

Ⅲ. 調査票

1/29ページ

都民の消費生活に関する意識調査

2/29ページ

F1. あなたのお住まいを教えてください。	
選択してください	
F2. あなたの年齢を教えてください。	
歳	
F3. あなたの性別を教えてください。	
☐ 1. 男性 ☐ 2. 女性	
F4. あなたの職業を教えてください。	
☐ 1. 会社員・公務員・団体職員（役員等を含む） ☐ 2. パート・アルバイト・非常勤・嘱託・派遣等 ☐ 3. 自営業・自由業 ☐ 4. 専業主婦（主夫） ☐ 5. 学生（短大・大学・大学院、専門学校等） ☐ 6. 無職（年金生活者を含む） ☐ 7. その他（具体的に:	
F5. あなたが同居している家族構成を教えてください。	
☐ 1. ひとり暮らし ☐ 2. 夫婦のみ ☐ 3. 親・子の二世帯 ☐ 4. 親・子・孫の三世帯 ☐ 5. その他（具体的に:	

次へ進む

戻る

■消費生活に関する関心・行動について

Q1. 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
1) 価格	☐	☐	☐	☐	☐
2) 広告	☐	☐	☐	☐	☐
3) 品質、機能	☐	☐	☐	☐	☐
4) 安全性	☐	☐	☐	☐	☐
5) 評判・口コミ	☐	☐	☐	☐	☐
6) 特典の有無	☐	☐	☐	☐	☐
7) 接客態度	☐	☐	☐	☐	☐
8) アフターサービス	☐	☐	☐	☐	☐
9) ブランドイメージ	☐	☐	☐	☐	☐
10) 商品購入による環境への影響	☐	☐	☐	☐	☐

次へ進む 戻る

Q2. 次の消費生活問題のうち、あなたが関心があるものはどれですか。複数選択可

- ☐ 1. 食品の安全性について
☐ 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
☐ 3. インターネット・スマートフォン(携帯電話を含む)等通信に関するトラブルについて
☐ 4. 悪質商法の手口・対策について
☐ 5. 生活設計・家計管理について
☐ 6. 振り込め詐欺や架空・不当請求などの特殊詐欺について
☐ 7. 消費者金融やクレジット等による多重債務について
☐ 8. その他(具体的に:)
☐ 9. 消費生活問題には関心がない

次へ進む 戻る

■Q3は、Q2で「9. 消費生活問題に関心がない」とお答えの方にお伺いします。

Q3. あなたが消費者問題に関心がない理由を教えてください。複数選択可

- ☐ 1. 自分にとって身近な問題ではないと思うから
☐ 2. 自分がトラブルに遭うことはないと思うから
☐ 3. いままで学んだり考えたりする機会がなかったから
☐ 4. 難しそうだから
☐ 5. その他(具体的に:)

次へ進む 戻る

■全員にお伺いします。

Q4. 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。

- ☐ 1. 知っている
☐ 2. なんとなく知っている
☐ 3. 知らない
☐ 4. わからない

次へ進む

戻る

Q5. あなたが消費行動(商品の購入やサービスの利用等)を行う際に心掛けていることを教えてください。複数選択可

- ☐ 1. 環境に配慮した商品やサービスの選択
☐ 2. フェアトレード(開発途上国の生産者に公正な労働を保証している貿易の仕組み)製品の選択
☐ 3. 地産地消(地域で生産したものを地域で消費する)
☐ 4. 食品ロス(食べられるのに廃棄される食品)の削減
☐ 5. 表示や説明を十分確認し、内容を理解した上で商品やサービスを選択する
☐ 6. その他(具体的に:)
☐ 7. 特に心掛けていることはない

