

「消費者被害についての意識調査」について

(平成 22 年度第 1 回消費生活ウォッチャー調査)

【本件問い合わせ先】

(「消費者被害についての意識調査」について)

消費者制度課 03-3507-9252

(「消費生活ウォッチャー調査」について)

消費者生活情報課 03-3507-9178

1. 調査目的

本調査は、消費生活ウォッチャー調査を利用して、国民の消費者被害に対する意識等を把握することにより、今後の消費者の権利の擁護及び推進を図るための適切な行政の促進を図り、もって基本的な政策の企画及び立案の参考とするものである。

2. 調査対象（消費生活ウォッチャー）

消費生活ウォッチャーとは、下記条件を満たすアンケートモニターである。平成 22 年度は、郵送モニター・WEB モニターの計 2,000 名により構成された。

- ▼平成 22 年 4 月 1 日現在、満 18 歳以上の男女
- ▼日本国内に在住していること
- ▼国が実施する他のモニター等と兼務していないこと

3. 調査期間

平成 23 年 1 月 18 日（火）～平成 23 年 1 月 24 日（月）

4. 調査実施機関

株式会社 タイム・エージェント

5. アンケート方法及び調査票回収結果

- ▼郵送アンケート調査及び WEB アンケート調査
- ▼送付数：2,000 名
- ▼回収数：1,740 名
- ▼回収率：87.0%
- ▼回答者の属性については 2. 及び 3.（5）以下を参照

6. 記載事項について

- ①図表中の N とは、比率算出の基数を表すもので、原則として回答総数（1,740 名）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。
- ③「[いくつでも]」又は「[3 つまで]」と表示のある質問は、2 つ以上の複数回答を認めているため、回答計は 100%を上回る。
- ④集計表の「-」は、回答者が皆無であること、すなわち「0」であったことを示す。

7. 回答者の属性

性別

回答者	人数（人）	構成比（％）
全体	1,740	100.0
男性	819	47.1
女性	921	52.9

年齢

回答者	人数（人）	構成比（％）
全体	1,740	100.0
30歳未満（18～29歳）	239	13.7
30歳代（30～39歳）	335	19.3
40歳代（40～49歳）	302	17.4
50歳代（50～59歳）	322	18.5
60歳代（60～69歳）	299	17.2
70歳以上	243	14.0

職業

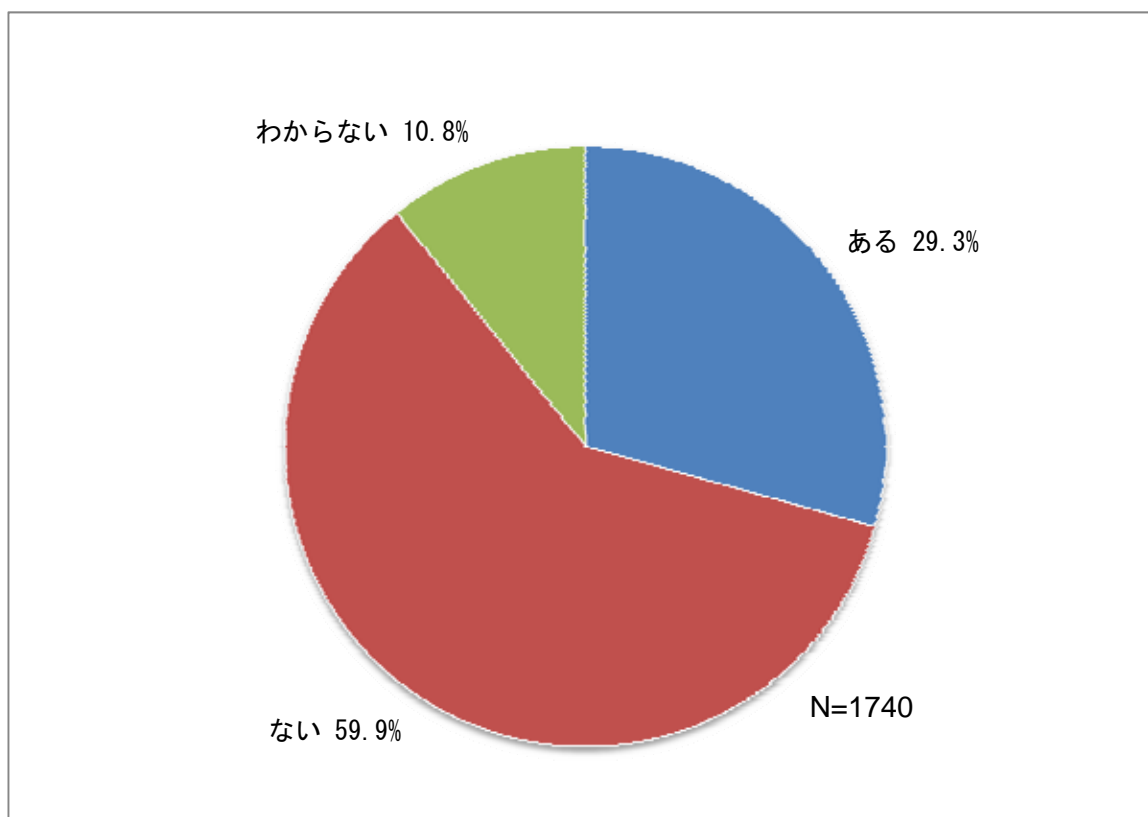
回答者	人数（人）	構成比（％）
全体	1,740	100.0
正社員 （公務員・団体職員含む）	498	28.6
パートタイム従業員、アルバイトなど正社員以外の被雇用者	265	15.2
会社・団体などの役員	37	2.1
自営業 （農林漁業、商工サービス、自由業などを含む）	138	7.9
専業主婦・主夫	424	24.4
学生	55	3.2
無職 （専業主婦・主夫を除く）	293	16.8
その他	30	1.7

8. 質問と回答

(1) これまでに購入した商品や利用したサービスの被害経験について

Q1 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。(○は1つ)

- ▼ これまでに購入した商品や利用したサービスで被害を受けたことが「ある」と回答した方は 29.3%、「ない」と回答した方は 59.9%となっており、半数以上の方が被害を受けたことが「ない」と回答している。また、「わからない」と回答した方は 10.8%となっている。



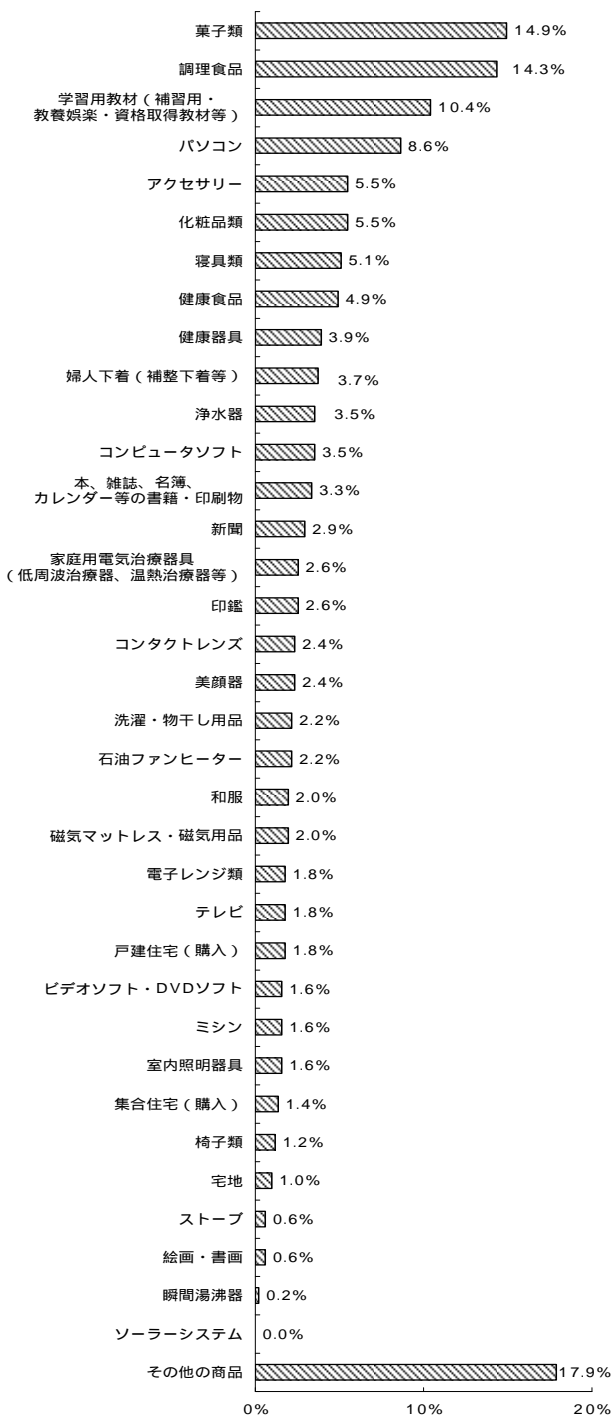
Q2 (Q1で「ある」と答えた方にお聞きします)

(1) その被害はどのような商品・サービスに関するものですか、下記選択肢からお選びください。(〇はいくつでも)

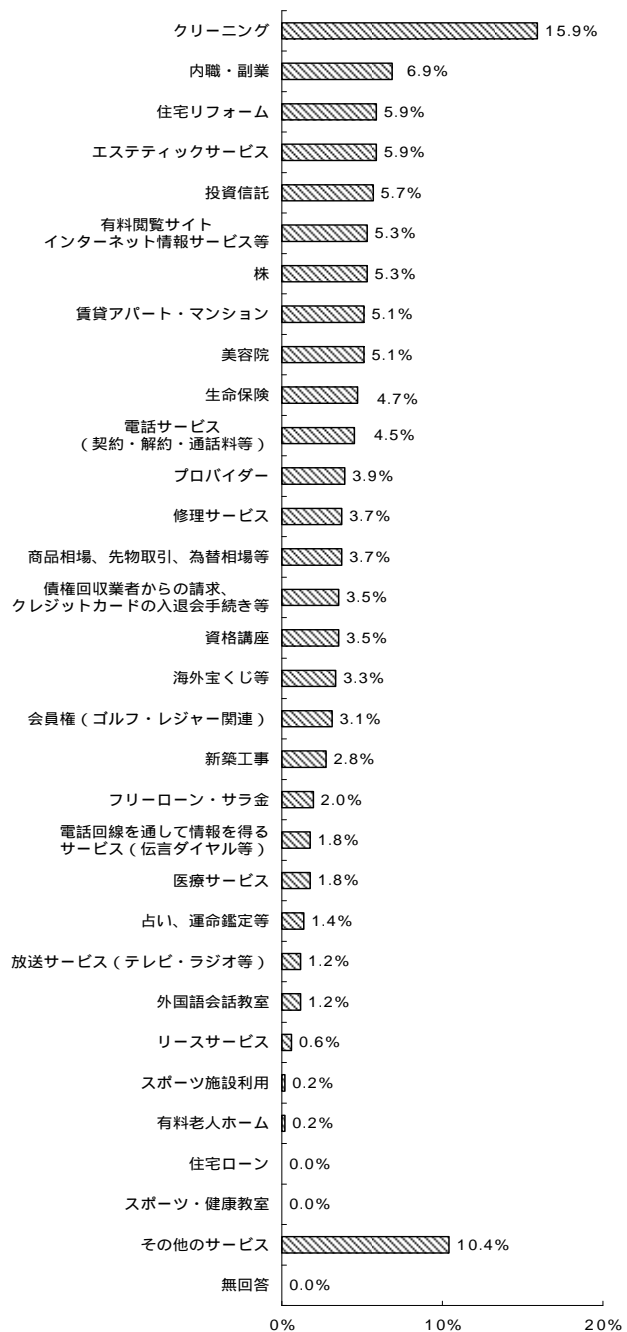
(2) また、最も印象に残っている事例に◎を付けてください。

▼ (1)の回答として、「その他の商品」及び「その他のサービス」がそれぞれ17.9%、10.4%と最も多く、多様な商品・サービスで消費者が被害を被ったと認識していることが伺われる。

