

平成30年度 第2回 消費生活モニターアンケート集計

1 調査趣旨

I 消費生活に関するトラブルについて

昨年度消費者行政センターに寄せられた相談件数は、8,928件あり、平成28年度（9,138件）に比べ2.3%減少しました。年々相談内容は高度化・複雑化し、1件に相談時間を要する相談も増えています。相談内容を「商品・役務(サービス)」別に見ると、最も多いのは「デジタルコンテンツ」の1,354件で、アダルトサイトのワンクリック請求、出会い系サイト、オンラインゲーム、架空請求（身に覚えのないサイト利用料の請求）の迷惑メールに関する相談等が多く、全体の15.2%を占めています。続いて「商品一般」の705件で、全体の割合は7.9%となっています。

そこで、今後の行政の参考資料とするために、消費生活に関するトラブルや情報に関する意識について調査しました。

II 食の安全性について

食品輸入量の増加、年間を通して発生する食中毒事件や食品表示違反事例などにより、消費者の食の安全に対する関心は高いことから、市民が安全で安心できる食生活の実現のため食の安全性への意識について調査しました。

2 調査事項

I 消費生活に関するトラブルについて

II 食の安全性について

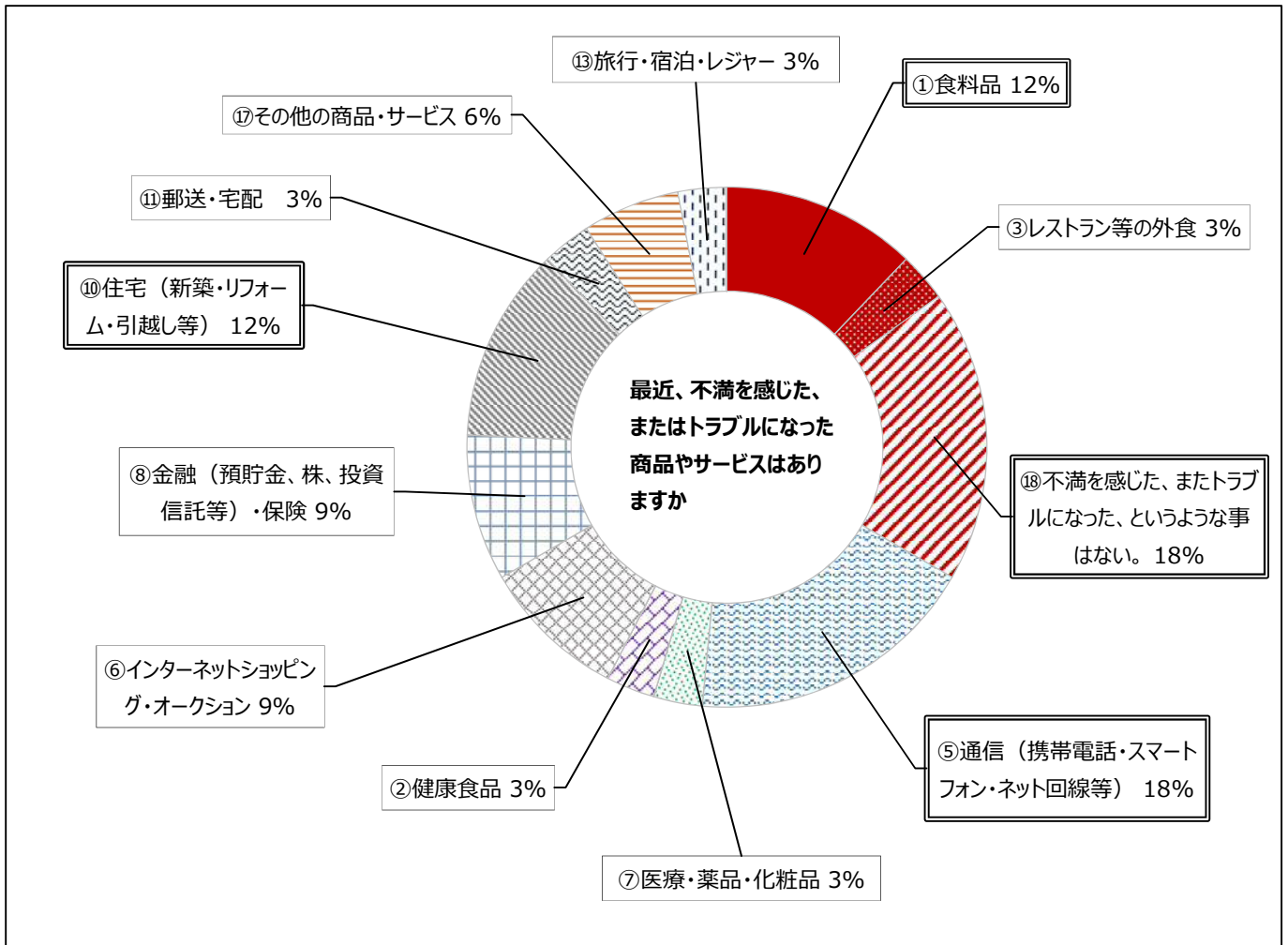
- | | | |
|-----------|----------------|------|
| 3 調査対象 | 平成30年度消費生活モニター | 20名 |
| 4 調査方法 | 郵送 | |
| 5 回答数・回答率 | 20通 | 100% |

※集計結果について、四捨五入の結果によって合計が100%とならない場合がございます。



I 消費生活に関するトラブルについて

問1 消費生活を送るなかで、最近、不満を感じた、またはトラブルになった商品やサービスはありますか？
該当するものすべてに○印を付けてください。

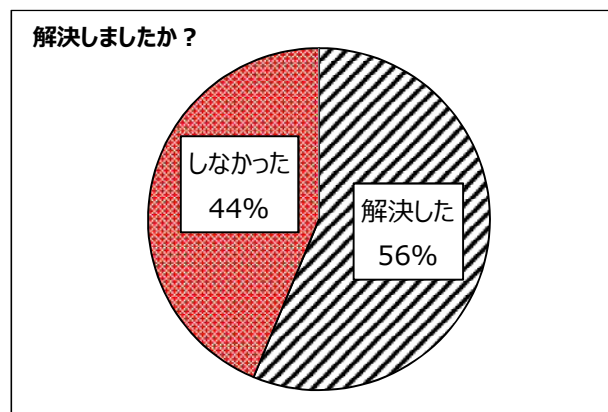


◎「通信（携帯電話・スマートフォン・ネット回線等）」、「不満を感じた、またトラブルになった、というような事はない」が同率で一番多く、次いで「食料品」、「住宅（新築・リフォーム・引越し等）」が同率で多かったです。「その他の商品、サービス」は魔法瓶などのトラブルでした。

問2 問1で①～⑪に該当した事がある方にお聞きします。

●解決しましたか？

●いつごろですか？ 不満やトラブルにあった年月	
平成28年度以前	13.3%
平成29年度	20.0%
平成30年度	66.7%



●解決された方にお聞きします。

A 自分で解決した。 ⇒ どういった方法で？
Wi-Fi用ルーターを買い替えた。
第3類医薬品が対象品ですが、その薬品のデメリットをネットで調べ、飲むのを中止しました。
相手方に連絡して相談した。
店に持っていき、交換してもらった。
業者と直接話をして十分ではないが理解した（解決ではない）。
問1の⑩については、平成30年9月。高い料金を請求されたので、直接業者と交渉した。
店舗に行き、交換を依頼。同じ商品の在庫がなかったため、返金となった。
キャンセル

B 相談した。 ⇒ どちらの機関に？
問1の⑪については、平成22年頃、川崎市消費者行政センター（但し、解決はせず）

●解決しなかった方にお聞きします。

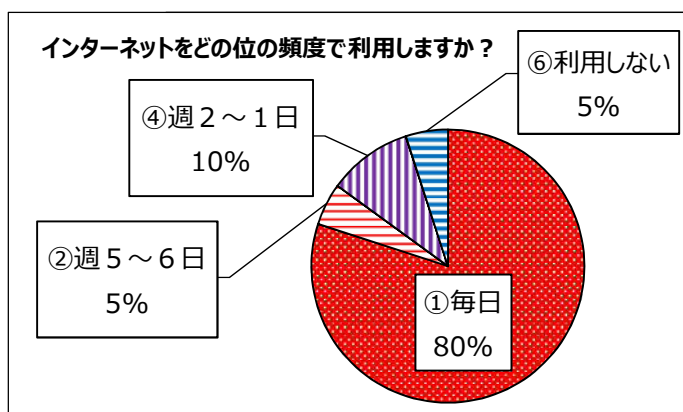
解決しなかった理由等
我が家を購入したいと以前からあまり大きくない不動産屋から葉書きが永眠した父親の名前でくるのですが、何故来るのかどこで調べてくるのかいい感じはしません。特に10月に大手不動産屋が地面師に多額のお金を取られた件が連日報道されているので、不安である。私個人は、地面師について、調査しているのですが、大手不動産のサギなので心配。
ECサイトを利用した際に配送会社の配送遅延や荷物の破損トラブルでしたが、毎日膨大な数を配送しているためか、改善を依頼してもあまり効果がなかった。窓口の一元化がされておらず、どこへ依頼すれば良いのかわからず、ドライバーの方に直接お願いしたので全体として周知されなかったようです。
携帯の電波が悪く音が途切れる。連絡したが、改善していない。多数の人が言っているわけではない。
先方の説明に、「まあそんなものなのか（そんな仕組みなのか）」と半分納得、半分あきらめました。
問1の⑤について、相手に誠意なし。平成25年頃。
住宅メンテナンスに関する勧誘について、将来必要と思いつつも、値ごろ感がわからない。また、信用できるか否かの見極めが難しい。上記リスクのため、利用を止めた。
どう対応したらいいかわからない。

◎昨年度、当センターに寄せられた相談内容の中で、一番多かったのは『デジタルコンテンツ』です。問3～問7については、デジタルコンテンツ及びインターネット通販・オークションについての設問です。

『デジタルコンテンツ』の相談とは、「パソコンのアダルトサイトに無料だと思って入ったら、突然登録料金の請求をされた」「出会い系サイトから届いたメールで高額なポイント代金を支払ってしまった」などのトラブルです。

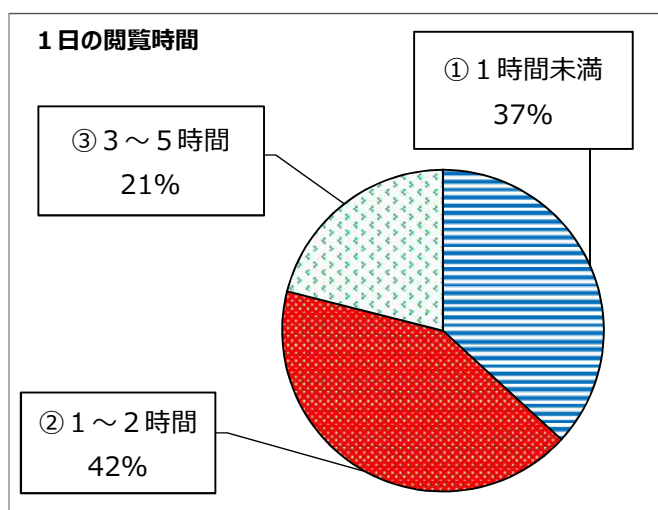
問3 あなたは、インターネット(携帯電話・スマートフォン・パソコン・タブレット)をどのくらいの頻度で利用しますか？

- ① 毎日
- ② 週5～6日
- ③ 週3～4日
- ④ 週1～2日
- ⑤ 週1日未満
- ⑥ 利用しない



問4 問3で①～⑤を回答した方にお聞きします。1日の閲覧時間はどのくらいですか？

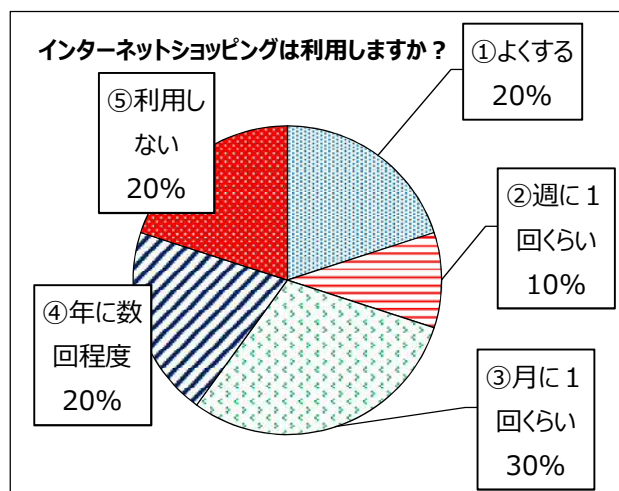
- ① 1時間未満
- ② 1～2時間
- ③ 3～5時間
- ④ それ以上



問5 インターネットショッピングは、利用しますか？

問5-1 利用頻度

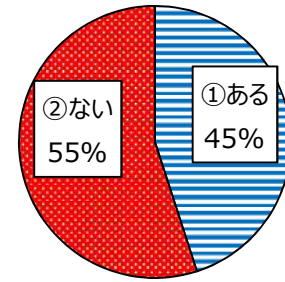
- ① よく利用する
- ② 週に1回ぐらい
- ③ 月に1回ぐらい
- ④ 年に数回程度
- ⑤ 利用しない



