

令和3年7月21日

「令和2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2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。

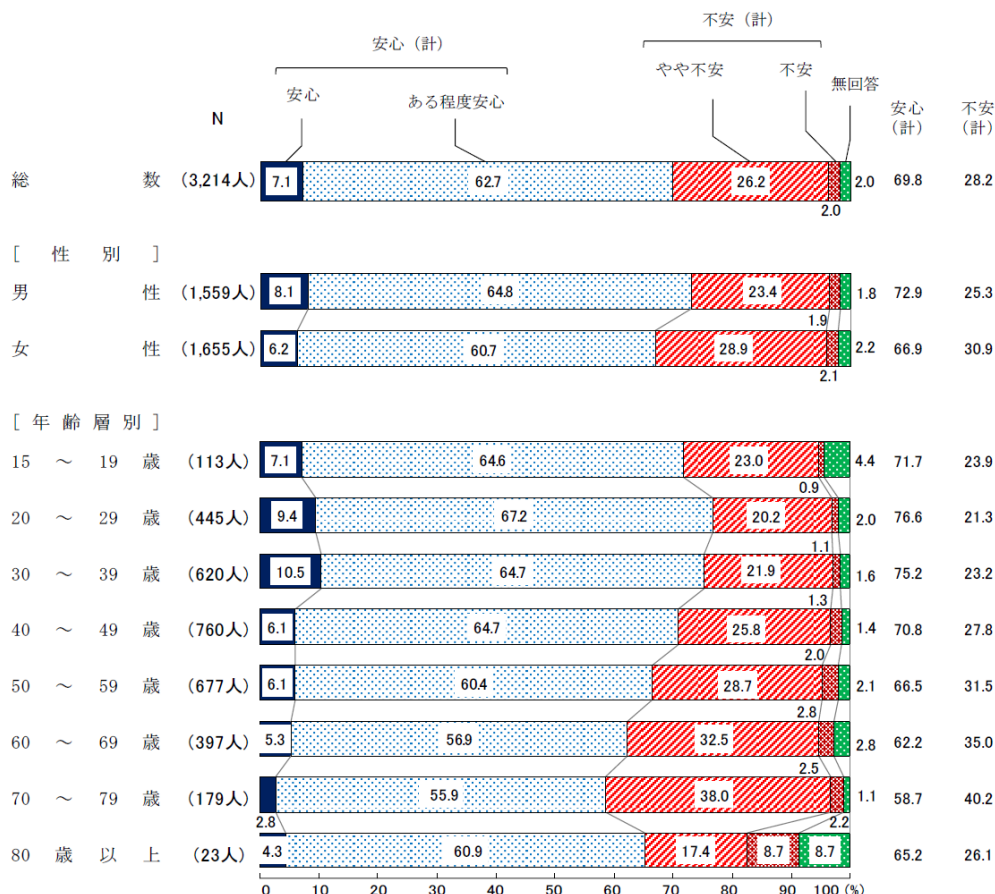
〈調査結果のポイント〉（図表番号は調査結果の概要における番号）

(1) 「新しい生活様式」下の意識や行動について

（インターネットでの商品・サービスの購入を「安心」と感じている消費者は約7割。年齢層が高くなるにつれて「安心」と感じる消費者の割合が小さくなる。）

- ・インターネットでの商品・サービスの購入に対する安心度を聞いたところ、「安心（『安心』+『ある程度安心』）」の割合は69.8%となっている。年齢層別にみると、「安心」の割合は「20～29歳」（76.6%）で最も高く、次いで「30～39歳」（75.2%）が高くなっている。一方、「70～79歳」（58.7%）で最も低くなっている。（図1-7）

インターネットでの商品・サービスの購入に対する安心度



(2) 「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年間に自分自身が購入した商品、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13.0% (図2-1③)。

(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776件の支払状況を見ると、支払った金額「なし」が9.9%、「全部」が71.5%、「一部」が1.9% (図2-7)。

(3) 日頃の生活における行動や意識について

(現在の生活の満足度について、「満足」と回答した人は66.3%)

- ・現在の生活への満足度について、「満足 (『満足している』 + 『どちらかといえば満足している』) と回答した人の割合は66.3%。一方、「不満 (『どちらかといえば不満である』 + 『不満である』) と回答した人の割合は32.0% (図3-2)。

(4) 「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60.3%)

- ・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60.3%、「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58.9%、「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58.0% (複数回答、図4-2②)。

本件に関する問合せ先

消費者庁 参事官 (調査研究・国際担当) 北島、小池、下田

TEL : 03-3507-9326/03-3507-9334

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