

令和6年度第5回消費生活意識調査

(調査結果)

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. サンプル数等

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

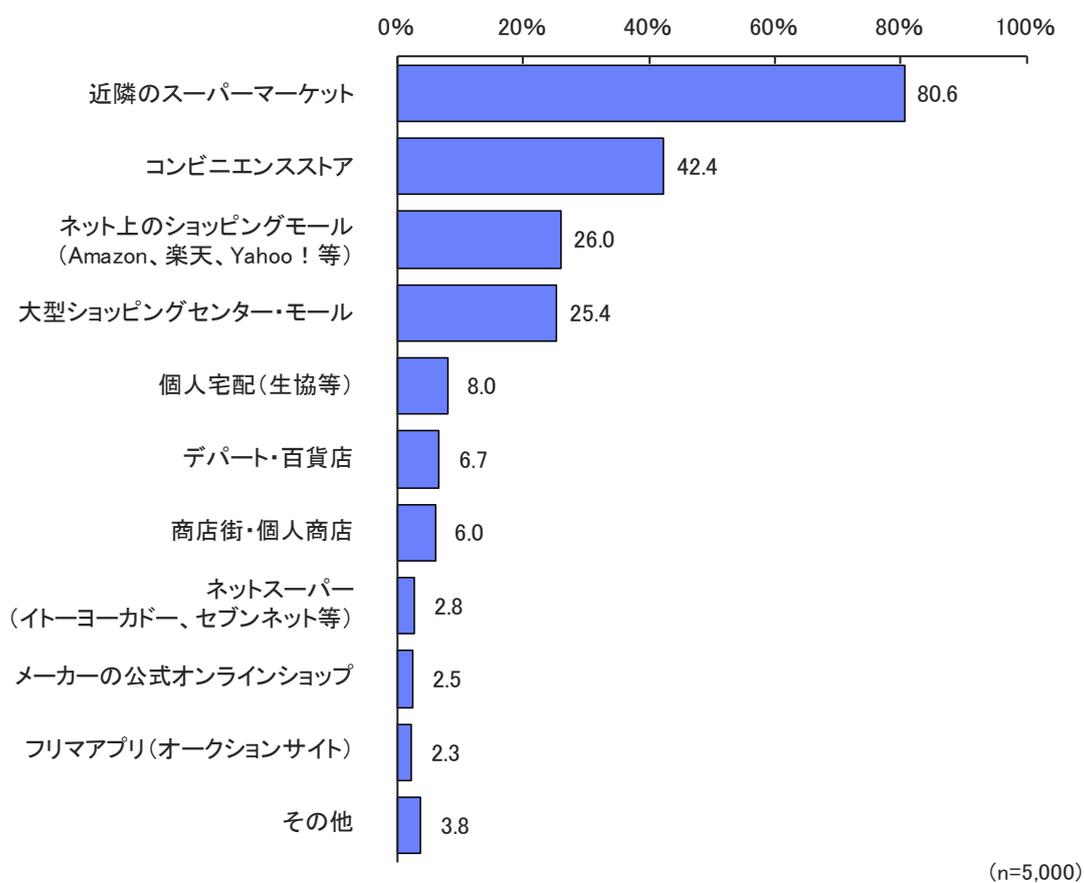
3. 調査実施期間

令和6年12月19日(木)～12月23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)

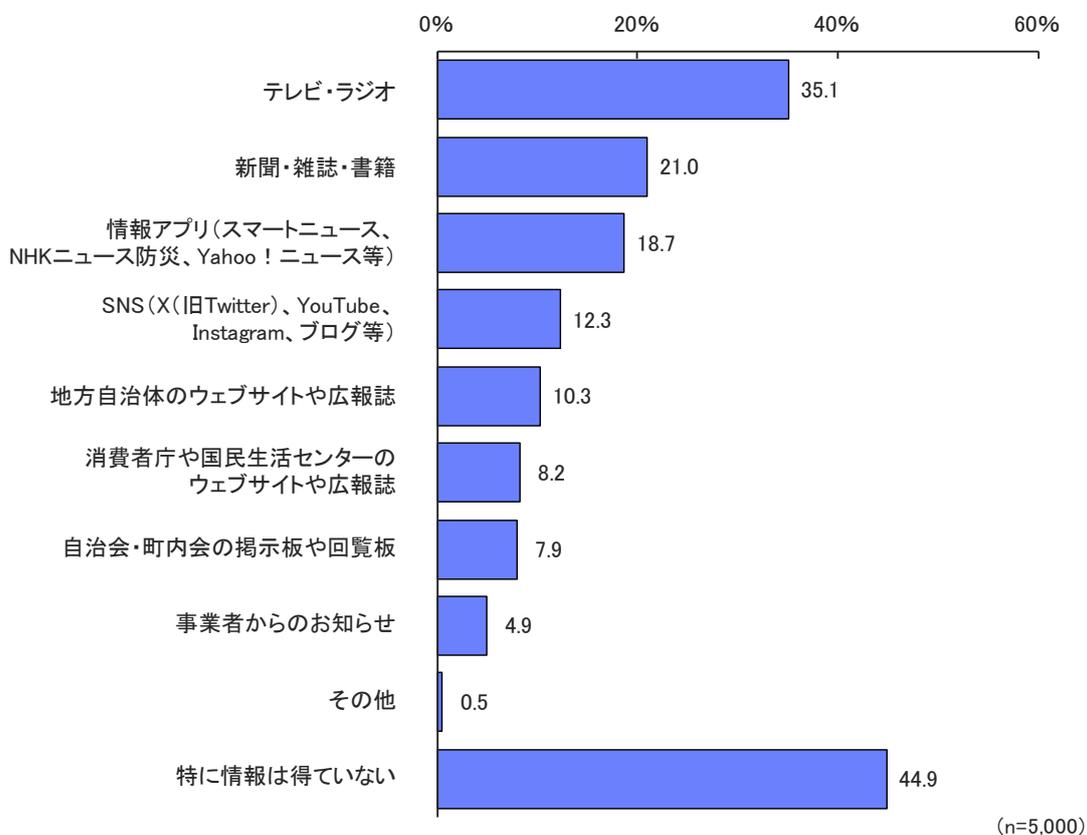
日常の商品の購入で頻繁に利用する場所として、「近隣のスーパーマーケット(80.6%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「コンビニエンスストア(42.4%)」、「ネット上のショッピングモール(Amazon、楽天、Yahoo!等)(26.0%)」となっている。



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(35.1%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「新聞・雑誌・書籍(21.0%)」、「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)(18.7%)」となっている。

