

「消費者取引に関する意識等調査」
結果報告書

平成 26 年 4 月

総務省行政評価局

目 次

第1	調査の概要	1
1	調査の趣旨等	1
2	調査対象	1
3	回収数及び回収率	1
4	調査方法	1
5	調査期間	1
6	調査事項	1
7	報告表の見方	2
第2	グランド・トータル(単純集計)	3
1	消費者からの消費生活相談の取組状況	3
(1)	問1-1 あっせん等の実施状況	3
(2)	問1-2 あっせんを(あまり)行っていない理由	4
(3)	問1-3 あっせんを実施するに当たって重視していること	5
(4)	問1-4 助言後の相談事案の解決状況のフォローアップ	6
(5)	問1-5 フォローアップを(あまり)行っていない理由	7
(6)	問1-6 解決困難な事案の裁判外紛争処理手続(ADR)への案内	8
(7)	問1-7 ADRを(あまり)案内していない理由	9
(8)	問1-8 都道府県等の消費者行政の実施状況	10
(9)	問1-9 都道府県等が消費者行政を実施する上で重要だと思う事項	12
(10)	問1-10 消費生活相談を行う上で連携が重要だと考える機関・団体	13
2	クーリング・オフ等の民事ルールの利用状況	14
(1)	問2-1 民事ルールの利用状況	14
(2)	問2-2 よく利用している規定	15
(3)	問2-2 あまり利用していない規定	16
(4)	問2-3 あまり利用していない理由	17
3	消費者教育、消費者に対する普及啓発に関する認識	18
(1)	問3-1 消費者トラブルが発生する原因と考えられるもの	18
(2)	問3-2 消費者トラブルの被害者となる人の傾向(未成年)	19
(3)	問3-2 消費者トラブルの被害者となる人の傾向(成人一般)	20
(4)	問3-2 消費者トラブルの被害者となる人の傾向(高齢者・障がい者)	21
(5)	問3-3 消費者トラブル回避のために重要だと思う取組(未成年)	22
(6)	問3-3 消費者トラブル回避のために重要だと思う取組(成人一般)	23
(7)	問3-3 消費者トラブル回避のために重要だと思う取組(高齢者・障がい者)	24
(1)	問4-1 消費者取引の適正化における法令改正の効果	25
(2)	問4-2 消費者取引の適正化に役立っている取組	27

(3) 問4-3	消費者庁設置以降の消費者行政の改善状況	28
(4) 問4-4	消費者庁の施策の実施状況	29
5	国、都道府県等が行っている消費者取引の適正化に関する取組等に対する意見	31
(1)	消費者トラブルの新たな手口への対応等に関する意見・要望等	31
(2)	国、都道府県等に対する意見・要望等	32
6	フェイスシート	34
(1) A	勤務する都道府県等	34
(2) B	相談専任、他業務との兼務等の別	34
(3) C	性別	35
(4) D	年齢	35
(5) E	週の勤務日数	36
(6) F	取得資格（複数回答）	37
(7) G	経験年数	38
(8) H i)	相談受付総件数	38
(9) H ii)	i)のうち契約・解約、販売形態に関する相談の割合	39
(10) I	相談処理マニュアルの有無	39
第3	クロス・タビュレーション（クロス集計）	40
1	集計方法等について	40
2	クロス集計表	42
(1) 問1-1	あっせんの実施状況	42
ア	勤務する都道府県等の規模別	42
イ	経験年数別	42
ウ	相談受付総件数別	42
(2) 問1-2	あっせんを（あまり）行っていない理由	43
ア	勤務する都道府県等の規模別	43
イ	経験年数別	43
ウ	相談受付総件数別	44
(3) 問1-3	あっせんを実施するに当たって重視していること	44
ア	勤務する都道府県等の規模別	44
イ	経験年数別	45
ウ	相談受付総件数別	45
(4) 問1-4	助言後の相談事案の解決状況のフォローアップ	46
ア	勤務する都道府県等の規模別	46
イ	経験年数別	46
ウ	相談受付総件数別	47
(5) 問1-5	フォローアップを（あまり）行っていない理由	47
ア	勤務する都道府県等の規模別	47

イ	経験年数別	48
ウ	相談受付総件数別	48
(6)	問1-6 解決困難な事案の裁判外紛争処理手続（ADR）への案内	49
ア	勤務する都道府県等の規模別	49
イ	経験年数別	49
ウ	相談受付総件数別	50
(7)	問1-7 ADRを（あまり）案内していない理由	50
ア	勤務する都道府県等の規模別	50
イ	経験年数別	51
ウ	相談受付総件数別	51
(8)	問1-8 都道府県等の消費者行政の実施状況（勤務する都道府県等の規模別）	52
(9)	問1-9 都道府県等が消費者行政を実施する上で重要だと思う事項（勤務する都道府県等の規模別）	55
(10)	問1-10 消費生活相談を行う上で連携が重要だと考える機関・団体（勤務する都道府県等の規模別）	56
(11)	問3-1 消費者トラブルが発生する原因と考えられるもの（勤務する都道府県等の規模別）	56
(12)	問3-2 消費者トラブルの被害者となる人の傾向（未成年）（勤務する都道府県等の規模別）	57
(13)	問3-2 消費者トラブルの被害者となる人の傾向（成人一般）（勤務する都道府県等の規模別）	57
(14)	問3-2 消費者トラブルの被害者となる人の傾向（高齢者・障がい者）（勤務する都道府県等の規模別）	58
(15)	問4-3 消費者庁設置以降の消費者行政の改善状況（勤務する都道府県等の規模別）	58
(16)	問4-4 消費者庁の施策の実施状況（勤務する都道府県等の規模別）	59
(17)	フェイスシートD 年齢（勤務する都道府県等の規模別）	61
(18)	フェイスシートF 取得資格（勤務する都道府県等の規模別）	61
(19)	フェイスシートF 取得資格（3資格の保有状況）（勤務する都道府県等の規模別）	61
(20)	フェイスシートG 経験年数（勤務する都道府県等の規模別）	62
(21)	フェイスシートH i）相談受付総件数（勤務する都道府県等の規模別）	62
	調査票（消費生活相談員）	63

第1 調査の概要

1 調査の趣旨等

本意識等調査は、「消費者取引に関する政策評価」の一環として、消費者取引の適正化に関し、国、都道府県・市区町村等が講じている施策についてどのような効果を上げているか等を明らかにするために、都道府県・市区町村等の消費生活相談窓口及び消費生活センターに所属する消費生活相談員から、現在取り組まれている各種施策の課題等に関し、おおむね平成24年度の状況について意見を伺ったものである。

2 調査対象

全国の都道府県・市町村等（注）において消費生活相談員として消費生活相談業務に従事している者3,379人。

（注） 都道府県・市町村等には広域連合、一部事務組合を含む。

3 回収数及び回収率

2,355人（69.7%）

4 調査方法

調査票を郵送し、自計申告方式（回答者自身が調査票に回答を記入する調査方式）により実施

5 調査期間

平成25年7月16日～9月5日（調査票の配布から回収までの期間）

6 調査事項

- ① 消費者からの消費生活相談（注1）の取組状況
- ② クーリング・オフ等の民事ルールの利用（注2）状況
- ③ 消費者教育、消費者に対する普及啓発に関する認識
- ④ 消費者取引施策全般に関する現状認識

（注）1 消費生活相談とは消費者取引に関する相談（契約、解約又は販売方法に係るもの）を指す。

2 「民事ルールの利用」とは、事業者と消費者の契約上の問題に関し、消費者が不当な損害を受けないように消費者による契約の解除等を認めた消費者契約法等の消費者保護関係法令上の規定を用いてその解決を図ろうとすることを指す。

7 報告表の見方

- (1) 図表中の「n」（number of case の略）は各設問の回答者数を示し、比率算出の基数である。複数回答の設問では、全ての比率を合計すると 100%を超える。
- (2) 調査結果の比率は小数点第 2 位を四捨五入して算出したため、必ずしも合計が 100%にならない。また、複数の選択肢を合算した比率についても必ずしも単独で算出した比率の和と一致しない。
- (3) 図表中の選択肢の標記は、一部語句を簡略化している。

第2 グランド・トータル(単純集計)

1 消費者からの消費生活相談の取組状況

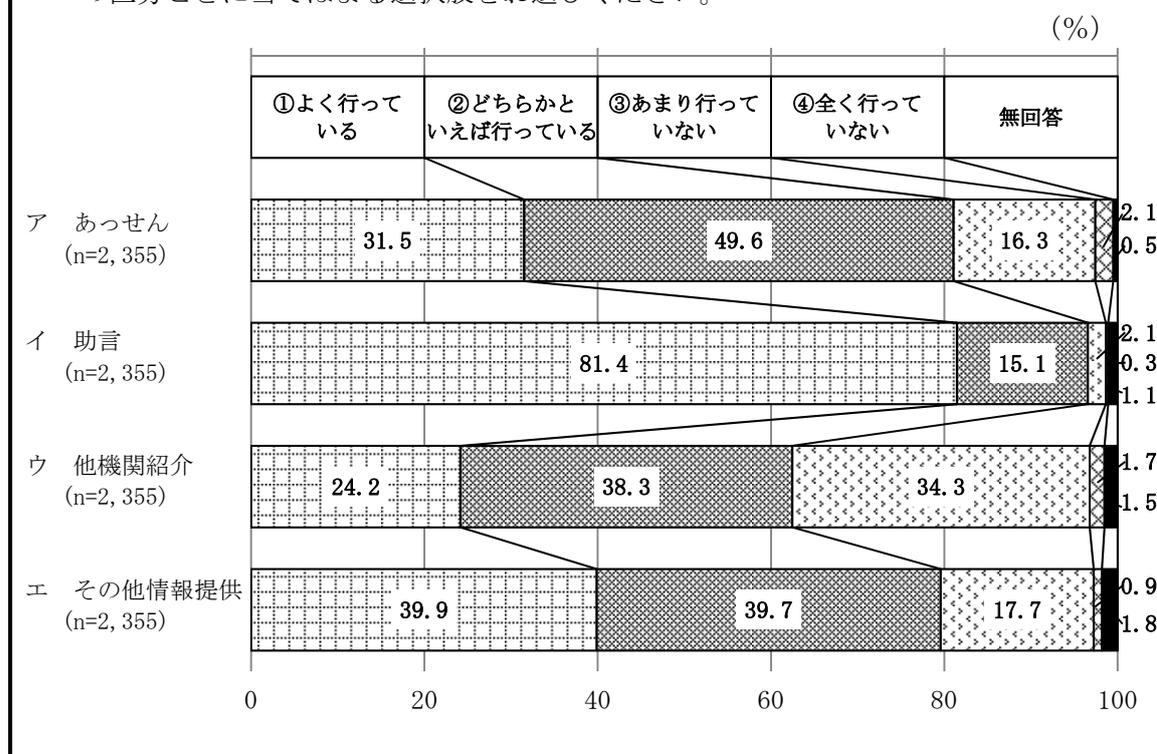
(1) 問1-1 あっせん等の実施状況

消費者からの消費生活相談について、あっせん等の各対応をどの程度行っていると思うか尋ねたところ、あっせんを「よく行っている」が31.5%、「どちらかといえば行っている」が49.6%で両者を合わせると81.1%であり、助言を「よく行っている」が81.4%、「どちらかといえば行っている」が15.1%で両者を合わせると96.6%であった。

(単位：人、%)

区分	①よく行っている		②どちらかといえば行っている		③あまり行っていない		④全く行っていない		無回答		計	
	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合
ア あっせん	742	31.5	1,167	49.6	385	16.3	49	2.1	12	0.5	2,355	100
イ 助言	1,918	81.4	356	15.1	49	2.1	6	0.3	26	1.1	2,355	100
ウ 他機関紹介	569	24.2	902	38.3	808	34.3	40	1.7	36	1.5	2,355	100
エ その他情報提供	939	39.9	935	39.7	416	17.7	22	0.9	43	1.8	2,355	100

問 あなたは、消費者からの消費生活相談について、あっせん、助言、他機関紹介及びその他情報提供の各対応をどの程度行っていると思いますか。以下のア～エの区分ごとに当てはまる選択肢をお選びください。

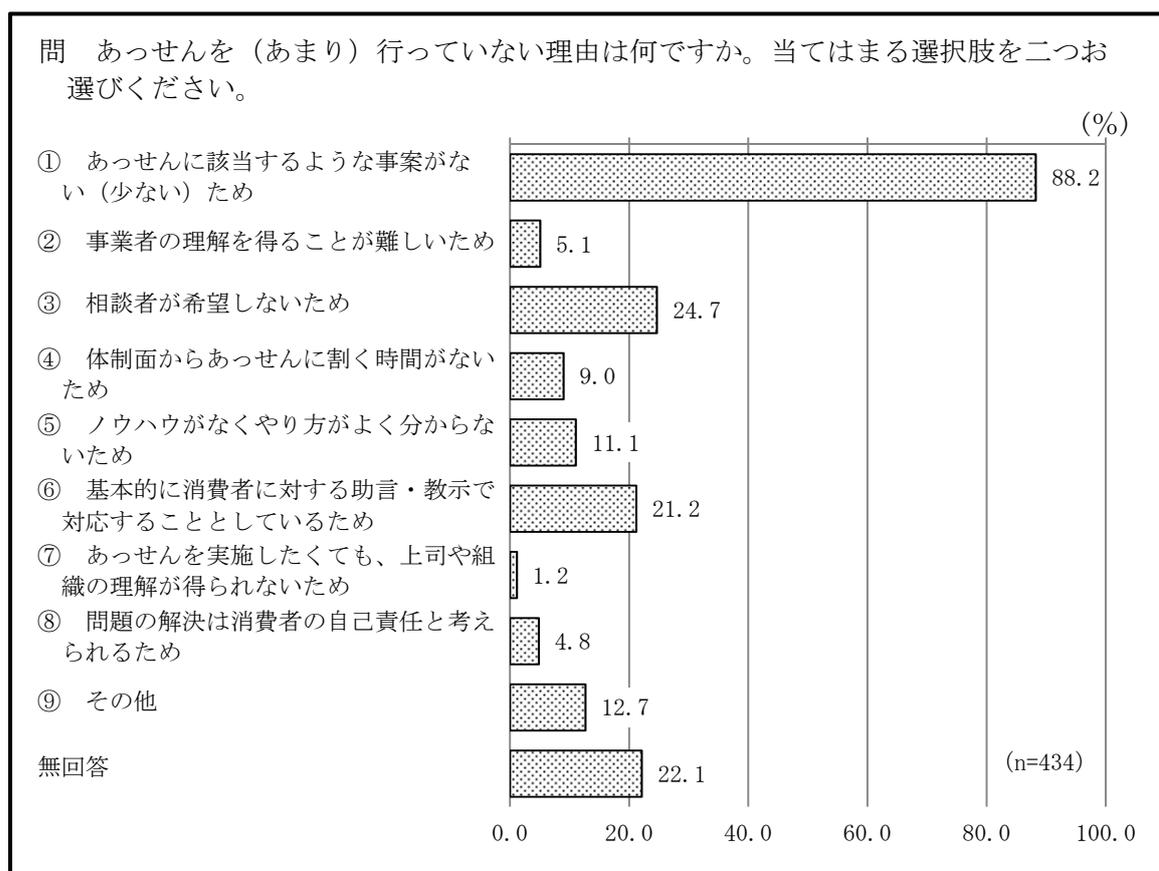


(2) 問1-2 あっせんで(あまり)行っていない理由

問1-1においてあっせんで「(あまり)行っていない」と回答した消費生活相談員にその理由を尋ねたところ、「該当するような事案がない(少ない)ため」が88.2%で最も多く、次いで「相談者が希望しないため」が24.7%であった。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合
① あっせんに該当するような事案がない(少ない)ため	383	88.2
② 事業者の理解を得ることが難しいため	22	5.1
③ 相談者が希望しないため	107	24.7
④ 体制面からあっせんに割く時間がないため	39	9.0
⑤ あっせんのノウハウがなくやり方がよく分からないため	48	11.1
⑥ 消費生活に関する相談は基本的に消費者に対する助言・教示で対応することとしているため	92	21.2
⑦ あっせんで実施したくても、上司や組織の理解が得られないため	5	1.2
⑧ 問題の解決は消費者の自己責任と考えられるため	21	4.8
⑨ その他	55	12.7
無回答	96	22.1
問1-1であっせんで(あまり)行っていないと回答した者	434	—



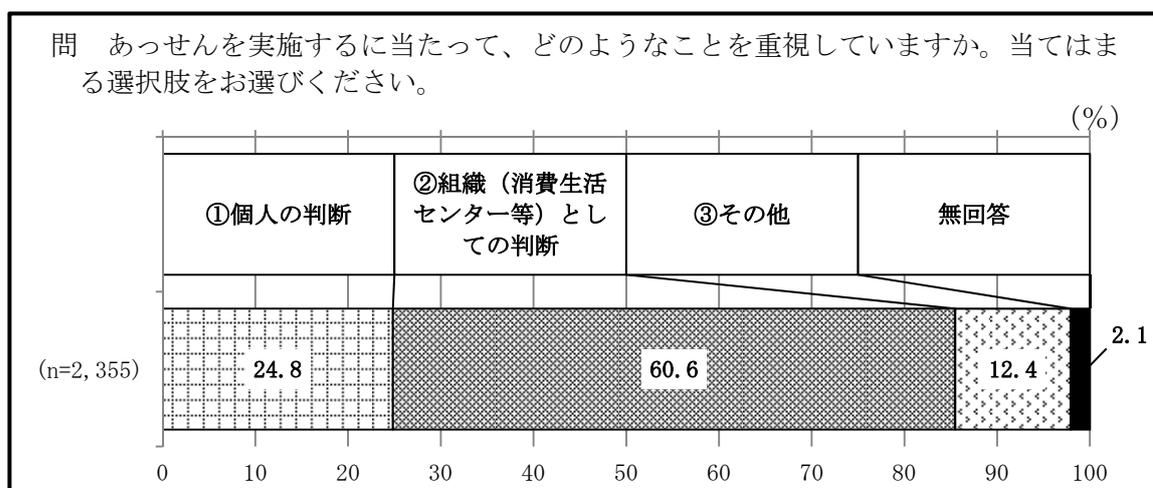
(注) 割合は問1-1であっせんで(あまり)行っていないと回答した者に対するものである。

(3) 問1-3 あっせんを実施するに当たって重視していること

あっせんを実施するに当たってどのようなことを重視しているのか尋ねたところ、「組織（消費生活センター等）としての判断」が60.6%、「個人の判断」が24.8%であった。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合
① 個人の判断	585	24.8
② 組織（消費生活センター等）としての判断	1,428	60.6
③ その他	293	12.4
無回答	49	2.1
計	2,355	100



「③その他」を回答した者があっせんを実施するに当たって重視している主な内容

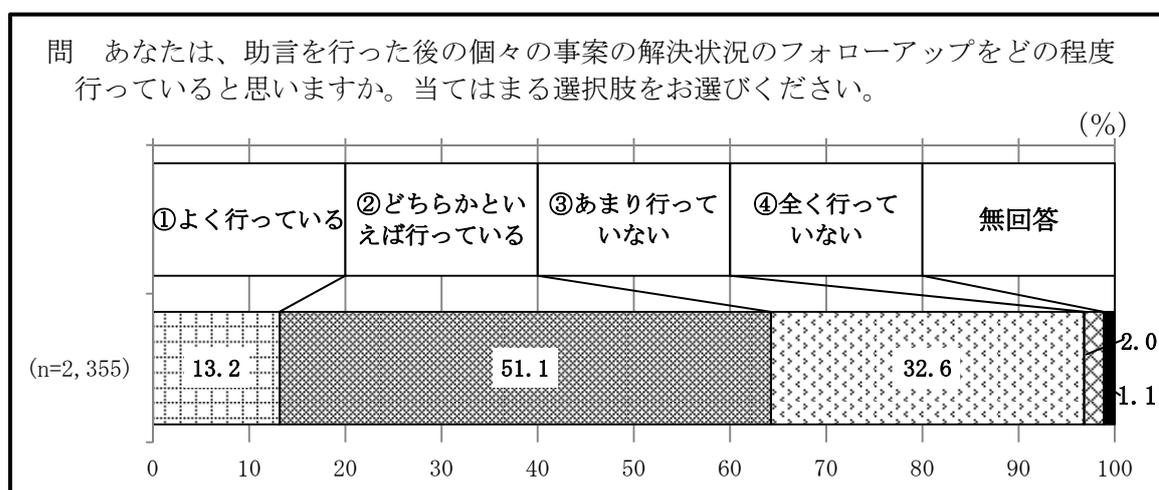
内容
<ul style="list-style-type: none"> ・個人の判断と組織（消費生活センター等）としての判断の両方 ・相談者が高齢、障害者など自分で交渉できるか否か ・被害者が斡旋を希望し、助言だけでは解決が難しいと判断した場合 ・県や他市の相談員に相談の結果、情報を得ながら実施していることが多い ・個人の判断をした上で、他の相談員の意見も聞く ・消費者の意向と弁護士の助言 ・P I O - N E T 等同種事例を参考にして中立な立場で行う ・消費者基本法や相談者の希望、業者の問題性を総合的に考える

(4) 問1-4 助言後の相談事案の解決状況のフォローアップ

助言を行った後の個々の相談事案の解決状況のフォローアップをどの程度行っていると思うか尋ねたところ、「よく行っている」が13.2%、「どちらかといえば行っている」が51.1%で両者を合わせると64.3%であり、「あまり行っていない」が32.6%、「全く行っていない」が2.0%で両者を合わせると34.6%であった。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合	
① よく行っている	310	13.2	} 行っている (64.2)
② どちらかといえば行っている	1,203	51.1	
③ あまり行っていない	767	32.6	} (あまり) 行っていない (34.6)
④ 全く行っていない	48	2.0	
無回答	27	1.1	
計	2,355	100	

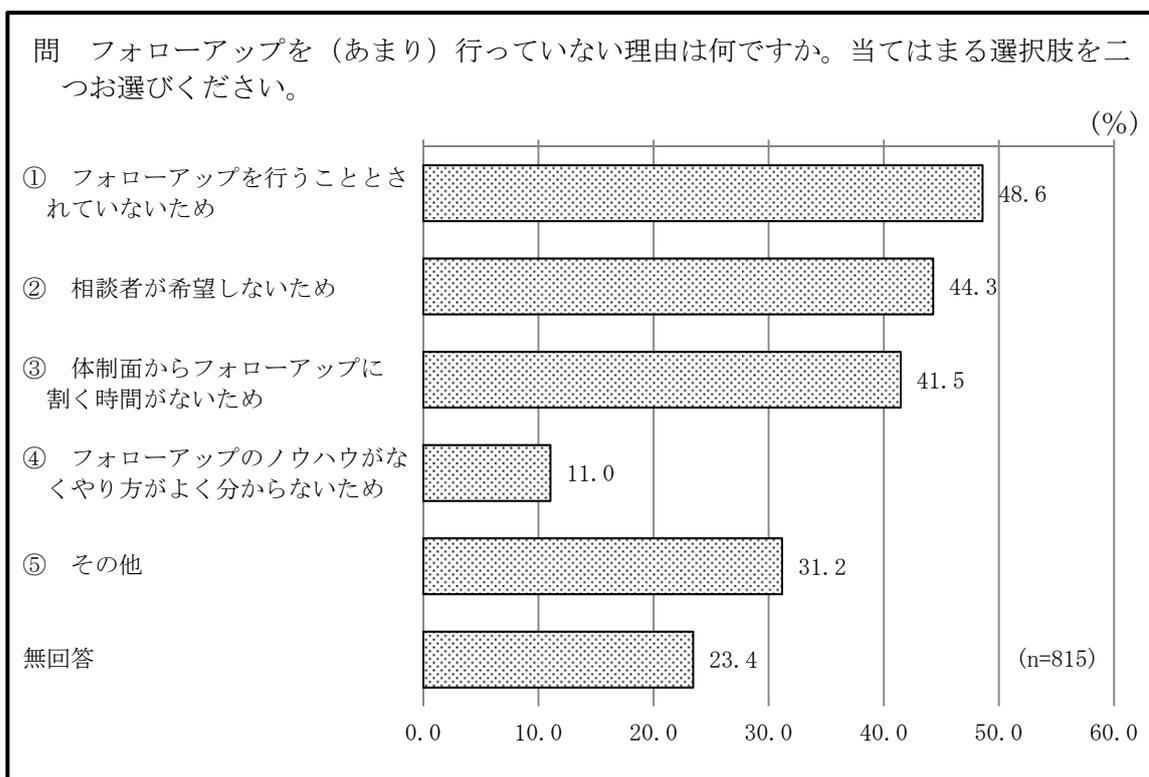


(5) 問1-5 フォローアップを（あまり）行っていない理由

問1-4において、フォローアップを（あまり）行っていないと回答した消費生活相談員にその理由を尋ねたところ、「フォローアップを行うこととされていないため」が48.6%で最も多く、次いで「相談者が希望しないため」が44.3%、「体制面からフォローアップに割く時間がないため」が41.5%であった。

(単位：人、%)

区 分	回答者数	割合
① フォローアップを行うこととされていないため	396	48.6
② 相談者が希望しないため	361	44.3
③ 体制面からフォローアップに割く時間がないため	338	41.5
④ フォローアップのノウハウがなくやり方がよく分からないため	90	11.0
⑤ その他	254	31.2
無回答	191	23.4
問1-4でフォローアップを（あまり）行っていないと回答した者	815	—



