

## 令和4年度第5回 消費生活意識調査

### 調査概要

#### 1. 調査方法

インターネットを利用したアンケート調査

#### 2. サンプル数

5,000 サンプル（人口構成比に応じた割付）

##### 性年代

7段階の男女（15～19歳、20～29歳、30～39歳、40～49歳、50～59歳、60～69歳、70歳以上）

地域 地域区分は、次の単位とする。

北海道・東北：北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県

関東：茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、東京都、千葉県、神奈川県

甲信越：新潟県、山梨県、長野県

北陸：富山県、石川県、福井県

東海：岐阜県、静岡県、愛知県、三重県

近畿：滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県

中国：鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県

四国：徳島県、香川県、愛媛県、高知県

九州・沖縄：福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

#### 3. 調査実施期間 令和5年3月9日（木）～3月12日（日）

（備考）合計数値は、四捨五入の関係で、図表中の数値の合計と一致しない場合がある。

問1. あなたの性格や普段の考え方について、以下の項目がどの程度当てはまるとお考えですか。それぞれについて、あなたの気持ちに最も近いものを直感で1つずつお選びください。  
(単一回答)

当てはまると回答した人の割合（「とても当てはまる」と「やや当てはまる」の合計）が最も高いのは、「不安なことや苛立つことは、手っ取り早く解決したい（65.7%）」となっており、次いで「周囲の意見が一致しているときは、それに合わせるようにする方だ（49.5%）」、「人柄や人格は、見かけににじみ出るものだと思う（49.5%）」となっている。

項目	n=	当てはまる (計)					当てはまる(計)
		とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	ほとんど当てはまらない	
不安なことや苛立つことは、手っ取り早く解決したい	5,000	19.3	46.4	26.6	5.8	1.9	65.7
周囲の意見が一致しているときは、それに合わせるようにする方だ	5,000	7.8	41.7	39.0	8.3	3.2	49.5
人柄や人格は、見かけににじみ出るものだと思う	5,000	10.3	39.3	40.8	6.9	2.8	49.5
困ったとき、誰かに相談するのは苦手な方だ	5,000	14.1	32.5	29.7	17.9	5.8	46.6
大勢の中で意見を言うのは苦手な方だ	5,000	16.9	29.0	33.0	15.9	5.2	45.9
他人には嫌われないように行動する方だ	5,000	8.1	35.2	42.0	10.2	4.6	43.3
気づかないうちに、その場の雰囲気に合わせて行動することが多い方だ	5,000	6.3	33.5	43.2	12.5	4.4	39.9
「お得」、「限定」、「最先端」という言葉に惹かれる	5,000	6.9	29.7	39.9	16.4	7.0	36.6
自分は詐欺に遭いにくいタイプだと思う	5,000	10.4	25.2	48.7	11.3	4.4	35.6
どんなことでも後でどうにかなると思う	5,000	5.1	24.0	48.0	16.5	6.4	29.1
相手に強く主張されるとそのとおりにする方だ	5,000	4.5	23.0	45.2	19.5	7.9	27.4
買い物は、そのときの気分で選ぶ方だ	5,000	4.5	21.5	40.9	23.6	9.5	26.0
欲しいものができたとき、その気持ちを抑えるのが苦手な方だ	5,000	5.6	18.7	37.4	27.0	11.2	24.3
見栄を張ってしまう方だ	5,000	3.8	19.8	39.3	25.4	11.8	23.6
SNSや口コミなどの個人発信の情報は貴重である	5,000	5.1	16.8	42.4	20.5	15.1	21.9
自己投資など、自分を向上させる意識が高いと思う	5,000	3.8	17.3	41.6	23.9	13.4	21.1
後先を考えないで買い物する方だ	5,000	3.8	12.0	26.8	34.6	22.8	15.8
流行に敏感な方だ	5,000	2.7	11.7	37.2	29.8	18.5	14.4
有名人が言ったことを、信用する方だ	5,000	1.7	8.9	37.7	31.5	20.3	10.6

