令和６年度（2024 年度）第２回 消費生活モニターアンケート結果

１　調査の目的

消費者意識や最近の消費者問題に関する認知度等を把握し、今後の消費者行政施策を検討する基礎資料とするために、消費生活モニターを対象にアンケート調査を実施しました。

２　調査の方法

（１）調査時期

令和７年（2025年）３月

（２）調査方法

調査票を郵送し回収するアンケート調査

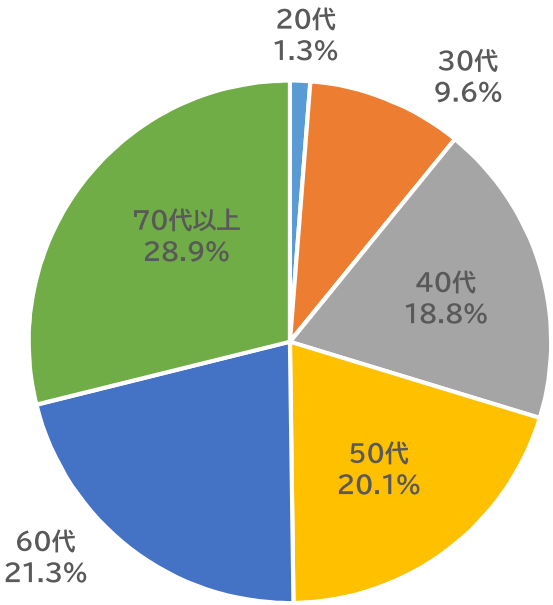
（３）調査対象

消費生活モニター　258名（回答者数　239名／回答率　92.6%）

【年代】

	２０代	３０代	４０代	５０代	６０代	７０代以上	合計
回答人数 [構成比]	３人 [1.3%]	２３人 [9.6%]	４５人 [18.8%]	４８人 [20.1%]	５１人 [21.3%]	６９人 [28.9%]	２３９人 [100%]

回答対象者数　N=239



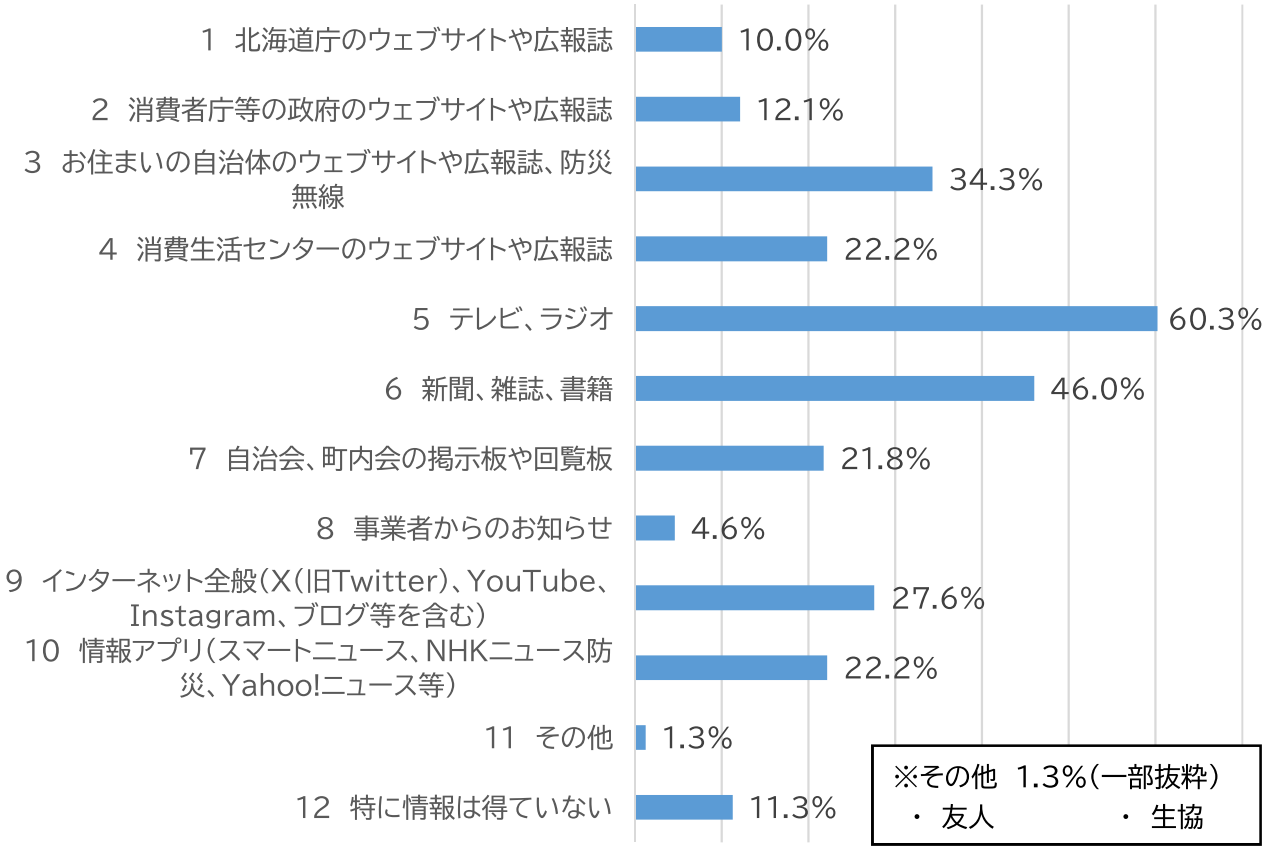
注１　本調査結果報告書のパーセンテージについては、四捨五入して算出しているため合計が100%にならない場合があります。

