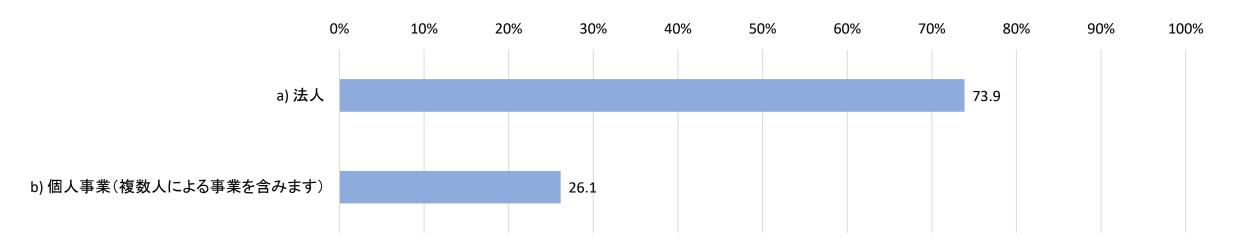
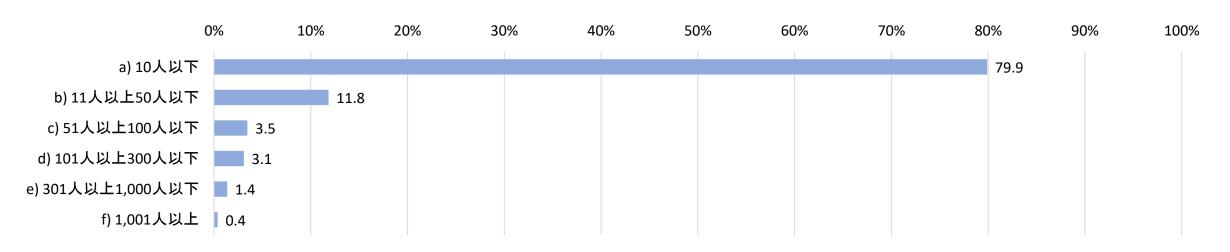
オンラインモール運営事業者の取引実態 に関するアンケート調査(詳細)

Q1.貴社の事業形態を教えてください。



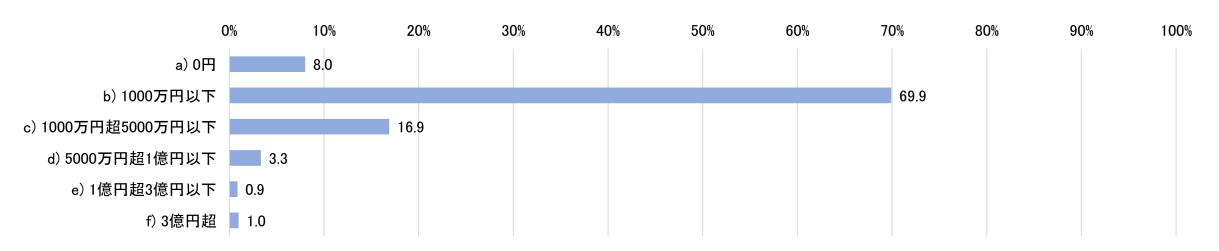
	実数	割合
全体	811	100.0%
a) 法人	599	73.9%
b) 個人事業(複数人による事業を含みます)	212	26.1%

Q2.貴社の全従業員数はどの程度ですか。



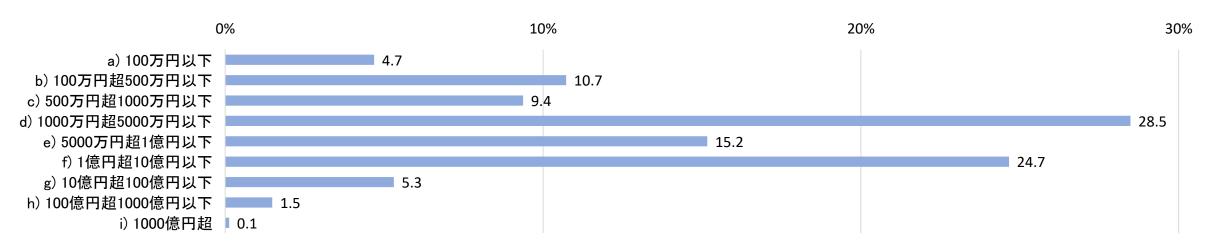
	実数	割合
全体	811	100.0%
a) 10人以下	648	79.9%
b) 11人以上50人以下	96	11.8%
c) 51人以上100人以下	28	3.5%
d) 101人以上300人以下	25	3.1%
e) 301人以上1,000人以下	11	1.4%
f) 1,001人以上	3	0.4%

Q3.貴社の資本金の額又は出資の総額はどの程度ですか。



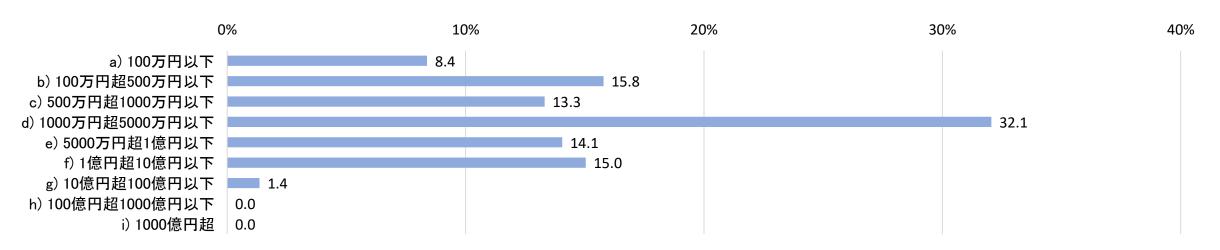
	実数	割合
全体	811	100.0%
a) 0円	65	8.0%
b) 1000万円以下	567	69.9%
c) 1000万円超5000万円以下	137	16.9%
d) 5000万円超1億円以下	27	3.3%
e) 1億円超3億円以下	7	0.9%
f) 3億円超	8	1.0%

Q4.貴社の総売上額はどの程度ですか。直近3年の事業年度の平均値でお答えください(概算で結構です。)。



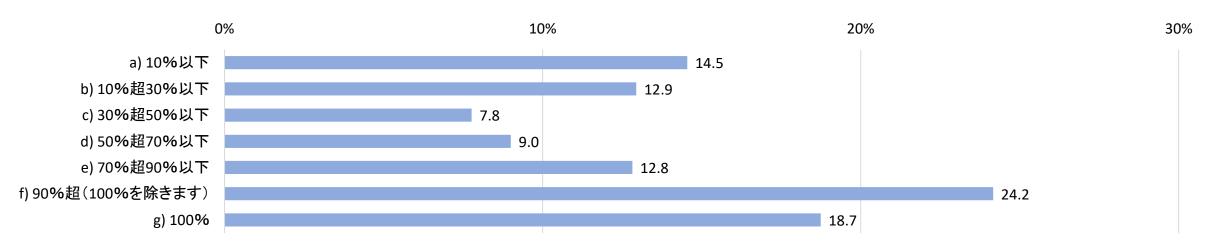
	実数	割合
全体	811	100.0%
a) 100万円以下	38	4.7%
b) 100万円超500万円以下	87	10.7%
c) 500万円超1000万円以下	76	9.4%
d) 1000万円超5000万円以下	231	28.5%
e) 5000万円超1億円以下	123	15.2%
f) 1億円超10億円以下	200	24.7%
g) 10億円超100億円以下	43	5.3%
h) 100億円超1000億円以下	12	1.5%
i) 1000億円超	1	0.1%

Q5.貴社のオンラインモールでの売上額はどの程度ですか。直近3年の事業年度の平均値でお答えください(概算で結構です。)。



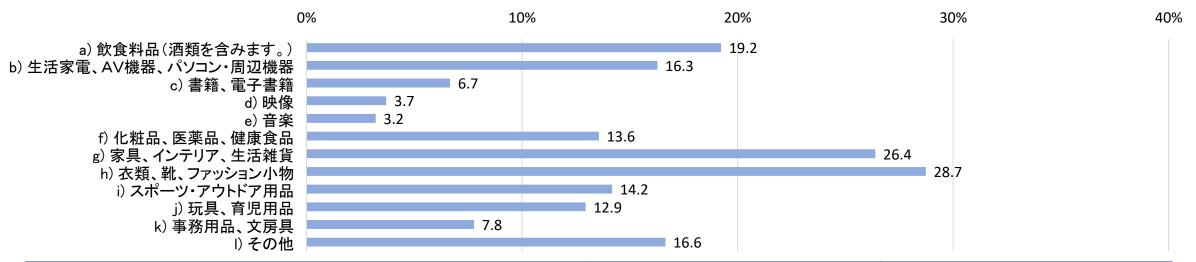
	実数	割合
全体	811	100.0%
a) 100万円以下	68	8.4%
b) 100万円超500万円以下	128	15.8%
c) 500万円超1000万円以下	108	13.3%
d) 1000万円超5000万円以下	260	32.1%
e) 5000万円超1億円以下	114	14.1%
f) 1億円超10億円以下	122	15.0%
g) 10億円超100億円以下	11	1.4%
h) 100億円超1000億円以下	0	0.0%
i) 1000億円超	0	0.0%

Q6.貴社の総売上額に占める「オンラインモールでの売上額」の割合はどの程度ですか。直近3年の事業年度の平均値で計算してお答えください(概算で結構です。)。



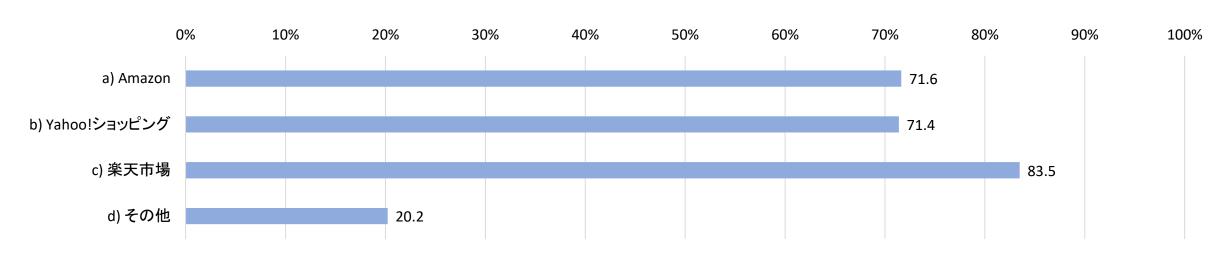
	実数	割合
全体	811	100.0%
a) 10%以下	118	14.5%
b) 10%超30%以下	105	12.9%
c) 30%超50%以下	63	7.8%
d) 50%超70%以下	73	9.0%
e) 70%超90%以下	104	12.8%
f) 90%超(100%を除きます)	196	24.2%
g) 100%	152	18.7%

Q7.貴社がオンラインモールで販売している主な商品分野は何ですか。【複数回答可】



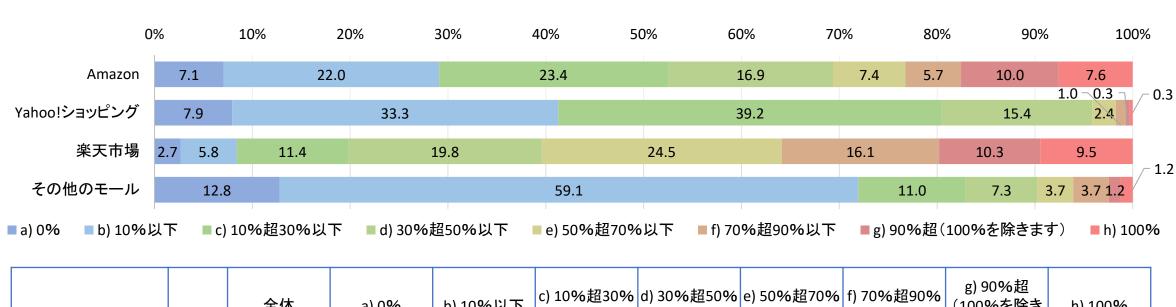
	実数	割合
全体	811	100.0%
a) 飲食料品(酒類を含みます。)	156	19.2%
b) 生活家電、AV機器、パソコン・周辺機器	132	16.3%
c) 書籍、電子書籍	54	6.7%
d) 映像	30	3.7%
e) 音楽	26	3.2%
f)化粧品、医薬品、健康食品	110	13.6%
g) 家具、インテリア、生活雑貨	214	26.4%
h) 衣類、靴、ファッション小物	233	28.7%
i) スポーツ・アウトドア用品	115	14.2%
j) 玩具、育児用品	105	12.9%
k) 事務用品、文房具	63	7.8%
1) その他	135	16.6%

Q8.貴社は、①Amazon、②Yahoo!ショッピング、③楽天市場に出店・出品の申請をしたことがありますか。申請したことのあるオンラインモールを全て選択してください。



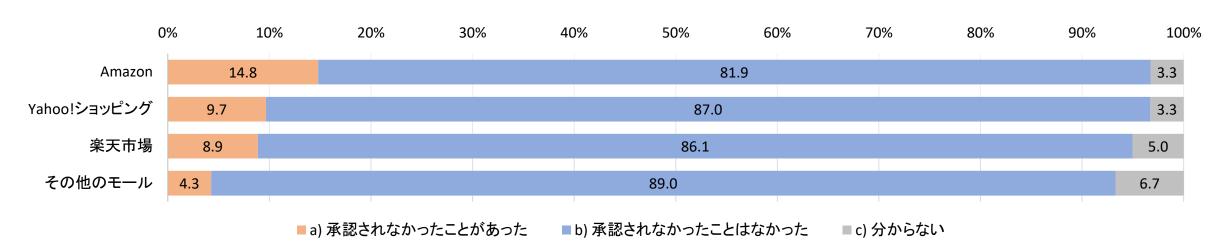
	実数	割合
全体	811	100.0%
a) Amazon	581	71.6%
b) Yahoo!ショッピング	579	71.4%
c) 楽天市場	677	83.5%
d) その他	164	20.2%

Q9.貴社の「オンラインモールでの売上額」に占める「各オンラインモールでの売上額」の割合はどの程度ですか。それぞれのオンラインモールについて、直近3年の事業年度の平均値で計算して記載してください(概算で結構です。)。



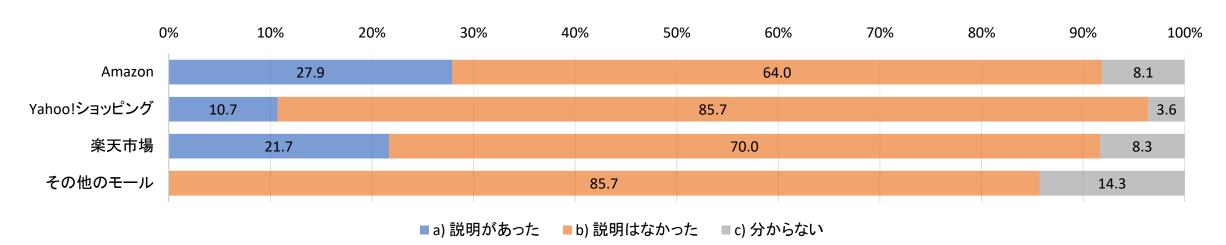
		全体	a) 0%	b) 10%以下	c) 10%超30% 以下	d) 30%超50% 以下	e) 50%超70% 以下	f) 70%超90% 以下	g) 90%超 (100%を除き ます)	h) 100%
A	割合	100.0%	7.1%	22.0%	23.4%	16.9%	7.4%	5.7%	10.0%	7.6%
Amazon	実数	581	41	128	136	98	43	33	58	44
٧ - اه م ما ه ما ما ه اه ما ه ما ه ما ه م	割合	100.0%	7.9%	33.3%	39.2%	15.4%	2.4%	1.0%	0.3%	0.3%
Yahoo!ショッピング	実数	579	46	193	227	89	14	6	2	2
冰 丁士担	割合	100.0%	2.7%	5.8%	11.4%	19.8%	24.5%	16.1%	10.3%	9.5%
楽天市場	実数	677	18	39	77	134	166	109	70	64
その他のモール	割合	100.0%	12.8%	59.1%	11.0%	7.3%	3.7%	3.7%	1.2%	1.2%
ての他のモール	実数	164	21	97	18	12	6	6	2	2

Q10.オンラインモールへの出店・出品がオンラインモール運営事業者から承認されなかったこと(最終的に承認されたが、申請当初は承認されなかった場合を含みます。)がありましたか。



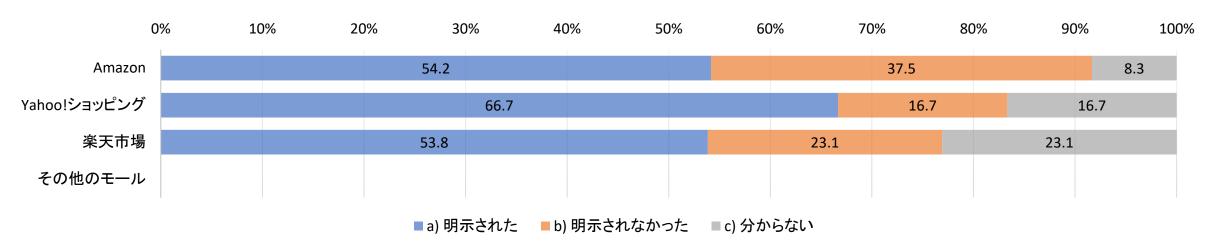
		全体	a) 承認されなかったことがあっ た	b) 承認されなかったことはな かった	c) 分からない
Amazon	割合	100.0	14.8	81.9	3.3
Amazon	実数	581	86	476	19
Yahoo!ショッピング	割合	100.0	9.7	87.0	3.3
	実数	579	56	504	19
楽天市場	割合	100.0	8.9	86.1	5.0
	実数	677	60	583	34
その他のモール	割合	100.0	4.3	89.0	6.7
	実数	164	7	146	11

Q10a1.(Q10で出店・出品が「a) 承認されなかったことがあった」と回答した方にお伺いします。) オンラインモール運営事業者から、出店・出品が承認されなかった理由について説明はありましたか。



