

インターネットを利用した取引に関するアンケート の主な結果概要(グラフ)

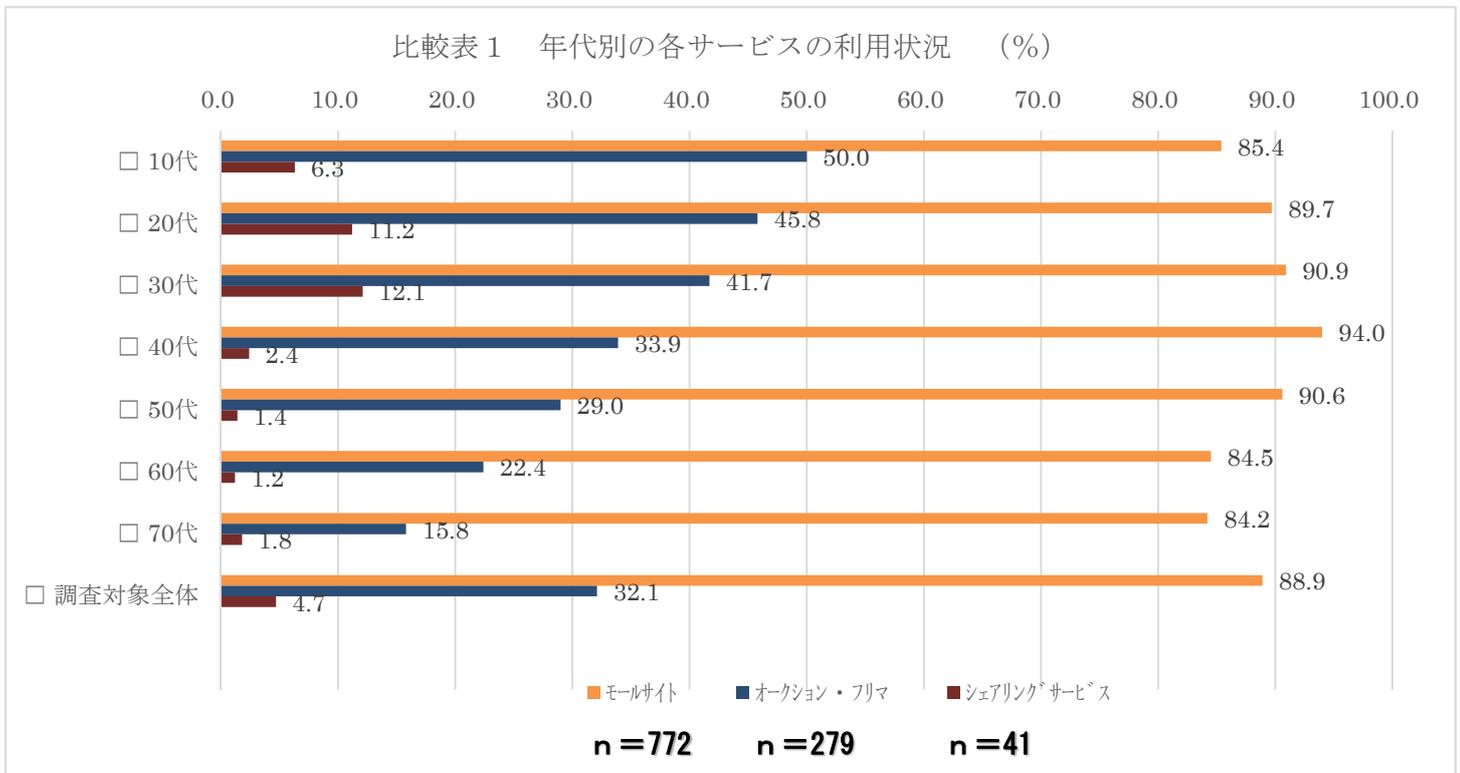
平成 30 年 7 月 27 日

内閣府消費者委員会事務局

1. 過去1年間に各サービスを利用したことがありますか [Q6、Q7、Q21、Q47]

