

インターネットを利用した取引に関するアンケート調査の結果
～ 年代別クロス表・データ等 ～

【ショッピングモール】

1-1 ショッピングモールサイトを利用する理由・基準は何か。	[Q8]	1頁
1-2 ショッピングモールサイトを利用する際に、確認するところは何か。	[Q11]	3頁
1-3 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、どのような場合か。	[Q14]	4頁
1-4 ショッピングモールサイトを利用した際に、トラブルの経験はあるか。	[Q15]	5頁

【オークション・フリマサイト】

2-1 オークション・フリマサイトを利用する理由・基準は何か。	[Q22]	6頁
2-2 オークション・フリマサイトを利用する際に確認するところは何か。	[Q23]	8頁
2-3 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、どのような場合か。	[Q29]	9頁
2-4 オークション・フリマサイトを購入者として利用した際に、トラブルの経験はあるか。	[Q30]	10頁
2-5 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、どのような場合か。	[Q40]	11頁
2-6 オークション・フリマサイトを出品者として利用した際に、トラブルの経験はあるか。	[Q41]	12頁

【利用規約関連】

3-1 ショッピングモールサイトの利用規約を読むか。	[Q12]	13頁
3-2 ショッピングモールサイトの利用規約を読まない理由は何か。	[Q13]	14頁
3-3 オークション・フリマサイトで購入する際に、利用規約を読むか。	[Q27]	15頁
3-4 オークション・フリマサイトで購入する際に、利用規約を読まない理由は何か。	[Q28]	16頁
3-5 オークション・フリマサイトに出品する際に、利用規約を読むか。	[Q38]	17頁
3-6 オークション・フリマサイトで出品する際に、利用規約を読まない理由は何か。	[Q39]	18頁

【評価、レビュー関連】

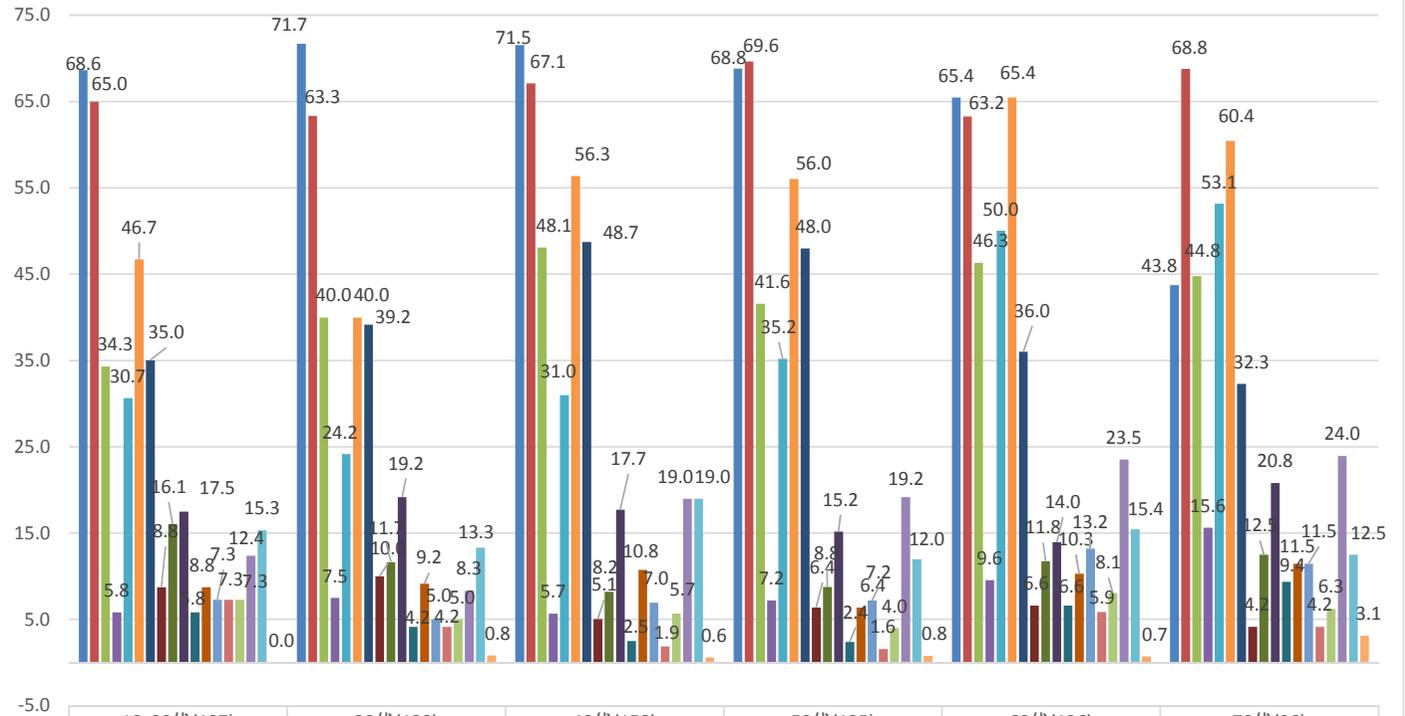
4-1 インターネットで取引を行う際に、取引相手の評価、レビューは参考にするか。	[Q62]	19頁
4-2 インターネットで取引を行う際に、対象の商品・サービスの評価で、レビューは参考にするか。	[Q63]	20頁
4-3 インターネットで取引を行った際に、評価、レビューなどの信頼性に疑問を感じたことはあるか。	[Q64]	21頁

【希望するサービス(自由回答)】

5 サイトの運営者の責任で行ってほしいサービスや情報提供はあるか。	[Q20、Q35、Q46、Q61]	22頁
-----------------------------------	-------------------	-----

1-1 ショッピングモールを利用する理由・基準は何か（複数選択可）〔Q8〕

割合(%)



	10,20代(137)	30代(120)	40代(158)	50代(125)	60代(136)	70代(96)
価格が安い	68.6	71.7	71.5	68.8	65.4	43.8
商品の種類が豊富	65.0	63.3	67.1	69.6	63.2	68.8
複数の店舗を比較できる	34.3	40.0	48.1	41.6	46.3	44.8
メルマガでの情報提供がある	5.8	7.5	5.7	7.2	9.6	15.6
自宅や指定場所での受取ができる	30.7	24.2	31.0	35.2	50.0	53.1
店舗に行く時間が不要	46.7	40.0	56.3	56.0	65.4	60.4
独自のポイントなどが貯まる	35.0	39.2	48.7	48.0	36.0	32.3
ショッピングモールだけの独自商品がある	8.8	10.0	5.1	6.4	6.6	4.2
サイト運営会社が信用できる	16.1	11.7	8.2	8.8	11.8	12.5
支払時の決済手段が複数選べる	17.5	19.2	17.7	15.2	14.0	20.8
解約や返品の手続方法がわかり易い	5.8	4.2	2.5	2.4	6.6	9.4
商品の説明がわかり易い	8.8	9.2	10.8	6.4	10.3	11.5
決済システムの安全性	7.3	5.0	7.0	7.2	13.2	11.5
サイト運営者による補償サービスの充実	7.3	4.2	1.9	1.6	5.9	4.2
出店者(各ショップ)の質	7.3	5.0	5.7	4.0	8.1	6.3
利用者の感想(レビュー)や取引相手の評価情報(レーティング)が参考になる	12.4	8.3	19.0	19.2	23.5	24.0
近くに対象商品売っている店舗がない	15.3	13.3	19.0	12.0	15.4	12.5
その他	0.0	0.8	0.6	0.8	0.7	3.1

年代

実数

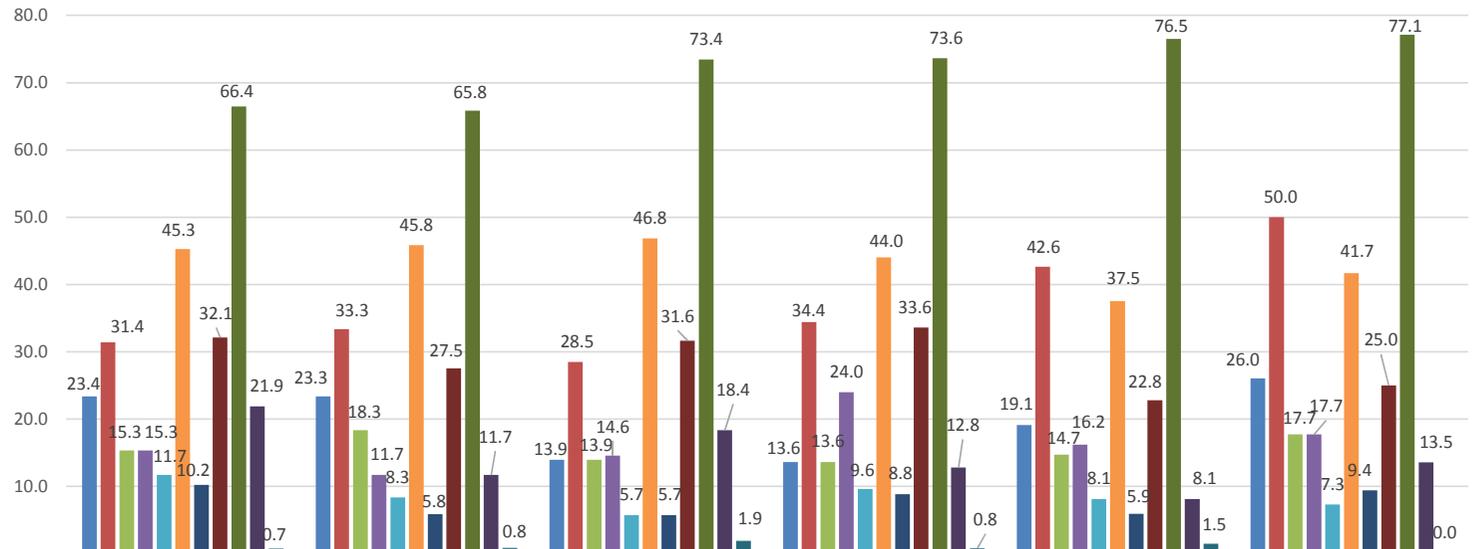
	合計	価格が安い	商品の種類が豊富	複数の店舗を比較できる	メルマガでの情報提供がある	自宅や指定場所での受取ができる	店舗に行く時間が不要	独自のポイントなどが貯まる	ショッピングモールだけの独自商品がある	サイト運営会社が信用できる	支払時の決済手段が複数選べる	解約や返品の手続き方法がわかりやすい	商品の説明がわかりやすい	決済システムの安全性	サイト運営者による補償サービスの充実	出店者（各ショップ）の質	情報（レビューや価格）が参考になる	利用者の感想	近隣の店舗が商品を売っている	その他
10代(n=41)	41	29	23	11	2	12	18	12	5	7	6	1	4	4	3	3	1	7	-	
20代(96)	96	65	66	36	6	30	46	36	7	15	18	7	8	6	7	7	16	14	-	
30代(120)	120	86	76	48	9	29	48	47	12	14	23	5	11	6	5	6	10	16	1	
40代(158)	158	113	106	76	9	49	89	77	8	13	28	4	17	11	3	9	30	30	1	
50代(125)	125	86	87	52	9	44	70	60	8	11	19	3	8	9	2	5	24	15	1	
60代(136)	136	89	86	63	13	68	89	49	9	16	19	9	14	18	8	11	32	21	1	
70代(96)	96	42	66	43	15	51	58	31	4	12	20	9	11	11	4	6	23	12	3	

利用する理由を各年代別にみると、いずれの年代でも、「価格が安い」、「商品の種類が豊富」が高い傾向にある。

一方、60代以上では、「自宅や指定場所での受取ができる」や、「店舗に行く時間が不要」などが高い傾向にある。

1-2 ショッピングモールサイトを利用する際、どこを確認するか（複数選択可）〔Q11〕

割合(%)



確認項目	10, 20代(137)	30代(120)	40代(158)	50代(125)	60代(136)	70代(96)
ショッピングモールサイトの利用規約	23.4	23.3	13.9	13.6	19.1	26.0
取引について書かれている「ご利用に際して」「ご確認ください」等の箇所	31.4	33.3	28.5	34.4	42.6	50.0
サイトに出店しているショップの利用規約	15.3	18.3	13.9	13.6	14.7	17.7
セキュリティマーク等のセキュリティに関する場所(鍵マークなども含む)	15.3	11.7	14.6	24.0	16.2	17.7
特定商取引法上の表記	11.7	8.3	5.7	9.6	8.1	7.3
出品者のレビューなどの評価欄	45.3	45.8	46.8	44.0	37.5	41.7
プライバシーポリシー	10.2	5.8	5.7	8.8	5.9	9.4
ショップの紹介	32.1	27.5	31.6	33.6	22.8	25.0
商品説明	66.4	65.8	73.4	73.6	76.5	77.1
よくある質問等Q & A コーナー	21.9	11.7	18.4	12.8	8.1	13.5
その他	0.7	0.8	1.9	0.8	1.5	0.0