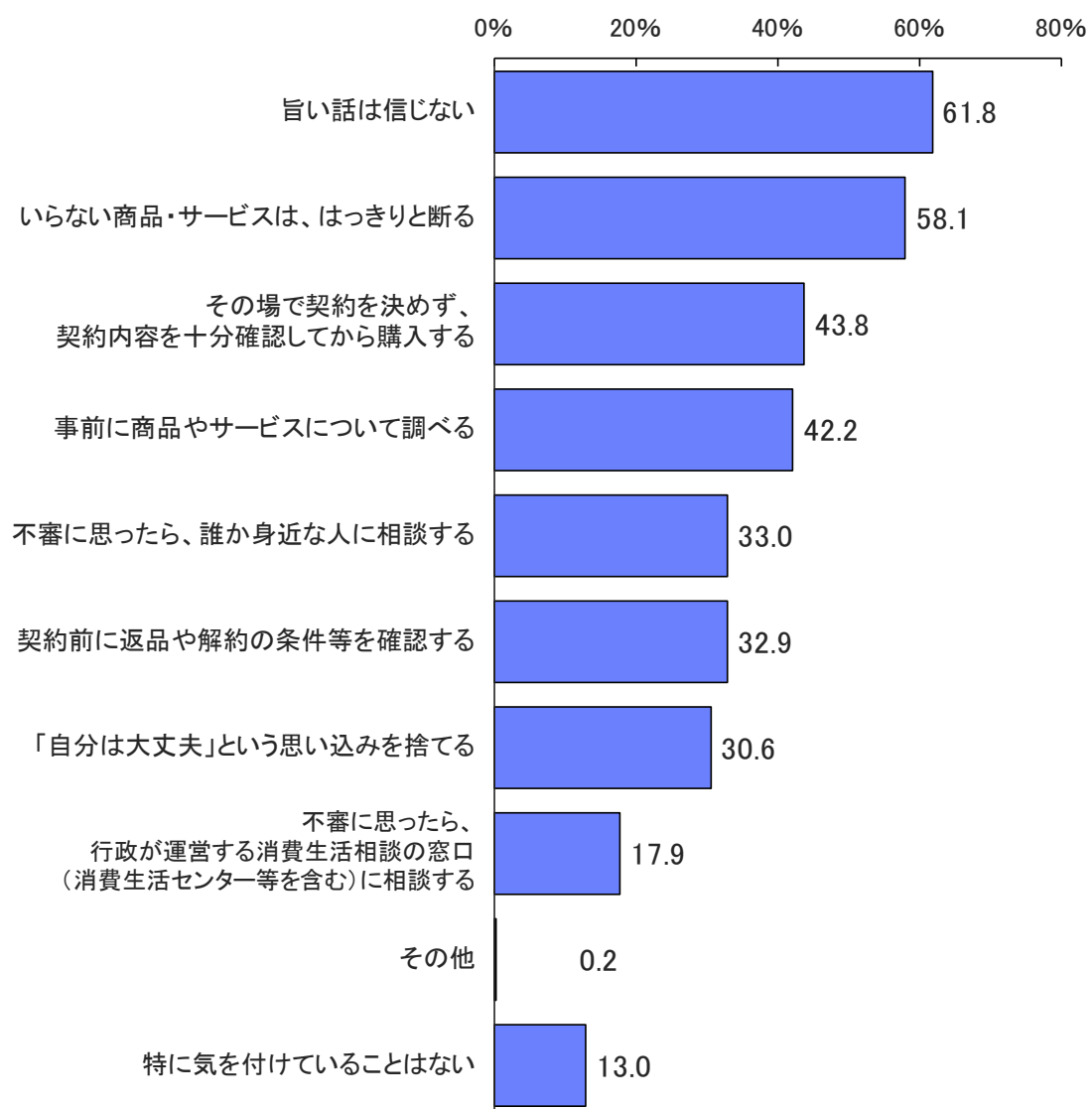
問2. 契約や購入時におけるあなたの性格や考え方について、以下の項目がどの程度当てはまると思いますか。それぞれについて、あなたの気持ちに最も近いものを直感で1つずつお選びください。(単一回答)

当てはまると回答した人の割合(「とても当てはまる」と「やや当てはまる」の合計)が最も高いのは、「自分にとって、価値があるかが最優先事項である(58.1%)」となっており、次いで「話だけでなく、実物(儲かっている証拠等)があれば、信用する(ことにしている)(30.8%)」、「販売員がとても魅力的な人であったら力になってあげたい(29.2%)」となっている。

項目	n=	当てはまる(計)					当てはまる(計)
		とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	ほとんど当てはまらない	
自分にとって、価値があるかが最優先事項である	5,000	15.3	42.8	35.2	4.4	2.3	58.1
話だけでなく、実物(儲かっている証拠等)があれば、信用する(ことにしている)	5,000	3.9	26.8	48.9	14.1	6.2	30.8
販売員がとても魅力的な人であったら力になってあげたい	5,000	3.9	25.3	42.2	18.4	10.2	29.2
友人や家族からの紹介なら信用できる	5,000	3.7	24.1	50.0	15.9	6.3	27.8
商品や契約内容よりも販売員との関係性(嫌な気持ちにさせない)を重要視する	5,000	3.0	18.1	44.0	23.3	11.6	21.2
周囲(口コミ含む)の情報を信じてよい	5,000	2.2	12.9	51.3	23.7	9.9	15.0

