

報道関係者各位

プレスリリース

中小企業個人情報セキュリティ推進協会

2021年12月16日

## 9割以上の利用者から「セキュリティ対応がずさんな

### ECサイトでの買い物に躊躇」の声

～77.5%の人が、ECサイトの「信頼性」に不安を感じた経験あり  
「運営元が海外」「決済画面のチープさ」などが不安要素～

一般社団法人中小企業個人情報セキュリティ推進協会(所在地:東京都新宿区)は、過去1年以内に10種類以上のECサイトで買い物をした人539名を対象に、「ECサイト利用時のセキュリティ意識」に関する調査を実施いたしました。

#### ■サマリー

## ECサイト利用時の セキュリティ意識に関する調査

TOPIC 01 約8割の利用者が、ECサイト利用時に、サイトの「信頼性」に不安を感じた経験あり

TOPIC 02 8割以上の利用者が、ECサイトを選ぶ際に、サイトのセキュリティを「意識している」と回答

TOPIC 03 9割の利用者が、セキュリティ対応や個人情報保護の取扱いに不安があるECサイトでの買い物を「躊躇する」と回答

SUMMARY



#### ■調査概要

調査概要:「EC サイト利用時のセキュリティ意識」に関する調査

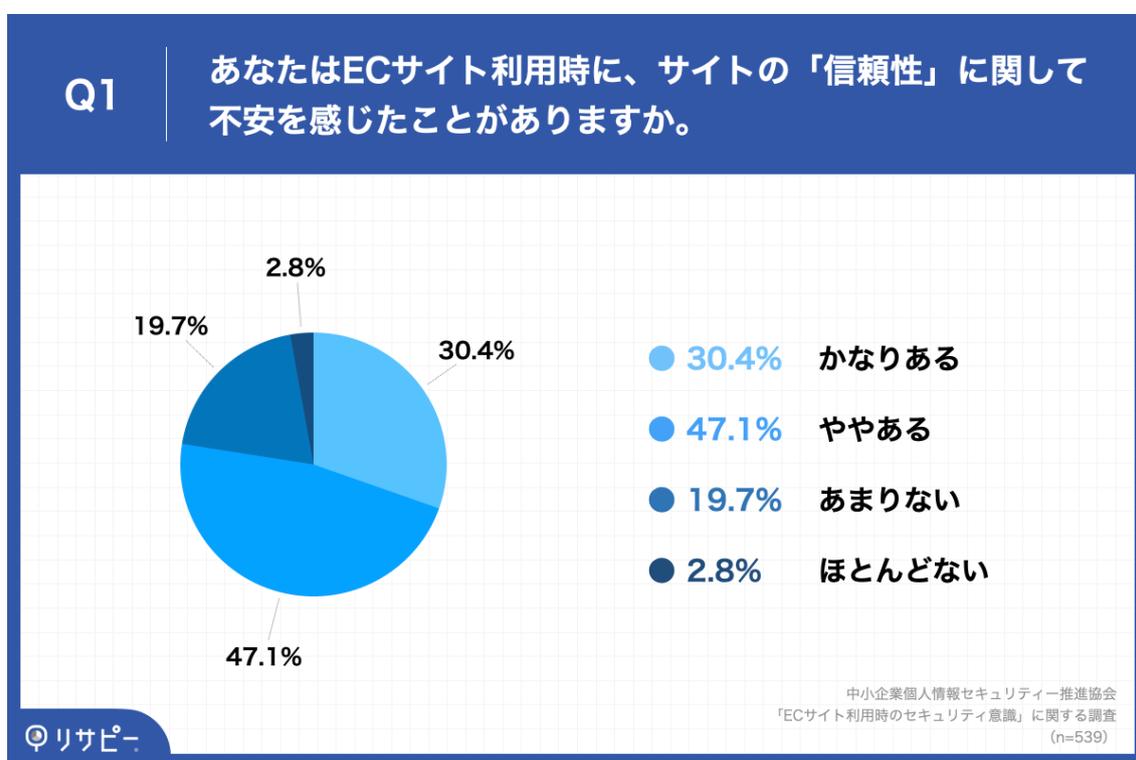
調査方法: インターネット調査

調査期間: 2021 年 12 月 7 日～同年 12 月 9 日

有効回答: 過去 1 年以内に 10 種類以上の EC サイトで買い物をした人 539 名

## ■約 8 割の人が、EC サイトの「信頼性」に不安を感じた経験あり

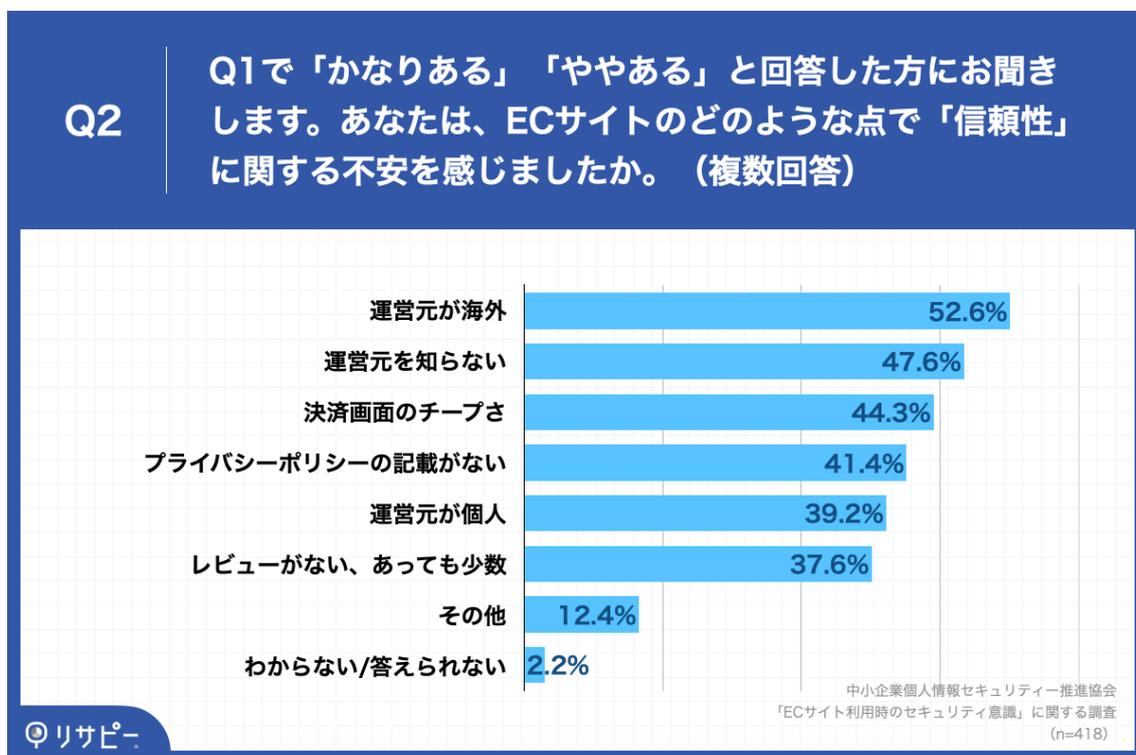
「Q1.あなたは EC サイト利用時に、サイトの「信頼性」に関して不安を感じたことがありますか。」(n=539)と質問したところ、「かなりある」が 30.4%、「ややある」が 47.1%という回答となりました。



- ・かなりある: 30.4%
- ・ややある: 47.1%
- ・あまりない: 19.7%
- ・ほとんどない: 2.8%

## ■EC サイトの「信頼性」に関する不安点、「運営元が海外」が 52.6%で最多

「Q2.Q1 で「かなりある」「ややある」と回答した方にお聞きします。あなたは、EC サイトのどのような点で「信頼性」に関する不安を感じましたか。(複数回答)」(n=418)と質問したところ、「運営元が海外」が 52.6%、「運営元を知らない」が 47.6%、「決済画面のチープさ」が 44.3%という回答となりました。



