

消費者庁「消費者意識基本調査」 調査票

平成 30 年 11 月

(N = 6,053)

<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】

質問については、特にことわりのない限り、家族や世帯全体ではなく、**あなた自身**の意識や行動、経験など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
	1	2	3	4	5	
(ア) 流通している食品は安全・安心である →	(8.5)	(51.7)	(30.6)	(7.7)	(0.8)	(0.7)
(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 →	(6.5)	(50.5)	(35.0)	(6.6)	(0.5)	(0.9)
(ウ) 悪質・詐欺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 →	(5.8)	(30.3)	(40.0)	(19.0)	(3.7)	(1.1)
(エ) 商品等の表示・広告の内容は信用できる →	(4.1)	(32.1)	(42.0)	(18.2)	(2.1)	(1.5)
(オ) 事業者間で価格やサービスの競争が行われている →	(18.0)	(50.5)	(24.8)	(4.6)	(0.8)	(1.3)
(カ) 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 →	(2.4)	(19.8)	(46.0)	(25.2)	(5.5)	(1.0)
(キ) 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 →	(9.2)	(40.4)	(41.4)	(6.0)	(1.6)	(1.3)

【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。

	かなり心掛けています	ある程度心掛けています	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
	1	2	3	4	5	
(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 →	(18.5)	(59.4)	(13.1)	(7.2)	(1.0)	(0.7)
(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 →	(5.6)	(31.9)	(30.9)	(25.8)	(4.9)	(0.9)
(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 →	(12.5)	(38.3)	(27.4)	(16.0)	(4.9)	(0.8)
(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 →	(7.4)	(39.4)	(29.7)	(18.5)	(4.1)	(1.0)
(オ) 個人情報の管理について理解し、適切な行動をとる →	(15.4)	(50.0)	(23.3)	(8.6)	(1.7)	(1.0)
(カ) 環境に配慮した商品やサービスを選択する →	(11.2)	(48.1)	(28.2)	(9.8)	(1.8)	(0.9)

【全員の方にお聞きします。】

問3 あなたは、日頃の消費生活で以下のようなことを行っていますか。
以下のうち当てはまるものを全てお選びください。

1. 新聞やインターネットなどで消費者問題に関する情報に注目する	(48. 2)
2. 学校や地域などで消費生活に関する教育や講座を受ける	(4. 9)
3. 倫理的消費(エシカル消費)(※)を行う	(10. 2)
4. 地元産品を購入して地産地消を实践する	(39. 7)
5. 食べられるのに廃棄される食品(食品ロス)を減らす	(59. 6)
6. ゴミを減らし、再利用やリサイクルを行う	(55. 7)
7. 節水・節電を意識する	(71. 3)
8. 環境・エネルギー問題に関心を持つ	(43. 8)
9. この中に行っていることはない	(4. 3)
無回答	(0. 5)

※倫理的消費(エシカル消費)とは、より良い社会に向けた、人や社会、環境に配慮した消費行動のこと。

【全員の方にお聞きします。】

問4 あなたは、どの分野の消費者問題に対して関心がありますか。
以下のうち当てはまるものを全てお選びください。

1. 食中毒事故の問題などの食品の安全性について	(69. 8)
2. 製品・施設の欠陥により生じる事故について	(46. 1)
3. サービスの提供上の問題(技能不足など)により生じる事故について	(25. 9)
4. 偽装表示・誇大広告など、事業者による商品やサービスに関する偽りの情報について	(58. 1)
5. 強引な勧誘や利殖商法(※)などの悪質商法について	(50. 1)
6. 交流サイト・ゲーム・ネット通販などのインターネット利用により生じるトラブルについて	(37. 0)
7. クレジットカードの利用による返済能力を超えた商品の購入や借金のし過ぎなどによる多重債務の問題について	(20. 1)
8. ダイレクトメールや電話勧誘販売などに見られるプライバシーや個人情報の保護の問題について	(55. 8)
9. 消費者トラブルにおける被害者の救済について	(27. 7)
10. 商品やサービスの消費や廃棄に伴う環境・資源問題について	(29. 6)
11. 事業者による商品やサービスに関する情報の開示について	(21. 6)
12. その他(具体的に: _____)	(0. 8)
13. 関心のある消費者問題はない	(2. 1)
14. わからない	(3. 9)
無回答	(0. 6)

