

平成 28 年度
消費生活に関する意識調査
結果報告書

—SNSの利用及び消費者教育等に関する調査—

平成 29 年 7 月
消費者庁

【調査概要】

1. 調査項目

- (1) スマートフォンの使用について
- (2) SNSの利用について
- (3) 消費者行動・意識
- (4) 「消費者教育・啓発について」

2. 調査対象

全国の満15から25歳までの男女3,000人。

※国勢調査(2015年)における性別、年齢、地域の比率を基に、「LINE Research Platform」に登録されているモニターから抽出。

3. 調査時期

2017年3月

4. 調査方法

「LINE Research Platform」で実施

5. 調査実施機関

株式会社ネオマーケティング

6. その他

- (1) Nとは、比率算出の基数を表すもので、原則として回答総数、又は分類別の回答者数のことである。また、M. T. とは、複数回答の設問の回答計を示す記号である。「複数回答」と記載のある質問は、複数回答を認めているため、回答計は100%を上回る。
- (2) 百分比(%)は、小数点第二位を四捨五入し、小数点第一位までを算出した。そのため、比率の合計値が100%にならない場合がある。また、本文中の数値と図表の各項目の合計値が一致しない場合がある。

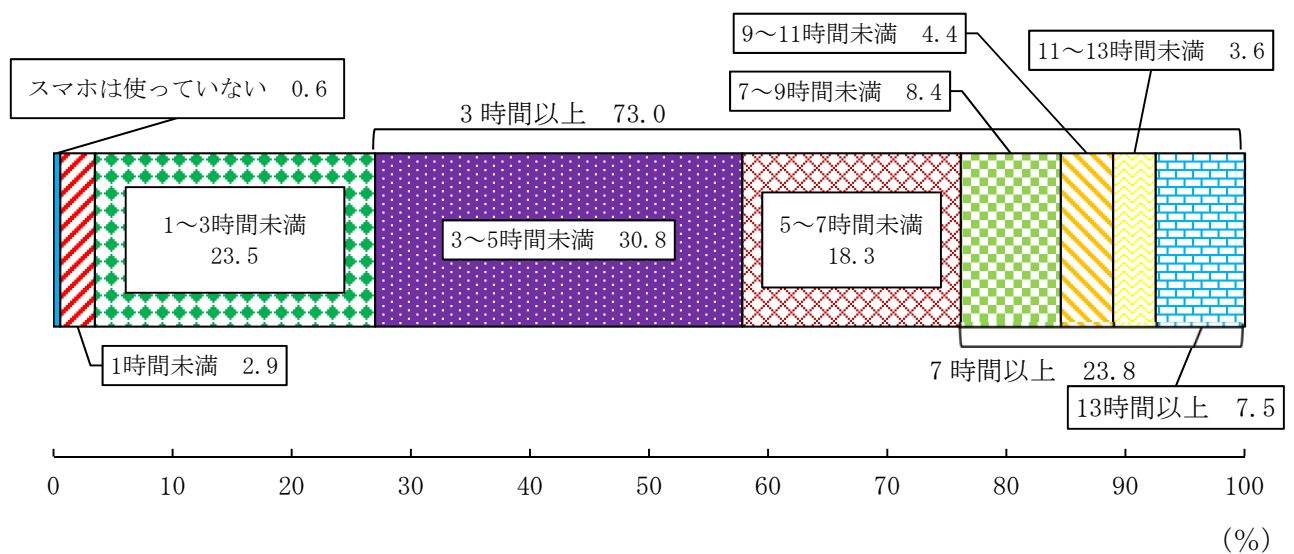
【調査結果概要】

(1) スマートフォンの使用について

① 1日当たりのスマートフォンの使用時間

1日当たりのスマートフォンの使用時間を聞いたところ、「3～5時間」と回答した人が30.8%で最も高く、次いで「1～3時間」と回答した人が23.5%、「5～7時間」と回答した人が18.3%となっている。73.0%が1日当たり3時間以上、23.8%が1日当たり7時間以上使用していると回答している。(図1)

図1 1日当たりのスマートフォンの使用時間 (N=3,000)

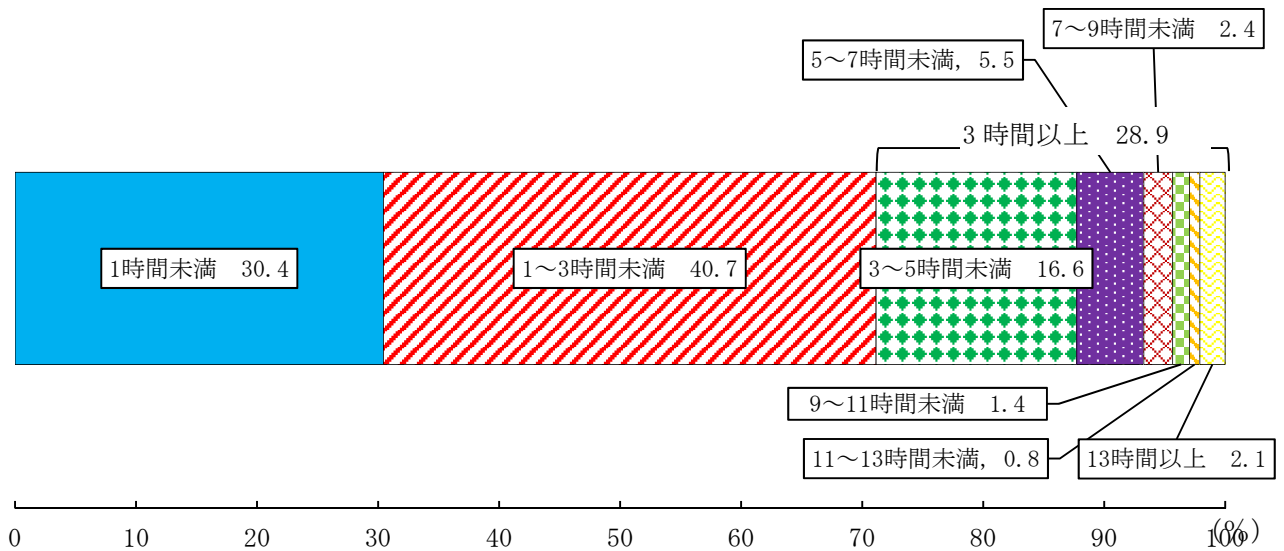


(2) SNSの利用について

① 1日当たりのSNSの使用時間

スマートフォンを使っている人(2,983人)に、1日当たりSNSをどれくらい使用しているか聞いたところ、「1～3時間」と回答した人が40.7%で最も高く、次いで「1時間未満」と回答した人が30.4%、「3～5時間」と回答した人が16.6%となっている。28.9%が1日当たり3時間以上使用していると回答している。(図2)

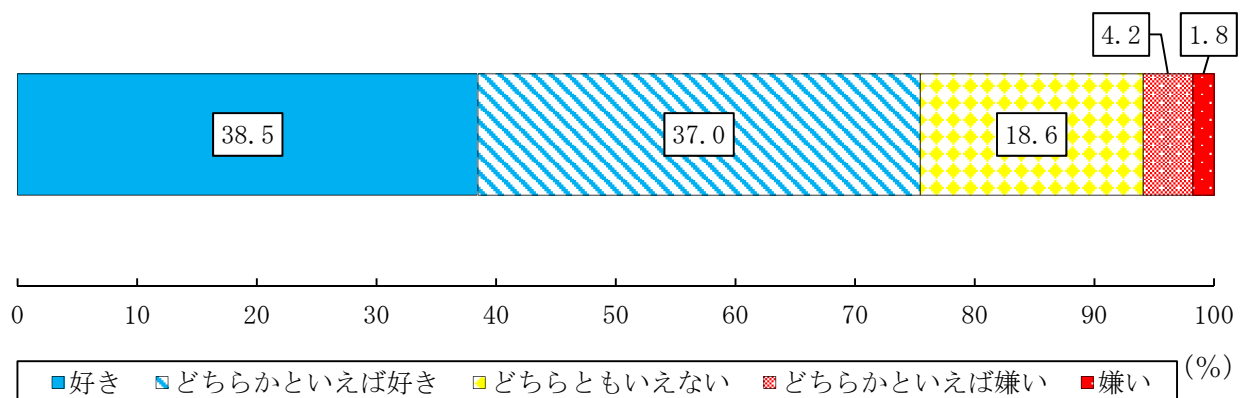
図2 1日当たりのSNSの使用時間 (N=2,983)



② SNSが好きかであるか

SNSが好きであるか聞いたところ、「好き」と回答した人が38.5%で最も高く、次いで「どちらかといえば好き」と回答した人が37.0%となっている。一方、「嫌い」と回答した人は1.8%、「どちらかといえば嫌い」と回答した人は4.2%となっている。(図3)