(注) 割合は問1-4でフォローアップを（あまり）行っていないと回答した者に対するものである。

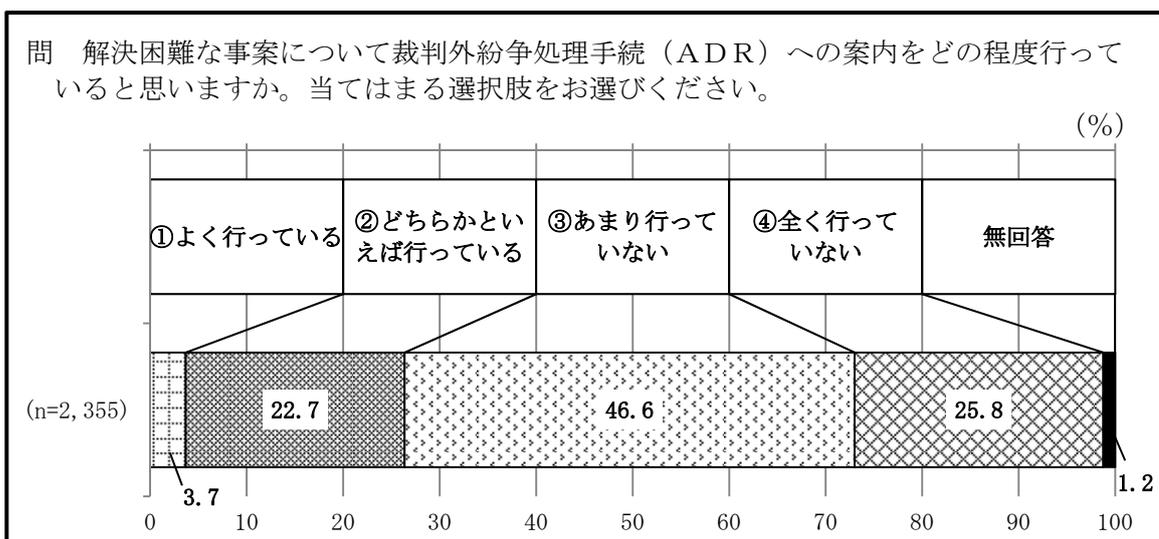
(6) 問1-6 解決困難な事案の裁判外紛争処理手続（ADR）への案内

解決困難な事案について裁判外紛争処理手続（ADR）（注）への案内をどの程度行っていると思うか尋ねたところ、「よく行っている」が3.7%、「どちらかといえば行っている」が22.7%で両者を合わせると26.4%であり、「あまり行っていない」が46.6%、「全く行っていない」が25.8%で両者を合わせると72.4%であった。

（注） ADRを行う機関としては、独立行政法人国民生活センター、都道府県等の苦情処理委員会や国の認証を受けた民間団体がある。

（単位：人、％）

区分	回答者数	割合	
① よく行っている	87	3.7	} 行っている (26.4)
② どちらかといえば行っている	534	22.7	
③ あまり行っていない	1,098	46.6	} (あまり)行っていない (72.4)
④ 全く行っていない	607	25.8	
無回答	29	1.2	
計	2,355	100	

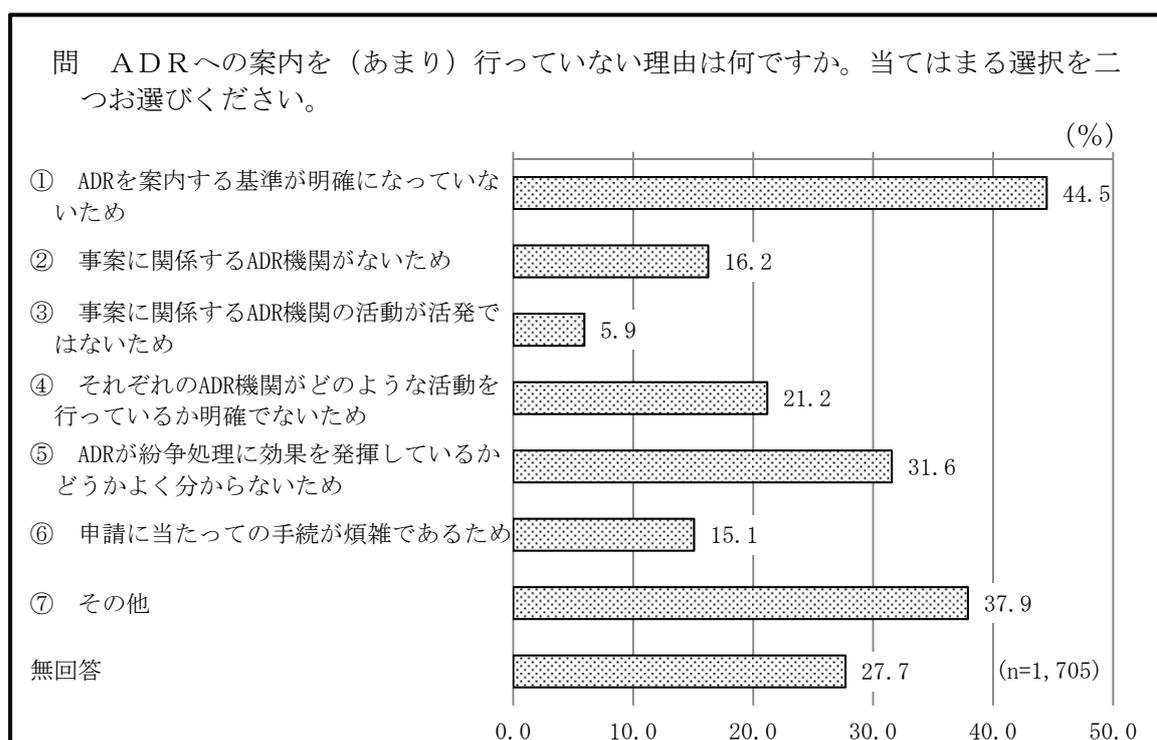


(7) 問1-7 ADRを（あまり）案内していない理由

問1-6においてADRへの案内を（あまり）行っていないと回答した消費生活相談員にその理由を尋ねたところ、「ADRを案内する基準が明確になっていないため」が44.5%で最も多く、次いで「ADRが紛争処理に効果を発揮しているかどうか分からないため」が31.6%であった。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合
① ADRを案内する基準が明確になっていないため	758	44.5
② 事案に関係するADR機関がないため	277	16.2
③ 事案に関係するADR機関の活動が活発ではないため	101	5.9
④ それぞれのADR機関がどのような活動を行っているか明確でないため	361	21.2
⑤ ADRが紛争処理に効果を発揮しているかどうかよく分からないため	538	31.6
⑥ 申請に当たっての手続が煩雑であるため	257	15.1
⑦ その他	646	37.9
無回答	472	27.7
問1-6でADRへの案内を（あまり）行っていないと回答した者	1,705	—



(注) 割合は問1-6でADRへの案内を（あまり）行っていない者に対するものである。

(8) 問1-8 都道府県等の消費者行政の実施状況

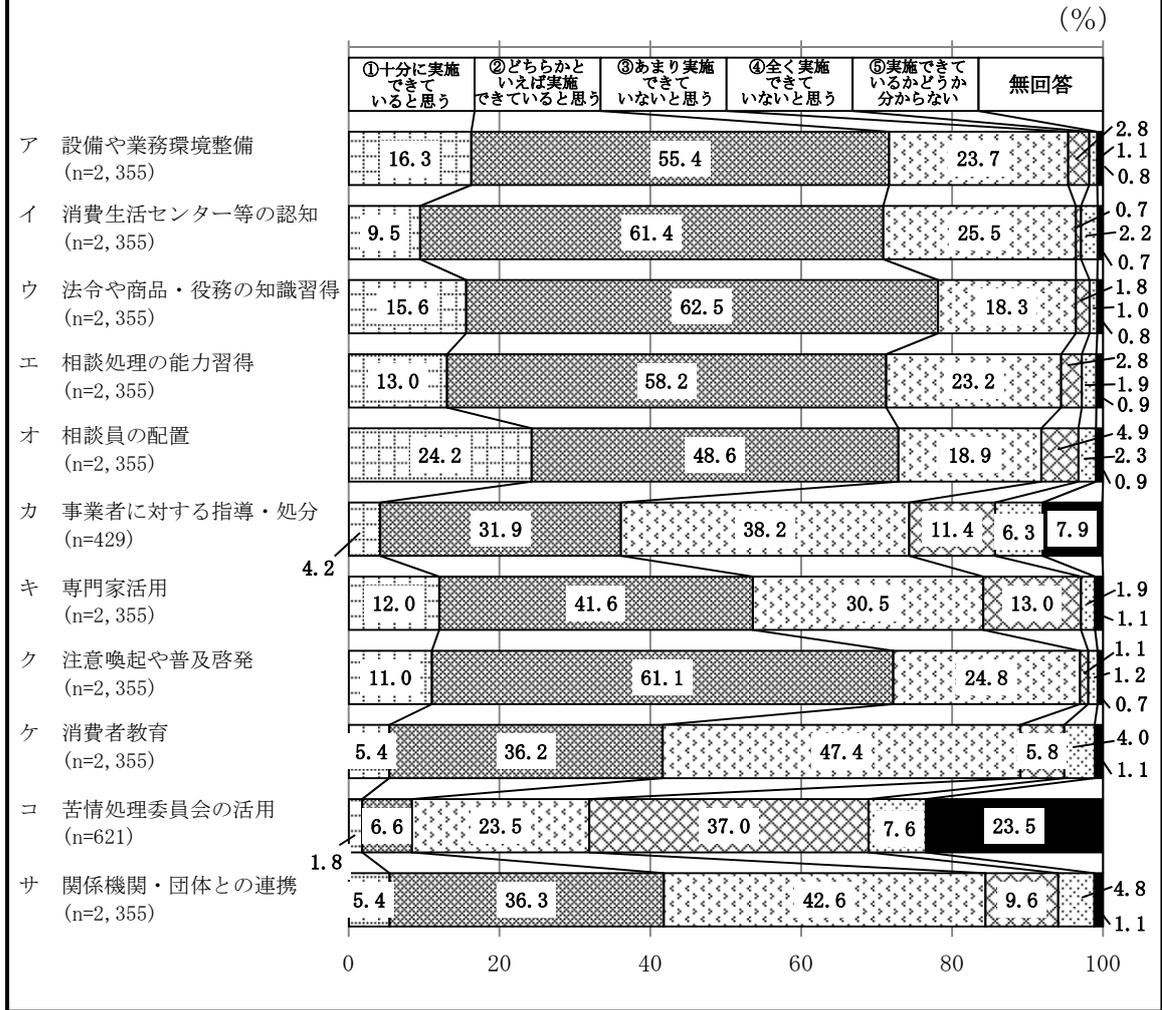
消費生活相談を適切に行うために、消費生活相談員が所属する、又は業務の委託元等である都道府県・市区町村等が実施する消費者行政ほどの程度実施できていると思うか尋ねたところ、「十分に実施できていると思う」又は「どちらかといえば実施できていると思う」が最も多かったのは「法令や商品・役務の知識を相談員に習得させること」で78.1%（「十分に実施できていると思う」15.6%、「どちらかといえば実施できていると思う」62.5%）であり、次いで「消費生活相談の業務量に見合った人数の相談員を配置すること」が72.9%（同24.2%、48.6%）であった。一方で、「あまり実施できていないと思う」又は「全く実施できていないと思う」が最も多かったのは、「苦情処理委員会を開催し、消費生活相談のあっせんや調停を行うこと」で60.5%（「あまり実施できていないと思う」23.5%、「全く実施できていないと思う」37.0%）であり、次いで「消費者に対し積極的に教育を行うこと」が53.2%（同47.4%、5.8%）であった。

（単位：人、％）

区分	①十分に実施できていると思う		②どちらかといえば実施できていると思う		③あまり実施できていないと思う		④全く実施できていないと思う		⑤実施できているかどうか分からない		無回答		計	
	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合
ア 消費生活センター等に必要設備や業務環境を整えること	383	16.3	1,304	55.4	559	23.7	66	2.8	25	1.1	18	0.8	2,355	100
イ 消費生活センター等を住民に認知してもらうこと	223	9.5	1,446	61.4	601	25.5	16	0.7	52	2.2	17	0.7	2,355	100
ウ 法令や商品・役務の知識を相談員に習得させること	367	15.6	1,473	62.5	430	18.3	43	1.8	24	1.0	18	0.8	2,355	100
エ 消費生活相談の処理の実践的な能力を相談員に習得させること	307	13.0	1,371	58.2	546	23.2	65	2.8	45	1.9	21	0.9	2,355	100
オ 消費生活相談の業務量に見合った人数の相談員を配置すること	571	24.2	1,145	48.6	446	18.9	116	4.9	55	2.3	22	0.9	2,355	100
カ 指導監督部局に十分な人数の職員を配置するなどにより、事業者に対する指導や処分を適切に実施すること	18	4.2	137	31.9	164	38.2	49	11.4	27	6.3	34	7.9	429	100
キ 高度に専門的な消費生活相談に対応するために、弁護士や一級建築士などの専門家を活用すること	283	12.0	979	41.6	719	30.5	305	13.0	44	1.9	25	1.1	2,355	100
ク 消費者に対し注意喚起や普及啓発などの情報提供を行うこと	260	11.0	1,440	61.1	583	24.8	26	1.1	29	1.2	17	0.7	2,355	100
ケ 消費者に対し積極的に教育を行うこと	127	5.4	853	36.2	1,117	47.4	137	5.8	95	4.0	26	1.1	2,355	100
コ 苦情処理委員会を開催し、消費生活相談のあっせんや調停を行うこと	11	1.8	41	6.6	146	23.5	230	37.0	47	7.6	146	23.5	621	100
サ 消費生活センター等が他の機関・団体などと連携すること	128	5.4	856	36.3	1,004	42.6	227	9.6	113	4.8	27	1.1	2,355	100

（注） 上記区分のうちカについてはフェイスシートAにおいて都道府県、コについては都道府県又は政令指定都市と回答した者の人数で集計した。

問 消費生活相談を適切に行うために、あなたが所属する、又は業務の委託元等である都道府県・市区町村等の消費者行政はどの程度実施できていると思いますか。下記ア～サの区分ごとに、当てはまる選択肢をお選びください。

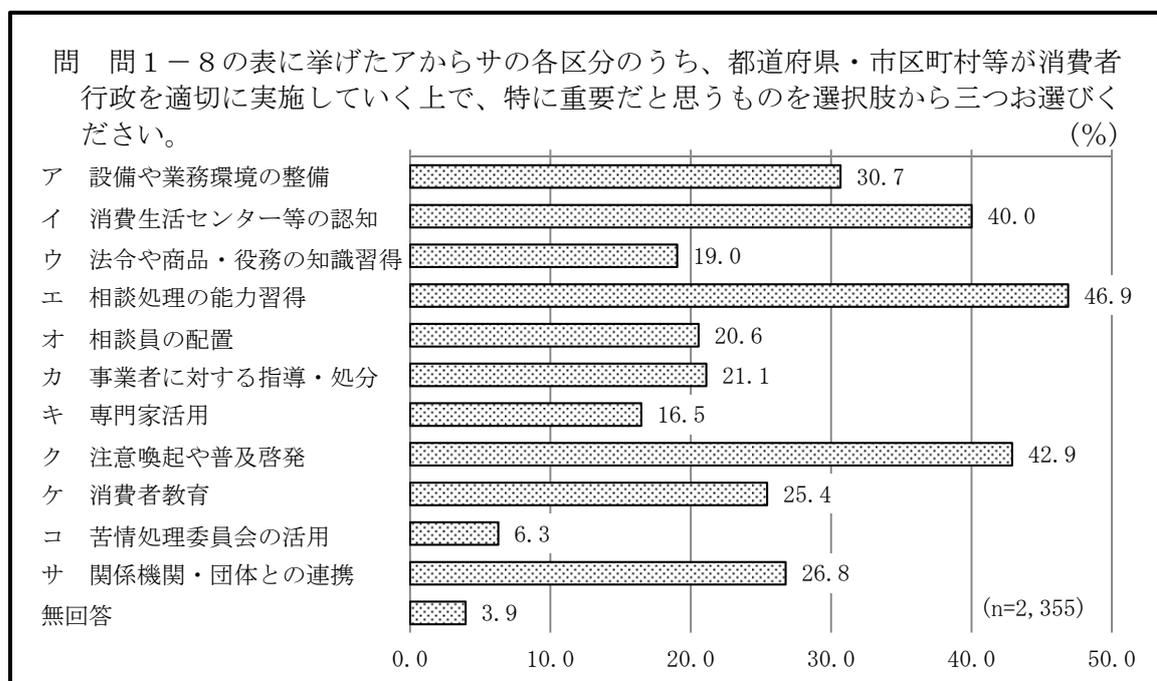


(9) 問1-9 都道府県等が消費者行政を実施する上で重要だと思う事項

問1-8の各区分のうち、都道府県・市区町村等が消費者行政を適切に実施していく上で重要だと思う事項を尋ねたところ、「消費生活相談の処理の実践的な能力を相談員に習得させること」が46.9%で最も多く、次いで「消費者に対し注意喚起や普及啓発などの情報提供を行うこと」が42.9%、「消費生活センター等を住民に認知してもらうこと」が40.0%であった。

(単位：人、%)

区 分	回答者数	割合
ア 消費生活センター等に必要な設備や業務環境を整えること	722	30.7
イ 消費生活センター等を住民に認知してもらうこと	942	40.0
ウ 法令や商品・役務の知識を相談員に習得させること	448	19.0
エ 消費生活相談の処理の実践的な能力を相談員に習得させること	1,104	46.9
オ 消費生活相談の業務量に見合った人数の相談員を配置すること	484	20.6
カ 指導監督部局に十分な人数の職員を配置するなどにより、事業者に対する指導や処分を適切に実施すること	497	21.1
キ 高度に専門的な消費生活相談に対応するために、弁護士や一級建築士などの専門家を活用すること	388	16.5
ク 消費者に対し注意喚起や普及啓発などの情報提供を行うこと	1,010	42.9
ケ 消費者に対し積極的に教育を行うこと	599	25.4
コ 苦情処理委員会を開催し、消費生活相談のあっせんや調停を行うこと	148	6.3
サ 消費生活センター等が他の機関・団体などと連携すること	630	26.8
無回答	93	3.9
回答者数計(実数)	2,355	—



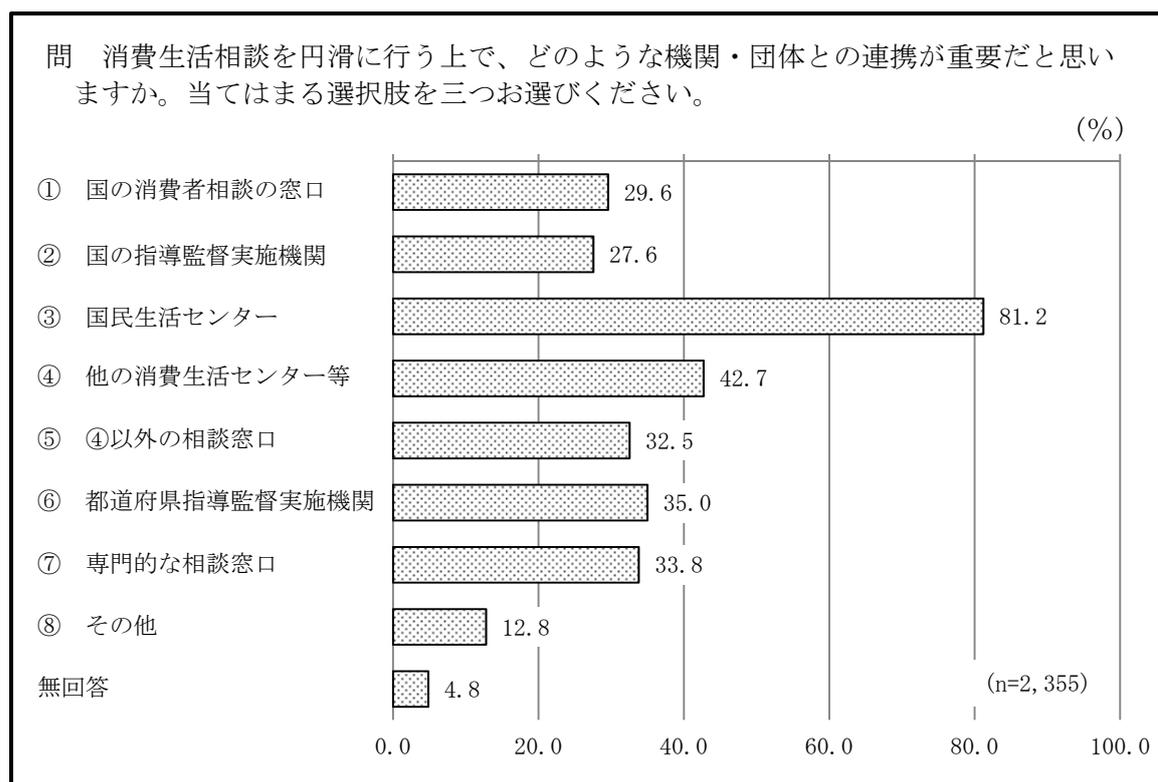
(注) 割合は回答者数計(実数)に対するものである。

(10) 問1-10 消費生活相談を行う上で連携が重要だと考える機関・団体

消費生活相談を行う上でどのような機関・団体との連携が重要だと思うか尋ねたところ、「国民生活センター」が81.2%で最も多く、次いで「地方公共団体が設置する他の消費生活センター等」が42.7%、「都道府県の指導監督実施機関」が35.0%であった。

(単位：人、%)

区 分	回答者数	割合
① 国の消費者相談の窓口（経済産業局の消費者相談室、財務局の相談窓口等）	697	29.6
② 国の指導監督実施機関（経済産業局、財務局等）	649	27.6
③ 国民生活センター	1,912	81.2
④ 地方公共団体が設置する他の消費生活センター等	1,006	42.7
⑤ 地方公共団体が設置する④以外の相談窓口（多重債務相談、住宅相談等の相談窓口）	766	32.5
⑥ 都道府県の指導監督実施機関（特定商取引法担当部局等）	824	35.0
⑦ 事業者団体に置かれている専門的な相談窓口	796	33.8
⑧ その他	301	12.8
無回答	114	4.8
回答者数計（実数）	2,355	—



(注) 割合は回答者数計（実数）に対するものである。

2 クーリング・オフ等の民事ルールの利用状況

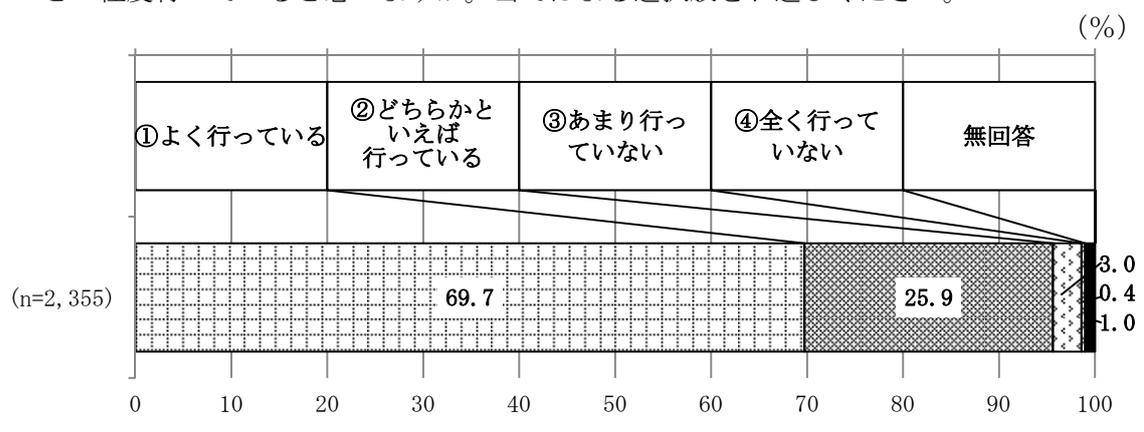
(1) 問2-1 民事ルールの利用状況

消費生活相談への対応において、クーリング・オフを始めとする民事ルールの利用をどの程度行っていると思うかと思うか尋ねたところ、「よく行っている」が69.7%、「どちらかといえば行っている」が25.9%で両者を合わせると95.6%であり、「あまり行っていない」が3.0%、「全く行っていない」が0.4%で両者を合わせると3.4%であった。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合	
① よく行っている	1,642	69.7	} 行っている (95.6%)
② どちらかといえば行っている	610	25.9	
③ あまり行っていない	70	3.0	} (あまり) 行っていない (3.4%)
④ 全く行っていない	9	0.4	
無回答	24	1.0	
計	2,355	100	

問 消費生活相談への対応において、クーリング・オフを始めとする民事ルールの利用をどの程度行っていると思いますか。当てはまる選択肢をお選びください。

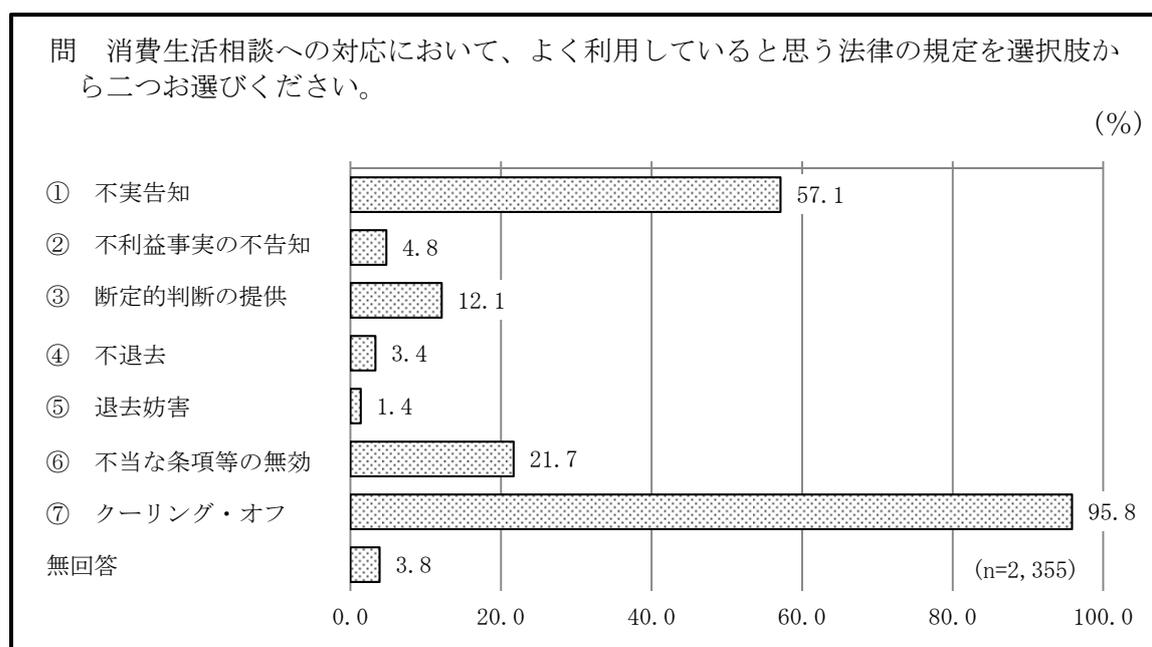


(2) 問2-2 よく利用している規定

消費生活相談への対応における民事ルールにおいて、よく利用していると思う法律の規定を尋ねたところ、「クーリング・オフ」が95.8%で最も多く、次いで「不実告知」が57.1%であった。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合
① 不実告知（消費者契約法第4条第1項第1号）	1,344	57.1
② 不利益事実の不告知（同法第4条第1項第2号）	112	4.8
③ 断定的判断の提供（同法第4条第2項）	285	12.1
④ 不退去（同法第4条第3項第1項）	79	3.4
⑤ 退去妨害（同法第4条第3項第2号）	32	1.4
⑥ 不当な条項や消費者の利益を一方的に害する条項の無効（同法第8条～10条）	511	21.7
⑦ クーリング・オフ（特定商取引法、割賦販売法等）	2,257	95.8
無回答	90	3.8
回答者数計（実数）	2,355	—



