

サービス標準化に関するアンケート  
報告書

2017年2月

一般財団法人日本規格協会

# 目 次

■調査企画	1
■調査結果の内容	3
1. サービスを利用・選ぶ際に、サービス内容が分かりにくいと考えるサービス業種	4
2. そのサービスが分かりにくい理由	6
2-1. 【1）情報通信業】のサービスが分かりにくい理由	8
2-2. 【8）保険業】のサービスが分かりにくい理由	9
2-3. 【25）インターネット通販】のサービスが分かりにくい理由	10
2-4. 【7）金融業】のサービスが分かりにくい理由	11
2-5. 【35）葬儀業】のサービスが分かりにくい理由	12
2-6. 【48）お寺】のサービスが分りにくい理由	13
2-7. 【44）行政、支援サービス】のサービスが分りにくい理由	14
2-8. 【27）病院・一般診療所】のサービスが分りにくい理由	15
2-9. 【17）建築サービス業（リフォーム等含む）】のサービスが分りにくい理由	16
2-10. 【29）介護事業】のサービスが分りにくい理由	17
■付. 自由回答一覧	18

# 調査企画

## 1. 調査目的

消費者が安心して安全でよい品質のサービスを利用できる社会を実現するためには、消費者がサービスを利用・購入する際に、サービスの内容や利用方法等について、十分かつ適切な情報提供が行われることが必要である。そこで、本調査では、サービス産業における情報提供の在り方についての検討を行うため、サービスを利用・選択する際にサービス内容が分かりにくいと考えるサービス業種並びにその理由を把握するアンケート調査を実施した。

## 2. 調査対象

主婦連合会会員および一般消費者 約 1,000 名

## 3. 調査方法

主婦連合会会員および一般消費者に対して調査票を配布、紙またはWEBにより回答を収集した。

## 4. 調査期間

2016年12月1日（木）～2017年2月1日（水）

## 5. 標本構成

有効回収サンプル 850 名の標本構成は以下の通り（上段：サンプル数、下段：構成比 %）。

### F1. 性別

サンプル数	女性	男性
850	688	162
100.0	80.9	19.1

### F2. 年齢

	サンプル数	18～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80歳以上	無回答	平均（歳）
全体	850 100.0	50 5.9	62 7.3	89 10.5	168 19.8	246 28.9	178 20.9	55 6.5	2 0.2	59.7
女性	688 100.0	38 5.5	45 6.5	64 9.3	134 19.5	211 30.7	147 21.4	47 6.8	2 0.3	60.5
男性	162 100.0	12 7.4	17 10.5	25 15.4	34 21.0	35 21.6	31 19.1	8 4.9	0 0.0	56.5

### F3. 職業

	サンプル数	有職者 (パート・アルバイト含む)	無職者 (家事従事者含む)	学生	無回答
全体	850 100.0	399 46.9	420 49.4	26 3.1	5 0.6
女性	688 100.0	281 40.8	381 55.4	22 3.2	4 0.6
男性	162 100.0	118 72.8	39 24.1	4 2.5	1 0.6

### F4. 居住地

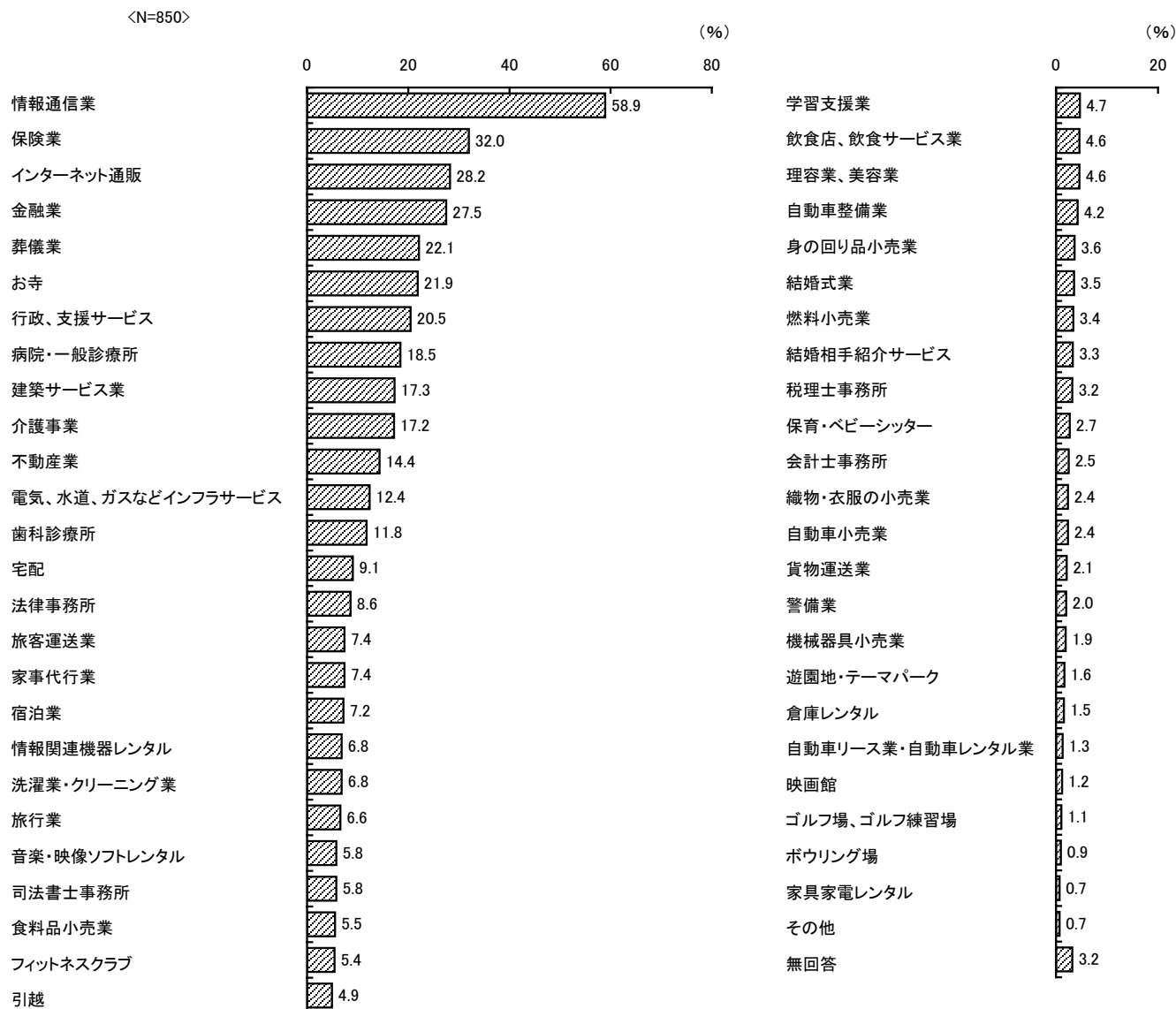
	サンプル数	北海道	東北	関東	甲信越	東海	北陸	近畿	中国	四国	九州	無回答
全体	850 100.0	2 0.2	36 4.2	467 54.9	12 1.4	3 0.4	48 5.6	103 12.1	124 14.6	0 0.0	48 5.6	7 0.8
女性	688 100.0	1 0.1	26 3.8	354 51.5	8 1.2	2 0.3	43 6.3	86 12.5	122 17.7	0 0.0	40 5.8	6 0.9
男性	162 100.0	1 0.6	10 6.2	113 69.8	4 2.5	1 0.6	5 3.1	17 10.5	2 1.2	0 0.0	8 4.9	1 0.6

## 調査結果の内容

# 1. サービスを利用・選ぶ際に、サービス内容が分かりにくいと考えるサービス業種

「情報通信業」(58.9%)が突出して多い。以下、「保険業」(32.0%)、「インターネット通販」(28.2%)、「金融業」(27.5%)、「葬儀業」(22.1%)などが続く。

図 1. サービスを利用・選ぶ際に、サービス内容が分かりにくいと考えるサービス業種（回答は5つまで）



サービスを利用・選ぶ際に、サービス内容が分かりにくいと考えるサービス業種を最大5つまで選んでもらった結果をみると、「情報通信業」(58.9%)が突出して多くなっている。以下、「保険業」(32.0%)、「インターネット通販」(28.2%)、「金融業」(27.5%)、「葬儀業」(22.1%)、「お寺」(21.9%)、「行政、支援サービス」(20.5%)などの順となっている。

表 1. サービスを利用・選ぶ際に、サービス内容が分かりにくいと考えるサービス業種（回答は5つまで）（属性別）  
（上位 20 項目）

		(%)																					
		サンプル数	情報通信業	保険業	インターネット通版	金融業	葬儀業	お寺	行政、支援サービス	病院・一般診療所	建築サービス業	介護事業	不動産業	電気、水道、ガスなど	インフラサービス	歯科診療所	宅配	法律事務所	旅客運送業	家事代行業	宿泊業	情報関連機器レンタル	洗濯業・クリーニング業
全 体		850	58.9	32.0	28.2	27.5	22.1	21.9	20.5	18.5	17.3	17.2	14.4	12.4	11.8	9.1	8.6	7.4	7.4	7.2	6.8	6.8	
性別	女性	688	57.8	30.7	27.0	25.6	21.7	22.1	19.2	18.2	17.3	18.3	12.8	13.2	11.8	9.4	8.4	7.7	8.1	7.7	6.7	8.1	
	男性	162	63.6	37.7	33.3	35.8	24.1	21.0	25.9	19.8	17.3	12.3	21.0	8.6	11.7	7.4	9.3	6.2	4.3	4.9	7.4	1.2	
年齢	18～39歳	112	75.0	42.0	22.3	35.7	10.7	8.0	17.0	11.6	12.5	4.5	18.8	12.5	8.0	10.7	10.7	9.8	1.8	6.3	0.9	6.3	
	40～49歳	89	70.8	40.4	33.7	29.2	16.9	18.0	27.0	15.7	18.0	11.2	15.7	16.9	14.6	10.1	6.7	9.0	4.5	12.4	5.6	5.6	
	50～59歳	168	61.9	31.0	30.4	29.2	21.4	29.2	17.9	14.3	17.3	15.5	16.1	12.5	13.1	7.7	10.7	7.1	7.7	6.0	10.7	9.5	
	60～69歳	246	61.4	30.1	32.5	27.2	29.3	22.4	22.0	22.0	21.5	21.5	14.6	12.2	10.6	8.9	8.9	6.5	6.1	8.5	6.5	4.9	
	70歳以上	233	41.6	26.6	23.2	21.5	22.7	24.5	20.2	22.3	15.0	22.3	10.3	9.9	12.4	8.6	6.4	6.4	12.4	5.2	7.7	7.7	