問3. 商品の購入やサービスの提供に伴う契約で、トラブルや被害に遭わないために、普段から気を付けて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お選びください。  
(複数回答)

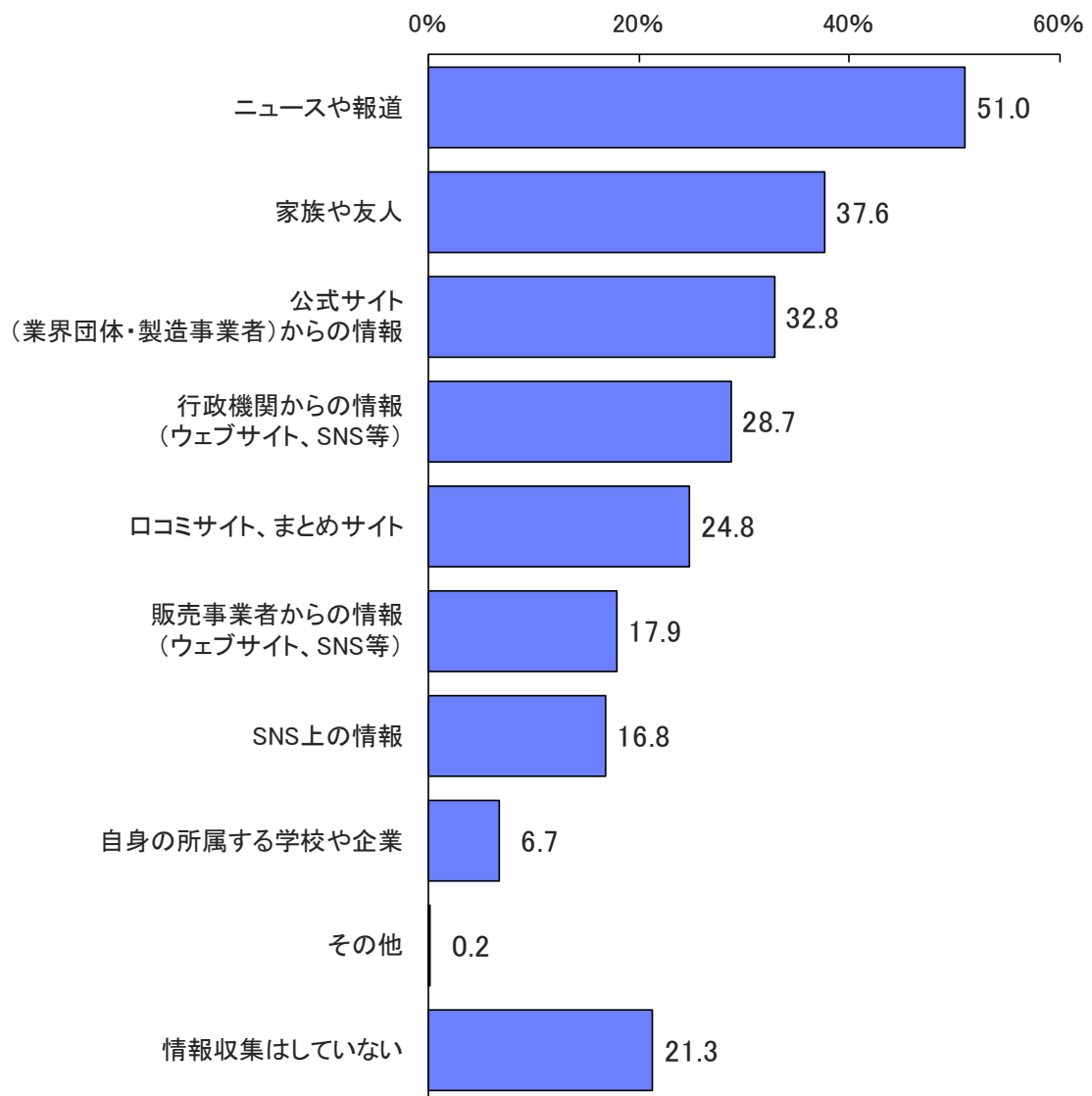
トラブルや被害に遭わないために、普段から気を付けていることについて聞いたところ、「旨い話は信じない (61.8%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「いらぬ商品・サービスは、はっきりと断る (58.1%)」、「その場で契約を決めず、契約内容を十分確認してから購入する (43.8%)」となっている。



(n=5,000)