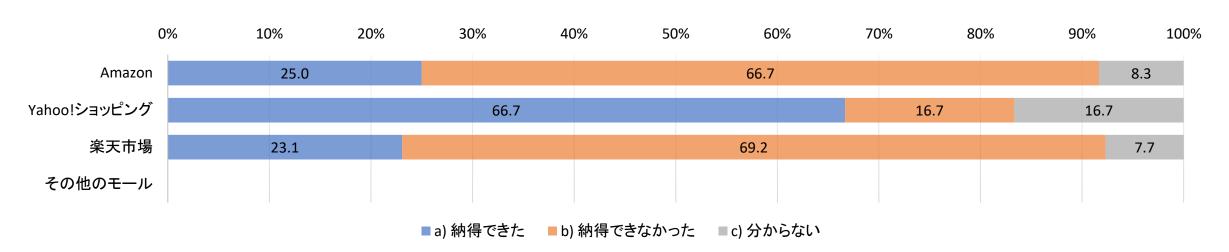
		全体	a) 説明があった	b) 説明はなかった	c) 分からない
Amazan	割合	100.0%	27.9%	64.0%	8.1%
Amazon	実数	86	24	55	7
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	10.7%	85.7%	3.6%
	実数	56	6	48	2
₩ . ₩.₩.₩	割合	100.0%	21.7%	70.0%	8.3%
楽天市場	実数	60	13	42	5
その他のモール	割合	100.0%	0.0%	85.7%	14.3%
	実数	7	0	6	1

Q10a1a1.(Q10a1で「a)説明があった」と回答した方にお伺いします。) どの規約のどの条項又は記載に抵触するかなどについて、オンラインモール運営事業者から明示されましたか。また、 明示された場合には、その規約名と、条項又は記載内容を記載してください。



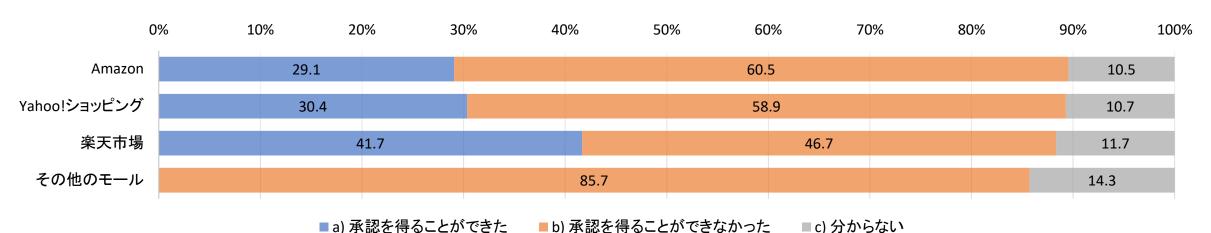
		全体	a) 明示された	b) 明示されなかった	c) 分からない
	割合	100.0%	54.2%	37.5%	8.3%
Amazon	実数	24	13	9	2
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	66.7%	16.7%	16.7%
	実数	6	4	1	1
※工士担	割合	100.0%	53.8%	23.1%	23.1%
楽天市場	実数	13	7	3	3
その他のモール	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0

Q10a1a2.(Q10a1で出店・出品が承認されなかった理由について「a) 説明があった」と回答した方にお伺いします。) オンラインモール運営事業者からの説明内容は納得できるものでしたか。



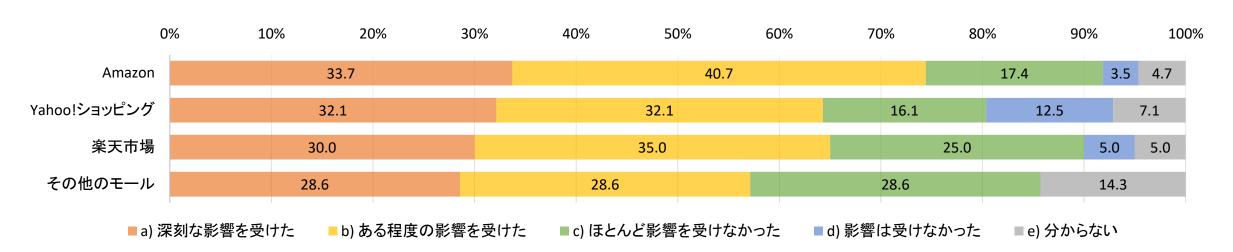
		全体	a) 納得できた	b) 納得できなかった	c) 分からない
Amazon	割合	100.0%	25.0%	66.7%	8.3%
Amazon	実数	24	6	16	2
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	66.7%	16.7%	16.7%
Yanoo! ショッピング	実数	6	4	1	1
	割合	100.0%	23.1%	69.2%	7.7%
楽天市場	実数	13	3	9	1
7.0/h.o.T. II	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
その他のモール	実数	0	0	0	0

Q10a2.(Q10で出店・出品が「a) 承認されなかったことがあった」と回答した方にお伺いします。) 出店・出品に関して改善又は変更をすることによって、最終的にオンラインモール運営事業者から出店・出品の承認を 得ることができましたか。



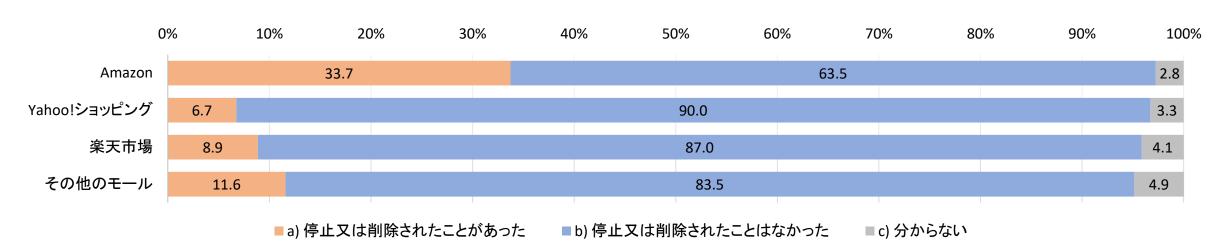
		全体	a) 承認を得ることができた	b) 承認を得ることができなかった	c) 分からない
A ma 7 a m	割合	100.0%	29.1%	60.5%	10.5%
Amazon	実数	86	25	52	9
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	30.4%	58.9%	10.7%
Yanoo!ショッピング	実数	56	17	33	6
楽天市場	割合	100.0%	41.7%	46.7%	11.7%
宋 大 印场	実数	60	25	28	7
その他のモール	割合	100.0%	0.0%	85.7%	14.3%
ての他のモール	実数	7	0	6	1

Q10a3.(Q10で出店・出品が「a)承認されなかったことがあった」と回答した方にお伺いします。) 出店・出品が承認されなかったことによって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



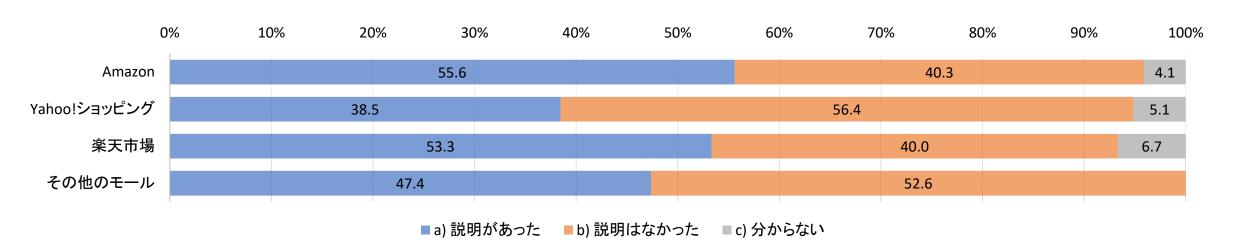
		全体	a) 深刻な影響を受けた	b) ある程度の影響を受けた	c) ほとんど影響を受けな かった	d) 影響は受けなかった	e) 分からない
Amazan	割合	100.0%	33.7%	40.7%	17.4%	3.5%	4.7%
Amazon	実数	86	29	35	15	3	4
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	32.1%	32.1%	16.1%	12.5%	7.1%
Yanoo!ショッピング	実数	56	18	18	9	7	4
楽天市場	割合	100.0%	30.0%	35.0%	25.0%	5.0%	5.0%
米 大巾场	実数	60	18	21	15	3	3
その他のモール	割合	100.0%	28.6%	28.6%	28.6%	0.0%	14.3%
てい他のモール	実数	7	2	2	2	0	1

Q11.オンラインモール上の貴社の出品がオンラインモール運営事業者によって停止又は削除されたことはありましたか。



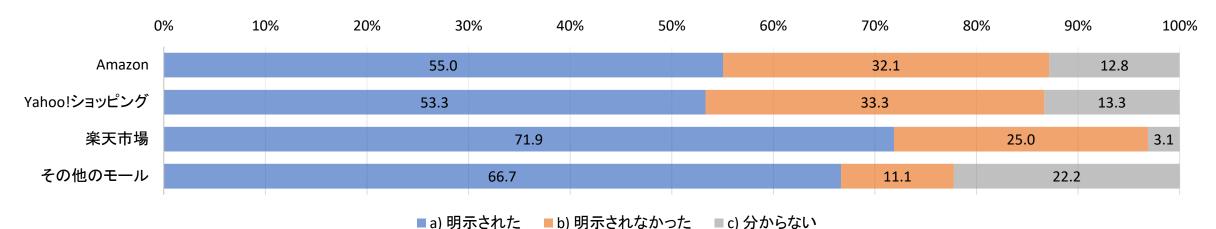
		全体	a) 停止又は削除されたこと があった	b) 停止又は削除されたこと はなかった	c) 分からない
Amazan	割合	100.0%	33.7%	63.5%	2.8%
Amazon	実数	581	196	369	16
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	6.7%	90.0%	3.3%
Yanoo!239C27	実数	579	39	521	19
· 本工士坦	割合	100.0%	8.9%	87.0%	4.1%
楽天市場	実数	677	60	589	28
7.0/h.o.T	割合	100.0%	11.6%	83.5%	4.9%
その他のモール	実数	164	19	137	8

Q11a1.(Q11で出品が「a)停止又は削除されたことがあった」と回答した方にお伺いします。) オンラインモール運営事業者から、出品が停止又は削除された理由について説明はありましたか。



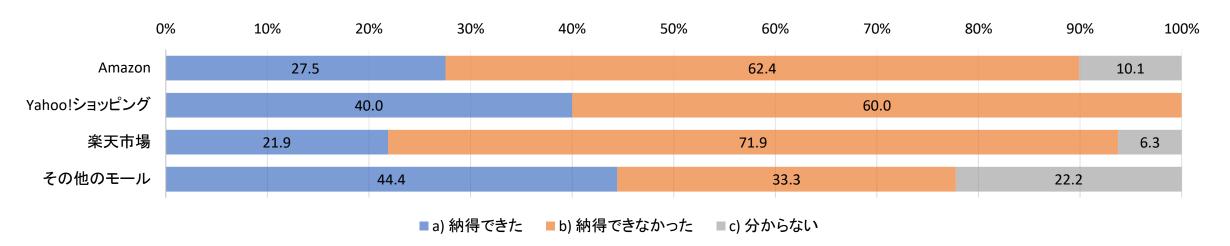
		全体	a) 説明があった	b) 説明はなかった	c) 分からない
0	割合	100.0%	55.6%	40.3%	4.1%
Amazon	実数	196	109	79	8
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	38.5%	56.4%	5.1%
Yanoo!ショッピング	実数	39	15	22	2
· 京工士相	割合	100.0%	53.3%	40.0%	6.7%
楽天市場	実数	60	32	24	4
その他のモール	割合	100.0%	47.4%	52.6%	0.0%
	実数	19	9	10	0

Q11a1a1.(Q11a1で「a)説明があった」と回答した方にお伺いします。) どの規約のどの条項又は記載に抵触するかなどについて、オンラインモール運営事業者から明示されましたか。また、 明示された場合には、その規約名と、条項又は記載内容を記載してください。



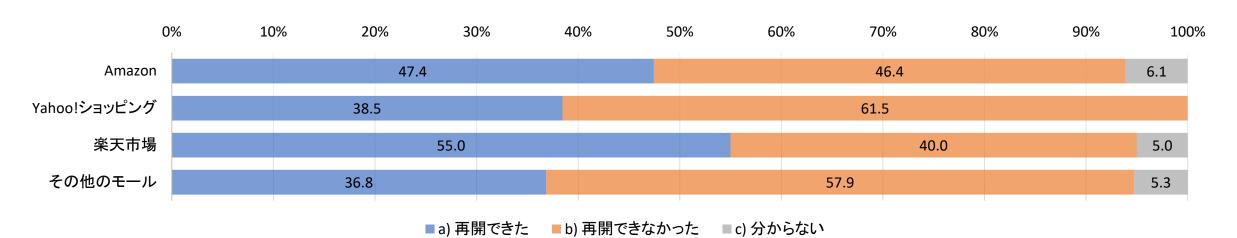
		全体	a) 明示された	b) 明示されなかった	c) 分からない
Amazan	割合	100.0%	55.0%	32.1%	12.8%
Amazon	実数	109	60	35	14
Volume of the state of the stat	割合	100.0%	53.3%	33.3%	13.3%
Yahoo!ショッピング	実数	15	8	5	2
	割合	100.0%	71.9%	25.0%	3.1%
楽天市場	実数	32	23	8	1
その他のモール	割合	100.0%	66.7%	11.1%	22.2%
	実数	9	6	1	2

Q11a1a2.(Q11a1で出品が停止又は削除された理由について「a) 説明があった」と回答した方にお伺いします。) 説明内容は納得できるものでしたか。



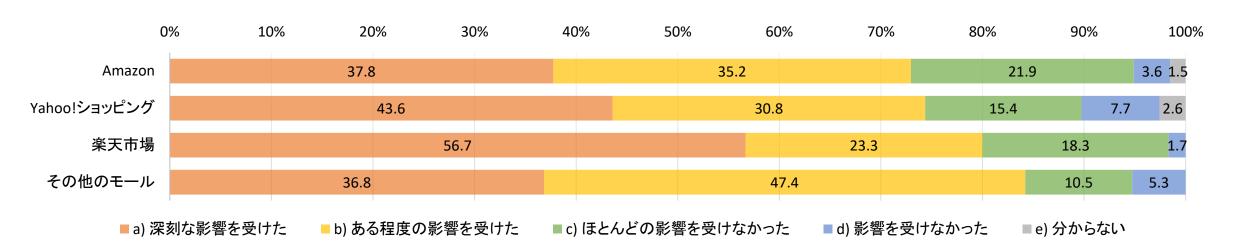
		全体	a) 納得できた	b) 納得できなかった	c) 分からない
Amazan	割合	100.0%	27.5%	62.4%	10.1%
Amazon	実数	109	30	68	11
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	40.0%	60.0%	0.0%
Yanoo!ショッピング	実数	15	6	9	0
	割合	100.0%	21.9%	71.9%	6.3%
楽天市場	実数	32	7	23	2
7 0 /h 0 T 11	割合	100.0%	44.4%	33.3%	22.2%
その他のモール	実数	9	4	3	2

Q11a2. (Q11で出品が「a) 停止又は削除されたことがあった」と回答した方にお伺いします。) 出品に関して改善又は変更をすることによって、最終的にオンラインモール上での出品を再開できましたか。



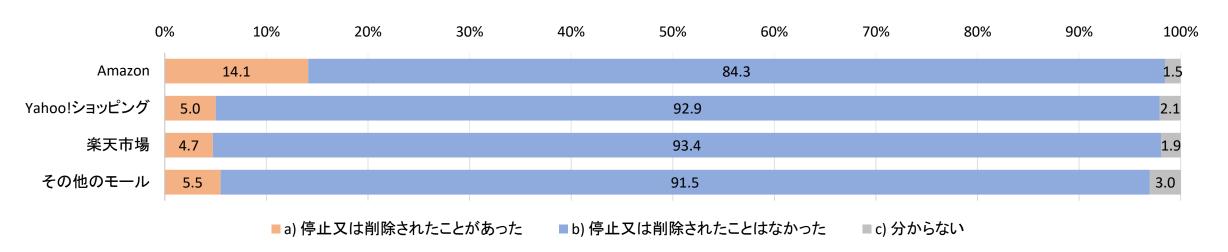
		全体	a) 再開できた	b) 再開できなかった	c) 分からない
Amazan	割合	100.0%	47.4%	46.4%	6.1%
Amazon	実数	196	93	91	12
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	38.5%	61.5%	0.0%
Yanoo!ショッピング	実数	39	15	24	0
	割合	100.0%	55.0%	40.0%	5.0%
楽天市場	実数	60	33	24	3
7 0 /h 0 T 11	割合	100.0%	36.8%	57.9%	5.3%
その他のモール	実数	19	7	11	1

Q11a3.(Q11で出品が「a)停止又は削除されたことがあった」と回答した方にお伺いします。) 出品が停止又は削除されたことによって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



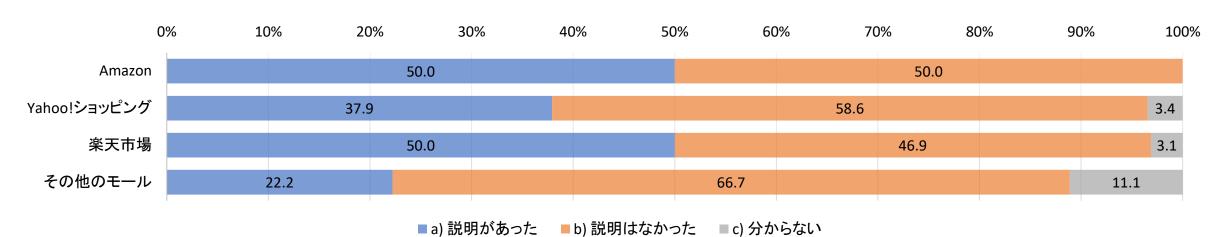
		全体	a) 深刻な影響を受け た	b) ある程度の影響を 受けた	c) ほとんどの影響を 受けなかった	d) 影響を受けなかっ た	e) 分からない
Amazon	割合	100.0%	37.8%	35.2%	21.9%	3.6%	1.5%
Amazon	実数	196	74	69	43	7	3
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	43.6%	30.8%	15.4%	7.7%	2.6%
Yanoo!ショッピング	実数	39	17	12	6	3	1
楽天市場	割合	100.0%	56.7%	23.3%	18.3%	1.7%	0.0%
米大巾场	実数	60	34	14	11	1	0
その他のモール	割合	100.0%	36.8%	47.4%	10.5%	5.3%	0.0%
ての他のモール	実数	19	7	9	2	1	0

