

令和3年度（2021年度）第1回 消費生活モニターアンケート結果

— 高度情報化社会における消費者の意識と情報リテラシー等に関する調査 —

1 調査の目的

近年、インターネットの普及等により高度情報化社会化が進展しており、それに伴い情報セキュリティに関連する消費生活相談も増加しており、また、新型コロナウイルス感染症の拡大により、日用品等に関する不確かな情報により消費行動に大きな影響を与えたという問題も発生しています。さらに、インターネットなどの広告表示を安易に信用することにより消費者トラブルに巻き込まれる問題も発生しているほか、今後、特定商取引法に基づく契約書面の電子化も導入される見通しです。

そこで、道として高度情報化社会における消費者の意識と情報リテラシー等に関する消費者の考え等を把握し、社会のデジタル化が進む中での今後の消費者行政施策を検討するための基礎資料とすることを目的に、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3年（2021年）8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 300名（回答者数 256名／回答率 85.3%）

【年代】

	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	合計
回答数(人)	7	29	40	47	70	63	256
[%]	[2.7]	[11.3]	[15.6]	[18.4]	[27.3]	[24.6]	[100]

【家族構成】

	1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	合計
回答数(人)	35	111	58	36	13	1	2	256
[%]	[13.7]	[43.4]	[22.7]	[14.1]	[5.1]	[0.4]	[0.8]	[100]

3 調査結果

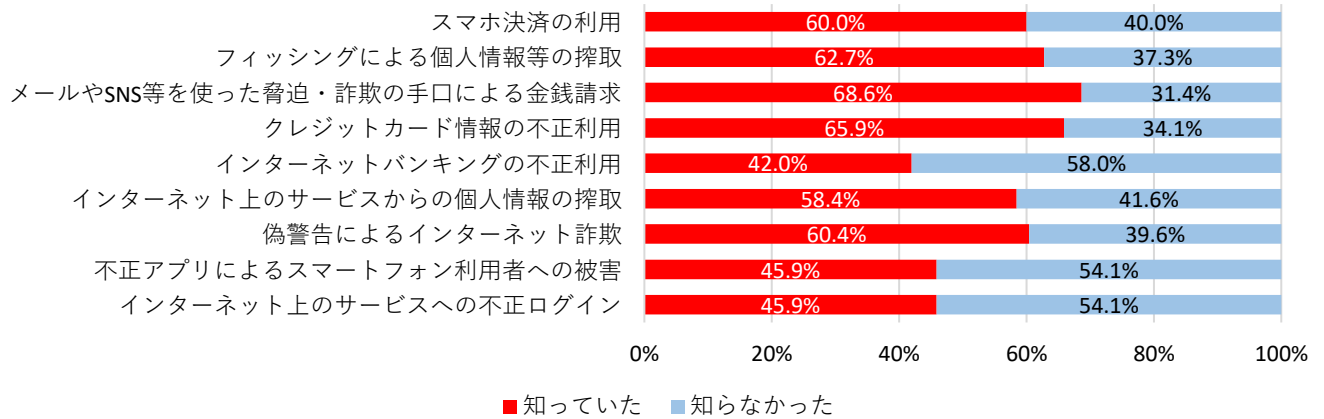
1 情報セキュリティに関するリスクについて

情報セキュリティに関する脅威とされている事項※における各項目について、「知っていた（知っている）」若しくは、「知らなかった（知らない）」のどちらかお答えください。

