

## 消費者被害についての意識調査について（概要）

消費者庁消費者制度課

平成 23 年 7 月 22 日

### 1. 調査目的

本調査は、消費生活ウォッチャー調査を利用して、国民の消費者被害に対する意識等を把握することにより、今後の消費者の権利の擁護及び推進を図るための適切な行政の促進を図り、もって消費者被害を救済する制度の基本的な政策の企画及び立案の参考とするものである。

### 2. 調査の概要

#### (1) 調査対象

平成 22 年 4 月 1 日現在、日本国内に在住する満 18 歳以上の男女

#### (2) 調査期間

平成 23 年 1 月 18 日（火）～平成 23 年 1 月 24 日（月）

#### (3) 調査方法

郵送アンケート調査及び WEB アンケート調査

#### (4) アンケート回収数

回収数：1,740 名（送付数：2,000 名 回収率：87.0%）

### 3. 調査の概要

#### (1) 消費者被害の経験の有無及び被害の内容について

これまでに購入した商品やサービスについて被害を受けたことがあるかどうかについては、「ある」と回答した者が約3割（29.3%）となっており、また、その被害は多様な商品・サービスに関するものとなっている（その他の商品が17.9%、その他のサービスが10.4%と多くなっている。）。(図1、2)

図1 これまでに購入した商品や利用したサービスについて被害を受けたことがありますか（N=1740）

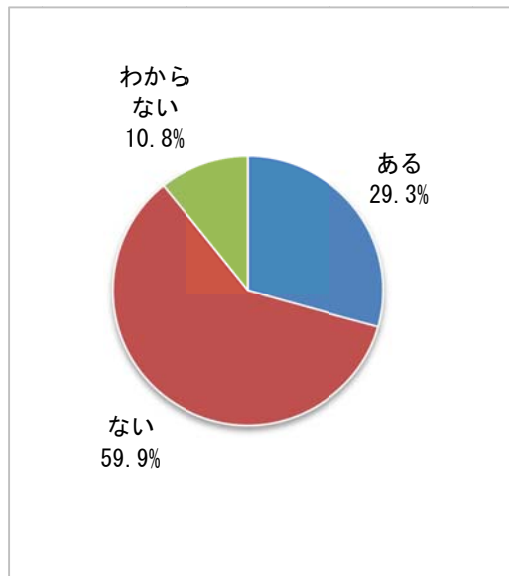
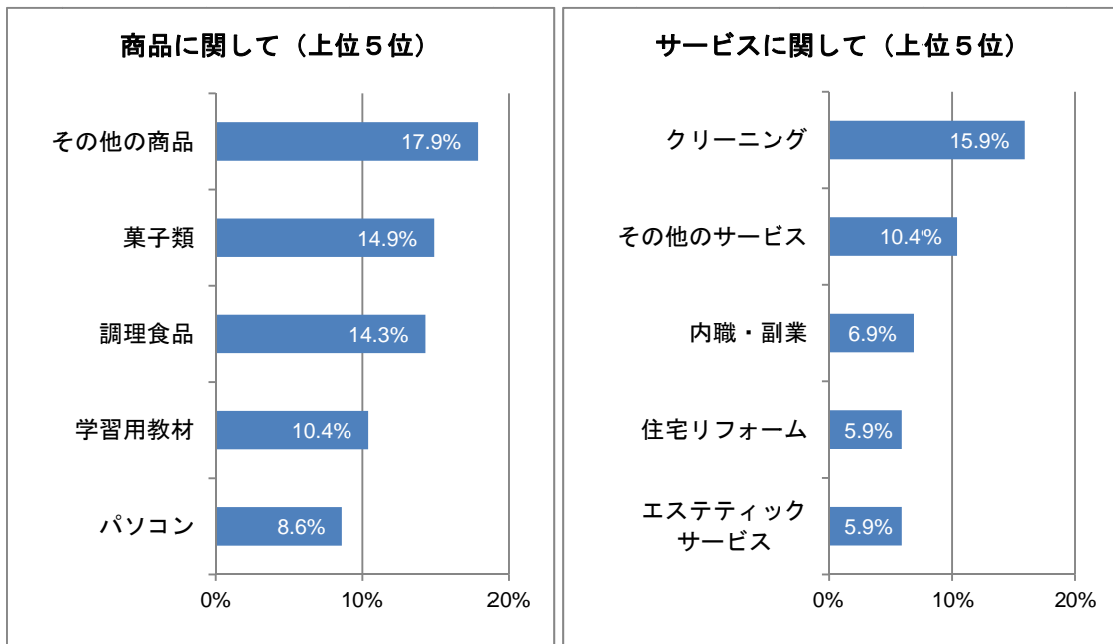


