

IV. 単純集計

F1. あなたのお住まいを教えてください。

No.	カテゴリ	件数	%
1	千代田区	16	0.5
2	中央区	45	1.5
3	港区	58	1.9
4	新宿区	79	2.6
5	文京区	66	2.2
6	台東区	43	1.4
7	墨田区	62	2.1
8	江東区	122	4.1
9	品川区	96	3.2
10	目黒区	72	2.4
11	大田区	144	4.8
12	世田谷区	194	6.5
13	渋谷区	46	1.5
14	中野区	79	2.6
15	杉並区	157	5.2
16	豊島区	72	2.4
17	北区	80	2.7
18	荒川区	42	1.4
19	板橋区	137	4.6
20	練馬区	170	5.7
21	足立区	131	4.4
22	葛飾区	79	2.6
23	江戸川区	121	4.0
24	八王子市	115	3.8
25	立川市	40	1.3
26	武蔵野市	37	1.2
27	三鷹市	37	1.2
28	青梅市	30	1.0
29	府中市	66	2.2
30	昭島市	18	0.6
31	調布市	49	1.6
32	町田市	95	3.2
33	小金井市	30	1.0
34	小平市	44	1.5
35	日野市	41	1.4
36	東村山市	21	0.7
37	国分寺市	35	1.2
38	国立市	13	0.4
39	福生市	6	0.2
40	狛江市	16	0.5

F1. あなたのお住まいを教えてください。(左の続き)

No.	カテゴリ	件数	%
41	東大和市	16	0.5
42	清瀬市	15	0.5
43	東久留米市	25	0.8
44	武蔵村山市	12	0.4
45	多摩市	35	1.2
46	稲城市	18	0.6
47	羽村市	12	0.4
48	あきる野市	9	0.3
49	西東京市	46	1.5
50	瑞穂町	3	0.1
51	日の出町	1	0.0
52	檜原村	0	0.0
53	奥多摩町	1	0.0
54	大島町	1	0.0
55	利島村	1	0.0
56	新島村	0	0.0
57	神津島村	1	0.0
58	三宅村	0	0.0
59	御蔵島村	0	0.0
60	八丈町	0	0.0
61	青ヶ島村	0	0.0
62	小笠原村	0	0.0
	n	3,000	100.0

F2. あなたの年齢を教えてください。

No.	カテゴリ	件数	%
1	18・19歳	96	3.2
2	20代	484	16.1
3	30代	484	16.1
4	40代	484	16.1
5	50代	484	16.1
6	60代	484	16.1
7	70歳以上	484	16.1
	n	3,000	100.0

F3. あなたの性別を教えてください。

No.	カテゴリ	件数	%
1	男性	1,500	50.0
2	女性	1,500	50.0
	n	3,000	100.0

F4. あなたの職業を教えてください。

No.	カテゴリ	件数	%
1	会社員・公務員・団体職員 (役員等を含む)	1,086	36.2
2	パート・アルバイト・契約・嘱託・ 派遣等	399	13.3
3	自営業・自由業	274	9.1
4	専業主婦(専業主夫)	506	16.9
5	生徒・学生	183	6.1
6	無職(年金生活者を含む)	547	18.2
7	その他	5	0.2
	n	3,000	100.0

F5. あなたが同居している家族構成を教えてください。

No.	カテゴリ	件数	%
1	ひとり暮らし	822	27.4
2	夫婦のみ	753	25.1
3	親・子の二世帯	1,276	42.5
4	親・子・孫の三世帯	97	3.2
5	その他	52	1.7
	n	3,000	100.0

問1. 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。

: 価格

No.	カテゴリ	件数	%
1	意識する	2,152	71.7
2	どちらかと言えば意識する	642	21.4
3	どちらとも言えない	152	5.1
4	どちらかと言えば意識しない	17	0.6
5	意識しない	37	1.2
	n	3,000	100.0

問1. 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。

: 品質、機能

No.	カテゴリ	件数	%
1	意識する	1,619	54.0
2	どちらかと言えば意識する	1,068	35.6
3	どちらとも言えない	249	8.3
4	どちらかと言えば意識しない	28	0.9
5	意識しない	36	1.2
	n	3,000	100.0

問1. 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。

: 安全性

No.	カテゴリ	件数	%
1	意識する	1,388	46.3
2	どちらかと言えば意識する	1,125	37.5
3	どちらとも言えない	387	12.9
4	どちらかと言えば意識しない	55	1.8
5	意識しない	45	1.5
	n	3,000	100.0

問1. 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。

: アフターサービス

No.	カテゴリ	件数	%
1	意識する	538	17.9
2	どちらかと言えば意識する	1,236	41.2
3	どちらとも言えない	911	30.4
4	どちらかと言えば意識しない	207	6.9
5	意識しない	108	3.6
	n	3,000	100.0