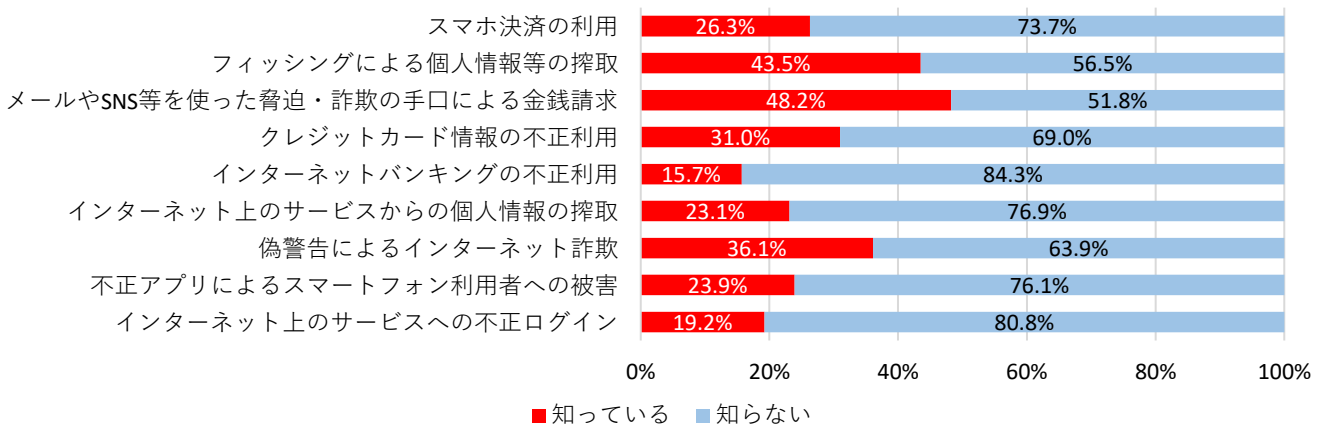
また、実際に被害に遭ったことがあるという方は、各表の下の欄に被害に遭った時期、被害金額を記載してください（それぞれいずれか1つ選択。回答数：255人）。

