

インターネットショッピングに関する調査

令和2年11月

(公社)札幌消費者協会 調査部

最近、通信販売を利用して買い物をされる人が増えています。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実施しましたので、その結果をお知らせします。

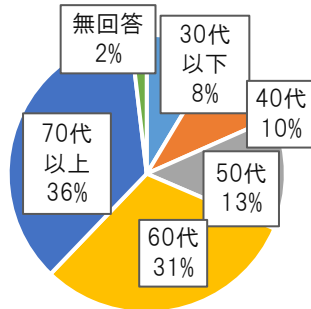
1. 調査概要 調査期間: 令和2年8月中旬～9月末

調査対象: (公社)札幌消費者協会会員、札幌市民及び近隣市町村民

回答数: 267名

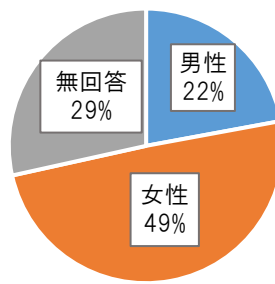
2. 属性

年齢(n=267)



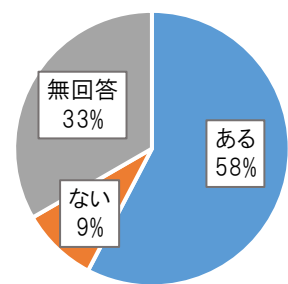
年代	人数
30代以下	23
40代	26
50代	35
60代	82
70代以上	96
無回答	5

性別(n=267)



性別	人数
男性	59
女性	132
無回答	76

ネット環境について(n=267)



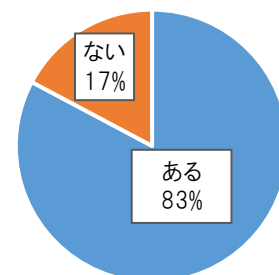
環境	人数
ある	154
ない	24
無回答	89

※ネット環境についての「無回答」の中に問3-1で「インターネットから申し込んだ」と回答した方が58名いました。

問1. あなたは通信販売を利用したことがありますか
通信販売利用者は221名(83%)でした。

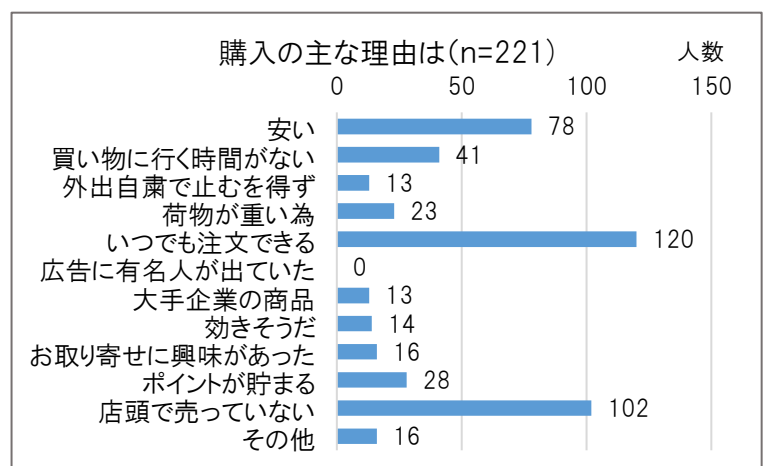
通販を利用したことがある (n=267)

通信販売を利用した	人数
ある	221
ない	46



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)

購入の主な理由は、
「いつでも注文できる」120名(54%)
「店頭で売っていない」102名(46%)
「安い」78名(35%)となりました。
利便性、限定品、価格を重視していることがわかりました。



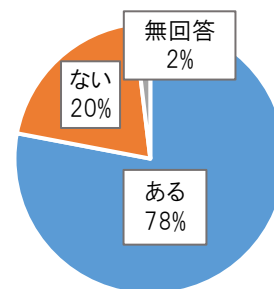
問3. 問1で「ある」と答えた方へ、申込方法(手段)についてお答えください
 また購入商品を の中から選んで下さい (複数回答)

