

### 3 一般消費者を対象としたサービスの提供状況及びセキュリティ対策の現状について

#### (1) ネットワークを利用した一般消費者向けサービスの提供状況

- ・インターネット等を使った通信販売やインターネットバンキング等一般消費者を対象にしたサービスの提供状況については、363社中、「提供している」が21社（5.8%）、「検討中」が19社（5.2%）にすぎず、両者合わせても全体の11.0%にとどまっている。

問. 貴社ではインターネット等を使った通信販売やインターネットバンキング等の一般消費者を対象にしたサービスを提供されていますか？下記のうち該当するもののいずれか1つに○をお付け下さい。

- ( ) ① 提供している  
→どのようなサービスを提供されていますか。サービスの内容をご記入下さい。
- ( ) ② 検討中
- ( ) ③ 提供していない

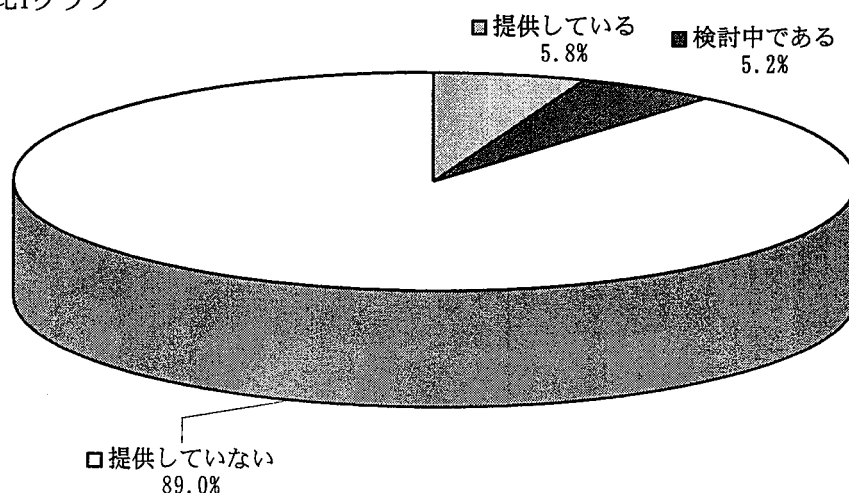
#### (1) 集計結果

| Q3 消費者向けサービス提供の有無 | 回答数 | 構成比1  | 構成比2  |
|-------------------|-----|-------|-------|
| 提供している            | 21  | 5.8%  | 5.8%  |
| 検討中である            | 19  | 5.2%  | 5.2%  |
| 提供していない           | 323 | 89.0% | 89.0% |
| 回答数               | 363 |       |       |
| 回答対象社数            | 363 |       |       |

構成比1…その選択肢を選んだ社数／総回答数（得票総数に対するその選択肢のシェアを示す。）

構成比2…その選択肢を選んだ社数／回答すべき対象社数（その選択肢の支持率を示す。）

#### (2) 構成比1グラフ



- ・サービスの提供の方式については、40社中、自社のホームページ等に店舗を開設している企業が28社（70.0%）、公衆回線によるオンラインサービスを提供している企業が3社（7.5%）、他社のインターネットモール等に出店している企業が3社（7.5%）となっている。

問. サービス提供の方式はどのような方式ですか？下記のうち該当するものにいくつでも○をお付け下さい。

- ( ) ①公衆回線によるオンラインサービスを提供している。
- ( ) ②インターネット上の自社のホームページ等に自社で「店舗」を開設している
- ( ) ③他社が開設しているインターネットモール等に「出店」している
- ( ) ④その他

