

令和5年度第1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. サンプル数等

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

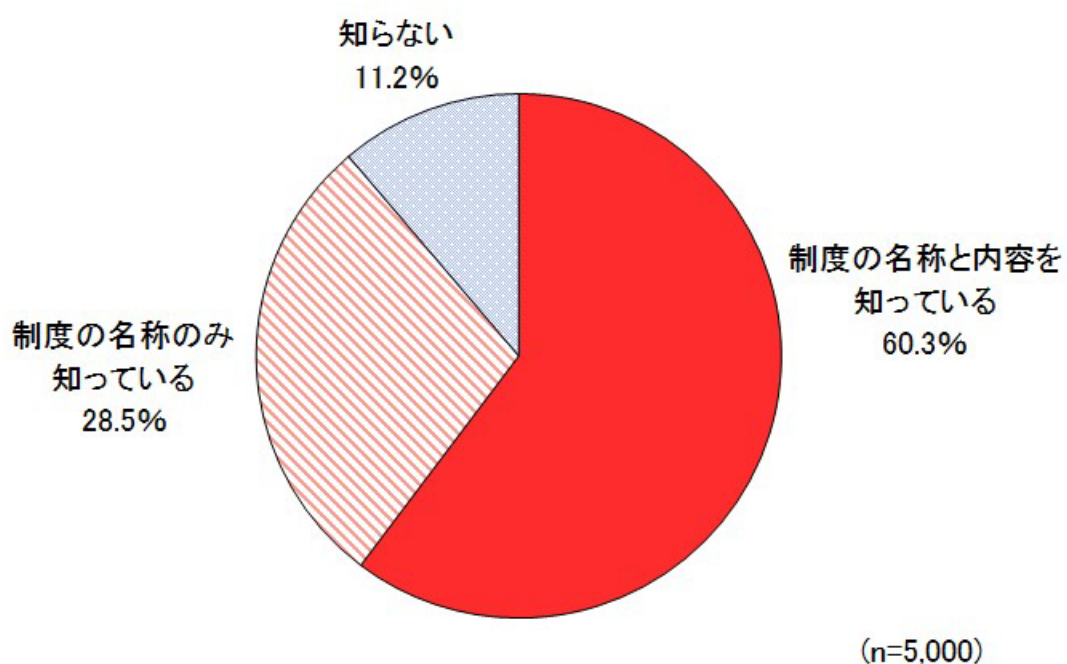
3. 調査実施期間

令和5年4月20日(木)～4月22日(土)

(備考)合計数値は、四捨五入の関係で、図表中の数値と一致しない場合がある。

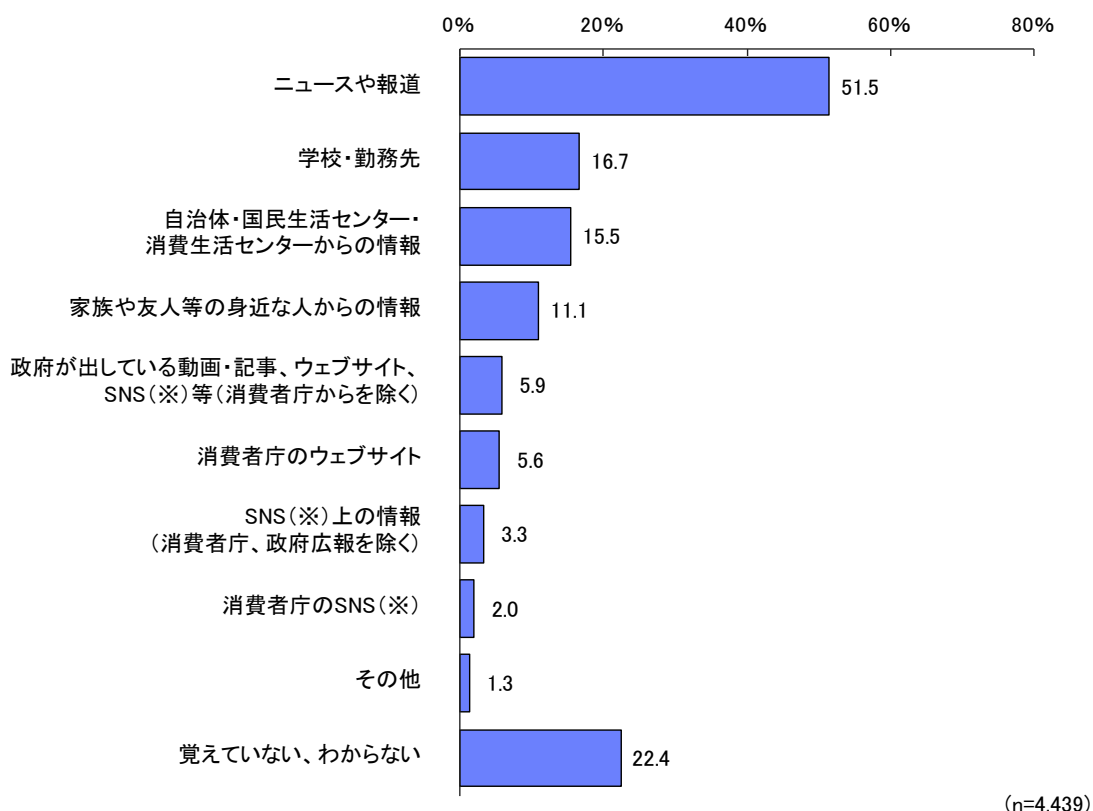
問1. あなたは、「クーリング・オフ」制度を知っていますか。以下の項目のうち、当てはまるものを一つお選びください。 (単一回答)

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(60.3%)」又は「制度の名称のみ知っている(28.5%)」と回答した人の割合が合計で約9割を占めている。



問2. あなたは、「クーリング・オフ」制度をどこから知りましたか。当てはまるものを全
てお選びください。 (複数回答)