※独立行政法人情報セキュリティ推進機構「情報セキュリティ10大脅威2021個人編」（2021年3月）による。

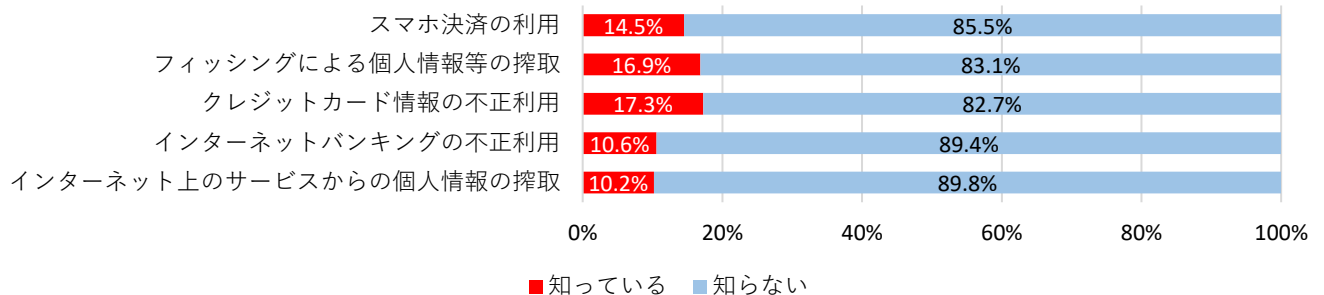
被害の具体的内容



被害の予防方法

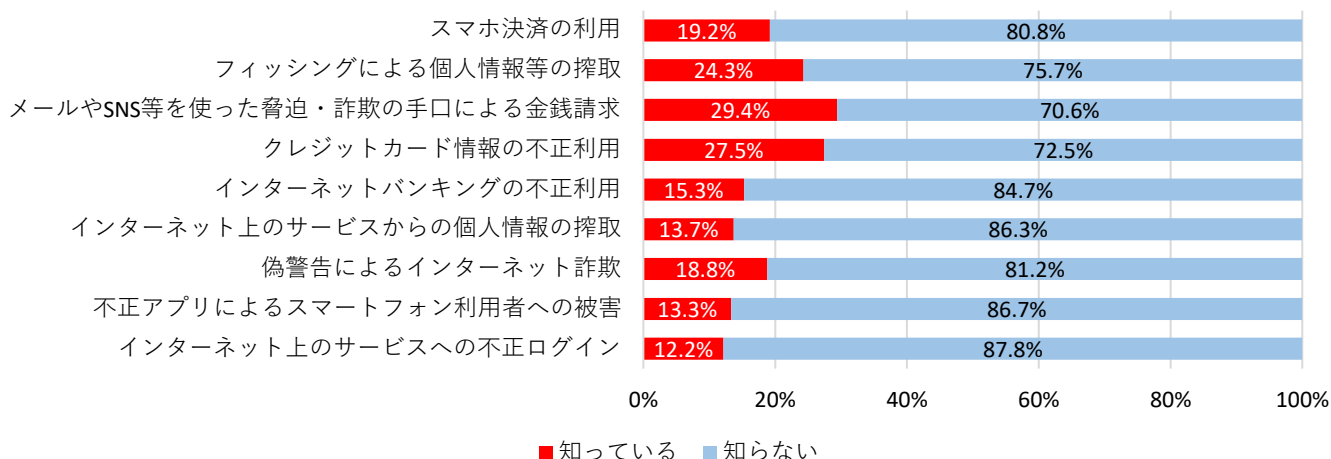


被害の早期検知方法



※「メールやSNS等を使った脅迫・詐欺の手口による金銭請求」、「偽警告によるインターネット詐欺」、「不正アプリによるスマートフォン利用者への被害」、「インターネット上のサービスへの不正ログイン」については、被害発生と被害の検知の時間的關係等を考慮し、早期検知方法に関する設問項目から除外しています。

被害への対応方法



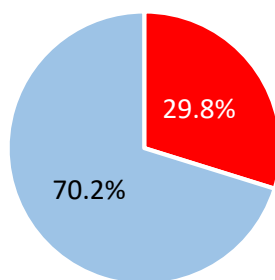
【被害の経験・金額】

区分	被害経験者 (人)	被害金額 (円)	
		最高	最低
スマホ決済の利用	0	0	0
フィッシングによる個人情報との搾取	5	20,000	0
メールやSNS等を使った脅迫・詐欺の手口による金銭請求	1	0	0
クレジットカード情報の不正利用	5	20,000	0
インターネットバンキングの不正利用	1	20,000	20,000
インターネット上のサービスからの個人情報の搾取	1	0	0
偽警告によるインターネット詐欺	1	0	0
不正アプリによるスマートフォン利用者への被害	0	0	0
インターネット上のサービスへの不正ログイン	1	0	0

2 情報リテラシーについて (1) 不確かな情報への対応

国内では、令和2年1月以降の新型コロナウイルス感染症の拡大する中、消費者が、新型コロナウイルス感染症や日用品等に関して「マスク増産のため紙が不足しトイレットペーパーが不足する」などの「根拠が不確かであると考えられる情報」（以下「不確かな情報」といいます。）に影響を受けて物資の買いだめを行うことにより、需給バランスが不安定となるなどの問題が発生しました。このことに関するに次の質問にご回答ください。

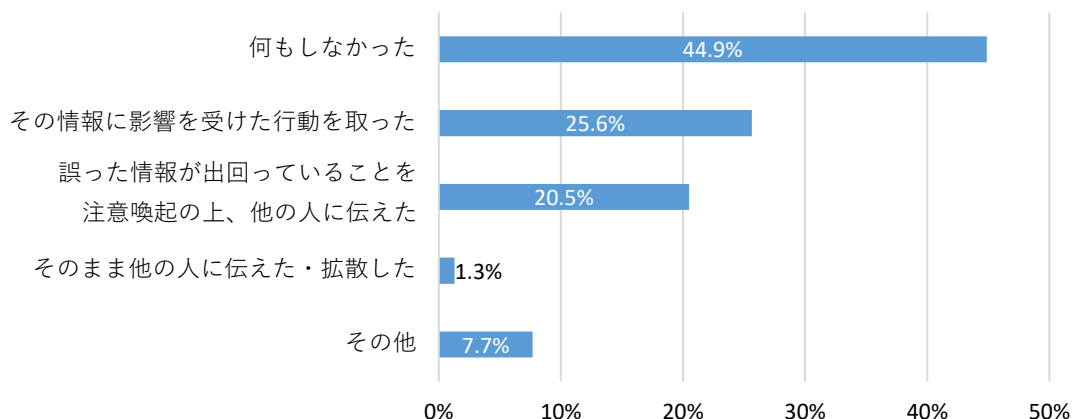
問1 あなたは、新型コロナウイルス感染症やワクチンなどに関して、又はトイレットペーパーやマスクなどの日用品・衛生商品、パスタ等食料品の需給状況などに関して、「不確かな情報」を受け取ったことがありますか。（いずれか1つ選択。回答数：255名）



