

令和4年度第6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2月9日（木）～2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. 地方公共団体では、商品の購入やサービスの提供に伴う契約等でトラブルや被害に遭った場合に相談できる窓口を設置しています。

あなたは、このような「消費生活相談」に関する組織やサービスを知っていましたか。それぞれについて、当てはまるものを一つずつお選びください。

※「消費生活センター」は地方公共団体に設置され、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問合せなど、消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、公正な立場で処理にあたる機関です。なお、「消費生活センター」は法令上も規定されている一般的な名称ですが、地域によっては「消費者センター」、「県民生活センター」など呼称が異なる場合があります、それらも含みます。

※「消費者ホットライン」188 は、電話で3桁の「188」番にかけると、お近くの地方公共団体の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。

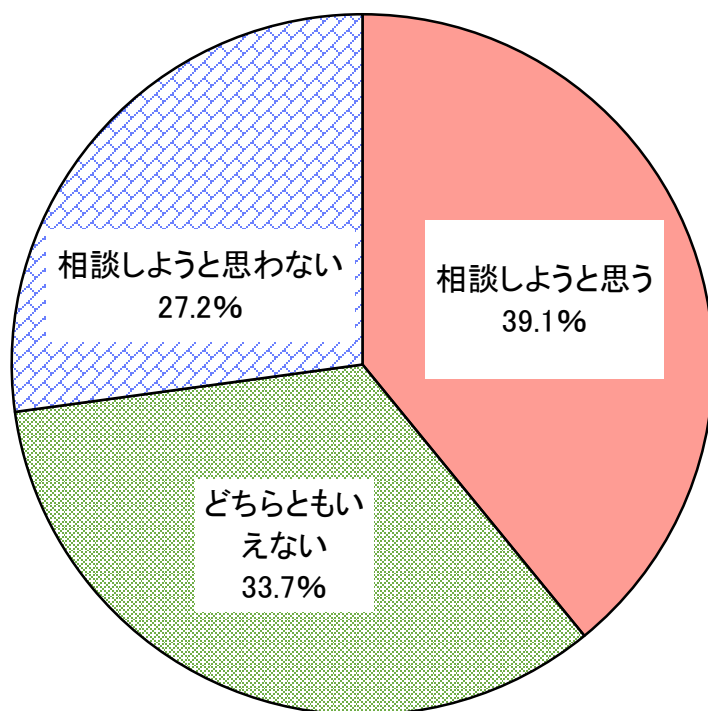
「消費生活相談」に関する組織やサービスについて、「名前と内容を知っていた」又は「名前は知っていた」と回答した人の割合は、「消費生活センター（75.6%）」が7割以上であった一方、「『消費者ホットライン』188（30.9%）」は約3割となっている。

		(%)		
		名前と内容を知っていた	名前は知っていた	知らなかった
消費生活センター	n=			
	5,000	25.9	49.6	24.4
「消費者ホットライン」188	n=			
	5,000	7.2	23.7	69.1

問2. 商品の購入やサービスの提供に伴う契約等で、実際にトラブルや被害に遭った場合、あなたは、行政が運営する消費生活相談の窓口（消費生活センター等）へ相談しようと思いますか。当てはまるものを一つずつお選びください。

