

平成28年度第3回「まちかどコメンテーター」アンケート調査結果

まちかどコメンテーターの概要

（1）まちかどコメンテーターとは

市民の皆様「まちかどコメンテーター」になってもらい、その方々から市民目線の意見・提言を聴取するとともに、市民のニーズを把握し、市政運営の参考とさせていただくものです。

また、アンケートを通じて、市民の皆様市政への関心・興味を深めることも目的としています。

（2）まちかどコメンテーターの選定方法

住民基本台帳から無作為抽出した市民2,000人にまちかどコメンテーターへの就任を依頼し承諾いただいた方と、一般公募から構成されています。

（3）任期

平成27年7月1日～平成29年6月30日

（4）人数

222人（男性111人、女性111人）

（5）所管課

市民局 市民文化部 市民協働課

今回のアンケートの概要

テーマ (担当課)	ぐるっとかごしまスタンプラリー事業について	(市民局 郡山支所総務市民課)
	消費生活について	(市民局 消費生活センター)
調査期間	平成28年10月19日～11月9日	
送付数	222人	
回答率	60.8% (135人)	

(注) 構成比は小数点第2位以下を四捨五入して表示しているため、合計が合わない場合があります。

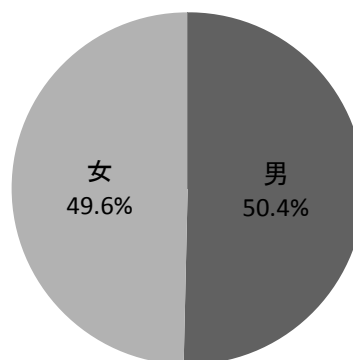
(注) 複数回答可の質問の構成比の合計は100%を超えることがあります。

(注) 自由記入の回答は、主な意見のみを記載しています。全文は市ホームページで公開しています。

回答者の構成

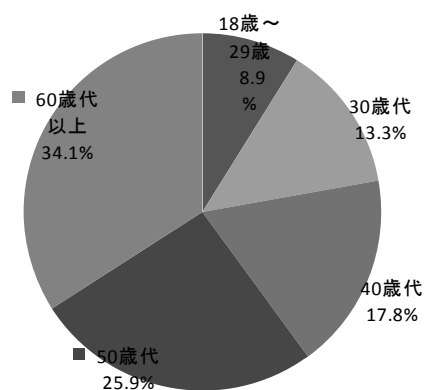
問1. 性別を選択してください。

選択肢	回答数	構成比
男	68	50.4%
女	67	49.6%
無回答	0	0.0%
合計	135	100.0%



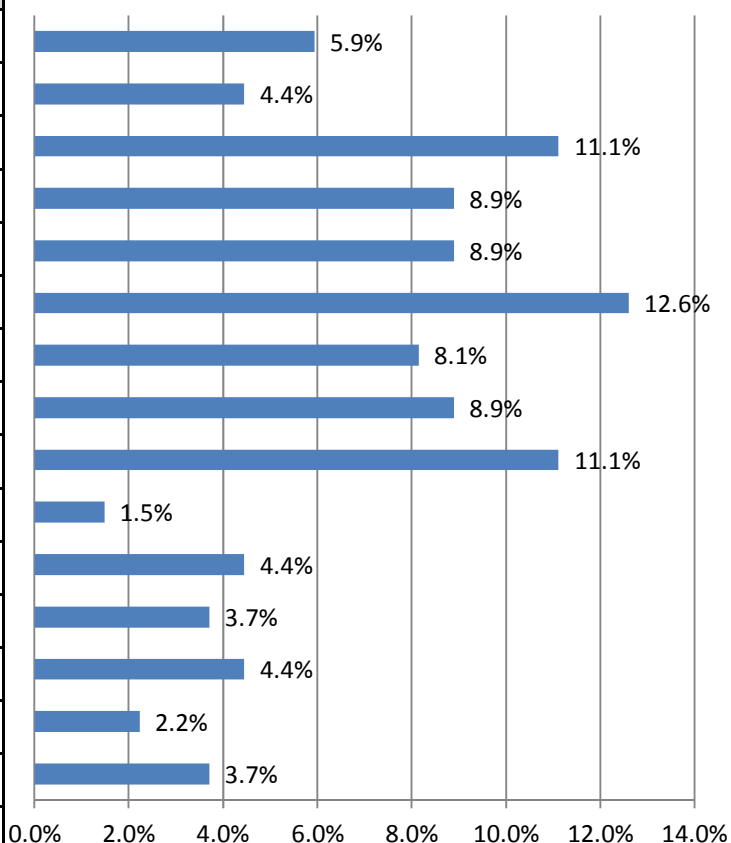
問2. 年代を選択してください。

選択肢	回答数	構成比
18歳～29歳	12	8.9%
30歳代	18	13.3%
40歳代	24	17.8%
50歳代	35	25.9%
60歳代以上	46	34.1%
無回答	0	0.0%
合計	135	100.0%



問3. 町名を記入してください。※ご記入いただいた町名を元に集計しています。

地域	回答数	構成比
中央地区	8	5.9%
上町地区	6	4.4%
鴨池地区	15	11.1%
城西地区	12	8.9%
武・田上地区	12	8.9%
谷山北部地区	17	12.6%
谷山地区	11	8.1%
伊敷地域	12	8.9%
吉野地域	15	11.1%
桜島地域	2	1.5%
吉田地域	6	4.4%
喜入地域	5	3.7%
松元地域	6	4.4%
郡山地域	3	2.2%
不明	5	3.7%
合計	135	100.0%