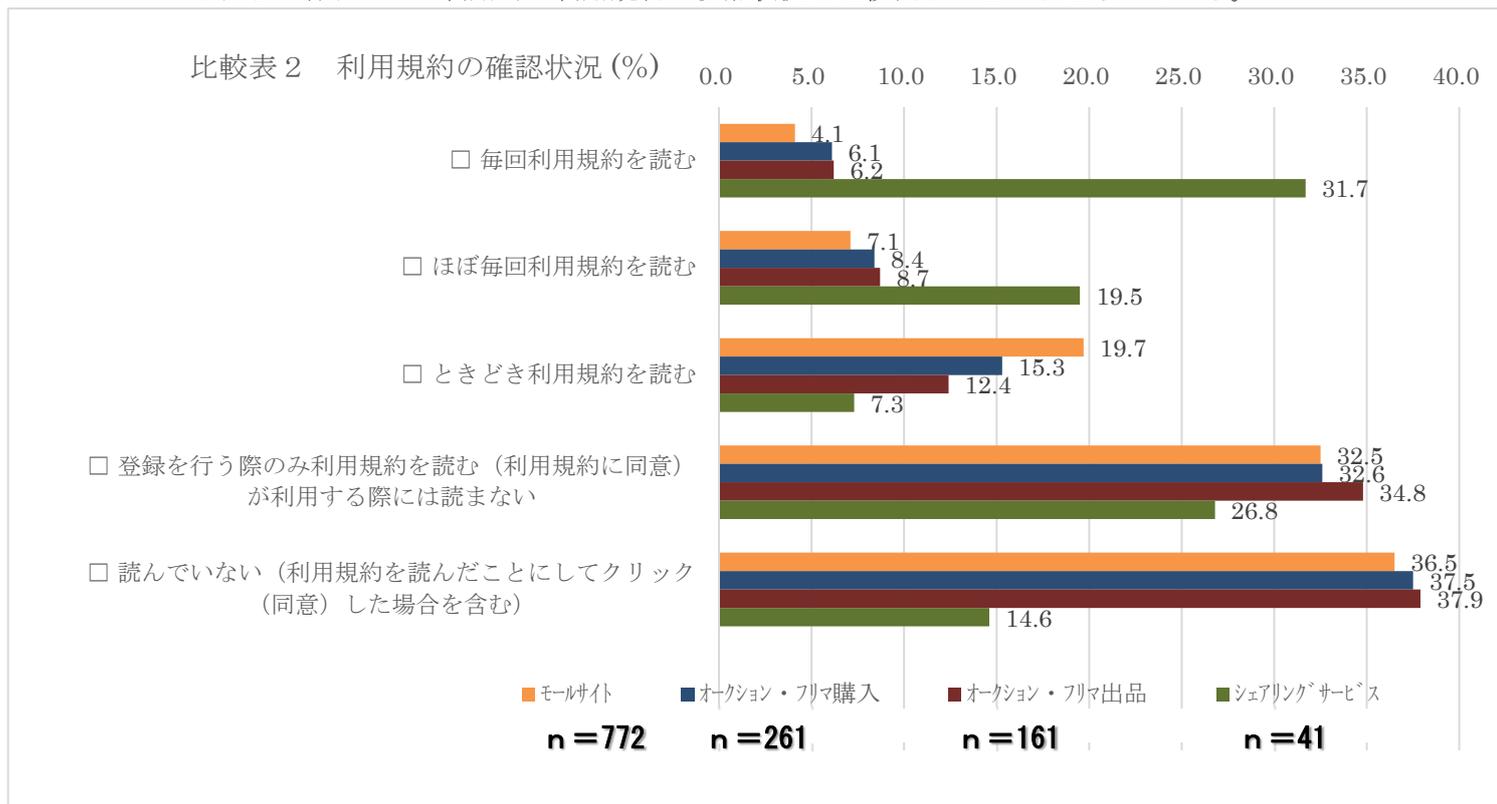
今回のWebアンケート調査で、対象1,000人中、868人が過去1年間に「ショッピングモールサイト」、「オークション・フリマサイト」、「シェアリングサービスサイト」のサービスの何れかを利用したと回答している。

3つのサービスについて、その利用率をサービス別、年代別にみると、以下の比較表1のとおりとなっている。



2. 利用規約を読みますか [Q12、Q27、Q38、Q53]

