

令和 5 年 2 月 2 日

令和 4 年度第 4 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 4 年 12 月は、「消費者教育」を中心に調査
を行いました。

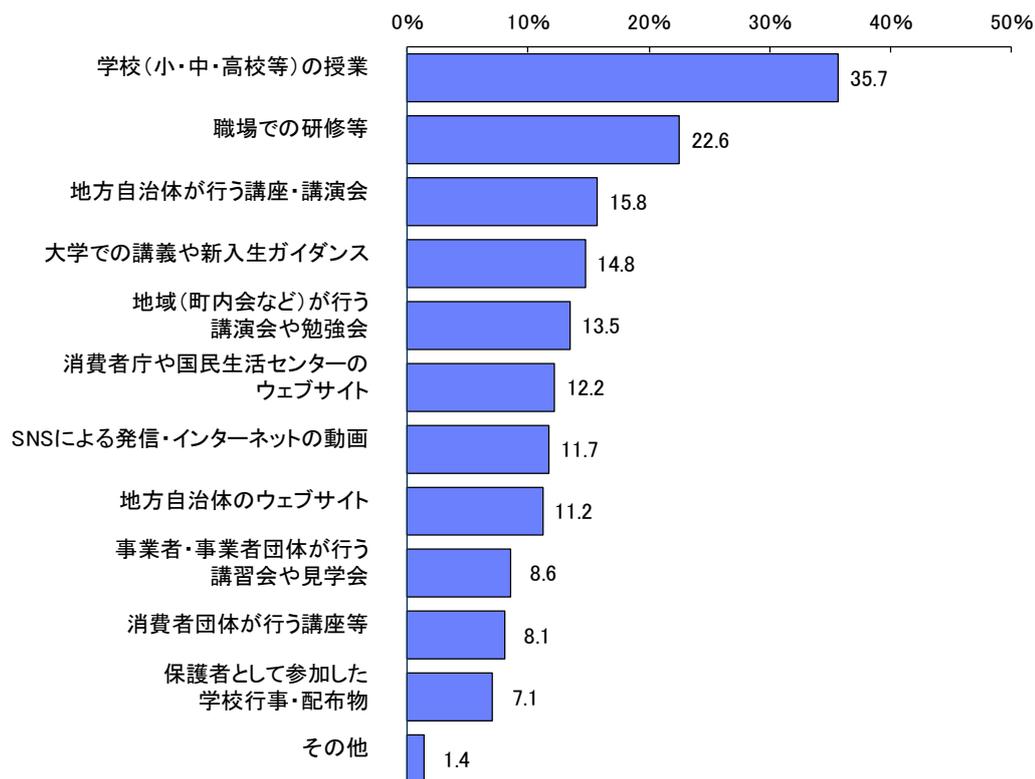
2. 調査の方法

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) 『消費者教育』を受けた機会について**

消費生活や消費者問題に関する「消費者教育」を受けたことがあると回答した人（793
人）に「消費者教育」を受けた機会について聞いたところ、「学校（小・中・高校等）の
授業」と回答した人の割合は 35.7%と最も高く、次いで「職場での研修等」が 22.6%、
「地方自治体が行う講座・講演会」が 15.8%となった。

図 1 「消費者教育」を受けた機会

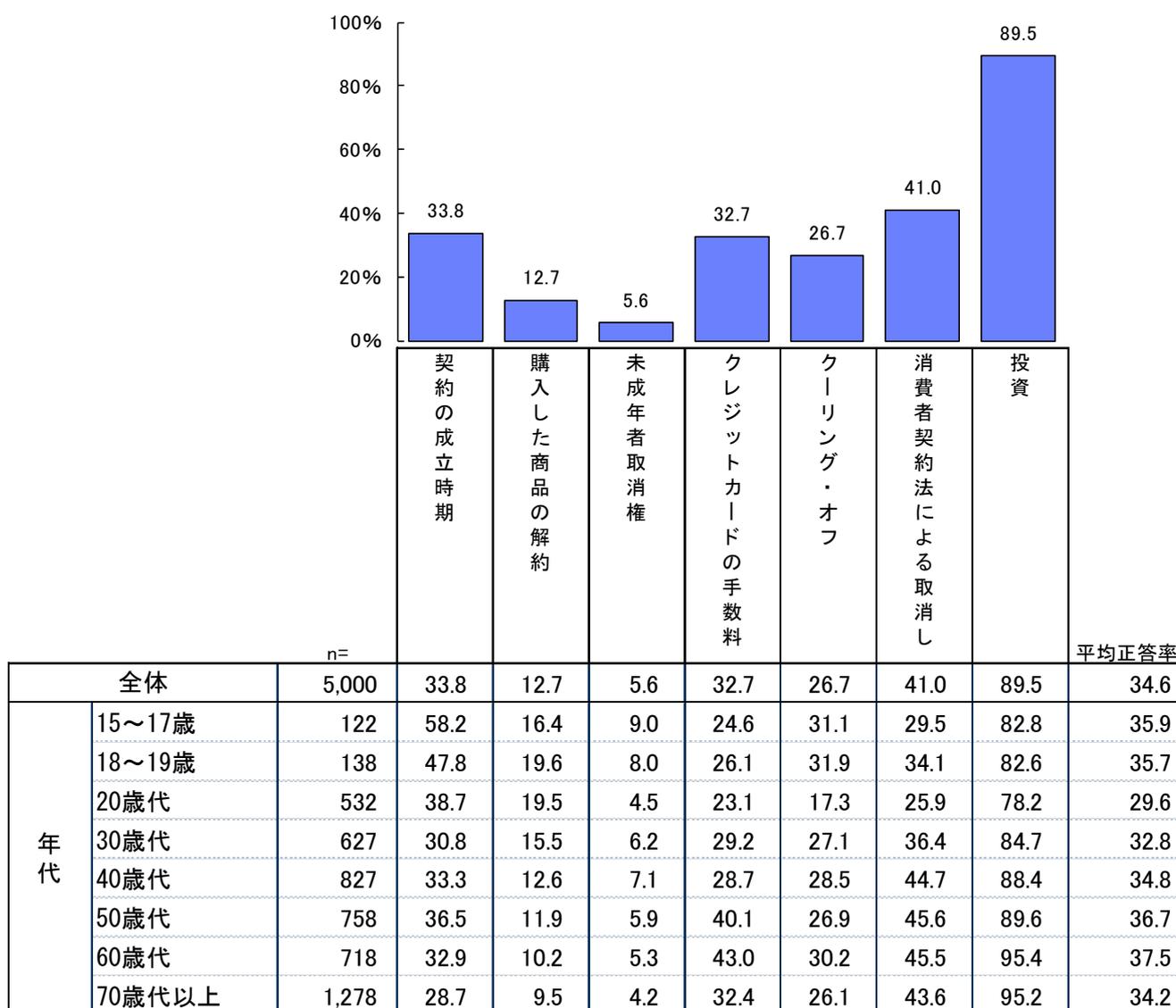


(n=793)

(2) 「消費生活に関する知識」について

消費生活に関する知識の正誤問題（全7問¹）について、完全正答率²（以下「正答率」という）の全設問の平均は34.6%であった。設問ごとの正答率をみると、最も基本的な知識の一つである「契約の成立の時期」については全体では33.8%だったところ、15～17歳は58.2%、18～19歳は47.8%と全体より高かった。なお、全設問の正答率の平均を年代別にみると、20歳代が29.6%と最も低かった。

図2 設問ごとの正答率



¹ 消費者教育の授業において、消費者庁が2017年3月に作成した消費者教育冊子教材「社会への扉」で扱われている消費生活に関する基礎知識に基づき構成。「社会への扉」は、主に高校生を対象としており、成年年齢の引下げの動きも踏まえ、成人として消費生活を送る上で、最低限必要な知識を習得し、消費者トラブルに遭ったときには適切な行動に結びつけることができる実践的な能力を育むことを目的として作成。

² 正誤問題(全7問)について、正しい選択肢を全て選び、かつ誤った選択肢を選んでいない回答者(完全正答者)の割合。

(3) 「過去1年間に実際に遭った消費者トラブルの内容」について

過去1年間に実際に消費者トラブルに遭ったことがあると回答した人18.8%(939人)について、具体的なトラブルの内容として、「商品の機能・品質やサービスの質が期待より大きく劣っていた」と回答した人の割合が41.9%と最も高くなった。次いで「表示・広告と実際の商品・サービスの内容が大きく違っていた」と回答した人の割合が25.8%、「けが、病気をするなど、安全性や衛生面に問題があった」が18.6%となった。

図3-1 過去1年間に消費者トラブルに遭った人の割合

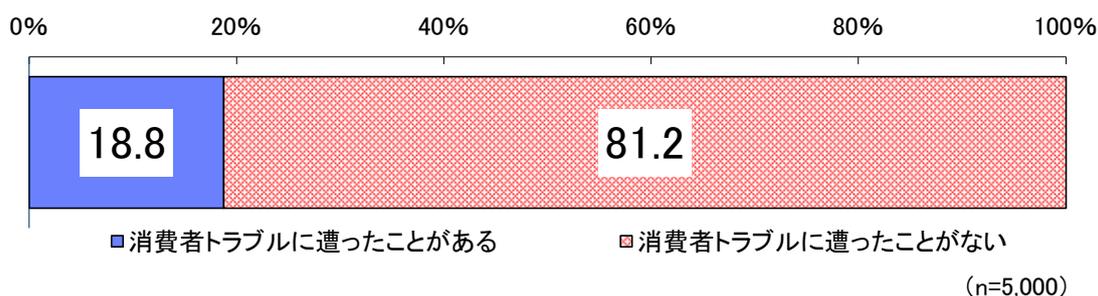
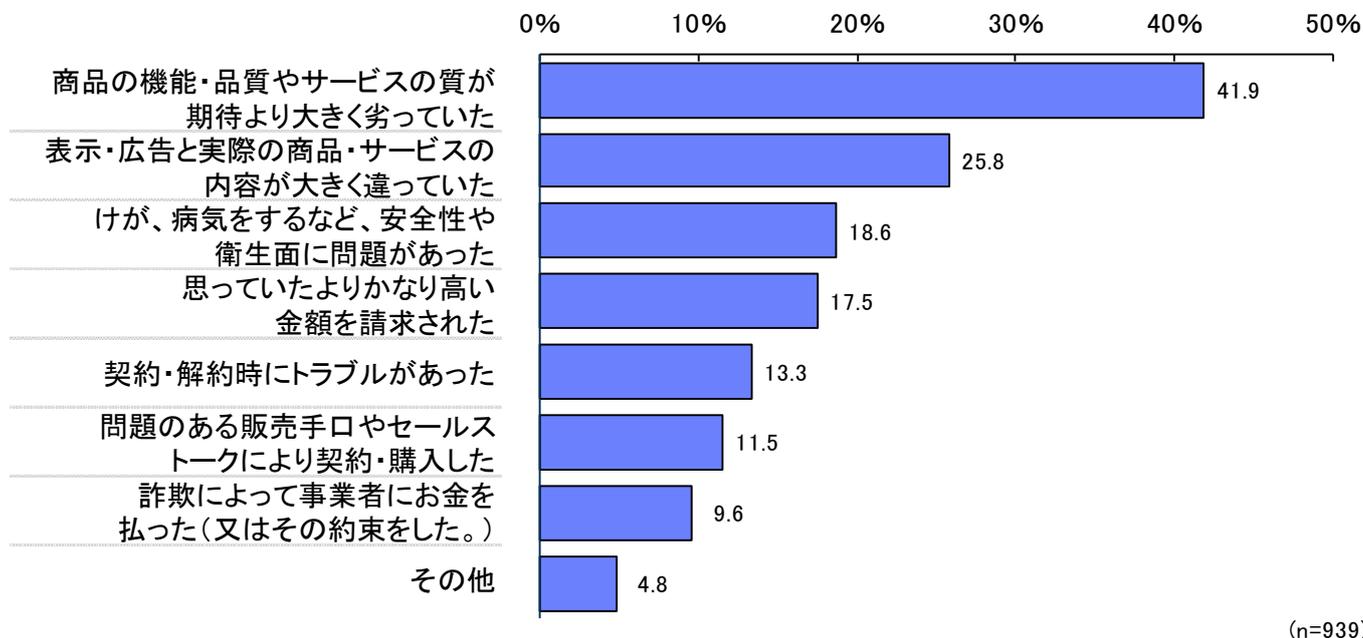


