

プラットフォームサービスの 利用状況に関するアンケート結果

2019年6月28日

調査概要

プラットフォームサービスの利用状況に関するアンケート調査 調査概要

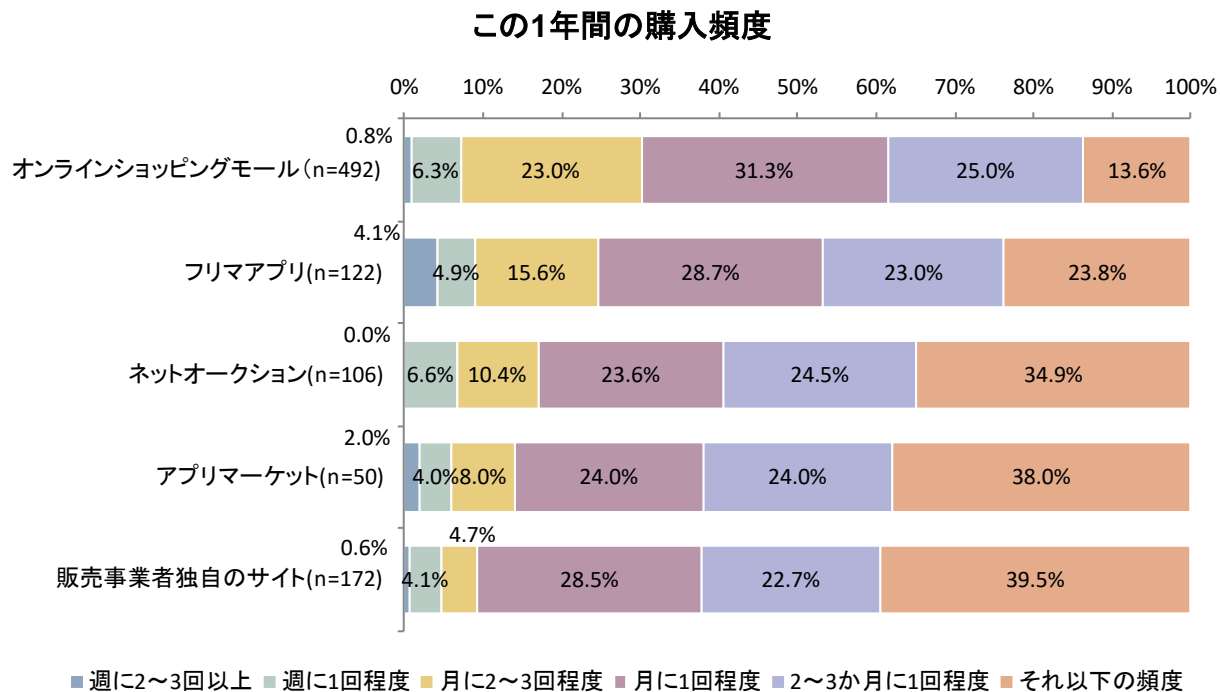
調査期間	2019年6月7日(金)～6月9日(日)
調査方法	Webアンケート
調査対象	20歳以上のインターネット利用者 【スクリーニング調査】一般消費者 【本調査】過去1年間に、オンラインショッピングモール又はネットオークション、フリマアプリ、アプリマーケットのいずれかでの購入経験を有する者
割付条件	性別(男性・女性)×年代(20代、30代、40代、50代、60代)で均等に割付(各52人)
有効回答数	【スクリーニング調査】759人 【本調査】520人

調査項目	<ul style="list-style-type: none">■ プラットフォームサービスの利用状況<ul style="list-style-type: none">・購入頻度・プラットフォームサービス利用時の確認状況・オンラインショッピングモールを利用するメリット・オンラインショッピングモールでの商品等のお勧めについての意識・プラットフォームサービスでの評価やレビューの参考状況、妥当性■ プラットフォームサービスによる取引の安全性を高める自主的な取組<ul style="list-style-type: none">・自主的な取組についての認知状況・プラットフォームサービス選択時における自主的な安全対策の重視状況■ プラットフォームサービスでの購入等におけるトラブル・困ったことの状況<ul style="list-style-type: none">・プラットフォームサービスでの購入でトラブル・困ったことにあった経験・トラブル・困ったことにあった時の問い合わせ・相談状況、プラットフォーム事業者による解決協力状況・プラットフォームサービスの利用における困ったこと■ 信用スコアサービスの認知状況・利用意向等<ul style="list-style-type: none">・信用スコアサービスの認知状況、利用意向、個人情報等の提供に際して気にする点
------	--

