

## IV 調査票



## 消費生活に関する市民意識・実態調査へのご協力のお願い

日頃より市政にご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

市では、市民の消費生活の安定と向上を図ることを目的として平成24年度から消費生活基本計画を策定し、さまざまな取り組みを進めております。このたび、市民の皆様の消費生活についての意識や実態等を把握し、今日の消費者を取り巻く状況の変化に対応した施策に反映させるための基礎調査として「消費生活に関する市民意識・実態調査」を実施します。

本調査は、市内に在住する18歳以上の方3,000人を無作為に選ばせていただき、無記名で回答していただくものです。調査結果は統計的な処理をしますので、回答された方が特定されることは一切ありません。

お忙しいところ誠に恐縮ですが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願いいたします。

令和2年（2020年）10月

八王子市長

石森孝志

### <ご記入にあたってのお願い>

- ◆ 必ずあて名のご本人がご回答ください。
- ◆ 調査票・返信用封筒に氏名・住所を記入していただく必要はありません。
- ◆ この調査票に直接ご記入いただき、同封の返信用封筒に入れて郵便ポストへ投函してください。切手を貼る必要はありません。
- ◆ 回答は、あてはまる選択肢の番号を○で囲んでください。
- ◆ 質問によって、○をつける数を（○は1つ）（○はいくつでも）などと指定してありますので、それに合わせてください。
- ◆ ご自分の意見に近い選択肢がない場合は「その他（ ）」の選択肢の番号を○で囲み、（ ）の中にその内容を具体的にご記入ください。
- ◆ 一部の方だけに回答していただく質問もあります。その場合は矢印や説明文に従ってお答えください。

◎ 回答は、令和2年（2020年）11月15日（日）までに投函してください。

◎ 本調査で、市の職員や調査員が訪問や電話をすることはありません。

《お問い合わせ》 八王子市 市民部 消費生活センター  
〒192-0082 八王子市東町5-6 クリエイトホール地下1階  
電話 042 (631) 5456 Fax 042 (643) 0025

あなたのみちを、  
あるけるまち。  
**八王子**

## <あなたご自身のことについて>

F 1 あなたの性別をお聞かせください。(○は1つ)

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

F 2 あなたの年齢は、おいくつですか。(○は1つ)

- |          |          |          |
|----------|----------|----------|
| 1 18～19歳 | 4 40～49歳 | 7 65～69歳 |
| 2 20～29歳 | 5 50～59歳 | 8 70～79歳 |
| 3 30～39歳 | 6 60～64歳 | 9 80歳以上  |

F 3 同居されているご家族の構成は、次のうちどれにあたりますか。(○は1つ)

- |                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| 1 ひとり暮らし          | 4 二世帯世帯(あなたの世代と子ども) |
| 2 夫婦のみ            | 5 三世帯世帯             |
| 3 二世帯世帯(あなたの世代と親) | 6 その他( )            |

F 4 あなたの職業は何ですか。次の中から選んでください。なお、兼業の方は主として従事している職業を選んでください。(○は1つ)

- |                            |           |
|----------------------------|-----------|
| 1 会社員、公務員、団体職員             | 4 学生      |
| 2 パート、アルバイト、非常勤、嘱託員、派遣社員など | 5 専業主婦、主夫 |
| 3 自営業、自由業                  | 6 その他( )  |
|                            | 7 無職      |

F 5 あなたは、パソコン、スマホ、タブレット等でインターネットを利用していますか。(○は1つ)

- |                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| 1 よく利用している(毎日)       | 3 あまり利用していない(月に1回程度) |
| 2 ときどき利用している(週に2、3回) | 4 利用していない            |

(F 5で「1 よく利用している(毎日)」「2 ときどき利用している(週に2、3回)」とお答えの方へ)

▶ F 5-1 どのような目的でインターネットを利用していますか。(○はいくつでも)

- |                                     |                 |
|-------------------------------------|-----------------|
| 1 ホームページの閲覧                         | 5 商品・サービスの購入、取引 |
| 2 電子メールのやりとり                        | 6 会議やミーティング参加   |
| 3 SNS(ライン、フェイスブック、ツイッターなどの情報発信サービス) | 7 ホームページ開設      |
| 4 オンラインゲーム                          | 8 その他( )        |

