

Ⅲ 調査票(単純集計結果付き)

消費者庁「消費者意識基本調査」 調査票

平成 28 年 11 月

(N=6, 009)

<調査主体> 消費者庁 消費者調査課

<調査実施機関> 株式会社 日本リサーチセンター

【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、経験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)「生活全般や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 あなた自身の消費行動について、以下の項目がどの程度当てはまると思いますか。

(ア)～(ケ)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) 買物が好き	→	(16.4)	(43.0)	(24.5)	(12.7)	(3.1)	(0.3)
(イ) 新し物好き	→	(9.8)	(27.7)	(31.1)	(23.2)	(7.7)	(0.5)
(ウ) <small>しょうどう</small> 衝動買いをする	→	(5.4)	(22.4)	(27.6)	(28.8)	(15.4)	(0.4)
(エ) 多少高くても品質の良いものを選ぶ	→	(13.9)	(41.6)	(30.6)	(10.7)	(2.8)	(0.4)
(オ) 買う前に機能・品質・価格等を十分に調べる	→	(17.3)	(41.1)	(25.5)	(12.0)	(3.4)	(0.6)
(カ) 実際に現物を見て商品を確認してから購入する	→	(25.4)	(41.4)	(23.9)	(7.1)	(1.5)	(0.6)
(キ) 強く勧められると断れない	→	(3.2)	(14.9)	(28.0)	(33.3)	(19.8)	(0.8)
(ク) 同じ商品・ブランドを購入することが多い	→	(7.4)	(31.7)	(25.6)	(20.4)	(14.4)	(0.6)
(ケ) 同じ店舗・事業者を利用することが多い	→	(14.3)	(51.3)	(21.1)	(9.1)	(3.8)	(0.3)

【全員の方にお聞きします。】

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	ある程度心付けている	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	→	(14.2)	(54.1)	(21.8)	(7.9)	(1.6)	(0.4)
(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	→	(4.4)	(26.4)	(36.7)	(25.3)	(6.7)	(0.5)
(ウ) 商品やサービスについて問題があれば、事業者へ申立てを行う	→	(9.5)	(35.4)	(30.3)	(17.3)	(7.0)	(0.5)
(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	→	(6.5)	(34.6)	(34.8)	(18.2)	(5.3)	(0.6)
(オ) 個人情報の管理について理解し、適切な行動をとる	→	(13.2)	(45.7)	(27.2)	(10.9)	(2.6)	(0.5)
(カ) 環境に配慮した商品やサービスを選択する	→	(7.4)	(40.7)	(35.2)	(13.0)	(3.4)	(0.4)

【全員の方にお聞きします。】

問3 あなたの「お金のかけ方」についてお聞きします。

(1)あなたが現在お金をかけているものを以下のうちいくつでもお選びください。

1. 食べること (69.9)	9. 旅行 (25.7)	16. 教育 (18.7)
2. 住まい (22.2)	10. スポーツ(自分でやること) (13.3)	(子どもの教育)
3. ファッション (25.1)	11. スポーツ観戦・映画・コンサート鑑賞等 (15.4)	17. ペットに関する費用 (9.9)
4. 理美容・身だしなみ (28.2)	12. 通信 (21.1)	18. その他の出費 () (3.8)
5. 家電・AV 機器 (11.2)	(電話、インターネット等)	19. 貯金 (21.6)
6. 車 (15.7)	13. 医療 (26.7)	20. 投資(資産形成) (4.8)
7. 習い事・教室・資格・自己啓発 (12.5)	14. 健康・リラックス (14.7)	21. 老後の準備 (14.4)
8. 交際(飲食を含む。) (29.0)	15. 保育・介護・家事等のサービス (3.5)	22. 該当するものはない (3.9)
		無回答 (0.6)