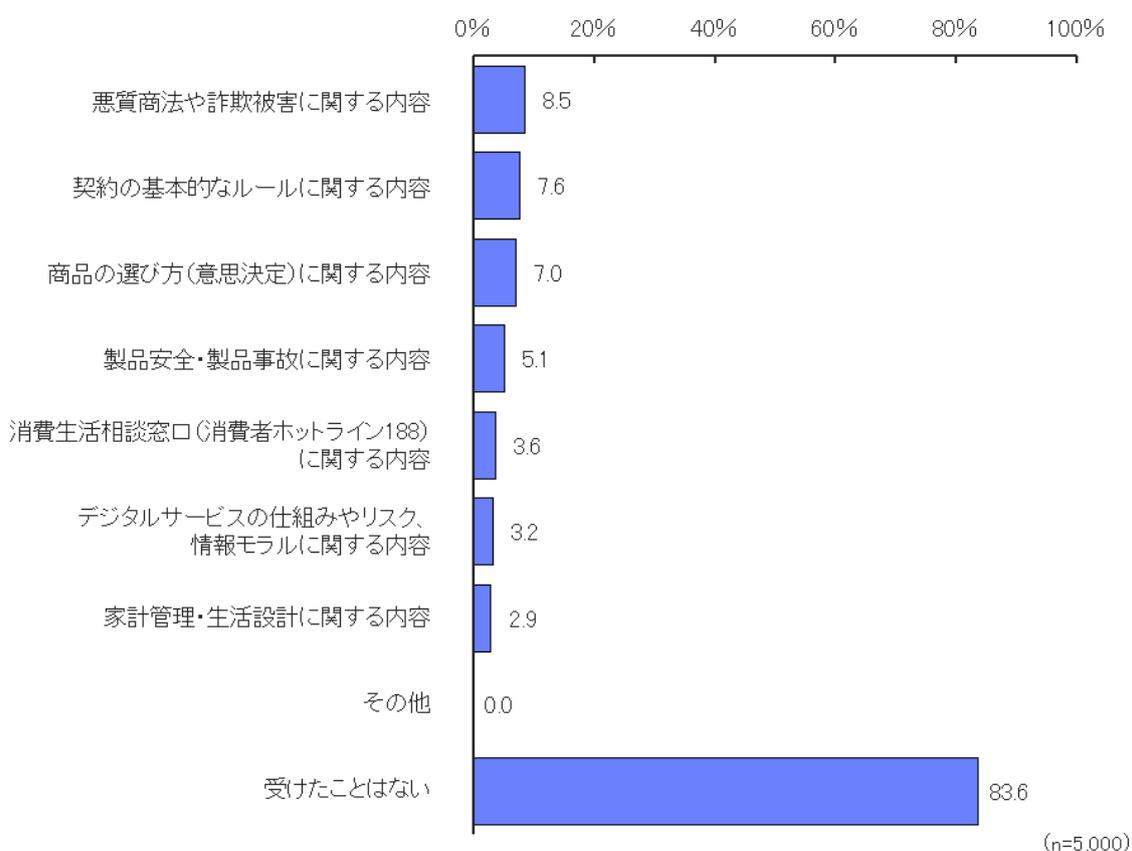
一方で、「特に情報は得ていない」と回答した人は44.9%となっている。



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)

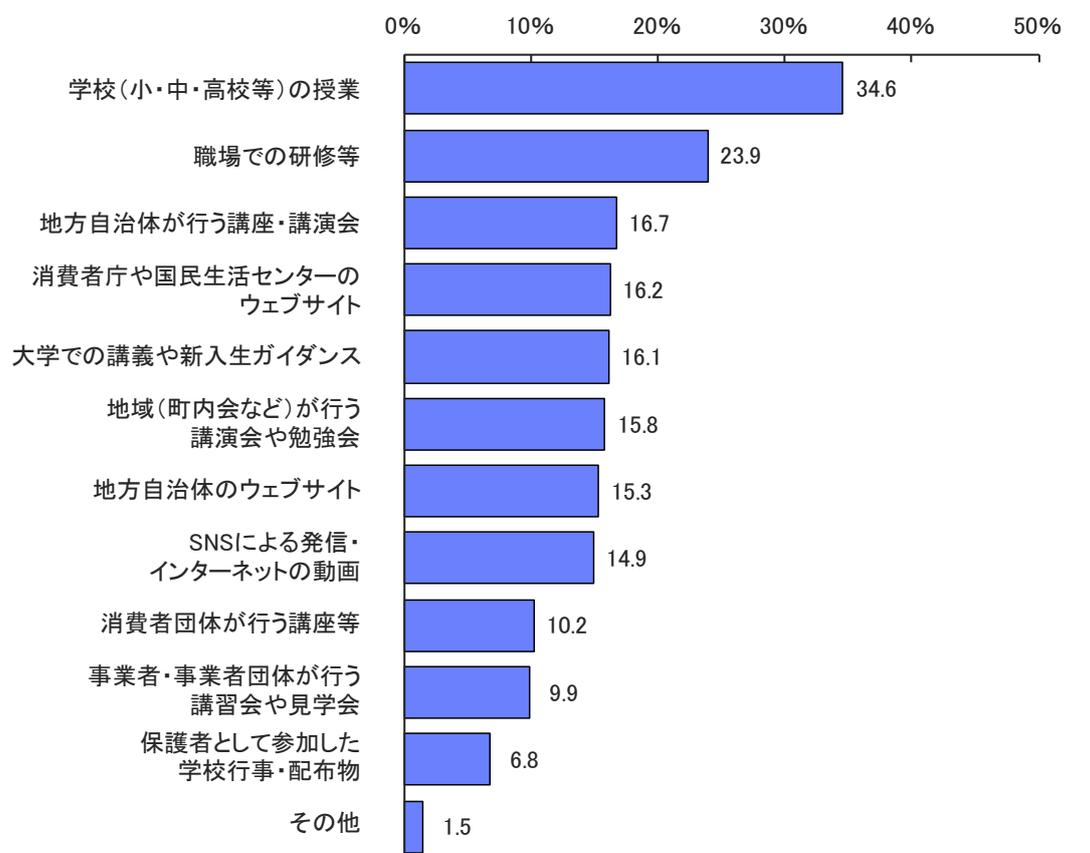
受けたことがある「消費者教育」の内容として、「悪質商法や詐欺被害に関する内容(8.5%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「契約の基本的なルールに関する内容(7.6%)」、「商品の選び方(意思決定)に関する内容(7.0%)」となっている。

一方で、「受けたことはない(83.6%)」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」を受けた機会として、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」を受けた機会について聞いたところ、「学校(小・中・高校等)の授業(34.6%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「職場での研修等(23.9%)」、「地方自治体が行う講座・講演会(16.7%)」となっている。