Q12.貴社のアカウントがオンラインモール運営事業者によって停止又は削除されたことはありましたか。



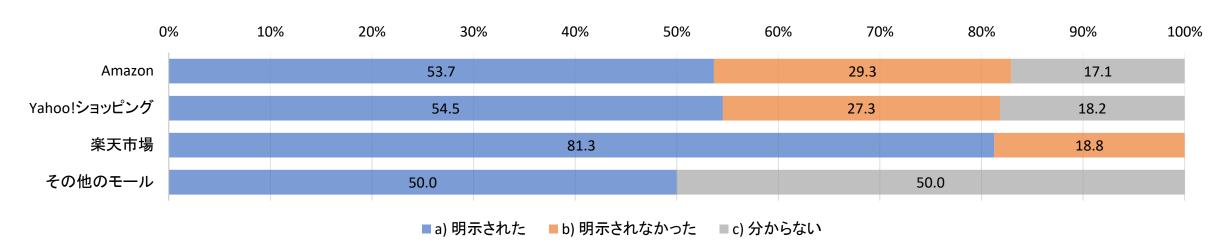
		全体	a) 停止又は削除されたこと があった	b) 停止又は削除されたこと はなかった	c) 分からない
Amazan	割合	100.0%	14.1%	84.3%	1.5%
Amazon	実数	581	82	490	9
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	5.0%	92.9%	2.1%
Yanoo!ショッピング	実数	579	29	538	12
水工士 担	割合	100.0%	4.7%	93.4%	1.9%
楽天市場	実数	677	32	632	13
7 O /4 O T 11	割合	100.0%	5.5%	91.5%	3.0%
その他のモール	実数	164	9	150	5

Q12a1.(Q12でアカウントが「a) 停止又は削除されたことがあった」と回答した方にお伺いします。) オンラインモール運営事業者から、アカウントの停止又は削除の理由について説明はありましたか。



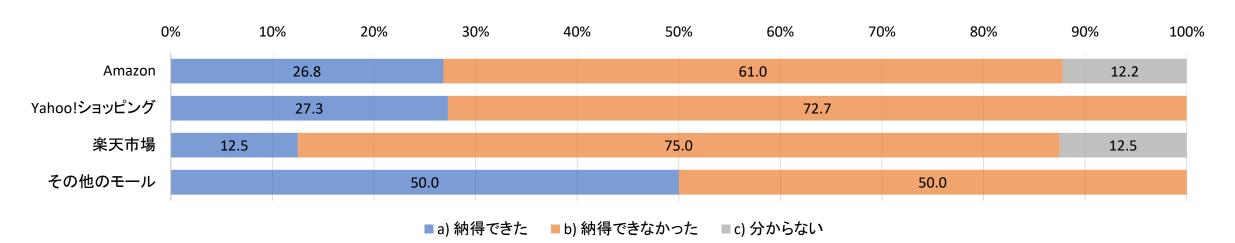
		全体	a) 説明があった	b) 説明はなかった	c) 分からない
Amazon	割合	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%
Amazon	実数	82	41	41	0
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	37.9%	58.6%	3.4%
Yanoo!ショッピング	実数	29	11	17	1
	割合	100.0%	50.0%	46.9%	3.1%
楽天市場	実数	32	16	15	1
7 0 /h 0 T 11	割合	100.0%	22.2%	66.7%	11.1%
その他のモール	実数	9	2	6	1

Q12a1a1.(Q12a1で「a) 説明があった」と回答した方にお伺いします。) どの規約のどの条項又は記載に抵触するかなどについて、オンラインモール運営事業者から明示されましたか。



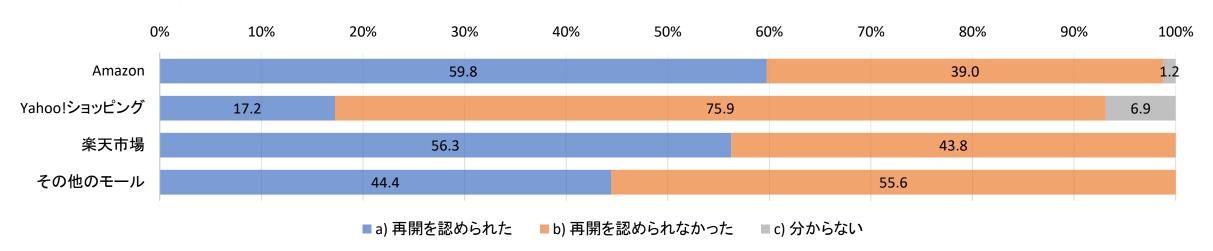
		全体	a) 明示された	b) 明示されなかった	c) 分からない
Amazan	割合	100.0%	53.7%	29.3%	17.1%
Amazon	実数	41	22	12	7
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	54.5%	27.3%	18.2%
Yanoo!ショッピング	実数	11	6	3	2
· 第二士担	割合	100.0%	81.3%	18.8%	0.0%
楽天市場	実数	16	13	3	0
7 0 //h 0 T	割合	100.0%	50.0%	0.0%	50.0%
その他のモール	実数	2	1	0	1

Q12a1a2.(Q12a1でアカウントの停止又は削除の理由について「a) 説明があった」と回答した方にお伺いします。) オンラインモール運営事業者からの説明内容は納得できるものでしたか。



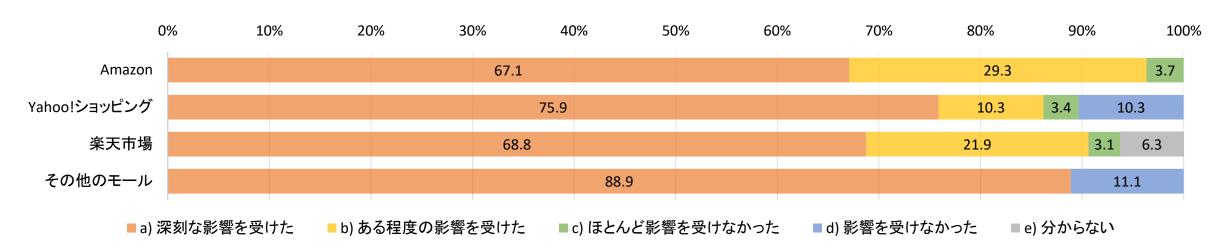
		全体	a) 納得できた	b) 納得できなかった	c) 分からない
Amazon	割合	100.0%	26.8%	61.0%	12.2%
Amazon	実数	41	11	25	5
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	27.3%	72.7%	0.0%
Yanoo!ショッピング	実数	11	3	8	0
	割合	100.0%	12.5%	75.0%	12.5%
楽天市場	実数	16	2	12	2
この出のエーリ	割合	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%
その他のモール	実数	2	1	1	0

Q12a2.(Q12でアカウントが「a) 停止又は削除されたことがあった」と回答した方にお伺いします。) アカウントに関して改善又は変更をするなどによって最終的にオンラインモール運営事業者からアカウントの再開を認められましたか。



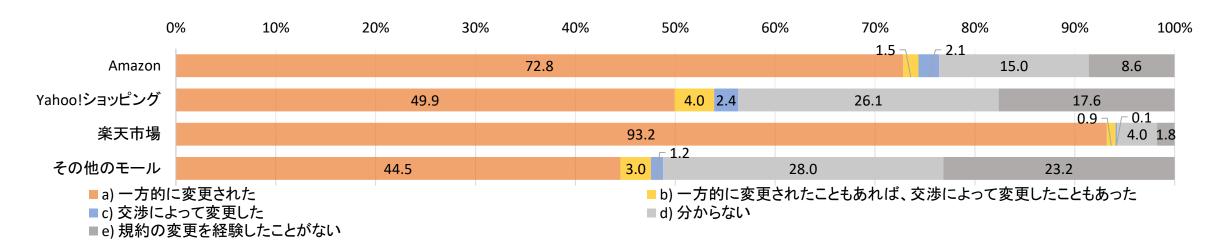
		全体	a) 再開を認められた	b) 再開を認められなかった	c) 分からない
A	割合	100.0%	59.8%	39.0%	1.2%
Amazon	実数	82	49	32	1
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	17.2%	75.9%	6.9%
Yanoo!ショッピング	実数	29	5	22	2
	割合	100.0%	56.3%	43.8%	0.0%
楽天市場	実数	32	18	14	0
この出のエー!!	割合	100.0%	44.4%	55.6%	0.0%
その他のモール	実数	9	4	5	0

Q12a3. (Q12a3で「a) 深刻な影響を受けた」又は「b) ある程度の影響を受けた」と回答した方にお伺いします。) アカウントが停止又は削除されたことによって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



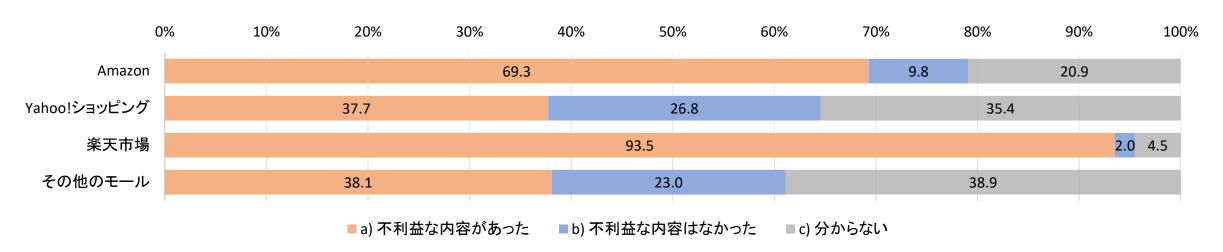
		全体	a) 深刻な影響を受け た	b) ある程度の影響を 受けた	c) ほとんど影響を受けなかった	d) 影響を受けなかっ た	e) 分からない
	割合	100.0%	67.1%	29.3%	3.7%	0.0%	0.0%
Amazon	実数	82	55	24	3	0	0
Valancia :=l.º> . #	割合	100.0%	75.9%	10.3%	3.4%	10.3%	0.0%
Yahoo!ショッピング	実数	29	22	3	1	3	0
冰工士担	割合	100.0%	68.8%	21.9%	3.1%	0.0%	6.3%
楽天市場	実数	32	22	7	1	0	2
その他のモール	割合	100.0%	88.9%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%
	実数	9	8	0	0	1	0

Q13.オンラインモール運営事業者によって規約が変更されたことがありましたか。



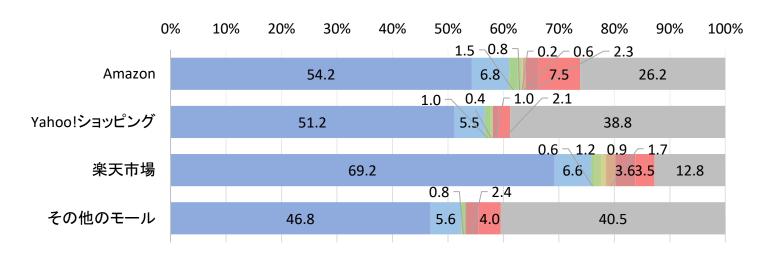
		全体	a) 一方的に変更された	b) 一方的に変更されたこと もあれば、交渉によって変 更したこともあった		d) 分からない	e) 規約の変更を経験したこ とがない
A	割合	100.0%	72.8%	1.5%	2.1%	15.0%	8.6%
Amazon	実数	581	423	9	12	87	50
	割合	100.0%	49.9%	4.0%	2.4%	26.1%	17.6%
Yahoo!ショッピング	実数	579	289	23	14	151	102
☆ 十 + 1 目	割合	100.0%	93.2%	0.9%	0.1%	4.0%	1.8%
楽天市場	実数	677	631	6	1	27	12
その他のモール	割合	100.0%	44.5%	3.0%	1.2%	28.0%	23.2%
	実数	164	73	5	2	46	38

Q13a1.(Q13で「e) 規約の変更を経験したことがない」以外を回答した方にお伺いします。) 規約の変更の中に貴社にとって不利益な内容はありましたか。



		全体	a) 不利益な内容があった	b) 不利益な内容はなかった	c) 分からない
Amazan	割合	100.0%	69.3%	9.8%	20.9%
Amazon	実数	531	368	52	111
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	37.7%	26.8%	35.4%
Yanoo!ショッピング	実数	477	180	128	169
	割合	100.0%	93.5%	2.0%	4.5%
楽天市場	実数	665	622	13	30
ZД#ДТ II	割合	100.0%	38.1%	23.0%	38.9%
その他のモール	実数	126	48	29	49

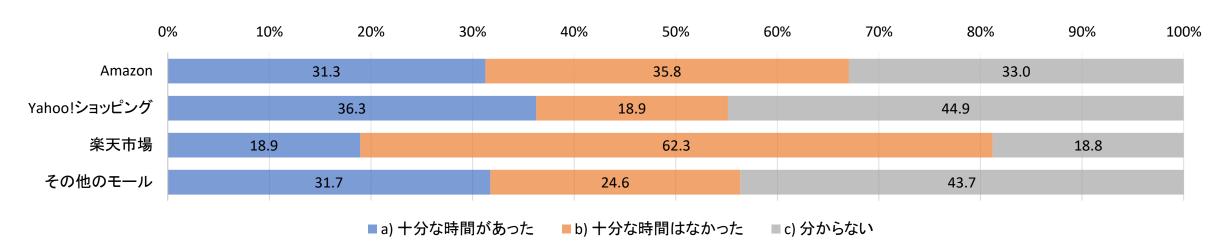
Q13a2.(Q13で「e) 規約の変更を経験したことがない」以外を回答した方にお伺いします。) 規約の変更があった際に、オンラインモール運営事業者から変更の連絡はありましたか。



- ■a) 規約の変更前(1か月より前)に、変更の連絡があった
- ■b) 規約の変更前(2週間より前~1か月以内)に、変更の連絡があった
- ■c) 規約の変更前(1週間より前~2週間以内)に、変更の連絡があった
- ■d) 規約の変更前(3日より前~1週間以内)に、変更の連絡があった
- ■e) 規約の変更前(1日より前~3日以内)に、変更の連絡があった
- ■f) 規約の変更前(1日(24時間)以内)に、変更の連絡があった
- ■g) 規約の変更後に、変更の連絡があった
- ■h) 変更の連絡はなかった
- ■i) 分からない

		全体	a) 規約の変更前 (1か月より前)に、 変更の連絡が あった	b) 規約の変更前 (2週間より前〜1 か月以内)に、変 更の連絡があっ た	c) 規約の変更前 (1週間より前〜2 週間以内)に、変 更の連絡があっ た	d) 規約の変更前 (3日より前〜1週 間以内)に、変更 の連絡があった	e) 規約の変更前 (1日より前〜3日 以内)に、変更の 連絡があった	f) 規約の変更前 (1日(24時間)以 内)に、変更の連 絡があった	g) 規約の変更後 に、変更の連絡 があった	h) 変更の連絡は なかった	i) 分からない
A	割合	100.0%	54.2%	6.8%	1.5%	0.8%	0.2%	0.6%	2.3%	7.5%	26.2%
Amazon	実数	531	288	36	8	4	1	3	12	40	139
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	51.2%	5.5%	1.0%	0.4%	0.0%	0.0%	1.0%	2.1%	38.8%
Yanoo!ショッピング	実数	477	244	26	5	2	0	0	5	10	185
水工士坦	割合	100.0%	69.2%	6.6%	0.6%	1.2%	0.9%	1.7%	3.6%	3.5%	12.8%
楽天市場	実数	665	460	44	4	8	6	11	24	23	85
7.0.W.O.T. II	割合	100.0%	46.8%	5.6%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%	4.0%	40.5%
その他のモール	実数	126	59	7	1	0	0	0	3	5	51

Q13a3.(Q13で「e) 規約の変更を経験したことがない」以外を回答した方にお伺いします。) 規約の変更に対応する十分な時間はありましたか。



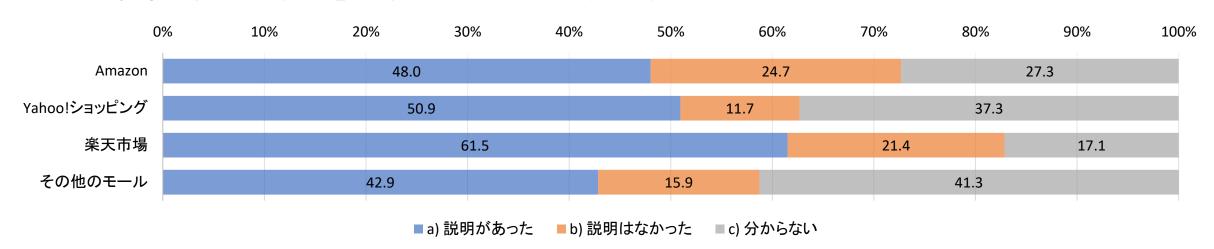
		全体	a) 十分な時間があった	b) 十分な時間はなかった	c) 分からない
Amazan	割合	100.0%	31.3%	35.8%	33.0%
Amazon	実数	531	166	190	175
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	36.3%	18.9%	44.9%
Yanoo!ショッピング	実数	477	173	90	214
	割合	100.0%	18.9%	62.3%	18.8%
楽天市場	実数	665	126	414	125
この出のエー リ	割合	100.0%	31.7%	24.6%	43.7%
その他のモール	実数	126	40	31	55

Q13a3a1.(Q13a3で「b) 十分な時間はなかった」と回答した方にお伺いします。) 規約の変更に対応するために、どの程度前に変更の連絡があれば十分だと思いますか。



