

平成 25 年度
消費生活に関する意識調査
結果報告書

—情報通信に関する調査—

平成 26 年 10 月
消費者庁

【調査概要】

1. 調査項目

- (1) 情報通信機器・サービス
- (2) 通信サービス
- (3) インターネット取引
- (4) クレジットカード・決済代行
- (5) 子ども・青少年のインターネット利用
- (6) ビッグデータ

2. 調査対象

全国の満 20～79 歳の男女 3,000 人

※国勢調査（2010 年）における性別、年齢・地域の比率を基に調査実施機関に登録されているモニターから抽出。

3. 調査期間

2014 年 3 月 6 日～ 2014 年 3 月 13 日

4. 調査方法

インターネット調査

5. 調査実施機関

ユナイテッド株式会社

6. その他

- (ア) Nとは、比率算出の基数を表すもので、原則として回答総数、又は分類別の回答者数のことである。また、M. T. とは、複数回答の設問の回答計を示す記号である。「複数回答可」と記載のある質問は、複数回答を認めているため、回答計は 100%を上回る。
- (イ) 百分比(%)は、小数点第二位を四捨五入し、小数点第一位までを算出した。そのため、比率の合計値が 100%にならない場合がある。また、本文中の数値と図表の各項目の合計値が一致しない場合がある。

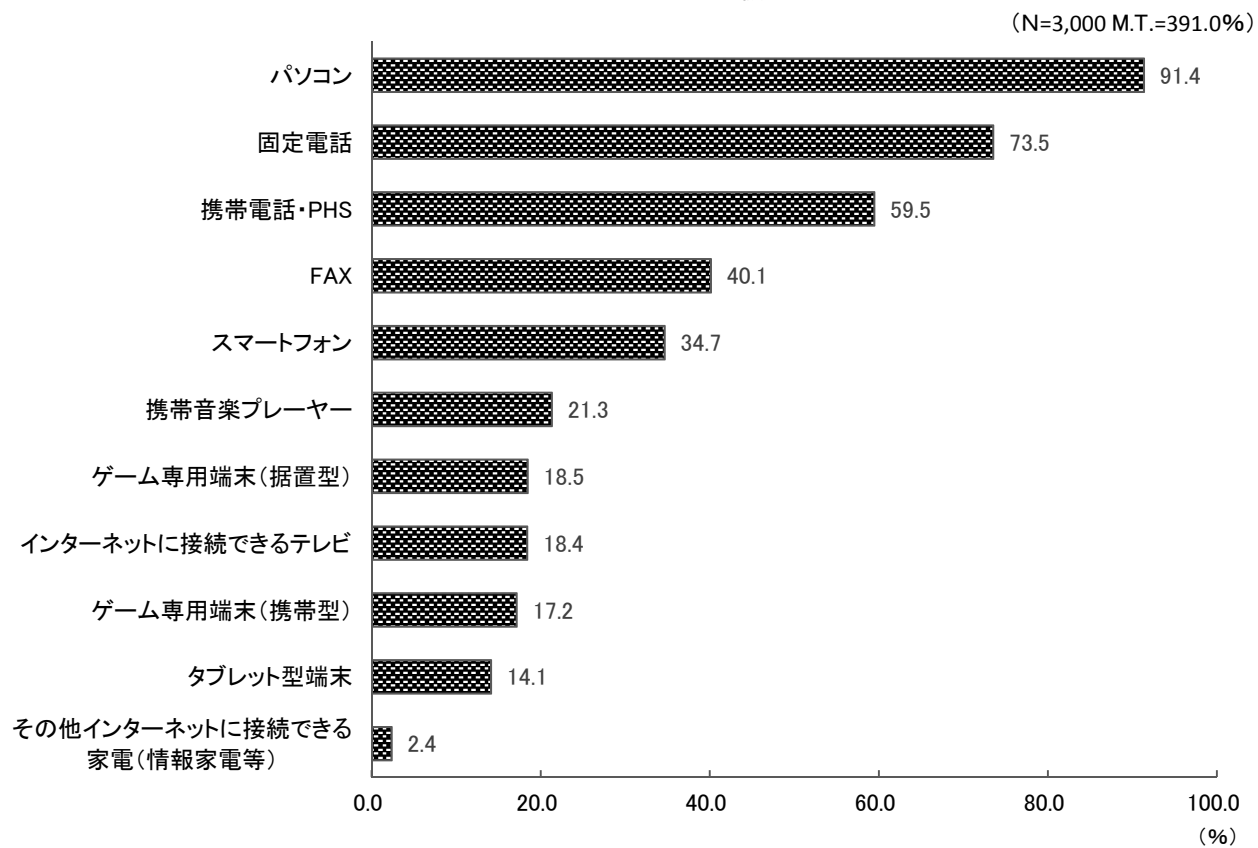
【調査結果概要】

(1) 情報通信機器・サービス

① 現在利用している機器

現在利用している機器について聞いたところ、「パソコン」が91.4%と最も高く、次いで「固定電話」が73.5%、「携帯電話・PHS」が59.5%となっている。(複数回答)(図1)

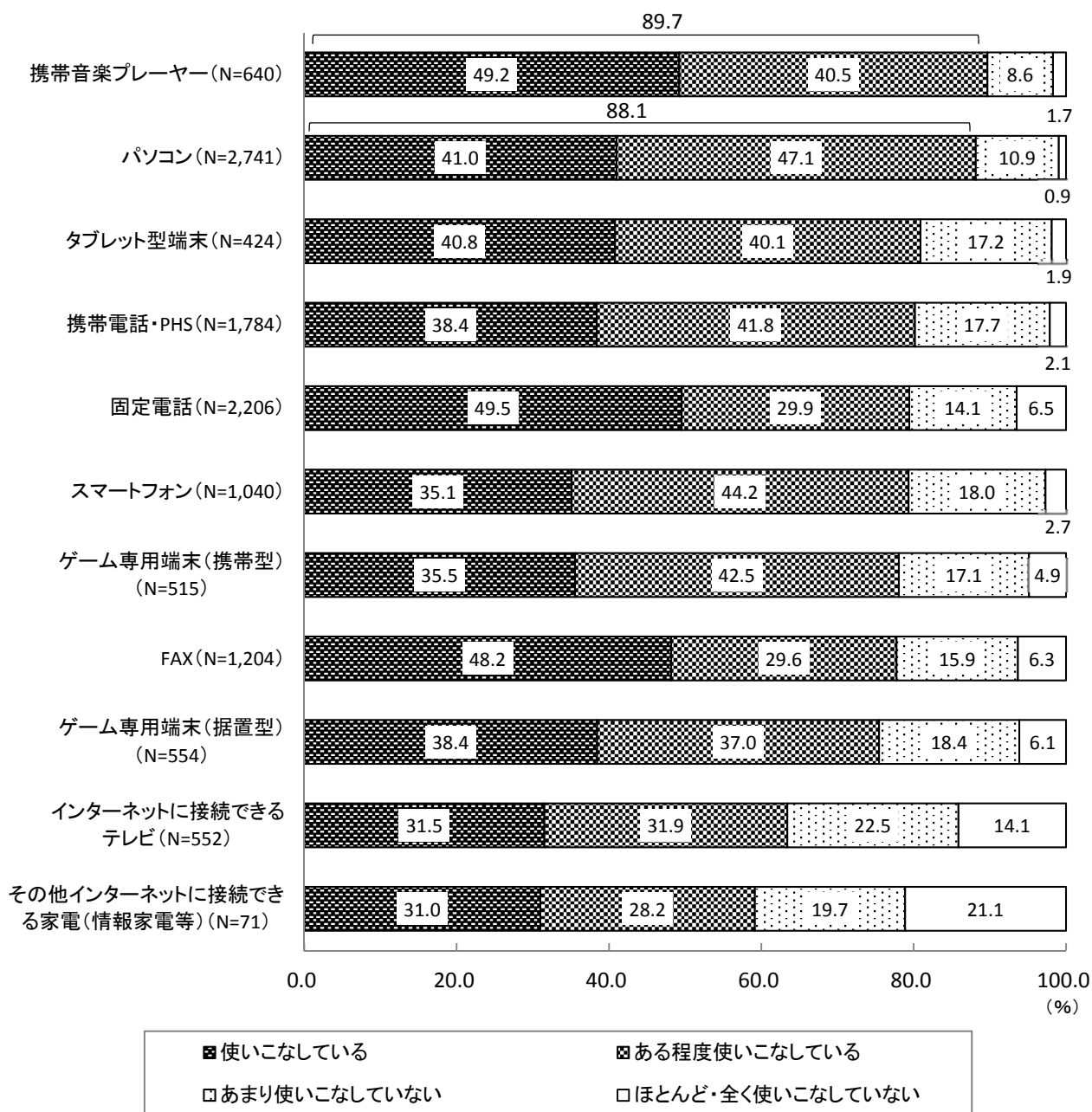
図1 現在利用している機器



② 利用している機器を使いこなしている程度

現在利用している機器を使いこなしている程度について聞いたところ、「携帯音楽プレーヤー」が89.7%（「使いこなしている」49.2%+「ある程度使いこなしている」40.5%）と最も高く、次いで「パソコン」が88.1%（「使いこなしている」41.0%+「ある程度使いこなしている」47.1%）となっている。（図2）

図2 利用している機器を使いこなしている程度

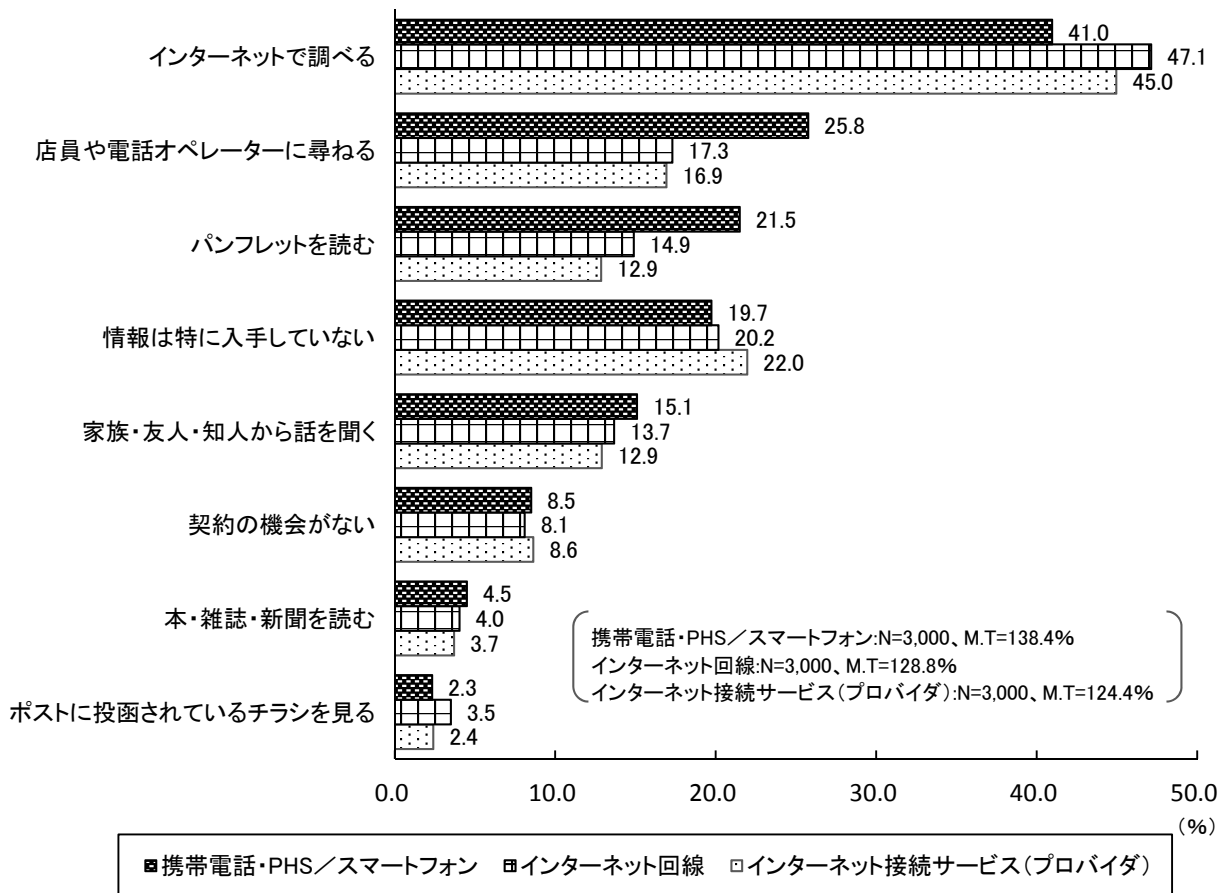


(2) 通信サービス

① 通信サービスを契約する際の情報収集方法

通信サービスを契約する際に用いている情報収集方法を聞いたところ、「インターネットで調べる」が最も高く、「携帯電話・PHS／スマートフォン」契約の場合は41.0%、「インターネット回線」では47.1%、「インターネット接続サービス(プロバイダ)」では45.0%となっている。(複数回答)(図3)

図3 通信サービスを契約する際の情報収集方法



② 通信サービスの契約・利用に関するトラブル

過去3年間に通信サービスの契約や利用に関してトラブルに遭ったことがあるか聞いたところ、「インターネット回線」については7.8%、「インターネット接続サービス（プロバイダ）」については6.8%、「携帯電話・PHS／スマートフォン」については、6.4%が「ある」と回答している（図4）。また、経験したトラブルの種類としては、「販売方法に関するトラブル：電話で強引に勧誘された」が、「インターネット回線」では38.2%、「インターネット接続サービス（プロバイダ）」では36.9%と高くなっており、「販売方法に関するトラブル：店舗で強引に勧誘された」についても、「携帯電話・PHS／スマートフォン」では33.9%と高くなっている。（複数回答）（図5）

図4 通信サービスの契約・利用に関するトラブルに遭った経験

(N=3,000)