1. プラットフォームサービスの利用状況

購入頻度

Q1 この1年間に、以下のサービスを利用してどのくらいの頻度で購入しましたか。

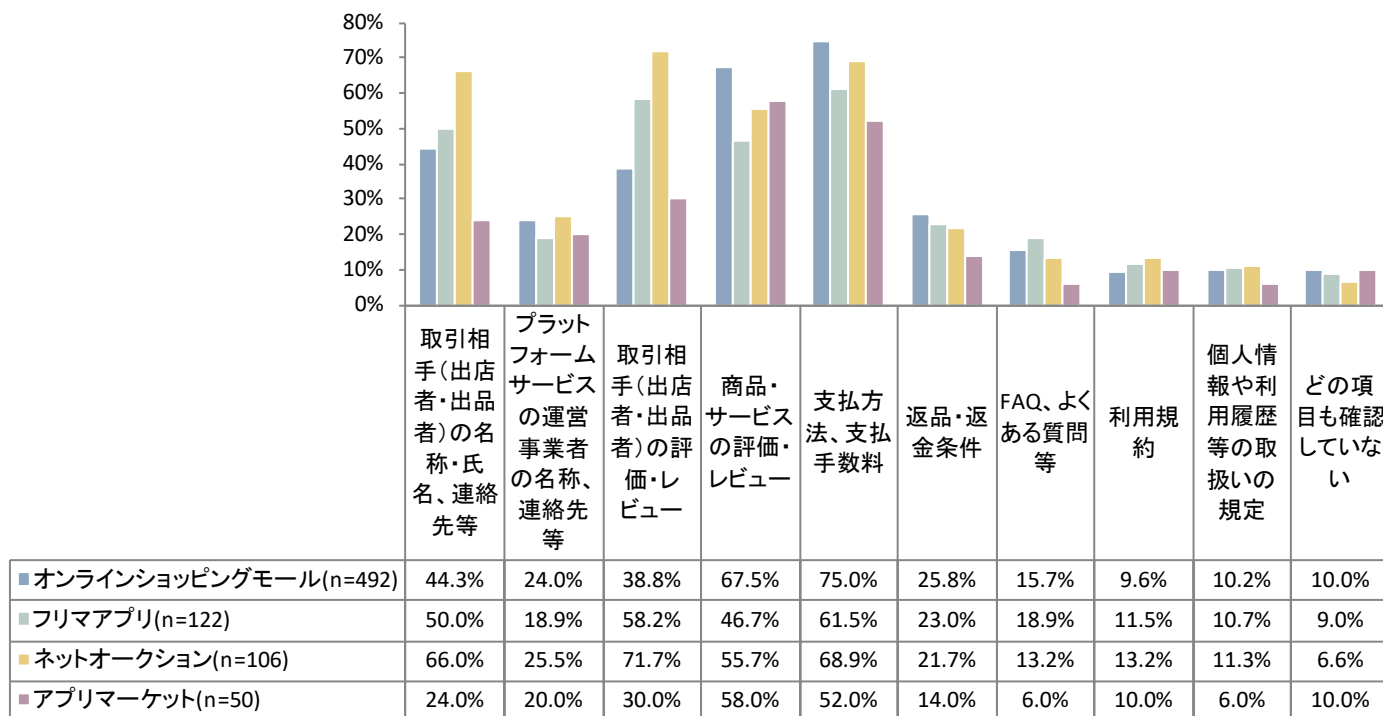


(注) 調査票では、選択肢を「アプリマーケット(有料アプリ等の購入)」としている。

プラットフォームサービス利用時の確認状況

Q2 オンラインショッピングモールやネットオークション、フリマアプリ、アプリマーケット(以降、プラットフォームサービスとする)を利用するときに、以下のような項目を確認していますか。

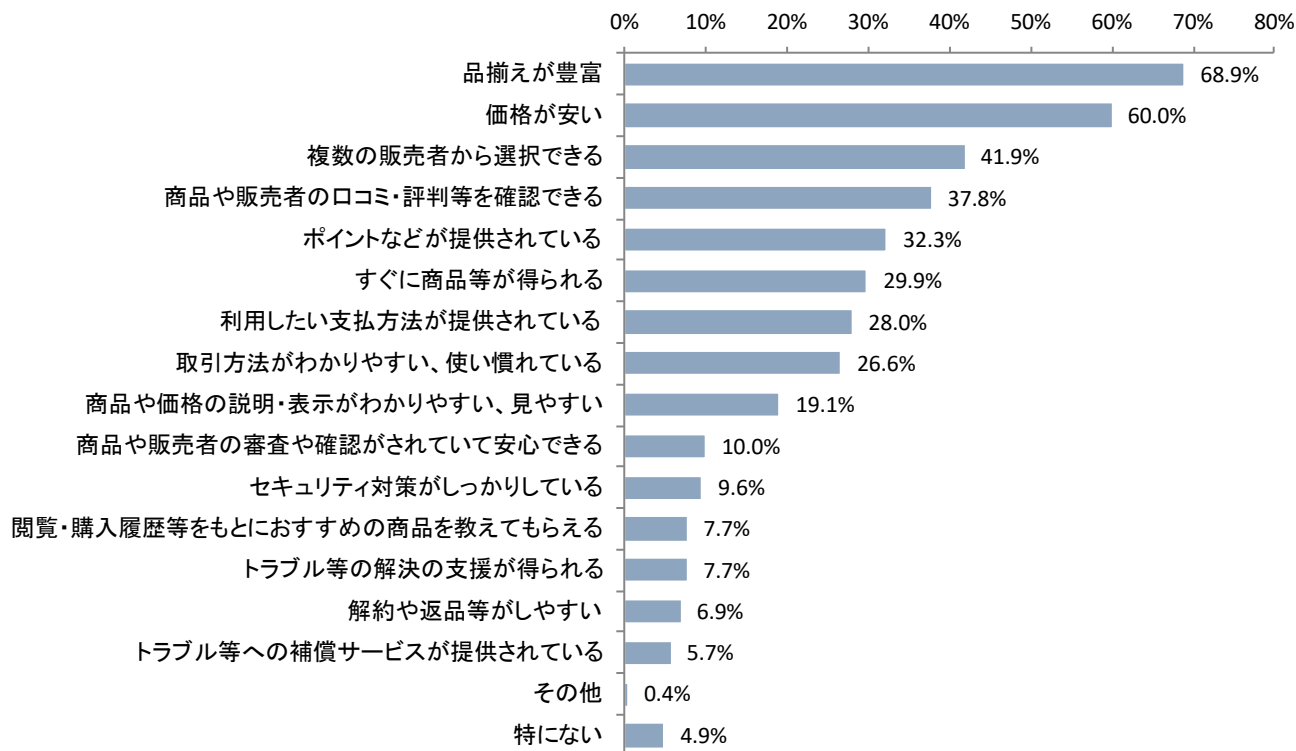
プラットフォームサービス利用時の確認状況(複数回答)



