

内閣府国民生活局総務課
調査室 高橋、藤山、日裏
(電話：03-3581-9369)

平成 20年 6月 25日
内閣府国民生活局総務課調査室

平成19年度 国民生活モニター調査結果（概要）
**消費市場の意識と
消費者行政一元化について**

1. 調査目的

様々な消費者問題が生じている中、国民の安全・安心を守り、豊かな消費生活を実現させるためには、消費者・生活者の目線に立って政策の推進を図っていくことが重要である。

そうした中、消費者、生活者を主役とした行政の実現という観点から、

- ①主要な消費市場に関する意識
- ②消費者行政を統一的・一元的に推進するための強い権限を持つ新組織に関する意識

- ③消費者情報窓口に対する意識・認識

等について、今後の施策の展開の基本資料とするために調査を実施した。

2. 調査期間

平成20年2月29日（金）～3月10日（月）（11日間）

3. 調査の方法と対象者

○全国の国民生活モニター2,000人に対するアンケート調査

郵送モニター（郵送調査）： 1,133名

電子モニター（インターネット調査）： 867名

○有効回答者数：1,766人（回収率：88.3%）

4. 回答者の属性

(1) 性別

男性	512 人	(29.0%)
女性	1,254 人	(71.0%)

(2) 年齢

20～29歳	152 人	(8.6%)
30～39歳	329 人	(18.6%)
40～49歳	406 人	(23.0%)
50～59歳	301 人	(17.0%)
60～69歳	304 人	(17.2%)
70歳以上	268 人	(15.2%)
無回答	6 人	(0.3%)

(3) 職業

正社員（公務員を含む）で、管理職	80 人	(4.5%)
正社員（公務員を含む）で、管理職以外	227 人	(12.9%)
パートタイム従業者、アルバイトなど正社員以外の被雇用者	440 人	(24.9%)
会社、団体などの役員	26 人	(1.5%)
自営業（農林漁業、商工サービス業、自由業などを含む）	122 人	(6.9%)
専業の主婦・主夫	587 人	(33.2%)
学生	23 人	(1.3%)
家事手伝い	9 人	(0.5%)
失業中（仕事を探している）	6 人	(0.3%)
無職（専業の主婦・主夫を除く）	195 人	(11.0%)
その他	48 人	(2.7%)
無回答	3 人	(0.2%)

5. 調査結果の概要

(1) 主要な消費市場において、消費者の意見反映などが不十分

消費者の支出が多い主要な消費市場(食品、携帯電話、生命保険、賃貸住宅、医療)に関する意識を聞いたところ、価格・品質等に関する情報が「提供されている」(40~67%)、商品の「選択の幅はある」(44~84%)という答えがある程度多かったものの、消費者の意見が「生かされている」(14~43%)、社会的責任に関する役割を「果たしている」(17~36%)、消費者被害の救済の仕組みが「整備されている」(18~32%)という意見は比較的少なかった。

(2) 消費者行政の統一化・一元化が必要と考える人は約7割

消費者行政の一元化の内容について知っている人では、「消費者行政の統一化・一元化が必要」と答えたのは全体で69%(男性79%、女性64%)となっている。一方、必要でないと考えている人は全体で6%と反対は少なかった。

なお、本調査は3月に行われており、「消費者行政の一元化を知らない」という人が回答者の20%を占めたが、今後、これらの方々を含め、国民全体に消費者行政に関する広報・啓発活動を積極的に行うことが重要である。

(3) 必要と思う理由は、各省庁の縦割り組織に原因が約8割

消費者行政の統一化・一元化が必要と答えた人には「各省庁の組織が縦割りであるために、消費者がトラブルに直面したときに、どこに相談すればいいのかわかりにくいから」(78%)と回答した人が最も多く、次に「食品等の安全の確保のため、検査等をもっとしっかり行ってほしいから」(60%)となっている。

必要でない理由としては、「行政の肥大化につながるから」(64%)、「各業界をよく知っている省庁が消費者行政も担当する方が効率的だから」(48%)と答えた人が多かった。

(4) 公的機関の窓口で不満を感じた人は7割

今まで公的機関の窓口で相談や問い合わせをしたことがある人のうち、「不満を感じた」と答えた人が全体で70%であった。

不満を感じた理由としては、「窓口の人の態度に問題があったから」と答えた人が最も多く、全体で53%、次に「必要な情報や満足できる回答を得ることができなかったから」と答えた人が多かった(全体で47%)。

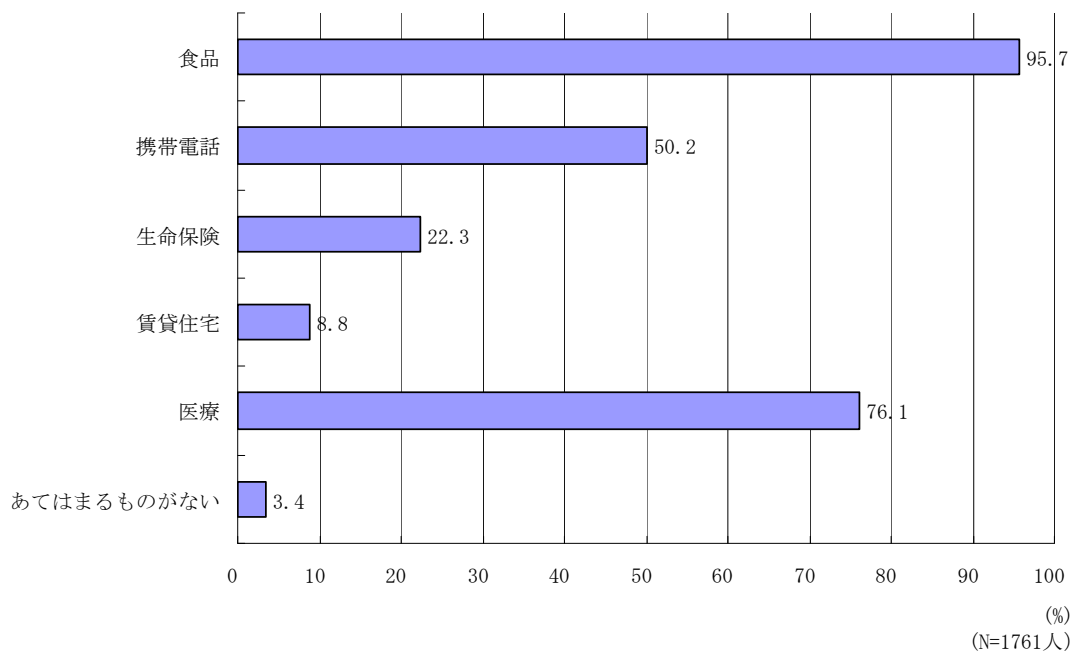
問1. 質問と回答

【全ての方にお聞きします。】

問1 あなたは、平成19年4月から現在までの間に、次の表のA～Eの各市場で商品を購入したことやサービスを利用したことがありますか。あてはまるもの全てに○をつけて下さい。(あてはまるもの全てに○)

- | | |
|--------|--------|
| A 食品 | B 携帯電話 |
| C 生命保険 | D 賃貸住宅 |
| E 医療 | |

過去1年の購入利用経験について



過去1年の間に、食品については95.7%、医療については76.1%の人が商品の購入やサービスの利用があり、携帯電話は50.2%、生命保険は22.3%、賃貸住宅は8.8%であった。

