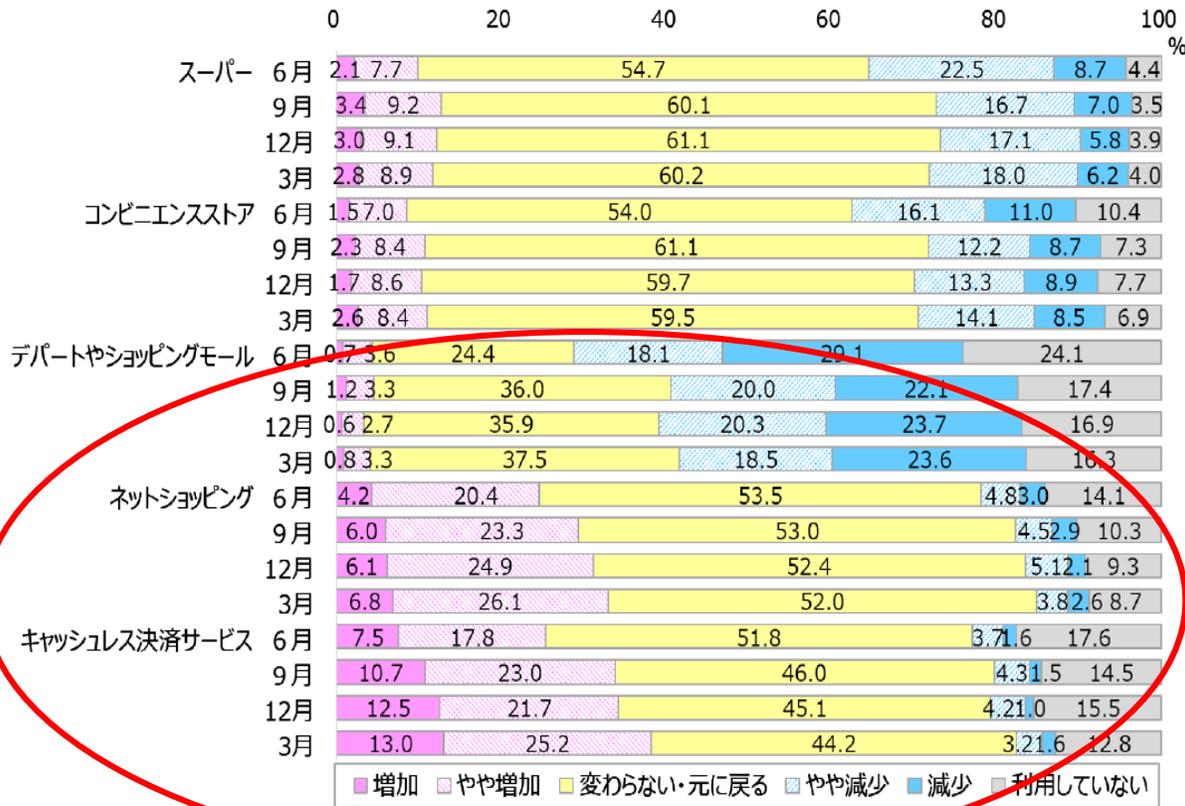


社会経済状況等の変化

新型コロナウイルスがもたらした変化（消費生活におけるデジタル化の加速）①

✓ ネットショッピングやキャッシュレス決済サービスの利用増加

店舗やネットショッピングの利用（単一回答） 6月 n=2,062 9月 n=2,066 12月 n=2,069 3月 n=2,070

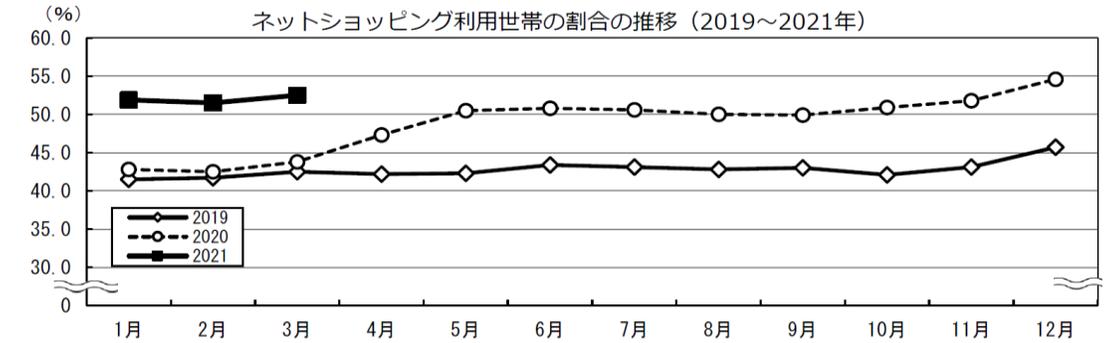


出典：ニッセイ基礎研究所「2020年度特別調査 第4回新型コロナウイルスによる暮らしの変化に関する調査」（令和3年4月12日）（新型コロナウイルスの感染が拡大する前（2020年1月頃）と比べて、行動がどの程度変わったか(変わりそうか)に対する各月の回答）

https://www.nli-research.co.jp/files/topics/67457_ext_18_0.pdf?site=nli

○ 利用世帯の割合（%）

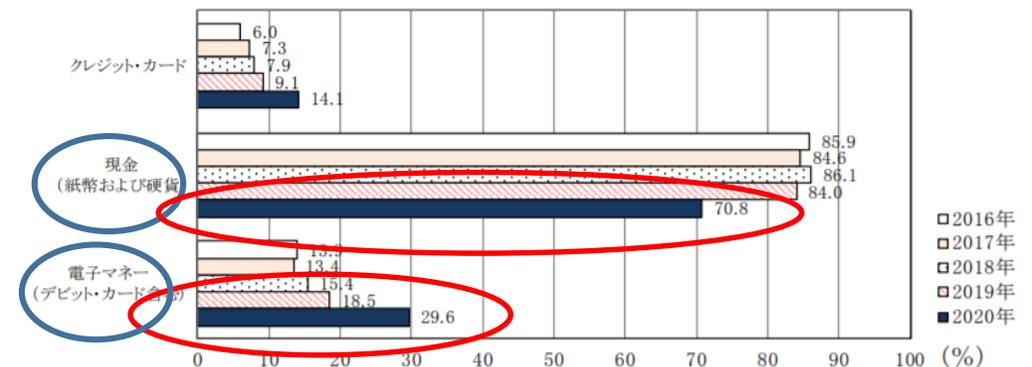
	2021年 3月	2020年 3月	差 (ポイント)
ネットショッピング利用世帯の割合	52.5	43.8	8.7



出典：総務省統計局「家計消費状況調査 ネットショッピングの状況について（二人以上の世帯）－2021年（令和3年）3月分結果－」（令和3年5月11日）

https://www.stat.go.jp/data/joukyou/pdf/n_joukyo.pdf

【図表3-1】金額別（1,000円以下）の主な資金決済手段（2つまでの複数回答）（二人以上世帯）



出典：金融広報中央委員会「家計の金融行動に関する世論調査」（2020年）（令和3年1月29日）
<https://www.shiruporuto.jp/public/data/survey/yoron/>

新型コロナウイルスがもたらした変化（消費生活におけるデジタル化の加速）②

表 I - 2 - 1 ネットショッピング支出金額
(二人以上の世帯)