「ぐるっとかごしまスタンプラリー事業」について

【調査の目的】

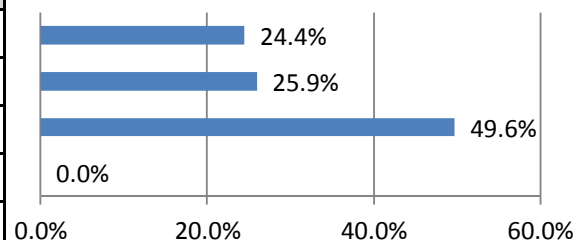
本市では、市内各地域の魅力や主な施設などを広く知っていただくとともに、施設利用の促進を図り、さらなる地域間交流を進めるため、「ぐるっとかごしまスタンプラリー事業」を行っています。

今回は、「ぐるっとかごしまスタンプラリー事業」の認知度を把握するとともに、今後の事業の参考とするため、アンケートを実施しますのでご協力お願いいたします。

【調査結果】

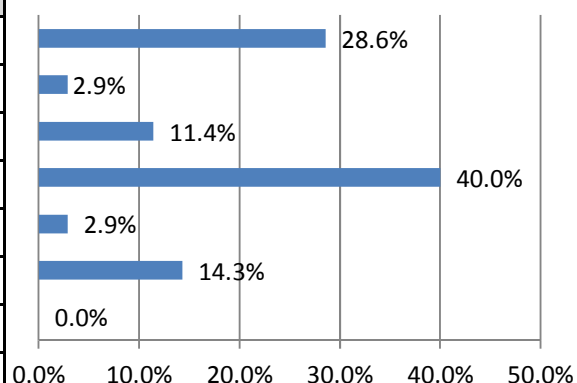
問4. 「ぐるっとかごしまスタンプラリー」を知っていましたか。

選択肢	回答数	構成比
知っていた	33	24.4%
聞いたことがあった	35	25.9%
知らなかった	67	49.6%
無回答	0	0.0%
合計	135	100.0%



問5. 問4で「1. 知っていた」を選んだ方にお聞きします。「ぐるっとかごしまスタンプラリー」を何で知りましたか。

選択肢	回答数	構成比
市民のひろば	10	28.6%
市ホームページ	1	2.9%
本庁・各支所等	4	11.4%
市内36か所にあるラリーポイント	14	40.0%
テレビ・ラジオ	1	2.9%
その他	5	14.3%
無回答	0	0.0%
合計	35	100.0%

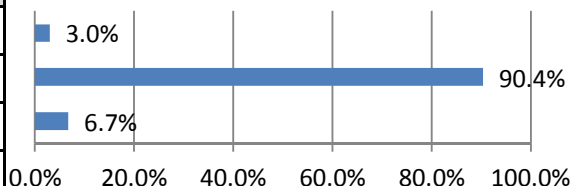


問5. その他の主な意見

- ・冊子そのものを未来館で見た。
- ・旗（のぼり）で分かりました。

問6. 「ぐるっとかごしまスタンプラリー」に応募したことがありますか。

選択肢	回答数	構成比
ある	4	3.0%
ない	122	90.4%
無回答	9	6.7%
合計	135	100.0%



問7. 問6で「1. ある」を選んだ方にお聞きします。これまでに、何回応募したことがありますか。



問8. 問6で「2. ない」を選んだ方にお聞きします。「ぐるっとかごしまスタンプラリー」に応募したことがない理由は何ですか。（複数回答可）（N=122人）



問8. その他の主な意見

- ・時間がなかった。
- ・楽しみでもらってきたがその後忘れていた。

問9. 参加資格に制限を設けていません（どなたでも参加できます）が、どのように思いますか。

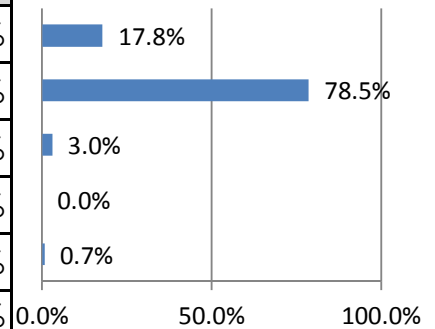


問9. その他の主な意見

- ・もっとアピールした方がよいと思います。

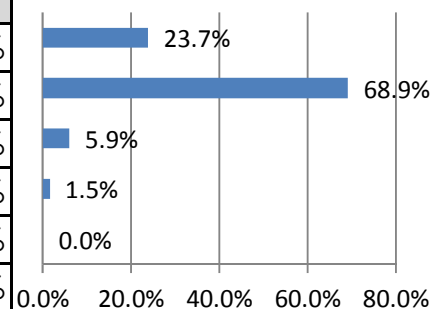
問10. 市内を9エリア（中央、谷山、伊敷、吉野、吉田、桜島、喜入、松元、郡山）に分けていますが、エリアの数をどのように思いますか。※詳しくはパンフレットをご覧ください。

選択肢	回答数	構成比
多い	24	17.8%
ちょうど良い	106	78.5%
少ない	4	3.0%
その他	0	0.0%
無回答	1	0.7%
合計	135	100.0%



問11. 市内36か所にラリーポイントを設置していますが、ラリーポイントの数をどのように思いますか。

選択肢	回答数	構成比
多い	32	23.7%
ちょうど良い	93	68.9%
少ない	8	5.9%
その他	2	1.5%
無回答	0	0.0%
合計	135	100.0%