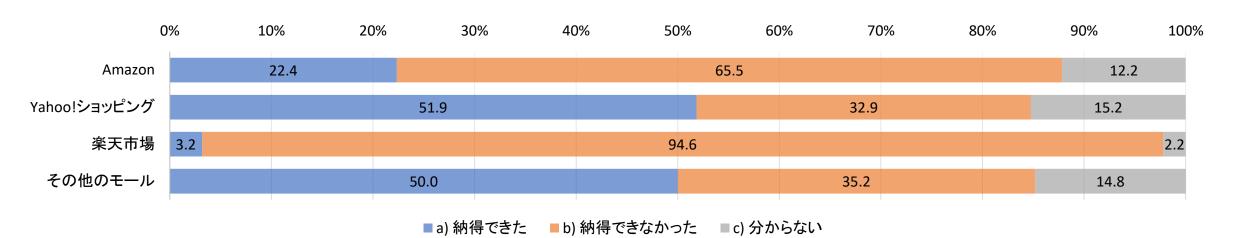
		全体	a) 1か月より前	b) 2週間より前 ~1か月以内	c) 1週間より前~ 2週間以内	d) 3日より前~1 週間以内	e) 1日より前~3 日以内	f) 1日(24時間) 以内	g) 規約が変更さ れた後の連絡で も十分である	
Amazan	割合	100.0%	71.6%	3.2%	1.1%	0.0%	0.5%	0.5%	0.0%	23.2%
Amazon	実数	190	136	6	2	0	1	1	0	44
	割合	100.0%	74.4%	2.2%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%
Yahoo!ショッピング	実数	90	67	2	1	0	0	0	0	20
· 少 丁 士 坦	割合	100.0%	75.1%	0.5%	0.7%	0.0%	0.0%	0.2%	0.2%	23.2%
楽天市場	実数	414	311	2	3	0	0	1	1	96
その他のモール	割合	100.0%	67.7%	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	3.2%	25.8%
	実数	31	21	0	1	0	0	0	1	8

Q13a4. (Q13で「e) 規約の変更を経験したことがない」以外を回答した方にお伺いします。) オンラインモール運営事業者から規約の変更に関する説明(直接的であるか間接的であるかを問わず、オンライン モール運営事業者からの説明を広く含みます。以下同じ。)はありましたか。



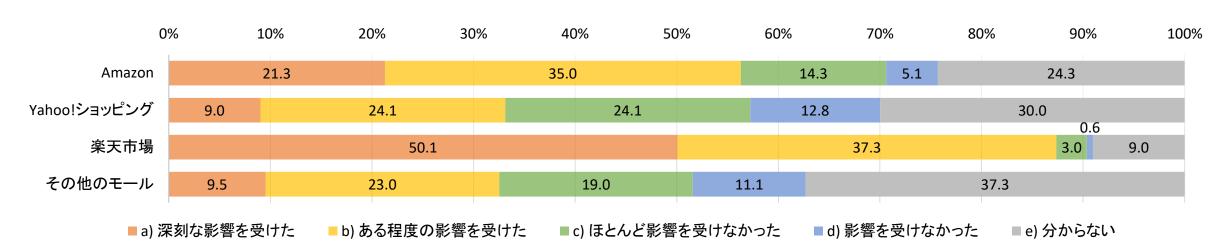
		全体	a) 説明があった	b) 説明はなかった	c) 分からない
Amazan	割合	100.0%	48.0%	24.7%	27.3%
Amazon	実数	531	255	131	145
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	50.9%	11.7%	37.3%
Yanoo!ショッピング	実数	477	243	56	178
楽天市場	割合	100.0%	61.5%	21.4%	17.1%
未入川 <i>场</i>	実数	665	409	142	114
その他のモール	割合	100.0%	42.9%	15.9%	41.3%
ての他のモール	実数	126	54	20	52

Q13a4a1.(Q13a4で変更について「a)説明があった」と回答した方にお伺いします。) 説明内容は納得できるものでしたか。



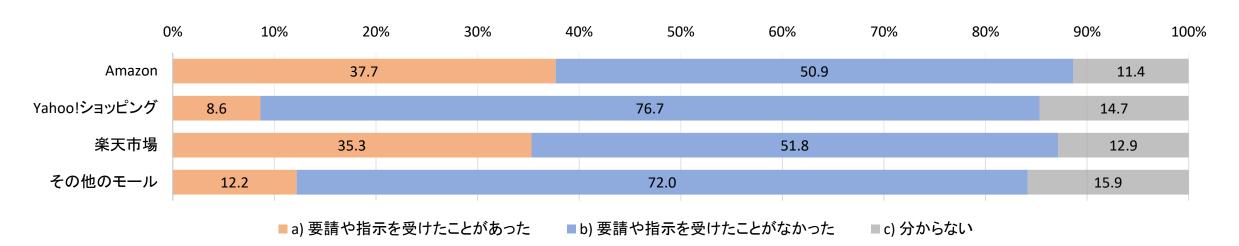
		全体	a) 納得できた	b) 納得できなかった	c) 分からない
Amazan	割合	100.0%	22.4%	65.5%	12.2%
Amazon	実数	255	57	167	31
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	51.9%	32.9%	15.2%
	実数	243	126	80	37
	割合	100.0%	3.2%	94.6%	2.2%
楽天市場	実数	409	13	387	9
20H0T	割合	100.0%	50.0%	35.2%	14.8%
その他のモール	実数	54	27	19	8

Q13a5.(Q13で「e) 規約の変更を経験したことがない」以外を回答した方にお伺いします。) 規約の変更によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



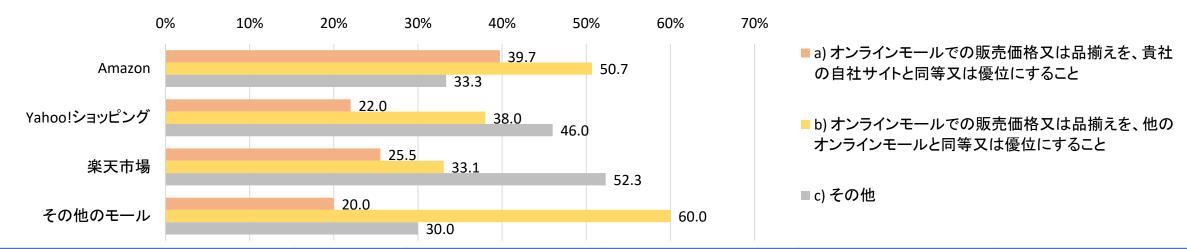
		全体	a) 深刻な影響を受け た	b) ある程度の影響を 受けた	c) ほとんど影響を受けなかった	d) 影響を受けなかっ た	e) 分からない
A	割合	100.0%	21.3%	35.0%	14.3%	5.1%	24.3%
Amazon	実数	531	113	186	76	27	129
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	9.0%	24.1%	24.1%	12.8%	30.0%
Yanoo!ショッピング	実数	477	43	115	115	61	143
冰工士担	割合	100.0%	50.1%	37.3%	3.0%	0.6%	9.0%
楽天市場	実数	665	333	248	20	4	60
その他のモール	割合	100.0%	9.5%	23.0%	19.0%	11.1%	37.3%
	実数	126	12	29	24	14	47

Q14.オンラインモール運営事業者から、商品の販売価格又は品揃えに関して要請や指示(任意であるか強制であるかを問わず、オンラインモール運営事業者からの意思の表明を広く含みます。以下同じ。)を受けたことはありましたか。



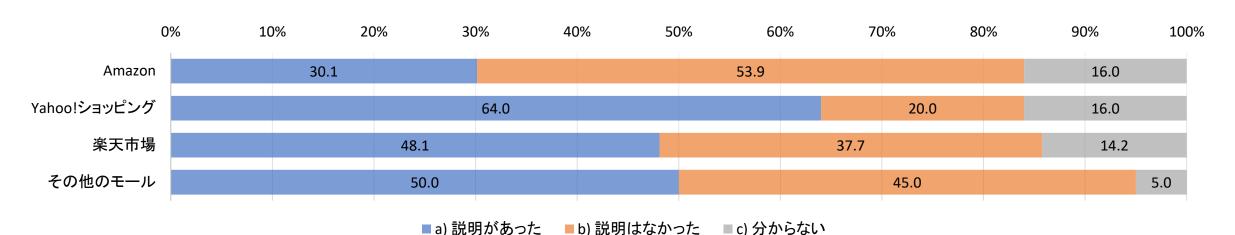
		全体	a) 要請や指示を受けたこと があった	b) 要請や指示を受けたこと がなかった	c) 分からない
A	割合	100.0%	37.7%	50.9%	11.4%
Amazon	実数	581	219	296	66
V 12 - 11 % F	割合	100.0%	8.6%	76.7%	14.7%
Yahoo!ショッピング	実数	579	50	444	85
	割合	100.0%	35.3%	51.8%	12.9%
楽天市場	実数	677	239	351	87
その他のモール	割合	100.0%	12.2%	72.0%	15.9%
ての他のモール	実数	164	20	118	26

Q14a1.(Q14で「a)要請や指示を受けたことがあった」と回答した方にお伺いします。) その要請や指示はどのような内容でしたか。【複数回答可】



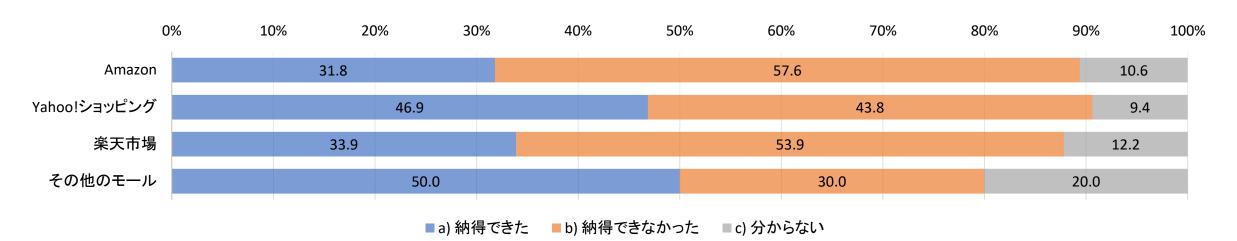
		全体	売価格又は品揃えを、貴社	b) オンラインモールでの販売価格又は品揃えを、他のオンラインモールと同等又は優位にすること	c) その他
Amazan	割合	100.0%	39.7%	50.7%	33.3%
Amazon	実数	219	87	111	73
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	22.0%	38.0%	46.0%
Yanoo!ショッピング	実数	50	11	19	23
楽天市場	割合	100.0%	25.5%	33.1%	52.3%
宋大叩場 	実数	239	61	79	125
ZOHOT II	割合	100.0%	20.0%	60.0%	30.0%
その他のモール	実数	20	4	12	6

Q14a2.(Q14で「a)要請や指示を受けたことがあった」と回答した方にお伺いします。) オンラインモール運営事業者から、その要請や指示の根拠について説明はありましたか。



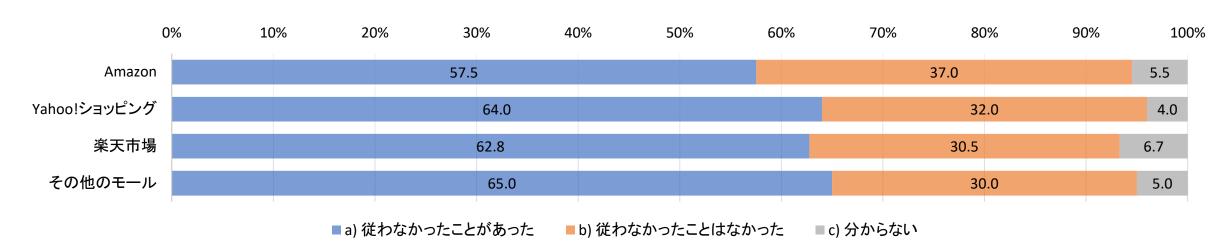
		全体	a) 説明があった	b) 説明はなかった	c) 分からない
Аталоп	割合	100.0%	30.1%	53.9%	16.0%
Amazon	実数	219	66	118	35
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	64.0%	20.0%	16.0%
Yanoo!ショッピング	実数	50	32	10	8
	割合	100.0%	48.1%	37.7%	14.2%
楽天市場	実数	239	115	90	34
20H0T	割合	100.0%	50.0%	45.0%	5.0%
その他のモール	実数	20	10	9	1

Q14a2a1. (Q14a2で「a) 説明があった」と回答した方にお伺いします。) 説明内容は納得できるものでしたか。



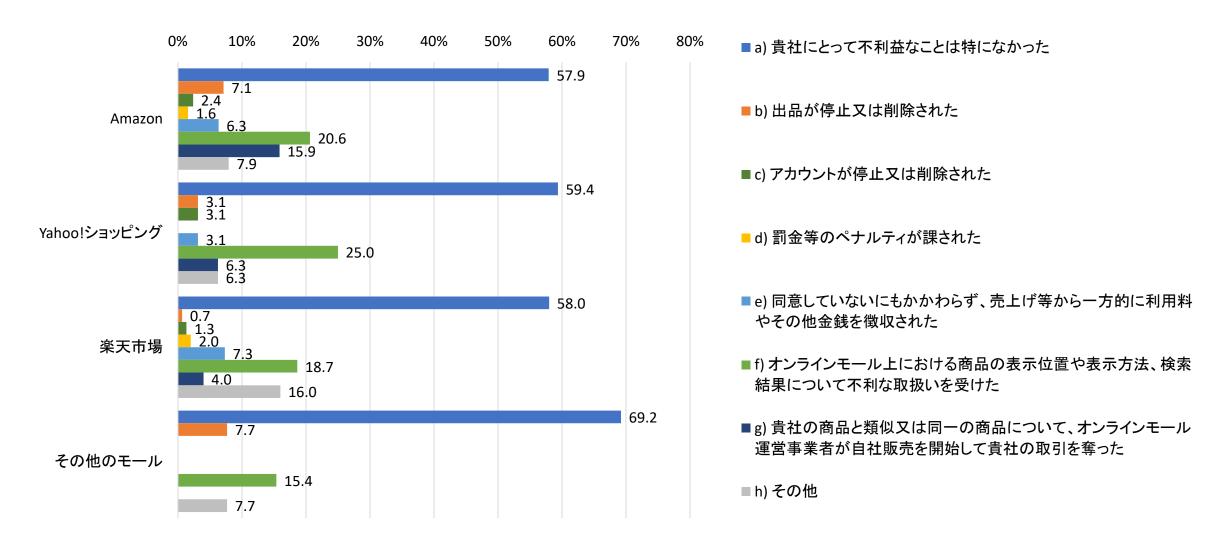
		全体	a) 納得できた	b) 納得できなかった	c) 分からない
Amazon	割合	100.0%	31.8%	57.6%	10.6%
Amazon	実数	66	21	38	7
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	46.9%	43.8%	9.4%
Yanoo!ショッピング	実数	32	15	14	3
	割合	100.0%	33.9%	53.9%	12.2%
楽天市場	実数	115	39	62	14
スの出のエー リ	割合	100.0%	50.0%	30.0%	20.0%
その他のモール	実数	10	5	3	2

Q14a3.(Q14で「a)要請や指示を受けたことがあった」と回答した方にお伺いします。) 実際に要請や指示に従わなかったことはありましたか。



		全体	a) 従わなかったことがあった	b) 従わなかったことはな かった	c) 分からない
Amazan	割合	100.0%	57.5%	37.0%	5.5%
Amazon	実数	219	126	81	12
/	割合	100.0%	64.0%	32.0%	4.0%
Yahoo!ショッピング	実数	50		16	2
水工士 担	割合	100.0%	62.8%	30.5%	6.7%
楽天市場	実数	239	150	73	16
スの	割合	100.0%	65.0%	30.0%	5.0%
その他のモール	実数	20	13	6	1

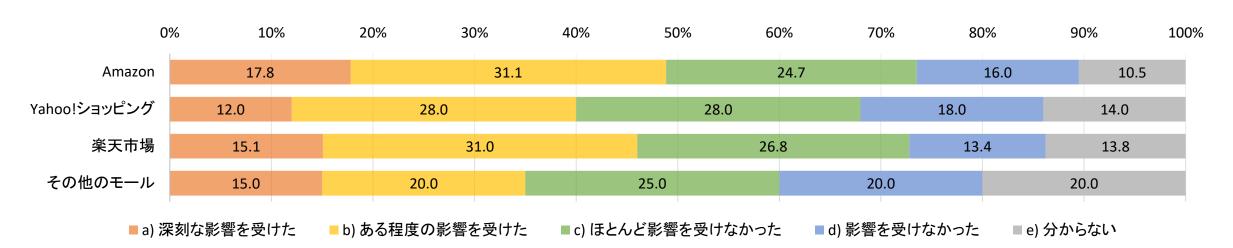
Q14a3a1.(Q14a3で「a)従わなかったことがあった」と回答した方にお伺いします。)要請や指示に従わなかった結果、実際にどうなりましたか。【複数回答可】



Q14a3a1.(Q14a3で「a)従わなかったことがあった」と回答した方にお伺いします。)要請や指示に従わなかった結果、実際にどうなりましたか。【複数回答可】

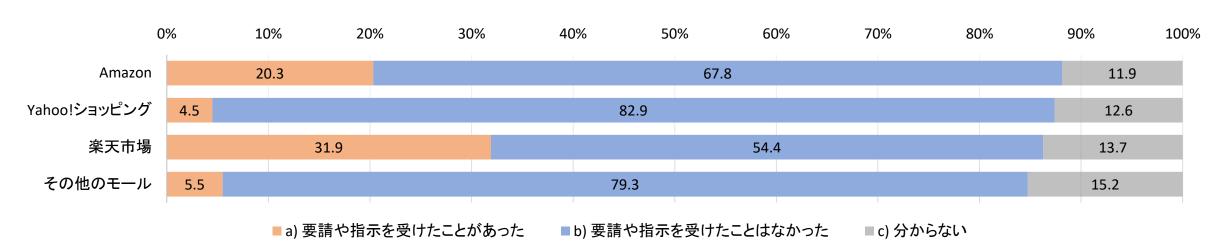
		全体	a) 貴社にとって 不利益なことは 特になかった	又は削除され	c) アカウントが 停止又は削除 された		e) 同意していな いにもかかわら ず、売上げ等 から一方的に 利用料やその 他金銭を徴収 された	f) オンライン モール上にの表示位置、 方法、検索を 大法、 大法、 大法、 大法、 大法、 大法、 大法、 大法、 大法、 大法、	g) 貴社の商品 と類似又は同 一のおよいラインモーが自社 事業を開始して 貴社の取引を 奪った	h) その他
A	割合	100.0%	57.9%	7.1%	2.4%	1.6%	6.3%	20.6%	15.9%	7.9%
Amazon	実数	126	73	9	3	2	8	26	20	10
Mahara 13	割合	100.0%	59.4%	3.1%	3.1%	0.0%	3.1%	25.0%	6.3%	6.3%
Yahoo!ショッピング	実数	32	19	1	1	0	1	8	2	2
	割合	100.0%	58.0%	0.7%	1.3%	2.0%	7.3%	18.7%	4.0%	16.0%
楽天市場	実数	150	87	1	2	3	11	28	6	24
この他のエール	割合	100.0%	69.2%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	15.4%	0.0%	7.7%
その他のモール	実数	13	9	1	0	0	0	2	0	1

