

契約等に関する消費者の意識調査

2002年6月 内閣府

目次

1. 調査の概要.....	1
2. 契約についての考え方等.....	2
(1) 口頭での契約の有効性に対する認識.....	2
(2) 解約の要件についての理解.....	3
(3) 契約書の閲読度.....	4
(4) 消費生活センター等の認知度.....	6
3. 契約トラブルについて.....	9
(1) 販売方法・勧誘行為に対する不満.....	9
(2) 契約条件に対する不満.....	11
(3) 電子商取引.....	13
(4) 商取引による苦情の申し出状況.....	15
(5) 契約上のトラブル回避のため気をつけていること.....	18
4. 消費者契約法について.....	19
(1) 消費者契約法の認知度.....	19
(2) 消費者契約法の認知方法.....	20
(3) 施行時期の認知度.....	21
(4) 消費者契約法の効力の認知度.....	22
(5) 消費者契約法の活用意向.....	23
(6) 消費者契約法の活用する際の方法.....	26
5. 消費者教育について.....	27
(1) 消費者契約に関する学習経験の有無.....	27
(2) 消費者契約に関する学習の場.....	29
(3) 消費者契約に関する学校教育の評価.....	30

[参考資料]

- 資料1 「契約等に関する消費者の意識調査」調査票
- 資料2 「契約等に関する消費者の意識調査」実数表

「契約等に関する消費者の意識調査」結果

1. 調査の概要

(1) 目的

消費者契約の適正化に関して、平成 13 年 4 月 1 日から消費者契約法が施行された。民事ルールである消費者契約法は消費者に活用されることによって消費者保護として機能する。したがって、消費者契約法が消費者にどれくらい認知されているか等が重要となる。

消費者契約法に関連して、契約等に関する消費者の意識に関して調査・分析し、消費者契約の適正化についての政策評価や今後の施策立案に際し、資料として活用することを目的とし、本調査を実施した。

- (2) 対象 全国満 20 歳以上の男女 2,000 名
- (3) 抽出方法 層化副次(二段)無作為抽出法
- (4) 調査方法 調査員による個別面接調査法
- (5) 実施期間 平成 14 年 3 月 8 日～11 日
- (6) 回収数(率) 1,404 (70.2%)
- (7) 調査実施機関 財団法人 中央調査社

【性別】

総数	男性	女性
1404	625	779
(100%)	(44.5%)	(55.5%)

【年代別】

総数	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上
1404	219	257	202	257	277	192
(100%)	(15.6%)	(18.3%)	(14.4%)	(18.3%)	(19.7%)	(13.7%)

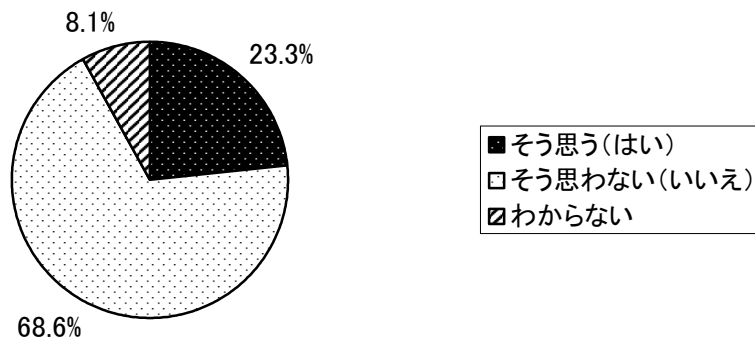
2. 契約についての考え方等

(1) 口頭での契約の有効性に対する認識

Q1. あなたは、口頭だけでも契約は成立すると思いますか、そうは思いませんか。

「口頭だけでも契約は成立するとは思わない」と回答したが全体の7割弱を占め、「口頭だけでも契約は成立する」と正しく答えた者は全体の23.3%にとどまっている。

口頭での契約の有効性に対する認識(N=1404)

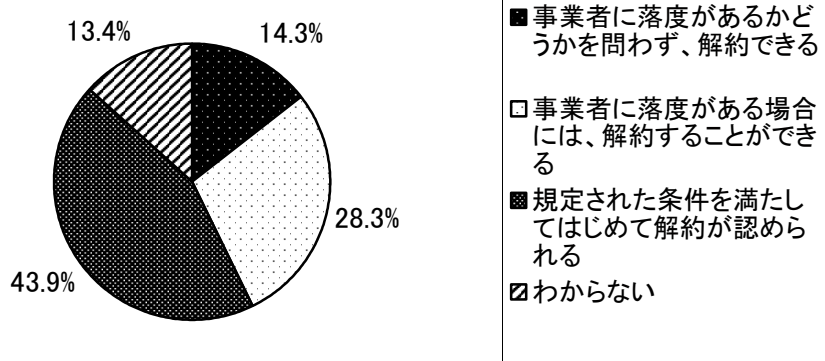


(2) 解約の要件についての理解

Q2 . 解約、返品などについてのあなたの意識に最も近いものをこの中から1つだけ選んでください。

「規定された条件を満たしてはじめて解約が認められる」との回答が4割強、「事業者に落度がある場合には、解約することができる」との回答が3割弱を占め、何らかの理由がなければ解約ができないとの認識を多くの消費者が持っていることがうかがえる。

解約の要件についての理解 (N=1404)



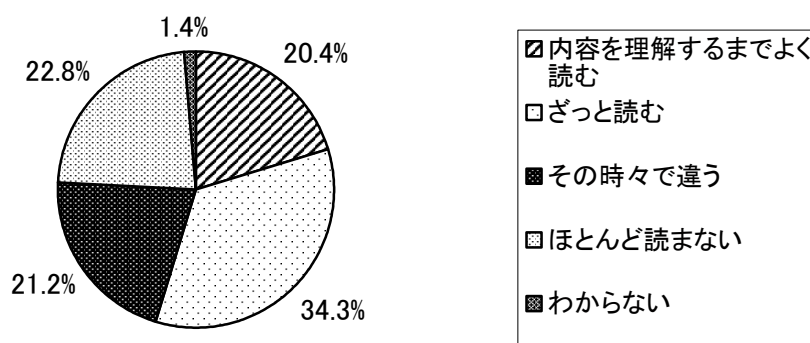
(3) 契約書の閲読度

Q3 . あなたは、何か商品を購入したり、サービスを利用したりする際、契約書や約款が必要な時、これらの内容をよく読む方ですか。

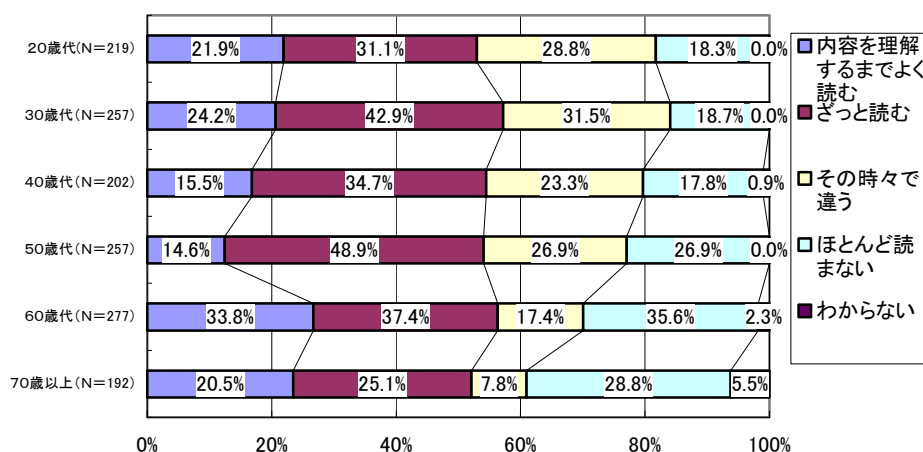
「内容を理解するまでよく読む」「ざっと読む」をあわせた“契約書等を読む”との回答が半数を超える。