問1. 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。

: 接客態度

No.	カテゴリ	件数	%
1	意識する	510	17.0
2	どちらかと言えば意識する	1,204	40.1
3	どちらとも言えない	957	31.9
4	どちらかと言えば意識しない	232	7.7
5	意識しない	97	3.2
	n	3,000	100.0

問1. 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。

: 評判・口コミ

No.	カテゴリ	件数	%
1	意識する	428	14.3
2	どちらかと言えば意識する	1,196	39.9
3	どちらとも言えない	933	31.1
4	どちらかと言えば意識しない	286	9.5
5	意識しない	157	5.2
	n	3,000	100.0

問1. 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。

: ブランドイメージ

No.	カテゴリ	件数	%
1	意識する	367	12.2
2	どちらかと言えば意識する	1,161	38.7
3	どちらとも言えない	1,030	34.3
4	どちらかと言えば意識しない	285	9.5
5	意識しない	157	5.2
	n	3,000	100.0

問1. 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。

: 特典の有無

No.	カテゴリ	件数	%
1	意識する	263	8.8
2	どちらかと言えば意識する	951	31.7
3	どちらとも言えない	1,142	38.1
4	どちらかと言えば意識しない	449	15.0
5	意識しない	195	6.5
	n	3,000	100.0

問1. 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。

: 商品購入による環境への影響

No.	カテゴリ	件数	%
1	意識する	234	7.8
2	どちらかと言えば意識する	849	28.3
3	どちらとも言えない	1,180	39.3
4	どちらかと言えば意識しない	432	14.4
5	意識しない	305	10.2
	n	3,000	100.0

問1. 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。

: 広告

No.	カテゴリ	件数	%
1	意識する	179	6.0
2	どちらかと言えば意識する	795	26.5
3	どちらとも言えない	1,096	36.5
4	どちらかと言えば意識しない	561	18.7
5	意識しない	369	12.3
	n	3,000	100.0

問2. 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。(複数回答)

No.	カテゴリ	件数	%
1	食品の安全性について	2,041	68.0
2	製品の欠陥や施設・設備の不具合等による事故について	1,140	38.0
3	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	1,155	38.5
4	悪質商法の手口・対策について	1,168	38.9
5	生活設計・家計管理について	1,089	36.3
6	振り込み詐欺や架空・不当請求などの特殊詐欺について	947	31.6
7	消費者金融やクレジット等による多重債務について	415	13.8
8	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	743	24.8
9	その他	9	0.3
10	消費生活問題には関心がない	361	12.0
	n	3,000	100.0

問3. 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。(複数回答)

No.	カテゴリ	件数	%
1	自分にとって身近な問題ではないと思うから	128	35.5
2	自分がトラブルに遭うことはないと思うから	56	15.5
3	いままでに学んだり考えたりする機会がなかったから	76	21.1
4	難しそうだから	124	34.3
5	その他	10	2.8
	n	361	100.0

問4. 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。

No.	カテゴリ	件数	%
1	知っている	761	25.4
2	なんとなく知っている	1,614	53.8
3	知らない	414	13.8
4	わからない	211	7.0
	n	3,000	100.0

問5. あなたは「エシカル消費」を知っていますか。

No.	カテゴリ	件数	%
1	知っている	321	10.7
2	言葉は聞いたことがあるが、内容までは知らない	700	23.3
3	知らない	1,979	66.0
	n	3,000	100.0

問6. 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。（複数回答）

No.	カテゴリ	件数	%
1	買い物に袋が必要な場合は、マイバッグを持参する	1,989	66.3
2	必要な食品を必要なときに必要な量だけ購入する（食品ロスの削減）	1,557	51.9
3	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	647	21.6
4	地元の産品を購入する（地産地消）	661	22.0
5	被災地の産品を購入する（被災地支援）	549	18.3
6	福祉施設で作られた産品を購入する（障害者の自立支援）	244	8.1
7	フェアトレード産品の選択	265	8.8
8	寄付付き産品を購入する	118	3.9
9	エシカル消費に関連する認証ラベル・マークのついた産品を購入する	113	3.8
10	食べ残しを減らす（食品ロスの削減）	1,751	58.4
11	マイボトルを持ち歩く	987	32.9
12	省エネや節電につながる行動を実践する	1,102	36.7
13	ストローなど使い捨てプラスチックの使用を減らす	650	21.7
14	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	843	28.1
15	その他	13	0.4
16	特に心掛けていることはない	312	10.4
	n	3,000	100.0