図3-2 過去1年間に実際に遭った消費者トラブル内容



(4) 「消費者トラブルに遭った際の相談先」について

(3) で消費者トラブルに遭ったと回答した人(939人)のうち、どこ(誰)かに相談した人67.9%(638人)について、相談先は、「地方自治体の消費生活センター・相談窓口」と回答した人の割合が32.0%と最も高く、次いで「国民生活センター」が26.2%、「商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店や代理店等」が25.5%となった。

図4-1 消費者トラブルに遭った際に相談をした人の割合

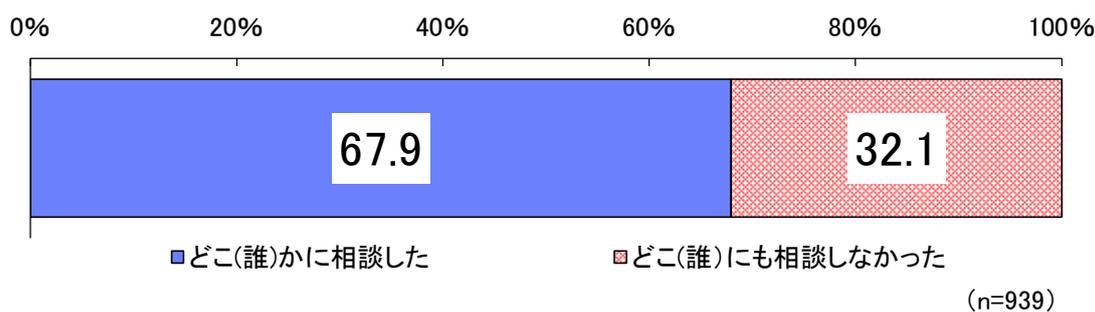
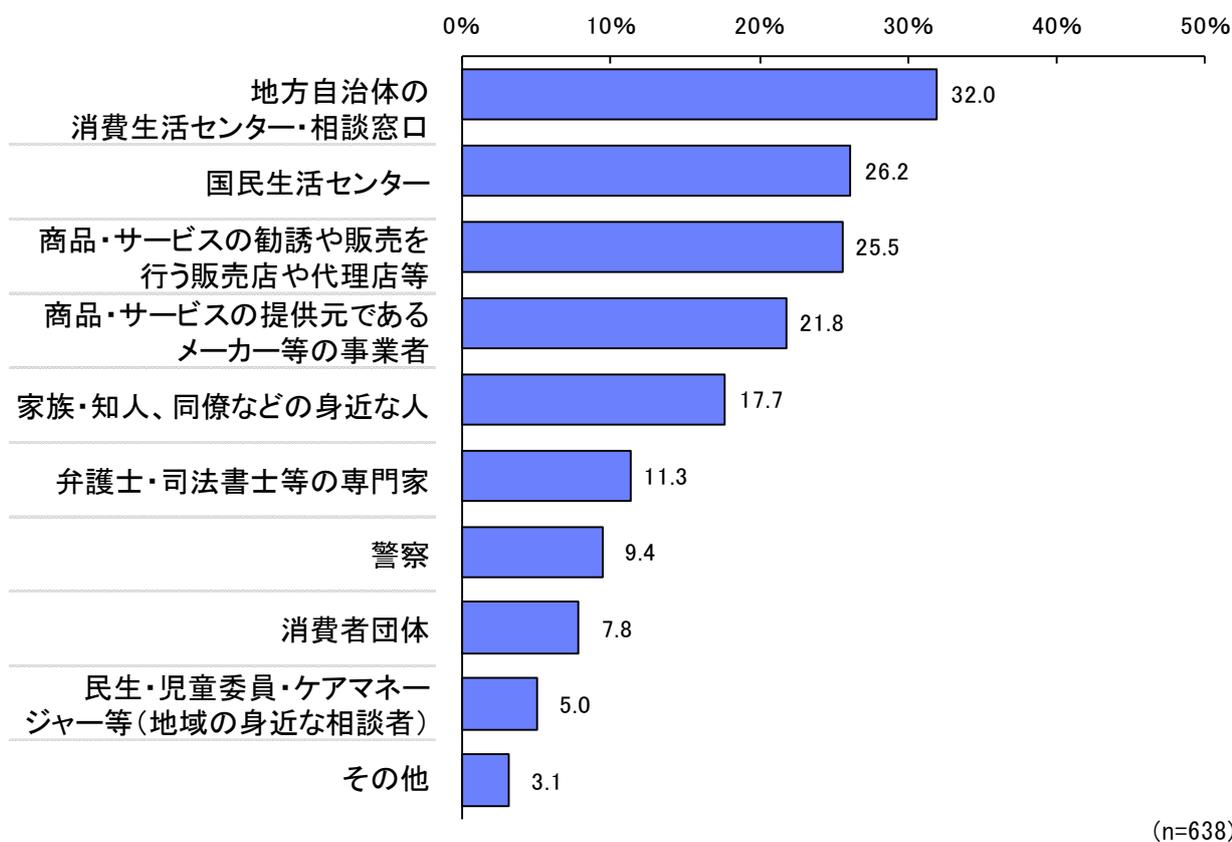


図4-2 消費者トラブルに遭った際の相談先



(5) 「オンラインショッピングで思っていたものと違う商品が届いた時の対応」について

オンラインショッピングで思っていたものと違う商品が届いたことがあると回答した人 45.6% (2,278 人) について、「すぐに販売者に連絡を取り交換・返品を求めた」と回答した人の割合は 45.5% となっており、次いで「インターネット通販サイト事業者に連絡を取り交換・返品を求めた」が 35.6% となった。また、交換・返品を求めるとの行動をしたことがある人の割合は 67.4%³であった。

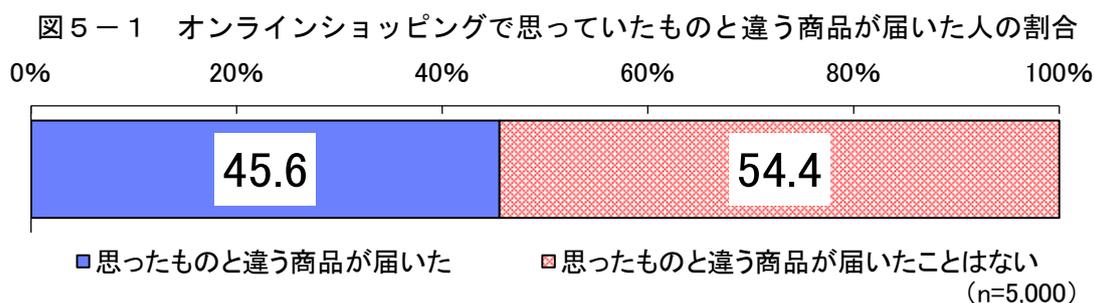
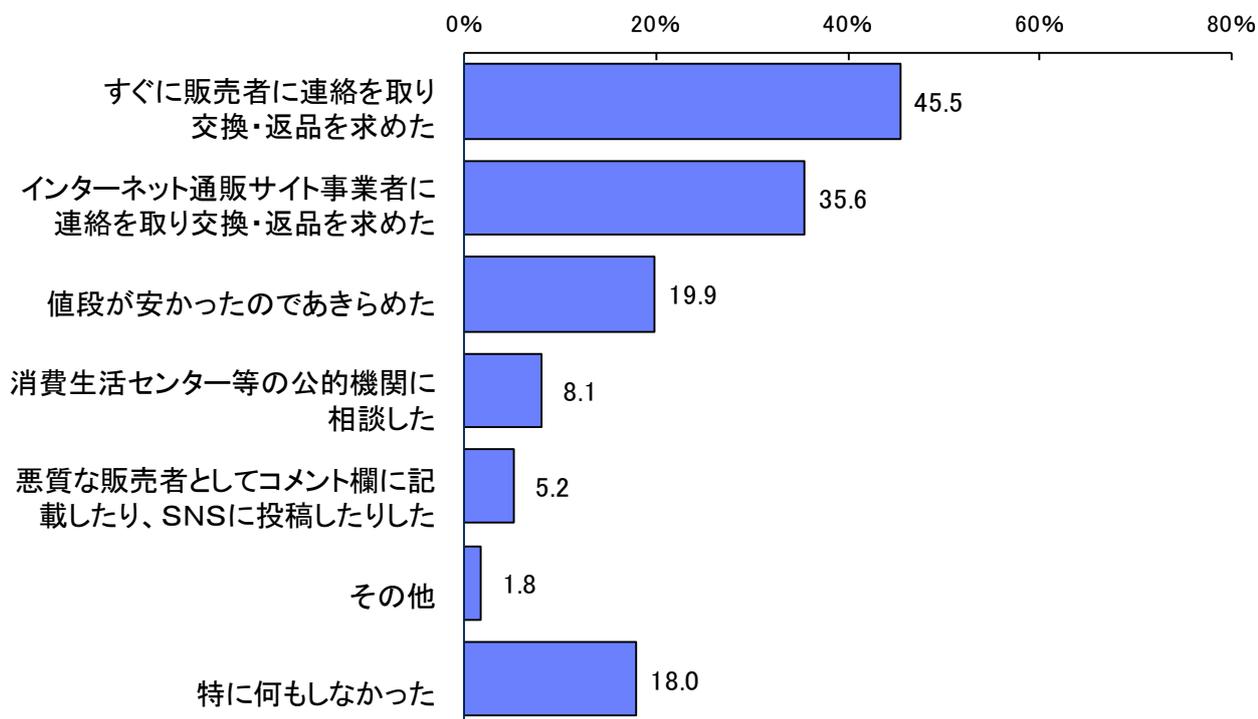