問4. 商品の購入やサービスの提供に伴う契約で、トラブルや被害に遭わないために、あなたはどこから情報を収集しますか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。  
(複数回答)

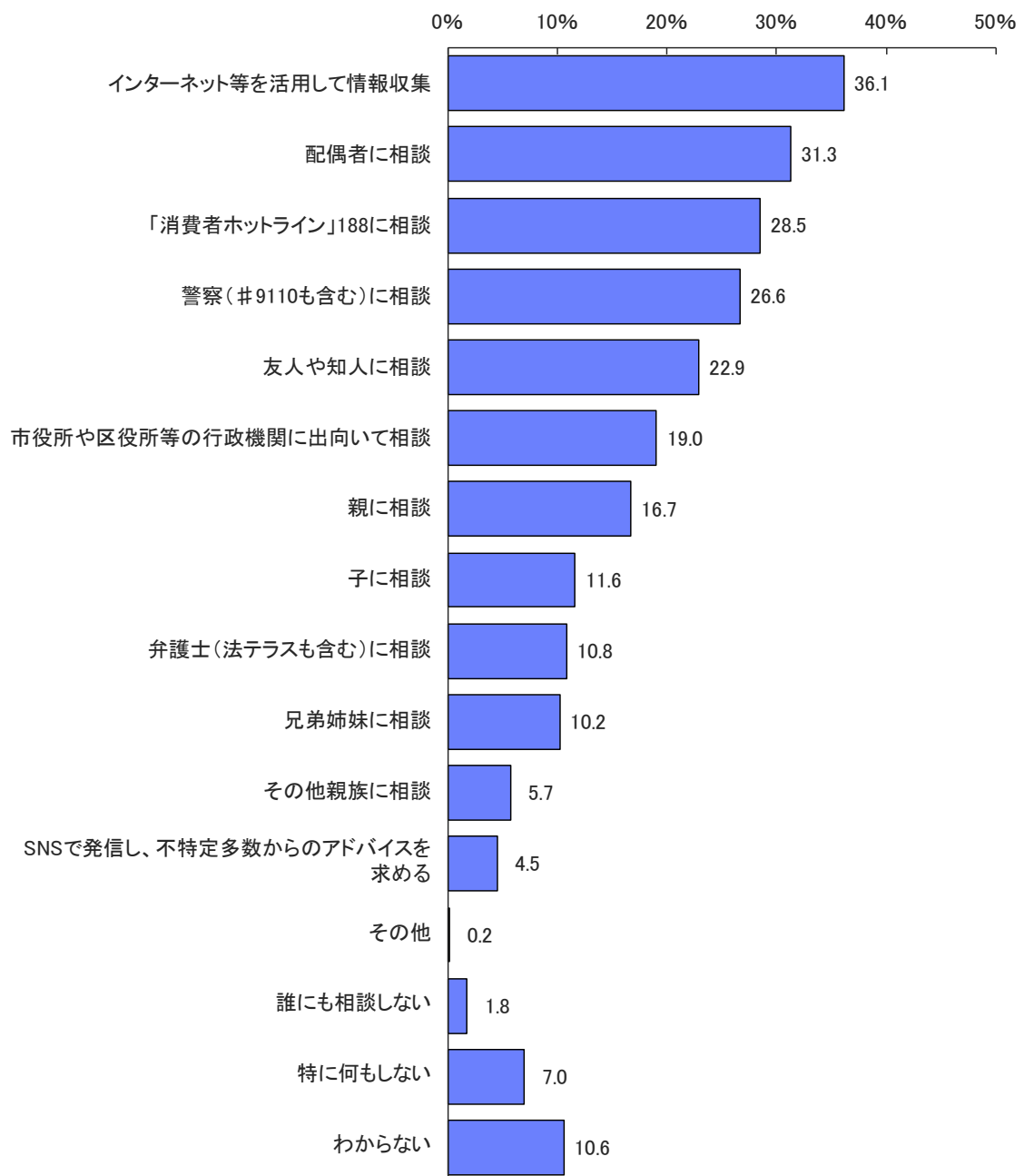
トラブルや被害に遭わないための情報源について聞いたところ、「ニュースや報道(51.0%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「家族や友人(37.6%)」、「公式サイト(業界団体・製造事業者)からの情報(32.8%)」となっている。



(n=5,000)

問5. もし、あなたが商品・サービスの購入・契約で、トラブルや被害に遭いそうになった（遭った）場合、どのような行動をとりますか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。（複数回答）

