

第1回 市政モニターアンケート

(テーマ)

1. 環境に関する意識や行動について
2. 広報活動について
3. 消費者問題について
4. 文化芸術について
5. 自転車の「安全利用・利用促進」及び「通行環境」について

<趣旨・目的>

1. 環境に関する意識や行動について（担当課：環境局 環境都市推進部 環境政策課）

近年、地球環境を取り巻く状況は大きく変化しており、気候変動への適応策や海洋プラスチック問題など、新たな環境問題が取り沙汰されています。そのような中、国によって令和2年7月1日からプラスチック製買物袋（いわゆるレジ袋）が有料化されるなど、皆様の生活に大きく影響する取組も実施されています。

このアンケートは、環境に関する皆様の意識や行動をお聞きして、今後の環境施策を進める参考とさせていただきますためのものです。

2. 広報活動について（担当課：市長公室 広報戦略部 広報課）

本市では、市民に関われた市政、市民協働によるまちづくりを進めるため、さまざまな広報活動に取り組んでいます。現在、「広報さかい」「堺市くらしのガイドブック」「堺市ホームページ」「SNS」などの各種媒体を用いて広報活動を行い、広く市民と行政をつなぐ様々な活動を行っています。

今回のアンケートでは、本市の広報活動についての市民の皆様の意識や意見を調査し、今後の広報活動の充実に活用していきたいと考えています。

3. 消費者問題について（担当課：市民人権局 市民生活部 消費生活センター）

近年、規制緩和や高度情報化・国際化の進展等により、社会経済情勢は大きく変化しています。これにより、多種多様な商品・サービスが様々な方法で提供されるなど、消費者の利便性や選択肢は大きく拡大しています。

本市では、多様化・複雑化する消費者問題に的確・迅速に対応するため、平成22年4月に「堺市消費生活条例」を施行し、消費生活相談による消費者トラブルへの対応や条例違反事業者に対する指導、被害を未然に防止するための情報提供などを行っています。また、平成28年2月に「消費者教育の推進」を重点課題のひとつとして策定した「第2期堺市消費者基本計画」を基に、市民の皆様が安全・安心な消費生活を営むことができる暮らしの実現をめざしています。

今回のアンケートは、市民の皆様がこれまでの生活の中で経験された消費者トラブルの実態や、消費者問題についてのご意見をお伺いすることで、本市消費者行政の課題等を明らかにし、今後の施策に反映させるなど、より効果的な取り組みの基礎資料とするために実施するものです。

4. 文化芸術について（担当課：文化観光局 文化部 文化課）

本市では、自らのまちを愛する心を共有し、誇りに感じることのできる「文化芸術創造のまち堺」をめざし、文化芸術の振興に関する施策を進めているところです。

今回のアンケートは、本市における文化芸術振興について市民の皆さんのご意見をお伺いすることで、平成 28 年 3 月に策定した「自由都市堺文化芸術推進計画」の目標の達成度等を把握し、「自由都市堺文化芸術推進計画」の検証・評価に活用するものです。

5. 自転車の「安全利用・利用促進」及び「通行環境」について

（担当課：建設局 自転車まちづくり部 自転車企画推進課、自転車環境整備課）

本市では平成 26 年 10 月に「堺市自転車のまちづくり推進条例」を施行し、また、令和元年 8 月には、「堺市自転車利用環境計画〈追補版〉 - 重点アクションプラン - 」を策定し、自転車のまちづくりを進めています。

また、「堺市自転車ネットワーク整備アクションプラン 50km」に基づき、自転車通行環境整備に取り組んでいます。

今回のアンケートは、「自転車のまち 堺」として積極的に取り組んでいる自転車に関わる施策のうち、「安全利用・利用促進」に係る施策と「通行環境整備」の効果を検証するとともに、今後における施策展開の参考とするために実施するものです。

なお、設問については過去と同様のものがありますが、経年変化を確認しておりますのでご了承ください。

つきましては、上記 5 件について、調査の趣旨・目的をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

ご記入にあたってのお願い

1. 回答は、同封の回答用紙に記入してください。
2. アンケートの回答は、該当する番号を選んでいただくものが中心ですが、具体的な内容の記述をお願いする設問もあります。
3. 記入の終わった回答用紙は同封の返信用封筒（切手を貼る必要はありません）に入れてポストに投函してください。（※回答用紙のみ返送ください。）

9月9日（水）までに必着 をお願いいたします。

4. 返信用封筒には、モニター番号・氏名を記入してください。
5. このアンケートについて質問やわかりにくい点がありましたら、下記までお問合せください。

＜お問合せ先＞

堺市 市長公室 広報戦略部 市政情報課

TEL：072-228-7475 FAX：072-228-7444

※本市政モニターアンケートの発送、回収、集計等につきましては、(株)マーケティングセンター（「市政モニターのしおり」3ページ参照）に委託しております。

モニター番号を必ず回答用紙に記入してください。

【モニター番号】

記入例・・・ 郵送 - 堺 - 〇〇

- ※ 依頼書を参照のうえ正確に記入してください。
- ※ モニター番号はこのアンケートを発送した封筒の宛名ラベルの右下に記載しています。
- ※ モニター番号の記載忘れや、間違ったモニター番号を記載されますと、回答が確認できず謝礼の発送ができませんのでご注意ください。

1. 環境に関する意識や行動について

(1) 環境に対する意識について

《環境に関する用語の認知度》

問1 あなたは次の用語をご存知ですか。

【各項目：選択は1つ】

| | 知っている言葉も意味も | 言葉は知っているが意味は知らない | 知らない |
|--|-------------|------------------|------|
| (ア) SDGs (エス・ディー・ジーズ) 【解説】「SDGs」とは、Sustainable Development Goals (持続可能な開発目標) の略で、2015年の国連サミットで採択された2030年までの全世界共通の17の目標のことです。  | 1 | 2 | 3 |
| (イ) 気候変動への適応策 【解説】既に起こっている、又は近い将来に起こることが避けられない気候変動の影響(気温の上昇や豪雨など)に対処し、その被害を回避・低減していく取組のことです。 | 1 | 2 | 3 |
| (ウ) ZEH (ゼッチ) 【解説】Net Zero Energy House (ネット・ゼロ・エネルギー・ハウス) の略で、高い断熱性能や高効率設備による省エネルギーに加え、太陽光発電などによる再生可能エネルギーを導入することで、年間の一次エネルギー消費量(空調・給湯・照明・換気)の収支ゼロをめざした住宅のことです。 | 1 | 2 | 3 |
| (エ) 海洋プラスチック問題 【解説】不用意に捨てられたプラスチックの一部が海に入りこみ生き物を傷つけてしまうなど、海の環境や生態系に影響を与える問題のことです。 | 1 | 2 | 3 |
| (オ) 4R 【解説】Refuse (リフューズ:発生源でごみを断つ)、Reduce (リデュース:ごみになるものを減らす)、Reuse (リユース:くり返し使う)、Recycle (リサイクル:再資源化する) の4つの言葉の頭文字をとったものです。 | 1 | 2 | 3 |
| (カ) 食品ロス 【解説】賞味期限切れや食べ残しなどにより、まだ食べられるのに廃棄されてしまう食品のことです。 | 1 | 2 | 3 |
| (キ) 生物多様性 【解説】たくさんの種類の生き物がにぎわい、つながりをもって生活していることです。 | 1 | 2 | 3 |
| (ク) シェアリングエコノミー 【解説】個人等が保有する活用可能な資産等(スキルや時間等の無形のものを含む)を提供したい(貸したい、売りたい)人、利用したい(借りたい、買いたい)人がインターネットのマッチングプラットフォームに登録し、不特定多数の提供者の中から、利用者がニーズに応じて選択し、お互いが合意すれば、提供者はモノ・サービスを提供し、利用者がそれを利用できるサービスのことです。 | 1 | 2 | 3 |

《本市の環境に対する実感》

問 2 堺市全体の環境についてあてはまるものは次のうちどれですか。 【複数選択可：いくつでも】

| | |
|----|---------------------------------|
| 1 | 省エネルギーが進んでいる |
| 2 | 太陽光発電などによる再生可能エネルギーの利用が進んでいる |
| 3 | 電気やハイブリッドなど環境負荷の小さい自動車の普及が進んでいる |
| 4 | ごみの減量やリサイクルが進んでいる |
| 5 | ごみのポイ捨てがなく、まちが清潔である |
| 6 | 森林や公園の樹木、街路樹などが多く、緑が豊かである |
| 7 | 様々な生き物が生息し、生物多様性が守られている |
| 8 | 空気がきれいである |
| 9 | 川や池、海の水がきれいである |
| 10 | 悪臭を感じない |
| 11 | 家のまわりで騒音・振動を感じない |
| 12 | その他（具体的に： _____） |
| 13 | 何も感じていない |

《環境問題への関心度》

問 3 関心のある環境問題は、次のうちどれですか。 【複数回答可：いくつでも】

| | |
|----|------------------------------------|
| 1 | 気候変動（地球温暖化や猛暑・豪雨などの異常気象） |
| 2 | 都市部の暑熱環境（ヒートアイランド現象） |
| 3 | 海洋プラスチック問題 |
| 4 | ごみの減量・リサイクル |
| 5 | 不法投棄など廃棄物の不適正処理 |
| 6 | 自然環境の保全 |
| 7 | 外来生物による生態系への影響 |
| 8 | 公害問題（大気汚染、水質汚濁、土壌汚染、騒音、振動、地盤沈下、悪臭） |
| 9 | 生活騒音、生活臭などの生活環境問題 |
| 10 | PM2.5、アスベスト、有害化学物質等の環境への排出 |
| 11 | 歴史的、文化的遺産の保全 |
| 12 | その他（具体的に： _____） |
| 13 | 環境問題に関心はない |