注２　本調査結果報告書において、「Ｎ＝〇〇〇」とは、当該設問における回答対象者数（無回答を含む）を示しています。

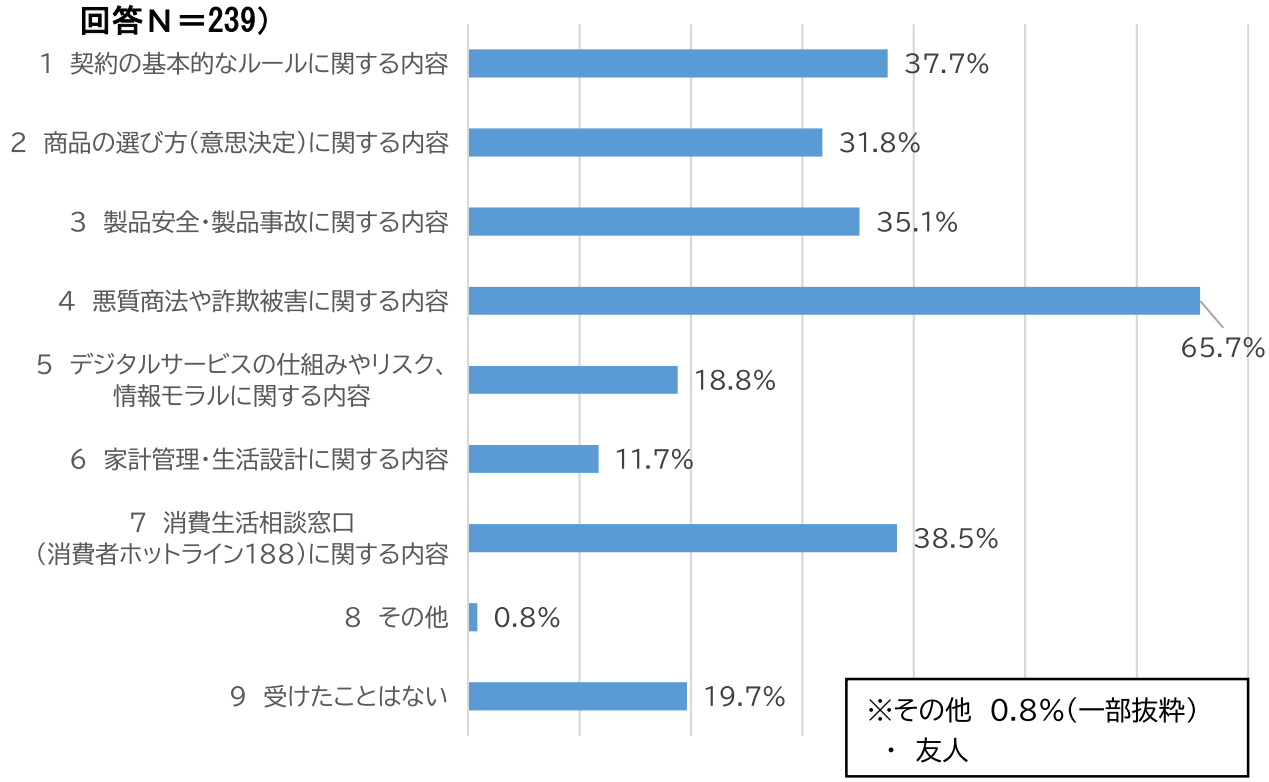
３　調査結果

消費者トラブルに関することについて

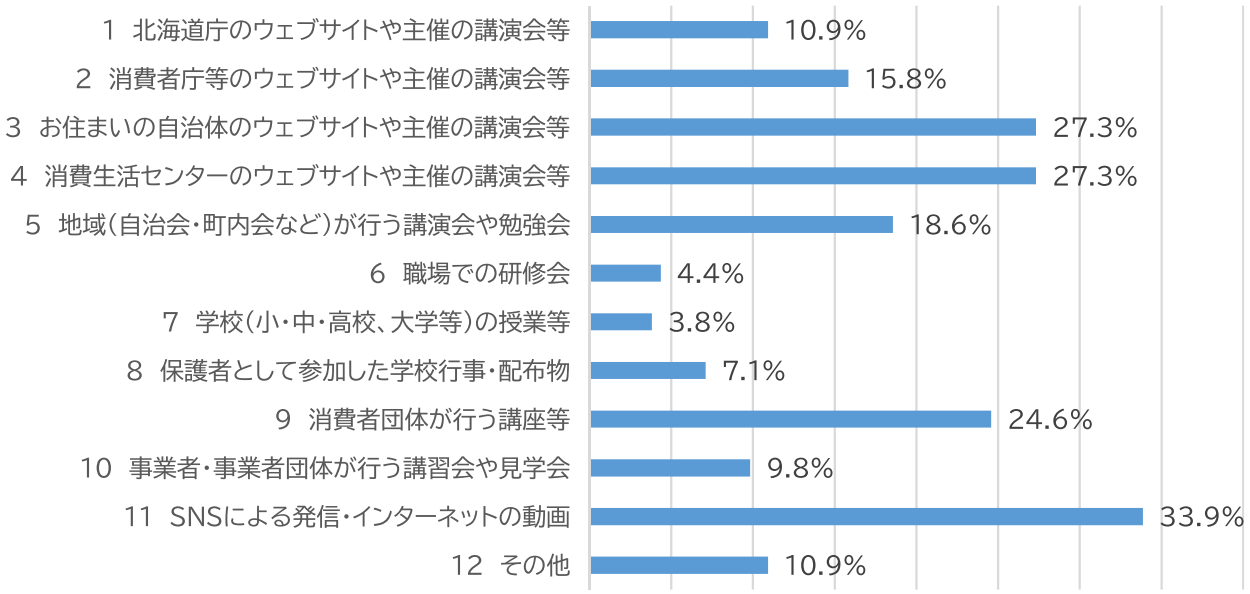
問１　あなたは、日頃、消費者トラブルの事例や解決方法、相談窓口などの消費生活に関する情報はどこで得ていますか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。（複数回答　Ｎ＝239）



問２　あなたは、これまで消費生活や消費者問題についてどのような知識を得る機会がありましたか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。（複数回答Ｎ＝239）