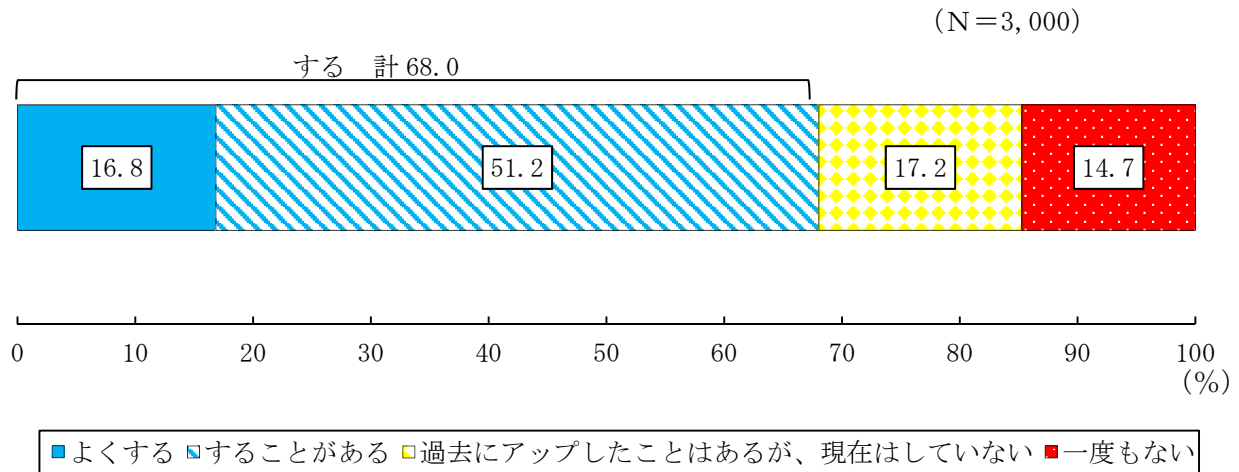
図3 SNSが好きであるか (N=3,000)



③ SNSへの写真や動画のアップ

SNSに写真や動画をアップしているか聞いたところ、「よくする」と回答した人が16.8%、「することがある」と回答した人が51.2%、「過去にアップしたことがあるが、現在はしていない」と回答した人が17.2%、「一度もない」と回答した人が14.7%となっている。(図4)

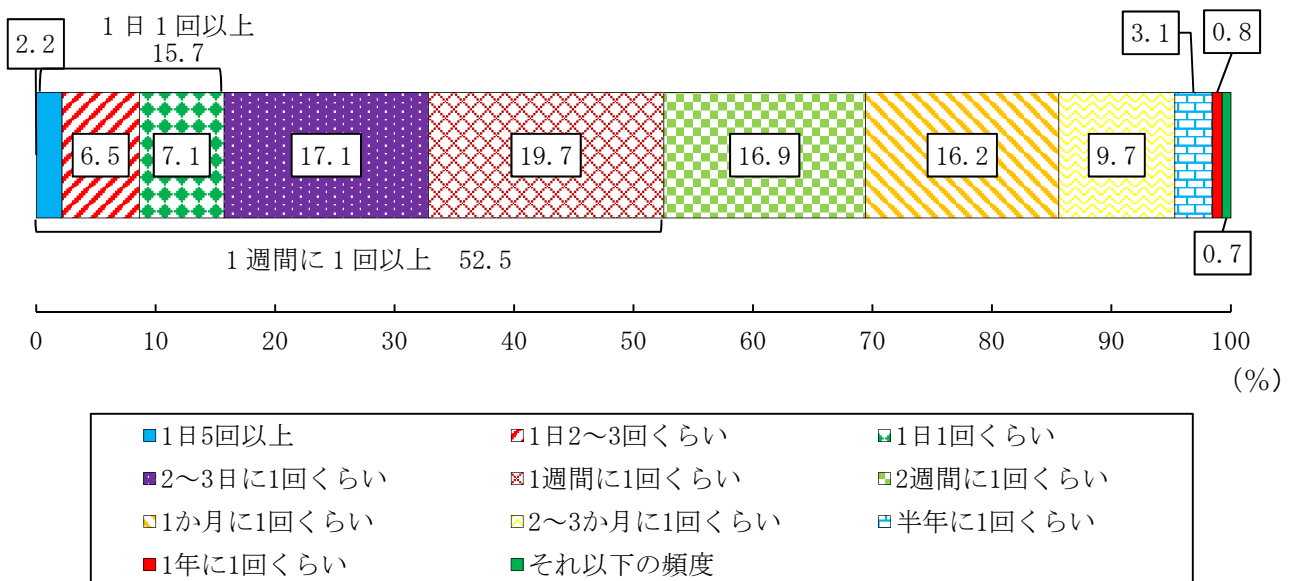
図4 SNSに写真や動画をアップするか



④ 写真や動画のアップ頻度

SNSに写真や動画のアップを「よくする」又は「することがある」と回答した人(2,041人)にどれくらいの頻度でアップするか聞いたところ、「1週間に1回くらい」と回答した人が19.7%と最も高く、次いで「2~3日に1回くらい」と回答した人が17.1%となっている。1日に1回以上アップする人が15.7%、1週間に1回以上が52.5%となっている。(図5)

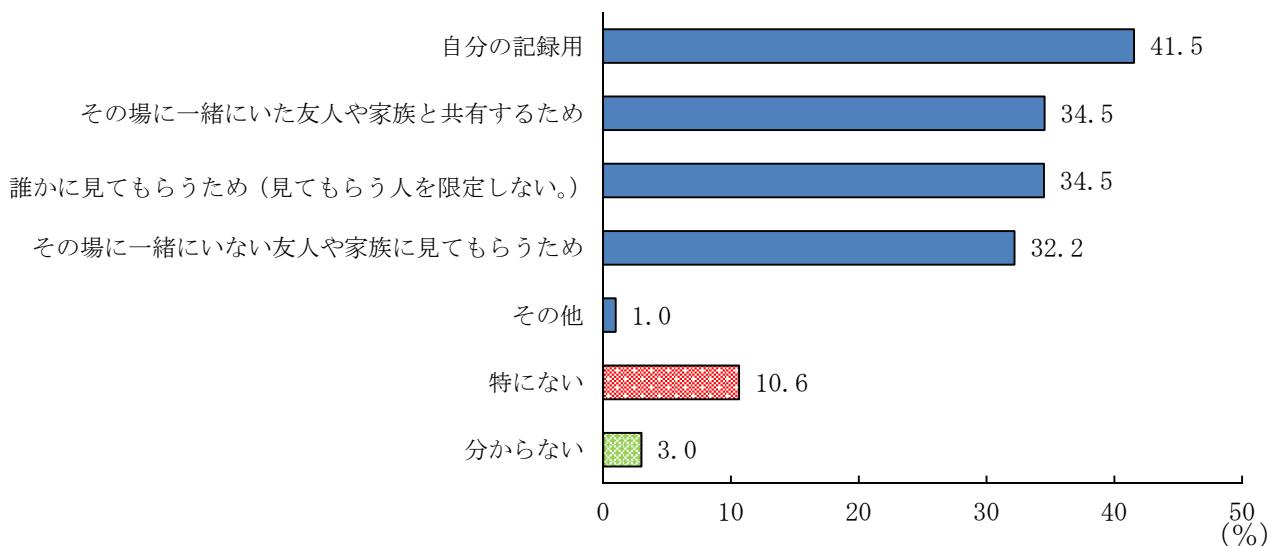
図5 どれくらいの頻度で写真や動画をアップするか (N=2,041)



⑤ SNSに写真や動画をアップする理由

SNSに写真や動画のアップを「よくする」又は「することがある」と回答した人(2,041人)に、アップする理由を聞いたところ、「自分の記録用」と回答した人が41.5%と最も高く、次いで「その場に一緒にいた友人や家族と共有するため」、「誰かに見てもらうため(見てもらう人を限定しない。)」と回答した人が共に34.5%となっている。(複数回答)(図6)

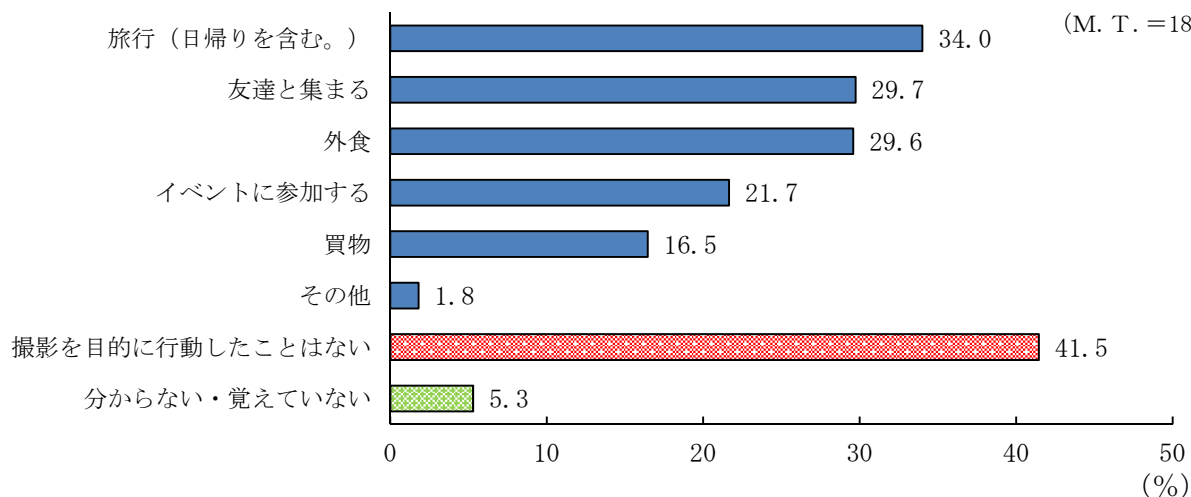
図6 SNSに写真や動画をアップする理由 (N=2,041)
(M. T. =157.4%)



