

「眼鏡に関するアンケート調査」

報告書

2010年(平成22年)7月

財団法人日本消費者協会

はじめに

近年、眼鏡は安売り店の増加をはじめ、非常に簡単に作り使うことが珍しくなくなってきている。かつては、医療器具としての認識が消費者側にも強かったと思うが、価格面の影響も含め、その認識が変化してきているのではないだろうか。また、眼鏡業界の資格や体制は、あまり一般消費者にはなじみがないといえ、眼鏡を作るうえで、必要な知識・情報等が適確に伝わっているかどうかの不安なところもある。

そこで、今回は全国の一般消費者に対して、眼鏡使用の状況や認識、資格等の認知をはじめとしたアンケートを実施することとした。

【調査期間】

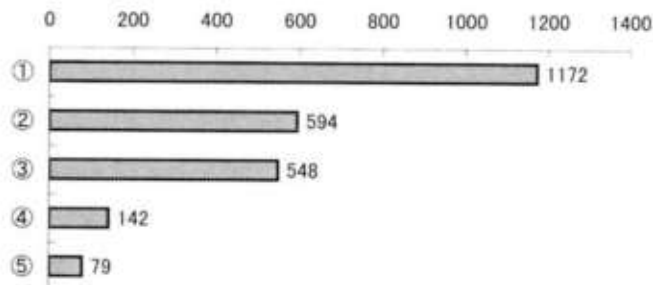
平成 22 年 4 月 5 日～平成 22 年 6 月 15 日

【アンケート実施方法】

留め置き方式

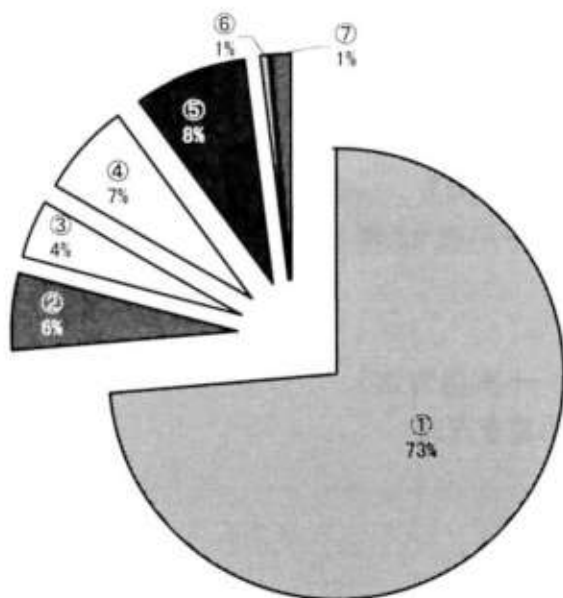
1) あなたがお持ちの眼鏡の用途はなんですか？(複数回答可)

①	近視・乱視用	1172
②	老眼鏡(近業専用)	594
③	遠近両用	548
④	パソコン用(中近・近近両用)	142
⑤	その他(遠視・弱視・保護眼鏡など)	79



2) 現在、最もよく使っている眼鏡はどこでお求めになりましたか？(1つだけ回答)

①	眼鏡専門店	1516
②	時計・宝石との兼業店	114
③	百貨店の眼鏡売り場	88
④	量販店	138
⑤	3プライス・1プライスショップ	164
⑥	通販・インターネット販売	14
⑦	その他(出張販売・移動販売など)	27

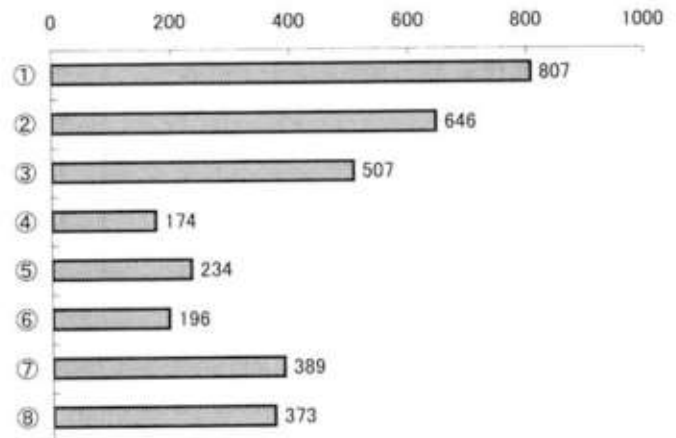


<コメント>

眼鏡専門店が圧倒的で、話題になっている「価格破壊」を前面に打ち出したようなショップ系統での購入は、少ない結果となった。これは、回答者の年齢層が比較的高いことが影響している可能性も考えられる。ただし、安売り眼鏡チェーン店を「眼鏡専門店」と解して選択した人もある程度存在することも考えられる。

