

Ⅲ. 調査票

都民の消費生活に関する意識調査

● 回答は匿名で、個人が特定されることはありません。
● 回答を修正する場合は、ブラウザの[戻る]ボタンは使用せず、画面下部の[前へ]をクリックして戻ってください。
「ページの有効期限切れ」等のメッセージが表示されてしまった場合は、キーボードの[F5キー]またはブラウザの[更新]ボタンでブラウザの再読み込みを行い、再度回答してください。
● 回答を取り消したい場合は、同じ選択肢を再度クリックすることで取り消すことができます。

3%

次へ

都民の消費生活に関する意識調査

あなた自身について

● あなたのお住まいを教えてください。

0%

前へ 次へ

都民の消費生活に関する意識調査

あなた自身について

● あなたの年齢を教えてください。

0%

前へ 次へ

都民の消費生活に関する意識調査

あなた自身について

● あなたの性別を教えてください。

☐ 男性
☐ 女性

11%

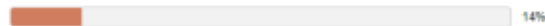
前へ 次へ

都民の消費生活に関する意識調査

あなた自身について

＊あなたの職業を教えてください。

- ☐ 会社員・公務員・団体職員（役員等を含む）
- ☐ パート・アルバイト・契約・嘱託・派遣等
- ☐ 自営業・自由業
- ☐ 専業主婦（専業主夫）
- ☐ 生徒・学生
- ☐ 無職（年金生活者を含む）
- ☐ その他（具体的に）



前へ

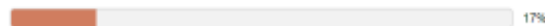
次へ

都民の消費生活に関する意識調査

あなた自身について

＊あなたが同居している家族構成を教えてください。

- ☐ ひとり暮らし
- ☐ 夫婦のみ
- ☐ 親・子の二世帯
- ☐ 親・子・孫の三世帯
- ☐ その他（具体的に）



前へ

次へ

(問1)

都民の消費生活に関する意識調査

消費生活に関する関心・行動について

＊あなたは、商品を購入したり、サービスを利用する際に、次の項目についてどのくらい意識しますか。

	意識する	どちらかと言えば意識する	どちらとも言えない	どちらかと言えば意識しない	意識しない
価格	☐	☐	☐	☐	☐
広告	☐	☐	☐	☐	☐
品質、機能	☐	☐	☐	☐	☐
安全性	☐	☐	☐	☐	☐
評判・口コミ	☐	☐	☐	☐	☐
特典の有無	☐	☐	☐	☐	☐
接客態度	☐	☐	☐	☐	☐
アフターサービス	☐	☐	☐	☐	☐
ブランドイメージ	☐	☐	☐	☐	☐
商品購入による環境への影響	☐	☐	☐	☐	☐

20%

前へ

次へ

(問2)

都民の消費生活に関する意識調査

消費生活に関する関心・行動について

＊次の消費生活問題のうち、あなたが関心のあるものはどれですか。（複数選択可）

☐ 食品の安全性について

☐ 製品の欠陥や施設・設備の不具合等による事故について

☐ インターネット・スマートフォン等の利用により生じるトラブルについて

☐ 悪質商法の手口・対策について

☐ 生活設計・家計管理について

☐ 振り込め詐欺や架空・不当請求などの特殊詐欺について

☐ 消費者金融やクレジット等による多重債務について

☐ 商品やサービスの消費等に伴う社会・環境への影響について

☐ その他（※具体的な内容を下部に記入してください）

☐ 消費生活問題には関心がない

「その他」を選択した方は、具体的な内容を記入してください。

23%

前へ

次へ

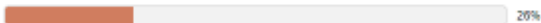
(問3)

都民の消費生活に関する意識調査

消費生活に関する関心・行動について

＊あなたが消費生活問題に関心がない理由を教えてください。(複数選択可)

- ☐ 自分にとって身近な問題ではないと思うから
- ☐ 自分がトラブルに遇うことはないと思うから
- ☐ いままでに芋んだり考えたりする機会がなかったから
- ☐ 難しそうだから
- ☐ その他(具体的に)

 26%

前へ 次へ

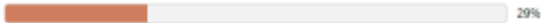
(問4)