クーリング・オフ制度の認知経路として、「ニュースや報道(51.5%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「学校・勤務先(16.7%)」、「自治体・国民生活センター・消費生活センターからの情報(15.5%)」となっている。



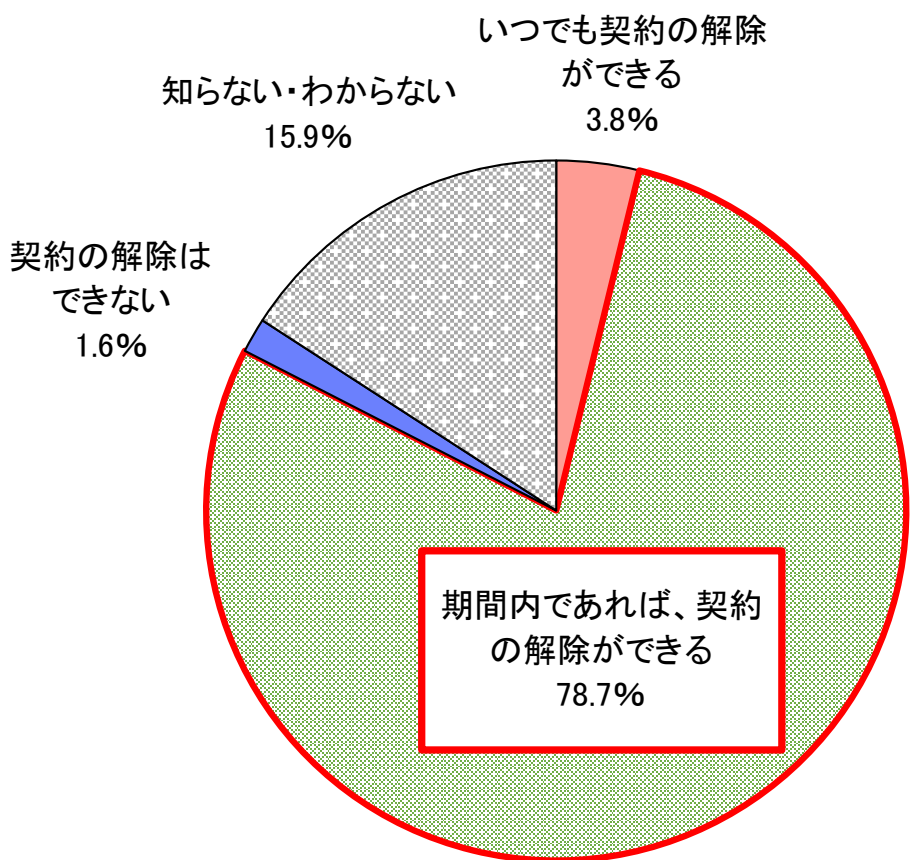
※ここでの SNS (ソーシャル・ネットワーキング・サービス) とは、Facebook (フェイスブック) や Twitter (ツイッター)、Instagram (インスタグラム)、LINE (ライン)、YouTube (ユーチューブ)、TikTok (ティックトック) 等の利用者同士が交流できるサービス。

(備考)問1で、「制度の名称と内容を知っている」又は「制度の名称のみ知っている」と回答した人に質問。

問3. 自宅を訪れた事業者から、リフォーム工事の勧誘を受けてその場で契約してしまいました。

クーリング・オフ制度として正しいと思う内容を一つお選びください。（単一回答）

訪問販売におけるクーリング・オフ制度について、正しい選択肢である「期間内であれば、契約の解除ができる(78.7%)」と回答した人の割合が最も高く、約8割となっている。



(n=5,000)

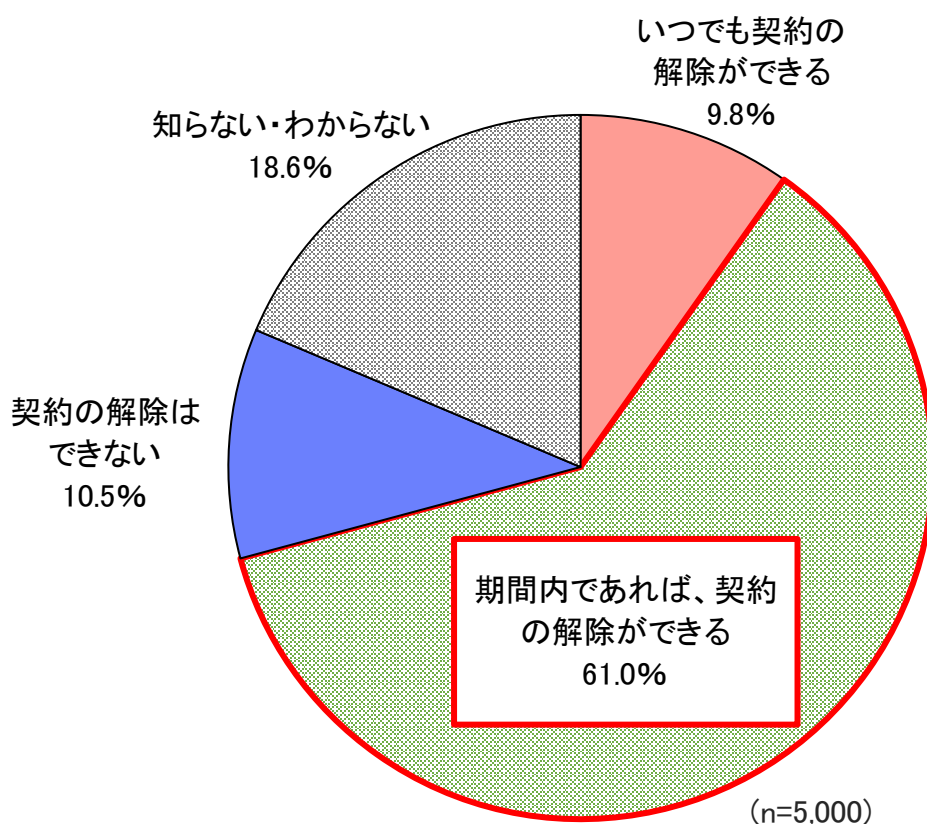
(解説)

