

## 「消費者行政の推進に関する世論調査」の概要

平成 27 年 10 月  
内閣府政府広報室

- 調査対象 全国20歳以上の日本国籍を有する者 3,000人  
有効回収数 1,682人（回収率56.1%）
- 調査時期 平成27年9月3日～9月13日（調査員による個別面接聴取）
- 調査目的 消費者行政の推進に関する国民の意識を調査し、今後の施策の参考とする。
- 調査項目 消費者問題と消費者が必要としている情報  
消費者取引上のトラブルについての意識  
悪質商法についての認知度と対策  
消費者市民社会への参加  
行政への要望と相談体制の認知度
- 調査実績 「消費者行政の推進に関する世論調査」（平成 26 年 1 月、平成 20 年 10 月調査）  
「消費者問題に関する世論調査」  
（平成 10 年 1 月、平成 6 年 12 月、昭和 63 年 12 月、昭和 60 年 2 月、  
昭和 58 年 2 月、昭和 55 年 12 月、昭和 53 年 12 月調査）  
「地方消費者行政に関する特別世論調査」（平成 22 年 10 月調査）

（平成 18 年度の調査から、調査対象者に調査主体が「内閣府」であることを提示した上で実施。）

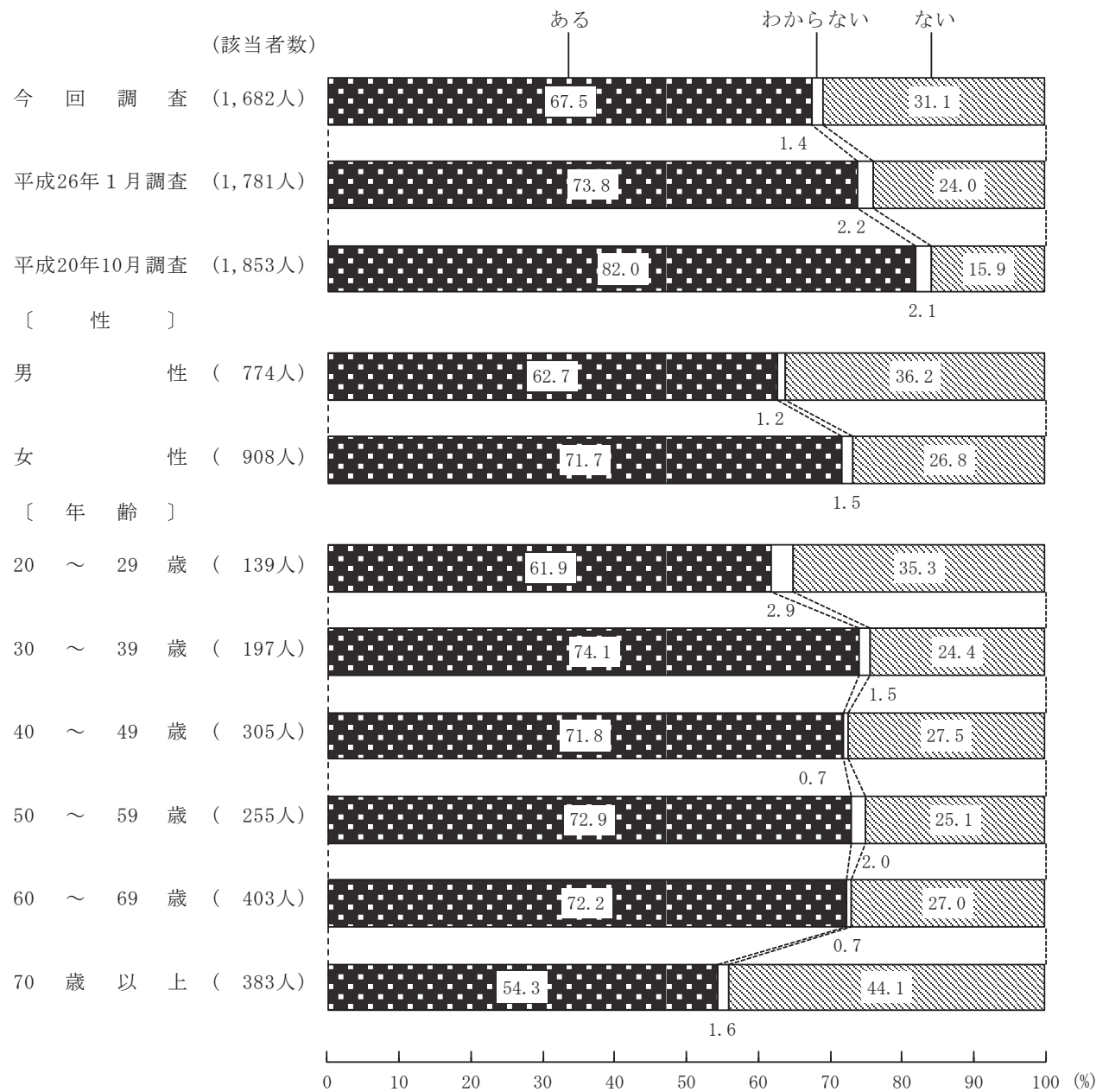
※ 本資料では、過去の調査結果との比較において、統計学的に有意差（信頼度95%）が認められる回答については、「（増）」または「（減）」と記載している。

# 1 消費者問題と消費者が必要としている情報

## (1) 消費者問題に対する関心

問1 あなたは、この1、2年くらいの間が生じた消費者問題について、関心がありますか、それともありませんか。

	平成26年1月	→	平成27年9月
・ある	73.8%		67.5% (減)
・ない	24.0%		31.1% (増)



ア 消費者問題に対する関心分野

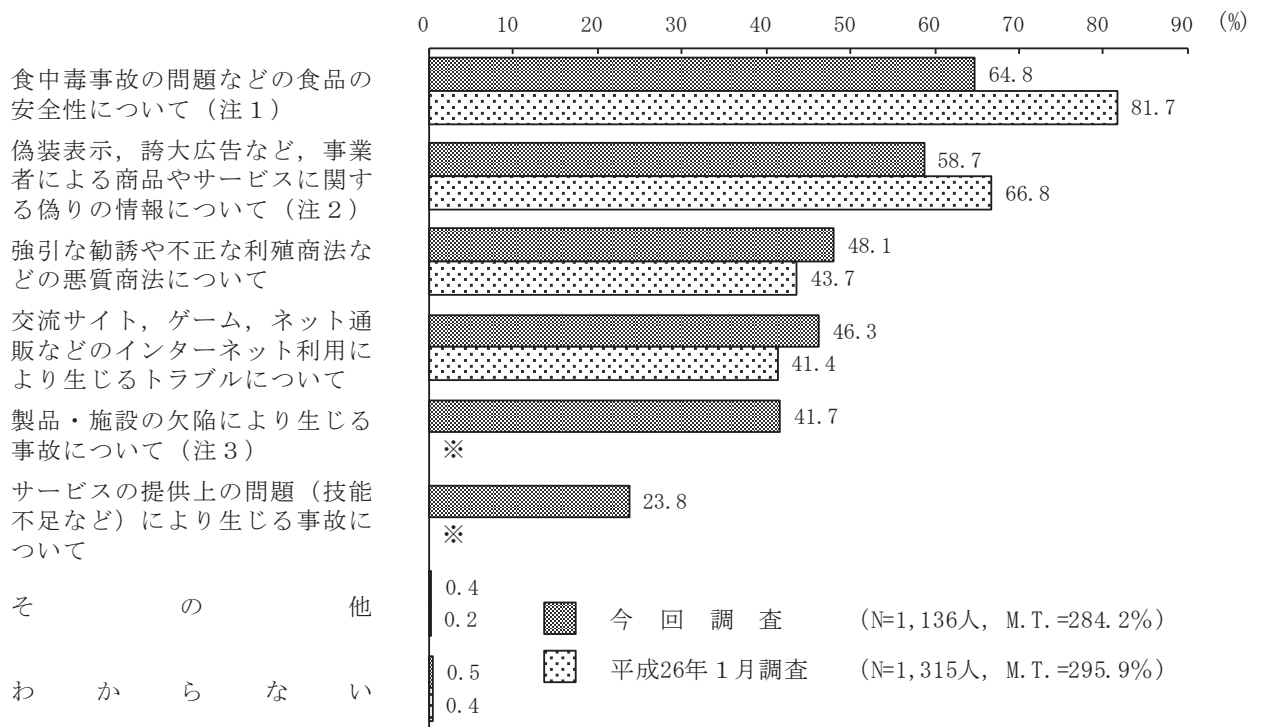
更問1（問1で「ある」と答えた方（1,136人）に）

それでは、どの分野の消費者問題に対して関心がありますか。この中からいくつでもあげてください。（複数回答）

（上位5項目）

	平成26年1月	平成27年9月
・食中毒事故の問題などの食品の安全性について	81.7%	→ 64.8%（減）
・偽装表示、誇大広告など、事業者による商品やサービスに関する偽りの情報について	66.8%	→ 58.7%（減）
・強引な勧誘や不正な利殖商法などの悪質商法について	43.7%	→ 48.1%（増）
・交流サイト、ゲーム、ネット通販などのインターネット利用により生じるトラブルについて	41.4%	→ 46.3%（増）
・製品・施設の欠陥により生じる事故について	*	→ 41.7%

