

# 消費者庁「消費者意識基本調査」 調査票

令和元年 11 月

(N = 6, 173)

<調査主体> 消費者庁 参事官（調査・物価等担当）

<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、特にことわりのない限り、家族や世帯全体ではなく、**あなた自身**の意識や行動、経験などについてお答えください。また、「この1年間」と記載のある場合とそうでない場合がありますので、御注意ください。

**(1)「生活全般や消費生活における意識や行動」についてお伺いします。**

**【全員の方にお聞きします。】**

**問1** 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。

(ア)～(キ)のそれぞれについて、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
	1	2	3	4	5	
(ア) 流通している食品は安全・安心である →	(10.3)	(54.7)	(26.4)	(6.9)	(0.7)	(1.0)
(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 →	(7.8)	(52.7)	(32.1)	(5.9)	(0.5)	(1.0)
(ウ) 悪質・詐欺 <sup>きまぎ</sup> 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 →	(5.9)	(31.0)	(40.1)	(18.4)	(3.5)	(1.1)
(エ) 商品等の表示・広告の内容は信用できる →	(4.0)	(34.0)	(40.9)	(17.3)	(2.3)	(1.5)
(オ) 事業者間で価格やサービスの競争が行われている →	(19.5)	(51.0)	(23.0)	(4.0)	(1.0)	(1.5)
(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 →	(2.0)	(21.3)	(46.8)	(23.5)	(5.2)	(1.3)
(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 →	(8.2)	(38.5)	(44.4)	(5.8)	(1.7)	(1.3)

**【全員の方にお聞きします。】**

**問2** 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。

(ア)～(カ)のそれぞれについて、当てはまるものを**1つずつ**お選びください。

	かなり心掛けています	ある程度心付けている	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
	1	2	3	4	5	
(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 →	(16.9)	(59.2)	(14.0)	(7.8)	(1.0)	(1.0)
(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 →	(5.6)	(30.6)	(32.3)	(25.7)	(4.8)	(1.0)
(ウ) 商品やサービスについて問題があれば、事業者 <sup>きまぎ</sup> に申立てを行う →	(11.4)	(37.8)	(27.3)	(16.6)	(5.7)	(1.1)
(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 →	(7.7)	(39.2)	(30.0)	(17.3)	(4.6)	(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)	(50.7)	(23.8)	(8.2)	(1.7)	(1.1)
(カ) 環境に配慮した商品やサービスを選択する →	(10.4)	(46.5)	(29.6)	(9.9)	(2.5)	(1.0)

【全員の方にお聞きします。】

問3 あなたは日頃の買物で、以下のことをどの程度意識していますか。

(ア)～(ケ)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

	かなり意識している	ある程度意識している	どちらともいえない	あまり意識していない	ほとんど・全く意識していない	無回答
	1	2	3	4	5	
(ア) 環境に配慮されたマークのある食品・商品を選ぶ →	( 8.1)	(35.9)	(27.8)	(21.6)	( 5.7)	( 0.9)
(イ) 地元産品を購入して地産地消を实践する →	(11.1)	(35.7)	(26.8)	(18.9)	( 6.6)	( 1.0)
(ウ) 容器や包装の少ないものを選ぶ →	( 6.6)	(29.1)	(33.8)	(22.6)	( 6.7)	( 1.2)
(エ) レジ袋をもらわない →	(23.8)	(32.4)	(17.9)	(15.5)	( 8.4)	( 1.9)
(オ) ごみを減らし、再利用やリサイクルを行う →	(19.3)	(44.1)	(20.1)	(11.6)	( 3.9)	( 1.0)
(カ) 弁当・総菜などを購入するときに不要なフォーク・スプーンをもらわない →	(27.2)	(36.3)	(17.0)	(13.3)	( 5.2)	( 1.0)
(キ) リサイクル素材でできた商品(再生紙など)を選ぶ →	( 7.5)	(24.9)	(34.2)	(23.3)	( 9.0)	( 1.0)
(ク) フェアトレード商品(※)を選ぶ →	( 2.6)	(10.2)	(35.2)	(29.1)	(20.7)	( 2.1)
(ケ) 社会貢献活動に熱心な企業のものを選ぶ →	( 3.5)	(15.6)	(34.4)	(28.7)	(16.7)	( 1.1)

※フェアトレード商品とは、発展途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に取引された商品のこと。

【全員の方にお聞きします。】

問4 あなたの生活は、経済的にどの程度豊かだと思いますか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 豊かなほうだ	( 4.8)
2. どちらかといえば豊かなほうだ	(49.4)
3. どちらかといえば豊かではないほうだ	(33.3)
4. 豊かではないほうだ	(11.6)
無回答	( 0.9)

【全員の方にお聞きします。】

問5 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。

1. 満足している	(13.5)
2. どちらかといえば満足している	(54.9)
3. どちらかといえば不満である	(24.7)
4. 不満である	( 6.1)
無回答	( 0.8)

【全員の方にお聞きします。】

問6(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。

(ア)～(セ)のうち、情報を入手又は見聞きするものとして当てはまるものの番号全てに○を付けてください。

(2) (1)で○を付けた中で、最も信頼しているもの1つに○をしてください。

	(1) 情報を入手 又は 見聞きして いるもの <u>○はいくつでも</u> ↓	(2) 最も信頼 しているもの <u>(1つに○)</u> (N=6, 131) ↓
(ア) テレビ・ラジオ →	(91. 4)	(44. 0)
(イ) 新聞・雑誌・書籍 →	(62. 7)	(15. 1)
(ウ) インターネットサイト →	(53. 5)	( 8. 3)
(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 →	(47. 0)	( 3. 6)
(オ) SNS(※)の情報 →	(21. 4)	( 2. 0)
(カ) YouTube、AbemaTV、ニコニコ動画などの動画配信サイト →	(15. 0)	( 0. 8)
(キ) 家族や友人などから得られる情報 →	(70. 3)	(10. 2)
(ク) 公共交通機関、公共施設の掲示物 →	(33. 1)	( 2. 1)
(ケ) 行政や企業のオフィシャルサイト →	(15. 4)	( 3. 1)
(コ) 行政の広報誌 →	(27. 8)	( 3. 0)
(サ) 講演会やセミナーの情報 →	( 7. 1)	( 0. 5)
(シ) 地域活動に参加して得られる情報 →	(12. 5)	( 0. 7)
(ス) その他(具体的に: ) →	( 1. 2)	( 0. 4)
(セ) 特にない →	( 1. 0)	( 4. 2)
無回答	( 0. 7)	( 2. 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 Twitter(ツイッター)、Instagram(インスタグラム)、LINE(ライン)、Snapchat(スナップチャット)などの登録された利用者同士が交流できるWebサイトの会員制サービス。

