

消費者庁「消費者意識基本調査」 調査票

平成 27 年 11 月

(N = 6, 513)

<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	(64.8)	(28.1)	(5.9)	(1.0)	(0.2)
(イ) 機能	(45.7)	(44.1)	(8.3)	(1.6)	(0.4)
(ウ) 安全性	(45.6)	(37.9)	(13.9)	(2.2)	(0.4)
(エ) 広告	(7.8)	(24.4)	(51.5)	(15.8)	(0.5)
(オ) ブランドイメージ	(8.7)	(31.1)	(42.9)	(16.7)	(0.6)
(カ) 評判	(16.8)	(42.7)	(32.9)	(6.9)	(0.7)
(キ) 特典(ポイントカード、景品等)	(11.0)	(26.1)	(40.2)	(22.1)	(0.6)
(ク) 購入(利用)時の説明や対応等の接客態度	(17.2)	(40.3)	(34.2)	(7.8)	(0.6)
(ケ) 苦情や要望に対する対応	(12.8)	(31.9)	(39.5)	(15.1)	(0.7)
(コ) 商品やサービスが環境に及ぼす影響	(10.1)	(27.0)	(43.3)	(19.0)	(0.7)
(サ) 経営方針や理念、社会貢献活動	(4.2)	(14.8)	(40.4)	(40.0)	(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	(20.8)	(57.6)	(14.3)	(5.5)	(1.6)	(0.3)
(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	(6.3)	(30.8)	(31.8)	(23.4)	(7.3)	(0.3)
(ウ) 商品やサービスについて問題があれば、事業者に申立てを行う	(11.9)	(38.4)	(26.2)	(15.2)	(8.0)	(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	(9.8)	(40.3)	(27.9)	(16.0)	(5.7)	(0.4)
(オ) 個人情報の管理について理解し、適切な行動をとる	(16.7)	(46.5)	(22.7)	(10.1)	(3.6)	(0.4)
(カ) 環境に配慮した商品やサービスを選択する	(10.0)	(43.1)	(29.7)	(12.3)	(4.6)	(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 (1.8)	2. ない (97.8)	無回答 (0.4)
(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 (8.2)	2. ない (91.4)	無回答 (0.4)
(ウ) 思っていたよりかなり高い金額を請求された	1. ある (2.7)	2. ない (96.9)	無回答 (0.4)
(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 (4.8)	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 (1.7)	2. ない (97.9)	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 (1.2)	2. ない (98.4)	無回答 (0.4)
(キ) 詐欺 ^{さぎ} 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 (0.6)	2. ない (99.1)	無回答 (0.3)
(ク) その他、消費者被害の経験	1. ある (1.8)	2. ない (97.4)	無回答 (0.8)

- (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。】

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。

※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(712人)のうち、570人が記入した659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 (53.0) 2 通信販売(インターネット取引を含む。)(32.6) 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。)(5.9) 4 電話勧誘 (3.3) 5 知人から購入 (1.4) 6 その他 (3.5) 無回答 (0.3)	
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払) (29.0) 2 あり(分割支払) (5.8) 3 なし(現金支払等) (52.5) 4 分からない (6.7)	無回答 (6.1)
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	記入有り (78.0) 無回答 (22.0) 平均 113,324円	円
⑦⑥のうち既に支払った金額	1 なし (10.5) 2 全部 (77.8) 3 一部(右に金額を記入) (3.3) 無回答 (8.3)	円
⑧⑦のうち被害に当たると思う金額	1 なし (31.4) 2 全部 (35.1) 3 一部(右に金額を記入) (14.9) 無回答 (18.7)	円
⑨ 身体的被害の程度と治療費	1 なし (82.1) 2 軽傷 (3.0) 3 重傷(※1) (0.3) 4 死亡 (-) 無回答 (14.6)	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 (80.7) 2 あり(右に金額を記入) (6.4) 無回答 (12.9)	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 相談又は申出の有無	1 した(⑫へ進む) (51.7) 2 誰にもしていない(2事例目へ進む。)(44.9) 無回答 (3.3)	
⑫ 相談又は申出した相手 (当てはまるもの全てに○)	N=341件 1 家族、知人、同僚等の身近な人 (37.0) 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 (46.3) 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 (32.0) 5 弁護士、司法書士等の専門家 (1.5) 6 消費者団体 (3.5) 7 事業者団体 (1.5) 8 警察 (1.5) 9 上記1~8以外の人や機関等(具体的に:) (3.5) 無回答 (0.6)	
⑬ 被害の回復(※3)	N=341件 1 なし (57.2) 2 あり(右に金額を記入) (31.4) 無回答 (11.4)	円
※3 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等		
⑭ 問題対応や被害回復のための費用 (※4)	N=341件 1 なし (65.4) 2 あり(右に金額を記入) (16.7) 無回答 (17.9)	円
※4 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費		
⑮ 問題対応や被害回復のための時間 (※5)	N=341件 1 なし (35.5) 2 あり(右に時間を記入) (45.7) 無回答 (18.8)	時間
※5 問題対応時の問合せ等のために要した時間であり、解決までに要した期間ではありません。		