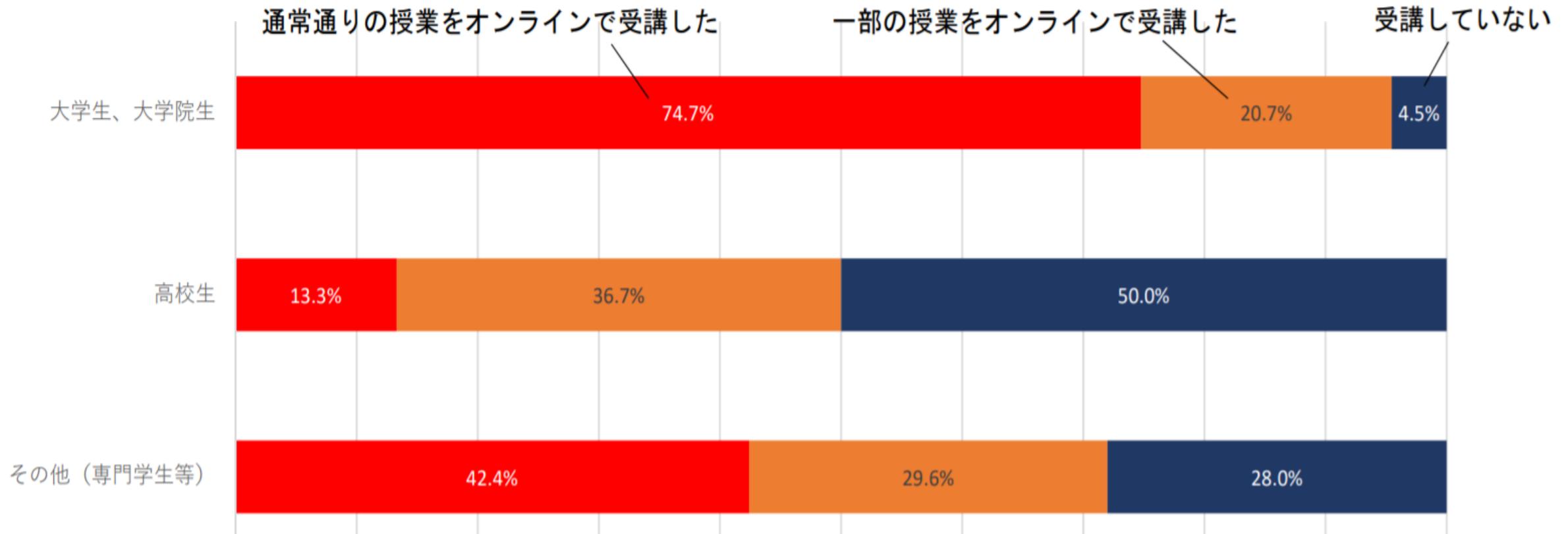
年次	合計	食料	家電・家具	チケット以外の 注1 教養関係費	贈答品	保険	保健・医療 注2	衣類・履物	旅行関係費 注3	チケット	その他 注4	〈参考〉 注5 教養関係費	利用世帯 当たりの 支出金額
月平均額(円)													
2019年	14,332	1,986	1,251	823	574	581	670	1,559	3,407	684	2,794	1,507	33,461
2020年	16,339	3,097	1,950	1,158	800	782	856	1,944	1,647	313	3,793	1,471	33,353
対前年名目増減率(%)													
2020年	14.0	55.9	55.9	40.7	39.4	34.6	27.8	24.7	-51.7	-54.2	35.8	-2.4	-0.3

表 I - 2 - 2 世帯主の年齢階級別ネットショッピング支出金額
(二人以上の世帯)

年次	平均	40歳未満	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
月平均額(円)						
2019年	14,332	21,179	20,417	20,925	13,046	6,144
2020年	16,339	24,279	23,606	22,187	15,098	7,583
対前年名目増減率(%)						
2020年	14.0	14.6	15.6	6.0	15.7	23.4

✓ オンラインによる学習機会の増加

質問 通学している学校で、オンライン授業を受講しましたか。



出典：内閣府「新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査」（令和2年6月21日）

<https://www5.cao.go.jp/keizai2/manzoku/pdf/shiryo2.pdf>

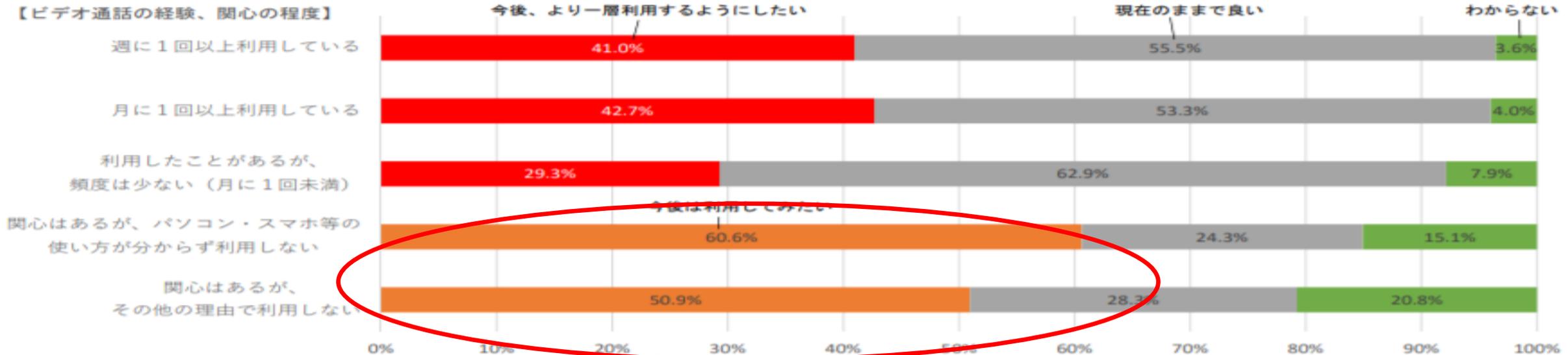
新型コロナウイルスがもたらした変化（消費生活におけるデジタル化の加速）④

- ✓ 60歳以上の約5割がビデオ通話をしたことがある
- ✓ ビデオ通話を利用したことの無い人の6割以上が今後は利用したい意向

質問 ビデオ通話（zoom、skype、Line等）の経験、関心の程度について、最もあてはまるものを回答してください。



質問 今後、ビデオ通話（zoom、skype、Line等）を利用してみたいと思いませんか。



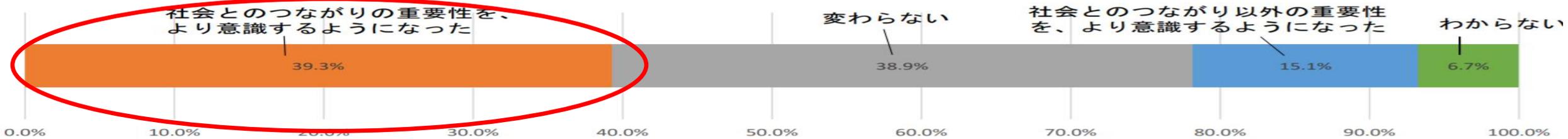
出典：内閣府「新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査」（令和2年6月21日）

