

消費者庁「消費者意識基本調査」 調査票

平成 26 年 12 月

（N = 6, 449）

<調査主体> 消費者庁 消費者調査課

<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。

【全員の方にお聞きします。】

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	(63.1)	(29.8)	(5.9)	(1.1)	(0.1)
(イ) 機能	(44.7)	(45.4)	(7.9)	(1.5)	(0.5)
(ウ) 安全性	(44.2)	(39.2)	(14.1)	(2.1)	(0.3)
(エ) 広告	(8.1)	(25.0)	(51.0)	(15.3)	(0.7)
(オ) ブランドイメージ	(8.1)	(30.7)	(43.1)	(17.4)	(0.6)
(カ) 評判	(15.8)	(43.8)	(32.4)	(7.3)	(0.7)
(キ) 特典(ポイントカード、景品等)	(11.9)	(25.6)	(40.1)	(21.8)	(0.6)
(ク) 購入(利用)時の説明や対応等の接客態度	(17.6)	(40.0)	(33.7)	(8.2)	(0.4)
(ケ) 苦情や要望に対する対応	(13.1)	(33.3)	(38.2)	(14.6)	(0.7)
(コ) 商品やサービスが環境に及ぼす影響	(10.1)	(27.9)	(43.4)	(18.1)	(0.6)
(サ) 経営方針や理念、社会貢献活動	(4.9)	(14.9)	(40.2)	(39.3)	(0.6)

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。

	かなり心掛けている	ある程度心掛けている	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
(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	(20.7)	(57.4)	(14.8)	(5.7)	(1.3)	(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	(6.0)	(31.2)	(31.9)	(23.8)	(6.9)	(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	(12.6)	(38.3)	(26.5)	(14.7)	(7.7)	(0.3)
(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	(9.9)	(40.8)	(28.5)	(14.3)	(6.2)	(0.3)
(オ) 個人情報の管理について理解し、適切な行動をとる	(16.8)	(44.9)	(23.6)	(10.6)	(3.8)	(0.3)
(カ) 環境に配慮した商品やサービスを選択する	(10.7)	(43.4)	(29.8)	(11.6)	(4.3)	(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3 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聞きします。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 (1.3)	2. ない (98.5)	無回答 (0.3)
(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 (7.9)	2. ない (91.8)	無回答 (0.3)
(ウ) 思っていたよりかなり高い金額を請求された	1. ある (2.4)	2. ない (97.3)	無回答 (0.3)
(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 (4.9)	2. ない (94.7)	無回答 (0.5)
(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 (1.4)	2. ない (98.2)	無回答 (0.4)
(カ) 契約・解約時のトラブルにより被害に ^あ 遭った	1. ある (1.1)	2. ない (98.7)	無回答 (0.2)
(キ) ^さ 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 (0.3)	2. ない (99.3)	無回答 (0.3)
(ク) その他、消費者被害の経験	1. ある (1.6)	2. ない (97.7)	無回答 (0.7)

- (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4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8ページの問5にお進みください。)

【問3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、被害経験が「ある」と回答した人(682人)のうち、525人が記入した613件の被害事例数を集計した結果である。