問2. 質問と回答

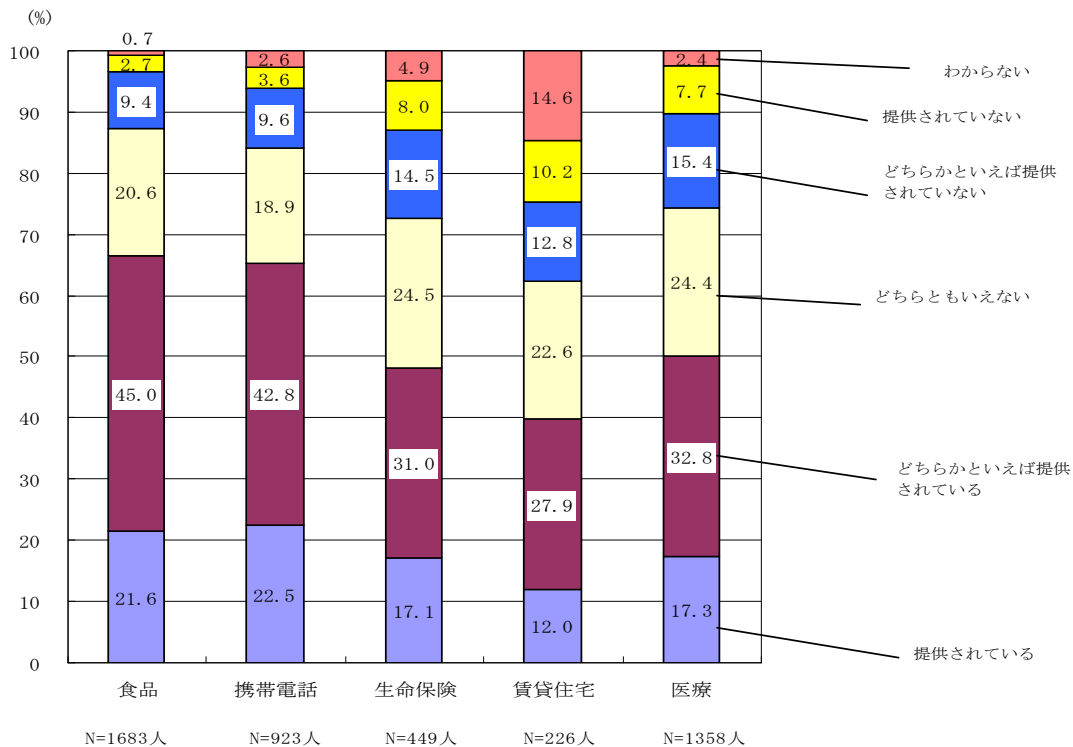
【問1でA～Eのいずれかに○をつけた方にお聞きします。】

問2 商品やサービスの価格・品質等に関する情報は適切かつ十分に提供されていると思いますか。

以下のA～Eの市場のうち、問1で、あなたが商品を購入したことやサービスを利用したことがあると答えた市場について、それぞれあてはまるものに○をつけて下さい（問3から問11までも同様にお答え下さい）。（A～Eごとに○は1つ）

- A 食品
- B 携帯電話
- C 生命保険
- D 賃貸住宅
- E 医療

価格・品質等に関する情報提供について



情報が「提供されている」（「提供されている」＋「どちらかといえば提供されている」と答えた人は、食品が66.6%、携帯電話が65.3%と多く、医療は50.1%、生命保険は48.1%、賃貸住宅は39.8%となった。

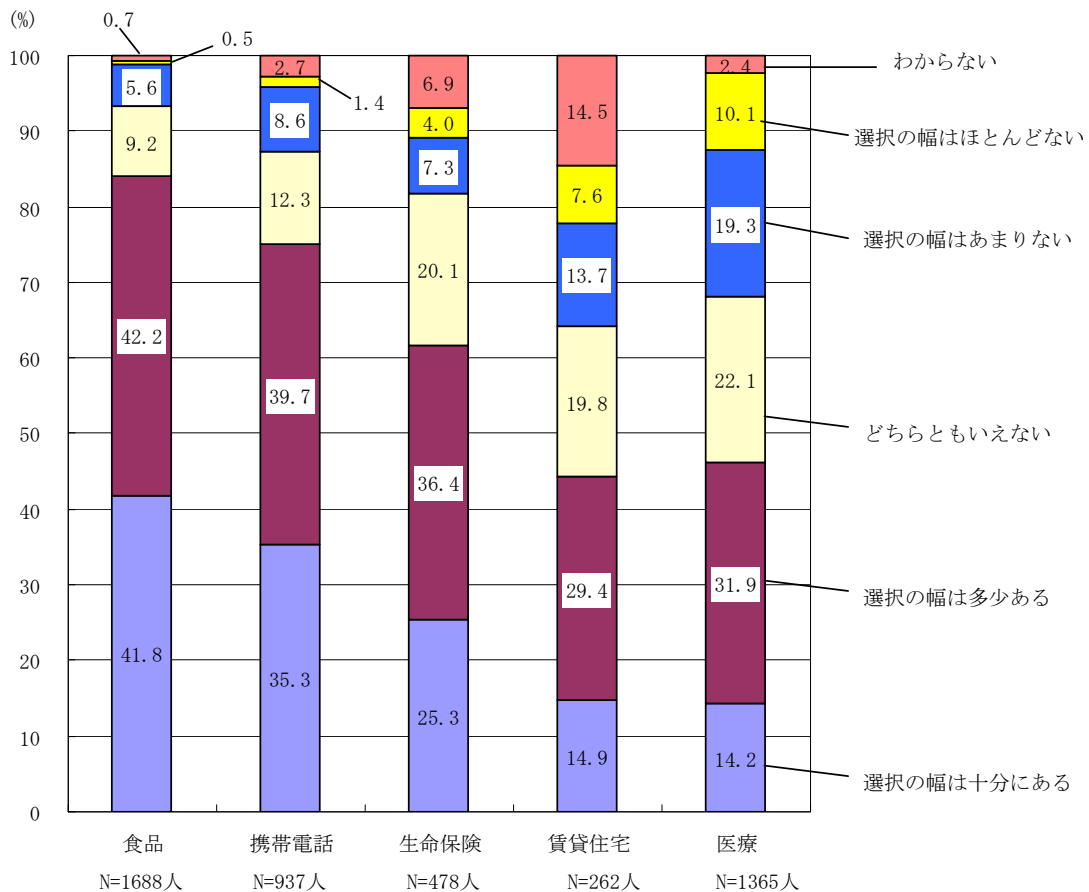
問3. 質問と回答

【問1でA～Eのいずれかに○をつけた方にお聞きします。】

問3 商品の購入やサービスの利用に際して、十分な量・種類の商品やサービスが提供されているなど選択の幅は十分にあると思いますか。(A～Eごとに○は1つ)

- A 食品
- B 携帯電話
- C 生命保険
- D 賃貸住宅
- E 医療

商品・サービスの選択の幅について



商品・サービス提供の「選択の幅はある」(「選択の幅は十分にある」+「選択の幅は多少ある」と答えた人は、食品 84.0%、携帯電話 75.0%、生命保険 61.7%の順に多く、医療は 46.1%、賃貸住宅は 44.3%にとどまった。

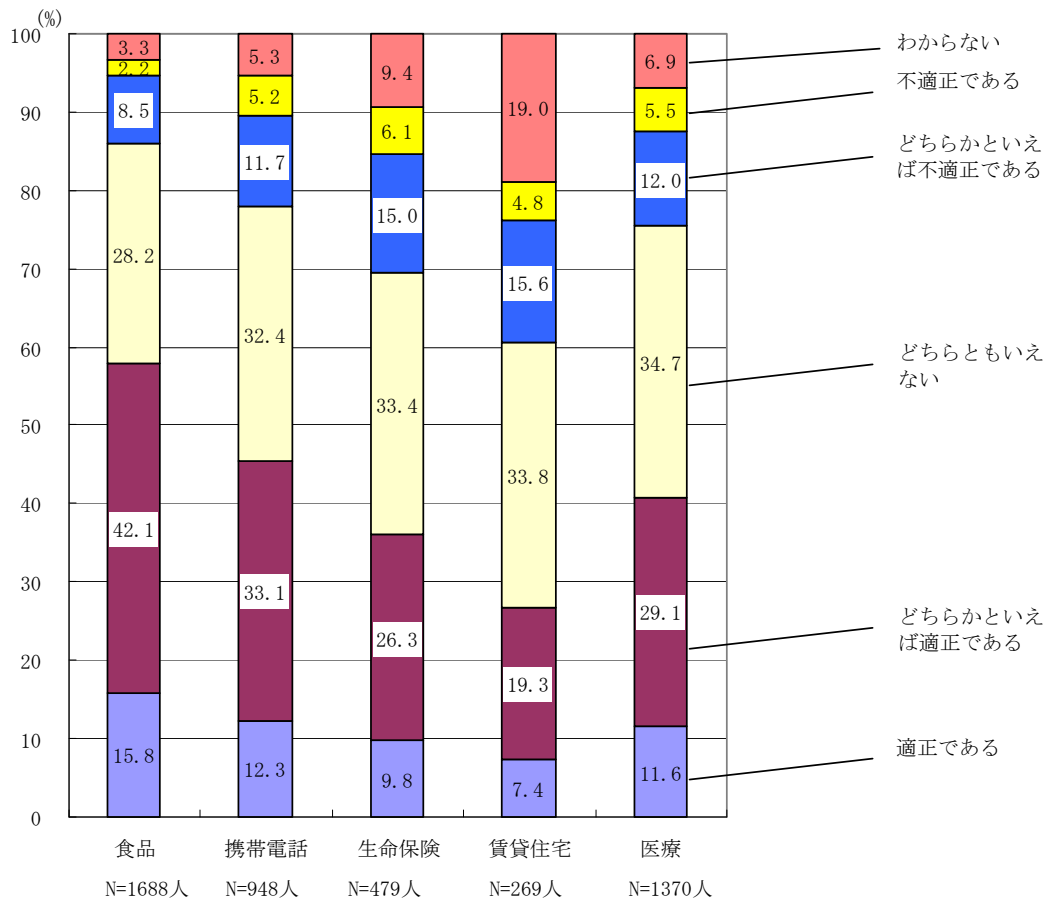
問4. 質問と回答

【問1でA～Eのいずれかに○をつけた方にお聞きします。】

問4 商品の購入やサービスの利用に際して、消費者と事業者との間の取引は適正に行われていると思いますか。(A～Eごとに○は1つ)