（単一回答）

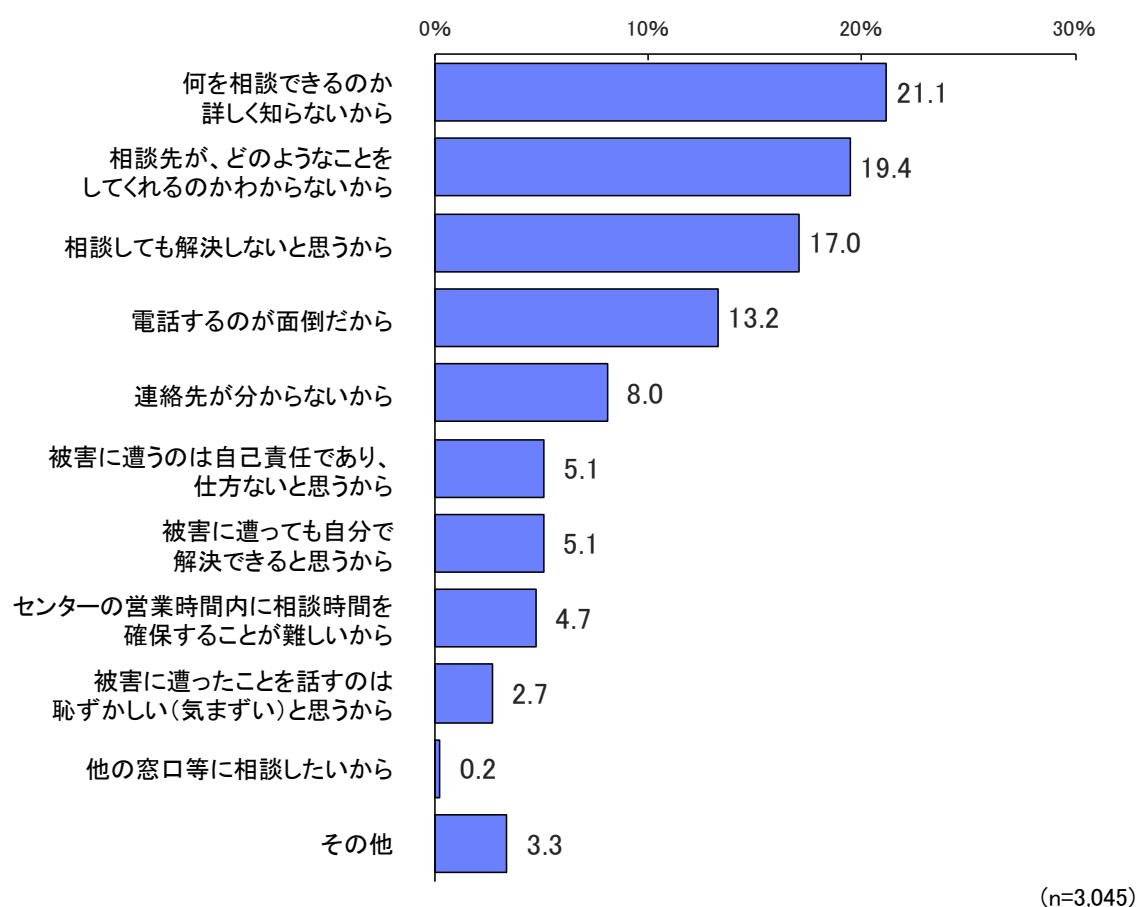
実際にトラブルや被害に遭った場合に、行政が運営する消費生活相談の窓口
に相談しようと思うかについて聞いたところ、「相談しようと思う（39.1%）」と
回答した人の割合は約4割となっている。



（n=5,000）

問3. 「相談しようと思わない」又は「どちらともいえない」と思った理由は何ですか。以下の項目のうち、最もよく当てはまるものを一つお選びください。
(単一回答)

「相談しようと思わない」又は「どちらともいえない」と思った理由として、「何を相談できるのか詳しく知らないから (21.1%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「相談先が、どのようなことをしてくれるのかわからないから (19.4%)」、「相談しても解決しないと思うから (17.0%)」となっている。



(備考) 問2で「相談しようと思わない」又は「どちらともいえない」と回答した人に質問。

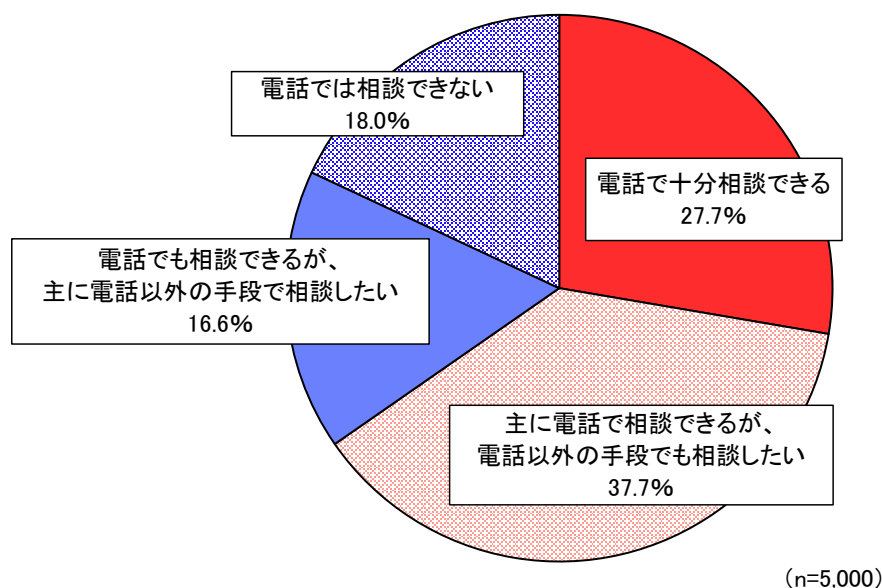
問4. トラブルや被害に遭った場合の相談窓口「『消費者ホットライン』188」は、現在電話で相談を受け付けています。

