

オンラインサロンの 利用状況に関するアンケート結果

2021年5月31日

調査概要

オンラインサロンの利用状況に関するアンケート調査 調査概要

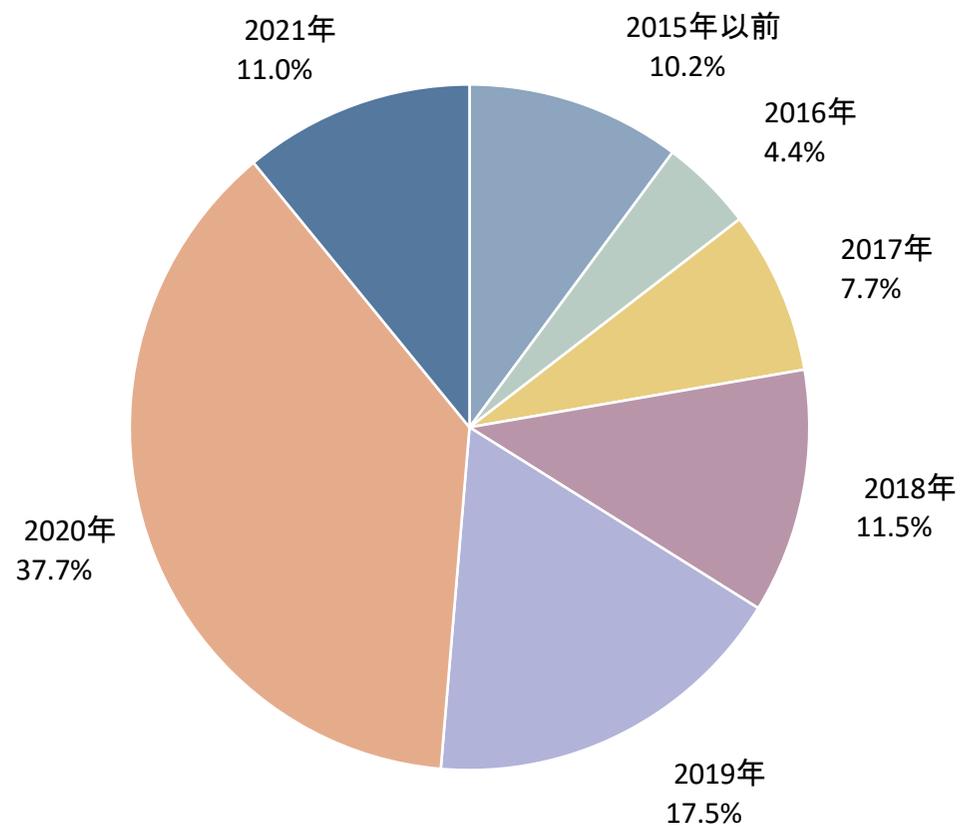
調査期間	2021年5月7日(金)～5月8日(土)
調査方法	Webアンケート
調査対象	20歳以上のインターネット利用者 【スクリーニング調査】一般消費者 【本調査】オンラインサロンを利用した経験を有する者
割付条件	性別(男性・女性)×年代(20代・30代に各78名、40代、50歳以上に各52人)で割付
有効回答数	【スクリーニング調査】40,008人 【本調査】520人
調査項目	<ul style="list-style-type: none">■ オンラインサロンの利用状況<ul style="list-style-type: none">・利用開始時期、同時利用サロン数・利用したことがあるオンラインサロンのジャンル・オンラインサロンの月額会費・主宰者による情報更新頻度、オンラインサロンの利用頻度・オンラインサロンの利用目的・利用したオンラインサロンを知った方法・利用したオンラインサロンの満足度・利用したオンラインサロンでのお試し体験の提供・利用状況・オンラインサロン利用開始時に確認している事項■ オンラインサロンの利用に関するトラブルや困ったこと等の経験<ul style="list-style-type: none">・オンラインサロンの利用に関するトラブル等の状況、問い合わせ・相談状況、解決状況■ オンラインサロンの主宰者、プラットフォーム事業者が取り組むべきこと<ul style="list-style-type: none">・安心な利用、困ったことの解消のために、主宰者、プラットフォーム事業者が取り組むべきこと

1. オンラインサロンの利用状況

オンラインサロンの利用開始時期

Q1 あなたが初めてオンラインサロンを利用したのはいつですか。

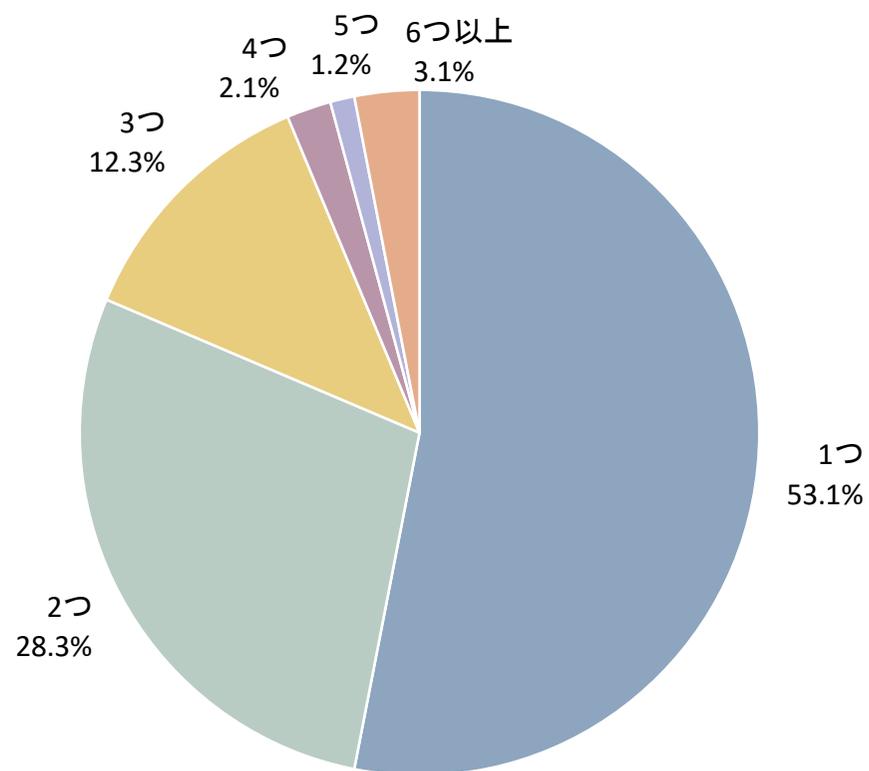
オンラインサロンの利用開始時期(n=520)



