

令和 5 年 4 月 13 日

令和 4 年度第 5 回消費生活意識調査結果について

1. 調査の目的とテーマ

「消費生活意識調査」では、消費者の意識や行動、消費者問題等について、その時々
のテーマで随時調査を実施しています。令和 5 年 3 月は、「消費者トラブル」を中心
に調査を行いました。

2. 調査の方法

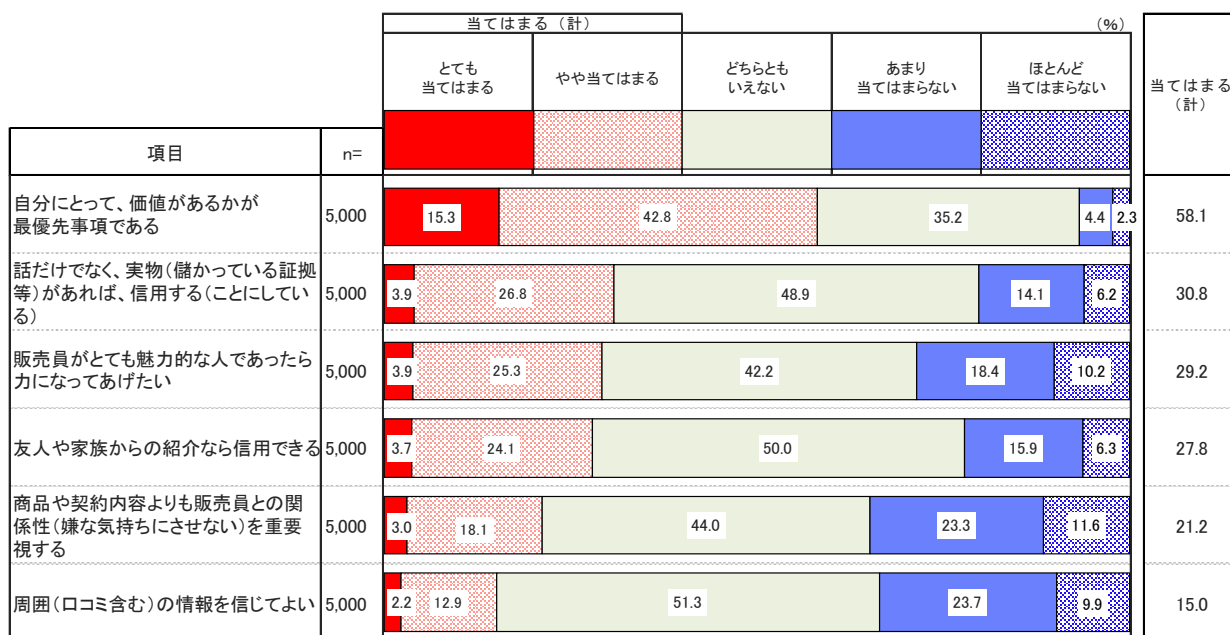
全国の 15 歳以上の男女 5,000 人を対象に、インターネットによるアンケート調査を
実施。

3. 調査結果のポイント

(1) 「契約や購入時における思考」から見える若年層の特性について

契約や購入時の性格や考え方について、当てはまると回答した人の割合（「と
ても当てはまる」と「やや当てはまる」の合計）が最も高い項目は、「自分にとって、価
値があるかが最優先事項である（58.1%）」であり、次いで「話だけでなく、実物（儲
かっている証拠等）があれば信用する（30.8%）」となった。

図 1-1 契約や購入時における性格や考え方（全体）



また、「友人や家族からの紹介なら信用できる」、「周囲（口コミ含む）の情報を信じてよい」、「商品や契約内容よりも販売員との関係性を重要視する」等、人が関係する回答に関しては、30歳代以下の若年層ほど「当てはまる」といった肯定的な回答をした人の割合が高かった。