■ 受け取ったことがある ■ 受け取ったことがない

問2 (問1で「ある」と回答した方のみお答えください) そのような「不確かな情報」を受け取ってからあなたの取った行動をお答えください。

(複数回答可能。回答対象者数：76人回答数：76人)。



(その他内容)

- ・複数の人に確認してから行動(買い置きなど)した
- ・薬局勤務だが、お客様に信じてもらえなかった。
- ・トイレットペーパーとマスクに関して取引メーカーに確認した。

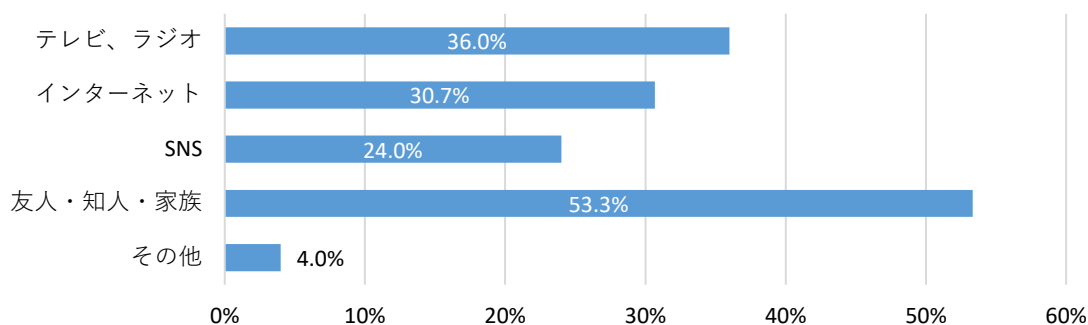
問3 (問1で「ある」と回答した方のみお答えください) その「不確かな情報」は、何に関してのどのような情報でしたか。回答できる範囲でいくつでもお答えください。

(複数回答可能。回答対象者数：76人。回答数：65人)

【主な回答】

～に関して	回答数	～という情報(一例)
トイレットペーパー	33	店頭の商品が品薄になっている、製造元、原料調達が中国に依存しているため、近いうちに入手できなくなる。
マスク	21	中国からの製品が不足しているため値上げする、転売ヤーが買い占めて手に入らない、国内において入手できなくなる。
新型コロナウイルス	14	気温が高いときは感染しない、人間が作った生物兵器である、BCGを打った人は感染しない。
うがい薬	8	新型コロナウイルスの除菌に有効。
お湯	5	飲むと新型コロナウイルスの予防になる。
お茶	4	飲むと新型コロナウイルスの予防になる。

問4 (問1で「ある」と回答した方のみお答えください) その「不確かな情報」はどこから入手したものですか(複数回答可能。回答対象者数：76人。回答数：75人)。



(その他内容)