オンラインサロンの同時利用数

Q2 あなたは同時にいくつのオンラインサロンを利用したことがありますか。

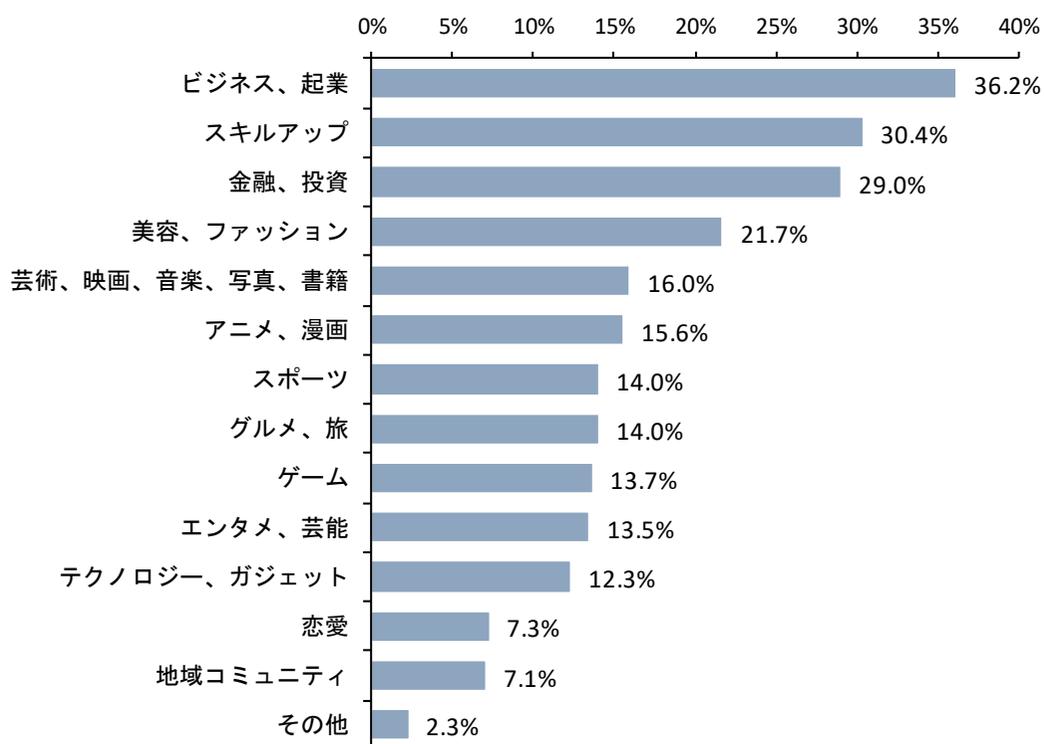
オンラインサロンの同時利用数(n=520)



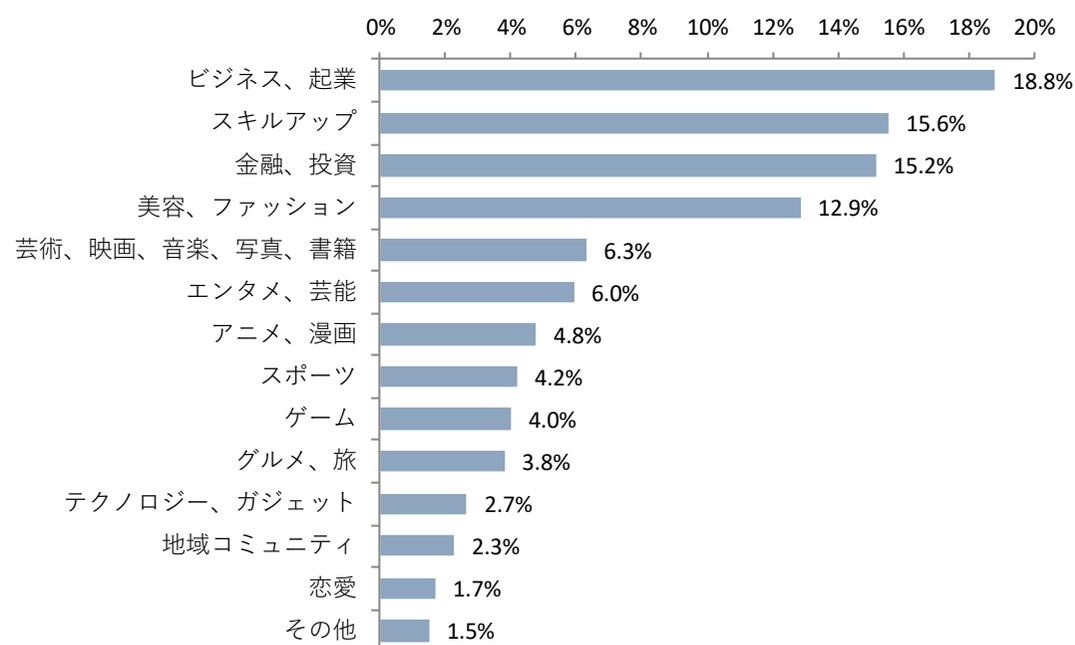
利用したことがあるオンラインサロンのジャンル

Q3 あなたが利用したことがあるオンラインサロンのジャンルはどのようなものですか。

利用したことがあるオンラインサロンのジャンル(複数回答)(n=520)



