

Ⅲ 調査票（単純集計結果付き）

消費者庁「消費者意識基本調査」 調査票

令和2年11月

（N = 5,817）

＜調査主体＞ 消費者庁 参事官（調査・物価等担当）

＜調査実施機関＞ 一般社団法人 新情報センター

【御記入に際しての留意点】

質問については、特にことわりのない限り、家族や世帯全体ではなく、**あなた自身**の意識や行動、経験などについてお答えください。また、「この1年間」や、「1年前と比べて」など、**設問ごとに回答条件が異なります**ので、御注意ください。

(1)「新しい生活様式」下の意識や行動についてお伺いします。

【全員の方にお聞きします。】

問1 あなたは日常生活において、(ア)～(オ)をどの程度行っていますか。当てはまるものを**1つずつ**お選びください。

	常に 行っている	ある程度 行っている	あまり行っ ていない	ほとんど・ 全く行っ ていない	無回答
(ア) 身体的距離の確保 (できるだけ2m 空ける、真正面を避ける) →	(16.3)	(67.2)	(13.2)	(2.3)	(1.0)
(イ) マスクの着用 →	(78.5)	(18.9)	(1.1)	(0.3)	(1.2)
(ウ) 石けんで丁寧に手洗い・アルコールなど で手指消毒 →	(58.0)	(36.4)	(4.2)	(0.5)	(0.9)
(エ) 「3密」(密集、密接、密閉)の回避 →	(37.0)	(55.1)	(5.9)	(0.9)	(1.2)
(オ) こまめに換気する →	(29.8)	(51.0)	(16.3)	(2.0)	(0.9)

【全員の方にお聞きします。】

問2 あなたが以下のことに費やす時間は**1年前と比べて**変わりましたか。(ア)～(シ)のそれぞれについて、あなたの状況に当てはまるものを**1つずつ**お選びください。

	増えた	やや 増えた	変わらな い	やや 減った	減った	1年前も今もこ の行動を行っ ていない	無回答
(ア) 家事 →	(11.0)	(19.3)	(59.2)	(2.4)	(1.4)	(5.8)	(1.0)
(イ) 勤務・労働 →	(6.3)	(9.2)	(42.8)	(9.5)	(8.1)	(22.2)	(1.9)
(ウ) 副業 →	(1.0)	(1.3)	(14.5)	(1.1)	(2.4)	(76.4)	(3.2)
(エ) 投資・資産運用 →	(1.2)	(3.7)	(20.6)	(1.5)	(1.9)	(68.2)	(2.9)
(オ) 学習・自己研鑽 ^{けんさん} →	(3.7)	(11.4)	(34.1)	(4.7)	(4.2)	(38.7)	(3.1)
(カ) 通勤・通学・移動 →	(2.9)	(3.3)	(47.1)	(9.0)	(11.8)	(23.3)	(2.6)
(キ) 旅行 →	(0.5)	(2.0)	(11.4)	(11.2)	(47.9)	(25.3)	(1.7)
(ク) 外食 →	(1.0)	(3.4)	(17.9)	(24.1)	(45.4)	(6.8)	(1.3)
(ケ) 趣味 →	(2.9)	(7.2)	(43.5)	(16.3)	(18.7)	(9.7)	(1.7)
(コ) 睡眠 →	(3.3)	(9.6)	(67.3)	(11.1)	(5.4)		(3.4)
(サ) インターネットの利用 →	(13.8)	(24.6)	(35.2)	(1.3)	(1.5)	(21.1)	(2.5)
(シ) 家族との時間 →	(11.2)	(19.2)	(54.0)	(4.7)	(5.4)	(4.3)	(1.2)

【全員の方にお聞きます。】

問3 普段、パソコンやスマートフォンなどでインターネットを利用していますか。当てはまるものを1つお選びください。

- | | |
|---------------|---------|
| 1. 普段、利用している | (73. 2) |
| 2. 普段、利用していない | (24. 2) |
| 無回答 | (2. 6) |

「1. 普段、利用している」とお答えになった方は、次の問4にお進みください。

「2. 普段、利用していない」とお答えになった方は、6ページの問11にお進みください。

【問3で「1. 普段、利用している」と回答された方にお聞きます。】

問4 (1) (ア)～(ス)のうち、インターネット上で利用しているものを全てお選びください。
(2) (1)で選んだものについてそれぞれ、1年前と比べて、利用頻度の変化を1つお選びください。

(N=4, 259)		(1) 利用しているもの ○はいくつでも	(2) (1)で選択されたものについて、利用頻度の変化をお選びください。			無回答	
		↓	増えた ↓	変わらない ↓	減った ↓		
(ア) 買物	→	(75. 6)	(N=3, 221)	(44. 0)	(50. 3)	(5. 1)	(0. 6)
(イ) チケット予約	→	(35. 7)	(N=1, 520)	(15. 6)	(40. 7)	(43. 0)	(0. 7)
(ウ) オークションへの出品	→	(10. 6)	(N= 452)	(33. 0)	(48. 0)	(17. 9)	(1. 1)
(エ) 動画閲覧	→	(78. 0)	(N=3, 320)	(56. 2)	(41. 0)	(1. 8)	(1. 0)
(オ) イベントなどのライブ配信の閲覧	→	(22. 9)	(N= 976)	(67. 4)	(28. 6)	(3. 1)	(0. 9)
(カ) オンラインゲーム	→	(30. 1)	(N=1, 281)	(40. 1)	(52. 8)	(5. 9)	(1. 2)
(キ) 情報収集(検索、閲覧)	→	(89. 5)	(N=3, 811)	(48. 3)	(50. 0)	(0. 9)	(0. 8)
(ク) SNS や電子メールなどを通じたコミュニケーション	→	(69. 2)	(N=2, 948)	(32. 9)	(63. 0)	(3. 5)	(0. 6)
(ケ) テレワーク	→	(14. 5)	(N= 617)	(90. 0)	(8. 3)	(1. 5)	(0. 3)
(コ) オンライン学習	→	(15. 2)	(N= 649)	(80. 0)	(19. 1)	(0. 9)	(ー)
(サ) 副業	→	(3. 3)	(N= 141)	(41. 1)	(41. 8)	(16. 3)	(0. 7)
(シ) 投資・資産運用	→	(13. 5)	(N= 575)	(31. 8)	(60. 7)	(7. 3)	(0. 2)
(ス) 上記以外のインターネットの利用	→	(13. 6)	(N= 578)	(44. 6)	(52. 4)	(2. 4)	(0. 5)
無回答		(1. 0)					

次ページの間5へ続きます。

【問3で「1. 普段、利用している」と回答された方にお聞きます。】

問5 普段、インターネットで商品・サービス(※)を購入していますか。当てはまるものを1つお選びください。
(N=4, 259)

- | | |
|---------------|---------|
| 1. 普段、購入している | (75. 5) |
| 2. 普段、購入していない | (22. 6) |
| 無回答 | (2. 0) |

※ここでは、動画配信サービスの購入や、インターネットオークションでの購入、チケット購入や出前の手配(宅配ピザなど)なども含みます。

「1. 普段、購入している」とお答えになった方は、次の問6にお進みください。

「2. 普段、購入していない」とお答えになった方は、6ページの問11にお進みください。

【問5において「1. 普段、購入している」と回答された方にお聞きます。】

問6 1年前と比べて、

(a) 店頭での買物

(b) インターネットでの買物

それぞれの利用頻度に変化はありましたか。(ア)～(キ)のそれぞれについて、あなたの感覚に近いものを(a)(b)から、それぞれ1つずつお選びください。

(N=3, 214)		(a)店頭での買物			無回答	(b)インターネットでの買物			無回答
		増えた	変わらない	減った		増えた	変わらない	減った	
(例) XXXXX	→	1	2	3		1	2	3	
(ア) 食料・食品	→	(15. 0)	(70. 6)	(11. 2)	(3. 2)	(17. 9)	(70. 8)	(4. 5)	(6. 8)
(イ) 家電・家具	→	(4. 4)	(71. 0)	(19. 8)	(4. 9)	(18. 3)	(67. 5)	(6. 9)	(7. 2)
(ウ) 衣類・履物	→	(5. 5)	(55. 8)	(34. 8)	(3. 9)	(30. 6)	(53. 5)	(9. 9)	(5. 9)
(エ) 書籍	→	(6. 1)	(64. 5)	(23. 6)	(5. 8)	(21. 4)	(63. 0)	(7. 4)	(8. 2)
(オ) 音楽・映像・ゲーム	→	(3. 6)	(66. 3)	(22. 1)	(8. 0)	(23. 4)	(61. 1)	(6. 8)	(8. 6)
(カ) 旅行	→	(1. 0)	(45. 4)	(46. 5)	(7. 1)	(11. 5)	(45. 7)	(35. 2)	(7. 7)
(キ) チケット	→	(0. 8)	(54. 6)	(36. 5)	(8. 2)	(12. 5)	(51. 3)	(28. 0)	(8. 2)

