

令和 5 年 6 月 8 日

令和 5 年度第 1 回消費生活意識調査結果について

1. 調査の目的とテーマ

「消費生活意識調査」では、消費者の意識や行動、消費者問題等について、その時々
のテーマで随時調査を実施しています。令和 5 年 4 月は、「特定商取引法」を中心に調
査を行いました。

2. 調査の方法

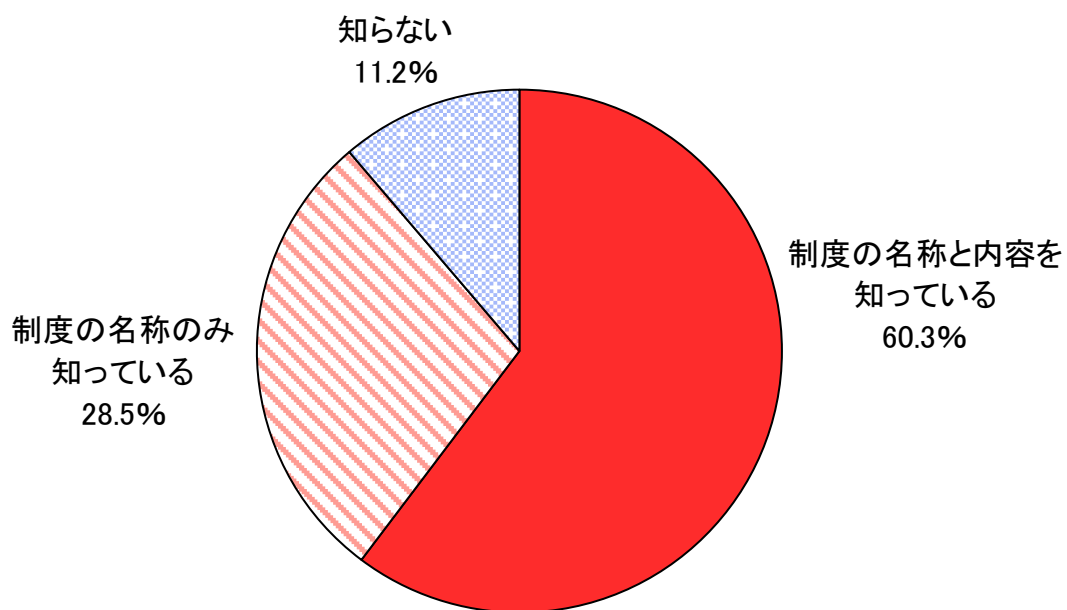
全国の 15 歳以上の男女 5,000 人を対象に、インターネットによるアンケート調査を
実施。

3. 調査結果のポイント

(1) 「クーリング・オフ」制度の認知度について

「クーリング・オフ」制度について、「制度の名称と内容を知っている」と回答した人の
割合は 60.3%、「名称のみ知っている」と回答した人の割合は 28.5%であり、「クーリング・
オフ」制度の名称の認知度は約 9 割に上る。

図 1 「クーリング・オフ」制度の認知度



(n=5,000)

他方で、「クーリング・オフ」制度について、消費者の理解度には課題があった。例えば、「クーリング・オフ」制度の「名称と内容を知っている」と回答した人の中で、「クーリング・オフ」制度の対象ではない「通信販売での買い物」について誤った選択肢の「できる」と回答した人は82.4%に上った。