・商品に関して



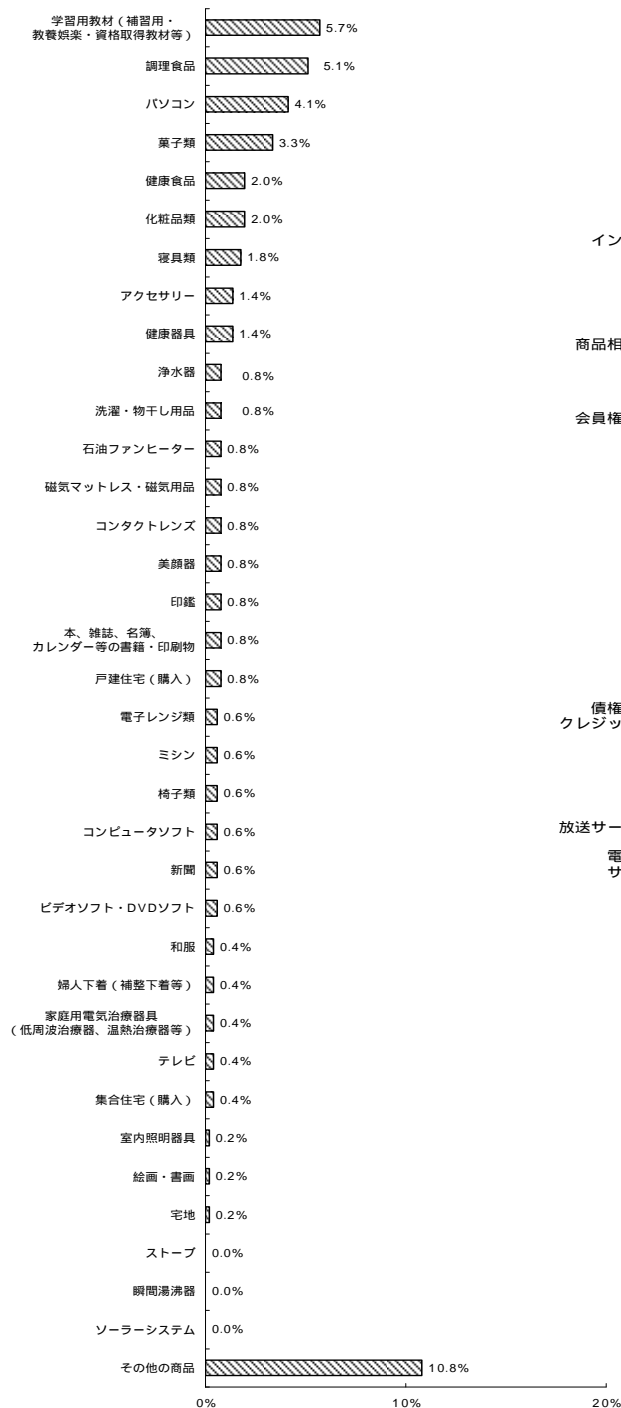
・サービスに関して



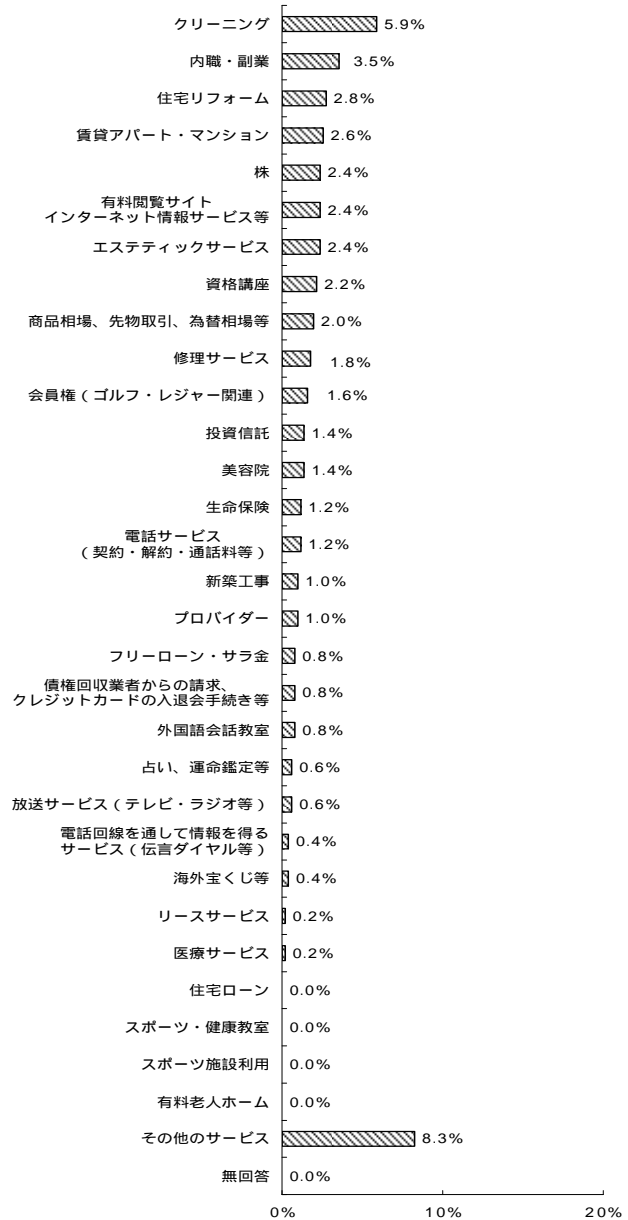
N = 509

▼ (2) の回答として、「その他の商品」及び「その他のサービス」がそれぞれ 10.8%、8.3%と最も多く、多様な商品・サービスで消費者が被害を被ったと認識していることが伺われる。

・商品に関して



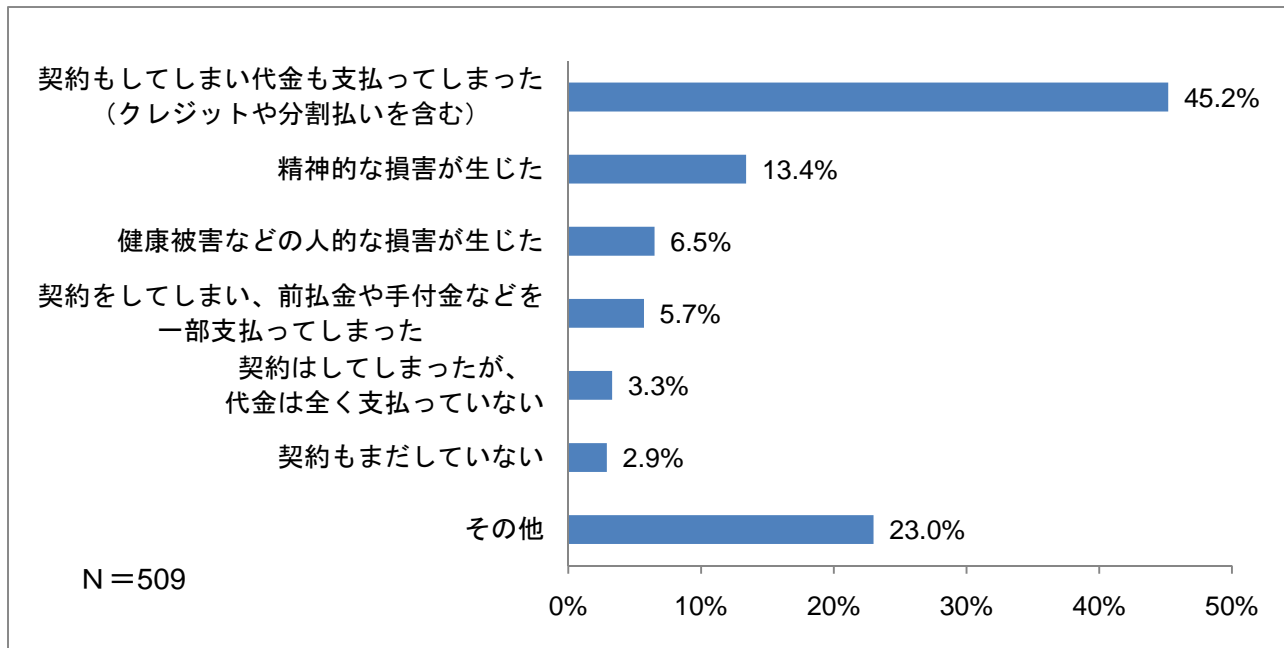
・サービスに関して



N = 509

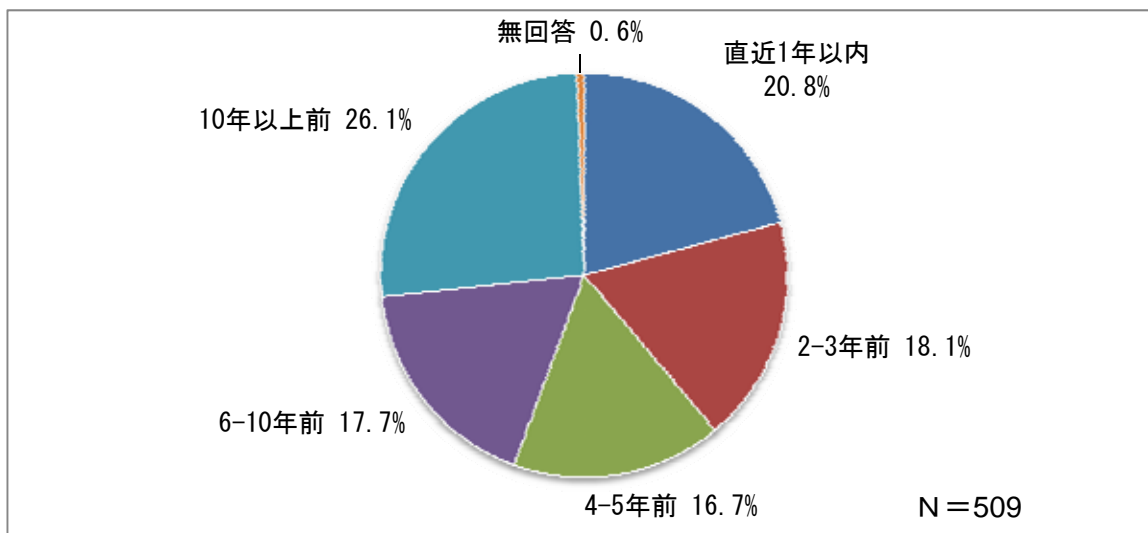
Q 3 (Q 2 (2) で◎を付けた最も強く印象に残っている事例についてお答え下さい。)
 「あなたにとって最も強く印象に残っている事例」の被害は次のうちどれに当たるとお考えですか。(○は1つ)

