

### Ⅲ. 調査票

**【必須】**  
**F1** あなたのお住まいを教えてください。（ひとつだけ）

選択して下さい ▼

**【必須】**  
**F2** あなたの年齢を教えてください。

※半角数字で入力してください。

歳

**【必須】**  
**F3** あなたの性別を教えてください。（ひとつだけ）

1. 男性

2. 女性

3. その他

**【必須】**  
**F4** あなたの職業を教えてください。（ひとつだけ）

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・契約・嘱託・派遣等

3. 自営業・自由業

4. 専業主婦・主夫

5. 生徒・学生

6. 無職（年金生活者を含む）

7. その他（具体的に  ）

**【必須】**  
**F5** あなたが同居している家族構成を教えてください。（ひとつだけ）

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  ）

## 消費生活に関する関心・行動について

[必須]

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。それぞれについてあてはまるものをお選びください。（それぞれひとつずつ）

	意識する	どちらかと言えば意識する	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	→ ●	●	●	●
11. 商品購入による人や社会への影響	→ ●	●	●	●

[必須]

Q2 次の消費生活問題のうち、あなたが関心のあるものはどれですか。（いくつでも）

- 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・スマートフォン等の利用により生じ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. 商品やサービスの消費等に伴う社会・環境への影響について
- 9. その他（具体的に  ）
- 10. 消費生活問題には関心がない

Q2で「[回答: Q2]」とお答えの方にお伺いします。

[必須]

Q3 あなたが消費生活問題に関心がない理由を教えてください。（いくつでも）

- 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. いままでに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  ）

[必須]

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。（ひとつだけ）

- 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

[必須]

Q5 あなたは以下の「エシカル消費」という言葉やその内容を知っていましたか。（ひとつだけ）

※エシカルとは「倫理的」という意味で、人や社会、環境に配慮した消費行動のことを「エシカル消費」といいます。日常的に消費する衣類や食品などの生産背景には、児童労働や人権問題、劣悪な労働環境、環境破壊などの問題が潜んでいる場合があります。価格・品質・安全性のほかに、それがどのようにして作られたかといったものの背景や、それを選ぶことで世の中にどんな影響を与えるか、考えながら商品を購入することなどがあげられます。

- 1. 内容まで知っていた
- 2. 言葉は聞いたことがあるが、内容までは知らなかった
- 3. 知らなかった

[必須]

Q6 次の項目について、あなたが日常生活で心掛けていることを教えてください。（いくつでも）

- 1. 買い物に袋が必要な場合は、マイバッグを持参する
- 2. 必要な食品を必要なときに必要な量だけ購入する（食品ロスの削減）
- 3. 商品棚の手前にある商品等、販売期限の迫った商品を選ぶ「てまえどり」を実践している
- 4. リサイクル素材を使ったものや省エネ製品など環境に配慮した商品を購入する
- 5. 地元の産品を購入する（地産地消）
- 6. 被災地の産品を購入する（被災地支援）
- 7. 福祉施設で作られた産品を購入する（障害者の自立支援）
- 8. フェアトレード（※1）製品の選択
- 9. 客付き商品を購入する
- 10. エシカル消費に関連する認証ラベル・マーク（※2）のついた商品を購入する
- 11. アニマルウェルフェアに配慮した商品を購入する
- 12. 伝統工芸品を購入する
- 13. 食べ残しを減らす（食品ロスの削減）
- 14. マイボトルを持ち歩く
- 15. 省エネや節電につながる行動を実践する
- 16. ストローなど使い捨てプラスチックの使用を減らす
- 17. 3R（リユース（再利用）、リデュース（ごみを出さない工夫をするなど）、リサイクル）を心がける
- 18. その他（具体的に  ）
- 19. 特に心掛けていることはない

※1 開発途上の原料や製品を適正な価格で継続的に購入することにより、開発途上の生産者・労働者の生産力や経済状況の向上を目指す貿易の仕組み

※2 エシカル消費に関連する認証ラベル・マークの一列

エコマーク		「生産」から「廃棄」にわたるライフサイクル全体を通して環境への負荷が少なく、環境保全に役立つと認められた商品につけられる環境ラベル
MSC 認証		持続可能で、環境に配慮した漁業で獲られた水産物の証、MSC「海のエコラベル」
FSC®認証		適切に管理された森林の木材とその木材から作られた製品であることを証明する認証ラベル
国際フェアトレード認証		開発途上の原料や製品を適正な価格で継続的に購入することにより、立場の弱い開発途上の生産者や労働者の生活改善と自立を目指す国際フェアトレードの認証ラベル
GOTS（オーガニック・テキスタイル世界基準）		オーガニックのコットン、ウール、麻、絹などの原料から環境的・社会的に配慮した方法で作られた繊維製品につけられる認証ラベル

