

第3回 総務省

ユビキタスネット社会におけるプラットフォーム機能のあり方に関する
研究会

利用者アンケートの結果

2005年4月27日

事務局

アンケート調査の概要

インターネット上の一般消費者向けサービスを対象としたプラットフォームの潜在的ニーズを把握するために、3月末にWebアンケート調査を実施した

調査の目的	インターネット上の一般消費者向けサービスを対象としたプラットフォームの潜在的なニーズの把握
調査対象	インターネットを利用する20歳以上の男女 1,025人(男性:497人、女性:528人)
調査方法	Webアンケート
実施時期	2005年3月24日～3月25日

アンケート調査結果の概要

アンケート結果より、情報漏えい対策や取引先の信頼性確保といった「セキュリティ対策の強化」やクレジットカードや銀行振込に替わる「汎用的な少額決済の仕組み」に対するニーズが高く、プラットフォームとしてこれらの機能を提供する価値は高い

アンケート調査結果の概要

- サービスの利用状況 (p.3)
 - オンラインショッピング(9割)、オークション(7割弱)の利用者が多い
 - オンラインゲームも4割近くが利用経験あり
- サービスの利用金額 (p.4他)
 - オンラインショッピングやオークションのように主に商品を売買するサービスは、1回当たりの利用金額は高額(5,000円以上が3~4割)
 - 一方、音楽配信、映像配信、ゲームのようにコンテンツを提供するサービスは、1回当たりの利用金額が少額(500円未満が7~8割)
- サービス利用者の満足度 (p.5他)
 - 情報漏えいや取引相手の信頼性に対して、2~3割の利用者が少なからず不満を感じている
 - 決済手段は、クレジットカード、銀行振込が主流であるが、少額サービス(音楽配信、映像配信、ゲーム)では、電子マネーやプロバイダー料上乘せ等の手段も利用されている
- サービス利用の阻害要因 (p.14)
 - 利用率の高いサービス(オンラインショッピングやオークション)では、情報漏えいや取引相手の信頼性といったセキュリティ面が阻害要因となっている
 - 利用率の低いサービス(音楽配信、映像配信、ゲーム)では、サービス利用料の高さが阻害要因となっている

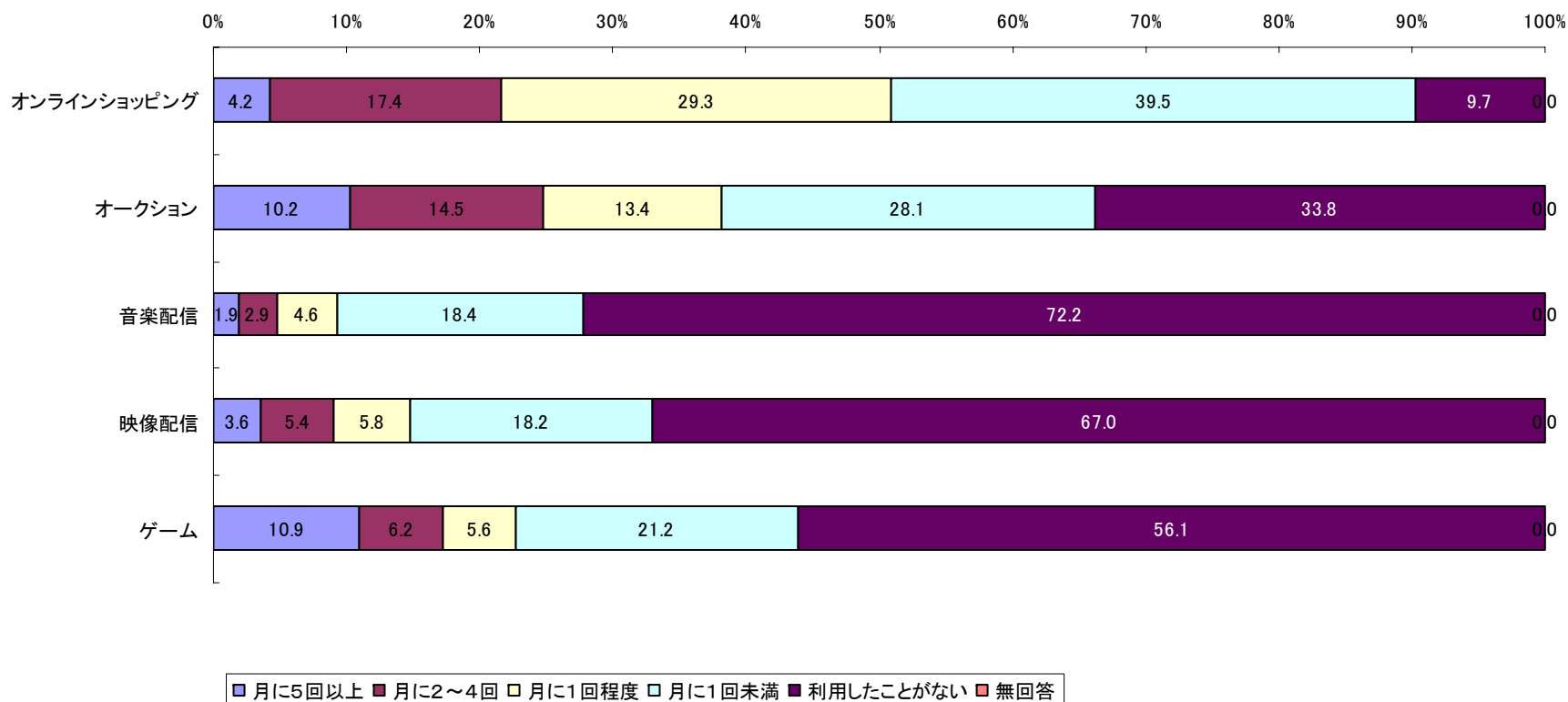
アンケート調査結果から得られたプラットフォームに関する示唆

- 情報漏えいや取引相手の信頼性といったセキュリティ強化が求められている
- クレジットカードや銀行振込に替わる汎用的な少額決済の仕組みに対するニーズがある

インターネット上のサービスの利用頻度

オンラインショッピングやオークションといった商品を売買するサービスの利用頻度は高い。一方、音楽配信、映像配信、ゲームといったコンテンツ提供系のサービスは利用頻度が低い