次へ進む

戻る

Q6. 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。

- ☐ 1. ある
☐ 2. ない
☐ 3. わからない

次へ進む

戻る

■Q7は、Q6で訪問販売(訪問勧誘)を受けたことが「1. ある」とお答えの方にお伺いします。

Q7. 訪問販売(訪問勧誘)を受けてあなたはどうしましたか。複数の訪問販売(訪問勧誘)を受けた方は、最近の事例でお答えください。

- ☐ 1. 購入(契約)をした
☐ 2. 話を聞いて断った
☐ 3. 話を聞かずに断った
☐ 4. その他(具体的に:)

次へ進む

戻る

■全員にお伺いします。

Q8. 「訪問販売(訪問勧誘)を受けたくない」ことを伝えるシール(ステッカー)があったら、あなたは、玄関に貼るなどして利用したいですか。

- ☐ 1. 利用したい
☐ 2. どちらかと言うと利用したい
☐ 3. どちらとも言えない
☐ 4. どちらかと言うと利用したくない
☐ 5. 利用したくない

次へ進む 戻る

■Q9は、Q8で「どちらとも言えない」「どちらかと言うと利用したくない」「利用したくない」とお答えの方にお伺いします。

Q9. 「訪問販売(訪問勧誘)を受けたくない」ことを伝えるシール(ステッカー)の利用について「どちらとも言えない」あるいは「(どちらかと言うと)利用したくない」とお答えの理由を教えてください。複数選択可

- ☐ 1. シールを貼るのは、見た目が良くないから
☐ 2. シールを貼っても効果がないと思うから
☐ 3. シールを貼らなくても自分で断れるから
☐ 4. 訪問販売を利用したいから
☐ 5. 販売員の説明を聞いて、購入(契約)するか検討したいから
☐ 6. その他(具体的に:)
☐ 7. 特に理由はない

次へ進む 戻る

■全員にお伺いします。

Q10. 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。

- ☐ 1. ある
☐ 2. ない

次へ進む 戻る

■Q11は、Q10でこの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「1. ある」とお答えの方にお伺いします。

Q11. 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

- ☐ 1. 通信料金、プロバイダ利用料金への上乗せによる支払
☐ 2. 電子マネー(サーバ型プリペイドカード※を除く)による支払
☐ 3. サーバ型プリペイドカード※による支払
☐ 4. コンビニで支払
☐ 5. 銀行・郵便局での振込・振替
☐ 6. ネットバンキング・モバイルバンキングによる振込
☐ 7. 代金引換
☐ 8. クレジットカード
☐ 9. その他(具体的に:)

※サーバ型のプリペイドカード

商品券やICカードのように、価値(購入した金額)がカード自体に記録されるものではなく、カード発行会社の管理するサーバ上に価値(購入した金額)が記録されるプリペイドカードのことです。
コンビニエンスストアや量販店などで広く販売されています。

次へ進む 戻る

■商品・サービスに関する消費生活トラブルについて

■全員にお伺いします。

Q12. 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

- ☐ 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)
- ☐ 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)
- ☐ 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)
- ☐ 4. 商品やサービスの安全性(ケガや病気になったなど)
- ☐ 5. 解約・中途解約(高額な解約料を請求されたなど)
- ☐ 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)
- ☐ 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)
- ☐ 8. その他(具体的に:)
- ☐ 9. トラブルに遭わなかった

次へ進む

戻る

■Q13～Q14は、Q12で「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。

Q13. 消費生活トラブルの原因となった商品やサービスの販売形態はどれですか。 複数選択可

- ☐ 1. 店舗販売
- ☐ 2. 訪問販売(自宅等に事業者が訪ねてきた)
- ☐ 3. 電話勧誘販売(自宅等に事業者から勧誘電話がかかってきた)
- ☐ 4. 通信販売(カタログ、テレビ、インターネット等で購入した)
- ☐ 5. キャッチセールス(路上で声をかけられて、店舗等に連れて行かれた)
- ☐ 6. アポイントメントセールス(販売目的を告げられず電話等で店舗や喫茶店に呼び出された)
- ☐ 7. その他(具体的に:)
- ☐ 8. わからない