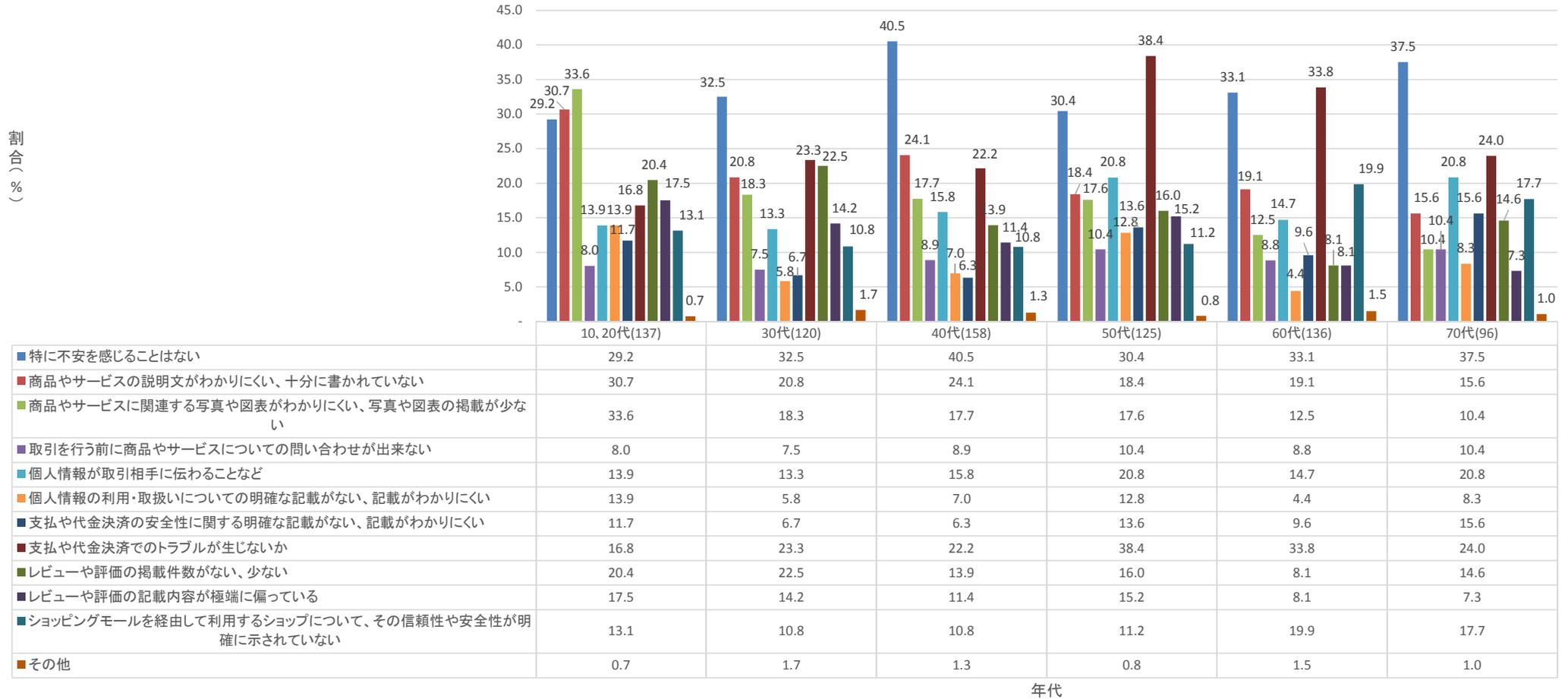
実数

	合計	ショッピングモールサイトの利用規約	取引について書かれている「ご利用に際して」「ご確認ください」等の箇所	サイトに出店しているショップの利用規約	セキュリティマーク等の鍵マークなども含む	特定商取引法上の表記	出品者のレビューなどの評価欄	プライバシーポリシー	ショップの紹介	商品説明	A よくある質問等Q & A コーナー	その他
10代(n=41)	41	8	12	8	5	5	24	5	16	28	9	1
20代(96)	96	24	31	13	16	11	38	9	28	63	21	-
30代(120)	120	28	40	22	14	10	55	7	33	79	14	1
40代(158)	158	22	45	22	23	9	74	9	50	116	29	3
50代(125)	125	17	43	17	30	12	55	11	42	92	16	1
60代(136)	136	26	58	20	22	11	51	8	31	104	11	2
70代(96)	96	25	48	17	17	7	40	9	24	74	13	-

利用する際にどこを確認するかを各年代別にみると、いずれの年代でも、「商品説明」が最も多い傾向にある。

また、2番目に多いものをみると、10代・20代から50代までは、「出品者のレビューなどの評価欄」であるが、一方、60代、70代では、「取引について書かれている「ご利用に際して」「ご確認ください」等の箇所」となっている。

1-3 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どのような場合か（複数選択可）〔Q14〕



実数

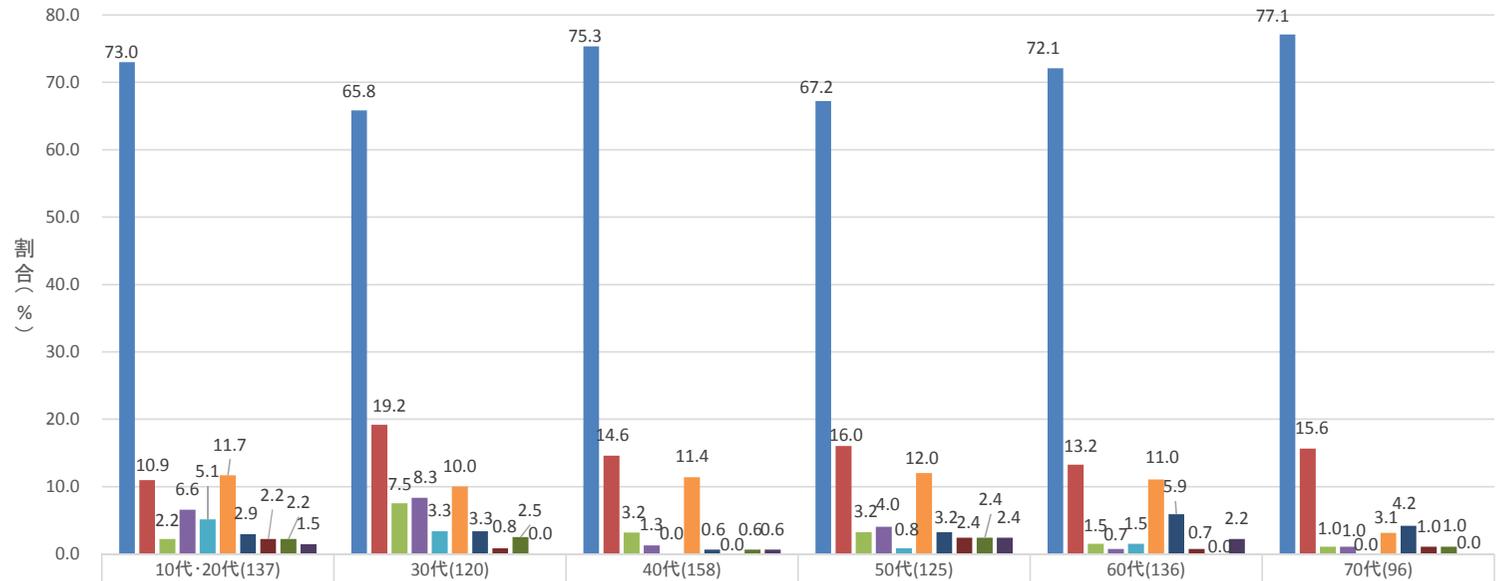
合計	特に不安を感じること	商品やサービスの説明文がわかりにくい、十分に書かれていない	商品やサービスに関連する写真や図表がわかりにくい、写真や図表の掲載が少ない	取引を行う前に商品やサービスについての問い合わせが出来ない	個人情報が取引相手に伝わることなど	個人情報の利用・取扱いについての明確な記載がない、記載がわかりにくい	支払や代金決済の安全性に関する明確な記載がない、記載がわかりにくい	支払や代金決済でのトラブルが生じないか	レビューや評価の掲載件数がない、少ない	レビューや評価の記載内容が極端に偏っている	ショッピングモールを経由して利用するショップについて、その信頼性や安全性が明確に示されていない	その他
10代(n=41)	41	12	12	14	3	6	5	5	8	11	11	9
20代(96)	96	28	30	32	8	13	14	11	15	17	13	9
30代(120)	120	39	25	22	9	16	7	8	28	27	17	13
40代(158)	158	64	38	28	14	25	11	10	35	22	18	17
50代(125)	125	38	23	22	13	26	16	17	48	20	19	14
60代(136)	136	45	26	17	12	20	6	13	46	11	11	27
70代(96)	96	36	15	10	10	20	8	15	23	14	7	17

不安を感じる理由を年代別にみると、10代・20代では、「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」や、「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」などの表示関係が、ともに3割を超えるなど多い。

一方、若年層以外の年代では、「特に不安を感じることはない」に次いで、「支払や代金決済でのトラブルが生じないか」が多くなっている。

特に、50代では、「支払や代金決済でのトラブルが生じないか」が、38.4%で一番多くなっている。

1-4 ショッピングモールサイトを利用した際にトラブルの経験はあるか（複数選択可）〔Q15〕



年代

実数

	合計	トラブルの経験はない	商品やサービスの“品質”に関するトラブルがあった	商品やサービスの“数量”に関するトラブルがあった	商品やサービスの“金額”に関するトラブルがあった	商品やサービスの“支払手続”に関するトラブルがあった	配送に関するトラブルがあった	解約や返品に関するトラブルがあった	掲載された広告に関連するトラブルがあった	インターネット上に表示された広告に関連するトラブルがあった	ポイントや割引などに関連するトラブルがあった	上記以外のトラブルがあった
10代(n=41)	41	27	6	1	3	2	7	2	1	1	1	1
20代(96)	96	73	9	2	6	5	9	2	2	2	1	1
30代(120)	120	79	23	9	10	4	12	4	1	3	-	-
40代(158)	158	119	23	5	2	-	18	1	-	1	1	1
50代(125)	125	84	20	4	5	1	15	4	3	3	3	3
60代(136)	136	98	18	2	1	2	15	8	1	-	3	3
70代(96)	96	74	15	1	1	-	3	4	1	1	-	-

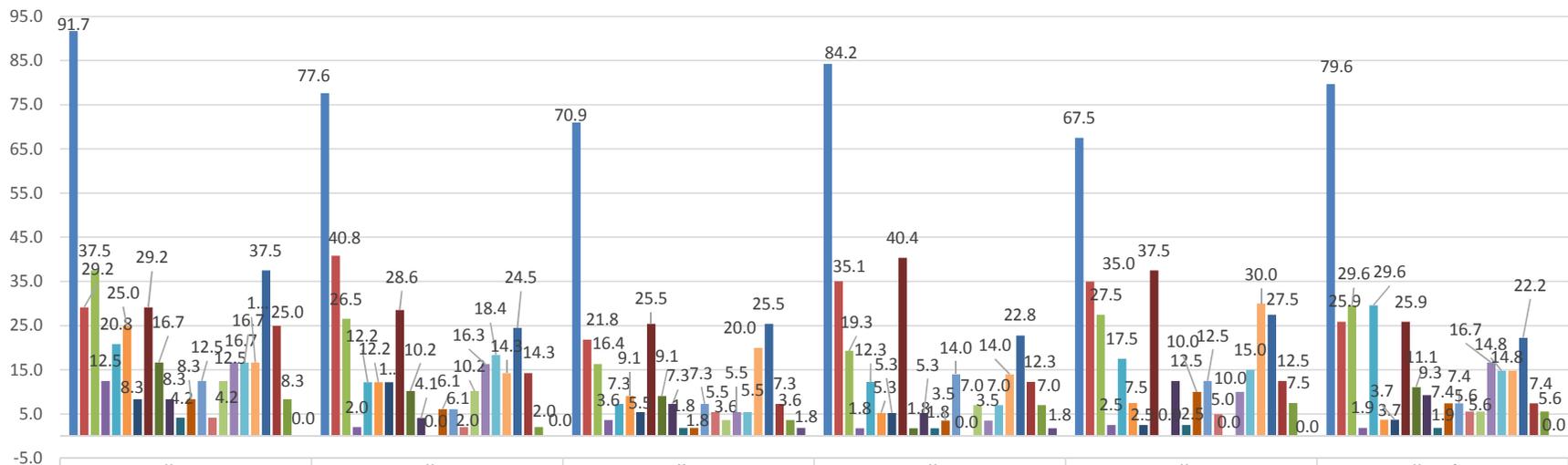
利用に際してのトラブルの経験状況を各年代別にみると、30代において、約1/3がトラブルを経験しており、もっとも割合が多い状況となっている。