図 1-2 友人や家族からの紹介なら信用できる

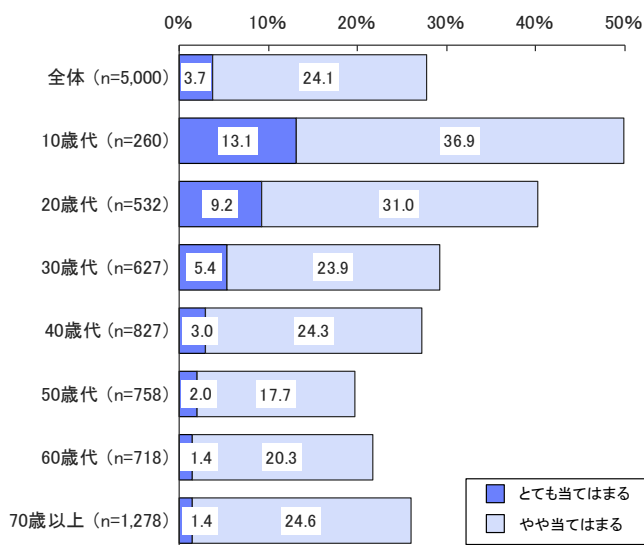


図 1-3 周囲（口コミ含む）の情報を信じてよい

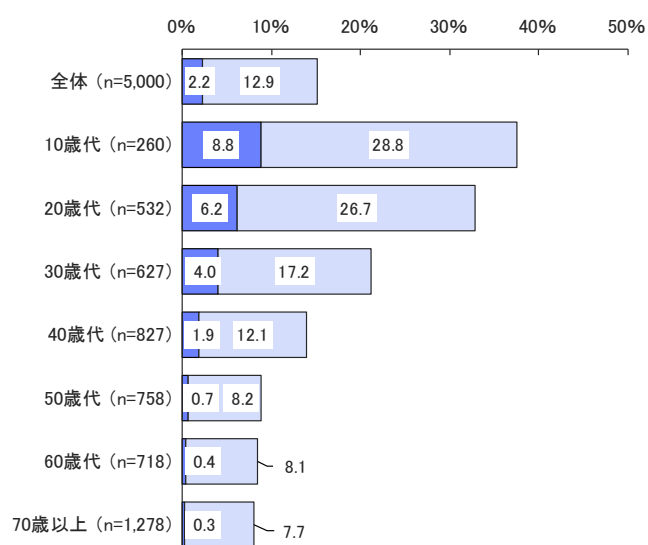
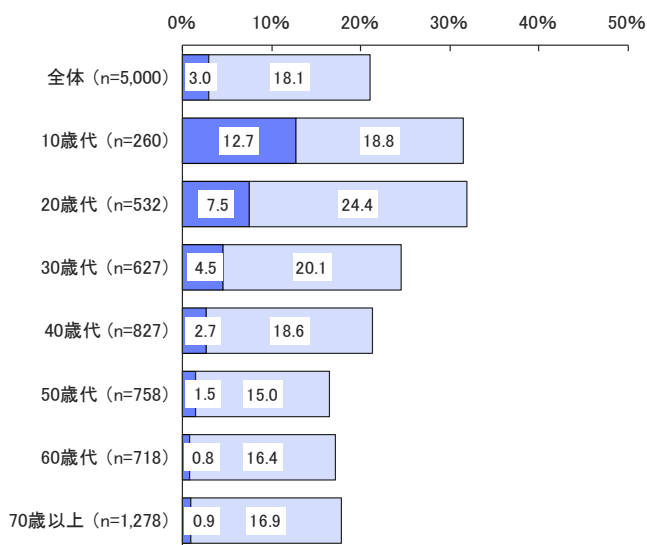