【全員の方にお聞きします。】

問7 あなたの日頃の意識や行動について、以下の項目がどの程度当てはまると思いますか。

(ア)～(ト)のそれぞれについて、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	どちらともいえぬ	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
		1	2	3	4	5	
(ア) 深く考えて判断するほうだ	→	( 9.4)	(47.4)	(31.4)	( 9.4)	( 1.2)	( 1.1)
(イ) 柔軟な考え方をする	→	( 5.8)	(41.4)	(40.6)	( 9.6)	( 1.4)	( 1.3)
(ウ) 直感に沿って行動するほうだ	→	( 6.9)	(30.4)	(38.3)	(20.1)	( 2.8)	( 1.5)
(エ) 経験に沿って行動するほうだ	→	( 8.0)	(57.5)	(27.8)	( 4.4)	( 0.9)	( 1.4)
(オ) いつも自分の判断には自信がある	→	( 2.2)	(17.7)	(54.2)	(20.9)	( 3.8)	( 1.3)
(カ) 感情的にはならないほうだ	→	( 6.0)	(25.2)	(42.9)	(21.1)	( 3.6)	( 1.1)
(キ) 一度決めたら変えないほうだ	→	( 5.2)	(23.9)	(45.4)	(21.3)	( 3.1)	( 1.1)
(ク) 優柔不断なほうだ	→	( 8.7)	(25.1)	(38.9)	(21.5)	( 4.6)	( 1.1)
(ケ) 社会の役に立ちたい	→	( 9.6)	(42.9)	(35.0)	( 8.5)	( 2.6)	( 1.4)
(コ) ルールや規則は守るほうだ	→	(26.1)	(59.7)	(11.1)	( 1.8)	( 0.3)	( 0.9)
(サ) 損得を考えて行動するほうだ	→	( 7.8)	(34.4)	(39.8)	(14.1)	( 2.6)	( 1.3)
(シ) 好きなものにはこだわりがある	→	(21.9)	(45.1)	(24.5)	( 6.4)	( 1.0)	( 1.1)
(ス) 自分が得をすればそれでよいと思う	→	( 2.0)	( 9.7)	(41.7)	(34.0)	(11.4)	( 1.1)
(セ) 社交的だ	→	( 7.2)	(26.4)	(40.3)	(19.0)	( 6.1)	( 1.1)
(ソ) 他の人に弱みを見せたくない	→	( 7.3)	(31.5)	(43.0)	(14.3)	( 2.8)	( 1.2)
(タ) 人を信じやすい	→	( 6.4)	(30.0)	(43.0)	(16.0)	( 3.6)	( 1.0)
(チ) 相手の発言の裏にある意図を考える	→	( 7.2)	(33.9)	(40.0)	(15.1)	( 2.7)	( 1.1)
(ツ) 見栄 <sup>みえ</sup> を張るほうだ	→	( 2.5)	(17.8)	(44.7)	(26.2)	( 7.8)	( 1.0)
(テ) 他人の評価が気になる	→	( 6.9)	(31.1)	(37.4)	(17.6)	( 6.0)	( 1.0)
(ト) 周囲の人の行動に影響されるほうだ	→	( 4.0)	(24.7)	(41.9)	(22.2)	( 6.1)	( 1.0)

【全員の方にお聞きします。】

問8 あなたは日頃の生活で、点線内の 1.～6. について、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つを選び、それぞれの順位の枠の中に数字を記入してください。

強く感じるものが1つもない場合は「X 強く感じるものはない」に○印を付けてください。

( 1 位)	( 2 位)	( 3 位)	X 強く感じるものはない ( 7.9)
1(50.5) 4( 1.0) 2(32.0) 5( 0.6) 3( 2.8) 6( 4.0) 無回答( 1.1)	→ 1(23.6) 4( 5.7) 2(40.1) 5( 4.0) 3( 9.2) 6( 6.4) 無回答(11.1)	→ 1( 6.0) 4(15.0) 2( 8.9) 5(10.9) 3(24.6) 6(20.1) 無回答(14.3)	

1. 食品の廃棄物    2. プラスチックの容器包装    3. 古新聞・古雑誌、紙の容器包装  
4. びん類    5. 缶類、なべ、包丁などの金属    6. 衣類や布製品

【全員の方にお聞きします。】

問9 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。

(ア)～(コ)のそれぞれについて、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
	1	2	3	4	5	
(ア) 買物が好き →	(17.3)	(41.3)	(25.0)	(13.4)	( 2.3)	( 0.7)
(イ) 新製品が好き →	( 9.8)	(27.9)	(32.3)	(22.6)	( 6.6)	( 0.7)
(ウ) 衝動 <sup>しょうどう</sup> 買いをするほうだ →	( 6.4)	(23.5)	(32.0)	(27.7)	( 9.7)	( 0.8)
(エ) 値下げされた「お買い得商品」を買うほうだ →	(16.9)	(47.1)	(23.7)	( 9.3)	( 2.4)	( 0.6)
(オ) まとめ買いをする →	( 6.2)	(25.6)	(32.3)	(26.3)	( 8.6)	( 1.0)
(カ) 多少高くても品質の良いものを選ぶ →	(10.7)	(45.6)	(32.5)	( 9.0)	( 1.6)	( 0.7)
(キ) 無駄を出さないように買物をする →	(10.0)	(40.3)	(36.1)	(11.1)	( 1.8)	( 0.7)
(ク) 買う前に機能・品質・価格などを十分に調べる →	(14.0)	(38.7)	(30.5)	(13.3)	( 2.7)	( 0.8)
(ケ) 実際に現物を見て商品を確認してから買う →	(20.3)	(47.3)	(24.0)	( 6.6)	( 1.1)	( 0.7)
(コ) タイムセールをよく利用する →	( 4.7)	(15.8)	(33.9)	(28.7)	(16.2)	( 0.7)

(2)「食品をめぐる意識や取組」についてお伺いします。

【全員の方にお聞きします。】

問 10-1 あなたは、食品に表示されている「賞味期限」、「消費期限」という言葉や意味を知っていますか。当てはまるものを1つずつお選びください。

	言葉も意味も 知っている	言葉だけ 知っている	知らない	無回答
	1	2	3	
(ア) 賞味期限 →	(88.2)	(10.6)	( 0.6)	( 0.6)
(イ) 消費期限 →	(83.2)	(14.9)	( 1.2)	( 0.7)

【全員の方にお聞きします。】

問 10-2 あなたは、「賞味期限」と「消費期限」の意味の違いを知っていますか。

当てはまるものを1つお選びください。

1. 知っている	(69.7)
2. なんとなく知っている	(25.6)
3. 知らなかった	( 1.9)
4. 違いを気にしていなかった	( 2.1)
無回答	( 0.6)

**【全員の方にお聞きます。】**

次の説明をお読みの上、以下の問いにお答えください。

**■賞味期限**

袋や容器を開けないままで、書かれた保存方法を守って保存していた場合に、「品質が変わらずに美味しく食べられる期限」のことで、スナック菓子や乳製品、缶詰などに表示されています。この期限を過ぎてても、すぐに食べられなくなるということはありません。

**■消費期限**

袋や容器を開けないままで、書かれた保存方法を守って保存していた場合に、「安全に食べられる期限」のことで、弁当、サンドイッチ、生麺、ケーキなど、傷みやすい食品に表示されています。