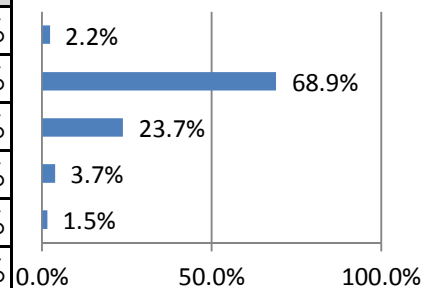


問11. その他の主な意見

- ・正直よくわからない。

問12. 応募箱を、本庁、各支所、鴨池・鹿児島中央駅市民サービスステーションの計12か所に設置していますが、応募箱の設置箇所数についてどのように思いますか。

選択肢	回答数	構成比
多い	3	2.2%
ちょうど良い	93	68.9%
少ない	32	23.7%
その他	5	3.7%
無回答	2	1.5%
合計	135	100.0%

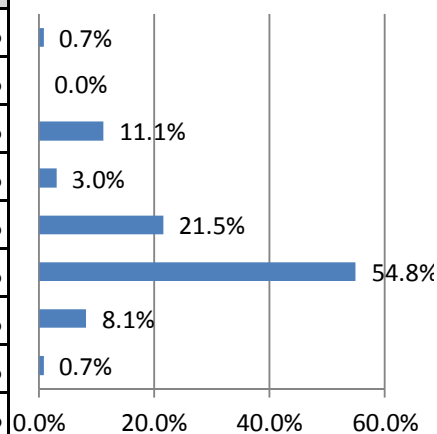


問12. その他の主な意見

- ・もう少し身近に置いた方が良いのでは。
- ・郵便ができれば利用しやすいのでは。

問13. スタンプラリー開催期間を「7月から11月までの5か月間」としてありますが、どれくらいが適当と思われるですか。

選択肢	回答数	構成比
1か月	1	0.7%
2か月	0	0.0%
3か月	15	11.1%
4か月	4	3.0%
5か月	29	21.5%
6か月	74	54.8%
その他	11	8.1%
無回答	1	0.7%
合計	135	100.0%

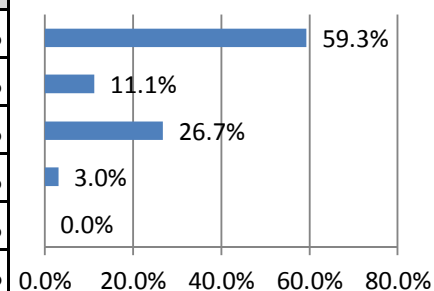


問13. その他の主な意見

- ・10か月
- ・なかなか時間が取れないため1年間が良いです。

問14. 9エリアにあるラリーポイントについて、全エリアをいずれか1か所ずつ達成した場合、最高賞（ラリー特賞・パーフェクト賞）としていますが、どのように思われますか。

選択肢	回答数	構成比
適当である	80	59.3%
9エリアにあるラリーポイントについて、全エリア内を複数か所達成にした方が良い	15	11.1%
「36か所のラリーポイント全て達成」も入れた方が良い	36	26.7%
その他	4	3.0%
無回答	0	0.0%
合計	135	100.0%

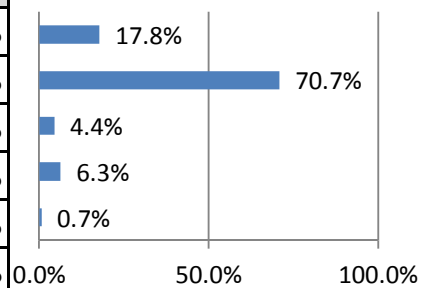


問14. その他の主な意見

- ・応募者数がどれくらいあるのかわからないので何とも言えない。
- ・入場が少ない場所に限定しては。利用者を増やすのが目的ですよ。

問15. ラリー特賞の賞品が旅行券（4万円）となっていますが、どのように思われますか。

選択肢	回答数	構成比
高額である	24	17.8%
適当である	95.5	70.7%
低額である	6	4.4%
その他	8.5	6.3%
無回答	1	0.7%
合計	135	100.0%

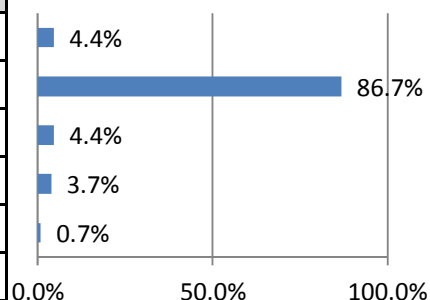


問15. その他の主な意見

- ・旅行券等のみであるのでできたらラリーポイント地での買い物券を入れて欲しい。食事券などもなお良い。
- ・私は旅行できないので特産品が良いなあ。

問16. 抽選資格が6区分（ラリー特賞、パーフェクト賞、ふるさと賞、ふれあい賞、フレンド賞、チャレンジ賞）となっていますが、どのように思われますか。

選択肢	回答数	構成比
多い	6	4.4%
適当である	117	86.7%
少ない	6	4.4%
その他	5	3.7%
無回答	1	0.7%
合計	135	100.0%

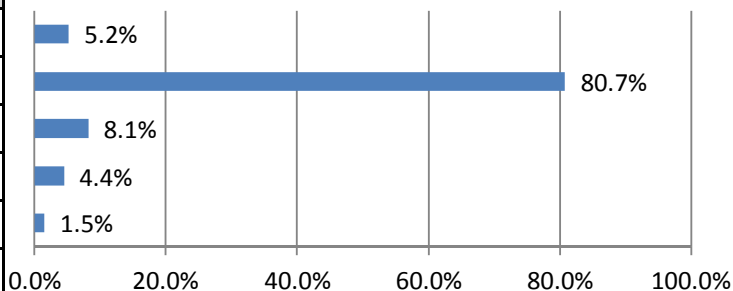


問16. その他の主な意見

- ・パーフェクト賞に一本化し100本（2,000円相当）

問17. 賞品の本数（ラリー特賞1本、パーフェクト賞3本、ふるさと賞10本、ふれあい賞20本、フレンド賞30本、チャレンジ賞180本）について、どのように思われますか。