《実現してほしい将来像》

問4 堺市で実現してほしい環境の将来像は、次のうちどれですか。 【複数選択可：いくつでも】

| | |
|----|---|
| 1 | 多くの家庭で太陽光発電などによる再生可能エネルギーが普及している |
| 2 | 多くのオフィスや工場で再生可能エネルギーが普及している |
| 3 | 地域内の建物間でエネルギーを受け渡しできるようになり、停電があってもすぐに復旧できるようになっている |
| 4 | 水素ステーションなどが普及し、新しいエネルギーの拠点になっている |
| 5 | 電気自動車など走行時に二酸化炭素を発生しない車が主流になっている |
| 6 | カーシェアリングなどの新しい交通システムが普及し、自家用車を持たなくても自由に市内を移動できるようになっている |
| 7 | 自転車の通行環境が整備され、自転車で市内を快適に移動できるようになっている |
| 8 | ごみの減量やリサイクルが一層進んでいる |
| 9 | レジ袋やストローなどの使い捨てプラスチックが使用されなくなっている |
| 10 | 街中に森林や樹木などの緑が溢れている |
| 11 | 様々な動植物が守られ、絶滅せず生きている |
| 12 | 深呼吸したくなるほど空気がきれいになっている |
| 13 | 泳ぎたくなるほど川や池、海の水がきれいになっている |
| 14 | どこにいても悪臭を感じなくなっている |
| 15 | 熱中症の危険が高まったとき個人に向けて注意喚起してくれるなど、安心して出掛けられる仕組みができています |
| 16 | 工場のICT（情報通信技術）化や省エネ化により、臨海部が最先端の工業地域になっている |
| 17 | 堺発の環境技術が次々と確立し、環境面で周辺都市や世界をリードしている |
| 18 | その他（具体的に： _____） |
| 19 | 特になし |

(2) 環境に対する行動について

《マイバッグの使用状況》

問5 令和2年7月1日からレジ袋が有料化されましたが、繰り返し使えるマイバッグを普段使っていますか。 【選択は1つ】

| | | |
|---|----------------------------|------|
| 1 | レジ袋有料化をきっかけに使うようになった | ⇒問6へ |
| 2 | レジ袋有料化以前から使っている | ⇒問7へ |
| 3 | マイバッグは持っているがレジ袋有料化後も使っていない | ⇒問8へ |
| 4 | そもそもマイバッグを持っていない | ⇒問9へ |

《マイバッグを選ぶ際に重視した点①》

問6 問5で「1 レジ袋有料化をきっかけに使うようになった」と回答された方に伺います。

マイバッグを選ぶ際、どのような点を一番重要視しましたか。 【選択は1つ】

| | |
|---|---------------------------|
| 1 | 価格 |
| 2 | 強度 |
| 3 | サイズ |
| 4 | デザイン |
| 5 | ブランド |
| 6 | 機能性（保冷機能、折りたためる、ポケット付きなど） |
| 7 | その他（具体的に： _____） |
| 8 | 特になし |

※問6を回答された方は、問10へお進みください。

《マイバッグを選ぶ際に重視した点②》

問7 問5で「2 レジ袋有料化以前から使っている」と回答された方に伺います。

マイバッグを選ぶ際、どのような点を一番重要視しましたか。

【選択は1つ】

| | |
|---|---------------------------|
| 1 | 価格 |
| 2 | 強度 |
| 3 | サイズ |
| 4 | デザイン |
| 5 | ブランド |
| 6 | 機能性（保冷機能、折りたためる、ポケット付きなど） |
| 7 | その他（具体的に： _____） |
| 8 | 特にない |

※問7を回答された方は、問10へお進みください。

《持っているマイバッグを使わない理由》

問8 問5で「3 マイバッグは持っているがレジ袋有料化後も使っていない」と回答された方に伺います。

使っていない理由は何ですか。

【複数選択可：いくつでも】

| | |
|---|------------------------|
| 1 | 荷物を増やしたくないから |
| 2 | 洗濯などの手入れが面倒だから |
| 3 | ゴミ袋などとして使うためにレジ袋が欲しいから |
| 4 | 使うのが恥ずかしいから |
| 5 | 普段買い物に行かないから |
| 6 | その他（具体的に： _____） |

※問8を回答された方は、問9へお進みください。

《レジ袋に支払える金額》

問9 問5で「3 マイバッグは持っているがレジ袋有料化後も使っていない」「4 そもそもマイバッグを持っていない」と回答された方に伺います。

レジ袋が何円になればマイバッグを使おうと思いますか。

【選択は1つ】

| | |
|---|---------------------------|
| 1 | 5円～9円 |
| 2 | 10円～19円 |
| 3 | 20円～49円 |
| 4 | 50円～99円 |
| 5 | 100円以上 |
| 6 | レジ袋が価格に関係なくマイバッグを使おうと思わない |

《マイボトルの使用状況》

問 10 水筒やタンブラーなどの繰り返し使えるマイボトルを普段使っていますか。 【選択は 1 つ】

| | | |
|---|--------------|---------|
| 1 | 使っている | ⇒問 11 へ |
| 2 | 持っているが使っていない | ⇒問 12 へ |
| 3 | 持っていない | ⇒問 13 へ |

《マイボトルに求めるもの》

問 11 問 10 で「1 使っている」と回答された方に伺います。

マイボトルを選ぶ際、どのような点を重要視しましたか。

【選択は 1 つ】

| | |
|---|------------------|
| 1 | 価格 |
| 2 | 強度 |
| 3 | サイズ |
| 4 | デザイン |
| 5 | ブランド |
| 6 | 機能性（保温機能など） |
| 7 | その他（具体的に： _____） |
| 8 | 特にない |

《持っているマイボトルを使わない理由》

問 12 問 10 で「2 持っているが使っていない」と回答された方に伺います。

使っていない理由は何ですか。

【複数選択可：いくつでも】

| | |
|---|-----------------------------|
| 1 | 荷物を増やしたくないから |
| 2 | 洗浄などの手入れが面倒だから |
| 3 | 家事などに使うためにペットボトルなどの容器が欲しいから |
| 4 | 使うのが恥ずかしいから |
| 5 | 買うときの気分で飲み物を選びたいから |
| 6 | その他（具体的に： _____） |

《マイボトル給水機の需要》

問 13 問 10 で「2 持っているが使っていない」「3 そもそも持っていない」と回答した方に伺います。

市内の様々な施設に写真のようなマイボトル用の給水機が置かれ、いつでも無料で利用できるなら、マイボトルを持ち歩こうと思いますか。

【選択は 1 つ】

| | |
|---------------------------------|------|
| 1 | 思う |
| 2 | 思わない |
| 「2 思わない」と回答された方は、その理由をお教えてください。 | |
| 【自由記述】 | |
| | |



2. 広報活動について

(1) 市政情報の入手について

《市政情報の入手方法》

問 14 堺市政に関する情報（市役所の情報）を何で入手していますか。【複数回答可：いくつでも】

| | |
|----|---------------------|
| 1 | 堺市広報紙「広報さかい」 |
| 2 | 堺市ホームページ |
| 3 | 堺市 LINE 公式アカウント |
| 4 | 堺市広報課 Twitter |
| 5 | 堺市広報課 Facebook |
| 6 | 堺市くらしのガイドブック |
| 7 | 堺市が作成するチラシやパンフレット |
| 8 | 自治会からの回覧板 |
| 9 | 新聞やテレビなどのマスコミの報道 |
| 10 | 市・区役所や市の施設に直接問い合わせる |
| 11 | 口コミ |
| 12 | その他（具体的に： _____） |
| 13 | どこからも入手していない |

(2) 広報紙について

堺市では広報紙（「広報さかい」）を毎月1日に発行し、市内全戸に配布しています。
令和2年5月号からユニバーサルデザインフォントで文字を大きくしたり、イラストや写真を効果的に活用したりするなど分かりやすく、読みやすい紙面となるよう取り組んでいます。
今後、より伝わる広報紙とするために、あなたのご意見をお聞かせください。

《広報さかいを読む頻度》

問 15 「広報さかい」を読んだことがありますか。【選択は1つ】

| | | |
|---|--------------|------------|
| 1 | 毎月必ず読んでいる | ⇒問 16～21 へ |
| 2 | 時々読んでいる | |
| 3 | 必要な時にだけ読んでいる | |
| 4 | 全く読んでいない | ⇒問 22 へ |

《広報さかいの情報量》

問 16 問 15 で「1 毎月必ず読んでいる」「2 時々読んでいる」「3 必要な時にだけ読んでいる」と回答された方に伺います。
あなたは、「広報さかい」の紙面全体の情報量について、次の中からあてはまるものを選択してください。【選択は1つ】

| | |
|---|--------|
| 1 | 多い |
| 2 | やや多い |
| 3 | ちょうどよい |
| 4 | やや少ない |
| 5 | 少ない |