▼ 「契約もしてしまい、代金も支払ってしまった」又は、「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」と答えた方が約半数の一方、精神的損害を感じている消費者も見受けられる。



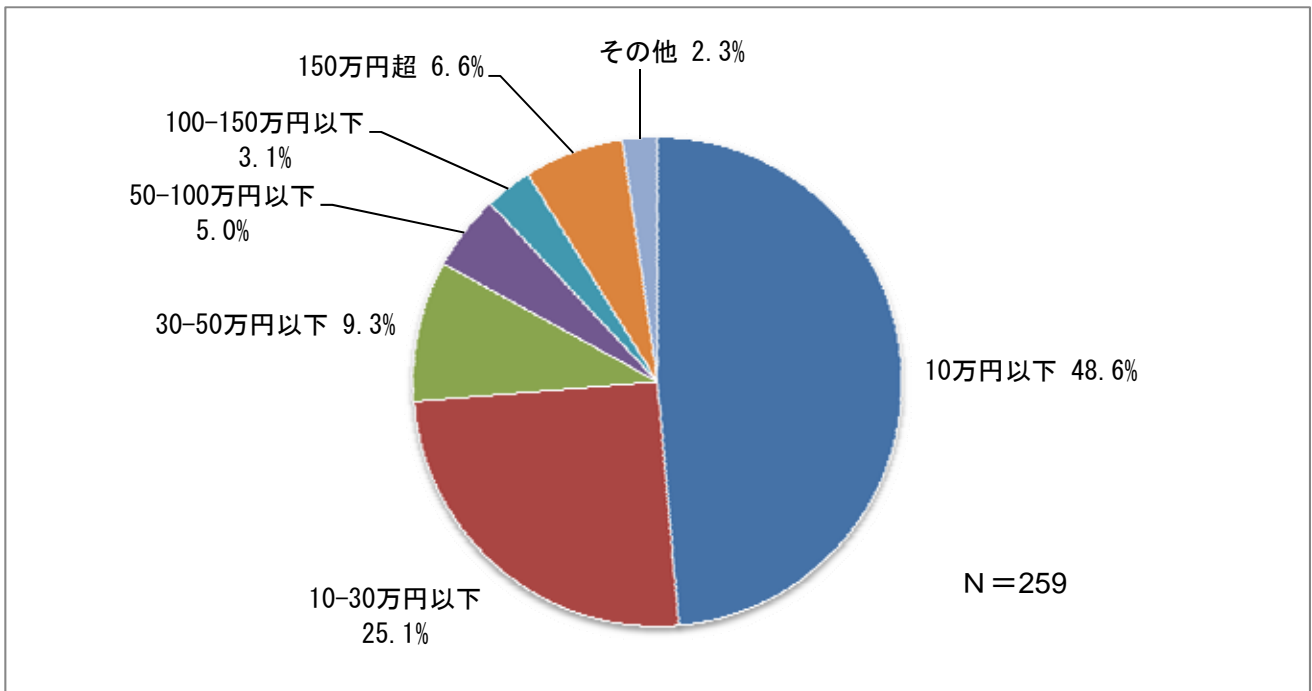
Q 4 (Q 2 (2) で◎を付けた最も強く印象に残っている事例についてお答え下さい。)
 「あなたにとって最も強く印象に残っている事例」の被害は、いつ頃発生したことでしょうか。(○は1つ)

▼ 最も強く印象に残っている事例の被害にあった時期はここ5年以内に発生したと答えた方が過半数を占めている。



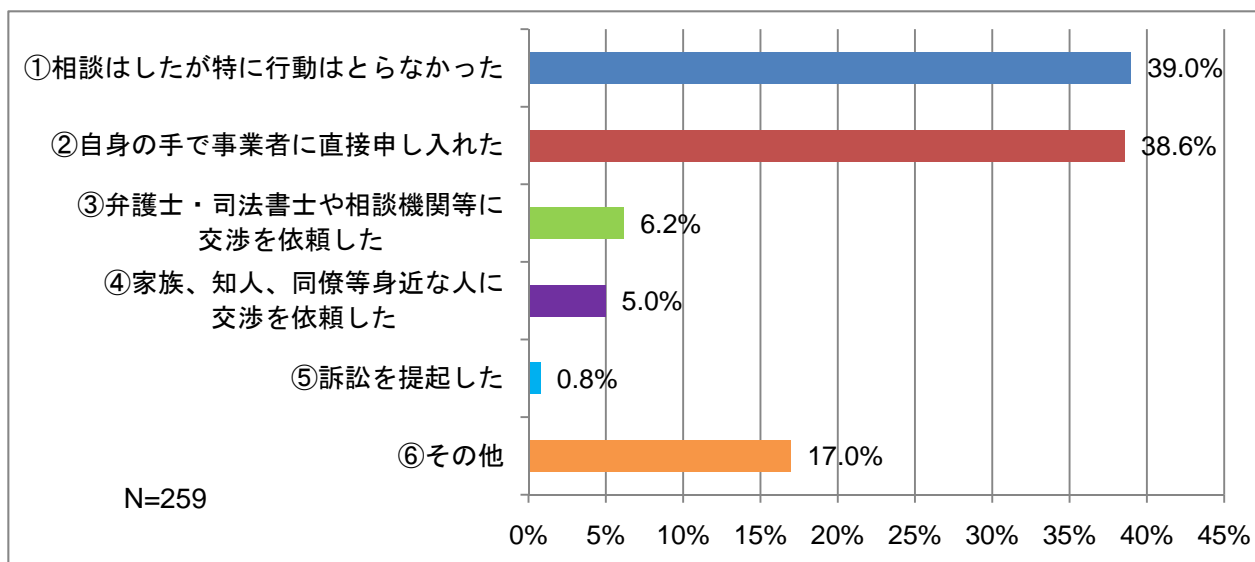
Q 5 (Q 3で「契約もしてしまい、代金も支払ってしまった」、「契約をしてしまい、前払金や手付金などを一部支払ってしまった」と答えた方にお聞きします。)
支払額の中であなたが被害に当たると思う金額はおよそいくらでしょうか。
(○は1つ)

▼ 被害に当たると思われる金額については、7割以上の方が30万円以下と答えている。



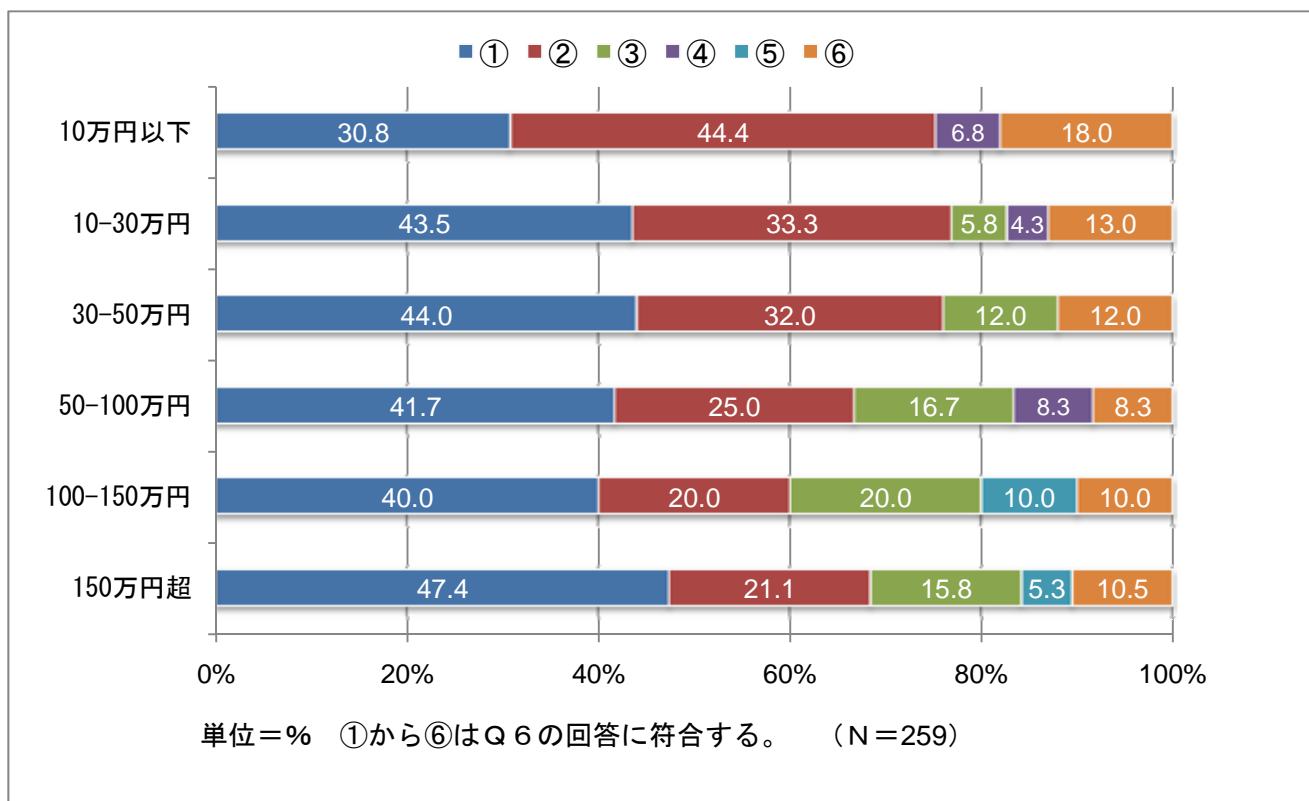
Q 6 (Q3で「契約もしてしまい、代金も支払ってしまった」、「契約をしてしまい、前払金や手付金などを一部支払ってしまった」と答えた方にお聞きします。)
 あなたが被害に当たったと思った金額について、それを取り戻すために何か行動をとりましたか。(〇はいくつでも)