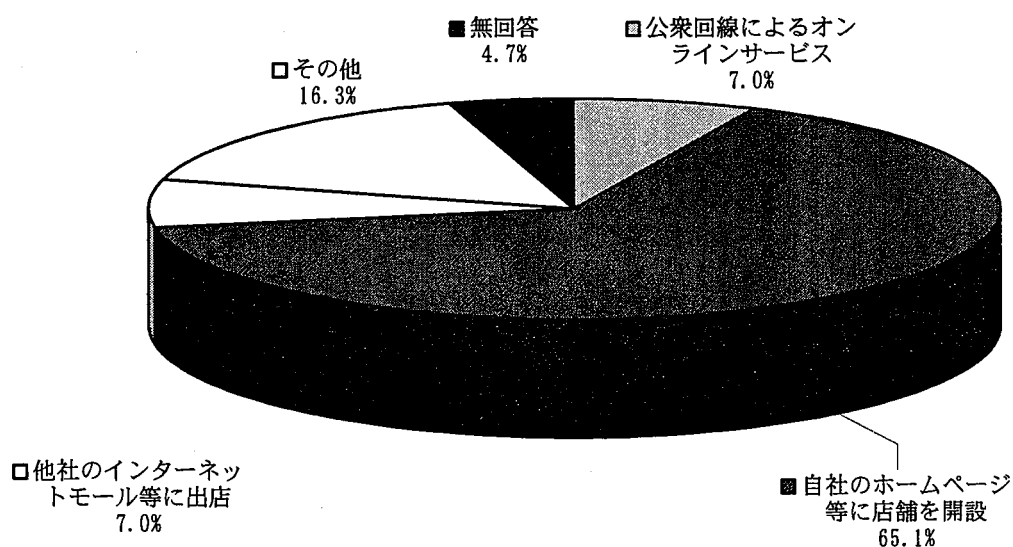
#### (1) 集計結果

| Q4 サービス提供方式       | 回答数 | 構成比1  | 構成比2  |
|-------------------|-----|-------|-------|
| 公衆回線によるオンラインサービス  | 3   | 7.0%  | 7.5%  |
| 自社のホームページ等に店舗を開設  | 28  | 65.1% | 70.0% |
| 他社のインターネットモール等に出店 | 3   | 7.0%  | 7.5%  |
| その他               | 7   | 16.3% | 17.5% |
| 無回答               | 2   | 4.7%  | 5.0%  |
| 回答数               | 43  |       |       |
| 回答対象社数            | 40  |       |       |

構成比1…その選択肢を選んだ社数／総回答数（得票総数に対するその選択肢のシェアを示す。）

構成比2…その選択肢を選んだ社数／回答すべき対象社数（その選択肢の支持率を示す。）

#### (2) 構成比1 グラフ



## (2) サービス提供に係るセキュリティ対策の現状

### ア セキュリティ対策の現状

- ・ サービスを提供するに当たっての顧客の本人確認については、40社中、「サービスの提供は登録済み会員に限定している。」が14社（35.0%）、「商品を届ける前に電話、はがき等による所在確認を行っている。」が9社（22.5%）、「支払いをクレジットカード等に限定し、クレジットカード会社等による間接的確認を行っている。」が3社（7.5%）等何らかの確認を行っており、「顧客が存在しない場合は商品が返送されるため、特に事前の確認を行っていない」企業は皆無である。

問. サービスを提供するにあたって、顧客の存在確認はどのようにされていますか？ 下記のうち該当するものにいくつでも○をお付け下さい。

- ( ) ① サービスの提供は登録済みの会員に限定している。
- ( ) ② 支払いをクレジットカード等に限定し、クレジットカード会社等による間接的確認を行っている。
- ( ) ③ 商品を届ける前に電話、はがき等による所在確認を行っている。
- ( ) ④ 顧客が存在しない場合は商品が返送されるため、特に事前の確認は行っていない。
- ( ) ⑤ その他