《広報さかいの読みやすさ》

問 17 問 15 で「1 毎月必ず読んでいる」「2 時々読んでいる」「3 必要な時にだけ読んでいる」と回答された方に伺います。

あなたは、「広報さかい」の内容や文章表現について、次の中からあてはまるものを選択してください。 【選択は1つ】

| | |
|---|--------|
| 1 | 難しい |
| 2 | やや難しい |
| 3 | ちょうどよい |
| 4 | やや易しい |
| 5 | 易しい |

《広報さかいの文字の大きさ》

問 18 問 15 で「1 毎月必ず読んでいる」「2 時々読んでいる」「3 必要な時にだけ読んでいる」と回答された方に伺います。

あなたは、「広報さかい」の文字の大きさについて、次の中からあてはまるものを選択してください。 【選択は1つ】

| | |
|---|--------|
| 1 | 大きい |
| 2 | やや大きい |
| 3 | ちょうどよい |
| 4 | やや小さい |
| 5 | 小さい |

《広報さかいの写真やイラスト》

問 19 問 15 で「1 毎月必ず読んでいる」「2 時々読んでいる」「3 必要な時にだけ読んでいる」と回答された方に伺います。

あなたは、「広報さかい」の写真やイラストの量について、次の中からあてはまるものを選択してください。 【選択は1つ】

| | |
|---|--------|
| 1 | 多い |
| 2 | やや多い |
| 3 | ちょうどよい |
| 4 | やや少ない |
| 5 | 少ない |

《広報さかいの読みたい情報の見つけやすさ》

問 20 問 15 で「1 毎月必ず読んでいる」「2 時々読んでいる」「3 必要な時にだけ読んでいる」と回答された方に伺います。

あなたは、「広報さかい」の読みたい情報の見つけやすさについて、次の中からあてはまるものを選択してください。 【選択は1つ】

| | |
|---|-----------|
| 1 | 見つけやすい |
| 2 | わりと見つけやすい |
| 3 | どちらでもない |
| 4 | やや見つけにくい |
| 5 | 見つけにくい |

《広報さかいで利用する情報》

問 21 問 15 で「1 毎月必ず読んでいる」「2 時々読んでいる」「3 必要な時にだけ読んでいる」と回答された方に伺います。

あなたは「広報さかい」でどのような記事をよくご覧になりますか。

【複数回答可：いくつでも】

| | | | |
|----|-------------------|----|--------------------|
| 1 | 市の重要施策や制度 | 2 | 市長のメッセージ |
| 3 | 市議会関係 | 4 | 市政への意見募集や傍聴可能な会議など |
| 5 | 人権施策 | 6 | 保険・年金・税金 |
| 7 | 防災など命にかかわる情報 | 8 | 相談窓口 |
| 9 | 健康 | 10 | 子育て・教育 |
| 11 | 福祉 | 12 | 環境問題・ごみ |
| 13 | コンサート・スポーツなどのイベント | 14 | 市が開催する教室・講座 |
| 15 | 観光や食などのお出かけスポット | 16 | 地域の人や活動の紹介 |
| 17 | 文化・芸術・歴史 | 18 | スポーツ |
| 19 | 企業・団体向けの情報 | 20 | 求職者・労働者向けセミナー |
| 21 | 就職・採用 | | |
| 22 | その他（具体的に：) | | |

《広報さかいを読まない理由》

問 22 問 15 で「4 全く読んでいない」と回答された方に伺います。

あなたが「広報さかい」を読まない理由は何ですか。

【複数回答可：いくつでも】

| | | | |
|---|------------------|---|-----------------------|
| 1 | 配布されていることを知らないから | 2 | 市政に興味関心がないから |
| 3 | 紙媒体では読まないから | 4 | 他の方法で情報を得るから |
| 5 | 紙面が読みにくいから | 6 | 必要な(役立つ)情報が掲載されていないから |
| 7 | 過去に読んで面白くなかったから | | |

《広報さかいで利用する情報》

問 23 今後、「広報さかい」に掲載してほしいと思うテーマ・情報は何か。

【複数回答可：いくつでも】

| | | | |
|----|-------------------|----|--------------------|
| 1 | 市の重要施策や制度 | 2 | 市長のメッセージ |
| 3 | 市議会関係 | 4 | 市政への意見募集や傍聴可能な会議など |
| 5 | 人権施策 | 6 | 保険・年金・税金 |
| 7 | 防災など命にかかわる情報 | 8 | 相談窓口 |
| 9 | 健康 | 10 | 子育て・教育 |
| 11 | 福祉 | 12 | 環境問題・ごみ |
| 13 | コンサート・スポーツなどのイベント | 14 | 市が開催する教室・講座 |
| 15 | 観光や食などのお出かけスポット | 16 | 地域の人や活動の紹介 |
| 17 | 文化・芸術・歴史 | 18 | スポーツ |
| 19 | 企業・団体向けの情報 | 20 | 求職者・労働者向けセミナー |
| 21 | 就職・採用 | | |
| 22 | その他（具体的に：) | | |

《広報さかいのカラーページについて》

問 24 「広報さかい」のカラーページについて、希望するのはどれですか。 【選択は1つ】

| | |
|---|----------------------|
| 1 | 全面カラーがよい |
| 2 | 表紙や特集面はカラーでその他は単色がよい |
| 3 | 全面単色がよい |
| 4 | こだわらない |

《広報さかいの規格・形態（サイズ）について》

問 25 「広報さかい」の規格・形態（サイズ）について、希望するのはどれですか。 【選択は1つ】

| | |
|---|-----------------|
| 1 | 新聞型（現在のタブロイド型） |
| 2 | A4 サイズの小冊子型 |
| 3 | デジタル版（デジタルブック等） |
| 4 | こだわらない |

《広報さかいの配布方法》

問 26 「広報さかい」は、全世帯・全事業所に配布しています。あなたは、「広報さかい」の配布についてどのような方法を希望しますか。 【選択は1つ】

| | |
|---|----------------------|
| 1 | 自宅への宅配 |
| 2 | 駅・スーパー・公共施設等への配架 |
| 3 | インターネット（パソコン・スマホ）で配信 |
| 4 | 配布不要 |

《広報さかいの配布方法》

問 27 問 26 で選択したもの以外に、希望する配布方法があれば教えてください。

【複数回答可：いくつでも】

| | |
|---|----------------------|
| 1 | 自宅への宅配 |
| 2 | 駅・スーパー・公共施設等への配架 |
| 3 | インターネット（パソコン・スマホ）で配信 |
| 4 | 配布不要 |

《広報さかいへの希望》

問 28 「広報さかい」に掲載してほしい企画やデザインなど、ご意見をお書きください。

【自由記述】

| |
|--|
| |
|--|

(3) 堺市くらしのガイドブックについて

「堺市くらしのガイドブック」とは、市の窓口での手続きや施設の利用案内などをまとめた冊子です。

最新版は、令和2年4月に市内全世帯・全事業所に配布しました。

《堺市くらしのガイドブックの利用頻度》

問 29 あなたは「堺市くらしのガイドブック」を利用していますか。

【選択は1つ】

| | | |
|---|---------------------|---------|
| 1 | よく利用する | ⇒問 30 へ |
| 2 | 時々利用する | |
| 3 | 利用したことがある | |
| 4 | 利用していない | ⇒問 31 へ |
| 5 | 「堺市くらしのガイドブック」を知らない | |

《堺市くらしのガイドブックで利用する情報》

問 30 問 29 で「1 よく利用する」、「2 時々利用する」、「3 利用したことがある」と回答された方に伺います。

「堺市くらしのガイドブック」でどのページを利用しますか。 【複数回答可：いくつでも】

| | | | |
|----|------------------------|----|---------------------|
| 1 | もしものときに備えて | 2 | 堺市の魅力情報 |
| 3 | 市庁舎・区役所 | 4 | 届け出・相談 |
| 5 | 年金・保険・税金 | 6 | 高齢の方に |
| 7 | 障害のある方に | 8 | 生活の援助・福祉 |
| 9 | 健康・医療 | 10 | 子育て |
| 11 | 教育 | 12 | ごみ・衛生・上下水道 |
| 13 | 住まい・まちづくり | 14 | 広報・広聴・市政情報・市議会・選挙 |
| 15 | 施設案内 | 16 | 生活ガイド(病院リスト・生活情報など) |
| 17 | その他 ※特に見やすかったページなど () | | |

※問 30 を回答された方は、問 32 へお進みください。

《堺市くらしのガイドブックを利用していない理由》

問 31 問 29 で「4 利用していない」と回答された方に伺います。

その理由をお答えください。

【複数回答可：いくつでも】

| | |
|---|------------------------------|
| 1 | 知りたいことがあるときは、市役所などに問い合わせるから |
| 2 | 知りたいことがあるときは、市ホームページなどで調べるから |
| 3 | 他の発行物(広報さかいなど)を見るから |
| 4 | 知りたいことが載っていないから |
| 5 | 特に知りたいことがないから |
| 6 | 今まで利用する機会がなかったから |
| 7 | その他(具体的に：) |

《堺市くらしのガイドブックの配布方法》

問 32 「堺市くらしのガイドブック」について、どのような配布方法が良いですか。

【複数回答可：いくつでも】

| | |
|---|--------------------------|
| 1 | 自宅への宅配 |
| 2 | 市役所・区役所での配架 |
| 3 | インターネット（パソコン・スマートフォン）で配信 |
| 4 | 配布不要 |