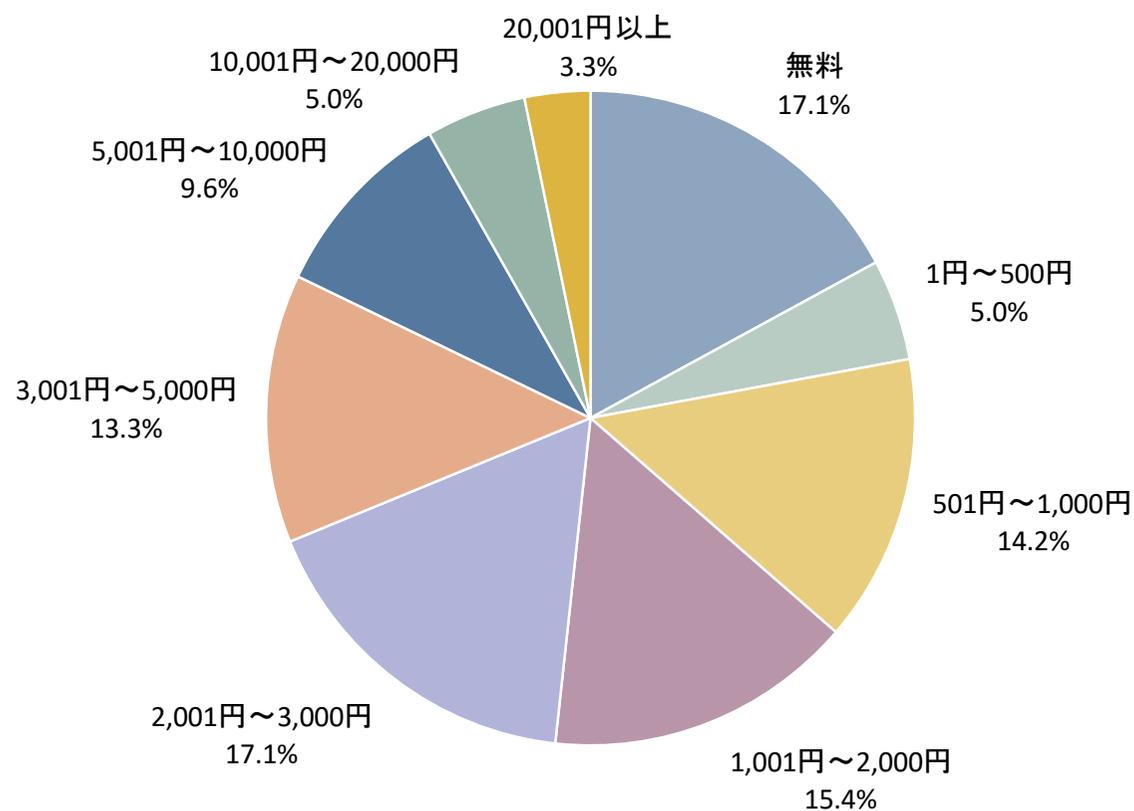
直近に利用開始したオンラインサロンのジャンル(n=520)



利用したことがあるオンラインサロンの月額会費

Q4 あなたが利用したことがあるオンラインサロンの月額会費(税込)はどのくらいですか。

利用したことがあるオンラインサロンの月額会費(税込)(n=520)

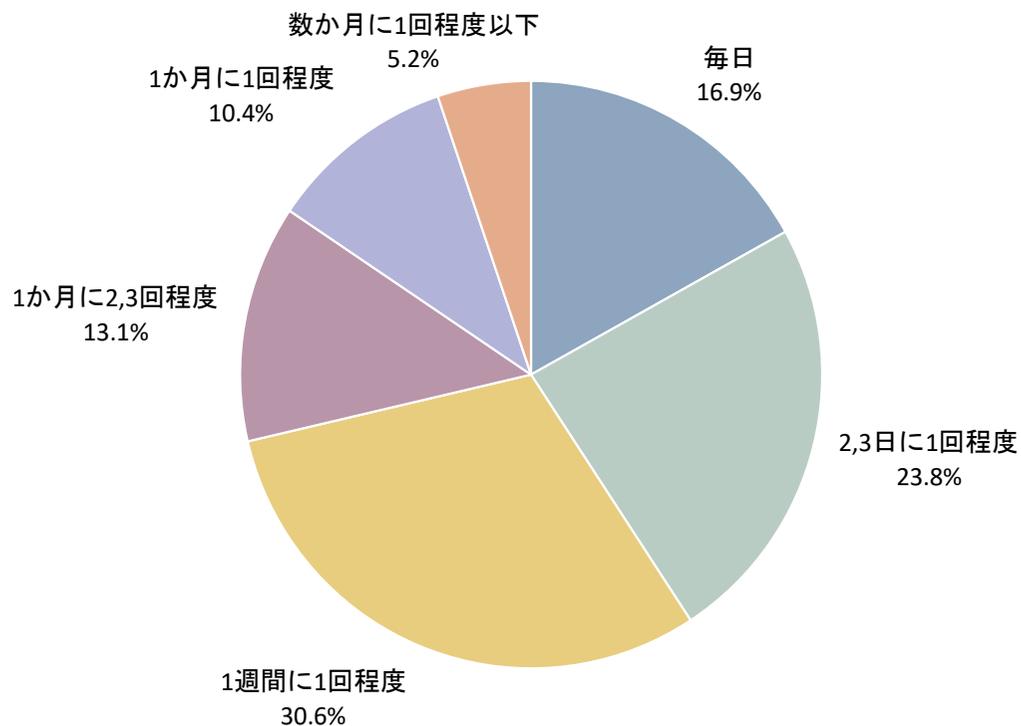


(注)複数のオンラインサロンを利用したことがあるときには、最も新しく利用をはじめたオンラインサロンの月額会費

オンラインサロンでの主宰者による情報更新頻度

Q5 あなたが利用したことがあるオンラインサロンでの、主宰者による情報更新の頻度はどのくらいでしたか。

オンラインサロンでの主宰者による情報更新頻度(n=520)

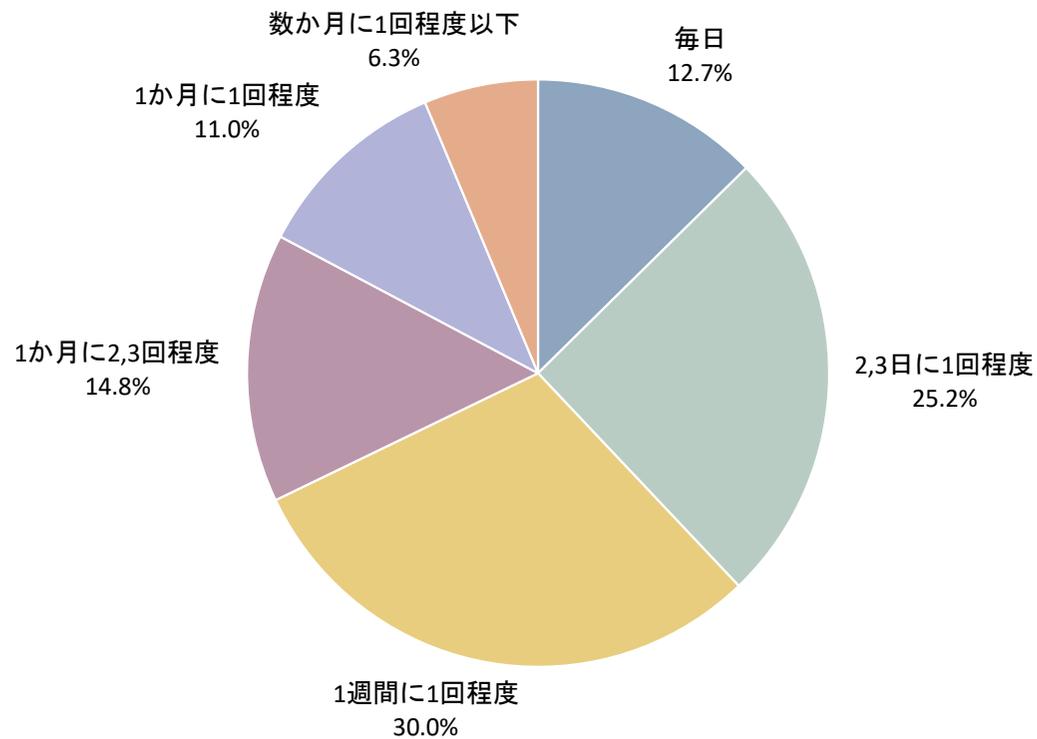


(注)複数のオンラインサロンを利用したことがあるときには、最も新しく利用をはじめたオンラインサロンでの情報更新頻度

オンラインサロンの利用頻度

Q6 オンラインサロンは平均してどのくらいの頻度で利用しましたか。

オンラインサロンの利用頻度(n=520)

