

平成15年3月27日  
内閣府国民生活局

平成14年度国民生活モニター調査（12月実施）調査結果  
（新たな消費者政策の在り方に関する意識調査）

1. 調査目的

規制緩和の進展、グローバル化、IT化の進展等消費者を取り巻く環境は大きく変化しており、こうした変化に対応した新たな消費者政策の構築が喫緊の課題となっている。また、最近、企業不祥事が多発しており、しかも、その顕在化が企業内部の従業員等からの情報提供がもととなることが多くみられたことから、これら公益に資する情報を提供した者を保護するための制度構築が求められている。

このような状況を踏まえ、今回、国民生活モニターを対象として、消費者政策の現状をどう評価し、何を望んでいるか、また、公益通報者保護制度についてどう考えているのか等についての意識調査を実施した。

2. 実施期間 平成14年12月1日～12月10日

3. 対象 各都道府県の国民生活モニター 2,300人  
有効回答者数 2,177人（回収率 94.7%）

#### 4. 概要

##### 消費者政策調査について

##### (1) 各分野における消費者政策の現状をどう評価するか (n=2,177)

消費者政策の現状についての評価としては、「規格・計量( J A S 制度、 J I S 制度)」及び「製品(食品を除く)サービスの安全」について、「かなり進展している」又は「ある程度進展している」と回答した者の割合は、それぞれ64.1%、62.8%となっており、他の分野と比較して、「進展している」と評価した者の割合が高かった。

一方、「消費者金融(高利息の融資、過剰な融資等)」及び「銀行、証券会社、保険会社などとの金融取引」については、「ほとんど進展していない」又は「あまり進展していない」と回答した者の割合は、それぞれ62.2%、53.2%であり、他の分野と比較して、「進展していない」と評価した者の割合が高かった。

##### (2) 事業者の消費者対応の状況をどう評価するか (n=2,177)

「事業者から消費者に対する情報提供」については、「かなり進展している」又は「ある程度進展している」と評価する者(49.4%)と、「あまり進展していない」又は「ほとんど進展していない」と評価する者(44.7%)が、ほぼ同数となっている。

事業者の「法令遵守のための体制整備」については、「あまり進展していない」又は「ほとんど進展していない」と評価する者が51.9%であり、「かなり進展」「ある程度進展」を合計した16.5%を大きく上回っている。

##### (3) 今後、事業者が力を入れるべきことは何か(複数回答)(n=2,177)

「消費者に対する情報開示を積極的に行う」と考える者が84.7%と、他に比して高い割合になっている。以下、「相談窓口を拡充」(65.6%)、「裁判以外で消費者トラブルを解決できる手段を整備する」(58.2%)となっている。

##### (4) 消費者としてどのような活動をすべきか(複数回答)(n=2,177)

「消費者としての知識・情報を積極的に収集し、行動する」と回答した者が86.6%と最も多く、次いで「環境に配慮した製品を購入する」(79.1%)となっている。

##### (5) 消費者政策の充実のために重点をおくべきことは何か(複数回答)(n=2,177)

消費者政策の充実のために重点を置くべき事項については、「法令違反を犯した事業者(悪質事業者等)に対する取締りを強化する」(66.1%)と「消費者が安全に生活できるような施策を強化する」(65.3%)と回答した者の割合が高く、次いで、「表示・広告の適正化を図る(関連法令の統一等)」(41.8%)となっている。