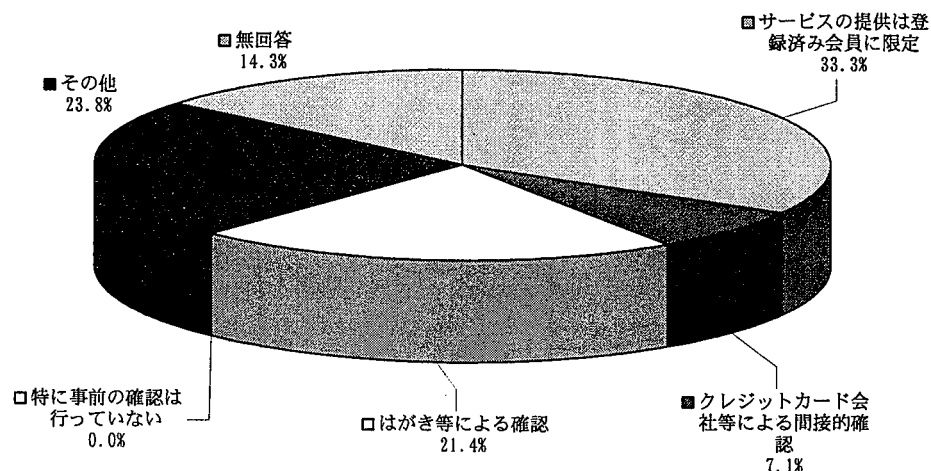
### (1) 集計結果

| Q4-2 顧客の存在確認方法      | 回答数 | 構成比1  | 構成比2  |
|---------------------|-----|-------|-------|
| サービスの提供は登録済み会員に限定   | 14  | 33.3% | 35.0% |
| クレジットカード会社等による間接的確認 | 3   | 7.1%  | 7.5%  |
| はがき等による確認           | 9   | 21.4% | 22.5% |
| 特に事前の確認は行っていない      | 0   | 0.0%  | 0.0%  |
| その他                 | 10  | 23.8% | 25.0% |
| 無回答                 | 6   | 14.3% | 15.0% |
| 回答数                 | 42  |       |       |
| 回答対象社数              | 40  |       |       |

構成比1…その選択肢を選んだ社数／総回答数（得票総数に対するその選択肢のシェアを示す。）

構成比2…その選択肢を選んだ社数／回答すべき対象社数（その選択肢の支持率を示す。）

### (2) 構成比1 グラフ



- ・一般消費者との情報のやりとりに関するセキュリティについては、  
40社中、「パスワードやID番号による認証を行っている。」が  
16社（40.0%）、「情報のやりとりに関して暗号化している」  
が10社（25.0%）「電子証明書による認証を行っている。」が  
4社（10.0%）、「インターネットでは、クレジットカード番号・  
銀行口座番号・年収等の重要情報をやり取りしないようにしている。」  
とする企業が4社（10.0%）ある一方で、「何も対策をとっていない。」とする企業が4社（10.0%）あった。

問.一般消費者との情報のやりとりに関するセキュリティをどのようにされていますか？

下記のうち該当するものにいくつでも○をお付け下さい。

- ( )①何も対策をとっていない。  
 ( )②公衆回線しか使っていないので、特にセキュリティについては心配していない。  
 ( )③インターネットでは、クレジットカード番号・銀行口座番号・年収等の重要情報をやりとりしないようにしている。  
 ( )④情報のやりとりに関しては暗号化している  
 ( )⑤パスワードやID番号による認証を行っている。  
 ( )⑥ICカードその他特殊なハードウェアによる認証を行っている。  
 ( )⑦電子認証書による認証を行っている。  
 ( )⑧その他 ( )  
 ( )⑨わからない