3-1 インターネット(パソコン・スマホ等)から申し込んだ

ネットから申し込んだ(n=221)

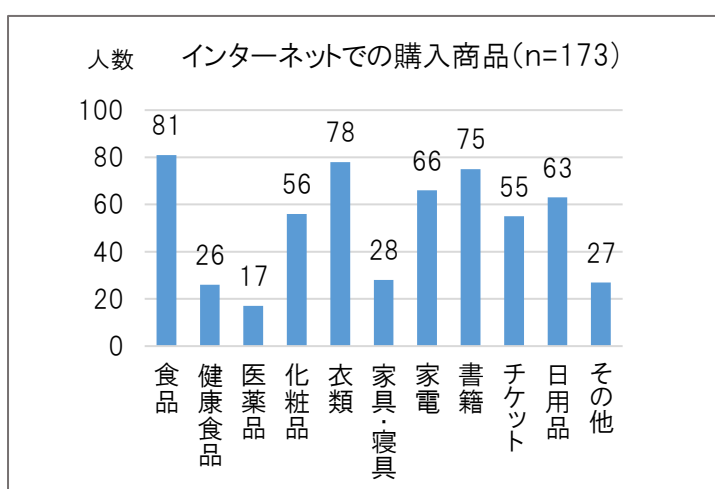
インターネットから申し込んだ人は 173 名(78%)でした。

インターネットから申し込んだ	人数
ある	173
ない	43
無回答	5



インターネットで申し込んだ購入商品は「食品」81名(47%)が一番多く、「衣類」78名(45%)、「書籍」75名(43%)と続きます。生活全般に渡って利用されていました。

その他の回答として、「自動車保険」「CD」「マスク」などがありました。

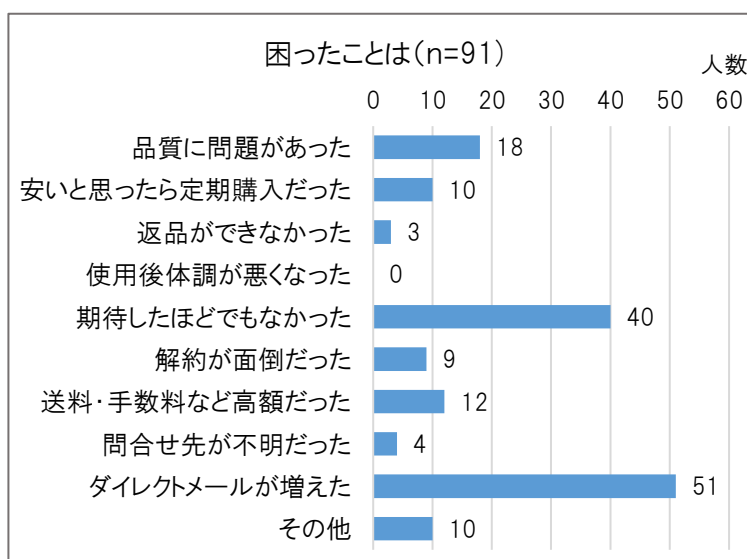


3-2 3-1で「ある」と答えた方へ、困ったことがあった方はお答えください(3つまで)