質問のような取引を訪問販売といいますが、訪問販売の場合、法律で決められた書面を受け取った日から8日以内であれば契約の解除ができます。

問4. 事業者に着物の買い取りに来てもらったが、貴金属の買い取りもしつこく要求され、その場で契約してしまいました。

クーリング・オフ制度として正しいと思う内容を一つお選びください。(単一回答)

訪問購入におけるクーリング・オフ制度について、正しい選択肢である「期間内であれば、契約の解除ができる(61.0%)」と回答した人の割合が最も高く、約6割となっている。



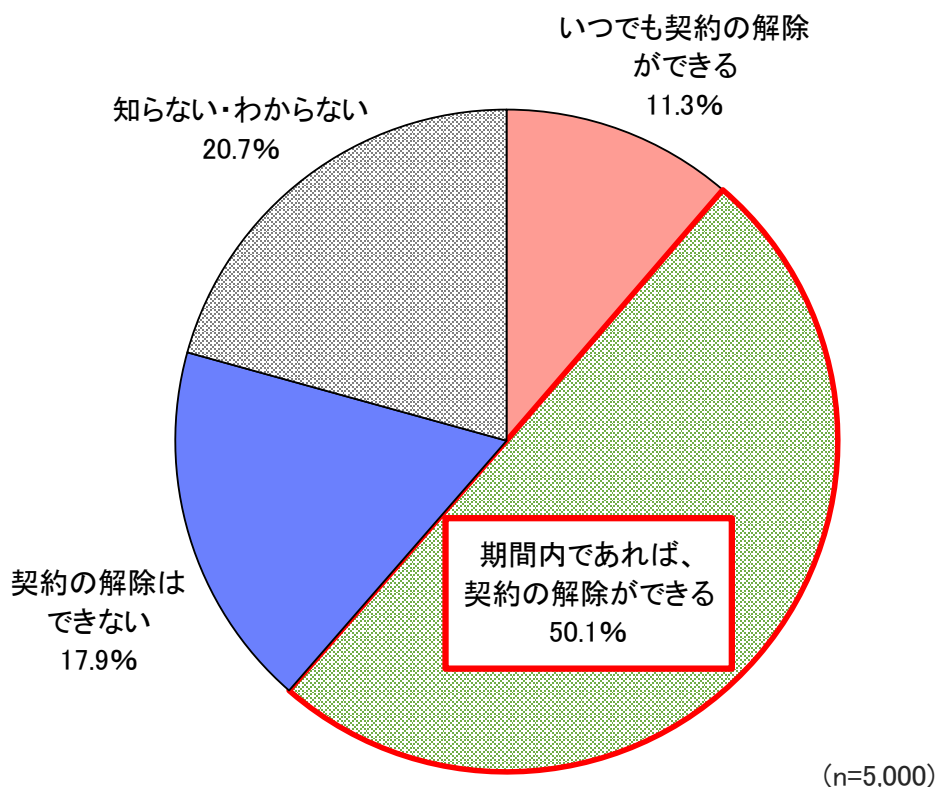
(解説)

質問のような取引を訪問購入といいます。訪問購入の場合、法律で決められた書面を受け取った日から8日以内であれば契約の解除ができます。

問5. 友人からもうけ話に誘われ、人を紹介すれば儲かるという話で契約してしまいました。

クーリング・オフ制度として正しいと思う内容を一つお選びください。（単一回答）

連鎖販売取引(いわゆるマルチ商法の一つ)におけるクーリング・オフ制度について、正しい選択肢である「期間内であれば、契約の解除ができる(50.1%)」と回答した人の割合が最も高く、半数を占めている。