（４）堺市ホームページについて

堺市ではホームページで最新の情報を発信しています。より利用しやすいホームページにするために、あなたのご意見をお聞かせください。

《堺市ホームページの利用頻度》

問 33 あなたは、堺市ホームページを利用したことがありますか。

【選択は 1 つ】

| | | |
|---|-----------|------------|
| 1 | よく利用する | ⇒問 34～38 へ |
| 2 | 時々利用する | |
| 3 | あまり利用しない | |
| 4 | 利用したことがない | ⇒問 39 へ |

《堺市ホームページから入手する情報》

問 34 問 33 で「1 よく利用する」「2 時々利用する」「3 あまり利用しない」と回答された方に伺います。

あなたは、堺市ホームページでどのような情報を入手していますか。

【複数回答可：いくつでも】

| | | | |
|----|-------------------|----|-----------|
| 1 | 災害等の緊急情報 | 2 | 市の重要施策・制度 |
| 3 | 市の財政・経営 | 4 | 市議会に関すること |
| 5 | 子育て・教育 | 6 | 環境・ごみ |
| 7 | 文化・芸術 | 8 | 各種手続き |
| 9 | 観光情報 | 10 | イベント・講座 |
| 11 | 事業者向け情報 | | |
| 12 | その他（具体的に： _____ ） | | |

《堺市ホームページの利用方法》

問 35 問 33 で「1 よく利用する」「2 時々利用する」「3 あまり利用しない」と回答された方に伺います。

あなたは、堺市ホームページを利用するために主に使用しているものは何ですか。

【選択は 1 つ】

| | |
|---|-------------------|
| 1 | パソコン |
| 2 | スマートフォン |
| 3 | タブレット |
| 4 | フィーチャーフォン（ガラケー） |
| 5 | その他（具体的に： _____ ） |

《堺市政に関する情報の検索方法》

問 36 問 33 で「1 よく利用する」「2 時々利用する」「3 あまり利用しない」と回答された方に伺います。

あなたは、インターネットで堺市政に関する情報を調べるときに、主にどのような方法で検索しますか。 **【選択は1つ】**

| | |
|---|---------------------------------|
| 1 | Google 等の検索エンジンから |
| 2 | 堺市ホームページのサイト内検索 |
| 3 | 堺市ホームページのトップページの 카테고리 (メニュー) から |
| 4 | その他 (具体的に:) |

《堺市ホームページの利用しやすさ》

問 37 問 33 で「1 よく利用する」「2 時々利用する」「3 あまり利用しない」と回答された方に伺います。

あなたは、堺市ホームページを利用しやすいと思いますか。 **【選択は1つ】**

| | |
|---|----------------|
| 1 | 利用しやすい |
| 2 | どちらかといえば利用しやすい |
| 3 | どちらかといえば利用しにくい |
| 4 | 利用しにくい |

《堺市ホームページが利用しにくい理由》

問 38 問 37 で「3 どちらかといえば利用しにくい」「4 利用しにくい」と回答された方に伺います。

堺市ホームページが利用しにくい理由を教えてください。 **【選択は1つ】**

| | |
|---|------------|
| 1 | 情報が探しにくい |
| 2 | 文字が多い |
| 3 | デザインが見にくい |
| 4 | デザインが好みでない |
| 5 | 内容がわかりにくい |

《堺市ホームページを利用しない理由》

問 39 問 33 で「4 利用したことがない」と回答された方に伺います。

あなたが堺市ホームページを利用したことがない理由を教えてください。 **【選択は1つ】**

| | |
|---|-------------------------------------|
| 1 | そもそも市政に興味がないから |
| 2 | 市ホームページには得たい情報がないから |
| 3 | 市ホームページ以外の方法で市政情報を入手するから |
| 4 | パソコンやスマートフォンなどでインターネットを利用できる環境にないから |

(5) SNS について

堺市広報課では、SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）のLINE（ライン）・Facebook（フェイスブック）・Twitter（ツイッター）を活用して市政に関する情報を随時発信しています。

《堺市広報課 SNS の利用》

問 40 あなたは堺市広報課が発信する SNS を利用して堺市政に関する情報を入手していますか。

【選択は 1 つ】

| | | |
|---|----------------------------------|---------|
| 1 | 堺市広報課 SNS を利用して堺市政に関する情報を入手している | ⇒問 41 へ |
| 2 | 堺市広報課 SNS を利用して堺市政に関する情報を入手していない | ⇒問 42 へ |
| 3 | SNS を利用していない | |

《SNS から入手する情報》

問 41 問 40 で「1 堺市広報課 SNS を利用して堺市政に関する情報を入手している」と回答された方に伺います。あなたは、SNS で堺市政に関するどのような情報を入手していますか。

【複数回答可：いくつでも】

| | | | |
|----|----------|----|-----------|
| 1 | 災害等の緊急情報 | 2 | 市の重要施策・制度 |
| 3 | 市の財政・経営 | 4 | 市議会に関すること |
| 5 | 子育て・教育 | 6 | 環境・ごみ |
| 7 | 文化・芸術 | 8 | 各種手続き |
| 9 | 観光情報 | 10 | イベント・講座 |
| 11 | 事業者向け情報 | | |

《SNS による堺市政に関する情報の入手希望》

問 42 全ての方にお伺いします。あなたは、今後 SNS を利用して堺市政に関する情報を得たいと思いますか。

【選択は 1 つ】

| | | |
|---|---------|---------|
| 1 | 思う | ⇒問 43 へ |
| 2 | まあ思う | |
| 3 | あまり思わない | ⇒問 44 へ |
| 4 | 思わない | |

《SNS から入手したい堺市政に関する情報》

問 43 問 42 で「1 思う」「2 まあ思う」と回答された方に伺います。

あなたは、SNS でどのような堺市政に関する情報を入手したいですか。

【複数回答可：いくつでも】

| | | | |
|----|----------|----|-----------|
| 1 | 災害等の緊急情報 | 2 | 市の重要施策・制度 |
| 3 | 市の財政・経営 | 4 | 市議会に関すること |
| 5 | 子育て・教育 | 6 | 環境・ごみ |
| 7 | 文化・芸術 | 8 | 各種手続き |
| 9 | 観光情報 | 10 | イベント・講座 |
| 11 | 事業者向け情報 | | |

《SNS から堺市政に関する情報の入手を希望しない理由》

問 44 問 42 で「3 あまり思わない」「4 思わない」と回答された方に伺います。

あなたが堺市 SNS を利用したいと思わない理由を教えてください。

【選択は 1 つ】

| | |
|---|--|
| 1 | そもそも市政に興味がないから |
| 2 | 興味・関心のない情報が配信されているから |
| 3 | 役に立つ情報が配信されないから |
| 4 | 広報さかいや堺市ホームページなど、SNS 以外の方法で市政情報を入手するから |
| 5 | SNS を利用していない（利用しない）から |

(6) インターネット動画について

堺市広報課では、YouTube の「堺動画チャンネル」で、市長記者会見のほか、市政や市の魅力を紹介する動画を掲載しています。

《堺動画チャンネルの視聴》

問 45 あなたは、「堺動画チャンネル」に掲載している動画を視聴したことがありますか。

【選択は 1 つ】

| | |
|---|-----------|
| 1 | 視聴したことがある |
| 2 | 視聴したことがない |

3. 消費者問題について

(1) 堺市立消費生活センターについて

《消費生活センターの認知度》

問 46 堺市立消費生活センター（以下「消費生活センター」という。）を知っていますか。

【選択は1つ】

役割：商品・サービスの契約トラブル等、消費生活の相談や苦情の解決に向けた助言やあっせん、消費生活に関する情報提供や啓発活動など

| | |
|---|---------------------|
| 1 | 名前も役割も知っている |
| 2 | 名前は知っているが、役割までは知らない |
| 3 | 名前も役割も知らない |

(2) 商品やサービスの不満や被害等について

《商品購入やサービス利用上の経験》

問 47 この1年間に、商品購入やサービス利用の際、次に当てはまる経験をしたことはありますか。

【複数回答可：いくつでも】

| | | |
|---|-----------------------------------|---------|
| 1 | けが、病気をするなど、安全性や衛生上に問題があった | ⇒問 48 へ |
| 2 | 表示や広告の内容と実際の商品・サービスの内容がかなり違っていた | |
| 3 | 商品の機能・品質やサービスの質が自分の期待よりかなり劣っていた | |
| 4 | 思っていたよりかなり高い金額を請求された | |
| 5 | 問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した | |
| 6 | 契約・解約時にトラブルがあった | |
| 7 | 代金を支払ったが、商品が届かなかった（サービスを利用できなかった） | |
| 8 | その他被害の経験（具体的に：_____） | ⇒問 50 へ |
| 9 | トラブルにあったことはない | |

《苦情の相談先》

問 48 問 47 で1～8のいずれかを回答された方にお伺いします。

その苦情はどこかに相談したり、伝えたりしましたか。

【複数回答可：いくつでも】

| | | |
|---|-----------------------------|---------|
| 1 | 消費生活センター | ⇒問 50 へ |
| 2 | 国・地方公共団体等の相談窓口（消費生活センターを除く） | |
| 3 | 販売店、販売員 | |
| 4 | メーカーの相談窓口 | |
| 5 | 事業者団体の相談窓口 | |
| 6 | 消費者団体 | |
| 7 | 弁護士 | |
| 8 | その他（具体的に_____） | |
| 9 | 相談も伝えもしなかった | ⇒問 49 へ |