(2) では今後のお金のかけ方の御意向についてお聞きします。

①あなたが「今後(も)お金をかけたい」と思っているもの

②逆に、「今後(も)節約していきたい」と思っているもの

を、(ア)～(ナ)のうち当てはまるものを①②それぞれについて、いくつでもお選びください。

	① 今後、お金をかけたい ／今後もお金をかけたい もの	② 今後、節約していきたい ／今後も節約していきたい もの
	↓	↓
(ア) 食べること	(50.8)	(29.7)
(イ) 住まい	(22.4)	(30.1)
(ウ) ファッション	(20.9)	(37.4)
(エ) 理美容・身だしなみ	(30.8)	(23.5)
(オ) 家電・AV 機器	(14.0)	(30.9)
(カ) 車	(12.4)	(35.9)
(キ) 習い事・教室・資格・自己啓発	(19.4)	(22.3)
(ク) 交際(飲食を含む。)	(25.7)	(27.1)
(ケ) 旅行	(39.1)	(17.9)
(コ) スポーツ(自分でやること)	(17.8)	(20.7)
(サ) スポーツ観戦・映画・コンサート鑑賞等	(19.5)	(21.5)
(シ) 通信(電話、インターネット等)	(11.8)	(36.5)
(ス) 医療	(24.5)	(24.5)
(セ) 健康・リラックス	(27.5)	(16.5)
(ソ) 保育・介護・家事等のサービス	(9.0)	(22.0)
(タ) 教育(子どもの教育)	(20.9)	(16.4)
(チ) ペットに関する費用	(8.3)	(23.9)
(ツ) その他の出費()	(2.6)	(16.5)
(テ) 貯金	(44.5)	(9.1)
(ト) 投資(資産形成)	(9.1)	(20.1)
(ナ) 老後の準備	(40.4)	(10.7)
いずれもあてはまらない	(6.2)	(16.3)
無回答	(1.9)	(4.7)

【全員の方にお聞きします。】

問4 あなたの生活は、経済的にどの程度豊かだと思いますか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 豊かなほうだ	(5.6)
2. どちらかといえば豊かなほうだ	(47.7)
3. どちらかといえば豊かではないほうだ	(33.1)
4. 豊かではないほうだ	(13.2)
無回答	(0.4)

【全員の方にお聞きします。】

問5 あなたは、現在の生活にどの程度満足していますか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 満足している	(16.0)
2. どちらかといえば満足している	(52.8)
3. どちらかといえば不満である	(24.7)
4. 不満である	(6.3)
無回答	(0.2)

【全員の方にお聞きします。】

問6 あなたは、日頃自分の健康に気遣っていると思いますか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 気遣っている	(28.3)
2. どちらかといえば気遣っている	(47.2)
3. どちらかといえば気遣っていない	(19.7)
4. 気遣っていない	(4.5)
無回答	(0.2)

【全員の方にお聞きします。】

問7 情報関連機器について、あなたは、日頃携帯電話やスマートフォン等といった情報関連機器をどのような用途で利用していますか。(ア)～(エ)のそれぞれについて、当てはまるものをいくつでもお選びください。

	通話	メール	インター ネットサ イトでの 検索	インター ネット ニュース を見る	SNS (※)	商品や サービス の購入・ 予約	ネットバ ンキング	ゲーム	その他	持って いない	無回答
(ア) 携帯電話(スマ ートフォンを除く。)	→ (39.0)	(25.1)	(4.0)	(2.9)	(1.5)	(1.6)	(0.3)	(1.5)	(1.1)	(50.3)	(7.8)
(イ) スマートフォン	→ (48.0)	(46.7)	(47.2)	(37.2)	(25.2)	(24.4)	(5.1)	(25.5)	(2.8)	(38.8)	(4.6)
(ウ) パソコン	→ (1.7)	(18.2)	(40.7)	(22.9)	(5.7)	(24.5)	(7.3)	(6.8)	(11.3)	(39.9)	(7.9)
(エ) タブレット	→ (0.9)	(4.4)	(15.2)	(8.8)	(3.1)	(5.9)	(1.2)	(6.3)	(3.3)	(70.3)	(9.6)

※SNS とは、Facebook やツイッター等のソーシャル・ネットワーキング・サービスをいいます。

【全員の方にお聞きします。】

問 8 次に挙げるような「情報」に対する考え方や態度について、あなたはどの程度当てはまりますか。(ア)～(ケ)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) 情報は多ければ多いほどよい →	(12.3)	(31.4)	(40.5)	(11.5)	(3.8)	(0.5)
(イ) 数多くの情報がそろっているよりも、選別された情報だけがあればよい →	(12.7)	(42.7)	(32.9)	(7.3)	(3.6)	(0.9)
(ウ) 情報は自分で調べながら手に入れたいたい →	(12.3)	(38.0)	(31.9)	(10.7)	(6.0)	(1.1)
(エ) インターネットによって、自分の生活が豊かになったと思う →	(11.8)	(27.3)	(26.6)	(12.2)	(20.2)	(1.8)
(オ) 携帯電話やスマートフォンは自分の生活になくてはならないと思う →	(31.9)	(32.9)	(16.6)	(7.8)	(10.2)	(0.6)
(カ) 特に見たい番組がなくても、テレビをつけたままにしていることが多い →	(16.5)	(24.2)	(16.0)	(21.4)	(21.6)	(0.3)
(キ) 商品やサービスを検討するときにクチコミを参考にする →	(11.2)	(35.9)	(26.8)	(14.8)	(10.8)	(0.5)
(ク) ウェブサイトやブログ、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を情報発信している →	(3.3)	(8.2)	(9.7)	(13.2)	(64.8)	(0.7)
(ケ) ソーシャルメディアを通じて自分のプライバシーを知られることに抵抗がある →	(39.6)	(27.0)	(16.2)	(5.2)	(11.1)	(0.7)

