

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）消費者を取り巻く状況について（問1）	7
（2）消費者として心掛けている行動（問2）	10
（3）日頃の消費生活で行っていること（問3）	12
（4）消費者問題に対しての関心（問4）	13
2 「詐欺的な請求」について	14
（1）詐欺的な請求を受けた経験（問5（1））	14
（2）詐欺的な請求を受けた際の対応方法（問5（2））	16
3 「高収入をうたう副業や投資など」について	17
（1）儲け話の広告を見たり、勧誘を受けたりした経験（問6）	17
（2）広告や勧誘による契約の検討（問7）	18
（3）契約した又は契約することを検討した理由（問8）	19
4 「消費者事故・トラブル」について	20
（1）購入商品や利用サービスでの消費者被害の経験（問9）	20
（2）被害事例数（問10）	23
（3）被害を受けた商品・サービス（問10①）	24
（4）被害を受けた商品・サービスの販売・購入形態（問10③）	27
（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10④）	28
（6）被害を受けた商品・サービスの金額（問10⑥）	29
（7）被害を受けた商品・サービスの既支払額（問10⑦）	30
（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10⑧）	31
（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10⑨）	32
（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10⑩）	33
（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10⑪）	34
（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10⑫）	35
（13）被害を受けた商品・サービスの被害の回復（問10⑬）	36
（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10⑭）	37
（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10⑮）	38

5	「クーリング・オフ制度」について	39
	(1) クーリング・オフの認知度 (問 11)	39
	(2) クーリング・オフについて知った機会 (問 12)	40
	(3) クーリング・オフについて正しいと思うこと (問 13)	41
6	「家庭の電気の契約」について	42
	(1) 2016年4月以降、電気の契約を変更したか (問 14)	42
	(2) 電気の契約を変更していない理由 (問 15)	43
	(3) 経過措置料金の認知度 (問 16)	45
	(4) 事業者間の競争が進んでいると感じるか (問 17)	47
	(5) 契約変更しやすくするために重要だと思うこと (問 18)	48
7	「事業者の消費者対応」について	49
	(1) 消費者の行動と事業者の消費者対応について (問 19)	49
	(2) 消費者からの過大な要求に対する事業者の対応 (問 20)	50
	(3) 消費者から事業者への過大な要求を防止する取組 (問 21)	51
8	「消費者志向経営」について	52
	(1) 消費者志向経営への関心 (問 22)	52
	(2) 消費者志向経営を推進するに当たって重要な取組 (問 23)	53
	(3) 消費者志向経営への取組が商品やサービスの選択に影響するか (問 24)	54
9	「公益通報者保護制度」について	55
	(1) 公益通報者保護制度の認知度 (問 25)	55
	(2) 内部通報制度が商品やサービスの選択に影響するか (問 26)	56
10	「消費者政策への評価」について	57
	(1) 消費者庁の取組で知っていること (問 27(1))	57
	(2) 消費者庁の取組への評価 (問 27(2))	59
	(3) 消費者政策の在り方について (問 28)	61
	(4) 消費者政策上、対応が特に重要な課題 (問 29)	62
	(5) 消費者問題に対する国の施策として望むこと (問 30)	63
	(6) 消費者ホットライン188 (いやや!) についての認知度 (問 31)	64
Ⅲ	調査票 (単純集計結果付き)	67
	(参考資料) 調査票・別紙<問 10 の記入例>	87
Ⅳ	集計表	91
Ⅴ	標本抽出方法	357