《苦情を相談も伝えもしなかった理由》

問 49 問 48 で「9 相談も伝えもしなかった」と回答された方にお伺いします。

苦情をどこにも相談も伝えもしなかったのはなぜですか。

【複数回答可：いくつでも】

| | | | |
|---|-----------------------|---|-----------------|
| 1 | 申し出てもよい解決策があるとは思えないから | 2 | 自分にも責任があると思ったから |
| 3 | めんどうだから | 4 | 被害が小さかったから |
| 5 | どこに相談してよいかわからないから | 6 | その他（具体的に：_____） |

(3) 悪質商法等について

以下の質問は、次の悪質商法についてお尋ねします。

| 悪質商法の名称 | | 手口の一例 |
|---------|--------------|---|
| 1 | 点検商法 | 点検に来たと言って来訪し、「布団にダニがいる」「工事をしないと危険」等と不安をあおって商品やサービスを契約させる。 |
| 2 | 催眠(SF)商法 | 景品を配るなどして閉めきった会場に人を集め、日用品をただ同然で配って雰囲気盛り上げ、最後は高額な商品売りつける。 |
| 3 | 内職商法 | 「資格・技術を身につけて在宅ワーク」「在宅ビジネスで高収入が得られる」等と勧誘し、実際は高額な教材等を売りつける。ほとんど収入は得られないうえ、支払いだけが残る。 |
| 4 | 利殖商法 | 未公開株、社債、外国通貨等について、「値上がり確実」「必ず儲かる」等、利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する。 |
| 5 | キャッチセールス | 街頭でアンケート調査等と称して呼び止め、喫茶店や営業所に連れて行き、商品やサービスの契約を迫る。 |
| 6 | アポイントメントセールス | 「当選した」「あなただけ特別に」等と、販売目的を告げずに有利な条件を強調して電話等で喫茶店や営業所に呼び出し、商品やサービスの契約を迫る。 |
| 7 | マルチ商法 | 「誰でも簡単に高収入が得られる」等と消費者を販売組織に勧誘し、会員となった消費者はさらに新規の加入者を勧誘、ピラミッド型に会員を増やしながら商品等を販売する。 |
| 8 | 送り付け商法 | 契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする。 |
| 9 | 劇場型勧誘 | 複数の業者が役回りを分担し、パンフレットを送り付けたり電話で勧誘したりして、消費者があたかも得をするように信じ込ませて実態不明の金融商品等を買わせる手口。 |

《悪質商法にあった経験》

問 50 あなたは、この1年間に次の悪質商法にあった経験はありますか。

【複数回答可：いくつでも】

| | | | |
|---|----------|----|--------------|
| 1 | 点検商法 | 2 | 催眠(SF)商法 |
| 3 | 内職商法 | 4 | 利殖商法 |
| 5 | キャッチセールス | 6 | アポイントメントセールス |
| 7 | マルチ商法 | 8 | 送り付け商法 |
| 9 | 劇場型勧誘 | 10 | 経験はない |

(4) インターネットのトラブルについて

以下の質問は、次のインターネットトラブルについてお尋ねします。

| インターネットトラブルの事例 | | 手口の一例 |
|----------------|-------------------------|---|
| 1 | サクラサイト商法 (出会い系サイト含む) | サクラは、異性、タレント、社長、弁護士、占い師等の人物になりすまして、メールや SNS 上で接触し、その後消費者のさまざまな気持ちを利用してサイトに誘導し、メール交換等の有料サービスを利用させ、その度に支払いを続けさせる。 |
| 2 | 情報商材 | 簡単に儲かると書かれたサイトに登録したところ、楽しく稼げるという話があったため、転売代行ビジネスの情報商材を契約したが、内容が全く理解できず、儲かることもなかった。情報商材には FX (外国為替証拠金取引)、転売代行、仮想通貨、人工知能関連等がある。 |
| 3 | オンラインゲーム課金 | ゲームを有利に進めるために強力な「武器」等を次々に入手したが、有料アイテムである認識が無く、気づいたら高額な請求がきた。 |
| 4 | インターネット通販 | インターネット通信販売で商品を購入する申込みをして代金を支払ったのに、商品が届かなかったり、注文したものと異なる商品が届き、連絡も取れなくなる。 |
| 5 | インターネットオークション | インターネット上で行うオークションで個人で簡単に売買でき、めずらしい商品、中古品、有名ブランド品等様々な商品を売買できるしくみ。しかし、一方で偽ブランドや思っていた商品とは違っていた、商品に不具合があるなどのトラブルや配送時の破損トラブルも発生している。 |
| 6 | アフィリエイト | 自分のブログ等に企業の商品広告を貼ることで、ブログの閲覧者がその広告をクリックし、商品が売れることで企業から広告報酬が得られるが、「簡単にお小遣いが稼げる」というほど容易に稼げるとは限らないトラブルが起こっている。 |
| 7 | ドロップ SHIPPING | 商品を在庫として持たずにネット内で商品を販売するネットショップ。自分のサイトで商品を販売、メーカーの卸し金額と販売金額の差額が利益となるが、サイト開設の初期費用に見合うだけの販売ができず、当初の触れ込みどおりに儲かることが非常に少ない。 |
| 8 | 通信料金 | サービス内容や料金体系が複雑で分かりづらく、また、実際に利用してみないとサービスや通信品質を確認できないためにトラブルになるケースが多い。 |
| 9 | プロバイダー | 大手電話会社の関連業者と思い、プロバイダー契約の内容(料金コース等)変更の手続きを遠隔操作でしてもらったが、実は無関係の事業者で、プロバイダー自体が変更されていると分かった。解約を申し出たら、違約金を請求された。 |
| 10 | ワンクリック請求 | サイトを開いたり、「入場」や「認証」と書かれたボタンを1回クリック(押した)ただけで有料サイトに入会したことにされ、高額の料金を請求されてしまう。 |
| 11 | フィッシング詐欺 | 銀行やカード会社等からのメールを装い、二セのホームページにアクセスさせ、カード番号やパスワード、ID 等を入力させて悪用する。 |

《インターネットトラブルにあった経験》

問 51 あなたは、この1年間に次のインターネットトラブルにあったことがありますか。

【複数回答可：いくつでも】

| | | | |
|----|---------------|----|---------------|
| 1 | サクラサイト商法 | 2 | 情報商材 |
| 3 | オンラインゲーム課金 | 4 | インターネット通販 |
| 5 | インターネットオークション | 6 | アフィリエイト |
| 7 | ドロップ SHIPPING | 8 | 通信料金 |
| 9 | プロバイダー | 10 | ワンクリック請求 |
| 11 | フィッシング詐欺 | 12 | トラブルにあったことはない |

(5) 訪問販売・電話勧誘販売について

《訪問販売や電話勧誘販売を受けた商品・サービス》

問 52 この1年間に、次の商品・サービスの訪問販売や電話勧誘販売を受けたことがありますか。

(ア) 訪問販売

【複数回答可：いくつでも】

| | | | |
|----|-------------|----|-----------------|
| 1 | 健康食品 | 2 | 補正下着 |
| 3 | 和服、装身具類 | 4 | 寝具類 |
| 5 | 家電類 | 6 | 浄水器、活水器 |
| 7 | 化粧品類 | 8 | 消火器 |
| 9 | 新聞 | 10 | 学習用教材 |
| 11 | 太陽光発電機 | 12 | 住宅リフォーム |
| 13 | 排水・給水管等の清掃 | 14 | インターネット等の通信サービス |
| 15 | 保険（生命保険等） | 16 | 金融商品(株式、社債、投資等) |
| 17 | その他（具体的に：) | 18 | 受けていない |

(イ) 電話勧誘販売

【複数回答可：いくつでも】

| | | | |
|----|-------------|----|-----------------|
| 1 | 健康食品 | 2 | 浄水器・活水器 |
| 3 | 化粧品類 | 4 | 本・写真集 |
| 5 | 名簿 | 6 | 資格取得用教材 |
| 7 | 学習用教材 | 8 | 広告掲載サービス |
| 9 | 分譲マンション | 10 | 投資用マンション |
| 11 | 墓・墓地 | 12 | インターネット等の通信サービス |
| 13 | エステ | 14 | 金融商品(株式、社債、投資等) |
| 15 | サラ金、融資 | 16 | 内職・副業 |
| 17 | その他（具体的に：) | 18 | 受けていない |

《訪問販売や電話勧誘販売についての感想》

問 53 商品・サービスの販売を目的とした事業者の訪問を受けることや電話がかかってくることを、どのように感じていますか。

(ア) 訪問販売

【選択は1つ】

| | | | |
|---|---------|---|-------------|
| 1 | 来てほしくない | 2 | 来てもよい時がある |
| 3 | 来てよい | 4 | その他（具体的に：) |

(イ) 電話勧誘販売

【選択は1つ】

| | | | |
|---|------------|---|-------------|
| 1 | かけてきてほしくない | 2 | かけてきてよい時がある |
| 3 | かけてきてよい | 4 | その他（具体的に：) |

