

# 消費者庁「消費者意識基本調査」 調査票

平成 26 年 1 月

（N = 6, 528）

<調査主体> 消費者庁 消費者政策課

<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】

質問は全て、家族や世帯全体ではなく、**あなた自身**の意識や行動等についてお答えください。  
また、「この1年間」と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)「消費生活における意識や行動」についてお伺いします。

問1 あなたは、商品やサービスを選ぶとき、以下の項目を意識することがどの程度ありますか。

(ア)～(サ)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。

	常に意識する	よく意識する	たまに意識する	ほとんど・全く意識しない	無回答
(ア) 価格	(63.5)	(29.5)	( 5.8)	( 1.0)	( 0.2)
(イ) 機能	(45.1)	(45.8)	( 7.6)	( 1.1)	( 0.4)
(ウ) 安全性	(42.5)	(39.8)	(15.1)	( 2.3)	( 0.3)
(エ) 広告	( 7.8)	(27.0)	(50.0)	(14.6)	( 0.6)
(オ) ブランドイメージ	( 8.5)	(31.8)	(43.0)	(16.0)	( 0.6)
(カ) 評判	(15.6)	(44.0)	(32.2)	( 7.4)	( 0.7)
(キ) 特典(ポイントカード、景品等)	(10.9)	(25.5)	(41.2)	(21.9)	( 0.6)
(ク) 購入(利用)時の説明や対応等の接客態度	(16.1)	(39.9)	(35.6)	( 8.0)	( 0.4)
(ケ) 苦情や要望に対する対応	(12.4)	(32.5)	(39.9)	(14.5)	( 0.8)
(コ) 商品やサービスが環境に及ぼす影響	( 9.8)	(27.6)	(43.4)	(18.5)	( 0.7)
(サ) 経営方針や理念、社会貢献活動	( 3.8)	(14.6)	(41.0)	(39.9)	( 0.7)

問2 あなた自身の日常生活における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われますか。(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	どちらとも言えない	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
(ア) 活動的である	(11.6)	(35.4)	(33.1)	(15.9)	( 3.7)	( 0.4)
(イ) 人と話すのが好き	(14.8)	(38.1)	(31.5)	(12.9)	( 2.5)	( 0.2)
(ウ) <sup>か</sup> 賭け事が好き	( 3.3)	(10.5)	(13.0)	(18.5)	(54.5)	( 0.2)
(エ) 細かいことは気にしない	( 7.4)	(29.9)	(38.3)	(18.4)	( 5.7)	( 0.3)
(オ) 流行に敏感な方だ	( 3.7)	(18.4)	(33.1)	(29.4)	(15.1)	( 0.3)
(カ) 自由な時間が多い	(13.7)	(25.0)	(27.0)	(23.8)	(10.0)	( 0.4)
(キ) 趣味が充実している	(11.0)	(25.0)	(28.0)	(23.7)	(11.9)	( 0.4)
(ク) インターネットをよく使う(仕事は除く)	(14.7)	(23.0)	(12.5)	(14.5)	(35.0)	( 0.2)
(ケ) ゲームをよくする(パソコン、携帯電話、ゲーム機等)	( 8.2)	(12.8)	( 8.7)	(13.6)	(56.4)	( 0.2)
(コ) 自分で料理を作る	(36.9)	(20.1)	(10.3)	(13.0)	(19.7)	( 0.1)

**問3** 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。

	かなり心掛けている	ある程度心掛けている	どちらとも言えない	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
(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	(19.5)	(54.2)	(17.0)	( 7.4)	( 1.7)	( 0.1)
(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	( 4.5)	(27.7)	(34.2)	(25.6)	( 7.8)	( 0.2)
(ウ) 商品やサービスについて問題があれば、事業者にも申立てを行う	(10.4)	(36.0)	(27.9)	(16.9)	( 8.5)	( 0.2)
(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	( 7.0)	(35.9)	(31.6)	(18.7)	( 6.6)	( 0.2)
(オ) 個人情報の管理について理解し、適切な行動をとる	(14.2)	(42.6)	(26.8)	(12.1)	( 4.1)	( 0.2)
(カ) 環境に配慮した商品やサービスを選択する	( 8.8)	(39.1)	(32.4)	(14.5)	( 5.0)	( 0.2)

問4 あなたは、この1年間に、商品を購入・サービスを利用する際、以下の販売形態を利用しましたか。(ア)～(オ)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。

	利用した	利用しなかった	無回答
(ア) 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) (※)	( 2.1)	(97.5)	( 0.3)
(イ) 電話勧誘による販売(事業者から電話がかかってきた場合)	( 1.7)	(98.0)	( 0.3)
(ウ) カタログ通販(広告、チラシ、ダイレクトメール等による通信販売を含む)	(37.3)	(62.4)	( 0.3)
(エ) インターネット通販	(43.9)	(55.7)	( 0.4)
(オ) テレビショッピング	(12.7)	(86.9)	( 0.4)