問5-2 インターネットショッピングでトラブルにあったことがありますか？

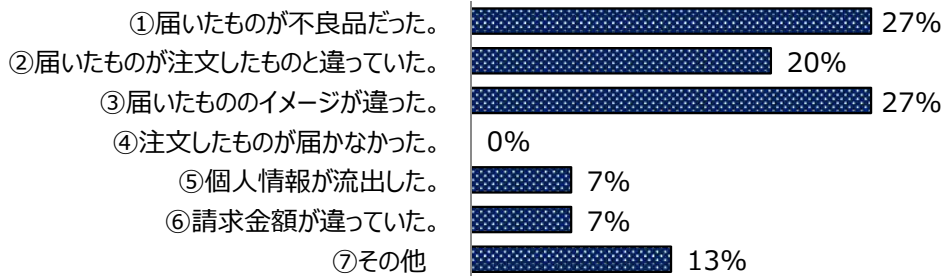
- ① ある
- ② ない

ネットショッピングを利用した中で
トラブルにあったことはありますか？



★トラブルにあったことがあると回答した方にお聞きします。

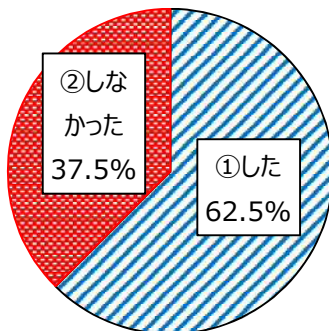
どんなトラブルでしたか



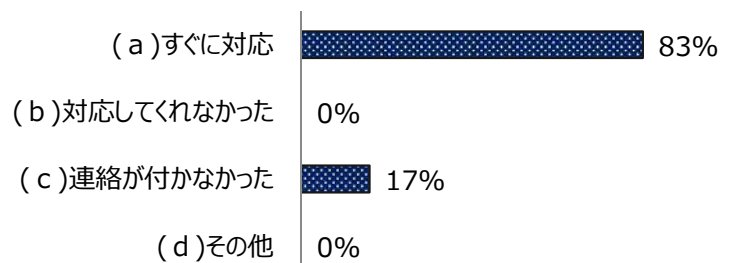
代金の支払方法は？

①現金振り込み	9%
②代引き	9%
③クレジットカード	73%
④コンビニ後払い	9%
⑤その他	0%

契約相手に連絡しましたか？



その時の対応はどうでしたか？



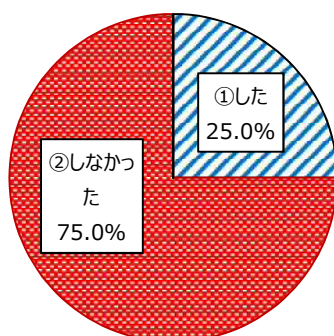
<対応内容>

- ・インターネットの通販業者はgoogleだった。Googleが取引を取り消した。

★契約相手に連絡しなかった方、(b)対応してくれなかった・(c)連絡が付かなかったと回答した方にお聞きします。

他の機関（川崎市消費者行政センターを含む）に相談しましたか？

他の機関に相談しましたか？



相談しなかった理由

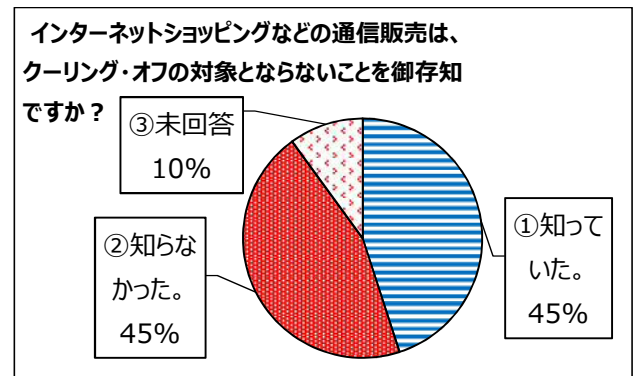
中古で安いと、仕方がないと思った。時間に対して受け取れる金額を考えてあきらめた。

後で、画面（net）を見直したら、確かにそのような商品だったので、自分の認識不足と判断し、納得した。

連絡先のTELが載っていない。

問6 インターネットショッピングなどの通信販売は、クーリング・オフの対象とならないことを御存知ですか？

- ① 知っていた
- ② 知らなかった



問7 自分または身近な人が、インターネットによるトラブルにあったことがありますか？
また、対処方法を含めトラブルの内容について知っていますか？

(1) 不当請求・架空請求

※パソコンや携帯のサイトでワンクリックただけで突然情報料や登録料の請求をされる。また、突然携帯の簡易メール（電話番号で届くメール）で、身に覚えがない有料サイトの請求をされる。

(2) 出会い系サイトによるトラブル

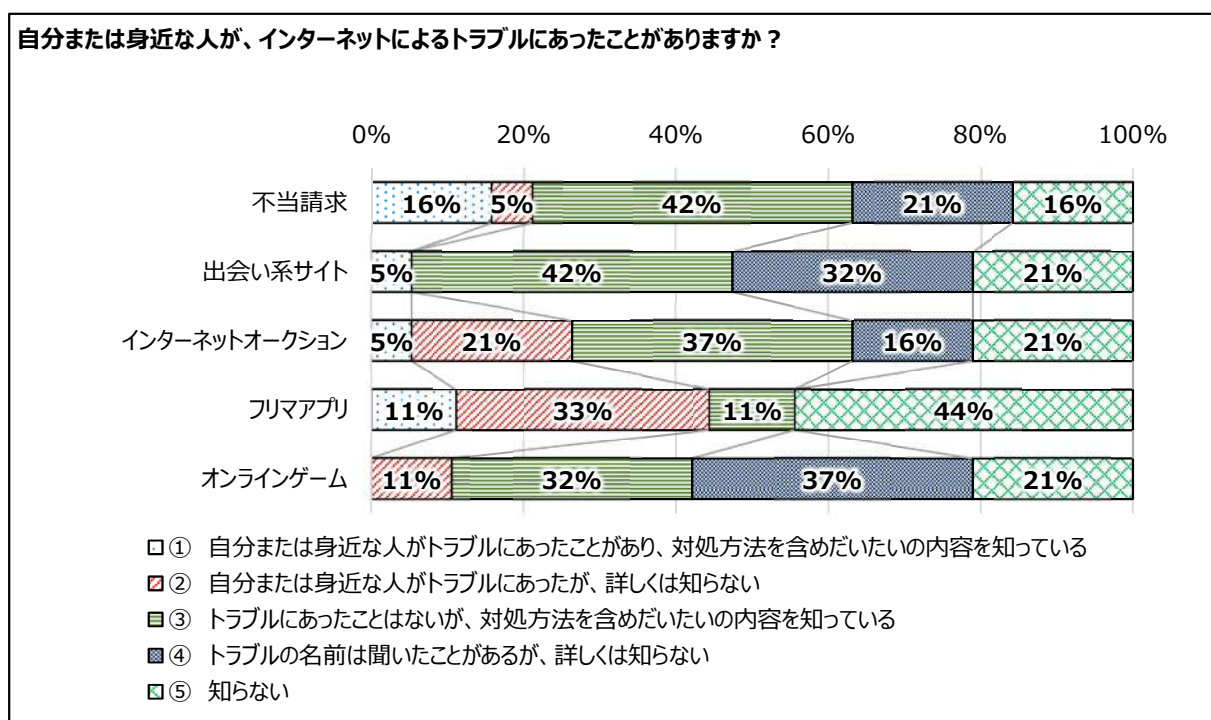
※出会い系サイトで「芸能人の悩みを聞いてほしい」「大金をあげる」などのメールを送りつけ、頻繁にメールのやり取りをさせて、高額な利用料金を支払わせる等

(3) インターネットオークションによるトラブル

※オークションサイトで、商品を出品または落札して代金を支払ったのに、商品が届かない、また代金を支払ってくれない、相手との連絡が取れない等

(4) オンラインゲームによるトラブル

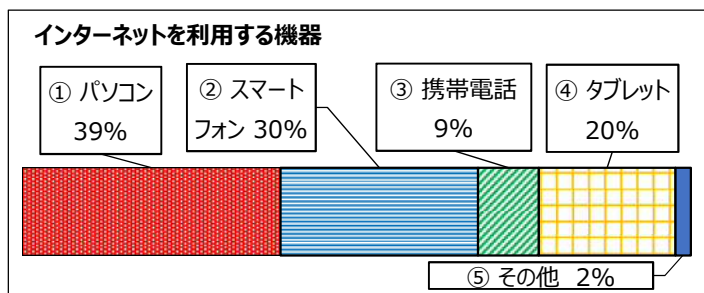
※「無料」という表示につられて登録したが、さまざまなアイテムを購入してしまい高額な料金を請求される等



【問8～問12は最近トラブルが増している電気通信サービスに関する設問です】

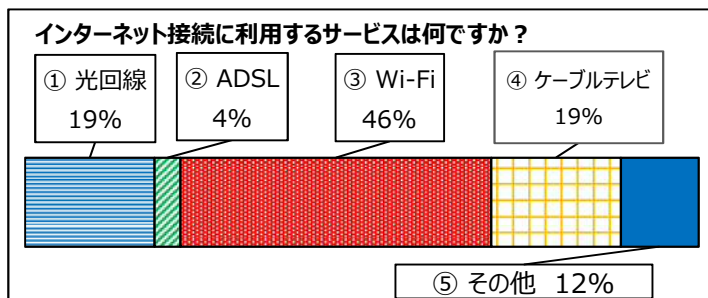
問8 インターネットを利用する機器は何ですか？

- ① パソコン
- ② スマートフォン
- ③ 携帯電話
- ④ タブレット
- ⑤ その他



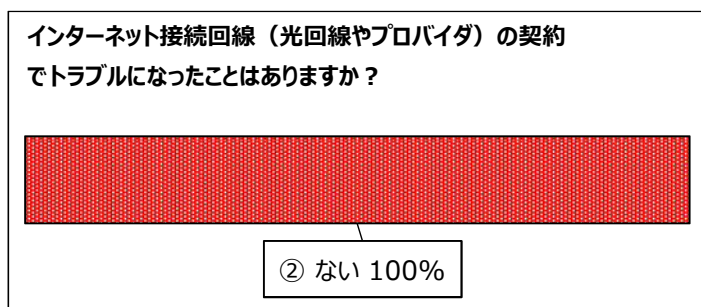
問9 インターネット接続に利用するサービスは何ですか？

- ① 光回線
- ② ADSL
- ③ Wi-Fi (WiMAX、フリーWi-Fiなど)
- ④ ケーブルテレビ
- ⑤ その他



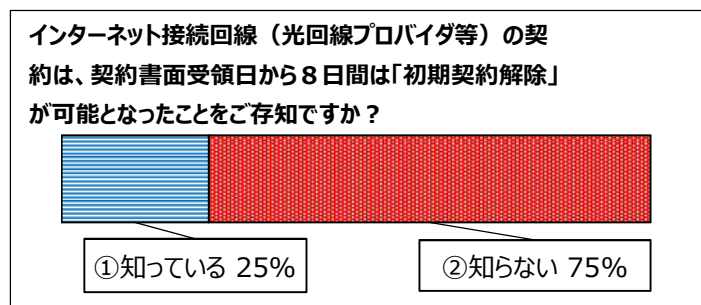
問10 インターネット接続回線（光回線やプロバイダ等）の契約でトラブルになったことはありますか？

- ① ある
- ② ない



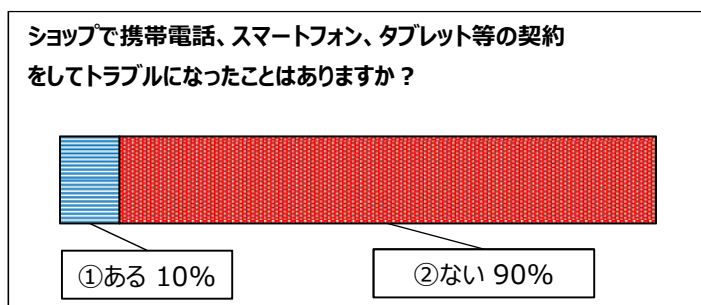
問11 インターネット接続回線（光回線プロバイダ等）の契約は、契約書面受領日から8日間は「初期契約解除」が可能となったことを御存知ですか？

- ①知っている
- ②知らない



問12 ショップで携帯電話、スマートフォン、タブレット等の契約をしてトラブルになったことはありますか？

- ①ある
- ②ない



- 問 12 「ショップで携帯電話、スマートフォン、タブレット等の契約をしてトラブルになったことはありますか？」ではいと答えた方の具体的な内容
- ・店頭で、新しいキャリアに替えるとポイントが多くもらえる（キャッシュバック？）と言われ、そちらに替えたが、数日後、再訪問しとりやめた。
 - ・受信解除がうまくいかない。

【問 13～問 29 は悪質商法（問題の多い商法）事例についての設問です】

※選択肢は問 13～問 21 まで共通

- ① 自分または身近な人がトラブルにあったことがあり、対処方法を含めだいたいの内容を知っている
- ② 自分または身近な人がトラブルにあったが、詳しくは知らない
- ③ トラブルにあったことはないが、対処方法を含めだいたいの内容を知っている
- ④ トラブルの名前は聞いたことがあるが、詳しくは知らない
- ⑤ 知らない

問 13 「送り付け商法」で自分または身近な人がトラブルにあったことがありますか？

※電話で突然申し込んだ覚えのない健康食品や魚介類等を、申し込んだと言って強引に送り付けてくる。

問 14 「マルチ商法」で自分または身近な人がトラブルにあったことがありますか？

※組織の会員が友人・知人などを誘って組織に加入させ、新たに加入した会員が別の人を入会させることを繰り返し、組織を拡大させ、商品やサービス等の販売をする商法。消費者にとっては勧誘時のもうけ話と違って思うように売れず、多額の借金と商品の在庫を抱えることになる。

【主なもの】健康食品・美顔器・浄水器・化粧品

問 15 「キャッチセールス」で自分または身近な人がトラブルにあったことがありますか？

※路頭でアンケート調査などと称して呼びとめ、営業所や喫茶店等に連れていき、不安をあおるような説明をしたり、断れない雰囲気をつくったりして商品やサービスの契約をさせる。

