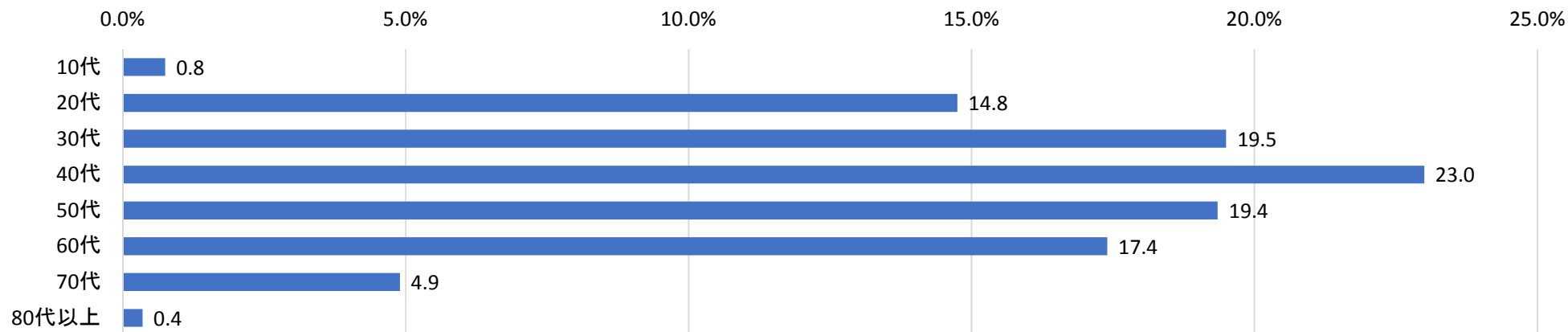


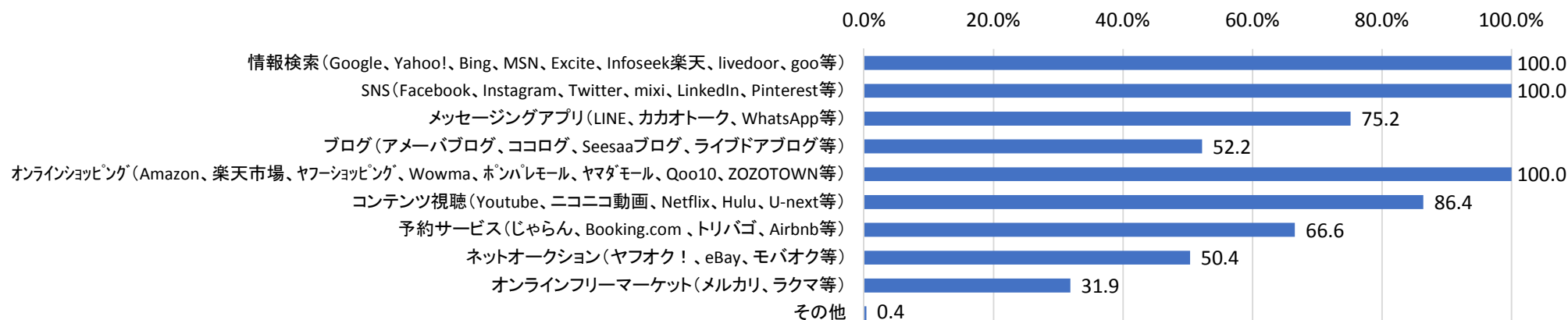
# デジタル・プラットフォームサービスの利用者（消費者） に対するアンケート調査（詳細）

## Q1.ご自身の年齢(満年齢)を教えてください。



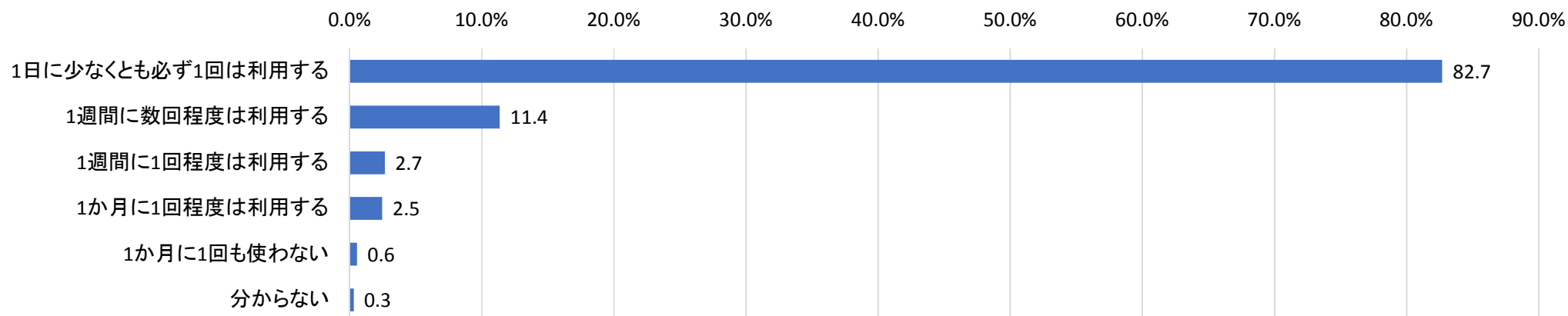
	実数	割合
全体	2000	100.0%
10代	15	0.8%
20代	295	14.8%
30代	390	19.5%
40代	460	23.0%
50代	387	19.4%
60代	348	17.4%
70代	98	4.9%
80代以上	7	0.4%

## Q4.ご自身が利用している又は利用したことがあるデジタル・プラットフォームのサービスは何ですか。【複数回答可】



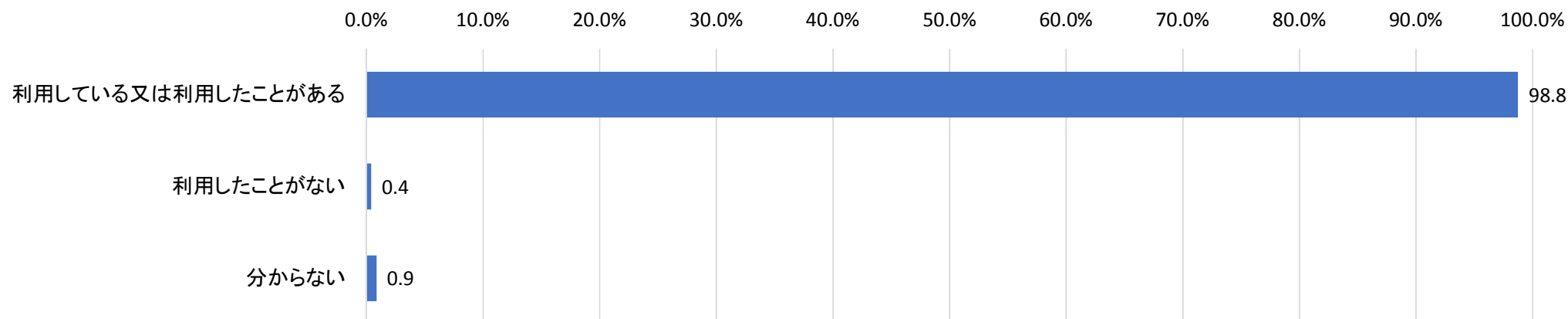
	実数	割合
全体	2000	100.0%
情報検索 (Google、Yahoo!、Bing、MSN、Excite、Infoseek 楽天、livedoor、goo等)	2000	100.0%
SNS (Facebook、Instagram、Twitter、mixi、LinkedIn、Pinterest等)	2000	100.0%
メッセージングアプリ (LINE、カカオトーク、WhatsApp等)	1503	75.2%
ブログ (アメーバブログ、ココログ、Seesaaブログ、ライブドアブログ等)	1044	52.2%
オンラインショッピング (Amazon、楽天市場、ヤフーショッピング、Wowma、ポンパレモール、ヤマダモール、Qoo10、ZOZOTOWN等)	2000	100.0%
コンテンツ視聴 (Youtube、ニコニコ動画、Netflix、Hulu、U-next等)	1728	86.4%
予約サービス (じゃらん、Booking.com、トリバゴ、Airbnb等)	1331	66.6%
ネットオークション (ヤフオク!、eBay、モバオク等)	1007	50.4%
オンラインフリーマーケット (メルカリ、ラクマ等)	637	31.9%
その他	7	0.4%

Q5.ご自身が利用している又は利用していたデジタル・プラットフォームのサービスの利用頻度について教えてください。



	実数	割合
全体	2000	100.0%
1日に少なくとも必ず1回は利用する	1654	82.7%
1週間に数回程度は利用する	227	11.4%
1週間に1回程度は利用する	53	2.7%
1か月に1回程度は利用する	49	2.5%
1か月に1回も使わない	11	0.6%
分からない	6	0.3%

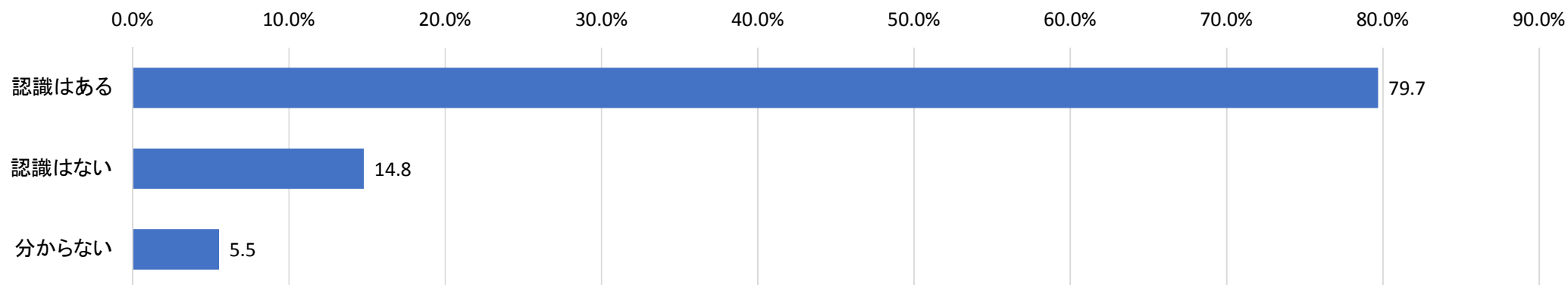
## Q6.無料のデジタル・プラットフォームのサービスを利用していますか又は利用したことがありますか。



	実数	割合
全体	2000	100.0%
利用している又は利用したことがある	1975	98.8%
利用したことがない	8	0.4%
分からない	17	0.9%

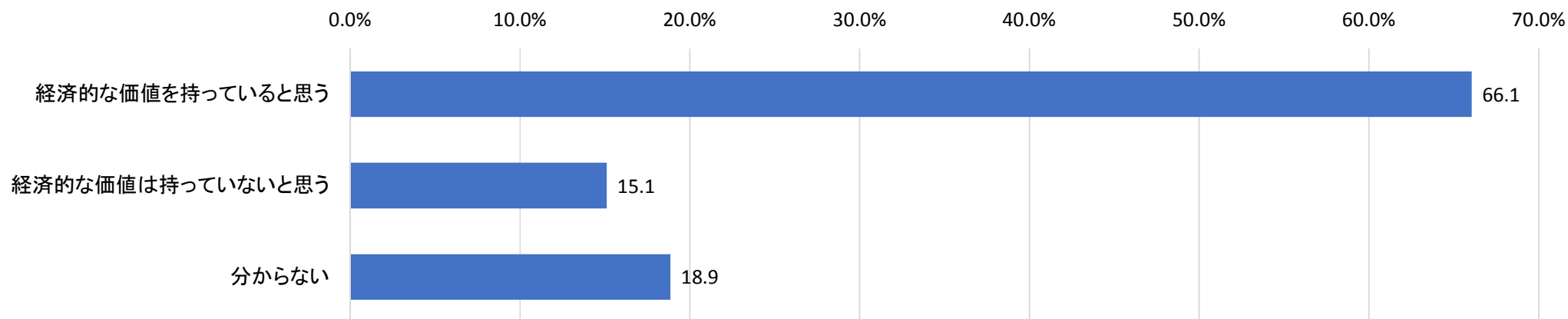
Q7. (Q6で無料のデジタル・プラットフォームのサービスを「a) 利用している又は利用したことがある」と回答した方にお伺いします。)