▼ 被害を回復するために「③弁護士・司法書士や相談機関等に交渉を依頼した」と答えた方は5.0%にとどまっている。



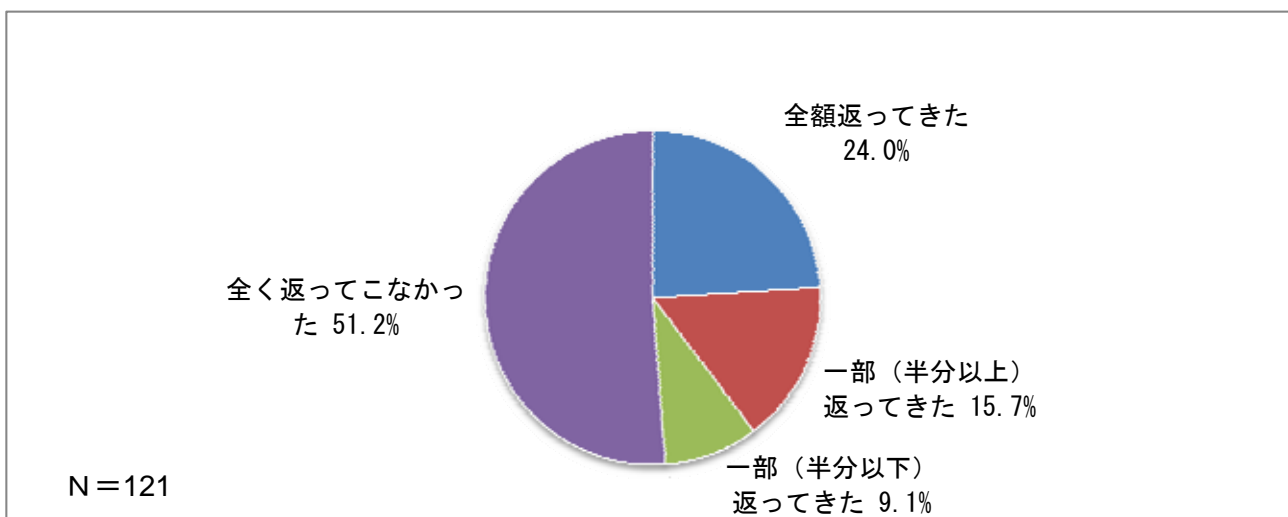
【被害金額と行動態様】

▼ 「訴訟を提起した」と答えた方は、100万円を超える金額帯に現れている。



Q7 (Q6で②～⑤と答えた方にお聞きします)
 その結果、あなたが被害に当たると思った金額は返ってきましたか。(〇は1つ)

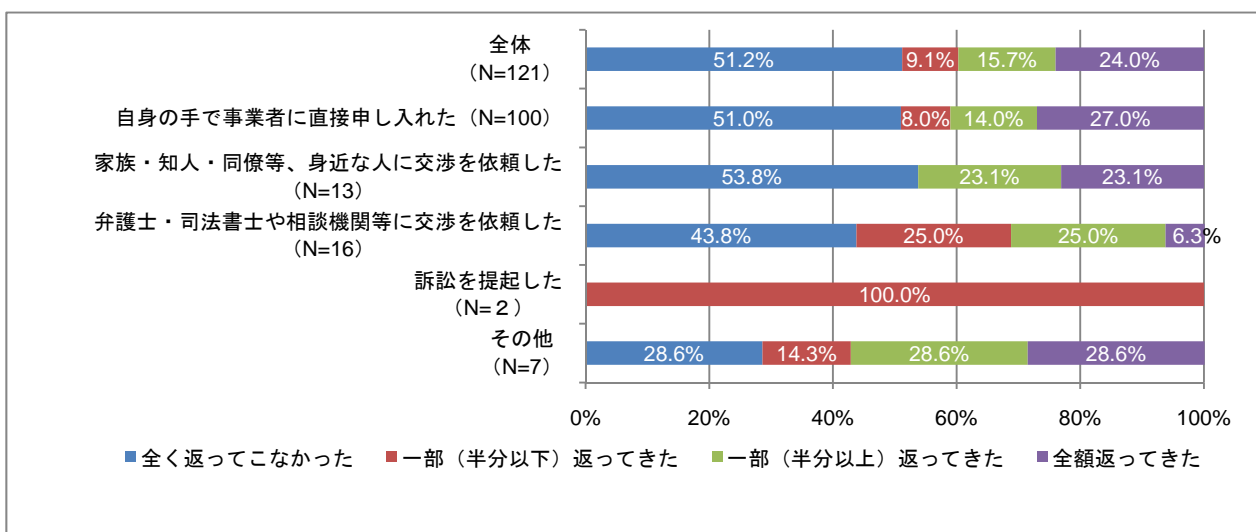
▼ 「全く返ってこなかった」と答えた方の割合が半数を超えており、消費者被害では被害回復をしようとしても金銭的回復が困難な状況が伺える。



【被害金額を取り戻すための対応と返還金額】

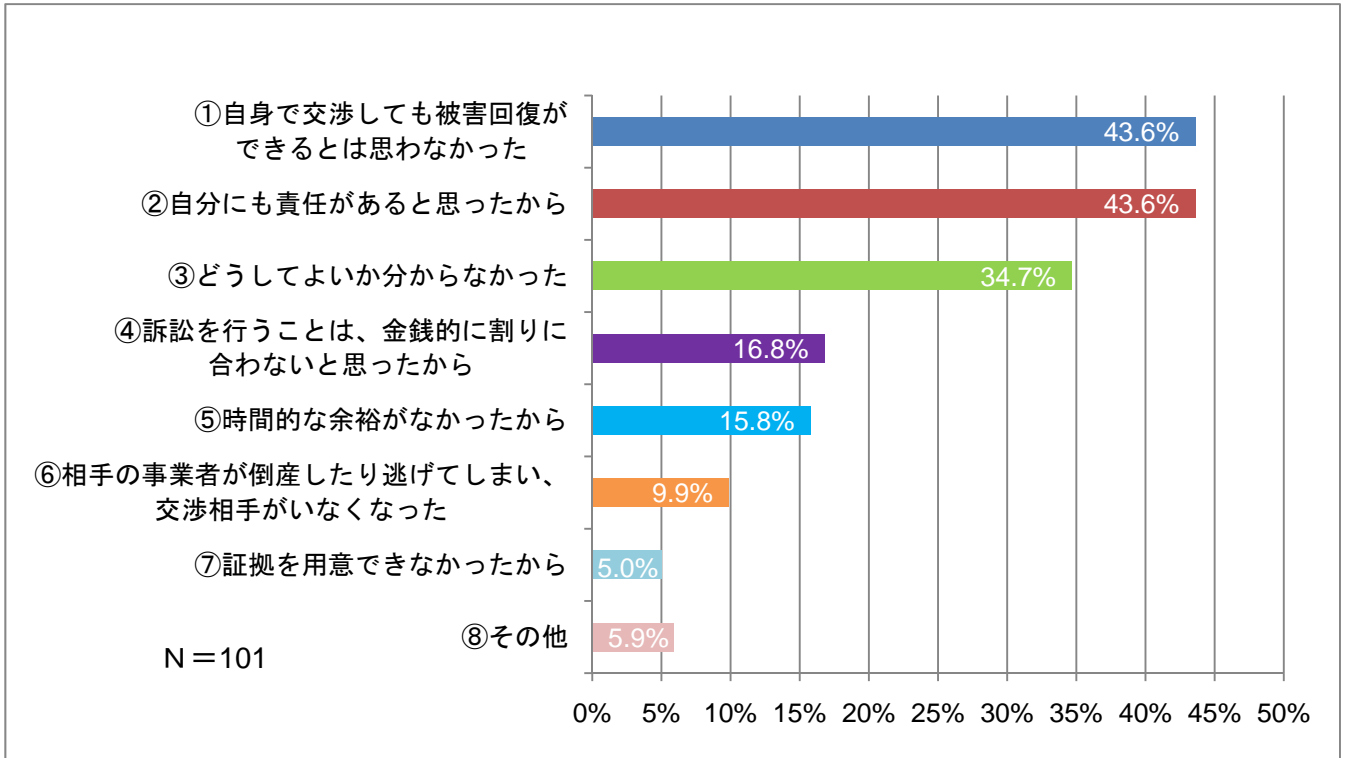
▼ また、被害金額を取り戻すための行動(Q6)と、その結果返ってきた金額(Q7)との関係については、「自身の手で事業者に直接申し入れた」場合、被害金額が返ってくる割合は全体と比して大きな差異は見られず、約3割の方が「全額返ってきた」と回答している。その一方で、「弁護士・司法書士や相談機関に交渉を依頼した」場合や「訴訟を提起した」場合は、被害金額が返ってくる割合(一部返ってくる場合を含む)が全体と比べて高まる傾向にある。

図1 被害金額を取り戻すための対応と返ってきた金額について (N=121)



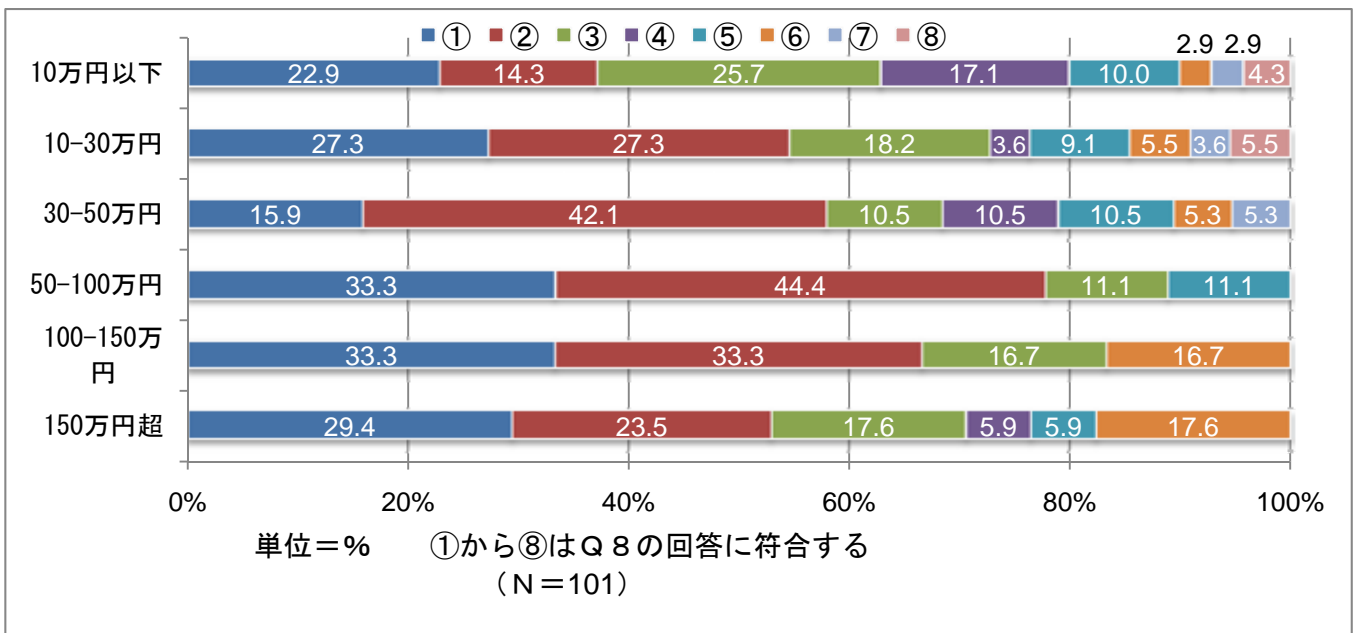
Q 8 (Q 6で「①相談はしたが、特に行動はとらなかった」と答えた方にお聞きします。) その理由をお聞かせください。(〇はいくつでも)

▼ 「①自身で交渉しても被害回復ができるとは思わなかった(43.6%)」、「②自分にも責任があると思ったから(43.6%)」という理由で諦めたと答えた方が多く見られる。



