

消費生活に関する意識調査  
結果報告書

平成 24 年 11 月

消費者庁

## 1. 調査目的

本調査は、日常の消費生活における重視点、消費者行政に対する評価、消費者被害に関する意識等について調査を行い、消費者問題の現状や求められる政策ニーズを把握し、消費者行政の企画及び立案の参考とするものである。

## 2. 調査対象

全国18歳以上の男女 2,000人

※年齢・性別・地域が日本の人口構成と同等になるよう、調査会社の保有モニターから抽出

## 3. 調査期間

2012年3月14日～3月21日

## 4. 調査実施機関

株式会社 スパイア

## 5. 調査方法

インターネット アンケート調査

## 6. 記載事項について

- ①Nとは、比率算出の基数を表すもので、原則として回答総数（2,000人）、又は分類別の回答者数のことである。
- ②百分比（%）は、小数点第二位で四捨五入し、小数点第一位までを算出した。そのため、比率の合計値が100%にならない場合がある。また、本文中の数値と図表の各項目の合計値が一致しない場合がある。
- ③「(あてはまるものすべて)」又は「(あてはまるもの3つまで)」と表示のある質問は、複数回答を認めているため、回答計は100%を上回る。

## 7. 結果概要

※回答者の属性に関する質問（Q. 1～Q. 8）の結果は調査票を参照。

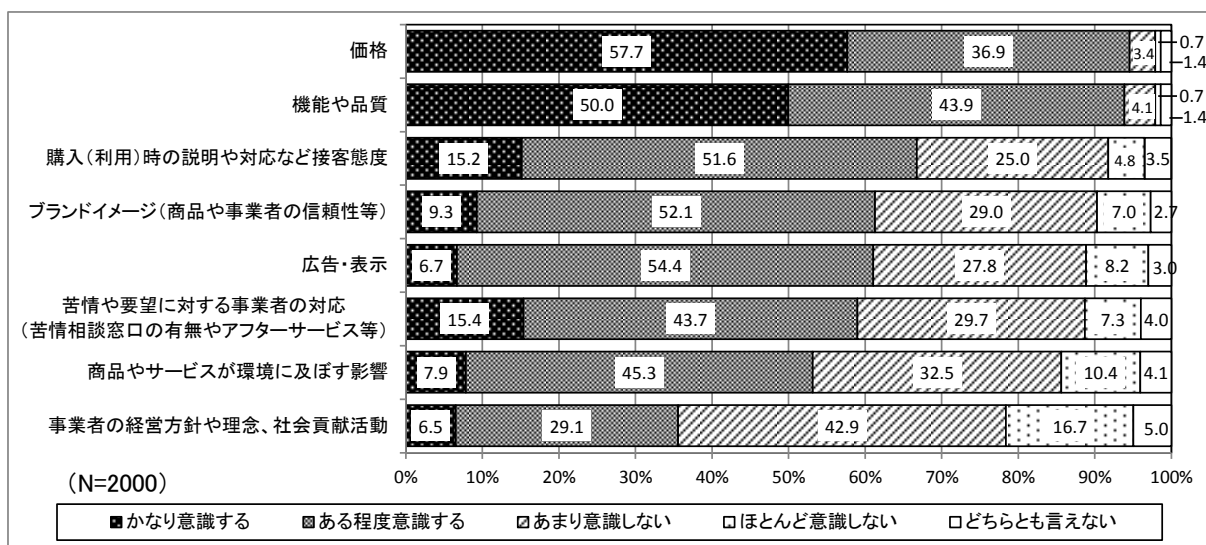
### (1) 消費生活における行動や意識等について

Q. 9 あなたは、商品やサービスを選ぶとき、次の項目をどの程度意識しますか。あてはまるものを1つずつお選びください。

○商品やサービスの選択時、「価格」及び「機能や品質」について、「意識する（計）（※）」がそれぞれ9割を超える。

（※「かなり意識する」「ある程度意識する」の合計。以下、同様。）

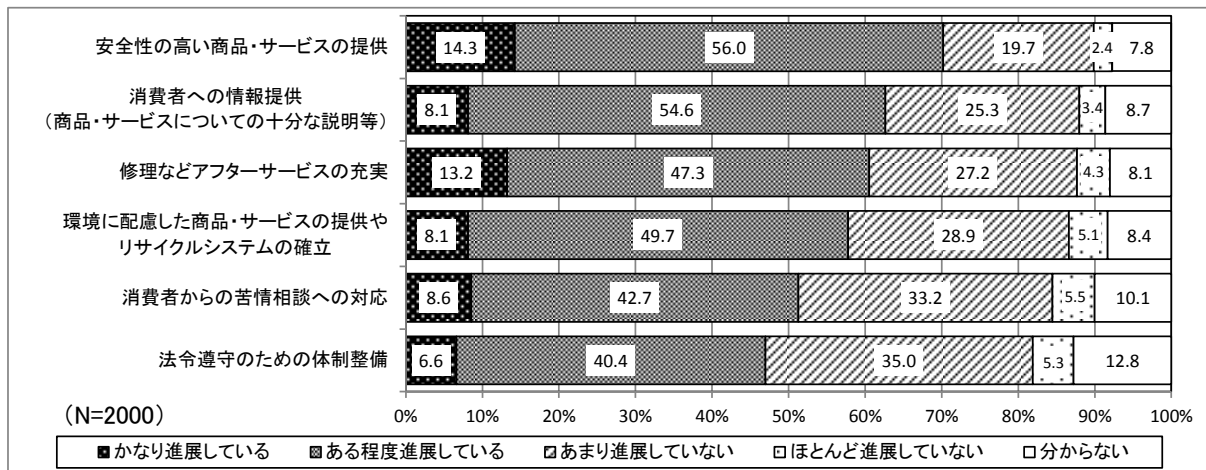
○一方、「事業者の経営方針や理念、社会貢献活動」については、「意識しない（計）」が59.5%となっており、「意識する（計）」を上回る。



Q. 10 あなたは、消費者に対する事業者の対応について、次の項目をどの程度進展していると評価しますか。あてはまるものを1つずつお選びください。

○「安全性の高い商品・サービスの提供」について、「進展している（計）」が70.2%と最も割合が高い。

○一方、「法令遵守のための体制整備」について、「進展していない（計）」が40.3%と最も割合が高い。



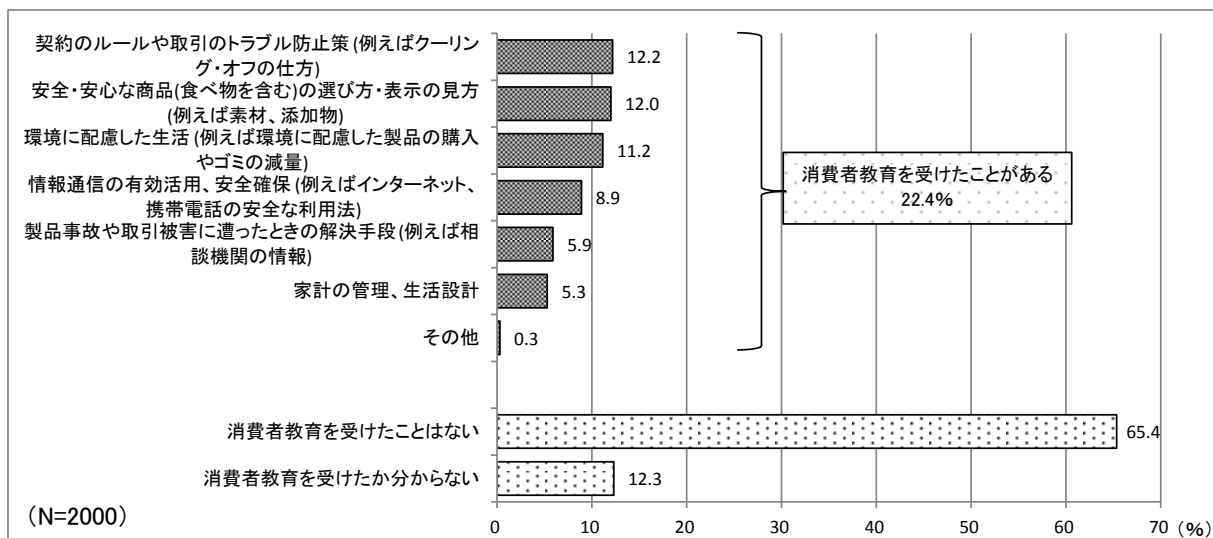
Q.11 学校、地域、職場などで、授業やセミナー、講演やワークショップなどの消費者教育、啓発（以下「消費者教育」という。）が行われています。あなたはこうした消費者教育を受けたことがありますか。「受けたことがある」方は、どのような内容のものでしたか。（あてはまるものすべて）