【問5において「1. 普段、購入している」と回答された方にお聞きます。】

問7 インターネットでの商品・サービスの購入について、あなたの感覚に近いものを1つお選びください。

(N=3, 214)

- | | |
|-----------|---------|
| 1. 安心 | (7. 1) |
| 2. ある程度安心 | (62. 7) |
| 3. やや不安 | (26. 2) |
| 4. 不安 | (2. 0) |
| 無回答 | (2. 0) |

次ページの間8へ続きます。

【問5において「1. 普段、購入している」と回答された方にお聞きます。】

問8 インターネットでの商品・サービスの購入について、

(1) (ア)～(コ)のそれぞれについて、心配なことを全てお選びください。

(2) (ア)～(コ)のそれぞれについて、実際に経験したことを全てお選びください。

(N=3, 214)		(1) 心配なこと ○はいくつでも	(2) 経験したこと ○はいくつでも
(ア) 商品に関する情報が間違っている	→	(49. 8)	(20. 0)
(イ) 商品やサービスが期待とは異なる	→	(64. 9)	(43. 0)
(ウ) 商品が送られてこない	→	(37. 4)	(10. 0)
(エ) 知らない間に定期購入になっている	→	(28. 7)	(10. 4)
(オ) 個人情報漏えい・悪用されている	→	(66. 7)	(10. 2)
(カ) 望まない広告メールが送られてくる	→	(62. 3)	(49. 8)
(キ) 手続きしたらキャンセルできない	→	(32. 4)	(7. 9)
(ク) 苦情や相談の窓口がわかりにくい	→	(44. 4)	(20. 7)
(ケ) トラブルになったときに解決できない	→	(45. 7)	(6. 9)
(コ) 知らずに高額の契約をしてしまう	→	(22. 6)	(2. 2)
心配なこと・経験したことがない方は、それぞれ右に○を付けてください	→	(7. 0)	(19. 9)
無回答		(2. 1)	(6. 8)

【問5において「1. 普段、購入している」と回答された方にお聞きます。】

問9 インターネット上のショッピングモールやフリーマーケット、オークションのサイトでの商品やサービスの購入についてお聞きます。あなたに当てはまるものを1つお選びください。

(N=3, 214)

1. 購入したことがある	(70. 3)
2. 購入したことはないが、今後購入したいと思っている	(5. 5)
3. 購入したいとは思わない	(17. 7)
無回答	(6. 5)

「1. 購入したことがある」もしくは、「2. 購入したことはないが、今後購入したいと思っている」とお答えになった方は、次ページの問10にお進みください。

「3. 購入したいとは思わない」とお答えになった方は、次ページの問11にお進みください。

【問9において「1. 購入したことがある」又は、「2. 購入したことはないが、今後購入したいと思っている」と回答された方にお聞きします。】

問10 インターネット上のショッピングモールやフリーマーケット、オークションのサイトで商品やサービスを購入しようとする際に、御自身で確認したいことを以下の中から優先度の高いものを3つまでお選びください。特になければ、1位の欄に「11」と御記入ください。

(N=2, 436)	1 位	2 位	3 位
1. サイト運営者への連絡方法	(7. 0)	(5. 1)	(7. 5)
2. 売主(※)との連絡方法	(5. 7)	(7. 9)	(8. 0)
3. 売主とトラブルになった際の解決方法	(7. 9)	(10. 1)	(10. 5)
4. 売主とトラブルになった際に、サイト運営者が何をしてくれるか	(5. 8)	(10. 0)	(10. 5)
5. 欲しい商品やサービスの探しやすさ	(15. 0)	(14. 4)	(9. 9)
6. 欲しい商品やサービスの品ぞろえ	(20. 1)	(16. 2)	(9. 6)
7. 過去のレビュー(商品やサービス、売主に対する評価)	(22. 5)	(18. 4)	(16. 7)
8. 自身の個人情報の使われ方	(9. 6)	(7. 6)	(11. 3)
9. 自身の購入履歴の使われ方	(0. 3)	(2. 3)	(2. 8)
10. サイトの利用に当たって自身が守るべきルール	(1. 5)	(1. 8)	(4. 8)
特になければ	(3. 6)		
無回答	(0. 9)	(6. 3)	(8. 4)

※ここでの売主とはサイト運営者ではなく、そこに来店している事業者や出品している個人をいいます。

以下の問 11～問 20 では、インターネット以外のことも含めて全般的にお聞きします。

【全員の方にお聞きします。】

問11 (1) あなたはキャッシュレス決済(※)を使っていますか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 使っている	(58. 6)
2. 以前使っていたが、今は使っていない	(3. 6)
3. 使っていない、又はキャッシュレス決済を知らない	(34. 8)
無回答	(3. 0)

※キャッシュレス決済とは、物理的な現金(紙幣・硬貨)を使用せずに商品・サービスの料金の支払いなどを行うことをいいます(ここでは銀行などの口座振替、振込などによる決済を除きます。)

(2) (ア)～(ク)のそれぞれについて、あなたの考えに当てはまるものを1つずつお選びください。

	かなりそう 思う	ある程度 そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	ほとんど・ 全くそう思 わない	無回答
(ア) 使い方がよくわからないことがある →	(20. 0)	(26. 9)	(17. 1)	(19. 9)	(9. 1)	(7. 0)
(イ) 割引やポイントなどの特典がある →	(22. 0)	(48. 3)	(13. 7)	(5. 0)	(3. 6)	(7. 4)
(ウ) 支払手続きが簡単・迅速である →	(32. 3)	(38. 5)	(13. 2)	(4. 7)	(3. 8)	(7. 4)
(エ) 非接触なので感染予防・対策になる →	(30. 4)	(37. 6)	(15. 2)	(5. 7)	(3. 7)	(7. 5)
(オ) 現金を用意して持ち歩かなくていい →	(29. 5)	(34. 5)	(15. 5)	(8. 8)	(4. 5)	(7. 2)
(カ) 支払履歴がわかり、管理しやすい →	(17. 7)	(32. 2)	(25. 4)	(11. 8)	(5. 3)	(7. 6)
(キ) セキュリティ対策が万全である →	(2. 5)	(13. 6)	(36. 7)	(28. 7)	(11. 0)	(7. 5)
(ク) 被害補償が充実している →	(2. 3)	(11. 8)	(44. 2)	(24. 3)	(9. 8)	(7. 6)

【全員の方にお聞きます。】

問12 外食(※)の際の、飲食店選びにおいて重視することは1年前と比べて、変化しましたか。
(ア)～(ソ)のそれぞれについて、あなたに当てはまるものを1つずつお選びください。

	重視度が 増した	重視度が やや増し た	変わらな い	重視度は やや下が った	重視度は 下がった	無回答
(ア) テラス席がある、風通しが良い →	(16.0)	(30.0)	(48.5)	(0.3)	(0.3)	(5.0)
(イ) 感染防止対策のマークの掲示がある →	(19.1)	(33.6)	(41.4)	(0.3)	(0.4)	(5.2)
(ウ) 席の間隔が広い、横並び席がある →	(26.7)	(40.3)	(27.5)	(0.2)	(0.2)	(5.0)
(エ) パーテーションで席が区切られている →	(26.1)	(40.3)	(27.8)	(0.3)	(0.2)	(5.3)
(オ) 消毒対応が十分である →	(44.4)	(35.9)	(14.9)	(0.1)	(0.2)	(4.5)
(カ) 店員がマスクを着けている →	(57.3)	(26.8)	(11.5)	(0.1)	(0.1)	(4.1)
(キ) 飲食店の雰囲気 →	(20.3)	(26.7)	(47.1)	(0.8)	(0.3)	(4.8)
(ク) 営業時間帯 →	(10.2)	(20.0)	(62.7)	(1.7)	(0.4)	(5.0)
(ケ) 料理の味、種類 →	(8.1)	(11.3)	(74.8)	(0.6)	(0.3)	(4.9)
(コ) 料理の小分け対応がある →	(12.8)	(25.7)	(55.4)	(0.6)	(0.3)	(5.2)
(サ) 価格帯 →	(7.6)	(14.0)	(72.5)	(0.8)	(0.3)	(4.9)
(シ) 知名度・ブランド →	(3.4)	(9.5)	(79.3)	(1.9)	(0.6)	(5.4)
(ス) テレビの情報や新聞・雑誌の記事 →	(6.7)	(17.5)	(66.8)	(2.6)	(1.3)	(5.2)
(セ) 家族や友人からの情報 →	(7.7)	(24.1)	(61.5)	(1.3)	(0.5)	(4.9)
(ソ) インターネット上の口コミ、評価 →	(5.9)	(20.9)	(63.2)	(1.9)	(1.4)	(6.7)