Q14. 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

- ☐ 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ご相談した
- ☐ 2. 商品・サービスの購入先にご相談した
- ☐ 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)にご相談した
- ☐ 4. 弁護士等の専門家にご相談した
- ☐ 5. 家族にご相談した
- ☐ 6. 友人・知人にご相談した
- ☐ 7. 警察にご相談した
- ☐ 8. 民生委員・児童委員など地域の人にご相談した
- ☐ 9. ヘルパーなど福祉関係者にご相談した
- ☐ 10. インターネット等で自分で調べた
- ☐ 11. その他(具体的に:)
- ☐ 12. 何もなかった

次へ進む

戻る

■Q15は、Q14で「12. 何もしなかった」とお答えの方にお伺いします。

Q15. 消費生活トラブルに遭った後、何もしなかったのは、なぜですか。 複数選択可

- ☐1. どうしたらよいかわからなかったから
- ☐2. 相談したり、調べたりしても解決しないと思ったから
- ☐3. 相談するのが恥ずかしかったから
- ☐4. 大した被害ではないと思ったから
- ☐5. 自分にも責任があると思ったから
- ☐6. 自分で解決できると思ったから
- ☐7. 相談するのが面倒だったから
- ☐8. 忙しくて時間がなかったから
- ☐9. その他 ()

[次へ進む](#) [戻る](#)

■全員にお伺いします。

Q16. 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
1) 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)	☐	☐	☐
2) 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	☐	☐	☐

[次へ進む](#) [戻る](#)

■Q17は、Q16で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。

Q17. 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

- ☐1. 東京都や区市町村の広報紙(誌)
- ☐2. 東京都や区市町村のホームページ
- ☐3. 東京都や区市町村のポスター、リーフレット、チラシ
- ☐4. 家族、知人から聞いた
- ☐5. ヘルパーなどの福祉関係者から聞いた
- ☐6. 民生委員・児童委員などの地域の人から聞いた
- ☐7. テレビ、新聞等で知った
- ☐8. 相談した経験があった
- ☐9. 学校で教わった
- ☐10. その他(具体的に:)
- ☐11. わからない

[次へ進む](#) [戻る](#)

■全員にお伺いします。

Q18. あなたは、消費生活トラブルに遭った際に、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。

- 1. 一定以上の金額 → 具体的な金額 円以上
- 2. 被害金額に関係なく、消費生活センター等に相談する
- 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
- 4. わからない

次へ進む

戻る

Q19. 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。3つまで選択可

- ☐ 1. 消費者自身が知識を身に付けて、トラブルにあわないように注意する
- ☐ 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
- ☐ 3. 学校での消費者教育を強化する
- ☐ 4. 地域(町内会、老人会、PTA等)の日常的な交流により見守る
- ☐ 5. 悪質事業者を厳しく取り締まる
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 8. 事業者が、従業員向けの消費者教育を強化する
- ☐ 9. その他(具体的に:)

次へ進む

戻る

Q20. 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。

- 1. ある
- 2. ない

次へ進む

戻る

■Q21～Q22は、Q20でこの1年間に製品等のリコール情報を見たことが「1. ある」と答えた人にお伺いします。

Q21. その情報は具体的にどこで見ましたか。 複数選択可

- ☐ 1. テレビ・ラジオ
- ☐ 2. 新聞・雑誌
- ☐ 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）
- ☐ 4. 事業者等からの通知
- ☐ 5. 東京都のホームページ等
- ☐ 6. 消費者庁または国民生活センターのホームページ等
- ☐ 7. 区市町村のホームページ等
- ☐ 8. 家族・知人等から聞いた
- ☐ 9. その他（具体的に：

Q22. 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。

- ☐ 1. ある
- ☐ 2. ない

次へ進む

戻る

■Q23は、Q22でこの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「2. ない」と答えた人にお伺いします。

Q23. 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

- ☐ 1. 確認方法がわからなかったから
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 4. 確認するのが面倒だったから
- ☐ 5. その他（具体的に：
- ☐ 6. 特に理由はない

