

Ⅲ 調査票（単純集計結果付き）

消費者庁「消費者意識基本調査」 調査票

令和4年11月

（N = 5,634）

<調査主体> 消費者庁 参事官（調査研究・国際担当）

<調査実施機関> 一般社団法人 新情報センター

【御記入に際しての留意点】

質問については、特に断りのない限り、家族や世帯全体ではなく、**あなた自身**の意識や行動、経験等についてお答えください。また、「この1年間」と記載のある場合とそうでない場合がありますので、御注意ください。

(1)「生活全般や消費生活における意識や行動」についてお伺いします。

【全員の方にお聞きします。】

問1 あなたは、現在の生活にどの程度満足していますか。当てはまるものを**1つ**お選びください。

満足している	どちらかといえば満足している	どちらかといえば不満である	不満である	無回答
(11.6)	(49.3)	(28.6)	(8.0)	(2.5)

【全員の方にお聞きします。】

問2 あなたの現在の生活の程度は、世間一般から見て、どうですか。

当てはまるものを**1つ**お選びください。

上	中の上	中の中	中の下	下	無回答
(1.2)	(14.8)	(48.1)	(26.8)	(6.6)	(2.4)

【全員の方にお聞きします。】

問3 あなたのお金のかけ方について、以下の(1)～(3)のそれぞれについて、(ア)～(ニ)のうち当てはまるものを全てお選びください。

- (1) 現在意識的にお金をかけているもの
- (2) 今後(も)お金をかけたいと思っているもの
- (3) 今後(も)節約していきたいと思っているもの

	(1) 現在意識的に お金をかけて いる (全て) ↓	(2) 今後(も)お金をか けたい (全て) ↓	(3) 今後(も)節約して いきたい (全て) ↓
(ア) 食べること	(32.8)	(39.4)	(37.3)
(イ) 住まい	(11.0)	(23.9)	(44.5)
(ウ) ファッション	(9.2)	(18.1)	(55.2)
(エ) 理美容・身だしなみ	(15.1)	(28.0)	(42.0)
(オ) 家電・AV機器	(5.9)	(18.3)	(47.8)
(カ) 車・バイク	(7.3)	(14.1)	(51.6)
(キ) 習い事・教室・資格・自己啓発	(9.6)	(21.9)	(40.0)
(ク) 交際(他人との飲食を含む。)	(12.3)	(27.6)	(40.9)
(ケ) 旅行	(12.4)	(35.7)	(34.5)
(コ) 運動・スポーツ(自分でやること)	(9.4)	(22.7)	(40.6)
(サ) スポーツ観戦・映画・舞台鑑賞等	(6.7)	(21.1)	(42.6)
(シ) 参加型のイベント(音楽/グルメフェス、コンサート、ファンイベント等)	(5.9)	(15.8)	(46.8)
(ス) 有名人やキャラクター等を応援する活動(グッズ購入等)	(5.4)	(7.6)	(54.1)
(セ) 通信(電話、インターネット等)	(9.1)	(16.7)	(52.5)
(ソ) 医療	(18.4)	(30.7)	(33.5)
(タ) 健康・リラックス	(13.1)	(33.6)	(29.9)
(チ) 介護・家事代行	(2.9)	(11.5)	(47.8)
(ツ) こどもや孫に関する費用(教育・保育等)	(18.2)	(28.7)	(30.3)
(テ) ペットに関する費用	(6.4)	(10.9)	(46.0)
(ト) 貯金	(20.5)	(38.9)	(20.9)
(ナ) 投資(資産形成)	(9.4)	(20.0)	(37.2)
(ニ) 特にない	(12.2)	(5.9)	(9.0)
無回答	(19.1)	(9.0)	(5.3)

【全員の方にお聞きします。】

問4 あなた自身の消費意識や行動について、以下の項目がどの程度当てはまると思いますか。

(ア)～(ソ)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

		とても当てはまる	ある程度当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	ほとんど全く当てはまらない	無回答
(ア) 買物が好き	→	(14.1)	(39.2)	(23.4)	(16.5)	(5.7)	(1.1)
(イ) 新しい物が好き	→	(9.6)	(26.6)	(27.3)	(23.1)	(12.2)	(1.2)
(ウ) 衝動買いをする	→	(6.1)	(21.1)	(24.4)	(27.9)	(19.0)	(1.4)
(エ) 多少高くても品質の良いものを選ぶ	→	(12.9)	(43.4)	(25.8)	(11.3)	(5.5)	(1.1)
(オ) 健康につながるものを選ぶ	→	(10.1)	(41.1)	(30.9)	(11.6)	(5.1)	(1.2)
(カ) 買う前に機能・品質・価格等を十分に調べる	→	(21.4)	(41.8)	(22.6)	(9.6)	(3.5)	(1.2)
(キ) 実際に商品の現物を確認してから買う	→	(17.6)	(39.8)	(27.0)	(11.1)	(3.3)	(1.2)
(ク) 使い慣れた商品・ブランドを購入する	→	(13.0)	(43.1)	(23.5)	(10.8)	(8.2)	(1.4)
(ケ) 使い慣れた店舗・サイトを利用する	→	(21.0)	(53.6)	(15.2)	(4.7)	(4.4)	(1.2)
(コ) 家計簿やアプリで家計管理をする	→	(8.3)	(12.5)	(11.9)	(22.2)	(43.6)	(1.4)
(サ) 旅行や舞台鑑賞、コンサート等、体験にお金を使う	→	(8.1)	(21.1)	(16.9)	(21.7)	(30.8)	(1.5)
(シ) 家族や友人・知人との交流にお金を使う	→	(9.1)	(36.0)	(25.1)	(16.6)	(11.9)	(1.3)
(ス) 商品の良し悪しを見分ける自信がある	→	(4.5)	(22.9)	(44.7)	(18.4)	(8.2)	(1.3)
(セ) たくさんある商品・サービスの中から選ぶのがおっくうだ	→	(9.6)	(28.8)	(34.1)	(19.2)	(7.1)	(1.3)
(ソ) お金はなるべく使わないようにしている	→	(11.6)	(28.4)	(39.8)	(15.3)	(3.8)	(1.1)

