

インターネット、カタログなどの通信販売全般に関する調査

イー・ウーマン調査「通販、ネットショッピングについて」
<http://www.ewoman.co.jp/>

インターネットの普及によって、消費者は通信販売とどのようにかかわっているのだろうか。今回はイー・ウーマンリーダーズに通信販売に関する調査を行い、1,179名から回答を得た。

■ 8割以上がインターネットショッピング …… グラフ1

通信販売を1カ月に1回以上の頻度で利用している割合は、インターネットショッピング44.0%、カタログ(雑誌)14.4%であった。半年に1回以上の利用頻度を見ると、インターネットショッピングは85.2%、カタログ(雑誌)では58.7に達する。一方、テレビショッピングは半年に1回以上の割合を見ても4.5%とあまり利用されているとは言いがたい。なおインターネットオークションは月1回以上では9.7%、半年に1回以上では27.5%が利用していた。

■ インターネットショッピングとカタログ(雑誌)で、それぞれ何を購入するか? …… グラフ2

では、消費者が通信販売でよく購入しているものは何だろうか。インターネットショッピングとカタログ(雑誌)でそれぞれで問いかけた。インターネットショッピングで購入している商品ベスト5は、「本・雑誌」66.2%、「CD/DVD」40.4%、「食品」34.3%、「旅行商品・航空券・電車の切符など」33.5%、「コスメ・美容用品」32.8%であった。一方、カタログ(雑誌)での購入商品ベスト5は、インナーウェア54.6%、アウターウェア41.3%、収納用品34.1%、生活雑貨(キッチン・バス用品など)34.0%、コスメ・美容用品29.3%であった。インターネットでよく購入するものの上位は本・雑誌、CD/DVDや旅行商品など、比較的多数の商品数があり、インターネットの検索機能を活用して自分で探すことができるという共通点を見ることができる。

■ 国内旅行をインターネットで予約・購入したのは78.7% …… グラフ3,4

過去1年間で海外旅行(ビジネス・プライベート)に行った人のうち、インターネットを利用してチケットやホテル、旅行パッケージの予約・購入をした割合は67.7%であった。国内旅行では78.7%にのぼった。また、インターネットで予約・購入した人を対象に、実際にどのサイトを利用したか聞いてみた。国内旅行においては「楽天トラベルやYahoo!トラベルのようなネット専門の総合予約サイト」(54.5%)に続いて、「ホテル・宿泊施設の個別のサイト」(49.2%)が健闘している。海外旅行においては「航空会社のサイト」(50.0%)、「ホテル宿泊施設の個別のサイト」(44.0%)となっている。

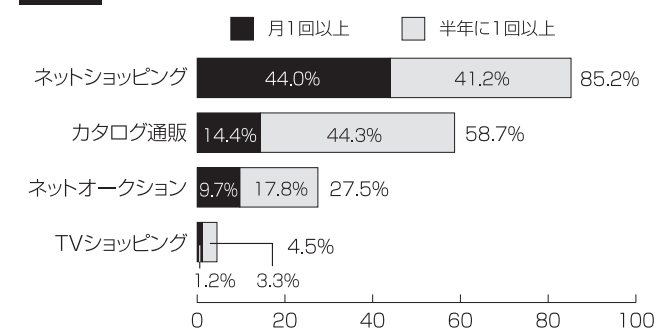
■ コンビニ振込みが33.4%! …… 表1

最後に代金決済について1万円以上を「高額ショッピング」、1万円未満を「小額のショッピング」と定義し、それぞれの決済方法を聞いてみた。最も利用されていたのはクレジットカード。決済が高額の場合(73.5%)、小額の場合(52.8%)共に最も多い数値であった。また、1万円未満の小額ショッピングの場合、コンビニ振込みが33.4%であった。回答者からは、「インターネットで注文して、店舗で受け取ることが多いことに気が付きました」というコメントも寄せられた。コンビニは決済手段だけでなく、商品受け取りの一翼を担うことで自店舗へ集客をはかることができ、インターネットショッピング普及の恩恵を受けていることがいえる。