**問 11-1 賞味期限が過ぎた(ア)～(エ)の食品について、あなたどのように行動しますか。**

以下のうち、お考えに近いものを**1つずつ**お選びください。

	気にせず 食べる	気になるが 食べる	色やにおい等を確認 して、食べるか捨てるか 判断する	捨てる	無回答
	1	2	3	4	
(ア) スナック菓子、カップ <sup>めん</sup> 麺 →	(30.6)	(35.1)	(26.0)	(7.6)	(0.7)
(イ) 乳製品などの冷蔵品(チーズ、 ヨーグルトなど) →	(9.1)	(21.3)	(45.5)	(23.5)	(0.6)
(ウ) 冷凍食品(チャーハン、餃子など) →	(24.5)	(30.5)	(32.9)	(11.3)	(0.8)
(エ) 缶詰 →	(23.7)	(26.8)	(36.1)	(12.7)	(0.8)

**問 11-2 消費期限が近づいた(ア)～(オ)の食品が店頭にある場合について、**

(1) あなたどのように行動しますか。(2) 値下げされていた場合はどうですか。

それぞれについて、お考えに近いものを**1つずつ**お選びください。

	(1)あなたの行動			無回答	(2)値下げされていた場合		無回答
	気にせず 買う	気になるが 買う	買わない		買う	買わない	
	1	2	3		A	B	
(ア) 惣菜 →	(26.1)	(38.9)	(34.0)	(1.0)	(73.8)	(23.4)	(2.8)
(イ) 弁当 →	(25.0)	(35.5)	(38.4)	(1.1)	(68.2)	(28.8)	(3.0)
(ウ) 調理パン →	(24.9)	(38.0)	(35.9)	(1.2)	(69.7)	(27.2)	(3.1)
(エ) 精肉 →	(13.9)	(33.2)	(51.9)	(1.0)	(57.1)	(40.2)	(2.7)
(オ) 鮮魚 →	(12.0)	(27.3)	(59.7)	(1.0)	(47.9)	(49.3)	(2.8)

**【全員の方にお聞きます。】**

**問 12 あなたは、近年「食品ロス」(本来食べられるのに捨てられる食品)が問題となっていることを知っていますか。当てはまるものを**1つ**お選びください。**

1. よく知っている	(38.0)
2. ある程度知っている	(50.1)
3. あまり知らない	(9.2)
4. 全く知らない	(2.1)
無回答	(0.6)

【全員の方にお聞きします。】

問 13 あなたは日頃、食品や食事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。

(ア)～(チ)のそれぞれについて、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	当ては まらない	無回答
	1	2	3	4	5	
(ア) 買物に行ってから買うものを考える →	( 8.9)	(34.2)	(26.7)	(22.1)	( 7.5)	( 0.6)
(イ) 特売品だと予定より多く買ってしまう →	( 7.4)	(34.5)	(29.7)	(20.2)	( 7.4)	( 0.7)
(ウ) 小分け商品、少量パック商品、バラ売り商品など食べ きれぬ量を買う →	(10.9)	(39.1)	(32.1)	(13.6)	( 3.6)	( 0.8)
(エ) 売り場では、賞味期限・消費期限が近づいたものを あえて買う →	( 2.4)	( 9.0)	(33.2)	(34.5)	(20.3)	( 0.6)
(オ) 賞味期限・消費期限が近づいていても、安くなってい れば買う →	(14.1)	(44.3)	(23.9)	(10.5)	( 6.5)	( 0.6)
(カ) 買物をせず、残っている食材で料理をすることがある →	(17.3)	(44.3)	(24.8)	( 8.1)	( 4.9)	( 0.6)
(キ) 賞味期限を過ぎた食品があれば食べられるかどうか を判断し、すぐに捨てない →	(21.0)	(48.1)	(18.6)	( 6.8)	( 5.0)	( 0.5)
(ク) 買って来た食材別に決まった置き場所がある →	(25.2)	(44.4)	(18.0)	( 7.2)	( 4.5)	( 0.7)
(ケ) 食品に合った保存方法を考え、長持ちさせる →	(15.7)	(42.9)	(27.9)	( 9.1)	( 3.5)	( 0.9)
(コ) 日頃から冷蔵庫などの食材の種類、量、賞味期限・ 消費期限を確認する →	(14.0)	(40.7)	(26.4)	(13.9)	( 4.5)	( 0.5)
(サ) 冷蔵庫・食品庫に詰め込み過ぎず、何が入っている か常にわかるようにする →	(14.6)	(37.6)	(30.4)	(13.0)	( 3.9)	( 0.6)
(シ) 残さずに食べる →	(28.9)	(41.1)	(20.9)	( 6.9)	( 1.7)	( 0.5)
(ス) 料理を作り過ぎない →	(15.7)	(39.9)	(31.0)	( 9.4)	( 2.9)	( 1.1)
(セ) 残った料理を別の料理に作り替えて食べきる(リメイク する) →	(11.0)	(28.5)	(30.5)	(19.4)	( 9.8)	( 0.6)
(ソ) 家庭で余っている食品を、地域の福祉団体などに寄 付する →	( 0.6)	( 1.8)	( 8.5)	(19.8)	(68.5)	( 0.8)
(タ) 外食時、食べきれぬ量を考えて注文する →	(39.3)	(42.5)	(12.3)	( 3.4)	( 1.9)	( 0.6)
(チ) 外食時の食べ残しを「ドギーバッグ(※)」などで持ち 帰る →	( 5.8)	(13.7)	(19.6)	(17.6)	(42.7)	( 0.6)

※ドギーバッグとは、食べ残しを持ち帰るための容器のこと。

**(3)「消費者事故・トラブル」についてお伺いします。**

**【全員の方にお聞きします。】**

**問 14** 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。

(ア)～(ク)のそれぞれについて、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 ( 1.4)	2. ない (98.0)	無回答 ( 0.6)
(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 ( 7.4)	2. ない (92.0)	無回答 ( 0.6)
(ウ) 思っていたよりかなり高い金額を請求された →	1. ある ( 2.9)	2. ない (96.6)	無回答 ( 0.6)
(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 ( 5.4)	2. ない (93.9)	無回答 ( 0.7)
(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 ( 1.6)	2. ない (97.9)	無回答 ( 0.6)
(カ) 契約・解約時のトラブルにより被害に <sup>あ</sup> 遭った →	1. ある ( 1.3)	2. ない (98.2)	無回答 ( 0.6)
(キ) 詐欺 <sup>さぎ</sup> 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 ( 0.5)	2. ない (99.0)	無回答 ( 0.5)
(ク) その他の消費者被害の経験 →	1. ある ( 1.6)	2. ない (97.4)	無回答 ( 0.9)

●(ア)～(ク)で、1つでも「1. ある」とお答えになった方は、←

次ページの問 15 にお進みください。 → 【別紙】の 記入例 を参考にしてください。

(全て「2. ない」とお答えになった方は、14 ページの問 16 にお進みください。)

【問14で、1つでも「1.ある」とお答えになった方にお聞きします。】

※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(690人)のうち、537人が記入した650件の被害事例件数を集計した結果である。

問15 問14で「1. ある」とお答えいただいた経験についてお聞きします。  
 記憶している範囲で結構ですので、できるだけ全ての項目に御回答ください。  
 記入用紙を4ページ用意しておりますので、最大4事例について御記入ください。  
 なお、【別紙】の記入例を参考にしながら御記入ください。