- ・町内会、買物客、仕入業者

問5 そのような「不確かな情報」による社会的混乱や消費者の不利益を回避するために必要と考えられる項目をすべて選択してください（複数回答可能。回答数：221人）。

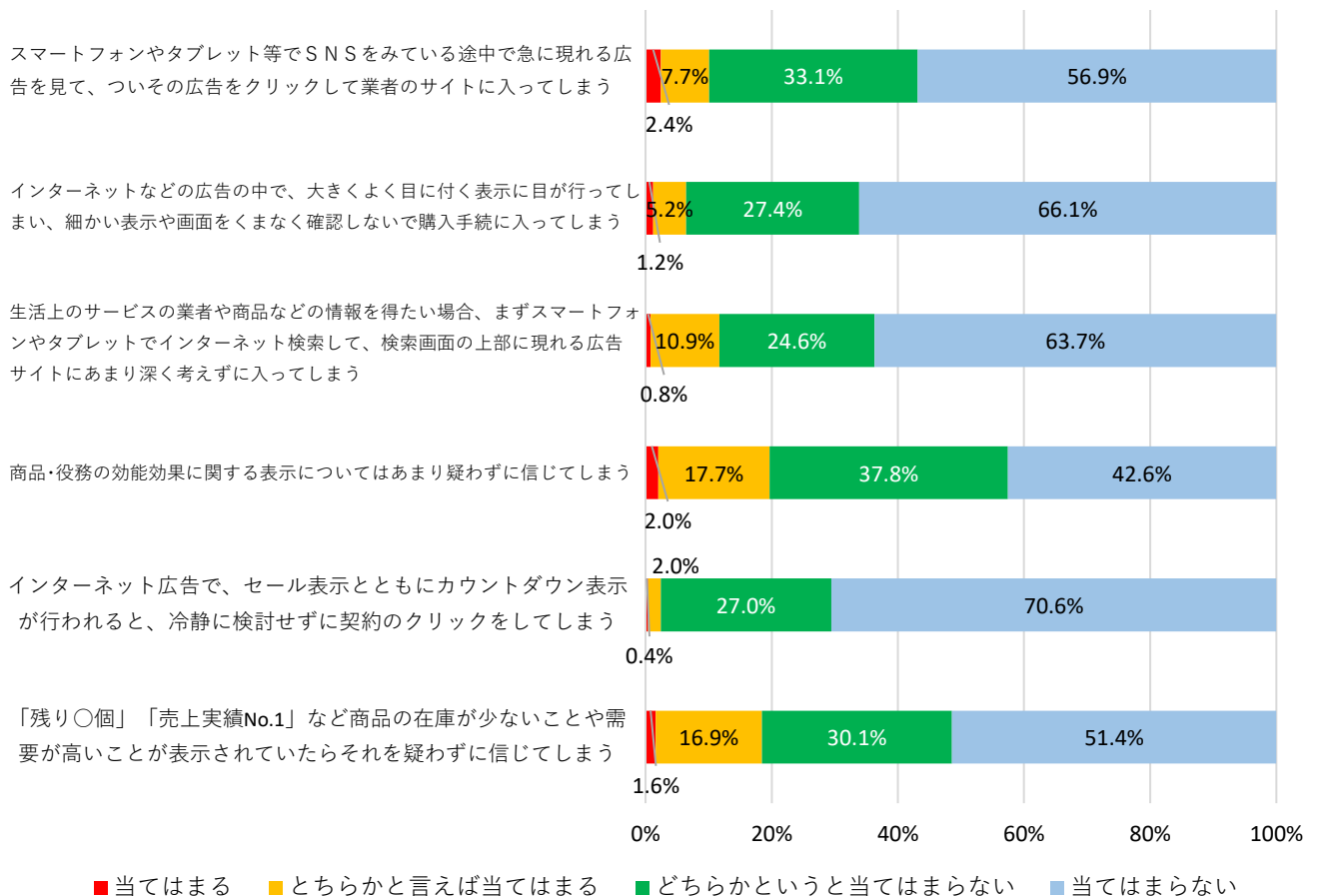
内 容	回答数（人）	回答割合（％）
商品の供給情報や相談窓口等について国、自治体、事業者団体が正確な情報を発信する	172	77.8
正しい情報を見極め自ら適切に判断し冷静に行動するための消費者教育を行政が推進する	112	50.7
不確かな情報を受け取った場合は消費生活センターや事業者のお客さま相談窓口につながる	107	48.4
平時から物資の備蓄や緊急時のマニュアルを確認するなど、消費者が緊急事態に備える	101	45.7
消費者が適切な行動を取るための情報を消費者の特徴を踏まえて届ける手法を開発する	73	33.0
その他	9	4.1

（その他内容）

- ・家族で話し合って日頃から気をつける。スマホやパソコンをあまり利用しない。
- ・個人の情報リテラシーを高める（行政に任せずに）
- ・消費者は情報を「うのみ」にしないこと。新聞をよく読むこと。
- ・TVやラジオで不安を増大する情報を流さない

3 情報リテラシーについて（2）最近の消費者問題に関連する消費者の行動

あなたの普段の消費行動を振り返ってみて、以下の行動が自分に当てはまっているかどうかについて、該当するものを選択してください（それぞれいずれか1つ選択。回答数：249名）。



4 契約書面のデジタル化について

特定商取引法で定める特定の取引（訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引、訪問購入）では、事業者は、契約締結後遅延なく、消費者に対して「契約の内容を明らかにする書面（契約書面）を交付しなければならない」と定められており、原則として、この契約書面が消費者に交付された時点から、クーリング・オフ期間が始まるものとされています。

このたび、特定商取引法が改正され、上記訪問販売等の事業者は、消費者が承諾すれば、この契約書面に記載する事項を、書面によらずに電磁的方法で（電子メールなどの方法で）提供することが認められることとなりました※。