- ・運営元が海外: 52.6%
- ・運営元を知らない: 47.6%
- ・決済画面のチープさ: 44.3%
- ・プライバシーポリシーの記載がない: 41.4%
- ・運営元が個人: 39.2%
- ・レビューがない、あっても少数: 37.6%
- ・その他: 12.4%
- ・わからない/答えられない: 2.2%

## ■「HP の案内や商品紹介の文面の日本語が明らかにおかしい」「値段が

### 安すぎる」などから、信頼できないという意見も

「Q3.Q2 で「わからない/答えられない」以外を回答した方にお聞きします。Q2 で回答した以外に、EC サイトの「信頼性」に関して不安に感じた点があれば、教えてください。(自由回

答)」(n=409)と質問したところ、「HP の案内や商品紹介の文面の日本語が明らかにおかしい場合」「値段が安すぎる」など 276 の回答を得ることができました。

#### ＜自由回答・一部抜粋＞

- ・43 歳：値段が安すぎる。
- ・46 歳：大手以外は信用出来ない。
- ・48 歳：HP の案内や商品紹介の文面の日本語が明らかにおかしい場合。
- ・47 歳：発送が遅い、発送連絡が無い。
- ・40 歳：通信に時間が異常にかかるサイトに不安を感じる。
- ・39 歳：ネットでの問い合わせ先があっても、電話番号が記載されていないと後々気付いたときです。
- ・34 歳：サポートに日本人以外を雇っていてコミュニケーションがままならない。
- ・27 歳：Q&A の簡素さ。
- ・35 歳：会社概要が載っていない時。
- ・44 歳：写真と届いた物が質が全く違っていた。
- ・39 歳：海外のサイトで使用したメールアドレスに迷惑メールが来るようになったので、アドレスなど個人情報の流出が気になった。
- ・45 歳：届いたものが壊れていたなどが散見されるレビューがあるショップの出店を許しているところ。それによって、出店しているお店全体の印象が悪く感じることもある。
- ・36 歳：連絡先の住所が畑の中の小屋だったり、学習塾だった。
- ・38 歳：EC サイト自体、透明性がなく信頼性に不安を感じる。
- ・39 歳：購入してから発送、到着までの表示が出ない。
- ・48 歳：実店舗がないと不安。
- ・48 歳：クレジットカード情報の流出がないか不安。一度、不正利用されたことがあるため。
- ・30 歳：キャンセル手続きしてもうまく行かずキャンセル手続きができない。
- ・47 歳：支払方法が前払いの振り込みのみだった。