無料のデジタル・プラットフォームのサービスを利用するとき、そのサービスを利用する代わりにご自身の個人情報や利用データをデジタル・プラットフォーマーに提供しているという認識はありますか。



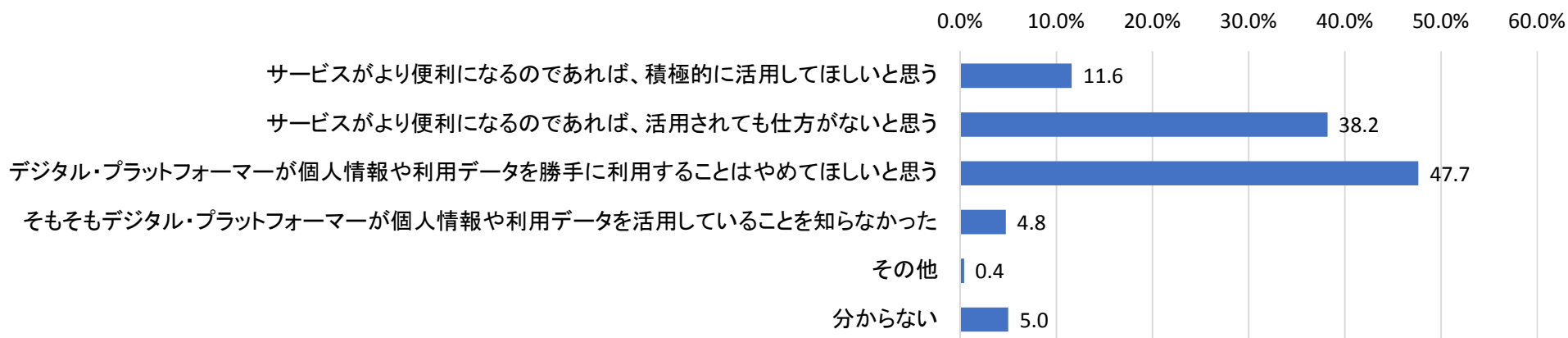
	実数	割合
全体	1975	100.0%
認識はある	1574	79.7%
認識はない	292	14.8%
分からない	109	5.5%

Q8.ご自身の個人情報や利用データは経済的な価値を持っていると思いますか。



	実数	割合
全体	2000	100.0%
経済的な価値を持っていると思う	1321	66.1%
経済的な価値は持っていないと思う	302	15.1%
分からない	377	18.9%

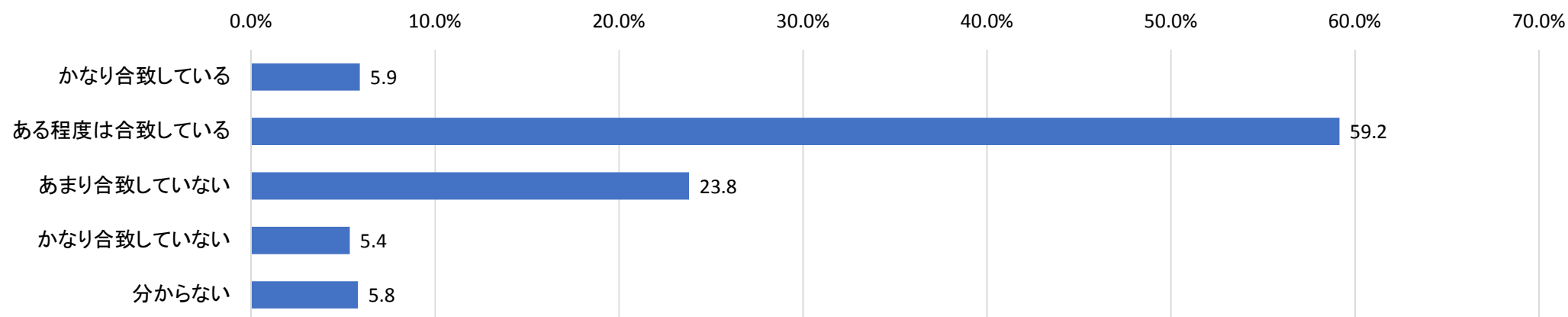
Q9.デジタル・プラットフォームがオンライン広告、ニュース配信、検索サービス等にご自身のサービス利用の履歴等の個人情報や利用データを活用することについて、どう思いますか。【複数回答可】



	実数	割合
全体	2000	100.0%
サービスがより便利になるのであれば、積極的に活用してほしいと思う	232	11.6%
サービスがより便利になるのであれば、活用されても仕方がないと思う	764	38.2%
デジタル・プラットフォームが個人情報や利用データを勝手に利用することはやめてほしいと思う	953	47.7%
そもそもデジタル・プラットフォームが個人情報や利用データを活用していることを知らなかった	95	4.8%
その他	8	0.4%
分からない	100	5.0%

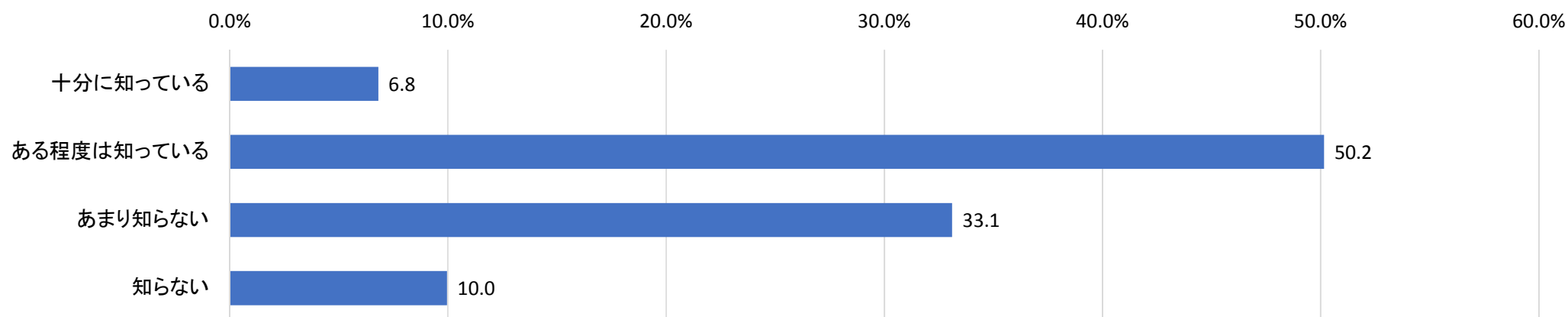


Q10.オンライン広告、ニュース配信、検索の結果等は、ご自身の趣味・趣向に合致していますか。



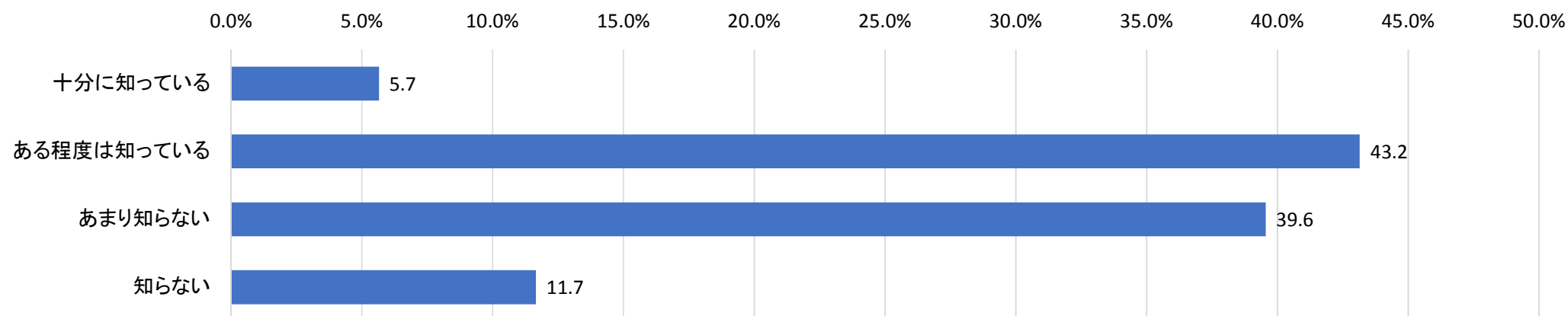
	実数	割合
全体	2000	100.0%
かなり合致している	118	5.9%
ある程度は合致している	1183	59.2%
あまり合致していない	476	23.8%
かなり合致していない	107	5.4%
分からない	116	5.8%

Q11.ご自身がデジタル・プラットフォームのサービスを利用するとき、デジタル・プラットフォーマーがどのような個人情報や利用データを収集しているか知っていますか。



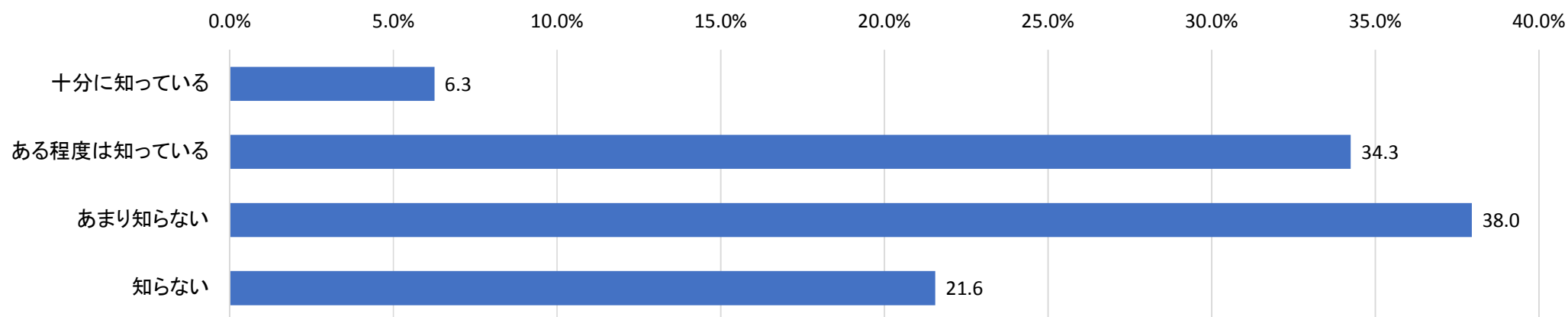
	実数	割合
全体	2000	100.0%
十分に知っている	136	6.8%
ある程度は知っている	1003	50.2%
あまり知らない	662	33.1%
知らない	199	10.0%