【全員の方にお聞きします。】

問5 あなたの価値観について、以下の項目がどの程度当てはまると思いますか。

(ア)～(ソ)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

	とても当てはまる	ある程度当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	ほとんど全く当てはまらない	無回答
(ア) 周りとの和を尊重したい →	(19.9)	(54.0)	(18.5)	(4.9)	(1.6)	(1.0)
(イ) 自分の考えに基づいてものごとを判断したい →	(17.8)	(53.4)	(23.6)	(3.3)	(0.8)	(1.1)
(ウ) チャンスと感じたら逃したくない →	(15.2)	(39.4)	(33.2)	(8.5)	(2.4)	(1.3)
(エ) リスクはできるだけ避けたい →	(33.5)	(44.5)	(15.4)	(4.0)	(1.5)	(1.2)
(オ) 急な変化は好まない →	(23.8)	(42.2)	(23.6)	(6.7)	(2.6)	(1.2)
(カ) 家族や友人・知人の役に立ちたい →	(23.9)	(52.7)	(17.9)	(3.1)	(1.4)	(1.0)
(キ) 環境問題・社会課題の解決の役に立ちたい →	(9.1)	(35.6)	(37.5)	(11.5)	(5.0)	(1.2)
(ク) 困っている人・助けが必要な人の役に立ちたい →	(15.1)	(47.4)	(28.3)	(5.8)	(2.2)	(1.2)
(ケ) 流行りのものは試してみたい →	(3.9)	(18.6)	(34.5)	(27.4)	(14.5)	(1.1)
(コ) 費やした時間に対する成果を重視する →	(7.7)	(28.6)	(38.6)	(17.9)	(5.9)	(1.4)
(サ) 費用対効果(コストパフォーマンス)を重視する →	(10.2)	(35.0)	(34.8)	(13.0)	(5.1)	(1.9)
(シ) 健康を優先した生活をしたたい →	(20.4)	(45.2)	(25.0)	(6.7)	(1.7)	(1.0)
(ス) 健康よりも楽しみ(食事や遊び等)を優先したい →	(6.3)	(22.2)	(39.0)	(23.2)	(8.0)	(1.3)
(セ) ものは大切に使い続けたい →	(34.1)	(49.4)	(12.5)	(2.4)	(0.7)	(0.9)
(ソ) いつもと同じだと安心する →	(22.1)	(46.9)	(24.1)	(4.5)	(1.3)	(1.0)

【全員の方にお聞きます。】

問6 あなたは、**あなた自身の現在や将来**について、どのくらい不安や心配を感じていますか。

(ア)～(コ)のそれぞれについて、当てはまるものを**1つずつ**お選びください。

		とても感じる	ある程度感じる	どちらともいえない	あまり感じない	ほとんど・全く感じない	無回答
(ア) 現在 の、家計の状況	→	(24.9)	(35.9)	(18.8)	(15.4)	(3.9)	(1.1)
(イ) 現在 の、孤独感や孤立感	→	(8.3)	(22.2)	(22.9)	(31.7)	(13.9)	(1.0)
(ウ) 現在 の、筋力や体力の低下	→	(24.8)	(46.0)	(13.4)	(10.7)	(4.1)	(0.9)
(エ) 現在 の、もの忘れ等の認知機能の低下	→	(9.2)	(32.8)	(23.2)	(21.1)	(12.8)	(0.9)
(オ) 現在 の、糖尿病やがん等の病気	→	(9.4)	(21.6)	(20.3)	(22.8)	(24.9)	(1.0)

(カ) 将来 の、家計の状況	→	(36.7)	(35.9)	(14.0)	(9.6)	(2.8)	(1.0)
(キ) 将来 の、孤独感や孤立感	→	(19.2)	(30.6)	(22.6)	(18.4)	(8.1)	(1.0)
(ク) 将来 の、筋力や体力の低下	→	(37.2)	(42.4)	(10.5)	(5.8)	(3.1)	(0.9)
(ケ) 将来 の、もの忘れ等の認知機能の低下	→	(30.3)	(40.7)	(15.7)	(7.7)	(4.6)	(1.0)
(コ) 将来 の、糖尿病やがん等の病気	→	(27.5)	(35.9)	(18.1)	(10.1)	(7.3)	(1.1)

【全員の方にお聞きします。】

問7(1) あなたの、ボランティア活動や社会貢献活動への参加状況について、当てはまるものを1つお選びください。

1	2	3	
現在参加している	興味はあるが、 現在参加していない	参加していない	無回答
(12.3)	(26.9)	(57.2)	(3.6)

「1」と回答された方は、次の問7(2)へお進みください。
 「2」と回答された方は、次の問7(3)へお進みください。
 「3」と回答された方は、次ページの問8へお進みください。

【問7(1)で「1」と回答された方にお聞きします。】

問7(2) あなたが、現在参加しているボランティア活動や社会貢献活動について、当てはまるものを全てお選びください。

(N=691)

1. 地域行事(祭りや催物等)	(51.1)
2. 地域の美化活動やまちづくり活動	(44.7)
3. 環境保全・自然保護・文化保護活動	(16.4)
4. 交通安全や防犯・防災、災害に関する活動	(24.9)
5. 高齢者や障害者のサポートに関する活動(話し相手や身の回りの世話等)	(19.7)
6. こどもや青少年の育成に関する活動	(24.0)
7. 趣味やスポーツ、学習等の指導	(19.4)
8. 農業や工芸等の技術指導	(3.3)
9. 外国人や留学生のサポートに関する活動	(3.5)
10. その他()	(6.4)
無回答	(1.0)