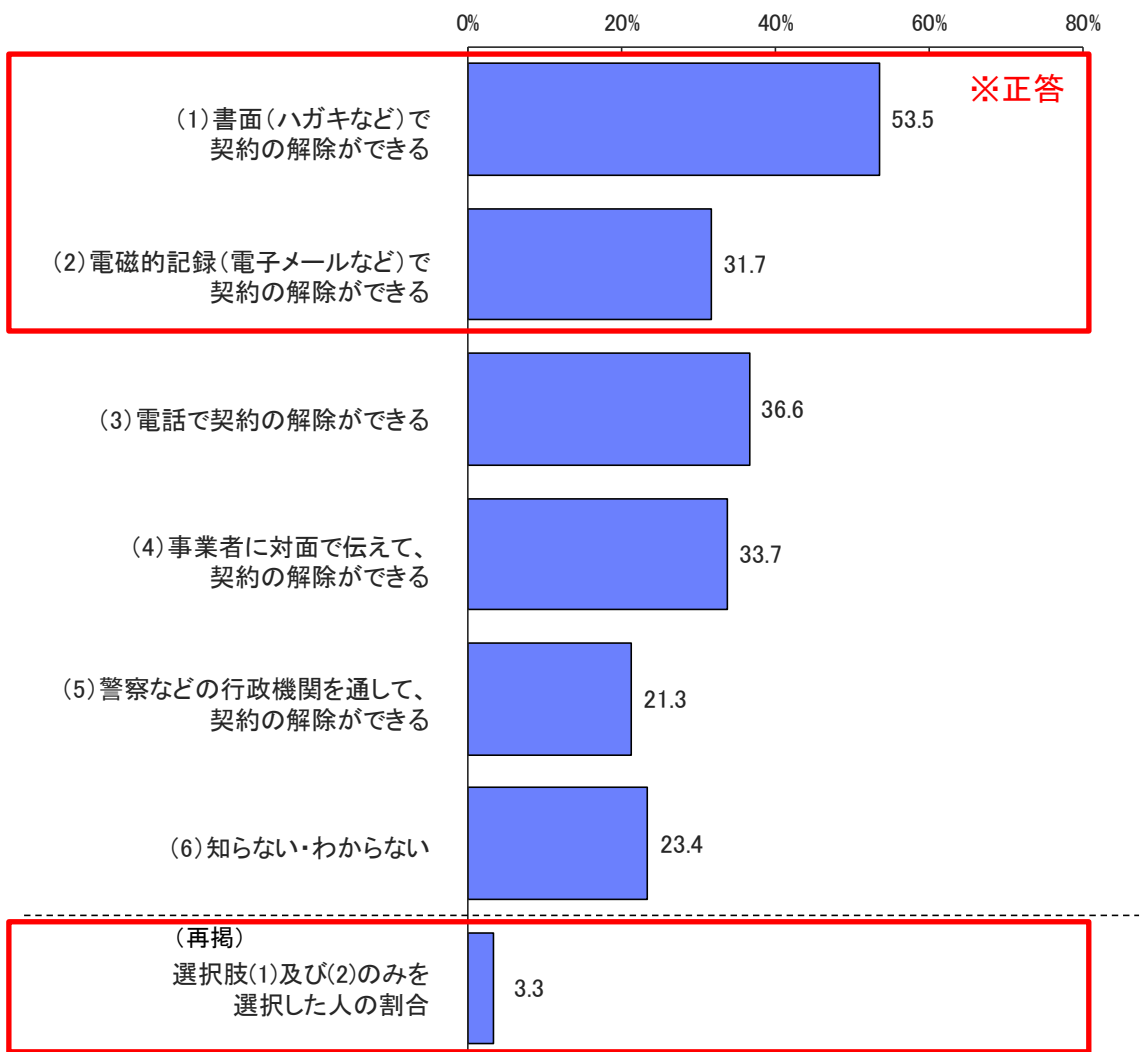


(解説)

質問のような取引を連鎖販売取引(いわゆるマルチ商法の一つ)とありますが、連鎖販売取引の場合、法律で決められた書面を受け取った日から 20 日以内であれば契約の解除ができます。

問6. クーリング・オフ制度による契約の解除を事業者に知らせる方法について、正しいと思う内容を全てお選びください。 (複数回答)

クーリング・オフ制度による契約の解除を事業者に知らせる方法として、正しい選択肢である「(1) 書面(ハガキなど)で契約の解除ができる(53.5%)」、「(2) 電磁的記録(電子メールなど)で契約の解除ができる(31.7%)」と回答した人の割合はそれぞれ約5割、約3割となっている一方で、両方の選択肢のみを回答した人の割合は、3.3%となっている。



(n=5,000)

(解説)

消費者は事業者に対して、書面(ハガキなど)又は電磁的記録(電子メールなど)により契約の解除ができます。

問7. あなたは、以下の買い物や契約について、クーリング・オフができると思いますか。それぞれについて、正しいと思うものをお選びください。 (マトリクス)

「使用済みの消耗品(化粧品、健康食品など)」を除く全ての項目で「できる」と回答した人の割合が半数以上を占め、制度としてクーリング・オフができないものについても「できる」と回答した人の割合の方が高かった。

		(%)		
		できる	できない	正答 (※)
	n=			
店舗での買い物	5,000	54.9	45.1	できない
通信販売での買い物	5,000	78.9	21.1	できない
仕事用、営業用の買い物	5,000	58.0	42.0	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	5,000	67.4	32.6	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	5,000	56.5	43.5	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	5,000	71.9	28.1	できる
不動産の賃貸契約	5,000	63.7	36.3	できない
自動車販売の契約	5,000	65.6	34.4	できない
使用済みの消耗品(化粧品、健康食品など)	5,000	27.2	72.8	できない

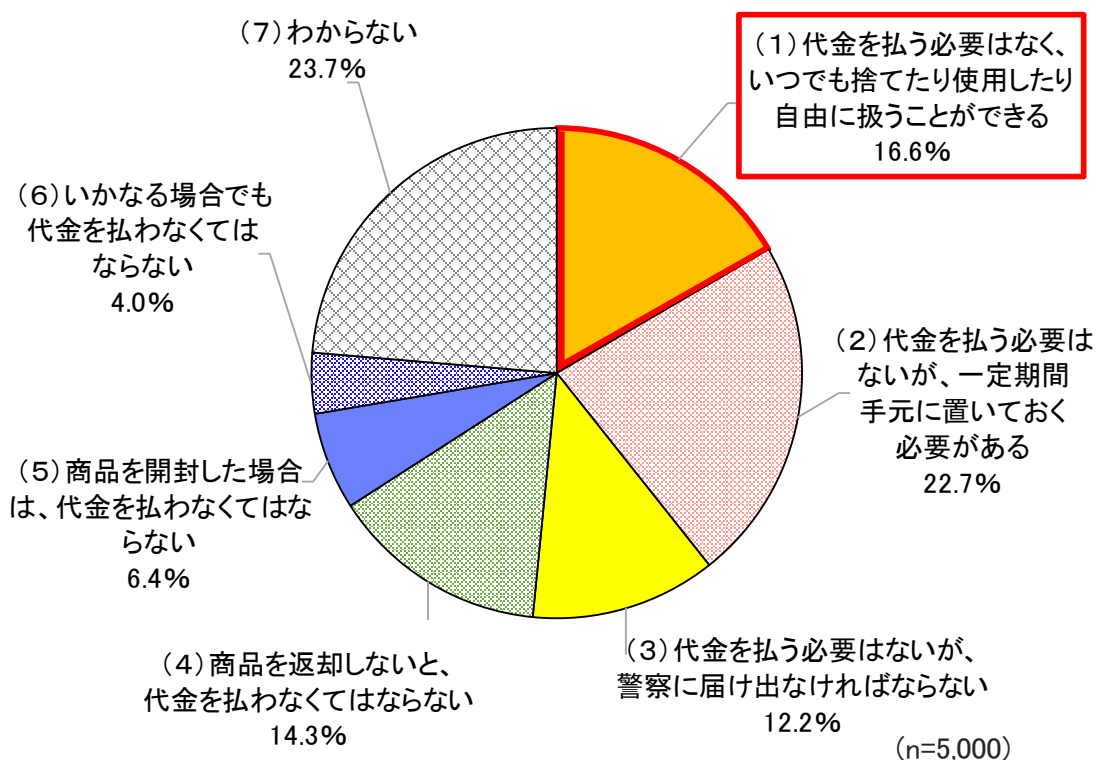
(※) グラフの赤枠囲み参照。

(参考)