【この1, 2年くらいの間に生じた消費者問題に関心が「ある」と答えた者に、複数回答】



（注1）平成26年1月調査では、「食中毒事故や食品添加物の問題などの食品の安全性について」となっている。

（注2）平成26年1月調査では、「偽装表示など事業者による商品やサービスに関する偽りの情報について」となっている。

（注3）平成26年1月調査では、「製品の欠陥により生じる事故について」が38.8%、「施設の瑕疵により生じる事故について」が23.0%となっている。

※調査をしていない項目

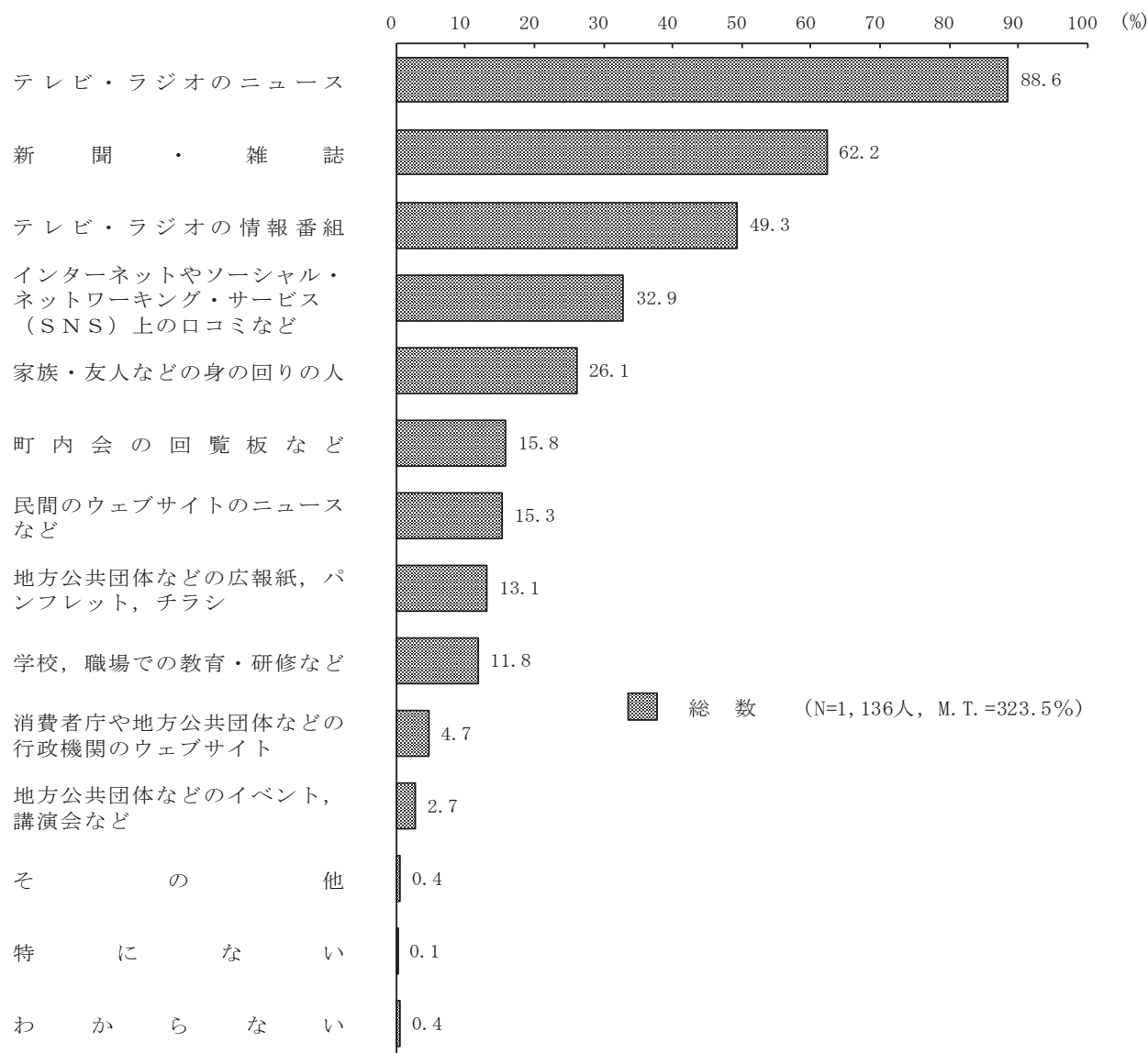
## イ 消費者問題の情報の入手方法

更問2（問1で「ある」と答えた方（1,136人）に）

あなたは、消費者問題に関する情報を、どのような方法で得ていますか。この中からいくつでもあげてください。（複数回答）

	(上位4項目) 平成27年9月
・テレビ・ラジオのニュース	88.6%
・新聞・雑誌	62.2%
・テレビ・ラジオの情報番組	49.3%
・インターネットやソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）上の口コミなど	32.9%

〔この1,2年くらいの間に生じた消費者問題に関心が「ある」と答えた者に、複数回答〕



(2) 国・地方公共団体から得たい情報

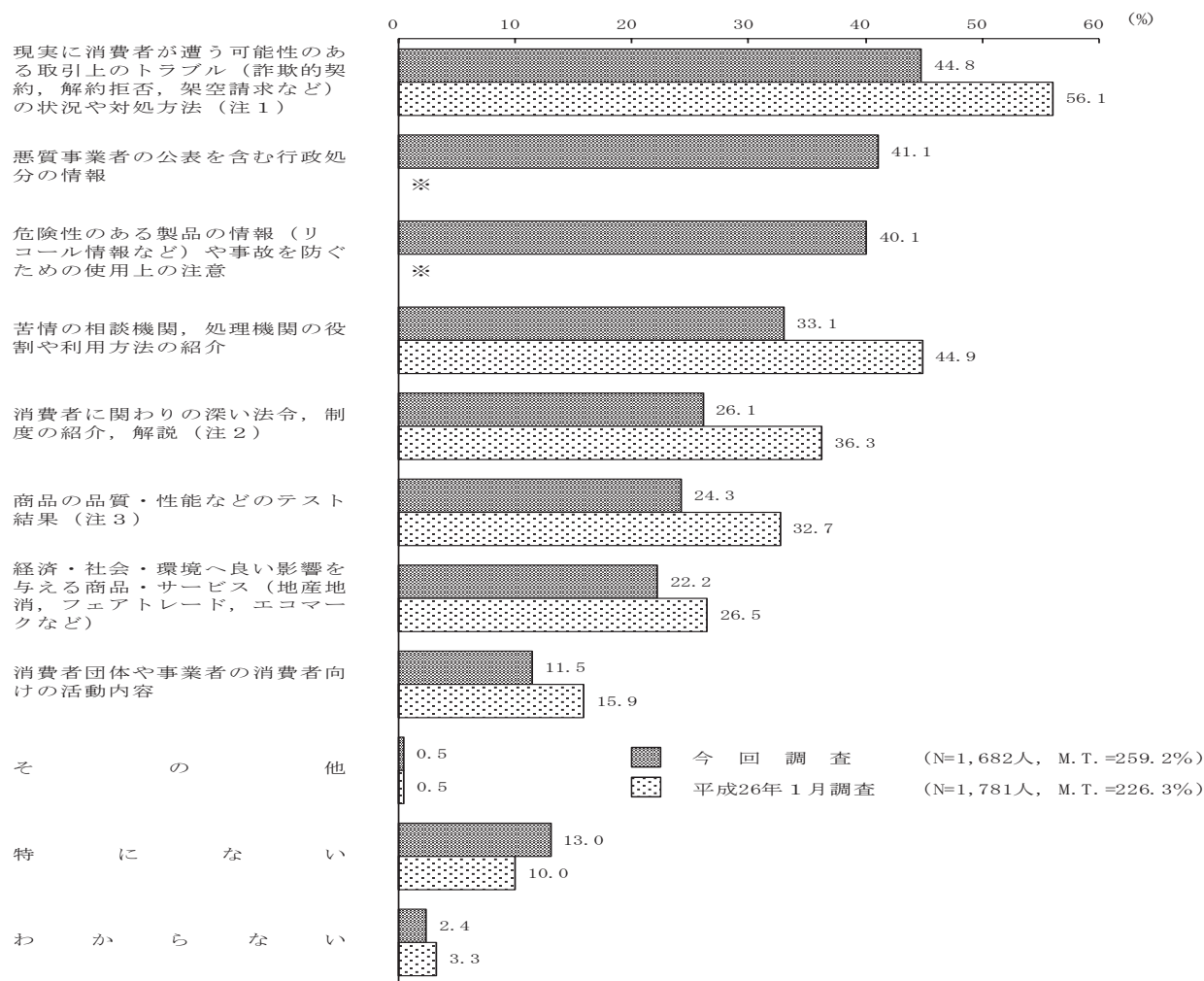
問2 あなたが、国や地方公共団体から特に得たいと思う消費者向けの情報は何ですか。この中からいくつでもあげてください。(複数回答)

(上位4項目)

平成26年1月 平成27年9月

・現実に消費者が遭う可能性のある取引上のトラブル (詐欺的契約、解約拒否、架空請求など)の状況や 対処方法	56.1%	→	44.8% (減)
・悪質事業者の公表を含む行政処分 の情報	*	→	41.1%
・危険性のある製品の情報(リコール 情報など)や事故を防ぐための 使用上の注意	*	→	40.1%
・苦情の相談機関、処理機関の役割 や利用方法の紹介	44.9%	→	33.1% (減)
・特にな	10.0%	→	13.0% (増)

(複数回答)



(注1) 平成26年1月調査では、「現実に消費者が行う取引で生じがちなトラブル(契約、解約、偽装表示、安全性など)への対処方法」となっている。  
 (注2) 平成26年1月調査では、「消費者に関わりの深い法律、制度の紹介、解説」となっている。  
 (注3) 平成26年1月調査では、「商品テストや商品・サービスの比較調査の結果」となっている。

※調査をしていない項目

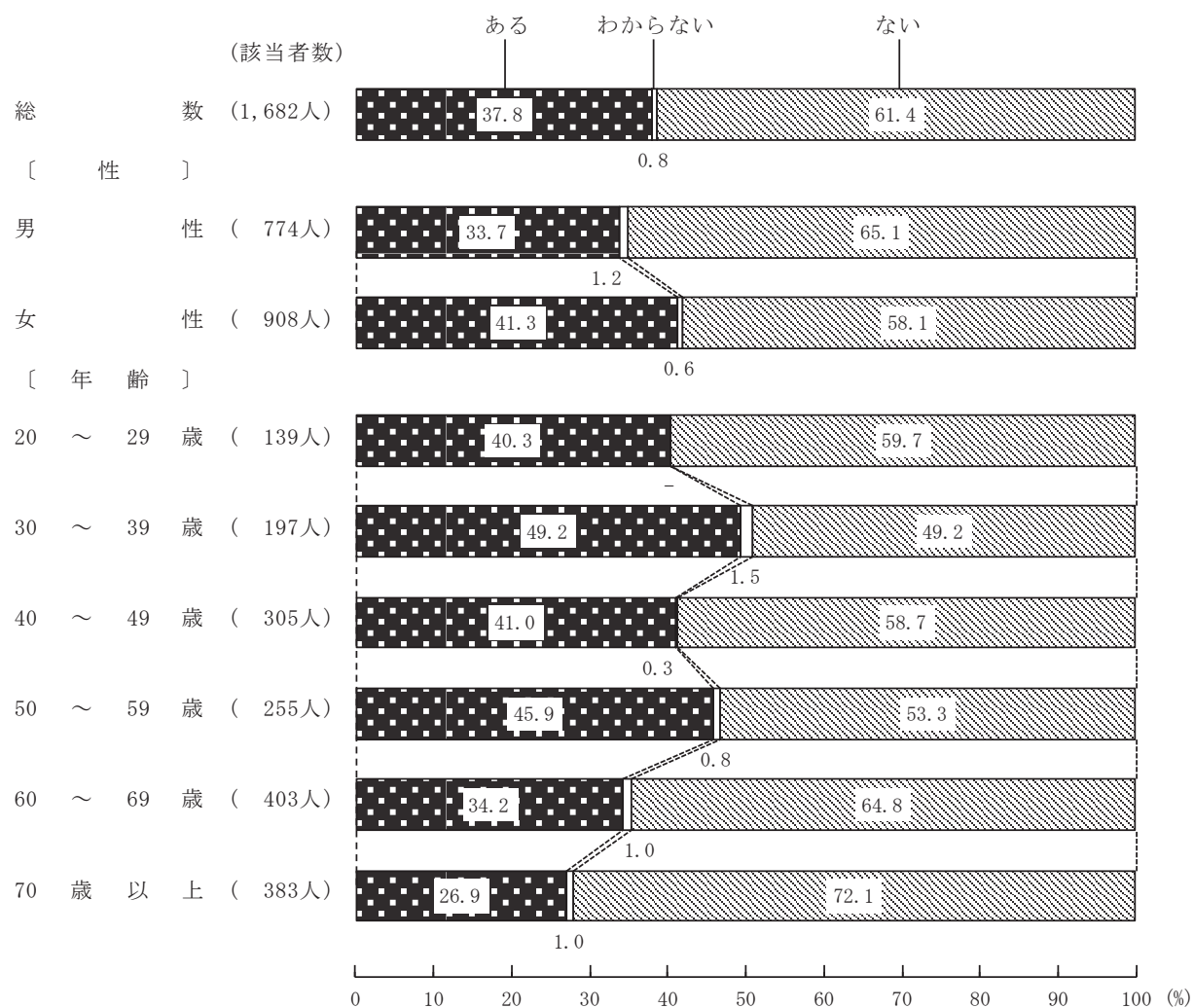
## 2 消費者取引上のトラブルについての意識

### (1) 広告・宣伝のみでの商品購入やサービス利用の経験

問3 あなたは、店頭での広告やテレビでの宣伝、ホームページにおける表示など不特定多数に向けてなされる宣伝を見ただけで、商品・サービスの内容を確かめたり、相手方の事業者から直接説明を聞いたりすることなく、購入や利用をしたことはありますか、それともありませんか。

