していますが、ご存じでしたか。(○は1つ)



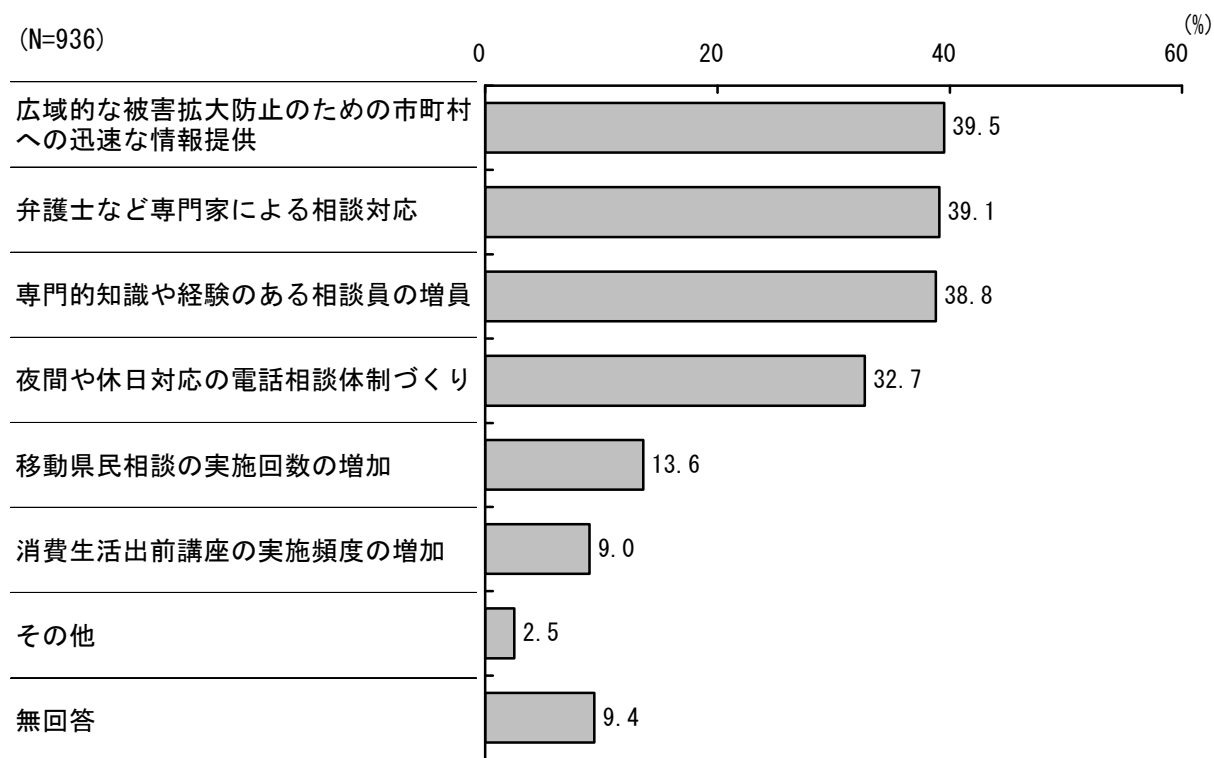
問 10-1 どのように知りましたか。  
(○はいくつでも)



県民生活センターでの消費者相談実施の認知割合は、「知っていた」55.6%、「知らなかった」42.9%となっている。

「知っていた」と回答した人に認知経路をたずねたところ、「テレビ(くらしの情報)」が60.8%で圧倒的に高く、次いで「テレビ(CM)」(37.1%)、「テレビ(広報番組)」(28.3%)が続き、上位3項目をすべてテレビが占める結果となった。

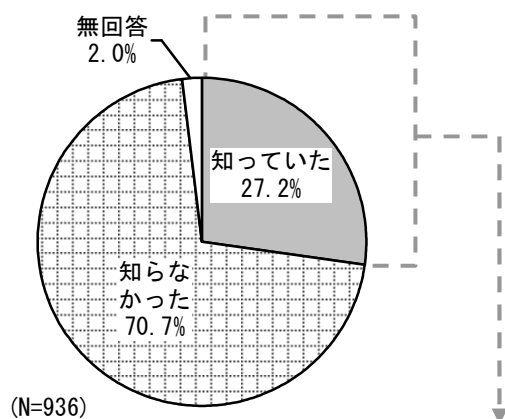
問 11 県民生活センターの消費者相談サービスについて、どのようなことを望みますか。  
 (〇はいくつでも)



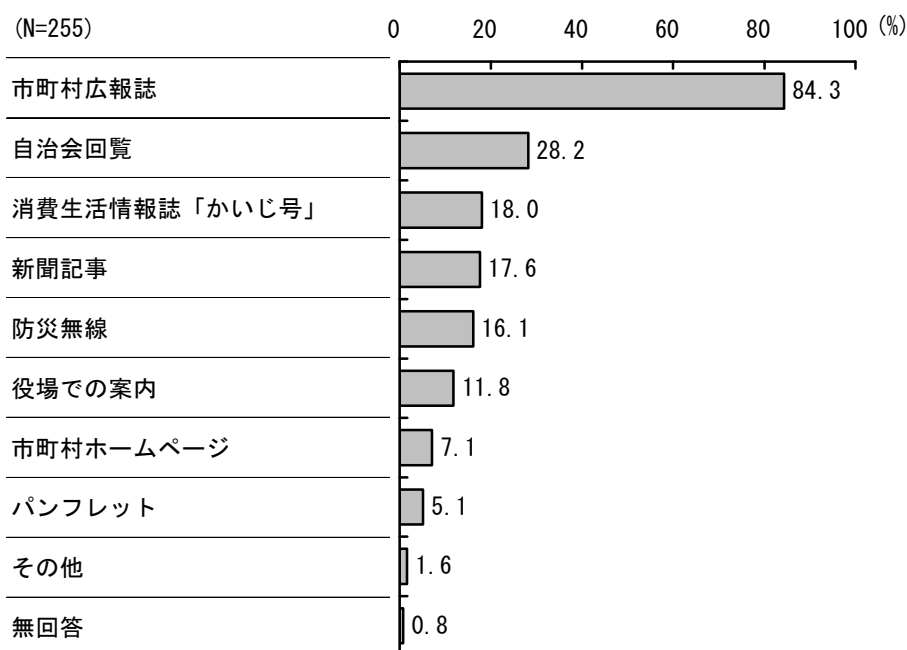
県民生活センターの消費者相談サービスに望むことは、「広域的な被害拡大防止のための市町村への迅速な情報提供」(39.5%)、「弁護士など専門家による相談対応」(39.1%)、「専門的知識や経験のある相談員の増員」(38.8%)が上位3項目を占め、それぞれ4割近くと高く、それに次いで「夜間や休日対応の電話相談体制づくり」となっている。