<https://www5.cao.go.jp/keizai2/manzoku/pdf/shiryo2.pdf>

新型コロナウイルスがもたらした変化（消費行動）①

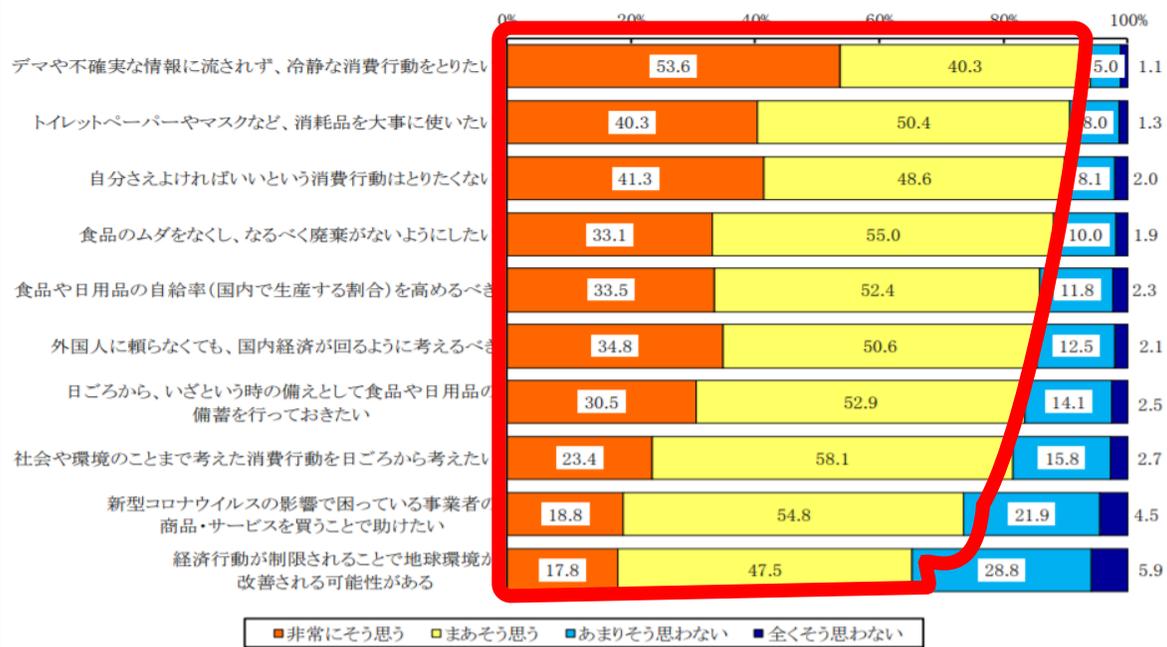
✓ 社会とのつながりの重要性をより認識、冷静な消費行動や応援消費の意向の高まり

質問 今回の感染症拡大前に比べて、社会とのつながりの重要性に関する意識はどのように変化しましたか。



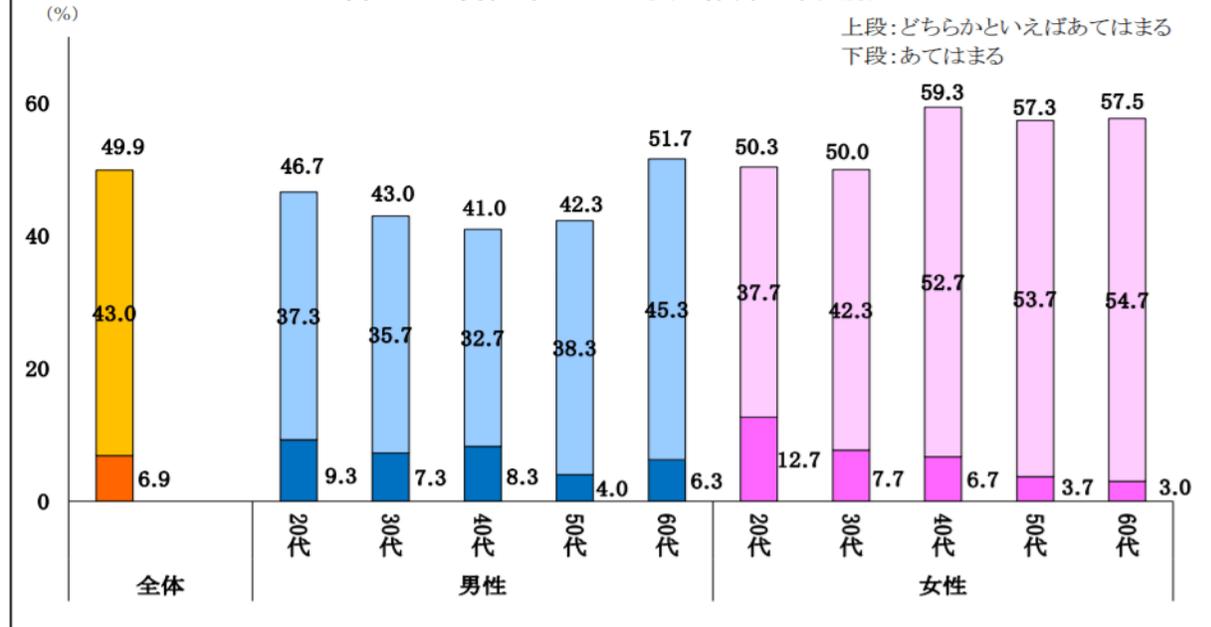
出典：内閣府「新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査（令和2年年6月21日）」
<https://www5.cao.go.jp/keizai2/manzoku/pdf/shiryo2.pdf>

図表8 感染拡大による消費面の意識変化



出典：株式会社第一生命経済研究所「新型コロナウイルスによる生活と意識の変化に関する調査（後編）」（令和2年4月20日）
https://www.dlri.co.jp/pdf/ld/2020/news2004_02.pdf

図表2 新型コロナウイルスの影響で困っている事業者の商品・サービスを買いたい・買うようにしている(全体、性・年代別)



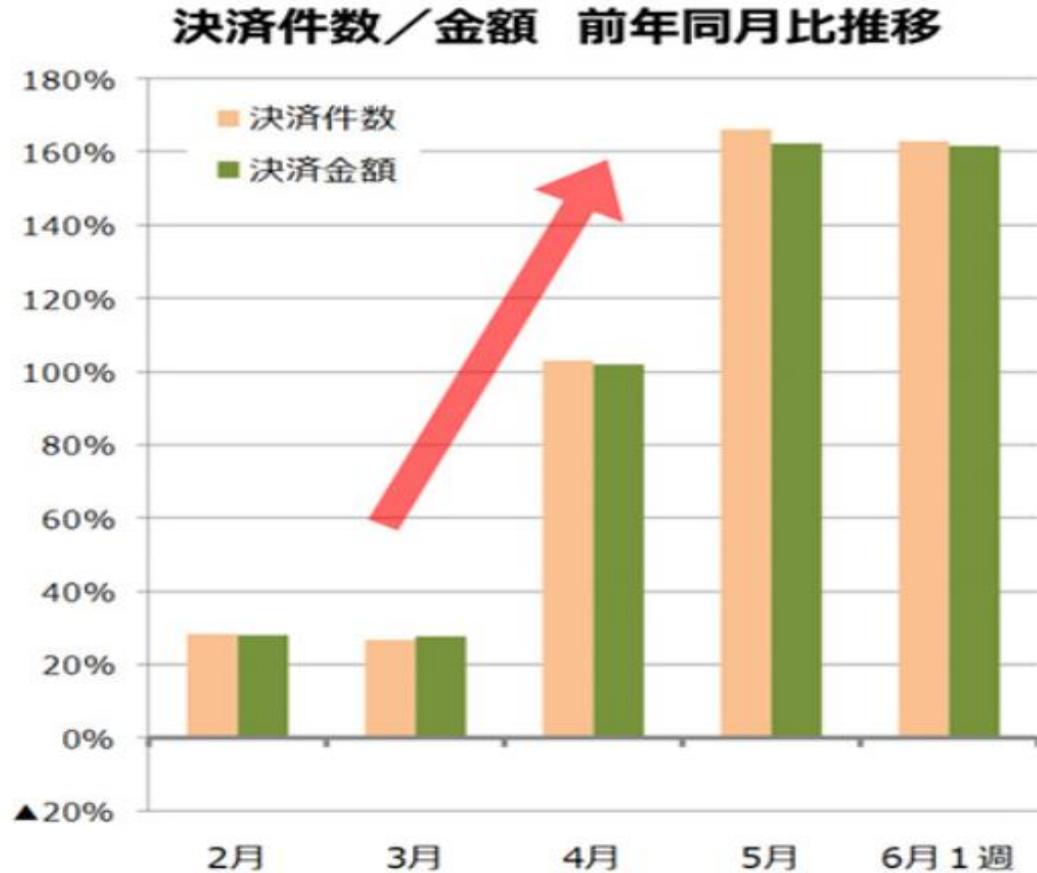
出典：株式会社第一生命経済研究所「第3回新型コロナウイルスによる生活と意識の変化に関する調査（消費行動編）」（令和2年年10月27日）
https://www.dlri.co.jp/pdf/ld/2020/news2010_05.pdf

