

若者の消費者被害の心理的要因からの
分析に係る検討会
報告書

参考資料

目次

参考資料 1 「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」開催要領	1
参考資料 2 「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」委員名簿	3
参考資料 3 「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」開催実績	5
参考資料 4 アンケート調査票	6
参考資料 5 アンケート集計表	31
参考資料 6 アンケート分析補足資料	65
参考資料 7 アンケート調査 集計結果（男女別）	78
参考資料 8 アンケート調査 集計結果（回答時年齢 19 歳～22 歳抜粋）	137
参考資料 9 ヒアリング事例の心理モデルへの当てはめ	172

「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」開催要領

1. 趣旨

マルチ商法等にみられるように、若者が消費者被害にあう要因としては、若者が合理的な判断をすることができない状態に陥っているなど、心理的要因が挙げられる。このため、若者の消費者被害について、ヒアリング調査等を通じて被害の現状、被害にあう要因等を主に心理的要因から調査分析し、対応策を検討する。

2. 検討項目

- (1) 若者が合理的な判断ができない状態に陥り被害に遭う心理的な要因について
 - ・被害に遭う心理的な要因について調査・分析
 - ・マインドコントロール等、のめり込んでしまい被害が深刻化する若者について
- (2) 若者が被害に遭う現状および要因
 - ・マルチ商法等の被害の現状や、被害に遭い易い社会的背景など分析
 - ・被害者救済に関する法的問題点（意思表示理論からみた考察）
- (3) 対応策について
- (4) その他

3. 検討会の進め方

平成30年6月をめどに取りまとめを行う。

4. 委員等

- (1) 委員は、別紙の者で組織する。
なお、出席が難しい場合は代理出席を認める
- (2) 検討会の座長は、消費者行政新未来創造オフィス担当室長の同意を得た上で、消費者調査課長があらかじめ指名する者とする。
- (3) 座長は、検討会を統括する。

5. 運営

- (1) 検討会の庶務は、消費者調査課及び消費者行政新未来創造オフィスにおいて処理する。
- (2) 座長は、必要があると認めるときは、委員以外の関係者に検討会への出席を求め、意見を聴くことができる。
- (3) 検討会は、原則として公開とする。ただし、特段の理由があると座長が認めた場合は、検討会の全部又は一部を非公開とすることができる。
- (4) 検討会の資料は、原則として検討会終了後速やかに消費者庁ウェブサイトにより公表する。ただし、特段の理由があると座長が認めるとき、その他正当な理由があ

ると認めるときには、資料の全部又は一部を公開しないことができる。

(5) 検討会の終了後、議事録を作成し、これを公表するものとする。

(6) この要領のほか、検討会の運営に関し必要な事項は、座長が別に定める。

(開催要領別紙)

「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」委員名簿

ごじょう みさお
五條 操 弁護士

ただ ふみあき
多田 文明 ジャーナリスト

ちば ひろこ
千葉 裕子 公益社団法人全国消費生活相談員協会 消費生活相談員

にしうち やすひと
西内 康人 京都大学大学院法学研究科 准教授

にしだ きみあき
◎西田 公昭 立正大学心理学部 教授

ふくい あきよし
福井 晶喜 独立行政法人国民生活センター 相談情報部相談第2課長

むらかみ なおのり
村上 直紀 公益社団法人消費者関連専門家会議 理事・西日本支部 副支部長

(◎座長、五十音順、敬称略)

(開催要領別紙：平成 30 年 5 月 24 日以前)

「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」委員名簿

いわい せいじ 岩井 清治 公益社団法人消費者関連専門家会議 理事・西日本支部長

ごじょう みさお 五條 操 弁護士

こばやし ま す み 小林 真寿美 独立行政法人国民生活センター 相談情報部相談第 2 課長

た だ ふみあき 多田 文明 ジャーナリスト

ち ば ひろこ 千葉 裕子 公益社団法人全国消費生活相談員協会 消費生活相談員

にしうち やすひと 西内 康人 京都大学大学院法学研究科 准教授

にしだ きみあき ◎西田 公昭 立正大学心理学部 教授

(◎座長、五十音順、敬称略)

「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」 開催実績

	開催日	主な議題	開催地
第1回	2017 年 9 月 14 日	・ 検討会の開催について ・ 若者の消費者被害について ・ 今後の調査研究の方法等について意見交換	徳島市
第2回	2017 年 11 月 9 日	・ 若者の消費者被害過程の社会心理学的検討 ・ 今後の調査検討の方法等について	
第3回	2018 年 1 月 24 日	・ 若者の消費者トラブルの特徴 ・ 若者の勧誘被害の実態 ・ 救済現場から見た若者の消費者被害 ・ 産官学協働での大学生による消費者教育推進の取組について	
第4回	2018 年 3 月 26 日	・ 相手方の関与する意思表示の瑕疵と、心理学との関連性 ・ アンケートの状況報告 ・ ヒアリングの状況報告 ・ 現時点での心理モデル案について	大阪市
第5回	2018 年 5 月 25 日	・ マインド・コントロールとは ・ アンケート、ヒアリングの状況報告② ・ 心理モデルについて ・ 若者が被害に遭わないために注意すべきポイント ・ 報告書骨子（案）について	徳島市
第6回	2018 年 6 月 22 日	・ 報告書原案等について	

アンケート調査票

○【現在学生の人】

18 歳以降の経験でお答えください。

○【上記以外の人】

20 歳前後（18 歳～22 歳頃）の経験でお答えください。

スクリーニング

【全員にお聞きます】＜ 7. を選んだ人は問 1 で終わりです＞

問 1. これまでの生活において、あなたは下記のような経験がありますか。当てはまるものを全てお選びください。

1. (下記の例のように) お店以外で、商品等の購入やサービス等の契約についての勧誘を受けたことがある

例：・友人・知人から商品等の購入やサービス等の契約を勧められた

・メール・SNS・電話・自宅への訪問等で知らない人から商品等の購入やサービス等の契約を勧められた

・何らかの説明会の会場に行って商品等の購入やサービス等の契約を勧められた

・道を歩いていて突然声をかけられ、商品等の購入やサービス等の契約を勧められた（ただし、飲食店の呼び込みは除く。）

・SNS等をきっかけにサイトに登録したところ、有料サービスの契約を勧められた

・友人・知人から、「あなたからも他の人にその商品売って欲しい。」「他の人に売るとキックバックがもらえる。」などと言われ、商品等の購入やサービス等の契約を勧められた

2. 無料体験・格安販売等の広告・宣伝物を見てその場に行き、高額な商品等の購入やサービス等の契約についての勧誘を受けたことがある

例：無料という広告を見てエステの体験に行ったところ、年間サービスをローンで契約するよう勧められた

3. 販売員ということを告げずに近づかれ、親しくなった後、商品等の購入やサービス等の契約についての勧誘を受けたことがある

例：知り合った異性と仲良くなり、ある時「自分の職場を見せたい」と言われて店に行ったところ、商品等の購入やサービス等の契約を勧められた

4. お店等に入り、通常そのようなお店等で販売・提供しているとは思えない商品等の購入やサービス等の契約についての勧誘を受けたことがある

例：占いをするだけの店だと思ったのに、思いもよらず御利益ごりやくのあるという高額な商品等の購入を勧められた

5. 商品・サービス等に対しての理解が不足している状態で（よく分からないまま）、購入・契約を促されたことがある

6. その他、商品・サービス等の購入・契約に関する不本意な勧誘をされて強く不快な思いをしたことがある

(「6.」を選択した場合、その経験の具体的な内容を以下の欄にお書きください)

7. 上記に当てはまるものはない

問2. 問1でお答えいただいた勧誘経験についてお伺いします。最終的に、購入・契約をしましたか。当てはまるものを1つお選びください。

問1の各項目	購入・契約した	購入・契約しなかった
1. (下記の例のような) お店以外で勧誘を受けた、商品等の購入やサービス等の契約 例：・友人・知人から勧められた商品等の購入やサービス等の契約 ・メール・SNS・電話・自宅への訪問等で知らない人から勧められた商品等の購入やサービス等の契約 ・何らかの説明会の会場に行き勧められた商品等の購入やサービス等の契約 ・道を歩いていて突然声をかけられ勧められた、商品等の購入やサービス等の契約等の契約（ただし、飲食店の呼び込みは除く。） ・SNS等をきっかけにサイトに登録したところ勧められた、有料サービスの契約 ・友人・知人から「あなたからも他の人にその商品を買って欲しい。」「他の人に売るとキックバックがもらえる。」などと言われて行った商品等の購入やサービス等の契約	1	2
2. 無料体験・格安販売等の広告・宣伝物を見てその場に行き勧誘を受けた、高額な商品等の購入やサービス等の契約 例：無料という広告を見てエステの体験に行ったところ勧められた、年間サービスのローン契約	1	2
3. 販売員ということを告げずに近づかれ、親しくなった後に勧誘を受けた、商品等の購入やサービス等の契約 例：知り合った異性と仲良くなり、ある時「自分の職場を見せたい」と言われて店に行ったところ勧められた、商品等の購入やサービス等の契約	1	2

4. お店等に入り、通常そのようなお店等で販売・提供しているとは思えない商品等の購入やサービス等の契約を勧められて行った購入・契約 例：占いをするだけの店だと思ったのに、思いもよらず勧められた、 ^{ごりやく} 御利益のあるという高額な商品等の購入	1	2
5. 商品・サービス等に対しての理解が不足している状態で（よく分からないまま）、購入・契約を促されて行った購入・契約	1	2
6. その他、商品・サービス等の購入・契約に関する不本意な勧誘をされて強く不快な思いをして行った購入・契約	1	2

- 以下では、問1及び問2でお答えいただいた勧誘経験（勧誘を受けたが断った場合も含む）についてお伺いします。複数思い当たる経験がある場合は、最も印象に残っているもの、あるいは最も不快な思いをしたもの1つについてご回答ください。

問3-1. その勧誘経験をした際の、最初のきっかけは何でしたか。最も当てはまるものを1つお選びください。

1. 自宅に訪問があったこと
2. 電話がかかってきたこと
3. 郵便物が送られてきたこと
4. メールがきたこと
5. SNSを通してメッセージがきたこと
6. 友人・知人を介して紹介されたこと
7. 街中を歩いていて声をかけられたこと
8. イベント会場やセミナー会場に行ったこと
9. キャンパス内で声をかけられたこと
10. 広告・宣伝物を見て、自ら連絡したこと
11. 自らお店等に行ったこと
12. 上記以外のインターネット上のやりとり
13. その他（自由記述）

※「10. 広告・宣伝物を見て、自ら連絡したこと」・「11. 自らお店等に行ったこと」を選択した人は、問3-3まで回答した後、問3-8に進んでください。

問3-2. その時は誰から勧誘されましたか。最も当てはまるものを1つお選びください。勧誘者が複数の場合は主な勧誘者について回答してください。

1. 友人・知人（SNS等インターネット上で知り合った人を除く）
2. 先輩
3. 後輩
4. 恋人あるいは好意を寄せている人
5. 家族や親戚
6. SNS等インターネット上で知り合った友人・知人
7. 有名人
8. お店等の人
9. 上記以外の初対面（全く知らない）の人
10. その他（自由記述）

--

問3-3. その時の勧誘者は何歳くらいの男性/女性でしたか。勧誘者が複数の場合は主な勧誘者について、当てはまるものを1つお選びください。

1. 10～20 代の男性
2. 30～40 代の男性
3. 50 代以上の男性
4. 10～20 代の女性
5. 30～40 代の女性
6. 50 代以上の女性
7. 不明

問3-4. その時はどのような内容で声をかけられましたか（連絡を受けましたか）。最も当てはまるものを1つお選びください。

1. 無料で（とても安い値段で）～するが、どうか
2. 就職に不安はないか
3. 美容に興味はないか
4. 資格に興味はないか
5. 投資に興味はないか
6. モデル・タレントになりたいくはないか
7. 占いを受けてみないか
8. アンケートに答えてほしい
9. いい副業がある
10. いい儲け話がある
11. 聞かせたい話があるので、会って話をしてみないか
12. すごい人がいるので、ぜひ会ってほしい
13. （知らない人から）メール・SNSで会話をしたい
14. 日常会話や世間話
15. その他（自由記述）

問3-5. 声をかけてきた人の印象はどうでしたか。当てはまるものを1つお選びください。

1. とても好印象であった
2. どちらかといえば好印象であった
3. どちらともいえない
4. どちらかといえば印象が悪かった
5. とても印象が悪かった

問3-6. (購入や契約の判断とは別に) その時相手の話を聞きましたか (SNS等の場合はメッセージを読みましたか)。当てはまるものを1つお選びください。

1. 話を聞いた (読んだ)
2. 話を聞かなかった (読まなかった)・無視した

※「2. 話を聞かなかった (読まなかった)・無視した」を選択した人は、問3-8まで回答した後、問3-19へ進んでください。

問3-7. 問3-6について、なぜそのような行動をとりましたか。その時思っていたことについて、当てはまるものを1つお選びください。

	とても当てはまる	だいたい当てはまる	やや当てはまる	あまり当てはまらない	ほとんど当てはまらない
(ア) 話の内容に興味・関心があった	5	4	3	2	1
(イ) とりあえず話だけは聞いて後で判断しようと思った	5	4	3	2	1
(ウ) 話は聞かないと相手に悪いと思った	5	4	3	2	1
(エ) 逃げにくい状況だった	5	4	3	2	1
(オ) 話の内容ではなく、相手に興味があった	5	4	3	2	1
(カ) 怪しい、不審 あやふしん だと感じた	5	4	3	2	1
(キ) 時間がなかった	5	4	3	2	1
(ク) 今思うと良く分からない（特に理由はない）	5	4	3	2	1

問3-8. 今思えば、その時のあなたは、何らかの悩みや不安を抱えていたと思いますか。
当てはまるものを1つお選びください。

	とても当てはまる	だいたい当てはまる	やや当てはまる	あまり当てはまらない	ほとんど当てはまらない
(ア) 人間関係（友人・恋人・家族など）に悩んでいた	5	4	3	2	1
(イ) お金に困っていた	5	4	3	2	1
(ウ) 就職活動や学業に不安を感じていた	5	4	3	2	1
(エ) 日常生活に刺激が欲しいと思っていた	5	4	3	2	1
(オ) 容姿や能力に関するコンプレックスを抱えていた	5	4	3	2	1
(カ) 誰かを見返したい（評価されたい）と思っていた	5	4	3	2	1

問3-9. 勧誘を受けた際に、どこかの場所に移動しましたか。または、インターネットやSNSでやり取りをされていて他のサイト等に移動しましたか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 勧誘者の自宅や事務所
2. 飲食店・喫茶店
3. イベント会場や説明会会場
4. 他のサイトや掲示板
5. 上記以外の場所に移動した
6. (特に移動するよう言われることもなかったため) 移動しなかった・他のサイト等にアクセスしなかった
7. (移動するよう言われたが) 移動しなかった・他のサイト等にアクセスしなかった

問3-10. 勧誘を受けた際に、下記のような勧誘手法がありましたか。それぞれについて当てはまるものをお選びください。

	はい	いいえ
(ア) 日時を変えて何度もしつこく勧められた	1	2
(イ) 同一機会に長時間にわたって、引き止めながら勧められた	1	2
(ウ) 恐怖心や不安な気持ちを強く煽 ^{あお} られた	1	2
(エ) 「購入・契約しないなんてひどい」と非難された	1	2
(オ) 購入や契約をするのは、今が最高のチャンスであると強調された	1	2
(カ) 購入や契約を急 ^せ かされた	1	2
(キ) 大勢の人が同じものを購入・契約しているのを見せられた、あるいはその場所に連れて行かれた	1	2
(ク) 数人から取り囲まれるようにして勧められた	1	2
(ケ) 最初は販売目的が隠されていた	1	2
(コ) 相手は自分に対し親しみ・好意を示して接していた	1	2
(サ) 勧誘者は社会的信用のある人物であると説明された	1	2
(シ) 何らかの粗品や無料サービスの提供を受けた	1	2

問3-11. そのときの勧誘の内容はどのようなものでしたか。当てはまるものを全てお選びください。

1. 「友達などを誘って組織に入会させ、商品売れば利益が出る」と勧められた
2. いとも簡単に利益を得られるかのような仕事を勧められた
3. 「悪い業・たたり・因縁・災い・悪い運勢から逃れるにはこれを買いなさい」と勧められた
4. 説明会等の会場で、異様に盛り上がった雰囲気の中、商品の購入を勧められた
5. 在宅ビジネスで高収入が得られる等と勧誘され、それに必要な教材の購入も併せて勧められた
6. (SNS等をきっかけに) サイトに登録し、恋愛交際希望者、高額収入者や財産家、芸能人、弁護士、占い師などとメール交換等の有料サービスを利用するよう勧められた
7. 容姿を美しくするという目的で、美容医療やエステの契約、健康食品・サプリメントの購入などを勧められた
8. 仮想通貨や株式などへの投資、金融商品、投資教材DVDを勧められた
9. ビジネスセミナーや資格取得などの有料講座や教材の購入を勧められた
10. 商品等の購入やサービス等の契約をしたら、ポイントや特典が貰えると勧められた
11. その他(自由記述)

--

問3-12. 商品・サービスの購入や契約を判断をする前に、誰かに相談しましたか。相談していない人は「1.」を選択してください。相談した人は「2.」～「11.」の選択肢のうち、当てはまるものを全てお選びください。

1. 相談していない
2. 消費生活センター等の行政の相談窓口
3. 親
4. 親以外の家族
5. 友人（インターネット上でしか知らない人を除く）・先輩・後輩
6. SNS、掲示板、ブログ等インターネット上でしか知らない人
7. 大学生協や大学内の相談窓口
8. 大学・学校の先生など信頼できる教育関係者
9. 弁護士や司法書士などの法律の専門家
10. 警察
11. その他（自由記述）

--

問3-13. 最終的に購入・契約しましたか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 購入・契約した。その後、取消・解除を申し出なかった
2. 購入・契約した。その後、取消・解除を申し出て、購入・契約を取消・解除することができた
3. 購入・契約した。その後、取消・解除を申し出たが、取消・解除には至らなかった
4. 購入・契約しなかった

※「4. 購入・契約しなかった」を選択した人は、問3-14まで回答した後、問3-19に進んでください。

問3-14. 購入・契約するかどうかの判断に至った際の、あなたの心境や状況等はどうでしたか。当てはまるものを1つお選びください。

※5：とても当てはまる 4：だいたい当てはまる 3：やや当てはまる
2：あまり当てはまらない 1：ほとんど当てはまらない

【相手の話の理解・そのときの心境について】

●相手の話をじっくり冷静に聞くことができた	5	4	3	2	1
●勧誘（購入・契約）の内容をよく理解できた	5	4	3	2	1
●勧誘を聞いていて疲れてしまい、深く考えられなかった	5	4	3	2	1
●相手から強い口調で迫られ、頭の中が真っ白になった	5	4	3	2	1
●時間がなく、すぐに判断しなければならないと焦った	5	4	3	2	1
●その場の盛り上がった雰囲気によってしまった	5	4	3	2	1
●その場にいた周りの人が良いと言っていたのを聞いたり、あるいは、周囲の人も購入・契約しているのを見たりして、自分も購入・契約したいと思った	5	4	3	2	1
●購入・契約しないと、普段の生活が脅かされる恐怖・不安を感じた	5	4	3	2	1
●断っているつもりなのに、さらに勧められて困った	5	4	3	2	1
●とにかくその場から逃れたいと思った	5	4	3	2	1
●購入・契約しないと怖くて帰れない（この場を去れない）と思った	5	4	3	2	1
●これまでの会話の流れから、途中で引くに引けないと感じた	5	4	3	2	1

【相手に対して思っていたこと】

●一生懸命に勧められたので、応じないと相手が気の毒に思えた（断ると相手に悪いと思った）	5	4	3	2	1
●相手に何らかの恩や負い目を感じていた	5	4	3	2	1
●相手のことは信じられる人物だと思った	5	4	3	2	1
●相手がとても魅力的であり、何かしてあげたいと感じた	5	4	3	2	1
●今後の相手との関係を壊したくないと思った	5	4	3	2	1
●相手に不審さを感じた	5	4	3	2	1

【勧誘内容について】

●勧誘（購入・契約）内容に興味・関心があり、自分にとって価値のあるものだった	5	4	3	2	1
--	---	---	---	---	---

●相手の言い分や提案内容は正しいと思った	5	4	3	2	1
●相手の勧誘内容は希少価値の高い（貴重な・レアな）ものだと感じ、契約するなら今しかないと思った	5	4	3	2	1
●商品の購入やサービスの契約に付いてくるポイントや特典に惹かれた	5	4	3	2	1
●これに取り組むことで、知人・友人・家族等を見返せると思った	5	4	3	2	1
●購入・契約をしたら損をしようと思った	5	4	3	2	1
●そんな高額なお金は払えるわけがないと思った	5	4	3	2	1
●自分の知識では商品や契約の良し悪しを判断できなかった	5	4	3	2	1
【その他】					
●以前、悪質商法等に遭った経験を見聞きしたことがあるので、同じような目に遭いたくないと思った	5	4	3	2	1
●断る理由を考えたが思い付かなかった	5	4	3	2	1
●誰かに相談した結果、助言を受けて、断った方が良かったと感じた	5	4	3	2	1

問3-15. その勧誘経験において、金銭的被害があった場合は、被害金額をお書きください。何回かに分けて被害があった場合は、トータルの被害金額をお書きください。

1. あり（ 円程度）
2. なし

※「2. なし」を選択した人は、問3-17に進んでください。

問3-16. 問3-15でお答えいただいた金銭的被害の具体的な内容について、当てはまるものを全てお選びください。

1. 代金に見合うような、期待した効果・効能が得られなかった
2. 儲かると言われたのに、思うように儲からなかった
3. 必要以上の量を購入・契約してしまった
4. 消費者金融等で借り入れたため、借金ができてしまった
5. その他、何らかの金銭面でのトラブル・被害が生じた

問3-17. その購入・契約についてどう思っていますか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 良い購入・契約だった
2. 今思えば、断れば良かった
3. 分からない
4. 考えたことはない

問3-18. あなたは契約した後、誰かに相談しましたか。相談していない人は「1.」を選択してください。相談した人は「2.」～「11.」の選択肢のうち、当てはまるものを全てお選びください。

1. 相談していない
2. 消費生活センター等の行政の相談窓口
3. 親
4. 親以外の家族
5. 友人（インターネット上でしか知らない人を除く）・先輩・後輩
6. SNS、掲示板、ブログ等インターネット上でしか知らない人
7. 大学生協や大学内の相談窓口
8. 大学・学校の先生など信頼できる教育関係者
9. 弁護士や司法書士などの法律の専門家
10. 警察
11. その他（自由記述）

--

問3-19. その勧誘を受けた時点で、あなたと同居していた方を全て選んでください。

1. 親
2. 兄弟姉妹（兄弟姉妹の配偶者を含む。）
3. 配偶者
4. 子供（同居人の子を含む。）
5. 祖父母（祖父母の配偶者を含む。）
6. その他の親族
7. 友人（ルームシェア）
8. 1～7以外の人
9. 一人暮らし
10. その他

問3-20. その勧誘を受けた時点で、あなたは以下のいずれに該当していましたか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 高校生・高等専門学校生
2. 浪人・予備校生
3. 大学生
4. 大学院生
5. 専門学校生
6. 短大生
7. 会社員・公務員・団体職員（正社員・派遣・契約社員・非常勤・嘱託等）
8. 自営業・個人事業主・フリーランス・自由業（開業医等）
9. 専業主婦・主夫
10. パート・アルバイト・フリーター
11. 無職・休職中・求職中
12. その他

問3-21. その勧誘を受けた時点で、あなたの年齢は以下のいずれに該当していましたか。
当てはまるものを1つお選びください。

- 1. 18 歳
- 2. 19 歳
- 3. 20 歳
- 4. 21 歳
- 5. 22 歳
- 6. 23 歳
- 7. 24 歳以上

●以下は、現在のあなたの考え方や知識等についてお伺いします。

問4-1.「SNS上でしか知らない人」への対応について、あなたの現在のお考えを伺います。
以下の各項目について、当てはまるものを1つお選びください。

	絶対そうする	多分そうする	多分そうしない	絶対にそうしない
(ア) (SNS上でしか知らないが) 信頼できそうな人から、何らかの商品やサービス等の契約を勧誘するメッセージが届いたら、それには前向きに対応する。	4	3	2	1
(イ) (SNS上でしか知らないが) 信頼できそうな人から、会いたいというメッセージが届いたら、その申出に応じる。	4	3	2	1
(ウ) (SNS上でしか知らないが) 面白そうな人から、何らかの商品やサービス等の契約を勧誘するメッセージが届いたら、それには前向きに対応する。	4	3	2	1
(エ) (SNS上でしか知らないが) 面白そうな人から、会いたいというメッセージが届いたら、その申出に応じる。	4	3	2	1

問4-2. 消費者ホットライン（188）又は消費生活センターを知っていますか。また、相談したことがありますか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 知っていて、相談したことがある 2. 知っているが、相談したことはない 3. 知らない
--

※「2. 知っているが、相談したことはない」を選択した人は問4-3へ、「1. 知っていて、相談したことがある」、「3. 知らない」を選択した人は問4-4に進んでください

問4-3. 「知っているが、相談したことはない」を選択した人へお伺いします。その理由は何ですか。当てはまるものを1つお選びください。

1. トラブルに遭っておらず、特に相談する必要がないから
2. 公的機関には相談しづらいから
3. 怒られたり、説教される気がするから
4. 相談しても解決できると思えないから
5. 相談するのが面倒だから
6. 相談できる時間がないから
7. トラブルが他人に知られるおそれがあるから
8. その他（自由記述）

--

問4-4. もしあなたが商品・サービスの購入・契約に関するトラブルや被害に遭ったとしたら、相談しやすいと思うのは誰ですか。当てはまるものを全てお選びください。

1. 消費生活センター等の行政の相談窓口
2. 親
3. 親以外の家族
4. 友人（インターネット上でしか知らない人を除く）・先輩・後輩
5. SNS、掲示板、ブログ等インターネット上でしか知らない人
6. 大学生協や大学内の相談窓口
7. 大学・学校や塾の教師などの信頼できる大人の先生・教育関係者
8. 弁護士や司法書士などの法律の専門家
9. 警察
10. 上記以外の人
11. 誰にも相談したくない

問4-5. あなたは商品・サービスの購入・契約に関するトラブルや被害に遭うことをどのように思いますか。当てはまるものを全てお選びください。

1. トラブル・被害に遭った人は運が悪かったと思う
2. 知識不足・判断が甘かった等、自己責任だと思う
3. 事業者の勧誘が巧みだったと思う
4. 自分にも起こりうることだと思うので、気を付けようと思う
5. トラブル・被害に遭うのは恥ずかしいことだと思う
6. 消費者をだます事業者に怒りを感じる
7. もっと契約等の知識について勉強する機会があれば、トラブルや被害は減ると思う
8. その他（自由記述）

問4-6. 以下のような連絡があったとき、あなたはどのように対応していますか。当てはまるものを1つお選びください。

	だいたい話は聞く	話を聞くこともある	ほとんど話を聞かない
（ア）知らない人が自宅に訪問してきた	3	2	1
（イ）知らない人から街で声をかけられた	3	2	1
（ウ）知らない人から電話があった	3	2	1
（エ）知らない人からSNSで連絡がきた	3	2	1
（オ）何年も連絡をとっていない友人から連絡がきた	3	2	1

問5. あなたの普段の行動について、以下の項目がどの程度当てはまると思いますか。当てはまるものを直感でお選びください。

※5：とても当てはまる 4：やや当てはまる 3：どちらともいえない
2：あまり当てはまらない 1：ほとんど当てはまらない

【あなたの意識に関する質問】

●誰に対しても、嫌われないように気を配るほうだ	5	4	3	2	1
●判断が難しくても、我慢 ^{がまん} して慎重に考えるほうだ	5	4	3	2	1
●見かけの良い人だといひ信じてしまう	5	4	3	2	1
●自分はだまし被害には遭わないと思う	5	4	3	2	1
●好きな物や人への執着心が強い	5	4	3	2	1
●自分の判断にはいつも自信がある	5	4	3	2	1
●言いたいことはちゃんと言えるほうだ	5	4	3	2	1
●何度かSNS上でやりとりすれば、相手が信用できるかどうかはたいてい分かると思う	5	4	3	2	1
●どちらかというとい融通 ^{ゆうずう} が利くほうだ	5	4	3	2	1
●詐欺や悪質商法の手口はたいてい知っている	5	4	3	2	1
●ローンを組むことに抵抗がある	5	4	3	2	1
●詐欺・悪質商法に関する報道（新聞・テレビ・ネットニュース等）にあまり関心はない	5	4	3	2	1
●素敵な異性からの誘いだと思えない	5	4	3	2	1
●おが ^{おが} まれるようにお願いされると弱い	5	4	3	2	1
●契約についての基礎知識が少ない	5	4	3	2	1
●「一攫千金 ^{いつかくせんきん} 」は夢じゃないと思う	5	4	3	2	1
●怪しい人かどうかは見かけで判断できる	5	4	3	2	1
●ありえない話でも、良い内容だと気になってしまう	5	4	3	2	1
●多少なら自分が損をしても、相手を怒らせたくない	5	4	3	2	1
●無料だったり返金保証があるならいろいろ試してみたい	5	4	3	2	1
●マスコミで取り上げられた商品はすぐ試したくなる	5	4	3	2	1
●好きな有名人が勧める商品は買いたくなってしまう	5	4	3	2	1
●ネットの口コミやSNSでの評価は参考になると思う	5	4	3	2	1
●専門家や肩書きがすごい人の意見には従ってしまう	5	4	3	2	1
●おだてに乗りやすい	5	4	3	2	1
●自信たっぷりに言われると納得してしまう	5	4	3	2	1
●SNSを利用している人の中には、自分の身の周りよりも悪い人がたくさんいると思う	5	4	3	2	1

【あなたの行動に関する質問】

●どんな相手からでも面と向かって声をかけられると無視できない	5	4	3	2	1
●理屈で考えるよりも直感や経験にそって行動する	5	4	3	2	1
●欲しいものは多少のリスクがあっても手に入れる	5	4	3	2	1
●資格や能力アップにはお金を惜しまない	5	4	3	2	1
●良いと思った募金にはすぐ応じている	5	4	3	2	1
●試着や試飲をしたために、つい買ってしまったことがある	5	4	3	2	1
●親友の勧めならとりあえず話は聞く	5	4	3	2	1
●誰にも相談せずに物事を決めることが多い	5	4	3	2	1
●新しいダイエット法や美容法にはすぐにとびつく	5	4	3	2	1
●どんな相手からの電話でも最後まで聞く	5	4	3	2	1
●高い買い物や契約のときには細かい内容も確認する	5	4	3	2	1
●ネットではとにかく安く手に入る店や相手を探す	5	4	3	2	1
●直接会ったことはない、SNS上での友達がいる	5	4	3	2	1

問6. 問3でお答えいただいたご経験について、ヒアリング調査にご協力いただけますか。
いずれか1つをお選びください。

※ 消費者行政新未来創造オフィスでは、消費者被害の状況や、被害に遭った際の心理状態等について、検討を進めているところです。

実際に消費者被害に遭った方を対象にヒアリングを実施させていただき、本検討に活用させていただきたいと考えております。

ご協力いただけるとご回答いただいた方には、後日、ヒアリング調査についてご連絡させていただくことがございます。ヒアリング調査は原則対面で実施し、おおむね1時間を予定しています。ご協力いただけた方には、消費者庁の規程に基づき謝金をお支払いします。

- | |
|-----------------|
| 1. はい
2. いいえ |
|-----------------|

問7-1.

- ・あなたの性別をお答えください (男／女)
- ・現在のあなたの年齢をお答えください ()
- ・現在お住まいの都道府県をお答えください ()

問7-2. 今のあなたについて、当てはまるものを1つお選びください。

1. 高校生、高等専門学校生
2. 浪人・予備校生
3. 大学生
4. 大学院生
5. 専門学校生
6. 短大生
7. 会社員、公務員、団体職員（正社員、派遣、契約社員、非常勤、嘱託等）
8. 自営業・個人事業主・フリーランス・自由業（開業医等）
9. 専業主婦・主夫
10. パート・アルバイト・フリーター
11. 無職・休職中・求職中
12. その他

【付問：問7-2で「1～6」以外を回答した方へ】あなたが最後に卒業された学校は以下のいずれに該当しますか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 中学校
2. 高等学校
3. 専修学校、各種学校等
4. 短期大学（高専等を含む）
5. 大学
6. 大学院
7. その他

～アンケートは以上になります。御協力ありがとうございました。～

アンケート集計表

上段は実数、下段()はパーセントを示しています。

(1) 基礎データ

回答者の性別

全体	男性	女性
11,238 (100.0)	2,977 (26.5)	8,261 (73.5)

回答者の年齢

全体	18 歳	19 歳	20 歳	21 歳	22 歳	23 歳	24 歳	25 歳	26 歳	27 歳	28 歳	29 歳
11,238 (100.0)	156 (1.4)	271 (2.4)	365 (3.2)	439 (3.9)	625 (5.6)	719 (6.4)	782 (7.0)	1,130 (10.1)	1,356 (12.1)	1,583 (14.1)	1,801 (16.0)	2,011 (17.9)

回答者の居住地（都道府県）

全体						
11,238 (100.0)						
北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県
566 (5.0)	120 (1.1)	103 (0.9)	257 (2.3)	85 (0.8)	85 (0.8)	123 (1.1)
茨城県	栃木県	群馬県	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県
187 (1.7)	124 (1.1)	153 (1.4)	563 (5.0)	451 (4.0)	1,523 (13.6)	803 (7.1)
新潟県	富山県	石川県	福井県	山梨県	長野県	岐阜県
153 (1.4)	80 (0.7)	107 (1.0)	74 (0.7)	59 (0.5)	139 (1.2)	165 (1.5)
静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県
266 (2.4)	771 (6.9)	154 (1.4)	142 (1.3)	322 (2.9)	979 (8.7)	559 (5.0)
奈良県	和歌山県	鳥取県	島根県	岡山県	広島県	山口県
124 (1.1)	67 (0.6)	52 (0.5)	43 (0.4)	168 (1.5)	313 (2.8)	108 (1.0)
徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県	佐賀県	長崎県
62 (0.6)	57 (0.5)	91 (0.8)	50 (0.4)	445 (4.0)	51 (0.5)	90 (0.8)
熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県		
105 (0.9)	67 (0.6)	54 (0.5)	90 (0.8)	88 (0.8)		

回答者の職業

全体	高校生・高等専門学校生	浪人・予備校生	大学生	大学院生	専門学校生	短大生	会社員、公務員、団体職員（正社員、派遣、契約社員、非常勤、嘱託等）	自営業・個人事業主・フリーランス・自由業（開業医等）	専業主婦・主夫	パート・アルバイト・フリーター
11,238 (100.0)	194 (1.7)	94 (0.8)	1,314 (11.7)	207 (1.8)	123 (1.1)	40 (0.4)	5,452 (48.5)	298 (2.7)	1,467 (13.1)	1,447 (12.9)
	無職・休職中・求職中	その他								
	525 (4.7)	77 (0.7)								

（回答時点で学生ではなかった人の）最終学歴

全体	中学校	高等学校	専修学校、各種学校等	短期大学（高専等を含む）	大学	大学院	その他
9,266 (100.0)	256 (2.8)	2,109 (22.8)	1,258 (13.6)	809 (8.7)	4,343 (46.9)	374 (4.0)	117 (1.3)

(2) 集計表

問1. これまでの生活において、あなたは下記のような経験がありますか。当てはまるもの全て
お選びください。

全体	上記に当てはまるものはない	その他、商品・サービス等の購入・契約に関する不本意な勧誘をされて強く不快な思いをしたことがある	商品・サービス等に対する理解が不足している状態で（よく分からないまま）、購入・契約を促されたことがある	お店等に入り、通常そのようなお店等で販売・提供しているとは思えない商品等	販売員ということを告げずに近づかれ、親しくなった後、商品等の購入やサービス等	無料体験・格安販売等の広告・宣伝物を見てその場に行き、高額な商品等の購入やサービス等	お店以外で、商品等の購入やサービス等
11,238 (100.0)	416 (3.7)	2,994 (26.6)	910 (8.1)	1,458 (13.0)	3,676 (32.7)	8,968 (79.8)	11,238 (100.0)

問2. 問1でお答えいただいた勧誘経験についてお伺いします。最終的に、購入・契約をしましたか。当てはまるものを1つお選びください。

	全体	購入・契約した	購入・契約しなかった
お店以外で勧誘を受けた、商品等の購入やサービス等の契約	8,968 (100.0)	1,935 (21.6)	7,033 (78.4)
無料体験・格安販売等の広告・宣伝物を見てその場に行き勧誘を受けた、高額な商品等の購入やサービス等の契約	3,676 (100.0)	1,182 (32.2)	2,494 (67.8)
販売員ということを告げずに近づかれ、親しくなった後に勧誘を受けた、商品等の購入やサービス等の契約	1,458 (100.0)	297 (20.4)	1,161 (79.6)
お店等に入り、通常そのようなお店等で販売・提供しているとは思えない商品等の購入やサービス等の契約を勧められて行った購入・契約	910 (100.0)	203 (22.3)	707 (77.7)
商品・サービス等に対する理解が不足している状態で(よく分からないまま)、購入・契約を促されて行った購入・契約	2,994 (100.0)	977 (32.6)	2,017 (67.4)
その他、商品・サービス等の購入・契約に関する不本意な勧誘をされて強く不快な思いをして行った購入・契約	416 (100.0)	121 (29.1)	295 (70.9)

問3-1. その勧誘経験をした際の、最初のきっかけは何でしたか。最も当てはまるものを1つ
お選びください。

全体	自宅に訪問があったこと	電話がかかってきたこと	郵便物が送られてきたこと	メールがきたこと	SNSを通してメッセージがきたこと	友人・知人を介して紹介されたこと	街中を歩いていて声をかけられたこと	イベント会場やセミナー会場に行ったこと	キャンパス内で声をかけられたこと	広告・宣伝物を見て、自ら連絡したこと	自らお店等に行ったこと	上記以外のインターネット上のやりとり
11,238 (100.0)	1,326 (11.8)	1,328 (11.8)	461 (4.1)	634 (5.6)	820 (7.3)	2,499 (22.2)	1,986 (17.7)	441 (3.9)	94 (0.8)	335 (3.0)	938 (8.3)	223 (2.0)
	その他											
	153 (1.4)											

問3-2. その時は誰から勧誘されましたか。最も当てはまるものを1つお選びください。勧誘者が複数の場合は主な勧誘者について回答してください。

全体	友人・知人（SNS等インターネット上で知り合った人を除く）	先輩	後輩	恋人あるいは好意を寄せている人	家族や親戚	SNS等インターネット上で知り合った友人・知人	有名人	お店等の人	上記以外の初対面（全く知らない）の人	その他
11,238 (100.0)	3,224 (28.7)	673 (6.0)	143 (1.3)	135 (1.2)	168 (1.5)	471 (4.2)	38 (0.3)	3,567 (31.7)	2,714 (24.2)	105 (0.9)

問3-3. その時の勧誘者は何歳くらいの男性/女性でしたか。勧誘者が複数の場合は主な勧誘者について、当てはまるものを1つお選びください。

全体	10～20代の男性	30～40代の男性	50代以上の男性	10～20代の女性	30～40代の女性	50代以上の女性	不明
11,238 (100.0)	2,292 (20.4)	2,480 (22.1)	225 (2.0)	3,174 (28.2)	1,946 (17.3)	271 (2.4)	850 (7.6)

問3-4. その時はどのような内容で声をかけられましたか（連絡を受けましたか）。最も当てはまるものを1つお選びください。¹

全体	無料で（とても安い値段で）～するが、どうか	就職に不安はないか	美容に興味はないか	資格に興味はないか	投資に興味はないか	モデル・タレントになりたいか	占いを受けてみないか	アンケートに答えてほしい	いい副業がある	いい儲け話がある	聞かせたい話があるので、会って話してみないか	すごい人がいるので、ぜひ会ってほしい	（知らない人から）メール・SNSで会話をしたい	日常会話や世間話	その他
9,965 (100.0)	2,933 (29.4)	490 (4.9)	2,046 (20.5)	156 (1.6)	326 (3.3)	108 (1.1)	55 (0.6)	537 (5.4)	537 (5.4)	358 (3.6)	593 (6.0)	314 (3.2)	73 (0.7)	986 (9.9)	453 (4.5)

¹ 問3-4の回答者数（N=9,965）は、問3-1「勧誘経験をした際の、最初のきっかけは何でしたか」において、「広告・宣伝物を見て、自ら連絡したこと」、「自らお店等に行ったこと」と回答した人を除いた人数。問3-5～3-7についても同様。

問3-5. 声をかけてきた人の印象はどうでしたか。当てはまるものを1つお選びください。

全体	とても好印象であった	どちらかといえば好印象であった	どちらともいえない	どちらかといえば印象が悪かった	とても印象が悪かった
9,965 (100.0)	910 (9.1)	3,389 (34.0)	3,219 (32.3)	1,470 (14.8)	977 (9.8)

問3-6. (購入や契約の判断とは別に) その時相手の話を聞きましたか (SNS等の場合はメッセージを読みましたか)。当てはまるものを1つお選びください。

全体	話を聞いた(読んだ)	話を聞かなかった(読まなかった)・無視した
9,965 (100.0)	6,739 (67.6)	3,226 (32.4)

問3-7. 問3-6について、なぜそのような行動をとりましたか。その時思っていたことについて、当てはまるものを1つお選びください。

設問項目	全体	とても当てはまる	だいたい当てはまる	やや当てはまる	あまり当てはまらない	ほとんど当てはまらない
話の内容に興味・関心があった	9,965 (100.0)	686 (6.9)	1,674 (16.8)	1,881 (18.9)	2,368 (23.8)	3,356 (33.7)
とりあえず話だけは聞いて後で判断しようと思った	9,965 (100.0)	1,461 (14.7)	2,596 (26.1)	2,131 (21.4)	1,336 (13.4)	2,441 (24.5)
話は聞かないと相手に悪いと思った	9,965 (100.0)	1,442 (14.5)	2,577 (25.9)	2,456 (24.6)	1,544 (15.5)	1,946 (19.5)
逃げにくい状況だった	9,965 (100.0)	1,752 (17.6)	2,385 (23.9)	2,415 (24.2)	1,728 (17.3)	1,685 (16.9)
話の内容ではなく、相手に興味があった	9,965 (100.0)	272 (2.7)	768 (7.7)	1,252 (12.6)	2,503 (25.1)	5,170 (51.9)
怪しい、不審だと感じた	9,965 (100.0)	2,492 (25.0)	2,140 (21.5)	2,400 (24.1)	1,891 (19.0)	1,042 (10.5)
時間がなかった	9,965 (100.0)	824 (8.3)	1,460 (14.7)	2,316 (23.2)	3,087 (31.0)	2,278 (22.9)
今思うと良く分からない(特に理由はない)	357 (100.0)	45 (12.6)	27 (7.6)	59 (16.5)	69 (19.3)	157 (44.0)

問3-8. 今思えば、その時のあなたは、何らかの悩みや不安を抱えていたと思いますか。当てはまるものを1つお選びください。

設問項目	全体	とても当てはまる	だいたい当てはまる	やや当てはまる	あまり当てはまらない	ほとんど当てはまらない
人間関係(友人・恋人・家族など)に悩んでいた	11,238 (100.0)	667 (5.9)	1,223 (10.9)	1,679 (14.9)	3,090 (27.5)	4,579 (40.7)
お金に困っていた	11,238 (100.0)	786 (7.0)	1,384 (12.3)	2,006 (17.9)	3,002 (26.7)	4,060 (36.1)
就職活動や学業に不安を感じていた	11,238 (100.0)	756 (6.7)	1,314 (11.7)	1,843 (16.4)	2,821 (25.1)	4,504 (40.1)
日常生活に刺激が欲しいと思っていた	11,238 (100.0)	522 (4.6)	1,310 (11.7)	2,205 (19.6)	2,888 (25.7)	4,313 (38.4)
容姿や能力に関するコンプレックスを抱えていた	11,238 (100.0)	1,150 (10.2)	1,872 (16.7)	2,466 (21.9)	2,420 (21.5)	3,330 (29.6)
誰かを見返したい(評価されたい)と思っていた	11,238 (100.0)	650 (5.8)	1,381 (12.3)	1,824 (16.2)	2,881 (25.6)	4,502 (40.1)

問3-9. 勧誘を受けた際に、どこかの場所に移動しましたか。または、インターネットやSNSでやり取りをされていて他のサイト等に移動しましたか。当てはまるものを1つお選びください。²

全体	勧誘者の自宅や事務所等	飲食店・喫茶店	イベント会場や説明会会場	他のサイトや掲示板	上記以外の場所に移動した	(特に移動するよう言われることもなかったため)移動しなかった・他のサイト等にアクセスしなかった	(移動するよう言われたが)移動しなかった・他のサイト等にアクセスしなかった
8,012 (100.0)	1,222 (15.3)	1,455 (18.2)	678 (8.5)	166 (2.1)	394 (4.9)	2,947 (36.8)	1,150 (14.4)

² 問3-9の回答者数(N=8,012)は、問3-6「(購入や契約の判断とは別に)声をかけられた時、相手の話を聞きましたか(SNS等の場合はメッセージを読みましたか)」において、「話を聞かなかった(読まなかった)・無視した」と回答した人を除いた人数。問3-10～3-14についても同様。

問3-10. 勧誘を受けた際に、下記のような勧誘手法がありましたか。それぞれについて当てはまるものをお選びください。

設問項目	全体	はい	いいえ
日時を変えて何度もしつこく勧められた	8,012 (100.0)	2,472 (30.9)	5,540 (69.1)
同一機会に長時間にわたって、引き止めながら勧められた	8,012 (100.0)	3,256 (40.6)	4,756 (59.4)
恐怖心や不安な気持ちを強く煽(あお)られた	8,012 (100.0)	1,605 (20.0)	6,407 (80.0)
「購入・契約しないなんてひどい」と非難された	8,012 (100.0)	814 (10.2)	7,198 (89.8)
購入や契約をするのは、今が最高のチャンスであると強調された	8,012 (100.0)	5,046 (63.0)	2,966 (37.0)
購入や契約を急かされた	8,012 (100.0)	3,715 (46.4)	4,297 (53.6)
大勢の人が同じものを購入・契約しているのを見せられた、あるいはその場所に連れて行かれた	8,012 (100.0)	2,348 (29.3)	5,664 (70.7)
数人から取り囲まれるようにして勧められた	8,012 100.0	1,246 (15.6)	6,766 (84.4)
最初は販売目的が隠されていた	8,012 (100.0)	3,800 (47.4)	4,212 (52.6)
相手は自分に対し親しみ・好意を示して接していた	8,012 (100.0)	4,981 (62.2)	3,031 (37.8)
勧誘者は社会的信用のある人物であると説明された	8,012 (100.0)	2,466 (30.8)	5,546 (69.2)
何らかの粗品や無料サービスの提供を受けた	8,012 (100.0)	3,496 (43.6)	4,516 (56.4)

問3-11. そのときの勧誘の内容はどのようなものでしたか。当てはまるものを全てお選びください。

全体	「友達などを誘って組織に入会させ、商品を買えば利益が出る」と勧められた	いとも簡単に利益を得られるかのような仕事を勧められた	「悪い業・たたり・因縁・災い・悪い運勢から逃れるにはこれを買いなさい」と勧められた	説明会等の会場で、異様に盛り上がった雰囲気の中、商品の購入を勧められた	在宅ビジネスで高収入が得られる等と勧誘され、それに必要な教材の購入も併せて勧められた	(SNS等をきっかけに)サイトに登録し、恋愛交際希望者、高額収入者や財産家、芸能人、弁護士、占い師などとメール交換等の有料サービスを利用するよう勧められた	容姿を美しくするという目的で、美容医療やエステの契約、健康食品・サプリメントの購入などを勧められた	仮想通貨や株式などへの投資、金融商品、投資教材DVDを勧められた	ビジネスセミナーや資格取得などの有料講座や教材の購入を勧められた	商品等の購入やサービス等の契約をしたら、ポイントや特典が貰えると勧められた
8,012 (100.0)	2,216 (27.7)	1,811 (22.6)	385 (4.8)	788 (9.8)	485 (6.1)	285 (3.6)	2,971 (37.1)	281 (3.5)	573 (7.2)	2,085 (26.0)
	その他									
	678 (8.5)									

問3-12. 商品・サービスの購入や契約を判断をする前に、誰かに相談しましたか。相談していない人は「1.」をお選びください。相談した人は「2.」～「11.」の選択肢のうち、当てはまるものを全てお選びください。

全体	相談していない	消費生活センター等の行政の相談窓口	親	親以外の家族	友人(インターネット上でしか知らない人を除く)・先輩・後輩	SNS、掲示板、ブログ等インターネット上でしか知らない人	大学生協や大学内の相談窓口	大学・学校の先生など信頼できる教育関係者	弁護士や司法書士などの法律の専門家	警察
8,012 (100.0)	5,611 (70.0)	348 (4.3)	1,107 (13.8)	451 (5.6)	1,021 (12.7)	123 (1.5)	47 (0.6)	60 (0.7)	45 (0.6)	33 (0.4)
	その他									
	67 (0.8)									

問3-13. 最終的に購入・契約しましたか。当てはまるものを1つお選びください。

全体	購入・契約した。その後、取消・解除を申し出 なかった	購入・契約した。その後、取消・解除を申し出 て、購入・契約を取消・解除することができた	購入・契約した。その後、取消・解除を申し出 たが、取消・解除には至らなかった	購入・契約しなかった
8,012 (100.0)	1,657 (20.7)	1,296 (16.2)	265 (3.3)	4,794 (59.8)

問3-14. 購入・契約するかどうかの判断に至った際の、あなたの心境や状況等はどうでしたか。
当てはまるものを1つお選びください。

設問項目	全体	とても当てはまる	だいたい当てはまる	やや当てはまる	あまり当てはまらない	ほとんど当てはまらない
相手の話をじっくり冷静に聞くことができた	8,012 (100.0)	1,337 (16.7)	2,562 (32.0)	2,212 (27.6)	1,447 (18.1)	454 (5.7)
勧誘(購入・契約)の内容をよく理解できた	8,012 (100.0)	960 (12.0)	2,371 (29.6)	2,269 (28.3)	1,803 (22.5)	609 (7.6)
勧誘を聞いていて疲れてしまい、深く考えられなかった	8,012 (100.0)	769 (9.6)	1,572 (19.6)	2,118 (26.4)	2,315 (28.9)	1,238 (15.5)
相手から強い口調で迫られ、頭の中が真っ白になった	8,012 (100.0)	249 (3.1)	547 (6.8)	946 (11.8)	2,461 (30.7)	3,809 (47.5)
時間がなく、すぐに判断しなければならないと焦った	8,012 (100.0)	442 (5.5)	999 (12.5)	1,541 (19.2)	2,262 (28.2)	2,768 (34.5)
その場の盛り上がった雰囲気によってしまった	8,012 (100.0)	478 (6.0)	1,165 (14.5)	1,711 (21.4)	1,925 (24.0)	2,733 (34.1)
その場にいた周りの人が良いと言っていたのを聞いたり、あるいは、周囲の人も購入・契約しているのを見たりして、自分も購入・契約したいと思った	8,012 (100.0)	325 (4.1)	955 (11.9)	1,369 (17.1)	1,949 (24.3)	3,414 (42.6)
購入・契約しないと、普段の生活が脅(おびや)かされる恐怖・不安を感じた	8,012 (100.0)	220 (2.7)	544 (6.8)	882 (11.0)	2,036 (25.4)	4,330 (54.0)
断っているつもりなのに、さらに勧められて困った	8,012 (100.0)	999 (12.5)	1,482 (18.5)	2,083 (26.0)	1,497 (18.7)	1,951 (24.4)
とにかくその場から逃げたいと思った	8,012 (100.0)	1,752 (21.9)	1,594 (19.9)	2,066 (25.8)	1,243 (15.5)	1,357 (16.9)
購入・契約しないと怖くて帰れない(この場を去れない)と思った	8,012 (100.0)	381 (4.8)	745 (9.3)	1,120 (14.0)	2,147 (26.8)	3,619 (45.2)
これまでの会話の流れから、途中で引くに引けないと感じた	8,012 (100.0)	658 (8.2)	1,376 (17.2)	2,032 (25.4)	1,695 (21.2)	2,251 (28.1)

設問項目	全体	とても当てはまる	だいたい当てはまる	やや当てはまる	あまり当てはまらない	ほとんど当てはまらない
一生懸命に勧められたので、応じないと相手が気の毒に思えた(断ると相手に悪いと思った)	8,012 (100.0)	530 (6.6)	1,316 (16.4)	2,322 (29.0)	1,912 (23.9)	1,932 (24.1)
相手に何らかの恩や負い目を感じていた	8,012 (100.0)	264 (3.3)	759 (9.5)	1,275 (15.9)	2,426 (30.3)	3,288 (41.0)
相手のことは信じられる人物だと思った	8,012 (100.0)	446 (5.6)	1,144 (14.3)	2,094 (26.1)	2,234 (27.9)	2,094 (26.1)
相手がとても魅力的であり、何かしてあげたいと感じた	8,012 (100.0)	204 (2.5)	661 (8.3)	1,239 (15.5)	2,543 (31.7)	3,365 (42.0)
今後の相手との関係を壊したくないと思った	8,012 (100.0)	368 (4.6)	783 (9.8)	1,438 (17.9)	1,875 (23.4)	3,548 (44.3)
相手に不審さを感じた	8,012 (100.0)	1,337 (16.7)	1,408 (17.6)	1,953 (24.4)	1,777 (22.2)	1,537 (19.2)
勧誘(購入・契約)内容に興味・関心があり、自分にとって価値のあるものだと思った	8,012 (100.0)	568 (7.1)	1,524 (19.0)	2,266 (28.3)	1,737 (21.7)	1,917 (23.9)
相手の言い分や提案内容は正しいと思った	8,012 (100.0)	354 (4.4)	1,264 (15.8)	2,571 (32.1)	2,101 (26.2)	1,722 (21.5)
相手の勧誘内容は希少価値の高い(貴重な・レアな)ものだと感じ、契約するなら今しかないと思った	8,012 (100.0)	304 (3.8)	834 (10.4)	1,570 (19.6)	2,186 (27.3)	3,118 (38.9)
商品の購入やサービスの契約に付いてくるポイントや特典に惹かれた	8,012 (100.0)	336 (4.2)	959 (12.0)	1,680 (21.0)	1,922 (24.0)	3,115 (38.9)
これに取り組むことで、知人・友人・家族等を見返せると思った	8,012 (100.0)	196 (2.4)	528 (6.6)	1,030 (12.9)	1,780 (22.2)	4,478 (55.9)
購入・契約したら損をと思った	8,012 (100.0)	1,404 (17.5)	1,270 (15.9)	1,612 (20.1)	1,984 (24.8)	1,742 (21.7)
そんな高額なお金は払えるわけがないと思った	8,012 (100.0)	1,709 (21.3)	1,463 (18.3)	1,843 (23.0)	1,492 (18.6)	1,505 (18.8)

設問項目	全体	とても当てはまる	だいたい当てはまる	やや当てはまる	あまり当てはまらない	ほとんど当てはまらない
自分の知識では商品や契約の良し悪しを判断できなかった	8,012 (100.0)	715 (8.9)	1,264 (15.8)	2,124 (26.5)	1,814 (22.6)	2,095 (26.1)
以前、悪質商法等に遭った経験を見聞きしたことがあるので、同じような目に遭いたくないと思った	8,012 (100.0)	1,660 (20.7)	1,258 (15.7)	1,579 (19.7)	1,386 (17.3)	2,129 (26.6)
断る理由を考えていたが思い付かなかった	8,012 (100.0)	579 (7.2)	1,187 (14.8)	1,873 (23.4)	2,120 (26.5)	2,253 (28.1)
誰かに相談した結果、助言を受けて、断った方が良いと感じた	8,012 (100.0)	1,032 (12.9)	1,090 (13.6)	1,484 (18.5)	1,709 (21.3)	2,697 (33.7)

問3-15. その勧誘経験において、金銭的被害があった場合は、被害金額をお書きください。何回かに分けて被害があった場合は、トータルの被害金額をお書きください。³

全体	あり	なし
3,218 (100.0)	1,177 (36.6)	2,041 (63.4)

全体	～5,000 円	5,001 円～ 10,000 円	10,001 円～ 20,000 円	20,001 円～ 30,000 円	30,001 円～ 40,000 円	40,001 円～ 50,000 円	50,001 円～ 100,000 円
1,177 (100.0)	173 (14.7)	134 (11.4)	93 (7.9)	71 (6.0)	21 (1.8)	81 (6.9)	155 (13.2)
	100,001 円 ～150,000 円	150,001 円 ～200,000 円	20,0001 円 ～300,000 円	30,0001 円 ～400,000 円	40,0001 円 ～500,000 円	500,001 円 以上	
	50 (4.2)	102 (8.7)	93 (7.9)	37 (3.1)	62 (5.3)	105 (8.9)	

³ 問3-15の回答者数(N=3,218)は、問3-14「最終的に購入・契約しましたか」において、「購入・契約しなかった」と回答した人を除いた人数。問3-17・3-18についても同様。

問3-16. 問3-15でお答えいただいた金銭的被害の具体的な内容について、当てはまるものを全てお選びください。

全体	その他、何らかの金銭面でのトラブル・被害が生じた	消費者金融等で借り入れしたため、借金ができてしまった	必要以上の量を購入・契約してしまった	儲かると言われたのに、思うように儲からなかった	代金に見合うような、期待した効果・効能が得られなかった
1,177 (100.0)	142 (12.1)	100 (8.5)	379 (32.2)	304 (25.8)	837 (71.1)

問3-17. その購入・契約についてどう思っていますか。当てはまるものを1つお選びください。

全体	考えたことはない	分からない	今思えば、断れば良かった	良い購入・契約だった
3,218 (100.0)	219 (6.8)	521 (16.2)	1,914 (59.5)	564 (17.5)

問3-18. あなたは契約した後、誰かに相談しましたか。相談していない人は「1.」を選択してください。相談した人は「2.」～「11.」の選択肢のうち、当てはまるものを全てお選びください。

警察	弁護士や司法書士などの法律の専門家	大学・学校や塾の教師などの信頼できる大人の先生・教育関係者	大学生協や大学内の相談窓口	SNS、掲示板、ブログ等インターネット上でしか知らない人	友人（インターネット上でしか知らない人を除く）・先輩・後輩	親以外の家族	親	消費生活センター等の行政の相談窓口	相談していない	全体
38 (1.2)	49 (1.5)	36 (1.1)	26 (0.8)	53 (1.6)	445 (13.8)	205 (6.4)	605 (18.8)	306 (9.5)	1,928 (59.9)	3,218 (100.0)
										その他
										39 (1.2)

問3-19. その勧誘を受けた時点で、あなたと同居していた方を全てお選びください。

全体	親	兄弟姉妹（兄弟姉妹の配偶者を含む。）	配偶者	子供（同居人の子を含む。）	祖父母（祖父母の配偶者を含む。）	その他の親族	友人（ルームシェア）	上記以外の人	一人暮らし	その他
11,238 (100.0)	5,932 (52.8)	3,494 (31.1)	1,499 (13.3)	823 (7.3)	819 (7.3)	72 (0.6)	186 (1.7)	165 (1.5)	3,161 (28.1)	102 (0.9)

問3-20. その勧誘を受けた時点で、あなたは以下のいずれに該当していましたか。当てはまるものを1つお選びください。

全体	高校生・高等専門学校生	浪人・予備校生	大学生	大学院生	専門学校生	短大生	会社員、公務員、団体職員（正社員、派遣、契約社員、非常勤、嘱託等）	自営業・個人事業主・フリーランス・自由業（開業医等）	専業主婦・主夫	パート・アルバイト・フリーター
11,238 (100.0)	668 (5.9)	145 (1.3)	3,335 (29.7)	215 (1.9)	362 (3.2)	164 (1.5)	4,111 (36.6)	149 (1.3)	496 (4.4)	1,179 (10.5)
	無職・休職中・求職中	その他								
	305 (2.7)	109 (1.0)								

問3-21. その勧誘を受けた時点で、あなたの年齢は以下のいずれに該当していましたか。当てはまるものを1つお選びください。

全体	18 歳	19 歳	20 歳	21 歳	22 歳	23 歳	24 歳以上
11,238 (100.0)	937 (8.3)	1,010 (9.0)	2,029 (18.1)	1,605 (14.3)	1,456 (13.0)	1,199 (10.7)	3,002 (26.7)

問4-1. 「SNS上でしか知らない人」への対応について、あなたの現在のお考えを伺います。以下の各項目について、当てはまるものを1つお選びください。

設問項目	全体	絶対そうする	多分そうする	多分そうしない	絶対にそうしない
信頼できそうな人から、何らかの商品やサービス等の契約を勧誘するメッセージが届いたら、それには前向きに対応する。	11,238 (100.0)	280 (2.5)	1,066 (9.5)	3,538 (31.5)	6,354 (56.5)
信頼できそうな人から、会いたいというメッセージが届いたら、その申出に応じる。	11,238 (100.0)	273 (2.4)	2,311 (20.6)	3,428 (30.5)	5,226 (46.5)
面白そうな人から、何らかの商品やサービス等の契約を勧誘するメッセージが届いたら、それには前向きに対応する。	11,238 (100.0)	200 (1.8)	935 (8.3)	3,329 (29.6)	6,774 (60.3)
面白そうな人から、会いたいというメッセージが届いたら、その申出に応じる。	11,238 (100.0)	251 (2.2)	1,789 (15.9)	3,327 (29.6)	5,871 (52.2)

問4-2. 消費者ホットライン（１８８）又は消費生活センターを知っていますか。また、相談したことがありますか。当てはまるものを１つお選びください。

全体	知っていて、 相談したことがある	知っているが、 相談したことはない	知らない
11,238 (100.0)	708 (6.3)	6,656 (59.2)	3,874 (34.5)

問 4-3. 「知っているが、相談したことはない」を選択した人へお伺いします。その理由は何ですか。当てはまるものを1つお選びください。

全体	トラブルに遭っており、特に相談する必要がないから	公的機関には相談しづらいから	怒られたり、説教される気がするから	相談しても解決できると思えないから	相談するのが面倒だから	相談できる時間がないから	トラブルが他人に知られるおそれがあるから	その他
6,656 (100.0)	4,415 (66.3)	556 (8.4)	240 (3.6)	500 (7.5)	605 (9.1)	157 (2.4)	87 (1.3)	96 (1.4)

問4-4. もしあなたが商品・サービスの購入・契約に関するトラブルや被害に遭ったとしたら、相談しやすいと思うのは誰ですか。当てはまるものを全てお選びください。

全体	消費生活センター等の行政の相談窓口	親	親以外の家族	友人(インターネット上でしか知らない人を除く)・先輩・後輩	SNS、掲示板、ブログ等インターネット上でしか知らない人	大学生協や大学内の相談窓口	大学の先生・教育関係者	大学・学校や塾の教師などの信頼できる	弁護士や司法書士などの法律の専門家	警察	上記以外の人
11,238 (100.0)	4,200 (37.4)	6,078 (54.1)	2,378 (21.2)	4,389 (39.1)	827 (7.4)	318 (2.8)	295 (2.6)	803 (7.1)	1,461 (13.0)	355 (3.2)	
	誰にも相談したくない										
	674 (6.0)										

問 4-5. あなたは商品・サービスの購入・契約に関するトラブルや被害に遭うことをどのように
に思いますか。当てはまるものを全てお選びください。

全体	トラブル・被害に遭った人は運が悪かったと思う	知識不足・判断が甘かった等、自己責任だと思う	事業者の勧誘が巧みだったと思う	自分にも起こりうることだと思うので、気を付けようと思う	トラブル・被害に遭うのは恥ずかしいことだと思う	消費者をだます事業者に怒りを感じる	もっと契約等の知識について勉強する機会があれば、トラブルや被害は減ると思う	その他
11,238 (100.0)	2,879 (25.6)	6,600 (58.7)	4,926 (43.8)	7,407 (65.9)	1,389 (12.4)	4,946 (44.0)	4,098 (36.5)	37 (0.3)

問 4-6. 以下のような連絡があったとき、あなたはどのように対応していますか。当てはまるものを1つお選びください。

設問項目	全体	だいたい話は聞く	話を聞くこともある	ほとんど話を聞かない
知らない人が自宅に訪問してきた	11,238 (100.0)	718 (6.4)	2,905 (25.8)	7,615 (67.8)
知らない人から街で声をかけられた	11,238 (100.0)	685 (6.1)	3,759 (33.4)	6,794 (60.5)
知らない人から電話があった	11,238 (100.0)	526 (4.7)	2,437 (21.7)	8,275 (73.6)
知らない人からSNS で連絡がきた	11,238 (100.0)	518 (4.6)	2,335 (20.8)	8,385 (74.6)
何年も連絡をとっていない友人から連絡がきた	11,238 (100.0)	2,553 (22.7)	6,232 (55.5)	2,453 (21.8)