※ここでの外食とは、実際に飲食店に行って店内で飲食することをいいます。

【全員の方にお聞きます。】

問13 1年前と比べて、外食時に新たに行うようになった行動を全てお選びください。

1. 食べる前に消毒・手洗いする	(76.5)
2. 対面して座らない	(27.5)
3. 店員のマスク着用有無を確認する	(57.1)
4. 食べる時以外はマスクを着ける	(58.7)
5. 大勢で店に行かない	(64.8)
6. 大声で話さない	(57.6)
7. 料理の小分け対応をお願いする	(13.2)
8. 使用後の座席の消毒を確認する	(16.1)
9. 混雑時を避ける、滞在時間を短くする	(54.3)
10. 現金では支払わない	(7.5)
11. その他(具体的に:)	(1.7)
12. 特にない	(2.5)
13. 外食をしていない	(8.6)
無回答	(1.5)

【全員の方にお聞きします。】

- 問14 商品やサービスの購入時に重視するものとして、
 (1) (ア)～(ス)のうち、あなたの考えに当てはまるものを全てお選びください。
 (2) (1)で選んだもののうち、最も重視するものを1つお選びください。

		(1) 重視するもの ○はいくつでも ↓	(2) 最も重視するもの 1つに○ ↓
(ア) 商品の現物確認	→	(82. 0)	(39. 6)
(イ) 店員との会話	→	(25. 7)	(1. 8)
(ウ) 家族や友人からの情報	→	(41. 3)	(3. 4)
(エ) 新聞・雑誌の記事やテレビの情報	→	(37. 6)	(1. 9)
(オ) インターネット上の商品の説明情報	→	(40. 8)	(4. 2)
(カ) インターネット上の口コミ・評価スコアなど	→	(41. 1)	(8. 4)
(キ) テレビCM、新聞・雑誌の広告	→	(28. 5)	(1. 5)
(ク) インターネット広告	→	(8. 9)	(0. 2)
(ケ) 商品・サービスのブランド	→	(30. 7)	(2. 0)
(コ) 取扱店舗のブランド	→	(20. 3)	(0. 8)
(サ) インターネットショッピングサイトの種類	→	(13. 9)	(0. 8)
(シ) 価格	→	(83. 6)	(28. 8)
(ス) 上記以外のこと	→	(2. 5)	(1. 0)
無回答		(2. 7)	(5. 4)

【全員の方にお聞きします。】

- 問15 商品やサービスの購入時に、あなたにとって(ア)～(シ)の重視度合いは、1年前と比べて変わりましたか。当てはまるものを1つずつお選びください。

		増した	やや 増した	変わら ない	やや 下がった	下がった	無回答
(ア) 商品の現物確認	→	(6. 4)	(13. 1)	(70. 7)	(5. 0)	(1. 2)	(3. 5)
(イ) 店員との会話	→	(1. 1)	(4. 7)	(66. 8)	(13. 6)	(8. 0)	(5. 9)
(ウ) 家族や友人からの情報	→	(2. 9)	(11. 9)	(73. 6)	(3. 7)	(1. 3)	(6. 5)
(エ) 新聞・雑誌の記事やテレビの情報	→	(2. 8)	(15. 2)	(70. 6)	(2. 5)	(2. 2)	(6. 6)
(オ) インターネット上の商品の説明情報	→	(3. 4)	(18. 0)	(62. 0)	(1. 1)	(1. 8)	(13. 7)
(カ) インターネット上の口コミ・評価スコアなど	→	(4. 8)	(18. 1)	(59. 8)	(1. 4)	(2. 0)	(13. 9)
(キ) テレビCM、新聞・雑誌の広告	→	(2. 1)	(12. 1)	(72. 8)	(3. 1)	(2. 2)	(7. 7)
(ク) インターネット広告	→	(1. 0)	(7. 0)	(71. 9)	(3. 0)	(2. 7)	(14. 4)
(ケ) 商品・サービスのブランド	→	(1. 5)	(8. 8)	(75. 5)	(2. 0)	(1. 2)	(10. 9)
(コ) 取扱店舗のブランド	→	(1. 3)	(7. 5)	(76. 4)	(2. 4)	(1. 3)	(11. 2)
(サ) インターネットショッピングサイトの種類	→	(1. 8)	(8. 8)	(71. 2)	(1. 7)	(1. 9)	(14. 6)
(シ) 価格	→	(8. 9)	(21. 8)	(61. 0)	(1. 5)	(0. 4)	(6. 3)

【全員の方にお聞きます。】

問16 「新しい生活様式」において、(ア)～(サ)のそれぞれについて、あなたは現在満足していますか。当てはまるものを1つずつお選びください。

		満足している	やや満足している	どちらともいえない	やや不満がある	不満がある	この行動を行っていない	無回答
(ア) 店頭での買物	→	(12.7)	(28.4)	(40.5)	(11.8)	(2.2)	(2.0)	(2.4)
(イ) 飲食店の利用	→	(6.5)	(21.4)	(36.3)	(17.0)	(3.8)	(12.1)	(2.9)
(ウ) 旅行	→	(2.5)	(6.5)	(18.7)	(14.5)	(11.6)	(42.8)	(3.5)
(エ) 通勤・通学・移動	→	(6.0)	(9.7)	(41.2)	(11.0)	(5.4)	(22.2)	(4.5)
(オ) 通信販売 (テレビなどによるもので、インターネットでの買物を除く)	→	(3.1)	(11.0)	(34.7)	(2.5)	(0.7)	(44.1)	(4.0)
(カ) 映画館・劇場の利用	→	(2.7)	(7.6)	(18.9)	(10.5)	(3.9)	(52.8)	(3.6)
(キ) イベント会場の利用	→	(0.8)	(2.6)	(17.1)	(9.5)	(4.9)	(61.3)	(3.8)
(ク) インターネットでの買物	→	(8.3)	(20.9)	(31.5)	(2.2)	(0.5)	(32.2)	(4.3)
(ケ) 動画閲覧、オンライン学習など	→	(7.6)	(17.0)	(32.1)	(3.5)	(0.8)	(34.8)	(4.3)
(コ) スポーツやコンサートなどのイベントのライブ配信	→	(2.8)	(6.4)	(21.1)	(4.7)	(2.1)	(59.0)	(3.9)
(サ) テレワークでの業務	→	(2.0)	(4.4)	(14.4)	(2.8)	(1.3)	(70.8)	(4.3)

【全員の方にお聞きます。】

問17 日用品や食料などの、家庭内での日常的な買い置きに関して、あなたの考えに近いのは、次の (a) (b) のどちらですか。

- (a) 買い置きは持たないようにしている
(b) 買い置きを持つようにしている

あなたの考えに最も近いものを1つお選びください。

		(a)に近い	やや(a)に近い	どちらともいえない	やや(b)に近い	(b)に近い	無回答
あなたの考え	→	(7.5)	(13.8)	(13.4)	(35.6)	(28.1)	(1.6)

【全員の方にお聞きます。】

問18 店舗やインターネットショッピングサイトなどで日用品や食料などが品薄の状況を見たとき、あなたの考えに近いのは、次の (a) (b) のどちらですか。

- (a) ^{はくせん}すぐに補充されると思うのでそれほど気にならない
(b) 漠然と不安を感じる

あなたの考えに最も近いものを1つお選びください。

		(a)に近い	やや(a)に近い	どちらともいえない	やや(b)に近い	(b)に近い	無回答
あなたの考え	→	(19.1)	(26.7)	(15.1)	(26.6)	(10.2)	(2.3)