※「消費者教育を受けたことはない」「消費者教育を受けたか分からない」方は、あてはまるもの1つ。

○消費者教育を受けたことがある割合は、全体の約2割（※）。

（※「受けたことはない」、「受けたか分からない」を除いた割合。）

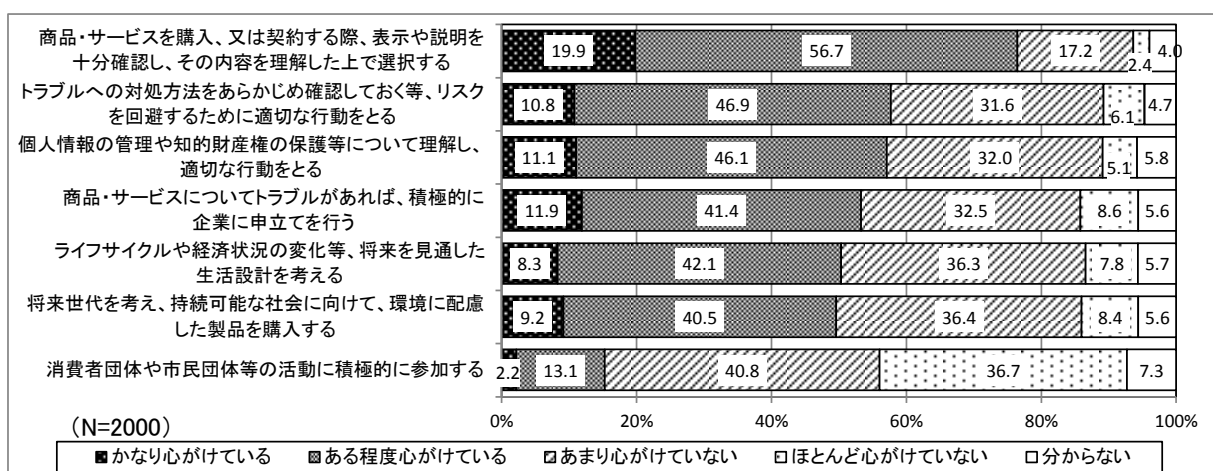
○受けたことのある消費者教育の内容としては、「契約のルールや取引のトラブル防止策」（12.2%）及び「安全・安心な商品の選び方・表示の見方」（12.0%）の割合が高い。



Q.12 あなたは消費者として、次の行動をどの程度心がけていますか。あてはまるものを1つずつお選びください。

○「商品・サービスを購入、又は契約する際、表示や説明を十分確認し、その内容を理解した上で選択する」について、「心がけている（計）」が76.5%と最も割合が高い。

○一方、「消費者団体や市民団体等の活動に積極的に参加する」について、「心がけていない（計）」が77.4%と最も割合が高い。



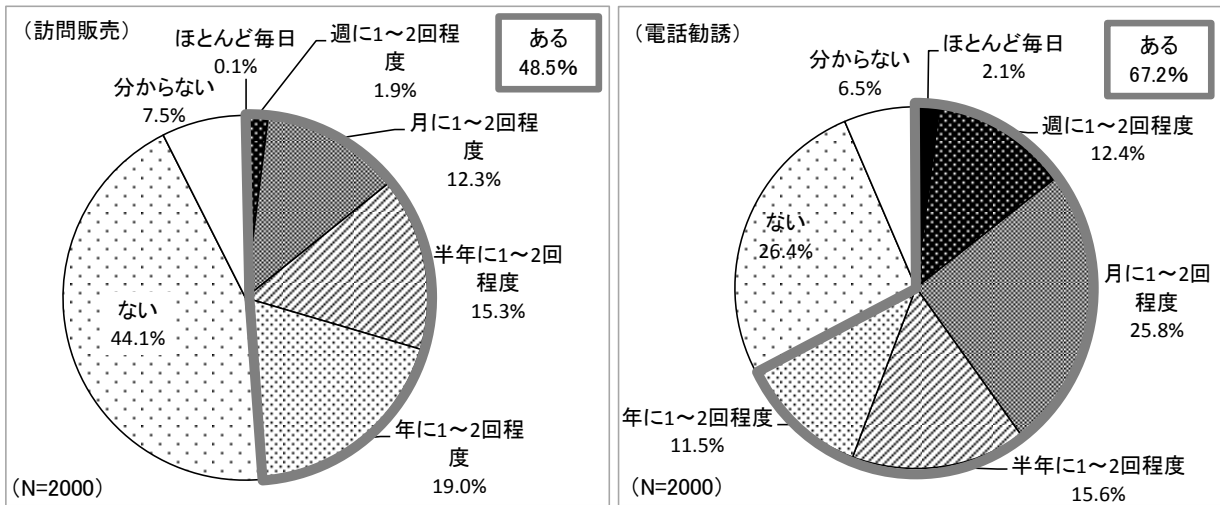
(2) 消費者トラブル等について

Q.13 あなたは、この1年間に、商品やサービスの訪問販売又は電話勧誘を受けたことがありますか。あてはまるものを1つずつお選びください。

○この1年間に、「訪問販売」を受けた経験(※)は48.5%、「電話勧誘」を受けた経験(※)は67.2%となっている。

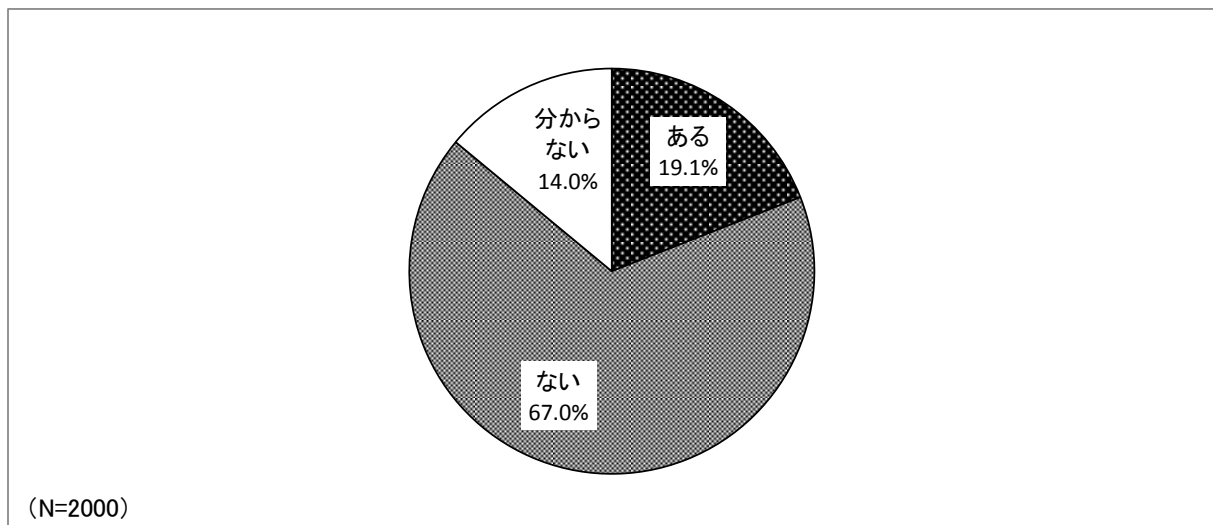
(※「ない」「分からない」を除いた割合。)

○「訪問販売」を受けたうちでは「年に1～2回程度」、「電話勧誘」を受けたうちでは「月に1～2回程度」の割合が最も高い。



Q.14 あなたは、これまでに購入した商品や利用したサービスについて被害を受けたことがありますか。(1つだけ)

○これまでの被害経験は、「ある」が19.1%、「ない」が67.0%となっている。



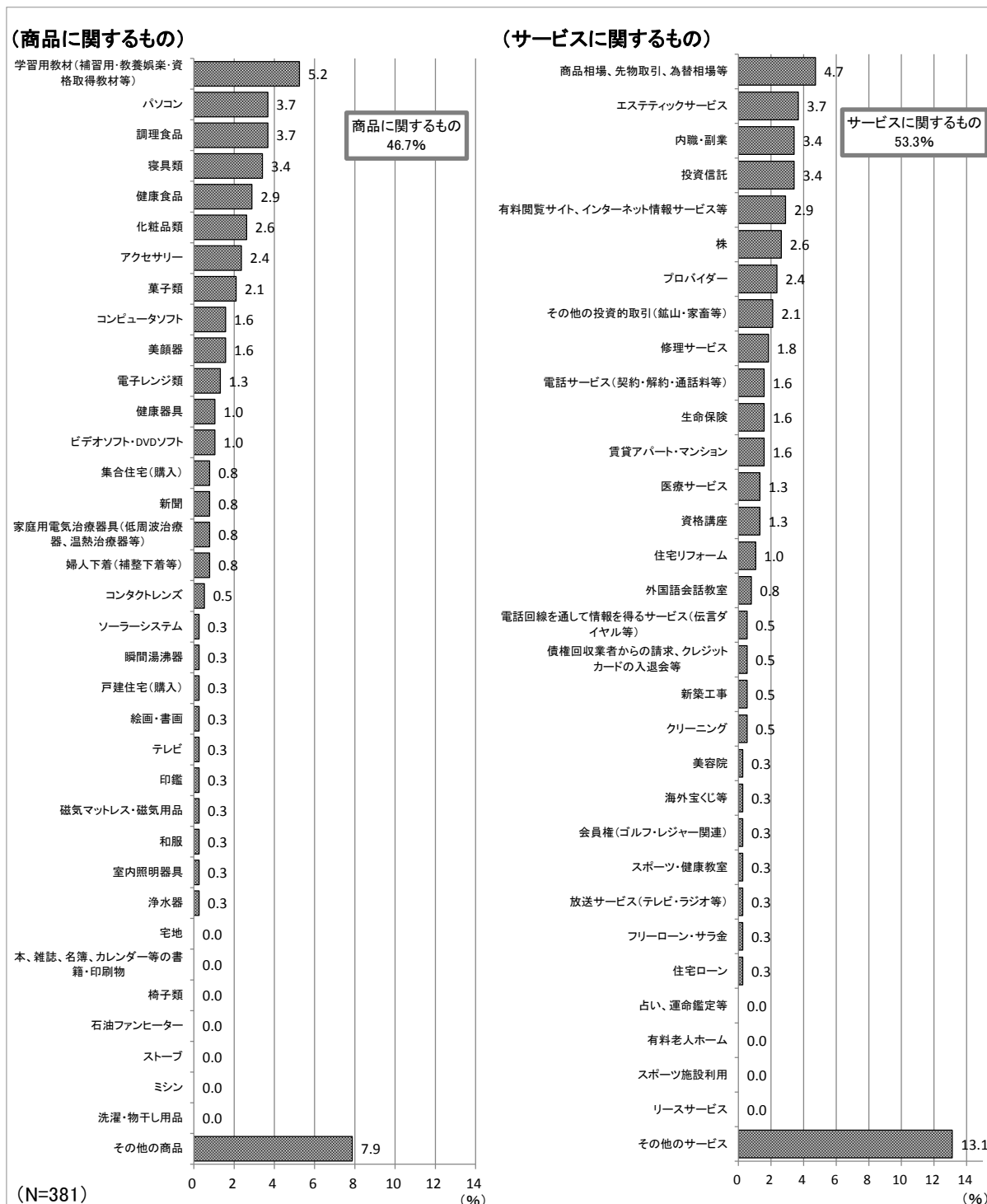
(Q.14で「ある」とお答えになった方)