**A (1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 (38.2) 2 通信販売(インターネット取引を含む。)(41.7) 3 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。)(4.3) 4 電話勧誘販売(3.4) 5 知人から購入(1.4) 6 その他(8.0) 無回答(3.1)	
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払)(38.5) 2 あり(分割支払)(5.2) 3 なし(現金支払等)(43.1) 4 わからない(5.8)	無回答(7.4)

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わ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(72.6) 無回答(27.4) 平均 151,332円	円
⑦⑥のうち既に支払った金額	1 なし(10.8) 2 全部(69.4) 3 一部(右に金額を記入)(4.5) 無回答(15.4)	円
⑧⑦のうち被害に当たると思う金額	1 なし(23.8) 2 全部(37.1) 3 一部(右に金額を記入)(15.4) 無回答(23.7)	円

⑨ 身体的被害の程度と治療費	1 なし(77.4) 2 軽傷(4.2) 3 重傷※(0.2) 4 死亡(-) 無回答(18.3)	治療費	円
----------------	--	-----	---

※ 重傷=治療に要した日数が30日以上のもの

⑩ その商品・サービスの代金以外の物的・経済的被害※	1 なし(76.6) 2 あり(右に金額を記入)(5.2) 無回答(18.2)	円
----------------------------	--	---

※ 発火による他の物への延焼、水漏れや色落ちによる他の物の損傷・汚れ、誤作動による他の物の損傷、交通機関等の遅延による損害等

⑪ 相談又は申出の有無	1 した(⑫へ進む)(44.8) 2 誰にもしていない(2事例目へ進む)(45.4) 無回答(9.8)
⑫ 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=291件	1 家族、知人、同僚等の身近な人(43.6) 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(8.6) 3 消費者ホットライン「188」(1.4) 4 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者(37.5) 5 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等(28.2) 6 弁護士、司法書士等の専門家(2.1) 7 消費者団体(1.4) 8 事業者団体(1.0) 9 警察(3.1) 10 上記1~8以外の人や機関等(具体的に: 無回答(0.7) ) (5.8)

⑬ 被害の回復※ N=291件	1 なし(64.3) 2 あり(右に金額を記入)(28.2) 無回答(7.6)	円
--------------------	--	---

※ 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等

⑭ 問題対応や被害回復のための費用※ N=291件	1 なし(77.3) 2 あり(右に金額を記入)(13.1) 無回答(9.6)	円
------------------------------	--	---

※ 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費

⑮ 問題対応や被害回復のための時間※ N=291件	1 なし(42.3) 2 あり(右に時間を記入)(47.8) 無回答(10.0)	時間
------------------------------	---	----

※ 問題対応時の問合せ等のために要した時間(解決までに要した期間ではありません。)

【問 14 で、1 つでも「1. ある」とお答えになった方にお聞きします。】

問 15 問 14 で「1. ある」とお答えいただいた経験についてお聞きします。

記憶している範囲で結構ですので、できるだけ全ての項目に御回答ください。

記入用紙を4ページ用意しておりますので、最大4事例について御記入ください。

なお、【別紙】の記入例を参考にしながら御記入ください。

## B (2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 通信販売(インターネット取引を含む。) 3 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。) 4 電話勧誘販売 5 知人から購入 6 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 わからない		
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わ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
⑧⑦のうち被害に当たるとする金額	1 なし 2 全部 3 一部(右に金額を記入)		円
⑨ 身体的被害の程度と治療費	1 なし 2 軽傷 3 重傷(※) 4 死亡	治療費	円
※ 重傷=治療に要した日数が30日以上のもの			
⑩ その商品・サービスの代金以外の物的・経済的被害(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※ 発火による他の物への延焼、水漏れや色落ちによる他の物の損傷・汚れ、誤作動による他の物の損傷、交通機関等の遅延による損害等			
⑪ 相談又は申出の有無	1 した(⑫へ進む) 2 誰にもしていない(3事例目へ進む)		
⑫ 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 消費者ホットライン「188」 4 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 5 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 6 弁護士、司法書士等の専門家 7 消費者団体 8 事業者団体 9 警察 10 上記1～9以外の人や機関等(具体的に: )		
⑬ 被害の回復(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※ 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等			
⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※ 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費			
⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※)	1 なし 2 あり(右に時間を記入)		時間
※ 問題対応時の問合せ等のために要した時間(解決までに要した期間ではありません。)			

【問 14 で、1 つでも「1. ある」とお答えになった方にお聞きします。】

問 15 問 14 で「1. ある」とお答えいただいた経験についてお聞きします。

記憶している範囲で結構ですので、できるだけ全ての項目に御回答ください。

記入用紙を4ページ用意しておりますので、最大4事例について御記入ください。

なお、【別紙】の記入例を参考にしながら御記入ください。

### 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 通信販売(インターネット取引を含む。) 3 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。) 4 電話勧誘販売    5 知人から購入    6 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 わからない	
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わ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
⑧⑦のうち被害に当たると思う金額	1 なし    2 全部    3 一部(右に金額を記入)		円
⑨ 身体的被害の程度と治療費	1 なし    2 軽傷    3 重傷(※)    4 死亡	治療費	円
※ 重傷=治療に要した日数が30日以上のも			
⑩ その商品・サービスの代金以外の物的・経済的被害(※)	1 なし    2 あり(右に金額を記入)		円
※ 発火による他の物への延焼、水漏れや色落ちによる他の物の損傷・汚れ、誤作動による他の物の損傷、交通機関等の遅延による損害等			
⑪ 相談又は申出の有無	1 した(⑫へ進む)    2 誰にもしていない(4事例目へ進む)		
⑫ 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 消費者ホットライン「188」 4 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 5 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 6 弁護士、司法書士等の専門家 7 消費者団体 8 事業者団体 9 警察 10 上記1～9以外の人や機関等(具体的に: )		
⑬ 被害の回復(※)	1 なし    2 あり(右に金額を記入)		円
※ 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等			
⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※)	1 なし    2 あり(右に金額を記入)		円
※ 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費			
⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※)	1 なし    2 あり(右に時間を記入)		時間
※ 問題対応時の問合せ等のために要した時間(解決までに要した期間ではありません。)			

【問14で、1つでも「1. ある」とお答えになった方にお聞きします。】

問15 問14で「1. ある」とお答えいただいた経験についてお聞きします。

記憶している範囲で結構ですので、できるだけ全ての項目に御回答ください。

記入用紙を4ページ用意しておりますので、最大4事例について御記入ください。

なお、【別紙】の記入例を参考にしながら御記入ください。

### 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 通信販売(インターネット取引を含む。) 3 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。) 4 電話勧誘販売 5 知人から購入 6 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 わからない

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わ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
⑧⑦のうち被害に当たると思う金額	1 なし 2 全部 3 一部(右に金額を記入)	円

⑨ 身体的被害の程度と治療費	1 なし 2 軽傷 3 重傷(※) 4 死亡	治療費	円
----------------	------------------------	-----	---

※ 重傷=治療に要した日数が30日以上のもの

⑩ その商品・サービスの代金以外の物的・経済的被害(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)	円
------------------------------	--------------------	---