契約書等の閲読度を年代別にみると、「ほとんど読まない」との回答が年代をおうに従って増える傾向にある。

契約書等の閲読度 (N=1404)



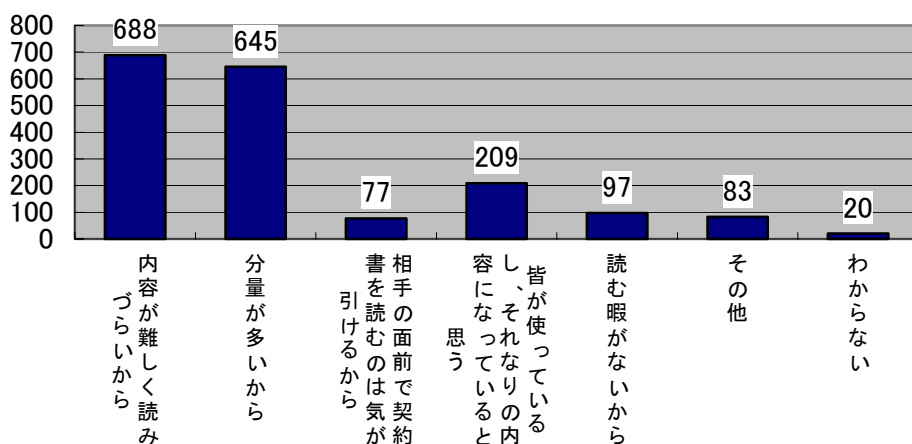
契約書等の閲読度 (年代別)



S Q . あなたが契約書や約款の内容をよく読まないのはなぜですか。(複数回答)

契約書等をよく読まないことの原因としては、「内容が難しく読みづらいから」が688名(61.5%)、「分量が多いから」が645名(57.7%)と多くなっている。「皆が使っているし、それなりの内容になっていると思う」と契約内容への信頼を挙げる回答が209名(18.7%)あった。

契約書等をよく読まない理由(N=1118)



(4) 消費生活センター等の認知度

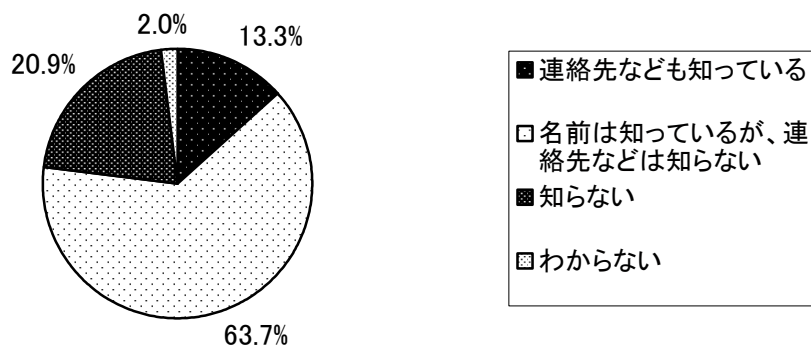
Q4. 次あげる機関や制度の利用状況などについて、この中からあてはまるものを1つずつ選んでください。

都道府県や市町村の消費生活センター（生活科学センター・県民生活センター等）
弁護士仲裁センター
少額訴訟制度

消費生活センターの認知度

「名前は知っているが連絡先等は知らない」と「連絡先も知っている」をあわせた「消費生活センターを知っている」と回答したものは、1082名（77.1%）であった。

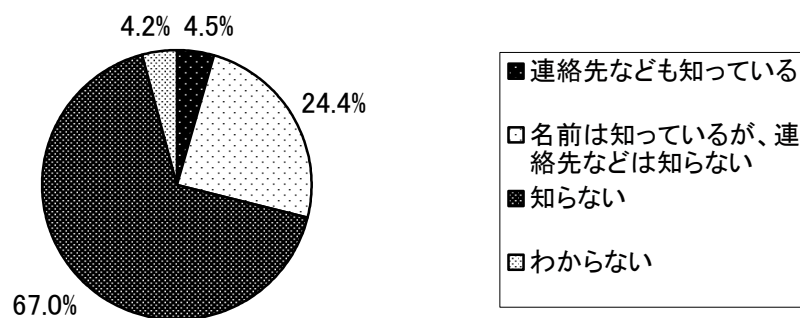
消費生活センターの認知度(N=1404)



弁護士仲裁センターの認知度

「名前は知っているが連絡先等は知らない」と「連絡先も知っている」をあわせた“ 弁護士仲裁センターを知っている ” と回答したものは、405 名 (28.8%) であった。

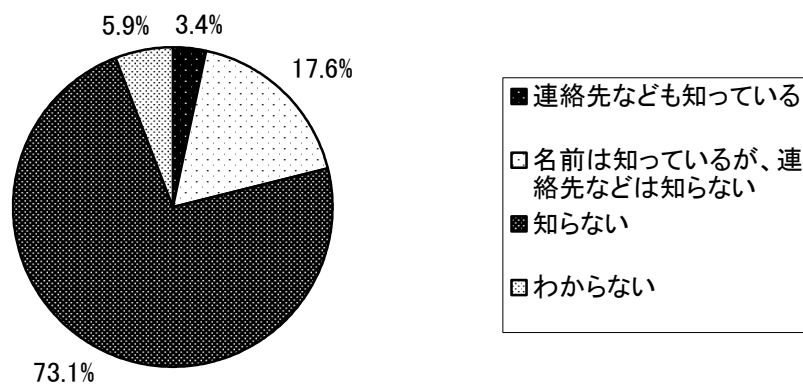
弁護士仲裁センターの認知度 (N=1404)



少額訴訟制度の認知度

「名前は知っているが連絡先等は知らない」と「連絡先も知っている」をあわせた“少額訴訟を知っている”と回答したものは、295名(21.0%)であった。

少額訴訟制度の認知度(N=1404)



