

Ⅲ 調査票（単純集計結果付き）

消費者庁「消費者意識基本調査」 調査票

令和6年11月

（N = 5,046）

＜調査主体＞ 消費者庁 参事官（調査研究・国際担当）

＜調査実施機関＞ 一般社団法人 新情報センター

【御記入に際しての留意点】

質問については、家族や世帯全体ではなく、あなた自身の意識や行動、経験等についてお答えください。

(1)「生活全般における意識」についてお聞きします。

【全員にお聞きします。】

問1 あなたは、現在の生活にどの程度満足していますか。当てはまるものを1つお選びください。

満足している	どちらかといえば 満足している	どちらかといえば 不満である	不満である	無回答
(12.4)	(51.7)	(27.7)	(7.8)	(1.0)

【全員にお聞きします。】

問2 あなたの現在の生活の程度は、世間一般から見て、どうですか。当てはまるものを1つお選びください。

上	中の上	中の中	中の下	下	無回答
(1.5)	(16.2)	(49.6)	(25.5)	(6.3)	(0.9)

【全員にお聞きします。】

問3 あなたの現在の生活は、世間一般から見て時間的なゆとりがあると思いますか。当てはまるものを1つお選びください。

ゆとりがある	どちらかといえば ゆとりがある	どちらかといえば ゆとりがない	ゆとりがない	無回答
(14.0)	(45.8)	(29.9)	(9.5)	(0.9)

【全員にお聞きします。】

問4 あなたは自分が健康だと思いますか。当てはまるものを1つお選びください。

健康だと思う	どちらかといえば 健康だと思う	どちらかといえば 健康でないと思う	健康でないと思う	無回答
(16.5)	(51.2)	(22.2)	(9.2)	(0.9)

(2)「消費生活における意識や行動」についてお聞きします。

【全員にお聞きします。】

問5 あなたは、消費者を取り巻く状況について、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1つずつお選びください。

	かなり 当てはまる	ある程度 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・全く 当てはまらない	無回答
(ア) 流通している食品は安全・安心である →	(9.2)	(50.7)	(28.7)	(9.1)	(1.4)	(0.8)
(イ) 流通している商品(食品以外)や提供されているサービスは安全・安心である →	(7.1)	(48.9)	(34.1)	(7.9)	(0.9)	(1.0)
(ウ) 悪質・詐欺的な販売行為等を心配せず安全に商品・サービスを購入・利用できる →	(4.7)	(27.5)	(36.8)	(24.2)	(5.8)	(1.0)
(エ) 商品等の表示・広告の内容は信用できる →	(2.5)	(24.1)	(40.6)	(26.4)	(5.3)	(1.1)
(オ) 事業者間で価格やサービスの競争が行われている →	(12.4)	(46.2)	(31.7)	(7.6)	(0.9)	(1.2)
(カ) 行政から消費者への情報提供や啓発が十分になされている →	(1.7)	(16.9)	(42.8)	(29.1)	(8.4)	(1.1)
(キ) 地方公共団体の消費生活センター又は消費生活相談窓口は信頼できる →	(5.4)	(31.4)	(48.9)	(10.0)	(3.1)	(1.2)

【全員にお聞きします。】

問6 あなたは、消費者として、以下の行動をどの程度心掛けていますか。当てはまるものを1つずつお選びください。

	かなり 心掛けている	ある程度 心掛けている	どちらとも いえない	あまり 心掛けていない	ほとんど・全く 心掛けていない	無回答
(ア) 表示や説明を十分確認し、その内容を理解した上で商品やサービスを選択する →	(15.6)	(61.9)	(13.7)	(7.4)	(0.6)	(0.9)
(イ) トラブルに備えて、対処方法をあらかじめ準備・確認しておく →	(6.2)	(34.8)	(32.0)	(22.7)	(3.3)	(1.0)
(ウ) 商品やサービスについて問題があれば、事業者にも申立てを行う →	(10.5)	(38.5)	(28.9)	(15.5)	(5.4)	(1.2)
(エ) ライフステージや経済状況の変化等、将来を見通した生活設計を考える →	(7.0)	(38.4)	(30.8)	(18.1)	(4.4)	(1.2)
(オ) 個人情報の管理について理解し、適切な行動をとる →	(14.6)	(52.6)	(23.4)	(7.0)	(1.4)	(1.1)
(カ) 環境に配慮した商品やサービスを選択する →	(7.6)	(45.8)	(30.7)	(11.9)	(2.9)	(1.0)

【全員にお聞きします。】

問7 あなたは以下の商品を購入する場合に、どの項目を気にして購入しますか。当てはまるものを全てお選びください。

- (1) 食料品を買うとき
- (2) 日用品(食料品以外)を買うとき
- (3) 衣料品を買うとき
- (4) 電化製品を買うとき
- (5) 自動車を買うとき

	(1) <u>食料品</u> を買うとき (○はいくつでも) ↓	(2) <u>日用品</u> (食料品以外)を 買うとき (○はいくつでも) ↓	(3) <u>衣料品</u> を買うとき (○はいくつでも) ↓	(4) <u>電化製品</u> を買うとき (○はいくつでも) ↓	(5) <u>自動車</u> を買うとき (○はいくつでも) ↓
(ア) 価格、維持費(ランニングコスト)	(84.7)	(84.2)	(81.3)	(81.8)	(64.1)
(イ) 品質・機能	(65.7)	(75.8)	(72.1)	(83.8)	(61.6)
(ウ) ブランド、企業名	(29.6)	(34.6)	(43.6)	(66.0)	(53.6)
(エ) デザイン (パッケージ、見た目等)	(14.2)	(29.5)	(71.9)	(43.4)	(49.9)
(オ) 評判	(38.5)	(44.8)	(26.6)	(58.5)	(41.0)
(カ) 原材料・素材	(64.9)	(37.1)	(50.3)	(13.9)	(9.3)
(キ) 生産地、製造国	(75.5)	(35.2)	(29.2)	(44.9)	(29.1)
(ク) 環境への負荷 (環境ラベル※の有無等)	(18.5)	(23.4)	(12.0)	(24.2)	(24.4)
(ケ) その他	(3.5)	(2.9)	(3.3)	(3.1)	(3.2)
(コ) 購入しない、 購入する予定はない	(0.3)	(0.4)	(0.6)	(2.8)	(21.7)
無回答	(1.1)	(2.0)	(1.3)	(1.7)	(3.2)