Q.15 その被害は、どのような商品・サービスに関するものでしたか。複数の被害にあった場合は、もっとも大きな被害を1つだけお選びください。(1つだけ)

○被害経験が「ある」との回答のうち、「商品」に関するものが46.7% (※)、「サービス」に関するものが53.3% (※)となっている。

(※「商品」に関するもの、「サービス」に関するもの、それぞれの合計。)

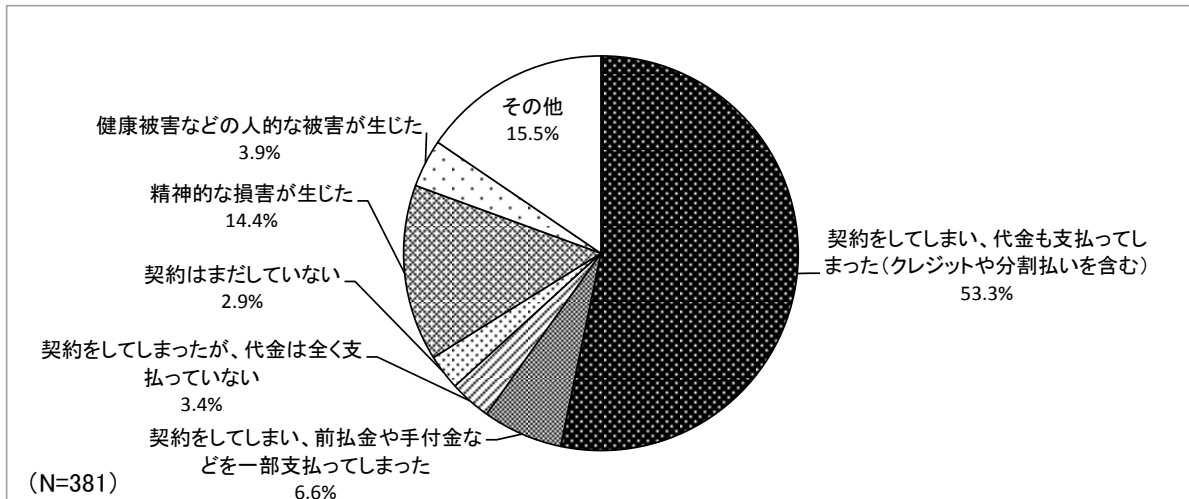
○商品に関するものでは「学習用教材」(5.2%)、サービスに関するものでは「商品相場、先物取引、為替相場等」(4.7%)の割合が最も高い。



(Q. 14で「ある」とお答えになった方)

Q. 16 その被害は、次のどれにあたると思われますか。(1つだけ)

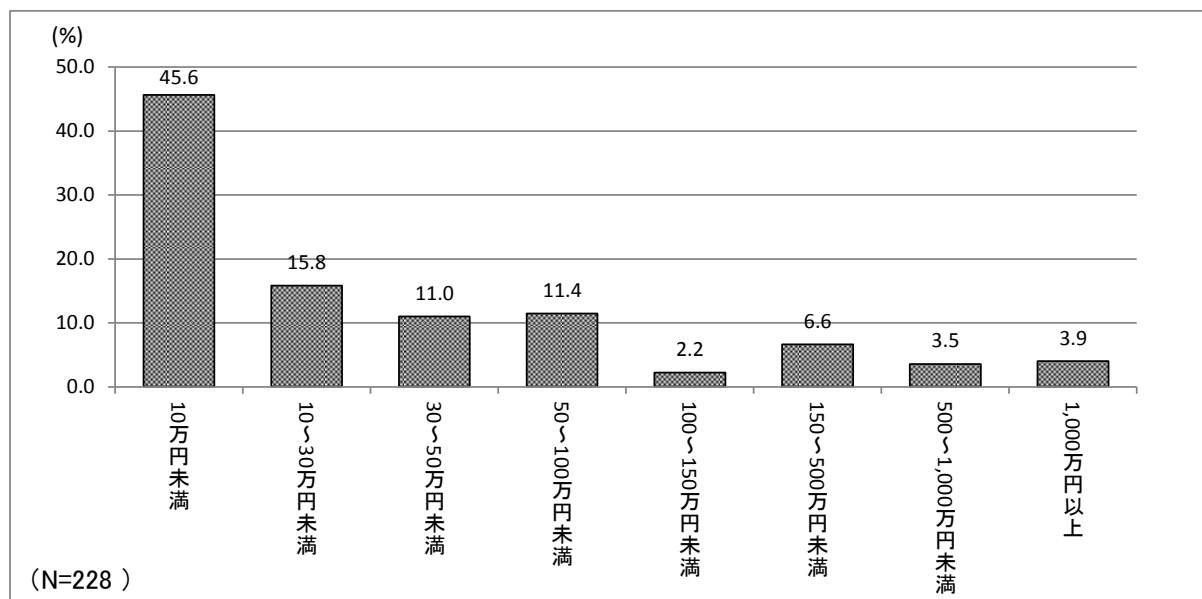
○被害経験が「ある」との回答のうち、「契約をしてしまい、代金も支払ってしまった」が53.3%と最も割合が高い。



(Q. 16で「契約をしてしまい、代金を支払ってしまった」「契約をしてしまい、前払金や手付金などを一部支払ってしまった」とお答えになった方)

Q. 17 支払額の中で、あなたが被害にあたると思う金額は、およそどのくらいですか。(1つだけ)

○被害にあたると思う金額は、「10万円未満」が45.6%と最も割合が高い。

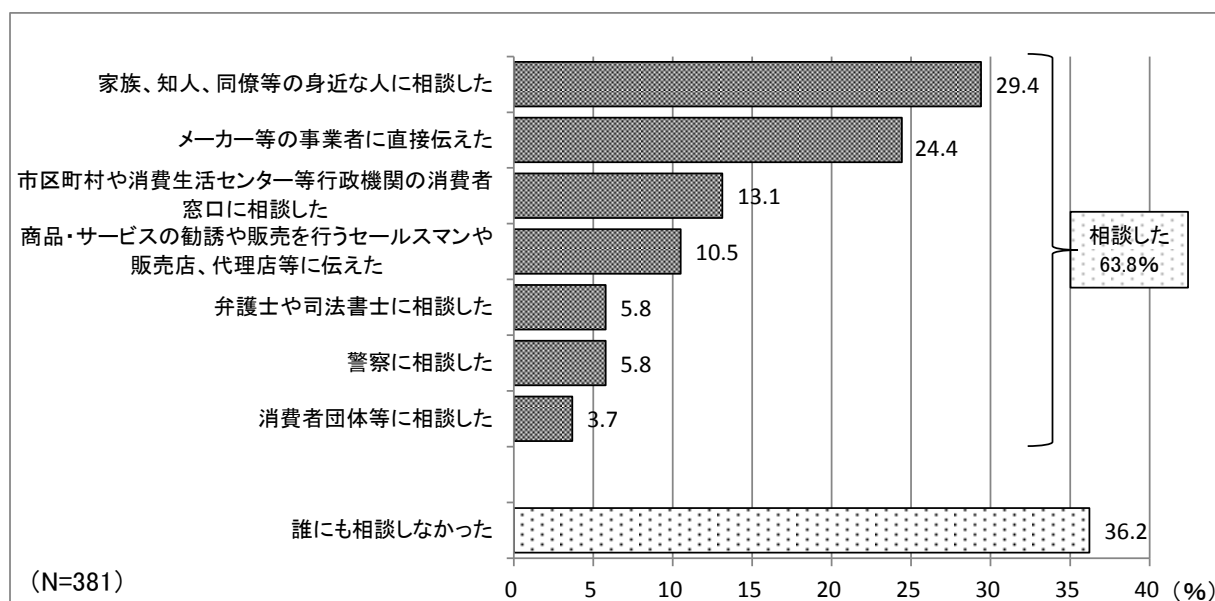


(Q.14で「ある」とお答えになった方)