あなたは、トラブルや被害に遭ったことを相談する場合、相談手段が電話であることについてどのように思いますか。最もよく当てはまるものを一つお選びください。

(単一回答)

相談手段が電話であることについて、「主に電話で相談できるが、電話以外の手段でも相談したい(37.7%)」、又は「電話で十分相談できる(27.7%)」と回答した人の割合が、合計で6割以上を占めている。

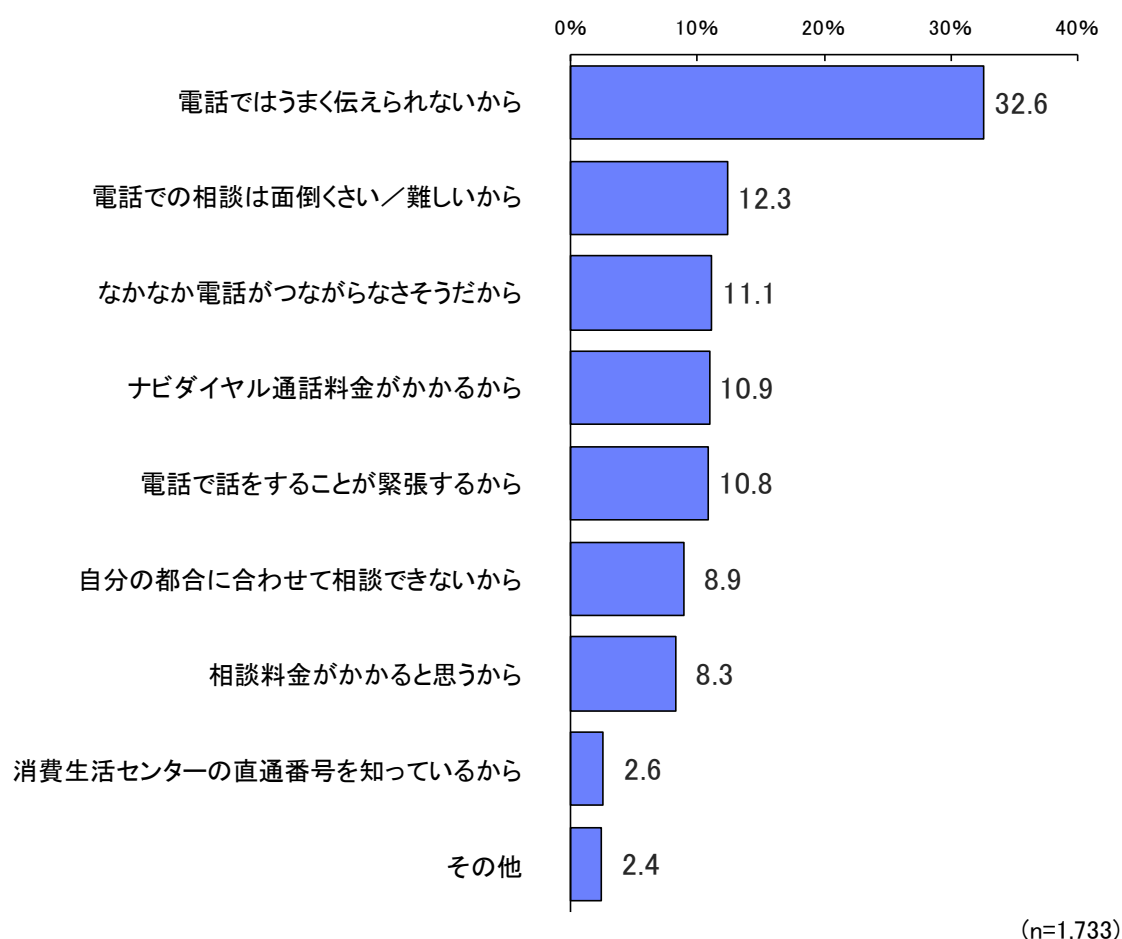
一方で、「電話でも相談できるが、主に電話以外の手段で相談したい(16.6%)」又は「電話では相談できない(18.0%)」と回答した人の割合は、合計で4割未満となっている。



