

デジタル・プラットフォームの取引慣行等に関する実態調査について
(中間報告)

平成31年4月17日
公正取引委員会

公正取引委員会は、平成31年1月に開始した「デジタル・プラットフォームの取引慣行等に関する実態調査」の一環として、①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、②アプリストア運営事業者の取引実態に関するアンケート調査、③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を実施し、別添のとおり、中間報告を取りまとめました。

今後、中間報告で取り上げた分野を含め、デジタル・プラットフォームの取引慣行等に関する実態の更なる把握を行い、独占禁止法・競争政策上の考え方の整理を進めていきます。

なお、公正取引委員会では、引き続き、デジタル・プラットフォームに関する取引実態や利用状況についての情報提供を事業者や消費者の皆様から広く受け付けています。どのような情報でも結構ですので、御提供をお願いします。

デジタル・プラットフォームに関する取引実態や利用状況についての情報提供窓口※
<https://www.jftc.go.jp/cgi-bin/formmail/formmail.cgi?d=digitpf>

※参考

- ・「デジタル・プラットフォームに関する取引実態や利用状況についての情報提供窓口の設置について」（平成31年1月23日公表）

問い合わせ先	公正取引委員会事務総局経済取引局総務課 電話 03-3581-5476（直通）
ホームページ	https://www.jftc.go.jp/

デジタル・プラットフォーマーの取引慣行等に関する実態調査について (中間報告)

公正取引委員会は、平成31年1月に開始した「デジタル・プラットフォーマーの取引慣行等に関する実態調査」の一環として、①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、②アプリストア運営事業者の取引実態に関するアンケート調査、③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を実施した。

第1 オンラインモールにおける事業者間取引の実態調査

1 アンケート調査の概要

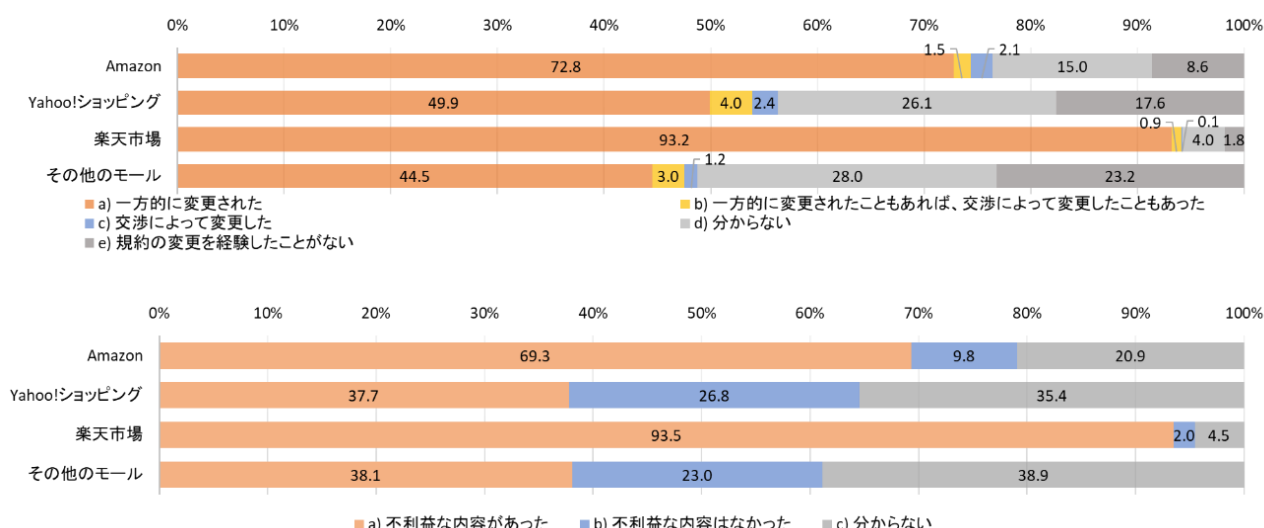
- 調査対象：商品を販売するためにオンラインモールを利用したことがある又は利用の申請をしたことがある事業者（利用事業者）
- 調査方法：オンラインアンケート¹
- 実施期間：平成31年2月27日から同年3月26日まで
- 回答者数：811名

2 アンケート調査結果の概要（詳細は別紙1参照。以下のページ番号は別紙1のもの）

アンケート調査結果によると、利用事業者は、オンラインモールにおける取引実態について、以下のように認識している。

(1) 規約の変更

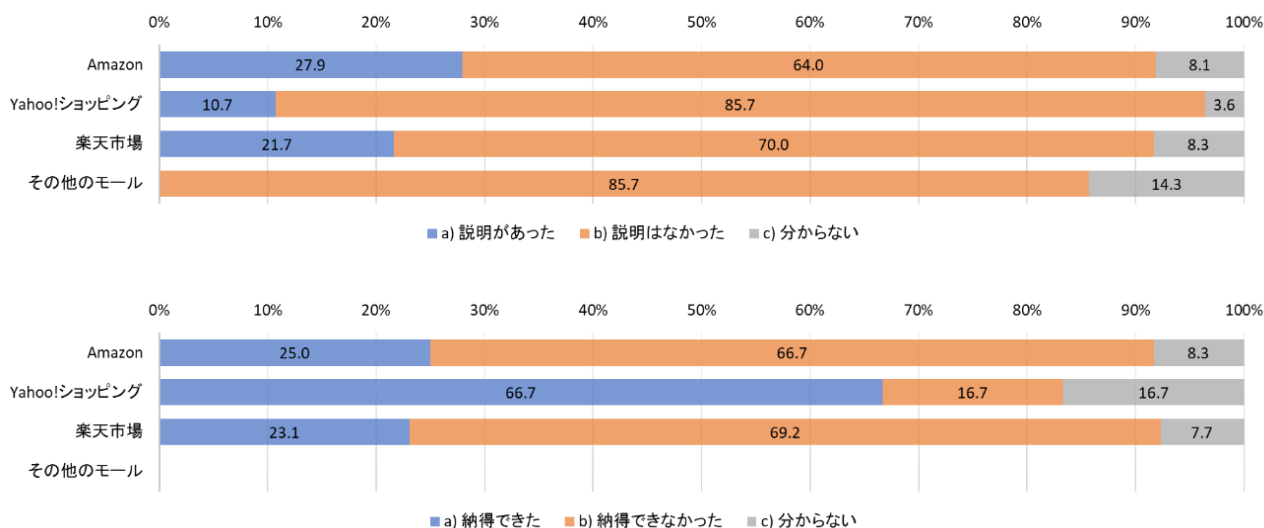
- 規約の変更について、運営事業者によって「一方的に変更された」との回答が多く、規約の変更の中に「不利益な内容があった」との回答も多かった。（P29, 30）