平成 27 年 9 月

- ・ある 37.8%
- ・ない 61.4%



ア 宣伝の際の表示の内容と実際に買った商品・サービスの内容との違いの意識

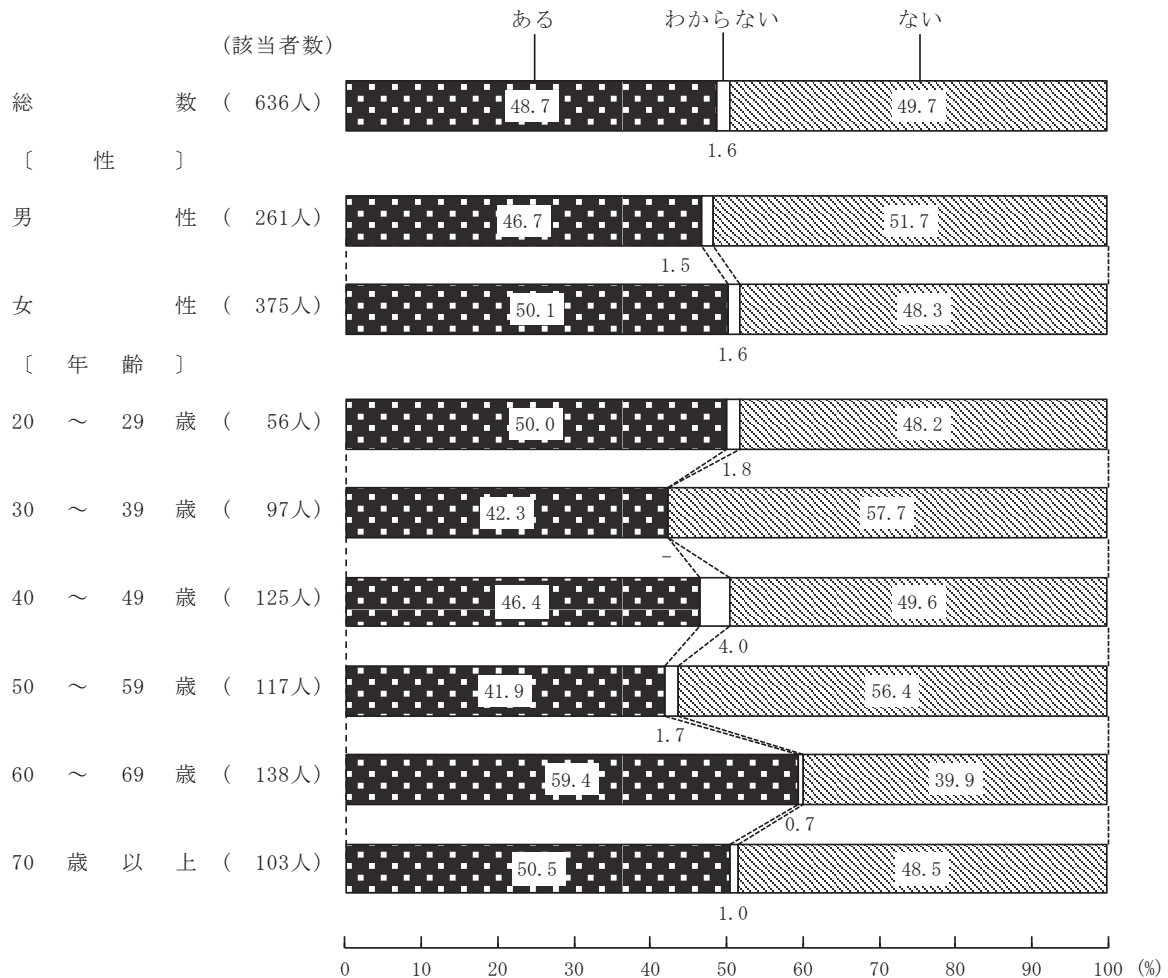
更問（問3で「ある」と答えた方（636人）に）

その場合に、宣伝の際の表示の内容と実際に買った商品・サービスの内容が異なっていたと思ったことはありますか、それともありませんか。

平成 27 年 9 月

- ・ある 48.7%
- ・ない 49.7%

（店頭での広告やテレビでの宣伝、ホームページにおける表示など不特定多数に向けてなされる宣伝を見ただけで、商品・サービスの内容を確かめたり、相手方の事業者から直接説明を聞いたりすることなく、購入や利用をしたことが「ある」と答えた者に）



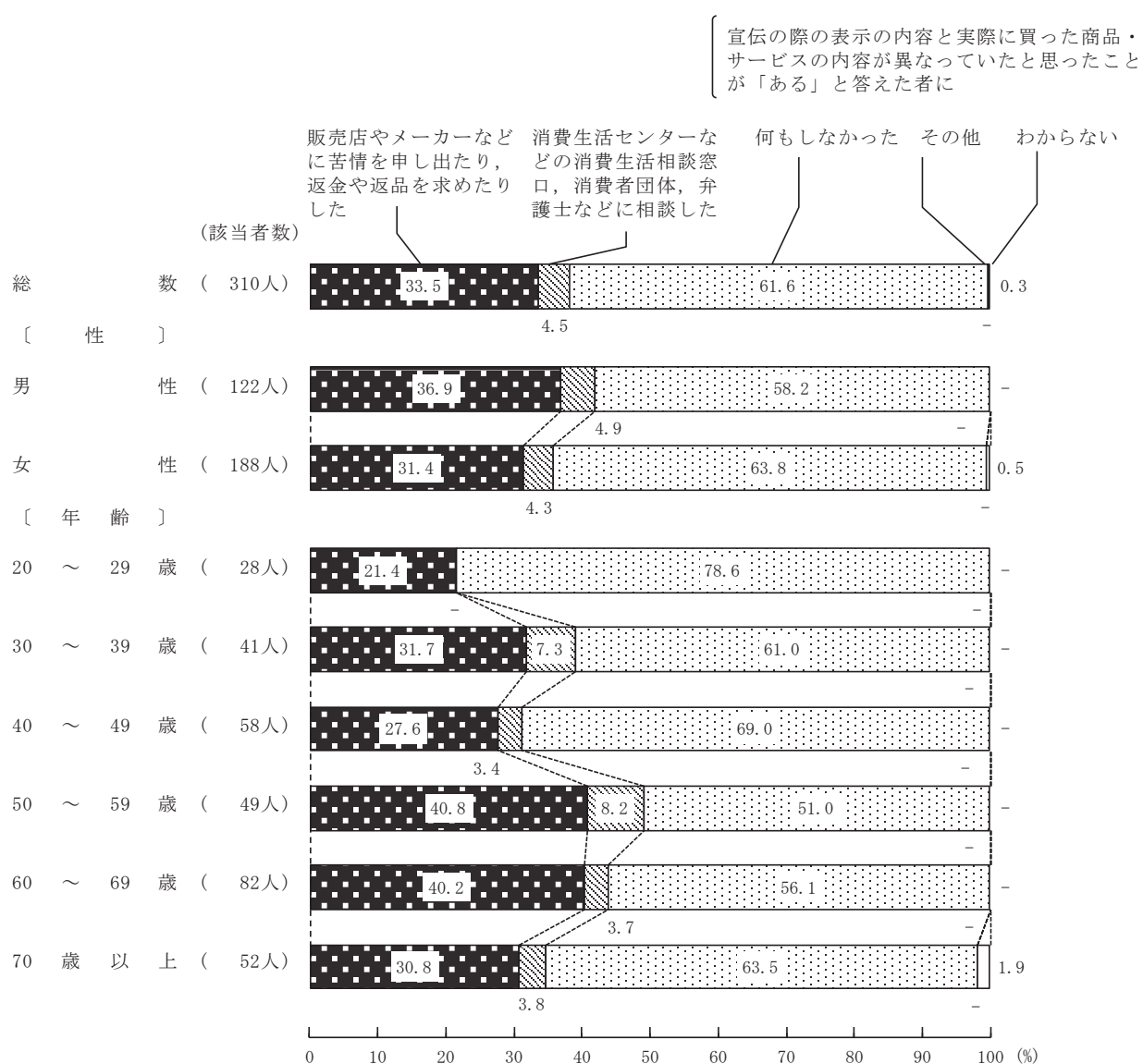
イ 宣伝の際の表示の内容と実際に買った商品・サービスの内容が異なっていた際の対応

更更問（更問で「ある」と答えた方（310人）に）

その際、まずあなたはどうしましたか。この中から1つだけお答えください。

平成27年9月

- ・販売店やメーカーなどに苦情を申し出たり、返金や返品を求めたりした 33.5%
- ・消費生活センターなどの消費生活相談窓口、消費者団体、弁護士などに相談した 4.5%
- ・何もなかった 61.6%