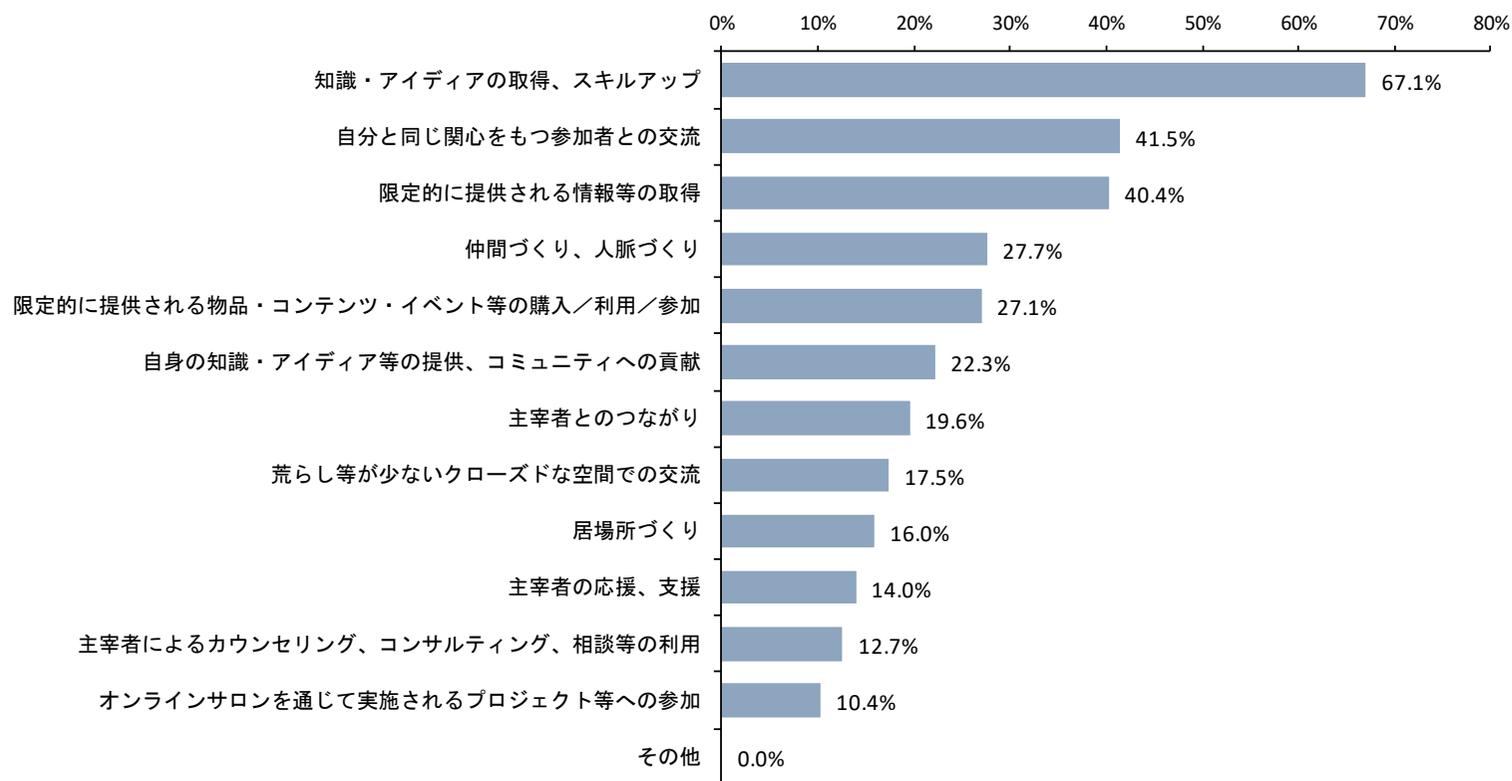


(注)複数のオンラインサロンを利用したことがあるときには、最も新しく利用をはじめたオンラインサロンの利用頻度

オンラインサロンの利用目的

Q7 あなたがオンラインサロンを利用する目的としてあてはまるものを全てお選びください。

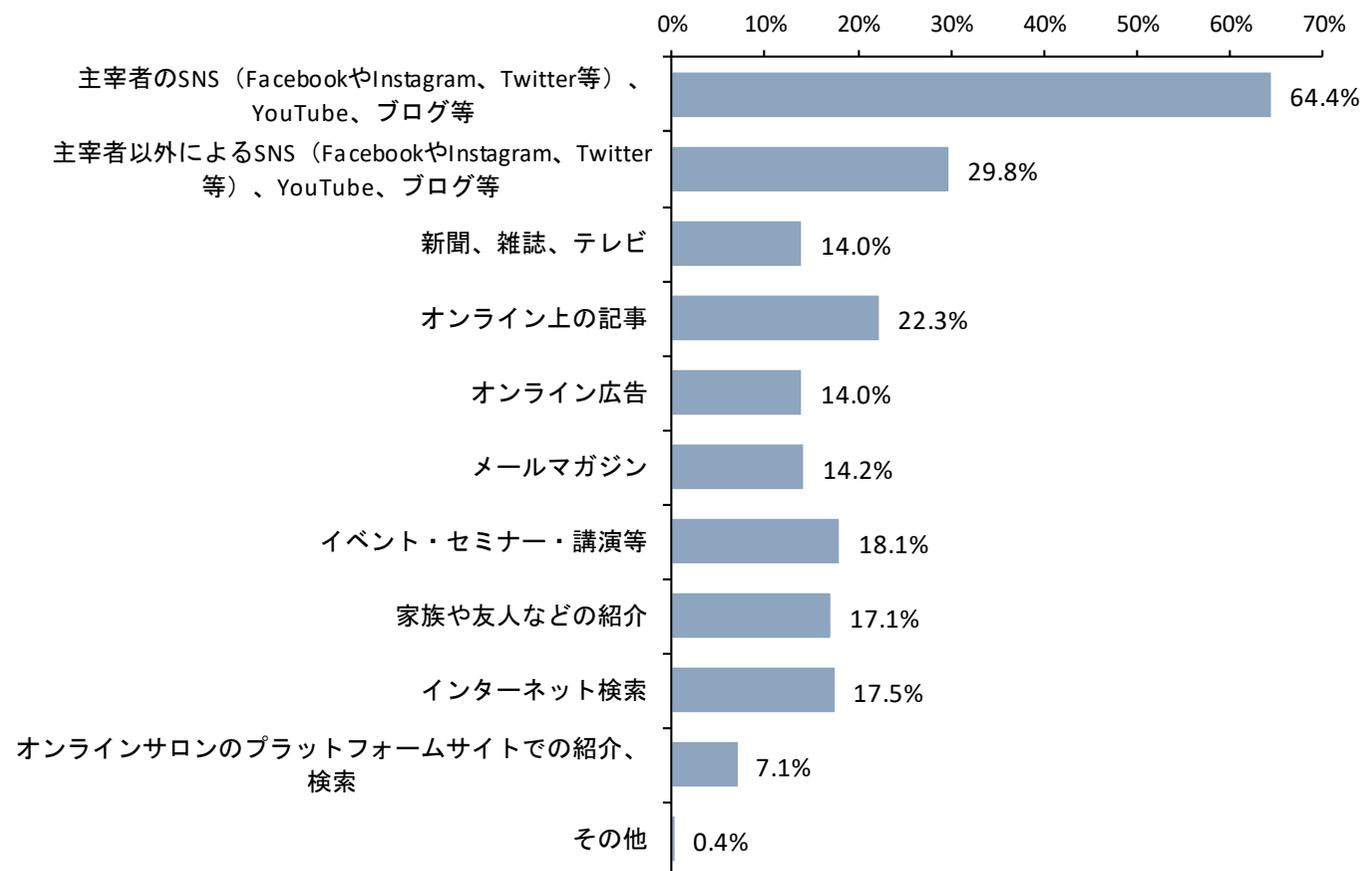