都民の消費生活に関する意識調査

消費生活に関する関心・行動について

＊あなたは、消費者それぞれの消費行動が、社会、経済、環境などに影響を及ぼす可能性があることを知っていますか。

- ☐ 知っている
- ☐ なんとなく知っている
- ☐ 知らない
- ☐ わからない

 29%

前へ 次へ

(問5)

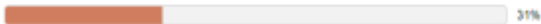
都民の消費生活に関する意識調査

消費生活に関する関心・行動について

＊あなたは「エシカル消費」を知っていますか。

※ エシカルとは「倫理的」という意味で、人や社会、環境に配慮した消費行動のことを「エシカル消費」といいます。価格・品質・安全性のほかに、それがどのようにして作られたかといったものの背景や、それを消費することで世の中にどんな影響を与えるか、考えながら商品を購入することなどがあげられます。

- ☐ 知っている
- ☐ 言葉は聞いたことがあるが、内容までは知らない
- ☐ 知らない

 31%

前へ 次へ

(問6)

都民の消費生活に関する意識調査														
消費生活に関する関心・行動について														
* 次の項目について、あなたが日常生活で心掛けていることを教えてください。（複数選択可） ☐ 買い物に袋が必要な場合は、マイバッグを持参する ☐ 必要な食品を必要ときに必要な量だけ購入する（食品ロスの削減） ☐ リサイクル素材を使ったものや省エネ製品など環境に配慮した商品を購入する ☐ 地元の産品を購入する（地産地消） ☐ 被災地の産品を購入する（被災地支援） ☐ 福祉施設で作られた製品を購入する（障害者の自立支援） ☐ フェアトレード（※1）製品の選択 ☐ 寄付付き商品を購入する ☐ エシカル消費に関連する認証ラベル・マーク（※2）のついた商品を購入する ☐ 食べ残しを減らす（食品ロスの削減） ☐ マイボトルを持ち歩く ☐ 省エネや節電につながる行動を実践する ☐ ストローなど使い捨てプラスチックの使用を減らす ☐ 3R【リユース（再利用）、リデュース（ごみを出さない工夫をするなど）、リサイクル】を心がける ☐ その他（※ 具体的な内容を下部に記入してください） ☐ 特に心掛けていることはない 「その他」を選択した方は、具体的な内容を記入してください。														
※1 開発途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に購入することにより、開発途上国の生産者・労働者の生産力や経済状況の向上を目指す貿易の仕組み ※2 エシカル消費に関連する認証ラベル・マークの一例 <table border="1"> <tbody> <tr> <td>エコマーク</td> <td></td> <td>「生産」から「廃棄」にわたるライフサイクル全体を通して環境への負荷が少なく、環境保全に役立つと認められた商品につけられる環境ラベル</td> </tr> <tr> <td>MSC認証</td> <td></td> <td>持続可能で、環境に配慮した漁業で獲られた水産物の証、MSC「海のエコラベル」</td> </tr> <tr> <td>FSC®認証</td> <td></td> <td>適切に管理された森林の木材とその木材から作られた製品であることを証明する認証ラベル</td> </tr> <tr> <td>国際フェアトレード認証</td> <td></td> <td>開発途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に購入することにより、立場の弱い開発途上国の生産者や労働者の生活改善と自立を目指す国際フェアトレードの認証ラベル</td> </tr> </tbody> </table>			エコマーク		「生産」から「廃棄」にわたるライフサイクル全体を通して環境への負荷が少なく、環境保全に役立つと認められた商品につけられる環境ラベル	MSC認証		持続可能で、環境に配慮した漁業で獲られた水産物の証、MSC「海のエコラベル」	FSC®認証		適切に管理された森林の木材とその木材から作られた製品であることを証明する認証ラベル	国際フェアトレード認証		開発途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に購入することにより、立場の弱い開発途上国の生産者や労働者の生活改善と自立を目指す国際フェアトレードの認証ラベル
エコマーク		「生産」から「廃棄」にわたるライフサイクル全体を通して環境への負荷が少なく、環境保全に役立つと認められた商品につけられる環境ラベル												
MSC認証		持続可能で、環境に配慮した漁業で獲られた水産物の証、MSC「海のエコラベル」												
FSC®認証		適切に管理された森林の木材とその木材から作られた製品であることを証明する認証ラベル												
国際フェアトレード認証		開発途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に購入することにより、立場の弱い開発途上国の生産者や労働者の生活改善と自立を目指す国際フェアトレードの認証ラベル												

