

PRESS RELEASE

2007年2月21日

報道関係者各位

株式会社エストアー(証券コード:4304)

**エストアー、「オンラインショッピングのトラブルと対策に関する調査」を実施
～ネット詐欺等の被害にあわないよう、事前に行なう確認方法～
女性1位 「購入者による口コミや評価を確認する」54.1%
男性1位 「サイトの安全性表記(SSL など)を確認する」53.1%**

ウェブショップ本店の総合支援(開店・集客・宣伝・運営のシステムとサービス)を提供する株式会社エストアー(本社:東京都港区、代表取締役:石村 賢一、以下エストアー)は、2007年2月8日に「オンラインショッピングのトラブルと対策に関する調査」について、全国の412名(対象:1年以内にネットショッピングを利用したことのある全国の18歳以上)を対象に、インターネット調査を実施いたしました。

調査背景

オンラインショッピングにまつわる詐欺やトラブル、特に「代金を支払ったのに商品が届かない」といった「代金先払い」のしくみを悪用した被害が急増しています。

経済産業省では、ネット上で商品を売る企業に対し「代金先払い」以外にも複数の決済方法の用意を義務付けるなど、詐欺やトラブルの被害防止に向け動きはじめています。

このような背景のもと、エストアーではオンラインショッピングにまつわるトラブルについて、また被害防止のために現在行なっている確認作業や、安心して購入できるウェブショップのポイントについて、アンケート調査を実施いたしました。

「オンラインショッピングのトラブルと対策に関する調査」

■ 「オンラインショッピングに不安を感じる」、「トラブルにあうかもしれないと思う」合計 99.5%

オンラインショッピングについて不安を感じることがあるか?という質問に対し、「いつも不安を感じる(7.5%)」、「時々不安を感じる(34.2%)」、「少し不安を感じる(22.1%)」と、合計 63.8%がオンラインショッピングについて不安を感じていることがわかりました。また、「不安はないが、トラブルにあうかもしれないと思う(35.7%)」を含めると、合計 99.5%の方が、オンラインショッピングに対して、自分もトラブルにあうかもしれないと考えていることがわかりました。

「具体的にどのようなことに不安を感じているか?」という質問では、「入力したクレジットカード情報の不正使用(75.4%)」が最も多く、次いで「個人情報の漏洩(71.0%)」、「入金しても商品が届かない(53.2%)」という結果になりました。

■ オンラインショッピングにおけるトラブル1位 「メールでの連絡が遅い(38.2%)」

「実際にトラブルにあったことはあるか?」という質問では、「金銭や購入手続きのトラブルにあった(8.0%)」と、実際に被害にあった方の数値は低いものの、「不快に感じたことがあった(25.0%)」と今後トラブルに発展する危険性は少なくないことが伺えます。トラブルや不快に感じた内容については、「メールでの連絡が遅い(38.2%)」などメールのやりとりに関するトラブル(合計 71.6%)が最も多く、次いで「思っていた商品と違う商品が届いた(21.5%)」、「希望日時までに届かなかった(20.8%)」、「破損、欠陥、賞味期限切れの商品が届いた(18.1%)」など、商品や郵送に関するトラブル(合計 67.3%)が多くありました。また、「知らない人から営業メールや電話が大量にくるようになった(20.1%)」など、情報漏洩に関連するトラブル(合計 27.1%)も少なくないことがわかりました。

■ トラブルへの対策について、「確認したいが具体的な方法がわからない(55.1%)」

「トラブルにあわないよう事前に確認を行なっているか?」という質問では、「常に確認している(40.8%)」に対して、「**確認したいが具体的な方法がわからない(55.1%)**」が上回る結果となりました。

「トラブルにあわないために事前に行なっている、もしくは今後取り入れたい確認方法は?」という質問では、**男性で最も多かったのが「サイトの安全性(SSLなど、インターネット上で情報を暗号化して送受信するしくみ)表記を確認する(53.1%)」**に対し、**女性は「購入者による口コミや評価を確認する(54.1%)」**が最も多く、男性より女性の方が口コミを参考にしやすい傾向があることがわかりました。

