

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) 消費者として心掛けている行動 (問 2)	10
2 「消費者事故・トラブル」について	12
(1) 購入商品や利用サービスでの消費者被害の経験 (問 3)	12
(2) 被害事例数 (問 4)	15
(3) 被害を受けた商品・サービス (問 4 ①)	16
(4) 被害を受けた商品・サービスの販売・購入形態 (問 4 ③)	19
(5) 被害を受けた商品・サービスのクレジットカード決済の有無 (問 4 ④)	20
(6) 被害を受けた商品・サービスの金額 (問 4 ⑥)	21
(7) 被害を受けた商品・サービスの既支払額 (問 4 ⑦)	22
(8) 被害を受けた商品・サービスの既支払額のうち被害に当たると思う金額 (問 4 ⑧)	23
(9) 被害を受けた商品・サービスによる身体的被害の程度と治療費 (問 4 ⑨)	24
(10) 被害を受けた商品・サービスの代金以外の物的・経済的被害 (問 4 ⑩)	25
(11) 被害を受けた商品・サービスでの問題対応や被害回復のための費用 (問 4 ⑪)	26
(12) 被害を受けた商品・サービスでの問題対応や被害回復のための時間 (問 4 ⑫)	27
(13) 被害を受けた商品・サービスについての相談又は申し出の有無 (問 4 ⑬)	28
(14) 被害を受けた商品・サービスについての相談又は申し出をした相手 (問 4 ⑭)	29
3 「消費者政策への評価」について	30
(1) 消費者を取り巻く状況について (問 5)	30
(2) 消費者庁の取組で知っていること (問 6)	32
(3) 消費生活センターへの相談の経験 (問 7)	34
(4) 相談した理由 (問 7 付問 1)	35
(5) 相談しなかった理由 (問 7 付問 2)	36
(6) 消費生活センターの利用経験 (問 8)	37
(7) 適格消費者団体の認知度 (問 9)	38
(8) 適格消費者団体への協力・参加 (問 9 付問 1)	39
(9) 消費者団体訴訟制度 (差止請求) の認知度 (問 10)	40
4 「食生活における意識や取組」について	41
(1) 食品ロス問題の認知度 (問 11)	41

(2) 食品ロス軽減のために取り組んでいること (問 12)	42
(3) 栄養成分表示の参考の有無 (問 13)	44
(4) 栄養成分表示の参考度 (問 13 付問 1)	45
5 「事業者による消費者に対する取組への評価」について	46
(1) 企業の消費者に対する取組への評価 (問 14)	46
Ⅲ 調査票 (単純集計結果付き)	47
(参考資料) 調査票・別紙<問 4 の記入例>	62
Ⅳ 集計表	67
Ⅴ 標本抽出方法	239