※環境ラベルとは、商品やサービスがどのように環境負荷低減に貢献しているかを教えてくれるマークや目印のこと(エコマークや省エネ性能を示したラベル等)。

【全員にお聞きします。】

問8(1) あなたは、暮らしの中で**注意すべき情報**(詐欺や悪質商法、製品の安全性に関するものなど)を、どこから(何から)入手又は見聞きしていますか。当てはまるものを**全て**お選びください。

(2) (1)で○を付けた中で、**最も信頼しているものを1つ**お選びください。
(特にない場合は空欄としてください。)

	(1) 情報入手 又は 見聞きして いるもの (○はいくつでも) ↓	(2) (1)で○を付けた中で 最も信頼 しているもの (1つに○) ↓
(ア) テレビ・ラジオ	(85. 1)	(25. 3)
(イ) 新聞・雑誌・書籍	(52. 8)	(6. 8)
(ウ) インターネットサイト	(62. 4)	(4. 0)
(エ) 携帯電話・スマートフォンに入ってくるお知らせや ニュースアプリの情報	(51. 2)	(1. 7)
(オ) SNS(※)の情報	(33. 4)	(1. 3)
(カ) YouTube、ABEMA、ニコニコ動画等の動画配信サイト	(26. 2)	(0. 9)
(キ) 家族や友人などから得られる情報	(67. 1)	(7. 3)
(ク) 公共交通機関、公共施設の掲示物	(25. 9)	(0. 7)
(ケ) 行政や企業のオフィシャルサイト	(19. 8)	(2. 3)
(コ) 行政の広報誌	(24. 8)	(3. 2)
(サ) 講演会やセミナーの情報	(5. 8)	(0. 6)
(シ) 地域活動に参加して得られる情報	(11. 5)	(0. 4)
(ス) その他	(3. 1)	(0. 5)
無回答	(1. 1)	(45. 0)

※SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)とは、Facebook(フェイスブック)やX(エックス)、Instagram(インスタグラム)、LINE(ライン)等の利用者同士が交流できるサービス。

(3)「社会問題や環境問題に関する意識や行動」についてお聞きします。

【全員にお聞きします。】

問9 あなたは以下の社会問題について、どの程度関心を持っていますか。当てはまるものを1つずつお選びください。

	とても 関心がある	ある程度 関心がある	どちらとも いえない	あまり 関心がない	ほとんど・全く 関心がない	無回答
(ア) 環境に関する問題 (地球温暖化、気候変動、生物多様性、環境汚染等) →	(24.1)	(54.6)	(12.4)	(5.9)	(1.8)	(1.3)
(イ) 人や社会に関する問題 (人権、ジェンダー、障がい者支援、開発途上国支援等) →	(14.8)	(48.7)	(23.0)	(9.4)	(2.6)	(1.6)
(ウ) 地域に関する問題 (地域活性化・被災地支援、伝統文化等) →	(15.7)	(51.2)	(22.2)	(7.6)	(1.9)	(1.6)

【全員にお聞きします。】

ここからは、環境に関する問題（地球温暖化、気候変動、生物多様性、環境汚染等）についてお聞きします。

問10 環境問題についてのあなたの価値観をお聞きします。当てはまるものを1つずつお選びください。

	かなり 当てはまる	ある程度 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・全く 当てはまらない	無回答
(ア) 環境に配慮することは大切なことだと思う →	(44.8)	(48.1)	(4.1)	(1.1)	(0.5)	(1.4)
(イ) 環境に配慮することは社会の一員としての責任だと思う →	(34.6)	(50.7)	(10.1)	(2.4)	(0.7)	(1.6)
(ウ) 地球環境や自然を守りたいと思う →	(43.5)	(46.4)	(7.0)	(1.1)	(0.4)	(1.6)
(エ) 環境に配慮することはかっこいいと思う →	(17.0)	(28.6)	(35.7)	(10.4)	(6.4)	(1.9)
(オ) 将来世代の地球環境が心配 →	(48.2)	(35.2)	(10.9)	(2.8)	(1.4)	(1.4)
(カ) 環境問題は差し迫った課題だと思う →	(49.7)	(34.3)	(11.3)	(2.1)	(1.1)	(1.5)

【全員にお聞きします。】

問 11(1) あなたは環境問題に関する話題を日頃どの程度見聞きしていますか。当てはまるものを1つお選びください。

週に何度も見聞きする	週に一度は見聞きする	月に一度は見聞きする	日頃見聞きすることはない	無回答
(26.9)	(36.5)	(25.6)	(7.9)	(3.2)

●次のページの
問 12へ
お進みください。

【問 11(1)で「1」～「3」と回答した人にお聞きします。】

問 11(2) 環境問題に関する話題を日頃見聞きする機会がある理由は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

(N=4, 489)	当てはまるもの (○はいくつでも) ↓
(ア) 興味・関心があるから	(45.8)
(イ) 仕事柄、関係することが多いから	(16.1)
(ウ) 学業の専攻分野や自分の専門分野と関連するから	(4.3)
(エ) テレビや新聞、インターネット等の様々なところで見かけるから	(87.2)
(オ) 家族や知人が環境問題について話題にするから	(19.6)
(カ) その他(具体的に:)	(1.5)
(キ) 特になし	(1.1)