サービスを利用・選ぶ際に、サービス内容が分かりにくいと考えるサービス業種の上位 20 項目について、属性別の結果をみると、まず性別では、上位にあげられている項目は女性よりも男性の方が高い割合の項目が多くなっており、特に「金融業」は《男性》(35.8%)が《女性》(25.6%)よりも 10 ポイント以上高い。

年齢別にみると、「情報通信業」「保険業」「金融業」といった上位項目は若い年代ほど多くあげているが、「葬儀業」「病院・一般診療所」「介護事業」などは逆に年代が上がるほど高い割合を示している。

## 2. そのサービスが分かりにくい理由

全体では、「料金体系に関する説明が不十分」(25.5%)が最も多く、以下、「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(19.3%)、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(17.9%)、「苦情対応体制に関する説明が不十分」(14.9%)の順。

表 2. そのサービスが分かりにくい理由（回答はそれぞれ3つまで）（上位 25 サービス）（網かけは最も多い理由）  
(%)

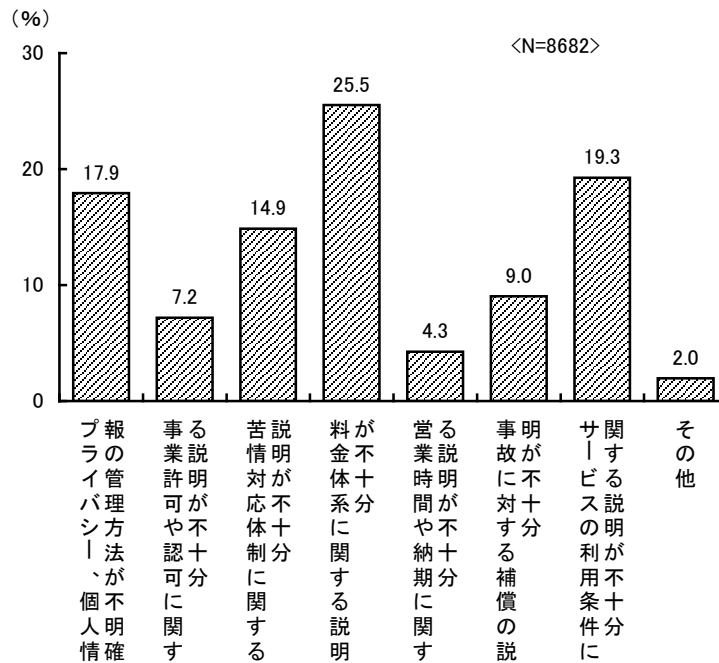
	サンプル数	情報の管理方法が個人情報	事業許可や認りに関する	苦情対応体制に関する	説明が不十分に関する	料金体系に関する説明	営業時間が不十分に関する	事故が不十分する補償の説明	サービスの説明が不十分	その他	無回答
1)情報通信業	501	57.1	8.8	25.7	75.4	4.4	13.4	59.1	4.0	0.4	
8)保険業	272	37.5	9.2	23.2	56.6	3.7	37.9	50.4	6.3	0.7	
25)インターネット通販	240	73.8	24.2	47.9	33.3	7.9	32.5	34.6	1.7	2.1	
7)金融業	234	60.3	12.0	29.9	36.3	9.8	15.4	53.0	5.6	1.7	
35)葬儀業	188	28.2	19.1	29.8	85.6	6.9	4.8	56.9	1.6	0.5	
48)お寺	186	28.5	11.3	17.2	89.2	5.4	4.3	41.4	5.4	0.5	
44)行政、支援サービス	174	39.1	15.5	44.3	22.4	16.7	5.7	63.2	7.5	2.3	
27)病院・一般診療所	157	38.9	5.7	41.4	46.5	9.6	27.4	20.4	8.9	3.8	
17)建築サービス業(リフォーム等含む)	147	17.0	30.6	44.2	80.3	19.0	25.2	26.5	2.7	-	
29)介護事業	146	39.7	35.6	32.2	49.3	8.2	24.7	55.5	3.4	2.7	
26)不動産業	122	37.7	28.7	45.1	56.6	9.0	24.6	37.7	1.6	0.8	
49)電気、水道、ガスなどインフラサービス	105	18.1	22.9	30.5	74.3	5.7	22.9	48.6	4.8	2.9	
28)歯科診療所	100	17.0	5.0	41.0	74.0	10.0	22.0	22.0	4.0	3.0	
3)宅配	77	54.5	5.2	42.9	23.4	23.4	36.4	24.7	2.6	1.3	
13)法律事務所	73	42.5	9.6	15.1	78.1	11.0	11.0	53.4	4.1	1.4	
2)旅客運送業	63	15.9	15.9	39.7	55.6	12.7	31.7	31.7	4.8	1.6	
46)家事代行業	63	63.5	19.0	30.2	54.0	14.3	19.0	31.7	-	7.9	
30)宿泊業	61	47.5	11.5	32.8	57.4	14.8	19.7	55.7	1.6	-	
9)情報関連機器レンタル	58	44.8	25.9	24.1	39.7	13.8	20.7	44.8	8.6	6.9	
32)洗濯業・クリーニング業	58	17.2	6.9	62.1	51.7	15.5	39.7	27.6	-	-	
34)旅行業	56	55.4	16.1	41.1	51.8	3.6	33.9	33.9	-	3.6	
11)音楽・映像ソフトレンタル	49	55.1	22.4	32.7	46.9	16.3	28.6	51.0	-	-	
14)司法書士事務所	49	44.9	30.6	14.3	63.3	12.2	2.0	42.9	4.1	-	
21)食料品小売業	47	8.5	10.6	51.1	31.9	14.9	17.0	17.0	23.4	2.1	
40)フィットネスクラブ	46	45.7	8.7	37.0	50.0	4.3	41.3	50.0	4.3	-	

提示した 50 項目について、そのサービスが分かりにくい理由を 3 つまであげてもらった結果を、上位 25 サービスについてまとめてみた。

「料金体系に関する説明が不十分」が最も多くなっているサービスが 25 サービス中 14 サービスとなっている。そのほかでは、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」が 7 サービス、「サービスの利用条件に関する説明が不十分」が 4 サービスで最も多くなっている。



図 2. そのサービスが分かりにくい理由（回答はそれぞれ3つまで）（各項目の同意数の割合）



性別	女性 <n=6855>	18.0	7.4	15.2	25.5	4.1	8.7	18.9	2.1
	男性 <n=1827>	17.6	6.2	13.5	25.5	4.8	10.4	20.5	1.5
年齢	18～39歳 <n=1038>	17.0	6.2	9.4	29.0	5.5	8.9	20.9	3.2
	40～49歳 <n=972>	18.0	7.0	13.6	27.3	3.5	8.2	20.8	1.6
	50～59歳 <n=1879>	17.0	6.9	15.5	25.5	4.4	9.4	19.6	1.6
	60～69歳 <n=2665>	18.3	7.7	15.5	25.3	4.1	8.9	18.7	1.5
	70歳以上 <n=2099>	18.7	7.2	16.9	23.2	4.1	9.2	18.2	2.4

そのサービスが分かりにくい理由を、全サービスの同意数を足し上げ、回答総数で除算した結果をみると、やはり「料金体系に関する説明が不十分」(25.5%)が多い。以下、「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(19.3%)、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(17.9%)、「苦情対応体制に関する説明が不十分」(14.9%)の順となっている。