GOTS（オーガニック・テキスタイル世界基準）	 	オーガニックのコットン、ウール、麻などの原料から環境的・社会的に配慮した方法で作られた繊維製品につけられる認証ラベル
-------------------------	---	--

34%

前へ 次へ

(問7)

都民の消費生活に関する意識調査

消費生活に関する関心・行動について

* あなたは、この1年間にインターネットを使って、商品、サービス、デジタルコンテンツ（※）等を購入したことがありますか。

※ デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られる情報のこと。例として、オンラインゲーム、映画配信サービス、音楽情報サイト、投資情報サイト、アダルト情報サイト、出会い系サイトなどがあげられます。

☐ ある
☐ ない

37%

前へ 次へ

(問8)

都民の消費生活に関する意識調査

消費生活に関する関心・行動について

* この1年間にインターネットを使って、商品、サービス、デジタルコンテンツ等を購入したことが「ある」とお答えの方にお伺いします。

購入する際に使用した決済手段はどれですか。（複数選択可）

☐ 通信料金、プロバイダ利用料金への上乗せによる支払
☐ 電子マネー（交通系ICカード、プリペイド型電子マネー等）による支払
☐ コンビニエンスストアでの支払
☐ 銀行・郵便局の窓口・ＡＴＭでの振込・振替
☐ インターネットバンキング・モバイルバンキングによる振込
☐ 代金引換
☐ クレジットカード（デビットカード・キャッシュカードによる支払を含む）
☐ その他（具体的に）

40%

前へ 次へ

(問9)

都民の消費生活に関する意識調査

商品・サービスに関する消費生活トラブルについて

＊あなたがこの1年間に購入した商品や利用したサービスについて、以下のような消費生活トラブルに遭ったことがありますか。該当するものをすべて選んでください。（複数選択可）

☐ 商品やサービスの価格（「特別価格」や「期間限定」がウソだったなど）

☐ 商品やサービスの内容（実際の商品が表示や広告と違ったなど）

☐ 商品やサービスの販売方法（執拗な勧誘、虚偽の説明、脅される、契約をせがまれるなど）

☐ 商品やサービスの安全性（ケガや病気になったなど）

☐ 解約・中途解約（高額な解約料を請求されたなど）

☐ 架空・不当請求（身に覚えのない料金請求、不当な料金請求など）

☐ 食品の安全性（賞味期限切れ、産地・原材料の偽装、異物混入など）

☐ その他（※ 具体的な内容を下部に記入してください）

☐ トラブルに遭わなかった

「その他」を選択した方は、具体的な内容を記入してください。

43%

前へ

次へ

(問10)

都民の消費生活に関する意識調査

商品・サービスに関する消費生活トラブルについて

＊「この1年間で消費生活トラブルに遭った」とお答えの方にお伺いします。
消費生活トラブルの原因となった商品・サービスの販売形態はどれですか。（複数選択可）

☐ 店舗販売

☐ 自宅等に訪れてきた事業者から商品等を購入した（訪問販売）

☐ 自宅等に事業者から勧誘電話がかかってきた（電話勧誘販売）

☐ カタログ、テレビ、インターネット等で購入した（通信販売）

☐ 路上で声をかけられて、店舗等に連れて行かれた（キャッチセールス）

☐ 販売目的を告げられず電話やSNSで店舗や喫茶店等呼び出された（アポイントメントセールス）

☐ 友人・知人から、誰かを紹介すれば儲かる仕組みだと言われ、商品の購入等を勧められた（マルチ・マルチまがい商法）

☐ 自宅等に訪れてきた事業者が自宅等にあるモノを買い取った（訪問購入）

☐ その他（※ 具体的な内容を下部に記入してください）

☐ わからない

「その他」を選択した方は、具体的な内容を記入してください。

46%

前へ

次へ

(問 11)

都民の消費生活に関する意識調査

商品・サービスに関する消費生活トラブルについて

* 消費生活トラブルに遭った後、誰かに相談したり、自分で調べたりしましたか。(複数選択可)