図 5-2 オンラインショッピングで思っていたものと違う商品が届いた時の対応



(n=2,278)

³ 「思ったものと違う商品が届いたことはない」と回答した人を除いた回答者(2278人)のうち、「すぐに販売者に連絡を取り交換・返品を求めた」、「インターネット通販サイト事業者に連絡を取り交換・返品を求めた」、「消費生活センター等の公的機関に相談した」、「悪質な販売者としてコメント欄に記載したり、SNSに投稿したりした」のいずれかと回答した人の割合。

(6) 「消費者として心がけている行動」について

消費者として心がけている（「心がけている」と「ある程度心がけている」のいずれか）と回答した行動について、「商品やサービスの購入・契約をする際は、表示や説明を十分確認する」が最も多く 85.3%となっていた。次いで、「個人情報の管理について理解し、適切な行動をとる」が 77.9%となった。

図6 消費者として心がけている行動

		(%)				
		心がけている	ある程度心がけている	あまり心がけていない	心がけていない	
	n=					
項目	商品やサービスの購入・契約をする際は、表示や説明を十分確認する	5,000	38.2	47.1	10.3	4.4
	個人情報の管理について理解し、適切な行動をとる	5,000	28.3	49.7	16.7	5.4
	消費者トラブルに遭った際、相談するなど解決に向けた行動をする	5,000	31.7	45.8	16.5	6.0
	商品やサービスに問題があれば製造元やお店に問い合わせる	5,000	32.3	45.2	16.8	5.7
	相手の話を鵜呑みにせず、迷ったら家族や周囲に相談する	5,000	31.9	45.4	16.1	6.6
	将来を見通した生活設計を考える	5,000	25.6	48.3	20.0	6.1
	消費者被害の情報等消費者問題の報道に関心を持つ	5,000	22.2	48.5	22.7	6.6
	トラブルに備えて、問い合わせ先の確認等対処方法を準備・確認しておく	5,000	24.7	43.1	25.5	6.7
	身近に消費者トラブルで困った人がいたら、消費生活センターへの相談を勧める	5,000	20.6	41.2	26.7	11.5
	商品情報、被害情報、地方公共団体等が発信する消費者情報等を収集する	5,000	20.0	39.6	29.2	11.1
	自らが良くなかったと感じた商品やサービスのことや収集した消費者情報を共有・情報発信する	5,000	15.3	32.1	34.6	17.9

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）

TEL：03(3507)9330（直通）

内容に関する問合せ先

消費者庁消費者教育推進課

TEL：03(3507)7566（直通）

令和4年度第4回 消費生活意識調査

調査概要

1. 調査方法

インターネットを利用したアンケート調査

2. サンプル数

5,000 サンプル（人口構成比に応じた割付）

性年代

7段階の男女（15～19歳、20～29歳、30～39歳、40～49歳、50～59歳、60～69歳、70歳以上）

地域 地域区分は、次の単位とする。

北海道・東北：北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県

関東：茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、東京都、千葉県、神奈川県

甲信越：新潟県、山梨県、長野県

北陸：富山県、石川県、福井県

東海：岐阜県、静岡県、愛知県、三重県

近畿：滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県

中国：鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県

四国：徳島県、香川県、愛媛県、高知県

九州・沖縄：福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

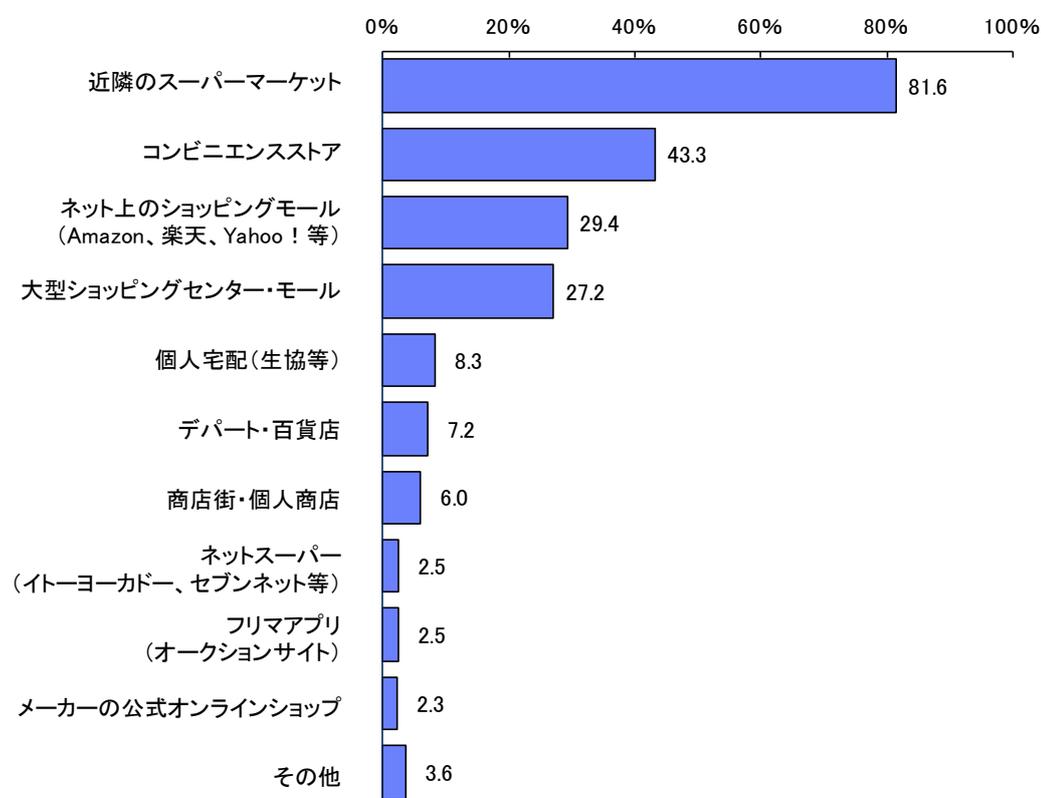
3. 調査実施期間

令和4年12月22日（木）～12月26日（月）

（備考）合計数値は、四捨五入の関係で、図表中の数値の合計と一致しない場合がある。

問1. あなたが、日常の商品の購入で頻繁に利用する場所はどこですか。以下の項目のうち、当てはまるものを上位三つまでお選びください。(複数回答)

日常の商品の購入で頻繁に利用する場所として、「近所のスーパーマーケット(81.6%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「コンビニエンスストア(43.3%)」、「ネット上のショッピングモール(Amazon、楽天、Yahoo!等)(29.4%)」となっている。

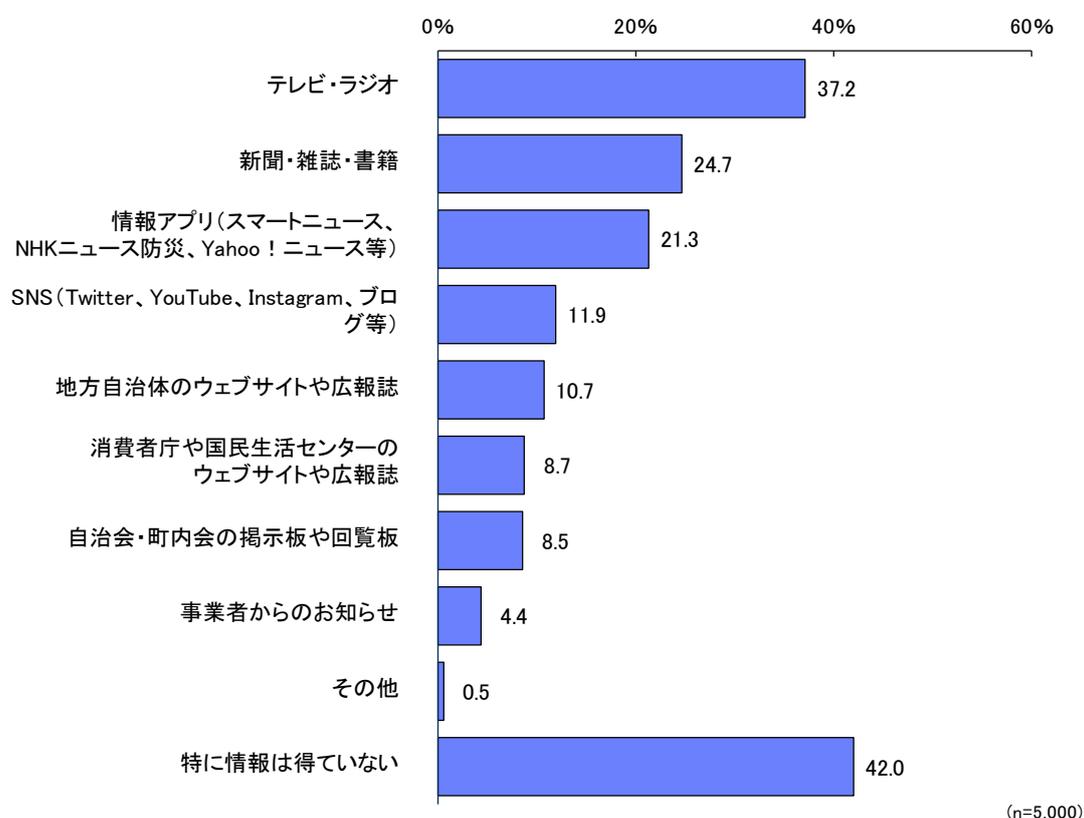


(n=5,000)

問2. あなたは、日頃、消費者トラブルの事例や解決方法、相談窓口などの消費生活に関する情報をどこで得ていますか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。(複数回答)

消費生活に関する情報源として、「テレビ・ラジオ (37.2%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで、「新聞・雑誌・書籍 (24.7%)」、「情報アプリ(スマートニュース、NHKニュース防災、Yahoo! ニュース等) (21.3%)」となっている。