無回答

(0.4)

【全員にお聞きします。】

問 12 あなたは、日々の消費行動(商品やサービスの選択)が、環境への配慮につながるということを考えてことがありますか。当てはまるものを1つお選びください。

考えたことがある	考えたことはない	無回答
(71.9)	(26.0)	(2.2)

【全員にお聞きします。】

問 13 あなたは環境問題について、どの程度問題意識を持っていますか。当てはまるものを1つお選びください。

とても問題意識を持っている	ある程度問題意識を持っている	どちらともいえない	あまり問題意識を持っていない	ほとんど・全く問題意識を持っていない	無回答
(9.2)	(60.1)	(20.2)	(7.5)	(1.5)	(1.6)

【全員にお聞きします。】

問 14 環境問題に対処するに当たって、あなたはどの主体の取組が重要だと考えますか。当てはまるものを全てお選びください。

	重要だと考えるもの (○はいくつでも) ↓
(ア) 国際機関	(65.1)
(イ) 国・地方公共団体	(80.0)
(ウ) 民間企業	(59.8)
(エ) 学術・研究機関(大学等)	(32.8)
(オ) 国民	(72.9)
(カ) NPO(非営利団体)・NGO(非政府組織)	(20.3)
(キ) 上記以外	(2.0)
(ク) 特になし	(2.6)
無回答	(1.4)

【全員にお聞きします。】

問 15 環境問題の解決に向けて、あなたは、自分が行動をしようと考え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。

よく考える	ある程度考える	どちらともいえない	あまり考えない	ほとんど・全く考えない	無回答
(6.1)	(43.3)	(30.5)	(13.9)	(4.2)	(2.0)

【全員にお聞きします。】

問16(1) 日々の生活の中で、あなたが取り組んでいるものを全てお選びください。

(なお、「(ス) 特になし」と回答した人は、次のページの問17へお進みください。)

(2) (1)で○を付けた中で、環境問題の解決に貢献できたと感じるものを全てお選びください。

	(1) 取り組んでいるもの (○はいくつでも) ↓	(2) (1)で○を付けた中で 環境問題の解決に 貢献できたと感じるもの (○はいくつでも) ↓
(ア) ゴミの分別	(93. 7)	(64. 2)
(イ) 再利用する (中古品の購入等)	(49. 1)	(24. 9)
(ウ) モノを長く使う (修理する、耐久性の高いモノを選ぶなど)	(79. 4)	(42. 7)
(エ) 食品ロスの削減 (料理の食べきり、賞味期限の近い商品の選択等)	(76. 0)	(45. 2)
(オ) 使い捨ての削減 (マイバッグやマイボトルの利用等)	(73. 2)	(43. 3)
(カ) 資源の節約 (節水、節電等)	(66. 2)	(34. 8)
(キ) 環境ラベルのついた商品の選択	(16. 2)	(6. 4)
(ク) 使用時に環境への負荷が小さい商品の選択 (省エネ家電、エコカー、断熱性能の高い住宅等)	(33. 8)	(15. 2)
(ケ) 環境への負荷が小さい素材を使った商品の選択 (オーガニック食品、生分解性プラスチック商品等)	(18. 1)	(8. 0)
(コ) 環境に配慮した活動をしている企業の商品の選択 (生産方法や運送方法の改善による CO ₂ の削減、植林活動等)	(12. 4)	(5. 5)
(サ) 再生可能エネルギーの利用 (太陽光発電、風力発電等)	(16. 4)	(8. 3)
(シ) 環境保全活動への参加	(4. 8)	(2. 3)
(ス) 特になし	(0. 9)	(2. 9)
無回答	(1. 1)	(6. 1)

●次のページの
問 17 へ
お進みください。

【全員にお聞きします。】

問 17 あなたは、環境配慮につながるとされる商品やサービスについて、具体的にどれを購入・契約したことがありますか。当てはまるものを全てお選びください。

	購入・契約したことがあるもの (○はいくつでも) ↓
(ア) リサイクル製品 (ノート、トイレトペーパー等)	(75.8)
(イ) 再生プラスチック製品 (ペットボトル飲料、容器等)	(65.3)
(ウ) エコカー (電気自動車、燃料電池自動車、ハイブリッド自動車等)	(21.3)
(エ) 省エネ・CO ₂ 削減商品 (冷蔵庫、エアコン、テレビ、照明器具等)	(53.5)
(オ) 再生可能エネルギー (太陽光発電、風力発電等)	(12.5)
(カ) 環境問題の解決につながる寄附型商品やサービス (売上の一部を環境保全活動に寄附する商品やサービス全般)	(10.2)
(キ) 化学肥料や農薬を使用しない食品 (オーガニック食品等)	(25.6)
(ク) 自然由来の成分で作られた商品 (化粧品、洗剤、衣類等)	(27.8)
(ケ) リユース商品 (古本、古着、その他の中古品等)	(40.0)
(コ) シェアリングサービス (カーシェア、電動キックボード、傘、充電器等)	(5.0)
(サ) その他	(1.1)
(シ) 特になし	(5.4)

無回答

(1.7)

【全員にお聞きします。】

問 18 消費者一人一人が、環境に配慮した消費行動（商品やサービスの選択）をすることで、環境問題をはじめとする社会課題の解決に貢献できると思いますか。当てはまるものを1つお選びください。

十分に 貢献できると思う	ある程度 貢献できると思う	どちらとも いえない	あまり 貢献できると思わない	ほとんど・全く 貢献できると思わない	無回答
(15.3)	(59.5)	(16.0)	(5.2)	(1.6)	(2.3)

