

事務連絡  
令和2年8月1日

会員各位

(公社)札幌消費者協会 調査部  
部長 星原 智江

## アンケート調査ご協力のお願い

最近、通信販売<sup>注1</sup>を利用して買い物をされる人が増えています。  
中でもインターネットが広く利用されるようになりました。

そこで調査部ではインターネットショッピングに関するアンケート調査を下記の要領で実施し、消費者のニーズや利用の際の問題点などを情報提供することといたしました。

ご協力、よろしくお願いいたします。

注1：通信販売とはインターネット、郵便、電話等の通信手段により申込みを受ける取引のことを指し、ネットオークションも含まれます。

### 記

アンケート期間： 令和2年8月中旬～9月末日

提出方法： 次のいずれかの方法でお願いします

- ① FAXにて協会事務局まで
- ② 協会事務局に持参
- ③ 調査部員へ手渡し

結果公表時期： 令和2年12月のお便りに同封予定

問合せ先： 協会事務局 TEL 728-8300

(担当：大森)

**アンケートは裏面です**

# インターネットショッピングに関する調査 (公社)札幌消費者協会 調査部

★該当する各項目に○をつけて下さい

年齢：①30代以下 ②40代 ③50代 ④60代 ⑤70代以上  
性別：①男性 ②女性 インターネット環境：①ある ②ない

問1. あなたは通信販売を利用したことがありますか

1. ある(問2へ) 2. ない(問4へ)

問2. 問1.であると答えた方へ購入の主な理由をお答えください(3つまで)

1. 安い 2. 買い物に行く時間がない 3. 外出自粛で止むを得ず 4. 荷物が重い為  
5. いつでも注文できる 6. 広告に有名人が出ていた 7. 大手企業の商品  
8. 効きそう 9. お取り寄せに興味があった 10. ポイントが貯まる  
11. 店頭で売っていない 12. その他( )

問3. 問1であると答えた方へ、申込方法(手段)についてお答えください

また購入商品を□の中から選んで下さい

3-1 インターネット(パソコン・スマホ等)から申込んだ ① ある ② ない

㊦食品 ㊧健康食品 ㊨医薬品 ㊩化粧品 ㊪衣類 ㊫家具・寝具 ㊬家電  
㊭書籍 ㊮チケット ㊯日用品 ㊰その他( ) ※複数回答可

3-2 3-1で①あると答えた方へ、困ったことがあった方はお答えください(3つまで)

1. 品質に問題があった 2. 安いと思ったら定期購入だった 3. 返品ができなかった  
4. 使用後体調が悪くなった 5. 期待したほどでもなかった 6. 解約が面倒だった  
7. 送料・手数料など高額だった 8. 問合せ先が不明だった  
9. ダイレクトメールが増えた 10. その他( )

3-3 電話・FAX・はがきで申込んだ ① ある ② ない

㊦食品 ㊧健康食品 ㊨医薬品 ㊩化粧品 ㊪衣類 ㊫家具・寝具 ㊬家電  
㊭書籍 ㊮チケット ㊯日用品 ㊰その他( ) ※複数回答可

3-4 申し込み方法が、電話・FAX・はがきのみの方に伺います。インターネット申込みをしない理由をお答えください(3つまで)

1. 注文手続きが面倒 2. 不必要な物(量)まで買いそう 3. ネットはなじみがない  
4. 入力を失敗しそう 5. 特別買いたいものがない 6. 個人情報の漏えいが心配  
7. クレジット払いが嫌だ 8. その他( )

問4. 問1で通信販売の利用がないと答えた方へ、利用しない理由をお答えください(複数回答可)

1. 現品を見て買いたい 2. 広告が大げさで信用できない 3. トラブルの話をよく聞く  
4. クレジット払いが嫌だ 5. 顔が見えないので不安 6. 個人情報の漏えいが心配  
7. 値段の交渉ができない 8. 届くまで安心できない 9. 普段の買い物で充分  
10. その他( )

ご協力、ありがとうございました

ご記入後、札幌消費者協会(FAX 728-8301)まで送信をお願いいたします