オンラインサロンの利用目的(複数回答)(n=520)



利用したオンラインサロンを知った方法

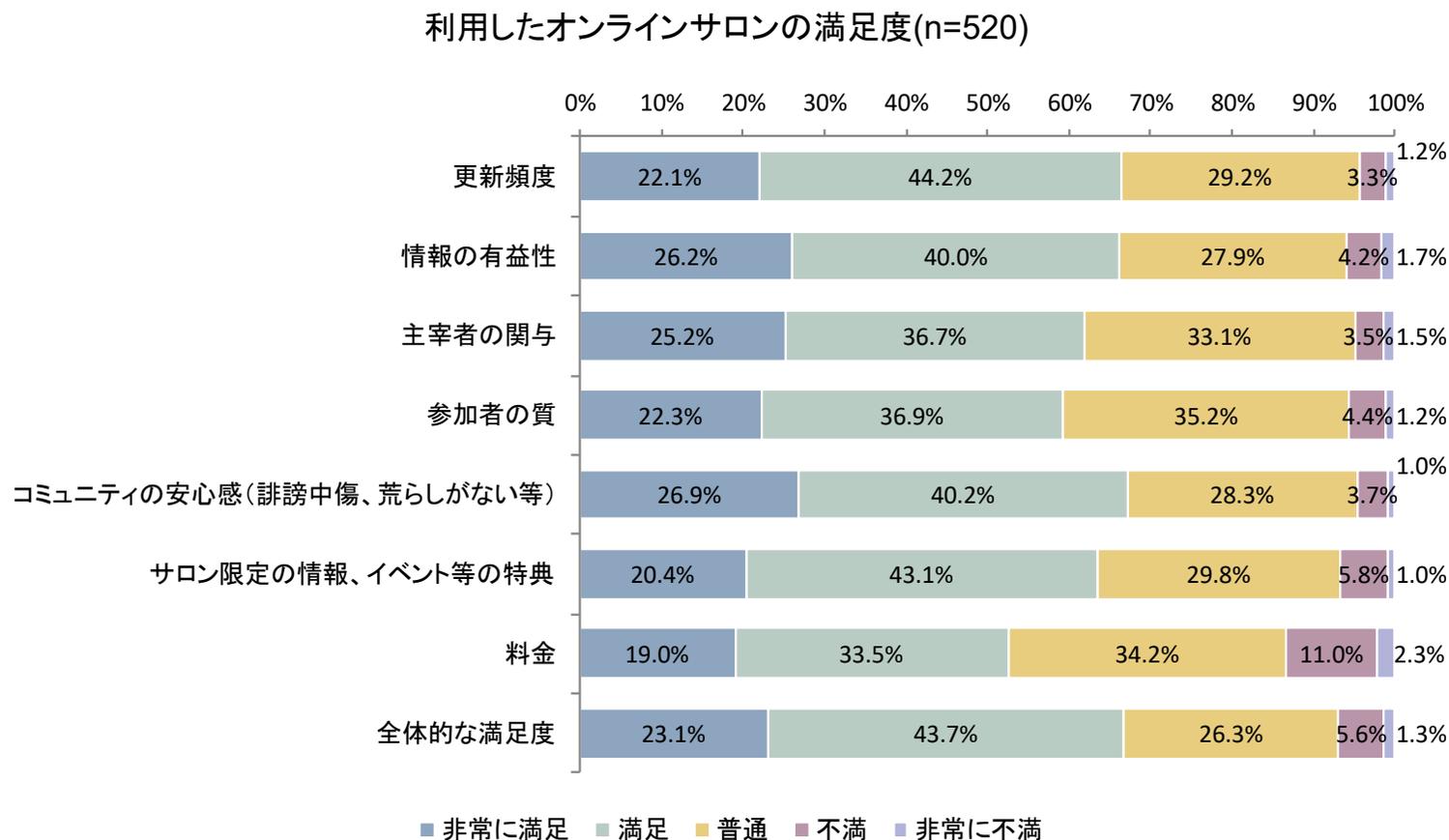
Q8 あなたが利用したことがあるオンラインサロンは、どのようにして知りましたか。

利用したオンラインサロンを知った方法(複数回答)(n=520)