## <消費生活に関する関心・行動について>

問1 八王子市消費生活センターを知っていますか。(○は1つ)

|                       |
|-----------------------|
| 1 場所も、業務内容も知っている      |
| 2 場所は知っているが、業務内容は知らない |
| 3 場所は知らないが、業務内容は知っている |
| 4 場所も、業務内容も知らない       |

問2 次にあげる項目について関心がありますか。(ア)～(コ)の各項目それぞれについてお答えください。(○はそれぞれ1つずつ)

|                                 | 関心がある | 関心がある<br>どちらかといえば | どちらともいえない | あまり関心がない | 関心がない |
|---------------------------------|-------|-------------------|-----------|----------|-------|
| 回答例                             | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (ア) 食品の安全性(食品による事故、食品添加物、偽装表示等) | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (イ) 製品事故(製品の欠陥による事故、製品のリコール等)   | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (ウ) 悪質商法(強引な電話勧誘、訪問販売等)         | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (エ) 詐欺(架空・不当請求、振り込め詐欺等)         | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (オ) 金融(投資・保険・預金・融資等)            | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (カ) 多重債務(借金、ローン等)               | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (キ) 電子商取引(インターネットでの契約及び決済等)     | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (ク) 環境に配慮した商品の選択、持続可能な社会づくりについて | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (ケ) 消費者教育・啓発活動について              | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (コ) 消費者を取り巻く問題に取り組む市民団体等の活動について | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |

問3 商品やサービスを選ぶ際に意識することを選んでください。(ア)～(コ)の各項目それぞれについてお答えください。(○はそれぞれ1つずつ)

|                            | 意識する | 意識する<br>どちらかといえば | どちらともいえない | あまり意識しない | 意識しない |
|----------------------------|------|------------------|-----------|----------|-------|
| (ア) 価格                     | 1    | 2                | 3         | 4        | 5     |
| (イ) 品質・機能・安全性              | 1    | 2                | 3         | 4        | 5     |
| (ウ) 特典の有無(ポイントや景品等)        | 1    | 2                | 3         | 4        | 5     |
| (エ) 苦情や要望への対応(アフターサービスを含む) | 1    | 2                | 3         | 4        | 5     |
| (オ) 購入(利用)時の説明や対応などの接客態度   | 1    | 2                | 3         | 4        | 5     |
| (カ) 取引の条件(契約書、規約など)        | 1    | 2                | 3         | 4        | 5     |
| (キ) ブランドイメージ               | 1    | 2                | 3         | 4        | 5     |
| (ク) 商品やサービスが環境や社会へ及ぼす影響    | 1    | 2                | 3         | 4        | 5     |
| (ケ) 事業者の経営方針や理念、社会貢献活動     | 1    | 2                | 3         | 4        | 5     |
| (コ) 広告・表示                  | 1    | 2                | 3         | 4        | 5     |

問4 商品・サービスの料金を支払うのに、現金(紙幣・硬貨)を使用せずに支払う「キャッシュレス決済」を利用していますか。(○は1つ)

|          |           |
|----------|-----------|
| 1 利用している | 2 利用していない |
|----------|-----------|

(問4で「1 利用している」とお答えの方へ)

問4-1 利用しているキャッシュレス決済の手段は何ですか。(○はいくつでも)

|   |
|---|
| 1 クレジットカード<br>2 流通系の電子マネー(WAON、nanaco、楽天Edy等)<br>3 交通系の電子マネー(Suica、PASMO等)<br>4 バーコード、QRコード決済(PayPay、LINE Pay等)<br>5 デビットカード<br>6 その他スマホ決済(Apple Pay、Google Pay等)<br>7 その他( ) |
|---|

問5 現金の使用に比べて、キャッシュレス決済のメリットはどのような点にあると思いますか。  
当てはまるものを選んでください。(〇はいくつでも)

- 1 支払手続きが簡単・迅速に行えること
- 2 割引やポイント等の特典が得られること
- 3 現金を持ち歩く必要がなくなること
- 4 ATM等で現金を下ろす手間がなくなること
- 5 買物時の状況に応じて決済手段が使い分けられること
- 6 持ち歩いている金額以上の買物ができること
- 7 現金の紛失・盗難のおそれなくなること
- 8 支払履歴が分かり、お金の管理がしやすいこと
- 9 クレジットカード等では、実際の支払いを後日にできること
- 10 海外でもそのまま利用できるものもあること
- 11 現金に触れる必要がなく、飲食店等で衛生的に支払いができること
- 12 その他 ( )
- 13 特にない

