

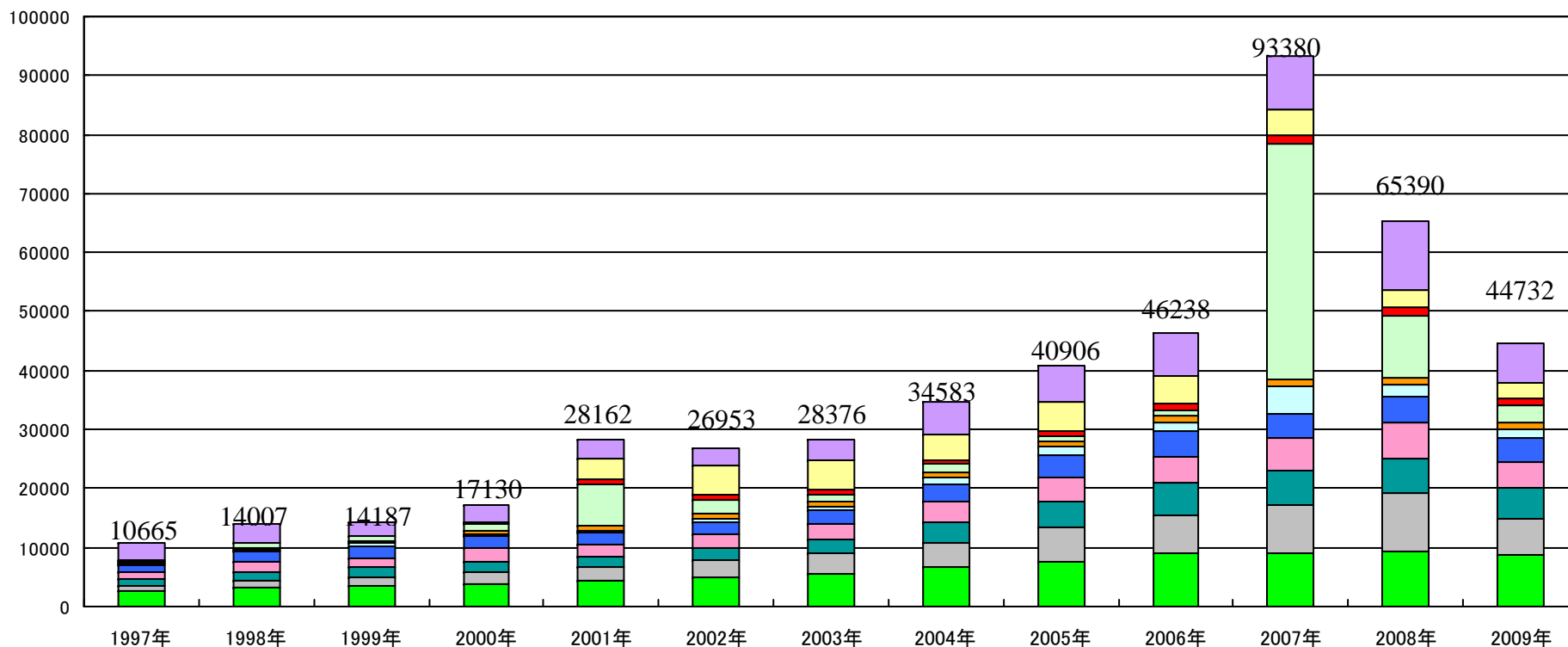


問い合わせと消費者意識について

日本生活協同組合連合会
組織推進本部安全政策推進室