Q5でエシカル消費という言葉やその内容を「[回答: Q5]」とお答えの方にお伺いします。

[必須]

Q7 あなたは「エシカル消費」についてどうやって知りましたか。（いくつでも）

- 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. 店頭に置かれた商品、サービス
- 5. 商品・サービスの広告、パンフレット
- 6. 東京都のホームページ等
- 7. 消費者庁または国民生活センターのホームページ等
- 8. 区市町村のホームページ等
- 9. 家族・知人等から聞いた
- 10. 学校の授業
- 11. その他（具体的に  ）
- 12. わからない、覚えていない

[必須]

Q8 「エシカル消費」につながる商品・サービスの購入や行動を実践したことがありますか。（ひとつだけ）

- 1. 実践したことがあり、今後も取り組みたい
- 2. 実践したことはないが、今後は取り組みたい
- 3. 実践したことがあるが、今後は予定していない
- 4. 実践したことはなく、今後も予定していない

Q8でエシカル消費につながる商品・サービスの購入や行動や実践を「今後予定していない」とお答えの方にお伺いします。

【必須】

Q9 「エシカル消費」につながる商品・サービスの購入や行動の実践を予定していない理由は何ですか。（いくつでも）

- 1. エシカル消費に関連する商品・サービスの値段が高い
- 2. エシカル消費に関連する商品・サービスを見かけない
- 3. エシカル消費に本当につながる商品・サービスかわからない
- 4. 不便・手間がかかる
- 5. 商品・サービスの品質に不安がある
- 6. 周りに取り組んでいる人がいない
- 7. エシカル消費（につながる商品・サービス）に関心がない
- 8. その他（具体的に  ）
- 9. 特に理由はない

【必須】

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・利用したことがありますか。（ひとつだけ）

※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られる情報のこと。例として、オンラインゲーム、映画配信サービス、音楽情報サイト、投資情報サイト、アダルト情報サイト、出会い系サイトなどがあげられます。

- 1. ある
- 2. ない

ここからは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・利用したことが「[回答: Q10]」とお答えの方にお伺いします。

[必須]

**Q11** 購入・利用する際に使用した決済手段はどれですか。  
この1年間に利用したものをすべてお選びください。(いくつでも)

- 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. 電子マネーによる支払 (PayPay、Suica 等)
- 3. コンビニエンスストアでの支払
- 4. 銀行・郵便局の窓口・ATMでの振込・振替
- 5. インターネットバンキング・モバイルバンキングによる振込
- 6. 代金引換
- 7. クレジットカードでの支払 (デビットカード・キャッシュカードによる支払を含む)
- 8. その他 (具体的に )

[必須]

**Q12** この1年間にインターネットを使って商品やサービスを購入・利用した際に、商品やサービス等の契約要件をどのくらい読んで理解していましたか。(ひとつだけ)

- 1. 十分に読み、完全に理解していた
- 2. だいたい読み、概ね理解していた
- 3. あまり読まず、それほど理解していなかった
- 4. 全く読まず、理解していなかった

### 商品・サービスに関する消費生活トラブルについて

[必須]

**Q13** 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。(いくつでも)

- 1. 商品やサービスの価格 (「特別価格」や「期間限定」が思っていたものと違ったなど)
- 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

ここからはQ13で「この1年間で何らかの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。

【必須】

**Q14** あなたが遭った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はどれですか。（いくつでも）

- 1. 店舗販売
- 2. 自宅等に訪れてきた事業者から商品等を購入した（訪問販売）
- 3. 自宅等に事業者から勧誘電話がかかってきて購入した（電話勧誘販売）
- 4. カタログ、テレビ等で購入した（通信販売）
- 5. インターネット等で購入した（通信販売）
- 6. 路上で声をかけられて、店舗等に連れて行かれて購入した（キャッチセールス）
- 7. 販売目的を告げられず電話やSNSで店舗や喫茶店等に呼び出されて購入した（アポイントメントセールス）
- 8. マッチングアプリで出会った人から商品の購入等を勧められた
- 9. 友人・知人から、誰かを紹介すれば働ける仕組みだと言われ、商品の購入等を勧められた（連鎖販売取引）
- 10. 自宅等に訪れてきた事業者が自宅等にあるモノを買い取った（訪問購入）
- 11. 緊急トラブル時（鍵の紛失、トイレの修理、水回りの故障等）に連絡して来てもらった
- 12. その他（具体的に  ）
- 13. わからない