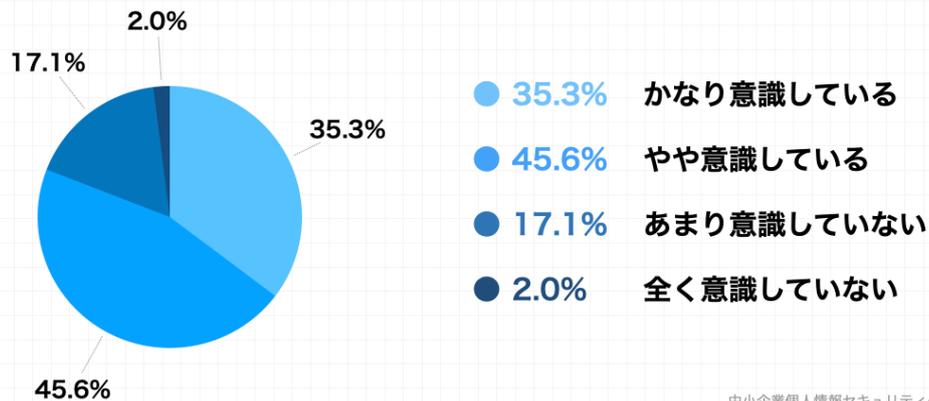
### **■8 割以上の方が、EC サイトを選ぶ際に、サイトのセキュリティについて**

#### **「意識している」**

「Q4.あなたは、利用する EC サイトを選ぶ際に、そのサイトのセキュリティや、個人情報保護についての対応がされているかどうかを意識していますか。」(n=539)と質問したところ、「かなり意識している」が 35.3%、「やや意識している」が 45.6%という回答となりました。

## Q4

あなたは、利用するECサイトを選ぶ際に、そのサイトのセキュリティや、個人情報保護についての対応がされているかどうかを意識していますか。



中小企業個人情報セキュリティ推進協会  
「ECサイト利用時のセキュリティ意識」に関する調査  
(n=539)

リサーチ

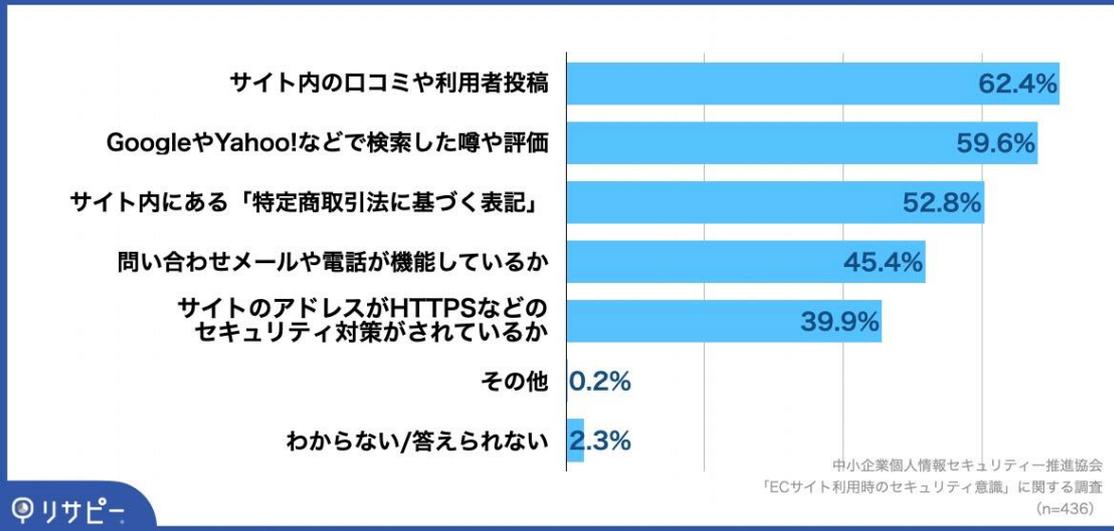
- ・かなり意識している: 35.3%
- ・やや意識している: 45.6%
- ・あまり意識していない: 17.1%
- ・全く意識していない: 2.0%

