

「都民の消費生活に関する意識調査」
報告書

令和6年 1月

東京都生活文化スポーツ局

目次

I. 調査概要	1
1. 調査目的	1
2. 調査方法	1
3. 調査期間	1
4. 調査対象者	1
5. 回収数及び割付け	1
6. 設問の形式	1
7. 分析の視点	1
8. 集計結果の注意点	2
9. n=30 未満の集計軸の扱いについて	2
II. 調査結果	3
1. 回答者属性	3
1-1. 職業	3
1-2. 家族構成	3
1-3. 在住区市町村	4
2. 消費生活に関する関心・行動について	5
2-1. 商品購入・サービス利用時の意識 (問1)	5
2-2. 消費生活問題への関心 (問2)	13
2-3. 消費生活問題に関心がない理由 (問3)	17
2-4. 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 (問4)	19
2-5. エシカル消費の認知 (問5)	21
2-6. 日常生活で心掛けていること (問6)	23
2-7. エシカル消費を知ったきっかけ (問7)	27
2-8. エシカル消費につながる行動等の実践状況 (問8)	29
2-9. エシカル消費につながる行動等の実践を予定していない理由 (問9)	30
2-10. 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 (問10)	32
2-11. 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 (問11)	34
2-12. 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契約要件の理解度 (問12)	37
3. 商品・サービスに関する消費生活トラブルについて	39
3-1. 直近1年間での消費生活トラブルの経験 (問13)	39
3-2. 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 (問14)	43
3-3. 消費生活トラブル遭遇後の行動 (問15)	46
3-4. トラブル遭遇時インターネットで参考にしたページ (問16)	50

3-5. 消費生活トラブル遭遇後に何もしなかった理由 (問 17)	52
3-6. 消費生活センター等の認知 (問 18)	55
3-7. 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 (問 19)	60
3-8. 消費生活トラブルに遭わないために必要なこと (問 20)	63
3-9. 直近 1 年間でのリコール情報の認知 (問 21)	66
3-10. 直近 1 年間のリコール情報の情報源 (問 22)	68
3-11. 直近 1 年間で身の回りでのリコール該当商品の確認 (問 23)	71
4. 消費者教育について.....	73
4-1. 消費者教育 (啓発含む) を受けた経験及び内容 (問 24)	73
4-2. 消費者教育を受けた機会 (問 25)	78
4-3. 消費者教育を行う場として重要だと思うもの (問 26)	80
5. 今後の消費生活問題への取組について.....	83
5-1. 消費生活問題に対する取組として、東京都に力を入れて欲しいこと (問 27)	83
III. 調査票	86
IV. 単純集計.....	100

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

インターネットモニターを対象としたWebアンケート調査

3. 調査期間

令和5年9月15日（金）～9月25日（月）

4. 調査対象者

18歳以上の都内在住者

5. 回収数及び割付け

回収数 2,400 人。割付けは下記の通り。

	18・19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	合計
男性	39	192	192	192	194	194	193	1,196
女性	39	192	192	192	194	194	193	1,196
その他	2	2	2	2	0	0	0	8
合計	80	386	386	386	388	388	386	2,400

6. 設問の形式

調査の設問の形式は以下の通り。

単一回答：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

数値回答：自由記入欄を設け、回答者が数値を自由に記入する設問（問19のみ）

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、その他

年代：18・19歳、20代、30代、40代、50代、60代、70歳以上

経年比較：前回までの調査（平成27年度及び令和元年度調査、又は令和元年度調査）と本調査

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 位以下の数値を四捨五入している。そのため、回答比率の合計が 100.0%にならない場合がある。

報告書中の合計、差分については、小数点第 2 位以下を四捨五入した後の数値から計算しての表記している。

9. n=30 未満の集計軸の扱いについて

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。