問 12 現在あなたが住まいの市町村役場で、悪質商法・製品事故・食品偽装などの消費生活相談窓口を設けていることを、ご存じでしたか。(○は1つ)



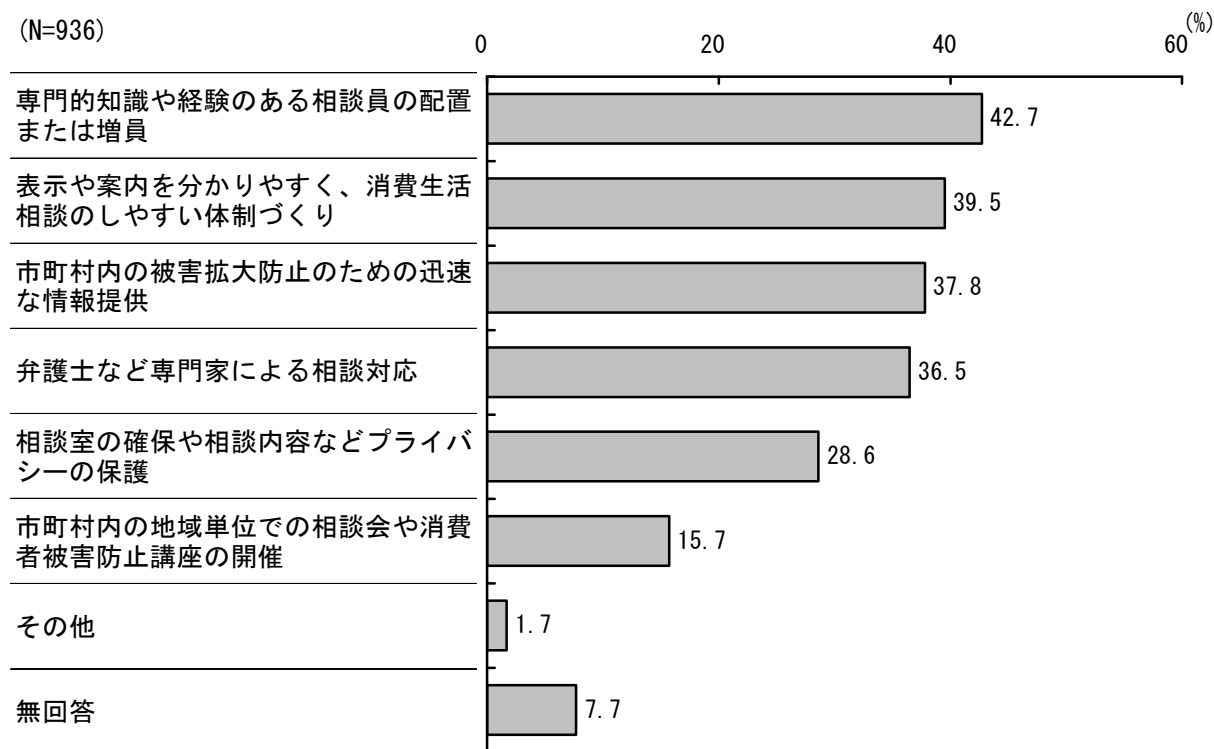
問 12-1 あなたが住まいの市町村では、どのように消費生活相談窓口を広報しているか、知っているものはどれですか。(○はいくつでも)



市町村役場における消費生活相談窓口設置の認知割合は、「知っていた」27.2%、「知らなかった」70.7%となっている。

「知っていた」と回答した人に広報手段で知っているものをたずねたところ、「市町村広報誌」が84.3%で目立って高く、次いで「自治会回覧」(28.2%)、「消費生活情報誌『かいじ号』」(18.0%)となっている。

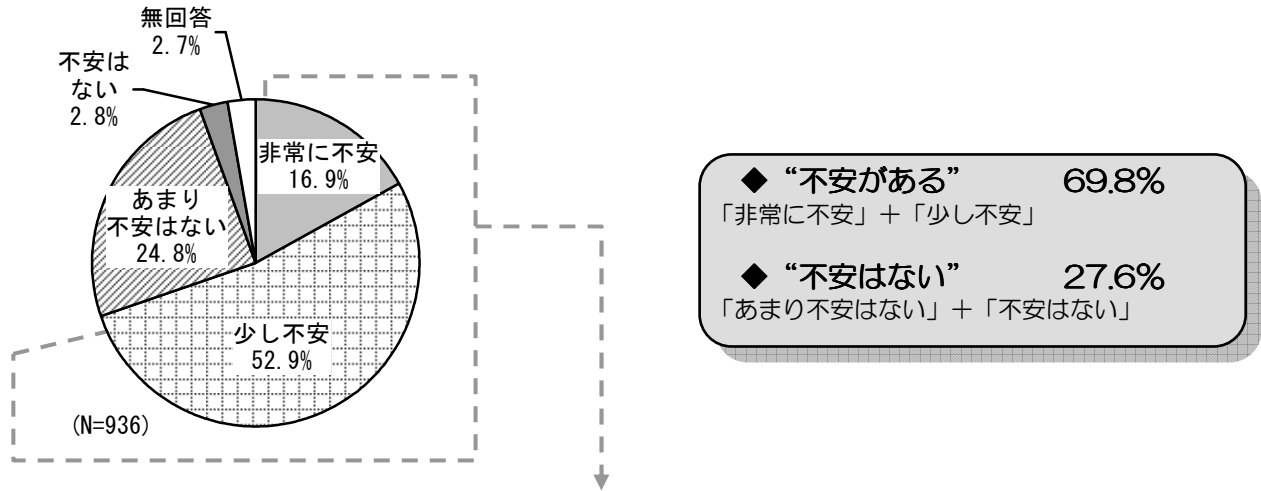
問 13 あなたのお住まいの市町村の消費生活相談窓口について、どのようなことを望みますか。(〇はいくつでも)