【全員の方にお聞きします。】

問 9 あなたは、商品やサービスを選ぶとき、知識・情報を主にどのような機会でご得ていますか。
以下のうち、当てはまるものを3つまでお選びください。

1. 販売員の説明	(41.1)
2. チラシ・パンフレット	(44.6)
3. テレビ・ラジオ CM	(27.0)
4. テレビ・ラジオ番組	(13.5)
5. 新聞、雑誌等の広告	(19.8)
6. 新聞、雑誌等の記事	(16.8)
7. インターネットサイト	(47.7)
8. SNS	(8.1)
9. 電車やバス等の公共交通機関、公共施設の掲示物やアナウンス	(1.4)
10. 家族、友人、知人からの情報	(52.4)
11. その他()	(1.1)
無回答	(0.2)

【全員の方にお聞きします。】

問 10 消費者トラブルに遭わないように、あなたが参考にする情報についてお聞きします。
以下のうち、当てはまるものを3つまでお選びください。

1. テレビ	(72.0)
2. ラジオ	(7.9)
3. 新聞、雑誌、書籍	(46.4)
4. インターネット(SNSを含む。)	(42.9)
5. 公的機関の広報誌・チラシ・パンフレット	(24.8)
6. 電車やバス等の公共交通機関、公共施設の掲示物やアナウンス	(3.1)
7. 学校の授業	(3.3)
8. 講演会・研修・シンポジウム等のイベント	(3.7)
9. 家族、友人、知人からの情報	(59.1)
10. その他()	(0.8)
無回答	(0.5)

【全員の方にお聞きします。】

問 11 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、以下の販売形態をどの程度利用しましたか。(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。

	週に 3回以上	週に 1回以上	月に 1～2回 程度	3か月に 1～2回 程度	1年間に 1～2回 程度	利用しな かった	無回答
(ア) 店舗 →	(28.3)	(26.3)	(20.2)	(9.0)	(8.5)	(6.5)	(1.2)
(イ) 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。)(※) →	(0.1)	(0.3)	(0.3)	(0.5)	(2.2)	(95.2)	(1.4)
(ウ) 電話勧誘による販売(事業者から電話がかかってくる場合) <small>かんゆう</small>	(0.1)	(0.2)	(0.6)	(0.4)	(1.8)	(95.8)	(1.1)
(エ) 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。) →	(0.4)	(1.3)	(4.1)	(7.6)	(23.1)	(62.2)	(1.2)
(オ) インターネット通販 →	(0.8)	(2.6)	(15.0)	(14.5)	(13.9)	(50.5)	(2.6)
(カ) テレビショッピング →	(0.1)	(0.1)	(0.7)	(1.4)	(10.0)	(84.6)	(3.0)

※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方法のことをいいます。

※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、又は他の人に比べて著しく有利な条件で契約できると言って、電話や郵便等で営業所やその他特定の場所に呼び出す販売方法のことをいいます。

【問 11 で、「(オ)インターネット通販」の利用頻度について、「1」～「5」のいずれかにお答えになった方にお聞きします。】

(N=2,817)

付問 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。

当てはまるものをいくつでもお選びください。

1. 営業時間を気にせず買い物ができるから	(67.1)
2. 店舗までの移動時間・交通費が掛からないから	(44.4)
3. 外出が困難だから	(8.0)
4. 店舗で買うと商品を持ち帰るのが大変だから	(20.3)
5. 店舗が近くにないから	(26.5)
6. 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	(63.5)
7. 商品の詳細な説明を知ることができるから	(21.5)
8. 様々な商品の価格や品質を比較しやすいから	(47.0)
9. 店員対応がなく煩わしくないから <small>わずら</small>	(16.9)
10. 安いから	(54.3)
11. 以前から利用していて便利だから	(33.7)
12. その他(具体的に:)	(2.8)
無回答	(0.2)