【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。】

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。

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
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 相談又は申出の有無	1 した(⑩へ進む。) 2 誰にもしていない(3事例目へ進む。)		
⑫ 相談又は申出をした相手 (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 事業者団体 8 警察 9 上記1～8以外の人や機関等(具体的に:)		
⑬ 被害の回復(※3)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※3 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等			
⑭ 問題対応や被害回復のための費用 (※4)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※4 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費			
⑮ 問題対応や被害回復のための時間 (※5)	1 なし 2 あり(右に時間を記入)		時間
※5 問題対応時の問合せ等のために要した時間であり、解決までに要した期間ではありません。			

【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。】

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。

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
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 相談又は申出の有無	1 した(⑩へ進む。) 2 誰にもしていない(4事例目へ進む。)
⑫ 相談又は申出をした相手 (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 事業者団体 8 警察 9 上記1~8以外の人や機関等(具体的に:)

⑬ 被害の回復(※3)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)	円
-------------	-----------------------	---

※3 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等

⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※4)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)	円
-----------------------	-----------------------	---

※4 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費

⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※5)	1 なし 2 あり(右に時間を記入)	時間
-----------------------	-----------------------	----

※5 問題対応時の問合せ等のために要した時間であり、解決までに要した期間ではありません。

【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。】

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。

D (4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 相談又は申出の有無			1 した(⑫へ進む。) 2 誰にもしていない(問5へ進む。)
⑫ 相談又は申出をした相手(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 事業者団体 8 警察 9 上記1～8以外の人や機関等(具体的に:)
⑬ 被害の回復(※3)			1 なし 2 あり(右に金額を記入) 円
※3 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等			
⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※4)			1 なし 2 あり(右に金額を記入) 円
※4 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費			
⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※5)			1 なし 2 あり(右に時間を記入) 時間
※5 問題対応時の問合せ等のために要した時間であり、解決までに要した期間ではありません。			

(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	(6.6)	(42.8)	(36.3)	(12.5)	(1.4)	(0.4)
(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	(5.3)	(43.7)	(40.7)	(8.8)	(1.0)	(0.5)
(ウ) 悪質・詐欺 ^{さぎ} 的な販売行為等を心配せず安全に商品・サービスを購入・利用できる	(5.7)	(30.0)	(42.3)	(17.0)	(4.6)	(0.5)
(エ) 商品等の表示・広告の内容は信用できる	(3.3)	(30.4)	(45.5)	(17.5)	(2.8)	(0.5)
(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)	(18.2)	(48.6)	(23.2)	(6.8)	(0.8)
(カ) 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は信頼できる	(7.8)	(36.4)	(46.3)	(6.7)	(2.1)	(0.7)
(キ) 事業者間で価格やサービスの競争が行われている	(15.6)	(49.8)	(28.1)	(4.4)	(1.4)	(0.6)