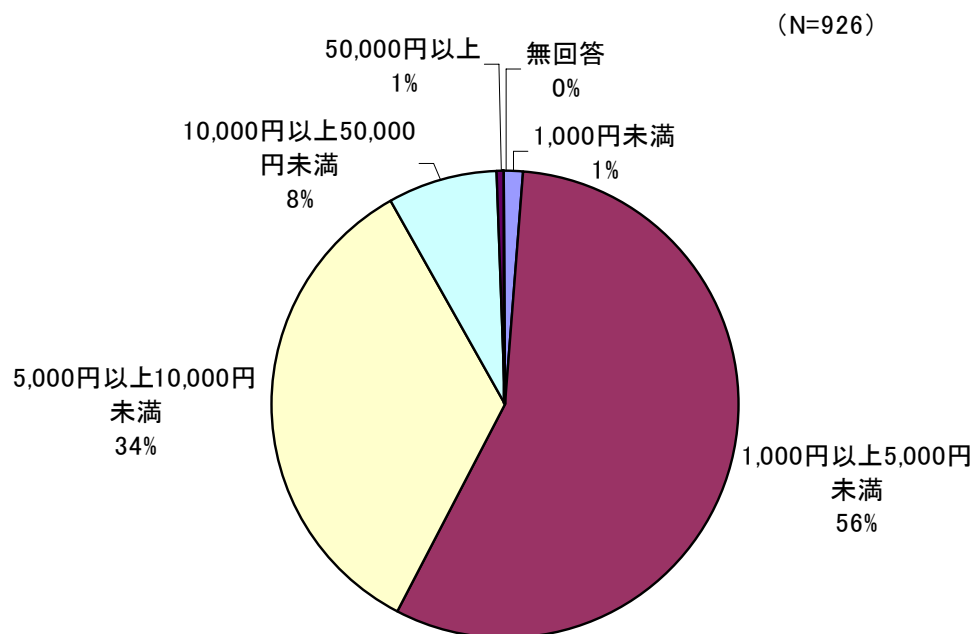
インターネット上のサービスの利用頻度



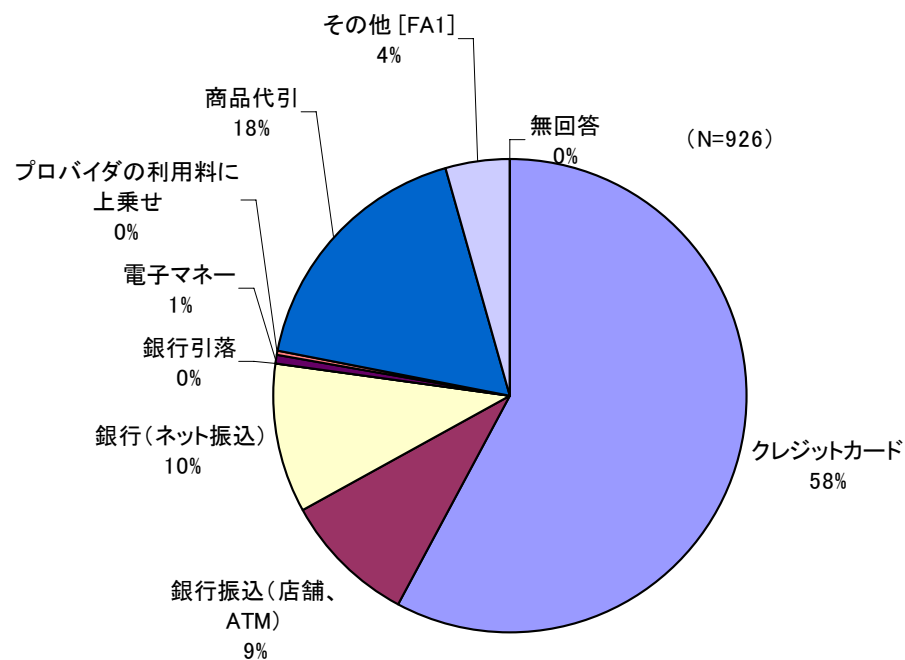
オンラインショッピング ... 購入金額、決済手段

オンラインショッピングの1回あたりの平均購入金額は、6割弱の利用者が1,000円以上5,000円未満、約3割が5,000円以上10,000円未満であり、比較的高額である。購入時の決済手段としては、6割弱の利用者がクレジットカードを利用し、約2割が銀行振込と商品代引を利用している

オンラインショッピングでの購入金額(1回あたり平均)