【全員にお聞きします。】

問 19(1) あなたは日頃、環境に配慮された商品やサービスを、どの程度積極的に購入していますか。
当てはまるものを1つお選びください。

かなり 購入している	ある程度 購入している	あまり 購入していない	ほとんど・全く購入していない 分からない	無回答
(2.3)	(53.6)	(34.2)	(8.4)	(1.4)

●次のページの
問 19(4)へ
お進みください。

【問 19(1)で「1」～「2」と回答した人にお聞きします。】

問 19(2) 環境に配慮された商品やサービスを購入した理由は何ですか。当てはまるものを全てお選び
ください。

(N=2,825)	当てはまるもの (○はいくつでも) ↓
(ア) 環境に配慮することは社会の一員としての責任だと思うから	(67.4)
(イ) 環境問題は自分にも被害を及ぼすと思うから	(66.8)
(ウ) 環境問題が将来の世代に影響を与えると思うから	(79.3)
(エ) 環境に配慮するスタイルがおしゃれ、カッコいいから	(3.1)
(オ) 社会に貢献することで満足感が得られるから	(12.5)
(カ) 生活費の節減につながると思うから	(45.4)
(キ) その他(具体的に:)	(1.1)
(ク) 特になし	(1.2)

無回答

(0.1)

●次のページの問 19(3)へお進みください。

【問 19(1)で「1」～「2」と回答した人にお聞きします。】

問 19(3) 環境に配慮された商品やサービスを知ったきっかけとして、当てはまるものを全てお選びください。

(N=2, 825)	当てはまるもの (○はいくつでも) ↓
(ア) 商品パッケージに書いてあったから	(76. 6)
(イ) 環境ラベルがあったから	(37. 0)
(ウ) 店頭ポップや通販サイトの商品紹介等で見かけたから	(30. 8)
(エ) テレビ番組や動画コンテンツで見かけたから	(44. 5)
(オ) 新聞や雑誌、書籍等で見かけたから	(35. 5)
(カ) 広告で見かけたから	(27. 8)
(キ) クチコミや SNS 等で見かけたから	(17. 5)
(ク) 企業の発信している情報等で見かけたから	(24. 8)
(ケ) 行政の発信している情報等で見かけたから	(11. 0)
(コ) 著名人がオススメしていたから	(3. 3)
(サ) 身近な人がオススメしていたから	(12. 6)
(シ) その他(具体的に:)	(0. 6)
(ス) 特になし	(1. 5)

無回答

(1. 4)

→ ●次のページの問 20(1)へお進みください。

【問 19(1)で「3」～「4」と回答した人にお聞きします。】

問 19(4) 環境に配慮された商品やサービスを購入しなかった理由は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

(N=2, 149)	当てはまるもの (○はいくつでも) ↓
(ア) 「環境に配慮した商品等を買う」という発想がなかったから	(25. 9)
(イ) 興味がないから	(10. 1)
(ウ) どの商品が環境に配慮されているか分からないから	(55. 0)
(エ) 環境に配慮された商品やサービスが少ないから	(19. 5)
(オ) 本当に環境に配慮しているか疑わしいから	(27. 0)
(カ) 自分一人が環境に配慮したところで意味がないから	(8. 1)
(キ) 価格に満足できないから	(30. 2)
(ク) 品質・機能に満足できないから	(15. 0)
(ケ) その他	(4. 0)
(コ) 特になし	(5. 1)

無回答

(3. 9)

【全員にお聞きします。】

問 20(1) あなたは環境を守るために、多少値段の高い商品でも、環境に配慮された商品やサービスを購入したいと思いますか。当てはまるものを1つお選びください。

購入したいと思う	たまには購入してもよいと思う	あまり購入したいと思わない	ほとんど・全く購入したいと思わない	無回答
(8.0)	(52.7)	(29.5)	(7.9)	(1.9)

●次のページの問 21(1)へお進みください。

【問 20(1)で「1」～「2」と回答した人にお聞きします。】

問 20(2) 環境に配慮された商品について、通常の商品よりもどの程度なら割高であっても購入したいと思いますか。当てはまるものを1つずつお選びください。

- (ア) 食料品を買うとき
(イ) 日用品(食料品以外)を買うとき
(ウ) 衣料品を買うとき
(エ) 電化製品を買うとき
(オ) 自動車を買うとき

(N=3, 064)		0% (同じ価格)	0%より高く、 10%未満	10%以上、 30%未満	30%以上	購入する 予定はない	無回答
(ア) 食料品	→	(22.3)	(53.1)	(17.3)	(3.5)	(1.0)	(2.8)
(イ) 日用品(食料品以外)	→	(19.6)	(56.3)	(15.9)	(2.4)	(1.1)	(4.7)
(ウ) 衣料品	→	(20.9)	(51.0)	(17.5)	(3.0)	(2.6)	(5.0)
(エ) 電化製品	→	(15.0)	(46.5)	(23.1)	(4.4)	(6.9)	(4.0)
(オ) 自動車	→	(14.6)	(31.4)	(17.3)	(4.4)	(24.4)	(7.9)

【問 20(2)で1つでも「1」～「4」と回答した人にお聞きします。】←

問 20(3) 割高か否かを判断するに当たっては、以下のようなことも考慮していますか。
当てはまるものを全てお選びください。

(N=3, 026)	当てはまるもの (○はいくつでも) ↓
(ア) 衣料品を買うときには、耐久性の高い素材や作りか、長く着られるデザインであるかを考える	(70.9)
(イ) 電化製品を買うときには、省エネ性能による将来的な負担抑制額も考える	(74.6)
(ウ) 車を買うときには、燃費改善による将来的な負担抑制額も考える	(52.7)

無回答

(7.9)

