

消費生活に関するアンケートにご協力願います

いただいた回答で、あなた個人を特定することはありませんので、安心してアンケートにお答えください。
では、次の質問について、当てはまる数字に ○ を付けてください。

問1-1 消費生活のトラブルや悩みを相談できる「消費生活センター」を知っていますか。(○はひとつ)

1	相談ができることを知っている	2	名前だけは聞いたことがある	3	知らなかった
---	----------------	---	---------------	---	--------

問1-2 消費生活のトラブルや悩みを相談できる「消費者ホットライン」1 8 8を知っていますか。(○はひとつ)

1	相談ができることを知っている	2	名前だけは聞いたことがある	3	知らなかった
---	----------------	---	---------------	---	--------

問2 あなたは、以下のような消費者被害やトラブルに巻き込まれたことがありますか。また、被害やトラブルにあった際に消費生活センターなどの消費生活相談窓口にご相談しましたか。

(当てはまる数字に ○ をひとつ)

ケース	トラブルや被害の例	被害や相談の有無
点検商法	突然訪問してきた事業者に無料点検（屋根・床下等）をしてもらったら高額な工事契約を結ばされてしまった	1 被害にあったことがあり、相談もした
		2 被害にあったが相談していない
		3 被害にあっていない
		4 このようなトラブルを知らない
架空・ワンクリック請求	・身に覚えのない高額請求メールが携帯電話(スマートフォン)に届いた ・アダルトサイトの年齢確認ボタンを押しただけなのに、勝手に会員登録されて高額な登録料を請求された	1 被害にあったことがあり、相談もした
		2 被害にあったが相談していない
		3 被害にあっていない
		4 このようなトラブルを知らない
インターネットショッピング	・格安で買えるサイトを見つけて、注文し代金を振り込んだが、商品が届かず販売店に連絡もつながらない偽サイトだった ・「お試し」のつもりで化粧品を注文したら、半年間の定期購入が条件だった	1 被害にあったことがあり、相談もした
		2 被害にあったが相談していない
		3 被害にあっていない
		4 このようなトラブルを知らない
副業・投資トラブル	SNSや知人から「誰でも簡単・確実に儲かる」と話を持ち掛けられて、無在庫転売の副業や投資（FX、仮想通貨など）をしたが、儲けなかった	1 被害にあったことがあり、相談もした
		2 被害にあったが相談していない
		3 被害にあっていない
		4 このようなトラブルを知らない
暮らしのレスキューサービス	水回り修理や害虫駆除、レッカー等のサービスをインターネットで検索し「〇千円～」と広告している事業者に依頼したところ、広告よりも高額な代金を請求された	1 被害にあったことがあり、相談もした
		2 被害にあったが相談していない
		3 被害にあっていない
		4 このようなトラブルを知らない
マルチ商法	知人を新たな販売員として紹介すると「紹介料」がもらえると誘われて、商品・サービス販売組織に加入したが、思ったように報酬が得られない	1 被害にあったことがあり、相談もした
		2 被害にあったが相談していない
		3 被害にあっていない
		4 このようなトラブルを知らない

問3 あなたが、消費者被害やトラブルに巻き込まれた場合、どのように対処しますか。(○はいくつでも)

1	インターネットで調べる(検索する)	2	SNSで相談する(実際の面識がある人を除く)
3	家族に相談する	4	友人(SNS上のみは除く)や同僚に相談する
5	消費生活センターに相談する	6	警察に相談する
7	弁護士・司法書士等の専門家に相談する	8	商品製造元やサービス提供元(メーカーなど)の相談窓口・コールセンターに相談する
9	商品・サービスを購入したお店に相談する	10	何もしない
11	その他 ()		

問4 消費生活における次の(1)～(6)について、あなたが正しいと思う数字に○を付けてください。

(1)店で買い物をするとき、契約が成立するのは原則いつですか。(○はひとつ)

1	店員が「はい、かしこまりました」と言ったとき	2	代金を支払ったとき
3	レシートや契約書をもらったとき	4	分からない

(2)店で買ったが、使う前に不要になった場合、原則的な扱いはどれでしょうか。(○はひとつ)

1	返品できない	2	レシートがあり1週間以内の場合は返品できる
3	商品を使っていなければ返品できる	4	分からない

(3)インターネットショッピング(通信販売)はクーリング・オフ(一定期間であれば無条件で契約の解除ができる制度)できるでしょうか。(○はひとつ)

1	できる	2	できない	3	未成年ならできる	4	分からない
---	-----	---	------	---	----------	---	-------

(4)本人以外名義のクレジットカードの使用について正しいものはどれでしょうか。(○はひとつ)

1	使用してよい	2	使用してはいけない	3	家族なら使用してよい	4	分からない
---	--------	---	-----------	---	------------	---	-------

