

Ⅲ 調査票

関市消費者教育に関するアンケート調査 ご協力をお願い

皆様には、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。

平成 24 年 12 月に「消費者教育の推進に関する法律」が施行されたことにより、学校、地域、家庭、職域（職場）などにおいて消費者教育の重要性が高まり、消費者自ら消費生活に関する知識を習得し、適切な行動に結びつける実践力を育むことがこれまで以上に必要になっています。

市といたしましても、この法律の趣旨を踏まえ、消費者、消費者団体、事業所などと連携して消費者教育をより一層推進するために、現状や求められる政策ニーズを把握することを目的に、このアンケート調査を実施させていただきます。

ご協力いただく事業所様については、関市内事業所のうち、800 事業所を抽出させていただきました。調査でご記入いただいた内容は、調査目的以外に使用することはありません。

アンケート結果につきましては、関市ホームページで平成 28 年 3 月頃にお知らせする予定です。（ホームページアドレス：<http://www.city.seki.lg.jp>）

お忙しいところお手数をおかけしますが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力いただきますようお願いいたします。

平成 28 年 1 月

関市長 尾関 健治

【ご記入にあたってのお願い】

◇調査票の記入について

- ・平成 28 年 1 月 1 日現在の内容でご記入ください。
- ・設問に選択肢のあるものは、あてはまる番号に○をつけてください。お答えが「その他」にあてはまる場合は、（ ）内に具体的にご記入ください。
- ・設問によって、○をつけていただく数を（ ）内に指定していますので、ご注意ください。

◇調査票の返送について

ご記入いただきました調査票は、同封の返信用封筒に入れ、1月22日（金）までに郵送していただきますようお願いいたします。（切手は不要です）

◇調査についてのご質問などは、下記までお問い合わせください。

関市役所 経済部 商工課

電話 0575-23-6752

データ入力による回答もできますので、ご希望の方は下記のアドレスにメールを送信ください。

なお、メールを受信後、委託会社より入力フォームを送信いたしますので、アンケートに回答いただきましたら再度、下記アドレスまでメールを送信ください。

meiho@meihou-c.co.jp（委託会社 株式会社名豊 担当：糸魚川、田島）

会社の概要

貴社名		所属部署 (役職) 担当者名																			
貴社所在地																					
TEL・FAX	TEL: FAX:	従業員数	① 正社員 () 人 ② 非正社員 () 人 (契約社員、派遣社員等)																		
業種 (該当する 番号に○)	<table border="0"> <tr> <td>1. 農・林・漁業</td> <td>2. 鉱業・採石業等</td> </tr> <tr> <td>3. 建設業</td> <td>4. 製造業</td> </tr> <tr> <td>5. 電気・ガス・熱供給・水道業</td> <td>6. 情報通信業</td> </tr> <tr> <td>7. 運輸業・郵便業</td> <td>8. 卸売業</td> </tr> <tr> <td>9. 小売業</td> <td>10. 金融・保険業</td> </tr> <tr> <td>11. 不動産業・物品賃貸業</td> <td>12. 学術研究・専門技術サービス業</td> </tr> <tr> <td>13. 宿泊業・飲食サービス業</td> <td>14. 生活関連サービス・娯楽業</td> </tr> <tr> <td>15. 教育・学習支援業</td> <td>16. 医療・福祉</td> </tr> <tr> <td>17. 12~16以外のサービス業</td> <td>18. その他()</td> </tr> </table>			1. 農・林・漁業	2. 鉱業・採石業等	3. 建設業	4. 製造業	5. 電気・ガス・熱供給・水道業	6. 情報通信業	7. 運輸業・郵便業	8. 卸売業	9. 小売業	10. 金融・保険業	11. 不動産業・物品賃貸業	12. 学術研究・専門技術サービス業	13. 宿泊業・飲食サービス業	14. 生活関連サービス・娯楽業	15. 教育・学習支援業	16. 医療・福祉	17. 12~16以外のサービス業	18. その他()
1. 農・林・漁業	2. 鉱業・採石業等																				
3. 建設業	4. 製造業																				
5. 電気・ガス・熱供給・水道業	6. 情報通信業																				
7. 運輸業・郵便業	8. 卸売業																				
9. 小売業	10. 金融・保険業																				
11. 不動産業・物品賃貸業	12. 学術研究・専門技術サービス業																				
13. 宿泊業・飲食サービス業	14. 生活関連サービス・娯楽業																				
15. 教育・学習支援業	16. 医療・福祉																				
17. 12~16以外のサービス業	18. その他()																				