¹ オンラインモールの利用事業者に対し、公正取引委員会のウェブサイト内のリンク先ページから、広く回答を求める方法により実施。

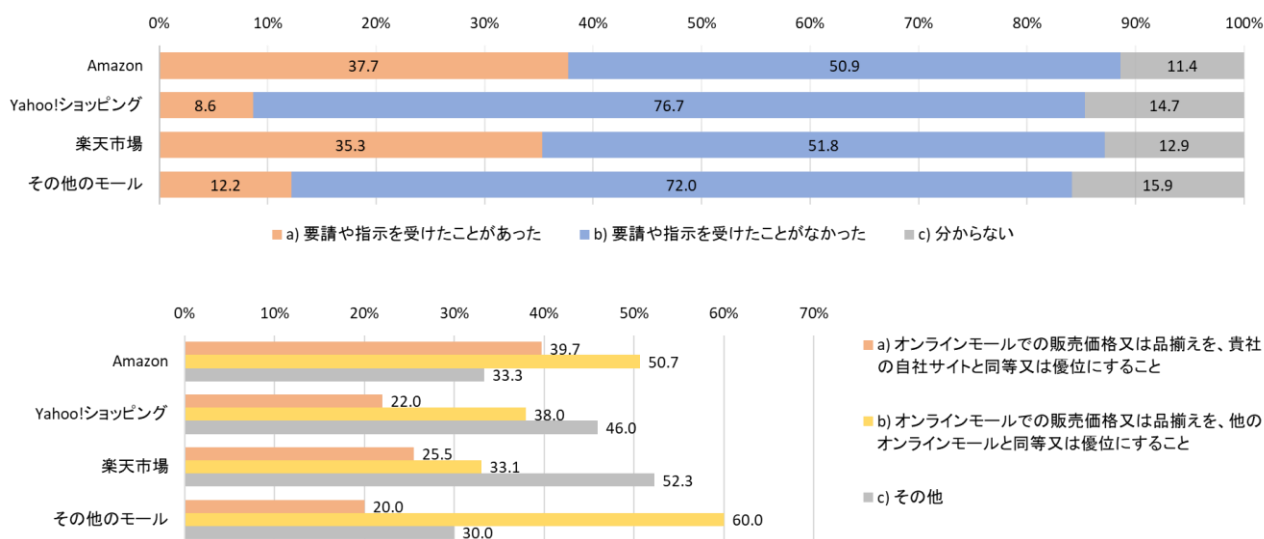
(2) 出店・出品の審査

- 運営事業者による出店・出品の不承認が行われた場合、その理由について「説明はなかった」という回答が多かった。また、運営事業者の説明に「納得できなかった」との回答も多かった。(P12, 14)

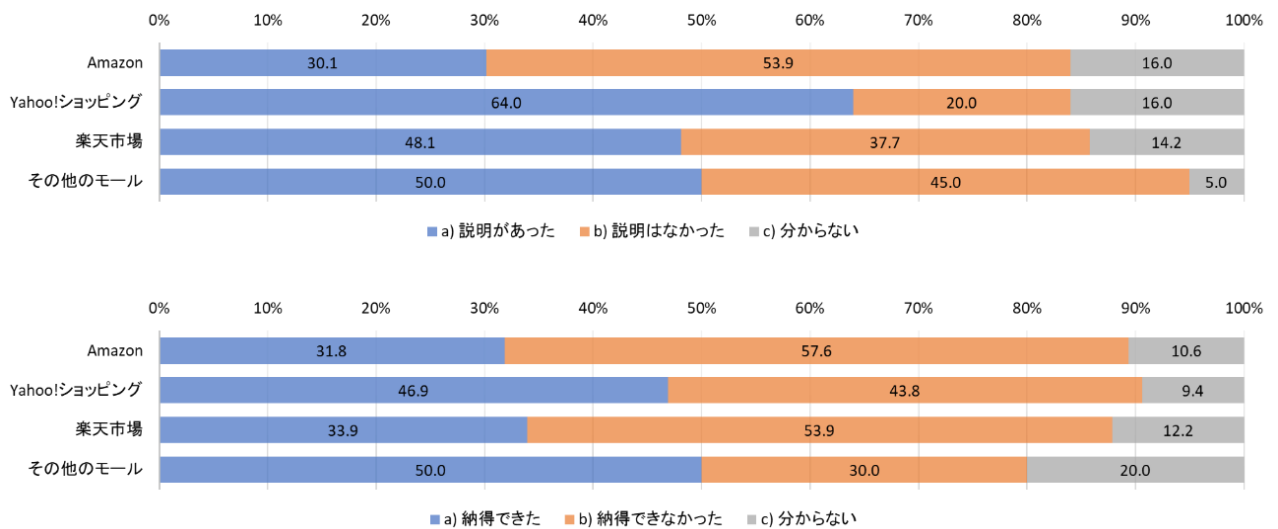


(3) 商品の販売価格又は品揃え

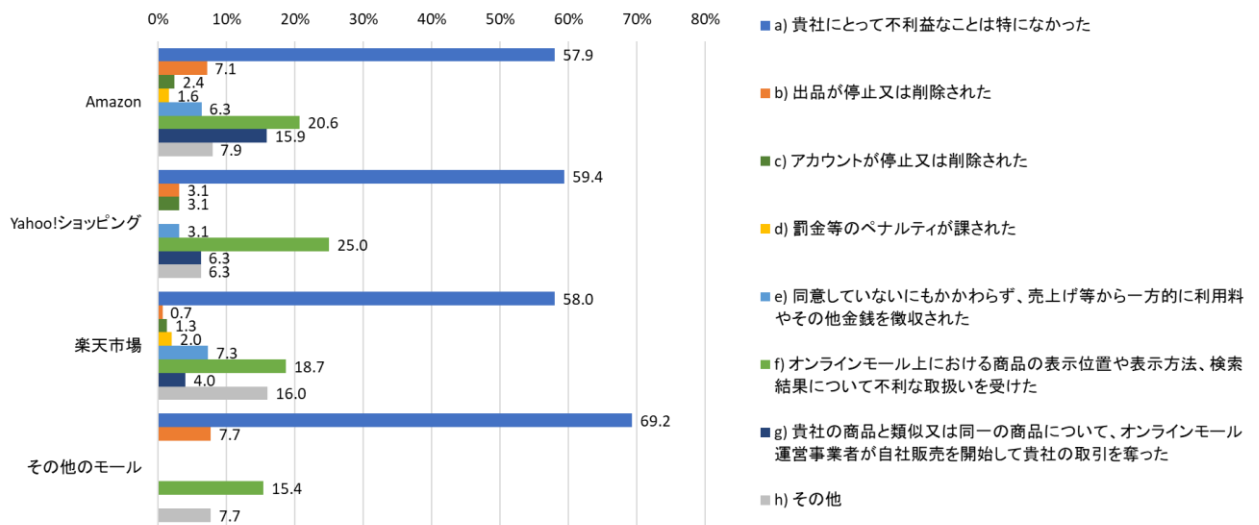
- 運営事業者から、商品の販売価格又は品揃えに関する「要請や指示を受けたことがなかった」との回答が多かったが、「要請や指示を受けたことがあった」との回答も一定程度存在した。(P37, 38)



- 運営事業者による要請や指示があった場合、その根拠について「説明があった」、「説明はなかった」との回答がそれぞれ一定程度存在した。また、運営事業者の説明に「納得できなかった」との回答が多かった。(P39, 40)

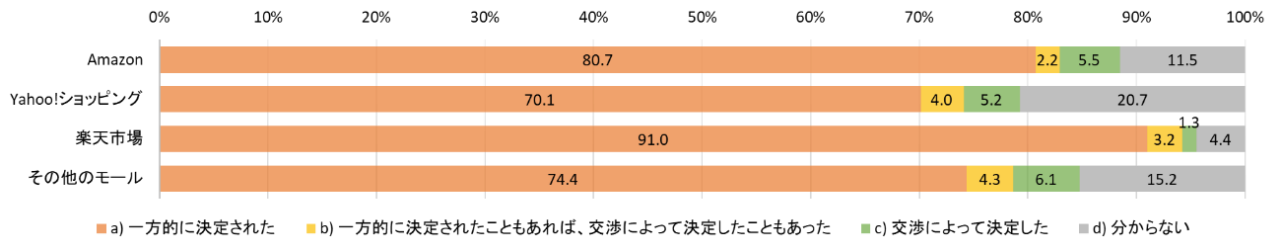


- 要請や指示に従わなかった結果として、「貴社にとって不利益なことは特になかった」との回答が多かった。(P42, 43)