オンラインショッピングモールを利用するメリット

Q3 販売事業者による独自サイト(自社サイト)と比べて、オンラインショッピングモールを利用するメリットは何ですか。

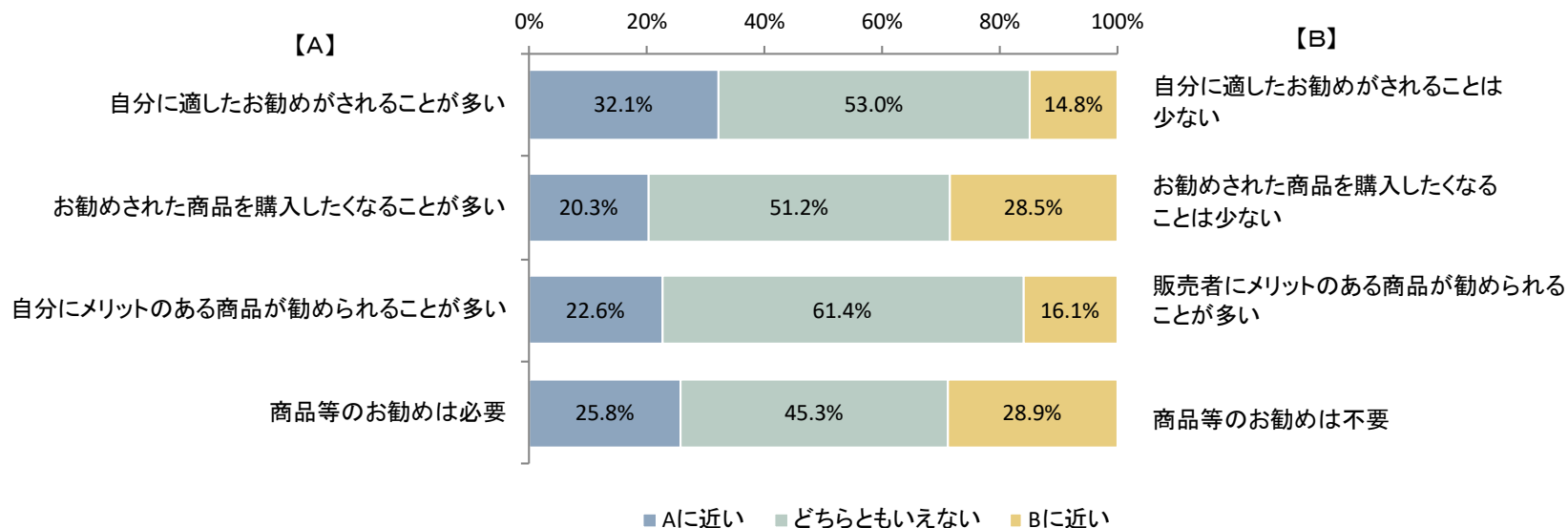
販売事業者による独自サイトと比べたオンラインショッピングモールを利用するメリット(複数回答)(n=492)



オンラインショッピングモールでの商品等のお勧めについての考え方

Q4 オンラインショッピングモールでの商品等のお勧めに関して、あなたはどちらの考えに近いですか。

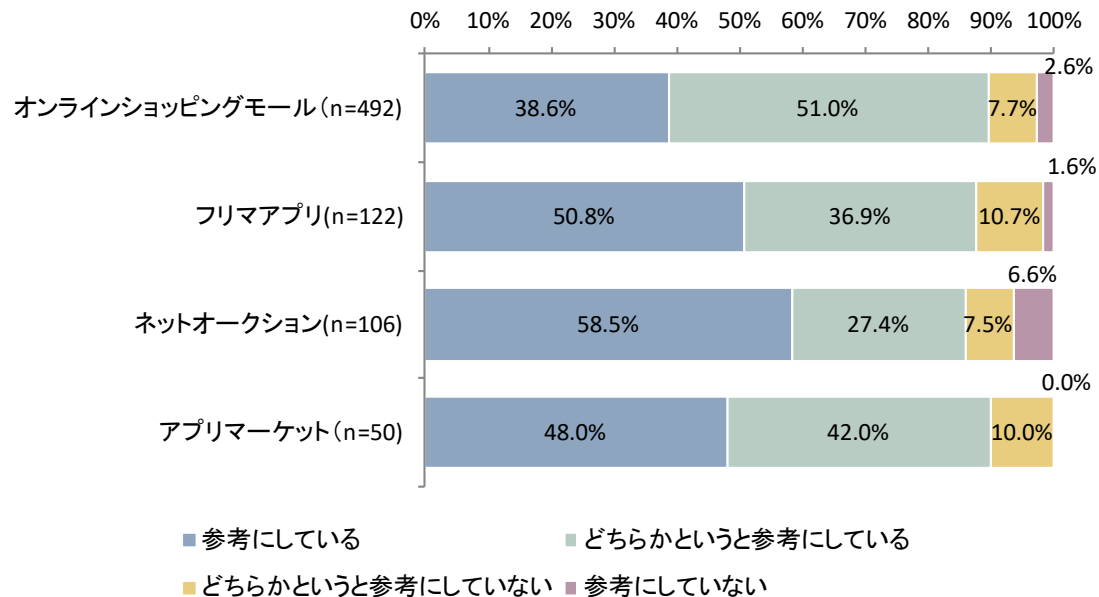
オンラインショッピングモールでの商品等のお勧めについての考え方
(n=492)