	設問	正解回答	解説
1	店頭での買い物	できない	「自分の意志で店頭に出向いた買い物」「通信販売」「仕事用等」「3,000円未満の現金取引の訪問販売」については、クーリング・オフができません。
2	通信販売での買い物	できない	
3	仕事用、営業用の買い物	できない	
4	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支払いした	できない	
5	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	できる	契約後8日を超えた場合でも、契約書が交付されていなかったり、契約書にクーリング・オフの記載がなかった場合については、クーリング・オフができます。
6	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	できる	
7	不動産の賃貸契約	できない	「不動産の賃貸契約」「自動車販売や自動車リースの契約」については、クーリング・オフができません。
8	自動車販売の契約	できない	
9	使用済みの消耗品 (化粧品、健康食品など)	できない	化粧品や健康食品などの消耗品については、使用又は消費してしまった場合は、クーリング・オフができません。

問8. 注文や契約をしていないにもかかわらず、一方的に商品を送り付けられました。あなたが取ることのできる対応として正しいと思う対応方法を一つお選びください。
(単一回答)

一方的に商品を送り付けられた際の対応として正しい選択肢である「(1)代金を払う必要はなく、いつでも捨てたり使用したり自由に扱うことができる(16.6%)」と回答した人の割合は2割弱となっている。



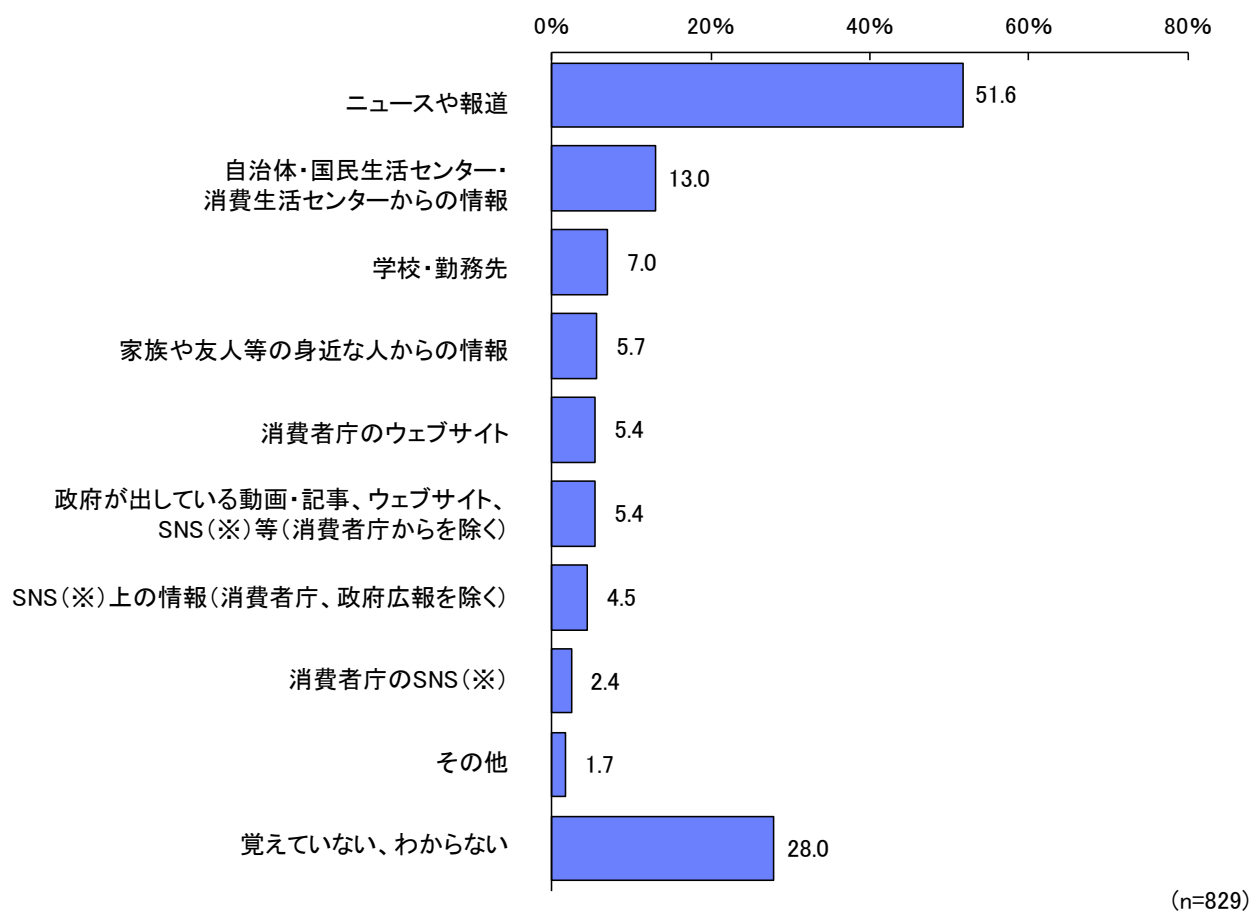
(解説)

注文や契約をしていないにもかかわらず、一方的に商品を送り付けられた場合、消費者は直ちに処分することができます。

(備考)なお、令和3年に改正される前の特定商取引法における制度である「(2)代金を払う必要はないが、一定期間手元に置いておく必要がある(22.7%)」と回答した人の割合は2割強を占めており、最も高くなっている。

問9. 一方的に送り付けられた商品に対する対応方法を、どこから知りましたか。当てはまるものを全てお選びください。(複数回答)