※利殖商法とは、「高利回り」、「値上がり確実」など利殖(利子や配当金などによって財産を増やすこと)になることを強調して不当な勧誘をする商法のこと。

(2)「詐欺的な請求」についてお伺いします。

【全員の方にお聞きします。】

問5(1) あなたは、これまでに、身に覚えのない料金を請求されるなど、詐欺的な請求を受けた経験はありますか。

(ア)～(カ)のうち当てはまるものの番号を全てお選びください。

いずれも経験の無い方は、(キ)の「7」をお選びください。

(2) (ア)～(カ)のうち「経験あり」と回答した項目について、あなたはどのように対応しましたか。それぞれについて当てはまるものの番号を全てお選びください。

各項目について、経験が複数ある方は、最も印象に残っている経験について、その時の対応をお答えください。

	(1) 詐欺的な請求の経験 (当てはまるもの全て) ↓	(2)その時の対応方法 (当てはまるもの全て)							無回答
		無視した	インターネットなどで対応策を調べた	家族や友人など身近な人に相談した	警察や消費生活センターなどの公的機関に相談した	発信元に問い合わせた	指示に従った	その他	
		1	2	3	4	5	6	7	
(ア) 公的機関のような名称で支払いを要求するはがきなどを受け取った	(21.6) → (N=1,306)	(72.4)	(11.6)	(10.5)	(13.6)	(2.2)	(0.5)	(6.1)	(0.2)
(イ) 振り込め詐欺の電話がきた	(9.8) → (N=591)	(61.4)	(2.2)	(9.5)	(11.0)	(0.8)	(1.5)	(19.3)	(1.4)
(ウ) 医療費や税金などの還付金を払うので銀行などのATMに行くように指示された	(4.6) → (N=277)	(47.7)	(2.9)	(4.3)	(5.1)	(1.8)	(0.7)	(39.0)	(1.8)
(エ) インターネット閲覧中に、突然「端末からウイルスを検出しました」、「今すぐアップデートが必要」などの警告画面が表示された	(32.8) → (N=1,988)	(77.5)	(22.9)	(8.4)	(1.0)	(0.2)	(1.4)	(4.1)	(0.4)
(オ) 利用したつもりのない有料動画サイトなどの請求に関する電子メールやSMS(※)が届いた	(36.1) → (N=2,187)	(84.6)	(13.0)	(7.6)	(4.0)	(1.3)	(0.9)	(3.7)	(0.3)
(カ) 実在する団体と紛らわしい名称をかたって、災害支援をうたい文句に、義援金の支払いを求められた	(7.2) → (N=436)	(65.1)	(4.1)	(3.2)	(0.9)	(1.1)	(3.4)	(23.4)	(1.6)
(キ) 上記のいずれも経験したことがない	(41.5) 無回答	(0.7)							

※SMS(ショートメッセージサービス)とは、メールアドレスではなく携帯電話番号を宛先にして送受信するメッセージサービスのこと。

(3)「高収入をうたう副業や投資など」についてお伺いします。

【全員の方にお聞きします。】

問6 あなたは、これまでに、簡単に高収入を得られるとうたった副業や投資などの儲け話について、広告を見たり、勧誘を受けたりした経験がありますか。
以下のうち経験があるものを全てお選びください。

1. 簡単に儲かる方法・ノウハウを教えるとするもの	(17. 4)
2. ファンド型(事業)投資商品(農業・畜産・太陽光発電などへの投資)	(9. 6)
3. 不動産オーナー投資(土地やマンションなど不動産への投資)	(12. 4)
4. 仮想通貨の交換と関連付けた投資	(4. 1)
5. 海外宝くじ(購入した覚えのない海外の宝くじに高額当選したとの連絡など)	(8. 4)
6. レンタルオーナー(※)の募集	(1. 1)
7. 未公開株への投資	(2. 6)
8. 海外通貨への投資	(3. 4)
9. その他(具体的に:)	(1. 1)
10. 広告を見たり、勧誘を受けたりしたことはない → 次ページの問9へ	(60. 3)
無回答	(3. 9)

※レンタルオーナーとは、消費者が事業者から購入した商品を、事業者が借り受けて第三者に有料で貸し、事業者が得た収益の一部を消費者に支払うもの。

→【問6で「1.」～「9.」とお答えになった方にお聞きします。】

問7 あなたは、その(それらの)広告や勧誘により、契約することを検討しましたか。
以下のうち当てはまるものを1つお選びください。(1つでも契約したものがありましたら「1.」をお選びください。)

N=2, 167

1. 契約することを検討し、最終的に契約した	(5. 3)
2. 契約することを検討したが、最終的には契約しなかった	(5. 3)
3. (いずれについても)契約することを検討しなかった → 次ページの問9へ	(88. 3)
無回答	(1. 2)

→【問7で「1.」又は「2.」とお答えになった方にお聞きします。】

問8 「契約した」又は「契約することを検討した」理由は何ですか。
以下のうち当てはまるものを全てお選びください。

N= 228

1. 事業者が信用できると思ったから	(32. 9)
2. 広告が掲載されている媒体が信用できると思ったから	(9. 6)
3. 元本保証だったから	(5. 7)
4. 有名人が勧めていたから	(3. 5)
5. 知人が勧めていたから	(37. 7)
6. 事業者や社長の理念に共感できたから	(1. 8)
7. 「今回限り」、「あなただけ」など、限定の特典があったから	(15. 4)
8. その他(具体的に:)	(8. 8)
9. 特に理由はない	(11. 0)
無回答	(1. 3)