【全員の方にお聞きます。】

問19 新型コロナウイルス感染症の感染が急拡大していた頃(3月～5月)、(ア)～(チ)のそれぞれについて、あなたの考えや行動に近いものを1つずつお選びください。

		かなり当てはまる	ある程度当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	ほとんど全く当てはまらない	無回答
生活必需品についてお聞きます。感染急拡大の頃(3月～5月)についてお答えください。							
(ア) 普段より多く買った	→	(8. 1)	(34. 0)	(22. 1)	(19. 3)	(14. 1)	(2. 3)
(イ) 開店前から店に並んで買った	→	(1. 3)	(5. 4)	(9. 4)	(16. 1)	(65. 3)	(2. 5)
(ウ) 数店舗、店を探し回った	→	(5. 5)	(24. 5)	(9. 8)	(16. 4)	(41. 3)	(2. 5)
(エ) 高額でも買った	→	(4. 0)	(20. 6)	(11. 9)	(16. 2)	(44. 9)	(2. 5)
(オ) 遠く離れた地域からでも入手した	→	(1. 4)	(6. 2)	(10. 1)	(15. 4)	(64. 4)	(2. 5)
(カ) 商品が店にないとき、店員に不満を強く言ってしまった	→	(0. 3)	(0. 9)	(5. 1)	(8. 4)	(82. 8)	(2. 4)
(キ) SNS などを通じ、どこで売っているか情報収集した	→	(2. 4)	(11. 9)	(7. 8)	(10. 3)	(64. 5)	(3. 0)
(ク) 近所の知人などに分け配った	→	(1. 5)	(9. 3)	(9. 9)	(10. 5)	(66. 0)	(2. 7)
(ケ) 遠く離れた家族・知人に商品を送った	→	(4. 4)	(12. 9)	(7. 7)	(9. 5)	(62. 9)	(2. 6)
(コ) 買占めが起きても仕方がないと思った	→	(8. 2)	(25. 4)	(28. 1)	(13. 9)	(22. 0)	(2. 4)
生活必需品に限らず、全般的にお聞きます。感染急拡大の頃(3月～5月)についてお答えください。							
(サ) 品薄の情報やコメントを SNS などに投稿した	→	(0. 4)	(1. 2)	(3. 2)	(3. 5)	(88. 4)	(3. 2)
(シ) 見聞きした情報は、SNS やインターネットに書き込んだ	→	(0. 3)	(0. 8)	(3. 2)	(2. 9)	(89. 3)	(3. 4)
(ス) ルールを守らない人には、罰が必要だと思った	→	(11. 8)	(26. 3)	(26. 4)	(10. 3)	(22. 4)	(2. 8)
(セ) 不確かな情報でも、とりあえず信じた	→	(0. 8)	(7. 7)	(21. 3)	(21. 1)	(46. 3)	(2. 8)
(ソ) 品薄の商品なら、高く売られていても仕方がないと思った	→	(2. 9)	(21. 4)	(20. 4)	(17. 5)	(34. 9)	(2. 9)
(タ) 品薄の商品を持っていたら、高めに売ってもよいと思った	→	(0. 8)	(3. 7)	(12. 7)	(15. 9)	(64. 1)	(2. 8)
(チ) 緊急事態時には、ルールを守らない人が出ても、仕方がないと思った	→	(2. 2)	(9. 6)	(19. 8)	(20. 9)	(44. 8)	(2. 6)

【全員の方にお聞きます。】

問20 現時点(2020年11月)で、(ア)～(チ)のそれぞれについて、あなたの考えや行動に近いものを1つずつお選びください。

	かなり当てはまる	ある程度当てはまる	どちらともいえません	あまり当てはまらない	ほとんど・全く当てはまらない	無回答
生活必需品 についてお聞きます。 <u>現時点(2020年11月)</u> についてお答えください。						
(ア) 普段より多く買う →	(1.5)	(11.5)	(22.4)	(29.3)	(33.4)	(1.8)
(イ) 開店前から店に並んで買う →	(0.3)	(0.6)	(5.8)	(10.4)	(81.1)	(1.9)
(ウ) 数店舗、店を探し回る →	(0.5)	(4.0)	(7.6)	(13.1)	(72.9)	(1.9)
(エ) 高額でも買う →	(0.4)	(2.4)	(7.6)	(13.9)	(73.8)	(1.9)
(オ) 遠く離れた地域からでも入手する →	(0.4)	(1.6)	(5.8)	(10.2)	(80.0)	(1.9)
(カ) 商品が店にないとき、店員に不満を強く言う →	(0.1)	(0.4)	(3.9)	(6.1)	(87.5)	(1.9)
(キ) SNS などを通じ、どこで売っているか情報収集する →	(0.8)	(5.2)	(6.9)	(7.7)	(77.0)	(2.4)
(ク) 近所の知人などに分け配る →	(0.5)	(4.3)	(9.7)	(9.5)	(73.9)	(2.2)
(ケ) 遠く離れた家族・知人に商品を送る →	(1.2)	(7.1)	(9.3)	(9.2)	(71.3)	(2.0)
(コ) 買占めが起きても仕方がないと思う →	(2.0)	(8.7)	(18.6)	(14.9)	(53.9)	(1.9)
生活必需品に限らず、 全般的 にお聞きます。 <u>現時点(2020年11月)</u> についてお答えください。						
(サ) 品薄の情報やコメントを SNS などに投稿する →	(0.1)	(0.7)	(3.1)	(3.5)	(89.8)	(2.7)
(シ) 見聞きした情報は、SNS やインターネットに書き込む →	(0.2)	(0.7)	(2.9)	(3.4)	(90.0)	(2.9)
(ス) ルールを守らない人には、罰が必要だと思う →	(12.6)	(24.4)	(23.4)	(8.8)	(28.7)	(2.1)
(セ) 不確かな情報でも、とりあえず信じる →	(0.3)	(4.0)	(17.0)	(17.9)	(58.6)	(2.1)
(ソ) 品薄の商品なら、高く売られていても仕方がないと思う →	(1.8)	(12.6)	(17.5)	(15.6)	(50.6)	(2.0)
(タ) 品薄の商品を持っていたら、高めに売ってもよいと思う →	(0.7)	(3.2)	(10.9)	(13.6)	(69.5)	(2.1)
(チ) 緊急事態時には、ルールを守らない人が出ても、仕方がないと思う →	(1.9)	(8.2)	(18.3)	(17.3)	(52.3)	(2.0)

(2)「消費者事故・トラブル」についてお伺いします。

【全員の方にお聞きします。】

問 21 あなたがこの1年間に購入した商品、利用したサービスについて、以下に当てはまる経験をしたことはありますか。

(ア)～(ク)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

※あなたが購入した商品、利用したサービスが原因で、家族・知人等が被害を受けた場合を含みます。

(ア) けが、病気をする等、安全性や衛生面に問題があった	1. ある (1. 6)	2. ない (96. 6)	無回答 (1.8)
(イ) 商品の機能・品質やサービスの質が期待よりかなり劣っていた	1. ある (9. 3)	2. ない (88. 8)	無回答 (1.8)
(ウ) 思っていたよりかなり高い金額を請求された	1. ある (3. 3)	2. ない (94. 9)	無回答 (1.8)
(エ) 表示・広告と実際の商品・サービスの内容がかなり違っていた	1. ある (5. 2)	2. ない (92. 8)	無回答 (2.0)
(オ) 問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した	1. ある (1. 2)	2. ない (96. 9)	無回答 (1.9)
(カ) 契約・解約時のトラブルにより被害に ^あ 遭った	1. ある (1. 1)	2. ない (97. 0)	無回答 (1.9)
(キ) ^{さぎ} 詐欺によって事業者にお金を払った（又はその約束をした。）	1. ある (0. 6)	2. ない (97. 5)	無回答 (1.9)
(ク) その他の消費者被害の経験	1. ある (1. 6)	2. ない (96. 2)	無回答 (2.2)

●(ア)～(ク)で、1つでも「1. ある」とお答えになった方は、



次ページの問 22 にお進みください。→【別紙】の記入例を参考にしてください。

(全て「2. ない」とお答えになった方は、17 ページの問 23 にお進みください。)

【問21で、1つでも「1.ある」とお答えになった方にお聞きます。】

問22 問21で「1. ある」とお答えいただいた経験についてお聞きます。

記憶している範囲で結構ですので、できるだけ全ての項目に御回答ください。

記入用紙を4ページ用意しておりますので、最大4事例について御記入ください。

なお、【別紙】の記入例を参考にしながら御記入ください。

※この1年間に購入した商品、利用したサービスについて、消費者被害経験が「ある」と回答した人(754人)のうち、638人が記入した776件の被害事例件数を集計した結果である。

A (1事例目)