【全員の方にお聞きます。】

問 12 あなたは、この1年間に、以下の支払形態等について、どの程度利用しましたか。

(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。

	積極的に 利用した	必要な場合 のみ 利用した	ほとんど・ 全く利用しな かった	持って いない	無回答
(ア) クレジットカード →	(19.4)	(36.5)	(13.8)	(29.9)	(0.4)
(イ) デビットカード (※1) →	(0.7)	(3.5)	(15.4)	(78.9)	(1.5)
(ウ) 電子マネー(電車、バス 等の公共交通機関での利 用を除く。) (※2) →	(11.1)	(17.7)	(12.7)	(57.4)	(1.2)
(エ) インターネット決済専用の プリペイドカード(※3) →	(0.8)	(4.4)	(7.9)	(85.5)	(1.4)
(オ) 商品券・回数券(※4) →	(3.6)	(32.3)	(22.1)	(40.9)	(1.1)
(カ) 分割払い(クレジットカード を用いないもの)(※5) →	(0.9)	(7.8)	(76.2)		(15.1)

※1. 「デビットカード」とは、金融機関のキャッシュカードを使って、買い物等の支払ができるサービスです。

※2. ここでの「電子マネー」とは、磁気カードやICカード等に、あらかじめ現金又はクレジットカード等から貨幣価値を充当(チャージ)し、それを店舗等で利用するものを指します。

※3. ここでの「インターネット決済専用のプリペイドカード」とは、オンラインストアが発行するギフト券等の、インターネット決済専用の電子マネーをいい、オンラインストアやコンビニエンスストア等で購入することができるものを指します。

※4. ここでの「商品券」には、百貨店やクレジットカード会社が発行する商品券だけでなく、例えばビール券や図書カード等を含みます。

※5. 呉服、宝石、車、住宅、電化製品等の購入におけるローン払いを含みます。クレジットカードの分割払いは「(ア)クレジットカード」を選択してください。

(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 13 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、安全性や衛生面に問題があった	→	1. ある (0.8)	2. ない (98.8)	無回答 (0.4)
(イ) 商品の機能・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 (5.9)	2. ない (93.6)	無回答 (0.5)
(ウ) 思っていたよりかなり高い金額を請求された	→	1. ある (1.0)	2. ない (98.5)	無回答 (0.5)
(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 (3.2)	2. ない (96.1)	無回答 (0.6)
(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 (0.8)	2. ない (98.7)	無回答 (0.5)
(カ) 契約・解約時のトラブルにより被害に遭った	→	1. ある (0.9)	2. ない (98.6)	無回答 (0.5)
(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 (0.4)	2. ない (99.1)	無回答 (0.5)
(ク) その他の消費者被害の経験	→	1. ある (0.9)	2. ない (98.2)	無回答 (0.9)

●(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 14 にお進みください。 → 【別紙】の 記入例 を参考にしてください。

(全て「2. ない」とお答えになった方は、14 ページの問 15 にお進みください。)

【問 13 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 14 問 13 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御回答ください。

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 店舗 (41.5) 2 通信販売(インターネット取引を含む。)(45.6) 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。)(3.5) 4 電話勧誘販売(3.9) 5 知人から購入(1.0) 6 その他(1.8) 無回答(2.7)		
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払)(33.3) 2 あり(分割支払)(3.7) 3 なし(現金支払等)(50.3) 4 分からない(4.5)	無回答(8.2)	
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(75.9) 無回答(24.1) 平均 368,438円		円
⑦⑥のうち既に支払った金額	1 なし(9.6) 2 全部(73.6) 3 一部(右に金額を記入)(2.7) 無回答(14.1)		円
⑧⑦のうち被害に当たると思う金額	1 なし(24.1) 2 全部(37.8) 3 一部(右に金額を記入)(13.7) 無回答(24.3)		円
⑨ 身体的被害の程度と治療費	1 なし(74.6) 2 軽傷(5.5) 3 重傷(※)(0.8) 4 死亡(-) 無回答(19.0)	治療費	円
※ 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(※)	1 なし(74.8) 2 あり(右に金額を記入)(6.7) 無回答(18.4)		円
※ 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)(55.2) 2 誰にもしていない(2事例目へ進む)(37.6) 無回答(7.2)		
⑫ 相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください)	N=270 1 家族、知人、同僚等の身近な人(33.3) 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(41.9) 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等(35.2) 5 弁護士、司法書士等の専門家(2.6) 6 消費者団体(3.7) 7 事業者団体(1.5) 8 警察(3.3) 9 上記1~8以外の人や機関等(具体的に:) (3.3) 無回答(0.7)		
⑬ 被害の回復(※) N=270件	1 なし(48.5) 2 あり(右に金額を記入)(38.1) 無回答(13.3)		円
※ 相談や申出により取り戻せた、また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 (※) N=270件	1 なし(57.8) 2 あり(右に金額を記入)(20.4) 無回答(21.9)		円
※ 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 (※) N=270件	1 なし(40.7) 2 あり(右に時間を記入)(14.8) 無回答(26.3)		時間
※ 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。)			

