2002年6月7日

食品表示に関する消費者の意識調査結果報告　速報版

日本生活協同組合連合会

本調査は、食品の表示に関する信頼性・わかりやすさ・苦情相談と食品表示のあり方等についての消費者の意識を明らかにし、今後のルールづくりに寄与することを目的に、内閣府の委託により日本生協連が2002年5月に実施したものです。

調査の概要

1．調査名　「食品表示に関する消費者の意識調査」

2．調査の目的

本調査は、食品の表示に関する信頼性・わかりやすさ・苦情相談とそれらのあり方等について、消費者の意識を明らかにし、今後の社会全体でのよりよい食品表示に関するルールづくりに寄与することを目的に実施した。

3．発注元　内閣府

4．実施主体　日本生活協同組合連合会

5．調査項目

- 食品表示の信頼性
- 食品表示のわかりやすさ
- 食品表示の苦情相談先
- 今後の食品表示のあり方

6．調査対象　全国の生協組合員および協力者

7．調査方法

下記の期間、日本生協連ウェブサイト上に調査項目を掲載し、会員生協の協力を得てインターネットを通して組合員に案内し、書き込まれたデータを回収した。

8．調査期間　２００２年5月1日１０：００から２１日１７：００まで

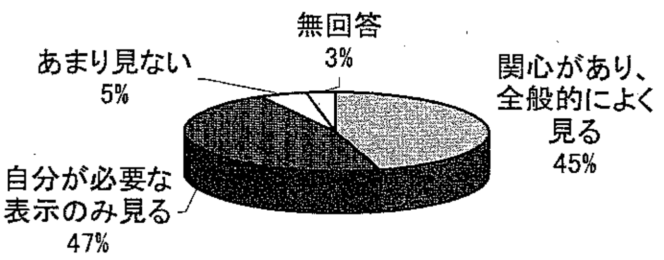
9．有効回答数　４３２６件

調査結果　　Ⅰ．大きく損なわれた食品表示への信頼

１．買い物の時に表示を見ている人は９割以上

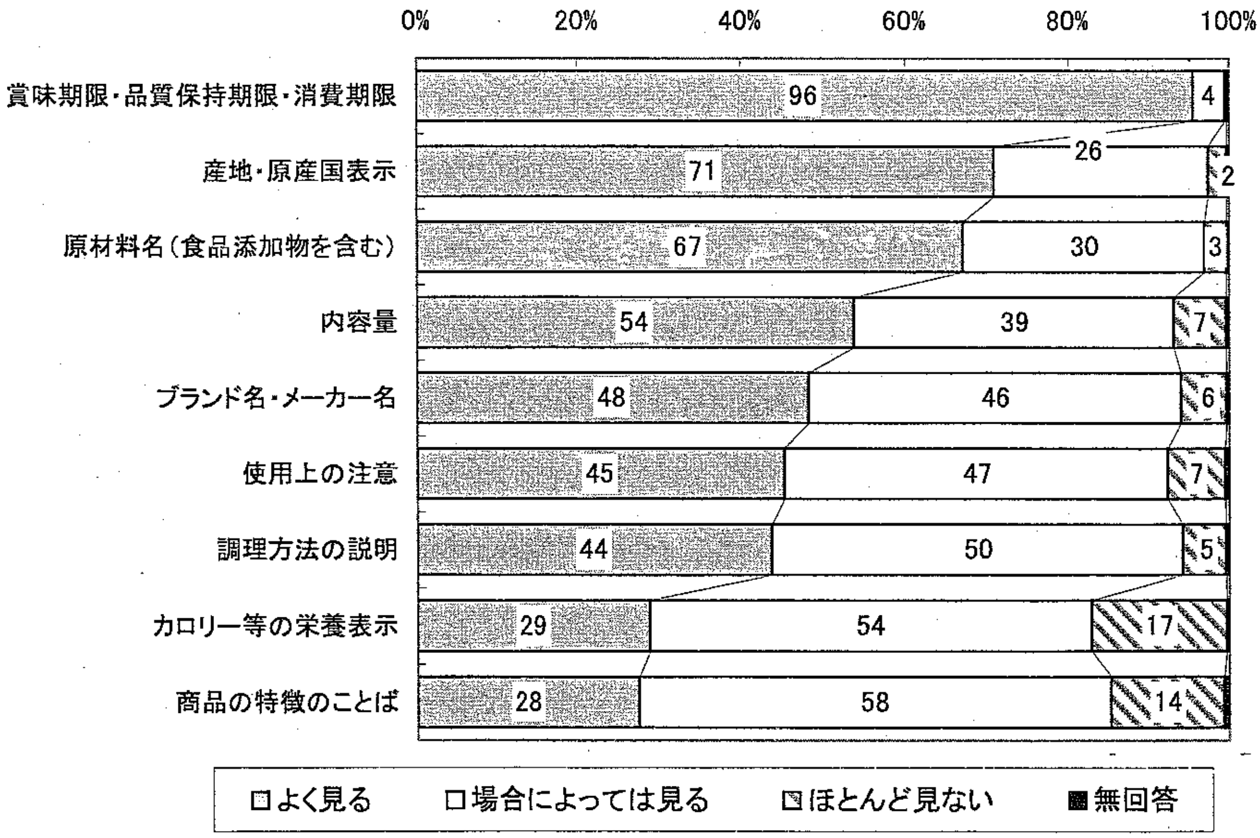
普段、食品を買う時に、表示を「全般的によく見るほう」という人は４５％、「自分が必要な表示のみを中心に見るほう」という人は４７％、合計すると９２％となり、消費者が商品選択するための情報として役立てていることがわかる。