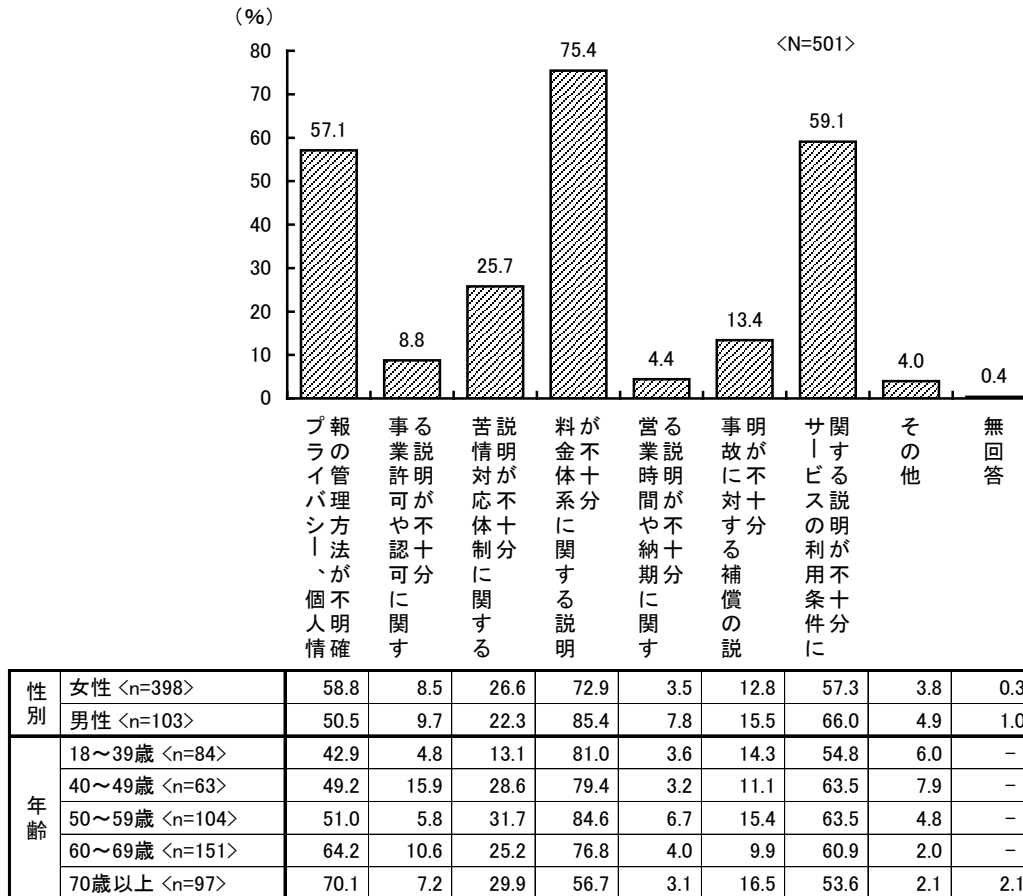
属性別にみると、性別・年齢別いずれでも、「料金体系に関する説明が不十分」が最も多くなっているなど、属性による差はあまりみられない。

■ 以下、分かりにくいとの回答が多い上位 10 サービスについて、詳細な分析を加えていく。

## 2-1. 【1）情報通信業】のサービスが分かりにくい理由

「料金体系に関する説明が不十分」(75.4%)が突出して多く、次いで「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(59.1%)、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(57.1%)がともに6割弱。

図 3. 【1）情報通信業】のサービスが分かりにくい理由（回答は3つまで）



まず、【1）情報通信業】のサービスが分かりにくい理由は、「料金体系に関する説明が不十分」(75.4%)が7割台と突出して多く、次いで「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(59.1%)、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(57.1%)がともに6割弱で続いている。

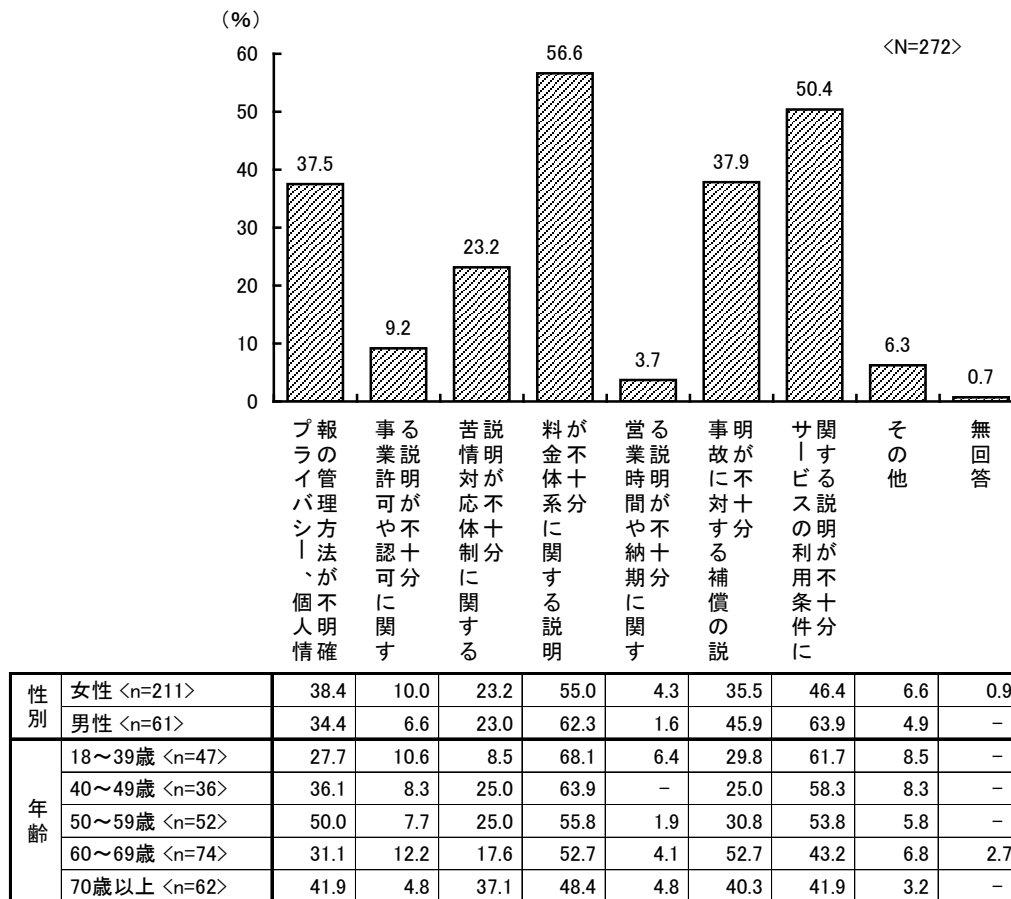
性別にみると、男女とも「料金体系に関する説明が不十分」が最も多いが、特に《男性》(85.4%)は《女性》(72.9%)よりも10ポイント以上も高い。

年齢別にみると、総じて「料金体系に関する説明が不十分」が最も多い年代が多いが、年代が上がるほどその割合は低くなり、《70歳以上》(56.7%)では5割台にとどまっている。一方、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」は年代が上がるほど高い割合を示しており、《70歳以上》(70.1%)では7割を超え、「料金体系に関する説明が不十分」(56.7%)を上回っている。

## 2-2. 【8】 保険業】のサービスが分かりにくい理由

「料金体系に関する説明が不十分」(56.6%)がやはり最も多いが、「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(50.4%)もそれに近い割合。以下、「事故に対する補償の説明が不十分」(37.9%)、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(37.5%)、「苦情対応体制に関する説明が不十分」(23.2%)などの順。

図 4. 【8】 保険業】のサービスが分かりにくい理由（回答は3つまで）



次いで、【8】 保険業】のサービスが分かりにくい理由については、「料金体系に関する説明が不十分」(56.6%)がやはり最も多いが、「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(50.4%)もそれに近い割合で、「説明が不十分」との理由が多い。以下、「事故に対する補償の説明が不十分」(37.9%)、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(37.5%)、「苦情対応体制に関する説明が不十分」(23.2%)などの順で、前項の【1】 情報通信業】にほぼ近い結果だが、「事故に対する補償の説明が不十分」が多いのが特徴的である。

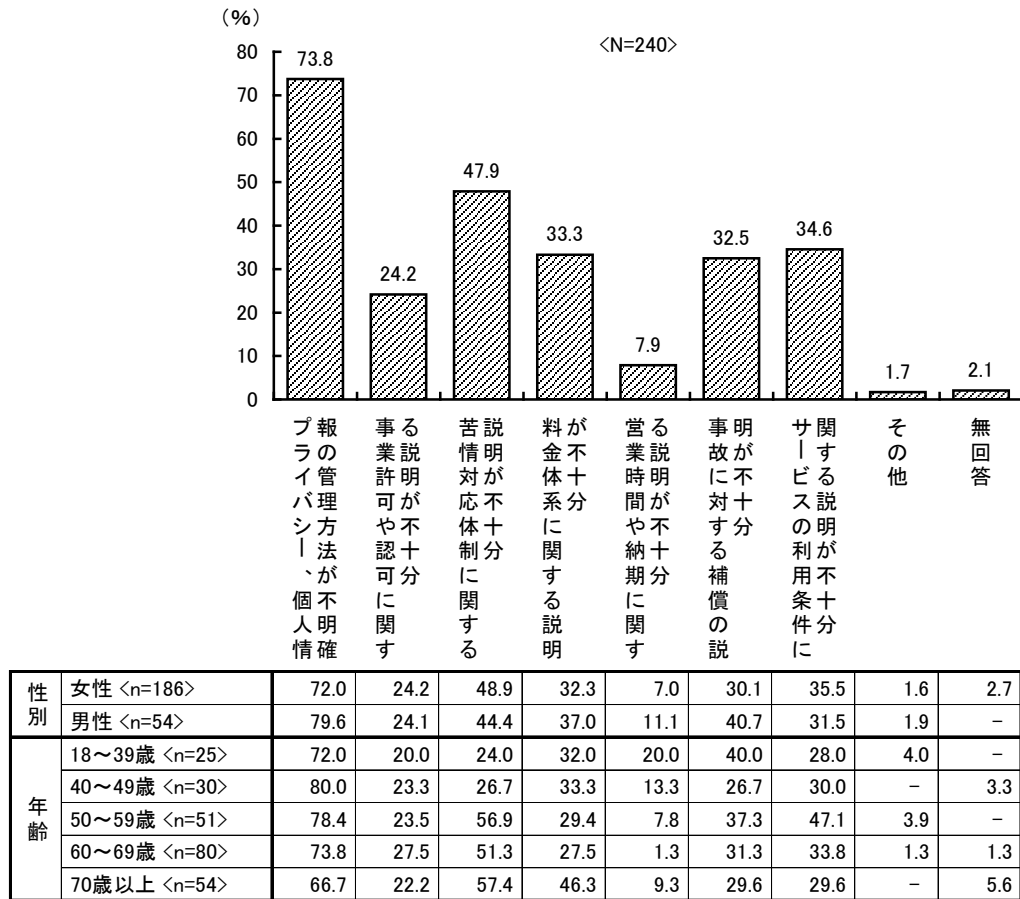
性別にみると、「事故に対する補償の説明が不十分」(女性 35.5%、男性 45.9%)、「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(同 46.4%、63.9%)は《女性》よりも《男性》の方が10ポイント以上高い割合となっている。