●次ページの問8へお進みください。

【問7(1)で「2」と回答された方にお聞きします。】

問7(3) 興味はあるが、現在参加していない理由として、当てはまるものを全てお選びください。

(N=1,515)

1. 健康上の理由、体力に自信がない	(24.6)
2. 経済的余裕がない	(31.0)
3. 時間や気持ちの余裕がない	(68.5)
4. 他にやりたいことがある	(22.2)
5. 周りに取り組んでいる人がいない	(25.2)
6. 地域やコミュニティと疎遠になっている	(22.7)
7. 一緒にやる仲間が見つからない	(27.5)
8. 新しい人間関係を作るのが面倒	(20.0)
9. 参加できる活動の探し方が分からない	(31.9)
10. 地域にやりたい活動がない	(12.7)
11. その他()	(1.4)
無回答	(0.9)

●次ページの問8へお進みください。

(2)「インターネットや SNS(※)の利用」についてお伺いします。

※SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)とは、Facebook(フェイスブック)や Twitter(ツイッター)、Instagram(インスタグラム)、LINE(ライン)、YouTube(ユーチューブ)、TikTok(ティックトック)等の利用者同士が交流できるサービス。

【全員の方にお聞きします。】

問8 あなたは、普段、パソコンやスマートフォン等でインターネットをどの程度利用していますか。
当てはまるものを1つお選びください。

1	2	3	4	
ほとんど毎日利用している	毎日ではないが定期的に利用している	時々利用している	ほとんど・全く利用していない	無回答
(64.1)	(4.9)	(9.8)	(18.0)	(3.2)

「1」～「3」と回答された方は、9ページの問10へお進みください。
「4」と回答された方は、次の問9へお進みください。

【問8で「4」と回答された方にお聞きします。】

問9 あなたが、パソコンやスマートフォン等でインターネットを利用していない理由は何ですか。
当てはまるものを全てお選びください。

(N=1,014)

1. 自分の生活には必要ないと思うから	(47.5)
2. どのように使えば良いか分からないから	(55.2)
3. 必要があれば家族や友人にお願いすることができるから	(52.2)
4. 情報漏洩や詐欺被害等のトラブルに遭うのではないかと不安だから	(31.4)
5. 機器の購入や利用にかかる料金が高いと感じるから	(23.8)
6. 何から始めれば良いか分からないから	(25.6)
7. 以前使おうとした、又は使ってみたことがあるが、うまく使えなかったから	(13.0)
8. 余計な手間がかかるから	(15.5)
9. その他()	(1.7)
無回答	(0.6)

●問9の回答が終わりましたら、14ページの問15へお進みください。

【問8で「1」から「3」と回答された方にお聞きします。】

問10(1) インターネット上で利用しているものを全てお選びください。

(N=4, 437)

1. 商品・サービスの予約や購入	(74.6)
2. 情報収集(検索、閲覧)	(92.9)
3. 情報の配信(ブログ、動画投稿等)	(22.5)
4. 動画閲覧(サブスクリプションサービス(※)も含む。)	(62.4)
5. オークションやフリマサイトでの購入、売却	(22.7)
6. オンラインゲーム	(26.9)
7. SNSや電子メール等を通じたコミュニケーション	(56.4)
8. テレワーク	(13.8)
9. オンライン学習	(13.4)
10. 投資・資産運用	(14.1)
11. ネットバンキング・振込	(26.0)
12. 医療、医師への相談	(2.1)
13. 公的サービス・行政手続(コンビニ端末での利用も含む。)	(16.8)
14. マッチングサービス	(2.0)
15. クラウドファンディング	(2.0)
16. 電子決済・QRコード決済	(43.1)
17. その他()	(0.2)
無回答	(0.5)

※サブスクリプションサービスとは、月額料金等の定額を支払うことにより、契約期間中、商品やサービスの利用が可能となるもの。

●問10(1)で「1. 商品・サービスの予約や購入」に該当しない方は、
14ページの問15へお進みください。

→【問10(1)で「1. 商品・サービスの予約や購入」をしていると回答した方にお聞きします。】

問10(2) あなたは、インターネットでの商品・サービスの予約や購入をどの程度していますか。
当てはまるものを1つお選びください。

(N=3, 311)

1. 週に1回以上	(12.3)
2. 月に2~3回程度	(32.2)
3. 月に1回程度	(24.0)
4. 数か月に1回程度	(22.4)
5. 半年に1回程度	(4.2)
6. 1年に1回程度	(2.1)
7. 1年に1回未満	(1.7)
無回答	(1.0)

【問 10(1)で「1. 商品・サービスの予約や購入」をしていると回答した方にお聞きます。】

問11 インターネットでの商品・サービスの予約や購入について、以下の(1) (2)のそれぞれについて、(ア)～(セ)のうち当てはまるものを全てお選びください。

(1) 心配なこと

(2) 実際に経験したこと

(N=3, 311)	(1) 心配なこと (<u>全て</u>) ↓	(2) 経験したこと (<u>全て</u>) ↓
(ア) サイズや数量等を間違えて注文してしまう	(39. 0)	(31. 8)
(イ) 商品・サービスが期待やイメージとは異なる	(55. 0)	(52. 1)
(ウ) 粗悪品や不良品が届く	(52. 5)	(29. 5)
(エ) 商品が送られてこない	(41. 3)	(9. 3)
(オ) 商品・サービスに関する情報が間違っている	(36. 7)	(11. 9)
(カ) 解約方法が分かりにくい/解約を忘れてしまう	(45. 2)	(27. 4)
(キ) 苦情や返品を受け付けてもらえない	(39. 8)	(8. 2)
(ク)トラブル時に十分な対応や補償がない	(45. 8)	(8. 7)
(ケ) 苦情や相談の窓口が分かりにくい	(41. 6)	(17. 2)
(コ) 個人情報が漏えいや悪用されている	(58. 7)	(8. 9)
(サ) 望まない広告メールが送られてくる	(46. 6)	(47. 6)
(シ) 知らない間に定期購入になっている	(35. 9)	(10. 9)
(ス) 知らずに高額の契約をしてしまう	(33. 4)	(2. 5)
(セ) 特にない	(8. 9)	(13. 4)
無回答	(3. 8)	(5. 9)