- A 食品
- B 携帯電話
- C 生命保険
- D 賃貸住宅
- E 医療

取引の適正性について



取引は「適正である」(「適正である」+「どちらかといえば適正である」)と答えた人が食品 57.9%、携帯電話 45.5%、医療 40.7%の順で多く、生命保険は 36.1%、賃貸住宅は 26.8%にとどまった。

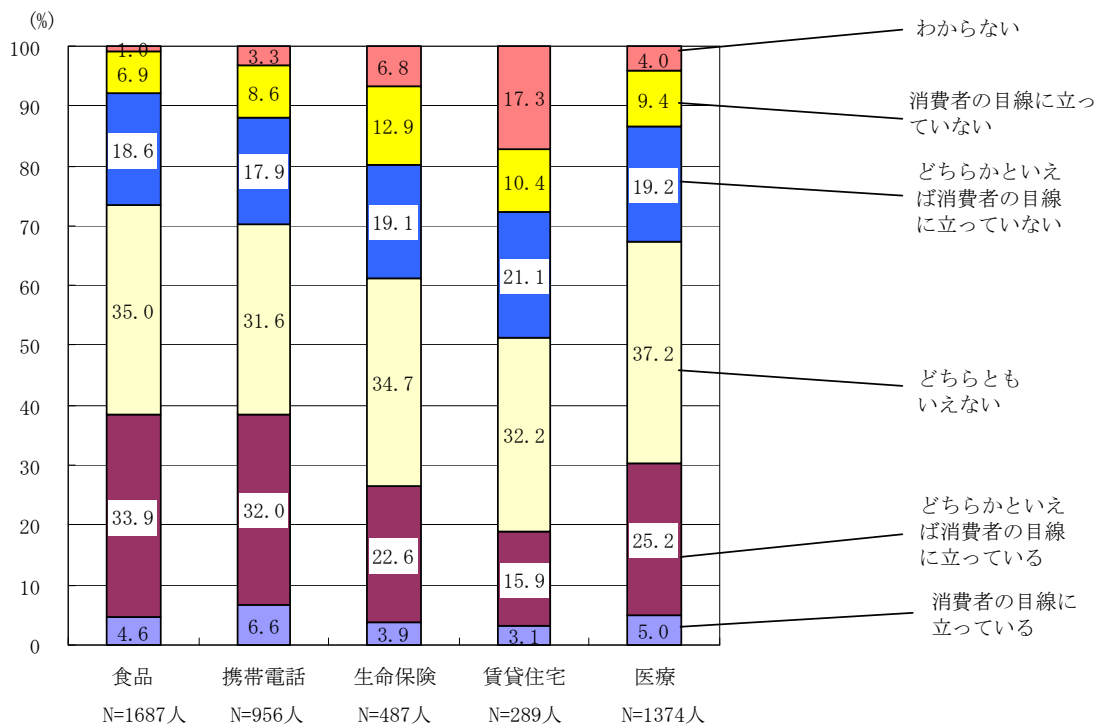
問6. 質問と回答

【問1でA～Eのいずれかに○をつけた方にお聞きします。】

問6 事業者による商品・サービスの企画、開発、販売、アフターサービスなどは、消費者の目線に立って行われていると思いますか。(A～Eごとに○は1つ)

- A 食品
- B 携帯電話
- C 生命保険
- D 賃貸住宅
- E 医療

消費者目線での事業運営について



事業運営は「消費者の目線である」(「消費者の目線に立っている」+「どちらかといえば消費者の目線に立っている」と答えた人は携帯電話 38.6%、食品 38.5%、医療 30.2%、生命保険 26.5%、賃貸住宅 19.0%の順となった。

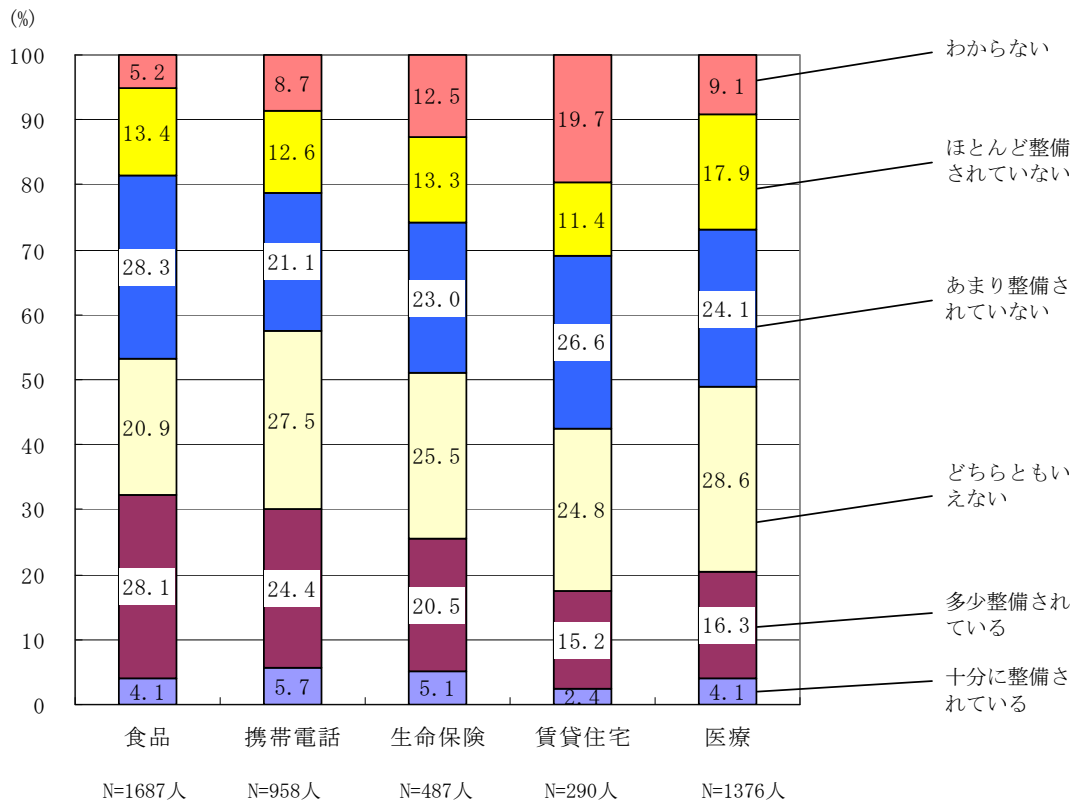
問7. 質問と回答

【問1でA～Eのいずれかに○をつけた方にお聞きします。】

問7 商品やサービスに関して被害が生じた場合、被害を受けた方を救済するための仕組みは十分に整備されていると思いますか。(A～Eごとに○は1つ)

- A 食品
- B 携帯電話
- C 生命保険
- D 賃貸住宅
- E 医療

被害救済のための仕組みについて



救済のための仕組みは「整備されている」（「十分に整備されている」＋「多少整備されている」と答えた人が食品 32.2%、携帯電話 30.2%、生命保険 25.7%の順となり、医療は 20.3%、賃貸住宅は 17.6%にとどまった。