問5.「電話でも相談できるが、主に電話以外の手段で相談したい」又は「電話では相談できない」と思った理由は何ですか。以下の項目のうち、最もよく当てはまるものを一つお選びください。

(単一回答)

「電話でも相談できるが、主に電話以外の手段で相談したい」又は「電話では相談できない」と思った理由として、「電話ではうまく伝えられないから (32.6%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「電話での相談は面倒くさい／難しいから (12.3%)」となっている。



(備考) 問4で「電話でも相談できるが、主に電話以外の手段で相談したい」又は「電話では相談できない」と回答した人に質問。

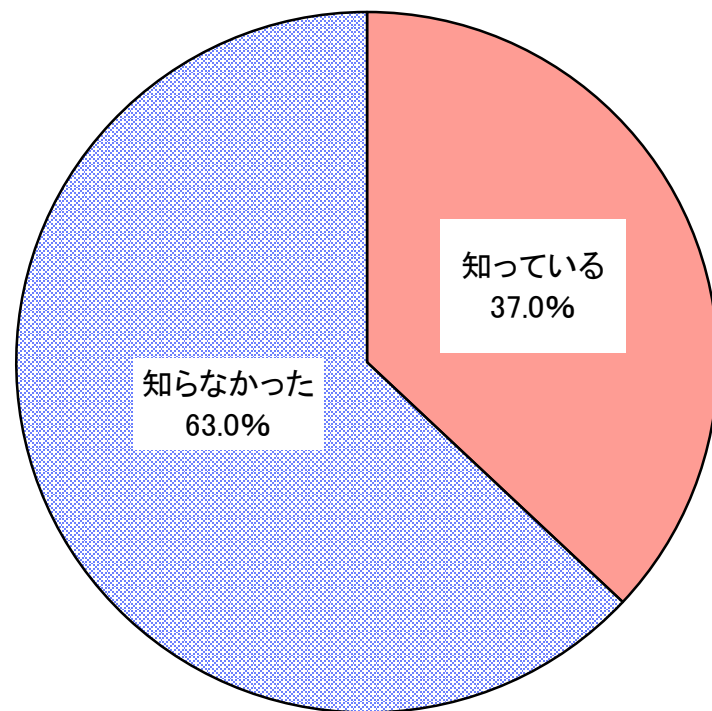
ここからは、「消費者契約（※）」についてお聞きします。

（※「消費者契約」とは、消費者と事業者との間で締結される契約のことです。）