問6 キャッシュレス決済について不便に感じていたり、懸念したりしていることはありますか。  
(〇はいくつでも)

- 1 個人情報の流出や不正使用等の被害が発生するおそれがある
- 2 カード等の紛失・盗難のおそれがある
- 3 お金を使っている感覚がなく、使いすぎてしまうおそれがある
- 4 自身の購入・決済履歴等の個人情報が事業者等に取得・利用されること
- 5 決済手段・サービスによって利用できる店舗が異なっており、利用可能な範囲が分かりにくい
- 6 決済手段・サービスが乱立しており、自分に最適なものが分かりにくい
- 7 災害等の非常時に決済ができない場合がある
- 8 決済手段・サービスによっては、手数料や会費等がかかるものもある
- 9 キャッシュレス決済を利用できる店舗や施設が少ない
- 10 支払時に暗証番号の入力など、手間や時間がかかる
- 11 そもそもキャッシュレス決済の使い方がわからない
- 12 その他 ( )
- 13 特にない

問7 消費者を取り巻く環境は大きく変化しています。次のうち日常生活の中で関心があることは何ですか。(ア)～(ソ)の各項目それぞれについてお答えください。(○はそれぞれ1つずつ)

|                                   | 関心がある | 関心がある<br>どちらかといえば | どちらともいえない | あまり関心がない | 関心がない |
|-----------------------------------|-------|-------------------|-----------|----------|-------|
| (ア) 少子化の進行                        | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (イ) 高齢化の進行                        | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (ウ) 核家族化の進行                       | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (エ) 雇用環境の変化                       | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (オ) 社会保障制度をめぐる変化                  | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (カ) 格差社会の進行                       | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (キ) 商品・サービス及びその購入・<br>利用方法の多様化    | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (ク) 情報化の進展                        | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (ケ) 国際化の進展                        | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (コ) 地球温暖化の進行やごみ問題など<br>環境問題の深刻化   | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (サ) 食料自給率の低下                      | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (シ) 食の安全性                         | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (ス) エネルギー問題                       | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (セ) 放射能に対する不安                     | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |
| (ソ) 新型コロナウイルスなどの感染症に<br>よる生活様式の変化 | 1     | 2                 | 3         | 4        | 5     |



問8 エシカル消費※を知っていますか。(○は1つ)

※エシカル消費とは・・・人や社会、環境に配慮して作られたものを購入・消費すること  
(オーガニック、エコロジー、フェアトレードなどの製品を購入したり、消費すること)

- 1 知っている(意味も理解している)
- 2 言葉は聞いたことがあるが、内容までは知らない
- 3 知らない ⇒問8-3へ

(問8で「1 知っている」「2 言葉は聞いたことがあるが、内容までは知らない」とお答えの方へ)

--->問8-1 エシカル消費をどこで(何で)知りましたか。(○はいくつでも)

- |                        |                      |
|------------------------|----------------------|
| 1 マスメディア(テレビ、ラジオ、新聞など) | 5 友人、知人              |
| 2 インターネットやSNS          | 6 講演会や講座、消費生活フェスティバル |
| 3 広報はちおうじ特集号(消費生活特集号)  | などのイベント              |
| 4 勤め先、学校等              | 7 その他( )             |

(問8で「1 知っている」「2 言葉は聞いたことがあるが、内容までは知らない」とお答えの方へ)

--->問8-2 どのようなエシカル消費を知っていますか。(○はいくつでも)

- |                 |                             |
|-----------------|-----------------------------|
| 1 リサイクル製品の購入や使用 | 8 寄付付き商品の購入                 |
| 2 食品ロスを減らす      | 9 グリーン購入                    |
| 3 地産地消          | 10 自然環境の保全に関する認証ラベルのある商品の購入 |
| 4 エコマーク付き商品の購入  | 11 その他( )                   |
| 5 フェアトレード商品の購入  | 12 見たり聞いたりしたことがあるものはない      |
| 6 被災地支援商品の購入    |                             |
| 7 障害者支援商品の購入    |                             |

(問8で「3 知らない」とお答えの方へ)

問8-3 次のような消費行動を知っていますか。(○はいくつでも)

