

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

■ 本アンケートの目的

本アンケートの目的は、デジタル・プラットフォームサービスに関する消費者の利用状況等を調査するものです。普段、ご自身がお使いのサービスについて、率直にお答えください。

■ 情報の扱い

御回答いただいた内容のうち、回答者が特定される可能性のある情報につきましては、
厳重な管理を徹底し、対外的に示すことはありません。

ただし、御回答いただいた情報につきましては、回答者が特定されないように配慮した上で、その概要を公表することがあります。

皆様の率直な御意見をお寄せいただければ幸いです。

■ 回答に当たっての注意事項

- ・ 本アンケートの回答時間の目安は、15分程度です。
- ・ 本アンケート中の用語の定義は、以下のとおりです。
 - 「デジタル・プラットフォームのサービス」とは、オンライン・ショッピング・モール、インターネット・オークション、オンライン・フリーマーケット、アプリケーション・マーケット、検索サービス、コンテンツ（映像、動画、音楽、電子書籍等）配信サービス、予約サービス、ソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）、動画共有サービス、電子決済サービス、オンライン広告サービスなどを広く含みます。
 - 「デジタル・プラットフォーマー」とは、上記のデジタル・プラットフォームのサービスを提供する事業者のことをいいます。

■ 質問事項

Q1 ご自身の年齢（満年齢）を教えてください。

- a) 10代
- b) 20代
- c) 30代
- d) 40代
- e) 50代
- f) 60代
- g) 70代
- h) 80代以上

Q2 ご自身の性別を教えてください。

- a) 男性
- b) 女性

Q3 ご自身はデジタル・プラットフォームのサービスを利用したことがありますか。

- a) 利用したことがある
- b) 利用したことがない

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】

- a) 情報検索（Google、Yahoo!、Bing、MSN、Excite、Infoseek 楽天、livedoor、goo 等）
- b) SNS（Facebook、Instagram、Twitter、mixi、LinkedIn、Pinterest 等）
- c) メッセージングアプリ（LINE、カカオトーク、WhatsApp 等）
- d) 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）
- e) 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）
- f) コンテンツ視聴（Youtube、ニコニコ動画、Netflix、Hulu、U-next 等）
- g) 予約サービス（じゃらん、Booking.com、トリバゴ、Airbnb 等）
- h) ネットオークション（ヤフオク!、eBay、モバオク等）
- i) オンラインフリーマーケット（メルカリ、ラクマ等）
- j) その他（ ）

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。

(※ 複数のサービスを利用している場合は最も頻度が高いものについて回答してください。)

- a) 1日に少なくとも必ず1回は利用する
- b) 1週間に数回程度は利用する
- c) 1週間に1回程度は利用する
- d) 1か月に1回程度は利用する
- e) 1か月に1回も使わない
- f) 分からない

- 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。
- a) 利用している又は利用したことがある
 - b) 利用したことがない
 - c) 分からない
- 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。
- a) 認識はある
 - b) 認識はない
 - c) 分からない
- 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。
- a) 経済的な価値を持っていると思う
 - b) 経済的な価値は持っていないと思う
 - c) 分からない
- Q9 デジタル・プラットフォーマーがオンライン広告、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】
- a) 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
 - b) 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
 - c) デジタル・プラットフォーマー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
 - d) そもそもデジタル・プラットフォーマー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
 - e) その他 ()
 - f) 分からない

- 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。
- a) かなり合致している
 - b) ある程度は合致している
 - c) あまり合致していない
 - d) かなり合致していない
 - e) 分からない
- 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・プラットフォーム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。
- a) 十分に知っている
 - b) ある程度は知っている
 - c) あまり知らない
 - d) 知らない
- 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。
- a) 十分に知っている
 - b) ある程度は知っている
 - c) あまり知らない
 - d) 知らない
- 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・プラットフォームが誰（例えば、デジタル・プラットフォーム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。
- a) 十分に知っている
 - b) ある程度は知っている
 - c) あまり知らない
 - d) 知らない
- 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。
- a) 懸念がある
 - b) 懸念はない
 - c) 分からない

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】

- a) 個人情報や利用データを収集する方法に懸念を感じる
- b) 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
- c) 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
- d) 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
- e) その他（ ）

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】

- a) 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
- b) 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
- c) 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
- d) 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
- e) その他（ ）
- f) 分からない

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。

- a) 不利益を受けたと感じたことがある
- b) 不利益を受けたと感じたことはない
- c) 分からない

Q18 (Q17で個人情報や利用データの収集、利用、管理等について「a) 不利益を受けたと感じたことがある」と回答した方にお伺いします。)

具体的にどのような不利益を受けたと感じましたか。【自由記載】

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。

- a) そのサービスを利用し続ける
- b) 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)
- 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定める
- d) 分からない

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】

- a) そのサービスを使い慣れているため
- b) そのサービスが優れているため
- c) そのサービスは皆が利用しているため
- d) 特に理由はない
- e) その他 ()

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】

- a) 類似した他の無料サービスに変更すればよいため
- b) 利用頻度が高くないので、やめても問題がないため
- c) 特に理由はない
- d) その他 ()