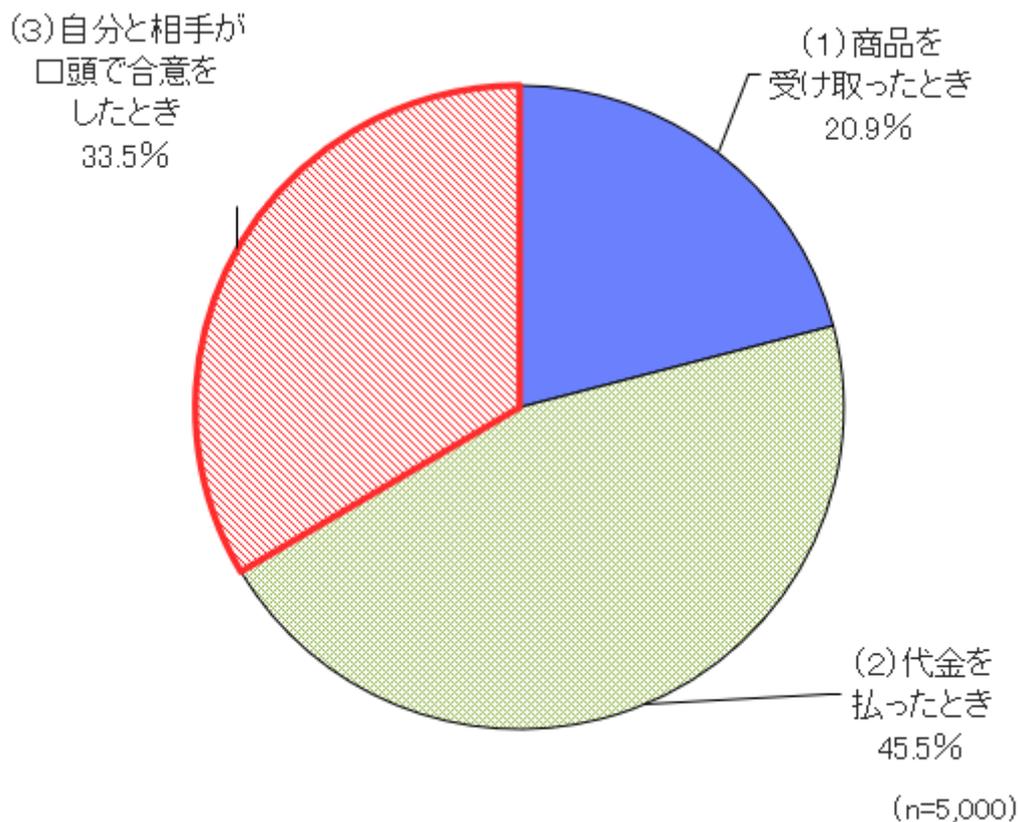


(n=821)

(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をしたとき」を回答した人の割合は、33.5%となっている。

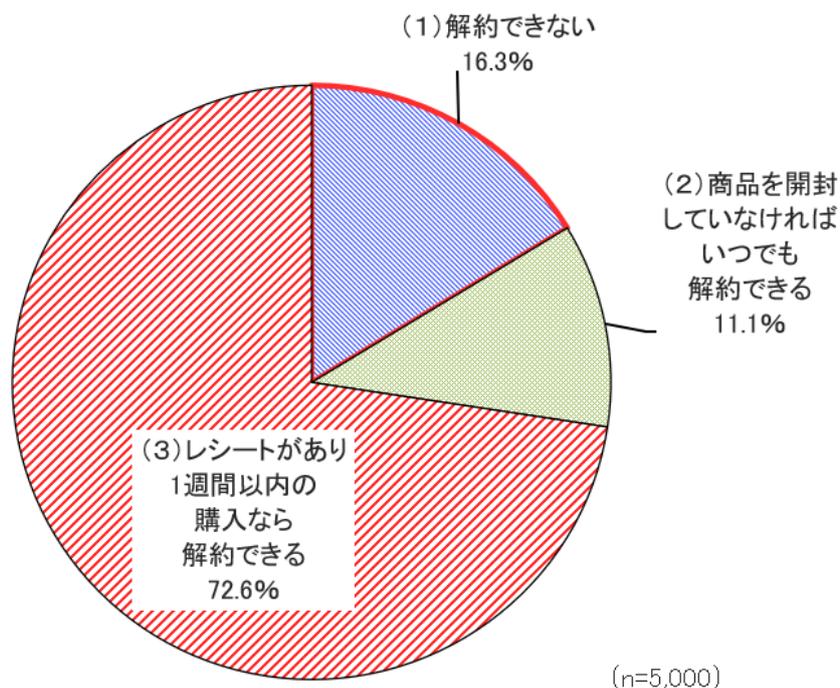


(参考)

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。この契約は解約できるでしょうか。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)

購入した商品が不要になった際に可能な行動の認識として、正しい選択肢である「(1)解約できない」を回答した人の割合は、16.3%となっている。



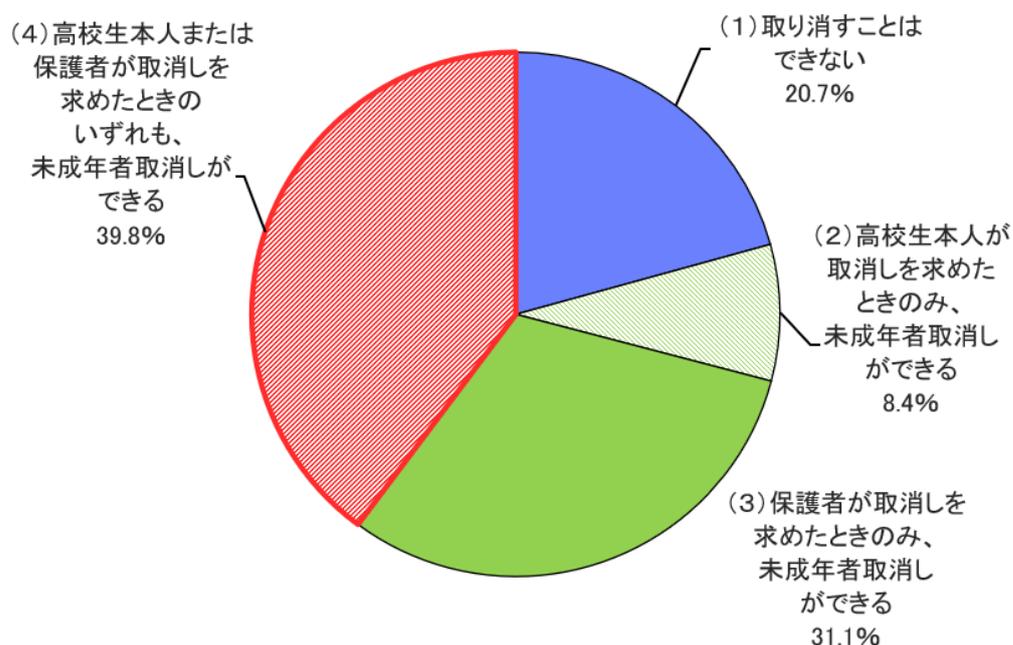
(参考)

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一つお選びください。(単一回答)

契約を取り消すことができる条件について、正しい選択肢である「(4)高校生本人または保護者が取消しを求めたときのいずれも、未成年者取消しができる(39.8%)」を回答した人の割合は、約4割となっている。



(n=5,000)