### ■個人情報やセキュリティの取扱いの判断方法、「サイト内の口コミや利用者投稿」、「Googleなどで検索した噂や評価」、「特定商取引法に基づく表記」を確認

「Q5.Q4 で「かなり意識している」「やや意識している」と回答した方にお聞きします。個人情報やセキュリティの取扱いに不安があるか無いかを判断する際に、どのような項目を確認しますか。(複数回答)」(n=436)と質問したところ、「サイト内の口コミや利用者投稿」が 62.4%、「Google や Yahoo!などで検索した噂や評価」が 59.6%、「サイト内にある「特定商取引法に基づく表記」」が 52.8%という回答となりました。

## Q5

Q4で「かなり意識している」「やや意識している」と回答した方にお聞きします。個人情報やセキュリティの取扱いに不安があるか無いかを判断する際に、どのような項目を確認しますか。  
(複数回答)



◎リサピー

- ・サイト内の口コミや利用者投稿: 62.4%
- ・Google や Yahoo!などで検索した噂や評価: 59.6%
- ・サイト内にある「特定商取引法に基づく表記」: 52.8%
- ・問い合わせメールや電話が機能しているか: 45.4%
- ・サイトのアドレスが HTTPS などのセキュリティ対策がされているか: 39.9%
- ・その他: 0.2%
- ・34歳: 信頼できる企業かどうか
- ・わからない/答えられない: 2.3%

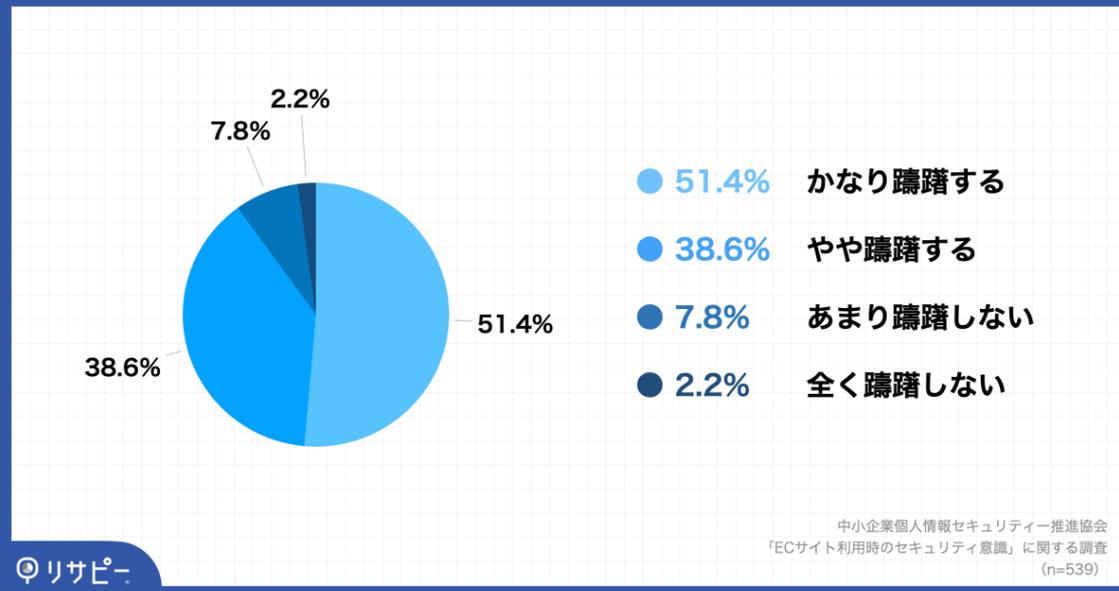
## ■9割以上の方が、セキュリティ対応や個人情報保護の取扱いに不安が

### ある EC サイトでの買い物に「躊躇」

「Q6.あなたは、セキュリティ対応や個人情報保護の取扱いに不安がある EC サイトでの買い物を躊躇しますか。」(n=539)と質問したところ、「かなり躊躇する」が 51.4%、「やや躊躇する」が 38.6%という回答となりました。