年齢別にみると、「苦情対応体制に関する説明が不十分」は年代が上がるほど高い割合であるが、「料金体系に関する説明が不十分」「サービスの利用条件に関する説明が不十分」は逆に若い年代ほど多くあげている。

### 2-3. 【25】インターネット通販】のサービスが分かりにくい理由

「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(73.8%)が圧倒的に多く、以下「苦情対応体制に関する説明が不十分」(47.9%)、「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(34.6%)、「料金体系に関する説明が不十分」(33.3%)、「事故に対する補償の説明が不十分」(32.5%)、「事業許可や認可に関する説明が不十分」(24.2%)などの順。

図 5. 【25】インターネット通販】のサービスが分かりにくい理由（回答は3つまで）



【25】インターネット通販】のサービスが分かりにくい理由については、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(73.8%)が圧倒的に多いのが目立つ。以下、「苦情対応体制に関する説明が不十分」(47.9%)、「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(34.6%)、「料金体系に関する説明が不十分」(33.3%)、「事故に対する補償の説明が不十分」(32.5%)、「事業許可や認可に関する説明が不十分」(24.2%)などの順となっている。

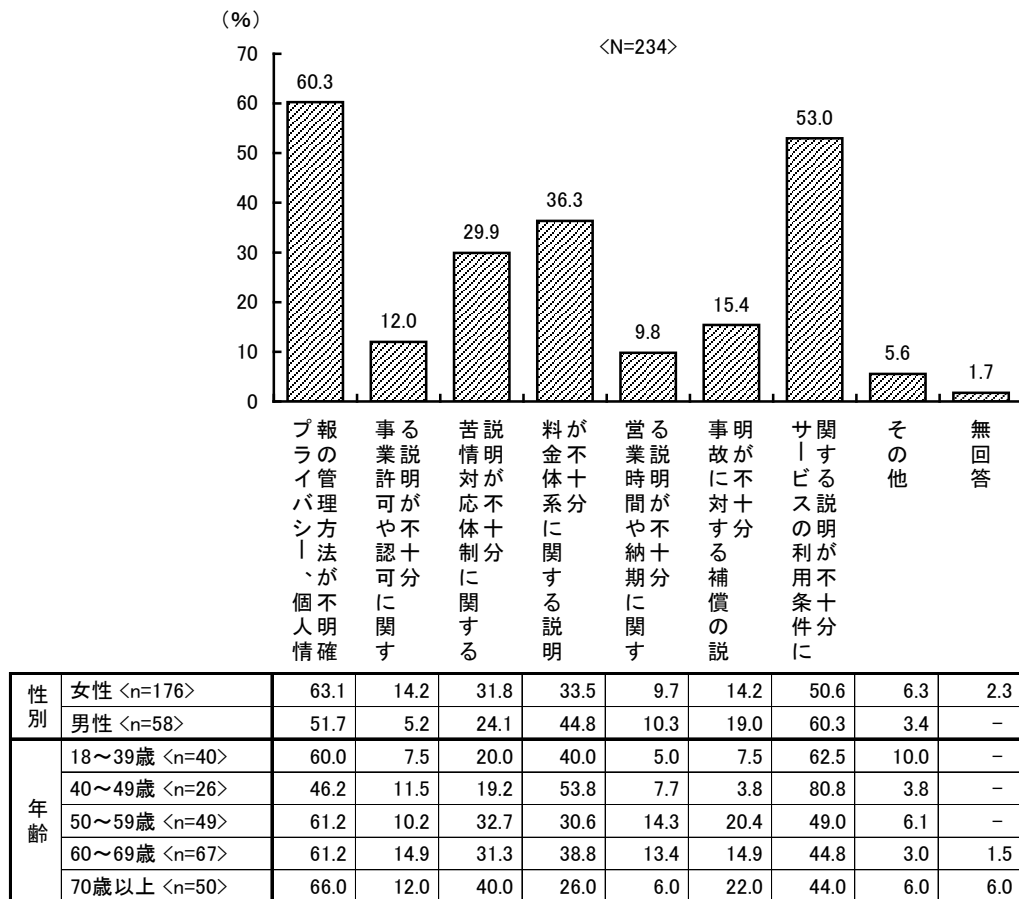
性別にみると、総じて大きな差はないが、「事故に対する補償の説明が不十分」は、「女性」(30.1%)よりも「男性」(40.7%)の方が10ポイント以上高い。

年齢別にみると、「苦情対応体制に関する説明が不十分」は、「18～39歳」(24.0%)、「40～49歳」(26.7%)では2割台なのに対し、「50～59歳」(56.9%)、「60～69歳」(51.3%)、「70歳以上」(57.4%)では5割台と、年代によって大きな差が生じている。一方、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」「事故に対する補償の説明が不十分」などは若い人ほど高い割合となる傾向がみられる。

## 2-4. 【7）金融業】のサービスが分かりにくい理由

「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(60.3%)と「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(53.0%)が半数を超えて多く、以下「料金体系に関する説明が不十分」(36.3%)、「苦情対応体制に関する説明が不十分」(29.9%)などの順。

図 6. 【7）金融業】のサービスが分かりにくい理由（回答は3つまで）



【7）金融業】のサービスが分かりにくい理由は、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(60.3%)と「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(53.0%)が半数を超えて多く、以下「料金体系に関する説明が不十分」(36.3%)、「苦情対応体制に関する説明が不十分」(29.9%)などの順となっている。

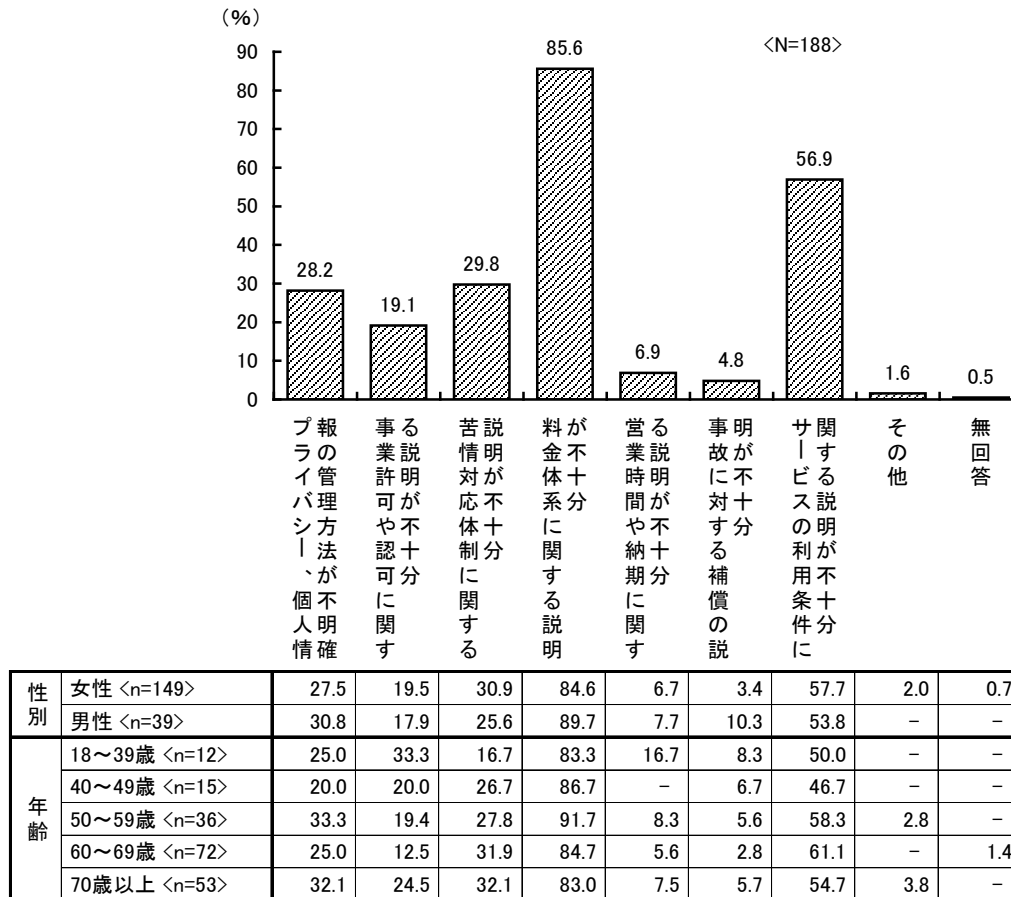
性別にみると、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」は《男性》(51.7%)よりも《女性》(63.1%)の方が高いが、「料金体系に関する説明が不十分」(女性 33.5%、男性 44.8%)、「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(同 50.6%、60.3%)などは反対に男性の方が高い割合となっている。

年齢別にみると、「苦情対応体制に関する説明が不十分」は年代が上がるほど、「料金体系に関する説明が不十分」「サービスの利用条件に関する説明が不十分」などは若い人ほど、それぞれ高い割合となる傾向がみられる。