【相談以外の行動をとらなかった理由と被害金額】

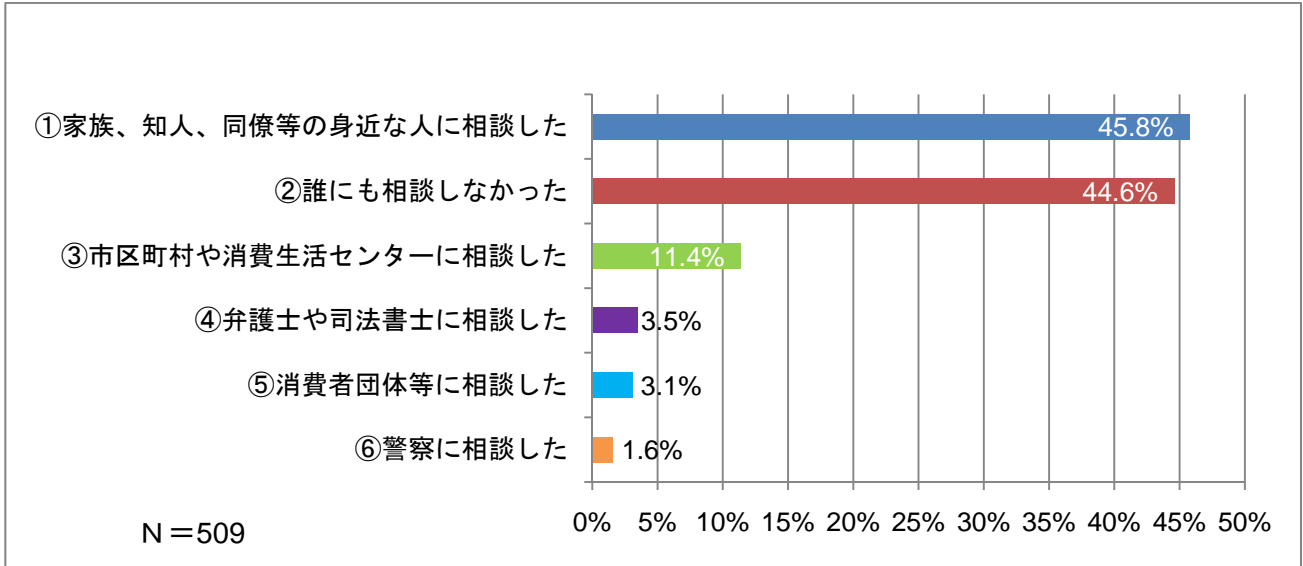
▼ 被害金額にかかわらず、「①自身で交渉しても被害回復ができるとは思わなかった」、「②自分にも責任があると思ったから」の割合が高くなっている。



Q9 (Q1で「ある」と答えた方)

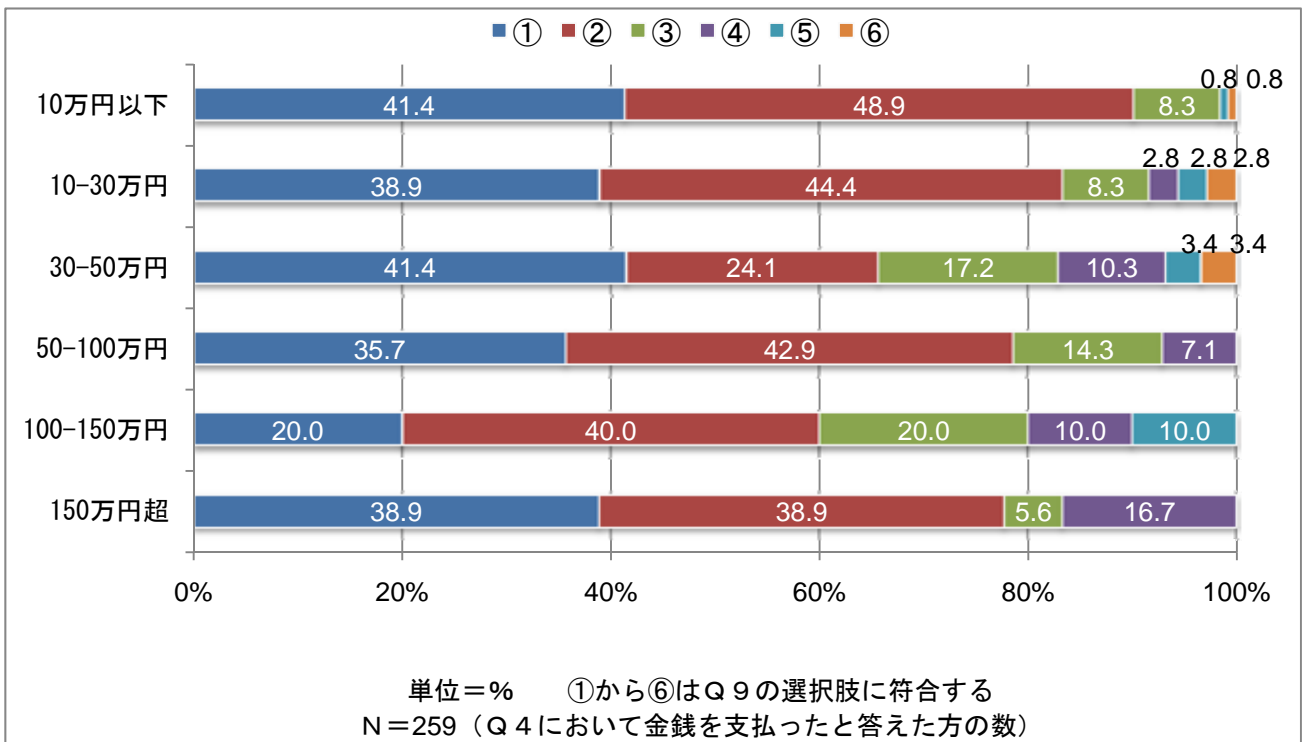
被害について誰かに相談しましたか。(〇は3つまで)

▼ 解決のために「③市区町村や消費生活センターに相談した(11.4%)」、「④弁護士や司法書士に相談した(3.5%)」、「⑤消費者団体等に相談した(3.1%)」、「⑥警察に相談した(1.6%)」といった専門機関に相談した方は比較的少数にとどまっていることが伺える。



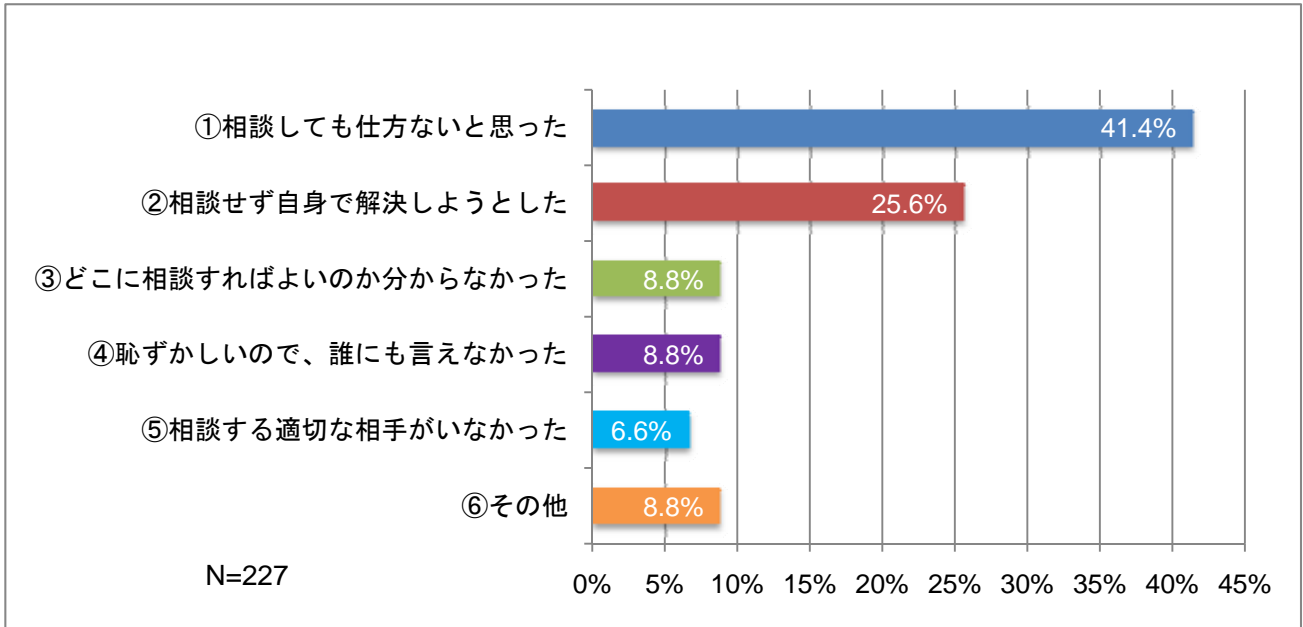
【相談先と被害金額】

▼ 相談先と被害金額の関係について見ると、「④弁護士や司法書士に相談した」と答えた方の割合は30万円以上の金額帯で比較的多く見られる。



Q10 (Q9で「誰にも相談しなかった」と答えた方にお聞きします。)
誰にも相談しなかった理由として、下記のうちどれが最も当てはまりますか。(〇は1つ)

▼ 「①相談しても仕方ない」と答えた方が最も多い。

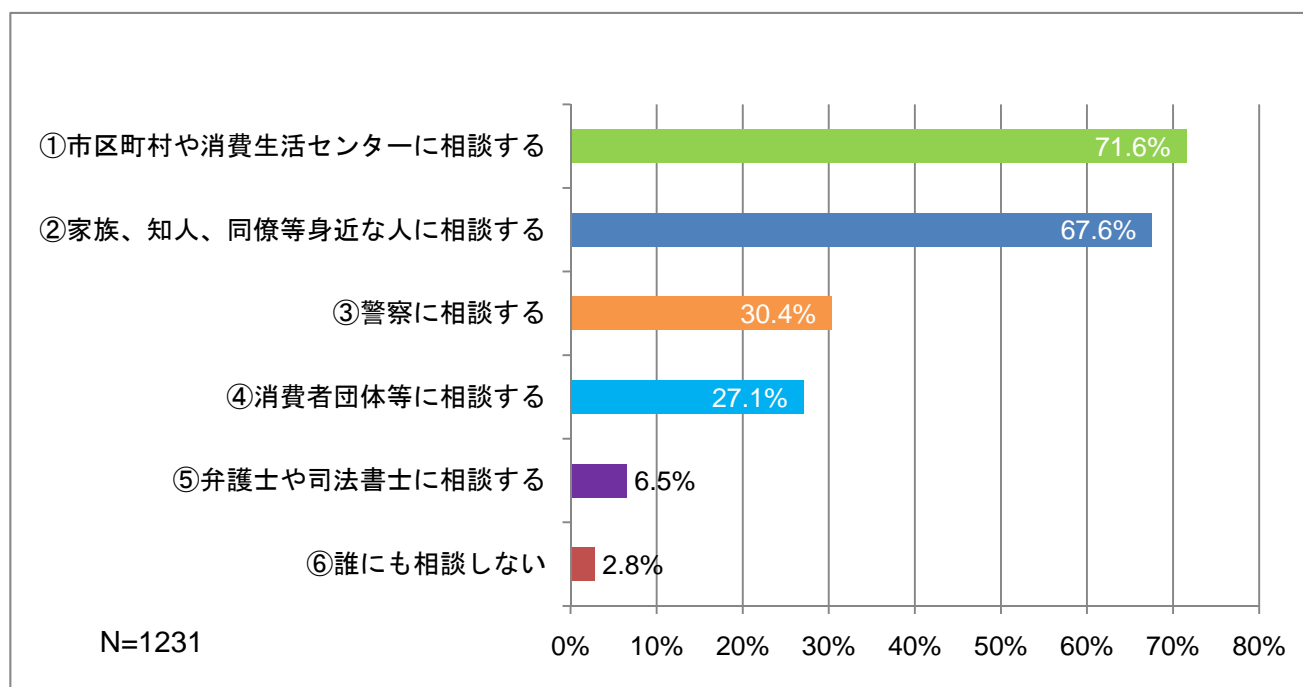


(2) 仮に購入した商品や利用したサービスで被害に遭った場合について

Q11 (Q1で、商品や利用したサービスについて「被害を受けたことがない」若しくは「分からない」と答えた方にお聞きします。)