【主なもの】化粧品・健康食品・美顔器・エステ・絵画・アクセサリー

問 16 「アポイントメントセールス」で自分または身近な人がトラブルにあったことがありますか？

※「抽選に当たったので説明を聞きに来て」「見るだけでいいから展示会に来て」などと販売目的を隠して、著しく有利な条件で取引できることを強調して、電話や郵便で営業所や喫茶店、展示会等に呼び出し、契約しないと帰れない状況で商品やサービスを契約させる。

【主なもの】アクセサリー・レジャーサービス会員・英会話教材・パソコンソフト・呉服

問 17 「点検商法」で自分または身近な人がトラブルにあったことがありますか？

※「無料点検をする」と言って屋根や床下の点検をして、「このままでは屋根や床下が崩れる」などと不安をあおって高額な工事や商品などの契約をさせる。

【主なもの】床下換気扇・布団・浄水器・耐震工事・屋根工事

問 18 「催眠（SF）商法」で自分または身近な人がトラブルにあったことがありますか？

※路上で「健康によい品をあげる」と声をかけたり、商品の交換券を配ったりして人を集め、閉め切った会場で日用品などを無料で次々と配り、得した気分させ、最終的には市場価格より数倍もする高額な商品を特別割引と言って売りつける。

【主なもの】布団類・電気治療器具・健康食品・浄水器

問 19 「サイドビジネス（内職）商法」で自分または身近な人がトラブルにあったことがありますか？

※「仕事を提供する。自宅で簡単に高収入が得られる」などと誘い、仕事をするための条件として教材や研修費の契約を勧める商法。最近ではネットの SNS を利用して、サイドビジネスの情報教材を購入させるトラブルも多い。

【主なもの】パソコンソフト・教材・ビジネス教室・情報教材

問 20 「利殖商法」で自分または身近な人がトラブルにあったことがありますか？

※電話で「必ず儲かる」「貯金より利益が得られる」などと、実態のない社債やファンド等の取引を勧める。最近では「必ず値上がりする。いつでも換金できる」と言って仮想通貨や金の積み立ての契約をさせるが、実際には高額な損失をするという商法。

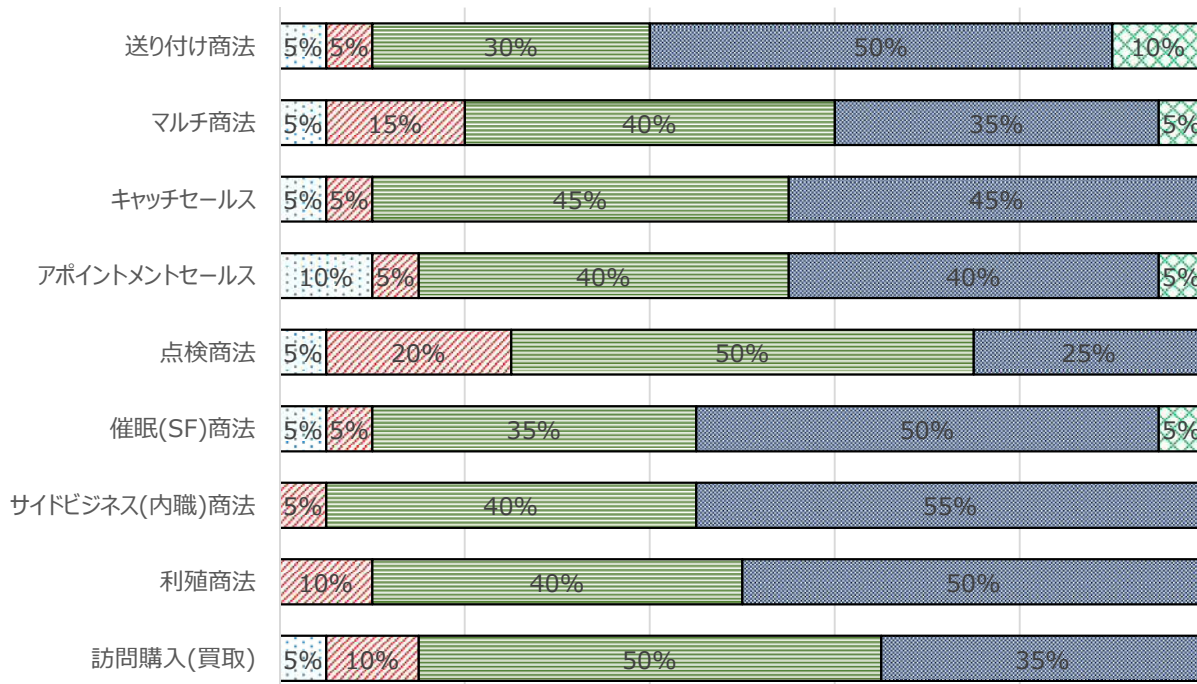
【主なもの】社債・ファンド・先物取引・CFD取引・外貨両替・海外不動産
仮想通貨、金の積み立て、老人ホームの入居権等

問 21 「訪問購入（買取）」で自分または身近な人がトラブルにあったことがありますか？

※突然電話で「不要になった物はどんな物でも買い取ります」と誘い、了承すると来訪後、「古着は値段がつかない。何か貴金属類はないか」と言って強引に貴金属を安価で買い取っていく。事業者の目的は最初から貴金属の買い取りである。

【主なもの】金やプラチナのアクセサリー類、ブランドの腕時計等

自分または身近な人が、インターネットによるトラブルにあったことがありますか？

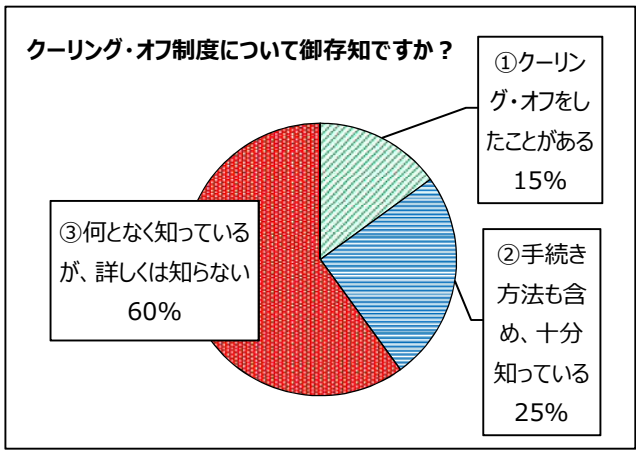


- ① 自分または身近な人がトラブルにあったことがあり、対処方法を含めたいの内容を知っている
- ② 自分または身近な人がトラブルにあったが、詳しくは知らない
- ③ トラブルにあったことはないが、対処方法を含めたいの内容を知っている
- ④ トラブルの名前は聞いたことがあるが、詳しくは知らない
- ⑤ 知らない

問 22 クーリング・オフ制度について御存知ですか？

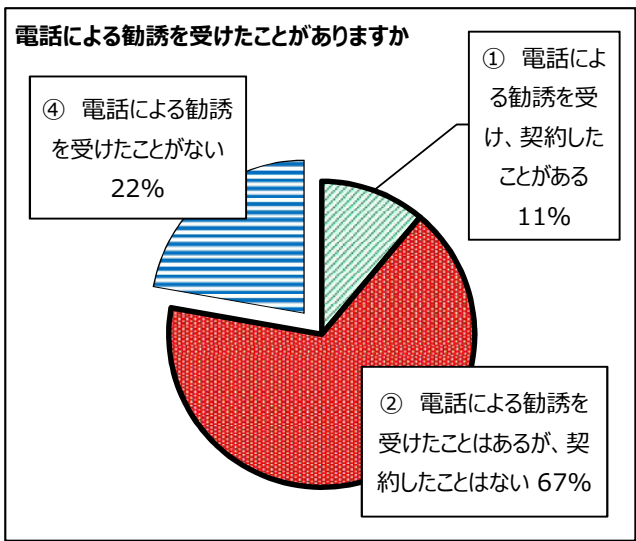
- ① クーリング・オフをしたことがある
- ② 手続き方法も含め、十分知っている
- ③ 何となく知っているが、詳しくは知らない
- ④ 知らない

クーリング・オフ制度とは、訪問販売や電話勧誘販売、訪問購入、またマルチ商法などで契約した場合、消費者が冷静に考え直して、一定の期間内なら、無条件で契約解除できる制度です。



問 23 自分または身近な人が、ここ1、2年の間に電話による勧誘を受けたことがありますか？
また、勧誘を受けたことがある方は、問題と思う点がありましたか？

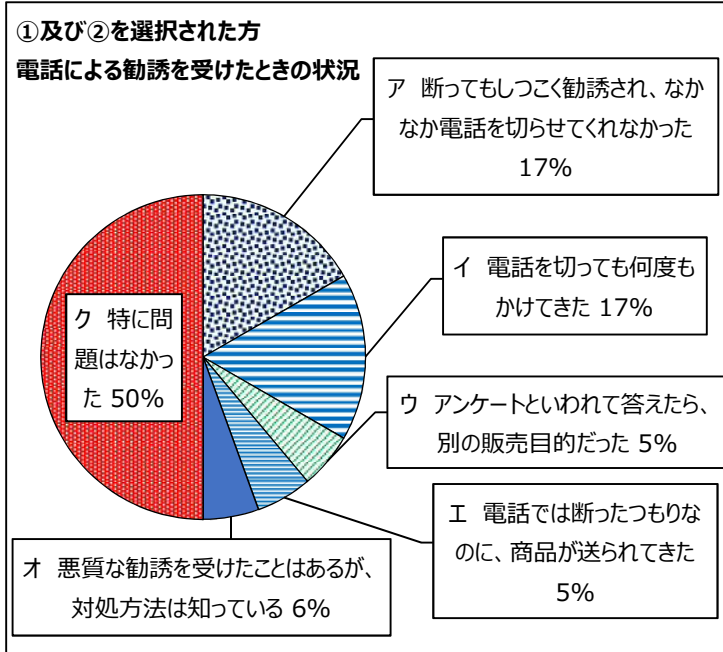
- ① 電話による勧誘を受け、契約したことがある
- ② 電話による勧誘を受けたことはあるが、契約したことはない
- ③ 勧誘を受けた、また契約した商品やサービスは何ですか？
- ④ 電話による勧誘を受けたことがない



③ (電話勧誘) 商品やサービス名称

以前のモニターの時にもたしかアンケートで書いたのですが、大きな事件となった老舗ホテルの会員権販売事件でTELがありました。

化粧品（美容液のみ）
健康食品
マンション投資
不動産売買、株（先物）
不用品買い取りますという勧誘の電話
古い物やいらなくなった物はないかの確認電話で来訪された（着物等）
宝石や着物の買い取り
保険、不用品の買い取り
お墓、保険
光回線



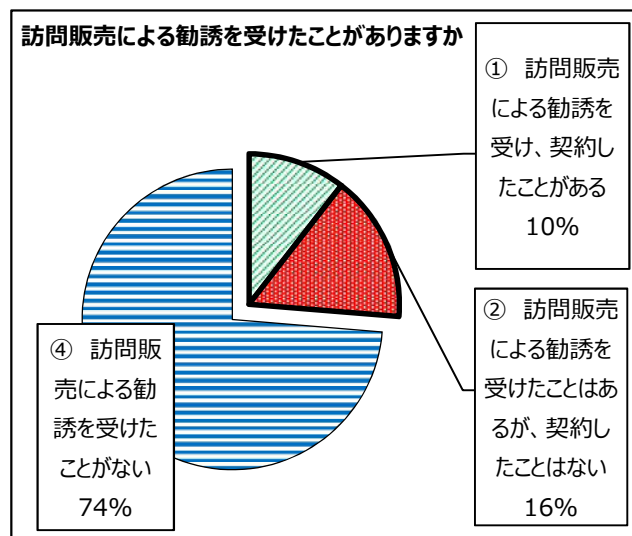
- ①及び②を選択された方の状況**
- ア 断つてもしつこく勧誘され、なかなか電話を切らせてくれなかった
 - イ 電話を切っても何度もかけてきた
 - ウ アンケートといわれて答えたら、別の販売目的だった
 - エ 電話では断ったつもりなのに、商品が送られてきた
 - オ 悪質な勧誘を受けたことはあるが、対処方法は知っている
 - カ 契約した後で解約等のトラブルになった
 - キ その他
 - ク 特に問題はなかった

その他の回答

特にありませんでした。

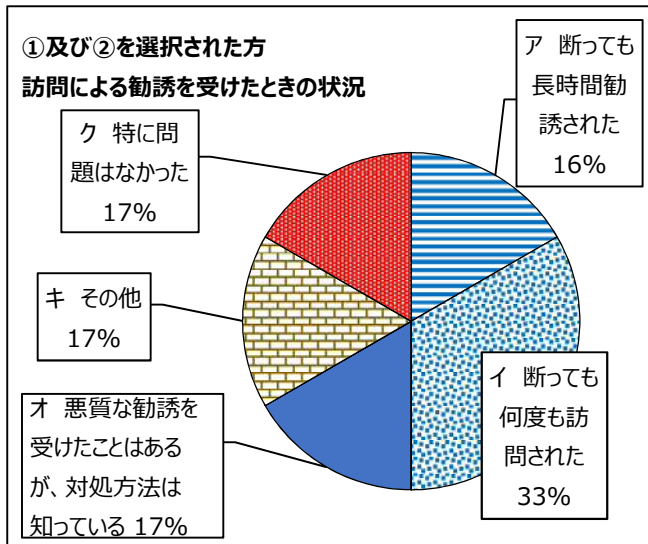
問 24 自分または身近な人が、ここ1、2年の間に訪問販売による勧誘を受けたことがありますか？また、勧誘を受けたことがある方は、問題と思う点がありましたか？