■ 安心して購入できるウェブショップのポイント1位「代引き(商品到着後に入金する決済方法)がある」

「安心して購入できるウェブショップのポイントは?」という質問では、「**代引き(商品到着後に支払う決済方法)がある**」が男女ともに最も多く(男性:71.5%、女性:81.5%)、次いで「メールや電話での対応が丁寧(男性:70.5%、女性:81.0%)」という結果になりました。女性は「対応の丁寧さ=安心」と考える人が多く、比べて男性は「表記や審査=安心」と考える人が多いということがわかりました。

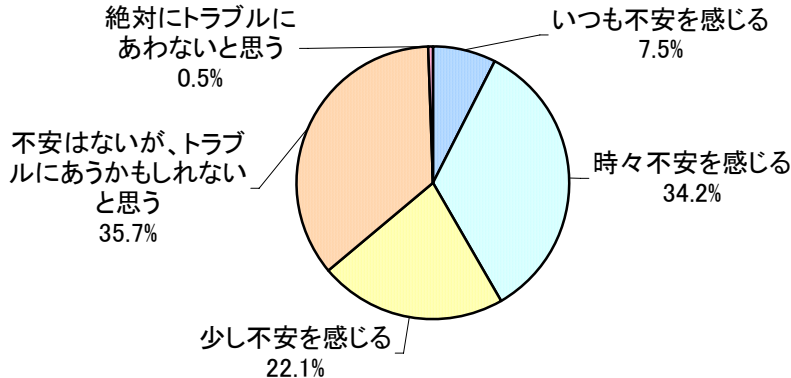
最後に「オンラインショッピングにおいて、店舗の安全性や信頼性が第三者によって証明されれば、安心して利用できると思うか?」という質問では、「非常に安心でき、利用頻度が上がると思う(19.9%)」、「安心でき、利用しやすくなると思う(74.3%)」と**合計 94.2%もの方が、第三者により安全性や信頼性が証明されればオンラインショッピングを利用しやすくなる**と考えていることがわかりました。