《クーリング・オフ制度の認識度》

問 54 あなたは、クーリング・オフ制度*を知っていますか。

【選択は 1 つ】

*クーリング・オフ制度とは、訪問販売・電話勧誘販売など法律で決められた取引について、一定の期間内（訪問販売・電話勧誘販売の場合は契約書面を受け取った日から 8 日以内）は、消費者が無条件で契約を解除できる制度です。ただし、通信販売や自らの意思で店舗に出向いての契約などは、原則、クーリング・オフの対象となりません。

| | |
|---|----------------------------------|
| 1 | クーリング・オフの対象になる契約も、いつまでできるかも知っている |
| 2 | どのような契約がクーリング・オフの対象になるかを知っている |
| 3 | クーリング・オフがいつまでできるかを知っている |
| 4 | 制度の名前を見聞きしたことはある |
| 5 | 見聞きしたこともない |

《訪問販売お断りシールの利用度》

問 55 本市では、望まない訪問販売による消費者被害を防ぐため、「訪問販売お断りシール」を作成し、配布しています。「訪問販売お断りシール」を利用していますか。 【選択は 1 つ】

| | | |
|---|---------------------|---------|
| 1 | 利用している | ⇒問 56 へ |
| 2 | 知らなかったが今後利用したい | ⇒問 58 へ |
| 3 | 知っているが利用していない | ⇒問 57 へ |
| 4 | 知らなかったし今後利用するつもりもない | |

《「訪問販売お断りシール」を同封していますので、ご確認ください。》

悪質な訪問販売による被害を少しでも防ぐための「訪問販売お断りシール」です。

① **悪質な訪問販売お断り!**
堺市立消費生活センター
大阪府警察
※このシールを貼っている消費者の住居を訪問し勧誘を行う行為は、堺市消費生活条例違反となります。

(活用方法は裏面を参照してください。)

② **訪問販売お断り!**
堺市立消費生活センター
大阪府警察
※このシールを貼っている消費者の住居を訪問し勧誘を行う行為は、堺市消費生活条例違反となります。

③ **悪質電話勧誘対処法**
1. 「いりません」とはっきり断り、話の途中でも電話を切りましょう
2. 何回かかかってきてもすぐに電話を切りましょう

悪質商法などの消費者トラブルで困ったときは一人で悩まずにすぐ相談!!
堺市立消費生活センター
電 話 072-221-7146
ファックス 072-221-2796
相談時間 / 9:00~17:00 (土・日・祝祭日・年末年始除く)
大阪府警察本部悪質商法110番
電 話 06-6941-4592

※堺市消費生活条例では、「拒絶している者への勧誘等」を不当な取引行為として禁止しており、訪問販売お断りシールに反して勧誘を行った場合、条例違反となります。

《訪問販売お断りシールの効果》

問 56 問 55 で「1 利用している」と回答された方にお伺いします。

「訪問販売お断りシール」を貼ったことで、以前と比べて効果があったと思いますか。

【選択は 1 つ】

| | |
|---|-------------------|
| 1 | 訪問販売の件数が減った |
| 2 | 件数は変わらないが断りやすくなった |
| 3 | 以前と変わらない |
| 4 | わからない |
| 5 | その他（具体的に： _____） |

《訪問販売お断りシールを利用しない理由》

問 57 問 55 で「3 知っているが利用していない」または「4 知らなかったし今後利用するつもりもない」と回答された方にお伺いします。

「訪問販売お断りシール」を利用しないのはなぜですか。

【複数回答可：いくつでも】

| | |
|---|--------------------------|
| 1 | 貼っても効果があるとは思えないから |
| 2 | 貼るまでもなく自分で断れるから |
| 3 | 貼ることで家の外観が損なわれるから |
| 4 | 日中、家に不在のため、勧誘を受けることがないから |
| 5 | その他（具体的に： _____） |

（6）消費者教育・啓発について

《18 歳、19 歳の未成年者取消権の認知度》

問 58 民法の改正により、令和 4 年 4 月から、成年年齢が現行の 20 歳から 18 歳に引き下げられます。これに伴い、「未成年者取消権」が 18 歳、19 歳には適用されなくなります。あなたは、このことを知っていましたか。

【選択は 1 つ】

※未成年者取消権とは、未成年者が法定代理人（親や親権者など）の同意がなく商品やサービスを契約した場合、未成年者本人や保護者等が契約を取り消すことができるものです。ただし、「成年者である」などどうそをついて結んだ契約など、取り消すことができない場合もあります。

| | |
|---|--------|
| 1 | 知っていた |
| 2 | 知らなかった |

《消費者トラブルを防ぐ方法》

問 59 消費者トラブルを防止するための方法として何が重要だと思えますか。

【複数回答可：2 つまで】

| | |
|----|--------------------------|
| 1 | SNS、インターネットを利用した情報提供 |
| 2 | 出前講座の実施 |
| 3 | 地域で見守り活動を実施されている方々への情報提供 |
| 4 | テレビ・ラジオなどを利用した情報提供 |
| 5 | 広報さかいを利用した情報提供 |
| 6 | 消費者トラブルに関する講座、講演会の実施 |
| 7 | チラシ、パンフレットの拡充 |
| 8 | 消費者教育の充実 |
| 9 | 地域の担い手（サポーター）の育成 |
| 10 | その他（具体的に： _____） |

《消費者教育を受けた経験》

問 60 地域、職場などにおけるセミナーや講座、学校の授業などにおいて、次のような消費者教育を受けたことがありますか。 【複数回答可：いくつでも】

| | | |
|----|------------------------------|---------|
| 1 | 悪質商法の手口と対処方法 | ⇒問 61 へ |
| 2 | 契約のルールやクーリング・オフなどの消費生活に関する制度 | |
| 3 | 広告・宣伝・表示（品質表示、価格表示など） | |
| 4 | 食品の安全、安心 | |
| 5 | 商品の品質・性能・安全性（食品以外） | |
| 6 | 生産・価格・流通・消費のしくみ | |
| 7 | 金融商品（預貯金、債権、株式、保険など） | |
| 8 | 家計の管理、生活設計 | |
| 9 | インターネットや携帯電話利用の注意点など | |
| 10 | ごみの減量など環境に配慮した生活 | |
| 11 | 受けたことはない | ⇒問 62 へ |

《消費者教育を受けた場所》

問 61 問 60 で 1～10 のいずれかを回答された方にお伺いします。
それはどこで受けられましたか。 【複数回答可：いくつでも】

| | |
|---|-------------------------------|
| 1 | 市が行っている消費生活に関する講座・講演会など |
| 2 | 民間の企業や団体などが行う消費生活に関する講座・講演会など |
| 3 | 地域（町内会など）で主催される講習会・講演会など |
| 4 | 会社・勤務先での消費生活に関する研修など |
| 5 | 学校における消費者教育 |
| 6 | 家庭における消費者教育 |
| 7 | その他（具体的に： _____ ） |

《消費生活で欲しい情報》

問 62 消費生活に関してどのような情報が欲しいですか。 【複数回答可：いくつでも】

| | |
|----|----------------------------|
| 1 | 消費生活に関する法律や制度など |
| 2 | 商品・サービスの安全性や商品等のリコール情報 |
| 3 | 消費者問題に関する相談窓口 |
| 4 | 悪質商法などの手口と消費者被害・トラブルへの対処方法 |
| 5 | 消費者問題の講座や催しなどの開催情報 |
| 6 | 消費者を取り巻く問題に取り組む消費者団体の活動 |
| 7 | メーカーや販売店など事業者による消費者向けの活動 |
| 8 | 消費生活に役立つ衣食住などの基礎知識 |
| 9 | ライフプランに関する情報 |
| 10 | 環境にやさしい暮らし方 |
| 11 | 消費生活に関する行政の施策や取組 |
| 12 | その他（具体的に： _____ ） |
| 13 | 特になし |

(7) 計量について

《計量業務の認知度》

問 63 消費生活センターでは、くらしを守る正しい計量を確保するため、事業者のはかりの定期検査や事業所への立入検査などを行っていることを知っていますか。 【選択は1つ】

| | |
|---|-------|
| 1 | 知っている |
| 2 | 知らない |

《風袋（ふうたい）の取り扱いの認知度》

問 64 「風袋」とは、スーパーなどで買い物した時のパック商品のトレーやラップなどの包装、薬味、ワサビやタレ等の添え物のことをいいます。内容量には、風袋の重さを含まないことを知っていますか。 【選択は1つ】

| | |
|---|-------|
| 1 | 知っている |
| 2 | 知らない |

(8) その他

《市の取組として期待すること》

問 65 市民の消費生活の安定・向上のために、市の取組として、どのようなことを期待しますか。 【複数回答可：いくつでも】

| | |
|---|--------------------------------------|
| 1 | 消費生活センターの相談体制の強化 |
| 2 | 最近、急増している特殊詐欺等の消費者被害の未然防止のための啓発活動の充実 |
| 3 | 消費者被害の実態や対処方法、相談窓口の連絡先など情報提供の充実 |
| 4 | 悪質な事業者への指導・取締り・罰則の強化 |
| 5 | 商品・サービスの事故などのリコール情報の充実 |
| 6 | 計量行政の充実 |
| 7 | その他（具体的に： _____） |