3) 購入場所を選ばれた理由を3つ以内上げてください。

① 近所だから	807
② いつも行く店だから	646
③ 技術がよく信頼できるから	507
④ 眼科医の紹介を受けたから	174
⑤ 知人・友人の紹介で	234
⑥ テレビ・新聞等の広告を見て	196
⑦ 安売りのチラシ・広告を見て	389
⑧ その他(品揃え・ファッション性など)	373



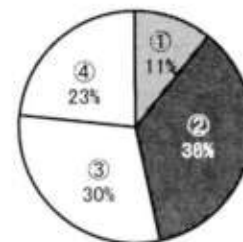
<コメント>

「近所」「いつも行く」「信頼できる」などの“手軽さ”“安心感”を重視する傾向が強かった。

4) あなたが今一番よく使っている眼鏡の購入時期と価格についてお伺いします。

4-1) その眼鏡を買ったのはいつごろですか？

① 6ヶ月以内	222
② 1, 2年以内	732
③ 3, 4年以内	613
④ 5年以上	475



<コメント>

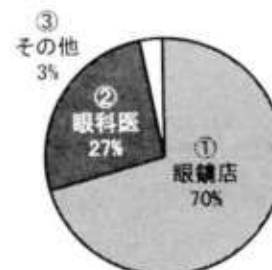
「1,2年以内」がもっとも多かったが、いっぽうで5年以上という長期使用者も相当数存在している。

4-2) その眼鏡はいくらでしたか？

① フレーム、レンズのセット価格	1470	平均 28,585円	
②	フレーム	408	平均 27,098円
	レンズ	403	平均 27,215円
	合計	721	平均 53,598円
③	レンズのみ交換	42	平均 30,371円
	フレームのみ交換	9	平均 20,867円

5) あなたは眼鏡の購入に際し、視力の検査をどこで受けましたか？

① 眼鏡店	1472
② 眼科医	556
③ その他	61



●その他回答

- ・受けていない(26名)
- ・以前のもと同じ度数にしてもらった(6名)
- ・売り場で(6名)
- ・店で目に合ったものを買った(3名)
- ・自分で(2名)
- ・健康診断の時(2名)
- ・運転免許状
- ・視力アップ教室
- ・学校
- ・コンタクトレンズの処方で作製

<コメント>

眼鏡店での視力検査が圧倒的に多い。

6) 出来上がった眼鏡の視力について満足しましたか？

① 大変満足	216
② 満足	929
③ 普通	711
④ やや不満	127
⑤ 大変不満	14

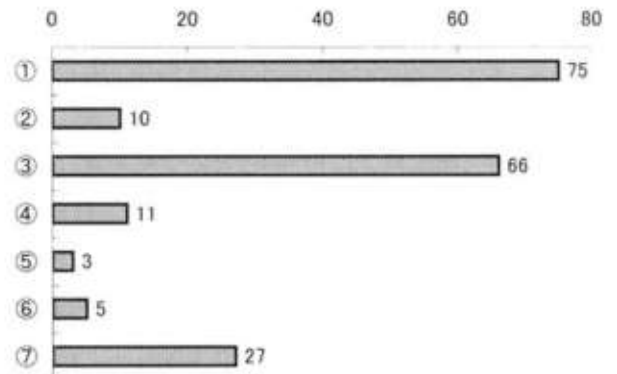


<コメント>

「満足」という回答は多いが、逆に「大変満足」とする人はそれほどでもない。そこそこのデキと感じている人が大半といえる。

7) 上記6)の質問で、④、⑤とお答えになった方について、不満足の原因は何ですか？（複数回答可）

① 見え具合が悪い	75
② 歪んで見える	10
③ 疲れる	66
④ 頭痛がする	11
⑤ 吐き気がする	3
⑥ めまいがする	5
⑦ その他	27



●その他回答

- ・フレームが合わない(8名)
- ・度が弱い(3名)
- ・重い
- ・見え方は良い
- ・使わなくても見える(老眼)
- ・カラー(ピンク)が付けられた
- ・慣れない(4名)
- ・度が合わなくなってきた(2名)
- ・急に度数を上げたので見えすぎる
- ・かけていて安定感がない
- ・デザインがあまり選べなかった