プラットフォームサービスで提供される評価やレビューの参考状況

Q5 プラットフォームサービスで提供される商品や取引相手の評価やレビューは参考にしていますか。

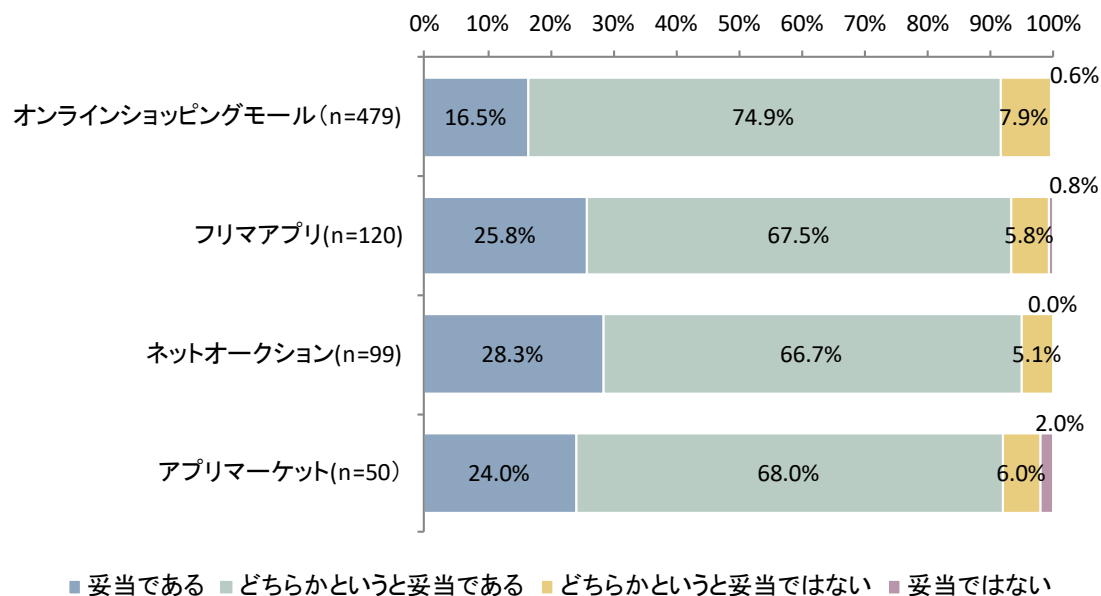
プラットフォームサービスで提供される商品や取引相手の評価やレビューの参考状況



プラットフォームサービスで提供される評価やレビューの妥当性

Q6 プラットフォームサービスで提供された評価やレビューは妥当なものでしたか。

プラットフォームサービスで提供される評価やレビューの妥当性

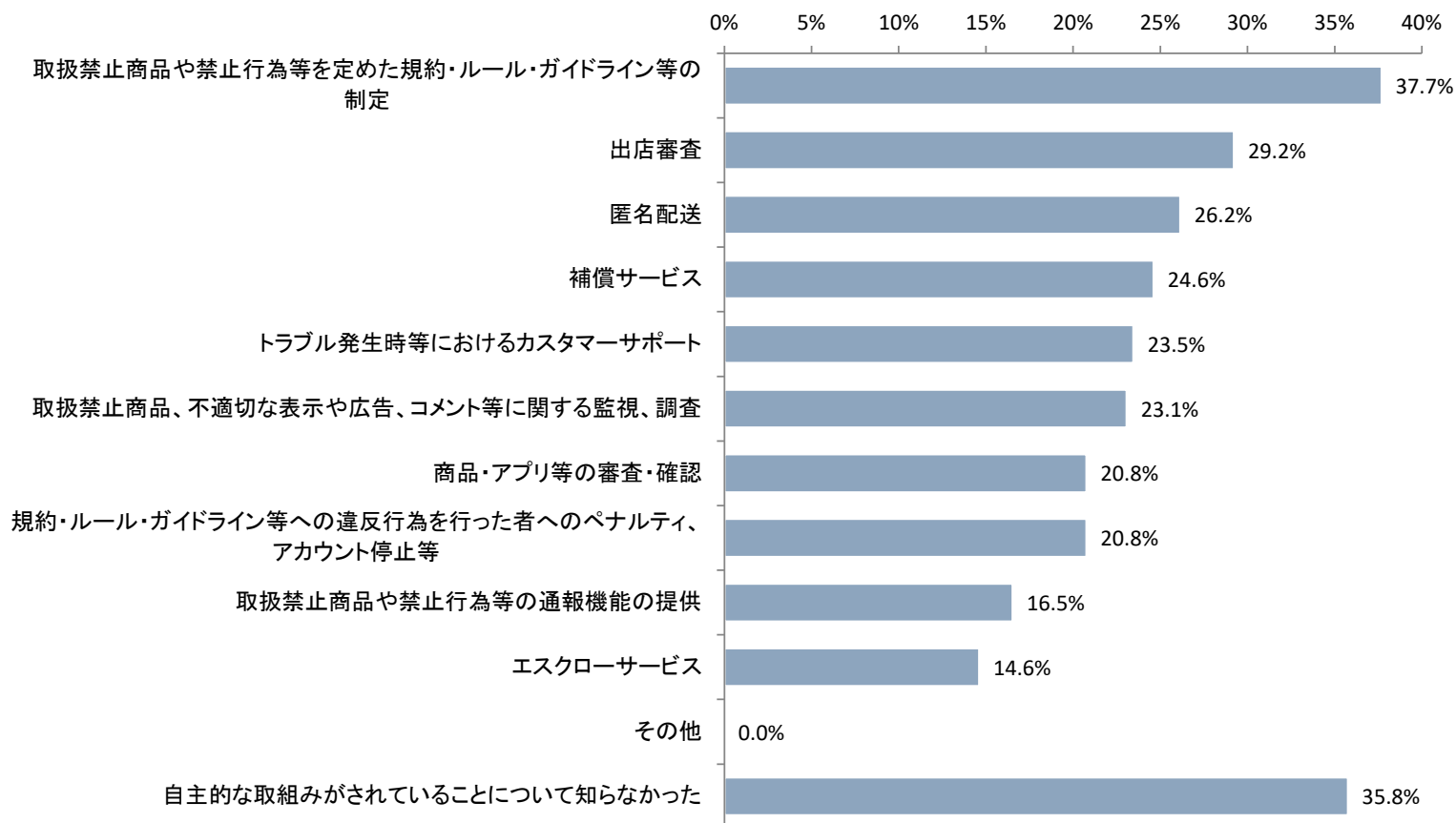


2. プラットフォームサービスによる取引の安全性を高めるための自主的な取組

取引の安全性を高めるための自主的な取組の認知状況

Q7 プラットフォームサービスによっては、取引の安全性を高めるために 次のような自主的な取組みをしているところがあります。あなたは、このような取組みがなされていることを知っていましたか。