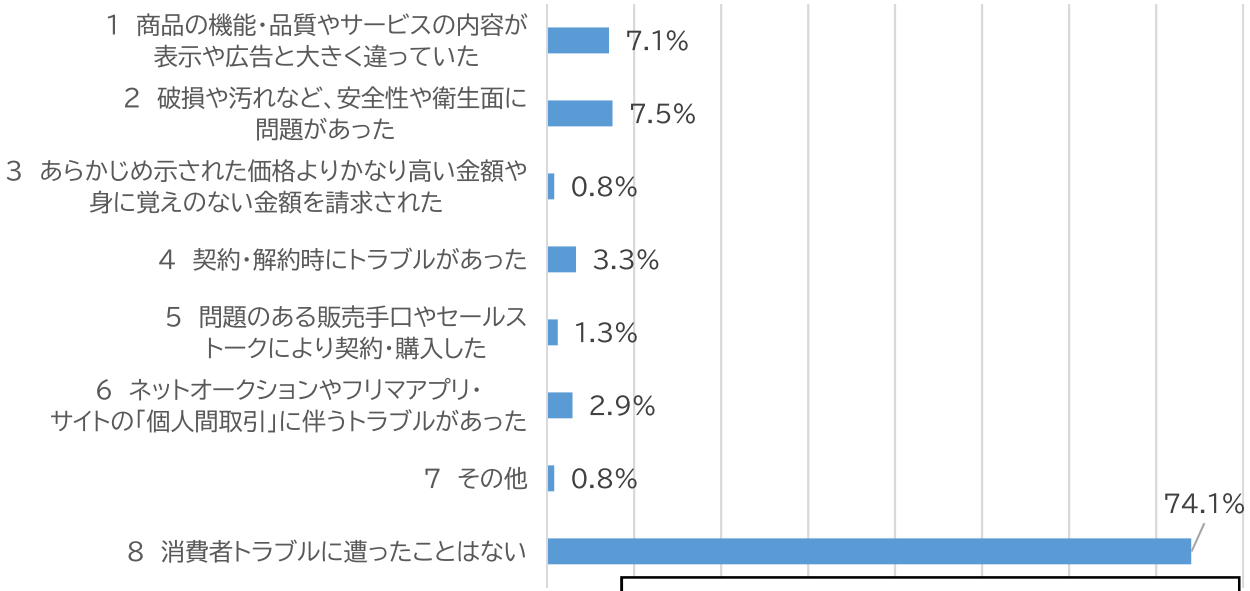


問３　問２で①～⑧のいずれかを答えた方に伺います。（⑨と答えた方は、問４へお進みください。）
あなたが問２で回答した知識を得る機会となったものとして、以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。（複数回答　Ｎ＝183）