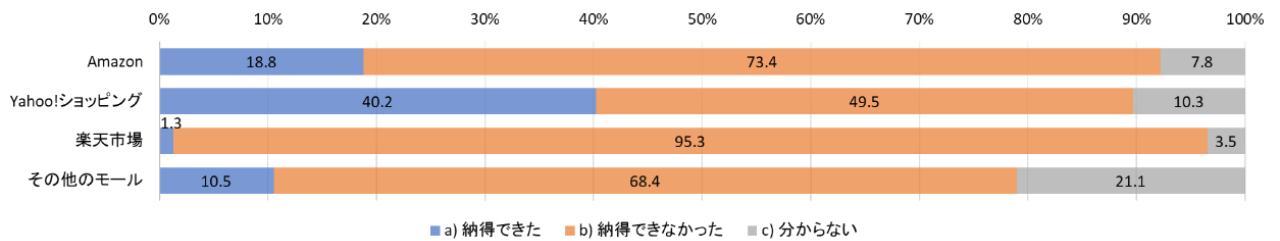
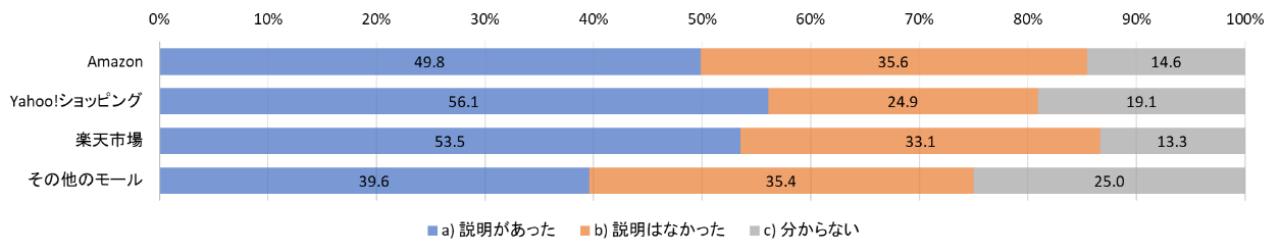


(4) 運営事業者に支払う利用料

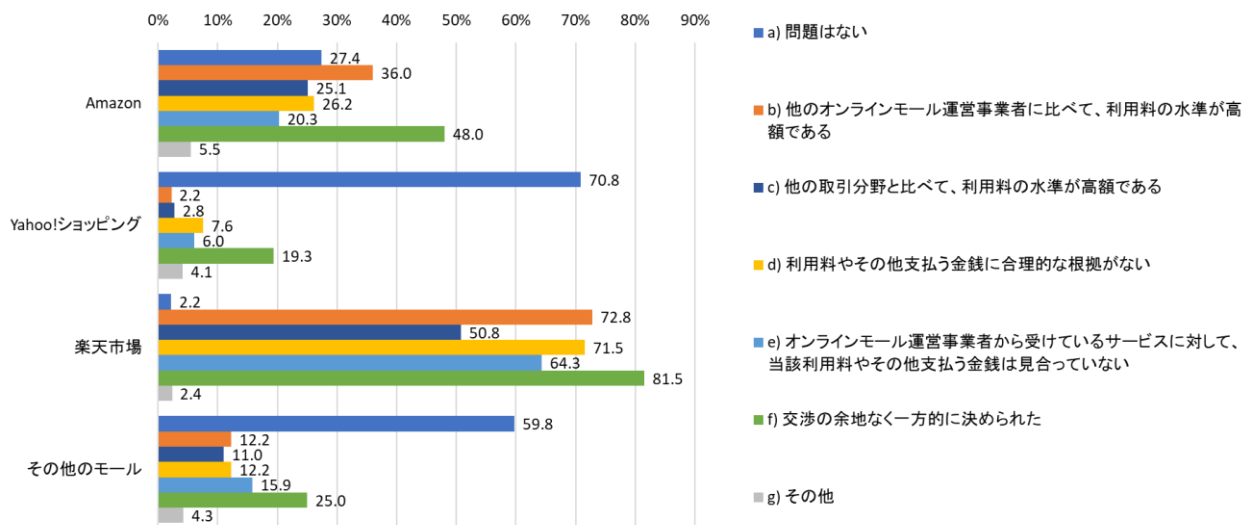
- 利用事業者が運営事業者に支払う利用料について、「一方的に決定された」との回答が多かった。(P52)



- 運営事業者から、不必要・不合理な支払い又は値上げの要求があった場合、その根拠について「説明があった」との回答が多かったものの、運営事業者の説明に「納得できなかった」との回答も多かった。(P55, 56)

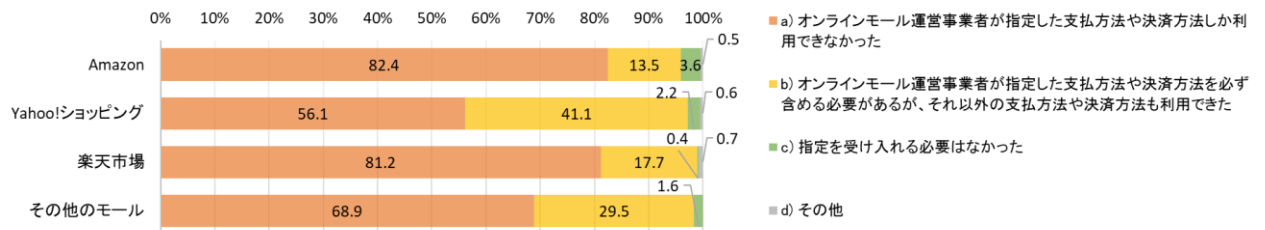


- 利用料やその他支払う金銭に問題があるとする理由について、「交渉の余地なく一方的に決められた」、「他のオンラインモール運営事業者に比べて、利用料の水準が高額である」を挙げる回答が多かった。(P59, 60)



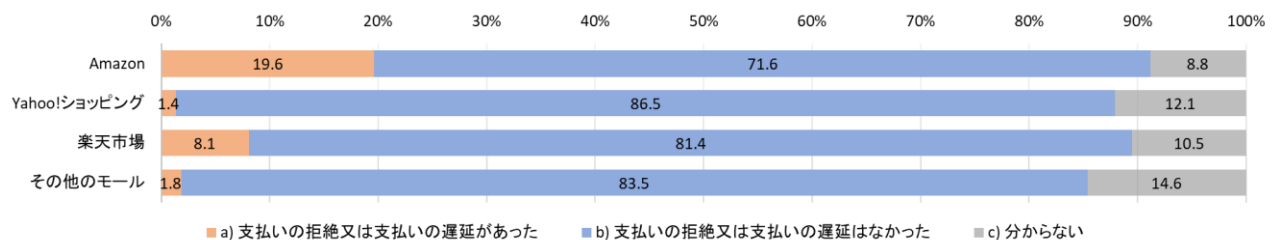
(5) 消費者からの代金支払い・決済関係

- オンラインモールを利用する消費者が代金を支払う際の方法の指定について、「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しか利用できなかった」との回答が多かった。(P63)