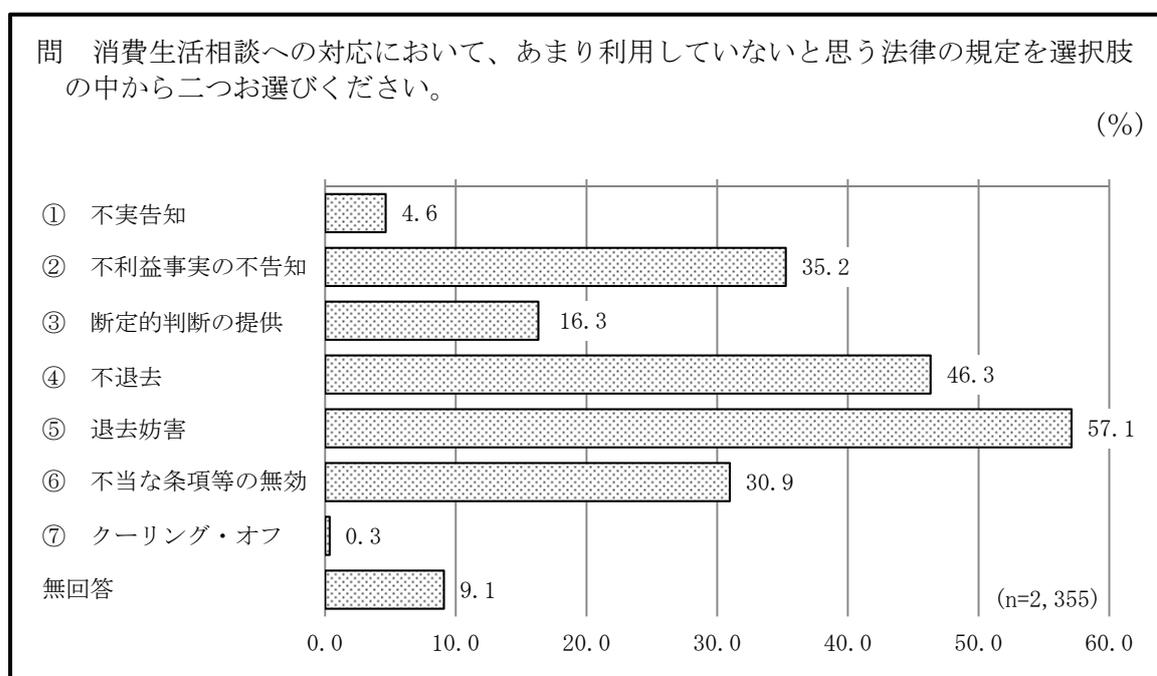
(注) 割合は回答者数計（実数）に対するものである。

(3) 問2-2 あまり利用していない規定

消費生活相談への対応において、あまり利用していないと思う法律の規定を尋ねたところ、「退去妨害」が57.1%で最も多く、次いで「不退去」が46.3%であった。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合
① 不実告知（消費者契約法第4条第1項第1号）	109	4.6
② 不利益事実の不告知（同法第4条第1項第2号）	830	35.2
③ 断定的判断の提供（同法第4条第2項）	385	16.3
④ 不退去（同法第4条第3項第1項）	1,091	46.3
⑤ 退去妨害（同法第4条第3項第2号）	1,345	57.1
⑥ 不当な条項や消費者の利益を一方的に害する条項の無効（同法第8条～10条）	728	30.9
⑦ クーリング・オフ（特定商取引法、割賦販売法等）	8	0.3
無回答	214	9.1
回答者数計（実数）	2,355	—



(注) 割合は回答者数計（実数）に対するものである。

(4) 問2-3 あまり利用していない理由

問2-2においてあまり利用していないと思う規定の1位に挙げた法律の規定について、その理由を尋ねたところ、あまり利用していない規定としてして回答が最も多かった「不退去」及び次に多かった「退去妨害」共に「規定を適用できる事案が少ない」が最も多かった。

(単位：人、%)

区 分		①規定の利用の仕方が分からない	②規定の解釈が明確でない	③事実の確認が困難	④規定に関する事業者の理解が不十分	⑤適用対象となる範囲が厳格すぎる	⑥規定を適用できる事案が少ない	その他	無回答	計
不実告知	回答者数	3	10	46	16	15	15	6	7	59
	割合	5.1	16.9	78.0	27.1	25.4	25.4	10.2	11.9	—
不利益事実の告知	回答者数	8	81	322	52	116	266	9	46	450
	割合	1.8	18.0	71.6	11.6	25.8	59.1	2.0	10.2	—
断定的判断の提供	回答者数	13	33	99	12	34	85	10	16	151
	割合	8.6	21.9	65.6	7.9	22.5	56.3	6.6	10.6	—
不退去	回答者数	16	61	293	67	75	470	35	155	586
	割合	2.7	10.4	50.0	11.4	12.8	80.2	6.0	26.5	—
退去妨害	回答者数	15	43	297	50	55	486	37	137	560
	割合	2.7	7.7	53.0	8.9	9.8	86.8	6.6	24.5	—
不当な条項の無効	回答者数	44	179	220	99	39	278	43	54	478
	割合	9.2	37.4	46.0	20.7	8.2	58.2	9.0	11.3	—
クリーン グ・オフ	回答者数	0	0	1	0	2	4	0	1	4
	割合	0.0	0.0	25.0	0.0	50.0	100.0	0.0	25.0	—

- (注) 1 問2-2の無回答者数を除いて集計した。
 2 計は、問2-2であまり利用していないと思う規定として1位に挙げた人数である。
 3 割合は問2-2であまり利用していないと思う規定の1位に挙げた選択肢ごとの人数(実数)に対するものである。

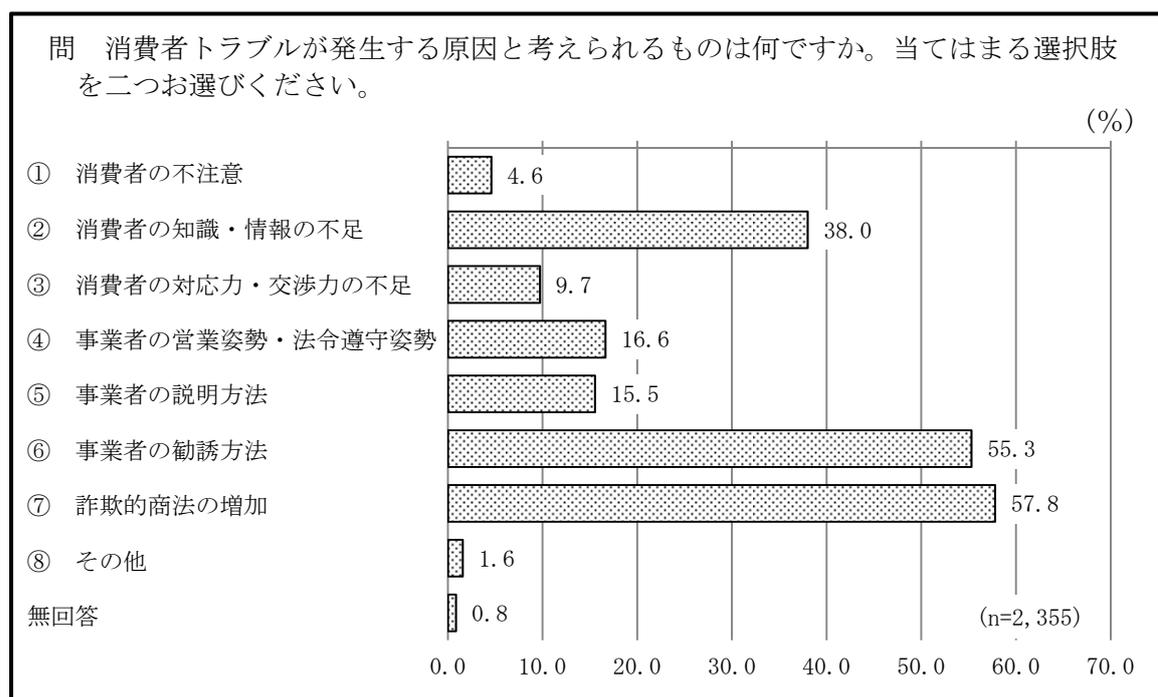
3 消費者教育、消費者に対する普及啓発に関する認識

(1) 問3-1 消費者トラブルが発生する原因と考えられるもの

消費者トラブルが発生する原因と考えられるものは何か尋ねたところ、「詐欺的商法の増加」が57.8%と最も多く、次いで「事業者の勧誘方法」が55.3%、「消費者の商品やサービス、契約などに関する知識・情報の不足」が38.0%であった。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合
① 消費者の不注意	108	4.6
② 消費者の商品やサービス、契約などに関する知識・情報の不足	895	38.0
③ 消費者の対応力・交渉力の不足	229	9.7
④ 事業者の営業姿勢・法令遵守姿勢	392	16.6
⑤ 事業者の説明方法（事実の不告知等）	366	15.5
⑥ 事業者の勧誘方法（誤解を与える広告、強引な勧誘等）	1,302	55.3
⑦ 詐欺的商法の増加	1,361	57.8
⑧ その他	37	1.6
無回答	20	0.8
回答者数計（実数）	2,355	—



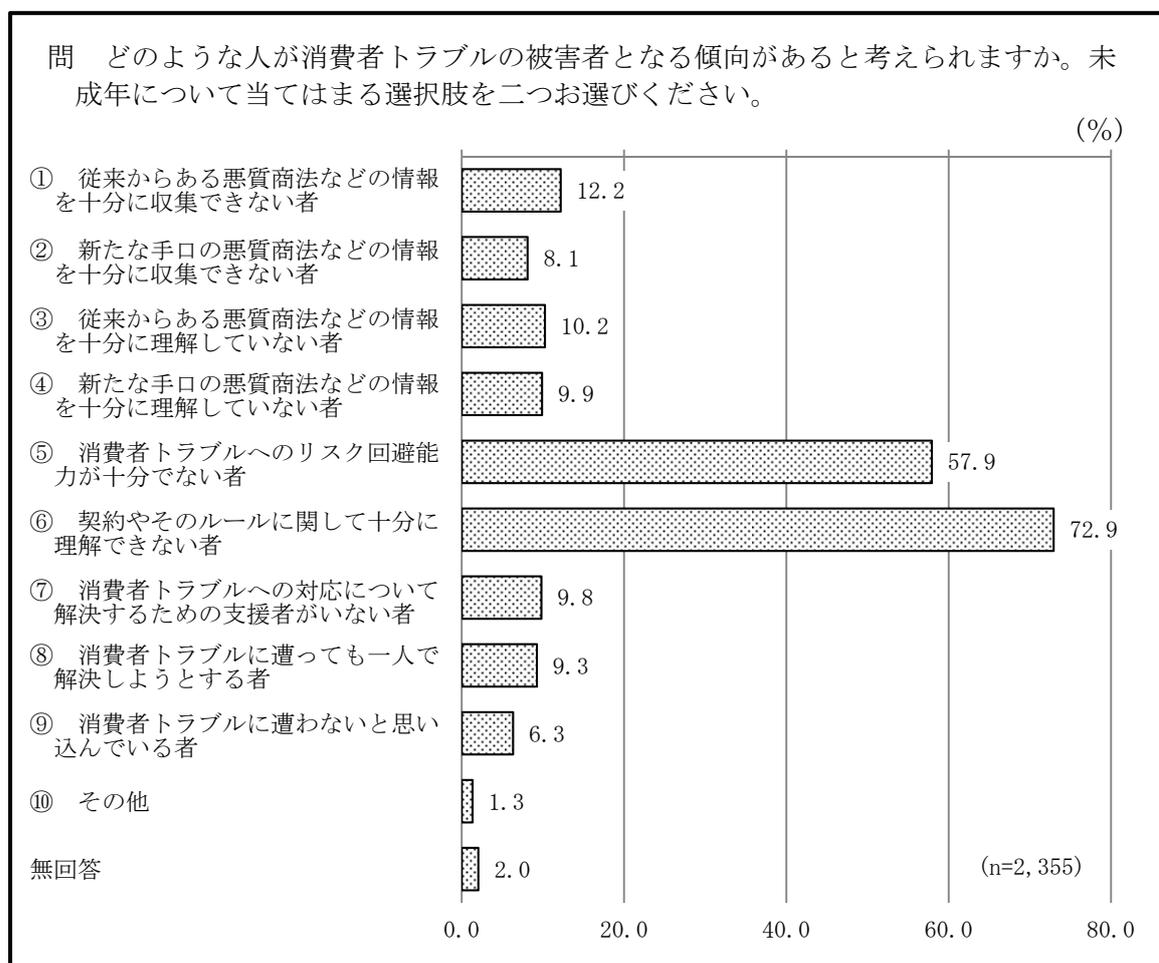
(注) 割合は回答者数計（実数）に対するものである。

(2) 問3-2 消費者トラブルの被害者となる人の傾向（未成年）

未成年ではどのような人が消費者トラブルの被害者となる傾向が考えられるか尋ねたところ、「契約やそのルールに関して十分に理解できない者」が72.9%で最も多く、次いで「消費者トラブルへのリスク回避能力が十分でない者」が57.9%であった。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合
① 従来からある悪質商法などの情報を十分に収集できない者	287	12.2
② 新たな手口の悪質商法などの情報を十分に収集できない者	191	8.1
③ 従来からある悪質商法などの情報を十分に理解していない者	241	10.2
④ 新たな手口の悪質商法などの情報を十分に理解していない者	233	9.9
⑤ 消費者トラブルへのリスク回避能力が十分でない者	1,364	57.9
⑥ 契約やそのルールに関して十分に理解できない者	1,717	72.9
⑦ 消費者トラブルへの対応について、助言者や解決するための支援者がいない者	231	9.8
⑧ 消費者トラブルに遭っても一人で解決しようとする者	218	9.3
⑨ 消費者トラブルに遭わないと思いついでいる者	149	6.3
⑩ その他	31	1.3
無回答	48	2.0
回答者数計（実数）	2,355	—



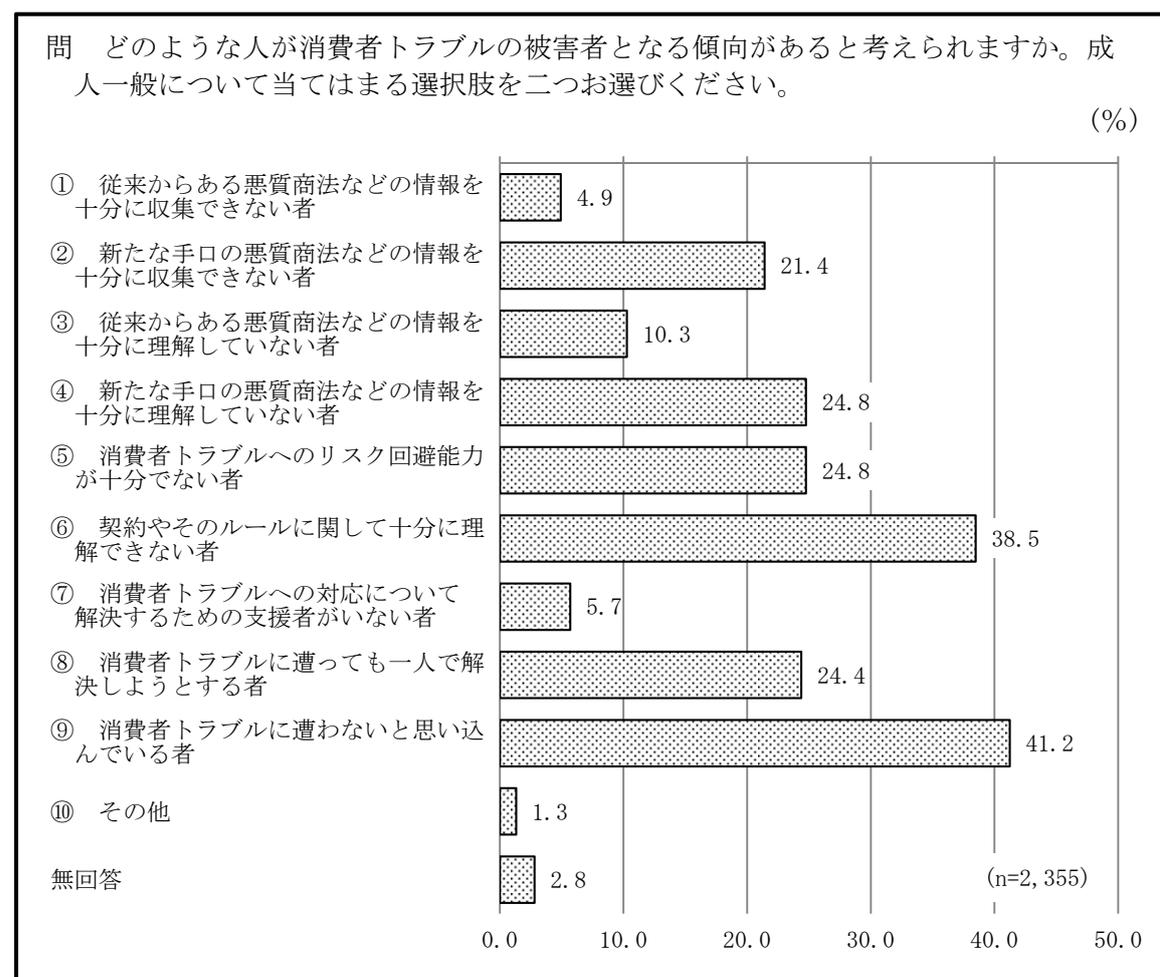
(注) 割合は回答者数計（実数）に対するものである。

(3) 問3-2 消費者トラブルの被害者となる人の傾向（成人一般）

成人一般ではどのような人が消費者トラブルの被害者となる傾向があると考えられるか尋ねたところ、「消費者トラブルに遭わないと思いついでいる者」が41.2%で最も多く、次いで「契約やそのルールに関して十分に理解できない者」が38.5%であった。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合
① 従来からある悪質商法などの情報を十分に収集できない者	116	4.9
② 新たな手口の悪質商法などの情報を十分に収集できない者	504	21.4
③ 従来からある悪質商法などの情報を十分に理解していない者	242	10.3
④ 新たな手口の悪質商法などの情報を十分に理解していない者	583	24.8
⑤ 消費者トラブルへのリスク回避能力が十分でない者	583	24.8
⑥ 契約やそのルールに関して十分に理解できない者	906	38.5
⑦ 消費者トラブルへの対応について、助言者や解決するための支援者がいない者	134	5.7
⑧ 消費者トラブルに遭っても一人で解決しようとする者	574	24.4
⑨ 消費者トラブルに遭わないと思いついでいる者	971	41.2
⑩ その他	31	1.3
無回答	66	2.8
回答者数計（実数）	2,355	—



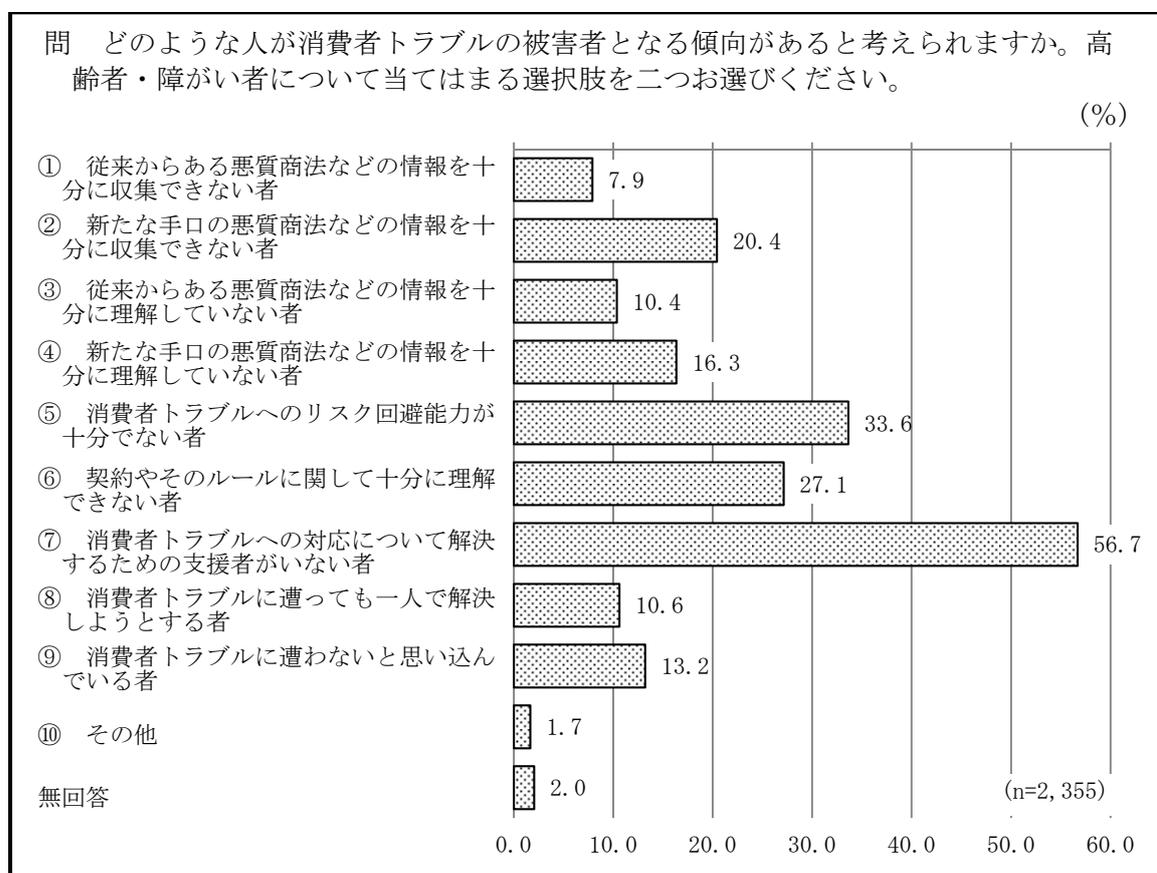
(注) 割合は回答者数計（実数）に対するものである。

(4) 問3-2 消費者トラブルの被害者となる人の傾向（高齢者・障がい者）

高齢者・障がい者ではどのような人が消費者トラブルの被害者となる傾向があると考えられるか尋ねたところ、「消費者トラブルへの対応について、助言者や解決するための支援者がいない者」が56.7%で最も多く、次いで「消費者トラブルへのリスク回避能力が十分でない者」が33.6%であった。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合
① 従来からある悪質商法などの情報を十分に収集できない者	186	7.9
② 新たな手口の悪質商法などの情報を十分に収集できない者	481	20.4
③ 従来からある悪質商法などの情報を十分に理解していない者	244	10.4
④ 新たな手口の悪質商法などの情報を十分に理解していない者	385	16.3
⑤ 消費者トラブルへのリスク回避能力が十分でない者	792	33.6
⑥ 契約やそのルールに関して十分に理解できない者	639	27.1
⑦ 消費者トラブルへの対応について、助言者や解決するための支援者がいない者	1,335	56.7
⑧ 消費者トラブルに遭っても一人で解決しようとする者	250	10.6
⑨ 消費者トラブルに遭わないと思いついでいる者	311	13.2
⑩ その他	39	1.7
無回答	48	2.0
回答者数計（実数）	2,355	—



(注) 割合は回答者数計（実数）に対するものである。

(5) 問3-3 消費者トラブル回避のために重要だと思う取組（未成年）

問3-2において、未成年者について1位に挙げた消費者トラブルの被害者となる傾向がある者に対して、行政が実施する取組のうち、消費者トラブル回避のために重要だと思う取組を尋ねたところ、いずれの者に対しても「学校における消費生活に関する学習支援・充実」が最も多かった。

問 未成年について問3-2で1位に挙げた被害者となる傾向がある者に対して、行政が実施する取組のうち、消費者トラブル回避のために重要だと思う取組について当てはまる選択肢を二つお選びください。

(単位：人、%)

区分		①消費者に対するトラブルに関する情報提供・注意喚起	②消費者に対する相談窓口の周知	③消費者に対する消費生活に関する学習教材・啓発資料の提供	④家庭における消費生活に関する学習の支援・充実	⑤学校における消費生活に関する学習の支援・充実	⑥地域における消費生活に関する学習の支援・充実	⑦消費者トラブルを回避するための地域における見守り体制の充実	⑧消費者教育や普及啓発の担い手に対する研修の充実	⑨その他	無回答	計
		回答者数 割合	回答者数 割合	回答者数 割合	回答者数 割合	回答者数 割合	回答者数 割合	回答者数 割合	回答者数 割合	回答者数 割合	回答者数 割合	回答者数 割合
従来からある悪質商法などの情報を十分に収集できない者	回答者数	43	24	35	36	140	3	1	42	0	2	163
	割合	26.4	14.7	21.5	22.1	85.9	1.8	0.6	25.8	0.0	1.2	—
新たな手口の悪質商法などの情報を十分に収集できない者	回答者数	23	14	8	19	49	2	1	15	0	1	66
	割合	34.8	21.2	12.1	28.8	74.2	3.0	1.5	22.7	0.0	1.5	—
従来からある悪質商法などの情報を十分に理解していない者	回答者数	26	20	13	31	88	1	2	29	0	2	106
	割合	24.5	18.9	12.3	29.2	83.0	0.9	1.9	27.4	0.0	1.9	—
新たな手口の悪質商法などの情報を十分に理解していない者	回答者数	25	15	17	26	77	1	0	24	1	4	95
	割合	26.3	15.8	17.9	27.4	81.1	1.1	0.0	25.3	1.1	4.2	—
消費者トラブルへのリスク回避能力が十分でない者	回答者数	100	103	82	159	469	7	4	164	7	5	550
	割合	18.2	18.7	14.9	28.9	85.3	1.3	0.7	29.8	1.3	0.9	—
契約やそのルールに関して十分に理解できない者	回答者数	181	223	170	334	1,024	14	8	373	7	22	1,178
	割合	15.4	18.9	14.4	28.4	86.9	1.2	0.7	31.7	0.6	1.9	—
消費者トラブルへの対応について解決するための支援者がいない者	回答者数	9	18	8	10	53	1	0	17	1	3	60
	割合	15.0	30.0	13.3	16.7	88.3	1.7	0.0	28.3	1.7	5.0	—
消費者トラブルに遭っても一人で解決しようとする者	回答者数	9	16	3	9	34	0	1	17	1	2	46
	割合	19.6	34.8	6.5	19.6	73.9	0.0	2.2	37.0	2.2	4.3	—
消費者トラブルに遭わないと思込んでいる者	回答者数	13	20	7	17	45	0	0	16	0	2	60
	割合	21.7	33.3	11.7	28.3	75.0	0.0	0.0	26.7	0.0	3.3	—
その他	回答者数	1	2	0	7	8	1	0	3	2	4	14
	割合	7.1	14.3	0.0	50.0	57.1	7.1	0.0	21.4	14.3	28.6	—