【問 13 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 14 問 13 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御回答ください。

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 店舗 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 電話勧誘販売 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(※) 4 死亡		治療費 円
※ 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(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※ 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○を付けてください)	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(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※ 相談や申出により取り戻せた、また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(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※ 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(※)	1 なし 2 あり(右に時間を記入)		時間
※ 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。)			

【問 13 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 14 問 13 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御回答ください。

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 店舗 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 電話勧誘販売 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(※) 4 死亡	治療費	円
※ 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(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※ 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(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○を付けてください)	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(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※ 相談や申出により取り戻せた、また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(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※ 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(※)	1 なし 2 あり(右に時間を記入)		時間
※ 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。)			

【問 13 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 14 問 13 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御回答ください。

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 店舗 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 電話勧誘販売 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(※) 4 死亡	治療費	円
※ 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(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)	円	
※ 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15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○を付けてください)	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(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)	円	
※ 相談や申出により取り戻せた、また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(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)	円	
※ 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(※)	1 なし 2 あり(右に時間を記入)	時間	
※ 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。)			

(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 15 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	どちらともいえません	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 →	(4.9)	(39.4)	(42.2)	(10.2)	(1.9)	(1.5)
(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 →	(3.5)	(36.8)	(48.1)	(8.5)	(1.5)	(1.7)
(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 →	(3.6)	(22.3)	(46.8)	(19.3)	(6.3)	(1.7)
(エ) 商品等の表示・広告の内容は信用できる →	(2.1)	(24.8)	(51.0)	(17.7)	(2.7)	(1.6)
(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)	(18.1)	(49.8)	(22.9)	(5.5)	(1.8)
(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 →	(5.9)	(35.3)	(47.5)	(6.8)	(2.7)	(1.8)
(キ) 事業者間で価格やサービスの競争が行われている →	(10.4)	(45.9)	(34.9)	(4.8)	(2.1)	(1.8)

【全員の方にお聞きします。】

問 16 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消費者団体による訴訟制度等)	(28.4)
2. 消費者の生命・身体に関する事故の原因調査	(25.7)
3. 消費者の生命・身体の安全に関する情報発信	(28.3)
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	(41.1)
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	(20.0)
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	(32.4)
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	(36.3)
9. 食品表示ルールの整備	(38.4)
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	(6.0)
11. 公共料金関連業務(電気料金への対応等)	(7.7)
12. その他(具体的に:)	(0.7)
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	(24.7)
14. 消費者庁を知らなかった	(11.0)
無回答	(1.2)

※ここでの「リスクコミュニケーション」とは、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。】

「消費者ホットライン」は、電話で3桁の「188」番にかけると、お近くの消費生活センターや消費生活相談窓口につながり、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。

消費者ホットライン 188 (いやや!)

問 17 あなたは、この「消費者ホットライン」188(いやや!)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。

(ア) 名前 (「消費者ホットライン」)	→	1. 知っていた (17.0)	2. 知らなかった (82.6)	無回答 (0.4)
(イ) 番号 (「188」)	→	1. 知っていた (4.9)	2. 知らなかった (94.6)	無回答 (0.5)
(ウ) 内容	→	1. 知っていた (10.3)	2. 知らなかった (89.0)	無回答 (0.6)

【全員の方にお聞きします。】

問 18 あなたは、「消費者ホットライン」188(いやや!)をより多くの人に知ってもらうために、どのような取組が効果的だと思いますか。以下のうち、3つまでお選びください。

1. テレビCM	(88.6)
2. ラジオCM	(16.6)
3. 映画館CM	(4.3)
4. 新聞・雑誌広告	(50.2)
5. 電車・バス等の公共交通機関、公共施設の掲示物やアナウンス	(23.0)
6. インターネット上の広告	(31.5)
7. イベント開催	(4.5)
8. 啓発チラシの配布	(14.8)
9. クリアフォルダ等啓発グッズの配布	(2.6)
10. キャラクターによる宣伝	(7.3)
11. 学校等の教材	(14.7)
12. その他()	(1.4)
13. 特にない	(1.2)
14. 分からない	(3.3)
無回答	(0.5)

