

## 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(集計表)

平成 30 年 7 月 27 日  
内閣府消費者委員会事務局

Q5 あなたがインターネットに接続する主な機器をお答えください。(複数選択可) (件数)

利用機器の種類	男性									女性							
	回答者数	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	
□ PC	497	30	65	80	96	76	88	62		503	29	62	76	94	76	92	74
□ スマートフォン	455	18	56	71	88	72	88	62		414	17	39	51	78	68	88	73
□ フィーチャーフォン(携帯電話)	328	28	59	64	67	46	44	20		328	25	55	65	65	44	49	25
□ タブレット	24	0	4	9	5	3	2	1		29	1	0	5	10	4	4	5
□ インターネット接続TV	149	9	22	25	31	23	29	10		92	4	11	18	18	15	15	11
□ その他	42	1	5	10	7	5	9	5		17	1	1	4	1	1	6	3
	1	1	0	0	0	0	0	0		2	1	0	0	1	0	0	0

Q5 あなたがインターネットに接続する主な機器をお答えください。(複数選択可) (%)

利用機器の種類	男性									女性							
	回答者数	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	
□ PC	497	30	65	80	96	76	88	62		503	29	62	76	94	76	92	74
□ スマートフォン	91.5	60.0	86.2	88.8	91.7	94.7	100.0	100.0		82.3	58.6	62.9	67.1	83.0	89.5	95.7	98.6
□ フィーチャーフォン(携帯電話)	66.0	93.3	90.8	80.0	69.8	60.5	50.0	32.3		65.2	86.2	88.7	85.5	69.1	57.9	53.3	33.8
□ タブレット	4.8	0.0	6.2	11.3	5.2	3.9	2.3	1.6		5.8	3.4	0.0	6.6	10.6	5.3	4.3	6.8
□ インターネット接続TV	30.0	30.0	33.8	31.3	32.3	30.3	33.0	16.1		18.3	13.8	17.7	23.7	19.1	19.7	16.3	14.9
□ その他	8.5	3.3	7.7	12.5	7.3	6.6	10.2	8.1		3.4	3.4	1.6	5.3	1.1	1.3	6.5	4.1
	0.2	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		0.4	3.4	0.0	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0

Q7 過去1年間に、インターネットでの取引のうち、ショッピングモールサイトを利用したことはありますか(件数)

利用の有無	男性								女性							
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	回答者数	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	回答者数
<input type="checkbox"/> はい	22	52	60	83	63	71	44	395	19	44	60	75	62	65	52	377
<input type="checkbox"/> いいえ	0	4	4	3	8	7	6	32	4	7	5	5	3	15	12	51
<input type="checkbox"/> 覚えていない、わからない	1	0	2	1	0	0	0	4	2	0	1	1	2	3	0	9

Q7 過去1年間に、インターネットでの取引のうち、ショッピングモールサイトを利用したことはありますか(%)

利用機器の種類	男性								女性							
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	回答者数	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	回答者数
<input type="checkbox"/> はい	95.7	92.9	90.9	95.4	88.7	91.0	88.0	91.6	92.6	92.5	78.3	81.3	86.3	76.0	86.3	90.9
<input type="checkbox"/> いいえ	0.0	7.1	6.1	3.4	11.3	9.0	12.0	7.4	16.0	13.7	7.6	6.2	4.5	18.1	18.8	11.7
<input type="checkbox"/> 覚えていない、わからない	4.3	0.0	3.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.9	8.0	0.0	1.5	1.2	3.0	3.6	0.0	2.1