鬼武 一夫

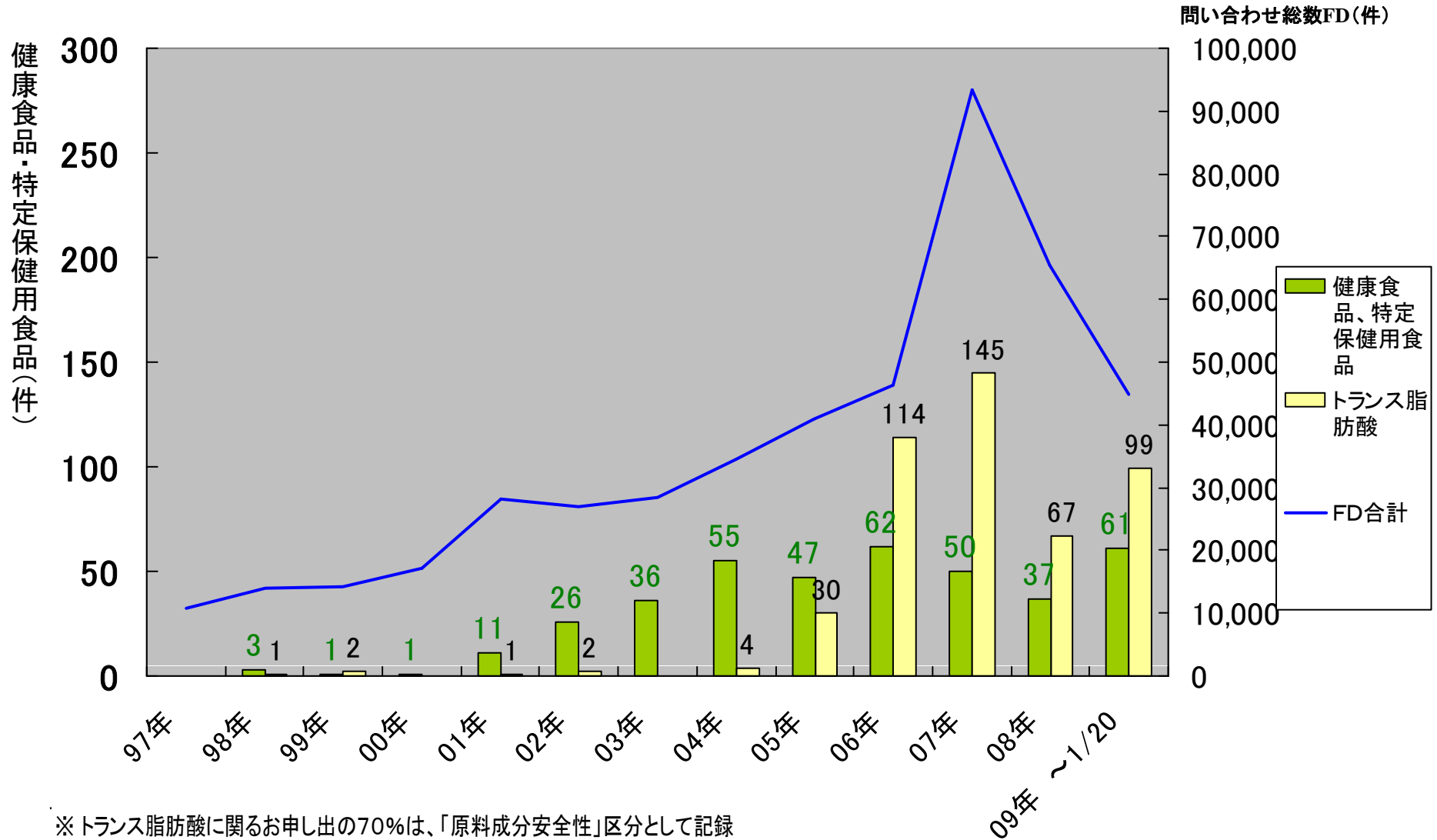
日本生協連に寄せられたお問合せ概要(97~09年)



