

令和 2 年 7 月 2 日

「令和元年度消費者意識基本調査」の結果について

消費者庁では、消費者問題の現状や求められる政策ニーズを把握し、消費者政策の企画立案にいかすことを目的に、「令和元年度消費者意識基本調査」を実施しました。

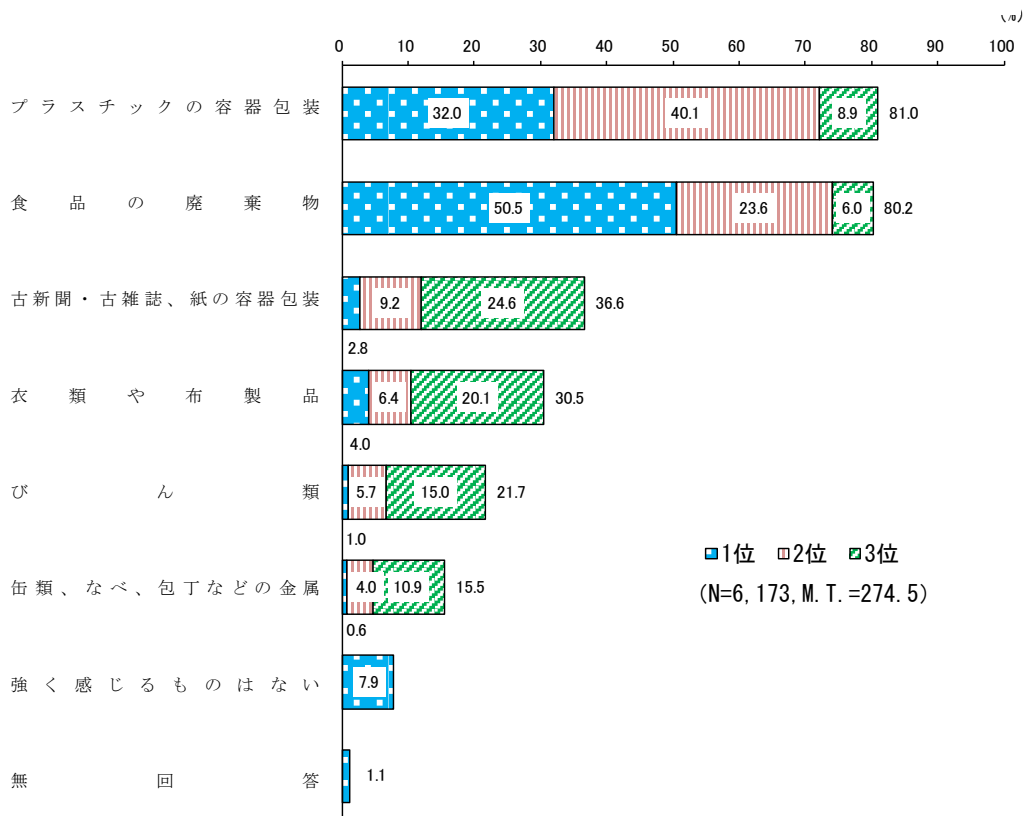
本調査では、日頃の消費生活での意識や行動、消費者事故・トラブルの経験等を中心に尋ねています。

〈調査結果のポイント〉（図表番号は調査結果の概要における番号）

(1) 「生活全般や消費生活における意識や行動」について （捨てる量を「減らさなければならない」と最も強く感じるものは、「食品の廃棄物」50.5%）

- ・日頃の生活で捨てる量を「減らさなければならない」と強く感じる順に上位3つを聞いたところ、合計の多い順に、「プラスチックの容器包装」が81.0%、「食品の廃棄物」が80.2%。なお、1位の多い順では、「食品の廃棄物」が50.5%、「プラスチックの容器包装」が32.0%（複数回答上位3つまで、図1－8）。