(4)「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9 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、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 (0.9)	2. ない (96.1)	無回答 (3.1)
(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 (7.2)	2. ない (90.0)	無回答 (2.8)
(ウ) 思っていたよりかなり高い金額を請求された	→	1. ある (1.8)	2. ない (95.1)	無回答 (3.1)
(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 (3.8)	2. ない (93.1)	無回答 (3.1)
(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 (1.2)	2. ない (95.7)	無回答 (3.1)
(カ) 契約・解約時のトラブルにより被害に遭 ^あ った	→	1. ある (1.0)	2. ない (95.9)	無回答 (3.1)
(キ) 詐欺 ^{きぎ} 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 (0.3)	2. ない (96.5)	無回答 (3.2)
(ク) その他の消費者被害の経験	→	1. ある (1.0)	2. ない (95.7)	無回答 (3.3)

●(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10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、11 ページの問11にお進みください。)

【問9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10 問9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。

※この1年間に購入した商品、利用したサービスについて、消費者被害経験が「ある」と回答した人(602人)のうち、478人が記入した557件の被害事例件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 店舗 (35.5) 2 通信販売(インターネット取引を含む。)(46.9) 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。)(4.7) 4 電話勧誘販売(3.6) 5 知人から購入(1.1) 6 その他(6.8) 無回答(1.4)	
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払)(35.0) 2 あり(分割支払)(3.9) 3 なし(現金支払等)(47.6) 4 わからない(5.0)	無回答(8.4)

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わ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(79.9) 無回答(20.1) 平均 282,163円	円
⑦⑥のうち既に支払った金額	1 なし(7.9) 2 全部(77.2) 3 一部(右に金額を記入)(3.6) 無回答(11.3)	円
⑧⑦のうち被害に当たると思う金額	1 なし(23.3) 2 全部(41.5) 3 一部(右に金額を記入)(14.5) 無回答(20.6)	円

⑨ 身体的被害の程度と治療費	1 なし(78.8) 2 軽傷(3.8) 3 重傷(※)(0.2) 4 死亡(-) 無回答(17.2)	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(80.1) 2 あり(右に金額を記入)(3.2) 無回答(16.7)	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)(50.8) 2 誰にもしていない(2事例目へ進む)(43.3) 無回答(5.9)
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=283件	1 家族、知人、同僚等の身近な人(34.6) 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(8.1) 3 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者(36.7) 4 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等(40.6) 5 弁護士、司法書士等の専門家(2.1) 6 消費者団体(1.4) 7 事業者団体(0.4) 8 警察(1.8) 9 上記1~8以外の人や機関等(具体的に:) (2.5) 無回答(0.7)

⑬ 被害の回復(※) N=283件	1 なし(56.5) 2 あり(右に金額を記入)(32.2) 無回答(11.3)	円
----------------------	---	---

※ 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(※) N=283件	1 なし(70.7) 2 あり(右に金額を記入)(14.8) 無回答(14.5)	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=283件	1 なし(35.7) 2 あり(右に時間を記入)(45.9) 無回答(18.4)	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。)

【問9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10 問9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 わからない		
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わ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(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、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(※)	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9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 10 問9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 わからない		
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わ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、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(※)	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9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10 問9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 わからない	
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わ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11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、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(※)	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。)		

(5)「クーリング・オフ制度」についてお伺いします。

【全員の方にお聞きします。】

問 11 訪問販売や電話勧誘販売などについて、契約から一定の期間内であれば無条件で契約を解除できる制度を「クーリング・オフ」といいます。あなたは、この「クーリング・オフ」を知っていましたか。
以下のうち当てはまるものを**1つ**お選びください。

- | | |
|-------------------------|--------|
| 1. 知っていた | (88.7) |
| 2. 知らなかった → 次ページの問 14 へ | (10.9) |
| 無回答 | (0.3) |

【問 11 で「1.知っていた」とお答えになった方にお聞きします。】

問 12 あなたが、「クーリング・オフ」について知ったのは、どのような機会でしたか。
以下のうち当てはまるものを**全て**お選びください。

N=5,372

- | | |
|---------------------------------|--------|
| 1. テレビ・ラジオ | (62.6) |
| 2. 新聞・雑誌などの記事・広告 | (40.9) |
| 3. 行政が発行する広報誌・パンフレット・ポスター | (19.6) |
| 4. インターネットサイト(SNSを含む。) | (12.2) |
| 5. 講演会・研修・シンポジウムなどのイベント | (4.9) |
| 6. 学校の授業・教材 | (19.8) |
| 7. 消費生活センターや市役所、弁護士などへの消費生活相談 | (4.0) |
| 8. 電車やバスなど公共交通機関・公共施設の掲示物やアナウンス | (3.7) |
| 9. 家族・友人・知人からの情報 | (19.8) |
| 10. 事業者から告げられた | (14.7) |
| 11. その他(具体的に:) | (2.3) |
| 12. 覚えていない | (5.1) |
| 無回答 | (0.7) |

