

2007 年度  
消費者問題ネットワークしずおか  
調査研究報告書

- ①消費者問題に対する消費者の対応についての調査研究
- ②静岡県内における市町消費者行政の実態と課題
- ③静岡県内の広報誌における「消費生活に関する情報」の実態と課題

## 目 次

はじめに

担当者・執筆者等一覧

### 第1章 消費者問題に対する消費者の対応についての調査研究

1. 調査の目的と方法	―― 1
2. 被害類型別分析	―― 3
3. 全体のまとめと課題	―― 2 2
資料1-1 調査票	―― 2 4
資料1-2 自由回答記述欄	―― 3 1

### 第2章 静岡県における市町消費者行政の実態と課題

1. 調査の目的と方法	―― 4 2
2. 分析	―― 4 3
3. 全体のまとめと課題	―― 6 4
資料2-1 調査票	―― 6 6

### 第3章 静岡県内の広報誌における「消費生活に関する情報」の実態と課題

1. 調査の概要	―― 7 4
2. 分析	―― 7 5
3. まとめと提言	―― 8 4

あとがき

消費者問題ネットワークしずおかについて

## はじめに

本報告書は、消費者問題ネットワークしずおか（略称 消費者ネット）が初めて刊行する報告書である。本ネットは 2005 年 12 月に発足した。ネット設立の目的の一つは既存の諸団体や個人会員の力を結集して、消費者問題に対する政策提言を行っていくことにある。

これまで静岡市の条例改正に対する提言や割賦販売法改正に関するシンポジウム、各種学習会など、様々な活動を行ってきた。しかし一方で、自ら調査研究し、提言をしていくための基礎資料を得ていくのも重要な活動と位置づけている。

そこで本報告書は、自ら調査研究を行った成果の第一弾ということなる。本調査研究においては、静岡大学消費生活研究サークルとの協働で、消費者行動調査と消費者行政調査を行った。詳しくは本文に譲るが、消費者行動調査とは、ある消費者被害に遭ったと調査対象者に想定してもらい、その場合にどのような対応をするのかを、事例に基づいて回答していただいたアンケート調査である。また消費者行政調査は、静岡県内全 42 市町を対象にして、消費者行政の様々な側面についてのアンケート調査とインタビュー調査を行った。いずれも関わってくださった各自治体担当者の方など調査対象者の皆様には、ここで深く感謝申し上げたい。

本報告書で特筆すべきは、学生との協働研究であるという点である。彼らはほとんどボランティアで積極的に調査研究に関わってくれた。授業や他のサークル活動もあるのに、何とか時間をやりくりして、これほどの調査を 2 本同時にこなしてくれた。彼らがいなければ本報告書もなかったといえる。彼らの献身的な姿をみると、マスコミを通じて流れる今時の若者像がいかに虚偽に満ちたものであるかを実感させられた。ネットを代表して、深く感謝申し上げたい。

なお、学生たちは消費者行政調査を一步進めて、広報誌についてさらに深く検討したものを、2007 年 12 月の全国消費者フォーラムで発表した。その成果も本報告書第 3 章に取り込んでいる。このように我々がまいた種の芽が出始めているのである。たいへん喜ばしいことである。

消費者行動調査も消費者行政調査もまだまだ完全なものではない。今後もさらに検討を重ねて、継続的により精度の高い調査に行っていくとともに、市町に、多くの消費者に対して有益な提言をかえしていきたいと考えている。我々も消費者行政を支える一人一人として積極的に関わっていく所存である。

今後ご指導ご鞭撻のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

2008 年 2 月 1 日

消費者問題ネットワークしずおか 代表  
色川 卓男（静岡大学 准教授）