Q12.ご自身の入力した情報、検索した情報、閲覧した情報等がデジタル・プラットフォームにどのように利用されているか知っていますか。



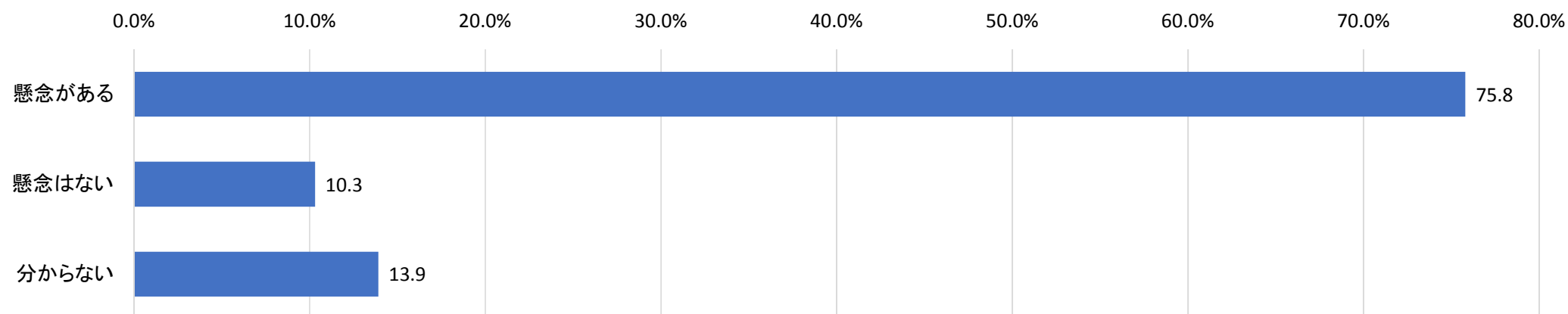
	実数	割合
全体	2000	100.0%
十分に知っている	113	5.7%
ある程度は知っている	863	43.2%
あまり知らない	791	39.6%
知らない	233	11.7%

Q13.ご自身の入力した情報、検索した情報、閲覧した情報等をデジタル・プラットフォーマーが誰（例えば、デジタル・プラットフォーマーの子会社や全く別の第三者等）と共有しているか知っていますか。



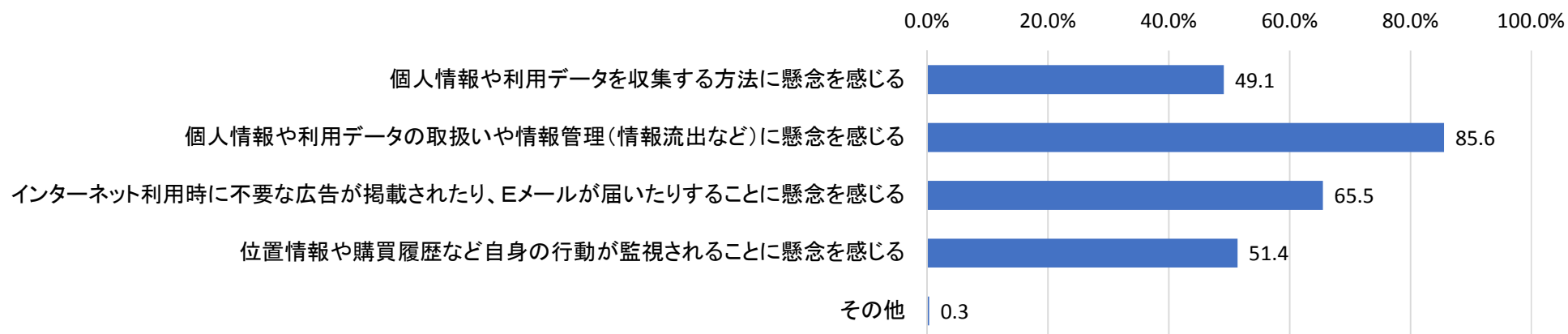
	実数	割合
全体	2000	100.0%
十分に知っている	125	6.3%
ある程度は知っている	685	34.3%
あまり知らない	759	38.0%
知らない	431	21.6%

Q14.デジタル・プラットフォームによる個人情報や利用データの収集、利用、管理等について、何らかの懸念はありますか。



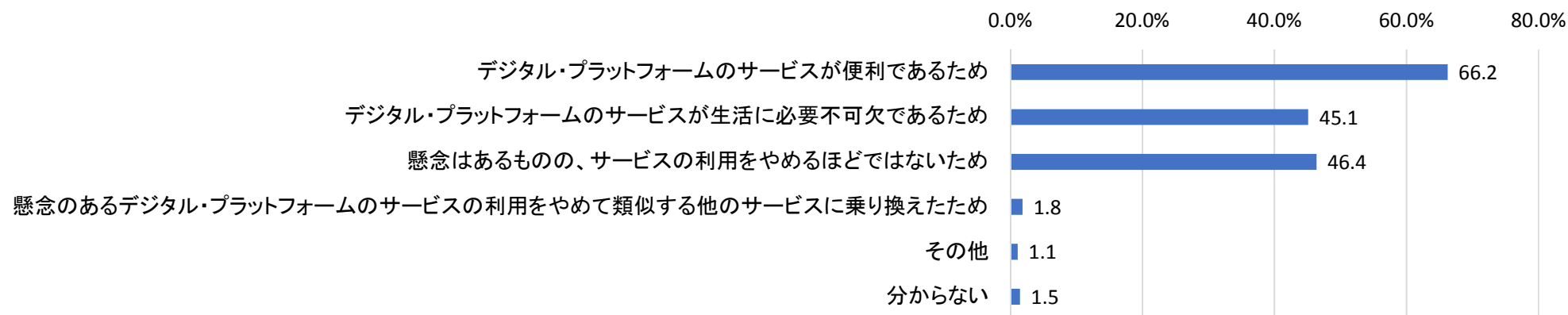
	実数	割合
全体	2000	100.0%
懸念がある	1516	75.8%
懸念はない	206	10.3%
分からない	278	13.9%

Q15. (Q14で個人情報や利用データの収集、利用、管理等について「a) 懸念がある」と回答した方にお伺いします。) どのような懸念がありますか。【複数回答可】



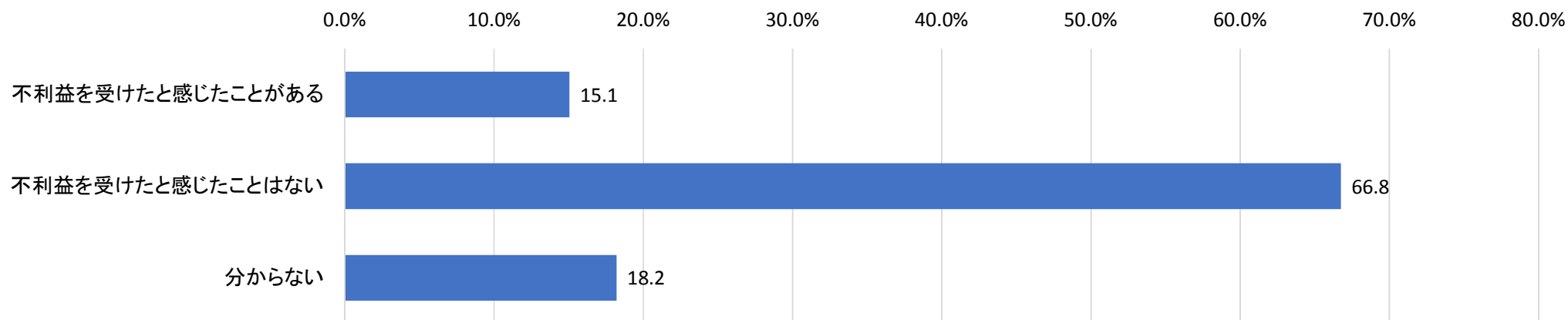
	実数	割合
全体	1516	100.0%
個人情報や利用データを収集する方法に懸念を感じる	744	49.1%
個人情報や利用データの取扱いや情報管理(情報流出など)に懸念を感じる	1297	85.6%
インターネット利用時に不要な広告が掲載されたり、Eメールが届いたりすることに懸念を感じる	993	65.5%
位置情報や購買履歴など自身の行動が監視されることに懸念を感じる	779	51.4%
その他	5	0.3%

Q16. (Q14で個人情報や利用データの収集、利用、管理等について「a) 懸念がある」と回答した方にお伺いします。) 懸念があると回答したにもかかわらず、デジタル・プラットフォームのサービスを利用する理由は何ですか。【複数回答可】



	実数	割合
全体	1516	100.0%
デジタル・プラットフォームのサービスが便利であるため	1004	66.2%
デジタル・プラットフォームのサービスが生活に必要不可欠であるため	684	45.1%
懸念はあるものの、サービスの利用をやめるほどではないため	703	46.4%
懸念のあるデジタル・プラットフォームのサービスの利用をやめて類似する他のサービスに乗り換えたため	28	1.8%
その他	17	1.1%
分からない	22	1.5%

Q17.デジタル・プラットフォームのサービスを利用している中で、個人情報や利用データの収集、利用、管理等について、具体的に何らかの不利益を受けたと感じたことはありますか。

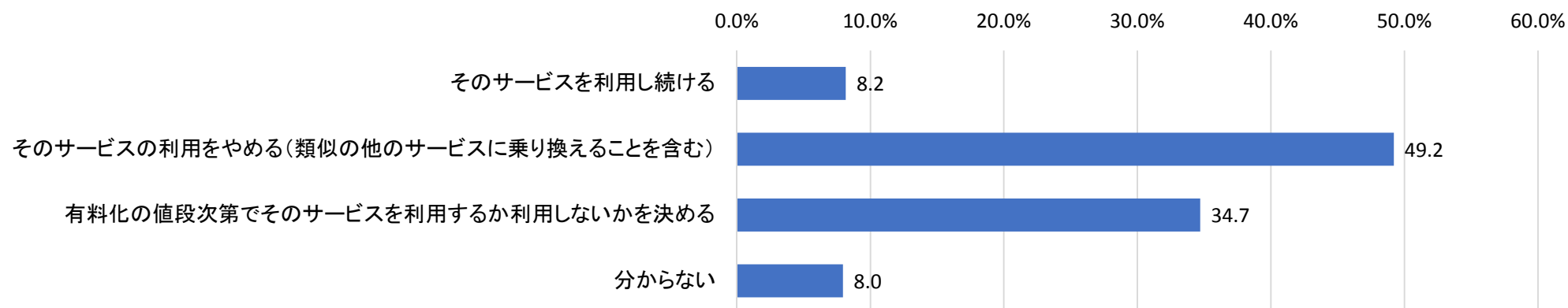


	実数	割合
全体	2000	100.0%
不利益を受けたと感じたことがある	301	15.1%
不利益を受けたと感じたことはない	1335	66.8%
分からない	364	18.2%



Q19. (Q4でご自身が利用している又は利用したことがあるサービスとして「a) 情報検索」と回答した方にお伺いします。)

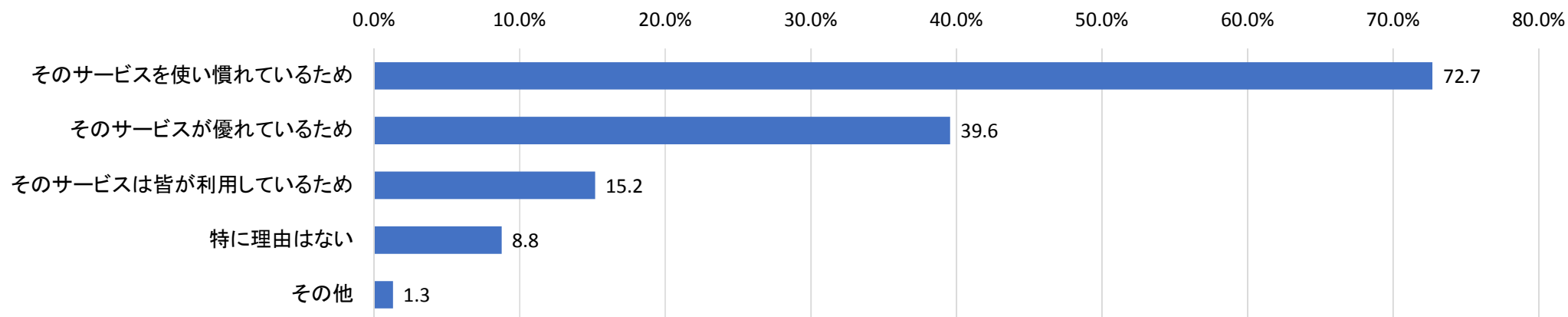
ご自身がよく利用する無料の検索サービスがもし有料化される場合、引き続きそのサービスを利用し続けますか。