- ① 訪問販売による勧誘を受け、契約したことがある
- ② 訪問販売による勧誘を受けたことはあるが、契約したことはない
- ③ 訪問販売による勧誘を受けた、また契約した商品は何ですか？
- ④ 訪問販売による勧誘を受けたことがない



③ (訪問販売) 商品やサービス名称

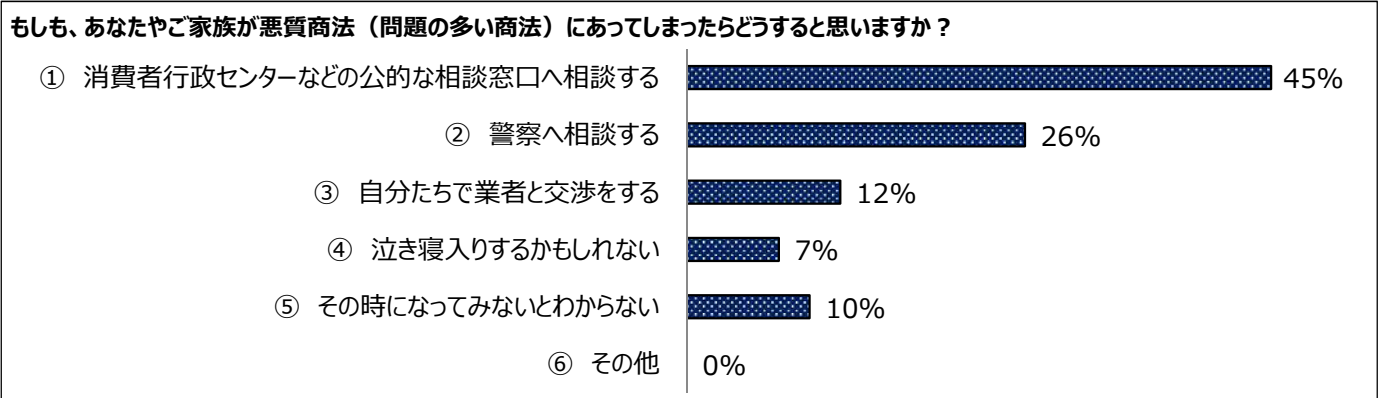
排水管の掃除、玄関の塗装
蒲団
大雪により壊れた雨どいの修理



上記①及び②を選択された方の状況

- ア 断っても長時間勧誘された
- イ 断っても何度も訪問された
- ウ 無料点検や格安アンケートといわれたが、別の販売目的だった
- エ 一度契約したら、次々と勧誘された
- オ 悪質な勧誘を受けたことはあるが、対処方法は知っている
- カ 契約した後で解約等のトラブルになった
- キ その他
- ク 特に問題はなかった

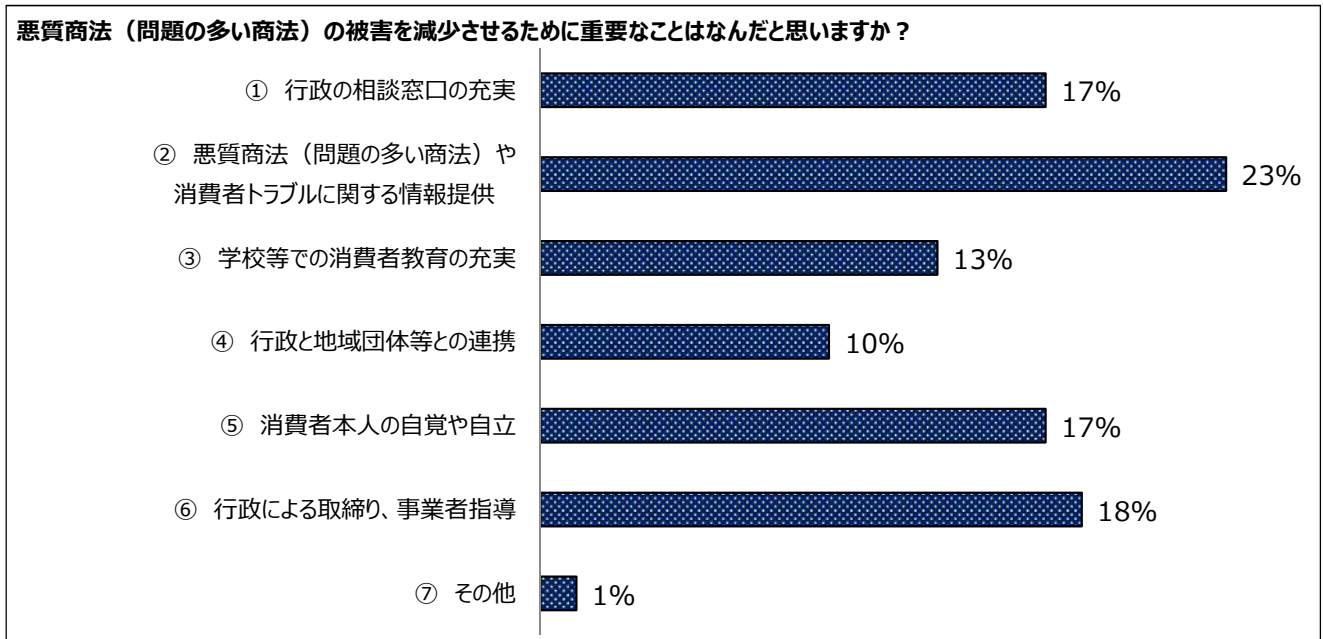
問 25 もしも、あなたやご家族が悪質商法（問題の多い商法）にあってしまったらどうすると思いますか？



その他の回答

特にありませんでした。

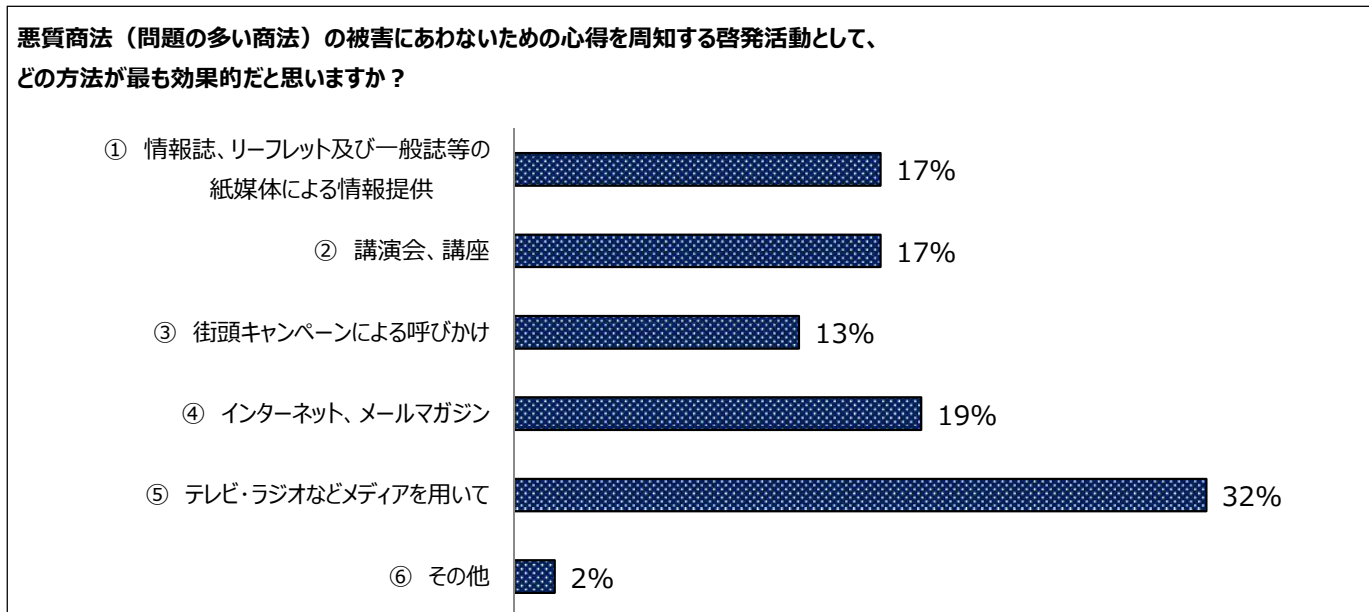
問 26 悪質商法（問題の多い商法）の被害を減少させるために重要なことはなんだと思いますか？



その他の回答

気軽に相談できる（例えば、オンライン上でのチャットなどを利用）窓口の選択肢

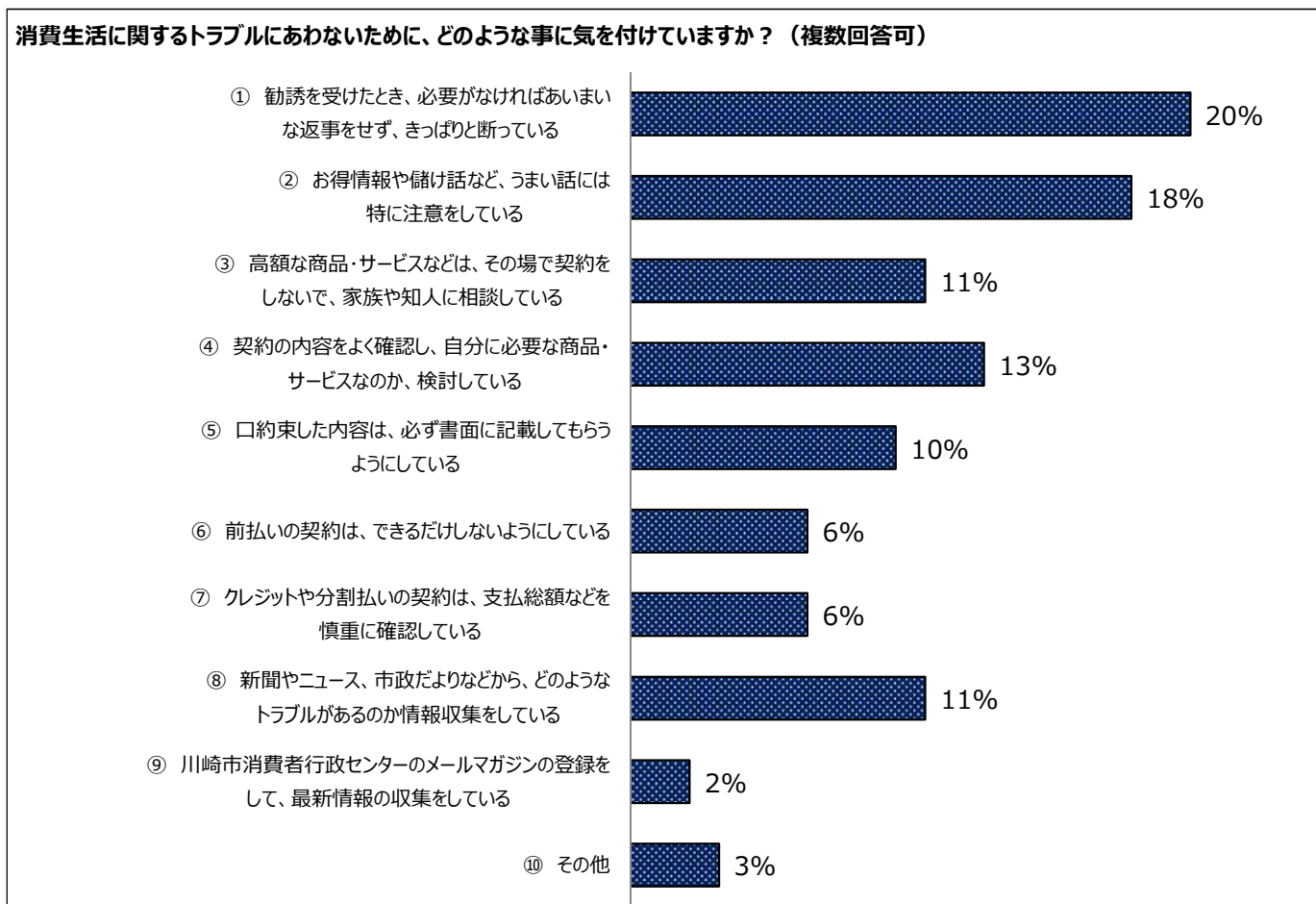
問 27 悪質商法（問題の多い商法）の被害にあわないための心得を周知する啓発活動として、どの方法が最も効果的だと思いますか？



その他の回答

スマホアプリの設置（例えば、悪質商法対応アプリ、情報アプリ）とプッシュ通信による情報発信

問 28 消費生活に関するトラブルにあわないために、どのような事に気を付けていますか？



問 29 その他、悪質商法等の消費生活に関するトラブルや消費生活に関する情報について意見など

自由意見
マルチ商法は以前からあり、様々な形で現金を取る詐欺被害が特に高齢者を中心に多くありますが、最近ではインターネットの普及により、若者も増加しているのが不安です。
他県に住む高齢者の両親が2人で生活しているため、何回か被害に遭っています。さいたま市の消費者センターで「訪問販売お断り！！悪質な販売は消費生活センターへ相談します」というシールをくれたので、玄関に貼っています。効果があるような気がします。
業者の名前、事例を公表する。
NHKの夕方（6時40分頃）の番組「私はだまされない」は、短時間だけど、毎日のようにやっていて、忘れないで良い。
自宅の電話番号をどういうルートで業者等が知るか。何らかの規制とはいかなくても抑制できる方法はないか。
ご近所や友人や家族との会話から、情報を得ることも多い。お互い共有しあえる環境があることも大切だと思う。
基本は、「怪しい話は信用しない」に尽きると思いますが、住宅メンテ等の利用せざるを得ない商品もあります。その際に相場情報や認定業者のような有益な情報が欲しいと思います。