利用したオンラインサロンの満足度

Q9 利用したオンラインサロンの満足度について、それぞれの項目ごとにお答えください。

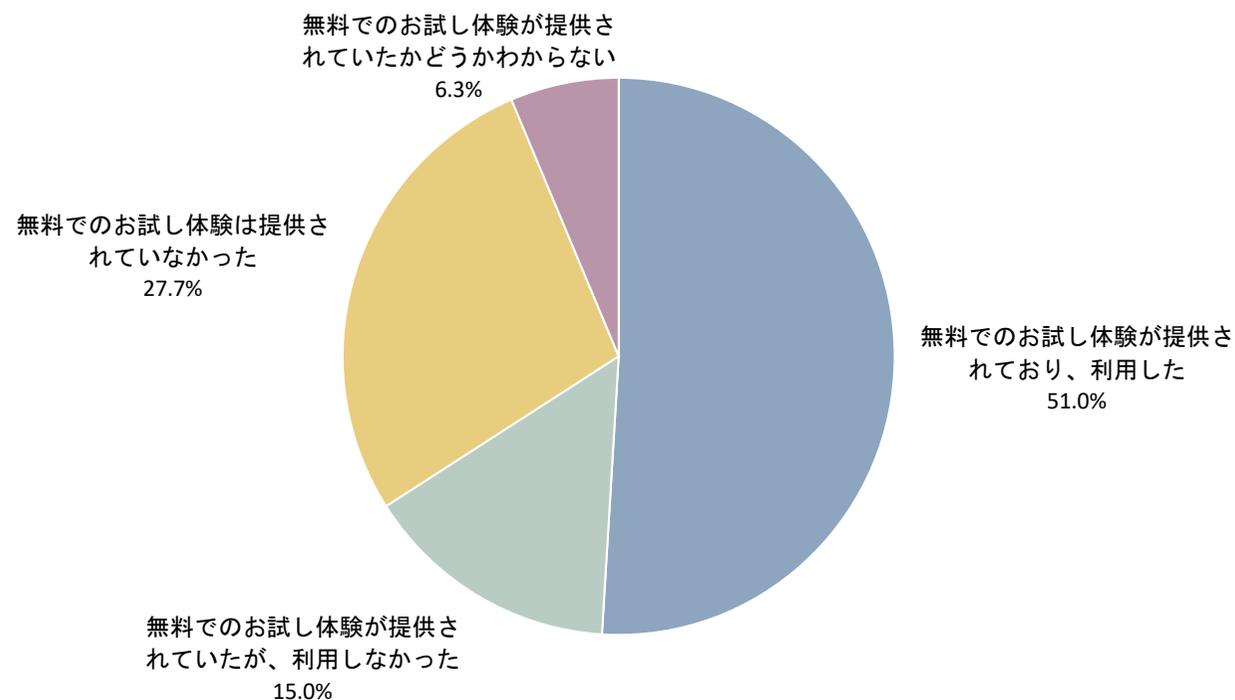


(注)複数のオンラインサロンを利用したことがあるときには、最も新しく利用をはじめたオンラインサロンの満足度

利用したオンラインサロンでのお試し体験の提供・利用状況

Q10 あなたが利用したことがあるオンラインサロンでは、無料でのお試し体験が提供されていましたか。

利用したオンラインサロンでのお試し体験の提供・利用状況(n=520)

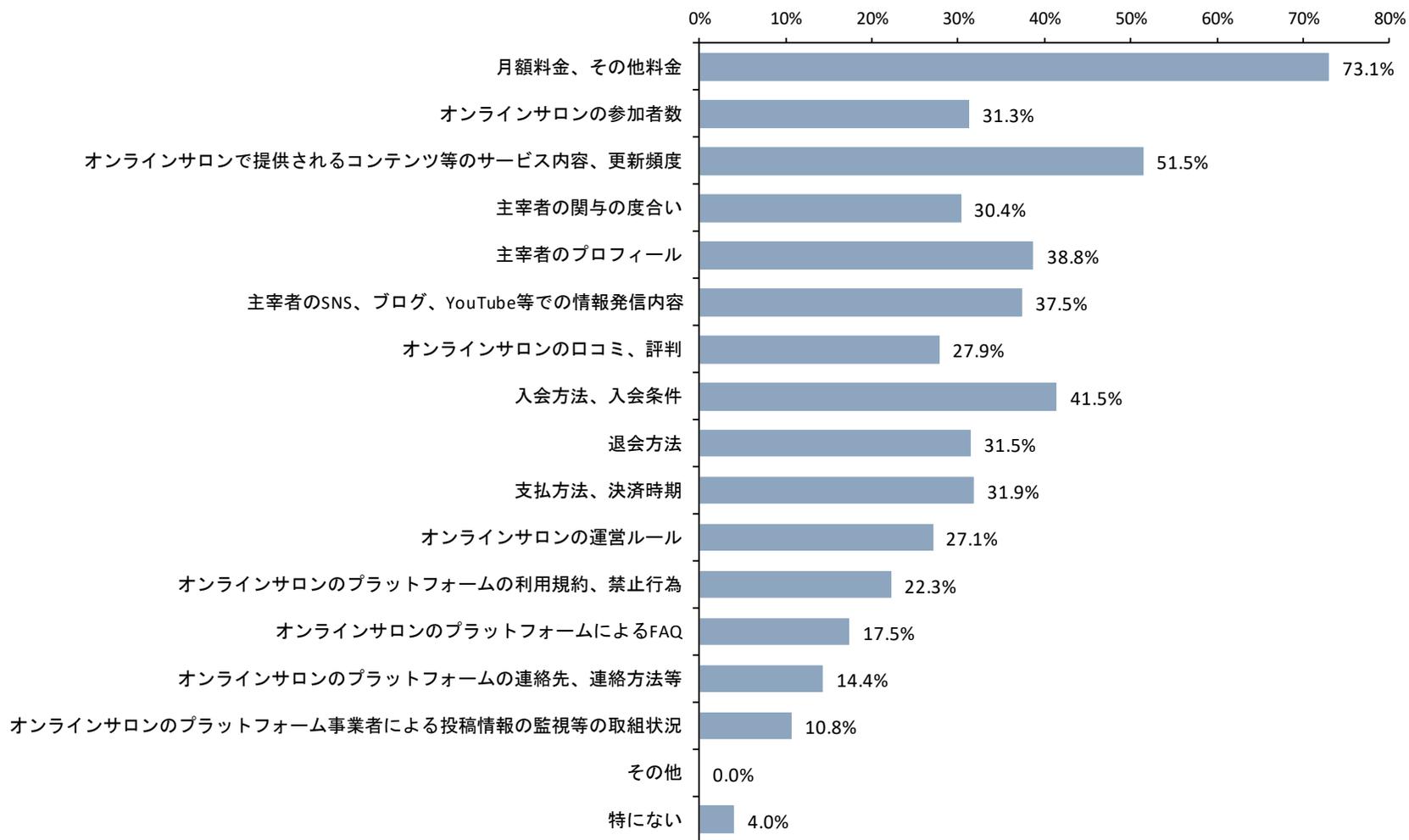


(注)複数のオンラインサロンを利用したことがあるときには、最も新しく利用をはじめたオンラインサロンでの提供・利用状況

オンラインサロン利用開始前の確認項目

Q11 オンラインサロンを利用する前にどのような項目を確認しましたか。

オンラインサロン利用開始前の確認項目(複数回答)(n=520)