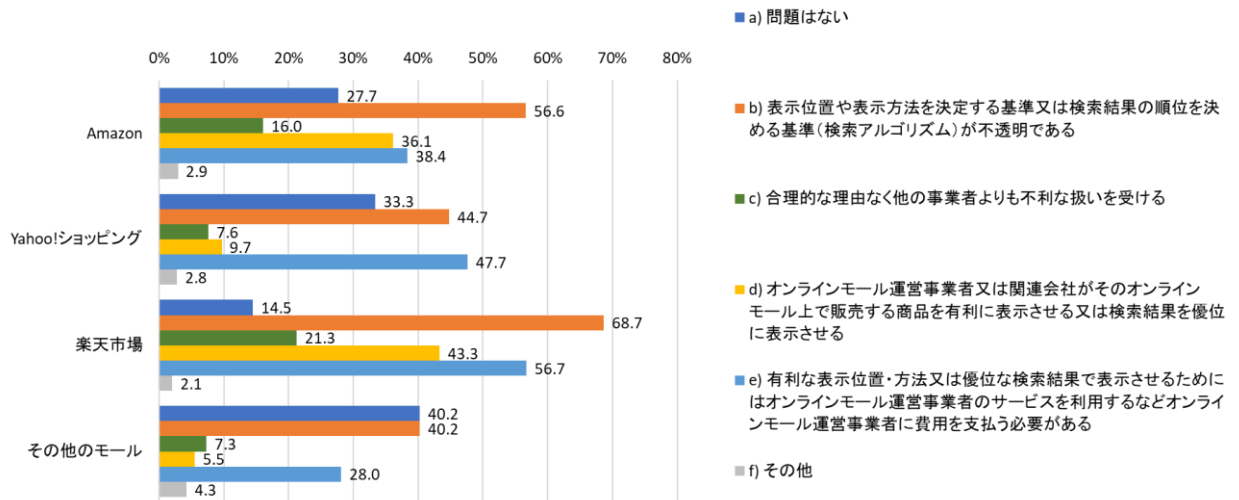
(6) 運営事業者による支払い

- 運営事業者が、利用事業者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、利用事業者に対する「支払いの拒絶又は支払いの遅延はなかった」との回答が多かった。(P67)



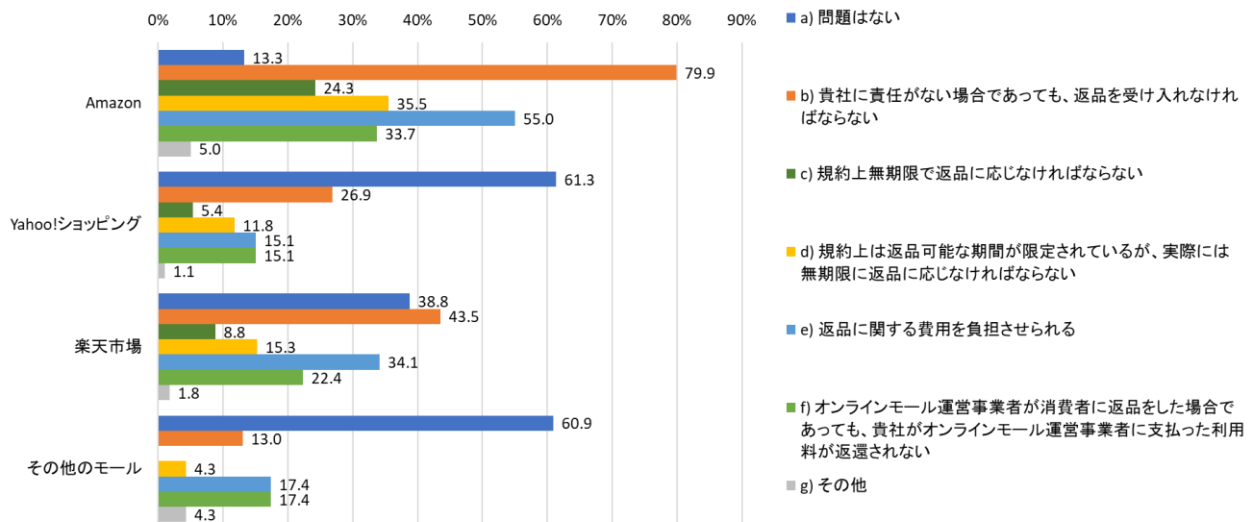
(7) オンラインモールの表示画面・検索結果

- オンラインモール上での商品の表示画面・検索結果について何らかの理由で問題があるとする回答が多く、その理由として、「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」、「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」を挙げる回答が多かった。(P69, 70)



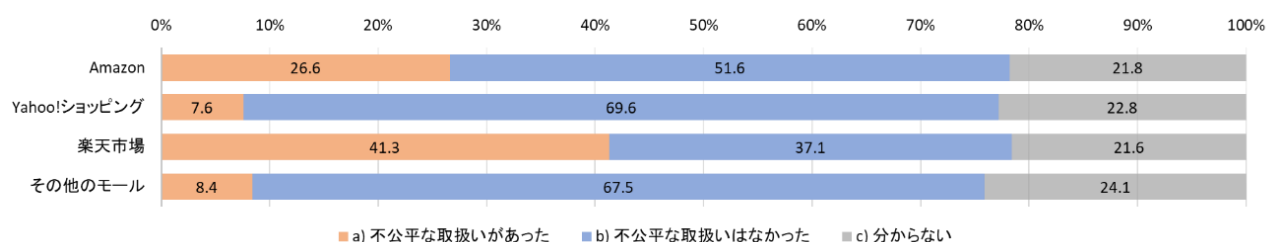
(8) 返品関係

- 運営事業者の返品処理について何らかの理由で問題があるとする回答が多く、その理由として、「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」、「返品に関する費用を負担させられる」を挙げる回答が多かった。(P73, 74)



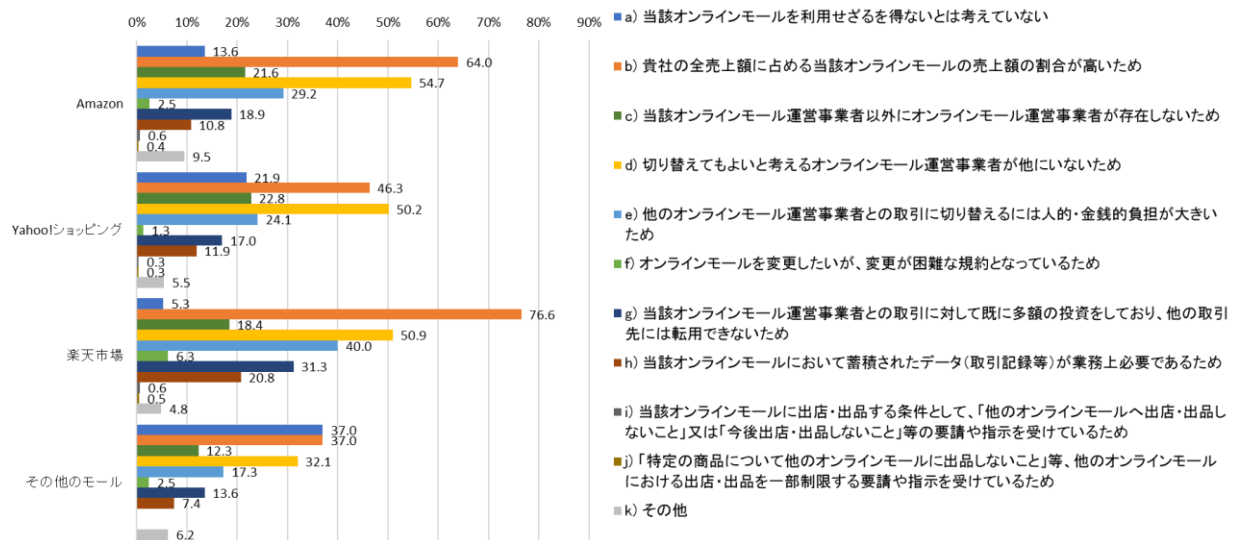
(9) データの取扱い関係

- 消費者の顧客情報や販売データの取扱範囲について、運営事業者と利用事業者との間で「不公平な取扱いがあった」との回答が一定程度存在した。(P78)



(10) 運営事業者との取引全般

- 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にもかかわらず、何らかの理由で当該オンラインモールを利用せざるを得ないとする回答が多く、その理由として、「貴社の全売上額に占める当該オンラインモールの売上額の割合が高いため」、「切り替えてもよいと考えるオンラインモール運営事業者が他にいないため」を挙げる回答が多かった。(P83, 84)