Q14a4.(Q14で「a)要請や指示を受けたことがあった」と回答した方にお伺いします。) その要請や指示によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



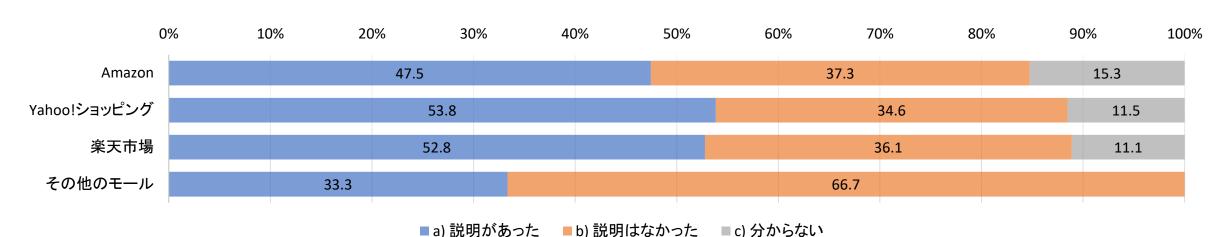
		全体	a) 深刻な影響を受け た	b) ある程度の影響を 受けた	c) ほとんど影響を受 けなかった	d) 影響を受けなかっ た	e) 分からない
A 22222	割合	100.0%	17.8%	31.1%	24.7%	16.0%	10.5%
Amazon	実数	219	39	68	54	35	23
Valancia - uslancia	割合	100.0%	12.0%	28.0%	28.0%	18.0%	14.0%
Yahoo!ショッピング	実数	50	6	14	14	9	7
冰工士担	割合	100.0%	15.1%	31.0%	26.8%	13.4%	13.8%
楽天市場	実数	239	36	74	64	32	33
スのMのエーリ	割合	100.0%	15.0%	20.0%	25.0%	20.0%	20.0%
その他のモール	実数	20	3	4	5	4	4

Q15.オンラインモール運営事業者から、消費者に対する商品の配送料に関して要請や指示を受けたことはありましたか。



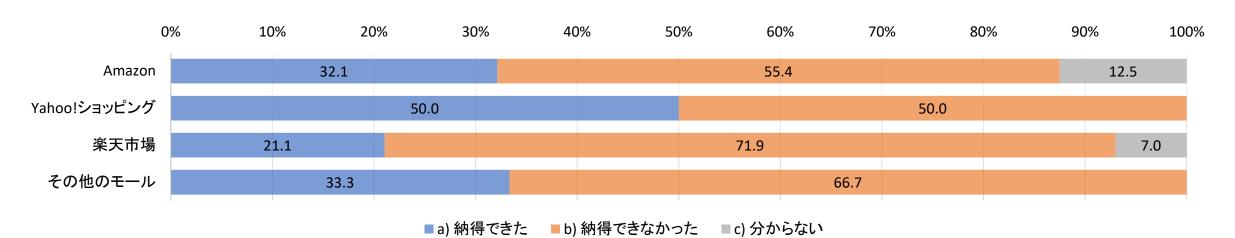
		全体	a) 要請や指示を受けたこと があった	b) 要請や指示を受けたこと はなかった	c) 分からない
A	割合	100.0%	20.3%	67.8%	11.9%
Amazon	実数	581	118	394	69
Val. 12 = 11°2 / 6°	割合	100.0%	4.5%	82.9%	12.6%
Yahoo!ショッピング	実数	579	26	480	73
水工士 担	割合	100.0%	31.9%	54.4%	13.7%
楽天市場	実数	677	216	368	93
その他のモール	割合	100.0%	5.5%	79.3%	15.2%
ての他のモール	実数	164	9	130	25

Q15a2.(Q15で「a)要請や指示を受けたことがあった」と回答した方にお伺いします。) オンラインモール運営事業者から、その要請や指示の根拠について説明はありましたか。



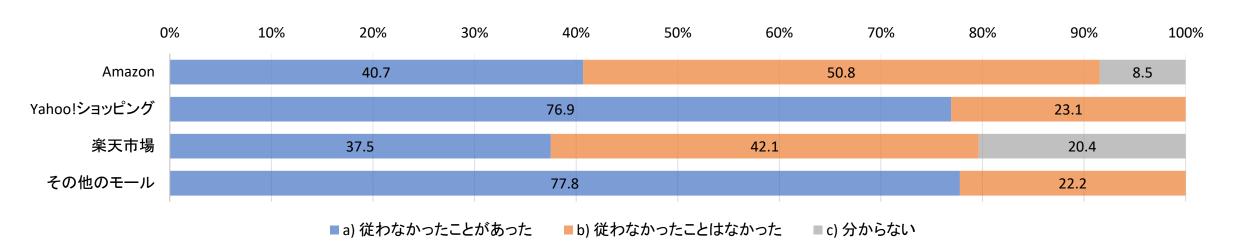
		全体	a) 説明があった	b) 説明はなかった	c) 分からない
Amazan	割合	100.0%	47.5%	37.3%	15.3%
Amazon	実数	118	56	44	18
Vala a 12 .= L ² > . H ²	割合	100.0%	53.8%	34.6%	11.5%
Yahoo!ショッピング	実数	26	14	9	3
	割合	100.0%	52.8%	36.1%	11.1%
楽天市場	実数	216	114	78	24
この出のエー!!	割合	100.0%	33.3%	66.7%	0.0%
その他のモール	実数	9	3	6	0

Q15a2a1. (Q15a2で「a) 説明があった」と回答した方にお伺いします。) 説明内容は納得できるものでしたか。



		全体	a) 納得できた	b) 納得できなかった	c) 分からない
Amazon	割合	100.0%	32.1%	55.4%	12.5%
Amazon	実数	56	18 31 50.0% 50.0% 7 7	7	
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%
Yanoo!ショッピング	実数	14	7	7	0
	割合	100.0%	21.1%	71.9%	7.0%
楽天市場	実数	114	24	82	8
20H0T	割合	100.0%	33.3%	66.7%	0.0%
その他のモール	実数	3	1	2	0

Q15a3.(Q15で「a)要請や指示を受けたことがあった」と回答した方にお伺いします。) 実際に要請や指示に従わなかったことはありましたか。

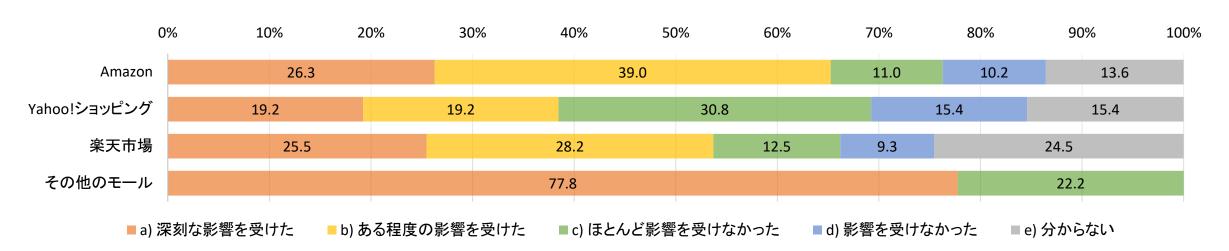


		全体	a) 従わなかったことがあった	b) 従わなかったことはな かった	c) 分からない
Amazan	割合	100.0%	40.7%	50.8%	8.5%
Amazon	実数	118	48	60	10
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	76.9%	23.1%	0.0%
Yanoo!ショッピング	実数	26	20	6	0
· 京工士相	割合	100.0%	37.5%	42.1%	20.4%
楽天市場	実数	216	81	91	44
スの 州のエ ・リ	割合	100.0%	77.8%	22.2%	0.0%
その他のモール	実数	9	7	2	0

Q15a3a1.(Q15a3で「a)従わなかったことがあった」と回答した方にお伺いします。)要請や指示に従わなかった結果、実際にどうなりましたか。【複数回答可】

		全体	a) 貴社にとって 不利益なことは 特になかった	b) 出品が停止 又は削除され た	c) アカウントが 停止又は削除 された	d) 罰金等のペ ナルティが課さ れた	ら一方的に利	方注 烩壶结里	g) 貴社の商品 と類似又はこう 一ので、オンライン・モーン・アールで、 とので、オンライン・アールが 事業を開始自して 大学を開始して 大学でのできる。 は、できる。 ときる。 は、できる。 は、できる。 は、できる。 ときる。 ときる。 ときる。 ときる。 ときる。 ときる。 ときる。 と	h) その他
A	割合	100.0%	47.9%	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%	39.6%	8.3%	6.3%
Amazon	実数	48	23	0	0	0	2	19	4	3
Vob ools whes Af	割合	100.0%	70.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	0.0%	0.0%
Yahoo!ショッピング	実数	20	14	0	0	0	0	6	0	0
永工士 担	割合	100.0%	49.4%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	28.4%	2.5%	14.8%
楽天市場	実数	81	40	0	0	0	9	23	2	12
この出のエーリ	割合	100.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	0.0%	14.3%
その他のモール	実数	7	1	0	0	0	0	5	0	1

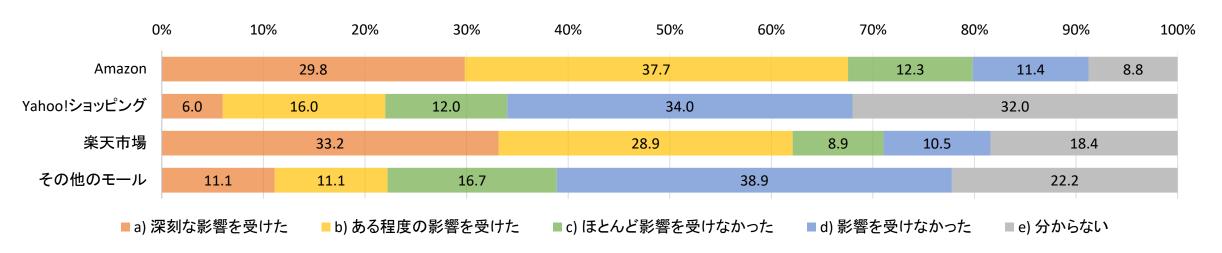
Q15a4. (Q15で「a) 要請や指示を受けたことがあった」と回答した方にお伺いします。) その要請や指示によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		全体	a) 深刻な影響を受け た	b) ある程度の影響を 受けた	c) ほとんど影響を受けなかった	d) 影響を受けなかっ た	e) 分からない
Amazon	割合	100.0%	26.3%	39.0%	11.0%	10.2%	13.6%
Amazon	実数	118	31	46	13	12	16
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	19.2%	19.2%	30.8%	15.4%	15.4%
Yanoo!ショッピング	実数	26	5	5	8	4	4
冰工士担	割合	100.0%	25.5%	28.2%	12.5%	9.3%	24.5%
楽天市場	実数	216	55	61	27	20	53
その他のモール	割合	100.0%	77.8%	0.0%	22.2%	0.0%	0.0%
	実数	9	7	0	2	0	0

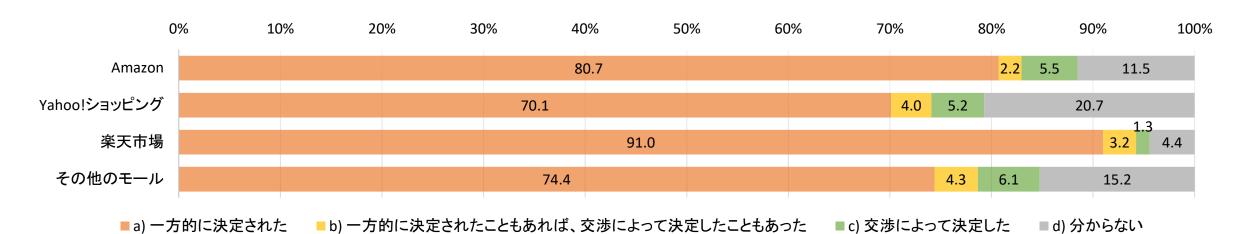
4. 商品の販売価格及び販売条件等について (3)その他の販売条件や販売内容等について

Q16a1.(Q16で何らかの回答をした〔オンラインモール運営事業者から販売価格、品揃え及び配送料以外の販売条件 又は販売内容等に関して要請や指示を受けたことがある〕方にお伺いします。) その要請や指示によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



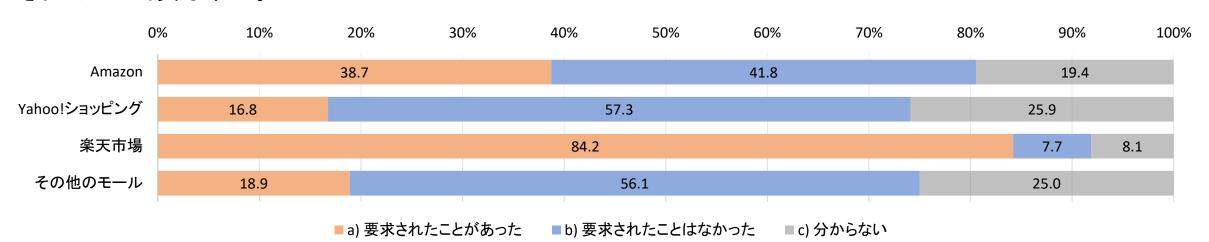
		全体	a) 深刻な影響を受け た	b) ある程度の影響を 受けた	c) ほとんど影響を受けなかった	d) 影響を受けなかっ た	e) 分からない
Amazon	割合	100.0%	29.8%	37.7%	12.3%	11.4%	8.8%
AIIIdZOII	実数	114	34	43	14	13	10
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	6.0%	16.0%	12.0%	34.0%	32.0%
Yanoo!ショッピング	実数	50	3	8	6	17	16
冰工士担	割合	100.0%	33.2%	28.9%	8.9%	10.5%	18.4%
楽天市場	実数	190	63	55	17	20	35
その他のモール	割合	100.0%	11.1%	11.1%	16.7%	38.9%	22.2%
	実数	18	2	2	3	7	4

Q17.利用料はどのようにして決定されましたか。



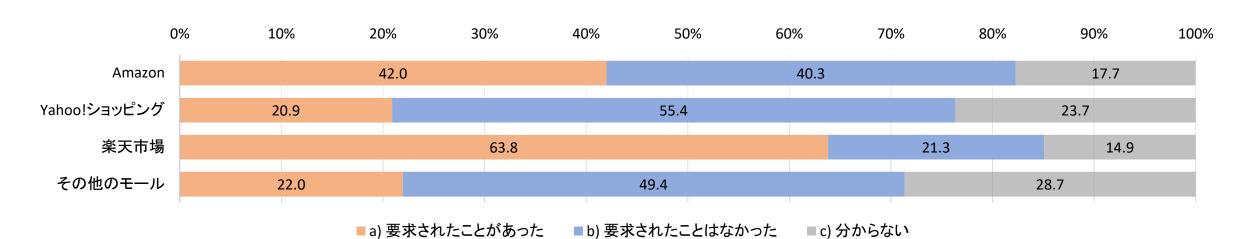
		全体	a) 一方的に決定された	b) 一方的に決定されたこと もあれば、交渉によって決 定したこともあった	c) 交渉によって決定した	d) 分からない
割合		100.0%	80.7%	2.2%	5.5%	11.5%
Amazon 実	実数	581	469	13	32	67
宝	割合	100.0%	70.1%	4.0%	5.2%	20.7%
Yahoo!ショッピング	実数	579	406	23	30	120
A T ± +□	割合	100.0%	91.0%	3.2%	1.3%	4.4%
楽天市場 —	実数	677	616	22	9	30
その他のモール	割合	100.0%	74.4%	4.3%	6.1%	15.2%
	実数	164	122	7	10	25

Q18.貴社は、オンラインモール運営事業者から「不必要・不合理だと感じるサービスや機能に対する利用料」や「根拠がないと感じる金銭」の支払い(例えば、ポイント還元や販売セール等での合理的な範囲を超えた原資負担金)を要求されたことがありますか。



		全体	a) 要求されたことがあった	b) 要求されたことはなかっ た	c) 分からない
Amazon	割合	100.0%	38.7%	41.8%	19.4%
Amazon	実数	581	225	243	113
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	16.8%	57.3%	25.9%
Yanoo!ショッピング	実数	579	97	332	150
楽天市場	割合	100.0%	84.2%	7.7%	8.1%
宋 大 印场	実数	677	570	52	55
7.0/4.0.T. II	割合	100.0%	18.9%	56.1%	25.0%
その他のモール	実数	164	31	92	41