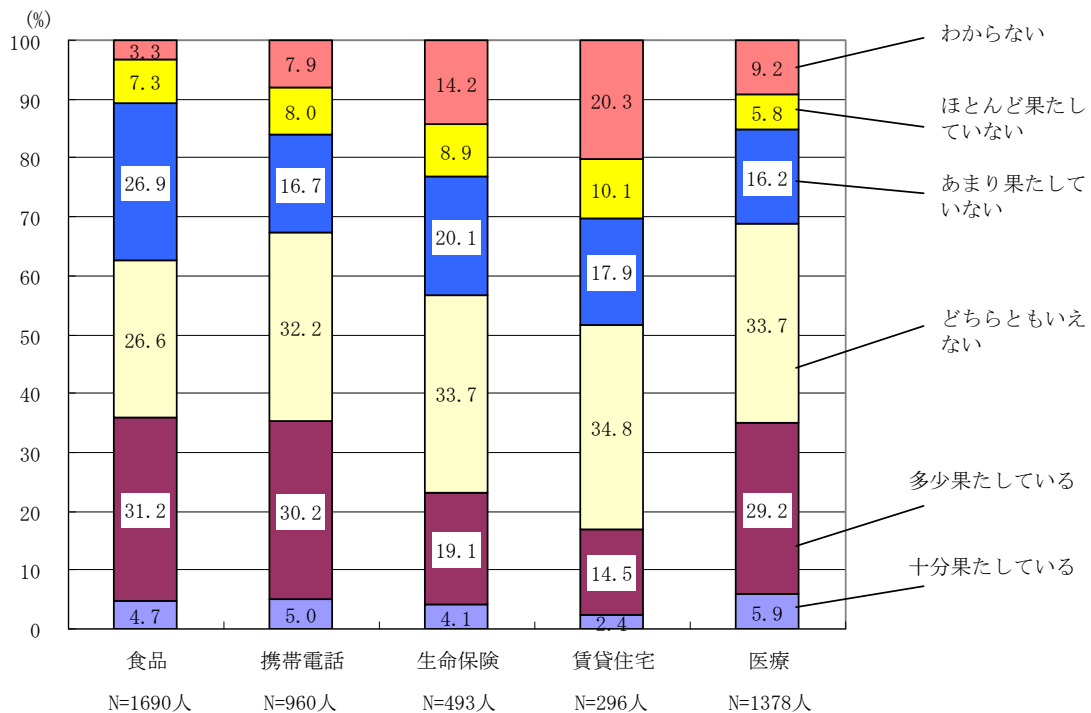
問 8. 質問と回答

【問 1 で A～E のいずれかに○をつけた方にお聞きします。】

問 8 事業者は、法令を遵守（じゅんしゅ）したり、環境問題に積極的に取り組んだりするなどその社会的責任を十分に果たしていると思いますか。（A～E ごとに○は1つ）

- A 食品
- B 携帯電話
- C 生命保険
- D 賃貸住宅
- E 医療

社会的責任に関する役割について



事業者が社会的責任を「果たしている」（「十分果たしている」＋「多少果たしている」）と答えた人は食品 35.9%、携帯電話 35.2%、医療 35.1%の順に多かった。食品については「あまり果たしていない」と答えた人も、26.9%と全項目中で最も多い。

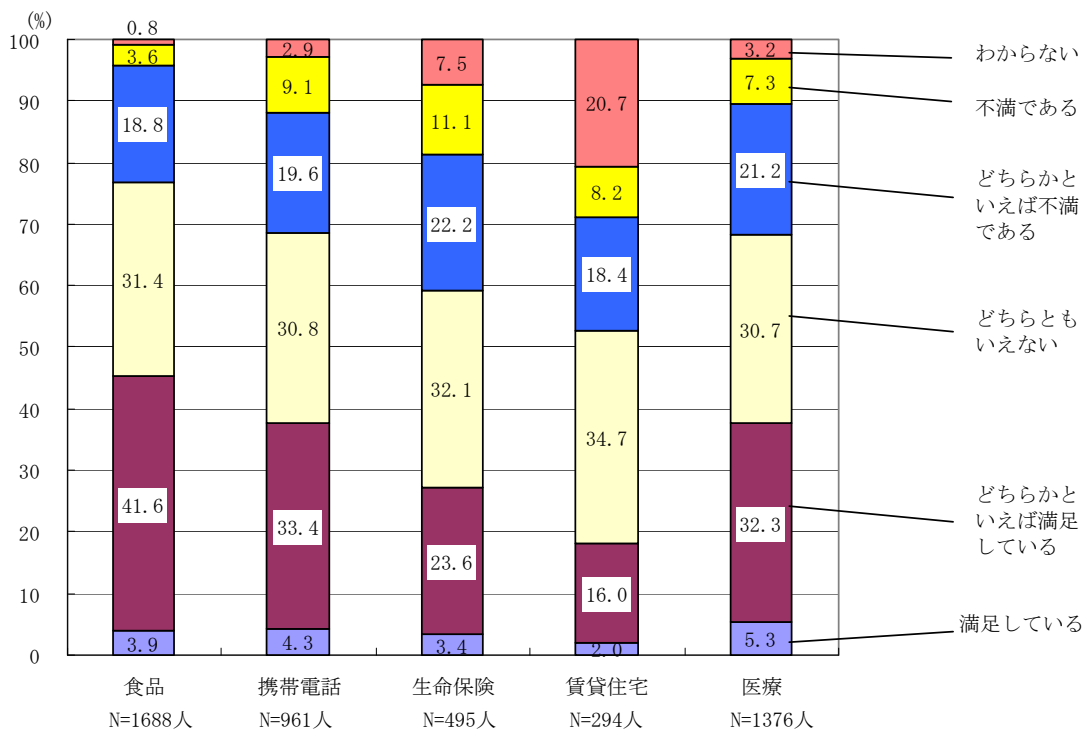
問9. 質問と回答

【問1でA～Eのいずれかに○をつけた方にお聞きします。】

問9 商品・サービスの内容（価格、品質等）やそれらを購入・利用する際の事業者との取引等について、どの程度満足していますか。（A～Eごとに○は1つ）

- A 食品
- B 携帯電話
- C 生命保険
- D 賃貸住宅
- E 医療

取引等における満足度について



事業者との取引について「満足している」（「満足している」＋「どちらかといえば満足している」と答えた人は、食品が45.4%と最も多く、次いで携帯電話37.7%、医療37.6%であり、生命保険は27.1%、賃貸住宅は18.0%にとどまった。

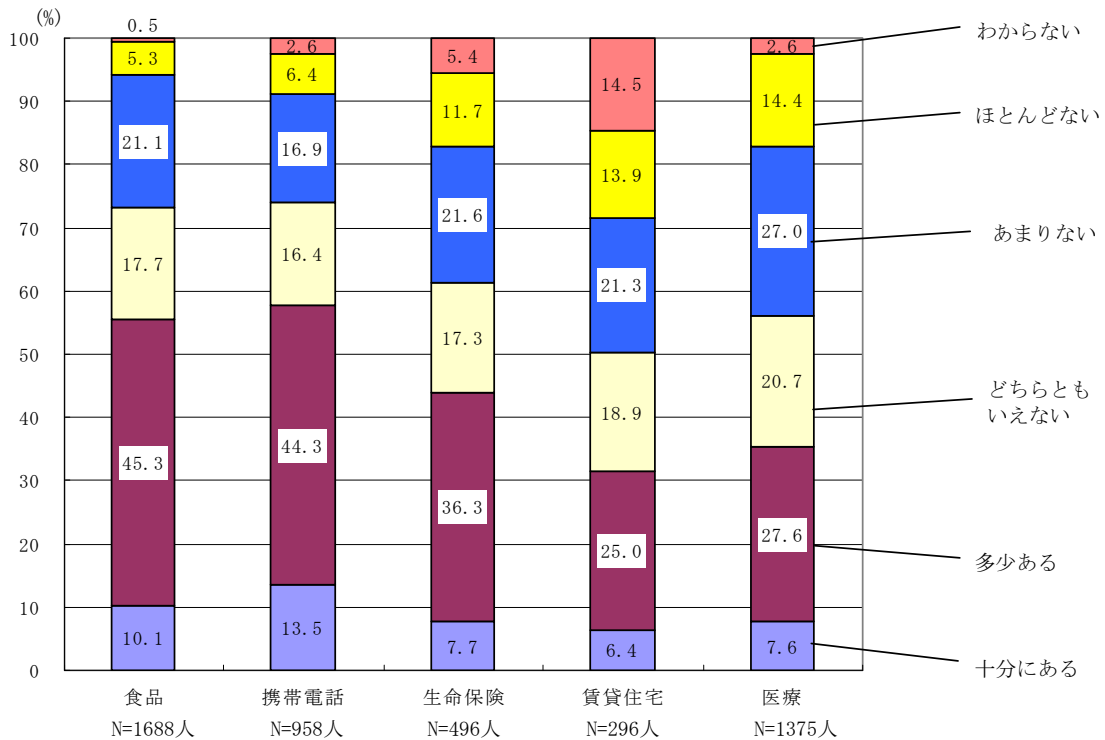
問10. 質問と回答

【問1でA～Eのいずれかに○をつけた方にお聞きします。】

問10 商品の購入やサービスの利用に関して必要な知識を得る機会は十分にあると思いますか。(A～Eごとに○は1つ)

- A 食品
- B 携帯電話
- C 生命保険
- D 賃貸住宅
- E 医療

知識を得る機会について



商品の購入やサービスの利用に関して必要な知識を得る機会が「ある」(「十分にある」+「多少ある」と答えた人は、携帯電話 57.7%、食品 55.5%と多く、次いで生命保険 44.0%、医療 35.3%、賃貸住宅 31.4%となった。