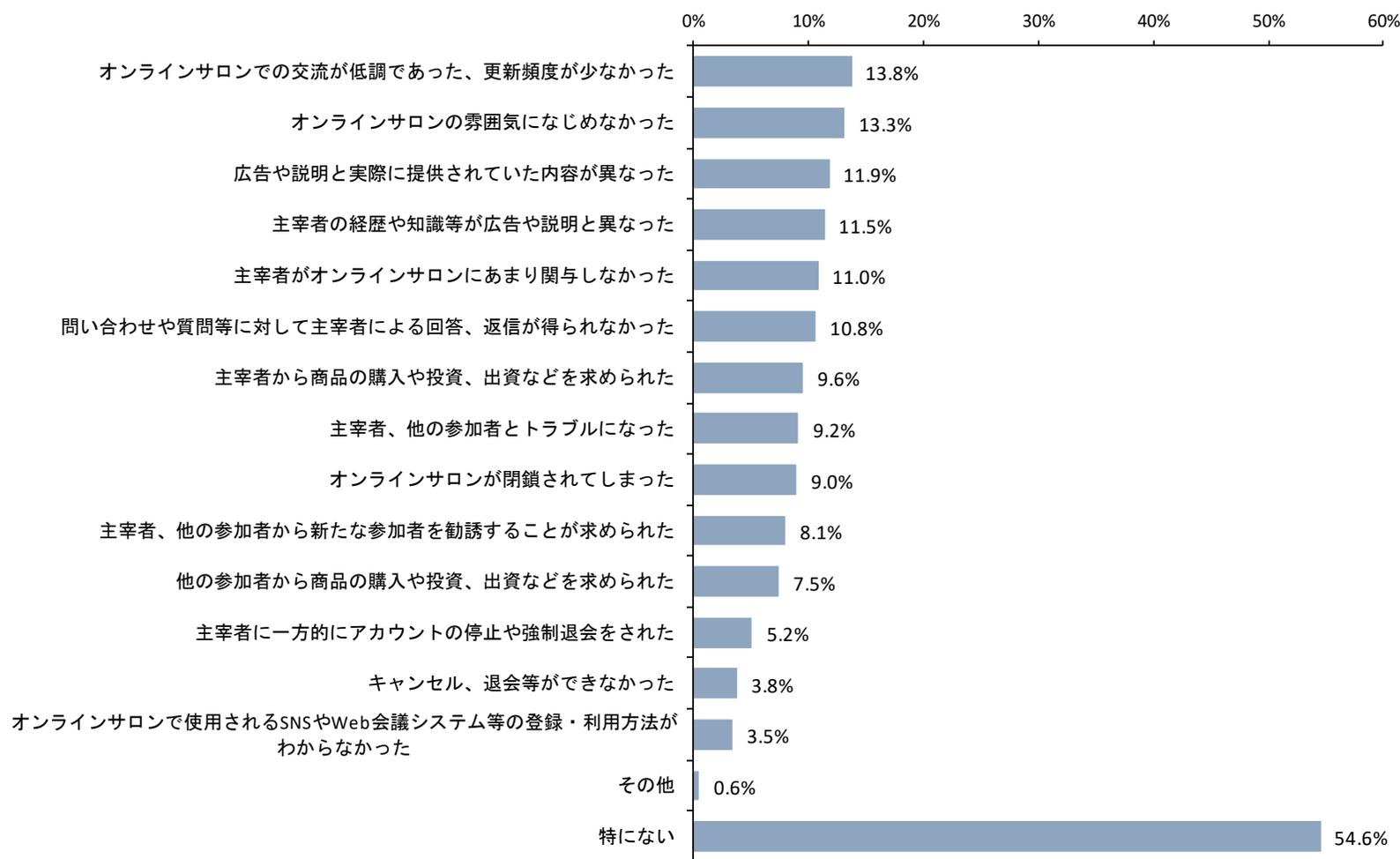


2. オンラインサロンの利用に関するトラブルや困ったこと等の経験

オンラインサロン利用時のトラブルや困ったこと等

Q12 オンラインサロンを利用しているときに、トラブルにあたり困ったりしたことがありましたか。

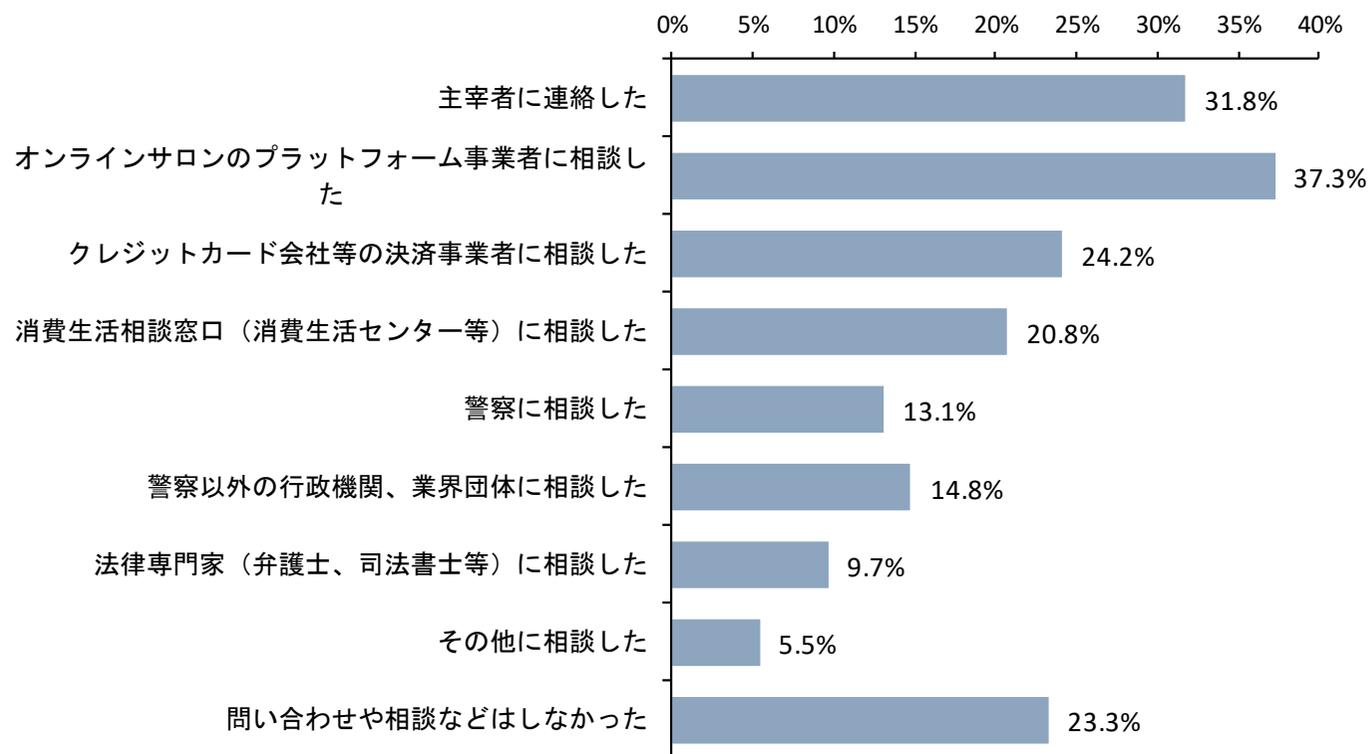
オンラインサロン利用時のトラブルや困ったこと等(複数回答)(n=520)