【問 17 で(ア)～(ウ)のいずれかで「1. 知っていた」とお答えになった方にお聞きします。】

問 19 あなたは、この「消費者ホットライン」188(いやや!)を利用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. 利用したことがある	(4.1)
2. 利用したことがない	(94.3)
無回答	(1.6)

(4)「消費者契約」についてお伺いします。

【全員の方にお聞きします。】

問 20 あなたは、消費者契約について、以下のようなことを知っていますか。

(ア)～(エ)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	知らなかった	無回答
(ア) 未成年者が契約をするには、原則として、保護者の同意が必要で、保護者の同意なく結ばれた契約は、取り消すことができること →	(68.8)	(30.8)	(0.4)
(イ) 訪問販売や訪問購入、電話勧誘販売などによって結んだ契約に対しては、契約から一定の期間内であれば契約を解除できる「クーリング・オフ」という制度があること →	(90.4)	(9.3)	(0.3)
(ウ) 事業者が事実と異なることを告げるなどの不適切な勧誘を行い、それによって消費者が誤認・困惑して契約した場合には、契約を取り消すことができること →	(54.3)	(45.1)	(0.6)
(エ) 事業者の損害賠償責任をどのような場合でも一切免除するなどの消費者の利益を害する不当な契約条項は、無効となること →	(20.6)	(78.6)	(0.8)

【全員の方にお聞きします。】

消費者契約に関して、これまで消費者が泣き寝入りをしてきた被害のうち、同種の財産被害をまとめて回復するために、内閣総理大臣が認定した「特定適格消費者団体」が、消費者団体の持つ専門的な知識や交渉力を活用して事業者を訴えることを認める、新たな訴訟制度が今年 10 月 1 日に始まりました。

問 21 あなたは、「特定適格消費者団体」やこの制度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. 「特定適格消費者団体」という名前も、そのような制度のことも知っている	(1.6)
2. 「特定適格消費者団体」という名前は聞いたことがあるが、そのような制度のことは知らない	(5.1)
3. そのような制度のことは知っているが、「特定適格消費者団体」という名前は知らない	(6.6)
4. 「特定適格消費者団体」という名前も、そのような制度のことも知らない	(84.9)
無回答	(1.8)

(5)食品の表示についてお伺いします。

【全員の方にお聞きします。】

問 22 あなたがとる普段の1日の食事に「主食(ごはん、パン、麺など)」、「主菜(肉・魚・卵・大豆製品などを使ったメインの料理)」、「副菜(野菜・きのこ・いも・海藻などを使った小鉢・小皿の料理)」の料理がありますか。

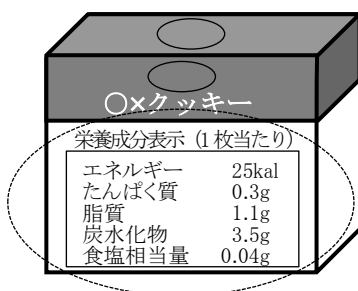
(ア)～(ウ)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

	いつもある	だいたいある	あまりない	ほとんどない	無回答
(ア) 主食 →	(80.6)	(17.3)	(1.3)	(0.4)	(0.5)
(イ) 主菜 →	(66.1)	(30.3)	(2.8)	(0.3)	(0.5)
(ウ) 副菜 →	(48.1)	(39.8)	(10.1)	(1.4)	(0.6)

【全員の方にお聞きします。】

問 23 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. | 見たことがあります、食生活の参考にする | (54.9) |
| 2. | 見たことはあるが、食生活の参考にはしない | (35.7) |
| 3. | 見たことがない | (6.6) |
| | 無回答 | (2.8) |
- 問 24 へ

【問 23 で「1. 見たことがあります、食生活の参考にする」とお答えになった方にお聞きします。】

(N=3, 300)

