

目次

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 「生活全般や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
（3）1万円以上の商品やサービスについての消費行動（問3）.....	12
（4）普段の意識や行動（問4）.....	14
2 「インターネット利用に関する意識や行動」について.....	15
（1）普段インターネットを利用するときに主に使う端末（問5）.....	15
（2）インターネットでの行動の頻度（問6）.....	16
（3）出品者や出店者等に場を提供している事業者への期待内容（問7）.....	18
（4）インターネット利用でのトラブル経験と対応（問8）.....	19
3 「不要品の処分」について.....	22
（1）リユース品の使用意向（問9）.....	22
（2）不要品をリユースに回した経験（問10）.....	23
（3）不要品をリユースに回したい理由（問11）.....	24
（4）不要品リユース経験と今後の利用意向（問12）.....	25
4 「SNSの利用」について.....	27
（1）SNS利用頻度（問13）.....	27
（2）最も利用しているSNS（問14）.....	28
（3）SNS利用時に経験した嫌な思いやトラブル（問15）.....	29
5 「消費者事故・トラブル」について.....	30
（1）購入商品や利用サービスでの消費者被害の経験（問16）.....	30
（2）被害事例数（問17）.....	33
（3）被害を受けた商品・サービス（問17①）.....	34
（4）被害を受けた商品・サービスの販売・購入形態（問17③）.....	37
（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17④）.....	38

(6) 被害を受けた商品・サービスの金額 (問 17⑥)	39
(7) 被害を受けた商品・サービスの既支払額 (問 17⑦)	40
(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 17⑧)	41
(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 17⑨)	42
(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 17⑩)	43
(11) 被害を受けた商品・サービスについての相談又は申出の有無 (問 17⑪)	44
(12) 被害を受けた商品・サービスについての相談又は申出をした相手 (問 17⑫)	45
(13) 被害を受けた商品・サービスの被害の回復 (問 17⑬)	46
(14) 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 17⑭)	47
(15) 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 17⑮)	48
6 「子供 (14 歳以下) の事故防止」 について	49
(1) 子供の事故防止に関する情報の認知度 (問 18)	49
(2) 子供の事故防止に関する情報源 (問 19)	50
(3) 子供の事故防止を進めるために役立つと思うもの (問 20)	51
7 「消費者政策への評価」 について	52
(1) 消費者庁の取組で知っていること (問 21)	52
(2) 「消費者行政新未来創造オフィス」 の認知度 (問 22)	54
(3) 「消費者ホットライン」 188 (いやや!) についての認知度 (問 23)	55
(4) 「消費者ホットライン」 188 (いやや!) 利用の有無 (問 24)	57
8 「消費者契約」 について	58
(1) 「消費者契約法」 に関する認知度 (問 25)	58
(2) 「消費者契約法上の取消し」 に関する認知度 (問 26)	59
(3) 「消費者契約法上の無効」 に関する認知度 (問 27)	60
(4) 「消費者団体訴訟制度」 の認知度 (問 28)	61
(5) 「適格消費者団体」 の認知度 (問 29)	62
(6) 「特定適格消費者団体」 の認知度 (問 30)	62
Ⅲ 調査票 (単純集計結果付き)	63
Ⅳ 集計表	87
Ⅴ 標本抽出方法	369