

消費者委員會
香港年長消費者消費行為研究

第一部分 (作篩選用途)

1	<p>你有冇曾經透過其他渠道參與消費者委員會今次有關年長消費者消費行為嘅意見調查呢？</p> <p><input type="checkbox"/>有 【終止問卷】</p> <p><input type="checkbox"/>冇</p> <p><input type="checkbox"/>拒絕回答 【終止問卷】</p>
2	<p>你係唔係香港永久性居民呢？</p> <p><input type="checkbox"/>係</p> <p><input type="checkbox"/>唔係 【終止問卷】</p>
3	<p>你屬於以下邊一個年齡組別？</p> <p><input type="checkbox"/>男 55 - 59 歲 <input type="checkbox"/>女 55 - 59 歲</p> <p><input type="checkbox"/>男 60 - 64 歲 <input type="checkbox"/>女 60 - 64 歲</p> <p><input type="checkbox"/>男 65 - 69 歲 <input type="checkbox"/>女 65 - 69 歲</p> <p><input type="checkbox"/>男 70 - 74 歲 <input type="checkbox"/>女 70 - 74 歲</p> <p><input type="checkbox"/>男 75 - 79 歲 <input type="checkbox"/>女 75 - 79 歲</p> <p><input type="checkbox"/>以上皆不是 / 拒絕回答 【終止問卷】</p>
4	<p>你最高讀到七嘢嘅教育程度呢？</p> <p><input type="checkbox"/>從未入學</p> <p><input type="checkbox"/>小學或以下 (包括私塾)</p> <p><input type="checkbox"/>初中 (中一至中三)</p> <p><input type="checkbox"/>高中 (中四至中五) / 預科 (中六至中七)</p> <p><input type="checkbox"/>大專：非學位課程 (文憑 / 證書課程 / 高級文憑 / 副學士課程)</p> <p><input type="checkbox"/>大專：學位課程或以上</p> <p><input type="checkbox"/>拒絕回答 【終止問卷】</p>
5	<p>你係就業人士抑或非就業人士？【就業人士包括僱主、僱員、自僱人士及兼職】</p> <p><input type="checkbox"/>就業 (包括：兼職)</p> <p><input type="checkbox"/>非就業</p> <p><input type="checkbox"/>拒絕回答 【終止問卷】</p>
6	<p>喺過去三個月，你有冇去過長者中心？【長者中心包括長者地區中心及長者鄰舍中心等】</p> <p><input type="checkbox"/>有</p> <p><input type="checkbox"/>冇</p> <p><input type="checkbox"/>拒絕回答 【終止問卷】</p>

第二部分

7	<p>以下邊啲項目係你嘅收入來源呢？【多項選擇】</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 工作收入 (包括全職、自僱、經營生意或臨時工)<input type="checkbox"/> 退休金 (包括長俸)<input type="checkbox"/> 投資買賣 (例如：買賣樓宇、股票、基金、年金計劃)<input type="checkbox"/> 利息 (包括儲蓄、定期、債券、股息)<input type="checkbox"/> 租金收入<input type="checkbox"/> 政府補貼 (綜援、長者生活津貼、傷殘津貼、生果金、其他津貼等)<input type="checkbox"/> 家人或親友給予的家用 / 生活費<input type="checkbox"/> 沒有收入<input type="checkbox"/> 拒絕回答
8	<p>過去一個月由你個人支付嘅總開支係幾多錢？</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 不多於\$1,000<input type="checkbox"/> \$1,000 - 不多於\$2,000<input type="checkbox"/> \$2,000 - 不多於\$3,000<input type="checkbox"/> \$3,000 - 不多於\$5,000<input type="checkbox"/> \$5,000 - 不多於\$7,000<input type="checkbox"/> \$7,000 - 不多於\$9,000<input type="checkbox"/> \$9,000 - 不多於\$11,000<input type="checkbox"/> \$11,000 - 不多於\$13,000<input type="checkbox"/> \$13,000 - 不多於\$15,000<input type="checkbox"/> \$15,000 - 不多於\$17,000<input type="checkbox"/> \$17,000 - 不多於\$20,000<input type="checkbox"/> \$20,000 或以上<input type="checkbox"/> 拒絕回答