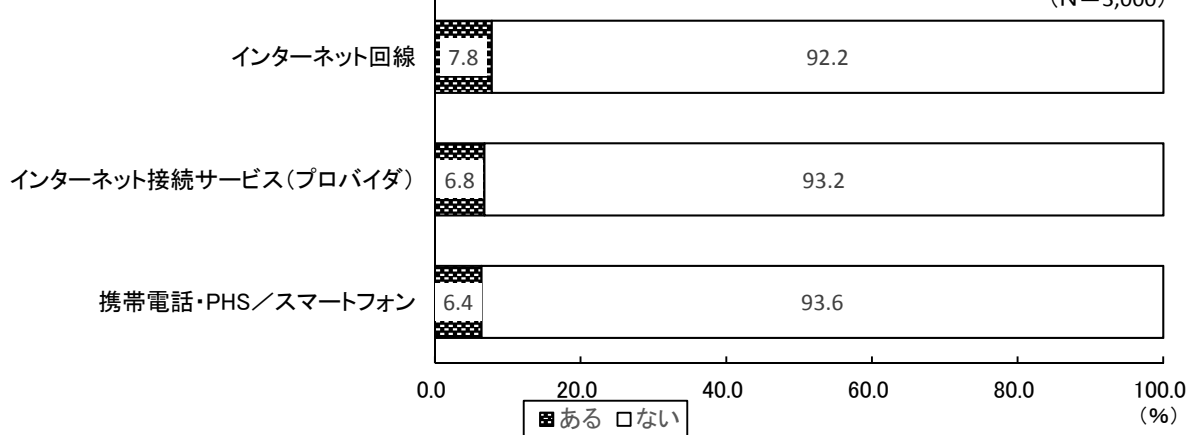
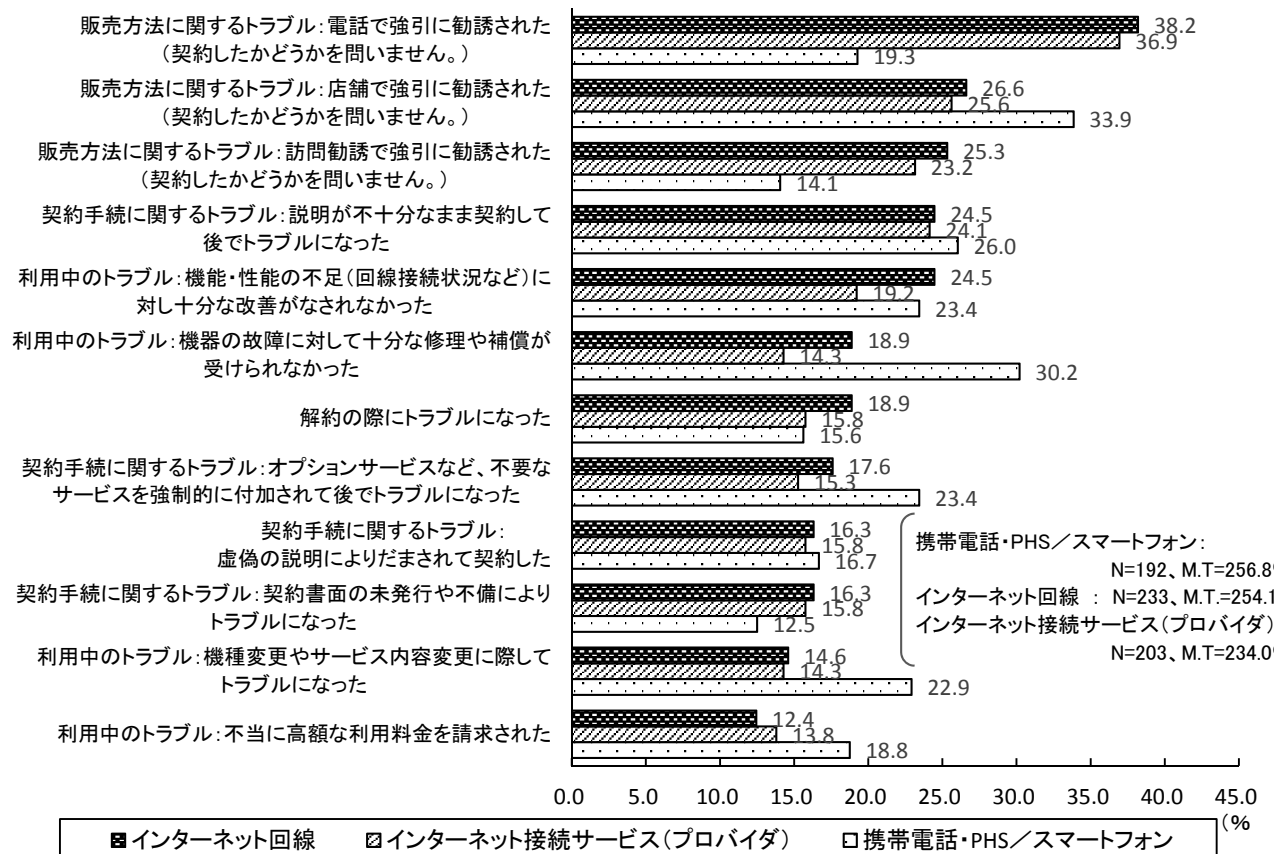


図5 経験したトラブルの種類



③ 携帯電話・スマートフォンのオプションサービス

携帯電話・PHS、スマートフォンを契約した消費者のうち、42.4%がオプションサービスを付けられた経験を有している。(図6) 経験のある方のうち、65.2%は実際には付けられることを望んでいない。(図7) また、あらかじめオプションサービスを付けて「困ったことはない」と回答した人は37.0%であった。(複数回答) (図8)

図6 携帯電話・スマートフォンの契約時のオプションサービス付加の経験

(N=1,415)

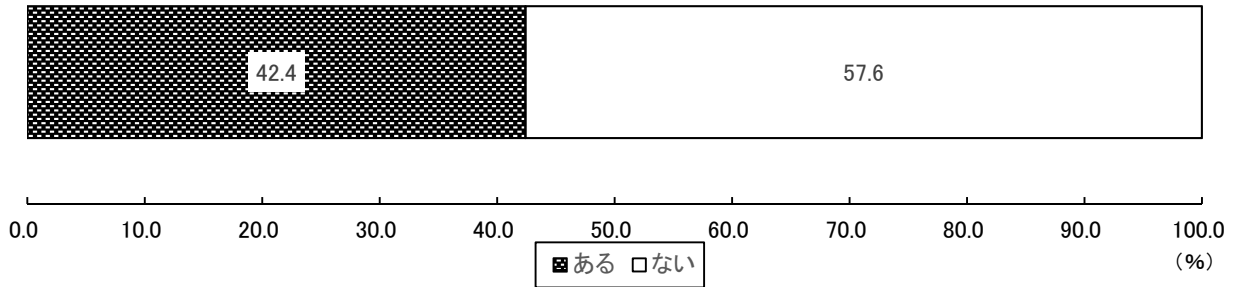


図7 オプションサービスをどう思うか

(N=600)

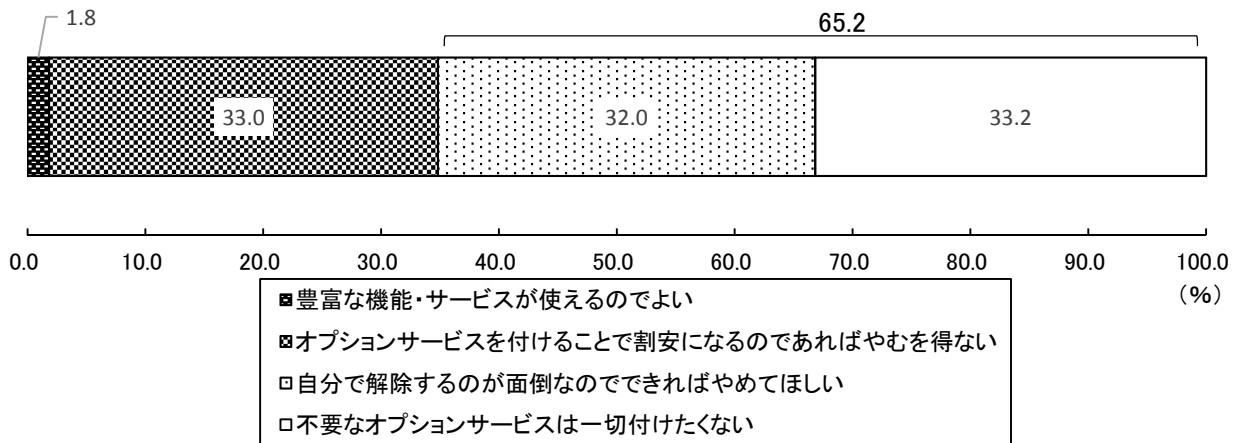
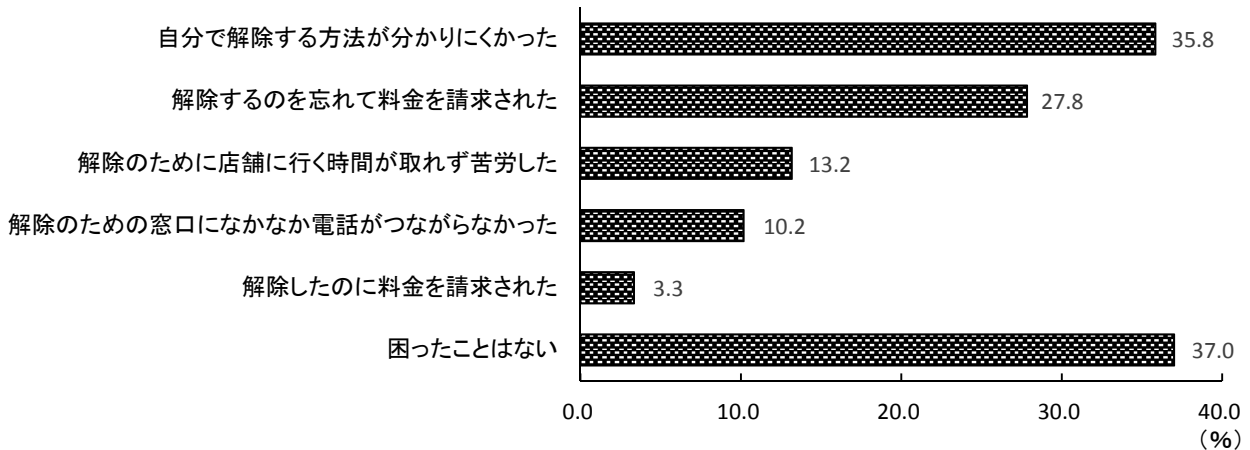


図8 オプションサービスを付けられることについて

(N=600、M.T.=127.3%)



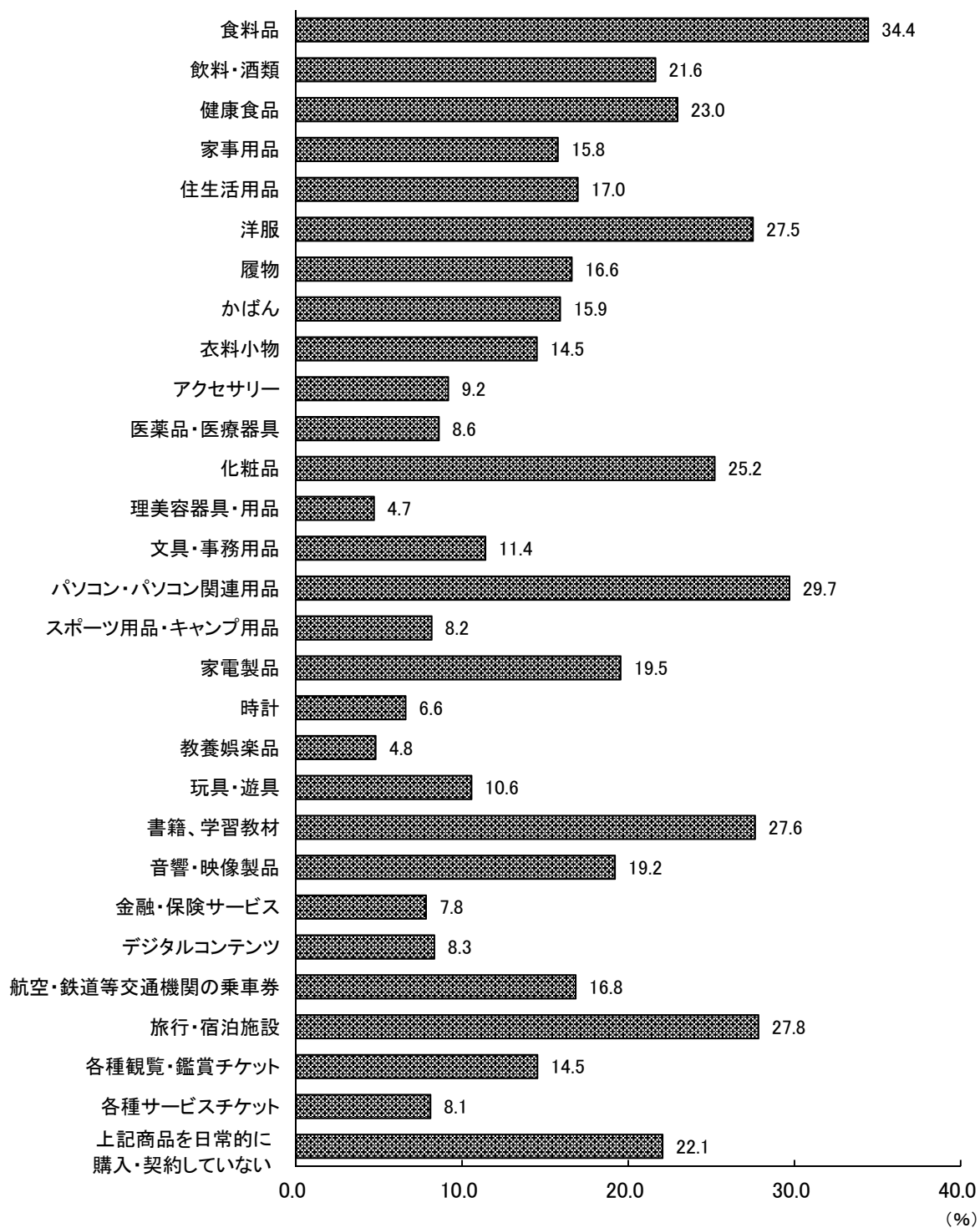
(1) インターネット取引

① 日常的にインターネットで購入・契約する商品・サービス

日常的にインターネットで購入・契約する商品・サービスについて聞いたところ、「食料品（飲料・酒類、健康食品を除く。）」が34.4%と最も高く、次いで「パソコン・パソコン関連用品」が29.7%、「旅行・宿泊施設」が27.8%となっている。（複数回答）（図9）

図9 日常的に購入・契約するもの

(N=3,000、M.T.=477.1%)



② インターネットで購入・契約する頻度

インターネットで日常的に購入・契約する商品・サービスについて、購入・契約の頻度を聞いたところ、「食料品（飲料・酒類、健康食品を除く。）」、「飲料・酒類」は「週1回以上」が2割近くとなっている。（図10）