(注) 1 問3-2の無回答者数を除いて集計した。

2 計は、問3-2で消費者トラブルの被害者となる傾向がある者として1位に挙げた人数である。

3 割合は、問3-2で消費者トラブルの被害者となる傾向がある者として1位に挙げた選択肢ごとの人数（実数）に対するものである。

(6) 問3-3 消費者トラブル回避のために重要だと思う取組（成人一般）

問3-2において、成人一般について1位に挙げた消費者トラブルの被害者となる傾向がある者に対して、行政が実施する取組のうち、消費者トラブル回避のために重要だと思う取組を尋ねたところ、いずれの者に対しても「契約やそのルールに関して十分に理解できない者」が最も多かった。

問 成人一般について問3-2で1位に挙げた被害者となる傾向がある者に対して、行政が実施する取組のうち、消費者トラブル回避のために重要だと思う取組について当てはまる選択肢を二つお選びください。

(単位：人、%)

区分		①消費者に対するトラブルに関する情報提供・注意喚起	②消費者に対する相談窓口の周知	③消費者に対する消費生活に関する学習教材・啓発資料の提供	④家庭における消費生活に関する学習の支援・充実	⑤学校における消費生活に関する学習の支援・充実	⑥地域における消費生活に関する学習の支援・充実	⑦消費者トラブルを発生、回避するための地域における見守り体制の充実	⑧消費者教育や普及啓発の担い手に対する研修の充実	⑨その他	無回答	計
		回答者数 割合	回答者数 割合	回答者数 割合	回答者数 割合	回答者数 割合	回答者数 割合	回答者数 割合	回答者数 割合	回答者数 割合	回答者数 割合	回答者数 割合
従来からある悪質商法などの情報を十分に収集できない者	回答者数	56	47	5	2	0	12	1	3	1	5	66
	割合	84.8	71.2	7.6	3.0	0.0	18.2	1.5	4.5	1.5	7.6	—
新たな手口の悪質商法などの情報を十分に収集できない者	回答者数	248	185	29	9	2	87	4	9	3	4	290
	割合	85.5	63.8	10.0	3.1	0.7	30.0	1.4	3.1	1.0	1.4	—
従来からある悪質商法などの情報を十分に理解していない者	回答者数	106	75	15	9	1	33	5	1	1	2	124
	割合	85.5	60.5	12.1	7.3	0.8	26.6	4.0	0.8	0.8	1.6	—
新たな手口の悪質商法などの情報を十分に理解していない者	回答者数	259	206	26	9	0	74	5	12	5	4	300
	割合	86.3	68.7	8.7	3.0	0.0	24.7	1.7	4.0	1.7	1.3	—
消費者トラブルへのリスク回避能力が十分でない者	回答者数	224	186	23	10	2	46	2	6	5	4	254
	割合	88.2	73.2	9.1	3.9	0.8	18.1	0.8	2.4	2.0	1.6	—
契約やそのルールに関して十分に理解できない者	回答者数	444	345	55	19	3	116	3	13	12	16	513
	割合	86.5	67.3	10.7	3.7	0.6	22.6	0.6	2.5	2.3	3.1	—
消費者トラブルへの対応について解決するための支援者がいない者	回答者数	31	29	6	2	1	7	1	0	0	1	39
	割合	79.5	74.4	15.4	5.1	2.6	17.9	2.6	0.0	0.0	2.6	—
消費者トラブルに遭っても一人で解決しようとする者	回答者数	156	148	15	6	0	41	3	6	3	10	194
	割合	80.4	76.3	7.7	3.1	0.0	21.1	1.5	3.1	1.5	5.2	—
消費者トラブルに遭わないと思込んでいる者	回答者数	463	368	55	27	6	122	10	19	7	9	543
	割合	85.3	67.8	10.1	5.0	1.1	22.5	1.8	3.5	1.3	1.7	—
その他	回答者数	7	5	1	0	0	1	1	0	2	3	10
	割合	70.0	50.0	10.0	0.0	0.0	10.0	10.0	0.0	20.0	30.0	—

- (注) 1 問3-2の無回答者数を除いて集計した。
 2 計は、問3-2で消費者トラブルの被害者となる傾向がある者として1位に挙げた人数である。
 3 割合は、問3-2で消費者トラブルの被害者となる傾向がある者として1位に挙げた選択肢ごとの人数（実数）に対するものである。

(7) 問3-3 消費者トラブル回避のために重要だと思う取組（高齢者・障がい者）

問3-2において、高齢者・障がい者について1位に挙げた消費者トラブルの被害者となる傾向がある者に対して、行政が実施する取組のうち、消費者トラブル回避のために重要だと思う取組を尋ねたところ、いずれの者に対しても「消費者トラブルを発見、回避するための地域における見守り体制の充実」が最も多かった。

問 高齢者・障がい者について問3-2で1位に挙げた被害者となる傾向がある者に対して、行政が実施する取組のうち、消費者トラブル回避のために重要だと思う取組について当てはまる選択肢を二つお選びください。

(単位：人、%)

区分		①消費者に対するトラブルに関する情報提供・注意喚起	②消費者に対する相談窓口の周知	③消費者に対する消費生活に関する学習教材・啓発資料の提供	④家庭における消費生活に関する学習の支援・充実	⑤学校における消費生活に関する学習の支援・充実	⑥地域における消費生活に関する学習の支援・充実	⑦消費者トラブルを発見、回避するための地域における見守り体制の充実	⑧消費者教育や普及啓発の担い手に対する研修の充実	⑨その他	無回答	計
従来からある悪質商法などの情報を十分に収集できない者	回答者数	33	41	1	2	1	40	102	14	2	2	119
	割合	27.7	34.5	0.8	1.7	0.8	33.6	85.7	11.8	1.7	1.7	—
新たな手口の悪質商法などの情報を十分に収集できない者	回答者数	97	101	3	5	0	83	245	20	2	4	280
	割合	34.6	36.1	1.1	1.8	0.0	29.6	87.5	7.1	0.7	1.4	—
従来からある悪質商法などの情報を十分に理解していない者	回答者数	45	63	3	1	0	49	129	10	1	5	153
	割合	29.4	41.2	2.0	0.7	0.0	32.0	84.3	6.5	0.7	3.3	—
新たな手口の悪質商法などの情報を十分に理解していない者	回答者数	54	70	2	5	0	67	171	13	2	2	193
	割合	28.0	36.3	1.0	2.6	0.0	34.7	88.6	6.7	1.0	1.0	—
消費者トラブルへのリスク回避能力が十分でない者	回答者数	110	170	5	10	1	124	396	42	8	6	436
	割合	25.2	39.0	1.1	2.3	0.2	28.4	90.8	9.6	1.8	1.4	—
契約やそのルールに関して十分に理解できない者	回答者数	88	146	5	7	0	136	354	44	8	6	397
	割合	22.2	36.8	1.3	1.8	0.0	34.3	89.2	11.1	2.0	1.5	—
消費者トラブルへの対応について解決するための支援者がいない者	回答者数	97	188	0	5	0	173	469	60	5	13	505
	割合	19.2	37.2	0.0	1.0	0.0	34.3	92.9	11.9	1.0	2.6	—
消費者トラブルに遭っても一人で解決しようとする者	回答者数	11	26	0	2	0	26	64	10	0	5	72
	割合	15.3	36.1	0.0	2.8	0.0	36.1	88.9	13.9	0.0	6.9	—
消費者トラブルに遭わないと思込んでいる者	回答者数	47	65	2	2	0	52	139	12	0	3	161
	割合	29.2	40.4	1.2	1.2	0.0	32.3	86.3	7.5	0.0	1.9	—
その他	回答者数	7	4	0	0	0	2	16	3	5	1	19
	割合	36.8	21.1	0.0	0.0	0.0	10.5	84.2	15.8	26.3	5.3	—

- (注) 1 問3-2の無回答者数を除いて集計した。
 2 計は、問3-2で消費者トラブルの被害者となる傾向がある者として1位に挙げた人数である。
 3 割合は、問3-2で消費者トラブルの被害者となる傾向がある者として1位に挙げた選択肢ごとの人数（実数）に対するものである。

4 消費者取引施策全般に関する現状認識

(1) 問4-1 消費者取引の適正化における法令改正の効果

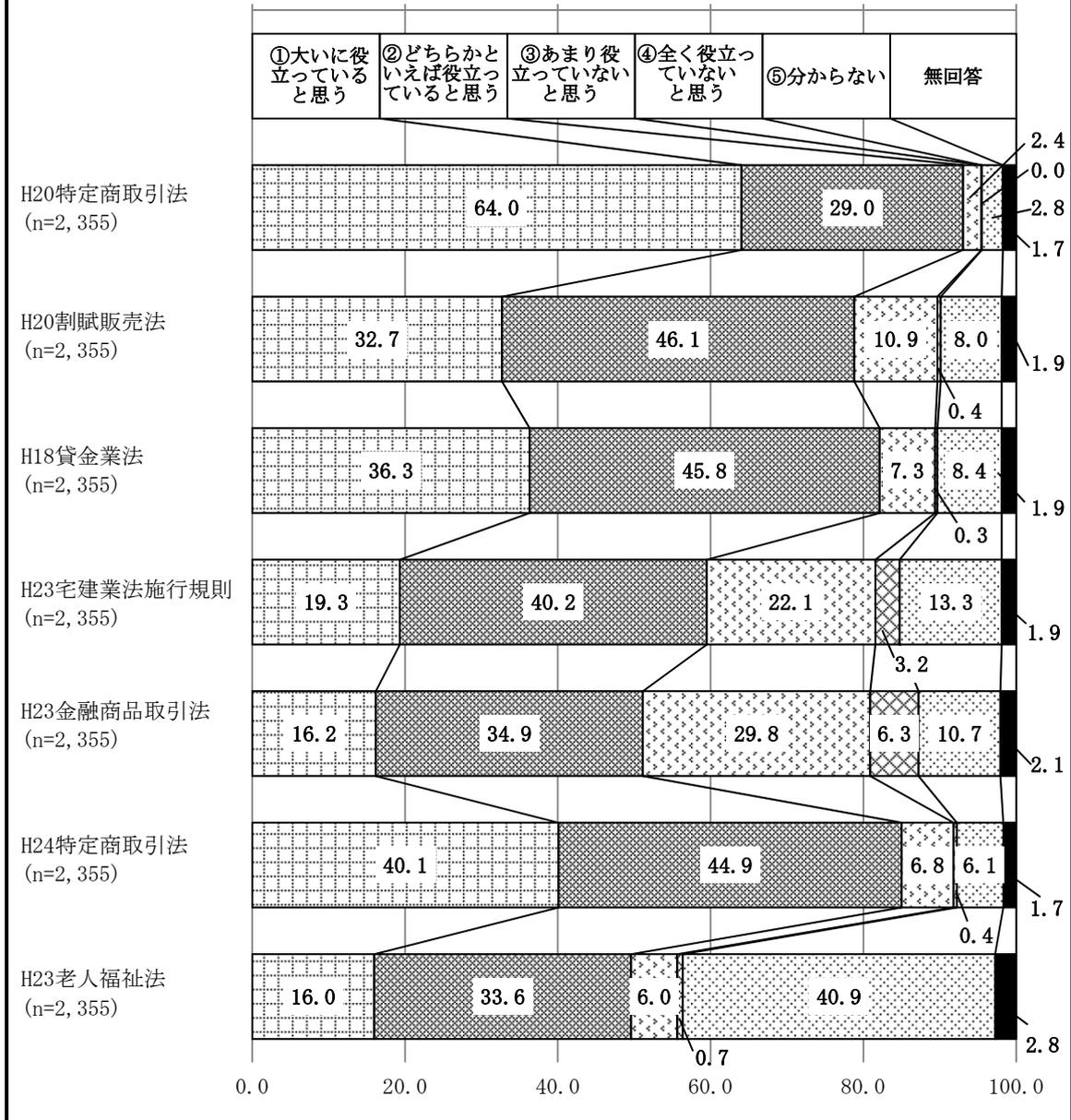
近年の法令改正が消費者取引の適正化にどの程度役立っていると思うか尋ねたところ、「大いに役立っていると思う」又は「どちらかといえば役立っていると思う」と回答した割合は、平成20年の特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）改正が93.0%（「大いに役立っていると思う」64.0%、「どちらかといえば役立っていると思う」29.0%）、20年の割賦販売法改正が78.8%（同32.7%、46.1%）、18年の貸金業法改正が82.1%（同36.3%、45.8%）、23年の宅地建物取引業法施行規則改正が59.5%（同19.3%、40.2%）、23年の金融商品取引法改正が51.1%（同16.2%、34.9%）、24年の特定商取引法改正が85.0%（同40.1%、44.9%）、23年の老人福祉法改正が49.6%（同16.0%、33.6%）であった。

（単位：人、％）

区分	①大いに役立っていると思う		②どちらかといえば役立っていると思う		③あまり役立っていないと思う		④全く役立っていないと思う		⑤分からない		無回答		計	
	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合
ア 特定商取引法改正（平成20年改正、21年施行）	1,508	64.0	683	29.0	57	2.4	1	0.0	65	2.8	41	1.7	2,355	100
イ 割賦販売法改正（平成20年改正、20～22年施行）	770	32.7	1,086	46.1	256	10.9	10	0.4	188	8.0	45	1.9	2,355	100
ウ 貸金業法改正（平成18年改正、20～22年施行）	855	36.3	1,079	45.8	171	7.3	7	0.3	198	8.4	45	1.9	2,355	100
エ 宅建業法施行規則改正（平成23年改正、同年施行）	455	19.3	946	40.2	520	22.1	75	3.2	314	13.3	45	1.9	2,355	100
オ 金融商品取引法改正（平成23年改正、同年施行）	381	16.2	823	34.9	701	29.8	149	6.3	252	10.7	49	2.1	2,355	100
カ 特定商取引法改正（平成24年改正、25年施行）	944	40.1	1,058	44.9	160	6.8	10	0.4	143	6.1	40	1.7	2,355	100
キ 老人福祉法改正（平成23年改正、24年施行）	376	16.0	792	33.6	142	6.0	17	0.7	963	40.9	65	2.8	2,355	100

問 近年、以下のような法令改正が行われていますが、これらの改正は消費者取引の適正化にどの程度役立っていると思いますか。下記アからキの区分ごとに当てはまる選択肢をお選びください。

(%)



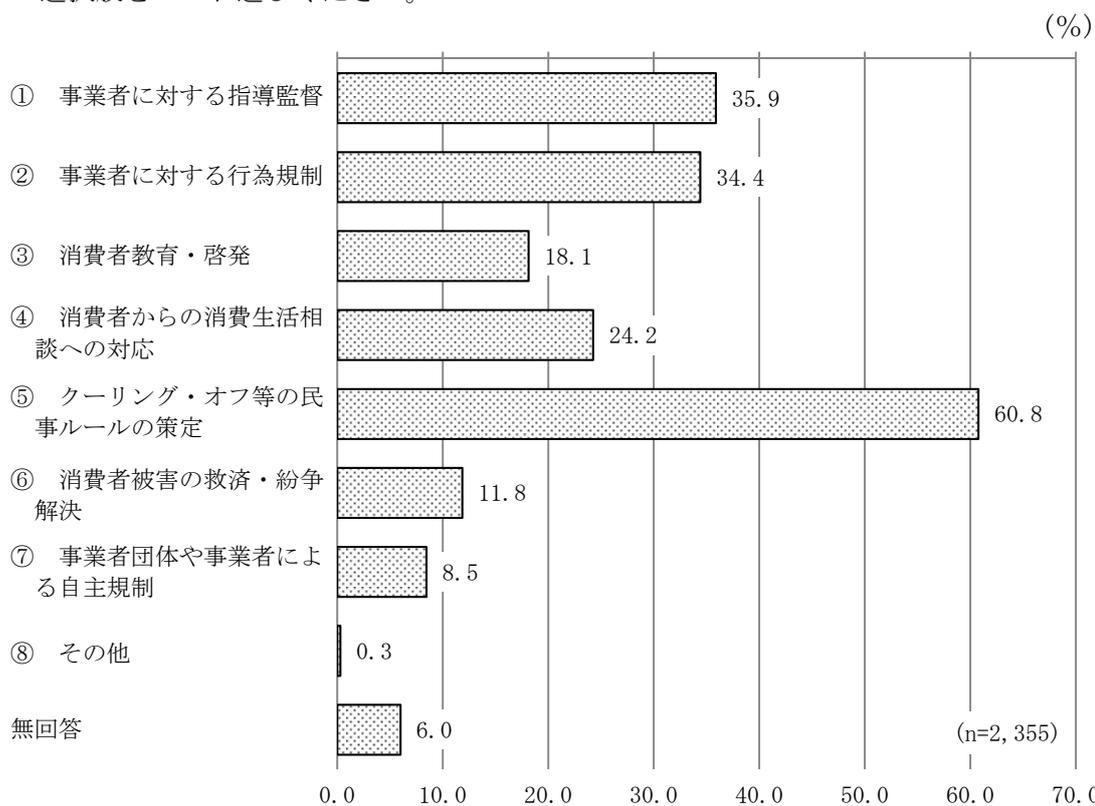
(2) 問4-2 消費者取引の適正化に役立っている取組

消費者取引の適正化に関連して展開されている各種の取組のうち、消費者取引に役立っている取組はどれだと思ふか尋ねたところ、「クーリング・オフ等の民事ルールの策定」が60.8%で最も多く、次いで「事業者に対する指導監督」が35.9%、「事業者に対する行為規制」が34.4%であった。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合
① 事業者に対する指導監督	845	35.9
② 事業者に対する行為規制	810	34.4
③ 消費者教育・啓発	427	18.1
④ 消費者からの消費生活相談への対応	571	24.2
⑤ クーリング・オフ等の民事ルールの策定	1,431	60.8
⑥ 消費者被害の救済・紛争解決	279	11.8
⑦ 事業者団体や事業者による自主規制	199	8.5
⑧ その他	7	0.3
無回答	141	6.0
回答者数計(実数)	2,355	—

問 消費者取引の適正化に関連して、各種の取組が展開されていますが、以下の取組のうち消費者取引の適正化に役立っている取組はどれだと思いますか。当てはまる選択肢を二つお選びください。



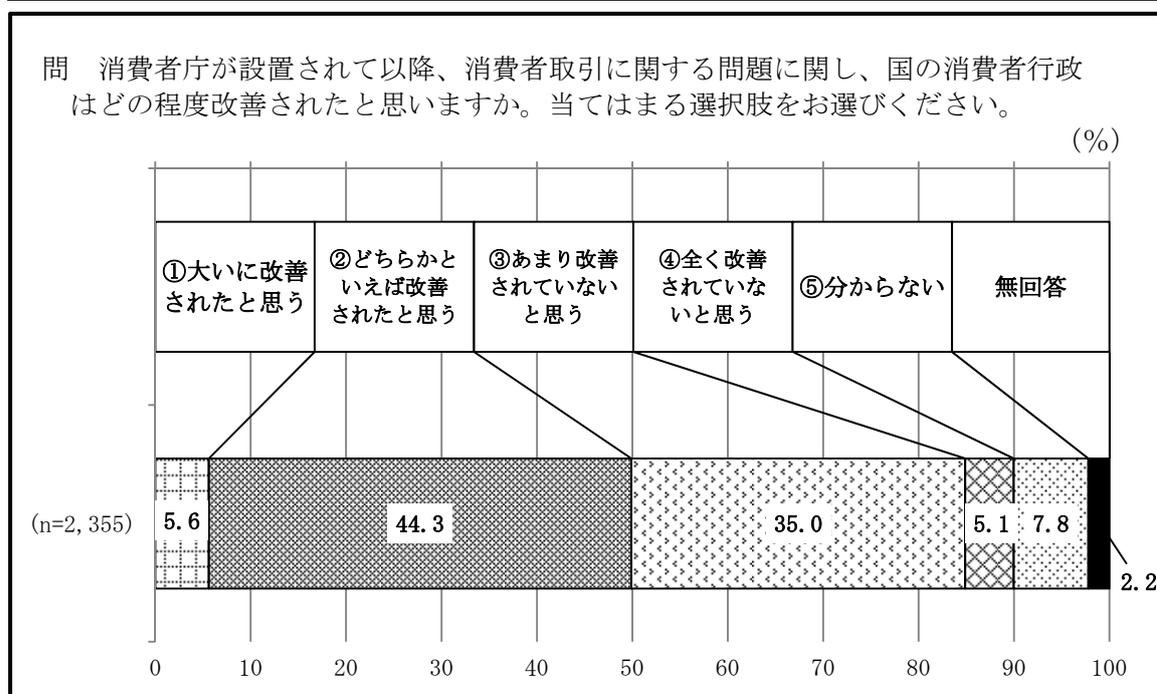
(注) 割合は回答者数計(実数)に対するものである。

(3) 問4-3 消費者庁設置以降の消費者行政の改善状況

消費者庁が設置されて以降、消費者取引に関する問題に関し、国の消費者行政はどの程度改善されたと思うか尋ねたところ、「大いに改善されたと思う」が5.6%、「どちらかといえば改善されたと思う」が44.3%で両者を合わせると49.9%であり、「あまり改善されていないと思う」が35.0%、「全く改善されていないと思う」が5.1%で両者を合わせると40.1%あった。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合	
① 大いに改善されたと思う	132	5.6	} 改善されたと思う (49.9)
② どちらかといえば改善されたと思う	1,043	44.3	
③ あまり改善されていないと思う	824	35.0	} (あまり) 改善されていないと思う (40.1%)
④ 全く改善されていないと思う	120	5.1	
⑤ 分からない	184	7.8	
無回答	52	2.2	
計	2,355	100	



(4) 問4-4 消費者庁の施策の実施状況

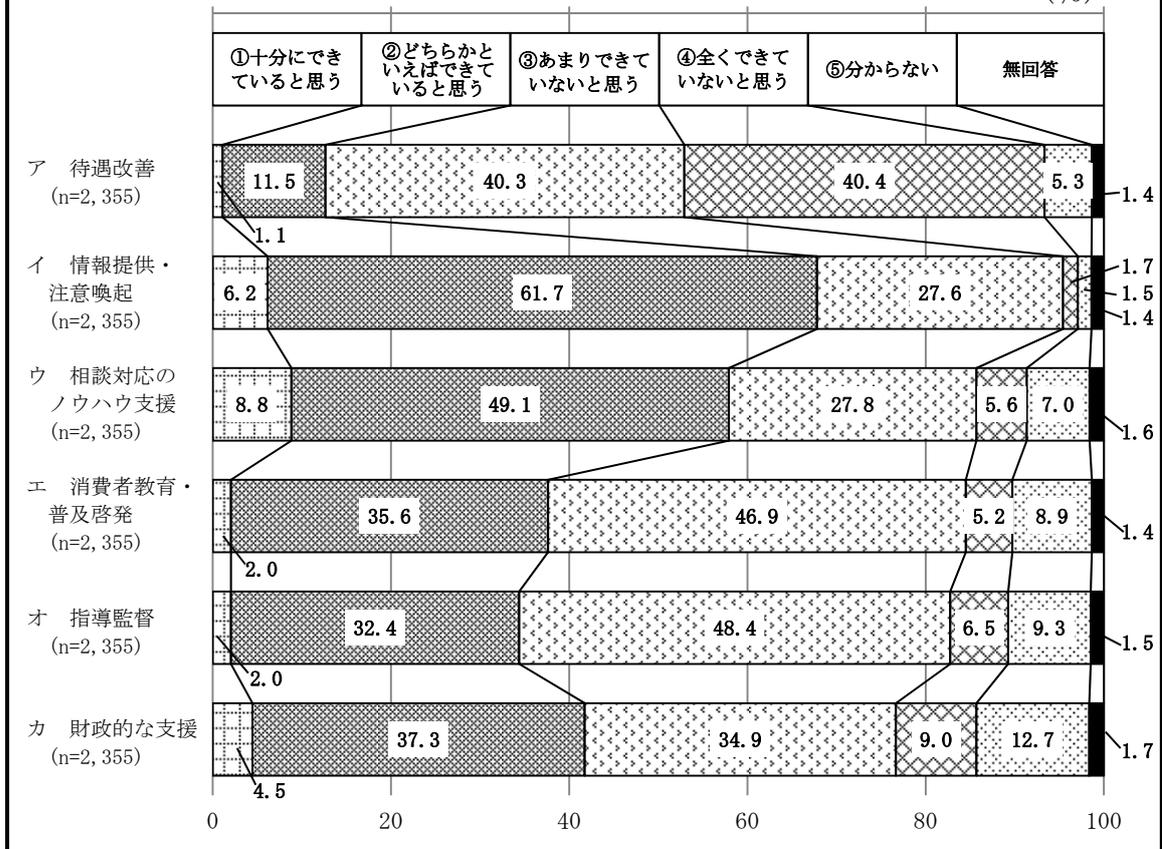
消費者庁が行っている各施策についてどの程度実施できていると思うか尋ねたところ、「十分に実施できている」又は「どちらかといえば実施できている」が最も多かったのは「悪質商法等に関する情報提供・注意喚起」で67.8%（「十分に実施できていると思う」6.2%、「どちらかといえば実施できていると思う」61.7%）であり、次いで「国民生活センターを通じた相談対応のノウハウ支援」で57.9%（同8.8%、49.1%）であった。一方、「あまり実施できていないと思う」又は「全く実施できていないと思う」が最も多かったのは「消費生活相談員の待遇改善」で80.7%（「全く実施できていないと思う」40.4%、「あまり実施できていないと思う」40.3%）であり、次いで「事業者に対する指導監督」が54.9%（同6.5%、48.4%）であった。