- |                 |                             |
|-----------------|-----------------------------|
| 1 リサイクル製品の購入や使用 | 7 障害者支援商品の購入                |
| 2 食品ロスを減らす      | 8 寄付付き商品の購入                 |
| 3 地産地消          | 9 グリーン購入                    |
| 4 エコマーク付き商品の購入  | 10 自然環境の保全に関する認証ラベルのある商品の購入 |
| 5 フェアトレード商品の購入  | 11 知っている項目はない               |
| 6 被災地支援商品の購入    |                             |

問9 日常生活で心掛けていること、やっていることがありますか。(○はいくつでも)

- 1 買い物の際にマイバッグを持参する
- 2 外出の際にマイボトルを持参する
- 3 地元の商品を購入するよう心掛ける(地産地消)
- 4 必要なものを必要な時に必要な分だけ購入する
- 5 食べ残しを減らす
- 6 3R(リユース=再利用・リデュース=ごみを出さない工夫・リサイクル=再資源化)を心掛ける
- 7 省エネや節電につながる行動を実践する
- 8 被災地の商品を購入する(被災地支援)
- 9 フェアトレード\*商品を購入する
- 10 福祉施設で作られた製品を購入する(障害者の自立支援)
- 11 寄付付き商品を購入する
- 12 エシカル消費に関連する認証ラベル・エコマークのついた商品を購入する
- 13 その他( )
- 14 心掛けていること、やっていることはない

※フェアトレードとは・・・「公正・公平な貿易」のことで、開発途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に購入することにより、立場の弱い開発途上国の生産者や労働者の生活改善と自立をめざす「貿易のしくみ」をいいます。

## <商品・サービスに関する消費生活トラブルについて>

問10 直近1年間の消費生活トラブルの経験はありますか。(○は1つ)

- 1 ある(インターネットを利用して)
- 2 ある(インターネット以外)
- 3 ある(インターネット利用とインターネット以外の両方とも)
- 4 ない ⇒問11へ

→ 問10-1~10-3へ

(問10で「1」~「3」(消費生活トラブルの経験がある)とお答えの方へ)

問10-1 どのような内容でしたか。(○はいくつでも)

- 1 商品やサービスの内容(実際の商品やサービスが表示や広告と違ったなど)
- 2 商品やサービスの価格(「特別価格」や「期間限定」が違っていたなど)
- 3 商品やサービスの内容や価格以外の契約に関して(取引条件等を理由なく一方的に変えられたなど)
- 4 商品やサービスの販売方法(執拗な勧誘、うその説明、脅される、契約を急かされるなど)
- 5 事後の対応や苦情への対応に関して(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)
- 6 架空・不当請求(身に覚えのない請求、不当な料金請求など)
- 7 個人情報の取り扱いに関して
- 8 食品の安全性(賞味期限切れ、産地・原材料の偽装、異物混入など)
- 9 商品やサービスの安全性(商品やサービスが原因で、損害を受けたりケガや病気になったなど)
- 10 解約・中途解約(高額な解約料を請求されたなど)
- 11 その他( )

(問10で「1」～「3」(消費生活トラブルの経験がある)とお答えの方へ)

問10-2 原因となった商品・サービスの販売形態はどのようなものですか。(○はいくつでも)

- |    |  |
|----|--|
| 1  | カタログ、テレビ、インターネット等で購入した(通信販売)                           |
| 2  | 店舗販売   |
| 3  | 自宅等に事業者から勧誘電話がかかってきた(電話勧誘販売)                           |
| 4  | 自宅等に訪れてきた事業者から商品を購入した(訪問販売)                            |
| 5  | 路上で声をかけられて、店舗等に連れて行かれた(キャッチセールス)                       |
| 6  | 販売目的を告げられず電話やSNSで店舗や喫茶店等に呼び出された(アポイントメントセールス)          |
| 7  | 友人・知人から、誰かを紹介すれば儲かる仕組みだと言われ、商品の購入等を勧められた(マルチ・マルチまがい商法) |
| 8  | 訪問してきた事業者自宅等にあるモノを買い取られた(訪問購入)                         |
| 9  | その他( )   |
| 10 | わからない  |

(問10で「1」～「3」(消費生活トラブルの経験がある)とお答えの方へ)

問10-3 その際にどこかへ(誰かへ)相談しましたか。(○は1つ)

- |        |           |
|--------|-----------|
| 1 相談した | 2 相談しなかった |
|--------|-----------|