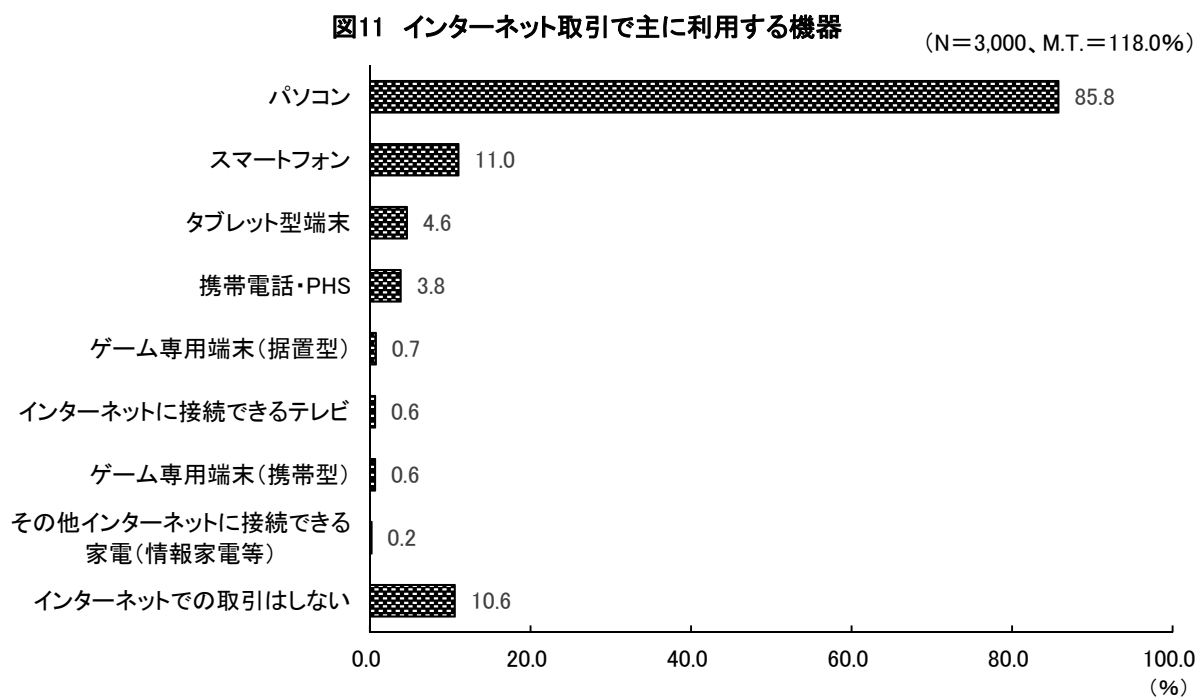
図10 商品別購入頻度

（単位：％）

商品・サービス名		週1回以上	月2～3回程度	月1回程度	2～3か月に1回程度 もしくはそれ以下
食料品	(N=1,033)	18.1	17.8	27.2	36.9
飲料・酒類	(N=649)	16.8	14.9	28.2	40.1
健康食品	(N=689)	2.8	6.8	41.1	49.3
家事用品	(N=473)	4.0	10.8	23.9	61.3
住生活用品	(N=509)	2.0	2.8	11.8	83.5
洋服	(N=825)	1.3	3.6	21.1	73.9
履物	(N=498)	0.4	2.4	7.8	89.4
かばん	(N=477)	0.8	1.7	6.1	91.4
衣料小物	(N=435)	0.7	2.5	7.4	89.4
アクセサリ	(N=275)	1.8	2.2	6.9	89.1
医薬品・医療器具	(N=258)	1.9	6.6	27.5	64.0
化粧品	(N=756)	1.1	4.1	28.0	66.8
理美容器具・用品	(N=141)	0.7	5.0	17.0	77.3
文具・事務用品	(N=342)	0.9	2.9	22.2	74.0
パソコン・パソコン関連用品	(N=891)	0.4	2.0	11.8	85.7
スポーツ用品・キャンプ用品	(N=245)	1.2	1.2	10.2	87.3
家電製品	(N=586)	0.3	0.7	6.3	92.7
時計	(N=198)	0.5	0.5	2.5	96.5
教養娯楽品	(N=144)	2.1	4.9	22.2	70.8
玩具・遊具	(N=317)	1.6	4.4	15.8	78.2
書籍、学習教材	(N=829)	1.7	9.0	28.6	60.7
音響・映像製品	(N=576)	1.6	3.8	19.3	75.3
金融・保険サービス	(N=235)	6.8	6.4	8.9	77.9
デジタルコンテンツ	(N=250)	4.0	8.0	23.2	64.8
航空・鉄道等交通機関の乗車券	(N=505)	1.0	2.4	8.5	88.1
旅行・宿泊施設	(N=835)	0.5	1.2	7.2	91.1
各種観覧・鑑賞チケット	(N=436)	0.5	3.4	12.2	83.9
各種サービスチケット	(N=243)	0.4	5.8	15.6	78.2

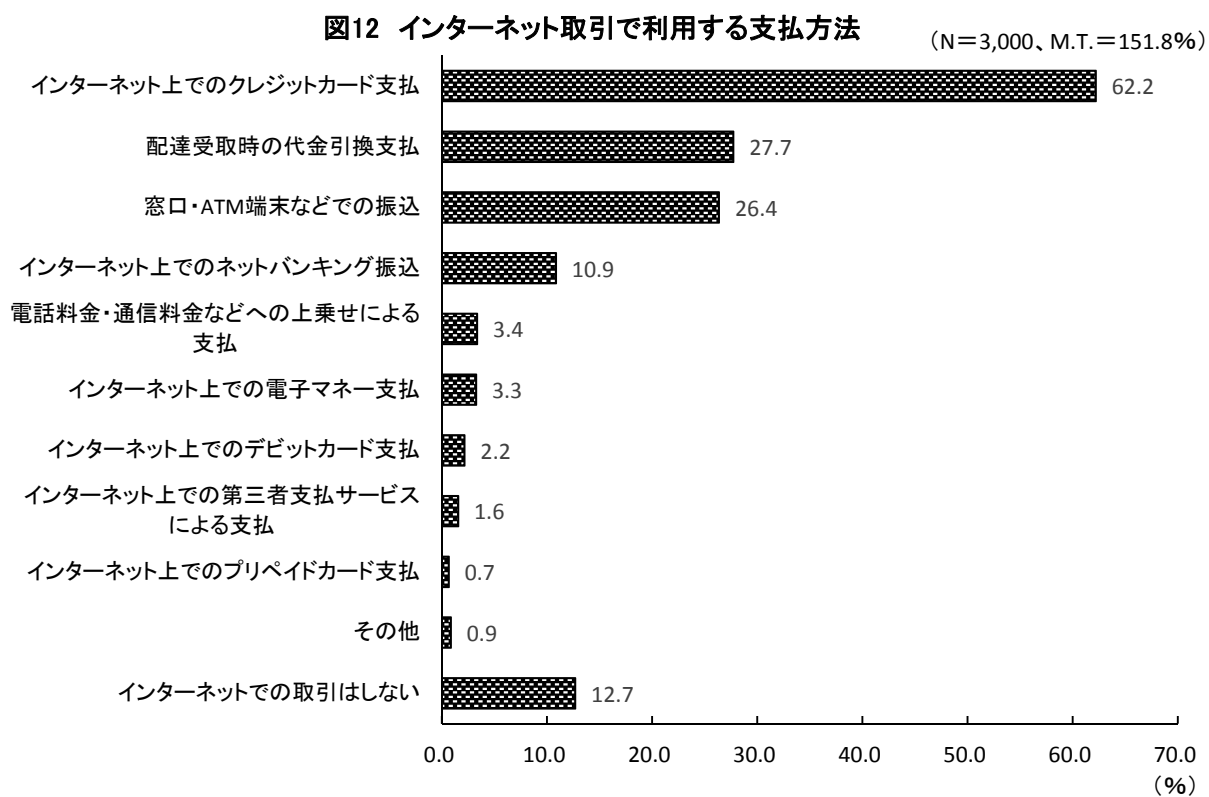
③ インターネット取引で利用する機器

インターネットでの取引で主に利用する機器を聞いたところ、「パソコン」が 85.8%と最も高い。次いで「スマートフォン」が 11.0%、「タブレット型端末」が 4.6%となっている。(複数回答)(図 11)



④ インターネット取引での支払方法

インターネットでの取引で利用する支払方法を聞いたところ、「インターネット上でのクレジットカード支払」が62.2%と最も高く、次いで「配達受取時の代金引換支払」が27.7%、「窓口・ATM端末などでの振込」26.4%となっている。(複数回答)(図12)

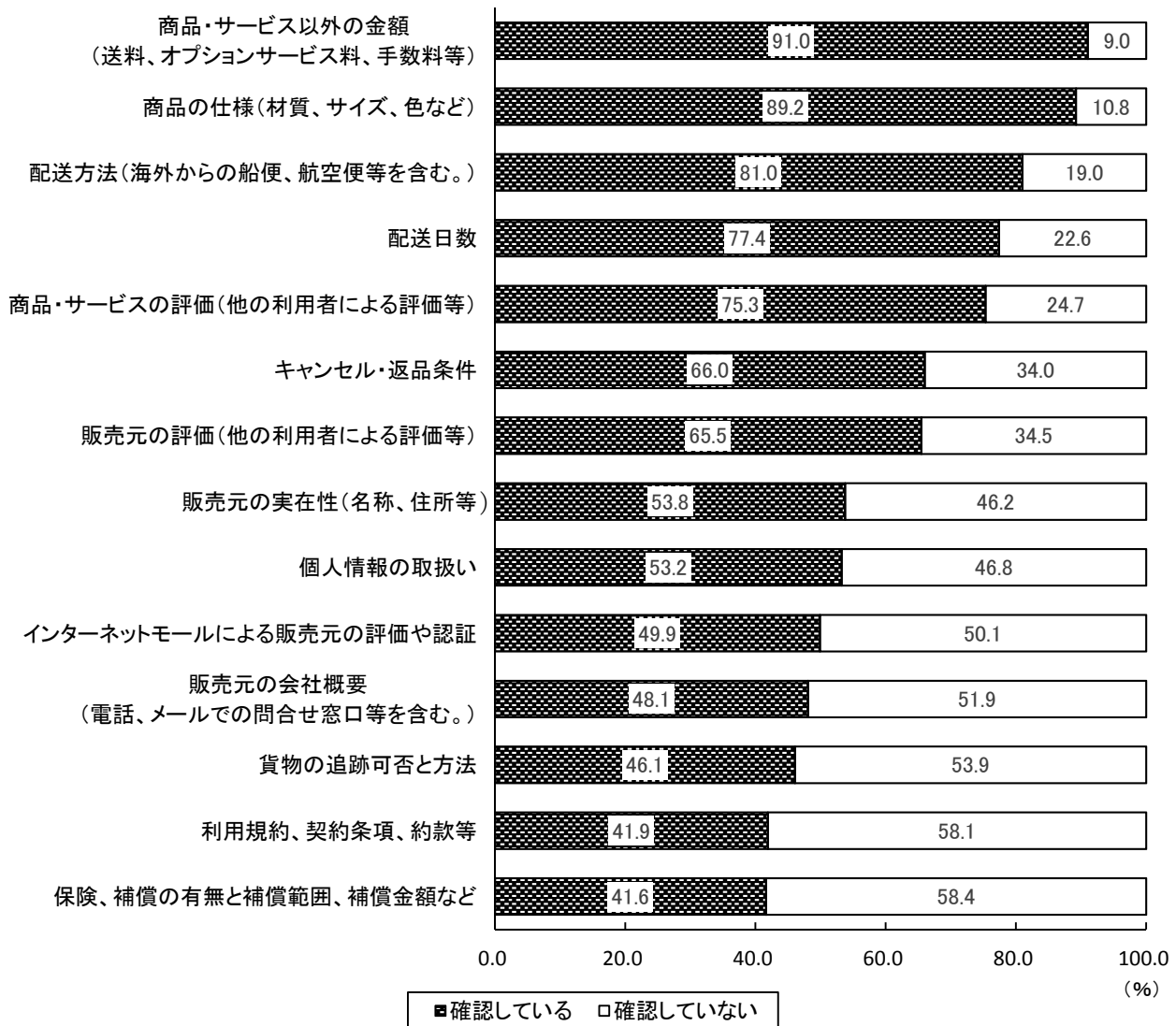


⑤ インターネット取引時に事前確認する情報

初めて利用する販売元から商品・サービスを購入・契約する場合に、事前に確認している情報を聞いたところ、「商品・サービス以外の金額（送料、オプションサービス料、手数料等）」が91.0%と最も高く、次いで「商品の仕様（材質、サイズ、色など）」が89.2%となっている。（図13）

図13 インターネット取引時に事前確認する情報

(N=3,000)

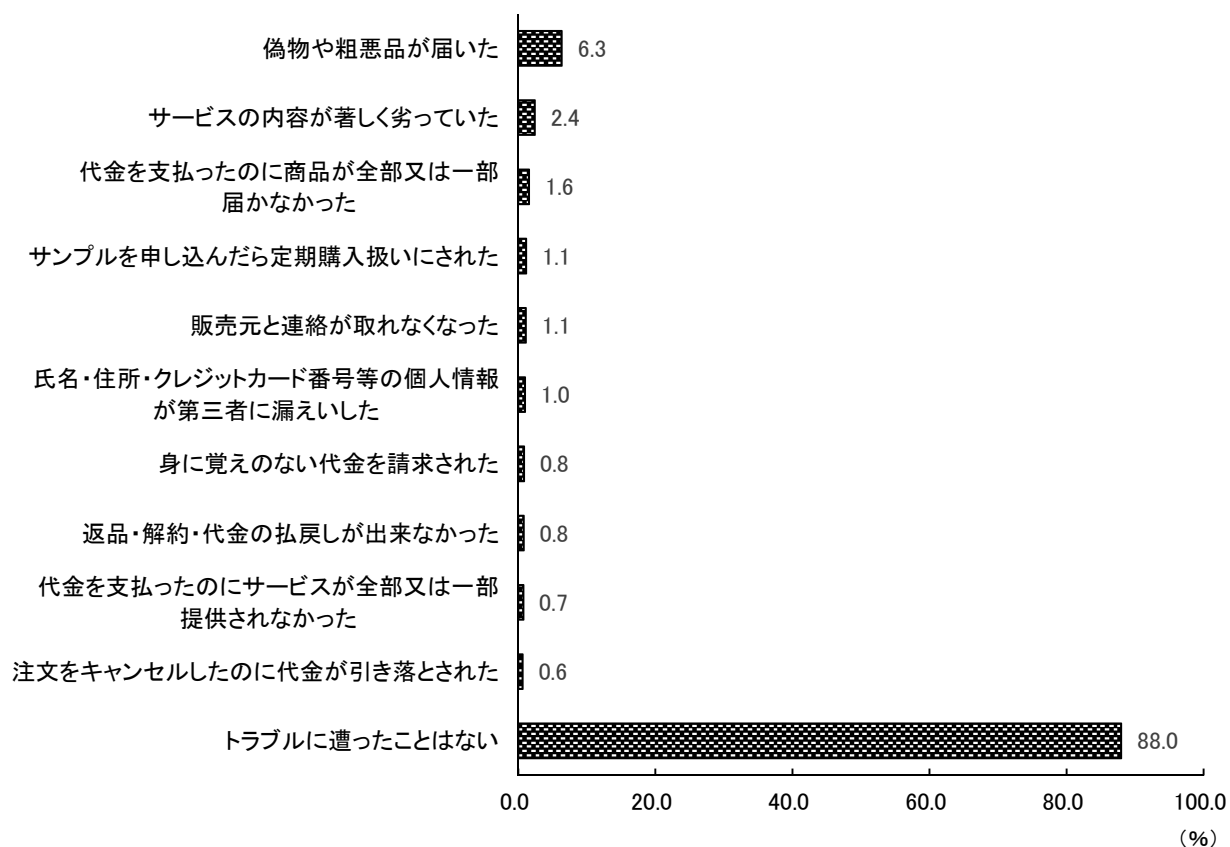


⑥ トラブルの経験

過去3年間にインターネット取引でのトラブルに遭ったか聞いたところ、「偽物や粗悪品が届いた」が6.3%と最も高く、次いで「サービスの内容が著しく劣っていた」が2.4%となっている。一方、「トラブルに遭ったことはない」は88.0%となっている。(複数回答)(図14)

