

「都民の消費生活に関する意識調査」 報告書

平成28年3月
東京都生活文化局

目次

I. 調査概要	3
1. 調査目的	3
2. 調査方法	3
3. 調査期間	3
4. 調査対象者	3
5. 回収人数および割付	3
6. 設問の形式	3
7. 分析の視点	3
8. 集計結果の注意点	4
9. n=30未満の集計軸の扱いについて	4
II. 調査結果	5
1. 回答者属性	5
2. 消費生活に関する関心・行動について	7
2-1 商品購入・サービス利用時の意識(Q1)	7
2-2 消費生活問題への関心(Q2)	13
2-3 関心のある消費生活問題(Q2)	14
2-4 消費生活問題に関心がない理由(Q3)	16
2-5 消費行動が社会・経済・環境等に影響を及ぼす可能性の認知(Q4)	18
2-6 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(Q5)	19
2-7 消費行動を行う際に心掛けている内容(Q5)	20
2-8 直近1年間に訪問販売を受けた経験(Q6)	22
2-9 訪問販売を受けた際の対応(Q7)	23
2-10 訪問販売お断りシールの利用意向(Q8)	24
2-11 訪問販売お断りシールを利用したくない理由(Q9)	26
2-12 直近1年間のインターネットでの商品・サービス・コンテンツ等の購入経験(Q10)	28
2-13 インターネットでの商品・サービス・コンテンツ等の購入時の決済手段(Q11)	29
3. 商品・サービスに関する消費生活トラブルについて	31
3-1 直近1年間での消費生活トラブルの経験(Q12)	31
3-2 直近1年間での消費生活トラブルの内容(Q12)	32
3-3 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(Q13)	34
3-4 消費生活トラブル遭遇後の行動(Q14)	36
3-5 消費生活トラブル遭遇後の行動の内容(Q14)	37
3-6 消費生活トラブル遭遇後に何もしなかった理由(Q15)	39
3-7 消費生活センター等の認知(Q16)	41
3-8 消費生活センター等を知ったきっかけ(Q17)	44
3-9 消費生活トラブル時に消費生活センター等に相談する被害額(Q18)	46
3-10 消費生活トラブル時に消費生活センター等に相談する具体的な被害額(Q18)	48
3-11 消費生活トラブルに遭わないために必要な事(Q19)	49
3-12 直近1年間でのリコール情報の認知(Q20)	51
3-13 直近1年間のリコール情報の情報源(Q21)	52
3-14 直近1年間でのリコール該当商品の確認有無(Q22)	54
3-15 直近1年間にリコール該当商品があるかを確認しなかった理由(Q23)	55
4. 消費者教育について	57
4-1 消費者教育(啓発含む)を受けた経験(Q24)	57
4-2 受けたことのある消費者教育の内容(Q25)	58
4-3 消費者教育を受けた機会(Q26)	60
4-4 消費者教育を行う場として重要だと思うもの(Q27)	62
4-5 地域等の消費者教育活動に対する関心(Q28)	64
5. 今後の消費生活問題への取組について	66
5-1 消費生活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(Q29)	66
III. 調査票	68
IV. 単純集計	79

I. 調査概要

1. 調査目的

都民の日常の消費生活における意識や行動、消費者事故や契約トラブルの経験等について調査し、その結果を今後の施策展開の基礎資料として活用する。

2. 調査方法

インターネットアンケート

3. 調査期間

2015年12月4日（金）～12月8日（火）

4. 調査対象者

都内に在住する20歳以上の男女

5. 回収人数および割付

回収件数：3,000人。割付は下記の通り。

	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
男性	250	250	250	250	250	250	1500
女性	250	250	250	250	250	250	1500
合計	500	500	500	500	500	500	3000

6. 設問の形式

調査の設問の形式は以下の通り。

単数回答：選択肢の中から、最も当てはまる選択肢を1つのみ回答する設問

複数回答：選択肢の中から、当てはまる選択肢をいくつでも回答できる設問

自由回答：自由回答欄を設け、自由に意見・回答を書き込んでもらう設問

7. 分析の視点

調査は、主に下記の軸で分析を行った。

性別：男性、女性

年代：20代、30代、40代、50代、60代、70代以上

性年代：男性20代、男性30代、男性40代、男性50代、男性60代、男性70代以上
女性20代、女性30代、女性40代、女性50代、女性60代、女性70代以上

8. 集計結果の注意点

報告書作成にあたり、比率を出す際には小数点第2位以下の数値は四捨五入を行っている。そのため、回答比率を合計した値において0.1ポイントの誤差が生じている可能性がある。

9. n = 30未満の集計軸の扱いについて

グラフや表に表記している「n = ○○」（○○は数字）は、対象の分母を表す。

集計軸でnが30未満のものは、数が少なく参考値のため、コメント内では言及していない。