☐ 商品・サービスの提供元であるメーカーなどの事業者に相談した

☐ 商品・サービスの購入先に相談した

☐ 東京都や区市町村の消費生活センター(消費生活相談窓口)に相談した

☐ 弁護士等の専門家に相談した

☐ 家族に相談した

☐ 友人・知人に相談した

☐ 警察に相談した

☐ 民生委員・児童委員など地域の人に相談した

☐ ヘルパーなど福祉関係者に相談した

☐ インターネット等で自分で調べた

☐ その他 (※ 具体的な内容を下部に記入してください)

☐ 何もなかった

「その他」を選択した方は、具体的な内容を記入してください。

49%

前へ

次へ

(問 12)

都民の消費生活に関する意識調査

商品・サービスに関する消費生活トラブルについて

* 消費生活トラブルに遭った後、「何もなかった」とお答えの方にお伺いします。
何もなかったのは、なぜですか。(複数選択可)

☐ どうしたらよいかわからなかったから

☐ 相談したり、調べたりしても解決しなかったから

☐ 相談するのが恥ずかしかったから

☐ 大した被害ではないと思ったから

☐ 自分にも責任があると思ったから

☐ 自分で解決できると思ったから

☐ 相談するのが面倒だったから

☐ 忙しくて時間がなかったから

☐ その他(具体的に)

51%

前へ

次へ

(問 13)

都民の消費生活に関する意識調査

商品・サービスに関する消費生活トラブルについて

＊あなたは、この1年間に訪問販売（訪問勧誘）を受けたことがありますか。

※ 訪問販売とは、自宅や職場に訪問されてセールスを受けることをはじめ、電話やメール、SNSなどで呼び出されたり、外出先で声をかけられて、喫茶店や事業者の事務所（会社）などでセールスを受けること等、勧誘する意図を一切告げられないまま、その場で勧誘される行為を含みます。

☐ 自宅に訪問されてセールスを受けたことがある

☐ SNSや電話等で呼び出されたり、外出先で声をかけられてセールスを受けたことがある

☐ 自宅に訪問されたことも、呼び出されてセールスを受けたことも両方ある

☐ この1年間全く訪問販売を受けなかった

54%

前へ

次へ

(問 14)

都民の消費生活に関する意識調査

商品・サービスに関する消費生活トラブルについて

＊この1年間に訪問販売（訪問勧誘）を受けたことがある方にお伺いします。
商品（サービス）を勧められたとき、あなたはどのような対応をしましたか。
勧誘を受けたことが複数ある方は、最近の事例でお答えください。

☐ とても良いものだと思い契約した

☐ 気は迷まなかったが、契約してしまった

☐ 契約しなかった

☐ いったん契約したが、クーリング・オフなどを活用し、解約した

☐ その他（具体的に）

57%

前へ

次へ

(問 15)

都民の消費生活に関する意識調査

商品・サービスに関する消費生活トラブルについて

＊あなたは、東京都やあなたがお住まいの区市町村に消費生活センターなどの消費生活相談窓口があることを知っていますか。

知っている

内容までは知らないが、名前は知っている

知らない

東京都の消費生活センター（東京都消費生活総合センター）

☐

☐

☐

お住まいの区市町村の消費生活センターや消費生活相談窓口

☐

☐

☐

60%

前へ

次へ

-91-

(問 16)

都民の消費生活に関する意識調査

商品・サービスに関する消費生活トラブルについて

* 東京都または区市町村の消費生活センターや消費生活相談窓口を「知っている」または「内容までは知らないが、名前は知っている」とお答えの方にお伺いします。
消費生活センター等を知ったきっかけを教えてください。(複数選択可)

☐ 東京都や区市町村の広報紙(誌)

☐ 東京都や区市町村のホームページ

☐ 東京都や区市町村のポスター、リーフレット、チラシ

☐ インターネット等での広告

☐ 家族、知人から聞いた

☐ ヘルパーなどの福祉関係者から聞いた

☐ 民生委員・児童委員などの地域の人から聞いた

☐ テレビ、新聞等で知った

☐ 相談した経験があった

☐ 学校で教わった

☐ その他 (※ 具体的な内容を下部に記入してください)

☐ わからない

「その他」を選択した方は、具体的な内容を記入してください。

63%

前へ

次へ

(問 17)