図14 インターネット取引でトラブルに遭った経験

(N=3,000、M.T.=104.5%)



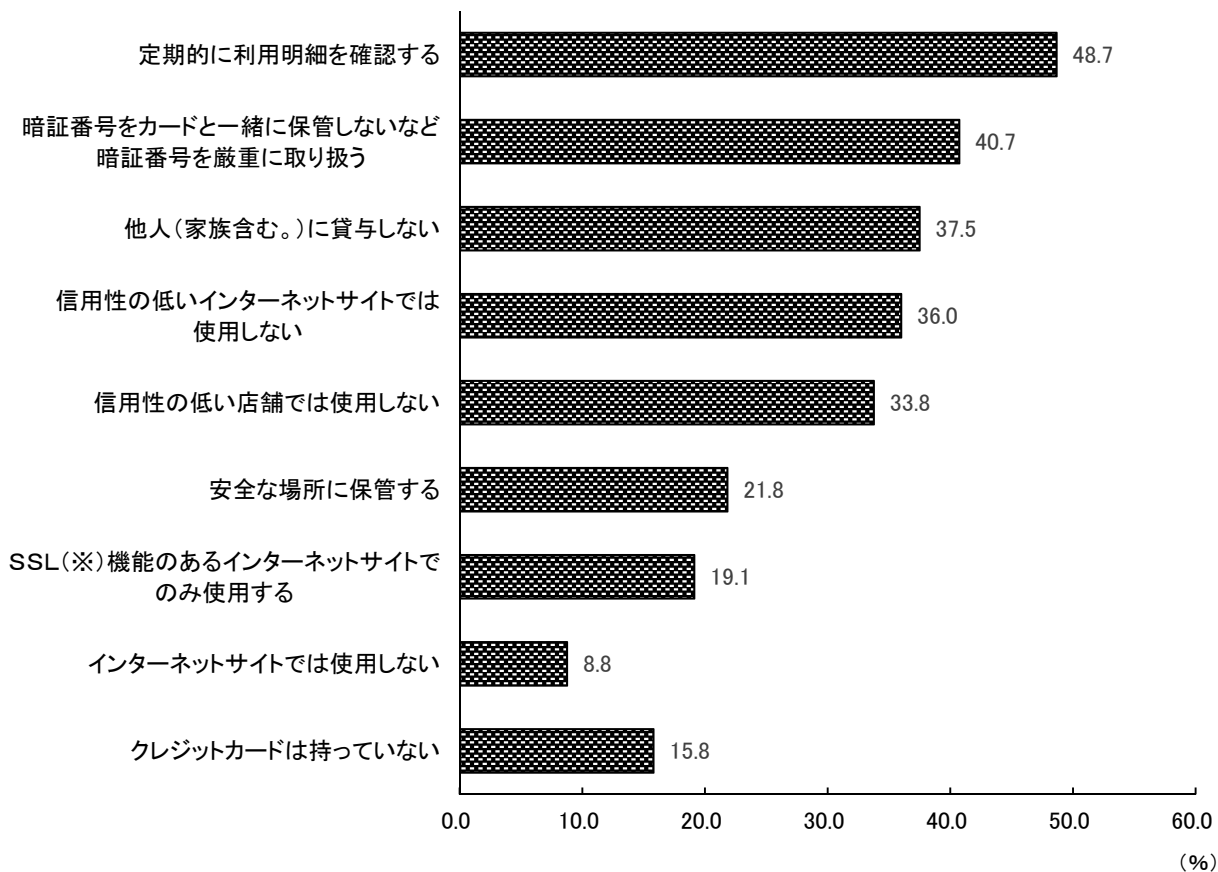
(4) クレジットカード・決済代行

クレジットカード利用時に注意すること

クレジットカードを使用する際に注意していることを聞いたところ、「定期的に利用明細を確認する」が48.7%と最も高く、次いで「暗証番号をカードと一緒に保管しないなど暗証番号を厳重に取り扱う」が40.7%、「他人（家族含む。）に貸与しない」が37.5%となっている。（複数回答）（図15）

図15 クレジットカード利用時に注意すること

(N=3,000、M.T.=262.2%)



(※ 機密情報を暗号化して安全にインターネット上で送受信することができる仕組み。)

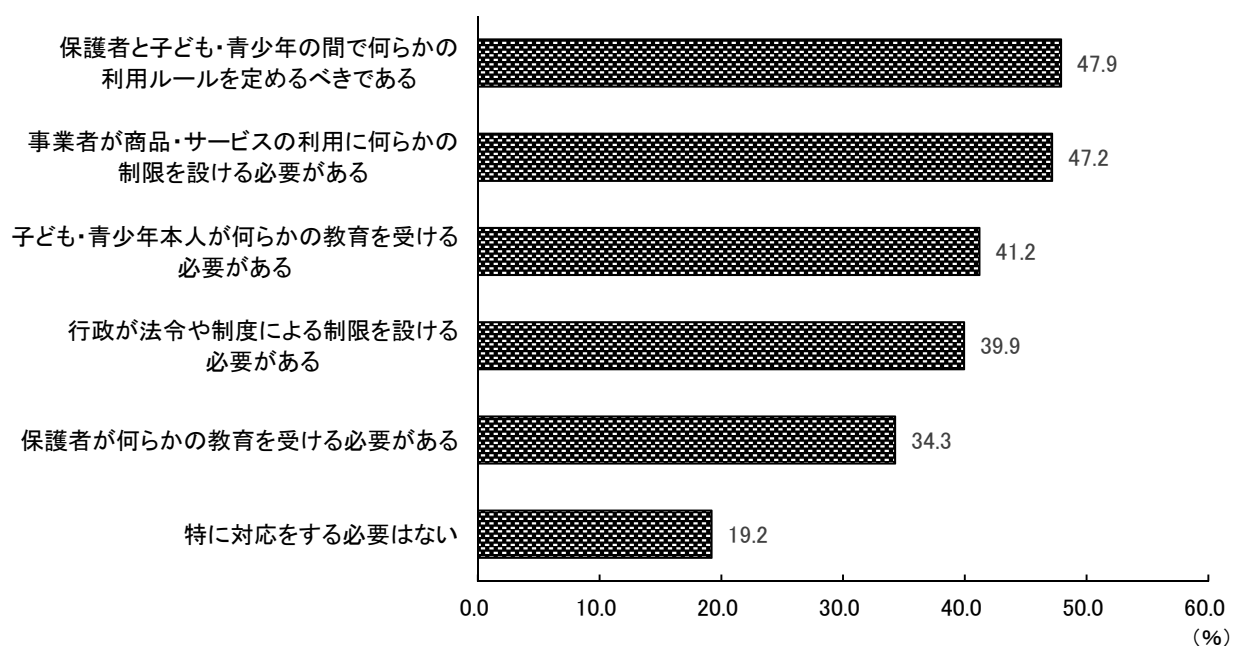
(5) 子ども、青少年のインターネット利用

子ども・青少年のネット利用で取り組むべきこと

子ども・青少年がインターネットの利用でトラブルに遭うケースが増えている問題について、どのように対応すべきか聞いたところ、「保護者と子ども・青少年の間で何らかの利用ルールを定めるべきである」が47.9%と最も高く、次いで「事業者が商品・サービスの利用に何らかの制限を設ける必要がある」が47.2%、「子ども・青少年本人が何らかの教育を受ける必要がある」が41.2%となっている。(複数回答)(図16)

図16 子ども・青少年のネット利用で取り組むべきこと

(N=3,000、M.T.=229.7%)



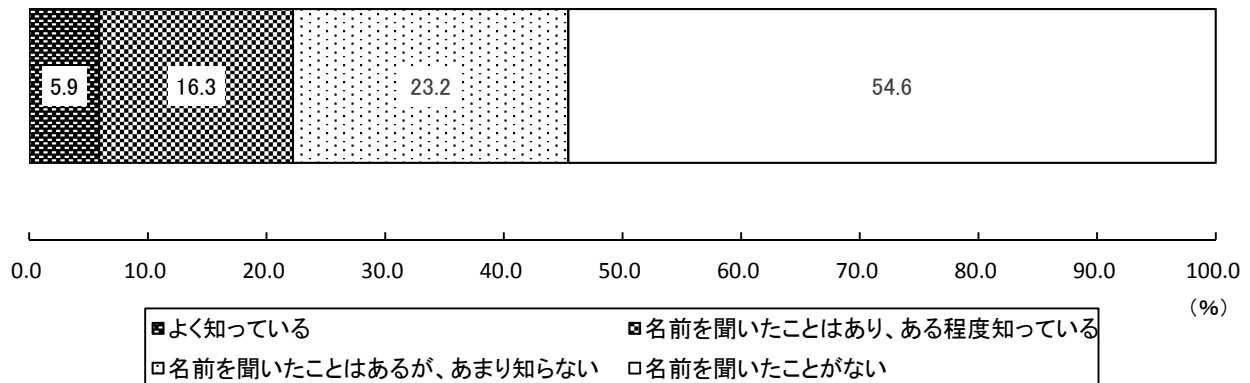
(6) ビッグデータ

① ビッグデータの認知度

ビッグデータを知っているか聞いたところ、「名前を聞いたことがない」が 54.6%と最も高く、次いで「名前を聞いたことはあるが、あまり知らない」が 23.2%、「名前を聞いたことはあり、ある程度知っている」が 16.3%となっている。(図 17)

図17 ビッグデータの認知度

(N=3,000)

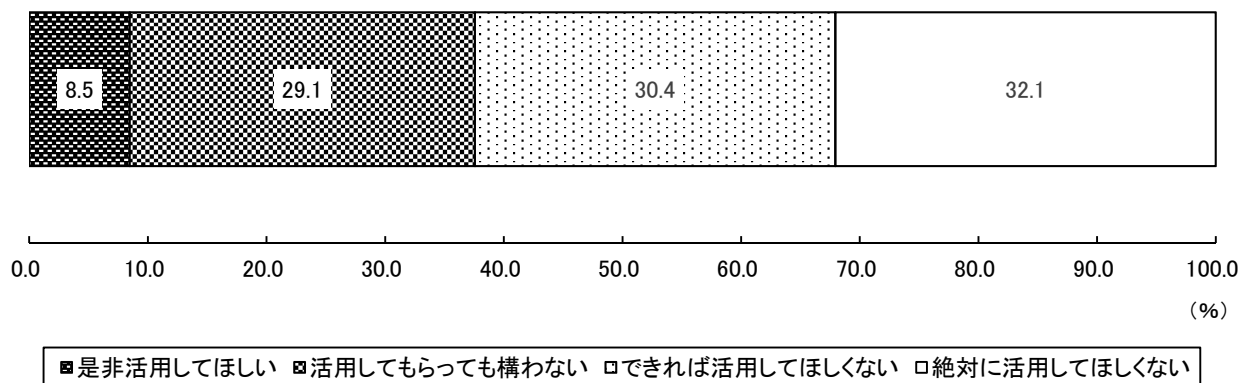


② 事業者によるビッグデータの利活用

事業者が適切な個人情報措置を講じることを前提として「ビッグデータ」を利活用することをどう思うか聞いたところ、「絶対に活用してほしくない」が 32.1%と最も高く、次いで「できれば活用してほしくない」が 30.4%、「活用してもらっても構わない」が 29.1%となっている。(図 18)

図18 ビッグデータの利活用についての意向

(N=3,000)

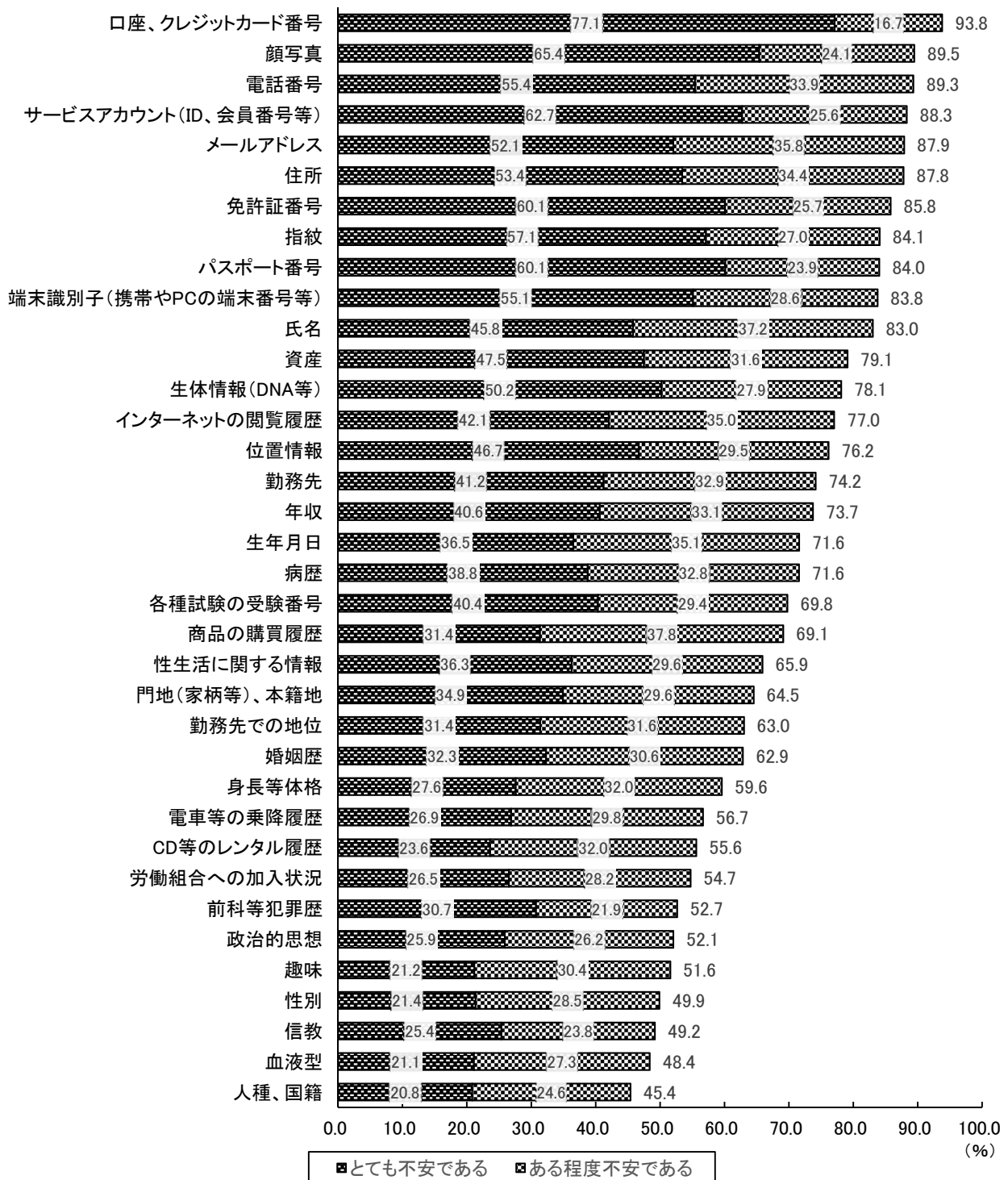


③ ビッグデータ活用で不安に感じること

自身に関する情報が「ビッグデータ」の一部等として利活用されることに、どの程度不安を感じるか聞いたところ、「口座、クレジットカード番号」の情報に『不安を感じる』が93.8%（「とても不安である」77.1%+「ある程度不安である」16.7%）と最も高い。次いで、「顔写真」が89.5%（「とても不安である」65.4%+「ある程度不安である」24.1%）、「電話番号」が89.3%（「とても不安である」55.4%+「ある程度不安である」33.9%）となっている。（図19）