Q14 ショッピングモールサイトを利用する際に、不安を感じるのは、どのような場合でしょうか？（複数選択可）（件数）

不安の有無、不安の内容	男性									女性								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	回答者数		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	回答者数	
□ 特に不安を感じることはない	22	52	60	83	63	71	44	395		19	44	60	75	62	65	52	377	
□ 商品やサービスの説明文がわかりにくい、十分に書かれていない	9	15	16	37	24	25	19	145		3	13	23	27	14	20	17	117	
□ 商品やサービスに関連する写真や図表がわかりにくい、写真や図表の掲載が少ない	5	17	16	16	7	10	7	78		7	13	9	22	16	16	8	91	
□ 取引を行う前に商品やサービスについての問い合わせが出来ない	6	17	13	11	6	7	4	64		8	15	9	17	16	10	6	81	
□ 個人情報が取引相手に伝わることなど	1	5	5	6	5	3	5	30		2	3	4	8	8	9	5	39	
□ 個人情報の利用・取扱いについての明確な記載がない、記載がわかりにくい	4	7	11	11	11	10	9	63		2	6	5	14	15	10	11	63	
□ 支払や代金決済の安全性に関する明確な記載がない、記載がわかりにくい	3	10	3	5	9	4	4	38		2	4	4	6	7	2	4	29	
□ 支払や代金決済でのトラブルが生じないか	3	7	4	5	10	6	7	42		2	4	4	5	7	7	8	37	
□ レビューや評価の掲載件数がない、少ない	1	9	13	15	23	22	9	92		7	6	15	20	25	24	14	111	
□ レビューや評価の記載内容が極端に偏っている	4	7	10	10	10	4	6	51		7	10	17	12	10	7	8	71	
□ ショッピングモールを経由して利用するショップについて、その信頼性や安全性が明確に示されていない	5	5	7	8	12	5	2	44		6	8	10	10	7	6	5	52	
□ その他	5	2	7	5	7	14	5	45		4	7	6	12	7	13	12	61	
	0	1	1	2	0	0	0	4		0	0	1	0	1	2	1	5	

Q14 ショッピングモールサイトを利用する際に、不安を感じるのは、どのような場合でしょうか？（複数選択可）（%）

不安の有無、不安の内容	男性									女性								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	回答者数		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	回答者数	
□ 特に不安を感じることはない	22	52	60	83	63	71	44	395		19	44	60	75	62	65	52	377	
□ 商品やサービスの説明文がわかりにくい、十分に書かれていない	40.9	28.8	26.7	44.6	38.1	35.2	43.2	36.7		15.8	29.5	38.3	36.0	22.6	30.8	32.7	31.0	
□ 商品やサービスに関連する写真や図表がわかりにくい、写真や図表の掲載が少ない	22.7	32.7	26.7	19.3	11.1	14.1	15.9	19.7		36.8	29.5	15.0	29.3	25.8	24.6	15.4	24.1	
□ 取引を行う前に商品やサービスについての問い合わせが出来ない	4.5	9.6	8.3	7.2	7.9	4.2	11.4	7.6		42.1	34.1	15.0	22.7	25.8	15.4	11.5	21.5	
□ 個人情報が取引相手に伝わることなど	18.2	13.5	18.3	13.3	17.5	14.1	20.5	15.9		10.5	6.8	6.7	10.7	12.9	13.8	9.6	10.3	
□ 個人情報の利用・取扱いについての明確な記載がない、記載がわかりにくい	13.6	19.2	5.0	6.0	14.3	5.6	9.1	9.6		10.5	13.6	8.3	18.7	24.2	15.4	21.2	16.7	
□ 支払や代金決済の安全性に関する明確な記載がない、記載がわかりにくい	13.6	13.5	6.7	6.0	15.9	8.5	15.9	10.6		9.1	6.7	8.0	11.3	3.1	7.7	7.7		
□ 支払や代金決済でのトラブルが生じないか	4.5	17.3	21.7	18.1	36.5	31.0	20.5	23.3		10.5	9.1	6.7	6.7	11.3	10.8	15.4	9.8	
□ レビューや評価の掲載件数がない、少ない	18.2	13.5	16.7	12.0	15.9	5.6	13.6	12.9		36.8	13.6	25.0	26.7	40.3	36.9	26.9	29.4	
□ レビューや評価の記載内容が極端に偏っている	22.7	9.6	11.7	9.6	19.0	7.0	4.5	11.1		36.8	22.7	28.3	16.0	16.1	10.8	15.4	18.8	
□ ショッピングモールを経由して利用するショップについて、その信頼性や安全性が明確に示されていない	22.7	3.8	11.7	6.0	11.1	19.7	11.4	11.4		31.6	18.2	16.7	13.3	11.3	9.2	9.6	13.8	
□ その他	0.0	1.9	1.7	2.4	0.0	0.0	0.0	1.0		21.1	15.9	10.0	16.0	11.3	20.0	23.1	16.2	
	0.0	1.9	1.7	2.4	0.0	0.0	0.0	1.0		0.0	0.0	1.7	0.0	1.6	3.1	1.9	1.3	

Q21 過去1年間に、インターネットでの取引のうち、オークション・フリマサイトを利用したことはありますか(件数)