一方的に送り付けられた商品への対応方法に関する認知経路として、「ニュースや報道(51.6%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「自治体・国民生活センター・消費生活センターからの情報(13.0%)」、「学校・勤務先(7.0%)」となっている。

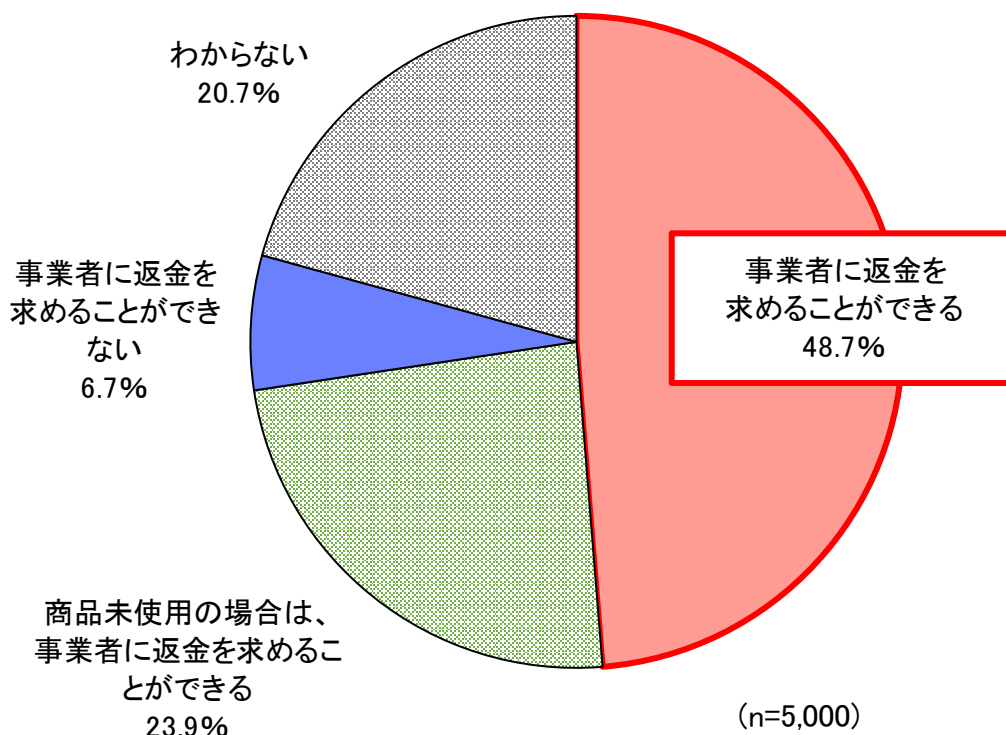


※ここでの SNS (ソーシャル・ネットワーキング・サービス) とは、Facebook (フェイスブック) や Twitter (ツイッター)、Instagram (インスタグラム)、LINE (ライン)、YouTube (ユーチューブ)、TikTok (ティックトック) 等の利用者同士が交流できるサービス。

(備考)問8で、「代金を払う必要はなく、いつでも捨てたり使用したり自由に扱うことができる」と回答した人に質問。

問 10. 一方的に送り付けられた商品の代金を事業者を支払ってしまいました。制度として正しいと思うものを一つお選びください。 (単一回答)

一方的に送り付けられた商品の代金を払ってしまった場合の制度として、正しい選択肢である「事業者へ返金を求めることができる (48.7%)」と回答した人の割合が最も高く、約半数を占めている。



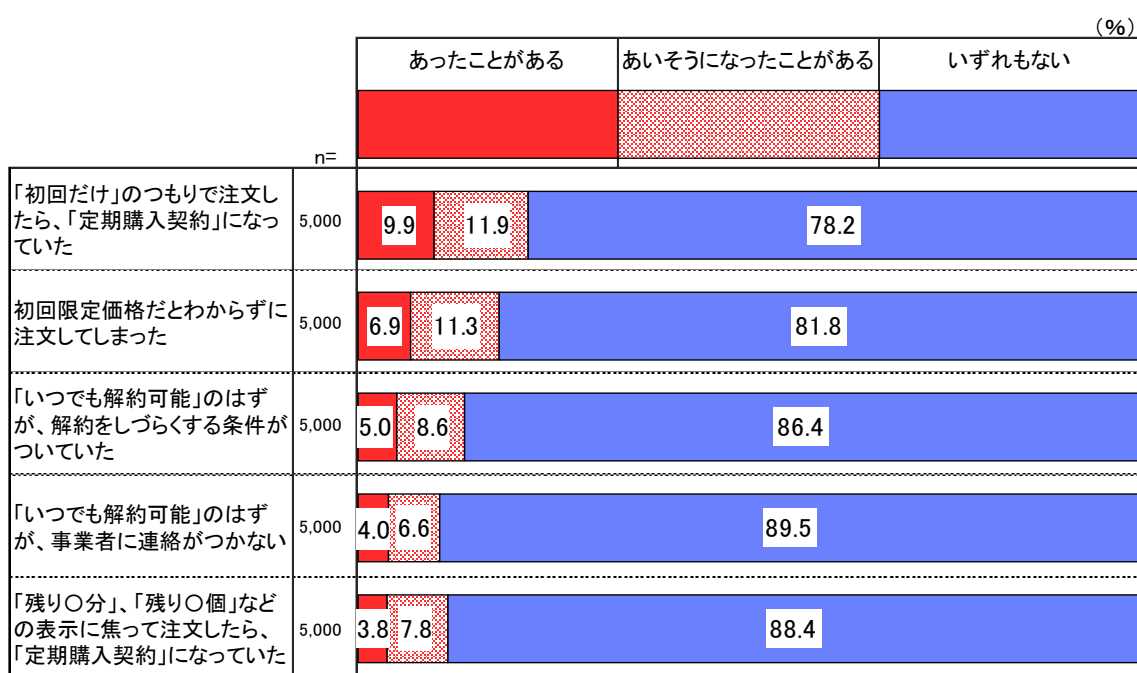
(解説)