■ 購入希望
 ■ 商品仕様・設計
 ■ 使用方法
 ■ 商品苦情
 ■ 賞味使用期間
 ■ 意見・要望・指摘
 ■ アレルギー関連
 ■ 原料成分安全性
 ■ 表示
 ■ 化粧品FD
 ■ その他

| 問い合わせ詳細分類 | 1997年 | 1998年 | 1999年 | 2000年 | 2001年 | 2002年 | 2003年 | 2004年 | 2005年 | 2006年 | 2007年 | 2008年 | 2009年 (4月~1月) |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|
| 購入希望 | 2624 | 3209 | 3436 | 3810 | 4307 | 5051 | 5582 | 6645 | 7608 | 8942 | 9097 | 9461 | 8725 |
| 商品仕様・設計 | 989 | 1119 | 1592 | 1934 | 2400 | 2791 | 3591 | 4212 | 5661 | 6601 | 7965 | 9749 | 6128 |
| 使用方法 | 1079 | 1633 | 1627 | 1715 | 1688 | 1965 | 2290 | 3542 | 4528 | 5563 | 6019 | 5966 | 5338 |
| 商品苦情 | 1035 | 1485 | 1648 | 2438 | 2063 | 2514 | 2584 | 3470 | 4100 | 4307 | 5569 | 5979 | 4207 |
| 賞味使用期間 | 1279 | 1869 | 1932 | 2027 | 1961 | 1957 | 2150 | 2957 | 3686 | 4269 | 4116 | 4357 | 4168 |
| 意見・要望・指摘 | 389 | 387 | 413 | 435 | 503 | 644 | 750 | 1060 | 1390 | 1577 | 4551 | 2045 | 1549 |
| アレルギー関連 | 256 | 251 | 419 | 563 | 692 | 711 | 792 | 948 | 1069 | 1139 | 1082 | 1225 | 996 |
| 原料成分安全性 | 316 | 941 | 922 | 1026 | 7154 | 2499 | 1342 | 1336 | 879 | 946 | 40077 | 10399 | 3084 |
| 表示 | | | | 231 | 716 | 872 | 737 | 636 | 764 | 934 | 1406 | 1453 | 1010 |
| 化粧品FD | | | | | 3714 | 4961 | 4828 | 4250 | 4999 | 4704 | 4307 | 2927 | 2563 |
| その他 | 2698 | 3113 | 2198 | 2951 | 2964 | 2988 | 3730 | 5527 | 6222 | 7256 | 9191 | 11829 | 6964 |
| 合計 | 10665 | 14007 | 14187 | 17130 | 28162 | 26953 | 28376 | 34583 | 40906 | 46238 | 93380 | 65390 | 44732 |

