

## 第7 ユーザーアンケート調査概要

### 1 目的

国内のインターネットオークション利用者を対象にトラブルの経験や対処結果を聴取し、そこで遭遇した問題点を把握することによりオークションサイトに求める付加機能や改善点の指標を見出すことを目的とする。

アンケート実施期間：回答数が2000件に達するまで実施

アンケート調査対象：オンラインオークション利用経験者

### 2 設問項目と集計結果

#### 1. オンラインオークション参加経験について

01.オンラインオークション参加経験 [2110]			
1	入札も出品もしたことがあるが、殆ど入札者として参加	876	41.52 %
2	入札者としてのみ参加の経験あり	713	33.79 %
3	入札も出品もしたことがあるが、殆ど出品者として参加	448	21.23 %
4	出品者としてのみ参加の経験あり	73	3.46 %

#### 2. 最も良く利用するオークションサイトはどこですか？

02.最も良く利用するオークションサイト [2109]			
1	Yahoo! Japan Auctions	1827	86.63 %
2	楽天フリマオークション	148	7.02 %
3	Bidders	55	2.61 %
4	その他	33	1.56 %
5	eBay	20	0.95 %
6	eBay Japan	16	0.76 %
7	Auction excite	10	0.47 %

#### 3. そのオークションサイトを利用する最大の理由は何ですか？

03.そのオークションサイトを利用する最大の理由 [2102]			
1	出品点数の多さ	1330	63.27 %
2	知名度	323	15.37 %
3	出品商品の希少性	135	6.42 %
4	取引の安全性	117	5.57 %
5	その他	83	3.95 %
6	手数料の安さ	51	2.43 %
7	利用登録の簡便性	39	1.86 %
8	サポート体制	13	0.62 %
9	保証制度の充実	11	0.52 %

4. そのオークションサイトで不満を感じる点は何ですか？

04 そのオークションサイトへの不満 [2100]			
1	手数料	502	23.90 %
2	取引の安全性	490	23.33 %
3	不満はない	390	18.57 %
4	サポート体制	311	14.81 %
5	保証制度	133	6.33 %
6	その他	108	5.14 %
7	利用登録の方法	92	4.38 %
8	出品点数	74	3.52 %

5. オンラインオークションでトラブルに遭遇したことはありますか？

05 オンラインオークションでトラブル遭遇の有無 [2105]			
1	ない	1447	68.74 %
2	ある	658	31.26 %

6. 経験したトラブルの種類は？（複数回答可）

06 経験したトラブルの種類 [1160]			
1	一方的な取引のキャンセル	195	16.81 %
2	届いた商品が傷ついていた	161	13.88 %
3	商品が届かなかった	161	13.88 %
4	その他	150	12.93 %
5	想像していた期日よりずっと遅れて商品が届いた	126	10.86 %
6	正当な理由なく悪い評価をつけられた	110	9.48 %
7	約束の商品と違うものが届いた	91	7.84 %
8	遅い支払い	86	7.41 %
9	代金の未払い	49	4.22 %
10	個人情報の悪用	27	2.33 %
11	正当な理由なくクレジットカード会社にクレームを入れられた	2	0.17 %
12	届いた商品が盗品だった	1	0.09 %
13	盗まれたクレジットカードの使用	1	0.09 %

その他としては「一方的な取引方法の変更」や「発送した商品が郵便局から返送されてしまった」などの報告があった。

7. トラブルに遭遇した際の「代金の支払方法」は何でしたか？（複数回答可）

07 トラブルに遭遇した際の代金支払方法 [606]			
1	銀行振込	428	70.63 %
2	小切手や郵便為替	66	10.89 %
3	その他	47	7.76 %
4	代金引換	38	6.27 %
5	現金を郵送	15	2.48 %
6	クレジットカードによるオンライン支払いサービスを使う	11	1.82 %
7	エスクローサービスを通じて支払う	1	0.17 %

その他としては「郵便切手」や「有価証券」などが挙げられる。

8. トラブル発生時に、どのように対処しましたか？（複数回答可）

08 トラブル発生時にした対処 [561]			
1	当人同士で話し合った	355	40.30 %
2	オークションのサイトに通知した	180	20.43 %
3	何もしなかった	121	13.73 %
4	その他	93	10.56 %
5	警察に通報した	92	10.44 %
6	消費者協会や政府機関に相談した	19	2.16 %
7	弁護士に相談した	10	1.14 %
8	保険会社にクレームをいれた	4	0.45 %
9	クレジットカード会社にクレームをいれた	4	0.45 %
10	オンライン調停サービスを利用した	3	0.34 %

