

## 資料1-1 「消費者行動調査」アンケート（抜粋）

○あなたなら次のような状況におかれたとき、どのような対応をしますか？

1：あなたは次のような状況におちいった場合、最初にどのような対応をしますか？

下の選択肢から1つ選び、回答欄Aにご記入ください。

2：最初に選んだ対応で問題が解決しなかった、または納得出来なかった場合

どうされますか？

下の選択肢から1つ選び、回答欄Bにご記入ください。

（最初の選択肢で問題は解決する、納得すると考えられる項目にはXをご記入ください。）

		A：最初に選ぶ対応	B：次に選ぶ対応
Q1	腰痛がひどかったので、新しくできたマッサージ店でお試し価格のマッサージを受けたが余計にひどくなった。		

		A：最初に選ぶ対応	B：次に選ぶ対応
Q2	英会話教室に行き、2年間で約80万円のコースを申し込み、何回かレッスンを受けたが、仕事が忙しくなり通えなくなったので、業者に解約を申し出たら、中途解約は認められたが高額な違約金を請求された。		

- |                     |                  |
|---------------------|------------------|
| ①何もしない              | ②自らクーリングオフを行う    |
| ③消費生活センターなど行政窓口相談する | ④警察に届ける          |
| ⑤該当する店舗・セールスマンに言う   | ⑥メーカーに言う         |
| ⑦友人・家族など身近な人に相談する   | ⑧弁護士・司法書士などに相談する |
| ⑨消費者団体に相談する         |                  |

		A：最初に選ぶ対応	B：次に選ぶ対応
Q3	スーパーで580円の缶詰を買った。開封したところ中にプラスチック片が入っていた。		

		A：最初に選ぶ対応	B：次に選ぶ対応
Q4	家具屋で3万円のソファを購入した。後日家にソファが届き、開封してみたところ、ソファに穴が開いていた。		

		A：最初に選ぶ対応	B：次に選ぶ対応
Q5	家の屋根を100万かけてリフォームした。まだ半年しかたっていないにもかかわらず屋根がはがれてきた。再工事を頼んだがまた料金がかかると言われた。		

		A：最初に選ぶ対応	B：次に選ぶ対応
Q6	無料のお試し品といってもらった化粧水をつけてみたところ、肌が赤くなり痛みがある。		

		A：最初に選ぶ対応	B：次に選ぶ対応
Q7	家にセールスマンがやってきて、床下のシロアリ点検を格安で行ってくれると言う。説明を聞いて、点検をしてもらいたいと思ったあなたはその場で契約をした。費用は10万円だった。冷静に考えると高額なので解約したいと思い、業者に電話したがつながらない。		

- |                     |                  |
|---------------------|------------------|
| ①何もしない              | ②自らクーリングオフを行う    |
| ③消費生活センターなど行政窓口相談する | ④警察に届ける          |
| ⑤該当する店舗・セールスマンに言う   | ⑥メーカーに言う         |
| ⑦友人・家族など身近な人に相談する   | ⑧弁護士・司法書士などに相談する |
| ⑨消費者団体に相談する         |                  |



		A：最初に選ぶ対応	B：次に選ぶ対応
Q8	クリーニングで洋服を預けたら3千円かかった。 出来上がったものを確認してみると シミができ、変色していた。		

		A：最初に選ぶ対応	B：次に選ぶ対応
Q9	通信販売で1万5千円の教育教材のビデオと書籍を 購入したが、内容が思っていたものと違っていた。		

		A：最初に選ぶ対応	B：次に選ぶ対応
Q10	350円のキーホルダーを買ったら、 金具の不具合で付けられなかった。		

		A：最初に選ぶ対応	B：次に選ぶ対応
Q11	消費者金融から100万円を借りた。 利子がふくらみ、返済が出来なくなったので、 別の消費者金融から借り返済にあてた。 これを繰り返したため多重債務に陥った。		

		A：最初に選ぶ対応	B：次に選ぶ対応
Q12	「おめでとうございます。お客様のお車の ナンバーが当社のキャンペーンに当選し 10万円が当たりました。振り込みますので、 口座番号を教えてください。」と言われ、 舞い上がって教えてしまったが、 後で考えるとおかしいと思った。		

- |                     |                  |
|---------------------|------------------|
| ①何もしない              | ②自らクーリングオフを行う    |
| ③消費生活センターなど行政窓口相談する | ④警察に届ける          |
| ⑤該当する店舗・セールスマンに言う   | ⑥メーカーに言う         |
| ⑦友人・家族など身近な人に相談する   | ⑧弁護士・司法書士などに相談する |
| ⑨消費者団体に相談する         |                  |

