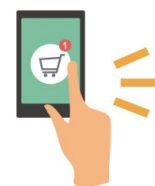


長崎県民100人に聞きました（インターネット&FAX）

ネットショッピングについて



2018年4月に公表された経済産業省「電子商取引に関する市場調査」によると、個人向け電子商取引の市場は年々増加し、2017年には16兆円を超えたとあります。これは、スーパーやコンビニの販売額を上回る、非常に大きな規模となっています。

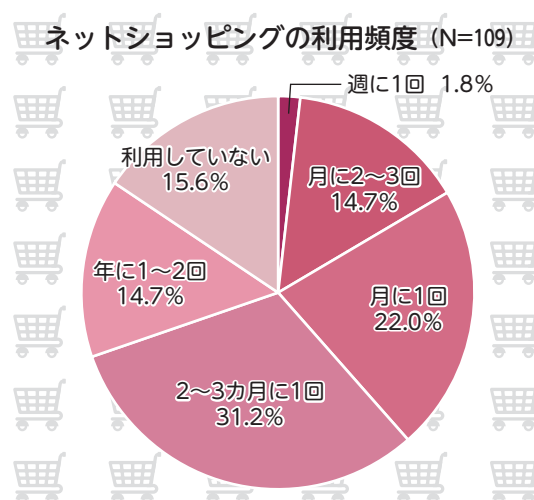
また、物販分野におけるスマートフォン経由の取引額も年々拡大しています。

そこで、今回は、ネットショッピングの利用状況についてアンケートを実施し、県内在住の男女109人から回答を得ました。

ネットショッピングを利用する頻度は「月に1回以上」が約4割

最近1年間に、どれくらいの頻度でネットショッピングを利用したか尋ねたところ、アンケートに回答した109人のうち、「週に1回程度」と答えたのは2人（1.8%）、「月に2～3回程度」と答えたのは24人（14.7%）、「月に1回程度」と答えたのは24人（22.0%）でした。また、「2～3か月に1回程度」と答えたのは34人（31.2%）、「年に1～2回程度」と答えたのは16人（14.7%）でした。

一方、「最近1年間、ネットショッピングを利用していない」と答えたのは17人（15.6%）でした。



よく購入されているのはファッション関連

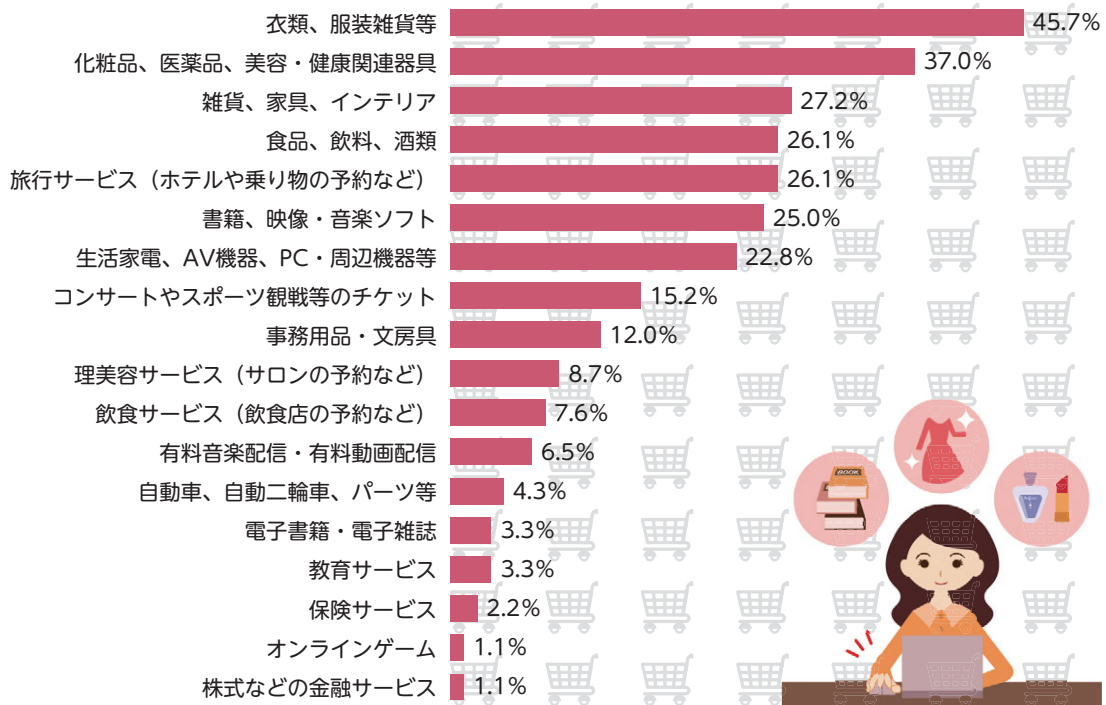
最近1年間に購入した商品やサービスについて尋ねたところ（複数回答）、「衣類、服装雑貨等」が45.7%と最も多く、次いで「化粧品、医薬品、美容・健康関連器具」（37.0%）、「雑貨、家具、インテリア」（27.2%）、「食品、飲料、酒類」（26.1%）、「旅行サービス（ホテルや乗り物の予約など）」（26.1%）、「書籍（電子書籍を含まない）、映像・音楽ソフト」（25.0%）、「生活家電、AV機器、PC・周辺機器等」（22.8%）となっています。