(5)未成年が、契約書に「18歳(成人)」と書くように指示され、7万円の化粧品を契約したが、この契約の取り消しについて正しいものはどれでしょうか。(○はひとつ)

1	取り消すことはできない	2	未成年なので取り消せる
3	保護者が取り消しを主張したときのみ取り消しができる	4	分からない

(6)「投資」について正しいものはどれでしょうか。(○はひとつ)

1	「必ずもうかる投資」はない	2	マルチ商法の仕組みを使った投資は必ずもうかる
3	専門家なら必ずもうかる投資を知っている	4	分からない

問5 エシカル(倫理的)消費※についての知識や意識していることを教えてください。

※**エシカル消費**・・・人・社会・地域・環境に配慮した消費行動を指します。

具体的には、

人・社会のため ➡ 寄付つき商品やフェアトレード商品の購入

地域のため ➡ 地産地消(地元農水産物の消費)を心がける、伝統工芸品の購入

環境のため ➡ マイバッグ・マイ箸・マイカップ等の利用、リサイクル、食品ロス削減に取り組む

などの消費行動のことを言います。

※その他の行動例は問5(2)を回答しながら確認してください

(1)「エシカル消費」という言葉を知っていましたか。(○はひとつ)

1	言葉も意味も知っていた	2	聞いたことはあった	3	知らなかった
---	-------------	---	-----------	---	--------

(2) 次の消費行動についてのあなたの意識を教えてください(当てはまる数字に○をひとつ付けてください。)

	質問項目	あなたの答え(1つに○)			
		よくする	時々する	あまりしない	全くしない
1	マイバッグ・マイ箸・マイカップ等のいずれかの利用	1	2	3	4
2	有機(オーガニック)食品・製品の購入	1	2	3	4
3	地産地消※地域の生産物・資源を地域で使うこと	1	2	3	4
4	3R(ごみの削減、再使用、リサイクル)のいずれかの実施	1	2	3	4
5	環境に配慮した商品の購入	1	2	3	4
6	太陽光・風力など再生可能エネルギーの購入や利用	1	2	3	4
7	売り上げの一部が寄付となる商品の購入	1	2	3	4
8	フェアトレード商品を買う※途上国の商品を適正な価格で購入し生産者・労働者の生活改善や自立を目指す貿易の仕組み	1	2	3	4
9	被災地や国内外へのお金の寄付や物資提供	1	2	3	4
10	障がい者支援につながる商品やサービスの購入や利用	1	2	3	4
11	動物の福祉(アニマルウェルフェア)につながる消費	1	2	3	4
12	被災地産品の購入	1	2	3	4
13	社会的責任投資 ※環境保護や人権保護などの社会的責任を果たそうとする企業への投資	1	2	3	4
14	節電・節水などの省エネ	1	2	3	4
15	食べ残さない・フードドライブの活用などの食品ロス対策	1	2	3	4

(3) 問5(2)のようなことを心がけるエシカル消費の考え方にどの程度興味や関心がありますか。(○はひとつ)

1	非常に興味・関心がある	2	ある程度興味・関心がある	3	あまり興味・関心がない	4	全く興味・関心がない
---	-------------	---	--------------	---	-------------	---	------------

問6 あなたは消費生活に関してどんなテーマを知りたいですか。(○はいくつでも)

1	契約の基礎知識	2	インターネットに関するトラブル	3	SDGs
4	Eシカル消費	5	FXや仮想通貨などの投資	6	ライフプラン・生活設計
7	食品や製品の安全と表示	8	振り込み詐欺や投資詐欺等	9	悪質商法
10	クーリング・オフ制度	11	キャッシュレス社会	12	ない
13	その他()				

問7 消費者トラブルを防止し、より良い消費生活を送るために、市(行政)に求めること・期待することは何ですか。(○はいくつでも)

1	消費者被害・トラブルの相談窓口の連絡先についての情報提供
2	消費者被害・トラブルの事例・対処法などについての情報提供
3	持続可能な社会の実現に向けた消費行動（Eシカル消費やSDGs）についての情報提供
4	商品・サービスの事故などのリコール(安全)の情報提供
5	消費生活センターの相談体制の強化（オンライン相談や土日祝日の相談対応等）
6	消費者教育(講座など)の機会拡充
7	消費者団体の活発な活動の支援
8	その他()

問8 最後に、あなたのことを教えてください(○はひとつずつ)

お住いの市区は 1 葵区 2 駿河区 3 清水区

性別 は 1 男性 2 女性 3 それ以外 4 答えたくない

ご年 齢 は 1 22歳以下 2 23～34歳 3 35～49歳 4 50～64歳

5 65～74歳 6 75歳以上