※キャッチセールスとは、通行人を呼び止め、路上や近くの営業所等で契約させる販売手口のことをいいます。

※アポイントメントセールスとは、販売意図を明らかにしないで、または他の人に比べて著しく有利な条件で契約できるといって、電話等で営業所やその他特定の場所に呼び出す販売手口のことをいいます。

【問4で、(ア)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)を「1. 利用した」とお答えになった方にお聞きます。】 (N=140)

付問1 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)を利用した理由として、以下のうちどれが当てはまりますか。当てはまるもの全てをお選びください。

1. 商品のことを知らなかったが、ちょうど欲しかったものを売っていたから	(37.9)
2. よい商品を売っているから	(25.7)
3. 店舗までの移動時間・交通費がかからないから	(10.7)
4. 外出が困難なため、自宅で買い物ができるから	( 4.3)
5. 商品の詳細な説明を知ることができるから	(20.0)
6. 安いから	(13.6)
7. 訪問販売でしか買えない商品があるから	(15.0)
8. 以前から利用していて便利だから	(16.4)
9. 断れないから	(13.6)
10. その他(具体的に: )	(12.9)
無回答	( 2.1)

【問4で、(イ)電話勧誘による販売(事業者から電話がかかってきた場合)を「1. 利用した」とお答えになった方にお聞きます。】 (N=110)

付問2 電話勧誘による販売(事業者から電話がかかってきた場合)を利用した理由として、以下のうちどれが当てはまりますか。当てはまるもの全てをお選びください。

1. 商品のことを知らなかったが、ちょうど欲しかったものを売っていたから	(25.5)
2. よい商品を売っているから	(26.4)
3. 店舗までの移動時間・交通費がかからないから	(10.9)
4. 外出が困難なため、自宅で買い物ができるから	( 3.6)
5. 商品の詳細な説明を知ることができるから	(20.0)
6. 安いから	(16.4)
7. 電話勧誘による販売でしか買えない商品があるから	(10.9)
8. 以前から利用していて便利だから	(24.5)
9. 断れないから	(10.0)
10. その他(具体的に: )	( 4.5)
無回答	( 1.8)

【問 4 で、(ウ)カタログ通販(広告、チラシ、ダイレクトメール等による通信販売を含む)を「1. 利用した」とお答えになった方にお聞きます。】 (N=2,432)

付問 3 カタログ通販(広告、チラシ、ダイレクトメール等による通信販売を含む)を利用した理由として、以下のうちどれが当てはまりますか。当てはまるもの全てをお選びください。

1. 営業時間を気にせず買い物ができるから	(44.6)
2. 店舗までの移動時間・交通費がかからないから	(31.2)
3. 外出が困難なため、自宅で買い物ができて便利だから	(11.8)
4. 品ぞろえが豊富、カタログ通販でしか買えない商品があるから	(51.9)
5. 商品の詳細な説明を知ることができるから	(15.0)
6. 様々な商品の価格や品質を比較しやすいから	(28.9)
7. 店員対応がなく煩 <sup>わづら</sup> わしくないから	(14.3)
8. 安いから	(31.0)
9. 以前から利用していて便利だから	(44.5)
10. その他(具体的に: )	( 5.7)
無回答	( 0.5)

【問 4 で、(エ)インターネット通販を「1. 利用した」とお答えになった方にお聞きます。】 (N=2,866)

付問 4 インターネット通販を利用した理由として、以下のうちどれが当てはまりますか。当てはまるもの全てをお選びください。

1. 営業時間を気にせず買い物ができるから	(66.9)
2. 店舗までの移動時間・交通費がかからないから	(47.7)
3. 外出が困難なため、自宅で買い物ができて便利だから	(13.6)
4. 品ぞろえが豊富、インターネット通販でしか買えない商品があるから	(61.0)
5. 商品の詳細な説明を知ることができるから	(22.1)
6. 様々な商品の価格や品質を比較しやすいから	(53.1)
7. 店員対応がなく煩 <sup>わづら</sup> わしくないから	(14.3)
8. 安いから	(58.1)
9. 以前から利用していて便利だから	(44.8)
10. その他(具体的に: )	( 3.1)
無回答	( 0.1)

【問 4 で、(オ)テレビショッピングを「1. 利用した」とお答えになった方にお聞きます。】 (N=831)