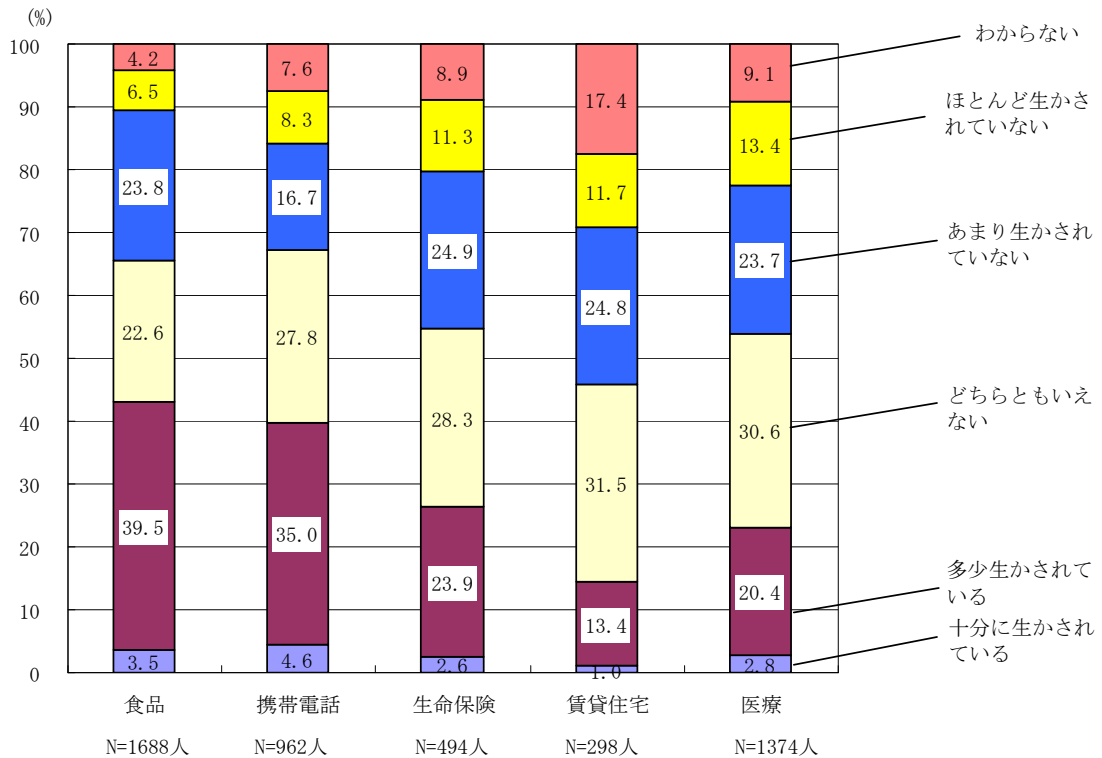
問 1 1. 質問と回答

【問 1 で A～E のいずれかに○をつけた方にお聞きします。】

問 11 商品の購入やサービスの利用に関する消費者の意見は、事業経営にどの程度生かされていると思いますか。(A～E ごとに○は1つ)

- A 食品
- B 携帯電話
- C 生命保険
- D 賃貸住宅
- E 医療

消費者の意見の反映度について



消費者の意見が「生かされている」（「十分に生かされている」＋「多少生かされている」と答えた人は、食品 43.0%、携帯電話 39.6%と多い一方、生命保険は 26.5%、医療は 23.1%、賃貸住宅は 14.4%となった。

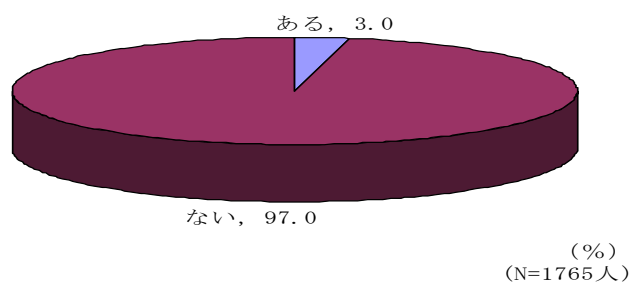
問12・問13. 質問と回答

【全ての方にお聞きします。】

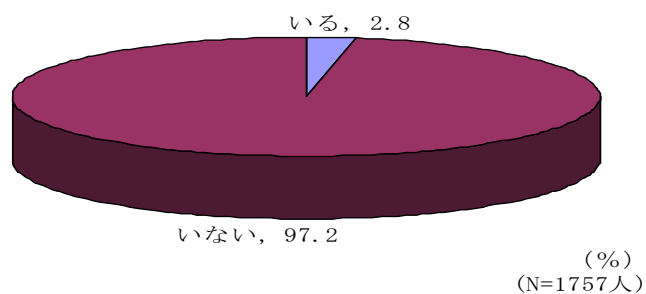
問12 あなたは、振り込め詐欺（オレオレ詐欺、架空請求詐欺、融資保証金詐欺等）の被害に遭ったことがありますか。（○は1つ）

問13 あなたのご家族のうち、振り込め詐欺の被害に遭ったことがある方はいらっしゃいますか。（○は1つ）

①本人（問12）



②家族（問13）



振り込め詐欺等の被害に遭ったことが「ある」人は、本人、家族とも3%程度であった。

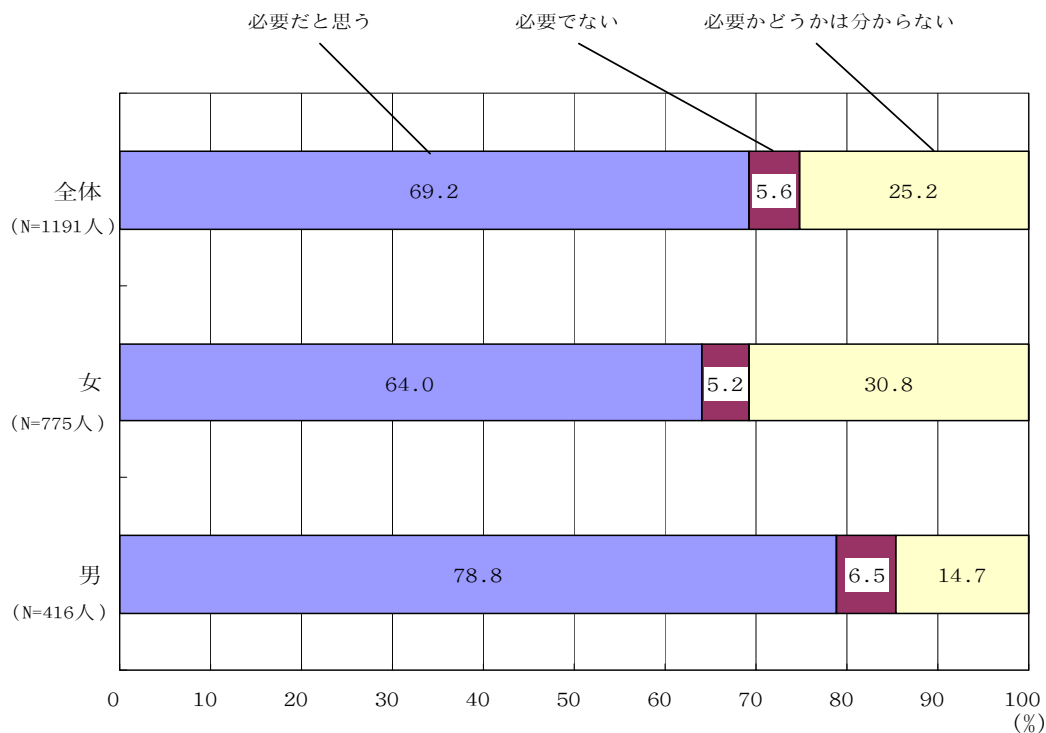
14. 質問と回答

【全ての方にお聞きします。】

問 14 現在、政府では、各省庁が事業分野ごとに担当している消費者行政を統一的・一元的に推進するための強い権限を持った組織を設けることを検討していますが、あなたは、消費者行政の一元化は必要だと思いますか。(○は1つ)

- 1 必要だと思う
- 2 必要ではない
- 3 必要かどうかは分からない
- 4 消費者行政の一元化の内容を知らない

消費者行政一元化は必要か



本調査は、3月に行われたものであるため、問14に回答した人のうち「消費者行政一元化の内容を知らない」という人が20.1%いたが、これを除くと、「消費者行政の一元化が必要」と答えたのは全体で69.2%、男性78.8%、女性64.0%であった。一方、「必要ではない」は全体で5.6%、男女別でそれぞれ6.5%、5.2%と反対は少なかった。