（単位：人、％）

区 分	①十分に実施できていると思う		②どちらかといえば実施できていると思う		③あまり実施できていないと思う		④全く実施できていないと思う		⑤実施できているかどうか分からない		無回答		計	
	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合	回答者数	割合
ア 消費生活相談員の待遇改善	26	1.1	272	11.5	948	40.3	952	40.4	125	5.3	32	1.4	2,355	100
イ 悪質商法等に関する情報提供・注意喚起	145	6.2	1,452	61.7	650	27.6	39	1.7	36	1.5	33	1.4	2,355	100
ウ 国民生活センターを通じた相談対応のノウハウ支援	208	8.8	1,156	49.1	654	27.8	133	5.6	166	7.0	38	1.6	2,355	100
エ 消費者教育や普及啓発の推進	48	2.0	838	35.6	1,104	46.9	123	5.2	210	8.9	32	1.4	2,355	100
オ 事業者に対する指導監督	48	2.0	762	32.4	1,139	48.4	153	6.5	218	9.3	35	1.5	2,355	100
カ 地方消費者行政・消費生活相談体制充実のための財政的な支援	105	4.5	878	37.3	822	34.9	213	9.0	298	12.7	39	1.7	2,355	100

問 消費者庁が行っている以下の施策はどの程度実施できていると思いますか。下記アからカの区分ごとに当てはまる選択肢をお選びください。

(%)



5 国、都道府県等が行っている消費者取引の適正化に関する取組等に対する意見

(1) 消費者トラブルの新たな手口への対応等に関する意見・要望等

消費者トラブルの新たな手口への対応等に対する意見を聞いたところ、回答者2,355人のうち1,055人(44.8%)から意見があった。その主な内容は、①新たな手口への対応に関する意見、②教育・啓発の推進に関する意見、③高齢者への対応に関する意見等となっている。

① 新たな手口への対応について

- ・ 従来型の手口に対して法整備がなされると、その手口の被害は減りますが、すぐ法のすき間をついた別の商法が台頭してきます。法整備の素早い対応を望みます。
- ・ パソコン、携帯電話（スマートフォンを含む）によるインターネット通販の利用による相談が増えていると思います。詐欺的なサイトの被害がある一方、法令を遵守している事業者からの購入でもトラブルになっています。消費者が規約等をよく読んでいない場合も散見されます。増加している取引方法なので、取引ルールの明確化や情報提供の強化が必要だと思います。
- ・ 新たな手口については、早い段階で、注意喚起を行っていただいていると思いますが、被害にあった方々は、知らなかったということが多いです。より多くの人に注意喚起できる方法を考えていかななくてはならないと思います。

② 教育・啓発の推進について

- ・ 知識がないことにより、被害に遭う方がたくさんいます。学校教育の中で教育して、大人になっても被害に遭わない知識を学ばせることは、大変重要だと思います。相談窓口がある、相談出来る、解決出来るという認識がない消費者がまだ多く存在していると思います。
- ・ 実際自分の身に起こると思わなかったという人が多い。例えばワンクリック請求であれば具体的にどんな画面が出てその後どうなるかまでリアルな情報提供が必要だと思う。
- ・ インターネットでの取引に関しての問い合わせが多い。特に海外の業者では連絡が取れず、消費者は泣き寝入りするしかない。中学生くらいからインターネット取引に関する消費者教育を必須にするべきとも考えます。
- ・ 消費者教育が貧弱で、自立した消費者の育成（権利意識、責任感を併せ持つ）が不十分なことも“従来型”の手口の抑制が効かない一因ではないかと思います。学校教育と社会教育で、誰が、誰を対象に、何を、どのように教えるか、消費者教育推進法を「どれだけ実行できるか」が重要になると思います。

③ 高齢者への対応について

- ・ 高齢者からの相談が多い。投資、次々販売等の誘いは対面で行われる事が多く、優しく親身になってくれると思って高額出費をする。被害に遭っていても、消費生活センターに相談に来ない高齢者が日本中多くいると推測されます。個々のお年寄りに深く伝わるような国を挙げての対策が必要と考えます。
- ・ 従来型の手口であっても内容を充分理解していない高齢者が多いため、地域の見守りが不可欠である。行政の財政的支援により高齢者への見守りをより充実させるべきと考える。

(2) 国、都道府県等に対する意見・要望等

国、都道府県等が行っている消費者取引の適正化に関する取組等に対する意見を聞いたところ、回答者 2,355 人のうち 1,358 人 (57.7%) から意見があった。その主な内容は、①待遇に関する意見、②研修の充実を求める意見、③地方消費者行政活性化交付金に関する意見、④法執行・指導監督の強化を求める意見等となっている。

なお、意見全体に占める割合は高くないものの、P I O－N E T の設置に関する意見、苦情処理委員会の活用に関する意見及び行政職員に対する消費者行政への理解を求める意見がみられた。

① 待遇について
<ul style="list-style-type: none">消費生活相談員の待遇は都道府県等に任されているため、改善を要求しても反映されない。難しいと思うが、消費者庁が積極的に待遇改善できる施策を考えてほしい。地域によっては消費生活相談員の高齢化も問題になっており、若い世代が消費生活相談員になりたくても、勤務条件が悪く、相談業務のみでは生活できないため若い世代への引き継ぎが出来ない状況にあることを把握してほしい。消費生活相談の内容は、複雑化、高度化しており、これらに対応するために専門知識、聞き取る能力、人を説得する能力などが必要であり、一朝一夕に身に付くものではありません。4～5年の実務経験を経て、一人前になり、業者と交渉できるようになると言われています。しかし、残念ながら、国や自治体においてそのような理解がなされておらず、3～10年の「雇い止め」を強いられています。消費生活相談員は、専門性からも育成の困難性からも市民の期待の大きさからも、特別な配慮をすべき職種であることを理解していただきたいです。国から都道府県等に「継続雇用」を強く要請してほしい。
② 研修の充実について
<ul style="list-style-type: none">消費者トラブルに関する専門的な知識のほか、相談者からの聞き取り、助言、事業者との交渉など、様々な技能の習得が求められているため、国民生活センターの研修事業を継続していただきたい。地方での研修の開催を増やしてほしい。また、国民生活センターでの研修は地方から参加しやすい日程を考慮していただきたい。(ex. 開講日及び閉講時間)国民生活センターでの研修も行っていますが、1回に150～200名というものも少なくありません。もう少しきめ細やかに内容を十分に理解できる研修の場を設定してほしいと思います。
③ 地方消費者行政活性化交付金について
<ul style="list-style-type: none">地方消費者行政活性化交付金の造成により、都道府県等の窓口設置が進み、消費者行政は一步前進したと思います。この交付金を無駄にしないで、継続した消費者支援を保持するためにはやはり首長の理解が不可欠と思います。消費者行政は暮らしの安全、安心そのものだということをしっかり理解して、更なる窓口への強化支援を進めていただきたい。人口5万人程度の地方の相談窓口では、財政困難の折、中央で開催される研修会への参加はほぼ皆無の状況でしたが、消費者庁の地方消費者行政活性化交付金により、研修の機会が与えられ、相談対応、消費者救済に役立っております。地方消費者行政活性化交付金の延長をお願いします。地方消費者行政活性化交付金を活用した消費生活相談員の増員をお願いしても却下されました。また、国民生活センターの研修は1人も行かせてもらえません。

- ・ 地方消費者行政活性化交付金は、新しい事業にしか使えず、今まで消費者行政をやりくりして頑張ってきた部署や人には、何もメリットがなかった。
- ・ 地方消費者行政活性化交付金の使途は、現場を理解しない職員が決められているため、消費生活相談員の待遇が改善された実感は全くなく、何に使われているか分からない。

④ 法執行・指導監督の強化を求める意見

- ・ 消費者庁はもっと事業者に対する指導監督を強化するべきだと思う。法律はあっても、実際に使わなければ意味がない。悪質な事業者に対する指導を迅速に行ってほしい。
- ・ 他都道府県で多数の被害があり、他都道府県で行政処分を受けた業者が当市でも被害を発生させたものの、所在都道府県は都道府県内での被害件数が顕在化していないことを理由に行政指導及び処分をなかなか行わない。件数だけでなく当該事業者の実態に着目した対応を強く望みたい。

⑤ その他

i) P I O - N E T 端末設置に関する意見

- ・ P I O - N E T の導入に相談窓口の週 4 日開設のハードルがある。相談件数の現状から考えると小規模の相談窓口で週 4 日開設を求めるのは到底無理である。しかし、1 人窓口で毎日開催されていない相談窓口であるからこそ、P I O - N E T での悪質商法等の情報収集をより必要とする。希望する全ての相談窓口で最低 1 台の P I O - N E T の設置を切に希望する。全ての都道府県等への相談窓口開設を指導されたのだから是非支援をいただきたい。
- ・ 地域差がなく、どこでも相談できることを目的として P I O - N E T の設置が広まりつつある中で、年間 100 件の相談受付に満たない相談窓口への設置が廃止される動きがある。消費生活相談窓口はセンサー機能だけでなく、啓発の中心としての機能もあり、情報収集に欠かせない P I O - N E T を一定の相談件数に満たない相談窓口から一律引き上げるのは消費者行政の縮小化につながり問題と考える。

ii) 苦情処理委員会の活用に関する意見

- ・ 多くの都道府県は消費生活センターの斡旋不調の受け皿としての苦情処理委員会が機能していない。
- ・ 苦情処理委員会が機能していないと感じる。悪質業者は監視がゆるい土地へと流れる傾向がある。消費生活相談員は目の前の相談の解決に向けての努力しかできない。被害の拡大防止のためにも、行政として、厳しい目を持ち、権利を行使して欲しい。

iii) 行政職員に対する消費者行政への理解を求める意見

- ・ 都道府県等の消費生活行政担当課の長は、異動後すぐに、国民生活センターの管理職のための研修に必ず出席し、消費者行政の現況、目指すべき方向性を学んだ上で、職務に当たってほしい。消費生活相談員との意識のズレが大きく失望することが多い。
- ・ 相談窓口をより多くの市民に利用していただきたいと日々考えているが、他部署との連携がなかなか取りにくく、職員の中にも消費生活センターの役割についてよく知らない人が多い。
- ・ 消費者行政の所管課が機構改革によって、あちこちに移動し、移動先の新たな課での認識が不足していたため、職員の協力や理解、支援が得られず、精神的に苦しい状態で相談対応に当たっている。

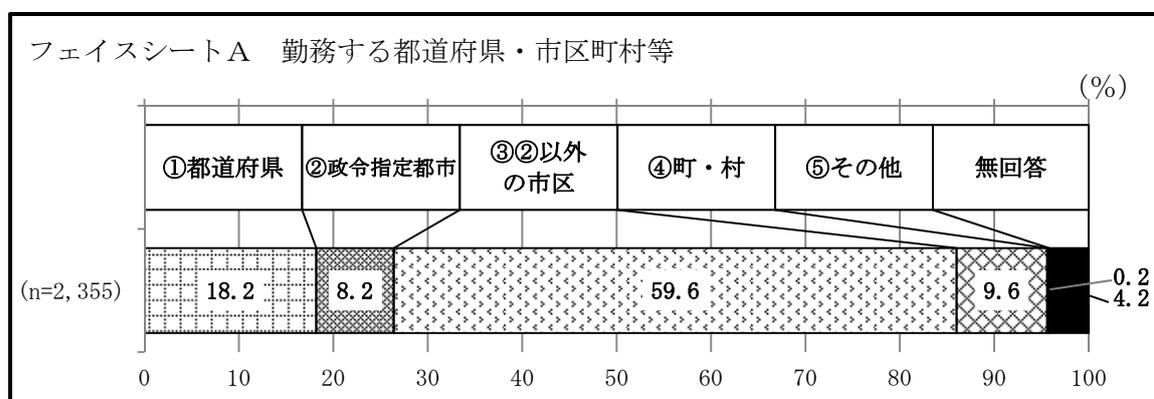
6 フェイスシート

(1) A 勤務する都道府県等

勤務する都道府県等は、政令指定都市以外の市区の相談窓口に勤務している者が最も多く、全体の59.6%であった。

(単位：人、%)

区 分	回答者数	割合
① 都道府県	429	18.2
② 政令指定都市	192	8.2
③ ②以外の市区	1,404	59.6
④ 町・村	226	9.6
⑤ その他	5	0.2
無回答	99	4.2
計	2,355	100

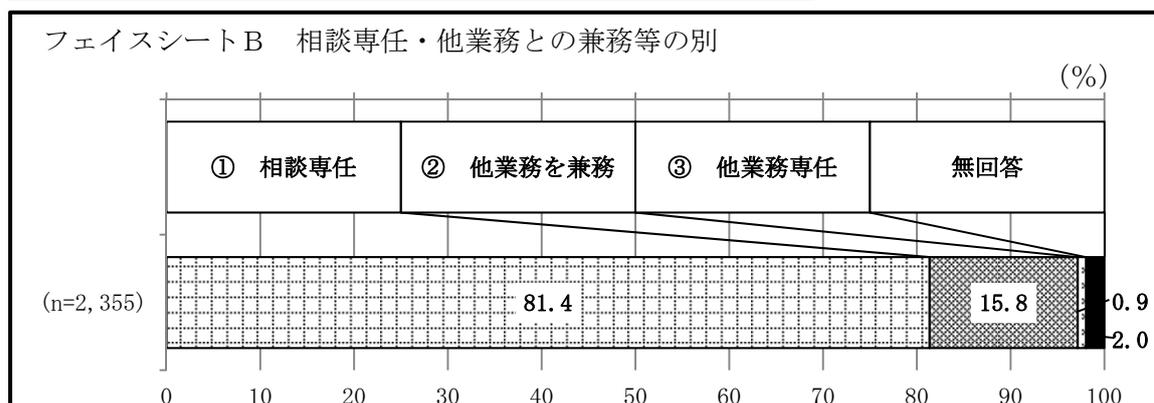


(2) B 相談専任、他業務との兼務等の別

相談専任、他業務との兼務の別は、消費生活相談員の81.4%が相談業務専任であった。

(単位：人、%)

区 分	回答者数	割合
① 相談専任	1,916	81.4
② 他業務を兼務	372	15.8
③ 他業務専任	21	0.9
無回答	46	2.0
計	2,355	100

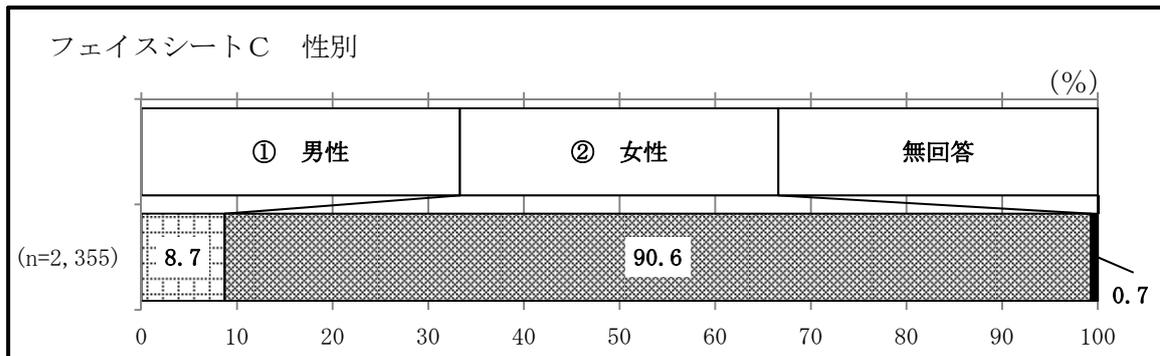


(3) C 性別

男女の割合は、女性 90.6%、男性 8.7%であった。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合
① 男性	205	8.7
② 女性	2,133	90.6
無回答	17	0.7
計	2,355	100

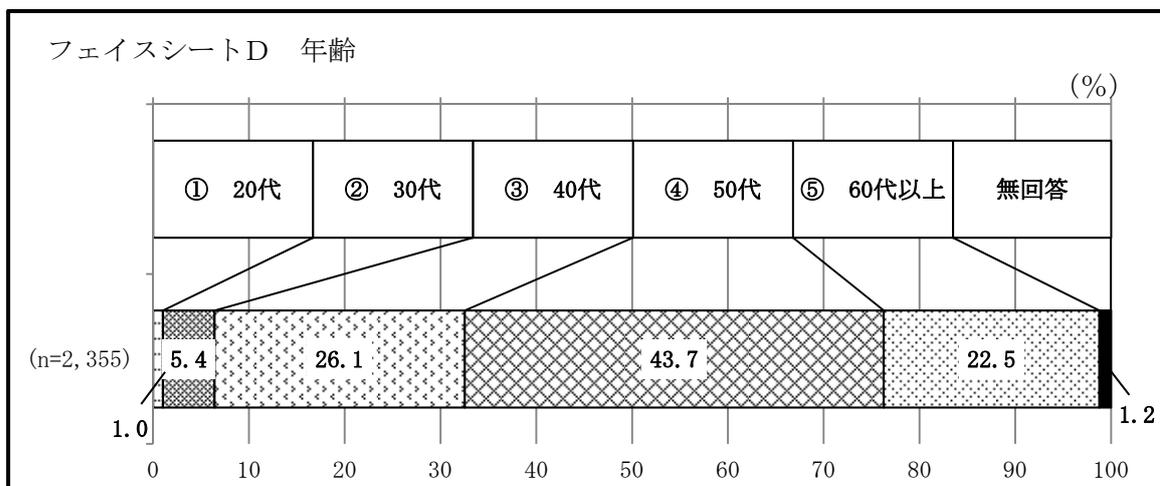


(4) D 年齢

年代別の割合は、50代が 43.7%と最も多く、次いで 40代が 26.1%、60代以上が 22.5%であった。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合
① 20代	24	1.0
② 30代	127	5.4
③ 40代	615	26.1
④ 50代	1,030	43.7
⑤ 60代以上	530	22.5
無回答	29	1.2
計	2,355	100

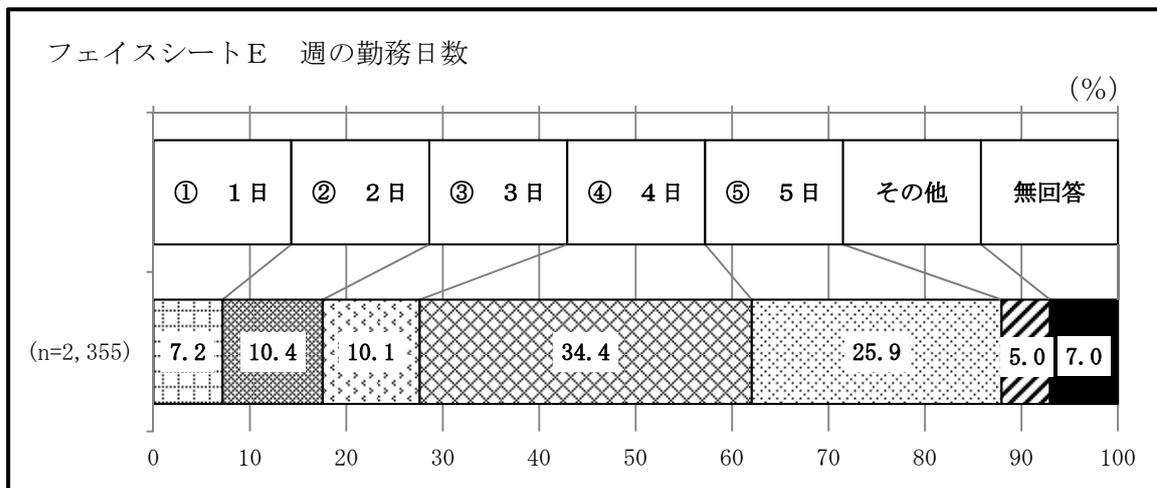


(5) E 週の勤務日数

週の勤務日数は、4日が34.4%で最も多く、次いで5日が25.9%で両者合わせると60.3%であった。

(単位：人、%)

区 分	回答者数	割合	
① 1日	169	7.2	} 週3日以下 (27.7)
② 2日	244	10.4	
③ 3日	237	10.1	
④ 4日	811	34.4	} 週4・5日勤務 (60.3)
⑤ 5日	610	25.9	
その他	118	5.0	
無回答	166	7.0	
計	2,355	100	



(6) F 取得資格（複数回答）

取得資格の保有状況は、消費生活相談に関する資格（消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント）のうち少なくとも1つは保有している者が79.2%であり、資格別では「消費生活専門相談員」が63.8%で最も多かった。

表1：各資格の保有状況

(単位：人、%)

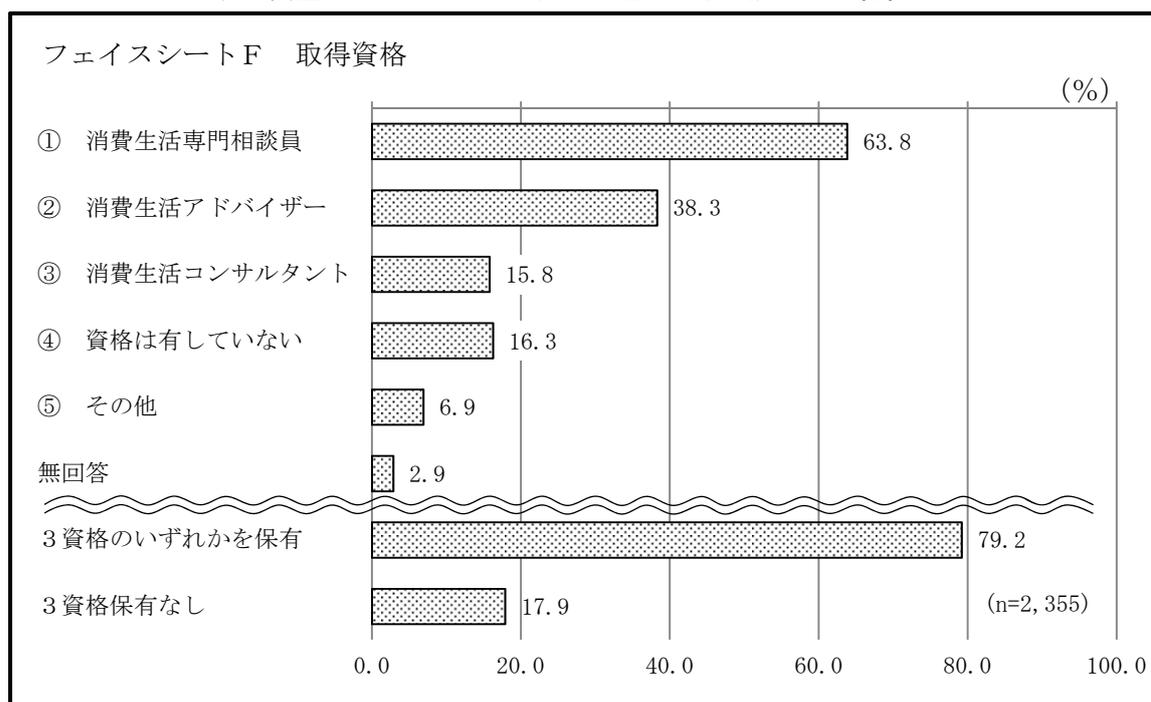
区 分	回答者数	割合
① 消費生活専門相談員	1,503	63.8
② 消費生活アドバイザー	902	38.3
③ 消費生活コンサルタント	372	15.8
④ 資格は有していない	383	16.3
⑤ その他	163	6.9
無回答	68	2.9
計	2,355	100

表2：消費生活相談に関する資格の保有状況

(単位：人、%)

区 分	回答者数	割合
3資格(注)のいずれかの資格を保有(少なくとも①, ②, ③のうち1つを選択)	1,865	79.2
3資格保有なし(④, ⑤のみ選択)	422	17.9
無回答	68	2.9
計	2,355	100

(注) 3資格とは、消費生活相談に関する資格（消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント）のことをいう（以下同じ）。

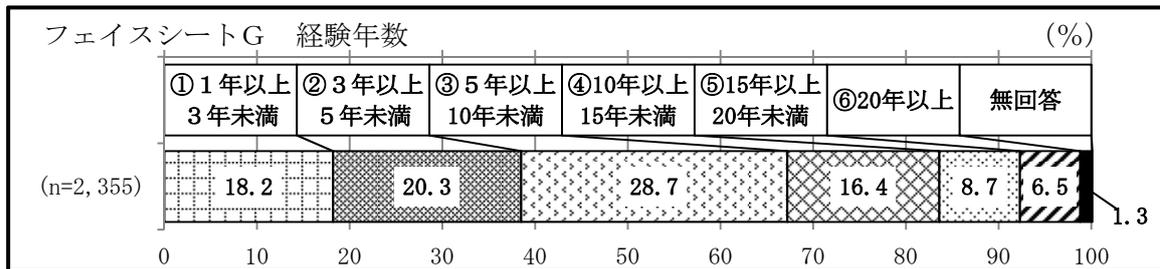


(7) G 経験年数

消費生活相談の経験年数は、5年以上10年未満が28.7%で最も多く、次いで3年以上5年未満が20.3%、1年以上3年未満が18.2%であった。

(単位：人、%)

区 分	回答者数	割合
① 1年以上3年未満	428	18.2
② 3年以上5年未満	477	20.3
③ 5年以上10年未満	677	28.7
④ 10年以上15年未満	386	16.4
⑤ 15年以上20年未満	205	8.7
⑥ 20年以上	152	6.5
無回答	30	1.3
計	2,355	100

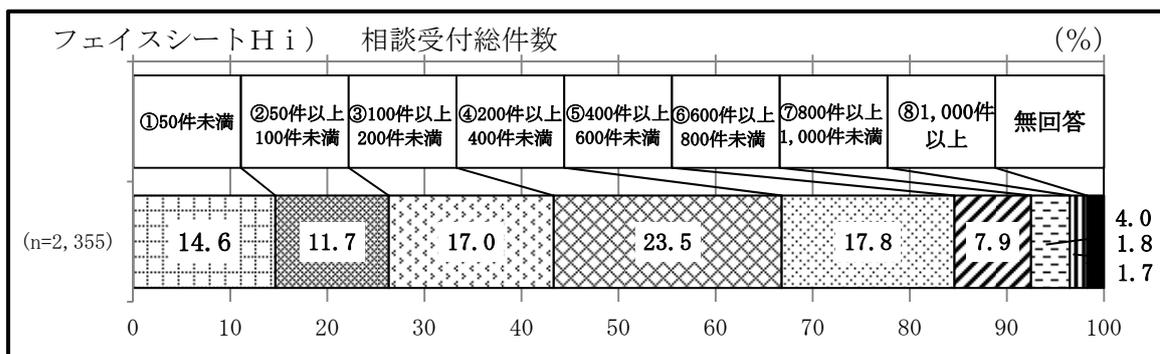


(8) H i) 相談受付総件数

平成24年度に受け付けた相談件数は、200件以上400件未満が23.5%で最も多く、次いで400件以上600件未満が17.8%であった。一方、1,000件以上と回答した者も1.8%いた。