【問 10(1)で「1. 商品・サービスの予約や購入」をしていると回答した方にお聞きします。】

問 12 あなたは、インターネットでの商品・サービスの予約や購入で、気を付けていることはありますか。

(ア)～(ソ)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

(N=3, 311)	とても当てはまる	どちらかという当てはまる	どちらかという当てはまらない	全く当てはまらない	無回答
(ア) 広告が公式のものか確認する(アフィリエイト広告(※1)でないかなど) →	(34.9)	(38.8)	(16.8)	(6.7)	(2.9)
(イ) 複数のサイトから情報を集め、信頼できるか確認する →	(33.8)	(45.2)	(14.3)	(3.8)	(2.8)
(ウ) 事業者の情報(所在地や連絡先等)を確認する →	(20.6)	(36.0)	(29.8)	(10.7)	(3.0)
(エ) 取引条件や利用規約(解約や返品等)を確認する →	(16.0)	(39.6)	(32.1)	(9.6)	(2.7)
(オ) 安全性に関する情報(対象年齢や認証マーク、使用方法、成分、消費期限等)を確認する →	(13.3)	(41.1)	(32.2)	(10.3)	(3.1)
(カ) 個人情報や履歴データ等の取扱いについて確認する →	(13.6)	(36.7)	(35.7)	(11.1)	(3.0)
(キ) 契約の最終確認画面を保存する(画面をキャプチャするなど) →	(26.1)	(33.0)	(25.4)	(12.2)	(3.3)
(ク) 口コミや評価を判断材料にする →	(39.3)	(45.3)	(10.5)	(2.4)	(2.5)
(ケ) 口コミや評価の内容が信頼できるか確認する(ステルスマーケティング(※2)かなど) →	(24.0)	(38.1)	(27.6)	(7.1)	(3.1)
(コ) 品質や効果が過剰に強調されていないか確認する →	(18.8)	(46.6)	(25.8)	(5.9)	(3.0)
(サ) 大幅に安く販売されている場合は注意する →	(40.4)	(41.6)	(12.8)	(2.5)	(2.7)
(シ) 意図せずに定期購入やサブスクリプションサービスになっていないか確認する →	(30.7)	(42.2)	(18.9)	(5.2)	(3.0)
(ス) 公式サイトかどうか確認する(偽サイトでないかなど) →	(38.6)	(39.3)	(15.4)	(3.7)	(2.9)
(セ) 届いたメールの差出人や内容が本物かどうか確認する(なりすまし被害防止) →	(30.0)	(39.7)	(22.0)	(5.6)	(2.7)
(ソ) ID・パスワードを適切に管理する(推測されにくいものにするなど) →	(25.5)	(43.6)	(24.3)	(3.9)	(2.7)

※1 アフィリエイト広告とは、アフィリエイトプログラムを利用した成果報酬型の広告のこと。サイト運営者(アフィリエイター)のウェブサイトに掲載されたバナー広告等を、サイト閲覧者がクリックしたり、広告主のサイトにアクセスして商品を購入したりすると、広告主からアフィリエイターに成功報酬が支払われる。

※2 ステルスマーケティングとは、広告主が自らの広告であることを隠したまま広告や宣伝をすること。

【問 10(1)で「1. 商品・サービスの予約や購入」をしていると回答した方にお聞きします。】

問 13 インターネットでの商品・サービスの予約や購入に際して、次のような広告や仕組み、マーケティング手法等について、以下の(1)(2)のそれぞれについて、(ア)～(サ)のうち当てはまるものを全てお選びください。

(1) あなた自身にとって、便利だと感じるもの

※例:欲しいものを見つけやすい、簡単に買物ができるなど

(2) あなた自身にとって、不利益が生じるおそれがあると感じるもの

※例:購買意欲があおられたり、衝動買いをしてしまったりする、比較検討や、契約条件の確認が不十分になる、個人情報やデータが利用されるなど

(N=3,311)	(1) あなた自身にとって、 便利だと感じるもの (全て) ↓	(2) あなた自身にとって、不 利益が生じるおそれがある と感じるもの (全て) ↓
(ア) 検索履歴や購入履歴を基に表示される広告	(43.4)	(43.5)
(イ) SNS 上のつながりや関心を基に表示される広告	(17.1)	(57.6)
(ウ) インフルエンサー(※)による商品・サービスの宣伝	(16.7)	(49.6)
(エ) 年齢や性別、収入、居住地等に合わせて表示される 広告(例:転職サイトやマッチングアプリ等)	(14.7)	(57.8)
(オ) 検索結果の上位におすすめ商品が表示される仕組み	(48.5)	(27.2)
(カ) 「他の人はこの商品も買っています。」と関連商品が表 示される仕組み	(34.2)	(38.1)
(キ) 入力を省略して、ワンクリック等で購入できる仕組み	(30.6)	(51.6)
(ク) ポイントやランクが上がっていくキャンペーン	(55.0)	(19.5)
(ケ) 決済アプリと連携したポイント付与やクーポン	(60.9)	(15.6)
(コ) 動画・マンガ等の一部が無料公開されている広告・キ ャンペーン	(24.9)	(40.8)
(サ) 特にない	(10.2)	(12.0)
無回答	(4.1)	(4.7)

※インフルエンサーとは、SNS でフォロワーを多数抱えているなど、主に SNS での情報発信によって世間に対して大きな影響を与える人物の総称のこと。

【問 10(1)で「1. 商品・サービスの予約や購入」をしていると回答した方にお聞きします。】

問 14 以下の(1)(2)のそれぞれについて、(ア)～(シ)のうち当てはまるものを全てお選びください。

- (1) あなたが、インターネットでの商品・サービスの予約や購入において、これまでに実際に目にしたり、経験したりしたもの
- (2) (1)で選んだもののうち、実際に商品・サービスの予約や購入、会員登録等につながったり、困ったりしたもの