①商品・サービスの名称		
②事業者名称		
③販売・購入形態	1 店舗 (25.1) 2 通信販売(インターネット取引) (50.1) 3 通信販売(インターネット取引を除く) (9.3) 4 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。)(2.1) 5 電話勧誘販売 (1.5) 6 知人から購入 (1.8) 7 その他 (4.5) 無回答 (5.5)	
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払) (48.2) 2 あり(分割支払) (3.4) 3 なし(現金支払等) (33.9) 4 わからない (5.8)	無回答 (8.8)

⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください

(特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかがわかるように御記入ください)

⑥商品・サービスの金額	記入有り (69.7) 無回答 (30.3) 平均 207,213円		円
⑦⑥のうち既に支払った金額	1 なし (9.9) 2 全部 (71.5) 3 一部(右に金額を記入) (1.9) 無回答 (16.6)		円
⑧⑦のうち被害に当たったと思う金額	1 なし (30.0) 2 全部 (30.2) 3 一部(右に金額を記入) (15.1) 無回答 (24.7)		円

⑨ 身体的被害の程度と治療費	1 なし (75.6) 2 軽傷 (1.9) 3 重傷(※) (0.4) 4 死亡 (-) 無回答 (22.0)	治療費	円
----------------	--	-----	---

※ 重傷=治療に要した日数が30日以上のもの

⑩ その商品・サービスの代金以外の物的・経済的被害(※)	1 なし (75.5) 2 あり(右に金額を記入) (3.1) 無回答 (21.4)		円
------------------------------	--	--	---

※ 発火による他の物への延焼、水漏れや色落ちによる他の物の損傷・汚れ、誤作動による他の物の損傷、交通機関等の遅延による損害等

⑪ 相談又は申出の有無	1 した(⑫へ進む) (38.4) 2 誰にもしていない(2事例目へ進む) (46.4) 無回答 (15.2)		
⑫ 相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください) N=298件	1 家族、知人、同僚等の身近な人 (35.9) 2 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 (8.4) 3 消費者ホットライン「188」 (1.7) 4 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 (29.9) 5 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 (35.9) 6 弁護士、司法書士等の専門家 (2.3) 7 消費者団体 (1.0) 8 事業者団体 (1.7) 9 警察 (1.3) 10 上記1～9以外の人や機関等(具体的に:) (8.1) 無回答 (1.7)		

⑬ 被害の回復(※) N=298件	1 なし (50.0) 2 あり(右に金額を記入) (34.6) 無回答 (15.4)		円
----------------------	---	--	---

※ 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等

⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※) N=298件	1 なし (72.5) 2 あり(右に金額を記入) (7.4) 無回答 (20.1)		円
--------------------------------	--	--	---

※ 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費

⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※) N=298件	1 なし (38.6) 2 あり(右に時間を記入) (42.6) 無回答 (18.8)		時間
--------------------------------	---	--	----

※ 問題対応時の問合せ等のために要した時間(解決までに要した期間ではありません。)

【問 21 で、1 つでも「1. ある」とお答えになった方にお聞きします。】

問 22 問 21 で「1. ある」とお答えいただいた経験についてお聞きします。

記憶している範囲で結構ですので、できるだけ全ての項目に御回答ください。

記入用紙を4ページ用意しておりますので、最大4事例について御記入ください。

なお、【別紙】の記入例を参考にしながら御記入ください。

B (2事例目)

①商品・サービスの名称						
②事業者名称						
③販売・購入形態	1 店舗 2 通信販売(インターネット取引) 3 通信販売(インターネット取引を除く) 4 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。) 5 電話勧誘販売 6 知人から購入 7 その他					
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払) 2 あり(分割支払) 3 なし(現金支払等) 4 わからない					
⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください						
(特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかがわかるように御記入ください)						
⑥商品・サービスの金額				円		
⑦ ⑥のうち既に支払った金額	1 なし	2 全部	3 一部(右に金額を記入)	円		
⑧ ⑦のうち被害に当たったと思う金額	1 なし	2 全部	3 一部(右に金額を記入)	円		
⑨ 身体的被害の程度と治療費	1 なし	2 軽傷	3 重傷(※)	4 死亡	治療費	円
※ 重傷=治療に要した日数が30日以上のもの						
⑩ その商品・サービスの代金以外の物的・経済的被害(※)	1 なし	2 あり(右に金額を記入)				円
※ 発火による他の物への延焼、水漏れや色落ちによる他の物の損傷・汚れ、誤作動による他の物の損傷、交通機関等の遅延による損害等						
⑪ 相談又は申出の有無	1 した(⑫へ進む) 2 誰にもしていない(3事例目へ進む)					
⑫ 相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください)	1 家族、知人、同僚等の身近な人 2 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 3 消費者ホットライン「188」 4 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 5 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 6 弁護士、司法書士等の専門家 7 消費者団体 8 事業者団体 9 警察 10 上記1～9以外の人や機関等(具体的に:)					
⑬ 被害の回復(※)	1 なし	2 あり(右に金額を記入)				円
※ 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等						
⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※)	1 なし	2 あり(右に金額を記入)				円
※ 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費						
⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※)	1 なし	2 あり(右に金額を記入)				時間

※ 問題対応時の問合せ等のために要した時間(解決までに要した期間ではありません。)

【問 21 で、1 つでも「1. ある」とお答えになった方にお聞きします。】

問 22 問 21 で「1. ある」とお答えいただいた経験についてお聞きします。

記憶している範囲で結構ですので、できるだけ全ての項目に御回答ください。

記入用紙を4ページ用意しておりますので、最大4事例について御記入ください。

なお、【別紙】の記入例を参考にしながら御記入ください。

C (3事例目)

①商品・サービスの名称			
②事業者名称			
③販売・購入形態	1 店舗 2 通信販売(インターネット取引) 3 通信販売(インターネット取引を除く) 4 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。) 5 電話勧誘販売 6 知人から購入 7 その他		
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払) 2 あり(分割支払) 3 なし(現金支払等) 4 わからない		

⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください (特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかがわかるように御記入ください)

⑥商品・サービスの金額				円
⑦⑥のうち既に支払った金額	1 なし	2 全部	3 一部(右に金額を記入)	円
⑧⑦のうち被害に当たるとする金額	1 なし	2 全部	3 一部(右に金額を記入)	円

⑨ 身体的被害の程度と治療費	1 なし 2 軽傷 3 重傷(※) 4 死亡	治療費	円
----------------	---------------------------------	-----	---

※ 重傷=治療に要した日数が30日以上のも

⑩ その商品・サービスの代金以外の物的・経済的被害(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)	円
------------------------------	-----------------------	---

※ 発火による他の物への延焼、水漏れや色落ちによる他の物の損傷・汚れ、誤作動による他の物の損傷、交通機関等の遅延による損害等

⑪ 相談又は申出の有無	1 した(⑫へ進む) 2 誰にもしていない(4事例目へ進む)		
⑫ 相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください)	1 家族、知人、同僚等の身近な人 2 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 3 消費者ホットライン「188」 4 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 5 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 6 弁護士、司法書士等の専門家 7 消費者団体 8 事業者団体 9 警察 10 上記1～9以外の人や機関等(具体的に:)		

⑬ 被害の回復(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)	円
------------	-----------------------	---

※ 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等

⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)	円
----------------------	-----------------------	---

※ 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費

⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※)	1 なし 2 あり(右に金額を記入)	時間
----------------------	-----------------------	----

※ 問題対応時の問合せ等のために要した時間(解決までに要した期間ではありません。)

【問 21 で、1 つでも「1. ある」とお答えになった方にお聞きします。】

問 22 問 21 で「1. ある」とお答えいただいた経験についてお聞きします。

記憶している範囲で結構ですので、できるだけ全ての項目に御回答ください。

記入用紙を4ページ用意しておりますので、最大4事例について御記入ください。

なお、【別紙】の記入例を参考にしながら御記入ください。

D (4事例目)

①商品・サービスの名称			
②事業者名称			
③販売・購入形態	1 店舗 2 通信販売(インターネット取引) 3 通信販売(インターネット取引を除く) 4 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む。) 5 電話勧誘販売 6 知人から購入 7 その他		
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払) 2 あり(分割支払) 3 なし(現金支払等) 4 わからない		

⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください (特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかがわかるように御記入ください)

⑥商品・サービスの金額				円
⑦ ⑥のうち既に支払った金額	1 なし	2 全部	3 一部(右に金額を記入)	円
⑧ ⑦のうち被害に当たるとする金額	1 なし	2 全部	3 一部(右に金額を記入)	円