⑥ アップする写真や動画の撮影を目的とした行動

SNSに写真や動画のアップを「よくする」又は「することがある」と回答した人(2,041人)に、アップする写真や動画を撮影することを目的に、どのようなことをしたことがあるか聞いたところ、「旅行(日帰りを含む。)」と回答した人が34.0%で最も高く、次いで「友達と集まる」と回答した人が29.7%となっている。一方、「撮影を目的に行動したことはない」と回答した人が41.5%となっている。(複数回答)(図7)

図7 アップする写真や動画を撮影することを目的とした行動 (N=2,041)
(M. T. =180.0%)



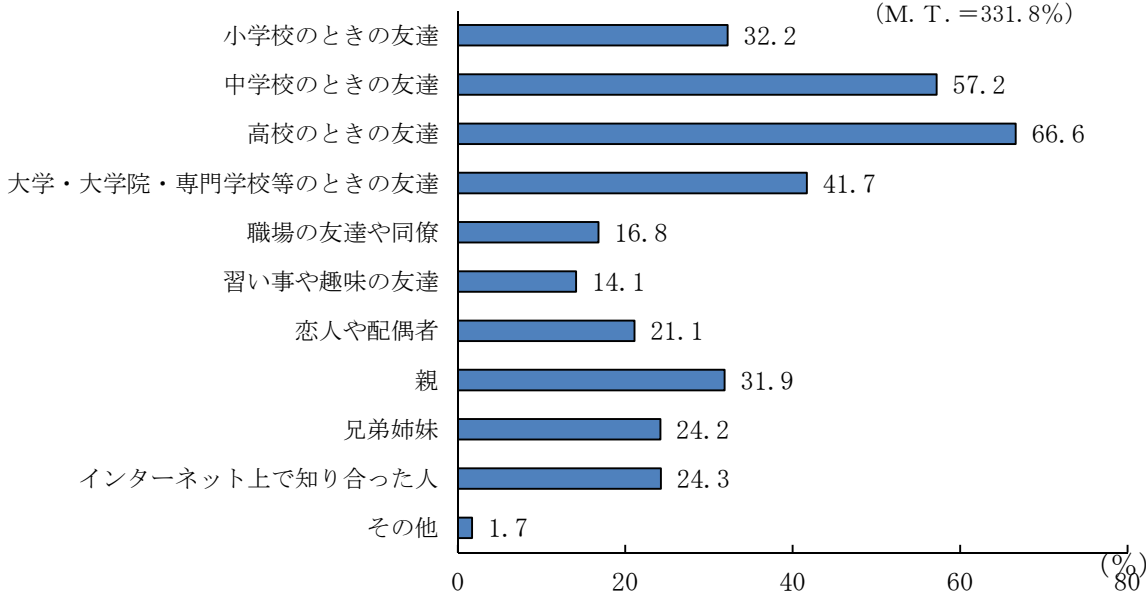
⑦ SNSでやり取りをする相手

SNSで誰とやり取りしているかを聞いたところ、「高校のときの友達」と回答した人が66.6%で最も高く、次いで「中学校のときの友達」と回答した人が57.2%、「大学・大学院・専門学校等のときの友達」と回答した人が41.7%となっている。また、「インターネット上で知り合った人」は24.3%となっている。(複数回答)(図8)

図8 SNSでやり取りをする相手

(N=3,000)

(M. T. =331.8%)

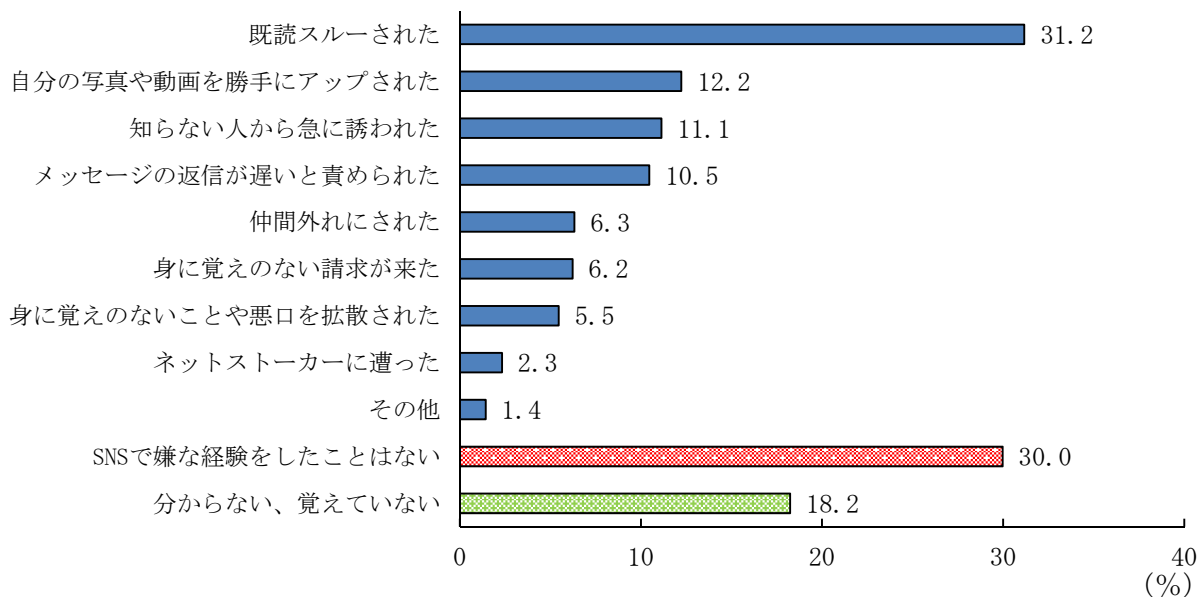


⑧ SNSでの嫌な経験

SNSでどのような嫌な経験をしたことがあるか聞いたところ、「既読スルーされた」と回答した人が31.2%で最も高く、次いで「自分の写真や動画を勝手にアップされた」と回答した人が12.2%となっている。一方、「SNSで嫌な経験をしたことはない」と回答した人が30.0%となっている。(複数回答)(図9)

図9 SNSでの嫌な経験

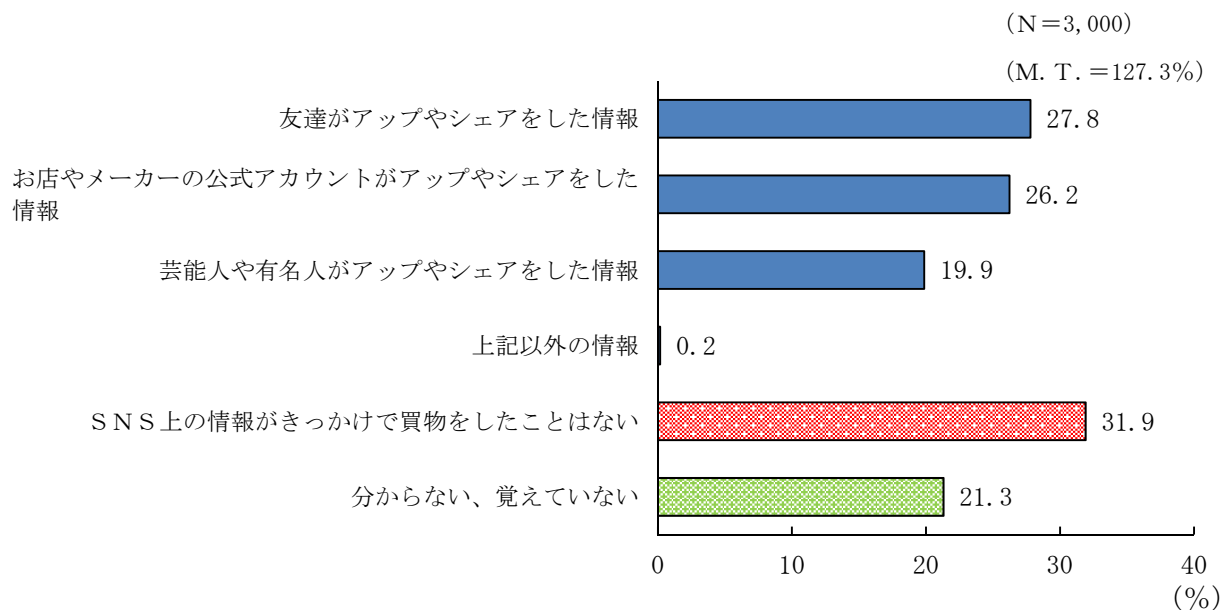
(N=3,000) (M. T. =135.0%)



⑨ SNSからの情報をきっかけとした消費経験

商品の購入やサービスの利用に当たり、SNSのどのような情報がきっかけとなったか聞いたところ、「友達がアップやシェアをした情報」と回答した人が27.8%、次いで「お店やメーカーの公式アカウントがアップやシェアをした情報」と回答した人が26.2%、「芸能人や有名人がアップやシェアをした情報」と回答した人が19.9%となっている。一方、「SNS上の情報がきっかけで買物をしたことはない」と回答した人が31.9%となっている。(複数回答)(図10)