Q.18 その被害について、どこかに相談したり、伝えたりしましたか。(あてはまるもの3つまで)

※「誰にも相談しなかった」方は、あてはまるもの1つ。

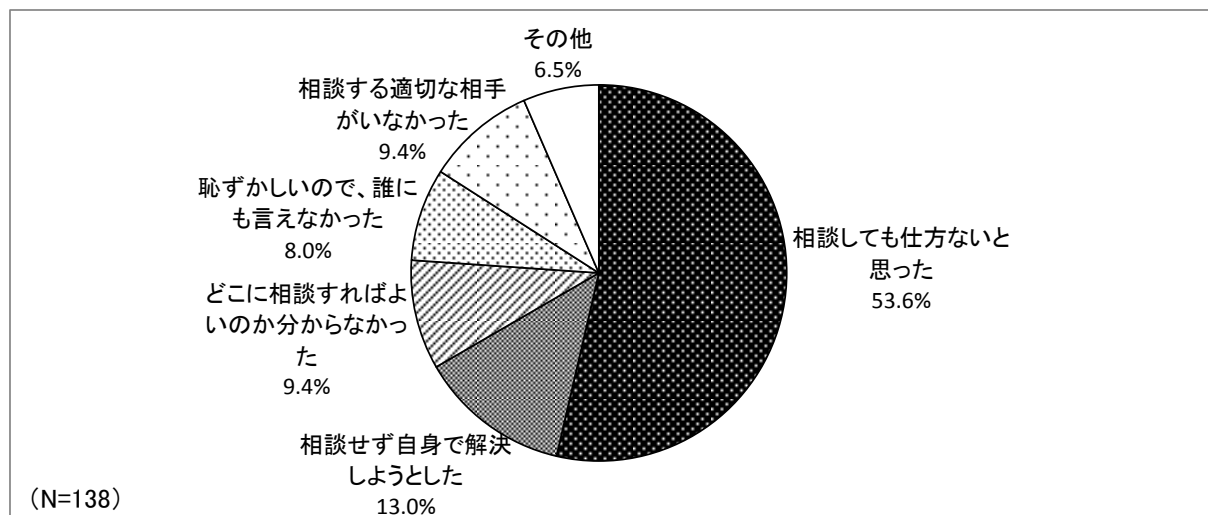
○被害経験が「ある」との回答のうち、「誰にも相談しなかった」が36.2%となっている。  
○相談した中では、「家族、知人、同僚等の身近な人に相談した」が29.4%と最も割合が高い。



(Q.18で「誰にも相談しなかった」とお答えになった方)

Q.19 誰にも相談しなかった理由として、次のうちどれが最もあてはまりますか。(1つだけ)

○誰にも相談しなかった理由は、「相談しても仕方ないと思った」が53.6%と半数以上。

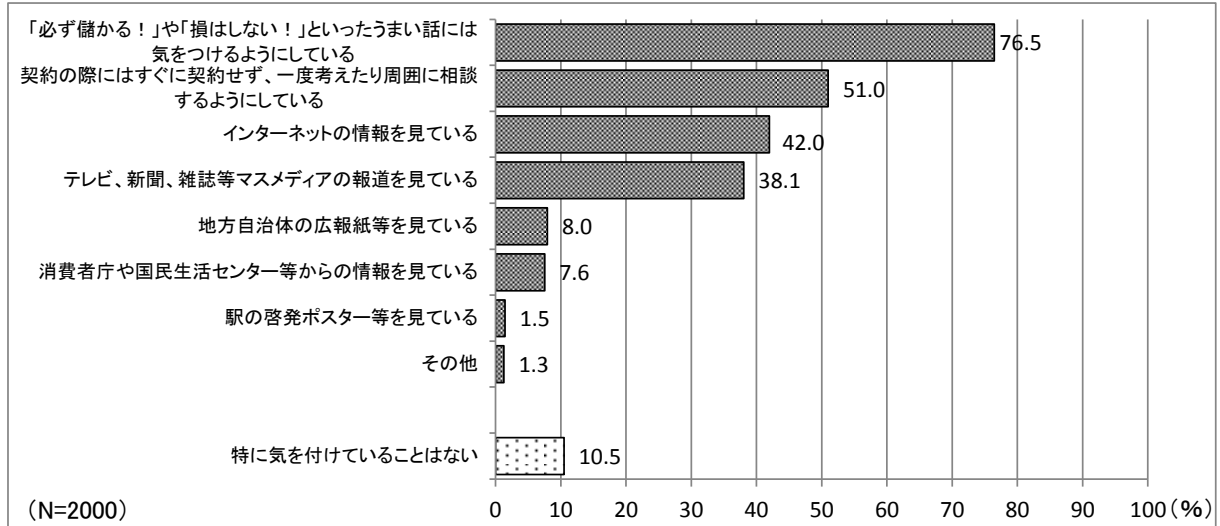




Q.20 あなたは、このような消費者被害にあわないように、日ごろから気を付けていることはありますか。(あてはまるもの3つまで)

※「特に気を付けていることはない」方は、あてはまるもの1つ。

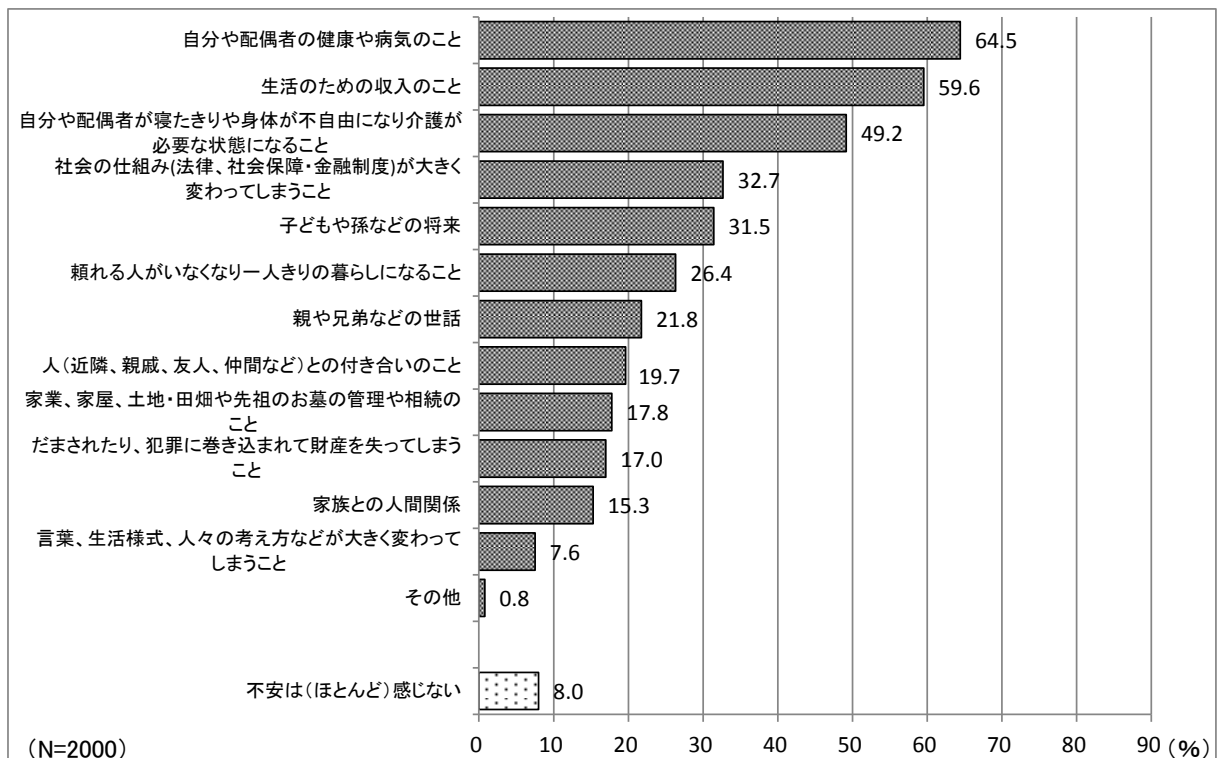
○気を付けている項目としては、「必ず儲かる！」や「損はしない！」といったうまい話には気をつけるようにしている」が76.5%と最も割合が高い。



Q.21 あなたは、将来の自分の日常生活全般について、次のような不安を感じていますか。(あてはまるものすべて)