## 公益通報者保護制度について

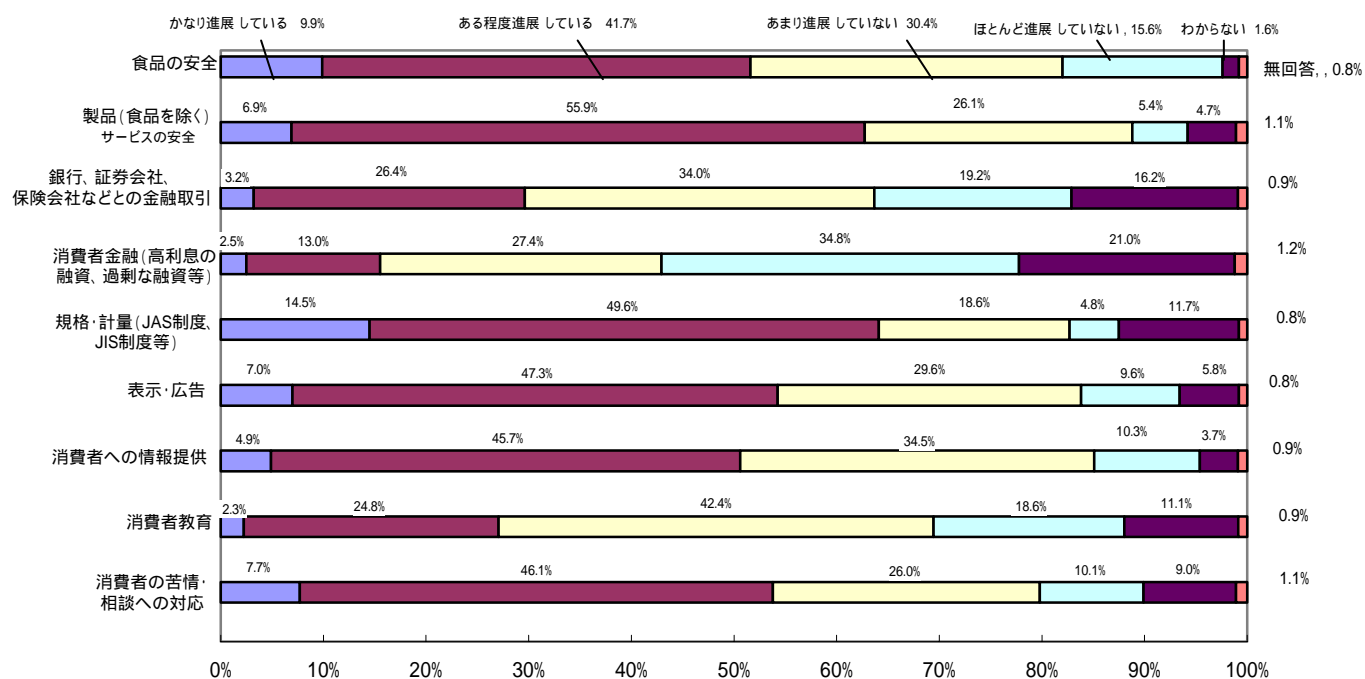
- (6) 内部通報についてどのように感じているか(n=2,177)  
「公益確保のために望ましい」と回答した者が36.9%と最も多く、次いで、「一度組織内部で警告して、それでも改善されなければ外部へ通報する等手続きを踏めば止むを得ない」(34.5%)、「公益のためには止むを得ない」(24.1%)となっている。一方、「誹謗中傷が増える等を考えると望ましくない」と回答した者は1.8%であった。
- (7) 組織内で不正等が行われていると知ったとき、その情報を通報するか(企業等に勤めている方(過去に勤めていた方、パートタイマーを含む)のみ対象)(n=1,466)  
「通報する」又は「不正や違法行為が重大な場合は通報する」と回答した者が合わせて56.5%あり、「通報しない」と回答した者(7.0%)を遥かに上回っている。一方、「その場になってみないとわからない」と回答した者は36.5%であった。
- (8) 通報する場合、どこへ通報するか((7)で、「通報する」又は「不正や違反行為が重大な場合は通報する」と回答した者のみ対象)(n=828)  
「組織内部(上司や内部通報を受け付ける部署)に通報する」と回答した者が51.6%であった。「組織外部に通報する」と回答した者は45.8%になるが、その内訳としては、「関係行政機関に通報する」と回答した者が全体の33.5%で、「関係行政機関以外のマスコミ等に通報する」と回答した者が12.3%となっている。
- (9) 通報しない理由は何か((7)で、「通報しない」と回答した者のみ対象)(n=103)  
「通報するだけの勇気が無いため」が33.0%、「上司等から報復が行われる可能性があるため」が22.3%であった。
- (10) 公益通報者を保護するための法制度が必要だと考えるか(n=2,177)  
「必要」と回答した者が65.6%、「場合によっては必要」と回答した者が31.0%となっており、「必要はない」と回答した者は0.8%であった。
- (11) どのような場合に通報した者を保護すべきか((10)で「必要」又は「場合によっては必要」と回答した者のみ対象/複数回答)(n=2,103)  
「人の健康又は安全が危険にさらされる場合」と回答した者が90.9%、「環境に悪影響を及ぼす場合」と回答した者が66.5%、「消費者の利益擁護を図る法令に違反する場合」と回答した者が62.0%、「広く法令全般に違反する場合」と回答した者が49.0%であった

