

凡 例

1 用語

本報告で用いる用語の定義は、基本的には次のとおりとする。ただし、データの制約や分析目的に応じて異なった定義を用いる場合は、本文中で明記する。

- (1) PIO-NET：国民生活センターと都道府県、政令指定都市及び市区町村の消費生活センターや消費生活相談窓口（以下「消費生活センター等」という。）をオンラインネットワークで結んだ「全国消費生活情報ネットワーク・システム」（Practical Living Information Online Network System）のこと。1984年に運用を開始し、消費生活に関して消費者から消費生活センター等に寄せられた相談情報が登録されている（個別の相談情報であるため、閉じられたネットワークで運用されている。）。蓄積された相談情報は、全国の消費生活相談窓口や消費者行政にとっての共有データとして、消費者トラブルを解決するための相談業務に役立てたり、情報を分析して、消費者トラブルの被害拡大や未然防止のための消費者政策の企画立案に活用されている。本報告で用いるPIO-NETデータ（消費生活相談件数）は、原則として2014年4月30日までに登録された苦情相談で集計している。また、相談について、性別、年代別、職業別、地域別等の属性別に分析を行っているところは、当該相談のきっかけとなった商品・サービスの契約者を基準としている（ただし、震災関連の相談については、もともと被災4県（岩手県、宮城県、福島県、茨城県）の居住者であって他の都道府県へ避難している場合は、元の居住県の相談として集計している。）。
- (2) 消費者事故等：消費者安全法第2条で定義される事故及び事態。事業者が供給する商品・サービスについて、消費者の使用・利用に伴って生じた生命や身体に影響する事故、虚偽・誇大広告その他の消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するような行為が事業者により行われた事態やそのおそれがあるもの。
- (3) 生命身体事故等：消費者事故等のうち、生命や身体に影響する事故やそのおそれがあるもの。
- (4) 財産事案：消費者事故等のうち、生命身体事案を除いたもの。虚偽・誇大広告その他の消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するような行為が事業者により行われた事態やそのおそれがあるもの。
- (5) 重大事故等：生命身体事案のうち、死亡や30日以上の治療を要するけが等、被害が重大であった事案やそのおそれがあるもの。

2 年号表記

本報告は、閣議決定を経て国会に提出する年次報告であり、表題は元号表記となっているが、本文中では、経済活動において西暦表記が用いられることが多いこと、海外データとの比較が必要となる部分もあること、グラフにおいては西暦表記の方が馴染みやすいと考えられることから、原則として西暦表記を用いている。

3 法令名の略称

本報告で用いる主な法令名及び番号は次のとおりである。また、特に断りがない限り、基本的に以下の略称を用いる。

法令名	略称	番号
食品衛生法		昭和 22 年法律第 233 号
農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律	J A S 法	昭和 25 年法律第 175 号
出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律	出資法	昭和 29 年法律第 195 号
割賦販売法		昭和 36 年法律第 159 号
家庭用品品質表示法		昭和 37 年法律第 104 号
不当景品類及び不当表示防止法	景品表示法	昭和 37 年法律第 134 号
消費者基本法（消費者保護基本法）		昭和 43 年法律第 78 号
消費生活用製品安全法		昭和 48 年法律第 31 号
有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律	家庭用品規制法	昭和 48 年法律第 112 号
特定商取引に関する法律	特定商取引法	昭和 51 年法律第 57 号
貸金業法		昭和 58 年法律第 32 号
特定商品等の預託等取引契約に関する法律	預託法	昭和 61 年法律第 62 号
製造物責任法	PL 法	平成 6 年法律第 85 号
住宅の品質確保の促進等に関する法律	住宅品質法	平成 11 年法律第 81 号
消費者契約法		平成 12 年法律第 61 号
電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律		平成 13 年法律第 95 号
健康増進法		平成 14 年法律第 103 号
独立行政法人国民生活センター法	国民生活センター法	平成 14 年法律第 123 号
特定電子メールの送信の適正化等に関する法律	特電法	平成 14 年法律第 26 号
食品安全基本法		平成 15 年法律第 48 号
個人情報保護に関する法律	個人情報保護法	平成 15 年法律第 57 号
公益通報者保護法		平成 16 年法律第 122 号
米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律	米トレーサビリティ法	平成 21 年法律第 26 号
消費者庁及び消費者委員会設置法		平成 21 年法律第 48 号
消費者安全法		平成 21 年法律第 50 号
消費者教育の推進に関する法律	消費者教育推進法	平成 24 年法律第 61 号
消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保のための消費税の転嫁を阻害する行為の是正等に関する特別措置法	消費税転嫁対策特別措置法	平成 25 年法律第 41 号
食品表示法		平成 25 年法律第 70 号
消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律	消費者裁判手続特例法	平成 25 年法律第 96 号
犯罪による収益の移転防止に関する法律	犯罪収益移転防止法	平成 19 年法律第 22 号
犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律	振り込め詐欺救済法	平成 19 年法律第 133 号