問4 問3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。

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 (48.8) 2 通信販売(インターネット取引を含む。) (35.4) 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。)(5.2) 4 電話勧誘(2.3) 5 知人から購入(1.3) 6 その他(6.0) 無回答(1.0)	
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払)(28.5) 2 あり(分割支払)(5.1) 3 なし(現金支払等)(58.2) 4 分からない(4.1)	無回答(4.1)
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(79.1) 無回答(20.9) 平均 270,153円	円
⑦⑥のうち既に支払った金額	1 なし(13.2) 2 全部(73.2) 3 一部(右に金額を記入)(3.6) 無回答(10.0)	円
⑧⑦のうち被害に当たると思う金額	1 なし(30.0) 2 全部(32.1) 3 一部(右に金額を記入)(17.6) 無回答(20.2)	円
⑨身体的被害の程度と治療費	1 なし(82.9) 2 軽傷(3.8) 3 重傷(※1)(0.2) 4 死亡(-) 無回答(13.2)	治療費 円
※1 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(※2)	1 なし(82.9) 2 あり(右に金額を記入)(5.7) 無回答(11.4)	円
※2 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(※3)	1 なし(79.4) 2 あり(右に金額を記入)(10.1) 無回答(10.4)	円
※3 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(※4)	1 なし(61.5) 2 あり(右に時間を記入)(26.6) 無回答(11.9)	時間
※4 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相談又は申し出の有無	1 した(⑭へ進む)(51.2) 2 誰にもしていない(43.2) 無回答(5.5)	
⑭相談又は申し出をした相手(当てはまるもの全てに○)	N=314件 1 家族、知人、同僚等の身近な人(36.9) 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(7.0) 3 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者(45.2) 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等(29.3) 5 弁護士、司法書士等の専門家(2.2) 6 消費者団体(1.3) 7 警察(1.9) 8 上記1~7以外の人や機関等(具体的に:) (2.2) 無回答(1.9)	

【問3で、1つでも「1.ある」とお答えになった方にお聞きます。】

問4 問3で「1.ある」とお答えいただいた経験についてお聞きます。
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。

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 店頭 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 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 分からない		
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分かるように御記入ください)			
⑥商品・サービスの金額			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)		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)		円
⑨ 身体的被害の程度と治療費	1 なし 2 軽傷 3 重傷(※1) 4 死亡		治療費 円
※1 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(※2)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※2 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(※3)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※3 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(※4)	1 なし 2 あり(右に時間を記入)		時間
※4 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 相談又は申し出の有無	1 した(⑭へ進む) 2 誰にもしていない		
⑭ 相談又は申し出をした相手(当てはまるもの全てに○)	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 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 5 弁護士、司法書士等の専門家 6 消費者団体 7 警察 8 上記1～7以外の人や機関等(具体的に:)		

【問3で、1つでも「1.ある」とお答えになった方にお聞きます。】

問4 問3で「1. ある」とお答えいただいた経験についてお聞きます。

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。

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 店頭 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 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 分からない	
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分かるように御記入ください)		
⑥商品・サービスの金額		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)	円
⑧ ⑦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(※1) 4 死亡	治療費 円
※1 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(※2)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)	円
※2 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(※3)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)	円
※3 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(※4)	1 なし 2 あり(右に時間を記入)	時間
※4 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 相談又は申し出の有無	1 した(⑭へ進む) 2 誰にもしていない	
⑭ 相談又は申し出をした相手(当てはまるもの全てに○)	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 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 5 弁護士、司法書士等の専門家 6 消費者団体 7 警察 8 上記1～7以外の人や機関等(具体的に:)	

(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5 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	(7.0)	(42.0)	(35.3)	(13.7)	(1.8)	(0.2)
(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	(6.2)	(44.3)	(39.0)	(9.4)	(0.9)	(0.3)
(ウ) 悪質・詐欺 ^{さぎ} 的な販売行為等を心配せず安全に購入・利用できる	(6.2)	(29.2)	(40.6)	(18.7)	(5.1)	(0.3)
(エ) 商品等の表示・広告の内容は信用できる	(3.3)	(30.3)	(44.7)	(18.5)	(2.9)	(0.4)
(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	(2.3)	(19.3)	(47.2)	(23.7)	(7.0)	(0.5)
(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	(5.2)	(30.6)	(47.2)	(12.4)	(4.1)	(0.5)
(キ) 事業者間で価格やサービスの競争が行われている	(16.3)	(49.4)	(28.2)	(4.4)	(1.4)	(0.3)