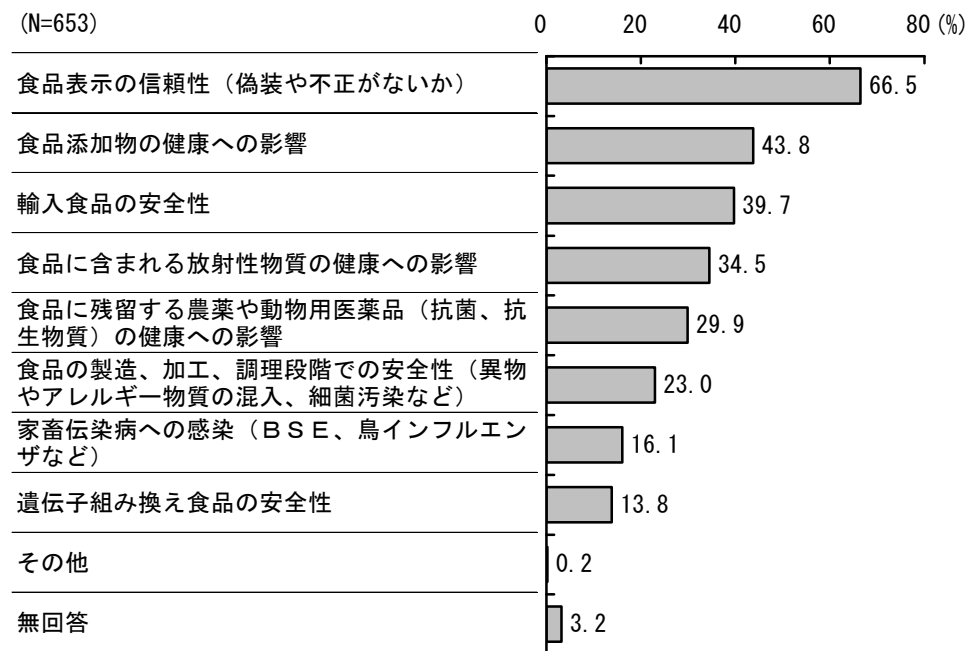
市町村の消費生活相談窓口へ望むことは、「専門的知識や経験のある相談員の配置または増員」が42.7%で最も高く、次いで「表示や案内を分かりやすく、消費生活相談のしやすい体制づくり」(39.5%)、「市町村内の被害拡大防止のための迅速な情報提供」(37.8%)、また「相談室の確保や相談内容などのプライバシーの保護」も3割近くになっている。

## VII 食の安全・安心について

問 14 あなたは食品の安全性についてどのようにお考えですか。(○は1つ)



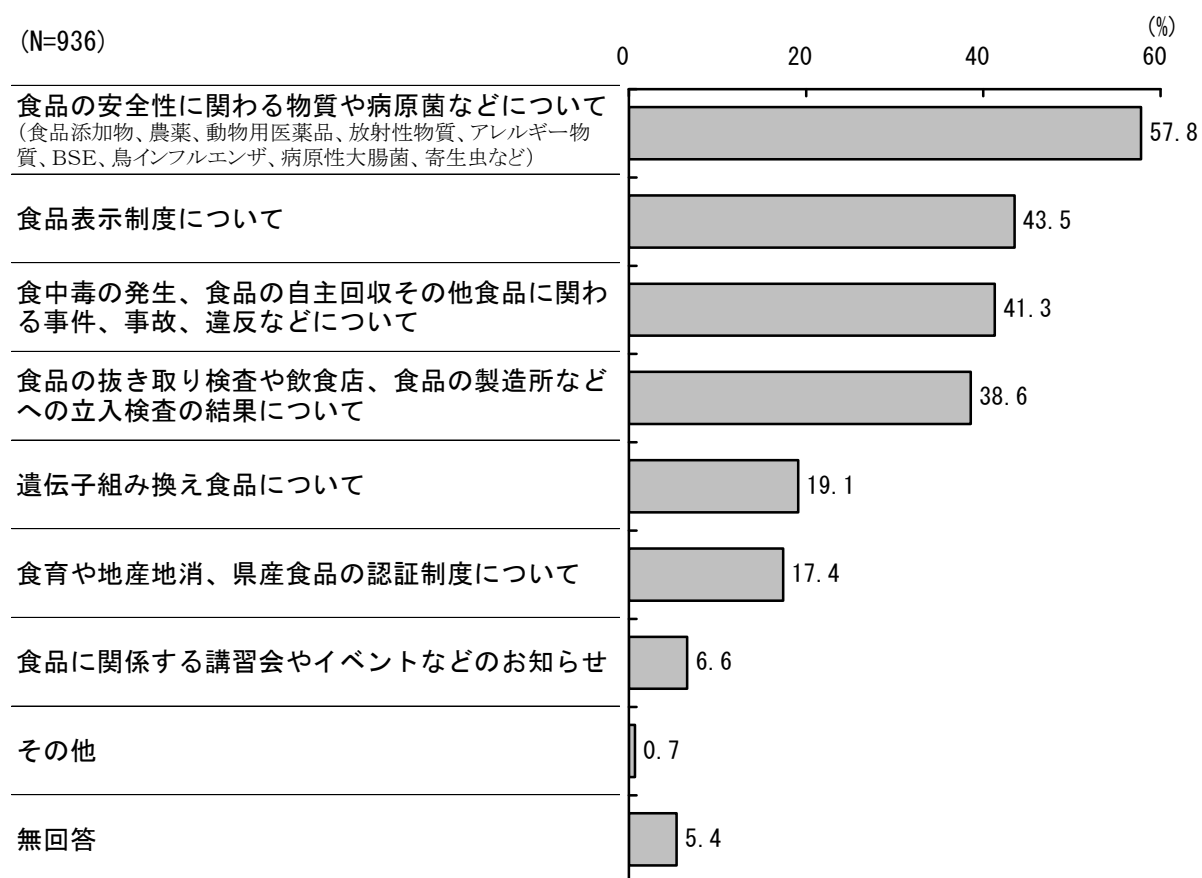
問 14-1 特にどのような点に不安を感じますか。(○は3つまで)