また、そのトラブルの理由・原因は、「商品やサービスの“品質”に関するトラブルがあった」が、30代から70代では、最も多くなっている。

なお、「配送に関するトラブル」に関して、30代から60代では、2番目に多くなっている。

2-1 オークション・フリマサイトを利用する理由・基準は何か（複数選択可）〔Q22〕

割合(%)



	10代(n=24)	20代(49)	30代(55)	40代(57)	50代(40)	60代以上(54)
安い価格で入手できる	91.7	77.6	70.9	84.2	67.5	79.6
商品の種類が豊富	29.2	40.8	21.8	35.1	35.0	25.9
出品されているモノを比較できる	37.5	26.5	16.4	19.3	27.5	29.6
メルマガでの情報提供がある	12.5	2.0	3.6	1.8	2.5	1.9
自宅や指定場所での受取ができる	20.8	12.2	7.3	12.3	17.5	29.6
取引の匿名性	25.0	12.2	9.1	5.3	7.5	3.7
独自のポイントなどが貯まる	8.3	12.2	5.5	5.3	2.5	3.7
レアな商品が手に入る	29.2	28.6	25.5	40.4	37.5	25.9
サイト運営会社が信用できる	16.7	10.2	9.1	1.8	0.0	11.1
支払時の決済手段が複数選べる	8.3	4.1	7.3	5.3	12.5	9.3
解約や返品の手続方法がわかり易い	4.2	0.0	1.8	1.8	2.5	1.9
商品の説明がわかり易い	8.3	6.1	1.8	3.5	10.0	7.4
決裁システムの安全性	12.5	6.1	7.3	14.0	12.5	7.4
サイト運営者による補償サービスの充実	4.2	2.0	5.5	0.0	5.0	5.6
出品者の質	12.5	10.2	3.6	7.0	0.0	5.6
レビューや評価が参考になる	16.7	16.3	5.5	3.5	10.0	16.7
個人間でのお金のやり取りがない	16.7	18.4	5.5	7.0	15.0	14.8
リサイクルショップなどよりも売買が容易	16.7	14.3	20.0	14.0	30.0	14.8
使わなくなった物を容易に換金できる	37.5	24.5	25.5	22.8	27.5	22.2
高く売れる	25.0	14.3	7.3	12.3	12.5	7.4
再利用されるので環境にやさしい	8.3	2.0	3.6	7.0	7.5	5.6
その他	0.0	0.0	1.8	1.8	0.0	0.0

年代

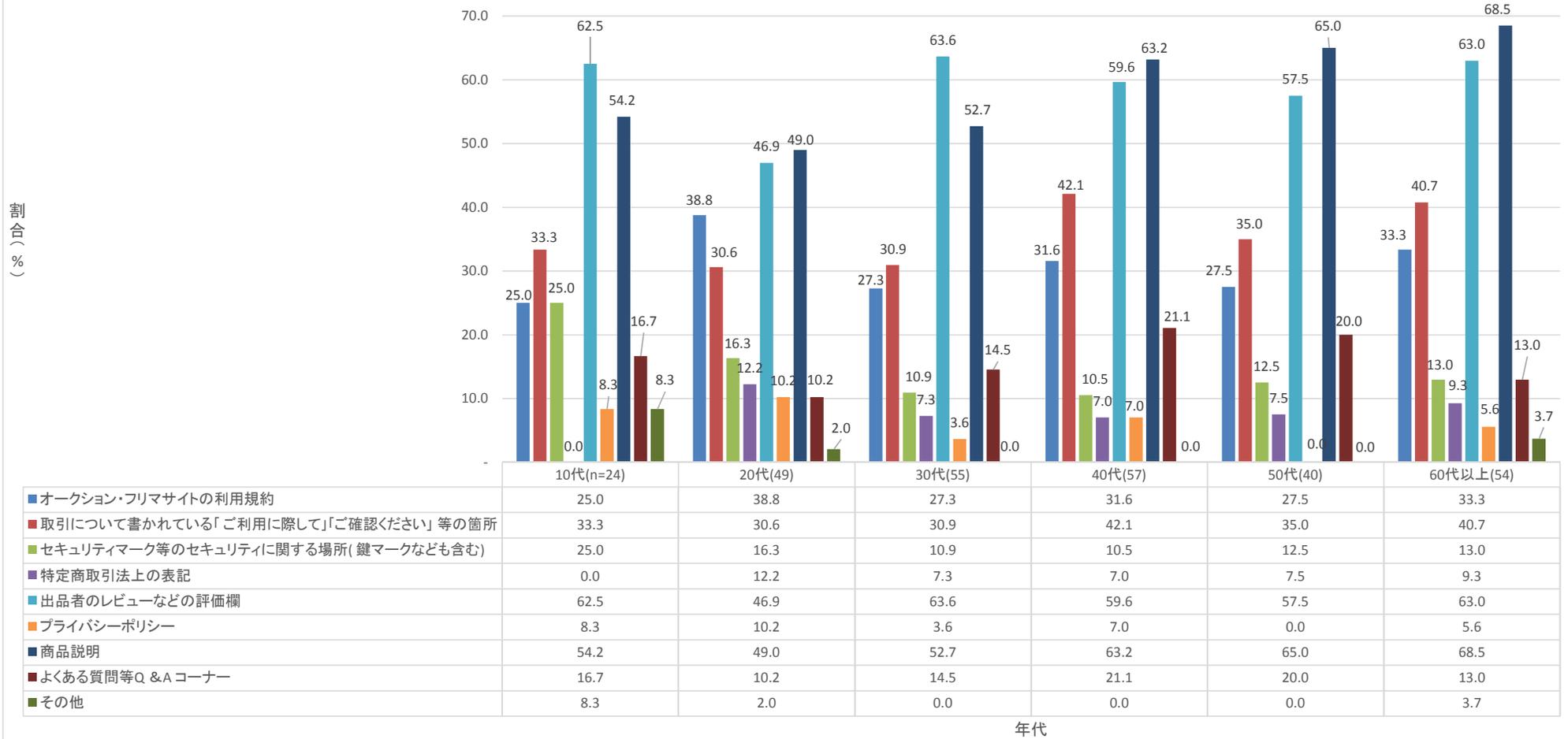
実数

	安い価格で入手できる	商品の種類が豊富	出品されているモノを比較できる	メルマガでの情報提供がある	自宅や指定場所での受取ができる	取引の匿名性	独自のポイントなどが貯まる	レアな商品が手に入る	サイト運営会社が信用できる	支払時の決済手段が複数選べる	解約や返品の手続き方法がわかり易い	商品の説明がわかり易い	全性	決済システムの安	充実	サイト運営者による補償サービスのよ	出品者の質	レビューや評価が参考になる	個人間でのお金のやり取りがない	が容易	ブサイクルシヨツ	リサイクルシヨツ	を容易に換金でき	使わなくなった物を	高く売れる	環境にやさしいので	再利用されるので	その他
10代(n=24)	22	7	9	3	5	6	2	7	4	2	1	2	3	1	3	4	4	4	4	9	6	2	-	-	-	-	-	-
20代(49)	38	20	13	1	6	6	6	14	5	2	-	3	3	1	5	8	9	7	12	7	1	-	-	-	-	-	-	-
30代(55)	39	12	9	2	4	5	3	14	5	4	1	1	4	3	2	3	3	11	14	4	2	1	-	-	-	-	-	-
40代(57)	48	20	11	1	7	3	3	23	1	3	1	2	8	-	4	2	4	8	13	7	4	1	-	-	-	-	-	-
50代(40)	27	14	11	1	7	3	1	15	-	5	1	4	5	2	-	4	6	12	11	5	3	-	-	-	-	-	-	-
60代(36)	29	8	9	-	9	1	1	8	3	-	-	1	1	3	1	4	6	7	11	4	3	-	-	-	-	-	-	-
70代(18)	14	6	7	1	7	1	1	6	3	5	1	3	3	-	2	5	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-

利用する理由を各年代別にみると、いずれの年代でも、「安い価格で入手できる」が圧倒的に高い割合で、1位を占めている。

また、「レアな商品が手に入る」は、30代から50代で、2位となっている。

2-2 オークション・フリマサイトを利用する際、どこを確認するか（複数選択可）〔Q23〕



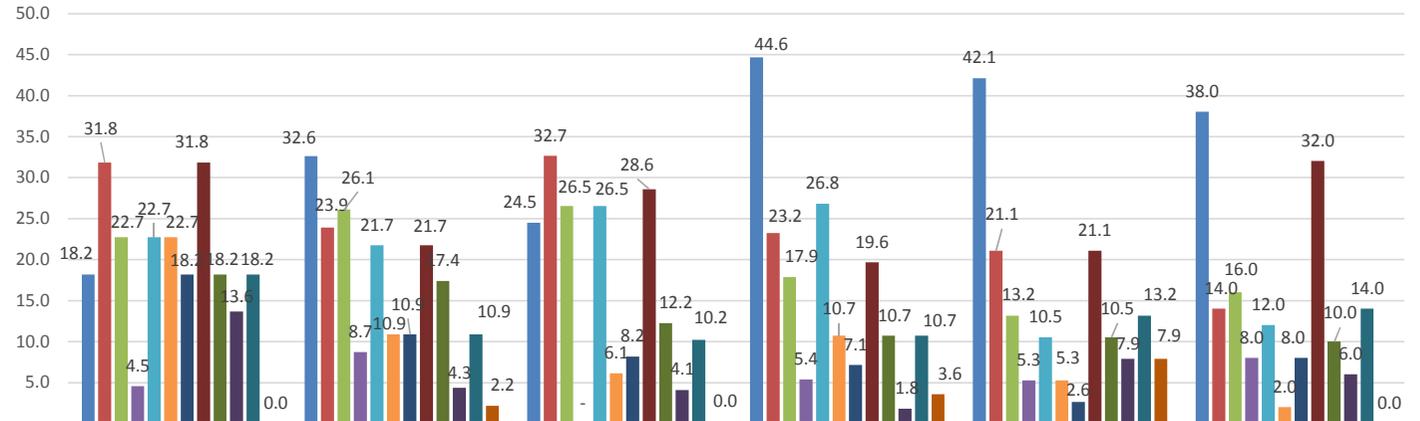
実数		合計	オークション・フリマサイトの利用規約	取引について書かれている「ご利用に際して」「ご確認ください」等の箇所の確認	セキュリティマーク等のセキュリティに関する場所(鍵マークなども含む)	特定商取引法上の表記	出品者のレビューなどの評価欄	プライバシーポリシー	商品説明	よくある質問等Q & A コーナー	その他
10代(n=24)	24	6	8	6	0	15	2	13	4	2	
20代(49)	49	19	15	8	6	23	5	24	5	1	
30代(55)	55	15	17	6	4	35	2	29	8	-	
40代(57)	57	18	24	6	4	34	4	36	12	-	
50代(40)	40	11	14	5	3	23	0	26	8	-	
60代(36)	36	8	12	3	3	22	1	25	4	2	
70代(18)	18	10	10	4	2	12	2	12	3	-	

利用する理由を各年代別にみると、いずれの年代でも、「出品者のレビューなどの評価」、「商品説明」が高い傾向にある。

一方、10代、20代では、他の年代に比べて相対的に、「セキュリティマーク等のセキュリティに関する場所(鍵マークなども含む)」などが高い傾向にある。

2-3 オークション・フリマサイトを購入者として利用する場合に不安を感じる場合（複数選択可）〔Q29〕

割合(%)



不安を感じる理由	10代(n=22)	20代(46)	30代(49)	40代(56)	50代(38)	60代以上(50)
特に不安を感じることはない	18.2	32.6	24.5	44.6	42.1	38.0
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	31.8	23.9	32.7	23.2	21.1	14.0
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	26.1	26.5	17.9	13.2	16.0
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	8.7	-	5.4	5.3	8.0
個人情報が取引相手に伝わることなど	22.7	21.7	26.5	26.8	10.5	12.0
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	22.7	10.9	6.1	10.7	5.3	2.0
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	18.2	10.9	8.2	7.1	2.6	8.0
支払や代金決済でのトラブルが生じないか	31.8	21.7	28.6	19.6	21.1	32.0
レビューや評価の掲載件数がない、少ない	18.2	17.4	12.2	10.7	10.5	10.0
レビューや評価の記載内容が極端に偏っている	13.6	4.3	4.1	1.8	7.9	6.0
オークション・フリマサイトを經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	18.2	10.9	10.2	10.7	13.2	14.0
その他	0.0	2.2	0.0	3.6	7.9	0.0