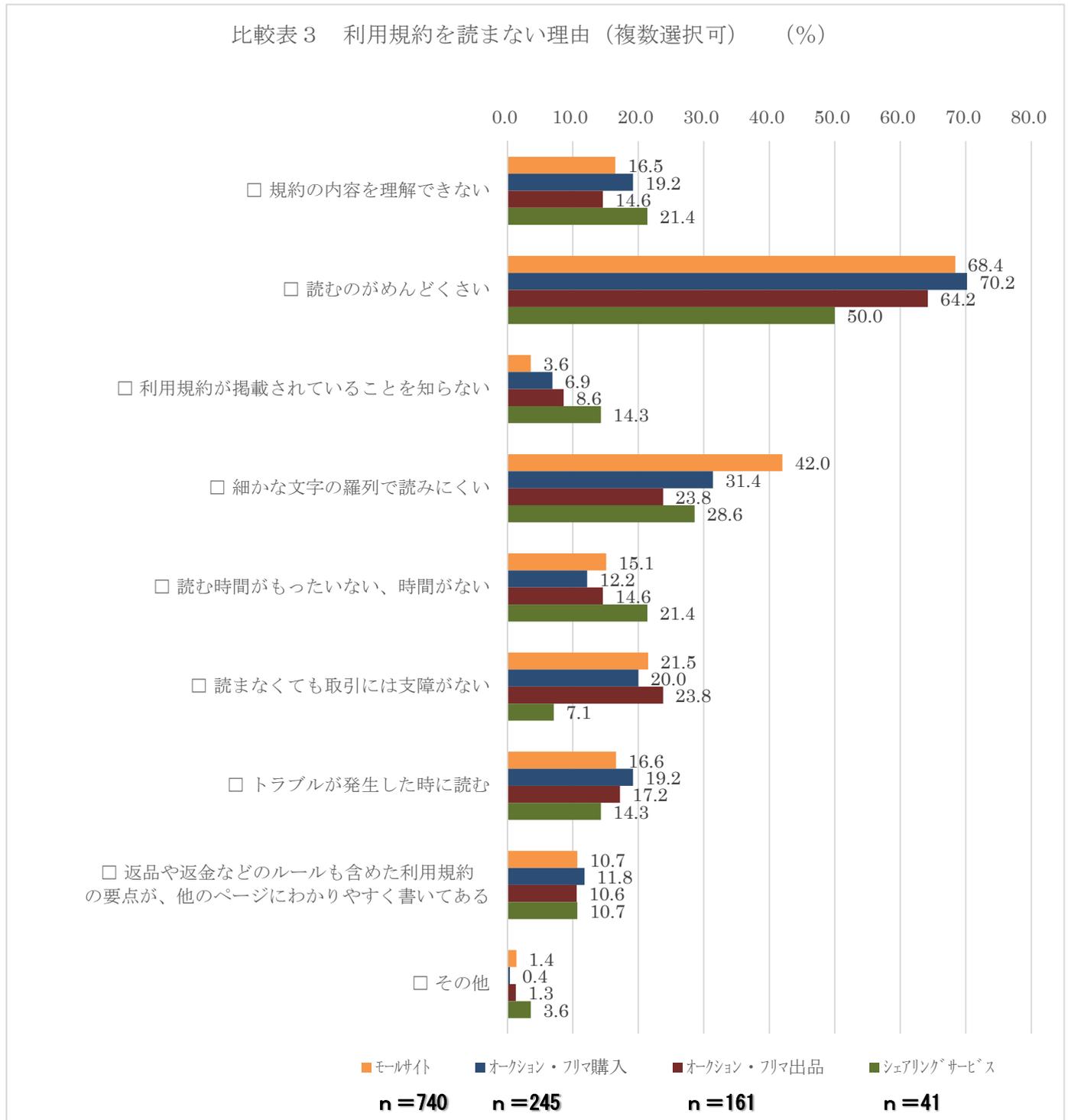
これらの各サービス利用時の利用規約の参照状況は比較表2のとおりとなっている。



シェアリングサービスについては、「毎回利用規約を読む」や「ほぼ毎回利用規約を読む」という回答者の割合が他のサービス利用者に比べて多いものとなっている。

3. 利用規約を読まない理由はなんですか [Q13、Q28、Q39、Q54]