【図1:Q1 食品の表示を見て買い物をするか】



様々な表示の中で最もよく見られているのは、「賞味期限・品質保持期限・消費期限」の９６％、「産地・原産国表示」７１％、原材料名６７％がこれに続く。

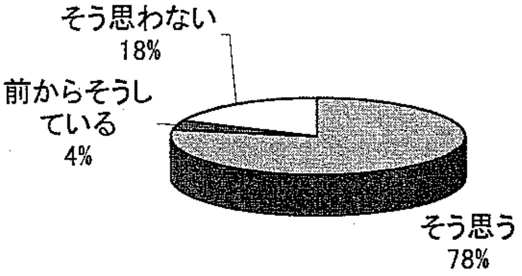
【 図2:Q3 食品表示への関心度 】



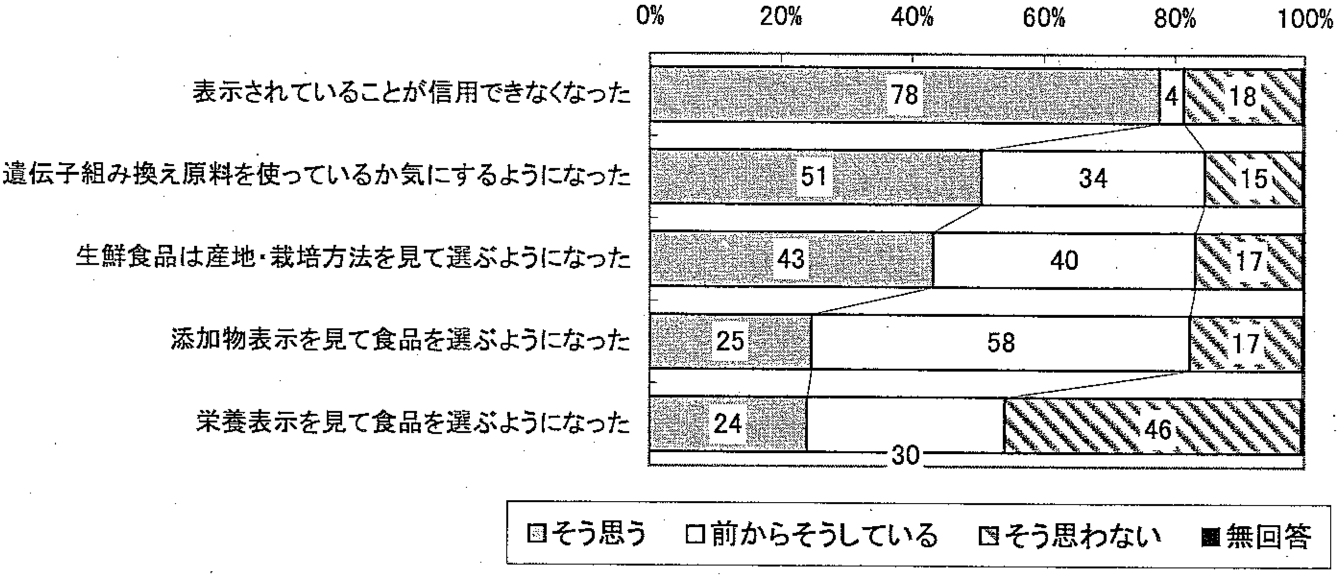
2．表示が信用できなくなったという人が８割以上

１年前の今頃と比べて「表示されていることが信用できなくなった」人は７８%、「前からそう」という人の４%を加えると、表示が信用できないという人は８２%以上にのぼる。多発した偽装事件が、消費者の信頼感に大きな影を落としている。

【図3：Q2 食品表示への姿勢の変化
表示されていることが信用できなくなった】



【 図4：Q2 食品表示への姿勢の変化 】

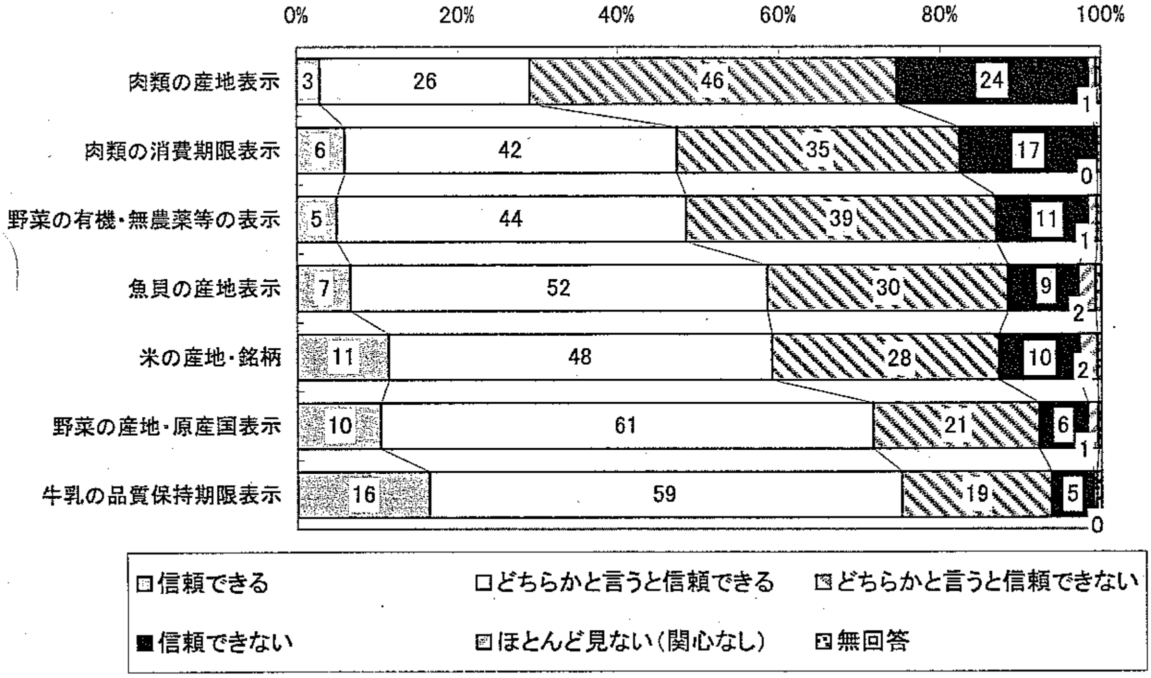


２０００年６～７月に日本生協連が行った調査で、「昨年の今頃と比べて、生鮮食品は産地を気にするようになった」という問の結果は、「そう思う」３６%、「前からそうしていると思う」３１%、「そう思わない」２７%であった。
今回の「1 年前の今頃と比べて、生鮮食品は産地・栽培方法などをみて食品を選ぶようになった」では、「そう思う」が４３%、「前からそうしていると思う」が４０%へとそれぞれふえており、２０００年のＪＡＳ法改正により野菜の産地表示が義務づけられたことにより、この２年間で消費者の関心が高まっていることがうかがえる。