【全員にお聞きします。】

問 21(1) 環境に配慮された商品やサービスを、あなたが他の人にオススメすることや、オススメされることについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

	当てはまる	ある程度 当てはまる	あまり 当てはまらない	ほとんど・全く 当てはまらない	無回答
(ア) 他の人に <u>オススメしたいと感じる</u> →	(4.9)	(30.2)	(45.0)	(16.3)	(3.6)
(イ) 他の人から <u>オススメされたいと感じる</u> →	(5.1)	(30.5)	(42.6)	(16.5)	(5.3)
(ウ) 他の人に <u>オススメしたり</u> 、クチコミやSNS等に <u>投稿している</u> →	(1.0)	(6.6)	(27.0)	(57.4)	(8.1)
(エ) 他の人から <u>オススメされたり</u> 、クチコミやSNS等で <u>オススメされているのを見かける</u> →	(3.5)	(22.8)	(32.2)	(31.9)	(9.7)

● 次のページの
問 22 へ
お進みください。

【問 21(1)(エ)で「1」～「2」と回答した人にお聞きします。】←

問 21(2) 環境に配慮された商品やサービスをオススメされたり、オススメされているのを見かけた際のあなたの行動や考えについて、「はい」か「いいえ」のどちらか当てはまるものを1つずつお選びください。

(N=1,326)	はい	いいえ	無回答
(ア) オススメされた商品やサービスを購入した	(60.8)	(38.0)	(1.2)
(イ) オススメされた商品やサービス以外にも、環境に配慮された商品やサービスを購入するようになった	(52.3)	(46.0)	(1.7)
(ウ) 環境問題への関心が高まった	(74.4)	(24.4)	(1.2)

【全員にお聞きします。】

昨今、多くの企業が、環境に配慮した取組を行っています。例えば、環境に優しい原材料・素材を積極的に活用したり、容器包装のリサイクルをしたり、輸送時に排出されるCO₂を減らす取組をしたりと、私たちの見えないところで様々な取組がされています。

問 22 環境に配慮した取組を行っている企業について、そのような企業の商品やサービスを、あなたは積極的に購入したいと思いますか。当てはまるものを1つお選びください。

とても そう思う	ある程度 そう思う	どちらとも いえない	あまり そう思わない	ほとんど・全く そう思わない	無回答
(10.0)	(51.6)	(28.7)	(5.4)	(2.8)	(1.5)

【全員にお聞きします。】

問 23(1) 環境に配慮した取組を行っている企業について、そのような企業の商品やサービスを、あなたは日頃どの程度積極的に購入していますか。当てはまるものを1つお選びください。

かなり 購入している	ある程度 購入している	あまり 購入していない	ほとんど・全く購入していない 分からない	無回答
(1.5)	(39.3)	(42.6)	(15.0)	(1.6)

【全員にお聞きします。】

問 23(2) 環境に配慮した取組を行っている企業の商品やサービスを購入しない理由は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

	当てはまるもの (○はいくつでも) ↓
(ア)「環境に配慮した企業の商品等を買う」という発想がなかったから	(18.7)
(イ) 興味がないから	(7.9)
(ウ) どの企業が環境に配慮しているか分からないから	(50.6)
(エ) 環境に配慮した取組を行っている企業が少ないから	(11.8)
(オ) 本当に企業が環境配慮に貢献をしているのか疑わしいから	(26.7)
(カ) 自分一人が環境に配慮したところで意味がないから	(5.2)
(キ) 価格に満足できないから	(35.9)
(ク) 品質・機能に満足できないから	(15.9)
(ケ) その他	(3.4)
(コ) 特になし	(8.5)

無回答

(4.7)

(4)「消費者事故・トラブル」についてお聞きます。

【全員にお聞きます。】

問 24(1) あなたは、商品の購入やサービスの提供に伴う契約で、トラブルや被害に^あ遭うおそれについて、どの程度不安を感じていますか。当てはまるものを1つお選びください。

非常に不安を感じる	不安を感じる	少し不安を感じる	不安は感じない	分からない	無回答
(9. 2)	(27. 5)	(46. 4)	(11. 0)	(4. 3)	(1. 6)

●次のページの
問 25 へ
お進みください。

【問 24(1)で「1」～「3」と回答した方にお聞きます。】

問 24(2) あなたが不安に感じる理由は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。
(N=4, 193)

1. 法律や契約に関する知識が乏しいため	(65. 2)
2. ビジネスやお金の稼ぎ方に関する知識が乏しいため	(30. 0)
3. 高額契約や複雑な契約をした経験が少ないため	(41. 2)
4. 悪質業者の手口や対処方法が分からないため	(47. 3)
5. 専門的な知識が必要なものは、自分で判断しにくい	(64. 0)
6. 情報があふれていて、正しい情報を判断しにくい	(57. 0)
7. SNS やオンラインコミュニティの話題を信じやすいため	(8. 3)
8. 脅されたり強く迫られたりすると勧誘を断りにくい	(17. 0)
9. 優しくされたり親切にされたりすると勧誘を断りにくい	(17. 4)
10. 友人や知人に勧誘されたら断りにくい	(18. 3)
11. 過去に被害に ^あ 遭った経験があるため	(9. 8)
12. 経済的な余裕がなく、もうけ話が気になってしまう	(6. 2)
13. 健康状態に不安があり、身体に良さそうなものが気になってしまう	(6. 9)
14. 相談相手や、助けを求める人がいない	(5. 0)
15. 上記以外	(2. 1)
無回答	(0. 6)