※「不安は(ほとんど)感じない」方は、あてはまるもの1つ。

○不安を感じる項目としては、「自分や配偶者の健康や病気のこと」が64.5%と最も割合が高い。

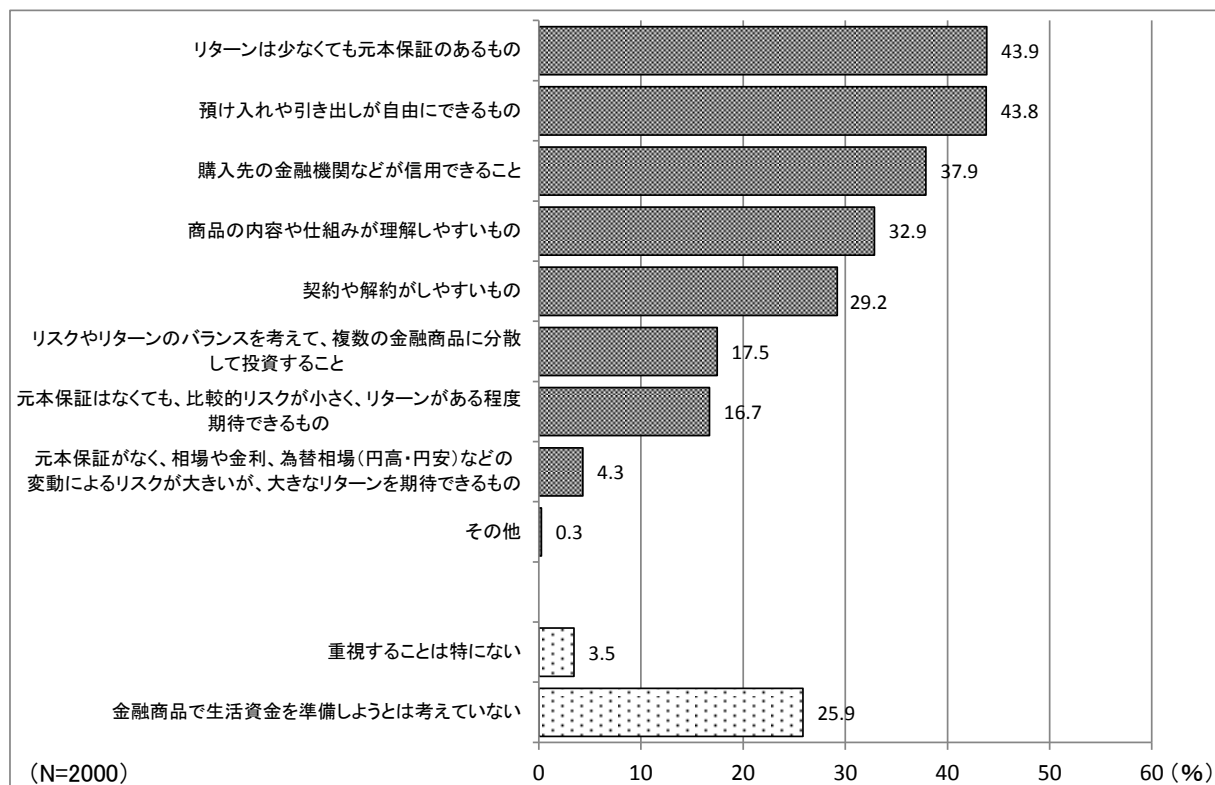


### (3) 金融商品に関する意識・行動等について

Q.22 あなたは、自分の生活資金を金融商品で準備する場合、どのようなことを重視しますか。(あてはまるものすべて)

※「重視することは特にない」「金融商品で生活資金を準備しようとは考えていない」方は、あてはまるもの1つ。

○生活資金を金融商品で準備する場合に重視する項目としては、「リターンは少なくとも元本保証のあるもの」及び「預け入れや引き出しが自由にできるもの」がそれぞれ4割を超える。

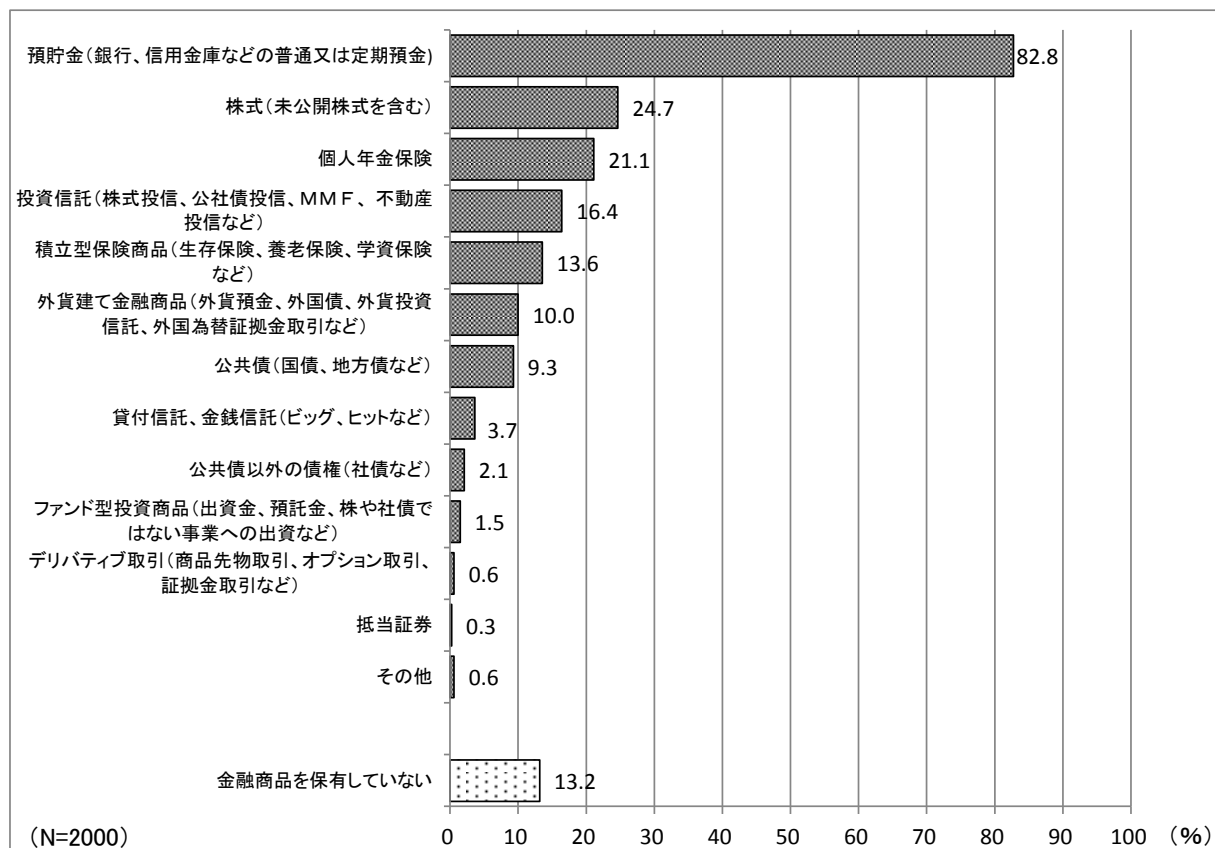


Q.23 あなたのお宅では、現在、次のような金融商品を保有していますか。(あてはまるものすべて)