Q6

あなたは、セキュリティ対応や個人情報保護の取扱いに不安があるECサイトでの買い物を躊躇しますか。



- ・かなり躊躇する:51.4%
- ・やや躊躇する:38.6%
- ・あまり躊躇しない:7.8%
- ・全く躊躇しない:2.2%

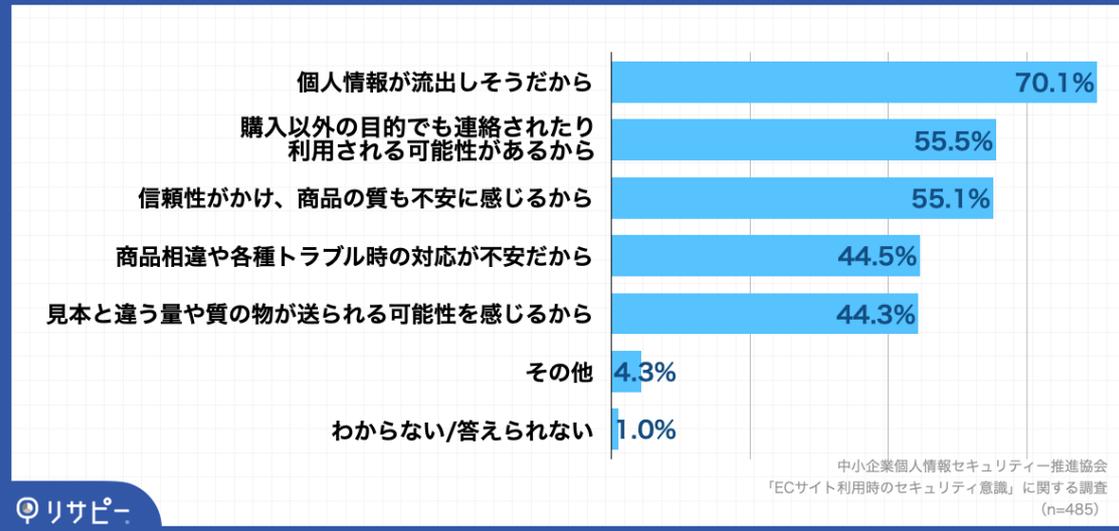
## ■セキュリティ対応や個人情報取扱いが不安で購入を躊躇する理由、

### 「個人情報が流出しそうだから」が70.1%

「Q7.Q6で「かなり躊躇する」「やや躊躇する」と回答した方にお聞きします。セキュリティ対応や個人情報取扱いに不安があるECサイトでの買い物を躊躇する理由を教えてください。(複数回答) (n=485)と質問したところ、「個人情報が流出しそうだから」が70.1%、「購入以外の目的でも連絡されたり利用される可能性があるから」が55.5%、「信頼性がかけ、商品の質も不安に感じるから」が55.1%という回答となりました。

## Q7

Q6で「かなり躊躇する」「やや躊躇する」と回答した方にお聞きします。セキュリティ対応や個人情報取扱いに不安があるECサイトでの買い物を躊躇する理由を教えてください。  
(複数回答)



リサーチ

- ・個人情報が流出しそうだから: 70.1%
- ・購入以外の目的でも連絡されたり利用される可能性があるから: 55.5%
- ・信頼性がかけ、商品の質も不安に感じるから: 55.1%
- ・商品相違や各種トラブル時の対応が不安だから: 44.5%
- ・見本と違う量や質の物が送られる可能性を感じるから: 44.3%
- ・その他: 4.3%
- ・わからない/答えられない: 1.0%

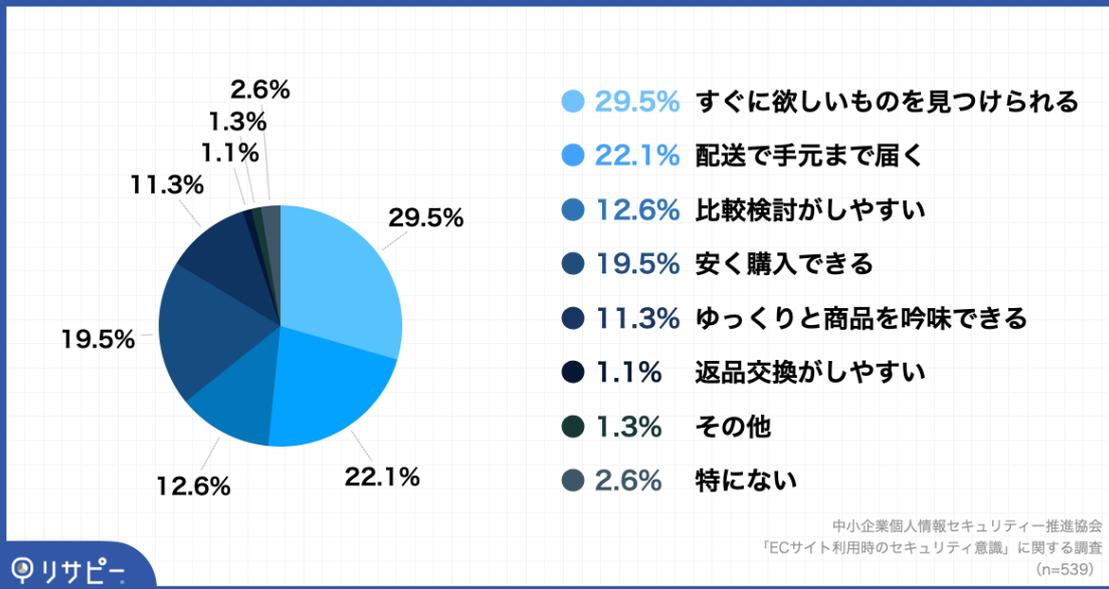
## ■EC サイトでの買い物のメリット、「すぐに欲しいものを見つけられる」が

### 29.5%、「配送で手元まで届く」が 22.1%

「Q8.EC サイトでの買い物のメリットとして、最も感じているものを教えてください。」  
(n=539)と質問したところ、「すぐに欲しいものを見つけられる」が 29.5%、「配送で手元まで届く」が 22.1%という回答となりました。