図19 ビッグデータの利活用で不安を感じる項目

(N=3,000)



【調査票】※ () 内は%表示

普段あなたがご利用になっている機器についてお伺いします。

Q. 1 以下の機器のうち、あなたが現在利用している機器を教えてください。(複数回答可)
(仕事以外で、専ら私的に利用している機器に限る。) N=3,000

(ア)固定電話	(73.5)
(イ)FAX	(40.1)
(ウ)携帯電話・PHS	(59.5)
(エ)スマートフォン	(34.7)
(オ)タブレット型端末	(14.1)
(カ)パソコン	(91.4)
(キ)ゲーム専用端末(据置型)(例:PlayStation、Wii、Xbox等)	(18.5)
(ク)ゲーム専用端末(携帯型)(例:ニンテンドー3DS、PlayStation Vita等)	(17.2)
(ケ)携帯音楽プレイヤー	(21.3)
(コ)インターネットに接続できるテレビ	(18.4)
(サ)その他インターネットに接続できる家電(情報家電等)	(2.4)

S Q. 1 (Q. 1で利用していると選択した機器のみに対して回答。)あなたが利用している機器の契約者(購入者)を教えてください。(仕事以外で、専ら私的に利用している機器に限る。)

	本人	配偶者	親	子ども	その他 家族	家族 以外
(ア) 固定電話 (N=2,206)	(55.0)	(27.3)	(14.9)	(0.8)	(1.5)	(0.5)
(イ) FAX (N=1,204)	(58.2)	(28.4)	(11.2)	(0.6)	(1.1)	(0.5)
(ウ) 携帯電話・PHS (N=1,784)	(85.0)	(8.4)	(3.8)	(1.5)	(0.6)	(0.8)
(エ) スマートフォン (N=1,040)	(87.5)	(6.2)	(3.7)	(1.6)	(0.4)	(0.7)
(オ) タブレット型端末 (N=424)	(81.1)	(12.0)	(2.1)	(2.4)	(1.2)	(1.2)
(カ) パソコン (N=2,741)	(80.1)	(13.4)	(4.3)	(1.1)	(0.7)	(0.5)
(キ) ゲーム専用端末(据置型) (例:PlayStation、Wii、Xbox等) (N=554)	(74.9)	(13.2)	(1.6)	(7.8)	(2.0)	(0.5)
(ク) ゲーム専用端末(携帯型) (例:ニンテンドー3DS、PlayStation Vita等) (N=515)	(78.4)	(9.3)	(1.2)	(8.9)	(1.9)	(0.2)
(ケ) 携帯音楽プレイヤー (N=640)	(90.8)	(3.9)	(0.8)	(3.6)	(0.8)	(0.2)
(コ) インターネットに接続できるテレビ (N=552)	(70.8)	(20.7)	(5.3)	(1.1)	(1.3)	(0.9)
(サ) その他インターネットに接続できる家電 (情報家電等) (N=71)	(81.7)	(8.5)	(2.8)	(0.0)	(2.8)	(4.2)

SSQ. (SQ. 1で(ウ) (エ)について、本人が契約者の場合) 過去3年間の携帯電話・PHS/スマートフォンの契約時に、あらかじめオプションサービスが契約の条件として付けられ、後日自分で解除するように求められた経験はありますか。

N=1,415

(ア)ある	(42.4)	(イ)ない	(57.6)
-------	--------	-------	--------

SSSQ. 1 (SSQ.で「ある」と回答した場合) あらかじめオプションサービスを付けられることについてどう思いますか。あなたの気持ちに最も近いものを選んでください。N=600

(ア)豊富な機能・サービスが使えるのでよい	(1.8)
(イ)オプションサービスを付けることで割安になるのであればやむを得ない	(33.0)
(ウ)自分で解除するのが面倒なのでできればやめてほしい	(32.0)
(エ)不要なオプションサービスは一切付けたくない	(33.2)

SSSQ. 2 (SSQ.で「ある」と回答した場合) あらかじめオプションサービスが付けられていたことで、困ったことはありましたか。(複数回答可)

N=600

(ア)自分で解除する方法が分かりにくかった	(35.8)
(イ)解除のための窓口になかなか電話が繋がらなかった	(10.2)
(ウ)解除のために店舗に行く時間が取れず苦労した	(13.2)
(エ)解除したのに料金を請求された	(3.3)
(オ)解除するのを忘れて料金を請求された	(27.8)
(カ)困ったことはない	(37.0)

SQ. 2 (Q. 1で利用していると選択した機器のみに対して回答。) あなたは利用している機器をどの程度使いこなしていますか(主観で構いません。)

	使いこなしている	ある程度使いこなしている	あまり使いこなしていない	ほとんど・全く使いこなしていない
(ア) 固定電話 (N=2,206)	(49.5)	(29.9)	(14.1)	(6.5)
(イ) FAX (N=1,204)	(48.2)	(29.6)	(15.9)	(6.3)
(ウ) 携帯電話・PHS (N=1,784)	(38.4)	(41.8)	(17.7)	(2.1)
(エ) スマートフォン (N=1,040)	(35.1)	(44.2)	(18.0)	(2.7)
(オ) タブレット型端末 (N=424)	(40.8)	(40.1)	(17.2)	(1.9)
(カ) パソコン (N=2,741)	(41.0)	(47.1)	(10.9)	(0.9)
(キ) ゲーム専用端末(据置型) (例:PlayStation、Wii、Xbox等) (N=554)	(38.4)	(37.0)	(18.4)	(6.1)
(ク) ゲーム専用端末(携帯型)	(35.5)	(42.5)	(17.1)	(4.9)

(例：ニンテンドー3DS、PlayStation Vita等) (N=515)				
(ケ) 携帯音楽プレーヤー (N=640)	(49.2)	(40.5)	(8.6)	(1.7)
(コ) インターネットに接続できるテレビ (N=552)	(31.5)	(31.9)	(22.5)	(14.1)
(サ) その他インターネットに接続できる家電 (情報家電等) (N=71)	(31.0)	(28.2)	(19.7)	(21.1)

Q. 2 あなたが自宅で利用しているインターネット回線の種類を教えてください。

N=3,000

(ア) 光ファイバー (FTTH) 回線	(59.7)
(イ) CATV 回線	(13.7)
(ウ) ADSL 回線	(12.8)
(エ) ISDN 回線	(0.6)
(オ) アナログ電話回線	(0.3)
(カ) モバイル通信 (自宅で他の回線を契約する代わりに、専用機器を利用している場合や、 携帯電話/スマートフォンのテザリング機能で代用している場合)	(5.1)
(キ) 分からない	(5.1)
(ク) 自宅でインターネット回線は契約していない	(2.7)

【通信サービス】についてお伺いします。

Q. 3 あなたは以下の通信サービスを契約する際に、どの方法で情報収集をしていますか。用いている方法を選択してください。(複数回答可)

N=3,000

	パンフレットを読む	インターネットで調べる	店員や電話オペレーターに尋ねる	本・雑誌・新聞を読む	ポストに投函されているチラシを見る	家族・友人・知人から話を聞く	情報は特に入手していない	契約の機会がない
(ア) 携帯電話・PHS／スマートフォン	(21.5)	(41.0)	(25.8)	(4.5)	(2.3)	(15.1)	(19.7)	(8.5)
(イ) インターネット回線	(14.9)	(47.1)	(17.3)	(4.0)	(3.5)	(13.7)	(20.2)	(8.1)
(ウ) インターネット接続サービス(プロバイダ)	(12.9)	(45.0)	(16.9)	(3.7)	(2.4)	(12.9)	(22.0)	(8.6)

SQ. 1 (Q. 3で(ア)、(イ)、(ウ)のいずれにも「契約の機会がない」と回答した方以外に対して質問。) あなたは通信サービスを契約する際に、契約書の以下の項目を確認していますか。【インターネットで契約する場合】 N=2,863

※通信サービス：「携帯電話・PHS／スマートフォン」「インターネット回線」「インターネット接続サービス(プロバイダ)」等

	確認している	確認していない
(ア) 御自身の属性情報(氏名、住所、電話番号等)	(86.2)	(13.8)
(イ) 契約サービス内容(通信の条件) (例) 通信区域、伝送速度 等	(73.5)	(26.5)
(ウ) 契約サービス内容(通信利用の制限) (例) 一定の場合に通信利用を中止する 等	(68.5)	(31.5)
(エ) 契約期間	(73.7)	(26.3)
(オ) 契約金額(基本使用料等、料金体系)	(84.2)	(15.8)
(カ) 契約金額(工事費等、契約時に付加的にかかる費用)	(80.7)	(19.3)
(キ) 利用料金の支払日 (例) 毎月〇日払い、前月〇日払い 等	(73.6)	(26.4)

SQ. 2 (Q. 3で(ア)、(イ)、(ウ)のいずれにも「契約の機会がない」と回答した方以外に対して質問。) あなたは通信サービスを契約する際に、契約書の以下の項目を確認していますか。【対面・電話で契約する場合】 N=2,863

※通信サービス：「携帯電話・PHS／スマートフォン」「インターネット回線」「インターネット接続サービス(プロバイダ)」等

	確認している	確認していない
(ア) 御自身の属性情報(氏名、住所、電話番号等)	(85.8)	(14.2)
(イ) 契約サービス内容(通信の条件)	(76.2)	(23.8)

(例) 通信区域、伝送速度 等		
(ウ) 契約サービス内容 (通信利用の制限) (例) 一定の場合に通信利用を中止する 等	(72.5)	(27.5)
(エ) 契約期間	(77.3)	(22.7)
(オ) 契約金額 (基本使用料等、料金体系)	(84.7)	(15.3)
(カ) 契約金額 (工事費等、契約時に付加的にかかる費用)	(82.6)	(17.4)
(キ) 利用料金の支払日 (例) 毎月〇日払い、前月〇日払い 等	(75.5)	(24.5)

S Q. 3 (Q. 3で(ア)、(イ)、(ウ)のいずれにも「契約の機会がない」と回答した方以外に対して質問。)
あなたは通信サービスの契約の前後、もしくは契約後の何らかのトラブル発生時に、約款を確認していますか。具体的に、約款の中のどの項目を確認しているか教えてください。【インターネットで契約する場合】 N=2,863

※通信サービス：「携帯電話・PHS／スマートフォン」「インターネット回線」「インターネット接続サービス（プロバイダ）」等

※約款とは、あらかじめ事業者が準備した契約内容で、同じような契約を締結する際に一律に提示するもの。「利用規約」などの名称の場合もある。

	確認している	確認していない	確認していない (約款を確認する代わりに、パンフレットやインターネットの記載を確認している。)
(ア) 約款にある条項の変更について	(28.6)	(42.6)	(28.7)
(イ) 事業者の免責について (例) 通信サービスが利用できないこと等について、「〇〇の場合には事業者は利用者に生じた損害を賠償する責任を負いません。」「〇〇の場合に限り、事業者は責任を負いません。」 等	(30.5)	(44.1)	(25.4)
(ウ) 解約・退会・キャンセルについて (違約金・キャンセル料)	(54.0)	(24.1)	(21.9)
(エ) 解約・退会・キャンセルについて (契約の解約事由、通信サービスの終了事由)	(50.0)	(27.3)	(22.7)
(オ) 個人情報の取扱い (利用目的等)	(40.8)	(36.4)	(22.8)
(カ) 紛争処理について (合意管轄等を含む。) (例) 「紛争が生じ、訴訟が必要となったときは、第1審を〇〇裁判所とすることを合意する」、「この約款の成立、効力、解釈及び履行については、〇〇国法に準拠する」 等	(27.0)	(49.1)	(23.9)

SQ. 4 (Q. 3で(ア)、(イ)、(ウ)のいずれにも「契約の機会がない」と回答した方以外に対して質問。) あなたは通信サービスの契約の前後、もしくは契約後の何らかのトラブル発生時に、約款を確認していますか。具体的に、約款の中のどの項目を確認しているか教えてください。【対面・電話で契約する場合】

N=2,863

※通信サービス：「携帯電話・PHS／スマートフォン」「インターネット回線」「インターネット接続サービス（プロバイダ）」等

※約款とは、あらかじめ事業者が準備した契約内容で、同じような契約を締結する際に一律に提示するもの。「利用規約」などの名称の場合もある。

	確認している	確認していない	確認していない (約款を確認する代わりに、パンフレットやインターネットの記載を確認している。)
(ア) 約款にある条項の変更について	(31.7)	(45.2)	(23.0)
(イ) 事業者の免責について (例) 通信サービスが利用できないこと等について、「〇〇の場合には事業者は利用者に生じた損害を賠償する責任を負いません。」「〇〇の場合に限り、事業者は責任を負いません。」等	(33.4)	(43.8)	(22.8)
(ウ) 解約・退会・キャンセルについて（違約金・キャンセル料）	(54.6)	(26.2)	(19.1)
(エ) 解約・退会・キャンセルについて（契約の解約事由、通信サービスの終了事由）	(50.8)	(29.1)	(20.1)
(オ) 個人情報の取扱い（利用目的等）	(40.3)	(38.6)	(21.1)
(カ) 紛争処理について（合意管轄等を含む。） (例) 「紛争が生じ、訴訟が必要となったときは、第1審を〇〇裁判所とすることを合意する」、「この約款の成立、効力、解釈及び履行については、〇〇国法に準拠する」等	(29.3)	(48.7)	(22.0)

SSQ. 1 (SQ. 3で(ア)～(カ)のうちどれか1つでも「確認している」と回答した場合) 約款を確認しているタイミングを教えてください。

N=1,713

(ア) 契約前	(67.3)
(イ) 契約後	(12.3)
(ウ) 契約後の何らかのトラブル発生時	(20.4)

SSQ. 2 (SQ. 4で(ア)～(カ)のうちどれか1つでも「確認している」と回答した場合) 約款を確認しているタイミングを教えてください。

N=1,693

(ア) 契約前	(66.8)
(イ) 契約後	(12.5)
(ウ) 契約後の何らかのトラブル発生時	(20.7)