利用の有無	男性									女性								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代				
回答者数	431	23	56	66	87	71	78	50	437	25	51	66	81	67	83	64		
<input type="checkbox"/> はい	141	8	25	28	29	22	20	9	138	16	24	27	28	18	16	9		
<input type="checkbox"/> いいえ	280	13	29	37	54	49	58	40	298	9	26	39	53	49	67	55		
<input type="checkbox"/> 覚えていない、わからない	10	2	2	1	4	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0		

Q21 過去1年間に、インターネットでの取引のうち、オークション・フリマサイトを利用したことはありますか(%)

利用機器の種類	男性									女性								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代				
回答者数	431	23	56	66	87	71	78	50	437	25	51	66	81	67	83	64		
<input type="checkbox"/> はい	32.7	34.8	44.6	42.4	33.3	31.0	25.6	18.0	31.6	64.0	47.1	40.9	34.6	26.9	19.3	14.1		
<input type="checkbox"/> いいえ	65.0	56.5	51.8	56.1	62.1	69.0	74.4	80.0	68.2	36.0	51.0	59.1	65.4	73.1	80.7	85.9		
<input type="checkbox"/> 覚えていない、わからない	2.3	8.7	3.6	1.5	4.6	0.0	0.0	2.0	0.2	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		

Q29 オークション・フリマサイトを購入者として利用する際に、不安を感じるのは、どのような場合でしょうか？（複数選択可）（件数、%）

不安の有無、不安の内容	回答者数	総数	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	比率	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代
		261	22	46	49	56	38	32	18	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
<input type="checkbox"/> 特に不安を感じることはない		91	4	15	12	25	16	9	10	34.9	18.2	32.6	24.5	44.6	42.1	28.1	55.6
<input type="checkbox"/> 商品やサービスの説明文がわかりにくい、十分に書かれていない		62	7	11	16	13	8	5	2	23.8	31.8	23.9	32.7	23.2	21.1	15.6	11.1
<input type="checkbox"/> 商品やサービスに関連する写真や図表がわかりにくい、写真や図表の掲載が少ない		53	5	12	13	10	5	7	1	20.3	22.7	26.1	26.5	17.9	13.2	21.9	5.6
<input type="checkbox"/> 取引を行う前に商品やサービスについての問い合わせが出来ない		14	1	4	0	3	2	4	0	5.4	4.5	8.7	0.0	5.4	5.3	12.5	0.0
<input type="checkbox"/> 個人情報が取引相手に伝わることなど		53	5	10	13	15	4	5	1	20.3	22.7	21.7	26.5	26.8	10.5	15.6	5.6
<input type="checkbox"/> 個人情報の利用・取扱いについての明確な記載がない、記載がわかりにくい		22	5	5	3	6	2	1	0	8.4	22.7	10.9	6.1	10.7	5.3	3.1	0.0
<input type="checkbox"/> 支払や代金決済の安全性に関する明確な記載がない、記載がわかりにくい		22	4	5	4	4	1	1	3	8.4	18.2	10.9	8.2	7.1	2.6	3.1	16.7
<input type="checkbox"/> 支払や代金決済でのトラブルが生じないか		66	7	10	14	11	8	14	2	25.3	31.8	21.7	28.6	19.6	21.1	43.8	11.1
<input type="checkbox"/> レビューや評価の掲載件数がない、少ない		33	4	8	6	6	4	3	2	12.6	18.2	17.4	12.2	10.7	10.5	9.4	11.1
<input type="checkbox"/> レビューや評価の記載内容が極端に偏っている		14	3	2	2	1	3	2	1	5.4	13.6	4.3	4.1	1.8	7.9	6.3	5.6
<input type="checkbox"/> サイトを経由して取引を行う相手について、その信頼性や安全性が明確に示されていない		32	4	5	5	6	5	3	4	12.3	18.2	10.9	10.2	10.7	13.2	9.4	22.2
<input type="checkbox"/> その他		6	0	1	0	2	3	0	0	2.3	0.0	2.2	0.0	3.6	7.9	0.0	0.0