仮に、購入した商品や利用したサービスについて被害(振り込め詐欺を除く。以下「消費者被害」といいます。)を受けた場合、どのように対応しますか。(〇は3つまで)

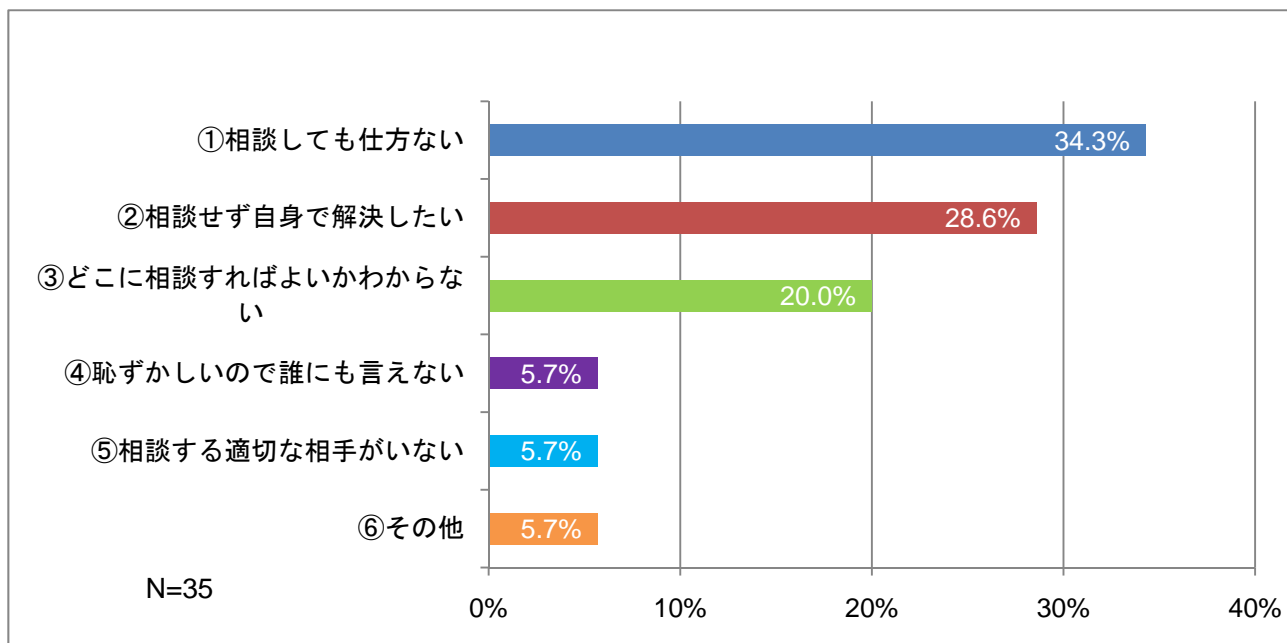
▼ 仮に消費者被害に遭った場合、まずは身近な市町村や家族等に相談することを想定している方が多い。他方、実際に被害に遭った場合には相談に至らない方が多く(Q9参照)、想定と実際の対応の違いが見られる。



Q12 (Q11で「誰にも相談しない」と答えた方にお聞きします。)

誰にも相談しない理由として、下記のうちどれが最も当てはまりますか。(〇は1つ)

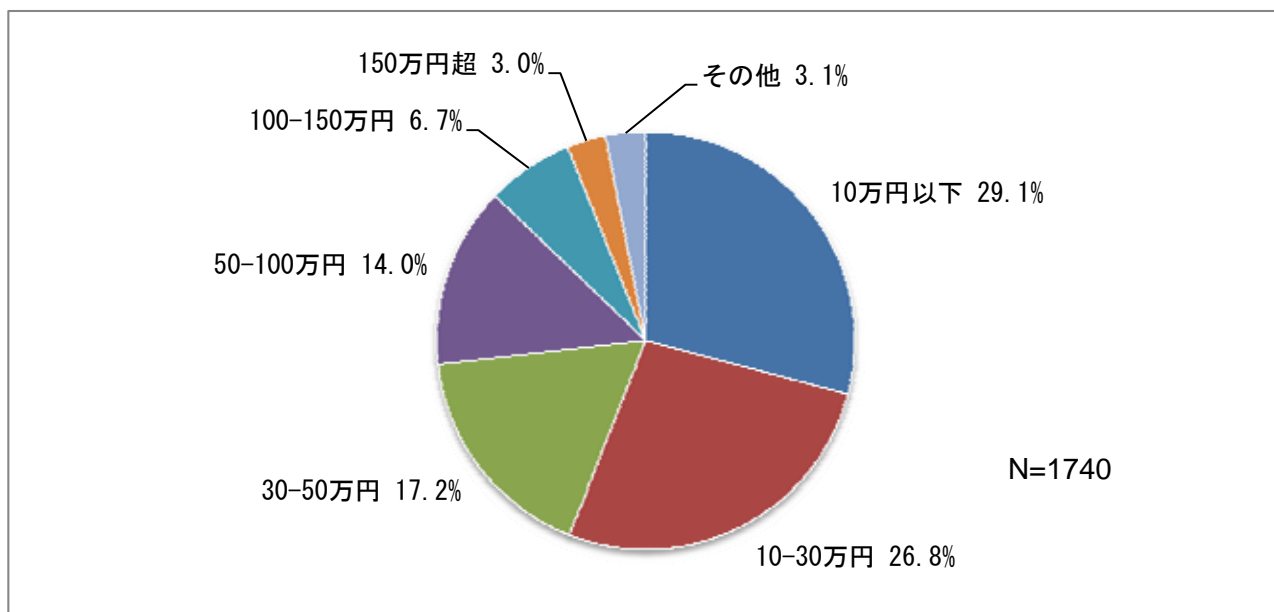
▼ 仮に被害に遭っても誰にも相談しない理由は、実際被害に遭った場合(Q10参照)と同様の傾向になっている。



Q13 (全員にお聞きします。)

仮にあなたが、消費者被害に遭った場合、被害の金額がどの程度ならば訴訟等の手段を使って被害の回復を図ろうとしますか。(〇は1つ)

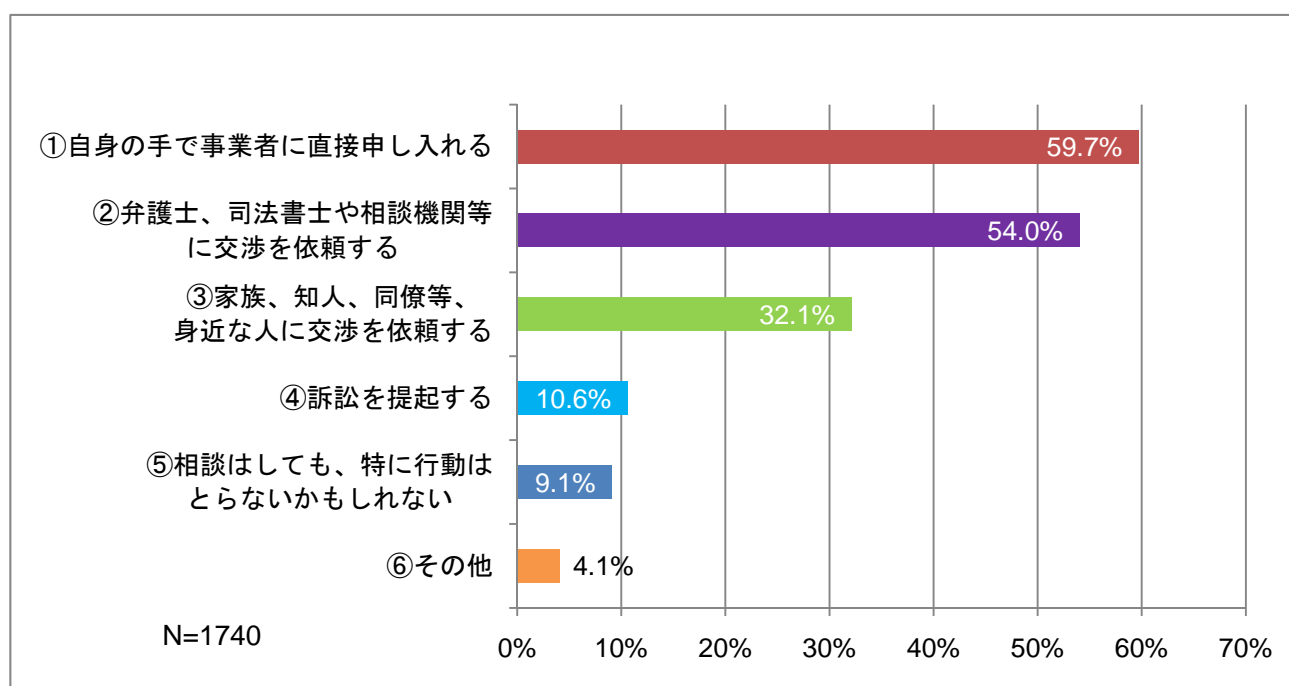
- ▼ 被害金額が 30 万円以下であっても訴訟等の手段を使って被害回復をしたいと考える方が過半数を占めている。一方、実際に被害に遭った場合には必ずしもそのような手段がとられていないことがQ6等から伺える。



Q14 (全員にお聞きします。)

あなたが被害に当たると思った金額について、それを取り戻すために何か行動をとると思いますか。(〇はいくつでも)