【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)	(26.8)
2. 消費者の生命・身体に関する事故の原因調査	(31.0)
3. 消費者の生命・身体の安全に関する情報発信	(31.0)
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	(42.6)
5. 消費者教育や消費生活に関する普及啓発	(14.8)
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	(21.0)
7. 訪問販売、電話勧誘販売等のトラブルになりやすい取引の規制	(34.9)
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	(39.7)
9. 食品表示ルールの整備	(40.6)
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	(7.0)
11. 公共料金関連業務(電気料金の改定への対応等)	(10.8)
12. その他(具体的に:) (0.5)
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	(21.8)
14. 消費者庁を知らなかった	(11.0)
無回答	(1.4)

※「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、以下の機関や相談窓口等を信頼していますか。もしくは、知っていましたか。

(ア)～(ス)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。

※知っていたが、信頼しているとまでは言えない場合は、「知っていた」に○を付けてください。

	信頼している	知っていた	知らなかった	無回答
(ア) 消費生活センター(都道府県・市町村) (※)	(14.4)	(65.6)	(19.8)	(0.2)
(イ) 独立行政法人 国民生活センター	(5.7)	(42.1)	(50.1)	(2.0)
(ウ) 法テラス(日本司法支援センター)	(4.4)	(25.3)	(68.0)	(2.2)
(エ) 法律相談センター(弁護士会)	(7.1)	(53.6)	(37.8)	(1.5)
(オ) 消費者の部屋(農林水産省)	(1.2)	(7.8)	(88.7)	(2.3)
(カ) 食品表示 110 番(農林水産省)	(2.2)	(16.7)	(79.1)	(2.1)
(キ) 食の安全ダイヤル(食品安全委員会)	(2.2)	(20.1)	(75.7)	(2.0)
(ク) 国土交通ホットラインステーション(国土交通省)	(1.4)	(14.1)	(82.4)	(2.1)
(ケ) 行政相談(総務省)	(2.7)	(29.9)	(65.4)	(1.9)
(コ) 電気通信消費者相談センター(総務省)	(1.2)	(10.5)	(86.0)	(2.3)
(サ) 消費者相談室(経済産業省)	(3.3)	(35.1)	(59.6)	(2.0)
(シ) 金融サービス利用者相談室(金融庁)	(1.6)	(17.0)	(79.2)	(2.2)
(ス) 警察相談専用電話「#9110」(都道府県警察)	(3.8)	(22.6)	(71.7)	(1.9)

※「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るために地方公共団体が設置している消費生活相談窓口のうち、週4日以上開所しているなどの要件を満たすものをいいます。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。

消費生活センターに相談すると、消費生活相談員から問題解決に向けてのアドバイスを受けることができるほか、必要に応じて消費生活センターが事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行います。

▼【問7で「(ア)消費生活センター」を「1. 信頼している」又は「2. 知っていた」とお答えになった方にお聞きします。「(ア)消費生活センター」を「3. 知らなかった」とお答えになった方は問9へお進みください。】

(N=5,210)

問8 あなたは「消費生活センター」をどの程度知っていましたか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 名前は知っていた	(65.7)
2. 名前や業務の内容を知っていた	(25.9)
3. 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)における所在地や連絡先を知っていた	(7.4)
無回答	(1.1)

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。

(N=5,210)

1. 消費者ホットライン「188」	(0.7)	7. インターネット	(3.0)
2. 地域の広報誌やチラシ	(15.6)	8. 家族や知人からの情報	(5.8)
3. 新聞・雑誌・書籍	(15.1)	9. 公共施設や駅等の掲示物やアナウンス	(1.7)
4. テレビ・ラジオ	(37.1)	10. 弁護士や各種相談窓口等の紹介	(0.2)
5. 学校の授業	(3.0)	11. その他(具体的に:)(1.5)
6. 地域のイベント	(0.6)	12. 何がきっかけか覚えていない	(15.0)
		無回答	(0.7)