付問 5 テレビショッピングを利用した理由として、以下のうちどれが当てはまりますか。当てはまるもの全てをお選びください。

1. 営業時間を気にせず買い物ができるから	(34.3)
2. 店舗までの移動時間・交通費がかからないから	(22.5)
3. 外出が困難なため、自宅で買い物ができて便利だから	( 7.5)
4. 品ぞろえが豊富、テレビショッピングでしか買えない商品があるから	(47.4)
5. 商品の詳細な説明を知ることができるから	(42.0)
6. 様々な商品の価格や品質を比較しやすいから	(16.0)
7. 店員対応がなく煩 <sup>わづら</sup> わしくないから	(11.2)
8. 安いから	(30.6)
9. 以前から利用していて便利だから	(24.5)
10. その他(具体的に: )	( 7.8)
無回答	( 0.2)

**(2)「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5 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お尋ねします。この1年間に、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、安全性や衛生に問題があった	1. ある ( 0.5)	2. ない (98.7)	無回答 ( 0.8)
(イ) 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 ( 6.1)	2. ない (93.2)	無回答 ( 0.8)
(ウ) 思っていたよりかなり高い金額を請求された	1. ある ( 0.8)	2. ない (98.3)	無回答 ( 0.9)
(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 ( 2.5)	2. ない (96.6)	無回答 ( 0.9)
(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 ( 0.4)	2. ない (98.7)	無回答 ( 0.9)
(カ) 契約・解約時のトラブルにより被害に遭った	1. ある ( 0.4)	2. ない (98.8)	無回答 ( 0.9)
(キ) 詐欺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 ( 0.2)	2. ない (98.9)	無回答 ( 0.8)
(ク) その他、消費者被害の経験	1. ある ( 0.7)	2. ない (97.9)	無回答 ( 1.3)

●(ア)～(ク)で、1つでも「1. ある」とお答えになった方は、←  
次ページの間6にお進みください。→【別紙】の「記入例」を参考にしてください。

(それ以外の方は12ページの間8にお進みください。)

【問5で、1つでも「1.ある」とお答えになった方にお聞きます。】

問6 問5で「1.ある」とお答えいただいた経験についてお尋ねします。

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お答えください。

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。

※この1年間に購入した商品、利用したサービスについて、被害経験が「ある」と答えた者(522人)のうち、495人が記入した580件の被害事例数を集計した結果である

**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 店頭(33.3) 2 通信販売(インターネット取引含む)(54.1) 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含む)(※1)(3.8) 4 電話勧誘(2.2) 5 知人から購入(0.3) 6 その他(4.8) 無回答(1.4)
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払)(30.7) 2 あり(分割支払)(6.0) (※1)4ページの間4参照 3 なし(現金支払等)(52.9) 4 分からない(3.8) 無回答(6.6)

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分かるように御記入ください)

⑥商品・サービスの金額	記入あり(78.3) 無回答(21.7) 平均 149,298円	円
⑦⑥のうち既に支払った金額	1 なし(7.9) 2 全部(77.8) 3 一部(右に金額を記入)(3.8) 無回答(10.5)	円
⑧⑦のうち被害に当たると思う金額	1 なし(32.1) 2 全部(36.7) 3 一部(右に金額を記入)(14.3) 無回答(16.9)	円

⑨ 身体的被害の程度と治療費	1 なし(85.5) 2 軽傷(2.6) 3 重傷(※2)(-) 4 死亡(-) 無回答(11.9)	治療費	円
----------------	---	-----	---

※2 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(※3)	1 なし(84.7) 2 あり(右に金額を記入)(5.3) 無回答(10.0)	円
-------------------------------	--	---

※3 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への損傷、交通機関等の遅延による損害等

⑪ 問題対応や被害回復のための費用(※4)	1 なし(80.5) 2 あり(右に金額を記入)(9.8) 無回答(9.7)	円
-----------------------	---	---

※4 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費

⑫ 問題対応や被害回復のための時間(※5)	1 なし(61.4) 2 あり(右に時間を記入)(26.7) 無回答(11.9)	時間
-----------------------	---	----

※5 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)

⑬ 相談の有無	1 相談した(⑭へ進む)(43.1) 2 誰にも相談していない(53.6) 無回答(3.3)
⑭ 相談をした相手 (当てはまるものを全てに○)	N=250件 1 家族、知人、同僚等の身近な人(47.2) 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(5.2) 3 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者(48.0) 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等(30.4) 5 弁護士、司法書士等の専門家(2.0) 6 消費者団体(0.4) 7 警察(2.8) 8 上記1~7以外の人や機関等(具体的に: ) (2.8) 無回答(0.8)









【問 6 に回答していただいた方にお聞きします。】

問 7 問 6 で記入していただいた経験について、相談した理由、又は相談しなかった理由についてお答えください。(問 6 の「⑬相談の有無」を御確認ください。)