年代

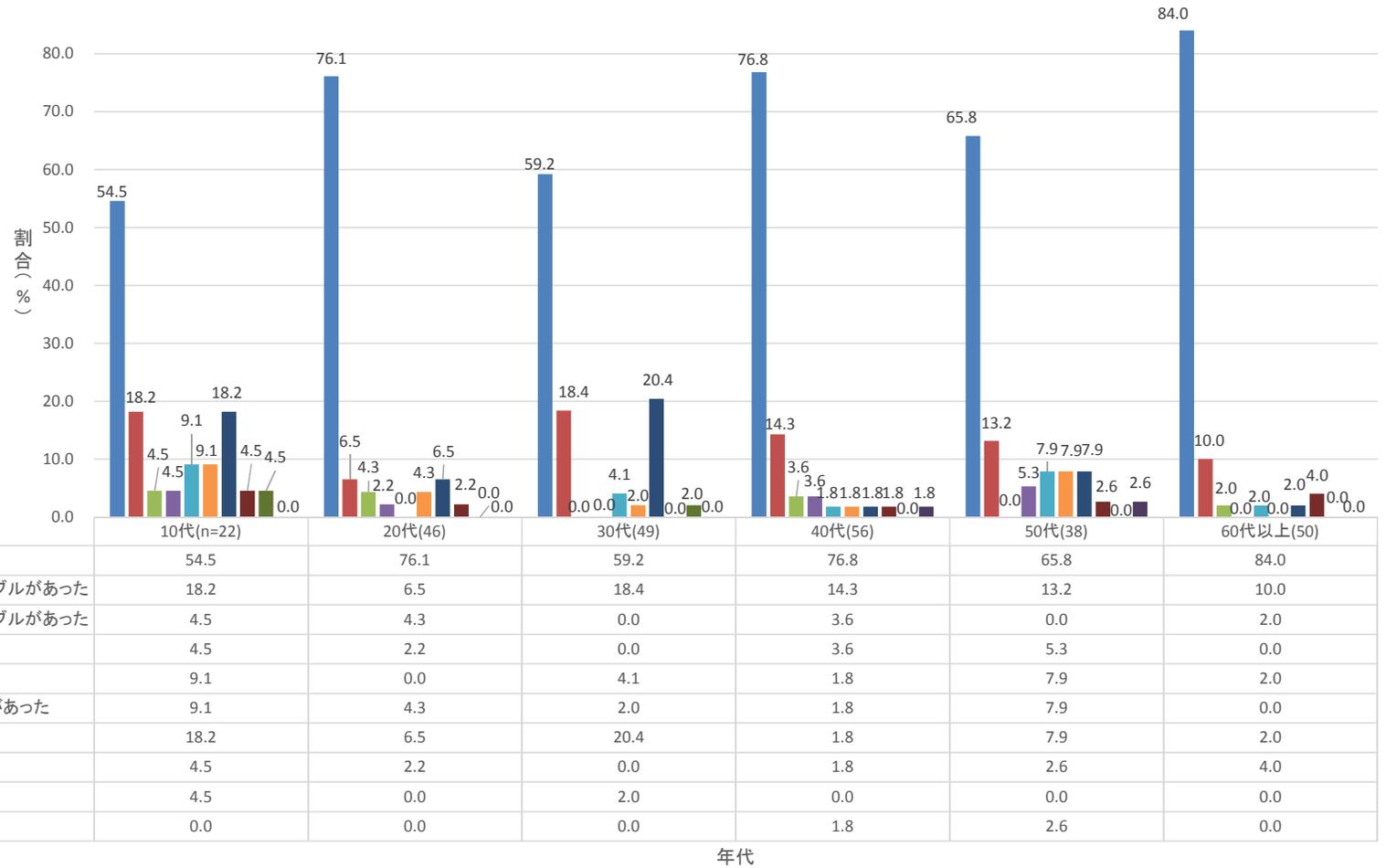
実数

合計	特に不安を感じることはない	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	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	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	個人情報が取引相手に伝わることなど	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	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	支払や代金決済でのトラブルが生じないか	レビューや評価の掲載件数がない、少ない	レビューや評価の記載内容が極端に偏っている	オークション・フリマサイトを經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	その他
10代(n=22)	22	4	5	1	5	5	4	7	4	3	4	-
20代(46)	46	15	11	12	4	10	5	10	8	2	5	1
30代(49)	49	12	16	13	-	13	3	4	6	2	5	-
40代(56)	56	25	13	10	3	15	6	4	11	6	1	2
50代(38)	38	16	8	5	2	4	2	8	4	3	5	3
60代(32)	32	9	5	7	4	5	1	14	3	2	3	-
70代(18)	18	10	2	1	-	1	-	2	2	1	4	-

購入の際に不安を感じる理由を年代別にみると、10代から30代の若年層では、「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」や、「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」などの表示関連の事項で多い傾向となっている。

一方、20代及び40代以上の年代では、「特に不安を感じることはない」が、1番が多くなっている。

2-4 オークション・フリマサイトで購入した際にトラブルの経験はあるか（複数選択可）〔Q30〕



年代

実数

	合計	トラブルの経験はない	商品やサービスの“品質”に関して、出品者との間でトラブルがあった	商品やサービスの“数量”に関して、出品者との間でトラブルがあった	商品やサービスの“金額”に関するトラブルがあった	商品やサービスの“支払手続”に関するトラブルがあった	“評価”や“レビュー”に関して、出品者との間でトラブルがあった	配送に関するトラブルがあった	解約や返品に関するトラブルがあった	ポイントや割引などに関連するトラブルがあった	上記以外のトラブルがあった
10代 (n=22)	22	12	4	1	1	2	2	4	1	1	-
20代 (46)	46	35	3	2	1	-	2	3	1	-	-
30代 (49)	49	29	9	-	-	2	1	10	-	1	-
40代 (56)	56	43	8	2	2	1	1	1	1	-	1
50代 (38)	38	25	5	-	2	3	3	3	1	-	1
60代 (32)	32	25	5	1	-	-	-	1	2	-	-
70代 (18)	18	17	-	-	-	1	-	-	-	-	-

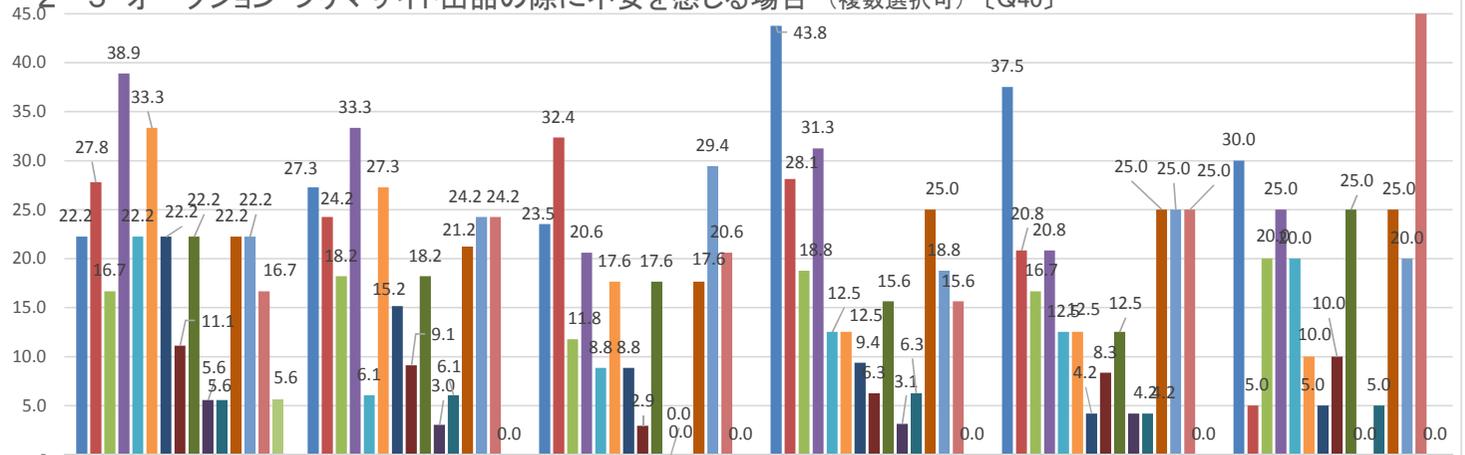
利用に際してのトラブルの経験状況を各年代別にみると、各年代ともにトラブルの経験がない人が過半数を超えている。

また、そのトラブルの理由・原因は、「商品やサービスの“品質”に関するトラブルがあった」が、10代から60代以上まで、各年代ともに多い傾向となっている。

なお、10代から30代では、「配送に関するトラブル」に関するものが、同様に多くなっている。

2-5 オークション・フリマサイト出品の際に不安を感じる場合（複数選択可）〔Q40〕

割合(%)



理由	10代(n=18)	20代(33)	30代(34)	40代(32)	50代(24)	60代以上(20)
特に不安を感じることはない	22.2	27.3	23.5	43.8	37.5	30.0
商品の梱包や発送が適切に出来るか	27.8	24.2	32.4	28.1	20.8	5.0
掲載する説明文が商品やサービスを適切に表しているか	16.7	18.2	11.8	18.8	16.7	20.0
手数料がどれだけ発生するか	38.9	33.3	20.6	31.3	20.8	25.0
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	22.2	6.1	8.8	12.5	12.5	20.0
購入希望者から不適切な価格交渉を求められないか	33.3	27.3	17.6	12.5	12.5	10.0
間違いなく出品できるか	22.2	15.2	8.8	9.4	4.2	5.0
取引の条件を適切に表しているか	11.1	9.1	2.9	6.3	8.3	10.0
個人情報が取引相手に伝わることなど	22.2	18.2	17.6	15.6	12.5	25.0
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	5.6	3.0	0.0	3.1	4.2	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	5.6	6.1	0.0	6.3	4.2	5.0
支払や代金決済でのトラブルが生じないか	22.2	21.2	17.6	25.0	25.0	25.0
悪意のあるレビューや評価の掲載	22.2	24.2	29.4	18.8	25.0	20.0
購入希望者の信頼性や安全性がわからない	16.7	24.2	20.6	15.6	25.0	45.0
その他	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