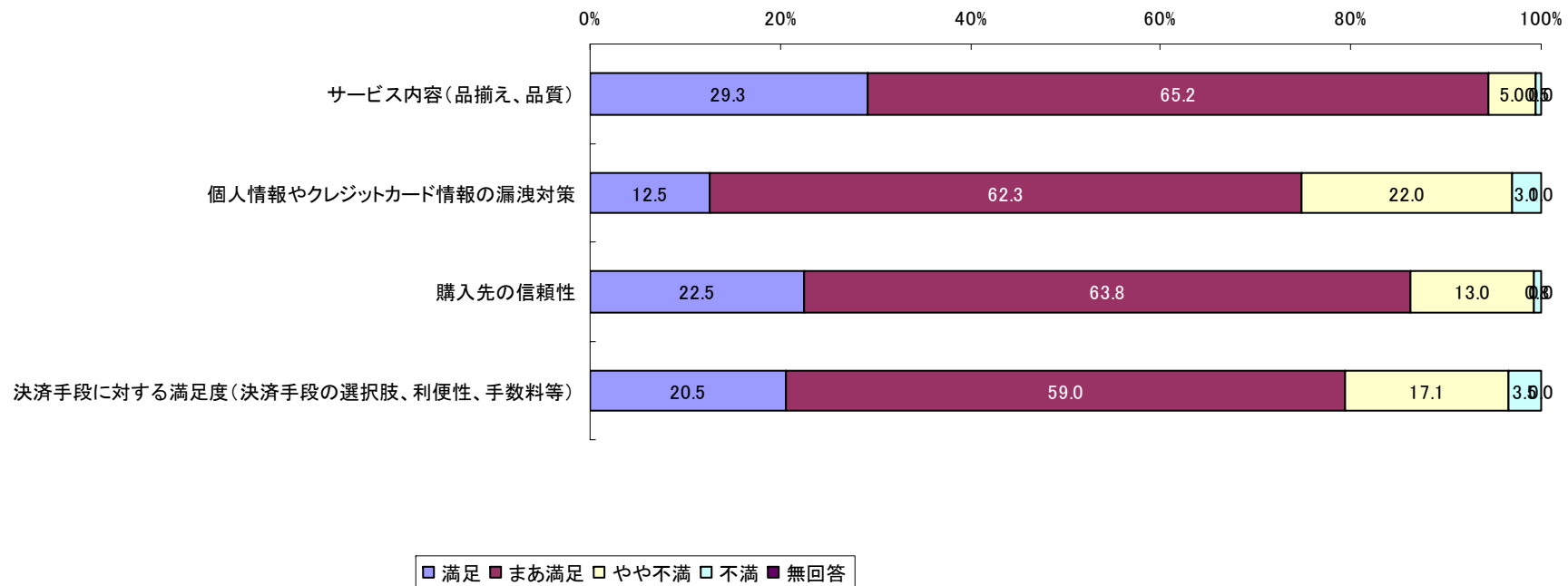
購入時の決済手段



オンラインショッピング... 満足度

オンラインショッピングの満足度は全体的に高いものの、2割強の利用者が情報漏洩対策に不安を感じている

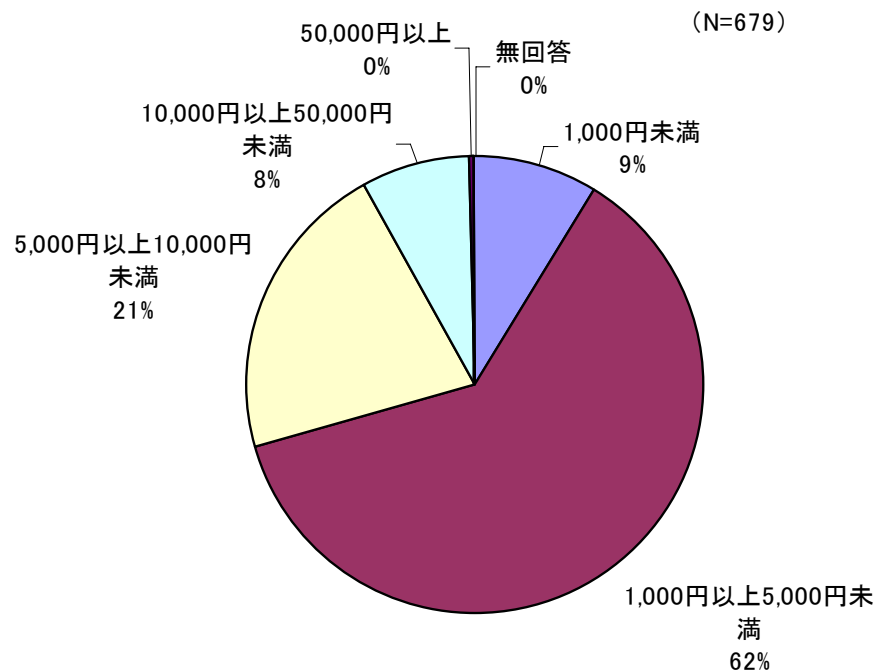
オンラインショッピングの満足度