3 今後の調査・検討の視点

独占禁止法上は、例えば、①オンラインモール運営事業者が、オンラインモールを利用せざるを得ない利用事業者に対し、規約の一方的変更による利用料の値上げなどによって、不当な不利益を与えていないか、②オンラインモール運営事業者が、運営者と出品者の立場を兼ねる場合に、出店・出品の不承認、オンラインモール運営事業者として収集した消費者の個人情報や販売データの不公平な取扱いなどによって、自ら販売する商品と競合する商品を販売する利用事業者を不当に排除していないか、③オンラインモール運営事業者が、利用事業者に対し、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よう求めることなどによって、利用事業者の事業活動を不当に拘束していないか、といった点が論点になり得ると考えられる。

また、競争政策上の観点からは、オンラインモール運営事業者と利用事業者の間における取引条件の透明性が十分に確保されていることが望ましい。そのため、オンラインモール運営事業者による運用や検索アルゴリズムの不透明さなどといった点についても論点になり得ると考えられる。

公正取引委員会は、今後、このような観点から、オンラインモール運営事業者側の事情も含め、更なる実態の把握を行い、独占禁止法・競争政策上の考え方の整理を進めていく。

第2 アプリストアにおける事業者間取引の実態調査

1 アンケート調査の概要

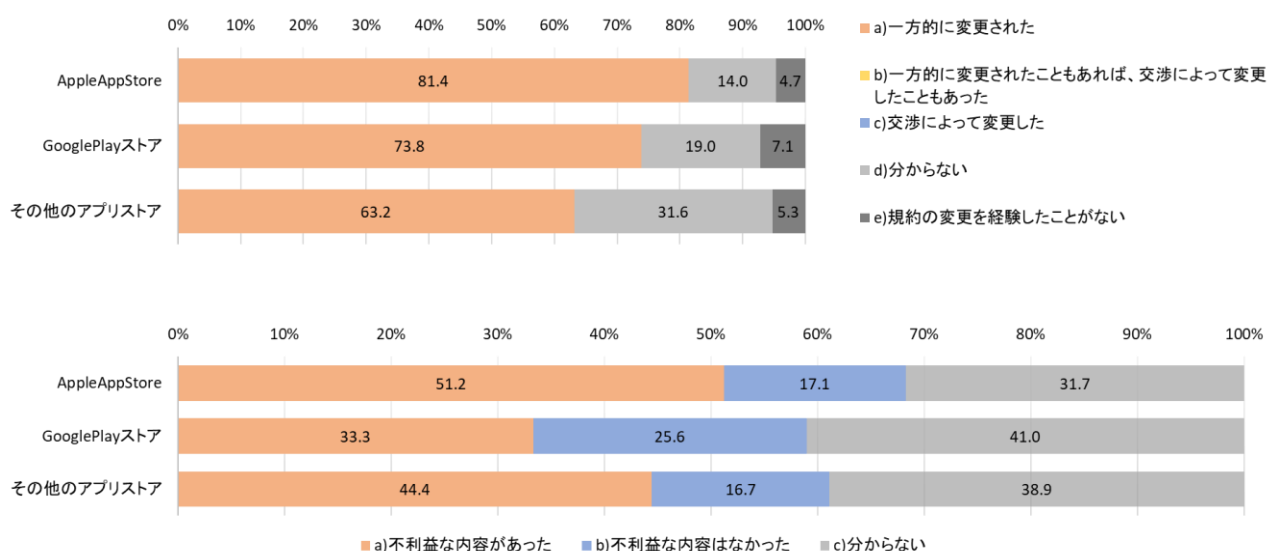
- 調査対象：アプリを提供するためにアプリストアを利用したことがある又は利用の申請をしたことがある事業者（利用事業者）
- 調査方法：オンラインアンケート²
- 実施期間：平成31年2月27日から同年3月26日まで
- 回答者数：56名

2 アンケート調査結果の概要（詳細は別紙2参照。以下のページ番号は別紙2のもの）

アンケート調査結果によると、利用事業者は、アプリストアにおける取引実態について、以下のように認識している。

（1）規約の変更

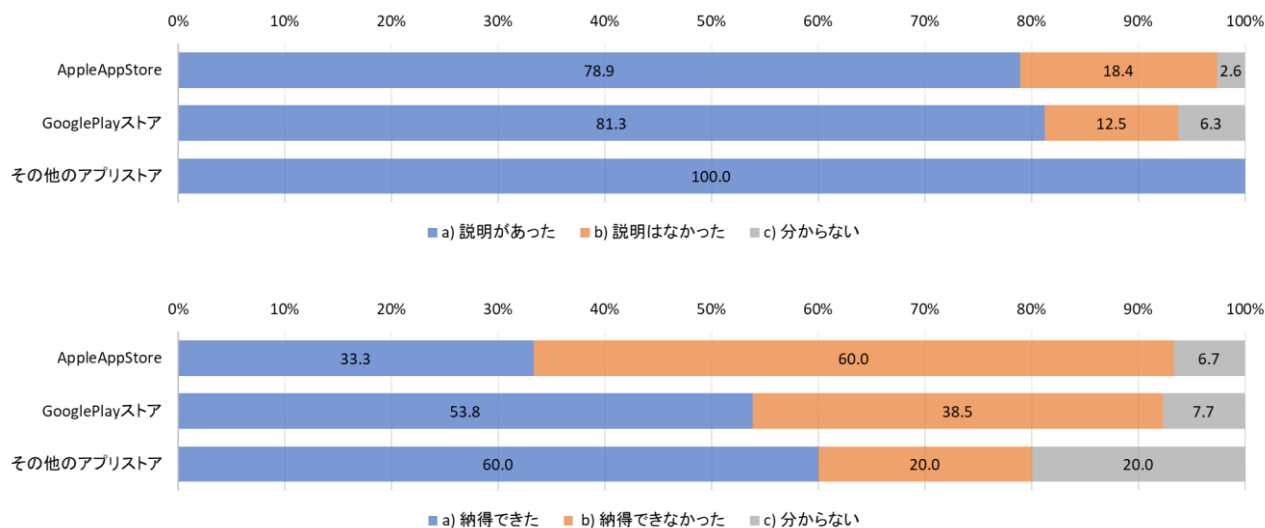
- 規約の変更について、運営事業者によって「一方的に変更された」との回答が多く、規約の変更の中に「不利益な内容があった」との回答が一定程度存在した。（P39, 40）



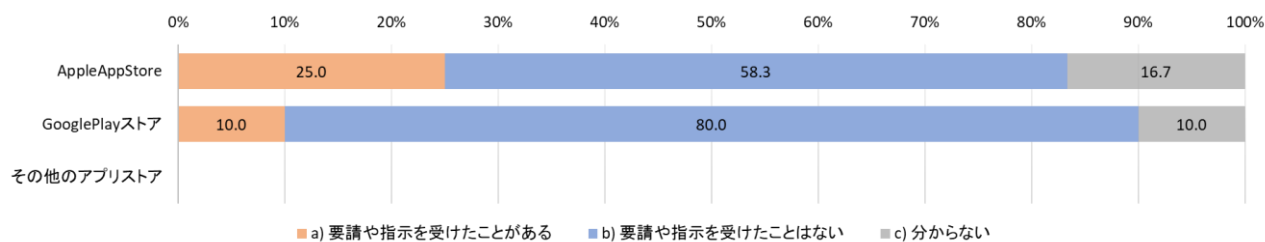
² アプリストアの利用事業者に対し、公正取引委員会のウェブサイト内のリンク先ページから、広く回答を求める方法により実施。