(N=5,210)

付問2 あなたは、消費生活センターでは、消費生活相談員(※)が消費生活相談の解決に向けてアドバイスすることや、事業者との間に立ちあっせんを行っていることを知っていましたか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 知らなかった	(47.3)	
2. 消費生活相談員がいることは知っていた	(42.4)	
3. 消費生活相談員による対応の内容を知っていた	(9.5)	無回答(0.8)

※ 消費生活相談員とは、消費生活相談窓口での相談従事者ですが、消費者安全法の改正で、消費生活相談員の職が法律上明確に位置付けられることとなります(平成28年4月1日施行)。

この中で、消費生活相談員は、事業者に対する消費者からの相談に応じるとともに、あっせん等によりその解決を図るといった役割を担うこととされています。

【全員の方にお聞きします。】

問9 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又は消費生活相談窓口にご相談しますか。当てはまるものを1つお選びください。

1.	平均値 56,208 中央値 10,000 円 以上	(40.0)	
2.	金額に関係なく相談する	(37.0)	
3.	金額に関係なく相談しない	(21.6)	無回答 (1.5)

【問9で「1. _____ 円以上」、「2. 金額に関係なく相談する」とお答えになった方にお聞きします。】

(N=5,009)

付問1 あなたが消費生活センター又は消費生活相談窓口にご相談する場合、期待することとして、当てはまるものを全てをお選びください。

1. 相談すれば解決する	(55.0)
2. 他の相談機関では解決しなかったことが解決できる	(19.5)
3. 被害を受けて失った金額等を取り戻せる	(52.9)
4. 事業者を行政処分したり、処罰したりするきっかけとなる	(48.4)
5. 他の人が同様の被害に遭わないようになる	(60.6)
6. 消費生活上の情報を入手できる	(16.8)
7. その他()	(1.3) 無回答(1.0)

(N=5,009)

付問2 あなたが消費生活センター又は消費生活相談窓口に相談する際、以下のどこに相談したいですか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 自宅から近い消費生活センター又は消費生活相談窓口	(68.5)
2. 勤務先、通学先に近い消費生活センター又は消費生活相談窓口	(4.4)
3. 知り合いに会わない可能性が高い、遠くの消費生活センター又は消費生活相談窓口	(1.4)
4. 相談体制が整っている、大規模な消費生活センター	(12.7)
5. どこでも構わない	(12.3)
無回答	(0.7)

(N=5,009)

付問3 あなたが消費生活センター又は消費生活相談窓口に相談をする際、最初の連絡手段として、以下のどれを利用したいですか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 電話	(86.0)
2. FAX	(0.2)
3. 電子メール	(6.5)
4. 訪問	(6.8)
無回答	(0.6)

【全員の方にお聞きます。】

問 10 あなたが消費生活センター又は消費生活相談窓口で利用したいものはありますか。以下の項目で、当てはまるもの全てをお選びください。

1. 消費者事故・トラブルについての相談	(63.8)
2. 消費生活上の疑問についての相談	(19.7)
3. 消費生活センター又は消費生活相談窓口で開催される講座やイベントへの参加	(4.3)
4. 消費生活センター又は消費生活相談窓口の職員等が出張し開催する講座への参加	(3.1)
5. 消費生活センター又は消費生活相談窓口のホームページでの情報収集	(10.7)
6. 消費生活センター又は消費生活相談窓口が所有する図書やDVD(ビデオ)等の閲覧	(1.6)
7. 消費生活センター又は消費生活相談窓口が配布するパンフレット等の入手	(11.5)
8. その他()	(0.8)
9. 利用したいものはない	(24.8)
無回答	(1.0)

【全員の方にお聞きます。】

問 11 あなたは、消費生活センター又は消費生活相談窓口が、全ての地方公共団体にあることを知っていましたか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 相談したことがあり、全ての地方公共団体にあることも知っている	(3.5)
2. 相談したことはないが、全ての地方公共団体にあることは知っている	(31.1)
3. 相談したことはあるが、全ての地方公共団体にあることは知らなかった	(4.7)
4. 相談したことはなく、全ての地方公共団体にあることも知らなかった	(60.2)
無回答	(0.5)