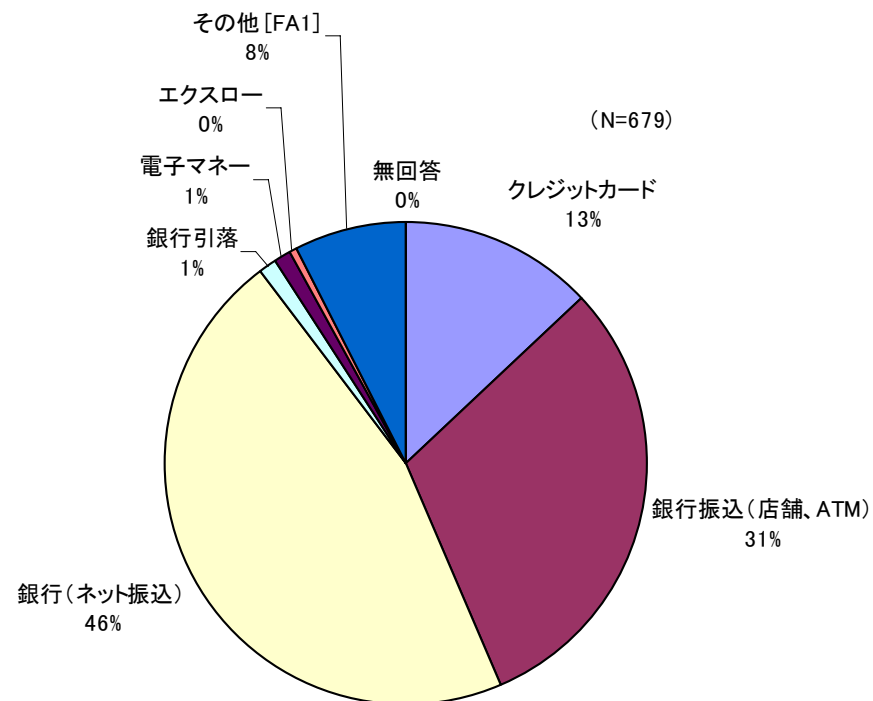
オークション... 購入金額、決済手段

オークションの1回当たりの平均落札金額は、約6割の利用者が1,000円以上5,000円未満、約2割が5,000円以上10,000円未満であり、比較的高額である。購入時の決済手段としては、約8割の利用者が利用している銀行振込が圧倒的に多い

オークションでの落札金額(1回当たり平均)