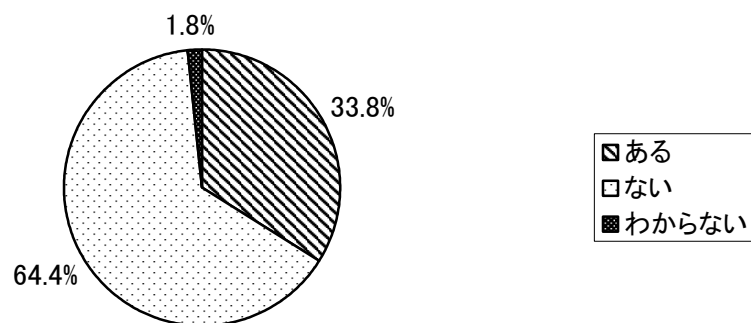
3. 契約トラブルについて

(1) 販売方法・勧誘行為に対する不満

Q5. あなたは、この1、2年くらいの間に、購入した、しないを問わず、商品やサービスの販売方法・勧誘行為に対して不満をお持ちになったことがありますか。

販売方法・勧誘行為に不満をもった経験があると回答したのは475名(33.8%)であり3割強を占める。

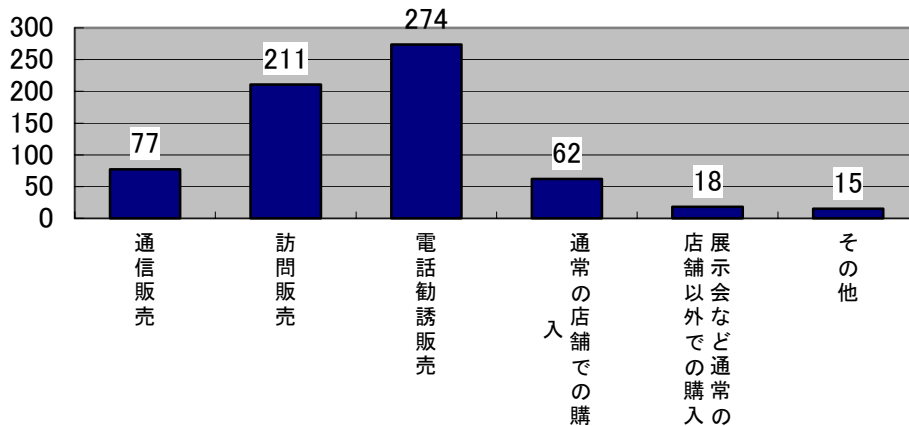
販売方法・勧誘行為に不満をもった経験の有無(N=1404)



S Q 1 . その際の取引形態はどのようなものでしたか (複数回答)

不満をもった行為の取引形態としては、「電話勧誘販売」が 274 名 (57.7%) と最も多く、
ついで「訪問販売」が 212 名 (44.4%)、「通信販売」が 77 名 (16.2%) と続く。

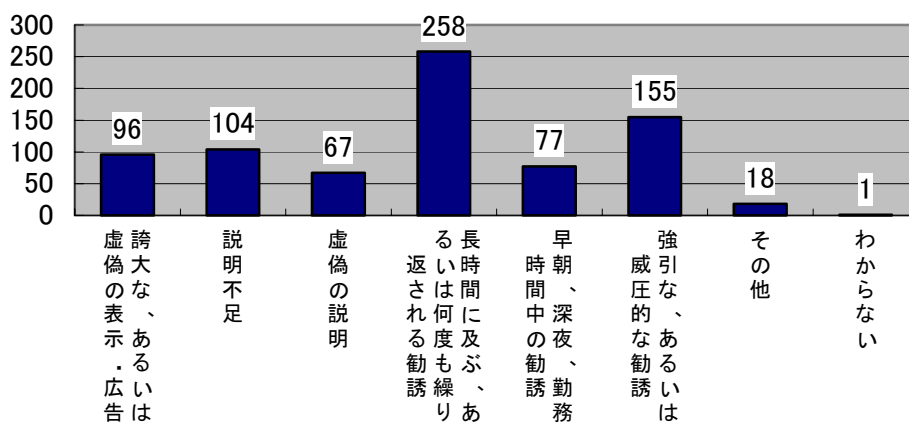
不満をもった行為の取引形態 (N=475)



S Q 2 . どのようなことに対する不満ですか。(複数回答)

不満をもった行為の内容としては、販売方法・勧誘行為に不満を持った経験があるものの半数以上が「長時間に及ぶ、あるいは何度も繰り返される勧誘」を、3分の1弱が「強引な、あるいは威圧的な勧誘」をあげており、困惑型の勧誘が多いのが目立つ。

不満をもった行為の内容 (N=475)

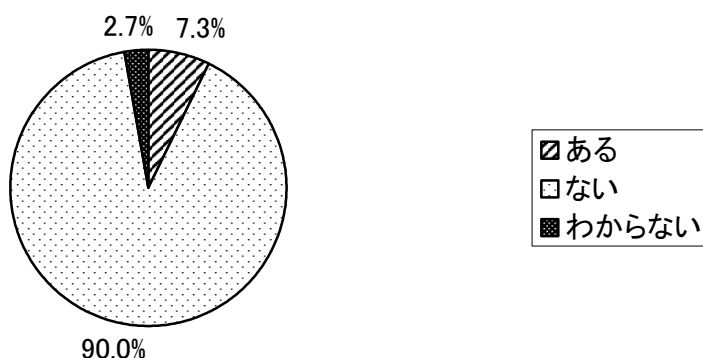


(2) 契約条件に対する不満

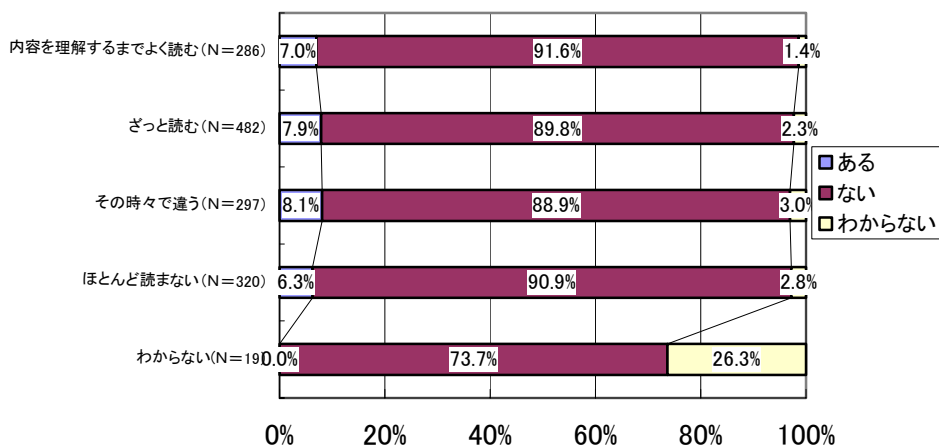
Q6. あなたは、この1、2年くらいの間に、商品やサービスの購入に際し、契約につけられた条件に対して不満をお持ちになったことがありますか。

契約条件に対して不満をもったことがあるとの回答は7.3%とそれほど多くなかった。契約条件に対しての不満の有無について、契約書の閲読度別に比較したが、有意差はみられなかった。

契約条件に対しての不満の有無(N=1404)



契約条件に対しての不満の有無(契約書の閲読度別)

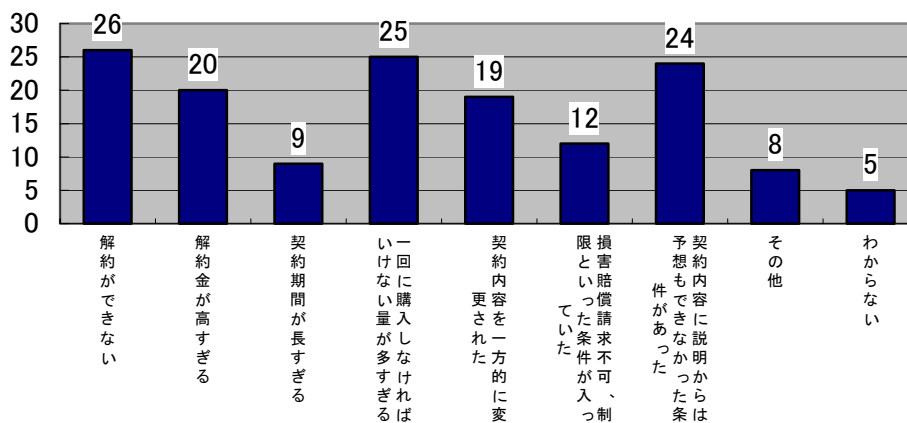


SQ. どのようなことに対する不満ですか。(複数回答)