図2 被害はどのような商品・サービスに関するものですか（N=509 複数回答）



## (2) 被害に遭った際の対応について

被害に遭った際の対応について尋ねたところ、実際に被害に遭った方は「相談はしたが特に行動はとらなかった」が39.0%と最も多く、次いで「自身の手で事業者に申し入れた」が38.6%となっているのに対し、「弁護士・司法書士や相談機関に交渉を依頼した」は5.0%となっている（Q6）。

一方、被害を受けたことがない方を含めた全員に対し被害に遭ったと想定した場合にとる対応について尋ねたところ、「自身の手で事業者に直接申し入れる」が59.7%と最も多く、次いで、「弁護士・司法書士や相談機関に交渉を依頼する」が54.0%となっており（Q14）、実際に被害に遭った方の対応と仮に被害に遭ったと想定した場合の対応が必ずしも一致しない傾向となっている。（図3）

また、被害金額を取り戻すための行動（Q6）と、その結果返ってきた金額（Q7）との関係については、「自身の手で事業者に直接申し入れた」場合、被害金額が返ってくる割合は全体と比して大きな差異は見られず、約3割の方が「全額返ってきた」と回答している。その一方で、「弁護士・司法書士や相談機関に交渉を依頼した」場合や「訴訟を提起した」場合は、被害金額が返ってくる割合（一部返ってくる場合を含む）が全体と比べて高まる傾向にある。（図4）

図3 被害に遭ったときの実際の対応と、被害に遭ったと想定した場合の対応について

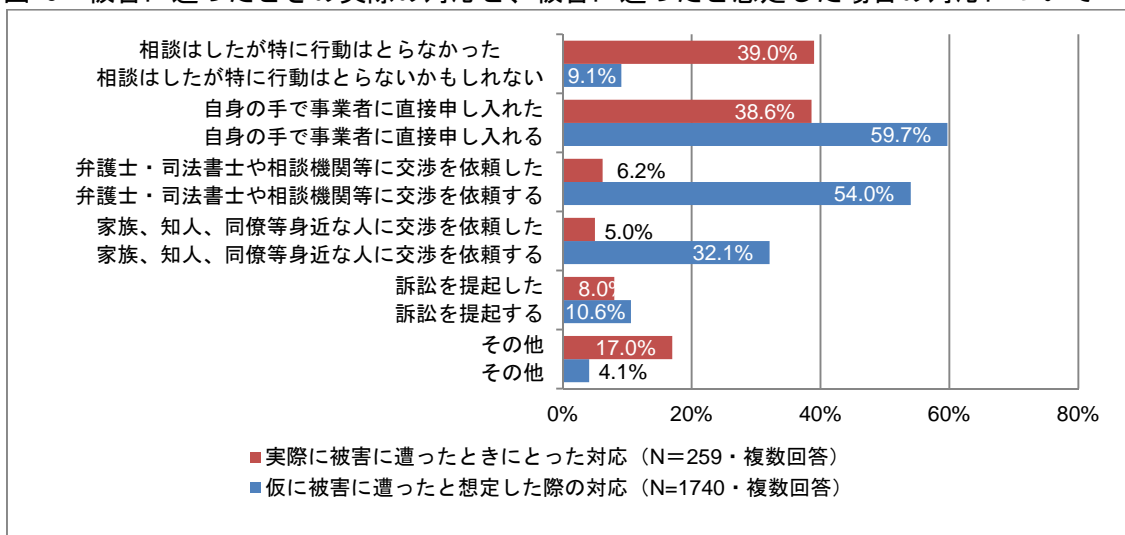
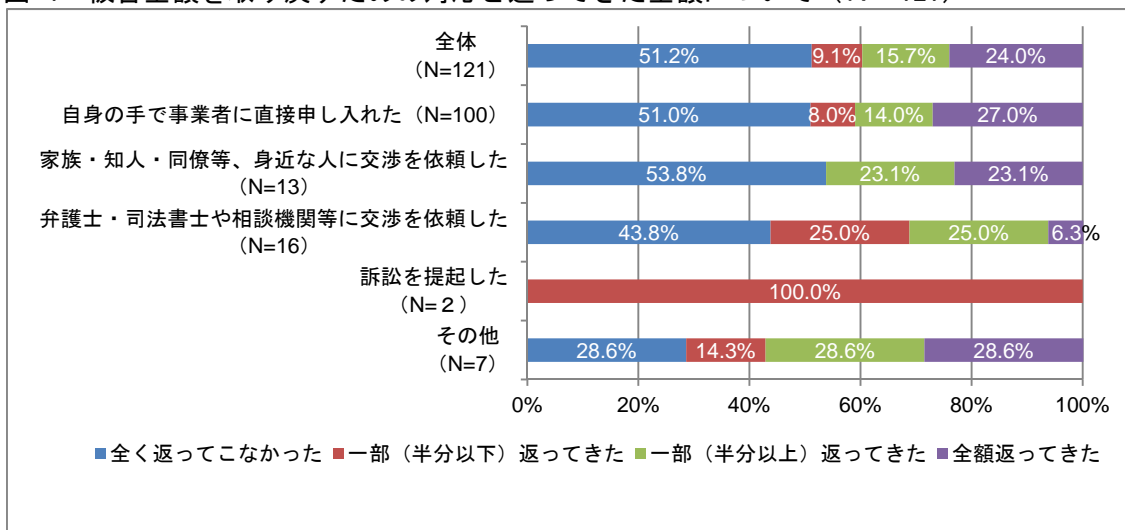