年代

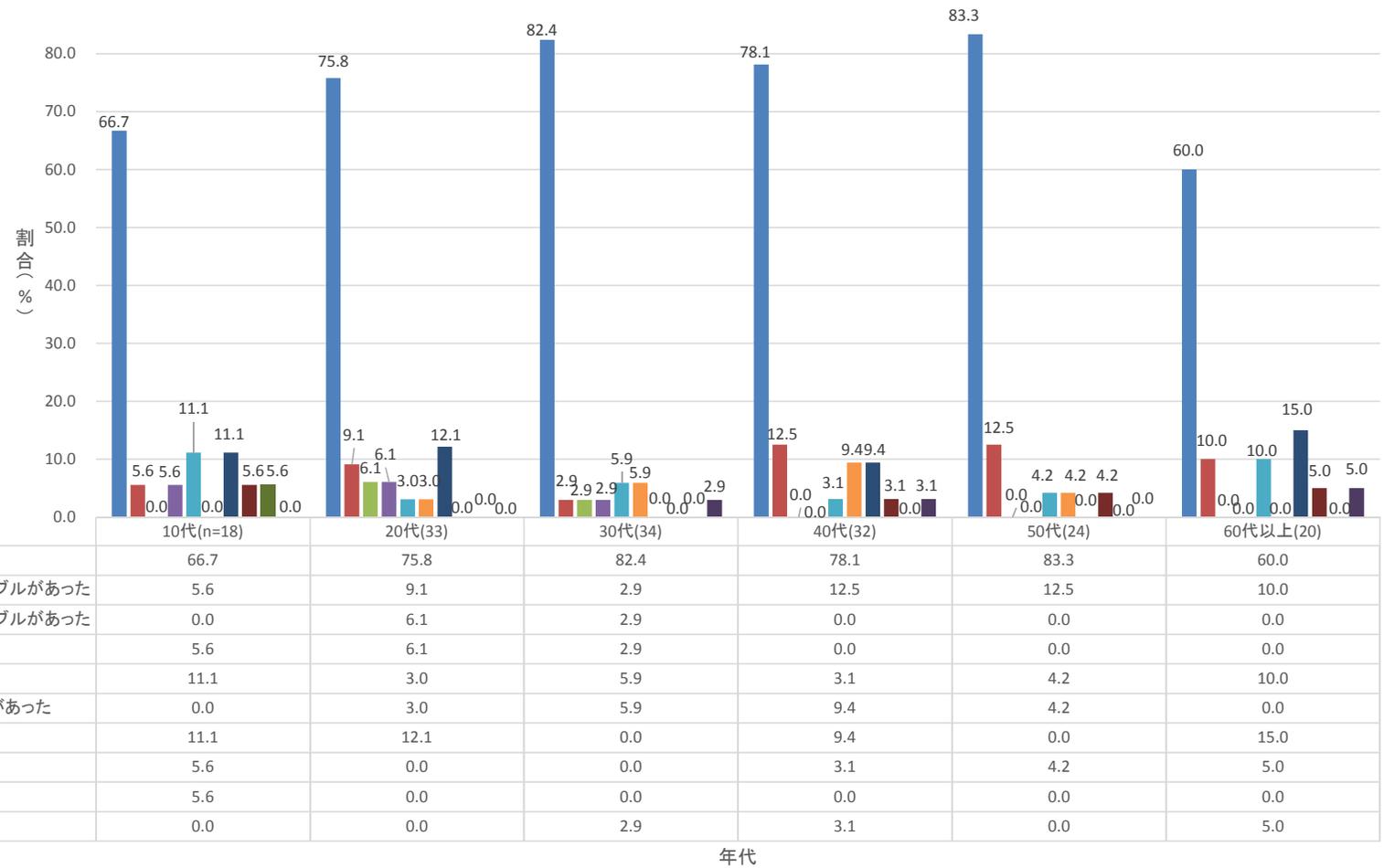
実数

	合計	と特 はに 不安 を感 じる こ と	適 切 な 出 品 の 出 来 る か	に 品 を 表 し て い る 説 明 文 が 適 切 か	手 数 料 が ど れ だ け 発 生 す か	掲 載 す る 写 真 や 図 表 が 適 切 に 表 し て い る か	購 入 希 望 者 か ら 不 適 切 な 価 格 交 渉 を 求 め ら れ ない か	間 違 い な く 出 品 で き る か	表 引 の 条 件 を 適 切 に 表 し て い る か	個 人 情 報 が 取 引 相 手 に 伝 わ る こ と な ど	個 人 情 報 の 利 用 ・ 取 扱 い に 関 する 明 確 な 記 載 が な い ・ 記 載 が わ か り に く い	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	支 払 や 代 金 決 済 で の ト ラ ブ ル が 生 じ な い か	悪 意 の あ る レ ビ ュ ー や 評 価 の 掲 載	購 入 希 望 者 の 信 頼 性 や 安 全 性 が わ か ら な い	そ の 他
10代(n=18)	18	4	5	3	7	4	6	4	2	4	1	1	4	4	3	1
20代(33)	33	9	8	6	11	2	9	5	3	6	1	2	7	8	8	-
30代(34)	34	8	11	4	7	3	6	3	1	6	-	-	6	10	7	-
40代(32)	32	14	9	6	10	4	4	3	2	5	1	2	8	6	5	-
50代(24)	24	9	5	4	5	3	3	1	2	3	1	1	6	6	6	-
60代(18)	18	6	1	4	5	4	2	1	2	5	-	1	5	3	7	-
70代(2)	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-

出品の際に不安を感じる理由を年代別にみると、10代、20代では、手数料等に関する不安・心配の割合が高い。

一方、40代、50代では、「支払いや代金決済トラブル」に関するものが高くなっている。

2-6 オークション・フリマサイトへ出品した際にトラブルの経験はあるか（複数選択可）〔Q41〕



年代	10代(n=18)	20代(33)	30代(34)	40代(32)	50代(24)	60代以上(20)
トラブルの経験はない	66.7	75.8	82.4	78.1	83.3	60.0
商品やサービスの“品質”に関して、購入者との間でトラブルがあった	5.6	9.1	2.9	12.5	12.5	10.0
商品やサービスの“数量”に関して、購入者との間でトラブルがあった	0.0	6.1	2.9	0.0	0.0	0.0
商品やサービスの“金額”に関するトラブルがあった	5.6	6.1	2.9	0.0	0.0	0.0
商品やサービスの“支払手続”に関するトラブルがあった	11.1	3.0	5.9	3.1	4.2	10.0
“評価”や“レビュー”に関して、購入者との間でトラブルがあった	0.0	3.0	5.9	9.4	4.2	0.0
配送に関するトラブルがあった	11.1	12.1	0.0	9.4	0.0	15.0
解約や返品に関するトラブルがあった	5.6	0.0	0.0	3.1	4.2	5.0
ポイントや割引などに関連するトラブルがあった	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
上記以外のトラブルがあった	0.0	0.0	2.9	3.1	0.0	5.0

実数

合計	10代(n=18)	20代(33)	30代(34)	40代(32)	50代(24)	60代(18)	70代(2)
合計	18	33	34	32	24	18	2
トラブルの経験はない	12	25	28	25	20	11	1
商品やサービスの“品質”に関して、購入者との間でトラブルがあった	1	3	1	4	3	2	-
商品やサービスの“数量”に関して、購入者との間でトラブルがあった	-	2	1	-	-	-	-
商品やサービスの“金額”に関するトラブルがあった	1	2	1	-	-	-	-
商品やサービスの“支払手続”に関するトラブルがあった	2	1	2	1	1	2	-
“評価”や“レビュー”に関するトラブルがあった	-	1	2	3	1	-	-
配送に関するトラブルがあった	2	4	-	3	-	3	-
解約や返品に関するトラブルがあった	1	-	-	1	1	1	-
ポイントや割引などに関連するトラブルがあった	1	-	-	-	-	-	-
上記以外のトラブルがあった	-	-	-	-	-	-	1

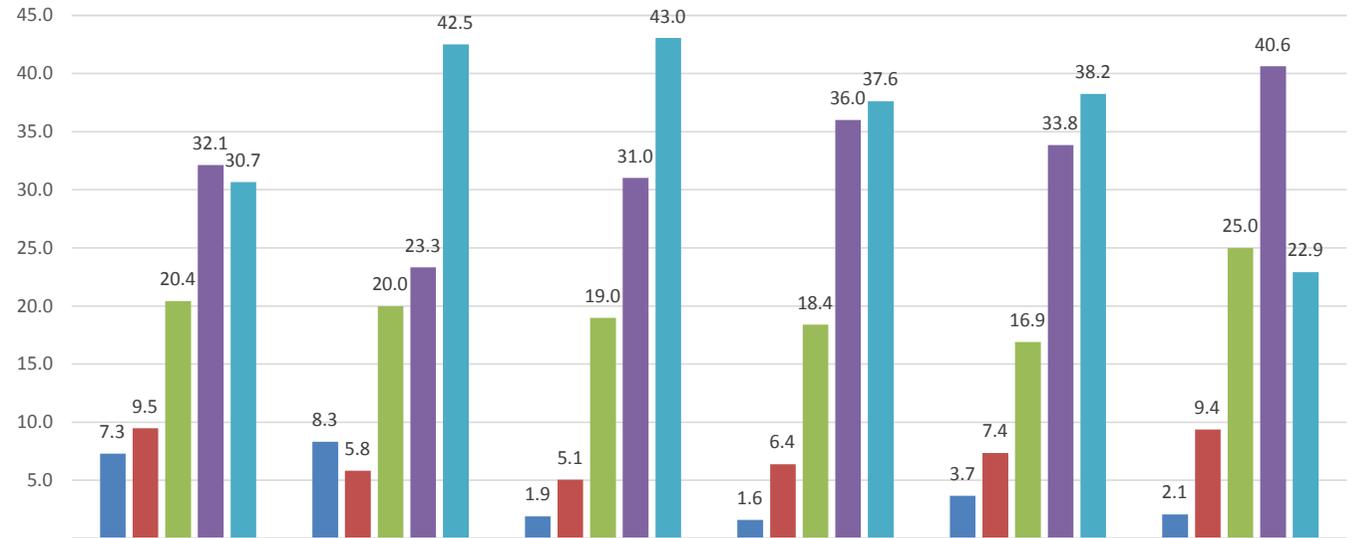
利用に際してのトラブルの経験状況を各年代別にみると、30代から50代では、トラブル経験のある人の割合がやや少ない傾向がみられる。

また、そのトラブルの理由・原因は、各年代とも「商品やサービスの“品質”に関するトラブルがあった」や、「配送に関するトラブル」に関するものが、多い傾向がみられる。

次いで、「商品やサービスの“支払手続”に関するトラブルがあった」を挙げている人がみられる。

3-1 ショッピングモールサイトの利用規約を読みますか [Q12]

割合(%)



	10, 20代(137)	30代(120)	40代(158)	50代(125)	60代(136)	70代(96)
■ ショッピングモールサイトで購入する際に、毎回利用規約を読む	7.3	8.3	1.9	1.6	3.7	2.1
■ ショッピングモールサイトで購入する際に、ほぼ毎回利用規約を読む	9.5	5.8	5.1	6.4	7.4	9.4
■ ショッピングモールサイトで購入する際に、ときどき利用規約を読む	20.4	20.0	19.0	18.4	16.9	25.0
■ 新たに利用登録や会員登録を行う際にのみ利用規約を読む(規約に同意が、購入する際には読まない)	32.1	23.3	31.0	36.0	33.8	40.6
■ 読んでいない(利用規約を読んだこととして、クリック(同意)している場合を含む。)	30.7	42.5	43.0	37.6	38.2	22.9

年代

実数

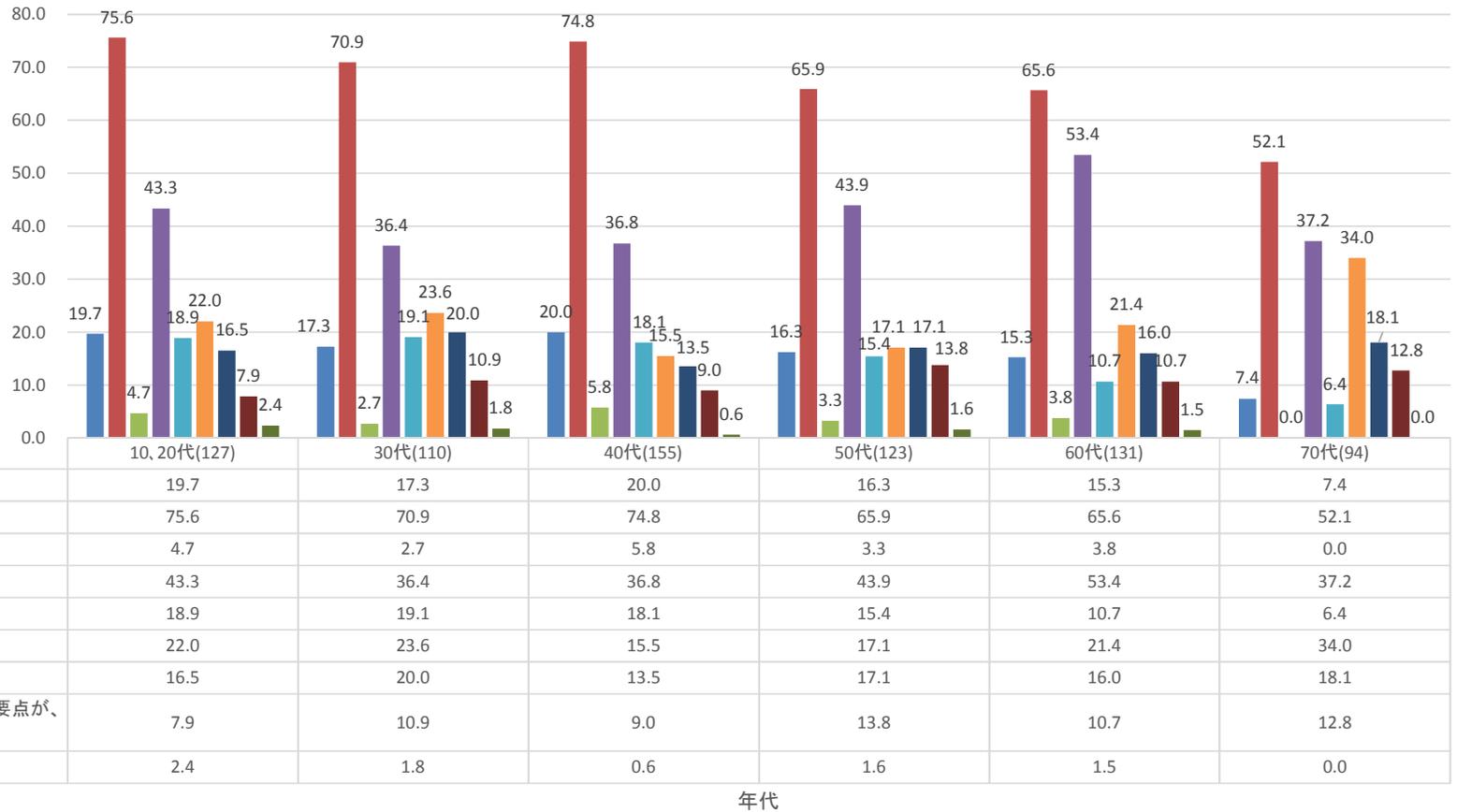
	合計	購入する際にショッピングモール利用サイトで読む	購入する際にショッピングモール利用サイトで読む	購入する際にショッピングモール利用サイトで読む	新たに利用登録や会員登録を行う際にのみ利用規約を読む(規約に同意が、購入する際には読まない)	読んでいない(利用規約を読んだこととして、クリック(同意)している場合を含む。)
10代(n=41)	41	4	3	5	11	18
20代(96)	96	6	10	23	33	24
30代(120)	120	10	7	24	28	51
40代(158)	158	3	8	30	49	68
50代(125)	125	2	8	23	45	47
60代(136)	136	5	10	23	46	52
70代(96)	96	2	9	24	39	22