※ 発火による他の物への延焼、水漏れや色落ちによる他の物の損傷・汚れ、誤作動による他の物の損傷、交通機関等の遅延による損害等

⑪ 相談又は申出の有無	1 した(⑫へ進む) 2 誰にもしていない(問16へ進む)
⑫ 相談又は申出した相手 (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 消費者ホットライン「188」 4 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 5 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 6 弁護士、司法書士等の専門家 7 消費者団体 8 事業者団体 9 警察 10 上記1～9以外の人や機関等(具体的に: )

⑬ 被害の回復(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)	円
------------	--------------------	---

※ 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等

⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)	円
----------------------	--------------------	---

※ 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費

⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※)	1 なし 2 あり(右に時間を記入)	時間
----------------------	--------------------	----

※ 問題対応時の問合せ等のために要した時間(解決までに要した期間ではありません。)

(4)「食品の表示」についてお伺いします。

【全員の方にお聞きします。】

問 16 あなたがとる普段の1日の食事に「**主食**(ごはん、パン、<sup>めん</sup>麺など)」、「**主菜**(肉・魚・卵・大豆製品などを使ったメインの料理)」、「**副菜**(野菜・きのこ・いも・海藻などを使った小鉢・小皿の料理)」がありますか。

(ア)～(ウ)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

	いつもある	だいたいある	あまりない	ほとんどない	無回答
	1	2	3	4	
(ア) 主食 →	(75.5)	(19.9)	( 2.4)	( 0.6)	( 1.6)
(イ) 主菜 →	(61.9)	(32.3)	( 3.4)	( 0.7)	( 1.7)
(ウ) 副菜 →	(44.1)	(41.7)	(10.7)	( 1.8)	( 1.7)

【全員の方にお聞きします。】

問 17-1 下図は食品の包装容器にある栄養成分表示です。

あなたは、このような表示を見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。



1. 見たことがあります、食生活の参考にする	(53.1)
2. 見たことはあるが、食生活の参考にはしない → 次頁 問 17-3 へ	(40.8)
3. 見たことがない → 次頁 問 18-1 へ	( 4.6)
無回答	( 1.6)

【問 17-1 で「1. 見たことがあります、食生活の参考にする」とお答えになった方にお聞きします。】

問 17-2 あなたは、以下の項目をどの程度参考にしていますか。

(ア)～(キ)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

(N=3, 278)	いつも参考にする	時々参考にする	あまり参考にしない	全く参考にしない	無回答
	1	2	3	4	
(ア) エネルギー(熱量) →	(37.2)	(48.2)	(11.2)	( 2.7)	( 0.7)
(イ) たんぱく質 →	(17.6)	(40.7)	(32.9)	( 7.6)	( 1.2)
(ウ) 脂質 →	(25.5)	(47.8)	(20.6)	( 5.3)	( 0.9)
(エ) 炭水化物 →	(23.2)	(41.7)	(27.5)	( 6.4)	( 1.2)
(オ) 食塩相当量(※) →	(27.1)	(42.9)	(23.0)	( 6.2)	( 0.7)
(カ) 飽和脂肪酸 →	(11.7)	(31.1)	(42.0)	(13.5)	( 1.8)
(キ) 食物繊維 →	(16.4)	(41.9)	(31.5)	( 9.2)	( 1.0)

※食塩相当量の表示は、ナトリウムとして表示してある食品もあります。

【問 17-1 で「2. 見たことはあるが、食生活の参考にはしない」とお答えになった方にお聞きします。】

問 17-3 栄養成分表示を参考にしない理由についてお聞きします。当てはまるものを1つお選びください。

(N=2, 518)

1. 表示を参考にする必要がない	(28. 7)
2. 表示されている栄養成分の意味が理解できない	(21. 9)
3. 栄養成分そのものに関心がない	(41. 3)
4. その他(具体的に: )	( 7. 2)
無回答	( 0. 9)

【全員の方にお聞きします。】

保健機能食品とは、例えば、「お腹の調子を整える」など特定の保健の目的が期待できる(健康の維持及び増進に役立つ)という機能性の表示や栄養成分の機能の表示をすることができる食品のことを指します。

保健機能食品には、食品ごとに消費者庁が許可をする「特定保健用食品(トクホ)」、栄養成分が一定の基準量を含む食品で、届出をなくとも消費者庁が定めた表現ができる「栄養機能食品」、事業者等の責任において消費者庁に届出をする「機能性表示食品」の3つの制度があります。

問 18-1 あなたはこのような保健機能食品を知っていましたか。

(ア)～(ウ)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

	どのようなものか知っていた	名前を聞いたり見たりしたことはあったがどのようなものか知らなかった	知らなかった	無回答
	1	2	3	
(ア) 特定保健用食品(トクホ) →	(36. 2)	(47. 7)	(13. 0)	( 3. 1)
(イ) 栄養機能食品 →	(15. 9)	(54. 0)	(26. 8)	( 3. 3)
(ウ) 機能性表示食品 →	(12. 9)	(52. 0)	(31. 7)	( 3. 4)

【問 18-1、(ア)～(ウ)のいずれかで「1. どのようなものか知っていた」又は「2. 名前を聞いたり見たりしたことはあったがどのようなものか知らなかった」とお答えになった方にお聞きします。

いずれも「3. 知らなかった」とお答えになった方は、16 ページの問 19 にお進みください。】

問 18-2 あなたはこの1年間に保健機能食品を摂取したことがありますか。

(ア)～(ウ)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

(N=5, 222)	継続的に摂取している	摂取したことがある	摂取したことはない	わからない	無回答
	1	2	3	4	
(ア) 特定保健用食品(トクホ) →	( 8. 0)	(55. 9)	(19. 6)	(15. 2)	( 1. 3)
(イ) 栄養機能食品 →	( 3. 7)	(37. 6)	(20. 9)	(34. 8)	( 3. 0)
(ウ) 機能性表示食品 →	( 2. 8)	(31. 6)	(22. 7)	(39. 6)	( 3. 4)

問 18-3 保健機能食品には「食生活は、主食、主菜、副菜を基本に、食事のバランスを。」と表示されています。あなたは、このような表示を見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。

(N=5, 222)

1. 表示を見たことがある	(54. 5)
2. 表示を見たことがない	(43. 9)
無回答	( 1. 6)

**(5)「消費者契約」についてお伺いします。**

**【全員の方にお聞きします。】**

問 19 「消費者契約法」は、消費者と事業者との間に情報の質や量、交渉力の格差があることから、消費者の利益を守るために、契約を取り消したり契約書の条項を無効にすることなどを定めています。あなたは、このような法律があることを知っていますか。

当てはまるものを1つお選びください。

1. 知っている	(38.0)
2. 知らなかった	(60.7)
無回答	(1.4)

→ 次頁 問 21 へ

**【問 19 で、「1. 知っている」とお答えになった方にお聞きします。】**

問 20-1 あなたは、交わした契約の取消しや契約書の条項の有効性について、弁護士や消費生活センターなどに相談し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。

(N=2, 345)

1. ある	(6.2)
2. ない	(93.0)
無回答	(0.8)