選択肢	回答数	構成比
多い	7	5.2%
適当である	109	80.7%
少ない	11	8.1%
その他	6	4.4%
無回答	2	1.5%
合計	135	100.0%

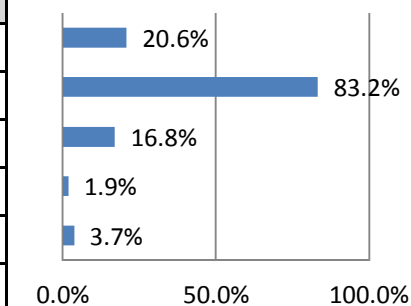


問17. その他の主な意見

- ・賞の名前がいまいち
- ・金額など少なくして本数を多くした方が良い。

問18. パンフレットの内容について、どのように思われますか。

選択肢	回答数	構成比
情報が豊富である	22	20.6%
情報は適当である	89	83.2%
情報が少ない	18	16.8%
その他	2	1.9%
無回答	4	3.7%
合計	135	100.0%



問18. その他の主な意見

- ・量より質を問うべき
- ・県内の人はある程度知っていることでイメージしやすく情報は適当であると思いますが県外の方へはもっと写真がある方が印象が強くなると思いました。

問19. 「ぐるっとかごしまスタンプラリー事業」について、どのようなことでも構いませんので、ご自由にご記入ください。

・出掛ける場所の参考にと一度もらってきたのですが、その後忘れておりました。今後は自家用車の中に入れて出先にスタンプがないか見る事にします。もう一度、今回見直して楽しみが増えました。もう少し本数が増えたり賞の内容が増えたりして知名度があがると家族でこのスタンプラリー中心に出先を決める人が増えるのでは？行ったことがない場所に行ってみたくになります。出不精の人も切っ掛けになって出掛けたりして？

・もっとPRするべき。小学校などでパンフなどを配ると家族で行くことになることと思う。

・まちかどコメンテーターに任命されパンフレットを頂いて初めてこのような企画がある事をしりました。このような企画がたくさんあると鹿児島島の再発見に繋がるのでとても良いと思いました。どんどん増やしてほしいです。

・車がないと行けないエリアも多いので交通機関の充実とか若者でも行きやすい環境を整えてほしい。

・たまに閑散としている建物を見ると、このようなイベントはいいですね。ただ全部制覇は時間的に余裕のある人ですかね。いろんな年代に合わせた施設がありますが、スタンプ区分を利用しやすい年代に合わせて分けるのもいいのでは。

・宣伝をもっとして欲しい。県外からの観光客にも参加してもらえば良い。

・お達者クラブなど、個人ではないが団体で応募できないのだろうか。いろんな所に毎月行けそう。

【テーマ担当課（郡山支所総務市民課）からのコメント】

ぐるっとかごしまスタンプラリーを「知っていた」、「聞いたことがあった」と回答された方が50.3%、「知らない」と回答された方が49.6%で、約半数の方に認知されていることが分かりました。

事業内容については、参加資格は「今のままがでよい」が82.2%、エリア数は「ちょうど良い」が78.5%、ラリーポイント数は「ちょうど良い」が68.9%、応募箱設置箇所数は「ちょうど良い」が68.9%など、概ね良いとされていますが、一方、ぐるっとかごしまスタンプラリーに応募したことがない方で、「ぐるっとかごしまスタンプラリーを知らなかった」の52.5%を除き、「興味がなかったので」が18.0%、「行ったことがある施設が多いので」が13.1%となっており、事業の在り方に満足されていないことが分かりました。

今回の調査結果を、市民の皆さんに認知していただくための広報活動の充実を図ることや、興味の持たれるラリーポイントの選考等に生かしていきたいと考えております。

消費生活について

【調査の目的】

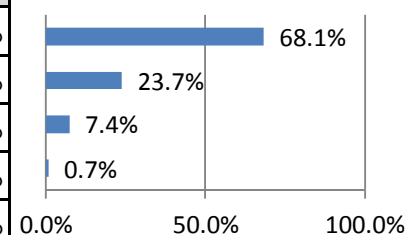
鹿児島市消費生活センターでは、日常の消費生活に関する様々な問合せに答えるとともに、商品やサービスに関する苦情について相談に応じ、解決に向けて必要な助言等を行っています。

近年、多様化・複雑化する消費者トラブルの未然防止を図るため、市民の皆さんの意識とニーズを把握することを目的にアンケートを実施しますので、ご協力お願いいたします。

【調査結果】

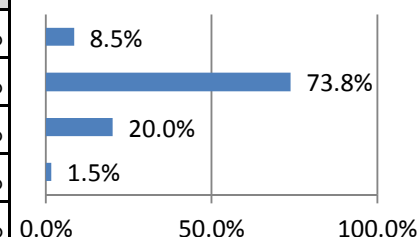
問20. 鹿児島市消費生活センターを知っていますか。

選択肢	回答数	構成比
知っている	92	68.1%
名称は知っているが、何をしているかは知らない	32	23.7%
知らない	10	7.4%
無回答	1	0.7%
合計	135	100.0%