⑨ 身体的被害の程度と治療費	1 なし	2 軽傷	3 重傷(※)	4 死亡	治療費	円
----------------	------	------	---------	------	-----	---

※ 重傷=治療に要した日数が30日以上のもの

⑩ その商品・サービスの代金以外の物的・経済的被害(※)	1 なし	2 あり(右に金額を記入)	円
------------------------------	------	---------------	---

※ 発火による他の物への延焼、水漏れや色落ちによる他の物の損傷・汚れ、誤作動による他の物の損傷、交通機関等の遅延による損害等

⑪ 相談又は申出の有無	1 した(⑫へ進む) 2 誰にもしていない(問23へ進む)	
⑫ 相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください)	1 家族、知人、同僚等の身近な人 2 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 3 消費者ホットライン「188」 4 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 5 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 6 弁護士、司法書士等の専門家 7 消費者団体 8 事業者団体 9 警察 10 上記1～9以外の人や機関等(具体的に:)	

⑬ 被害の回復(※)	1 なし	2 あり(右に金額を記入)	円
------------	------	---------------	---

※ 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等

⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※)	1 なし	2 あり(右に金額を記入)	円
----------------------	------	---------------	---

※ 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費

⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※)	1 なし	2 あり(右に金額を記入)	時間
----------------------	------	---------------	----

※ 問題対応時の問合せ等のために要した時間(解決までに要した期間ではありません。)

(3) 日頃の生活における行動や意識についてお伺いします。

【全員の方にお聞きします。】

問 23 あなたの生活は、経済的にどの程度豊かだと思いますか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 豊かなほうだ	(5. 3)
2. どちらかといえば豊かなほうだ	(47. 0)
3. どちらかといえば豊かではないほうだ	(30. 9)
4. 豊かではないほうだ	(15. 1)
無回答	(1. 7)

【全員の方にお聞きします。】

問 24 あなたは、現在の生活にどの程度満足していますか。当てはまるものを1つお選びください。

1. 満足している	(13. 1)
2. どちらかといえば満足している	(53. 2)
3. どちらかといえば不満である	(24. 8)
4. 不満である	(7. 2)
無回答	(1. 6)

【全員の方にお聞きします。】

問 25 あなたの日頃の意識や行動について、以下の項目がどの程度当てはまると思いますか。

(ア)～(ソ)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

		かなり 当て はまる	ある程度 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・ 全く当て はまらない	無回答
(ア) 新製品が好き	→	(8. 2)	(27. 0)	(27. 8)	(20. 6)	(14. 8)	(1. 6)
(イ) 衝動買いをするほうだ	→	(4. 7)	(24. 5)	(24. 2)	(25. 2)	(19. 7)	(1. 6)
(ウ) 見栄を張るほうだ	→	(2. 2)	(15. 3)	(28. 0)	(25. 2)	(27. 7)	(1. 6)
(エ) 他人の評価が気になる	→	(5. 3)	(23. 3)	(26. 7)	(21. 2)	(21. 8)	(1. 6)
(オ) 周囲の人の行動に影響されるほうだ	→	(2. 9)	(18. 5)	(27. 1)	(26. 3)	(23. 6)	(1. 6)
(カ) 自分が得をすればそれでよいと思う	→	(2. 9)	(10. 2)	(31. 6)	(28. 3)	(25. 4)	(1. 7)
(キ) ルールや規則は守るほうだ	→	(33. 5)	(51. 9)	(8. 7)	(1. 3)	(3. 0)	(1. 6)
(ク) 損得を考えて行動するほうだ	→	(8. 5)	(30. 2)	(37. 0)	(14. 0)	(8. 7)	(1. 6)
(ケ) 社会の役に立ちたい	→	(11. 6)	(40. 1)	(36. 8)	(6. 2)	(3. 6)	(1. 7)
(コ) 人を信じやすい	→	(7. 5)	(30. 6)	(39. 8)	(14. 2)	(6. 3)	(1. 6)
(サ) 無駄を出さないように買物をする	→	(11. 8)	(37. 3)	(32. 0)	(14. 0)	(3. 2)	(1. 6)
(シ) まとめ買いをする	→	(5. 5)	(27. 9)	(30. 9)	(22. 8)	(11. 2)	(1. 6)
(ス) いつも自分の判断には自信がある	→	(2. 8)	(17. 2)	(51. 0)	(21. 5)	(6. 0)	(1. 6)
(セ) 優柔不断なほうだ	→	(9. 0)	(24. 9)	(37. 5)	(18. 9)	(8. 1)	(1. 5)
(ソ) タイムセールをよく利用する	→	(4. 3)	(16. 7)	(25. 1)	(25. 7)	(26. 6)	(1. 5)

【全員の方にお聞きます。】

問 26 あなたは日頃の買物で、以下のことをどの程度意識していますか。

(ア)～(ケ)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

	かなり意識している	ある程度意識している	どちらともいえない	あまり意識していない	ほとんど・全く意識していない	無回答
(ア) 環境に配慮されたマークのある食品・商品を選ぶ →	(4. 8)	(27. 4)	(27. 1)	(24. 3)	(13. 9)	(2. 4)
(イ) 地元産品を購入して地産地消を実践する →	(6. 6)	(33. 5)	(26. 6)	(18. 9)	(12. 2)	(2. 1)
(ウ) 容器や包装の少ないものを選ぶ →	(4. 6)	(23. 8)	(34. 5)	(22. 4)	(12. 3)	(2. 4)
(エ) レジ袋をもらわない →	(45. 7)	(28. 9)	(11. 3)	(6. 6)	(5. 0)	(2. 4)
(オ) ごみを減らし、再利用やリサイクルを行う →	(22. 1)	(38. 6)	(21. 4)	(10. 0)	(5. 8)	(2. 0)
(カ) 弁当・総菜などを購入するときに不要なフォーク・スプーンをもらわない →	(26. 5)	(32. 9)	(20. 4)	(12. 1)	(6. 2)	(2. 0)
(キ) リサイクル素材でできた商品(再生紙など)を選ぶ →	(6. 5)	(19. 6)	(34. 8)	(24. 3)	(12. 8)	(2. 0)
(ク) フェアトレード商品(※)を選ぶ →	(1. 7)	(8. 0)	(33. 0)	(28. 0)	(26. 3)	(3. 1)
(ケ) 社会貢献活動に熱心な企業のものを選ぶ →	(2. 8)	(12. 5)	(32. 3)	(27. 8)	(22. 4)	(2. 1)

※フェアトレード商品とは、発展途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に取引された商品のこと。

(4)「消費者政策への評価」についてお伺いします。

「消費者ホットライン」は、電話で3桁の「188」番にかけると、お近くの消費生活センターや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。

消費者ホットライン 188 (いやや!)

【全員の方にお聞きます。】

問 27 あなたは、この「消費者ホットライン」188(いやや!)を知っていましたか。

(ア)～(ウ)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

(ア) 名前(「消費者ホットライン」) →	1. 知っていた (27. 9)	2. 知らなかった (70. 1)	無回答 (2. 0)
(イ) 番号(「188」) →	1. 知っていた (12. 0)	2. 知らなかった (86. 1)	無回答 (1. 9)
(ウ) 内容 →	1. 知っていた (16. 8)	2. 知らなかった (81. 1)	無回答 (2. 1)

【全員の方にお聞きます。】

- 問 28 (1) あなたは、消費者庁が以下のようなことに取り組んでいることを知っていましたか。
(ア)～(サ)のうち当てはまるものの番号を全てお選びください。
いずれも知らなかった方は、(シ)の「12」をお選びください。
- (2) (ア)～(サ)の取組について、あなたはどの程度期待していますか。
(ア)～(サ)それぞれについて当てはまるものの番号を1つずつお選びください。