(2) アプリの審査

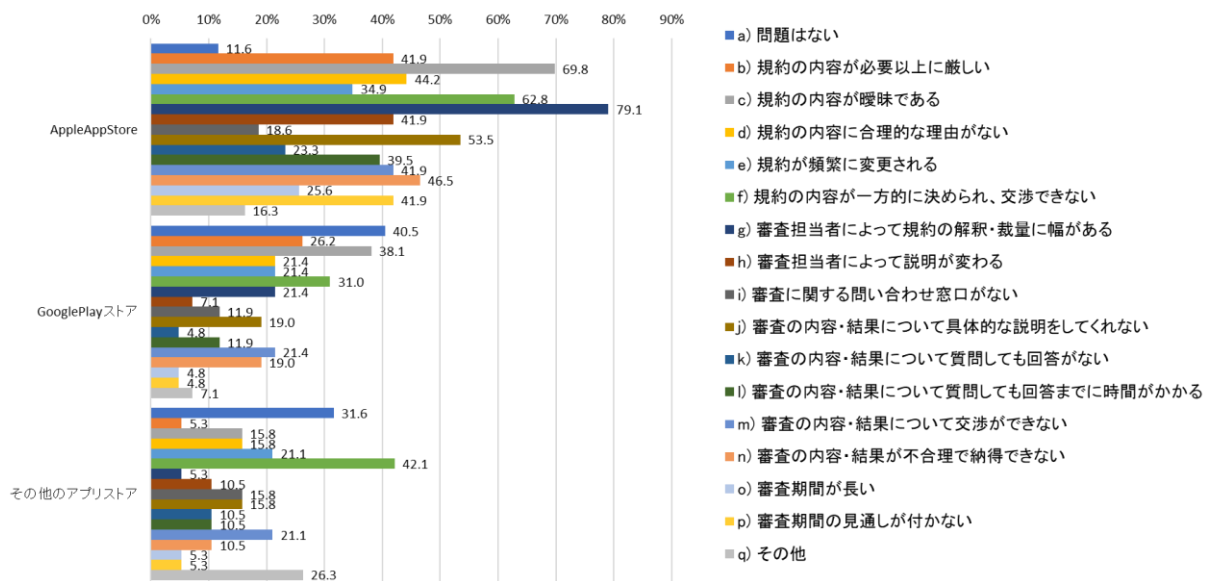
- 運営事業者によるアプリの不承認が行われた場合、その理由について「説明があった」との回答が多かったものの、運営事業者の説明に「納得できなかった」との回答も多かった。(P12, 15)



- 運営事業者が自ら提供するアプリと機能が類似するアプリを申請した場合に、運営事業者から、そのアプリを承認する条件として、運営事業者のアプリと類似する機能の一部又は全部を機能させないようにする旨の「要請や指示を受けたことがある」との回答が存在した。(P30)

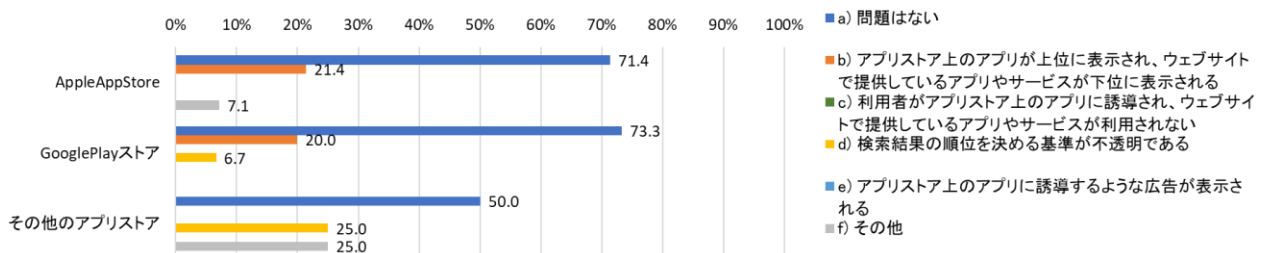


- アプリの審査について何らかの理由で問題があるとする回答が多く、その理由として、「規約の内容が曖昧である」、「審査担当者によって規約の解釈・裁量に幅がある」を挙げる回答が多かった。(P37, 38)



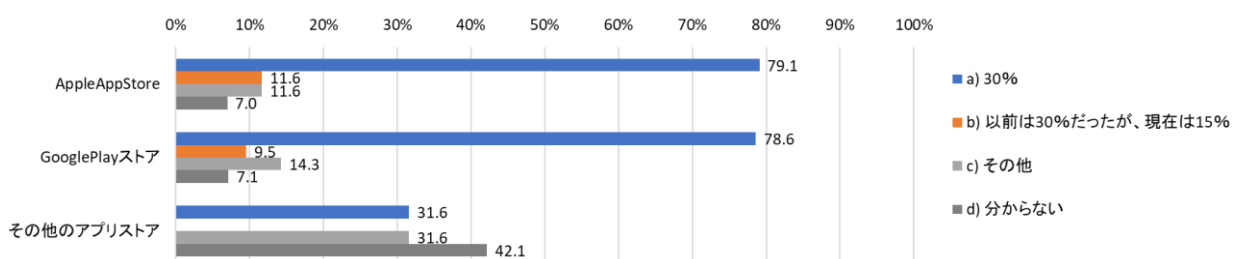
(3) アプリストアを経由しないアプリやサービスの提供

- 利用事業者がアプリストア上で提供しているアプリと同じ又は類似の内容のアプリやサービスを、ウェブサイトを通じて利用者に提供している場合、そのアプリやサービスをブラウザで検索した場合の検索結果について「問題はない」との回答が多かった。(P56)

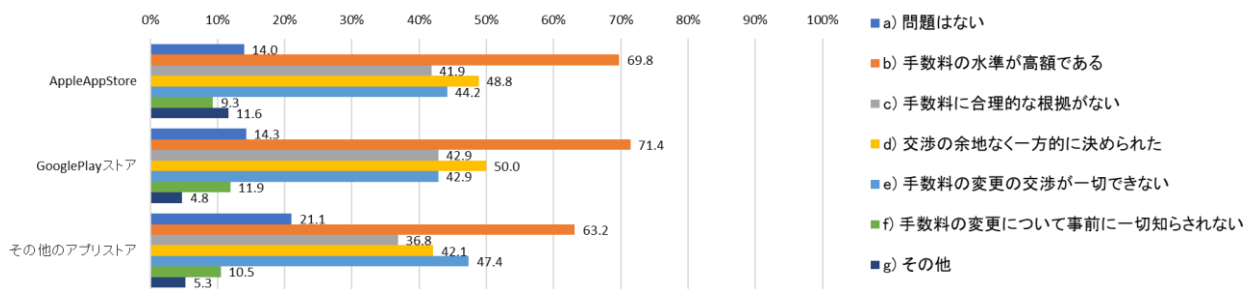


(4) 運営事業者に支払う手数料

- 利用事業者が運営事業者に支払う手数料について、エンドユーザーであるアプリ利用者から支払われる額の「30%」との回答が多かった。(P46)

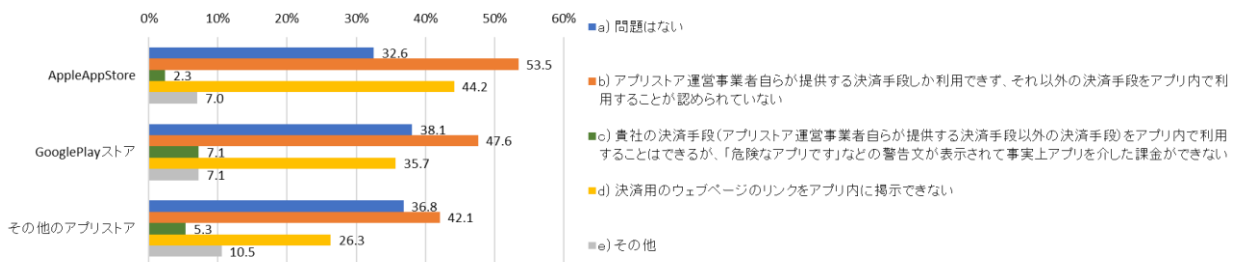


- 手数料について何らかの理由で問題があるとする回答が多く、その理由として、「手数料の水準が高額である」、「交渉の余地なく一方的に決められた」を挙げる回答が多かった。(P47)