【問 11 で「1.知っていた」とお答えになった方にお聞きします。】

問 13 あなたは、「クーリング・オフ」について法令で定められていることとして、以下は正しいと思いますか。(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。

N=5,372

	正しい 1	正しく ない 2	無回答
(イ) 契約書面が適切に交付されない場合、適切な契約書面を受領するまではいつでもクーリング・オフができる →	(58.9) (正答)	(37.0)	(4.1)
(ウ) 通信販売はクーリング・オフができる →	(76.2)	(20.2) (正答)	(3.5)
(エ) クーリング・オフができる期間は取引の種類によって異なる →	(57.8) (正答)	(38.1)	(4.0)
(オ) クーリング・オフの成立日は、はがきなどの書面を発信した日である →	(38.9) (正答)	(55.5)	(5.6)
(カ) クーリング・オフをした時点で既に商品を受け取っている場合、その返還の送料などは消費者が負担する →	(45.0)	(51.3) (正答)	(3.7)
(キ) クーリング・オフをした時点で既にサービスの提供を受けている場合は、サービスを受けた分の代金を支払う必要がある →	(31.3)	(64.5) (正答)	(4.2)

(6)「ご家庭の電気の契約」についてお伺いします。

2016年4月に電気の小売業への参入の全面自由化がスタートし、様々な事業者が電気の小売市場に参入してくることで、ご家庭でも電力会社や料金プランの選択が可能になりました。

【全員の方にお聞きします。】

問 14 あなたのご家庭では、2016年4月以降、電気の契約を変更しましたか。

以下のうち当てはまるものを1つお選びください。

なお、契約先・料金プラン変更の合計が2回以上の場合、当初から最終的にどう変更したかをお答えください。

- (例) [大手→新電力→新電力]=選択肢1
[大手A→新電力→大手B]=選択肢2
[大手A→新電力→大手A]=選択肢3

- | | | |
|-------------------------------------|-----------------|--------|
| 1. 電力会社を変更した(大手 10 事業者 → 新電力(※)) | } → 次ページの問 16 へ | (10.3) |
| 2. 電力会社を変更した(大手 10 事業者 → 大手 10 事業者) | | (2.0) |
| 3. 料金プランを変更した(同じ大手 10 事業者にて) | | (3.4) |
| 4. 変更していない | | (83.1) |
| 無回答 | | (1.3) |

※ここでの「大手 10 事業者」とは、以下を指します。一方で「新電力」とは、以下の大手 10 事業者以外を指します。
北海道電力、東北電力、東京電力EP、中部電力、北陸電力、関西電力、中国電力、四国電力、九州電力、沖縄電力

【問 14 で「4. 変更していない」とお答えになった方にお聞きします。】

問 15 あなたのご家庭で、電気の契約を変更していない理由について、以下のうち当てはまるものを全てお選びください。 N=5, 029

- | | |
|----------------------------|--------|
| 1. 検討したが最適な料金プランやメリットがなかった | (12.1) |
| 2. 比較検討・切替えに手間がかかりそう | (22.0) |
| 3. 比較検討・切り替えるほどのメリットを感じない | (34.4) |
| 4. 比較検討のきっかけがない | (20.3) |
| 5. 変更することに不安を感じる | (25.4) |
| 6. 興味・関心がない | (26.7) |
| 7. 変更はしていないが、現在比較検討中 | (4.3) |
| 8. その他(具体的に:) | (5.9) |
| 無回答 | (0.4) |

【全員の方にお聞きします。】

問 16 あなたは、全面自由化に伴って設定されている「経過措置料金(※)」について以下のことを知っていましたか。
以下のうち当てはまるものを全てお選びください。

- | | |
|--------------------------------|--------|
| 1. 経過措置料金という言葉 | (10.3) |
| 2. 経過措置料金の内容 | (3.2) |
| 3. あなたの料金プランが経過措置料金に該当するかしないか | (2.2) |
| 4. 経過措置料金が少なくとも2020年3月末までは続くこと | (2.9) |
| 5. この中のいずれも知らない | (85.8) |
| 無回答 | (1.3) |

※経過措置料金

消費者保護などの観点から、大手10事業者は、全面自由化後も小売電気事業者間の競争が十分に進展するまでの間(少なくとも2020年3月末まで)、従来と同じ料金プランも引き続き提供することになっています。