プラットフォームサービスによる取引の安全性を高めるための自主的な取組の認知状況
(複数回答)(n=520)

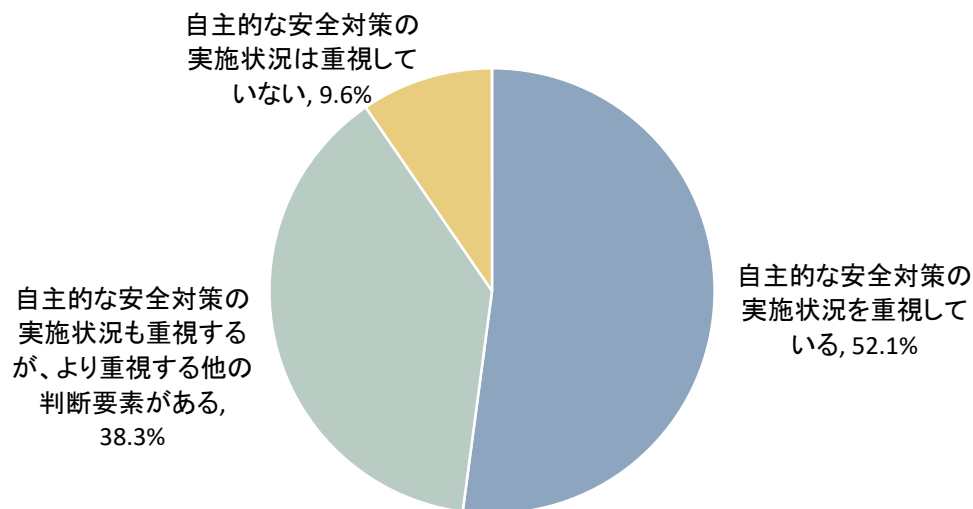


(注) 調査票では、選択肢を「匿名配送(個人情報を交換せずに、商品の配送を可能とする)」「補償サービス(未着・遅延・欠陥品等に対して一定金額を補償するサービス)」「エスクローサービス(代金を取引相手ではなくプラットフォームに支払い、取引の完了を確認してから、プラットフォームが取引相手に支払う)」としている

プラットフォームサービス選択時の自主的な安全対策の重視状況

Q8 利用するプラットフォームサービスを選択する際に、前問で伺ったような自主的な安全対策の実施状況を重視していますか。

プラットフォームサービス選択時の自主的な安全対策の重視状況
(n=334)