※改正法の施行は公布後2年以内で定められる予定です。なお、併せて、電子メールでもクーリング・オフをすることができるようになりましたが、この点についての改正法の施行は公布後1年以内で定められる予定です。）

この「契約書面記載事項の電磁的方法による提供」に対しては、次のような意見があります。

【考え方A】

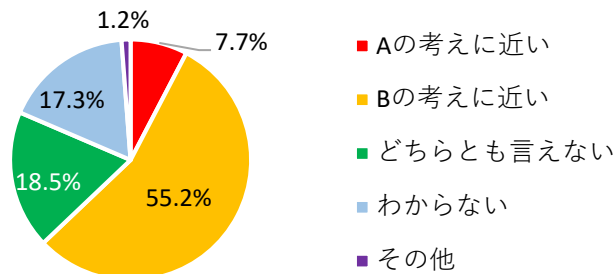
「デジタル技術を活用することにより消費者の利便性の向上が図られる」
「社会や経済のデジタル化を踏まえて、電子メールなどにより必要な情報を受け取りたい消費者のニーズにも応えられる」

【考え方B】

「クーリング・オフ事項の告知など書面交付の消費者を保護する機能が損なわれる可能性がある」
「書面のように発見されにくい高齢者の見守り機能が果たせなくなる可能性がある」
「事業者主導で進められてしまい電子交付に関する「消費者の承諾」が形骸化する可能性がある」

契約書面の電磁的交付について、以下の質問にお答えください。

問1 特定商取引法における「契約書面の電磁的交付」を導入することについてのあなたの考えは、上記「考え方A」「考え方B」のどちらに近いですか。より近いと考えられる方に○を記入してください。（いずれか1つ選択。回答数：248名）



(その他内容)

- ・デジタル化こそ絶対にダメだと思っている。

問2 あなたは、訪問販売などの取引で、「契約書面」を電磁的方法（電子メールなど）で提供されることを望みますか。（いずれか1つ選択。回答数：247人）



(その他内容)

- ・その状況によりけりだと思っている。どちらにもメリットデメリットがあると思う。
- ・時と場合により選択したいが、電磁的な方法だと不安がある。

問3 (問2で「全て望む」と回答した方のみ回答してください) 電磁的な方法(電子メールなど)で契約書面を交付されることを望む理由を回答してください(一部掲載。回答数:9人)。

- ・何度も読み返すことができるため。
- ・メールを保存又は印刷を速やかに自分自身で行えばいいから。そもそも訪問、電話、連鎖取引をあまりしない。
- ・最終的に紙はゴミとなるから。
- ・ペーパーレス化を推進し、環境面に配慮したいと考えているため、電磁的交付による管理であれば見たいときにいつでも見られるため。
- ・双方にとって確認ができる。
- ・書類だとなくしてしまったり、探すのが面倒。
- ・紙資源の無駄で、ゴミとなりますし、きちんと確認したい場合はメールから印刷すれば良いため。
- ・紙での書面等もスキャナーでPCに取り込んでいるので、その作業がなくなるため。

問4 (問2で「全て望まない」、「オンラインで完結する契約以外望まない」と回答した方のみ回答してください) 電磁的な方法(電子メールなど)で契約書面を交付されることを望まない理由を回答してください。(一部掲載。回答数:132人)。