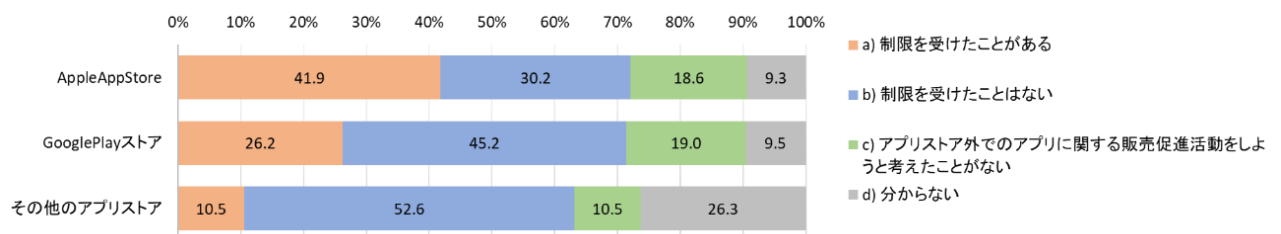
(5) アプリ利用者が支払う料金の決済方法

- アプリ利用者が支払う料金の決済方法について何らかの理由で問題があるとする回答が多く、その理由として、「アプリストア運営事業者自らが提供する決済手段しか利用できず、それ以外の決済手段をアプリ内で利用することが認められていない」、「決済用のウェブページのリンクをアプリ内に掲示できない」を挙げる回答が多かった。(P51)



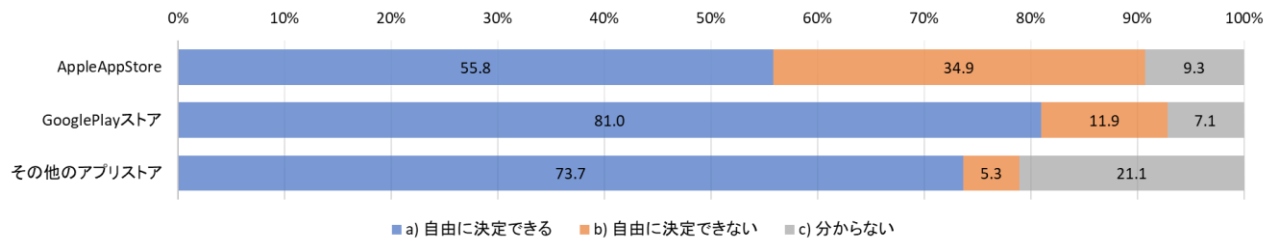
(6) アプリストア外での販売促進活動の制限

- アプリストア外でのアプリに関する販売促進活動について、運営事業者から「制限を受けたことがある」との回答が一定程度存在した。(P53)



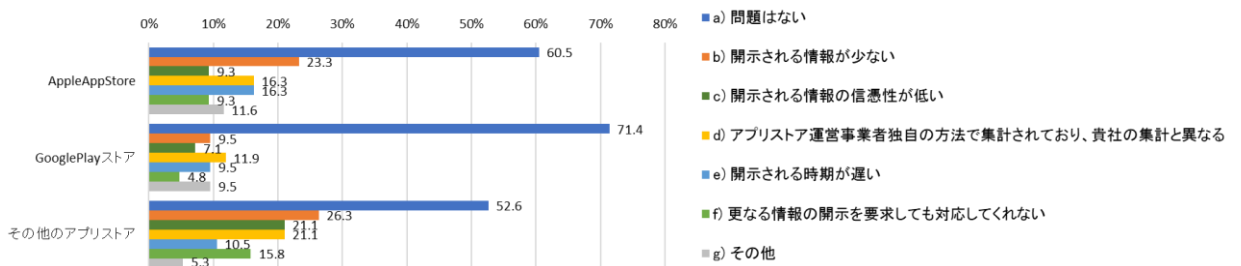
(7) アプリ又はアプリ内で利用するコンテンツ等の販売価格

- アプリ利用者に対するアプリの販売価格又はアプリ内で用いるコンテンツ等の販売価格について、「自由に決定できる」との回答が多かったが、「自由に決定できない」との回答も一定程度存在した。(P59)

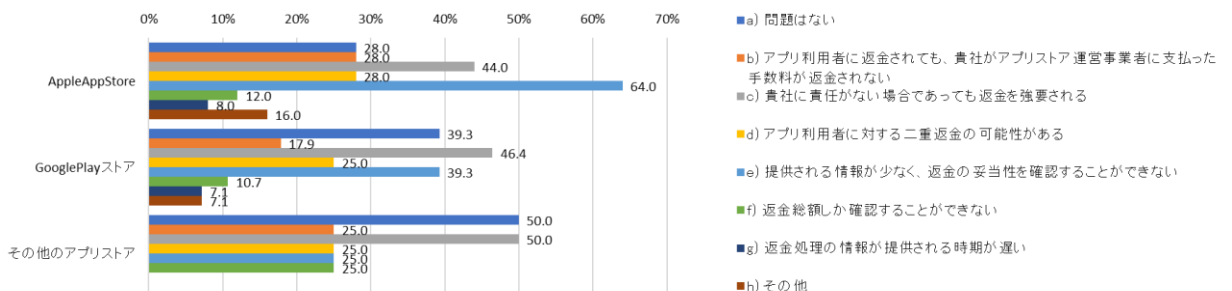


(8) 売上・返金情報

- 運営事業者から開示されるアプリの売上情報について、「問題はない」との回答が多かった。一方、問題があるとする理由について、「開示される情報が少ない」を挙げる回答が存在した。(P70)

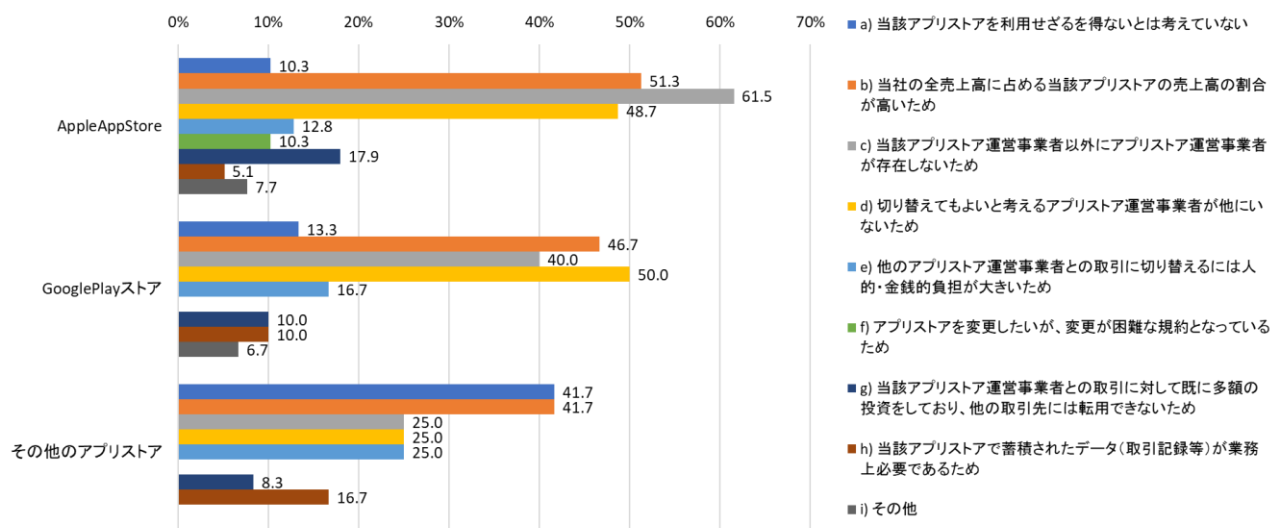


- 運営事業者の返金処理や返金情報の開示について何らかの理由で問題があるとする回答が多く、その理由として、「提供される情報が少なく、返金の妥当性を確認することができない」、「貴社に責任がない場合であっても返金を強要される」を挙げる回答が多かった。(P74)