- 経験を1つだけ記入された方は、その経験の「⑬相談の有無」についてお答えください。
- 複数の経験について記入された方は、そのうち最も深刻だと思ふものの記号(問 6 の記入用紙左上にあるA~D) ⇒  を1つ記入の上、その経験の「⑬相談の有無」についてお答えください。

(N=495) A(1事例目)(90.9) B(2事例目)(4.0) C(3事例目)(0.2) D(4事例目)(-) 無回答(4.8)

【「1. 相談した」とお答えになった方にお聞きします。】

(N=206)

付問 1 相談した理由として、以下のうちどれが当てはまりますか。当てはまるもの全てをお選びください。

1. どうすればよいか分からなかったから	(25.2)
2. 相談すれば解決すると思ったから	(42.7)
3. 自分では解決できないと思ったから	(20.4)
4. 以前から相談機関をよく知っていて頼りになると思ったから	( 1.0)
5. 被害が大きかったから	( 2.4)
6. 被害を受けて失った金額等を取り戻したかったから	(11.2)
7. 事業者を処罰してほしかったから	( 6.3)
8. 他の人が同様の被害に遭 <sup>あ</sup> わないようにしたかったから	(22.8)
無回答	(22.3)

(N=206)

付問 2 相談した結果どうになりましたか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 被害を受けて失った金額の全部が取り戻せた(全く払わなくてよくなった)	(23.3)
2. 被害を受けて失った金額の一部が取り戻せた(一部払わなくてよくなった)	( 2.9)
3. 被害は取り戻せなかったが、謝罪が得られた	( 7.3)
4. 問題が解決しなかった	(37.9)
無回答	(28.6)

(N=206)

付問 3 相談した結果、満足感は得られましたか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 満足(19.4) 2. やや満足(16.0) 3. やや不満(12.6) 4. 不満(28.6) 無回答(23.3)
---

【「2. 誰にも相談していない」とお答えになった方にお聞きします。】

(N=265)

付問 4 相談しなかった理由として、以下のうちどれが当てはまりますか。当てはまるもの全てをお選びください。

1. 相談しても仕方ないと思った	(55.8)
2. 相談せず自分で解決しようとした	( 8.7)
3. どこに相談すればよいか分からなかった	( 7.9)
4. 恥ずかしいので、誰にもいえなかった	( 3.8)
5. 相談する適切な相手がいなかった	( 3.4)
6. 相談するほどの被害ではなかった	(41.9)
7. 自分にも責任があると思った	(32.5)
8. その他(具体的に: )	(13.2)
9. 特に理由はない	( 2.3)
無回答	( 6.8)

**【全員の方にお聞きします。】**

**問 8** 突然自宅を訪れた事業者が、十分な説明もなく宝石、指輪、金貨等の貴金属や着物等を安価で強引に買い取る等、悪質な「押し買い」の被害が報告されています。「押し売り」ではありません。あなたは、この1年間に、このような「押し買い」の訪問を受け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. 訪問を受けたことがあります、その際被害に遭った	( 0.4)
2. 訪問を受けたことはあるが、被害に遭わなかった ⇒ (問 9 へ)	(13.2)
3. 訪問を受けたことはない ⇒ (問 9 へ)	(84.4)
無回答	( 2.0)

**【問 8 で「1.訪問を受けたことがあります、その際被害に遭った」とお答えになった方にお聞きします。】**

(N=29)

**付問 1** その事業者に買い取られた品物は何ですか。当てはまるものを全てをお選びください。

1. 貴金属類(宝石、指輪、金貨等)	(72.4)
2. 着物(着物、反物等)	(10.3)
3. その他 (具体的に: )	(13.8) 無回答 ( 6.9)

(N=29)

**付問 2** その事業者から品物と引換えに受け取った金額はいくらですか。

1. _____円(金額記入あり:79.3)	2. 記憶が曖昧で回答できない (10.3)
	無回答 (10.3)

(N=29)

**付問 3** 買い取られた物品の金額は時価総額でおよそどのくらいだと思いますか。

1. およそ _____円(金額記入あり:31.0)	2. 見当が付かない (58.6)
	無回答 (10.3)