次へ進む

戻る

■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

消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育(消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。)及びこれに準ずる啓発活動

○消費者教育の目的

- (1)消費者被害・事故にあ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

(2)消費生活に関する知識(暮らしていく上で必要となる知識)

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、家計管理 など

(3)「持続可能な社会」への貢献

グリーンコンシューマー(環境へ配慮した商品・サービスを選択し購入する消費者)、フェアトレード(発展途上国の生産者に公正な労働を保証している貿易の仕組み)、地産地消 など

[次へ進む](#)
[戻る](#)

■全員にお伺いします。

Q24. 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。

- ☐ 1. ある
- ☐ 2. ない
- ☐ 3. わからない

[次へ進む](#)
[戻る](#)

■Q25～Q26は、Q24でこれまでにご消費者教育(啓発を含む)を受けたことが「1. ある」とお答えの方にお伺いします。

Q25. 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

- ☐ 1. 安全・安心な商品の選び方
- ☐ 2. 契約の基礎知識
- ☐ 3. 悪質商法の手口と対処方法
- ☐ 4. お金の使い方・家計管理・生活設計
- ☐ 5. 携帯電話・スマートフォン・インターネットの注意点
- ☐ 6. クレジットカードや電子マネーなどの決済について
- ☐ 7. 環境に配慮した消費生活
- ☐ 8. 消費者トラブルに遭った際の相談窓口
- ☐ 9. その他(具体的に:)
- ☐ 10. わからない

Q26. 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。 複数選択可

- ☐ 1. 小中学校、高等学校の授業(家庭科、社会科等)
- ☐ 2. 小中学校、高等学校の課外授業・特別授業・見学など
- ☐ 3. 大学・専門学校等の講義
- ☐ 4. 大学・専門学校等のオリエンテーション等
- ☐ 5. 職場での研修・講習会等
- ☐ 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
- ☐ 7. 地域(町内会、老人会、PTA等)で実施する講座・イベント等
- ☐ 8. 教材等を使って自分で学んだ
- ☐ 9. その他(具体的に:)
- ☐ 10. わからない

次へ進む

戻る

■全員にお伺いします。

Q27. 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。 3つまで選択可

- ☐ 1. 家庭
- ☐ 2. 小中学校、高等学校
- ☐ 3. 大学、専門学校
- ☐ 4. 職場
- ☐ 5. 東京都や区市町村の消費生活センター等
- ☐ 6. 地域(町内会、老人会、PTAなど)
- ☐ 7. その他(具体的に:)
- ☐ 8. 特に消費者教育は必要ない
- ☐ 9. わからない

次へ進む

戻る

Q28. あなたは、地域等における消費者教育活動に関心がありますか。

消費者教育活動とは

悪質商法の被害防止などの情報提供や啓発を行う活動です。

具体的には、悪質商法の手口等を伝える消費者講座の講師、啓発資料等作成の手伝い、学習会などの企画などです。

- ☐ 1. 既に地域等で消費者教育活動を行ったことがある
☐ 2. 消費者教育活動に関心があるので、活動に参加してみたい
☐ 3. 消費者教育活動に関心があるが、時間がないので活動できない
☐ 4. 消費者教育活動に関心があるが、どうしていいかわからない
☐ 5. 消費者教育活動に関心がない
☐ 6. その他（具体的に:)
☐ 7. わからない

次へ進む

戻る

■今後の消費者問題への取組について

Q29. あなたが、消費者問題に対する取り組みとして、東京都に力を入れて欲しいことはなんですか。 複数選択可

- ☐ 1. 消費者教育・啓発の充実
☐ 2. 消費者被害に関する迅速な情報提供の充実
☐ 3. 消費生活相談窓口の更なる周知
☐ 4. 消費生活相談体制の充実
☐ 5. 悪質事業者の取締の強化
☐ 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
☐ 7. 製品・サービスの安全確保に向けた対策の充実
☐ 8. その他（具体的に:)
☐ 9. わからない

回答

戻る

やり直し