問5. あなたの普段の行動について、以下の項目がどの程度当てはまると思いますか。当てはまるものを直感でお選びください。

設問項目	全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	ほとんど当てはまらない
誰に対しても、嫌われないように気を配るほうだ	11,238 (100.0)	2,117 (18.8)	5,058 (45.0)	2,168 (19.3)	1,344 (12.0)	551 (4.9)
判断が難しくても、我慢(がまん)して慎重に考えるほうだ	11,238 (100.0)	1,473 (13.1)	5,417 (48.2)	2,788 (24.8)	1,187 (10.6)	373 (3.3)
見かけの良い人だとい信じてしまう	11,238 (100.0)	999 (8.9)	4,110 (36.6)	3,142 (28.0)	2,076 (18.5)	911 (8.1)
自分はだまし被害には遭わないと思う	11,238 (100.0)	819 (7.3)	2,420 (21.5)	4,434 (39.5)	2,779 (24.7)	786 (7.0)
好きな物や人への執着心が強い	11,238 (100.0)	2,643 (23.5)	4,554 (40.5)	2,360 (21.0)	1,257 (11.2)	424 (3.8)
自分の判断にはいつも自信がある	11,238 (100.0)	536 (4.8)	2,285 (20.3)	3,985 (35.5)	3,405 (30.3)	1,027 (9.1)
言いたいことはちゃんとと言えるほうだ	11,238 100.0	1,106 (9.8)	3,253 (28.9)	2,893 (25.7)	2,924 (26.0)	1,062 (9.5)
何度かSNS上でやりとりすれば、相手が信用できるかどうかはたいてい分かると思う	11,238 (100.0)	376 (3.3)	1,767 (15.7)	3,150 (28.0)	3,583 (31.9)	2,362 (21.0)
どちらかという融通(ゆうずう)が利くほうだ	11,238 (100.0)	801 (7.1)	4,225 (37.6)	3,437 (30.6)	2,151 (19.1)	624 (5.6)
詐欺や悪質商法の手口はたいてい知っている	11,238 (100.0)	557 (5.0)	2,761 (24.6)	3,862 (34.4)	3,102 (27.6)	956 (8.5)
ローンを組むことに抵抗がある	11,238 (100.0)	4,519 (40.2)	3,743 (33.3)	1,610 (14.3)	994 (8.8)	372 (3.3)

設問項目	全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	ほとんど当てはまらない
詐欺・悪質商法に関する報道(新聞・テレビ・ネットニュース等)にあまり関心はない	11,238 (100.0)	522 (4.6)	1,823 (16.2)	3,446 (30.7)	4,141 (36.8)	1,306 (11.6)
素敵な異性からの誘いだと思えない	11,238 (100.0)	804 (7.2)	2,673 (23.8)	2,939 (26.2)	2,787 (24.8)	2,035 (18.1)
揉まれるようにお願いされると弱い	11,238 (100.0)	856 (7.6)	3,419 (30.4)	2,744 (24.4)	2,380 (21.2)	1,839 (16.4)
契約についての基礎知識が少ない	11,238 (100.0)	1,786 (15.9)	4,707 (41.9)	2,775 (24.7)	1,439 (12.8)	531 (4.7)
「一攫千金」は夢じゃないと思う	11,238 (100.0)	650 (5.8)	1,766 (15.7)	2,585 (23.0)	3,377 (30.0)	2,860 (25.4)
怪しい人かどうかは見かけで判断できる	11,238 (100.0)	474 (4.2)	2,312 (20.6)	4,055 (36.1)	3,159 (28.1)	1,238 (11.0)
ありえない話でも、良い内容だと気になってしまう	11,238 (100.0)	509 (4.5)	3,089 (27.5)	2,962 (26.4)	2,944 (26.2)	1,734 (15.4)
多少なら自分が損をしても、相手を怒らせたくない	11,238 (100.0)	589 (5.2)	2,821 (25.1)	2,878 (25.6)	2,785 (24.8)	2,165 (19.3)
無料だったり返金保証があるならいろいろ試してみたい	11,238 (100.0)	774 (6.9)	3,213 (28.6)	2,838 (25.3)	2,623 (23.3)	1,790 (15.9)
マスコミで取り上げられた商品はすぐ試したくなる	11,238 (100.0)	412 (3.7)	2,188 (19.5)	2,815 (25.0)	3,282 (29.2)	2,541 (22.6)
好きな有名人が勧める商品は買いたくなってしまう	11,238 (100.0)	547 (4.9)	2,347 (20.9)	2,470 (22.0)	2,956 (26.3)	2,918 (26.0)
ネットの口コミやSNSでの評価は参考になると思う	11,238 (100.0)	1,330 (11.8)	5,317 (47.3)	2,720 (24.2)	1,200 (10.7)	671 (6.0)
専門家や肩書きがすごい人の意見には従ってしまう	11,238 (100.0)	437 (3.9)	2,814 (25.0)	3,497 (31.1)	2,922 (26.0)	1,568 (14.0)
おだてに乗りやすい	11,238 (100.0)	676 (6.0)	3,355 (29.9)	3,234 (28.8)	2,605 (23.2)	1,368 (12.2)

設問項目	全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	ほとんど当てはまらない
自信たっぷりに言われると納得してしまう	11,238 (100.0)	671 (6.0)	3,649 (32.5)	3,228 (28.7)	2,407 (21.4)	1,283 (11.4)
SNSを利用している人の中には、自分の身の周りよりも悪い人がたくさんいると思う	11,238 (100.0)	3,057 (27.2)	4,159 (37.0)	2,790 (24.8)	822 (7.3)	410 (3.6)
どんな相手からでも面と向かって声をかけられると無視できない	11,238 (100.0)	1,173 (10.4)	4,278 (38.1)	2,725 (24.2)	2,090 (18.6)	972 (8.6)
理屈で考えるよりも直感や経験にそって行動する	11,238 (100.0)	931 (8.3)	3,790 (33.7)	3,688 (32.8)	2,184 (19.4)	645 (5.7)
欲しいものは多少のリスクがあっても手に入れる	11,238 (100.0)	587 (5.2)	3,032 (27.0)	3,277 (29.2)	3,179 (28.3)	1,163 (10.3)
資格や能力アップにはお金を惜しまない	11,238 (100.0)	654 (5.8)	2,526 (22.5)	3,504 (31.2)	3,172 (28.2)	1,382 (12.3)
良いと思った募金にはすぐ応じている	11,238 (100.0)	356 (3.2)	1,514 (13.5)	2,692 (24.0)	3,469 (30.9)	3,207 (28.5)
試着や試飲をしたために、つい買ってしまったことがある	11,238 (100.0)	736 (6.5)	3,420 (30.4)	2,268 (20.2)	2,787 (24.8)	2,027 (18.0)
親友の勧めならとりあえず話は聞く	11,238 (100.0)	1,504 (13.4)	5,512 (49.0)	2,561 (22.8)	1,094 (9.7)	567 (5.0)
誰にも相談せずに物事を決めることが多い	11,238 (100.0)	1,102 (9.8)	3,583 (31.9)	3,065 (27.3)	2,600 (23.1)	888 (7.9)
新しいダイエット法や美容法にはすぐにとびつく	11,238 (100.0)	547 (4.9)	1,731 (15.4)	2,420 (21.5)	3,042 (27.1)	3,498 (31.1)
どんな相手からの電話でも最後まで聞く	11,238 (100.0)	407 (3.6)	1,796 (16.0)	2,624 (23.3)	3,506 (31.2)	2,905 (25.8)
高い買い物や契約のときには細かい内容も確認する	11,238 (100.0)	2,483 (22.1)	4,182 (37.2)	2,637 (23.5)	1,414 (12.6)	522 (4.6)

設問項目	全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	ほとんど当てはまらない
ネットではとにかく安く手に入る店や 相手を探す	11,238 (100.0)	2,533 (22.5)	4,656 (41.4)	2,405 (21.4)	1,123 (10.0)	521 (4.6)
直接会ったことはない、SNS上での 友達がいる	11,238 (100.0)	1,371 (12.2)	2,278 (20.3)	1,666 (14.8)	1,502 (13.4)	4,421 (39.3)

アンケート分析補足資料

【補足 1】

問 5（若者の心理傾向）の因子分析の結果について

＜因子分析⁴の結果＞※太字は因子負荷量を表す。

質問項目 \ 因子	1	2	3	4	5	6
揉まれるようお願いされると弱い	0.74	-0.097	0.002	-0.067	-0.002	0.11
おだてに乗りやすい	0.713	0.044	-0.018	0.108	-0.066	-0.138
自信たっぷりに言われると納得してしまう	0.708	0.048	-0.046	0.123	-0.065	-0.08
見かけの良い人だとつい信じてしまう	0.611	-0.006	0.006	0.093	-0.088	0.142
素敵な異性からの誘いだと思えない	0.608	-0.032	0.198	-0.058	-0.025	-0.034
ありえない話でも、良い内容だと気になってしまう	0.58	0.047	0.023	-0.032	0.087	-0.077
多少なら自分が損をしても、相手を怒らせたくない	0.532	-0.018	-0.007	-0.144	0.111	0.204
どんな相手からでも面と向かって声をかけられると無視できない	0.434	-0.129	-0.098	0.129	0.19	0.212
契約についての基礎知識が少ない	0.351	-0.019	-0.195	0.263	-0.067	0.032
「一攫千金」は夢じゃないと思う	0.336	0.076	0.228	-0.142	0.147	-0.114
理屈で考えるよりも直感や経験にそって行動する	0.273	-0.067	0.017	0.189	0.206	-0.106
マスコミで取り上げられた商品はすぐ試したくなる	-0.092	0.853	0.002	0.013	0.024	0.02
好きな有名人が勧める商品は買いたくなってしまう	-0.015	0.79	0.017	-0.006	-0.017	0.024
新しいダイエット法や美容法にはすぐにとびつく	-0.012	0.515	-0.014	-0.086	0.239	-0.005
専門家や肩書きがすごい人の意見には従ってしまう	0.334	0.378	0.027	0.081	-0.028	-0.002
無料だったり返金保証があるならいろいろ試してみたい	0.238	0.283	-0.003	0.1	0.094	-0.049
自分の判断にはいつも自信がある	0.018	-0.057	0.636	0.069	0.071	-0.062
自分はだまし被害には遭わないと思う	-0.044	0.02	0.622	0.049	-0.129	0.133
詐欺や悪質商法の手口はたいい知っている	-0.028	-0.042	0.577	0.014	0.018	0.15

⁴ 各データに影響を与えていると考えられる潜在的な要素を「因子」として取り出し、データの背後にある共通の因子を探し出す分析手法のこと。それぞれの項目のデータに対する因子の影響の強さを「因子負荷量」と呼び、因子負荷量の高さで分類する。

怪しい人かどうかは見かけで判断できる	0.115	0.071	0.525	-0.052	-0.038	0.091
何度か SNS 上でやりとりすれば、相手が信用できるかどうかはたいてい分かると思う	0.217	0.073	0.525	-0.156	-0.008	0.052
言いたいことはちゃんとと言えるほうだ	-0.198	-0.038	0.438	0.203	0.139	-0.221
SNS を利用している人の中には、自分の身の周りよりも悪い人がたくさんいると思う	0.035	-0.047	0.031	0.546	-0.084	0.052
高い買い物や契約のときには細かい内容も確認する	-0.33	-0.045	0.107	0.508	0.156	0.173
ネットではとにかく安く手に入る店や相手を探す	0.05	0.028	-0.022	0.491	0.004	0.084
ネットの口コミや SNS での評価は参考になると思う	0.081	0.297	0.013	0.456	-0.144	0.068
親友の勧めならとりあえず話は聞く	0.152	-0.03	-0.124	0.451	0.167	0.111
好きな物や人への執着心が強い	0.202	-0.057	0.117	0.338	0.019	0.03
資格や能力アップにはお金を惜しまない	-0.074	0.028	0.006	0.088	0.592	-0.001
良いと思った募金にはすぐ応じている	0.047	0.127	-0.008	-0.156	0.54	0.046
欲しいものは多少のリスクがあっても手に入れる	0.181	-0.01	0.012	0.12	0.449	-0.145
どんな相手からの電話でも最後まで聞く	0.281	0.026	0.018	-0.15	0.32	0.163
試着や試飲をしたために、つい買ってしまったことがある	0.115	0.236	-0.136	0.066	0.29	0.027
誰に対しても、嫌われないように気を配るほうだ	0.234	0.047	0.055	0.188	-0.064	0.508
判断が難しくても、我慢して慎重に考えるほうだ	-0.068	-0.001	0.191	0.25	0.013	0.502

因子抽出法: 最尤法

回転法: Kaiser の正規化を伴うプロマックス法

7 回の反復で回転が収束した。

ただし、共通性⁵の低い以下の 5 項目は除去して分析を行った

- ・どちらかというと融通が利くほうだ
- ・ローンを組むことに抵抗がある
- ・詐欺・悪質商法に関する報道（新聞・テレビ・ネットニュース等）にあまり関心はない
- ・誰にも相談せずに物事を決めることが多い
- ・直接会ったことはない、SNS 上での友達がいる

⁵ 各測定値に対して、共通の因子の部分がどの程度あるのかを示す指標。

【補足 2－1】

＜問 5（若者の心理傾向）に係る平均値の差の分析：購入・契約の有無との関係＞

心理傾向と購入・契約の有無についての関係性を分析するため、以下では、「購入・契約した人」と「購入・契約しなかった人」のそれぞれについて、心理テストの各項目（問 5）の当てはまり度合いに関する回答の「平均値」を比較する。

※「各項目の当てはまり度合い」については、以下のとおり換算する。

とても当てはまる	5 点
やや当てはまる	4 点
どちらともいえない	3 点
あまり当てはまらない	2 点
ほとんど当てはまらない	1 点

※ここでは、初めに声を掛けられた段階で、「話を聞かなかった・無視した」人は、分析対象となっていない。（N＝8,012）

※購入・契約後の被害意識があるかどうかは区別しない。

なお、統計的に有意でなかった⁶項目（以下の表で「×」をつけているもの）についてはグラフから除いている。

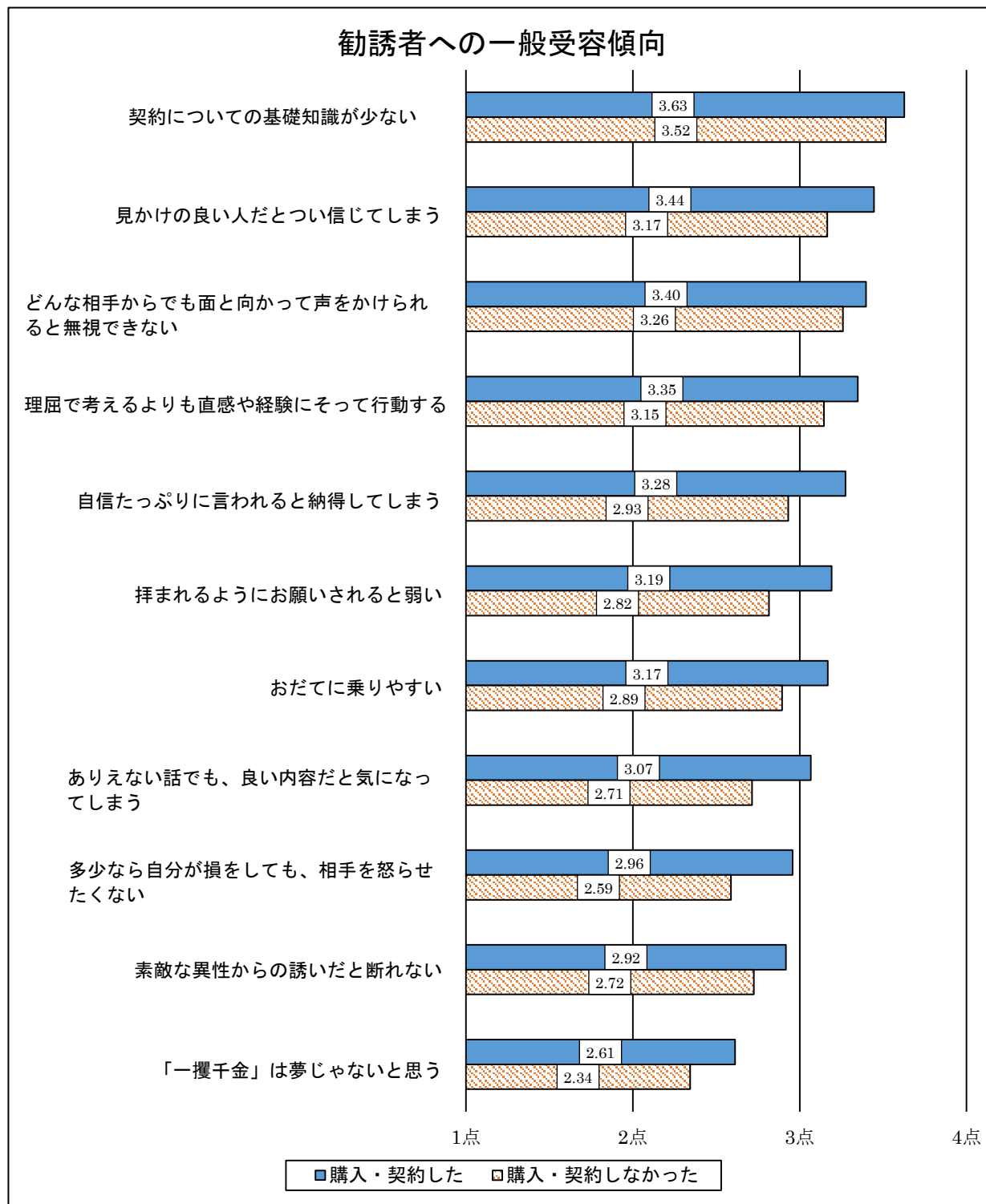
押まれるようお願いされると弱い	○	勧誘者への 一般受容傾向
おだてに乗りやすい	○	
自信たっぷりに言われると納得してしまう	○	
見かけの良い人だとつい信じてしまう	○	
素敵な異性からの誘いだと思えない	○	
ありえない話でも、良い内容だと気になってしまう	○	
多少なら自分が損をしても、相手を怒らせたくない	○	
どんな相手からでも面と向かって声をかけられると無視できない	○	
契約についての基礎知識が少ない	○	
「一攫千金」は夢じゃないと思う	○	
理屈で考えるよりも直感や経験にそって行動する	○	権威性・希少性の 被影響の傾向
マスコミで取り上げられた商品はすぐ試したくなる	○	
好きな有名人が勧める商品は買いたくなってしまう	○	
新しいダイエット法や美容法にはすぐにとびつく	○	
専門家や肩書きがすごい人の意見には従ってしまう	○	
無料だったり返金保証があるならいろいろ試してみたい	○	

⁶ t 検定により、有意確率 0.05 以下である項目を統計的に有意と判断した。

自分の判断にはいつも自信がある	×	被害リスクの 認知傾向
自分はだまし被害には遭わないと思う	○	
詐欺や悪質商法の手口はたいてい知っている	×	
怪しい人かどうかは見かけで判断できる	○	
何度かSNS上でやりとりすれば、相手が信用できるかどうかは たいてい分かると思う	○	
言いたいことはちゃんとと言えるほうだ	○	
SNS を利用している人の中には、自分の身の周りよりも悪い人が たくさんいると思う	○	情報源への 信用度確認傾向
高い買い物や契約のときには細かい内容も確認する	○	
ネットではとにかく安く手に入る店や相手を探す	○	
ネットの口コミやSNSでの評価は参考になると思う	×	
親友の勧めならとりあえず話は聞く	○	
好きな物や人への執着心が強い	×	
資格や能力アップにはお金を惜しまない	○	内的衝動の 重視傾向
良いと思った募金にはすぐ応じている	○	
欲しいものは多少のリスクがあっても手に入れる	○	
どんな相手からの電話でも最後まで聞く	○	
試着や試飲をしたために、つい買ってしまったことがある	○	
誰に対しても、嫌われないように気を配るほうだ	○	配慮や熟慮の 傾向
判断が難しくても、我慢して慎重に考えるほうだ	○	

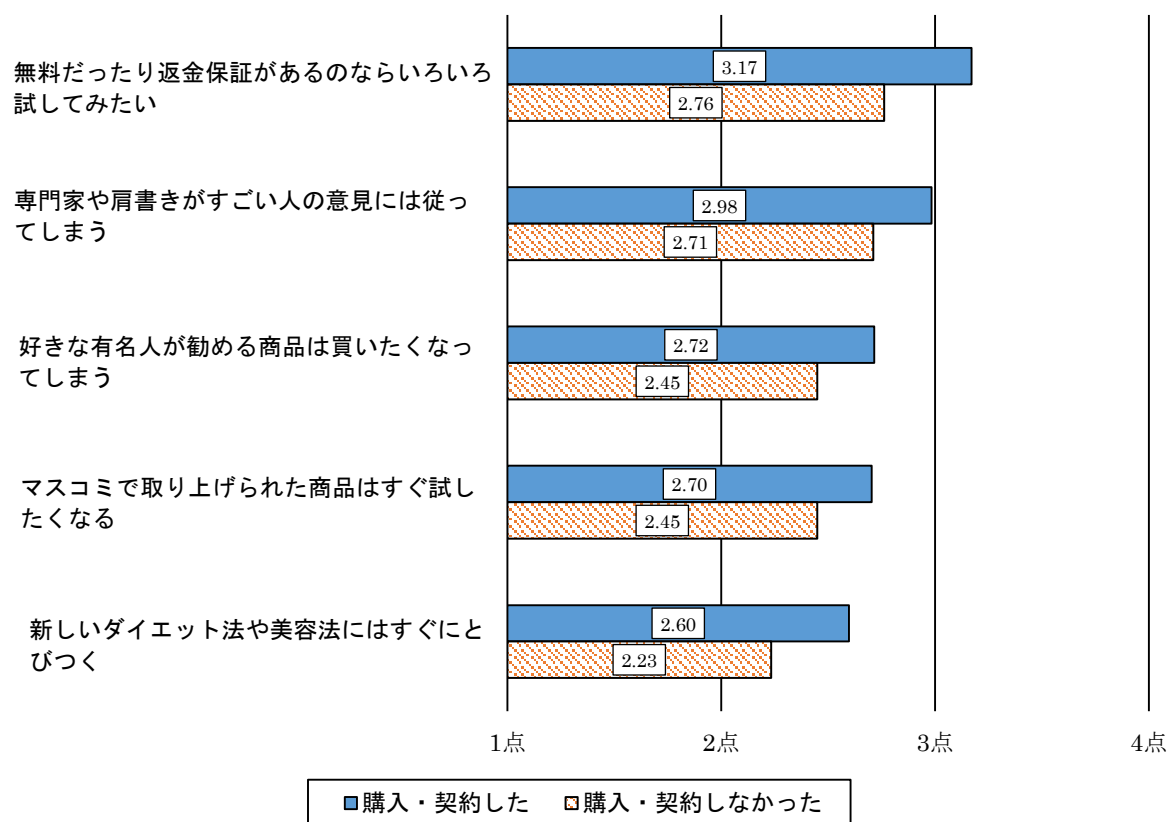
【補足 2－2】

心理テストの各項目（問 5）について、心理傾向ごとに「購入・契約した」と「購入・契約しなかった」の平均値を表す。⁷

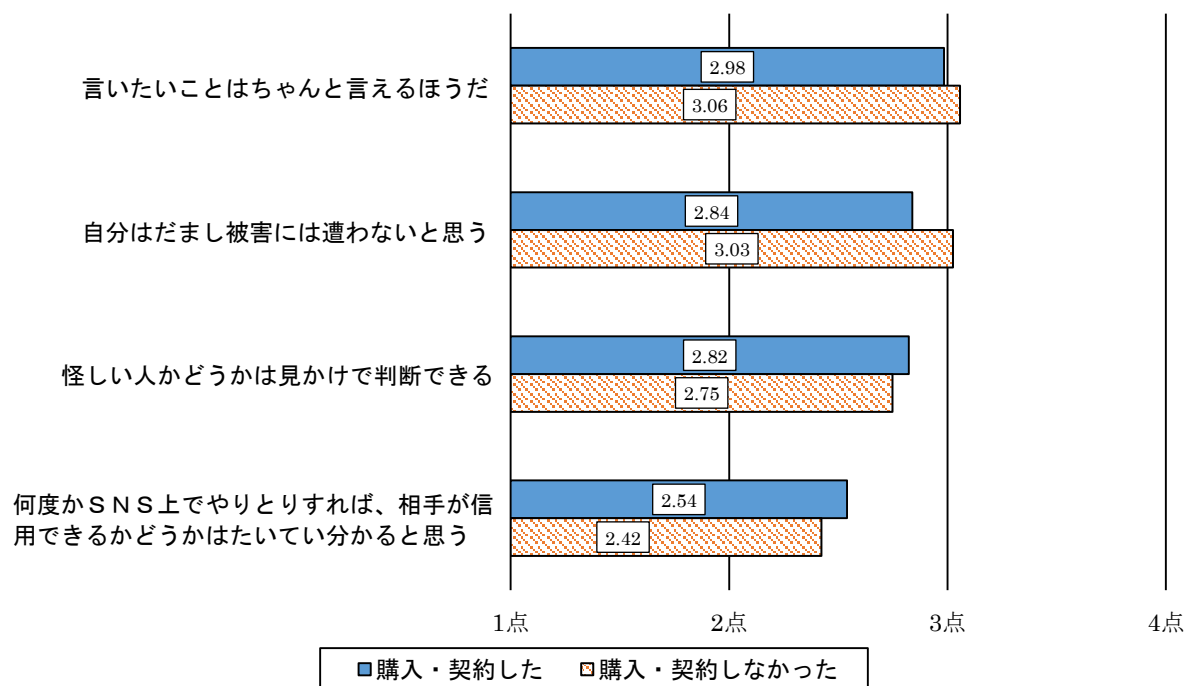


⁷ t 検定により、有意確率 0.05 以下である項目を統計的に有意と判断した。

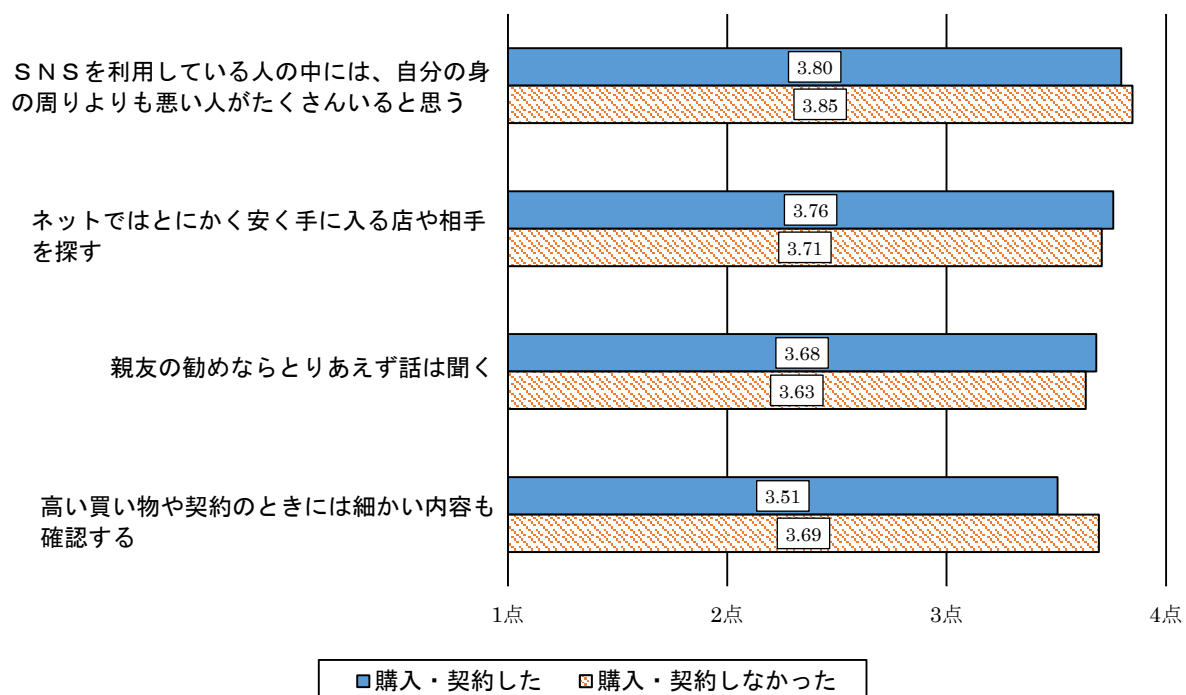
権威性・希少性の被影響の傾向



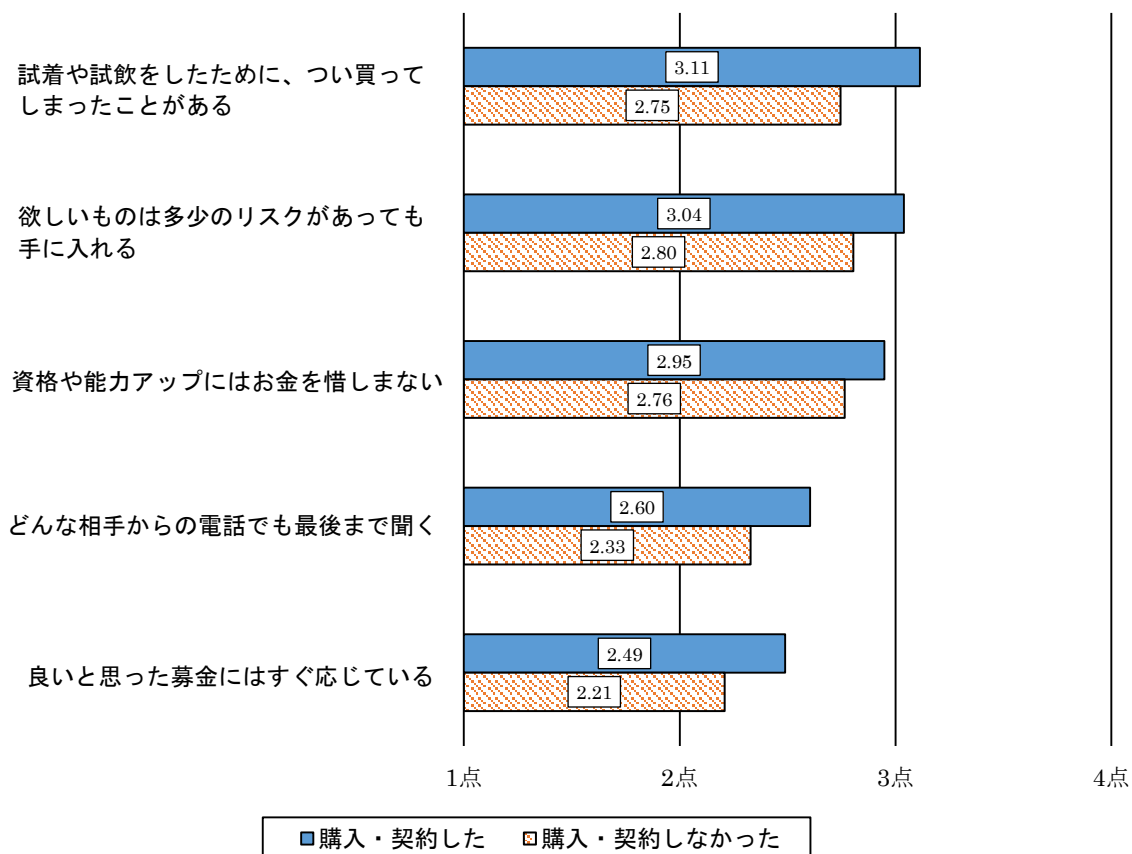
被害リスクの認知傾向



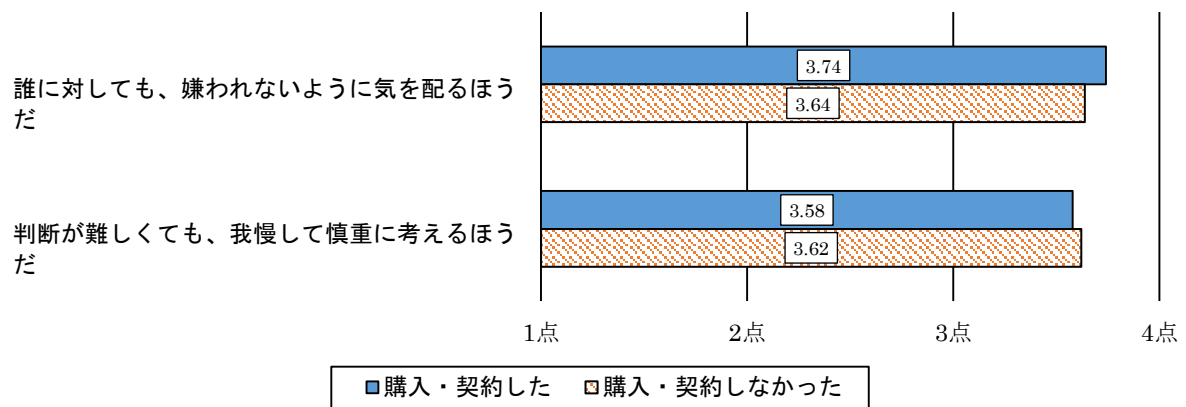
情報源への信用度確認傾向



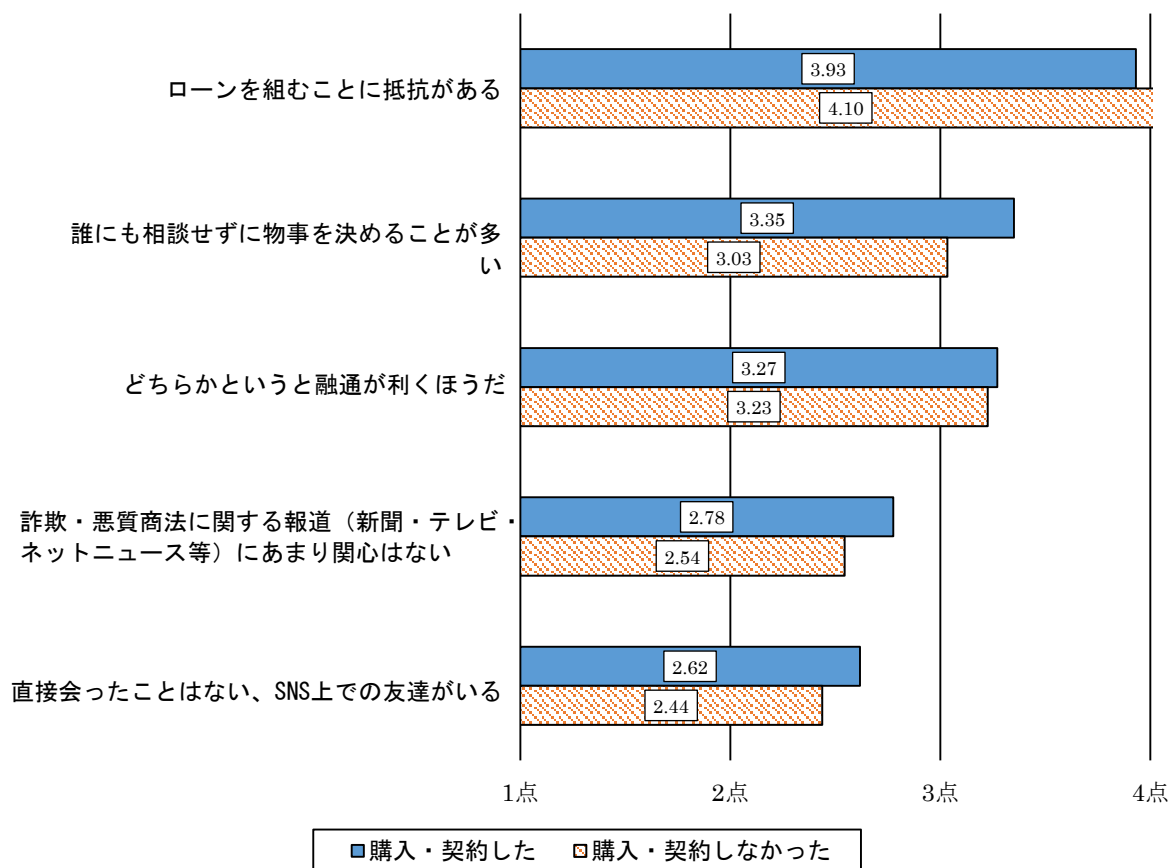
内的衝動の重視傾向



配慮や熟慮の傾向



その他の行動傾向

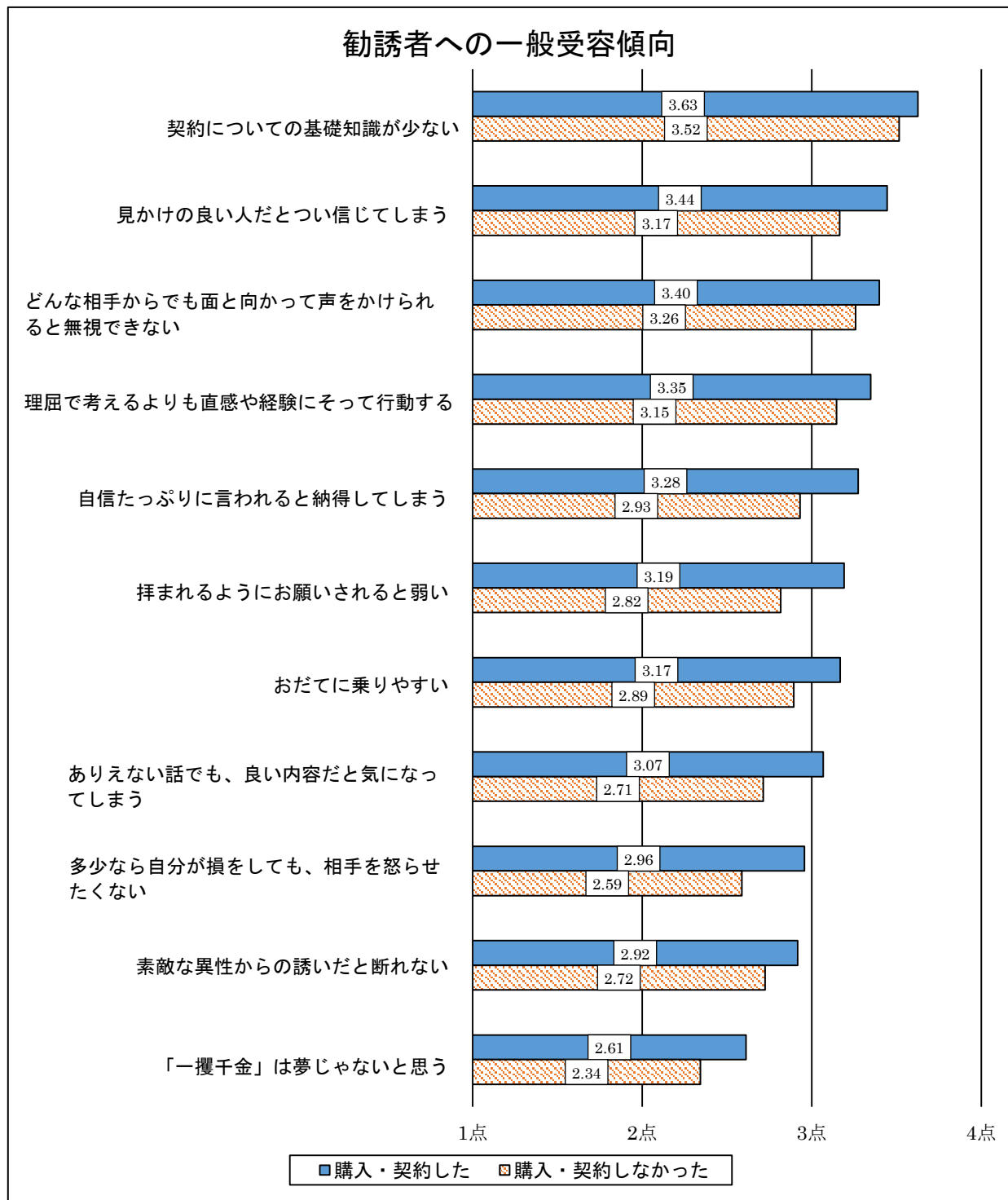


【補足3】

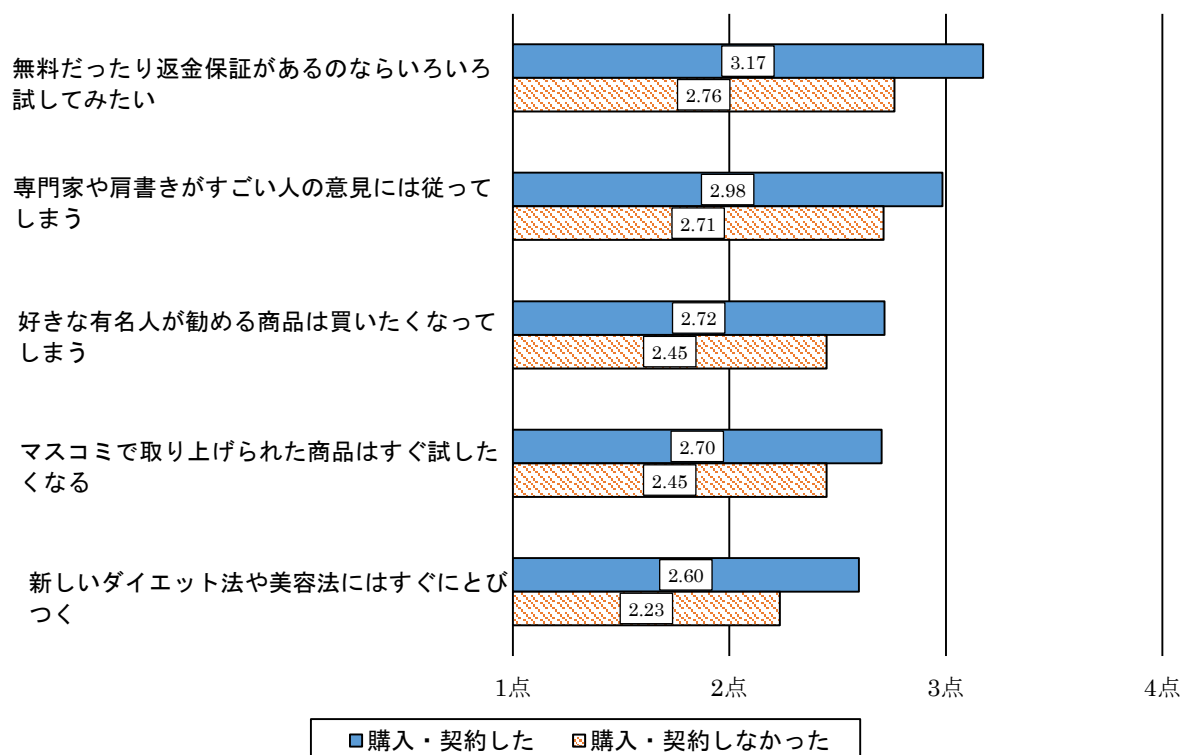
リスクな心理傾向の項目について

①平均値の差より、「勧誘者への一般受容傾向」、「権威性・希少性への被影響の傾向」、「内的衝動の重視傾向」については、いずれも「購入・契約した」方が「購入・契約しなかった」より平均値が高かったことから、購入・契約の判断に影響を及ぼす心理傾向と判断した。

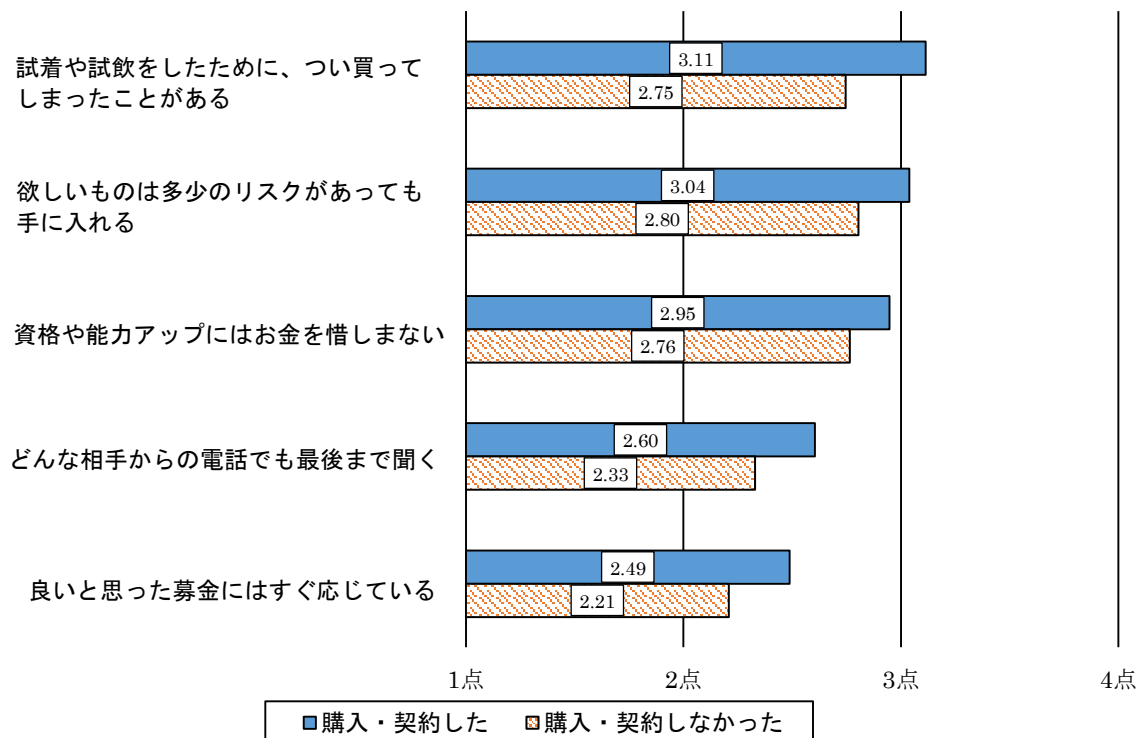
<平均値【参考資料 補足2-2】より>



権威性・希少性の被影響の傾向



内的衝動の重視傾向



②「勧誘者への一般受容傾向」、「権威性・希少性への被影響の傾向」、「内的衝動の重視傾向」の各項目のうち、因子負荷量が高い上位5項目を選び、「リスクな心理傾向」として抽出した。

【補足1】より ※太字は因子負荷量を表す

質問項目 \ 因子	勧誘者への 一般受容傾向	権威性・ 希少性への 被影響	内的衝動の 重視傾向
拌まれるようお願いされると弱い	0.74	-0.097	-0.002
おだてに乗りやすい	0.713	0.044	-0.066
自信たっぷりに言われると納得してしまう	0.708	0.048	-0.065
見かけの良い人だつて信じてしまう	0.611	-0.006	-0.088
素敵な異性からの誘いだつて断れない	0.608	-0.032	-0.025
マスコミで取り上げられた商品はすぐ試したくなる	-0.092	0.853	0.024
好きな有名人が勧める商品は買いたくなってしまう	-0.015	0.79	-0.017
新しいダイエット法や美容法にはすぐにとびつく	-0.012	0.515	0.239
専門家や肩書きがすごい人の意見には従ってしまう	0.334	0.378	-0.028
無料だつたり返金保証があるならいろいろ試してみたい	0.238	0.283	0.094
資格や能力アップにはお金を惜しまない	-0.074	0.028	0.592
良いと思つた募金にはすぐ応じている	0.047	0.127	0.54
欲しいものは多少のリスクがあつても手に入れる	0.181	-0.01	0.449
どんな相手からの電話でも最後まで聞く	0.281	0.026	0.32
試着や試飲をしたために、つい買つてしまつたことがある	0.115	0.236	0.29

【補足4】

問3-14（勧誘時に感じた心境や状況）の因子分析の結果について

＜因子分析の結果＞※太字は因子負荷量を表す。

質問項目 \ 因子	1	2	3	4	5	6
勧誘（購入・契約）内容に興味・関心があり、自分にとって価値のあるものだったと思った	0.881	-0.12	0.067	-0.067	-0.142	0.121
相手の勧誘内容は希少価値の高い（貴重な・レアな）ものだと感じ、契約するなら今しかないと思った	0.826	-0.04	-0.059	0.07	0.127	-0.037
商品の購入やサービスの契約に付いてくるポイントや特典に惹かれた	0.77	-0.065	-0.06	0.076	0.101	-0.041
相手の言い分や提案内容は正しいと思った	0.757	0.002	0.093	-0.077	-0.133	0.154
これに取り組むことで、知人・友人・家族等を見返せると思った	0.556	0.093	-0.182	0.137	0.345	-0.033
その場にいた周りの人が良いと言っていたのを聞いたり、あるいは、周囲の人にも購入・契約しているのを見たりして、自分も購入・契約したいと思った	0.443	0.161	0.086	-0.077	0.213	0.012
自分の知識では商品や契約の良し悪しを判断できなかった	0.427	0.045	0.282	0.229	-0.13	-0.163
その場の盛り上がった雰囲気によってしまった	0.377	0.098	0.348	-0.156	0.094	-0.025
今後の相手との関係を壊したくないと思った	-0.145	0.858	-0.041	0.109	0.03	-0.015
相手がとても魅力的であり、何かしてあげたいと感じた	0.06	0.756	-0.103	0.016	0.147	0
相手のことは信じられる人物だと思った	0.119	0.73	0.007	-0.083	-0.146	0.076
相手に何らかの恩や負い目を感じていた	-0.031	0.517	0.137	0.013	0.235	-0.001
一生懸命に勧められたので、応じないと相手が気の毒に思えた（断ると相手に悪いと思った）	-0.002	0.479	0.448	-0.071	-0.126	0.032

これまでの会話の流れから、途中で引くに引けないと感じた	0.048	0.022	0.764	-0.108	0.082	0.037
とにかくその場から逃れたいと思った	-0.249	-0.128	0.587	0.343	0.023	0.073
断る理由を考えていたが思い付かなかった	0.097	0.115	0.541	0.113	-0.036	-0.1
断っているつもりなのに、さらに勧められて困った	-0.09	-0.113	0.521	0.298	0.12	0.1
勧誘を聞いていて疲れてしまい、深く考えられなかった	0.096	-0.047	0.469	0.108	0.047	-0.157
時間がなく、すぐに判断しなければならな	0.167	-0.073	0.399	-0.086	0.38	-0.049
購入・契約したら損をと思った	-0.049	0.091	-0.092	0.702	-0.034	0.049
そんな高額なお金は払えるわけがない	0.171	-0.004	0.065	0.669	-0.16	0.054
相手に不審さを感じた	-0.167	-0.094	-0.005	0.539	0.228	0.032
以前、悪質商法等に遭った経験を見聞き	0.073	0.075	0.039	0.526	-0.064	-0.002
したことがあるので、同じような目に遭						
いたくないと思った						
誰かに相談した結果、助言を受けて、断	0.134	0.169	0.164	0.336	0.009	-0.066
った方が良かったと感じた						
購入・契約しないと、普段の生活が脅か	0.027	0.078	-0.002	-0.005	0.763	0.034
される恐怖・不安を感じた						
相手から強い口調で迫られ、頭の中が真	0.044	0.004	0.14	-0.042	0.709	0.007
っ白になった						
購入・契約しないと怖くて帰れない（こ	-0.039	-0.017	0.365	-0.04	0.596	0.058
の場を去れない）と思った						
勧誘（購入・契約）の内容をよく理解で	0.079	-0.004	-0.008	-0.011	0.085	0.823
きた						
相手の話をじっくり冷静に聞くことが	0.059	0.059	-0.088	0.158	-0.02	0.711
できた						

因子抽出法: 最尤法

回転法: Kaiser の正規化を伴うプロマックス法

8 回の反復で回転が収束した

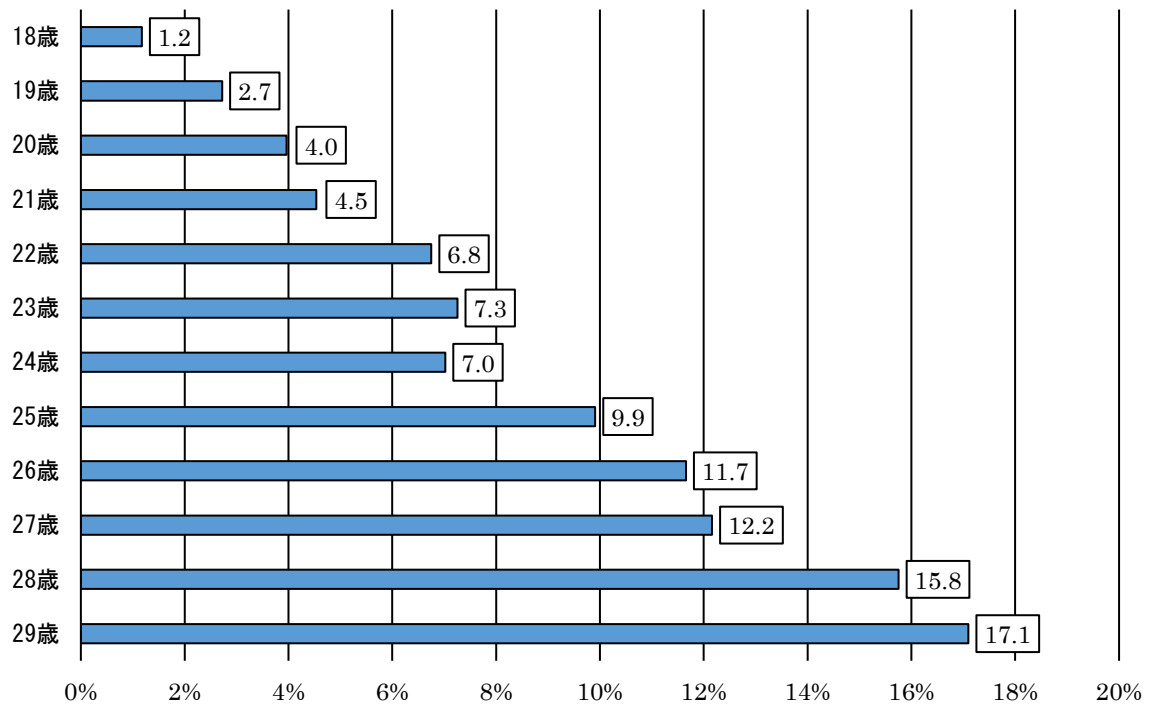
アンケート調査 集計結果

男女別

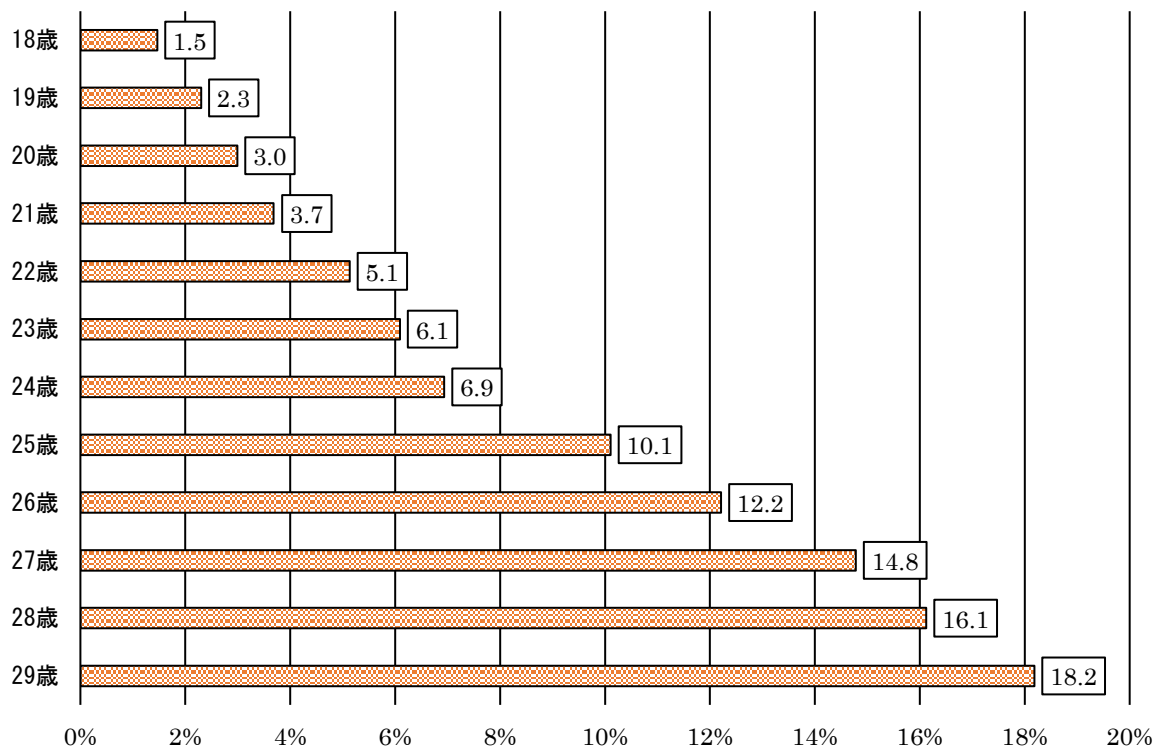
・回答者の年齢

(男性 N=2, 977 女性 N=8, 261)

男性

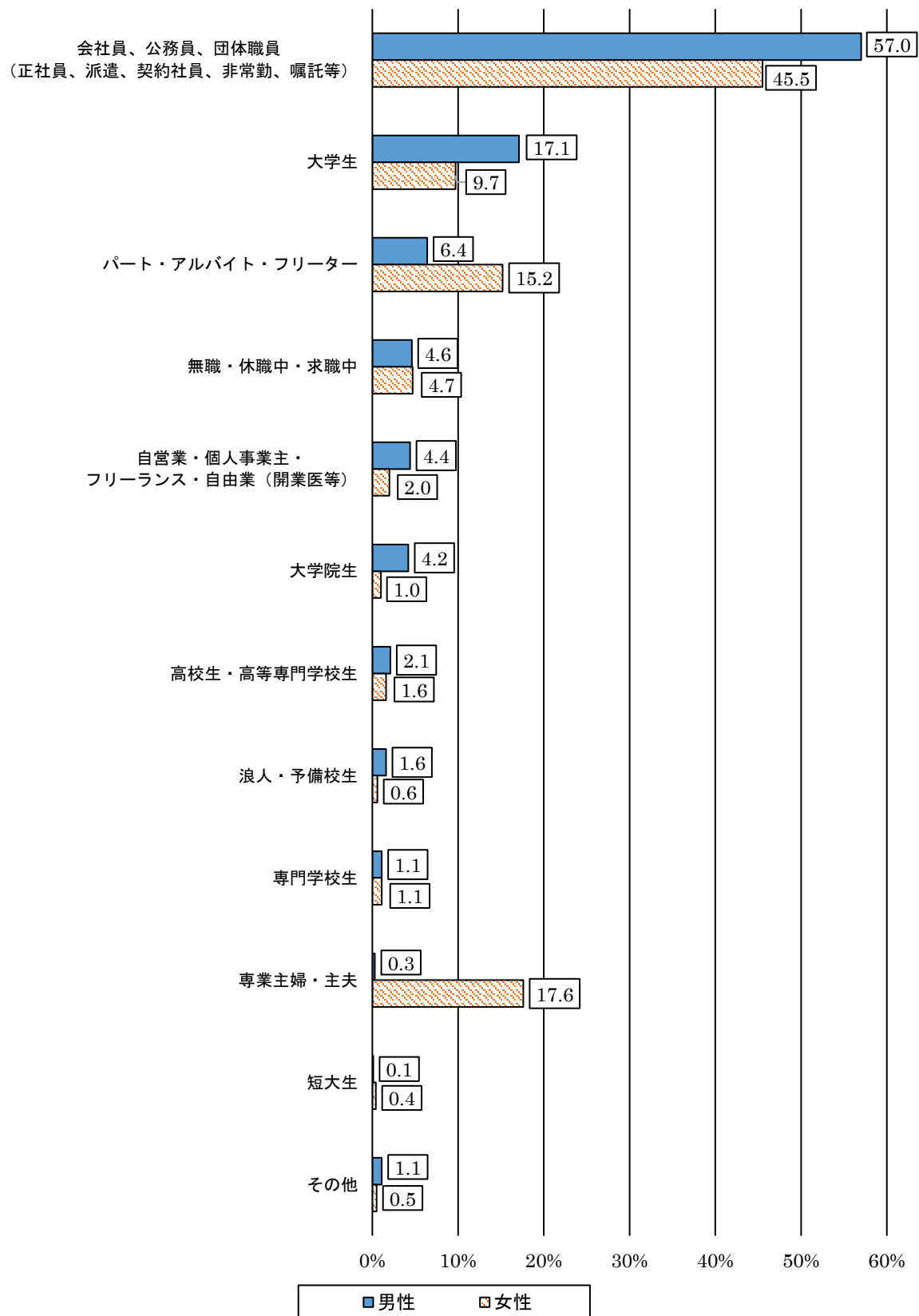


女性



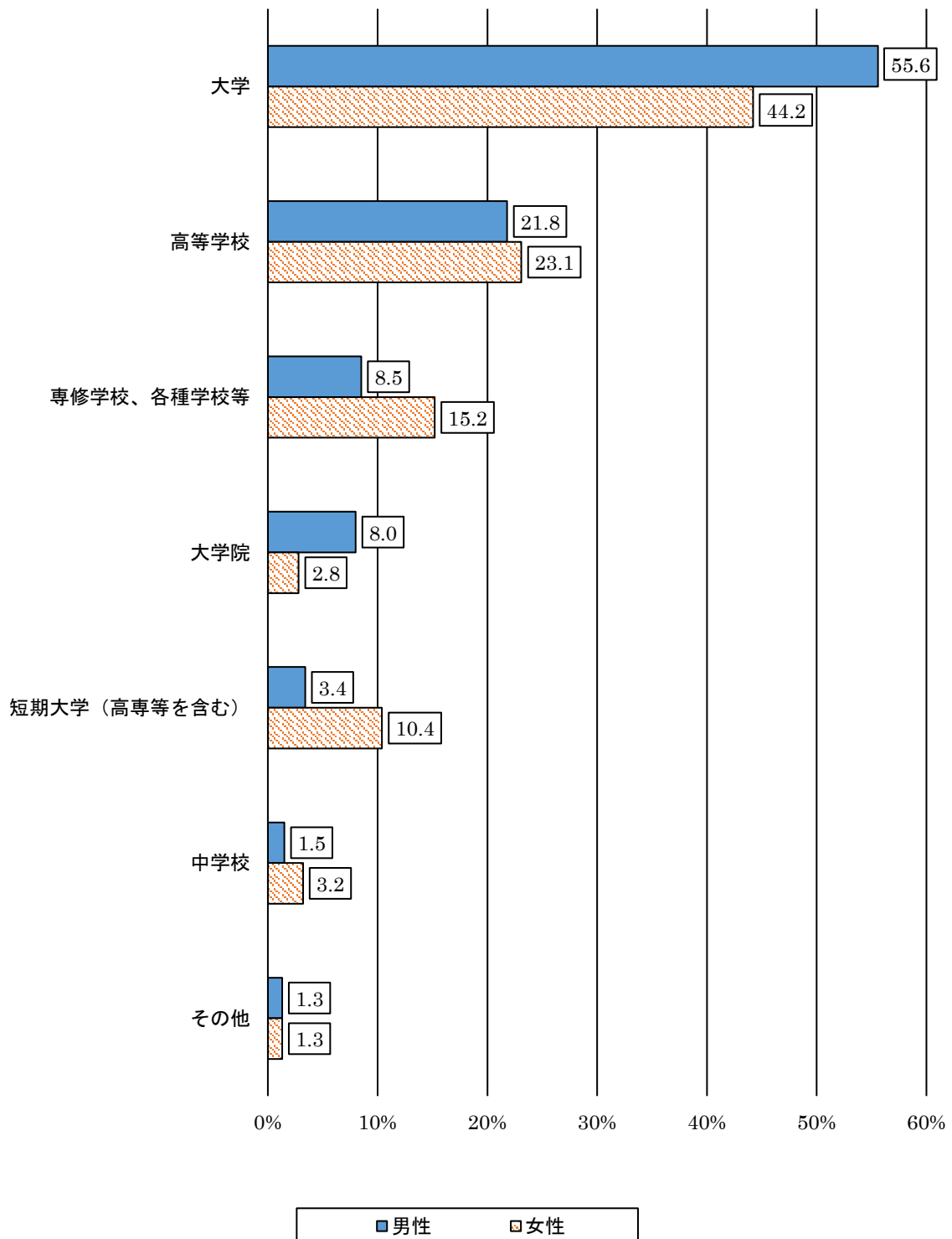
・回答者の職業（在籍している学校）等

（男性 N=2,977 女性 N=8,261）



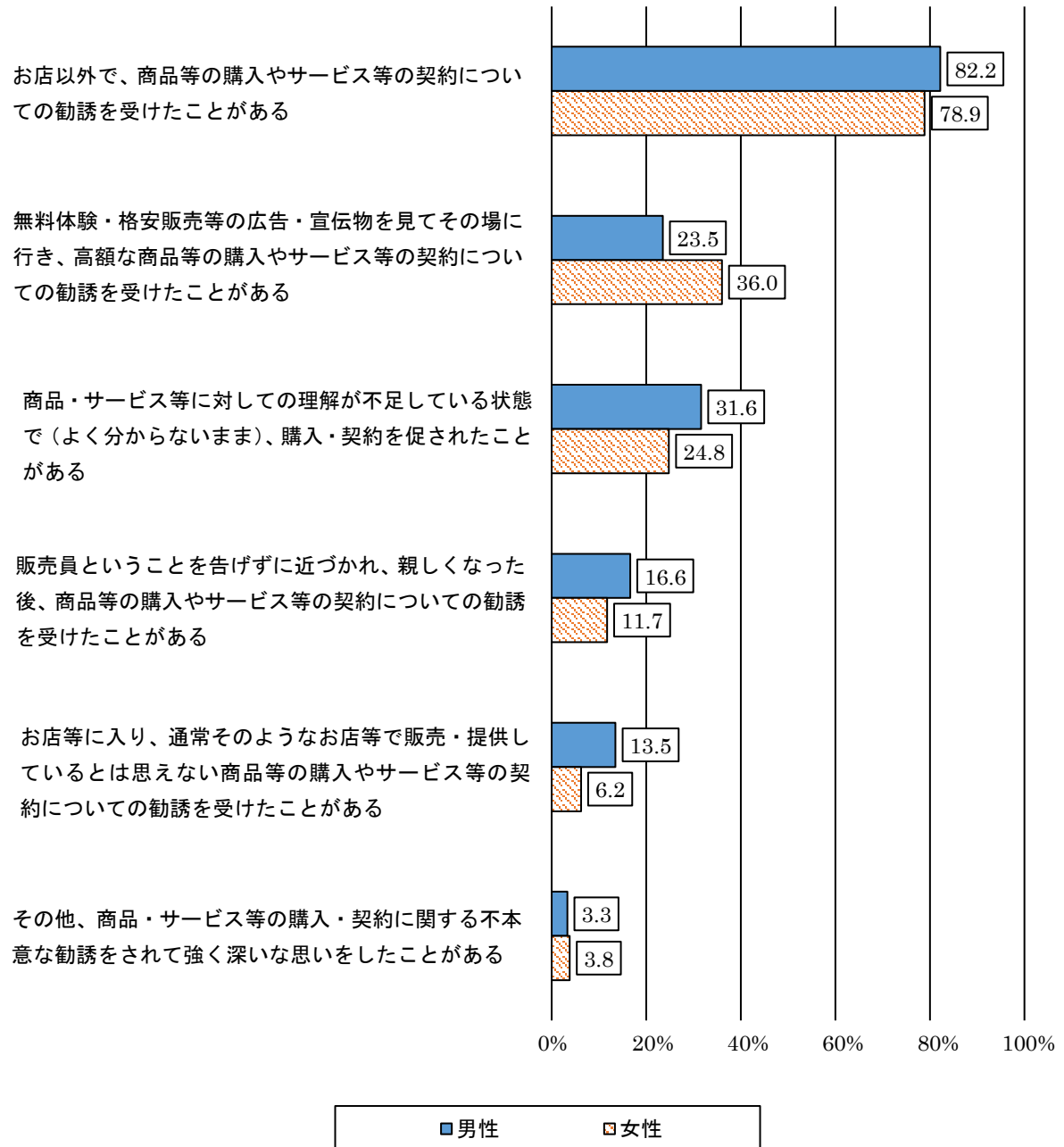
・回答者（回答時に在学中だった人を除く）の最終学歴

（男性N=2,196 女性N=7,070）



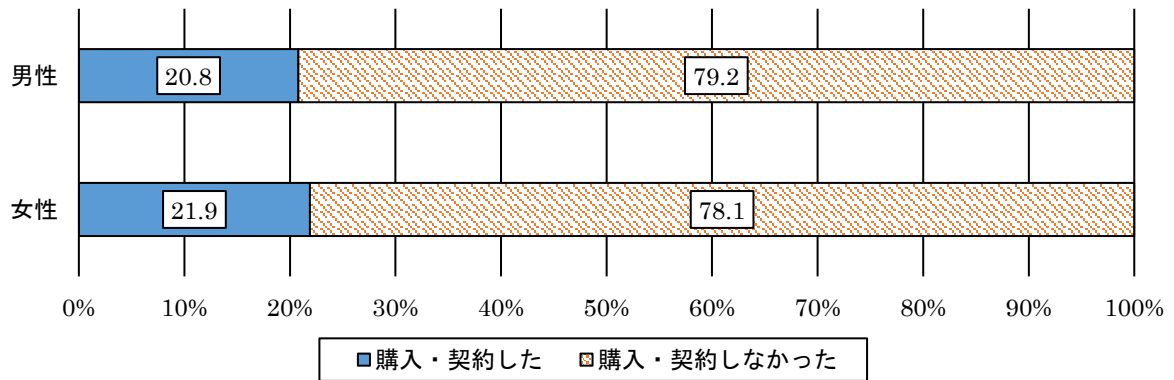
問1. これまでの生活において、あなたは下記のような経験がありますか。以下の当てはまるものを全てお選びください。(複数回答)