【全員の方にお聞きします。】

問 6 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)	(25.7)
2. 消費者の生命・身体に関する事故の原因調査	(30.1)
3. 消費者の生命・身体の安全に関する情報発信	(29.7)
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	(43.4)
5. 消費者教育や消費生活に関する普及啓発	(14.1)
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	(21.7)
7. 訪問販売、電話 ^{かんゆう} 勧誘販売等のトラブルになりやすい取引の規制	(33.9)
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	(40.7)
9. 食品表示ルールの整備	(44.4)
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	(6.8)
11. 公共料金関連業務(電気料金の改定への対応等)	(10.7)
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	(21.4)
14. 消費者庁を知らなかった	(11.1)
無回答	(0.9)

※「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。

【全員の方にお聞きします。】

問7 あなたはこの1年間に「消費生活センター(※)」に相談したことがありますか。

当てはまるもの全てをお選びください。

※「消費生活センター」とは、消費生活全般に関する情報提供、苦情相談等を行っている、地方公共団体が設置している行政機関です。なお、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. 消費者事故・トラブルについて相談した	(0.8)
2. 消費生活上の疑問について相談した	(0.4)
3. 消費者事故・トラブル、消費生活上の疑問について相談したことはない	(97.7)
無回答	(1.0)

【問7で「1. 消費者事故・トラブルについて相談した」、「2. 消費生活上の疑問について相談した」とお答えになった方にお聞きします。】

(N=81)

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. 相談すれば解決すると思ったから	(66.7)
2. 以前から知っていて頼りになると思ったから	(33.3)
3. 他の相談機関では解決しなかったから	(2.5)
4. 被害が大きかったから	(6.2)
5. 被害を受けて失った金額等を取り戻したかったから	(14.8)
6. 事業者を処罰してほしいと思ったから	(11.1)
7. 他の人が同様の被害に ^あ 遭わないようにしたかったから	(23.5)
8. 消費生活上の情報を入手したかったから	(7.4)
9. その他()	無回答 (2.5)

【問7で「3. 相談したことはない」とお答えになった方にお聞きします。】

(N=6,301)

付問2 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. 相談せず自分で解決しようとした (5.1)	6. 利用したいが窓口時間が合わなかった (0.7)
2. 相談するほどのトラブルはなかった (77.4)	7. 他の相談窓口で解決した (0.5)
3. 自分にも責任があると思った (2.8)	8. 家族、知人、同僚等の身近な人に相談した (4.6)
4. 相談しても仕方ないと思った (5.0)	9. その他(具体的に:) (1.7)
5. 相談するのは恥ずかしかった (0.3)	10. 特に理由はない (14.7) 無回答 (0.4)

【全員の方にお聞きします。】

問8 以下の項目の中で、あなたがこの1年間に利用したものはありますか。

当てはまるもの全てをお選びください。

1. 消費生活センターで開催される講座やイベントへの参加	(0.3)
2. 消費生活センターの職員等が出張し開催する講座への参加	(0.3)
3. 消費生活センターのホームページでの情報収集	(1.3)
4. 消費生活センターが所有する図書やビデオ(DVD)等の閲覧	(0.2)
5. 消費生活センターが配布するパンフレット等の入手	(2.1)
6. 利用したものはなし	(95.4) 無回答 (0.9)

【全員の方にお聞きします。】

消費者被害の発生又は拡大の防止をするために、事業者の不当な行為(不当な契約条項の使用や不当な勧誘行為)を止めるように請求できる、「消費者団体訴訟制度(差止請求)」があります。

消費者団体のうち、一定の要件を満たした消費者団体が「適格消費者団体」として内閣総理大臣により認定され、同団体がこの請求を行うことができます。

この「適格消費者団体」は全国に11団体(平成26年10月末時点)あり、消費者全体の利益を守るために積極的に活動しています。

問 9 あなたは「適格消費者団体」について知っていますか。

当てはまるものを1つお選びください。

- | | | |
|----|------------------------|--------|
| 1. | 名前を聞いたことがあり、活動内容も知っている | (1.8) |
| 2. | 名前を聞いたことはあるが、活動内容は知らない | (14.3) |
| 3. | 名前を聞いたこともない | (83.5) |
| | 無回答 | (0.5) |