	実数	割合
全体	2000	100.0%
そのサービスを利用し続ける	163	8.2%
そのサービスの利用をやめる(類似の他のサービスに乗り換えることを含む)	984	49.2%
有料化の値段次第でそのサービスを利用するか利用しないかを定める	694	34.7%
分からない	159	8.0%

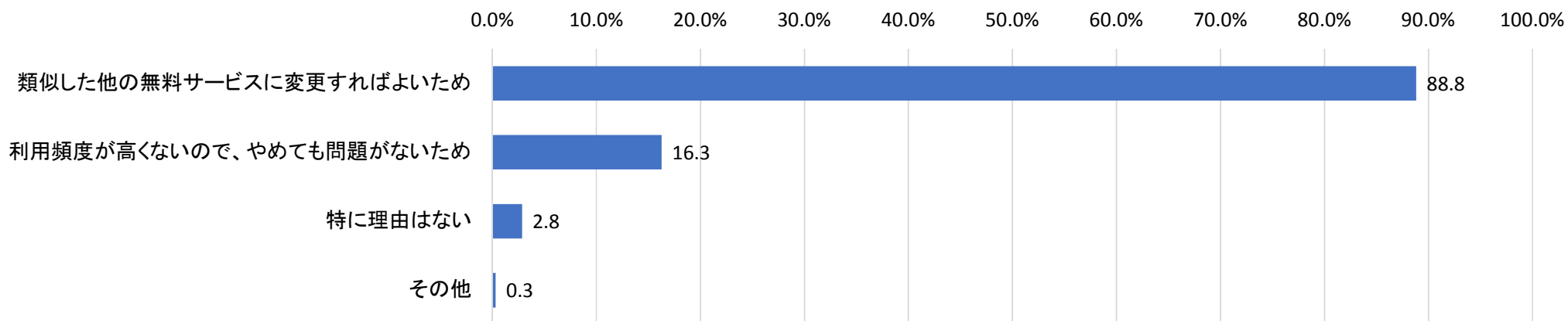
Q20. (Q19で有料化される場合でも「a) そのサービスを利用し続ける」又は「c) 有料化の値段次第でそのサービスを利用するか利用しないかを決める」と回答した方にお伺いします。)

その理由は何ですか。【複数回答可】



	実数	割合
全体	857	100.0%
そのサービスを使い慣れているため	623	72.7%
そのサービスが優れているため	339	39.6%
そのサービスは皆が利用しているため	130	15.2%
特に理由はない	75	8.8%
その他	11	1.3%

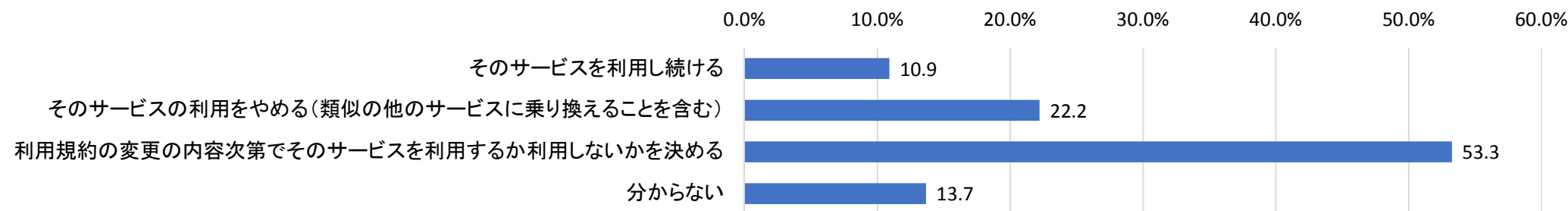
Q21. (Q19で有料化される場合は「b) そのサービスの利用をやめる」と回答した方にお伺いします。) その理由は何ですか。【複数回答可】



	実数	割合
全体	984	100.0%
類似した他の無料サービスに変更すればよいため	874	88.8%
利用頻度が低いので、やめても問題がないため	160	16.3%
特に理由はない	28	2.8%
その他	3	0.3%

Q22. (Q4でご自身が利用している又は利用したことがあるサービスとして「a) 情報検索」と回答した方にお伺いします。)

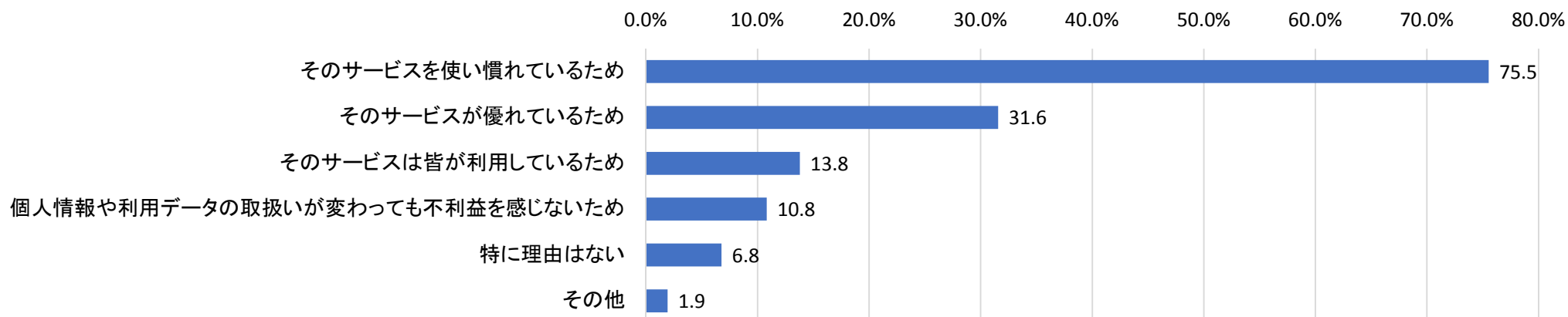
ご自身がよく利用する検索サービスについて、もしデジタル・プラットフォーマーが個人情報や利用データの取扱いに関する利用規約を一方的に変更した場合(例えば、個人情報や利用データをこれまで提供していなかった第三者に提供する、個人情報や利用データの利用方法を拡大するなど)、引き続きそのサービスを利用し続けますか。



	実数	割合
全体	2000	100.0%
そのサービスを利用し続ける	218	10.9%
そのサービスの利用をやめる(類似の他のサービスに乗り換えることを含む)	444	22.2%
利用規約の変更の内容次第でそのサービスを利用するか利用しないかを定める	1065	53.3%
分からない	273	13.7%

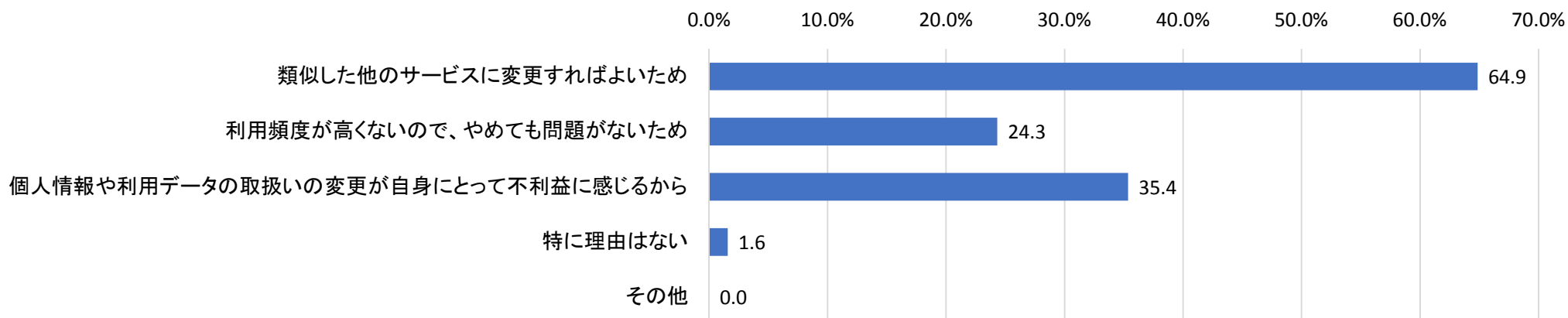
Q23. (Q22で利用規約が変更された場合でも「a) そのサービスを利用し続ける」又は「c) 利用規約の変更の内容次第でそのサービスを利用するか利用しないかを定める」と回答した方にお伺いします。)

その理由は何ですか。【複数回答可】



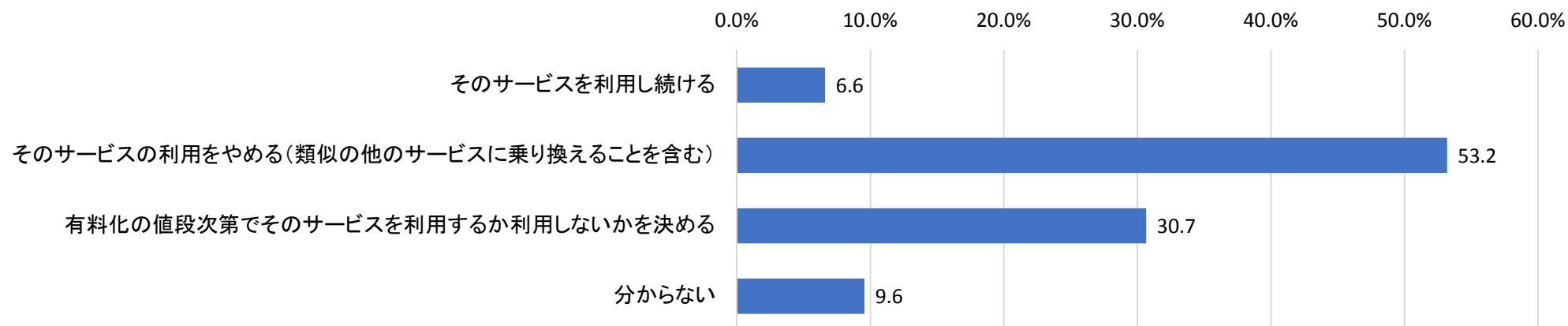
	実数	割合
全体	1283	100.0%
そのサービスを使い慣れているため	969	75.5%
そのサービスが優れているため	405	31.6%
そのサービスは皆が利用しているため	177	13.8%
個人情報や利用データの取扱いが変わっても不利益を感じないため	139	10.8%
特に理由はない	87	6.8%
その他	25	1.9%

Q24. (Q22で利用規約が変更された場合は「b) そのサービスの利用をやめる」と回答した方にお伺いします。) その理由は何ですか。【複数回答可】



	実数	割合
全体	444	100.0%
類似した他のサービスに変更すればよいため	288	64.9%
利用頻度が低いので、やめても問題がないため	108	24.3%
個人情報や利用データの取扱いの変更が自身にとって不利益に感じるから	157	35.4%
特に理由はない	7	1.6%
その他	0	0.0%