【全員にお聞きます。】

問 25 あなたがこの1年間に購入した商品、利用したサービスについて、以下に当てはまる経験をしたことはありますか。当てはまるものを1つずつお選びください。

※あなたが購入した商品、利用したサービスが原因で、家族・知人等が被害を受けた場合を含みます。

(ア) けが、病気を ^{する} 等、安全性や衛生面に問題があった	→	1. ある (3. 4)	2. ない (90. 3)	無回答 (6. 3)
(イ) 商品の機能・品質やサービスの質が期待よりかなり劣っていた	→	1. ある (15. 7)	2. ない (78. 8)	無回答 (5. 5)
(ウ) 思っていたよりかなり高い金額を請求された	→	1. ある (5. 6)	2. ない (87. 8)	無回答 (6. 6)
(エ) 表示・広告と実際の商品・サービスの内容がかなり違っていた	→	1. ある (11. 7)	2. ない (82. 2)	無回答 (6. 1)
(オ) 問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した	→	1. ある (2. 9)	2. ない (90. 3)	無回答 (6. 8)
(カ) 契約・解約時のトラブルにより被害に ^あ 遭った	→	1. ある (3. 1)	2. ない (90. 1)	無回答 (6. 8)
(キ) 詐欺 ^{さぎ} によって事業者にお金を払った（又はその約束をした。）	→	1. ある (1. 7)	2. ない (91. 3)	無回答 (7. 0)
(ク) その他の消費者被害の経験	→	1. ある (2. 2)	2. ない (89. 0)	無回答 (8. 8)

●(ア)～(ク)で、1つでも「1. ある」と回答した方は、

次のページの問 26 にお進みください。

(全てに「2. ない」と回答した方は、20 ページにお進みください。)

※この１年間に購入した商品、利用したサービスについて、消費者被害経験が「ある」と回答した人（１,１２４人）のうち、７２１人が記入した８９０件の被害事例件数を集計した結果である。

①商品・サービスの名称		
②事業者名称		
③販売・購入形態	1 店舗 (24.8) 2 インターネット取引での通信販売 (オークション・フリマを含む。) (41.3) 3 インターネット取引以外の通信販売 (カタログ通販・テレビショッピング等) (14.7) 4 訪問販売 (キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。) (2.9) 5 電話勧誘販売 (3.0) 6 知人から購入 (0.8) 7 その他 (8.0) 無回答(4.4)	
④クレジットカード決済の有無	1 あり (一括支払) (42.5) 2 あり (分割支払) (5.5) 3 なし (現金支払等) (31.8) 4 分からない (6.9) 無回答(13.4)	
⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください (特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかが分かるように御記入ください。)		
⑥商品・サービスの金額	記入有り (57.2) 無回答 (42.8) 平均198,880円 円	
⑦ ⑥のうち既に支払った金額	1 なし (12.6) 2 全部 (55.5) 3 一部 (右に金額を記入) (3.3) 無回答 (28.7)	円
⑧相談又は申出の有無	1 した (⑨へ進む) (37.6) 2 誰にもしていない (40.3) 無回答 (22.0)	
⑨相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください) N=421件	1 家族、知人、同僚等の身近な人 (39.1) 2 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 (11.6) 3 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 (36.1) 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 (22.4) 5 弁護士、司法書士等の専門家 (3.6) 6 消費者団体 (3.6) 7 事業者団体 (1.2) 8 警察 (6.0) 9 上記1～8以外の人や機関等 (具体的に:) (6.0) 無回答 (0.9)	

①商品・サービスの名称		
②事業者名称		
③販売・購入形態	1 店舗 2 インターネット取引での通信販売（オークション・フリマを含む。） 3 インターネット取引以外の通信販売（カタログ通販・テレビショッピング等） 4 訪問販売（キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。） 5 電話勧誘販売 6 知人から購入 7 その他	
④クレジットカード決済の有無	1 あり（一括支払） 2 あり（分割支払） 3 なし（現金支払等） 4 分からない	
⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください。 （特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかが分かるように御記入ください。）		
⑥商品・サービスの金額		円
⑦ ⑥のうち既に支払った金額	1 なし 2 全部 3 一部（右に金額を記入）	円
⑧相談又は申出の有無	1 した（⑨へ進む。） 2 誰にもしていない	
⑨相談又は申出をした相手 （当てはまるもの全てに○を付けてください。）	1 家族、知人、同僚等の身近な人 2 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 3 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 5 弁護士、司法書士等の専門家 6 消費者団体 7 事業者団体 8 警察 9 上記1～8以外の人や機関等（具体的に：	

C(3事例目)

①商品・サービスの名称			
②事業者名称			
③販売・購入形態	1 店舗 2 インターネット取引での通信販売(オークション・フリマを含む。) 3 インターネット取引以外の通信販売(カタログ通販・テレビショッピング等) 4 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。) 5 電話勧誘販売 6 知人から購入 7 その他		
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払) 2 あり(分割支払) 3 なし(現金支払等) 4 分からない		
⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください。 (特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかが分かるように御記入ください。)			
⑥商品・サービスの金額			円
⑦⑥のうち既に支払った金額	1 なし 2 全部 3 一部(右に金額を記入)		円
⑧相談又は申出の有無	1 した(⑨へ進む。) 2 誰にもしていない		
⑨相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください。)	1 家族、知人、同僚等の身近な人 2 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 3 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 5 弁護士、司法書士等の専門家 6 消費者団体 7 事業者団体 8 警察 9 上記1～8以外の人や機関等(具体的に:)		

D(4事例目)