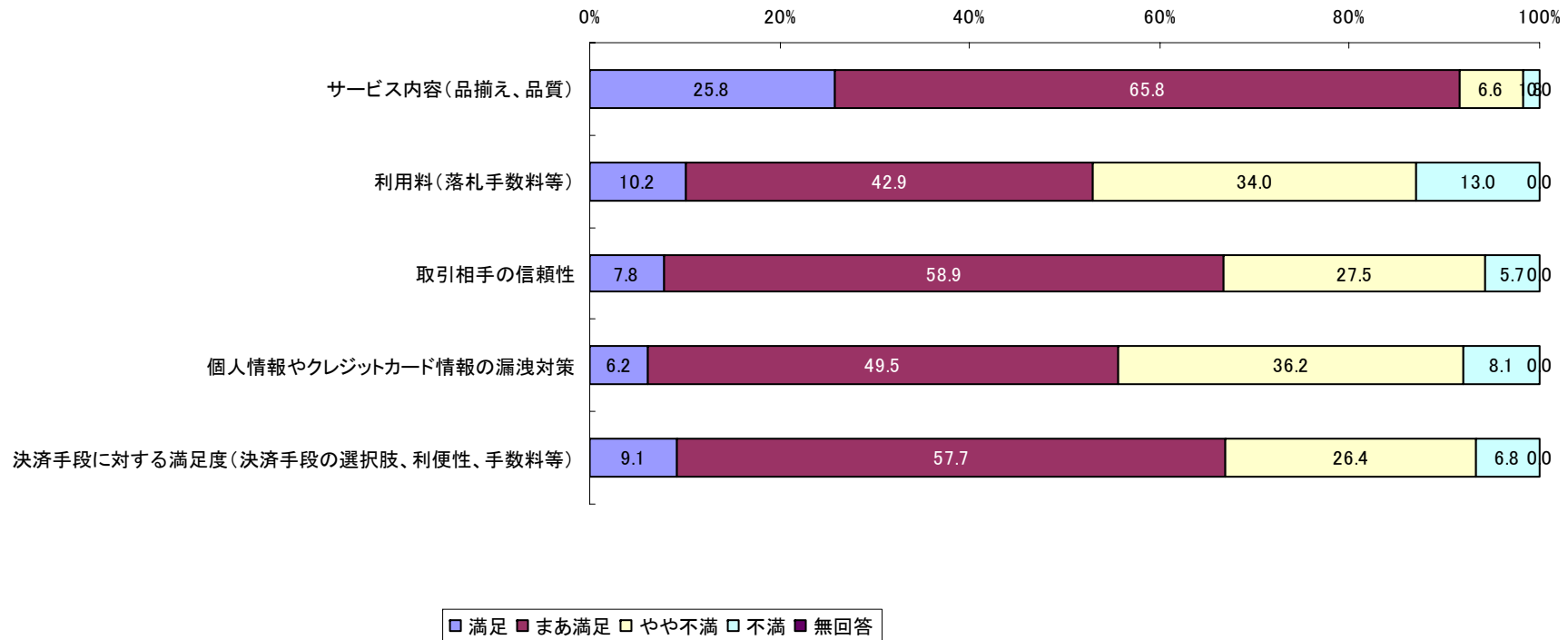
落札時の決済手段



オークション... 満足度

情報漏洩対策だけでなく、3~4割の利用者が利用料、取引相手の信頼性、決済手段にも不満を感じている

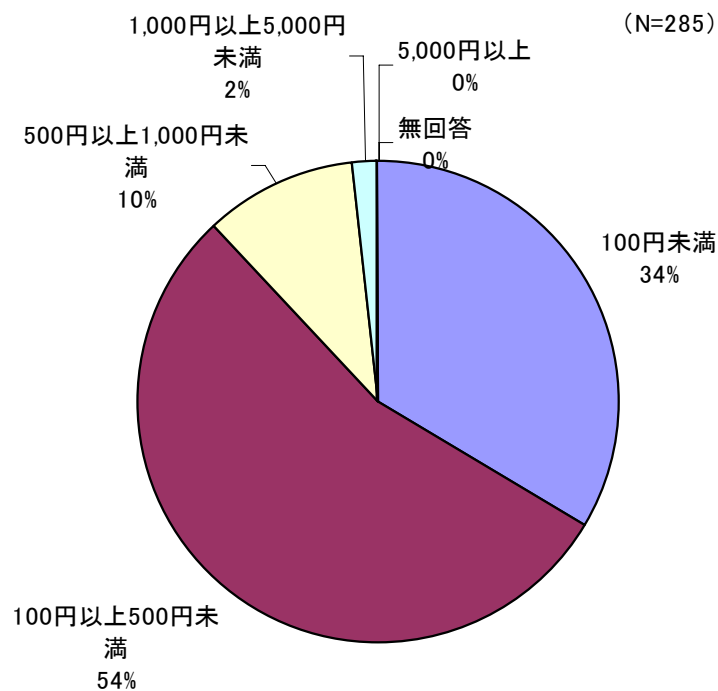
オークションの満足度



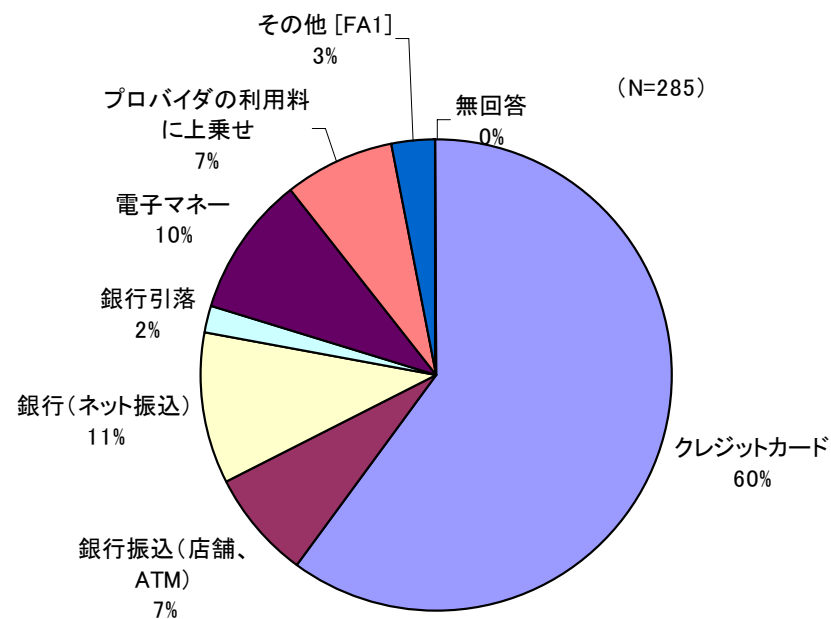
音楽配信 ... 購入金額、決済手段

音楽配信サイトでの1回当たりの平均購入金額は、約5割の利用者が100円以上500円未満、約3割が100円未満であり、少額である。購入時の決済手段としては、クレジットカード(6割)、銀行振込(約2割)の他、電子マネー(1割弱)やプロバイダの利用料上乗せ(1割弱)で支払う利用者も少なからず存在する

音楽配信サイトでの購入金額(1回当たり平均)