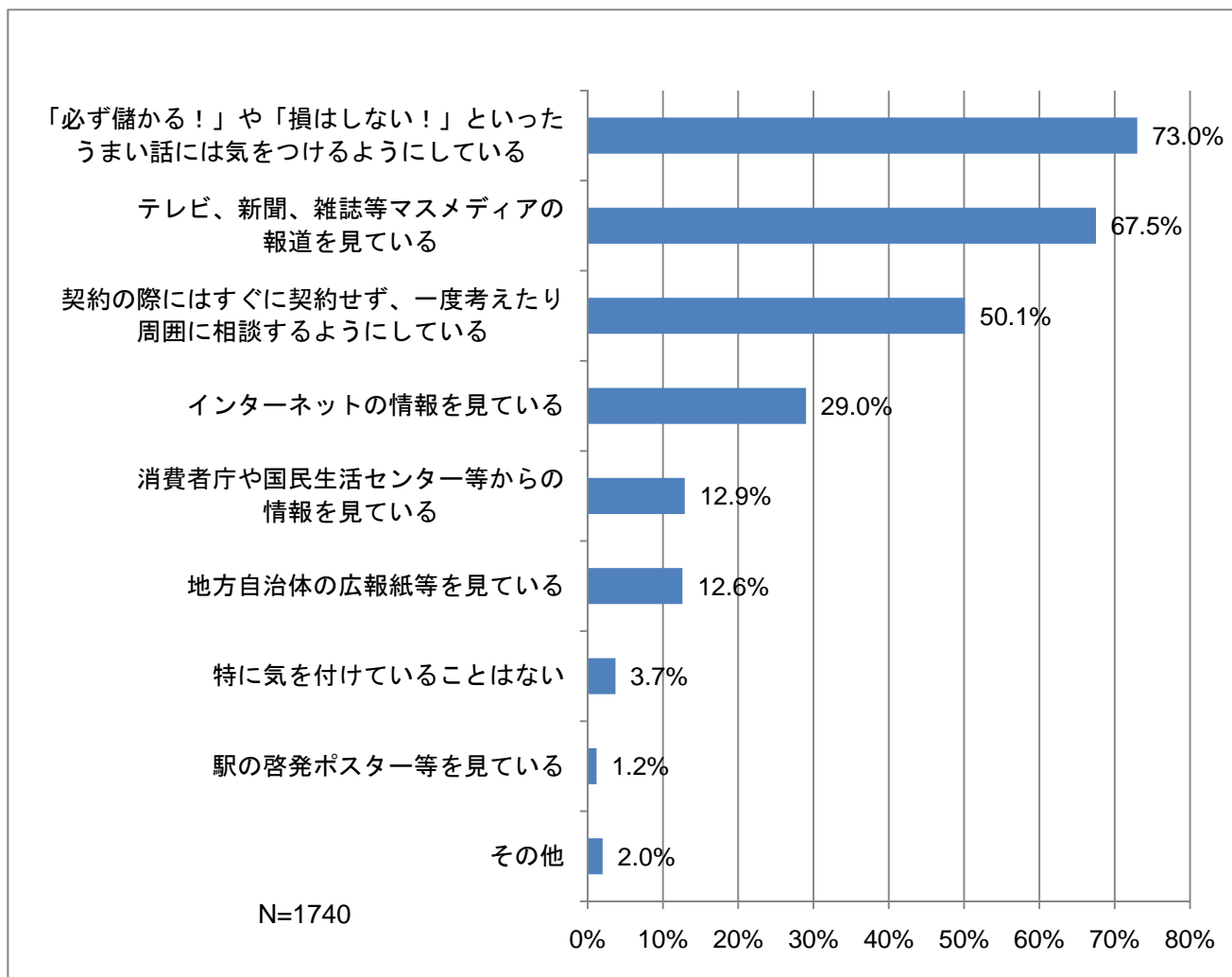
▼ 仮に被害に遭ったことを仮定する質問では、「①自身の手で事業者に直接申し入れる」、「②弁護士、司法書士や相談機関等に交渉を依頼する」など、何らかの行動を起こすことを考えていることが半数を超えている。一方、Q6では「①相談はしたが特に行動はとらなかった」と答えた方が多く、実際には被害回復を図るための行動を起こすに至っていないことが伺われる。



(3) 被害に遭わないように日頃から注意していること

Q15 (全員にお聞きします。)

消費者被害に遭わないように日頃から何か気をつけていることはありますか。
(○は3つまで)



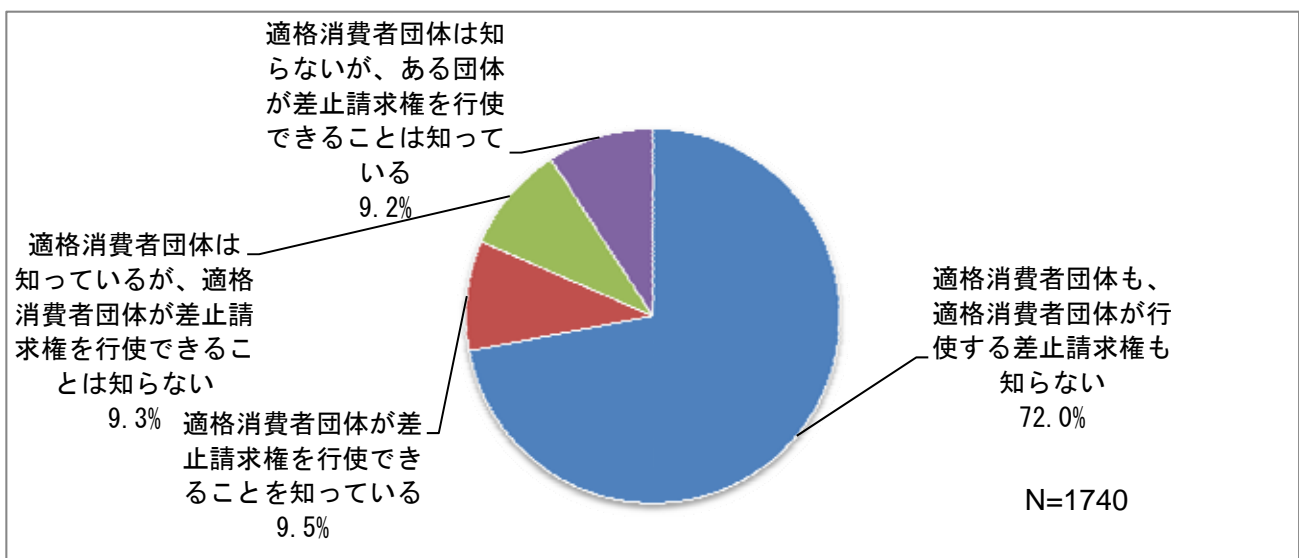
(4) 適格消費者団体について

Q16 (全員にお聞きします。)

現在、消費者契約法の規定に基づき、不当な契約条項の使用中止や勧誘行為を止めるように請求できる「差止請求権」が、内閣総理大臣が認定した団体である「適格消費者団体」に認められています。この制度を知っていましたか。

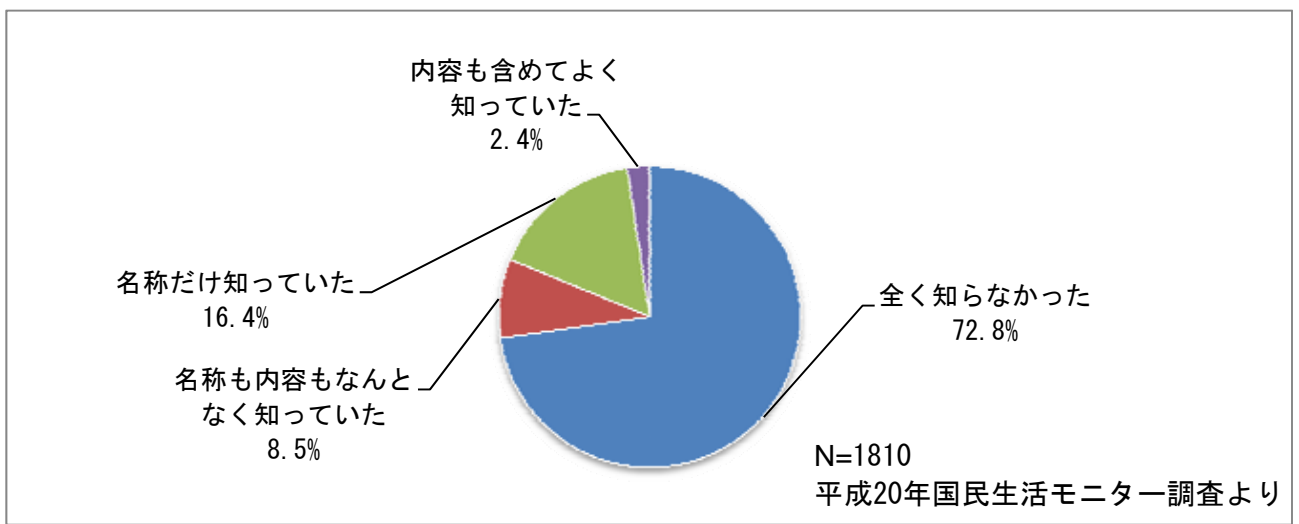
(○は1つ)

- ▼ 「適格消費者団体が差止請求権を行使できることを知っている (9.5%)」、「適格消費者団体は知っているが、適格消費者団体が差止請求件を行使できることは知らない (9.3%)」との回答が少数となっており、適格消費者団体やその活動内容の一般への周知は十分とはいえないと考えられる。



【参考：平成20年国民生活モニター調査より（平成20年10月～11月実施）】

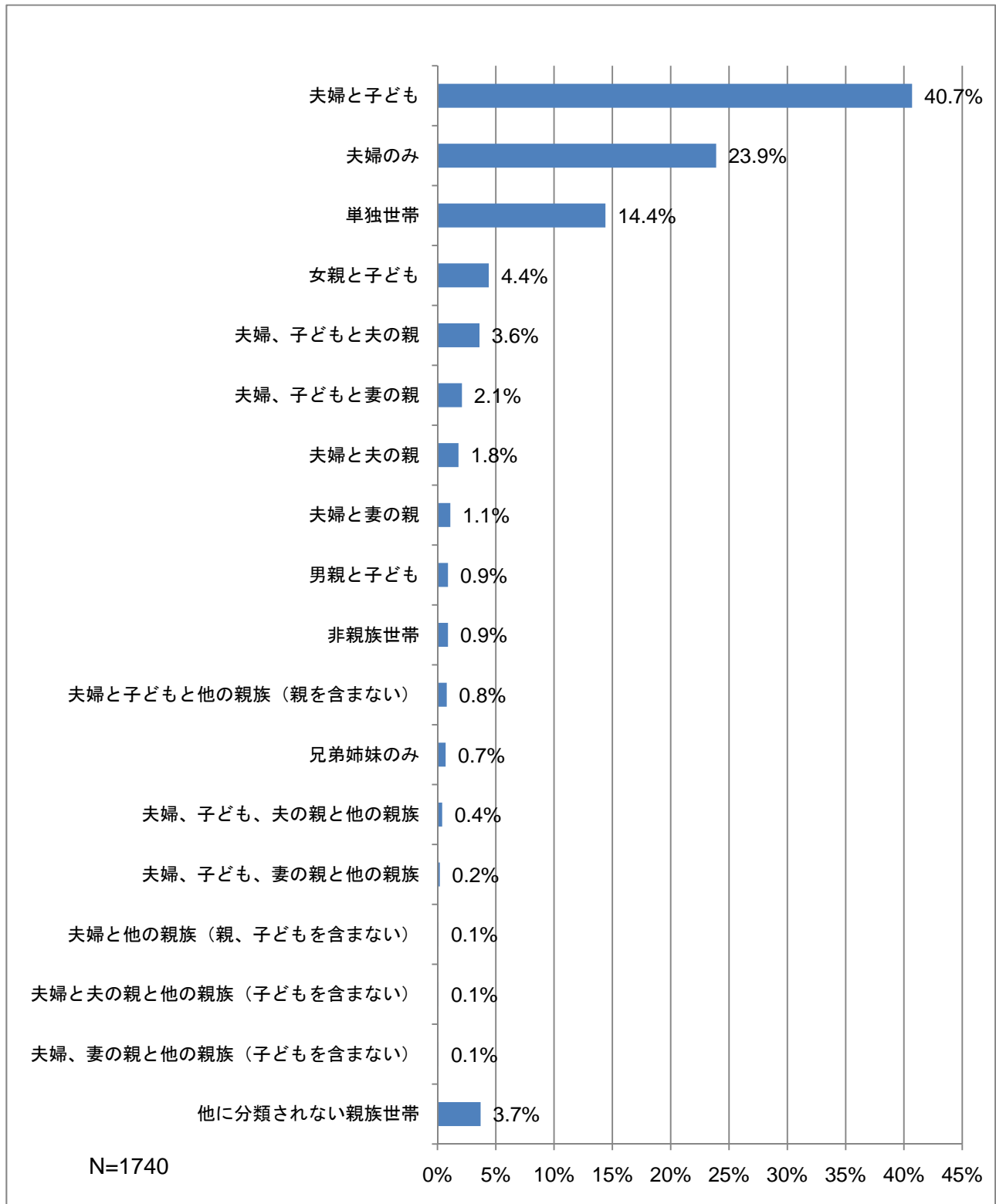
問 2006年に消費者全体の利益擁護のために裁判所において差止請求権を適切に行使することができる適格性を備えた消費者団体は内閣総理大臣によって認定を受けることができる「適格消費者団体」制度が設けられ、現在、こうした団体により、4件の訴訟が提起されています。あなたは適格消費者団体を知っていましたか。次の中から1つだけ○をつけてお答えください。(○は1つだけ)