### 3 悪質商法についての認知度と対策

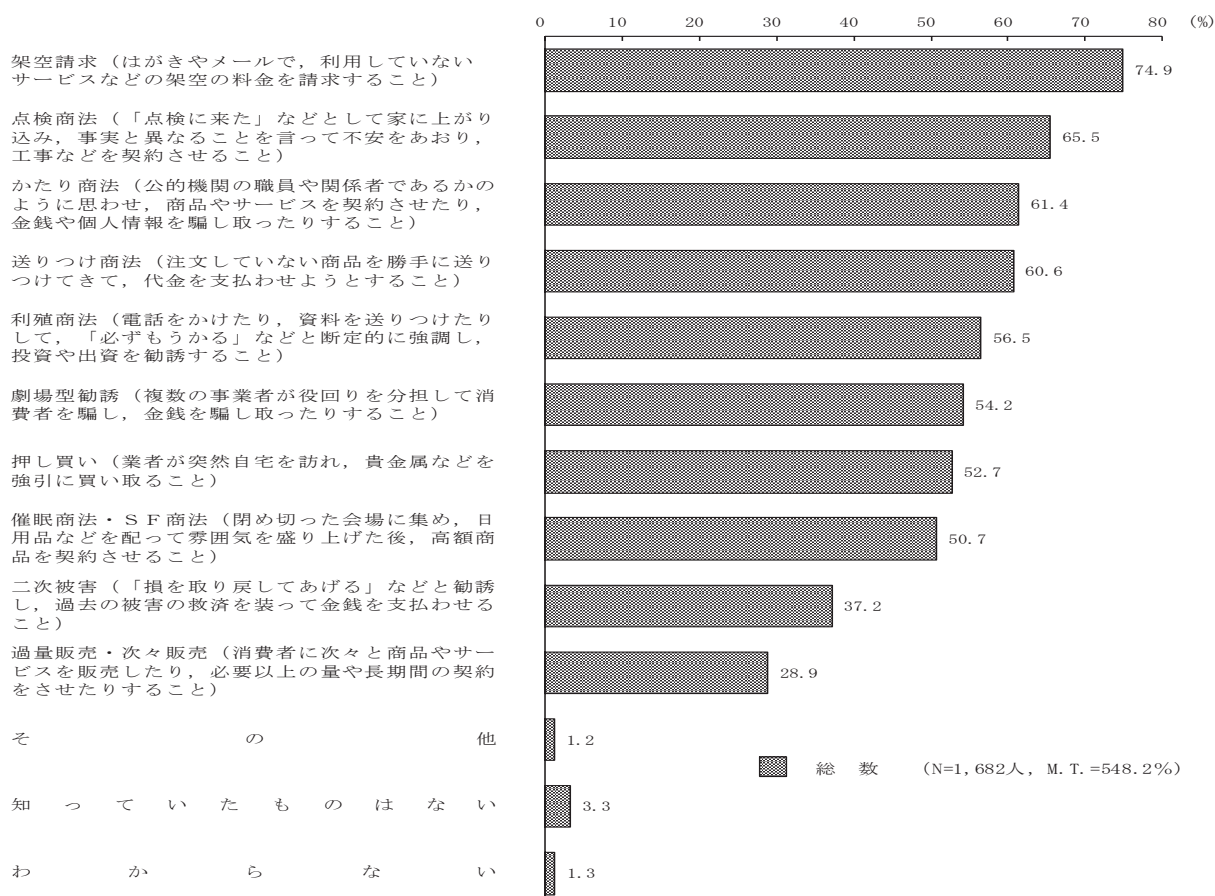
#### (1) 悪質商法や詐欺的な勧誘の手口の認知

問4 あなたは、悪質商法や詐欺的な勧誘の手口としてどのようなものを知っていましたか。知っていたものをこの中からいくつでもあげてください。(複数回答)

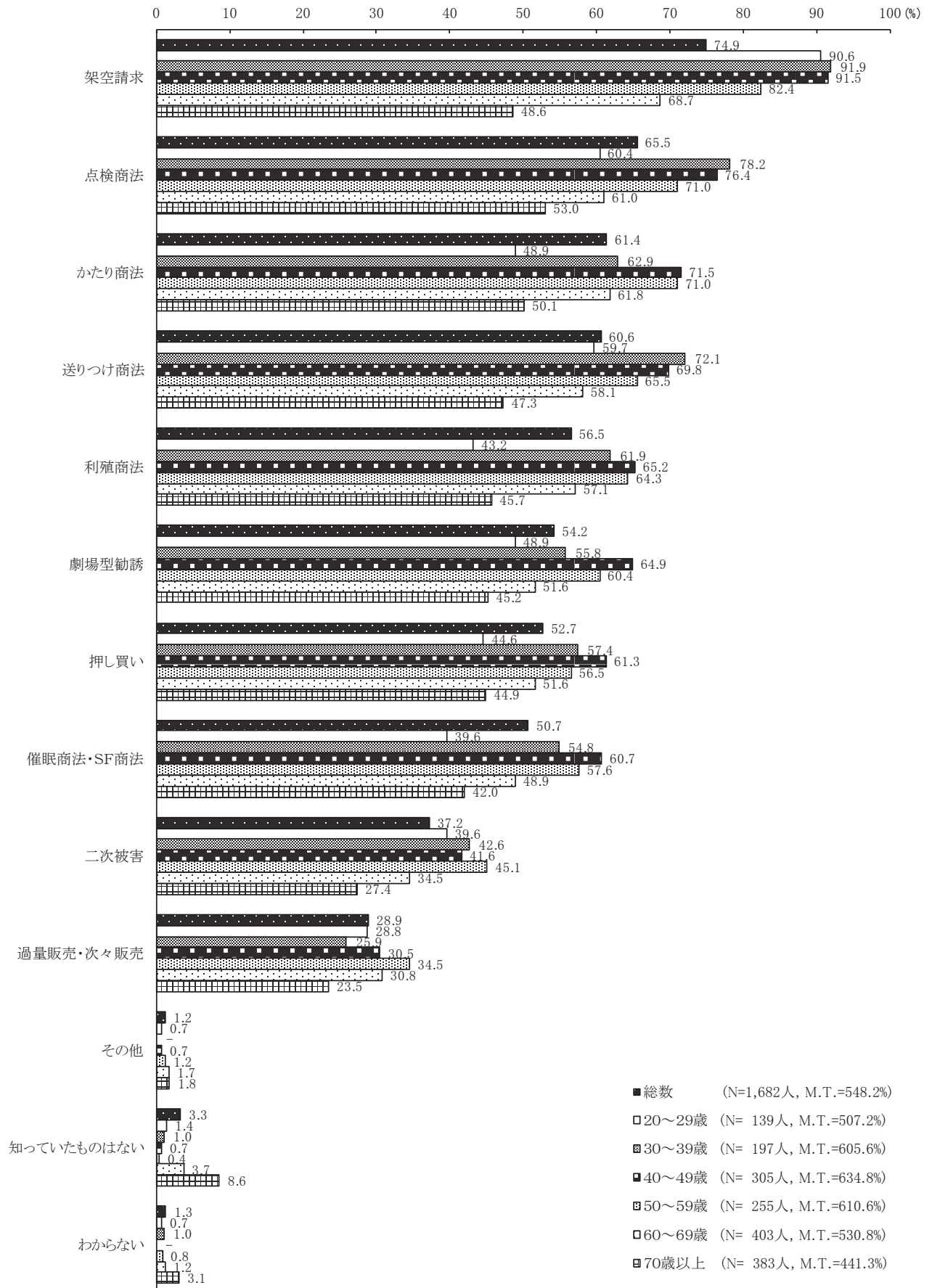
(上位8項目)  
平成27年9月

- ・ 架空請求 (はがきやメールで、利用していないサービスなどの架空の料金を請求すること) 74.9%
- ・ 点検商法 (「点検に来た」などとして家に上がり込み、事実と異なることを言って不安をあおり、工事などを契約させること) 65.5%
- ・ かたり商法 (公的機関の職員や関係者であるかのように思わせ、商品やサービスを契約させたり、金銭や個人情報を騙し取ったりすること) 61.4%
- ・ 送りつけ商法 (注文していない商品を勝手に送りつけてきて、代金を支払わせようとする) 60.6%
- ・ 利殖商法 (電話をかけたり、資料を送りつけたりして、「必ずもうかる」などと断定的に強調し、投資や出資を勧誘すること) 56.5%
- ・ 劇場型勧誘 (複数の事業者が役回りを分担して消費者を騙し、金銭を騙し取ったりすること) 54.2%
- ・ 押し買い (業者が突然自宅を訪れ、貴金属などを強引に買い取ること) 52.7%
- ・ 催眠商法・SF商法 (閉め切った会場に集め、日用品などを配って雰囲気盛り上げた後、高額商品を契約させること) 50.7%

(複数回答)