捨てる量を「減らさなければならない」と強く感じるもの



(2) 「食品をめぐる意識や取組」について

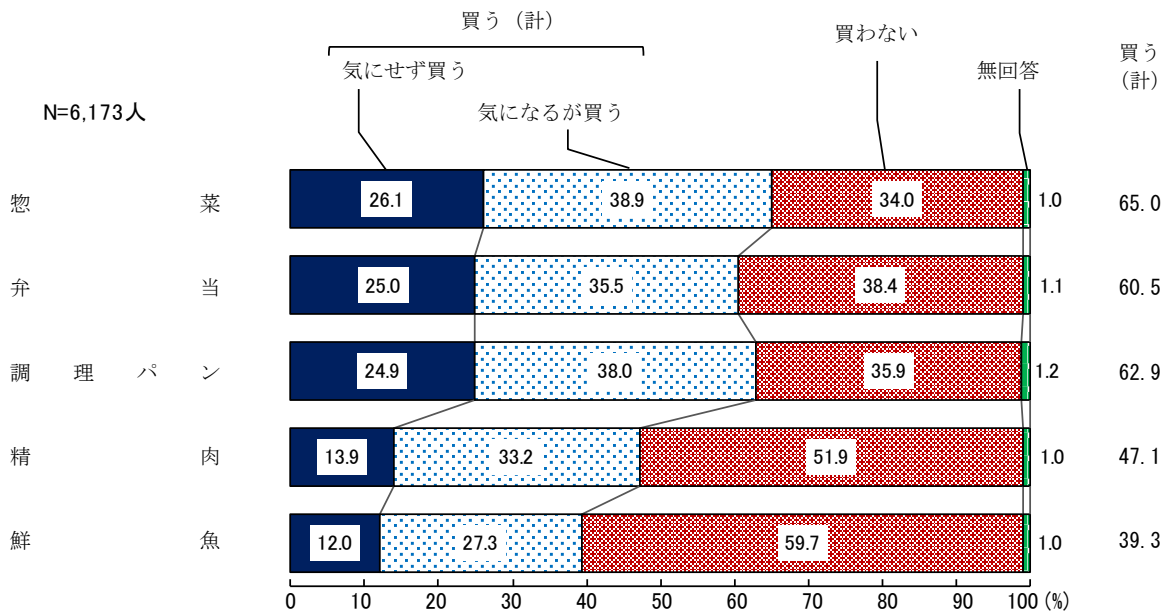
(95%以上が「賞味期限」・「消費期限」の意味の違いを認知)

- ・「賞味期限」と「消費期限」の意味の違いを知っているか聞いたところ、「知っている（『知っている』＋『なんとなく知っている』）」の割合は95.4%（図2-1②）。

(消費期限が近づいた「惣菜」、「調理パン」、「弁当」について、約6割は「買う」)

- ・消費期限が近づいた食品について、「買う（『気にせず買う』＋『気になるが買う』）」とした割合が高い順に、「惣菜」が65.0%、「調理パン」が62.9%、「弁当」が60.5%。
- ・一方、「買わない」の割合では、「鮮魚」が59.7%、「精肉」が51.9%（図2-2②）。

消費期限が近づいた食品について(あなたの行動)



(3) 「消費者事故・トラブル」について

(消費者被害に当たる経験をしたと回答した人は、約1割)

- ・この1年間に購入した商品、利用したサービスについて、消費者被害に当たる経験を1個以上したことがあると回答した人の割合は11.2%（図3-1③）。

(被害を受けた商品・サービスに支払った金額は、約7割が「全部」)

- ・消費者被害に当たる経験をした人が回答した被害事例数650件の支払状況をみると、支払った金額「なし」が10.8%、「全部」が69.4%、「一部」が4.5%（図3-7）。

(4) 「食品の表示」について

(食品の栄養成分表示、9割以上が「見たことがある」)

- ・食品の包装容器にある栄養成分表示を見たことがあるか聞いたところ、「見たことがある（『見たことがあり、食生活の参考にする』＋『見たことはあるが、食生活の参考にはしない』）」の割合は93.9%（図4-2①）。

(5)「消費者契約」について

(消費者契約法「誤った認識で交わした契約は取り消せる」約9割が正答)

- ・消費者契約法を「知っている」と回答した人(2,345人)に「消費者契約法」について正しいと思うことを聞いたところ、正答の割合が高い順に、「事業者から事実と異なることを告げられて、誤った認識で交わした契約は取り消すことができる(正答は『正しい』)」が93.8%、「事業者から意図的に不利な情報を告げられず、誤った認識で交わした契約は取り消すことができる(正答は『正しい』)」が91.2%、「『帰ってほしい』と伝えても事業者が帰らず、仕方なく交わした契約は取り消すことができる(正答は『正しい』)」が81.3%(図5-2②)。

(6)「消費者政策への評価」について

(消費者庁の取組で期待していることは、「情報発信」が64.3%)

- ・消費者庁の各取組について期待している(『大変期待している』+『ある程度期待している』)ものを聞いたところ、「悪質商法などの消費者の財産に関わる被害についての情報発信」が64.3%、「訪問販売、電話勧誘販売などのトラブルになりやすい取引の規制」が63.2%、「偽装表示や誇大広告など、商品やサービスについての不当な表示の規制」が61.7%(複数回答、図6-4②)。

(消費者行政部局や消費生活センター等に期待されている役割のうち重要だと思うことは、「消費生活相談」、「法執行」)

- ・地方公共団体の消費者行政部局や消費生活センター等が果たすことが期待されている役割のうち重要だと思うことは、「電話や面談による消費生活相談等の実施」が59.2%、「悪質な事業者等に対する法執行の実施」が59.2%、「対応困難な事案の解決に向けた消費者と事業者間のあっせんの実施」が42.2%(複数回答、図6-3②)。

本件に関する問合せ先

消費者庁 参事官(調査・物価等担当) 仙北、小八木

TEL : 03(3507)9150

URL : <https://www.caa.go.jp/>