【必須】

**Q15** 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。（いくつでも）

- 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相談した
- 2. 商品・サービスの購入先に相談した
- 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）に相談した
- 4. 弁護士等の専門家に相談した
- 5. 家族に相談した
- 6. 友人・知人に相談した
- 7. 警察に相談した
- 8. 民生委員・児童委員など地域の人に相談した
- 9. ヘルパーなど福祉関係者に相談した
- 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



Q15で消費生活トラブルに遭った後「[回答: Q15]」とお答えの方にお伺いします。

[必須]

Q16 どのようなページを参考にしましたか。(いくつでも)

- 1. 東京暮らしWEB
- 2. その他の東京都ホームページ
- 3. 区市町村の消費生活センターのホームページ
- 4. 国民生活センターのホームページ
- 5. 消費者庁のホームページ
- 6. その他の国や消費者団体のホームページ
- 7. 企業のホームページ
- 8. 個人のブログ
- 9. X (旧Twitter) などのSNS
- 10. 東京都が運営しているチャットボット
- 11. AI (Chat GPTなど)
- 12. その他 (具体的に )
- 13. 覚えていない

Q15で消費生活トラブルに遭った後「[回答: Q15]」とお答えの方にお伺いします。

[必須]

Q17 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。(いくつでも)

- 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かったから
- 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 (具体的に )

[必須]

**Q18** 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についてどの程度知っていますか。

それぞれについてあてはまるものをお選びください。（それぞれひとつずつ）

名前を知らない  
業務の内容までは知らないが、  
名前は知っている  
業務の内容まで知っている

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 →

[必須]

**Q19** あなたは、消費者被害に遭った際に、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。（ひとつだけ）

※金額については、半角数字（カンマなし）で入力してください。

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

[必須]

**Q20** 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）

1. 消費者自身が知識を身に付けて、トラブルに遭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（町会・自治会、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  ）

【必須】

**Q21** 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。（ひとつだけ）

※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

ここからはQ 2 1 でこの1年間に製品等のリコール情報を見たことが「[回答 : Q21]」と答えた人にお伺いします。

【必須】

**Q22** その情報は具体的にどこで見ましたか。（いくつでも）

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  ）

【必須】

**Q23** 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。（ひとつだけ）

1. ある

2. ない

## 消費者教育について

以下の説明は「消費者教育」についての説明です。よくお読みになった上で、設問にお答えください。

○消費者教育とは  
「自立した消費者」を育成、支援するために行われる消費生活に関する教育や啓発活動をいいます。  
人が消費者として自立できるためには、実践的な能力を身に付けなければなりません。その自立を助けるための働きかけが、消費者教育です。  
また、一人ひとりの消費者が、自らの行動が経済社会や環境に影響を及ぼし得るという意識を持って生活し、社会の発展と改善に積極的に参加する「消費者市民社会」の重要性について理解・関心を深めるための教育や啓発活動もこれに含まれます。

○消費者教育の目的  
(1) 消費者被害・事故に遭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) 消費生活に関する知識（暮らしていく上で必要となる知識）  
安全・安心な商品の選び方、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  
(2) 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  
(3) 「持続可能な社会」への貢献  
環境へ配慮した商品・サービスの選択や購入、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

【必須】

Q24 あなたは下記のような内容の消費者教育や啓発を受けた経験がありますか。  
あてはまるものすべてお選びください。（いくつでも）

- 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
- 11. いずれも経験がない

[必須]

**Q25** あなたは、どのような機会に消費者教育や啓発を受けましたか。  
あてはまるものすべてお選びください。(いくつでも)

- 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（町会・自治会、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

[必須]

**Q26** 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)

- 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（町会・自治会、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

## 今後の消費生活問題への取組について

[必須]

Q27 あなたが、消費生活問題に対する取組として、東京都に力をいれてほしいことは何ですか。（いくつでも）

- 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