(男性 N=2, 977 女性 N=8, 261)

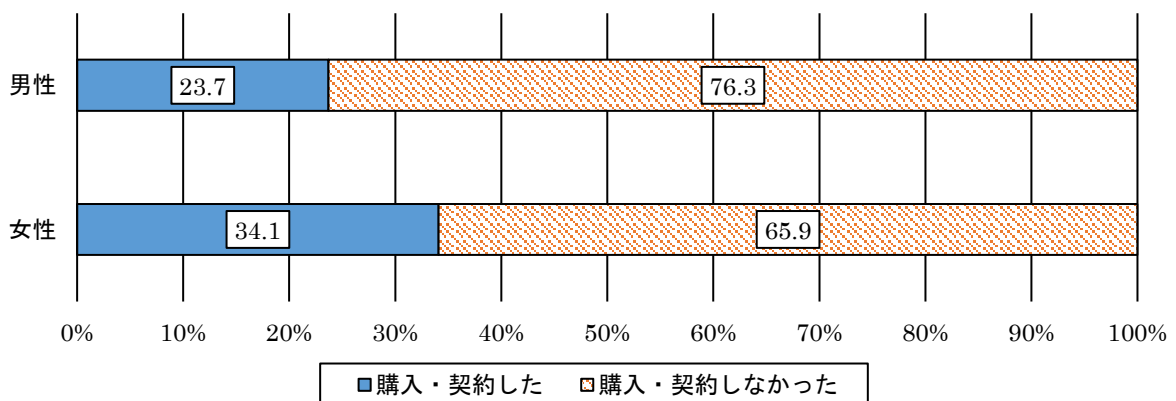


問2. 問1でお答えいただいた勧誘経験についてお伺いします。最終的に、購入・契約を
しましたか。当てはまるものを1つお選びください。

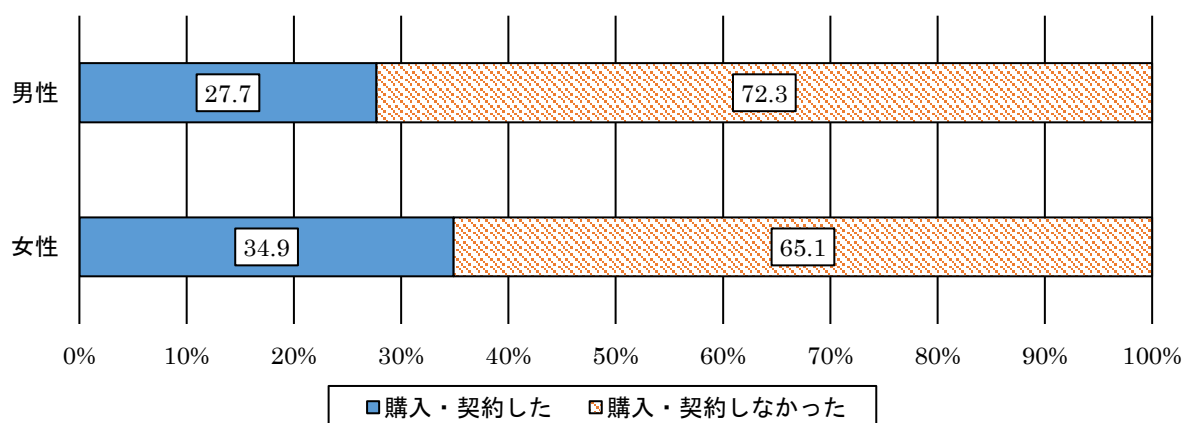
1. お店以外で勧誘を受けた、商品等の購入やサービス等の契約(男性N=2,447 女性N=6,521)



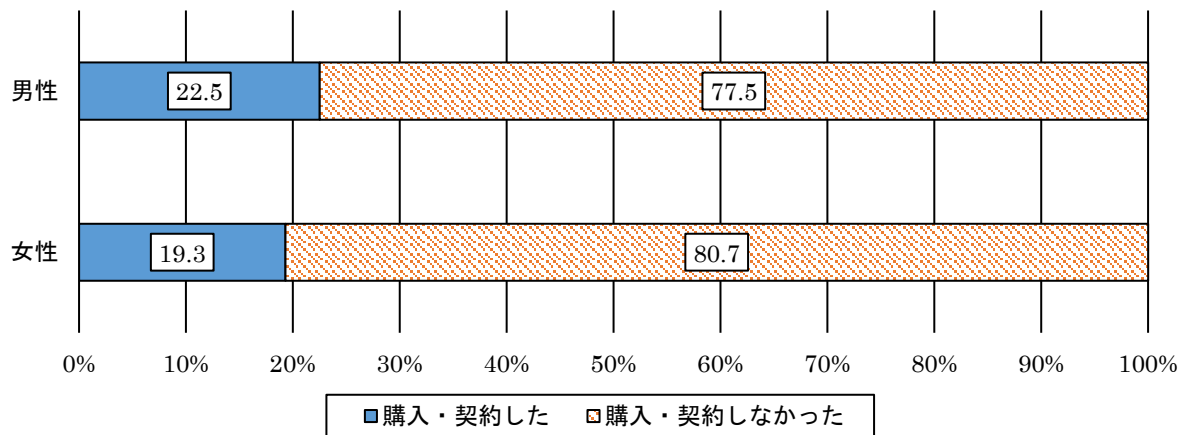
2. 無料体験・格安販売等の広告・宣伝物を見てその場に行き勧誘を受けた、高額な商品等の購入やサービス等の契約(男性N=700 女性N=2,976)



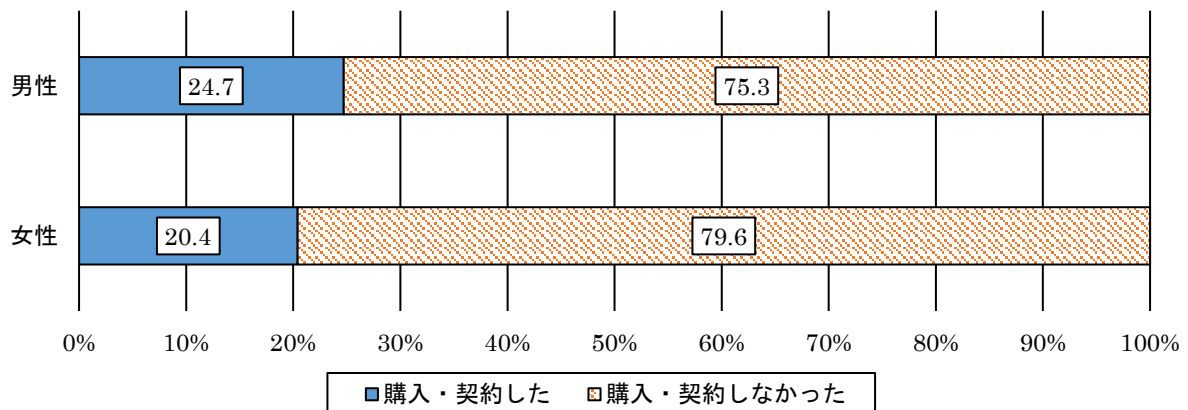
3. 商品・サービス等に対する理解が不足している状態で(よく分からないまま)、購入・契約を促されて行った購入・契約(男性N=942 女性N=2,052)



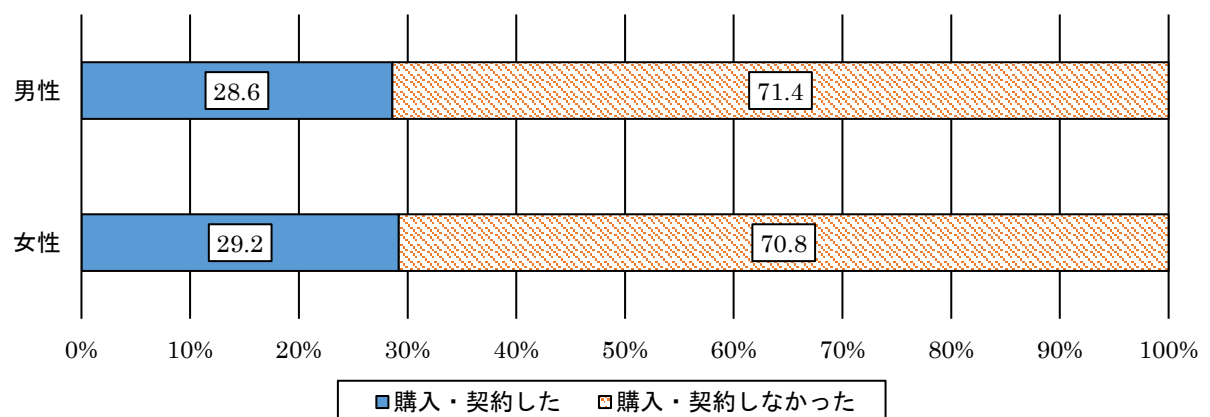
4. 販売員ということを告げずに近づかれ、親しくなった後に勧誘を受けた、商品等の購入やサービス等の契約(男性N=494 女性N=964)



5. お店等に入り、通常そのようなお店等で販売・提供しているとは思えない商品等の購入やサービス等の契約を勧められて行った購入・契約(男性N=401 女性N=509)

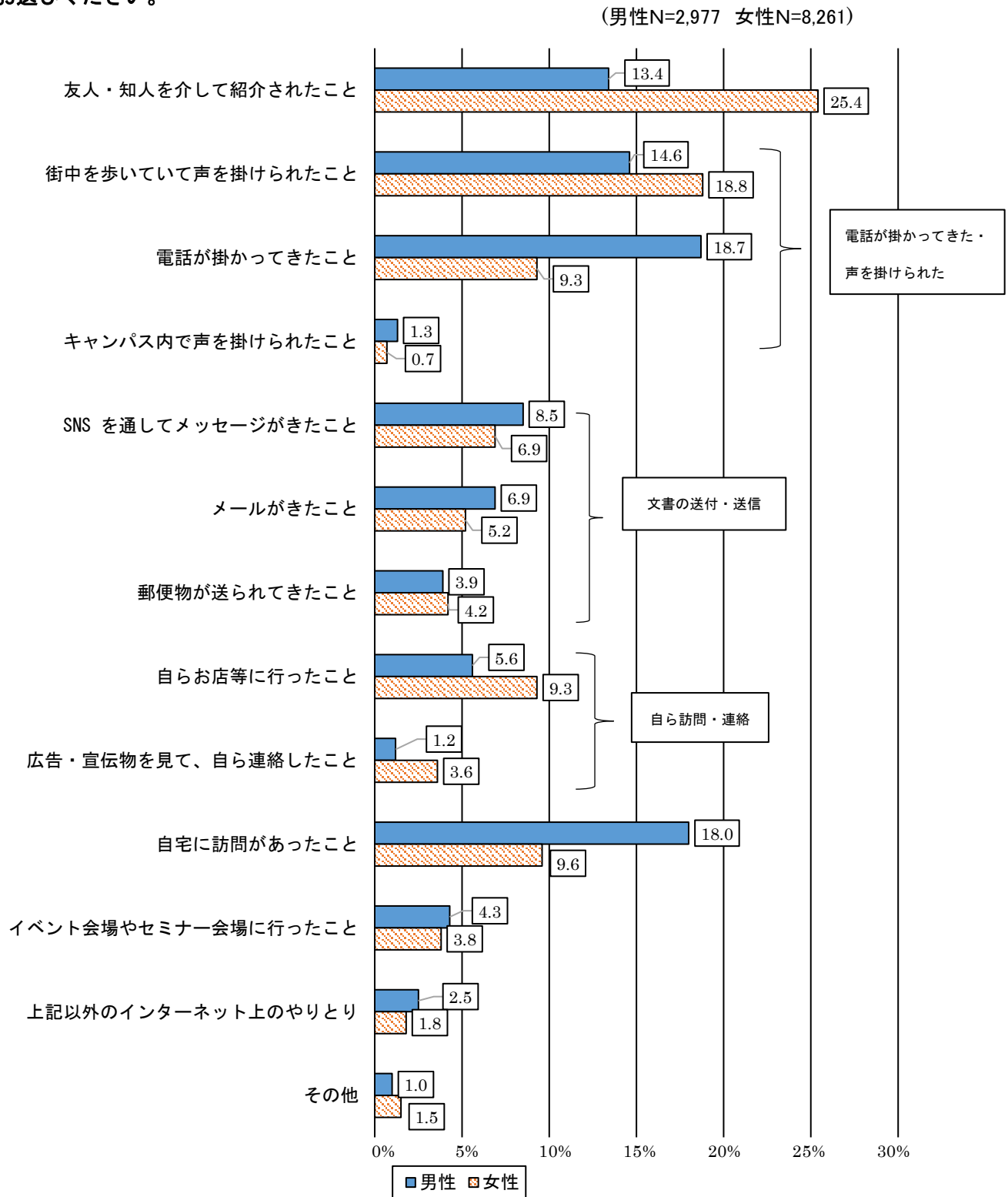


6. その他、商品・サービス等の購入・契約に関する不本意な勧誘をされて強く不快な思いをして行った購入・契約(男性N=98 女性N=318)



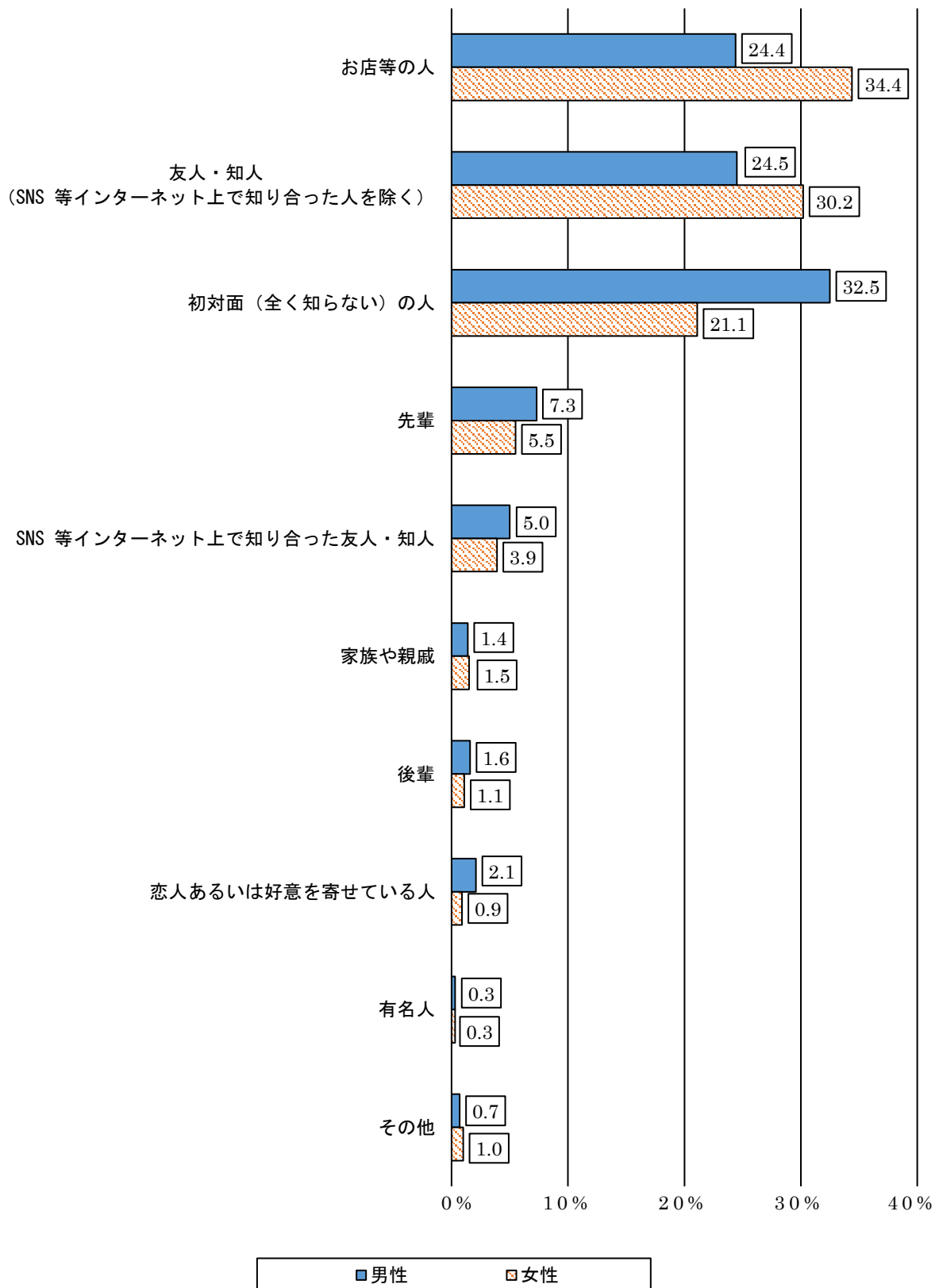
●以降は、これまで経験した不審感を抱くような勧誘のうち、最も印象に残っているもの、あるいは最も不快な思いをしたもの1つについて回答。

問3-1. 勧誘経験をした際の、最初のきっかけは何でしたか。最も当てはまるものを1つお選びください。



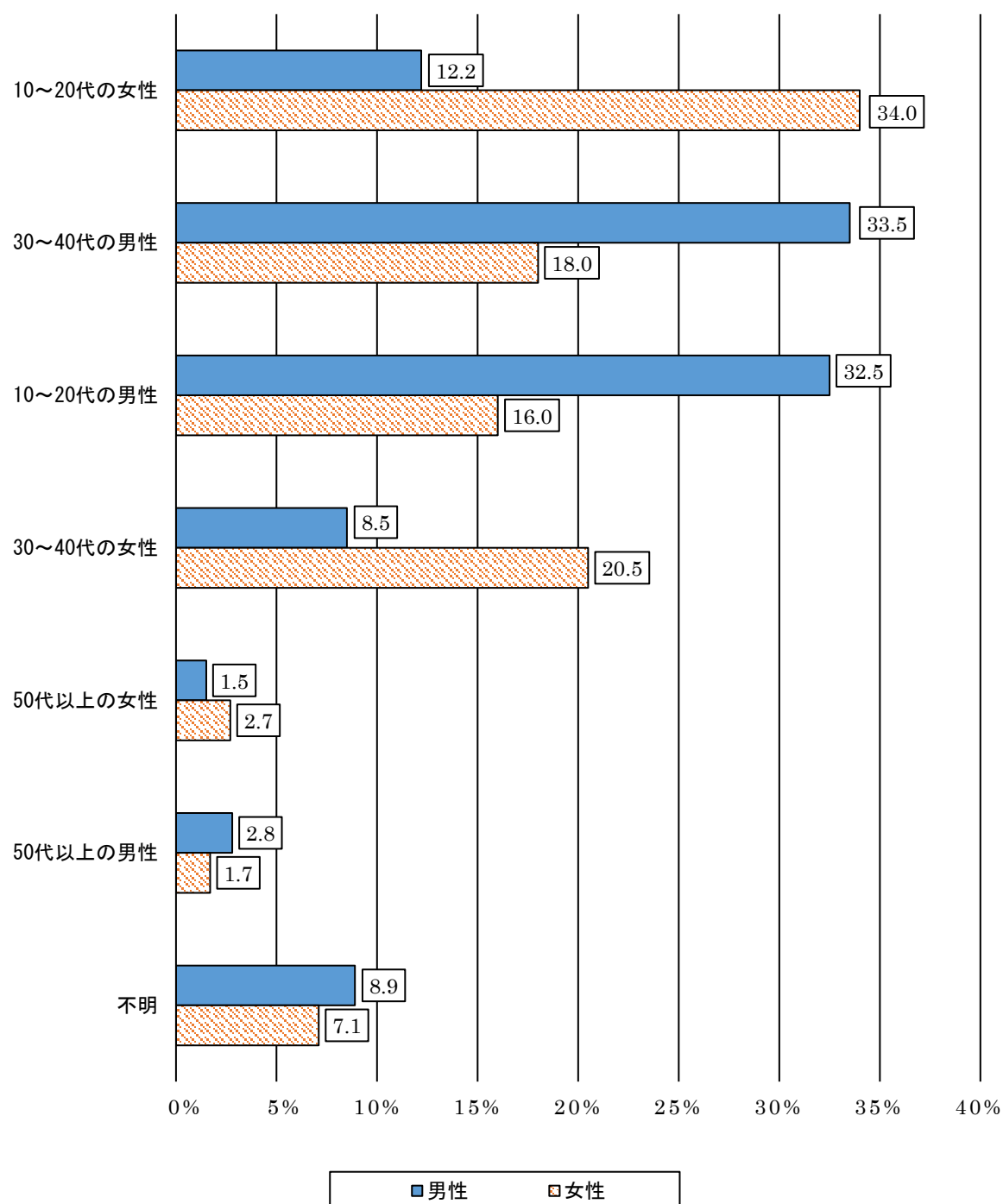
問3-2. 誰から勧誘されましたか。最も当てはまるものを1つお選びください。勧誘者が複数の場合は主な勧誘者について回答してください。

(男性N=2,977 女性N=8,261)



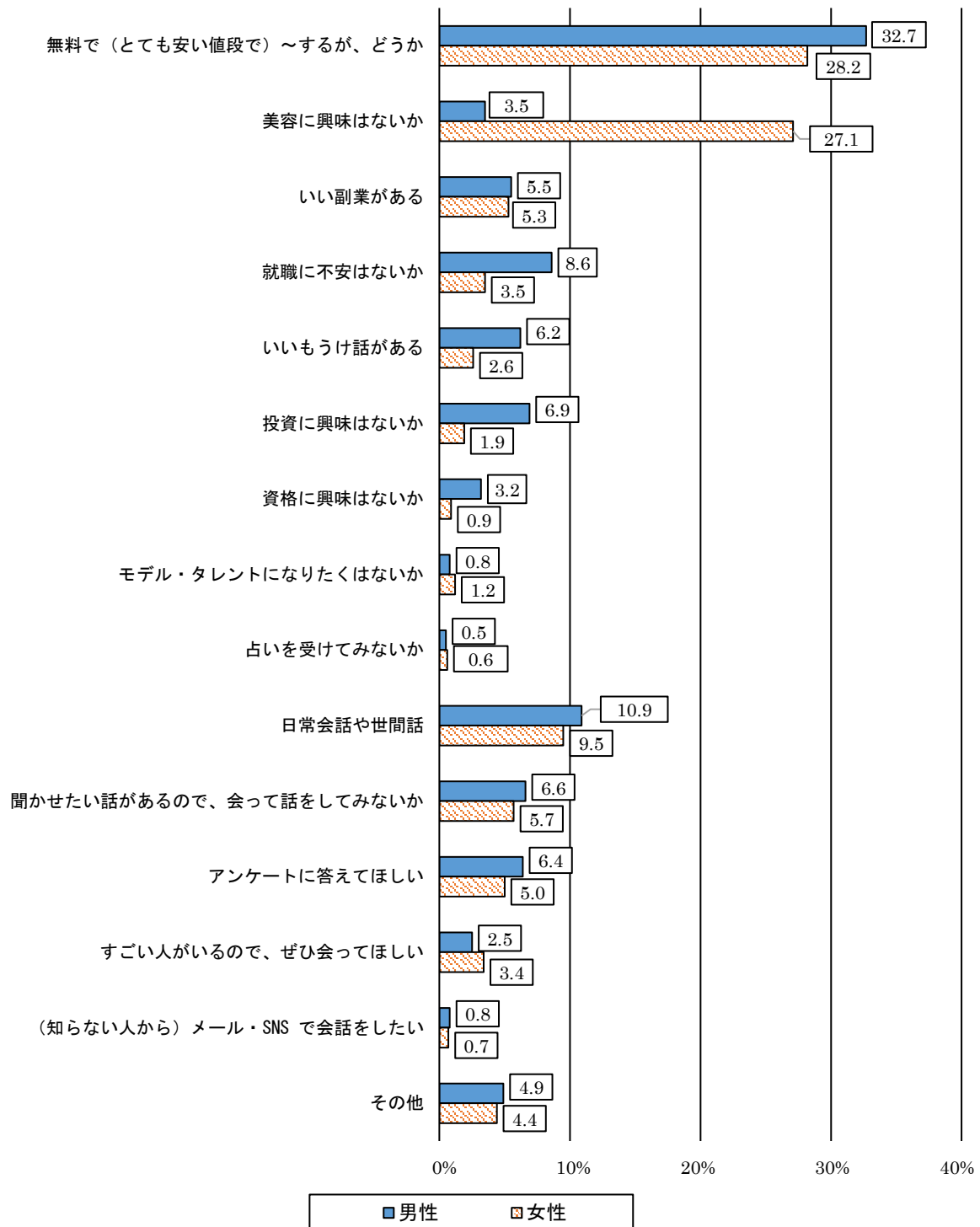
問3-3. 勧誘者は何歳くらいの男性/女性でしたか。勧誘者が複数の場合は主な勧誘者について、当てはまるものを1つお選びください。

(男性N=2,977 女性N=8,261)



問3-4. 勧誘を受けた時、どのような内容で声を掛けられましたか（連絡を受けましたか）。
最も当てはまるものを1つお選びください。¹

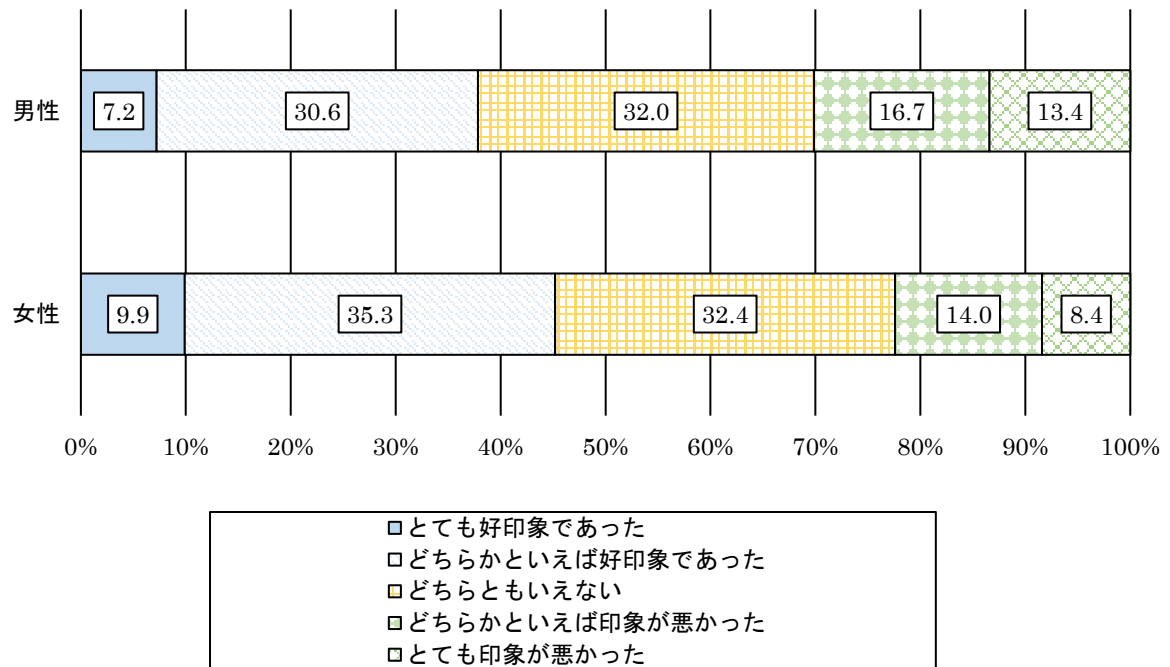
(男性N=2,773 女性N=7,192)



¹ 問3-4の回答者数（N=9,965）は、問3-1「勧誘経験をした際の、最初のきっかけは何でしたか」において、「広告・宣伝物を見て、自ら連絡したこと」、「自らお店等に行ったこと」と回答した人を除いた人数。問3-5～3-7についても同様。

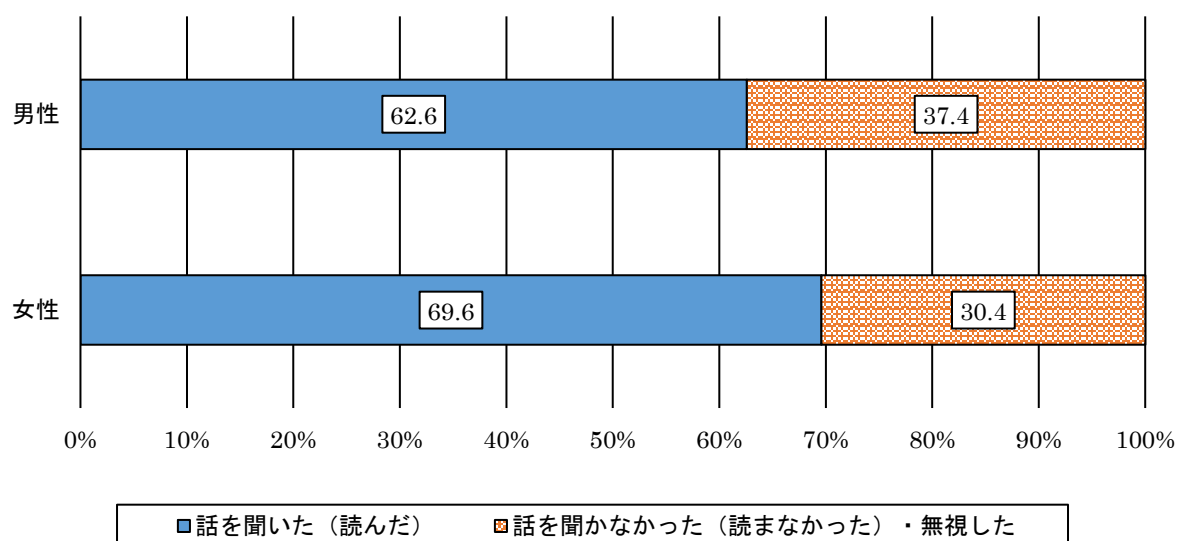
問3-5. 声を掛けてきた人の印象はどうでしたか。当てはまるものを1つお選びください。

(男性N=2,773 女性N=7,192)



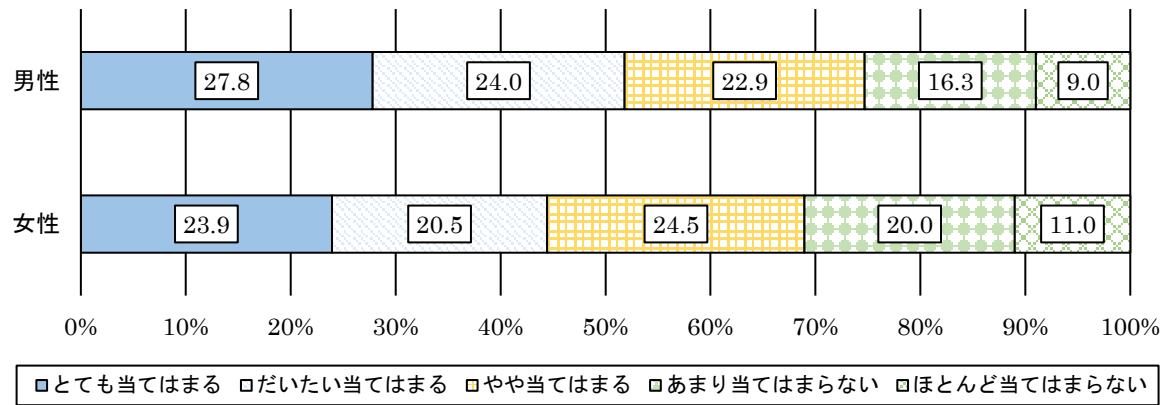
問3-6. (購入や契約の判断とは別に) 声を掛けられた時、相手の話を聞きましたか (SNS等の場合はメッセージを読みましたか)。当てはまるものを1つお選びください。

(男性N=2,773 女性N=7,192)

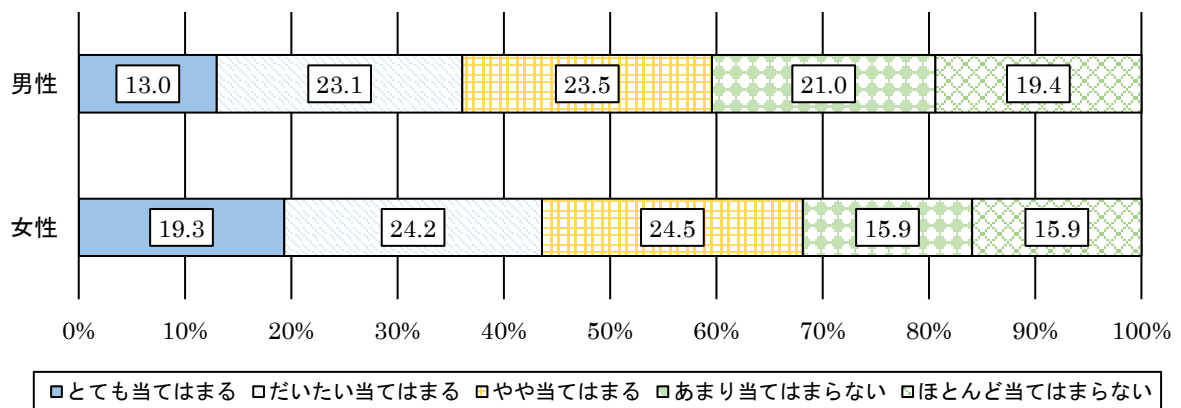


問3-7. 問3-6について、なぜそのような行動をとりましたか。その時思っていたことについて、当てはまるものを1つお選びください。

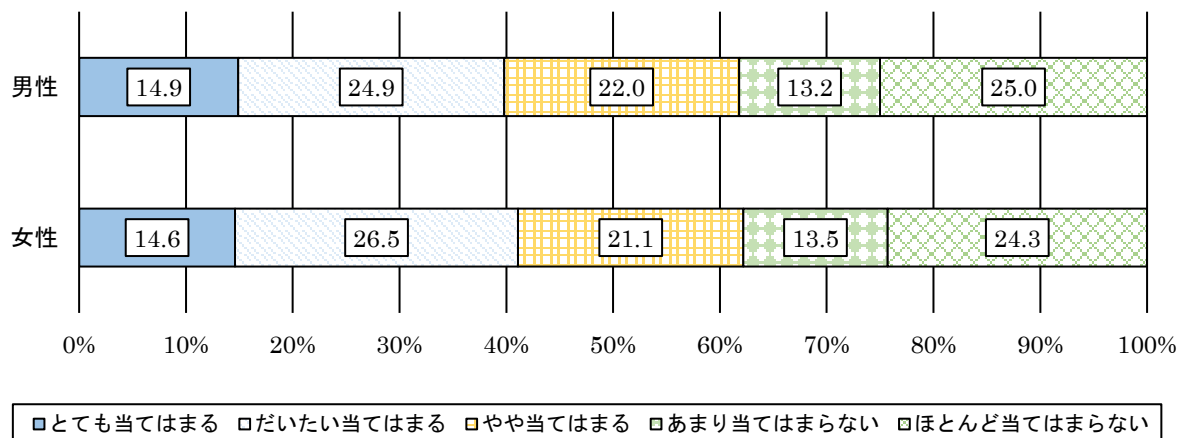
怪しい、不審だと感じた（男性N=2,773 女性N=7,192）



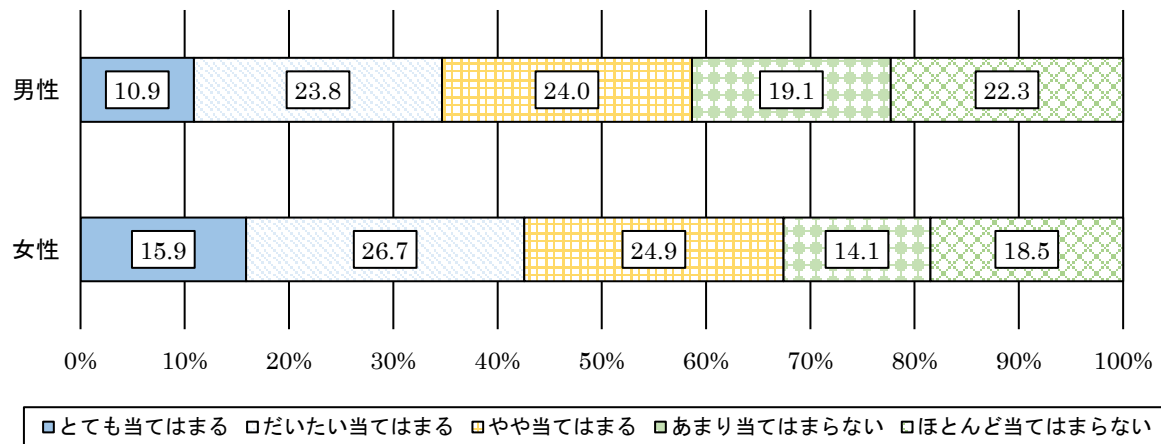
逃げにくい状況だった（男性N=2,773 女性N=7,192）



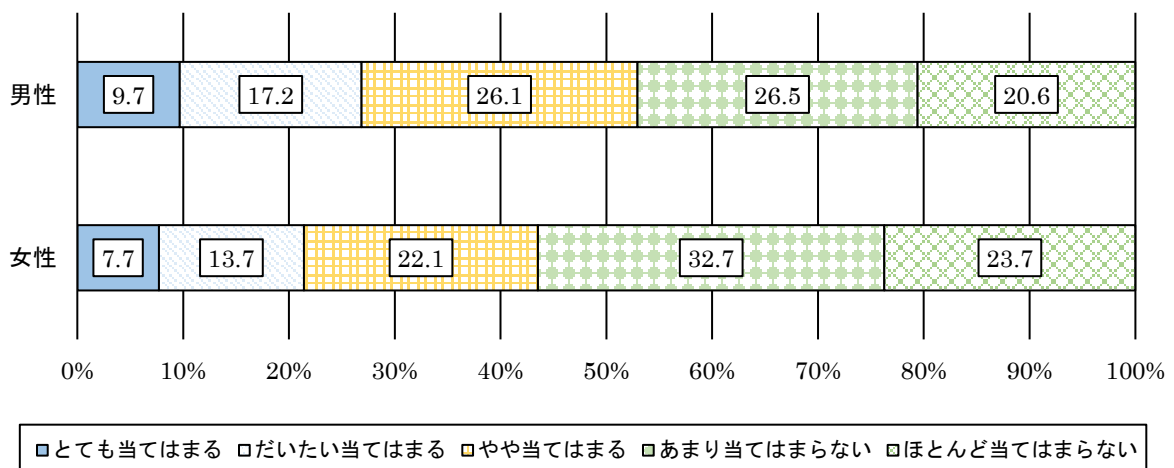
とりあえず話だけは聞いて後で判断しようと思った（男性N=2,773 女性N=7,192）



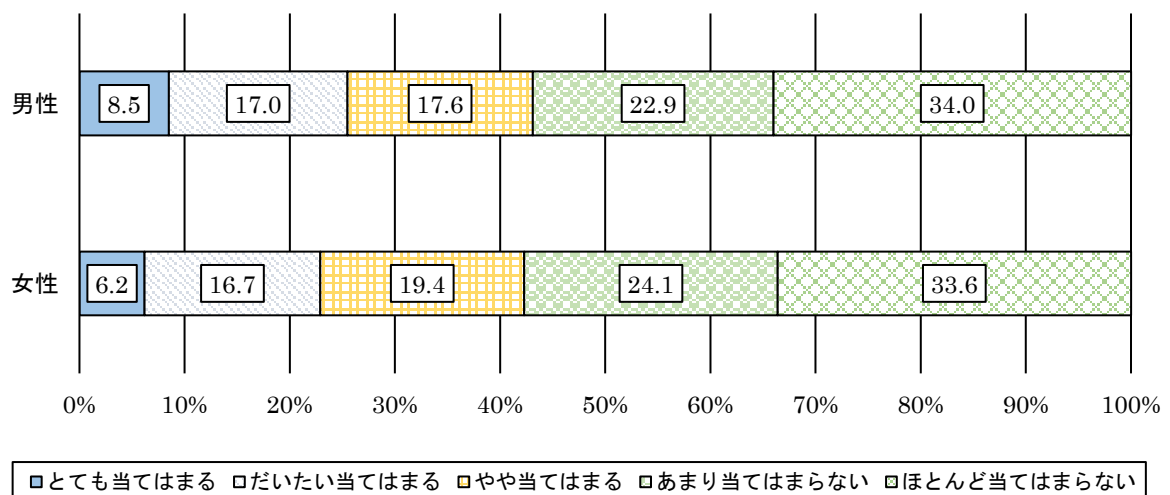
話は聞かないと相手に悪いと思った(男性N=2,773 女性N=7,192)



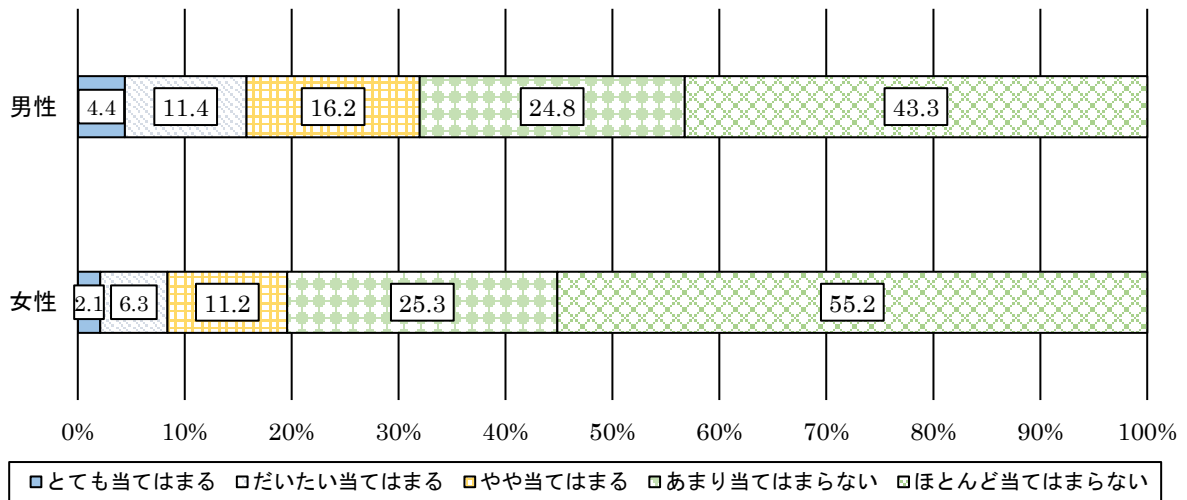
時間がなかった(男性N=2,773 女性N=7,192)



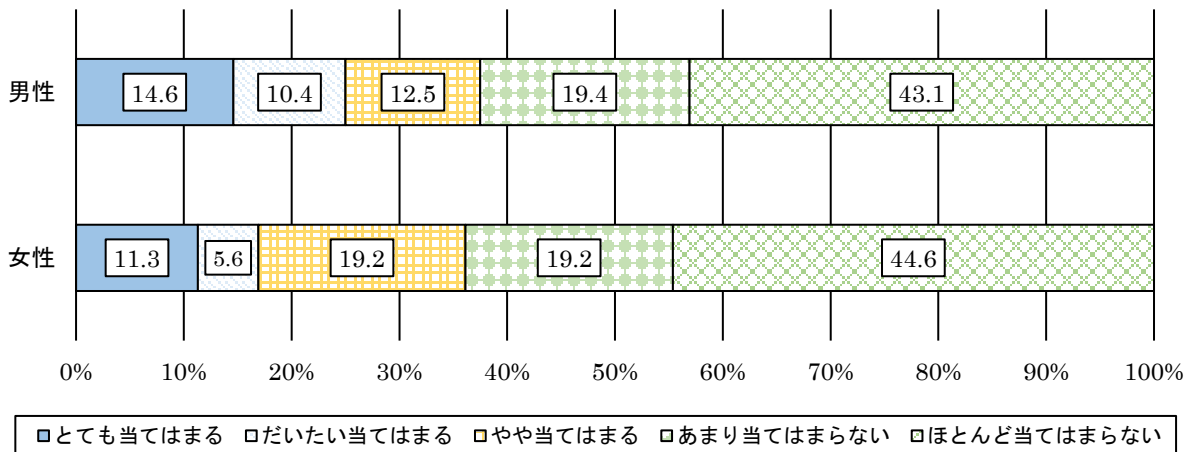
話の内容に興味・関心があった(男性N=2,773 女性N=7,192)



話の内容ではなく、相手に興味があった(男性N=2,773 女性N=7,192)



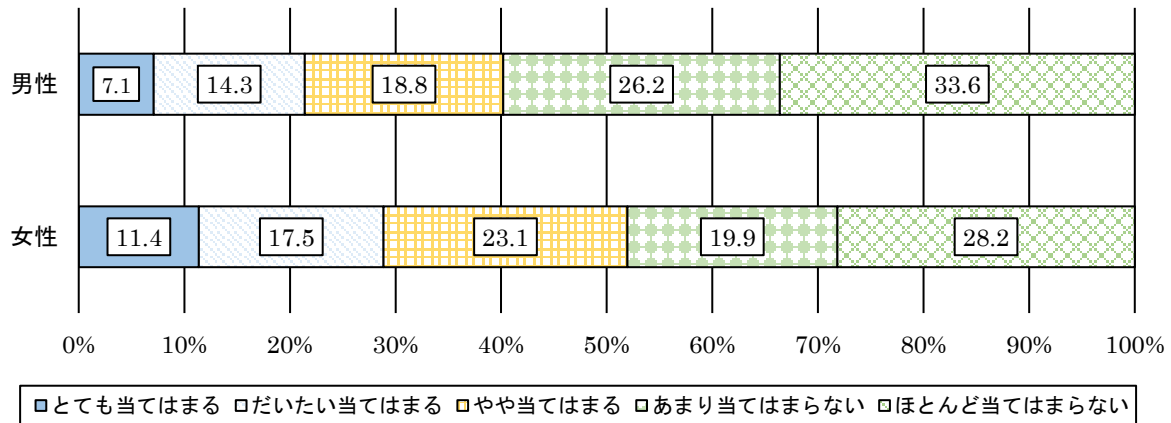
今思うと良く分からない(特に理由はない) (男性N=144 女性N=213)



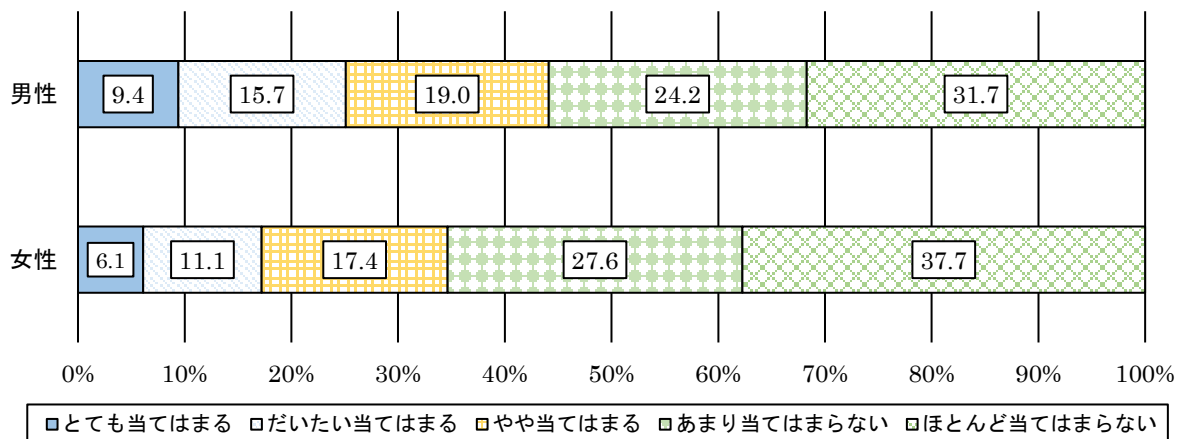
問3-8. 今思えば、勧誘を受けた時のあなたは、何らかの悩みや不安を抱えていたと思いますか。当てはまるものを1つお選びください。

(男性N=2,977 女性N=8,261)

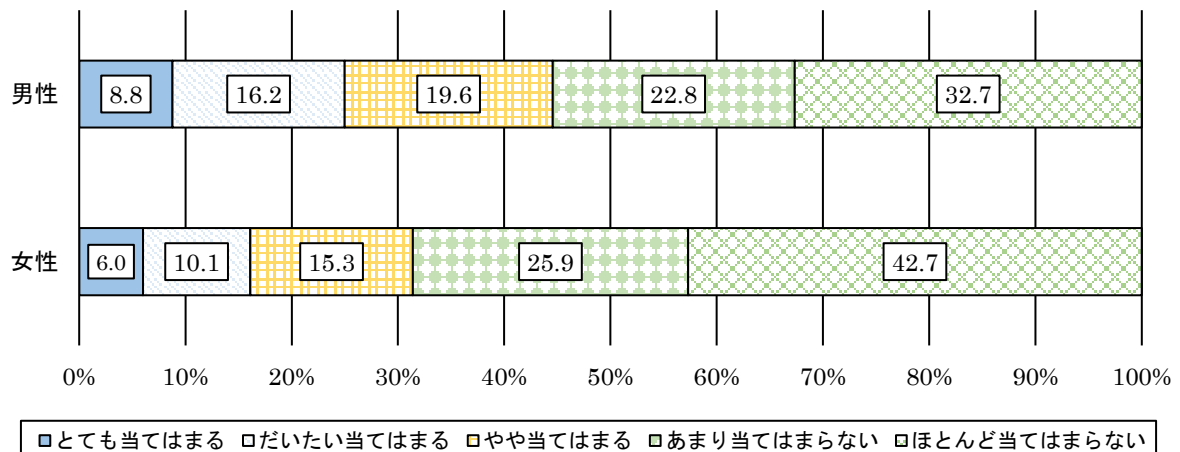
容姿や能力に関するコンプレックスを抱えていた



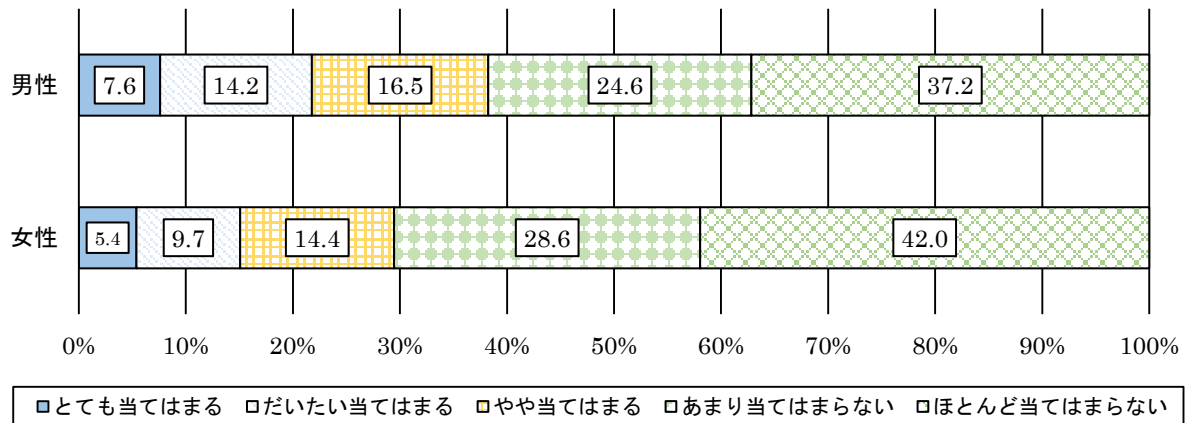
お金に困っていた



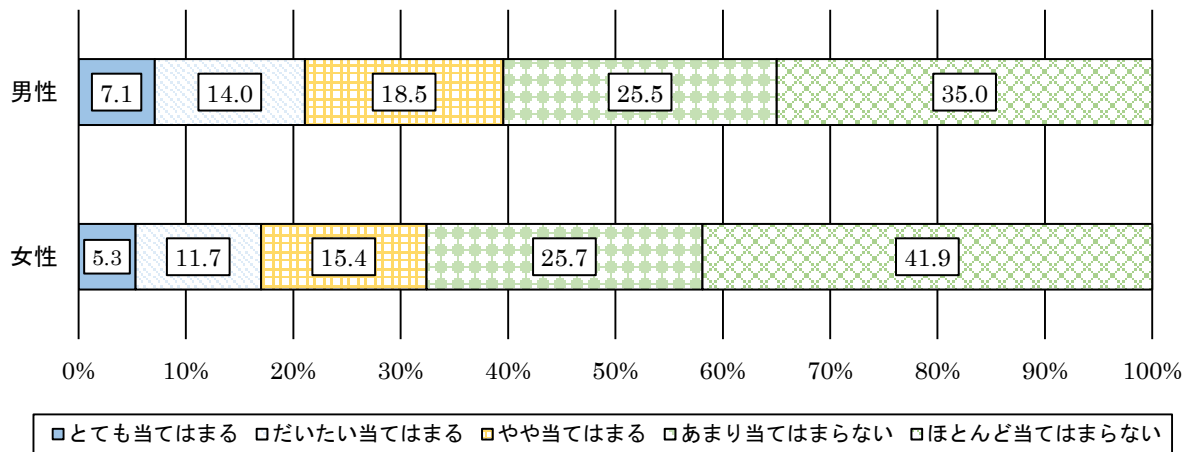
就職活動や学業に不安を感じていた



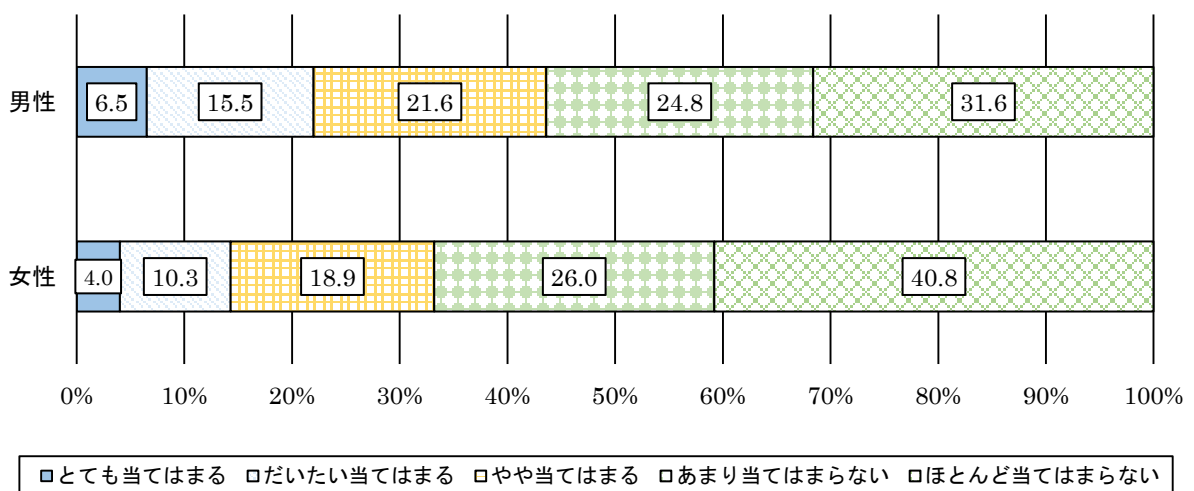
人間関係（友人・恋人・家族など）に悩んでいた



誰かを見返したい（評価されたい）と思っていた

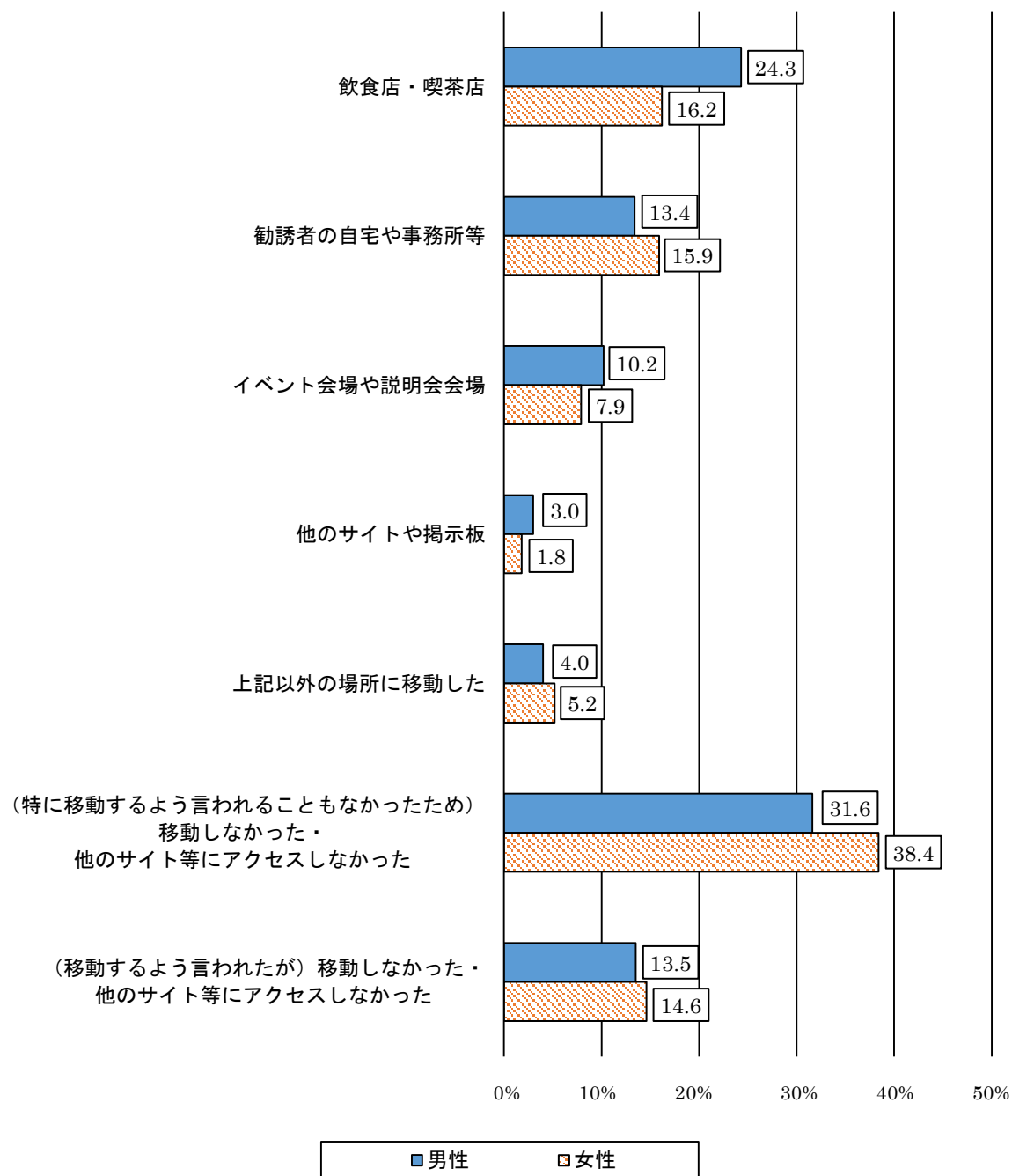


日常生活に刺激が欲しいと思っていた



問3-9. 勧誘を受けた際、声を掛けられた後にどこかの場所に移動しましたか。または、インターネットやSNSでやり取りをしながら他のサイト等に移動しましたか。当てはまるものを1つお選びください。²

(男性 N=1,939 女性 N=6,073)