[参考1] 悪質商法や詐欺的な勧誘の手口の認知（年齢別）

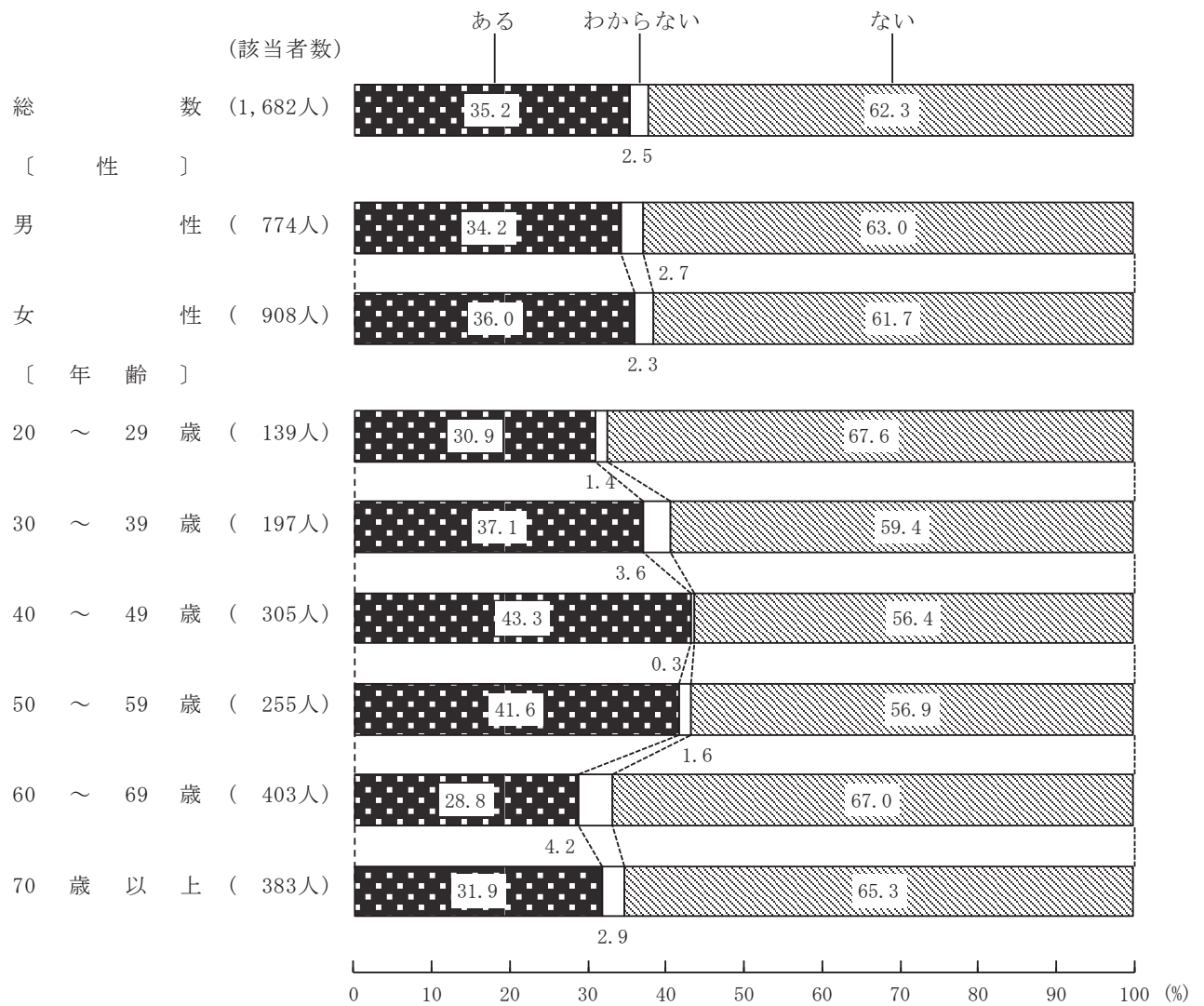


(2) 悪質商法や詐欺的な勧誘の被害例の認知

問5 あなたは、身の回りで悪質商法や詐欺的な勧誘の被害にあった例を見聞きしたことがありますか、それともありませんか。

平成 27 年 9 月

- ・ある 35.2%
- ・ない 62.3%



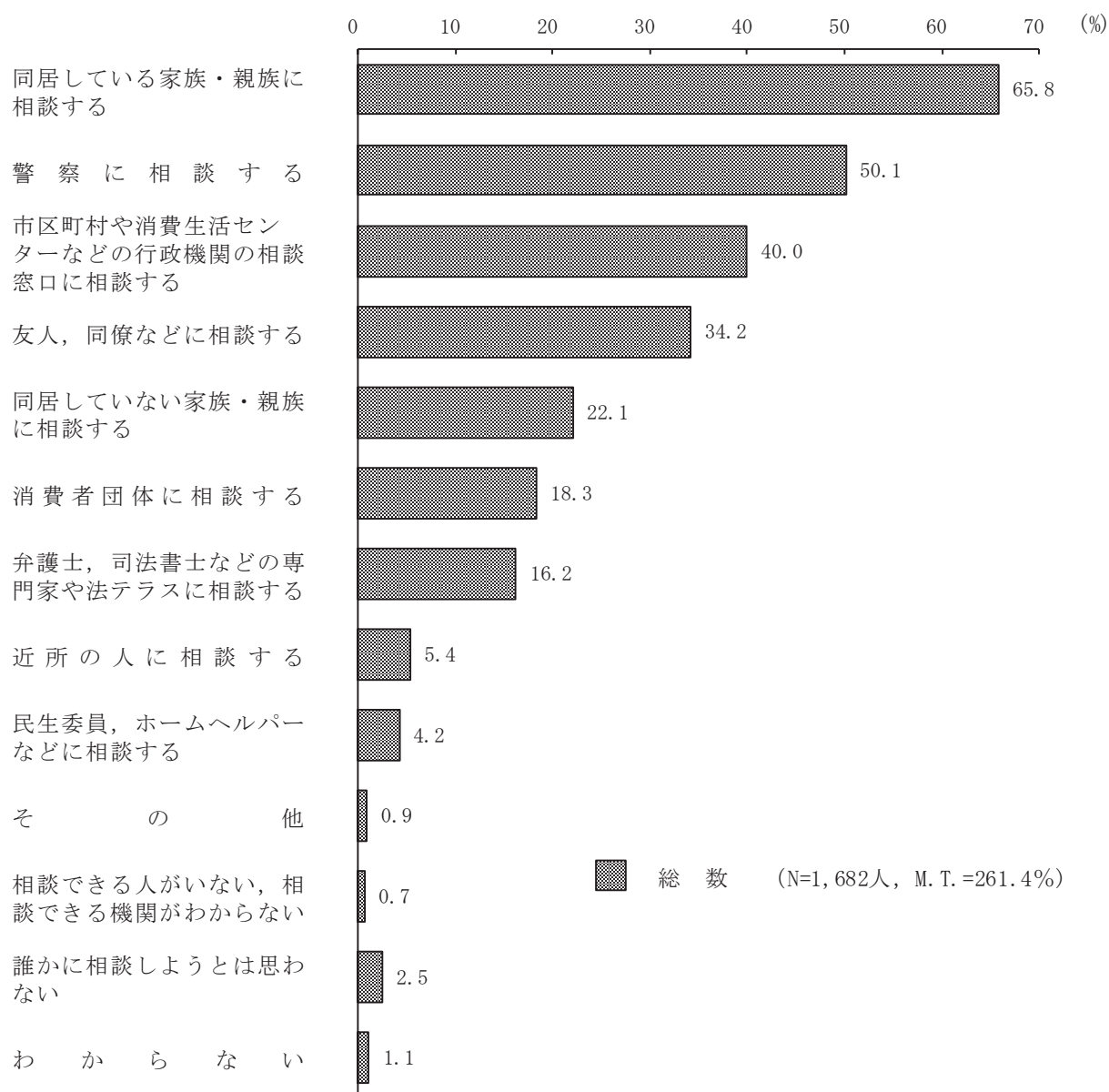
(3) 強引な勧誘や詐欺的な勧誘を受けた場合などの相談相手

問6 あなたは、強引な勧誘や詐欺的な勧誘を受けた場合や、そのような勧誘により契約を締結してしまった場合、誰に相談しようと思いますか。この中からいくつでもあげてください。(複数回答)

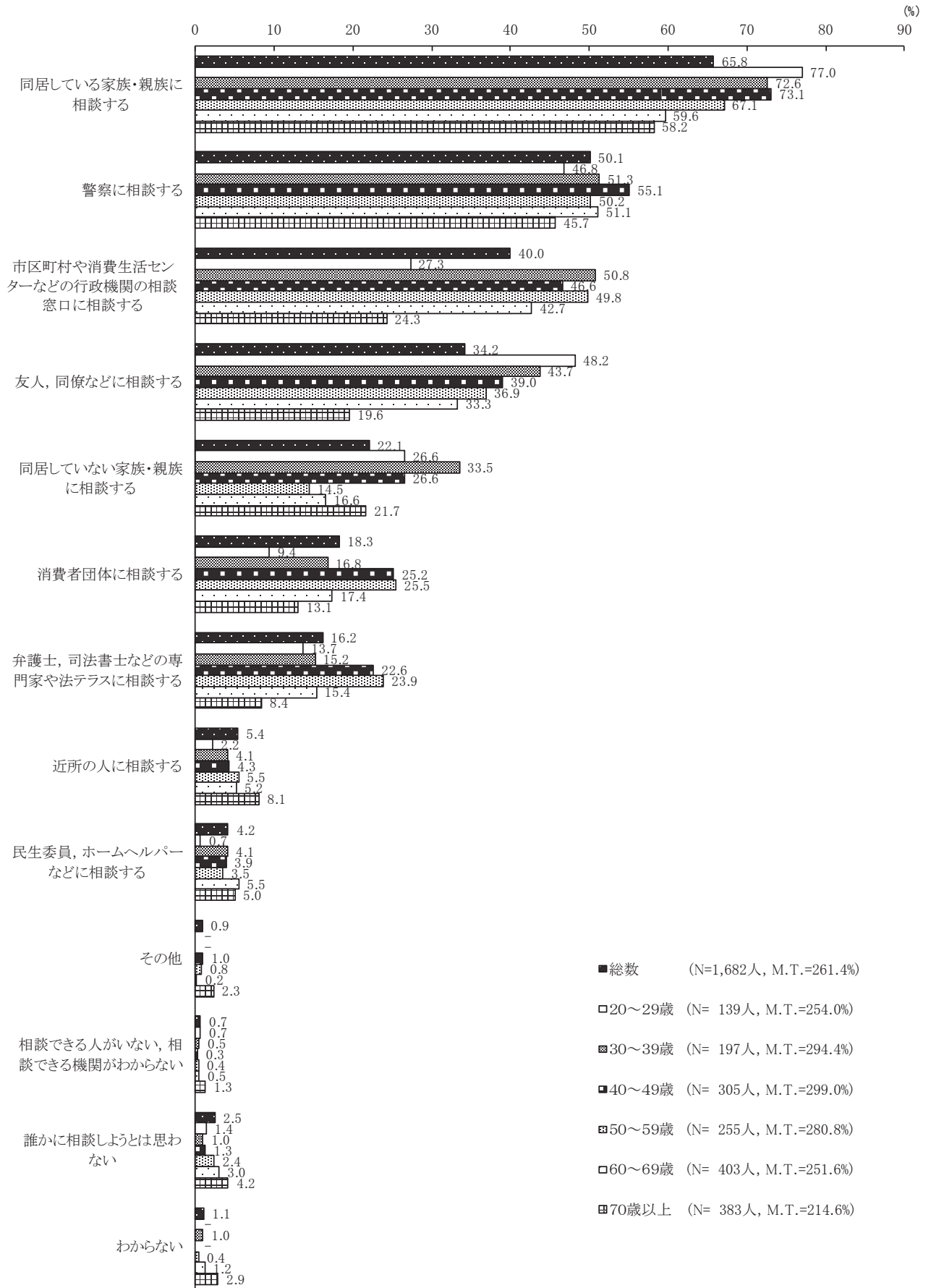
(上位4項目)  
平成27年9月

- ・同居している家族・親族に相談する 65.8%
- ・警察に相談する 50.1%
- ・市区町村や消費生活センターなどの行政機関の相談窓口相談する 40.0%
- ・友人、同僚などに相談する 34.2%

(複数回答)



〔参考2〕 強引な勧誘や詐欺的な勧誘を受けた場合などの相談相手（年齢別）



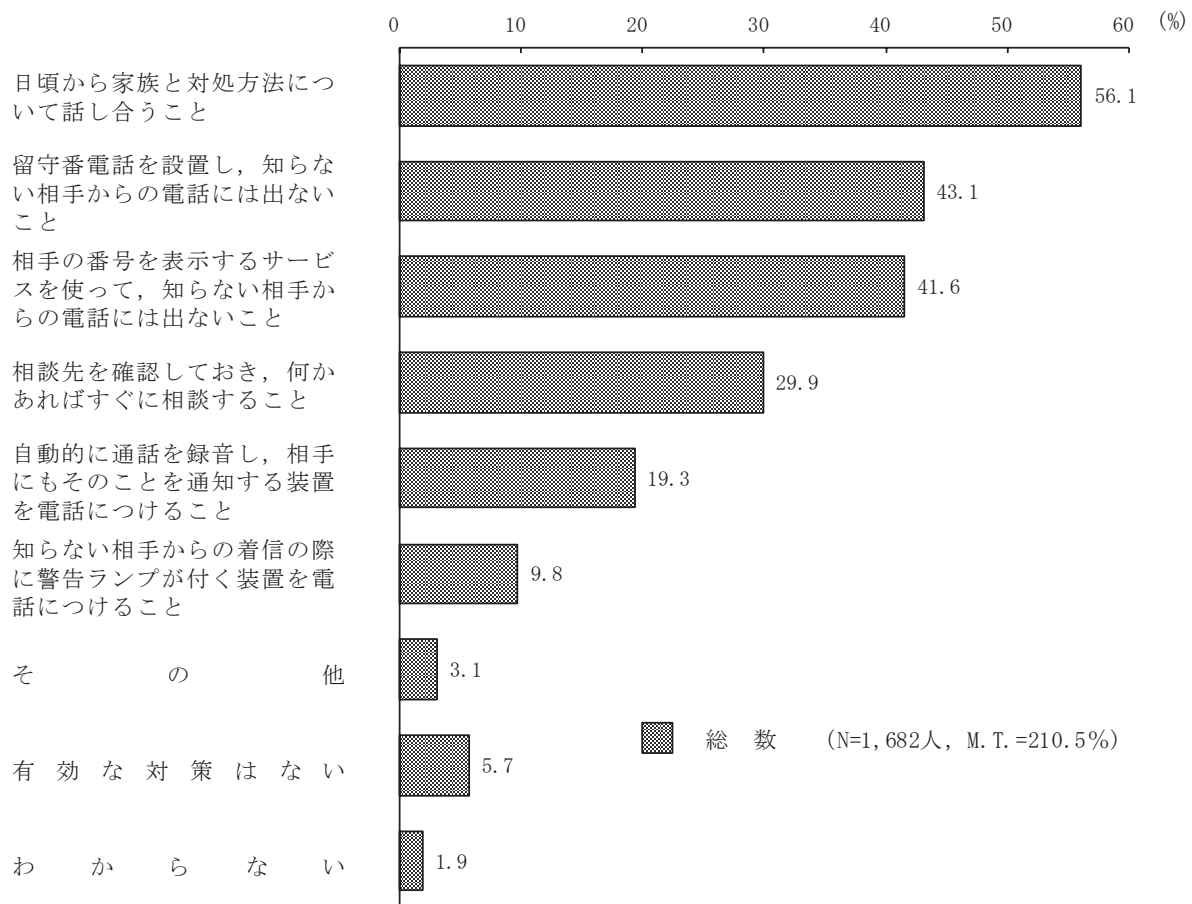
(4) 不審な電話による悪質商法や詐欺的な勧誘の被害を防ぐための有効な対策

問7 あなたは、不審な電話による悪質商法や詐欺的な勧誘の被害を防ぐためには、どのような対策を講じることが有効だと思いますか。この中からいくつでもあげてください。(複数回答)