図10 SNSからの情報がきっかけで商品を購入したりサービスを利用した経験



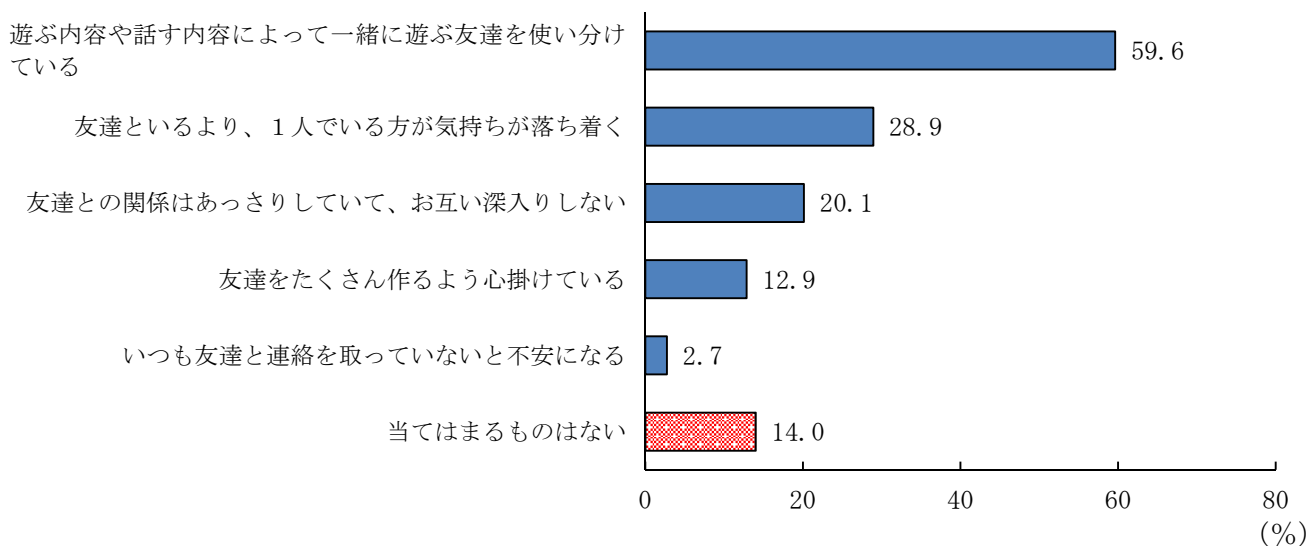
⑩ 友達との付き合い方

友達とどのように付き合っているか聞いたところ、「遊ぶ内容や話す内容によって一緒に遊ぶ友達を使い分けている」と回答した人が59.6%、次いで「友達というより、1人の方が気持ちが落ち着く」と回答した人が28.9%、「友達との関係はあっさりしていて、お互い深入りしない」と回答した人が20.1%となっている。(複数回答)(図11)

図11 友達とどのように付き合っているか

(N=3,000)

(M. T. =138.3%)



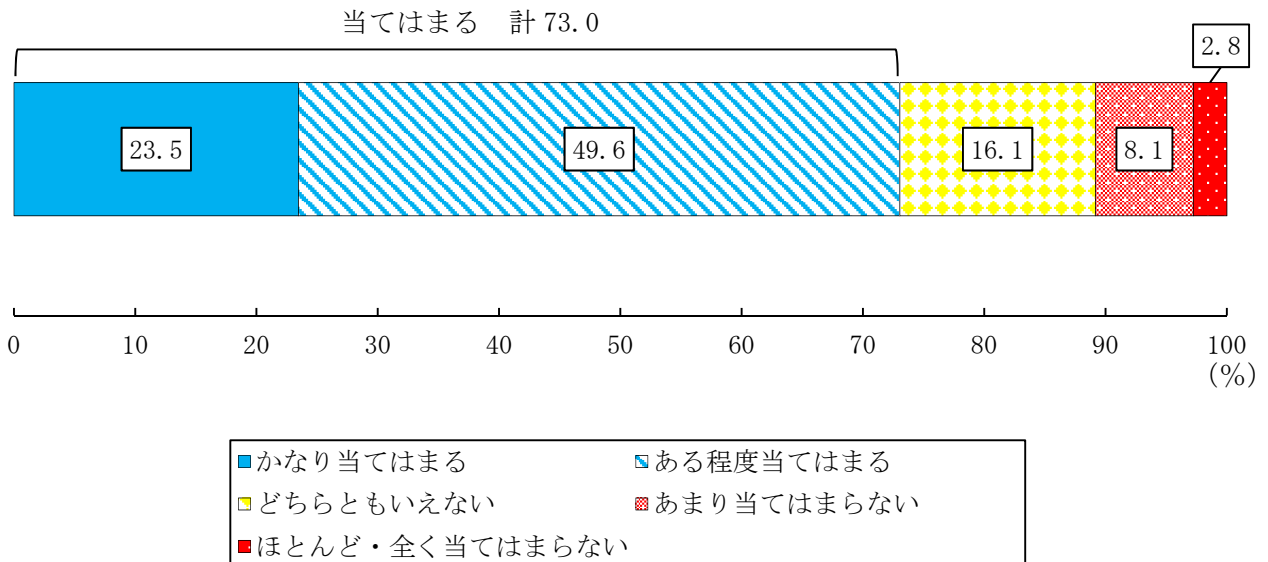
(3) 消費者行動・意識

①-1 買物が好きか

買物が好きか聞いたところ、「当てはまる(『かなり当てはまる』+『ある程度当てはまる』)」と回答した人が73.0%となっている。(図12-1)

図12-1 買物が好きか

(N=3,000)

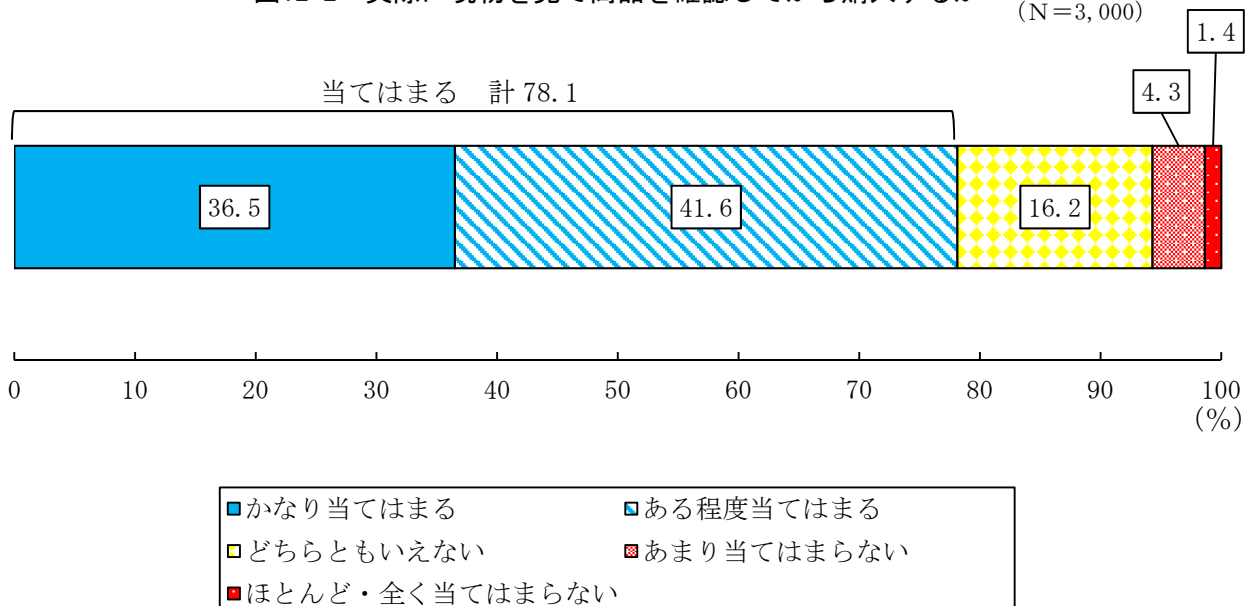


①-2 実際に現物を見て商品を確認してから購入するか

実際に現物を見て商品を確認してから購入するか聞いたところ、「当てはまる(『かなり当てはまる』+『ある程度当てはまる』)」と回答した人が78.1%となっている。(図12-2)

図12-2 実際に現物を見て商品を確認してから購入するか

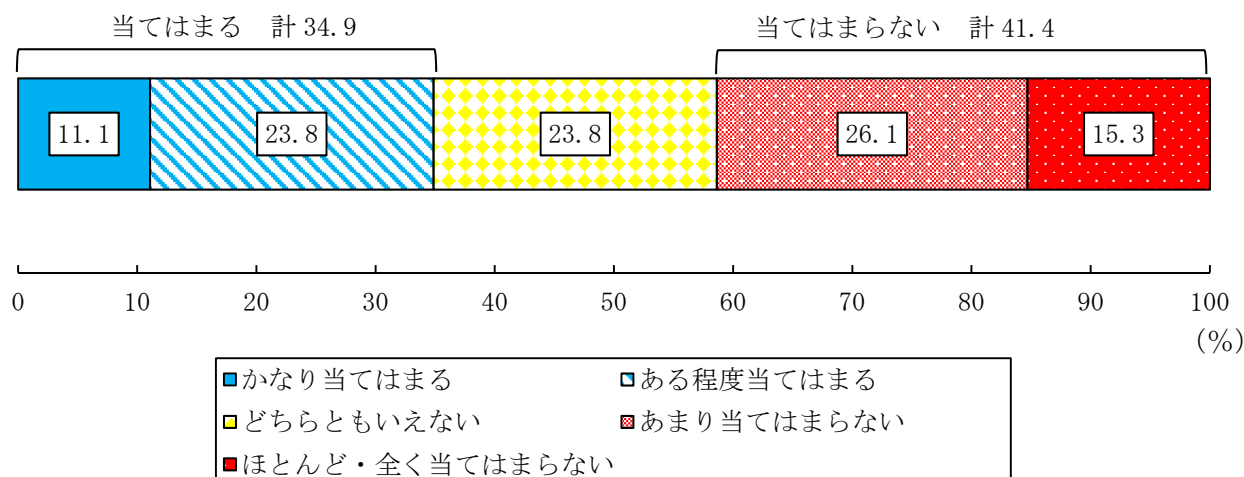
(N=3,000)