## 2-5. 【35】 葬儀業】のサービスが分かりにくい理由

「料金体系に関する説明が不十分」(85.6%)が突出して多く、以下「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(56.9%)、「苦情対応体制に関する説明が不十分」(29.8%)、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(28.2%)などが続く。

図 7. 【35】 葬儀業】のサービスが分かりにくい理由（回答は3つまで）



【35】 葬儀業】のサービスが分かりにくい理由は、「料金体系に関する説明が不十分」(85.6%)が突出して多いのが目立つ。以下、「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(56.9%)、「苦情対応体制に関する説明が不十分」(29.8%)、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(28.2%)、「事業許可や認可に関する説明が不十分」(19.1%)などが続いている。

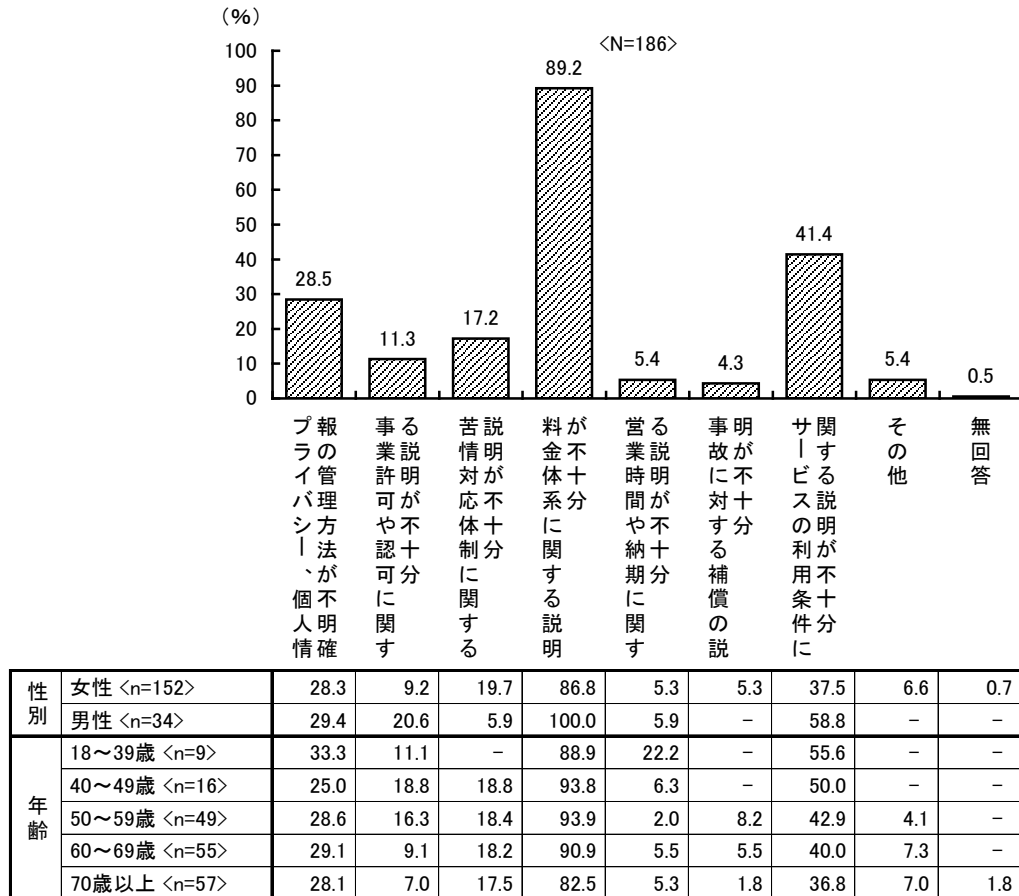
性別では総じて大きな差はない。

年齢別にみると、「苦情対応体制に関する説明が不十分」をあげる割合は年代が上がるほど高い。

## 2-6. 【48）お寺】のサービスが分りにくい理由

「料金体系に関する説明が不十分」(89.2%)が圧倒的に多く、以下「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(41.4%)、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(28.5%)などの順。

図 8. 【48）お寺】のサービスが分りにくい理由（回答は3つまで）



【48）お寺】のサービスが分りにくい理由は、前項の【35）葬儀業】同様「料金体系に関する説明が不十分」(89.2%)が圧倒的に多くなっている。以下、「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(41.4%)、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(28.5%)、「苦情対応体制に関する説明が不十分」(17.2%)、「事業許可や認可に関する説明が不十分」(11.3%)などの順である。

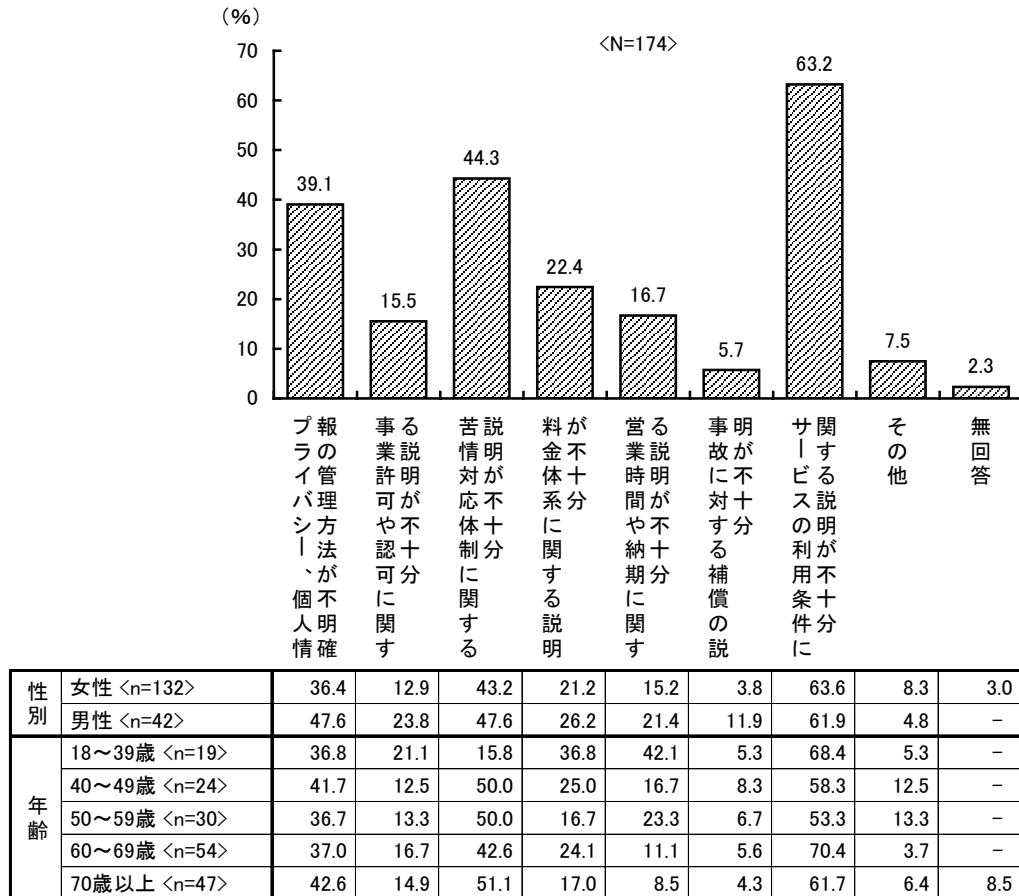
性別にみると、「事業許可や認可に関する説明が不十分」「料金体系に関する説明が不十分」「サービスの利用条件に関する説明が不十分」など、男性の方が高い割合の項目が多い。

年齢別にみると、「事業許可や認可に関する説明が不十分」「サービスの利用条件に関する説明が不十分」は若い年代ほど多くあげている。

## 2-7. 【44）行政、支援サービス】のサービスが分りにくい理由

「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(63.2%)が突出して高く、以下「苦情対応体制に関する説明が不十分」(44.3%)、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(39.1%)、「料金体系に関する説明が不十分」(22.4%)など。

図 9. 【44）行政、支援サービス】のサービスが分りにくい理由（回答は3つまで）



【44）行政、支援サービス】のサービスが分りにくい理由は、「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(63.2%)が突出して高い。以下、「苦情対応体制に関する説明が不十分」(44.3%)、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(39.1%)、「料金体系に関する説明が不十分」(22.4%)などが続いている。

性別にみると、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」「事業許可や認可に関する説明が不十分」をはじめ、総じて男性の方が高い割合の項目が多い。