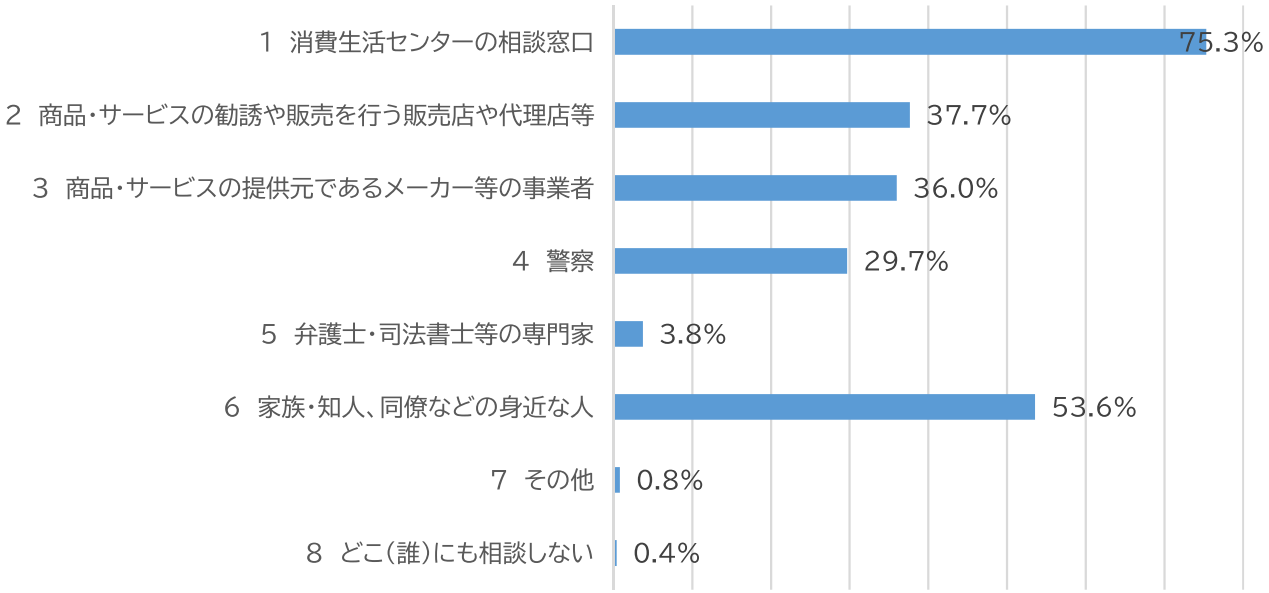
※その他　10.9%(一部抜粋)
・ テレビ、新聞、ラジオ
・ 知人

問４　あなたが『この１年間』に、購入した商品やサービスで実際に遭ったトラブルは、どのような内容でしたか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選び下さい。（複数回答　Ｎ＝239）