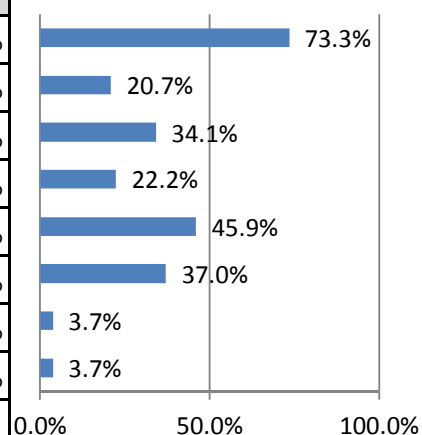
問21. 消費者トラブルについてどのように考えていますか。

選択肢	回答数	構成比
自分は消費者トラブルにあうことはないと思う	11	8.5%
自分も消費者トラブルにあうかもしれないと思う（又はあったことがある）	96	73.8%
どちらとも言えない	26	20.0%
無回答	2	1.5%
合計	135	100.0%



問22. 消費者としてどのようなことを心掛けていますか。（複数回答可）（N=135人）

選択肢	回答数	構成比
表示や説明を十分確認し、その内容を理解した上で商品やサービスを選択する	99	73.3%
トラブルに備えて、対処法をあらかじめ準備・確認しておく	28	20.7%
商品やサービスについて問題があれば、事業者申し立てを行う	46	34.1%
ライフステージや経済状況の変化等、将来を見通した生活設計を考える	30	22.2%
個人情報の管理について理解し、適切な行動をとる	62	45.9%
環境に配慮した商品やサービスを選択する	50	37.0%
その他	5	3.7%
無回答	5	3.7%
合計	325	

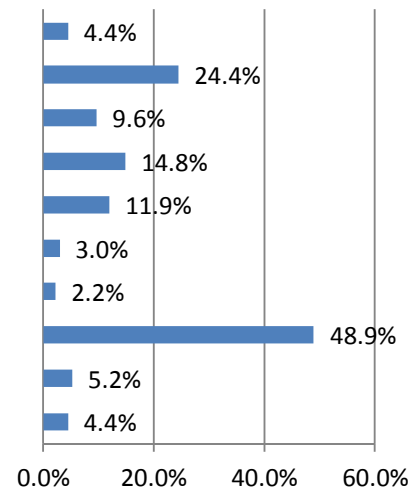


問22. その他の主な意見

- ・新商品に興味はあるが少し様子をみてから購入するか決める。
- ・あまり分からないもの、怪しい営業は聞く前からお断りしている。

問23. 今までに購入した商品、利用したサービスに関して、次のような消費者トラブルにあったことがありますか。（複数回答可）（N=135人）

選択肢	回答数	構成比
けが、病気をする等、安全性や衛生に問題があった	6	4.4%
機能・品質やサービスの質が、期待よりかなり劣っていた	33	24.4%
思っていたよりかなり高い金額を請求された	13	9.6%
表示・広告と実際の商品・サービスの内容が、かなり違っていた	20	14.8%
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	16	11.9%
契約・解約時のトラブルにより被害にあった	4	3.0%
詐欺(さぎ)によって事業者にお金を払った	3	2.2%
消費者トラブルにあった経験はない	66	48.9%
その他	7	5.2%
無回答	6	4.4%
合計	174	

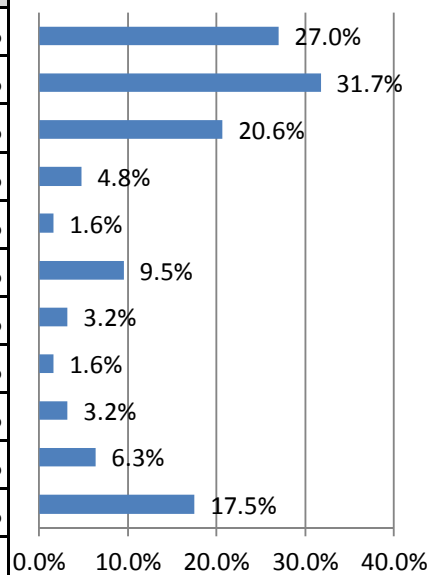


問23. その他の主な意見

- ・有名店が扱っていたので信用して家族の分も買ったが部品販売が急に中止された為、本体の購入が無駄になった。他に扱っている所も教えてもらえなかった。

問24. 問23で「8. 消費者トラブルにあった経験はない」以外を選んだ方にお聞きします。問23で回答した商品・サービスの販売・購入形態をお答えください。（複数回答可）（N=63人）