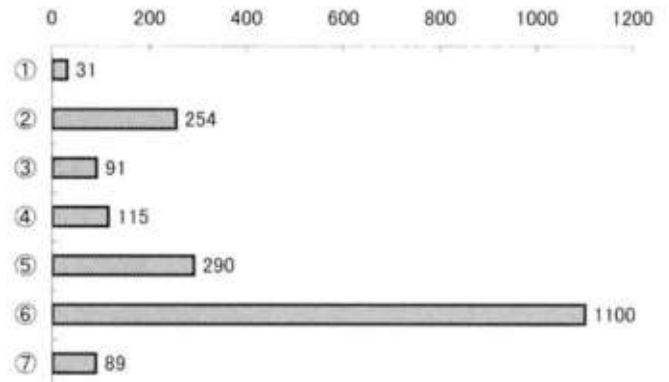
・8割程度の見え方の方が視力が落ちなくて良いと言われ眼鏡を作ったが、返ってさらに視力が落ちるのでとは心配になったから。確かに見えすぎると目や頭は痛くなるが、その兼ね合いがもっとうまくならないものかと思う。

<コメント>

「見え具合が悪い」「疲れる」が多く、使えなくはないがきちんとできあがっていないと感じられるケースが一定数見受けられる。

8) その他、お使いの眼鏡でご不満な点はありますか？

①	よくレンズが外れる	31
②	ねじがゆるみやすい	254
③	かけ心地が悪い	91
④	鼻や耳が痛い	115
⑤	ずり落ちる	290
⑥	特にない	1100
⑦	その他	89



●その他回答

～レンズ関係～

- ・レンズの汚れ(9名)
- ・度が合わなくなった(8名)
- ・疲れる(6名)
- ・傷つき易い(5名)
- ・左右の視力のズレ(4名)
- ・遠近両用に慣れない(3名)
- ・くもる(2名)
- ・老眼になり見づらくなった(2名)
- ・視野が狭い(2名)
- ・レンズが厚い
- ・近くが見づらい
- ・遠くが見づらい
- ・UVカットでない
- ・頭痛がたまにおきる
- ・右後発性白内障で見えにくい。
- ・視力検査をして欲しかった
- ・いたい感じ

～フレーム関係～

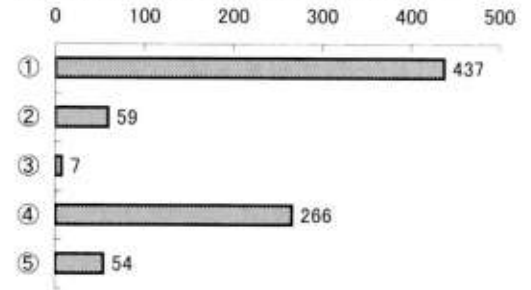
- ・フレームが歪みやすい(8名)
- ・鼻に跡が残る(4名)
- ・フレームが大きさが合わない(3名)
- ・鼻パットの破損(2名)
- ・鼻パットの汚れ(2名)
- ・フレームによって視界が妨げられる(2名)
- ・重い(2名)
- ・デザインが良くない(2名)
- ・子供がいじってフレームがゆるくなった(2名)
- ・バネの戻りが悪い
- ・フレームがはげてきた
- ・レンズとフレームの間にティッシュが挟まる
- ・つるが長い
- ・遠近両用ではないのでかけたりはずしたり忙しい
- ・店員のネジの締めすぎでネジの部分が破損し、3千円払った。(保証きかず)
- ・違和感

<コメント>

「ねじのゆるみ」「ずり落ち」など、経験しがちな不満を持っている人がある程度目立った。

9) 上記7)および8)にあるご不満な点に、どのような対処をしましたか？〔不満点のない方は、質問11)へ〕

① 購入した店で調整してもらった	437
② 他店で調整してもらった	59
③ 眼科で再度検査を受け眼鏡店で調整してもらった	7
④ 対処していない	266
⑤ その他	54