問6. 消費者を守るためのルールとして、「消費者契約法」があります。あなたは、この法律を知っていますか。当てはまるものを一つお選びください。

（単一回答）

消費者契約法について、「知っている（37.0%）」と回答した人の割合は4割弱となっている。

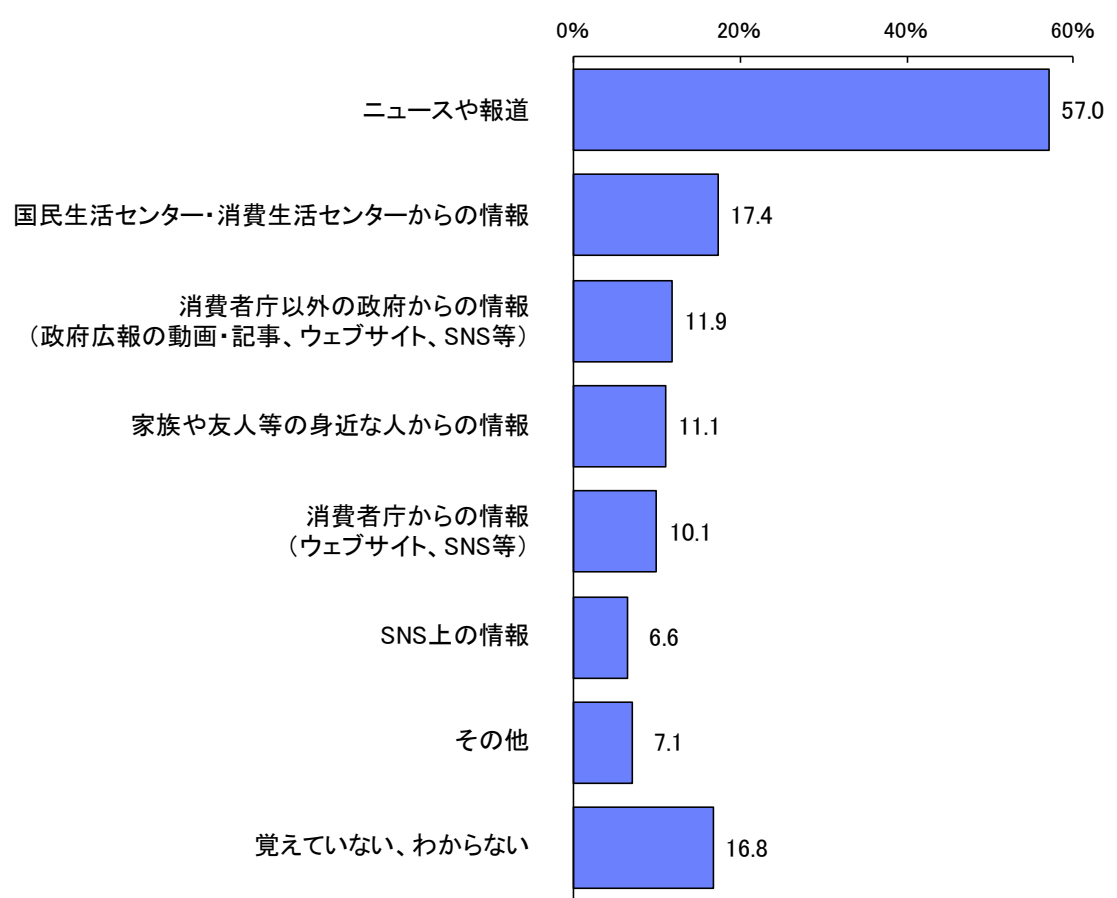


(n=5,000)

問7. あなたは、「消費者契約法」をどこからの情報で知りましたか。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)

消費者契約法を知った情報源として、「ニュースや報道 (57.0%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「国民生活センター・消費生活センターからの情報 (17.4%)」、「消費者庁以外の政府からの情報 (政府広報の動画・記事、ウェブサイト、SNS等) (11.9%)」となっている。



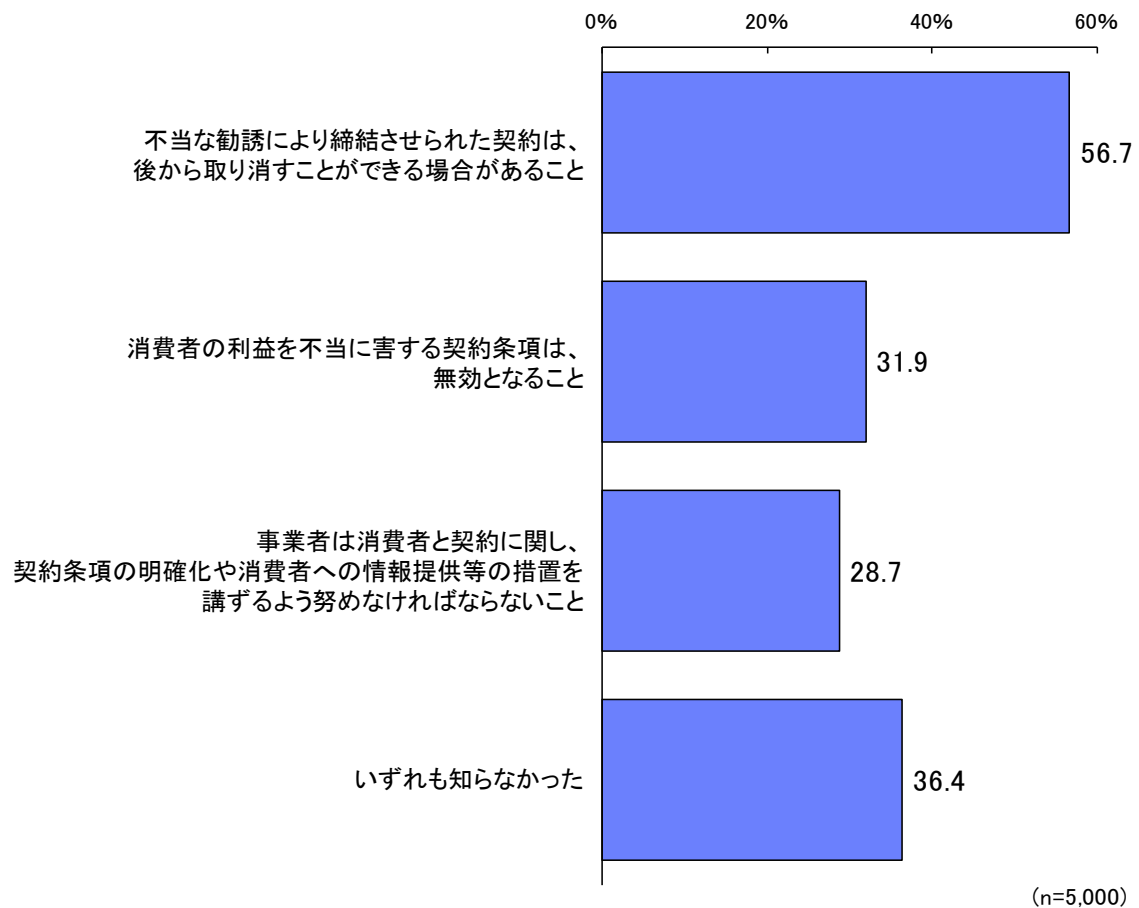
(n=1,850)