新型コロナウイルスがもたらした変化（消費行動）②

✓ 「デリバリーサービス」や「クラウドファンディング」の利用増加

(図9) デリバリー（出前）サービスの決済件数・金額

(図11) クラウドファンディングの決済件数・金額

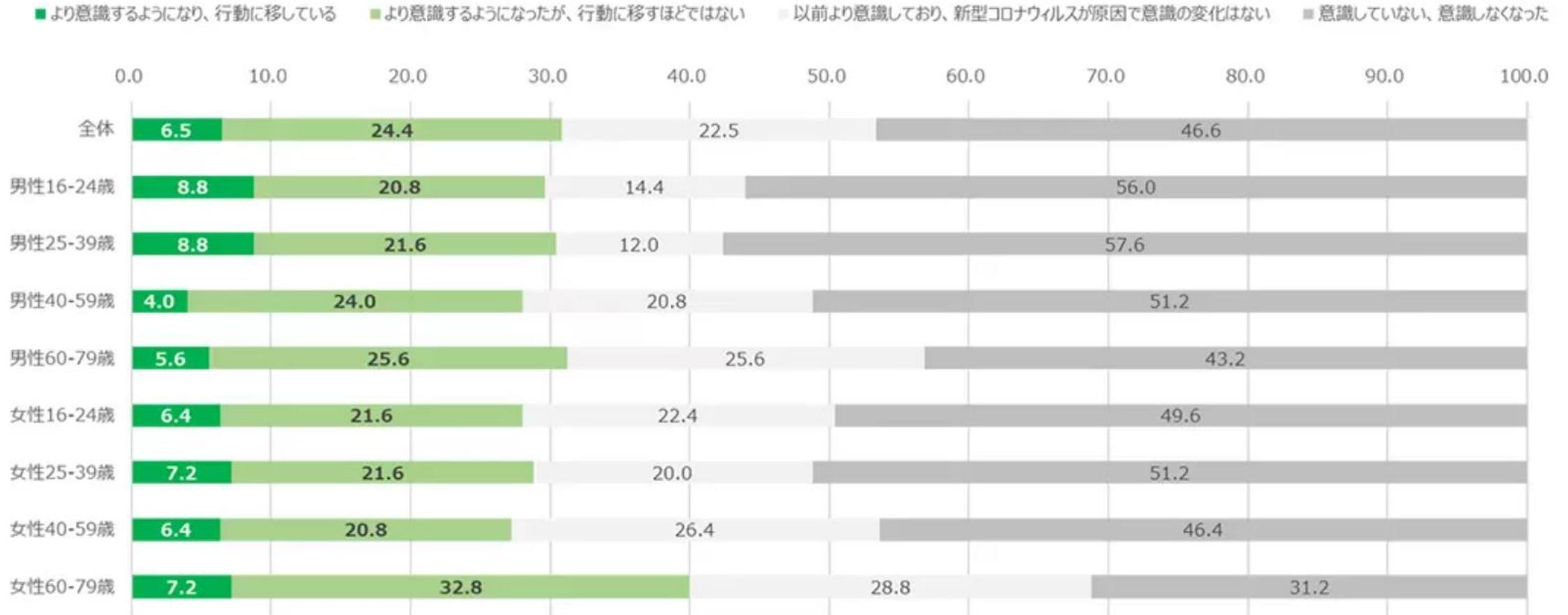


※キャッシュレス普及および業態の普及影響を排除するため、1月の前年同月比の値で除算している

※キャッシュレス普及および業態の普及影響を排除するため、1月の前年同月比の値で除算している

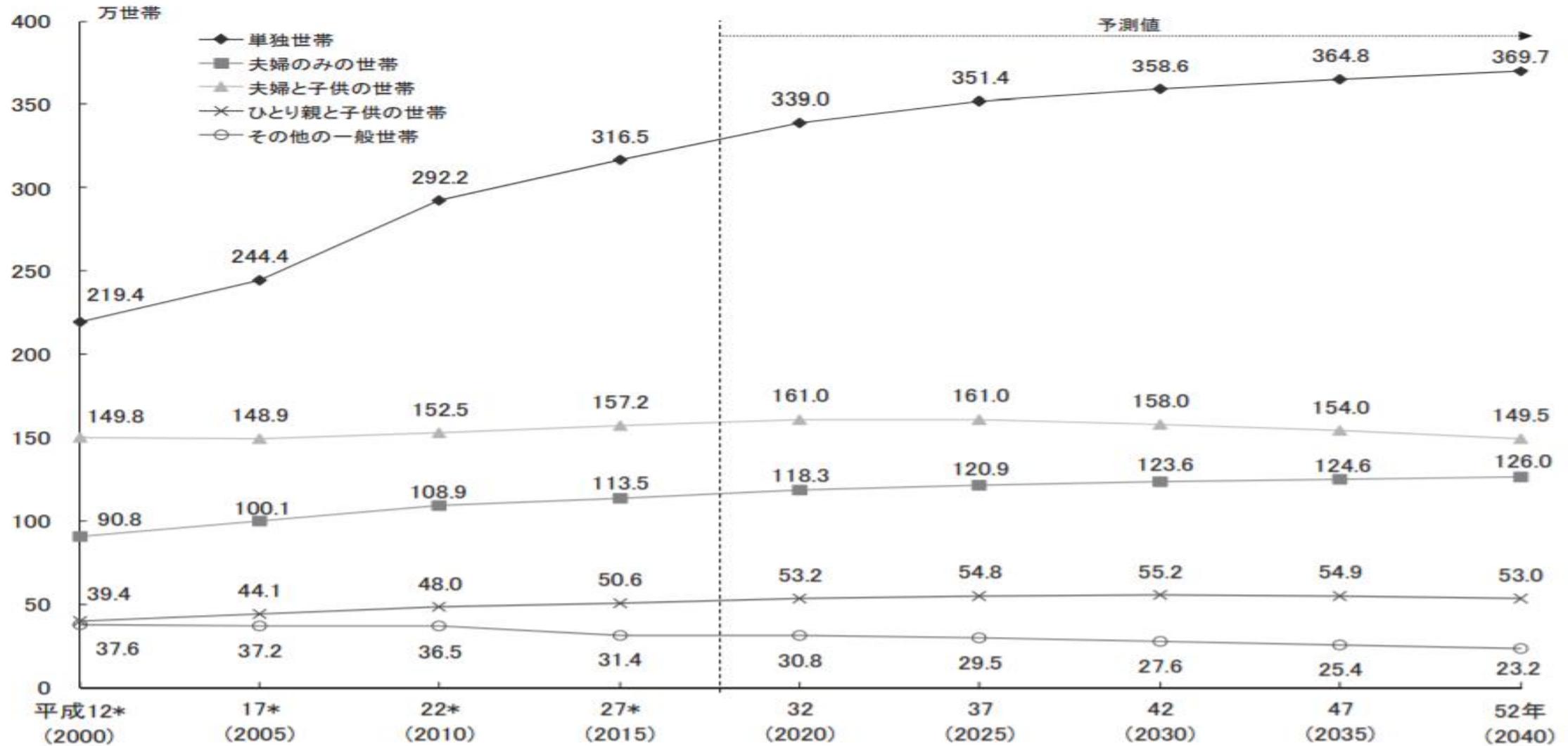
✓ エシカル消費に対する意識の高まり

新型コロナウイルス対策の自粛期間を経て、エシカル消費をより意識するようになりましたか。



<基礎データ> 東京都世帯数の予測（平成31年3月）

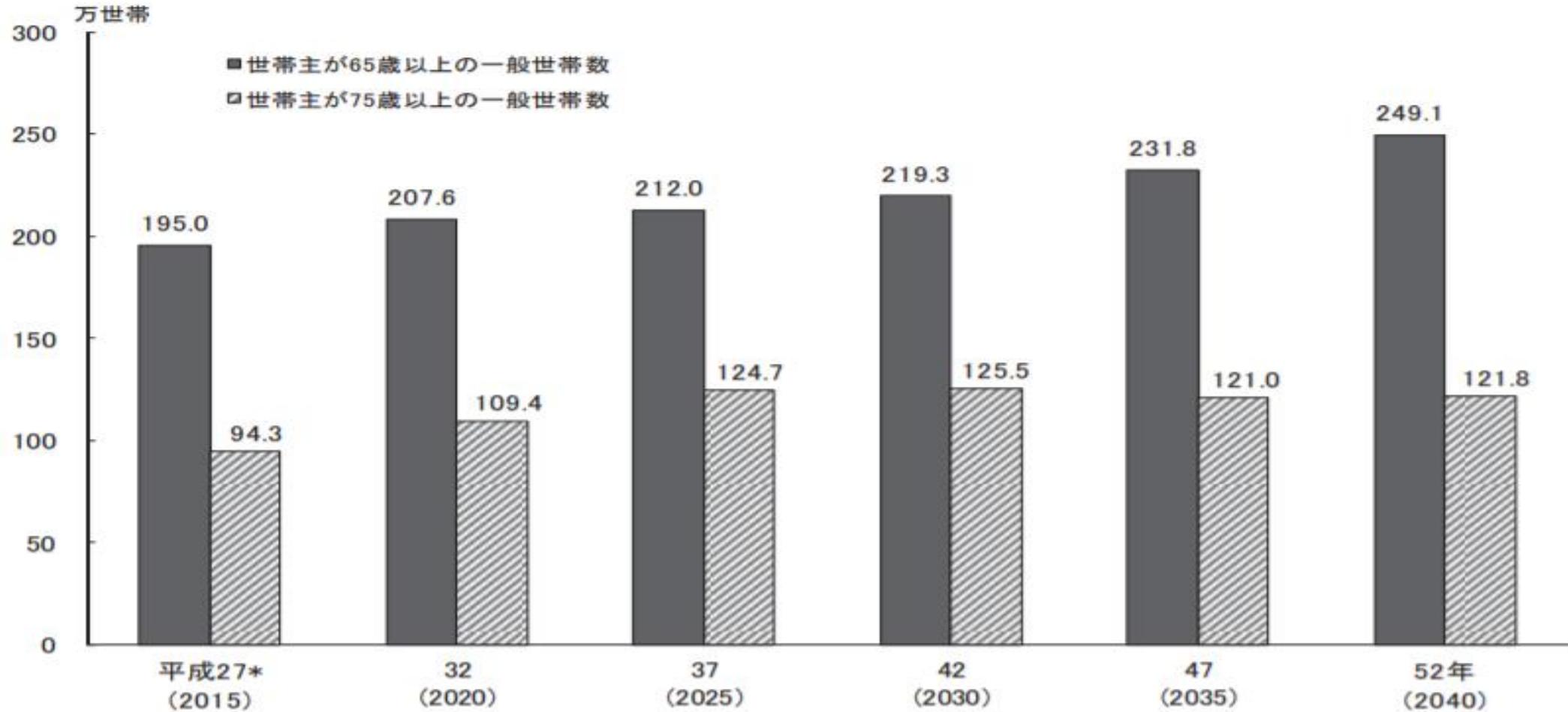
図8 家族類型別世帯数の推移（東京都）



注）*印は、国勢調査結果に基づく。平成27（2015）年値は、国勢調査の結果を基に世帯不詳をあん分した基準世帯数である。

<基礎データ> 東京都世帯数の予測（平成31年3月）

図 11 東京都の高齢世帯数（世帯主が65歳以上及び75歳以上）

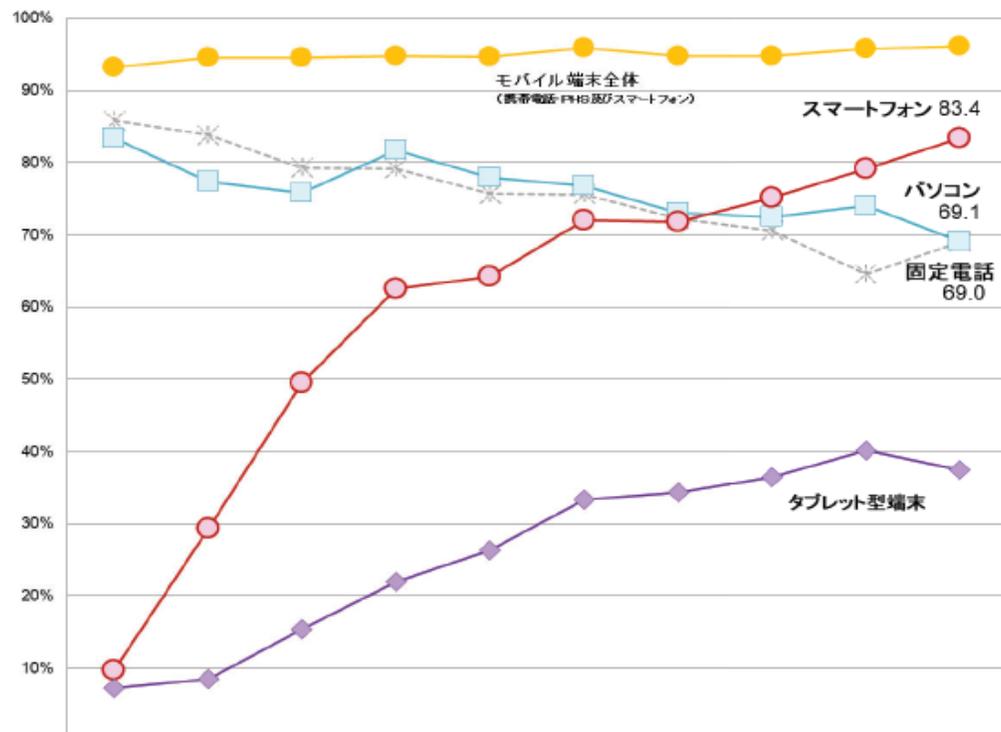


注) *印は、国勢調査結果に基づく。平成27(2015)年値は、国勢調査の結果を基に世帯不詳をあん分した基準世帯数である。