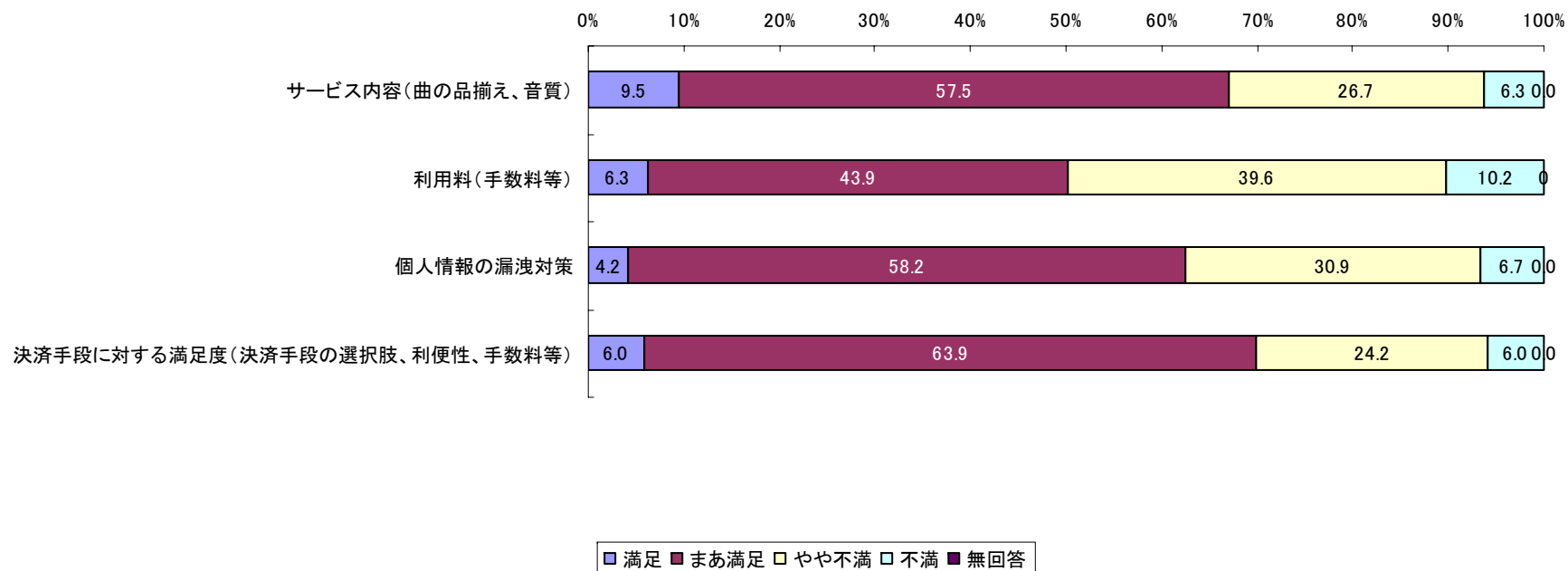
購入時の決済手段



音楽配信 ... 満足度

5割弱の利用者が利用料に不満がある。また、2~3割の利用者が、個人情報の漏洩対策、サービス内容、決済手段にも不満を感じており、全体的に満足度があまり高くない

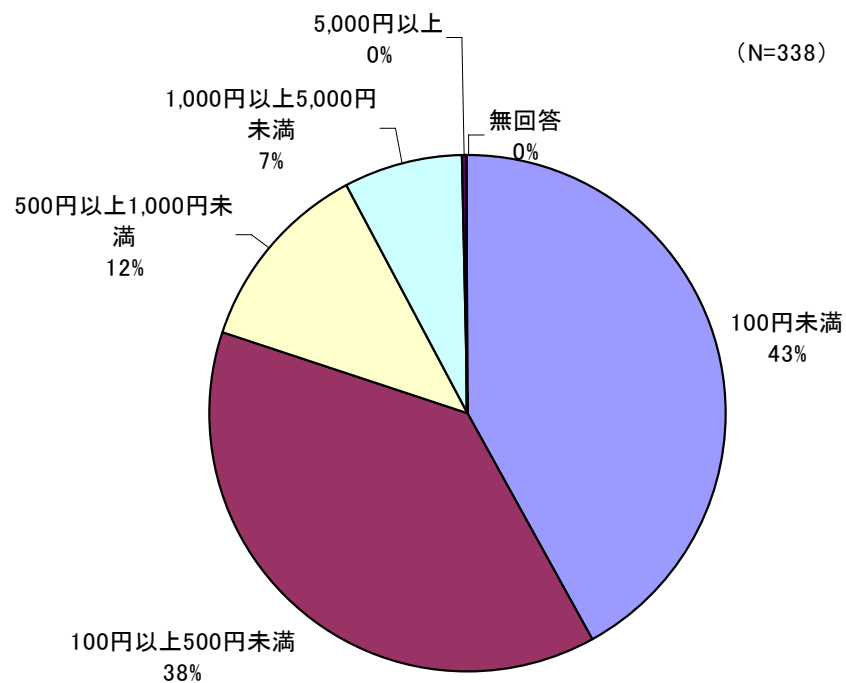
音楽配信の満足度



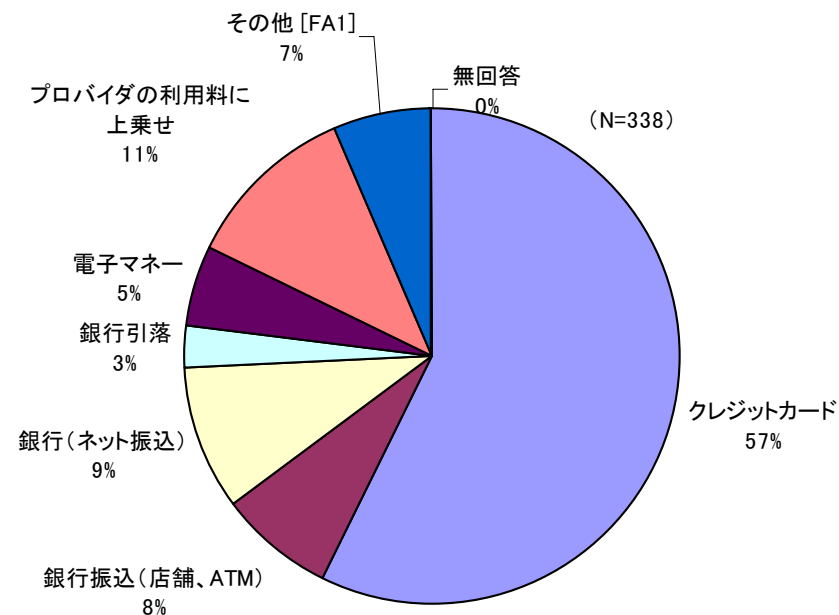
映像配信 ... 購入金額、決済手段

映像配信サイトでの1回当たりの平均購入金額は、約4割の利用者が100円以上500円未満、あるいは100円未満であり、少額である。購入時の決済手段としては、クレジットカード(6割弱)、銀行振込(約2割)の他、プロバイダの利用料上乗せ(1割弱)で支払う利用者も少なからず存在する

映像配信サイトでの購入金額(1回当たり平均)