都民の消費生活に関する意識調査

商品・サービスに関する消費生活トラブルについて

* あなたは、消費者被害に遭った際に、どれくらいの被害金額であれば消費生活センターや消費生活相談窓口にご相談しますか。

☐ 一定以上の金額

☐ 被害金額に関係なく、消費生活センター等に相談する

☐ 被害金額に関係なく、消費生活センター等には相談しない

☐ わからない

66%

前へ

次へ

(問 17-1)

都民の消費生活に関する意識調査

商品・サービスに関する消費生活トラブルについて

* 「一定以上の金額」とお答えの方にお伺いします。
具体的な金額を教えてください。(○○○○円以上/半角数字のみ)

69%

前へ

次へ

-92-

(問 18)

都民の消費生活に関する意識調査

商品・サービスに関する消費生活トラブルについて

＊あなたは消費生活トラブルに遭わないためには何が必要だと思いますか。
必要だと思うものを3つまでお答えください。(複数選択可)

☐ 消費者自身が知識を身に付けて、トラブルに遭わないように注意する

☐ 都や区市町村などの自治体が消費生活上のトラブルに関する情報を提供する

☐ 学校での消費者教育を強化する

☐ 地域（町会・自治会、老人会、PTA等）の日常的な交流により見守る

☐ 悪質事業者を厳しく取り締まる

☐ 事業者が、商品・サービスの品質や契約内容などについて、わかりやすく説明（表示）する

☐ 事業者が、商品・サービスの表示や広告についてのルールを守る

☐ 事業者が、従業員向けの消費者教育を強化する

☐ その他(具体的に)

71%

前へ

次へ

(問 19)

都民の消費生活に関する意識調査

商品・サービスに関する消費生活トラブルについて

＊あなたは、この1年間に製品等のリコール情報を見たことがありますか。

※ リコールとは、製品等の欠陥や不具合等を理由とし、事業者が法律に基づいて、または自主的に製品の回収・修理等を行うことです。リコール情報は、事業者だけではなく様々な公的機関からも公表されています。

☐ ある

☐ ない

74%

前へ

次へ

(問 20)

都民の消費生活に関する意識調査

商品・サービスに関する消費生活トラブルについて

* この1年間に製品等のリコール情報を見たことが「ある」と答えた人にお伺いします。
その情報は具体的にどこで見ましたか。(複数選択可)

☐ テレビ・ラジオ

☐ 新聞・雑誌

☐ インターネット、SNS (ソーシャル・ネットワーキング・サービス)

☐ 事業者等からの通知

☐ 東京都のホームページ等

☐ 消費生活センターまたは国民生活センターのホームページ等

☐ 区市町村のホームページ等

☐ 家族・知人等から聞いた

☐ その他 (具体的に)

77%

前へ 次へ

(問 21)

都民の消費生活に関する意識調査

商品・サービスに関する消費生活トラブルについて

* この1年間に製品等のリコール情報を見た際に、実際に身の回りにリコール該当製品等があるかを確認したことがありますか。

☐ ある

☐ ない

80%

前へ 次へ

(問 22)

都民の消費生活に関する意識調査

商品・サービスに関する消費生活トラブルについて

* この1年間に製品等のリコール情報を見た際に、該当製品等があるかを確認したことが「ない」と答えた人にお伺いします。
確認したことがない理由について教えてください。(複数選択可)

☐ 確認方法がわからなかったから

☐ 自分の身の回りの製品等に、該当製品等は含まれていないだろうと思ったから

☐ たとえ該当製品等があっても、回収や修理をしなくても特に問題は起こらないと思ったから

☐ 確認するのが面倒だったから

☐ その他 (※ 具体的な内容を下部に記入してください)

☐ 特に理由はない

「その他」を選択した方は、具体的な内容を記入してください。

83%

前へ 次へ

都民の消費生活に関する意識調査

消費者教育について

以下の説明をお読みになった上で、次のページへお進みください。

○消費者教育とは

「自立した消費者」を育成、支援するために行われる消費生活に関する教育や啓発活動をいいます。
人が消費者として自立できるためには、実践的な能力を身に付けなければなりません。その自立を助けるための働きかけが、消費者教育です。
また、一人ひとりの消費者が、自らの行動が経済社会や環境に影響を及ぼし得るという意識を持って生活し、社会の発展と改善に積極的に参加する「消費者市民社会」の重要性について理解・関心を深めるための教育や啓発活動もこれに含まれます。