利用規約を読まない理由については、以下の比較表3のとおりとなっている。

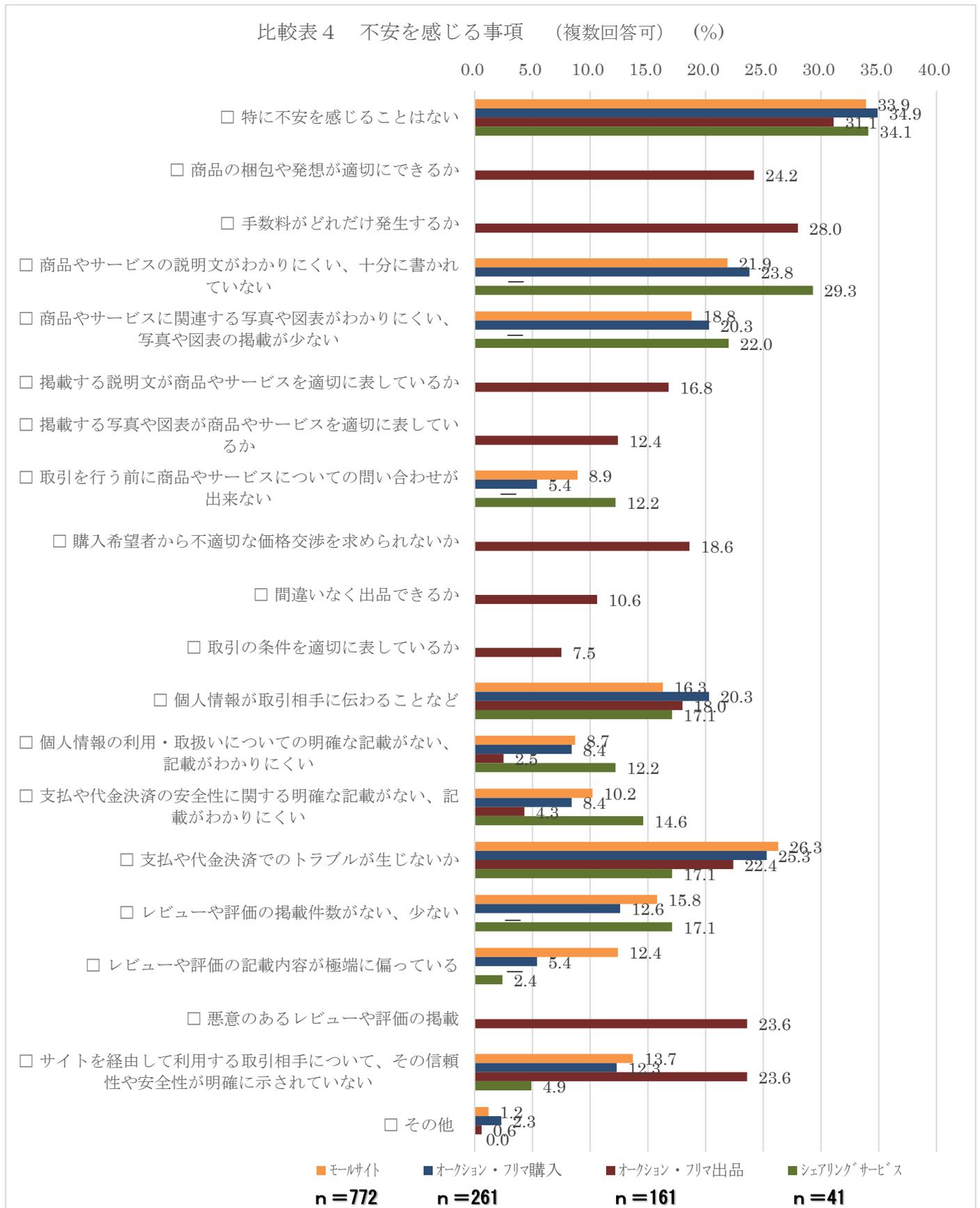


ショッピングモールサイトでは、比較表1のとおり、高齢者の利用者が少なくないことの影響からか、「細かな字の羅列で読みにくい」との回答を理由に挙げているものが、他のサービスに比べ、やや多くなっている。

4. 各サービスを利用する際に不安を感じるのはどのような場合でしょうか

[Q14、Q29、Q40、Q55]

