

#### IV. 単純集計

F1. あなたのお住まいを教えてください。

全 体	千代田区	中央区	港区	新宿区	文京区	台東区	墨田区	江東区	品川区	目黒区	大田区	世田谷区	渋谷区	中野区	杉並区	豊島区	北区	荒川区	板橋区	練馬区	足立区	葛飾区	江戸川区
3000	9	31	44	77	63	30	54	109	91	63	163	219	50	69	172	66	74	38	120	171	114	86	139
100.0	0.3	1.0	1.5	2.6	2.1	1.0	1.8	3.6	3.0	2.1	5.4	7.3	1.7	2.3	5.7	2.2	2.5	1.3	4.0	5.7	3.8	2.9	4.6

(続き)

全 体	八王子市	立川市	武蔵野市	三鷹市	青梅市	府中市	昭島市	調布市	町田市	小金井市	小平市	日野市	東村山市	国分寺市	国立市	福生市	狛江市	東大和市	清瀬市	東久留米市	武蔵村山市	多摩市	稲城市	羽村市	あきる野市	西東京市
3000	120	35	40	44	29	52	15	53	117	37	50	39	26	38	13	13	24	22	18	17	11	47	16	7	11	45
100.0	4.0	1.2	1.3	1.5	1.0	1.7	0.5	1.8	3.9	1.2	1.7	1.3	0.9	1.3	0.4	0.4	0.8	0.7	0.6	0.6	0.4	1.6	0.5	0.2	0.4	1.5

(続き)

全 体	瑞穂町	日の出町	檜原村	奥多摩町	大島町	利島村	新島村	神津島村	三宅村	御蔵島村	八丈町	青ヶ島村	小笠原村	の東京都以外の道府県
3000	4	4	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
100.0	0.1	0.1	-	-	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-

年代別

全 体	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
3000	500	500	500	500	500	500
100.0	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7

F3. あなたの性別を教えてください。

全 体	男性	女性
3000	1500	1500
100.0	50.0	50.0

F4. あなたの職業を教えてください。

全 体	会社員（役員・公務員・団体職を含む）	常勤・パート・アルバイト・非常勤・嘱託・派遣等	自営業・自由業	専業主婦（主夫）	院・学生（短大・大学・大学院、専門学校等）	無職（年金生活者を含む）	その他
3000	1124	417	278	555	123	482	21
100.0	37.5	13.9	9.3	18.5	4.1	16.1	0.7

F5. あなたが同居している家族構成を教えてください。

全 体	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
3000	692	803	1330	128	47
100.0	23.1	26.8	44.3	4.3	1.6

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。

	全 体	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	T O P 2	B O T T O M 2
価格	3000	2138	664	161	12	25	2802	37
	100.0	71.3	22.1	5.4	0.4	0.8	93.4	1.2
広告	3000	218	813	1119	550	300	1031	850
	100.0	7.3	27.1	37.3	18.3	10.0	34.4	28.3
品質、機能	3000	1521	1142	269	34	34	2663	68
	100.0	50.7	38.1	9.0	1.1	1.1	88.8	2.3
安全性	3000	1334	1151	419	58	38	2485	96
	100.0	44.5	38.4	14.0	1.9	1.3	82.8	3.2
評判・口コミ	3000	420	1201	954	302	123	1621	425
	100.0	14.0	40.0	31.8	10.1	4.1	54.0	14.2
特典の有無	3000	245	955	1176	460	164	1200	624
	100.0	8.2	31.8	39.2	15.3	5.5	40.0	20.8
接客態度	3000	477	1279	964	199	81	1756	280
	100.0	15.9	42.6	32.1	6.6	2.7	58.5	9.3
アフターサービス	3000	530	1263	896	232	79	1793	311
	100.0	17.7	42.1	29.9	7.7	2.6	59.8	10.4
ブランドイメージ	3000	340	1185	1060	292	123	1525	415
	100.0	11.3	39.5	35.3	9.7	4.1	50.8	13.8
商品購入による環境への影響	3000	253	866	1201	448	232	1119	680
	100.0	8.4	28.9	40.0	14.9	7.7	37.3	22.7

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。

	全 体	食 品 の 安 全 性 に つ い て	製 品 に よ る 欠 陥 や 施 設 に つ い て ・ 設 備 の 不 具 合	イン ター ネ ット ・ ス マ ー ト フ オ ン ・ 携 帯 電 話 に つ い て ・ 等 通 信 に 関 す る	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	多 重 債 務 に つ い て ・ 消 費 者 金 融 や ク レ ジ ット 等 に よ る	そ の 他	消 費 生 活 問 題 に は 関 心 が な い
	3000	2169	1339	923	1175	1078	904	335	8	375
	100.0	72.3	44.6	30.8	39.2	35.9	30.1	11.2	0.3	12.5

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。

	全 体	自 分 に と つ て 身 近 な 問 題 で は な い	自 分 が ト ラ ブ ル に 遭 う こ と は な い	か ら い ま す ま で に 学 ん だ り 考 え る 機 会 が な か っ た	難 し そ う だ か ら	そ の 他
	375	168	40	85	108	5
	100.0	44.8	10.7	22.7	28.8	1.3