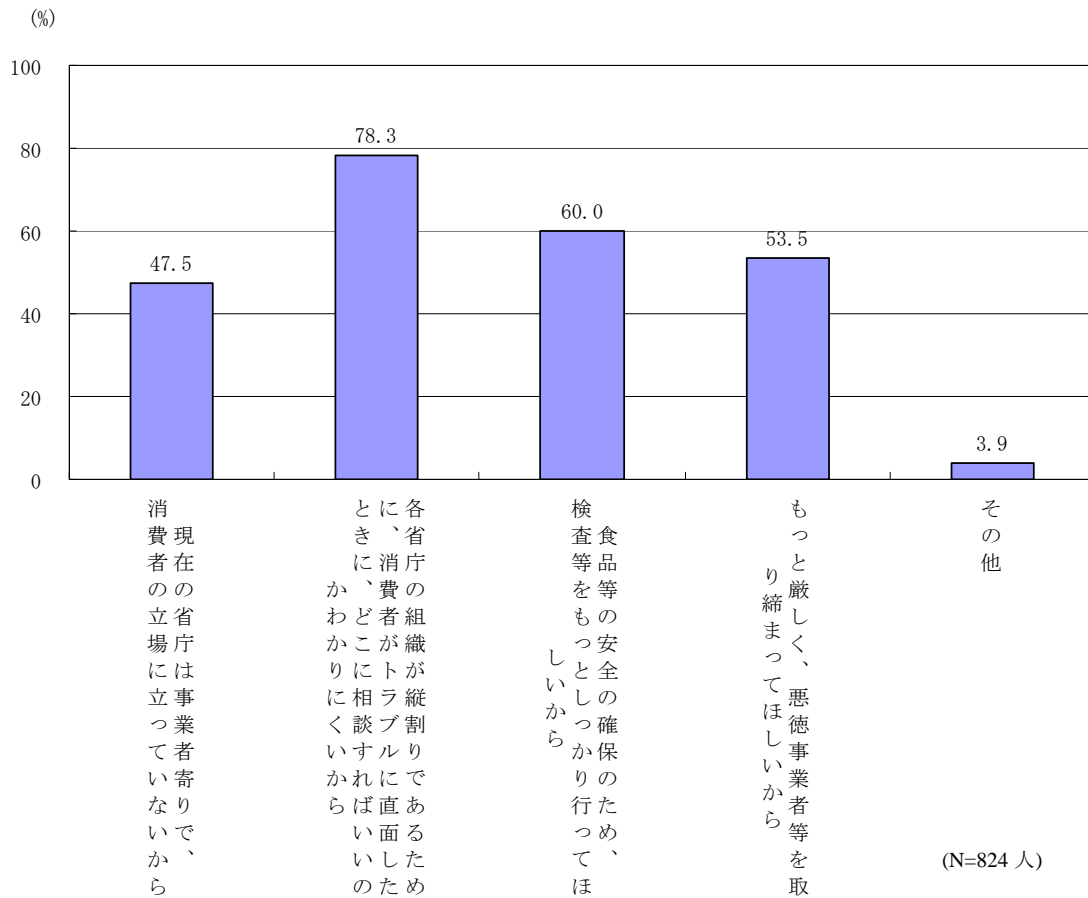
14-1. 質問と回答

【問14で「1 必要だと思う」と答えた方にお聞きします。】

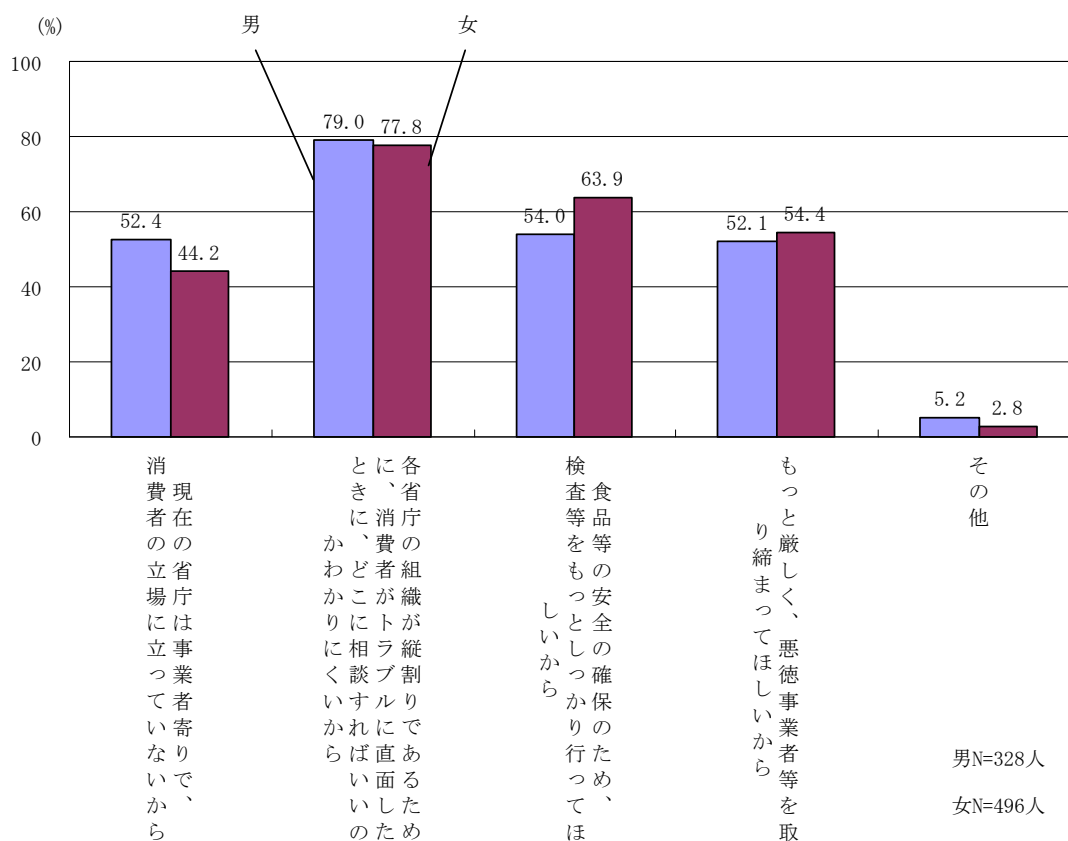
付問 14-1 必要だと思う理由はなぜですか（あてはまるもの全てに○）。

- 1 現在の省庁は事業者寄りで、消費者の立場に立っていないから
- 2 各省庁の組織が縦割りであるために、消費者がトラブルに直面したときに、どこに相談すればいいのかわかりにくいから
- 3 食品等の安全の確保のため、検査等をもっとしっかり行ってほしいから
- 4 もっと厳しく、悪徳事業者等を取り締まってほしいから
- 5 その他

必要だと思う理由 全体



必要だと思う理由 男女別



必要だと答えた人にその理由を尋ねると、「各省庁の組織が縦割りであるために、消費者がトラブルに直面したときに、どこに相談すればいいのかわからず、相談しにくいから」(78.3%)と答えた人が最も多く、次に「食品等の安全の確保のため、検査等をもっとしっかり行ってほしいから」(60.0%)、「もっと厳しく、悪徳事業者等を取り締まってほしいから」(53.5%)となっている。男女別でもほぼ同じ傾向であるが、男性では「現在の省庁は事業者寄りで、消費者の立場に立っていないから」という回答が少し高く、女性では「食品等の安全確保のため、検査等をもっとしっかり行ってほしいから」という回答が少し高くなっている。