(4)「宅配の受取」についてお伺いします。

【全員の方にお聞きします。】

宅配サービスについては、近年、インターネット通信販売などが普及して、取扱いが増加する一方、消費者の様々なニーズによってサービス内容が多様化しています。

一方で、多くの「再配達」、「再々配達」などが生じていることにより、輸送に掛かるエネルギーの増加に伴うCO₂の排出の増加や、輸送費用の上昇、ドライバーの不足などが社会的な問題となっています。

問 12 あなたが、店頭で購入した商品や通信販売で注文した商品を、宅配で受け取る場合、再配達を削減するための取組として、協力できること(現在取り組まれていることも含みます。)はありますか。以下の項目で、当てはまるもの全てをお選びください。

- | | |
|--|--------|
| 1. 配送日、時間帯を指定する | (87.9) |
| 2. 都合が悪くなった際には変更の連絡をする | (39.4) |
| 3. 集合住宅や自宅の宅配ボックスで受け取るようにする | (10.9) |
| 4. コンビニや駅、配送センターなどでの受取を利用する | (20.5) |
| 5. 在宅確認のために業者から直前の配送通知(電話・電子メール等など)を行うサービスがあれば、積極的に利用する | (39.9) |
| 6. 1回の配達で済んだ場合、料金を安くする、ポイントを付与するなどの特典を付けるサービスがあれば、再配達にならないように気を付ける | (20.1) |
| 7. その他、1.～6.以外の取組み(具体的内容: |) |
| | (0.8) |
| 8. 自分が再配達削減のために協力できる取組はない | (2.5) |
| 無回答 | (0.7) |

宅配には、配送頻度が増えてしまう「即日配送」や、輸送コストが掛かっているものの「送料無料」としているサービスが多く見受けられます。

問 13 あなたが、店頭で購入した商品や通信販売で注文した商品を、宅配で受け取る際、最速のタイミングで受け取るなら追加料金が掛かるとした場合、以下のどれを選びますか。当てはまるものを1つお選びください。

- | | |
|--|--------|
| 1. 追加料金が掛かっても、確実に最速のタイミングで受け取りたい | (5.4) |
| 2. 確実に最速のタイミングで受け取るための追加料金の支払は、品目や状況によって使い分けたい | (32.8) |
| 3. 追加料金が掛かるなら、最速のタイミングで受け取らなくてもよい | (60.8) |
| 無回答 | (1.0) |

(5)「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2801万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642万トンと試算され(※)、「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。

(※)農林水産省「食品廃棄物等の利用状況等(平成24年度推計)」

問 14 あなたは、こうした「食品ロス」が問題となっていることを知っていましたか。

当てはまるものを1つお選びください。

- | | |
|-------------------|--------|
| 1. よく知っていた | (23.8) |
| 2. ある程度知っていた | (54.0) |
| 3. あまり知らなかった | (15.1) |
| 4. ほとんど又は全く知らなかった | (6.6) |
| 無回答 | (0.5) |

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。以下の項目のうち、

当てはまるものを全てをお選びください。

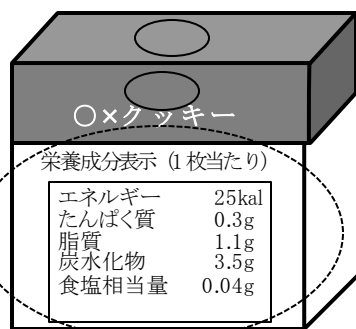
- | | |
|--|--------|
| 1. 小分け商品、少量パック商品、バラ売り等、食べ切れる量を購入する | (48.9) |
| 2. 冷凍保存を活用する | (61.4) |
| 3. 料理を作り過ぎない | (32.5) |
| 4. 飲食店等で注文し過ぎない | (38.7) |
| 5. 日頃から冷蔵庫等の食材の種類・量・期限表示を確認する | (35.8) |
| 6. 残さず食べる | (55.0) |
| 7. 「賞味期限」(※)を過ぎてもすぐに捨てるのではなく、自分で食べられるか判断する | (63.6) |
| 8. その他(具体的に:) | (1.9) |
| 9. 取り組んでいることはない | (4.1) |
| 無回答 | (0.4) |