<基礎データ> スマートフォンの普及状況

主な情報通信機器の保有状況（世帯） （平成22年～令和元年）

スマートフォンを保有している世帯の割合が8割を超えており、固定電話（69.1%）・パソコン（69.0%）を保有している世帯の割合を上回っている。

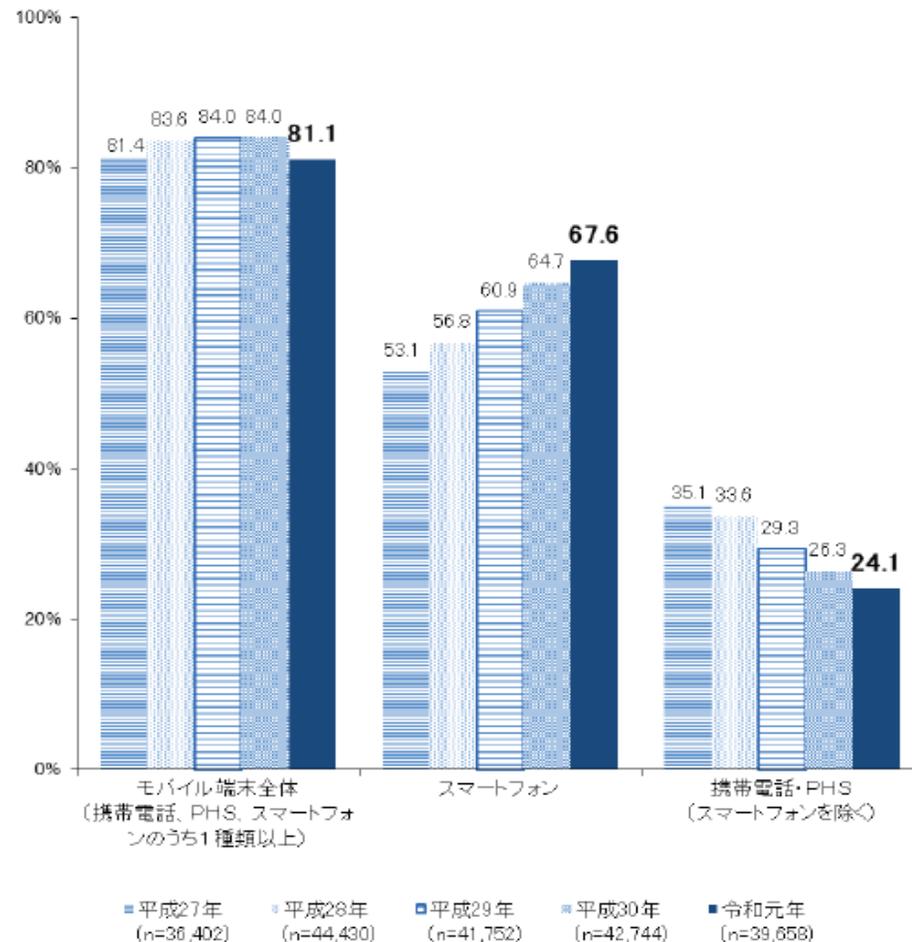


	平成22年 (n=22,271)	23年 (n=16,530)	24年 (n=20,418)	25年 (n=15,599)	26年 (n=16,529)	27年 (n=14,765)	28年 (n=17,040)	29年 (n=16,117)	30年 (n=16,255)	令和元年 (n=15,410)
---*--- 固定電話	85.8	83.8	79.3	79.1	75.7	75.6	72.2	70.6	64.5	69.0
□ パソコン	83.4	77.4	76.8	81.7	78.0	76.8	73.0	72.5	74.0	69.1
● スマートフォン	9.7	29.3	49.5	62.6	64.2	72.0	71.8	75.1	79.2	83.4
● モバイル端末全体	93.2	94.5	94.5	94.8	94.6	95.8	94.7	94.8	95.7	96.1
◆ タブレット型端末	7.2	8.5	15.3	21.9	26.3	33.3	34.4	36.4	40.1	37.4