利用に際して不安を感じる事項については、以下の比較表4のとおりとなっている。

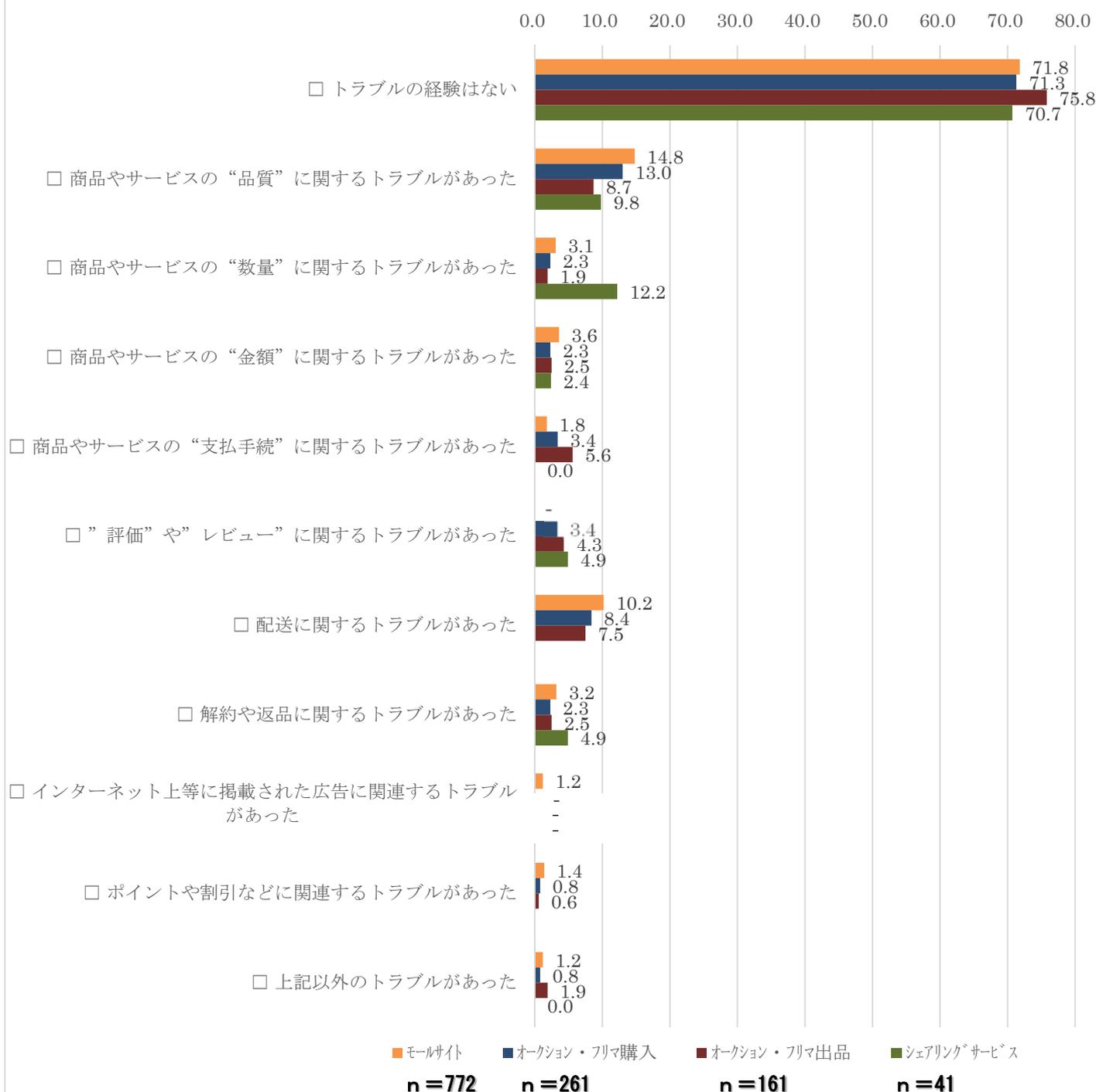


「オークション・フリマ」出品については、設問が一部異なるが、取引相手に関する不安が高い。

5. 各サービスを利用時にトラブルの経験はありますか [Q15、Q30、Q41、Q56]

各サービスを利用した際に、トラブルにあった経験及びその内容について、以下の比較表5のとおりとなっている。

比較表5 トラブルの経験の有無、及びその内容（複数回答可）（%）

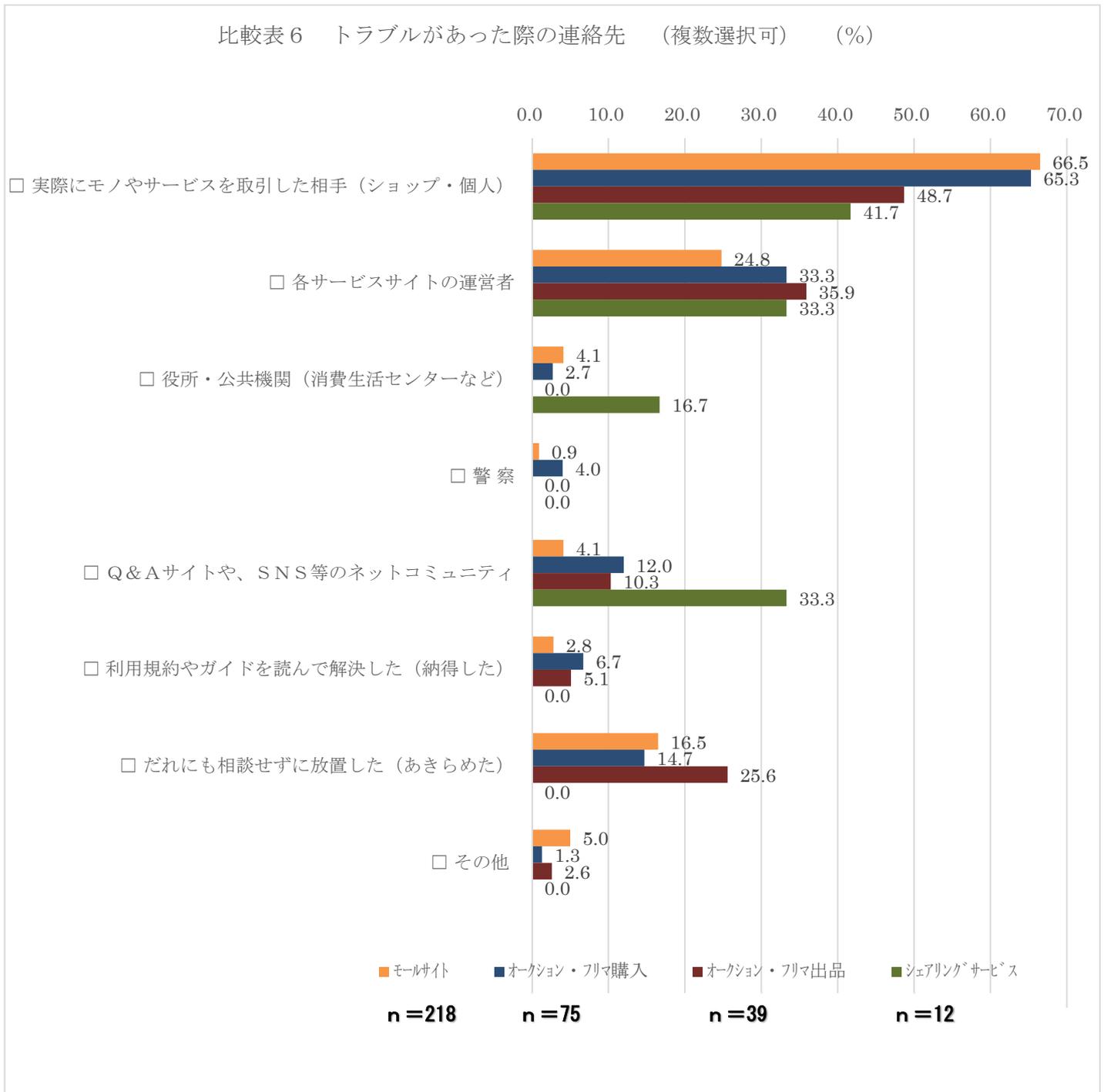


過去1年間における「ショッピングモールサイト」の取引で、なんらかのトラブルを経験したのは、28.2% (218人)、「オークション・フリマサイト」の購入で、なんらかのトラブルを経験したのは、28.7% (75人)、「オークション・フリマサイト」の販売で、なんらかのトラブルを経験したのは、24.2% (39人)、「シェアリングサービスサイト」の取引で、なんらかのトラブルを経験したのは、29.3% (12人)と、各サービスの回答者の約3割弱が、何らかのトラブルを経験している。