３．「肉類の産地表示」信頼できるは３割

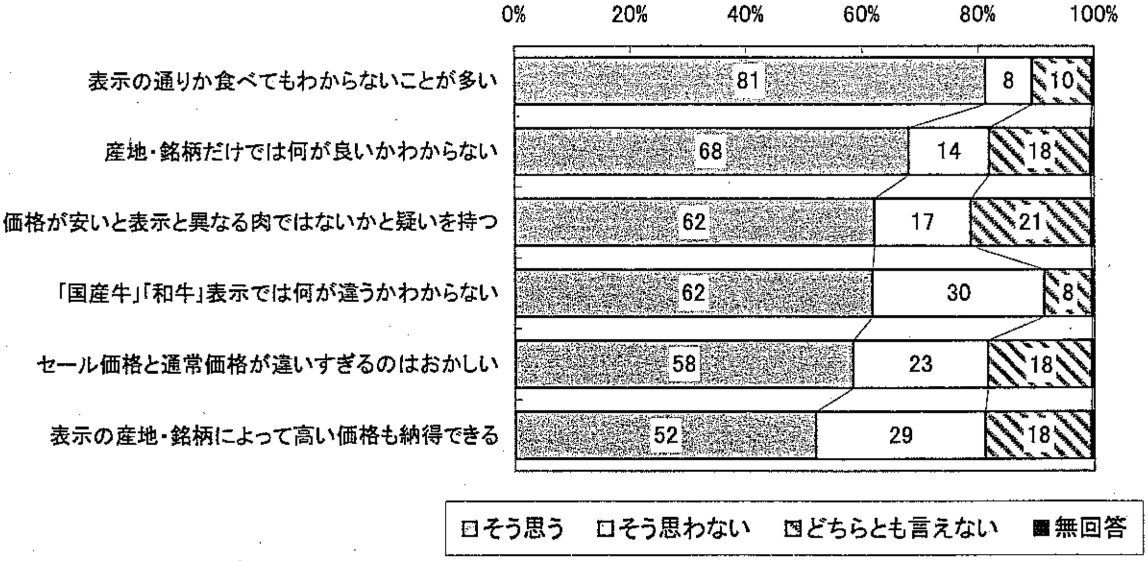
各種の生鮮食品の表示について信頼度をたずねたところ、「肉類の産地表示」が「信頼できる」としたのは２９％（「どちらかと言うと信頼できる」を含む）と最も低く、「肉類の消費期限表示」４７％、「野菜の有機・無農薬等の表示」４９％と続く。

【 図5：Q4 食品表示に対する信頼度 】



肉類は「表示されている通りかどうか食べてもわからない」が８１％というように、消費者が購入しようとする際、正確な表示が行なわれることが極めて重要である。様々な不安や不信を取り除き信頼回復するために、適切な表示の確保が急がれる。

【図6：Q5 肉類の表示についての考え 】



調査結果　　Ⅱ．制度改革を望む消費者

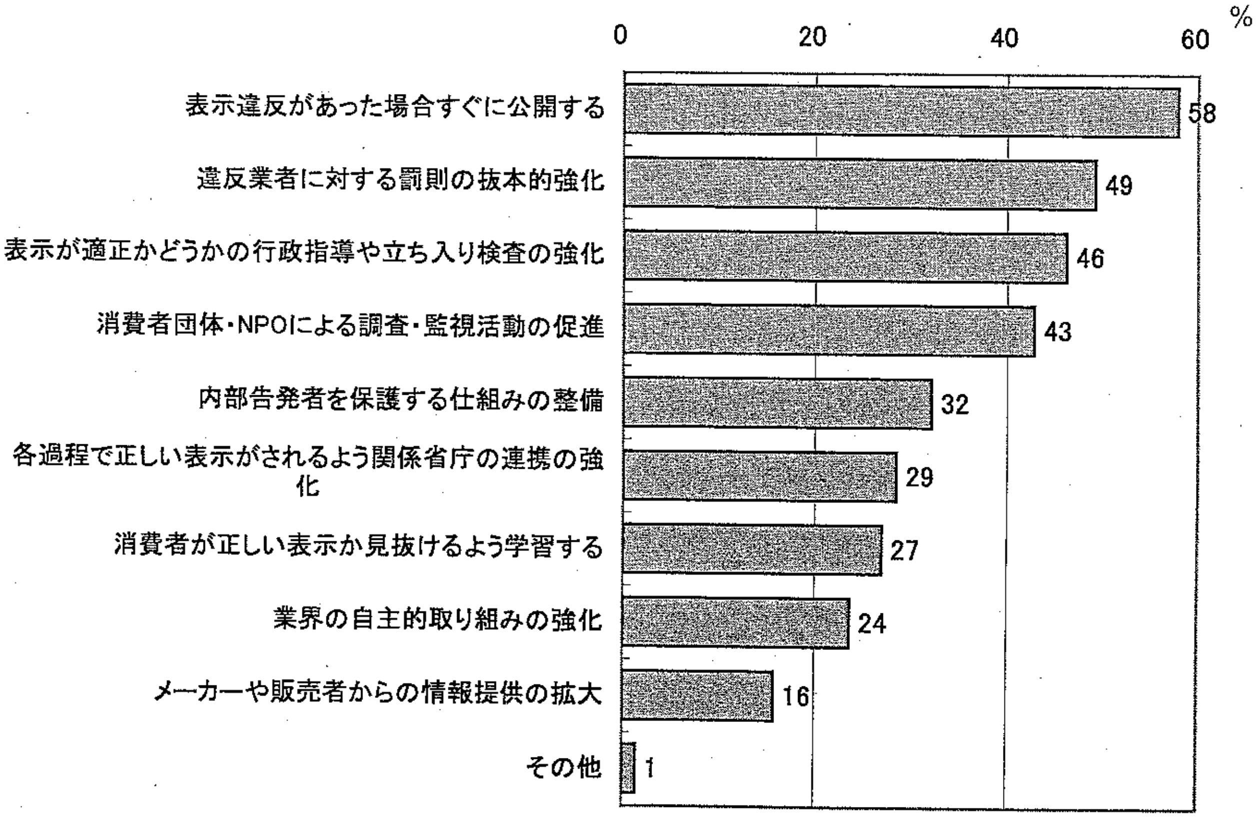
１．正しい表示がされるために、違反があった場合はすぐ公表を

食品に正しい表示をさせるために必要なことの第１位は「表示違反があった場合はすぐに公表する」５８％、第２位は「違反業者に対する罰則を、抜本的に強化する」４９％、第３位は「表示された内容が適正かどうか、行政指導や立ち入り検査を強化する」４６％と、行政による規制の抜本的な強化を望む意見が上位を占める。