※当該比率は、各年の世帯全体における各情報通信機器の保有割合を示す。

モバイル端末の保有状況（個人） （平成27年～令和元年）

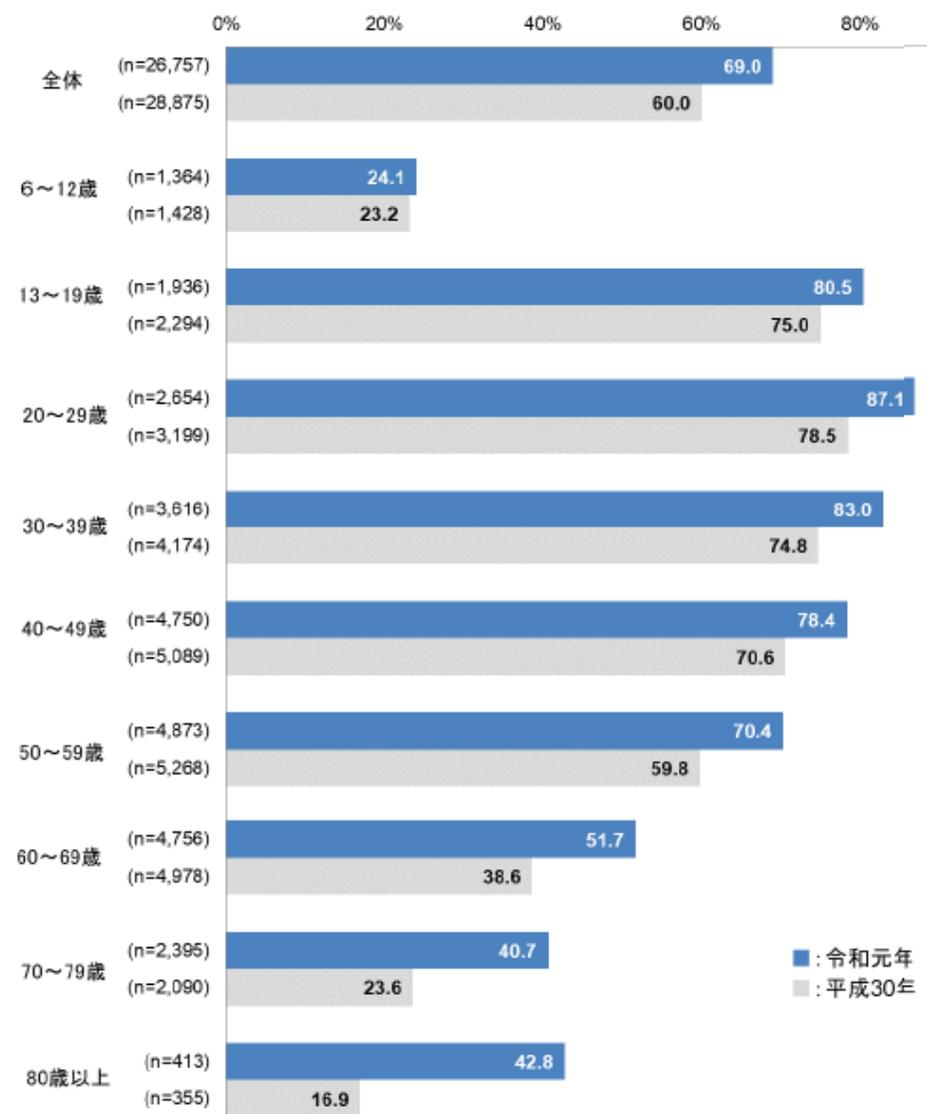
個人でのスマートフォンの保有状況は増加傾向にある一方、携帯電話・PHS（スマートフォンを除く）の保有状況は減少傾向にある。