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。

- a) そのサービスを利用し続ける
- b) 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)
- 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
- d) 分からない

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】

- a) そのサービスを使い慣れているため
- b) そのサービスが優れているため
- c) そのサービスは皆が利用しているため
- d) 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
- e) 特に理由はない
- f) その他 ()

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】

- a) 類似した他のサービスに変更すればよいため
- b) 利用頻度が高くないので、やめても問題がないため
- c) 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
- d) 特に理由はない
- e) その他 ()

Q25 (Q22 で「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。)

利用規約の変更の内容について、どのような内容の変更であればそのサービスの利用をやめようと思いますか。【自由記載】

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。

- a) そのサービスを利用し続ける
- b) 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)
- 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定める
- d) 分からない

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】

- a) そのサービスを使い慣れているため
- b) そのサービスが優れているため
- c) そのサービスは皆が利用しているため
- d) 特に理由はない
- e) その他 ()

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】

- a) 類似した他の無料サービスに変更すればよいため
- b) 利用頻度が高くないので、やめても問題がないため
- c) 特に理由はない
- d) その他 ()

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。

- a) そのサービスを利用し続ける
- b) 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)
- 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
- d) 分からない

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】

- a) そのサービスを使い慣れているため
- b) そのサービスが優れているため
- c) そのサービスは皆が利用しているため
- d) 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
- e) 特に理由はない
- f) その他 ()

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】

- a) 類似した他のサービスに変更すればよいため
- b) 利用頻度が高くないので、やめても問題がないため
- c) 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
- d) 特に理由はない
- e) その他 ()

Q32 (Q29 で「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。)

利用規約の変更の内容について、どのような内容の変更であればそのサービスの利用をやめようと思いますか。【自由記載】

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。

- a) そのサービスを利用し続ける
- b) 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)
- 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
- d) 分からない

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】

- a) そのサービスを使い慣れているため
- b) そのサービスが優れているため
- c) そのサービスは皆が利用しているため
- d) 特に理由はない
- e) その他 ()

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】

- a) 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
- b) 利用頻度が高くないので、やめても問題がないため
- c) 特に理由はない
- d) その他 ()

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・プラットフォーム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。

- a) そのサービスを利用し続ける
- b) 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)
- 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
- d) 分からない

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】

- a) そのサービスを使い慣れているため
- b) そのサービスが優れているため
- c) そのサービスは皆が利用しているため
- d) 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
- e) 特に理由はない
- f) その他()

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】

- a) 類似した他のサービスに変更すればよいため
- b) 利用頻度が高くないので、やめても問題がないため
- c) 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
- d) 特に理由はない
- e) その他()

Q39 (Q36で「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。)

利用規約の変更の内容について、どのような内容の変更であればそのサービスの利用をやめようと思えますか。【自由記載】

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係する利用規約の記載内容を読んだことはありますか。

- a) 常に読んでいる
- b) 時々読んでいる
- c) ほとんど読んだことはない
- d) 一度も読んだことはない
- e) 分からない

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】

- a) 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
- b) 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
- c) 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
- d) 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
- e) その他 ()

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。

- a) 全て理解できた
- b) 概ね理解できた
- c) 一部は理解できたが、一部は理解できなかった
- d) ほとんど理解できなかった
- e) 全く理解できなかった
- f) 分からない

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】

- a) 利用規約の内容が難解なため
- b) 利用規約の内容が長いため
- c) 利用規約の内容が抽象的・曖昧なため
- d) その他 ()

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係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】

- a) そもそも利用規約があることを知らなかったため
- b) 利用規約の内容が難しそうだったため
- c) 利用規約を読むことが面倒だったため
- d) 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
- e) 利用規約がどこにあるか分からなかったため
- f) その他 ()

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係る利用規約の記載内容を読まないことのリスクはあると思いますか。

- a) リスクはあると思う
- b) リスクはないと思う
- c) 分からない

Q46 (Q45で読まないことの「a) リスクはあると思う」を回答した方にお伺いします。)
どのようなリスクがあると思いますか。【自由記載】

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

(※ 通知にはメールやアプリによる通知のほか、デジタル・プラットフォーマーのウェブサイトにおける掲示等も含みます。)

- a) 変更の通知に気付いた
- b) 変更の通知に気付かなかった
- c) 覚えていない

Q48 利用規約の変更があった場合、変更点を確認しますか。

- 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
- 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
- f) 覚えていない

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。

- a) 全て理解できた
- b) 概ね理解できた
- c) 一部は理解できたが、一部は理解できなかった
- d) ほとんど理解できなかった
- e) 全く理解できなかった
- f) 分からない

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】

- a) 変更点の内容が難解なため
- b) 変更点の内容が長いため
- c) 変更点の内容が抽象的・曖昧なため
- d) その他 ()

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】

- a) 変更点の内容が難しそうだったため
- b) 変更点の内容を確認することが面倒だったため
- c) 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
- d) 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
- e) その他 ()

Q52 デジタル・プラットフォーマーに関する問題点や何らかの改善を求めたい点がありま
したら、自由に記載してください。これまでの設問で触れられていない問題のほか、こ
れまでの設問に関する回答への補足説明や重複する内容でも結構です。【自由記載】

以上