図4 被害金額を取り戻すための対応と返ってきた金額について (N=121)

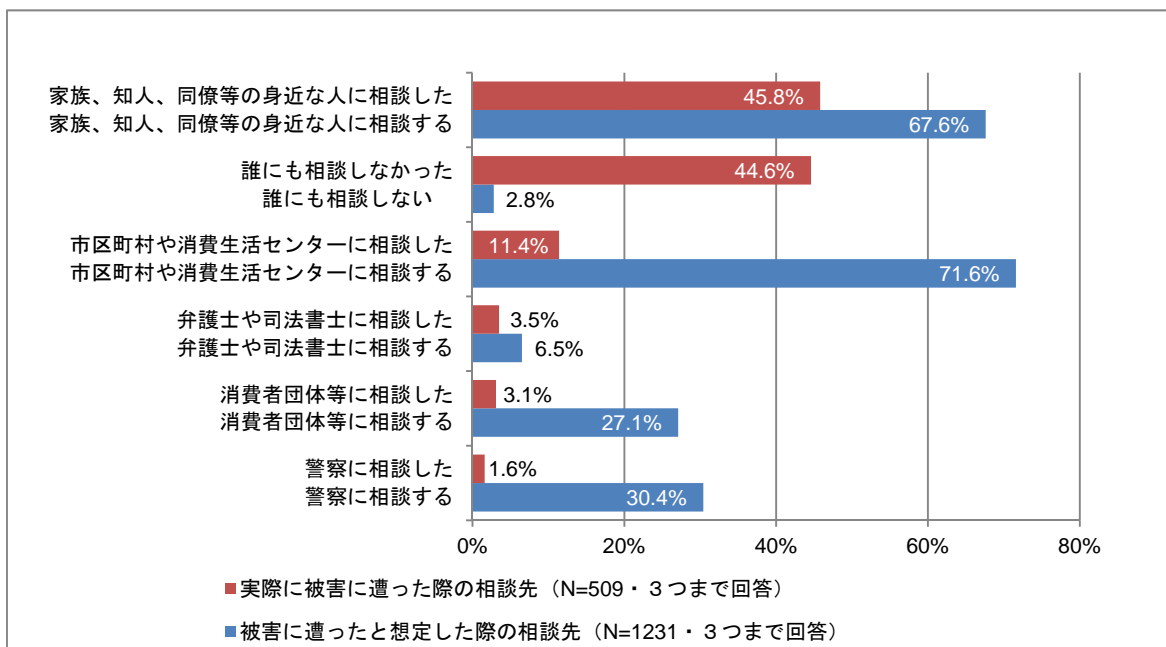


### (3) 被害に遭った際の相談先について

被害に遭った際に誰に相談した(する)かについて尋ねたところ、実際に被害に遭った方は、「家族、知人、同僚等の身近な人に相談した」が45.8%と最も多く、次いで「誰にも相談しなかった」が44.6%、「市区町村や消費生活センターに相談した」が11.4%の順となっており、誰にも相談しないか相談するとしても身近な人に限られる傾向がある(Q9)。

一方、被害を受けたことがない方に対し被害に遭ったと仮定した場合の対応について尋ねたところ、「市区町村や消費生活センターに相談する」が71.6%と最も多く、次いで「家族、知人、同僚等の身近な人に相談する」が67.6%、「警察に相談する」30.4%の順となっており、実際に被害に遭った方の対応と比較すると、身近な人だけではなく市区町村や消費生活センター等を含めて誰かに相談しようとする方の割合が高くなっている(Q11)。(図5)

図5 被害に遭った際のと、被害に遭ったと想定した場合の対応について



#### (4) 適格消費者団体と団体訴訟制度について

適格消費者団体の存在・活動について質問したところ、適格消費者団体の存在及び差止請求権ともに知らないとする回答が多数（72.0%）を占めており、平成20年国民生活モニター調査における同様の設問とを比較して変化はさほど見られず、周知のための取組が更に必要であると考えられる（Q16）。（図6）

図6 適格消費者団体と団体訴訟制度について