(N=3, 311)	(1) これまでに実際に目にしたり、経験したりしたもの (全て) ↓	(2) (1)で選んだもののうち、商品・サービスの予約や購入、会員登録等につながったり、困ったりしたもの (全て) ↓
(ア) 割引等の特典の有効期限をカウントダウンで表示するタイマー	(61. 7)	(12. 4)
(イ) 「●人が閲覧中」や「●人が購入済み」等、他人の動向の表示	(72. 0)	(11. 2)
(ウ) 「残りわずか」等、売り切れ間近のような表示	(78. 7)	(17. 0)
(エ) 虚偽やステルスマーケティングと思われる口コミや評価	(41. 7)	(7. 7)
(オ) 勝手に不要な商品やオプションがセットになっていた	(23. 8)	(7. 9)
(カ) メールマガジンやセール情報の初期設定が「購読」や「通知」になっていた	(50. 8)	(20. 7)
(キ) セール価格だと思ったら、定期購入の価格だった	(28. 5)	(9. 1)
(ク) サイト閲覧中に何度も購入を促すポップが出てきた	(42. 0)	(10. 1)
(ケ) お試し利用なのに、本来必要のない情報まで入力が必要だった	(28. 9)	(9. 5)
(コ) 解約までの手続やページが分かりにくい	(56. 6)	(25. 7)
(サ) 解約方法が電話限りなのに、電話が繋がらない	(32. 3)	(14. 4)
(シ) 特にない	(8. 5)	(35. 9)
無回答	(2. 4)	(13. 6)

(3)「消費者事故・トラブル」(※)についてお伺いします。

※ここからは、商品の購入やサービスの提供の全般についてお伺いします。インターネット上の商品・サービスの予約や購入に限定せず、全ての取引や契約についてお答えください。

【全員の方にお聞きします。】

問 15 (1)あなたは、商品の購入やサービスの提供に伴う契約で、トラブルや被害に遭^あうおそれについて、どの程度不安を感じていますか。当てはまるものを1つお選びください。

- | | | |
|----|-----------|--------|
| 1. | 非常に不安を感じる | (11.9) |
| 2. | 不安を感じる | (25.4) |
| 3. | 少し不安を感じる | (36.3) |
| 4. | 不安は感じない | (11.7) |
| 5. | 分からない | (6.2) |
| | 無回答 | (8.5) |

●次ページの問 16へお進みください。

【問 15(1)で「1」～「3」と回答された方にお聞きします。】

問 15 (2)あなたが不安に感じる理由は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

(N=4, 148)

- | | | |
|-----|--------------------------------|--------|
| 1. | 法律や契約に関する知識が乏しいため | (65.1) |
| 2. | ビジネスやお金の稼ぎ方に関する知識が乏しいため | (27.8) |
| 3. | 高額契約や複雑な契約をした経験が少ないため | (39.7) |
| 4. | 悪質業者の手口や対処方法が分からないため | (54.2) |
| 5. | 専門的な知識が必要なものは、自分で判断しにくい | (55.7) |
| 6. | 情報があふれていて、正しい情報を判断しにくい | (57.3) |
| 7. | SNS やオンラインコミュニティの話題を信じやすいため | (10.2) |
| 8. | 脅されたり強く迫られたりすると勧誘を断りにくい | (15.8) |
| 9. | 優しくされたり親切にされたりすると勧誘を断りにくい | (17.3) |
| 10. | 友人や知人に勧誘されたら断りにくい | (19.6) |
| 11. | 過去に被害に遭 ^あ った経験があるため | (9.4) |
| 12. | 経済的な余裕がなく、もうけ話が気になってしまう | (6.1) |
| 13. | 健康状態に不安があり、身体に良さそうなものが気になってしまう | (7.6) |
| 14. | 相談相手や、助けを求める人がいない | (6.8) |
| 15. | 上記以外 | (2.9) |
| | 無回答 | (0.6) |

【全員の方にお聞きします。】

問 16 あなたは、商品・サービスの購入に関して、困ったことや、トラブルにあった際に、どのように対処しますか。
 (ア)～(ケ)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

	とても当てはまる	ある程度当てはまる	あまり当てはまらない	ほとんど・全く当てはまらない	無回答
(ア) 様子を見るため、しばらく放っておく →	(6.7)	(28.0)	(33.2)	(25.0)	(7.1)
(イ) なるべく、自力で解決しようとする →	(14.4)	(46.4)	(21.6)	(10.8)	(6.7)
(ウ) SNS やインターネットを利用して解決策を探る →	(22.6)	(34.9)	(13.8)	(20.9)	(7.8)
(エ) 事業者に問い合わせたり、交渉したりする →	(21.2)	(42.8)	(19.6)	(10.0)	(6.4)
(オ) 身近な人に相談する(家族、友人、同僚等) →	(31.3)	(39.1)	(15.8)	(8.1)	(5.7)
(カ) 地域の人に相談する(ボランティア、見守り活動、ヘルパー等) →	(2.9)	(8.2)	(31.6)	(49.4)	(7.9)
(キ) 行政機関の相談窓口相談する(消費生活センター、警察等) →	(14.5)	(30.0)	(24.5)	(24.6)	(6.4)
(ク) 専門家に相談する(弁護士等) →	(5.5)	(15.9)	(30.9)	(40.3)	(7.4)
(ケ) 対応しないままになったり、忘れてしまったりする →	(3.5)	(16.8)	(28.8)	(43.3)	(7.7)