今回は生協を通して行った調査であることから、「消費者団体・ＮＰＯによる調査・監視活動の促進」も４３％と期待の高さがうかがわれる結果となった。

また、「内部告発者を保護する仕組みの整備」が３２％あり、企業内部からの告発が偽装表示問題発覚の契機となってきたことが重視されていると言えよう。

【 図7：Q10 食品に正しい表示をさせるために必要と思うこと 】



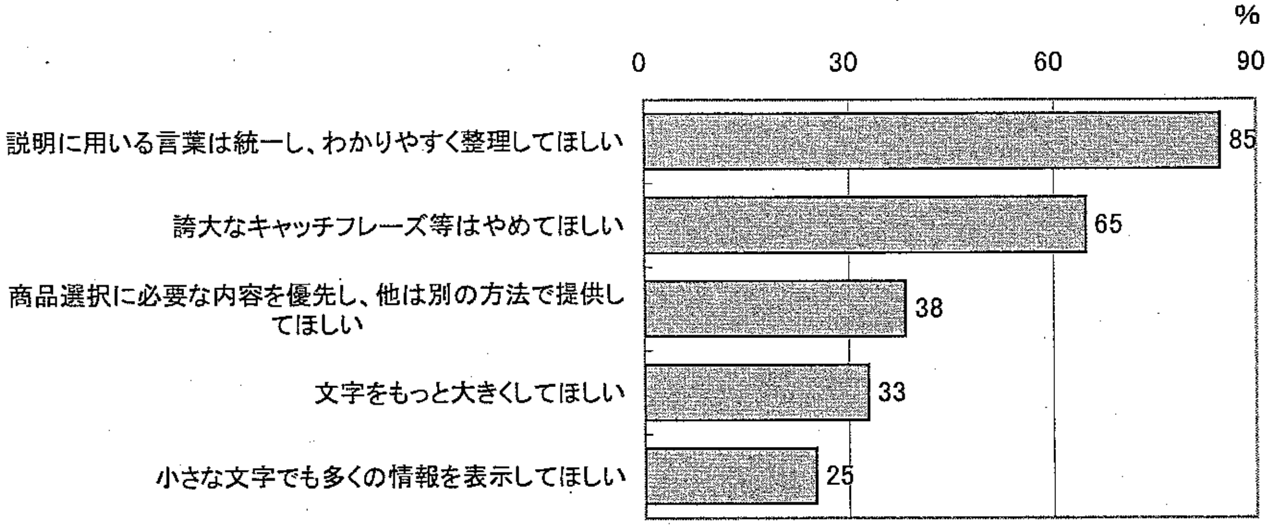
＜複数回答＞

２．表示をわかりやすくするために用語の統一と整理を

食品表示をもっとわかりやすく役立つものにするために必要なこととして、最も多かったのが「説明に用いる言葉は統一して、わかりやすく整理してほしい（賞味期限・品質保持期限など）」の８５％で「誇大なキャッチフレーズなどはやめてほしい」６５％、「商品選択に必要な内容を優先し、他は別の方法で提供してほしい」３８％が続く。

容器・包装の大きさや形状とのかねあいで、何でもつめこんで表示すればよいわけではなく、適切な情報提供が望まれていることがわかる。

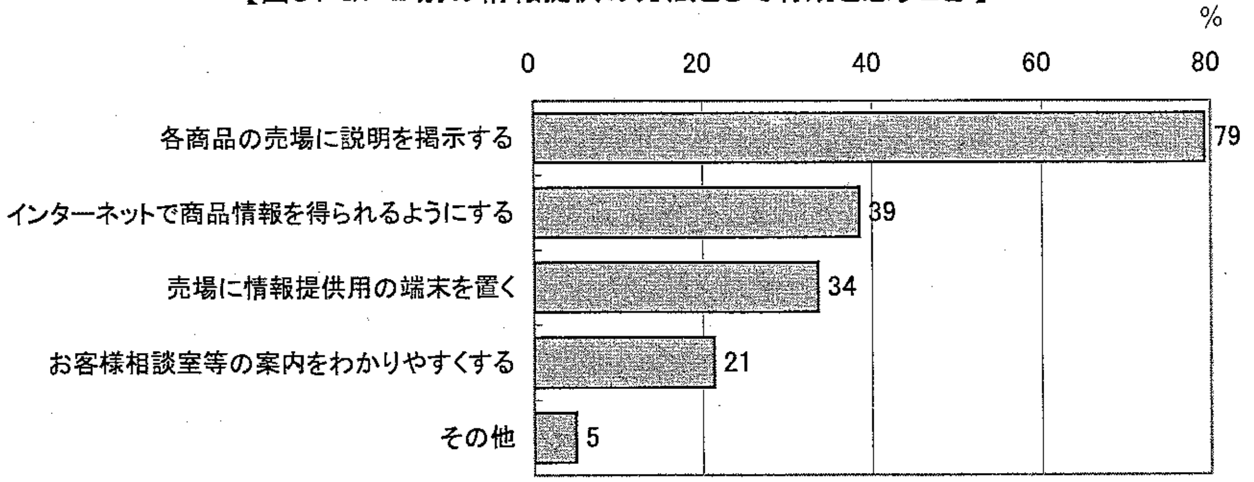
【 図8：Q7 食品表示をわかりやすくするため役立つと思うこと 】



＜複数回答＞

別の情報提供の方法として有効と思われるのは、「それぞれの商品の売り場での説明の掲示」が８割と最も多く、購入するその場での判断に役立つ情報提供が求められている。

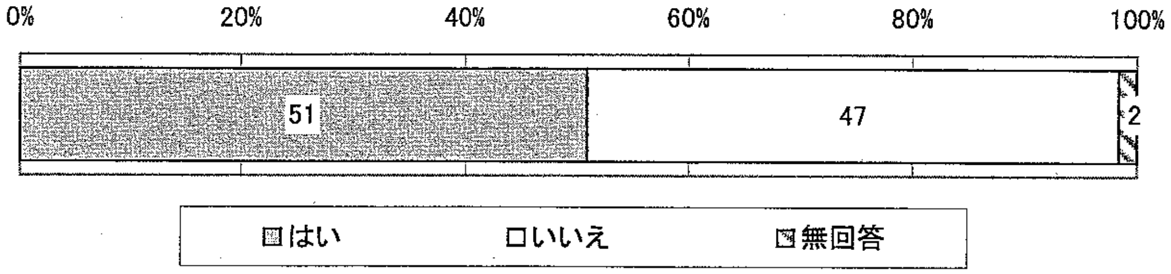
【図9：Q7-2 別の情報提供の方法として有効と思うこと 】



＜複数回答＞
N=1658

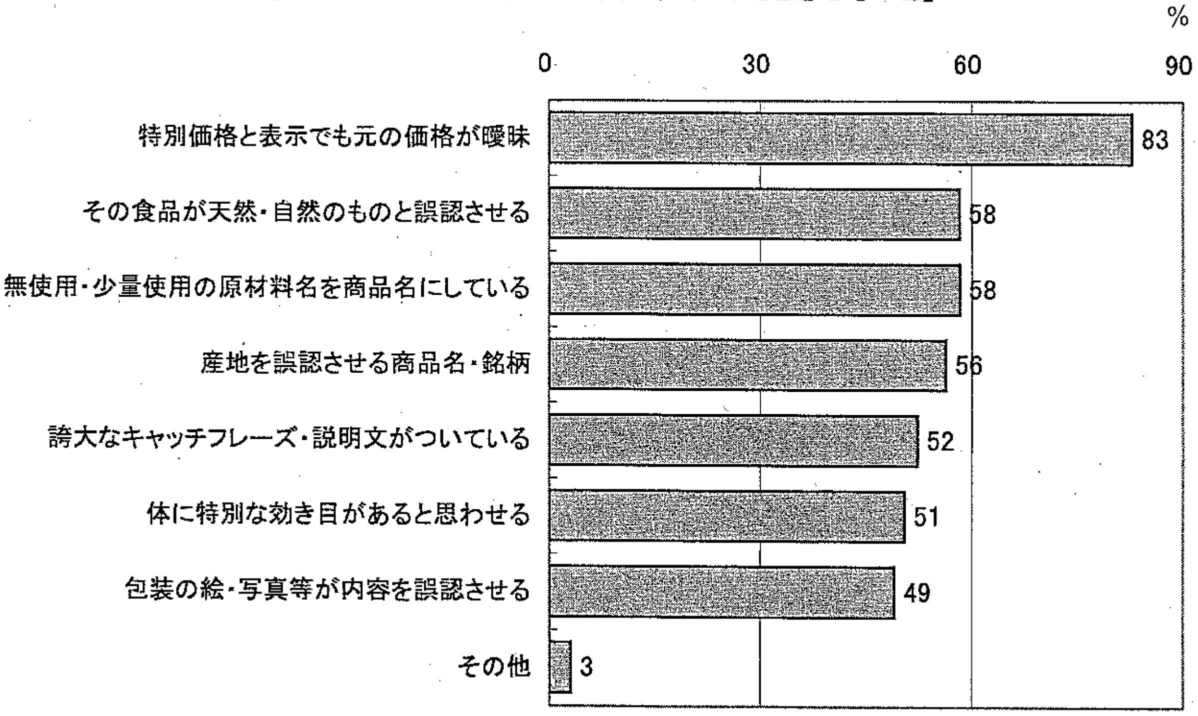
ＪＡＳ法に基づく「賞味期限」と食品衛生法に基づく「品質保持期限」とは同じ意味であることを知っていた人は５１％、知らなかった人は４７％と半々に分かれた。縦割り行政が消費者を戸惑わせており、改善が求められる。