不満をもった契約条件の内容としては、「解約ができない」が最も多く、ついで「一回に購入しなければいけない量が多すぎる」「契約内容に説明からは予想もできなかった条件があった」が挙げられていた。

電子商取引の有無について年代別にみると、20歳代及び30歳代では5人に1人以上が経験しているのが目立つ。

不満をもった契約条件の内容(N=102)

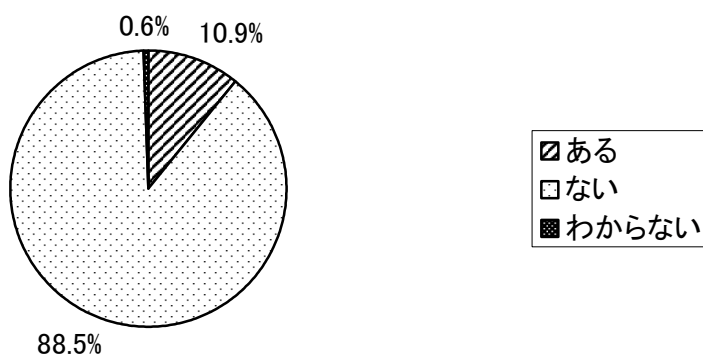


(3) 電子商取引

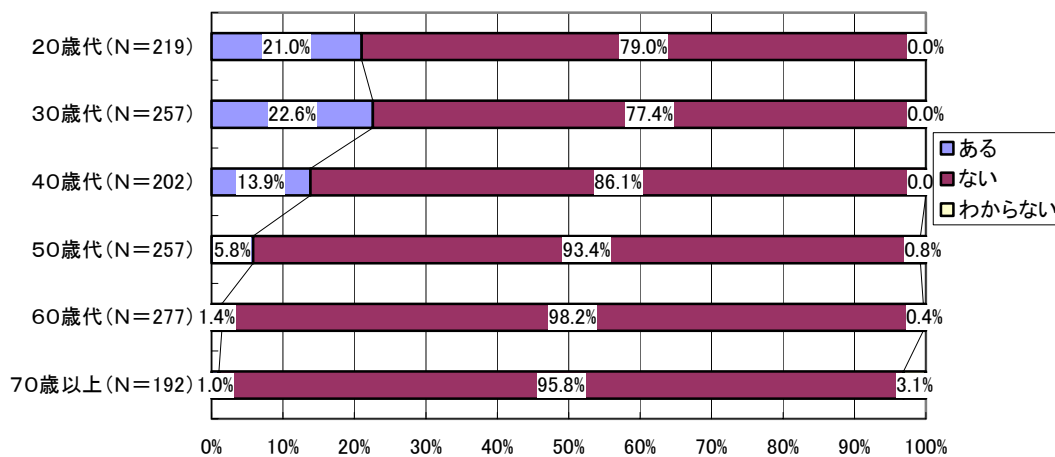
Q7. あなたは、インターネットによる電子商取引を経験したことがありますか。

電子商取引を経験したことがあるものはおよそ10人に1人と少数派であった。

電子商取引の経験の有無(N=1404)



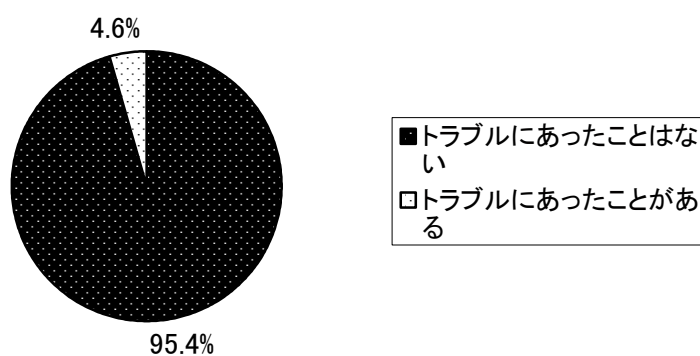
電子商取引の経験の有無(年代別)



SQ. あなたは、この1、2年くらいの間に、電子商取引に関し、何らかのトラブルにあったことがありますか。この中から経験したことがあるものをいくつでも選んでください。
(複数回答.)

「トラブルにあったことはない」との回答が9割を超えた。トラブルの具体的内容については、「事業者と連絡がつかなかった」(3名)、「注文した商品が届かなかった」(2名)、「操作ミス等により意図しない契約の締結をした」(1名)、「その他」(2名)であった。

電子商取引でのトラブル経験の有無(N=153)



(4) 商取引による苦情の申し出状況

【Q5で「1ある」、Q6で「1ある」、Q7SQで「1～5トラブルがある」のいずれかを答えた人に】

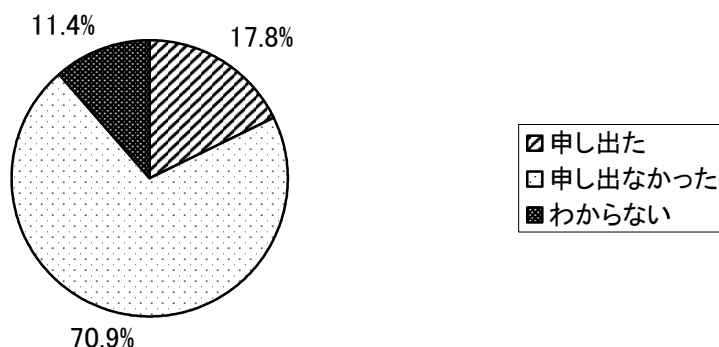
Q8. あなたはその不満のことで、どこかに苦情を申し出ましたか。(複数回答.)

「苦情を申し出なかった」との回答が7割を超える。

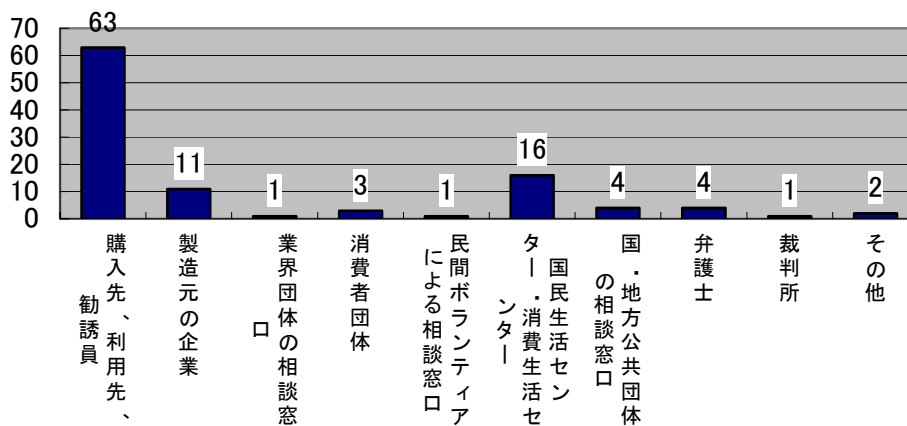
販売方法・勧誘行為、契約条件に関する不満や電子商取引に関するトラブルについて、苦情の申し出先については、約7割が「購入先、利用先、勧誘員」、約2割が「国民生活センター・消費生活センター」を挙げている。