**【問 19 で、「1. 知っている」とお答えになった方にお聞きします。】**

問 20-2 「消費者契約法」について、以下の項目は正しいと思いますか。

(ア)～(カ)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

(N=2, 345)	正しい	正しくない	無回答
	1	2	
(ア) 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 →	(93.8) (正答)	(3.5)	(2.7)
(イ) 「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 →	(81.3) (正答)	(15.7)	(3.1)
(ウ) 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 →	(91.2) (正答)	(6.0)	(2.9)
(エ) 販売店などから「帰りたい」と伝えても帰してくれず、仕方なく交わした契約は取り消すことができる →	(80.4) (正答)	(16.6)	(2.9)
(オ) 消費者はどんな理由でもキャンセルできないという条項は、無効となる場合がある →	(78.3) (正答)	(18.4)	(3.2)
(カ) どんな場合でも事業者は責任を負わないという条項は、無効となる場合がある →	(74.8) (正答)	(21.9)	(3.3)

【全員の方にお聞きします。】

問 21 次の(ア)～(ウ)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

	知っている	知らなかった	無回答
	1	2	
(ア) 不当な契約条項の使用や根拠のない広告の使用等の事業者の不当な行為を訴訟等によりやめさせることができる消費者団体(※1)があること →	(25.2)	(73.5)	(1.3)
(イ) 事業者の不当な行為によって生じた被害金額を訴訟により取り戻すことができる消費者団体(※2)があること →	(20.7)	(78.0)	(1.4)
(ウ) 上記(ア)(イ)のように、消費者団体が、訴訟等により、事業者の不当な行為をやめさせる、あるいは、被害金額を取り戻すことができる制度(※3)があること →	(22.6)	(75.9)	(1.5)

(※1)適格消費者団体

(※2)特定適格消費者団体

(※3)消費者団体訴訟制度

(6)「消費者政策への評価」についてお伺いします。

「消費者ホットライン」は、電話で3桁の「188」番にかけると、お近くの消費生活センターや消費生活相談窓口につながり、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。

消費者ホットライン 188 (いやや!)

【全員の方にお聞きします。】

問 22 あなたは、この「消費者ホットライン」188(いやや!)を知っていましたか。

(ア)～(ウ)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

	1. 知っていた	2. 知らなかった	無回答
(ア) 名前 (「消費者ホットライン」) →	(26.3)	(72.7)	(1.0)
(イ) 番号 (「188」) →	(9.1)	(89.9)	(1.0)
(ウ) 内容 →	(15.2)	(83.7)	(1.1)

**【全員の方にお聞きします。】**

**問 23** あなたは、「消費生活センター」又は「消費生活相談窓口」(※)を知っていますか。

また、知っている場合、その程度としてどれが最も当てはまりますか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 名前は知っている	(61. 5)
2. 名前や業務の内容を知っている	(17. 7)
3. 名前や業務の内容、自分の住んでいる地域(都道府県・市町村など)における所在や連絡先を知っている	( 3. 9)
4. 知らない	(15. 4)
無回答	( 1. 5)

※各地方公共団体は、消費者からの消費生活に関する相談の受付などの業務を行うために「消費生活相談窓口」を設置しています。このうち、週4日以上開所しているなどの一定の要件を満たすものを「消費生活センター」と呼んでいます(地域によっては、消費者センター、生活科学センター等、名称が異なる場合があります。)。以下、両者を併せて、「消費生活センター等」といいます。

**【全員の方にお聞きします。】**

**問 24 (1)** あなたは、各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として、どのようなものを知っていましたか。(ア)～(シ)のうち、知っていたものの番号を全てお選びください。

**(2)** (ア)～(シ)のうち重要だと思うものの番号を全てお選びください。

	(1) 知っていたもの <u>○はいくつでも</u> ↓	(2) 重要だと思うもの <u>○はいくつでも</u> ↓
(ア) 電話や面談による消費生活相談等の実施	→ (68. 2)	(59. 2)
(イ) メールや SNS 等による消費生活相談等の実施	→ (22. 6)	(28. 9)
(ウ) 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	→ (23. 3)	(42. 2)
(エ) 苦情が寄せられた商品等に対するテストの実施	→ (26. 9)	(37. 3)
(オ) 悪質な事業者等に対する法執行の実施	→ (35. 3)	(59. 2)
(カ) 消費生活関連情報の収集・分析、情報提供・啓発	→ (27. 3)	(32. 3)
(キ) 教育等の関係部局と連携した消費者教育の推進	→ ( 9. 2)	(22. 0)
(ク) 福祉等の関係部局と連携した、高齢者や障がい者等の配慮を要する消費者への見守り活動の推進	→ (13. 3)	(34. 0)
(ケ) 地域の消費者団体等の活動への支援	→ (14. 1)	(22. 3)
(コ) 地域の事業者との連携・協働の促進	→ ( 8. 5)	(19. 1)
(サ) その他(具体的に: )	→ ( 0. 5)	( 1. 4)
(シ) 特になし	→ (17. 7)	( 7. 2)
無回答	( 6. 1)	( 7. 2)

【全員の方にお聞きします。】

問 25 (1) あなたは、消費者庁が以下のようなことに取り組んでいることを知っていましたか。

(ア)～(サ)のうち当てはまるものの番号を全てお選びください。

いずれも知らなかった方は、(シ)の「12」をお選びください。

(2) (ア)～(サ)の取組について、あなたはどの程度期待していますか。

(ア)～(サ)それぞれについて当てはまるものの番号を1つずつお選びください。

	(1) 知っていた もの全て ↓	(2) 取組への期待 (ア)～(サ)それぞれについて 当てはまるもの1つずつ						無回答
		大変期待している	ある程度期待している	どちらともいえない	あまり期待していない	ほとんど・全く期待していない	わからない	
		1	2	3	4	5	6	
(ア) 消費者の利益を守るための制度作り (消費者契約に関する制度や消費者団体による訴訟制度など)	(34. 4)	(28. 6)	(29. 8)	(11. 7)	( 3. 4)	( 1. 1)	( 9. 6)	(15. 9)
(イ) 消費者の生命・身体に関する事故の原因調査	(25. 9)	(31. 1)	(29. 0)	(10. 3)	( 3. 0)	( 1. 1)	( 8. 5)	(17. 0)
(ウ) 消費者の生命・身体の安全に関する情報発信	(27. 7)	(32. 3)	(28. 3)	(10. 4)	( 3. 0)	( 1. 0)	( 8. 1)	(17. 0)
(エ) 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	(42. 2)	(36. 6)	(27. 7)	( 9. 3)	( 3. 0)	( 1. 0)	( 7. 6)	(14. 9)
(オ) 消費者教育や消費生活に関する普及啓発	(16. 6)	(19. 9)	(28. 3)	(17. 4)	( 4. 0)	( 1. 4)	( 9. 5)	(19. 5)
(カ) 消費生活センターなど、地方における消費者行政の取組の推進	(16. 6)	(19. 5)	(28. 4)	(17. 6)	( 4. 2)	( 1. 3)	( 9. 8)	(19. 2)
(キ) 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	(35. 2)	(37. 2)	(26. 0)	( 9. 3)	( 3. 1)	( 1. 3)	( 7. 8)	(15. 2)
(ク) 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	(35. 1)	(34. 6)	(27. 2)	(10. 0)	( 3. 4)	( 1. 4)	( 7. 7)	(15. 8)
(ケ) 食品表示ルールの整備	(29. 6)	(27. 8)	(30. 0)	(13. 1)	( 3. 0)	( 1. 2)	( 8. 1)	(16. 8)
(コ) 食品と放射性物質に関する説明会やセミナーなどのリスクコミュニケーション (※)の実施	( 6. 2)	(18. 4)	(24. 8)	(19. 1)	( 4. 9)	( 2. 1)	(10. 3)	(20. 4)
(サ) 公共料金などの決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	( 9. 1)	(27. 1)	(24. 9)	(14. 0)	( 3. 8)	( 1. 7)	( 9. 1)	(19. 4)
(シ) 上記のいずれも知らなかった	(35. 1)							
無回答	( 4. 0)							