6. トラブルにあった時（または気が付いた時）にどこに連絡されましたか

[Q17、Q32、Q43、Q58]

各サービスを利用した際に、トラブルにあった時に、どこに連絡・照会したかについては、以下の比較表6のとおりとなっている。



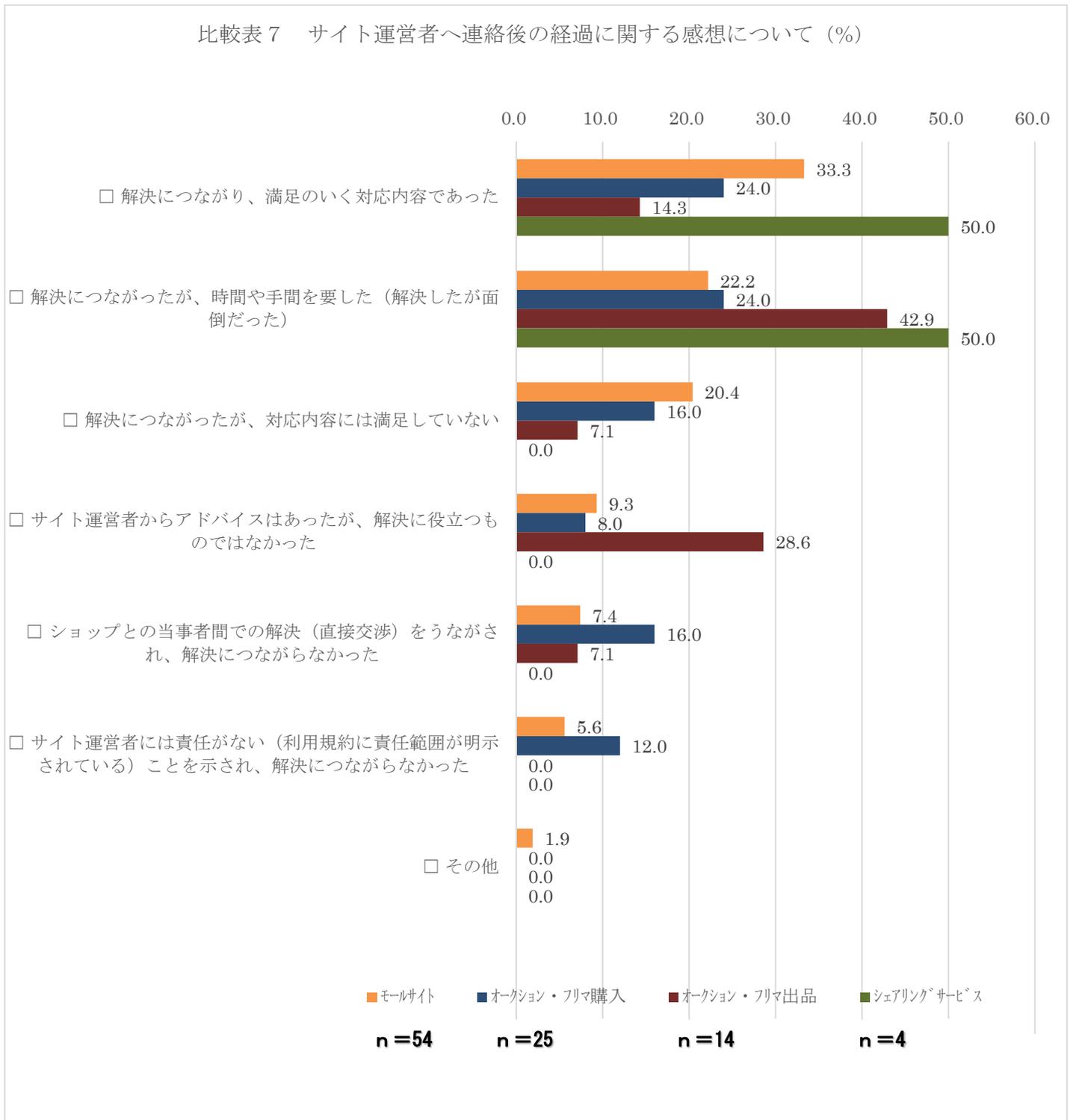
「ショッピングモールサイト」の取引では、「取引相手」への連絡・照会が66.5% (145人) と他のサービス利用者に比べて割合が高くなっている。

また、「オークション・フリマサイト」の販売では、「サイトの運営者」への連絡・照会が35.9% (14人) と、他のサービス利用者に比べて割合が高くなっている。

一方、「シェアリングサービスサイト」の取引では、「Q&AサイトやSNS等のネットコミュニティ」への連絡・照会が、33.3% (4人) と、他のサービス利用者に比べて割合が高くなっている。