①商品・サービスの名称			
②事業者名称			
③販売・購入形態	1 店舗 2 インターネット取引での通信販売(オークション・フリマを含む。) 3 インターネット取引以外の通信販売(カタログ通販・テレビショッピング等) 4 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。) 5 電話勧誘販売 6 知人から購入 7 その他		
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払) 2 あり(分割支払) 3 なし(現金支払等) 4 分からない		
⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください。 (特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかが分かるように御記入ください。)			
⑥商品・サービスの金額			円
⑦⑥のうち既に支払った金額	1 なし 2 全部 3 一部(右に金額を記入)		円
⑧相談又は申出の有無	1 した(⑨へ進む。) 2 誰にもしていない		
⑨相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください。)	1 家族、知人、同僚等の身近な人 2 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 3 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 5 弁護士、司法書士等の専門家 6 消費者団体 7 事業者団体 8 警察 9 上記1～8以外の人や機関等(具体的に:)		

(5)最後に、あなたについてお伺いします。

F.1 あなたの性別を教えてください。

1. 男 性 (47.1)

2. 女 性 (52.9)

F.2 あなたの満年齢を教えてください。

満

--	--	--

歳

15～19 歳 (4.1) 30～39 歳 (11.4) 50～59 歳 (18.5) 70～79 歳 (18.4)
20～29 歳 (7.9) 40～49 歳 (14.0) 60～69 歳 (17.0) 80 歳以上 (8.7)

F.3 あなたの職業は以下のどれに当たりますか。当てはまるものを 1 つ お選びください。

なお、兼業の方は主として従事している職業をお選びください。

- | | | | |
|----------------------------|--------|----------------|--------|
| 1. 会社員、公務員、団体職員(管理職以上) | (10.3) | 5. 学生 | (5.6) |
| 2. 会社員、公務員、団体職員(管理職以上を除く。) | (25.7) | 6. 専業主婦・主夫 | (11.3) |
| 3. パート、アルバイト、非常勤、嘱託、派遣等 | (18.4) | 7. 無職 | (19.1) |
| 4. 自営業・自由業 | (8.5) | 8. その他(具体的に:) | (0.8) |
| | | 無回答 | (0.4) |

F.4 あなたの世帯年収として当てはまるものを 1 つ お選びください。(過去1年間の税込み総額)

- | | | | |
|-----------------|--------|---------------------|-------|
| 1. 200 万円未満 | (19.2) | 5. 800～1,000 万円未満 | (9.0) |
| 2. 200～400 万円未満 | (28.2) | 6. 1,000～1,200 万円未満 | (4.6) |
| 3. 400～600 万円未満 | (18.4) | 7. 1,200～1,400 万円未満 | (2.1) |
| 4. 600～800 万円未満 | (12.9) | 8. 1,400 万円以上 | (3.1) |
| | | 無回答 | (2.6) |

F.5 あなたと同居している方を 全て お選びください。※一人暮らしの方は、9.に○を付けてください。

- | | | | |
|-----------------------|--------|----------------------|--------|
| 1. 配偶者 | (61.4) | 6. 孫(孫の配偶者を含む。) | (2.8) |
| 2. こども(こどもの配偶者を含む。) | (39.1) | 7. その他の親族 | (0.7) |
| 3. 親(配偶者の親を含む。) | (21.9) | 8. それ以外 | (1.3) |
| 4. 兄弟姉妹(兄弟姉妹の配偶者を含む。) | (8.0) | 9. 当てはまるものはない(一人暮らし) | (14.1) |
| 5. 祖父母(配偶者の祖父母を含む。) | (2.5) | 無回答 | (0.7) |

F.6 あなたを含めて同居人数は何人ですか。

あなたを含めて

--	--

人

1 人 (14.1) 3 人 (23.1) 5 人 (6.9) 7 人以上 (1.6)
2 人 (33.4) 4 人 (17.9) 6 人 (2.6) 無回答 (0.4)

F.7 そのうち、最年少の方の年齢を教えてください。※あなた自身も含めてください。

満

--	--	--

歳

0～4 歳 (6.7) 10～14 歳 (6.5) 20 歳以上 (70.2)
5～9 歳 (5.9) 15～19 歳 (8.8) 無回答 (1.9)

F.8 あなたのお住まいは以下のどれに当たりますか。当てはまるものを 1 つ お選びください。

- | | | | |
|---------------------|--------|----------------------------|-------|
| 1. 持家(一戸建て) | (75.2) | 5. 公社等の賃貸住宅 | (1.2) |
| 2. 持家(集合住宅) | (4.6) | (都市再生機構(旧公団)、住宅供給公社、県営住宅等) | |
| 3. 民間の借家(一戸建て、集合住宅) | (16.3) | 6. 借間、下宿 | (1.0) |
| 4. 給与住宅(社宅、公務員住宅) | (1.0) | 7. 住み込み、寄宿舍、独身寮等 | (0.2) |
| | | 8. その他(具体的に:) | (0.3) |
| | | 無回答 | (0.4) |

F.9 あなたが最後に卒業された、又は現在在学中の学校は、以下のどれに当たりますか。

当てはまるものを 1 つ お選びください。

- | | | | |
|-------------------------------------|--------|------------------------|--------|
| 1. 小中学校
(尋常小学校、高等小学校等を含む) | (8.2) | 4. 短期大学(高専等を含む) | (9.8) |
| 2. 高等学校
(旧制中学校、女学校、実業学校、師範学校を含む) | (38.1) | 5. 大学(旧制高校、旧制専門学校等を含む) | (28.3) |
| 3. 専修学校、各種学校等 | (12.1) | 6. 大学院 | (2.9) |
| | | 7. その他(具体的に:) | (0.1) |
| | | 無回答 | (0.5) |