○消費者教育の目的

- (1) 消費者被害・事故に遇わない消費者を育成する。
- (2) 安心して豊かな生活を送るため、自ら気づき、考え、行動する消費者を育成する。
- (3) 「持続可能な社会」について自覚し、行動する消費者を育成する。

○消費者教育の具体的な事例

- (1) 消費生活に関する知識（暮らししていく上で必要となる知識）
安全・安心な商品の選び方、契約の基礎知識、クレジットカードの仕組みや金利の意味など経済に関する知識、インターネットを安全に利用するための知識、原計管理 など
- (2) 消費者トラブルとその対処法
悪質商法（キャッチセールス、マルチ商法、架空・不当請求 等）、多重債務 など
- (3) 「持続可能な社会」への貢献
環境へ配慮した商品・サービスの選択や購入、フェアトレード（発展途上の生産者に公正な労働を保障している貿易の仕組み）、地産地消 など

 80%

前へ

次へ

(問 23)

都民の消費生活に関する意識調査

消費者教育について

* あなたは、これまでに消費者教育（啓発を含む）を受けたことがありますか。

- ☐ ある
- ☐ ない
- ☐ わからない

 80%

前へ

次へ

(問 24)

都民の消費生活に関する意識調査

消費者教育について

* これまでに消費者教育（啓蒙を含む）を受けたことが「ある」とお答えの方にお伺いします。
あなたが受けた消費者教育は、どのような内容のものですか。（複数選択可）

☐ 安全・安心な商品の選び方

☐ 契約の基礎知識

☐ 悪徳商法の手口と対処方法

☐ お金の使い方・家計管理・生活設計

☐ 携帯電話・スマートフォン・インターネットの注意点

☐ クレジットカードや電子マネーなどの決済について

☐ 環境に配慮した消費生活

☐ 消費者トラブルに遇った際の相談窓口

☐ その他（※ 具体的な内容を下部に記入してください）

☐ わからない

「その他」を選択した方は、具体的な内容を記入してください。

91%

前へ

次へ

(問 25)

都民の消費生活に関する意識調査

消費者教育について

* あなたが受けた消費者教育は、どのような機会に受けましたが。（複数選択可）

☐ 小中学校、高等学校の授業（家庭科、社会科等）

☐ 小中学校、高等学校の課外授業・特別授業・見学など

☐ 大学・専門学校等の講義

☐ 大学・専門学校等のオリエンテーション等

☐ 職場での研修・講習会等

☐ 東京都や区市町村が実施する消費生活講座・イベント等

☐ 地域（町会・自治会、老人会、PTA等）で実施する講座・イベント等

☐ 教材等を使って自分で学んだ

☐ その他（※ 具体的な内容を下部に記入してください）

☐ わからない

「その他」を選択した方は、具体的な内容を記入してください。

94%

前へ

次へ

-96-

(問 26)

都民の消費生活に関する意識調査

消費者教育について

* あなたが、消費者教育を行う場として重要だと思うものはどれですか。
重要だと思うものを3つまでお答えください。(複数選択可)

☐ 家庭

☐ 小中学校、高等学校

☐ 大学、専門学校

☐ 職場

☐ 東京都や区市町村の消費生活センター等

☐ 地域(町会・自治会、老人会、PTAなど)

☐ その他(※ 具体的な内容を下部に記入してください)

☐ 特に消費者教育は必要ない

☐ わからない

「その他」を選択した方は、具体的な内容を記入してください。

97%

前へ

次へ

(問 27)

都民の消費生活に関する意識調査

今後の消費生活問題への取組

* あなたが、消費生活問題に対する取組として、東京都に力を入れてほしいことはなんですか。(複数選択可)

☐ 消費者教育・啓発の充実

☐ 消費者被害に関する迅速な情報提供の充実

☐ 消費生活相談窓口の更なる周知

☐ 消費生活相談体制の充実

☐ 悪質事業者の取締の強化

☐ 製品・サービスの事故情報、リコール情報などの提供の充実

☐ 製品・サービスの安全確保に向けた対策の充実

☐ その他(※ 具体的な内容を下部に記入してください)

☐ わからない

「その他」を選択した方は、具体的な内容を記入してください。

100%

前へ

完了