問1 貴社の商品（製品・サービス）の主な販売（提供）先はどちらですか。（○は一つだけ）

- | | | |
|------------|----------|-----------------|
| 1. 主に一般消費者 | 2. 主に事業所 | 3. 一般消費者と事業所の両方 |
|------------|----------|-----------------|

問2 貴社に寄せられる消費者・顧客（事業所を含む）からの意見や苦情、問い合わせはどのような状況ですか。（○は一つだけ）

1. 増加傾向にある	→ 問2-1、問2-2へ
2. 変わらない	
3. 減少傾向にある	
4. 意見や問い合わせはほとんどない	→ 問3へ
5. 直接消費者・顧客に対応する事業ではない	

問2—1 問2で「1. 増加傾向にある」「2. 変わらない」「3. 減少傾向にある」を選択された方におたずねします。

貴社に寄せられる消費者・顧客からの意見や苦情、問い合わせはどのようなものが多いですか。(〇はいくつでも)

1. 価格・料金(商品の価格や利用料、サービスの使用料など)
2. 表示・広告(表示や広告の内容など)
3. 計量・量目(重量不足、数不足など)
4. 商品の機能、サービスの質(品質・性能、故障、不具合、使い勝手、サービスの内容・水準など)
5. 安全・衛生(身体への影響、商品の安全性、食品の衛生など)
6. 接客・対応(販売時等の接客態度、クレーム処理、保証、アフターサービスなど)
7. 包装・容器(包装の仕方・方法、過大包装、容器の安全性・品質など)
8. 施設・設備(建物、階段及びドア、エスカレーター等の設備など)
9. 契約方法(契約や解約、契約書・書面など)
10. 契約・販売時の説明方法(説明不足、説明が違うなど)

問2—2 問2で「1. 増加傾向にある」「2. 変わらない」「3. 減少傾向にある」を選択された方におたずねします。

貴社では消費者・顧客から寄せられる意見や苦情、問い合わせをどのように処理していますか。(〇はいくつでも)

1. その場(電話での対応を含む)で説明、あるいは必要に応じて謝罪を行っている
2. 必要に応じて商品の交換や代金の弁済を行っている
3. 必要に応じて損害賠償や見舞金を支払っている
4. 苦情や相談の内容を社内に周知徹底させている
5. 苦情や相談をもとに再発防止策を講じている
6. 苦情や相談を体系的に集約している
7. 新しい商品の開発や販売(提供)に反映している
8. その他()
9. わからない

問3 従業員に対する消費者教育(啓発)を行っていますか。(どちらかに〇)

1. はい → 問3-1、問3-2へ
2. いいえ → 問3-3へ

問3-1 問3で「1. はい」を選択された方におたずねします。

消費者教育（啓発）の方法を選んでください。（〇はいくつでも）

1. 新入社員研修
2. 管理職等特定の職務従事者を対象とした研修
3. 事業者団体等の実施する研修への参加
4. チラシやパンフレットの配布
5. 消費者問題に関するDVD等教材の活用
6. メール送信
7. 掲示板や社内広報等への掲載
8. その他（

）

問3-2 問3で「1. はい」を選択された方におたずねします。

消費者教育（啓発）の内容を選んでください。（〇はいくつでも）

1. 安心・安全な商品（食べ物含む）の選び方、表示の見方
2. 契約のルールや取引のトラブル防止方法（クーリング・オフ^{※1}の仕方など）
3. 家計の管理、生活設計
4. 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、節電など）
5. 情報通信の有効活用、安全確保（インターネット、スマートフォンの安全な利用方法など）
6. 製品事故にあった時の解決方法
7. 消費者被害にあった時の相談窓口の情報
8. その他（