【全員の方にお聞きします。】

問 17 あなたのお住まいの地域では、新しい事業者の参入や様々な料金プラン・サービスの登場により、競争が進んでいると感じますか。以下のうち当てはまるものを1つお選びください。

- | | |
|-----------------|--------|
| 1. 進んでいると思う | (5.0) |
| 2. ある程度進んでいると思う | (14.1) |
| 3. あまり進んでいないと思う | (18.3) |
| 4. 進んでいないと思う | (18.1) |
| 5. よくわからない | (43.8) |
| 無回答 | (0.8) |

【全員の方にお聞きします。】

問 18 今後、電気の契約を変更しやすくするためにどうしたらいいと思いますか。
以下のうちあなたが特に重要だと思うものを全てお選びください。

- | | |
|--|--------|
| 1. 事業者間の競争促進による料金プラン・サービス内容の差別化 | (21.1) |
| 2. それぞれのライフスタイルなどに合った料金プラン・サービス内容の充実 | (42.3) |
| 3. 環境に配慮した料金プラン・サービス内容の充実 | (19.7) |
| 4. シンプルでわかりやすい料金プラン・サービスの提供 | (76.2) |
| 5. 料金プラン・サービス内容の比較を容易にするための情報提供の充実 | (42.0) |
| 6. 契約変更に伴う不安を解消するための情報提供の充実 | (38.6) |
| 7. 契約変更に関する相談や意見・苦情などを受け付けるための窓口の整備・周知 | (26.8) |
| 8. その他(具体的に:) | (3.2) |
| 無回答 | (2.0) |

(7)「事業者の消費者対応」についてお伺いします。

【全員の方にお聞きします。】

問 19 あなたは、消費者の行動と事業者の消費者対応について、どのように考えますか。

(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。

	かなり そう思う	ある程度 そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	ほとんど・全く そう思わない	無回答
	1	2	3	4	5	
(ア) 事業者は、自社の商品やサービスについて消費者の疑問が解決するまで丁寧に説明すべきである →	(46.5)	(42.3)	(8.1)	(1.3)	(0.6)	(1.2)
(イ) 事業者は、消費者からの苦情や要望を品質やサービスの向上に有益な情報と捉えるべきである →	(42.0)	(43.1)	(11.9)	(1.2)	(0.5)	(1.3)
(ウ) 消費者には、納得するまで事業者 に苦情や要望に対応してもらい権利 がある →	(25.9)	(40.1)	(25.7)	(5.8)	(1.3)	(1.3)
(エ) 消費者は、自らの感情だけでなく社 会的な良識を踏まえて苦情や要望 を言うようにすべきである →	(45.6)	(37.5)	(13.0)	(1.9)	(0.7)	(1.3)

最近、一部の消費者による、社会的な良識を踏まえない自己の感情に基づいた過大な要求により、事業者の負担が重くなっているという指摘もあります。

【全員の方にお聞きします。】

問 20 あなたは、消費者からの過大な要求に対して、事業者はどのように対応すべきと考えますか。

あなたの考えに最も近いものを1つお選びください。

1. 対応する必要はない	(4.4)
2. 消費者が納得するまで対応すべきである	(8.8)
3. 対応できる内容とできない内容をはっきりと説明すべきである	(78.6)
4. その他(具体的に:)	(0.4)
5. わからない	(7.0)
無回答	(0.7)

【全員の方にお聞きします。】

問 21 あなたは、消費者から事業者への過大な要求を防止するため、どのような取組が必要と考えますか。以下のうち当てはまるものを全てお選びください。

1. 事業者や事業者団体による消費者への啓発活動	(21.2)
2. 事業者や事業者団体による指針や対応マニュアルなどの整備	(31.9)
3. 公的機関による消費者への啓発活動	(31.4)
4. 過大な要求に対処するための公的なルールやガイドラインなどの整備	(61.8)
5. その他(具体的に:)	(2.5)
6. わからない	(16.7)
無回答	(0.9)

(8)「消費者志向経営」についてお伺いします。

消費者庁は、事業者団体や消費者団体と連携して、事業者による消費者を重視した事業活動(消費者志向経営)を推進しています。

【全員の方にお聞きします。】

問 22 あなたは、事業者による消費者を重視した事業活動(消費者志向経営)に関心がありますか。以下のうち当てはまるものを1つお選びください。

- | | |
|--------------|---------|
| 1. 関心がある | (9. 5) |
| 2. ある程度関心がある | (31. 9) |
| 3. あまり関心がない | (37. 4) |
| 4. 関心がない | (20. 4) |
| 無回答 | (0. 8) |