(備考) 問6で「知っている」と回答した人に質問。

問8. あなたは、消費者を守るためのルールとして、以下の項目について知っていますか。当てはまるものを全てお選びください。

(複数回答)

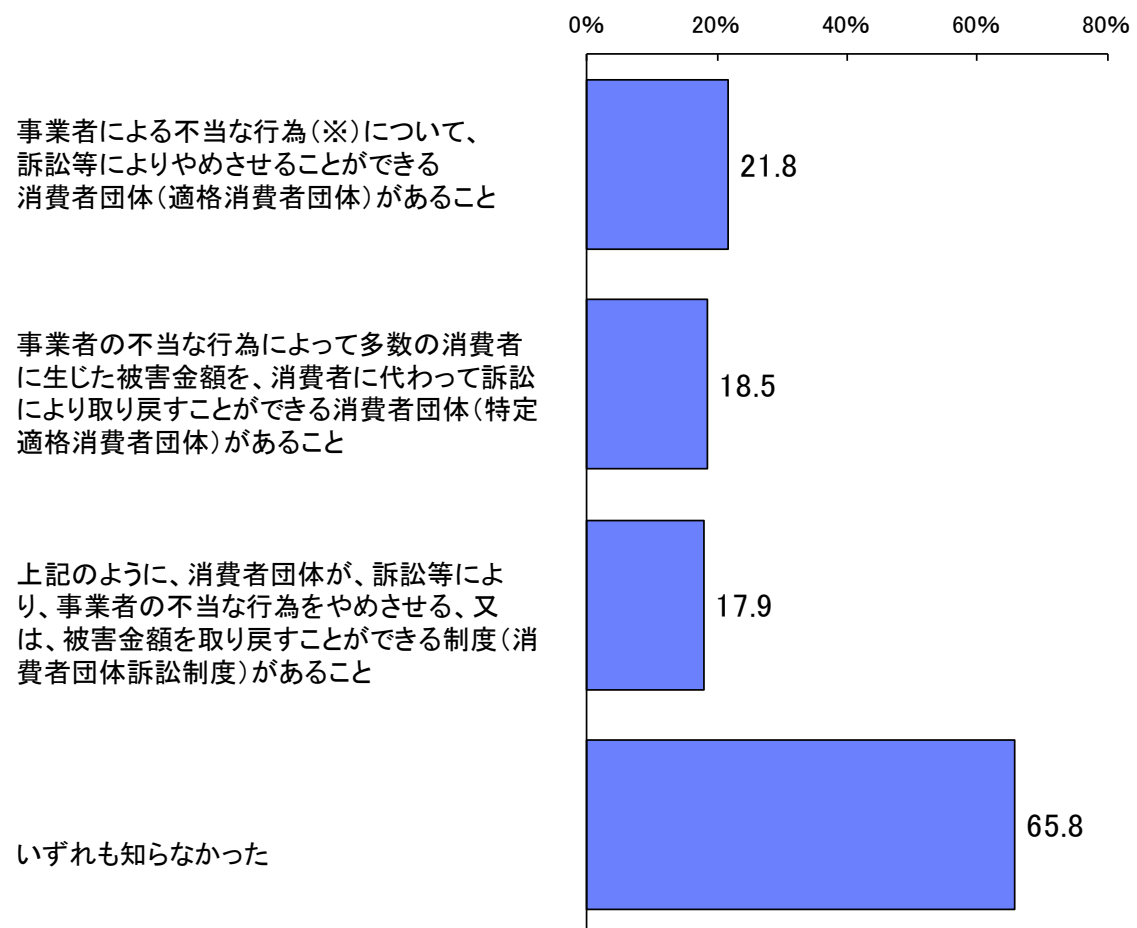
知っているルールとして、「不当な勧誘により締結させられた契約は、後から取り消すことができる場合があること (56.7%)」と回答した人の割合が最も高く、次いで「消費者の利益を不当に害する契約条項は、無効となること (31.9%)」となっている。