利用規約を読むかについてみると、各年代ともに、「毎回読む」と回答した人は、1割未満であるものの、これを年代別にみれば、若年層の10代・20代から30代は、40代以降に比べれば、多い傾向にある。

一方、「新たに利用登録や会員登録を行う際にのみ利用規約を読む(規約に同意が、購入する際には読まない)や、「読んでいない(利用規約を読んだこととして、クリック(同意)している場合を含む。)」を合わせると、各年代ともに、半分以上を占めている。

3-2 ショッピングモールサイトの利用規約を読まない理由（複数選択可）〔Q13〕

割合(%)



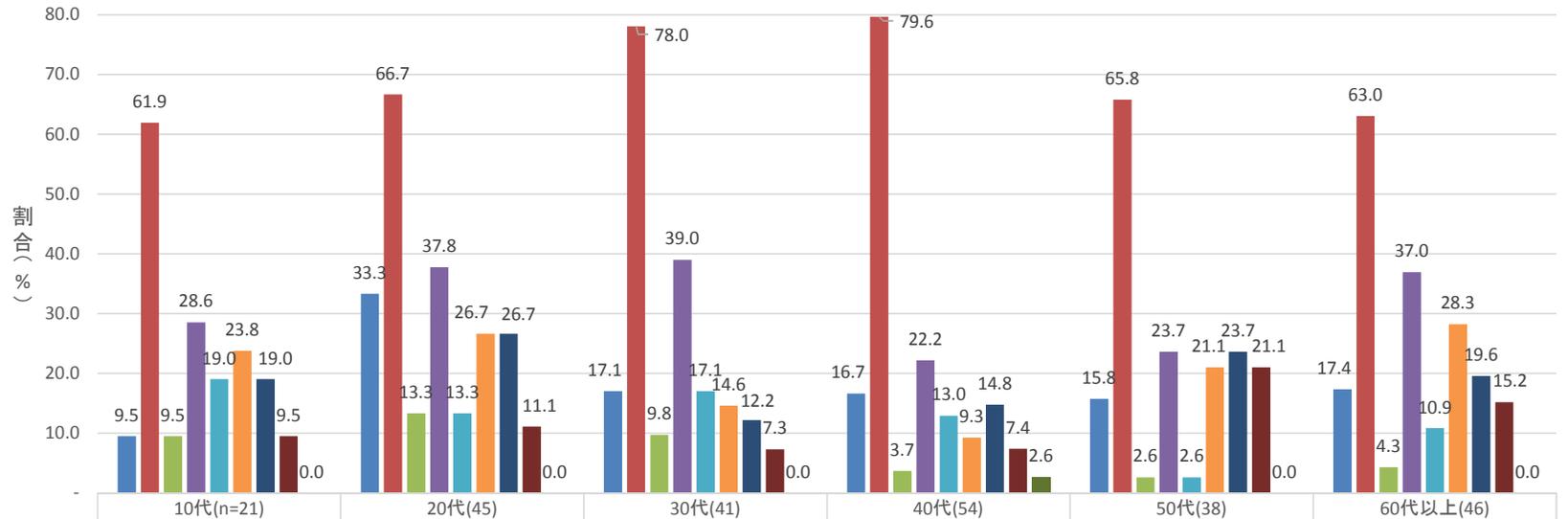
実数

	合計	規約の内容を理解できない	読むのがめんどくさい	利用規約が掲載されていない	細かい文字の羅列で読みにくい	読む時間がもったいない、時間がない	読まなくても取引には支障がない	トラブルが発生した時に読む	返品や返金などのルールも含めた利用規約の要点が、他のページにわかりやすく書いてある	その他
10代 (n=37)	37	2	29	0	11	7	7	6	5	1
20代 (90)	90	23	67	6	44	17	21	15	5	2
30代 (110)	110	19	78	3	40	21	26	22	12	2
40代 (155)	155	31	116	9	57	28	24	21	14	1
50代 (123)	123	20	81	4	54	19	21	21	17	2
60代 (131)	131	20	86	5	70	14	28	21	14	2
70代 (94)	94	7	49	0	35	6	32	17	12	0

利用規約を読まない理由についてみると、各年代ともに、「読むのがめんどくさい」と回答した人が、もっとも多い。

一方、「細かな文字の羅列で読みにくい」を理由に挙げている人は、10代・20代でも一定数存在している。

3-4 オークション・フリマサイトで購入の際、利用規約を読まない理由（複数選択可）〔Q28〕



理由	10代(n=21)	20代(45)	30代(41)	40代(54)	50代(38)	60代以上(46)
規約の内容を理解できない	9.5	33.3	17.1	16.7	15.8	17.4
読むのがめんどくさい	61.9	66.7	78.0	79.6	65.8	63.0
利用規約が掲載されていることを知らない	9.5	13.3	9.8	3.7	2.6	4.3
細かな文字の羅列で読みにくい	28.6	37.8	39.0	22.2	23.7	37.0
読む時間をもたない、時間がない	19.0	13.3	17.1	13.0	2.6	10.9
読まなくても取引には支障がない	23.8	26.7	14.6	9.3	21.1	28.3
トラブルが発生した時に読む	19.0	26.7	12.2	14.8	23.7	19.6
返品や返金などのルールも含めた利用規約の要点が、他のページにわかりやすく書いてある	9.5	11.1	7.3	7.4	21.1	15.2
その他	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0	0.0

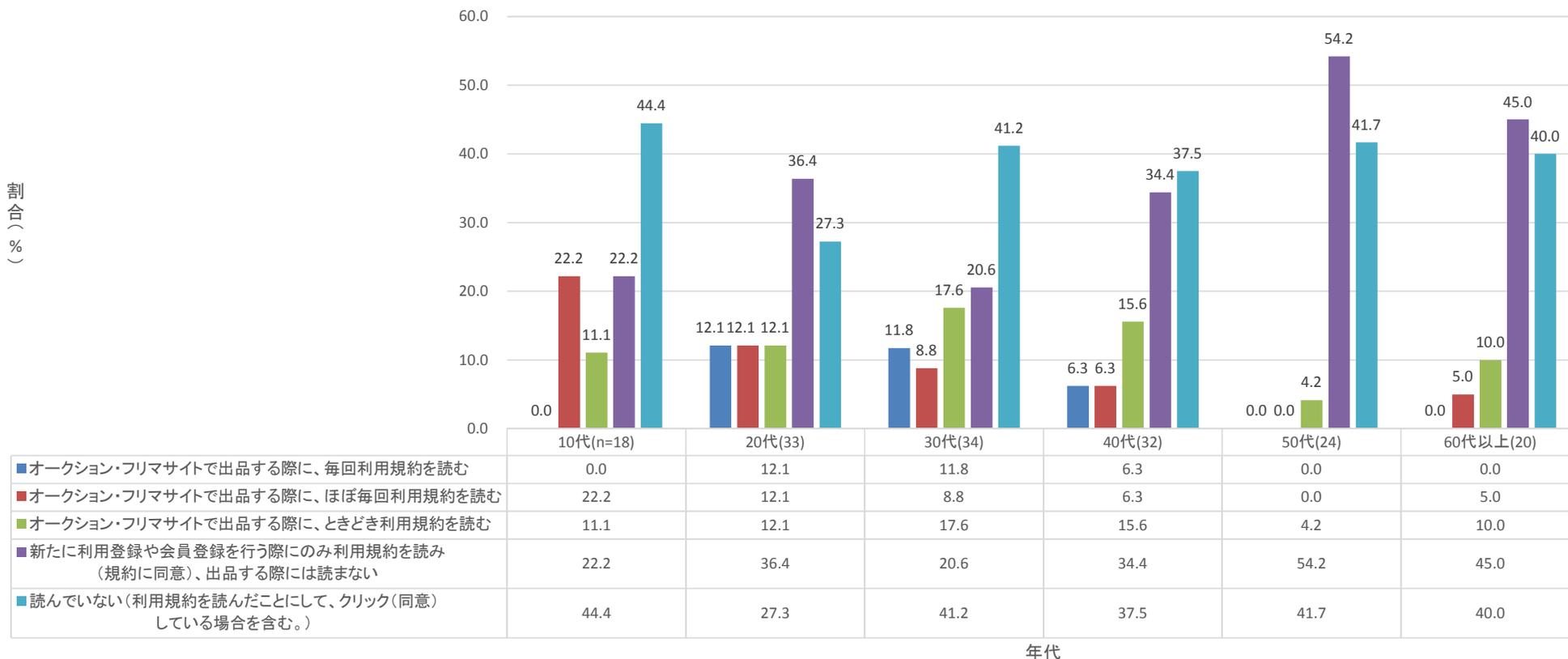
実数

	合計	規約の内容を理解できない	読むのがめんどくさい	利用規約が掲載されていない	細かい文字の羅列で読みにくい	読む時間がない	読む時間をもたない	支障なくとも取引には	トラブルが発生した時に読む	返品や返金などのルールも含めた利用規約の要点が、他のページにわかりやすく書いてある	その他
10代(n=21)	21	2	13	2	6	4	5	4	2	0	
20代(45)	45	15	30	6	17	6	12	12	5	0	
30代(41)	41	7	32	4	16	7	6	5	3	0	
40代(54)	54	9	43	2	12	7	5	8	4	0	
50代(38)	38	6	25	1	9	1	8	9	8	1	
60代(31)	31	8	21	2	10	4	9	6	5	0	
70代(15)	15	0	8	0	7	1	4	3	2	0	

利用規約を読まない理由についてみると、各年代ともに、「読むのがめんどくさい」と回答した人が、最も多い。

一方、「細かい文字の羅列で読みにくい」を理由に挙げている人は、10代から30代でも一定数存在している。

3-5 オークション・フリマサイトで出品の際、利用規約を読みますか [Q38]



■オークション・フリマサイトで出品する際に、毎回利用規約を読む	0.0	12.1	11.8	6.3	0.0	0.0
■オークション・フリマサイトで出品する際に、ほぼ毎回利用規約を読む	22.2	12.1	8.8	6.3	0.0	5.0
■オークション・フリマサイトで出品する際に、ときどき利用規約を読む	11.1	12.1	17.6	15.6	4.2	10.0
■新たに利用登録や会員登録を行う際にのみ利用規約を読み(規約に同意)、出品する際には読まない	22.2	36.4	20.6	34.4	54.2	45.0
■読んでいない(利用規約を読んだこととして、クリック(同意)している場合を含む。)	44.4	27.3	41.2	37.5	41.7	40.0

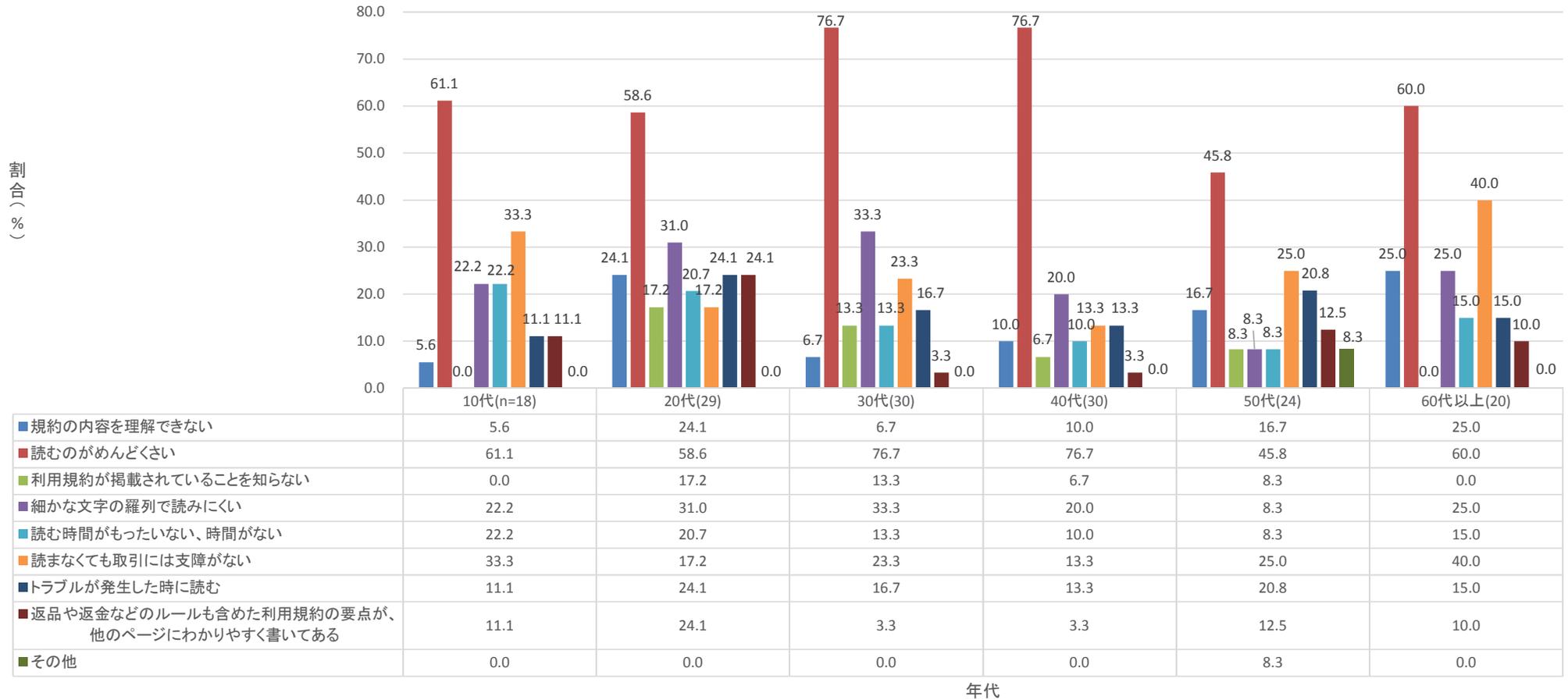
実数

合計	読む	ほぼ毎回読む	ときどき読む	新たに利用登録や会員登録の際にのみ読む(規約に同意)	読んでいない(規約を読んだこととして、クリック(同意)している場合を含む。)
10代(n=18)	0	4	2	4	8
20代(33)	4	4	4	12	9
30代(34)	4	3	6	7	14
40代(32)	2	2	5	11	12
50代(24)	0	0	1	13	10
60代(18)	0	1	2	7	8
70代(2)	0	0	0	2	0