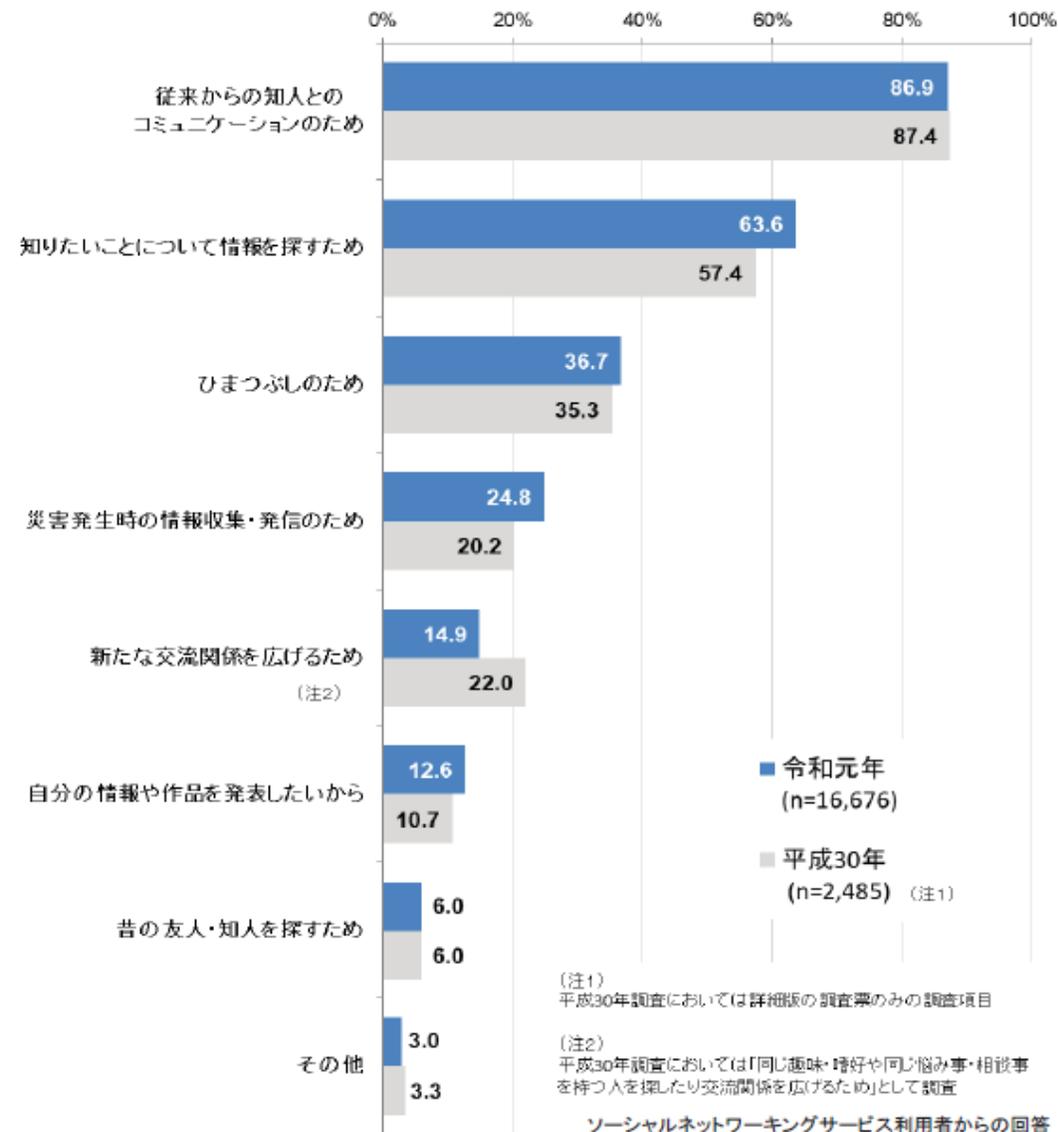
出典：総務省「令和元年通信利用動向調査」

https://www.soumu.go.jp/main_content/000689454.pdf

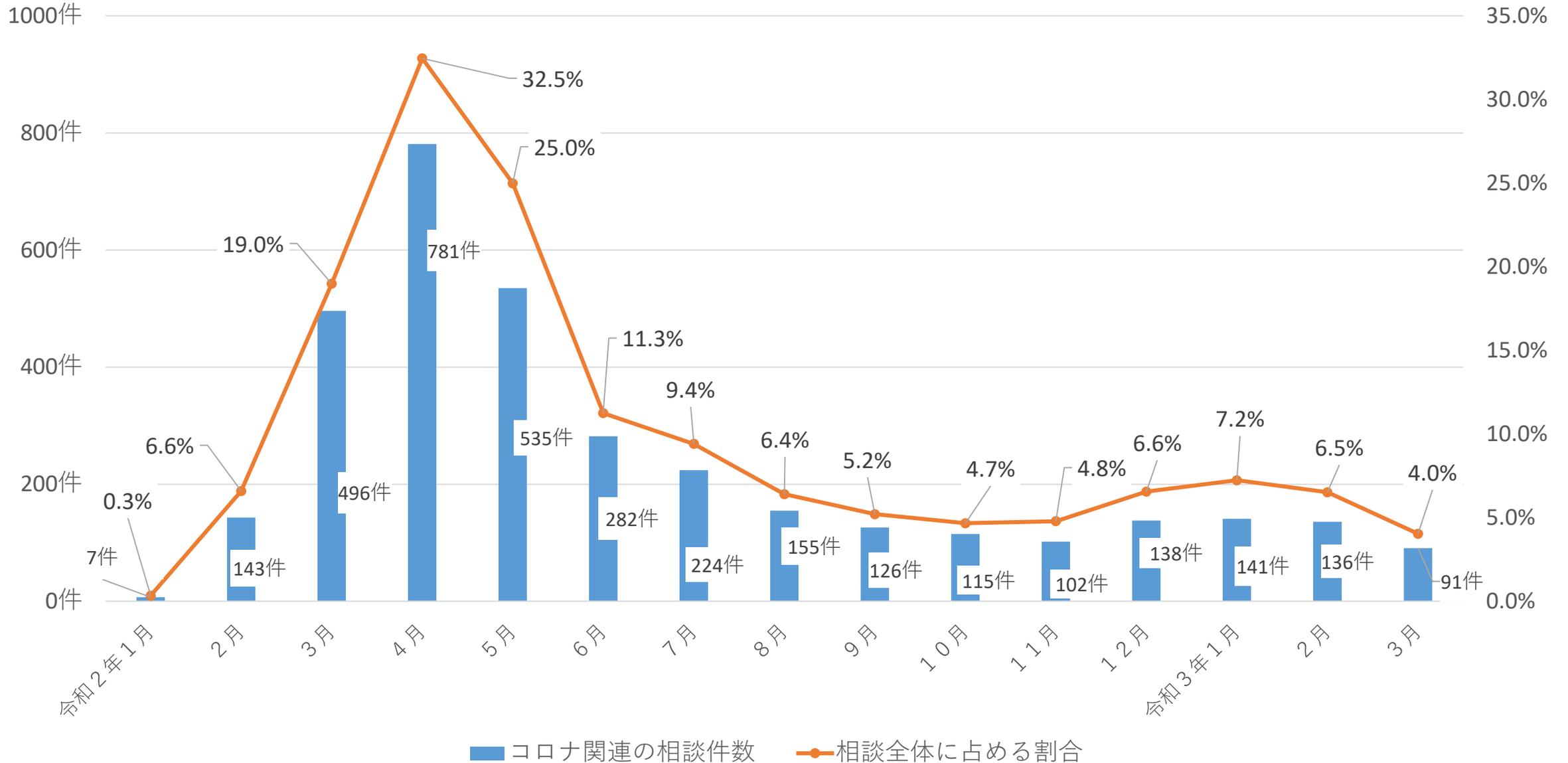
ソーシャルネットワーキングサービスの利用状況（個人）



ソーシャルネットワーキングサービスの利用目的（個人）



<相談データ> コロナウイルスに関連する消費生活相談件数（東京都消費生活総合センター受付分）



東京都消費生活総合センター調べ（令和3年3月31日時点）（速報値）

<相談データ> コロナウイルスに関連する相談 主な内容（東京都消費生活総合センター受付分）

	商品・役務	主な商品	件数	(割合)
1	保健衛生品その他	マスク	731	(21.1%)
2	結婚式	結婚式・披露宴	205	(5.9%)
3	他の行政サービス	特別定額給付金	179	(5.2%)
4	スポーツ・健康教室	スポーツジム・ヨガ教室	173	(5.0%)
5	旅行代理業(全般)	ホテル旅館宿泊料	117	(3.4%)
6	航空サービス	航空券	87	(2.5%)
7	商品一般	生活困窮等	82	(2.4%)
7	外食	レストラン	82	(2.4%)
9	賃貸アパート	アパート・マンション	77	(2.2%)
10	他の医療用具	パルスオキシメーター(酸素濃度計)	76	(2.2%)

主な相談内容（上位5位）

第1位 保健衛生品その他

- ・国際郵便で、心当たりのないマスクが海外から届いた。請求書等が入っていない。
- ・外国製のマスクを購入したが、消毒剤の臭いがひどく使用したくない。

第2位 結婚式

- ・コロナの影響で式場に結婚式のキャンセルを申し出たところ、自己都合による解約だと言われ、契約書記載のキャンセル料を請求され、納得できない。
- ・式場に一年以上前に申し込んだ結婚式の2か月前だが、コロナの影響でキャンセルするが3割のキャンセル料に納得できない。

第3位 他の行政サービス

- ・1か月前に特別定額給付金の10万円を申請したのにまだ入金されていない。時間がかかり過ぎる。
- ・申請を促す書面が届いた。不審に思い記載の電話番号に電話したら呼出音もなく切れた。詐欺ではないか。

第4位 スポーツ・健康教室

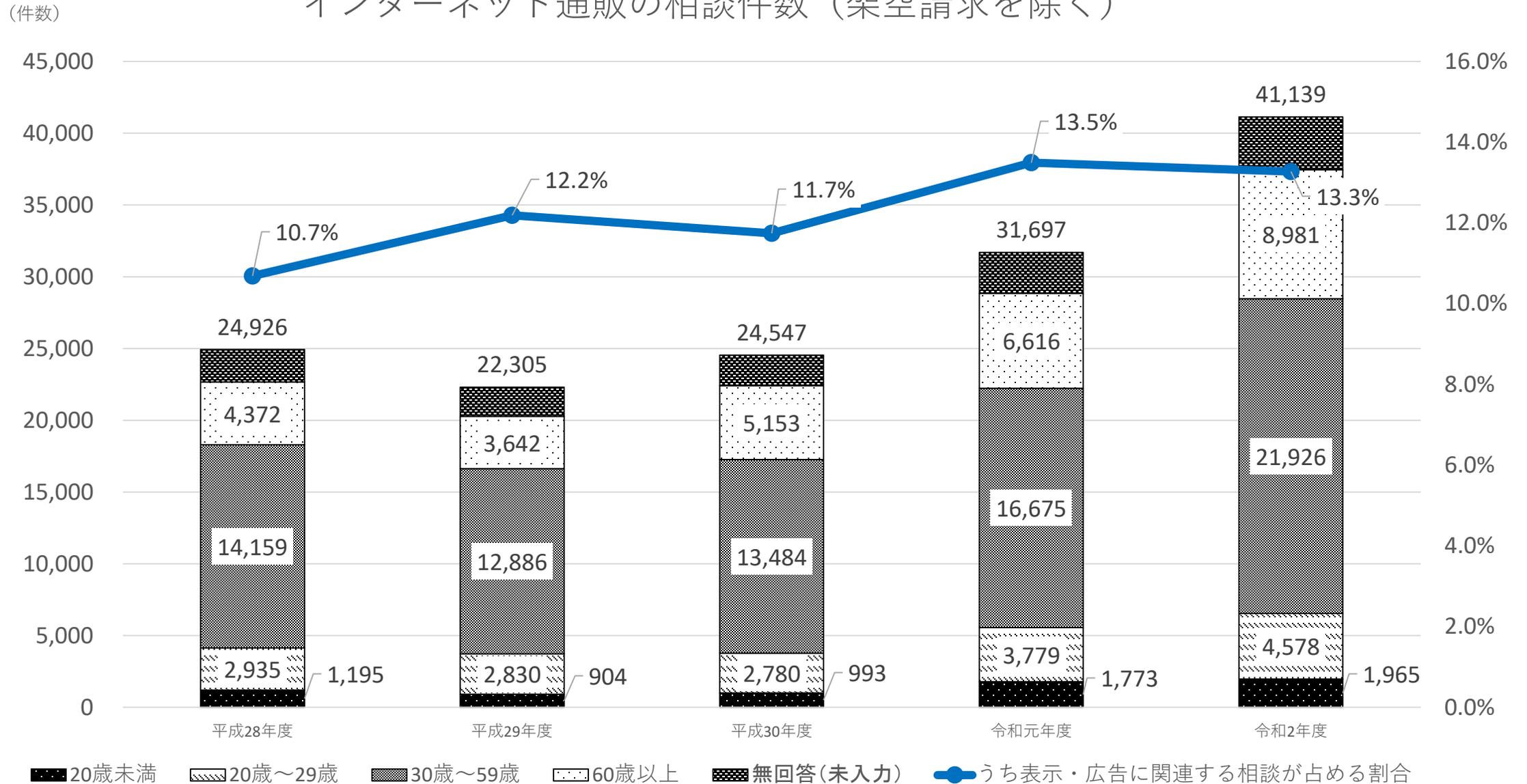
- ・スポーツジムを半年前から休会している。本日解約を申し出たら来月分まで引き落とされると聞き不満。
- ・ホットヨガスタジオに入会していたが、コロナの影響で閉鎖され通えないため、解約を申し出た。解約金2万円がかかり、納得できない。