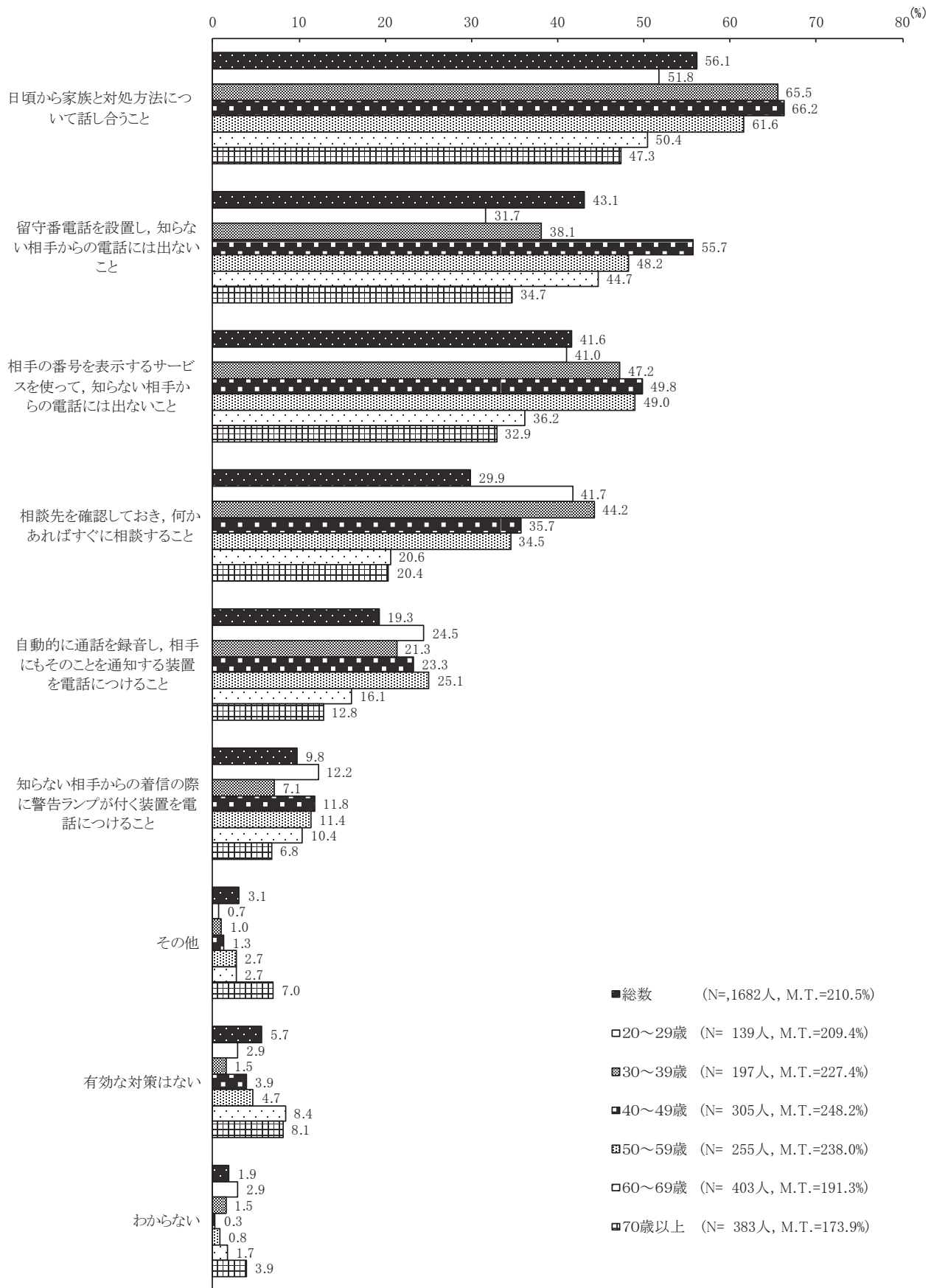
(上位4項目)  
平成27年9月

- ・日頃から家族と対処方法について話し合うこと 56.1%
- ・留守番電話を設置し、知らない相手からの電話には出ないこと 43.1%
- ・相手の番号を表示するサービスを使って、知らない相手からの電話には出ないこと 41.6%
- ・相談先を確認しておき、何かあればすぐに相談すること 29.9%

(複数回答)



[参考3] 不審な電話による悪質商法や詐欺的な勧誘の被害を防ぐための有効な対策（年齢別）

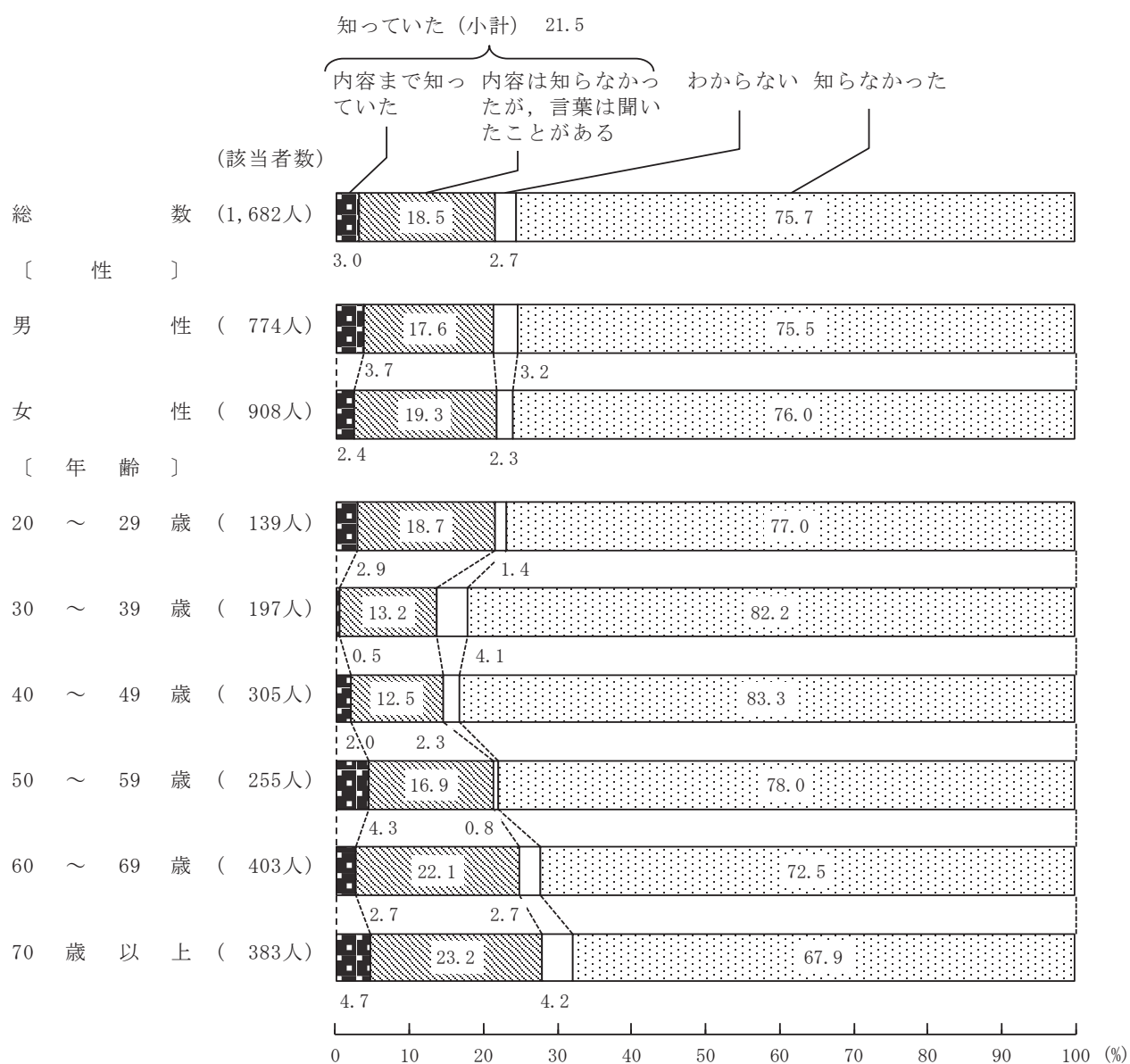


4 消費者市民社会への参加  
 (1) 消費者市民社会の認知

問8 あなたは、「消費者市民社会」について知っていましたか。この中から1つだけお答えください。

平成27年9月

- ・知っていた (小計) 21.5%
- ・内容まで知っていた 3.0%
- ・内容は知らなかったが、言葉は聞いたことがある 18.5%
- ・知らなかった 75.7%