【全員の方にお聞きします。】

問 23 事業者が消費者志向経営を推進するに当たって、どのような取組が特に重要だと思いますか。以下のうち当てはまるものを全てお選びください。

- | | |
|--|---------|
| 1. 経営者が消費者志向の経営方針を内外に発信する | (21. 8) |
| 2. 消費者の安全・安心に関するリスク情報が経営者に届く体制を整備する | (41. 4) |
| 3. 法令などの遵守を徹底するための体制を整備する | (28. 7) |
| 4. 消費者対応の改善を図るための社内研修などを実施する | (23. 9) |
| 5. 消費者トラブル発生時に、関係部門が連携して対応する | (43. 1) |
| 6. 消費者からの意見・要望・苦情を社内で共有し、事業活動にいかす | (50. 6) |
| 7. 消費者への情報提供や双方向でのコミュニケーションに取り組む | (25. 4) |
| 8. 高齢者や障がい者に配慮した、商品などの開発やわかりやすい情報提供を行う | (43. 5) |
| 9. 消費者団体や消費生活センターと情報交換を行う | (24. 2) |
| 10. 環境に配慮した商品開発や取組を行う | (28. 4) |
| 11. その他(具体的に:) | (0. 9) |
| 12. 特にない | (17. 3) |
| 無回答 | (1. 0) |

【全員の方にお聞きします。】

問 24 価格など他の条件が同じ場合、事業者が消費者志向経営に積極的に取り組んでいるかどうかは、あなたの商品やサービスの選択にどの程度影響すると思いますか。

以下のうち当てはまるものを1つお選びください。

- | | |
|-----------------|---------|
| 1. かなり影響する | (19. 8) |
| 2. ある程度影響する | (51. 7) |
| 3. あまり影響しない | (20. 4) |
| 4. ほとんど・全く影響しない | (6. 9) |
| 無回答 | (1. 1) |

(9)「公益通報者保護制度」についてお伺いします。

事業者による不正などを、労働者が通報することを「公益通報」といいます。

公益通報は、事業者の不正の是正を促し、社会に利益をもたらすこととなりますが、通報した労働者は事業者から解雇や降格などの不利益を受けるおそれがあります。

そこで、通報した労働者を保護するため「公益通報者保護制度」が整備されています。

【全員の方にお聞きします。】

問 25 あなたは、公益通報者保護制度を知っていましたか。

以下のうち当てはまるものを1つお選びください。

- | | |
|----------------|---------|
| 1. よく知っていた | (2. 6) |
| 2. ある程度知っていた | (16. 5) |
| 3. 名前は聞いたことがある | (16. 4) |
| 4. 知らなかった | (64. 0) |
| 無回答 | (0. 5) |

公益通報者保護制度のうち、事業者内において通報を受け付ける仕組みを「内部通報制度」といいます。

実効性の高い内部通報制度を整備している事業者においては、不正の未然防止や早期是正が図られ、安全・安心な商品・サービスが提供されることが期待されていますが、制度が整備されていなかったり、整備されていても形骸化していたりするなどの問題が指摘されています。

【全員の方にお聞きします。】

問 26 価格など他の条件が同じ場合、事業者が実効性の高い内部通報制度を整備・運用しているかどうかは、あなたの商品やサービスの選択にどの程度影響すると思いますか。

以下のうち当てはまるものを1つお選びください。

- | | |
|-----------------|---------|
| 1. かなり影響する | (13. 2) |
| 2. ある程度影響する | (41. 3) |
| 3. あまり影響しない | (32. 5) |
| 4. ほとんど・全く影響しない | (11. 8) |
| 無回答 | (1. 2) |

(10)「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 27(1) あなたは、2009 年の設立以来、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したか。

(ア)～(サ)のうち当てはまるものの番号を全てお選びください。いずれも知らなかった方は、(シ)の「12」をお選びください。

(2) (ア)～(サ)のうち「知っていた」と回答した項目について、あなたはその取組をどのように評価していますか。それぞれについて当てはまるものの番号を1つずつお選びください。