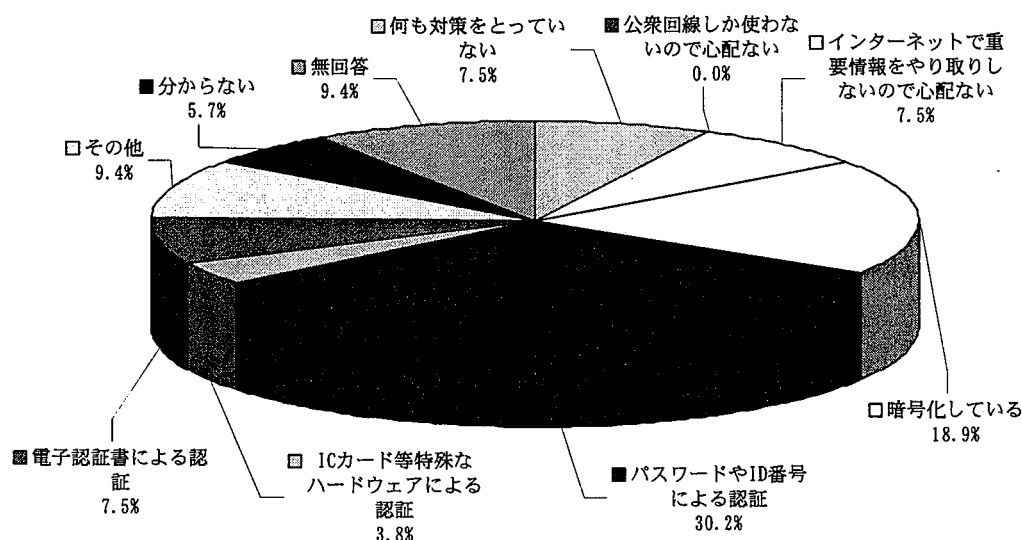
#### (1)集計結果

| Q4-3 消費者／セキュリティ対策          | 回答数 | 構成比1  | 構成比2  |
|----------------------------|-----|-------|-------|
| 何も対策をとっていない                | 4   | 7.5%  | 10.0% |
| 公衆回線しか使わないので心配ない           | 0   | 0.0%  | 0.0%  |
| インターネットで重要情報をやり取りしないので心配ない | 4   | 7.5%  | 10.0% |
| 暗号化している                    | 10  | 18.9% | 25.0% |
| パスワードやID番号による認証            | 16  | 30.2% | 40.0% |
| ICカード等特殊なハードウェアによる認証       | 2   | 3.8%  | 5.0%  |
| 電子認証書による認証                 | 4   | 7.5%  | 10.0% |
| その他                        | 5   | 9.4%  | 12.5% |
| 分からない                      | 3   | 5.7%  | 7.5%  |
| 無回答                        | 5   | 9.4%  | 12.5% |
| 回答数                        | 53  |       |       |
| 回答対象社数                     | 40  |       |       |

構成比1…その選択肢を選んだ社数／総回答数（得票総数に対するその選択肢のシェアを示す。）

構成比2…その選択肢を選んだ社数／回答すべき対象社数（その選択肢の支持率を示す。）

#### (2) 構成比1 グラフ



#### イ セキュリティ対策の現状に対する不安

- ・ ネットワークを使った一般消費者との情報のやり取りに関するセキュリティ対策の現状に関する不安については、40社中、インターネットを利用した取引に不安を感じるとした企業が22社（55.0%）と多い反面、「特に不安はない」とした企業も15社（37.5%）に上り、企業による意識の違いがはっきり現れる結果となっている。
- ・ また、その不安の内容については、22社中、「他人になりすまして不正な注文が発生する」が15社（68.2%）、「顧客のクレジットカード番号が盗用される」が13社（59.1%）、「顧客情報（クレジットカード番号以外）が盗聴される」が11社（50.0%）となっており、「なりすまし」や「盗聴」についての不安が表明されている。

問. ネットワークを使った一般消費者との情報のやりとりに関して、現在のセキュリティに不安はありますか？ 下記のうち該当するもののいずれか1つに○をお付け下さい

- ( ) ①特に不安はない
- ( ) ②公衆回線での取引には不安があるが、インターネットでの取引には不安はない
- ( ) ③インターネットでの取引には不安があるが、公衆回線での取引には不安はない
- ( ) ④インターネット・公衆回線の取引とも取引に不安がある