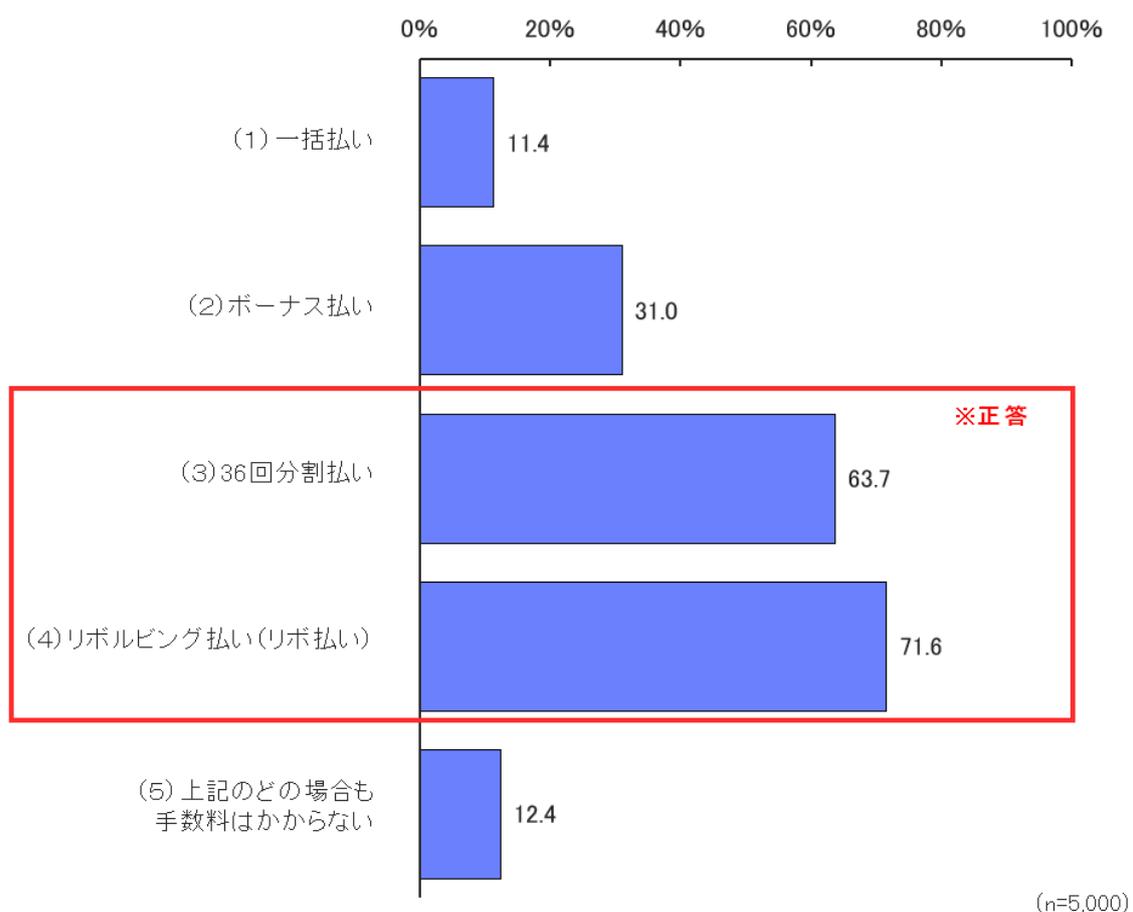
(参考)

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として、「(4)リボルビング払い(リボ払い)(71.6%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで、「(3)36回分割払い(63.7%)」となっている。



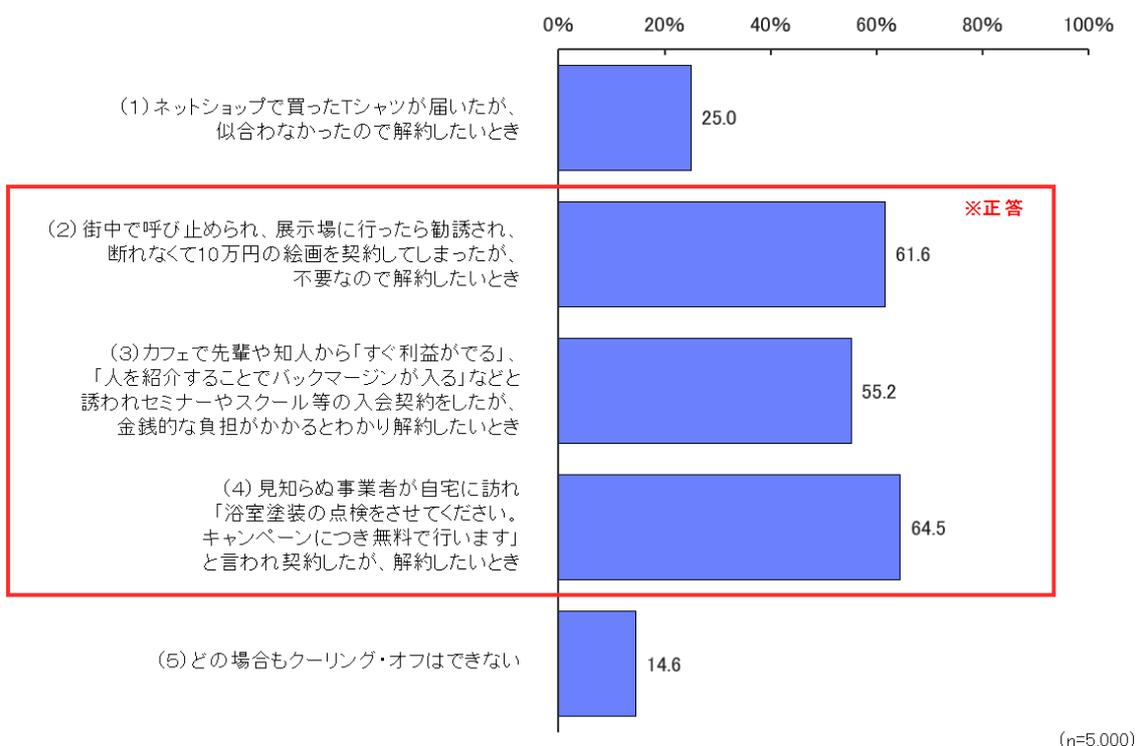
(参考)

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、分割払い及びリボ払いに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すが、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・オフが可能な場合として、「(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(64.5%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「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(61.6%)」となっている。