※「賞味期限」は、開封していない状態で、表示されている保存方法に従って保存したときに、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。】

問 16 下図は食品の包装容器にある栄養成分表示です。

あなたは、このような表示を見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	(89.7)
2. ない	(10.0)
無回答	(0.4)

【問 16 で「1. ある」とお答えになった方にお聞きします。】

(N=5,840)

付問 1 あなたは食品を購入する時、このような栄養成分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	(66.4)
2. 参考にしない	(29.5)
3. 自分で食品を購入することはめったにない	(4.1)
無回答	(0.0)

【付問 1 で「1. 参考にする」とお答えになった方にお聞きします。】

(N=5,840)

付問 2 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	見掛けたこと がない	無回答
(ア) エネルギー(熱量)	(38.4)	(50.4)	(8.8)	(1.4)	(0.2)	(0.7)
(イ) たんぱく質	(13.4)	(37.3)	(39.1)	(8.0)	(0.4)	(1.9)
(ウ) 脂質	(27.6)	(48.9)	(17.9)	(4.6)	(0.1)	(0.9)
(エ) 炭水化物	(19.3)	(39.7)	(32.2)	(6.8)	(0.3)	(1.8)
(オ) 食塩相当量(※)	(28.3)	(42.3)	(22.0)	(5.8)	(0.5)	(1.1)
(カ) 飽和脂肪酸	(11.6)	(28.9)	(41.5)	(10.8)	(5.3)	(1.9)
(キ) 食物繊維	(16.6)	(41.9)	(30.5)	(7.8)	(1.4)	(1.7)

※食塩相当量の表示は、ナトリウムとして表示してある食品もあります。

【全員の方にお聞きます。】

保健機能食品とは、特定の保健の目的が期待できる(健康の維持及び増進に役立つ)という機能性の表示や栄養成分の機能の表示をすることができる食品のことを指します。保健機能食品には、特定保健用食品、栄養機能食品及び機能性表示食品があります。

食品

一般食品

※機能性の表示ができない

栄養補助食品、健康補助食品、栄養調整食品といった表示で販売されている食品は一般食品です。

特定保健用食品

【特定保健用食品(トクホ)】

健康の維持増進に役立つことが科学的根拠に基づいて認められ、「コレステロールの吸収を抑える」等の表現が許可されている食品です。表示されている効果や安全性について国が審査を行い、食品ごとに消費者庁長官が許可します。製品には上記の許可マークが表示されます。



保健機能食品

※機能性の表示ができる

栄養機能食品

【栄養機能食品】

一日に必要な栄養成分(ビタミンやミネラル)が不足しがちな場合、その補給・補完のために利用できる食品です。すでに科学的根拠が確認された栄養成分を一定の基準量含んでいれば、届出をしなくても、国が定めた表現で機能を表示することができます。製品には「栄養機能食品」と表示されています。

機能性表示食品

【機能性表示食品】

事業者の責任において、科学的根拠に基づいた機能性を表示した食品です。販売前に、安全性及び機能性の根拠に関する情報等が消費者庁長官に届け出られたものです。トクホとは異なり、消費者庁長官の許可を受けたものではありません。製品には「届出番号」が表示されています。

医薬品

医薬部外品

問17 あなたはこのような保健機能食品を知っていましたか。(ア)～(ウ)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。