調査方法：(有)みかんコミュニケーションズが運営する長崎県内女性ネットワークMONET登録会員を中心に、インターネット及びFAXにより県内在住の男女109名より回答を得ました。

調査期間：2018年4月23日(月)～4月30日(月)

回答者属性：【性別】男性30名、女性79名 【年齢】10～20歳代22名、30～40歳代37名、50～70歳代50名
【居住地】県南86名、県北6名、県央10名、離島7名

ネットショッピングで購入した商品やサービス (N=92, 複数回答)

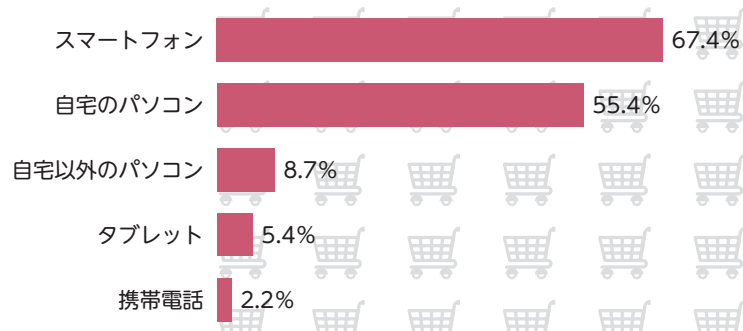


スマホ端末からネットショッピング

ネットショッピングをする際、利用した端末について尋ねたところ (複数回答)、「スマートフォン」が67.4%と最も多く、次いで「自宅のパソコン」(55.4%)でした。

また、「スマートフォン」のみを利用している人の割合は38.0%で、「パソコン」のみを利用している人 (26.1%) や、「スマートフォン」と「パソコン」を使い分けている人 (29.3%) の割合を上回りました。

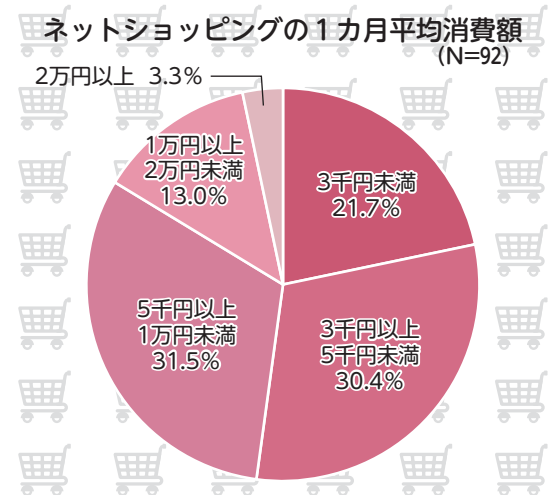
ネットショッピングで利用する端末 (N=92, 複数回答)



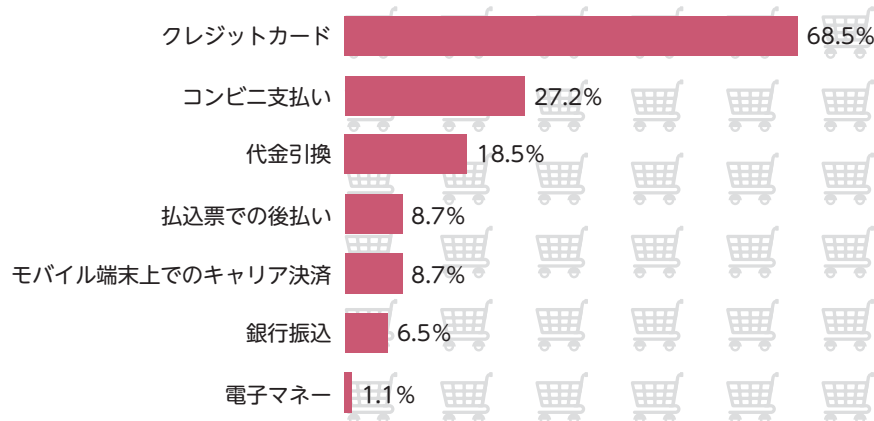
月間消費額は、半数超が5千円未満、決済はクレジットカード

過去1年間のネットショッピングのひと月あたり平均消費額については、「3千円未満」が21.7%、「3千円以上5千円未満」が30.4%、「5千円以上1万円未満」が31.5%と、1万円未満の利用が中心となっていることがわかります。