(問10-3で「1 相談した」とお答えの方へ)

問10-4 どこへ(誰へ)相談などをしましたか。(○はいくつでも)

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1 購入店舗、利用店舗、勧誘員、営業担当者等 | 7 弁護士            |
| 2 メーカー(製造者、販売者、輸入者等)   | 8 警察             |
| 3 サービスセンターやカスタマーサービス   | 9 家族、友人、知人       |
| 4 八王子市消費生活センター         | 10 高齢者あんしん相談センター |
| 5 東京都消費生活総合センター        | 11 その他( )        |
| 6 国民生活センター             |                  |

(問10-3で「2 相談しなかった」とお答えの方へ)

問10-5 どこにも相談しなかったのはなぜですか。(○はいくつでも)

- |                                  |                              |
|----------------------------------|------------------------------|
| 1 どこに相談したらいいか、わからなかった            | 6 時間的余裕がなかった                 |
| 2 気まずい思いをしたり、もめごとになったりすることが心配だった | 7 面倒だった                      |
| 3 被害が小さかった                       | 8 私的なことなので、相談したりすることではないと思った |
| 4 相談しても、うまい解決策があるとは思わなかった        | 9 その他( )                     |
| 5 自分にも責任があると思った                  | 10 特に理由はない                   |

問11 トラブルにあわないために重要なことはどのようなことだと思いますか。(〇はいくつでも)

- 1 消費者自身が知識を身につけてトラブルにあわないように注意する
- 2 国、都や市などの自治体が消費生活上のトラブルに関する情報を提供する
- 3 事業者が、商品・サービスの品質や契約内容などについて、わかりやすく説明（表示）する
- 4 事業者が、商品・サービスの表示や広告、勧誘についてのルールを守る
- 5 学校での消費者教育を強化する
- 6 事業者が、従業員向けの消費者教育を強化する
- 7 地域（町会・自治会、老人会、PTA等）の日常的な交流により見守る
- 8 その他（ ）

## ＜消費者教育と消費生活情報（啓発）について＞

問12 消費生活に関して、ほしいと感じる情報はどのようなことですか。(〇はいくつでも)

- 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等のリコールについて
- 3 消費者問題に関する相談窓口
- 4 消費者問題への本市の取り組み
- 5 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
- 6 消費者問題の講座や被害防止キャンペーンなどのイベント情報
- 7 消費者団体の活動
- 8 消費生活に役立つ衣食住などの基礎知識
- 9 環境や社会や人にやさしい暮らし方
- 10 家計管理などの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（ ）

問13 さまざまな消費生活に関する情報であなたが利用しやすいものはどれですか。(〇はいくつでも)

- |                        |                      |
|------------------------|----------------------|
| 1 都や市の広報紙              | 7 ライン、ツイッター、フェイスブック  |
| 2 新聞・雑誌の記事（フリーペーパーを含む） | 8 メール配信              |
| 3 自治会の掲示板や回覧板          | 9 インターネット動画          |
| 4 都や市のホームページ           | 10 講座（出前講座を含む）や講演会など |
| 5 ポスター、パンフレットやチラシ      | 11 その他（ ）            |
| 6 都や市のテレビ・ラジオ番組        | 12 特にない              |



## <今後の消費生活問題への取り組みについて>

問19 本市は、消費生活の安定や向上に向けた取り組みが進んでいると感じますか。(○は1つ)

- |               |           |
|---------------|-----------|
| 1 感じる         | 4 あまり感じない |
| 2 どちらかといえば感じる | 5 感じない    |
| 3 どちらともいえない   |           |

問20 今後消費生活問題に対する市に望む取り組みはどのようなことですか。(○はいくつでも)

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 1 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 |  |
| 2 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   |  |
| 3 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       |  |
| 4 持続可能な社会の実現に向けた消費者教育の機会を拡充する       |  |
| 5 メール・SNSによる相談の実施                   |  |
| 6 その他( )                            |  |

○このほか、消費生活の安定及び向上に向けて、ご意見等がございましたら自由にお書きください。

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

○質問はこれで終わりです。ご協力いただきありがとうございました。

○ご記入済みの調査票は、同封の返信用封筒に入れて、**11月15日(日)まで**に切手を貼らずに郵便ポストに投函してください。お名前を書く必要はありません。