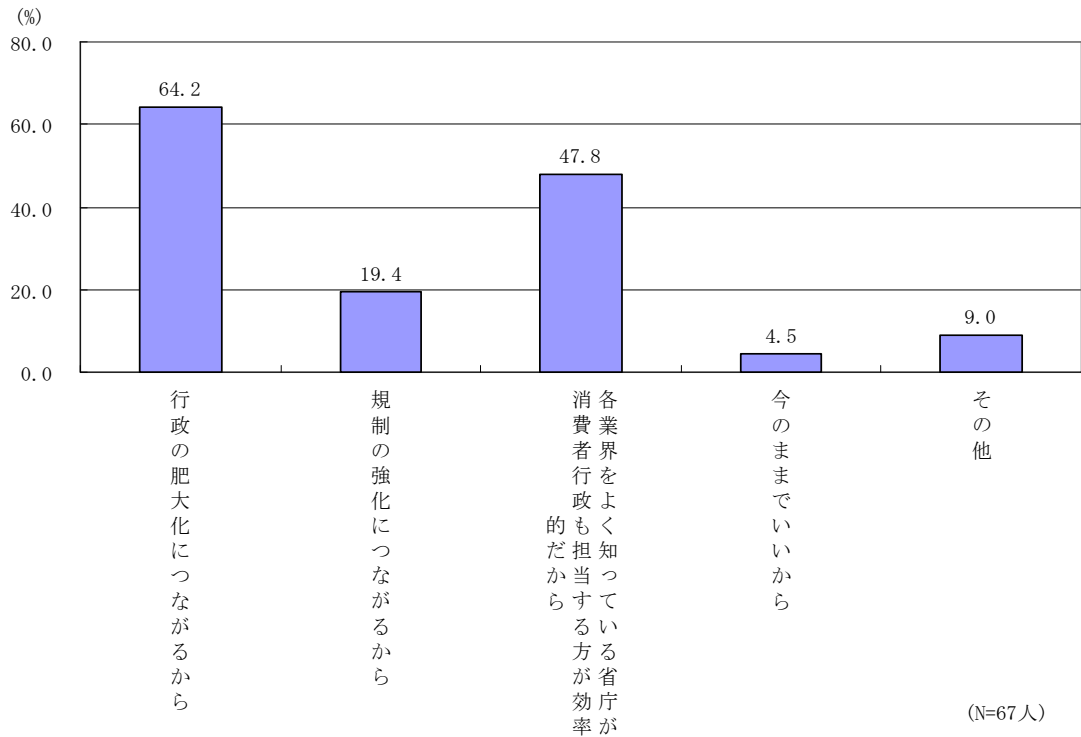
14-2. 質問と回答

【問14で「2 必要だと思わない」と答えた方にお聞きします。】

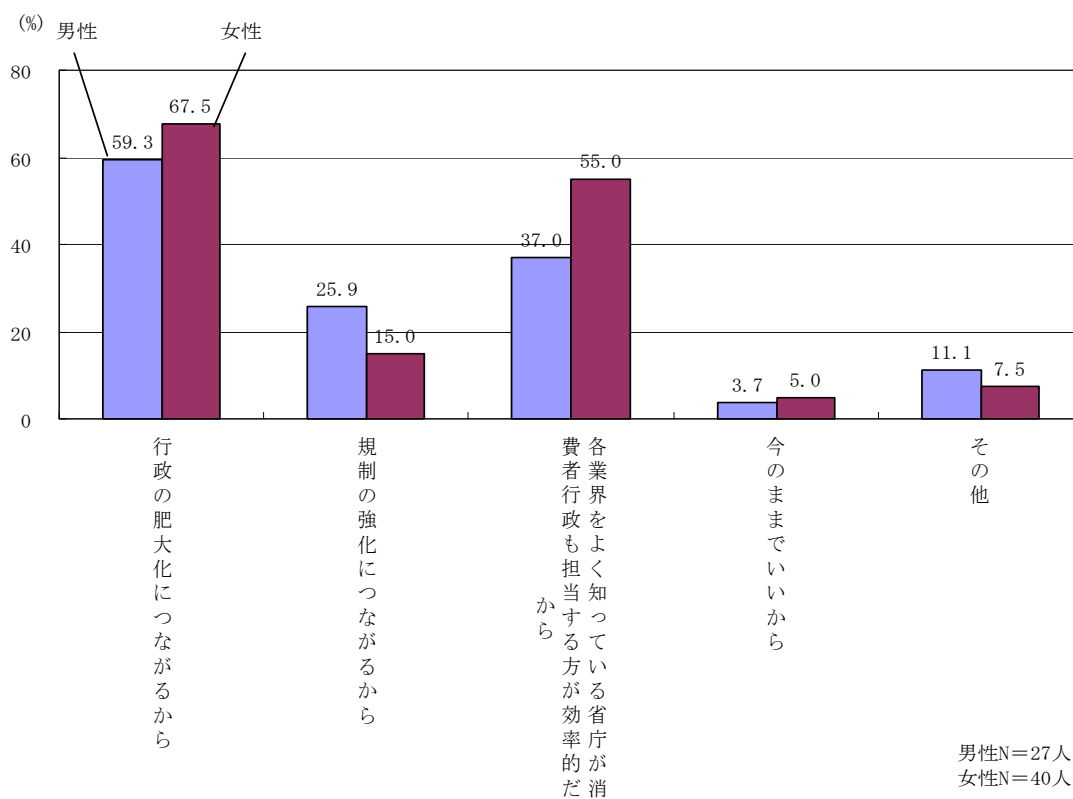
付問 14-2 必要ではないと思う理由はなぜですか（あてはまるもの全てに○）

- 1 行政の肥大化につながるから
- 2 規制の強化につながるから
- 3 各業界をよく知っている省庁が消費者行政も担当する方が効率的だから
- 4 今のままでいいから
- 5 その他

必要だと思わない理由 全体



必要だと思わない理由 男女別



「必要だと思わない」理由としては、「行政の肥大化につながるから」と答えた人の割合が、全体64.2%、男性59.3%、女性67.5%と高くなっている。

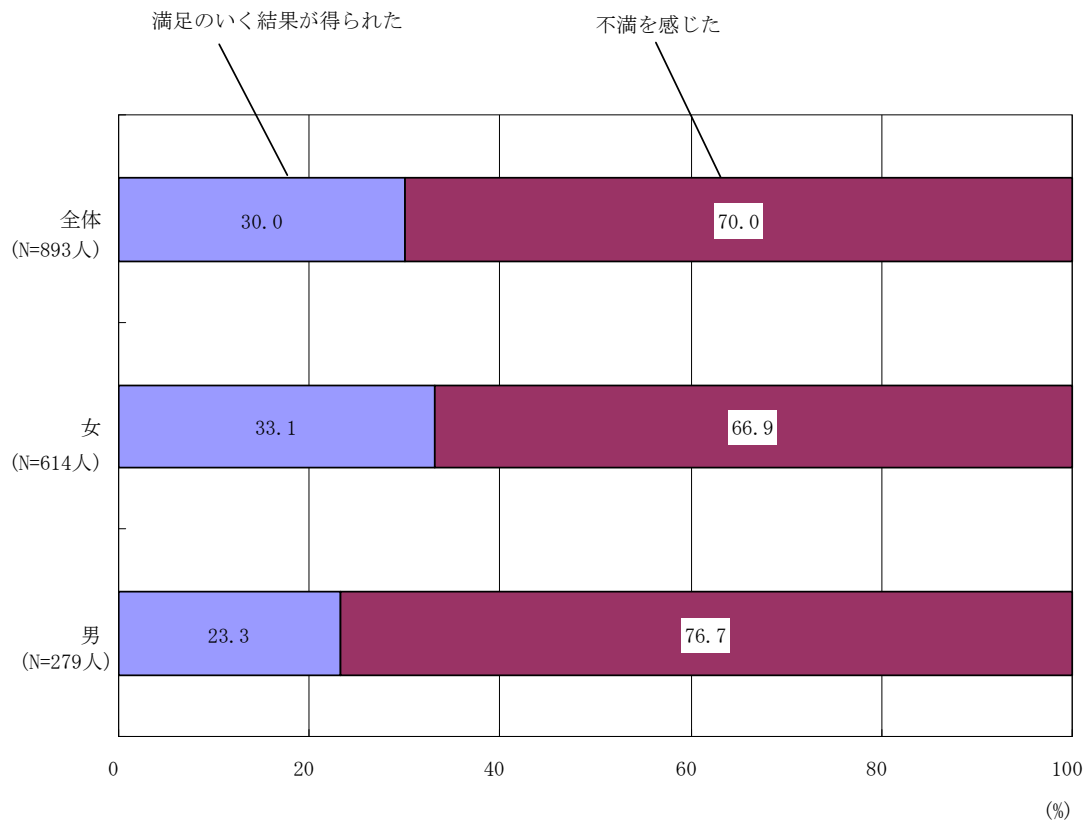
15. 質問と回答

【全ての方にお聞きします。】

問 15 今まで公的機関の窓口で相談や問い合わせをしたときに、満足のいく結果が得られましたか。(〇は1つ)

- 1 満足のいく結果が得られた
- 2 不満を感じた
- 3 問い合わせをしたことがない

公的機関の窓口で満足のいく結果が得られたか



今まで公的機関の窓口で相談や問い合わせをしたことがある人のうち、「不満を感じた」と答えた人は7割である(男性は76.7%、女性は66.9%)。なお、問い合わせをしたことがない人が592人(問15に回答した1485人のうち39.9%)いた。

