

## 契約等に関する消費者の意識調査結果（概要）

### ．調査の概要

#### 1．調査目的

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て、本調査を実施した。

#### 2．調査概要

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

### ．調査結果のまとめ

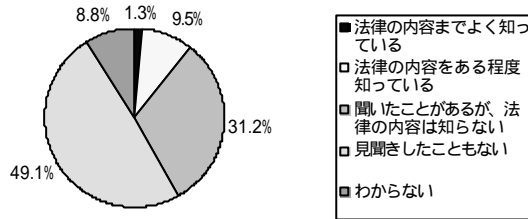
#### 1．消費者契約法について

##### （1）消費者契約法の認知度（P19）

「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 49.1%を占め、認知度の更なる向上が必要と考えられる。

消費者契約法の認知度 (N=1404)



## (2) 消費者契約法の認知方法 (P20)

「テレビ・ラジオ」と回答した者が68.6%と最も多く、「新聞」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。

## (3) 消費者契約法の活用意向 (P23)

「活用してみたい」と回答したのは、70.4%であり、その69.4%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。一方、活用したいとは思わない理由として、「法律の内容が難しそうであるから」が29.5%と最も多い。

## 2. 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 (P9)

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33.8%。不満をもった行為の取引形態としては、「電話勧誘販売」(57.7%)が最も多く、次いで「訪問販売」(44.4%)、「通信販売」(16.2%)が挙げられている。

不満をもった行為の内容としては、「長時間に及ぶ、あるいは何度も繰り返される勧誘」「強引な、あるいは威圧的な勧誘」等の困惑型の勧誘が多いのが目立つ。

### (2) 契約条件に対する不満 (P11)

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。

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、次いで「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。

### (3) 電子商取引 (P13)

電子商取引を経験したことがあるものは10.9%と少数派であった。

電子商取引を経験したことがある者のうち「トラブルにあったことがある」との回答が4.6%。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)であった。

#### (4) 商取引による苦情の申し出状況 (P15)

苦情を申し出したものは17.8%にとどまる。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。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」「面倒だからあきらめた」が多いが、「どこに申し出たらよいかわからなかった」との回答も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。

#### (5) 契約上のトラブル回避のため気をつけていること (P18)

契約上のトラブル回避のために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」(78.2%)、「高額な契約やうまい話には注意している」(58.3%)を挙げるものが多かった。

### 3. その他

#### (1) 消費者契約に関する学習経験の有無 (P27)

消費者契約に関する学習経験があると答えたものは39.3%にとどまっている。

#### (2) 消費者契約に関する学習の場 (P29)

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50.7%を占める一方、「学校で」が13.4%、「行政によるセミナーなどで」が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。

#### (3) 消費生活センター等の認知度 (P6)

「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“知っている”と回答したものは、次のとおりであった。

消費生活センター……………77.1%  
弁護士仲裁センター………28.8%  
小額訴訟制度……………21.0%