【問9で「1. 名前を聞いたことがあり、活動内容も知っている」とお答えになった方にお聞きします。】

(N=113)

付問 1 あなたは適格消費者団体が行っている活動に対して協力・参加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。

- | | | |
|----|-----|--------|
| 1. | はい | (8.8) |
| 2. | いいえ | (91.2) |

【全員の方にお聞きします。】

問 10 あなたは「消費者団体訴訟制度(差止請求)」について知っていますか。

当てはまるものを1つお選びください。

- | | | |
|----|------------------------|--------|
| 1. | 名前を聞いたことがあり、制度内容も知っている | (1.8) |
| 2. | 名前を聞いたことはあるが、制度内容は知らない | (26.8) |
| 3. | 名前を聞いたこともない | (70.6) |
| | 無回答 | (0.8) |

(4)「食生活における意識や取組」についてお伺いします。

【全員の方にお聞きします。】

日本では年間約 1700 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。

問 11 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 | (14.3) |
| 2. ある程度知っている | (54.4) |
| 3. あまり知らない | (21.2) |
| 4. ほとんど・全く知らない | (9.8) |
| 無回答 | (0.3) |

問 12 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。

当てはまるものを全てをお選びください。

- | | |
|--|--------|
| 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 | (46.3) |
| 2. 冷凍保存を活用する | (58.7) |
| 3. 料理を作り過ぎない | (33.5) |
| 4. 飲食店等で注文し過ぎない | (40.5) |
| 5. 日頃から冷蔵庫等の食材の種類・量・期限表示を確認する | (37.7) |
| 6. 残さず食べる | (58.1) |
| 7. 「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 | (66.9) |
| 8. その他(具体的に:) | (3.0) |
| 9. 取り組んでいることはない | (6.3) |
| 無回答 | (0.3) |

※「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。

【全員の方にお聞きします。】

下図は食品の包装容器にある栄養成分表示です。

問 13 あなたは食品を購入する時、このような表示を参考にしますか。

当てはまるものを1つお選びください。



1. 参考にする	(54.0)
2. 参考にしない	(40.4)
3. 食品を購入することはめったにない	(5.3)
無回答	(0.3)

【問 13 で「1. 参考にする」とお答えになった方にお聞きします。】

(N=3,481)

付問 1 あなたは食品を購入する時、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。

	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	見かけた ことがない	無回答
(ア) エネルギー(熱量)	(39.6)	(50.1)	(7.8)	(1.6)	(0.1)	(0.9)
(イ) たんぱく質	(13.1)	(34.4)	(40.5)	(9.1)	(0.4)	(2.4)
(ウ) 脂質	(26.8)	(49.6)	(17.2)	(4.9)	(0.3)	(1.1)
(エ) 炭水化物	(17.8)	(37.3)	(34.0)	(7.7)	(0.4)	(2.9)
(オ) ナトリウム(食塩相当量)	(23.7)	(39.0)	(27.4)	(7.6)	(0.7)	(1.6)
(カ) 飽和脂肪酸	(10.2)	(25.4)	(42.5)	(13.2)	(5.8)	(2.8)
(キ) 食物繊維	(17.3)	(43.6)	(27.8)	(8.1)	(1.3)	(2.0)

(5)「事業者による消費者に対する取組への評価」についてお伺いします。

【全員の方にお聞きします。】

問 14 事業者(企業)の消費者に対する以下の取組のうち、一般的にみて、事業者が積極的に取り組んでいると、あなたが思うものはどれですか。当てはまるもの全てをお選びください。