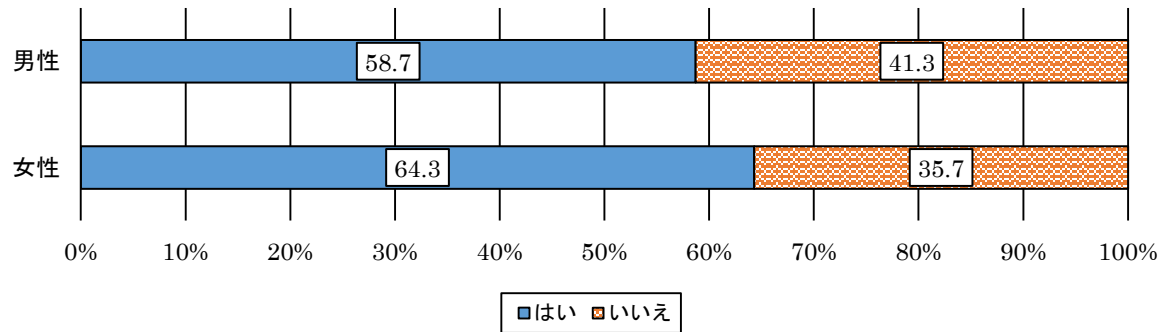


² 問3-9の回答者数 (N=8,012) は、問3-6「(購入や契約の判断とは別に) 声を掛けられた時、相手の話を聞きましたか (SNS等の場合はメッセージを読みましたか)」において、「話を聞かなかった (読まなかった)・無視した」と回答した人を除いた人数。問3-10～3-14についても同様。

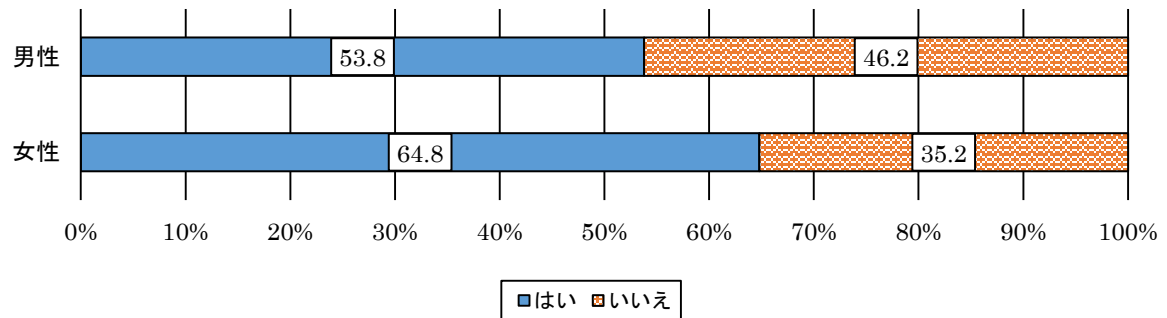
問3-10. 勧誘を受けた際に、下記のような勧誘手法がありましたか。それぞれについて当てはまるものをお選びください。

(男性N=1,939 女性N=6,073)

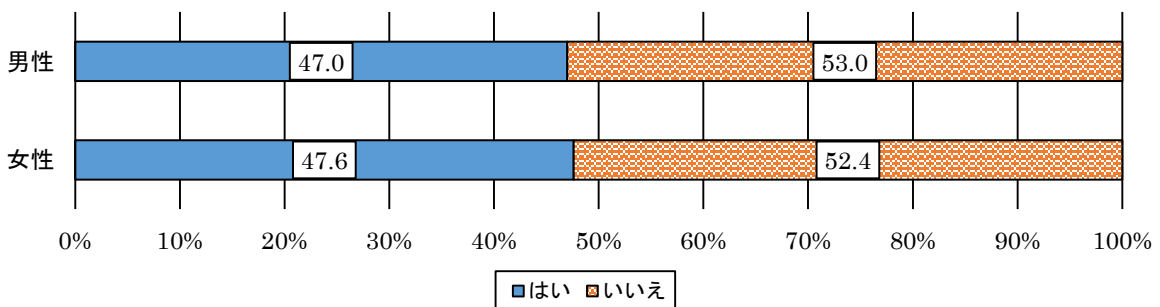
購入や契約をするのは、今が最高のチャンスであると強調された



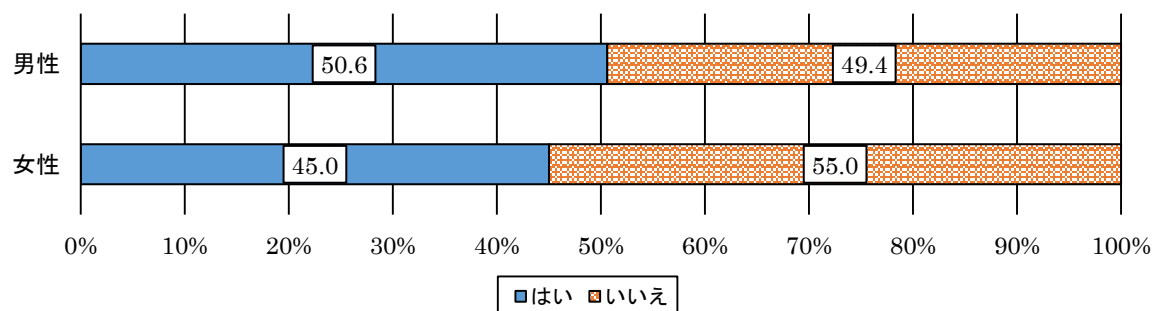
相手は自分に対し親しみ・好意を示して接していた



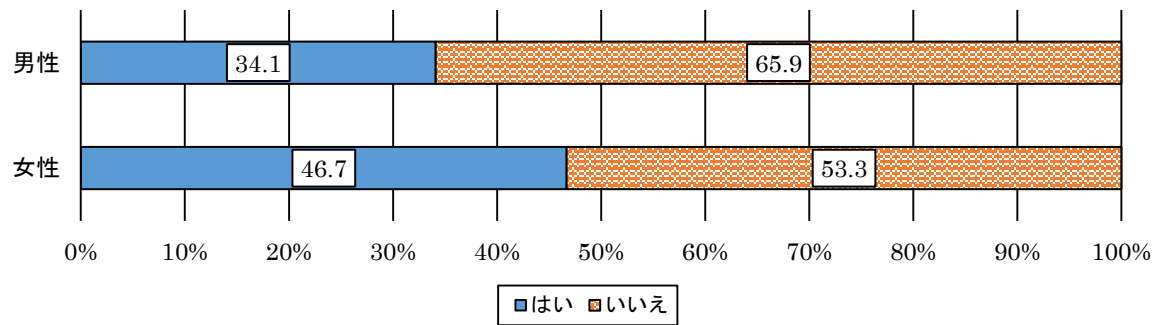
最初は販売目的が隠されていた



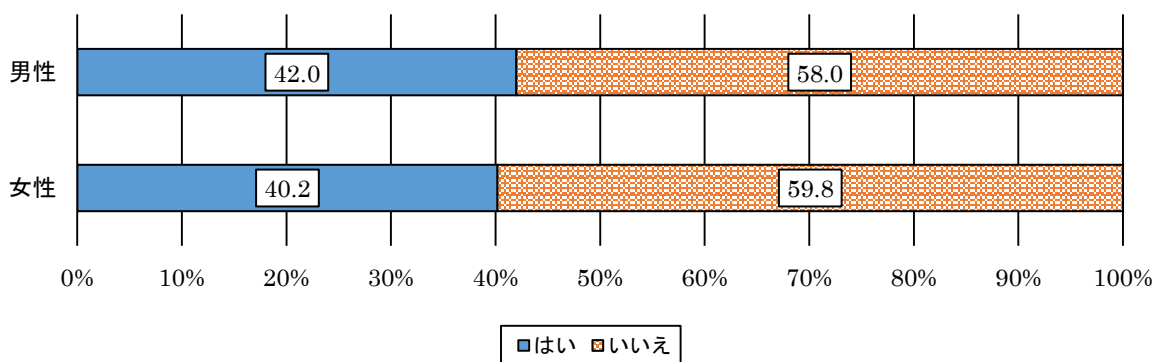
購入や契約を急かされた



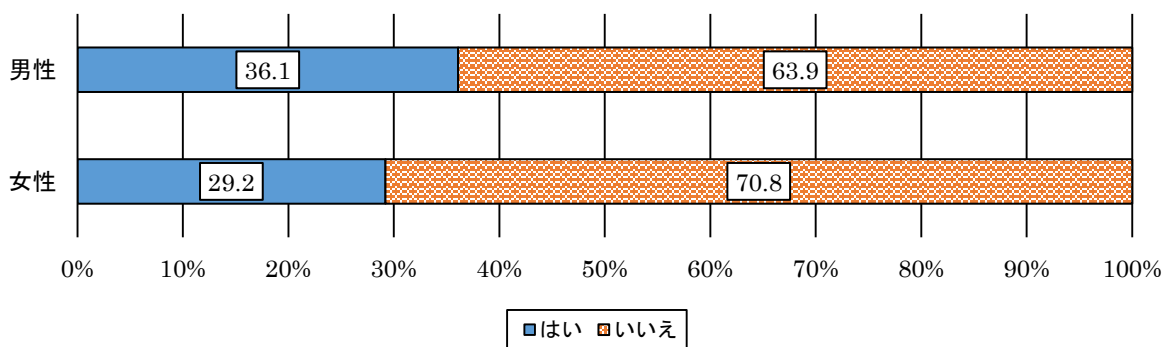
何らかの粗品や無料サービスの提供を受けた



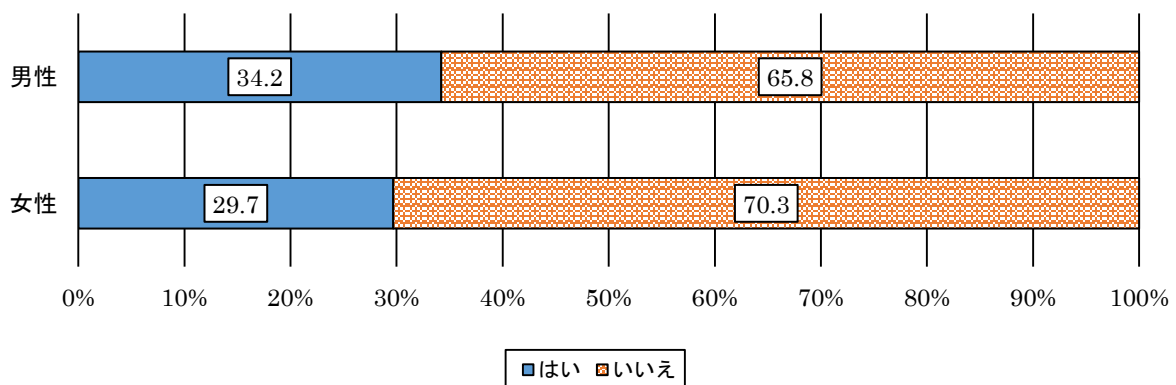
同一機会に長時間にわたって、引き止めながら勧められた



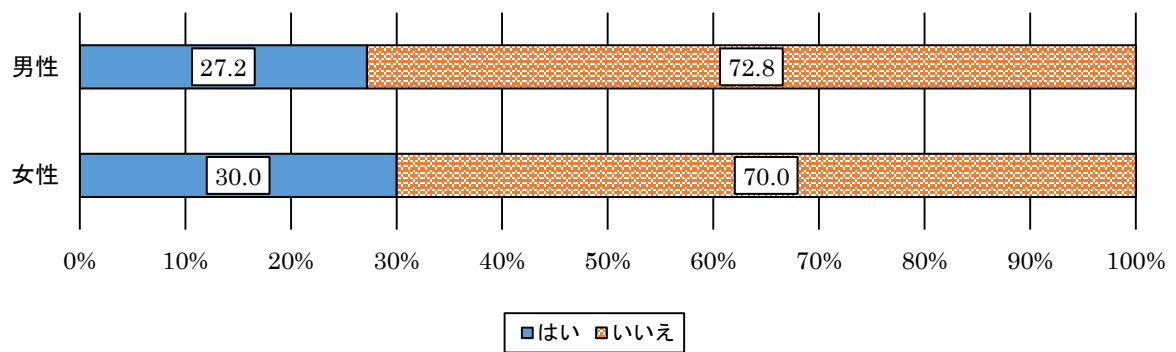
日時を変えて何度もしつこく勧められた



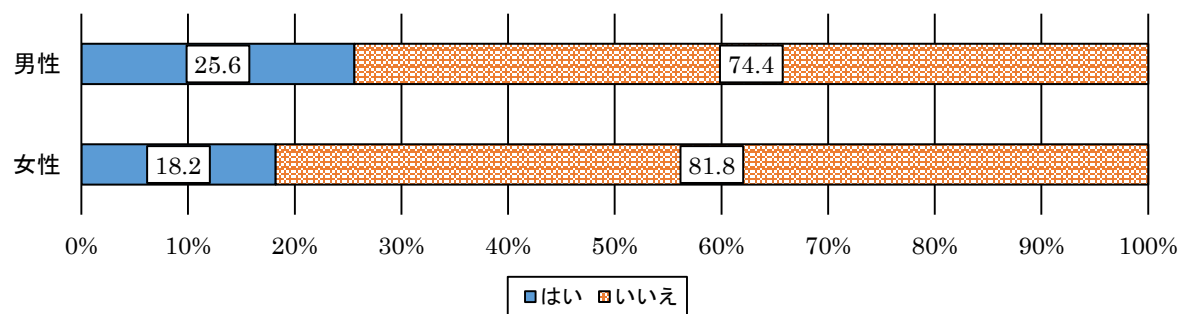
勧誘者は社会的信用のある人物であると説明された



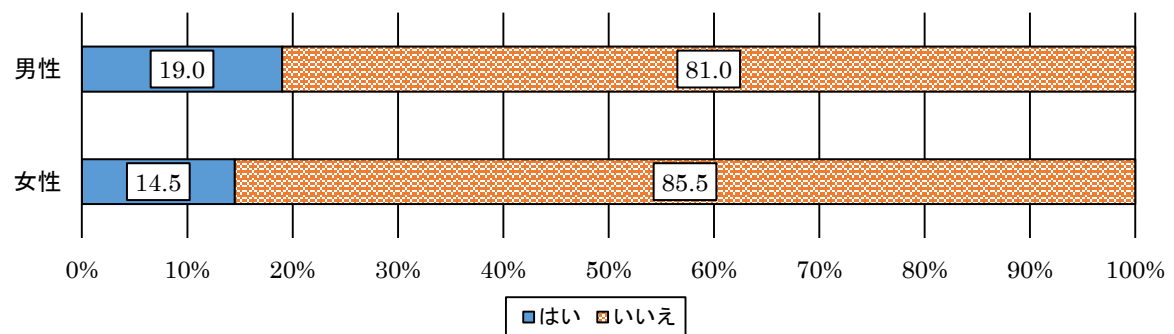
大勢の人が同じものを購入・契約しているのを見せられた、あるいはその場所に連れて行かれた



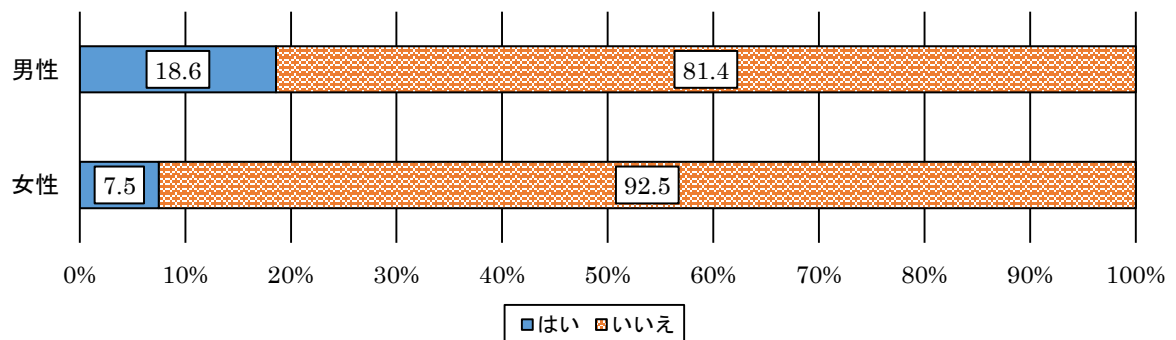
恐怖心や不安な気持ちを強くあおられた



数人から取り囲まれるようにして勧められた

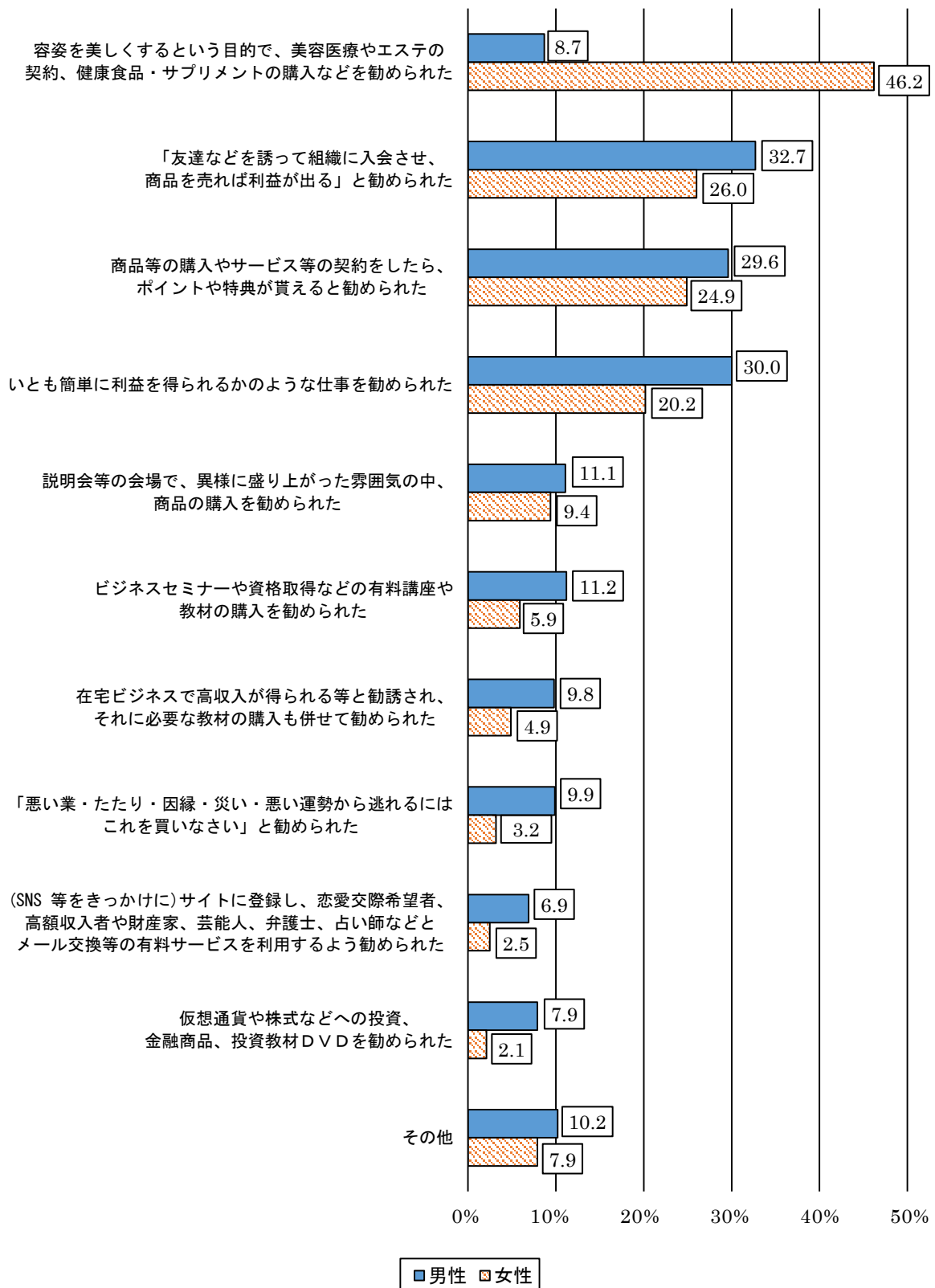


「購入・契約しないなんてひどい」と非難された

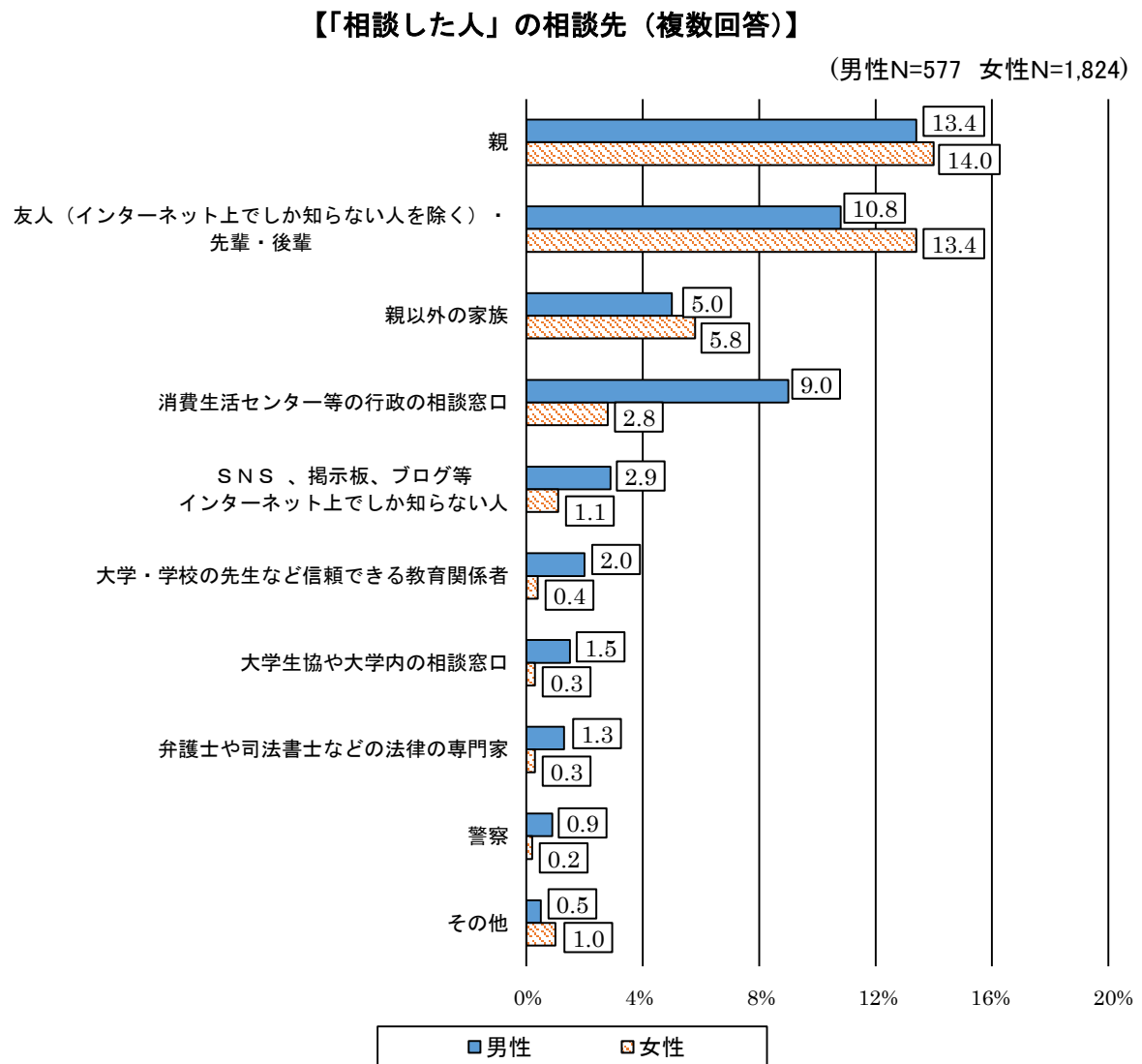
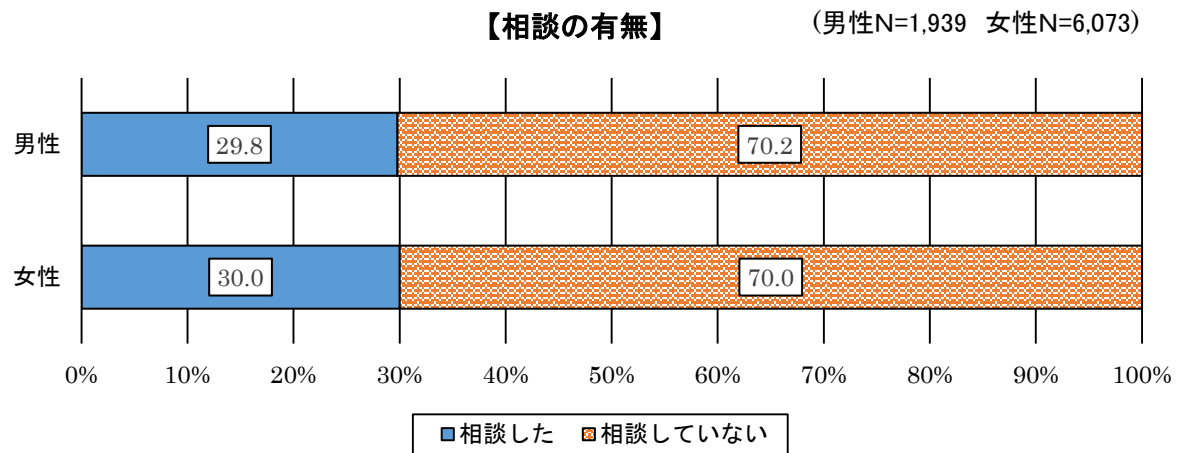


問3-11. 勧誘の内容はどのようなものでしたか。当てはまるものを全てお選びください。

(男性 N=1,939 女性 N=6,073)

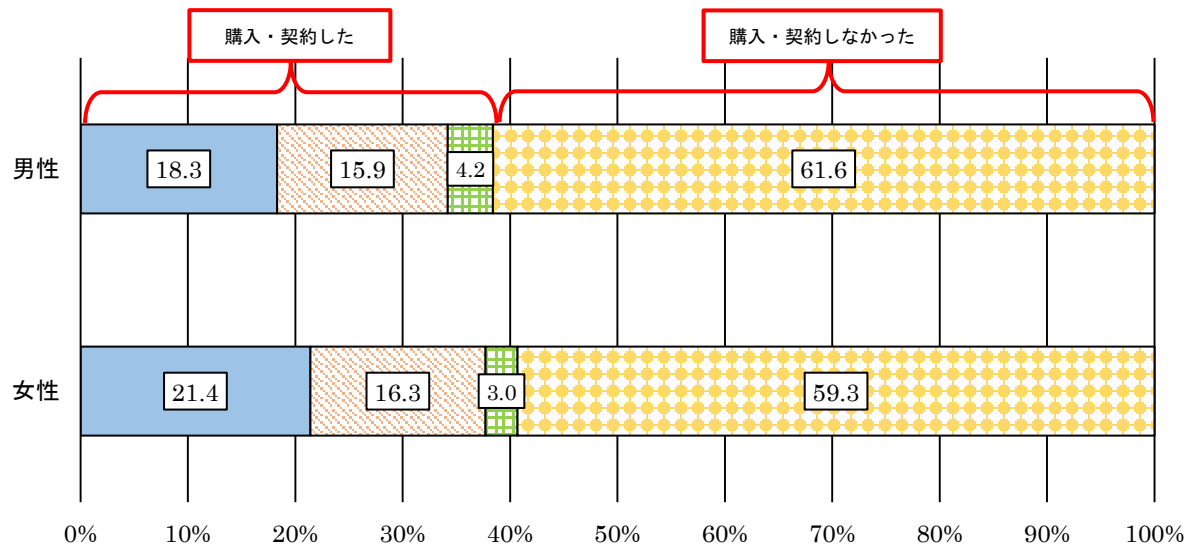


問3-12. 商品・サービスの購入や契約を判断をする前に、誰かに相談しましたか。相談した人は当てはまるものを全てお選びください。



問3-13. 最終的に購入・契約しましたか。当てはまるものを1つお選びください。

(男性N=1,939 女性N=6,073)



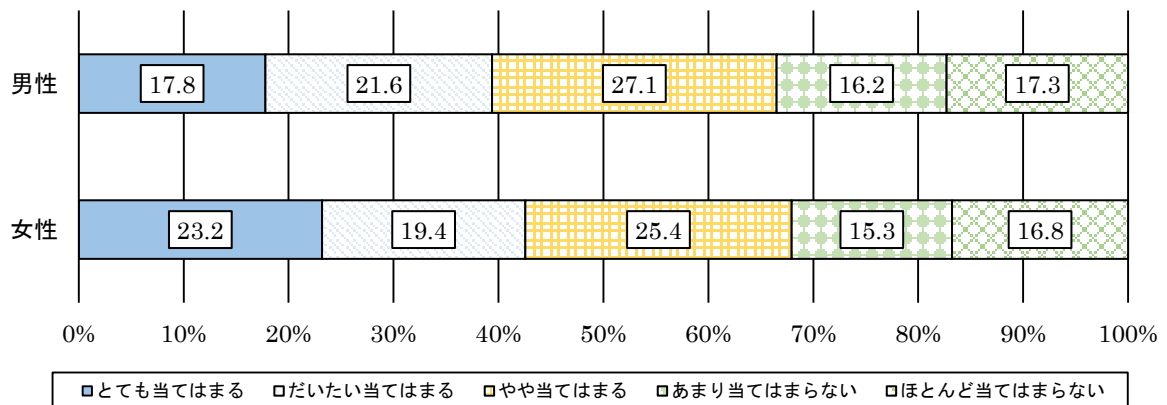
- 購入・契約した。その後、取消し・解除を申し出なかった
- 購入・契約した。その後、取消し・解除を申し出て、購入・契約を取消し・解除することができた
- 購入・契約した。その後、取消し・解除を申し出たが、取消し・解除には至らなかった
- 購入・契約しなかった

問3-14. 購入・契約するかどうかの判断に至った際の、あなたの心境や状況等はどうでしたか。当てはまるものを1つお選びください。

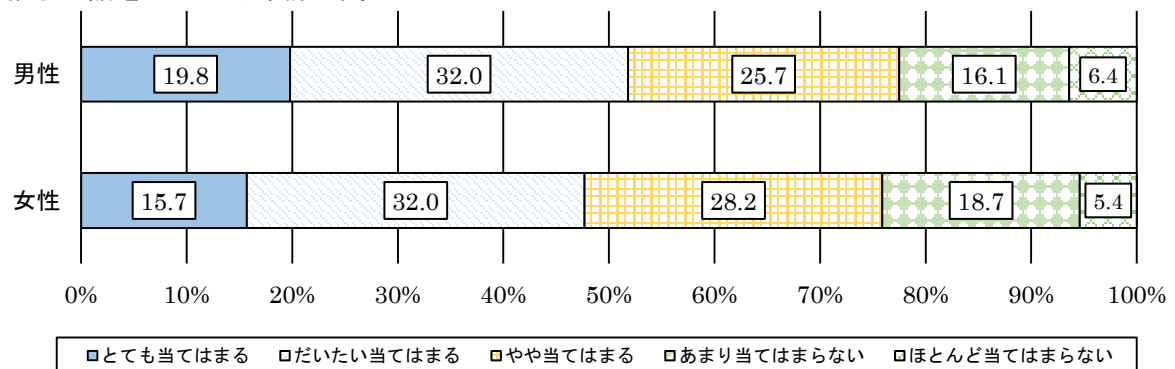
(男性N=1,939 女性N=6,073)

【相手の話の理解・そのときの心境について】

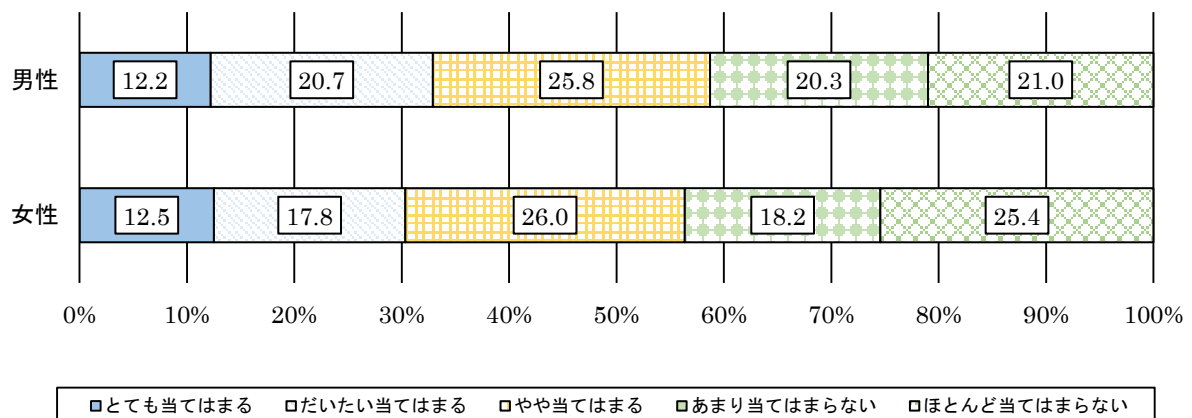
とにかくその場から逃れたいと思った



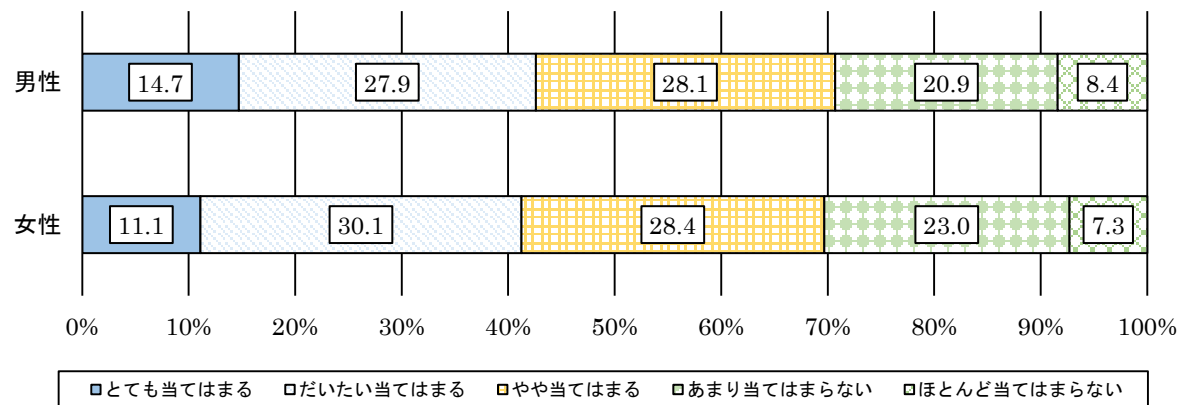
相手の話をじっくり冷静に聞くことができた



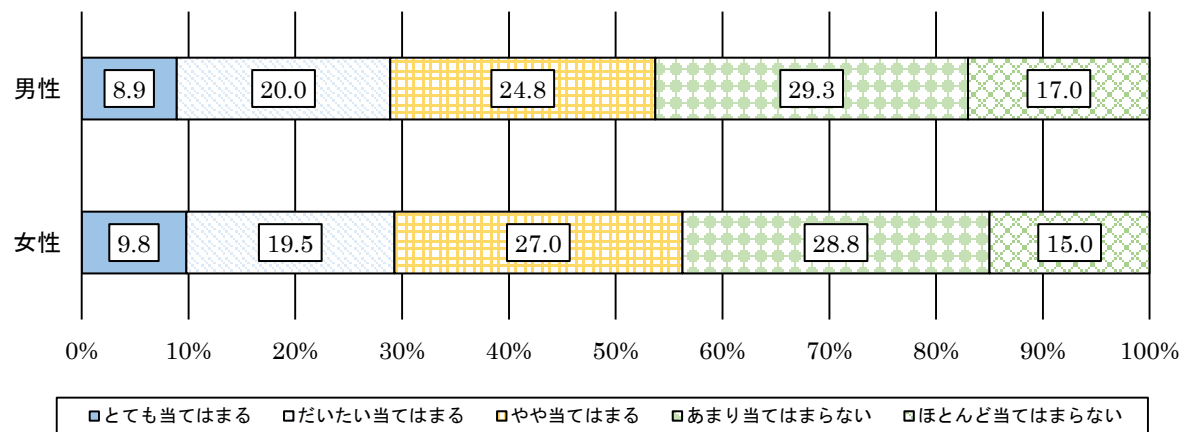
断っているつもりなのに、さらに勧められて困った



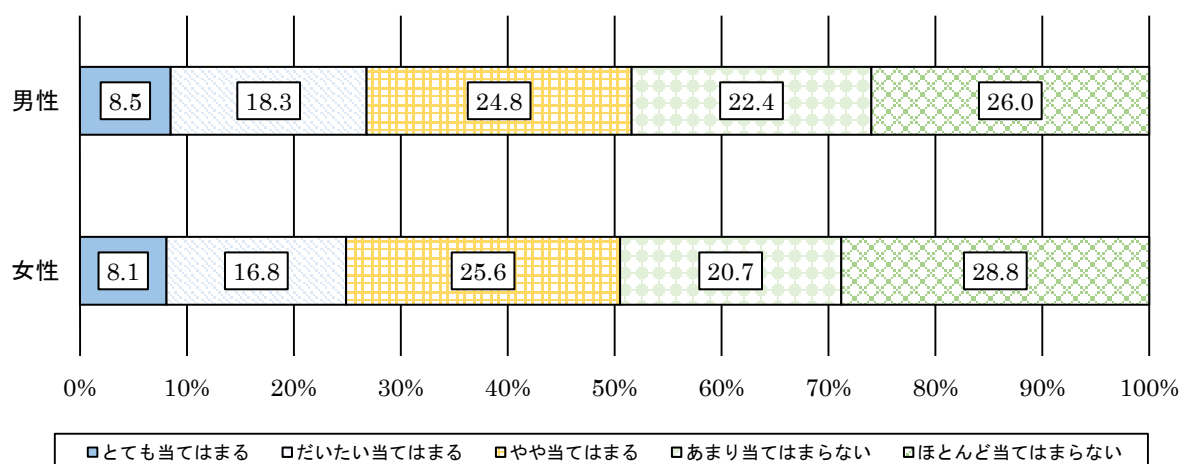
勧誘（購入・契約）の内容をよく理解できた



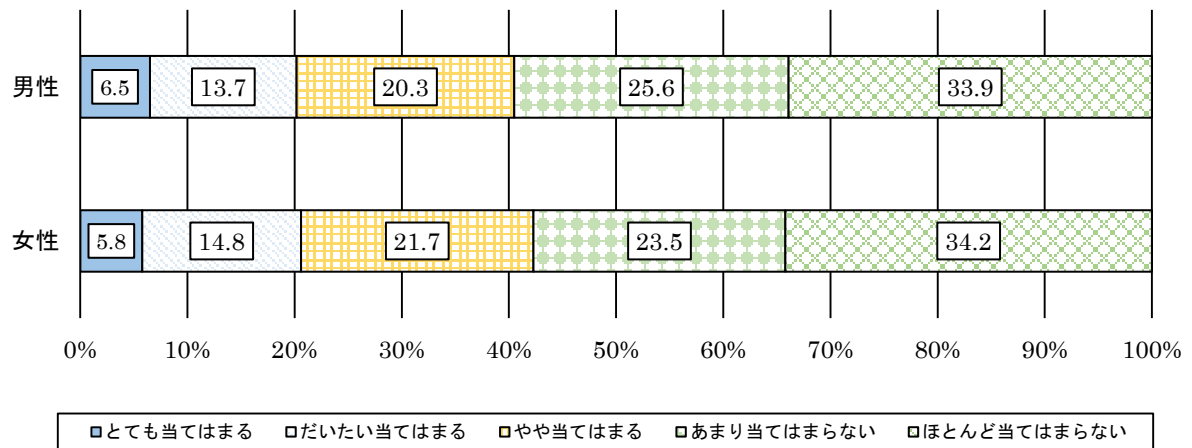
勧誘を聞いていて疲れてしまい、深く考えられなかった



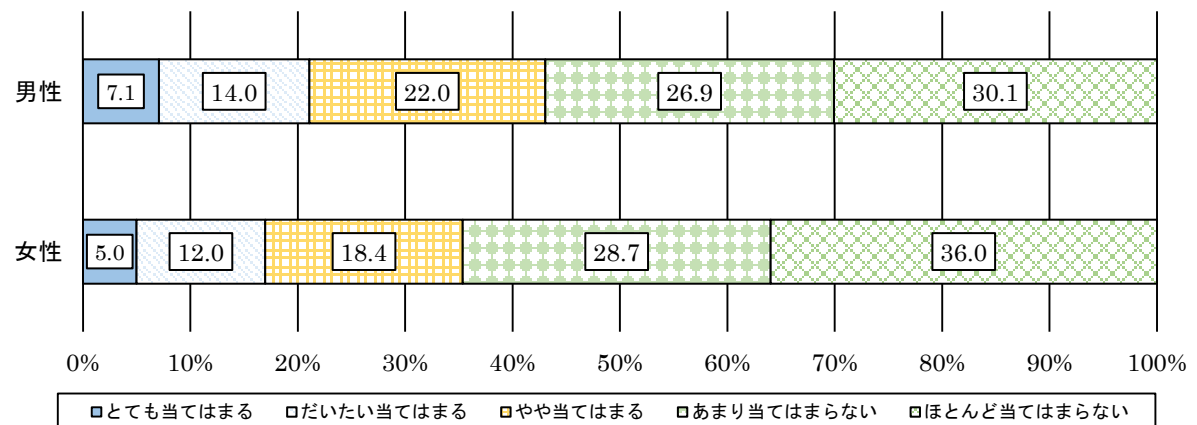
これまでの会話の流れから、途中で引くに引けないと感じた



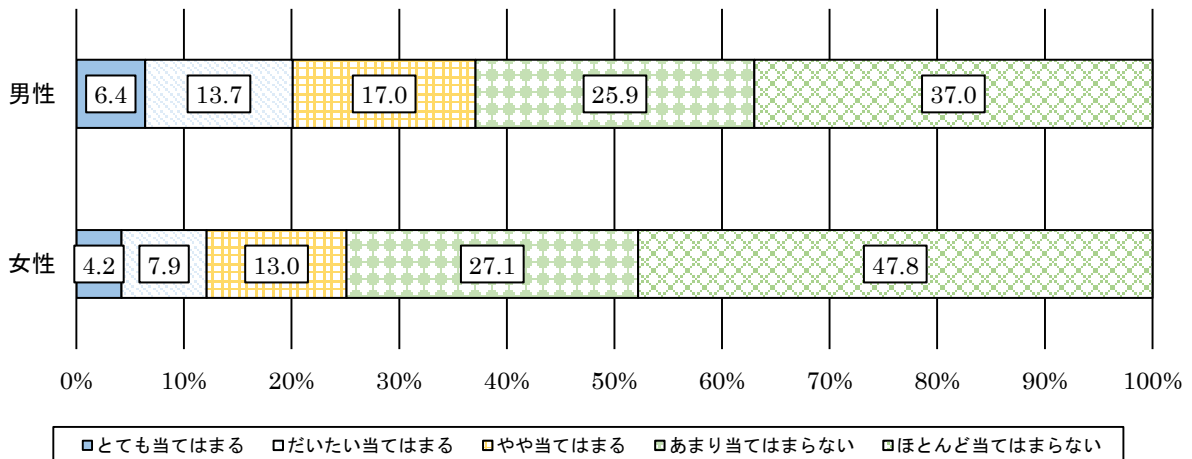
その場の盛り上がった雰囲気になってしまった



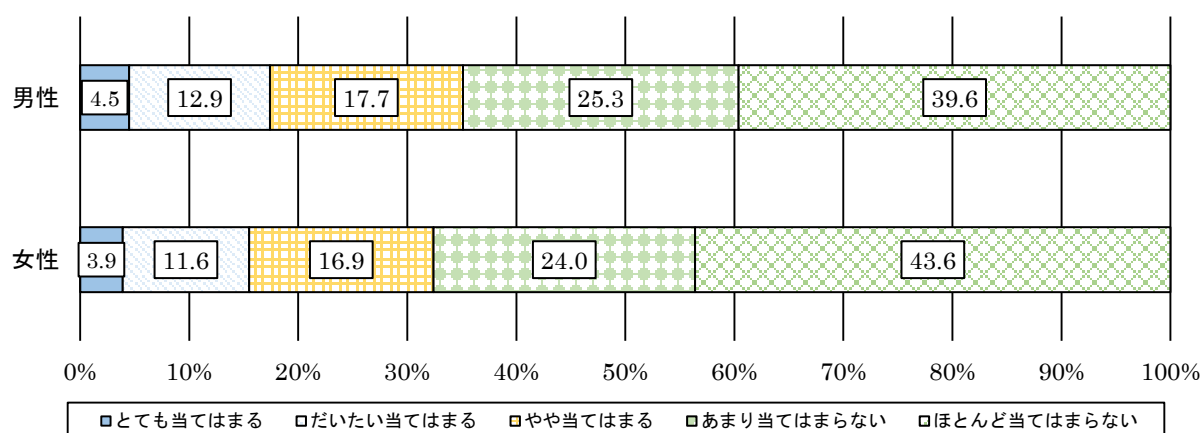
時間がなく、すぐに判断しなければならなかった焦った



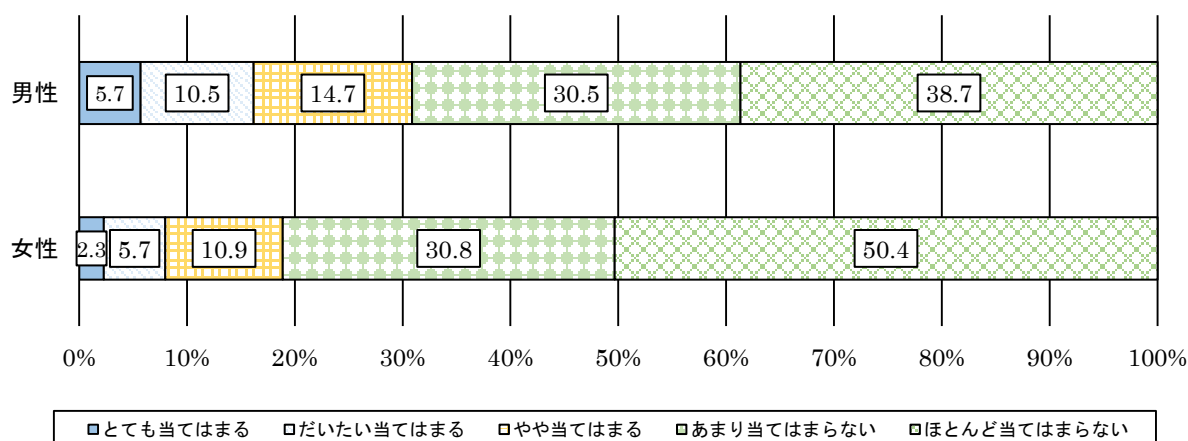
購入・契約しないと怖くて帰れない（この場を去れない）と思った



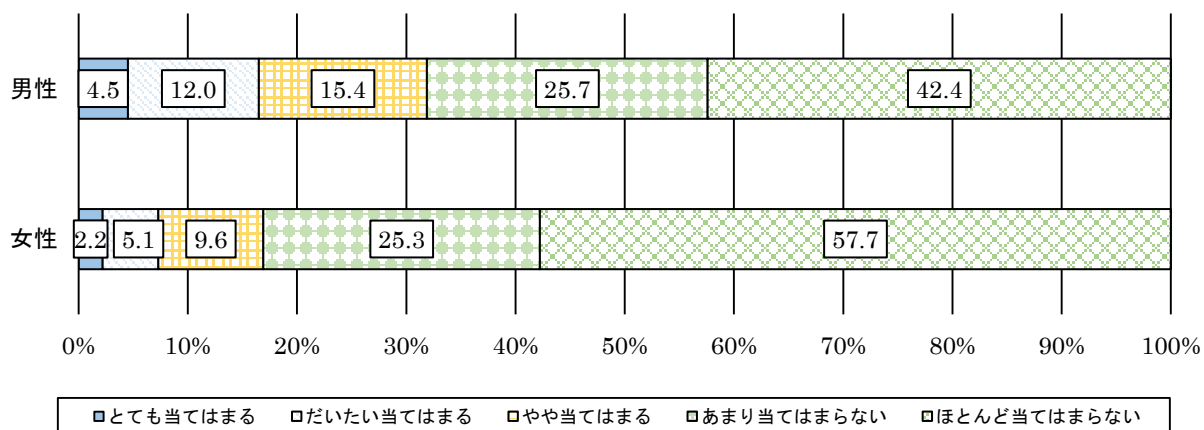
その場にいた周りの人が良いと言っていたのを聞いたり、あるいは、周囲の人も購入・契約しているのを見たりして、自分も購入・契約したいと思った



相手から強い口調で迫られ、頭の中が真っ白になった

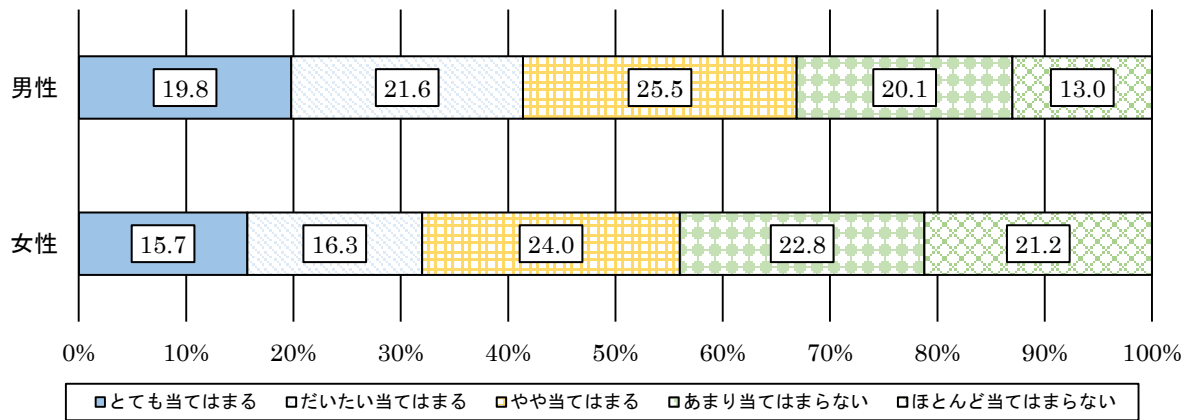


購入・契約しないと、普段の生活が脅かされる恐怖・不安を感じた

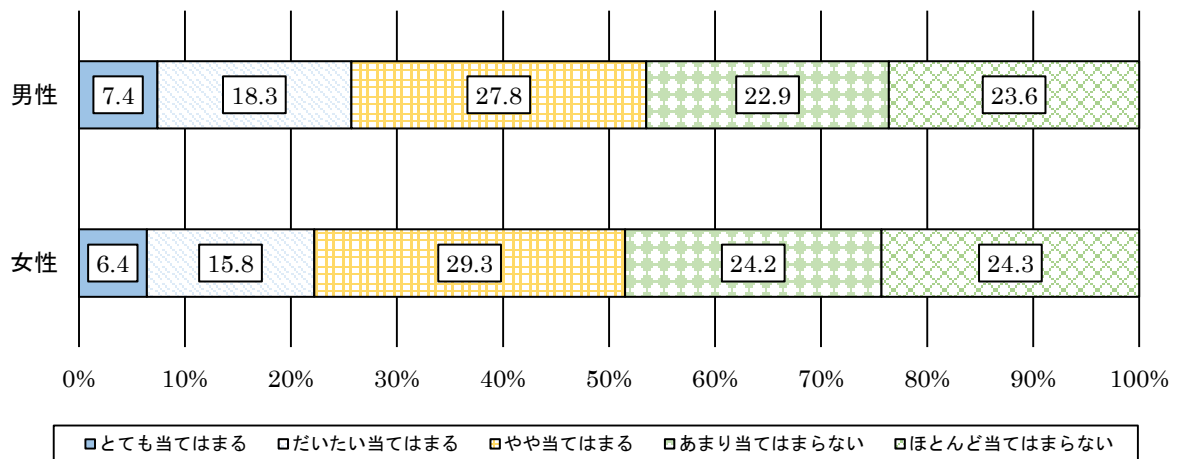


【購入・契約するかどうかの判断に至った際、相手に対して思っていたこと】

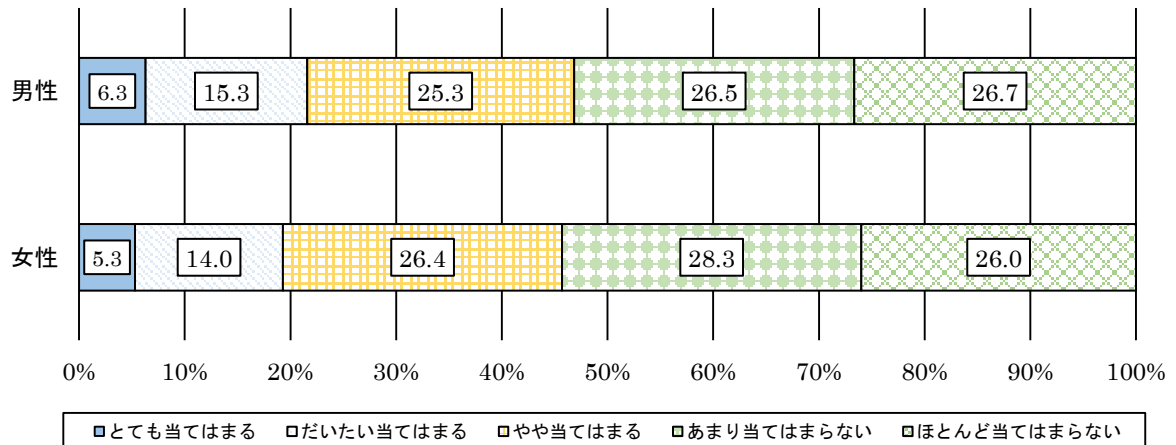
相手に不審さを感じた



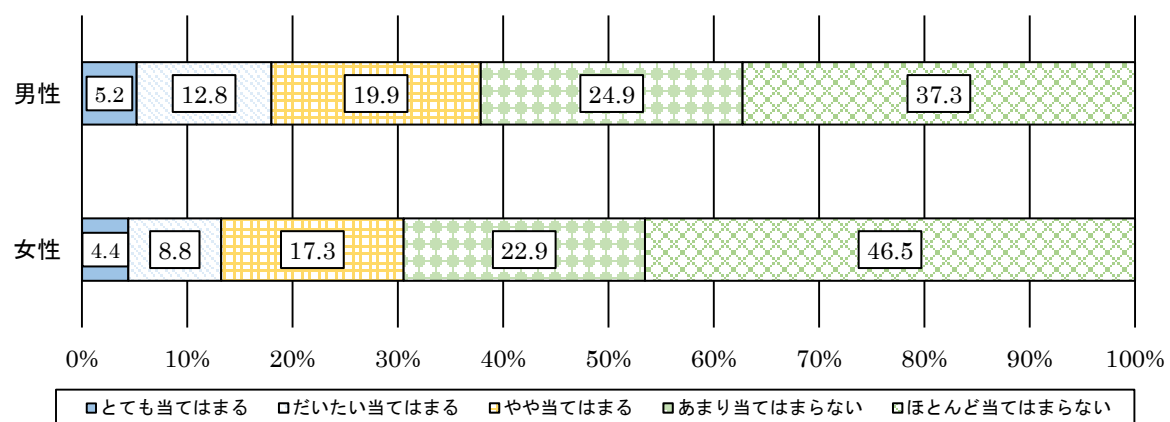
一生懸命に勧められたので、応じないと相手が気の毒に思えた（断ると相手に悪いと思った）