「健康食品」およびトランス脂肪酸に関する問い合わせ



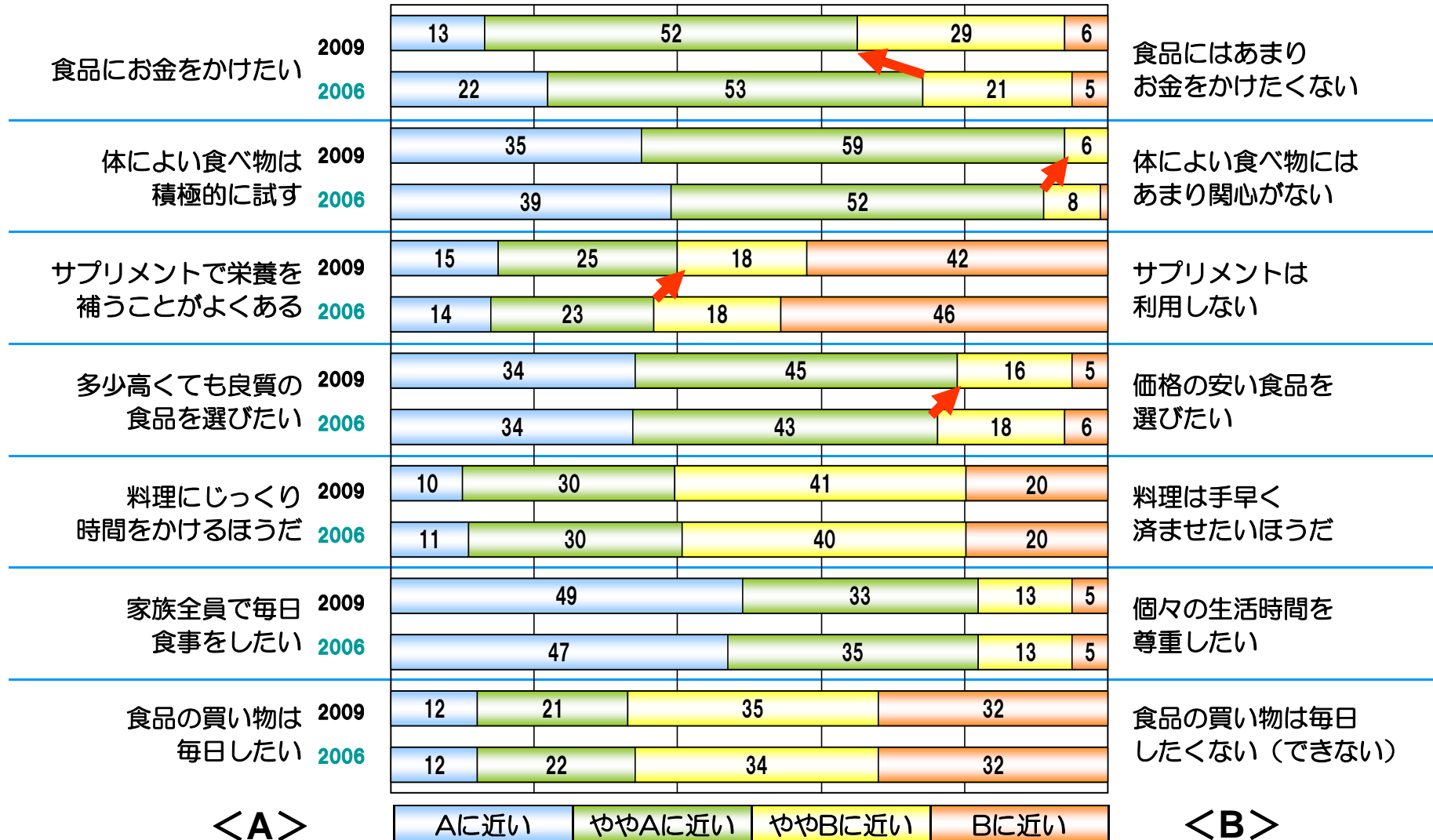
※トランス脂肪酸に関するお申し出の70%は、「原料成分安全性」区分として記録
 「問合せ要旨」「回答」に、「健康食品」or「特定保健」をキーワードにヒットした件数
 「問合せ要旨」「回答」に、「トランス脂肪酸」をキーワードにヒットした件数

日本生協連(食品に対する消費者の意識調査)

組合員の暮らしに対する考え方

2009年 n=4,304
2006年 n=4,254

(全国生協組合員意識調査から) (%)



日本生協連(食品に対する消費者の意識調査)

暮らしに対する考え方の特徴は

◎家計を反映して

- 食品にあまりお金をかけたくない人が増加
 - 26%→35%（2006年→2009年）

◎しかし

- 体によい食べ物を選びたい人が微増
 - 91%→94%（2006年→2009年）
- 多少高くても良質なものを選びたい人が微増
 - 77%→79%（2006年→2009年）