9(1)	A) 以下各項目當中...								
	A1) 邊一啲項目喺過去一個月係由你個人負責俾嘅呢? 【多項選擇】 A2) 邊一啲項目喺過去一個月係由你家人負責俾嘅呢? 【多項選擇】								
	B) 咁過去一個月內你喺呢方面嘅總開支有幾多呢?								
	消費項目	A1 個人 負責	A2 家人 負責	B (以過去一個月計算)					
				無	\$500 或 以下	\$501 - \$1,000	\$1,001 - \$2,000	\$2,001 - \$4,000	\$4,000 以上
	衣								
	1) 衣服鞋襪			1	2	3	4	5	6
	食								
	2) 糧油膳食 (包括定時送飯服務)			1	2	3	4	5	6
	3) 外出用膳 (包括外賣)			1	2	3	4	5	6
	住								
	4) 住屋 (包括租金、供款、管理費、差餉及地租)			1	2	3	4	5	6
	5) 水、電、煤、石油氣、固網電話費等 (不包括管理費)			1	2	3	4	5	6
	6) 家居日用品			1	2	3	4	5	6
	7) 家傭 (包括鐘點服務)			1	2	3	4	5	6
	8) 洗衣服務			1	2	3	4	5	6
	交通及通訊								
	9) 交通			1	2	3	4	5	6
	10) 通訊 (包括上網、流動電話)			1	2	3	4	5	6
	醫療及個人護理服務								
	11) 醫療及藥物 (撇除長者醫療券的支出)			1	2	3	4	5	6
	12) 個人護理服務 (如剪髮、修甲)			1	2	3	4	5	6
	13) 保健食品			1	2	3	4	5	6
	14) 保險費用 (不包括旅遊保險)			1	2	3	4	5	6
	15) 美容服務 / 護膚品			1	2	3	4	5	6
	供養家人								
	16) 家人支出 (如供養父母、兒孫等)			1	2	3	4	5	6
	99 拒絕回答								

9(2)	A) 以下各項目當中...								
	A1) 邊一啲項目喺過去 12 個月係由你個人負責俾嘅呢? 【多項選擇】								
A2) 邊一啲項目喺過去 12 個月係由你家人負責嘅呢? 【多項選擇】									
B) 咁過去嘅 12 個月內，你喺呢方面嘅總開支有幾多呢?									
	A1	A2	B (以過去 12 個月計算)						
消費項目	個人負責	家人負責	無	\$500 或以下	\$501 – \$1,000	\$1,001 – \$5,000	\$5,001 – \$10,000	\$10,000 以上	
家居非經常開支									
17) 家俱電器 (包括維修)			1	2	3	4	5	6	
18) 家居維修			1	2	3	4	5	6	
其他開支									
19) 旅遊			1	2	3	4	5	6	
20) 健身 / 推拿按摩			1	2	3	4	5	6	
21) 娛樂 / 興趣 / 消閒進修			1	2	3	4	5	6	
22) 節日 / 生日開支 (如「做節」)			1	2	3	4	5	6	
23) 捐獻			1	2	3	4	5	6	
24) 喜慶禮金開支 (紅事)			1	2	3	4	5	6	
25) 殯葬帛金開支 (白事)			1	2	3	4	5	6	
26) 其他日常送禮 (包括日常宴請)			1	2	3	4	5	6	
99 拒絕回答									

10	<p>你睇過去一個月睇本地消費嘅時候，曾經使用以下邊種付款方法呢？【多項選擇】</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/>現金<input type="checkbox"/>信用卡<input type="checkbox"/>八達通 (Octopus)<input type="checkbox"/>儲值卡<input type="checkbox"/>易辦事 (EPS) / 繳費靈 (PPS) / 支票 / 銀行本票 / 自動轉賬<input type="checkbox"/>流動手機付款程式<input type="checkbox"/>拒絕回答
11	<p>你有冇曾經睇網上購物？</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/>有<input type="checkbox"/>冇<input type="checkbox"/>唔識上網購物 / 唔識用電腦<input type="checkbox"/>拒絕回答
12	<p>睇消費時，你會唔會優先考慮環保或以可持續方式生產嘅產品或服務？</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/>經常<input type="checkbox"/>有時<input type="checkbox"/>間中<input type="checkbox"/>很少<input type="checkbox"/>沒有<input type="checkbox"/>拒絕回答
13	<p>你認為自己嘅健康狀況係點呢？係非常好、好、一般、差，定係非常差呢？</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/>非常好<input type="checkbox"/>好<input type="checkbox"/>一般<input type="checkbox"/>差<input type="checkbox"/>非常差<input type="checkbox"/>拒絕回答