Q8

ECサイトでの買い物のメリットとして、最も感じているものを教えてください。



- ・すぐに欲しいものを見つけられる: 29.5%
- ・配送で手元まで届く: 22.1%
- ・安く購入できる: 19.5%
- ・比較検討がしやすい: 12.6%
- ・ゆっくりと商品を吟味できる: 11.3%
- ・返品交換がしやすい: 1.1%
- ・その他: 1.3%
  - ・35歳: 店頭にはないものを買える
  - ・45歳: 近くのお店では扱っていない品物を買える
- ・特にない: 2.6%

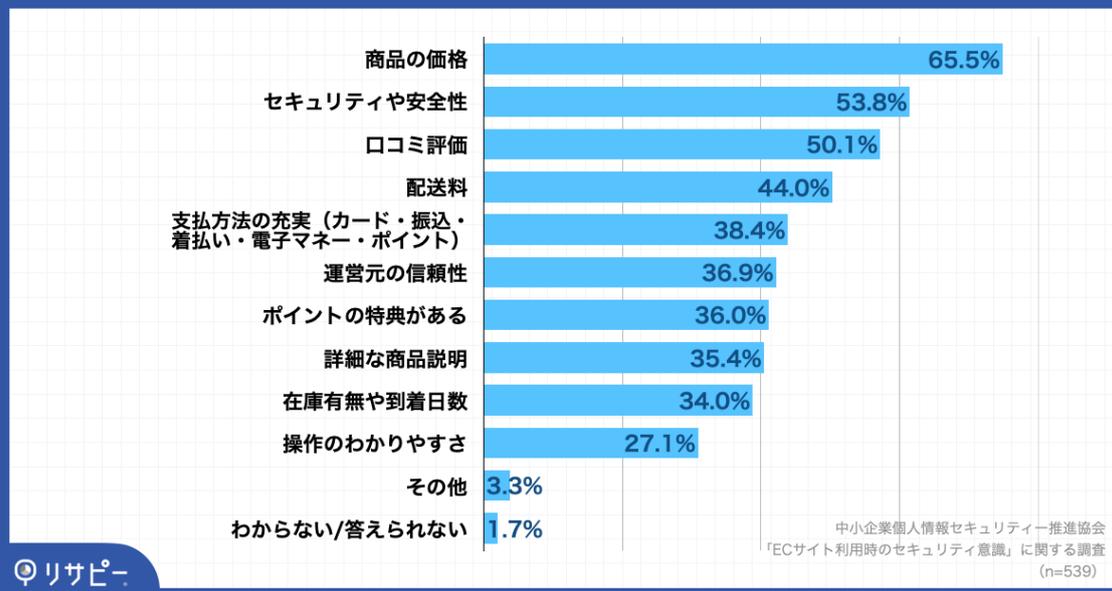
## ■ECサイトで買い物をする際に重視する点、「セキュリティや安全性」が

**53.8%**

「Q9.あなたが、ECサイトで買い物をする際に重視する点を教えてください。(複数回答)」(n=539)と質問したところ、「商品の価格」が65.5%、「セキュリティや安全性」が53.8%、「口コミ評価」が50.1%という回答となりました。

## Q9

あなたが、ECサイトで買い物をする際に重視する点を教えてください。（複数回答）



- ・商品の価格: 65.5%
- ・セキュリティや安全性: 53.8%
- ・口コミ評価: 50.1%
- ・配送料: 44.0%
- ・支払方法の充実(カード・振込・着払い・電子マネー・ポイント): 38.4%
- ・運営元の信頼性: 36.9%
- ・ポイントの特典がある: 36.0%
- ・詳細な商品説明: 35.4%
- ・在庫有無や到着日数: 34.0%
- ・操作のわかりやすさ: 27.1%
- ・その他: 3.3%
- ・わからない/答えられない: 1.7%

■他にも「返品の実便性」や「口コミはサクラではないか」などを重視する

## 意見も

「Q10.Q9で「わからない/答えられない」以外を回答した方にお聞きします。Q9で回答した以外に、ECサイトで買い物をする際に重視する点があれば、教えてください。（自由回答）」