	(1)	(2) 取組への期待 (ア)～(サ)それぞれについて当てはまるもの1つずつ						無回答
	知っていた (当てはまる もの全て) ↓	大変期待している	ある程度期待している	どちらともいえない	あまり期待していない	ほとんど・全く期待していない	わからない	
(ア) 消費者の利益を守るための制度作り(消費者契約に関する制度や消費者団体による訴訟制度など)	(30. 9)	(20. 3)	(28. 4)	(13. 0)	(5. 4)	(2. 2)	(12. 3)	(18. 5)
(イ) 消費者の生命・身体に関する事故の原因調査	(23. 2)	(23. 4)	(26. 8)	(12. 2)	(4. 2)	(2. 2)	(11. 2)	(20. 0)
(ウ) 消費者の生命・身体の安全に関する情報発信	(23. 7)	(24. 7)	(26. 7)	(11. 6)	(4. 3)	(2. 0)	(10. 7)	(20. 1)
(エ) 悪質商法などの消費者の財産に関わる被害についての情報発信	(42. 6)	(32. 2)	(28. 1)	(9. 3)	(3. 8)	(2. 0)	(8. 5)	(16. 1)
(オ) 消費者教育や消費生活に関する普及啓発	(18. 5)	(16. 6)	(26. 0)	(17. 7)	(5. 4)	(2. 2)	(11. 3)	(20. 9)
(カ) 消費生活センターなど、地方における消費者行政の取組の推進	(20. 7)	(16. 6)	(26. 1)	(17. 3)	(4. 8)	(2. 5)	(12. 0)	(20. 6)
(キ) 訪問販売、電話勧誘販売などのトラブルになりやすい取引の規制	(37. 1)	(32. 9)	(26. 1)	(9. 3)	(3. 9)	(2. 4)	(8. 3)	(17. 1)
(ク) 偽装表示や誇大広告など、商品やサービスについての不当な表示の規制	(35. 4)	(31. 5)	(26. 4)	(9. 4)	(3. 8)	(2. 5)	(8. 5)	(17. 7)
(ケ) 食品表示ルールの整備	(27. 8)	(24. 3)	(28. 5)	(13. 6)	(3. 4)	(2. 1)	(9. 7)	(18. 4)
(コ) 食品と放射性物質に関する説明会やセミナーなどのリスクコミュニケーション(※)の実施	(7. 9)	(16. 0)	(20. 9)	(18. 8)	(5. 6)	(2. 9)	(13. 9)	(21. 9)
(サ) 公共料金などの決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	(11. 3)	(24. 3)	(23. 7)	(13. 3)	(4. 4)	(2. 6)	(10. 8)	(21. 0)
(シ) 上記のいずれも知らなかった	(36. 3)							
無回答	(8. 8)							

※ここでの「リスクコミュニケーション」とは、消費者が専門家からリスクに関する情報・知見を得るとともに、それら情報などに関して消費者が質問し、又は意見を述べるなどしてリスクに対する認識の共有を図っていくものをいいます。

(5)最後に、あなたについてお伺いします。

F.1 あなたの性別を教えてください。

1. 男 性 (47.5)

2. 女 性 (52.5)

F.2 あなたの満年齢を教えてください。

満

歳

15～19 歳 (3.8) 30～39 歳 (12.2) 50～59 歳 (17.1) 70～79 歳 (17.9)

20～29 歳 (8.9) 40～49 歳 (16.3) 60～69 歳 (16.9) 80 歳以上 (7.0)

F.3 あなたの職業は以下のどれに当たりますか。当てはまるものを 1 つ お選びください。なお、兼業の方は主として従事している職業をお選びください。

- | | | | |
|----------------------------|--------|-----------------|--------|
| 1. 会社員、公務員、団体職員(管理職以上) | (10.1) | 5. 学生 | (5.8) |
| 2. 会社員、公務員、団体職員(管理職以上を除く。) | (25.4) | 6. 専業主婦・主夫 | (13.8) |
| 3. パート、アルバイト、非常勤、嘱託、派遣等 | (17.7) | 7. 無職 | (18.6) |
| 4. 自営業・自由業 | (7.7) | 8. その他 (具体的に:) | (0.6) |
| | | 無回答 | (0.4) |

F.4 あなたと同居している方を 全て お選びください。

※単身世帯の方は、9.に○を付けてください。

- | | | | |
|-----------------------|--------|----------------------|--------|
| 1. 配偶者 | (59.9) | 6. 孫(孫の配偶者を含む。) | (2.7) |
| 2. 子供(子供の配偶者を含む。) | (40.1) | 7. その他の親族 | (0.8) |
| 3. 親(配偶者の親を含む。) | (21.8) | 8. それ以外 | (1.4) |
| 4. 兄弟姉妹(兄弟姉妹の配偶者を含む。) | (8.8) | 9. 当てはまるものはない(一人暮らし) | (14.4) |
| 5. 祖父母(配偶者の祖父母を含む。) | (2.8) | 無回答 | (0.5) |

F.5 あなたを含めて同居人数は何人ですか。

あなたを含めて

1 人 (14.4) 3 人 (24.0) 5 人 (7.4) 7 人以上 (1.3)

人 2 人 (31.6) 4 人 (17.8) 6 人 (3.1) 無回答 (0.4)

F.6 そのうち、最年少の方の年齢を教えてください。

※あなた自身も含めてください。

満

歳

0～4 歳 (7.6) 10～14 歳 (6.9) 20 歳以上 (69.8)

5～9 歳 (5.9) 15～19 歳 (8.3) 無回答 (1.7)

F.7 あなたのお住まいは以下のどれに当たりますか。当てはまるものを 1 つ お選びください。

- | | | | |
|---------------------|--------|----------------------|--------|
| 1. 持家(一戸建て) | (66.5) | 5. 公社等の賃貸住宅(都市再生機構(旧 | (4.2) |
| 2. 持家(集合住宅) | (7.8) | 公団)、住宅供給公社、県営住宅等) | |
| 3. 民間の借家(一戸建て、集合住宅) | (17.5) | 6. 借間、下宿 | (1.1) |
| 4. 給与住宅(社宅、公務員住宅) | (1.8) | 7. 住み込み、寄宿舍、独身寮等 | (0.5) |
| | | 8. その他(具体的に:) | (0.3) |
| | | 無回答 | (0.2) |

F.8 あなたが最後に卒業された、又は現在在学中の学校は、以下のどれに当たりますか。

当てはまるものを 1 つ お選びください。

- | | | | |
|----------------------------------|--------|-------------------------|--------|
| 1. 小中学校(尋常小学校、高等小学校等を含む。) | (10.4) | 4. 短期大学(高専等を含む。) | (9.5) |
| 2. 高等学校(旧制中学校、女学校、実業学校、師範学校を含む。) | (39.4) | 5. 大学(旧制高校、旧制専門学校等を含む。) | (25.7) |
| 3. 専修学校、各種学校等 | (11.5) | 6. 大学院 | (2.9) |
| | | 7. その他(具体的に:) | (0.2) |
| | | 無回答 | (0.4) |

以上で調査は終了です。御協力ありがとうございました。

③

記入例 1

【別紙】

13～16ページの間22の記入の際に参考にしてください。

①商品・サービスの名称	テレビ		
②事業者名称	××電機		
③販売・購入形態	①店舗 ②通信販売(インターネット取引) ③通信販売(インターネット取引を除く) ④訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む) ⑤電話勧誘販売 ⑥知人から購入 ⑦その他		
④クレジットカード決済の有無	①あり(一括支払) ②あり(分割支払) ③なし(現金支払等) ④わからない		
⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください (特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかがわかるように御記入ください) 3か月前、家電量販店の店頭で買ったテレビから火が出て、消そうとした子供が火傷し、じゅうたんが焦げた。病院に行くほどのけがではなかったが、じゅうたんを買い換えた。問合せに長電話をしたので電話代もかかった。結果、新しいテレビと交換してもらった。 「じゅうたんの買換え費用に90,000円、メーカー等に電話した費用が500円、交換された同等品の新しいテレビが50,000円」と考えられる場合、このように記入してください。			
⑥商品・サービスの金額	50,000 円		
⑦⑥のうち既に支払った金額	①なし ②全部 ③一部(右に金額を記入)	円	
⑧⑦のうち被害に当たったと思う金額	①なし ②全部 ③一部(右に金額を記入)	円	
⑨ 身体的被害の程度と治療費	①なし ②軽傷 ③重傷(※) ④死亡	治療費	円
※ 重傷=治療に要した日数が30日以上のもの			
⑩ その商品・サービスの代金以外の物的・経済的被害(※)	①なし ②あり(右に金額を記入)	90,000 円	
※ 発火による他の物への延焼、水漏れや色落ちによる他の物の損傷・汚れ、誤作動による他の物の損傷、交通機関等の遅延による損害等			
⑪ 相談又は申出の有無	①した(⑫へ進む) ②誰にもしていない(2事例目へ進む)		
⑫ 相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください)	① 家族、知人、同僚等の身近な人 ② 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 ③ 消費者ホットライン「188」 ④ 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 ⑤ 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 ⑥ 弁護士、司法書士等の専門家 ⑦ 消費者団体 ⑧ 事業者団体 ⑨ 警察 ⑩ 上記1～9以外の人や機関等(具体的に:)		
⑬ 被害の回復(※)	①なし ②あり(右に金額を記入)	50,000 円	
※ 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等			
⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※)	①なし ②あり(右に金額を記入)	500 円	
※ 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費			
⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※)	①なし ②あり(右に時間を記入)	3 時間	
※ 問題対応時の問合せ等のために要した時間(解決までに要した期間ではありません。)			