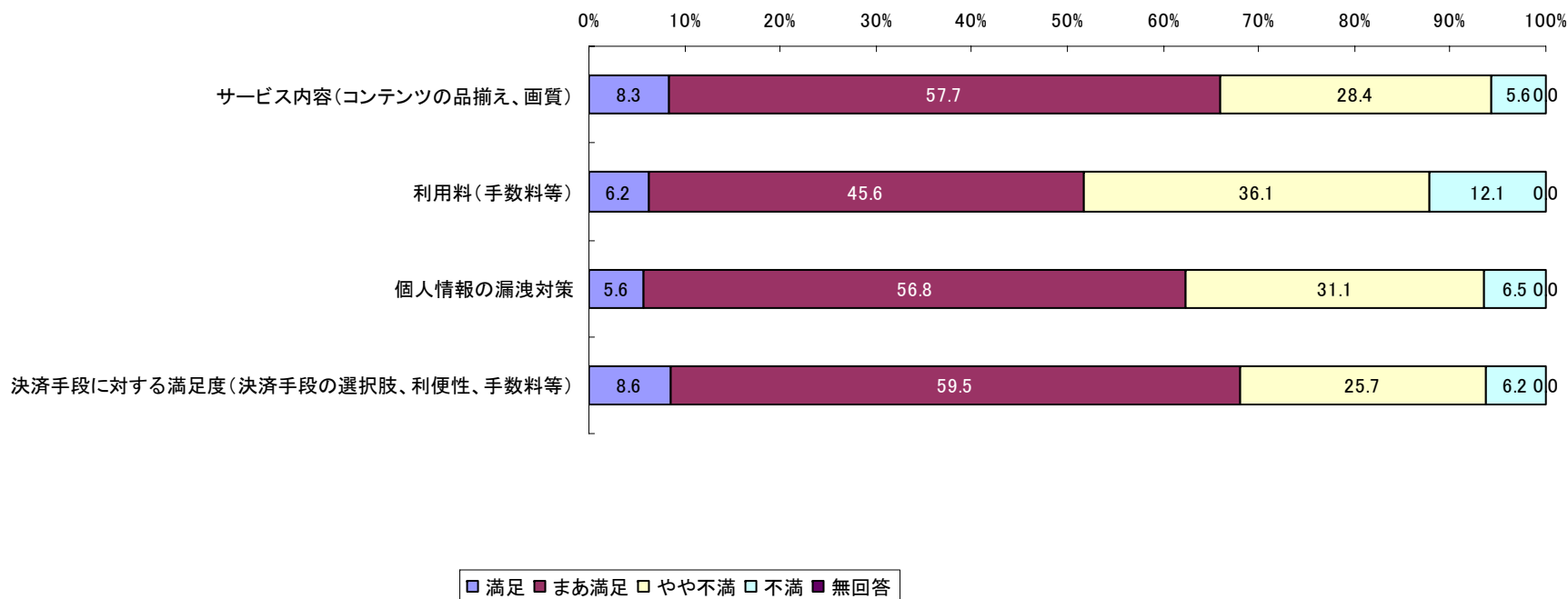
購入時の決済手段



映像配信 ... 満足度

5割弱の利用者が利用料に不満がある。また、3~4割の利用者が、個人情報の漏洩対策、サービス内容、決済手段にも不満を感じており、全体的に満足度があまり高くない

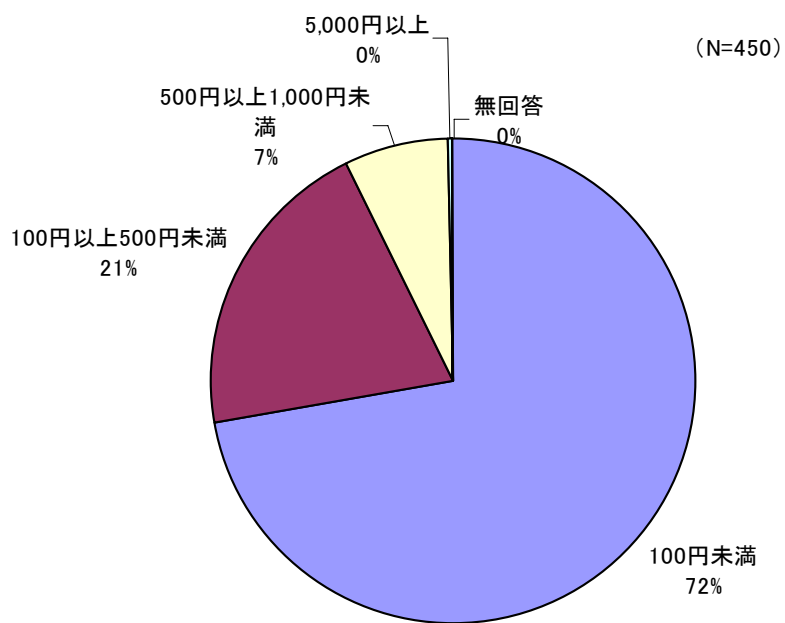
映像配信の満足度



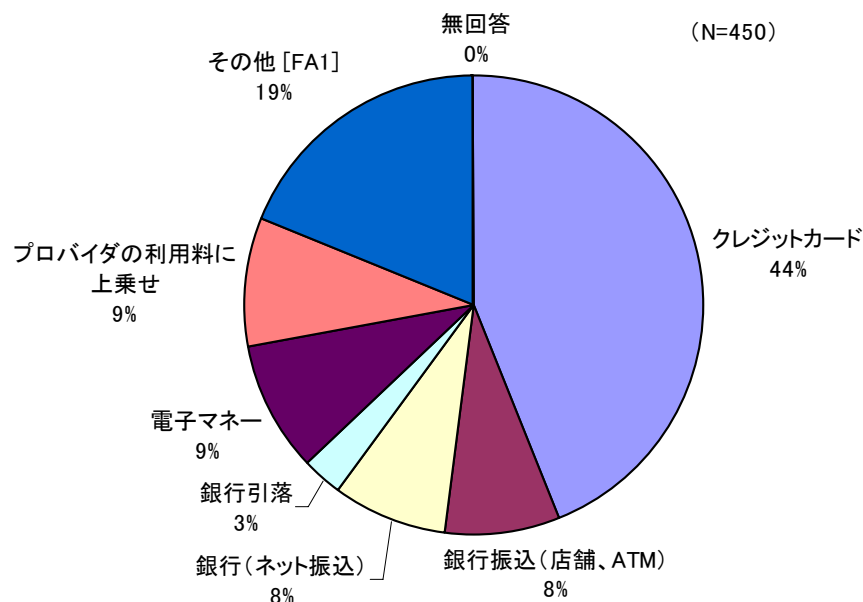
オンラインゲーム

オンラインゲームの1回当たりの平均利用金額は、約7割の利用者が100円未満であり、非常に少額である。購入時の決済手段としては、クレジットカード(約4割)、銀行振込(約2割)の他、プロバイダの利用料上乗せ(1割弱)で支払う利用者も少なからず存在する。また、無料で利用するユーザが2割弱存在する