付問1 あなたは、以下の項目をどの程度参考にしていきますか。

(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	無回答
(ア) エネルギー(熱量) →	(38.9)	(49.6)	(8.9)	(1.7)	(0.9)
(イ) たんぱく質 →	(14.7)	(39.1)	(36.0)	(8.6)	(1.6)
(ウ) 脂質 →	(24.4)	(49.6)	(19.5)	(5.2)	(1.3)
(エ) 炭水化物 →	(19.2)	(42.8)	(28.7)	(7.3)	(2.0)
(オ) 食塩相当量(※) →	(26.6)	(43.5)	(21.9)	(6.9)	(1.1)
(カ) 飽和脂肪酸 →	(10.4)	(29.8)	(42.7)	(15.0)	(2.1)
(キ) 食物繊維 →	(16.9)	(41.6)	(30.2)	(9.6)	(1.6)

※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。

(N=2, 144)

【問 23 で「2. 見たことはあるが、食生活の参考にはしない」とお答えになった方にお聞きします。】

付問 2 栄養成分表示を参考にしない理由についてお聞きします。

当てはまるものを 1 つお選びください。

- | | | |
|----|-----------------------|--------|
| 1. | 表示を参考にする必要がない | (26.3) |
| 2. | 表示されている栄養成分の意味が理解できない | (27.1) |
| 3. | 栄養成分そのものに関心がない | (39.1) |
| 4. | その他() | (6.9) |
| | 無回答 | (0.6) |

【全員の方にお聞きます。】

保健機能食品とは、例えば、「お腹の調子を整える」など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、食品ごとに消費者庁が許可をする「特定保健用食品（トクホ）」、栄養成分が一定の基準量を含む食品で、届出をしなくとも消費者庁が定めた表現ができる「栄養機能食品」、事業者等の責任において消費者庁に届出をする「機能性表示食品」の3つの制度があります。

問 24 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	名前を聞いたり見たりしたことはあったがどのようなものか知らなかった	知らなかった	無回答
(ア) 特定保健用食品 (トクホ) →	(42.9)	(39.8)	(16.5)	(0.7)
(イ) 栄養機能食品 →	(16.6)	(45.7)	(36.7)	(1.0)
(ウ) 機能性表示食品 →	(11.9)	(40.8)	(46.1)	(1.1)

【問 24 で、(ア)～(ウ)のいずれかで「1. どのようなものか知っていた」又は「2. 名前を聞いたり見たりしたことはあったがどのようなものか知らなかった」とお答えになった方にお聞きます。いずれも「3. 知らなかった」とお答えになった方は、20 ページの F1にお進みください。】

(N=5, 028)

付問 1 あなたはこの1年間に保健機能食品を摂取したことがありますか。

(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。

	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	分からない	無回答
(ア) 特定保健用食品 (トクホ) →	(8.8)	(55.4)	(21.7)	(13.1)	(1.1)
(イ) 栄養機能食品 →	(3.7)	(32.0)	(21.3)	(36.2)	(6.8)
(ウ) 機能性表示食品 →	(2.5)	(23.3)	(22.7)	(42.7)	(8.8)

(N=5, 028)

付問 2 保健機能食品には「食生活は、主食、主菜、副菜を基本に、食事のバランスを。」と表示されています。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. 表示を見たことがある	(51.1)
2. 表示を見たことがない	(47.5)
無回答	(1.4)

(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 (45.9) | 2. 女性 (54.1) |
|--------------|--------------|

F.2 あなたの満年齢を教えてください。

- 満 歳
- | | | | |
|--------------|-------------|-------------|-------------|
| 15～19歳 (5.0) | 20歳代 (8.0) | 30歳代 (13.5) | 40歳代 (17.1) |
| 50歳代 (16.4) | 60歳代 (20.0) | 70歳代 (14.1) | 80歳以上 (6.0) |

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。)(31.2) | 5. 専業主婦・主夫 (16.5) |
| 2. パート、アルバイト、非常勤、嘱託、派遣等 (17.4) | 6. 無職 (18.6) |
| 3. 自営業・自由業 (8.7) | 7. その他(具体的に:) (0.9) |
| 4. 学生 (6.5) | 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 (63.4) | 5. 祖父母(配偶者の祖父母を含む。)(4.0) |
| 2. 子供(子供の配偶者を含む。)(46.4) | 6. 孫(孫の配偶者を含む。)(4.7) |
| 3. 親(配偶者の親を含む。)(26.4) | 7. その他の親族 (0.9) |
| 4. 兄弟姉妹(兄弟姉妹の配偶者を含む。)(11.5) | 8. それ以外 (0.8) |
| | 9. 当てはまるものはない(一人暮らし)(8.4) |
| | 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 人
- | | | | |
|----------|-----------|------------|-----------|
| 1人 (8.6) | 2人 (28.2) | 3人 (24.6) | 4人 (22.6) |
| 5人 (9.5) | 6人 (3.9) | 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 歳
- | | | |
|--------------|--------------|--------------|
| 0～4歳 (9.6) | 5～9歳 (6.6) | 10～14歳 (8.3) |
| 15～19歳 (9.9) | 20歳以上 (64.4) | 無回答 (1.3) |