また、利用した決済方法について尋ねたところ(複数回答)、「クレジットカード」が68.5%と最も多く、以下「コンビニ支払い」(27.2%)、「代金引換」(18.5%)の順となりました。



ネットショッピングで利用する決済方法 (N=92, 複数回答)



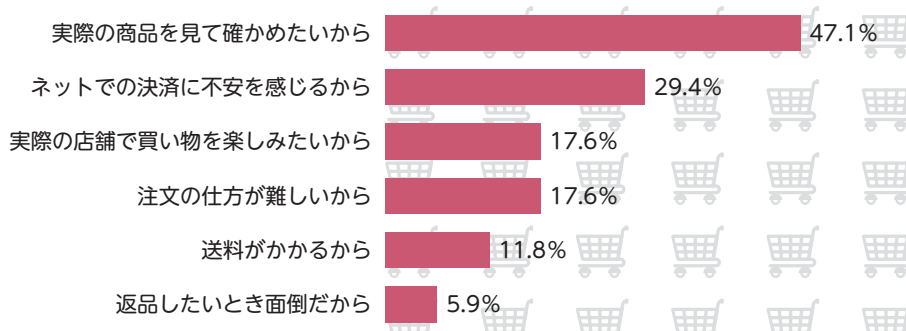
ネットショッピングについてのご意見いろいろ (抜粋)

- 五島の田舎に住んでいるので、ほしいものをネットで買うことがどうしても多くなります。ポイントがたまったり、セールだったりしたら財布のひもが緩んでしまいます。
- 店舗よりも安いのでネットを選んでしまうけど、それが長崎の経済にもよくないのはわかっているので葛藤があります。
- 店頭で手に入らなくなった商品がネットで買え助かった。
- 離島なので、欲しいものをすぐに買い物できるのはとても便利です。
- 価格の安いところを見つけるためにネットサーフィン。スマホ、PCから離れることが難しい。
- 実際に手にとって実物を見ていないので、サイズや商品の説明は隅々まできちんと目を通しておかないといけないと思う。中身と外側が別売りだったり、セットだったり色々な売り方があり、よく読まずに頼んだら外側のバッグのみが送られてきた。
- 思ったのと違ったとき、返品など問い合わせを、探すのがめんどろだった。

ネットショッピングを利用しない理由

過去1年間にネットショッピングを利用しなかったと答えた17人に対し、その理由を尋ねたところ（複数回答）、「実際の商品を見て確かめたいから」と答えた人の割合が47.1%と最も多く、次いで「ネットでの決済に不安を感じるから」（29.4%）となっています。

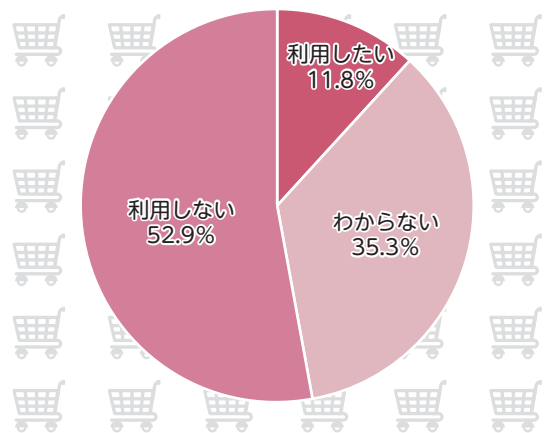
ネットショッピングを利用しない理由 (N=17, 複数回答)



さらに、今後のネットショッピング利用についての意向を尋ねたところ、「利用したい」と答えた人の割合は11.8%、「利用しない」と答えた人の割合は52.9%でした。

「利用しない」と答えた人からは「モデルが着ている洋服が素敵だなと思って注文するものの、自分が着ると似合わないことが数回あり、洋服は買わないことにした」や「保証などの信用が不安」といった意見が挙げられました。

ネットショッピング利用の意向 (N=17)



- 衣類はサイズが分かりにくいので、モデルの身長、体重の表示をして頂けると失敗が減って良いと思います。
- 見た目で購入ことになるので、実物が届いた時がっかりすることもある。洋服・靴などは実物をお店で見てから買うようにしている。
- やはり靴の購入は難しいので、返品交換が何度でもOKな所で買います。
- 送料無料になる金額設定が3,000円くらいだともう少し利用回数が増やせると思う。
- 悪質なものに引っかからないよう、実店舗もある大手が開設しているオンラインショップを利用することが多いです。
- 宅配便の受け取りに関して、日時指定にして、その日時を変更する時は有料にするとかしたら、配送する方の負担を減らせるのでは？と思います。
- 離島の別料金の送料を何とかしてほしい。
- コンビニ受取りを増やしてほしいです。
- コンビニ決済をすべての商品に適用して欲しい。
- 非対面だけに何かあった場合の対応も、柔軟に対応してもらえる窓口があったほうが安心する。
- 近い将来、仮想通貨でも決済ができるようになるのか、関心がある。