利用時にトラブルや困ったこと等があった時の問い合わせ・相談状況

Q13 前問でお答えいただいたトラブルや困ったこと等があったときに、問い合わせや相談等を行いましたか。

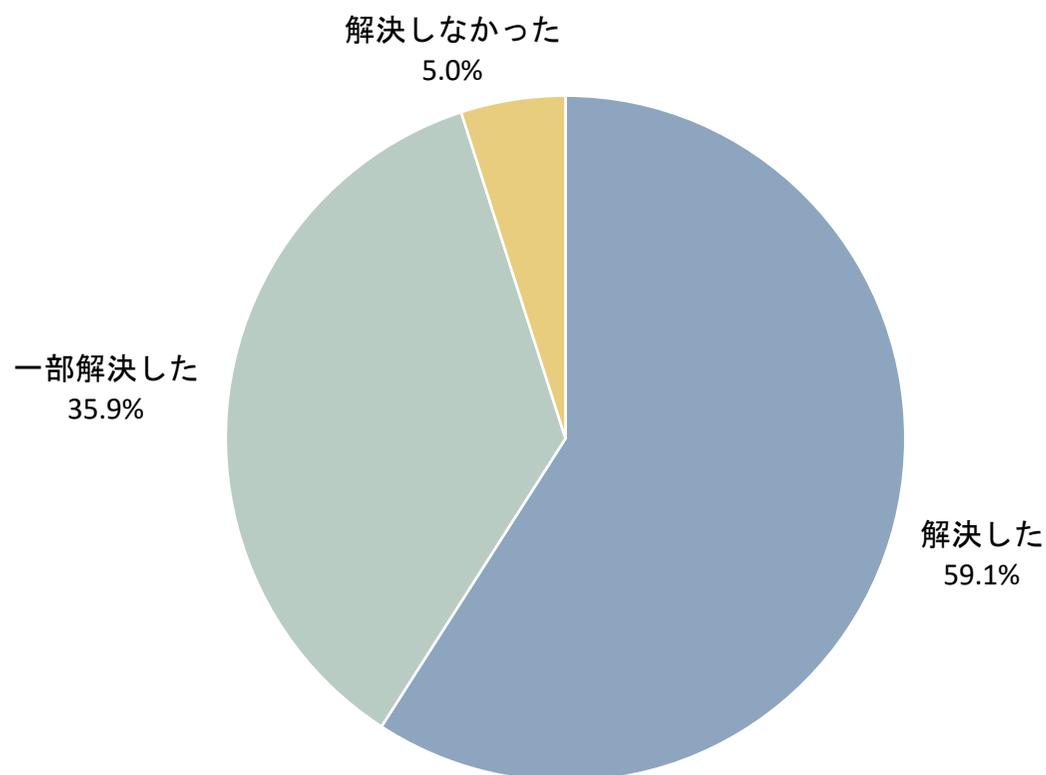
利用時にトラブルや困ったこと等があった時の問い合わせ・相談状況(複数回答)(n=236)



問い合わせ・相談等によるトラブル等の解決状況

Q14 問い合わせや相談等をした結果、トラブルや困ったこと等は解決しましたか。

問い合わせ・相談等によるトラブル等の解決状況(n=181)



3. オンラインサロンの主宰者、プラットフォーム事業者が 取り組むべきこと

主宰者、プラットフォーム事業者が取り組むべきこと

Q15 オンラインサロンを利用するときに、安心して利用できるようにしたり、困っていることを解消したりするために、オンラインサロンの主宰者、プラットフォーム事業者が取り組むべきことなどがございましたら、具体的にご記入ください。

○サロンの内容(当初の予定から変更した内容も含める)の提示

- ・ サロンの内容を具体的に教えて欲しい。支払う金額に見合ったものかを確認してから参加するかどうかを決めたいから。(女性、50代以上)
- ・ オンラインサロンの活動計画が当初と異なるところが出てきた場合には、事前に周知するなどのコミュニケーションが必要。(女性、40代)

○料金や退会方法の明示

- ・ 料金や退会方法を明記するべき。(女性、30代)

○サロンの運営状況の開示

- ・ 支払っている月額料金がどのように利用されているかを明確にする。(女性、50代以上)
- ・ サロンの運営状況の透明化。(女性、50代以上)

○お試し期間の設定

- ・ 無料期間を設けるなどして利用者とサービスとのミスマッチ解消を積極的に行って欲しい。(男性、20代)

○相談窓口の設置

- ・ 何かあった際の相談窓口を主宰者側が通知してると安心。(男性、30代)
- ・ 専用の相談フォームがあると相談しやすいです。相談の際には名前表記と匿名を選ぶことができるとよいと思います。(女性、20代)

○参加者からの意見の把握、改善

- ・ 利用者からの改善案や要望を受け付ける機能をつける。(女性、30代)

○個人情報等、情報管理の徹底

- ・ 参加者の個人情報の保護をしっかりして欲しい。(女性、50代以上)

○不当な勧誘行為等が行われないようなガイドラインの策定、モニタリング

- ・ 参加者間の営業、勧誘行為はきちんと取り締まる。(女性、40代)
- ・ 詐欺行為スレスレのようなものが多いのでガイドラインやヘルプをしっかりつくるべきではないか。(男性、40代)
- ・ 第三者機関が介入し、不当な事や詐欺まがいの事がなされていないかチェックするような体制があると安心できると思う。(女性、40代)

○悪質な主宰者の排除

- ・ 詐欺まがいの主宰者を参加させないこと。(50代以上、男性)