1. 安全性の高い商品・サービスの提供	(65.5)
2. 環境に配慮した商品・サービスの提供	(41.5)
3. 誰にでも使いやすい商品・サービスの提供	(40.9)
4. 修理などアフターサービスの実施	(42.6)
5. 商品・サービスについての説明や表示	(42.6)
6. 消費者とのコミュニケーションの充実(ウェブサイトや SNS、モニター制度等)	(11.8)
7. 外国人への配慮(外国語対応など)	(7.6)
8. 商品・サービスによる事故やトラブル発生時の対応	(27.4)
9. クレームや要望への対応	(25.5)
10. クレームや要望の活用(情報を活かした商品・サービスの提供、改良)	(10.9)
11. リコールや事故の情報の開示	(23.9)
12. 法令や条例を守った上での企業経営	(11.3)
13. その他()	(0.4)
14. 積極的に取り組んでいるものはない	(8.4)
無回答	(1.7)

(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 (47.2)	2. 女性 (52.8)
--------------	--------------

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)	20歳代 (9.1)	30歳代 (13.3)	40歳代 (16.3)
			50歳代 (16.9)	60歳代 (20.8)	70歳代 (14.5)	80歳以上 (4.2)

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お選びください。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 (17.2)	6. 無職 (17.4)
3. 自営業・自由業 (9.2)	7. その他(具体的に:) (1.0)
4. 学生 (6.3)	無回答 (0.1)

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 (64.0)	5. 祖父母(配偶者の祖父母も含む) (4.1)
2. 子ども(子どもの配偶者も含む) (45.1)	6. 孫(孫の配偶者も含む) (4.5)
3. 親(配偶者の親も含む) (28.9)	7. その他の親族 (0.8)
4. 兄弟姉妹(兄弟姉妹の配偶者も含む) (10.5)	8. それ以外 (0.9)
	9. 当てはまるものはない(一人暮らし) (8.4)
	無回答 (0.5)

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 (8.4)	2人 (28.8)	3人 (23.5)	4人 (21.2)	5人 (10.1)	6人 (5.3)	7人以上 (2.6)
								無回答 (0.2)	

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 (9.2)	5～9歳 (6.2)	10～14歳 (8.4)
			15～19歳 (10.1)	20歳以上 (65.2)	無回答 (0.9)

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) (74.0)	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) (3.8)
2. 持家(集合住宅) (5.6)	6. 借間、下宿 (0.8)
3. 民間の借家(一戸建て、集合住宅) (14.1)	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) (1.1)	8. その他(具体的に:) (0.2)
	無回答 (0.2)

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) (12.0)	4. 短期大学(高専等を含む) (9.1)
2. 高等学校(旧制中学校、女学校、実業学校、師範学校を含む) (43.0)	5. 大学(旧制高校、旧制高専等を含む) (21.9)
3. 専修学校、各種学校等 (11.6)	6. 大学院 (1.7)
	7. その他(具体的に:) (0.1)
	無回答 (0.6)

以上で調査は終了です。御協力ありがとうございました。

(参考資料) 調査票・別紙<問4の記入例>

記入例 1

【別紙】
4～7ページの間4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 type="radio"/> 店頭 <input type="radio"/> 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。) <input type="radio"/> 4 電話勧誘 <input type="radio"/> 5 知人から購入 <input type="radio"/> 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) <input type="radio"/> 2 あり(分割支払) <input checked="" type="radio"/> ③ なし(現金支払等) <input type="radio"/> 4 分からない

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分かるように御記入ください)

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。病院に行くほどの怪我ではなかったが、じゅうたんを買い換えた。問い合わせに長電話をしたので電話代がかかった。

「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」と考えられる場合、このように記入して下さい。

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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 3 重傷(※1) <input type="radio"/> 4 死亡	治療費	0 円
----------------	--	-----	-----

※1 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(※2)	<input type="radio"/> 1 なし <input checked="" type="radio"/> ② あり(右に金額を記入)	90,000 円
-------------------------------	---	----------

※2 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(※3)	<input type="radio"/> 1 なし <input checked="" type="radio"/> ② あり(右に金額を記入)	500 円
-----------------------	---	-------

※3 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(※4)	<input type="radio"/> 1 なし <input checked="" type="radio"/> ② あり(右に時間を記入)	3 時間
-----------------------	---	------