## 第1 消費者政策について

問1 あなたは消費者として、各分野における消費者政策の現状（法律の整備状況、行政機関の対応等）をどのように評価していますか。（n=2,177）

消費者政策の現状についての評価としては、「規格・計量（JAS制度、JIS制度）」及び「製品（食品を除く）サービスの安全」について、「かなり進展している」又は「ある程度進展している」と回答した者の割合は、それぞれ64.1%、62.8%となっており、他の分野と比較して、「進展している」と評価した者の割合が高かった。

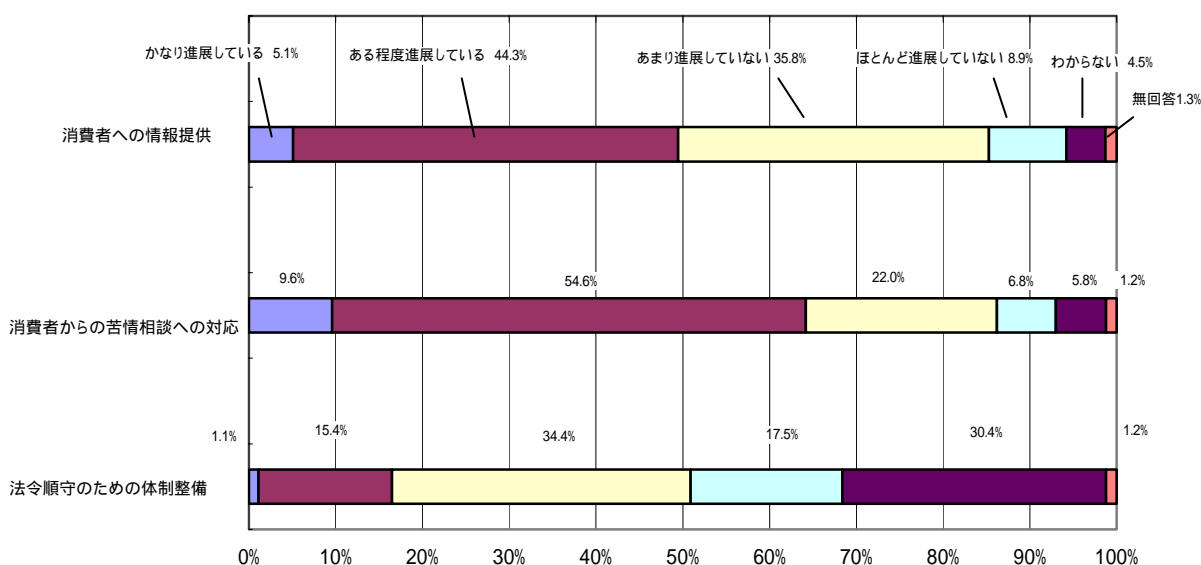
一方、「消費者金融（高利息の融資、過剰な融資等）」及び「銀行、証券会社、保険会社などとの金融取引」については、「ほとんど進展していない」又は「あまり進展していない」と回答した者の割合は、それぞれ62.2%、53.2%であり、他の分野と比較して、「進展していない」と評価した者の割合が高かった。



問2 あなたは消費者として、事業者の消費者対応の状況をどのように評価していますか。  
(n=2,177)