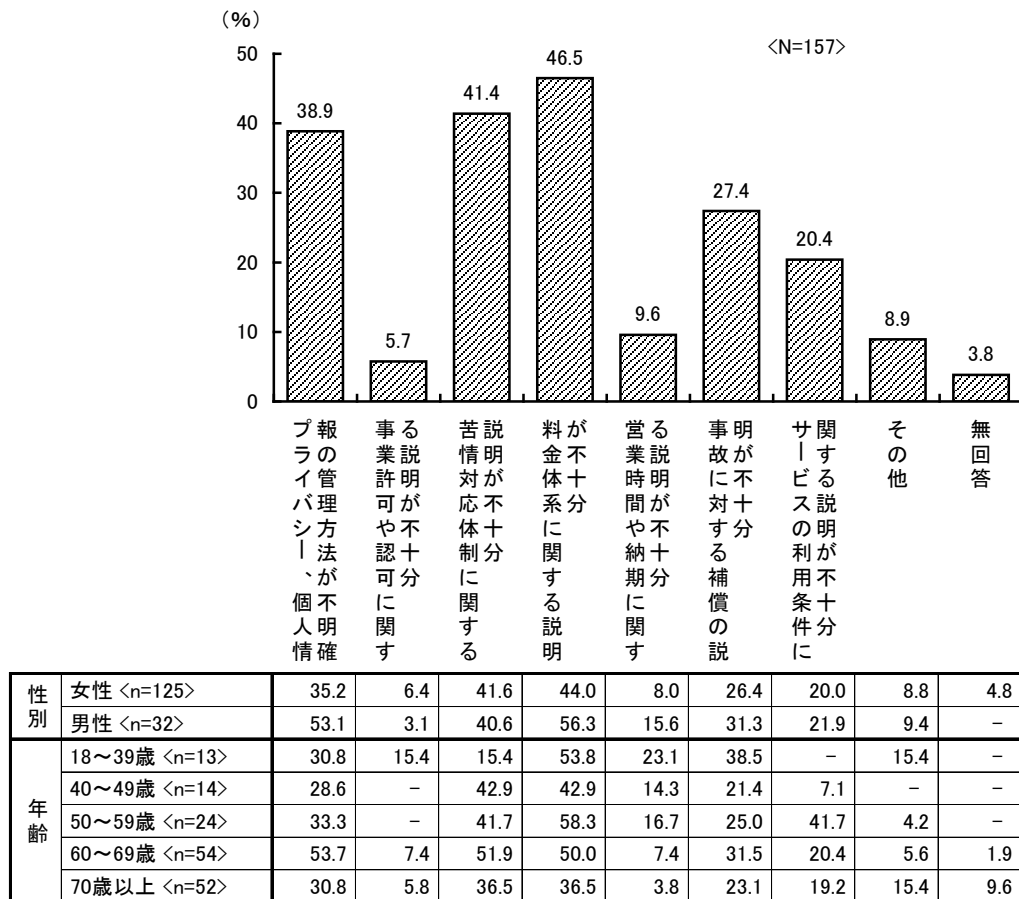
年齢別にみると、「料金体系に関する説明が不十分」や「営業時間や納期に関する説明が不十分」は若い人ほど高い割合となる傾向がみられる。



## 2-8. 【27）病院・一般診療所】のサービスが分りにくい理由

「料金体系に関する説明が不十分」(46.5%)、「苦情対応体制に関する説明が不十分」(41.4%)、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(38.9%)、「事故に対する補償の説明が不十分」(27.4%)、「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(20.4%)などの順。

図 10. 【27）病院・一般診療所】のサービスが分りにくい理由（回答は3つまで）



【27）病院・一般診療所】のサービスが分りにくい理由は、「料金体系に関する説明が不十分」(46.5%)、「苦情対応体制に関する説明が不十分」(41.4%)、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(38.9%)、「事故に対する補償の説明が不十分」(27.4%)、「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(20.4%)などの順となっている。

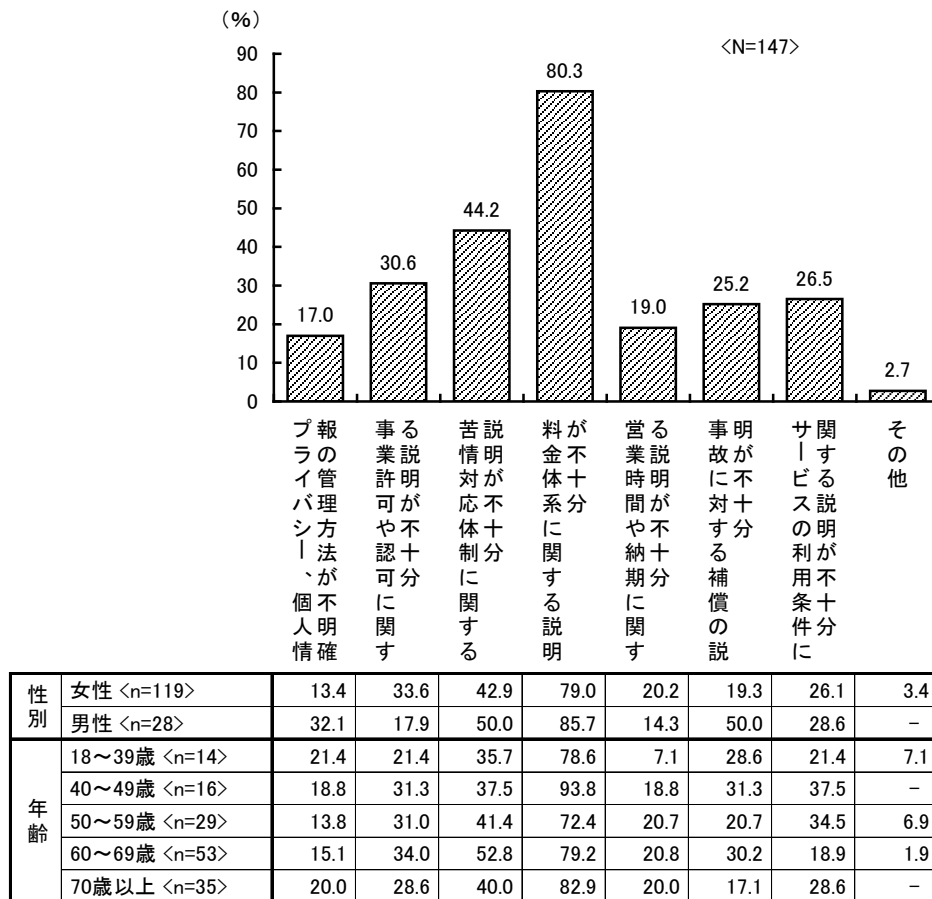
性別にみると、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」「料金体系に関する説明が不十分」など、男性の方が女性よりも高い割合の項目が多い。

年齢別にみると、「営業時間や納期に関する説明が不十分」は若い人ほど高い割合である。

## 2-9. 【17）建築サービス業（リフォーム等含む）】のサービスが分りにくい理由

「料金体系に関する説明が不十分」(80.3%)が抜きん出て高く、以下「苦情対応体制に関する説明が不十分」(44.2%)、「事業許可や認可に関する説明が不十分」(30.6%)、「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(26.5%)、「事故に対する補償の説明が不十分」(25.2%)などの順。

図 11. 【17）建築サービス業（リフォーム等含む）】のサービスが分りにくい理由（回答は3つまで）



【17）建築サービス業（リフォーム等含む）】のサービスが分りにくい理由は、「料金体系に関する説明が不十分」(80.3%)が8割を超えて抜きん出ており、以下「苦情対応体制に関する説明が不十分」(44.2%)、「事業許可や認可に関する説明が不十分」(30.6%)、「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(26.5%)、「事故に対する補償の説明が不十分」(25.2%)などの順となっている。

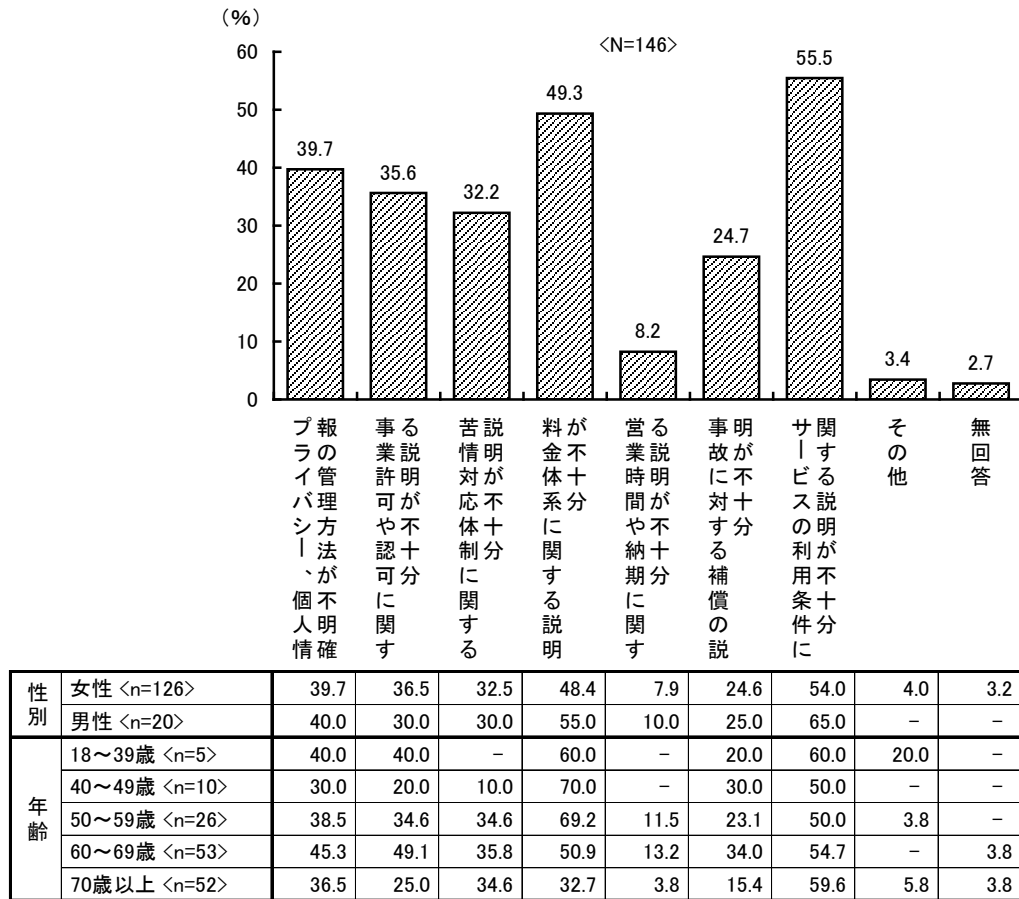
性別にみると、「事故に対する補償の説明が不十分」の割合は《女性》(19.3%)よりも《男性》(50.0%)の方がかなり高い。