※4 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 相談又は申し出の有無	<input checked="" type="radio"/> ① した(⑭へ進む) <input type="radio"/> 2 誰にもしていない
⑭ 相談又は申し出をした相手(当てはまるものを全てに○)	<input 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 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"/> ④ 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"/> ⑤ 弁護士、司法書士等の専門家 <input type="radio"/> ⑥ 消費者団体 <input type="radio"/> ⑦ 警察 <input type="radio"/> ⑧ 上記1～7以外の人や機関等(具体的に:)

記入例 2

【別紙】

4～7ページの間4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	カニ
②事業者名称	××商店
③販売・購入形態	1 店頭 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 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 分からない

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分かるように御記入ください)
インターネット通販でカニを購入したところ、足が足りないカニばかり入っていた。広告の写真では足が全てついているカニだったので納得が出来ない。カニは4杯入りを1箱買った。
「8,000円で購入し既に全額支払ったが、商品に問題がありせいぜい3,000円程度の価値しかない(=5,000円分は被害)」と考えられる場合、このように記入して下さい。

⑥商品・サービスの金額		8,000	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)	5,000	円

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

※1 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(※2)	①なし 2 あり(右に金額を記入)		円
-------------------------------	----------------------	--	---

※2 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(※3)	①なし 2 あり(右に金額を記入)		円
-----------------------	----------------------	--	---

※3 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(※4)	①なし 2 あり(右に時間を記入)		時間
-----------------------	----------------------	--	----

※4 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 相談又は申し出の有無	①した(⑭へ進む) 2 誰にもしていない
⑭ 相談又は申し出をした相手(当てはまるもの全てに○)	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 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 ④ 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 5 弁護士、司法書士等の専門家 6 消費者団体 7 警察 8 上記1～7以外の人や機関等(具体的に:)

記入例 3

【別紙】

4～7ページの間4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 店頭 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 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 分からない

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分かるように御記入ください)
訪問販売で光電話に変え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、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。
「10,000円を6ヶ月間支払い、契約したことで月2,000円余計に支払うことになった分が被害(2,000円×6ヶ月=12,000円)」と考えられる場合、このように記入して下さい。

⑥商品・サービスの金額		60,000 円
⑦⑥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
⑧⑦のうち被害に当たると思う金額	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(※1) 4 死亡	治療費 円
----------------	---	-------

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

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

※3 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(※4)	1 なし <input checked="" type="radio"/> ② あり(右に時間を記入)	4 時間
-----------------------	---	------

※4 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 相談又は申し出の有無	1 した(⑭へ進む) <input checked="" type="radio"/> ② 誰にもしていない
⑭ 相談又は申し出をした相手(当てはまるもの全てに○)	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 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 5 弁護士、司法書士等の専門家 6 消費者団体 7 警察 8 上記1～7以外の人や機関等(具体的に:)

記入例 4

【別紙】

4～7ページの間4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	未公開株		
②事業者名称	××証券		
③販売・購入形態	1 店頭 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 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 分からない		
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分かるように御記入ください)	<p>2ヶ月前に突然電話があり、「未公開株のパンフレットが届いていないか」と問い合わせがあった。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るので代わりに買ってくれないか」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。そして言われるとお振り込みしたが、その後、業者と連絡が取れなくなった。</p>		
⑥商品・サービスの金額	10,000,000 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(※1) 4 死亡	治療費	円
※1 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(※2)	①なし 2 あり(右に金額を記入)	円	
※2 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(※3)	①なし 2 あり(右に金額を記入)	円	
※3 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(※4)	1 なし ②あり(右に時間を記入)	7 時間	
※4 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 相談又は申し出の有無	①した(⑭へ進む) 2 誰にもしていない		
⑭ 相談又は申し出をした相手(当てはまるもの全てに○)	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 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 5 弁護士、司法書士等の専門家 6 消費者団体 7 警察 8 上記1～7以外の人や機関等(具体的に:)		