**(3)「消費者政策への評価」についてお伺いします。**

**【全員の方にお聞きします。】**

**問 9** 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
(ア) 流通している食品は安全・安心である	( 4.5)	(36.0)	(41.7)	(14.6)	( 2.2)	( 0.9)
(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	( 3.6)	(36.6)	(46.0)	(11.1)	( 1.7)	( 0.9)
(ウ) 悪質・詐欺的な販売行為等を心配せず安全に購入・利用できる	( 3.7)	(21.0)	(43.1)	(21.7)	( 9.2)	( 1.2)
(エ) 商品等の表示・広告の内容は信用できる	( 2.1)	(23.5)	(48.4)	(21.3)	( 3.7)	( 1.1)
(オ) 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	( 1.8)	(16.6)	(47.5)	(25.8)	( 7.0)	( 1.2)
(カ) トラブルの際に相談できる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が整備されており、信頼できる	( 3.8)	(27.1)	(50.1)	(13.6)	( 4.1)	( 1.3)
(キ) 事業者間で価格やサービスの競争が行われている	(13.8)	(47.3)	(31.2)	( 4.8)	( 1.8)	( 1.2)

【全員の方にお聞きします。】

問 10 あなたは「消費生活センター(※)」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。

※「消費生活センター」とは、消費者からの消費生活に関する相談を受け付けている地方公共団体の相談窓口をいい、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。

1. 知らない ⇒ (問 11 へ)	(21.6)
2. 名前は知っている	(49.2)
3. 名前や業務の内容を知っている	(22.3)
4. 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)における所在や連絡先を知っている	( 5.5)
無回答	( 1.4)

【問 10 で「2. 名前は知っている」、「3. 名前や業務の内容を知っている」、「4. 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)における所在や連絡先を知っている」とお答えになった方にお聞きします。】

(N=5,024)

付問 1 何をきっかけに「消費生活センター」を知りましたか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 地域の広報誌やチラシ	(17.4)	7. 家族や知人からの情報	( 6.1)
2. 新聞・雑誌・書籍	(14.9)	8. 公共施設や駅等の掲示物やアナウンス	( 2.2)
3. テレビ・ラジオ	(39.1)	9. 弁護士や各種相談窓口等の紹介	( 0.5)
4. 学校の授業	( 4.8)	10. その他(具体的 )	( 3.0)
5. 地域のイベント	( 0.5)	11. 何がきっかけか覚えていない	( 9.4)
6. インターネット	( 2.0)	無回答	( 0.1)

(N=5,024)

付問 2 あなたは購入した商品、利用したサービスにより経済的被害に遭った際、どれくらいの被害金額以上であれば消費生活センターに相談しますか。当てはまるものを1つお選びください。

1. _____円 以上 (金額記入あり:43.1) (平均:51,629 円)	
2. 金額に関係なく相談する	(46.3)
3. 金額に関係なく相談しない	( 8.4)
無回答	( 2.2)

【全員の方にお聞きします。】

問 11 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すか。  
当てはまるもの全てをお選びください。

1. 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被害回復のための集団訴訟制度等)	(29.8)
2. 消費者の生命・身体に関する事故の原因調査	(27.3)
3. 消費者の生命・身体の安全に関する情報発信	(29.4)
4. 悪質商法等の消費者の財産に関わる被害についての情報発信	(46.8)
5. 消費者教育や消費生活に関する普及啓発	(15.9)
6. 消費生活センター等、地方における消費者行政の取組の推進	(16.3)
7. 訪問販売、電話勧誘 <sup>かんゆう</sup> 販売等のトラブルになりやすい取引の規制	(37.2)
8. 偽装表示や誇大広告等、商品やサービスについての不当な表示の規制	(40.3)
9. 食品表示ルールの整備	(32.7)
10. 食品と放射性物質に関する説明会やセミナー等のリスクコミュニケーション(※)の実施	( 5.6)
11. 公共料金関連業務(電気料金の改定への対応等)	( 5.3)
12. その他(具体的に: )	( 0.2)
13. 消費者庁の名前は知っていたが、上記 1. ～12. の取組については知らない	(21.0)
14. 消費者庁を知らなかった	(12.4)
無回答	( 1.1)

※「リスクコミュニケーション」とは、ここでは、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、それら情報等に関して消費者が質問し、又は意見を述べる等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。

#### (4)「消費者教育」についてお伺いします。

##### 【全員の方にお聞きします。】

問 12 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」(以下の付問 1 及び付問 2 を参照)を受け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. ある (10.1)	2. ない (78.3) (問 13 へ)	3. 分からない (11.2) (問 13 へ)
		無回答 ( 0.4)

##### 【問 12 で「1. ある」とお答えになった方にお聞きします。】

(N=661)

付問 1 それは、どのような内容のものでしたか。当てはまるもの全てをお選びください。

1. 安全・安心な商品の選び方・表示の見方	(52.8)
2. 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)	(74.9)
3. 家計の管理、生活設計	(16.9)
4. 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)	(41.5)
5. 情報通信の有効活用、安全確保 (例えばインターネット、携帯電話の安全な利用法)	(36.5)
6. 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)	(36.9)
7. その他(具体的に: )	( 1.5)
無回答	( 0.2)