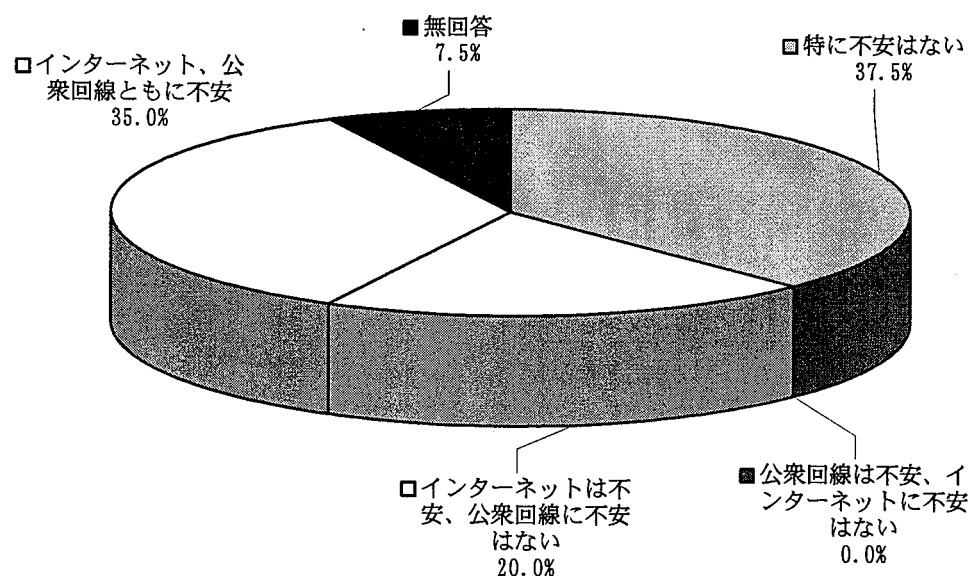
# (1) 集計結果

| Q5 消費者／セキュリティに対する不安   | 回答数 | 構成比1  | 構成比2  |
|-----------------------|-----|-------|-------|
| 特に不安はない               | 15  | 37.5% | 37.5% |
| 公衆回線は不安、インターネットに不安はない | 0   | 0.0%  | 0.0%  |
| インターネットは不安、公衆回線に不安はない | 8   | 20.0% | 20.0% |
| インターネット、公衆回線ともに不安     | 14  | 35.0% | 35.0% |
| 無回答                   | 3   | 7.5%  | 7.5%  |
| 回答数                   | 40  |       |       |
| 回答対象社数                | 40  |       |       |

構成比1…その選択肢を選んだ社数／総回答数（得票総数に対するその選択肢のシェアを示す。）

構成比2…その選択肢を選んだ社数／回答すべき対象社数（その選択肢の支持率を示す。）

## (2) 構成比1 グラフ



問. 前問で②、③、④のいずれかに○を付けられた方にお尋ねします。どのような不安がありますか？ 下記のうち該当するものにいくつでも○をお付け下さい。

- ( )①他人になりすまして不正な注文が発生する  
 ( )②顧客のクレジットカード番号が盗用される  
 ( )③顧客情報（クレジットカード番号以外）が盗聴される  
 ( )④その他 ( )

(1) 集計結果

| Q5-2 消費者／セキュリティでの不安な点 | 回答数 | 構成比1  | 構成比2  |
|-----------------------|-----|-------|-------|
| 他人になりすまして不正な注文        | 15  | 37.5% | 68.2% |
| 顧客のクレジットカード番号が盗用される   | 13  | 32.5% | 59.1% |
| 顧客情報が盗聴される            | 11  | 27.5% | 50.0% |
| その他                   | 0   | 0.0%  | 0.0%  |
| 無回答                   | 1   | 2.5%  | 4.5%  |
| 回答数                   | 40  |       |       |
| 回答対象社数                | 22  |       |       |

構成比1…その選択肢を選んだ社数／総回答数（得票総数に対するその選択肢のシェアを示す。）

構成比2…その選択肢を選んだ社数／回答すべき対象社数（その選択肢の支持率を示す。）

(2) 構成比1 グラフ