◎サプリメントについては

- サプリメントを利用することがある人が微増
 - 37%→40%（2006年→2009年）

それでは

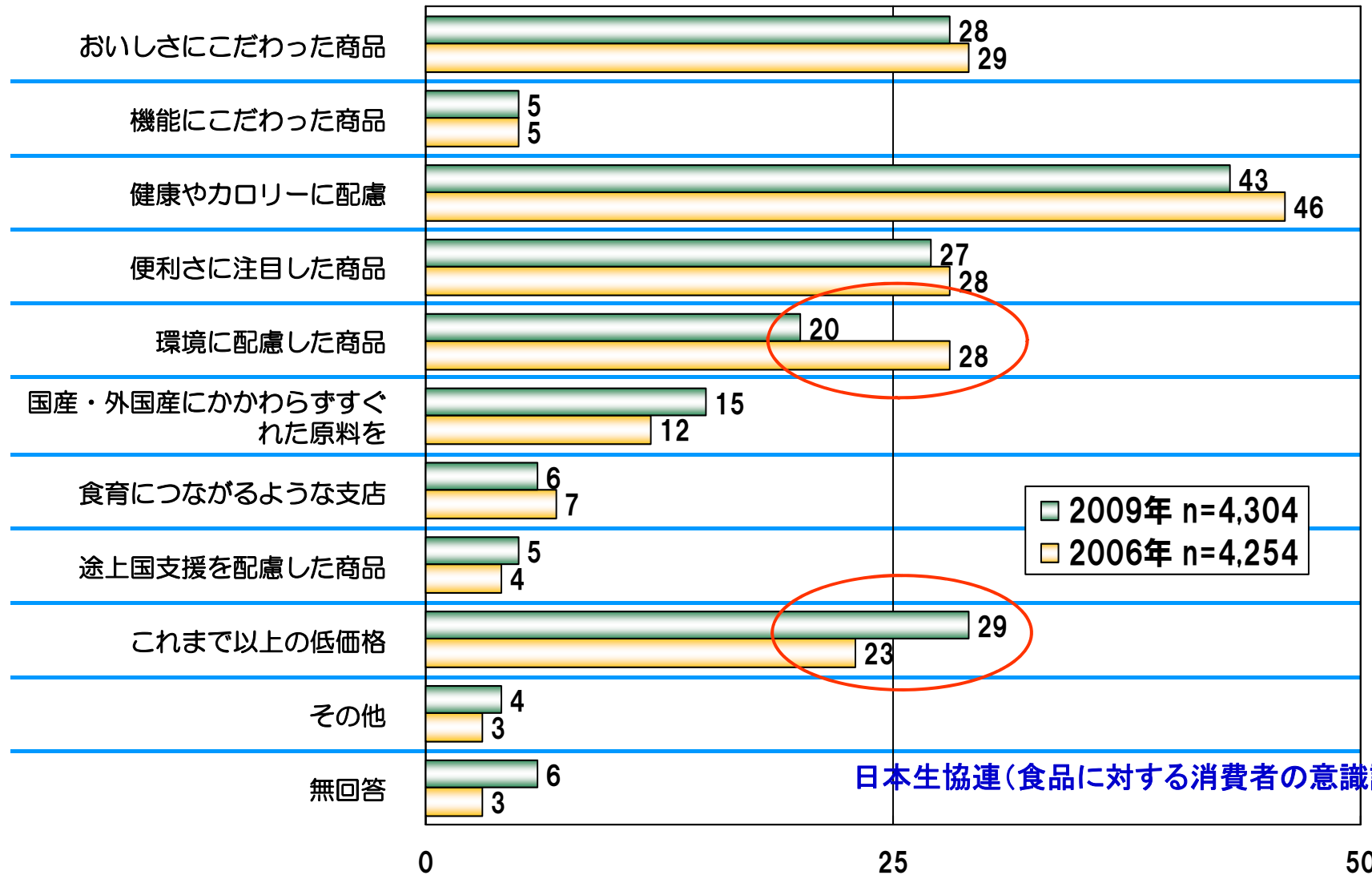
コープ商品やサプリメントに対する意識は？

日本生協連(食品に対する消費者の意識調査)

生協オリジナル商品に期待すること

(全国生協組合員意識調査から) (複数回答)

(%)



日本生協連(食品に対する消費者の意識調査)

オリジナル商品に対する期待の特徴は

◎一番の期待は

- 「健康やカロリーに配慮した商品」への期待がやや減少
 - 46%→43%（2006年→2009年）

◎大きく変化したのは

- 「環境に配慮した商品」への期待が大幅に減少
 - 28%→20%（2006年→2009年）
- 「これまで以上の低価格商品」への期待が大幅に増加
 - 23%→29%（2006年→2009年）