【全員の方にお聞きします。】

問 17 あなたは、商品の安全や事故防止、悪質商法や詐欺に関する情報を、どこから(何から)入手又は見聞きしていますか。

以下の(1)(2)のそれぞれについて、(ア)～(ス)のうち当てはまるものをお選びください。

(1) 情報を入手又は見聞きするものとして、当てはまるものを全てお選びください。

(2) (1)で選んだもののうち、最も信頼しているものを1つだけお選びください。

※例えば、最も信頼しているものが「SNS で入手している行政の情報発信」の場合、信頼している理由が SNS で入手していることであれば「(カ) SNS」を、行政の情報発信であることであれば「(コ) 行政の情報発信」を、お選びください。

	(1) 情報を入手又は見聞きするもの (<u>全て</u>) ↓	(2) (1)で選んだもののうち、最も信頼しているもの (<u>1つだけ</u>) ↓
(ア) テレビ・ラジオ	(84.8)	(26.9)
(イ) 新聞・雑誌・書籍	(58.8)	(8.8)
(ウ) 公共交通機関、公共施設の掲示物	(31.2)	(2.2)
(エ) インターネット(ニュースサイトやブログ等)	(61.0)	(11.2)
(オ) スマートフォン等のニュースアプリ	(49.9)	(3.1)
(カ) SNS	(29.2)	(2.6)
(キ) 家族や友人等、身近な人から得られる情報	(66.9)	(13.9)
(ク) 地域活動やボランティア等に参加して得られる情報	(7.6)	(0.1)
(ケ) 講演会やセミナー、学校、教室等で得られる情報	(11.3)	(0.9)
(コ) 行政の情報発信(チラシや広報誌、公式サイトやCM等)	(41.1)	(12.0)
(サ) 企業の情報発信(公式サイトやCM、チラシや広報誌等)	(29.1)	(1.7)
(シ) その他(具体的に:)	(0.8)	(0.2)
(ス) 特にない	(1.6)	(8.5)
無回答	(1.5)	(8.0)

【全員の方にお聞きします。】

問 18 あなたがこの1年間に購入した商品、利用したサービスについて、以下に当てはまる経験をしたことはありますか。

(ア)～(ク)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

※あなたが購入した商品、利用したサービスが原因で、家族・知人等が被害を受けた場合を含みます。

(ア) けが、病気をする等、安全性や衛生面に問題があった	→	1. ある (2. 2)	2. ない (93. 8)	無回答 (4. 0)
(イ) 商品の機能・品質やサービスの質が期待よりかなり劣っていた	→	1. ある (12. 8)	2. ない (83. 5)	無回答 (3. 7)
(ウ) 思っていたよりかなり高い金額を請求された	→	1. ある (3. 5)	2. ない (92. 3)	無回答 (4. 2)
(エ) 表示・広告と実際の商品・サービスの内容がかなり違っていた	→	1. ある (8. 1)	2. ない (87. 8)	無回答 (4. 1)
(オ) 問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した	→	1. ある (2. 6)	2. ない (93. 2)	無回答 (4. 2)
(カ) 契約・解約時のトラブルにより被害に遭 ^あ った	→	1. ある (2. 3)	2. ない (93. 5)	無回答 (4. 2)
(キ) 詐欺 ^{さぎ} によって事業者にお金を払った (又はその約束をした。)	→	1. ある (1. 2)	2. ない (94. 5)	無回答 (4. 3)
(ク) その他の消費者被害の経験	→	1. ある (2. 4)	2. ない (92. 5)	無回答 (5. 1)

●(ア)～(ク)で、1つでも「1. ある」と回答された方は、



次ページの**問 19**にお進みください。

(全て「2. ない」と回答された方は、20 ページにお進みください。)

問19 問18で「1. ある」とお答えいただいたこの1年間での経験について、以下の記入欄に御回答ください。記入欄はA～Dの4つ用意していますので、最大4事例について御記入いただけます(事例がない場合は空欄としてください)。【別紙】の記入例を参考に御記入ください。

※この1年間に購入した商品、利用したサービスについて、消費者被害経験が「ある」と回答した人(970人)のうち、647人が記入した826件の被害事例件数を集計した結果である。

A (1事例目)

①商品・サービスの名称		
②事業者名称		
③販売・購入形態	1 店舗(15.1) 2 インターネット取引での通信販売(オークション・フリマを含む。)(50.7) 3 インターネット取引以外の通信販売(カタログ通販・テレビショッピング等)(17.3) 4 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。)(3.4) 5 電話勧誘販売(1.9) 6 知人から購入(1.0) 7 その他(6.3) 無回答(4.2)	
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払)(50.8) 2 あり(分割支払)(5.6) 3 なし(現金支払等)(27.2) 4 分からない(7.3) 無回答(9.1)	
⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください (特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかが分かるように御記入ください。)		
⑥商品・サービスの金額	記入有り(65.9) 無回答(34.1) 平均 66,854円	円
⑦⑥のうち既に支払った金額	1 なし(13.6) 2 全部(61.4) 3 一部(右に金額を記入)(3.5) 無回答(21.5)	円
⑧相談又は申出の有無	1 した(⑨へ進む)(43.7) 2 誰にもしていない(40.8) 無回答(15.5)	
⑨相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください) N=361件	1 家族、知人、同僚等の身近な人(42.7) 2 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口(9.4) 3 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者(35.7) 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等(23.8) 5 弁護士、司法書士等の専門家(2.8) 6 消費者団体(3.0) 7 事業者団体(2.5) 8 警察(3.6) 9 上記1～8以外の人や機関等(具体的に:) (6.1) 無回答(0.8)	

B (2事例目)