- ・インターネットをよく分かっていない高齢者が訪問販売のターゲットになることが多く、メールで契約書面を交付されても見ない。その為クーリング・オフ期間を過ぎてしまうという問題が起きるのではないかな。
- ・パソコンに慣れていない者はどうしたらいいのかわからない。注意深く確認したり何度か見返すのが、パソコンに慣れている私でも億劫に感じる。何よりスイッチを入れて電源が入らないと確認できないような方法での契約書面交付は反対。
- ・電子メールなどで送られてきたものを管理する能力が自分に足りないため、どこに保存したかわからなくなりそう。また、間違えて消してしまう可能性もある。高齢者なら更にその可能性が高くなると思う。
- ・万が一削除してしまったり保存状況も不安がある。デジタル機器に慣れていない人には不便である。契約内容の見落とし、未確認など自分の意図とは違う契約に気づけない。
- ・多額の契約の場合は、やはり書面で確認し、保存したいから。
- ・内容を自身が確認できないことがあったり、データのアップデートがあったり、自分の操作が分からなくなる恐れがあるため。
- ・高齢者や社会的弱者の側に立てば、契約書面が電磁的交付でないほうが良い。家族や第三者の目に入りやすく悪徳事業者から守ることができる。
- ・スマホ、パソコンが何かの故障のとき確認することが出来なくなる場合があるような気がして書面も必要かと思う。
- ・契約を自分なりに整理するには、書面でひと手間かけることも必要かと思う。
- ・機器の不具合、買い替え等により手元に残らない場合があり不安である。
- ・主にスマートフォンで確認になるので、字が小さかったり長いと読む気が起きない。
- ・電子メールは誤って削除してしまう可能性や携帯の故障などがあるとメールが見られなくなってしまったため。書面だと根拠が残るため。
- ・電子メールは文字が小さく読みづらいです。
- ・書面のように見守りにくいから、高齢者の見守り機能が果たせなくなる可能性がある。
- ・書き換えられる恐れもある。消費者の手元に残る書面はデジタル化が進んでも必要だと考えます。
- ・書面の方がじっくり読むことができる。電磁的な方法だと長文は全く読めないことが多いから。
- ・電磁的な方法だと頭に入ってこないし、後で見返す時にも書面の方が気持ち的に安心。
- ・手元の紙の書面で確認したい。電子メール等は機械の不具合又はオンラインのエラー等が心配です。オンラインで取引するもの以外は書面の方がいいと思う。
- ・契約書面の電子化は不安がある。電子機器に慣れていない人や高齢者は被害につながると思う。紙の契約書であれば被害に気づくことができ、相談する事もできるが、メールなどで送付されたら気づかず被害につながる。
- ・高齢者の見守りが難しくなる可能性がある。クーリング・オフについてきちんと説明されなくなったり、わかりにくくなる可能性がある。
- ・便利なようで、どこに何があるのかを管理しにくい。目に付く物としてあるのは少し安心。

問5 特定商取引法で規定する取引（訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引、訪問購入）における「契約書面の電磁的方法による提供」について、あなたのご意見、行政機関に希望すること、今後必要と考えることを自由に記載してください。（一部掲載。回答数：118人）。

- ・書面だと繰り返し読み納得するかしらないかを考えられる。デジタルだと画面を読むより見るということになり字面だけを追ってしまう。
- ・元々インターネットで完了できる取引については契約書面を電子交付してもよいが、訪問販売に関しては高齢者の顧客が多いので書面で相互確認が必要。或いは電子交付か書面か消費者が選択できるようにしてはどうか。
- ・あくまで本人が強く希望した場合のオプションとして位置づける。「基本は書面で、電磁的な方法を勧めてはならない」との文言を入れてほしい。
- ・電磁的方法は紙の資源削減や保管がしやすいと思う人もいると思うが、電子化に慣れていない人には難しく感じたり、そのことを悪用する業者から詐欺にあう可能性もでてくると思うので対策が必要。
- ・サーバーから送信されたメールを開いたときに書面交付としてほしい。
- ・行政は悪徳業者等を速やかに発表し、デジタル困りごと相談窓口を作り対処してほしい。そして高齢者向けのデジタル勉強会も開いてほしい。
- ・取引において消費者が承諾すればとあるけれど、消費者が内容を理解し承諾しているかというのは販売先の判断となってしまうと思う。消費者を守る制度であってほしい。
- ・これまでの経験で「クーリング・オフ」のお世話になったことがないので実感はあまりないが、電磁的方法による提供の方がクーリング・オフはしにくいのでは？と感じる。
- ・電磁的対応が出来る人やリモートで取引した場合は電磁的方法がよい。しかし対面しか対応出来ない方もいるのでその場合は書面での対応が望ましい。
- ・私の祖母が訪問販売でクーリング・オフ経験があります。業者は「おばあちゃんが掃除機を使いこなせるようになって家がピカピカになるまでは、家族に内緒にしよう！」と言い、祖母も黙っていた。たまたま私が訪れた際に掃除機を見つけクーリング・オフ可能期間でしたのでクーリング・オフしました。書面として残っているというのは祖母の世代としてはすごく重要で、契約書がすぐ見られて助かりました。
- ・高齢者にとってわかりにくい。トラブルがあったときに他の人から発見されにくくなるのではないかと。悪質商法に対する規制を強化するための法律が改正されたのかもしれないが、消費者保護が強まるか心配である。
- ・高齢者以外、若い人も中高年も電磁的書面は難しく思っている人が多いと思います。全てが電磁的が便利だとは思わない。やはり、人との会話、人との説明があつての契約書だと思う。
- ・契約書面が電子化されるのであれば、本人がどちらかを選択でき、書面を選んでも有料など不利にならないようにしてほしい。業者が電磁的方法へと誘導するような行為も防止してほしい。
- ・電磁的方法に慣れていない人の為のサービスを先に考えるべきだと思う。選択しやすい画面であるかチェックしていただきたい。
- ・若い世代と高齢世代の取り巻く情報量がすごい差のあることを感じます。知らないことを切り捨てるのではなく、広めること、選択できることなどが必要だと思う。わかりやすい言葉で語ることが大切。
- ・訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引、訪問購入などの言葉が分かりづらいです。契約書面、電磁的でも理解が難しいのが多いです。報道に関してもカタカナ語が増え、日常化され高齢者はついていけない世の中です。情報リテラシーって何ですか。アンケートですら理解しがたいです。
- ・運用面で適切化を図るのは困難と思われるので、削除も含め再検討されることを望みます。
- ・電磁的方法による契約書面の提供は、ペーパーレス社会、労働力削減など、メリットはあると予想されるが、消費者の立場からすると思考力停止状態をもたらす（私、個人に限ったことだろうか。）。スマホ購入を促すことは多くても、消費者が陥る危険を促すことはほとんど無い。ネット社会と消費生活のメリット・デメリットについて、行政で情報発信をたくさんしてほしい。