消費者契約法の認知度について、商取引による苦情を申し出たものと全体を比較すると、内容の認知度(前者 20.0%、後者 10.8%)、
“少なくとも見聞きしたことはある”という認知度(前者 58.8%、後者 42.0%)のいずれも前者のほうが高くなっている(19ページ参照)

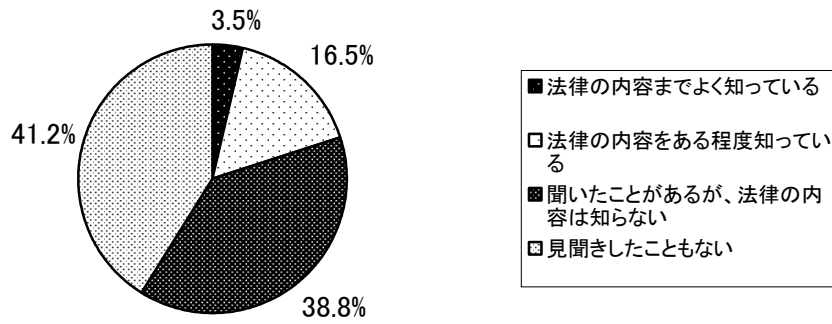
商取引による苦情の申し出状況(N=501)



苦情の申し出先(N=89)



消費者契約法の認知度(N=89)
(商取引による不満を申し出たもの)



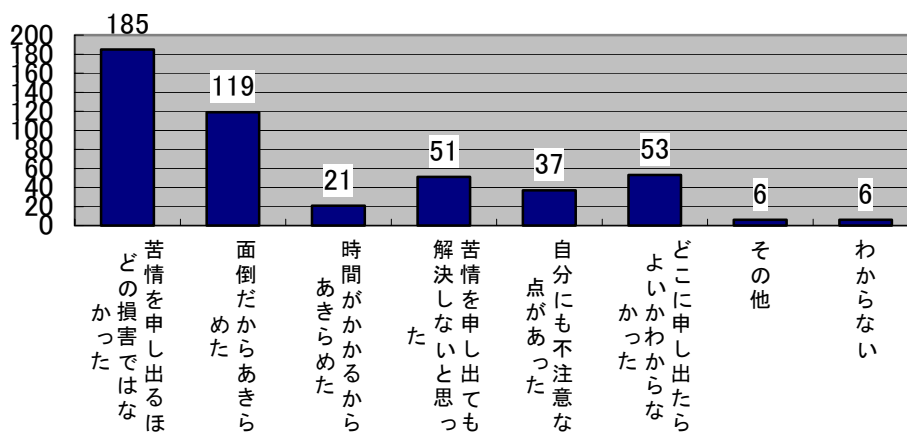
【Q8で「11 申し出なかった」と答えた人に】

Q9 . あなたは、なぜ苦情を申し出なかったのですか。この中からいくつでもあげてください。(複数回答)

苦情を申し出なかった理由としては「苦情を申し出るほどの損害ではなかった」が 185 名(52.1%)と最も多く、「面倒だからあきらめた」が 119 名(33.5%)と続く。

また、「どこに申し出たらよいかわからなかった」との回答も 53 名(14.9%)に達しており、裁判外紛争処理機関等の更なる周知の必要性が推察される。

苦情を申し出なかった理由(N=355)



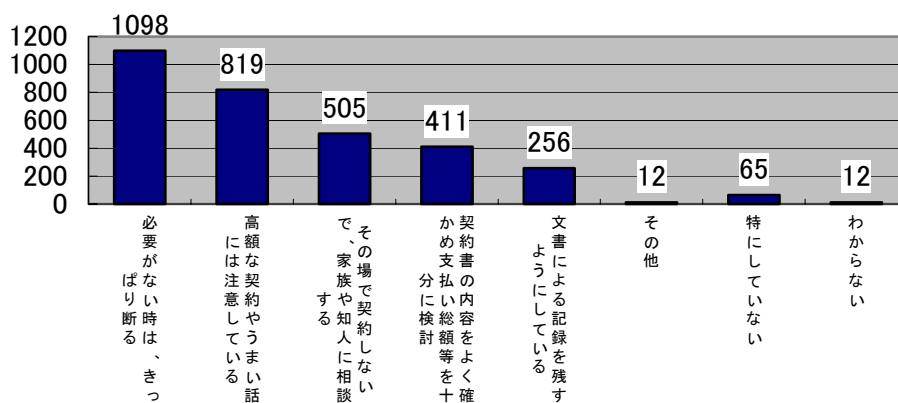
(5) 契約上のトラブル回避のため気をつけていること

Q10. あなたは契約でトラブルにあわないためにどのようなことに気をつけていますか。この中からいくつでもあげてください。(複数回答.)

契約上のトラブル回避のため気をつけていることとしては、「必要がない時は、きっぱりと断る」が1098名(78.2%)と最も多く、「高額な契約やうまい話には注意している」が819名(58.3%)と続く。

また、「文書による記録を残すようにしている」との回答も256名(18.2%)にのぼった。

契約上のトラブル回避のため気をつけていること
(N=1404)



4. 消費者契約法について

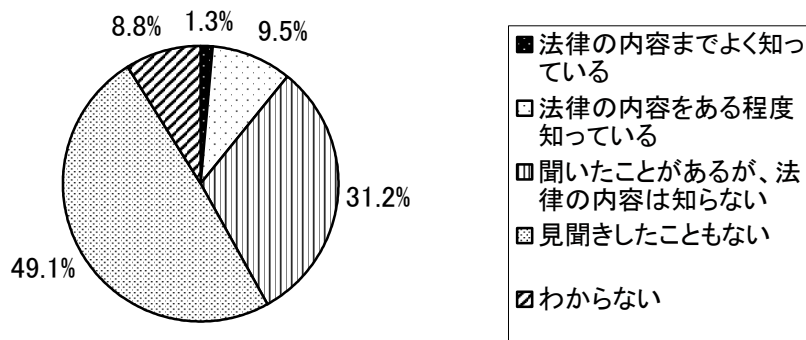
(1) 消費者契約法の認知度

Q11. あなたは、消費者契約法について知っていますか。

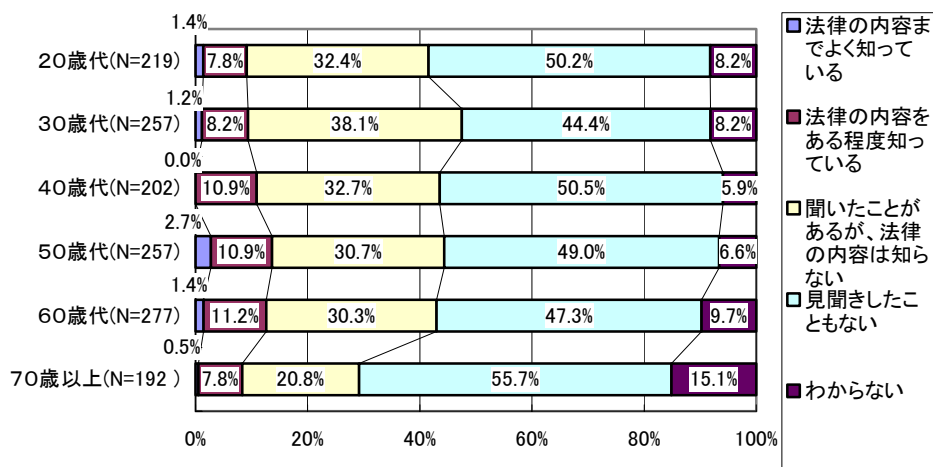
「法律の内容までよく知っている」と「法律の内容をある程度知っている」をあわせた内容の認知度は、10.8%であった。これに「聞いたことはあるが、法律の内容は知らない」を加えた「少なくとも見聞きしたことはある」という認知度は、42.0%であった。一方、消費者契約法を「見聞きしたこともない」とする回答が5割近くを占めており、認知度の更なる向上が必要と考えられる。