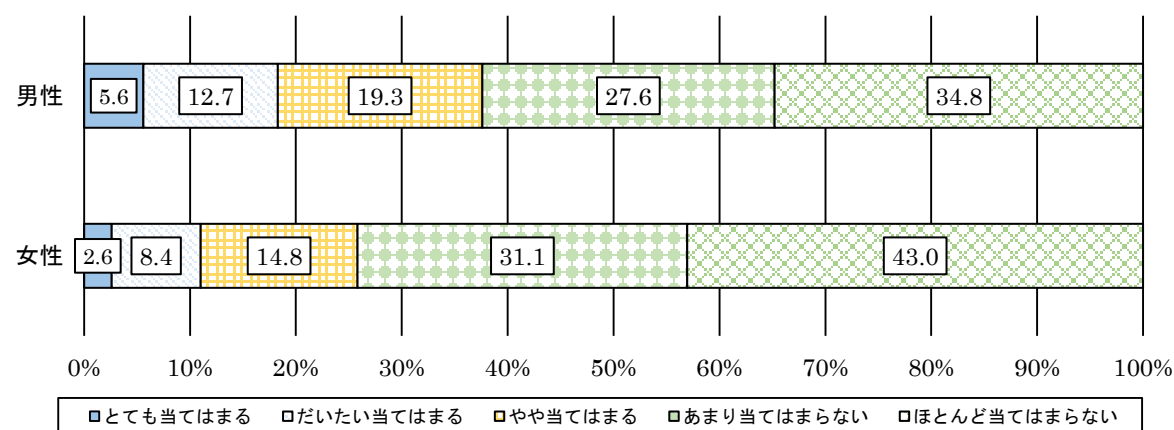
相手のことは信じられる人物だと思った



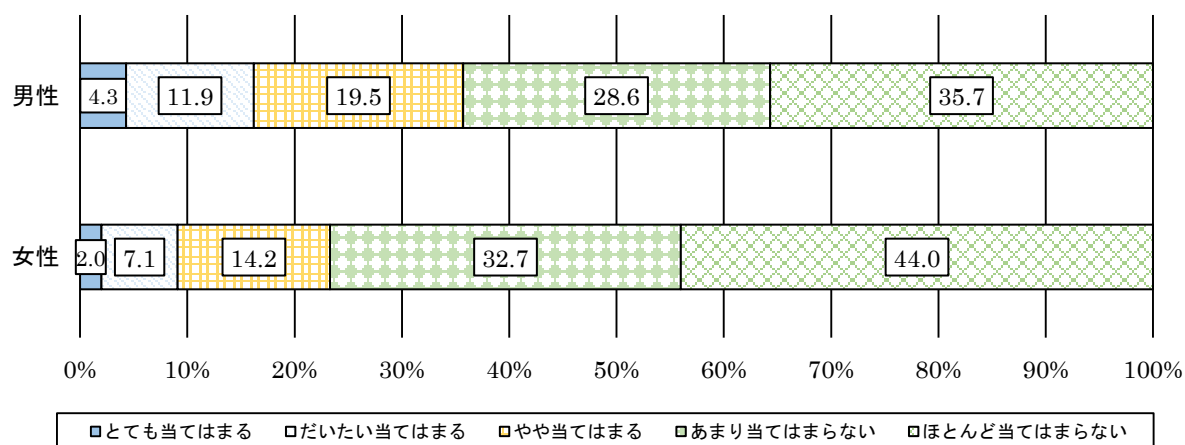
今後の相手との関係を壊したくないと思った



相手に何らかの恩や負い目を感じていた

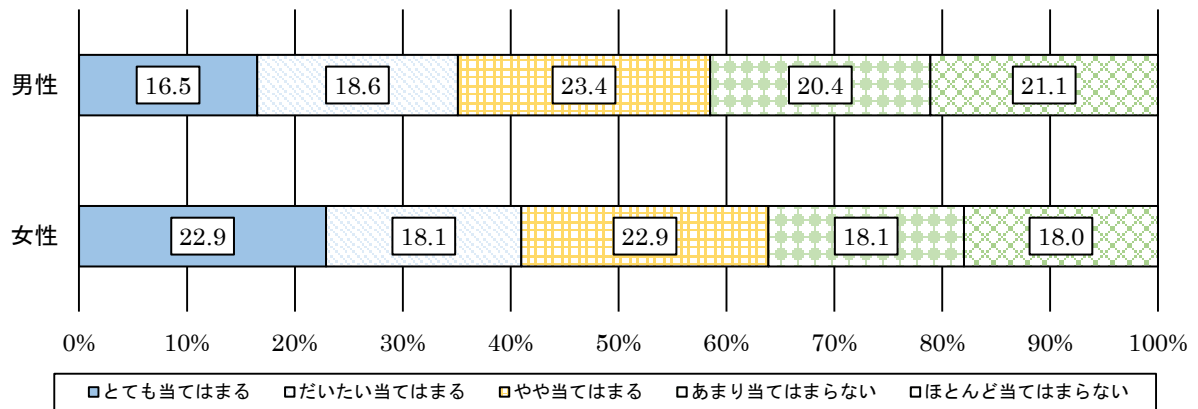


相手がとても魅力的であり、何かしてあげたいと感じた

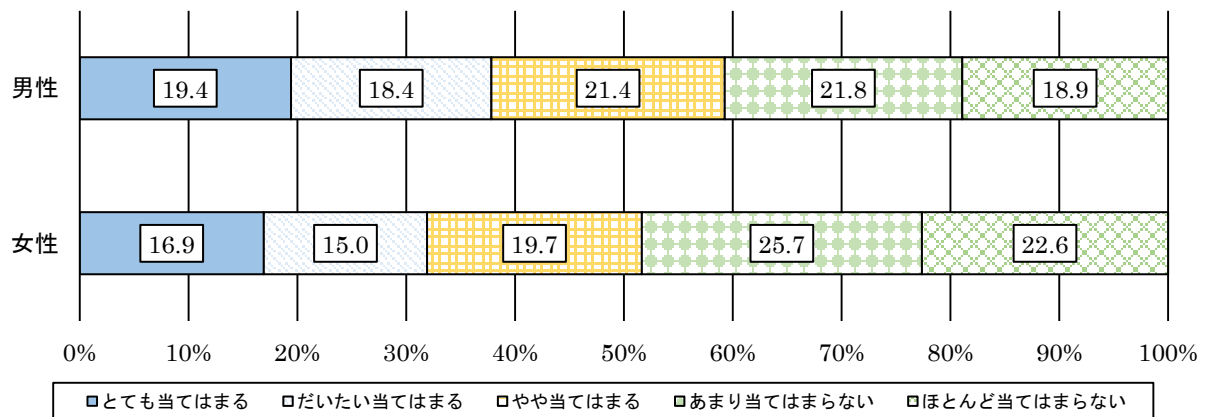


【(相手から聞いた) 勧誘内容について思ったこと】

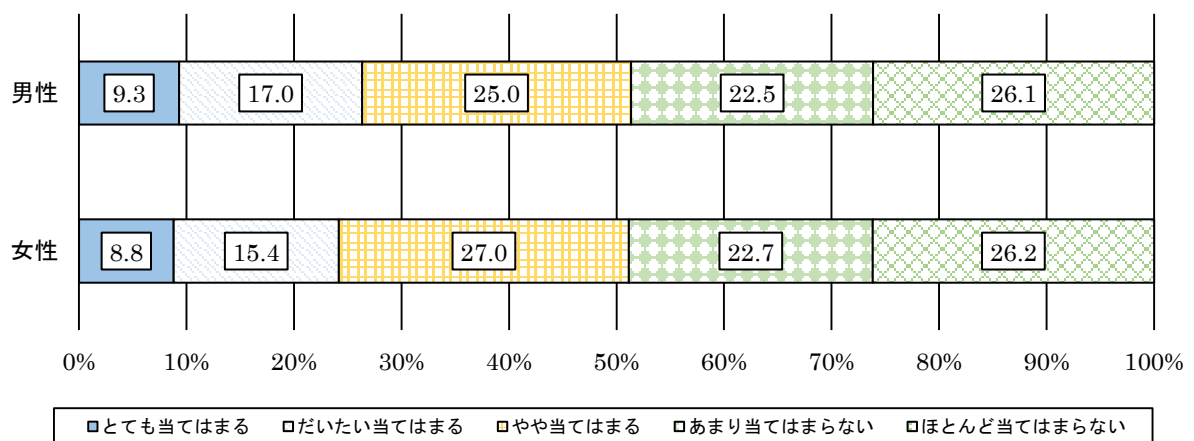
そんな高額なお金は払えるわけなかった



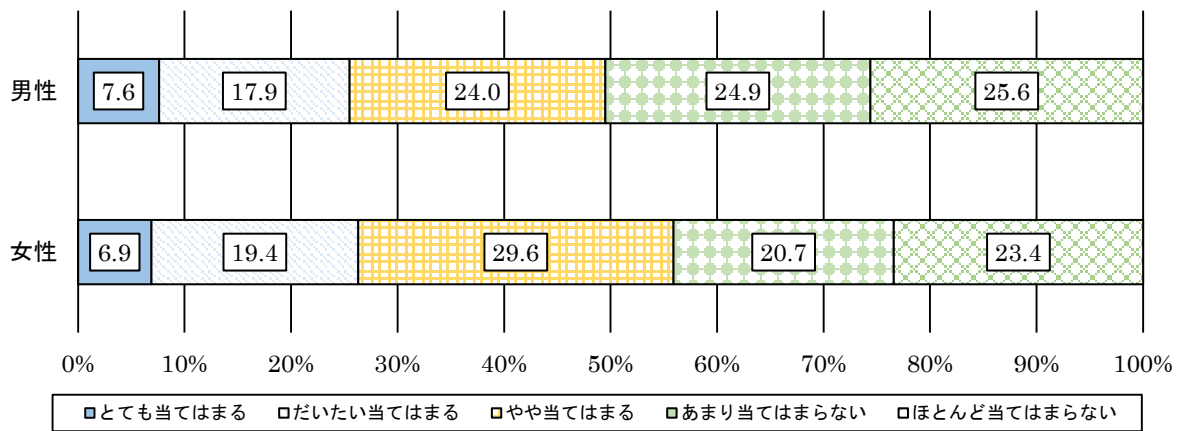
購入・契約をしたら損をすると思った



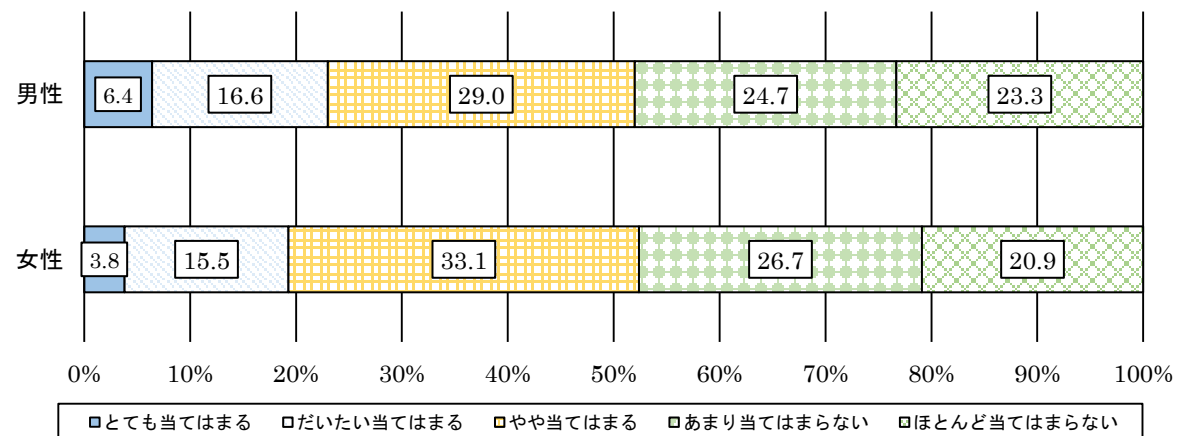
自分の知識では商品や契約の良し悪しを判断できなかった



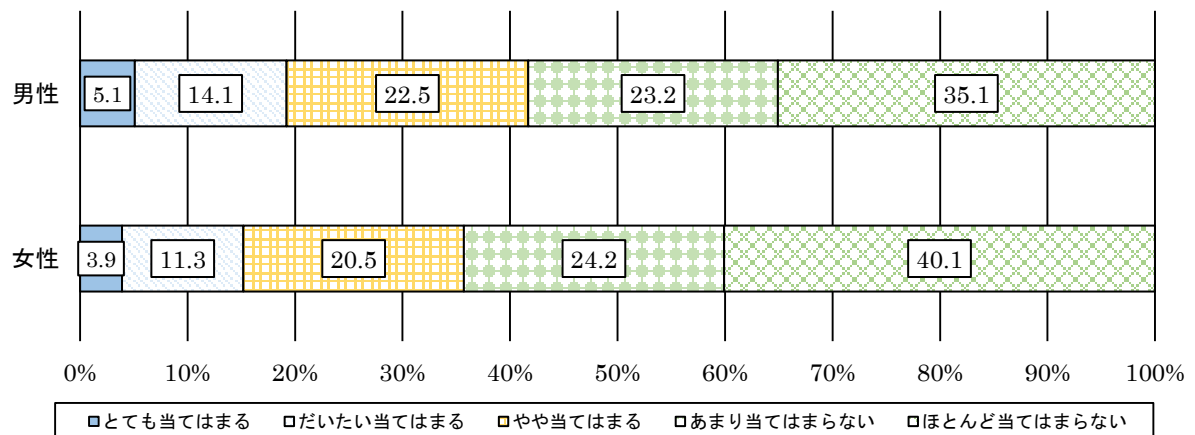
勧誘（購入・契約）内容に興味・関心があり、自分にとって価値のあるものだと思った



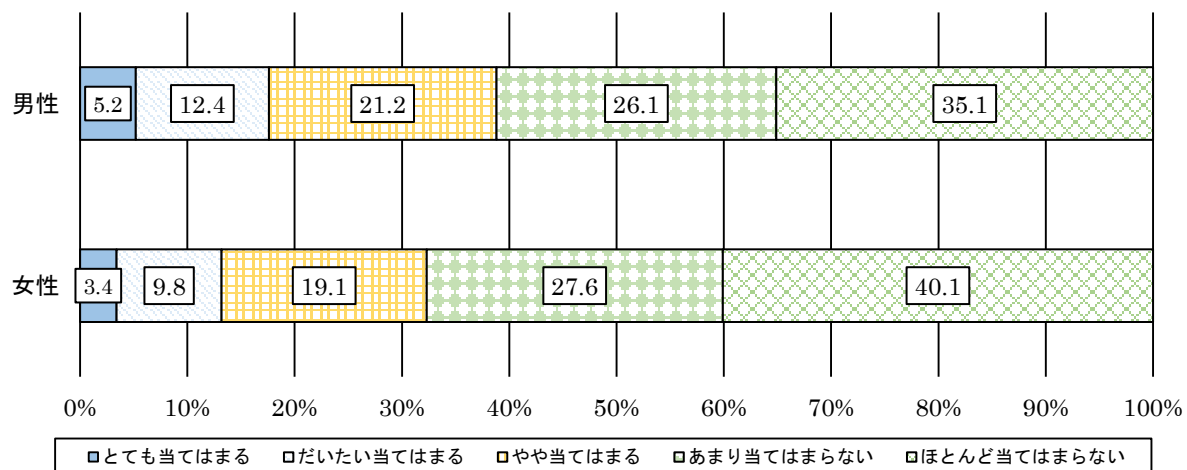
相手の言い分や提案内容は正しいと思った



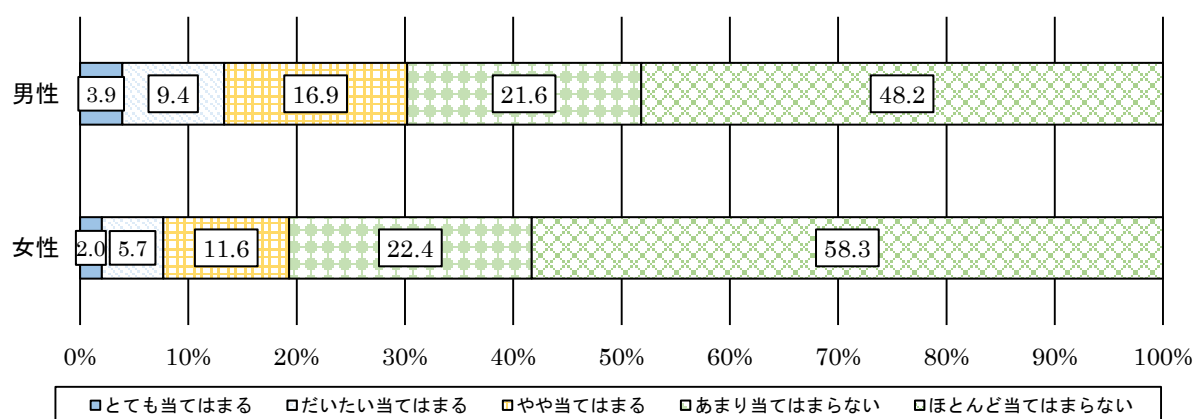
商品の購入やサービスの契約に付いてくるポイントや特典に惹(ひ)かれた



相手の勧誘内容は希少価値の高い（貴重な・レアな）ものだと感じ、契約するなら今しかないと思った

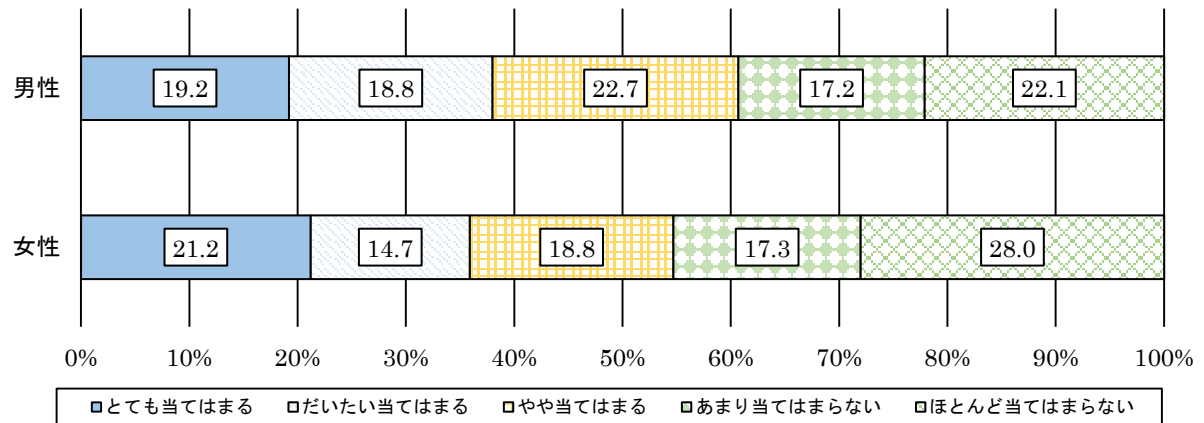


これに取り組むことで、知人・友人・家族等を見返せると思った

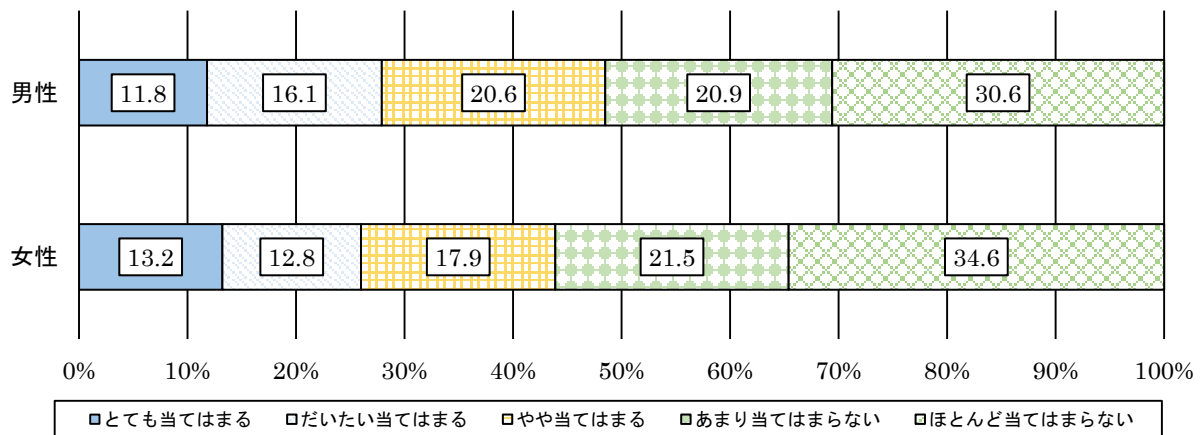


【その他、購入・契約するかどうかの判断に至った際に思ったこと】

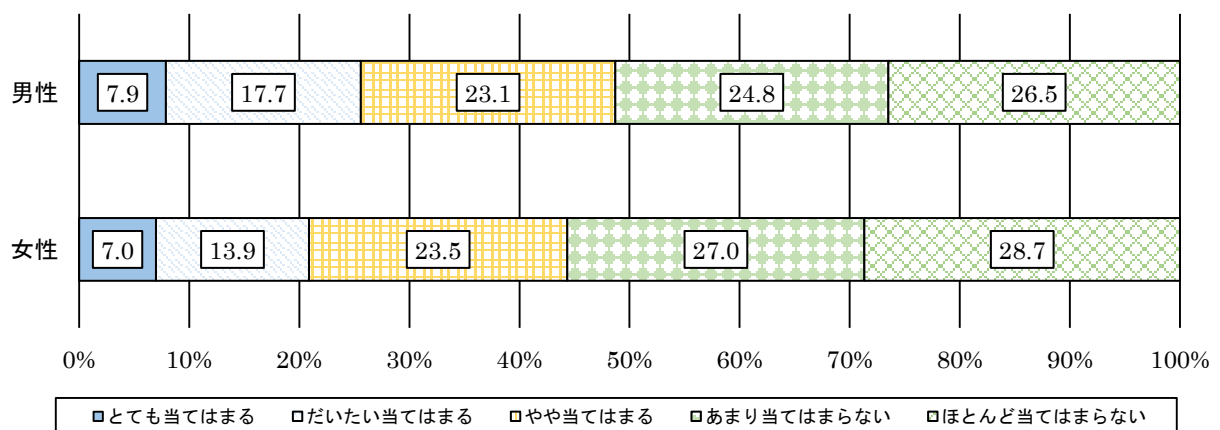
以前、悪質商法等に遭った経験を見聞きしたことがあるので、同じような目に遭いたくないと思った



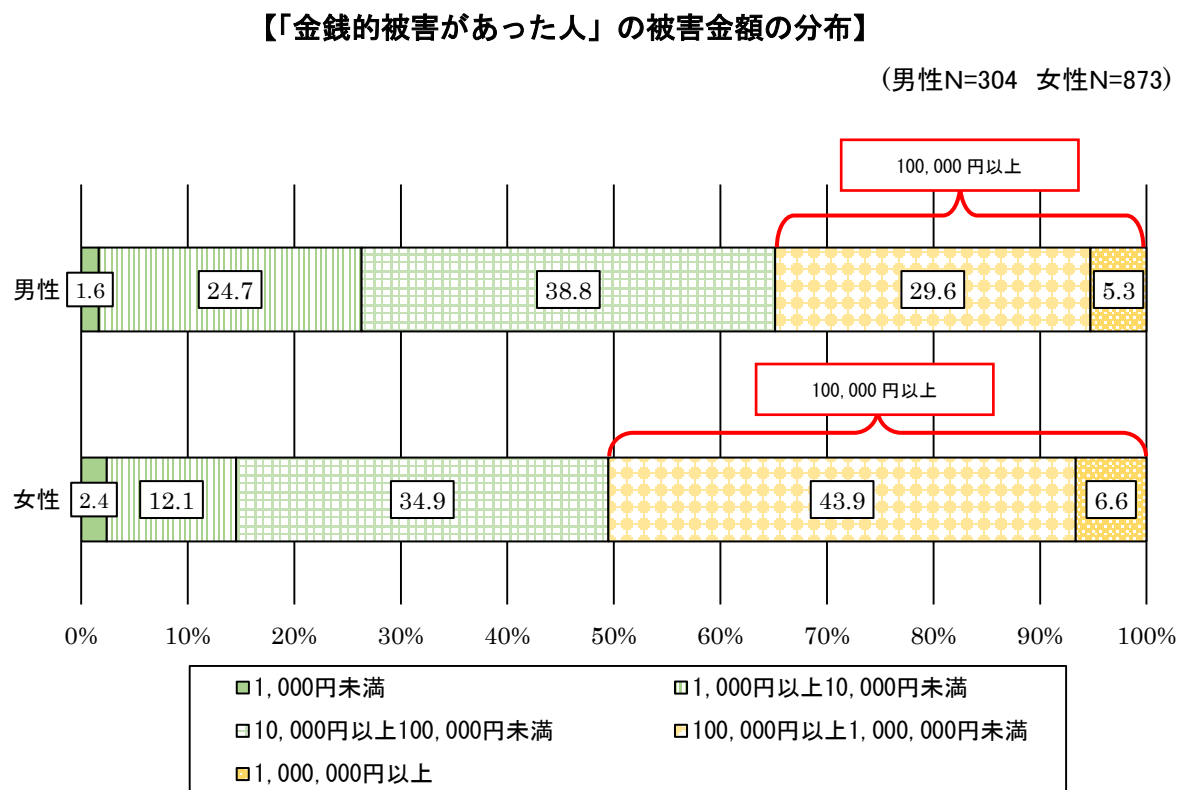
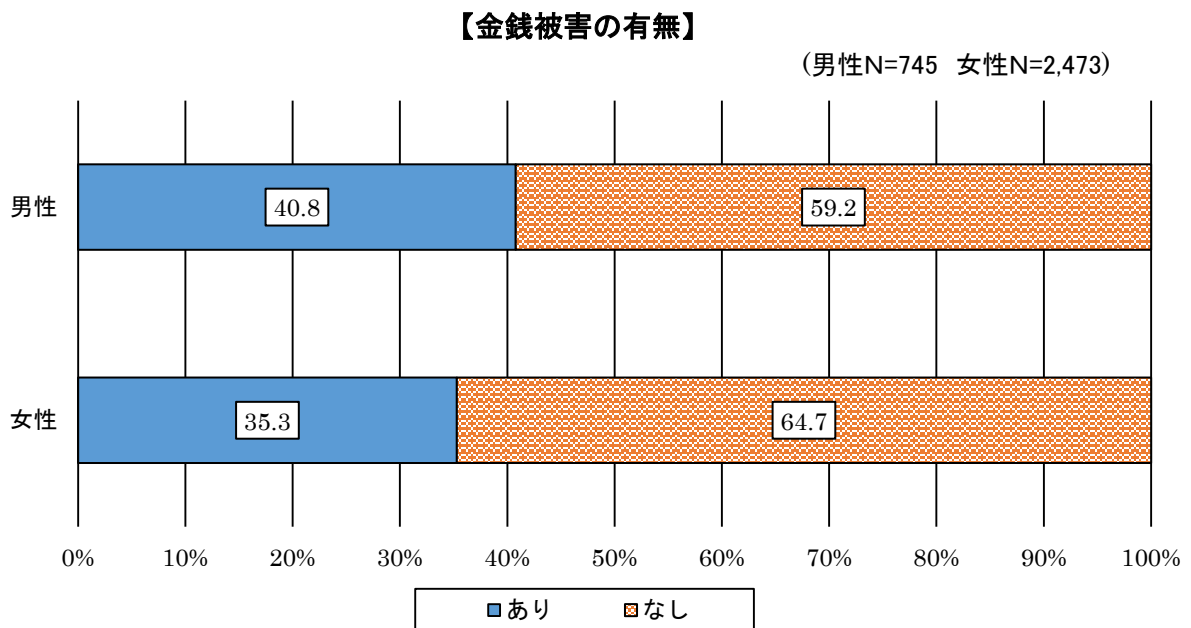
誰かに相談した結果、助言を受けて、断った方が良かったと感じた



断る理由を考えたが思い付かなかった



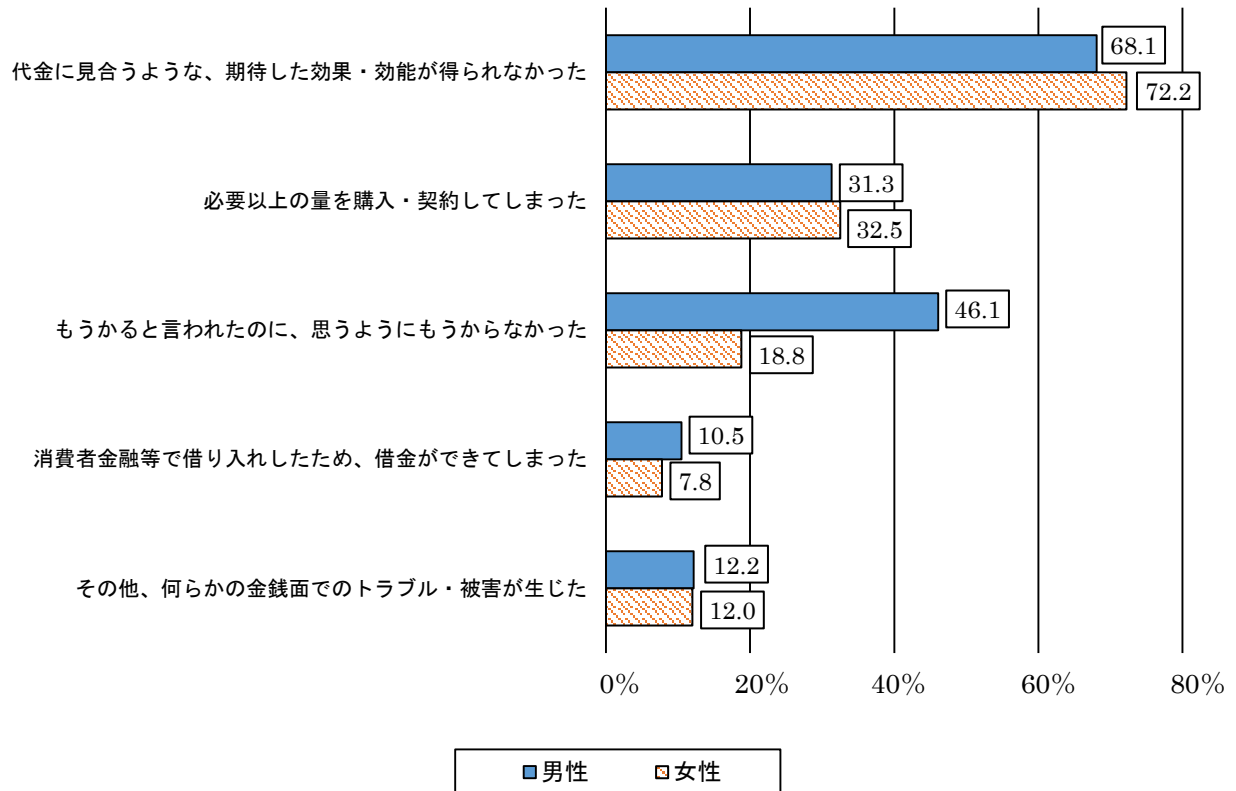
問3-15. 金銭的被害があった場合は、被害金額をお書きください。何回かに分けて被害があった場合は、トータルの被害金額をお書きください。³



³ 問3-15の回答者数(N=3,218)は、問3-13「最終的に購入・契約しましたか」において、「購入・契約しなかった」と回答した人を除いた人数。問3-17・3-18についても同様。

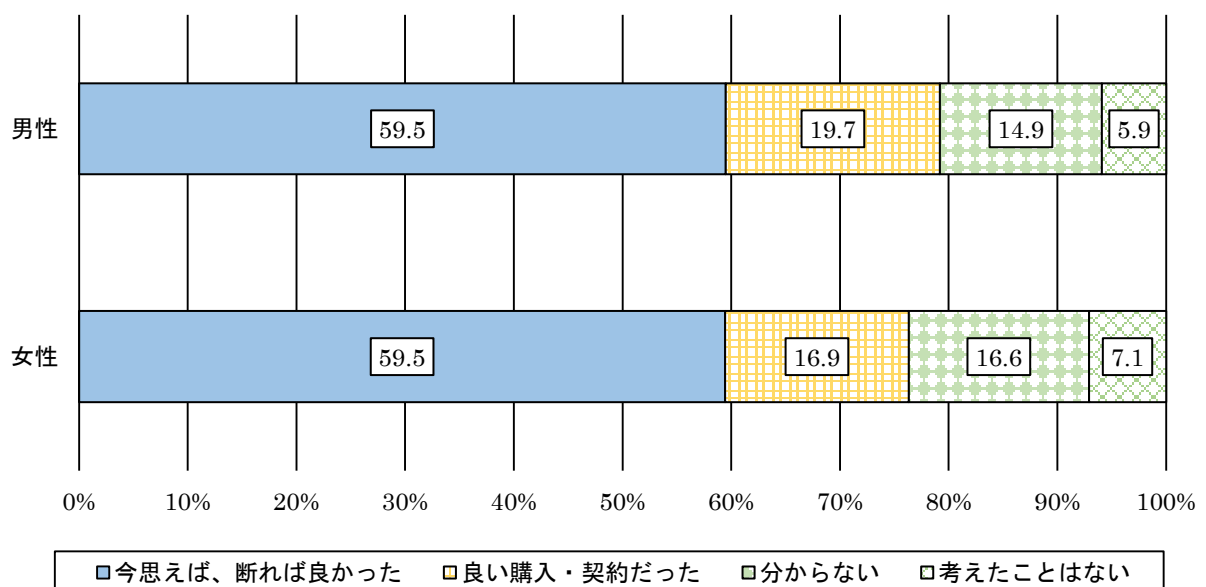
問3-16. 問3-15 でお答えいただいた金銭的被害の具体的な内容について、当てはまるものを全てお選びください。

(男性N=304 女性N=873)

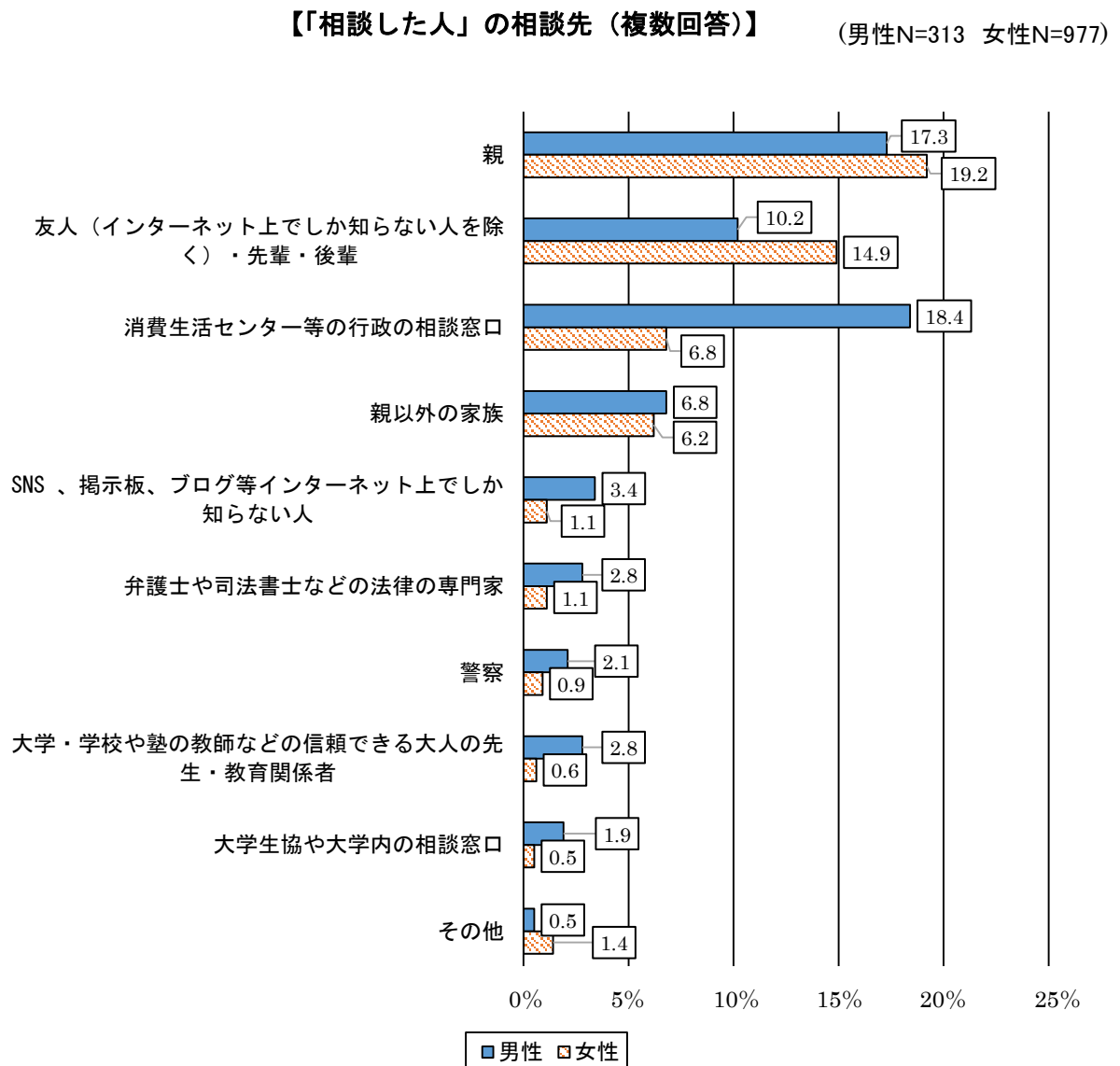
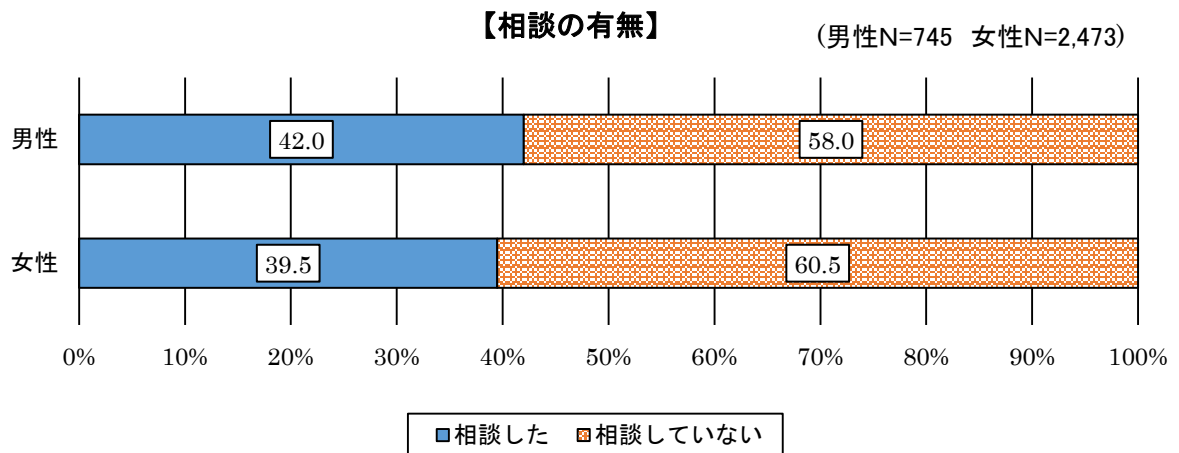


問3-17. 購入・契約についてどう思っていますか。当てはまるものを1つお選びください。

(男性N=745 女性N=2,473)

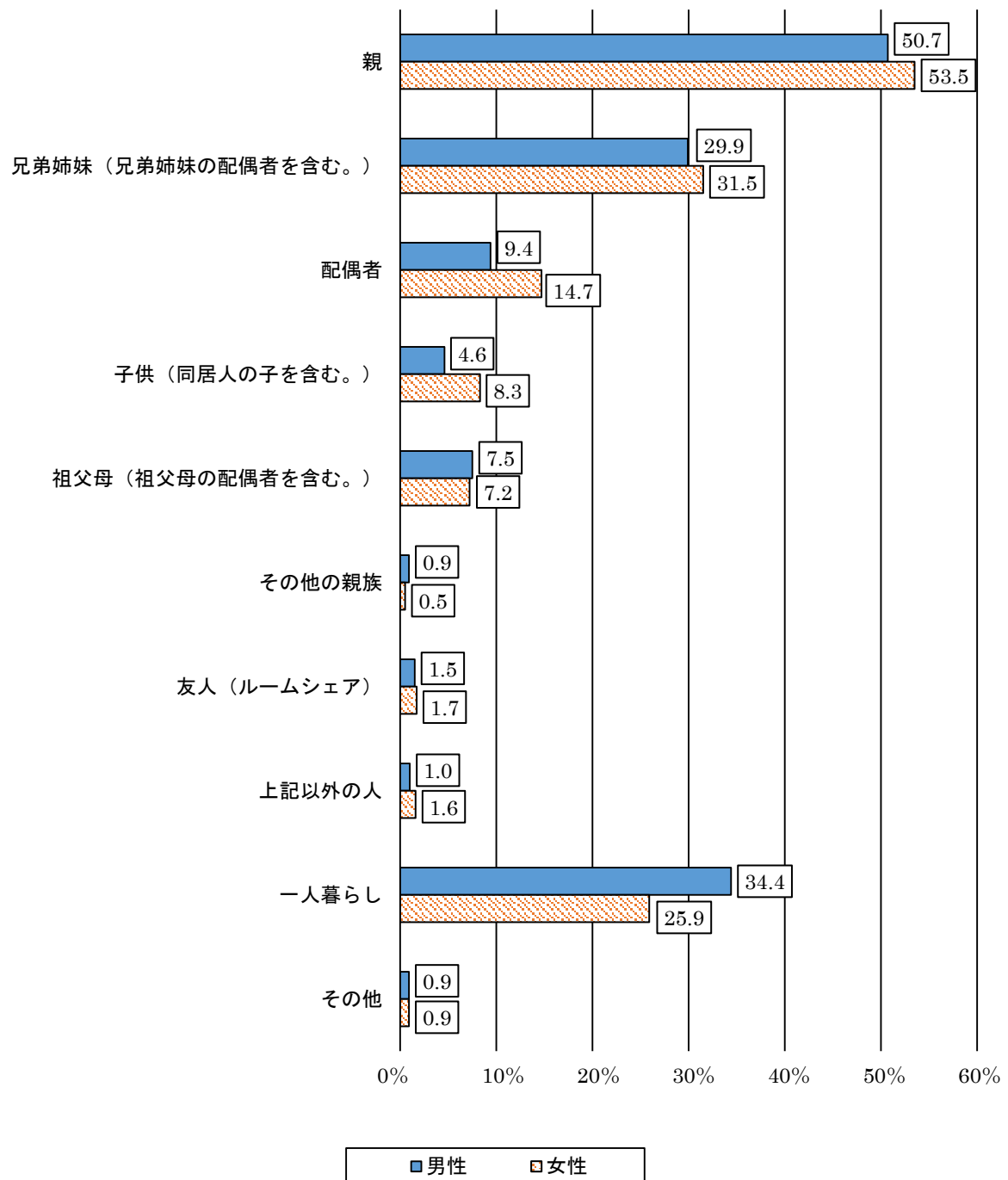


問3-18. あなたは契約した後、誰かに相談しましたか。相談した人は当てはまるものを全てお選びください。



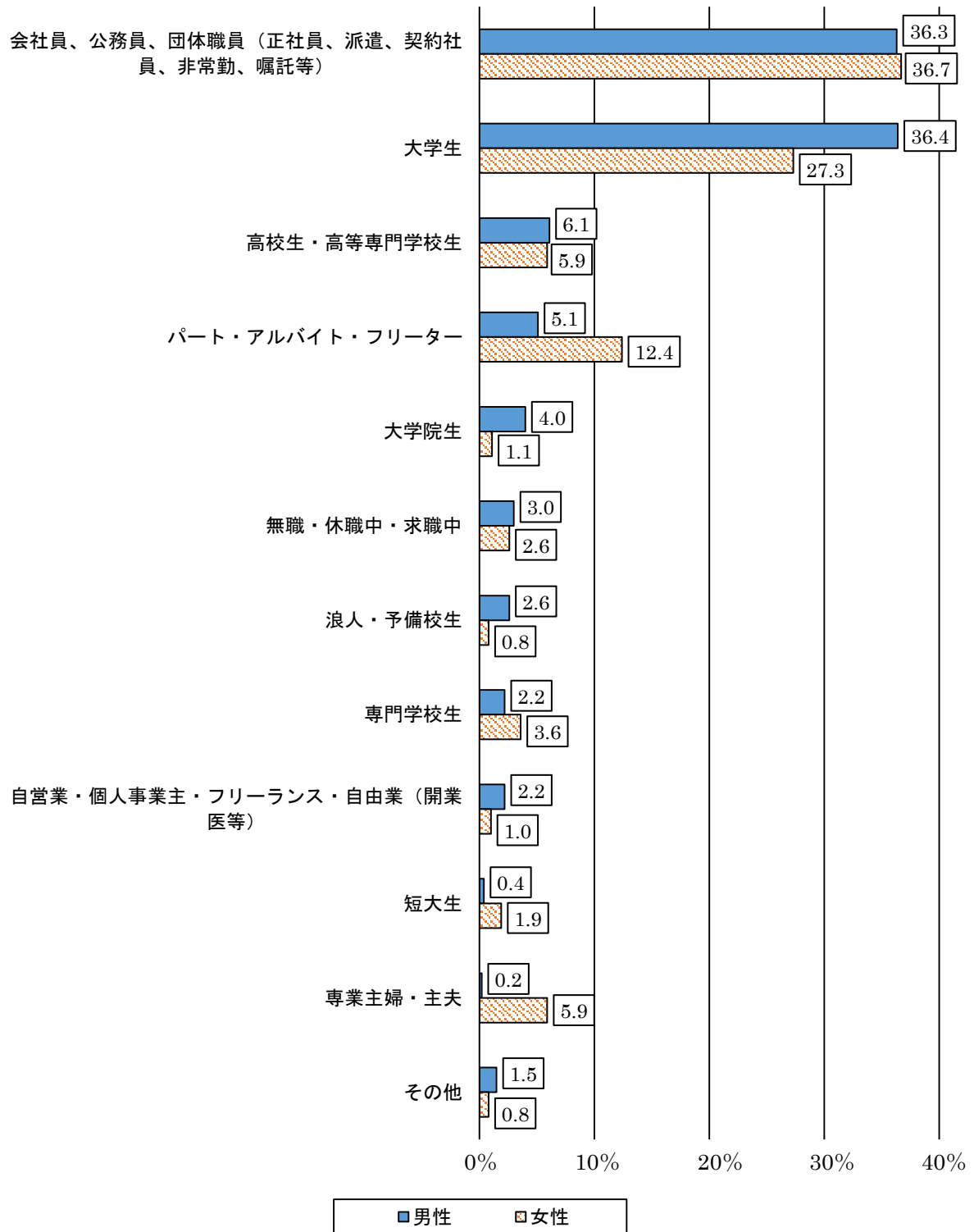
問3-19. 勧誘を受けた時点で、あなたと同居していた方を全て選んでください。

(男性N=2,977 女性N=8,261)



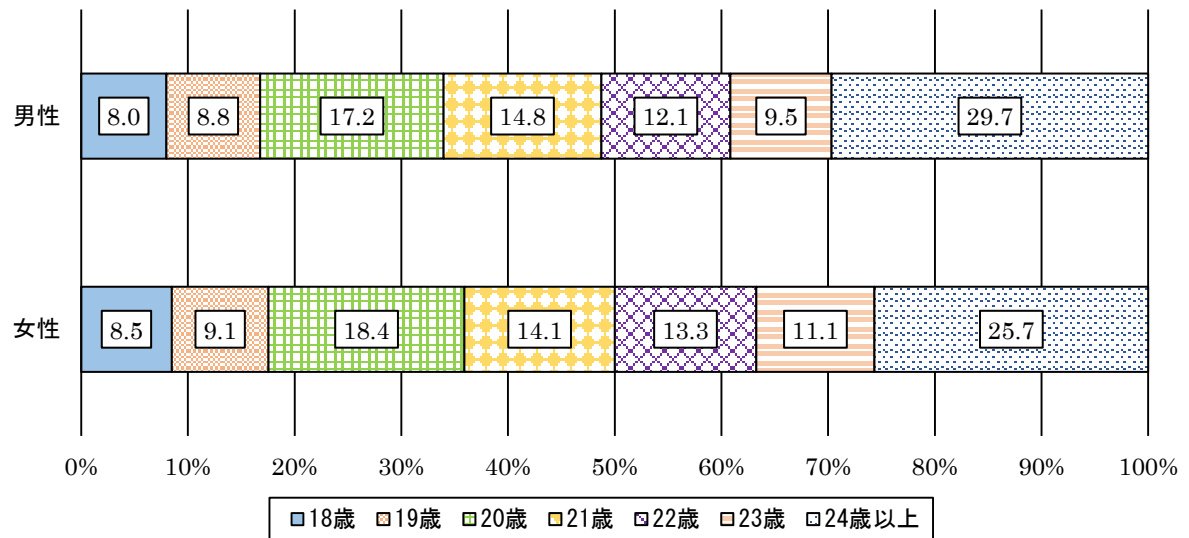
問3-20. 勧誘を受けた時点で、あなたは以下のいずれに該当していましたか。当てはまるものを1つお選びください。

(男性N=2,977 女性N=8,261)



問3-21. 勧誘を受けた時点で、あなたの年齢は以下のいずれに該当していましたか。当てはまるものを1つお選びください。

(男性N=2,977 女性N=8,261)

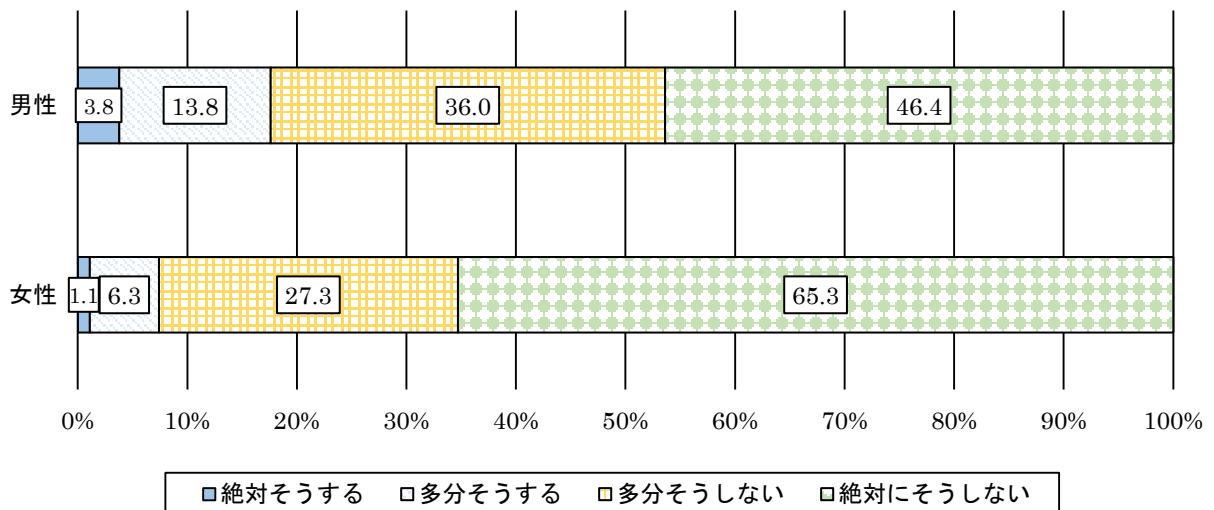


●以降は、アンケートに答えていただいた時点の考え方や知識等について回答を得たもの

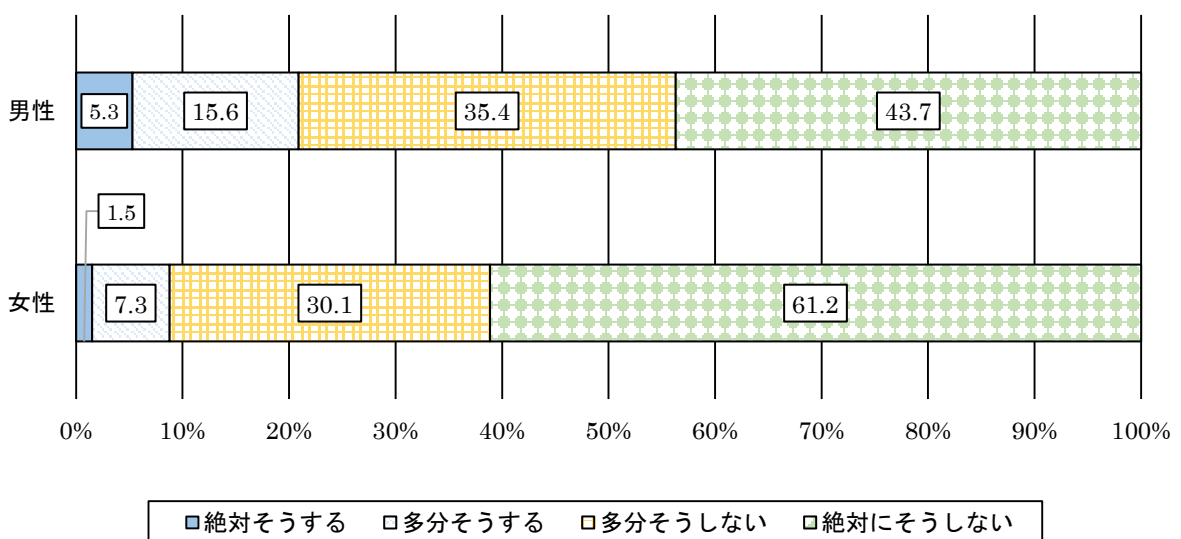
問4-1.「SNS上でしか知らない人」への対応について、あなたの現在のお考えを伺います。以下の各項目について、当てはまるものを1つお選びください。

(男性N=2,977 女性N=8,261)

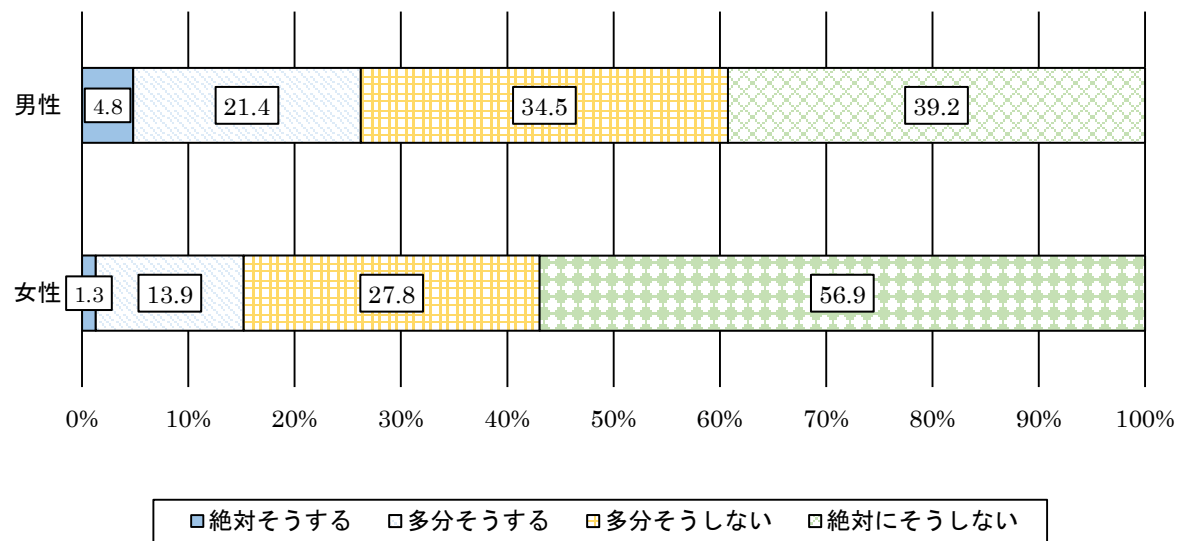
面白そうな人から、何らかの商品やサービス等の契約を勧誘するメッセージが届いたら、それには前向きに対応する。



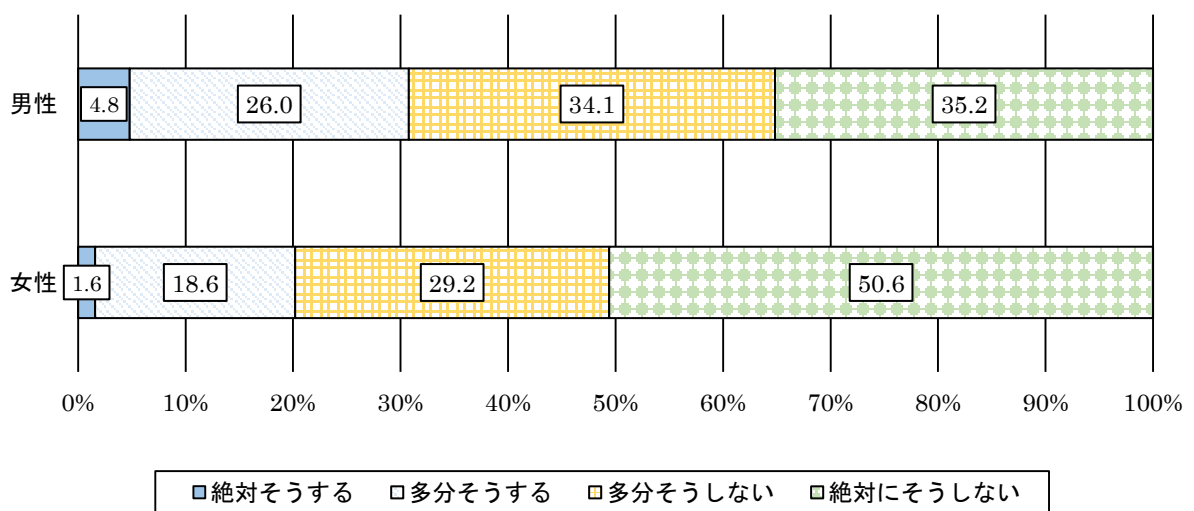
信頼できそうな人から、何らかの商品やサービス等の契約を勧誘するメッセージが届いたら、それには前向きに対応する。



面白そうな人から、会いたいというメッセージが届いたら、その申出に応じる。

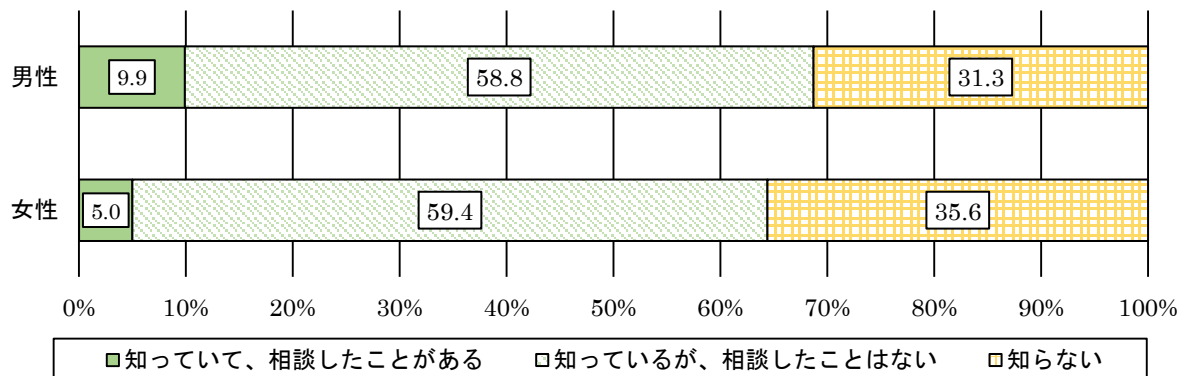


信頼できそうな人から、会いたいというメッセージが届いたら、その申出に応じる。



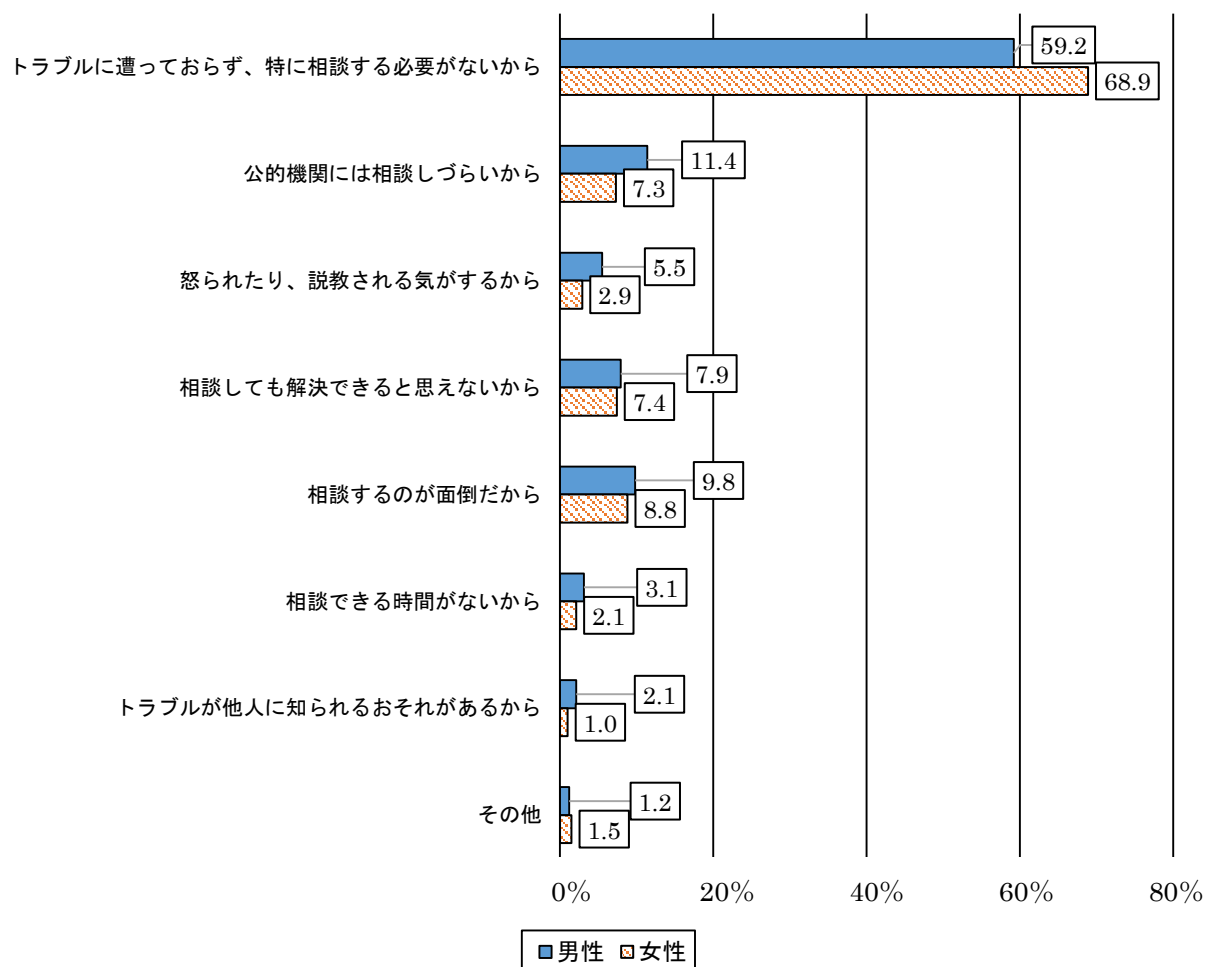
問4-2. 消費者ホットライン（188）又は消費生活センターを知っていますか。また、相談したことがありますか。当てはまるものを1つお選びください。

(男性N=2,977 女性N=8,261)

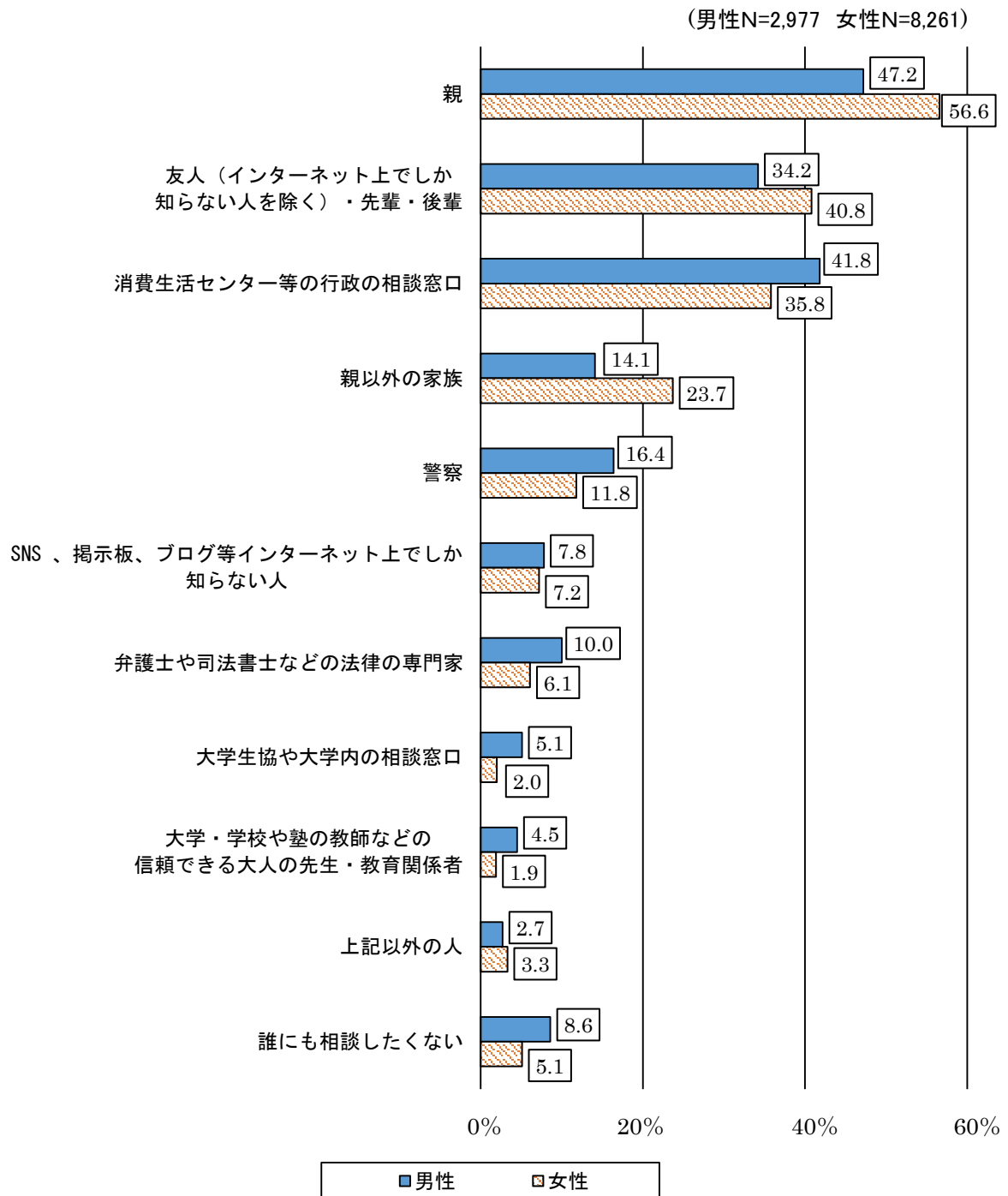


問4-3. 問4-2で消費者ホットライン（188）又は消費生活センターを「知っているが、相談したことはない」を選択した人へお伺いします。その理由は何ですか。当てはまるものを1つお選びください。

(男性N=1,751 女性N=4,905)

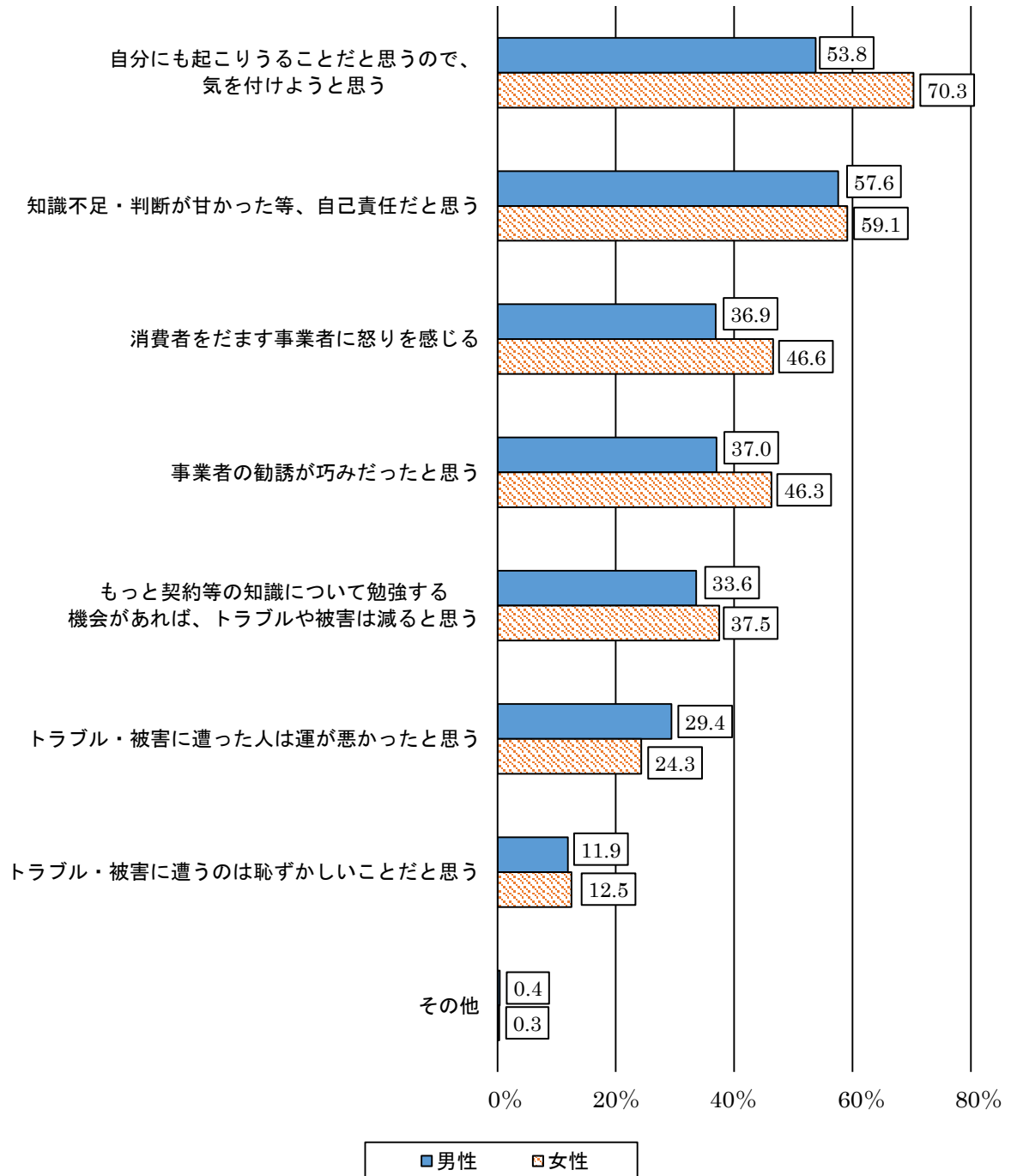


問4-4. もしあなたが商品・サービスの購入・契約に関するトラブルや被害に遭ったとしたら、相談しやすいと思うのは誰ですか。当てはまるものを全てお選びください。



問4-5. あなたは商品・サービスの購入・契約に関するトラブルや被害に遭うことをどのように思いますか。当てはまるものを全てお選びください。

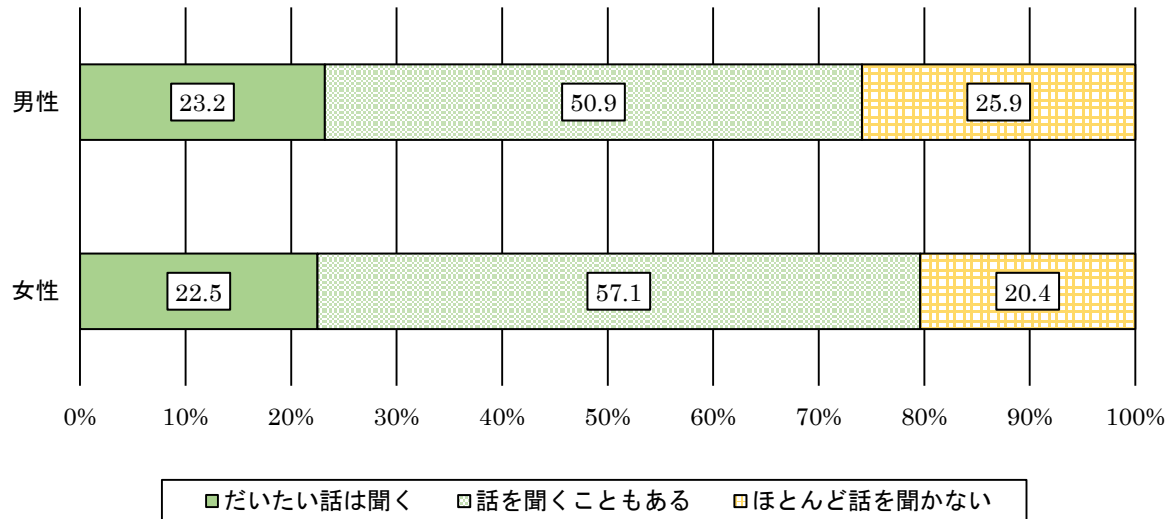
(男性N=2,977 女性N=8,261)



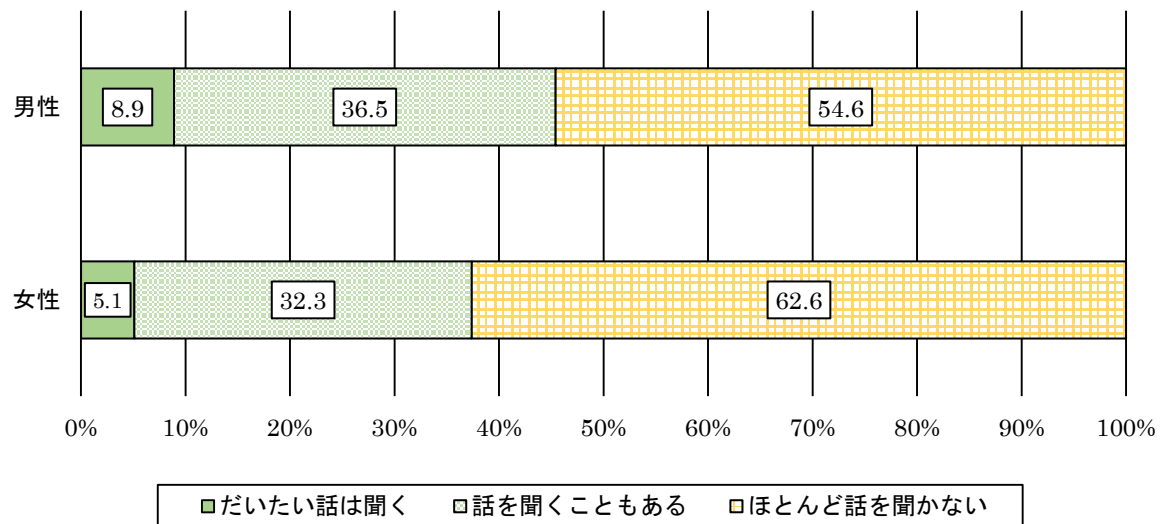
問4-6. 以下のような連絡があったとき、あなたはどのように対応していますか。当てはまるものを1つお選びください。