●その他回答

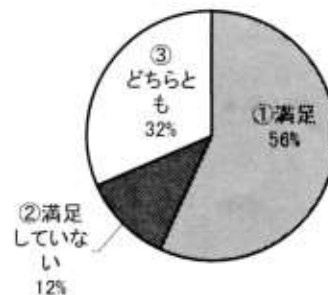
- ・自分で調整した(23名)
- ・新しいものと変えた(5名)
- ・眼科で検査してもらった(3名)
- ・気にしないことにしている(2名)
- ・老眼鏡を買った(文字を見る時用に)
- ・処方箋と異なっていたと伝えた
- ・視力が合ってから使用
- ・古い方の眼鏡を使う
- ・慣れた
- ・ネジを調整してもらいましたが1ヶ月もしないうちにゆるんでしまい、その繰り返しがつづき安いフレームは問題があると感じた。
- ・眼鏡店で再度検査をしてもらい作り直したがまだ良くならなかった。2度も行くのは気が引けたのでそのままにしている。もうその眼鏡店には行くつもりはないので。
- ・最初眼鏡店で検査したとき、近視と判断され近視のメガネを作った。見えることは見えるようになったが疲れがひどいので眼科に行ったら遠視と言われた。現在のメガネは遠視用で満足している
- ・老眼鏡の検討をした
- ・両手術受ける予定
- ・鼻が低いからしょうがない。
- ・他店で別途メガネ一式を購入(度数を高くした)
- ・100円均一店で別の購入して2つかけて使用
- ・プラスチックレンズのため仕方がないと思っている
- ・電話で調整方法を聞いて自分で修正
- ・シリコンをつけてもらった
- ・何年もあまり使っていない

<コメント>

「購入店での調整」が多いっぽう、「対処していない」という人もかなりの比率でいる。あまり気にしないているということかもしれないが、同時にベストの状態にないまま使い続けるという人が意外にいる。

10) 調整の結果に満足されましたか？

① 満足した	345
② 満足していない	71
③ どちらとも言えない	192

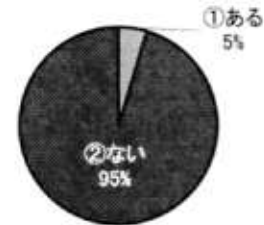


<コメント>

調整結果に「満足した」とは感じていない人が意外にいる。

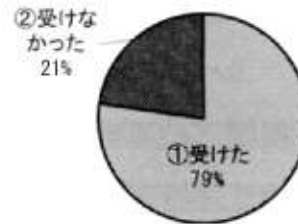
11) あなたは眼鏡店で、矯正がうまくいかない等の理由で眼科等専門医での診察を勧められたことがありますか？

①	ある…[質問12)へ]	94
②	ない…[質問13)へ]	1798



12) 上記質問11)で「①ある」と答えた方に伺います。その際、眼科等専門医の診察を受けられましたか？

①	受けた	72
②	受けなかった	19

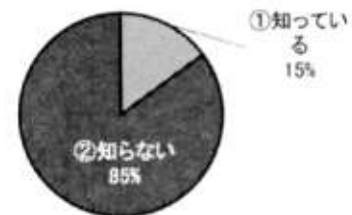


<コメント>

「受けなかった」とする人も比率的には一定数いた。理由にもよるがやや問題ある傾向である。

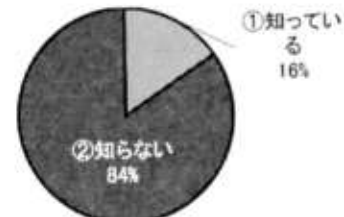
13) わが国には眼鏡の技術者を教育する眼鏡専門学校があるのをご存知ですか？

①	知っている	307
②	知らない	1735



14) 眼鏡専門学校を卒業するか、認定試験に合格した者に与えられる「認定眼鏡士」という資格(民間資格)をご存知ですか？

①	知っている	317
②	知らない	1723

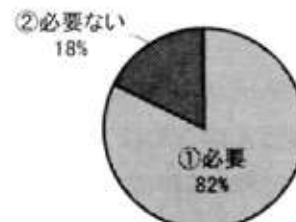


<コメント>

前問13)とともにその存在は、ほとんど知られていない。何らかの技術は持っていると考え人は少なくないだろうが、具体的な体制や資格は認知度は低い。

15) 欧米先進国をはじめ多くの諸外国では眼鏡技術者の資格が定められていますが、現在わが国では、眼鏡技術者には国で定める資格制度がなく、誰でも無資格で眼鏡店が開業できる状況です。これについてどう思われますか？