図2 「クーリング・オフ」制度の理解度

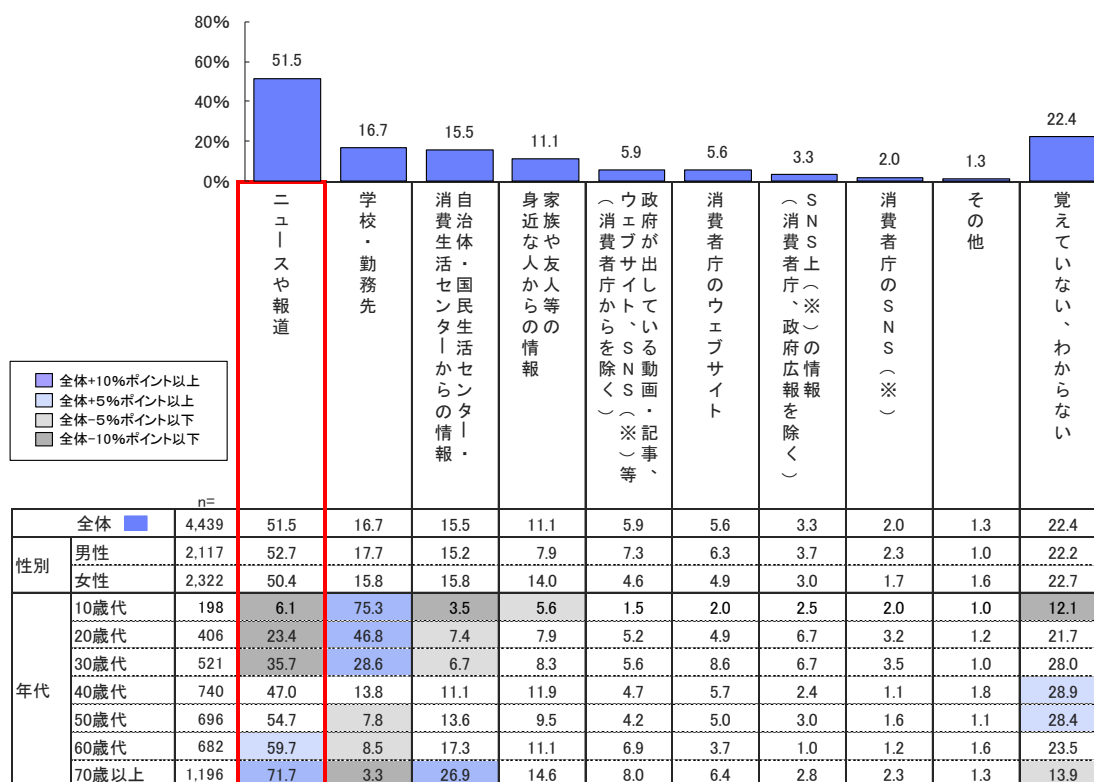
	n=	(%)		正答 (※)
		できる	できない	
店舗での買い物	3,014	53.6	46.4	できない
通信販売での買い物	3,014	82.4	17.6	できない
仕事用、営業用の買い物	3,014	58.9	41.1	できない
訪問販売で代金が3,000円未満の商品を買って 商品を受け取りその場で現金払いした	3,014	71.9	28.1	できない
訪問販売で契約から一ヶ月が経過していたが、 契約書が交付されていなかった	3,014	60.7	39.3	できる
訪問販売で契約書が交付されていたが、 クーリング・オフの記載がなかった	3,014	80.9	19.1	できる
不動産の賃貸契約	3,014	67.6	32.4	できない
自動車販売の契約	3,014	69.5	30.5	できない
使用済みの消耗品(化粧品、健康食品など)	3,014	25.8	74.2	できない

(※) グラフの赤枠囲みは正答を示す。

「クーリング・オフ」制度の名称について認知している回答者に対し、その認知経路について聞いたところ、「ニュースや報道」と回答した人の割合が最も高く、51.5%であった。年代別にみると、30歳代以上では、すべての年代において「ニュースや報道」と回答した人の割合が最も高く、10歳代及び20歳代においても、「学校・勤務先」に次いで、2番目に回答した人の割合が高かった。