※ここでの「リスクコミュニケーション」とは、消費者が専門家からリスクに関する情報・知見を得るとともに、それら情報などに関して消費者が質問し、又は意見を述べるなどしてリスクに対する認識の共有を図っていくものをいいます。

**(7)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 (46.4) | 2. 女性 (53.6) |
|--------------|--------------|

**F.2 あなたの満年齢を教えてください。**

- |   |                      |   |              |               |               |               |
|---|----------------------|---|--------------|---------------|---------------|---------------|
| 満 | <input type="text"/> | 歳 | 15～19歳 (4.7) | 30～39歳 (11.8) | 50～59歳 (17.1) | 70～79歳 (16.6) |
|   |                      |   | 20～29歳 (8.7) | 40～49歳 (18.3) | 60～69歳 (18.3) | 80歳以上 (4.4)   |

**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)     | (8.9)  | 5. 学生          | (5.9)  |
| 2. 会社員、公務員、団体職員(管理職以上を除く。) | (25.5) | 6. 専業主婦・主夫     | (14.0) |
| 3. パート、アルバイト、非常勤、嘱託、派遣等    | (19.0) | 7. 無職          | (15.4) |
| 4. 自営業・自由業                 | (9.9)  | 8. その他(具体的に: ) | (0.6)  |
|                            |        | 無回答            | (0.7)  |

**F.4 あなたと同居している方を全てお選びください。**

※単身世帯の方は、9.に○を付けてください。

- |                       |        |                      |       |
|-----------------------|--------|----------------------|-------|
| 1. 配偶者                | (62.4) | 6. 孫(孫の配偶者を含む。)      | (4.0) |
| 2. 子供(子供の配偶者を含む。)     | (43.9) | 7. その他の親族            | (0.7) |
| 3. 親(配偶者の親を含む。)       | (27.6) | 8. それ以外              | (0.8) |
| 4. 兄弟姉妹(兄弟姉妹の配偶者を含む。) | (10.3) | 9. 当てはまるものはない(一人暮らし) | (9.7) |
| 5. 祖父母(配偶者の祖父母を含む。)   | (3.9)  | 無回答                  | (0.8) |

**F.5 あなたを含めて同居人数は何人ですか。**

- |         |                      |   |           |           |          |            |
|---------|----------------------|---|-----------|-----------|----------|------------|
| あなたを含めて | <input type="text"/> | 人 | 1人 (9.7)  | 3人 (23.7) | 5人 (9.2) | 7人以上 (2.3) |
|         |                      |   | 2人 (28.0) | 4人 (22.1) | 6人 (4.5) | 無回答 (0.5)  |

**F.6 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 | <input type="text"/> | 歳 | 0～4歳 (9.0) | 10～14歳 (7.6)  | 20歳以上 (64.9) |
|   |                      |   | 5～9歳 (7.4) | 15～19歳 (10.0) | 無回答 (1.1)    |

**F.7 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)         | (75.7) | 5. 公社等の賃貸住宅(都市再生機構(旧公 | (3.6) |
| 2. 持家(集合住宅)         | (5.0)  | 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) | (12.7) | 6. 借間、下宿              | (0.9) |
| 4. 給与住宅(社宅、公務員住宅)   | (1.5)  | 7. 住み込み、寄宿舎、独身寮等      | (0.1) |
|                     |        | 8. その他(具体的に: )        | (0.2) |
|                     |        | 無回答                   | (0.4) |

**F.8 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。)        | (10.4) | 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。) | (42.4) | 5. 大学(旧制高校、旧制専門学校等を含む。) | (22.4) |
| 3. 専修学校、各種学校等                    | (12.1) | 6. 大学院                  | (1.9)  |
|                                  |        | 7. その他(具体的に: )          | (0.1)  |
|                                  |        | 無回答                     | (0.9)  |

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】

10～13ページの間15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	<input checked="" type="radio"/> ① 店舗      ② 通信販売(インターネット取引を含む。) <input type="radio"/> ③ 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。) <input type="radio"/> ④ 電話勧誘販売      ⑤ 知人から購入      ⑥ その他
④クレジットカード決済の有無	<input type="radio"/> 1 あり(一括支払)      ② あり(分割支払) <input checked="" type="radio"/> ③ なし(現金支払等)      ④ わからない

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わ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。病院に行くほどのけがではなかったが、じゅうたんを買い換えた。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。

「じゅうたんの買換え費用に90,000円、メーカー等に電話した費用が500円、交換された同等品の新しいテレビが50,000円」と考えられる場合、このように記入してください。

⑥商品・サービスの金額		50,000 円
⑦ ⑥のうち既に支払った金額	<input type="radio"/> 1 なし <input checked="" type="radio"/> ② 全部    ③ 一部(右に金額を記入)	円
⑧ ⑦のうち被害に当たるとする金額	<input type="radio"/> 1 なし <input checked="" type="radio"/> ② 全部    ③ 一部(右に金額を記入)	円

⑨ 身体的被害の程度と治療費	<input type="radio"/> 1 なし <input checked="" type="radio"/> ② 軽傷    ③ 重傷(※)    ④ 死亡	治療費 円
----------------	---	-------

※ 重傷=治療に要した日数が30日以上のもの

⑩ その商品・サービスの代金以外の物的・経済的被害(※)	<input type="radio"/> 1 なし <input checked="" type="radio"/> ② あり(右に金額を記入)	90,000 円
------------------------------	---	----------

※ 発火による他の物への延焼、水漏れや色落ちによる他の物の損傷・汚れ、誤作動による他の物の損傷、交通機関等の遅延による損害等

⑪ 相談又は申出の有無	<input checked="" type="radio"/> ① した(⑫へ進む)      ② 誰にもしていない(事例目へ進む)
⑫ 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)	<input checked="" type="radio"/> ① 家族、知人、同僚等の身近な人 <input type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> ③ 消費者ホットライン「188」 <input checked="" type="radio"/> ④ 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 <input type="radio"/> ⑤ 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 <input type="radio"/> ⑥ 弁護士、司法書士等の専門家 <input type="radio"/> ⑦ 消費者団体 <input type="radio"/> ⑧ 事業者団体 <input type="radio"/> ⑨ 警察 <input type="radio"/> ⑩ 上記1～9以外の人や機関等(具体的に: )