利用規約を読むかについてみると、各年代ともに、「毎回読む」、及び「ほぼ毎回読む」と回答した人は、いずれの年代でも多くないものの、両者の合計を年代別にみた場合には、若年層の10代から30代は、40代以降に比べれば、多い傾向にある。

一方、「新たに利用登録や会員登録を行う際にのみ利用規約を読む(規約に同意)」が、購入する際には読まないや、「読んでいない(利用規約を読んだこととして、クリック(同意)している場合を含む。)」を合わせると、各年代ともに、6割以上を占めている。

3-6 オークション・フリマサイトで出品の際、利用規約を読まない理由（複数選択可）〔Q39〕



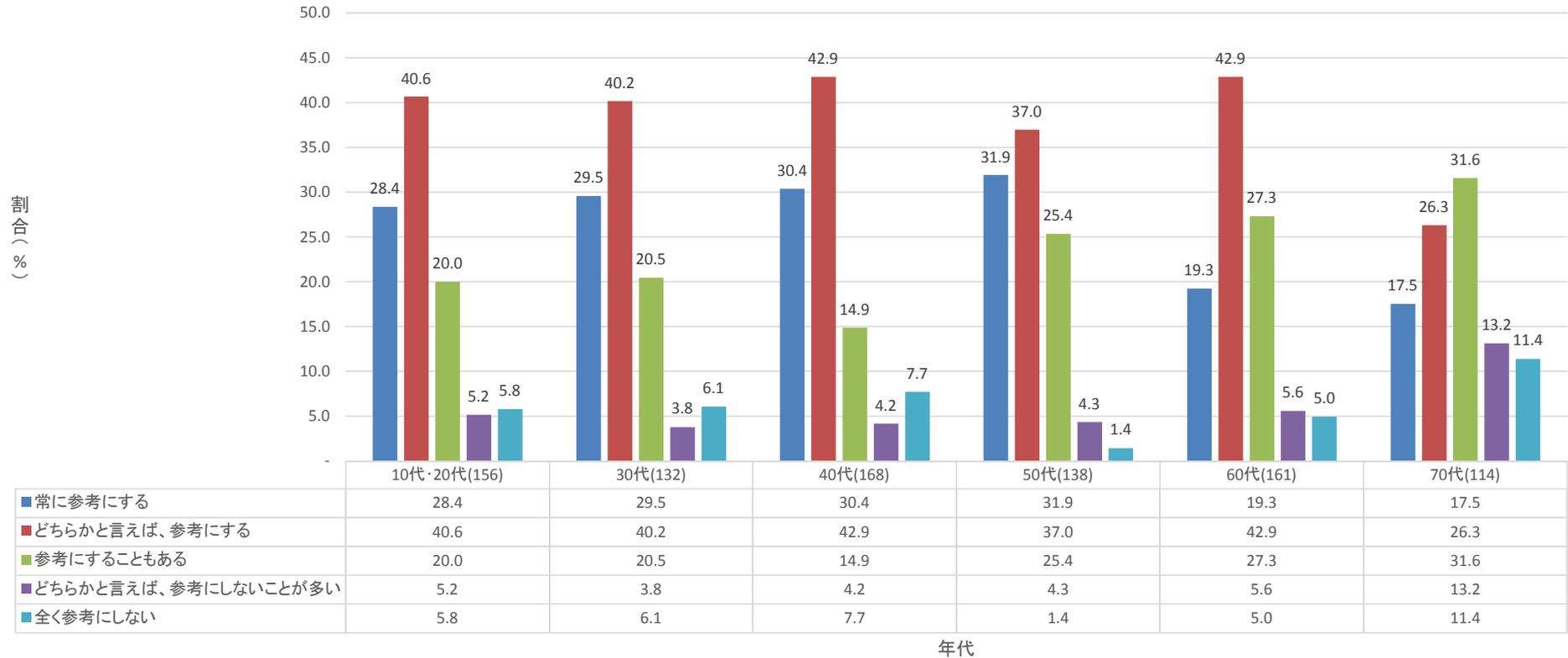
実数

	合計	規約の内容を理解できない	読むのがめんどくさい	利用規約が掲載されていないことを知らない	細かな文字の羅列で読みにくい	読む時間がない、時間がない	読まなくても取引には支障がない	トラブルが発生した時に読む	返品や返金などのルールも含めた利用規約の要点が、他のページにわかりやすく書いてある	その他
10代(n=18)	18	1	11	0	4	4	6	2	2	0
20代(29)	29	7	17	5	9	6	5	7	7	0
30代(30)	30	2	23	4	10	4	7	5	1	0
40代(30)	30	3	23	2	6	3	4	4	1	0
50代(24)	24	4	11	2	2	2	6	5	3	2
60代(18)	18	5	11	0	5	3	7	2	1	0
70代(2)	2	0	1	0	0	0	1	1	1	0

利用規約を読まない理由についてみると、各年代ともに、「読むのがめんどくさい」と回答した人が、最も多い。

一方、「細かな文字の羅列で読みにくい」を理由に挙げている人は、10代、20代でも一定数存在している。

4-1 インターネット取引を行う際に取引相手の評価、レビューは参考にするか [Q62]



実数

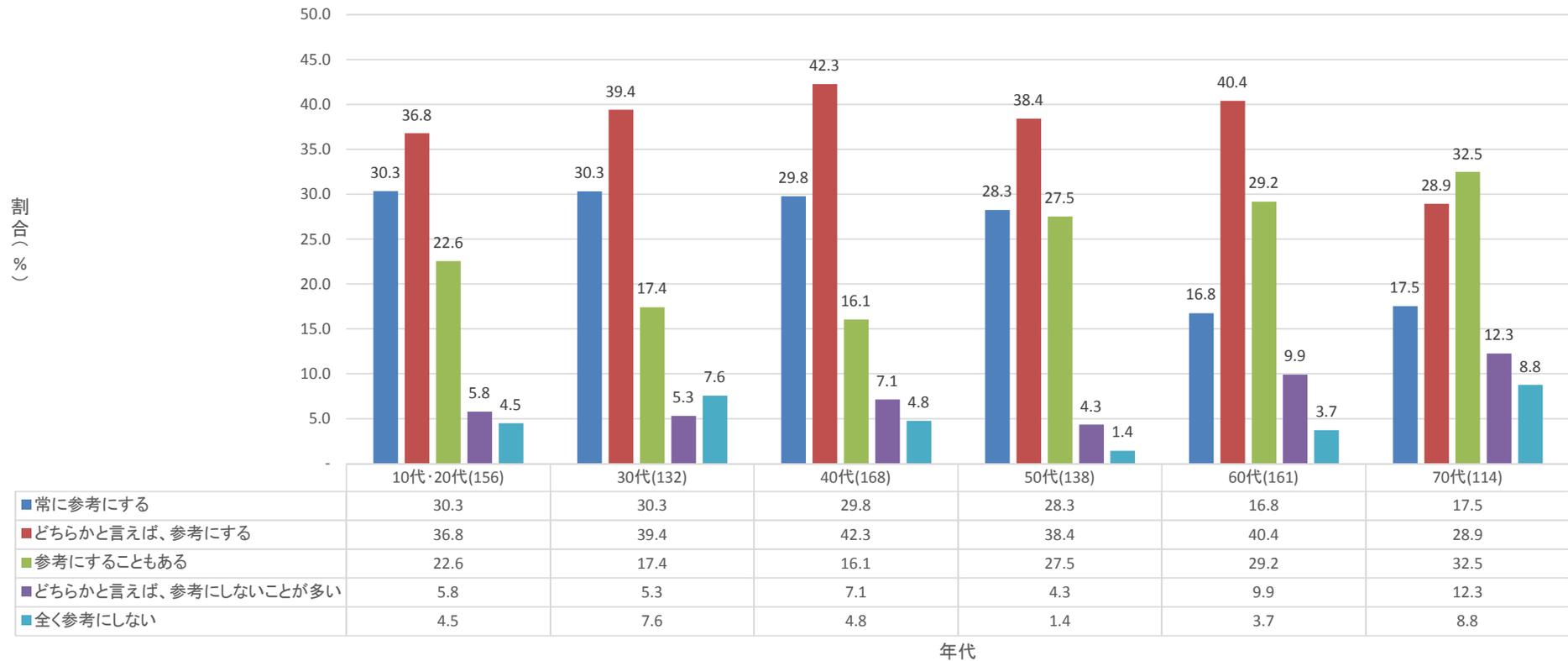
	合計	常に参考にする	どちらかと言えば、参考にする	参考にすることもある	どちらかと言えば、参考にしないことが多い	全く参考にしない
10代(n=48)	48	15	23	6	2	2
20代(107)	107	29	40	25	6	7
30代(132)	132	39	53	27	5	8
40代(168)	168	51	72	25	7	13
50代(138)	138	44	51	35	6	2
60代(161)	161	31	69	44	9	8
70代(114)	114	20	30	36	15	13

年代別にみると、10代・20代から50代では、「常に参考とする」と「どちらかと言えば参考とする」を合計すると、7割程の人が、評価やレビューを参考としている傾向がみられる。

しかし、70代以上では、同じ項目の回答合計は、4割余りの割合に低下している。

一方、70代以上では、「全く参考としない」、「どちらかと言えば参考としないことが多い」を合計すると、24.6%と、50代の同じ項目の回答合計の4倍以上の回答割合となっている。

4-2 インターネットで行う取引の際に対象の商品・サービスの評価、レビューは参考にするか [Q63]