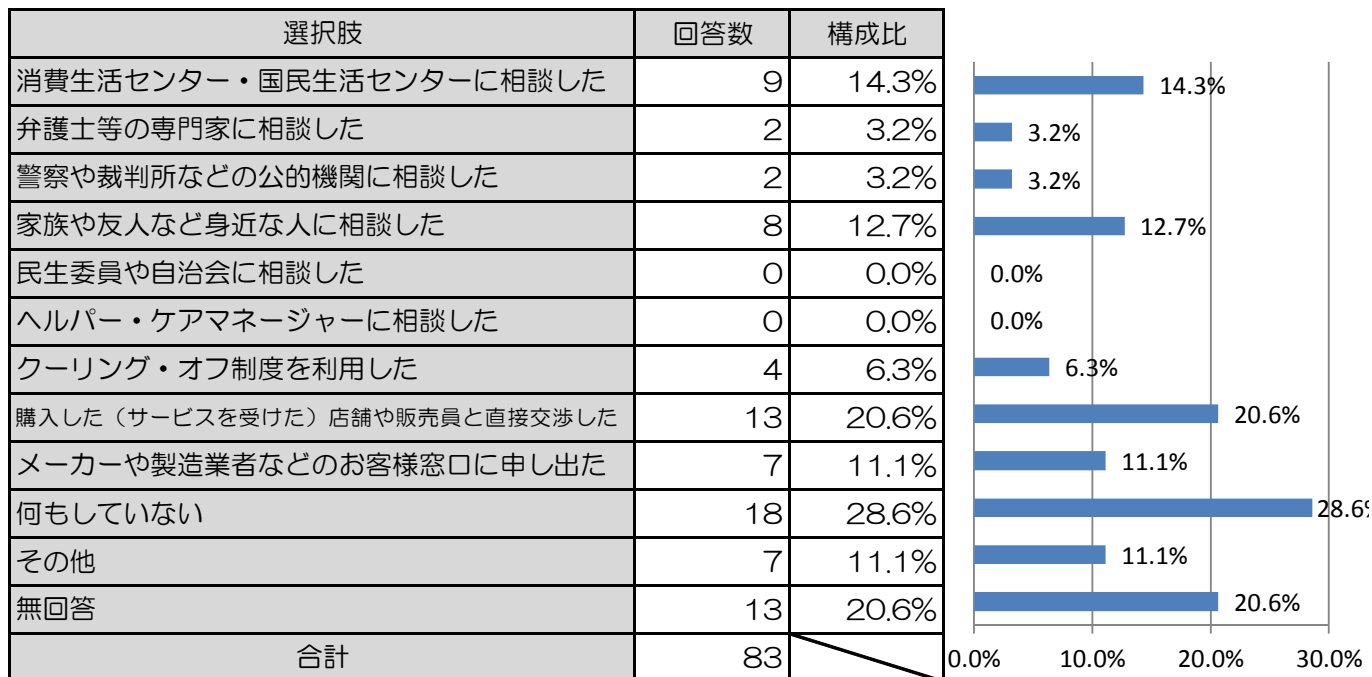
選択肢	回答数	構成比
店頭販売	17	27.0%
通信販売（インターネット取引を含む）	20	31.7%
訪問販売	13	20.6%
路上での勧誘（キャッチセールス）	3	4.8%
S F 商法（ハイハイ学校）	1	1.6%
電話勧誘販売	6	9.5%
送りつけ商法	2	3.2%
マルチ商法	1	1.6%
知人から購入	2	3.2%
その他	4	6.3%
無回答	11	17.5%
合計	80	



問24. その他の主な意見

- ・迷惑メール、個人情報もれているようだ。
- ・偽の裁判所からの通知にだまされて支払い。

問25. 問23で「8. 消費者トラブルにあった経験はない」以外を選んだ方にお聞きします。問23で回答した不満や被害は、どのようにして対処されましたか。（複数回答可）（N=63人）



問25. その他の主な意見

- ・工事業者と言い合いをした。折り合いつかず。
- ・返品

問26. 問25で「10. 何もしていない」を選んだ方にお聞きします。あなたがトラブルに対して何もしなかった理由は何ですか。（複数回答可）（N=18人）

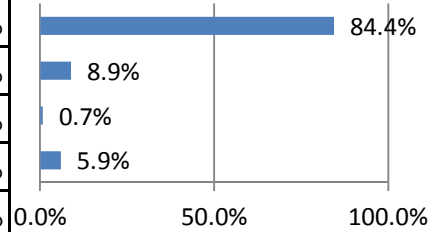


問26. その他の主な意見

- ・だいぶ前の事でまだ消費センターがあることも知らなかった。
- ・めんどくさい。

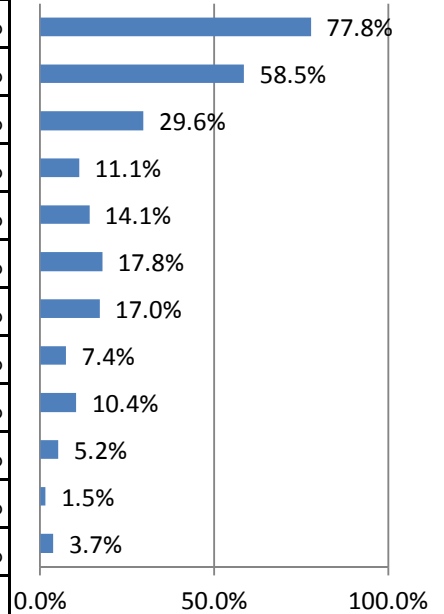
問27. クーリング・オフ制度を知っていましたか。

選択肢	回答数	構成比
内容まで知っている	114	84.4%
言葉は知っているが、内容は知らない	12	8.9%
知らない	1	0.7%
無回答	8	5.9%
合計	135	100.0%