	(1)		(2)その取組への評価(当てはまるもの1つずつ)						無回答
	もの 全部 (シ)	知 つ て い た (ア～サ)	1	2	3	4	5	6	
	↓								
(ア) 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)	(31. 2)	→ N=1, 890	(2. 9)	(36. 1)	(27. 2)	(7. 0)	(2. 2)	(23. 8)	(0. 8)
(イ) 消費者の生命・身体に関する事故の 原因調査	(32. 6)	→ N=1, 975	(6. 3)	(45. 3)	(21. 4)	(6. 7)	(2. 0)	(17. 3)	(1. 1)
(ウ) 消費者の生命・身体の安全に関する 情報発信	(31. 4)	→ N=1, 902	(6. 0)	(44. 3)	(23. 3)	(7. 1)	(2. 3)	(16. 0)	(1. 1)
(エ) 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	(44. 5)	→ N=2, 692	(6. 9)	(49. 7)	(21. 7)	(8. 1)	(2. 3)	(10. 4)	(0. 9)
(オ) 消費者教育や消費生活に関する普 及啓発	(25. 5)	→ N=1, 542	(3. 2)	(32. 2)	(31. 0)	(10. 8)	(2. 7)	(18. 7)	(1. 4)
(カ) 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	(29. 5)	→ N=1, 788	(3. 9)	(34. 3)	(29. 4)	(9. 3)	(3. 4)	(19. 0)	(0. 7)
(キ) 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	(39. 7)	→ N=2, 401	(5. 3)	(38. 1)	(25. 1)	(13. 9)	(4. 9)	(11. 8)	(0. 9)
(ク) 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	(45. 1)	→ N=2, 730	(6. 6)	(43. 8)	(23. 3)	(10. 4)	(3. 8)	(11. 4)	(0. 6)
(ケ) 食品表示ルールの整備	(49. 2)	→ N=2, 977	(10. 7)	(53. 1)	(19. 5)	(6. 1)	(1. 5)	(8. 5)	(0. 5)
(コ) 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	(21. 7)	→ N=1, 316	(4. 2)	(19. 1)	(30. 2)	(13. 5)	(7. 1)	(25. 3)	(0. 5)
(サ) 公共料金等の決定過程の透明性及 び料金の適正性の確保	(24. 1)	→ N=1, 456	(3. 4)	(20. 7)	(30. 2)	(16. 5)	(8. 2)	(20. 5)	(0. 5)
(シ) 上記のいずれも知らなかった	(37. 8)	無回答	(0. 9)						

※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。】

問 28 あなたは、消費者政策の在り方についての考え方として、以下の項目についてどのように思いますか。

(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。

	そう思う	ある程度 そう思う	どちらとも いえない	あまりそう思 わない	そう思わ ない	無回答
	1	2	3	4	5	
(ア) 消費者被害に遭いやすい人々への保護を強化すべきだと思う →	(37.3)	(38.1)	(17.8)	(3.5)	(1.2)	(2.0)
(イ) 事業者を事前規制することで、消費者に害が及ばないようにすべきだと思う →	(32.1)	(41.9)	(20.0)	(3.0)	(0.8)	(2.2)
(ウ) 事業者による消費者被害を抑止するため、消費者団体の活動を支援すべきだと思う →	(19.7)	(38.8)	(33.5)	(4.3)	(1.3)	(2.4)
(エ) 消費者が自ら考え、自主的かつ合理的な意思決定ができるよう支援すべきだと思う →	(24.0)	(42.6)	(27.0)	(3.0)	(0.9)	(2.5)
(オ) 消費者による消費活動が社会や環境へ与える影響について啓発すべきだと思う →	(20.8)	(42.5)	(30.0)	(3.5)	(0.7)	(2.5)
(カ) 自由な市場の形成を通じて消費者の利便性を向上させるため、できるだけ事後チェックに徹すべきだと思う →	(14.3)	(31.6)	(40.3)	(9.0)	(2.2)	(2.6)
(キ) 消費者・事業者・行政間の信頼関係や協働を促進すべきだと思う →	(26.3)	(43.8)	(24.1)	(2.3)	(0.9)	(2.5)

【全員の方にお聞きします。】

問 29 今後消費者を取り巻く環境が大きく変化する中で、消費者政策上、どのような課題への対応が特に重要になると考えますか。以下のうち当てはまるものを全てお選びください。

1. 高齢化や単身世帯化に伴う消費者問題への対応	(73.0)
2. 成年年齢の引下げによる若年消費者の消費者被害防止	(39.3)
3. インターネット上の利用履歴などの個人データの取扱いの適正化	(60.4)
4. 人工知能や更なる情報化などの技術革新により生じる消費者問題への対応	(24.8)
5. キャッシュレス決済に関する消費者問題への対応	(52.2)
6. 仮想通貨に関する消費者問題への対応	(24.7)
7. 個人間売買に関する消費者問題への対応	(22.2)
8. 国境を越えた消費者取引におけるトラブルに対応する国際的な協調	(20.8)
9. 在留外国人や訪日外国人に関する消費者トラブルの防止	(29.4)
10. 持続可能な責任ある消費生活の実現	(25.7)
11. その他(具体的に:)	(0.8)
12. 特にない	(7.7)
無回答	(1.4)