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) (68.8) | 5. 公社等の賃貸住宅(都市再生機構(旧公 |
| 2. 持家(集合住宅) (10.0) | 団)、住宅供給公社、県営住宅等) (5.8) |
| 3. 民間の借家(一戸建て、集合住宅) (12.7) | 6. 借間、下宿 (0.6) |
| 4. 給与住宅(社宅、公務員住宅) (1.1) | 7. 住み込み、寄宿舍、独身寮等 (0.3) |
| | 8. その他(具体的に:) (0.5) |
| | 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。)(11.7) | 4. 短期大学(高専等を含む。)(9.2) |
| 2. 高等学校(旧制中学校、女学校、実業学校、師範学校を含む。)(41.8) | 5. 大学(旧制高校、旧制高専等を含む。)(22.7) |
| 3. 専修学校、各種学校等 (12.1) | 6. 大学院 (1.8) |
| | 7. その他(具体的に:) (0.1) |
| | 無回答 (0.5) |

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 14 の記入例>

記入例 1

【別紙】

10～13ページの間14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店舗 <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電話勧誘販売 <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ヶ月前、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。病院に行くほどのけがではなかったが、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もかかった。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-top: 10px;"> <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(※) <input type="radio"/> ④死亡	治療費 円
※ 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(※)	<input type="radio"/> ①なし <input checked="" type="radio"/> ②あり(右に金額を記入)	90,000 円
※ 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○を付けてください)	<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(※)	<input type="radio"/> ①なし <input checked="" type="radio"/> ②あり(右に金額を記入)	50,000 円
※ 相談や申出により取り戻せた、また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(※)	<input type="radio"/> ①なし <input checked="" type="radio"/> ②あり(右に金額を記入)	500 円
※ 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(※)	<input type="radio"/> ①なし <input checked="" type="radio"/> ②あり(右に時間を記入)	3 時間
※ 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。)		

記入例 2

【別紙】

10～13ページの間14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 店舗 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 電話勧誘販売 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>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偽物と思われる。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。</p>			
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)		円
⑨ 身体的被害の程度と治療費	①なし 2 軽傷 3 重傷(※) 4 死亡	治療費	円
※ 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(※)	①なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※ 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○を付けてください)	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(※)	①なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※ 相談や申出により取り戻せた、また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(※)	1 なし ②あり(右に金額を記入)		1,000 円
※ 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(※)	1 なし ②あり(右に時間を記入)		1 時間
※ 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。)			

記入例 3

【別紙】

10～13ページの間14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 店舗 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 電話勧誘販売 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)
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <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か月=12,000円)」と考えられる場合、このように記入して下さい。</p> </div>

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(※) 4 死亡	治療費 円
※ 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(※)	<input checked="" type="radio"/> 1 なし 2 あり(右に金額を記入)	円
※ 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(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○を付けてください)	1 家族、知人、同僚等の身近な人 <input checked="" 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 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(※)	<input checked="" type="radio"/> 1 なし 2 あり(右に金額を記入)	円
※ 相談や申出により取り戻せた、また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(※)	<input checked="" type="radio"/> 1 なし 2 あり(右に金額を記入)	円
※ 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(※)	1 なし <input checked="" type="radio"/> 2 あり(右に時間を記入)	4 時間
※ 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。)		

記入例 4

【別紙】

10～13ページの間14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 店舗 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。) <input checked="" type="radio"/> 4 電話勧誘販売 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)			
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 <input checked="" type="radio"/> 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思う金額	1 なし <input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> 1 なし 2 軽傷 3 重傷(※) 4 死亡	治療費	円
※ 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(※)	<input checked="" type="radio"/> 1 なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※ 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(問15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○を付けてください)	<input checked="" type="radio"/> 1 家族、知人、同僚等の身近な人 <input checked="" 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 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 checked="" 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(※)	<input checked="" type="radio"/> 1 なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※ 相談や申出により取り戻せた、また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(※)	1 なし <input checked="" type="radio"/> 2 あり(右に金額を記入)		5,000 円
※ 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(※)	1 なし <input checked="" type="radio"/> 2 あり(右に時間を記入)		7 時間
※ 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。)			