困ったことがあったと回答した人はインターネットで申し込んだ人173名のうち91名で半数を超えました。

困ったことは、「ダイレクトメールが増えた」51名(56%)、「期待したほどでもなかった」40名(44%)、「品質に問題があった」18名(20%)と続きます。

その他の回答として、「問い合わせの電話が繋がりにくい」「気づかぬうちに会員になっていた」などがありました。

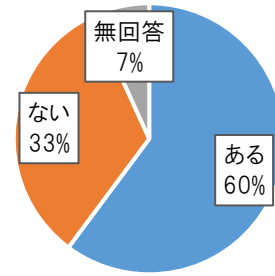


3-3 電話・FAX・はがきで申し込んだ

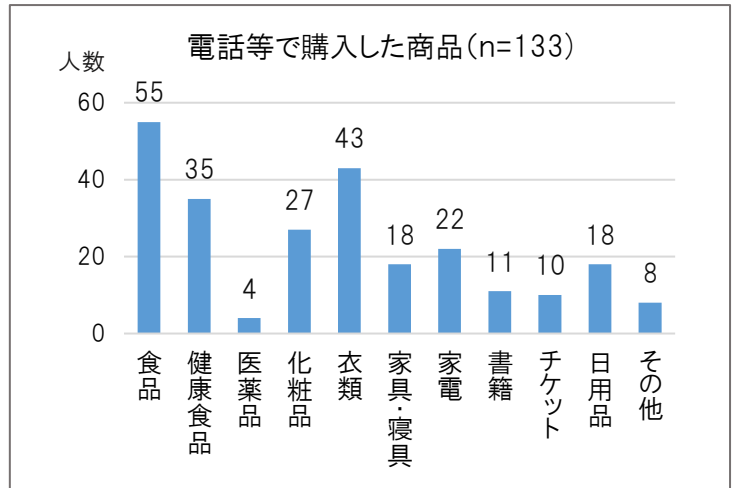
電話等で申し込んだ人は 133 名(60%)でした。

電話等で申し込んだ	人数
ある	133
ない	73
無回答	15

電話等で申し込んだ(n=221)



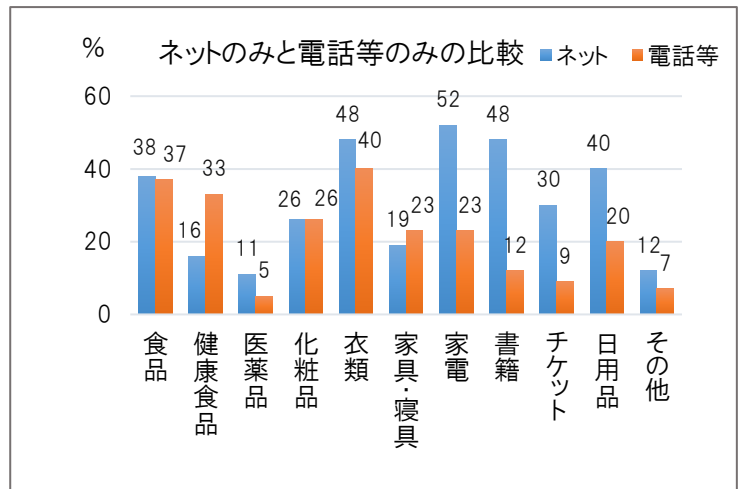
電話等で申し込んだ購入商品(複数回答)は「食品」55名(41%)、「衣類」43名(32%)、「健康食品」35名(26%)でした。



<申し込み方法による購入商品の比較>

通信販売利用者221名中、インターネットのみ73名(33%)と電話等のみ43名(19%)で購入商品に違いがあるのか比較してみました。

「書籍」「チケット」「家電」「日用品」はインターネットでの申し込みが多く、「健康食品」は電話等での申し込みが多く、「食品」「化粧品」では双方の差は見られませんでした。

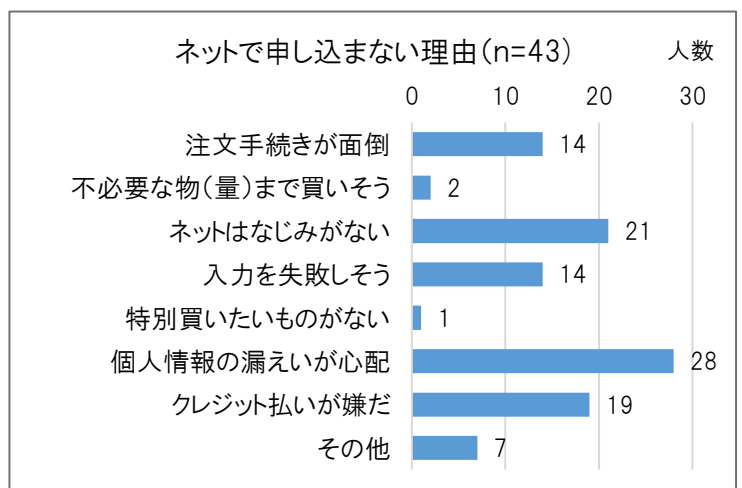


申し込み方法の比較	人数
ネット・電話等両方利用	85
ネットのみ	73
電話等のみ	43
無回答	20

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

インターネットで申し込みをしない理由は、「個人情報の漏えいが心配」28名(65%)、「ネットはなじみがない」21名(49%)、「クレジット払いが嫌だ」19名(44%)でした。