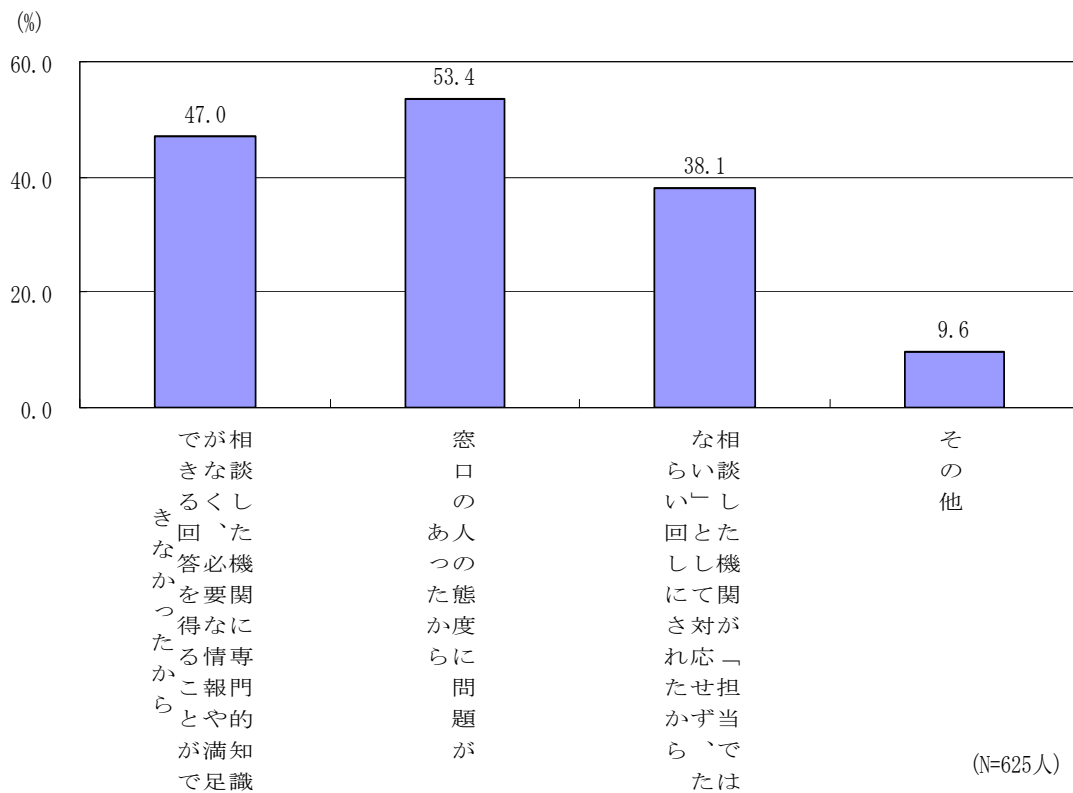
15-1. 質問と回答

【問15で「2 不満を感じた」と答えた方にお聞きします。】

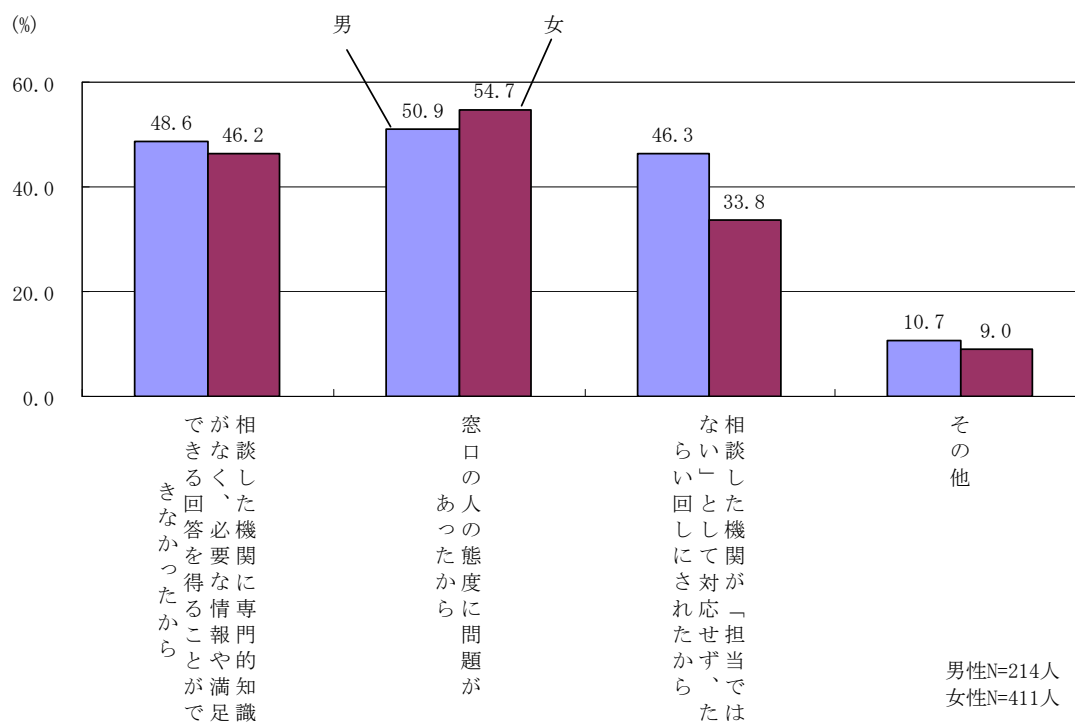
付問 15-1 不満を感じた理由は何ですか。(あてはまるもの全てに○)

- 1 相談した機関に専門的知識がなく、必要な情報や満足できる回答を得ることができなかったから
- 2 窓口の人の態度に問題があったから
- 3 相談した機関が「担当ではない」として対応せず、たらい回しにされたから
- 4 その他

不満を感じた理由 全体



不満を感じた理由 男女別



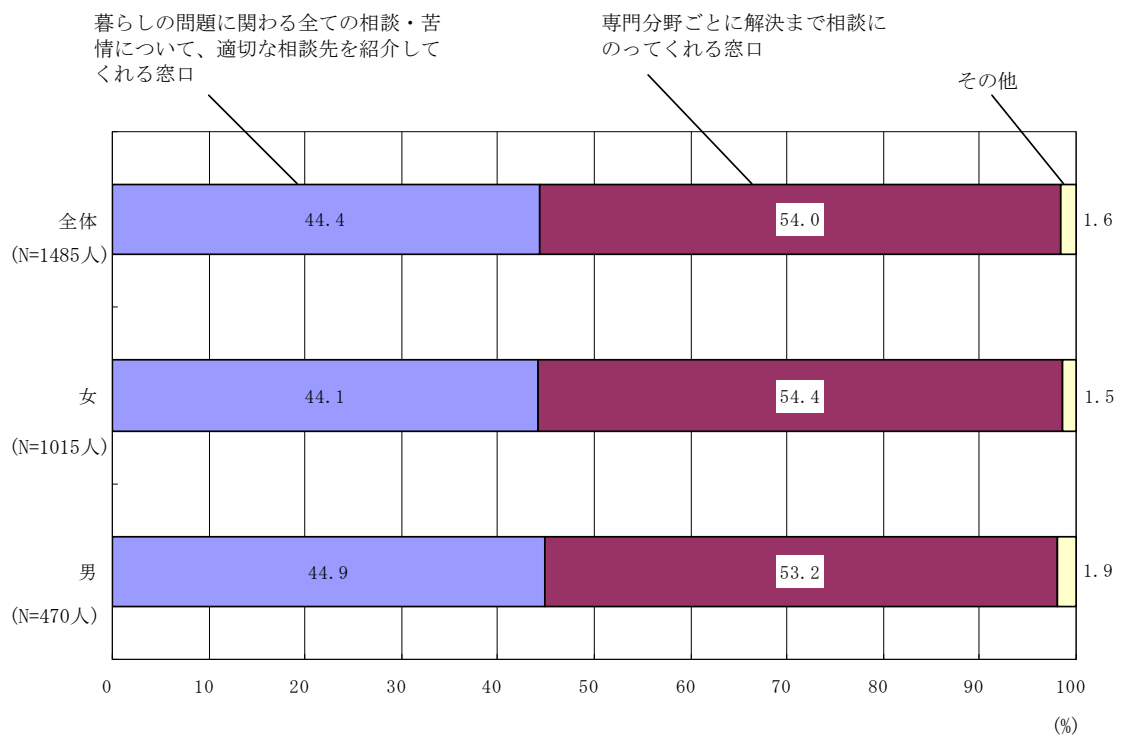
「窓口の人の態度に問題があったから」と答えた人が最も多く（全体で53.4%、男性50.9%、女性54.7%）、次に「必要な情報や満足できる回答を得ることができなかったから」と答えた人が多かった（全体で47.0%、男性48.6%、女性46.2%）。

16. 質問と回答

【全ての方にお聞きします。】

問16 どのような相談窓口があれば、便利で使いやすいと思いますか。(〇は1つ)

- 1 暮らしの問題に関わる全ての相談・苦情について、適切な相談先を紹介してくれる窓口
- 2 専門分野ごとに解決まで相談に乗ってくれる窓口
- 3 その他



「専門分野ごとに解決まで相談に乗ってくれる窓口」と答えた人が、全体で54.0%、「暮らしの問題に関わる全ての相談・苦情について、適切な相談先を紹介してくれる窓口」と答えた人が全体の44.4%であった。男女別でもほぼ同じ傾向となっている。