食品の安全性についての考えは、「少し不安」(52.9%)が過半数を占めて最も高く、「あまり不安はない」(24.8%)が続いている。「非常に不安」と「少し不安」を合わせた“不安がある”は69.8%で、7割近くを占めている。反対に、「あまり不安はない」と「不安はない」を合わせた“不安はない”は27.6%となっている。

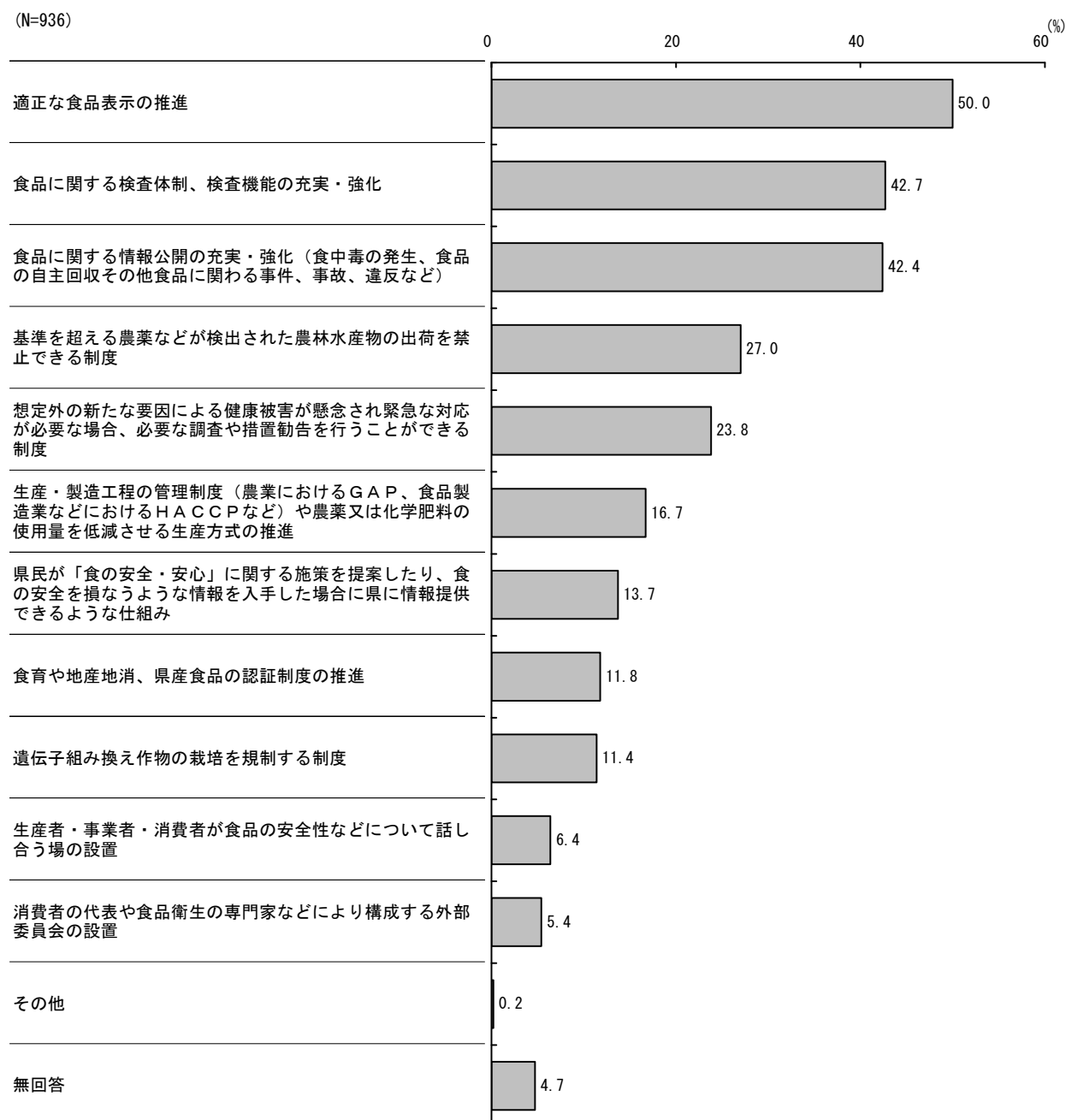
“不安がある”と回答した人に不安な点をたずねたところ、「食品表示の信頼性 (偽装や不正がないか)」(66.5%)が目立って高く、「食品添加物の健康への影響」(43.8%)、「輸入食品の安全性」(39.7%)と続いている。

問 15 「食の安全・安心」に関する情報であなたが特に知りたいと思うことは何ですか。  
(○は3つまで)



「食の安全・安心」関連で特に知りたいと思う情報は、「食品の安全性に関わる物質や病原菌などについて」が57.8%で最も高く、次いで「食品表示制度について」(43.5%)、「食中毒の発生、食品の自主回収その他食品に関わる事件、事故、違反などについて」(41.3%)となっている。