①-3 強く勧められると断れないか

強く勧められると断れないか聞いたところ、「当てはまる(『かなり当てはまる』+『ある程度当てはまる』)」と回答した人が 34.9%、「当てはまらない(『あまり当てはまらない』+『ほとんど・全く当てはまらない』)」と回答した人が 41.4%となっている。(図 12-3)

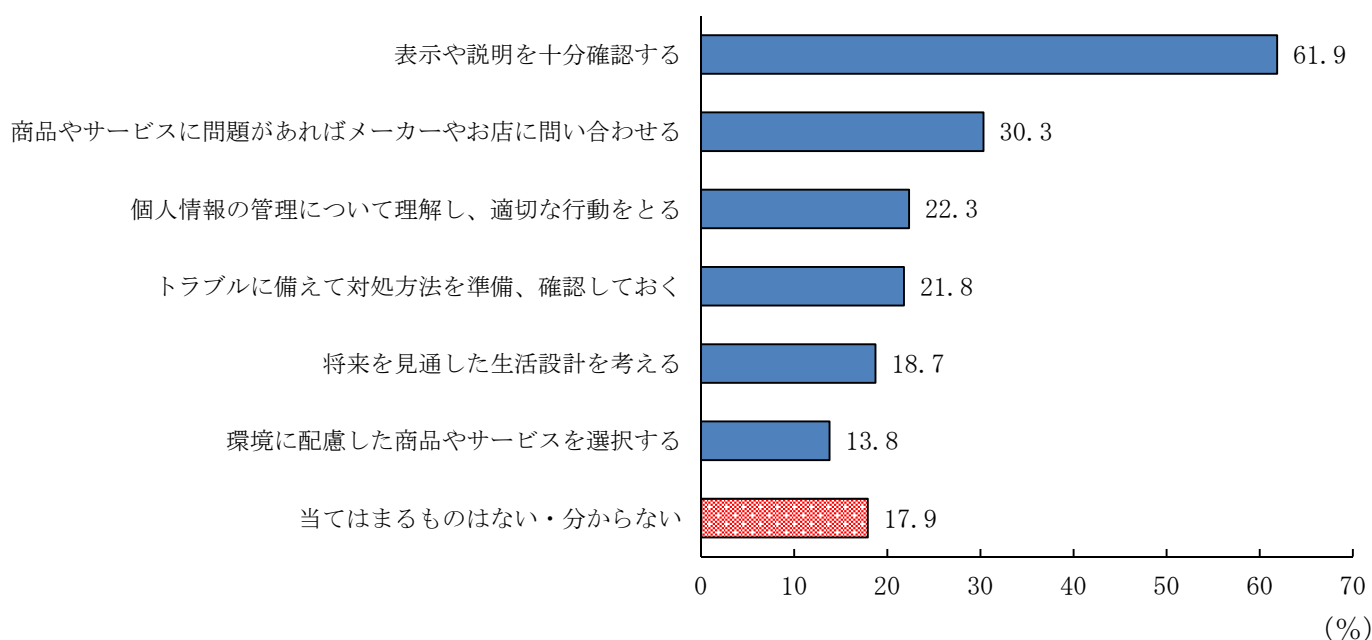
図12-3 強く勧められると断れないか (N=3,000)



② 消費者として心掛けている行動

消費者として心掛けている行動を聞いたところ、「表示や説明を十分確認する」と回答した人が 61.9%、次いで「商品やサービスに問題があればメーカーやお店に問い合わせる」と回答した人が 30.3%、「個人情報の管理について理解し、適切な行動をとる」と回答した人が 22.3%となっている。(複数回答) (図 13)

図13 消費者として心掛けている行動 (N=3,000)
(M. T. =186.8%)



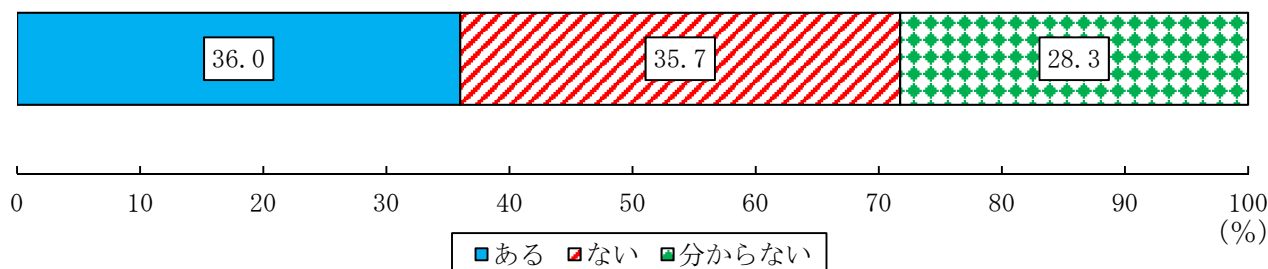
(4) 「消費者教育・啓発」について

① 「消費者教育・啓発」を受けたことがあるか

「消費者教育・啓発」を受けたことがあるか聞いたところ、「ある」と回答した人が 36.0%、「ない」と回答した人が 35.7%、「分からない」と回答した人が 28.3%となっている。(図 14)

図14 「消費者教育・啓発」を受けたことがあるか

(N=3,000)



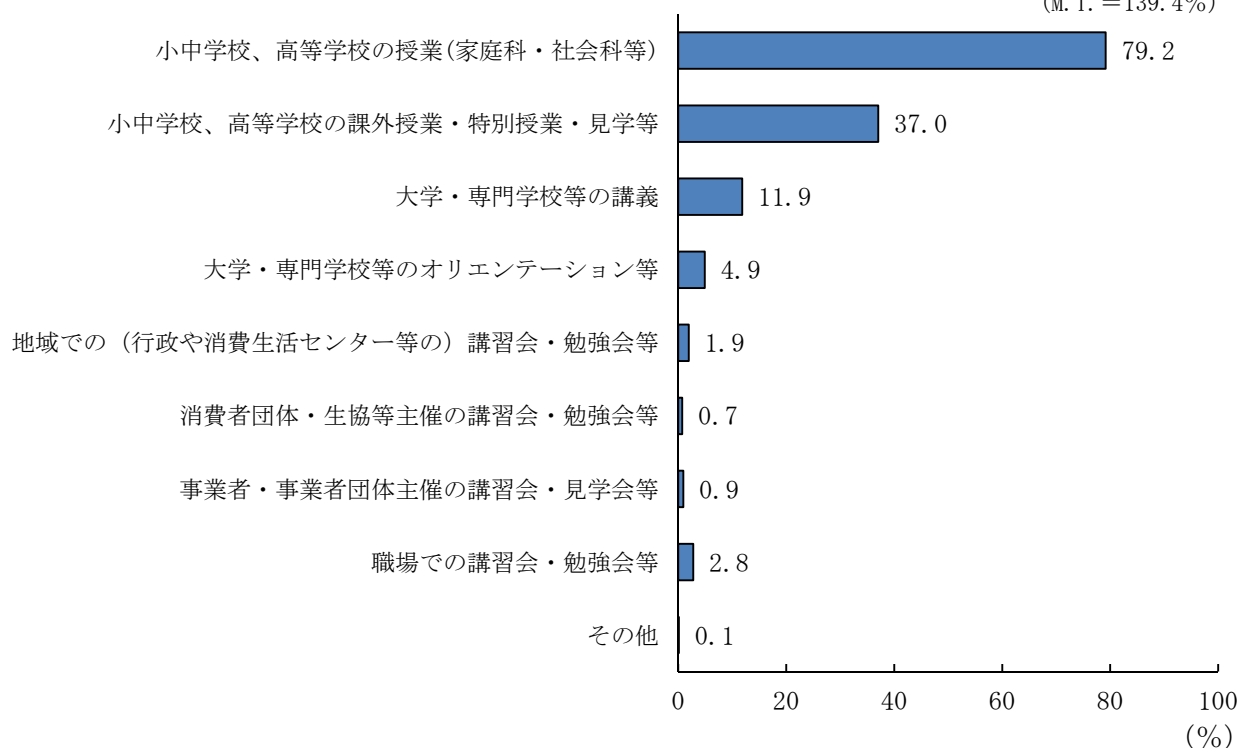
② 「消費者教育・啓発」を受けたのはどのような機会であったか

「消費者教育・啓発」を受けたことが「ある」と回答した人(1,080人)に、どのような機会に受けたか聞いたところ、「小中学校、高等学校の授業(家庭科・社会科等)」と回答した人が 79.2%で最も高く、次いで「小中学校、高等学校の課外授業・特別授業・見学等」と回答した人が 37.0%、「大学・専門学校等の講義」と回答した人が 11.9%となっている。(複数回答)(図 15)