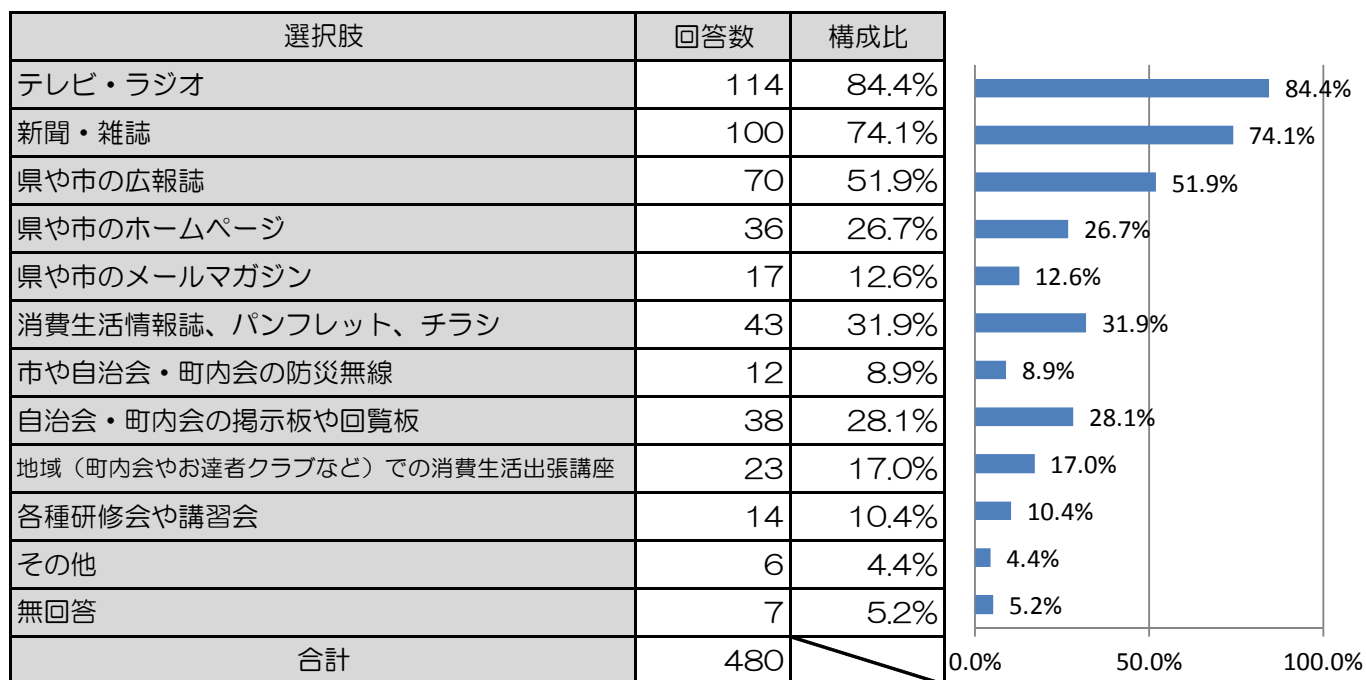
問28. 消費生活に関する情報を、主に何から入手していますか。（複数回答可）（N=135人）

選択肢	回答数	構成比
テレビ・ラジオ	105	77.8%
新聞・雑誌	79	58.5%
家族・知人	40	29.6%
事業者からのお知らせ	15	11.1%
消費者庁や国民生活センターのホームページ	19	14.1%
県や市の広報誌やホームページ・メールマガジン	24	17.8%
自治会・町内会の掲示板や回覧板	23	17.0%
各種研修会や講習会	10	7.4%
学校・職場	14	10.4%
入手していない	7	5.2%
その他	2	1.5%
無回答	5	3.7%
合計	343	



問28. その他の主な意見 ・チラシ

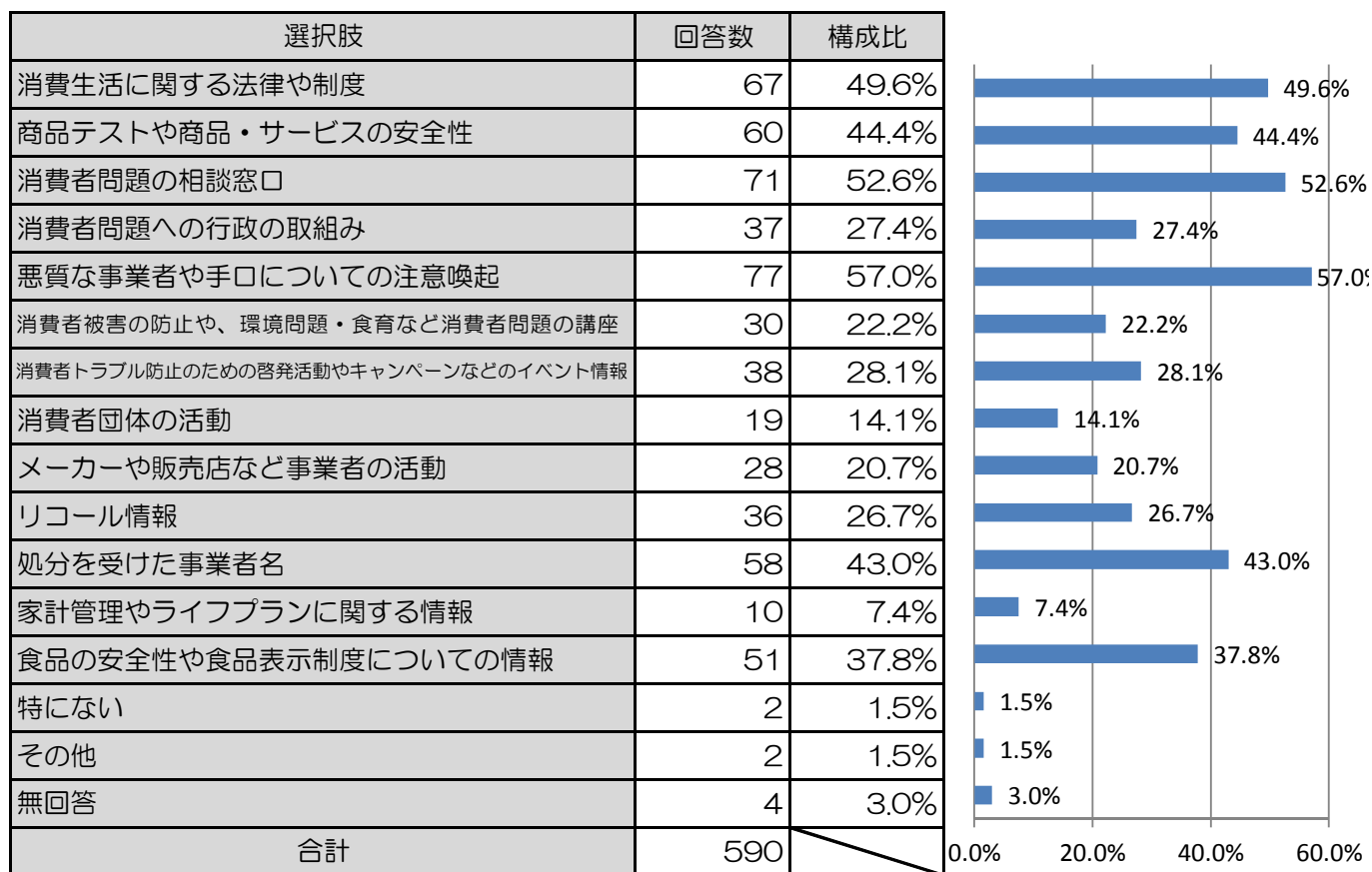
問29. 消費者向けの情報提供の手段として、有効と思われるものをお答えください。（複数回答可）（N＝135人）