【 図10:Q6「賞味期限」と「品質保持期限」は同じ意味なのを知っているか 】



食品の表示について、不当ではないかと感じたことはないか聞いたところ、多くの人がそうした経験があると答えている。

【 図11:Q8 食品の表示に関して不当だと感じること】

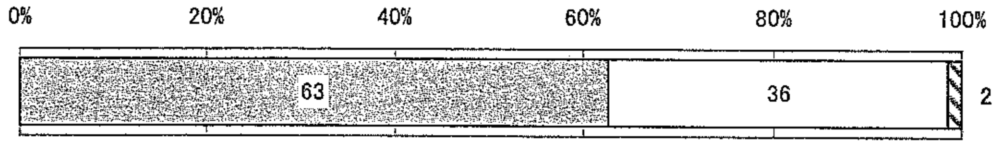


＜複数回答＞

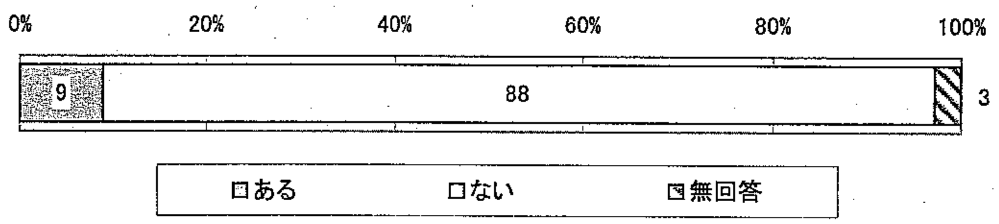
３．公的な苦情処理体制の整備を

食品の表示に関して苦情を言いたいと思った経験のある人は６３％と多いが、実際に苦情を言った経験のある人は９％と少ない。

【図12: Q9 食品表示に関して苦情を言いたいと思った経験の有無 】

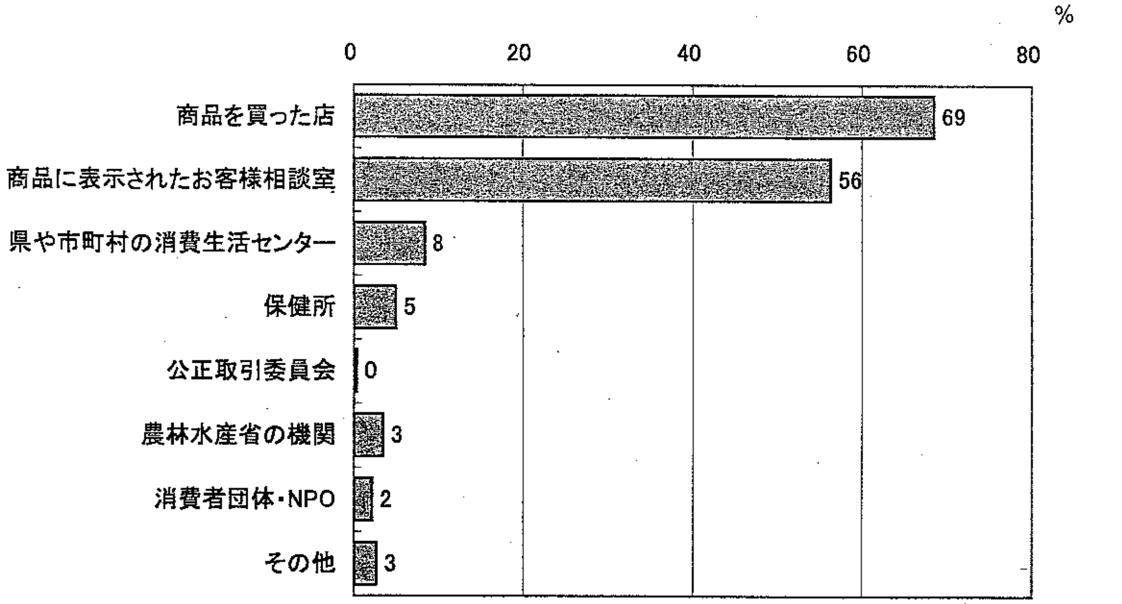


【図13: Q9-2 食品表示に関して苦情を言った経験の有無 】



苦情の持ち込み先としては「商品に表示されている会社のお客様相談室など」が５８％、「商品を買ったお店など」が４８％と多い一方、「消費生活センター」「保健所」「農林水産省の機関（食品表示 110 番など）」「公正取引委員会」といった行政機関への苦情持ち込みは少なく、関係省庁に分散している。苦情への対応に対する納得度の向上と合わせ、公的な苦情処理体制の整備や相互の協力体制の構築が望まれる。