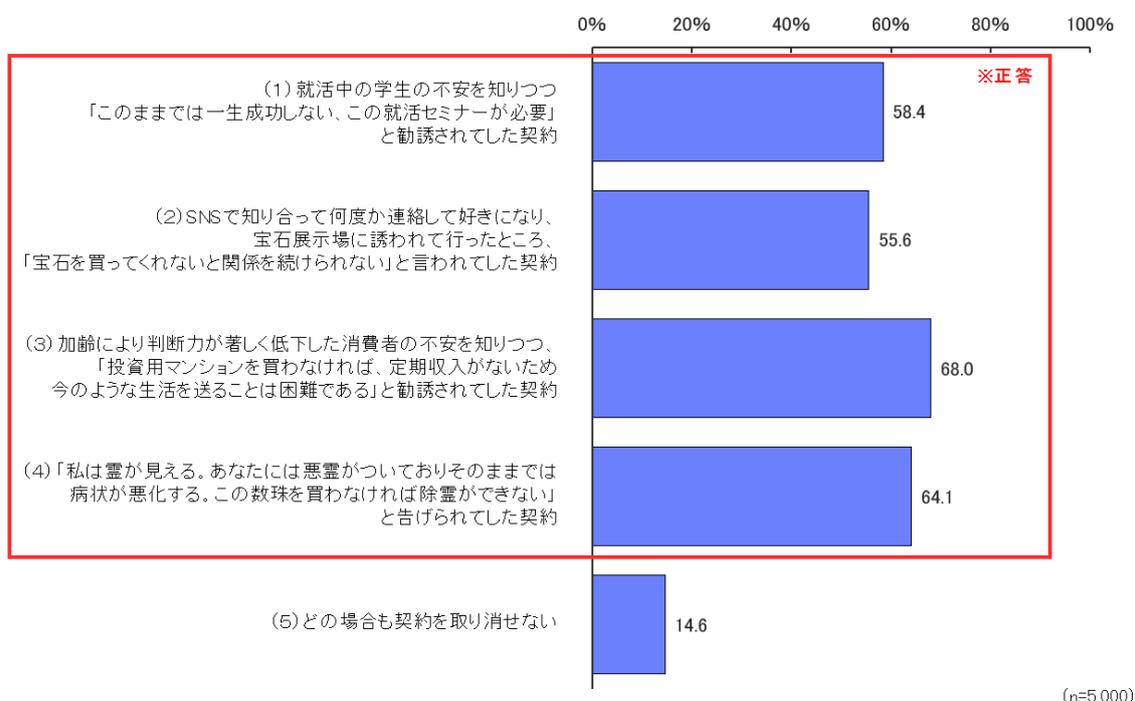
(参考)

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。ただし、販売店が一定条件の中で、返品解約を認めている場合(特約)や最終確認画面に分量や販売価格等がない等の理由により誤認した際に、契約の申込みの意思表示を取り消せる場合もありますので、最終確認画面の表示内容をスクリーンショットなどを活用し、証拠として残すようにしましょう。

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(68.0%)」と回答した人の割合が最も高い。

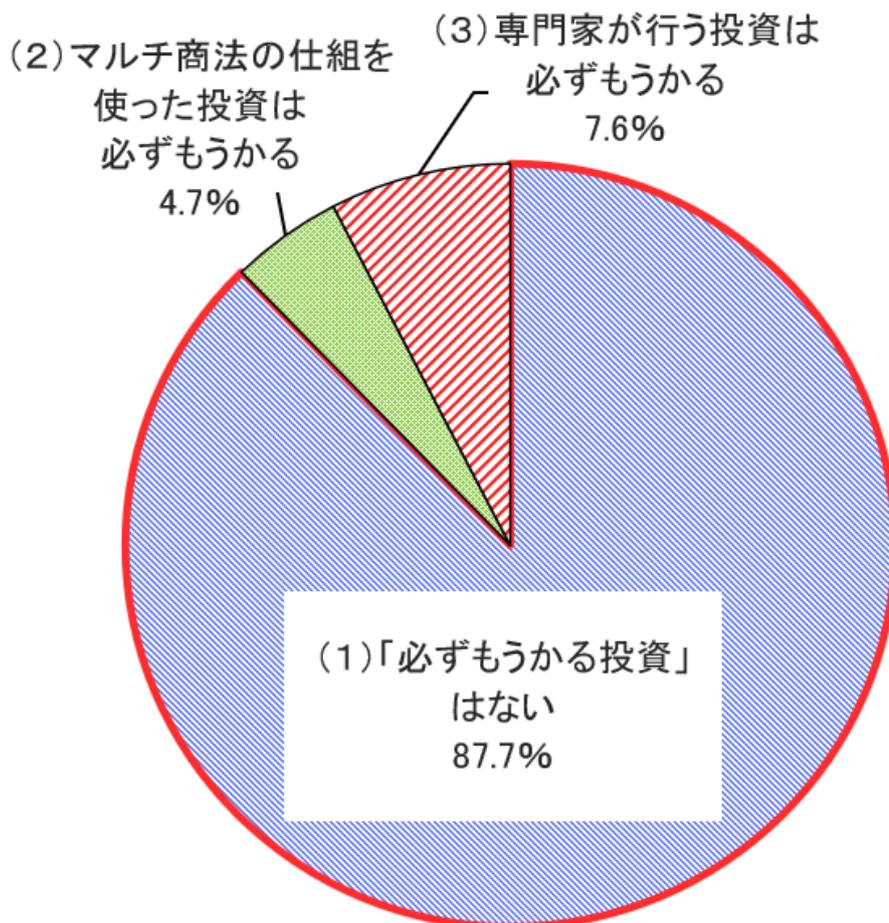


(参考)

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(87.7%)」と回答した人の割合が最も高く、9割弱となっている。



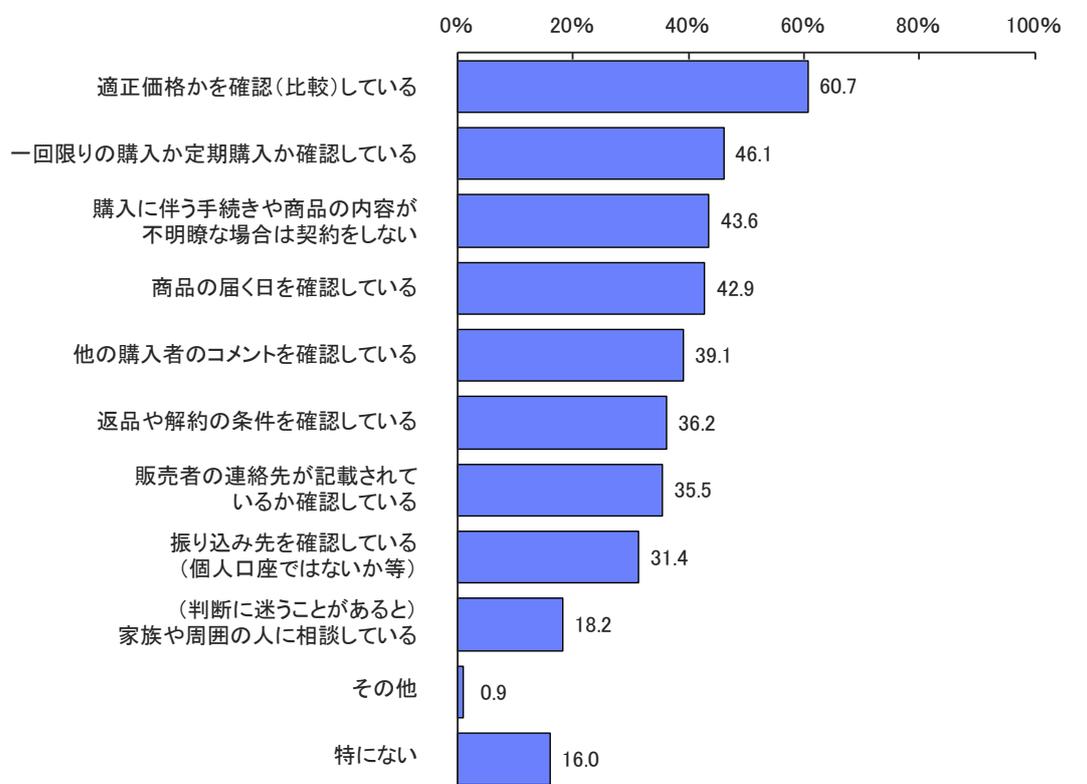
(n=5,000)