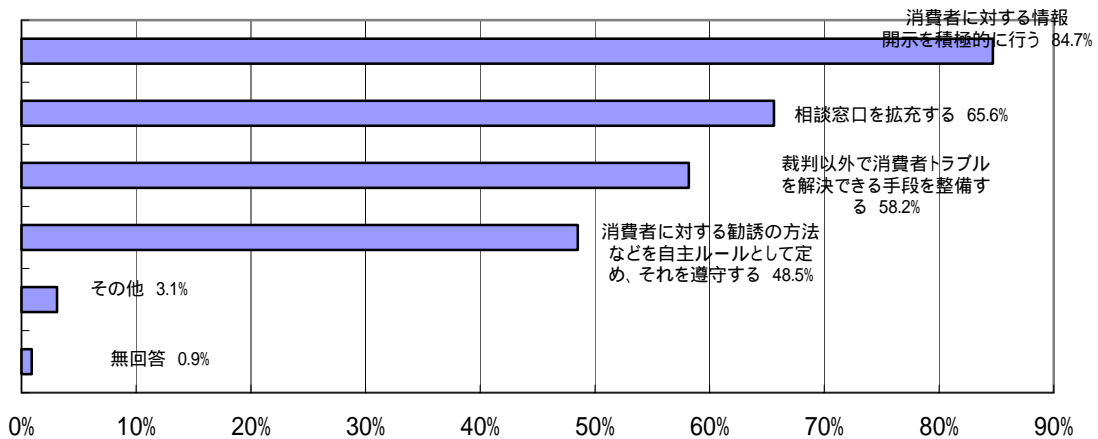
事業者の消費者対応に関する消費者の評価を見ると、以下のとおりとなっている。

- ・事業者からの「消費者への情報提供」については、「かなり進展している」又は「ある程度進展している」と回答した者が48.4%になっている一方、「あまり進展していない」又は「ほとんど進展していない」と回答した者の割合が44.7%となっており、回答者の評価が分かれた。
- ・「消費者からの苦情相談への対応」については、「かなり進展している」又は「ある程度進展している」と回答した者が64.2%であり、「あまり進展していない」又は「ほとんど進展していない」と回答した28.8%を大きく上回っており、「進展している」と評価している者が多かった。
- ・「法令遵守のための体制整備」については、「あまり進展していない」又は「ほとんど進展していない」と回答した者は51.9%であり、「かなり進展している」又は「ある程度進展している」と回答した16.5%を大きく上回っており、「進展していない」と評価している者が多かった。



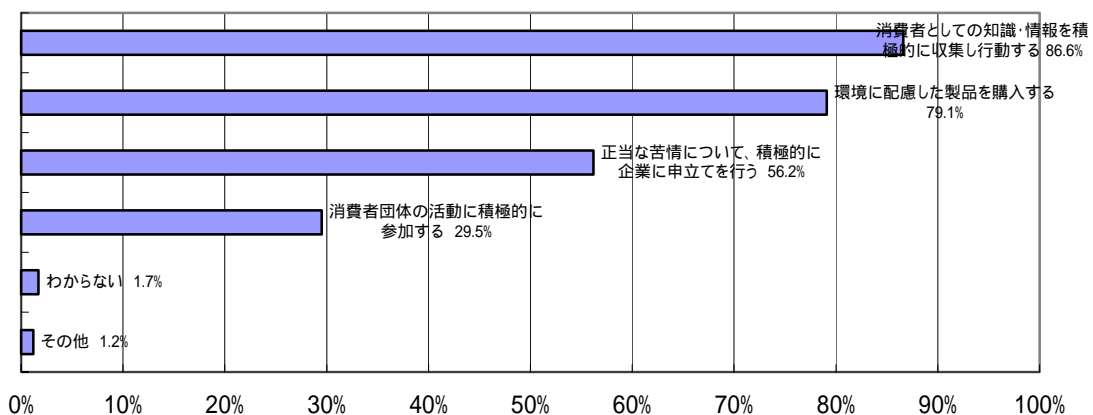
問3 今後、事業者はどのような点に力を入れていくべきだと考えますか。(選択は3つまで)  
(n=2,177)

今後、事業者に力を入れてもらいたい項目を見ると、「消費者に対する情報開示を積極的に行う」と回答した者の割合が84.7%と最も高くなっている。次いで、「相談窓口を拡充する」(65.6%)、「裁判以外でトラブルを解決できる手段を整備する」(58.2%)、「消費者に対する勧誘方法などを自主ルールとして定め、それを遵守する」(48.5%)となっている。