Q40 オークション・フリマサイトを出品者として利用する際に、不安を感じるのは、どのような場合でしょうか？（複数選択可）（件数、%）

不安の有無、不安の内容	回答者数	総数	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	比率	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代
		161	18	33	34	32	24	18	2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
<input type="checkbox"/> 特に不安を感じることはない		50	4	9	8	14	9	6	0	31.1	22.2	27.3	23.5	43.8	37.5	33.3	0.0
<input type="checkbox"/> 商品の梱包や発送が適切に出来るか		39	5	8	11	9	5	1	0	24.2	27.8	24.2	32.4	28.1	20.8	5.6	0.0
<input type="checkbox"/> 掲載する写真や図表が商品やサービスを適切に表しているか		27	3	6	4	6	4	4	0	16.8	16.7	18.2	11.8	18.8	16.7	22.2	0.0
<input type="checkbox"/> 手数料がどれだけ発生するか		45	7	11	7	10	5	5	0	28.0	38.9	33.3	20.6	31.3	20.8	27.8	0.0
<input type="checkbox"/> 掲載する写真や図表が商品やサービスを適切に表しているか		20	4	2	3	4	3	4	0	12.4	22.2	6.1	8.8	12.5	12.5	22.2	0.0
<input type="checkbox"/> 購入希望者から不適切な価格交渉を求められないか		30	6	9	6	4	3	2	0	18.6	33.3	27.3	17.6	12.5	12.5	11.1	0.0
<input type="checkbox"/> 間違いなく出品できるか		17	4	5	3	3	1	1	0	10.6	22.2	15.2	8.8	9.4	4.2	5.6	0.0
<input type="checkbox"/> 取引の条件を適切に表しているか		12	2	3	1	2	2	2	0	7.5	11.1	9.1	2.9	6.3	8.3	11.1	0.0
<input type="checkbox"/> 個人情報が取引相手に伝わることなど		29	4	6	6	5	3	5	0	18.0	22.2	18.2	17.6	15.6	12.5	27.8	0.0
<input type="checkbox"/> 個人情報の利用・取扱いについての明確な記載がない、記載がわかりにくい		4	1	1	0	1	1	0	0	2.5	5.6	3.0	0.0	3.1	4.2	0.0	0.0
<input type="checkbox"/> 支払や代金決済の安全性に関する明確な記載がない、記載がわかりにくい		7	1	2	0	2	1	1	0	4.3	5.6	6.1	0.0	6.3	4.2	5.6	0.0
<input type="checkbox"/> 支払や代金決済でのト		36	4	7	6	8	6	5	0	22.4	22.2	21.2	17.6	25.0	25.0	27.8	0.0
<input type="checkbox"/> 悪意のあるレビューや評価の掲載		38	4	8	10	6	6	3	1	23.6	22.2	24.2	29.4	18.8	25.0	16.7	50.0
<input type="checkbox"/> 購入希望者の信頼性や安全性がわからない		38	3	8	7	5	6	7	2	23.6	16.7	24.2	20.6	15.6	25.0	38.9	100.0
<input type="checkbox"/> その他		1	1	0	0	0	0	0	0	0.6	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Q55 シェアリングサービスサイトを利用する際に、不安を感じるのは、どのような場合でしょうか？（複数選択可）（件数、％）

不安の有無、不安の内容	回答者数								総数	比率							
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	10代		20代	30代	40代	50代	60代	70代		
□ 特に不安を感じることはない	14	1	2	8	1	0	1	1	41	33.3	16.7	50.0	25.0	0.0	50.0	50.0	
□ サービスの説明文がわかりにくい、十分に書かれていない	12	0	6	3	2	1	0	0	12	0.0	50.0	18.8	50.0	50.0	0.0	0.0	
□ サービスに関連する写真や図表がわかりにくい、写真や図表の掲載が少ない	9	1	3	5	0	0	0	0	9	33.3	25.0	31.3	0.0	0.0	0.0	0.0	
□ 取引を行う前にサービスについての問い合わせが出来ない	5	0	2	3	0	0	0	0	5	0.0	16.7	18.8	0.0	0.0	0.0	0.0	
□ 個人情報が取引相手に伝わることなど	7	0	4	0	1	1	0	1	7	0.0	33.3	0.0	25.0	50.0	0.0	50.0	
□ 個人情報の利用・取扱いについての明確な記載がない、記載がわかりにくい	5	0	3	1	1	0	0	0	5	0.0	25.0	6.3	25.0	0.0	0.0	0.0	
□ 支払や代金決済の安全性に関する明確な記載がない、記載がわかりにくい	6	1	3	1	1	0	0	0	6	33.3	25.0	6.3	25.0	0.0	0.0	0.0	
□ 支払や代金決済でのトラブルが生じないか	7	0	4	1	1	0	1	0	7	0.0	33.3	6.3	25.0	0.0	50.0	0.0	
□ レビューや評価の掲載件数がない、少ない	7	0	2	2	2	0	0	1	7	0.0	16.7	12.5	50.0	0.0	0.0	50.0	
□ レビューや評価の記載内容が極端に偏っている	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	
□ サイトを経由して取引を行う相手について、その信頼性や安全性が明確に示されていない	2	0	0	0	0	1	0	1	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	
□ その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	