【図14: Q9-3① 食品表示に関する苦情の持ち込み先 】



＜複数回答＞

【表1：Q9-3② 苦情への対応に対する納得度】

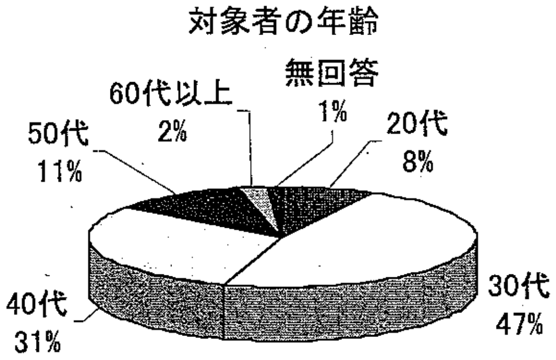
人数（％）

	納得できる対応で改善を約束された	説明されたが納得できなかった	きちんと聞いてもらえなかった	無回答
商品を買った店 （ｻﾝﾌﾟﾙ数：265）	128（48%）	104（39%）	27（10%）	6（2%）
商品に表示されたお客様相談室 （ｻﾝﾌﾟﾙ数：218）	115（53%）	82（38%）	16（7%）	5（2%）
県や市町村の消費者センター （ｻﾝﾌﾟﾙ数：32）	16（50%）	9（28%）	6（19%）	1（3%）
保　健　所 （ｻﾝﾌﾟﾙ数：19）	9（47%）	6（32%）	4（21%）	0（0%）
公正取引委員会 （ｻﾝﾌﾟﾙ数：1）	0（0%）	1（100%）	0（0%）	0（0%）
農林水産省の機関 （ｻﾝﾌﾟﾙ数：13）	5（39%）	3（23%）	5（39%）	0（0%）
消費者団体・NPO （ｻﾝﾌﾟﾙ数：8）	6（75%）	1（13%）	0（0%）	1（13%）
その他 （ｻﾝﾌﾟﾙ数：10）	4（40%）	3（30%）	2（20%）	1（10%）

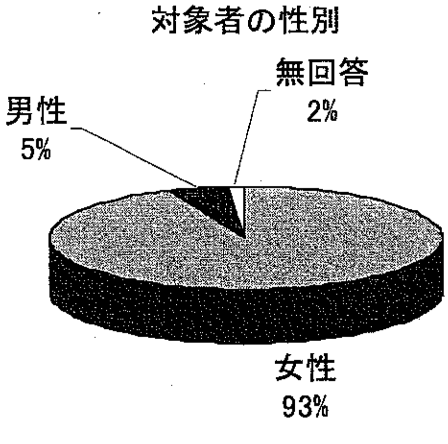
調査対象者の属性

今回の調査は生協のウエブサイトを利用して実施したため、対象者の多くは女性で、インターネットを日頃利用している年代が多い。

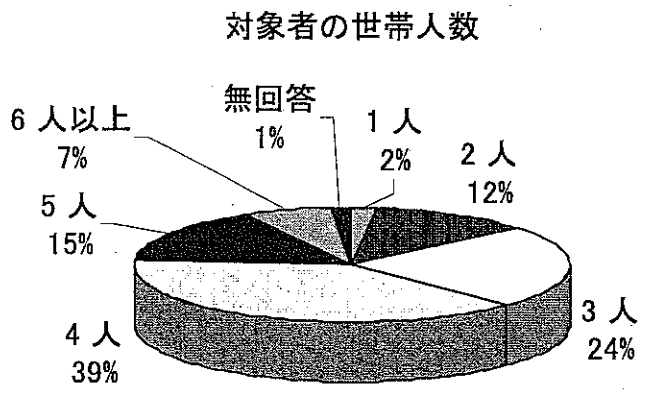
１．**対象者の年齢**　３０代と４０代を合せると８割近い。



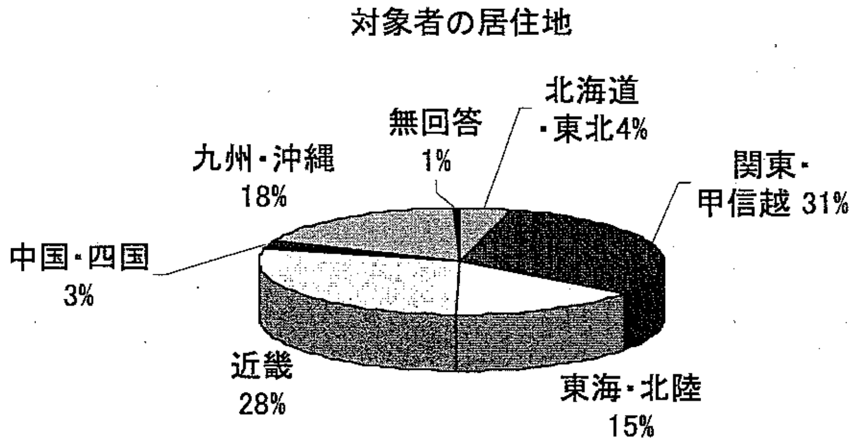
２．**対象者の性別**　女性が９３％を占める。



3．対象者の世帯人数　４人が３９％と最も多く、３人２４％、５人１６％と続く。



4．対象者の居住地　関東・甲信越が３１％と最も多く、近畿２８％、九州・沖縄１８％と続く。



自由記入欄へのコメント（抜粋）

アンケートに寄せられた約 1700 の意見・感想の中から一部を紹介します。

日頃から表示を見て買っている

- ○ 見てないようで品質のラベルとかを見て最近商品を購入していたんだなぁと思いました。それだけ、商品に対して大丈夫？って疑いを持たねばならない現代に？です
- ○ アンケートに答えてみて無意識に自分なりにこだわつていることがあるんだなーと実感しました。
- ○ 消費者自身が学習して自分で判断出来る力を身につける。自分の健康、家族の健康は自分で気をつけていくことが一番大切と思う。その判断をする基準が表示だと思う。正直な表示を望みます。
- ○ 食品を購入する際はできるだけ「消費期限」や添加物の有無を確認するようしているが、偽装されていてはチェックをしている意味がないので、メーカー側はしっかりした管理体制で表示をして欲しい

表示が信用できなくなった

- ○ あらためて、普段の買い物で食品表示について信用していない自分を思い知りました。食品の製造や加工に関して働いたことがある人ならなおさらでしょう。多少ならずとも不信感を抱いている人も多いはず。
- ○ 最近は産地の表示なども、偽って販売されるなどの事件があり、消費者として何を信用していいのか分からない状態であると思います。生産者・販売者・消費者とも、信頼できる関係に早くなって欲しいです。
- ○ 食品表示は最近特に信用できないと思います。鮮度は自分でわかるようになっても産地や添加物の使用などは判らないので恐いです。
- ○ 狂牛病や、雪印牛乳事件、産地の偽りなど、何を信じたらよいのかわからなくなりそうです。

対策をしっかりして

- ○ Ｑ１０に関しては、３つ選ぶのはたいへんでした。全部実現すると良いのですが・・・
- ○ 消費者はもとより、外部の者がちょっと調べただけではぜったいに不正を見抜くことはできないと思うので、内部告発者を大切に保護しなければならない。
- ○ 商品に「？」と思っても、文句一つ言えていない自分がいました。
- ○ どんなに詳しい表示があっても、それが真実でなかったら？最近の事件（雪印など）でそう思います。立ち入り検査や表示違反業者の公表を徹底してほしい。
- ○ 以前より食品表示、産地表示には疑問をもっていました。今回大きな問題となり、各業者の

意識改革がなされ、行政の検査機関がしっかり監督するようになればいいと思います。消費者側で肉類などの産地を見抜くことは難しいですから。

○ 日ごろ食品に関して疑問に思ってもあきらめてしまうことが多いので、役所に行かなくても電子メールで気軽に問い合わせるようなシステムを構築して欲しい.