図 1-4 商品や契約内容よりも販売員との関係性（嫌な気持ちにさせない）を重要視する

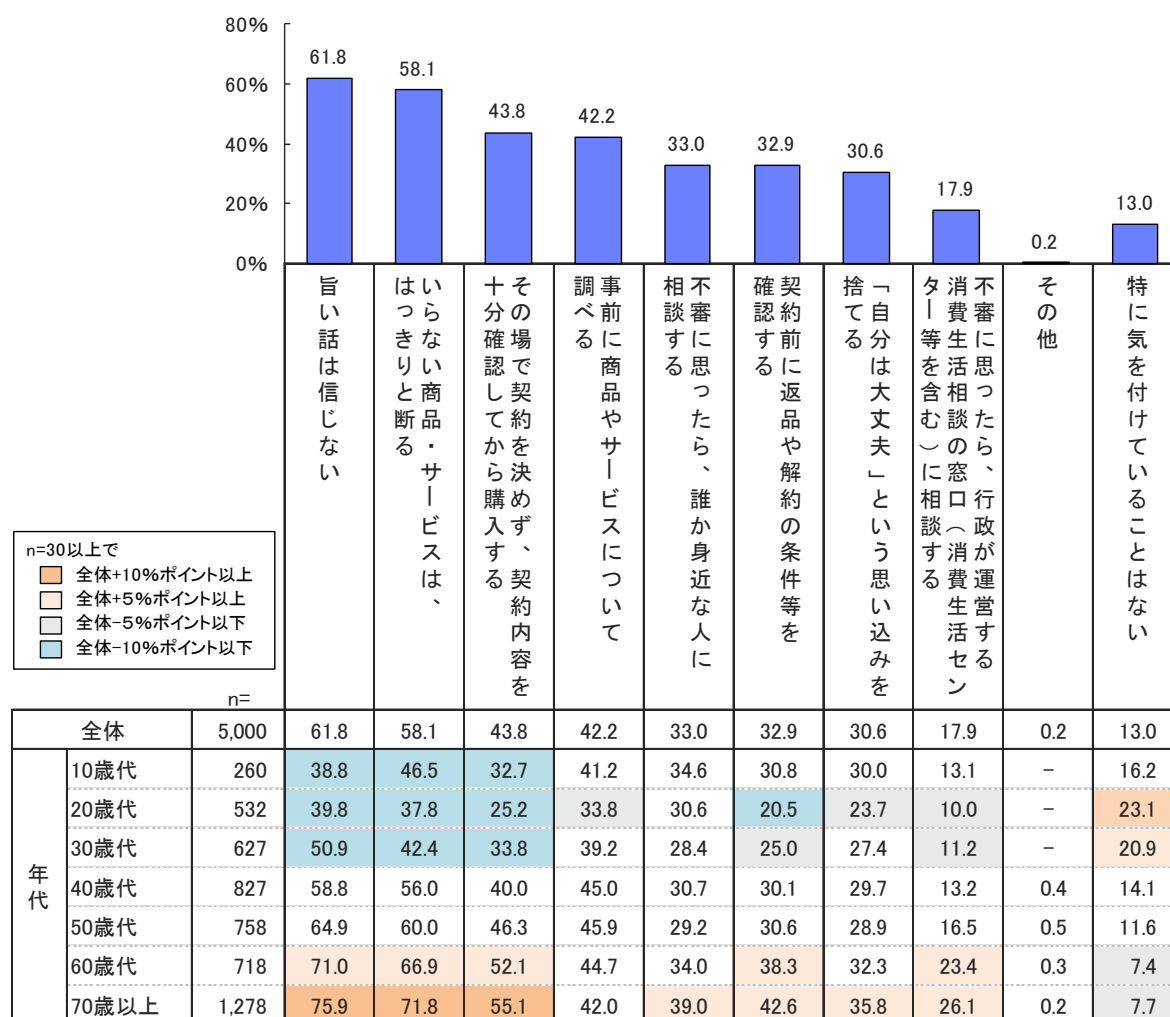


(2) 消費者トラブルに対する心構え

トラブルや被害に遭わないために、普段から気を付けていることについて、「旨い話は信じない (61.8%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「いらぬ商品・サービスははっきりと断る (58.1%)」、「その場で契約を決めず、契約内容を十分確認してから購入する (43.8%)」となった。