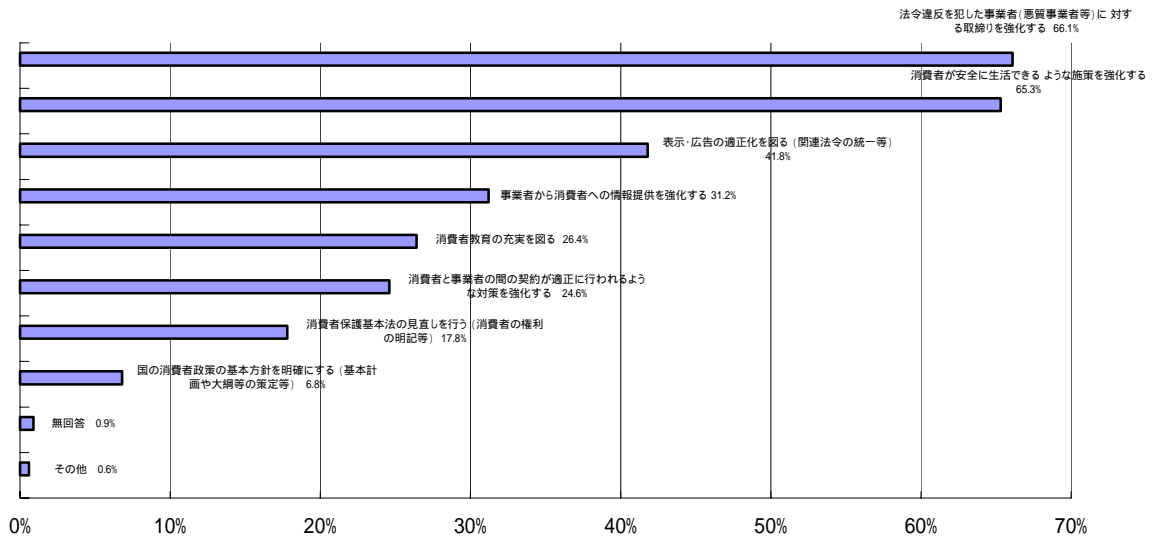
問4 あなたは、消費者としてどのような活動をすべきだと考えますか。(選択は3つまで)  
(n=2,177)

「消費者としての知識・情報を積極的に収集し、行動する」と回答した者が86.6%と最も多く、次いで「環境に配慮した製品を購入する」(79.1%)となっている。



問5 以上を踏まえて、今後、消費者政策の充実のために、何に重点を置いていくべきだと考えますか。(選択は3つまで)(n=2,177)

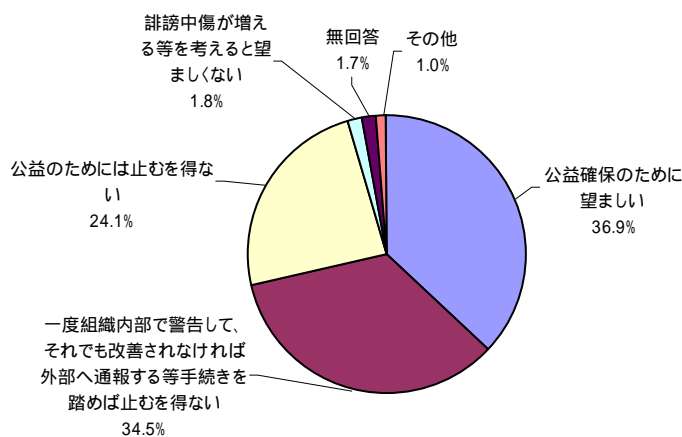
消費者政策の充実のために重点を置くべき事項については、「法令違反を犯した事業者(悪質事業者等)に対する取締りを強化する」(66.1%)と「消費者が安全に生活できるような施策を強化する」(65.3%)と回答した者の割合が高く、次いで、「表示・広告の適正化を図る(関連法令の統一等)」(41.8%)となっている。



## 第2 公益通報者保護制度について

問6 最近の食品表示偽装事件等では、「内部通報」により事件が顕在化しています。こうした通報についてあなたはどのように感じていますか。(n=2,177)