問9. あなたは、消費者被害の予防や救済のための制度として、以下の項目について知っていますか。当てはまるものを全てお選びください。

(複数回答)

知っている制度として、「事業者による不当な行為(※)について、訴訟等によりやめさせることができる消費者団体(適格消費者団体)があること(21.8%)」、「事業者の不当な行為によって多数の消費者に生じた被害金額を、消費者に代わって訴訟により取り戻すことができる消費者団体(特定適格消費者団体)があること(18.5%)」及び「上記のように、消費者団体が、訴訟等により、事業者の不当な行為をやめさせる、又は、被害金額を取り戻すことができる制度(消費者団体訴訟制度)があること」と回答した人の割合は、いずれも2割程度となっている。



(n=5,000)

(※) 事業者による不当な行為とは、消費者に対する不当な勧誘や、著しく優良な商品であるという誤認を招くような広告等のことをいいます。

ここからは、「デジタルプラットフォームに関する規制」についてお聞きします。

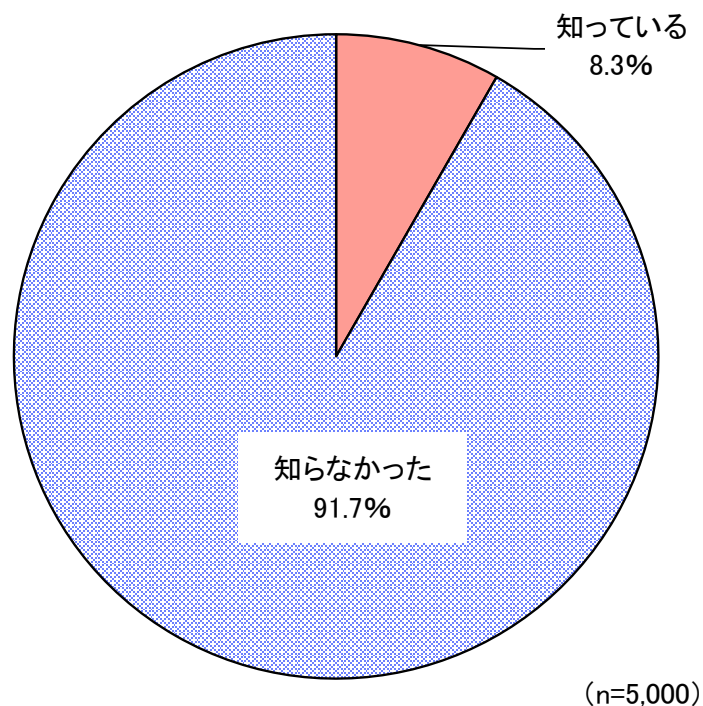
※「デジタルプラットフォーム」とは、インターネット上で様々な販売業者が出店しているサービスをいいます。これには、以下のサービス等が該当します。

- ・オンラインモール
- ・ネットオークションサイト
- ・出前サイト
- ・宿泊予約サイト
- ・クラウドファンディング など

問 10. あなたは、「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律（※）」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）