今後Eストアーでは、購入者が安心してオンラインショッピングを楽しむことができるよう、尽力して参ります。

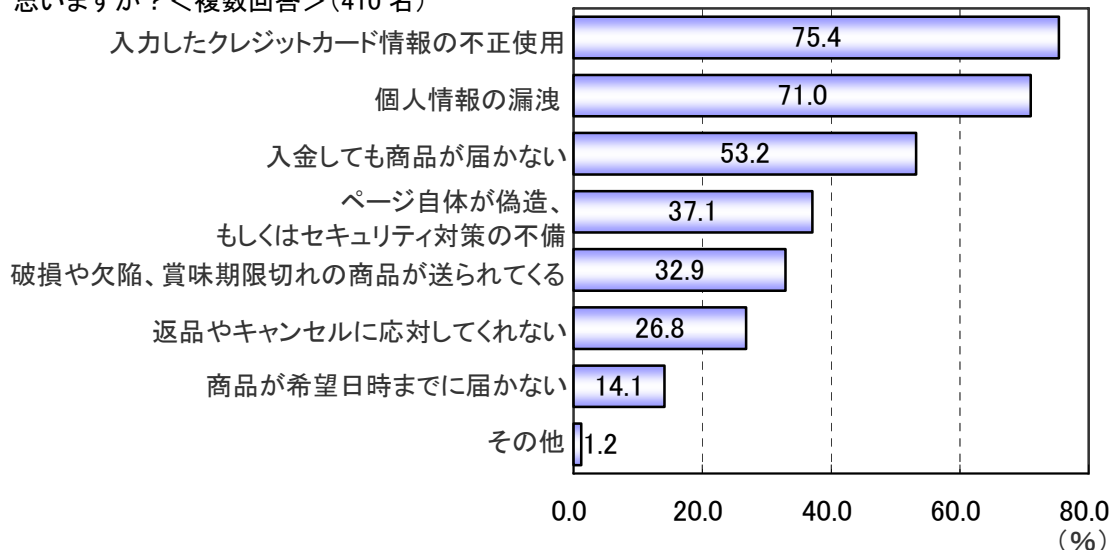
アンケート結果

【オンラインショッピングのトラブルについて】

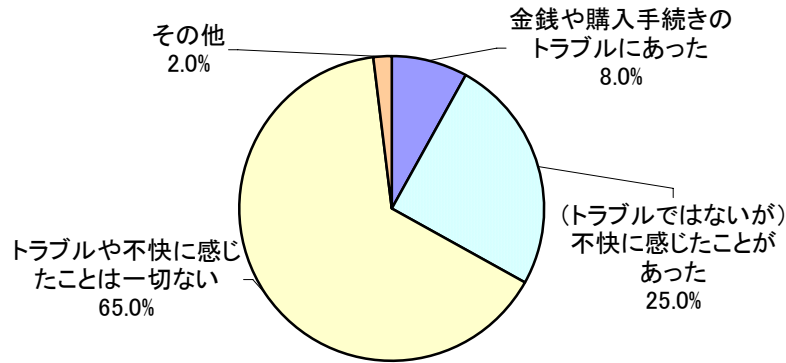
Q1. オンラインショッピングについて不安を感じることはありますか? <単一回答> (412名)



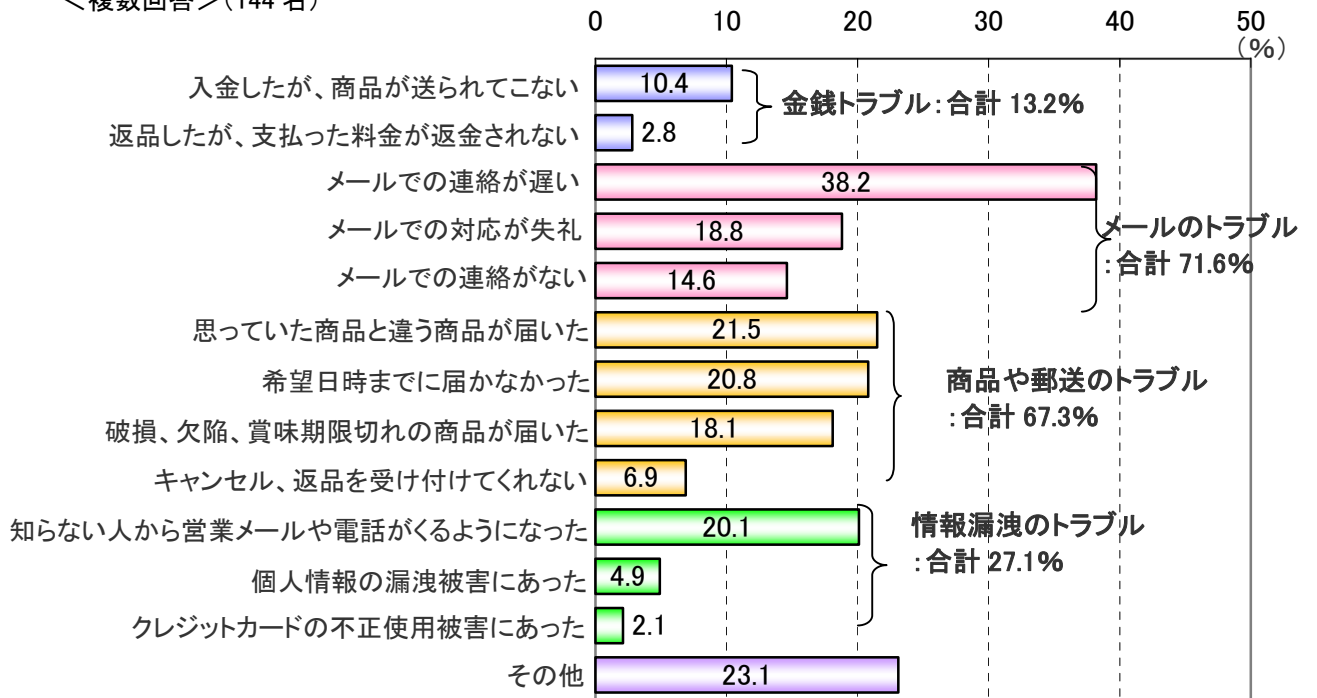
Q2. 具体的にどのようなことに不安を感じますか? または、どのようなトラブルにあうかと思われると思いますか? <複数回答> (410名)