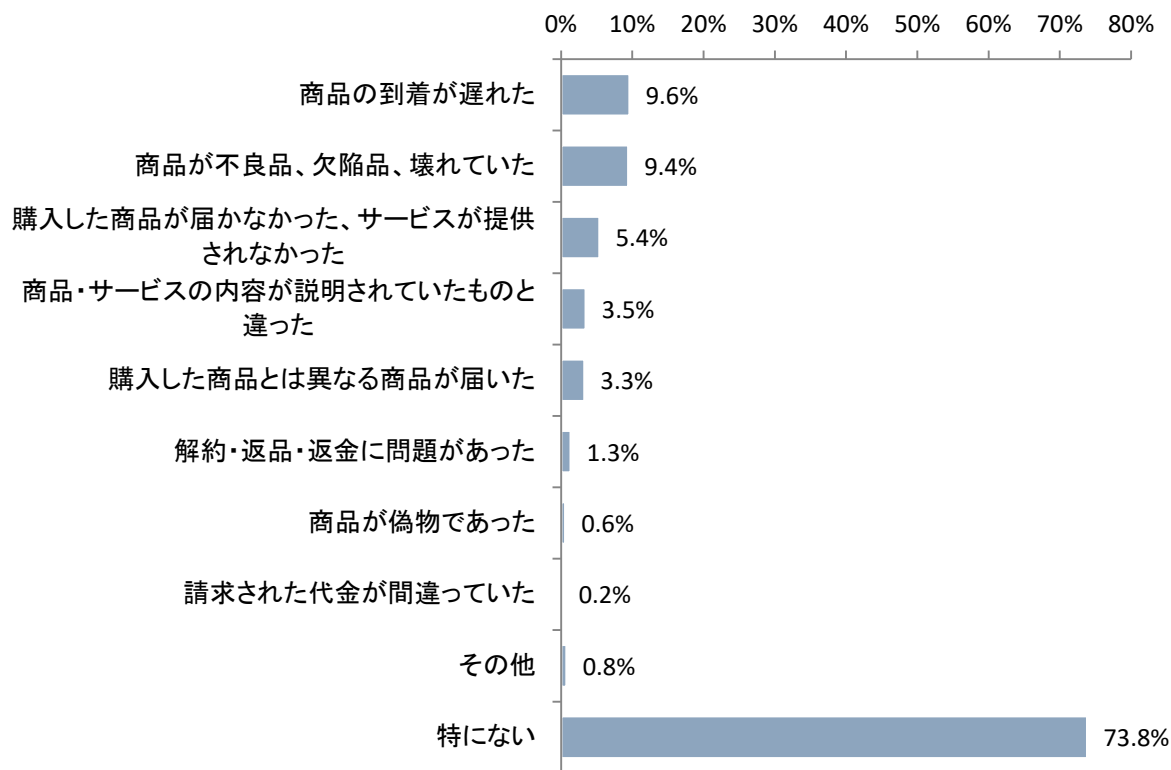


3. プラットフォームサービスでの購入等におけるトラブル・ 困ったことの状況

プラットフォームサービスでの購入に関してのトラブル・困ったこと

Q9 この1年間に、プラットフォームサービスでの購入に関して、トラブルにあたり困ったりしたことがありましたか。

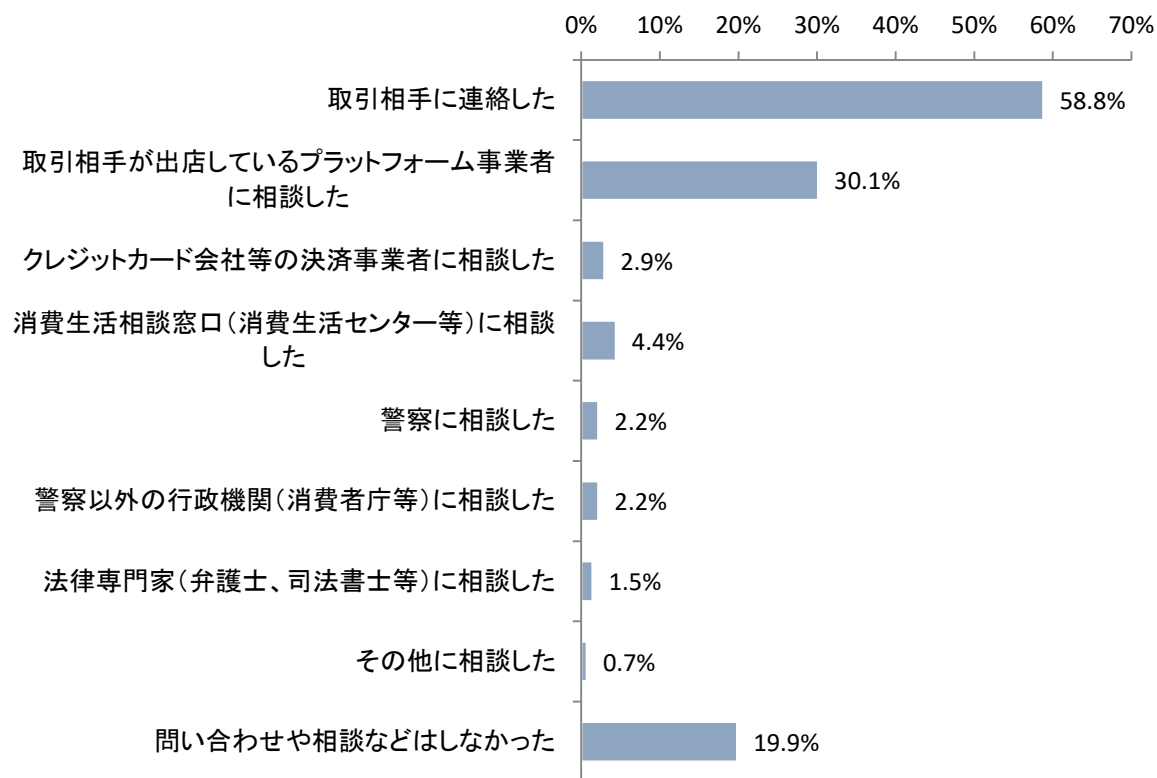
この1年間で、プラットフォームサービスでの購入に関してのトラブル・困ったこと
(複数回答) (n=520)