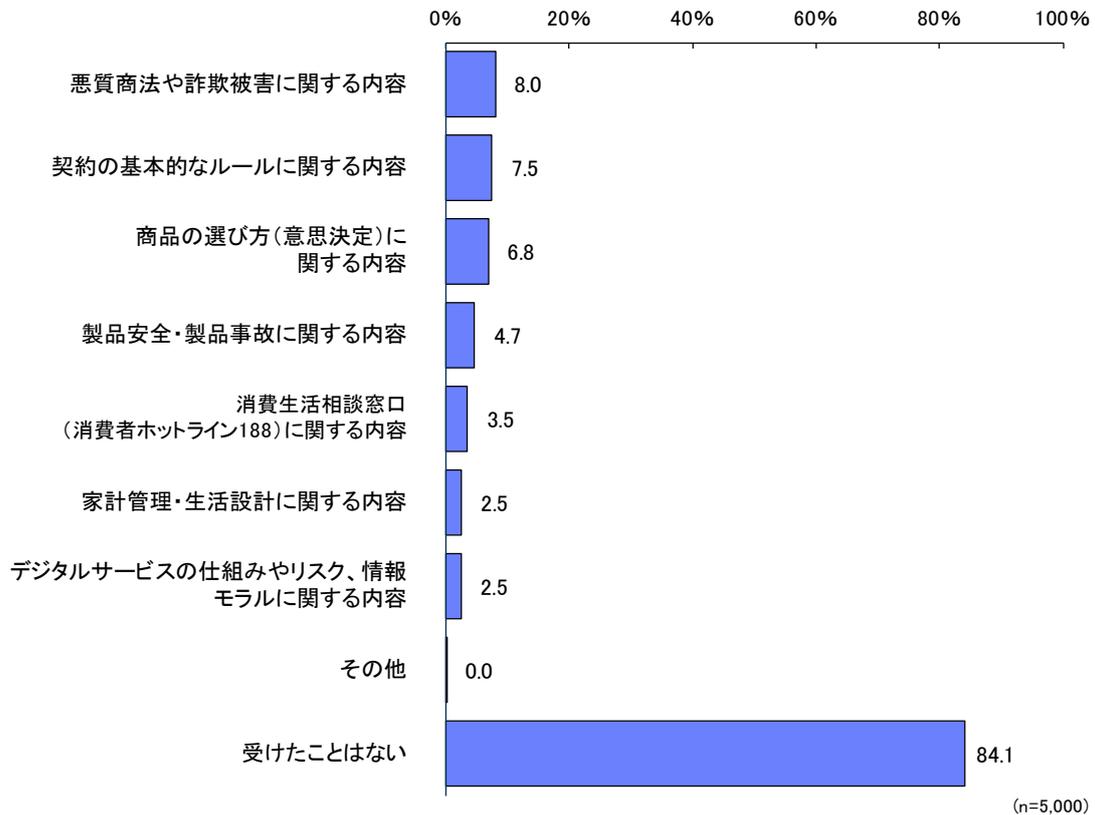
一方で、「特に情報は得ていない (42.0%)」と回答した人が約4割を占めている。



問3. あなたは、消費者生活や消費者問題に関する「消費者教育」を受けたことがありますか。あなたが、受けたことがある「消費者教育」の内容について、以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。(複数回答)

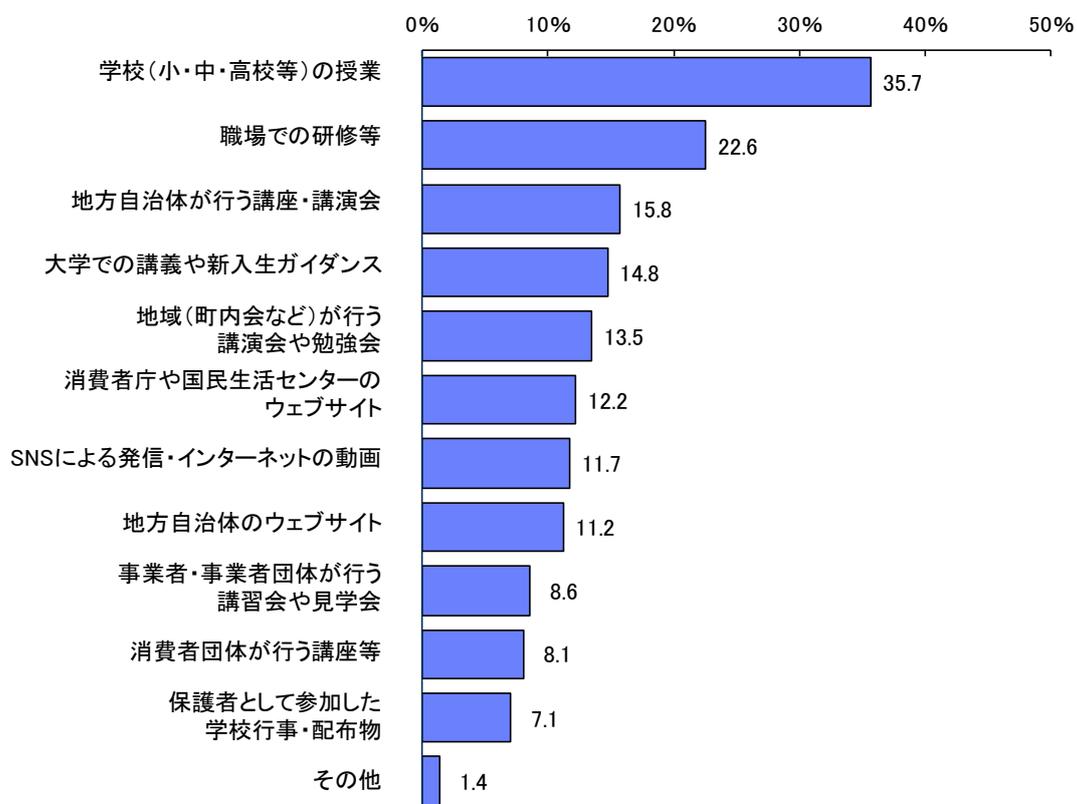
受けたことがある「消費者教育」の内容として、「悪質商法や詐欺被害に関する内容(8.0%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「契約の基本的なルールに関する内容(7.5%)」、「商品の選び方(意思決定)に関する内容(6.8%)」となっている。

一方で、「受けたことはない(84.1%)」と回答した人が8割以上を占めている。



問4. あなたが問3で回答した「消費者教育」を受けた機会について、以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。(複数回答)

「消費者教育」を受けた機会として、「学校(小・中・高校等)の授業(35.7%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「職場での研修等(22.6%)」、「地方自治体が行う講座・講演会(15.8%)」となっている。

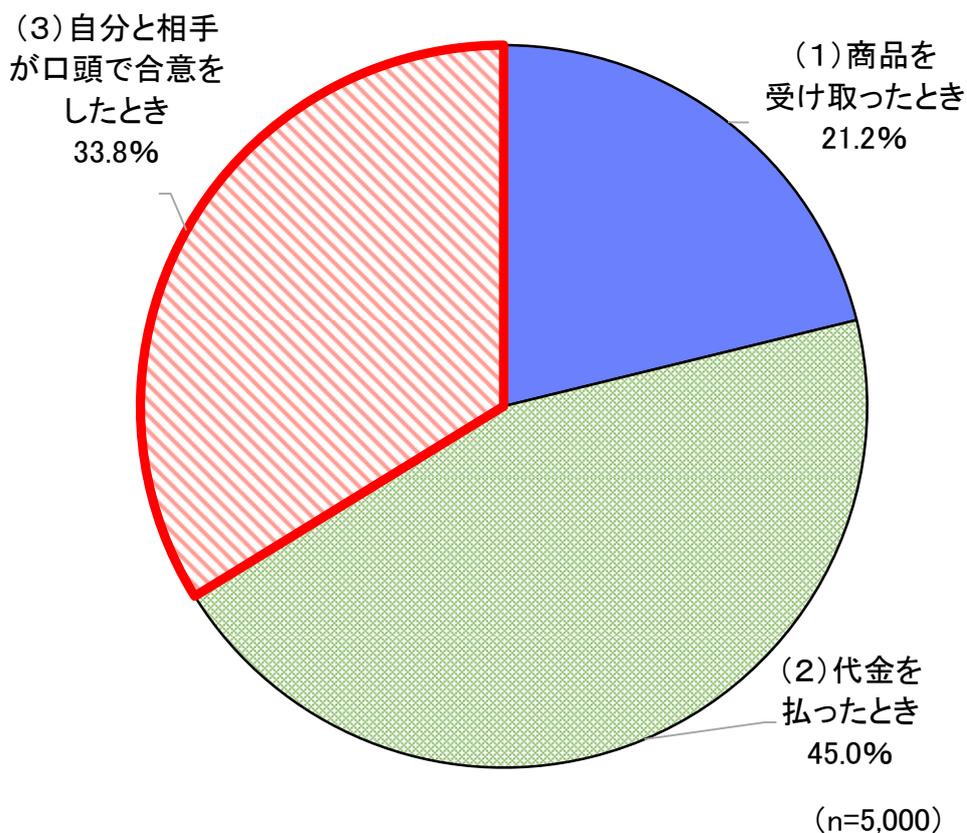


(n=793)

(備考) 問3で「受けたことはない」を除くいずれかの選択肢を回答した人に質問。

問5. 契約が成立するのはいつでしょうか。以下の項目のうち、正しいと思うものを一つお選びください。(単一回答)