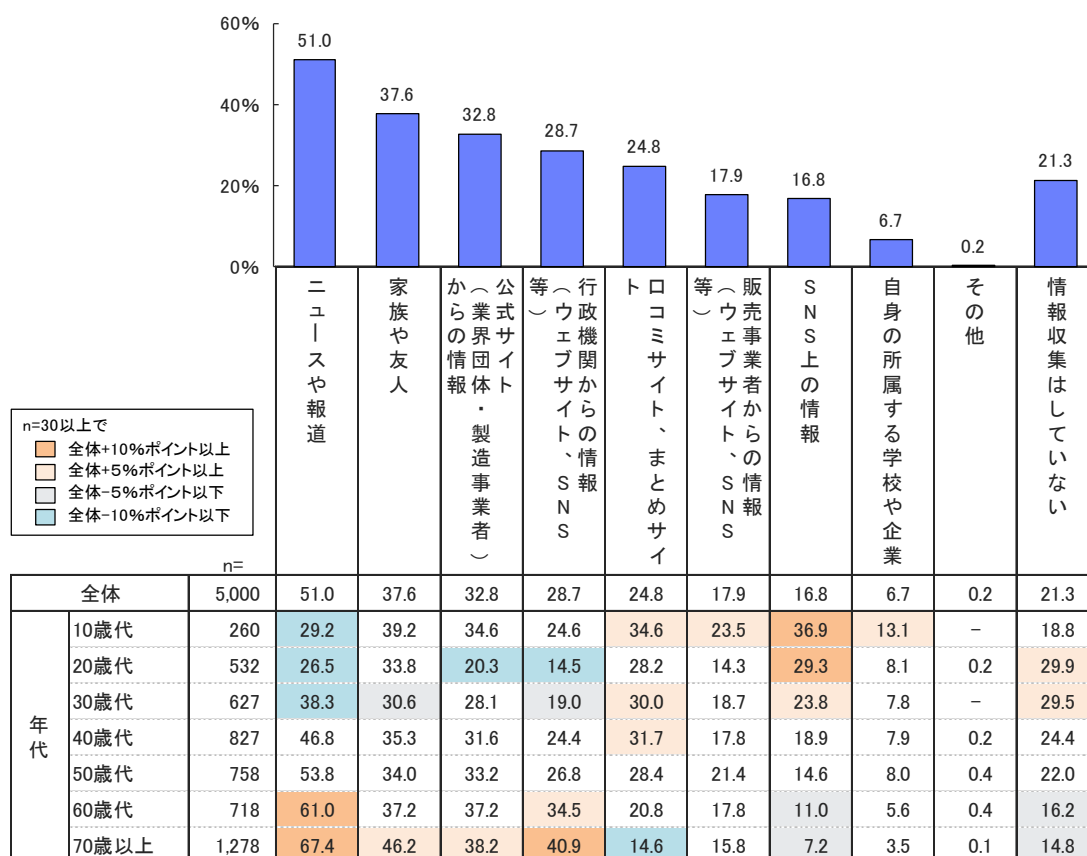
年代別では、60歳代以上が多くの選択肢で全体よりも5%ポイント以上高かった。また、30歳代以下の若年層ほど「旨い話は信じない」などの選択肢が全体よりも10%ポイント以上少ないことに加え、「特に気を付けていることはない」と回答した人の割合が40歳代以上と比較しても高い傾向にある。