【問30～問35は製品事故についての設問です】

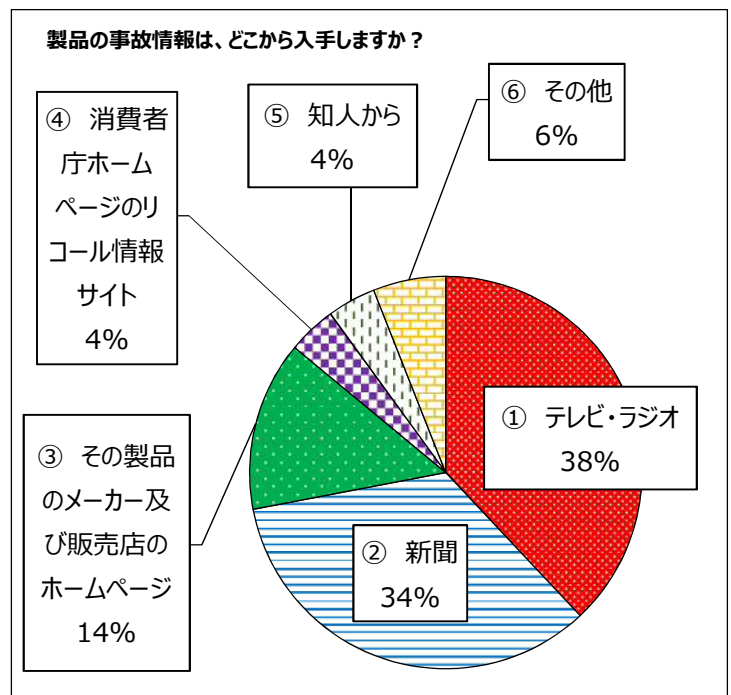
消費生活用品などの製品事故について、事業者から出される製品回収や無償修理等の情報（リコール情報）をどのように入手しているのか伺います。

※製品事故とは…

- ①製品に問題がある事故（設計や構造上の問題、経年劣化）
- ②誤使用や不注意による事故

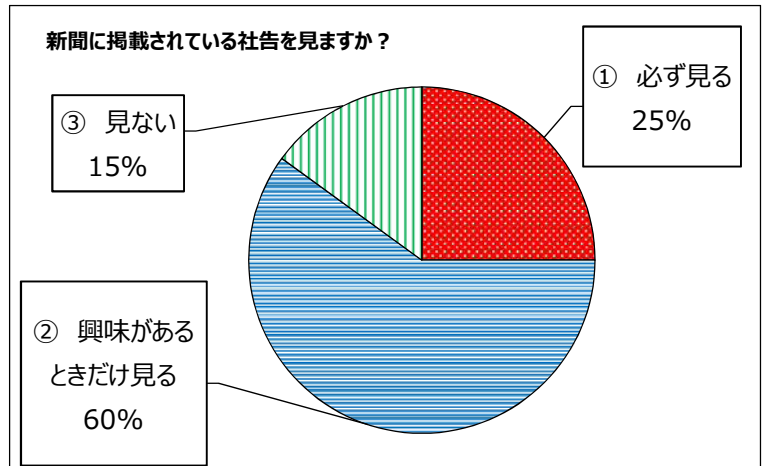
問 30 製品の事故情報は、どこから入手しますか？

- ① テレビ・ラジオ
 - ② 新聞
 - ③ その製品のメーカー及び販売店のホームページ
 - ④ 消費者庁ホームページのリコール情報サイト
 - ⑤ 知人から
 - ⑥ その他
- ・口コミサイト
 - ・スマホで見るニュース
 - ・ネット広告（バナー等）



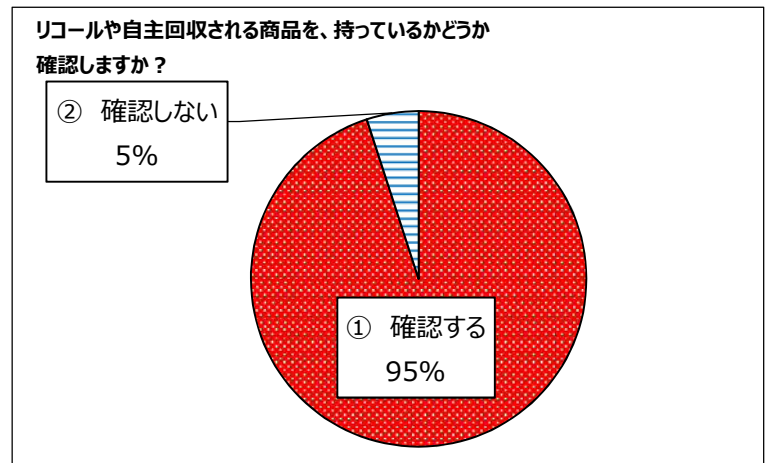
問 31 新聞に掲載されているリコール社告を見ますか？

- ① 必ず見る
- ② 興味があるときだけ見る
- ③ 見ない



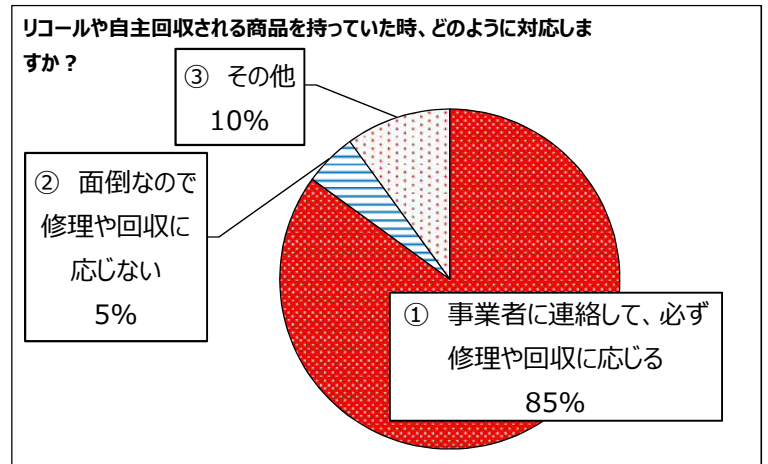
問 32 リコールや自主回収される商品を、持っているかどうか確認しますか？

- ① 確認する
- ② 確認しない



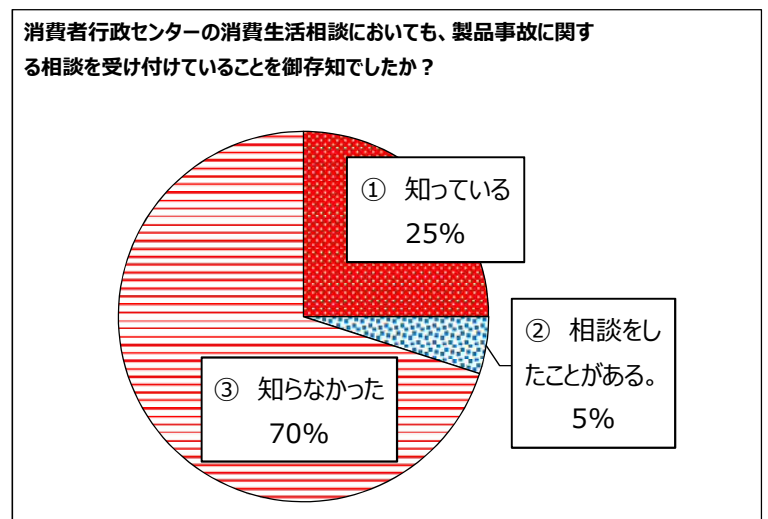
問 33 リコールや自主回収される商品を持っていた時、どのように対応しますか？

- ① 事業者に連絡して、必ず修理や回収に応じる
- ② 面倒なので修理や回収に応じない
- ③ その他
 - ・そのような事はない。
 - ・製品の値段、古さなどにより対応は違う。



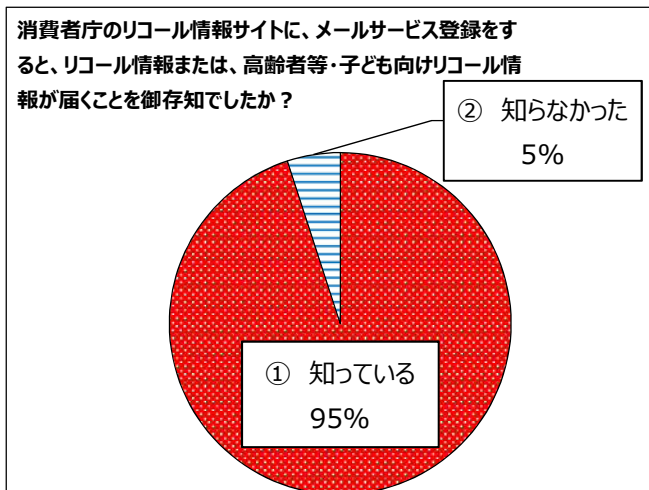
問 34 消費者行政センターの消費生活相談においても、製品事故に関する相談を受け付けていることを御存知でしたか？

- ① 知っている
- ② 相談をしたことがある
- ③ 知らなかった



問35 消費者庁のリコール情報サイトに、メールサービス登録をすると、リコール情報または、高齢者等・子ども向けリコール情報が届くことを御存知でしたか？

- ① 知っている
- ② 知らなかった



問36 製品事故の情報について、ご意見がありましたらご記入ください。

自由意見
私はラジオを中心に報道を聞いているのですが、製品の事故なども特集を組んで報道してくれるので、ラジオは本当に助かる。30年使用していた扇風機が火災を起こしたとか、近くでエアコンが火災を起こし、死亡者が出てしまったとか報道されるなど、家電は火災につながるの、本当に注意しないと危険です。
メールサービス登録をすると…とありますが、高齢者はそれをしないと思う。もし、サイトにたどりついて、細々して面倒だともうやめた、となるでしょう。そもそもパソコンも携帯も持ってない人も多い！！
私は新聞や折り込み広告で知る程度なので、新聞をとっていない人など、必要な情報が届かない部分もあるだろうなと思っている。
情報があってもそこからの手続きがとても煩雑であったり、メーカーとのやりとりにストレスや別の相談窓口があると良いと感じることがあります。
もっと消費者に発信してほしい。
メールサービスがあることは知っているが、登録が面倒だったり、個人情報提供に不安を感じたりもするので、実際は、なかなかできない。新聞、ネット、テレビニュースでの告知が一番確実だと思う。
消費者庁のリコール情報サイトの存在をもっと広めてほしい。

消費者庁リコール情報ホームページ

<http://www.recall.go.jp/>

※最新の回収・無料修理等の情報が掲載されています。

リコール情報メールサービスもあります。



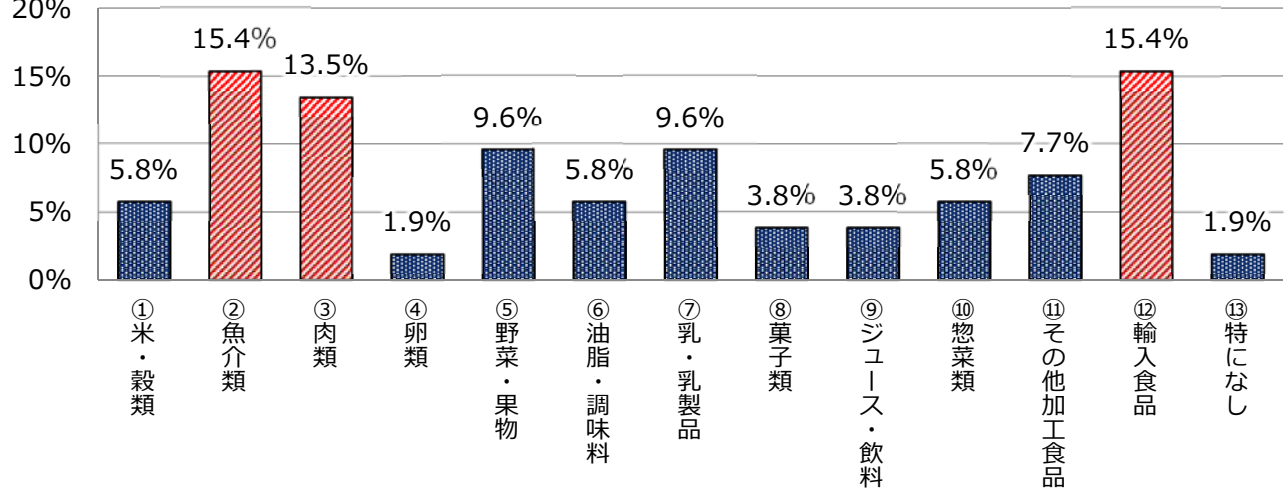
問37 消費生活に関するトラブル全般についてのご意見がありましたら、自由にご記入ください。