SSQ. 3 (SQ. 3・SQ. 4で一つでも「確認していない」と回答した項目があった場合)なぜ約款を読まないのか教えてください。(複数回答可)

N=2,326

(ア)信頼できる事業者との契約なので、内容に問題はないだろうと考えるから	(38.9)
(イ)世間で問題になっていないので、内容に問題はないだろうと考えるから	(17.3)
(ウ)時間がないから	(14.4)
(エ)面倒だから	(55.7)
(オ)読んでよく理解できないから	(49.8)
(カ)約款があることに気付かないから	(4.3)
(キ)その他	(4.6)

Q. 4 あなたは過去3年間に通信サービスの契約や利用に関して、トラブルに遭ったことはありますか。ある場合、どのようなトラブルか選択してください。また、そのトラブルの元となったサービスを選択してください。(複数回答可)

※通信サービス：「携帯電話・PHS／スマートフォン」、「インターネット回線」、「インターネット接続サービス（プロバイダ）」等

	(ア) 携帯電話・PHS／スマートフォン (N=3,000)	(イ) インターネット回線 (N=3,000)	(ウ) インターネット接続サービス（プロバイダ） (N=3,000)
販売方法に関するトラブル：店舗で強引に勧誘された（契約したかどうかを問いません。）	(2.2)	(2.1)	(1.7)
販売方法に関するトラブル：電話で強引に勧誘された（契約したかどうかを問いません。）	(1.2)	(3.0)	(2.5)
販売方法に関するトラブル：訪問勧誘で強引に勧誘された（契約したかどうかを問いません。）	(0.9)	(2.0)	(1.6)
契約手続に関するトラブル：説明が不十分なまま契約した後でトラブルになった	(1.7)	(1.9)	(1.6)
契約手続に関するトラブル：虚偽の説明によりだまされて契約した	(1.1)	(1.3)	(1.1)
契約手続に関するトラブル：契約書面の未発行や不備によりトラブルになった	(0.8)	(1.3)	(1.1)
契約手続に関するトラブル：オプションサービスなど、不要なサービスを強制的に付加されて後でトラブルになった	(1.5)	(1.4)	(1.0)
利用中のトラブル：不当に高額な利用料金を請求された	(1.2)	(1.0)	(0.9)
利用中のトラブル：機器の故障に対して十分な修理や補償が受けられなかった	(1.9)	(1.5)	(1.0)
利用中のトラブル：機能・性能の不足（回線接続状況など）に対し十分な改善がなされなかった	(1.5)	(1.9)	(1.3)
利用中のトラブル：機種変更やサービス内容変更の際し	(1.5)	(1.1)	(1.0)

てトラブルになった			
解約の際にトラブルになった	(1.0)	(1.5)	(1.1)
トラブルに遭ったことはない	(93.6)	(92.2)	(93.2)

Q. 5 通信サービスの契約に対してクーリング・オフ制度が適用されないことを御存知ですか。

N=3,000

※通信サービス：「携帯電話・PHS／スマートフォン」、「インターネット回線」、「インターネット接続サービス（プロバイダ）」等

※クーリング・オフ制度は、消費者が自宅などに不意の訪問を受けて勧誘される場合など、自らの意思がはっきりしないままに契約の申込み・締結をしてしまうことがあるため、消費者が冷静になって再考する機会を与えるために導入された制度です。法律に定められた期間内であれば、消費者は、一切の損害賠償又は違約金の請求を受けることなく、申込みの撤回や契約の解除を行うことができます。

※通信サービスの契約を規定した電気通信事業法にはクーリング・オフ制度がなく、また、訪問販売や電話勧誘販売におけるクーリング・オフ制度を規定した特定商取引法においても、通信サービスに関する契約が適用除外となっているため、通信サービスの契約に対してクーリング・オフ制度は適用されません。

(ア) 知っている	(22.4)
(イ) クーリング・オフ制度は知っているが、通信サービスの契約に対して適用されないことは知らなかった	(71.0)
(ウ) クーリング・オフ制度自体を知らなかった	(6.6)

【インターネットでの取引】 についてお伺いします。

Q. 6 あなたがインターネットで日常的に購入・契約する商品・サービスを選択してください。
 (仕事以外の、専ら私的な利用に限る。)(複数回答可)

N=3,000

ア	食料品(飲料・酒類、健康食品を除く。)	(34.4)
イ	飲料・酒類	(21.6)
ウ	健康食品	(23.0)
エ	家事用品(食器、台所用品、洗濯用具、掃除用具等を含む。)	(15.8)
オ	住生活用品(家具・寝具、照明器具等を含む。)	(17.0)
カ	洋服	(27.5)
キ	履物(サンダル、スニーカー、スポーツシューズ等を含む。)	(16.6)
ク	かばん(ハンドバッグ、キャリーバッグ、トランク等を含む。)	(15.9)
ケ	衣料小物(帽子、ベルト、財布、傘、手袋等を含む。)	(14.5)
コ	アクセサリ(時計を除く。)	(9.2)
サ	医薬品・医療器具	(8.6)
シ	化粧品(石鹸・シャンプー・リンス、香水等を含む。)	(25.2)
ス	理美容器具・用品	(4.7)
セ	文具・事務用品	(11.4)
ソ	パソコン・パソコン関連用品	(29.7)
タ	スポーツ用品・キャンプ用品(スポーツシューズを除く。)	(8.2)
チ	家電製品(AV機器を除く。)	(19.5)
ツ	時計(腕時計を含む。)	(6.6)
テ	教養娯楽品(釣りざお・釣り用品、楽器、ペット用品等を含む。)	(4.8)
ト	玩具・遊具(プラモデル、フィギュア、電子ゲーム等を含む。)	(10.6)
ナ	書籍、学習教材	(27.6)
ニ	音響・映像製品(AV機器、CD・DVD等を含む。)	(19.2)
ヌ	金融・保険サービス	(7.8)
ネ	デジタルコンテンツ(電子書籍、映画、音楽、オンラインゲーム等を含む。)	(8.3)
ノ	航空・鉄道等交通機関の乗車券	(16.8)
ハ	旅行・宿泊施設	(27.8)
ヒ	各種観覧・鑑賞チケット	(14.5)
フ	各種サービスチケット(飲食、美容等を含む。)	(8.1)
ヘ	上記商品・サービスはインターネットでは日常的には購入・契約していない	(22.1)

S Q. 1 (Q. 6で選択した商品・サービスのみに対して回答。)購入・契約の頻度を選択してください。

	週1回以上	月2~3回程度	月1回程度	2~3か月に1回程度もしくはそれ以下
(ア) 食料品(飲料・酒類、健康食品を除く。) (N=1,033)	(18.1)	(17.8)	(27.2)	(36.9)
(イ) 飲料・酒類(N=649)	(16.8)	(14.9)	(28.2)	(40.1)
(ウ) 健康食品(N=689)	(2.8)	(6.8)	(41.1)	(49.3)
(エ) 家事用品(食器、台所用品、洗濯用具、掃除用具等を含む。)(N=473)	(4.0)	(10.8)	(23.9)	(61.3)
(オ) 住生活用品(家具・寝具、照明器具等を含む。)(N=509)	(2.0)	(2.8)	(11.8)	(83.5)
(カ) 洋服(N=825)	(1.3)	(3.6)	(21.1)	(73.9)
(キ) 履物(サンダル、スニーカー、スポーツシューズ等を含む。)(N=498)	(0.4)	(2.4)	(7.8)	(89.4)
(ク) かばん(ハンドバッグ、キャリーバッグ、トランク等を含む。)(N=477)	(0.8)	(1.7)	(6.1)	(91.4)
(ケ) 衣料小物(帽子、ベルト、財布、傘、手袋等を含む。)(N=435)	(0.7)	(2.5)	(7.4)	(89.4)
(コ) アクセサリー(時計を除く。)(N=275)	(1.8)	(2.2)	(6.9)	(89.1)
(サ) 医薬品・医療器具(N=258)	(1.9)	(6.6)	(27.5)	(64.0)
(シ) 化粧品(石鹸・シャンプー・リンス、香水等を含む。)(N=756)	(1.1)	(4.1)	(28.0)	(66.8)
(ス) 理美容器具・用品(N=141)	(0.7)	(5.0)	(17.0)	(77.3)
(セ) 文具・事務用品(N=342)	(0.9)	(2.9)	(22.2)	(74.0)
(ソ) パソコン・パソコン関連用品(N=891)	(0.4)	(2.0)	(11.8)	(85.7)
(タ) スポーツ用品・キャンプ用品(スポーツシューズを除く。)(N=245)	(1.2)	(1.2)	(10.2)	(87.3)
(チ) 家電製品(AV機器を除く。)(N=586)	(0.3)	(0.7)	(6.3)	(92.7)
(ツ) 時計(腕時計を含む。)(N=198)	(0.5)	(0.5)	(2.5)	(96.5)
(テ) 教養娯楽品(釣りざお・釣り用品、楽器、ペット用品等を含む。)(N=144)	(2.1)	(4.9)	(22.2)	(70.8)
(ト) 玩具・遊具(プラモデル、フィギュア、電子ゲーム等を含む。)(N=317)	(1.6)	(4.4)	(15.8)	(78.2)
(ナ) 書籍、学習教材(N=829)	(1.7)	(9.0)	(28.6)	(60.7)
(ニ) 音響・映像製品(AV機器、CD・DVD等を含む。)(N=576)	(1.6)	(3.8)	(19.3)	(75.3)
(ヌ) 金融・保険サービス(N=235)	(6.8)	(6.4)	(8.9)	(77.9)

(ネ) デジタルコンテンツ（電子書籍、映画、音楽、オンラインゲーム等を含む。）（N=250）	(4.0)	(8.0)	(23.2)	(64.8)
(ノ) 航空・鉄道等交通機関の乗車券（N=505）	(1.0)	(2.4)	(8.5)	(88.1)
(ハ) 旅行・宿泊施設（N=835）	(0.5)	(1.2)	(7.2)	(91.1)
(ヒ) 各種観覧・鑑賞チケット（N=436）	(0.5)	(3.4)	(12.2)	(83.9)
(フ) 各種サービスチケット（飲食、美容等を含む。）（N=243）	(0.4)	(5.8)	(15.6)	(78.2)

SQ.2（Q.6で選択した商品・サービスのみに対して回答。）インターネットで購入・契約する理由を選択してください。（複数回答可）

	商品の価格が安い	欲しい商品が簡単に見付かる 検索性が高い	商品の注文から決済までの購入 手続が簡単	インターネット販売限定の商 品・サービスが購入できる	地方や海外など、他の手段では手 に入りにくい商品が購入できる	重い商品や大量の商品を配送し てもらえる	他人に購入を知られたくない商 品を配送してもらえる	商品の注文してから配送される までの期間が短い	自宅にいながら買い物ができる
(ア) 食料品（飲料・酒類、健康食品を除く。） （N=1,033）	(41.9)	(26.1)	(24.5)	(13.5)	(16.7)	(25.0)	(2.7)	(12.7)	(61.7)
(イ) 飲料・酒類（N=649）	(42.1)	(20.3)	(20.5)	(8.3)	(10.3)	(35.4)	(2.6)	(10.6)	(58.7)
(ウ) 健康食品（N=689）	(34.0)	(25.4)	(25.8)	(17.0)	(9.4)	(5.8)	(4.1)	(11.0)	(58.6)
(エ) 家事用品（食器、台所用 用品、洗濯用具、掃除用具 等を含む。）（N=473）	(39.1)	(24.5)	(19.7)	(7.6)	(7.8)	(21.6)	(3.0)	(11.4)	(61.1)
(オ) 住生活用品（家具・寝具、 照明器具等を含む。） （N=509）	(41.3)	(29.7)	(24.6)	(8.3)	(9.2)	(24.8)	(3.3)	(11.0)	(61.9)
(カ) 洋服（N=825）	(39.9)	(29.5)	(22.3)	(10.8)	(11.5)	(4.8)	(2.1)	(8.6)	(62.4)
(キ) 履物（サンダル、スニー カー、スポーツシューズ 等を含む。）（N=498）	(39.8)	(30.7)	(22.3)	(6.8)	(10.6)	(6.4)	(2.4)	(7.4)	(60.8)
(ク) かばん（ハンドバッグ、 キャリーバッグ、トラン ク等を含む。）（N=477）	(37.5)	(30.6)	(21.8)	(7.1)	(12.4)	(5.0)	(2.3)	(8.6)	(62.1)
(ケ) 衣料小物（帽子、ベルト、 財布、傘、手袋等を含 む。）（N=435）	(39.1)	(30.3)	(23.4)	(7.4)	(9.7)	(4.1)	(1.8)	(7.8)	(67.1)

(コ)アクセサリ（時計を除く。）(N=275)	(40.4)	(28.0)	(19.6)	(9.5)	(12.4)	(5.5)	(1.5)	(8.7)	(64.7)
(サ)医薬品・医療器具(N=258)	(37.2)	(21.7)	(16.3)	(6.2)	(8.1)	(6.2)	(5.4)	(6.6)	(59.7)
(シ)化粧品（石鹸・シャンプー・リンス、香水等を含む。）(N=756)	(35.2)	(24.5)	(23.9)	(15.5)	(11.9)	(9.1)	(3.0)	(10.7)	(62.2)
(ス)理美容器具・用品(N=141)	(43.3)	(25.5)	(14.2)	(7.8)	(10.6)	(7.8)	(2.8)	(8.5)	(64.5)
(セ)文具・事務用品(N=342)	(37.7)	(29.8)	(22.8)	(5.0)	(6.1)	(6.7)	(1.5)	(12.0)	(65.5)
(ソ)パソコン・パソコン関連用品(N=891)	(52.7)	(32.0)	(23.0)	(7.3)	(8.1)	(11.2)	(2.4)	(12.6)	(59.1)
(タ)スポーツ用品・キャンプ用品（スポーツシューズを除く。）(N=245)	(48.6)	(32.2)	(22.0)	(6.9)	(8.2)	(6.9)	(2.0)	(12.2)	(59.6)
(チ)家電製品（AV機器を除く。）(N=586)	(53.6)	(30.4)	(23.5)	(7.3)	(6.1)	(17.2)	(3.2)	(12.8)	(59.2)
(ツ)時計（腕時計を含む。）(N=198)	(49.5)	(29.8)	(17.2)	(6.6)	(9.6)	(1.0)	(2.0)	(9.6)	(55.6)
(テ)教養娯楽品（釣りざお・釣り用品、楽器、ペット用品等を含む。）(N=144)	(53.5)	(44.4)	(27.1)	(9.0)	(18.1)	(21.5)	(3.5)	(13.9)	(66.0)
(ト)玩具・遊具（プラモデル、フィギュア、電子ゲーム等を含む。）(N=317)	(50.5)	(41.0)	(26.5)	(9.1)	(12.9)	(8.8)	(4.7)	(11.7)	(62.1)
(ナ)書籍、学習教材(N=829)	(28.2)	(39.2)	(23.3)	(4.8)	(8.9)	(8.9)	(3.4)	(13.5)	(64.3)
(ニ)音響・映像製品（AV機器、CD・DVD等を含む。）(N=576)	(46.9)	(36.6)	(24.0)	(8.2)	(9.9)	(6.6)	(4.5)	(14.2)	(63.5)
(ヌ)金融・保険サービス(N=235)	(34.9)	(22.1)	(26.0)	(9.8)	(1.7)	(1.7)	(1.7)	(2.6)	(63.8)
(ネ)デジタルコンテンツ（電子書籍、映画、音楽、オンラインゲーム等を含む。）(N=250)	(30.8)	(35.2)	(25.6)	(12.8)	(8.4)	(3.6)	(4.4)	(14.0)	(68.8)
(ノ)航空・鉄道等交通機関の乗車券(N=505)	(36.2)	(25.5)	(32.9)	(10.7)	(5.9)	(3.0)	(1.4)	(5.1)	(62.6)
(ハ)旅行・宿泊施設(N=835)	(38.7)	(29.6)	(28.5)	(13.4)	(4.8)	(1.9)	(1.0)	(4.3)	(58.4)
(ヒ)各種観覧・鑑賞チケット(N=436)	(25.7)	(27.3)	(28.7)	(12.8)	(6.9)	(3.4)	(1.8)	(6.2)	(62.6)