契約が成立するタイミングの認識として、正しい選択肢である「(3) 自分と相手が口頭で合意したとき (33.8%)」を回答した人の割合は、3割程度となっている。

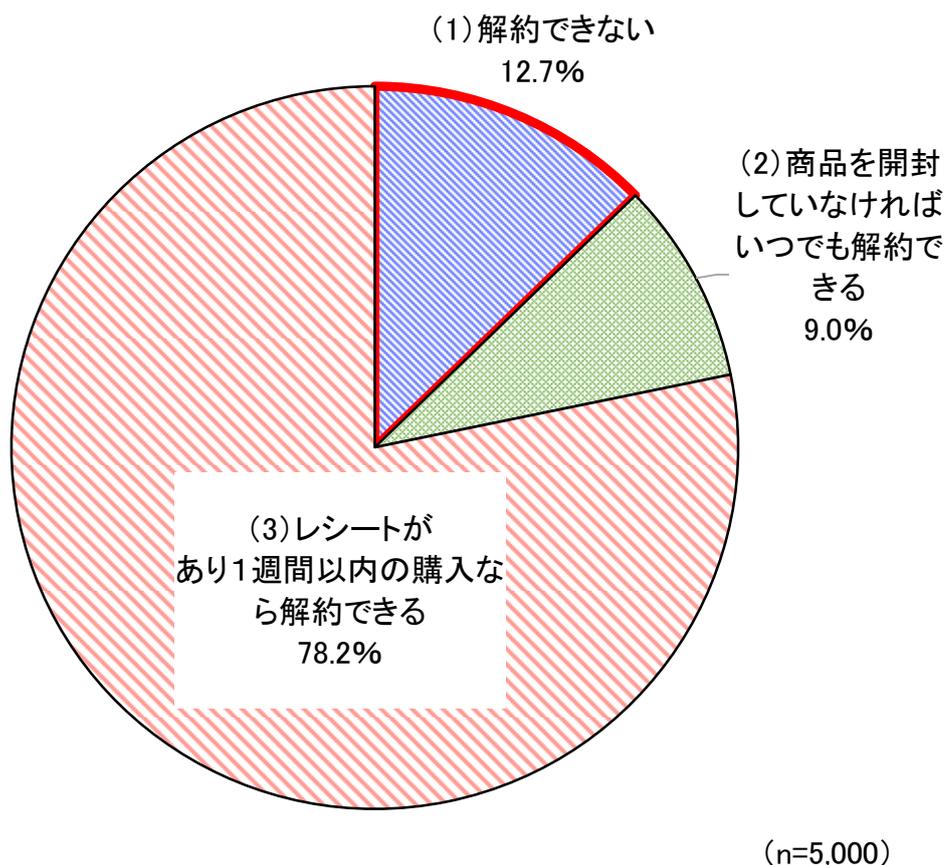


(参考)

消費者と事業者とが、お互いに契約内容(商品の内容・価格・引渡時期等)について合意すれば契約が成立します。したがって、口約束でも契約は成立します。

問6. 店で商品を買った後、使う前に不要になりました。以下の項目のうち、正しいと思うものを一つお選びください。(単一回答)

購入した商品が不要になった際に可能な行動として、正しい選択肢である「(1) 解約できない(12.7%)」を回答した人の割合は、1割程度となっている。



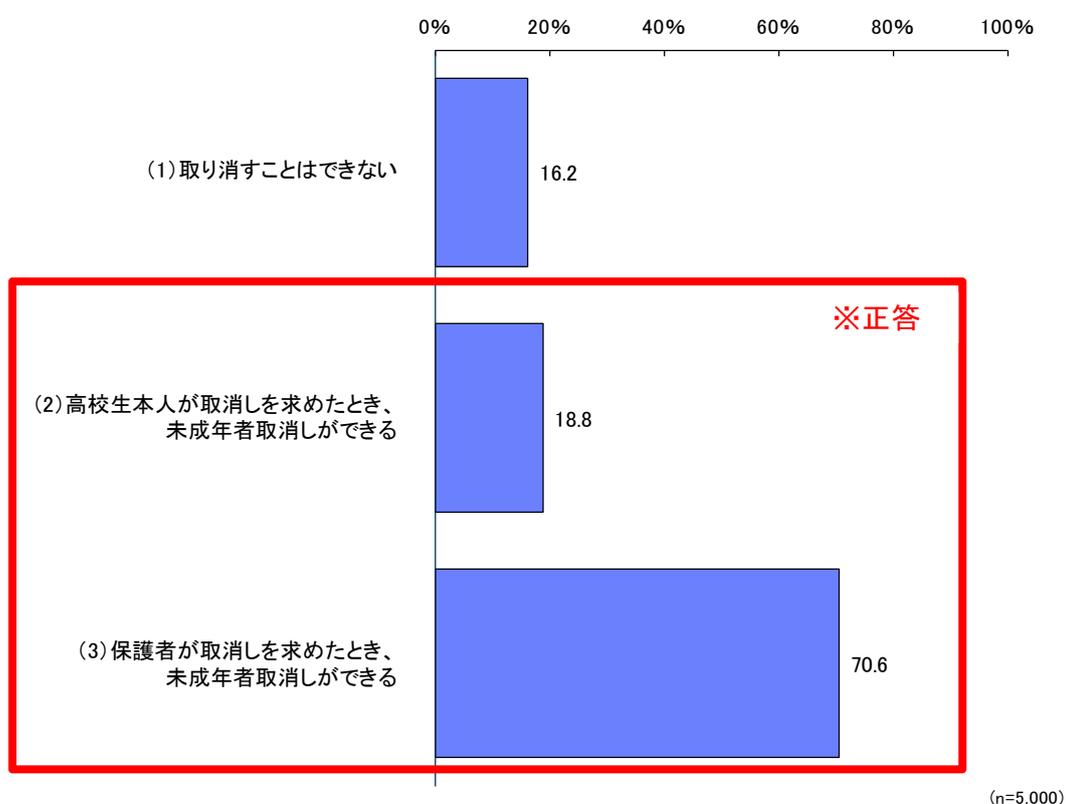
(参考)

一度成立した契約は、欠陥商品だったなどの理由がなければ、解約することはできません。

なお、店が返品や交換に応じてくれることがありますが、これは、店の顧客サービスの一環であり、返品に応じずとも違法ではありません。

問7. 17歳の高校生が保護者に内緒で10万円の化粧品セットを契約しました。この契約は取り消せるでしょうか。以下の項目のうち、正しいと思うものを全てお選びください。(複数回答)

契約を取り消すことができる条件について、「(3) 保護者が取消しを求めたとき、未成年者取消しができる(70.6%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「(2) 高校生本人が取消しを求めたとき、未成年者取消しができる(18.8%)」、「取り消すことはできない(16.2%)」となっている。

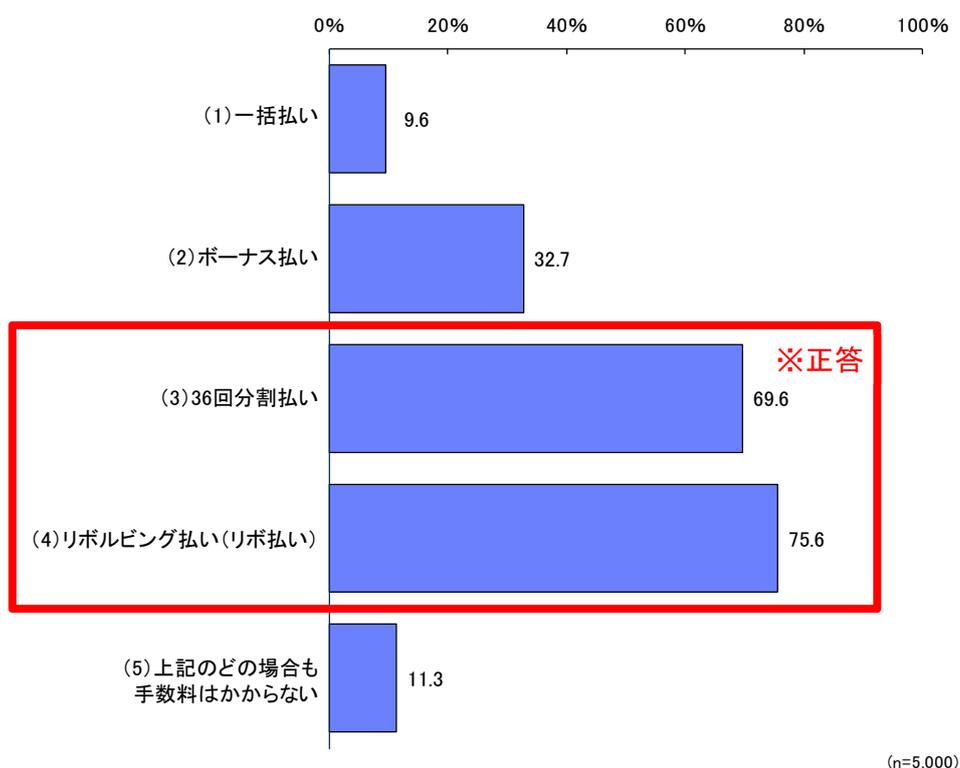


(参考)

未成年者取消しは、未成年者自身でも、法定代理人(親等の保護者)でも可能です。

問8. 商品をクレジットカードで購入した場合、商品代金以外の手数料がかかるものはどれでしょう。以下の項目のうち、正しいと思うものを全てお選びください。（複数回答）

商品代金以外の手数料がかかる支払方法の認識として、「(4) リボルビング払い(リボ払い) (75.6%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「(3) 36回分割払い (69.6%)」となっている。



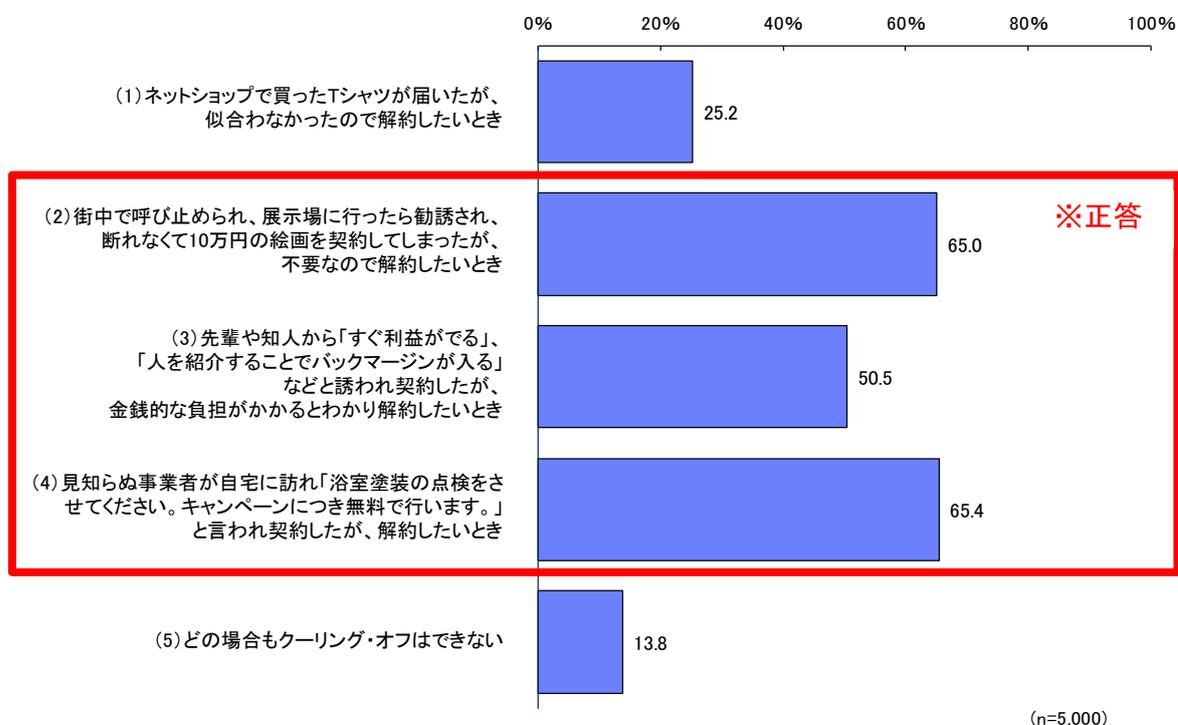
(参考)