自由意見
<p>私が大学生の頃に連鎖講が大きな詐欺の事件として被害が続出して社会問題となったことがあります。それが原因でたしか「無限連鎖防止法」が立法化されて行政を中心として対策に乗り出したことが思い出されます。インターネットも普及してから20年近くになりますが、その過程で様々な問題が生じ、それが被害をもたらし、事件となり、表面化され、社会問題となったと考えられます。今後も消費者庁、行政等で被害者が出たら救済されるようにと考えます。</p>
<p>義父が、パソコンを購入する際、パソコンのメンテ、ウイルス対策代として、月々3000円も支払っている。あの悪名高いPCデポです。しかも、あの事件後なんですよ！！契約書には、こんなことが書いてありました。「75才以上であるが、ご家族には連絡しなくてよいとご本人様からの承諾あり。」ですって！！すごく意味ない！！勝手に購入しちゃってるし！！義父は、本人のプライドから、家族が何を言っても解約しようとしません！！こうなっては、相談・解決できませんよね…。参った！！</p>
<p>何事も注意することを忘れない。</p>
<p>メーカーや販売する会社と消費者との間の関係性はひと昔前のように、お客様は神様といった感じではなく、理不尽なクレームに対しては、対応を重要視しないという方向性にあると思います。確かに消費者である私達が賢明になり、冷静な対応を求められているとは思いますが、対企業からすれば立場としては、消費者は弱く、安全安心を守ってくれる公的機関や法制度はこれからも充実をしていってほしいと思います。</p>
<p>消費者は情報弱者であるため、強者になるようにもっと若者向けにも情報が欲しい。インスタ、Twitter、Facebook、LINEなどで登録すればポイントがたまる仕組みで情報発信してくれればみんな登録して知れると思う。</p>
<p>1. データの改ざんが頻繁に発生していて、最初は大騒ぎするが、最終的にどうなったのか（マンションの傾き問題や自動車の検査改ざん等）を消費者が、今後は大丈夫だと思えるように消費者に開示されることが少ない。メディア等の取り上げ方にも疑問あり。</p> <p>2. 今回のデータの改ざん問題で、業界全体（2社で約98%のシェアを持っている）で改ざんされてた事実が判明したが、今後どう業界で対処していくのか（製品の是正、取り替え期間、対象マンション等）。</p>
<p>amazon や楽天のメールアドレスを使ったなりすましメールが横行しており、大きな問題と感じています。メールアドレスを詐称されるのを防ぐのは、技術的に難しく、決定打がないのが現状です。消費者保護の観点からは、重要な契約などは電子署名付メールにすべきで、もっと普及を図るべきと考えます。業者側は導入コスト等の理由であまり積極的でないと思います。</p>
<p>高齢者などに対しては、地域全体での見守りの環境作り、小中学生のうちからの教育が大切だと思います。</p>
<p>今は、ネットを通じ、商品が簡単に購入でき、私も時々、ネット通販を利用している。そのような姿を子ども達が見ていると、大人になった際、当然のようにネット通販を利用すると思う。スマホによる出会い系サイト、ラインでの取扱（いじめ）についての講義等は学校単位で実施されているが、今のうちから、ネット通販に対する注意事項も含め、注意喚起（注意すべき具体的なこと）をした方がよいと思う。もちろん親か子どもに対して指導すべきだが、行政でも学校に働きかけたり、自治体が専門講師を学校（公立）に派遣してもよいと思う。</p>

Ⅱ 食の安全性について

問1 安全性について特に関心をもっている食品をお選びください。

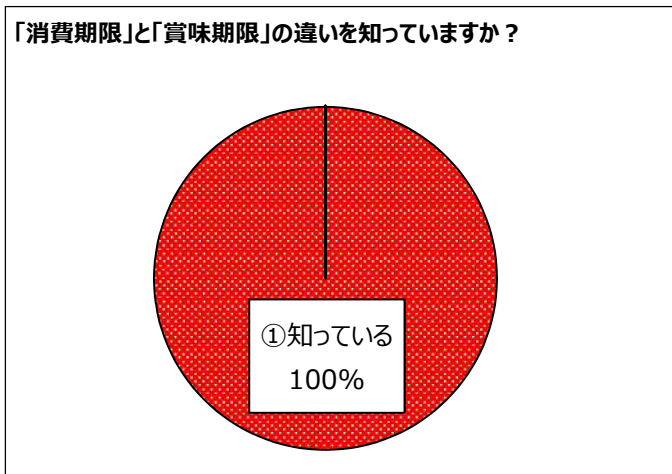
あなたが、安全性について特に関心をもっている食品をお選びください。（3つまで選択）



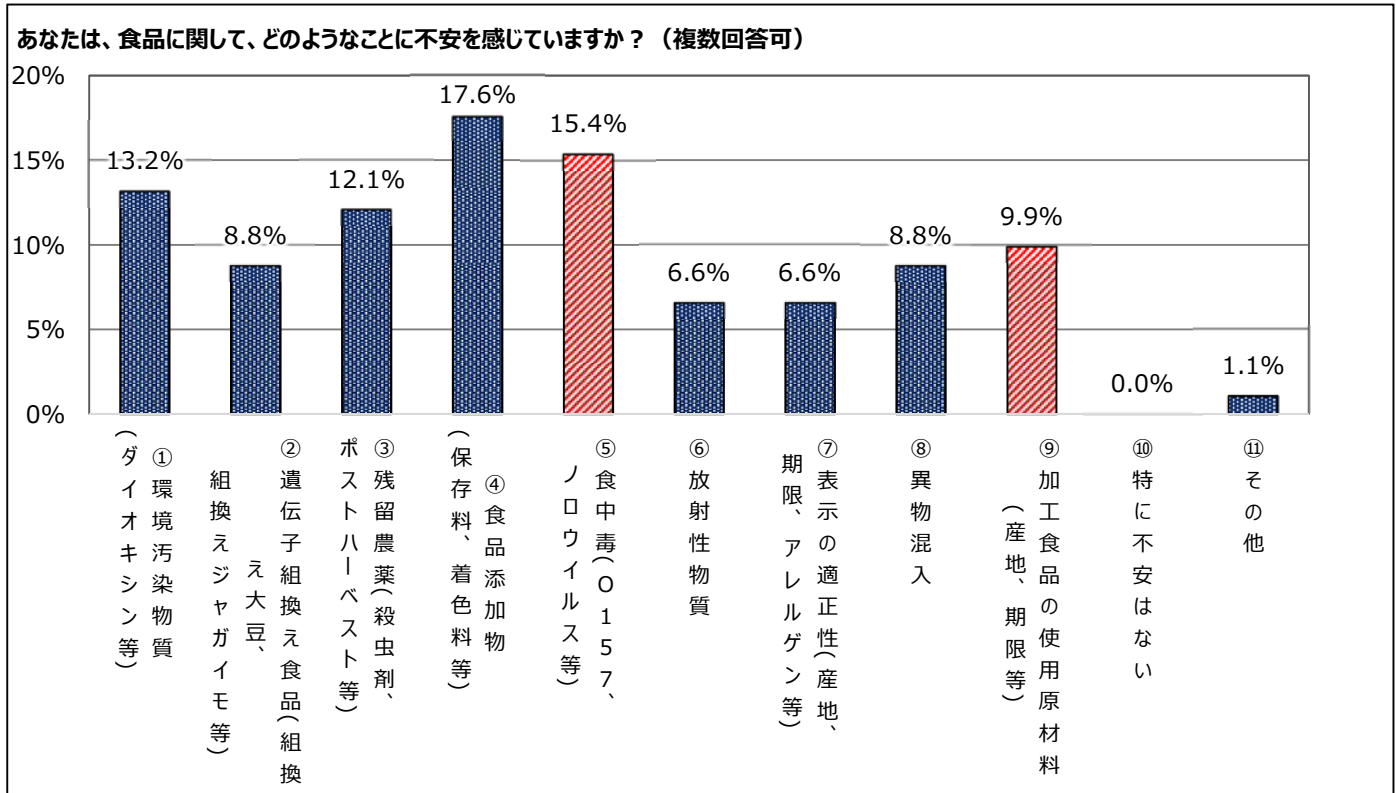
平成 26 年度		平成 27 年度		平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度	
肉類	18.5%	魚介類	18.3%	魚介類	18.1%	魚介類	15.8%	魚介類	15.4%
輸入食品	18.5%	その他加工食品	17.2%	肉類	16.7%	肉類	15.8%	輸入食品	15.4%
魚介類	15.2%	輸入食品	17.2%	輸入食品	15.3%	輸入食品	14.0%	肉類	13.5%

問2 賞味期限・消費期限

- ① 知っている
- ② 知らない



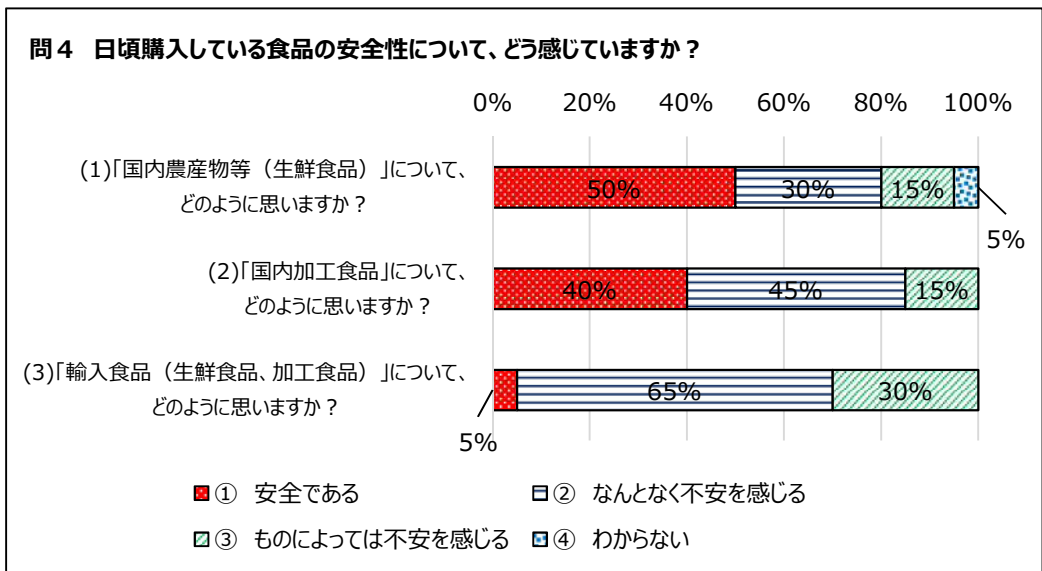
問3 食品に関して、どのようなことに不安を感じていますか？



その他の意見

農薬

問4 日頃購入している食品の安全性について、どう感じていますか？



■③と答えた方のみお答えください。具体的にどのようなものですか。

「国内農産物等（生鮮食品）」について

海外からもってきた牛も数日日本で育てれば国産とうたって良いなど、法の抜け穴があり、安全性に不安を感じます。

国産でも大量に農薬が使われていて将来の病気、がんなどにつながる。

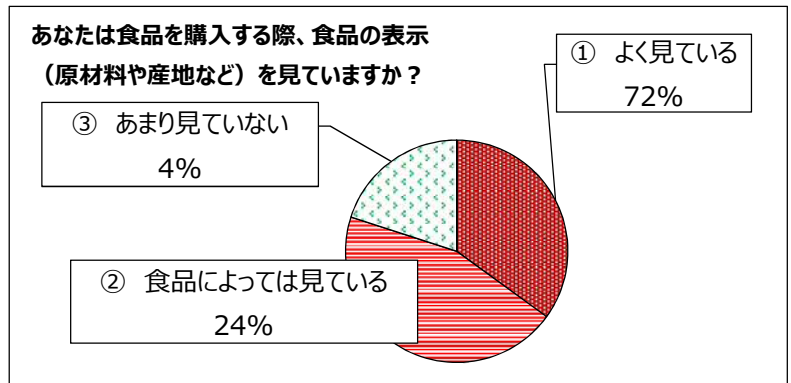
「国内加工食品」について
加工食品は製造過程で様々なことが生じると考えられる。
使用されている添加物
食品表示をしているが、米国で禁止されていても日本では当たり前で使用されている薬品がある。

「輸入食品（生鮮食品、加工食品）」について
残留農薬、添加物
何と何でできているか明確にはわからない。プラスチックなどが原料のものもある。
中国産、韓国産あたりは、先入観もあるのか、不安を感じる。（他のヨーロッパや米国は規制や基準が高いと思うので。）
ぎょうざ、練り物、ハンバーグ。
中国産→時々トラブルを聞くので。

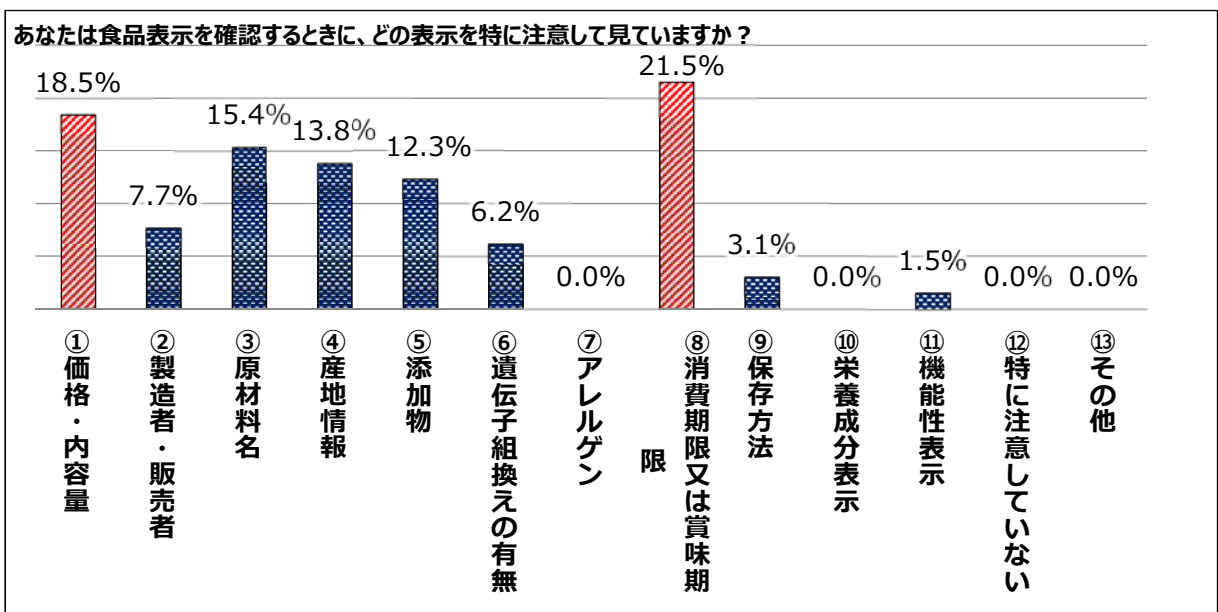
※平成29年9月1日より食品表示基準が改正され、加工食品の原料産地表示方法が変わります。約5年間の移行期間中は新ルール・旧ルールどちらも表記が可能です。（平成34年4月に完全施行）