(n=530)と質問したところ、「返品の利便性」「ロコミはサクラではないか」など 317 の回答を得ることができました。

### ＜自由回答・一部抜粋＞

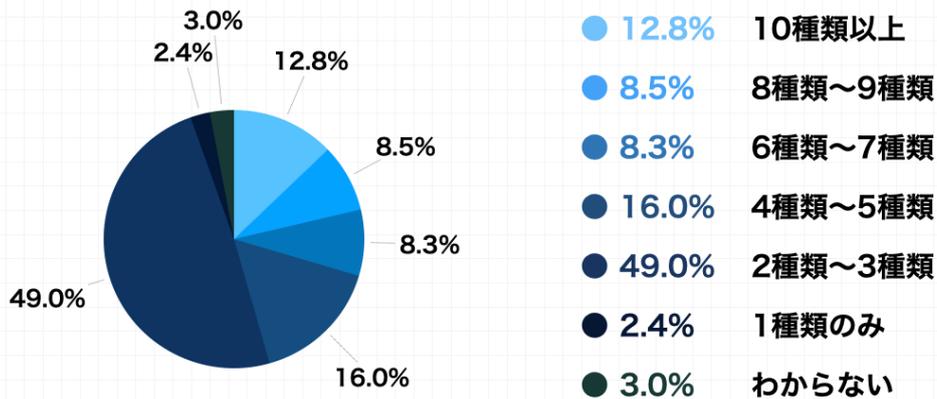
- ・41 歳：返品の利便性。
- ・46 歳：ロコミはサクラではないか。
- ・40 歳：問い合わせサポートがちゃんとした対応してくれるか。
- ・49 歳：ロコミやレビューなどから判断できるサイト利用者の層。
- ・44 歳：店舗で買うよりも得か、梱包が必要最低限であるか。
- ・40 歳：クーポン。
- ・40 歳：セール。
- ・36 歳：使い慣れたお店。
- ・37 歳：大手以外は使わない。
- ・26 歳：どこの国から届くか。
- ・47 歳：そこでしか買えないものがあれば。
- ・39 歳：購入までにチャットやメール機能でやり取りができる。
- ・24 歳：レビュー特典があるかどうか。
- ・44 歳：商品の写真がたくさん載っていること。送料が無料であること。個人情報の保護がなされているか。
- ・39 歳：商品の豊富さ。
- ・45 歳：品物の紹介で、メーカーが書いているような通り一辺倒な文面ではなく、お店の方が使ってみた感想なり、アピールできるポイントを書いているかどうか。
- ・45 歳：問い合わせした時に翻訳アプリのような、違和感ある回答がきたらやめる。
- ・41 歳：利用する前から名前を知っていたなど知名度があるかどうか。やはり知らないサイトを利用するのはいくら価格が安くても不安。
- ・33 歳：普段見つけれない珍しい商品を取り扱っている。
- ・39 歳：サイトの見やすさ。

### ■約半数の人が、購入時に「2～3 種類」の EC サイトを比較

「Q11.あなたは、EC サイトでモノを買う際に、大体何種類くらいのサイトを比較検討しますか。」(n=539)と質問したところ、「10 種類以上」が 12.8%、「8 種類～9 種類」が 8.5%という回答となりました。

## Q11

あなたは、ECサイトでモノを買う際に、大体何種類くらいのサイトを比較検討しますか。



中小企業個人情報セキュリティ推進協会  
「ECサイト利用時のセキュリティ意識」に関する調査  
(n=539)

リサーチ

- ・10種類以上:12.8%
- ・8種類～9種類:8.5%
- ・6種類～7種類:8.3%
- ・4種類～5種類:16.0%
- ・2種類～3種類:49.0%
- ・1種類のみ:2.4%
- ・わからない:3.0%