（参考）全国生協組合員意識調査回答者データ

2006年：n=4,254 2009年：n=4,304

| 年齢 | 2006年 | 2009年 |
|-------|-------|-------|
| 29歳以下 | 3 | 2 |
| 30歳代 | 18 | 14 |
| 40歳代 | 23 | 22 |
| 50歳代 | 27 | 24 |
| 60歳代 | 16 | 21 |
| 70歳以上 | 8 | 12 |
| 無回答 | 2 | 5 |
| 合計 | 3 | 100 |

| 性別 | 2006年 | 2009年 |
|-----|-------|-------|
| 女性 | 94.3 | 90.4 |
| 男性 | 4.7 | 5.5 |
| 無回答 | 1.0 | 4.1 |
| 合計 | 100.0 | 100.0 |

日本生協連（食品に対する消費者の意識調査）

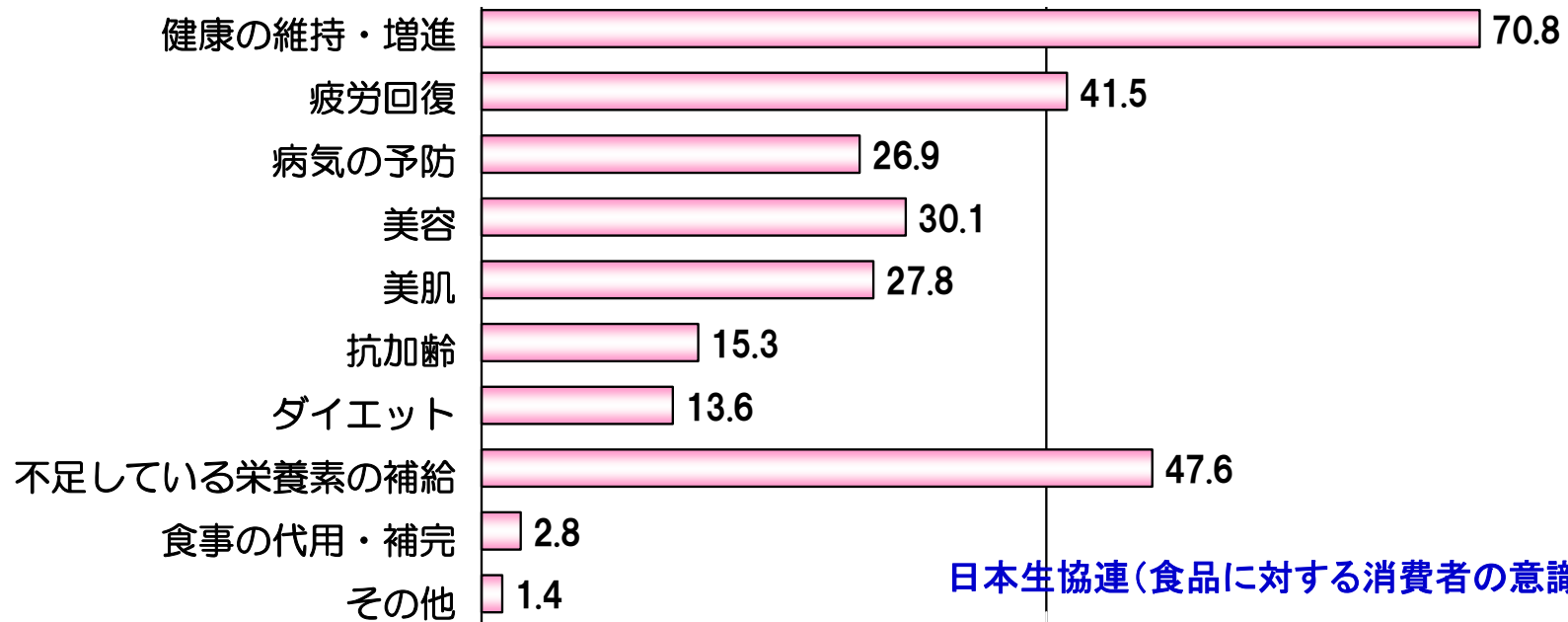
サプリメントを利用する目的は？

(e-フレンズインターネット利用組合員モニター1,594名)