①商品・サービスの名称		
②事業者名称		
③販売・購入形態	1 店舗 2 インターネット取引での通信販売(オークション・フリマを含む。) 3 インターネット取引以外の通信販売(カタログ通販・テレビショッピング等) 4 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。) 5 電話勧誘販売 6 知人から購入 7 その他	
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払) 2 あり(分割支払) 3 なし(現金支払等) 4 分からない	
⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください (特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかが分かるように御記入ください。)		
⑥商品・サービスの金額		円
⑦⑥のうち既に支払った金額	1 なし 2 全部 3 一部(右に金額を記入)	円
⑧相談又は申出の有無	1 した(⑨へ進む。) 2 誰にもしていない	
⑨相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください。)	1 家族、知人、同僚等の身近な人 2 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 3 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 5 弁護士、司法書士等の専門家 6 消費者団体 7 事業者団体 8 警察 9 上記1～8以外の人や機関等(具体的に:)	

C (3事例目)

①商品・サービスの名称	
②事業者名称	
③販売・購入形態	1 店舗 2 インターネット取引での通信販売(オークション・フリマを含む。) 3 インターネット取引以外の通信販売(カタログ通販・テレビショッピング等) 4 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。) 5 電話勧誘販売 6 知人から購入 7 その他
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払) 2 あり(分割支払) 3 なし(現金支払等) 4 分からない
⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください。 (特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかが分かるように御記入ください。)	
⑥商品・サービスの金額	円
⑦⑥のうち既に支払った金額	1 なし 2 全部 3 一部(右に金額を記入) 円
⑧相談又は申出の有無	1 した(⑨へ進む。) 2 誰にもしていない
⑨相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください。)	1 家族、知人、同僚等の身近な人 2 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 3 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 5 弁護士、司法書士等の専門家 6 消費者団体 7 事業者団体 8 警察 9 上記1～8以外の人や機関等(具体的に:)

D (4事例目)

①商品・サービスの名称	
②事業者名称	
③販売・購入形態	1 店舗 2 インターネット取引での通信販売(オークション・フリマを含む。) 3 インターネット取引以外の通信販売(カタログ通販・テレビショッピング等) 4 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。) 5 電話勧誘販売 6 知人から購入 7 その他
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払) 2 あり(分割支払) 3 なし(現金支払等) 4 分からない
⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください。 (特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかが分かるように御記入ください。)	
⑥商品・サービスの金額	円
⑦⑥のうち既に支払った金額	1 なし 2 全部 3 一部(右に金額を記入) 円
⑧相談又は申出の有無	1 した(⑨へ進む。) 2 誰にもしていない
⑨相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください。)	1 家族、知人、同僚等の身近な人 2 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 3 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 5 弁護士、司法書士等の専門家 6 消費者団体 7 事業者団体 8 警察 9 上記1～8以外の人や機関等(具体的に:)

(4)最後に、あなたについてお伺いします。

F.1 あなたの性別を教えてください。

1. 男性 (48.1)

2. 女性 (51.9)

F.2 あなたの満年齢を教えてください。

満

歳

15～19歳 (3.6) 30～39歳 (11.6) 50～59歳 (17.2) 70～79歳 (18.1)
20～29歳 (7.9) 40～49歳 (16.9) 60～69歳 (17.7) 80歳以上 (7.1)

F.3 あなたの職業は以下のどれに当たりますか。当てはまるものを1つお選びください。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。

- | | | | |
|----------------------------|--------|----------------|--------|
| 1. 会社員、公務員、団体職員(管理職以上) | (10.0) | 5. 学生 | (5.2) |
| 2. 会社員、公務員、団体職員(管理職以上を除く。) | (25.9) | 6. 専業主婦・主夫 | (13.5) |
| 3. パート、アルバイト、非常勤、嘱託、派遣等 | (17.7) | 7. 無職 | (18.7) |
| 4. 自営業・自由業 | (7.8) | 8. その他(具体的に:) | (0.7) |
| | | 無回答 | (0.4) |

F.4 あなたと同居している方を全てお選びください。

※一人暮らしの方は、9.に○を付けてください。

- | | | | |
|-----------------------|--------|----------------------|--------|
| 1. 配偶者 | (61.3) | 6. 孫(孫の配偶者を含む。) | (3.1) |
| 2. こども(こどもの配偶者を含む。) | (40.4) | 7. その他の親族 | (0.5) |
| 3. 親(配偶者の親を含む。) | (21.1) | 8. それ以外 | (1.6) |
| 4. 兄弟姉妹(兄弟姉妹の配偶者を含む。) | (7.8) | 9. 当てはまるものはない(一人暮らし) | (14.3) |
| 5. 祖父母(配偶者の祖父母を含む。) | (2.5) | 無回答 | (0.4) |

F.5 あなたを含めて同居人数は何人ですか。

あなたを含めて

人

1人(14.3) 3人(23.2) 5人(6.9) 7人以上(1.5)
2人(32.3) 4人(18.7) 6人(3.0) 無回答(0.1)

F.6 そのうち、最年少の方の年齢を教えてください。

※あなた自身も含めてください。

満

歳

0～4歳(7.6) 10～14歳(6.9) 20歳以上(70.0)
5～9歳(6.5) 15～19歳(8.0) 無回答(1.1)

F.7 あなたのお住まいは以下のどれに当たりますか。当てはまるものを1つお選びください。

- | | | | |
|---------------------|--------|----------------------|-------|
| 1. 持家(一戸建て) | (68.9) | 5. 公社等の賃貸住宅(都市再生機構(旧 | (3.3) |
| 2. 持家(集合住宅) | (8.2) | 公団)、住宅供給公社、県営住宅等) | |
| 3. 民間の借家(一戸建て、集合住宅) | (16.3) | 6. 借間、下宿 | (1.0) |
| 4. 給与住宅(社宅、公務員住宅) | (1.4) | 7. 住み込み、寄宿舎、独身寮等 | (0.4) |
| | | 8. その他(具体的に:) | (0.3) |
| | | 無回答 | (0.2) |