(単位：人、%)

区 分	回答者数	割合
① 50件未満	345	14.6
② 50件以上100件未満	275	11.7
③ 100件以上200件未満	400	17.0
④ 200件以上400件未満	553	23.5
⑤ 400件以上600件未満	419	17.8
⑥ 600件以上800件未満	186	7.9
⑦ 800件以上1,000件未満	94	4.0
⑧ 1,000件以上	42	1.8
無回答	41	1.7
計	2,355	100

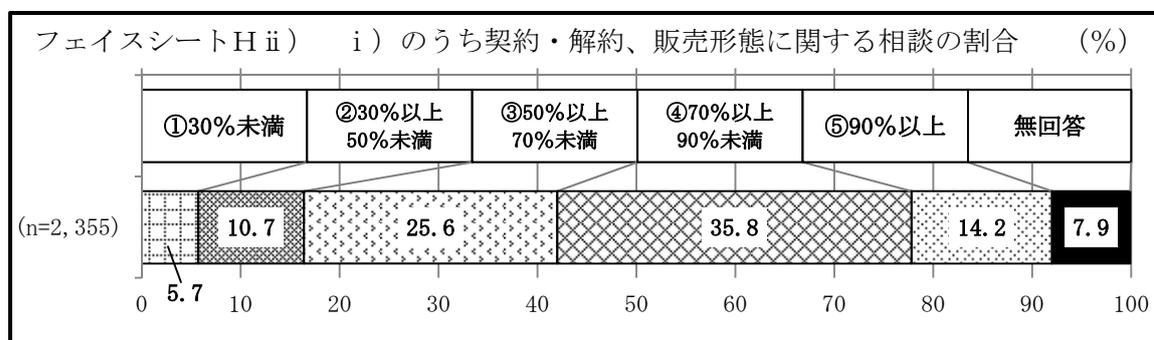


(9) H ii) i) のうち契約・解約、販売形態に関する相談の割合

平成 24 年度に回答者が受けた相談件数(概数)のうち、契約・解約、販売方法に関する相談の割合は 70%以上 90%未満が 35.8%で最も多く、次いで 50%以上 70%未満が 25.6%であった。

(単位：人、%)

区 分	回答者数	割合
① 30%未満	135	5.7
② 30%以上 50%未満	251	10.7
③ 50%以上 70%未満	604	25.6
④ 70%以上 90%未満	843	35.8
⑤ 90%以上	335	14.2
無回答	187	7.9
計	2,355	100

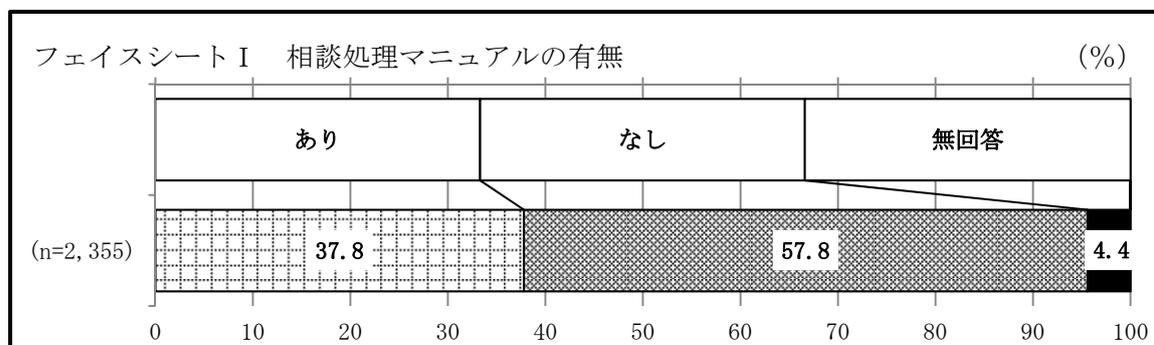


(10) I 相談処理マニュアルの有無

相談処理を行う際のマニュアルの有無は、37.8%が「あり」と回答し、57.8%が「なし」と回答した。

(単位：人、%)

区 分	回答者数	割合
あり	890	37.8
なし	1,361	57.8
無回答	104	4.4
計	2,355	100



第3 クロス・タビュレーション（クロス集計）

1 集計方法等について

本意識等調査結果について、以下により、クロス集計を行った。

(1) 消費者からの消費生活相談の取組状況のうち、消費生活相談員が行う業務について尋ねた設問（問1-1から1-7まで）の集計方法

ア 回答者が勤務する都道府県等の規模別（フェイスシートA）

規模の区分は、消費者意識基本調査（消費者庁）に倣い、表1のとおりとした。

表1 勤務する都道府県等の規模の区分

区 分	内 容
都道府県	都道府県
大規模	東京都区部及び政令指定都市
中規模①	人口20万人以上の市（大規模都市を除く。）
中規模②	人口10万人以上20万人未満の市
小規模	人口10万人未満の市
郡部	町村
広域連合	広域連合

（注）ここでのいう市とは、平成24年4月1日現在市制施行の地域である。

イ 回答者の経験年数別（フェイスシートG）

ウ 回答者が平成24年度に受け付けた相談件数別（フェイスシートH）

(2) 消費者からの消費生活相談の取組状況のうち、都道府県等の消費者行政について尋ねた設問（問1-8から1-10まで）の集計方法

回答者が勤務する都道府県等の規模別（フェイスシートA）

規模の区分は、上記(1)アと同様である。

(3) 消費者教育、消費者に対する普及啓発に関する認識について尋ねた設問（問3-1及び3-2）の集計方法

回答者が勤務する都道府県等の規模別（フェイスシートA）

規模の区分は、上記(1)アと同様である。

(4) 消費者取引施策全般に関する現状認識のうち、消費者庁の施策等について尋ねた設問（問4-3及び4-4）の集計方法

回答者が勤務する都道府県等の規模別（フェイスシートA）

規模の区分は、上記(1)アと同様である。

(5) フェイスシートの集計方法

回答者が勤務する都道府県等の規模別（フェイスシートA）
規模の区分は、上記(1)アと同様である。

2 クロス集計表

(1) 問1-1 あっせんの実施状況

問 あなたは、消費者からの消費生活相談について、あっせんをどの程度行っていると思いますか。当てはまる選択肢をお選びください。

ア 勤務する都道府県等の規模別

(単位：人、%)

区分	回答者数	①よく行っている	②どちらかといえば行っている	③あまり行っていない	④全く行っていない	無回答
総数	2,355	31.5	49.6	16.3	2.1	0.5
都道府県	429	30.1	52.9	16.3	0.5	0.2
大規模	280	38.6	53.9	6.4	0.7	0.4
中規模①	356	37.1	51.1	11.0	0.0	0.8
中規模②	341	32.8	51.9	13.2	1.5	0.6
小規模	616	30.7	44.5	22.4	2.1	0.3
郡部	226	23.0	42.0	23.5	11.1	0.4
広域連合	8	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0
無回答	99	19.2	54.5	22.2	2.0	2.0

イ 経験年数別

(単位：人、%)

区分	回答者数	①よく行っている	②どちらかといえば行っている	③あまり行っていない	④全く行っていない	無回答
総数	2,355	31.5	49.6	16.3	2.1	0.5
1年以上3年未満	428	20.1	48.4	27.1	4.4	0.0
3年以上5年未満	477	27.3	48.4	19.9	3.8	0.6
5年以上10年未満	677	31.3	53.3	13.6	1.0	0.7
10年以上15年未満	386	38.9	48.4	11.4	1.0	0.3
15年以上20年未満	205	40.0	48.8	11.2	0.0	0.0
20年以上	152	50.0	42.1	6.6	0.0	1.3
無回答	30	20.0	56.7	16.7	3.3	3.3

ウ 相談受付総件数別

(単位：人、%)

区分	回答者数	①よく行っている	②どちらかといえば行っている	③あまり行っていない	④全く行っていない	無回答
総数	2,355	31.5	49.6	16.3	2.1	0.5
50件未満	345	16.2	35.9	34.8	11.6	1.4
50件以上100件未満	275	23.6	53.8	21.5	1.1	0.0
100件以上200件未満	400	30.8	51.5	16.8	1.0	0.0
200件以上400件未満	553	35.1	53.0	11.6	0.2	0.2
400件以上600件未満	419	39.4	50.8	9.1	0.2	0.5
600件以上800件未満	186	40.9	52.2	6.5	0.0	0.5
800件以上1,000件未満	94	40.4	44.7	13.8	0.0	1.1
1,000件以上	42	40.5	42.9	14.3	0.0	2.4
無回答	41	19.5	63.4	14.6	0.0	2.4

(2) 問1-2 あっせんを（あまり）行っていない理由

問 あっせんを（あまり）行っていない理由は何ですか。当てはまる選択肢を二つお選びください。

（問1-1であっせんを（あまり）行っていないと回答した者を対象とした設問）

ア 勤務する都道府県等の規模別

（単位：人、％）

区分	回答者数	①該当する事案がない	②事業者の理解を得られないため	③相談者が希望しない	④体制面から時間が足りない	⑤やり方が分からない	⑥助言・教示で対応する	⑦上司や組織の理解が得られない	⑧問題解決は消費者の自己責任	⑨その他	無回答
総数	434	88.2	5.1	24.7	9.0	11.1	21.2	1.2	4.8	12.7	22.1
都道府県	72	86.1	2.8	30.6	5.6	2.8	25.0	0.0	8.3	13.9	25.0
大規模	20	75.0	5.0	10.0	25.0	0.0	40.0	0.0	5.0	10.0	30.0
中規模①	39	92.3	10.3	38.5	5.1	5.1	17.9	0.0	5.1	5.1	20.5
中規模②	50	82.0	4.0	28.0	2.0	8.0	30.0	10.0	8.0	14.0	14.0
小規模	151	90.1	6.6	25.2	11.3	15.9	15.9	0.0	4.0	11.9	19.2
郡部	78	91.0	2.6	16.7	10.3	20.5	17.9	0.0	1.3	12.8	26.9
無回答	24	91.7	4.2	12.5	8.3	0.0	25.0	0.0	4.2	25.0	29.2

イ 経験年数別

（単位：人、％）

区分	回答者数	①該当する事案がない	②事業者の理解を得られないため	③相談者が希望しない	④体制面から時間が足りない	⑤やり方が分からない	⑥助言・教示で対応する	⑦上司や組織の理解が得られない	⑧問題解決は消費者の自己責任	⑨その他	無回答
総数	434	88.2	5.1	24.7	9.0	11.1	21.2	1.2	4.8	12.7	22.1
1年以上 3年未満	135	90.4	2.2	27.4	8.1	17.8	17.8	1.5	5.9	13.3	15.6
3年以上 5年未満	113	88.5	6.2	26.5	2.7	14.2	18.6	0.9	1.8	12.4	28.3
5年以上 10年未満	99	88.9	6.1	20.2	16.2	4.0	24.2	1.0	5.1	7.1	27.3
10年以上 15年未満	48	87.5	4.2	22.9	10.4	4.2	22.9	2.1	10.4	16.7	18.8
15年以上 20年未満	23	82.6	8.7	34.8	13.0	8.7	26.1	0.0	0.0	13.0	13.0
20年以上	10	80.0	10.0	0.0	10.0	0.0	30.0	0.0	0.0	40.0	30.0
無回答	6	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	50.0	0.0	16.7	16.7	16.7

ウ 相談受付総件数別

(単位：人、%)

区分	回答者数	①該当する事案がない	②事業者の理解を得られないため	③相談者が希望しない	④体制面から時間が足りない	⑤やり方が分からない	⑥助言・教示で対応する	⑦上司や組織の理解が得られない	⑧問題解決は消費者の自己責任	⑨その他	無回答
総数	434	88.2	5.1	24.7	9.0	11.1	21.2	1.2	4.8	12.7	22.1
50件未満	160	88.8	3.8	15.0	11.9	16.3	20.0	0.6	3.1	15.6	25.0
50件以上	62	91.9	3.2	37.1	9.7	16.1	9.7	1.6	4.8	11.3	14.5
100件未満	71	87.3	5.6	29.6	2.8	8.5	25.4	2.8	1.4	11.3	25.4
100件以上	65	90.8	4.6	35.4	4.6	9.2	20.0	1.5	9.2	10.8	13.8
200件未満	39	87.2	7.7	17.9	5.1	0.0	20.5	0.0	7.7	7.7	46.2
200件以上	12	83.3	0.0	33.3	8.3	0.0	41.7	0.0	8.3	16.7	8.3
400件未満	13	76.9	7.7	23.1	23.1	0.0	53.8	0.0	7.7	7.7	0.0
400件以上	6	83.3	0.0	0.0	50.0	0.0	33.3	0.0	0.0	16.7	16.7
600件未満	6	66.7	50.0	33.3	0.0	0.0	16.7	0.0	16.7	16.7	0.0
600件以上											
800件未満											
800件以上											
1,000件未満											
1,000件以上											
無回答											

(3) 問1-3 あっせんを実施するに当たって重視していること

問 あっせんを実施するに当たって、どのようなことを重視していますか。当てはまる選択肢をお選びください。

ア 勤務する都道府県等の規模別

(単位：人、%)

区分	回答者数	①個人の判断	②組織(消費生活センター等)としての判断	③その他	無回答
総数	2,355	24.8	60.6	12.4	2.1
都道府県	429	19.1	70.6	9.1	1.2
大規模	280	21.1	63.6	14.3	1.1
中規模①	356	23.3	60.4	13.8	2.5
中規模②	341	25.8	63.0	8.8	2.3
小規模	616	30.4	52.4	14.8	2.4
郡部	226	23.9	59.7	14.6	1.8
広域連合	8	37.5	62.5	0.0	0.0
無回答	99	29.3	54.5	11.1	5.1

イ 経験年数別

(単位：人、%)

区 分	回答者数	①個人の判断	②組織（消費生活センター等）としての判断	③その他	無回答
総 数	2,355	24.8	60.6	12.4	2.1
1年以上	428	25.0	61.7	11.7	1.6
3年未満					
3年以上	477	22.0	65.2	10.3	2.5
5年未満					
5年以上	677	24.2	61.0	12.9	1.9
10年未満					
10年以上	386	25.6	56.0	15.5	2.8
15年未満					
15年以上	205	29.3	62.4	7.8	0.5
20年未満					
20年以上	152	30.3	53.3	15.1	1.3
無回答	30	13.3	50.0	26.7	10.0

ウ 相談受付総件数別

(単位：人、%)

区 分	回答者数	①個人の判断	②組織（消費生活センター等）としての判断	③その他	無回答
総 数	2,355	24.8	60.6	12.4	2.1
50件未満	345	30.7	55.9	10.7	2.6
50件以上	275	29.5	53.5	13.5	3.6
100件未満					
100件以上	400	26.8	57.8	13.8	1.8
200件未満					
200件以上	553	23.1	65.1	10.8	0.9
400件未満					
400件以上	419	22.2	62.8	13.1	1.9
600件未満					
600件以上	186	19.4	69.9	9.7	1.1
800件未満					
800件以上	94	22.3	54.3	20.2	3.2
1,000件未満					
1,000件以上	42	19.0	61.9	14.3	4.8
無回答	41	12.2	65.9	14.6	7.3

(4) 問1-4 助言後の相談事案の解決状況のフォローアップ

問 あなたは、助言を行った後の個々の事案の解決状況のフォローアップをどの程度行っていると思いますか。当てはまる選択肢をお選びください。

ア 勤務する都道府県等の規模別

(単位：人、%)

区分	回答者数	①よく行っている	②どちらかといえに行っている	③あまり行っていない	④全く行っていない	無回答
総数	2,355	13.2	51.1	32.6	2.0	1.1
都道府県	429	12.8	50.8	33.8	1.2	1.4
大規模	280	11.8	47.9	38.9	0.4	1.1
中規模①	356	14.9	45.2	36.0	1.1	2.8
中規模②	341	14.1	52.2	31.1	2.3	0.3
小規模	616	11.9	54.4	31.5	1.9	0.3
郡部	226	16.4	51.3	24.8	6.6	0.9
広域連合	8	12.5	75.0	12.5	0.0	0.0
無回答	99	10.1	55.6	28.3	3.0	3.0

イ 経験年数別

(単位：人、%)

区分	回答者数	①よく行っている	②どちらかといえに行っている	③あまり行っていない	④全く行っていない	無回答
総数	2,355	13.2	51.1	32.6	2.0	1.1
1年以上	428	9.8	50.9	35.7	3.5	0.0
3年未満	477	10.9	53.9	32.5	2.1	0.6
3年以上	677	12.4	50.8	33.2	2.2	1.3
5年未満	386	14.0	47.9	34.7	1.0	2.3
5年以上	205	17.6	53.2	26.8	1.0	1.5
10年未満	152	27.0	47.4	25.0	0.0	0.7
10年以上	30	3.3	60.0	23.3	6.7	6.7
15年未満						
15年以上						
20年未満						
20年以上						
無回答						

ウ 相談受付総件数別

(単位：人、%)

区 分	回答者数	①よく行っている	②どちらかといえば行っている	③あまり行っていない	④全く行っていない	無回答
総 数	2,355	13.2	51.1	32.6	2.0	1.1
50件未満	345	11.0	49.6	31.0	7.2	1.2
50件以上	275	10.2	56.0	32.0	1.5	0.4
100件未満	400	11.5	55.0	31.3	1.8	0.5
100件以上	553	15.0	51.5	31.3	1.3	0.9
200件未満	419	16.0	50.6	31.0	0.7	1.7
200件以上	186	15.1	46.2	34.9	0.5	3.2
400件未満	94	12.8	38.3	47.9	1.1	0.0
400件以上	42	4.8	42.9	50.0	0.0	2.4
600件未満	41	14.6	51.2	31.7	0.0	2.4
600件以上						
800件未満						
800件以上						
1,000件未満						
1,000件以上						
無回答						

(5) 問1-5 フォローアップを(あまり)行っていない理由

問 フォローアップを(あまり)行っていない理由は何ですか。当てはまる選択肢を二つお選びください。

(問1-4でフォローアップを(あまり)行っていないと回答した者を対象とした設問)

ア 勤務する都道府県等の規模別

(単位：人、%)

区 分	回答者数	①フォローアップを行うこととされていないため	②相談者が希望しないため	③体制面からフォローアップに割く時間がないため	④ノウハウがなくやり方がよく分からないため	⑤その他	無回答
総 数	815	48.6	44.3	41.5	11.0	31.2	23.4
都道府県	150	52.7	41.3	45.3	4.7	29.3	26.7
大規模	110	37.3	34.5	72.7	0.9	30.0	24.5
中規模①	132	51.5	47.7	47.0	6.1	26.5	21.2
中規模②	114	55.3	40.4	32.5	7.9	36.0	28.1
小規模	206	50.5	51.0	27.7	19.9	33.5	17.5
郡部	71	35.2	47.9	31.0	23.9	31.0	31.0
広域連合	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
無回答	31	51.6	41.9	38.7	19.4	32.3	16.1

イ 経験年数別

(単位：人、%)

区 分	回答者数	①フォローアップを行うこととされていないため	②相談者が希望しないため	③体制面からフォローアップに割く時間がないため	④ノウハウがなくやり方がよく分からないため	⑤その他	無回答
総 数	815	48.6	44.3	41.5	11.0	31.2	23.4
1年以上 3年未満	168	44.6	42.9	33.9	23.8	29.2	25.6
3年以上 5年未満	165	48.5	48.5	36.4	15.2	29.1	22.4
5年以上 10年未満	240	52.1	45.8	42.1	7.1	30.4	22.5
10年以上 15年未満	138	45.7	44.2	42.8	2.2	35.5	29.7
15年以上 20年未満	57	54.4	33.3	59.6	1.8	35.1	15.8
20年以上	38	50.0	36.8	63.2	2.6	31.6	15.8
無回答	9	33.3	55.6	33.3	33.3	33.3	11.1

ウ 相談受付総件数別

(単位：人、%)

区 分	回答者数	①フォローアップを行うこととされていないため	②相談者が希望しないため	③体制面からフォローアップに割く時間がないため	④ノウハウがなくやり方がよく分からないため	⑤その他	無回答
総 数	815	48.6	44.3	41.5	11.0	31.2	23.4
50件未満	132	43.9	46.2	36.4	19.7	26.5	27.3
50件以上 100件未満	92	54.3	50.0	22.8	23.9	28.3	20.7
100件以上 200件未満	132	53.0	52.3	25.0	12.1	40.2	17.4
200件以上 400件未満	180	51.7	36.7	40.0	10.0	36.1	25.6
400件以上 600件未満	133	47.4	45.9	52.6	3.8	21.8	28.6
600件以上 800件未満	66	42.4	47.0	51.5	3.0	37.9	18.2
800件以上 1,000件未満	46	39.1	43.5	73.9	0.0	21.7	21.7
1,000件以上	21	42.9	19.0	76.2	0.0	38.1	23.8
無回答	13	53.8	23.1	76.9	7.7	23.1	15.4

(6) 問1-6 解決困難な事案の裁判外紛争処理手続（ADR）への案内

問 解決困難な事案について裁判外紛争処理手続（ADR）への案内をどの程度行っていると思いますか。当てはまる選択肢をお選びください。

ア 勤務する都道府県等の規模別

(単位：人、%)

区分	回答者数	①よく行っている	②どちらかといえは行っている	③あまり行っていない	④全く行っていない	無回答
総数	2,355	3.7	22.7	46.6	25.8	1.2
都道府県	429	3.0	26.6	55.2	14.2	0.9
大規模	280	6.4	32.9	50.4	8.2	2.1
中規模①	356	4.5	27.8	55.3	11.0	1.4
中規模②	341	4.1	23.2	48.1	23.8	0.9
小規模	616	2.6	15.3	40.6	40.6	1.0
郡部	226	4.0	11.9	32.3	50.4	1.3
広域連合	8	0.0	50.0	25.0	25.0	0.0
無回答	99	1.0	25.3	34.3	37.4	2.0

イ 経験年数別

(単位：人、%)

区分	回答者数	①よく行っている	②どちらかといえは行っている	③あまり行っていない	④全く行っていない	無回答
総数	2,355	3.7	22.7	46.6	25.8	1.2
1年以上	428	1.6	15.7	42.1	39.7	0.9
3年未満	477	1.3	19.3	44.7	34.4	0.4
5年未満	677	5.2	25.6	48.6	19.2	1.5
10年未満	386	4.1	29.5	47.4	16.6	2.3
15年未満	205	5.9	25.4	51.2	16.1	1.5
20年未満	152	7.2	18.4	51.3	23.0	0.0
20年以上	30	0.0	26.7	33.3	36.7	3.3

ウ 相談受付総件数別

(単位：人、%)

区分	回答者数	①よく行っている	②どちらかといえば行っている	③あまり行っていない	④全く行っていない	無回答
総数	2,355	3.7	22.7	46.6	25.8	1.2
50件未満	345	2.3	10.1	30.4	55.4	1.7
50件以上	275	1.8	14.5	40.7	42.5	0.4
100件未満	400	2.8	21.5	46.3	28.0	1.5
100件以上	553	4.5	24.6	51.9	18.4	0.5
200件未満	419	2.6	27.2	57.3	11.5	1.4
200件以上	186	8.1	32.3	48.4	9.7	1.6
400件未満	94	8.5	35.1	52.1	2.1	2.1
400件以上	42	4.8	40.5	35.7	16.7	2.4
600件未満	41	4.9	31.7	36.6	24.4	2.4
600件以上						
800件未満						
800件以上						
1,000件未満						
1,000件以上						
無回答						

(7) 問1-7 ADRを(あまり)案内していない理由

問 ADRへの案内を(あまり)行っていない理由は何ですか。当てはまる選択肢を二つお選びください。
(問1-6でADRへの案内を(あまり)行っていないと回答した者を対象とした設問)

ア 勤務する都道府県等の規模別

(単位：人、%)

区分	回答者数	①ADRを案内する基準が明確になっていないため	②事案に關係するADR機関がないため	③事案に關係するADR機関の活動が活発ではないため	④どのような活動を行っているか明確でないため	⑤紛争処理に効果を發揮しているかどうかよく分からないため	⑥申請に当たっての手續が煩雜であるため	⑦その他	無回答
総数	1,705	44.5	16.2	5.9	21.2	31.6	15.1	37.9	27.7
都道府県	298	49.3	16.1	7.4	18.8	36.2	17.8	33.9	20.5
大規模	164	44.5	17.1	6.7	26.2	39.6	18.9	25.6	21.3
中規模①	236	51.7	14.0	6.8	22.0	39.0	18.6	26.7	21.2
中規模②	245	42.0	15.1	3.7	22.9	33.9	15.5	42.0	24.9
小規模	500	43.8	16.2	6.4	20.0	28.2	12.8	41.8	30.8
郡部	187	35.8	20.3	3.7	18.2	13.9	9.6	51.9	46.5
広域連合	4	50.0	25.0	0.0	0.0	25.0	25.0	50.0	25.0
無回答	71	35.2	15.5	5.6	28.2	31.0	11.3	40.8	32.4

イ 経験年数別

(単位：人、%)

区分	回答者数	①ADRを案内する基準が明確になっていないため	②事案に関係するADR機関がないため	③事案に関係するADR機関の活動が活発ではないため	④どのような活動を行っているか明確でないため	⑤紛争処理に効果を発揮しているかどうかよく分からないため	⑥申請に当たっての手続が煩雑であるため	⑦その他	無回答
総数	1,705	44.5	16.2	5.9	21.2	31.6	15.1	37.9	27.7
1年以上 3年未満	350	51.1	16.6	4.9	19.1	24.3	9.1	42.9	32.0
3年以上 5年未満	377	44.6	17.8	4.8	19.4	26.5	16.2	40.3	30.5
5年以上 10年未満	459	47.1	15.0	6.5	20.7	34.6	17.2	35.5	23.3
10年以上 15年未満	247	36.0	17.4	8.1	23.1	38.1	14.6	37.7	25.1
15年以上 20年未満	138	44.2	18.1	6.5	26.8	33.3	15.9	26.8	28.3
20年以上	113	32.7	9.7	5.3	23.9	42.5	23.0	37.2	25.7
無回答	21	38.1	19.0	4.8	23.8	28.6	4.8	42.9	38.1