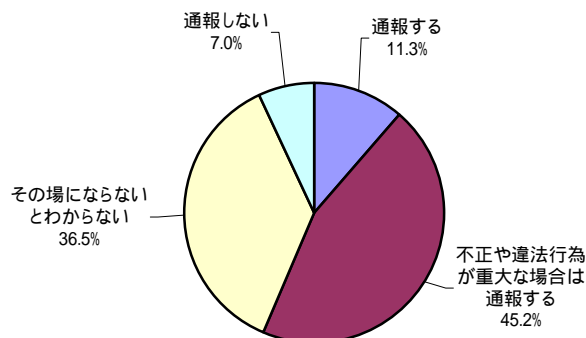
内部通報については、「公益確保のために望ましい」と回答した者が36.9%と最も多く、次いで、「一度組織内部で警告して、それでも改善されなければ外部へ通報する等手続きを踏めば止むを得ない」(34.5%)、「公益のためには止むを得ない」(24.1%)となっている。一方、「誹謗中傷が増える等を考えると望ましくない」と回答した者は1.8%であった。



問7 組織内で不正や違法行為が行われていると知った場合、あなたはその情報を通報しますか。(n=1,466)

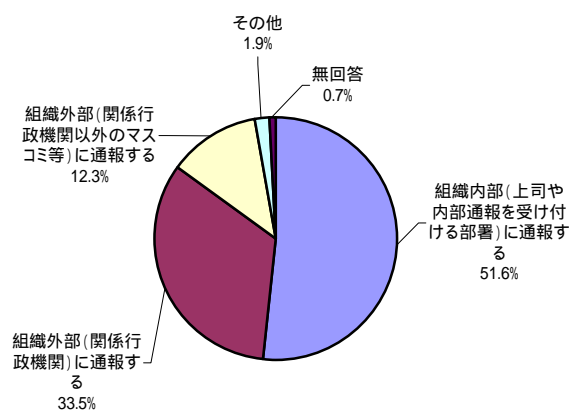
\* 企業等に勤めている者(過去に勤めていた者、パートタイマーを含む)のみ対象。

組織内で不正や違法行為が行われていると知った場合の対応については、「通報する」又は「不正や違法行為が重大な場合は通報する」と回答した者が合わせて56.5%おり、「通報しない」と回答した者(7.0%)を遥かに上回っている。一方、「その場になってみないとわからない」と回答した者は36.5%であった。



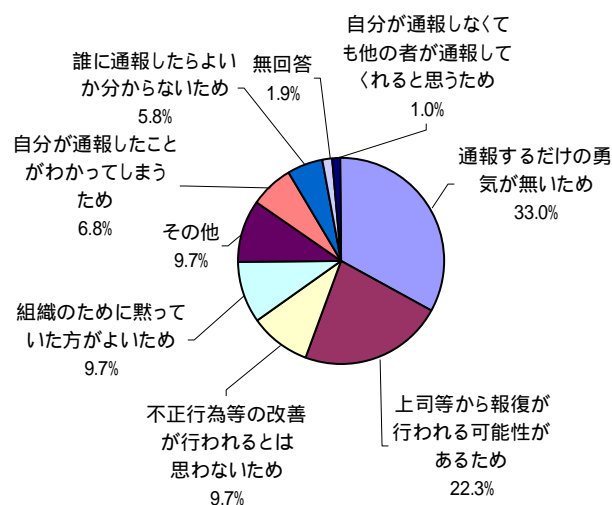
問8 問7で、「通報する」又は「不正や違法行為が重大な場合は通報する」を選択した方にお伺いします。あなたが通報する場合、どこへ通報しますか。(n=828)

組織内で不正や違法行為が行われていると知った場合、「通報する」又は「不正や違法行為が重大な場合は通報する」と回答した者の通報先としては、「組織内部(上司や内部通報を受け付ける部署)に通報する」と回答した者が51.6%であった。「組織外部に通報する」と回答した者は45.8%になるが、その内訳としては、「関係行政機関に通報する」と回答した者が全体の33.5%で、「関係行政機関以外のマスコミ等に通報する」と回答した者が12.3%となっている。



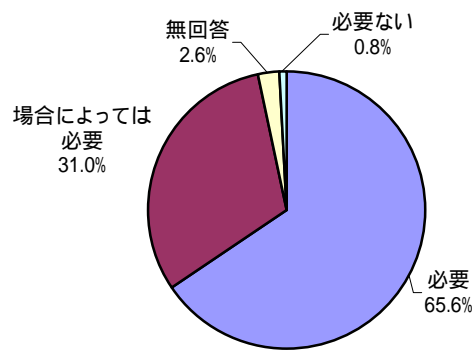
問9 問7で「通報しない」を選択した方にお伺いします。通報しない理由をお答えください。(n=103)