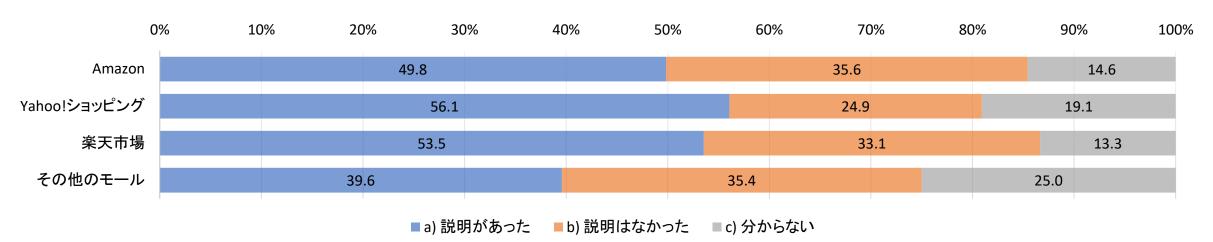
Q19.貴社は、オンラインモール運営事業者から利用料の値上げを要求されたことがありましたか。



		全体	a) 要求されたことがあった	b) 要求されたことはなかっ た	c) 分からない
Amazan	割合	100.0%	42.0%	40.3%	17.7%
Amazon	実数	581	244	234	103
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	20.9%	55.4%	23.7%
Yanoo!ショッピング	実数	579	121	321	137
	割合	100.0%	63.8%	21.3%	14.9%
楽天市場	実数	677	432	144	101
7.0/4.0.7	割合	100.0%	22.0%	49.4%	28.7%
その他のモール	実数	164	36	81	47

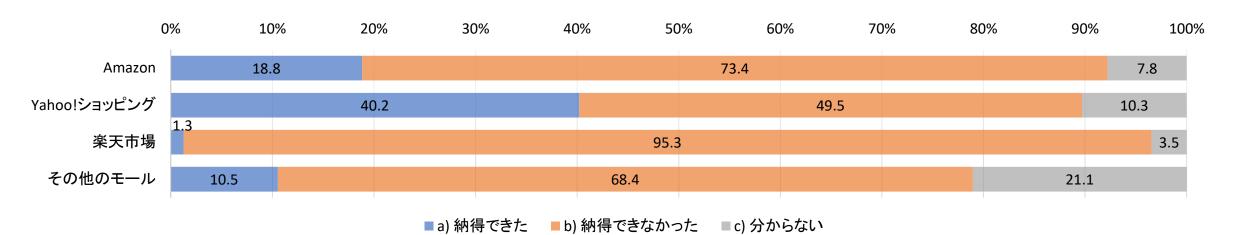
Q20. (Q18又はQ19で不必要・不合理な支払い又は値上げを「a)要求されたことがあった」と回答した方にお伺いします。)

オンラインモール運営事業者から、不必要・不合理な支払いや値上げの根拠について説明はありましたか。



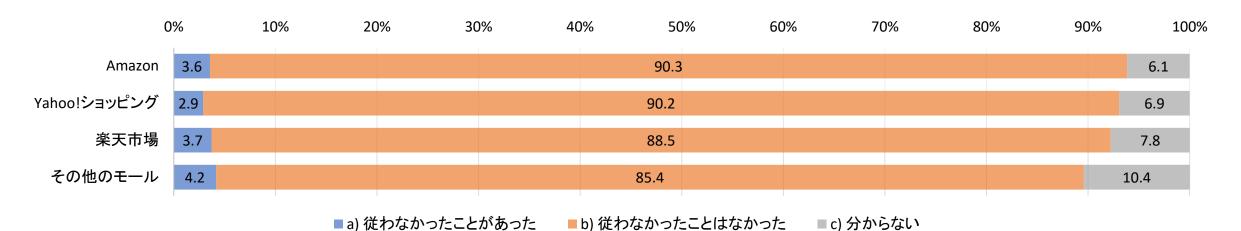
		全体	a) 説明があった	b) 説明はなかった	c) 分からない
Amazan	割合	100.0%	49.8%	35.6%	14.6%
Amazon	実数	309	154	110	45
Vahaal≎ :=⊌°> . ♣°	割合	100.0%	56.1%	24.9%	19.1%
Yahoo!ショッピング	実数	173	97	43	33
	割合	100.0%	53.5%	33.1%	13.3%
楽天市場	実数	592	317	196	79
7.0 lb 0.7 u	割合	100.0%	39.6%	35.4%	25.0%
その他のモール	実数	48	19	17	12

Q20a1.(Q20で「a)説明があった」と回答した方にお伺いします。) 説明内容は納得できるものでしたか。



		全体	a) 納得できた	b) 納得できなかった	c) 分からない
Amazan	割合	100.0%	18.8%	73.4%	7.8%
Amazon	実数	154	29	113	12
Vob o o l	割合	100.0%	40.2%	49.5%	10.3%
Yahoo!ショッピング	実数	97	39	48	10
	割合	100.0%	1.3%	95.3%	3.5%
楽天市場	実数	317	4	302	11
7 0 lb 0 T	割合	100.0%	10.5%	68.4%	21.1%
その他のモール	実数	19	2	13	4

Q21. (Q18又はQ19で不必要・不合理な支払い又は値上げを「a) 要求されたことがあった」と回答した方にお伺いします。) 実際に要求に従わなかったことはありましたか。

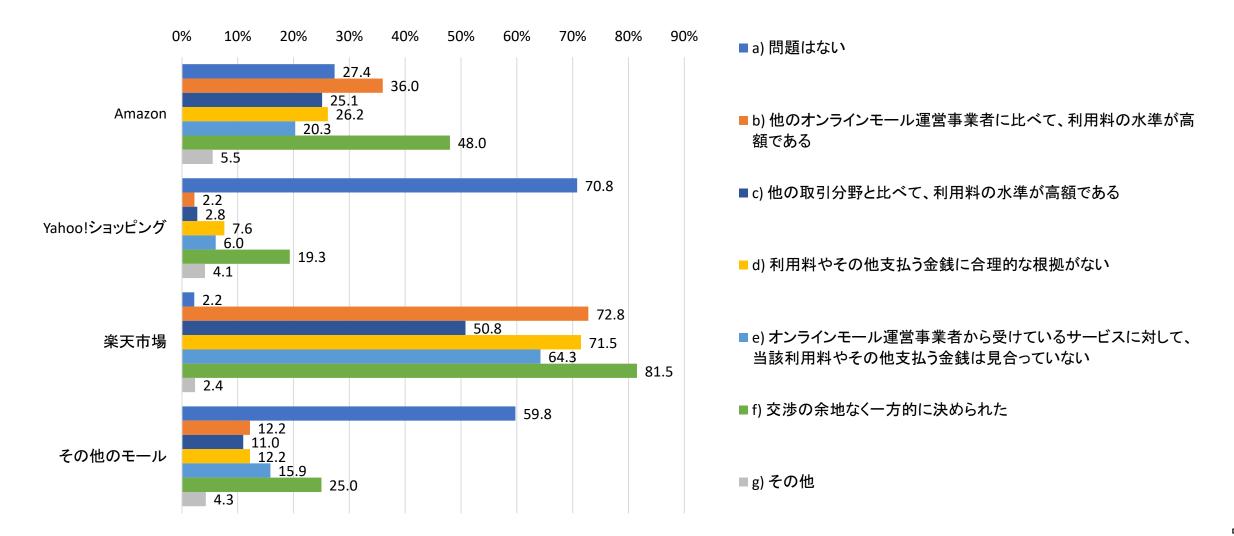


		全体	a) 従わなかったことがあった	b) 従わなかったことはな かった	c) 分からない
Amazon	割合	100.0%	3.6%	90.3%	6.1%
Amazon	実数	309	11	279	19
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	2.9%	90.2%	6.9%
Yanoo!ショッピング	実数	173	5	156	12
· 本工士担	割合	100.0%	3.7%	88.5%	7.8%
楽天市場	実数	592	22	524	46
7 0 /th 0 T	割合	100.0%	4.2%	85.4%	10.4%
その他のモール	実数	48	2	41	5

Q21a1.(Q21で「a) 従わなかったことがあった」と回答した方にお伺いします。) 要求に従わなかった結果、実際にどうなりましたか。【複数回答可】

		全体	a) 貴社にとって 不利益なことは 特になかった			d) 罰金等のペ		示位置や表示方法、検索結果について不	g) 貴社の商品 と類似又は同一ので、オンラインモールで、オンラインモール連合社 販売を開始して 貴社の取引を 奪った	h) その他
A	割合	100.0%	18.2%	36.4%	18.2%	9.1%	45.5%	36.4%	36.4%	0.0%
Amazon	実数	11	2	4	2	1	5	4	4	0
۷ماه ممان جایداد ^ی کارد	割合	100.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%
Yahoo!ショッピング	実数	5	3	0	0	0	0	1	0	1
水工士 坦	割合	100.0%	27.3%	4.5%	4.5%	9.1%	27.3%	31.8%	4.5%	31.8%
楽天市場 -	実数	22	6	1	1	2	6	7	1	7
その他のモール	割合	100.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
てい他のモール	実数	2	0	0	1	0	1	1	0	0

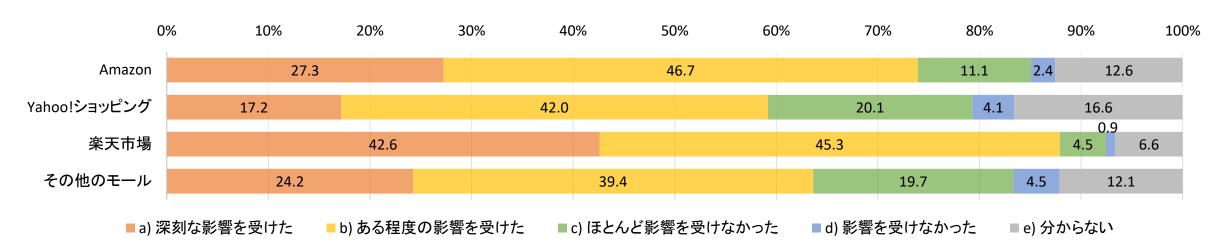
Q22.貴社は、利用料やその他支払う金銭について問題があると思いますか。問題があると思う場合には、 貴社が実際に経験したことのある事実を下記の選択肢b~gから選択してください。【複数回答可】



Q22.貴社は、利用料やその他支払う金銭について問題があると思いますか。問題があると思う場合には、 貴社が実際に経験したことのある事実を下記の選択肢b~gから選択してください。【複数回答可】

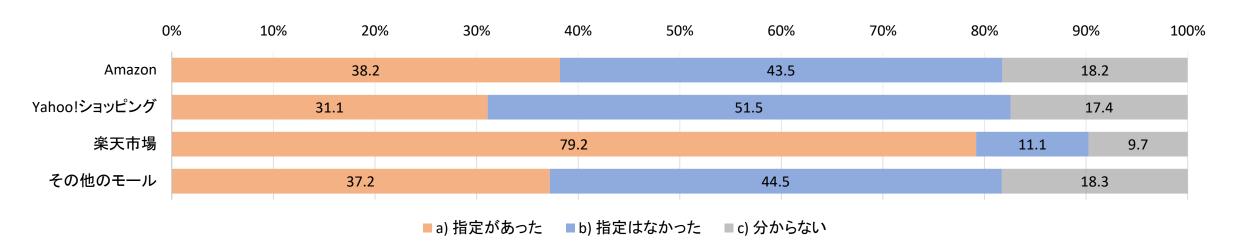
		全体	a) 問題はない	b) 他のオンライン モール運営事業 者に比べて、利 用料の水準が高 額である	c) 他の取引分野 と比べて、利用料 の水準が高額で ある	d) 利用料やその 他支払う金銭に 合理的な根拠が ない	e) オンラインモー ル運営事業者か ら受けているサー ビスに対して、当 該利用料やその 他支払う金銭は 見合っていない	f) 交渉の余地なく 一方的に決めら れた	g) その他
Amazon	割合	100.0%	27.4%	36.0%	25.1%	26.2%	20.3%	48.0%	5.5%
Amazon	実数	581	159	209	146	152	118	279	32
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	70.8%	2.2%	2.8%	7.6%	6.0%	19.3%	4.1%
Yanoo!ショッピング	実数	579	410	13	16	44	35	112	24
	割合	100.0%	2.2%	72.8%	50.8%	71.5%	64.3%	81.5%	2.4%
楽天市場	実数	677	15	493	344	484	435	552	16
その他のモール	割合	100.0%	59.8%	12.2%	11.0%	12.2%	15.9%	25.0%	4.3%
ての他のモール	実数	164	98	20	18	20	26	41	7

Q22a2.(Q22で「a) 問題はない」以外を回答した方にお伺いします。) 利用料やその他支払う金銭に関する問題によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		全体	a) 深刻な影響を受け た	b) ある程度の影響を 受けた	c) ほとんど影響を受けなかった	d) 影響を受けなかっ た	e) 分からない
Amazan	割合	100.0%	27.3%	46.7%	11.1%	2.4%	12.6%
Amazon	実数	422	115	197	47	10	53
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	17.2%	42.0%	20.1%	4.1%	16.6%
Yanoo!フョウレンツ	実数	169	29	71	34	7	28
水工士 坦	割合	100.0%	42.6%	45.3%	4.5%	0.9%	6.6%
楽天市場	実数	662	282	300	30	6	44
その他のモール	割合	100.0%	24.2%	39.4%	19.7%	4.5%	12.1%
	実数	66	16	26	13	3	8

Q23.オンラインモールを利用する消費者が商品の代金を支払う際、オンラインモール運営事業者から、その代金を支払う方法や決済方法について指定がありましたか。



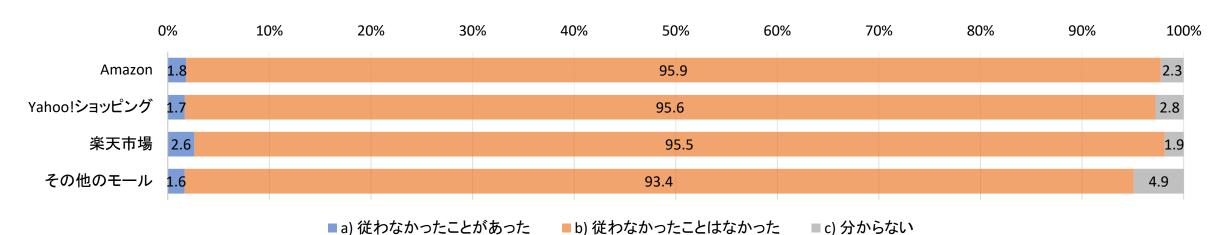
		全体	a) 指定があった	b) 指定はなかった	c) 分からない
Amazan	割合	100.0%	38.2%	43.5%	18.2%
Amazon	実数	581	222	253	106
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	31.1%	51.5%	17.4%
Yanoo!ショッピング	実数	579	180	298	101
楽天市場	割合	100.0%	79.2%	11.1%	9.7%
宋大 市 场	実数	677	536	75	66
7.0/h.o.T. II	割合	100.0%	37.2%	44.5%	18.3%
その他のモール	実数	164	61	73	30

Q23a1.(Q23で「a)指定があった」と回答した方にお伺いします。) 支払方法や決済方法の指定について、当てはまるものを選択してください。



		全体	a) オンラインモール運営事業	b) オンラインモール運営事業者が指定した支払方法や決済方法を必ず含める必要があるが、それ以外の支払方法や決済方法も利用できた	c) 指定を受け入れる必要は なかった	d) その他
A 111.0 - 0 - 0	割合	100.0%	82.4%	13.5%	3.6%	0.5%
Amazon	実数	222	183	30	8	1
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	56.1%	41.1%	2.2%	0.6%
Yanoo!ショッピング	実数	180	101	74	4	1
水工士 担	割合	100.0%	81.2%	17.7%	0.4%	0.7%
楽天市場	実数	536	435	95	2	4
その他のモール	割合	100.0%	68.9%	29.5%	1.6%	0.0%
	実数	61	42	18	1	0

Q23a2.(Q23で「a) 指定があった」と回答した方にお伺いします。) 実際に支払方法や決済方法の指定に従わなかったことはありましたか。

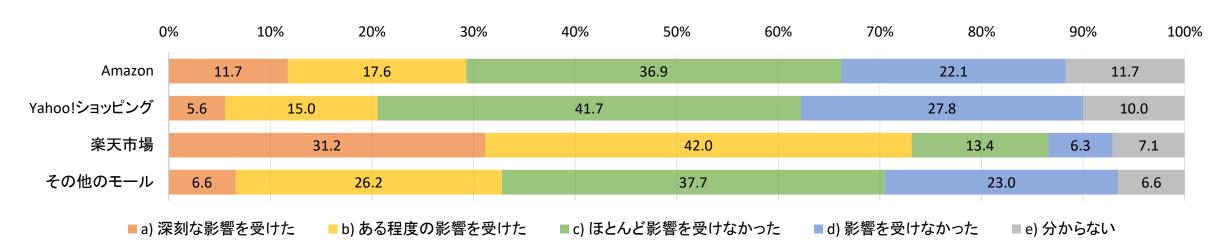


		全体	a) 従わなかったことがあった	b) 従わなかったことはな かった	c) 分からない
A	割合	100.0%	1.8%	95.9%	2.3%
Amazon	実数	222	4	213	5
	割合	100.0%	1.7%	95.6%	2.8%
Yahoo!ショッピング	実数	180	3	172	5
-	割合	100.0%	2.6%	95.5%	1.9%
楽天市場	実数	536	14	512	10
ZOMOT II	割合	100.0%	1.6%	93.4%	4.9%
その他のモール	実数	61	1	57	3

Q23a2a1.(Q23a2で「a) 従わなかったことがあった」と回答した方にお伺いします。) 支払方法や決済方法の指定に従わなかった結果、実際にどうなりましたか。【複数回答可】

		全体	a) 貴社にとって 不利益なことは 特になかった	b) 出品が停止 又は削除され た	c) アカウントが 停止又は削除 された	d) 罰金等のペ ナルティが課さ れた	e) 同意していな いにもかかわら ず、売上げ等 から一方的に 利用料やその 他金銭を徴収 された	示位置や表示方法、検索結果について不	g) 貴社の商品 を類似又はいって、 一ので、 一ので、 一ので、 一ので、 一ので、 一ので、 一ので、 一ので	h) その他
Amazan	割合	100.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%	25.0%
Amazon	実数	4	0	0	1	0	2	1	1	1
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Yanoo!ショッピング	実数	3	2	1	0	0	0	0	0	0
水工士 担	割合	100.0%	50.0%	7.1%	0.0%	0.0%	21.4%	7.1%	7.1%	21.4%
楽天市場	実数	14	7	1	0	0	3	1	1	3
この出のエー!!	割合	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
その他のモール	実数	1	0	0	1	0	0	0	0	0