(フ)各種サービスチケット (飲食、美容等を含む。) (N=243)	(44.0)	(28.0)	(23.0)	(16.9)	(5.3)	(4.1)	(1.2)	(7.0)	(56.4)
--	--------	--------	--------	--------	-------	-------	-------	-------	--------

Q. 7 あなたがインターネットでの取引で主に利用する機器は何ですか。(複数回答可)
(仕事以外の、専ら私的な利用に限る。)

N=3,000

(ア)携帯電話・PHS	(3.8)
(イ)スマートフォン	(11.0)
(ウ)タブレット型端末	(4.6)
(エ)パソコン	(85.8)
(オ)ゲーム専用端末(据置型)(例:PlayStation、Wii、Xbox等)	(0.7)
(カ)ゲーム専用端末(携帯型)(例:ニンテンドー3DS、PlayStation Vita等)	(0.6)
(キ)インターネットに接続できるテレビ	(0.6)
(ク)その他インターネットに接続できる家電(情報家電等)	(0.2)
(ケ)インターネットでの取引はしない	(10.6)

S Q. (Q. 7で選択した機器のみに対して回答。)あなたがインターネットでの取引で主に利用する機器は何ですか。(複数回答可) 利用する機器の割合を選択してください。

※100%になるように割合を入力(5%単位)

(仕事以外の、専ら私的な利用に限る。)

(例)約7割をパソコンで、残りをスマートフォンで行っている場合は、「パソコン」に「70」、「スマートフォン」に「30」と記入。

(ア)携帯電話・PHS	(1.5)
(イ)スマートフォン	(5.4)
(ウ)タブレット型端末	(2.3)
(エ)パソコン	(90.3)
(オ)ゲーム専用端末(据置型)(例:PlayStation、Wii、Xbox等)	(0.2)
(カ)ゲーム専用端末(携帯型)(例:ニンテンドー3DS、PlayStation Vita等)	(0.1)
(キ)インターネットに接続できるテレビ	(0.2)
(ク)その他インターネットに接続できる家電(情報家電等)	(0.1)

Q. 8 あなたがインターネットでの取引で選択する支払方法は何ですか。(複数回答可)
(仕事以外の、専ら私的な利用に限る。)

N=3,000

(ア)配達受取時の代金引換支払(現金、クレジットカード、小切手など)	(27.7)
(イ)窓口・ATM端末などでの振込(銀行、郵便局、コンビニなど)	(26.4)
(ウ)インターネット上でのクレジットカード支払	(62.2)
(エ)インターネット上でのデビットカード支払	(2.2)
(オ)インターネット上でのプリペイドカード支払	(0.7)
(カ)インターネット上での電子マネー支払(Edy、Suicaなど)	(3.3)

(キ) インターネット上でのネットバンキング振込 (ペイジーも含む。)	(10.9)
(ク) インターネット上での第三者支払サービスによる支払 (Paypal、Alipay 等)	(1.6)
(ケ) 電話料金・通信料金などへの上乗せによる支払	(3.4)
(コ) その他	(0.9)
(サ) インターネットでの取引はしない	(12.7)

S Q. (Q. 8で選択した支払方法のみに対して回答。) あなたがインターネットでの取引で選択する支払方法は何か。(複数回答可) 選択する支払方法の割合を選択してください。

※100%になるように割合を入力(5%単位)(仕事以外の、専ら私的な利用に限る。)

(例) 約7割を「インターネット上でのクレジットカード支払」で、残りを「窓口・ATM 端末などでの振込(銀行、郵便局、コンビニなど)」で行っている場合は、「インターネット上でのクレジットカード支払」に70、「窓口・ATM 端末などでの振込(銀行、郵便局、コンビニなど)」に30と入力。

(ア) 配達受取時の代金引換支払(現金、クレジットカード、小切手など)	(16.0)
(イ) 窓口・ATM 端末などでの振込(銀行、郵便局、コンビニなど)	(14.3)
(ウ) インターネット上でのクレジットカード支払	(60.4)
(エ) インターネット上でのデビットカード支払	(1.4)
(オ) インターネット上でのプリペイドカード支払	(0.2)
(カ) インターネット上での電子マネー支払 (Edy、Suica など)	(1.0)
(キ) インターネット上でのネットバンキング振込 (ペイジーも含む。)	(4.5)
(ク) インターネット上での第三者支払サービスによる支払 (Paypal、Alipay 等)	(0.5)
(ケ) 電話料金・通信料金などへの上乗せによる支払	(1.1)
(コ) その他	(0.6)

Q. 9 あなたは初めて利用する販売元から商品・サービスを購入・契約する場合、以下のような情報を事前に確認していますか。(仕事以外の、専ら私的な利用に限る。) N=3,000

	確認している	確認していない
(ア) 商品の仕様(材質、サイズ、色など)	(89.2)	(10.8)
(イ) 商品・サービス以外の金額(送料、オプションサービス料、手数料等)	(91.0)	(9.0)
(ウ) 商品・サービスの評価(他の利用者による評価等)	(75.3)	(24.7)
(エ) 販売元の評価(他の利用者による評価等)	(65.5)	(34.5)
(オ) インターネットモールによる販売元の評価や認証	(49.9)	(50.1)
(カ) 販売元の実在性(名称、住所等) (例) -名称や住所等をインターネットで検索する等により、その事業者に怪しいところがないか確認している -海外消費者相談機関の格付けを確認している	(53.8)	(46.2)
(キ) 販売元の会社概要(電話、メールでの問合せ窓口等を含む。) (例) -通販サイトにて、電話番号やメールアドレス等の連絡先が正しく記載されているか確認している -実際に電話をかけて存在を確認している -実際にメールを送信して存在を確認している	(48.1)	(51.9)

(ク) 配送方法（海外からの船便、航空便等を含む。）	(81.0)	(19.0)
(ケ) 配送日数	(77.4)	(22.6)
(コ) 保険、補償の有無と補償範囲、補償金額など	(41.6)	(58.4)
(サ) 貨物の追跡可否と方法	(46.1)	(53.9)
(シ) キャンセル・返品条件	(66.0)	(34.0)
(ス) 利用規約、契約条項、約款等	(41.9)	(58.1)
(セ) 個人情報の取扱い	(53.2)	(46.8)

Q.10 あなたは初めて利用する販売元から商品・サービスを購入・契約する場合、振込口座の信用性を事前に確認していますか。（仕事以外の、専ら私的な利用に限る。）

N=3,000

(ア) 確認している	(29.0)
(例) -実在する金融機関名か確認している -口座名義に不審な点がないか確認している（販売元と無関係の怪しい個人名義になっていないか等）	
(イ) 確認していない	(26.8)
(ウ) 口座振込による支払は行わない	(44.2)

Q.11 あなたは初めて利用する販売元から商品・サービスを購入・契約する場合、JDMA マーク、TradeSafe トラストマーク等の有無を事前に確認していますか。（仕事以外の、専ら私的な利用に限る。）

N=3,000

※JDMA マーク：公益社団法人日本通信販売協会（JDMA）の会員であることを示すマーク。会員である事業者は適正な通信販売を行うとともに、消費者からの相談窓口を設け苦情や相談に対応している。〈業界自主基準〉

※TradeSafe トラストマーク：日本で唯一国際基準に基づきネットショップの信頼性と安心を承認する第三者認証マーク。株式会社 Tradesafe の審査に合格した店舗が表示することができ、商品を購入する消費者に対して、その店舗が安全であることを目に見える形にしている。



※JDMAマーク：公益社団法人日本通信販売協会（JDMA）の会員であることを示すマーク。会員である事業者は適正な通信販売を行うとともに、消費者からの相談窓口を設け苦情や相談に対応している。
〈業界自主基準〉



※TradeSafeトラストマーク：日本で唯一国際基準に基づきネットショップの信頼性と安心を承認する第三者認証マーク。株式会社TradeSafeの審査に合格した店舗が表示することができ、商品を購入する消費者に対して、その店舗が安全であることを目に見える形にしている。

(ア) 確認していない	(24.7)
(イ) 確認しているが、購入の際の判断基準にはしていない	(15.7)
(ウ) 確認しており、購入の際の判断基準としている	(6.3)
(エ) マークのことは知らない	(53.3)

Q.12 あなたは過去3年間にインターネットでの取引において、下記のようなトラブルに遭ったことはありますか。ある場合、どのようなトラブルか選択してください。また、その際に購入・契約した商品・サービスを選択してください。(複数回答可)(仕事以外の、専ら私的な利用に限る。)

N=3,000

(ア) 偽物や粗悪品が届いた	(6.3)
(イ) サービスの内容が著しく劣っていた	(2.4)
(ウ) 代金を支払ったのに商品が全部又は一部届かなかった	(1.6)
(エ) 代金を支払ったのにサービスが全部又は一部提供されなかった	(0.7)
(オ) 身に覚えのない代金を請求された	(0.8)
(カ) 注文をキャンセルしたのに代金が引き落とされた	(0.6)
(キ) 販売元と連絡が取れなくなった	(1.1)
(ク) 返品・解約・代金の払戻しが出来なかった	(0.8)
(ケ) 氏名・住所・クレジットカード番号等の個人情報が第三者に漏えいした	(1.0)
(コ) サンプルを申し込んだら定期購入扱いにされた	(1.1)
(サ) トラブルに遭ったことはない	(88.0)

SQ. (Q.12で選択したトラブルのみに対して回答) また、その際に購入・契約した商品・サービスを選択してください。(複数回答可)

	偽物や粗悪品が届いた(N=90)	サービスの内容が著しく劣っていた(N=72)	代金を支払ったのに商品が全部又は一部届かなかった(N=47)	代金を支払ったのにサービスが全部又は一部提供されなかった(N=22)	身に覚えのない代金を請求された(N=25)	注文をキャンセルしたのに代金が引き落とされた(N=9)	販売元と連絡が取れなくなった(N=33)	返品・解約・代金の払戻しが出来なかった(N=24)	氏名・住所・クレジットカード番号等の個人情報が第三者に漏えいした(N=29)	サンプルを申し込んだら定期購入扱いにされた(N=6)
(ア) 食料品(飲料・酒類、健康食品を除く。)	(18.9)	(27.8)	(12.8)	(4.5)	(8.0)	(5.3)	(12.1)	(12.5)	(3.4)	(5.9)
(イ) 飲料・酒類	(3.2)	(11.1)	(2.1)	(13.6)	(8.0)	(10.5)	(3.0)	(0.0)	(3.4)	(5.9)
(ウ) 健康食品	(3.2)	(11.1)	(4.3)	(4.5)	(4.0)	(5.3)	(6.1)	(4.2)	(6.9)	(44.1)
(エ) 家事用品(食器、台所用品、洗濯用具、掃除用具等を含む。)	(4.2)	(9.7)	(12.8)	(4.5)	(4.0)	(10.5)	(6.1)	(12.5)	(6.9)	(0.0)
(オ) 住生活用品(家具・寝具、照明器具等を含む。)	(10.0)	(9.7)	(4.3)	(18.2)	(4.0)	(5.3)	(3.0)	(8.3)	(3.4)	(0.0)
(カ) 洋服	(20.0)	(18.1)	(6.4)	(4.5)	(4.0)	(21.1)	(3.0)	(16.7)	(6.9)	(2.9)
(キ) 履物(サンダル、スニーカー、スポーツ)	(7.9)	(9.7)	(6.4)	(0.0)	(4.0)	(0.0)	(12.1)	(12.5)	(3.4)	(0.0)

シューズ等を含む。)										
(ク) かばん (ハンドバッグ、キャリーバッグ、トランク等を含む。)	(8.4)	(11.1)	(8.5)	(0.0)	(8.0)	(5.3)	(3.0)	(4.2)	(0.0)	(0.0)
(ケ) 衣料小物 (帽子、ベルト、財布、傘、手袋等を含む。)	(6.8)	(15.3)	(8.5)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(9.1)	(8.3)	(0.0)	(0.0)
(コ) アクセサリー (時計を除く。)	(6.8)	(8.3)	(8.5)	(0.0)	(0.0)	(5.3)	(0.0)	(0.0)	(3.4)	(0.0)
(サ) 医薬品・医療器具	(2.6)	(4.2)	(2.1)	(0.0)	(8.0)	(10.5)	(0.0)	(4.2)	(3.4)	(5.9)
(シ) 化粧品 (石鹸・シャンプー・リンス、香水等を含む。)	(2.6)	(8.3)	(8.5)	(4.5)	(8.0)	(5.3)	(9.1)	(0.0)	(3.4)	(26.5)
(ス) 理美容器具・用品	(4.2)	(5.6)	(2.1)	(0.0)	(4.0)	(21.1)	(6.1)	(4.2)	(0.0)	(2.9)
(セ) 文具・事務用品	(2.6)	(5.6)	(4.3)	(0.0)	(8.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)
(ソ) パソコン・パソコン関連用品	(16.8)	(9.7)	(12.8)	(18.2)	(16.0)	(10.5)	(15.2)	(8.3)	(13.8)	(2.9)
(タ) スポーツ用品・キャンプ用品 (スポーツシューズを除く。)	(2.6)	(11.1)	(6.4)	(4.5)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(4.2)	(6.9)	(0.0)
(チ) 家電製品 (AV 機器を除く。)	(8.4)	(8.3)	(2.1)	(0.0)	(16.0)	(0.0)	(9.1)	(4.2)	(6.9)	(0.0)
(ツ) 時計 (腕時計を含む。)	(6.8)	(5.6)	(2.1)	(4.5)	(4.0)	(0.0)	(3.0)	(4.2)	(0.0)	(0.0)
(テ) 教養娯楽品 (釣りざお・釣り用品、楽器、ペット用品等を含む。)	(4.7)	(4.2)	(6.4)	(0.0)	(0.0)	(21.1)	(3.0)	(4.2)	(0.0)	(0.0)
(ト) 玩具・遊具 (プラモデル、フィギュア、電子ゲーム等を含む。)	(6.3)	(8.3)	(10.6)	(0.0)	(4.0)	(0.0)	(6.1)	(4.2)	(6.9)	(2.9)
(ナ) 書籍、学習教材	(2.1)	(9.7)	(8.5)	(0.0)	(8.0)	(10.5)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(2.9)
(ニ) 音響・映像製品 (AV 機器、CD・DVD 等を含む。)	(3.2)	(4.2)	(6.4)	(4.5)	(4.0)	(0.0)	(9.1)	(0.0)	(3.4)	(0.0)
(ヌ) 金融・保険サービス	(2.1)	(2.8)	(8.5)	(0.0)	(0.0)	(5.3)	(0.0)	(4.2)	(0.0)	(0.0)
(ネ) デジタルコンテンツ (電子書籍、映画、音楽、オンラインゲーム等を含む。)	(1.6)	(5.6)	(2.1)	(0.0)	(24.0)	(0.0)	(6.1)	(0.0)	(6.9)	(0.0)
(ノ) 航空・鉄道等交通機関の乗車券	(1.1)	(5.6)	(4.3)	(0.0)	(12.0)	(10.5)	(0.0)	(0.0)	(3.4)	(0.0)
(ハ) 旅行・宿泊施設	(2.1)	(5.6)	(2.1)	(4.5)	(4.0)	(5.3)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(2.9)
(ヒ) 各種観覧・鑑賞チケット	(0.5)	(4.2)	(4.3)	(0.0)	(4.0)	(0.0)	(3.0)	(0.0)	(3.4)	(2.9)
(フ) 各種サービスチケット (飲食、美容等を含む。)	(0.5)	(6.9)	(6.4)	(0.0)	(4.0)	(0.0)	(3.0)	(0.0)	(3.4)	(5.9)
(ヘ) その他	(6.8)	(6.9)	(14.9)	(31.8)	(28.0)	(21.1)	(18.2)	(16.7)	(41.4)	(2.9)