実数

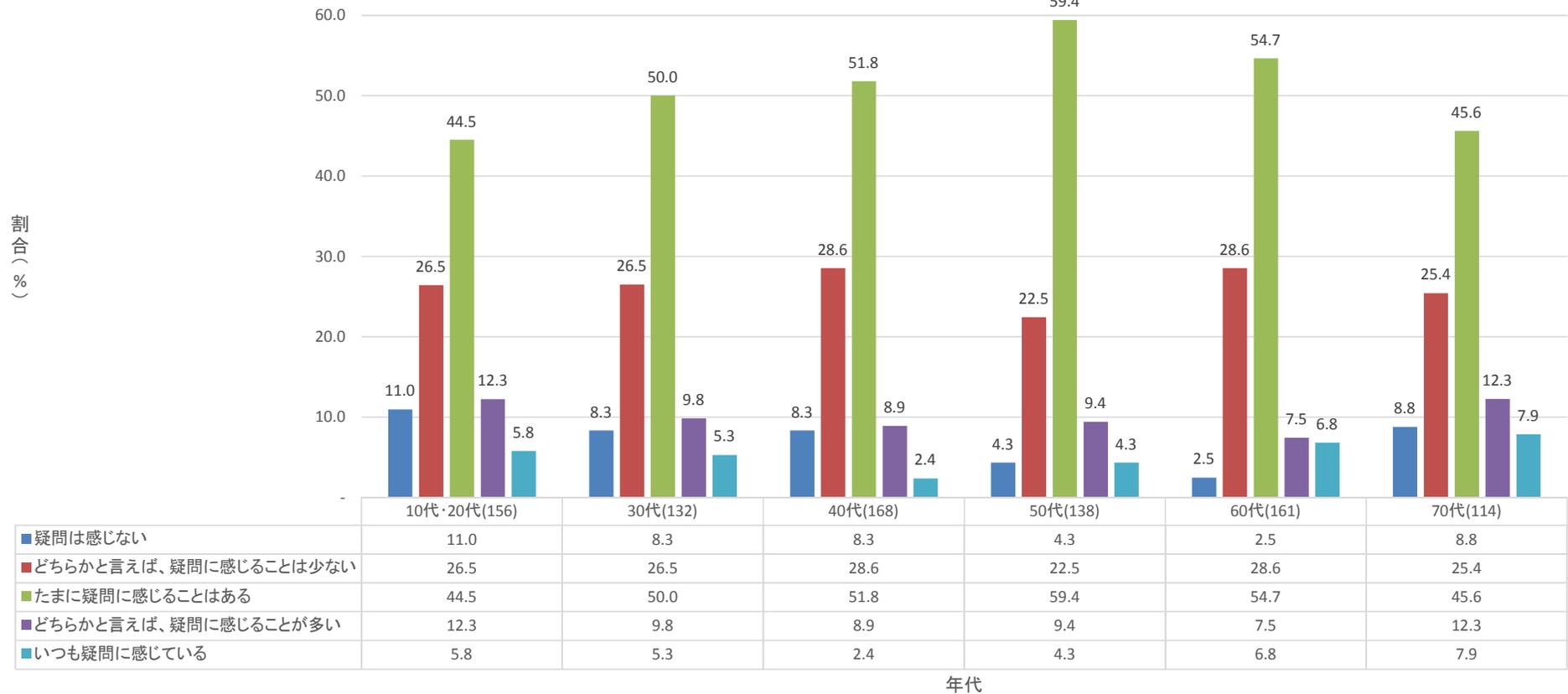
	合計	常に参考にする	どちらかと言えば、参考にする	参考にすることもある	どちらかと言えば、参考にしないことが多い	全く参考にしない
10代(n=48)	48	16	18	9	3	2
20代(107)	107	31	39	26	6	5
30代(132)	132	40	52	23	7	10
40代(168)	168	50	71	27	12	8
50代(138)	138	39	53	38	6	2
60代(161)	161	27	65	47	16	6
70代(114)	114	20	33	37	14	10

年代別に、「インターネットで行う取引の際に対象の商品・サービスの評価・レビュー等を参考にするか」をみると、10代・20代では、「常に参考とする」と「どちらかと言えば参考とする」を合計すると、67.1%と7割近い人が、評価やレビューを参考としている傾向がみられ、20代から50代でも7割程度の人が同様に参考としている。

しかし、70代以上では、同じ項目の回答合計は、46.4%と半数余りの割合に低下している。

一方、70代以上では、「全く参考としない」、「どちらかと言えば参考としないことが多い」を合計すると、21.1%と、50代の同じ項目の回答合計の4倍近い回答割合となっている。

4-3 インターネットで行った際に閲覧した評価・レビューの信頼性に疑問を感じたことはあるか [Q64]



実数

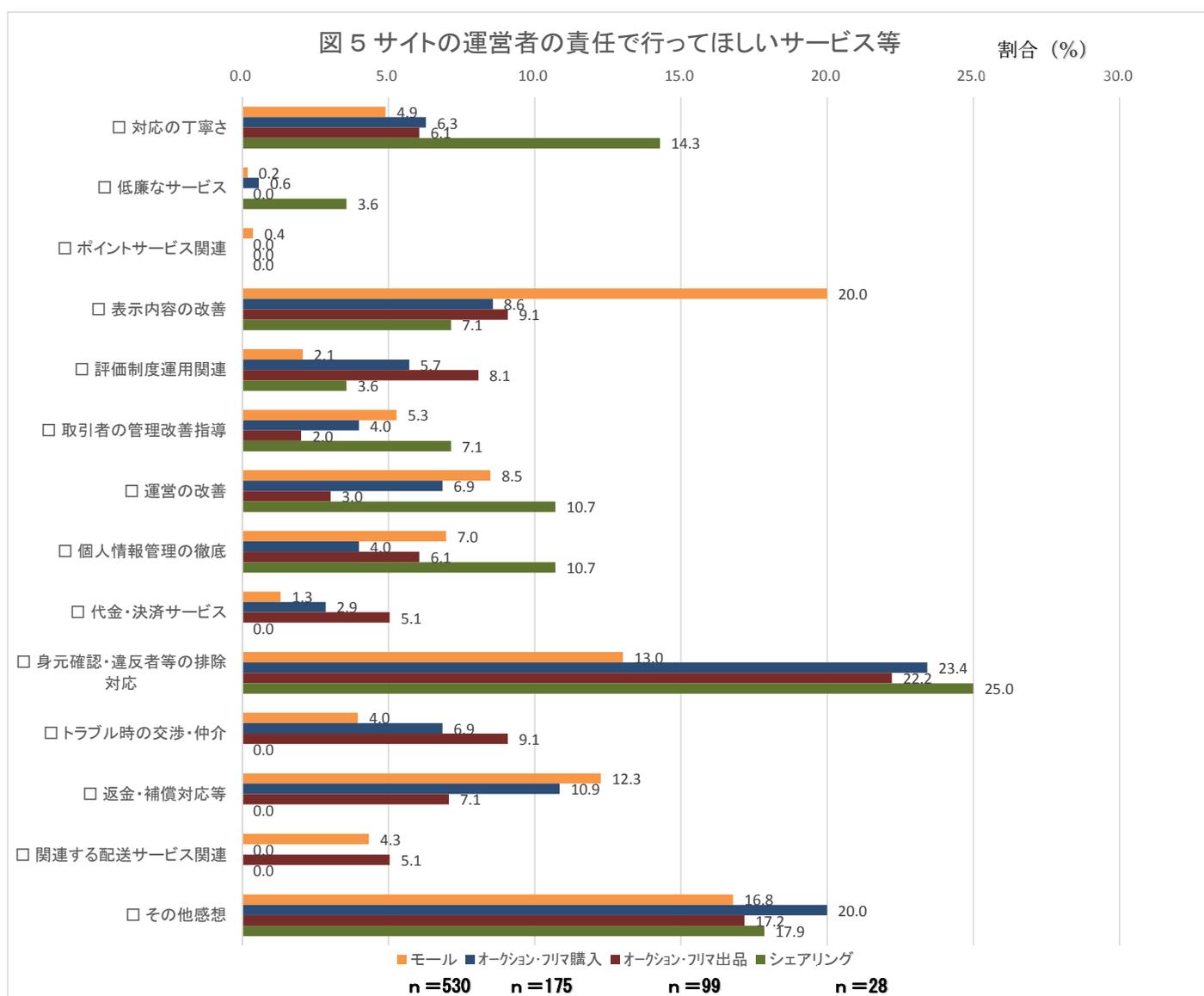
	合計	疑問は感じない	どちらかと言えば、疑問に感じることは少ない	たまに疑問に感じることはある	どちらかと言えば、疑問に感じることは多い	いつも疑問に感じている
10代 (n=48)	48	6	15	21	3	3
20代 (107)	107	11	26	48	16	6
30代 (132)	132	11	35	66	13	7
40代 (168)	168	14	48	87	15	4
50代 (138)	138	6	31	82	13	6
60代 (161)	161	4	46	88	12	11
70代 (114)	114	10	29	52	14	9

年代別に、「インターネットで行った際に閲覧した評価レビューなどの信頼性に疑問を感じたことはあるか」をみると、10代・20代では、「疑問に感じない」とする人は、11.0%であるが、30代で8.3%、40代で同じく8.3%、50代で4.3%と年齢が高くなるにつれて、低くなる傾向であるが、高齢者では、再び高くなる傾向もみられる。

一方、「いつも疑問に感じる」、「どちらかと言えば疑問に感じるが多い」を合計すると、10代・20代で18.1%、30代で15.1%、40代で11.3%、50代で13.7%、60代以上で16.8%と、40代を谷間として、両側の年代で、疑問を感じる傾向が高めの傾向となっている。

表5 サイトの運営者の責任で行ってほしいサービスや情報提供はありますか〔Q20、Q35、Q46、Q61〕

男女計	単位：%			
	モール	オークション・フリマ購入	オークション・フリマ出品	シェアリング
□ 対応の丁寧さ	4.9	6.3	6.1	14.3
□ 低廉なサービス	0.2	0.6	0.0	3.6
□ ポイントサービス関連	0.4	0.0	0.0	0.0
□ 表示内容の改善	20.0	8.6	9.1	7.1
□ 評価制度運用関連	2.1	5.7	8.1	3.6
□ 取引者の管理改善指導	5.3	4.0	2.0	7.1
□ 運営の改善	8.5	6.9	3.0	10.7
□ 個人情報管理の徹底	7.0	4.0	6.1	10.7
□ 代金・決済サービス	1.3	2.9	5.1	0.0
□ 身元確認・違反者等の排除対応	13.0	23.4	22.2	25.0
□ トラブル時の交渉・仲介	4.0	6.9	9.1	0.0
□ 返金・補償対応等	12.3	10.9	7.1	0.0
□ 関連する配送サービス関連	4.3	0.0	5.1	0.0
□ その他感想	16.8	20.0	17.2	17.9



注：上記の各項目は、各自由記入欄〔Q20、Q35、Q46、Q61〕に記載された内容を、別添の「分類表」に沿って、分類（アフターコーディング）したもの

[参考]

サイト運営者の責任で行ってほしいサービスや情報提供の種類の定義

[図5 - Q20、Q35、Q46、Q61]

要望の種類	分類の定義	要望の例
<input type="checkbox"/> 対応の丁寧さ	対応の丁寧さ、等を求めているもの（具体的な業務の追加等を求めているもの）	<ul style="list-style-type: none"> ・素早い対応 ・問合せへの誠実な対応
<input type="checkbox"/> 低廉なサービス	価格に関する要望	<ul style="list-style-type: none"> ・安さ
<input type="checkbox"/> ポイントサービス関連	ポイント関連、等の附帯サービスに係る要望	<ul style="list-style-type: none"> ・付与予定のポイントが保障されるようにしてほしい ・クーポンが正しく利用できるようにしてほしい
<input type="checkbox"/> 表示内容の改善	表示の改善、改良、等を求める要望	<ul style="list-style-type: none"> ・機械類は製造月日を明示するように義務付ける ・画像を多く、出来れば3Dで見たい
<input type="checkbox"/> 評価制度運用関連	評価・レビューに関連する要望	<ul style="list-style-type: none"> ・本当に商品を購入した人のみレビューできるように厳格に ・評価に反映させようにも報復が気になるので、正確な評価がしにくい、報復評価されないシステムがあれば助かる
<input type="checkbox"/> 取引者の管理改善指導	プラットフォームに参加する出店者や出品者に対する改善指導に係る要望	<ul style="list-style-type: none"> ・評価の悪いショップの改善命令 ・責任を持って運営してもらっている証明が確認できればよい
<input type="checkbox"/> 運営の改善	具体的な業務運営の改善に係る要望（表示の改善など、他の項目に係るものを除く）	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットだけでなく、電話対応もしてほしい ・メルマガなどで時々、規約にはこういうのがありますと5項目以下くらいで簡単に説明してくれると、全文読まなくても知れていい
<input type="checkbox"/> 個人情報管理の徹底	プラットフォームが介在する取引における個人情報等の管理徹底に係る要望	<ul style="list-style-type: none"> ・ハッカーに対し常に最大限監視していること ・クレジットカードの情報が漏れないよう気を付けて欲しい
<input type="checkbox"/> 代金・決済サービス	支払手続き、手順、決済方法などに関連する要望	<ul style="list-style-type: none"> ・落札された場合は、落札者から落札金額を自動的に事前徴集して欲しい ・住所を相手に通知せずに受け取れるサービス、直接金銭をやり取りしないサービス
<input type="checkbox"/> 身元確認・違反者等の排除対応	プラットフォームに参加する出店者や出品者に対する身元確認、違反者排除に係る要望	<ul style="list-style-type: none"> ・所在や身分の状態を会社として把握してほしい ・いい加減な出品者を摘出排除する仕組み
<input type="checkbox"/> トラブル時の交渉・仲介	プラットフォームが介在する取引における運営者のトラブル案件への仲介関与に係る要望	<ul style="list-style-type: none"> ・悪質な出品や落札に対する仲介 ・高い手数料を取るなら、しっかりと間に入って欲しい
<input type="checkbox"/> 返金・補償対応等	プラットフォームが介在する取引における運営者のトラブル案件への金銭補償に係る要望	<ul style="list-style-type: none"> ・詐欺があった場合の全額返金 ・トラブル時の補償
<input type="checkbox"/> 関連する配送サービス関連	取引に関連する配送サービスに関連する要望	<ul style="list-style-type: none"> ・荷物の出荷情報を随時更新してほしい ・複数の配送社が在る場合、配送社を明記してほしい
<input type="checkbox"/> その他感想	上記以外のその他の感想	<ul style="list-style-type: none"> ・安心して買い物を出来るサイトを利用しているので特にない ・思いつかない