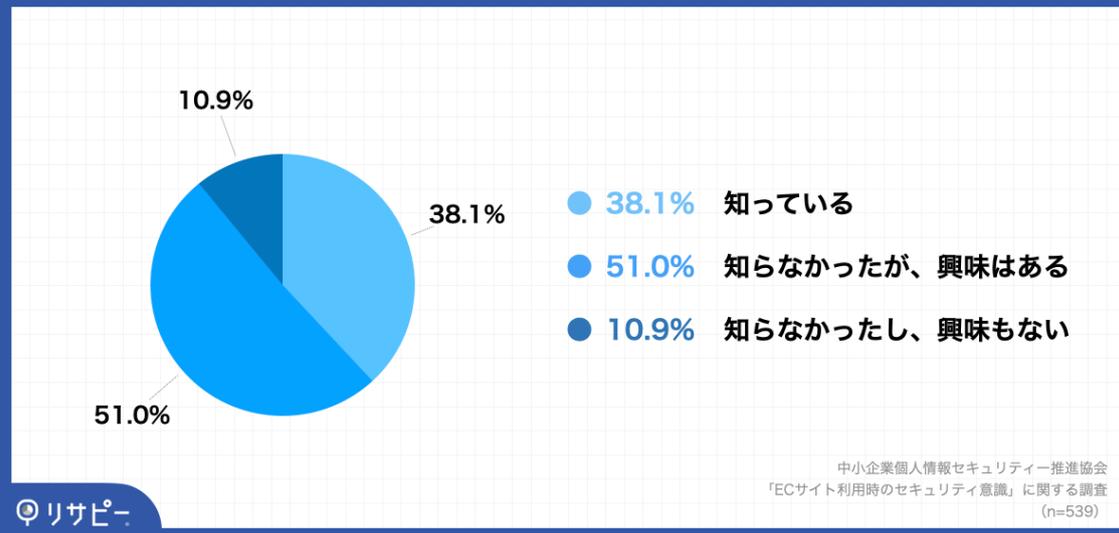
### ■半数以上の人々が、今後サイト運営者へ「第三者への閲覧履歴の提供を

### 止める仕組み」の義務付けが検討されていることに「興味」

「Q12.今後、第三者への閲覧履歴の提供をサイト利用者が止めるための仕組みを、運営者に義務付ける可能性が模索されていることを知っていますか。」(n=539)と質問したところ、「知っている」が38.1%、「知らなかったが、興味はある」が51.0%という回答となりました。

## Q12

今後、第三者への閲覧履歴の提供をサイト利用者が止めるための仕組みを、運営者に義務付ける可能性が模索されていることを知っていますか。



- ・知っている: 38.1%
- ・知らなかったが、興味はある: 51.0%
- ・知らなかったし、興味もない: 10.9%

## ■まとめ

本調査では、過去1年以内に10種類以上のECサイトで買い物をした人539名を対象に、「ECサイト利用時のセキュリティ意識」に関する調査を実施いたしました。

8割以上の方が、利用するECサイトを選ぶ際に、サイトのセキュリティや個人情報保護についての対応について「意識している」ことがわかりました。個人情報やセキュリティの取扱いに不安があるか無いかを判断する際に参考になっている情報として、「サイト内の口コミや利用者投稿」が62.4%で最多、次いで「GoogleやYahoo!などで検索した噂や評価」が59.6%、「サイト内にある特定商取引法に基づく表記」が52.8%という意見が集まりました。また、9割の人が、セキュリティ対応や個人情報保護の取扱いに不安があるECサイトでの買い物を「躊躇する」と感じており、その理由として、「個人情報が流出しそうだから」が70.1%で最多でした。

続いて、改めてECサイトでの買い物のメリットについて尋ねたところ、「すぐに欲しいものを見つけられる」が29.5%、「配送で手元まで届く」が22.1%、「安く購入できる」が19.5%と回答がありました。更に、ECサイトで買い物をする際に重視する点については、「商品の価格」

が 65.5%、「セキュリティや安全性」が 53.8%、「ロコミ評価」が 50.1%と、セキュリティはもちろん、価格が安いことや、ロコミという利用者の評価で判断される方も多いようです。他にも「返品の利便性」や「ロコミはサクラではないか」などの意見も挙がりました。また、約 5 割の人が、購入時には「2~3 種類」の EC サイトを比較すると回答しており、実店舗を回るよりも手軽に他店と比較が出来ることに魅力を感じている人も多いようです。

そして、半数以上の方が、今後 EC サイト運営者へ「第三者への閲覧履歴の提供を止める仕組み」の義務付けが検討されていることに「興味」を示しており、「既にこの義務付けの検討を知っている」と回答した人、約 4 割もいることも判明しました。

今回の調査では、コロナ禍を追い風にして、ネットショッピングの利用が当たり前となった昨今、利用者たちがサイトに対して信頼性を求めていることが明確となりました。現時点ではロコミやサイトの見え方によって信頼度を図ることが多い状況ですが、数えきれないくらいのショッピングサイトがある中で、セキュリティや安全性を重視する傾向が益々強まることが予想されます。消費者が安心して買い物をするための仕組みが、今まきに見直されようとしています。

## ■会社概要

会社名 : 一般社団法人 中小企業個人情報セキュリティ推進協会

設立 : 平成 28 年 9 月 15 日

代表理事 : 田中勇一

所在地 : 東京都新宿区市谷田町 1-19-2 ECS 第 19 ビル 5F

事業内容 : 個人情報保護に係わる各種情報収集、情報処理、情報提供、  
コンサルティングおよびマーケティング  
人材育成のための職員教育  
認定制度、資格検定制度等の企画、開催、運営  
事業者の職員に必要とされる技能(スキル)要件、知識・経験のレベル定義と  
その標準化の推進、ならびにその普及啓発活動  
雑誌・書籍の企画、出版、販売、および e ラーニング商品(音声データ、動画  
データ、その他各種メディア等)の企画、製造、販売  
各種物品の企画、販売、輸出入およびこれらの仲介業  
著作権、著作隣接権、産業財産権その他の無体財産権およびノウハウの取  
得、利用、管理、譲渡、使用許諾およびこれらの仲介業  
展覧会・イベント等の企画・運営事業  
その他この法人の目的を達成するために必要な事業

URL : <https://www.sp2.or.jp/>

**【本件に関するお問い合わせ先】**

一般社団法人 中小企業個人情報セキュリティ推進協会

PR 事務局 担当: 福澤・天本

TEL: 03-4405-5180 E-mail: info@sp2.or.jp