トラブル・困ったこと等があったときの問い合わせ・相談状況

Q10 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。

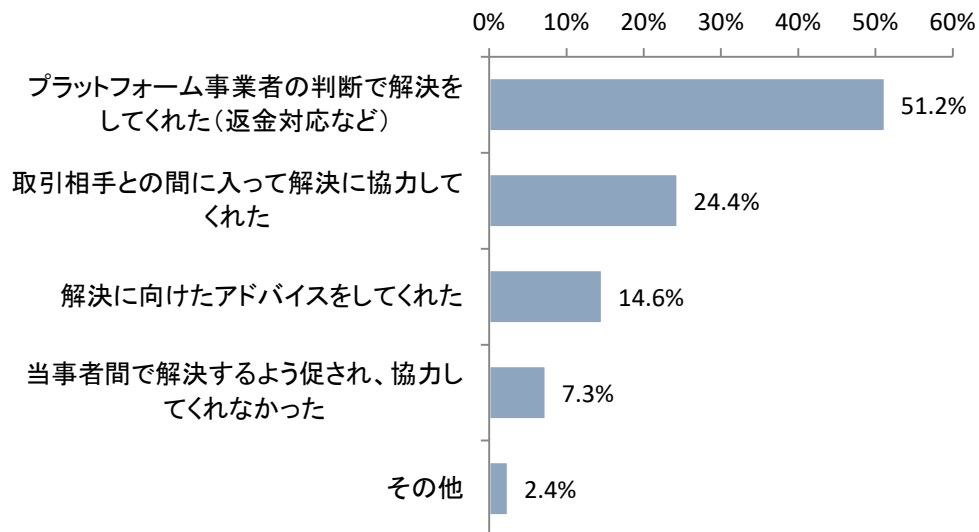
トラブル・困ったこと等があったときの問い合わせ・相談状況(複数回答)(n=136)



プラットフォーム事業者による取引相手とのトラブル解決への協力状況

Q11 プラットフォーム事業者は、取引相手とのトラブルの解決に協力してくれましたか。最も近いもの1つをお選びください。
※複数回トラブルがあった場合には、最近のトラブルについてお答えください。

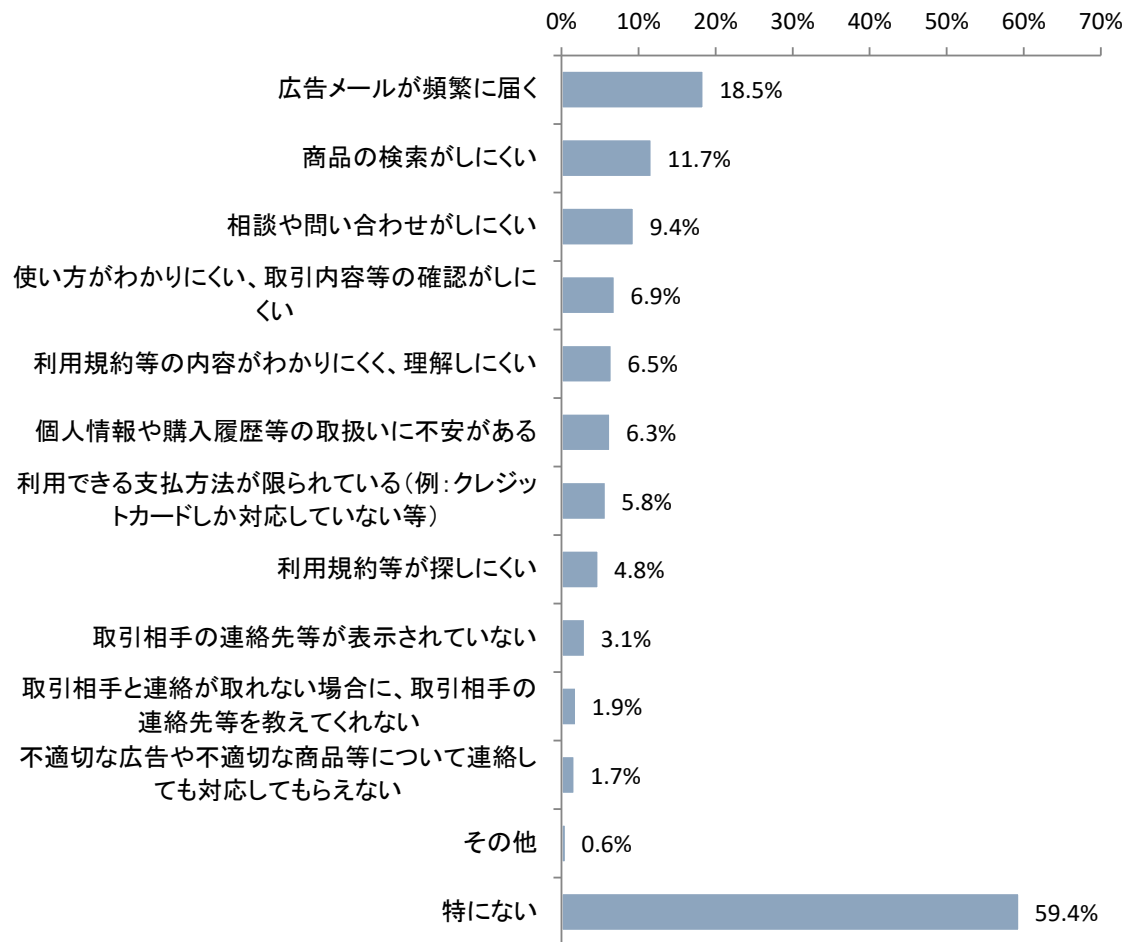
プラットフォーム事業者による取引相手とのトラブル解決への協力状況 (n=41)