(男性N=2,977 女性N=8,261)

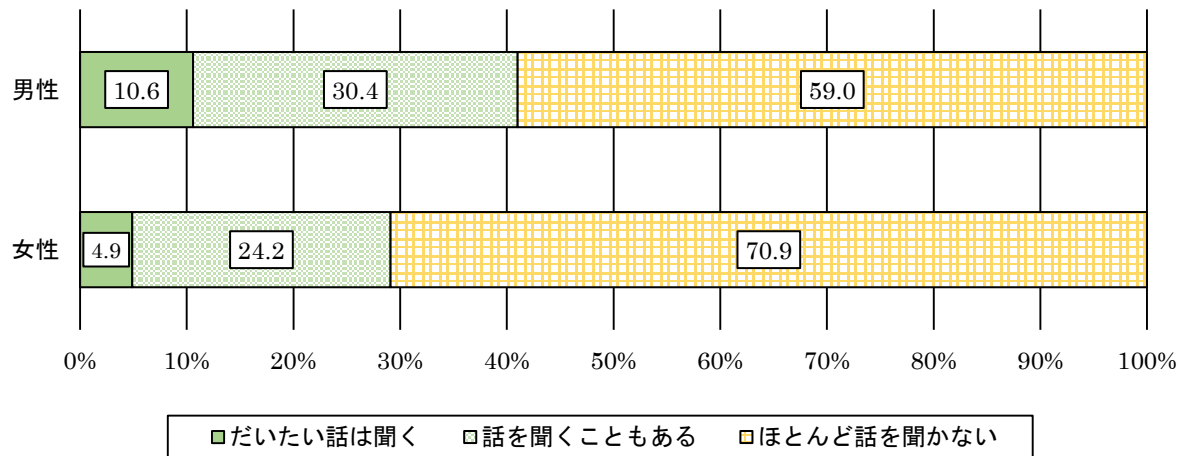
何年も連絡をとっていない友人から連絡がきた



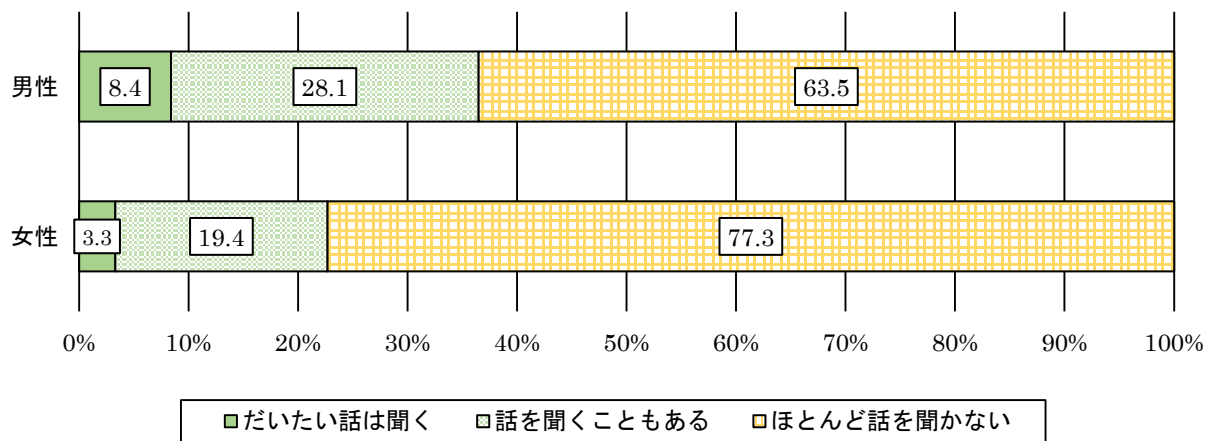
知らない人から街で声を掛けられた



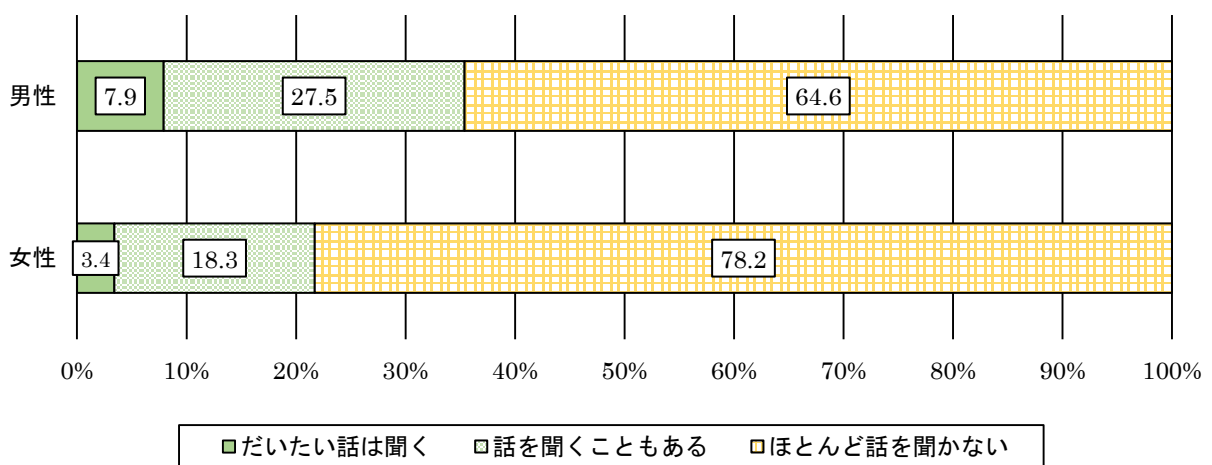
知らない人が自宅に訪問してきた



知らない人から電話があった



知らない人からSNSで連絡がきた

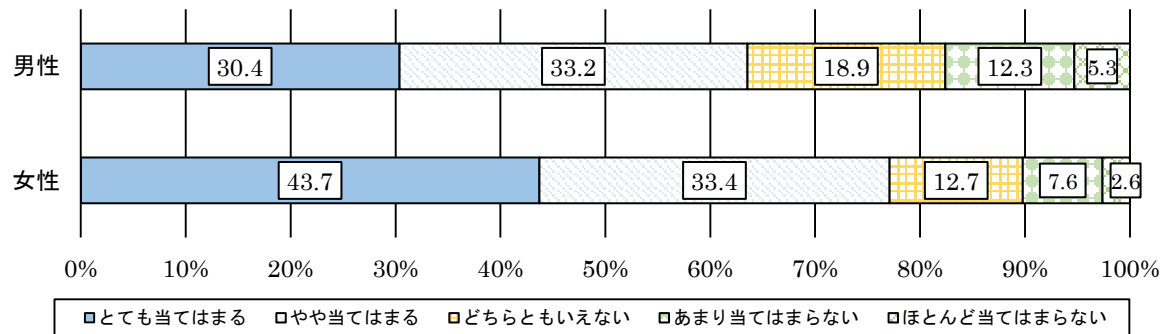


問5. あなたの普段の行動について、以下の項目がどの程度当てはまると思いますか。当てはまるものを直感でお選びください。

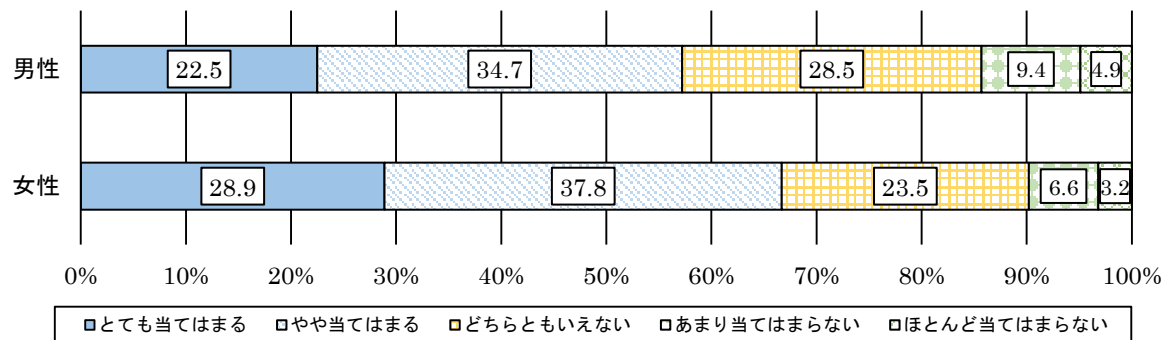
(男性N=2,977 女性N=8,261)

【意識に関する質問①】

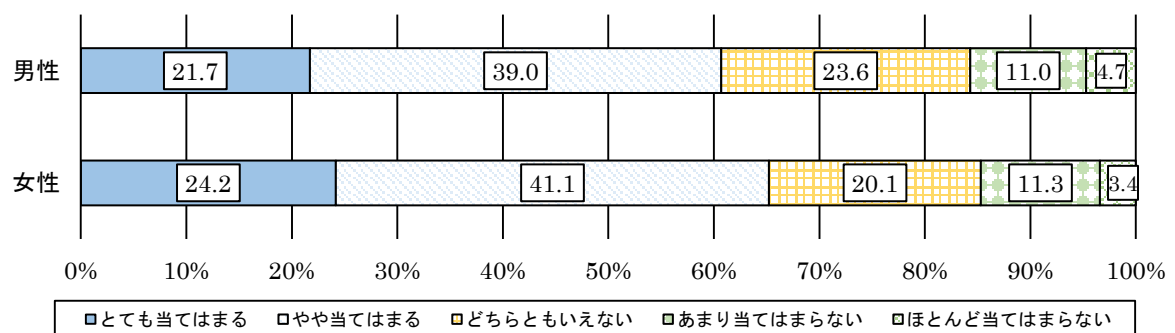
ローンを組むことに抵抗がある



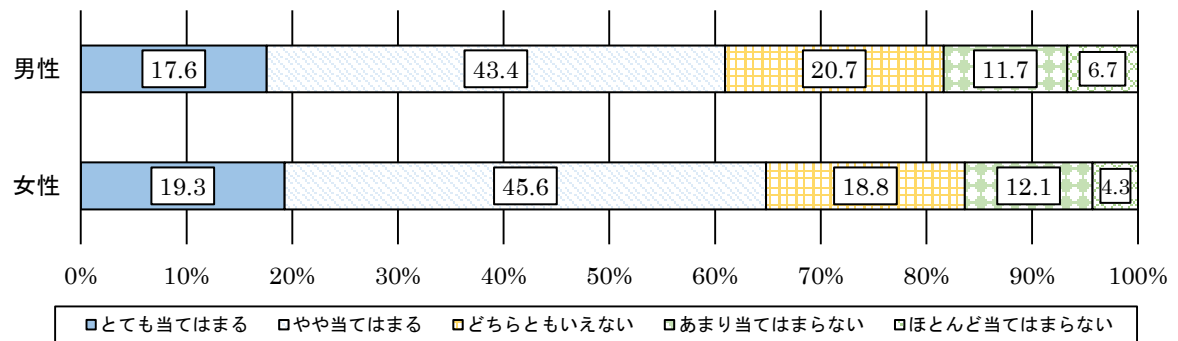
SNSを利用している人の中には、自分の身の回りよりも悪い人がたくさんいると思う



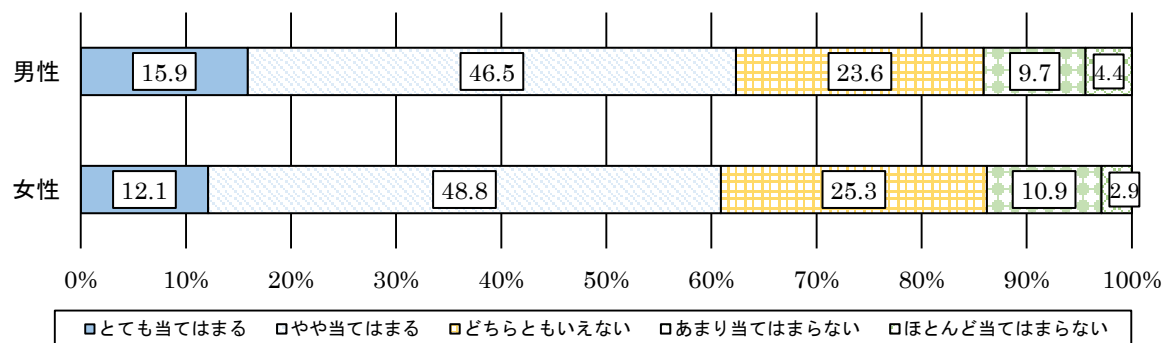
好きな物や人への執着心が強い



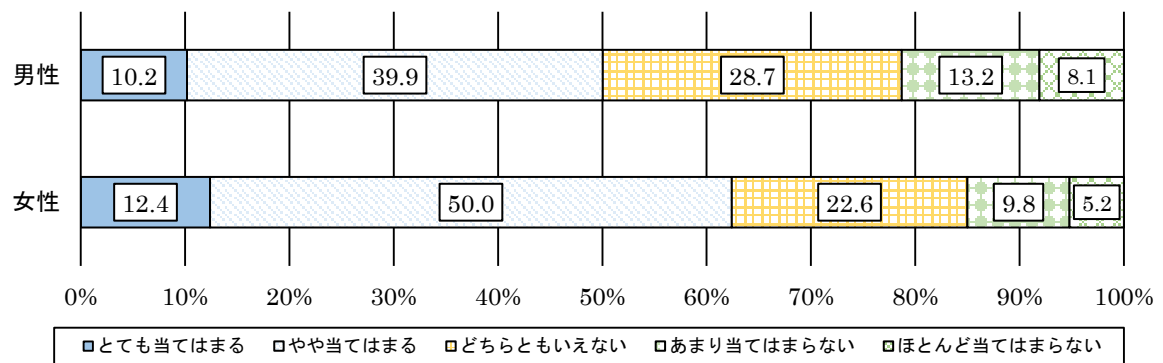
誰に対しても、嫌われないように気を配るほうだ



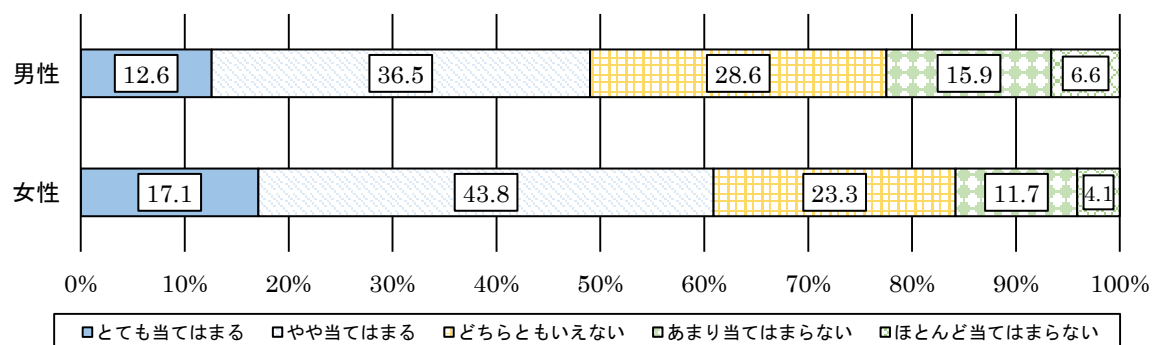
判断が難しくても、我慢して慎重に考えるほうだ



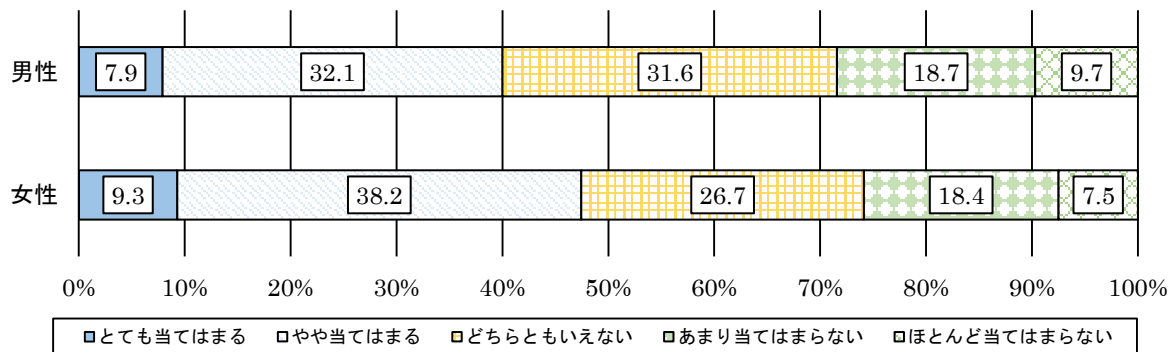
ネットの口コミやSNSでの評価は参考になると思う



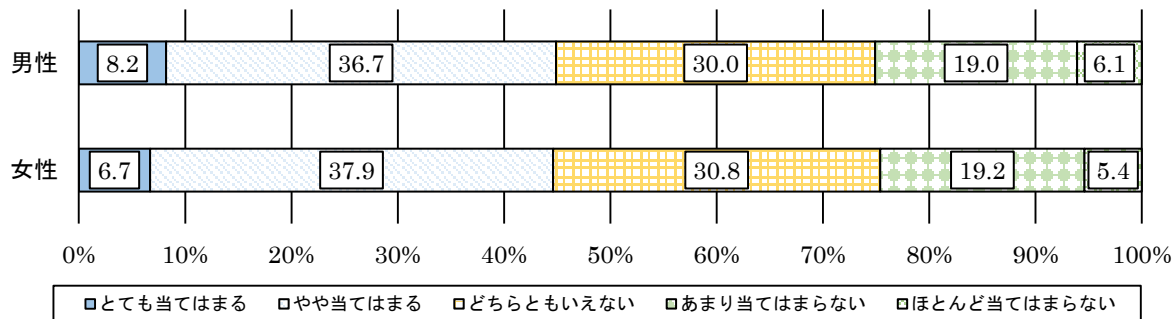
契約についての基礎知識が少ない



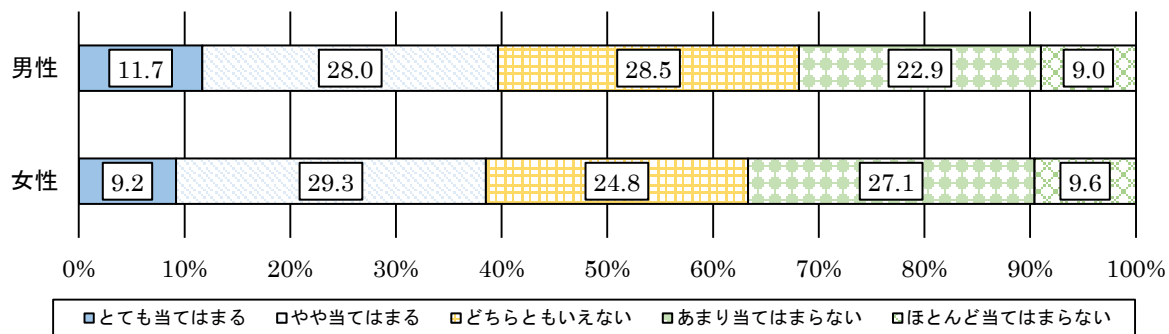
見かけの良い人だつてい信じてしまう



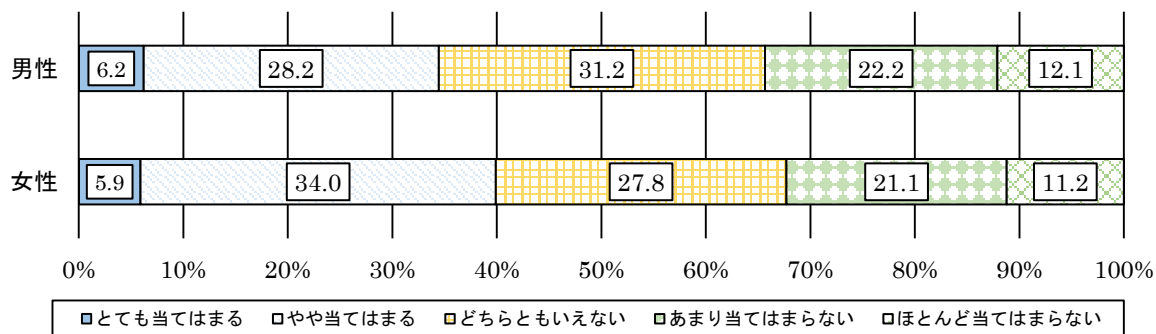
どちらかというと融通が利くほうだ



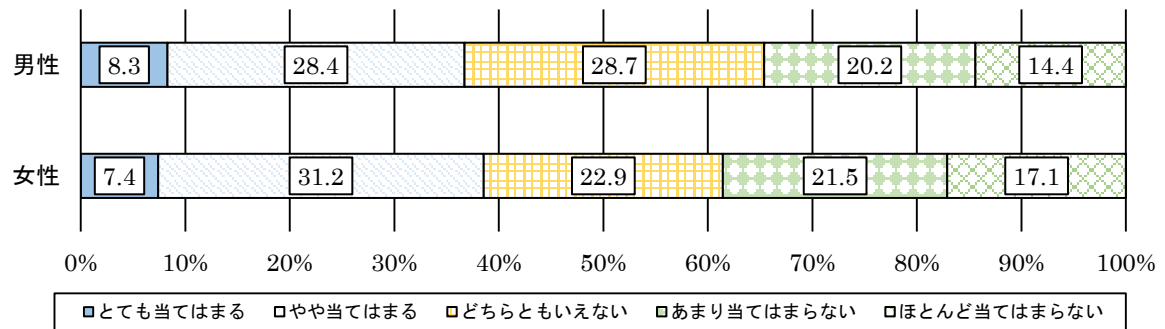
言いたいことはちゃんと言えるほうだ



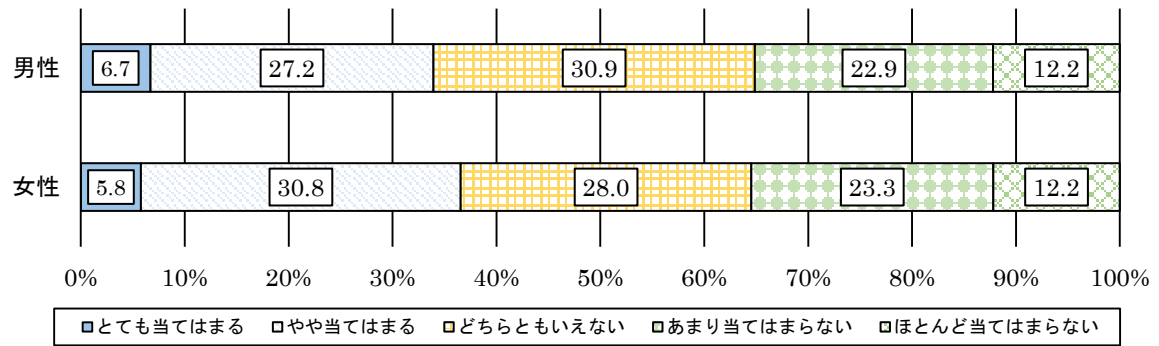
自信たっぷりに言われると納得してしまう



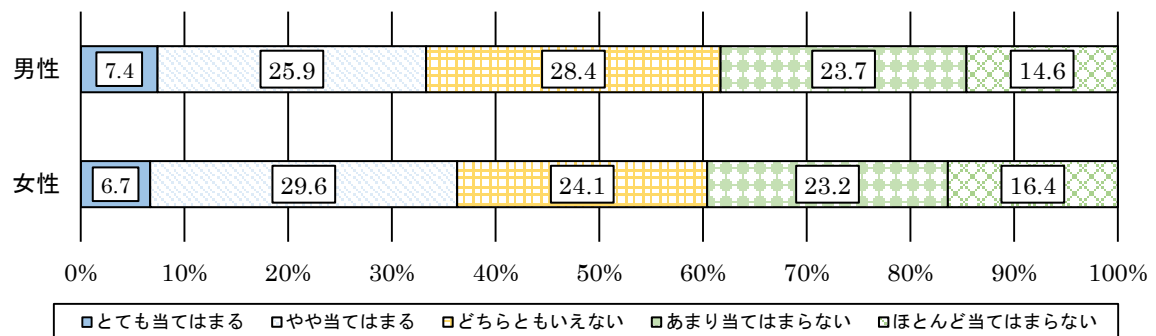
拝まれるようお願いされると弱い



おだてに乗りやすい

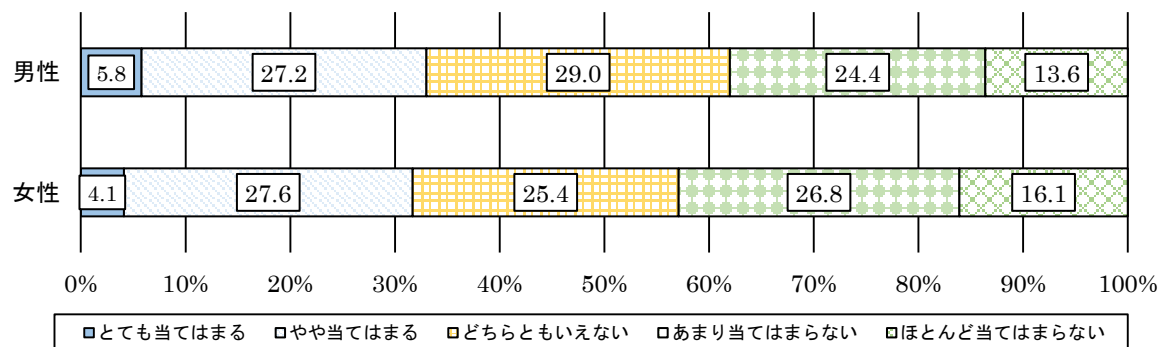


無料だったり返金保証があるならいろいろ試してみたい

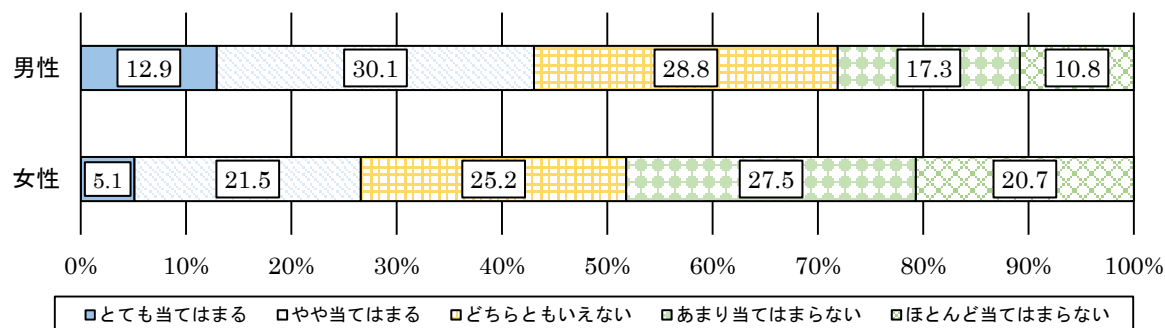


【意識に関する質問②】

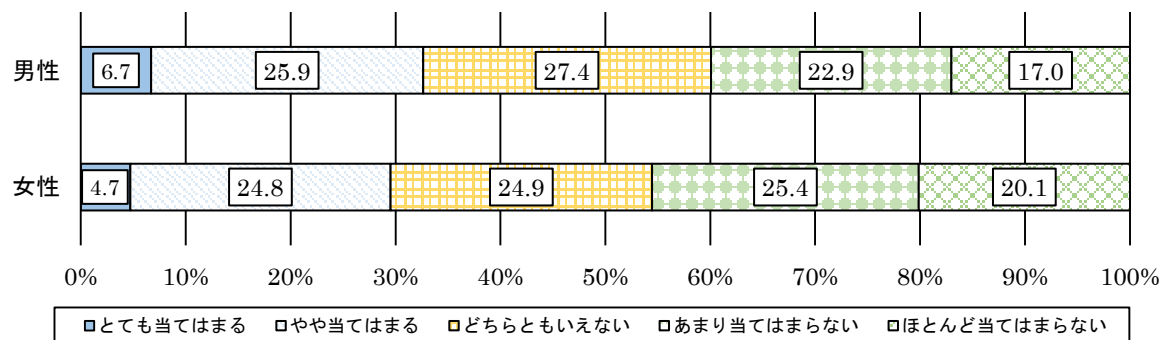
ありえない話でも、良い内容だと気になってしまう



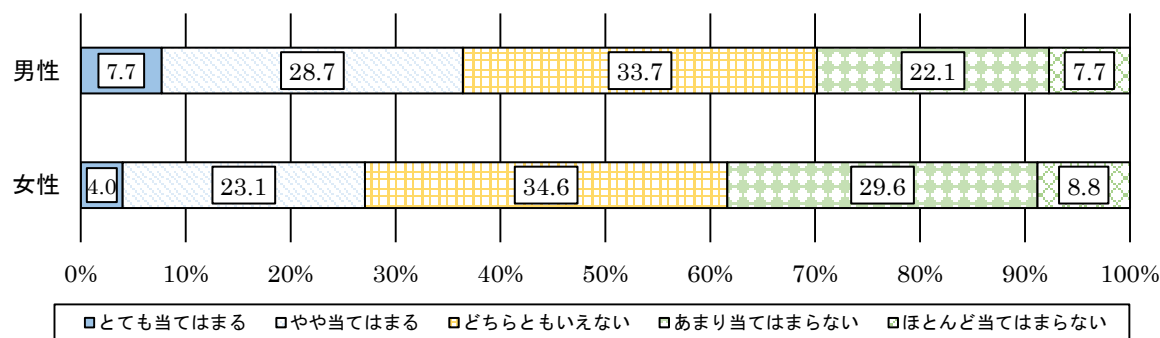
素敵な異性からの誘いだと断れない



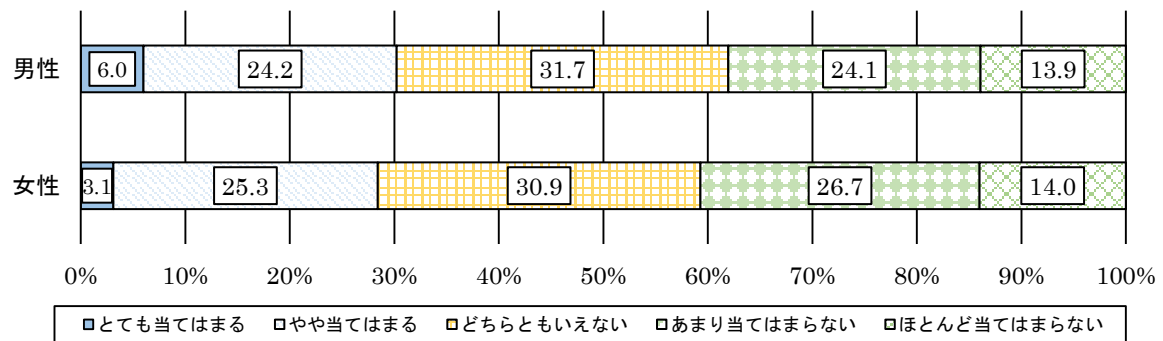
多少なら自分が損をしても、相手を怒らせたくない



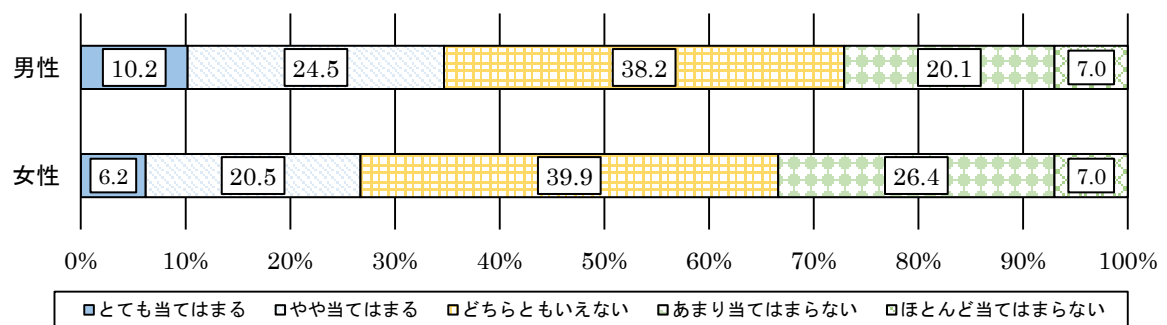
詐欺や悪質商法の手口はたいてい知っている



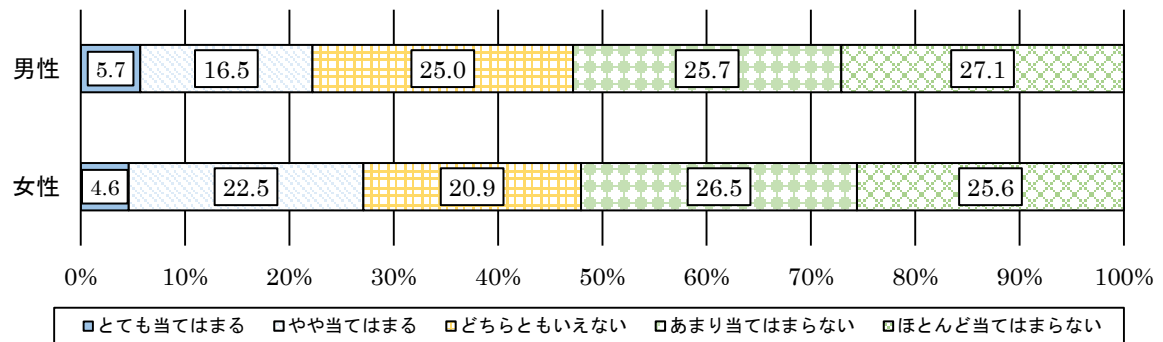
専門家や肩書きがすごい人の意見には従ってしまう



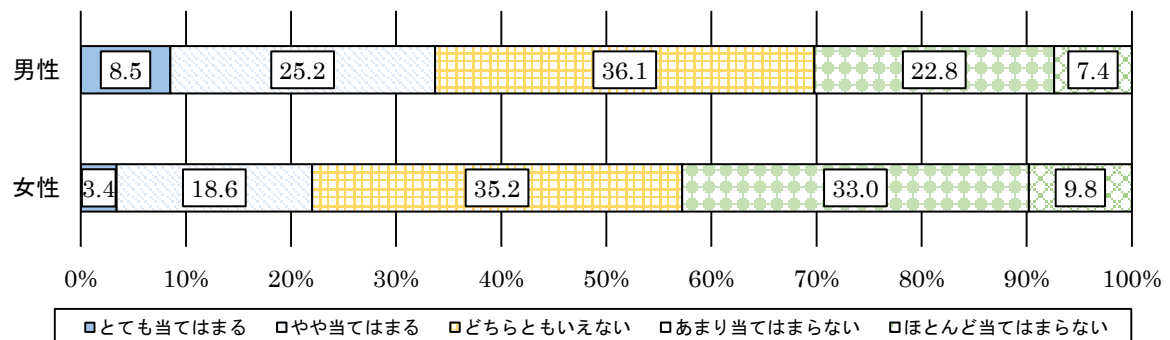
自分はだまし被害には遭わないと思う



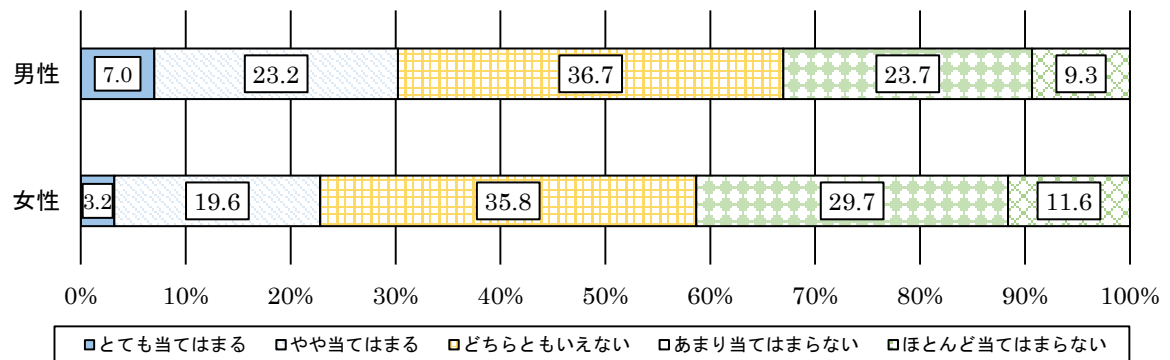
好きな有名人が勧める商品は買いたくなくなってしまう



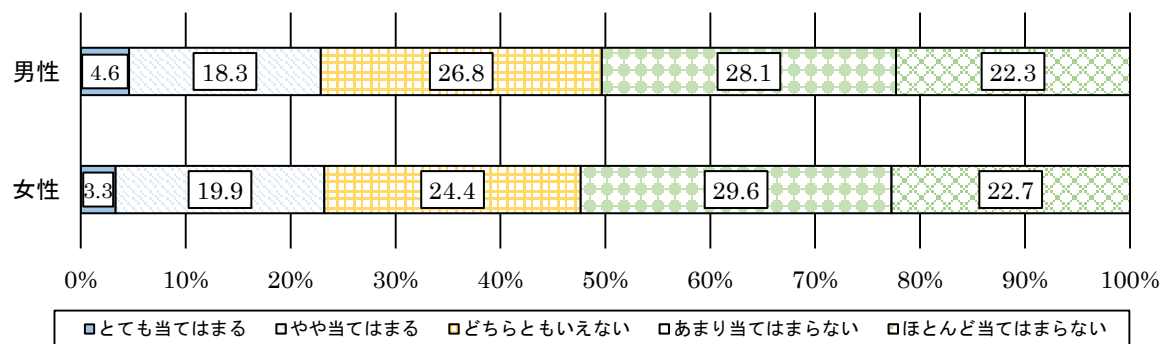
自分の判断にはいつも自信がある



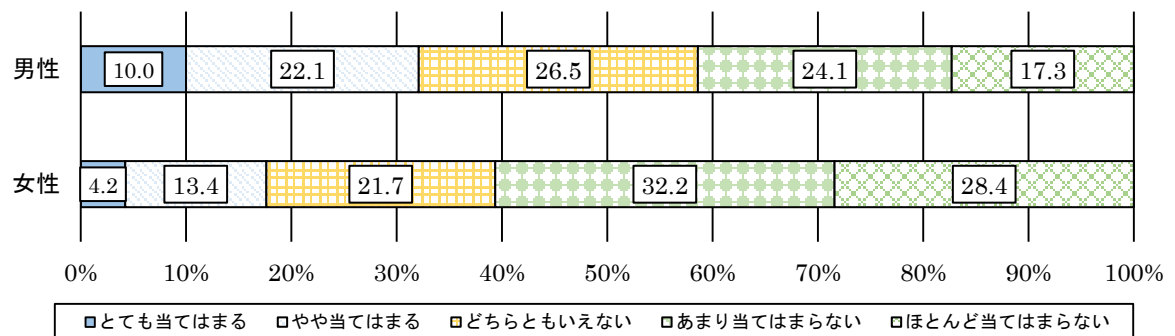
怪しい人かどうかは見かけで判断できる



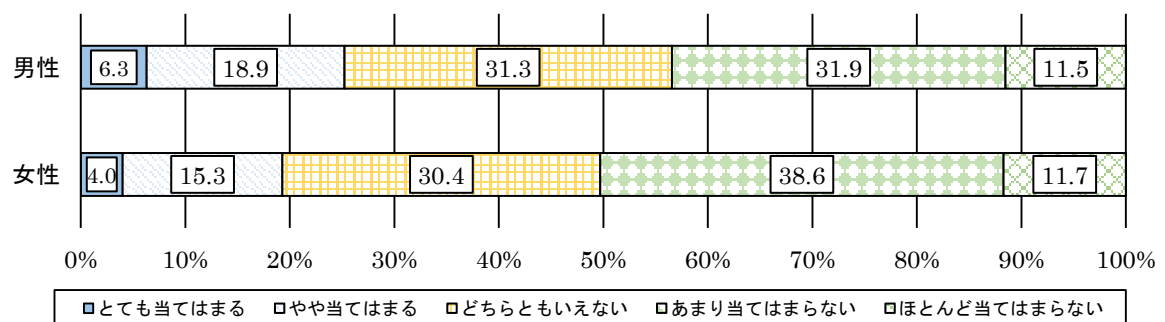
マスコミで取り上げられた商品はすぐ試したくなる



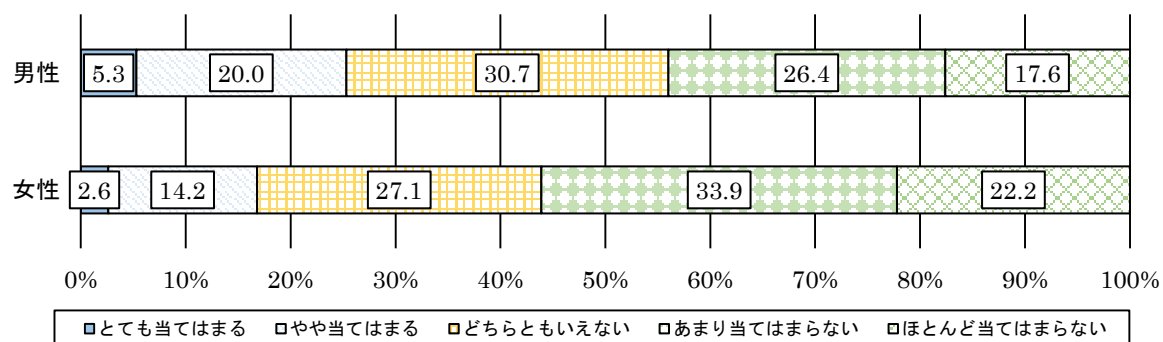
「一攫千金」は夢じゃないと思う



詐欺・悪質商法に関する報道（新聞・テレビ・ネットニュース等）にあまり関心はない



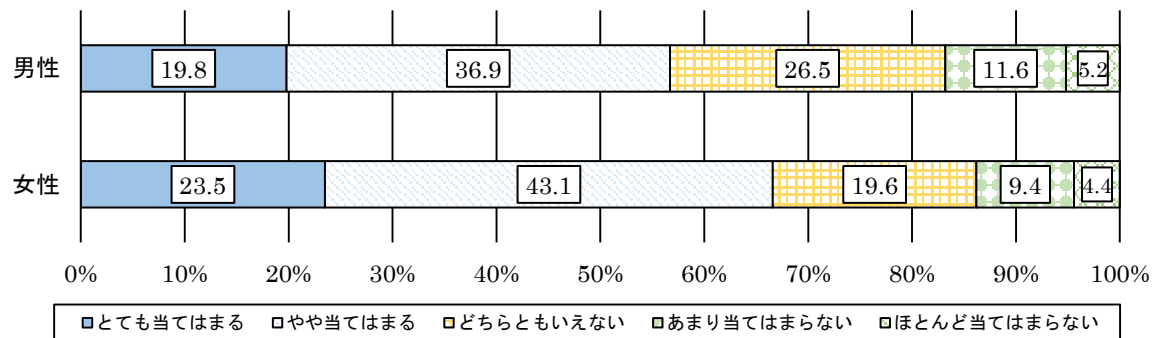
何度かSNS上でやり取りすれば、相手が信用できるかどうかはたいてい分かると思う



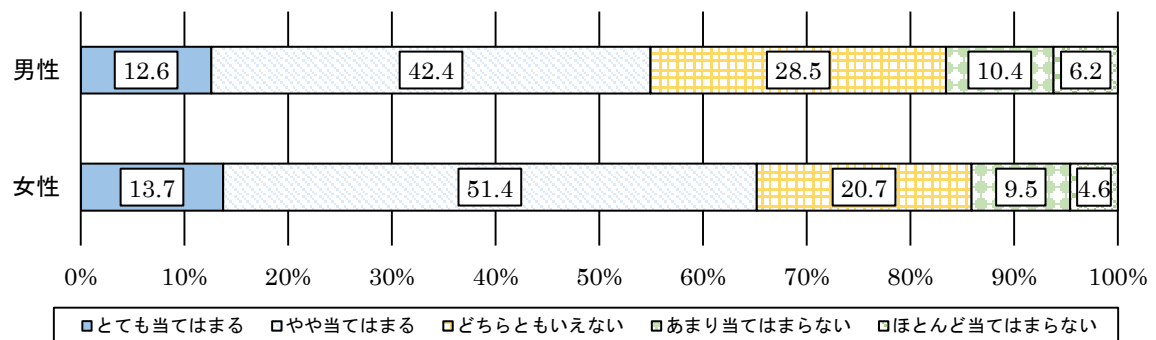
●現在のあなたの考え方や知識等について

【行動に関する質問】

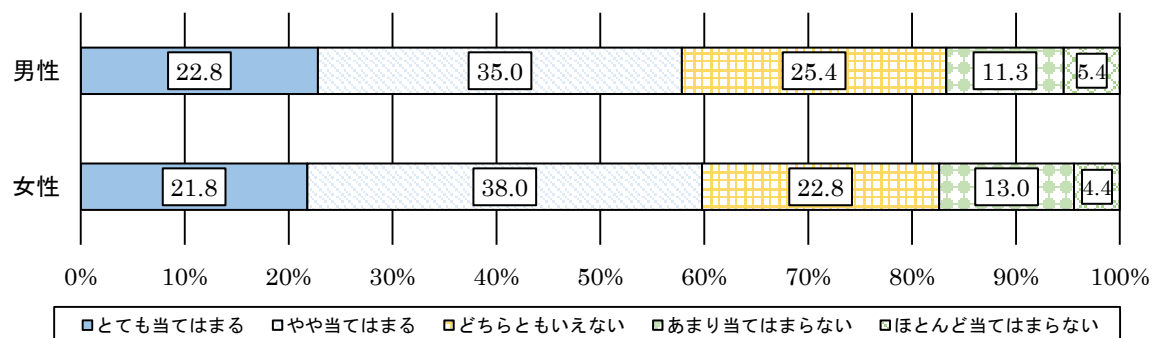
ネットではとにかく安く手に入る店や相手を探す



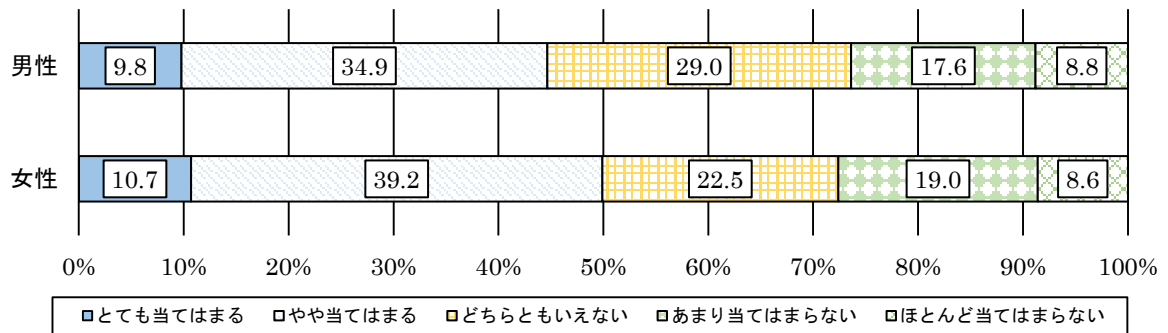
親友の勧めならとりあえず話は聞く



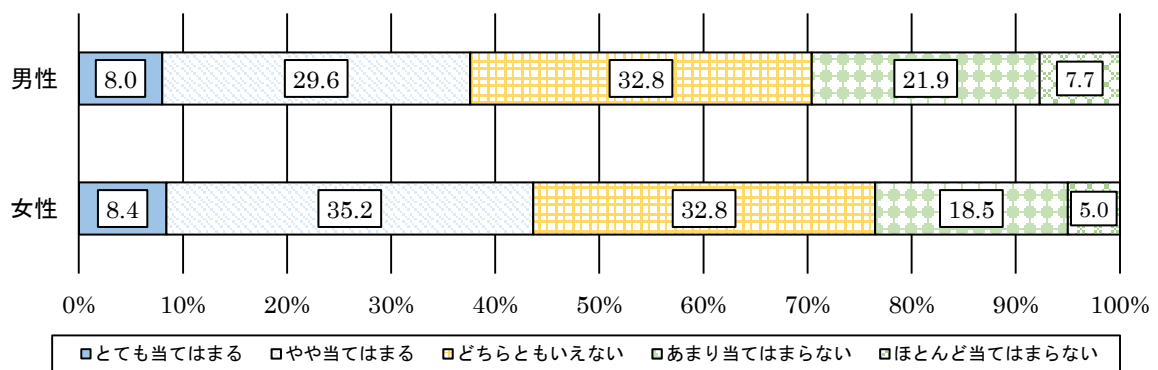
高い買い物や契約のときには細かい内容も確認する



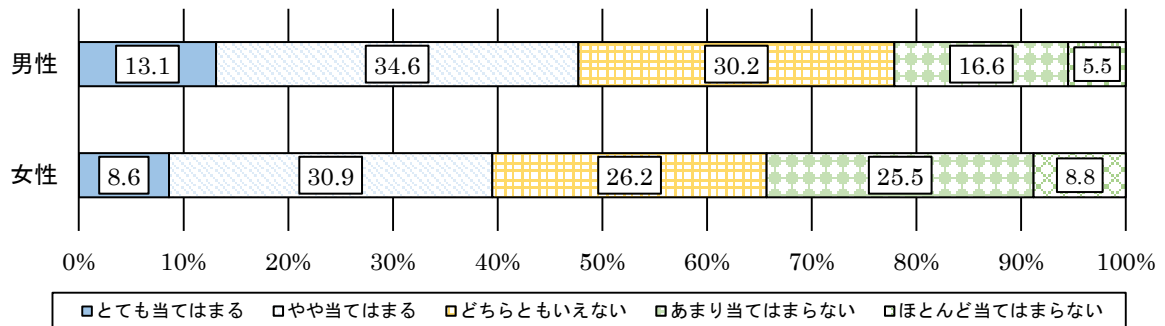
どんな相手からでも面と向かって声を掛けられると無視できない



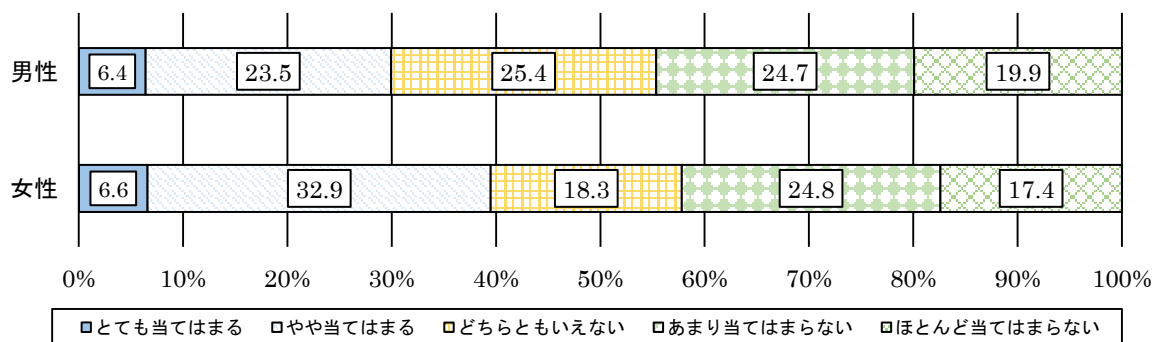
理屈で考えるよりも直感や経験にそって行動する



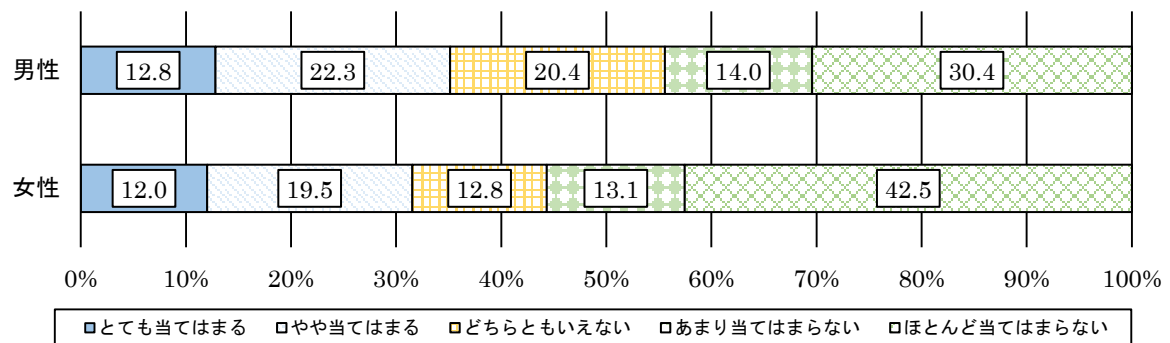
誰にも相談せずに物事を決めることが多い



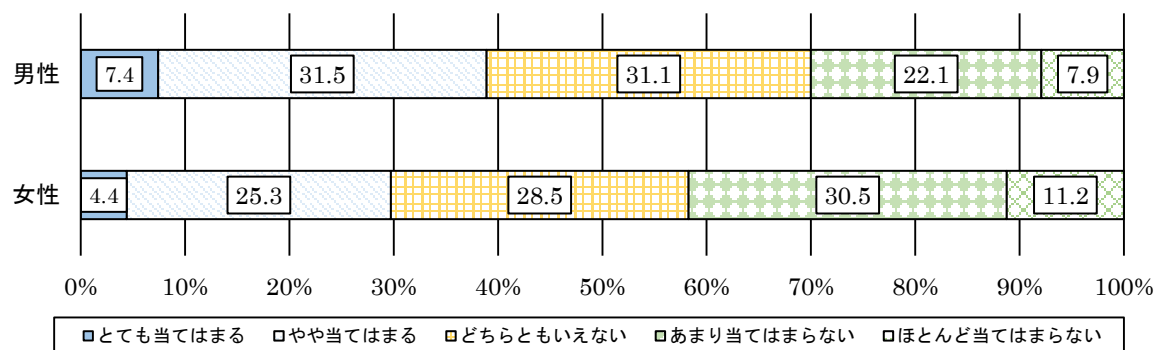
試着や試飲をしたために、つい買ってしまったことがある



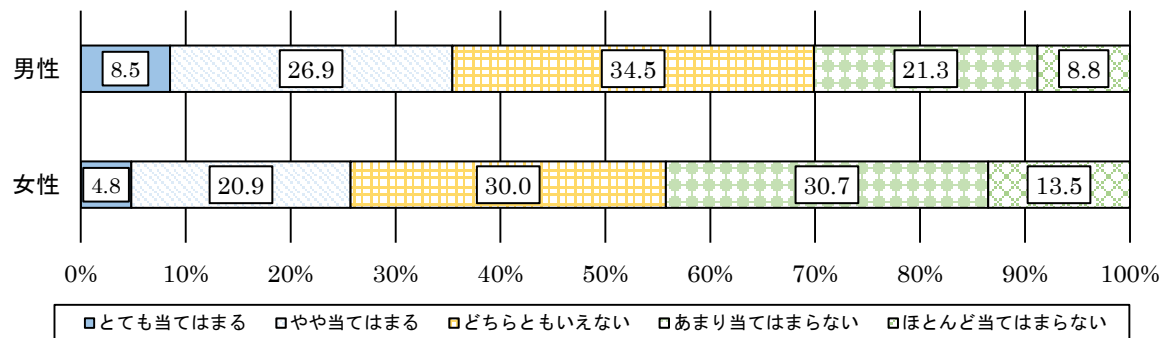
直接会ったことはない、SNS上での友達がいる



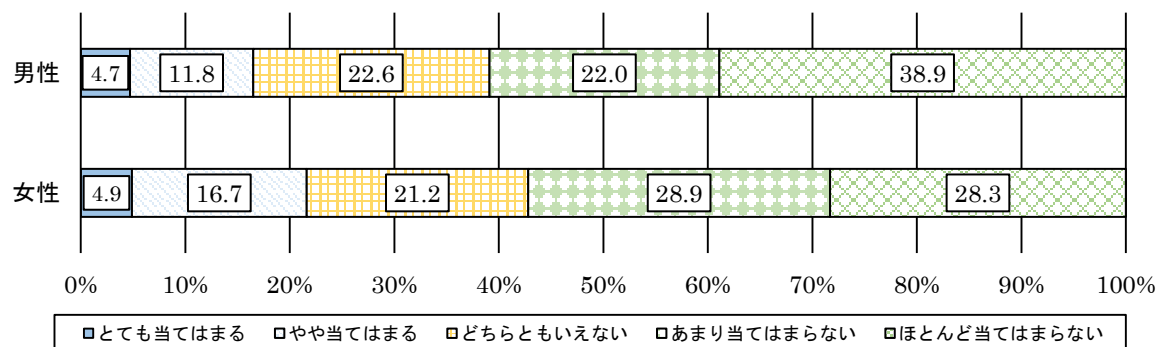
欲しいものは多少のリスクがあっても手に入れる



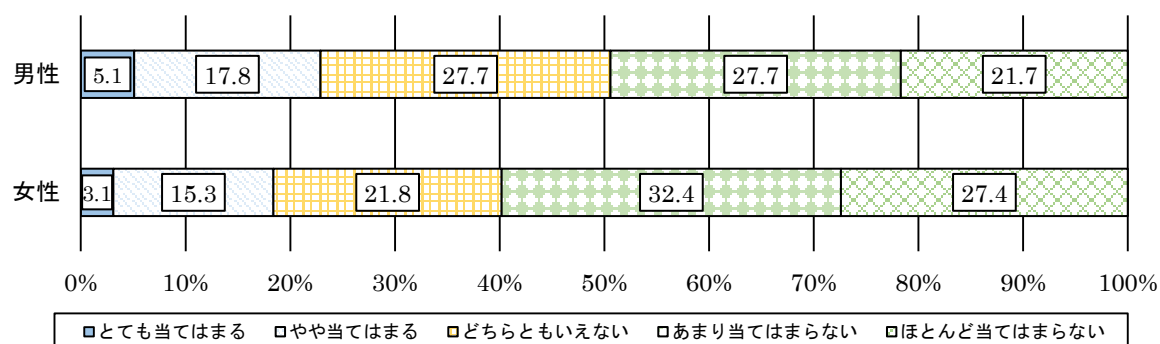
資格や能力アップにはお金を惜しまない



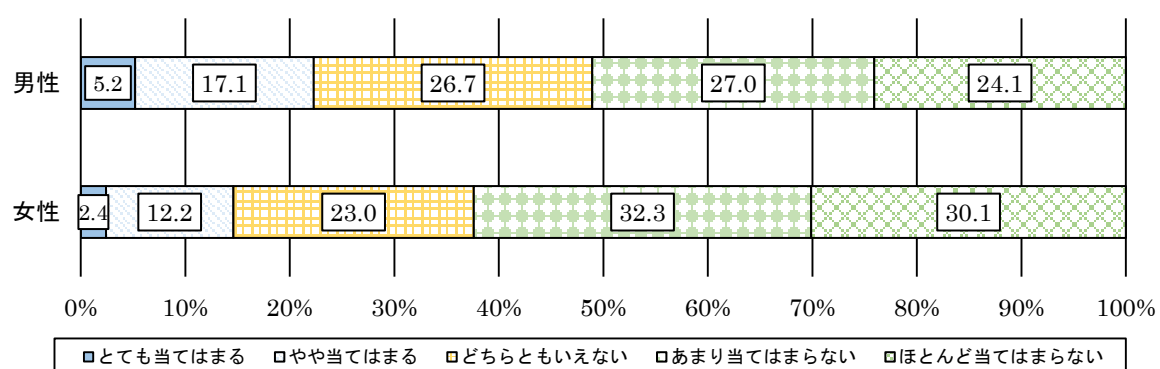
新しいダイエット法や美容法にはすぐにとびつく



どんな相手からの電話でも最後まで聞く



良いと思った募金にはすぐ応じている

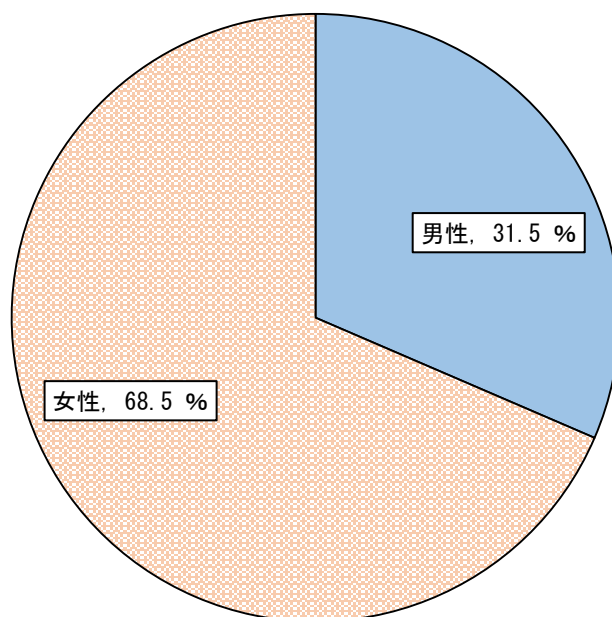


アンケート調査 集計結果

(回答時点年齢) 19 歳～22 歳抜粋

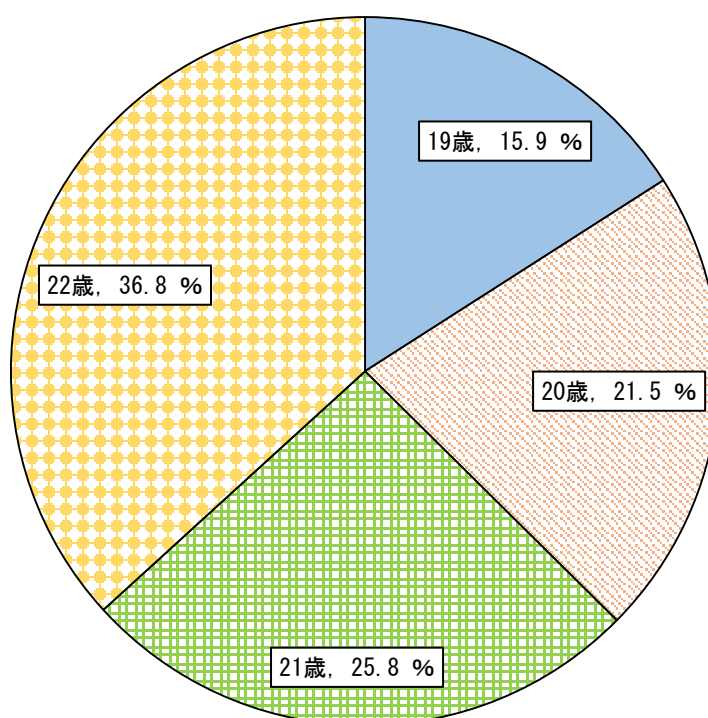
・回答者の性別

(N=1,700)



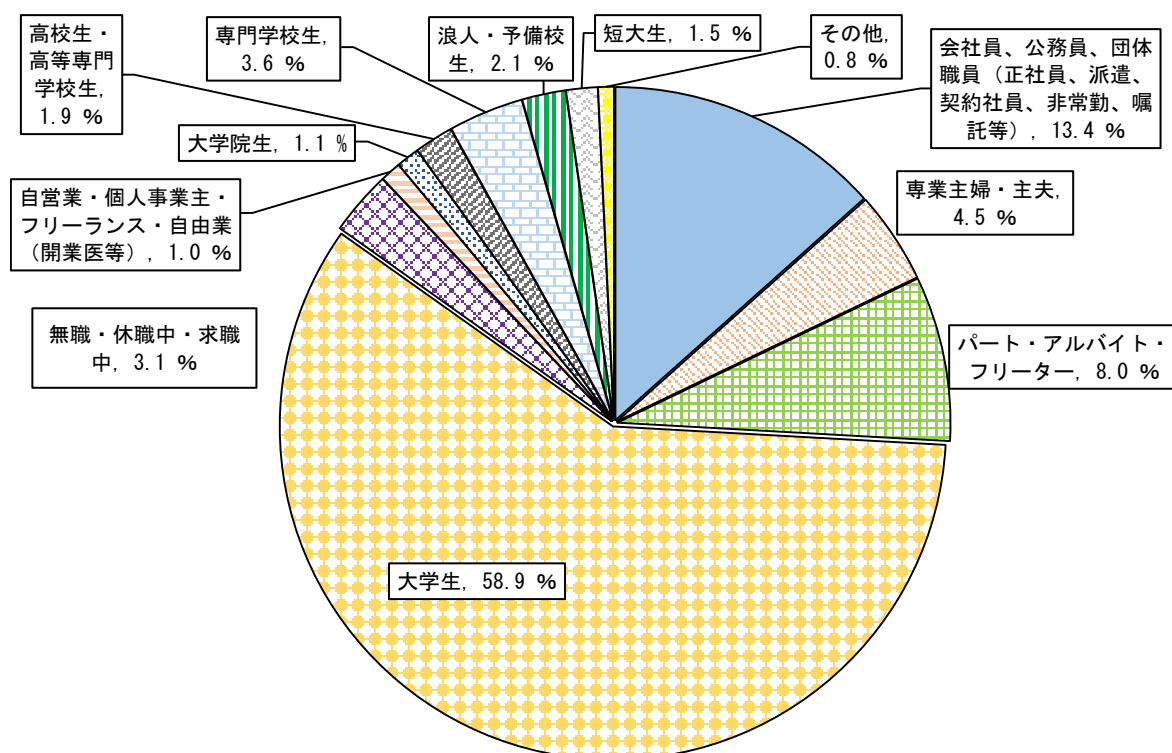
・回答者の年齢

(N=1,700)