	どのようなものか知っていた	名前を聞いたことはあったが、どのようなものかわからない	知らなかった	無回答
(ア) 特定保健用食品(トクホ)	(46.5)	(39.8)	(13.3)	(0.5)
(イ) 栄養機能食品	(20.8)	(43.6)	(34.4)	(1.2)
(ウ) 機能性表示食品	(10.5)	(38.7)	(49.4)	(1.4)

【問17で、(ア)(イ)(ウ)のいずれかで「1. どのようなものか知っている」、「2. 名前を聞いたことはあったが、どのようなものかわからない」とお答えになった方にお聞きします。】

付問1 この半年間に保健機能食品を摂取したことがありますか。当てはまるものを1つずつお選びください。

	継続的に摂取している	摂取したことがある	摂取したことはない	無回答
【問17(ア)で「1」「2」と答えた方】 (ア) 特定保健用食品(トクホ) (N=5,616)	(11.0)	(57.5)	(30.8)	(0.7)
【問17(イ)で「1」「2」と答えた方】 (イ) 栄養機能食品 (N=4,196)	(7.2)	(52.5)	(39.2)	(1.0)
【問17(ウ)で「1」「2」と答えた方】 (ウ) 機能性表示食品 (N=3,207)	(3.3)	(41.2)	(54.1)	(1.5)

(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 (46.8)	2. 女性 (53.2)
--------------	--------------

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(4.6)	20 歳代(8.8)	30 歳代(12.7)	40 歳代(17.3)
			50 歳代(16.5)	60 歳代(20.9)	70 歳代(14.8)	80 歳以上(4.4)

F.3 あなたの職業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。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。

1. 会社員、公務員、団体職員(役員等を含む。)(32.0)	5. 専業主婦・主夫 (17.5)
2. パート、アルバイト、非常勤、嘱託、派遣等 (17.1)	6. 無職 (16.5)
3. 自営業・自由業 (10.1)	7. その他(具体的に:) (0.7)
4. 学生 (6.1)	無回答 (0.0)

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 (65.1)	5. 祖父母(配偶者の祖父母を含む。) (4.6)
2. 子供(子供の配偶者を含む。) (46.3)	6. 孫(孫の配偶者を含む。) (4.6)
3. 親(配偶者の親を含む。) (30.4)	7. その他の親族 (1.1)
4. 兄弟姉妹(兄弟姉妹の配偶者を含む。) (11.1)	8. それ以外 (0.7)
	9. 当てはまるものはない(一人暮らし) (7.6)
	無回答 (0.4)

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 (7.6)	2人 (27.8)	3人 (24.3)	4人 (21.3)	5人 (10.0)	6人 (5.6)	7人以上 (3.2)
								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 (9.3)	5～9 歳 (7.4)	10～14 歳 (7.9)
			15～19 歳 (9.9)	20 歳以上 (64.5)	無回答 (1.0)

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) (79.1)	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) (2.7)
2. 持家(集合住宅) (3.6)	6. 借間、下宿 (0.7)
3. 民間の借家(一戸建て、集合住宅) (11.9)	7. 住み込み、寄宿舍、独身寮等 (0.1)
4. 給与住宅(社宅、公務員住宅) (1.2)	8. その他(具体的に:) (0.4)
	無回答 (0.3)