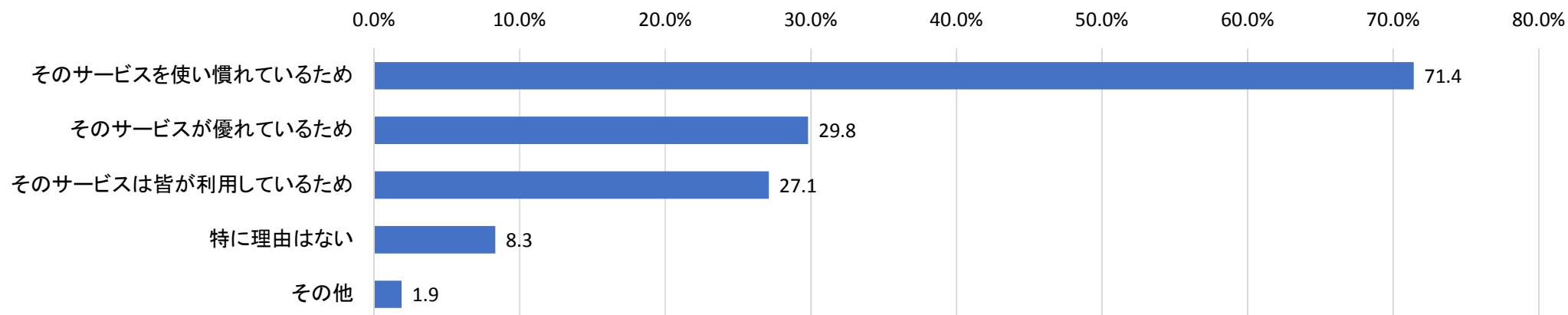
Q26. (Q4でご自身が利用している又は利用したことがあるサービスとして「b) SNS」と回答した方にお伺いします。) ご自身がよく利用する無料のSNSサービスがもし有料化される場合、引き続きそのサービスを利用し続けますか。



	実数	割合
全体	2000	100.0%
そのサービスを利用し続ける	132	6.6%
そのサービスの利用をやめる(類似の他のサービスに乗り換えることを含む)	1064	53.2%
有料化の値段次第でそのサービスを利用するか利用しないかを定める	613	30.7%
分からない	191	9.6%

Q27. (Q26で有料化される場合でも「a) そのサービスを利用し続ける」又は「c) 有料化の値段次第でそのサービスを利用するか利用しないかを決める」と回答した方にお伺いします。)

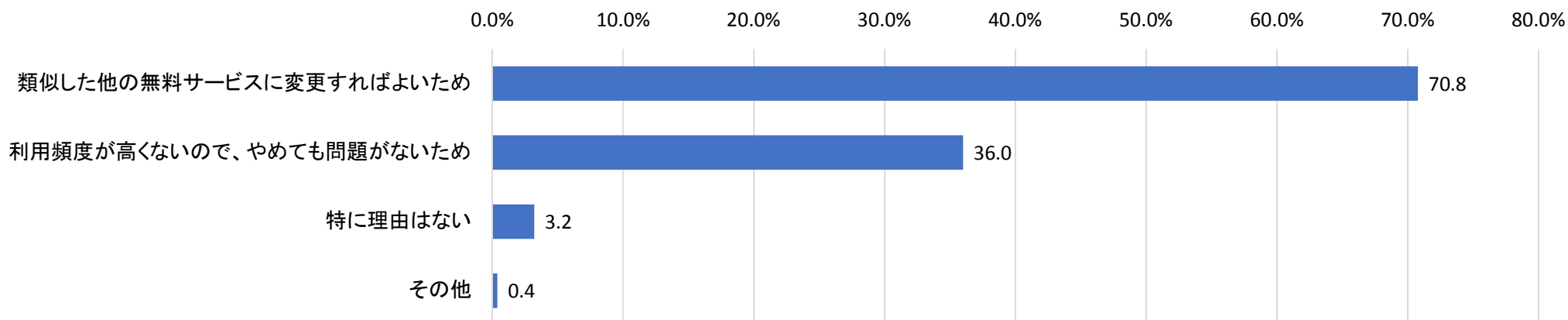
その理由は何ですか。【複数回答可】



	実数	割合
全体	745	100.0%
そのサービスを使い慣れているため	532	71.4%
そのサービスが優れているため	222	29.8%
そのサービスは皆が利用しているため	202	27.1%
特に理由はない	62	8.3%
その他	14	1.9%

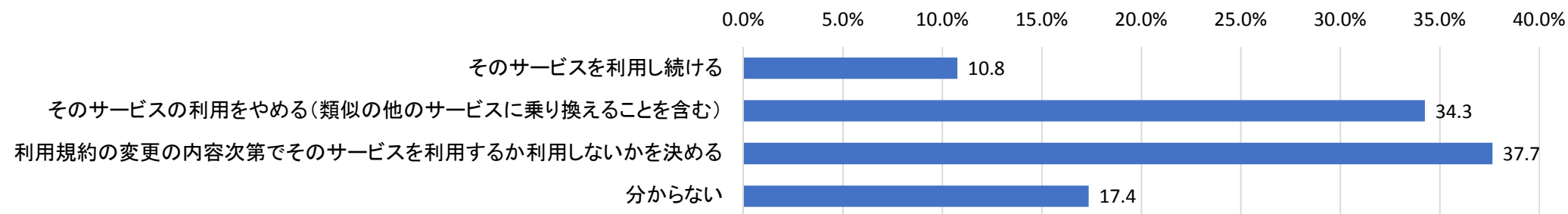


Q28. (Q26で有料化される場合は「b) そのサービスの利用をやめる」と回答した方にお伺いします。) その理由は何ですか。【複数回答可】



	実数	割合
全体	1064	100.0%
類似した他の無料サービスに変更すればよいため	753	70.8%
利用頻度が低いので、やめても問題がないため	383	36.0%
特に理由はない	34	3.2%
その他	4	0.4%

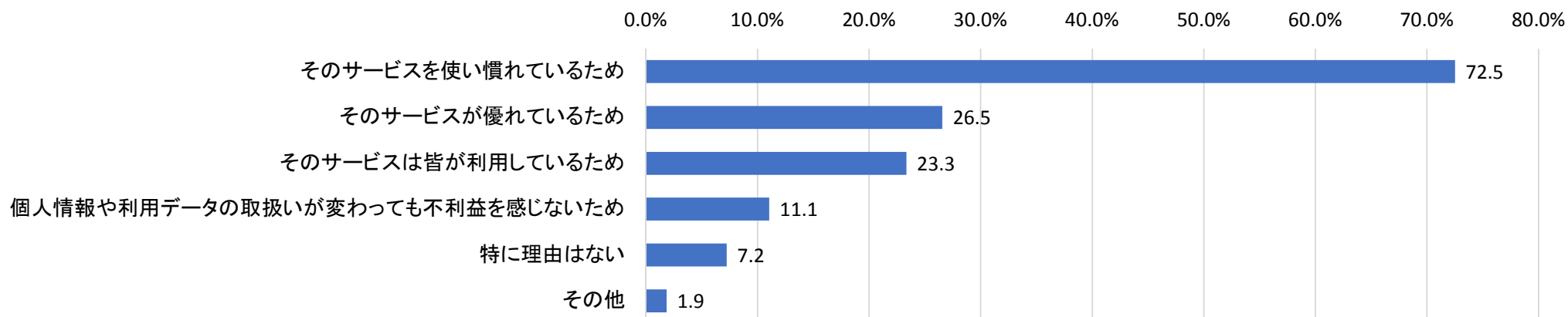
Q29. (Q4でご自身が利用している又は利用したことがあるサービスとして「b) SNS」と回答した方にお伺いします。) ご自身がよく利用するSNSサービスについて、もしデジタル・プラットフォーマーが個人情報や利用データの取扱いに関する利用規約を一方的に変更した場合(例えば、個人情報や利用データをこれまで提供していなかった第三者に提供する、個人情報や利用データの利用方法を拡大するなど)、引き続きそのサービスを利用し続けますか。



	実数	割合
全体	2000	100.0%
そのサービスを利用し続ける	215	10.8%
そのサービスの利用をやめる(類似の他のサービスに乗り換えることを含む)	685	34.3%
利用規約の変更の内容次第でそのサービスを利用するか利用しないかを定める	753	37.7%
分からない	347	17.4%

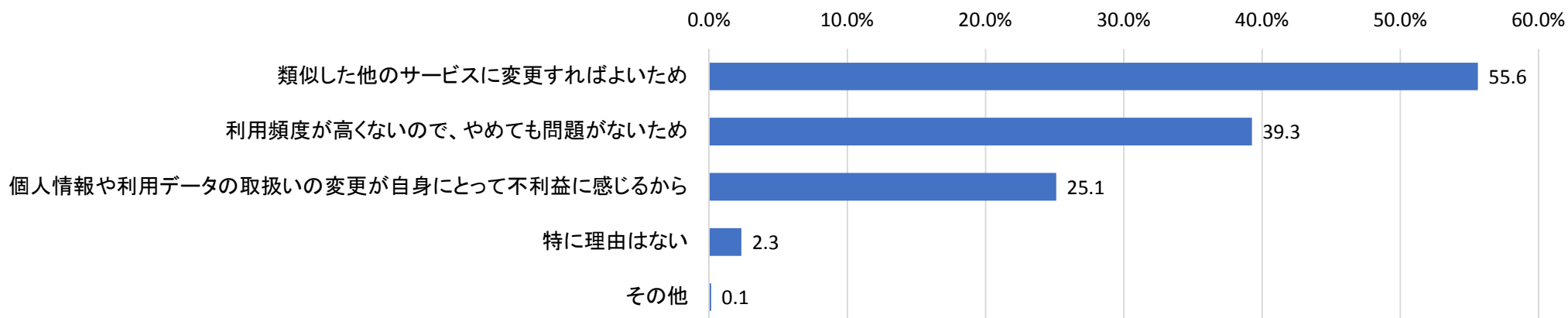
Q30. (Q29で利用規約が変更された場合でも「a) そのサービスを利用し続ける」又は「c) 利用規約の変更の内容次第でそのサービスを利用するか利用しないかを定める」と回答した方にお伺いします。)

その理由は何ですか。【複数回答可】



	実数	割合
全体	968	100.0%
そのサービスを使い慣れているため	702	72.5%
そのサービスが優れているため	257	26.5%
そのサービスは皆が利用しているため	226	23.3%
個人情報や利用データの取扱いが変わっても不利益を感じないため	107	11.1%
特に理由はない	70	7.2%
その他	18	1.9%

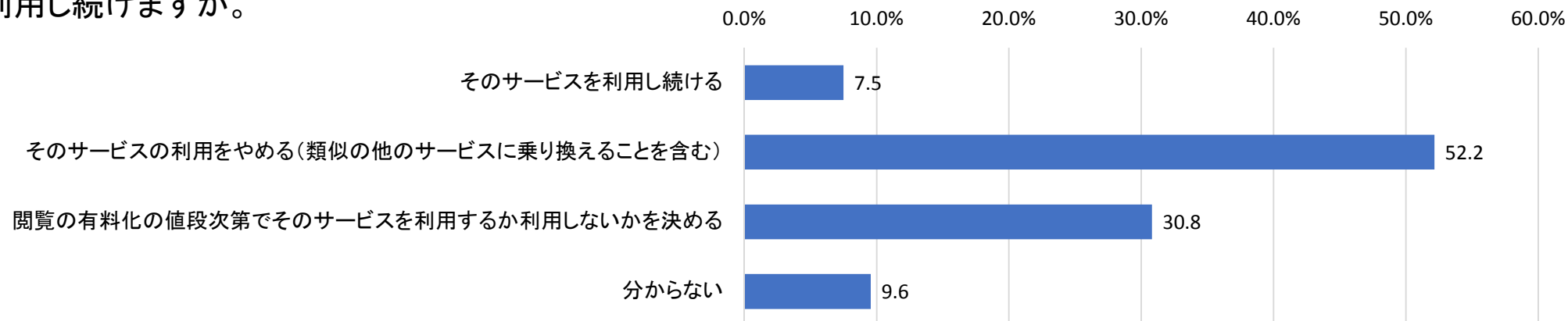
Q31. (Q29で利用規約が変更された場合は「b) そのサービスの利用をやめる」と回答した方にお伺いします。) その理由は何ですか。【複数回答可】