※1つの商品であっても複数の性格を持つ場合は複数選択。

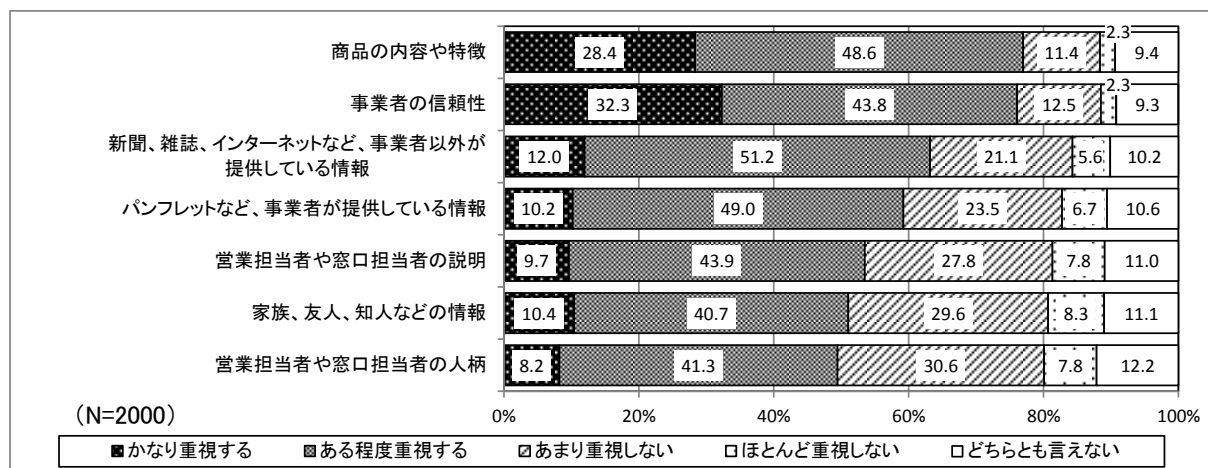
※「金融商品を保有していない」方は、あてはまるもの1つ。

○保有する金融商品としては、「預貯金(銀行、信用金庫などの普通又は定期預金)」が82.8%と最も割合が高い。



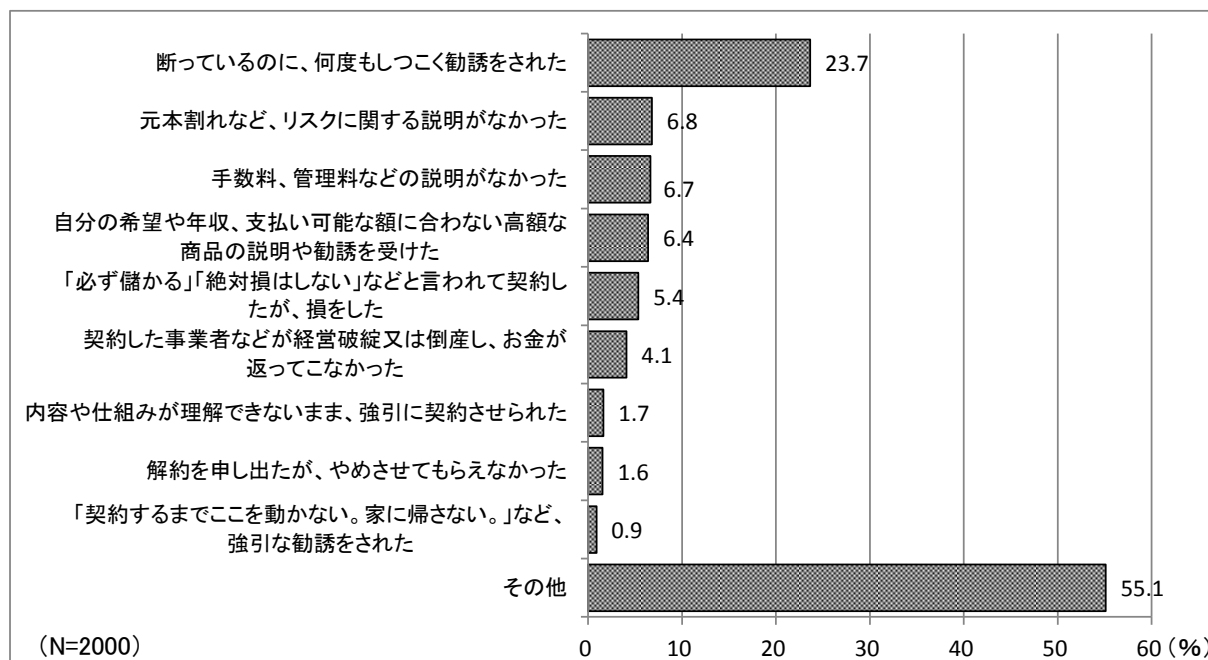
Q. 24 あなたは、金融商品を選んだり契約したりするとき、次の項目をどの程度重視しますか。あてはまるものを1つずつお選びください。

○金融商品の選択時や契約時、「商品の内容や特徴」及び「事業者の信頼性」について、「重視する（計）」がそれぞれ7割を超える。



Q. 25 この5年間に、あなたのお宅では、金融商品に関して次のような経験をしたり、トラブルにあたりしたことはありますか。（あてはまるものすべて）

○金融商品に関する経験等としては、「断っているのに、何度もしつこく勧誘をされた」が23.7%と最も割合が高い。



## 8. 調査票

あなたのプロフィールについておたずねします。

### Q.1 あなたの年齢を教えてください。

(ア) 10歳代	(2.0)	(オ) 50歳代	(15.1)
(イ) 20歳代	(13.2)	(カ) 60歳代	(16.8)
(ウ) 30歳代	(16.9)	(キ) 70歳以上	(20.0)
(エ) 40歳代	(16.0)		

### Q.2 あなたの性別を教えてください。

(ア) 男性	(50.0)	(イ) 女性	(50.0)
--------	--------	--------	--------

### Q.3 あなたは結婚していますか。

(ア) 既婚	(66.0)	(イ) 未婚	(34.0)
--------	--------	--------	--------

### Q.4 あなたの(同居している)家族の構成は、次のどれにあたりますか。

(ア) ひとり暮らし	(16.1)	(エ) 三世帯世帯(親と子どもと孫)	(6.4)
(イ) 夫婦のみ	(27.8)	(オ) その他( )	(3.9)
(ウ) 二世帯世帯(親と子ども)	(46.0)		

### Q.5 あなたの職業は次のどれにあたりますか。

なお、兼業の方は主として従事している職業をお選びください。

(ア) 会社員、公務員、団体職員(役員等含む)	(30.0)	(オ) 専業主婦・主夫	(20.2)
(イ) パート、アルバイト、非常勤、嘱託、派遣等	(14.8)	(カ) 無職	(20.2)
(ウ) 自営業・自由業	(9.5)	(キ) その他( )	(1.4)
(エ) 学生	(4.0)		

Q.6 あなたの住んでいる都道府県はどこですか。

1. 北海道	(4.9)	17. 新潟県	(1.6)	33. 岡山県	(1.7)
2. 青森県	(0.7)	18. 富山県	(0.8)	34. 広島県	(2.6)
3. 岩手県	(1.0)	19. 石川県	(1.0)	35. 山口県	(1.1)
4. 宮城県	(2.4)	20. 福井県	(0.3)	36. 徳島県	(0.6)
5. 秋田県	(0.9)	21. 岐阜県	(1.7)	37. 香川県	(0.9)
6. 山形県	(0.8)	22. 静岡県	(2.9)	38. 愛媛県	(1.2)
7. 福島県	(1.4)	23. 愛知県	(5.9)	39. 高知県	(0.5)
8. 茨城県	(1.2)	24. 三重県	(1.5)	40. 福岡県	(4.9)
9. 栃木県	(0.9)	25. 滋賀県	(0.9)	41. 佐賀県	(0.5)
10. 群馬県	(1.0)	26. 京都府	(2.4)	42. 長崎県	(1.0)
11. 埼玉県	(5.8)	27. 大阪府	(6.6)	43. 熊本県	(1.2)
12. 千葉県	(5.1)	28. 兵庫県	(4.7)	44. 大分県	(1.2)
13. 東京都	(11.8)	29. 奈良県	(0.9)	45. 宮崎県	(0.8)
14. 神奈川県	(7.5)	30. 和歌山県	(0.7)	46. 鹿児島県	(1.1)
15. 山梨県	(0.7)	31. 鳥取県	(0.4)	47. 沖縄県	(1.5)
16. 長野県	(1.7)	32. 島根県	(0.3)		

Q.7 あなたの世帯全体の年間収入(税込み)は、およそどのくらいですか。

(ア) 100万円未満	(4.9)	(ク) 700～800万円未満	(5.6)
(イ) 100～200万円未満	(6.2)	(ケ) 800～900万円未満	(3.7)
(ウ) 200～300万円未満	(14.4)	(コ) 900～1,000万円未満	(3.2)
(エ) 300～400万円未満	(14.3)	(サ) 1,000～2,000万円未満	(6.0)
(オ) 400～500万円未満	(13.0)	(シ) 2,000～5,000万円未満	(0.5)
(カ) 500～600万円未満	(9.9)	(ス) 5,000万円以上	(0.1)
(キ) 600～700万円未満	(6.6)	(セ) 分からない	(12.0)

Q.8 あなたの世帯全体の金融資産を合計すると、およそどのくらいですか。

※積立型保険商品や個人年金保険は払込み総額、公社債は額面、株式その他については時価としてください。

(ア) 100万円未満	(13.8)	(カ) 2,000～3,000万円未満	(5.8)
(イ) 100～500万円未満	(20.7)	(キ) 3,000～5,000万円未満	(4.4)
(ウ) 500～700万円未満	(7.7)	(ク) 5,000万円以上	(3.5)
(エ) 700～1,000万円未満	(6.8)	(ケ) 分からない	(29.3)
(オ) 1,000～2,000万円未満	(8.3)		

以下、消費生活における行動や意識等についておたずねします。

Q.9 あなたは、商品やサービスを選ぶとき、次の項目をどの程度意識しますか。

(ア)～(ク)のそれぞれについて、あてはまるものを1つずつお選びください。

	かなり意識する	ある程度意識する	あまり意識しない	ほとんど意識しない	どちらとも言えない
(ア) 広告・表示	1 (6.7)	2 (54.4)	3 (27.8)	4 (8.2)	5 (3.0)
(イ) 価格	1 (57.7)	2 (36.9)	3 (3.4)	4 (0.7)	5 (1.4)
(ウ) 機能や品質	1 (50.0)	2 (43.9)	3 (4.1)	4 (0.7)	5 (1.4)
(エ) ブランドイメージ(商品や事業者の信頼性等)	1 (9.3)	2 (52.1)	3 (29.0)	4 (7.0)	5 (2.7)
(オ) 購入(利用)時の説明や対応など接客態度	1 (15.2)	2 (51.6)	3 (25.0)	4 (4.8)	5 (3.5)
(カ) 商品やサービスが環境に及ぼす影響	1 (7.9)	2 (45.3)	3 (32.5)	4 (10.4)	5 (4.1)
(キ) 苦情や要望に対する事業者の対応 (苦情相談窓口の有無やアフターサービス等)	1 (15.4)	2 (43.7)	3 (29.7)	4 (7.3)	5 (4.0)
(ク) 事業者の経営方針や理念、社会貢献活動	1 (6.5)	2 (29.1)	3 (42.9)	4 (16.7)	5 (5.0)