問1.現在あなたはサプリメントを利用していますか？



問2.あなたがサプリメントを利用する目的をお選びください。

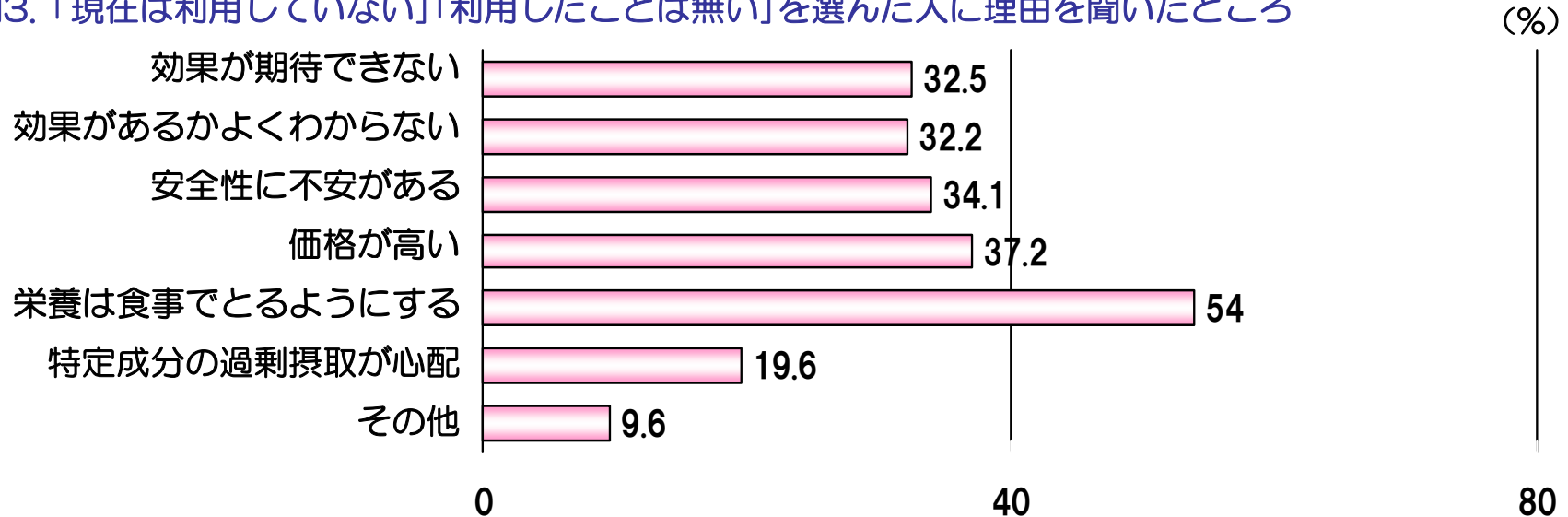


日本生協連(食品に対する消費者の意識調査)

サプリメントを利用しない理由は？

(e-フレンズインターネット利用組合員モニター1,594名)

問3. 「現在は利用していない」「利用したことは無い」を選んだ人に理由を聞いたところ



(参考) アンケート実施期間：2008年2月8日～12日 回答者データ

| 年齢 | 人数 | (%) |
|-------|-------|-------|
| 29歳以下 | 56 | 3.5 |
| 30歳代 | 572 | 35.9 |
| 40歳代 | 603 | 37.8 |
| 50歳代 | 275 | 17.3 |
| 60歳以上 | 88 | 5.5 |
| 合計 | 1,594 | 100.0 |

| 性別 | 人数 | (%) |
|----|------|-------|
| 女性 | 1558 | 97.7 |
| 男性 | 36 | 2.3 |
| 合計 | 1594 | 100.0 |

日本生協連(食品に対する消費者の意識調査)