Q3. オンラインショッピングにおいて、実際にトラブルにあったことはありますか？
 <単一回答> (412名)

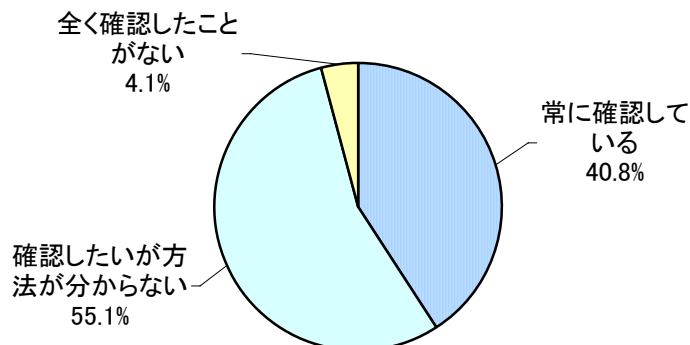


Q4. 具体的にどのようなトラブルにあった、もしくはどのようなことで不快に思ったことがありますか？
 <複数回答> (144名)

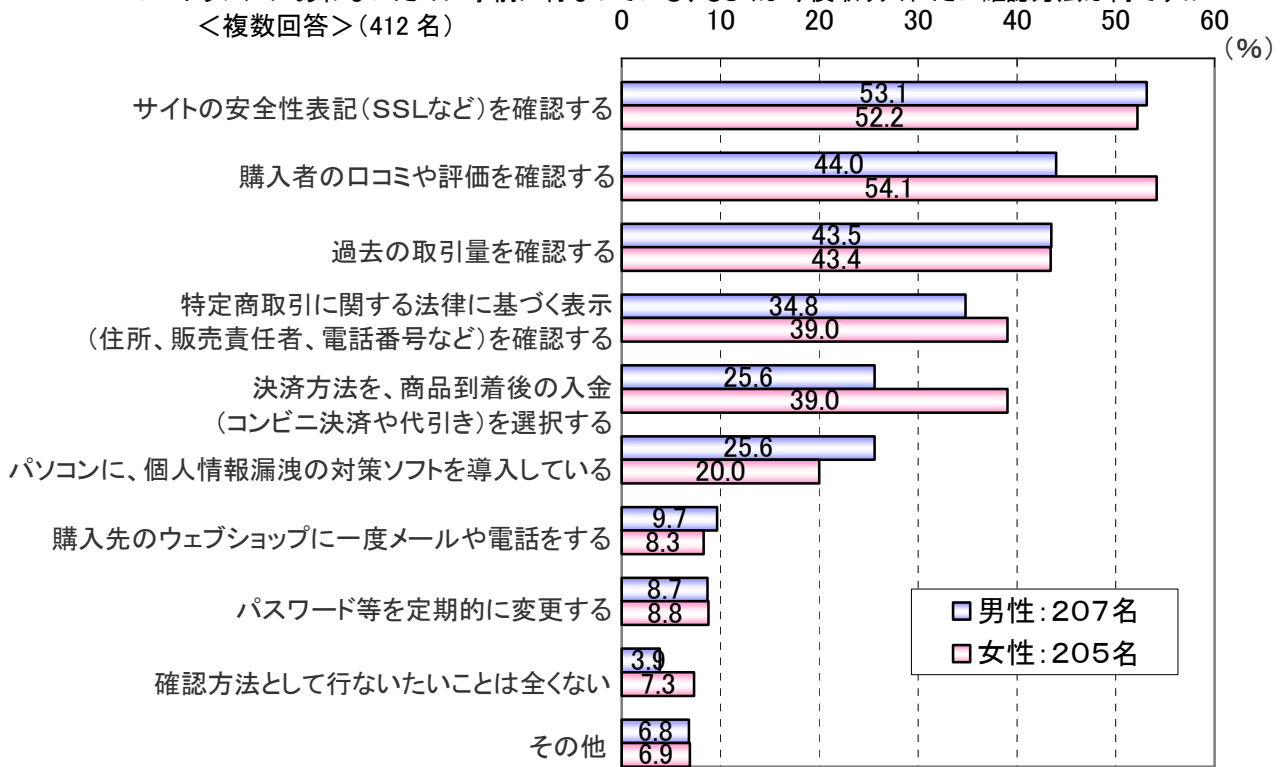


【オンラインショッピングのトラブルへの対策について】

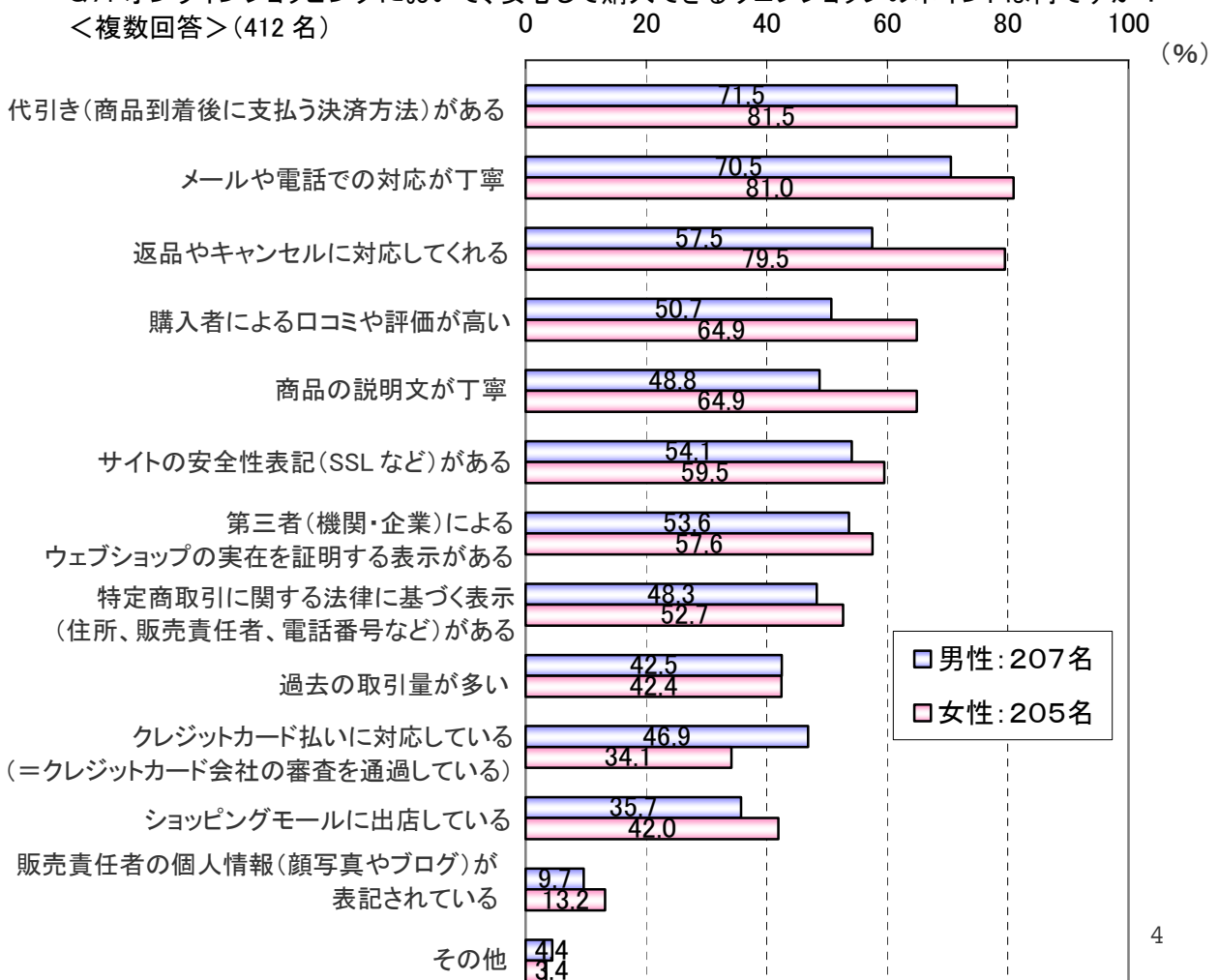
Q5. オンラインショッピングにおいて、被害にあわないよう事前に確認を行っていますか？
 <単一回答> (412名)