図2 トラブルや被害に遭わないために普段から気を付けていること



トラブルに遭わないための情報収集について、20歳代と30歳代が他の年代層と比べて「情報収集はしていない」と回答した割合が多い結果となった。

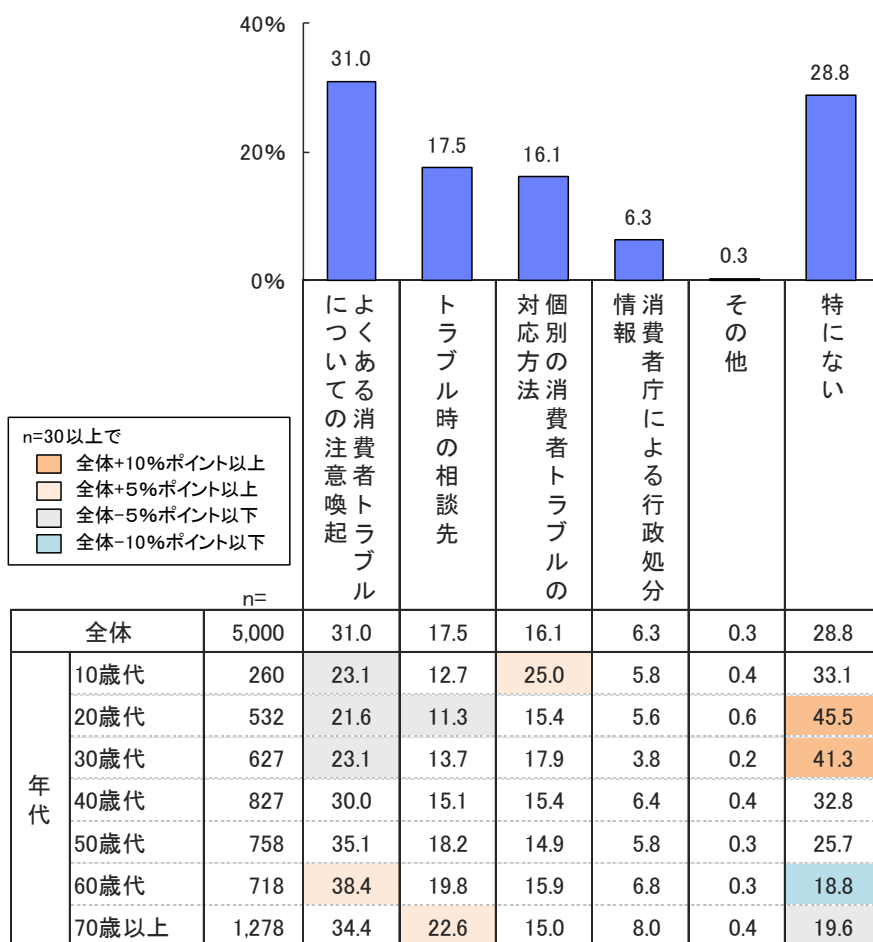
図3 トラブルや被害に遭わないための情報源



また、消費者庁から発信してほしい情報について、30歳代以下の若年層と他の年代を比較したところ「特にない」と回答した人の割合が平均よりも高く、特に20歳代と30歳代では40%を超える結果となった。

このため、20歳代、30歳代の若年層は、消費者トラブルを防止するために積極的な行動をとろうとする意識が低いことが示された。

図4 消費者庁から発信してほしい情報

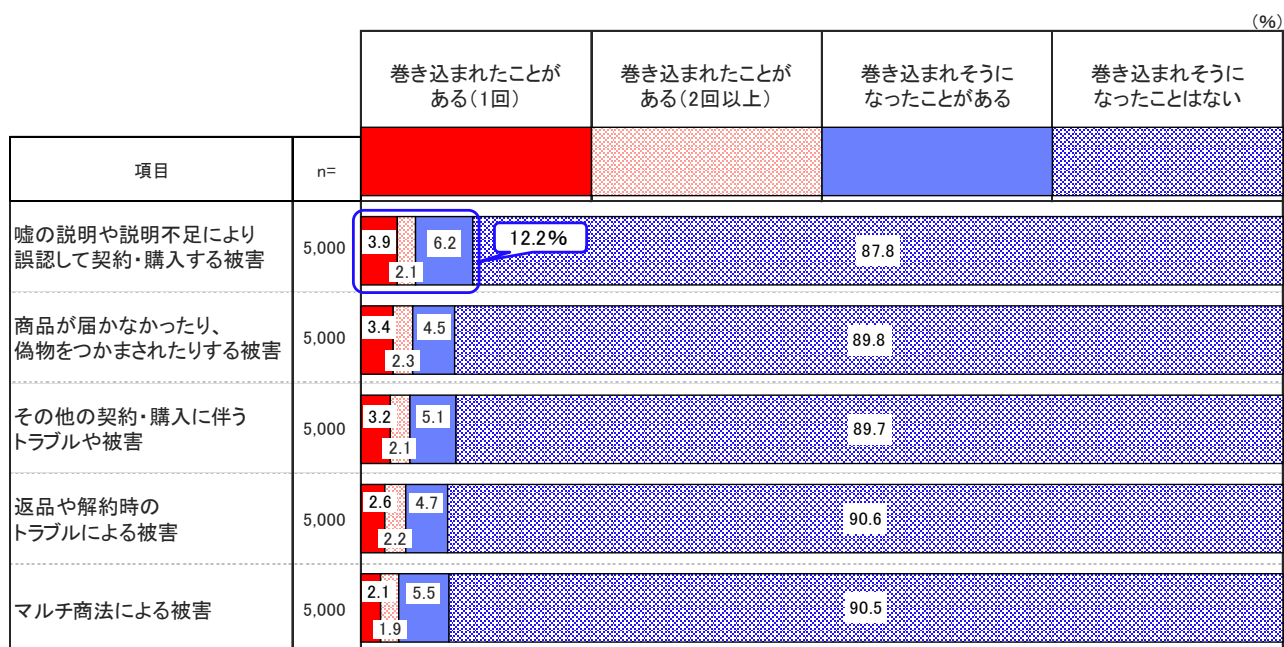


(3) 「トラブルや被害に巻き込まれた（巻き込まれそうになった）経験」について

直近3年間で、商品の購入やサービスの契約時にトラブルに巻き込まれたことがあると回答した人の割合は、どの項目においても約4%から6%であり、巻き込まれそうになった経験があると回答した人の割合を加えると、約10%程度となった。