問5 食品を購入する際、食品の表示（原材料や産地など）を見ていますか？

- ① よく見ている
- ② 食品によっては見ている
- ③ あまり見ていない
- ④ まったく見ていない



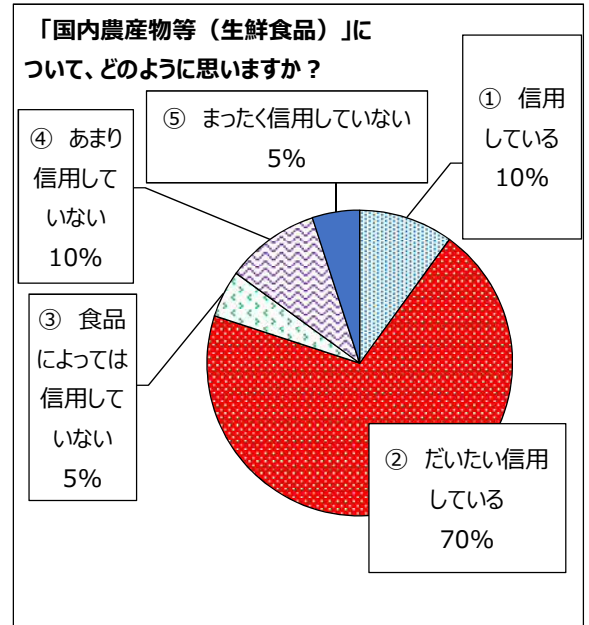
問6 食品表示を確認するときに、どの表示を特に注意して見えていますか？



問7 食品の表示をどの程度信用していますか？

- ① 信用している
- ② だいたい信用している
- ③ 食品によっては信用していない
- ④ あまり信用していない
- ⑤ まったく信用していない

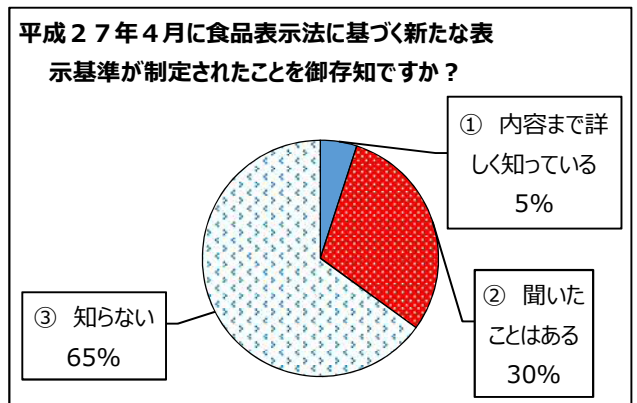
「③食品によっては信用していない」の意見
茶葉
表示を見ても何を書いてあるかよくわからない。本「食品の裏側2」を読み、スーパーの商品は恐ろしいことがわかった。



問8 平成27年4月に食品表示法に基づく新たな表示基準

が制定されたことを御存知ですか？

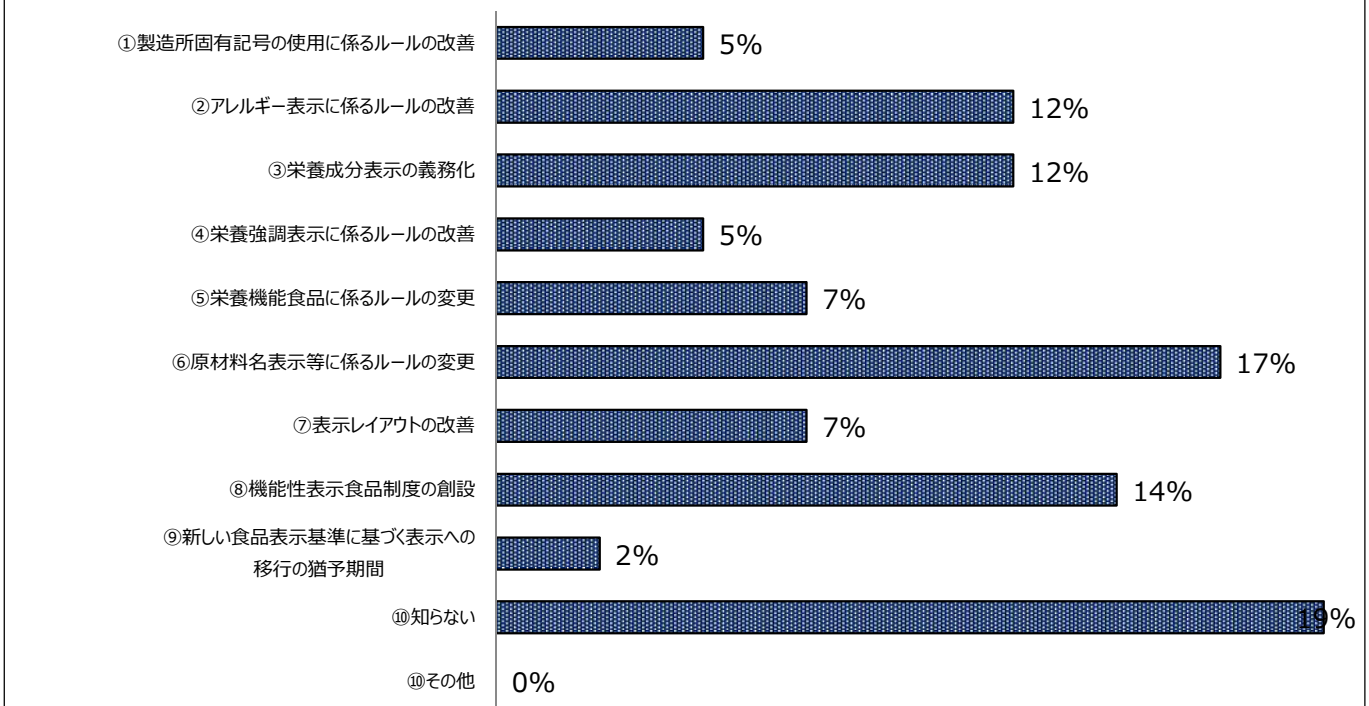
- ① 内容まで詳しく知っている
- ② 聞いたことはある
- ③ 知らない



問9 食品表示法施行に伴う食品表示の変更点等について、あなたが知っているものを選択してください。

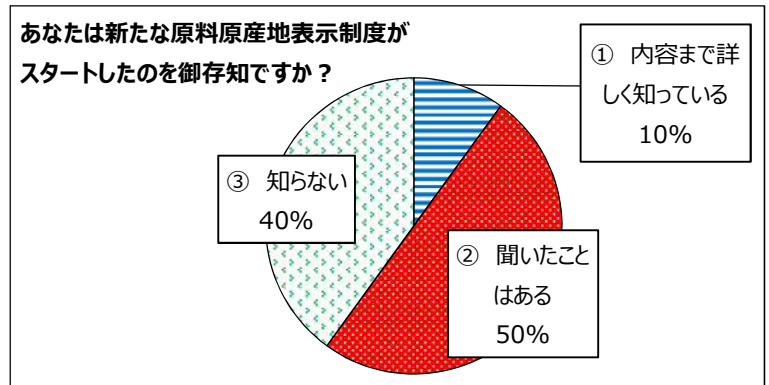
、あなたが知っているものを選択してください。

食品表示法施行に伴う食品表示の変更点等について、あなたが知っているものを選択してください



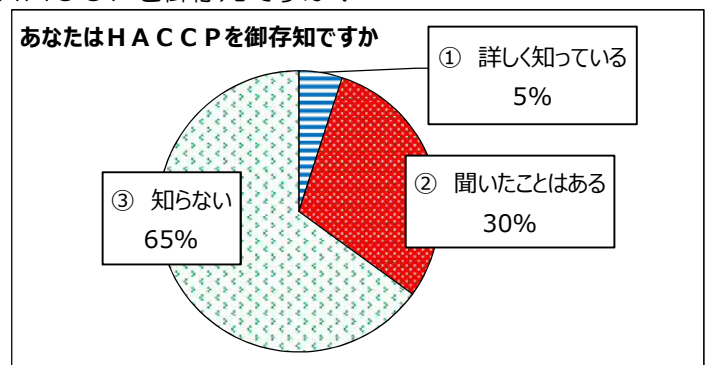
問10 平成29年9月に食品表示法の食品表示基準が改正され、国内で加工された全ての食品に、原材料の産地表示を義務付ける、新たな原料原産地表示制度がスタートしたのを御存知ですか？

- ① 内容まで詳しく知っている
- ② 聞いたことはある
- ③ 知らない



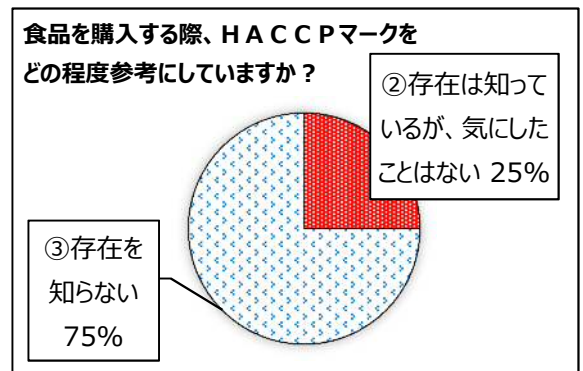
問11 食品衛生法の改正により原則として全ての食品等取扱事業者は、HACCP（ハサップ）に沿った衛生管理の実施が必要になりますが、あなたはHACCPを御存知ですか？

- ① 詳しく知っている
- ② 聞いたことはある
- ③ 知らない



問12 厚生労働省から承認を受けたHACCP施設で製造・加工された製品にはHACCPマークが表示されていますが、食品を購入する際、どの程度参考にしていますか？

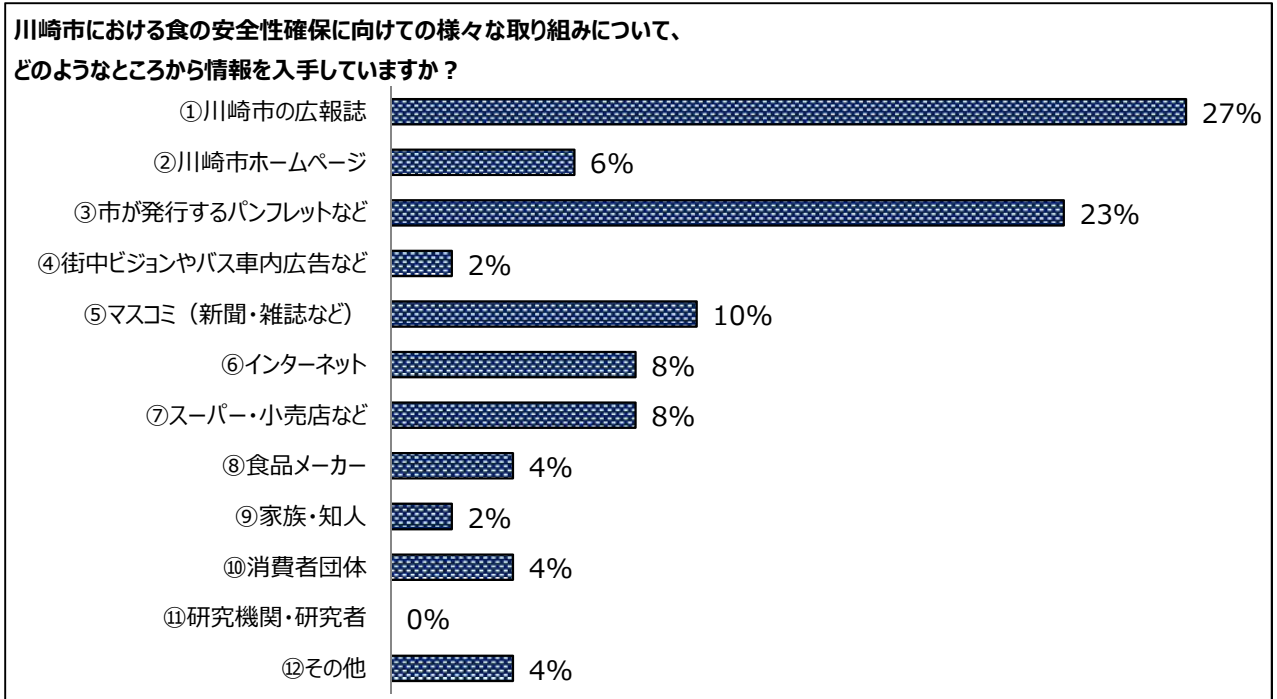
- ① HACCP マークのある商品を優先的に購入している
- ② HACCP マークの存在は知っているが、気にしたことはない
- ③ HACCP マークの存在を知らない



HACCPとは、Hazard Analysis Critical Control Pointの頭文字をとったもので、一般的には「ハサップ」、「ハセップ」と呼ばれ、食品の製造や加工の工程を衛生的に管理するための手法の一つです。

HACCPは、1960年代にアメリカで宇宙食の安全性を高度に保証するシステムとしてアメリカ航空宇宙局（NASA）や民間企業等で共同開発された食品衛生管理システムです。