問7. 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。

No.	カテゴリ	件数	%
1	ある	1,895	63.2
2	ない	1,105	36.8
	n	3,000	100.0

問8. 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。（複数回答）

No.	カテゴリ	件数	%
1	通信料金、プロバイダ利用料金への上乗せによる支払	375	19.8
2	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	496	26.2
3	コンビニエンスストアでの支払	459	24.2
4	銀行・郵便局の窓口・ATMでの振込・振替	291	15.4
5	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	399	21.1
6	代金引換	212	11.2
7	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）	1,536	81.1
8	その他	21	1.1
	n	1,895	100.0

問9. 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。
(複数回答)

No.	カテゴリ	件数	%
1	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）	144	4.8
2	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）	222	7.4
3	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、契約をせかされるなど）	106	3.5
4	商品やサービスの安全性（ケガや病気になったなど）	70	2.3
5	解約・中途解約（高額な解約料を請求されたなど）	63	2.1
6	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）	96	3.2
7	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）	79	2.6
8	その他	13	0.4
9	トラブルに遭わなかった	2,503	83.4
	n	3,000	100.0

問10. 「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。（複数回答）

No.	カテゴリ	件数	%
1	店舗販売	120	24.1
2	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）	61	12.3
3	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）	66	13.3
4	カタログ、テレビ、インターネット等で購入した（通信販売）	233	46.9
5	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）	35	7.0
6	販売目的を告げられず電話やSNSで店舗や喫茶店等に呼び出された（アポイントメントセールス）	33	6.6
7	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）	28	5.6
8	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）	19	3.8
9	その他	16	3.2
10	わからない	52	10.5
	n	497	100.0

問11. 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。（複数回答）

No.	カテゴリ	件数	%
1	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	113	22.7
2	商品・サービスの購入先に相談した	134	27.0
3	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	74	14.9
4	弁護士等の専門家に相談した	21	4.2
5	家族に相談した	79	15.9
6	友人・知人に相談した	57	11.5
7	警察に相談した	20	4.0
8	民生委員・児童委員など地域の人に相談した	15	3.0
9	ヘルパーなど福祉関係者に相談した	8	1.6
10	インターネット等で自分で調べた	87	17.5
11	その他	14	2.8
12	何もしなかった	126	25.4
	n	497	100.0

問12. 消費生活トラブルに遭った後、「何もしなかった」とお答えの方にお伺いします。何もしなかったのは、なぜですか。（複数回答）

No.	カテゴリ	件数	%
1	どうしたらよいかわからなかったから	30	23.8
2	相談したり、調べたりしても解決しないと思ったから	21	16.7
3	相談するのが恥ずかしかったから	3	2.4
4	大した被害ではないと思ったから	39	31.0
5	自分にも責任があると思ったから	14	11.1
6	自分で解決できると思ったから	19	15.1
7	相談するのが面倒だったから	25	19.8
8	忙しくて時間がなかったから	20	15.9
9	その他	6	4.8
	n	126	100.0

問13. 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。

No.	カテゴリ	件数	%
1	自宅に訪問されてセールスを受けたことがある	295	9.8
2	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	111	3.7
3	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	58	1.9
4	この1年間全く訪問販売を受けなかった	2,536	84.5
	n	3,000	100.0

問14. 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。

No.	カテゴリ	件数	%
1	とても良いものだと思い契約した	31	6.7
2	気は進まなかったが、契約してしまった	33	7.1
3	契約しなかった	374	80.6
4	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	25	5.4
5	その他	1	0.2
	n	464	100.0

問15. 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。：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）

No.	カテゴリ	件数	%
1	知っている	1,043	34.8
2	内容までは知らないが、名前は知っている	1,322	44.1
3	知らない	635	21.2
	n	3,000	100.0

問15. 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。：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

No.	カテゴリ	件数	%
1	知っている	737	24.6
2	内容までは知らないが、名前は知っている	1,083	36.1
3	知らない	1,180	39.3
	n	3,000	100.0

問16. 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。(複数回答)

No.	カテゴリ	件数	%
1	東京都や区市町村の広報紙(誌)	812	33.9
2	東京都や区市町村のホームページ	525	21.9
3	東京都や区市町村のポスター、リーフレット、チラシ	308	12.8
4	インターネット等での広告	261	10.9
5	家族、知人から聞いた	288	12.0
6	ヘルパーなどの福祉関係者から聞いた	35	1.5
7	民生委員・児童委員などの地域の人から聞いた	25	1.0
8	テレビ、新聞等で知った	795	33.2
9	相談した経験があった	112	4.7
10	学校で教わった	94	3.9
11	その他	39	1.6
12	わからない	333	13.9
	n	2,397	100.0

問17. 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。

No.	カテゴリ	件数	%
1	一定以上の金額	852	28.4
2	被害金額に関係なく、消費生活センター等に相談する	1,205	40.2
3	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	136	4.5
4	わからない	807	26.9
	n	3,000	100.0