「巻き込まれたことがある（1回・2回以上）」又は「巻き込まれそうになったことがある」と回答した人の割合が最も高いのは、「嘘の説明や説明不足により誤認して契約・購入する被害」で12.2%となった。

図5-1 トラブルや被害に巻き込まれた経験



また、年齢別で比較したところ、いずれの項目も20歳代が最も消費者トラブルに遭遇した又はトラブルに遭いそうになったと回答した割合が高かった。20歳代は社会に出てからの経験が浅いことから、こうしたトラブルに巻き込まれやすい可能性がある。

図5-2 嘘の説明や説明不足により誤認して契約・購入する被害

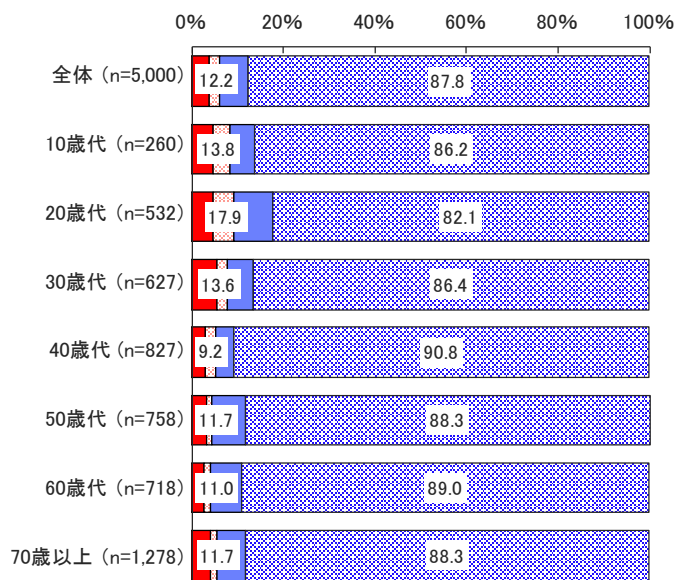
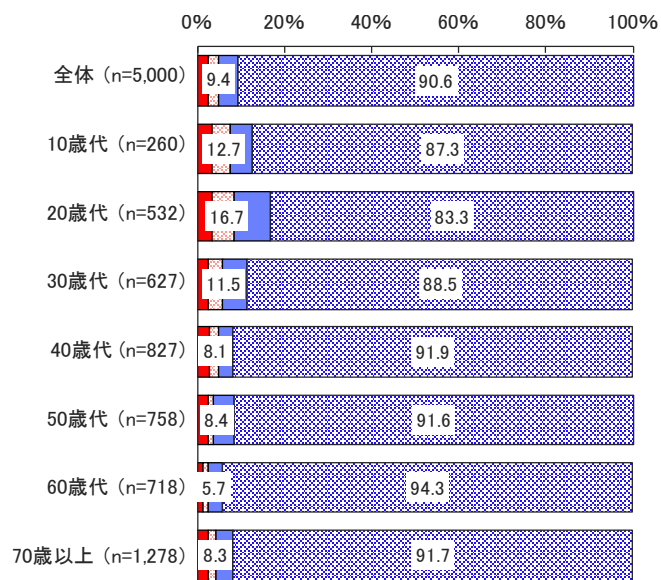