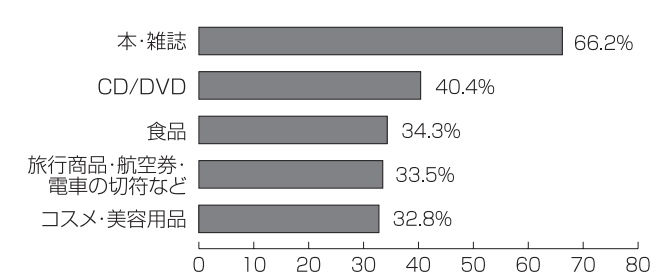
■ セキュリティ、個人情報取り扱いへの不安

決済の際にクレジットカードの利用が多数を占めるなかで、本調査ではカード決済時のセキュリティ、個人情報に関するコメントが多く寄せられた。「セキュリティの面が心配で、カードを使うのがためらわれます。できるだけ郵便振込か代引きを利用していますが、手数料もかかるし、不便でもあります」、「カード決済が心配でできません。いつも郵便振込みですが、カード決済の信頼性が保てられればいいなと思います」、「セキュリティ面は懸念ポイントです。クレジットカード情報を含む個人情報の取り扱いがしっかりしているところが利用の条件です」といったコメントが寄せられ、カード決済への不安と個人情報への意識の高まりがうかがえる。

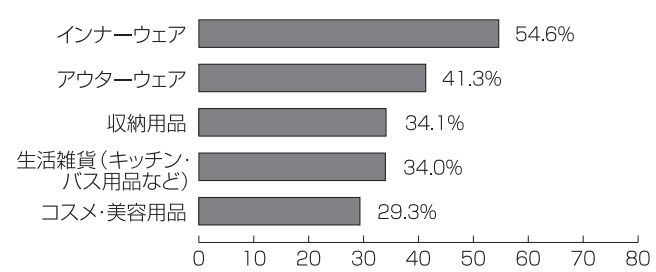
グラフ1 通信販売利用頻度



グラフ2 ネットショッピング (半年に1回以上利用している1,005名中)

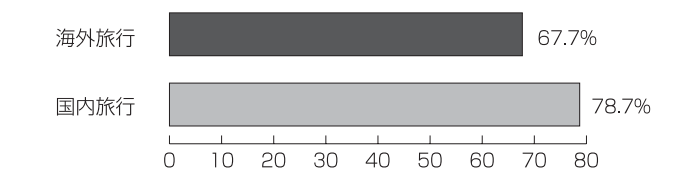


カタログ通販 (半年に1回以上利用している人692名中)



＜調査概要＞
 調査実施:2005年9月29日(木)～10月4日(火)
 調査方法:インターネットによる自記入式アンケート
 対象:イー・ウーマンリーダーズ
 有効回答数:1,179名

グラフ3 旅行者のうちのインターネット予約・購入者の割合 (過去1年間の海外旅行経験者464名、国内旅行経験者995名中)



グラフ4 旅行時に利用したウェブサイト (インターネットでチケット・ホテル・旅行パッケージを予約・購入した海外旅行者314名、国内旅行者783名中)

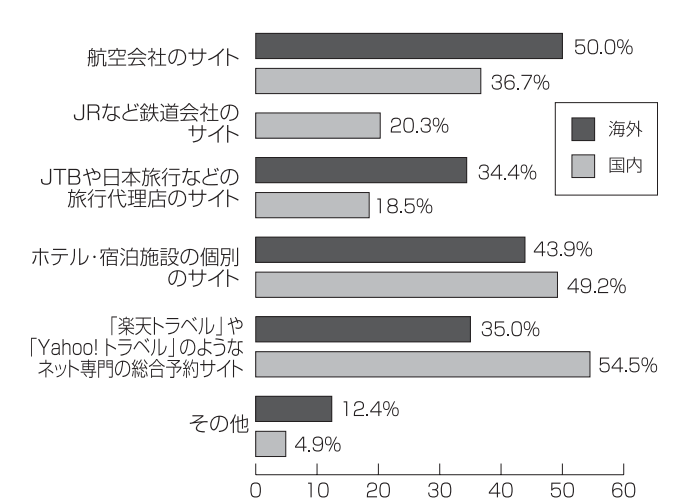


表1 代金決済方法

	高額(1万円以上)の場合	小額(1万円未満)の場合
クレジットカード	73.5%	52.8%
代引き	13.8%	21.2%
郵便振込	12.0%	18.9%
銀行振込	11.6%	11.8%
コンビニ振込	18.2%	33.4%
電子マネー	1.4%	3.1%
その他	1.3%	2.0%

LEADERS DATA