Q.10 あなたは、消費者に対する事業者の対応について、次の項目をどの程度進展していると評価しますか。(ア)～(カ)のそれぞれについて、あてはまるものを1つずつお選びください。

	かなり進展している	ある程度進展している	あまり進展していない	ほとんど進展していない	分からない
(ア) 消費者への情報提供 (商品・サービスについての十分な説明等)	1 (8.1)	2 (54.6)	3 (25.3)	4 (3.4)	5 (8.7)
(イ) 安全性の高い商品・サービスの提供	1 (14.3)	2 (56.0)	3 (19.7)	4 (2.4)	5 (7.8)
(ウ) 修理などアフターサービスの充実	1 (13.2)	2 (47.3)	3 (27.2)	4 (4.3)	5 (8.1)
(エ) 消費者からの苦情相談への対応	1 (8.6)	2 (42.7)	3 (33.2)	4 (5.5)	5 (10.1)
(オ) 環境に配慮した商品・サービスの提供や リサイクルシステムの確立	1 (8.1)	2 (49.7)	3 (28.9)	4 (5.1)	5 (8.4)
(カ) 法令遵守のための体制整備	1 (6.6)	2 (40.4)	3 (35.0)	4 (5.3)	5 (12.8)

Q.11 学校、地域、職場などで、授業やセミナー、講演やワークショップなどの消費者教育、啓発（以下「消費者教育」という。）が行われています。あなたはこうした消費者教育を受けたことがありますか。「受けたことがある」方は、どのような内容のものでしたか。（あてはまるものすべて）

※「消費者教育を受けたことはない」「消費者教育を受けたか分からない」方は、それぞれ1つずつお選びください。

(ア) 安全・安心な商品(食べ物を含む)の選び方・表示の見方(例えば素材、添加物)	(12.0)
(イ) 契約のルールや取引のトラブル防止策(例えばクーリング・オフの仕方)	(12.2)
(ウ) 家計の管理、生活設計	(5.3)
(エ) 環境に配慮した生活(例えば環境に配慮した製品の購入やゴミの減量)	(11.2)
(オ) 情報通信の有効活用、安全確保(例えばインターネット、携帯電話の安全な利用法)	(8.9)
(カ) 製品事故や取引被害に遭ったときの解決手段(例えば相談機関の情報)	(5.9)
(キ) その他( )	(0.3)
(ク) 消費者教育を受けたことはない	(65.4)
(ケ) 消費者教育を受けたか分からない	(12.3)

Q.12 あなたは消費者として、次の行動をどの程度心がけていますか。

(ア)～(キ)のそれぞれについて、あてはまるものを1つずつお選びください。

	かなり心がけている	ある程度心がけている	あまり心がけていない	ほとんど心がけていない	分からない
(ア) 商品・サービスを購入、又は契約する際、表示や説明を十分確認し、その内容を理解した上で選択する	1 (19.9)	2 (56.7)	3 (17.2)	4 (2.4)	5 (4.0)
(イ) トラブルへの対処方法をあらかじめ確認しておく等、リスクを回避するために適切な行動をとる	1 (10.8)	2 (46.9)	3 (31.6)	4 (6.1)	5 (4.7)
(ウ) 商品・サービスについてトラブルがあれば、積極的に企業に申立てを行う	1 (11.9)	2 (41.4)	3 (32.5)	4 (8.6)	5 (5.6)
(エ) ライフサイクルや経済状況の変化等、将来を見通した生活設計を考える	1 (8.3)	2 (42.1)	3 (36.3)	4 (7.8)	5 (5.7)
(オ) 個人情報の管理や知的財産権の保護等について理解し、適切な行動をとる	1 (11.1)	2 (46.1)	3 (32.0)	4 (5.1)	5 (5.8)
(カ) 将来世代を考え、持続可能な社会に向けて、環境に配慮した製品を購入する	1 (9.2)	2 (40.5)	3 (36.4)	4 (8.4)	5 (5.6)
(キ) 消費者団体や市民団体等の活動に積極的に参加する	1 (2.2)	2 (13.1)	3 (40.8)	4 (36.7)	5 (7.3)



Q.13 あなたは、この1年間に、商品やサービスの訪問販売又は電話勧誘を受けたことがありますか。(ア)～(イ)のそれぞれについて、あてはまるものを1つずつお選びください。

	ほとんど 毎日	週に 1～2回 程度	月に 1～2回 程度	半年に 1～2回 程度	年に 1～2回 程度	ない	分から ない
(ア) 訪問販売	1 (0.1)	2 (1.9)	3 (12.3)	4 (15.3)	5 (19.0)	6 (44.1)	7 (7.5)
(イ) 電話勧誘	1 (2.1)	2 (12.4)	3 (25.8)	4 (15.6)	5 (11.5)	6 (26.4)	7 (6.5)

Q.14 あなたは、これまでに購入した商品や利用したサービスについて被害を受けたことがありますか。(1つだけ)

(ア) ある (19.1)	(イ) ない (67.0)	(ウ) 分からない (14.0)
---------------	---------------	------------------

(Q.14で「ある」とお答えになった方にお聞きします。)

Q.15 その被害は、どのような商品・サービスに関するものでしたか。複数の被害にあった場合は、もっとも大きな被害を1つだけお選びください。(1つだけ)

N=381			
1	菓子類	(2.1)	37 クリーニング (0.5)
2	調理食品	(3.7)	38 リースサービス (0.0)
3	健康食品	(2.9)	39 賃貸アパート・マンション (1.6)
4	電子レンジ類	(1.3)	40 新築工事 (0.5)
5	浄水器	(0.3)	41 住宅リフォーム (1.0)
6	洗濯・物干し用品	(0.0)	42 修理サービス (1.8)
7	ミシン	(0.0)	43 生命保険 (1.6)
8	ストーブ	(0.0)	44 株 (2.6)
9	石油ファンヒーター	(0.0)	45 投資信託 (3.4)
10	寝具類	(3.4)	46 商品相場、先物取引、為替相場等 (4.7)
11	椅子類	(0.0)	47 その他の投資的取引(鉱山・家畜等) (2.1)
12	室内照明器具	(0.3)	48 住宅ローン (0.3)
13	和服	(0.3)	49 フリーローン・サラ金 (0.3)
14	婦人下着(補整下着等)	(0.8)	50 債権回収業者からの請求、クレジットカードの入退会手続き等 (0.5)
15	アクセサリ	(2.4)	51 電話サービス(契約・解約・通話料等) (1.6)
16	家庭用電気治療器具(低周波治療器、温熱治療器等)	(0.8)	52 放送サービス(テレビ・ラジオ等) (0.3)
17	磁気マットレス・磁気用品	(0.3)	53 電話回線を通して情報を得るサービス(伝言ダイヤル等) (0.5)
18	コンタクトレンズ	(0.5)	54 有料閲覧サイト、インターネット情報サービス等 (2.9)
19	化粧品類	(2.6)	55 プロバイダー (2.4)
20	美顔器	(1.6)	56 外国語会話教室 (0.8)
21	印鑑	(0.3)	57 資格講座 (1.3)
22	パソコン	(3.7)	58 スポーツ・健康教室 (0.3)
23	コンピュータソフト	(1.6)	59 会員権(ゴルフ・レジャー関連) (0.3)
24	学習用教材(補習用・教養娯楽・資格取得教材等)	(5.2)	60 スポーツ施設利用 (0.0)
25	本、雑誌、名簿、カレンダー等の書籍・印刷物	(0.0)	61 海外宝くじ等 (0.3)
26	新聞	(0.8)	62 医療サービス (1.3)
27	テレビ	(0.3)	63 美容院 (0.3)
28	ビデオソフト・DVDソフト	(1.0)	64 エステティックサービス (3.7)
29	健康器具	(1.0)	65 有料老人ホーム (0.0)
30	絵画・書画	(0.3)	66 占い、運命鑑定等 (0.0)
31	宅地	(0.0)	67 内職・副業 (3.4)
32	集合住宅(購入)	(0.8)	68 その他のサービス (13.1)
33	戸建住宅(購入)	(0.3)	
34	瞬間湯沸器	(0.3)	
35	ソーラーシステム	(0.3)	
36	その他の商品	(7.9)	

(Q.14で「ある」とお答えになった方にお聞きします。)

Q.16 その被害は、次のどれにあたると思われますか。(1つだけ)

N=381	
(ア) 契約をしてしまい、代金も支払ってしまった(クレジットや分割払いを含む)	(53.3)
(イ) 契約をしてしまい、前払金や手付金などを一部支払ってしまった	(6.6)
(ウ) 契約をしてしまったが、代金は全く支払っていない	(3.4)
(エ) 契約はまだしていない	(2.9)
(オ) 精神的な損害が生じた	(14.4)
(カ) 健康被害などの人的な被害が生じた	(3.9)
(キ) その他( )	(15.5)