①	国家資格が必要	1619
②	資格制度は必要ない	349

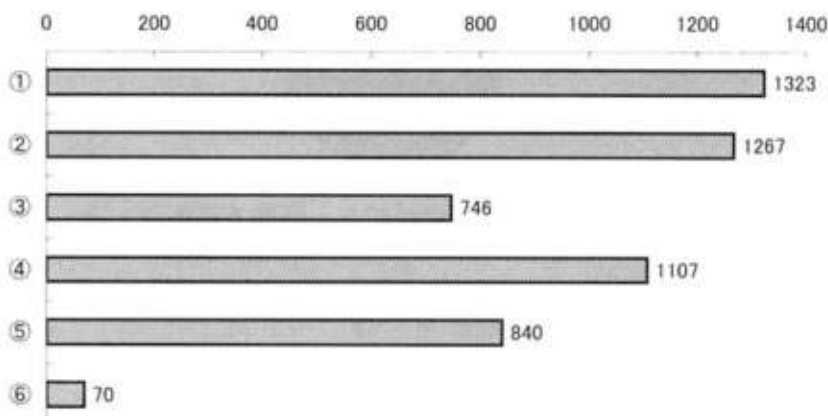


<コメント>

同時に「国家資格」として必要と考える人は、やはり相当数多い。

16) 眼鏡技術者にどのような業務を望みますか？（複数回答可）

①	眼科医の処方箋に基づいて眼鏡を加工調整すること	1323
②	眼鏡店において視力測定をし、調製すること	1267
③	コンタクトレンズの検査や装用の指導をすること	746
④	眼病や身体の病気が疑われる場合、専門医へ照会すること	1107
⑤	高齢者や視力の低い人（ロービジョン）に適切な矯正器具（拡大鏡など）を選択し、提供すること	840
⑥	その他	70



●その他回答

- ・その人に合った調整、アドバイス(10名)
- ・ファッションセンス(5名)
- ・よくわからない(5名)
- ・特にない(4名)
- ・眼科医との連携(2名)
- ・所得税控除等の説明
- ・安く便利に提供すること
- ・眼鏡に関することなら何でも
- ・本人の見え具合の丁寧な確認
- ・優良誤認等の法律を学ぶ。
- ・目の健康についての情報提供
- ・常に技術向上を怠らないこと
- ・良い接客態度
- ・特に高齢者にはわかりやすい言葉で説明してほしい
- ・左右耳の高さがちがう人のためにフレームをゆがませて欲しい
- ・眼鏡技術者の資格を3年～5年に1度再試験させるようにしてほしい
- ・目は体の中で一番大切だと思うのでやはり勉強して能力をたかめてほしい
- ・コンタクトレンズを使用する人が増えているので早期に病気を発見し専門医へ照会してほしい
- ・コンタクトレンズの検査の理解について？なので眼科医の処方箋で装用指導、販売が望ましいと思う。
- ・眼鏡を購入する際、職業や使用時間等用途を告げ、それに対しての助言や商品を選んで欲しい。
- ・知識の向上
- ・口説き上手
- ・カウンセリングもして欲しい
- ・アフターサービス
- ・近視をへらすような啓蒙活動
- ・医療業務も兼ねているという自覚を持ってほしい
- ・生活シーン別に必要な視力についての説明
- ・日頃の生活指導などしていただけたら幸いです。
- ・正しい眼鏡の選び方を知りたい
- ・視るということに対してより良い環境・状況づくり
- ・資格制度は必要ないからいらぬ
- ・眼鏡カウンセラーとしての素養を身につけて欲しい
- ・UVレンズについて詳しく教えて欲しい(白内障予防のため)