図15 「消費者教育・啓発」を受けたのはどのような機会であったか

(N=1,080)

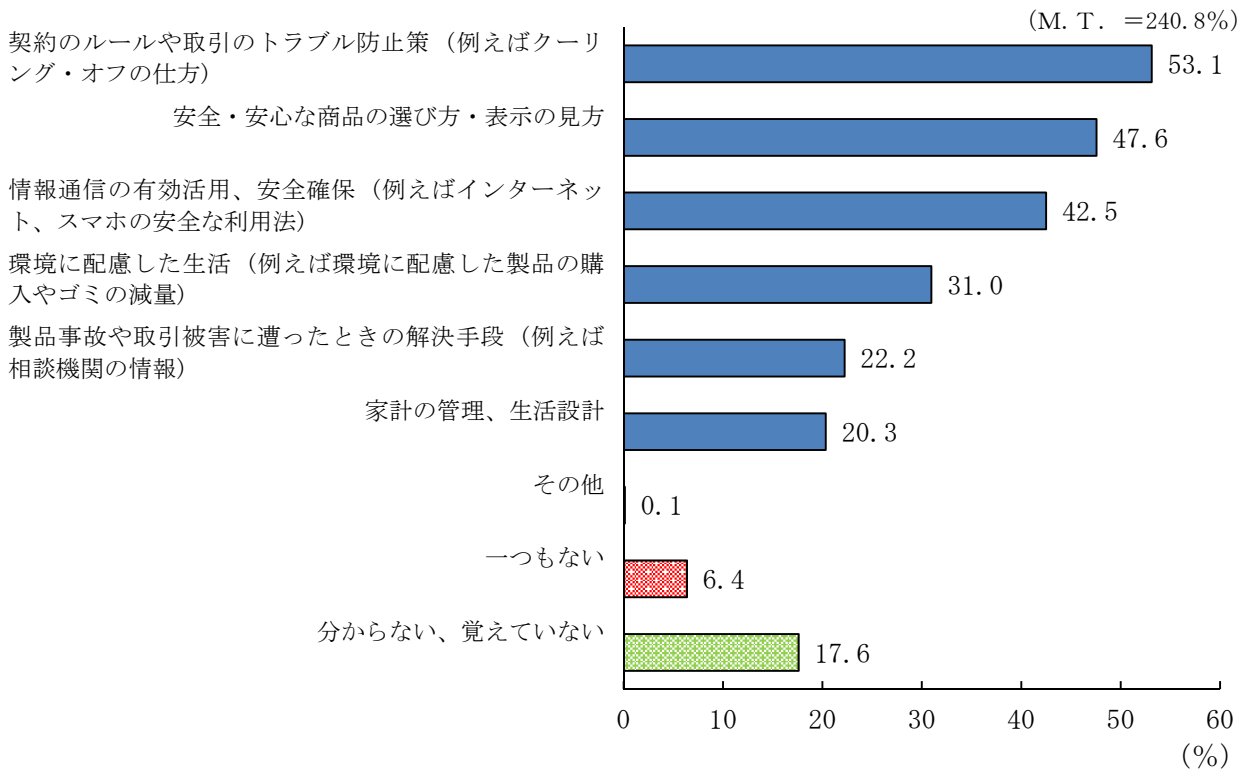
(M. T. =139.4%)



③ 「消費者教育・啓発」で教えてもらった内容

「消費者教育・啓発」で教えられている具体的な項目について、教えてもらったことがあるか聞いたところ、「契約のルールや取引のトラブル防止策（例えばクーリング・オフの仕方）」と回答した人が 53.1%と最も高く、次いで「安全・安心な商品の選び方・表示の見方」と回答した人が 47.6%、「情報通信の有効活用、安全確保（例えばインターネット、スマホの安全な利用法）」と回答した人が 42.5%となっている。（複数回答）（図 16）

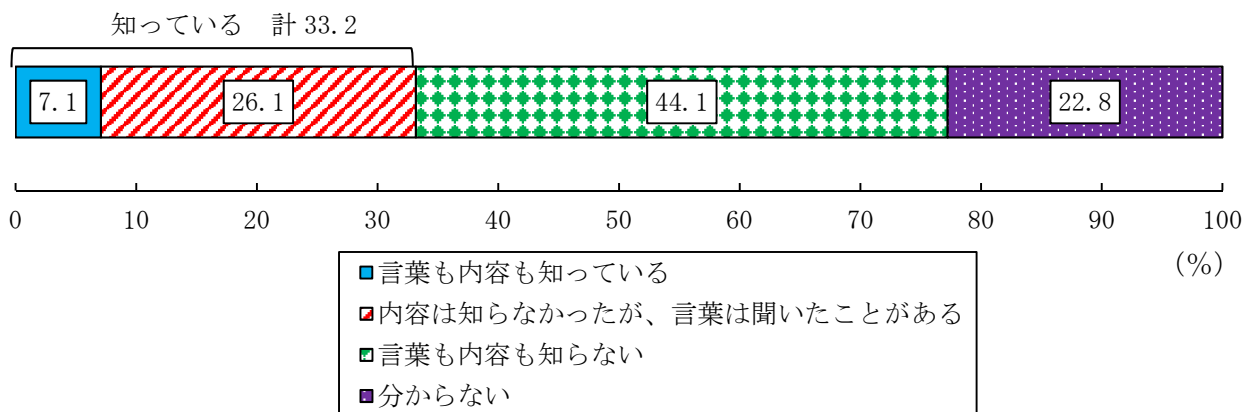
図16 商品の選び方等について、教えてもらった内容 (N=3,000)



④ 「消費者市民社会」の認知度

「消費者市民社会」について知っているか聞いたところ、「知っている（『言葉も内容も知っている』+『内容は知らなかったが、言葉は聞いたことがある』）」と回答した人が 33.2%、「言葉も内容も知らない」と回答した人が 44.1%となっている。（図 17）

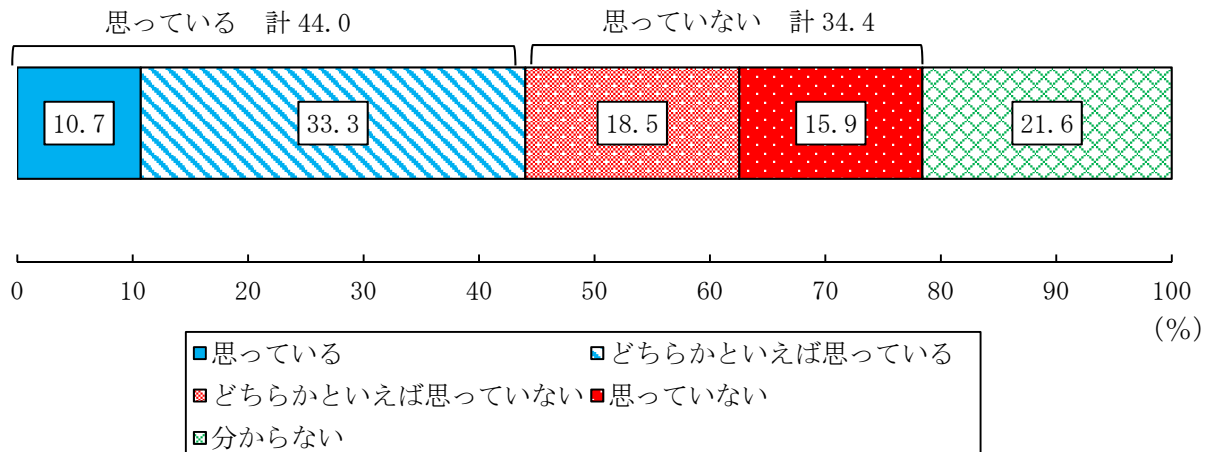
図17 「消費者市民社会」について知っているか (N=3,000)



⑤ 商品・サービス選択における社会的課題

日頃、社会的課題につながることを意識して、商品・サービスを選択しようと思っているか聞いたところ、「思っている(『思っている』+『どちらかといえば思っている』)」と回答した人が 44.0%、「思っていない(『どちらかといえば思っていない』+『思っていない』)」と回答した人が 34.4%、「分からない」と回答した人が 21.6%となっている。(図 18)

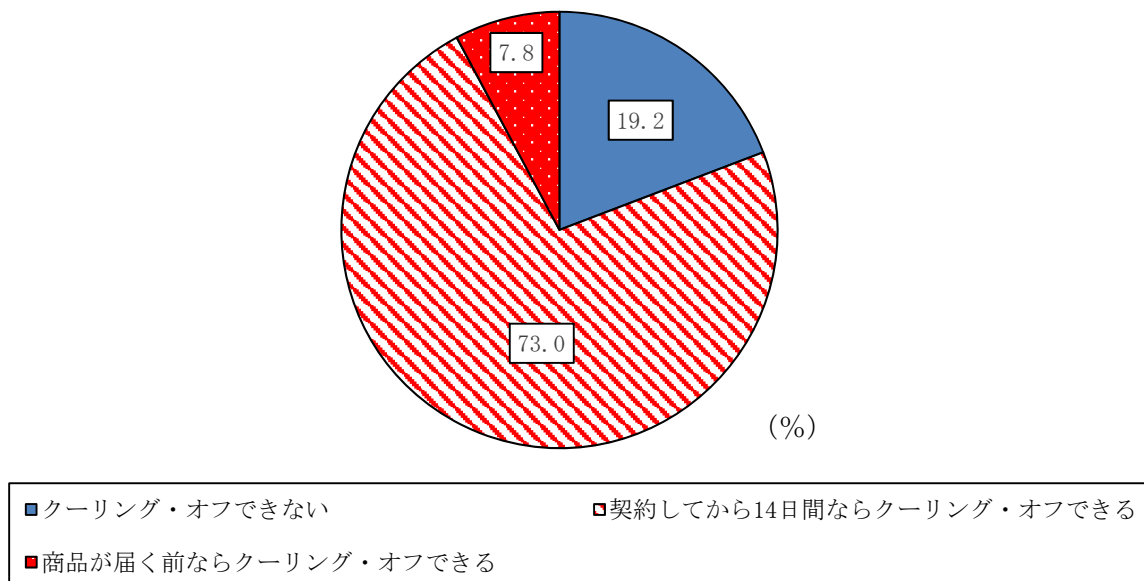
図18 商品・サービス選択における社会的課題 (N=3,000)