○ 正しく、適正な表示を徹底させるには最終的には作る側（売る側）のモラルに訴えるしかないのでは・・・と考えます。不正表示をしたメーカー、店名を公表して、そこを徹底的に利用しないことで反省を求め、意識を変えていくことができないものでしょうか？

○ 私たち消費者も、学習する機会が必要だと思った。

○ 食べることは命の源なのに今まで国の政策が生産者を守ることしかないのがおかしい。消費者のことももっと考えて下さい。

生産・加工・流通関係者に

○ 私たち消費者は専門的知識がないために、信用して商品を買うしかない。なのに多発する不正販売には、がっかりさせられる。自分たちが売っているものには、誇りを持ってもらいたいものです。

○ うその表示をする事は生産者自身にとってマイナスであるという事を生産者に自覚して欲しい。それと消費者自身が賢くならないといけないと思った。

○ 正しい表示と言う前に造る、提供する側が自分も消費者であることを忘れないでごまかしのない製品を提供して欲しい。私が表示を食い入るように見るのは、家族に変な食品を食べさせたくないからです。いつも思うのは、添加物いっぱい、ごまかしいっぱいの製品を造っている人は、それらの製品を胸を張って出荷しているのだろうか？自ら食べているのだろうか？馬鹿を見ているのは、消費者だけではないだろうかと・・・・・

○ 最近のニュースを見ていると情けないかぎりです。利益ばかりを見据えて自分達も消費者のひとりなのに。自分達の作っているものを堂々と誇れるようにしたいと思わないんでしょうか。おいしいものを安心してたべたいね。

○ 業界は甘えを捨てるべきだと思います。消費者はお金を払っています。特に食品は命にかかわることです。承知の上で違反をするのなら罰則強化もやむなし。公表されて倒産するも自業自得。

○ 最近、海外のアサリが国内産として販売されていました。それがそんな悪いことだと気がつかなかったというコメントを見て大変驚きました。そんな感覚で仕事をされているのだと残念に思いました。

○ 私達が本当に安心して食べられるように、情報の公開、またメーカーのほうも誠実な仕事をして欲しい。いまのままでは何を信じていいのか解りません。

○ まず消費者あっての生産者である事を忘れてはならないと思う。全ては信頼関係で成り立ってるのだから、最近起こってる色々な問題（BSE 問題や雪印等）が起こる事自体、間違っている。一部の人達のために多くの人が罪も無いのに犠牲になっているのは、とても悲しいこと。お互いの顔が見えないから、軽く出来てしまう。自分も家族も消費者である自覚を持っていれば違ったかも。これから更に埃が出てこない事を願うしかない。

具体的な問題の指摘も

○ 賞味期限・品質保持期限の他、消費期限という表示もあり、わかりにくいです。表示内容の信頼性もとても薄れて、不安です。

○ 賞味期限の記入が余りにも小さく、いつもどこに書いてあるのか探すことが多い。特に透明の袋では探すのに大変です。

○ 例えば添加物の表示など、見てもよく分らないので、それは何のために使っているのか、減農薬といっても、普通どのくらい使い、その内の何割減らしているのか商品に説明が欲しい。

○ 今回は、表示についてだったけど、食品で体調不良をおこしたことがある人はどれくらいいるのかと思った。私の場合、体調不良で店に連絡し検査をしてもらったのだけど、関係ないと言われた。保健所にもっていけばよかったと悔やんで悔やんでしょうがない。家族全員が、腹痛で倒れたのに関係ないはずがない。そんな経験者てどれくらいいるのだろう？

これからの社会、私たち消費者は

○ 食品は私たちの生きる源でありながら、企業の利益のために、安全な信用できる食品を口に出来る事が少なくなっていることに気がついた。直接体や心に影響する食品、安全で信頼して食べられるよう、保証してもらえる、嘘のない世の中にしていきたいものです。

○ お役所の仕事は元々信用していませんでしたが，BSE の問題や牛乳のこと、産地の嘘の表示など、もううんざりしています。騙されてばかりです。どうしたら自衛できるか、難しい問題ですが、消費者は情報に敏感になり賢く行動するしかないでしょう。

○ 生産者や行政側だけでなく、消費者も今以上に関心を持って勉強し、いろいろな活動に参加することが必要だと感じた。疑問をもったことに対して、自分自身が働きかけないと、より良い結果が得られないと思う。消費者が賢くなって、自分たちの身を守っていく事が必要だと思う。

○ 今や行政はまったく信用できない存在となってしまいました。根本的な社会のしくみ、価値観、モラルの変革を起こさない限り、生産・流通だけが変わることはできません。あきらめずによりよい方向に進むよう１人１人の自覚も必要だと思います。

○ 判らなければいいんだというのが、まかり通っているみたいな世の中ですね。食品業界も、政治の世界も何事も、わたしたちが本物を見抜く目をもつように、学習を積み重ねることが大切な気がします。

アンケート結果に期待

○ このアンケートの結果・内容を生かして、信頼される食品表示の徹底に取り組んで下さい。

○ アンケート結果を反映させて、私達消費者が安全で安心できる食品を提供して下さい。

調 査 票

食品表示に関する消費者の意識調査

Q1：あなたは普段の食品の買い物のとき、食品の表示を見るほうですか。
次の中からひとつ選んでクリックしてください。

○ 食品の表示には関心をもっているので、全般的によく見るほうだと思う

○ 食品の表示は、自分が必要な表示のみを中心に見るほうだと思う

○ 食品の表示は、あまり見ないほうだと思う

Q2：1年前の今頃と比べて食品の表示への姿勢が変わりましたか。
下の(1)から(5)の問について、それぞれあてはまるものをひとつ選んでください。
以前からあてはまる場合は、<前からそうしていると思う>を選んでください。

	そう思う	そう思わない	前からそうしていると思う
(1) 添加物表示をみて食品を選ぶようになった	○	○	○
(2) 遺伝子組み換え原料を使った食品かどうかを気にして選ぶようになった	○	○	○
(3) 生鮮食品は産地・栽培方法などをみて食品を選ぶようになった	○	○	○
(4) 栄養表示をみて食品を選ぶようになった	○	○	○
(5) 表示されていることが信用できなくなった	○	○	○

Q3：あなたが食品を買う時や使う時の、表示についての関心の程度をうかがいます。
下の(1)から(9)について、それぞれあなたの関心の程度に近いものをひとつ選んでください。

	よく見る	場合によっては見る	ほとんど見ない
(1) カロリー等の栄養表示（表示がある場合）	○	○	○
(2) 賞味期限・品質保持期限・消費期限	○	○	○
(3) 商品の特徴のことば（キャッチコピーなど）	○	○	○
(4) 調理方法の説明（食べ方、つくり方、使い方の表示がある場合）	○	○	○
(5) 原材料名（食品添加物を含む）	○	○	○
(6) ブランド名・メーカー名	○	○	○
(7) 産地・原産国表示（表示がある場合）	○	○	○
(8) 内容量	○	○	○
(9) 使用上の注意	○	○	○

