

目 次

本報告書を読む際の注意	1
I 調査の概要	3
II 調査結果の概要	7
1 「生活全般や消費生活における意識や行動」について	7
（1）現在の生活における満足度（問1）	7
（2）現在の生活の程度（問2）	8
（3）現在意識的にお金をかけているもの（問3（1））	9
（4）今後（も）お金をかけたいと思っているもの（問3（2））	10
（5）今後（も）節約していきたいと思っているもの（問3（3））	11
（6）消費意識や行動について（問4）	12
（7）価値観について（問5）	13
（8）現在と将来について不安や心配の程度（問6）	14
（9）ボランティア活動や社会貢献活動への参加状況（問7（1））	15
（10）現在参加しているボランティア活動や社会貢献活動（問7（2））	16
（11）ボランティア活動や社会貢献活動に「興味はあるが、現在参加していない」理由（問7（3））	18
2 「インターネットやSNSの利用」について	19
（1）インターネットの利用状況（問8）	19
（2）インターネットを利用していない理由（問9）	20
（3）インターネット上で利用しているもの（問10（1））	21
（4）インターネットでの予約や購入の頻度（問10（2））	23
（5）インターネットでの予約や購入で心配なこと（問11（1））	24
（6）インターネットでの予約や購入で実際に経験したこと（問11（2））	26
（7）インターネットでの予約や購入で気を付けていること（問12）	28
（8）インターネットの広告や仕組みで便利だと感じるもの（問13（1））	30
（9）インターネットの広告や仕組みで不利益が生じるおそれがあると感じるもの（問13（2））	31
（10）インターネットでの予約や購入で実際に目にしたり経験したもの（問14（1））	32
（11）インターネットで予約や購入等につながったり、困ったりしたもの（問14（2））	34
3 「消費者事故・トラブル」について	36
（1）トラブルや被害に遭う不安の程度（問15（1））	36
（2）トラブルや被害に遭う不安を感じる理由（問15（2））	37
（3）トラブルの対処法（問16）	38
（4）悪質商法や詐欺に関する情報源（問17（1））	39
（5）悪質商法や詐欺に関する最も信頼している情報源（問17（2））	41
（6）購入商品や利用サービスでの消費者被害の経験（問18）	42
（7）被害事例数（問19）	45

(8) 被害を受けた商品・サービス (問 19①)	46
(9) 被害を受けた商品・サービスの販売・購入形態 (問 19③)	49
(10) 被害を受けた商品・サービスのクレジットカード決済の有無 (問 19④)	51
(11) 被害を受けた商品・サービスの金額 (問 19⑥)	52
(12) 被害を受けた商品・サービスの既支払額 (問 19⑦)	53
(13) 被害を受けた商品・サービスについての相談又は申出の有無 (問 19⑧)	54
(14) 被害を受けた商品・サービスについての相談又は申出をした相手 (問 19⑨) ..	55
Ⅲ 調査票 (単純集計結果付き)	57
(参考資料) 調査票・別紙<問 19 の記入例>	77
Ⅳ 集計表	81
Ⅴ 標本抽出方法	223