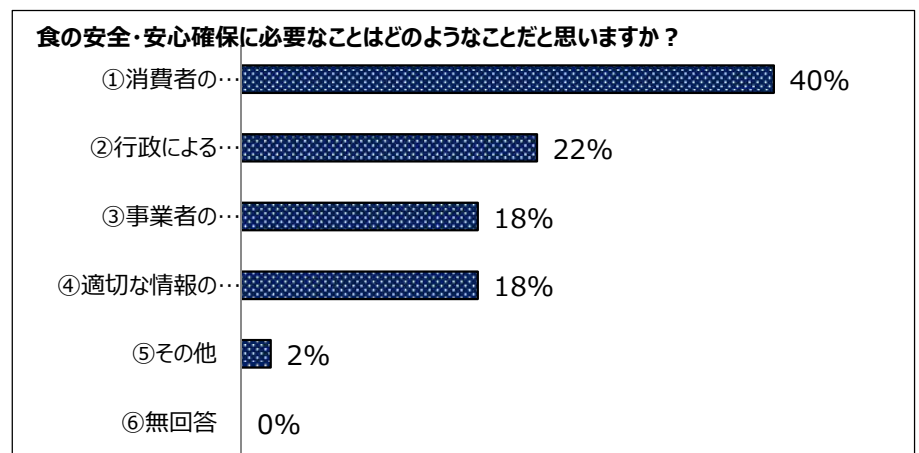
問 13 川崎市における食の安全確保に向けての様々な取り組みについて、どのようなところから情報を入手していますか？



- ①川崎市の広報（市政だよりなど）
- ②川崎市ホームページ
- ③市が発行するパンフレット・リーフレット・チラシなど
- ④街中ビジョン(河川情報表示板など)やバス車内広告など
- ⑤マスコミ(新聞・雑誌・テレビ・ラジオ)
- ⑥インターネット（SNSを含む）
- ⑦スーパー・小売店など
- ⑧食品メーカー
- ⑨家族・知人
- ⑩消費者団体
- ⑪研究機関・研究者
- ⑫その他

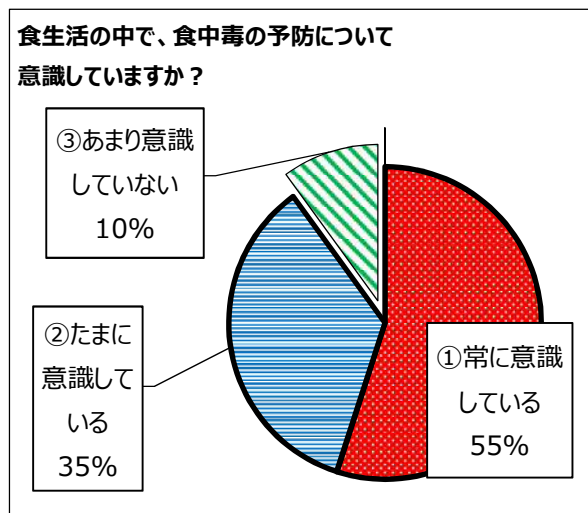
問 14 食の安全・安心確保に必要なことはどのようなことだと思いますか？

- ① 消費者の知識向上
- ② 行政による監視強化
- ③ 事業者の自主管理の強化
- ④ 適切な情報の提供
- ⑤ その他



問 15 食生活の中で、食中毒の予防について意識していますか？

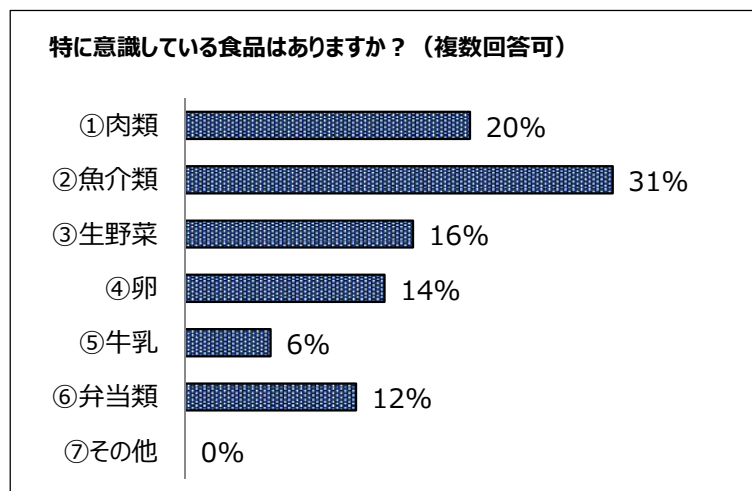
- ① 常に意識している
 - ② たまに意識している
 - ③ あまり意識していない
 - ④ まったく意識していない
- ★問 14～15へ
- ☆問 16へ



問 16 問 15で“意識している”と回答した方に伺います。

★ 特に意識している食品はありますか？

- ①肉類
- ②魚介類
- ③生野菜
- ④卵
- ⑤牛乳
- ⑥弁当・惣菜類
- ⑦その他



その他の意見

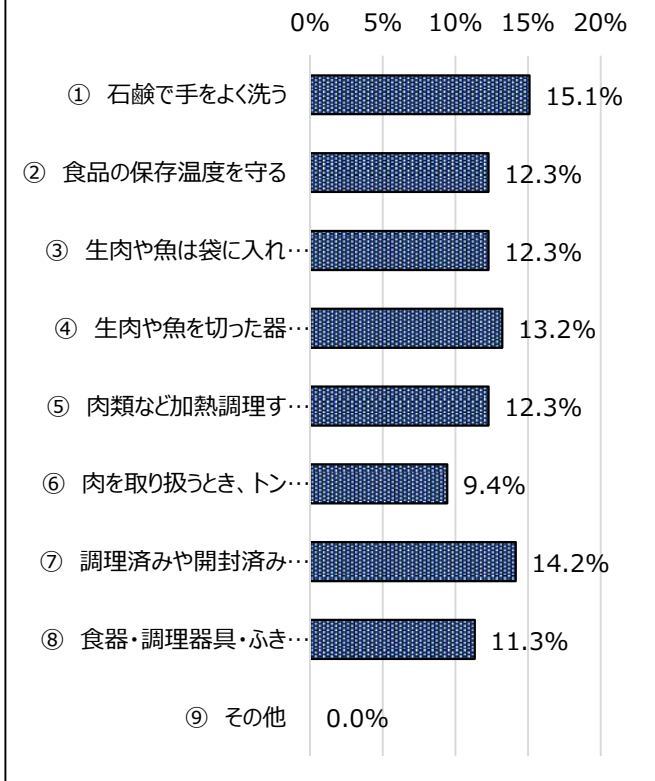
特にありませんでした。

問 17 問 15で“意識している”と回答した方に伺います。

★ 食中毒にならないためにどのようなことに気をつけていますか？

- ① 石鹸で手をよく洗う
- ② 食品の保存温度を守る
- ③ 生肉や魚は袋に入れて保管し、汁が他の食材を汚染しないようにしている
- ④ 生肉や魚を切った器具で、果物や野菜などそのまま食べる食品に触れない
- ⑤ 肉類など加熱調理する食品は中心までよく火を通す
- ⑥ 生肉を取り扱うとき、焼き上がった肉を取り分けるとき、食べるときでは、使用するトングや箸を使い分ける
- ⑦ 調理済みや開封済みの食品はなるべく早く食べる
- ⑧ 食器・調理器具・ふきん等はよく洗い、消毒する
- ⑨ その他

食中毒にならないためにどのようなことに気をつけていますか？



その他の意見

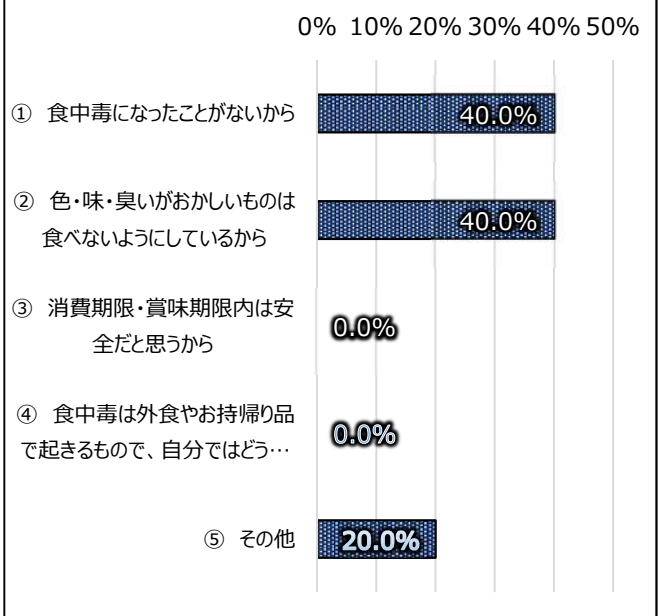
特にありませんでした。

問 18 問 15で“意識していない”と回答した方に伺います。

☆ 意識していない理由は、なぜですか？

- ① 食中毒になったことがないから
- ② 色・味・臭いがおかしいものは食べないようにしているから
- ③ 消費期限・賞味期限内は安全だと思うから
- ④ 食中毒は外食やお持帰り（テイクアウト）品で起きるもので、自分ではどうしようもないと思うから
- ⑤ その他
 - ・生肉を触ったら、他のものは触らないようにしている程度で、他はあまり意識していない。

意識していない理由は、なぜですか？（複数回答可）



問 19 食に関して、日頃心掛けていることがありましたら御記入ください。

自由意見

食品は在宅で介護していた父母の料理を作っていた時に、栄養・食べやすさや本人の好みなど、健康を考える上で多岐にわたり、生活の中心となっていましたので、購入する時に様々なことを考えました。私は、大学を卒業してから流通関係の新聞社で働いたことが本当に功を奏したといっても過言ではないのですが、食品について取材したことや、セミナーの話などが思い出され、重ねて当時の頃なども思い出し、とても良かったです。そして一番良かったことは、父や母から料理が何を食べたいか聞いて食事を出して食べている時に、「良くできている」と言ってくれたことが思い出され、朝・昼・夕、そしておやつ時間に父・母との思い出が作れたことも本当に良かったです。そして、そのようなことから、現在は、流通・食品についての報道などには、特に関心を持つようにしていますが、その中で日本としての動きが世界の外交にまでも影響するTPPの動きについては注視しています。提案したアメリカが離脱するなど、大きな動きがありますが、それと同時に日本国内では自給率の大きな低下がどのように影響するかなど、関心を持って考えています。

子どもがいつも、これなら食べるという物をつい、考える間もなく、買い物かごへ入れてしまう。ということは、よく買う食べ物ほど、あまり表示等を気にして見ていないのかも？と今更気づいてしまった。これから、日頃よく買うものこそ、心掛けるようにします！！

食品添加物のなるべく少ない物を購入。多少割高になっても消費できる量の物を選ぶ。牛乳や、卵、ヨーグルト、豆腐などは必ず食べきれると思うので、消費期限の短い物でも購入する。(わざわざ後ろから消費期限の長い物を取るようなことはしないように心掛けている(つもり))。

楽しく食べること。食べ物に感謝すること。

「足るを知る」を心掛けていて、腐らせて廃棄することのないよう、多くは作らず、作ったものは食べてしまうようにしている。

子どもがまだ小さいので、食品選びには多少気を遣っています。なるべく地の物を買って調理したりするなど、旬の食材を取り入れた献立作りを心掛けています。

身体を作るのは、口にするものからと思っているので、テレビや雑誌などから新情報を得るようにし、かなり実行(メモしたり作ったり)

なるべくカタカナの表示が食品表示にない商品を購入している。自分で作って食べる。スーパー、コンビニの商品は、仕方がない時を除いて買わない。お腹がいっぱいになったら食べるのをやめる。腐りそうなものは冷蔵か冷凍して保存する。テレビ、メディアの情報を鵜呑みにせず、本などから得た知識を使い、商品購入の参考にしている。値段が安いPB商品でなく、ちゃんと食品表示を見てから将来の自分の体のことを考えて購入するようにしている。

1. 「機能性表示食品」について「制度上」問題が残っていると思われる。特に販売者の行き過ぎた「売らんがための表示」について、消費者側から、どうチェックすべきかの方法等はないと思う。

2. 団体等が法的手続を行える制度(訴訟等)が制定されているが、制度上不十分(件数が少ない)な点がどう改善されていくのかを注目している。

メーカーを信頼している。(但し、国内メーカーに限る。)

問17で①～⑧まで○印をつけましたが、そのことに尽きます。

栄養のバランスを考える。加工食品はなるべく使わないようにする。新鮮なものをなるべく使う。地元の

ものをなるべく食べる。

なるべく鮮度の高い食品を購入し、買い置きしない。傷みやすい食材は消費期限に気を付けると共に、なるべく早く食べるようにする。車でまとめ買いをすると、買いだめなどの無駄が生じやすい。車を使わず、小まめに買い物をした方が食の安全につながり、体を使うので、健康にも良い。

- 肉や魚と野菜などのまな板、包丁は別にする。
- 食後すぐに食器等を洗う。
- 加熱調理したものはあら熱をとってから冷蔵庫に入れる。
- 冷蔵庫の整理を心掛け、基本的には3～4日以内に食べ切るようにしている。家庭での冷凍はしない。

食とは、生きる力の源であり、心と身体の健康を維持する上で欠かせないものだと思います。1日3食しっかり栄養にも気を配り食事をしているつもりです。（実際は、それほどできていないのが実情ですが。）

購入する際、買い過ぎない他、調理するときも作り過ぎないように、家族の一人ひとりに、弁当の有無、夕食の有無をこまめに確認している。作り過ぎて余ってしまう場合、冷凍保存する。その冷凍庫や冷蔵庫も詰め過ぎないように時々整理して、入れてある食品をこまめに管理するようにしている。

子どもに与えても安全かということは常に意識しています。

安心安全な食材をできる限り使おうと意識はしているが、それに加え、それを美味しく、楽しく食べられるように工夫している。安心な食品でも食べ合わせがよくなかったり、味に魅力が少なかったりすると、子ども達にとってもったいないので、この点を心掛けているつもりである。