5 道の消費者行政に関するご意見

北海道の消費者行政について、ご意見、ご要望等がありましたら、自由にご記入ください。
(一部掲載。回答数：57人)。

- ・モニター等を通して道民の声を聞く機会の継続を望みます。
- ・消費者が適当な行動を取ることが出来る情報の見極め方を伝達する自治体の積極的な発信力のパワーアップと道市町村の連携体制の構築をしてほしい。
- ・特殊詐欺の訓練を実施したらどうか。最後にだまされそうになる、ならないに関わらず、これは訓練と伝え今後は心構えを持つよう促す。
- ・消費者からの相談や意見をもっと色々な人が受け取れるよう発信の方法を多様化してほしい。
- ・「北海道の消費者行政」と言われて「一体何をしているところだろう」と思ったのが正直な意見。もっと活動をアピールしてほしい。実際にあった事例や気をつけるべきことを情報提供してほしい。
- ・電子メールやSNSの利用が多くなりすぎると、コミュニケーションがうまくとれなくなると思う。アナログで確認できることも必要。
- ・消費者力を高めるための分かりやすい勉強ができるシステムがあればいい。
- ・困ったときに相談した場合、窓口の一本化がなされると頼りがいがあると思う。
- ・まだまだインターネット、アプリなど浸透していない。新しいことを進めて良い面もあるが、ついていけない方々がいることを忘れないでほしい。わからない方にも工夫してほしい。
- ・価格調査やアンケートの実施こそ電子媒体で行えるようになると楽。
- ・行政名の入った訪問販売お断りシールをチカホでいただき、玄関に貼ったら効果があったのでまた啓発時に配って欲しいです(だいぶ日に焼けて文字が薄くなってしまいました)。
- ・今回のアンケートでスマホの犯罪被害について以外ときちんと知らない事が多いと感じました。予防法や被害に遭った後の対処法を分かりやすく教えてもらえる場所が欲しいと思いました。そして、何気なく日々インターネットを利用していますが、再度犯罪被害者にならないように気をつけていきたいです。
- ・現在はコロナで講座による予防は難しいので、消費者が時間のあるときにいつでも視聴できる予防講座の動画配信などしてはどうでしょうか。QRコードその他お知らせなど、道の広報に出すなどしてもらえたら良いと思います。
- ・今後、ネットでのトラブルが増加していくと思います。被害への対応方法をほとんど知らないなので、教授いただけるとありがたいです。

(以上)