14	你有冇曾經被醫生診斷有以下疾病呢？【多項選擇】			
	<input type="checkbox"/> 中風 <input type="checkbox"/> 心臟病 <input type="checkbox"/> 高血壓 <input type="checkbox"/> 腦退化症 / 認知障礙症 <input type="checkbox"/> 柏金遜症 <input type="checkbox"/> 癲癇症 <input type="checkbox"/> 白內障 <input type="checkbox"/> 抑鬱症 <input type="checkbox"/> 癌症 <input type="checkbox"/> 糖尿病 <input type="checkbox"/> 肺氣腫、慢性阻塞性肺病、哮喘 <input type="checkbox"/> 關節炎 <input type="checkbox"/> 軀體殘障 <input type="checkbox"/> 其他疾病 / 身體障礙，請註明：_____ <input type="checkbox"/> 完全沒有 <input type="checkbox"/> 拒絕回答			

15	你有冇需要長期服用藥物呢？			
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 冇 <input type="checkbox"/> 拒絕回答			

16	喺過去三日內，你有冇曾經出現下列情況呢？					
		情況沒有出現	出現 1-2 日	3 日都有出現	拒絕回答	
	1)	情緒憂鬱或哀傷	0	1	2	
	2)	持續擔心健康問題	0	1	2	
	3)	退出有興趣嘅活動	0	1	2	
	4)	減少參與社交活動	0	1	2	

17	你覺得自己以下嘅能力係非常好、好、一般、差，定係非常差呢？						
		非常好	好	一般	差	非常差	
	1)	視覺	5	4	3	2	1
	2)	聽覺	5	4	3	2	1
	3)	說話流暢	5	4	3	2	1
	4)	理解能力	5	4	3	2	1
	5)	記憶	5	4	3	2	1

18	<p>你認為你嘅自我照顧能力係非常好、好、一般、差，定係非常差呢？</p> <p><input type="checkbox"/> 非常好 (可完全自我照顧)</p> <p><input type="checkbox"/> 好</p> <p><input type="checkbox"/> 一般</p> <p><input type="checkbox"/> 差</p> <p><input type="checkbox"/> 非常差 (需要完全依賴照顧者)</p> <p><input type="checkbox"/> 拒絕回答</p>
----	---

19	以下一啲情況，如果要你獨自完成，會唔會有困難呢？			
	沒有困難， 可獨自完成	有困難，但仍 可獨自完成	有困難， 需要幫助	無法完成
1) 辨認停站巴士路線 嘅號碼	1	2	3	4
2) 喺餐廳排隊聽到叫 籌號碼	1	2	3	4
3) 打電話去查詢服務	1	2	3	4
4) 理解產品使用方法	1	2	3	4
5) 諗返喺 5 分鐘之前 發生嘅事	1	2	3	4
6) 去診所或醫院覆診	1	2	3	4
7) 查核超級市場單據	1	2	3	4
8) 查閱銀行月結單 / 生果金	1	2	3	4
9) 選擇手提電話 / 電訊服務	1	2	3	4
10) 處理財務事宜	1	2	3	4

20	你有冇曾經獲邀參與收集年長消費者意見嘅產品或服務意見調查？
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 冇 <input type="checkbox"/> 拒絕回答