F.8 あなたが最後に卒業された、又は現在在学中の学校は、以下のどれに当たりますか。

当てはまるものを1つお選びください。

- | | | | |
|----------------------------------|--------|-------------------------|--------|
| 1. 小中学校(尋常小学校、高等小学校等を含む。) | (9.0) | 4. 短期大学(高専等を含む。) | (10.3) |
| 2. 高等学校(旧制中学校、女学校、実業学校、師範学校を含む。) | (37.7) | 5. 大学(旧制高校、旧制専門学校等を含む。) | (27.2) |
| 3. 専修学校、各種学校等 | (12.1) | 6. 大学院 | (3.1) |
| | | 7. その他(具体的に:) | (0.1) |
| | | 無回答 | (0.4) |

以上で調査は終了です。御協力ありがとうございました。

記入例 1

【別紙】

問19の記入の際に参考にしてください。

①商品・サービスの名称	テレビ	
②事業者名称	××電機	
③販売・購入形態	<input checked="" type="radio"/> ①店舗 ② インターネット取引での通信販売(オークション・フリマを含む。) <input type="radio"/> ③ インターネット取引以外の通信販売(カタログ通販・テレビショッピング等) <input type="radio"/> ④ 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。) <input type="radio"/> ⑤ 電話勧誘販売 ⑥ 知人から購入 ⑦ その他	
④クレジットカード決済の有無	<input type="radio"/> ① あり(一括支払) <input type="radio"/> ② あり(分割支払) <input checked="" type="radio"/> ③ なし(現金支払等) <input type="radio"/> ④ 分からない	
⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください。 (特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかが分かるように御記入ください。)	<p>3か月前、家電量販店の店頭で買ったテレビから火が出て、消そうとした子供が火傷し、じゅうたんが焦げた。病院に行くほどの怪我ではなかったが、じゅうたんを買い換えた。メーカーへの問合せに長電話をしたので電話代もかかった。結果、新しいテレビと交換してもらった。</p>	
⑥商品・サービスの金額	50,000	円
⑦⑥のうち既に支払った金額	<input type="radio"/> ① なし <input checked="" type="radio"/> ② 全部 <input type="radio"/> ③ 一部(右に金額を記入)	円
⑧相談又は申出の有無	<input checked="" type="radio"/> ① した(⑨へ進む。) <input type="radio"/> ② 誰にもしていない	
⑨相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください。)	<input checked="" type="radio"/> ① 家族、知人、同僚等の身近な人 <input type="radio"/> ② 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 <input checked="" type="radio"/> ③ 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 <input type="radio"/> ④ 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 <input type="radio"/> ⑤ 弁護士、司法書士等の専門家 <input type="radio"/> ⑥ 消費者団体 <input type="radio"/> ⑦ 事業者団体 <input type="radio"/> ⑧ 警察 <input type="radio"/> ⑨ 上記1～8以外の人や機関等(具体的に:)	

記入例 2

【別紙】

問19の記入の際に参考にしてください。

①商品・サービスの名称	財布	
②事業者名称	××商店	
③販売・購入形態	1 店舗 ②インターネット取引での通信販売(オークション・フリマを含む。) 3 インターネット取引以外の通信販売(カタログ通販・テレビショッピング等) 4 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。) 5 電話勧誘販売 6 知人から購入 7 その他	
④クレジットカード決済の有無	①あり(一括支払) ②あり(分割支払) ③なし(現金支払等) ④分からない	
⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください。 (特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかが分かるように御記入ください。)	<p>半年前、インターネット通販で有名ブランドの財布を注文したところ、届いた商品は明らかに偽物と思われる。販売サイトにメールで問い合わせたが返事がないため、消費生活センターに相談した。</p>	
⑥商品・サービスの金額	8,000	円
⑦⑥のうち既に支払った金額	1 なし ②全部 ③一部(右に金額を記入)	円
⑧相談又は申出の有無	①した(⑨へ進む。) ②誰にもしていない	
⑨相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください。)	1 家族、知人、同僚等の身近な人 ②市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 ③商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 ④商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 5 弁護士、司法書士等の専門家 6 消費者団体 7 事業者団体 8 警察 9 上記1～8以外の人や機関等(具体的に:)	

記入例 4

【別紙】

問19の記入の際に参考にしてください。

①商品・サービスの名称	未公開株		
②事業者名称	××証券		
③販売・購入形態	1 店舗 2 インターネット取引での通信販売(オークション・フリマを含む。) 3 インターネット取引以外の通信販売(カタログ通販・テレビショッピング等) 4 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。) <input checked="" type="radio"/> 5 電話勧誘販売 6 知人から購入 7 その他		
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払) 2 あり(分割支払) <input checked="" type="radio"/> 3 なし(現金支払等) 4 分からない		
⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください。 (特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかが分かるように御記入ください。)	<p>2か月前に突然電話があり、「未公開株のパンフレットが届いていないか」と問合せがあった。その時は届いていなかったが数日後にパンフレットが届いた。中身を見ないで放置したところ、再度電話がかかってきた。「パンフレットが届いた人しか購入できないが、とても欲しがっている法人があるので代わりに買って欲しくないか」と頼まれ、申込書に10口1000万円と記入してファックスで送った。そして半分の500万円を振込みした後、家族に話したところ怪しいと言われ、警察や消費生活センターへ連絡した。</p>		
⑥商品・サービスの金額			10,000,000 円
⑦⑥のうち既に支払った金額	1 なし 2 全部 <input checked="" type="radio"/> 3 一部(右に金額を記入)		5,000,000 円
⑧相談又は申出の有無	<input checked="" type="radio"/> 1 した(⑨へ進む。) 2 誰にもしていない		
⑨相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください。)	<input checked="" type="radio"/> 1 家族、知人、同僚等の身近な人 <input checked="" type="radio"/> 2 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 <input type="radio"/> 3 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 <input type="radio"/> 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 <input type="radio"/> 5 弁護士、司法書士等の専門家 <input type="radio"/> 6 消費者団体 <input type="radio"/> 7 事業者団体 <input checked="" type="radio"/> 8 警察 <input type="radio"/> 9 上記1～8以外の人や機関等(具体的に:)		