		A : 最初に選ぶ対応	B : 次に選ぶ対応
Q13	ある日突然、注文した覚えのない英会話教材が送られてきた。		

		A : 最初に選ぶ対応	B : 次に選ぶ対応
Q14	買い物から帰って牛乳パックを開けたら、鼻をつくような悪臭がした。		

		A : 最初に選ぶ対応	B : 次に選ぶ対応
Q15	セールスマンがやってきて言葉巧みに司法書士の資格を取ると良いと言われ、その気になり契約してしまった。後で考えてみるとそんなに上手くいくわけがないと思い、解約しようとしたが取り合ってもらえない。		

		A : 最初に選ぶ対応	B : 次に選ぶ対応
Q16	「この仕事で充実した生活をしています！」という求人チラシを見て、家計の足しになればと思いビーズアクセサリーのキット一式を1万5千円で購入したが、ほとんど仕事がこない。		

		A : 最初に選ぶ対応	B : 次に選ぶ対応
Q17	「ほとんどタダで色々なものがもらえる。」と近所の人に誘われて会場に行くと、ラップや石鹸などを早い者順で配られた。周りの雰囲気飲み込まれ夢中になっているうちに250万円の絵の購入契約をしてしまっていた。		

- |                     |                  |
|---------------------|------------------|
| ①何もしない              | ②自らクーリングオフを行う    |
| ③消費生活センターなど行政窓口相談する | ④警察に届ける          |
| ⑤該当する店舗・セールスマンに言う   | ⑥メーカーに言う         |
| ⑦友人・家族など身近な人に相談する   | ⑧弁護士・司法書士などに相談する |
| ⑨消費者団体に相談する         |                  |

		A：最初に選ぶ対応	B：次に選ぶ対応
Q18	突然自宅に「あなたご利用になったサービスの料金が未払いです。至急払い込みをされませんと、裁判になる恐れがあります。」という葉書が送られてきた。		

		A：最初に選ぶ対応	B：次に選ぶ対応
Q19	エステティックサロンの回数券を購入していたが、その支店が閉店することになり隣町の支店に行つて欲しいと言われたが、遠く不便なので残りの回数券の払い戻しを求めたが出来ないと言われた。		

		A：最初に選ぶ対応	B：次に選ぶ対応
Q20	セールスマンがやってきて消火器を家庭に置いておかなければならないと説得され、購入したが市場価格よりも割高だった。		

- |                     |                  |
|---------------------|------------------|
| ①何もしない              | ②自らクーリングオフを行う    |
| ③消費生活センターなど行政窓口相談する | ④警察に届ける          |
| ⑤該当する店舗・セールスマンに言う   | ⑥メーカーに言う         |
| ⑦友人・家族など身近な人に相談する   | ⑧弁護士・司法書士などに相談する |
| ⑨消費者団体に相談する         |                  |

Q21 時計を購入したが故障していた場合、どのくらいの値段だったら苦情を言いますか？

A21 (                      円)

○あなたについてお答え下さい○

**F 1** 年齢は？  
( ) 歳

**F 2** 性別は？ (1つに○)

①男性      ②女性

**F 3** 居住市区町村は？  
( )

**F 4** 世帯の家族構成は？ (すべてに○)

①配偶者      ②子ども ( 人)      ③自分又は配偶者の父      ④自分又は配偶者の母  
⑤単独世帯      ⑥その他の親族 ( )

**F 5 - 1** あなたの職業形態は？ (該当するもの1つに○)

①常勤      ②パートタイマー      ③自営      ④主婦 (主夫)      ⑤学生  
⑥無職      ⑦その他 ( )

**F 5 - 2** 世帯主の職業形態は？ (あなた自身が世帯主の場合は**F 6**へお進み下さい。)

①常勤      ②パートタイマー      ③自営      ④主婦 (主夫)      ⑤学生  
⑥無職      ⑦その他 ( )

**F 6** 昨年度の世帯の年収 (年金、利子収入、親族からの援助などを含む) について教えてください。(1つに○)

①300万円未満      ②300～400万円未満  
③400～600万円未満      ④600～800万円未満  
⑤800～1000万円未満      ⑥1000～1200万円未満  
⑦1200～1500万円未満      ⑧1500万円以上  
⑨わからない

F 7 所属する団体に○をつけてください。(略)

F 8 あなたは過去に消費者被害にあったことはありますか？

①はい

②いいえ

↓

どのような被害ですか？

[ ]

そこから得られた教訓などありましたらお書き下さい。

[ ]

以上でアンケートは終了です。  
ご協力ありがとうございました。

本調査票の著作権は、消費者問題ネットワークしずおかと静岡大学消費生活研究サークルにあります。無断転載及び利用は禁止します。