※「取引デジタルプラットフォーム消費者保護法」、「取引 DPF 消費者保護法」、「取引 DPF 法」などといった法の略称も含みます。

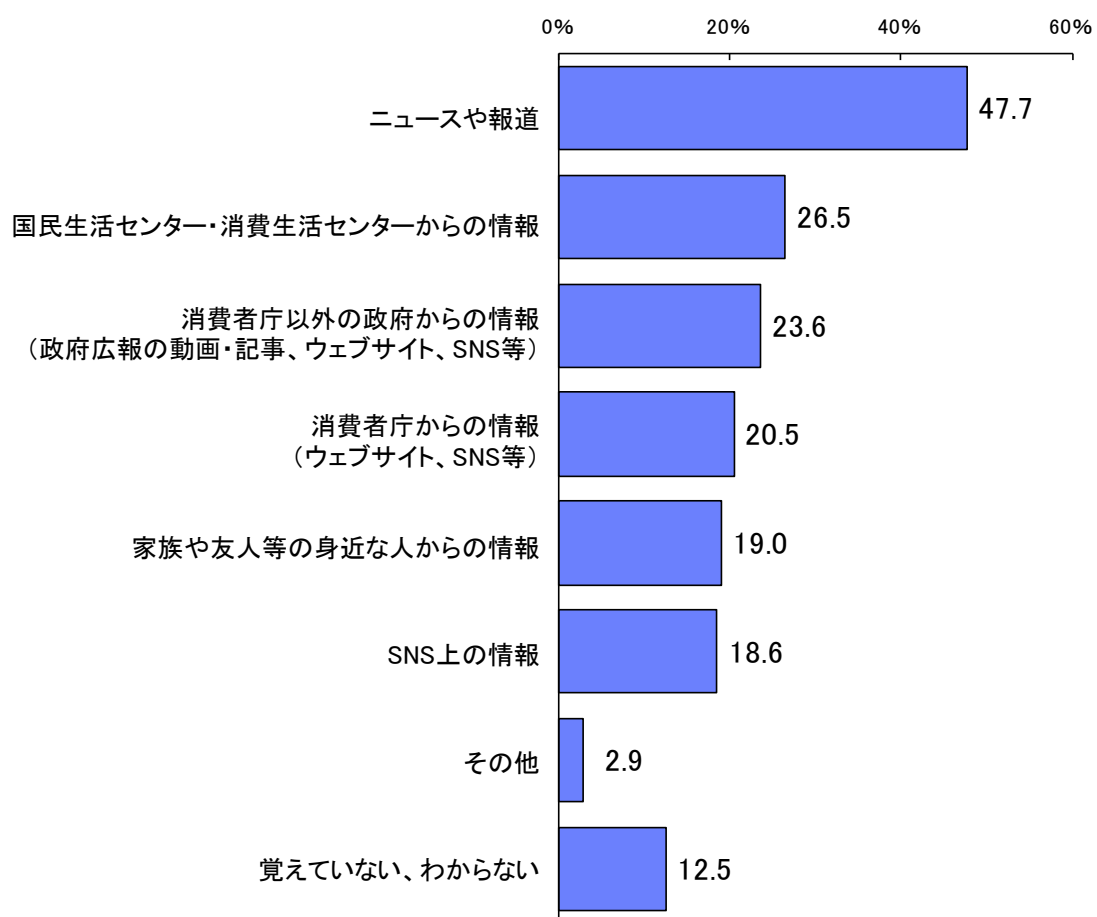
「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」について、「知っている（8.3%）」と回答した人の割合は1割弱となっている。



問 11. あなたは、「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律（※）」をどこからの情報で知りましたか。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）

※「取引デジタルプラットフォーム消費者保護法」、「取引 DPF 消費者保護法」、「取引 DPF 法」などといった法の略称も含まれます。

「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」を知った情報源として、「ニュースや報道（47.7%）」と回答した人の割合が最も高く、次いで「国民生活センター・消費生活センターからの情報（26.5%）」、「消費者庁以外の政府からの情報（23.6%）」となっている。



(n=415)

（備考）問 10 で「知っている」と回答した人に質問。

問 12. あなたは、デジタルプラットフォームを利用する消費者の保護のため、法律に基づき以下のような制度・仕組みがあることを知っていますか。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)

知っている制度・仕組みとして、「(3) 消費者庁が、デジタルプラットフォーム企業に対して、危険商品等の出品削除等の要請ができること (9.2%)」と回答した人の割合が最も高い。

一方で、「(7) 知っているものはない」と回答した人の割合は約8割となっている。