【全員の方にお聞きします。】

問 30 あなたが、消費者問題に対する国の施策として望むことはどのようなことですか。
以下のうち当てはまるものを全てお選びください。

1. 消費者の視点から消費者を守る行政機関である消費者庁の充実を図る	(46. 1)
2. 行政機関に対して客観的な立場から意見を述べたり、建議などを行う機関である消費者委員会の充実を図る	(19. 4)
3. 消費者の窓口である国民生活センター、消費生活センターの充実を図る	(54. 2)
4. 事業者に対する法規制を全般的に強化する	(28. 2)
5. 消費者と事業者間の取引ルール(民事ルール)の適正化を図る	(29. 8)
6. 消費者教育を拡充する	(20. 1)
7. 消費者からの苦情・意見を商品・サービスへ反映させるなど、消費者志向への事業者の取組を支援する	(31. 8)
8. 消費者団体の積極的な活動を支援する	(15. 2)
9. 消費者被害・トラブルなどについての情報提供を充実する	(50. 6)
10. 国民の声を消費者行政に反映するため、提案や申し出の制度を充実する	(22. 1)
11. 事業者間における公正で自由な競争を促す	(23. 5)
12. 消費者問題の被害者に対する救済制度を充実する	(33. 0)
13. 高齢者、障がい者など被害に遭いやすい人々への地域の見守りを支援する	(53. 7)
14. その他(具体的に: _____)	(1. 1)
15. 特にない	(3. 7)
16. わからない	(9. 4)
無回答	(1. 3)

「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!)

【全員の方にお聞きします。】

問 31 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 (23. 1)	2. 知らなかった (75. 4)	無回答 (1. 6)
(イ) 番号 (「188」)	→	1. 知っていた (9. 2)	2. 知らなかった (89. 2)	無回答 (1. 6)
(ウ) 内容	→	1. 知っていた (13. 2)	2. 知らなかった (85. 1)	無回答 (1. 8)

(11)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 (47.9) | 2. 女性 (52.1) |
|--------------|--------------|

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 (4.8) | 30～39歳 (12.3) | 50～59歳 (16.2) | 70～79歳 (16.2) |
| | | | 20～29歳 (7.5) | 40～49歳 (17.7) | 60～69歳 (20.0) | 80歳以上 (5.3) |

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(管理職以上) | (9.5) | 5. 学生 | (5.7) |
| 2. 会社員、公務員、団体職員(管理職以上を除く。) | (23.6) | 6. 専業主婦・主夫 | (15.8) |
| 3. パート、アルバイト、非常勤、嘱託、派遣等 | (18.1) | 7. 無職 | (17.5) |
| 4. 自営業・自由業 | (9.2) | 8. その他(具体的に:) | (0.5) |
| | | 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 | (64.4) | 6. 孫(孫の配偶者を含む。) | (4.2) |
| 2. 子供(子供の配偶者を含む。) | (45.0) | 7. その他の親族 | (0.9) |
| 3. 親(配偶者の親を含む。) | (27.2) | 8. それ以外 | (0.9) |
| 4. 兄弟姉妹(兄弟姉妹の配偶者を含む。) | (10.0) | 9. 当てはまるものはない(一人暮らし) | (8.3) |
| 5. 祖父母(配偶者の祖父母を含む。) | (3.7) | 無回答 | (0.6) |

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 (8.3) | 3人 (25.0) | 5人 (9.7) | 7人以上 (2.3) |
| | | | 2人 (29.1) | 4人 (20.7) | 6人 (4.7) | 無回答 (0.3) |

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 (8.6) | 10～14歳 (8.5) | 20歳以上 (64.4) |
| | | | 5～9歳 (7.6) | 15～19歳 (9.7) | 無回答 (1.1) |

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) | (76.0) | 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) | (3.6) |
| 2. 持家(集合住宅) | (5.7) | 6. 借間、下宿 | (0.6) |
| 3. 民間の借家(一戸建て、集合住宅) | (12.5) | 7. 住み込み、寄宿舎、独身寮等 | (0.2) |
| 4. 給与住宅(社宅、公務員住宅) | (1.0) | 8. その他(具体的に:) | (0.2) |
| | | 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。) | (8.9) |
| 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、旧制専門学校等を含む。) | (22.9) |
| 3. 専修学校、各種学校等 | (12.0) | 6. 大学院 | (2.1) |
| | | 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。

記入例 1

【別紙】

7～10ページの問10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	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 わからない

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わかるように御記入ください)

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。

「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ください。

⑥商品・サービスの金額		50,000 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(※) 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)	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	①した(⑫へ進む) 2 誰にもしていない(2事例目へ進む)
⑫ 相談又は申出した相手 (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)	50,000 円
------------	-------------------	----------

※ 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(※)	1 なし 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(※)	1 なし 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】

7～10ページの間10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 わからない		
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わ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
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、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(※)	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】

7～10ページの間10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 わからない

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わかるように御記入ください)

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、かえって高くなった。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かかると言われた。

「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ください。

⑥商品・サービスの金額		60,000 円
⑦ ⑥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
⑧ ⑦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(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 <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、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(※)	<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】

7～10ページの間10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	社債
②事業者名称	××株式会社
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 わからない

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わ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、「社債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り、その法人が高値で買い取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1,000万円と記入してファックスで送った。そして半分の500万円を振り込んだ後、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
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)	5,000,000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)	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(※) 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11へ進む)
⑫ 相談又は申出した相手 (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、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(※)	1 なし 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 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。)		