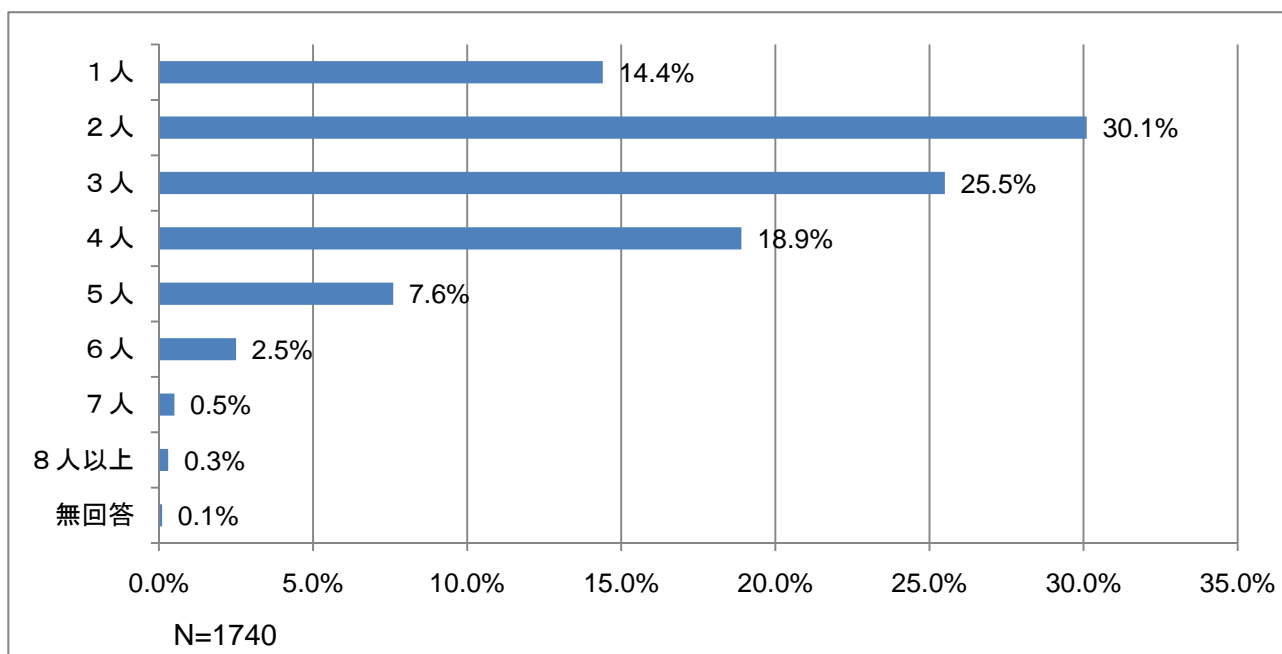
<参考>

(5) 家族構成について

Q17 あなたの世帯の家族構成について、次の中から当てはまるものに○を付けてください。
(○は1つ)



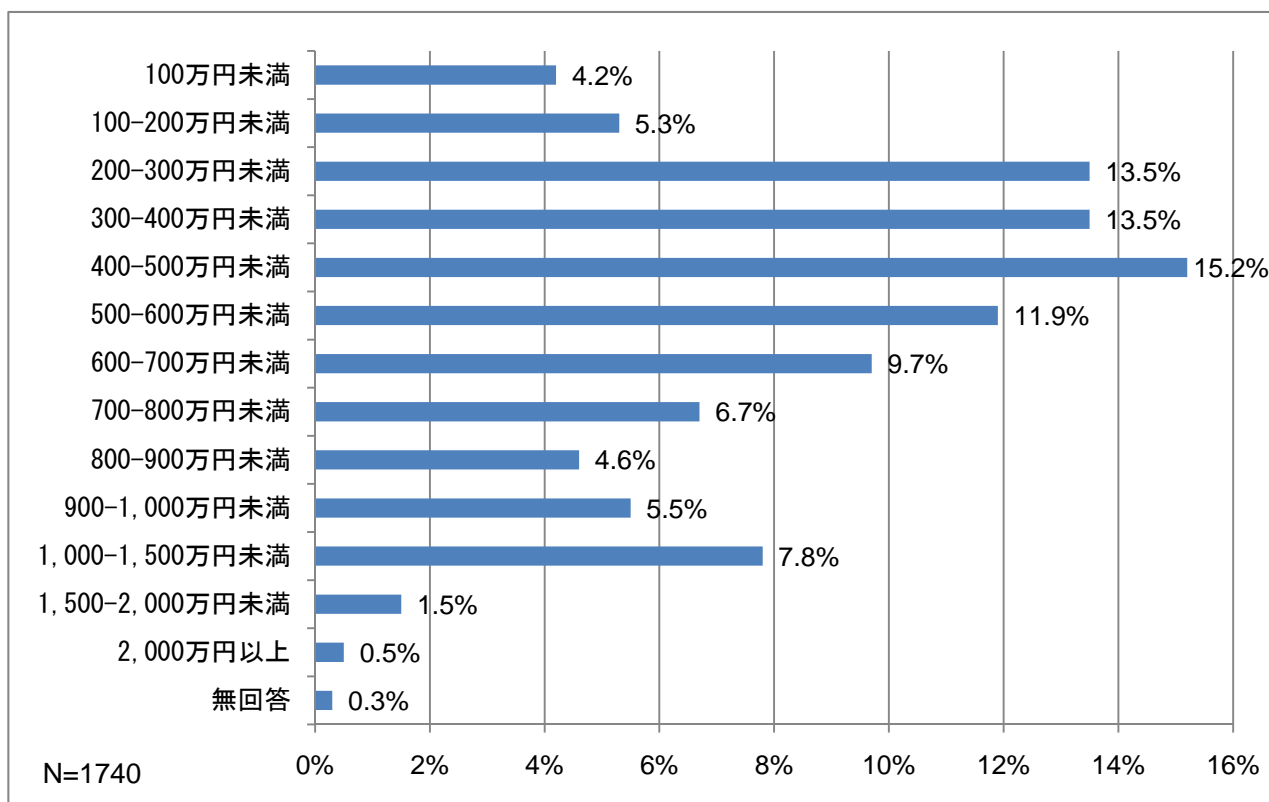
Q18 あなたが現在一緒に暮らしている方は何人ですか（自分を含む）。（〇は1つ）



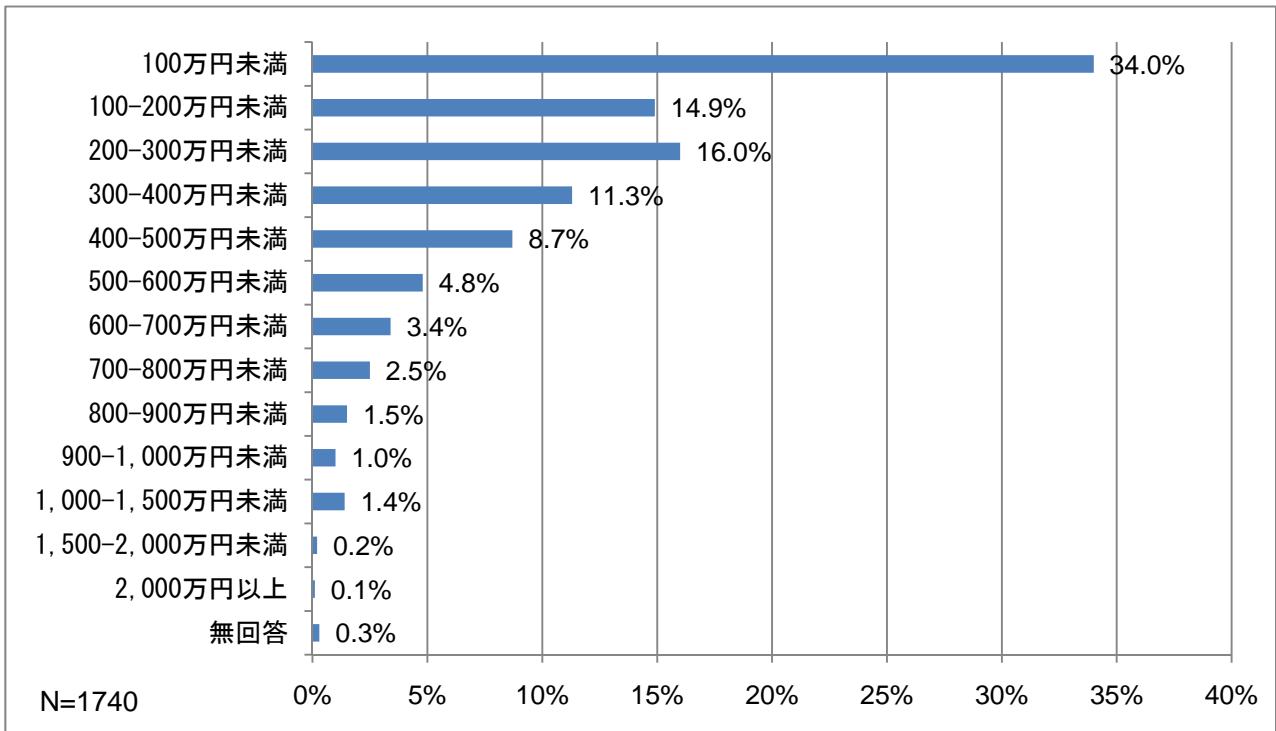
(6) 年間収入について

Q19 年間収入（ボーナス等を含めた税込み）について教えてください。

(1) あなたの世帯全体としては、およそどのくらいですか。（〇は1つ）



Q19 年間収入（ボーナス等を含めた税込み）について教えてください。
 (2) あなたご自身だけでは、およそどのくらいですか。(〇は1つ)



(7) 住まいについて

Q20 あなたのお住まいは、次のどれに当てはまりますか。(〇は1つ)