第5位 旅行代理業(全般)

- ・予約した海外航空便がコロナの影響で運休となった。払い戻しはするが次回搭乗できるバウチャーで返還すると言われ不満である。
- ・観光支援事業で旅行をネットで申し込んだがその後、出発地の都合で対象外となった。全額補填のはずが、旅行業者から補償対象外と拒否された。不満。

<相談データ> インターネット通販に関する相談件数（都・区市町村）

インターネット通販の相談件数（架空請求を除く）

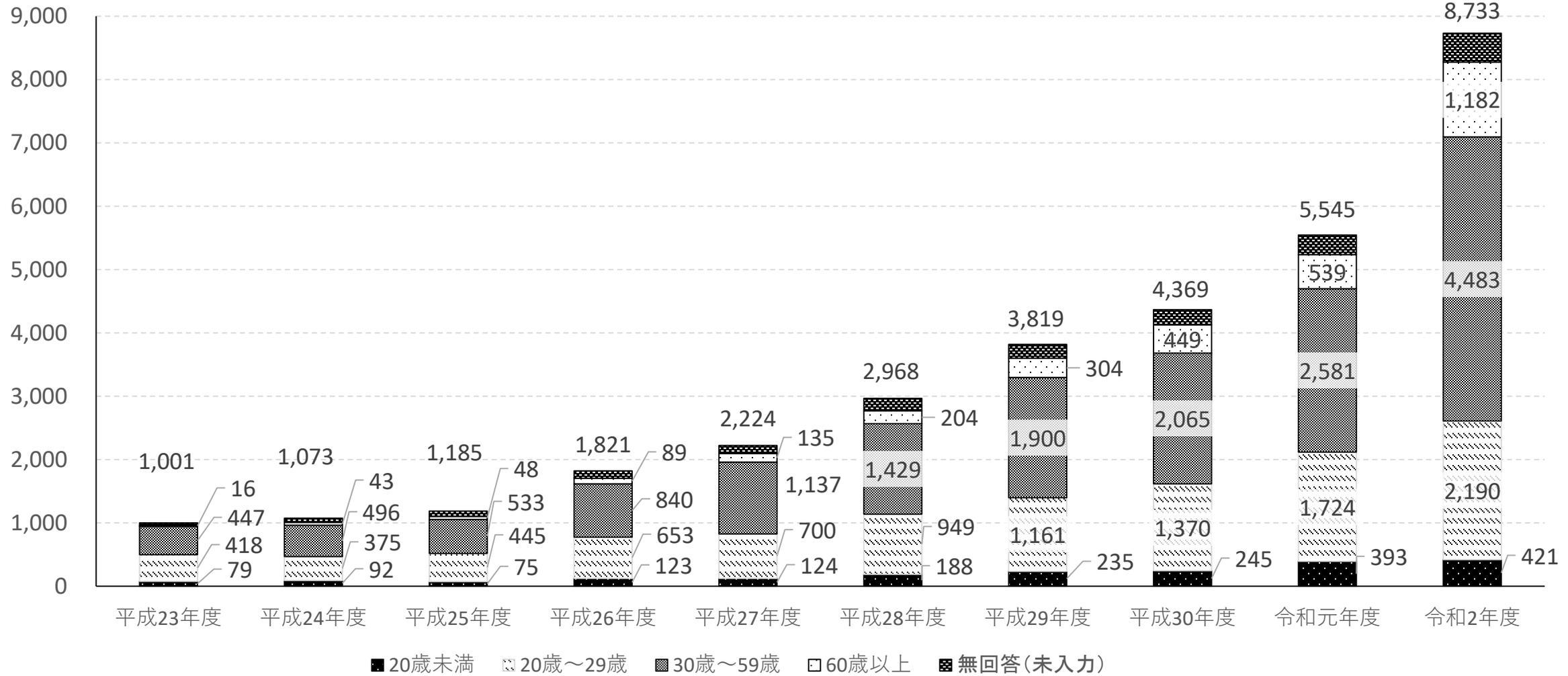


東京都消費生活総合センター調べ（令和3年4月30日時点）（速報値）

<相談データ> SNSが関連している相談件数（都・区市町村）

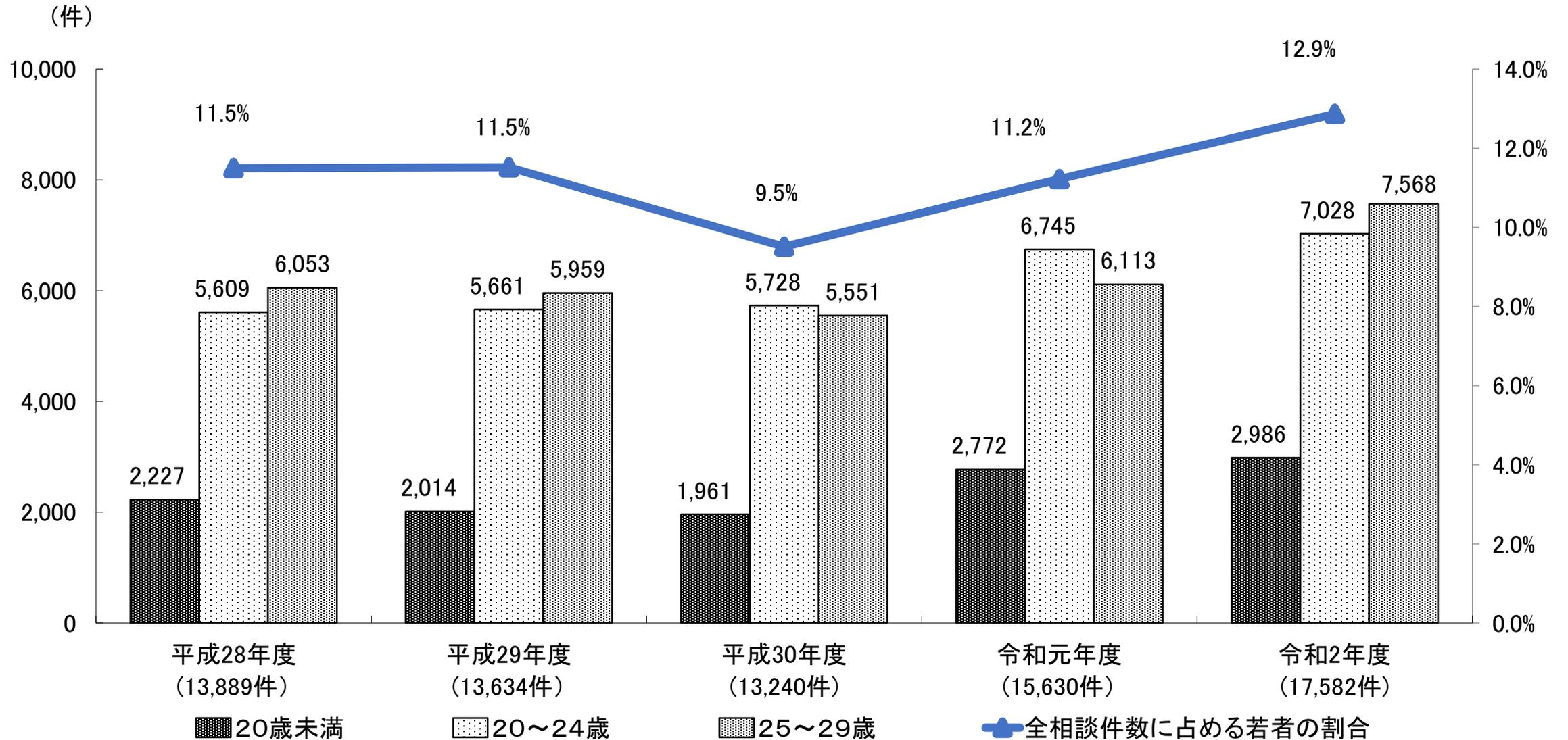
「SNS」が関連している相談件数

(件数)



東京都消費生活総合センター調べ（令和3年4月30日時点）（速報値）

<相談データ> 若者からの消費生活相談件数（都・区市町村）



東京都消費生活総合センター調べ（令和3年3月31日時点）（速報値）