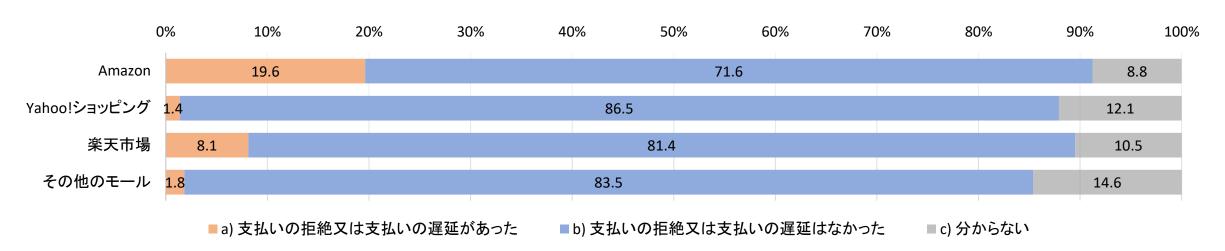
Q23a3.(Q23で「a) 指定があった」と回答した方にお伺いします。) 支払方法や決済方法が指定されたことによって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		全体	a) 深刻な影響を受け た	b) ある程度の影響を 受けた	c) ほとんど影響を受けなかった	d) 影響を受けなかっ た	e) 分からない
Amazan	割合	100.0%	11.7%	17.6%	36.9%	22.1%	11.7%
Amazon	実数	222	26	39	82	49	26
v 1 12 - 1125 <i>F</i> 5	割合	100.0%	5.6%	15.0%	41.7%	27.8%	10.0%
Yahoo!ショッピング	実数	180	10	27	75	50	18
楽天市場	割合	100.0%	31.2%	42.0%	13.4%	6.3%	7.1%
未入 川 场	実数	536	167	225	72	34	38
その他のモール	割合	100.0%	6.6%	26.2%	37.7%	23.0%	6.6%
	実数	61	4	16	23	14	4

7. オンラインモール運営事業者による支払いについて

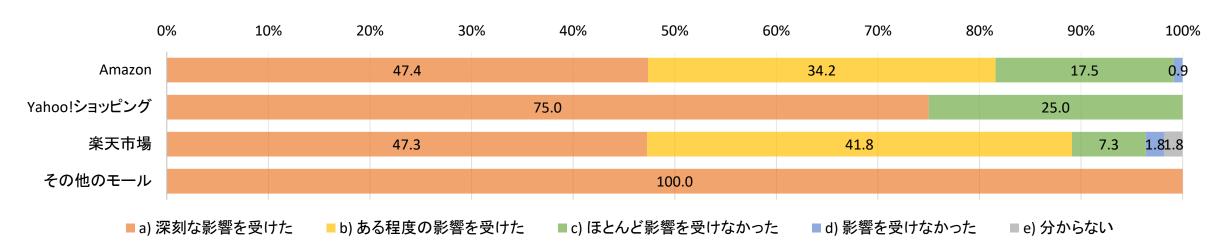
Q24.オンラインモール運営事業者が貴社に代わって消費者から受け取った商品の代金等について、貴社に対しその支払いを拒絶した又は支払いを遅延したことはありましたか。



		全体	a) 支払いの拒絶又は支払い の遅延があった	b) 支払いの拒絶又は支払い の遅延はなかった	c) 分からない
A	割合	100.0%	19.6%	71.6%	8.8%
Amazon	実数	581	114	416	51
V 1 12 - 122 A	割合	100.0%	1.4%	86.5%	12.1%
Yahoo!ショッピング	実数	579	8	501	70
-	割合	100.0%	8.1%	81.4%	10.5%
楽天市場	実数	677	55	551	71
ZOMOT II	割合	100.0%	1.8%	83.5%	14.6%
その他のモール	実数	164	3	137	24

7. オンラインモール運営事業者による支払いについて

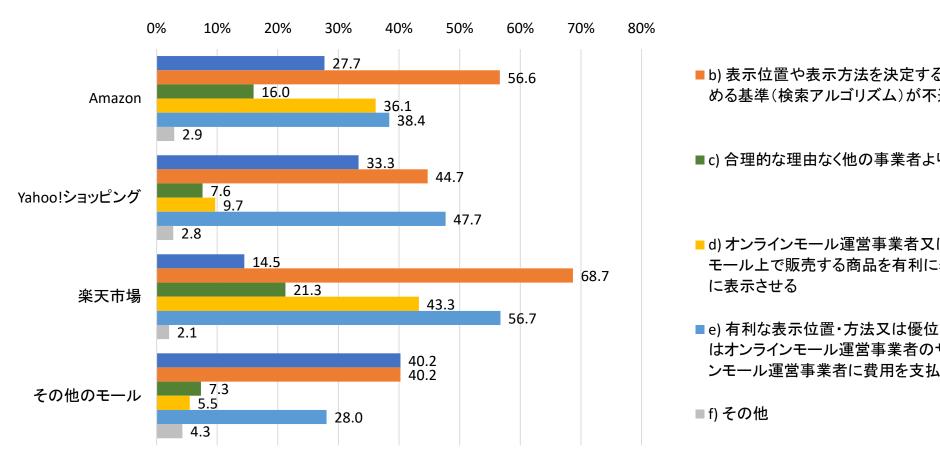
Q24a2.(Q24で「a) 支払いの拒絶又は支払いの遅延があった」と回答した方にお伺いします。) 支払いの拒絶又は支払いの遅延によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		全体	a) 深刻な影響を受け た	b) ある程度の影響を 受けた	c) ほとんど影響を受けなかった	d) 影響を受けなかっ た	e) 分からない
Amazan	割合	100.0%	47.4%	34.2%	17.5%	0.9%	0.0%
Amazon	実数	114	54	39	20	1	0
vala a 18 - ude ^o s de	割合	100.0%	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%
Yahoo!ショッピング	実数	8	6	0	2	0	0
水工士 坦	割合	100.0%	47.3%	41.8%	7.3%	1.8%	1.8%
楽天市場	実数	55	26	23	4	1	1
その他のモール	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	3	3	0	0	0	0

8. オンラインモールの表示画面・検索結果等について

Q25.貴社は、オンラインモール上での商品の表示位置や表示方法、検索結果について、問題があると思いますか。問 題があると思う場合には、貴社が実際に経験したことのある事実を下記の選択肢b~fから選択してください。【複数回 答可】



■a) 問題はない

- ■b) 表示位置や表示方法を決定する基準又は検索結果の順位を決 める基準(検索アルゴリズム)が不透明である
- ■c) 合理的な理由なく他の事業者よりも不利な扱いを受ける
- d) オンラインモール運営事業者又は関連会社がそのオンライン モール上で販売する商品を有利に表示させる又は検索結果を優位
- e) 有利な表示位置・方法又は優位な検索結果で表示させるために はオンラインモール運営事業者のサービスを利用するなどオンライ ンモール運営事業者に費用を支払う必要がある

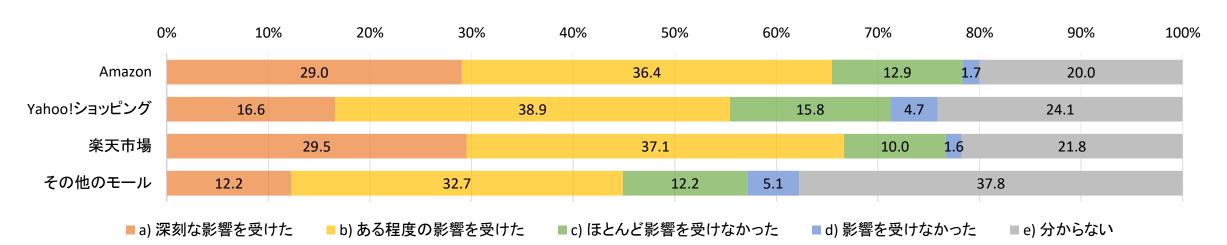
8. オンラインモールの表示画面・検索結果等について

Q25.貴社は、オンラインモール上での商品の表示位置や表示方法、検索結果について、問題があると思いますか。問題があると思う場合には、貴社が実際に経験したことのある事実を下記の選択肢b~fから選択してください。【複数回答可】

		全体	a) 問題はない	b) 表示位置や表示方 法を決定する基準又 は検索結果の順位を 決める基準(検索ア ルゴリズム)が不透明 である	c) 合理的な理由なく 他の事業者よりも不	運営事業者又は関連 会社がそのオンライ ンモール上で販売す る商品を有利に表示 させる又は検索結果	めにはオンラインモー ル運営事業者のサー ビスを利用するなど	f) その他
Amazan	割合	100.0%	27.7%	56.6%	16.0%	36.1%	38.4%	2.9%
Amazon	実数	581	161	329	93	210	223	17
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	33.3%	44.7%	7.6%	9.7%	47.7%	2.8%
Yanoo!ショッピング	実数	579	193	259	44	56	276	16
- - - - - - - - - - - - - - - - - - -	割合	100.0%	14.5%	68.7%	21.3%	43.3%	56.7%	2.1%
楽天市場 -	実数	677	98	465	144	293	384	14
ZOMOT II	割合	100.0%	40.2%	40.2%	7.3%	5.5%	28.0%	4.3%
その他のモール	実数	164	66	66	12	9	46	7

8. オンラインモールの表示画面・検索結果等について

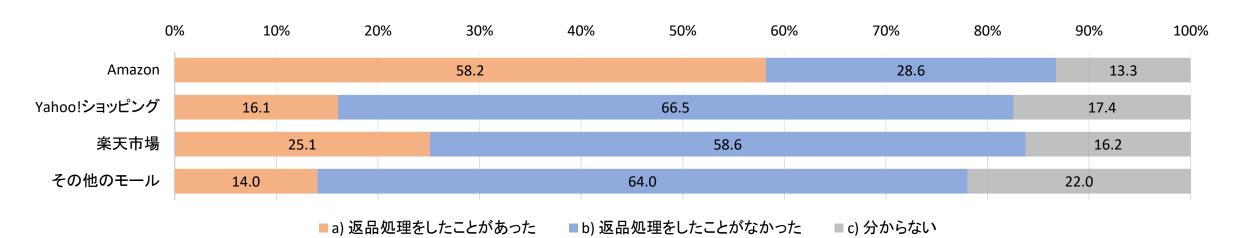
Q25a2.(Q25で「a)問題はない」以外を回答した方にお伺いします。) 表示画面又は検索結果の問題によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		全体	a) 深刻な影響を受け た	b) ある程度の影響を 受けた	c) ほとんど影響を受けなかった	d) 影響を受けなかっ た	e) 分からない
A	割合	100.0%	29.0%	36.4%	12.9%	1.7%	20.0%
Amazon	実数	420	122	153	54	7	84
V 1 12 - 12	割合	100.0%	16.6%	38.9%	15.8%	4.7%	24.1%
Yahoo!ショッピング	実数	386	64	150	61	18	93
 本工士坦	割合	100.0%	29.5%	37.1%	10.0%	1.6%	21.8%
楽天市場	実数	579	171	215	58	9	126
その他のモール	割合	100.0%	12.2%	32.7%	12.2%	5.1%	37.8%
	実数	98	12	32	12	5	37

9. 返品関係について

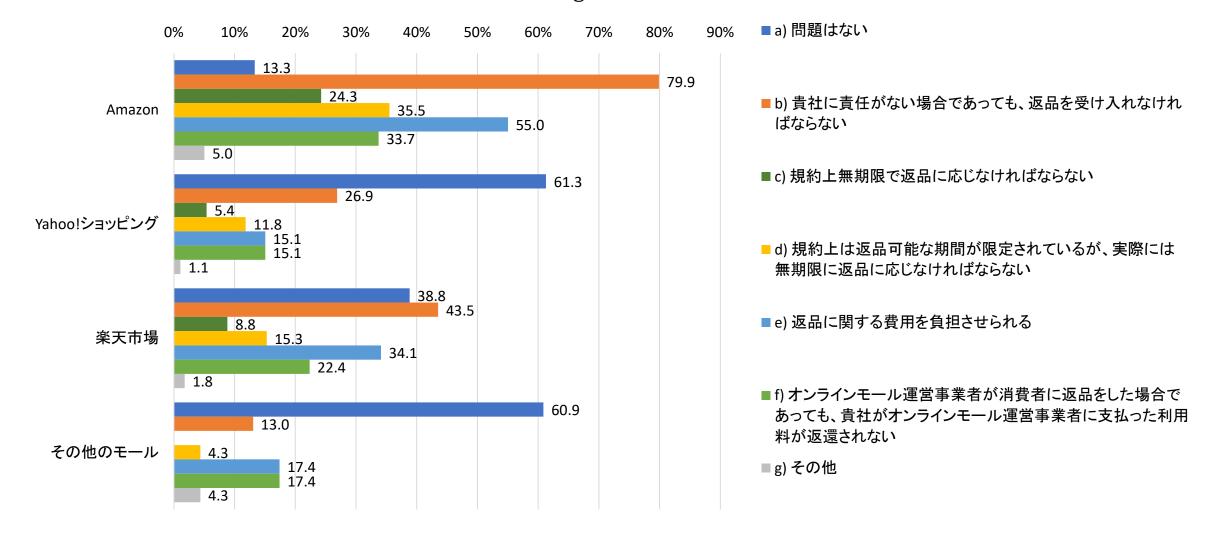
Q26.オンラインモール運営事業者が消費者に対して返品処理をしたことがありましたか。



		全体	a) 返品処理をしたことがあった	b) 返品処理をしたことがな かった	c) 分からない
A	割合	100.0%	58.2%	28.6%	13.3%
Amazon	実数	581	338	166	77
V	割合	100.0%	16.1%	66.5%	17.4%
Yahoo!ショッピング	実数	579	93	385	101
»—士担	割合	100.0%	25.1%	58.6%	16.2%
楽天市場	実数	677	170	397	110
スの	割合	100.0%	14.0%	64.0%	22.0%
その他のモール	実数	164	23	105	36

9. 返品関係について

Q26a1.(Q26で「a)返品処理をしたことがあった」と回答した方にお伺いします。) 貴社は、オンラインモール運営事業者の返品処理について問題があると思いますか。問題があると思う場合には、貴 社が実際に経験したことのある事実を下記の選択肢b~gから選択してください。【複数回答可】



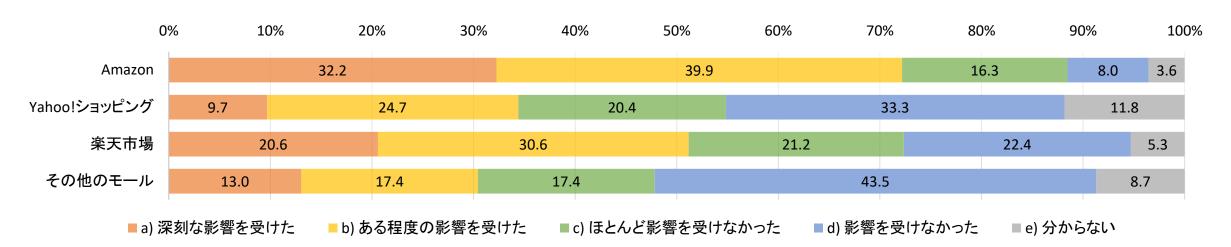
9. 返品関係について

Q26a1.(Q26で「a)返品処理をしたことがあった」と回答した方にお伺いします。) 貴社は、オンラインモール運営事業者の返品処理について問題があると思いますか。問題があると思う場合には、貴 社が実際に経験したことのある事実を下記の選択肢b~gから選択してください。【複数回答可】

		全体	a) 問題はない	b) 貴社に責任が ない場合であって も、返品を受け入 れなければならな い	で返品に応じなけ	d) 規約上は返品 可能な期間が限 定されているが、 実際には無期限 に返品に応じなけ ればならない		f) オンラインモー ル運営事業者が 消費者に返品をし た場合であっても、 貴社がオンライン モール運営事業 者に支払った利用 料が返還されない	g) その他
_	割合	100.0%	13.3%	79.9%	24.3%	35.5%	55.0%	33.7%	5.0%
Amazon	実数	338	45	270	82	120	186	114	17
Vala - a 13 - a 11 16 3 1 16 3	割合	100.0%	61.3%	26.9%	5.4%	11.8%	15.1%	15.1%	1.1%
Yahoo!ショッピング	実数	93	57	25	5	11	14	14	1
浓工士 相	割合	100.0%	38.8%	43.5%	8.8%	15.3%	34.1%	22.4%	1.8%
楽天市場	実数	170	66	74	15	26	58	38	3
7.0 th 0.T. II	割合	100.0%	60.9%	13.0%	0.0%	4.3%	17.4%	17.4%	4.3%
その他のモール	実数	23	14	3	0	1	4	4	1

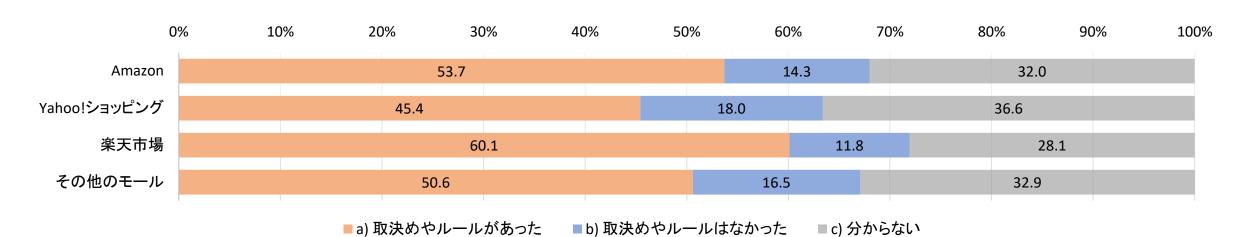
9. 返品関係について

Q26a2.(Q26で「a)返品処理をしたことがあった」と回答した方にお伺いします。)返品処理によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