認知度を年代別になると、70歳以上で「少なくとも見聞きしたことはある」とする回答が多くなっている。

消費者契約法の認知度(N=1404)



消費者契約法の認知度(年代別)



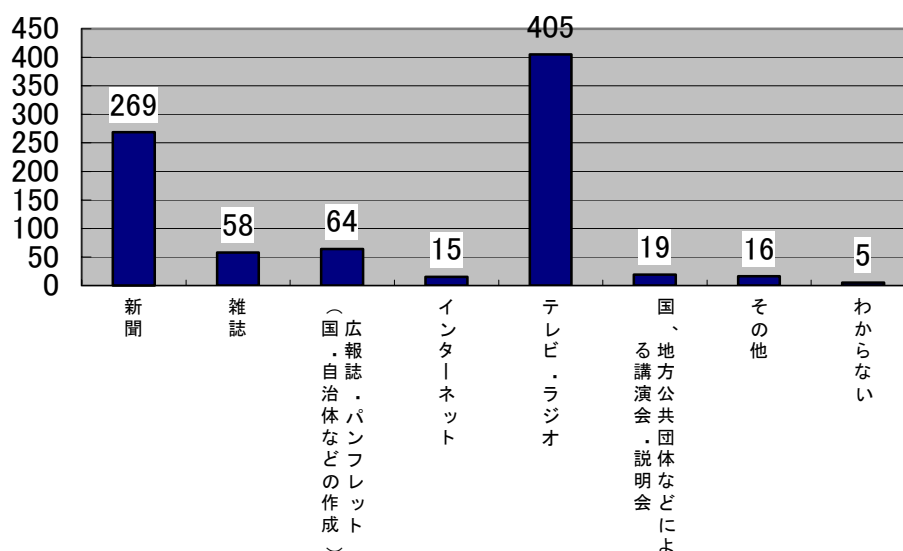
(2) 消費者契約法の認知方法

S Q 1 . 消費者契約法を何で知りましたか。(複数回答)

「テレビ・ラジオ」と回答した者が 405 名(68.6%)と最も多く、「新聞」が 269 名(45.6%)がこれに続く。

消費者契約法の認知方法について認知度別にみると、「法律の内容をある程度知っている」と回答した人については、国、自治体などのパンフレットや講演会により法律の内容を知ったとの回答が多くみられ、これらの情報提供手段が法律の内容の普及に対し、有効であることをうかがわせる。

消費者契約法の認知方法(N=590)



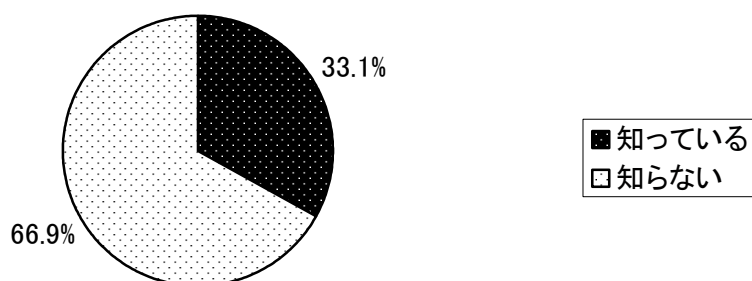
	「広報誌・パンフレット(国・自治体などの作成)」の占める割合	「国、地方公共団体などによる講演会・説明会」の占める割合
法律の内容をある程度もしくは詳しく知っている	21.1%	10.5%
聞いたことがあるが、法律の内容は知らない	7.3%	0.7%

(3) 施行時期の認知度

S Q 2 . 消費者契約法が平成 13 年(2001 年) 4 月 1 日から施行されたことを知っていますか。

消費者契約法について ” 少なくとも見聞きしたことはある ” と回答したもののうち、施行時期を認識していたのは 195 名 (33.1%) であった。

施行時期の認知度(N=590)

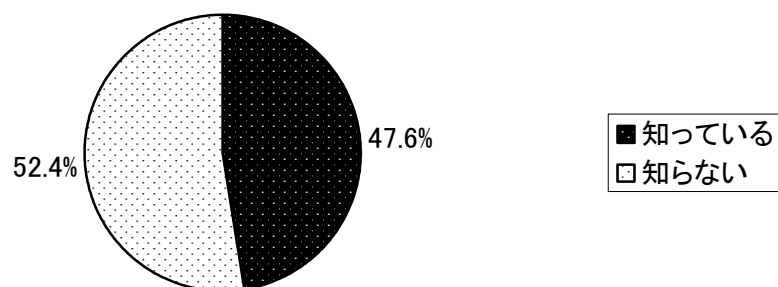


(4) 消費者契約法の効力の認知度

SQ3 . 消費者契約法によって消費者から契約が取り消されたり、契約条項が無効となることがあることを知っていますか。

消費者契約法について ” 少なくとも見聞きしたことはある ” と回答したもののうち、効力を認識していたのは 281 名 (47.6%) であった。

消費者契約法の効力の認知度 (N=590)

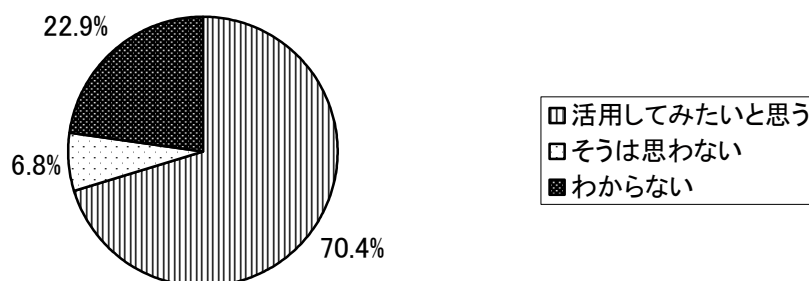


(5) 消費者契約法の活用意向

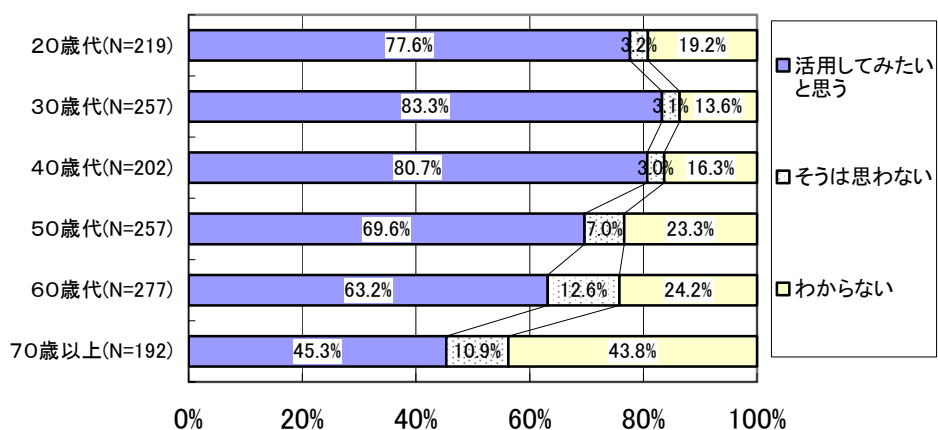
Q15. 消費者契約法では、一定の不適切な勧誘により結んだ契約を取消することができます。また、一定の消費者の利益を不当に害する契約条項を無効としています。あなたが万一、消費者トラブルに巻き込まれた時に消費者契約法を活用してみたいと思いますか。