21 要建立一個長者友善嘅消費環境，你認為商場提供以下的措施重唔重要呢？【多項選擇】		
22 睇過去嘅十二個月內，你喺商場遇過以下邊啲情況呢？【多項選擇】		
	Q21 <i>重要嘅措施</i>	Q22 <i>過去12個月內 遇過嘅情況</i>
商場出入口玻璃門貼上適當提示，避免撞上受傷		
商場內有足夠及容易到達的洗手間		
洗手間地面乾爽平坦、衛生良好		
商場提供座位供長者使用		
商場收取合理價錢，提供送貨服務		
商場連繫商戶，提供優惠予長者		
商場主動邀請長者給予意見，尊重長者參與		
商場設立長者優先顧客服務，特別照顧長者需要		
商場提供切合長者選擇的商店種類		
商場提供借用輪椅服務		
商場清楚提供商店和洗手間方向的資料		
商場有大字的最新資訊		
以上均沒有		
拒絕回答		

23	睇回應年長消費者嘅需要方面，你有幾滿意以下行業嘅表現呢？						
	消費項目：	非常滿意	滿意	一般	不滿意	非常不滿意	無意見
	1)保險	5	4	3	2	1	8
	2)醫療	5	4	3	2	1	8
	3)旅行社	5	4	3	2	1	8
	4)銀行	5	4	3	2	1	8
	5)超級市場	5	4	3	2	1	8
	6)餐飲	5	4	3	2	1	8
	7)公共交通工具	5	4	3	2	1	8
	8)電訊(如IDD、上網寬頻、流動電話)	5	4	3	2	1	8
	9)緊急召喚系統服務(例如：平安鐘)	5	4	3	2	1	8
	10)長者家居設計	5	4	3	2	1	8
11)其他，請註明： _____	5	4	3	2	1	8	

24	A) 你平日有冇接觸下列的人或機構呢？【多項選擇】				
	B) 當你發覺你買番嘢嘅嘢係唔對辦嘅時候，如果只有三個選擇，你會搵邊三個幫助或尋求意見呢？【最多3項選擇】				
	C) 咁你是否滿意的幫助或意見呢？				
		A 平日 有接觸 【多項選擇】	B 最多搵嘅 人或機構	C 是否滿意 Q24B 的幫助/意見	
				滿意	不滿意
	1	配偶			
	2	子女、孫			
	3	父母、兄弟姊妹			
	4	親戚			
	5	朋友			
	6	鄰居			
	7	商戶 / 售貨員 / 職員			
	8	網上組群			
	9	社工 / 長者中心 / 社會服務機構			
	10	消費者委員會			
11	政府部門 / 公營機構 (消費者委員會除外)				
	其他，請註明： _____				
	Q24A 沒有接觸；Q24B 不會尋求幫助 / 徵詢 / 尋求意見				
	拒絕回答				

25	A) 以下邊三個途徑係你最多獲得消費產品及服務嘅資訊呢？		
	B) 你是否滿意給予的消費產品及服務嘅資訊呢？		
		A 最多獲得 消費資訊嘅 3 個途徑	B 是否滿意
			滿意 不滿意
	1	家人	
	2	親戚	
	3	朋友	
	4	鄰居	
	5	商戶 / 售貨員 / 職員	
	6	網上組群	
	7	社工 / 長者中心 / 社會服務機構	
	8	消費者委員會 (選擇月刊、傳媒訪問、消委會網站)	
	9	政府部門 / 公營機構 (消委會除外)	
	10	電視、電台	
	11	報章、雜誌	
12	互聯網		
	其他，請註明：_____		
	拒絕回答		

26	以下我會讀出一啲消費時可能遇到嘅情況，請你話我知你會唔會認同呢啲情況？				
		會	一半半	不會	
	1)	如果預繳嘅款項愈多，可以得到嘅優惠折扣愈大，你 <u>會唔會</u> 覺得非常划算？	3	2	1
	2)	同銷售職員熟絡咗之後，你 <u>會唔會</u> 好容易接受佢嘅推銷而幫襯？	3	2	1
	3)	對於以長者為推銷對象的產品，宣稱對健康有幫助，你 <u>會唔會</u> 相信？	3	2	1
	4)	你 <u>會唔會</u> 覺得市面上有足夠嘅產品同服務俾長者選擇？	3	2	1
	5)	你 <u>會唔會</u> 樂意委託可信嘅保險或者銀行職員代你全權處理相關事務？	3	2	1
	6)	喺消費遇到唔滿意嘅時候，你 <u>會唔會</u> 據理要求賠償？	3	2	1