⑬ 被害の回復(※)	<input type="radio"/> 1 なし <input checked="" type="radio"/> ② あり(右に金額を記入)	50,000 円
------------	---	----------

※ 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等

⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※)	<input type="radio"/> 1 なし <input checked="" type="radio"/> ② あり(右に金額を記入)	500 円
----------------------	---	-------

※ 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費

⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※)	<input type="radio"/> 1 なし <input checked="" type="radio"/> ② あり(右に時間を記入)	3 時間
----------------------	---	------

※ 問題対応時の問合せ等のために要した時間(解決までに要した期間ではありません。)

## 記入例 2

## 【別紙】

10～13ページの間15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 <input checked="" type="radio"/> 2 通信販売(インターネット取引を含む。) 3 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。) 4 電話勧誘販売    5 知人から購入    6 その他
④クレジットカード決済の有無	<input checked="" type="radio"/> 1 あり(一括支払)    2 あり(分割支払) 3 なし(現金支払等)    4 わからない

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わ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。メールで問い合わせたが反応がないため、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 <input checked="" type="radio"/> 2 全部    3 一部(右に金額を記入)	円
⑧ ⑦のうち被害に当たるとする金額	1 なし <input checked="" type="radio"/> 2 全部    3 一部(右に金額を記入)	円

⑨ 身体的被害の程度と治療費	<input checked="" type="radio"/> 1 なし    2 軽傷    3 重傷(※)    4 死亡	治療費 円
※ 重傷=治療に要した日数が30日以上のもの		

⑩ その商品・サービスの代金以外の物的・経済的被害(※)	<input checked="" type="radio"/> 1 なし    2 あり(右に金額を記入)	円
※ 発火による他の物への延焼、水漏れや色落ちによる他の物の損傷・汚れ、誤作動による他の物の損傷、交通機関等の遅延による損害等		

⑪ 相談又は申出の有無	<input checked="" type="radio"/> 1 した(⑫へ進む)    2 誰にもしていない(3事例目へ進む)
⑫ 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 <input checked="" type="radio"/> 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 消費者ホットライン「188」 <input checked="" type="radio"/> 4 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 5 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 6 弁護士、司法書士等の専門家 7 消費者団体 8 事業者団体 9 警察 10 上記1～9以外の人や機関等(具体的に: )

⑬ 被害の回復(※)	<input checked="" type="radio"/> 1 なし    2 あり(右に金額を記入)	円
※ 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等		

⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※)	1 なし <input checked="" type="radio"/> 2 あり(右に金額を記入)	1,000 円
※ 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費		

⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※)	1 なし <input checked="" type="radio"/> 2 あり(右に時間を記入)	1 時間
※ 問題対応時の問合せ等のために要した時間(解決までに要した期間ではありません。)		

## 記入例 3

## 【別紙】

10～13ページの間15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 通信販売(インターネット取引を含む。) <input checked="" type="radio"/> 3 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。) 4 電話勧誘販売      5 知人から購入      6 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) <input checked="" type="radio"/> 3 なし(現金支払等)      4 わからない

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わかるように御記入ください)

訪問販売で、光電話に変更す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、かえって高くついた。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。

「月額通信料10,000円の契約をしたことで月2,000円余計に支払うことになり、6か月支払った分が被害(2,000円×6か月=12,000円)」と考えられる場合、このように記入してください。

⑥商品・サービスの金額		60,000 円
⑦ ⑥のうち既に支払った金額	1 なし <input checked="" type="radio"/> 2 全部   3 一部(右に金額を記入)	円
⑧ ⑦のうち被害に当たるとする金額	1 なし   2 全部 <input checked="" type="radio"/> 3 一部(右に金額を記入)	12,000 円

⑨ 身体的被害の程度と治療費	<input checked="" type="radio"/> 1 なし   2 軽傷   3 重傷(※)   4 死亡	治療費	円
----------------	---	-----	---

※ 重傷=治療に要した日数が30日以上のもの

⑩ その商品・サービスの代金以外の物的・経済的被害(※)	<input checked="" type="radio"/> 1 なし   2 あり(右に金額を記入)	円
------------------------------	---	---

※ 発火による他の物への延焼、水漏れや色落ちによる他の物の損傷・汚れ、誤作動による他の物の損傷、交通機関等の遅延による損害等

⑪ 相談又は申出の有無	<input checked="" type="radio"/> 1 した(⑫へ進む)      2 誰にもしていない(4事例目へ進む)
⑫ 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 消費者ホットライン「188」 <input checked="" type="radio"/> 4 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 5 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 6 弁護士、司法書士等の専門家 7 消費者団体 8 事業者団体 9 警察 10 上記1～9以外の人や機関等(具体的に: )

⑬ 被害の回復(※)	<input checked="" type="radio"/> 1 なし   2 あり(右に金額を記入)	円
------------	---	---

※ 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等

⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※)	<input checked="" type="radio"/> 1 なし   2 あり(右に金額を記入)	円
----------------------	---	---

※ 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費

⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※)	1 なし <input checked="" type="radio"/> 2 あり(右に時間を記入)	4 時間
----------------------	---	------

※ 問題対応時の問合せ等のために要した時間(解決までに要した期間ではありません。)

## 記入例 4

## 【別紙】

10～13ページの間15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	社債
②事業者名称	××証券
③販売・購入形態	1 店舗      2 通信販売(インターネット取引を含む。) 3 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。) ④電話勧誘販売      5 知人から購入      6 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 わからない

### 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わかるように御記入ください)

2か月前に突然電話があり、「社債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り、その法人が高値で買い取るので代わりに買って欲しくないか」と頼まれ、申込書に10口1,000万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 ⑦のうち被害に当たるとする金額	1 なし    ②全部    3 一部(右に金額を記入)	5,000,000 円

⑨ 身体的被害の程度と治療費	①なし    2 軽傷    3 重傷(※)    4 死亡	治療費	円
----------------	--------------------------------	-----	---

※ 重傷=治療に要した日数が30日以上のもの

⑩ その商品・サービスの代金以外の物的・経済的被害(※)	①なし    2 あり(右に金額を記入)	円
------------------------------	----------------------	---

※ 発火による他の物への延焼、水漏れや色落ちによる他の物の損傷・汚れ、誤作動による他の物の損傷、交通機関等の遅延による損害等

⑪ 相談又は申出の有無	①した(⑫へ進む)    2 誰にもしていない(問16へ進む)
⑫ 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 消費者ホットライン「188」 ④ 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 ⑤ 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 ⑥ 弁護士、司法書士等の専門家 ⑦ 消費者団体 ⑧ 事業者団体 ⑨ 警察 ⑩ 上記1～9以外の人や機関等(具体的に: )

⑬ 被害の回復(※)	①なし    2 あり(右に金額を記入)	円
------------	----------------------	---

※ 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等

⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※)	1 なし    ②あり(右に金額を記入)	5,000 円
----------------------	----------------------	---------

※ 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費

⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※)	1 なし    ②あり(右に時間を記入)	7 時間
----------------------	----------------------	------

※ 問題対応時の問合せ等のために要した時間(解決までに要した期間ではありません。)