Q62 インターネットで行う取引の際に、取引相手の評価(☆や数値)で、レビュー(利用者の感想など)は参考にしますか？(件数)

参考にする程度	男性									女性								
	回答者数	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代			
□ 常に参考にする	431	23	56	66	87	71	78	50	437	25	51	66	81	67	83	64		
□ どちらかと言えば、参考にする	111	7	17	18	26	21	15	7	118	8	12	21	25	23	16	13		
□ 参考にすることもある	168	11	18	28	36	31	32	12	170	12	22	25	36	20	37	18		
□ どちらかと言えば、参考にしないことが多い	92	3	14	12	12	13	22	16	106	3	11	15	13	22	22	20		
□ 全く参考にしない	30	1	2	3	6	5	5	8	20	1	4	2	1	1	4	7		
	30	1	5	5	7	1	4	7	23	1	2	3	6	1	4	6		

Q62 インターネットで行う取引の際に、取引相手の評価(☆や数値)で、レビュー(利用者の感想など)は参考にしますか？(%)

参考にする程度	男性									女性								
	回答者数	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代			
□ 常に参考にする	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		
□ 常に参考にする	25.8	30.4	30.4	27.3	29.9	29.6	19.2	14.0	27.0	32.0	23.5	31.8	30.9	34.3	19.3	20.3		
□ どちらかと言えば、参考にする	39.0	47.8	32.1	42.4	41.4	43.7	41.0	24.0	38.9	48.0	43.1	37.9	44.4	29.9	44.6	28.1		
□ 参考にすることもある	21.3	13.0	25.0	18.2	13.8	18.3	28.2	32.0	24.3	12.0	21.6	22.7	16.0	32.8	26.5	31.3		
□ どちらかと言えば、参考にしないことが多い	7.0	4.3	3.6	4.5	6.9	7.0	6.4	16.0	4.6	4.0	7.8	3.0	1.2	1.5	4.8	10.9		
□ 全く参考にしない	7.0	4.3	8.9	7.6	8.0	1.4	5.1	14.0	5.3	4.0	3.9	4.5	7.4	1.5	4.8	9.4		

Q63 インターネットで行取引を行う際に、対象の商品・サービスの評価(☆や数値)で、レビュー(利用者の感想など)は参考にしますか?(件数)

参考にする程度	男性									女性								
	回答者数	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代			
□ 常に参考にする	431	23	56	66	87	71	78	50	437	25	51	66	81	67	83	64		
□ どちらかと言えば、参考にする	105	7	15	18	24	20	15	6	118	9	16	22	26	19	12	14		
□ 参考にすることもある	162	9	20	27	37	30	25	14	169	9	19	25	34	23	40	19		
□ どちらかと言えば、参考にしないことが多い	99	4	15	10	14	16	25	15	108	5	11	13	13	22	22	22		
□ 全く参考にしない	40	2	3	5	8	4	8	10	24	1	3	2	4	2	8	4		
	25	1	3	6	4	1	5	5	18	1	2	4	4	1	1	5		

Q63 インターネットで行取引を行う際に、対象の商品・サービスの評価(☆や数値)で、レビュー(利用者の感想など)は参考にしますか?(%)

参考にする程度	男性									女性								
	回答者数	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代			
□ 常に参考にする	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		
□ 常に参考にする	24.4	30.4	26.8	27.3	27.6	28.2	19.2	12.0	27.0	36.0	31.4	33.3	32.1	28.4	14.5	21.9		
□ どちらかと言えば、参考にする	37.6	39.1	35.7	40.9	42.5	42.3	32.1	28.0	38.7	36.0	37.3	37.9	42.0	34.3	48.2	29.7		
□ 参考にすることもある	23.0	17.4	26.8	15.2	16.1	22.5	32.1	30.0	24.7	20.0	21.6	19.7	16.0	32.8	26.5	34.4		
□ どちらかと言えば、参考にしないことが多い	9.3	8.7	5.4	7.6	9.2	5.6	10.3	20.0	5.5	4.0	5.9	3.0	4.9	3.0	9.6	6.3		
□ 全く参考にしない	5.8	4.3	5.4	9.1	4.6	1.4	6.4	10.0	4.1	4.0	3.9	6.1	4.9	1.5	1.2	7.8		