その他の回答として、「ネット環境がない」などがありました。

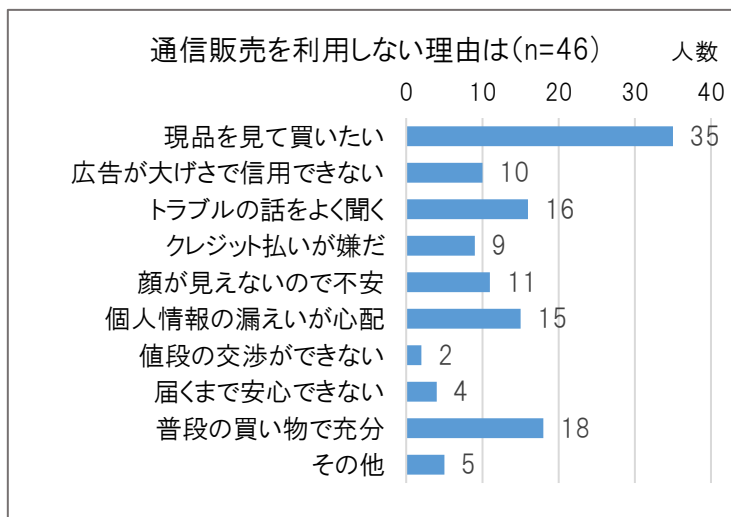


問4. 問1で通信販売の利用が「ない」と答えた方へ利用しない理由をお答えください(複数回答)

通信販売を利用していない人は46名です。

理由の大多数が、「現品を見て買いたい」35名(76%)でした。

次に「普段の買い物で充分」18名(39%)、「トラブルの話をよく聞く」16名(35%)、「個人情報の漏えいが心配」15名(33%)でした。



～ ま と め ～

- 通信販売を利用している人は回答者267名中、221名(83%)でした。
通信販売の利用が多かったのは、コロナ禍に伴う生活様式の変化が少なからず影響していると思われます。
- 利用方法ではインターネット利用が173名(78%)、電話・FAX・はがき利用が133名(60%)で、インターネット利用が多いことが分かりました。
- インターネット利用で、困ったことについて一番多かったのは「ダイレクトメールが増えた」との回答でした。申し込む際には、ダイレクトメールの受信拒否ができる設定変更チェック欄を調べてみると解決する場合があります。次に「期待したほどでもなかった」との回答が多かったのは、現物を見ていないだけに予想通りではなかった結果と考えられます。商品をより良く見せる広告の影響を受けたとも考えられるので、広告を見た時は冷静に考えるようにしましょう。
また、「送料・手数料など高額だった」「安いと思ったら定期購入だった」など消費者トラブルの相談事例に多い問題も浮かび上がってきました。
広告の表示をよく確認し、不明な点などがあるサイトには注意が必要です。購入後のトラブルに備え申込表示画面を残しましょう。
- 通信販売を利用しない理由としては「現品を見て買いたい」との回答が多く、従来の店舗購入形態が支持されていると考えられます。
- ネットで申し込みをしない理由は「個人情報の漏えいが心配」(クレジット情報を含む)との回答が多く、事業者のセキュリティ対策の強化が求められます。
- 今後については購入の主な理由にあるように、利便性・価格等の利点からインターネットショッピングの利用が高まっていくと推察されます。インターネット需要が拡大していく中で、「ネットはなじみがない」や「注文手続きが面倒」、「入力を失敗しそう」と思っている消費者も、情報量が広がるメリットもあるのでネットへの関心を持ち、積極的な対応を検討されることをお勧めします。