問 16 山梨県では、「食の安全・安心に関する条例（仮称）」の制定を予定していますが、あなたが特に重要だと思うことは何ですか。（○は3つまで）

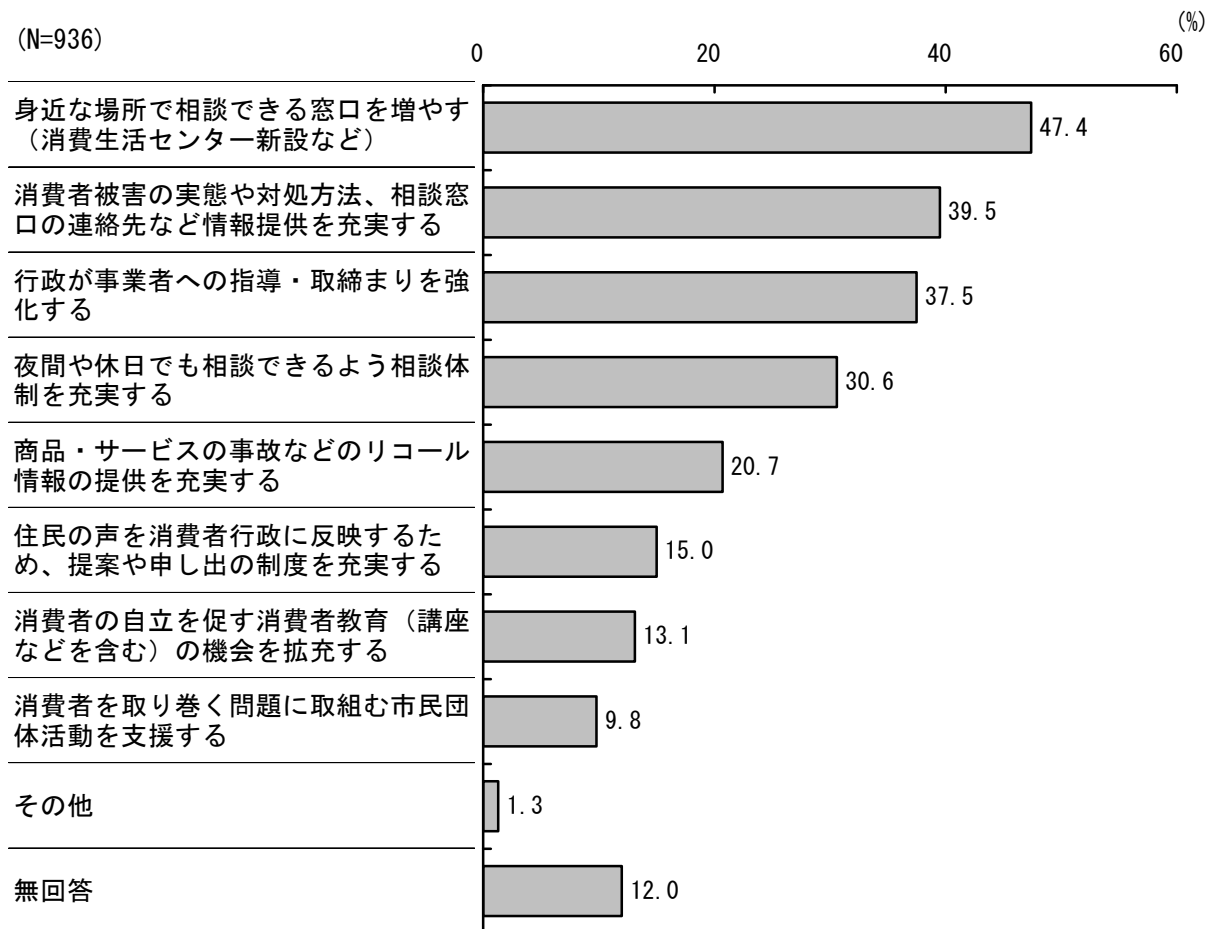


山梨県での「食の安全・安心に関する条例（仮称）」制定の予定にあたり特に重要だと思うことは、「適正な食品表示の推進」（50.0%）が5割を占めて最も高くなっている。次いで「食品に関する検査体制、検査機能の充実・強化」（42.7%）、「食品に関する情報公開の充実・強化」（42.4%）と続き、上位3項目のすべてが4割以上と高くなっている。

## VIII 行政に望むこと

問 18 消費者問題に対する取り組みとして県や市町村に望むことは何ですか。

(○は3つまで)



消費者問題に対する取り組みとして行政に望むことは、「身近な場所で相談できる窓口を増やす（消費生活センター新設など）」が47.4%と、半数近くを占めて最も高くなっている。次いで「消費者被害の実態や対処方法、相談窓口の連絡先など情報提供を充実する」（39.5%）、「行政が事業者への指導・取締まりを強化する」（37.5%）となっている。

## 4) 調査票

### 山梨県「消費生活に係る県民意識調査」

#### ご協力をお願い

日ごろから県政の推進に多大なご協力を賜り、厚くお礼申し上げます。

県では、県民の皆様の消費生活についての実態を調査し今後の消費者行政に反映させるため、このたび「消費生活に係る県民意識調査」を実施することとなりました。

アンケート調査の実施にあたっては、20歳以上の県民の皆様から2,000人を無作為に選ばせていただきました。結果につきましては統計的な処理をいたします。また、あなたの個人情報が外部に漏れたり、ほかの目的に使用されたりすることは決してありません。

大変お忙しい折、恐縮に存じますが、本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申し上げます。

平成23年6月

山梨県 企画県民部 消費生活安全課長

#### 記入上をお願い

- ◆ ご記入は、必ず封書宛名のご本人をお願いいたします。
- ◆ あなた自身の考え方を、ありのままにお答えください。
- ◆ 回答は、用意された項目の中から当てはまるものを指示された回答数だけ選んで、その番号を○で囲んでください。
- ◆ 回答が「その他」の場合は、番号に○をつけ、( )内に具体的にご記入ください。
- ◆ ご記入が済みましたら、お手数ですが同封の返信用封筒（切手不要）に入れて、7月7日(木)までにご投函願います。
- ◆ アンケートの中で不明な点がございましたら、恐縮ですが下記へご連絡ください。