年齢別では目立った傾向の差はない。

## 2-10. 【29）介護事業】のサービスが分りにくい理由

「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(55.5%)、「料金体系に関する説明が不十分」(49.3%)、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(39.7%)、「事業許可や認可に関する説明が不十分」(35.6%)、「苦情対応体制に関する説明が不十分」(32.2%)などの順。

図 12. 【29）介護事業】のサービスが分りにくい理由（回答は3つまで）



最後に、【29）介護事業】のサービスが分りにくい理由をみると、「サービスの利用条件に関する説明が不十分」(55.5%)が最も多く、以下「料金体系に関する説明が不十分」(49.3%)、「プライバシー、個人情報の管理方法が不明確」(39.7%)、「事業許可や認可に関する説明が不十分」(35.6%)、「苦情対応体制に関する説明が不十分」(32.2%)、「事故に対する補償の説明が不十分」(24.7%)などが続いている。

性別や年齢別にみても、あまり大きな差はない。

## Q3. その他、サービスの利用・購入に関する意見

### 1. プライバシー、個人情報の管理方法について \_\_\_\_\_ 3 件

- ・インターネット通販で買い物をした後に、購入した商品の関連広告が PC 画面にしきりに現れるが、個人の買い物情報履歴がどのように取り扱われているのか不安であり、不愉快である。
- ・マイナンバー制度の導入により、今後ますますプライバシーや個人情報の管理には厳しく対処してもらいたい。
- ・お店などで会員カードを忘れた際、後ろや近くに他のお客さんがいるにも関わらず口頭での電話番号を聞くことがある。用紙記入などのサービスの方がプライバシーが守られると思う。

### 2. 事業許可や認可について \_\_\_\_\_ 2 件

- ・不正販売の防止を。
- ・建築サービス業について、インチキな業者が住宅街に出没して、検査と称して屋根などを壊していく実態を取り締まってほしい。

### 3. 苦情対応体制について \_\_\_\_\_ 2 件

- ・医療部門は専門的すぎて、苦情も言いづらいサービスの可否を比べることも難しい。別枠の相談部門があっても良いと思う。
- ・一般診療所(〇〇内科医院)にて永年通院、薬代一ヶ月分が高額なため、医療広域連合からジェネリック薬品使用を医師に話してほしい旨通信あり。医師に相談したところ、病院の経営云々と気まずい話になり、そのまま頓挫してしまった。もっとスムーズに解決する方法があればと思った。

### 4. 料金体系について \_\_\_\_\_ 31 件

- ・航空について、航空会社の航空券を早割で取得した折、都合で前後の日に変更すると既払運賃をキャンセル扱いとして全額徴収された。利用者の立場にも考慮してほしい。
- ・電話料金について、請求にあたり利用明細が有料であることに納得できない。
- ・サービスはもともと受けてみないとわからない特性があるので、より丁寧なサービス内容の証明や料金内訳の説明が必要である。選択はしなかったが、13~16 の土業の料金体系も不明確なところがある。
- ・料金計算するのならその式(計算過程)も見せてほしい。何を計算しているのか。「これだけおトクです」とは何から出たものなのか。元々の値段はどうだったのか。
- ・宅配などの料金がわかりにくい。宅配業者、郵便局によって送料がまちまちだし、規定もバラバラで大変。
- ・病院の支払いでクレジットカードが使用できないのが不便。
- ・バスの定期や運賃がわかりにくい。
- ・洋服は同じデザインで同じ素材でも、お店によって価格の幅がありすぎる。
- ・バス代(学生の定期含む)が電車に比べて高すぎる。
- ・学習塾の冬期や夏季講習の額が高すぎる。
- ・歯科診療所の矯正の料金が高すぎる。アメリカ並に安くして、一般の人も手が届く額にすべき。料金

もパンフレットなどではっきり提示してほしい。

- ・情報通信業について、よく理解しないうちにいろいろな有料サービスがついていた。
- ・葬儀の料金がはっきりしない。僧侶が人によって料金が違う。納得いかない。
- ・お寺も料金なども不明瞭で、これからのことを思うともっとわかりやすく、他のお寺との比較のしやすさもこれからの時代には必要だと思う。
- ・携帯電話の料金設定はわかりにくいと思う。説明されても理解しづらく、オプションも多すぎると感じる。生活に密着しているものだけに、消費者のニーズに合った幅広い料金設定があると良いと思う。
- ・運送便の着払い料金の値付けが不明確。何も言わずに出すと一番高いランクで請求される。同じものを同じ所から受け取っても料金が違うのはなぜだろう。特に佐川はひどい。
- ・リフォーム等では業者間での定価が違ったりする気がしている。
- ・料金体系に関する説明が不十分だと思うが、こちら側の理解力に問題があるように思う。専門用語など知らないことが多いし、個人的に料金などについて聞くことが苦手だ。サービスを提供して下さる方はせいっぱいして下さっていると思うが、こちら側に問題がある。
- ・サービスに対して払うお金が正当なものなのかわからない。安さ、高さの説明が正しくあると、選ぶ際に良いと思う。
- ・葬儀業について、よく悪質なところは必要以上に請求してくると聞くと、見極め方法がわからない。
- ・葬儀・葬祭業およびお布施などの明白化が必要と感じることがある。
- ・金融、保険、リフォームなど、見積について項目を規格にして横並びで比較できるようにしてほしい。
- ・病院・一般診療所について、料金体系が不明確。
- ・情報通信業の料金体系は複雑すぎる。顧客の囲い込みのためか、割引や途中解約など不透明な部分を感じる。総体として料金が高すぎる。利用者の立場に立った改革体制が必要であると思う。
- ・宗教法人は税制優遇を受けながら、「お気持ち」とか不明確な理屈で料金を明瞭にしないのはおかしい(お布施など)。
- ・行政・支援サービスについて、資料請求の費用がかかりすぎる。
- ・法律事務所に関して、「借金を取り戻す」とテレビで宣伝しているが、手数料についての説明がない。手数料が無料で相談も無料など、プライバシー収集目的かと思う。
- ・事前に料金を細かく聞くことができない職種の場合、まとめて一括請求されることが多く不満が残る。
- ・法律事務所、司法書士事務所、会計士事務所、税理士事務所、お寺については一般的になかなか料金体系などが示されていることが少ないのではないかと思う。自分が知りたい内容はどこでアドバイスを受けることが可能で、その場合、金額・礼金・アドバイス料などのくらいかかるのか、前もって予備知識がないと利用したくてもできない。
- ・通信関連の料金は消費者の選択の余地がなく、事業者の都合で一方的に変えられる。携帯電話など特に機種やソフトが変えられるたびに実質値上げになる。
- ・携帯電話、パソコンのネットサービスの料金体制はとでもわかりにくい。説明を受けてもやはりわからない。

## 5. 営業時間や納期について \_\_\_\_\_ 5 件

- ・理容業について、朝 9 時半に行ったら満員。再度出直して行くと来店客が少なく受け入れてくれたが、外出券など発行していると便利だと思う。
- ・銀行では昔に比べて確実に手数料が上がっているにも関わらず、また電算化されて効率が上がっていると考えられるにも関わらず、窓口終了が 15 時のままであることに納得できない。
- ・大学病院、夜間救急など、なかなか先生が来ず、呼ばれるまで 2 時間、薬をもらうまで 2 時間待ったことがある。
- ・銀行の窓口業務時間を長くしてほしい。または土日のどちらかを短時間でも行ってほしい。
- ・対応してくれる時間が限定的。

- ・結婚や葬儀業は「一般的」と言われるものがわかりづらいので、相手の言いなりになりやすい。
- ・選んだものはどれもそうだが、こちら(利用者)に理解してもらおうという説明ではなく押しつけ。説明が一方的で、自分(業者側)が理解できているからこちらも理解できているのか、とてもわかりづらい。そして早い。とりあえず最初は全くの素人に説明するつもりでいてほしい。わかっている人には飛ばせばいいだけなのだから(利用者も「知っている」と言うだろう)。
- ・自分たちの物差しで表現をしていることでわかりにくいように説明していると思う。年寄りをあざむくようにしている風に思えるので、信頼できない。
- ・葬儀は詐欺っぽい。
- ・テレビの宣伝だけでは説明がつかない部分が多すぎる。人生の中で経験回数が少ないものは判断しにくい。
- ・窓口対応が悪い時がある。説明不足のところもある。
- ・銀行について、取引が〇〇年間ない場合は没収される云々も明確にすべき。
- ・銀行について、社名が 10 年くらいの単位で変更した場合や、支店廃止などがあってもその都度案内がない。旧支店の通帳を解約する場合、基本的には当初の支店で事務処理が必要なのか。これらのアナウンスが少ない。
- ・インターネットに関して、光ファイバーにすると処理が早くなるとか。実際早くなっていないような感じもしたり、どのくらい良くなるのか理解しにくいし、その後のメンテナンスも聞きづらい。
- ・お寺のこと全般について、説明を受けたことがない。
- ・パソコンを Y 社で買ったが、私が初心者と言っているのにプロバイダやプリンタの説明をわかりやすい言葉で説明しないし、設置に来た担当者も不親切だった。
- ・自動車など高価で手が出せないものを何とか売りつけようとする時、断る理由を考えるのが面倒で困る(車検の時など)。携帯電話の機種変などでも悩む。
- ・消費者の決定権を誘うため、説明が 10 のうち 8 か 9 しか行き届かない場合がある。納得できるようなシステムを作ってほしい。
- ・難しい英単語が多いのでわかりにくいことがある。
- ・電気製品について、詳しく説明がない。年寄りなのでわかりにくいことが多々ある。
- ・説明を聞くにも長時間(一時間くらいの時あり)なので頭に入らない。
- ・言葉は丁寧だが、言質をとられまいとする姿勢が見え見えでクリアでない。
- ・何かサービスを受けようとする時、いいことばかりを説明し、リスクや注意点についてはこちら側から聞かない限り説明がないことが多い。文書できちんと渡してほしいと思うことがある。
- ・ある程度の年齢になると、それまでの生活になかった IT 関連や法律関係など、頭から苦手意識を持ってしまう。なかなか理解しながらの利用にはなりにくい気がする。
- ・大手ホテルのショーの券を買ったが行けなくなりキャンセルしようとしたら、料金は戻りませんとのこと。前もって説明をしましたとのことだが聞いていなかったもので、説明不十分だと思う。対応する人が違うと言った言わないの話になるのだろうか。
- ・説明内容と実際のサービスの内容が大きく異なるケースが多々ある。サービスの提供、販売業者(セールスマン)は売上や契約実績を上げるために消費者に甘言を弄することが多く、高齢者がだまされるケースが多い。消費者にとってこのような錯誤に基づく契約については簡便な方法で契約解除ができるようにすることが必要だと思われる。