4. 文化芸術について

<説明（アンケートにお答えいただく前に、必ずお読みください。）>

このアンケートにおいて「文化芸術活動」とは、下記の「鑑賞活動」と「創作・参加などの体験活動」をさすものとします。

【鑑賞活動】

- ・ ホール、劇場、映画館、美術館、博物館、文学館などに出向き、直接文化芸術を鑑賞すること。
- ・ 鑑賞の対象となる文化芸術とは、「音楽」「美術」「写真」「演劇」「舞踊」「文学」「映画などのメディア芸術（映画、漫画、アニメーション及びコンピュータその他の電子機器などを利用した芸術）」「芸能（講談、落語、浪曲、漫談、漫才、歌唱など）」「伝統芸能（雅楽、能楽、文楽、歌舞伎その他の我が国由来の伝統的な芸能）」「華道」「書道」「歴史文化資源」など。

【創作・参加などの体験活動】

- ・ 「文学、音楽、美術、演劇、舞踊、映画などの創作や参加活動」「音楽、舞踊、華道、茶道、書道などの習い事」「地域の芸能や祭りへの参加」「文化芸術活動を支援するボランティア活動」をすること。

(1) 本市の文化的環境について

《本市の文化的環境に対する満足度》

問 66 本市の文化的環境（鑑賞機会、創作・参加機会、文化財や伝統的まちなみの保存・整備など）に満足していますか。 【選択は1つ】

| | |
|---|----------|
| 1 | 満足している |
| 2 | ほぼ満足している |
| 3 | やや不満である |
| 4 | 不満である |

(2) 文化芸術活動について

《文化芸術活動のしやすさ》

問 67 本市は、文化芸術の鑑賞活動や創作・参加を通じた体験活動などの文化芸術活動をしやすいまちであると思いますか。 【選択は1つ】

| | |
|---|-----------|
| 1 | そう思う |
| 2 | ある程度はそう思う |
| 3 | どちらともいえない |
| 4 | あまりそう思わない |
| 5 | 全くそう思わない |

《文化芸術活動の実施の有無》

問 68 この1年間に、文化芸術の鑑賞活動や創作・参加を通じた体験活動などの文化芸術活動をしましたか。 【選択は1つ】

| | | |
|---|---------|----------|
| 1 | 活動した | ⇒ 問 69 へ |
| 2 | 活動しなかった | ⇒ 問 70 へ |

《文化芸術活動を通じた国際交流の有無》

問 69 問 68 で「1 活動した」と回答された方に伺います。

文化芸術活動を通じ、海外の人たちと交流しましたか。

【選択は 1 つ】

| | |
|---|---------|
| 1 | 交流した |
| 2 | 交流しなかった |

⇒問 69 を回答された方は、問 71 へお進みください。

《文化芸術活動をしない理由》

問 70 問 68 で「2 活動しなかった」と回答された方に伺います。

活動しなかった主な理由は何ですか。

【複数回答可：いくつでも】

| | |
|----|---|
| 1 | 費用がかかるから |
| 2 | 身近なところに施設や場所がないから |
| 3 | きっかけがないから |
| 4 | めんどうだから |
| 5 | 仕事や家事が忙しくて時間がないから |
| 6 | 自分の希望に合う講座や教室などが無い、あるいは講座や教室などが行われる時期・時間が合わないから |
| 7 | 子どもや親などの世話をしてくれる人がいないから |
| 8 | 必要な情報（内容・時間・場所・費用）がなかなか入手できないから |
| 9 | 身近なところにある施設が使いにくいから |
| 10 | 魅力的な事業がないから |
| 11 | 文化芸術活動に興味がないから |
| 12 | その他（具体的に：) |

(3) 本市の歴史文化資源と文化芸術事業について

《堺の歴史文化資源に対する誇りの有無》

問 71 堺の歴史文化資源に誇りを持っていますか。

【選択は 1 つ】

| | | |
|---|----------------------|----------|
| 1 | 誇りを持っている | ⇒ 問 72 へ |
| 2 | 誇りを持っていない | ⇒ 問 73 へ |
| 3 | 堺の歴史文化資源として何があるか知らない | |

《世界に誇れる堺の歴史文化資源》

問 72 問 71 で「1 誇りを持っている」と回答された方に伺います。

堺の文化の中で、世界に誇れると思う歴史文化資源はどれですか。【複数回答可：いくつでも】

| | |
|---|--------------------------------------|
| 1 | 仁徳天皇陵古墳をはじめとする百舌鳥古墳群 |
| 2 | 千利休、与謝野晶子、阪田三吉、行基、河口慧海など堺ゆかりの先人達 |
| 3 | だんじり、ふとん太鼓、こおどり、やっさいほっさい、お渡りなどの地域の祭礼 |
| 4 | 鉄砲鍛冶屋敷、山口家住宅などの歴史的建造物 |
| 5 | 南宗寺、妙國寺をはじめとする寺社仏閣 |
| 6 | アルフォンス・ミュシャコレクションをはじめとする本市の所蔵美術作品 |
| 7 | 堺シティオペラ、大阪交響楽団をはじめとする文化芸術団体 |
| 8 | フェニーチェ堺 |
| 9 | その他（具体的に：) |

《本市の文化芸術事業の認知度》

問 73 本市では次のような文化芸術事業を行っていますが、知っている事業はありますか。

【複数回答可：いくつでも】

| | |
|----|---|
| 1 | 堺市展（本市が実施する公募美術展） |
| 2 | 阪田三吉名人杯将棋大会（阪田三吉を顕彰する全国規模のアマチュア将棋大会） |
| 3 | 堺市所蔵美術作品展（本市が所蔵する美術作品の展覧会） |
| 4 | まちなかコンサート（市内の公共施設や商業施設におけるコンサート） |
| 5 | VIEW21（堺市役所 21 階展望ロビーで開催するコンサート） |
| 6 | さかいミーツアート（市内小中学校に芸術家を派遣） |
| 7 | アートスタートプログラム（未就学児を対象としたアート体験） |
| 8 | 本市所蔵の福助人形の展示公開 |
| 9 | アートクラブグランプリ inSAKAI（全国の中学校美術部等から募集した作品の展示） |
| 10 | 堺市民能（能、狂言の舞台） |
| 11 | 堺市少年少女合唱団・堺リーブズハーモニー合同定期演奏会（堺市少年少女合唱団・堺リーブズハーモニーによるコンサート） |
| 12 | 堺市新人演奏会（クラシック音楽界の未来を担う新人音楽家による演奏会） |
| 13 | アルフォンス・ミュシャ作品の展示（堺市立文化館での作品展示） |
| 14 | 堺市民芸術祭（堺市文化団体連絡協議会が開催する芸術祭） |
| 15 | 堺美術協会展（堺美術協会が開催する美術展） |
| 16 | 与謝野晶子顕彰事業（与謝野晶子倶楽部が開催するフォーラムや講座、短歌セミナー） |
| 17 | 堺文化財特別公開（妙國寺や南宗寺等の文化財の特別公開） |
| 18 | 堺シティオペラ（堺シティオペラ一般社団法人が実施する市民オペラの定期公演） |
| 19 | その他（具体的に： _____） |
| 20 | 知っている事業はない |

《堺のまちなみの魅力の有無》

問 74 堺のまちなみに魅力を感じていますか。

【選択は 1 つ】

| | |
|---|-----------|
| 1 | 魅力を感じている |
| 2 | 魅力を感じていない |

（4）子どもの文化芸術体験について

《子どもを対象とした文化芸術に触れる機会の提供に対する満足度》

問 75 本市における子どもに対する文化芸術に触れる機会の提供に満足していますか。

（例：音楽・造形・伝統文化等の体験授業、音楽・美術鑑賞 等）

18 歳以下の子どもの保護者でない方は「5」を選択してください。

【選択は 1 つ】

| | |
|---|--------------------|
| 1 | 満足している |
| 2 | ほぼ満足している |
| 3 | やや不満である |
| 4 | 不満である |
| 5 | 18 歳以下の子どもの保護者ではない |

《学校教育における文化芸術に触れる機会の提供に対する満足度》

問 76 学校教育における子どもが文化芸術に触れる機会の提供に満足していますか。

(例：音楽・造形・伝統文化等の体験授業、音楽・美術鑑賞 等)

小学校・中学校・高校に通う子どもがいない方は「5」を選択してください。 【選択は1つ】

| | |
|---|--------------------------|
| 1 | 満足している |
| 2 | ほぼ満足している |
| 3 | やや不満である |
| 4 | 不満である |
| 5 | 小学校・中学校・高校に通う子どもの保護者ではない |

(5) 文化芸術に関する施設の利用について

《文化芸術に関する施設利用》

問 77 本市にある次の施設のうち、直近1年間に利用した施設はありますか。

【複数回答可：いくつでも】

| | |
|----|------------------------------|
| 1 | 堺市民芸術文化ホール（フェニーチェ堺） |
| 2 | 堺市立文化館（堺 アルフォンス・ミュシャ館、ギャラリー） |
| 3 | 中文化会館（ソフィア堺） |
| 4 | 西文化会館（ウェスティ） |
| 5 | 榎文化会館 |
| 6 | 東文化会館 |
| 7 | 美原文化会館（アルテベル） |
| 8 | 堺市産業振興センター |
| 9 | 堺市立勤労者総合福祉センター（サンスクエア堺） |
| 10 | その他（具体的に： _____) |