4 調査

主として使用している調査の概要は次のとおりである。

(1) 消費者意識基本調査

日頃の消費生活での意識や行動、消費者事故・トラブルの経験等を聞き、消費者問題の現状や求められる政策ニーズ等を把握するために、消費者庁が2012年度より実施している調査。2013年度の概要は次のとおり。

ア 調査項目

「消費生活における意識や行動」、「消費者事故・トラブル」、「消費者政策への評価」を調査項目としている。

イ 調査対象

(ア) 母集団：全国の満15歳以上の日本国籍を有する者

(イ) 標本数：10,000人

(ウ) 抽出方法：層化2段無作為抽出法

ウ 調査期間

2014年1月16日～2014年2月9日

エ 調査方法

訪問留置・訪問回収法（調査員が調査票を配布、回収する方法）

オ 有効回収数（率）

6,528人（65.3%）

(2) 地方消費者行政の現況調査

地方公共団体における消費者行政の現況を把握することを目的に、消費者庁（2007年度以前は内閣府）が毎年実施している調査。概要は次のとおり。

ア 主要調査項目

地方公共団体における消費者行政を担当する組織、職員配置、予算、事業の動向等。

イ 調査対象期間

各年4月1日現在（直近の調査は、2013年4月1日現在。）

(3) インターネット調査「消費生活に関する意識調査」

個別のテーマ（下記アの①～④参照）について、日頃の消費生活での意識や行動、消費者事故・トラブルの経験等を聞き、消費者問題の現状や求められる政策ニーズ等を把握するために、消費者庁が2013年度に実施した調査。概要は次のとおり。

ア 調査項目

① 食品表示等に関する調査

「食品表示問題」、「食品の安全性」、「洗濯絵表示」を調査項目としている。

② 情報通信に関する調査

「情報通信機器・サービス」、「インターネット取引」、「クレジットカード・決済代行」、「子ども・青少年のインターネット利用」、「ビッグデータ」を調査項目としている。

③ オンラインゲームに関する調査

「利用状況」「課金対策」「課金等に関するトラブル経験」「リテラシー教育に対するニーズ」を調査項目としている。

④ オンラインゲームに関する調査（保護者対象）

「利用状況」「課金対策」「課金等に関するトラブル経験」「リテラシー教育に対するニーズ」を調査項目としている。

イ 調査対象

①及び②

(ア) 母集団：全国の満20～79歳の男女

(イ) 標本数：3,000人

(ウ) 抽出方法：国勢調査（2010年）の性別、年代、地域の比率を基に、委託先に登録されているモニターから抽出

③

(ア) 母集団：全国の満15～79歳の男女

(イ) 標本数：満15～19歳の男性150人、女性100人
満20～79歳の男女2,500人

(ウ) 抽出方法：本調査前に、委託先に登録されているモニターに対し、オンラインゲームを行う層を確認するための出現率調査を実施。当該調査結果及び国勢調査（2010年）の性別、年代の比率を基に、委託先に登録されているモニターから抽出

④

(ア) 母集団：オンラインゲームを行う未成年者の子どもを持つ、全国の満20～79歳の男女

(イ) 標本数：3,000人

(ウ) 抽出方法：本調査前に、委託先に登録されているモニターに対し、オンラインゲームを行う未成年者の子どもを持つ層を確認するための出現率調査を実施。当該調査結果及び国勢調査（2010年）の子どもの性別、年代の比率を基に、委託先に登録されているモニターから抽出

ウ 調査期間

① 2014年3月4日～2014年3月12日

② 2014年3月6日～2014年3月13日

③及び④ 2014年3月14日～2014年3月20日

エ 調査方法

インターネット調査

オ 有効回収数（率）

標本数と同一