

平成 25 年 2 月調査

消費者意識基本調査

消費者庁 消費者政策課

目 次

消費者意識基本調査

本報告書を読む際の注意	1
I 調査の概要	3
II 調査結果の概要	7
1 「消費生活における意識や行動」について	7
(1) 商品やサービスを選ぶときに意識すること (問1)	7
(2) 日常生活における意識や行動について (問2)	8
(3) 消費行動について (問3)	9
(4) 消費者として心掛けている行動 (問4)	10
(5) 販売形態の利用回数 (問5)	11
(6) 支払形態の利用度 (問6)	12
(7) 消費者教育・啓発の受講経験の有無 (問7)	13
(8) 受講した消費者教育・啓発の内容 (問7付問1)	14
(9) 消費者教育・啓発の受講機会 (問7付問2)	15
(10) 環境に配慮して実践していること (問8)	16
(11) 食品ロス問題の認知度 (問9)	17
(12) 食品ロス軽減のために取り組んでいること (問10)	18
2 「消費者事故・トラブル」について	19
(1) 購入商品や利用サービスに不満を持ったこと (問11)	19
(2) 不満を持った購入商品や利用サービス (問11付問1)	20
(3) 購入商品や利用サービスで健康被害を受けたこと／受けた回数 (問12)	23
(4) 健康被害を受けた「商品・サービス」(問12付問1①)	24
(5) 健康被害を受けた商品・サービスの「販売購入形態」(問12付問1③)	27
(6) 健康被害を受けた商品・サービスの「支払った代金」(問12付問1④)	28
(7) 健康被害を受けた商品・サービスの支払った代金のうち 「被害に当たると思う金額」(問12付問1⑤)	29
(8) 健康被害を受けた商品・サービスの「被害回復のためにかかった費用」 (問12付問1⑥)	30
(9) 健康被害を受けた商品・サービスの「その他の損害額」(問12付問1⑦)	31
(10) 購入商品や利用サービスで金銭的な被害を受けたこと／受けた回数 (問13)	32
(11) 金銭的な被害を受けた「商品・サービス」(問13付問1①)	33
(12) 金銭的な被害を受けた商品・サービスの「販売購入形態」(問13付問1③)	36
(13) 金銭的な被害を受けた商品・サービスの「支払った代金」(問13付問1④)	37
(14) 金銭的な被害を受けた商品・サービスの支払った代金のうち 「被害に当たると思う金額」(問13付問1⑤)	38

(15) 金銭的な被害を受けた商品・サービスの「被害回復のためにかかった費用」	
	(問 13 付問 1 ⑥) 39
(16) 金銭的な被害を受けた商品・サービスの「その他の損害額」(問 13 付問 1 ⑦) 40	
(17) 健康被害、金銭的な被害の相談相手 (問 14) 41	
(18) 誰にも相談したり、伝えたりしなかった理由 (問 14 付問 1) 42	
(19) 訪問販売での勧誘の有無 (問 15) 43	
(20) 訪問販売への意識 (問 15-1) 44	
(21) 訪問販売で受けたことがある不当な行為 (問 15 付問 1) 45	
(22) 電話勧誘の有無 (問 16) 46	
(23) 電話勧誘への意識 (問 16-1) 47	
(24) 電話勧誘販売で受けたことがある不当な行為 (問 16 付問 1) 48	
(25) 「押し買い」訪問の有無 (問 17) 49	
(26) 海外事業者の商品購入やサービス利用の有無 (問 18) 50	
(27) 海外事業者との取引での被害やトラブル (問 18 付問 1) 51	
(28) 海外事業者との取引での被害の相談相手 (問 18 付問 2) 52	
3 「高齢期の消費生活」について 53	
(1) 高齢者になった際の消費生活に関する不安度 (問 19) 53	
(2) 消費者トラブルの被害を受けた身近な高齢者 (問 20) 54	
(3) 身近な高齢者の消費者トラブルを主に対処した人 (問 20 付問 1) 55	
(4) 具体的な対応 (問 20 付問 2) 56	
4 「消費者政策への評価」について 57	
(1) 消費者を取り巻く状況について (問 21) 57	
(2) 相談機関・窓口についての信頼度、認知度 (問 22) 58	
(3) 消費生活センターの認知度 (問 22 付問 1) 59	
(4) 消費生活センターを知ったきっかけ (問 22 付問 2) 60	
(5) 消費者ホットラインの認知度 (問 23) 61	
(6) 消費者ホットラインの利用 (問 23 付問 1) 62	
(7) 消費者庁の取り組みで知っていること (問 24) 63	
Ⅲ 調査票 (単純集計結果付き) 65	
Ⅳ 集計表 85	
Ⅴ 標本抽出方法 373	