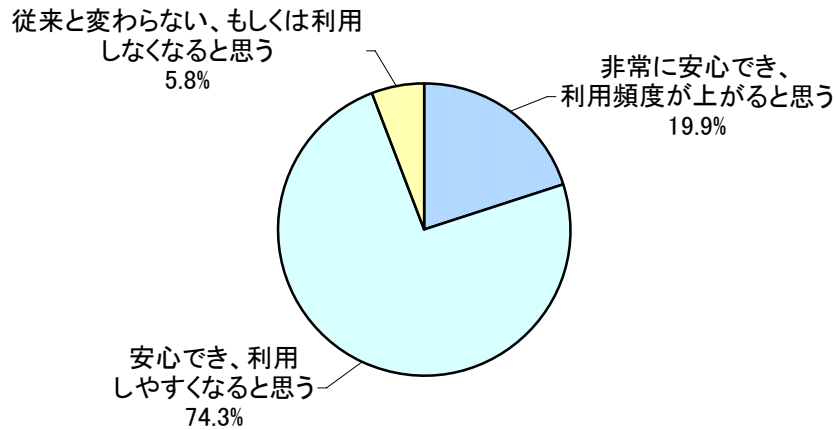
Q6. トラブルにあわないために事前に行なっている、もしくは今後取り入れたい確認方法は何ですか？
 <複数回答> (412名)



Q7. オンラインショッピングにおいて、安心して購入できるウェブショップのポイントは何ですか？
 <複数回答> (412名)



Q8. オンラインショッピングにおいて、店舗の安全性や信頼性が第三者によって証明されれば、安心して利用できるとお考えですか？〈単一回答〉(412名)



調査設計の概要

- 調査テーマ 「オンラインショッピングのトラブルと対策に関する調査」
- 調査期間 2007年2月8日
- 調査方法 インターネット調査
- 調査対象者 1年以内にネットショッピングを経験したことのある全国18歳以上の男女412名
(男性:207名 女性:205名)

※ 掲載しているグラフ、表及び一覧を引用、転載する際には、「株式会社Eストアー調べ」と明記してください。

【株式会社Eストアーの概要】

- 社名: 株式会社Eストアー
- URL: <http://Estore.co.jp/>
- 所在地: 東京都港区西新橋 1-10-2
- 代表取締役: 石村 賢一
- 設立: 1999年2月
- 資本金: 5億2,332万円

【提供サービス】

ショッピングサブ 利用料 9,800円(税込)/1ヶ月～

ショッピング開店から集客宣伝まで、専門のスタッフがサポートするため、初心者でもショッピングをオープンすることが可能。機能としては、ホームページ作成機能、SSL付きショッピングカート、受注・顧客台帳などのほか、SEO対策、アフィリエイト、メルマガ配信、他店舗展開など集客機能も充実。クレジットカード・コンビニ・電子決済も標準装備。

本プレスリリースに関するお問い合わせは、以下までお願い申し上げます。

株式会社Eストアー

広報担当 : 佐藤 彩(さとう あや)
TEL: 03-3595-2931 mail: pr@Estore.co.jp