(N=661)

付問 2 それは、どのような機会に受けましたか。当てはまるもの全てをお選びください。

1. 小中学校、高等学校の授業(家庭科・社会科等)	(56.1)
2. 小中学校、高等学校の課外授業・特別授業・見学等	(14.7)
3. 大学・専門学校等の講義	(10.7)
4. 大学・専門学校等のオリエンテーション等	( 1.8)
5. 地域での(消費生活センター等の)講習会・勉強会等	(14.8)
6. 消費者団体・生協等主催の講習会・勉強会等	( 8.0)
7. 事業者・事業者団体主催の講習会・見学会等	( 5.1)
8. 職場での講習会・勉強会等	(16.8)
9. その他(具体的に: )	( 3.9)
無回答	( 1.1)

**【全員の方にお聞きします。】**

**問 13** 日本では年間約 1,700 万トンの食品廃棄物が排出されています。このうち、食べられるのに廃棄される食品(食品ロス)は約 500~800 万トン(我が国の米の年間収穫量に匹敵)と試算され、「食品ロス」が資源・環境等の観点から大きな問題となっています。

あなたは、こうした「食品ロス」という問題を知っていますか。

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	(11.6)
2. ある程度知っている	(52.9)
3. あまり知らない	(24.4)
4. ほとんど・全く知らない	(10.9)
無回答	( 0.1)

**問 14** 生産・流通段階での食品ロスを減らすため、食品メーカー・卸・小売店が協力して、食品ロスの要因のひとつともいわれている「3分の1ルール(※)」を見直す取組が始まっています。あなたはこの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. 取組内容も含めて知っている	( 5.1)
2. 見聞きしたことはあるが、取組の内容までは知らない	(32.9)
3. 知らない	(61.8)
無回答	( 0.2)

※製造日から賞味期限までの期間を、①メーカー・卸売業者から小売店への納入まで(納品期限)、②小売店から消費者に販売するまで(販売期限)、③消費者が購入したあと賞味期限が切れるまで、と3つに区切り、①及び②の期限が過ぎたものは返品・廃棄されることがあります。できるだけ新しい商品を求める消費者の嗜好に配慮するために定着したといわれています。

**問 15** あなたは、「食品ロス」を軽減するために取り組んでいることはありますか。

当てはまるもの全てをお選びください。

※あなた自身が取り組んでいるものをお答えください。(同居する家族等が取り組んでいる場合を除く。)

1. 小分け商品、少量パック商品、バラ売り等、食べきれる量を購入する	(44.4)
2. 冷凍保存を活用する	(56.8)
3. 料理を作り過ぎない	(32.4)
4. 飲食店等で注文し過ぎない	(38.8)
5. 日頃から冷蔵庫等の食材の種類・量を確認する	(37.4)
6. 残さず食べる	(59.4)
7. 食べきれなかったものを他の料理に作り変える	(26.5)
8. 食品を無駄にしないよう、日頃から「消費期限」(※)を把握する	(42.2)
9. 「賞味期限」(※)を過ぎてもすぐに捨てるのではなく、自分で食べられるか判断する	(66.5)
10. 食品ロス削減の取組を行っている事業者に対し、商品を購入する等の応援をする	( 4.0)
11. その他(具体的に: )	( 1.3)
12. 取り組んでいることはない	( 6.1)
無回答	( 0.2)

※「消費期限」は、期限を過ぎたら食べない方がよい期限のことをいいます。

※「賞味期限」は、おいしく食べることができる期限のことで、この期限を過ぎても、すぐに食べられなくなるということではありません。



**(5)「個人情報」についてお伺いします。**

**【全員の方にお聞きします。】**

**問 16** あなたの個人情報<sup>※</sup>が他人に知られてしまうことについて、どう思いますか。

(ア)～(シ)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。

	知られたくない	どちらかという と知られたくない	どちらか という と知られてもよい	知られてもよい	自分には関係がない	無回答
(ア) 氏名	(47.6)	(32.3)	(12.0)	( 7.1)	( 0.7)	( 0.3)
(イ) 現住所	(59.8)	(28.5)	( 7.6)	( 3.5)	( 0.5)	( 0.2)
(ウ) 電話番号	(64.9)	(25.4)	( 5.9)	( 2.9)	( 0.5)	( 0.3)
(エ) メールアドレス	(61.8)	(22.8)	( 3.9)	( 1.3)	( 8.1)	( 2.0)
(オ) ソーシャルネットワーキングサービス(SNS)のアカウント	(50.6)	(20.5)	( 4.5)	( 1.4)	(18.5)	( 4.5)
(カ) 生年月日、年齢	(51.0)	(30.8)	(11.6)	( 5.3)	( 0.9)	( 0.4)
(キ) 家族構成、結婚歴、離婚歴	(56.4)	(28.9)	( 9.2)	( 3.7)	( 1.4)	( 0.5)
(ク) 職種、地位、団体加入の有無	(48.0)	(29.9)	(11.7)	( 3.8)	( 5.4)	( 1.2)
(ケ) 年間収入、財産状態、納税額	(71.9)	(21.3)	( 2.9)	( 1.0)	( 2.5)	( 0.4)
(コ) 電話や電子メール等の通信記録	(68.9)	(22.3)	( 3.3)	( 1.1)	( 3.7)	( 0.7)
(サ) 顔写真等の画像	(68.8)	(22.8)	( 4.5)	( 1.8)	( 1.5)	( 0.5)
(シ) 商品購買履歴	(54.7)	(30.6)	( 8.8)	( 2.6)	( 2.7)	( 0.7)