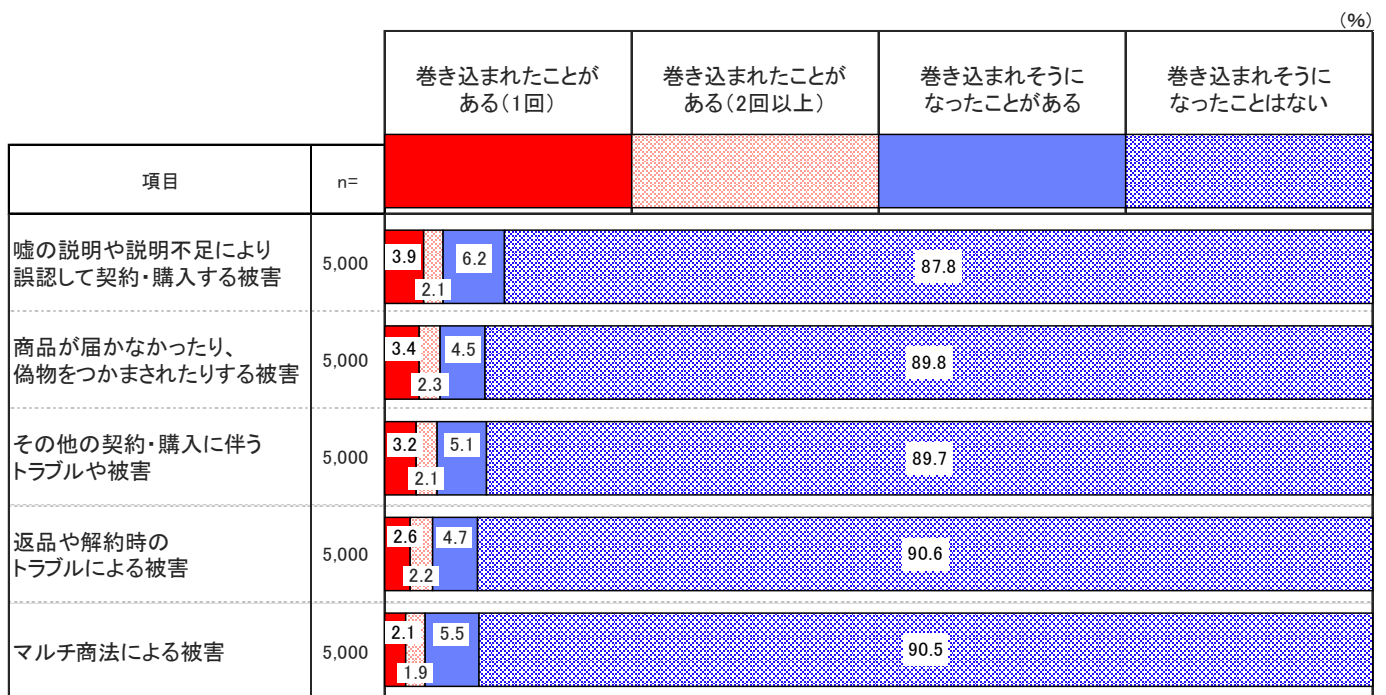
トラブルや被害に遭いそうになった（遭った）場合の行動として、「インターネット等を活用して情報収集（36.1%）」と回答した人の割合が最も高く、次いで「配偶者に相談（31.3%）」、「『消費者ホットライン』188に相談（28.5%）」となっている。



(n=5,000)

問6. 直近3年間において、商品の購入やサービスの提供に伴う契約で、以下のトラブルや被害に巻き込まれた、又は巻き込まれそうになった経験はありますか。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。  
(単一回答)

直近3年間において、商品の購入やサービスの提供に伴う契約でのトラブルや被害の経験について聞いたところ、「巻き込まれたことがある(1回)」と回答した人の割合が最も高いのは、「嘘の説明や説明不足により誤認して契約・購入する被害(3.9%)」となっており、次いで、「商品が届かなかったり、偽物をつかまされたりする被害(3.4%)」となっている。



(備考) マルチ商法とは、個人を販売員として勧誘し、更にその個人に次の販売員の勧誘をさせるとい形で、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品(権利)・役務の取引のことを言います。

(備考) 「巻き込まれた経験」及び「巻き込まれそうになった経験」が両方ある人は、「巻き込まれた経験」を選択。

問7. 商品の購入やサービスの提供に伴うそれぞれの契約で、トラブルや被害により被った最も大きい被害金額について、当てはまるものを1つずつお選びください。  
(単一回答)