(Q.16で「契約をしてしまい、代金を支払ってしまった」「契約をしてしまい、前払金や手付金などを一部支払ってしまった」とお答えになった方にお聞きします。)

Q.17 支払額の中で、あなたが被害にあたると思う金額は、およそどのくらいですか。(1つだけ)

N=228	
(ア) 10万円未満	(45.6)
(イ) 10～30万円未満	(15.8)
(ウ) 30～50万円未満	(11.0)
(エ) 50～100万円未満	(11.4)
(オ) 100～150万円未満	(2.2)
(カ) 150～500万円未満	(6.6)
(キ) 500～1,000万円未満	(3.5)
(ク) 1,000万円以上	(3.9)

(Q.14で「ある」とお答えになった方にお聞きします。)

Q.18 その被害について、どこかに相談したり、伝えたりしましたか。(あてはまるもの3つまで)

※「誰にも相談しなかった」方は、あてはまるものを1つお選びください。

N=381	
(ア) 家族、知人、同僚等の身近な人に相談した	(29.4)
(イ) 市区町村や消費生活センター等行政機関の消費者窓口に相談した	(13.1)
(ウ) メーカー等の事業者へ直接伝えた	(24.4)
(エ) 商品・サービスの勧誘や販売を行うセールスマンや販売店、代理店等に伝えた	(10.5)
(オ) 弁護士や司法書士に相談した	(5.8)
(カ) 消費者団体等に相談した	(3.7)
(キ) 警察に相談した	(5.8)
(ク) 誰にも相談しなかった	(36.2)

(Q.18で「誰にも相談しなかった」とお答えになった方にお聞きします。)

Q.19 誰にも相談しなかった理由として、次のうちどれが最もあてはまりますか。(1つだけ)

N=138	
(ア) 相談しても仕方ないと思った	(53.6)
(イ) 相談せず自身で解決しようとした	(13.0)
(ウ) どこに相談すればよいのか分からなかった	(9.4)
(エ) 恥ずかしいので、誰にも言えなかった	(8.0)
(オ) 相談する適切な相手がいなかった	(9.4)
(カ) その他( )	(6.5)

Q.20 あなたは、このような消費者被害にあわないように、日ごろから気を付けていることはありますか。(あてはまるもの3つまで)

※「特に気を付けていることはない」方は、あてはまるものを1つお選びください。

(ア) 「必ず儲かる！」や「損はしない！」といったうまい話には気を付けるようにしている	(76.5)
(イ) 契約の際にはすぐに契約せず、一度考えたり周囲に相談するようにしている	(51.0)
(ウ) テレビ、新聞、雑誌等マスメディアの報道を見ている	(38.1)
(エ) インターネットの情報を見ている	(42.0)
(オ) 地方自治体の広報紙等を見ている	(8.0)
(カ) 消費者庁や国民生活センター等からの情報を見ている	(7.6)
(キ) 駅の啓発ポスター等を見ている	(1.5)
(ク) その他( )	(1.3)
(ケ) 特に気を付けていることはない	(10.5)

Q.21 あなたは、将来の自分の日常生活全般について、次のような不安を感じていますか。(あてはまるものすべて)

※「不安は(ほとんど)感じない」方は、あてはまるものを1つお選びください。

(ア) 自分や配偶者の健康や病気のこと	(64.5)
(イ) 自分や配偶者が寝たきりや身体が不自由になり介護が必要な状態になること	(49.2)
(ウ) 頼れる人がいなくなり一人きりの暮らしになること	(26.4)
(エ) 生活のための収入のこと	(59.6)
(オ) 家業、家屋、土地・田畑や先祖のお墓の管理や相続のこと	(17.8)
(カ) 家族との人間関係	(15.3)
(キ) 人(近隣、親戚、友人、仲間など)との付き合いのこと	(19.7)
(ク) 子どもや孫などの将来	(31.5)
(ケ) 親や兄弟などの世話	(21.8)
(コ) 社会の仕組み(法律、社会保障・金融制度)が大きく変わってしまうこと	(32.7)
(サ) 言葉、生活様式、人々の考え方が大きく変わってしまうこと	(7.6)
(シ) だまされたり、犯罪に巻き込まれて財産を失ってしまうこと	(17.0)
(ス) その他( )	(0.8)
(セ) 不安は(ほとんど)感じない	(8.0)

Q.22 あなたは、自分の生活資金を金融商品で準備する場合、どのようなことを重視しますか。(あてはまるものすべて)

※「重視することは特にない」「金融商品で生活資金を準備しようとは考えていない」方は、あてはまるものをそれぞれ1つずつお選びください。

(ア) リターンは少なくとも元本保証のあるもの	(43. 9)
(イ) 元本保証はなくても、比較的リスクが小さく、リターンがある程度期待できるもの	(16. 7)
(ウ) 元本保証がなく、相場や金利、為替相場(円高・円安)などの変動によるリスクが大きい、大きなリターンを期待できるもの	(4. 3)
(エ) 預け入れや引き出しが自由にできるもの	(43. 8)
(オ) 商品の内容や仕組みが理解しやすいもの	(32. 9)
(カ) 契約や解約がしやすいもの	(29. 2)
(キ) 購入先の金融機関などが信用できること	(37. 9)
(ク) リスクやリターンのバランスを考えて、複数の金融商品に分散して投資すること	(17. 5)
(ケ) その他( )	(0. 3)
(コ) 重視することは特にない	(3. 5)
(サ) 金融商品で生活資金を準備しようとは考えていない	(25. 9)

Q.23 あなたのお宅では、現在、次のような金融商品を保有していますか。(あてはまるものすべて)

※1つの商品であっても、複数の性格を持つ場合は、複数お選びください。

※「金融商品を保有していない」方は、あてはまるものを1つお選びください。

(ア) 預貯金(銀行、信用金庫などの普通又は定期預金)	(82. 8)
(イ) 貸付信託、金銭信託(ビッグ、ヒットなど)	(3. 7)
(ウ) 公共債(国債、地方債など)	(9. 3)
(エ) 公共債以外の債権(社債など)	(2. 1)
(オ) 株式(未公開株式を含む)	(24. 7)
(カ) 投資信託(株式投信、公社債投信、MMF、不動産投信など)	(16. 4)
(キ) 抵当証券	(0. 3)
(ク) 積立型保険商品(生存保険、養老保険、学資保険など)	(13. 6)
(ケ) 個人年金保険	(21. 1)
(コ) デリバティブ取引(商品先物取引、オプション取引、証拠金取引など)	(0. 6)
(サ) ファンド型投資商品(出資金、預託金、株や社債ではない事業への出資など)	(1. 5)
(シ) 外貨建て金融商品(外貨預金、外国債、外貨投資信託、外国為替証拠金取引など)	(10. 0)
(ス) その他( )	(0. 6)
(セ) 金融商品を保有していない	(13. 2)

Q.24 あなたは、金融商品を選んだり契約したりするとき、次の項目をどの程度重視しますか。

(ア)～(キ)のそれぞれについて、あてはまるものを1つずつお選びください。

	かなり重視する	ある程度重視する	あまり重視しない	ほとんど重視しない	どちらとも言えない
(ア) パンフレットなど、事業者が提供している情報	1 (10.2)	2 (49.0)	3 (23.5)	4 (6.7)	5 (10.6)
(イ) 新聞、雑誌、インターネットなど、事業者以外が提供している情報	1 (12.0)	2 (51.2)	3 (21.1)	4 (5.6)	5 (10.2)
(ウ) 家族、友人、知人などの情報	1 (10.4)	2 (40.7)	3 (29.6)	4 (8.3)	5 (11.1)
(エ) 営業担当者や窓口担当者の説明	1 (9.7)	2 (43.9)	3 (27.8)	4 (7.8)	5 (11.0)
(オ) 営業担当者や窓口担当者の人柄	1 (8.2)	2 (41.3)	3 (30.6)	4 (7.8)	5 (12.2)
(カ) 商品の内容や特徴	1 (28.4)	2 (48.6)	3 (11.4)	4 (2.3)	5 (9.4)
(キ) 事業者の信頼性	1 (32.3)	2 (43.8)	3 (12.5)	4 (2.3)	5 (9.3)

Q.25 この5年間に、あなたのお宅では、金融商品に関して次のような経験をしたり、トラブルに  
あつたりしたことはありますか。(あてはまるものすべて)

(ア) 元本割れなど、リスクに関する説明がなかった	(6.8)
(イ) 「必ず儲かる」「絶対損はしない」などと言われて契約したが、損をした	(5.4)
(ウ) 手数料、管理料などの説明がなかった	(6.7)
(エ) 断っているのに、何度もしつこく勧誘をされた	(23.7)
(オ) 「契約するまでここを動かない。家に帰さない。」など、強引な勧誘をされた	(0.9)
(カ) 自分の希望や年収、支払い可能な額に合わない高額な商品の説明や勧誘を受けた	(6.4)
(キ) 内容や仕組みが理解できないまま、強引に契約させられた	(1.7)
(ク) 解約を申し出たが、やめさせてもらえなかった	(1.6)
(ケ) 契約した事業者などが経営破綻又は倒産し、お金が返ってこなかった	(4.1)
(コ) その他( )	(55.1)