7. 各サービスサイトの運営者の対応はトラブルや納得できない取引の解決に役立ちましたか〔Q19、Q34、Q45、Q60〕

各サービスサイトの運営者の対応状況に対する回答者の感想は、以下の比較表7のとおりとなっている。



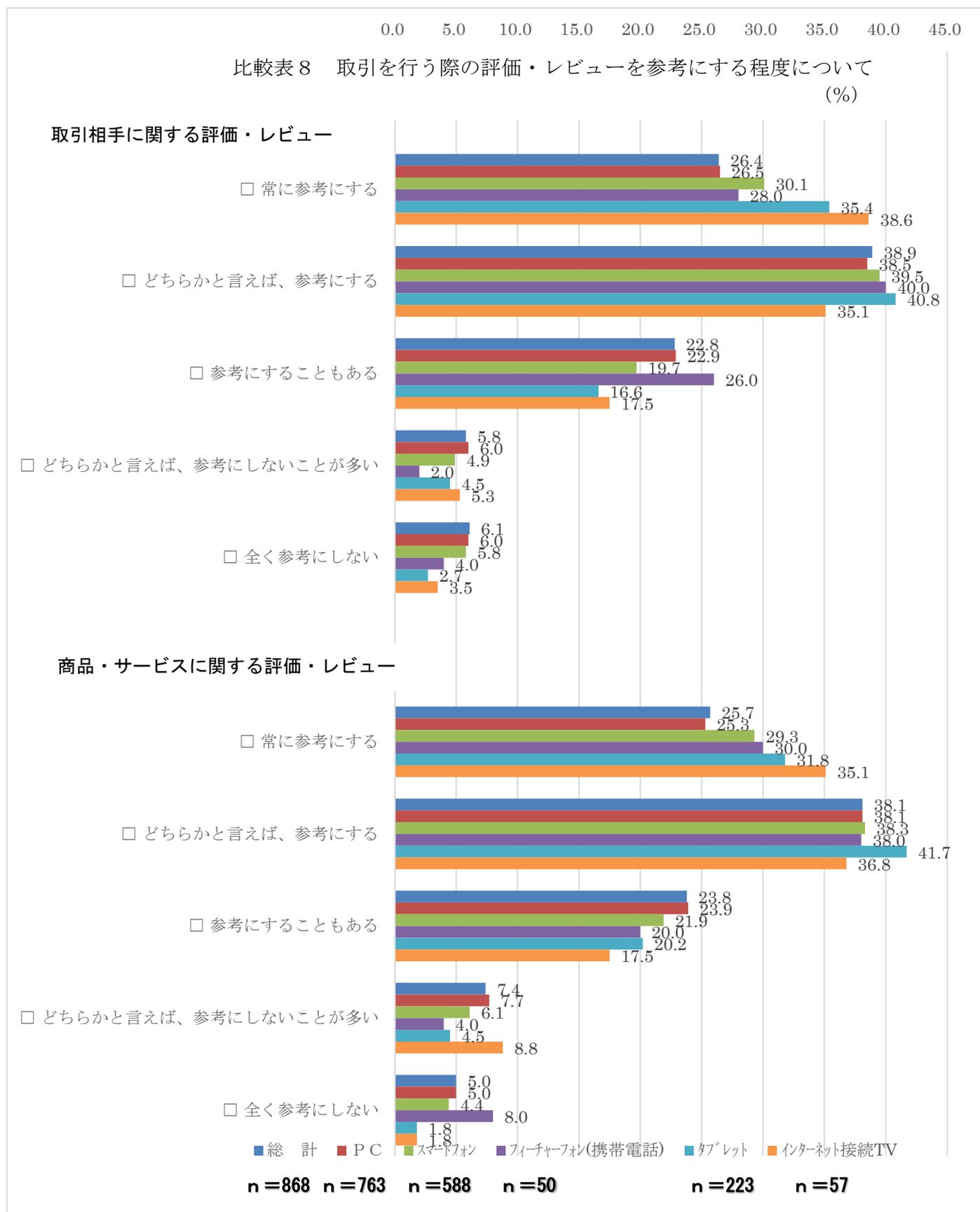
「オークション・フリマ」出品については、「解決につながったが時間や手間を要した（解決したが面倒だった）」で42.9%（8人）や「サイト運営者からアドバイスはあったが、解決に役立つものではなかった」が28.6%（4人）となっており、購入者側に比べて、出品者側の評価がやや低めの傾向となっている。

8. 各サービスサイトで取引を行う際に、評価・レビューは参考にしますか

[Q 5、Q62、Q63]