）

※1 クーリング・オフ制度：一定の契約に限り、一定期間説明不要で無条件で申込みの撤回または契約を解除できること

問3-3 問3で「2. いいえ」を選択された方におたずねします。

実施していない理由は何ですか。（〇は一つだけ）

1. 研修受講者の時間が取れないから
2. 研修を運営する体制が取れないから
3. 消費者教育に費用を使う余裕がないから
4. 消費者教育を企業等が従業員に行う必要があるとは思われないから
5. 従業員は、すでに十分な消費者としての知識等を備えているから
6. その他（

）

問4 貴社で取り組んでいる消費者教育に関連した社会貢献活動はありますか。

(○はいくつでも)

1. 一般消費者を対象とした講習会等の実施 (商品の宣伝が主であるものを除く)
2. 環境美化・環境保全活動
3. 地域のコミュニティ活動への参加・協力 (清掃活動、文化活動、福祉活動等)
4. 学校教育等への協力 (講師派遣や会社見学の受け入れなど)
5. その他 ()
6. 特になし

問4-1 問4で○をつけた社会貢献活動について具体的な内容を教えてください。

問5 「関市消費生活相談室」という名称や業務内容をご存知ですか。(○は一つだけ)

1. 名称も業務内容も知っている
2. 名称は聞いたことがあるが、業務内容までは知らない
3. 名称も業務内容も知らない

問6 関市消費生活相談室では、消費生活相談、啓発パンフレットの作成、街頭啓発、消費生活出前講座等を実施し、消費者教育を支援しています。貴社で従業員向けに消費者教育を推進するにあたり、必要な支援があれば、それはどのようなことですか。また、具体的な内容があれば記載してください。(○はいくつでも)

1. 消費者教育を担当する部局または、職員を対象とした研修
(具体的な内容:)
2. 会社で使用できる教材の提供
(具体的な内容:)
3. その他 ()
4. 思い当たらない

問7 今後取り組みたいと考えている消費者教育の方法を選択してください。(〇はいくつでも)

1. チラシやパンフレット、社内広報誌など活字媒体の回覧・配布・掲示による情報提供
2. メール等、電子媒体による情報提供
3. 消費者問題に関するDVD等教材の活用
4. 内部での研修や講習会の実施
5. 外部の講習会等への参加・支援
6. その他 ()

問8 今後消費者教育を行う際に、取り上げたいと思うテーマを選択してください。
(〇は5つまで)

1. 安心・安全な商品(食べ物含む)の選び方、表示の見方
2. 契約のルールや取引のトラブル防止方法(クーリング・オフの仕方など)
3. 家計の管理、生活設計
4. 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、節電など)
5. 情報通信の有効活用、安全確保(インターネット、スマートフォンの安全な利用方法など)
6. 製品事故にあった時の解決方法
7. 消費者被害にあった時の相談窓口の情報
8. その他 ()

問9 その他、消費生活に関する事で、関市の消費者行政についてのご意見・ご要望等ありましたらご自由にお書きください。

困ったとき、悩んだときは

関市消費生活相談室

にご相談ください

身に覚えのない
請求書が
届いた

訪問販売で買った
商品を解約
(クーリング・オフ)
したい

「簡単・必ず
もうかる」と
言われて…

商品の購入や
契約をしつこく
勧誘されて
困っている

多重債務
(借金)で
悩んでいる

携帯電話で
ワンクリック
したら高額な
請求をされた

公的機関を
装った電話が
かかってきて…

メールのやり
とりで高額な
利用料が発生

お気軽にご相談ください

関市消費生活相談室

- 場 所 関市役所 2 階 (商工課内)
- 受付時間 月・火・木・金
(祝日・年末年始を除く)
9 : 0 0 ~ 1 6 : 0 0
- 電話番号 0 5 7 5 - 2 3 - 6 7 5 2