**問 17** 自分の個人情報を事業者に提供することについて、以下の項目はあなたの考えにどの程度当てはまりますか。(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。

	そう思う	どちらか といえば そう思う	どちらか といえば そう思わ ない	そう思わ ない	無回答
(ア) 取引がスムーズになる、自分に必要な商品・サービス <sup>※</sup> を勧められる等、 <b>利便性が向上する</b>	( 8.0)	(37.6)	(29.9)	(23.0)	( 1.5)
(イ) 商品に欠陥等問題があった場合、メーカー・販売者等から連絡をもらえる等 <b>サポートが受けられる</b>	(15.8)	(46.0)	(23.0)	(13.9)	( 1.3)
(ウ) 割引クーポンやポイント等による <b>経済的なメリット</b> が得られる	(13.6)	(42.6)	(26.4)	(16.0)	( 1.4)
(エ) 自分を含む購入者・利用者の情報が蓄積されることで、 <b>より良い商品・サービスの提供</b> につながる	( 8.4)	(37.1)	(35.4)	(17.4)	( 1.7)
(オ) 自分の個人情報を事業者が利用目的外で <b>勝手に利用しないか</b> 心配である	(56.7)	(31.1)	( 8.3)	( 3.1)	( 0.8)
(カ) 自分の個人情報が <b>第三者に漏えいしないか</b> 心配である	(59.9)	(28.7)	( 7.4)	( 3.1)	( 0.9)

**(6)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 (48.4)	2. 女性 (51.6)
--------------	--------------

**F.2 あなたの満年齢を教えてください。**

満  歳

15～19 歳 ( 5.1)	20 歳代 ( 9.4)	30 歳代 (14.7)	40 歳代 (17.3)	50 歳代 (14.7)
60 歳代 (21.2)	70 歳代 (13.6)	80 歳以上 ( 4.0)		

**F.3 あなたの職業は以下のどれに当たりますか。なお、兼業の方は主として従事している職業を教えてください。当てはまるものを1つお選びください。**

1. 会社員、公務員、団体職員(役員等を含む) (31.9)	5. 専業主婦・主夫 (16.9)
2. パート、アルバイト、非常勤、嘱託、派遣等 (17.0)	6. 無職 (16.0)
3. 自営業・自由業 ( 9.4)	7. その他(具体的に: ) ( 1.4)
4. 学生 ( 7.1)	無回答 ( 0.2)

**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 (65.3)	5. 祖父母(配偶者の祖父母も含む) ( 4.6)
2. 子ども(子どもの配偶者も含む) (47.3)	6. 孫(孫の配偶者も含む) ( 4.5)
3. 親(配偶者の親も含む) (29.9)	7. その他の親族 ( 0.7)
4. 兄弟姉妹(兄弟姉妹の配偶者も含む) (11.6)	8. それ以外 ( 0.7)
	9. 当てはまるものはない(一人暮らし) ( 7.3)
	無回答 ( 0.6)

**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  人

1 人 ( 7.3)	2 人 (26.9)	3 人 (24.3)	4 人 (21.8)	5 人 (10.7)	6 人 ( 5.4)	7 人以上 ( 3.1)	無回答 ( 0.6)
------------	------------	------------	------------	------------	------------	--------------	------------

**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  歳

0～4 歳 (10.2)	5～9 歳 ( 7.7)	10～14 歳 ( 8.4)	15～19 歳 (10.0)
20 歳以上 (62.3)	無回答 ( 1.5)		