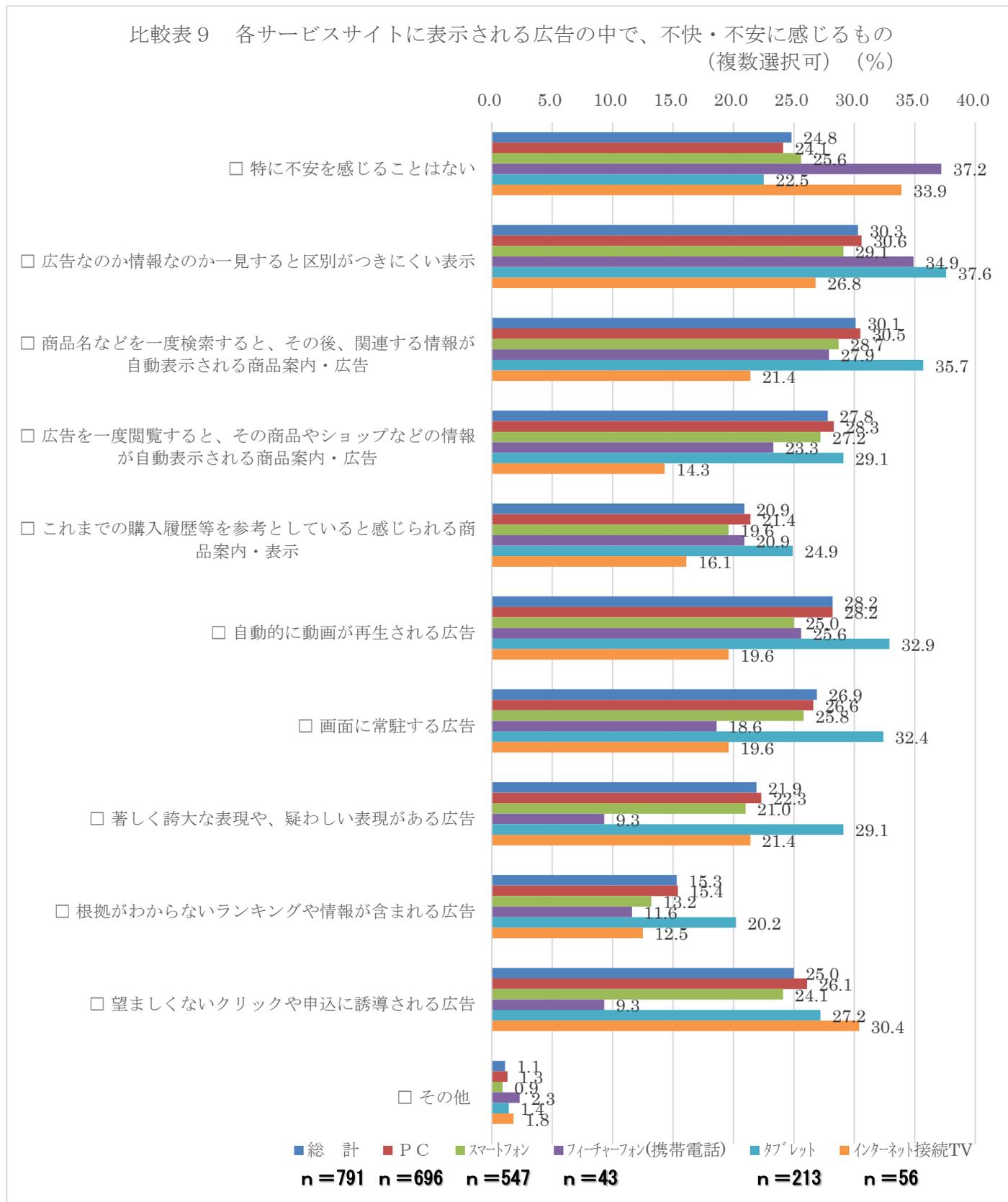
各サービスサイトで取引を行う際に、「取引相手に関する評価・レビュー」については、「常に参考する」は、「インターネット接続TV」で 38.6% (22 人) や「タブレット」で 35.4% (79 人) と高い割合となっている。

また、「商品・サービスに関する評価・レビュー」においても、「インターネット接続TV」35.1% (20 人) や「タブレット」31.8% (71 人) が高くなっている。



9. 各サービスサイトに表示される広告のなかで、不快・不安を感じるものがありますか
〔Q 5、Q66〕

各サービスサイトに表示される広告の中で、不快・不安を感じるものの有無や、内容について、回答者が利用している主にインターネットに接続する機器（複数回答可）別に、みると、以下の比較表9のとおりとなっている。



各サービスサイトを利用する際に、利用機器が「タブレット」である者では、やや不快・不安を感じる傾向もみられる。(同利用者は、Q13の中で「規約の内容を理解できない」の回答率が24.0%(49人)と機器別で最も高い。PCは15.7%(103人)、スマートフォンは18.3%(93人))

10. 各サービスサイトを利用した取引を行わない理由は何ですか〔Q68〕

過去1年間、各サービスを利用していない理由としては、ショッピングモールサイトの非利用者では、「取引を行う前に、実際の商品やサービスを確認できない」の36.5%や、「実際の店舗だけの取引だけで事足りている」の35.4%が理由として多く、オークション・フリマサイトの非利用者では、「トラブル発生時の対応が不安」の34.1%が多い。

また、シェアリングサービスの非利用者でも、「トラブル発生時の対応が不安」の29.0%が多いものとなっている。

比較表10 利用していない理由（複数回答可）（%）

