

「消費生活に関するアンケート」(市民向け)・
「消費者・顧客対応に関するアンケート」(事業所向け)
実施要領

令和元年 7 月 24 日
仙台市消費生活センター

1 目的

市民の消費生活に対する意識・行動等及び、事業所の消費者対応に対する意識等について把握するためのアンケート調査を実施し、次期仙台市消費生活基本計画(計画期間:令和3~7年度)策定の基礎資料とする。

2 調査仕様

(1)市民対象「消費生活に関するアンケート」

- ①調査地域 仙台市全域
- ②調査対象 20歳以上の仙台市民
- ③調査対象数 5,000人(回収率40%を想定)
- ④抽出方法 区ごとに、令和元年8月1日現在の住民基本台帳より無作為抽出。
- ⑤調査方法 無記名式の質問紙調査。郵送による配布・回収

(2)企業対象「消費者・顧客対応に関するアンケート」

- ①調査地域 仙台市全域
- ②調査対象 市内の民間事業所
- ③調査対象数 1,500社(回収率35%を想定)
- ④抽出方法 総務省経済センサス母集団情報 DB を使用し産業大分類ごとの事業所数に応じた数を無作為抽出。
- ⑤調査方法 無記名式の質問紙調査。郵送による配布・回収(督促1回)

3 調査期間

- 令和元年 6 月 調査票構築、関連手続
- 令和元年 7 月 業者選定(指名競争入札)、契約
- 令和元年 8 月 調査票決定、発送準備作業
- 令和元年 9 月~12 月 調査実施(配布~回収、分析、報告書作成)
- 令和 2 年 2 月 調査結果の公表(ホームページに掲載、印刷物若干)

4 調査方法

調査票の印刷製本、回収後の集計・客観的分析、基本レポートの作成を業者委託で行う。調査対象者データの抽出や発送作業等、その他の部分は消費生活センターで直接対応(アルバイト雇用含む)。

5 調査項目

(1)市民対象

- ①消費生活の中で特に問題だと感じていることは何か（少子高齢化、食糧問題等一般的なもの）
- ②商品やサービスについて（購入の際の考慮点、トラブル経験、相談先、相談しなかった理由）
- ③食品の購入について（購入の際の考慮点、トラブル経験、相談先、相談しなかった理由）
- ④消費者市民社会について（認知度、消費者市民社会に寄与する消費行動）
- ⑤消費者教育について（講座の参加意向、学びたいテーマ）
- ⑥消費者被害の防止について（消費生活センター認知・利活用度、188 認知・利活用度、被害にあわないため日頃気をつけていること）
- ⑦消費者被害にあわないために必要なこと
- ⑧事業者に期待すること、センター・消費者行政に期待すること
- ⑨フェイスシート（性別、年代、職業、世帯の状況、地域活動の経験等）
- ⑩自由意見

※8 ページ、30 問程度

(2)事業所対象

- ①事業所の業種、形態、規模
- ②最も重視すべき取り組み
- ③消費者が商品を購入する際何を考慮すると思うか
- ④消費者への情報提供、消費者市民社会認知度
- ⑤消費生活センター認知度
- ⑥消費者・顧客（対事業所含む）からの意見・苦情の状況と対応方法
- ⑦高齢者や障害者に配慮した取組み、若年者に配慮した取組み
- ⑧地域・社会貢献活動の実施状況
- ⑨消費者行政への要望
- ⑩自由意見

※6 ページ、14 問前後