(参考)

株、債券等を運用(投資)するものには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)

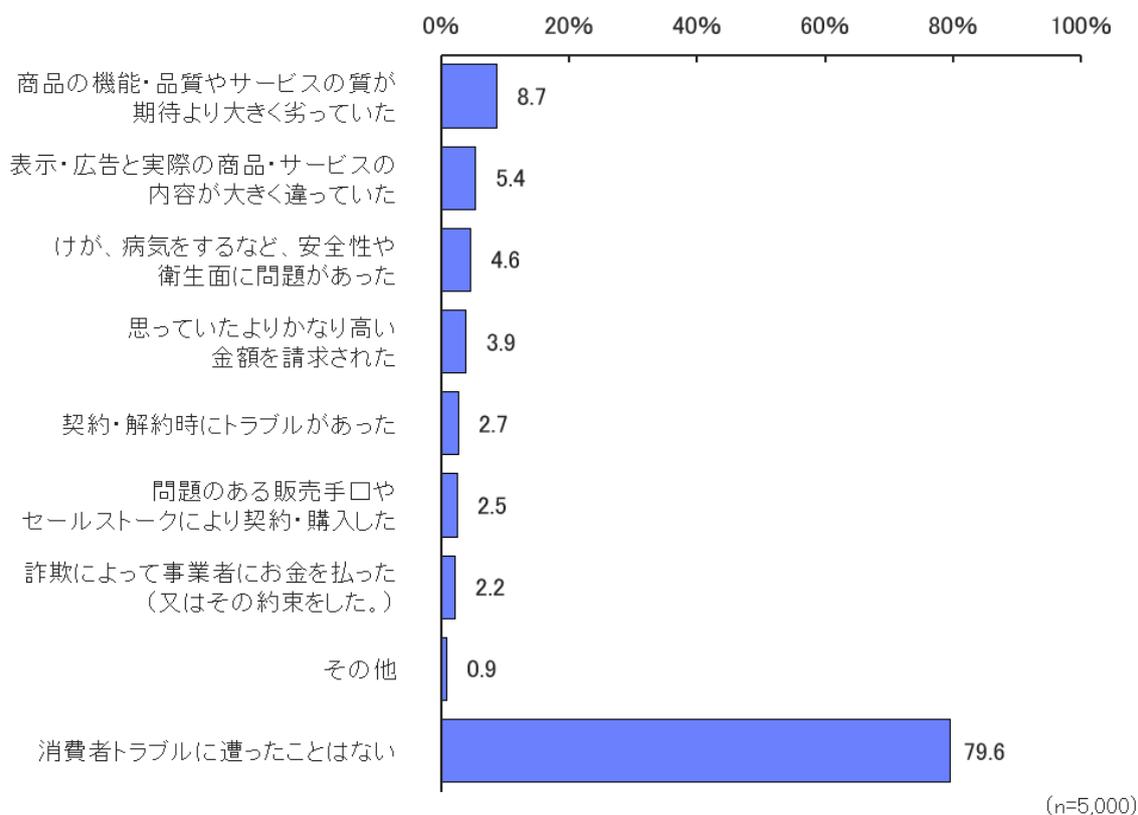
オンラインショッピングで購入する際に気を付けていることとして、「適正価格かを確認(比較)している(60.7%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「一回限りの購入か定期購入か確認している(46.1%)」、「購入に伴う手続きや商品の内容が不明瞭な場合は契約をしない(43.6%)」、「商品の届く日を確認している(42.9%)」、「他の購入者のコメントを確認している(39.1%)」、「返品や解約の条件を確認している(36.2%)」、「販売者の連絡先が記載されているか確認している(35.5%)」、「振り込み先を確認している(個人口座ではないか等)(31.4%)」、「(判断に迷うことがあると)家族や周囲の人に相談している(18.2%)」、「その他(0.9%)」、「特にない(16.0%)」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)

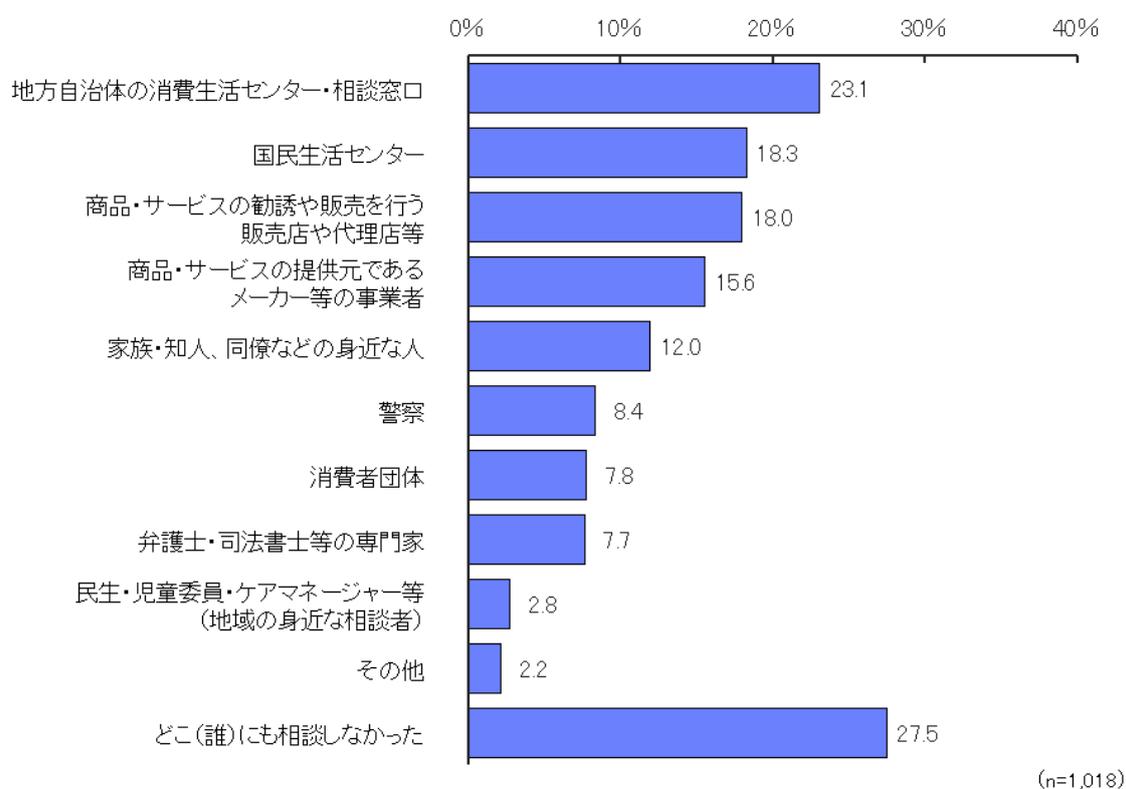
実際に遭った消費者トラブルとして、「商品の機能・品質やサービスの質が期待より大きく劣っていた(8.7%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「表示・広告と実際の商品・サービスの内容が大きく違っていた(5.4%)」、「けが、病気をするなど、安全性や衛生面に問題があった(4.6%)」となっている。