	実数	割合
全体	685	100.0%
類似した他のサービスに変更すればよいため	381	55.6%
利用頻度が低いので、やめても問題がないため	269	39.3%
個人情報や利用データの取扱いの変更が自身にとって不利益に感じるから	172	25.1%
特に理由はない	16	2.3%
その他	1	0.1%

Q33. (Q4でご自身が利用している又は利用したことがあるサービスとして「e)オンラインショッピング」と回答した方にお伺いします。)

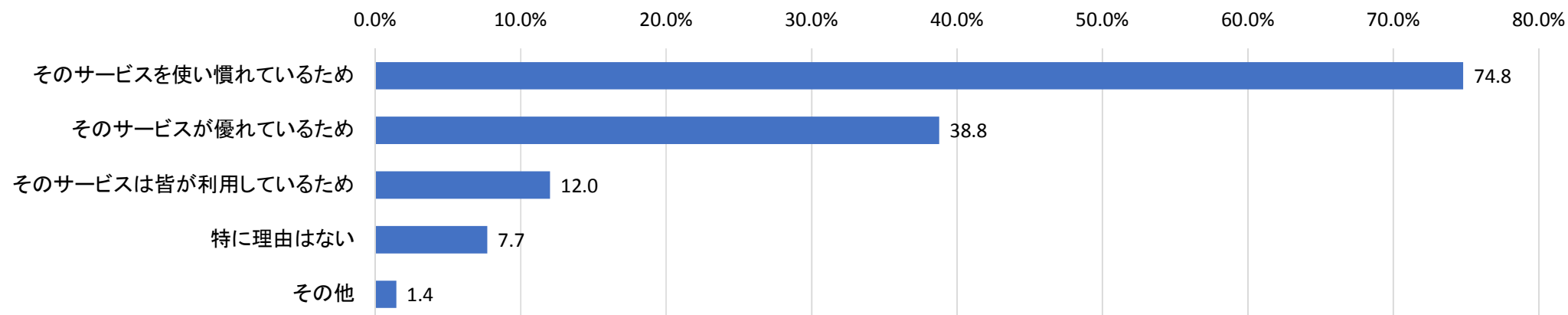
ご自身がよく利用する無料で閲覧できるオンラインショッピングサイトがもし有料化される場合、引き続きそのサービスを利用し続けますか。



	実数	割合
全体	2000	100.0%
そのサービスを利用し続ける	150	7.5%
そのサービスの利用をやめる(類似の他のサービスに乗り換えることを含む)	1043	52.2%
閲覧の有料化の値段次第でそのサービスを利用するか利用しないかを決める	616	30.8%
分からない	191	9.6%

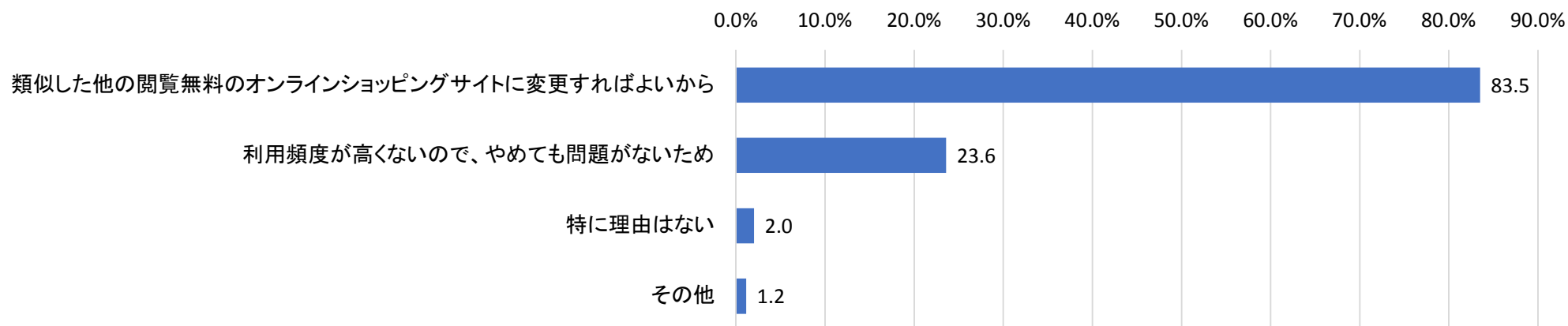
Q34. (Q33で有料化される場合でも「a) そのサービスを利用し続ける」又は「c) 閲覧の有料化の値段次第でそのサービスを利用するか利用しないかを定める」と回答した方にお伺いします。)

その理由は何ですか。【複数回答可】



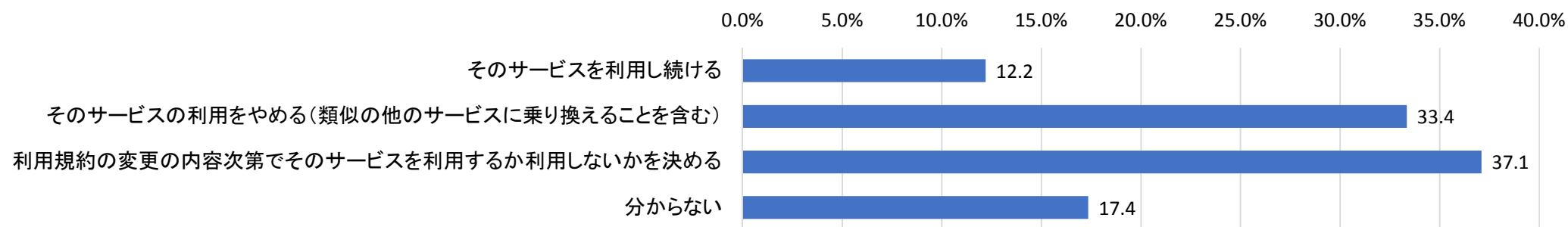
	実数	割合
全体	766	100.0%
そのサービスを使い慣れているため	573	74.8%
そのサービスが優れているため	297	38.8%
そのサービスは皆が利用しているため	92	12.0%
特に理由はない	59	7.7%
その他	11	1.4%

Q35. (Q33で有料化される場合は「b) そのサービスの利用をやめる」と回答した方にお伺いします。) その理由は何ですか。【複数回答可】



	実数	割合
全体	1043	100.0%
類似した他の閲覧無料のオンラインショッピングサイトに変更すればよいから	871	83.5%
利用頻度が低いので、やめても問題がないため	246	23.6%
特に理由はない	21	2.0%
その他	12	1.2%

Q36. (Q4でご自身が利用している又は利用したことがあるサービスとして「e)オンラインショッピング」と回答した方にお伺いします。)ご自身がよく利用するオンラインショッピングサイトのサービスについて、デジタル・プラットフォーマーが個人情報や利用データの取扱いに関する利用規約を一方的に変更した場合(例えば、個人情報や利用データをこれまで提供していなかった第三者に提供する、個人情報や利用データの利用方法を拡大するなど)、引き続きそのサービスを利用し続けますか。

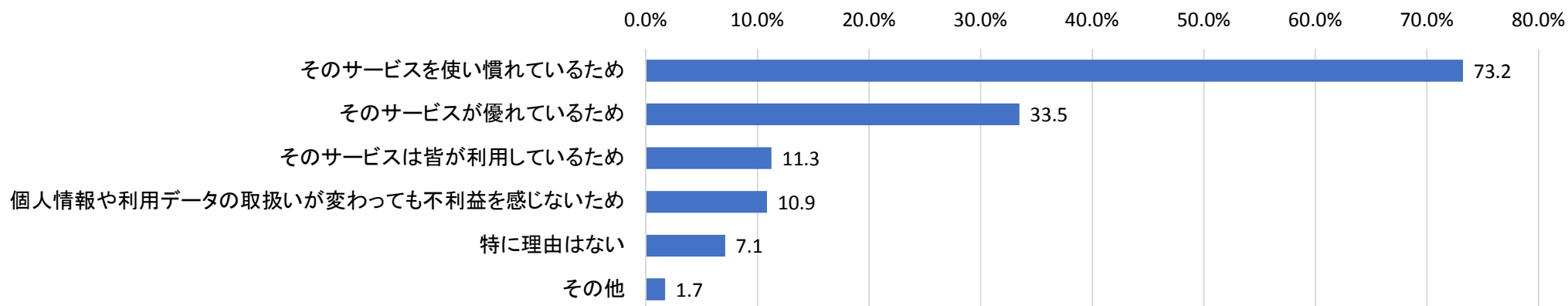


	実数	割合
全体	2000	100.0%
そのサービスを利用し続ける	244	12.2%
そのサービスの利用をやめる(類似の他のサービスに乗り換えることを含む)	667	33.4%
利用規約の変更の内容次第でそのサービスを利用するか利用しないかを定める	742	37.1%
分からない	347	17.4%



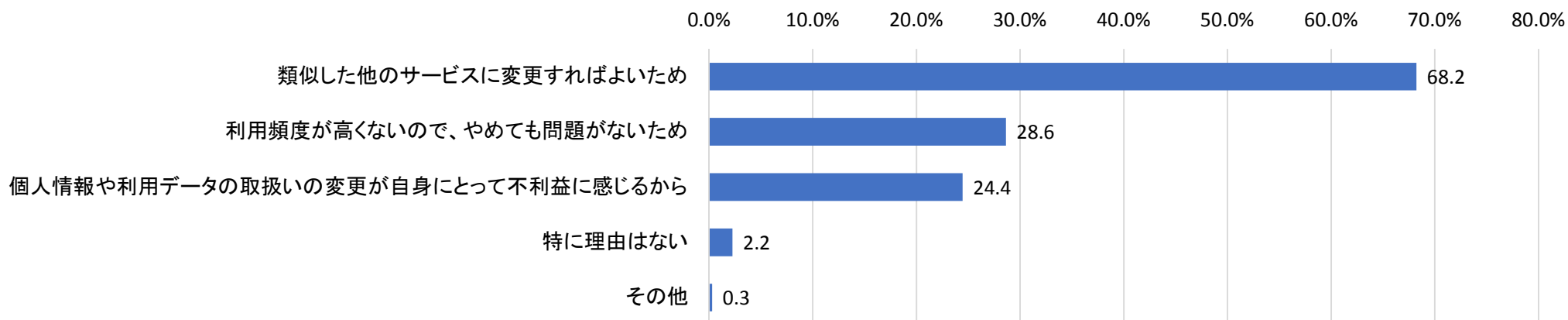
Q37. (Q36で利用規約が変更された場合でも「a) そのサービスを利用し続ける」又は「c) 利用規約の変更の内容次第でそのサービスを利用するか利用しないかを定める」と回答した方にお伺いします。)