図5-3 返品や解約時のトラブルによる被害



■ 巻き込まれたことがある(1回) ■ 巻き込まれたことがある(2回以上)
■ 巻き込まれそうになったことがある ■ 巻き込まれそうになったことはない

図5-4 商品が届かなかったり、偽物をつかまされたりする被害

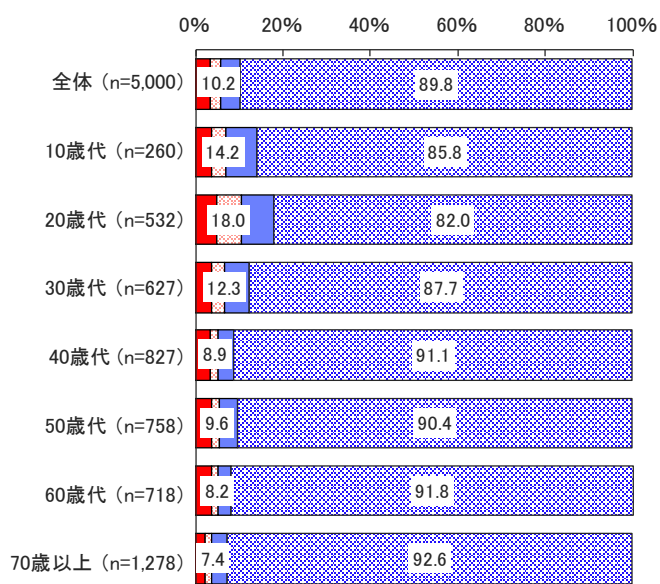


図5-5 マルチ商法による被害

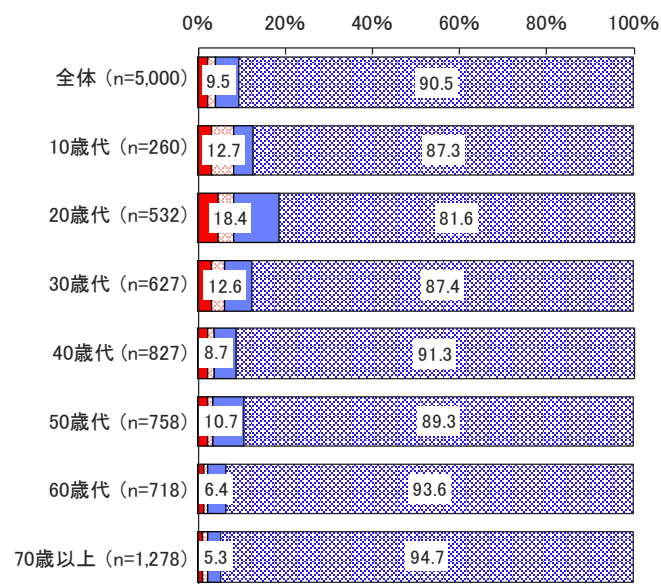
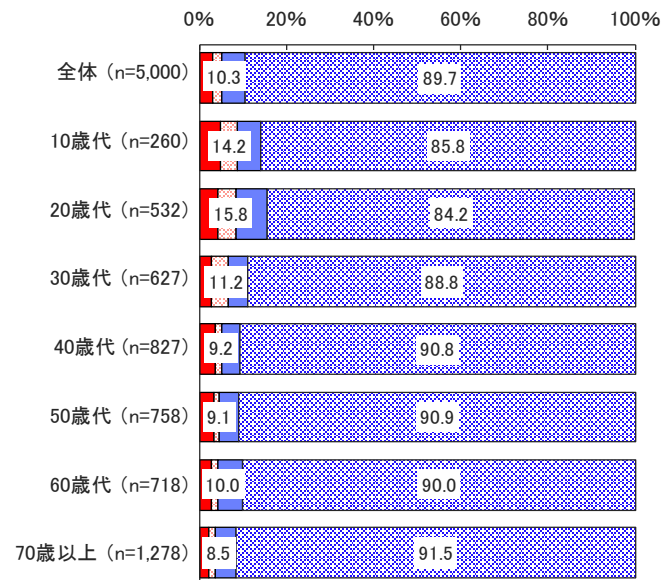