1回払いやボーナス払い等の一括払いには手数料がかかりませんが、分割払い、リボ払いは手数料がかかります。

リボ払いは、月々の支払を一定額又は残高に対する一定の割合に抑えることができませんが、支払期間が長くなりがちであることから、手数料がかさみ、その結果支払総額も増えることが多いです。

問9. クーリング・オフとは、特定の取引について、契約の申込み又は締結の後に、一定の期間内に、無条件で解約できる制度です。以下の契約のうち、クーリング・オフができると思うものを全てお選びください。（複数回答）

クーリング・オフが可能な条件として、「(4) 見知らぬ事業者が自宅に訪れ『浴室塗装の点検をさせていただきます。キャンペーンにつき無料で行います。』と言われ契約したが、解約したいとき (65.4%)」と「(2) 街中で呼び止められ、展示場に行ったら勧誘され、断れなくて10万円の絵画を契約してしまったが、不要なので解約したいとき (65.0%)」と回答した人の割合は同程度となっている。

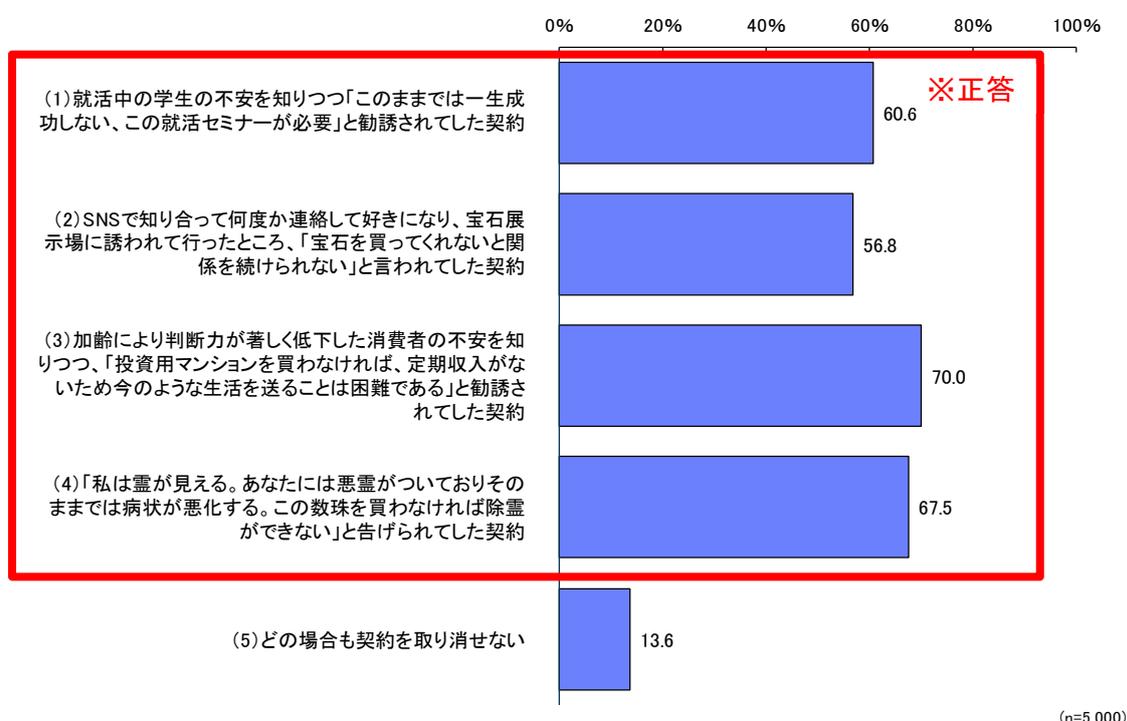


(参考)

オンラインショッピング（通信販売）には、クーリング・オフ制度はありません。販売店が一定の条件の中で、返品解約を認めている場合（特約）もあります。

問 10. 消費者契約法は、消費者が事業者の不当な勧誘により結んだ契約の取消しを、事業者に対して主張できるルールを定めた法律です。以下の契約のうち、消費者が消費者契約法に基づき取り消すことができる契約を全てお選びください。（複数回答）

消費者契約法に基づき取り消すことができる契約の認識として、「(3) 加齢により判断力が著しく低下した消費者の不安を知りつつ、『投資用マンションを買わなければ、定期収入がないため今のような生活を送ることは困難である』と勧誘されてした契約 (70.0%)」と回答した人の割合が最も高い。

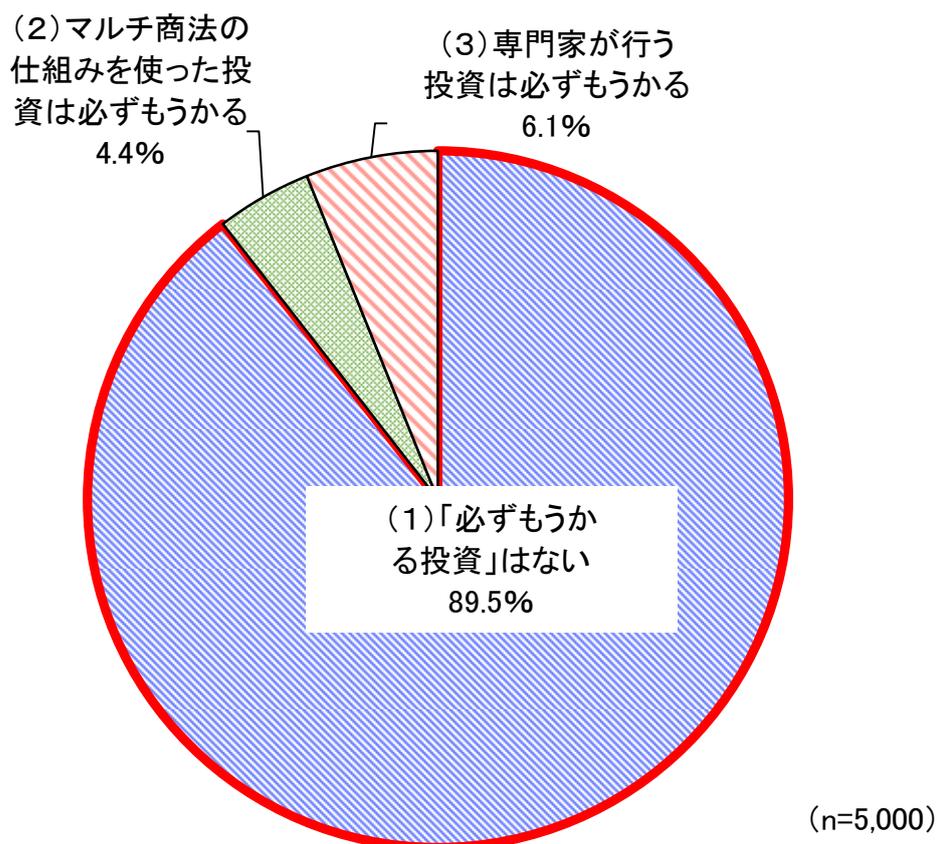


(参考)

不当な勧誘により締結させられた契約は、取り消すことができます。契約に不安を感じた際は、「消費者ホットライン」188 に相談することができます。

問 11. 以下の質問で、あなたが当てはまると思うものを一つお選びください。
「必ずもうかる投資」についてどのように思いますか。(単一回答)

必ずもうかる投資への認識として、正しい選択肢である「(1)『必ずもうかる投資』はない(89.5%)」と回答した人の割合が最も高く、9割程度となっている。

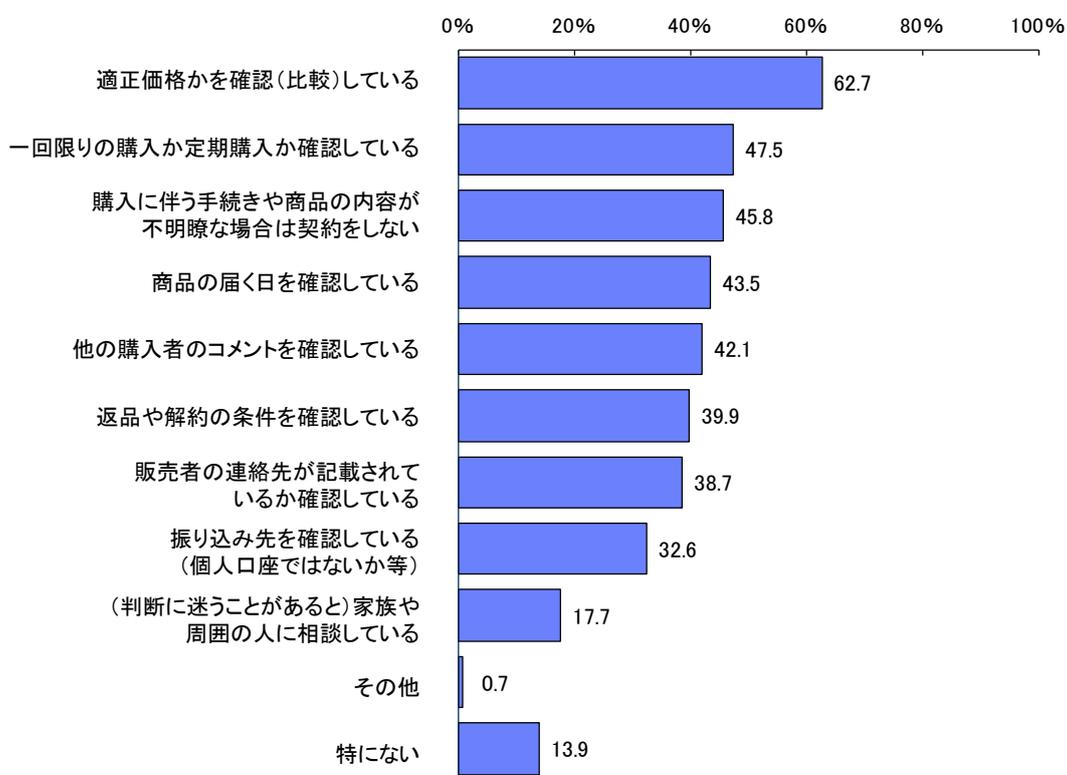


(参考)