⑥ 「クーリング・オフ」制度の内容・理解

「クーリング・オフ」制度の内容についての理解度を測るため、「ネットショップで買った商品はクーリング・オフできる」と思うか聞いたところ、正解である「クーリング・オフできない」と回答した人は 19.2%となっている。(図 19)

図19 「クーリング・オフ」制度の内容理解 (N=3,000)



F.1 あなたの性別をお答えください。(お答えは1つ)

N=3,000

(ア) 男性	(51.1)	(イ) 女性	(48.9)
--------	--------	--------	--------

F.2 あなたの年齢をお答えください。(お答えは半角数字で)

N=3,000

(ア) 15 歳	(9.0)	(キ) 21 歳	(9.1)
(イ) 16 歳	(9.1)	(ク) 22 歳	(8.9)
(ウ) 17 歳	(9.2)	(ケ) 23 歳	(9.1)
(エ) 18 歳	(9.1)	(コ) 24 歳	(9.0)
(オ) 19 歳	(9.1)	(サ) 25 歳	(9.2)
(カ) 20 歳	(9.2)		

F.3 あなたのお住まいの地域をお答えください。(お答えは1つ)

N=3,000

1. 北海道	(3.9)	17. 石川県	(0.9)	33. 岡山県	(1.3)
2. 青森県	(1.0)	18. 福井県	(0.6)	34. 広島県	(2.4)
3. 岩手県	(1.3)	19. 山梨県	(0.6)	35. 山口県	(1.0)
4. 宮城県	(2.0)	20. 長野県	(1.5)	36. 徳島県	(0.4)
5. 秋田県	(0.7)	21. 岐阜県	(1.8)	37. 香川県	(0.5)
6. 山形県	(0.7)	22. 静岡県	(2.0)	38. 愛媛県	(1.0)
7. 福島県	(0.8)	23. 愛知県	(7.1)	39. 高知県	(0.6)
8. 茨城県	(1.8)	24. 三重県	(1.1)	40. 福岡県	(4.1)
9. 栃木県	(1.4)	25. 滋賀県	(1.1)	41. 佐賀県	(0.7)
10. 群馬県	(1.4)	26. 京都府	(2.2)	42. 長崎県	(1.0)
11. 埼玉県	(5.7)	27. 大阪府	(7.1)	43. 熊本県	(1.3)
12. 千葉県	(4.8)	28. 兵庫県	(4.1)	44. 大分県	(0.8)
13. 東京都	(11.3)	29. 奈良県	(1.8)	45. 宮崎県	(0.9)
14. 神奈川県	(8.7)	30. 和歌山県	(0.8)	46. 鹿児島県	(1.1)
15. 新潟県	(1.8)	31. 鳥取県	(0.5)	47. 沖縄県	(1.4)
16. 富山県	(0.8)	32. 島根県	(0.4)	48. 海外	(-)

Q.1 あなたはご結婚されていますか。(お答えは1つ)

N=3,000

(ア) 未婚	(94.0)
(イ) 既婚	(5.3)
(ウ) その他(離婚・死別等)	(0.7)

Q.2 あなたの職業をお答えください。(お答えは一つ)

※学生の方は、ご自分に当てはまると思う学年をお選びください。

※複数当てはまる方は、主なものをお選びください。

N=3,000

(ア) 中学生	(8.3)
(イ) 高校・高等専門学校	(27.0)
(ウ) 浪人・予備校生	(1.1)
(エ) 専門学校・各種学校	(3.0)
(オ) 大学生(短大含む)	(31.3)
(カ) 大学院生	(3.0)
(キ) 会社員・公務員・団体職員(正社員・役員等含む) 大学生(短大含む)	(12.2)
(ク) 会社員・公務員・団体職員(派遣・契約社員・非常勤・嘱託等)	(2.0)
(ケ) 自営業・個人事業主・フリーランス・自由業(開業医)	(0.6)
(コ) 専業主婦・主夫	(2.1)
(サ) パート・アルバイト・フリーター	(5.6)
(シ) 無職・休職中・求職中	(3.3)
(ス) その他	(0.3)

Q.3 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。(お答えは1つ)

N=785

(ア) 小学校又は中学校	(5.1)	(オ) 大学	(34.8)
(イ) 高等学校	(33.6)	(カ) 大学院	(1.9)
(ウ) 専修学校、各種学校等	(14.9)	(キ) その他	(0.8)
(エ) 短期大学(高専等を含む)	(8.9)		

Q.4 あなたはアルバイトをしていますか。(お答えは1つ)

N=2,215

(ア) はい	(42.8)	(イ) いいえ	(57.2)
--------	--------	---------	--------

Q.5 アルバイトをしていると答えた方にお聞きします。主な目的は次のうちどれですか。(お答えは1つ)

N=949

(ア) 自分のお小遣い	(72.9)
(イ) 自分と家族の生活費	(13.3)
(ウ) 社会経験・成長	(5.9)
(エ) 就職や将来のため	(7.7)
(オ) 友達や恋人づくり	(0.2)

Q.6 あなたを含めて同居人数は何人ですか。(お答えは1つ)

N=3,000

(ア) 1人(一人暮らし)	(20.5)	(カ) 6人	(5.2)
(イ) 2人	(7.2)	(キ) 7人	(2.0)
(ウ) 3人	(18.2)	(ク) 8人	(0.5)
(エ) 4人	(31.5)	(ケ) 9人	(0.1)
(オ) 5人	(14.1)	(コ) 10人以上	(0.7)

Q.7 あなたと同居している方を全て選んでください。(お答えは1つ)

N=2,385

(ア) 配偶者	(5.3)	(オ) 祖父母(配偶者の祖父母を含む)	(18.2)
(イ) 子供	(5.6)	(カ) その他の親族	(2.3)
(ウ) 親(配偶者の親を含む)	(89.3)	(キ) 上記以外の人	(3.6)
(エ) 兄弟姉妹(兄弟姉妹の配偶者を含む。)	(63.6)		

Q.8 あなたは1日当たりスマホをどれくらい使っていますか。(お答えは1つ)

N=3,000

(ア) 1時間未満	(2.9)	(ク) 13~15時間未満	(1.9)
(イ) 1~3時間未満	(23.5)	(ケ) 15~17時間未満	(2.3)
(ウ) 3~5時間未満	(30.8)	(コ) 17~19時間未満	(1.0)
(エ) 5~7時間未満	(18.3)	(サ) 19~21時間未満	(0.7)
(オ) 7~9時間未満	(8.4)	(シ) 21時間以上	(1.6)
(カ) 9~11時間未満	(4.4)	(ス) スマホは使っていない	(0.6)
(キ) 11~13時間未満	(3.6)		

Q.9 あなたは1日当たりSNSをどれくらい使っていますか。(お答えは1つ)

※このアンケートでは、SNSとは、LINE、Facebook、Twitter、Instagram、Snapchat等のソーシャル・ネットワークキング・サイトをいいます。(以下、この調査において同じ。)

N=2,983

(ア) 1時間未満	(30.4)	(キ) 11~13時間未満	(0.8)
(イ) 1~3時間未満	(40.7)	(ク) 13~15時間未満	(0.6)
(ウ) 3~5時間未満	(16.6)	(ケ) 15~17時間未満	(0.4)
(エ) 5~7時間未満	(5.5)	(コ) 17~19時間未満	(0.3)
(オ) 7~9時間未満	(2.4)	(カ) 19~21時間未満	(0.3)
(カ) 9~11時間未満	(1.4)	(シ) 21時間以上	(0.5)

Q.10 あなたは、SNSが好きですか。(お答えは1つ)

N=3,000

(ア) 好き	(38.5)
(イ) どちらかといえば好き	(37.0)
(ウ) どちらともいえない	(18.6)
(エ) どちらかといえば嫌い	(4.2)
(オ) 嫌い	(1.8)

Q.11 あなたは、SNSに写真や動画をアップしていますか。(お答えは1つ)

N=3,000

(ア) よくする	(16.8)
(イ) することがある	(51.2)
(ウ) 過去にアップしたことはあるが、現在はしていない	(17.2)
(エ) 一度もない	(14.7)

Q.12 SNSに写真や動画のアップを【よくする】、【することがある】方にお聞きします。どれくらいの頻度でアップしていますか。最も近いものをお選びください。(お答えは1つ)