図5-6 その他の契約・購入に伴うトラブルや被害

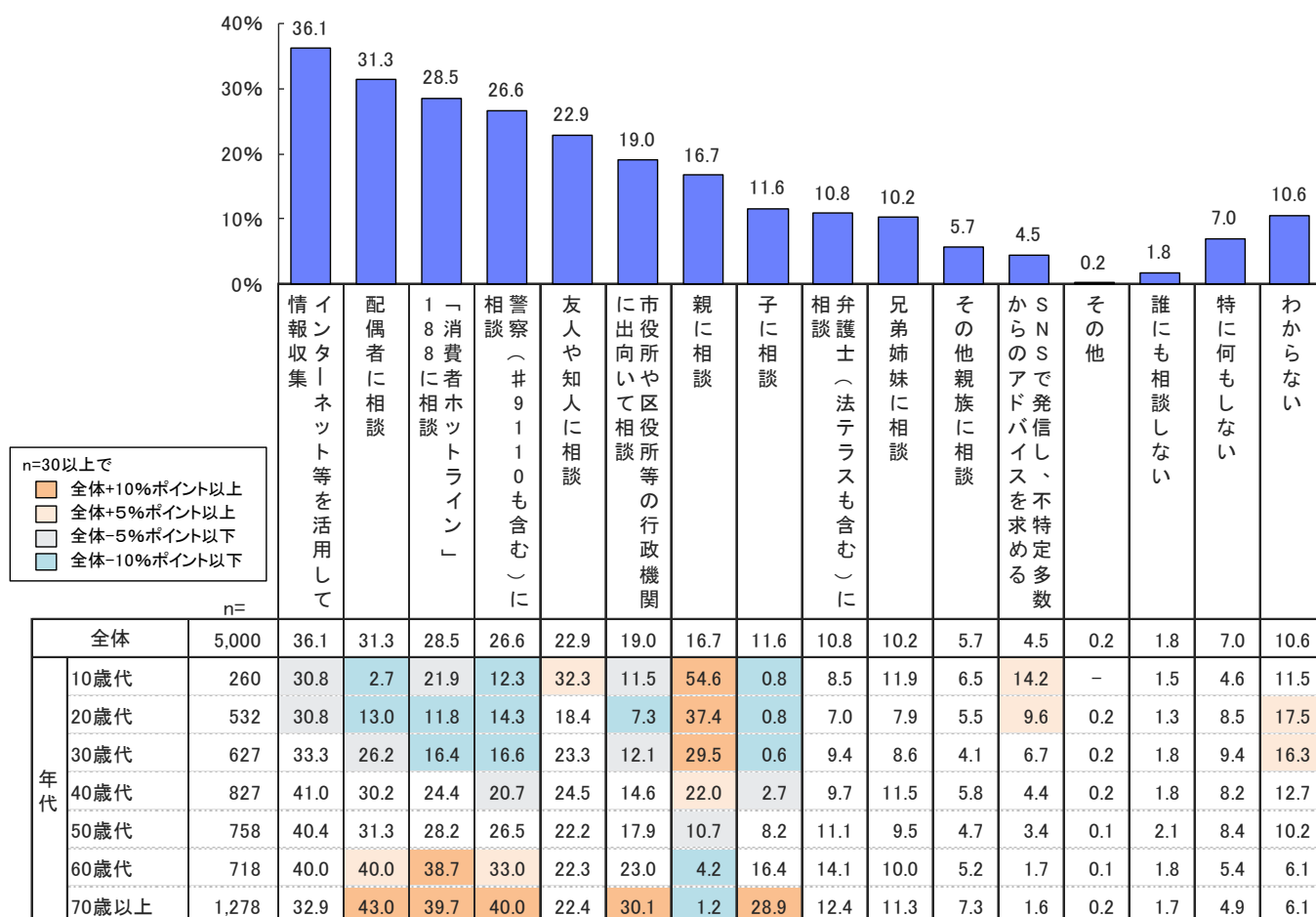


一方で、契約や購入時において、トラブルに遭いそうになった（遭った）場合にとる行動として、「インターネット等を活用して情報収集（36.1%）」と回答した人の割合が最も高く、次いで「配偶者に相談（31.3%）」、「『消費者ホットライン』188に相談（28.5%）」となった。

年代別にみると、40歳代以下では「親に相談」する人の割合が高く、60歳代以上では4割以上が「配偶者に相談」と回答しており、若年層・高齢者層ともに身近な家族が重要な相談相手になっていることが示された。

また、60歳代以上は、家族の他、「『消費者ホットライン』188」や「警察（#9110も含む）」といった公的機関に相談する人の割合が、他の年代より高かった。60歳代以上では約4割であったのに対し、30歳代以下は約1割から2割であった。

図6 トラブルや被害に遭いそうになった（遭った）場合にとる行動



調査に関する問合せ先

消費者庁参事官（調査研究・国際担当）付参事官補佐 當麻 江美

TEL：03(3507)9330（直通）

内容に関する問合せ先

消費者庁消費者政策課 政策企画専門官 大木 雄介

TEL：03(3507)9528（直通）