5. 自転車の「安全利用・利用促進」及び「通行環境」について

(1) 自転車の「安全利用」「利用促進」について

《自転車の利用頻度》

問 78 あなたはどれくらいの頻度で自転車を利用しますか。

【選択は1つ】

| | | |
|---|-----------------|---------|
| 1 | ほぼ毎日 | ⇒問 79 へ |
| 2 | 週に 2～3 日 | |
| 3 | 月に 3～4 日 | |
| 4 | 年に数回（ほとんど利用しない） | ⇒問 86 へ |
| 5 | 利用しない | |

問 79～問 85 は、問 78 で 1～3 のいずれかを回答された方に伺います。

《コロナ禍後の利用頻度》

問 79 自転車通勤等、日常生活での自転車利用は新型コロナウイルス感染を防止する1つの有効手段とされていますが、昨年に比べて自転車に乗る頻度は増えましたか。

【選択は1つ】

| | |
|---|--------|
| 1 | 増えた |
| 2 | 少し増えた |
| 3 | 変わらない |
| 4 | 減った |
| 5 | わからない |
| 6 | その他（ ） |

《自転車通勤・通学の割合》

問 80 通勤通学で自転車を利用していますか。（自宅から駅までの区間のみ自転車を利用するなど、公共交通機関との併用も含みます、）

【選択は1つ】

| | |
|---|-------------|
| 1 | している |
| 2 | していない |
| 3 | 通勤・通学をしていない |

《コミュニティサイクル、シェアサイクルの認知度》

「さかいコミュニティサイクル」「堺市シェアサイクル」概要

令和2年8月1日現在

| | さかいコミュニティサイクル | 堺市シェアサイクル（実証実験） |
|--------|--|--|
| 利用方法 | 有人ポートで利用申請後、カードを発行し、料金をチャージして使用。 | アプリ「HELLOCYCLINHG」を使用。アプリにて自転車の予約も可能です。 |
| 利用料金 | （定期）1ヵ月2,000円 （1日）300円 | 70円/15分 （12時間最大1,000円） |
| 自転車台数 | 750台 | 約120台 |
| ポート設置数 | 8か所 | 29か所 |
| 特徴 | 主要駅前に大型ポートを設置し、1日貸し切り型の貸自転車です。通勤や通学、また観光やビジネス等のほか、自宅まで持ち帰ることができます。 | ポートを多数設置し、基本ポート間での利用を行い、15分刻みで課金が行われる時間貸しの貸自転車です。また全自転車が電動アシスト付です。 |

問 81 現在、堺市では貸自転車である「さかいコミュニティサイクル」や「堺市シェアサイクル」を運営しています。ご存知ですか。 【選択は1つ】

| | |
|-------------------------|---------|
| 1 「さかいコミュニティサイクル」は知っている | ⇒問 82 へ |
| 2 「堺市シェアサイクル」は知っている | |
| 3 両方知っている | |
| 4 両方知らない | ⇒問 83 へ |

《コミュニティサイクル、シェアサイクル事業の利用実績》

問 82 問 81 で「1 さかいコミュニティサイクルは知っている」「2 堺市シェアサイクルは知っている」「3 両方知っている」と答えた方に伺います。利用したことはありますか。 【選択は1つ】

| |
|-----------------------------|
| 1 「さかいコミュニティサイクル」は利用したことがある |
| 2 「堺市シェアサイクル」は利用したことがある |
| 3 両方利用したことがある |
| 4 利用したことがない |

《ヘルメットの着用状況》

問 83 日頃、自転車を利用する際、ヘルメットを着用していますか。 【選択は1つ】

| |
|--------------|
| 1 必ず着用している |
| 2 大体着用している |
| 3 あまり着用していない |
| 4 全く着用していない |

《自転車保険の加入状況》

問 84 自転車を利用中に加害事故を起こした場合の被害者への賠償に備えた保険（いわゆる自転車保険または個人賠償責任保険等）に加入していますか。 【選択は1つ】

※平成28年7月より大阪府内で自転車を利用する場合、保険への加入が義務化されました。

| |
|-----------|
| 1 加入している |
| 2 加入していない |
| 3 わからない |

《自転車歩道通行可の標識走行》

問 85 車の仲間である自転車は、歩道を通行することが出来るのは「自転車歩道通行可」【図参照】の標識（標識を示すこと）がある場所だけが通行可能です。この標識があることを意識して走っておられますか。

※但し、13歳未満70歳以上の方、または身体の不自由な方が
 自転車を運転するときは例外的に通行できます。また工事等で車
 道走行できない場合等も通行できます。



【複数回答可】

| | |
|---|---------------------------------|
| 1 | 標識を見て走っている。標識のない歩道では車道の左側を走っている |
| 2 | 標識の有る無しに関係なく車道を走っている |
| 3 | 標識の有る無しに関係なく歩道を走っている |
| 4 | そもそも標識を意識して走っていない |
| 5 | 交差点に標識がないときは歩道を走っていいかわからない |
| 6 | その他（ ） |

《自転車のあおり運転》

問 86 令和 2 年 6 月 30 日に道路交通法が改正され、自転車にも「妨害運転」（「あおり運転」）として、罰せられるようになりました。次のような行為が自転車の「あおり運転」に当たります。
 ・逆走して進路をふさぐ ・急に割り込む(進路変更) ・幅寄せ ・不必要な急ブレーキ
 ・車間距離の不保持 ・執拗にベルを鳴らす
 このことをご存じでしたか。 【選択は1つ】

| | | |
|---|--------|---------|
| 1 | 知っている | ⇒問 87 へ |
| 2 | 知らなかった | ⇒問 88 へ |

《自転車のあおり運転の情報収集手段》

問 87 問 86 で「1 知っている」と回答された方に伺います。
 自転車も「あおり運転」として、処罰されることをどの媒体でお知りになりましたか。

【選択は1つ】

| | | | |
|---|-----------|---|----------------|
| 1 | テレビ | 2 | 新聞 |
| 3 | インターネット記事 | 4 | SNS |
| 5 | 警察ホームページ | 6 | 堺市広報関係（広報さかい等） |
| 7 | その他（ ） | | |

(2) 自転車の通行環境について

○自転車通行環境の主な整備方法

本市では、主に、歩行者・自転車・自動車を構造的に分離した『自転車道』、車道の左端を青く着色することで自転車・自動車を視覚的に分離した『自転車レーン』、歩道の車道寄りを青く着色することで歩行者と自転車を視覚的に分離した『歩道の視覚分離』の3つの手法を用いて整備しています。

| 整備方法 | ①自転車道 | ②自転車レーン | ③歩道の視覚分離 |
|-----------|-----------------|-----------------|-----------------------------|
| イメージ図 | | | |
| 整備コスト | 大 | 小 | 小 |
| 歩行者目線 | 安全 | 安全 | 接触のおそれあり |
| 自転車の通行ルール | 相互通行 または一方通行 | 一方通行 | 相互通行 歩行者優先（徐行） |
| 備考 | 右の標識がある時は一方通行 | 必要に応じて、自転車専用通行帯 | 自転車が通行できる歩道（右の標識がある歩道）のみ整備可 |

《自転車通行位置》

問 88 あなたは、自転車で主にどこを通行していますか。

【選択は1つ】

| | | |
|---|---|---------|
| 1 | どちらかというと「車道」 （自動車が通るところ）（自転車道や自転車レーンを含む） | ⇒問 89 へ |
| 2 | どちらかというと「歩道」 （白線やガードレール等で車道と分かれているところ） | |
| 3 | 自転車を利用しない | ⇒問 91 へ |

《自転車通行環境のルール・マナー》

問 89 問 88 で「1 どちらかというと「車道」「2 どちらかというと「歩道」と回答された方に伺います。

自転車に乗るときのルールとして次の2つのルールを知っていますか。 【選択は1つ】

- A. 自転車は、歩道と車道の区別がある道路では、車道の左側を通行（左側通行）する。
- B. 自転車は原則車道通行だが、歩道を通行する際は、車道寄りを徐行しなければならない。また、歩行者の通行を妨げることになる場合は、一旦停止をしなければならない。歩行者優先である。

| | |
|---|----------|
| 1 | 両方知っている |
| 2 | Aのみ知っている |
| 3 | Bのみ知っている |
| 4 | 両方知らない |

《自転車通行環境整備の通行頻度》

問 90 問 88 で「1 どちらかというと「車道」「2 どちらかというと「歩道」と回答された方に伺います。

本市では車道に自転車レーン（車道に青色サイン）の自転車通行環境の整備を推進しています。あなたは、整備された自転車レーンを通行するようになりましたか。 【選択は1つ】

| | |
|---|----------------------------------|
| 1 | 今までどおり、車道（自転車レーン）を通行している |
| 2 | 今までどおり、歩道を通行している |
| 3 | 歩道を通行していたが、車道（自転車レーン）を通行するようになった |
| 4 | 歩道と車道のどちらも通行している |

《自転車通行環境整備の推進について》

問 91 あなたは、自転車道や自転車レーン等の自転車通行環境の整備を、今後も推進すべきであると思いますか。 【選択は1つ】

| | |
|---|-----------|
| 1 | 推進すべきである |
| 2 | どちらともいえない |
| 3 | 推進すべきでない |
| 4 | わからない |

《自転車のまちづくりに対する自由意見》

問 92 自転車の利用促進、自転車の歩道通行や右側通行違反等の安全利用、自転車の通行環境などについて、ご意見がございましたらご自由にお書きください。 【自由記述】

ご協力ありがとうございました。