山梨県 企画県民部 消費生活安全課 消費生活担当

電話 055-223-1352

## I あなたご自身のことについて

(1) あなたの性別を教えてください。

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

(2) あなたの年齢を教えてください。

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

(3) 職業を教えてください。(〇は1つ)

- |                  |                 |          |
|------------------|-----------------|----------|
| 1 会社員            | 2 公務員・団体職員      | 3 自営業    |
| 4 農林漁業(家族従事者を含む) | 5 家事専業(主婦・主夫など) | 6 学生     |
| 7 パート・アルバイト      | 8 無職            | 9 その他( ) |

(4) お住まいの市町村を教えてください。(〇は1つ)

- |         |          |         |          |           |
|---------|----------|---------|----------|-----------|
| 1 甲府市   | 2 富士吉田市  | 3 都留市   | 4 山梨市    | 5 大月市     |
| 6 韮崎市   | 7 南アルプス市 | 8 北杜市   | 9 甲斐市    | 10 笛吹市    |
| 11 上野原市 | 12 甲州市   | 13 中央市  | 14 市川三郷町 | 15 早川町    |
| 16 身延町  | 17 南部町   | 18 富士川町 | 19 昭和町   | 20 道志村    |
| 21 西桂町  | 22 忍野村   | 23 山中湖村 | 24 鳴沢村   | 25 富士河口湖町 |
| 26 小菅村  | 27 丹波山村  |         |          |           |

(5) 同居している家族はいますか。(〇は1つ)

- |               |      |
|---------------|------|
| 1 いない(ひとり暮らし) | 2 いる |
|---------------|------|

## II 消費者問題への関心について

問1 消費者問題(悪質商法・製品事故・食品偽装など)について関心がありますか。

(〇は1つ)

- |             |                 |         |
|-------------|-----------------|---------|
| 1 非常に関心がある  | 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で1または2を回答した方にお聞きします。

▶ 問1-1 次のうち関心のあるものはどれですか。(〇はいくつでも)

- |                                 |
|---------------------------------|
| 1 食品の安全性について                    |
| 2 製品の欠陥や施設・設備の不具合により生じる事故について   |
| 3 インターネット(携帯電話を含む)を利用した悪質商法について |
| 4 強引な勧誘や悪質商法の手口と対策について          |
| 5 架空請求・不当請求について                 |
| 6 投資・保険・預金・融資などに関する問題について       |
| 7 多重債務について                      |
| 8 省エネやエコなどの環境問題について             |
| 9 消費者を取り巻く問題に取り組む市民団体などの活動について  |
| 10 その他( )                       |



問2 次のような「悪質商法」などの手口について知っていましたか。(〇はそれぞれ1つ)

悪質な手口の一例	1 い知 たっ て	2 か知 つら たな	3 なわ い から
① <b>キャッチセールス</b> 路上で声をかけ、お店へ連れて行き、世間話で盛り上がったところで商品をすすめます。長時間勧誘され、契約しないと帰れない雰囲気にもっていきます。	1	2	3
② <b>アポイントメントセールス</b> 電話などで販売目的を告げずに呼び出し、ファミレスなどで会います。話が弾んだところで、商品やサービスなどを契約させます。	1	2	3
③ <b>マルチ商法</b> 友人などから一切販売目的を告げず、楽しいサークルがあるなどと説明会へ誘われます。会員になり高価な商品を購入させられます。	1	2	3
④ <b>資格商法</b> 自宅や職場に電話で「受講すれば資格が取れる」などと執拗な勧誘をし、講座や教材を契約させます。	1	2	3
⑤ <b>先物取引商法</b> 「絶対儲かる」「損はさせない」などと長時間にわたり強引に勧誘します。先物取引は投機です。	1	2	3
⑥ <b>架空請求</b> 「携帯電話の出会い系サイトの利用料金を支払え!」「当社があなたの債権譲渡を受けたので連絡を!」など身に覚えのない請求を突然受けることがあります。	1	2	3
⑦ <b>無料点検商法</b> 点検に来たと言って訪問し、「白アリがいる」「工事をしないと家が傾く」などと、事実と異なることを言って、不安をあおり、高額な契約をさせます。	1	2	3
⑧ <b>震災を口実にする悪質商法</b> 震災による屋根の補修などを強引に勧め、高額な請求をされたり、震災で必要になった医療器具を作るための貴金属が不足しているなどと偽り、アクセサリなどの強引な買い取りの勧誘をされたりします。	1	2	3

### Ⅲ 消費者問題関連の情報入手について

問3 悪質商法・製品事故・食品偽装などの消費者問題に関する情報を、主に何によって得ていますか。(〇はいくつでも)

1 テレビ・ラジオ	2 新聞・雑誌(フリーペーパーを含む)
3 事業者などからのお知らせ	4 県や市町村の広報誌・ホームページ
5 国民生活センターのホームページなど	6 県民生活センターのホームページなど
7 市町村の消費生活相談窓口	8 消費者団体などからの情報
9 家族・知人	10 個人のブログなどのホームページ
11 その他( )	12 入手していない

問4 消費生活に関して、主にどのような情報を得たいですか。(〇は3つまで)

1 消費生活に関する法律や制度など	2 商品・サービスの安全性や商品などのリコール情報
3 消費者問題に関する相談窓口	4 悪質商法などの手口と消費者被害・トラブルへの対処方法
5 講座や催しなどのイベント開催情報	6 消費者を取り巻く問題に取り組む市民団体などの活動
7 食品の安全性や食品表示制度についての情報	8 消費生活に役立つ衣食住などの基礎知識
9 環境にやさしい暮らし方	10 家計管理などライフプランに関する情報
11 消費生活に関する行政の施策や取り組み	12 その他( )
13 特になし	

問5 消費者向けの情報提供手段で有効と考えられるものはどれですか。(〇はいくつでも)