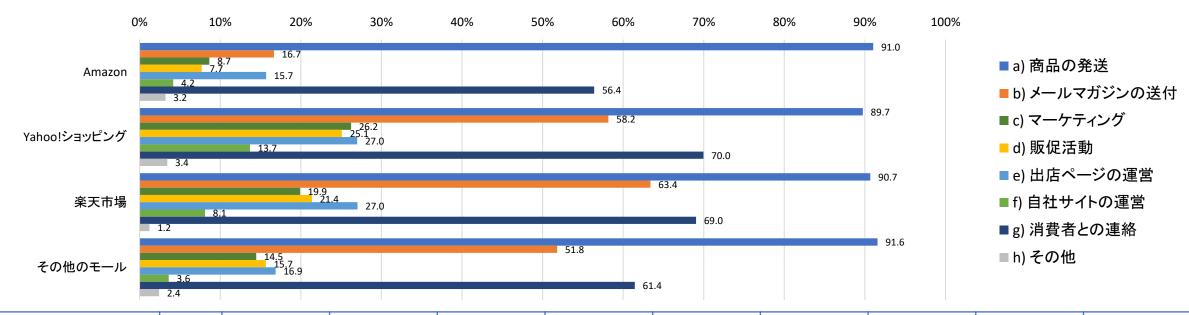
	全体		a) 深刻な影響を受け た	b) ある程度の影響を 受けた	c) ほとんど影響を受 けなかった	d) 影響を受けなかっ た	e) 分からない
Amazon	割合	100.0%	32.2%	39.9%	16.3%	8.0%	3.6%
	実数	338	109	135	55	27	12
V 1 1212263	割合	100.0%	9.7%	24.7%	20.4%	33.3%	11.8%
Yahoo!ショッピング	実数	93	9	23	19	31	11
 本工士担	割合	100.0%	20.6%	30.6%	21.2%	22.4%	5.3%
楽天市場	実数	170	35	52	36	38	9
スの州のエ リ	割合	100.0%	13.0%	17.4%	17.4%	43.5%	8.7%
その他のモール	実数	23	3	4	4	10	2

Q27.貴社に対して、消費者の顧客情報や販売データに関する利用条件の取決めやルールがありましたか。



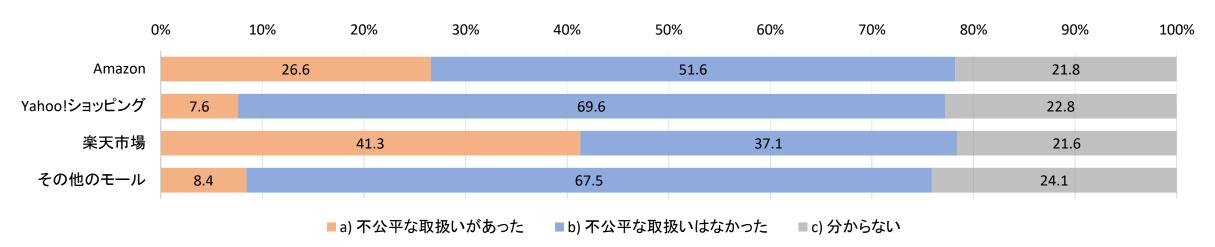
		全体	a) 取決めやルールがあった	b) 取決めやルールはなかっ た	c) 分からない
A	割合	100.0%	53.7%	14.3%	32.0%
Amazon	実数	581	312	83	186
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	45.4%	18.0%	36.6%
Yanoo!239C29	実数	579	263	263 104 212	212
楽天市場	割合	100.0%	60.1%	11.8%	28.1%
米大叩场	実数	677	407	80	190
スの地のエーリ	割合	100.0%	50.6%	16.5%	32.9%
その他のモール	実数	164	83	27	54

Q27a1.(Q27で「a)取決めやルールがあった」と回答した方にお伺いします。) 貴社は、消費者の顧客情報や販売データをどの範囲の用途にまで用いることができますか。【複数回答可】



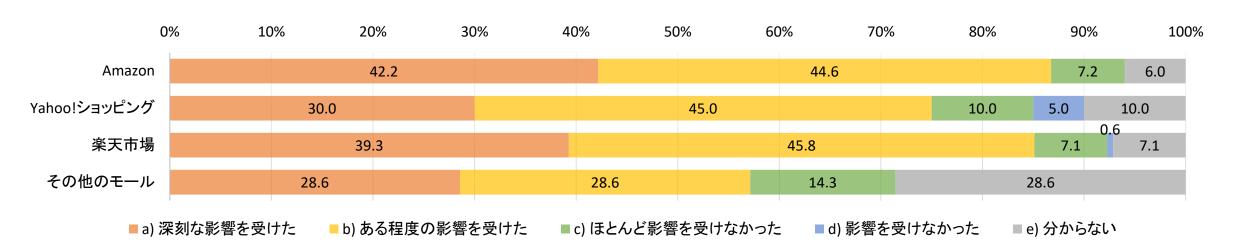
		全体	a) 商品の発送	b) メールマガジ ンの送付	c) マーケティン グ	d) 販促活動	e) 出店ページ の運営	f) 自社サイトの 運営	g) 消費者との 連絡	h) その他
A	割合	100.0%	91.0%	16.7%	8.7%	7.7%	15.7%	4.2%	56.4%	3.2%
Amazon	実数	312	284	52	27	24	49	13	176	10
Vala a 12 — 1182 / 68	割合	100.0%	89.7%	58.2%	26.2%	25.1%	27.0%	13.7%	70.0%	3.4%
Yahoo!ショッピング	実数	263	236	153	69	66	71	36	184	9
楽天市場	割合	100.0%	90.7%	63.4%	19.9%	21.4%	27.0%	8.1%	69.0%	1.2%
宋 大 巾场	実数	407	369	258	81	87	110	33	281	5
7.0/H.O.T. II	割合	100.0%	91.6%	51.8%	14.5%	15.7%	16.9%	3.6%	61.4%	2.4%
その他のモール	実数	83	76	43	12	13	14	3	51	2

Q27a2.(Q27で「a) 取決めやルールがあった」と回答した方にお伺いします。) 消費者の顧客情報や販売データの取扱範囲について、オンラインモール運営事業者と貴社との間で不公平な取扱い はありましたか。



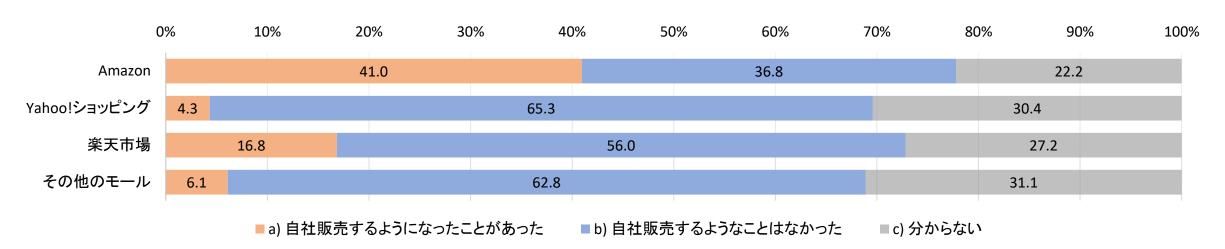
		全体	a) 不公平な取扱いがあった	b) 不公平な取扱いはなかっ た	c) 分からない
A	割合	100.0%	26.6%	51.6%	21.8%
Amazon	実数	312	83	51.6% 21.8% 161 68 69.6% 22.8% 183 60 37.1% 21.6% 151 88 67.5% 24.1%	
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	7.6%	69.6%	22.8%
Yanoo!239C29	実数	263	20 183 60	60	
楽天市場	割合	100.0%	41.3%	37.1%	21.6%
米大叩场	実数	407	168	151	88
ZOMOT II	割合	100.0%	8.4%	67.5%	24.1%
その他のモール	実数	83	7	56	20

Q27a2a1.(Q27a2で「a)不公平な取扱いがあった」と回答した方にお伺いします。) 消費者の顧客情報や販売データの不公平な取扱いによって、貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



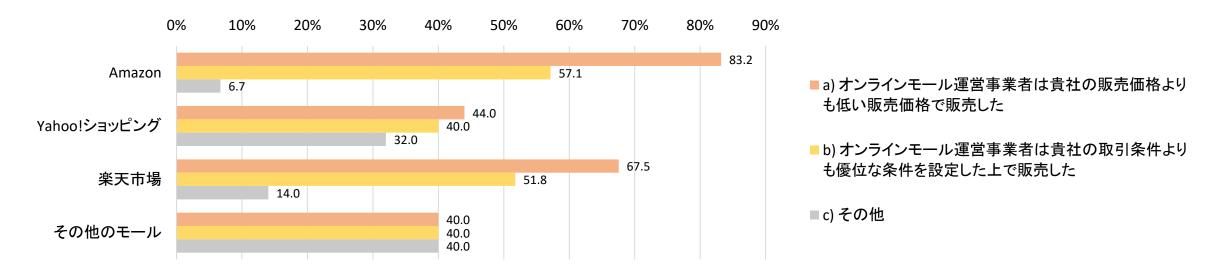
		全体	a) 深刻な影響を受け た	b) ある程度の影響を 受けた	c) ほとんど影響を受 けなかった	d) 影響を受けなかっ た	e) 分からない
Amazon	割合	100.0%	42.2%	44.6%	7.2%	0.0%	6.0%
	実数	83	35	37	6	0	5
Val 1.	割合	100.0%	30.0%	45.0%	10.0%	5.0%	10.0%
Yahoo!ショッピング	実数	20	6	9	2	1	2
楽天市場	割合	100.0%	39.3%	45.8%	7.1%	0.6%	7.1%
宋 大 印场	実数	168	66	77	12	1	12
スの州のエ リ	割合	100.0%	28.6%	28.6%	14.3%	0.0%	28.6%
その他のモール	実数	7	2	2	1	0	2

Q28.オンラインモール運営事業者が、貴社の商品と類似又は同一の商品を当該オンラインモール上で自 社販売するようになったことはありましたか。



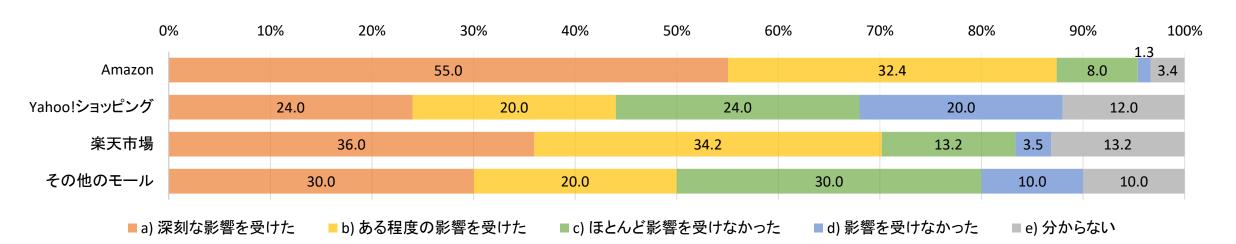
		全体	a) 自社販売するようになっ たことがあった	b) 自社販売するようなことは なかった	c) 分からない
A	割合	100.0%	41.0%	36.8%	22.2%
Amazon	実数	581	238	214	129
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	4.3%	65.3%	30.4%
ranoo!ショッピング	実数	579	25	378	176
- 本世	割合	100.0%	16.8%	56.0%	27.2%
楽天市場	実数	677	114	379	214 129 65.3% 30.4% 378 176 56.0% 27.2%
その他のモール	割合	100.0%	6.1%	62.8%	31.1%
ての他のモール	実数	164	10	103	51

Q28a1. (Q28で「a) 自社販売するようになったことがあった」と回答した方にお伺いします。)オンラインモール運営事業者の販売の方法について、当てはまるものを選択してください。【複数回答可】



		全体		b) オンラインモール運営事業者は貴社の取引 条件よりも優位な条件を設定した上で販売した	
A	割合	100.0%	83.2%	57.1%	6.7%
Amazon	実数	238	198	136	16
Val. 1.12 - 1.18	割合	100.0%	44.0%	40.0%	32.0%
Yahoo!ショッピング	実数	25	11	10	8
楽天市場	割合	100.0%	67.5%	51.8%	14.0%
(米 大 巾场	実数	114	77	59	16
スの供のエー!!	割合	100.0%	40.0%	40.0%	40.0%
その他のモール	実数	10	4	4	4

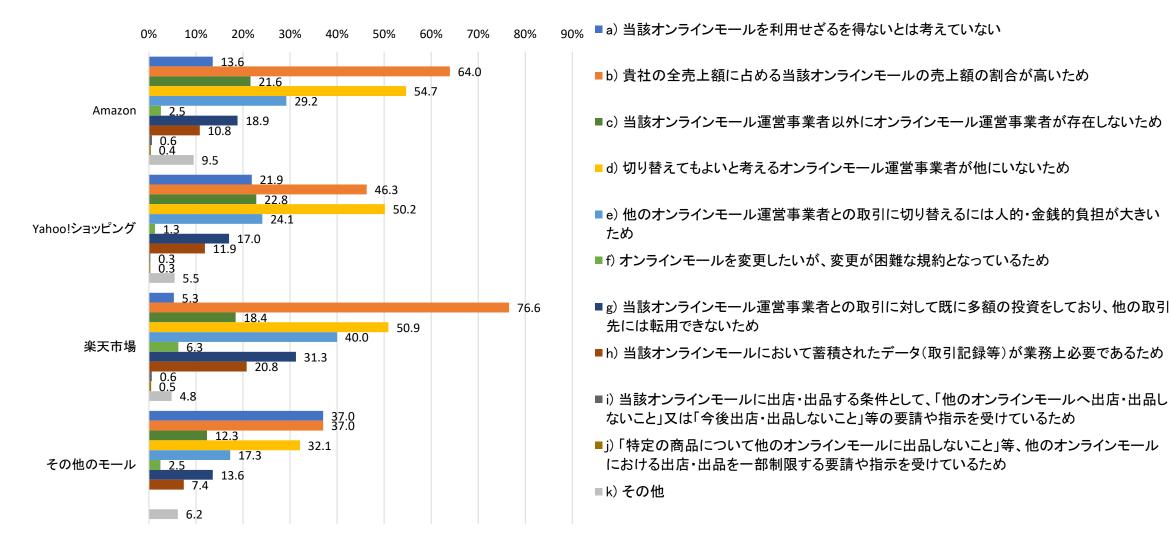
Q28a2. (Q28で「a) 自社販売するようになったことがあった」と回答した方にお伺いします。)オンラインモール運営事業者が自社販売するようになったことによって、貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



	全体 a)		a) 深刻な影響を受け た	深刻な影響を受け b) ある程度の影響を c) ほとんど影響を受 た 受けた けなかった		d) 影響を受けなかっ た	e) 分からない
Amazon	割合	100.0%	55.0%	32.4%	8.0%	1.3%	3.4%
	実数	238	131	77	19	3	8
val 1.> .= 1.° > . <i>F</i> °	割合	100.0%	24.0%	20.0%	24.0%	20.0%	12.0%
Yahoo!ショッピング	実数	25	6	5	6	5	3
楽天市場	割合	100.0%	36.0%	34.2%	13.2%	3.5%	13.2%
米 大巾场	実数	114	41	39	15	4	15
この出のエー!!	割合	100.0%	30.0%	20.0%	30.0%	10.0%	10.0%
その他のモール	実数	10	3	2	3	1	1

11. オンラインモール運営事業者との取引全般について

Q29.貴社は、これまでの質問で、「Amazon」、「Yahoo!ショッピング」、「楽天市場」又は「その他のモール」におけるオンラインモール運営事業者の行為によって深刻な又はある程度の影響を受けたと回答しました。それにも関わらず、貴社は、当該オンラインモールを利用せざるを得ないと考えていますか。【複数回答可】



11. オンラインモール運営事業者との取引全般について

Q29.貴社は、これまでの質問で、「Amazon」、「Yahoo!ショッピング」、「楽天市場」又は「その他のモール」におけるオンラインモール運営事業者の行為によって深刻な又はある程度の影響を受けたと回答しました。それにも関わらず、貴社は、当該オンラインモールを利用せざるを得ないと考えていますか。【複数回答可】

		全体	a) 当該オン ラインモ利 ルを利用せ ざるを考え ていない	める当該オ ンライン モールの売 上額の割合	c) 当該オン ライン単者 ン一選以ライン も カー業オン も も も は り も り も り も り り り り り り り り り り	考えるオン ラインモー ル運営事業	者との取引 に切り替え るには人	f) オンライン モールを変 更したいが、 変更が困難 な規約と	に対して既 に多額の投 資をしてお	ラインモー ルにおいて 蓄積された データ(取 引記録等) が業務上必	出品する人では、一人では、一人では、一人では、一人では、一人では、一人では、一人では、一	商でラルな他イに店一る示品他イにいのとおいまでのおります。これをは出制請しているのというできるいとは、これをは出ます。これでは、いいとは、いいとは、いいとは、いいとは、いいとは、いいとは、いいとは、	k) その他
Amazon	割合	100.0%	13.6%	64.0%	21.6%	54.7%	29.2%	2.5%	18.9%	10.8%	0.6%	0.4%	9.5%
Amazon	実数	472	64	302	102	258	138	12	89	51	3	2	45
Vahaali awe' A	割合	100.0%	21.9%	46.3%	22.8%	50.2%	24.1%	1.3%	17.0%	11.9%	0.3%	0.3%	5.5%
Yahoo!ショッピング	実数	311	68	144	71	156	75	4	53	37	1	1	17
楽天市場	割合	100.0%	5.3%	76.6%	18.4%	50.9%	40.0%	6.3%	31.3%	20.8%	0.6%	0.5%	4.8%
本人 即场	実数	640	34	490	118	326	256	40	200	133	4	3	31
その他のモール	割合	100.0%	37.0%	37.0%	12.3%	32.1%	17.3%	2.5%	13.6%	7.4%	0.0%	0.0%	6.2%
ての他のモール	実数	81	30	30	10	26	14	2	11	6	0	0	5