記入例 2

【別紙】

13～16ページの間22の記入の際に参考にしてください。

①商品・サービスの名称	財布		
②事業者名称	××商店		
③販売・購入形態	1 店舗 ②通信販売(インターネット取引) 3 通信販売(インターネット取引を除く) 4 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む) 5 電話勧誘販売 6 知人から購入 7 その他		
④クレジットカード決済の有無	①あり(一括支払) 2 あり(分割支払) 3 なし(現金支払等) 4 わからない		
⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください (特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかがわかるように御記入ください) 半年前、インターネット通販で有名ブランドの財布を注文したところ、届いた商品は明らかに偽物と思われる。 メールで問い合わせたが反応がないため、消費生活センターに相談した。			
⑥商品・サービスの金額		8,000	円
⑦⑥のうち既に支払った金額	1 なし ②全部 3 一部(右に金額を記入)		円
⑧⑦のうち被害に当たるとする金額	1 なし ②全部 3 一部(右に金額を記入)		円
⑨ 身体的被害の程度と治療費	①なし 2 軽傷 3 重傷(※) 4 死亡	治療費	円
※ 重傷=治療に要した日数が30日以上のもの			
⑩ その商品・サービスの代金以外の物的・経済的被害(※)	①なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※ 発火による他の物への延焼、水漏れや色落ちによる他の物の損傷・汚れ、誤作動による他の物の損傷、交通機関等の遅延による損害等			
⑪ 相談又は申出の有無	①した(⑫へ進む) 2 誰にもしていない(3事例目へ進む)		
⑫ 相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください)	1 家族、知人、同僚等の身近な人 ② 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 3 消費者ホットライン「188」 ④ 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 5 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 6 弁護士、司法書士等の専門家 7 消費者団体 8 事業者団体 9 警察 10 上記1～9以外の人や機関等(具体的に:)		
⑬ 被害の回復(※)	①なし 2 あり(右に金額を記入)		円
※ 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等			
⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※)	1 なし ②あり(右に金額を記入)	1,000	円
※ 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費			
⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※)	1 なし ②あり(右に時間を記入)	1	時間
※ 問題対応時の問合せ等のために要した時間(解決までに要した期間ではありません。)			

記入例 3

【別紙】

13～16ページの間22の記入の際に参考にしてください。

①商品・サービスの名称	××光(〇〇プラン)
②事業者名称	××通信
③販売・購入形態	1 店舗 2 通信販売(インターネット取引) 3 通信販売(インターネット取引を除く) ④ 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む) 5 電話勧誘販売 6 知人から購入 7 その他
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払) 2 あり(分割支払) ③ なし(現金支払等) 4 わからない

⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください

(特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかがわかるように御記入ください)

訪問販売で、光電話に変更すれば固定電話の通話利用料が今より安くなると勧められて、半年前に契約したが、安くなるどころか、月額通信料は8千円から1万円となり、かえって高くついた。パソコンは持っていないので必要ないと思ったが、今止めたら違約金がかかると言われた。

「月額通信料10,000円の契約をしたことで月2,000円余計に支払うことになり、6か月支払った分が被害(2,000円×6か月=12,000円)」と考えられる場合、このように記入してください。

⑥商品・サービスの金額		60,000 円
⑦ ⑥のうち既に支払った金額	1 なし ② 全部 3 一部(右に金額を記入)	円
⑧ ⑦のうち被害に当たるとする金額	1 なし 2 全部 ③ 一部(右に金額を記入)	12,000 円

⑨ 身体的被害の程度と治療費	① なし 2 軽傷 3 重傷(※) 4 死亡	治療費 円
----------------	---------------------------------	-------

※ 重傷=治療に要した日数が30日以上のもの

⑩ その商品・サービスの代金以外の物的・経済的被害(※)	① なし 2 あり(右に金額を記入)	円
------------------------------	-----------------------	---

※ 発火による他の物への延焼、水漏れや色落ちによる他の物の損傷・汚れ、誤作動による他の物の損傷、交通機関等の遅延による損害等

⑪ 相談又は申出の有無	① した(⑫へ進む) 2 誰にもしていない(4事例目へ進む)
⑫ 相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください)	1 家族、知人、同僚等の身近な人 2 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 3 消費者ホットライン「188」 ④ 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 5 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 6 弁護士、司法書士等の専門家 7 消費者団体 8 事業者団体 9 警察 10 上記1～9以外の人や機関等(具体的に:)

⑬ 被害の回復(※)	① なし 2 あり(右に金額を記入)	円
------------	-----------------------	---

※ 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等

⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※)	① なし 2 あり(右に金額を記入)	円
----------------------	-----------------------	---

※ 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費

⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※)	1 なし ② あり(右に時間を記入)	4 時間
----------------------	-----------------------	------

※ 問題対応時の問合せ等のために要した時間(解決までに要した期間ではありません。)

記入例 4

【別紙】

13～16ページの間22の記入の際に参考にしてください。

①商品・サービスの名称	社債
②事業者名称	××証券
③販売・購入形態	1 店舗 2 通信販売(インターネット取引) 3 通信販売(インターネット取引を除く) 4 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む) ⑤電話勧誘販売 6 知人から購入 7 その他
④クレジットカード決済の有無	1 あり(一括支払) 2 あり(分割支払) ③なし(現金支払等) 4 わからない

⑤具体的な内容をできるだけ詳しく書いてください (特にいつ、どのような方法で買ったか、商品・サービス・事業者について何が問題だったかがわかるように御記入ください)
2か月前に突然電話があり、「社債のパンフレットが届いていないか」と問合せがあった。その時は届いていなかったが数日後にパンフレットが届いた。中身を見ないで放置したところ、再度電話がかかってきた。「パンフレットが届いた人しか購入できないが、とても欲しがっている法人があり、その法人が高値で買い取るので代わりに買って欲しくないか」と頼まれ、申込書に10口1,000万円と記入してファックスで送った。そして半分の500万円を振込みした後、家族に話したところ怪しいと言われ、警察や消費生活センターへ連絡した。

⑥商品・サービスの金額	10,000,000 円		
⑦ ⑥のうち既に支払った金額	1 なし 2 全部 ③一部(右に金額を記入)	5,000,000 円	
⑧ ⑦のうち被害に当たるとする金額	1 なし ②全部 3 一部(右に金額を記入)	5,000,000 円	

⑨ 身体的被害の程度と治療費	①なし 2 軽傷 3 重傷(※) 4 死亡	治療費	円
----------------	--------------------------------	-----	---

※ 重傷=治療に要した日数が30日以上のもの

⑩ その商品・サービスの代金以外の物的・経済的被害(※)	①なし 2 あり(右に金額を記入)	円
------------------------------	----------------------	---

※ 発火による他の物への延焼、水漏れや色落ちによる他の物の損傷・汚れ、誤作動による他の物の損傷、交通機関等の遅延による損害等

⑪ 相談又は申出の有無	①した(⑫へ進む) 2 誰にもしていない(問23へ進む)		
⑫ 相談又は申出をした相手 (当てはまるもの全てに○を付けてください)	① 家族、知人、同僚等の身近な人 ② 市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口 3 消費者ホットライン「188」 4 商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者 5 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等 6 弁護士、司法書士等の専門家 7 消費者団体 8 事業者団体 ⑨ 警察 10 上記1～9以外の人や機関等(具体的に:)		

⑬ 被害の回復(※)	①なし 2 あり(右に金額を記入)	円
------------	----------------------	---

※ 相談や申出により取り戻せた、又は支払わずに済んだこと等

⑭ 問題対応や被害回復のための費用(※)	1 なし ②あり(右に金額を記入)	5,000 円
----------------------	----------------------	---------

※ 相談のための交通費、通信費、訴訟費用など諸経費

⑮ 問題対応や被害回復のための時間(※)	1 なし ②あり(右に時間を記入)	7 時間
----------------------	----------------------	------

※ 問題対応時の問合せ等のために要した時間(解決までに要した期間ではありません。)