問29. その他の主な意見

- ・市役所からのダイレクトメール（紙またはメール）
- ・SNS。LINEやフェイスブックなど。

問30. 消費生活に関する情報で、あなたが重要と考えるものはどのような情報ですか。（複数回答可）（N＝135人）



問30. その他の主な意見

- ・消費者センターのTEL。市と県と。

問31. 消費生活についてご意見等がございましたら、どのようなことでも構いませんので、ご自由にご記入ください。

(主な意見)

・私は訪問販売で買いたくないのに布団を購入してしまいホントに後悔しかなかったです。クーリングオフを利用したいと思います。今はCMでクーリングオフ制度を言ってくれるので有難いです。

・住宅関連産業のチラシに商品の完成価格の表示があり又、欄外に小さく別途工事価格が表示してあります。完成価格は工事価格も含んだものと一般の消費者は認識します。トラブルの原因にもなりそうです。指導はできないものでしょうか。

・クーリングオフ制度があるのは知っていますが、どんな手口で犯罪が起きているか等あまり耳にしないので市民のひろばなど取り上げて頂けたら注意にもなるので気を付けると思いました。

・トラブルがあった場合、もしくはトラブルに巻き込まれているかもと感じた場合、ほとんどの方が最初にするのはインターネットによる「検索」だと思います。

・いつだれが被害にあうか分からないがPRに徹することが大事だ。

・高齢者の消費者トラブルの未然防止策を考えてほしいです。

・クーリングオフ制度があるのは知っていますが、どんな手口で犯罪が起きているか等あまり耳にしないので市民のひろばなど取り上げて頂けたら注意にもなるので気を付けると思いました。

・あまりにも様々な情報が溢れ簡単に世の中がなり過ぎて自分の欲張りから騙された。多額の金額を支払い、自分は大丈夫だと思っていたのに良い勉強になりました。

【テーマ担当課（消費生活センター）からのコメント】

消費生活センターについて「名称は知っているが、何をしているかは知らない」、「知らない」と回答した方は31.1%であり、平成22年8月に実施したアンケート結果と比較して減少してはいるものの、依然として認知度は低く、センターの役割について更なる周知広報の必要性があると考えます。

消費者トラブルに関しては、73.8%の方が「自分もあうかもしれないと思う（又はあったことがある）」と答えており、多くの方が消費者トラブルを身近なものとして捉えていることが分かりました。

消費者トラブルにあった際の対応については、「何もしていない」と答えた方が28.6%に上り、その理由としては「相談しても仕方がないと思った」、「自分にも責任があると思った」、「どこに相談すればよいか分からなかった」等の回答が多く、トラブルにあったときの相談先とともに、頻発するトラブルの事例やその対応策についての情報発信が必要であることが分かりました。

消費生活に関する情報収集については、現在の入手手段・有効と思われる入手手段ともに「テレビ・ラジオ」、「新聞・雑誌」が大きな割合を占めており、メディアを活用しての広報が有効であると考えられます。消費者トラブルを未然に防止するために、今回の調査結果を活用し、市民の皆さんのニーズに対応したより効果的な情報発信に努めてまいります。

問32. 今回のテーマに限らず、鹿児島市政に対してご意見・ご提言があれば、自由にご記入ください。いただいたご意見・ご提言は所管部局に伝えて、市政運営の参考とさせていただきます。

(主な意見)

- ・「このままではゴミ出しが有料に」という情報が10月号の市民のひろばにありましたがもっと多くの人の目につくようにして市民一人一人に完全に気付いてもらえるようなお知らせしてほしいです。
- ・野菜が高騰し家計を圧迫しています。天候に左右されない野菜作りは出来ないのでしょうか。レタスやもやし等工場で生産されると聞きましたが。でもお天道様いっぱい浴びた野菜が一番ですが。
- ・新館に各証明書を取りに行ったが職員の方から声を掛けられスムーズにたくさんの証明書を取ることができました。見ていたら、職員の方が笑顔で声を掛けて案内してる姿を見て感心し市役所も変わったなあと思いました。ありがとうございました。
- ・道路やセンターラインや方向を示す矢印表示が分かりにくい場所が多いのでそういう面にもっとお金をかけて頂ければと思います。
- ・大変、ご多忙かと思いますが「市長とふれあいトーク」を続けて下さい。
- ・川沿いに住んでいる者ですが草の伸びが早い為、道路を狭くしています。適切な時期の草刈りをお願いします。
- ・中央駅からナポリ通り、パース通りからドルフィンポートへ電車が通ったらどんなに素晴らしいか。オリンピックの年の国民体育祭に向けて、東京もいろんな問題を抱えながら良い方向へ進んでいると思います。鹿児島も是非将来の子供達の為に今の私達が良い知恵を出し合わねばと思います。太陽国体の時に太陽の子運動というのがあったそうです。子供と女性に優しい街でありますように、お年寄りにも、若者にも。