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(23.1%)」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」(18.3%)、「商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店や代理店等(18.0%)」となっている。

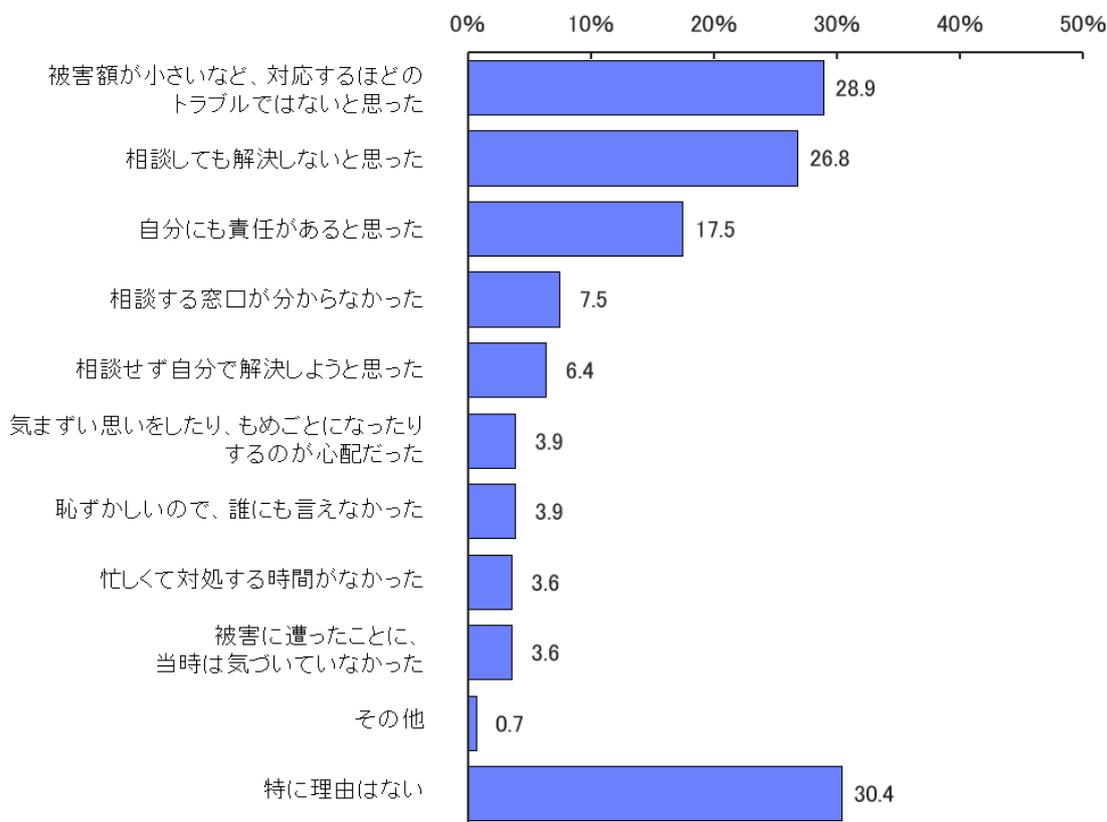
一方で、「どこ(誰)にも相談しなかった(27.5%)」と回答した人が約3割となっている。



(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、「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%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「相談しても解決しないと思った(26.8%)」、「自分にも責任があると思った(17.5%)」となっている。

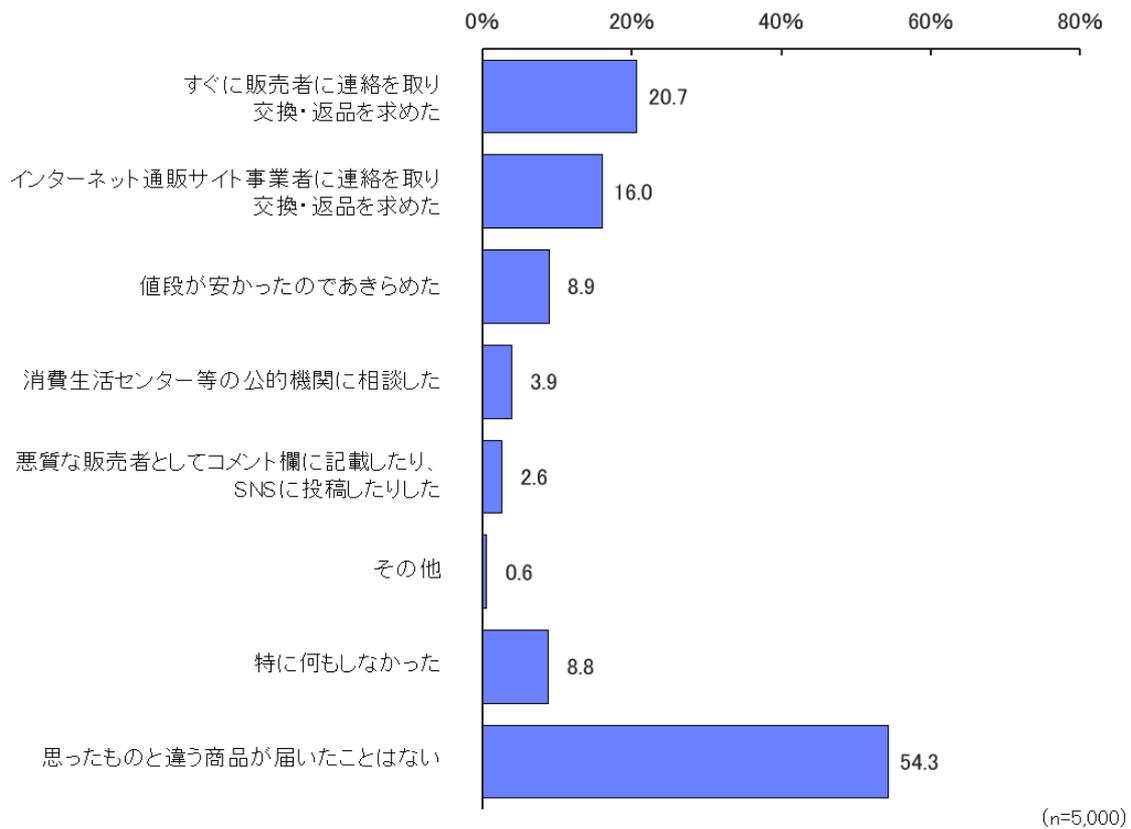


(n=280)