図3 「クーリング・オフ」制度に関する認知経路

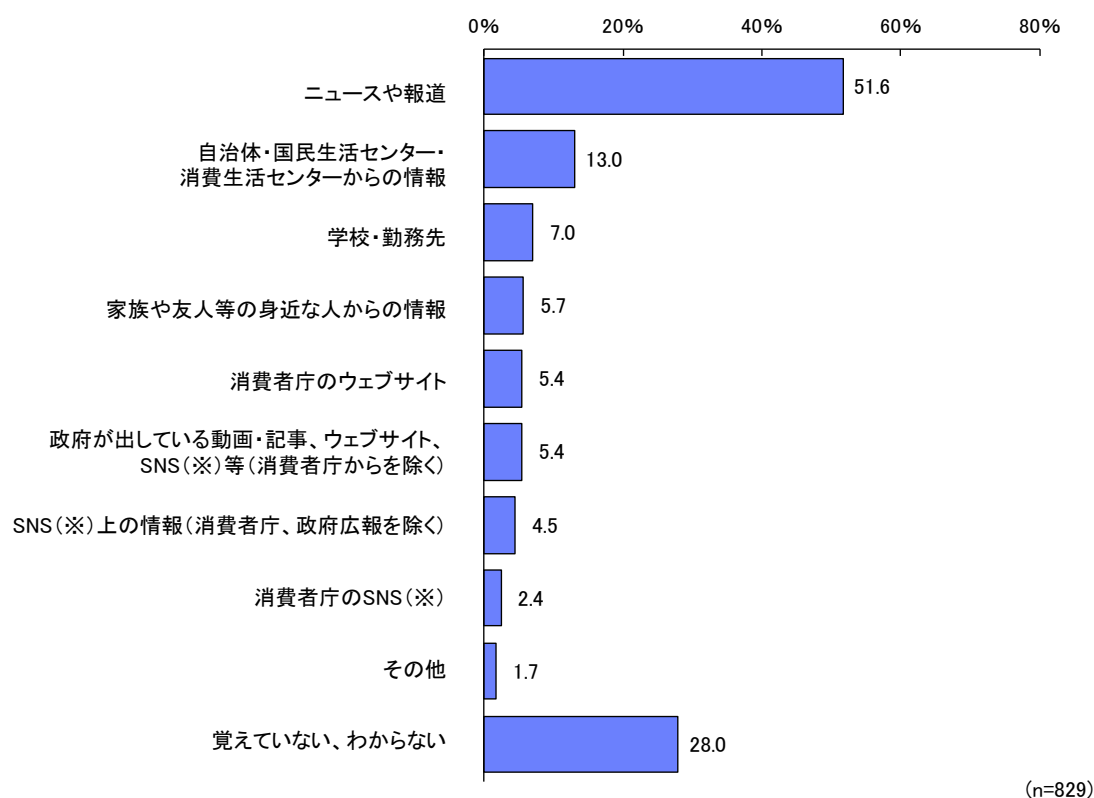
(※) ここでのSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）とは、Facebook（フェイスブック）やTwitter（ツイッター）、Instagram（インスタグラム）、LINE（ライン）、YouTube（ユーチューブ）、TikTok（ティックトック）等の利用者同士が交流できるサービス。



(2) 「一方的な商品の送り付けに対する対応方法」の認知経路

一方的に商品を送り付けられた際の対応について、正しい選択肢を回答した人(16.6%)に対し、その認知経路について聞いたところ、「ニュースや報道」と回答した人の割合が最も高く、51.6%であった。