27	<p>喺過去嘅十二個月內，你嘅消費嘅時候有冇曾經因為以下邊啲原因而出現擔憂 / 驚恐呢？</p> <p>【多項選擇】</p> <p><input type="checkbox"/> 需要協助時沒有人或機構協助</p> <p><input type="checkbox"/> 產品為健康帶來不良影響</p> <p><input type="checkbox"/> 買嘢會俾人呃</p> <p><input type="checkbox"/> 而家嘅消費會嚴重影響日後經濟狀況</p> <p><input type="checkbox"/> 買了太多用唔完引致浪費</p> <p><input type="checkbox"/> 其他，請註明：_____</p> <p><input type="checkbox"/> 完全沒有擔憂 / 驚恐</p> <p><input type="checkbox"/> 拒絕回答</p>
28	<p>喺過去嘅十二個月內，你嘅消費嘅時候曾經遇到以下邊啲情況呢？ 【多項選擇】</p> <p><input type="checkbox"/> 商戶不誠實</p> <p><input type="checkbox"/> 產品 / 服務資訊不足</p> <p><input type="checkbox"/> 遭受商戶威嚇</p> <p><input type="checkbox"/> 商戶突然結束營業</p> <p><input type="checkbox"/> 貨品 / 服務質素欠佳或不合預期</p> <p><input type="checkbox"/> 價格爭議</p> <p><input type="checkbox"/> 商戶單方面終止合約 / 更改合約條款</p> <p><input type="checkbox"/> 受騙而遭受損失</p> <p><input type="checkbox"/> 以上均沒有 【→Q30】</p> <p><input type="checkbox"/> 拒絕回答 【→ Q30】</p>
29	<p>【只問 Q28 曾在過去十二個月內遇到問題的受訪者】</p> <p>喺過去嘅十二個月內，當你嘅消費嘅時候遇到頭先提及嘅問題，你曾經點做呢？ 【多項選擇】</p> <p><input type="checkbox"/> 向商戶作出查詢 / 投訴</p> <p><input type="checkbox"/> 不再光顧該商戶</p> <p><input type="checkbox"/> 同親戚朋友傾訴</p> <p><input type="checkbox"/> 在網上討論區分享</p> <p><input type="checkbox"/> 向消費者委員會投訴</p> <p><input type="checkbox"/> 唔會特別做啲咩</p> <p><input type="checkbox"/> 其他，請註明：_____</p> <p><input type="checkbox"/> 拒絕回答</p>

第三部分

30	<p>你日常嘅消費開支係咪可以自己應付呢？</p> <p><input type="checkbox"/>完全自己應付 <input type="checkbox"/>只有一些情況不能自己應付 <input type="checkbox"/>經常不可以自己應付 <input type="checkbox"/>從未 / 極少可以自己應付 <input type="checkbox"/>拒絕回答</p>
31	<p>你過去一個月嘅個人收入有幾多呢？【包括工資、臨時工作收入、住屋津貼、獎金、雙糧、僱員嘅強積金供款、親友嘅經濟支持、政府資助 / 援助(如生果金等)、租金 / 投資收入等】</p> <p><input type="checkbox"/>不多於\$1,000 <input type="checkbox"/> \$1,000 - 不多於\$2,000 <input type="checkbox"/> \$2,000 - 不多於\$3,000 <input type="checkbox"/> \$3,000 - 不多於\$5,000 <input type="checkbox"/> \$5,000 - 不多於\$7,000 <input type="checkbox"/> \$7,000 - 不多於\$9,000 <input type="checkbox"/> \$9,000 - 不多於\$11,000 <input type="checkbox"/> \$11,000 - 不多於\$13,000 <input type="checkbox"/> \$13,000 - 不多於\$15,000 <input type="checkbox"/> \$15,000 - 不多於\$17,000 <input type="checkbox"/> \$17,000 - 不多於\$20,000 <input type="checkbox"/> \$20,000 或以上 <input type="checkbox"/>拒絕回答</p>
32	<p>你擁有以下邊啲項目呢？</p> <p><input type="checkbox"/>儲蓄或定期存款 <input type="checkbox"/>自置自住物業 <input type="checkbox"/>股票 / 債券 / 基金 / 貴金屬投資 <input type="checkbox"/>非自住物業投資 (例如：舖位及出租住宅單位) <input type="checkbox"/>其他資產，請註明： _____ <input type="checkbox"/>沒擁有任何資產 <input type="checkbox"/>拒絕回答</p>
33	<p>你日常嘅消費開支係咪完全由自己決定呢？</p> <p><input type="checkbox"/>完全自己決定【→Q35】 <input type="checkbox"/>只可以在熟悉環境下由自己決定 (唔係完全自己決定) <input type="checkbox"/>經常不可以自己決定 (唔係完全自己決定) <input type="checkbox"/>從未 / 極少自己決定 (唔係完全自己決定) <input type="checkbox"/>拒絕回答【→Q35】</p>