9. トラブルは解決できましたか？

09 トラブルは解決できましたか？ [570]			
1	解決できた	355	52.99 %
2	解決できなかった	315	47.01 %

10. トラブルが解決できた理由は何ですか？（複数回答可）

10 トラブルが解決できた理由 [298]			
1	当人同士での和解	279	70.10 %
2	その他	67	16.83 %
3	オークションのサイトの支援	16	4.02 %
4	被害者同士が協力して解決	14	3.52 %
5	捜査機関による犯人逮捕	12	3.02 %
6	消費者協会や政府機関による仲裁	4	1.01 %
7	弁護士による仲裁	4	1.01 %
8	クレジットカード会社からの返金	1	0.25 %
9	オンライン調停サービスによる和解	1	0.25 %

11. トラブルが解決できなかった理由は何ですか？（複数回答可）

11 トラブルが解決できなかった理由 [386]			
1	取引相手の身元が不明	133	34.46 %
2	その他	121	31.35 %
3	取引相手との交渉決裂	104	26.94 %
4	保険の適用外だった	24	6.22 %
5	保険金で損失をカバーしきれなかった	2	0.52 %
6	エスクローサービスの補償外だった	2	0.52 %

その他として「金額が小さかったので トラブルになると 面倒なので 諦めた。」等、初めから解決努力を放棄していた意見が見られた。

12. トラブルを防止するために有効だと思われる手段は何ですか？（最大3つまで）

12.トラブル防止に有効だと思われる手段【5337】			
1	完全に予防する方法はない	909	17.03%
2	オークション事業者が、フリーメール、無料プロバイダーなどでの登録を制限する	887	16.62%
3	オークション事業者が、クレジットカードによる利用者確認を行う	657	12.31%
4	オークション事業者が、公的な身分証明書のコピーによる利用者確認を行う	600	11.24%
5	利用者が、取引相手の評価を必ず確認する	558	10.46%
6	利用者が、取引成立後に必ず相手の身元確認を行う	465	8.71%
7	オークション事業者が、エスクローサービスを義務づける	333	6.24%
8	オークション事業者が、サイト利用アカウントを登録者の自宅へ郵送する	313	5.86%
9	オークション事業者が、電子署名との連携による利用者登録を行う	286	5.36%
10	取引実績のない相手とは取引を行わない	221	4.14%
11	その他	107	2.00%
12	利用者が、取引相手の評価を必ず確認する	1	0.02%

その他として「評価を注意深く参照する」「落札前の綿密交渉・詳細確認」「個人情報の交換ならびに電話による確認(携帯は不可)」「オークションサイトからの個人情報(連絡先電話番号など)の開示」などの報告があった。

13. 自己で取引相手の身元確認は行いますか？

13.自己で取引相手の身元確認は？【2102】			
1	取引条件によっては行う	940	44.72%
2	必ず行う	577	27.45%
3	行わない	452	21.50%
4	初取引の相手のみ行う	133	6.33%

14. エスクローサービスの利用について

14.エスクローサービスの利用【2063】			
1	相手が希望しなければ利用しない	717	34.42%
2	利用するつもりはない	640	30.72%
3	一定金額以上の取引の場合はなるべく利用する	580	27.64%
4	自分が出品者でも落札者でも必ず利用する	75	3.60%
5	自分が出品者の場合は必ず利用する	71	3.41%

15. 手数料を徴収するシステム（出品又は落札）をどう思いますか。（複数回答可）

15.手数料徴収について【2604】			
1	手数料に見合ったトラブル防止、保証等に関するサービスが期待できる	799	30.68%
2	費用が余分にかかるので利用しない	796	30.57%
3	万が一トラブルに遭った場合にも安心できるサイトとして利用している	442	16.97%
4	出品、落札に関する情報が蓄積され、プライバシー保護上問題である	346	13.29%
5	その他	221	8.49%

その他として「やむを得ない部分があり、否定はしないがすべての取引引きに関して一定額なのは納得できない。低額、例えば 500 円ぐらいの出品などはほとんど意味がなくなってしまう。」など価格の設定方法に対する反発が見られた