一方的に送り付けられた商品の代金を事業者を支払ってしまったとしても、その金銭については返還を請求することができます。

問 11. あなたは、詐欺的な定期購入商法（※）について、以下のトラブルにあったこと、もしくは、あいそうになったことがありますか。該当するものを全てお選びください。（マトリクス）

（※）「お試し」、「初回限定価格」などとお得感を強調して、定期購入でないとだます商法

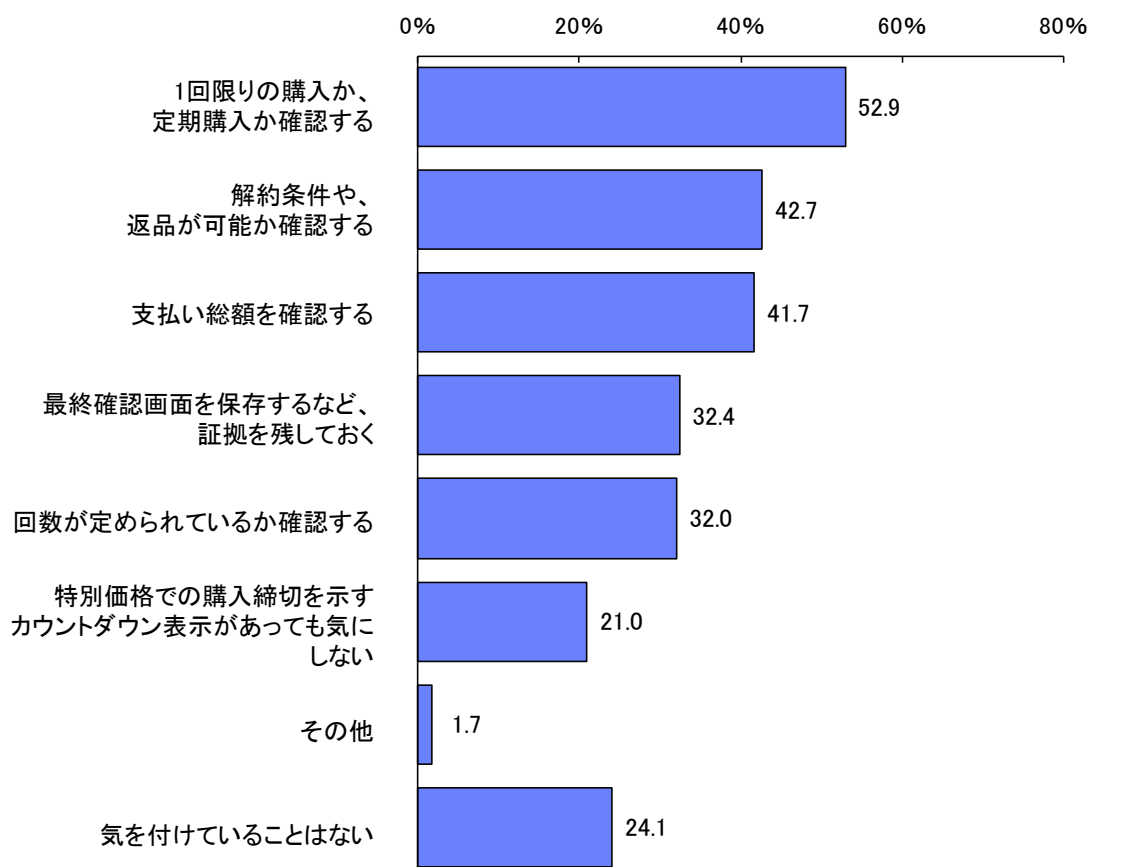
詐欺的な定期購入方法でのトラブル経験において、「あったことがある」と回答した人の割合が最も高いものは、「『初回だけ』のつもりで注文したら、『定期購入契約』になっていた（9.9%）」となっており、次いで「初回限定価格だとわからずに注文してしまった（6.9%）」となっている。



問 12. あなたは、詐欺的な定期購入商法（※）に関するトラブルを回避するために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）

（※）「お試し」、「初回限定価格」などとお得感を強調して、定期購入でないとだます商法

詐欺的な定期購入方法におけるトラブルを回避する方法として、「1回限りの購入か、定期購入か確認する（52.9%）」と回答した人の割合が最も高く、次いで「解約条件や、返品が可能か確認する（42.7%）」、「支払い総額を確認する（41.7%）」となっている。



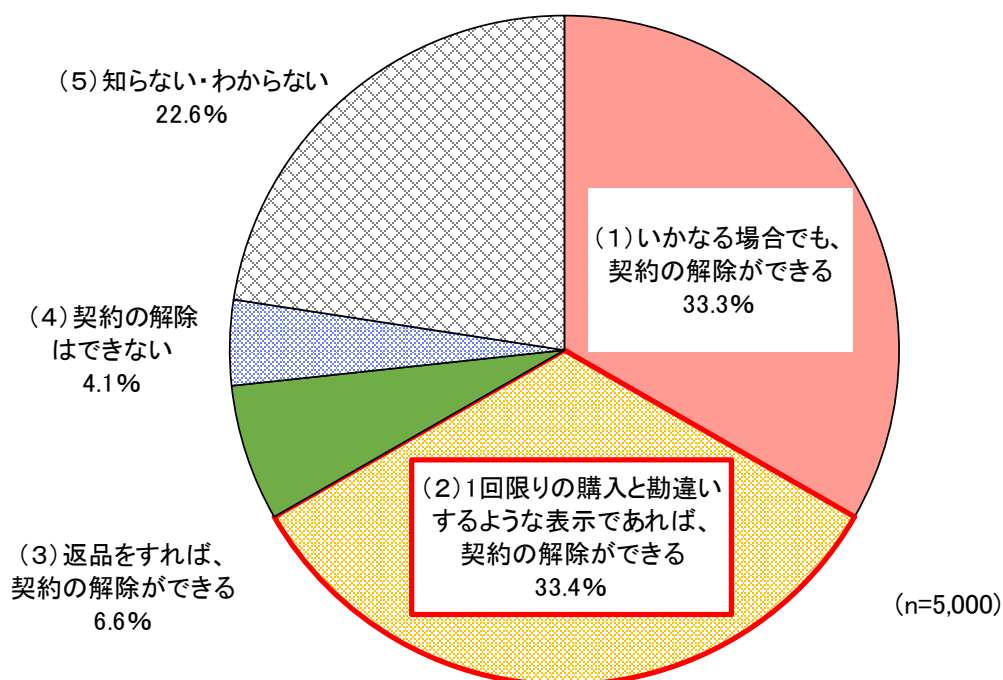
(n=5,000)