34	<p>接上題，如果唔係完全由自己決定，咁係會由邊個決定呢？【多項選擇】</p>
	<p> <input type="checkbox"/> 父母 <input type="checkbox"/> 配偶 <input type="checkbox"/> 子女 <input type="checkbox"/> 孫 <input type="checkbox"/> 兄弟姊妹 <input type="checkbox"/> 政府或機構 <input type="checkbox"/> 朋友 / 鄰居 / 其他親人 <input type="checkbox"/> 其他，請註明： _____ <input type="checkbox"/> 拒絕回答 </p>

第四部分

35	<p>你嘅婚姻狀況係咩呢？</p>
	<p> <input type="checkbox"/> 單身（從未結婚） <input type="checkbox"/> 同居 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 配偶已去世（喪偶） / 離婚 / 分居 <input type="checkbox"/> 拒絕回答 </p>

36	<p>你依家居住緊嘅住所類型係咩呢？</p>
	<p> <input type="checkbox"/> 租住公屋 <input type="checkbox"/> 租住私人住宅單位 <input type="checkbox"/> 自置居屋 / 公屋 <input type="checkbox"/> 自置私人住宅單位 <input type="checkbox"/> 安老院舍 <input type="checkbox"/> 其他，請註明： _____ <input type="checkbox"/> 拒絕回答 </p>

37	<p>你依家同緊邊個一齊住呢？【多項選擇】</p>
	<p> <input type="checkbox"/> 獨居 <input type="checkbox"/> 父母 <input type="checkbox"/> 配偶 <input type="checkbox"/> 子女 <input type="checkbox"/> 孫 <input type="checkbox"/> 兄弟姊妹 <input type="checkbox"/> 朋友 <input type="checkbox"/> 其他，請註明： _____ <input type="checkbox"/> 拒絕回答 </p>

38a	<p>【只問 Q5 就業受訪者】</p> <p>你而家工作嘅性質係屬於自僱、全職工作、半退休、兼職工作，定係臨時工呢？</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/> 自僱</p> <p><input type="checkbox"/> 全職工作</p> <p><input type="checkbox"/> 半退休 / 兼職工作 / 臨時工</p> <p><input type="checkbox"/> 其他，請註明：_____</p> <p><input type="checkbox"/> 拒絕回答</p>
38b	<p>【只問 Q5 非就業受訪者】</p> <p>你係屬於以下邊類人士呢？係家務料理者、退休人士，定係待業人士呢？</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/> 家務料理者</p> <p><input type="checkbox"/> 退休人士</p> <p><input type="checkbox"/> 待業</p> <p><input type="checkbox"/> 其他，請註明：_____</p> <p><input type="checkbox"/> 拒絕回答</p>
39	<p>全港有 18 區，你而家係住喺邊一區呢？</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/> 香港島 (中西區、灣仔、東區、南區)</p> <p><input type="checkbox"/> 九龍西 (油尖旺、深水埗、九龍城)</p> <p><input type="checkbox"/> 九龍東 (黃大仙、觀塘)</p> <p><input type="checkbox"/> 新界西 (葵青、荃灣、屯門、元朗、離島)</p> <p><input type="checkbox"/> 新界東 (北區、大埔、沙田、西貢)</p> <p><input type="checkbox"/> 拒絕回答</p>