組織内で不正や違法行為が行われていると知った場合であっても、「通報しない」と回答した者にその理由を尋ねたところ、「通報するだけの勇気が無いため」が33.0%、「上司等から報復が行われる可能性があるため」が22.3%であった。

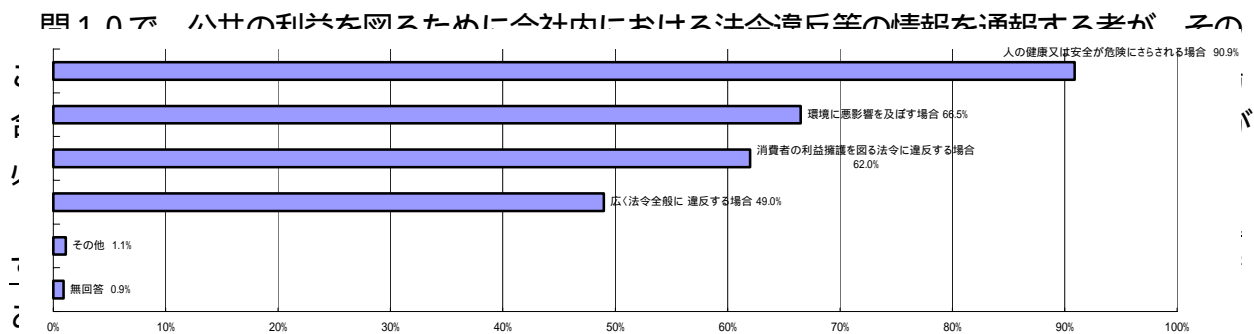


問10 アメリカ、イギリス、ニュージーランド等では、公共の利益を図るために会社内における法令違反などの情報を通報する者が、そのことを理由として不利益を被ることのないように法律で通報者を保護する制度が導入されています。こうした法制度は必要だと考えますか。(n=2,177)

公共の利益を図るために会社内における法令違反等の情報を通報する者が、そのことを理由として不利益を被ることのないように法律により保護する制度が「必要」と回答した者が65.6%、「場合によっては必要」と回答した者が31.0%となっており、「必要はない」と回答した者は0.8%であった。



問11 問10で「必要」又は「場合によっては必要」と回答した方に伺います。どのような場合に通報した人を保護する必要があると思いますか。(選択は3つまで)(n=2,103)



平成14年度国民生活モニター調査(12月実施)の概要について

1. 国民生活モニター制度について

少子高齢化、高度情報化の進展等に伴う産業構造の変化、国民意識・価値観の変化等、経済社会の環境が変化するなかで、長期的展望に立った国民生活政策の新しい展開が求められており、とりわけ、消費者・生活者を重視する社会の実現が重要な課題となっている。

国民生活政策を効果的に実施するためには、

消費者の購買態度や意識の把握

いろいろな商品等の価格や各種サービス料金の実態の把握

国民生活行政に対する意見の把握

政府等からの正確な情報の提供

などが整合性を保ちながら、一体となって行われることが重要となる。このような趣旨に沿って昭和48年から実施されており、年6回行われている。

国民生活モニターの業務内容は以下のようになっている。

消費者の購買態度や意識などについての報告

生活関連物資の価格やサービス料金及びその動向等についての調査報告

国民生活行政等に対する意見の提出

これら国民生活モニターからの調査報告や御意見が、国民生活行政の推進に資するものとなっている。

国民生活モニターは、内閣府国民生活局長が委嘱するが、法律に基づく強制的な権限(例えば、立ち入り検査権限など)はない。

現在、国民生活モニターは、全国で2,300名が委嘱されており、任期は14年4月から15年3月までとなっている。

2. 今回の調査の概要について

(1) 調査項目

消費者政策の現状について

公益通報者保護制度について

(2) 実施期間

平成14年12月1日～12月10日

(3) 対 象

各都道府県の国民生活モニター 2,300人

有効回答者数 2,177人(回収率 94.7%)

20代	143人	30代	469人	40代	543人
50代	474人	60代	456人	70代	92人

職業構成

会社員	405人	自営業	161人	公務員	215人
自営業・主婦・その他		1,396人			