【クレジットカード・決済代行】についてお伺いします。

Q.13 あなたがクレジットカードを使用する際に注意していることを教えてください。(複数回答可)

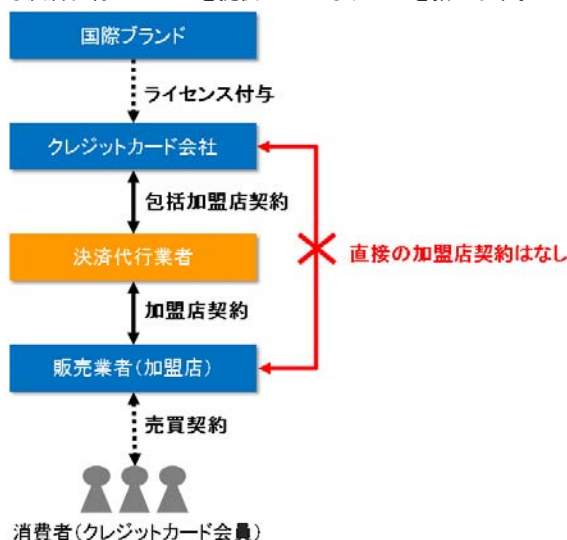
N=3,000

(ア) 暗証番号をカードと一緒に保管しないなど暗証番号を厳重に取り扱う	(40.7)
(イ) 他人(家族含む。)に貸与しない	(37.5)
(ウ) 安全な場所に保管する	(21.8)
(エ) 信用性の低い店舗では使用しない	(33.8)
(オ) 信用性の低いインターネットサイトでは使用しない	(36.0)
(カ) インターネットサイトでは使用しない	(8.8)
(キ) SSL(※)機能のあるインターネットサイトでのみ使用する	(19.1)
※機密情報を暗号化して安全にインターネット上で送受信することができる仕組み。	
(ク) 定期的に利用明細を確認する	(48.7)
(ケ) クレジットカードは持っていない	(15.8)

Q.14 あなたは「決済代行」の仕組みを知っていますか。

N=3,000

※クレジットカード決済において、販売者とクレジットカード会社の間に、「決済代行業者」が入り、販売者と消費者との間の取引の決済手段としてクレジットカードに係る決済代行サービスを提供しているケースを指します。



(ア) 「決済代行業者」や「決済代行」の仕組みをよく知っている	(4.9)
(イ) 「決済代行業者」や「決済代行」について聞いたことがあり、仕組みも程度知っている	(15.6)
(ウ) 「決済代行業者」や「決済代行」について聞いたことはあるが、仕組みはあまり知らない	(32.8)
(エ) 「決済代行業者」や「決済代行」について聞いたことはない	(46.7)

【子ども、青少年のネット利用に対する意識】についてお伺いします。

Q. 15 携帯電話・スマートフォンの普及や、SNS やオンラインゲーム等のサービスの普及に伴い、子ども、青少年がトラブルに遭うケースが増えています。この問題についてどう対応すべきだと考えますか。(複数回答可)

N=3, 000

(例) ネット依存、高額課金、出会い系トラブル、誹謗中傷、いじめ等。

(ア) 事業者が商品・サービスの利用に何らかの制限を設ける必要がある	(47. 2)
(イ) 行政が法令や制度による制限を設ける必要がある	(39. 9)
(ウ) 子ども・青少年本人が何らかの教育を受ける必要がある	(41. 2)
(エ) 保護者が何らかの教育を受ける必要がある	(34. 3)
(オ) 保護者と子ども・青少年の間で何らかの利用ルールを定めるべきである	(47. 9)
(カ) 特に対応をする必要はない	(19. 2)

【ビッグデータの利用に対する意識】についてお伺いします。

Q.16 あなたは「ビッグデータ」について知っていますか。

N=3,000

※「ビッグデータ」とは、従来のデータベース管理システムなどでは記録や保管、解析が難しいような巨大なデータ群。今までは管理しきれないため見過ごされてきたそのようなデータ群を記録・保管して即座に解析することで、ビジネスや社会に有用な知見を得たり、これまでになような新たな仕組みやシステムを産み出す可能性が高まるとされています。

(ア) よく知っている	(5.9)
(イ) 名前を聞いたことはあり、ある程度知っている	(16.3)
(ウ) 名前を聞いたことはあるが、あまり知らない	(23.2)
(エ) 名前を聞いたことがない	(54.6)

Q.17 この「ビッグデータ」に関して、事業者があなた自身に関する様々な情報を集約してマーケティング等に活用したり、又は個人を特定できない形に情報を加工して第三者に提供したりといった利活用が進んでいます。あなたは事業者が「ビッグデータ」を利活用することについてどう思いますか。

N=3,000

(ア) 適切な個人情報保護措置が講じられるのであれば、是非活用してほしい	(8.5)
(イ) 適切な個人情報保護措置が講じられるのであれば、活用してもらっても構わない	(29.1)
(ウ) 適切な個人情報保護措置が講じられても、できれば活用してほしくない	(30.4)
(エ) 適切な個人情報保護措置が講じられても、絶対に活用してほしくない	(32.1)

Q.18 あなたは御自身に関する以下の情報が「ビッグデータ」の一部等として利活用されることにどの程度の不安を感じますか。

N=3,000

	とても不安である	ある程度不安である	あまり不安ではない	全く不安はない
(ア) 氏名	(45.8)	(37.2)	(13.2)	(3.8)
(イ) 住所	(53.4)	(34.4)	(9.1)	(3.1)
(ウ) 電話番号	(55.4)	(33.9)	(7.9)	(2.7)
(エ) メールアドレス	(52.1)	(35.8)	(9.2)	(2.9)
(オ) 性別	(21.4)	(28.5)	(36.0)	(14.1)
(カ) 生年月日	(36.5)	(35.1)	(21.2)	(7.2)
(キ) 血液型	(21.1)	(27.3)	(36.1)	(15.5)
(ク) 生体情報 (DNA 等)	(50.2)	(27.9)	(15.5)	(6.3)
(ケ) 指紋	(57.1)	(27.0)	(11.0)	(4.9)
(コ) 身長等体格	(27.6)	(32.0)	(30.0)	(10.4)
(サ) 顔写真	(65.4)	(24.1)	(7.2)	(3.3)
(シ) 病歴	(38.8)	(32.8)	(20.6)	(7.8)

(ス) 婚姻歴	(32.3)	(30.6)	(25.3)	(11.9)
(セ) 前科等犯罪歴	(30.7)	(21.9)	(23.1)	(24.2)
(ソ) 信教	(25.4)	(23.8)	(27.2)	(23.6)
(タ) 政治的思想	(25.9)	(26.2)	(26.7)	(21.3)
(チ) 性生活に関する情報	(36.3)	(29.6)	(20.5)	(13.6)
(ツ) 趣味	(21.2)	(30.4)	(31.5)	(16.9)
(テ) 人種、国籍	(20.8)	(24.6)	(32.7)	(21.9)
(ト) 門地（家柄等）、本籍地	(34.9)	(29.6)	(22.2)	(13.3)
(ナ) 免許証番号	(60.1)	(25.7)	(7.8)	(6.4)
(ニ) パスポート番号	(60.1)	(23.9)	(8.5)	(7.5)
(ヌ) 口座、クレジットカード番号	(77.1)	(16.7)	(3.4)	(2.8)
(ネ) 勤務先	(41.2)	(32.9)	(14.7)	(11.1)
(ノ) 勤務先での地位	(31.4)	(31.6)	(22.1)	(14.9)
(ハ) 労働組合への加入状況	(26.5)	(28.2)	(25.5)	(19.7)
(ヒ) 年収	(40.6)	(33.1)	(17.6)	(8.6)
(フ) 資産	(47.5)	(31.6)	(13.8)	(7.1)
(ヘ) 商品の購買履歴	(31.4)	(37.8)	(21.8)	(9.0)
(ホ) CD等のレンタル履歴	(23.6)	(32.0)	(28.1)	(16.3)
(マ) 電車等の乗降履歴	(26.9)	(29.8)	(26.8)	(16.5)
(ミ) 位置情報	(46.7)	(29.5)	(15.3)	(8.5)
(ム) インターネットの閲覧履歴	(42.1)	(35.0)	(15.8)	(7.1)
(メ) サービスアカウント（ID、会員番号等）	(62.7)	(25.6)	(7.6)	(4.1)
(モ) 各種試験の受験番号	(40.4)	(29.4)	(18.7)	(11.5)
(ヤ) 端末識別子（携帯やPCの端末番号等）	(55.1)	(28.6)	(10.9)	(5.3)

あなたのプロフィールについてお伺いします。

F. 1 あなたの性別を教えてください。

N=3,000

(ア) 男性	(49.3)	(イ) 女性	(50.7)
--------	--------	--------	--------

F. 2 あなたの年齢を教えてください。

N=3,000

(ア) 20歳～24歳	(4.2)	(キ) 50歳～54歳	(10.0)
(イ) 25歳～29歳	(10.0)	(ク) 55歳～59歳	(7.0)
(ウ) 30歳～34歳	(7.8)	(ケ) 60歳～64歳	(11.6)
(エ) 35歳～39歳	(11.1)	(コ) 65歳～69歳	(7.4)
(オ) 40歳～44歳	(8.7)	(サ) 70歳～74歳	(10.7)
(カ) 45歳～49歳	(8.8)	(シ) 75歳～79歳	(2.8)

F. 3 あなたのお仕事についてお伺いします。あなたのお仕事はこの中のどれに当たりますか。

N=3,000

(ア) 公務員	(3.0)	(キ) 会社員（派遣・契約・嘱託）	(5.3)
(イ) 自営業（農林水産含）	(5.8)	(ク) 学生	(2.4)
(ウ) 自由業（フリーランス）	(2.9)	(ケ) 専業主婦	(19.8)
(エ) 会社経営・役員	(2.8)	(コ) アルバイト・パート	(11.8)
(オ) 会社員（管理職）	(4.6)	(サ) 無職	(19.4)
(カ) 会社員（一般）	(19.6)	(シ) その他	(2.5)

F. 4 あなたの住んでいる都道府県はどこですか。

N=3,000

1. 北海道 (5.7)	17. 新潟県 (1.7)	33. 岡山県 (2.1)
2. 青森県 (0.6)	18. 富山県 (1.1)	34. 広島県 (1.9)
3. 岩手県 (0.8)	19. 石川県 (1.2)	35. 山口県 (0.8)
4. 宮城県 (1.9)	20. 福井県 (0.7)	36. 徳島県 (0.8)
5. 秋田県 (0.6)	21. 岐阜県 (1.7)	37. 香川県 (0.6)
6. 山形県 (0.8)	22. 静岡県 (3.0)	38. 愛媛県 (1.2)
7. 福島県 (1.0)	23. 愛知県 (6.1)	39. 高知県 (0.5)
8. 茨城県 (1.7)	24. 三重県 (0.9)	40. 福岡県 (5.3)
9. 栃木県 (0.8)	25. 滋賀県 (0.7)	41. 佐賀県 (0.3)
10. 群馬県 (0.8)	26. 京都府 (2.4)	42. 長崎県 (0.8)
11. 埼玉県 (5.7)	27. 大阪府 (7.7)	43. 熊本県 (1.0)
12. 千葉県 (5.1)	28. 兵庫県 (3.9)	44. 大分県 (0.9)
13. 東京都 (11.8)	29. 奈良県 (0.9)	45. 宮崎県 (0.5)
14. 神奈川県 (8.0)	30. 和歌山県 (0.6)	46. 鹿児島県 (1.5)
15. 山梨県 (0.7)	31. 鳥取県 (0.4)	47. 沖縄県 (0.7)
16. 長野県 (1.7)	32. 島根県 (0.5)	

F. 5 あなたのお住まいの地域についてお伺いします。あなたのお住まいの地域はこの中のどれに当たりますか。 N=3,000

(ア) 大都市（東京 23 区、政令指定都市）	(32.5)
(イ) 中都市（政令指定都市以外の人口 10 万人以上の市）	(35.2)
(ウ) 小都市（人口 10 万人未満の市）	(23.2)
(エ) 郡部（町村）	(9.1)

F. 6 あなたの世帯全体の年収は、およそどのくらいですか。当てはまるものを1つお選びください。（年収は、手取りではなく、税金、社会保険料等を差し引く前の金額としてください。）

N=3,000

(ア) 100 万円未満 (8.0)	(カ) 800 万円以上～1,000 万円未満 (6.8)
(イ) 100 万円以上～200 万円未満 (9.3)	(キ) 1,000 万円以上～1,500 万円未満 (5.7)
(ウ) 200 万円以上～400 万円未満 (30.2)	(ク) 1,500 万円以上～2,000 万円未満 (1.3)
(エ) 400 万円以上～600 万円未満 (23.8)	(ケ) 2,000 万円以上 (0.8)
(オ) 600 万円以上～800 万円未満 (14.0)	