「活用してみたい」と回答したのは、988名(70.4%)であった。年代別に見ると70歳以上での活用意欲が低いのが目立つ。

消費者契約法の活用意向(N=1404)



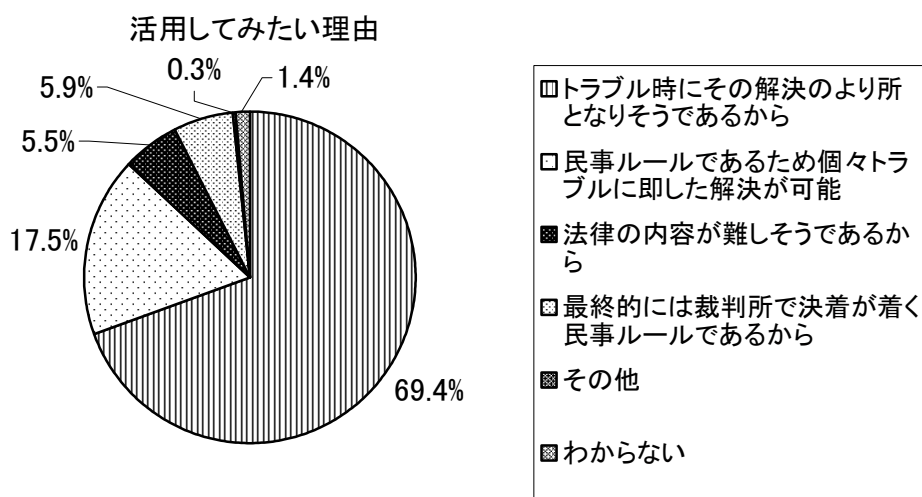
消費者契約法の活用意向(年代別)



【理由】

活用してみたい理由 (N = 988)

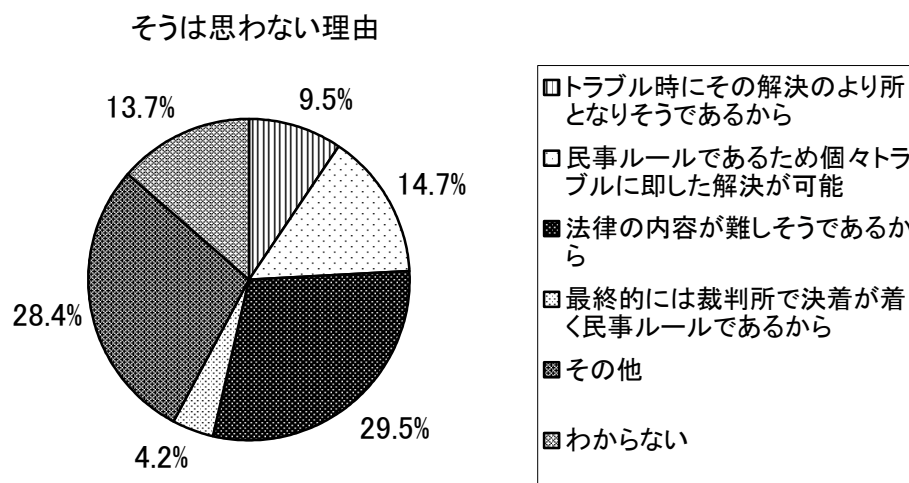
約 7 割 (686 名) が「トラブル時にその解決のよりどころとなりそうであるから」と回答した。



そうは思わない理由 (N = 95)

「法律の内容が難しそうであるから」が 28 名 (29.5%) と最も多く、ついで「その他」が 27 名 (28.4%) であった。

「その他」としては、「トラブルにあわないように気をつけている」というものが大半であった (* 回答内容参照) 。



* 回答内容

「埒があかないことがある」

「自分がしっかりしていればよい」

「自分の責任であるから自分で解決したい」

「トラブルを避ける」

「面倒だから」

「変なものは買わないから」

「トラブルにならないよう気をつけている」

「物を買わないから」

「万一はあり得ない。必要な物、必要な時以外は契約は結ばないので。」

「契約しないから」

「面倒だから」

「トラブルは起こさないから」

「一人で解決するから」

「それだけでは解決できないと思う」

「自分で解決するので」

「あてにならない」

「結局は契約しない方がよい」

「トラブルに巻き込まれること自体ないと確信しているし、契約したのは自分の責任においてだから（相手を信用している）」

「なるその前に契約はしない」

「1人では何もできないから」

「場合によって」

「面倒くさい」

「自己責任と思うから」

「トラブルに巻き込まれることはない。そのようなことには関わらないから。」

「もうトラブルにならないようにするので」

「知識が浅いので書いてあることをうのみにしない。法ですることを避けて通るので、トラブルに巻き込まれることはないと思うので。」

「最初から注意して巻き込まれない様にする」

「そうゆうのにあわないと思うから」

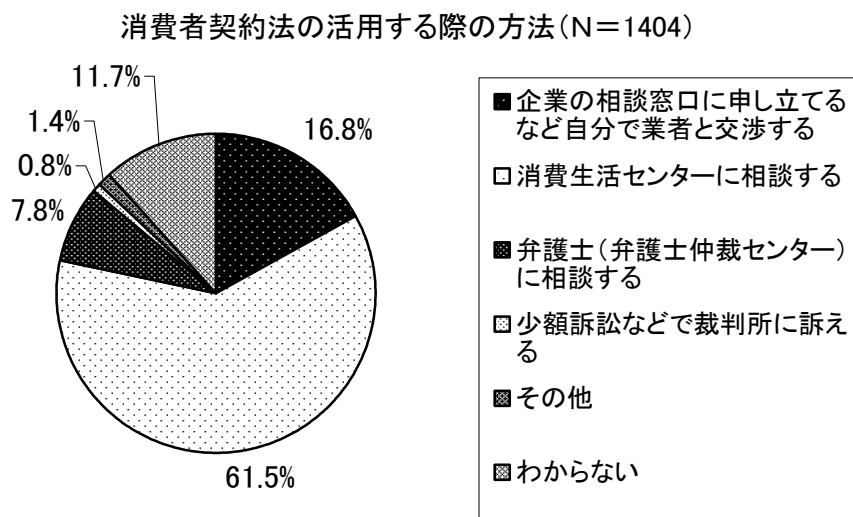
「トラブルに遭わないよう用心している」

「何が来ても買わないので、そういうトラブルに遭うことがない」

(6) 消費者契約法の活用する方法

Q16. 今後万が一契約に関するトラブルに巻き込まれ、消費者契約法により取り消しや無効を主張する場合はどのように対処しますか。

864名(61.5%)が消費生活センターに相談すると回答している。



5. 消費者教育について

(1) 消費者契約に関する学習経験の有無

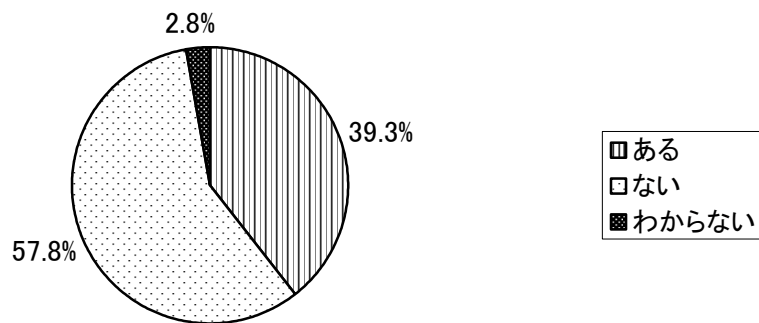
Q17. あなたは、訪問販売などで一定の期間内であれば解約することのできる「クーリング・オフ制度」や契約の仕組みなど、消費者取引に関する仕組みや制度について、これまでに学んだことがありますか。