図4 「一方的な商品の送り付けに対する対応方法」の認知経路

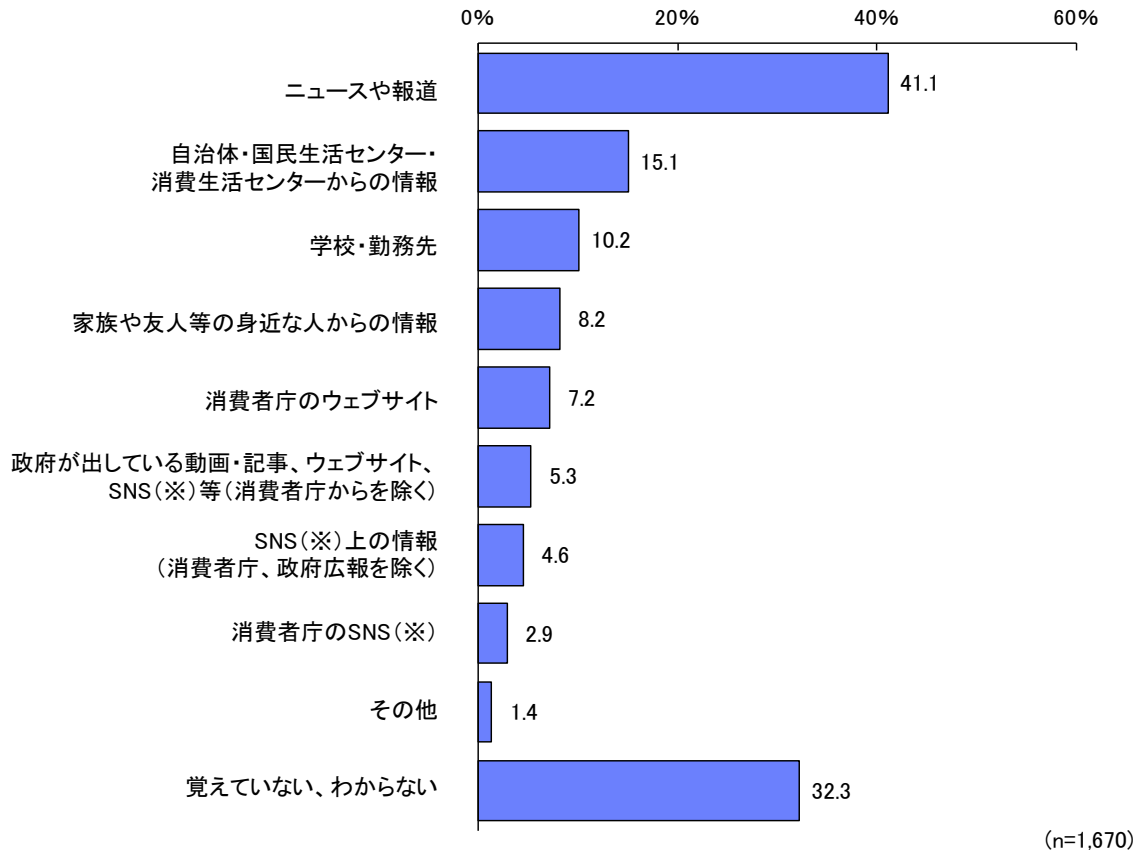


(※) ここでの SNS (ソーシャル・ネットワーキング・サービス) とは、Facebook (フェイスブック) や Twitter (ツイッター)、Instagram (インスタグラム)、LINE (ライン)、YouTube (ユーチューブ)、TikTok (ティックトック) 等の利用者同士が交流できるサービス。

(3) 「詐欺的な定期購入商法に関する制度」の認知経路

詐欺的な定期購入商法にあった際の対応について、正しい選択肢を回答した人(33.4%)に対し、その認知経路を聞いたところ、「ニュースや報道」と回答した人の割合が最も高く、41.1%であった。

図5 「詐欺的な定期購入商法に関する制度」の認知経路



(※) ここでの SNS (ソーシャル・ネットワーキング・サービス) とは、Facebook (フェイスブック) や Twitter (ツイッター)、Instagram (インスタグラム)、LINE (ライン)、YouTube (ユーチューブ)、TikTok (ティックトック) 等の利用者同士が交流できるサービス。

調査に関する問合せ先
消費者庁参事官 (調査研究・国際担当)
TEL : 03(3507)9330 (直通)

内容に関する問合せ先
消費者庁取引対策課
TEL : 03(3507)9210 (直通)