(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する際、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)

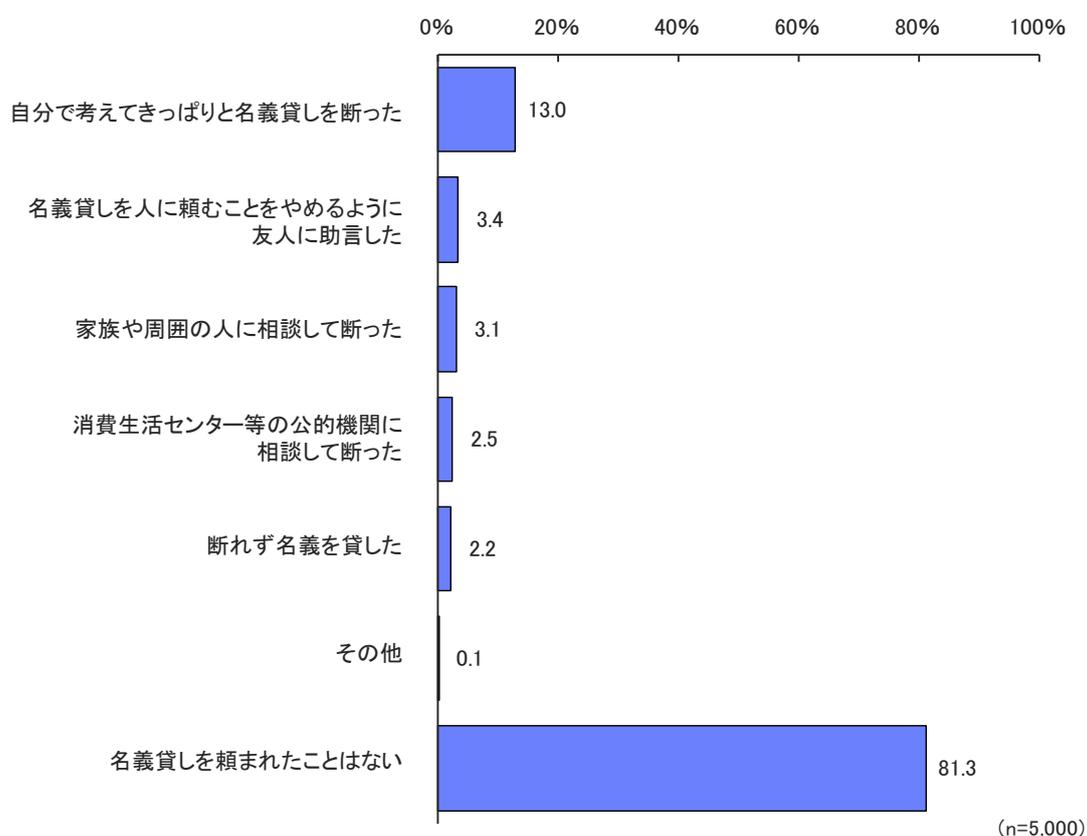
オンラインショッピングで購入し、思っていたものと違う商品が届いたときの行動として、「すぐに販売者に連絡を取り交換・返品を求めた(20.7%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「インターネット通販サイト事業者に連絡を取り交換・返品を求めた(16.0%)」、「値段が安かったのであきらめた(8.9%)」となっている。



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。

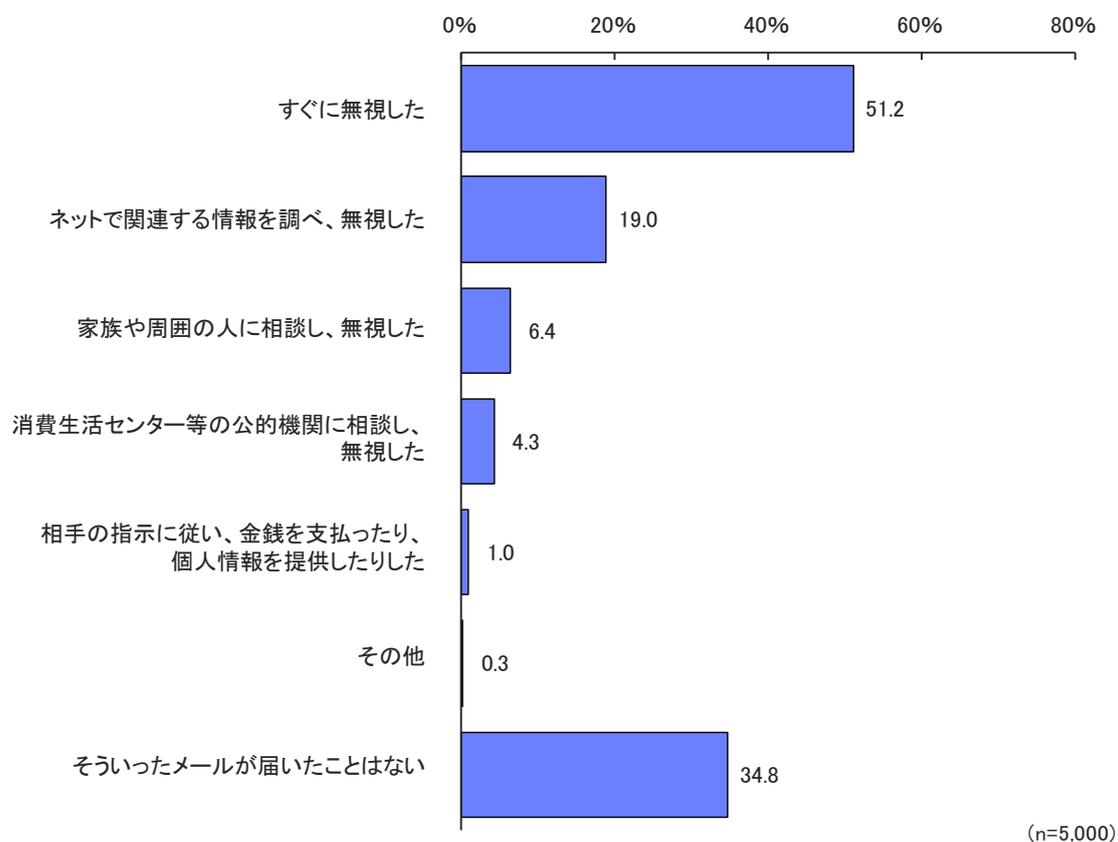
(複数回答)

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(3.1%)」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、「すぐに無視した(51.2%)」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(19.0%)」、「家族や周囲の人に相談し、無視した(6.4%)」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。 (複数回答)

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(40.3%)」となっており、次いで「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(34.9%)」となっている。