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。

	全 体	知 っ て い る	な ん と な く 知 っ て い る	知 ら な い	わ か ら な い
	3000	905	1506	342	247
	100.0	30.2	50.2	11.4	8.2

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。

	全 体	の 環 境 に 配 慮 し た 商 品 や サ ー ビ ス	生 産 者 に 公 正 な 労 働 を 保 証 し て の 選 択	フ ェ ア ト レ ー ド ( 開 発 途 上 国 の 選 択	地 産 地 消 ( 地 域 で 生 産 し た も の を 地 域 で 消 費 す る )	食 品 ロ ス ( 食 べ ら れ る の に 廃 棄 さ れ る 食 品 ) の 削 減	表 示 や 説 明 を 十 分 確 認 し 、 内 容 を 選 択 す る	そ の 他	特 に 心 掛 け て い る こ と は な い
	3000	1063	485	1092	1410	1275	23	720	
	100.0	35.4	16.2	36.4	47.0	42.5	0.8	24.0	

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。

	全 体	あ る	な い	わ か ら な い
	3000	455	2418	127
	100.0	15.2	80.6	4.2

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。

	全 体	購 入 ( 契 約 ) を し た	話 を 聞 い て 断 つ た	話 を 聞 か ず に 断 つ た	そ の 他
	455	46	159	246	4
	100.0	10.1	34.9	54.1	0.9

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。

	全 体	利 用 し た い	ど ち ら か と 言 う と 利 用 し た い	ど ち ら か と 言 う と 利 用 し た く な い	利 用 し た く な い	T O P 2	B O T T O M 2
	3000	681	667	880	284	488	772
	100.0	22.7	22.2	29.3	9.5	16.3	25.7

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「利用したくない」とお答えの理由を教えてください。

	全 体	目 が 良 く な い の か ら 、 見 た	シ ール を 貼 っ て も 効 果 が	シ ール を 貼 ら な く も 自 ら 訪 問 販 売 を 利 用 し た い か	訪 問 販 売 を 利 用 し た い ( 契 約 の 説 明 を 聞 い て 、 検 討 す る か )	そ の 他	特 に 理 由 は な い
	1652	481	663	541	33	50	360
	100.0	29.1	40.1	32.7	2.0	3.0	21.8

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。

	全 体	あ る	な い
	3000	2482	518
	100.0	82.7	17.3

Q11. 購入する際に使用した決済手段はどれですか。

全 体	支用通 払料金、 金への 上乗せ による 利	く電子 りペイ ドカー ド※を 除	ドサ ※バ による 支払 プリ ペイ ドカ ー	コ ン ビ ニ で 支 払	振 替 ・ 郵 便 局 で の 振 込 ・	送イ ル バ ン キ ン グ ・ モ バ 振	代 金 引 換	ク レ ジ ット カ ー ド	そ の 他
2482	264	263	83	704	498	527	424	1983	20
100.0	10.6	10.6	3.3	28.4	20.1	21.2	17.1	79.9	0.8

Q12. 直近1年間での消費生活トラブルの有無

全 体	た何 らか のト ラ ブ ル に 遭 っ	ト ラ ブ ル に 遭 わ な か っ た
3000	456	2544
100.0	15.2	84.8

Q12. 直近1年間での消費生活トラブルの内容

全 体	な格商 等品 やサ ー ビ ス の 価 格 （ 一 期 間 限 定 ） が ウ ソ だ っ た 価	品商 品 や サ ー ビ ス の 内 容 （ 実 際 の 商	契商 約品 を誘 引 さ る 説 明 、 脅 さ れ る 等	病商 気品 や サ ー ビ ス の 安 全 性 （ ケ ガ や	請解 求約 ・ 中 途 解 約 （ 高 額 な 解 約 料 を	料架 金空 請求 ・ 不 当 な 料 金 請 求 な ど ）	ど食 ・原 ・材 ・料 の 偽 装 、 異 物 混 入 な ど	そ の 他
456	115	215	83	47	52	58	57	37
100.0	25.2	47.1	18.2	10.3	11.4	12.7	12.5	8.1

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。

全 体	店 舗 販 売	て訪 問 販 売 （ 自 宅 等 に 事 業 者 が 訪 ね	ら電 話 勧 誘 販 売 （ 自 宅 等 に 事 業 者 か	ン通 信 販 売 （ カ タ ロ グ 、 テ レ ビ 、 イ	たキ ャ ッ チ セ ー ル ス （ 路 上 で 声 を か	喫喫 茶店 に呼 び出 され た ）	目ポ 的イン トメ ン トセ ー ル ス （ 販 売	そ の 他	わ か ら な い
456	116	39	67	198	40	17	21	45	
100.0	25.4	8.6	14.7	43.4	8.8	3.7	4.6	9.9	