- ・最近眼に関してのトラブルが多い。専門技術者がいないからだと思う。
- ・コンタクトとめがねの併用者についての指導もあると良いと思います。
- ・国家資格に責任を持った仕事をしてもらうため罰則を設けること
- ・ものを売る事を目的とするのだからすべてに置いてプロであるべき
- ・高齢者にはファッションではなく使いやすいレンズの大きさを説明して欲しい
- ・眼科専門医受診目の視力他病変の発見、生活習慣病との関わりを発見してもらうことが慣用では
- ・安売り店や資格がない店員が超高齢者で運転免許を返納していない人に不適切なメガネの販売をしている事がある
- ・眼鏡士という資格者があるのであればむやみに資格を作り、ふやす必要はないと考える。眼鏡士の内容を充実させるべき
- ・①～④をそうあるべきと考え望みます。今購入したメガネ店が①、②をきちんとしてもらえるので20年近くのつきあいになります
- ・良質で適正な医療サービスを提供する眼科医の指導の元、眼鏡を加工調整し、レンズやフレーム、使用方法など個々のニーズに合ったものを説明、提供すること
- ・今、子供がコンタクトだが眼科で測定して受診してからコンタクトを買っている。2度手間&不経済な気がして眼鏡屋さんで計って購入できれば良いと思う。
- ・眼の病気や健康維持に関するパンフレット等を作成し予防等に力を入れてもらいたい。(啓発、情報がほしい)
- ・日本人は高齢化に伴い視力に不便を感じている人が多いので、眼鏡を気軽に安価に手に入れるようになったら良いと思う。
- ・認定眼鏡士の情報を知らないまま信用して作ったが、とても不安になりました。眼鏡店では資格のある人だけに調整をたのみたいと思います。
- ・弱視の範囲だった娘は、目を使う訓練が必要だったが遊びながら目を鍛えることのできる遊びやゲーム等、紹介したりアドバイスできる技術者がいたらいいと思う

<コメント>

「眼鏡店での視力測定、調製」を認める人は、現在では「眼科医の処方箋に基づき」とほぼ同数に達しており、眼鏡づくりの一般的な方法と見られているといえる。いっぽうで眼病対応のためなどに医師との連携を望む向きも多かった。

17) 生活者の良い視力を守るという点において、眼科医と眼鏡技術者の連携、協調は十分行われていると思われませんか？

① 思う	748
② 思わない(具体的に)	1053

●具体的に・・・

- ・眼科いなくても眼鏡を作ることが出来るから(72名)
- ・それぞれ役割がちがうから(60名)
- ・連携・協調している感じがしない(47名)
- ・連携・協調していることを知らなかった(32名)
- ・眼科医と眼鏡技術者のコミュニケーション不足(19名)
- ・眼鏡屋は営利目的だから(18名)
- ・眼鏡技術者の存在を知らなかった(14名)
- ・コンタクトレンズとは違う(8名)
- ・よくわからない(60名)

<コメント>

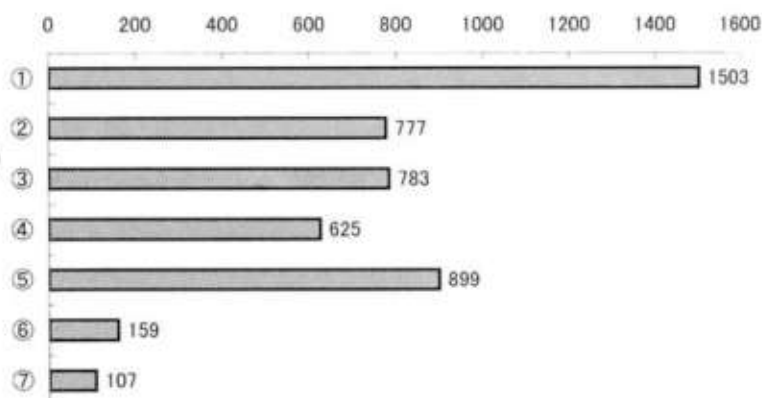
「思わない」とする人のほうが多かったが、「思う」とする人もそれほど少数ではなかった。

18) 眼鏡の安売りチラシ等が増える中、眼鏡の価格についてどう思いますか？(複数回答可)

① 安く買えることは歓迎するが、技術や品質の裏づけが必要	1503
② レンズ代込みのセット価格は予算がたてやすい	777
③ 大幅な割引をうたっているが、本当に安いのか疑問	783
④ レンズ代0円等と言うような表現は誇大で、信じられない	625
⑤ 眼鏡の価格設定が分かりにくい	899
⑥ 技術料を別建てにするべきだ	159
⑦ その他	107

●その他回答

- ・最終的にオプションなどで高くつく(21名)
- ・適正な価格と品質の明確化(16名)
- ・レンズによって料金が違うのは不満(17名)
- ・安価なものを選ぶのは不安(11名)
- ・結局高いものを勧められる(6名)
- ・日本の眼鏡は高い(5名)
- ・安価なものは経済的に助かる(4名)



<コメント>

安売り一方の方向は歓迎されておらず、また懐疑的な見方をしている傾向が感じられる。年齢的に安価さをそれほど優先しない人たちが多かった可能性もある。ただし、技術料を独立にすることは歓迎されておらず、他の製品分野とも同様の日本的な傾向とも感じられる。