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| 1 テレビ(CM)           | 2 テレビスポット(くらしの情報)  |
| 3 ラジオスポット           | 4 消費生活情報誌「かいじ号」    |
| 5 県や県民生活センターのホームページ | 6 地域における消費生活講座など   |
| 7 各種消費者被害防止パンフレット   | 8 メールマガジン          |
| 9 バス・電車中吊り広告        | 10 ショッピングモールにおける広告 |
| 11 駅構内広告看板          | 12 フリーペーパー         |
| 13 その他( )           |                    |

#### IV 消費者問題を学ぶ機会について

問6 悪質商法・製品事故・食品偽装などの消費生活に関わる講座や催しに参加したことがありますか。(〇は1つ)

- |      |      |
|------|------|
| 1 ある | 2 ない |
|------|------|

問6で2「ない」を回答した方にお聞きします。

問6-1 参加したことがないのはなぜですか。(〇はいくつでも)

- |                             |
|-----------------------------|
| 1 忙しくて時間がなかったから、時間が合わなかったから |
| 2 講座や催しが開催されていることを知らなかったから  |
| 3 講座や催しに参加することは面倒だから        |
| 4 講座や催しのテーマに興味・関心がわかかなかったから |
| 5 他の場所や媒体で情報を得ているから         |
| 6 参加する必要がなかったから             |
| 7 開催場所が遠くて行きづらかったから         |
| 8 その他( )                    |

問7 消費生活のどのような講座に参加したいと思いますか。(〇はいくつでも)

- |                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| 1 悪質商法の手口とその対処法に関する講座 | 2 インターネット利用時の注意点などの講座   |
| 3 環境にやさしい暮らし方に関する講座   | 4 家計管理などライフプランに関する講座    |
| 5 食品表示の見方など食に関する講座    | 6 クレジットカード利用法など金融に関する講座 |
| 7 その他( )              | 8 特にない(興味がない)           |

#### V 消費者トラブルについて

問8 あなたは、商品やサービスについて被害を受けた場合に、消費者救済の仕組みができていますか。(〇は1つ)

- |              |                    |
|--------------|--------------------|
| 1 できていると思う   | 2 どちらかといえばできていると思う |
| 3 どちらともいえない  | 4 あまりできていると思わない    |
| 5 できていると思わない |                    |

問9 ここ1～2年の間に、あなたは消費生活上のトラブルにありましたか。(○は1つ)

1 あった

2 あわなかった ⇒ 問10へ

問9で1「あった」と回答した方にお聞きます。

▶ 問9-1 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もの  
(偽物、欠陥品、量や質、性能や効果が表示や説明と違ったなど)
- 2 商品やサービスの価格に関するもの  
(“特別価格”や“優待価格”がウソだったなど)
- 3 内容や価格以外の契約に関するもの  
(不当な条件が付いていた、取引条件などを理由なく一方的に変えられたなど)
- 4 解約に関するもの(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 販売方法に関するもの  
(大げさな広告、ウソやカン違いするような説明、契約をせかされたり、おどされた、しつこく勧誘されたなど)
- 6 事後の対応や苦情への対応などに関するもの  
(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 架空請求や振り込み詐欺などに関するもの
- 8 個人情報の取り扱いに関するもの(個人情報漏えいの被害にあったなど)
- 9 食の安全に関するもの(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9-2 トラブルにあった契約のきっかけは何でしたか。(○はいくつでも)

- 1 自分から店舗や事務所に出向いて
- 2 業者が自宅に訪問してきて
- 3 業者に街で呼び止められ、事務所などに同行されて
- 4 業者に電話などで呼び出され、事務所などに出向いて
- 5 業者から電話をもらい、その話をきいて
- 6 カタログやテレビなどをみて
- 7 インターネットから情報を得て
- 8 その他( )

▶ 問9-3 トラブルにあった際、どこかへ(誰かに)相談しましたか。(○は1つ)

1 相談した

2 相談しなかった

問9-3で1「相談した」と回答した方にお聞きます。

▶ 問9-3-1 どこへ(誰に)相談しましたか。(○はいくつでも)

- |                       |                           |
|-----------------------|---------------------------|
| 1 家族・親族               | 2 友人や知人(職場の同僚・上司・近所の人を含む) |
| 3 販売店やメーカーなどの相談窓口     | 4 県庁                      |
| 5 県民生活センター            | 6 甲府市消費生活センター             |
| 7 市町村(甲府市以外)の消費生活相談窓口 | 8 弁護士                     |
| 9 警察                  | 10 国民生活センター               |
| 11 その他( )             |                           |

## VI 行政相談窓口について

問10 県民生活センターでは、消費者トラブルの解決に向けた消費者相談を実施していますが、ご存じでしたか。(〇は1つ)

- |         |          |
|---------|----------|
| 1 知っていた | 2 知らなかった |
|---------|----------|

問10で1「知っていた」と回答した方にお聞きします。

▶ 問10-1 どのように知りましたか。(〇はいくつでも)

- |                 |               |             |
|-----------------|---------------|-------------|
| 1 テレビ(CM)       | 2 テレビ(くらしの情報) | 3 テレビ(広報番組) |
| 4 消費生活情報誌「かいじ号」 | 5 知人の紹介       | 6 県ホームページ   |
| 7 以前相談したことがある   | 8 その他( )      |             |

問11 県民生活センターの消費者相談サービスについて、どのようなことを望みますか。(〇はいくつでも)

- |                      |                              |
|----------------------|------------------------------|
| 1 専門的知識や経験のある相談員の増員  | 2 弁護士など専門家による相談対応            |
| 3 移動県民相談(*1)の実施回数の増加 | 4 消費生活出前講座(*2)の実施頻度の増加       |
| 5 夜間や休日対応の電話相談体制づくり  | 6 広域的な被害拡大防止のための市町村への迅速な情報提供 |
| 7 その他( )             |                              |

\*1「移動県民相談」…移動県民生活センターを開設して、法律相談、土地住宅相談、交通事故相談、労働相談、県行政に関する相談、消費生活相談を実施しています。

\*2「消費生活出前講座」…消費生活トラブルの未然防止・再発防止のために、地域やグループの学習会などに無料で講師を派遣しています。

問12 現在あなたがお住まいの市町村役場で、悪質商法・製品事故・食品偽装などの消費生活相談窓口を設けていることを、ご存じでしたか。(〇は1つ)