株、債券等を運用(投資)するものに必ずもうかる投資はありません。多様な金融商品が出回っていますが、仕組みやリスクをよく理解できない場合は、手を出さないようにしましょう。投資はリスクをよく理解し認識した上で行うことが望ましいです。

問 12. あなたは、オンラインショッピング（ネット通販）を利用して商品を購入する際、気を付けていることはありますか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。（複数回答）

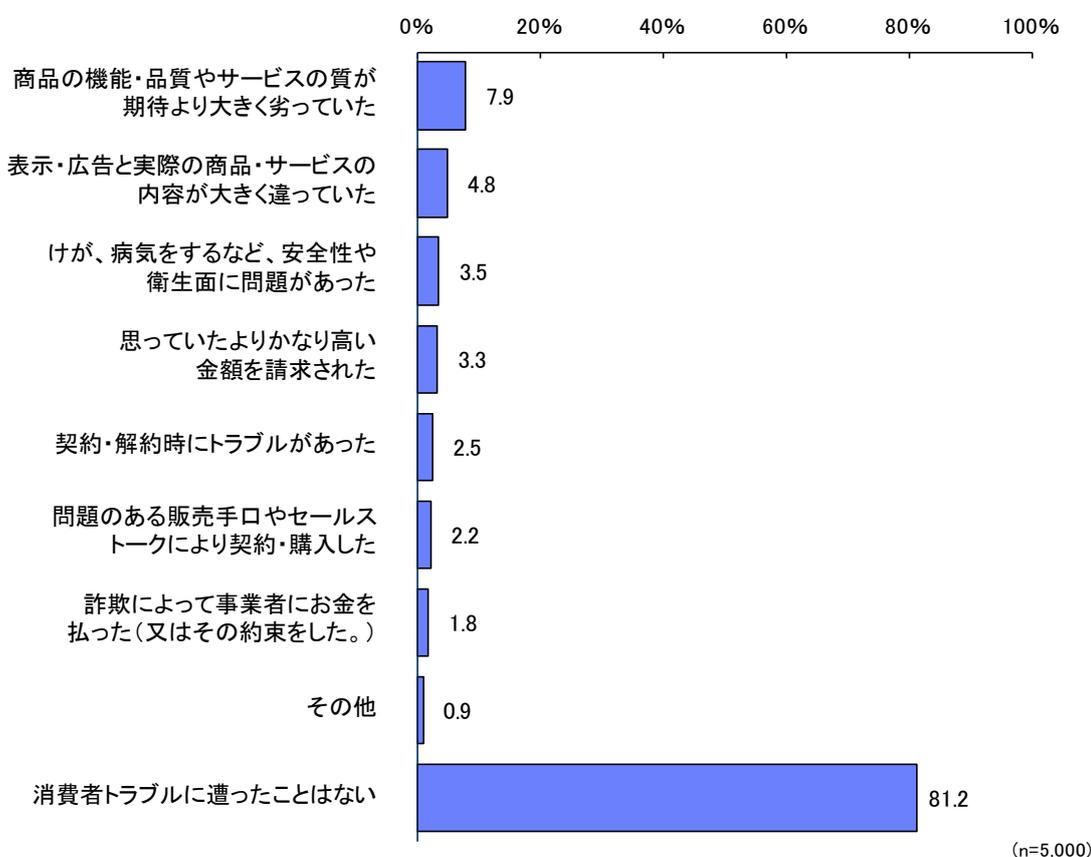
オンラインショッピングで購入する際に気を付けていることとして、「適正価格かを確認（比較）している（62.7%）」と回答した人の割合が最も高く、次いで「一回限りの購入か定期購入か確認している（47.5%）」、「購入に伴う手続きや商品の内容が不明瞭な場合は契約をしない（45.8%）」となっている。



(n=5,000)

問 13. あなたがこの1年間に、実際に遭った消費者トラブルは、どのような内容でしたか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。(複数回答)

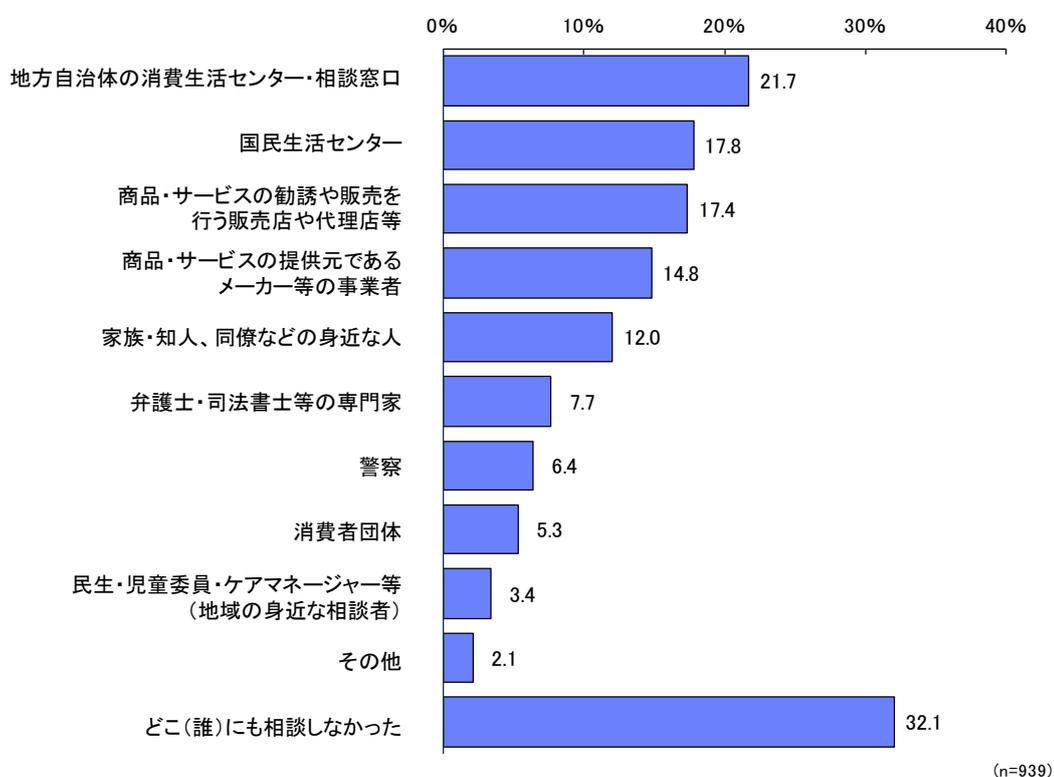
実際に遭った消費者トラブルとして、「商品の機能・品質やサービスの質が期待より大きく劣っていた(7.9%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「表示・広告と実際の商品・サービスの内容が大きく違っていた(4.8%)」、「けが、病気をするなど、安全性や衛生面に問題があった(3.5%)」となっている。



問 14. 消費者トラブルに遭った際に、どこ（誰）に相談しましたか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。（複数回答）

消費者トラブルに遭った際の相談先として、「地方自治体の消費生活センター・相談窓口（21.7%）」と回答した人の割合が最も高く、次いで「国民生活センター（17.8%）」、「商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店や代理店等（17.4%）」となっている。

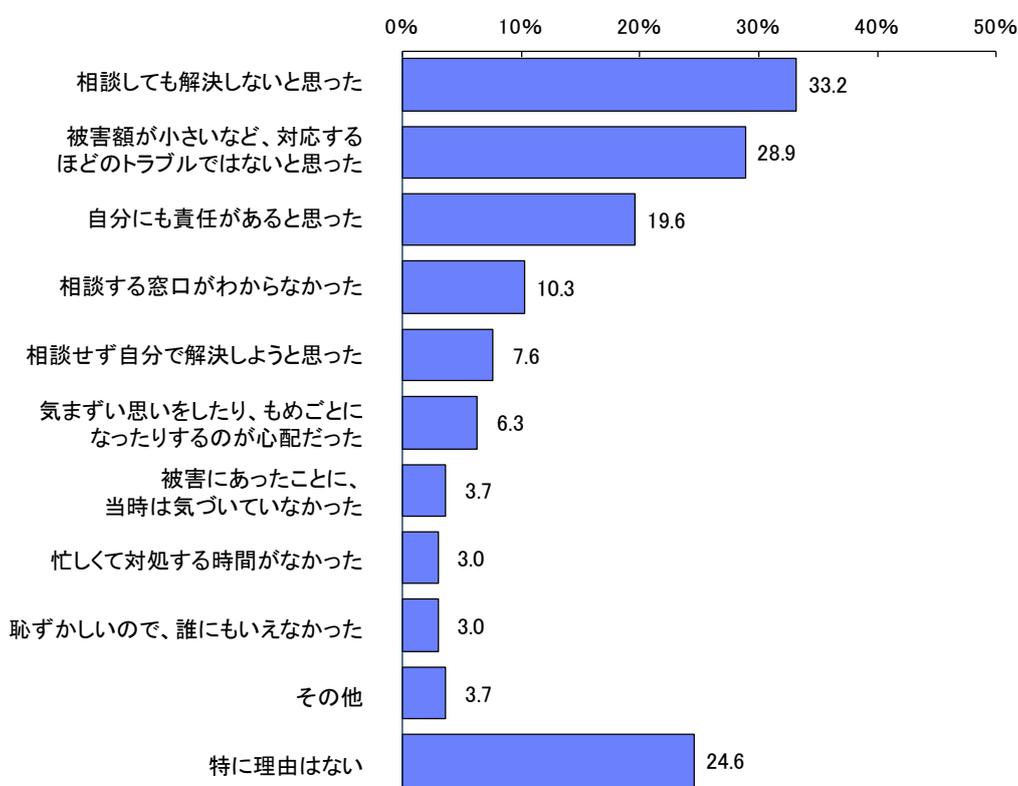
一方で、「どこ（誰）にも相談しなかった（32.1%）」と回答した人が約3割を占めている。



(備考) 問 13 で「消費者トラブルに遭ったことはない」を除くいずれかの選択肢を回答した人に質問。

問 15. 「どこ（誰）にも相談しなかった」理由は何ですか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。（複数回答）

消費者トラブルに遭った際にどこ（誰）にも相談しなかった理由として、「相談しても解決しないと思った（33.2%）」と回答した人の割合が最も高く、次いで「被害額が小さいなど、対応するほどのトラブルではないと思った（28.9%）」、「自分にも責任があると思った（19.6%）」となっている。