オンラインゲームの利用金額(1回当たり平均)



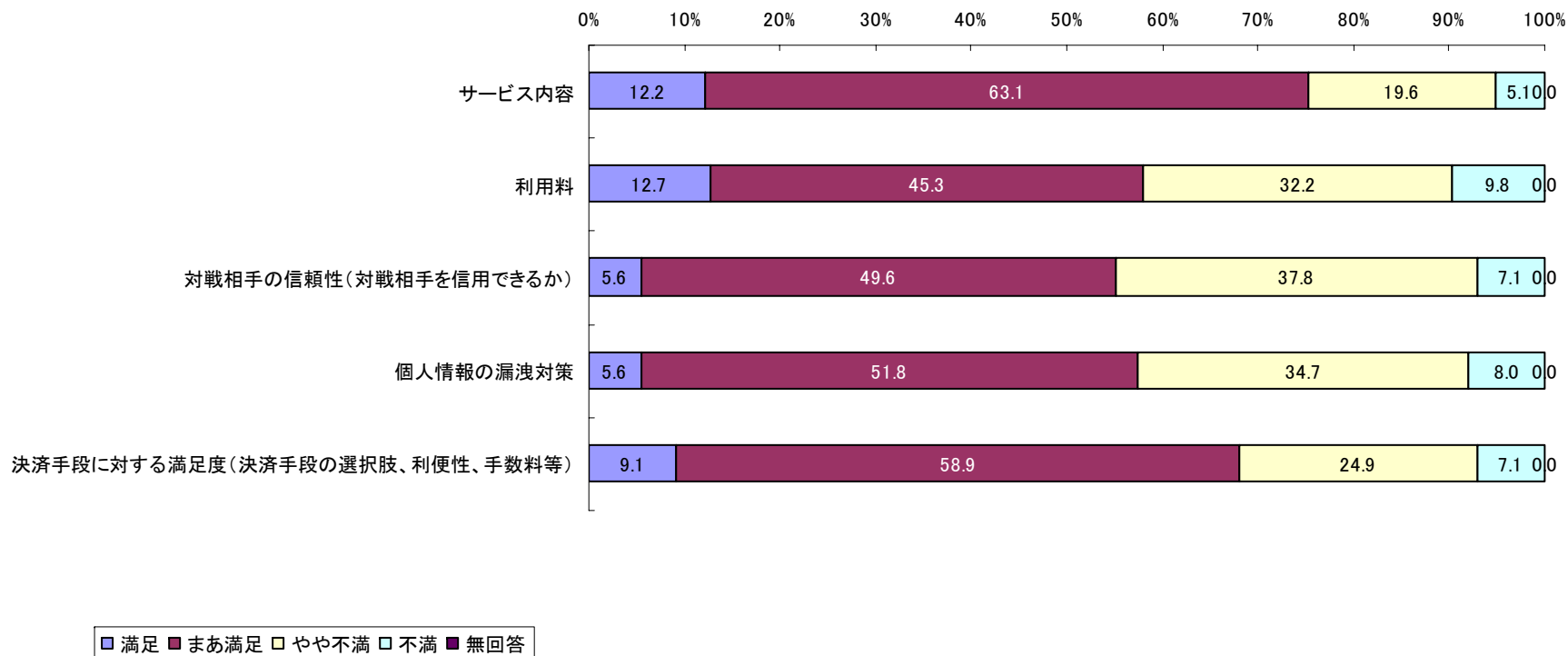
利用時の決済手段



オンラインゲーム

3割以上の利用者が、利用料、対戦相手の信頼性、個人情報の漏洩対策、決済手段に対して不満を抱えている

オンラインゲームの満足度



サービス利用の阻害要因

オンラインショッピングやオークションといった利用率の高いサービスでは、情報漏洩や取引相手の信頼性といったセキュリティ面が阻害要因となっている。一方、音楽配信、映像配信、オンラインゲームといった利用率の低いサービスでは、サービス利用料の高さが阻害要因となっている