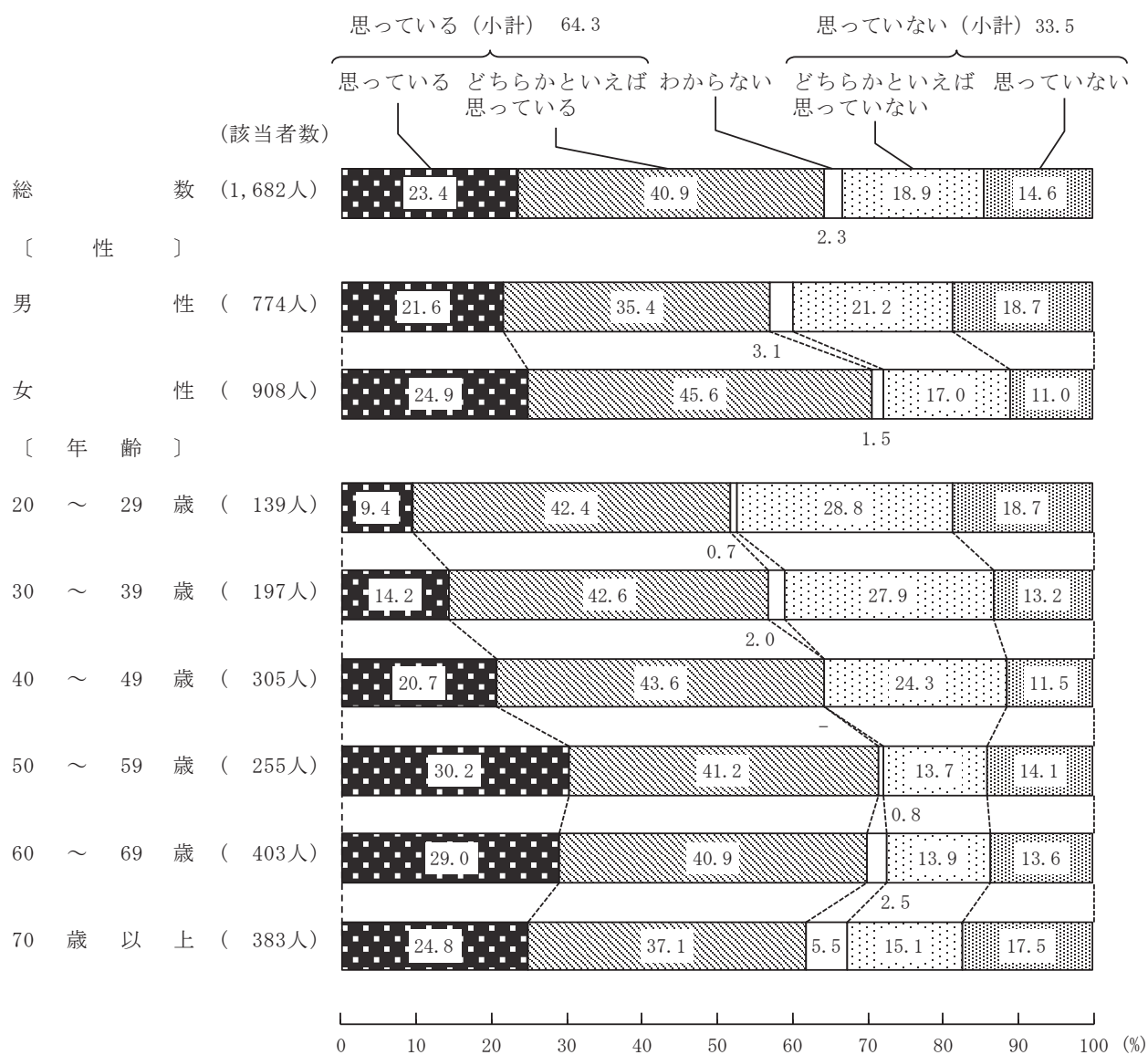


(2) 自身の消費行動が社会に与える影響に対する認識

問9 あなたは、日頃、環境、食品ロス削減、地産地消、被災地の復興、開発途上国の労働者の生活改善など、社会的課題につながることを意識して、商品・サービスを選択しようと思っていますか。この中から1つだけお答えください。

平成 27 年 9 月

- ・ 思っている (小計) 64.3%
- ・ 思っている 23.4%
- ・ どちらかといえば思っている 40.9%
- ・ 思っていない (小計) 33.5%
- ・ どちらかといえば思っていない 18.9%
- ・ 思っていない 14.6%



## 5 行政への要望と相談体制の認知度

### (1) 国や地方公共団体に力を入れてほしい消費者問題の分野

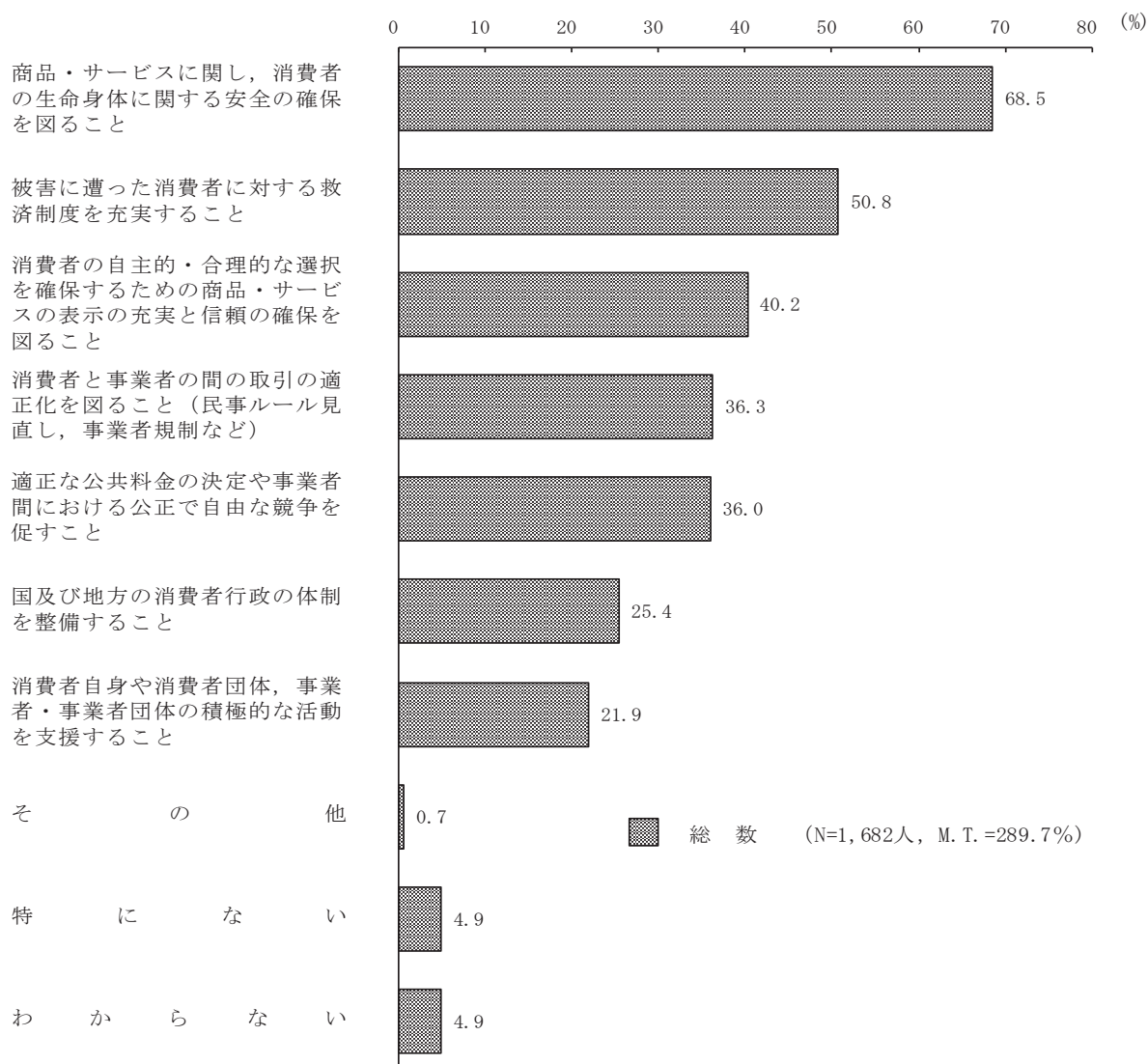
問10 あなたは、消費者問題に対する国や地方公共団体の取組としてどのような分野に力を入れてほしいと思いますか。この中からいくつでもあげてください。(複数回答)

(上位5項目)

平成27年9月

・商品・サービスに関し、消費者の生命身体に関する安全の確保を図ること	68.5%
・被害に遭った消費者に対する救済制度を充実すること	50.8%
・消費者の自主的・合理的な選択を確保するための商品・サービスの表示の充実と信頼の確保を図ること	40.2%
・消費者と事業者間の取引の適正化を図ること（民事ルール見直し、事業者規制など）	36.3%
・適正な公共料金の決定や事業者間における公正で自由な競争を促すこと	36.0%

(複数回答)



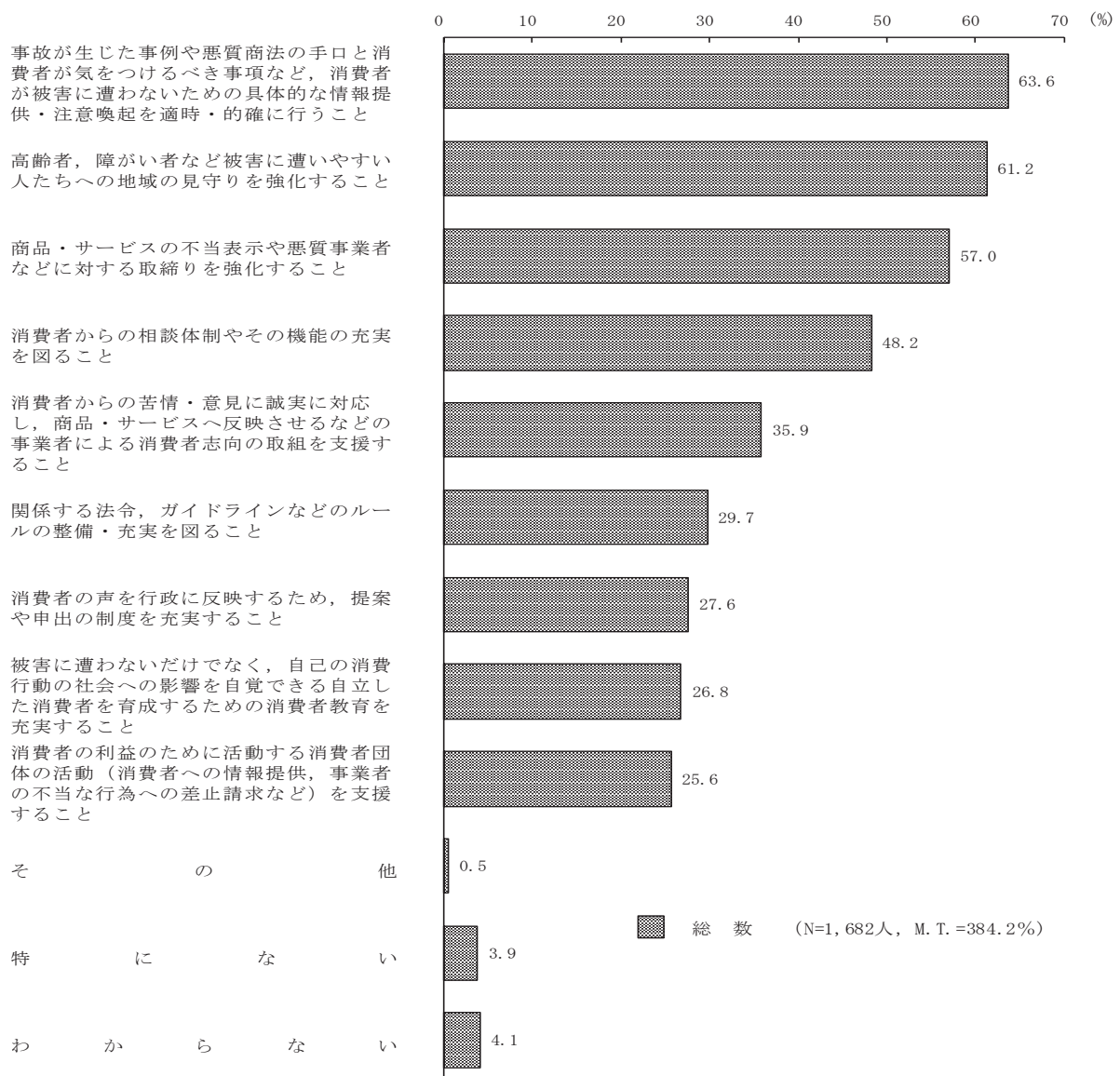
(2) 消費者行政の各種課題に対応する上での、国や地方公共団体の施策としての重要な手法