- |         |          |
|---------|----------|
| 1 知っていた | 2 知らなかった |
|---------|----------|

問12で1「知っていた」と回答した方にお聞きします。

▶ 問12-1 あなたがお住まいの市町村では、どのように消費生活相談窓口を広報しているか、知っているものはどれですか。(〇はいくつでも)

- |          |                 |          |
|----------|-----------------|----------|
| 1 市町村広報誌 | 2 消費生活情報誌「かいじ号」 | 3 新聞記事   |
| 4 役場での案内 | 5 市町村ホームページ     | 6 自治会回覧  |
| 7 防災無線   | 8 パンフレット        | 9 その他( ) |

問13 あなたのお住まいの市町村の消費生活相談窓口について、どのようなことを望みますか。(〇はいくつでも)

- |                                 |
|---------------------------------|
| 1 専門的知識や経験のある相談員の配置または増員        |
| 2 弁護士など専門家による相談対応               |
| 3 市町村内の地域単位での相談会や消費者被害防止講座の開催   |
| 4 表示や案内を分かりやすく、消費生活相談のしやすい体制づくり |
| 5 相談室の確保や相談内容などプライバシーの保護        |
| 6 市町村内の被害拡大防止のための迅速な情報提供        |
| 7 その他( )                        |

## Ⅶ 食の安全・安心について

問14 あなたは食品の安全性についてどのようにお考えですか。(〇は1つ)

- |            |         |
|------------|---------|
| 1 非常に不安    | 2 少し不安  |
| 3 あまり不安はない | 4 不安はない |

問14で1または2を回答した方にお聞きします。

▶ 問14-1 特にどのような点に不安を感じますか。(〇は3つまで)

- |  |
|--|
| 1 食品表示の信頼性(偽装や不正がないか)                      |
| 2 食品添加物の健康への影響                             |
| 3 食品に残留する農薬や動物用医薬品(抗菌、抗生物質)の健康への影響         |
| 4 食品に含まれる放射性物質の健康への影響                      |
| 5 家畜伝染病への感染(BSE、鳥インフルエンザなど)                |
| 6 食品の製造、加工、調理段階での安全性(異物やアレルギー物質の混入、細菌汚染など) |
| 7 遺伝子組み換え食品の安全性                            |
| 8 輸入食品の安全性                                 |
| 9 その他( )                                   |

問15 「食の安全・安心」に関する情報であなたが特に知りたいと思うことは何ですか。(〇は3つまで)

- |   |
|---|
| 1 食品表示制度について  |
| 2 食中毒の発生、食品の自主回収その他食品に関わる事件、事故、違反などについて   |
| 3 食品の抜き取り検査や飲食店、食品の製造所などへの立入検査の結果について   |
| 4 食品の安全性に関わる物質や病原菌などについて(食品添加物、農薬、動物用医薬品、放射性物質、アレルギー物質、BSE、鳥インフルエンザ、病原性大腸菌、寄生虫など) |
| 5 遺伝子組み換え食品について   |
| 6 食育や地産地消、県産食品の認証制度について   |
| 7 食品に関する講習会やイベントなどのお知らせ   |
| 8 その他( )  |

問16 山梨県では、「食の安全・安心に関する条例(仮称)」の制定を予定していますが、あなたが特に重要だと思うことは何ですか。(〇は3つまで)

- |  |
|--|
| 1 適正な食品表示の推進   |
| 2 食品に関する情報公開の充実・強化(食中毒の発生、食品の自主回収その他食品に関わる事件、事故、違反など)                  |
| 3 食品に関する検査体制、検査機能の充実・強化  |
| 4 基準を超える農薬などが検出された農林水産物の出荷を禁止できる制度                                     |
| 5 想定外の新たな要因による健康被害が懸念され緊急な対応が必要な場合、必要な調査や措置勧告を行うことができる制度               |
| 6 生産・製造工程の管理制度(農業におけるGAP、食品製造業などにおけるHACCPなど)や農薬又は化学肥料の使用量を低減させる生産方式の推進 |
| 7 遺伝子組み換え作物の栽培を規制する制度  |
| 8 食育や地産地消、県産食品の認証制度の推進   |
| 9 県民が「食の安全・安心」に関する施策を提案したり、食の安全を損なうような情報を入力した場合に県に情報提供できるような仕組み        |
| 10 生産者・事業者・消費者が食品の安全性などについて話し合う場の設置                                    |
| 11 消費者の代表や食品衛生の専門家などにより構成する外部委員会の設置                                    |
| 12 その他( )  |

問17 「食の安全・安心に関する条例（仮称）」に山梨県の産業、農畜水産物、食文化などの特性を踏まえた本県独自施策を盛り込むとしたら、どのようなことが考えられますか。アイデアや提案などございましたら、ご自由にお書きください

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**Ⅷ 行政に望むこと**

問18 消費者問題に対する取り組みとして県や市町村に望むことは何ですか。  
**(〇は3つまで)**

- 1 身近な場所で相談できる窓口を増やす（消費生活センター新設など）
- 2 夜間や休日でも相談できるよう相談体制を充実する
- 3 消費者の自立を促す消費者教育（講座などを含む）の機会を拡充する
- 4 消費者被害の実態や対処方法、相談窓口の連絡先など情報提供を充実する
- 5 商品・サービスの事故などのリコール情報の提供を充実する
- 6 消費者を取り巻く問題に取り組む市民団体活動を支援する
- 7 行政が事業者への指導・取締りを強化する
- 8 住民の声を消費者行政に反映するため、提案や申し出の制度を充実する
- 9 その他（ )

問19 消費者問題に対する取り組みの充実のために、ご意見などがございましたら、ご自由にお書きください。

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**質問は以上です。御協力ありがとうございました。**

**この調査票は、同封の返信用封筒（切手不要）に入れて、  
7月7日（木）までにご投函ください。**