その理由は何ですか。【複数回答可】



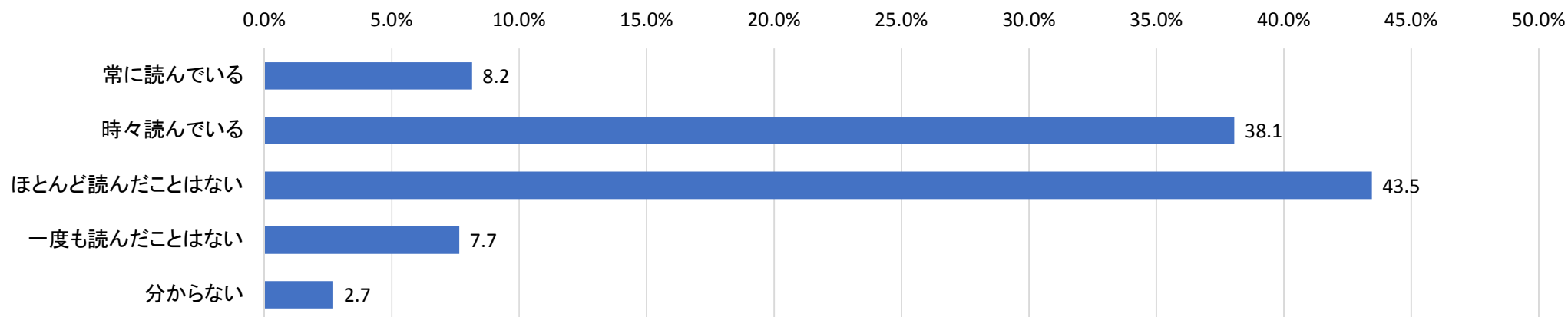
	実数	割合
全体	986	100.0%
そのサービスを使い慣れているため	722	73.2%
そのサービスが優れているため	330	33.5%
そのサービスは皆が利用しているため	111	11.3%
個人情報や利用データの取扱いが変わっても不利益を感じないため	107	10.9%
特に理由はない	70	7.1%
その他	17	1.7%

Q38. (Q36で利用規約が変更された場合は「b) そのサービスの利用をやめる」と回答した方にお伺いします。) その理由は何ですか。【複数回答可】



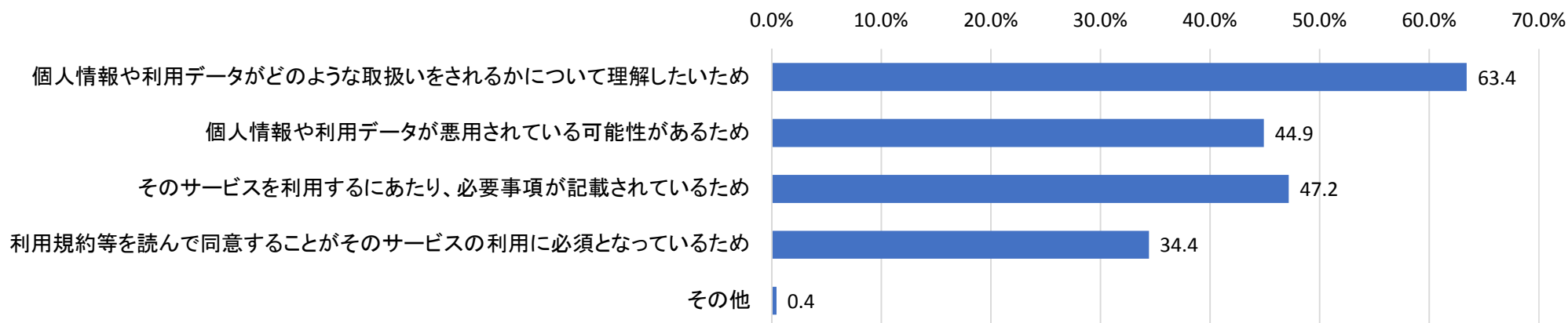
	実数	割合
全体	667	100.0%
類似した他のサービスに変更すればよいため	455	68.2%
利用頻度が低いので、やめても問題がないため	191	28.6%
個人情報や利用データの取扱いの変更が自身にとって不利益に感じるから	163	24.4%
特に理由はない	15	2.2%
その他	2	0.3%

Q40.デジタル・プラットフォームのサービスを初めて利用する際、個人情報や利用データの取扱いに関する利用規約の記載内容を読んだことはありますか。



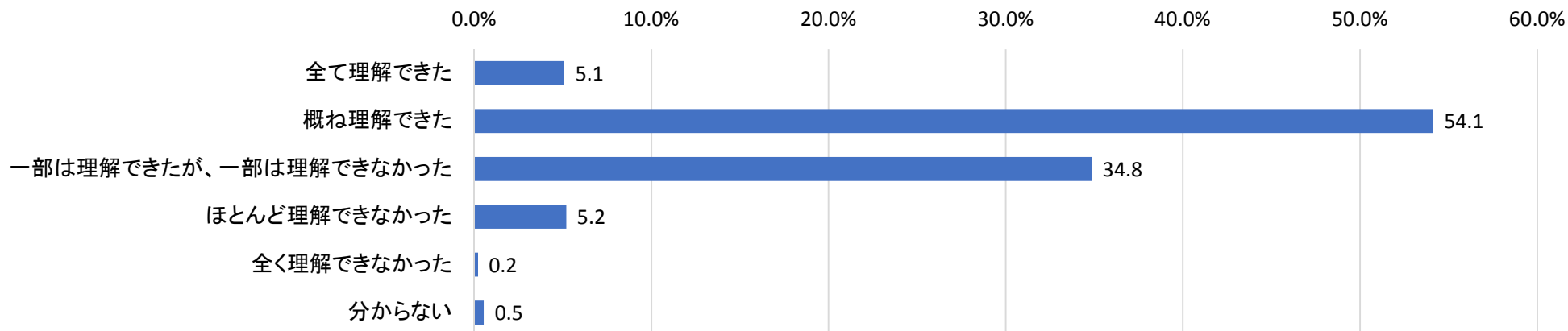
	実数	割合
全体	2000	100.0%
常に読んでいる	163	8.2%
時々読んでいる	761	38.1%
ほとんど読んだことはない	869	43.5%
一度も読んだことはない	153	7.7%
分からない	54	2.7%

Q41. (Q40で利用規約の記載内容を「a) 常に読んでいる」又は「b) 時々読んでいる」と回答した方にお伺いします。) 個人情報や利用データの取扱いに関する利用規約の記載内容を読む理由は何ですか。【複数回答可】



	実数	割合
全体	924	100.0%
個人情報や利用データがどのような取扱いをされるかについて理解したいため	586	63.4%
個人情報や利用データが悪用されている可能性があるため	415	44.9%
そのサービスを利用するにあたり、必要事項が記載されているため	436	47.2%
利用規約等を読んで同意することがそのサービスの利用に必須となっているため	318	34.4%
その他	4	0.4%

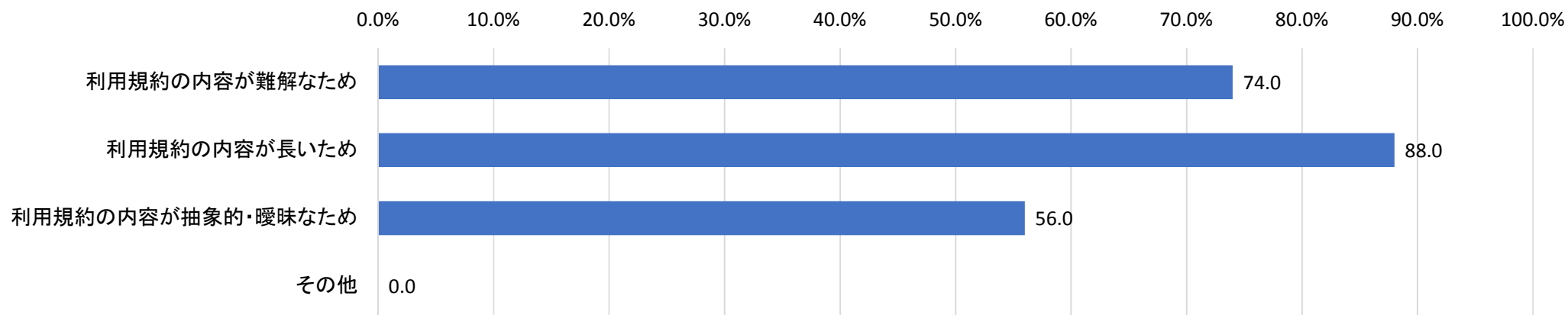
Q42. (Q40で利用規約の記載内容を「a) 常に読んでいる」又は「b) 時々読んでいる」と回答した方にお伺いします。) 個人情報や利用データの取扱いに関する利用規約の記載内容は理解できましたか。



	実数	割合
全体	924	100.0%
全て理解できた	47	5.1%
概ね理解できた	500	54.1%
一部は理解できたが、一部は理解できなかった	322	34.8%
ほとんど理解できなかった	48	5.2%
全く理解できなかった	2	0.2%
分からない	5	0.5%

Q43. (Q42で利用規約の記載内容が「d) ほとんど理解できなかった」又は「e) 全く理解できなかった」と回答した方にお伺いします。)

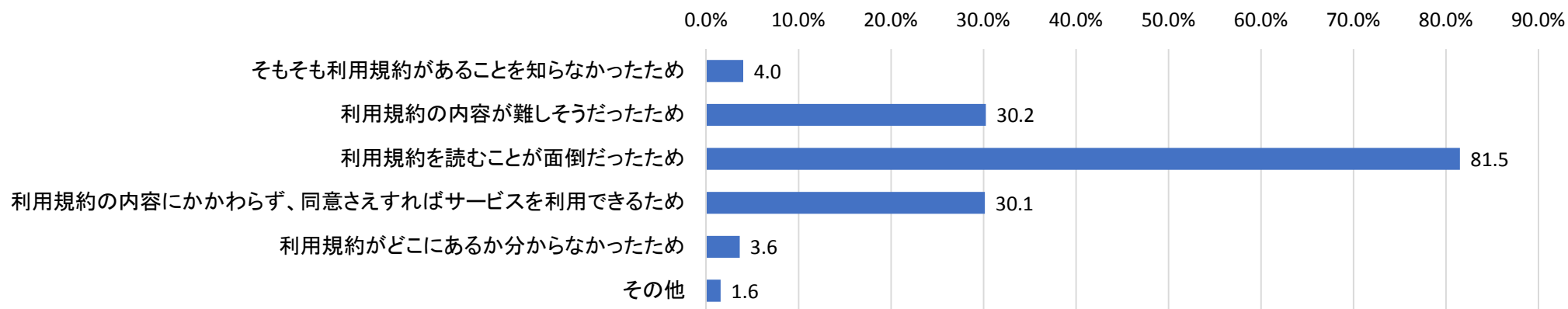
理解できなかった理由は何ですか。【複数回答可】



	実数	割合
全体	50	100.0%
利用規約の内容が難解なため	37	74.0%
利用規約の内容が長いため	44	88.0%
利用規約の内容が抽象的・曖昧なため	28	56.0%
その他	0	0.0%

Q44. (Q40で利用規約の記載内容を「c) ほとんど読んだことはない」又は「d) 一度も読んだことはない」と回答した方にお伺いします。)

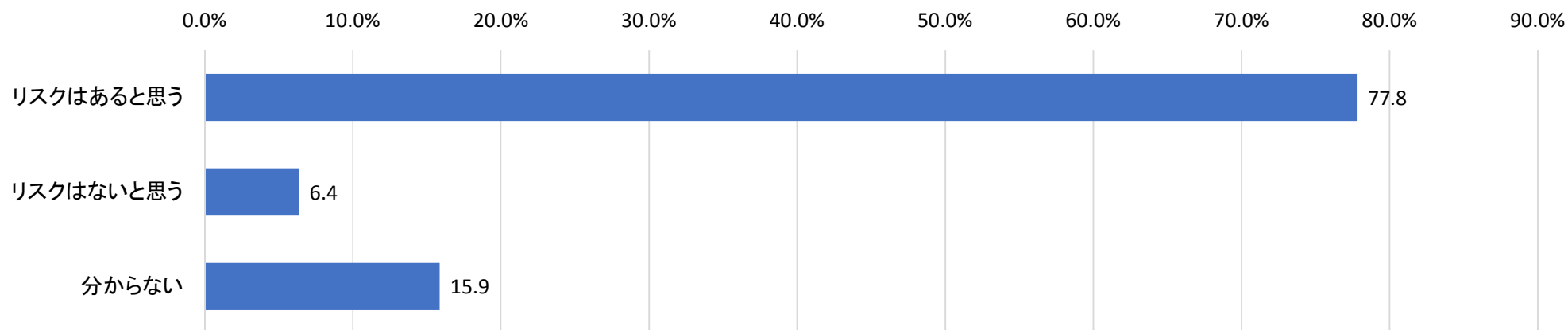
個人情報や利用データの取扱いに関する利用規約の記載内容を読まなかった理由は何ですか。【複数回答可】