問 1 1 あなたは、今後、消費者行政が直面する各種の課題に対応する上で、国や地方公共団体の施策としてどのような手法が重要になると思いますか。この中からいくつでもあげてください。(複数回答)

(上位 4 項目)  
平成 27 年 9 月

- ・事故が生じた事例や悪質商法の手口と消費者が気をつけるべき事項など、消費者が被害に遭わないための具体的な情報提供・注意喚起を適時・的確に行うこと 63.6%
- ・高齢者、障がい者など被害に遭いやすい人たちへの地域の見守りを強化すること 61.2%
- ・商品・サービスの不当表示や悪質事業者などに対する取締りを強化すること 57.0%
- ・消費者からの相談体制やその機能の充実を図ること 48.2%

(複数回答)



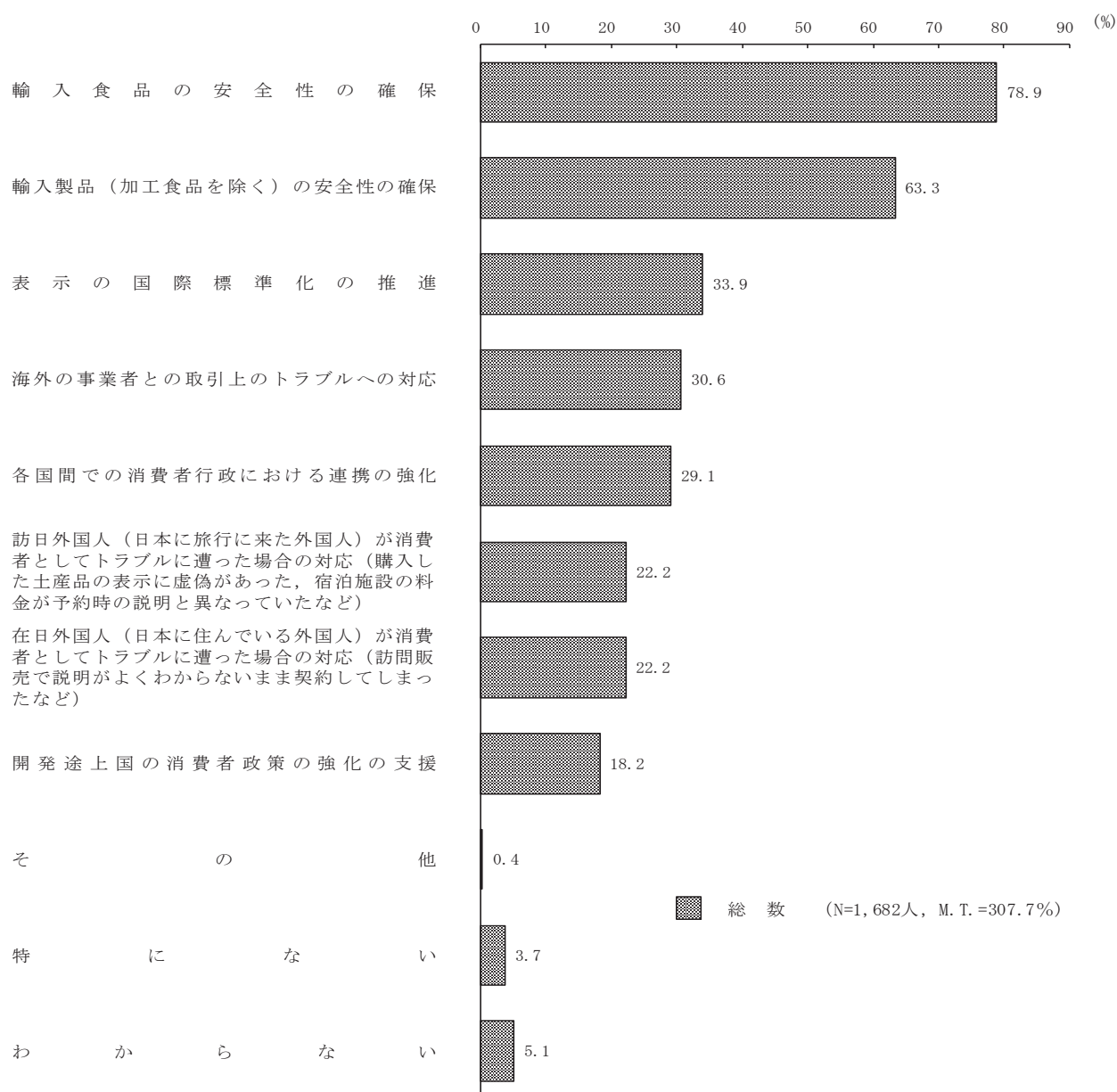
(3) グローバル化に対応した消費者行政として国が重点的に取り組むべきこと

問12 あなたは、グローバル化に対応した消費者政策として、国はどのような分野に重点的に取り組むべきだと思いますか。この中からいくつでもあげてください。(複数回答)

(上位5項目)  
平成27年9月

・輸入食品の安全性の確保	78.9%
・輸入製品（加工食品を除く）の安全性の確保	63.3%
・表示の国際標準化の推進	33.9%
・海外の事業者との取引上のトラブルへの対応	30.6%
・各国間での消費者行政における連携の強化	29.1%

(複数回答)



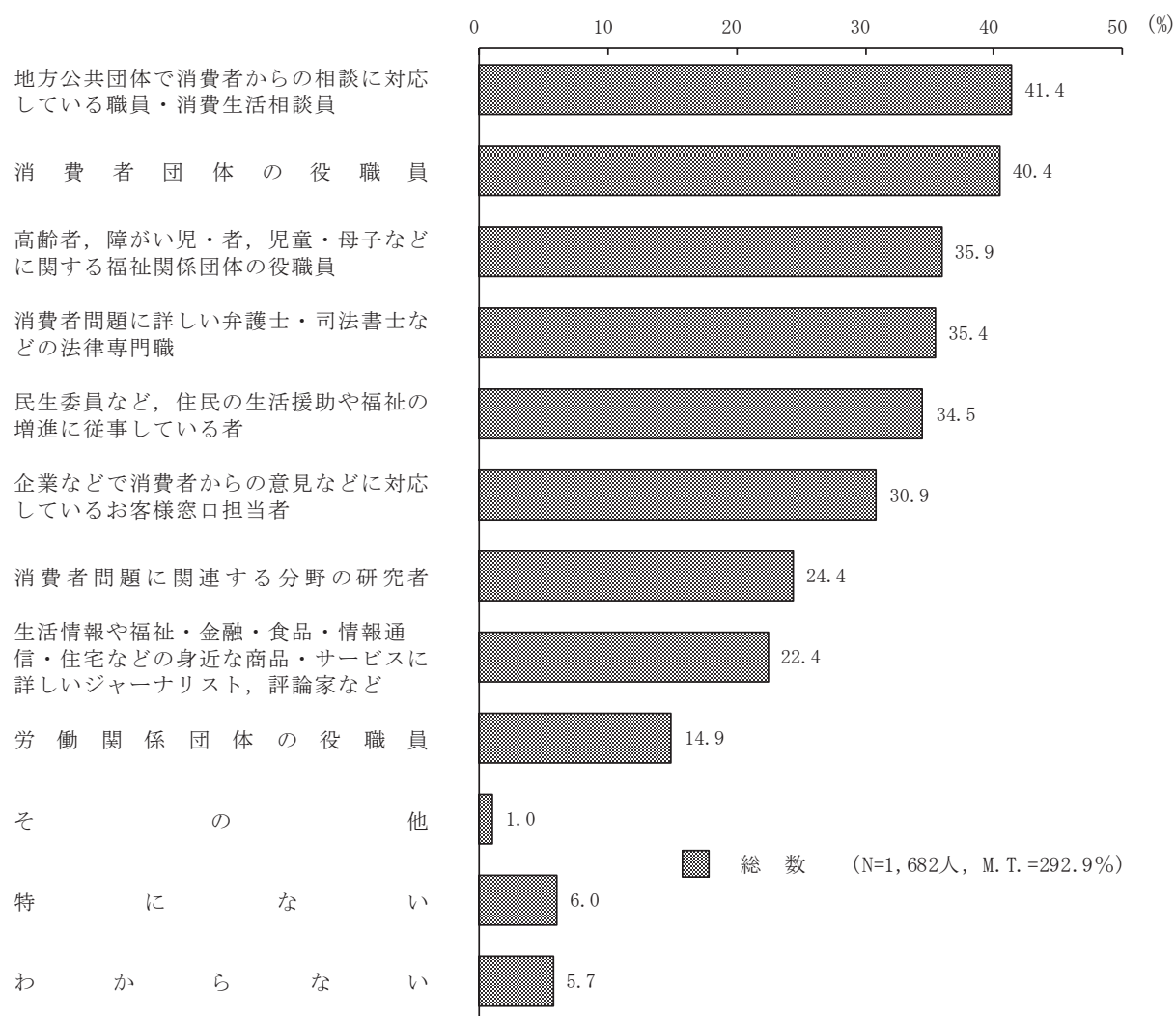
(4) 消費者の意見を代表する者について

問 1 3 国の審議会などの場で、消費者の意見を代弁してもらえるとあなたが思う方を、この中からいくつでもあげてください。(複数回答)

(上位 6 項目)  
平成 27 年 9 月

・地方公共団体で消費者からの相談に対応している職員・消費生活相談員	41.4%
・消費者団体の役職員	40.4%
・高齢者、障がい児・者、児童・母子などに関する福祉関係団体の役職員	35.9%
・消費者問題に詳しい弁護士・司法書士などの法律専門職	35.4%
・民生委員など、住民の生活援助や福祉の増進に従事している者	34.5%
・企業などで消費者からの意見などに対応しているお客様窓口担当者	30.9%

(複数回答)



(5) 「消費者ホットライン」の認知

問14 あなたは、この「消費者ホットライン」を知っていましたか。この中から1つだけお答えください。

平成27年9月

- ・知っていた (小計) 34.9%
- ・「188」に掛けると、「消費者ホットライン」から消費生活相談窓口につながることを知っていた 6.4%
- ・「188」は知らなかったが、「0570-064-370」に掛けると、「消費者ホットライン」から消費生活相談窓口につながることは知っていた 2.5%
- ・「消費者ホットライン」の名前は知っていたが、番号は知らなかった 26.0%
- ・名前も番号も知らなかった 63.0%