商品の購入やサービスの提供に伴うそれぞれの契約で、トラブルや被害により被った最も大きい被害金額について聞いたところ、「商品が届かなかったり、偽物をつかまされたりする被害」では「1万円未満」と回答した人の割合が52.5%と最も高く、「返品や解約時のトラブルによる被害」、「嘘の説明や説明不足により誤認して契約・購入する被害」、「その他の契約・購入に伴うトラブルや被害」においても同様に、「1万円未満」と回答した人の割合が最も高く、それぞれ40.2%、37.9%、35.2%となっている。

一方、「マルチ商法による被害」では、「1万円以上10万円未満」と回答した人の割合が最も高く、29.6%となっている。

		(%)				
項目	n=	1万円未満	1万円以上 10万円未満	10万円以上 100万円未満	100万円以上	わからない、 覚えていない
商品が届かなかったり、 偽物をつかまされたりする被害	284	52.5	25.7	8.1	2.1	11.6
返品や解約時の トラブルによる被害	239	40.2	29.7	12.6	3.8	13.8
嘘の説明や説明不足により 誤認して契約・購入する被害	298	37.9	27.5	17.8	6.7	10.1
その他の契約・購入に伴う トラブルや被害	264	35.2	28.8	12.9	6.8	16.3
マルチ商法による被害	203	25.6	29.6	23.2	5.9	15.8

(備考) 問6で、「巻き込まれたことがある(1回)」、「巻き込まれたことがある(2回以上)」と回答した人に質問。

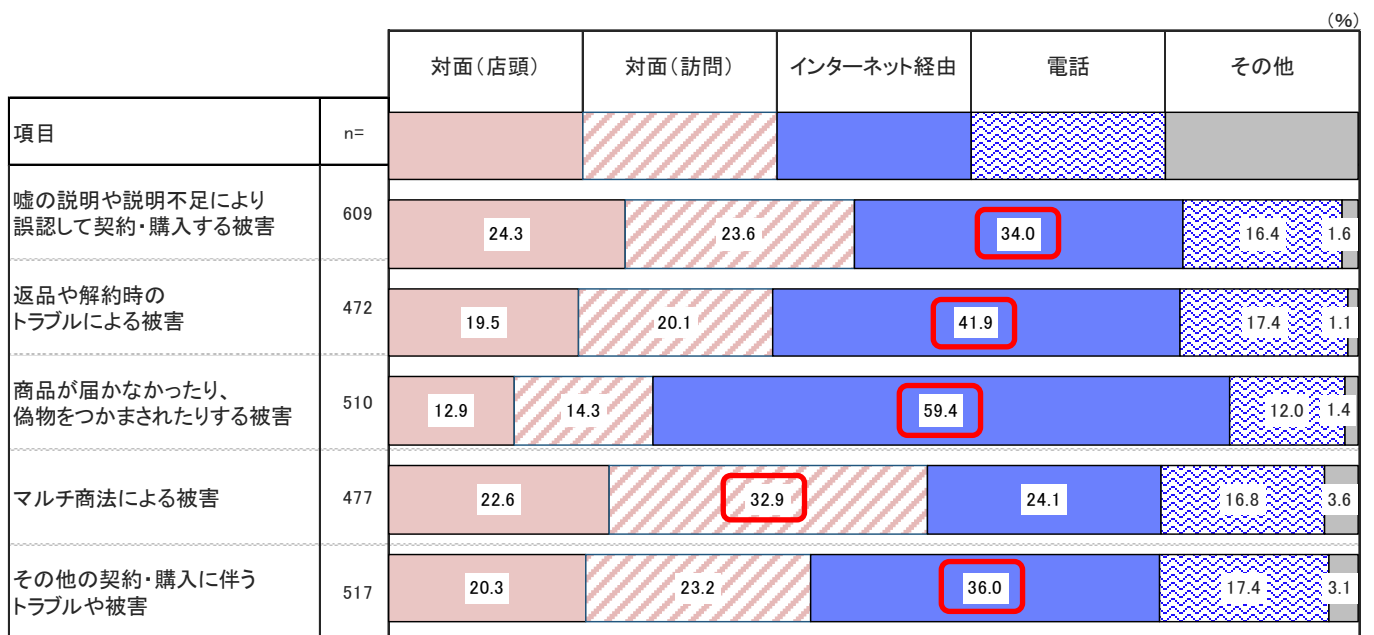


問8. 商品の購入やサービスの提供に伴う契約で、トラブルや被害に巻き込まれたことがある人については、最も大きい被害金額を被ったときの最初のやり取りの方法について、当てはまるものをそれぞれ1つずつお選びください。

巻きこまれそうになったことがある人については、最も記憶に残っているものを念頭に、巻き込まれそうになったときの最初のやり取りの方法について、当てはまるものをそれぞれ1つずつお選びください。 (単一回答)