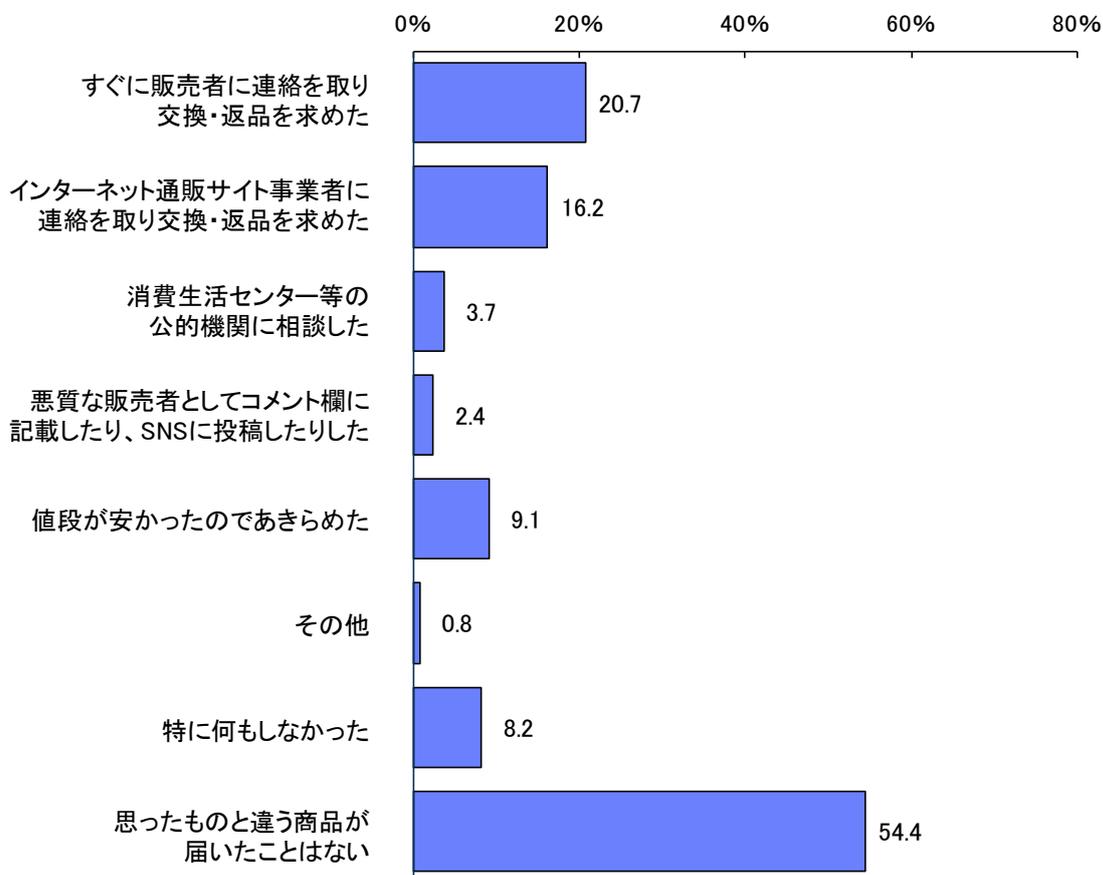


(n=301)

(備考) 問 14 で「どこ（誰）にも相談しなかった」と回答した人に質問。

問 16. オンラインショッピングを利用して商品を購入し、思っていたものと違う商品が届いたとき、どのように対応しましたか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。（複数回答）

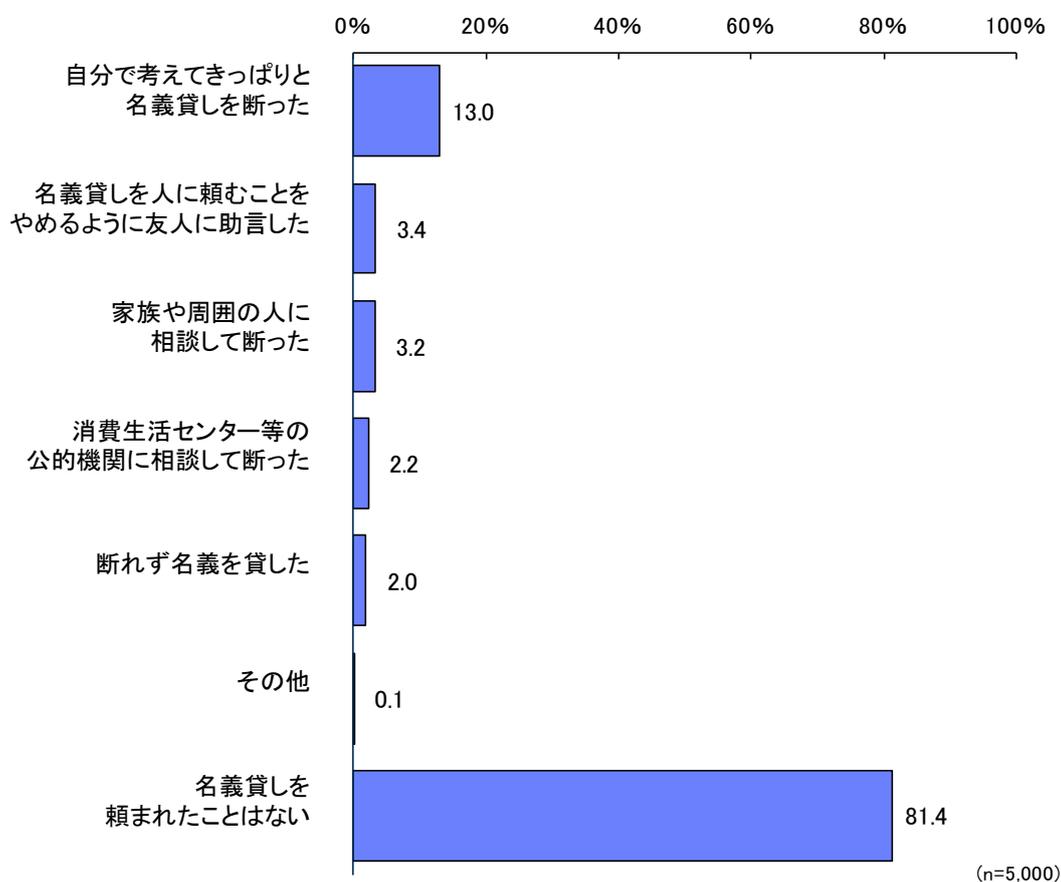
オンラインショッピングで購入し、思っていたものと違う商品が届いたときの行動として、「すぐに販売者に連絡を取り交換・返品を求めた（20.7%）」と回答した人の割合が最も高く、次いで「インターネット通販サイト事業者に連絡を取り交換・返品を求めた（16.2%）」、「値段が安かったのであきらめた（9.1%）」となっている。



(n=5,000)

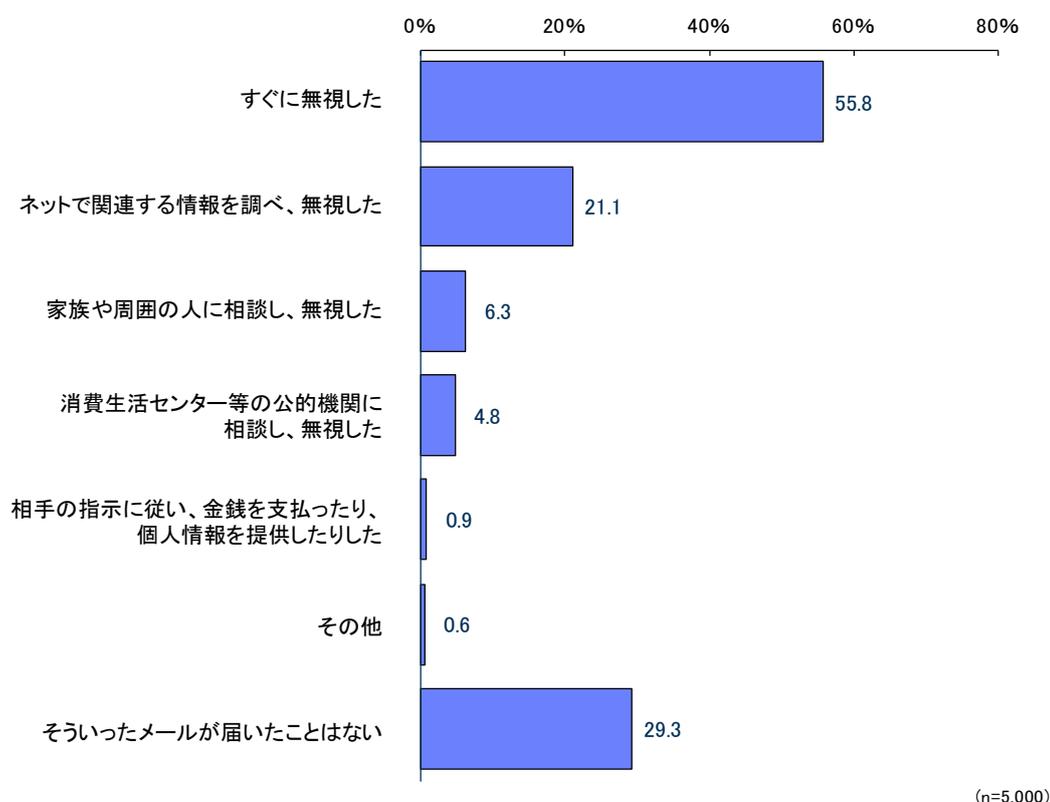
問 17. 友人などから、契約するために「名義を貸してほしい」と言われたとき、どのように対応しましたか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。（複数回答）

契約のために「名義を貸してほしい」と言われた際の行動として、「自分で考えてきっぱりと名義貸しを断った（13.0%）」と回答した人の割合が最も高く、次いで、「名義貸しを人に頼むことをやめるように友人に助言した（3.4%）」、「家族や周囲の人に相談して断った（3.2%）」となっている。



問 18. 突然、身に覚えのない請求書や個人情報の提供を求めるメールが届いたときに、どのように対応しましたか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。(複数回答)

身に覚えのない請求書や個人情報の提供を求めるメールが届いた際の行動として、「すぐは無視した (55.8%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで、「ネットで関連する情報を調べ、無視した (21.1%)」、「家族や周囲の人に相談し、無視した (6.3%)」となっている。



問 19. あなたは、消費者として以下の行動について、どの程度心がけていますか。当てはまるものを一つずつお選びください。(単一回答)

消費者として心がけている行動について、「心がけている」と回答した人の割合が最も高いのは、「商品やサービスの購入・契約をする際は、表示や説明を十分確認する(38.2%)」となっており、次いで、「商品やサービスに問題があれば製造元やお店に問い合わせる(32.3%)」、「相手の話を鵜呑みにせず、迷ったら家族や周囲に相談する(31.9%)」、「相手の話を鵜呑みにせず、迷ったら家族や周囲に相談する(31.9%)」となっている。