## 7. 【サービスの利用条件】説明書や契約書について

- ・契約書の必要事項の記入文字が小さい。
- ・現在行政からの情報が多すぎ、全てを理解し記憶し役立てるためには、もう少し必要最小限の内容にダイジェストして、記載して頂くと助かる。
- ・説明文など小さな字で書かれていたり、量が多くて理解できない。

- ・保険業に関してだが、自動車保険や生命保険など更新手続きの時に窓口がないため、書類提出になる。今はまだ大丈夫だが、高齢になると文章の提出が難しくなると思う。直接提出できる窓口があればと思う。
- ・インターネットは便利であるが、理解できない文言も多く、平易な言葉で書いてほしい。
- ・説明書がある場合、文字が小さく長文で、すべて読めないものが多い。
- ・年金、税金、保険料など、どう記入するのかわかりにくい。
- ・全ての業種について、共通の問題点は高齢者の増加する中で各種の説明資料などの文字が極めて小さく、「読まないで下さい」と言わんばかりの表現がほとんどである。官庁の高齢者向け文書もこのようなことが多いので、対象者が誰であるかを全く考えていないのは困ったことである。
- ・契約書、資料説明の字が小さく、もっとわかりやすく、なるべく日本語を使ってほしいと思う。
- ・説明書を読んでもカタカナ文字が多いので、高齢者一般には理解しにくい。文字が小さいので読みづらい。
- ・説明文などは大きく見やすいように示してほしい。小さい字でぎっしり書いていると読みづらいので。
- ・保険の契約書、商品の説明書など字が小さく非常に多いので、十分読み切れない。
- ・説明書に書かれている文章が理解しづらい。重要な内容の字が特に小さい。
- ・説明の日本語がわかりにくい。勘違いし、後悔する。
- ・行政・支援サービスについて、提出書類が多すぎてなぜ必要なのか不明。

## 8. 【サービスの利用条件】体系について \_\_\_\_\_ 8 件

- ・全般的に同業他社との比較が簡単にできないよう、サービスを複雑に組み合わせたり、他社と異なるサービスをあえて積極的には説明しないなど、利用者が求めるサービスかどうかの判断ができにくい。
- ・クーリングオフや手続きなど、わからないまま契約してしまい、仕方なく継続している。特にインターネットなどはおばさんにはわかりにくい。
- ・キャッシュカードの暗証番号は設定の規制が厳しすぎて、覚えていられない番号を設定せざるを得ないので、結局カードと暗証番号を書いたメモと一緒に保管しているのが実態となっている。
- ・銀行について、振り込め詐欺の対策で規制が厳しくなり、サービスが利用しにくくなった。普通に利用している人の利便性を損なわずに対策ができないものだろうか。
- ・情報通信業、保険業ともサービスの種類が多く、わかりにくい。
- ・専門知識や情報が少ないと判断できないサービス業種が多い。利用頻度も少ないサービスが多く、相手から言われるままに OK してしまうことが多い。
- ・「説明が不十分」と言うより、サービスの内容(組み立て)が複雑すぎるのがわかりにくさの大きな原因だと思う。わざと難しい仕組みにしているとも考えられ、高齢社会では何よりシンプルさが求められるのではないか。
- ・税金(不動産屋)に関して、体系が複雑で専門家を雇わないと素人にはわかりにくい。

## 9. 【サービスの利用条件】インターネットについて \_\_\_\_\_ 5 件

- ・インターネット通販はトライしてみたが、やり方が正しいのかどうか、クレジットを使わずに着払いしたいのにそれがわからないため、利用しなかった。
- ・インターネットが普及して、役所でもそれを使っての手続きが増えているが、普段使っていない者にとってはとても大変なこと。詐欺の被害が急増している中、もう少しなんとか良い方法を考えて頂きたい。
- ・この頃は何でもコンピューターで処理されるので、高齢者にとってはわかりにくい。
- ・インターネットなどで前売り券を買った際、当日キャンセルをお願いしたところ(間違えて買ってしまった)、どうにもキャンセルできないと言われ、インターネットでの前売りなどでの購入は良いがデメリットもあるので、これからはもう少し考えて購入しないといけないと思った。

- ・インターネットで新幹線と宿泊がセットになっているものを利用したが、その際現地で合流する人の宿泊も依頼した。電話できちんと話をして予約したのに、当日宿泊所に行くのと取れていないことがわかり、危なかった。インターネットと電話の連携がうまくいっていないのか？

## 10. 【サービスの利用条件】電話窓口、コールセンターについて \_\_\_\_\_ 4 件

- ・金融・保険は場合によるが対応して頂ける際に電話機操作を長々とやらないといけなく、そして混雑していると言って待たされることに対して不満を感じる。
- ・最近では委託営業やコールセンターなどの活用が多く、靴の裏から足を搔くようで、消費者の疑問や問合せ、苦情などが本社に届きにくい。消費者としてはまどろっこしく、不信感がつる。
- ・電話の対応がほとんど番号案内になっており、スムーズにつながらないことが多く、待たされることが多い。急ぎの時は他に方法がなく、困る時がある。
- ・情報通信業では、2年ほど前に解約した時、音声ガイドの案内のみの解約で、こちらで確認したいことがあるのでオペレーターと話したかったのだが、なかなかオペレーターにつながる番号がわからずとても苦労したし、やっとつながったオペレーターもすぐには答えられず、イライラした。

## 11. その他 \_\_\_\_\_ 20 件

- ・行政について、熊本大震災で市に度々訪問する。私はマンションに居住しているので訪ねても戸建て(木造)に住む人ばかりで理解が難しいと見受けられた。
- ・食料品小売業について、スーパーの食品が原因で病院に行った折、店長が挨拶に来たが誠意が感じられなかった。
- ・旅行業はDMが増えた。FAX案内も来る。また、一ヶ所だけ頼んだのにいろいろ勧めてくる。
- ・必要が生じた時にうろたえると思うので、先輩の口コミ情報が頼りと思っていた。必要なサービスがどこで得られるのかを第一段階で相談できる窓口があるとありがたいと思う。
- ・保険についてはあまりにダイレクトメールが多く、電話勧誘も多すぎる。先日切り替えたばかりなのにすぐ切り替えの勧誘が来た。
- ・運用していないため、わけがわからない。難しい。
- ・難しい。
- ・ドライバーの態度が悪い。
- ・修理業で、業者に依頼した際に機器などが戻ってきたのは良いが、業者の物が入ったまま返ってくることもあり、結果までに連絡を取らないといけなかったことがあったりするので、最後の点検・見直しをしっかりしてもらいたい。
- ・サービスは当たり前ではないので、わからないこと、知らないこと、これはサービスと言うのかということ、常に疑問を持つことが大切である。
- ・理美容室のレシートを出してほしいと女性たちから申し出があるが、いかなものだろうか。
- ・電気、水道、ガスなどの検針書は毎月配布されているか？月々に来たものはためているが、一年を通して検針書はもらっていない。疑問だ。
- ・店などその他、信用信頼の上で売買していることが一番大事だと思う。
- ・情報が多すぎて、どの情報を参考にすればいいのか。特に高齢者にとってはわかりづらい。
- ・個人的な様々な現象があり、それをどの程度サービスに求めることが可能かの判断がつかない場合がある。良識で処理できるのかとか、良識とは？の問題もあり、疑問が出てきた。
- ・私は行政サービスに対して不満がある。自分の暮らす街の身近な行政の担当者の顔が見えなくなっている。住民と役所の窓口の方の、顔がわかる関係が壊れていると思う。もっと「人間らしいつきあい」ができるよう、行政窓口こそ努力してほしいと思う。
- ・税務相談など税理士会に任せず、税務署が自前でやるべき。ホームページもわかりにくい。
- ・保育・ベビーシッターについて、保育サービスに関わる人間がどんな人間か不明。
- ・行政の窓口は間違いが多く、責任は誰がとるのかわからない。



- ・インターネット利用での中古品(本など)購入時の品質評価が明確でないので、商品が届くまで不安。  
例えば「良品」→ページ破れや欠損あり、「可品」→汚れも少なく美品(年数は古いため安価)。