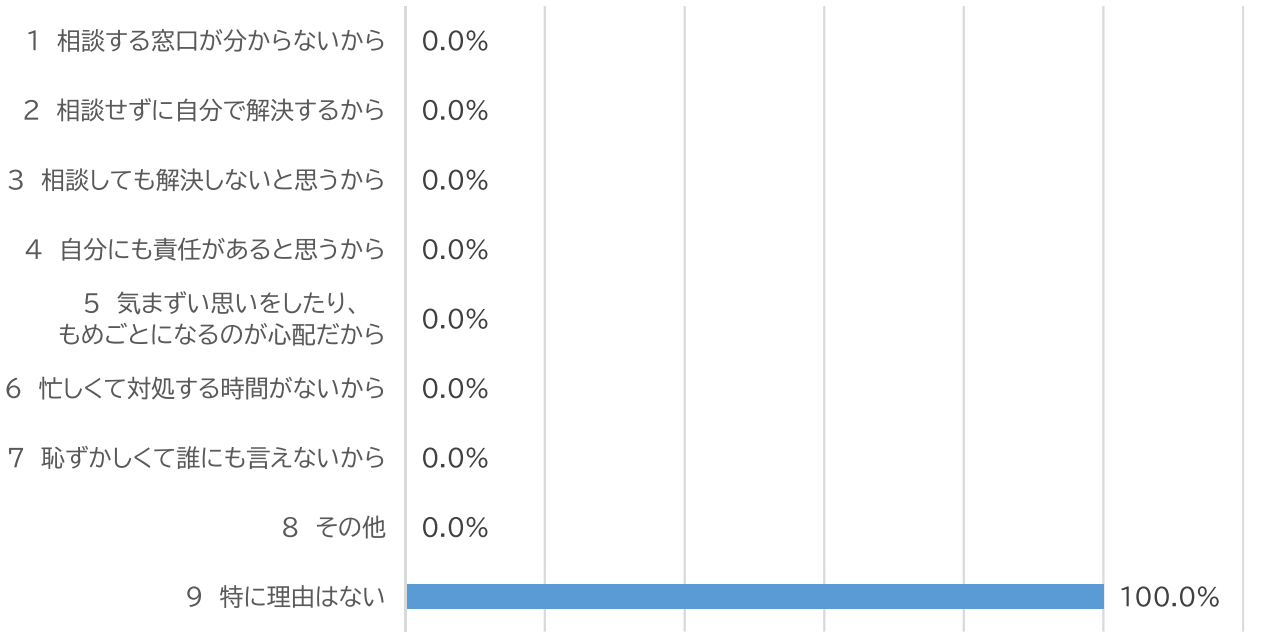
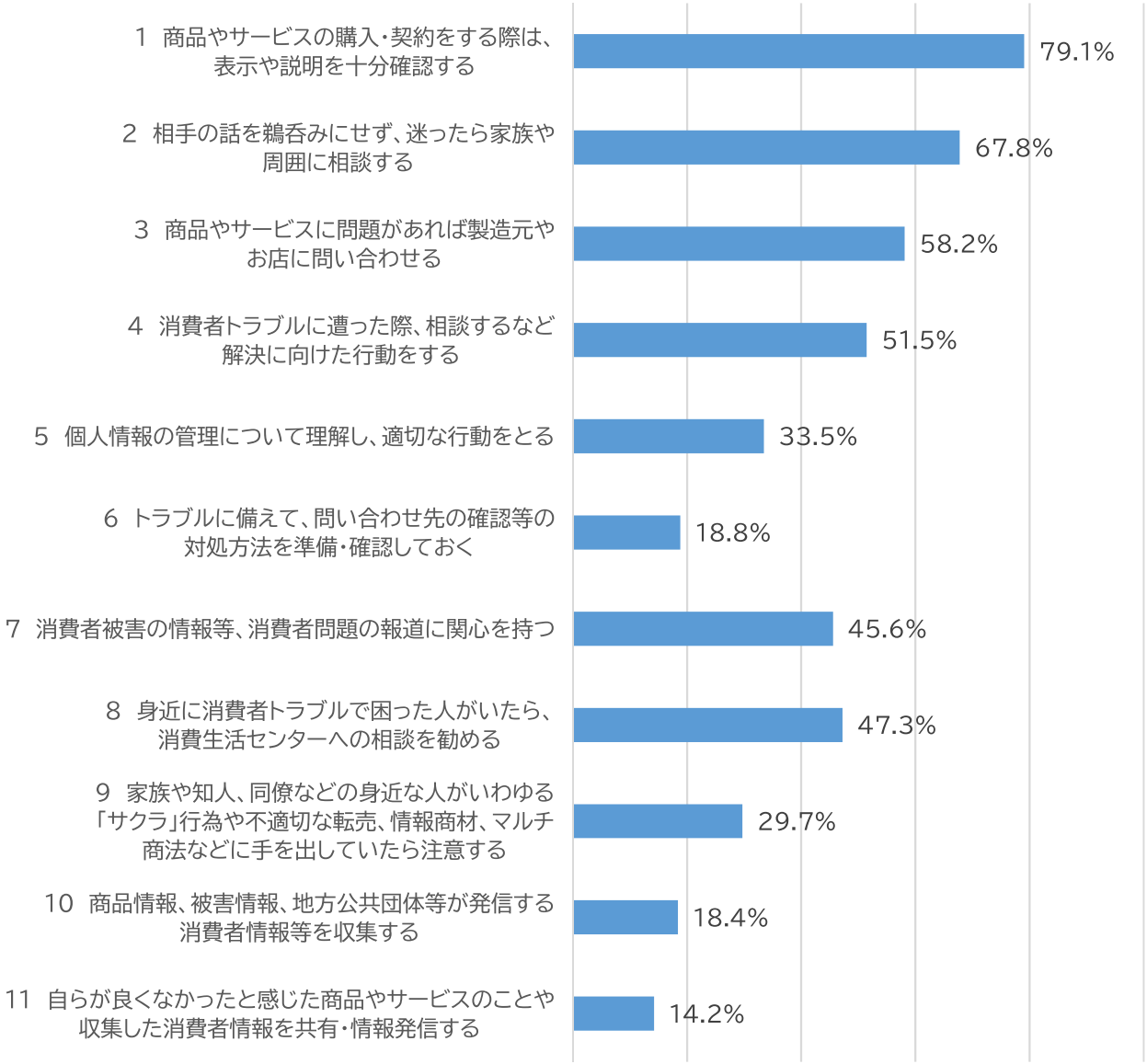
※その他　0.8%(一部抜粋)
・ 美容室でかなり乱雑な髪の切り方をされた

問５　あなたが実際に消費者トラブルに遭ったり、遭ってしまうことがあればどこ（誰）に相談しますか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。（複数回答　Ｎ＝239）



※その他　0.8%(一部抜粋)
・ 分からない。引き落とし会社へ電話の可能性はあり。

問６　問５で⑧と答えた方に伺います。（①～⑦のいずれかを回答した方は、問７へお進みください。）
「どこ（誰）にも相談しない」理由は何ですか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。（複数回答　Ｎ＝1）



問７　あなたは、消費者として以下の行動について、どの程度心がけていますか。以下の項目のうち、当てはまるものを全てお選びください。（複数回答　Ｎ＝239）