ウ 相談受付総件数別

(単位：人、%)

区分	回答者数	①ADRを案内する基準が明確になっていないため	②事案に関係するADR機関がないため	③事案に関係するADR機関の活動が活発ではないため	④どのような活動を行っているか明確でないため	⑤紛争処理に効果を発揮しているかどうかよく分からないため	⑥申請に当たっての手続が煩雑であるため	⑦その他	無回答
総数	1,705	44.5	16.2	5.9	21.2	31.6	15.1	37.9	27.7
50件未満	296	36.8	19.3	6.8	23.0	19.3	6.4	43.9	44.6
50件以上 100件未満	229	44.1	16.2	5.7	17.5	29.3	14.8	39.3	33.2
100件以上 200件未満	297	44.4	13.1	4.0	21.9	33.0	14.5	44.1	24.9
200件以上 400件未満	389	49.9	16.5	5.7	19.5	29.0	19.8	39.1	20.6
400件以上 600件未満	288	40.3	17.0	6.3	21.5	40.3	19.4	30.2	25.0
600件以上 800件未満	108	56.5	12.0	9.3	25.0	38.9	18.5	27.8	12.0
800件以上 1,000件未満	51	51.0	27.5	7.8	17.6	47.1	9.8	21.6	17.6
1,000件以上	22	36.4	9.1	4.5	36.4	27.3	4.5	36.4	45.5
無回答	25	44.0	8.0	4.0	24.0	60.0	8.0	28.0	24.0

(8) 問1-8 都道府県等の消費者行政の実施状況（勤務する都道府県等の規模別）

問 消費生活相談を適切に行うために、あなたが所属する、又は業務の委託元等である都道府県・市区町村等の消費者行政はどの程度実施できていると思いますか。下記ア～サの区分ごとに、当てはまる選択肢をお選びください。

(注) 「カ 指導監督部局に十分な人数の職員を配置するなどにより、事業者に対する指導や処分を適切に実施すること」の実施状況については、単純集計表（12頁）において、都道府県に所属等する者の回答のみ集計しており、集計は行っていない。

ア 消費生活センター等に必要な設備や業務環境を整えること

(単位：人、%)

区分	回答者数	①十分に実施できていると思う	②どちらかと言えば実施できていると思う	③あまり実施できていないと思う	④全く実施できていないと思う	⑤実施できているかどうか分からない	無回答
総数	2,355	16.3	55.4	23.7	2.8	1.1	0.8
都道府県	429	14.5	61.1	21.7	1.4	0.9	0.5
大規模	280	12.5	60.4	23.2	2.9	0.7	0.4
中規模①	356	13.5	61.2	19.4	4.2	1.1	0.6
中規模②	341	13.8	54.3	27.9	1.8	0.6	1.8
小規模	616	20.9	50.0	24.8	2.6	0.8	0.8
郡部	226	17.7	48.7	26.1	4.4	3.1	0.0
広域連合	8	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無回答	99	20.2	46.5	25.3	5.1	1.0	2.0

イ 消費生活センター等を住民に認知してもらうこと

(単位：人、%)

区分	回答者数	①十分に実施できていると思う	②どちらかと言えば実施できていると思う	③あまり実施できていないと思う	④全く実施できていないと思う	⑤実施できているかどうか分からない	無回答
総数	2,355	9.5	61.4	25.5	0.7	2.2	0.7
都道府県	429	7.9	65.7	21.7	0.9	3.3	0.5
大規模	280	13.2	66.4	16.8	0.0	2.5	1.1
中規模①	356	8.4	66.9	22.5	0.0	1.7	0.6
中規模②	341	9.1	58.1	29.3	0.3	2.3	0.9
小規模	616	10.6	55.5	30.7	1.0	1.5	0.8
郡部	226	8.4	60.2	27.0	1.8	2.7	0.0
広域連合	8	0.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0
無回答	99	7.1	59.6	28.3	1.0	2.0	2.0

ウ 法令や商品・役務の知識を相談員に習得させること

(単位：人、%)

区分	回答者数	①十分に実施できていると思う	②どちらかと言えば実施できていると思う	③あまり実施できていないと思う	④全く実施できていないと思う	⑤実施できているかどうか分からない	無回答
総数	2,355	15.6	62.5	18.3	1.8	1.0	0.8
都道府県	429	15.9	61.3	20.7	0.7	0.7	0.7
大規模	280	11.8	63.9	21.1	1.8	0.7	0.7
中規模①	356	10.7	65.4	20.2	2.5	0.6	0.6
中規模②	341	15.0	66.3	15.8	1.5	0.6	0.9
小規模	616	19.6	62.0	14.4	1.6	1.5	0.8
郡部	226	14.6	58.8	21.2	3.1	2.2	0.0
広域連合	8	12.5	62.5	25.0	0.0	0.0	0.0
無回答	99	22.2	52.5	17.2	4.0	1.0	3.0

エ 消費生活相談の処理の実践的な能力を相談員に習得させること

(単位：人、%)

区分	回答者数	①十分に実施できていると思う	②どちらかと言えば実施できていると思う	③あまり実施できていないと思う	④全く実施できていないと思う	⑤実施できているかどうか分からない	無回答
総数	2,355	13.0	58.2	23.2	2.8	1.9	0.9
都道府県	429	11.2	58.3	25.4	2.3	2.1	0.7
大規模	280	10.4	56.8	27.1	3.6	1.1	1.1
中規模①	356	7.9	62.1	23.9	3.9	1.4	0.8
中規模②	341	13.5	60.1	22.6	2.1	0.6	1.2
小規模	616	17.7	58.6	18.3	2.1	2.4	0.8
郡部	226	13.7	52.7	26.1	3.5	4.0	0.0
広域連合	8	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
無回答	99	16.2	50.5	25.3	3.0	2.0	3.0

オ 消費生活相談の業務量に見合った人数の相談員を配置すること

(単位：人、%)

区分	回答者数	①十分に実施できていると思う	②どちらかと言えば実施できていると思う	③あまり実施できていないと思う	④全く実施できていないと思う	⑤実施できているかどうか分からない	無回答
総数	2,355	24.2	48.6	18.9	4.9	2.3	0.9
都道府県	429	18.6	48.5	25.2	5.4	1.6	0.7
大規模	280	8.9	47.5	28.2	12.9	1.4	1.1
中規模①	356	16.0	53.4	22.2	5.9	1.7	0.8
中規模②	341	26.7	48.4	17.3	5.6	0.9	1.2
小規模	616	33.0	48.7	12.5	1.5	3.6	0.8
郡部	226	36.3	45.6	11.1	1.8	4.9	0.4
広域連合	8	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無回答	99	31.3	40.4	19.2	4.0	2.0	3.0

キ 高度に専門的な消費生活相談に対応するために、弁護士や一級建築士などの専門家を活用すること

(単位：人、%)

区分	回答者数	①十分に実施できていると思う	②どちらかと言えば実施できていると思う	③あまり実施できていないと思う	④全く実施できていないと思う	⑤実施できているかどうか分からない	無回答
総数	2,355	12.0	41.6	30.5	13.0	1.9	1.1
都道府県	429	14.2	50.1	29.6	4.4	1.2	0.5
大規模	280	13.6	49.3	30.7	4.6	0.7	1.1
中規模①	356	7.9	49.2	32.0	8.7	0.8	1.4
中規模②	341	12.3	34.0	30.8	19.9	1.8	1.2
小規模	616	12.7	36.2	31.0	18.0	1.1	1.0
郡部	226	11.1	29.2	30.1	20.4	8.0	1.3
広域連合	8	0.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0
無回答	99	11.1	41.4	25.3	17.2	3.0	2.0

ク 消費者に対し注意喚起や普及啓発などの情報提供を行うこと

(単位：人、%)

区分	回答者数	①十分に実施できていると思う	②どちらかと言えば実施できていると思う	③あまり実施できていないと思う	④全く実施できていないと思う	⑤実施できているかどうか分からない	無回答
総数	2,355	11.0	61.1	24.8	1.1	1.2	0.7
都道府県	429	9.3	64.3	23.5	0.5	1.9	0.5
大規模	280	9.3	67.9	20.7	0.0	1.1	1.1
中規模①	356	9.0	68.5	20.5	1.1	0.3	0.6
中規模②	341	11.1	54.0	32.0	0.9	1.2	0.9
小規模	616	13.6	57.5	24.7	1.8	1.6	0.8
郡部	226	14.2	57.5	27.0	0.9	0.4	0.0
広域連合	8	0.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0
無回答	99	8.1	57.6	26.3	4.0	2.0	2.0

ケ 消費者に対し積極的に教育を行うこと

(単位：人、%)

区分	回答者数	①十分に実施できていると思う	②どちらかと言えば実施できていると思う	③あまり実施できていないと思う	④全く実施できていないと思う	⑤実施できているかどうか分からない	無回答
総数	2,355	5.4	36.2	47.4	5.8	4.0	1.1
都道府県	429	5.1	41.7	42.7	3.7	6.3	0.5
大規模	280	8.6	41.4	42.5	2.5	3.9	1.1
中規模①	356	5.3	43.8	44.4	3.1	2.8	0.6
中規模②	341	4.1	30.2	54.8	7.0	2.1	1.8
小規模	616	6.0	30.0	51.6	7.6	3.6	1.1
郡部	226	3.5	35.8	46.5	7.5	5.3	1.3
広域連合	8	0.0	25.0	50.0	12.5	12.5	0.0
無回答	99	3.0	31.3	43.4	14.1	5.1	3.0

コ 苦情処理委員会を開催し、消費生活相談のあっせんや調停を行うこと

(単位：人、%)

区分	回答者数	①十分に実施できていると思う	②どちらかと言えば実施できていると思う	③あまり実施できていないと思う	④全く実施できていないと思う	⑤実施できているかどうか分からない	無回答
総数	621	1.8	6.6	23.5	37.0	7.6	23.5
都道府県	429	1.6	7.0	24.7	35.4	9.1	22.1
政令指定都市	192	2.1	5.7	20.8	40.6	4.2	26.6

(注) 本設問は、都道府県及び政令指定都市に所属等する消費生活相談員の回答のみを集計した。

サ 消費生活センター等が他の機関・団体などと連携すること

(単位：人、%)

区分	回答者数	①十分に実施できていると思う	②どちらかと言えば実施できていると思う	③あまり実施できていないと思う	④全く実施できていないと思う	⑤実施できているかどうか分からない	無回答
総数	2,355	5.4	36.3	42.6	9.6	4.8	1.1
都道府県	429	3.5	33.6	47.3	9.8	5.1	0.7
大規模	280	2.1	35.0	46.1	12.5	2.9	1.4
中規模①	356	2.5	28.1	54.5	9.6	3.9	1.4
中規模②	341	3.8	36.7	43.4	10.6	3.8	1.8
小規模	616	8.8	40.9	36.2	8.3	4.9	1.0
郡部	226	10.2	45.6	27.4	7.5	8.8	0.4
広域連合	8	0.0	37.5	50.0	12.5	0.0	0.0
無回答	99	8.1	31.3	41.4	11.1	6.1	2.0

(9) 問1-9 都道府県等が消費者行政を実施する上で重要だと思う事項(勤務する都道府県等の規模別)

問 問1-8の表に挙げたア~サの各区分うち、都道府県・市区町村等が消費者行政を適切に実施していく上で、重要だと思うも選択肢から三つお選びください。

(単位：人、%)

区分	回答者数	ア設備や業務環境の整備	イ消費生活センター等の認知	ウ法令や商品・役務の知識習得	エ相談処理の能力習得	オ相談員の配置	カ事業者に対する指導・処分	キ専門家活用	ク注意喚起や普及啓発	ケ消費者教育	コ苦情処理委員会の活用	サ関係機関・団体との連携	無回答
総数	2,355	30.7	40.0	19.0	46.9	20.6	21.1	16.5	42.9	25.4	6.3	26.8	3.9
都道府県	429	27.0	32.6	15.4	52.2	22.8	39.6	14.9	32.6	24.2	10.0	23.5	4.9
大規模	280	37.1	25.0	19.6	46.1	40.0	31.8	14.3	31.4	17.5	10.7	22.9	3.6
中規模①	356	32.0	30.9	23.9	45.2	23.6	23.0	20.8	34.3	24.2	9.3	27.8	5.1
中規模②	341	30.2	38.7	21.1	47.8	22.3	14.4	20.8	44.0	27.3	4.4	26.7	2.3
小規模	616	29.5	53.1	15.7	44.0	12.7	13.1	14.8	53.1	26.9	3.1	29.5	4.4
郡部	226	29.2	53.1	23.0	46.0	8.4	5.3	11.9	61.9	32.3	0.4	26.1	2.2
広域連合	8	37.5	37.5	25.0	12.5	25.0	0.0	0.0	62.5	50.0	0.0	50.0	0.0
無回答	99	34.3	40.4	19.2	51.5	15.2	14.1	21.2	38.4	24.2	7.1	30.3	4.0

(10) 問1-10 消費生活相談を行う上で連携が重要だと考える機関・団体（勤務する都道府県等の規模別）

問 消費生活相談を円滑に行う上で、どのような機関・団体との連携が重要だと思いますか。当てはまる選択肢を三つお選びください。

(単位：人、%)

区分	回答者数	①国の消費者相談の窓口	②国の指導監督実施機関	③国民生活センター	④他の消費生活センター等	⑤地方公共団体の④以外の相談窓口	⑥都道府県指導監督実施機関	⑦専門的な相談窓口	⑧その他	無回答
総数	2,355	29.6	27.6	81.2	42.7	32.5	35.0	33.8	12.8	4.8
都道府県	429	32.6	32.2	84.4	35.9	28.7	34.3	36.1	11.4	4.4
大規模	280	27.9	39.6	74.6	25.0	29.6	44.3	32.5	21.4	5.0
中規模①	356	30.1	38.8	82.0	23.3	22.8	45.5	33.4	17.1	7.0
中規模②	341	30.2	32.0	83.3	38.4	32.3	37.5	30.8	12.6	2.9
小規模	616	29.4	16.9	82.1	56.2	38.3	27.6	34.4	9.4	5.7
郡部	226	20.4	12.8	76.1	75.2	40.3	29.2	33.6	9.7	2.7
広域連合	8	50.0	12.5	87.5	50.0	25.0	12.5	25.0	37.5	0.0
無回答	99	38.4	19.2	80.8	48.5	40.4	26.3	36.4	5.1	5.1

(11) 問3-1 消費者トラブルが発生する原因と考えられるもの（勤務する都道府県等の規模別）

問 消費者トラブルが発生する原因と考えられるものは何ですか。当てはまる選択肢を二つお選びください。

(単位：人、%)

区分	回答者数	①消費者の不注意	②商品や契約などに関する知識・情報の不足	③消費者の対応力・交渉力の不足	④事業者の営業姿勢・法令遵守姿勢	⑤事業者の説明方法	⑥事業者の勧誘方法	⑦詐欺的商法の増加	⑧その他	無回答
総数	2,355	4.6	38.0	9.7	16.6	15.5	55.3	57.8	1.6	0.8
都道府県	429	3.2	39.7	7.6	17.8	16.6	56.4	56.4	1.4	0.9
大規模	280	4.3	36.4	9.3	18.6	12.1	53.2	62.1	1.4	2.5
中規模①	356	3.3	40.7	7.4	13.7	18.9	52.2	62.0	1.4	0.5
中規模②	341	3.7	38.7	8.9	15.8	15.8	52.7	60.5	2.6	1.4
小規模	616	6.7	36.1	11.4	15.9	14.2	57.9	55.5	2.0	0.3
郡部	226	5.2	36.1	16.3	20.6	15.0	55.4	51.5	0.0	0.0
広域連合	8	0.0	12.5	0.0	37.5	12.5	50.0	87.5	0.0	0.0
無回答	99	4.5	45.5	2.3	11.4	20.5	65.9	50.0	0.0	0.0

(12) 問3-2 消費者トラブルの被害者となる人の傾向（未成年）（勤務する都道府県等の規模別）

問 どのような人が消費者トラブルの被害者となる傾向があると考えられますか。未成年について当てはまる選択肢を二つお選びください。

(単位：人、%)

区 分	回答者数	①従来からある悪質商法の情報を十分に収集できない者	②新たな手口の悪質商法の情報を十分に収集できない者	③従来からある悪質商法の情報を十分に理解していない者	④新たな手口の悪質商法の情報を十分に理解していない者	⑤消費者トラブルへのリスク回避能力が十分でない者	⑥契約やそのルールに関して十分に理解できない者	⑦消費者トラブルを解決するために十分な支援者がいない者	⑧消費者トラブルに遭っても一人で解決しようとする者	⑨消費者トラブルに遭わないと思いつている者	⑩その他	無回答
総 数	2,355	12.2	8.1	10.2	9.9	57.9	72.9	9.8	9.3	6.3	1.3	2.0
都道府県	429	11.7	7.5	10.0	10.7	57.1	74.6	9.1	8.9	6.8	1.9	1.9
大規模	280	14.3	6.4	11.8	7.9	63.9	71.4	8.9	5.4	4.3	2.5	3.2
中規模①	356	11.2	10.4	9.6	9.3	63.8	73.3	7.9	7.3	3.9	0.6	2.8
中規模②	341	12.6	6.7	9.1	10.9	58.9	73.3	9.4	10.6	5.9	0.9	1.8
小規模	616	12.2	8.4	11.0	9.6	55.8	71.9	10.9	10.7	7.0	1.0	1.5
郡部	226	11.9	10.6	10.6	10.2	48.7	71.2	13.3	10.2	10.2	1.8	1.3
広域連合	8	12.5	0.0	12.5	0.0	62.5	75.0	0.0	25.0	12.5	0.0	0.0
無回答	99	11.1	5.1	7.1	13.1	53.5	76.8	10.1	12.1	7.1	1.0	3.0

(13) 問3-2 消費者トラブルの被害者となる人の傾向（成人一般）（勤務する都道府県等の規模別）

問 どのような人が消費者トラブルの被害者となる傾向があると考えられますか。成人一般について当てはまる選択肢を二つお選びください。

(単位：人、%)

区 分	回答者数	①従来からある悪質商法の情報を十分に収集できない者	②新たな手口の悪質商法の情報を十分に収集できない者	③従来からある悪質商法の情報を十分に理解していない者	④新たな手口の悪質商法の情報を十分に理解していない者	⑤消費者トラブルへのリスク回避能力が十分でない者	⑥契約やそのルールに関して十分に理解できない者	⑦消費者トラブルを解決するために十分な支援者がいない者	⑧消費者トラブルに遭っても一人で解決しようとする者	⑨消費者トラブルに遭わないと思いつている者	⑩その他	無回答
総 数	2,355	4.9	21.4	10.3	24.8	24.8	38.5	5.7	24.4	41.2	1.3	2.8
都道府県	429	6.8	24.0	12.1	24.9	23.5	40.6	4.0	20.0	39.9	1.6	2.6
大規模	280	4.6	21.1	9.6	22.9	35.7	45.7	7.9	16.4	30.0	1.4	4.6
中規模①	356	6.2	21.1	8.1	24.7	28.4	43.5	6.7	18.5	38.2	1.1	3.4
中規模②	341	5.0	24.3	8.2	26.1	25.8	37.5	6.7	22.6	41.1	0.3	2.3
小規模	616	3.9	18.8	10.9	25.3	20.8	35.9	4.9	28.4	46.4	2.1	2.6
郡部	226	2.7	20.8	10.6	23.9	20.4	27.9	7.1	39.4	45.1	0.4	1.8
広域連合	8	12.5	25.0	12.5	25.0	25.0	37.5	0.0	25.0	25.0	12.5	0.0
無回答	99	4.0	19.2	14.1	23.2	17.2	34.3	2.0	33.3	50.5	0.0	2.0

(14) 問3-2 消費者トラブルの被害者となる人の傾向(高齢者・障がい者)(勤務する都道府県等の規模別)

問 どのような人が消費者トラブルの被害者となる傾向があると考えられますか。高齢者・障がい者について当てはまる選択肢を二つお選びください。

(単位：人、%)

区分	回答者数	①従来からある悪質商法の情報を十分に収集できない者	②新たな手口の悪質商法の情報を十分に収集できない者	③従来からある悪質商法の情報を十分に理解していない者	④新たな手口の悪質商法の情報を十分に理解していない者	⑤消費者トラブルへのリスク回避能力が十分でない者	⑥契約やそのルールに関して十分に理解できない者	⑦消費者トラブルを解決するため十分な支援者がいない者	⑧消費者トラブルに遭っても一人で解決しようとする者	⑨消費者トラブルに遭わないと思いつている者	⑩その他	無回答
総数	2,355	7.9	20.4	10.4	16.3	33.6	27.1	56.7	10.6	13.2	1.7	2.0
都道府県	429	8.4	20.3	9.8	18.6	30.8	25.6	59.7	12.4	11.0	1.2	2.3
大規模	280	7.9	26.8	7.9	13.2	33.2	23.2	61.4	8.6	13.6	1.1	3.2
中規模①	356	7.9	21.6	8.4	14.6	35.7	28.4	56.2	11.0	11.8	2.2	2.2
中規模②	341	7.3	17.3	11.1	17.9	31.7	30.8	56.3	10.9	13.8	1.5	1.5
小規模	616	9.3	18.7	10.9	16.1	35.4	26.3	56.8	10.1	12.7	2.4	1.5
郡部	226	4.9	18.6	14.2	19.0	37.2	29.2	45.6	11.1	17.7	0.4	2.2
広域連合	8	12.5	37.5	12.5	25.0	37.5	25.0	25.0	12.5	0.0	12.5	0.0
無回答	99	6.1	23.2	12.1	11.1	27.3	28.3	60.6	9.1	19.2	1.0	2.0

(15) 問4-3 消費者庁設置以降の消費者行政の改善状況(勤務する都道府県等の規模別)

問 消費者庁が設置されて以降、消費者取引に関する問題に関し、国の消費者行政はどの程度改善されたと思いますか。当てはまる選択肢をお選びください。

(単位：人、%)

区分	回答者数	①大いに改善されたと思う	②どちらかといえば改善されたと思う	③あまり改善されていないと思う	④全く改善されていないと思う	⑤分からない	無回答
総数	2,355	5.6	44.3	35.0	5.1	7.8	2.2
都道府県	429	2.8	37.3	42.7	8.6	6.3	2.3
大規模	280	1.1	35.7	46.4	7.1	7.1	2.5
中規模①	356	1.4	34.6	48.0	7.9	6.2	2.0
中規模②	341	2.3	45.7	35.8	4.1	10.0	2.1
小規模	616	10.6	53.9	23.4	2.3	8.1	1.8
郡部	226	13.3	54.0	19.0	1.3	10.2	2.2
広域連合	8	12.5	50.0	37.5	0.0	0.0	0.0
無回答	99	8.1	46.5	28.3	4.0	8.1	5.1

(16) 問4-4 消費者庁の施策の実施状況（勤務する都道府県等の規模別）

問 消費者庁が行っている以下の施策はどの程度実施できていると思いますか。
下記アからカの区分ごとに当てはまる選択肢をお選びください。

ア 消費生活相談員の待遇改善

(単位：人、%)

区 分	回答者数	①十分に実施できていると思う	②どちらかといえば実施できている	③あまり実施できていないと思う	④全く実施できていないと思う	⑤分からない	無回答
総 数	2,355	1.1	11.5	40.3	40.4	5.3	1.4
都道府県	429	1.2	6.1	33.1	56.4	2.1	1.2
大規模	280	0.0	9.6	35.7	49.6	3.9	1.1
中規模①	356	0.3	5.9	36.2	53.4	2.5	1.7
中規模②	341	0.9	9.7	47.2	36.1	5.0	1.2
小規模	616	1.3	18.8	43.5	27.6	7.6	1.1
郡部	226	2.7	15.9	50.4	19.0	10.6	1.3
広域連合	8	0.0	12.5	37.5	50.0	0.0	0.0
無回答	99	3.0	12.1	31.3	41.4	8.1	4.0

イ 悪質商法等に関する情報提供・注意喚起

(単位：人、%)

区 分	回答者数	①十分に実施できていると思う	②どちらかといえば実施できている	③あまり実施できていないと思う	④全く実施できていないと思う	⑤分からない	無回答
総 数	2,355	6.2	61.7	27.6	1.7	1.5	1.4
都道府県	429	3.0	57.1	35.9	1.9	0.7	1.4
大規模	280	3.2	54.3	37.1	2.1	1.4	1.8
中規模①	356	2.2	54.8	37.1	3.1	0.8	2.0
中規模②	341	5.3	64.8	24.6	1.8	2.3	1.2
小規模	616	10.7	66.1	19.0	1.0	2.4	0.8
郡部	226	9.7	72.1	14.6	0.9	1.3	1.3
広域連合	8	0.0	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0
無回答	99	9.1	62.6	25.3	0.0	0.0	3.0

ウ 国民生活センターを通じた相談対応のノウハウ等の支援

(単位：人、%)

区 分	回答者数	①十分に実施できていると思う	②どちらかといえば実施できている	③あまり実施できていないと思う	④全く実施できていないと思う	⑤分からない	無回答
総 数	2,355	8.8	49.1	27.8	5.6	7.0	1.6
都道府県	429	7.9	46.6	28.7	6.3	9.1	1.4
大規模	280	3.6	39.3	36.1	8.2	10.7	2.1
中規模①	356	6.5	41.6	33.7	10.1	6.5	1.7
中規模②	341	7.3	49.3	28.4	5.0	8.5	1.5
小規模	616	10.9	58.0	22.7	3.4	3.9	1.1
郡部	226	15.5	52.7	19.9	2.7	8.0	1.3
広域連合	8	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
無回答	99	14.1	48.5	26.3	3.0	3.0	5.1

エ 消費者教育や普及啓発の推進

(単位：人、%)