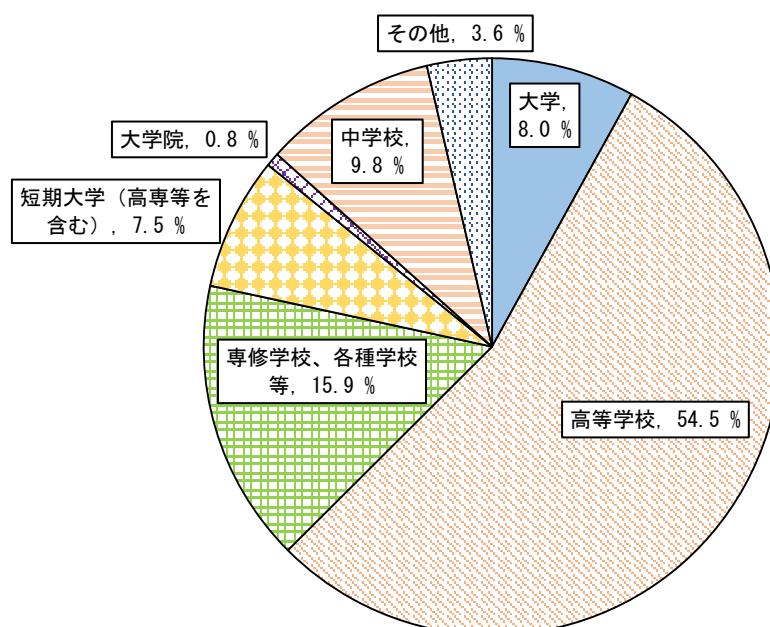
・回答者の職業（在籍している学校）等

(N=1,700)



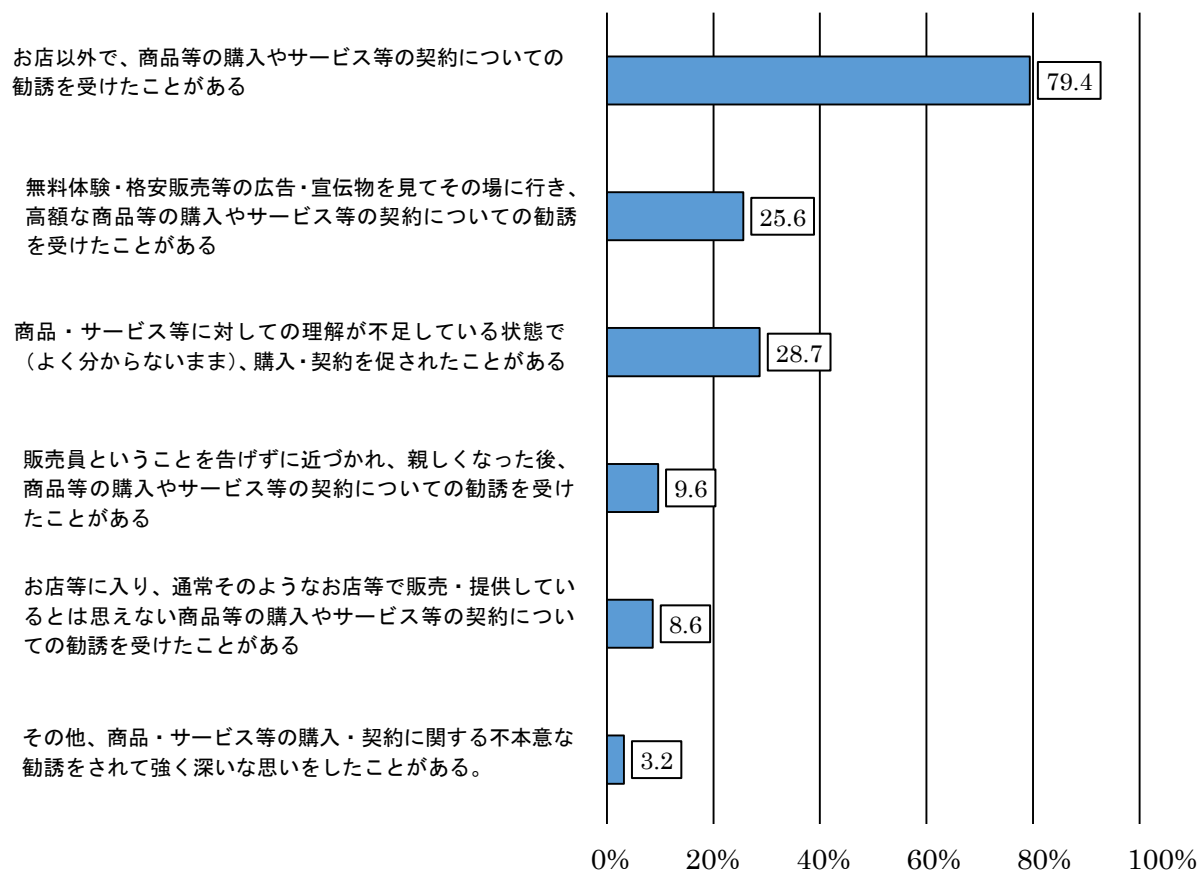
・回答者（回答時に在学中だった人を除く）の最終学歴

(N=523)

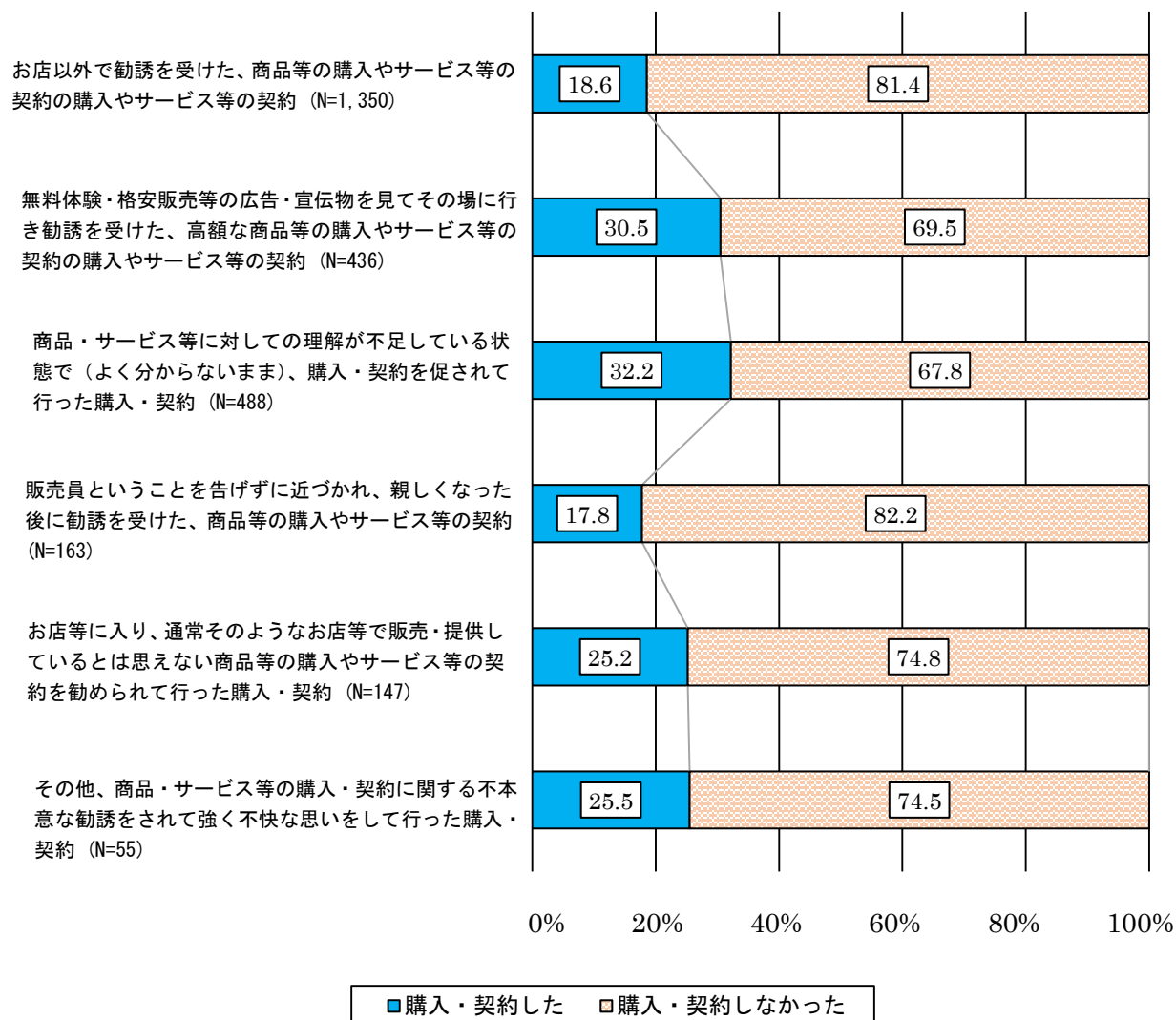


問1. これまでの生活において、あなたは下記のような経験がありますか。以下の当てはまるものを全てお選びください。（複数回答）

(N=1,700)



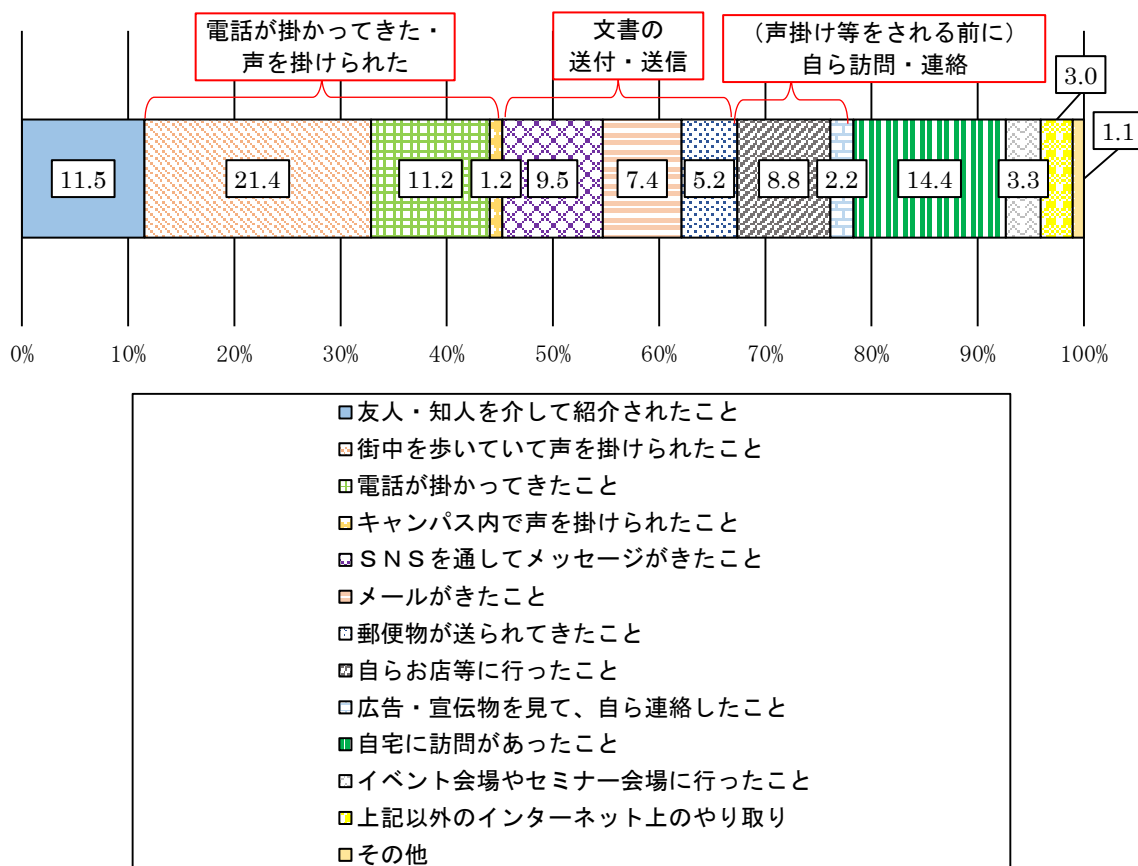
問2. 問1でお答えいただいた勧誘経験についてお伺いします。最終的に、購入・契約をしましたか。当てはまるものを1つお選びください。



以降は、これまで経験した不審感を抱くような勧誘のうち、最も印象に残っているもの、あるいは最も不快な思いをしたもの1つについて回答。

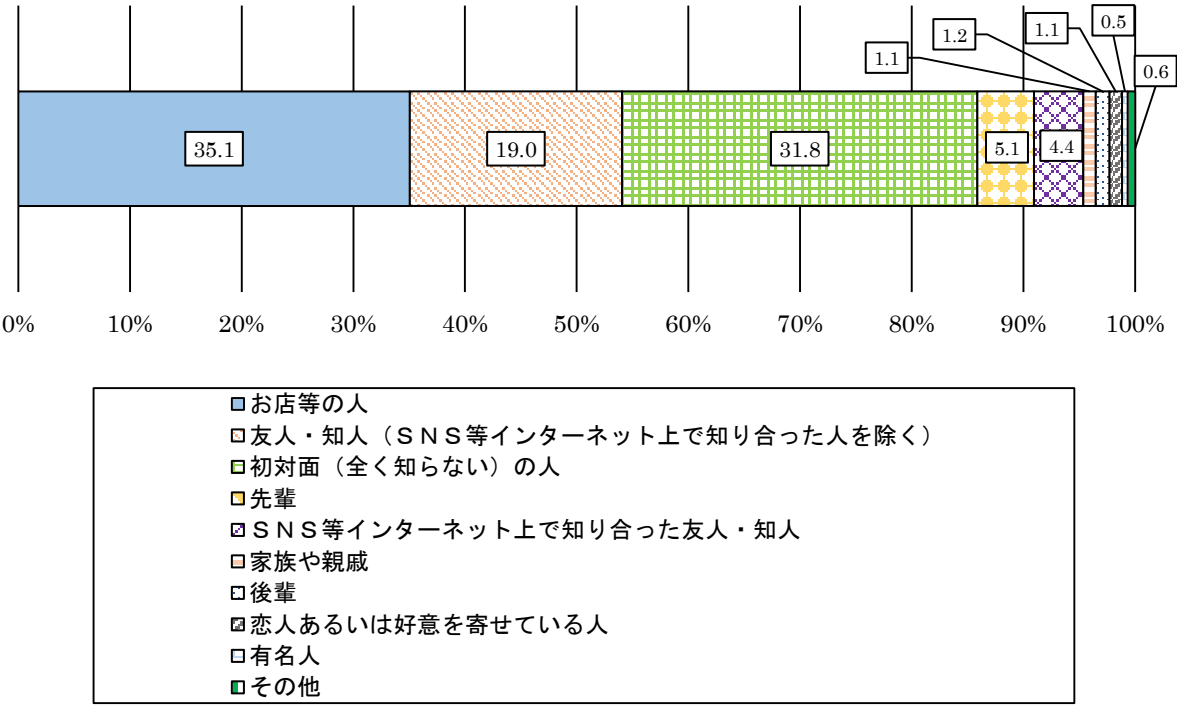
問3-1. 勧誘経験をした際の、最初のきっかけは何でしたか。最も当てはまるものを1つお選びください。

(N=1,700)



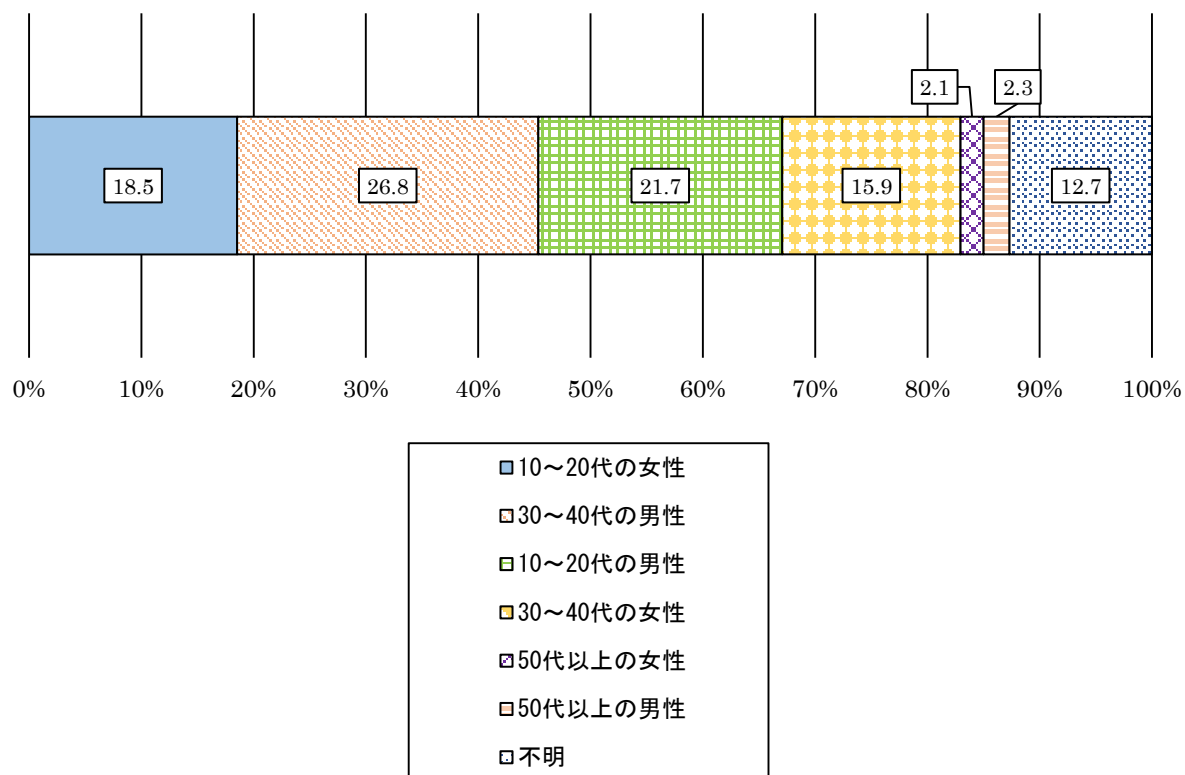
問3-2. 誰から勧誘されましたか。最も当てはまるものを1つお選びください。勧誘者が複数の場合は主な勧誘者について回答してください。

(N=1,700)



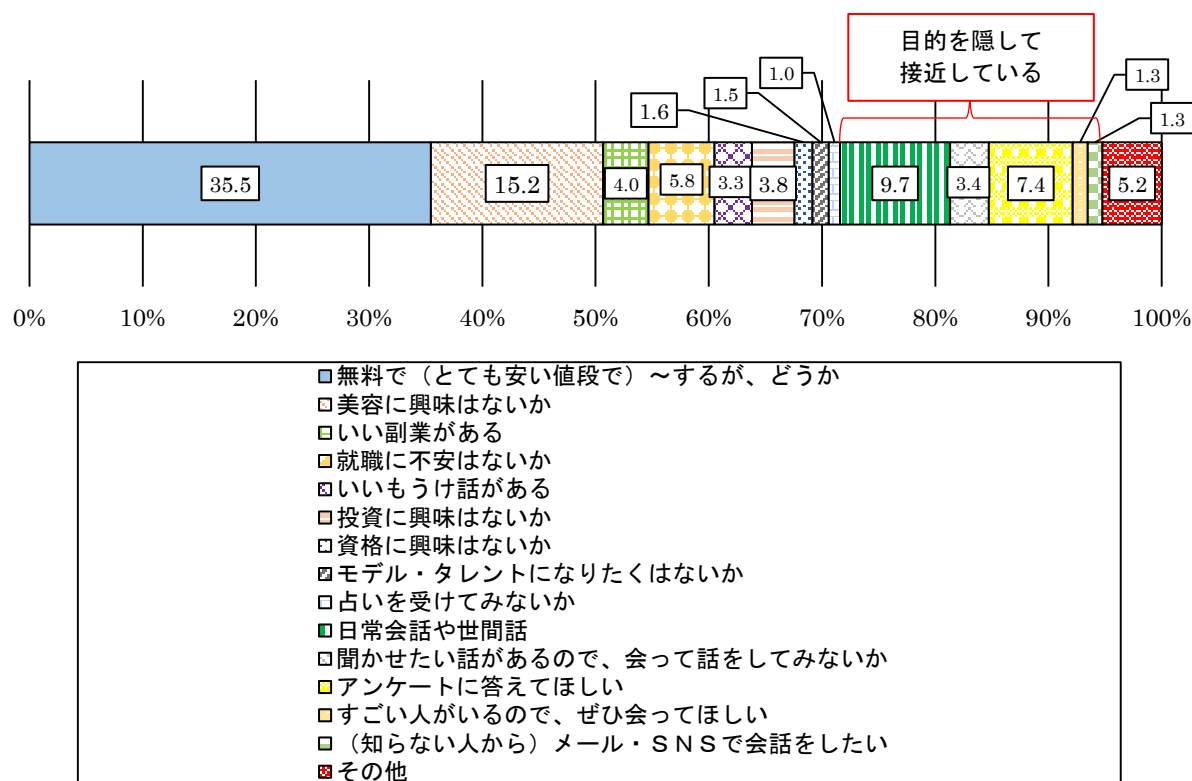
問3-3. 勧誘者は何歳くらいの男性/女性でしたか。勧誘者が複数の場合は主な勧誘者について、当てはまるものを1つお選びください。

(N=1,700)



問3-4. 勧誘を受けた時、どのような内容で声を掛けられましたか（連絡を受けましたか）。
最も当てはまるものを1つお選びください。¹

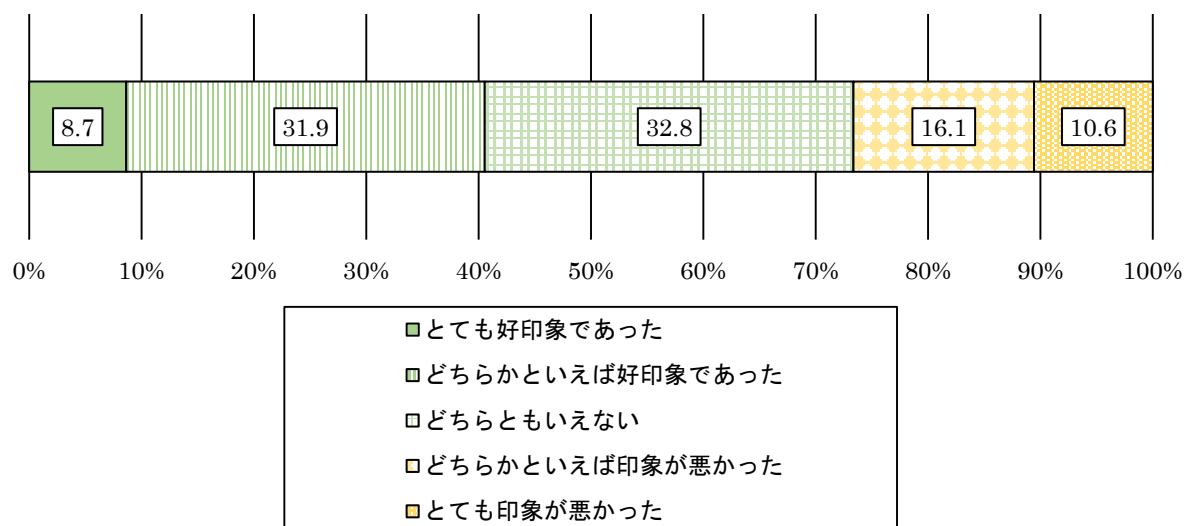
(N=1,514)



¹ 問3-4の回答者数（N=1,514）は、問3-1「勧誘経験をした際の、最初のきっかけは何でしたか」において、「広告・宣伝物を見て、自ら連絡したこと」、「自らお店 等に行ったこと」と回答した人を除いた人数。問3-5～3-7についても同様。

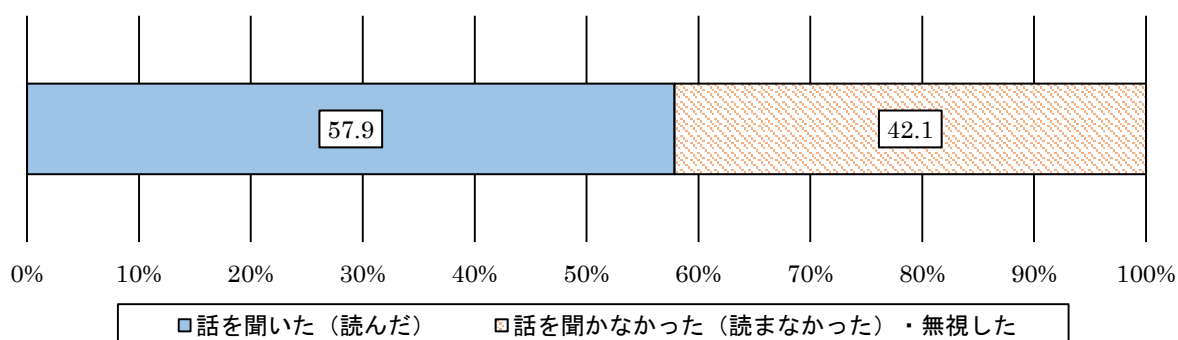
問3-5. 声を掛けてきた人の印象はどうでしたか。当てはまるものを1つお選びください。

(N=1,514)

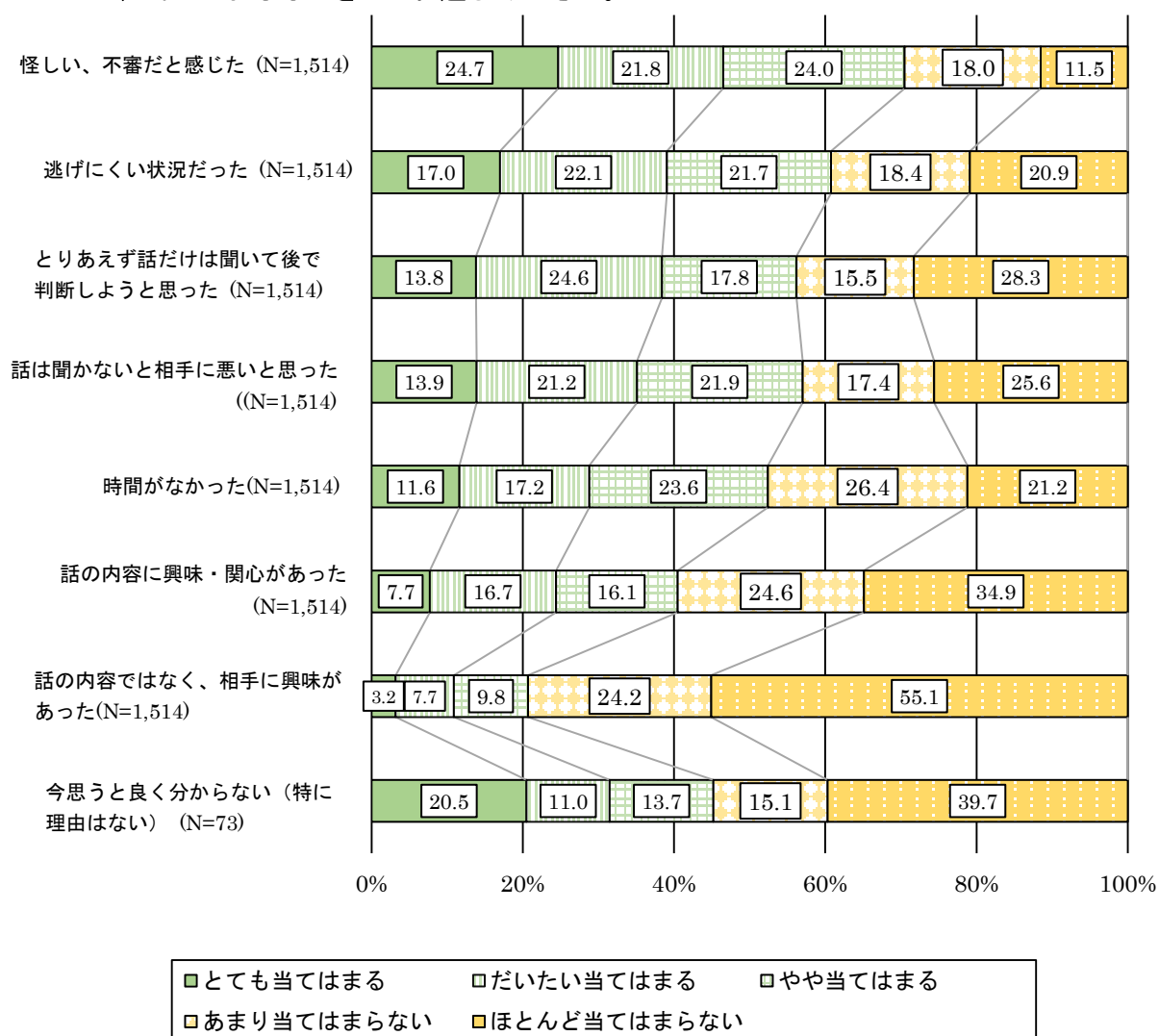


問3-6. (購入や契約の判断とは別に) 声を掛けられた時、相手の話を聞きましたか (SNS等の場合はメッセージを読みましたか)。当てはまるものを1つお選びください。

(N=1,514)

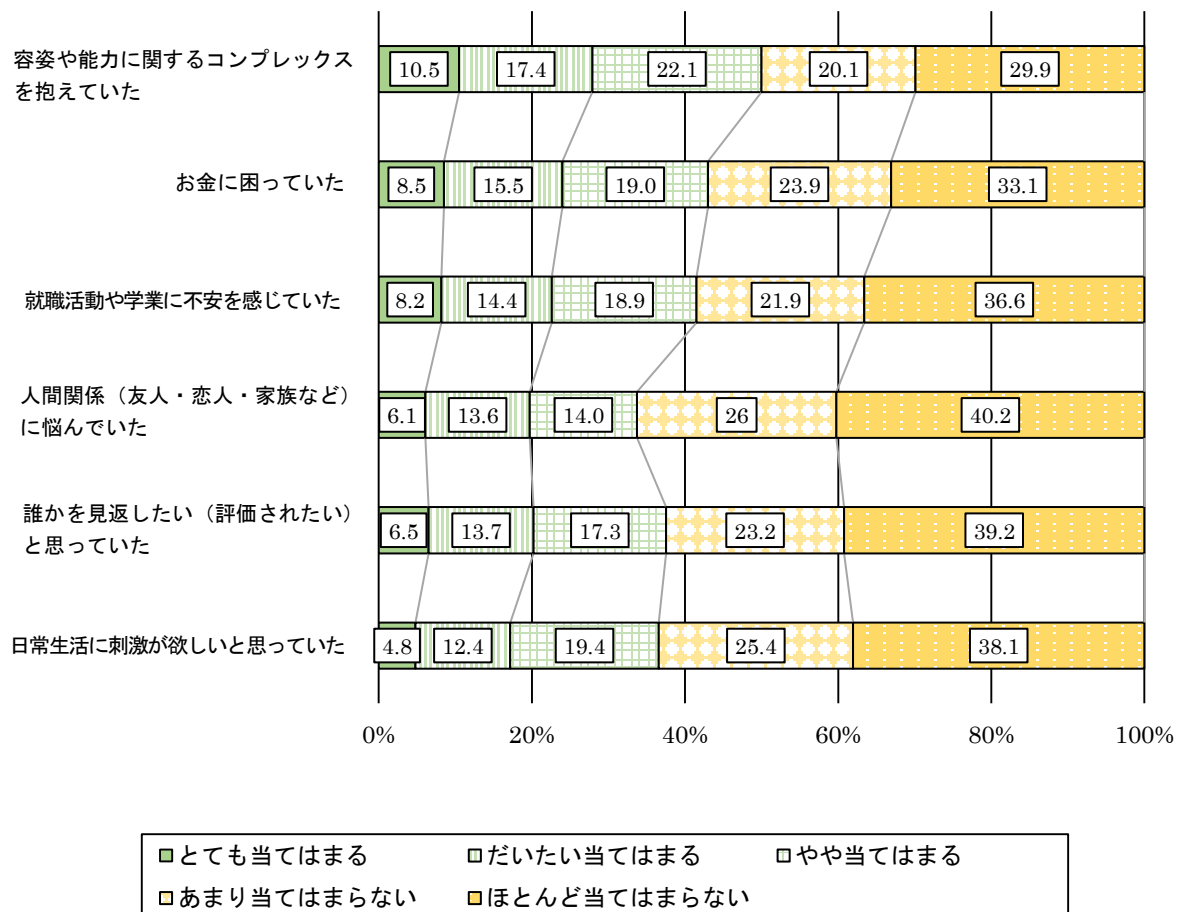


問3-7. 問3-6について、なぜそのような行動をとりましたか。その時思っていたことについて、当てはまるものを1つお選びください。



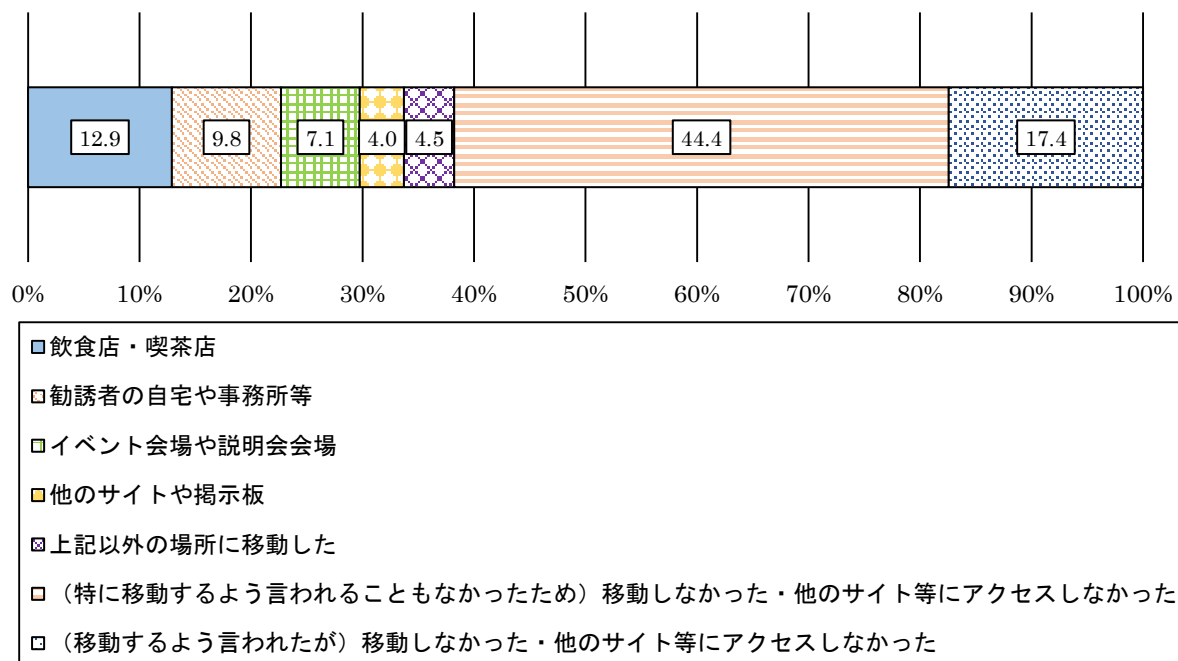
問3-8. 今思えば、勧誘を受けた時のあなたは、何らかの悩みや不安を抱えていたと思いますか。当てはまるものを1つお選びください。

(N=1,700)



問3-9. 勧誘を受けた際、声を掛けられた後にどこかの場所に移動しましたか。または、インターネットやSNSでやり取りをしながら他のサイト等に移動しましたか。当てはまるものを1つお選びください。²

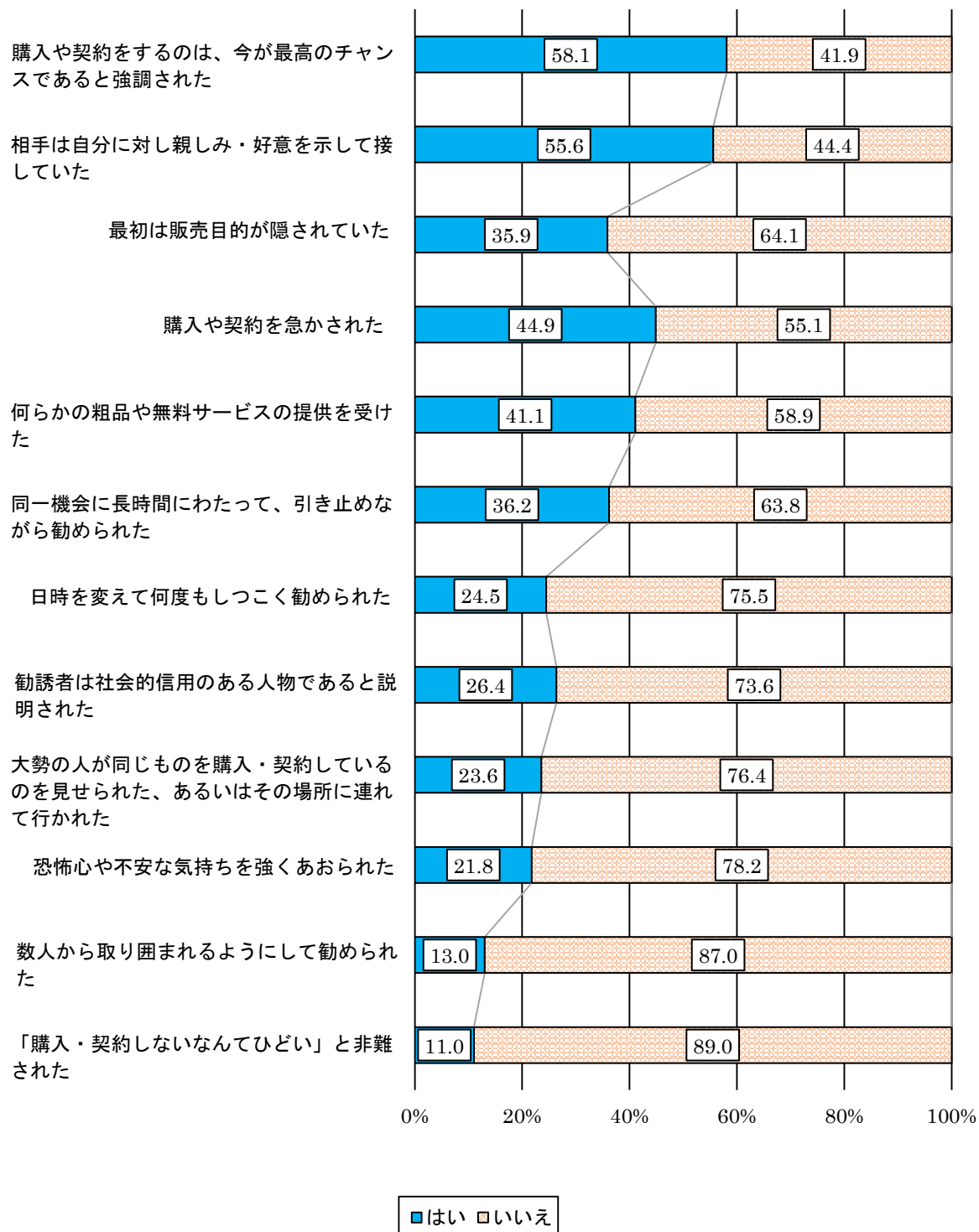
(N=1,062)



² 問3-9の回答者数 (N=1,062) は、問3-6「(購入や契約の判断とは別に) 声を掛けられた時、相手の話を聞きましたか (SNS等の場合はメッセージを読みましたか)」において、「話を聞かなかった (読まなかった)・無視した」と回答した人を除いた人数。問3-10～3-14についても同様。

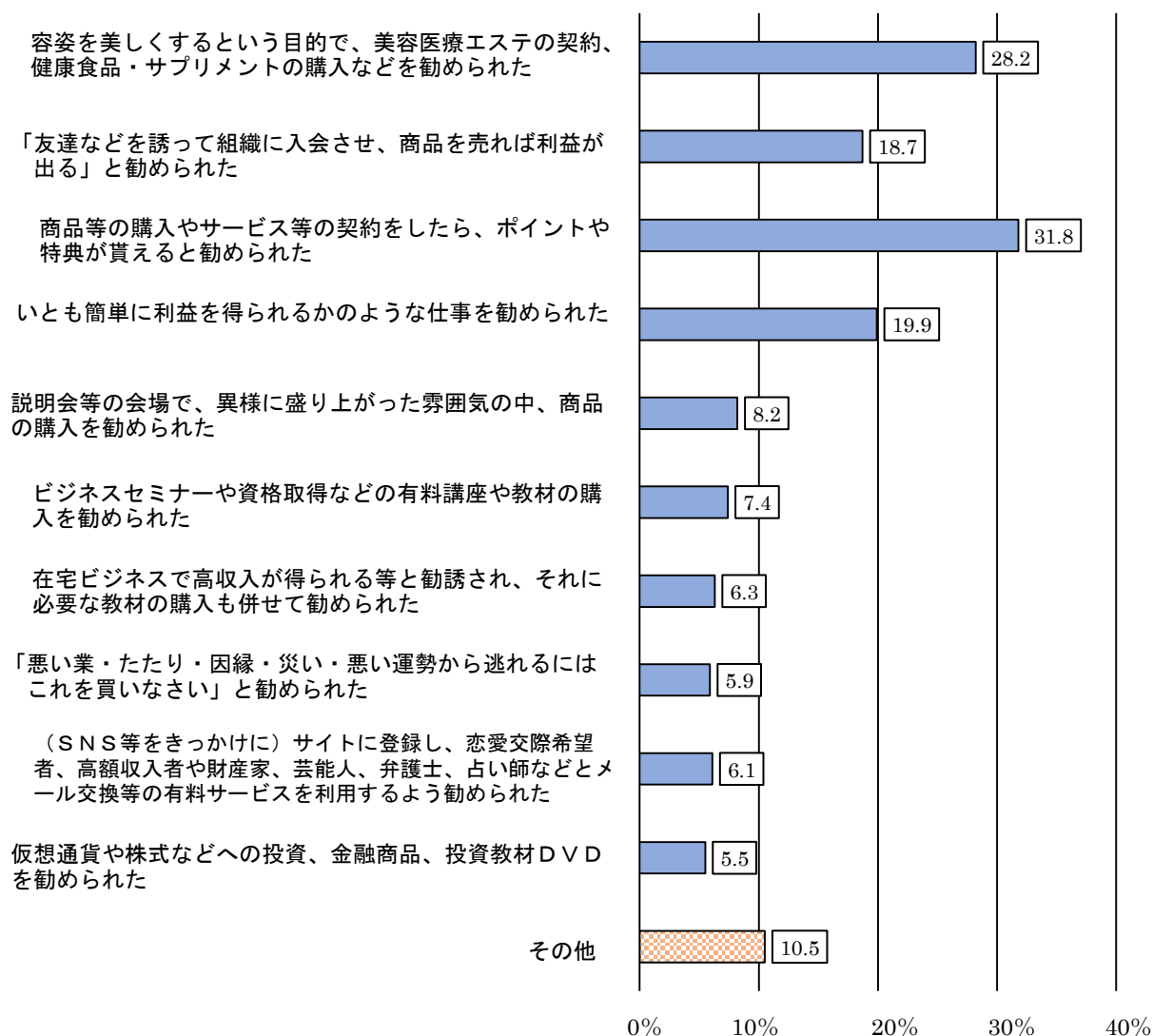
問3-10. 勧誘を受けた際に、下記のような勧誘手法がありましたか。それぞれについて当てはまるものをお選びください。

(N=1,062)

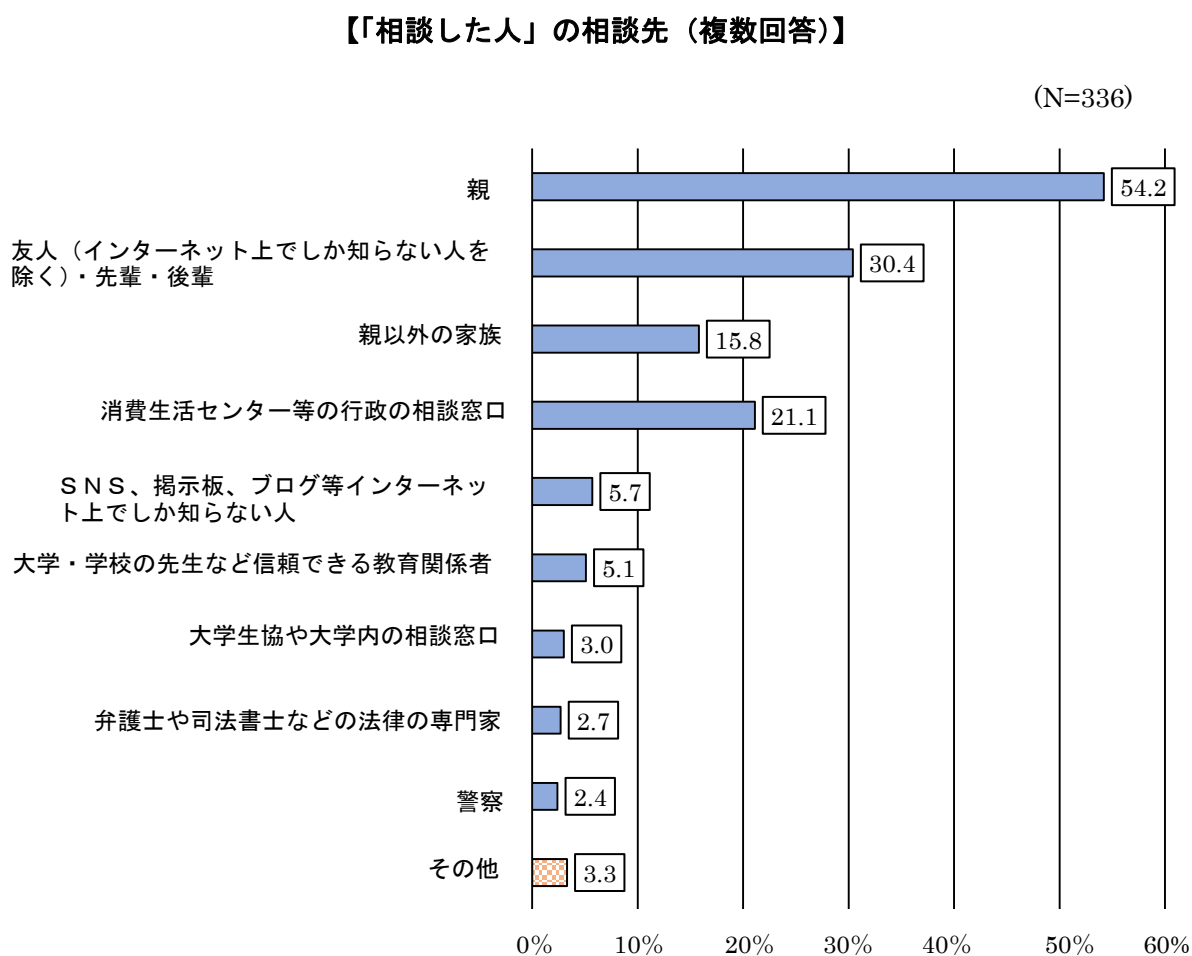
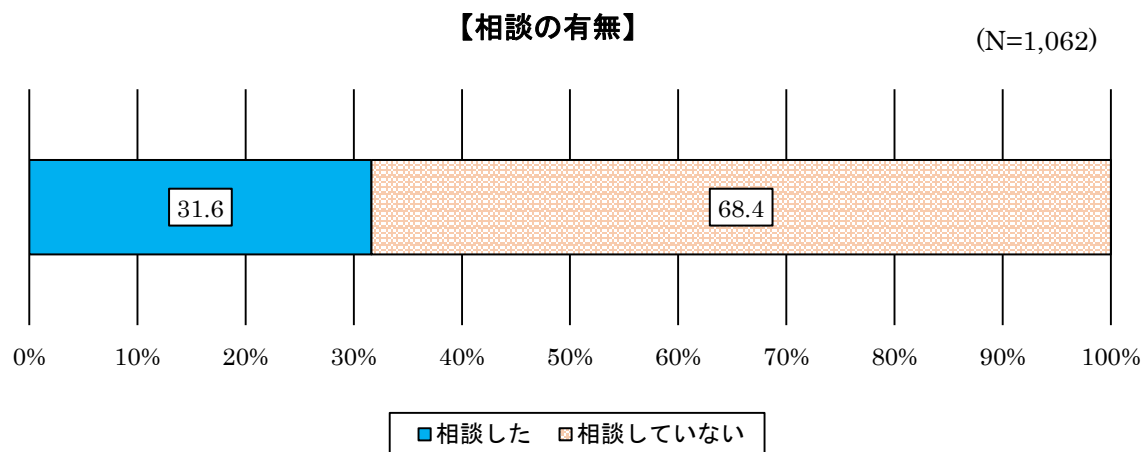


問3-11. 勧誘の内容はどのようなものでしたか。当てはまるものを全てお選びください。

(N=1,062)

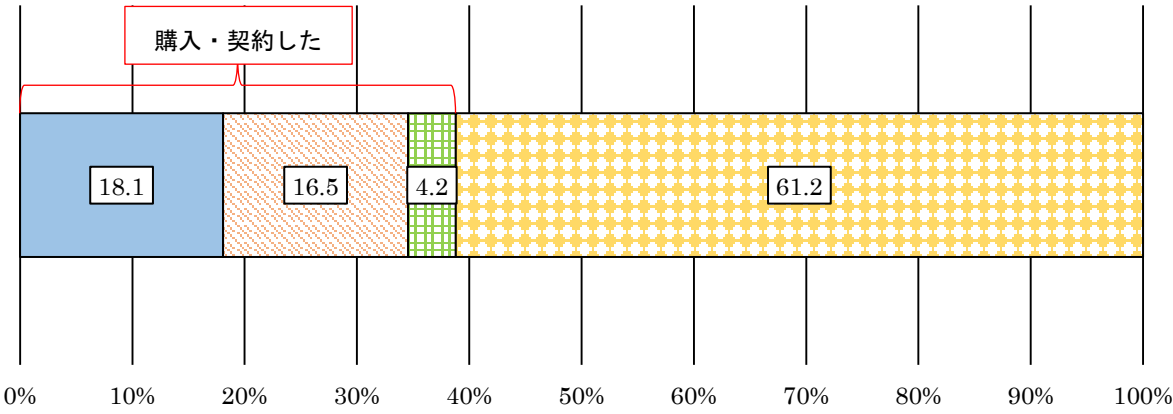


問3-12. 商品・サービスの購入や契約を判断をする前に、誰かに相談しましたか。
相談した人は当てはまるものを全てお選びください。



問3-13. 最終的に購入・契約しましたか。当てはまるものを1つお選びください。

(N=1,062)

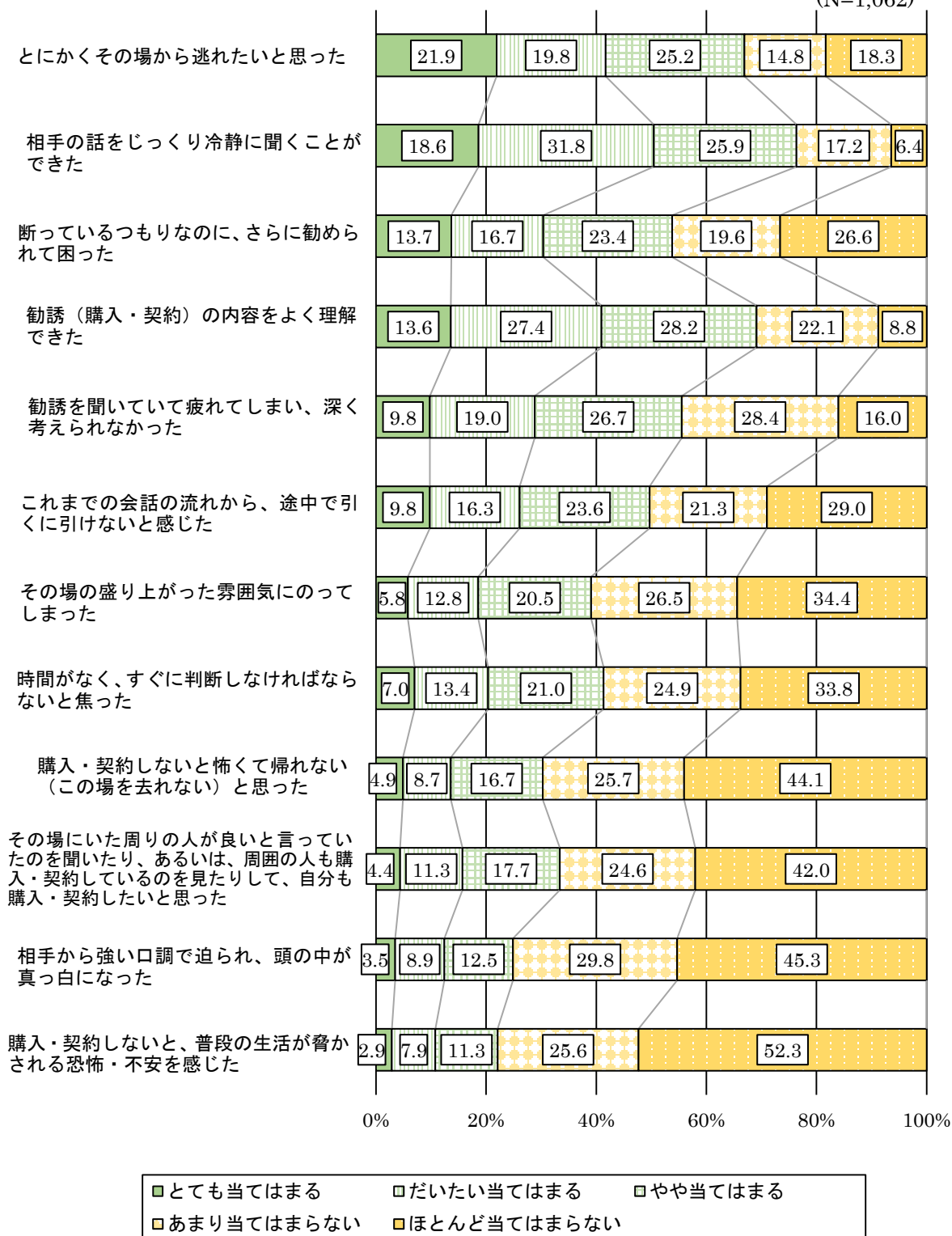


- 購入・契約した。その後、取消し・解除を申し出なかった
- 購入・契約した。その後、取消し・解除を申し出て、購入・契約を取消し・解除することができた
- た購入・契約した。その後、取消し・解除を申し出たが、取消し・解除には至らなかった
- 購入・契約しなかった

問3-14. 購入・契約するかどうかの判断に至った際の、あなたの心境や状況等はどうでしたか。当てはまるものを1つお選びください。

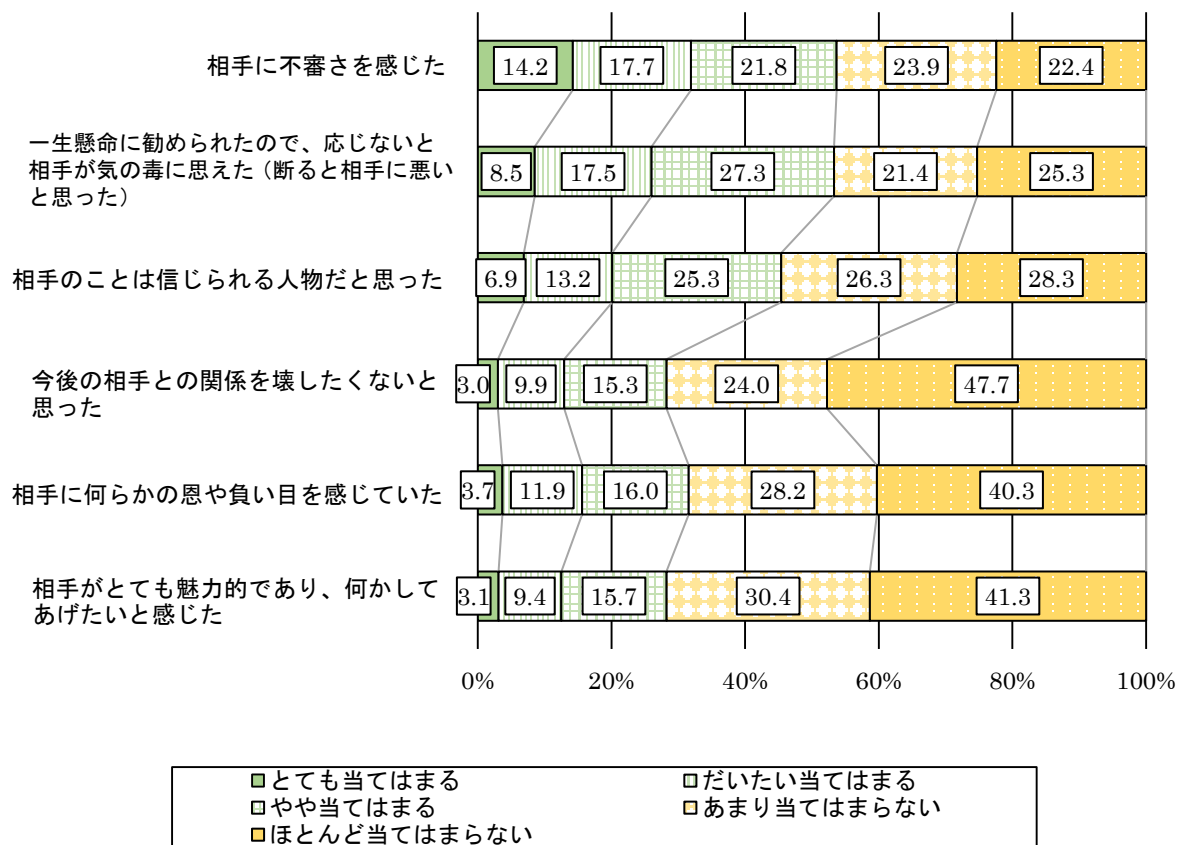
【相手の話の理解・そのときの心境について】

(N=1,062)



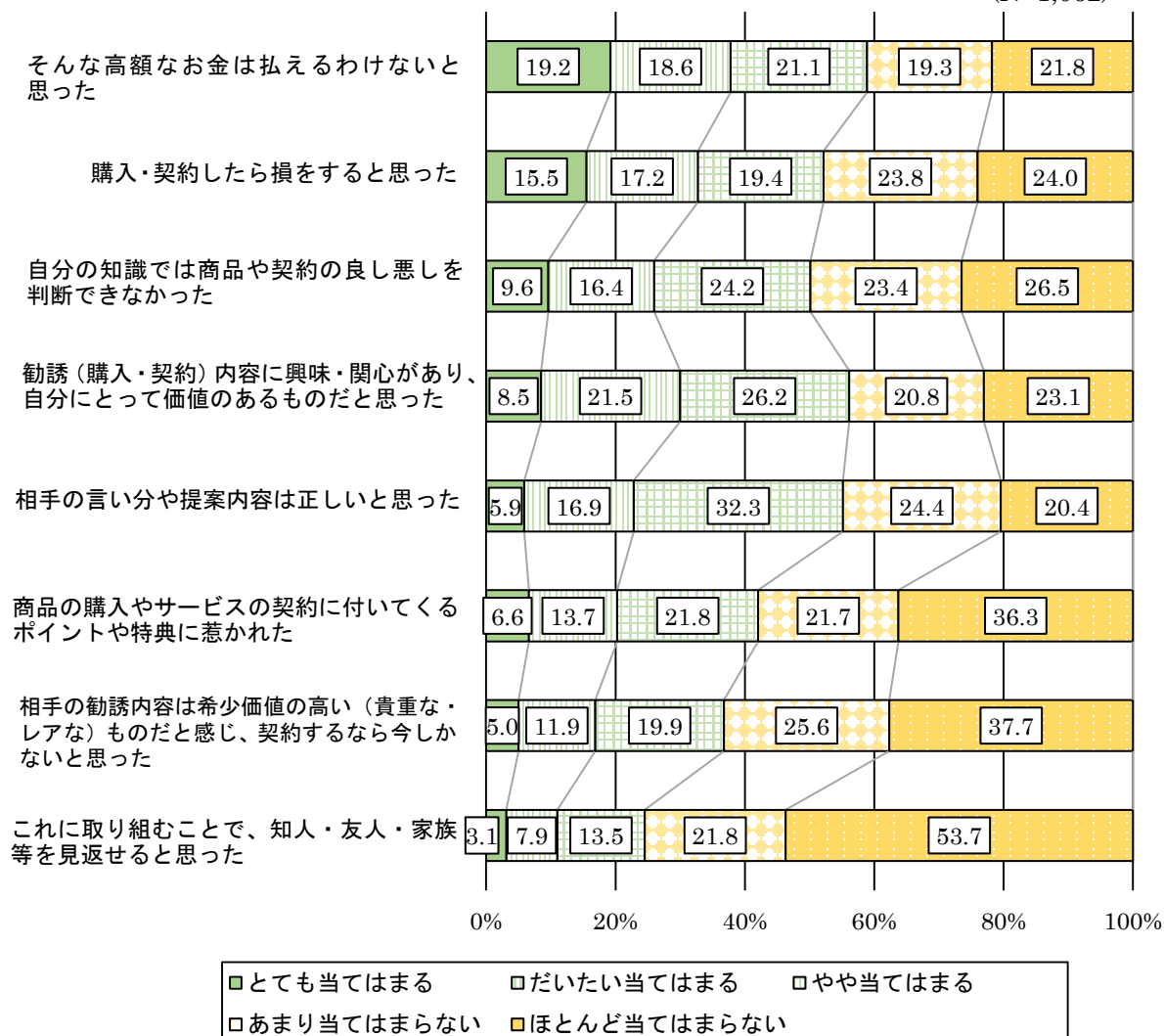
【購入・契約するかどうかの判断に至った際、相手に対して思っていたこと】

(N=1,062)



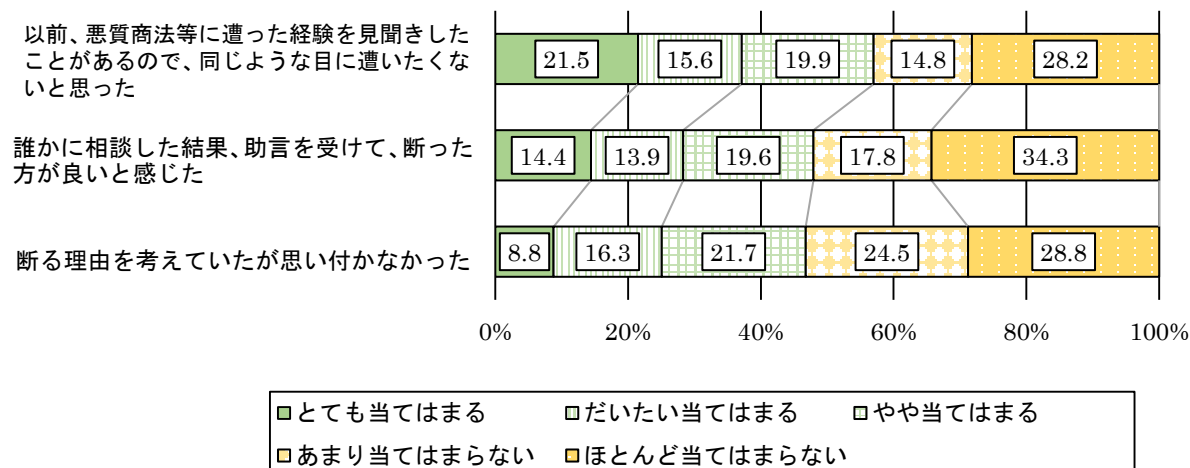
【(相手から聞いた) 勧誘内容について思ったこと】

(N=1,062)