トラブルや被害に巻き込まれたり、巻き込まれそうになったりした時の最初のやり取りの方法について聞いたところ、「マルチ商法による被害」では、「対面(訪問) (32.9%)」と回答した人の割合が最も高い。

「商品が届かなかつたり、偽物をつかまされたりする被害」、「返品や解約時のトラブルによる被害」、「その他の契約・購入に伴うトラブルや被害」、「嘘の説明や説明不足により誤認して契約・購入する被害」では、「インターネット経由」と回答した人の割合が最も高く、それぞれ 59.4%、41.9%、36.0%、34.0%となっている。

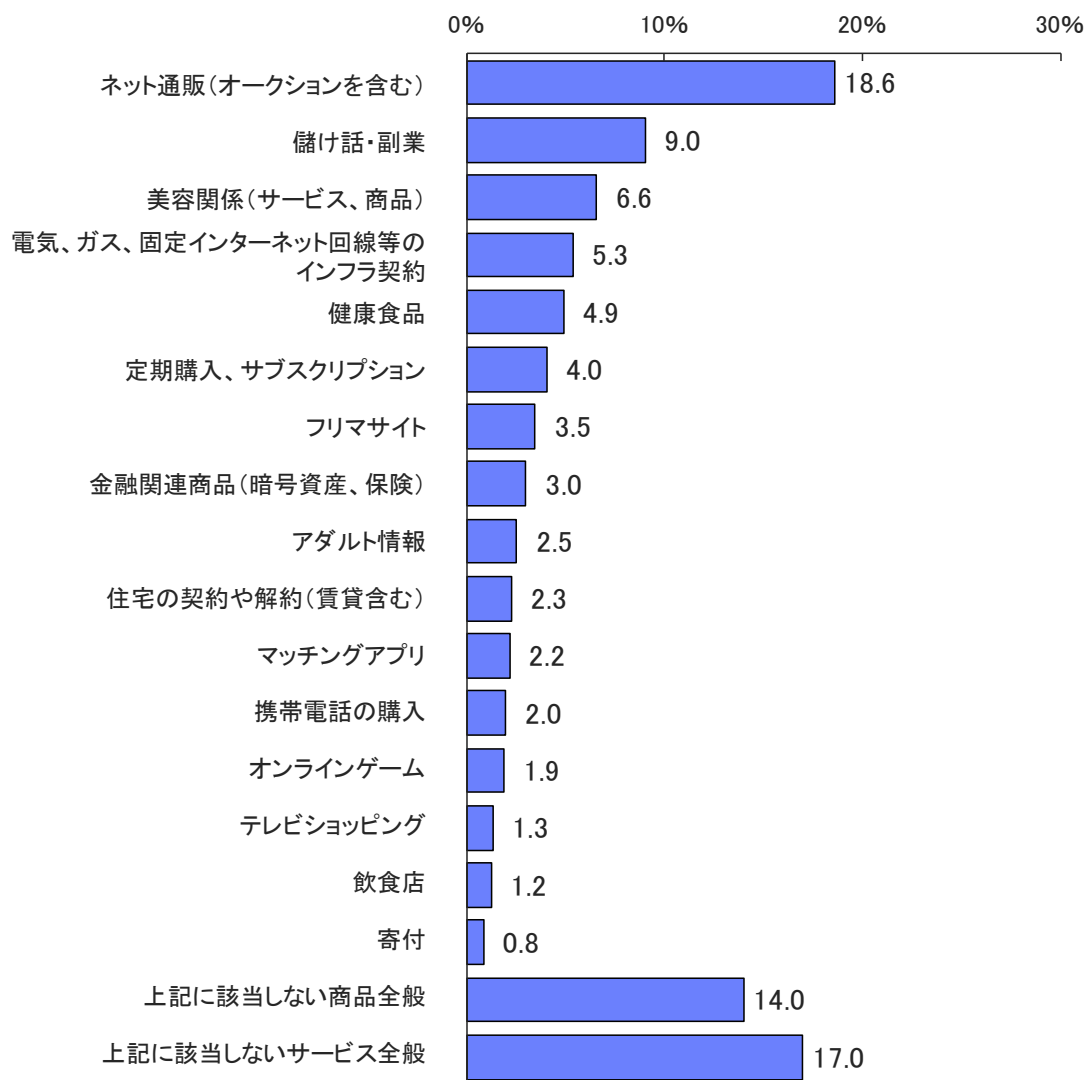


(備考) 問6で、「巻き込まれたことがある(1回)」、「巻き込まれたことがある(2回以上)」、「巻き込まれそうになったことがある」と回答した人に質問。

問9. 商品の購入やサービスの提供に伴う契約で、トラブルや被害に巻き込まれたことがある人については、最も大きい被害金額を被ったときの具体的な商品・サービスについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