N=2,041

(ア) 1日5回以上	(2.2)	(キ) 1か月に1回くらい	(16.2)
(イ) 1日2~3回くらい	(6.5)	(ク) 2~3か月に1回くらい	(9.7)
(ウ) 1日1回くらい	(7.1)	(ケ) 半年に1回くらい	(3.1)
(エ) 2~3日に1回くらい	(17.1)	(コ) 1年に1回くらい	(0.8)
(オ) 1週間に1回くらい	(19.7)	(サ) それ以下の頻度	(0.7)
(カ) 2週間に1回くらい	(16.9)		

Q.13 SNSに写真や動画のアップを【よくする】、【することがある】方にお聞きします。アップする理由として当てはまるものを選んでください。(お答えはいくつでも)

N=2,041

(ア) 自分の記録用	(41.5)
(イ) その場にいた友人や家族と共有するため	(34.5)
(ウ) その場に一緒にいない友人や家族に見てもらうため	(32.2)
(エ) 誰かに見てもらうため(見てもらう人を限定しない。)	(34.5)
(オ) その他	(1.0)
(カ) 特にない	(10.6)
(キ) 分からない	(3.0)

Q.14 SNSに写真や動画のアップを【よくする】、【することがある】方にお聞きします。アップする写真や動画を撮影することを目的に、次のようなことをしたことはありますか。(お答えはいくつでも)

N=2,041

(ア) 外食	(29.6)
(イ) 旅行(日帰りを含む。)	(34.0)
(ウ) 買物	(16.5)
(エ) 友達と集まる	(29.7)
(オ) イベントに参加する	(21.7)
(カ) その他	(1.8)
(キ) 撮影を目的に行動したことはない	(41.5)
(ク) 分からない・覚えてない	(5.3)

Q.15 あなたは、SNSで誰とやり取りしていますか。(お答えはいくつでも)

N=3,000

(ア) 小学校のときの友達	(32.2)	(カ) 習い事や趣味の友達	(14.1)
(イ) 中学校のときの友達	(57.2)	(キ) 恋人や配偶者	(21.1)
(ウ) 高校のときの友達	(66.6)	(ク) 親	(31.9)
(エ) 大学・大学院・専門学校等のときの友達	(41.7)	(ケ) 兄弟姉妹	(24.2)
(オ) 職場の友達や同僚	(16.8)	(コ) インターネットで知り合った人	(24.3)
		(サ) その他	(1.7)

Q.16 あなたは、SNSで次のような嫌な経験をしたことはありますか。(お答えはいくつでも)

N=3,000

(ア) 既読スルーされた	(31. 2)
(イ) メッセージの返信が遅いと責められた	(10. 5)
(ウ) 仲間外れにされた	(6. 3)
(エ) 自分の写真や動画を勝手にアップされた	(12. 2)
(オ) ネットストーカーに遭った	(2. 3)
(カ) 身に覚えのないことや悪口を拡散された	(5. 5)
(キ) 知らない人から急に誘われた	(11. 1)
(ク) 身に覚えのない請求がきた	(6. 2)
(ケ) その他	(1. 4)
(コ) SNSで嫌な経験をしたことはない	(30. 0)
(サ) 分からない、覚えてない	(18. 2)

Q.17 あなたは、SNSで次のような情報を見たことがきっかけで商品を購入したりサービスを利用したことはありますか。(お答えはいくつでも)

N=3,000

(ア) 友達がアップやシェアをした情報	(27. 8)
(イ) 芸能人や有名人がアップやシェアをした情報	(19. 9)
(ウ) お店やメーカーの公式アカウントがアップやシェアをした情報	(26. 2)
(エ) 上記以外の情報	(0. 2)
(オ) SNS上の情報がきっかけで買い物をしたことはない	(31. 9)
(カ) 分からない、覚えていない	(21. 3)

Q.18 あなたは、友達とどのように付き合っていますか。当てはまるものを選んでください。(お答えはいくつでも)

N=3,000

(ア) 遊ぶ内容や話す内容によって一緒に遊ぶ友達を使い分けている	(59. 6)
(イ) 友達といるより、1人である方が気持ちが落ち着く責められた	(28. 9)
(ウ) 友達をたくさん作るよう心掛けている	(12. 9)
(エ) 友達との関係はあっさりしていて、お互い深入りしない	(20. 1)
(オ) いつも友達と連絡を取っていないと不安になる	(2. 7)
(カ) 当てはまるものはない	(14. 0)

Q.19 あなた自身の消費行動について、以下の項目がどの程度当てはまると思いますか。

19-1 買物が好き。(お答えは1つ)

N=3,000

(ア) かなり当てはまる	(23.5)
(イ) ある程度当てはまる	(49.6)
(ウ) どちらともいえない	(16.1)
(エ) あまり当てはまらない	(8.1)
(オ) ほとんど・全く当てはまらない	(2.8)

19-2 実際に現物を見て商品を確認してから購入する。(お答えは1つ)

N=3,000

(ア) かなり当てはまる	(36.5)
(イ) ある程度当てはまる	(41.6)
(ウ) どちらともいえない	(16.2)
(エ) あまり当てはまらない	(4.3)
(オ) ほとんど・全く当てはまらない	(1.4)

19-3 強く勧められると断れない。(お答えは1つ)

N=3,000

(ア) かなり当てはまる	(11.1)
(イ) ある程度当てはまる	(23.8)
(ウ) どちらともいえない	(23.8)
(エ) あまり当てはまらない	(26.1)
(オ) ほとんど・全く当てはまらない	(15.3)

Q.20 あなたは消費者として、以下の行動を心掛けていますか。心掛けているものを全てお答えください。(お答えはいくつでも)

N=3,000

(ア) 表示や説明を十分確認する	(61.9)
(イ) トラブルに備えて対処方法を準備、確認しておく	(21.8)
(ウ) 商品やサービスに問題があればメーカーやお店に問い合わせる	(30.3)
(エ) 将来を見通した生活設計を考える	(18.7)
(オ) 個人情報の管理について理解し、適切な行動をとる	(22.3)
(カ) 環境に配慮した商品やサービスを選択する	(13.8)
(キ) 当てはまるものはない・分からない	(17.9)

Q.21 消費生活に関する学習の機会が学校、地域、職場等の様々な場で提供されています。あなたは、こうした「消費者教育・啓発」を受けたことがありますか。(お答えは1つ)

N=3,000

(ア) ある	(36.0)
(イ) ない	(35.7)
(ウ) 分からない	(28.3)

Q.22 「消費者教育・啓発」を受けたことがあると答えた方にお聞きします。それはどのような機会でしたか。当てはまるもの全てをお選びください。(お答えはいくつでも)

N=1,080

(ア) 小中学校、高等学校の授業（家庭科・社会科等）	(79.2)
(イ) 小中学校、高等学校の課外授業・特別授業・見学等	(37.0)
(ウ) 大学・専門学校等の講義	(11.9)
(エ) 大学・専門学校等のオリエンテーション等	(4.9)
(オ) 地域での（行政や消費生活センター等の）講習会・勉強会等	(1.9)
(カ) 消費者団体・生協等主催の講習会・勉強会等	(0.7)
(キ) 事業者・事業者団体主催の講習会・見学会等	(0.9)
(ク) 職場での講習会・勉強会等	(2.8)
(ケ) その他	(0.1)

Q.23 あなたは、次の内容について教えてもらったことがありますか。当てはまるものを全てをお選びください。(お答えはいくつでも)

N=3,000

(ア) 安全・安心な商品の選び方・表示の見方	(47.6)
(イ) 契約のルールや取引のトラブル防止策（例えばクーリング・オフの仕方）	(53.1)
(ウ) 家計の管理、生活設計	(20.3)
(エ) 環境に配慮した生活（例えば環境に配慮した製品の購入やゴミの減量）	(31.0)
(オ) 情報通信の有効活用、安全確保、（例えばインターネット、スマホの安全な利用法）	(42.5)
(カ) 製品事故や取引被害に遭ったときの解決手段（例えば相談機関の情報）	(22.2)
(キ) その他	(0.1)
(ク) 一つもない	(6.4)
(ケ) 分からない、覚えていない	(17.6)

Q.24 あなたは、「消費者市民社会」について知っていますか。当てはまるものをお選びください。
(お答えは1つ)

N=3,000

(ア) 言葉も内容も知っている	(7.1)
(イ) 内容は知らなかったが、言葉は聞いたことがある	(26.1)
(ウ) 言葉も内容も知らない	(44.1)
(エ) 分からない	(22.8)

Q.25 あなたは、日頃、食品ロス削減、地産地消、被災地の復興、開発途上国の労働者の生活改善など、社会的課題につながることを意識して、商品・サービスを選択しようと思っていますか。(お答えは1つ)

N=3,000

(ア) 思っている	(10.7)
(イ) どちらかといえば思っている	(33.3)
(ウ) どちらかといえば思っていない	(18.5)
(エ) 思っていない	(15.9)
(オ) 分からない	(21.6)

Q.26 最後に、クイズにお答えください。ネットショップで買った商品は、クーリング・オフできるでしょうか。正しいと思うものを一つ選んでください。(お答えは1つ)

N=3,000

(ア) クーリング・オフできない	(19.2)
(イ) 契約してから14日間ならクーリング・オフできる	(73.0)
(ウ) 商品が届く前ならクーリング・オフできる	(7.8)