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。

全 体	業で 者品 にサ ー ビ ス の 提 供 事	に商 品 ・ サ ー ビ ス の 購 入 先	相生 談活 窓セ 口ン タ ー に 相 談 し た	東東 京都 や区 市 町 村 の 消 費 生 活	弁弁 護士 等 の 専 門 家 に 相 談	家家 族に 相 談 し た	友友 人・ 知 人 に 相 談 し た	警警 察に 相 談 し た	地民 域の 委 員 ・ 児 童 委 員 な ど	にヘル パー な ど 福 祉 関 係 者	でイン ター ネ ット 等 で 自 分	そ の 他	何 も し な か っ た
456	95	84	71	38	60	32	18	6	3	54	11	134	
100.0	20.8	18.4	15.6	8.3	13.2	7.0	3.9	1.3	0.7	11.8	2.4	29.4	

Q15. 消費生活トラブルに遭った後、何もなかったのは、なぜですか。

全体	などなかったからよいかわから	かても解決しないと思ったり	相談するのが恥ずかし	大した被害ではないと思	自分にも責任があると	自分で解決できると思	相談するのが面倒だ	忙しくて時間がな	その他
134	20	27	3	37	19	17	31	20	13
100.0	14.9	20.1	2.2	27.6	14.2	12.7	23.1	14.9	9.7

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相談窓口があることを知っていますか。

全体	知っている	内容は知らないが、	知らない
3000	1084	1344	572
100.0	36.1	44.8	19.1
3000	794	1074	1132
100.0	26.5	35.8	37.7

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。

全体	紙(東京都や区市町村の広報)	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	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が聞いた	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	わからない
2454	896	466	278	268	26	35	845	118	61	68	351
100.0	36.5	19.0	11.3	10.9	1.1	1.4	34.4	4.8	2.5	2.8	14.3

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。

全体	一定以上の金額	被害生活センター等に関する相談	被害生活金額に相談関係なく、消費	わからない
3000	465	1479	131	925
100.0	15.5	49.3	4.4	30.8

Q18. 具体的な金額

全体	1000円	5000円	10000円	50000円	100000円	1000000円	平均(円)
465	23	106	175	103	43	15	36359
100.0	4.9	22.8	37.6	22.2	9.2	3.2	

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。

全 体	消費者自身 が知らない ように注意す る	都や市町村 の自治体が消 費者教育を 強化する	学校での消 費者教育を 強化する	地域（町内 会、老人会、 PTA）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 品質を確保す る	事業者が、商 品・サービスの 表示を適切に 行う	事業者が、従 業員向けの消 費者教育を 強化する	その他
3000	2428	940	334	219	1404	595	450	165	30
100.0	80.9	31.3	11.1	7.3	46.8	19.8	15.0	5.5	1.0

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。

全 体	ある	ない
3000	1840	1160
100.0	61.3	38.7

Q21. その情報は具体的にどこで見ましたか。

全 体	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、ケー ス）	事業者等から の通知	東京都のホー ムページ等	消費者庁また は国民生活 センターのホ ームページ	区市町村のホ ームページ	家族・知人等 から聞いた	その他
1840	1305	862	603	278	55	65	39	56	66
100.0	70.9	46.8	32.8	15.1	3.0	3.5	2.1	3.0	3.6

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。

全 体	ある	ない
1840	811	1029
100.0	44.1	55.9

Q23. 確認したことがない理由について教えてください。

全 体	確認方法が わからなかつ たから	製品等の身 の回りの製品 等に、該当 品が含まれて いないから	取り扱った 製品等が、特 に問題がな いから	確認するの が面倒だつ たから	その他	特に理由 はない
1029	47	758	19	33	28	189
100.0	4.6	73.7	1.8	3.2	2.7	18.4

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。

全 体	ある	ない	わから ない
3000	265	2491	244
100.0	8.8	83.0	8.1

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。

全体	安全・安心な商品の選び方	契約の基礎知識	悪質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・スマートフォンの注	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	消費者トラブルに遭った際の相談窓口	その他	わからない
265	117	137	160	54	70	63	52	86	4	5
100.0	44.2	51.7	60.4	20.4	26.4	23.8	19.6	32.5	1.5	1.9

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。

全体	小・中学校、高等学校の授業（家庭科、社会科等）	小・中学校、高等学校の特別授業・見学の授業など	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（町内会、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	わからない
265	94	45	50	19	51	69	39	21	10	9
100.0	35.5	17.0	18.9	7.2	19.2	26.0	14.7	7.9	3.8	3.4

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。

全体	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（町内会、老人会、PTAなど）	その他	特に消費者教育は必要ない	わからない
3000	1479	1582	413	581	921	805	31	135	312
100.0	49.3	52.7	13.8	19.4	30.7	26.8	1.0	4.5	10.4

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。

全体	既に地域等で行ったことがある	消費者教育活動に関心がある	消費者教育活動に関心がない	消費者教育活動に関心がない	消費者教育活動に関心がない	その他	わからない
3000	62	394	491	698	613	18	724
100.0	2.1	13.1	16.4	23.3	20.4	0.6	24.1

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。

全体	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・サービス情報の提供の充実	製品・サービスの安全確保に向けた対策の充実	その他	わからない
3000	1000	1293	993	838	1473	855	609	29	516
100.0	33.3	43.1	33.1	27.9	49.1	28.5	20.3	1.0	17.2