以上で調査は終了です。御協力ありがとうございました。

記入例 1

【別紙】

問26の記入の際に参考にしてください。

①商品・サービスの名称	テレビ		
②事業者名称	××電機		
③販売・購入形態	☒ ①店舗 ☐ ②インターネット取引での通信販売(オークション・フリマを含む。) ☐ ③インターネット取引以外の通信販売(カタログ通販・テレビショッピング等) ☐ ④訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。) ☐ ⑤電話勧誘販売 ☐ ⑥知人から購入 ☐ ⑦その他		
④クレジットカード決済の有無	☐ ①あり(一括支払) ☐ ②あり(分割支払) ☒ ③なし(現金支払等) ☐ ④分からない		
⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください。			
(特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかが分かるように御記入ください。)			
3か月前、家電量販店の店頭で買ったテレビから火が出て、消そうとした子供が火傷し、じゅうたんが焦げた。 病院に行くほどの怪我ではなかったが、じゅうたんを買い換えた。メーカーへの問合せに長電話をしたので電話代もかかった。 結果、新しいテレビと交換してもらった。			
⑥商品・サービスの金額	50,000		円
⑦⑥のうち既に支払った金額	☐ ①なし ☒ ②全部 ☐ ③一部(右に金額を記入)		円
⑧相談又は申出の有無	☒ ①した(⑨へ進む。) ☐ ②誰にもしていない		
⑨相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください。)	☒ ①家族、知人、同僚等の身近な人 ☒ ②市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 ☒ ③商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 ☐ ④商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 ☐ ⑤弁護士、司法書士等の専門家 ☐ ⑥消費者団体 ☐ ⑦事業者団体 ☐ ⑧警察 ☐ ⑨上記1～8以外の人や機関等(具体的に:)		

記入例 2

【別 紙】
問26の記入の際に参考にしてください。

【別 紙】
問26の記入の際に参考にしてください。

①商品・サービスの名称	財布
②事業者名称	××商店
③販売・購入形態	1 店舗 ②インターネット取引での通信販売(オークション・フリマを含む。) 3 インターネット取引以外の通信販売(カタログ通販・テレビショッピング等) 4 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。) 5 電話勧誘販売 6 知人から購入 7 その他
④クレジットカード決済の有無	①あり(一括支払) 2 あり(分割支払) 3 なし(現金支払等) 4 分からない
⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください。	
(特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかが分かるように御記入ください。)	
半年前、インターネット通販で有名ブランドの財布を注文したところ、届いた商品は明らかに偽物と思われる。 販売サイトにメールで問い合わせたが返事がないため、消費生活センターに相談した。	
⑥商品・サービスの金額	8,000 円
⑦ ⑥のうち既に支払った金額	1 なし ②全部 3 一部(右に金額を記入) 円
⑧相談又は申出の有無	①した(⑨へ進む。) 2 誰にもしていない
⑨相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください。)	1 家族、知人、同僚等の身近な人 ②市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 3 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 ④商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 5 弁護士、司法書士等の専門家 6 消費者団体 7 事業者団体 8 警察 9 上記1～8以外の人や機関等(具体的に:)

記入例 3

【別 紙】
問26の記入の際に参考にしてください。

【別 紙】
問26の記入の際に参考にしてください。

①商品・サービスの名称	××光（〇〇プラン）		
②事業者名称	××通信		
③販売・購入形態	1 店舗 2 インターネット取引での通信販売（オークション・フリマを含む。） 3 インターネット取引以外の通信販売（カタログ通販・テレビショッピング等） ④訪問販売 （キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。） 5 電話勧誘販売 6 知人から購入 7 その他		
④クレジットカード決済の有無	1 あり（一括支払） 2 あり（分割支払） ③なし （現金支払等） 4 分からない		
⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください。			
（特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかが分かるように御記入ください。） 訪問販売で、光電話に変えれば固定電話の通話利用料が今より安くなると勧められて、半年前に契約したが、安くなるどころか、月額通信料は8千円から1万円となり、かえて高くついた。パソコンは持っていないので必要ないと思ったが、今止めたら違約金がかかると言われた。			
⑥商品・サービスの金額	60,000 円		
⑦⑥のうち既に支払った金額	1 なし ②全部 3 一部(右に金額を記入)		円
⑧相談又は申出の有無	①した (⑨へ進む。) 2 誰にもしていない		
⑨相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください。)	1 家族、知人、同僚等の身近な人 2 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 ③商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 5 弁護士、司法書士等の専門家 6 消費者団体 7 事業者団体 8 警察 9 上記1～8以外の人や機関等(具体的に:)		

記入例 4

【別紙】

問26の記入の際に参考にしてください。

①商品・サービスの名称	未公開株		
②事業者名称	××証券		
③販売・購入形態	1 店舗 2 インターネット取引での通信販売(オークション・フリマを含む。) 3 インターネット取引以外の通信販売(カタログ通販・テレビショッピング等) 4 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。) ⑤電話勧誘販売 6 知人から購入 7 その他		
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払) 2 あり(分割支払) ③なし(現金支払等) 4 分からない		
⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください。			
(特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかが分かるように御記入ください。)			
2か月前に突然電話があり、「未公開株のパンフレットが届いていないか」と問合せがあった。その時は届いていなかったが数日後にパンフレットが届いた。中身を見ないで放置したところ、再度電話がかかってきた。「パンフレットが届いた人しか購入できないが、とても欲しがっている法人があるので代わりに買ってくれないか」と頼まれ、申込書に10口1000万円と記入してファックスで送った。そして半分の500万円を振込みした後、家族に話したところ怪しいと言われ、警察や消費生活センターへ連絡した。			
⑥商品・サービスの金額	10,000,000 円		
⑦ ⑥のうち既に支払った金額	1 なし 2 全部 ③一部(右に金額を記入)	5,000,000 円	
⑧相談又は申出の有無	①した(⑨へ進む。) 2 誰にもしていない		
⑨相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください。)	① 家族、知人、同僚等の身近な人 ② 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 3 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 5 弁護士、司法書士等の専門家 6 消費者団体 7 事業者団体 ⑧ 警察 9 上記1～8以外の人や機関等(具体的に:)		