消費者契約に関する学習経験があると答えたものは約4割にとどまっている。

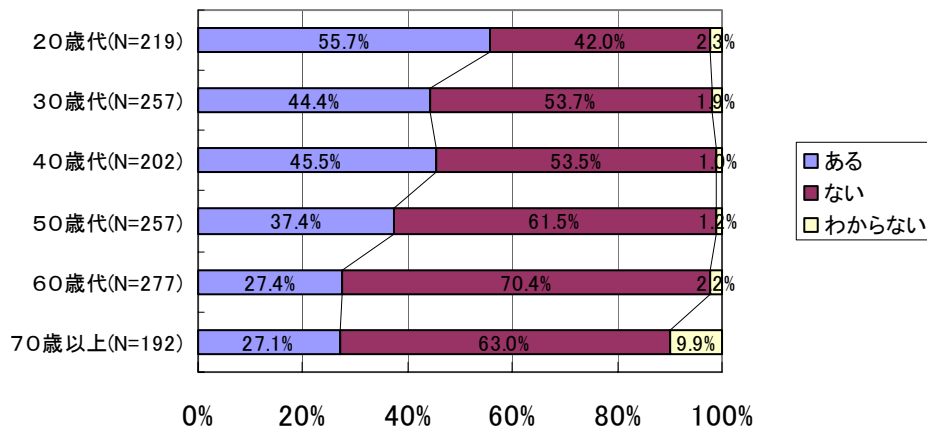
年代別にみると、年代が高くなるに従って、消費者契約に関する学習経験が低下している傾向にある。

消費者契約法の認知度について、消費者契約に関する学習の有無で比較してみると、経験があるもののほうが、経験のないものに比べ、内容の認知度及び“少なくとも見聞きしたことがある”という認知度のいずれも高くなっている。

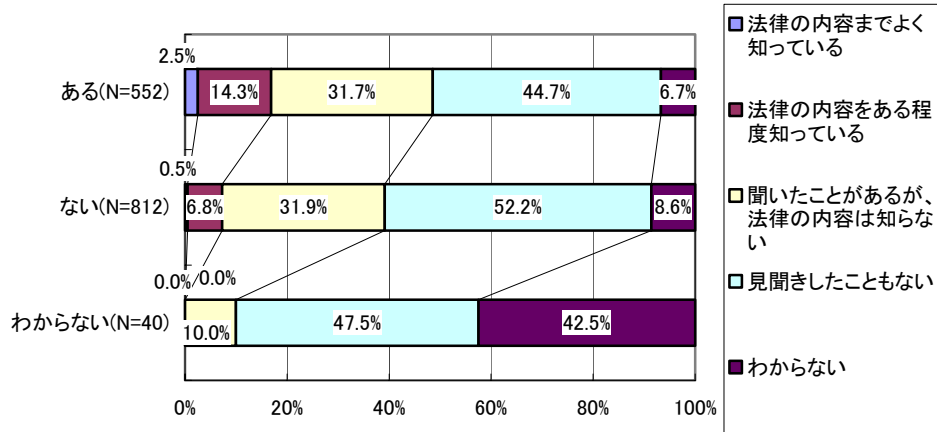
消費者契約に関する学習経験の有無(N=1404)



消費者契約に関する学習経験の有無(年代別)



消費者契約法の認知度
 (消費者契約に関する学習経験の有無別)

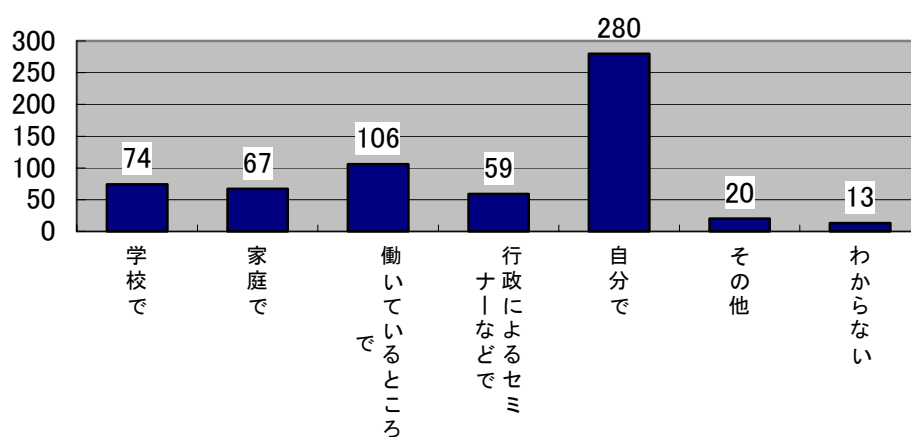


(2) 消費者契約に関する学習の場

SQ. どこで学びましたか。この中からいくつでもあげてください。(複数回答)

消費者契約に関する学習の場としては「自分で」との回答が280名(50.7%)と最も多い。また「学校で」が74名(13.4%)、「行政によるセミナーなどで」が59名(10.7%)となっており、学校や行政による消費者教育には今後も工夫が必要であることが推察される。

消費者契約に関する学習の場(N=552)

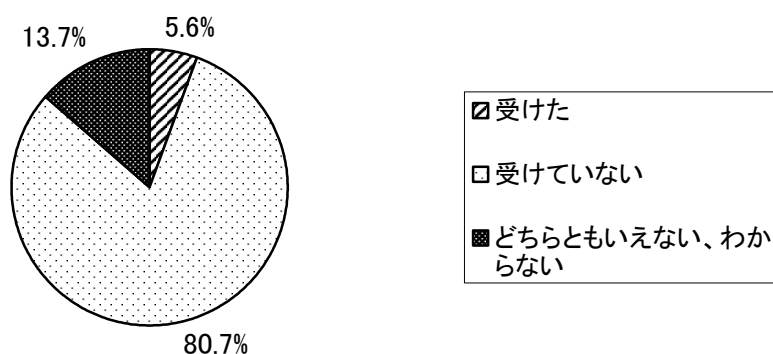


(3) 消費者契約に関する学校教育の評価

Q18. 学校教育において、契約に関して消費者としての基本的な知識を身につける上で十分な授業を受けた、もしくは受けていると思いますか。

「学校教育において、契約に関して消費者としての基本的な知識を身につける上で十分な授業を受けた、もしくは受けている」とする回答は5.6%にとどまった。

消費者契約に関する学校教育の評価(N=1404)



消費者契約に関する学校教育の評価(年代別)