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。) (11.2)	4. 短期大学(高専等を含む。) (9.7)
2. 高等学校(旧制中学校、女学校、実業学校、師範学校を含む。) (43.9)	5. 大学(旧制高校、旧制高専等を含む。) (21.8)
3. 専修学校、各種学校等 (11.1)	6. 大学院 (1.4)
	7. その他(具体的に:) (0.2)
	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 checked="" type="radio"/> ①店頭 <input type="radio"/> 2 通信販売(インターネット取引を含む。) <input 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。)			
<p>3か月前、家電量販店の店頭で買った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。問合せに長電話をしたので電話代が掛かった。結果、新しいテレビと交換してもらった。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>「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、交換された同等品の新しいテレビが50,000円」と考えられる場合、このように記入して下さい。</p> </div>			
⑥商品・サービスの金額			50,000 円
⑦⑥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
⑧⑦のうち被害に当たると思う金額	<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	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 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 相談又は申出の有無	<input checked="" type="radio"/> ①した(⑫へ進む。) <input type="radio"/> 2 誰にもしていない(2事例目へ進む。)		
⑫ 相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○)	<input checked="" 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 事業者団体 <input type="radio"/> 8 警察 <input type="radio"/> 9 上記1～8以外の人や機関等(具体的に:)		
⑬ 被害の回復(※3)	<input type="radio"/> 1 なし <input checked="" type="radio"/> ②あり(右に金額を記入)		50,000 円
※3 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等			
⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※4)	<input type="radio"/> 1 なし <input checked="" type="radio"/> ②あり(右に金額を記入)		500 円
※4 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費			
⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※5)	<input type="radio"/> 1 なし <input checked="" type="radio"/> ②あり(右に時間を記入)		3 時間
※5 問題対応時の問合せ等のために要した時間であり、解決までに要した期間ではありません。			

記入例 2

【別紙】

4～7ページの問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	財布
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。)
半年前、インターネット通販で有名ブランドの財布を注文したところ、届いた商品は明らかにニセモノと思われる。メールで問い合わせたが反応がないため、消費生活センターに相談した。

⑥商品・サービスの金額		8,000 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 相談又は申出の有無	①した(⑫へ進む。) 2 誰にもしていない(3事例目へ進む。)
⑫ 相談又は申出をした相手 (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 事業者団体 8 警察 9 上記1～8以外の人や機関等(具体的に:)

⑬ 被害の回復(※3)	①なし 2 あり(右に金額を記入)	円
-------------	----------------------	---

※3 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等

⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※4)	1 なし ②あり(右に金額を記入)	1,000 円
-----------------------	----------------------	---------

※4 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費

⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※5)	1 なし ②あり(右に時間を記入)	1 時間
-----------------------	----------------------	------

※5 問題対応時の問合せ等のために要した時間であり、解決までに要した期間ではありません。

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。)	<p>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、月額通信料は8千円から1万円となり、かえって高かった。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掛かると言われた。</p> <p>「月額通信料10,000円の契約をしたことで月2,000円余計に支払うことになり、6か月支払った分が被害(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。</p>	
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する金額	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 相談又は申出の有無	<input checked="" type="radio"/> 1 した(⑫へ進む。) 2 誰にもしていない(4事例目へ進む。)	
⑫ 相談又は申出をした相手 (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 <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 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 事業者団体 8 警察 9 上記1～8以外の人や機関等(具体的に:)	
⑬ 被害の回復(※3)	<input checked="" type="radio"/> 1 なし 2 あり(右に金額を記入)	円
※3 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等		
⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※4)	<input checked="" type="radio"/> 1 なし 2 あり(右に金額を記入)	円
※4 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費		
⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※5)	1 なし <input checked="" type="radio"/> 2 あり(右に時間を記入)	4 時間
※5 問題対応時の問合せ等のために要した時間であり、解決までに要した期間ではありません。		

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か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」と問合せがあった。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欲しくないか」と頼まれ、申込書に10口1000万円と記入してファックスで送った。そして半分の500万円を振り込みした後、家族に話したところ怪しいと言われ、警察や消費生活センターへ連絡した。</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)		5,000,000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)		5,000,000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 相談又は申出の有無	①した(⑩へ進む。) 2 誰にもしていない(問5へ進む。)		
⑫ 相談又は申出した相手 (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 事業者団体 ⑧ 警察 9 上記1～8以外の人や機関等(具体的に:)		
⑬ 被害の回復(※3)	①なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※3 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等			
⑭ 問題対応や被害回復のための費用 (※4)	1 なし ②あり(右に金額を記入)		5,000 円
※4 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費			
⑮ 問題対応や被害回復のための時間 (※5)	1 なし ②あり(右に時間を記入)		7 時間
※5 問題対応時の問合せ等のために要した時間であり、解決までに要した期間ではありません。			