**F.7 あなた自身の年収は、およそどのくらいですか。当てはまるものを1つお選びください。**

※年収は、手取りではなく、税金、社会保険料等を差し引く前の金額としてください。

1. 100 万円未満 (31.1)	6. 800 万円以上～1,000 万円未満 ( 2.5)
2. 100 万円以上～200 万円未満 (17.8)	7. 1,000 万円以上～1,500 万円未満 ( 1.3)
3. 200 万円以上～400 万円未満 (24.0)	8. 1,500 万円以上～2,000 万円未満 ( 0.3)
4. 400 万円以上～600 万円未満 (11.3)	9. 2,000 万円以上 ( 0.2)
5. 600 万円以上～800 万円未満 ( 5.1)	無回答 ( 6.3)

**F.8 あなたの世帯全体の年収は、およそどのくらいですか。当てはまるものを1つお選びください。**

※年収は、手取りではなく、税金、社会保険料等を差し引く前の金額としてください。

※学生で一時的に一人暮らしをしている場合は実家の年収を教えてください。

1. 100万円未満	( 2.9)	6. 800万円以上～1,000万円未満	( 9.1)
2. 100万円以上～200万円未満	( 7.6)	7. 1,000万円以上～1,500万円未満	( 7.0)
3. 200万円以上～400万円未満	(24.6)	8. 1,500万円以上～2,000万円未満	( 1.5)
4. 400万円以上～600万円未満	(22.1)	9. 2,000万円以上	( 1.0)
5. 600万円以上～800万円未満	(14.3)	無回答	( 9.9)

**F.9 あなたの世帯全体の貯蓄(金融資産)を合計すると、およそどのくらいですか。当てはまるものを1つお選びください。**

※金融商品等について、時価が分かる場合は時価で計算してください。不動産資産は除いてください。

1. 100万円未満	(22.0)	4. 1,000万円以上～2,000万円未満	(11.4)
2. 100万円以上～500万円未満	(27.9)	5. 2,000万円以上～3,000万円未満	( 5.2)
3. 500万円以上～1,000万円未満	(14.8)	6. 3,000万円以上	( 6.9)
		無回答	(11.8)

**F.10 あなたの世帯全体の住宅ローン等の借入金残高は、およそどのくらいですか。**

当てはまるものを1つお選びください。

1. 借入金はない	(59.0)	5. 1,000万円以上～2,000万円未満	( 9.0)
2. 100万円未満	( 4.4)	6. 2,000万円以上～3,000万円未満	( 5.7)
3. 100万円以上～500万円未満	( 6.5)	7. 3,000万円以上	( 2.6)
4. 500万円以上～1,000万円未満	( 6.1)	無回答	( 6.6)

**F.11 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)	(75.4)	5. 公社等の賃貸住宅(都市再生機構(旧公団)、住宅供給公社、県営住宅等)	( 3.3)
2. 持家(集合住宅)	( 4.8)	6. 借間、下宿	( 0.8)
3. 民間の借家(一戸建て、集合住宅)	(13.3)	7. 住み込み、寄宿舍、独身寮等	( 0.2)
4. 給与住宅(社宅、公務員住宅)	( 1.2)	8. その他(具体的に: )	( 0.3)
		無回答	( 0.8)

**F.12 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)	(12.5)	4. 短期大学(高専等を含む)	( 9.0)
2. 高等学校(旧制中学校、女学校、実業学校、師範学校を含む)	(42.5)	5. 大学(旧制高校、旧制高専等を含む)	(21.6)
3. 専修学校、各種学校等	(11.0)	6. 大学院	( 1.9)
		7. その他(具体的に: )	( 0.1)
		無回答	( 1.4)

次のページで最後です。→

**F.13** あなたは、日常、仕事・私的利用を問わずウェブサイトの閲覧や電子メール送受信等、インターネットを利用しますか。当てはまるものを1つお選びください。

- |                     |        |
|---------------------|--------|
| 1. ほぼ毎日相当な頻度で利用している | (21.6) |
| 2. ほぼ毎日ある程度は利用している  | (27.5) |
| 3. たまに利用している        | (14.1) |
| 4. ほとんど利用していない      | ( 6.6) |
| 5. 全く利用していない        | (26.7) |
| 6. 分からない            | ( 3.2) |
| 無回答                 | ( 0.3) |

**F.14** あなたは、ウェブサイトやブログ、電子掲示板、ソーシャルネットワーキングサービス(SNS)等を使って、身の回りの出来事や日頃考えていること等についての情報発信をしていますか。なお、電子メールやSNSやメールアプリによる家族・知人との連絡は除きます。当てはまるものを1つお選びください。

- |                  |        |
|------------------|--------|
| 1. ほぼ毎日情報発信している  | ( 3.7) |
| 2. たまに情報発信している   | (11.1) |
| 3. ほとんど情報発信していない | (14.5) |
| 4. 全く情報発信していない   | (64.2) |
| 5. 分からない         | ( 6.1) |
| 無回答              | ( 0.4) |

以上で調査は終了です。御協力ありがとうございました。