問 13. 「初回無料」、「お試し価格」の広告を見て、1 回だけのお試しのつもりで購入したら、定期購入の契約でした。

定期購入に関する制度として正しいと思うものを一つお選びください。

(単一回答)

1 回だけのお試しのつもりで購入したが定期購入の契約だった場合の制度として、正しい選択肢である「(2) 1 回限りの購入と勘違いするような表示であれば、契約の解除ができる (33.4%)」と回答した人の割合が最も高いが、誤った選択肢である「(1) いかなる場合でも、契約の解除ができる (33.3%)」と回答した人の割合も比較的高い。



(解説)

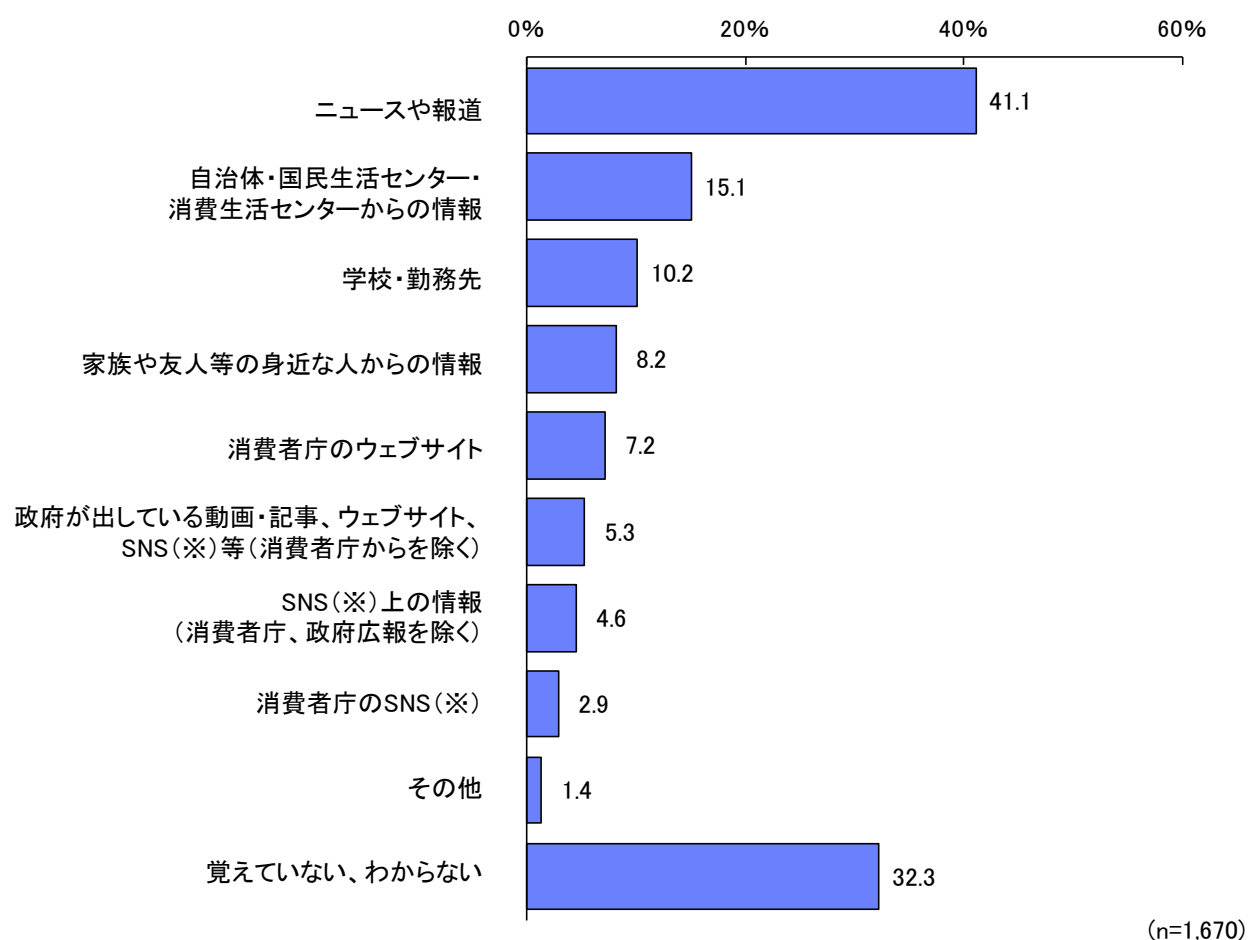
1 回限りの購入と勘違いするような表示により誤認して注文した場合、消費者は契約を取り消すことができます。設問の内容について、より詳しいことは消費者庁 HP¹ (検索名: 『特定商取引法ガイド』) に掲載しています。

¹ <https://www.no-trouble.caa.go.jp/>

問 14. あなたは、問 13 で回答した契約を取り消せる制度について、どこから知りましたか。

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）

1 回だけのお試しのつもりで購入したが定期購入の契約だった場合に契約を取り消せる制度の認知経路として、「ニュースや報道（41.4%）」と回答した人の割合が最も高く、次いで「自治体・国民生活センター・消費生活センターからの情報（15.1%）」、「学校・勤務先（10.2%）」となっている。



※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。

（備考）問 13 で、「1 回限りの購入と勘違いするような表示であれば、契約の解除ができる」と回答した人に質問。