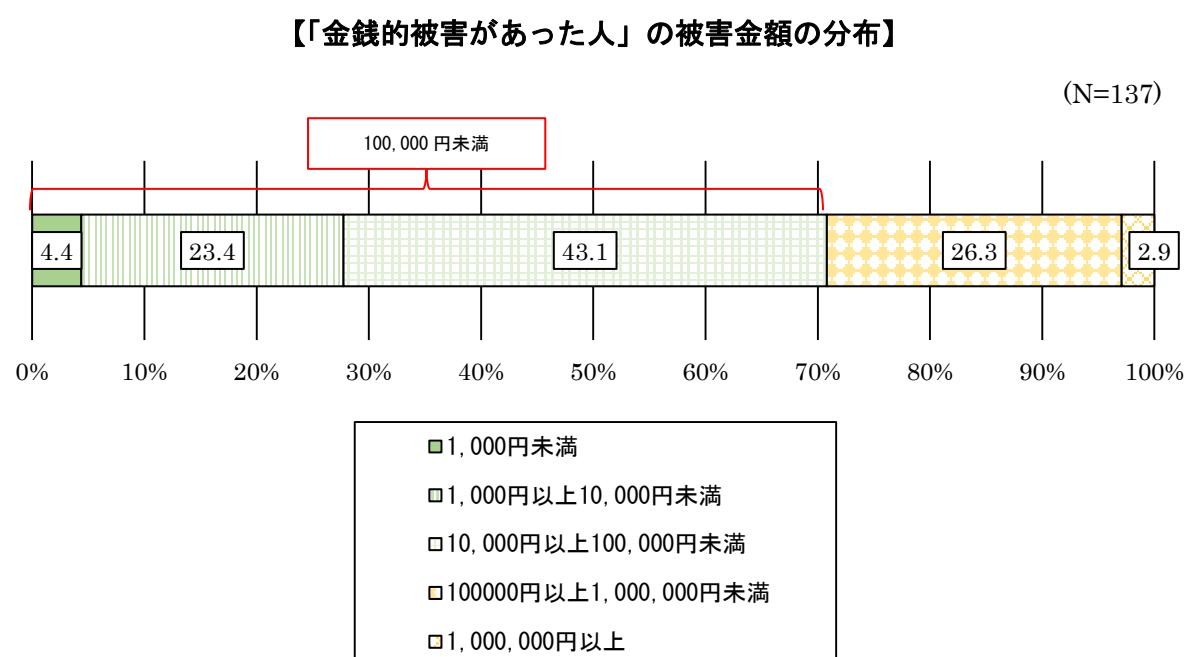
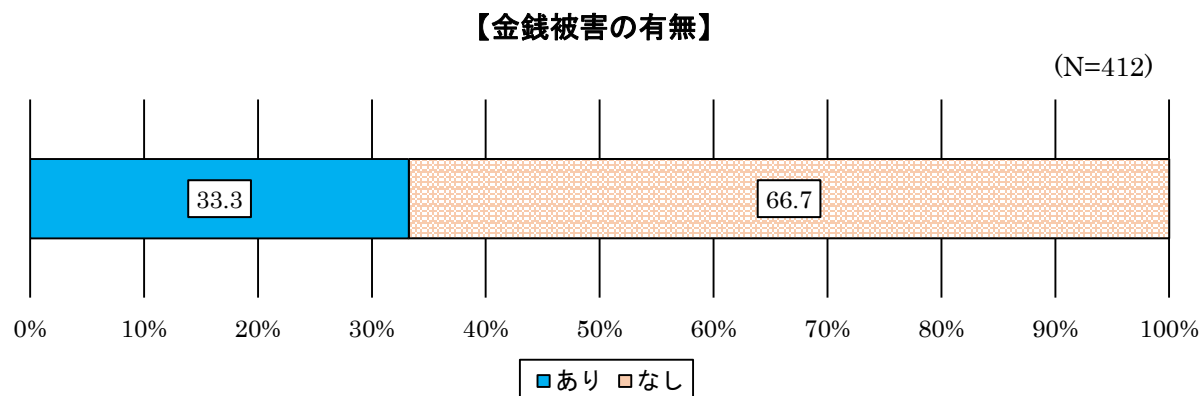


【その他、購入・契約するかどうかの判断に至った際に思ったこと】

(N=1,062)



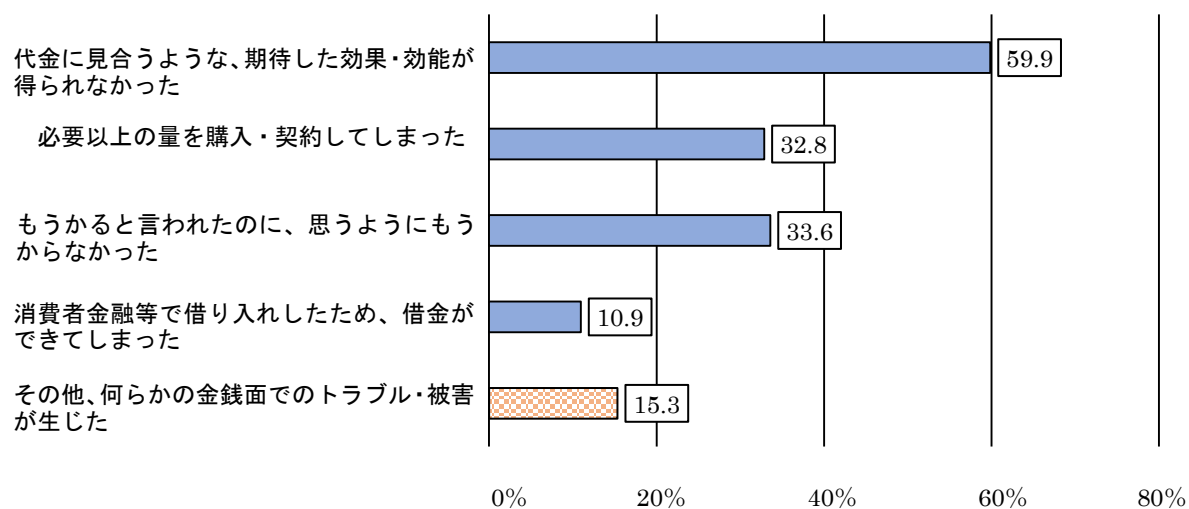
問3-15. 金銭的被害があった場合は、被害金額をお書きください。何回かに分けて被害があった場合は、トータルの被害金額をお書きください。³



³ 問3-15の回答者数(N=412)は、問3-13「最終的に購入・契約しましたか」において、「購入・契約しなかった」と回答した人を除いた人数。問3-17・3-18についても同様。

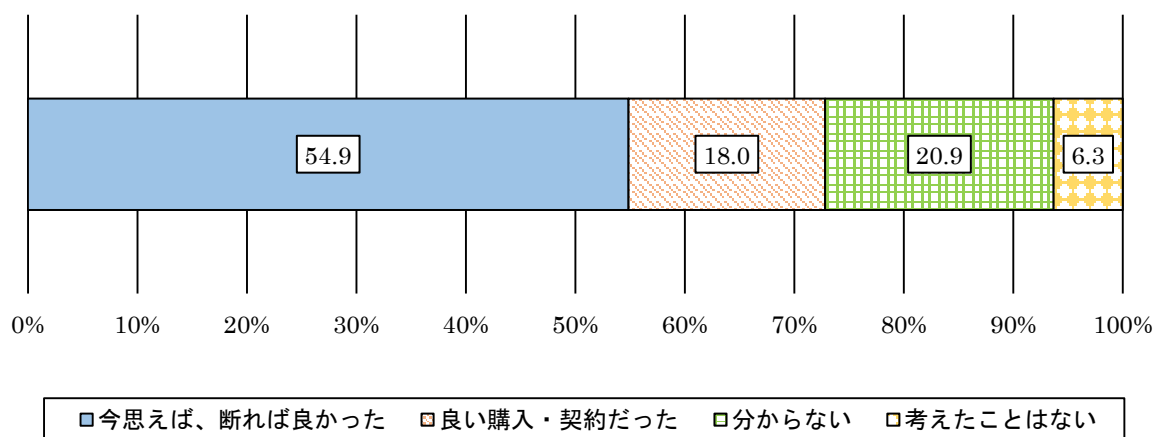
問3-16. 問3-15 でお答えいただいた金銭的被害の具体的な内容について、当てはまるものを全てお選びください。

(N=137)

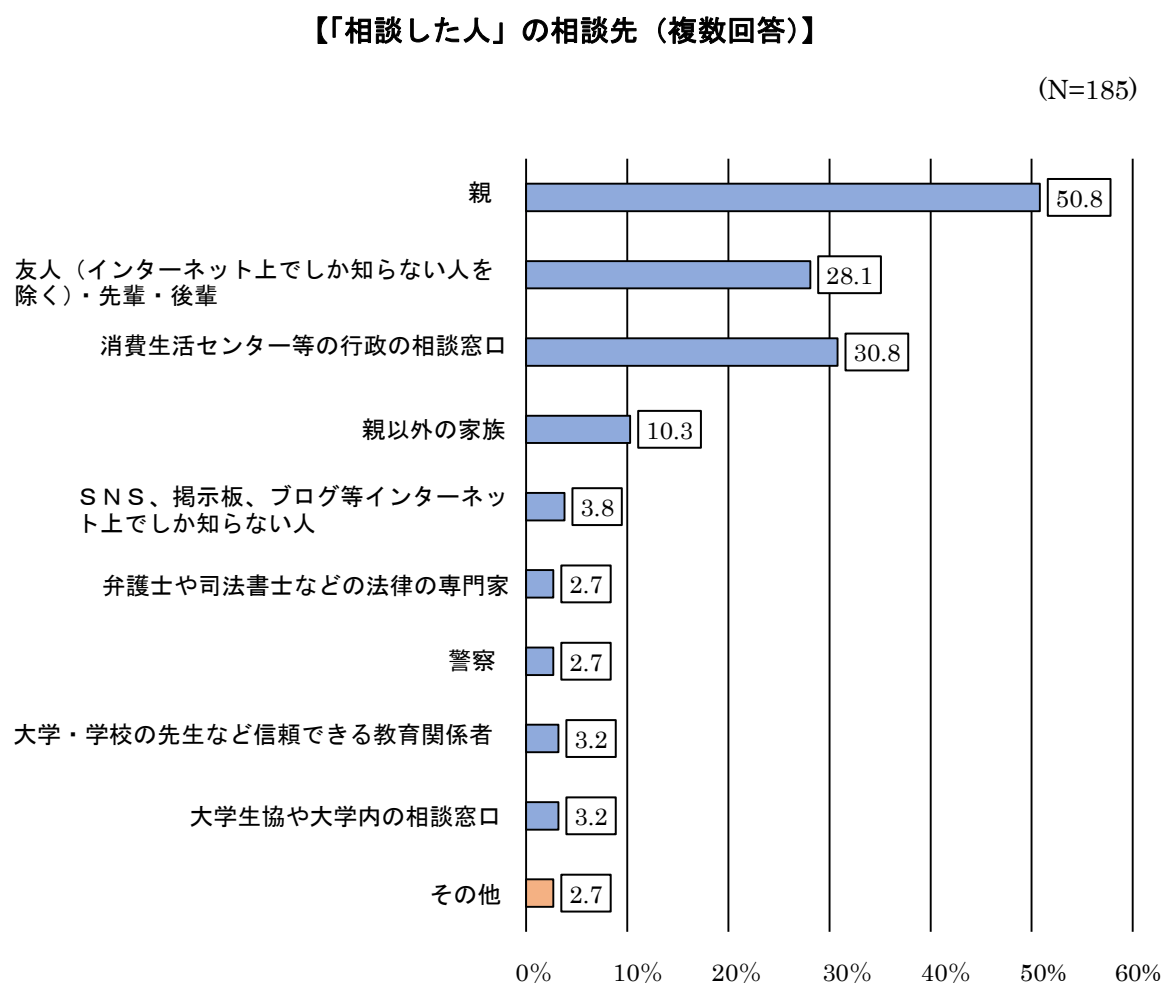
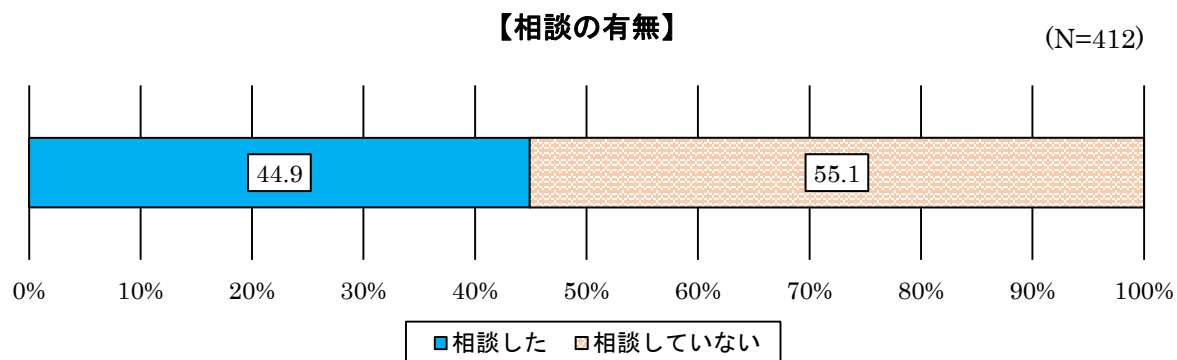


問3-17. 購入・契約についてどう思っていますか。当てはまるものを1つお選びください。

(N=412)

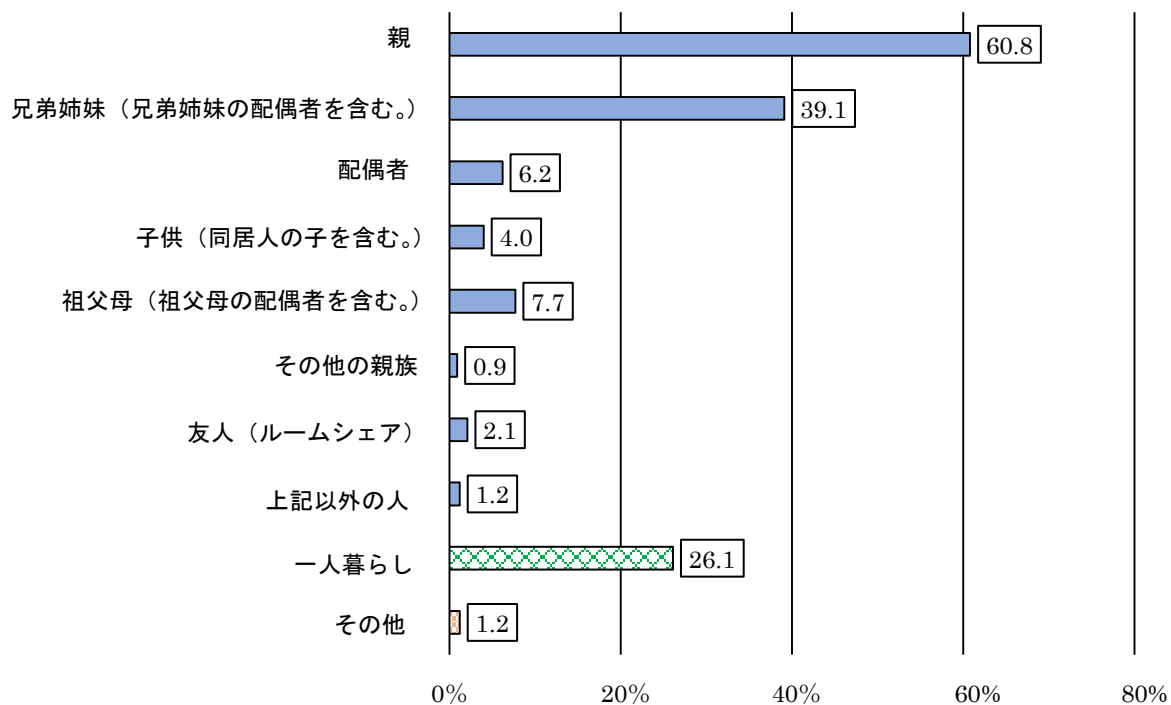


問3-18. あなたは契約した後、誰かに相談しましたか。相談した人は当てはまるものを全てお選びください。



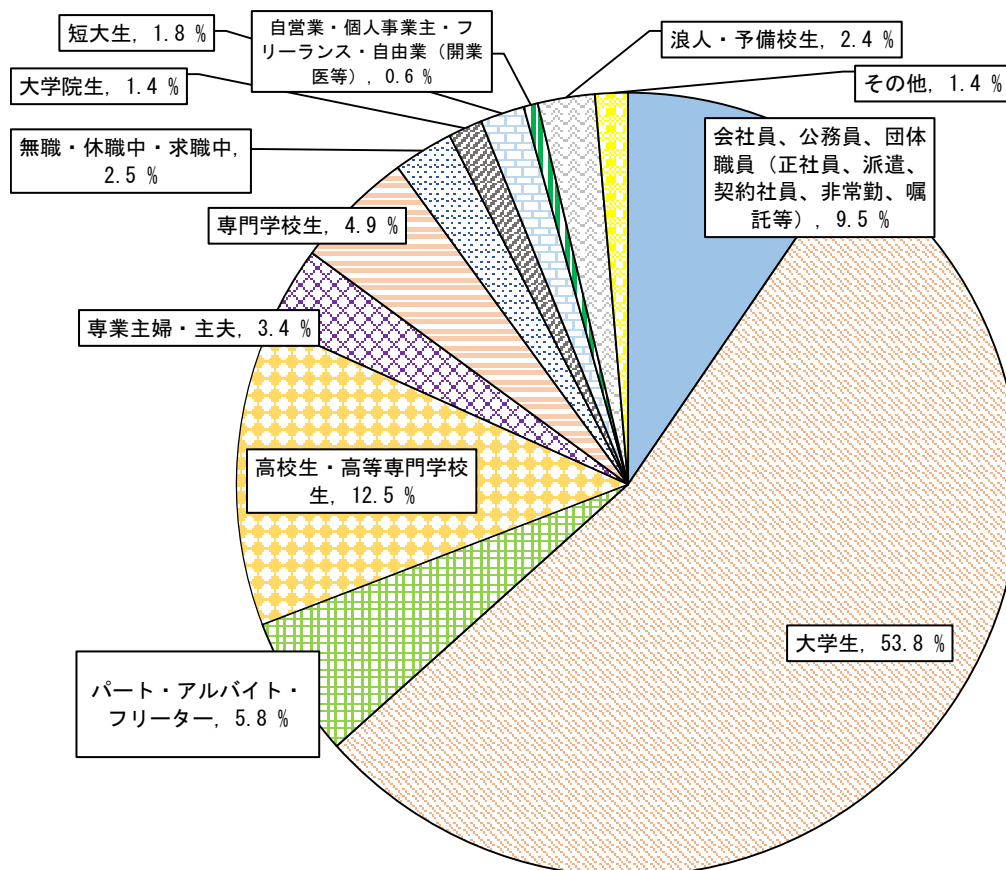
問3-19. 勧誘を受けた時点で、あなたと同居していた方を全て選んでください。

(N=1,700)



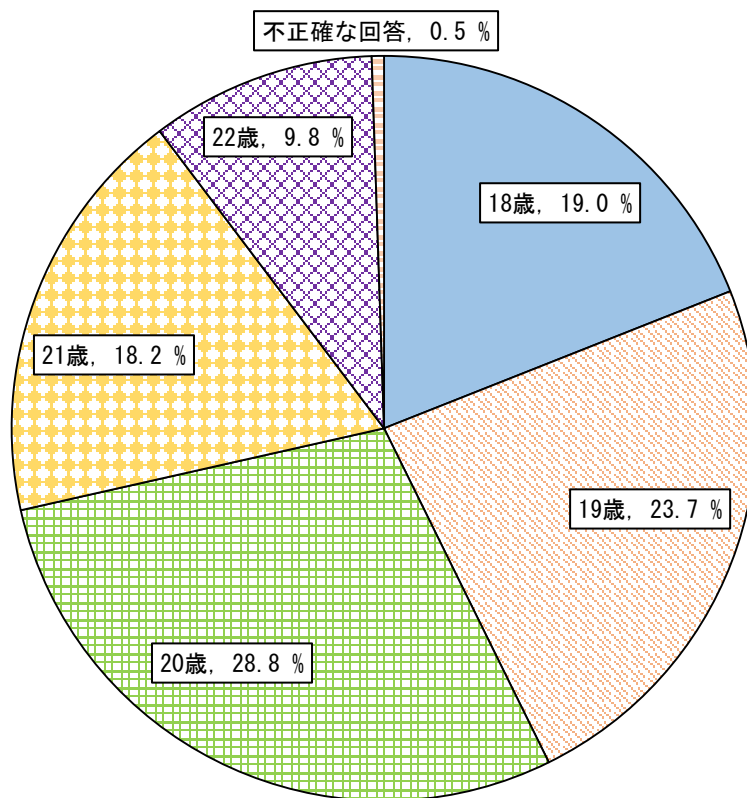
問3-20. 勧誘を受けた時点で、あなたは以下のいずれに該当していましたか。当てはまるものを1つお選びください。

(N=1,700)



問3-21. 勧誘を受けた時点で、あなたの年齢は以下のいずれに該当していましたか。当てはまるものを1つお選びください。⁴

(N=1,700)

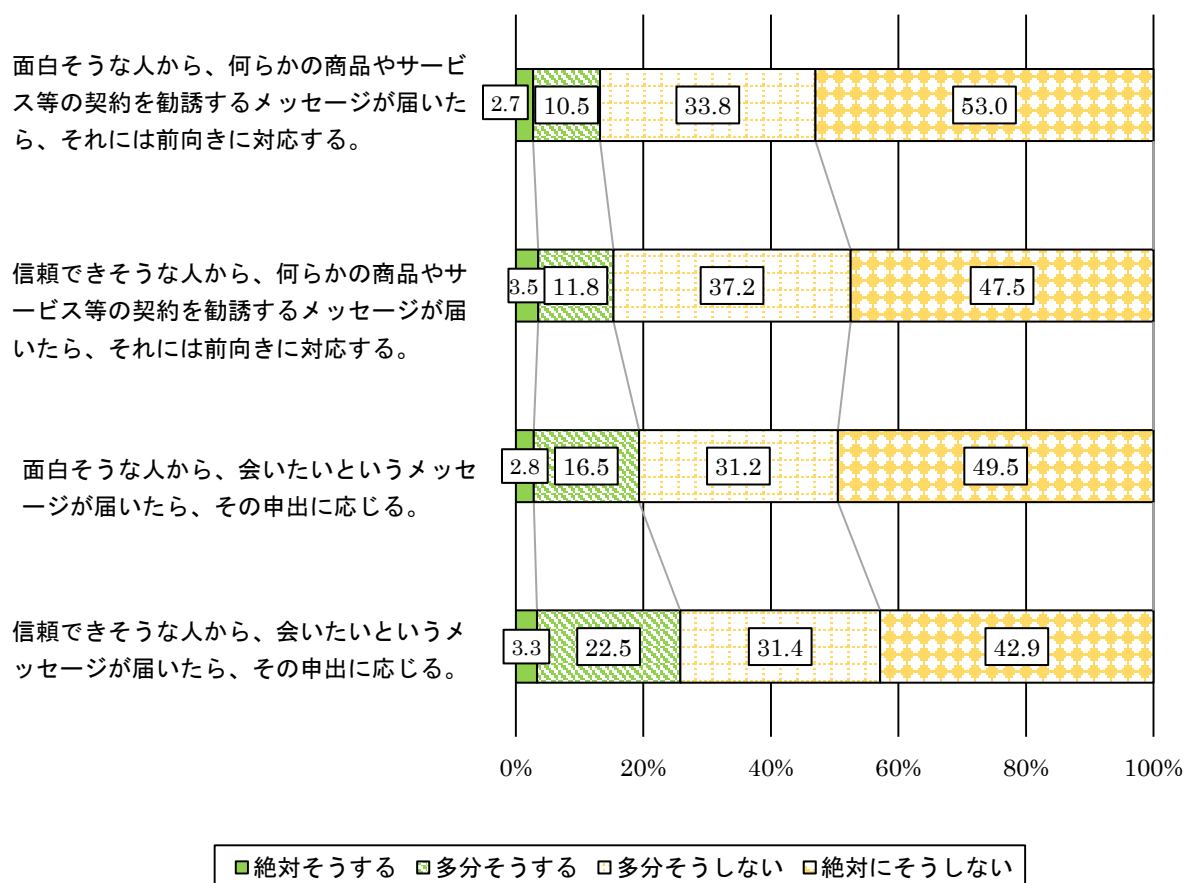


⁴ 回答時点の年齢が19歳～22歳であるにも関わらず、勧誘時の年齢を23歳以上と回答しているものは「不正確な回答」として計上した。

以降は、アンケートに答えていただいた時点の考え方や知識等について回答を得たもの

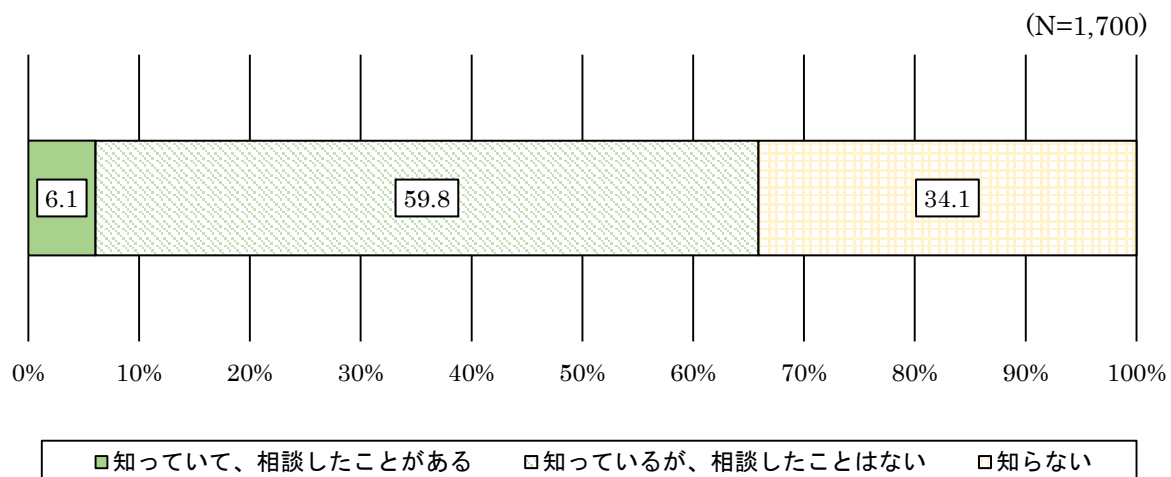
問4-1.「SNS上でしか知らない人」への対応について、あなたの現在のお考えを伺います。以下の各項目について、当てはまるものを1つお選びください。

(N=1,700)



●現在の考え方や知識等について

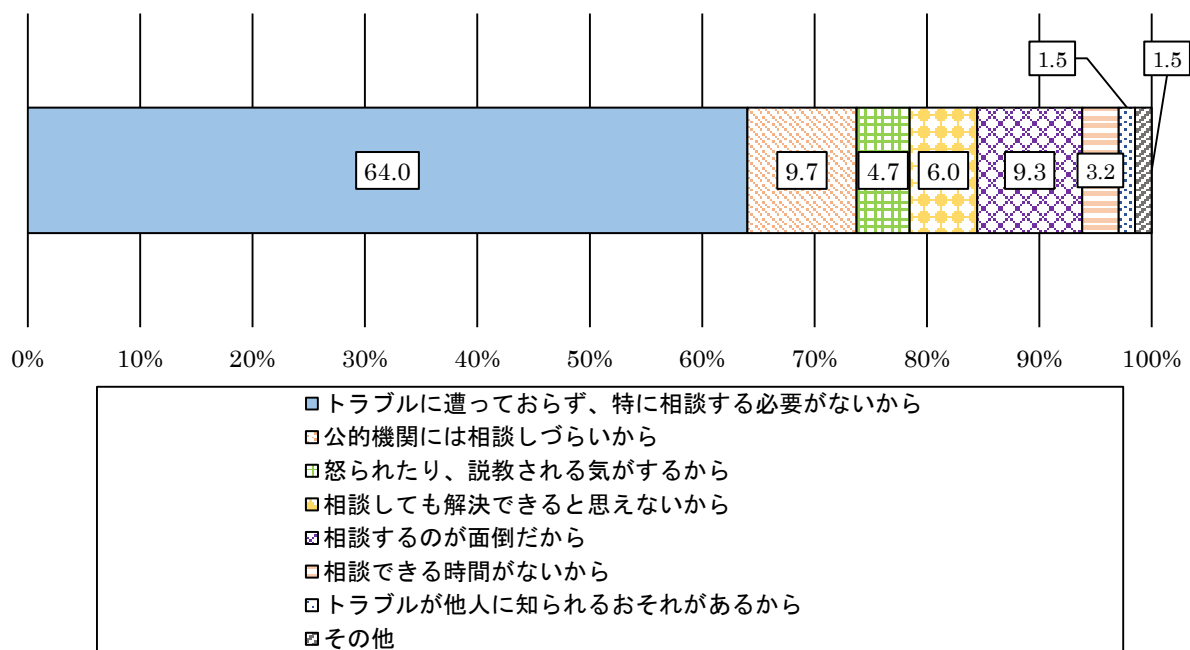
問4-2. 消費者ホットライン（188）又は消費生活センターを知っていますか。また、相談したことがありますか。当てはまるものを1つお選びください。



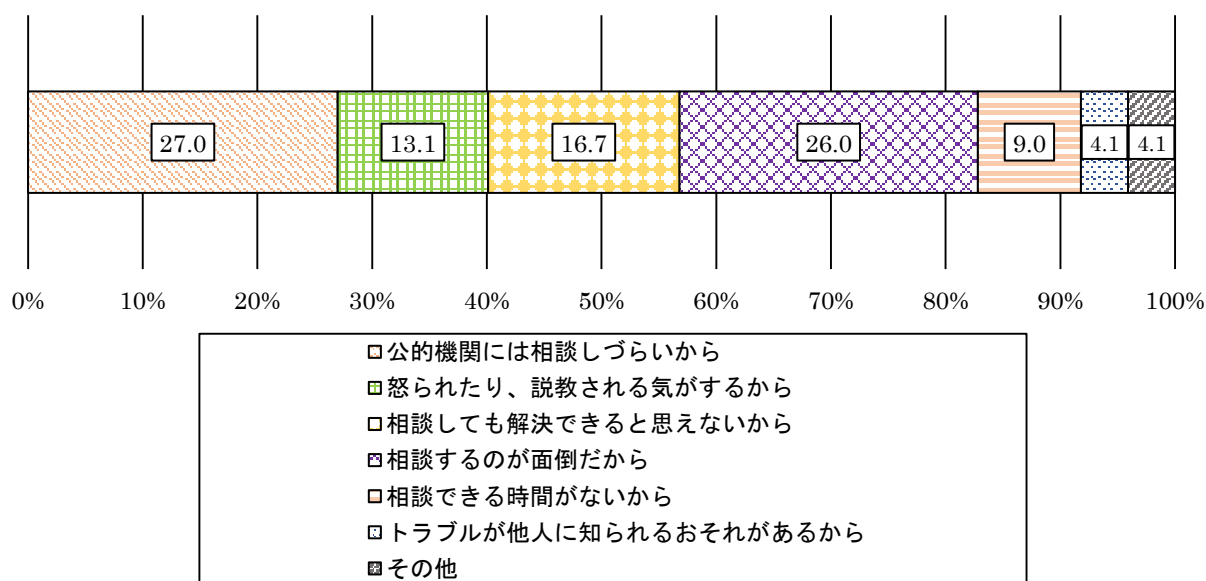
●現在の考え方や知識等について

問4-3. 問4-2で消費者ホットライン（188）又は消費生活センターを「知っているが、相談したことはない」を選択した人へお伺いします。その理由は何ですか。当てはまるものを1つお選びください。

(N=1,017)



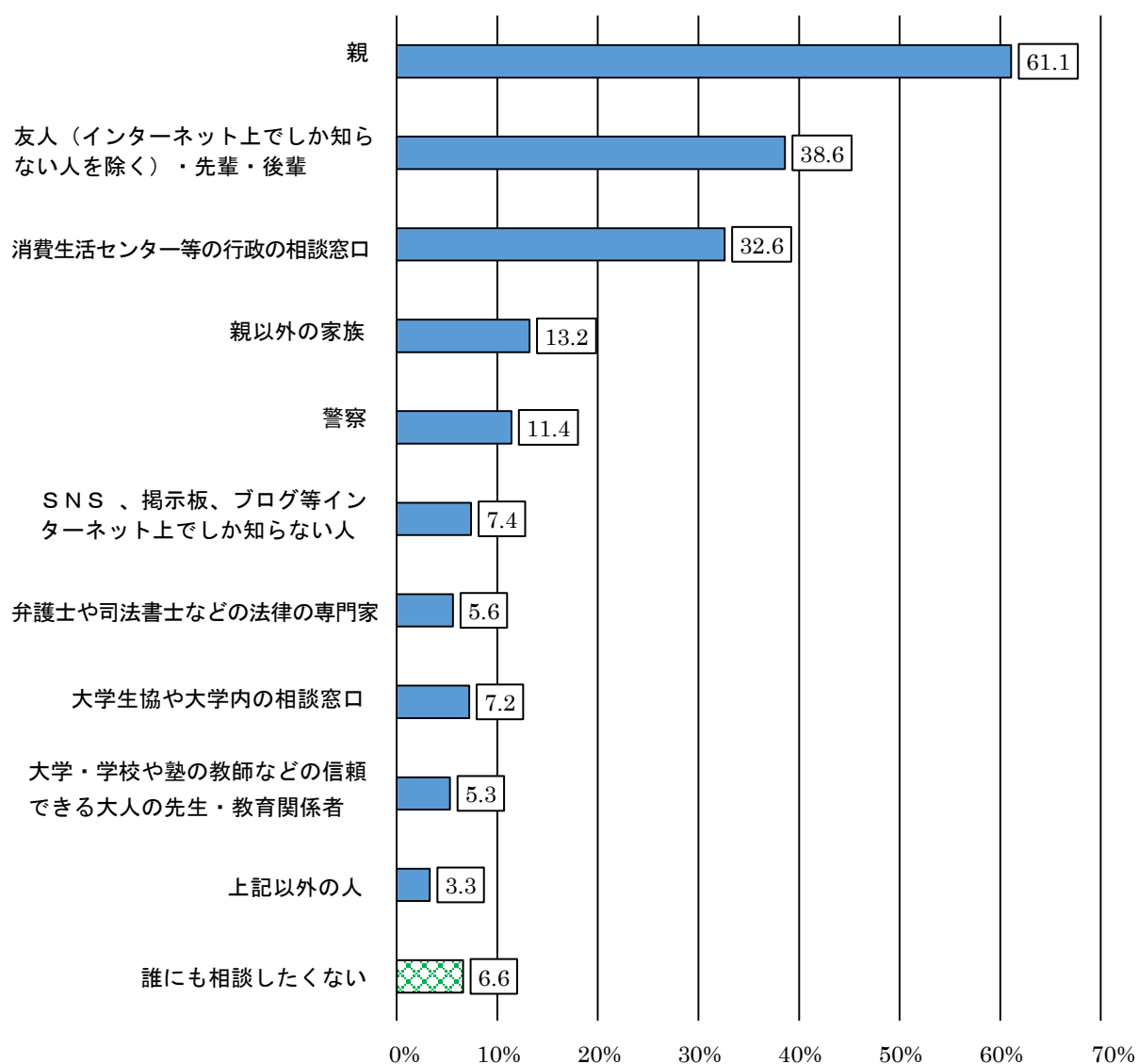
「トラブルに遭っていないから」と回答した人以外の割合（参考）



●現在の考え方や知識等について

問4-4. もしあなたが商品・サービスの購入・契約に関するトラブルや被害に遭ったとしたら、相談しやすいと思うのは誰ですか。当てはまるものを全てお選びください。

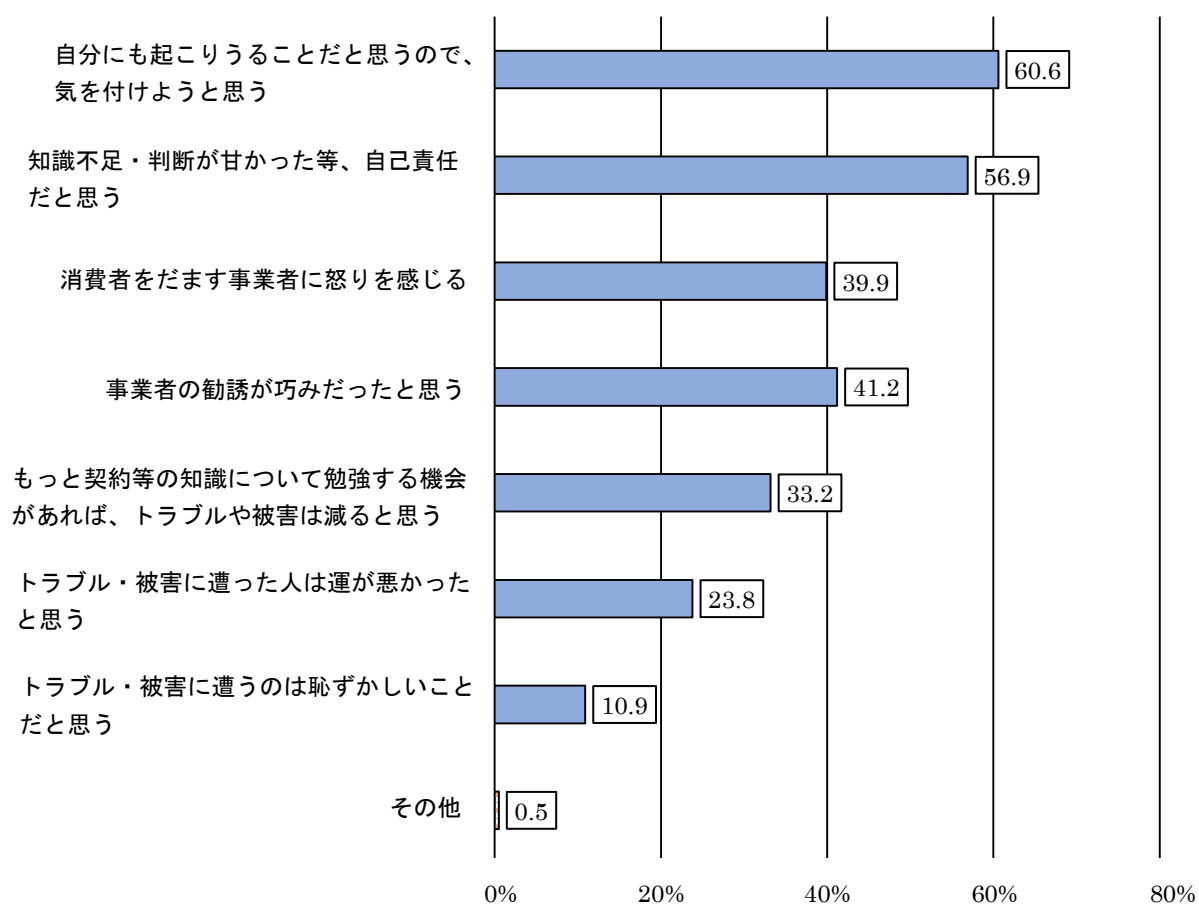
(N=1,700)



●現在の考え方や知識等について

問4-5. あなたは商品・サービスの購入・契約に関するトラブルや被害に遭うことをどのように思いますか。当てはまるものを全てお選びください。

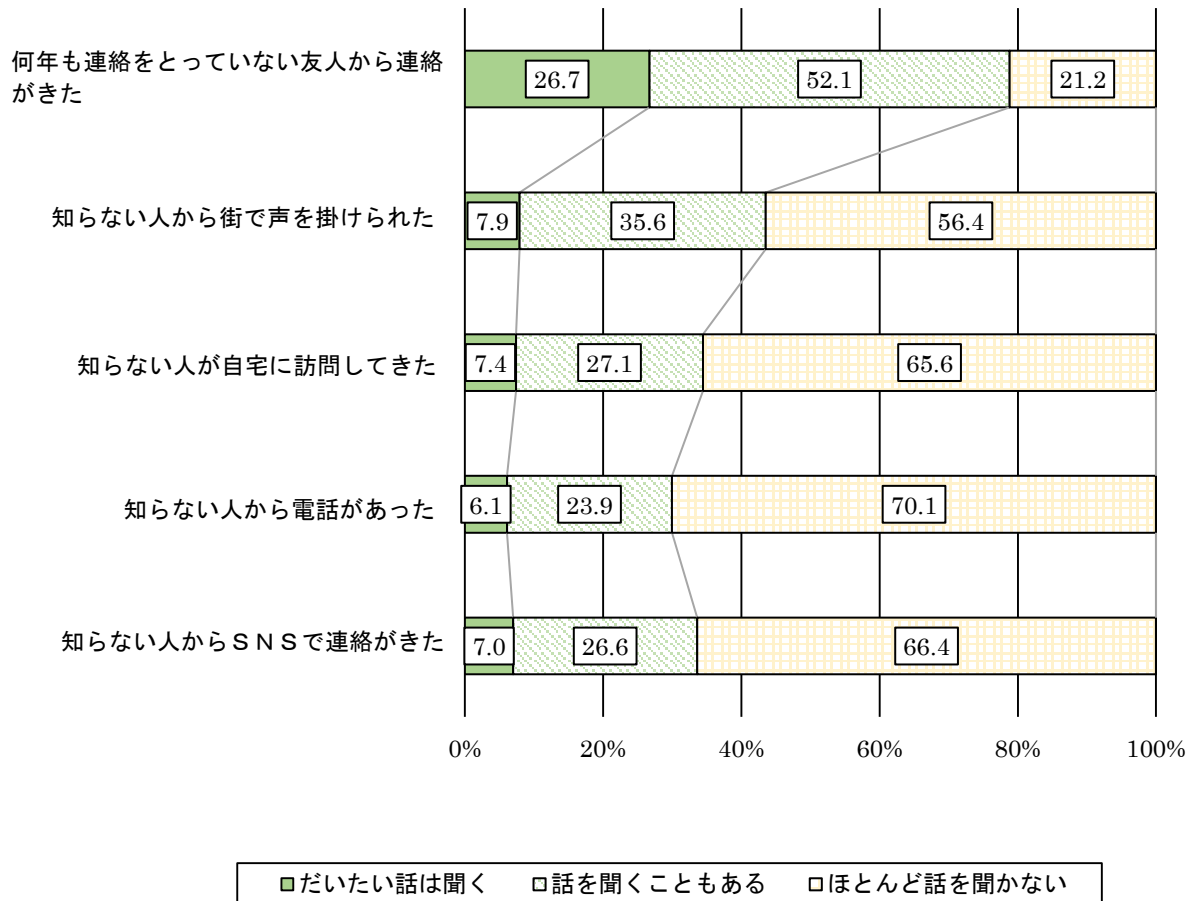
(N=1,700)



●現在の考え方や知識等について

問4-6. 以下のような連絡があったとき、あなたはどのように対応していますか。当てはまるものを1つお選びください。

(N=1,700)

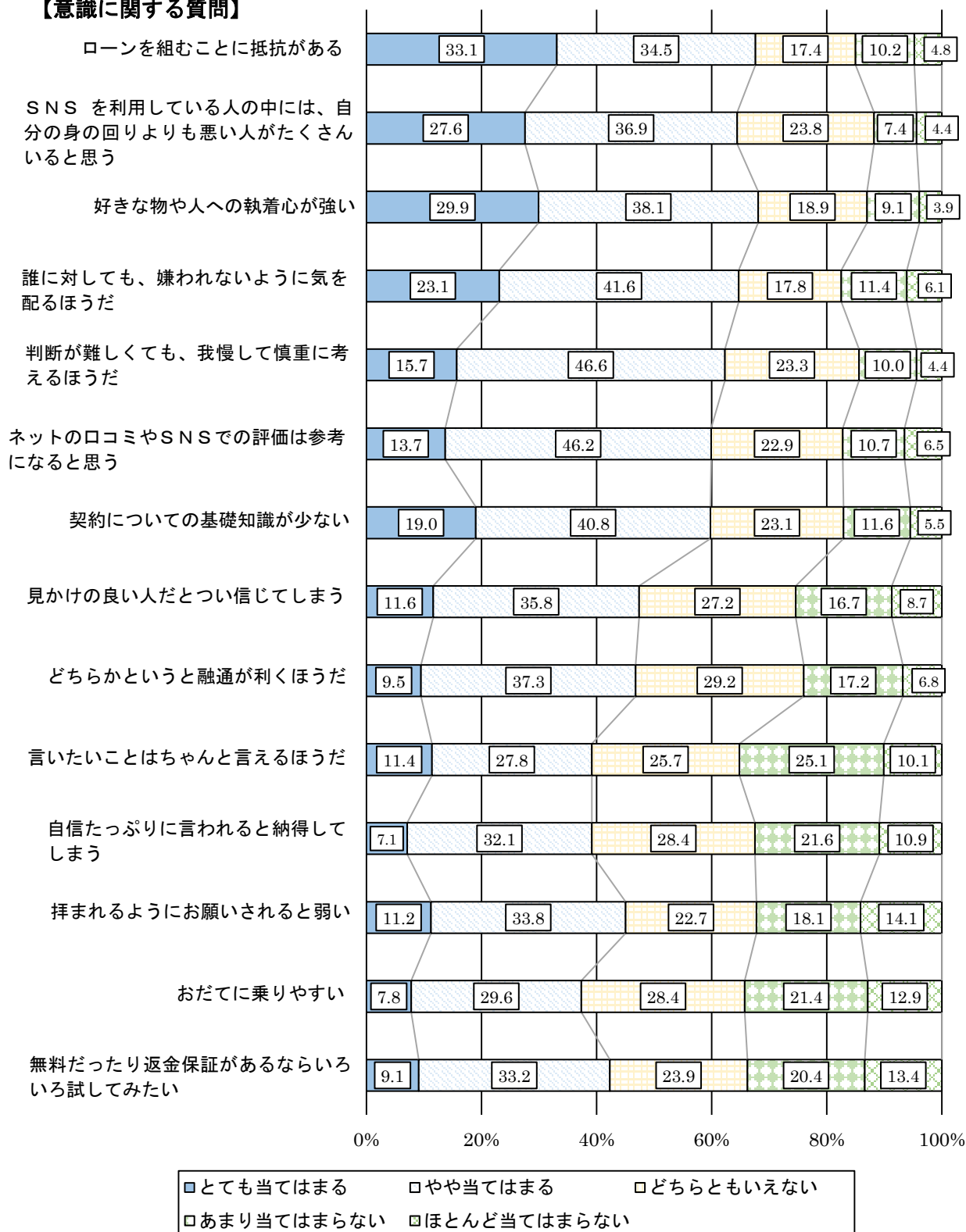


●現在の考え方や知識等について

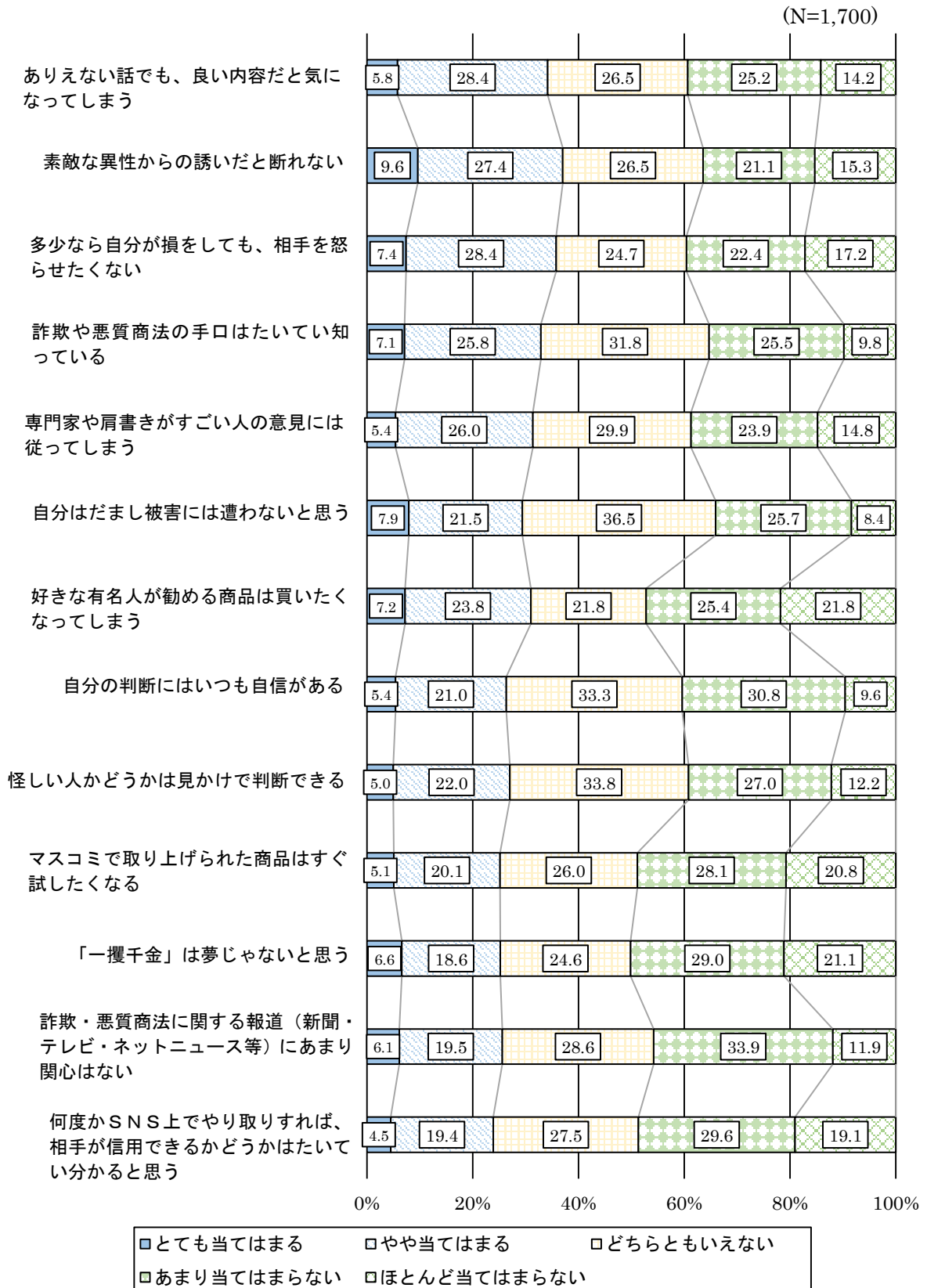
問5. あなたの普段の行動について、以下の項目がどの程度当てはまると思いますか。当てはまるものを直感でお選びください

(N=1,700)

【意識に関する質問】



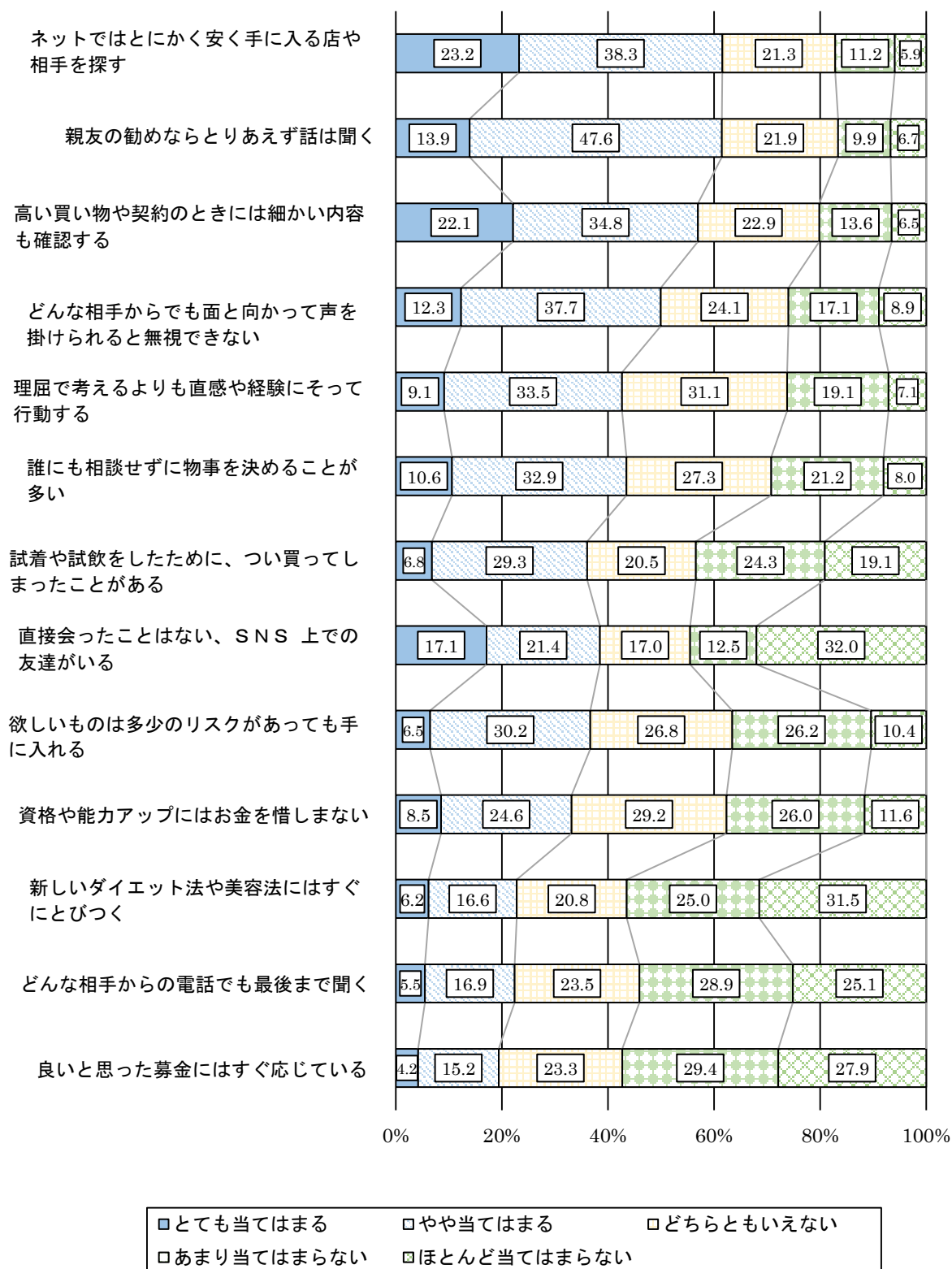
●現在のあなたの考え方や知識等について



●現在のあなたの考え方や知識等について

【行動に関する質問】

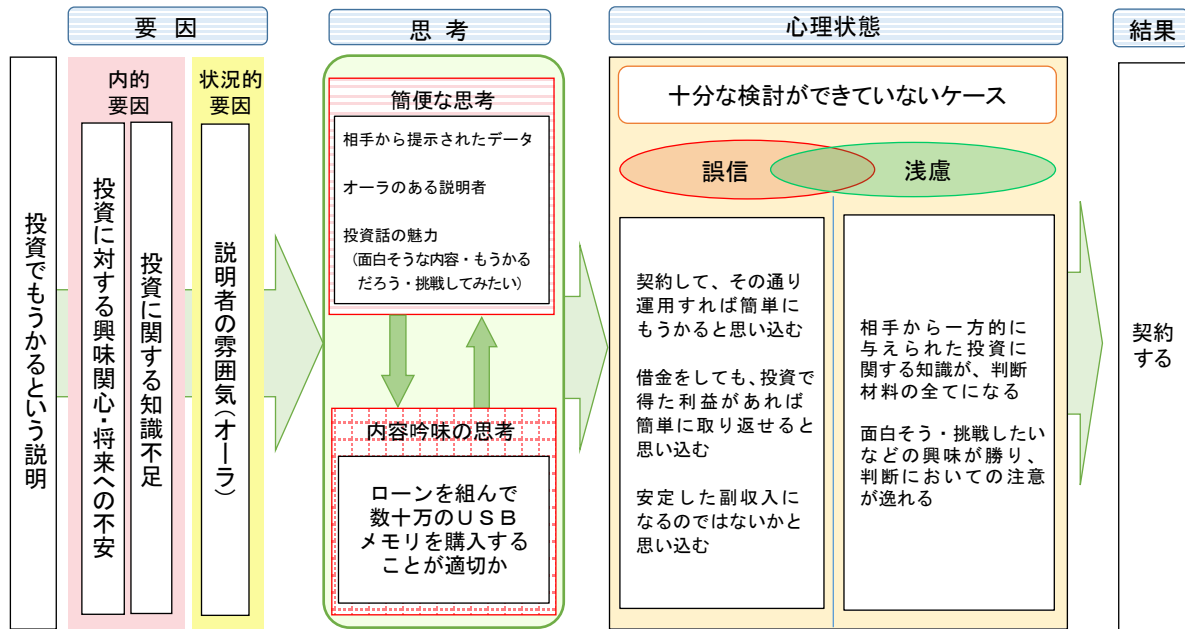
(N=1,700)



ヒアリング事例の心理モデルへの当てはめ

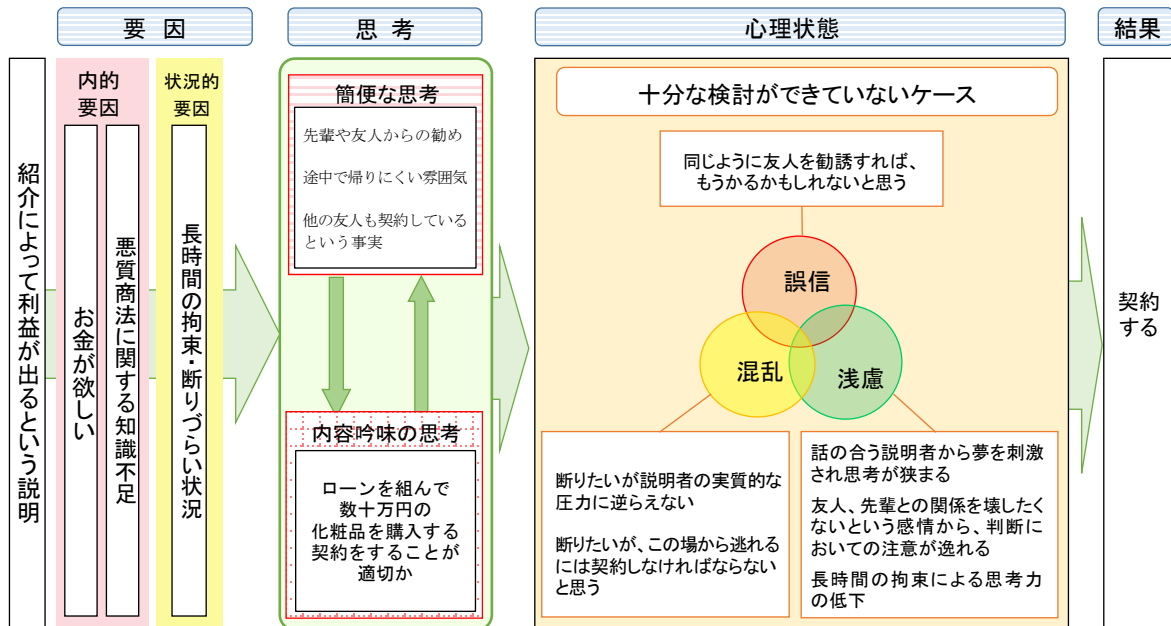
第3章「ヒアリング調査結果と分析」で紹介した一部の事例を心理モデルに当てはめることにより、各事例の購入・契約に至るまでの心理プロセスを明らかにする。

(1) ケース 1 について



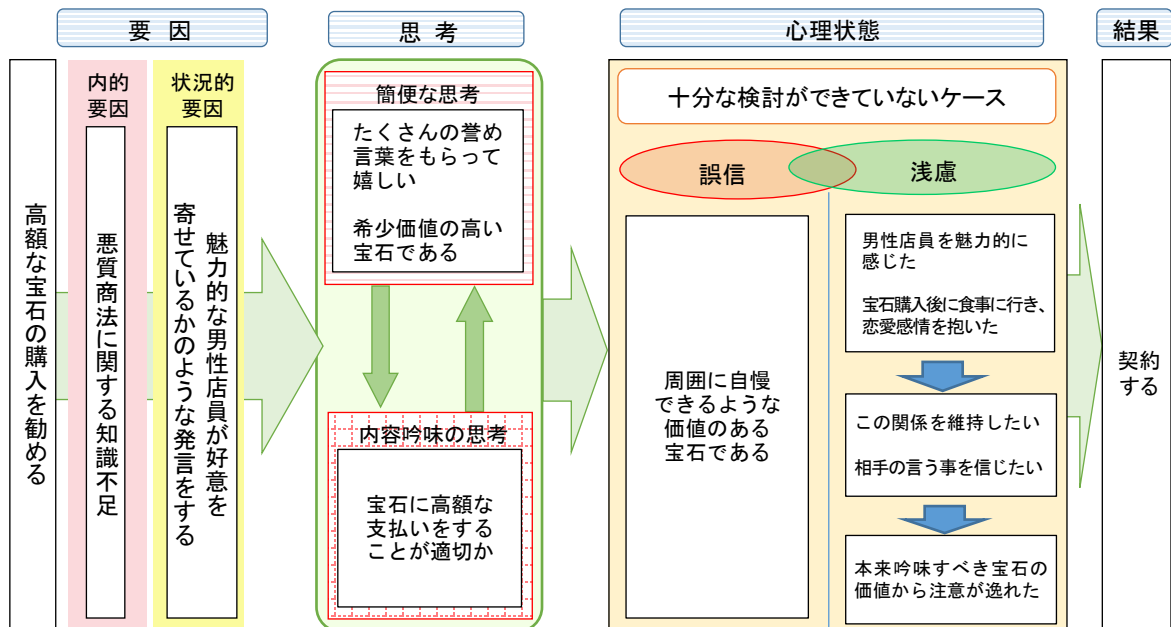
投資に関する知識が不足しているため、勧誘者から与えられた情報が判断材料の全てになっており（思考の範囲が狭まる浅慮）、商品の価値を誤信してしまった。

(2) ケース2について



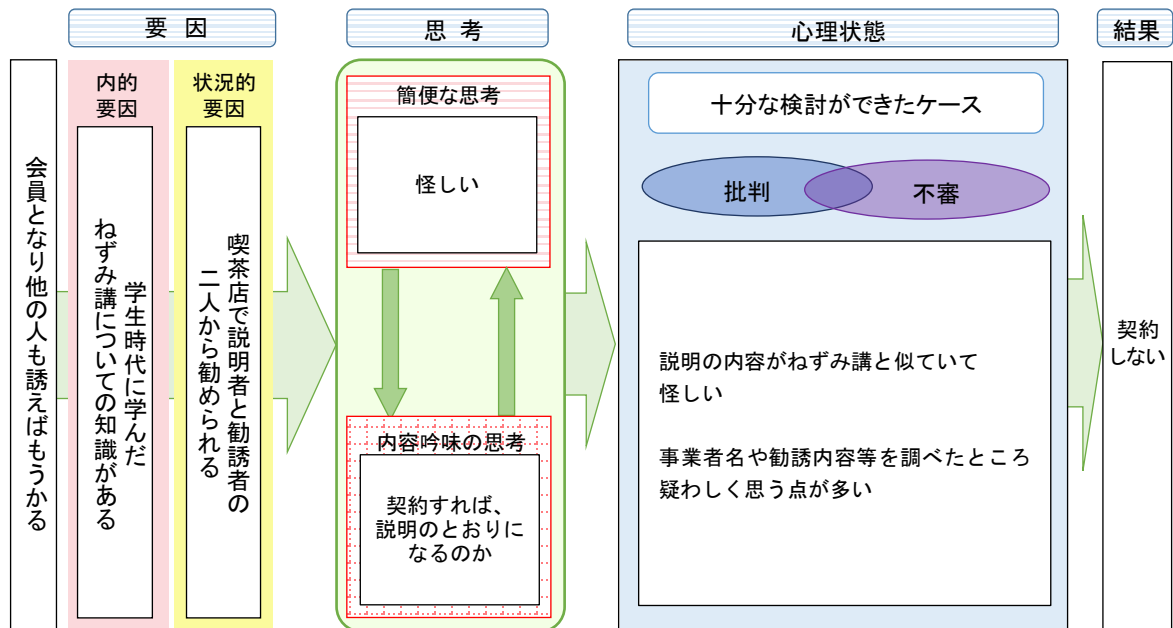
友人・先輩との関係を壊したくないという思いから、判断の注意が逸れたこと（浅慮）と、勧誘者からの圧力に逆らえず（混乱）、契約してしまった。

(3) ケース6について



販売店員に恋愛感情を抱き、相手との関係を優先したい心理（浅慮）と、その相手が言うことを疑いなく信じたことにより、宝石の価値を誤信してしまった。

(4) ケース7について



説明の内容が、学生時代に学んだねずみ講と似ていたため、怪しいと思い（不審・批判）、勧誘を断った。

(5) ケース3について

被害者がマインド・コントロール状態に陥っていた「ケース3」について、マインド・コントロール過程の当てはめを行う。