巻きこまれそうになったことがある人については、最も記憶に残っているものを念頭に、巻き込まれそうになったときの具体的な商品・サービスについて、当てはまるものを1つずつお選びください。  
(単一回答)

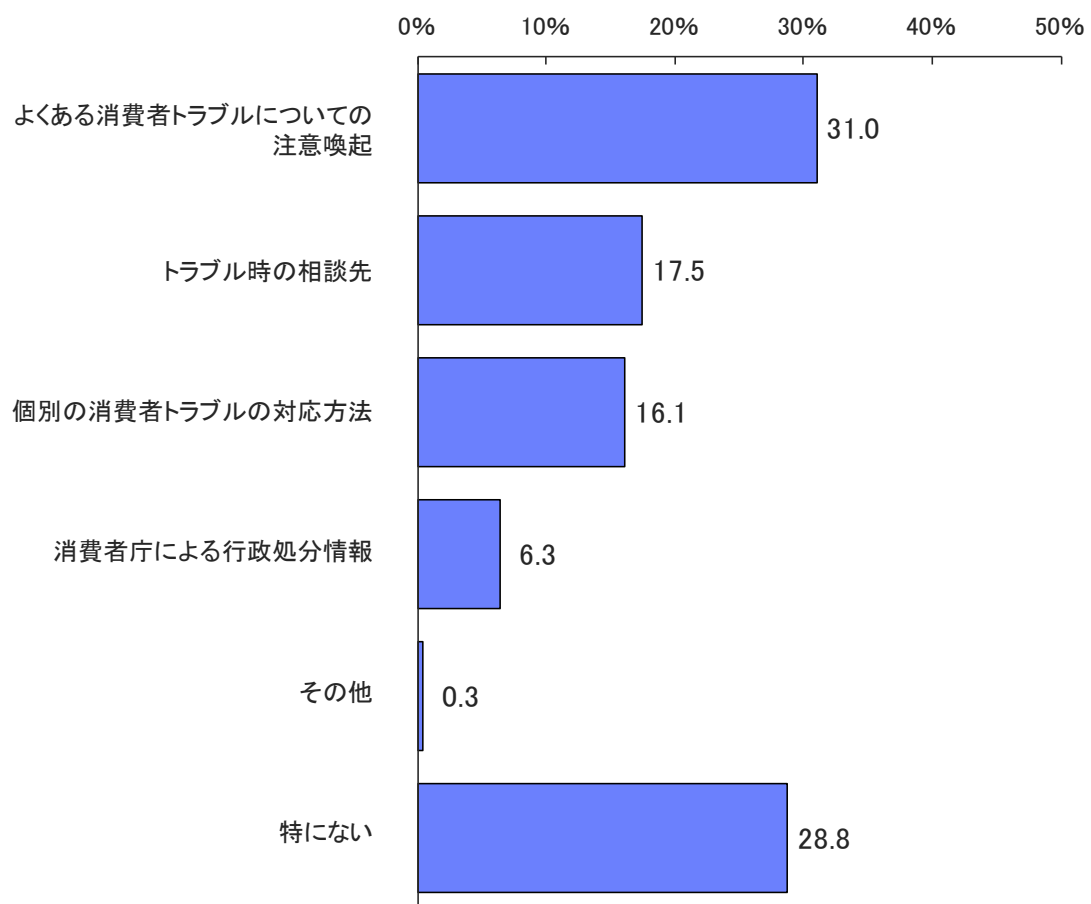
最も大きい被害金額を被ったとき又は巻き込まれそうになったときの具体的な商品・サービスを聞いたところ、「ネット通販(オークションを含む)(18.6%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「儲け話・副業(9.0%)」、「美容関係(サービス、商品)(6.6%)」となっている。



(備考) 問6で、「巻き込まれたことがある(1回)」、「巻き込まれたことがある(2回以上)」、「巻き込まれそうになったことがある」と回答した人に質問。

問 10. 被害者トラブルの防止に向けて、消費者庁からどのような情報を発信してほしいですか。以下の項目のうち、最も希望する発信内容を1つお選びください。  
(単一回答)

被害者トラブルの防止のために消費者庁に発信してほしい情報を聞いたところ、「よくある消費者トラブルについての注意喚起 (31.0%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「トラブル時の相談先 (17.5%)」、「個別の消費者トラブルの対応方法 (16.1%)」となっている。



(n=5,000)