問17-1. 「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。(数値回答)

No.	カテゴリ	件数	%
1	1,000円以下	49	5.8
2	1,001円～5,000円	179	21.0
3	5,001円～10,000円	316	37.1
4	10,001円～50,000円	188	22.1
5	50,001円～100,000円	95	11.2
6	10,000円以上	25	2.9
	n	852	100.0

問17-1. 「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。(数値回答)

	カテゴリ	値	単位
	平均値	42,114	円
	中央値	10,000	円
	最頻値	10,000	円

問18. あなたは消費生活トラブルに遭わないためには何が重要だと思いますか。重要だと思うものを3つまでお答えください。(複数回答)

No.	カテゴリ	件数	%
1	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	2,448	81.6
2	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	968	32.3
3	学校での消費者教育を強化する	349	11.6
4	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	194	6.5
5	悪質事業者を厳しく取り締まる	1,458	48.6
6	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	565	18.8
7	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	473	15.8
8	事業者が、従業員向けの消費者教育を強化する	253	8.4
9	その他	19	0.6
	n	3,000	100.0

問19. 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。

No.	カテゴリ	件数	%
1	ある	1,412	47.1
2	ない	1,588	52.9
	n	3,000	100.0

問20. 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。(複数回答)

No.	カテゴリ	件数	%
1	テレビ・ラジオ	885	62.7
2	新聞・雑誌	552	39.1
3	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)	549	38.9
4	事業者等からの通知	207	14.7
5	東京都のホームページ等	45	3.2
6	消費者庁または国民生活センターのホームページ等	41	2.9
7	区市町村のホームページ等	21	1.5
8	家族・知人等から聞いた	40	2.8
9	その他	14	1.0
	n	1,412	100.0

問21. 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。

No.	カテゴリ	件数	%
1	ある	572	40.5
2	ない	840	59.5
	n	1,412	100.0

問22. 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。(複数回答)

No.	カテゴリ	件数	%
1	確認方法がわからなかったから	37	4.4
2	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	623	74.2
3	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	29	3.5
4	確認するのが面倒だったから	47	5.6
5	その他	0	0.0
6	特に理由はない	146	17.4
	n	840	100.0

問23. 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。

No.	カテゴリ	件数	%
1	ある	243	8.1
2	ない	2,438	81.3
3	わからない	319	10.6
	n	3,000	100.0

問24. 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。(複数回答)

No.	カテゴリ	件数	%
1	安全・安心な商品の選び方	99	40.7
2	契約の基礎知識	130	53.5
3	悪質商法の手口と対処方法	156	64.2
4	お金の使い方・家計管理・生活設計	66	27.2
5	携帯電話・スマートフォン・インターネットの注意点	77	31.7
6	クレジットカードや電子マネーなどの決済について	68	28.0
7	環境に配慮した消費生活	58	23.9
8	消費者トラブルに遭った際の相談窓口	83	34.2
9	その他	0	0.0
10	わからない	4	1.6
	n	243	100.0

問25. 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か。(複数回答)

No.	カテゴリ	件数	%
1	小中学校、高等学校の授業(家庭科、社会科等)	127	52.3
2	小中学校、高等学校の課外授業・特別授業・見学など	52	21.4
3	大学・専門学校等の講義	35	14.4
4	大学・専門学校等のオリエンテーション等	26	10.7
5	職場での研修・講習会等	25	10.3
6	東京都や区市町村が実施する消費生活講座・イベント等	49	20.2
7	地域(町会・自治会、老人会、PTA等)で実施する講座・イベント等	34	14.0
8	教材等を使って自分で学んだ	19	7.8
9	その他	7	2.9
10	わからない	3	1.2
	n	243	100.0

問26. 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。（複数回答）

No.	カテゴリ	件数	%
1	家庭	1,549	51.6
2	小中学校、高等学校	1,716	57.2
3	大学、専門学校	497	16.6
4	職場	629	21.0
5	東京都や区市町村の消費生活センター等	876	29.2
6	地域（町会・自治会、老人会、PTAなど）	781	26.0
7	その他	31	1.0
8	特に消費者教育は必要ない	97	3.2
9	わからない	272	9.1
	n	3,000	100.0

問27. 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。（複数回答）

No.	カテゴリ	件数	%
1	消費者教育・啓発の充実	1,091	36.4
2	消費者被害に関する迅速な情報提供の充実	1,407	46.9
3	消費生活相談窓口の更なる周知	1,059	35.3
4	消費生活相談体制の充実	949	31.6
5	悪質事業者の取締の強化	1,543	51.4
6	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	856	28.5
7	製品・サービスの安全確保に向けた対策の充実	663	22.1
8	その他	25	0.8
9	わからない	436	14.5
	n	3,000	100.0