区分	回答者数	①十分に実施できていると思う	②どちらかといえば実施できている	③あまり実施できていないと思う	④全く実施できていないと思う	⑤分からない	無回答
総数	2,355	2.0	35.6	46.9	5.2	8.9	1.4
都道府県	429	1.2	35.9	44.8	6.8	10.3	1.2
大規模	280	0.4	26.1	53.6	6.1	12.1	1.8
中規模①	356	2.5	26.4	52.8	8.7	7.9	1.7
中規模②	341	1.8	27.3	55.1	4.7	9.7	1.5
小規模	616	2.6	44.2	41.7	3.1	7.6	0.8
郡部	226	3.5	47.3	36.3	3.1	8.4	1.3
広域連合	8	0.0	25.0	62.5	12.5	0.0	0.0
無回答	99	3.0	43.4	42.4	3.0	5.1	3.0

オ 事業者に対する指導監督

(単位：人、%)

区分	回答者数	①十分に実施できていると思う	②どちらかといえば実施できている	③あまり実施できていないと思う	④全く実施できていないと思う	⑤分からない	無回答
総数	2,355	2.0	32.4	48.4	6.5	9.3	1.5
都道府県	429	1.2	32.6	49.4	7.2	8.4	1.2
大規模	280	0.7	28.2	52.5	7.9	8.9	1.8
中規模①	356	1.4	24.4	57.6	11.0	3.9	1.7
中規模②	341	0.6	35.8	46.0	7.3	9.1	1.2
小規模	616	2.8	35.7	44.6	4.5	11.4	1.0
郡部	226	5.8	37.6	38.5	2.7	14.2	1.3
広域連合	8	0.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0
無回答	99	4.0	27.3	50.5	2.0	10.1	6.1

カ 地方消費者行政・消費生活相談体制充実のための財政的な支援

(単位：人、%)

区分	回答者数	①十分に実施できていると思う	②どちらかといえば実施できている	③あまり実施できていないと思う	④全く実施できていないと思う	⑤分からない	無回答
総数	2,355	4.5	37.3	34.9	9.0	12.7	1.7
都道府県	429	2.6	32.6	34.3	12.8	16.3	1.4
大規模	280	2.1	30.0	36.8	14.3	15.4	1.4
中規模①	356	2.5	32.3	42.4	10.4	10.4	2.0
中規模②	341	4.7	33.4	39.9	8.5	11.7	1.8
小規模	616	7.1	44.2	30.7	4.9	11.7	1.5
郡部	226	4.9	50.4	26.5	5.8	11.1	1.3
広域連合	8	12.5	62.5	25.0	0.0	0.0	0.0
無回答	99	7.1	34.3	34.3	9.1	11.1	4.0

(17) フェイスシートD 年齢（勤務する都道府県等の規模別）

(単位：人、%)

区分	回答者数	①20代	②30代	③40代	④50代	⑤60代以上	無回答
総数	2355	1.0	5.4	26.1	43.7	22.5	1.2
都道府県	429	0.7	4.9	29.8	49.0	14.9	0.7
大規模	280	0.4	2.1	26.4	54.6	15.4	1.1
中規模①	356	0.0	4.5	23.9	52.0	18.8	0.8
中規模②	341	0.0	5.0	27.6	41.6	25.5	0.3
小規模	616	2.1	8.1	25.2	36.5	27.8	0.3
郡部	226	2.7	5.3	23.0	35.8	31.9	1.3
広域連合	8	0.0	12.5	37.5	37.5	12.5	0.0
無回答	99	1.0	4.0	24.2	31.3	25.3	14.1

(18) フェイスシートF 取得資格（勤務する都道府県等の規模別）

(単位：人、%)

区分	回答者数	①消費生活 専門相談員	②消費生活 アドバイザー	③消費生活 コンサルタント	④資格は有 していない	⑤その他	無回答
総数	2,355	63.8	38.3	15.8	16.3	6.9	2.9
都道府県	429	76.5	47.1	11.4	6.8	6.1	2.1
大規模	280	82.9	58.9	14.6	0.0	6.4	5.4
中規模①	356	73.6	54.5	15.7	7.9	5.9	2.2
中規模②	341	65.4	35.8	22.3	12.3	6.5	1.8
小規模	616	48.4	24.2	16.6	30.5	7.3	1.8
郡部	226	45.1	20.4	14.6	31.9	9.7	2.2
広域連合	8	87.5	12.5	62.5	0.0	0.0	0.0
無回答	99	51.5	23.2	10.1	24.2	9.1	14.1

(19) フェイスシートF 取得資格（3資格の保有状況）
（勤務する都道府県等の規模別）

(単位：人、%)

区分	回答者数	3資格のいづれ かを保有	3資格のいづれ も未保有	無回答
総数	2,355	79.2	17.9	2.9
都道府県	429	90.7	7.2	2.1
大規模	280	93.6	1.1	5.4
中規模①	356	89.3	8.4	2.2
中規模②	341	85.3	12.9	1.8
小規模	616	64.8	33.4	1.8
郡部	226	61.5	36.3	2.2
広域連合	8	100.0	0.0	0.0
無回答	99	59.6	26.3	14.1

(20) フェイスシートG 経験年数（勤務する都道府県等の規模別）

(単位：人、%)

区 分	回答者数	1年以上 3年未満	3年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上	無回答
総 数	2,355	18.2	20.3	28.7	16.4	8.7	6.5	1.3
都道府県	429	11.9	16.6	36.1	17.2	10.7	6.8	0.7
大規模	280	10.7	11.4	31.8	26.1	11.1	8.6	0.4
中規模①	356	9.3	15.2	31.7	23.6	11.2	8.1	0.8
中規模②	341	17.3	17.9	32.0	14.4	9.4	8.5	0.6
小規模	616	25.3	29.1	23.9	11.4	6.2	3.7	0.5
郡部	226	34.5	27.4	17.3	9.3	5.3	4.4	1.8
広域連合	8	12.5	50.0	25.0	12.5	0.0	0.0	0.0
無回答	99	20.2	14.1	23.2	14.1	6.1	8.1	14.1

(21) フェイスシートH i) 相談受付総件数（勤務する都道府県等の規模別）

(単位：人、%)

区 分	回答者数	50件 未満	50件 以上 100件 未満	100件 以上 200 件未満	200件 以上 400件 未満	400件 以上 600件 未満	600件 以上 800件 未満	800件 以上 1,000件 未満	1,000件 以上	無回答
総 数	2,355	14.6	11.7	17.0	23.5	17.8	7.9	4.0	1.8	1.7
都道府県	429	1.9	4.2	8.4	21.2	37.5	15.4	8.4	1.4	1.6
大規模	280	0.7	1.1	2.5	13.9	31.1	22.9	16.8	9.6	1.4
中規模①	356	2.2	2.5	7.3	37.6	30.9	13.8	2.5	1.1	2.0
中規模②	341	3.2	8.2	30.2	44.9	10.3	1.5	0.3	0.3	1.2
小規模	616	25.8	23.7	29.5	17.7	1.9	0.2	0.0	0.3	0.8
郡部	226	58.8	26.5	10.6	2.7	0.4	0.0	0.0	0.4	0.4
広域連合	8	12.5	0.0	75.0	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0
無回答	99	23.2	11.1	16.2	21.2	12.1	1.0	1.0	1.0	13.1

調 査 票

消費者取引に関する意識等調査



総務省

調査票（消費生活相談員）

調査の目的と御協力をお願い

総務省行政評価局では、「消費者基本計画」（平成 22 年 3 月 30 日閣議決定）における消費者取引の適正化に関し、国、都道府県・市区町村等が講じている施策について、どのような効果を上げているか、見直し・改善を要する事項はないか等を明らかにするため、現在、「**消費者取引に関する政策評価**」を実施しています。

本意識等調査は、この政策評価の一環として、消費者取引の適正化を推進するため、都道府県・市区町村等の消費生活相談窓口及び消費生活センター（以下「消費生活センター等」といいます。）で尽力されている消費生活相談員の方々から、現在取り組まれている各種施策の課題等に関し、おおむね昨年度（平成 24 年度）1 年間の状況について御意見を伺い、今後の見直し・改善に資することを目的として行うものです。

なお、本意識等調査中「消費生活相談」との用語を使用していますが、上記調査の目的に照らして消費者取引に関する相談（契約、解約又は販売方法に係るもの）を念頭に御回答ください。

本調査の趣旨を御理解の上、御協力いただきますようよろしくお願いいたします。

また、お手数ですが、記入済みの調査票は記入漏れがないか確認していただいた上で、同封の封筒に入れて、**平成 25 年 8 月 16 日(金)**までに投函していただきますようお願いいたします。

<記入上のお願い>

- ◆ 本調査票は、上記目的以外には使用しませんので、ありのままを記入してください。
- ◆ お聴きたい事項は、①消費者からの消費生活相談の状況、②民事ルールの利用状況、③消費者教育、消費者に対する普及・啓発及び④消費者取引施策全般についての御意見です。具体的には、都道府県・市区町村等（注1）において消費生活相談員として消費生活相談業務に従事している方（注2）の業務の日頃の業務を通じての率直な御意見、御要望を伺うものであり、これらを踏まえて本政策評価に反映させていきたいと考えています。
（注）1 都道府県・市区町村等には、広域連合、一部事務組合を含みます。
2 消費生活相談業務に従事している方には、都道府県・市区町村等からの業務の委託等を受けた法人等が運営する消費生活センターで消費生活相談業務に従事されている消費生活相談員の方も含みます。
- ◆ 本調査票は、平成 25 年 4 月 1 日現在設置されている消費生活センター等に 24 年 4 月 1 日から継続して配置されている消費生活相談員の方に御記入をお願いします。
- ◆ 本調査票のうち、相談への対応状況等については、おおむね昨年度（平成 24 年度）1 年間の状況についてお答えください。

【御不明な点についてのお問合せ先】

総務省行政評価局（財務・経済産業等担当室） 担当：今井、田中、佐藤、岡崎、織屋
電話：03-5253-5435（直通）

1 消費者からの消費生活相談の状況について伺います。

【全ての方に伺います】

問1-1 あなたは、消費者からの消費生活相談について、あっせん、助言、他機関紹介及びその他情報提供の各対応をどの程度行っていると思いますか。以下のア～エの区分ごとに当てはまる選択肢を一つ選び口にレ点を付してください。

回答 ▶

区分	①よく行っている	②どちらかといえば行っている	③あまり行っていない	④全く行っていない
ア あっせん	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>
イ 助言（自主交渉）	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>
ウ 他機関紹介	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>
エ その他情報提供	① <input type="checkbox"/>	② <input type="checkbox"/>	③ <input type="checkbox"/>	④ <input type="checkbox"/>

（注） 上記ア～エの区分は、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）の処理結果に係る入力区分によるものです。

【問1-1「ア あっせん」で③又は④と回答された方に伺います】

問1-2 あっせんを（あまり）行っていない理由は何ですか。当てはまる選択肢を二つ選び、特に当てはまると思う順番に番号を記入してください。

- ① あっせんに該当するような事案がない（少ない）ため
- ② 事業者の理解を得ることが難しいため
- ③ 相談者が希望しないため
- ④ 体制面からあっせんに割く時間がないため
- ⑤ あっせんのノウハウがなくやり方がよく分からないため
- ⑥ 消費生活に関する相談は基本的に消費者に対する助言・教示で対応することとしているため
- ⑦ あっせんを実施したくても、上司や組織の理解が得られないため
- ⑧ 問題の解決は消費者の自己責任と考えられるため
- ⑨ その他（）

⑨を選択した場合、具体的な理由を記入してください。

回答 ▶

1 位	2 位
-----	-----

【全ての方に伺います】

問1-3 あっせんを実施するに当たって、どのようなことを重視していますか。当てはまる選択肢を一つ選び口にレ点を付してください。

回答 ▶

- ① 個人の判断
② 組織（消費生活センター等）としての判断
③ その他（）

③を選択した場合、具体的な内容を記入してください。

【全ての方に伺います】

問1-4 あなたは、助言を行った後の個々の事案の解決状況のフォローアップをどの程度行っていると思いますか。当てはまる選択肢を一つ選び口にレ点を付してください。

回答

<input type="checkbox"/> ① よく行っている	<input type="checkbox"/> ② どちらかといえば行っている	----> 問1-6 へ
<input type="checkbox"/> ③ あまり行っていない	<input type="checkbox"/> ④ 全く行っていない	

【問1-4で③又は④と回答された方に伺います】

問1-5 フォローアップを（あまり）行っていない理由は何ですか。当てはまる選択肢を二つ選び、特に当てはまると思う順番に番号を記入してください。

- ① フォローアップを行うこととされていないため
- ② 相談者が希望しないため
- ③ 体制面からフォローアップに割く時間がないため
- ④ フォローアップのノウハウがなくやり方がよく分からないため
- ⑤ その他（)

⑤を選択した場合、具体的な理由を記入してください。

回答

1 位		2 位	
-----	--	-----	--

【全ての方に伺います】

問1-6 解決困難な事案について裁判外紛争処理手続（ADR）（注）への案内をどの程度行っていると思いますか。当てはまる選択肢を一つ選び口にレ点を付してください。

（注）ADRを行う機関（以下「ADR機関」といいます。）としては、独立行政法人国民生活センター、都道府県等の苦情処理委員会や国の認証を受けた民間団体があります。

回答

<input type="checkbox"/> ① よく行っている	<input type="checkbox"/> ② どちらかといえば行っている	----> 問1-8 へ
<input type="checkbox"/> ③ あまり行っていない	<input type="checkbox"/> ④ 全く行っていない	

【問1-6で③又は④と回答された方に伺います】

問1-7 ADRへの案内を（あまり）行っていない理由は何ですか。当てはまる選択肢を二つ選び、特に当てはまると思う順番に番号を記入してください。

- ① ADRを案内する基準が明確になっていないため
- ② 事案に関係するADR機関がないため
- ③ 事案に関係するADR機関の活動が活発ではないため
- ④ それぞれのADR機関がどのような活動を行っているのか明確でないため
- ⑤ ADRが紛争処理に効果を発揮しているのかどうかよく分からないため
- ⑥ 申請に当たっての手続が煩雑であるため
- ⑦ その他（)

⑦を選択した場合、具体的な理由を記入してください。

回答

1 位		2 位	
-----	--	-----	--

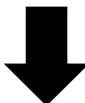
【全ての方に伺います】

問 1－8 消費生活相談を適切に行うために、あなたが所属する、又は業務の委託元等である都道府県・市区町村等の消費者行政はどの程度実施できていると思いますか。下記ア～サの区分ごとに、あなたの考えに最も近いものを選択肢①～⑤の中から選び、回答欄に番号を記入してください。

(選択肢)

① 十分に実施できていると思う	② どちらかと言えば実施できていると思う
③ あまり実施できていないと思う	④ 全く実施できていないと思う
⑤ 実施できているかどうか分からない	

区分ごとに選択肢の番号を記入してください。



回 答 ▶

区 分	回答欄
ア 消費生活センター等に必要な設備や業務環境を整えること	
イ 消費生活センター等を住民に認知してもらうこと	
ウ 法令や商品・役務の知識を相談員に習得させること	
エ 消費生活相談の処理の実践的な能力を相談員に習得させること	
オ 消費生活相談の業務量に見合った人数の相談員を配置すること	
カ 指導監督部局に十分な人数の職員を配置するなどにより、事業者に対する指導や処分を適切に実施すること (注) 所属する、又は業務の委託元等である都道府県・市区町村等に特定商取引法等に基づき事業者を指導監督する部局が置かれていない場合には <u>空欄にしてください。</u>	
キ 高度に専門的な消費生活相談に対応するために、弁護士や一級建築士などの専門家を活用すること	
ク 消費者に対し注意喚起や普及啓発などの情報提供を行うこと	
ケ 消費者に対し積極的に教育を行うこと	
コ 苦情処理委員会を開催し、消費生活相談のあっせんや調停を行うこと (注) 所属する、又は業務の委託元等である都道府県・市区町村等に苦情処理委員会が設置されていない場合には <u>空欄にしてください。</u>	
サ 消費生活センター等が他の機関・団体などと連携すること	

【全ての方に伺います】

問 1-9 問 1-8 の表に挙げたア～サの各区分うち、都道府県・市区町村等が消費者行政を適切に実施していく上で、重要だと思う事項を三つ選び、特に重要だと思う順番に記号を記入してください。

回 答 ▶

1 位		2 位		3 位	
-----	--	-----	--	-----	--

※番号ではなく、ア～サの記号で回答してください。

【全ての方に伺います】

問 1-10 消費生活相談を円滑に行う上で、どのような機関・団体との連携が重要だと思いますか。当てはまると思う選択肢を三つ選び、特に当てはまると思う順番に番号を記入してください。

- ① 国の消費者相談の窓口（経済産業局の消費者相談室、財務局の相談窓口等）
- ② 国の指導監督実施機関（経済産業局、財務局等）
- ③ 国民生活センター
- ④ 都道府県・市区町村等が設置する他の消費生活センター等
- ⑤ 都道府県・市区町村等が設置する④以外の相談窓口（多重債務相談、住宅相談等の相談窓口）
- ⑥ 都道府県の指導監督実施機関（特定商取引法担当部局等）
- ⑦ 事業者団体に置かれている専門的な相談窓口
- ⑧ その他（）

⑧を選択した場合、具体的な内容を記入してください。

回 答 ▶

1 位		2 位		3 位	
-----	--	-----	--	-----	--

2 クーリング・オフを始めとする民事ルールの利用状況について伺います。

【全ての方に伺います】

問2-1 消費生活相談への対応において、クーリング・オフを始めとする民事ルールの利用(注)をどの程度行っていると思いますか。当てはまる選択肢を一つ選び口にレ点を付けてください。

(注) 「民事ルールの利用」とは、事業者と消費者の契約上の問題に関し、消費者が不当な損害を受けないように消費者による契約の解除等を認めた消費者契約法等の消費者保護関係法令上の規定を用いてその解決を図ろうとすることを指します。

回答 ▶

<input type="checkbox"/> ① よく行っている	<input type="checkbox"/> ② どちらかといえば行っている
<input type="checkbox"/> ③ あまり行っていない	<input type="checkbox"/> ④ 全く行っていない

【全ての方に伺います】

問2-2 消費生活相談への対応において、よく利用していると思う法律の規定とあまり利用していないと思う法律の規定を下記の選択肢の中からそれぞれ二つ選び、特に利用していると思う順番及びあまり利用していないと思う順番にそれぞれ番号を記入してください。

- ① 不実告知（消費者契約法第4条第1項第1号）
- ② 不利益事実の不告知（同法第4条第1項第2号）
- ③ 断定的判断の提供（同法第4条第2項）
- ④ 不退去（同法第4条第3項第1号）
- ⑤ 退去妨害（同法第4条第3項第2号）
- ⑥ 不当な条項や消費者の利益を一方的に害する条項の無効（同法第8条～10条）
- ⑦ クーリング・オフ（特定商取引法、割賦販売法等）

回答 ▶

区 分	1 位	2 位
よく利用していると思う規定		
あまり利用していないと思う規定		

【全ての方に伺います】

問2-3 問2-2で回答した「あまり利用していないと思う規定」の1位に挙げた法律の規定について、あまり利用していない理由は何ですか。当てはまる選択肢を二つ選び、特に当てはまると思う順番に番号を記入してください。

- ① 規定の利用の仕方が分からない
- ② 規定の解釈が明確ではない
- ③ 事実の確認が困難なため規定が適用できるか否かの判断が難しい
- ④ 規定に関する事業者の理解が不十分
- ⑤ 規定の適用対象となる範囲が狭すぎる又は厳格すぎる
- ⑥ 規定を適用できる事案が少ない
- ⑦ その他（)

⑦を選択した場合、具体的な理由を記入してください。

回答 ▶

1 位		2 位	
-----	--	-----	--

3 消費者教育、消費者に対する普及啓発について伺います。

【全ての方に伺います】

問3-1 消費者トラブルが発生する原因と考えられるものは何ですか。当てはまる選択肢を二つ選び、特に当てはまると思う順番に番号を記入してください。

- ① 消費者の不注意
- ② 消費者の商品やサービス、契約などに関する知識・情報の不足
- ③ 消費者の対応力・交渉力の不足
- ④ 事業者の営業姿勢・法令遵守姿勢
- ⑤ 事業者の説明方法(事実の不告知等)
- ⑥ 事業者の勧誘方法(誤解を与える広告、強引な勧誘等)
- ⑦ 詐欺的商法の増加
- ⑧ その他 ()

⑧を選択した場合、具体的な内容を記入してください。

回答 ▶

1 位	2 位

【全ての方に伺います】

問3-2 未成年、成人一般、高齢者・障がい者の区分ごとにどのような人が消費者トラブルの被害者となる傾向があると考えられますか。各区分について当てはまる選択肢を二つ選び、特に当てはまると思う順番にそれぞれ番号を記入してください。

- ① 従来からある悪質商法などの情報を十分に収集できない者
- ② 新たな手口の悪質商法などの情報を十分に収集できない者
- ③ 従来からある悪質商法などの情報を十分に理解していない者
- ④ 新たな手口の悪質商法などの情報を十分に理解していない者
- ⑤ 消費者トラブルへのリスク回避能力が十分でない者
- ⑥ 契約やそのルールに関して十分に理解できない者
- ⑦ 消費者トラブルへの対応について、助言者や解決するための支援者がいない者
- ⑧ 消費者トラブルに遭っても一人で解決しようとする者
- ⑨ 消費者トラブルに遭わないと思いついでいる者
- ⑩ その他 ()

⑩を選択した場合、次頁の回答欄に具体的な内容を記入してください。

回答 ▶

区 分	1 位	2 位
未成年		
成人一般		
高齢者・障がい者		

上記問3-2で「⑩その他」を選択された場合には、具体的な内容を記入してください。

区 分	内 容
未成年	
成人一般	
高齢者・障がい者	

【全ての方に伺います】

問3-3 問3-2の区分ごとに1位に挙げた被害者となる傾向がある者に対して、行政が実施する取組のうち、消費者トラブル回避のために重要だと思う取組について区分ごとに当てはまる選択肢を二つ選び、特に当てはまると思う順番にそれぞれ番号を記入してください。

- ① 消費者に対するトラブルに関する情報提供・注意喚起
- ② 消費者に対する相談窓口の周知
- ③ 消費者に対する消費生活に関する学習教材・啓発資料の提供
- ④ 家庭における消費生活に関する学習の支援・充実
- ⑤ 学校における消費生活に関する授業の支援・充実
- ⑥ 地域における消費生活に関する学習の支援・充実
- ⑦ 消費者トラブルを発見、回避するための地域における見守り体制（民生委員や消費者被害防止のためのネットワークなど）の充実
- ⑧ 消費者教育や普及啓発の担い手（教員、社会福祉主事等）に対する研修の充実
- ⑨ その他 ⑨を選択した場合、下記回答欄に具体的な内容を記入してください。

回 答 ▶

区 分	1 位	2 位
未成年		
成人一般		
高齢者・障がい者		

上記問3-3で「⑨その他」を選択された場合には、具体的な内容を記入してください。

区 分	内 容
未成年	
成人一般	
高齢者・障がい者	

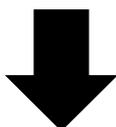
4 消費者取引施策全般について伺います。

【全ての方に伺います】

問4-1 近年、以下のような法令改正が行われていますが、これらの改正は消費者取引の適正化にどの程度役立っていると思いますか。下記アからキの区分ごとに当てはまるものを選択肢①～⑤の中から選び、番号回答欄に番号を記入するとともに、具体的な理由がある場合、その内容を理由欄に記入してください。

(選択肢)

① 大いに役立っていると思う	② どちらかといえば役立っていると思う
③ あまり役立っていないと思う	④ 全く役立っていないと思う
⑤ 分からない	



「番号回答欄」に区分ごとに選択肢の番号を記入するとともに、「理由欄」にその理由を記入してください。

回答 ▶

区 分	番 号 回 答 欄	理 由 欄
ア 特定商取引法改正に伴う指定商品・指定役務制の廃止等（平成20年改正、21年施行）		
イ 割賦販売法改正に伴う個別クレジットを行う事業者への登録制の導入等（平成20年改正、20～22年施行）		
ウ 貸金業法改正に伴う総量規制等（平成18年改正、20～22年施行）		
エ 宅地建物取引業法施行規則改正に伴う氏名等や勧誘目的を告げない勧誘の禁止等（平成23年改正、同年施行）		
オ 金融商品取引法改正に伴う無登録業者による広告・勧誘の禁止等（平成23年改正、同年施行）		
カ 特定商取引法改正に伴う訪問買取りの規制（平成24年改正、25年施行）		
キ 老人福祉法改正に伴う短期間での契約解除の場合の返還ルールの措置等（平成23年改正、24年施行）		

【全ての方に伺います】

問4-2 消費者取引の適正化に関連して、各種の取組が展開されていますが、以下の取組のうち消費者取引の適正化に役立っている取組はどれだと思いますか。当てはまる選択肢を二つ選び、特に当てはまると思う順番に番号を記入してください。

- ① 事業者に対する指導監督
- ② 事業者に対する行為規制
- ③ 消費者教育・啓発
- ④ 消費者からの消費生活相談への対応
- ⑤ クーリング・オフ等の民事ルールの策定
- ⑥ 消費者被害の救済・紛争解決
- ⑦ 事業者団体や事業者による自主規制
- ⑧ その他（

⑧を選択した場合、具体的な理由を記入してください。

回答 ▶

1 位	2 位
-----	-----

【全ての方に伺います】

問4-3 消費者庁が設置されて以降、消費者取引に関する問題に関し、国の消費者行政はどの程度改善されたと思いますか。当てはまる選択肢を一つ選び口にレ点を付けてください。

回答 ▶

- ① 大いに改善されたと思う
- ② どちらかといえば改善されたと思う
- ③ あまり改善されていないと思う
- ④ 全く改善されていないと思う
- ⑤ 分からない

【全ての方に伺います】

問4-4 消費者庁が行っている以下の施策はどの程度実施できていると思いますか。下記アからカの区分ごとに当てはまるものを選択肢①～⑤の中から選び、回答欄に番号を記入してください。

(選択肢)

- ① 十分に実施できていると思う
- ② どちらかといえば実施できていると思う
- ③ あまり実施できていないと思う
- ④ 全く実施できていないと思う
- ⑤ 分からない

回答 ▶

区分ごとに選択肢の番号を記入してください。

区 分	回答欄
ア 消費生活相談員の待遇改善	
イ 悪質商法等に関する情報提供・注意喚起	
ウ 国民生活センターを通じた相談対応のノウハウ等の支援	
エ 消費者教育や普及啓発の推進	
オ 事業者に対する指導監督	
カ 地方消費者行政・消費生活相談体制充実のための財政的な支援	