Q4：次の食品を買う時、表示についてどのように感じていらっしゃいますか。
下の(1)から(7)について、それぞれあなたの信頼の程度に近いものをひとつ選んでください。

		信頼できる	どちらかと言うと信頼できる	どちらかと言うと信頼できない	信頼できない	ほとんど見ない（関心なし）
野菜	(1) 産地・原産国表示	○	○	○	○	○
	(2) 有機・無農薬等の表示	○	○	○	○	○
米	(3) 産地・銘柄	○	○	○	○	○
魚貝	(4) 産地表示	○	○	○	○	○
肉類	(5) 産地表示	○	○	○	○	○
	(6) 消費期限表示	○	○	○	○	○
牛乳	(7) 品質保持期限表示	○	○	○	○	○

Q5：肉類の表示についてうかがいます。
下の(1)から(6)の問について、それぞれあなたのお考えに近いものをひとつ選んでください。

	そう思う	そうは思わない	どちらともいえない
(1) 肉類は表示されている通りかどうか、食べてもわからないことが多い。	○	○	○
(2) 「国産牛」「和牛」と表示されていても、何が違うのかわからない。	○	○	○
(3) 表示されている産地・銘柄によって、少々高い価格でも納得できる。	○	○	○
(4) セール価格と通常価格が違いすぎるのはおかしいと思う。	○	○	○
(5) 価格が安いと、表示と異なる肉なのではないかと疑いを持つ。	○	○	○
(6) 産地や銘柄だけでは、何が良いのかよくわからない。	○	○	○

Q6：JAS法に基づく「賞味期限」と、食品衛生法に基づく「品質保持期限」とは同じ意味ですが、そのことをご存知でしたか。

○はい
○いいえ

Q7：食品の表示をもっとわかりやすく役立つものにするためにはどうしたらよいでしょうか。
あなたのお考えに近いものをいくつでも選んでください。

- ☐ 文字が小さくて見にくいので、もっと大きくしてほしい。
- ☐ 小さな文字でよいから、できるだけ詳しくより多くの情報を表示してほしい。
- ☐ 商品を選ぶのに必要な内容を優先して、その他は別の方法で情報提供してほしい。
- ☐ 説明に用いる言葉は統一して、わかりやすく整理してほしい（賞味期限・品質保持期限など）。
- ☐ 誇大なキャッチフレーズなどはやめてほしい。

（Q7で
「商品を選ぶのに必要な内容を優先して、その他は別の方法で情報提供してほしい。」
を選んだ方にうかがいます。選ばなかった方は Q8 へ）

Q7－2：別の情報提供の方法として、有効と思われるものをいくつでも選んでください。

- ☐ インターネットを通して商品の情報が得られるようにする
- ☐ 売り場に、情報提供のための端末（テレビモニター等）を置く
- ☐ それぞれの商品の売り場に、説明を掲示する
- ☐ お客様相談室等の案内をわかりやすくする
- ☐ その他（具体的に　　　　　　　　　　　　）

Q8：食品に関して、次のような表示は不当ではないかと感じたことがありますか。
感じたことがあれば、いくつでも選んでください。

- ☐ 特別価格などと表示されているが、元の価格があいまいである。
- ☐ その食品が、天然・自然のものと誤認させる。
- ☐ 実際は入っていなかったり、ごく少量しか入っていない原材料名を商品名として使用している。
- ☐ 容器包装に表示された絵や写真等が内容を誤認させる。
- ☐ その食品が体に特別な効き目（やせるなどの効能・効果）があると思わせる。
- ☐ 誇大なキャッチフレーズや説明文がついている。
- ☐ 産地を誤解させるような商品名や銘柄がついている
- ☐ その他（具体的に　　　　　　　　　　　　）

Q9：食品の表示に関して苦情を言いたいと思った経験はありますか。

○ある
○ない

Q9－2：それでは、食品の表示に関して苦情を言った経験がありますか。

○ある
○ない

（Q9－2で「ある」と答えた方にうかがいます。「ない」と答えた方は Q10 へ）

Q9－3：食品の表示についての苦情は、どこに対して行いましたか。
またそれはどのような結果でしたか。最も多かったご経験を選んでください。

(1)商品を買ったお店などに

○ある → その結果は ＿＿＿＿＿＿＿＿ ▼
○ない

(2)商品に表示されている会社のお客様相談室などに

○ある → その結果は ＿＿＿＿＿＿＿＿ ▼
○ない

(3)県や市町村の消費生活センターに

○ある → その結果は ＿＿＿＿＿＿＿＿ ▼
○ない

(4)保健所に

○ある → その結果は ＿＿＿＿＿＿＿＿ ▼
○ない

(5)公正取引委員会に

○ある → その結果は ＿＿＿＿＿＿＿＿ ▼
○ない

(6)農林水産省の機関（食品表示110番など）に

○ある → その結果は ＿＿＿＿＿＿＿＿ ▼
○ない

(7)消費者団体・NPOなどに

○ある → その結果は ＿＿＿＿＿＿＿＿ ▼
○ない

(8)その他（具体的に＿＿＿＿＿＿＿＿）に

○ある → その結果は ＿＿＿＿＿＿＿＿ ▼
○ない

Q10:食品に正しい表示をさせるためには、どうすればよいでしょうか。
もっとも必要と思われることを 3つ 選んでください。

- ☐ 業界の自主的取り組みを強化する
- ☐ メーカーや販売者からの情報提供を拡大する
- ☐ 内部告発者を保護するしくみを作る
- ☐ 消費者自身が正しい表示かどうか見抜けるように学習する
- ☐ 消費者団体やNPOによる調査・監視活動を促進する
- ☐ 表示された内容が適正かどうか、行政指導や立ち入り検査を強化する
- ☐ 表示違反があった場合は、すぐに公表する
- ☐ 生産・加工・流通の各過程で正しく表示されるよう、関係省庁の連携を強化する
- ☐ 違反業者に対する罰則を、抜本的に強化する
- ☐ その他(具体的に　　　　　　　　　　　　　　　　)

最後にあなたご自身のことをうかがいます

Q11:年齢
- ○ 10代
- ○ 20代
- ○ 30代
- ○ 40代
- ○ 50代
- ○ 60代以上

Q12:性別
- ○ 女性
- ○ 男性

Q13:世帯人数
- ○ ひとり
- ○ 2人
- ○ 3人
- ○ 4人
- ○ 5人
- ○ 6人以上

Q14:お住まい
- ○ 北海道・東北
- ○ 関東・甲信越
- ○ 東海・北陸
- ○ 近畿
- ○ 中国・四国
- ○ 九州・沖縄

Q15:生協の組合員ですか
- ○ はい
- ○ いいえ

アンケート全体を通して気が付いたこと、ご意見・ご感想がありましたらご記入ください