プラットフォームサービスの利用にあたって困ったこと

Q12 プラットフォームサービスを利用するにあたって困ったことがありましたか。

プラットフォームサービスの利用にあたって困ったこと(複数回答)(n=520)

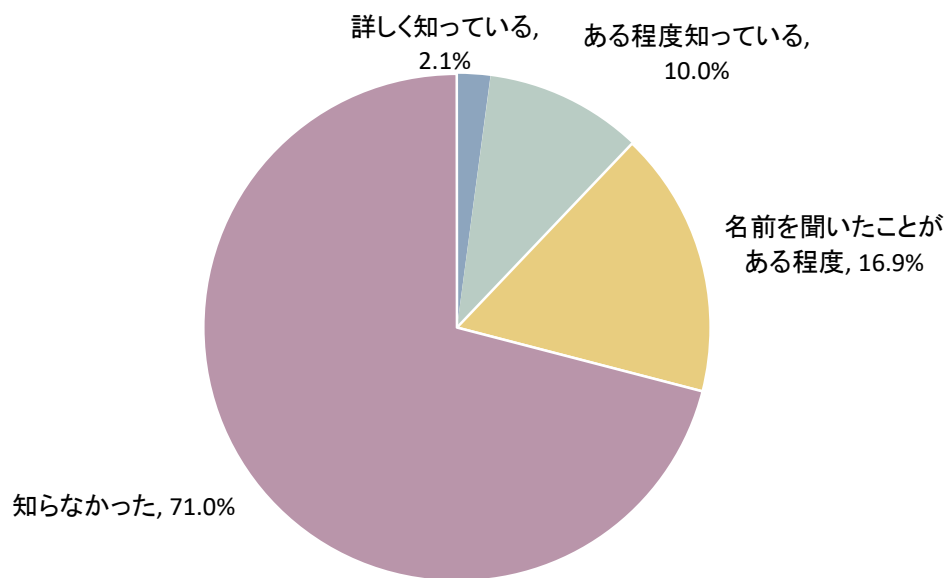


4. 信用スコアサービス

信用スコアサービスの認知状況

Q13 あなたは「信用スコアサービス」について知っていましたか。

信用スコアサービスの認知状況 (n=520)

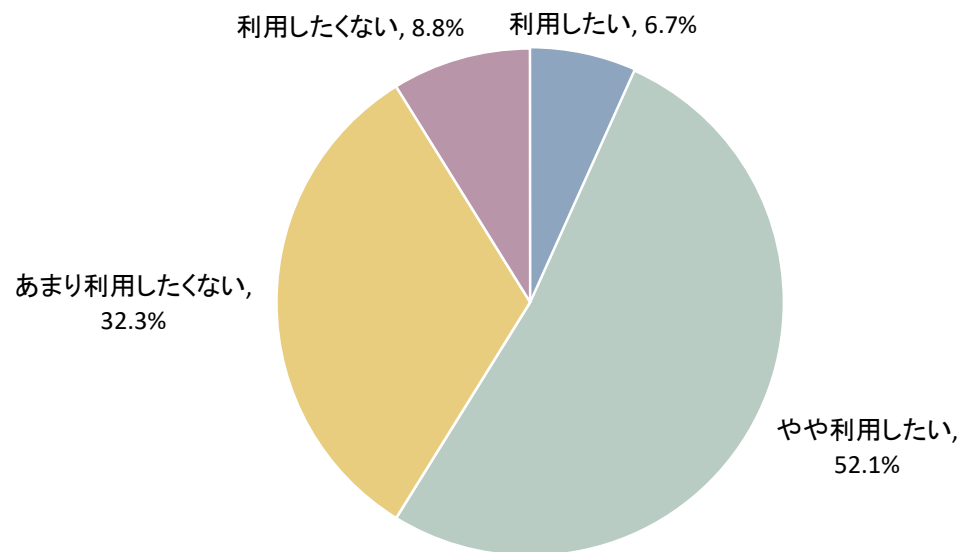


(注)「信用スコアサービス」についての説明を行った上で聞いた。

信用スコアサービスの利用意向

Q14 あなたは「信用スコアサービス」を利用したいですか。

信用スコアサービスの利用意向 (n=520)



信用スコアサービスに情報を提供するとき気にすること

Q15 「信用スコアサービス」に個人情報や利用履歴等の情報を提供するときには、どのようなことを気にしますか。

信用スコアサービスに情報を提供するとき気にすること(複数回答)(n=520)