	実数	割合
全体	1022	100.0%
そもそも利用規約があることを知らなかったため	41	4.0%
利用規約の内容が難しそうだったため	309	30.2%
利用規約を読むことが面倒だったため	833	81.5%
利用規約の内容にかかわらず、同意さえすればサービスを利用できるため	308	30.1%
利用規約がどこにあるか分からなかったため	37	3.6%
その他	16	1.6%

Q45. (Q40で利用規約の記載内容を「c) ほとんど読んだことはない」又は「d) 一度も読んだことはない」と回答した方にお伺いします。)

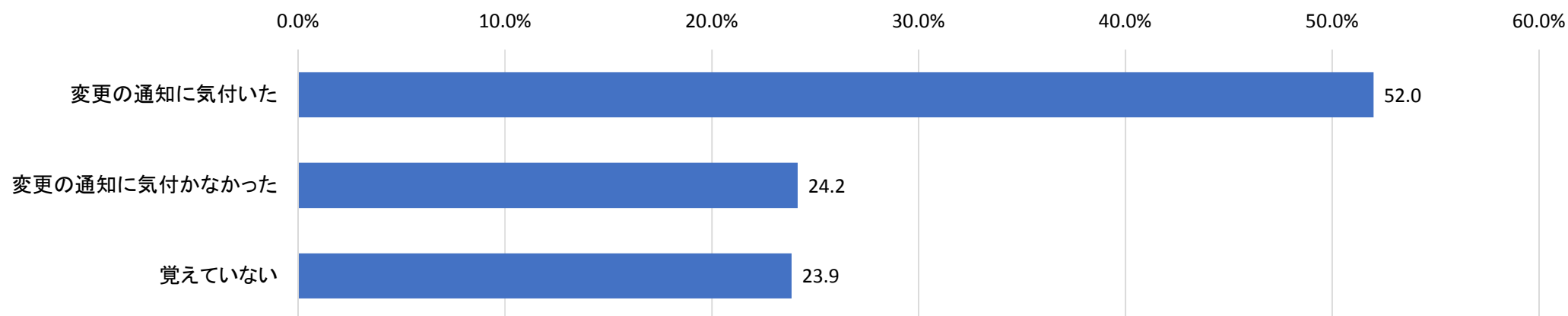
個人情報や利用データの取扱いに関する利用規約の記載内容を読まないことのリスクはありますか。



	実数	割合
全体	1022	100.0%
リスクはあると思う	795	77.8%
リスクはないと思う	65	6.4%
分からない	162	15.9%

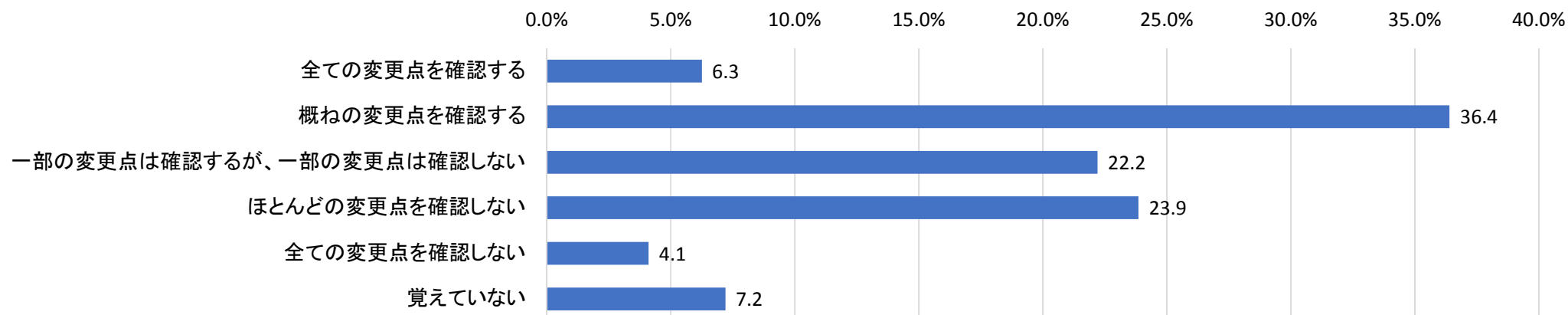


Q47.利用規約の変更があった際、デジタル・プラットフォームから送られてくる変更の通知には気付きましたか。



	実数	割合
全体	2000	100.0%
変更の通知に気付いた	1040	52.0%
変更の通知に気付かなかった	483	24.2%
覚えていない	477	23.9%

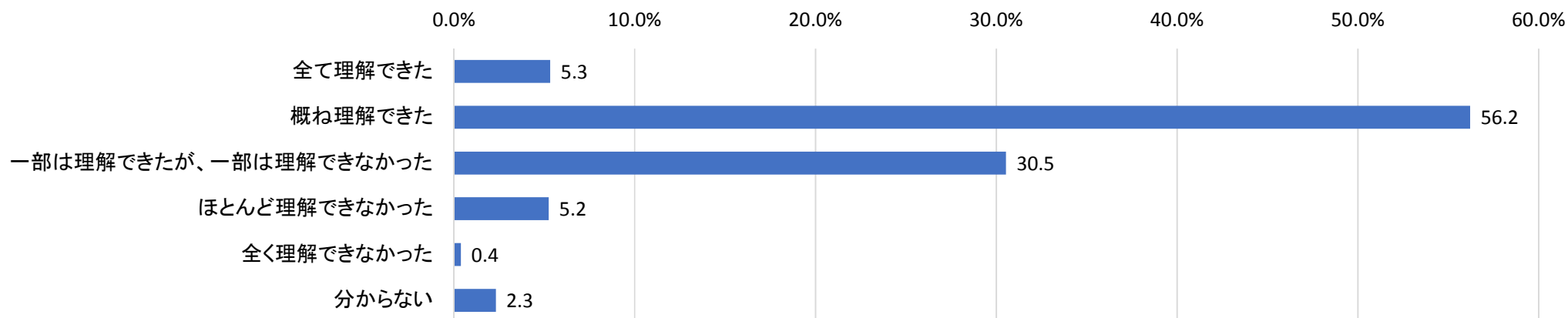
## Q48.利用規約の変更があった場合、変更点を確認しますか。



	実数	割合
全体	2000	100.0%
全ての変更点を確認する	125	6.3%
概ねの変更点を確認する	728	36.4%
一部の変更点は確認するが、一部の変更点は確認しない	444	22.2%
ほとんどの変更点を確認しない	477	23.9%
全ての変更点を確認しない	82	4.1%
覚えていない	144	7.2%

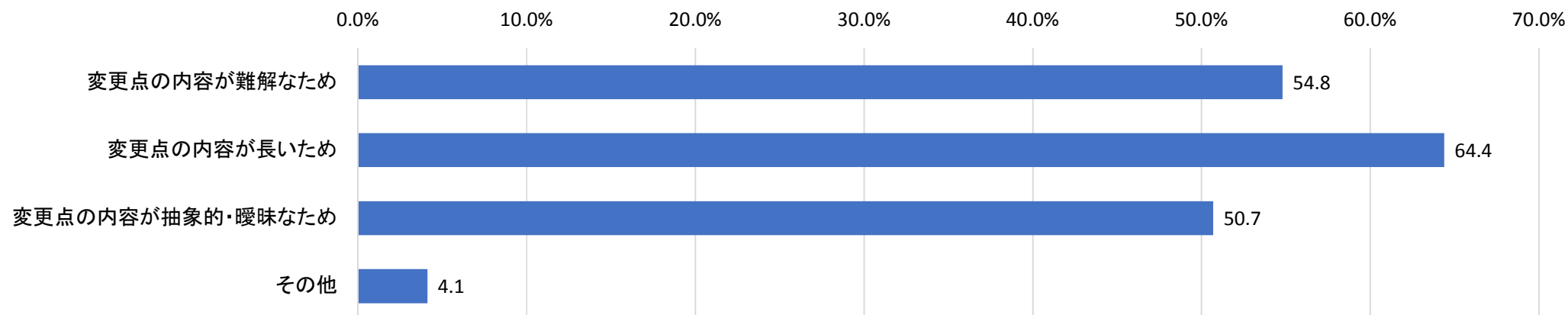
Q49. (Q48で「a) 全ての変更点を確認する」、「b) 概ねの変更点を確認する」、「c) 一部の変更点を確認するが、一部の変更点を確認しない」と回答した方にお伺いします。)

変更点は理解できましたか。



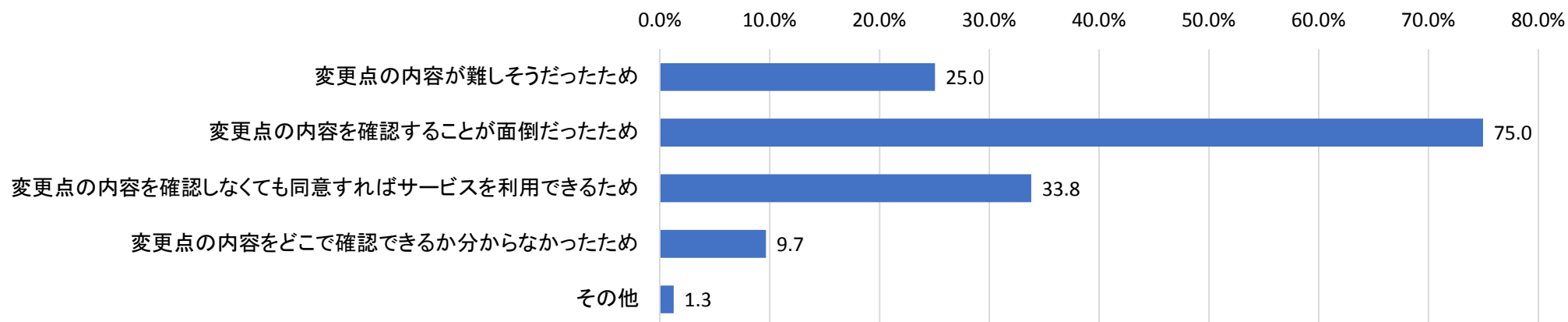
	実数	割合
全体	1297	100.0%
全て理解できた	69	5.3%
概ね理解できた	729	56.2%
一部は理解できたが、一部は理解できなかった	396	30.5%
ほとんど理解できなかった	68	5.2%
全く理解できなかった	5	0.4%
分からない	30	2.3%

Q50. (Q49で変更点が「d) ほとんど理解できなかった」、「e) 全く理解できなかった」と回答した方にお伺いします。) 理解できなかった理由は何ですか。【複数回答可】



	実数	割合
全体	73	100.0%
変更点の内容が難解なため	40	54.8%
変更点の内容が長いため	47	64.4%
変更点の内容が抽象的・曖昧なため	37	50.7%
その他	3	4.1%

Q51. (Q48で「d) ほとんどの変更点を確認しない」、「e) 全ての変更点を確認しない」と回答した方にお伺いします。) 変更点を確認しなかった理由は何ですか。【複数回答可】



	実数	割合
全体	559	100.0%
変更点の内容が難しそうだったため	140	25.0%
変更点の内容を確認することが面倒だったため	419	75.0%
変更点の内容を確認しなくても同意すればサービスを利用できるため	189	33.8%
変更点の内容をどこで確認できるか分からなかったため	54	9.7%
その他	7	1.3%