(9) 運営事業者との取引全般

- 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にもかかわらず、何らかの理由で当該アプリストアを利用せざるを得ないとする回答が多く、その理由として、「当該アプリストア運営事業者以外にアプリストア運営事業者が存在しないため」、「当社の全売上高に占める当該アプリストアの売上高の割合が高いため」を挙げる回答が多かった。(P76, 77)



3 今後の調査・検討の視点

独占禁止法上は、例えば、①アプリストア運営事業者が、アプリストアを利用せざるを得ない利用事業者に対し、規約の一方的変更などによって、不当な不利益を与えていないか、②アプリストア運営事業者が、運営事業者とアプリ配信事業者としての立場を兼ねる場合に、アプリの不承認などによって、自ら配信するアプリと競合するアプリを配信する利用事業者を不当に排除していないか、③アプリストア運営事業者が、アプリストアを経由しないアプリやサービスの提供を制限するなどして、利用事業者の事業活動を不当に拘束していないか、といった点が論点になり得ると考えられる。

また、競争政策上の観点からは、アプリストア運営事業者と利用事業者の間における取引条件の透明性が十分に確保されていることが望ましい。そのため、アプリストア運営事業者による運用の不透明さなどといった点についても論点になり得ると考えられる。

公正取引委員会は、今後、このような観点から、アプリストア運営事業者側の事情も含め、更なる実態の把握を行い、独占禁止法・競争政策上の考え方の整理を進めていく。

第3 デジタル・プラットフォームサービスの利用者（消費者）の認識

1 アンケート調査の概要

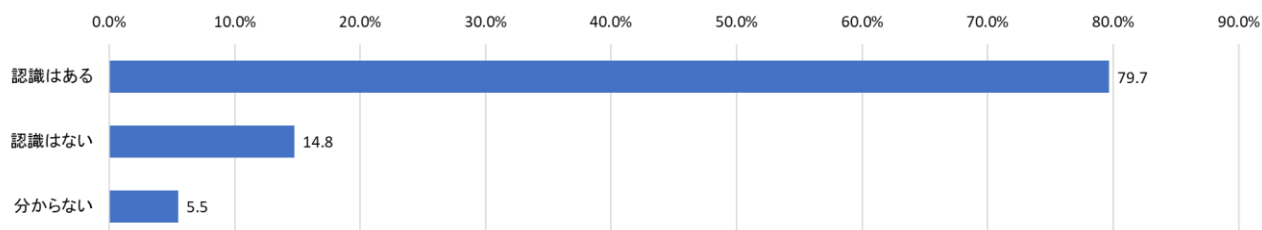
- 調査対象：デジタル・プラットフォームサービスの利用者（消費者）
- 調査方法：委託調査
- 実施期間：平成31年3月15日から同月18日まで
- 回答者数：2,000名

2 アンケート調査結果の概要（詳細は別紙3参照。以下のページ番号は別紙3のもの）

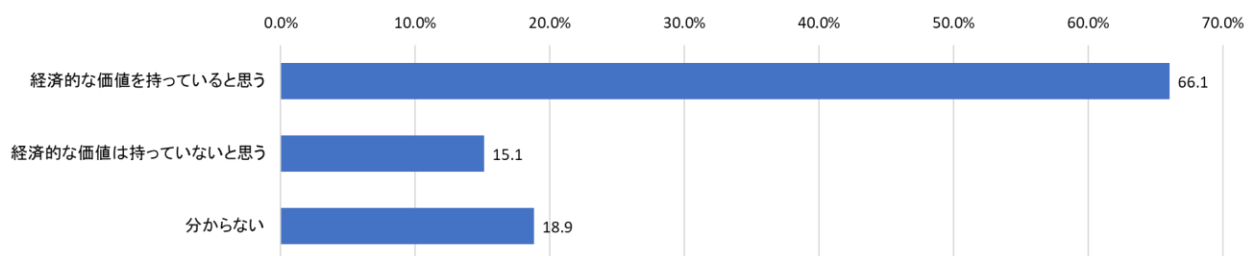
アンケート調査結果によると、デジタル・プラットフォームサービスの利用者（消費者）の認識は、以下のとおりである。

（1）個人情報や利用データの経済的価値

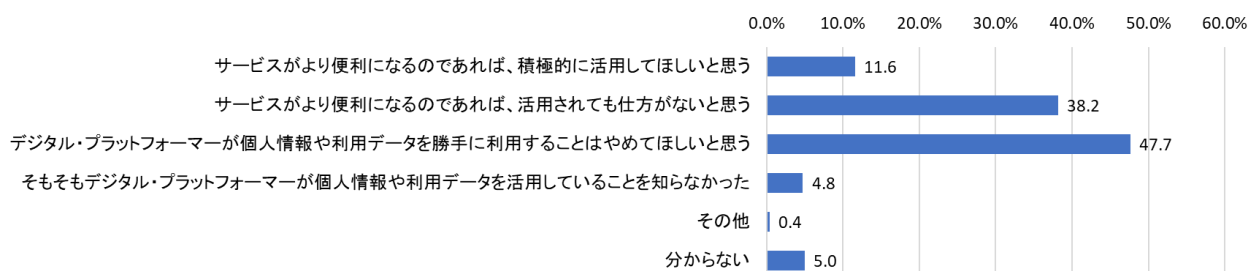
- 無料のデジタル・プラットフォームサービスを利用する代わりに自身の個人情報や利用データを提供しているという認識について、「認識はある」との回答が「79.7%」。(P6)



- 自身の個人情報や利用データの経済的な価値について、「経済的な価値を持っていると思う」との回答が「66.1%」。(P7)

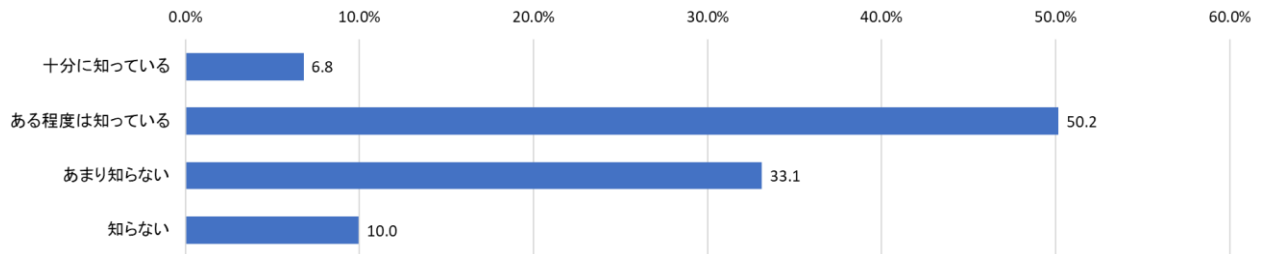


- デジタル・プラットフォーマーが自身の個人情報や利用データを活用することについて、「デジタル・プラットフォーマーが個人情報や利用データを勝手に利用することはやめてほしいと思う」との回答が「47.7%」。(P8)

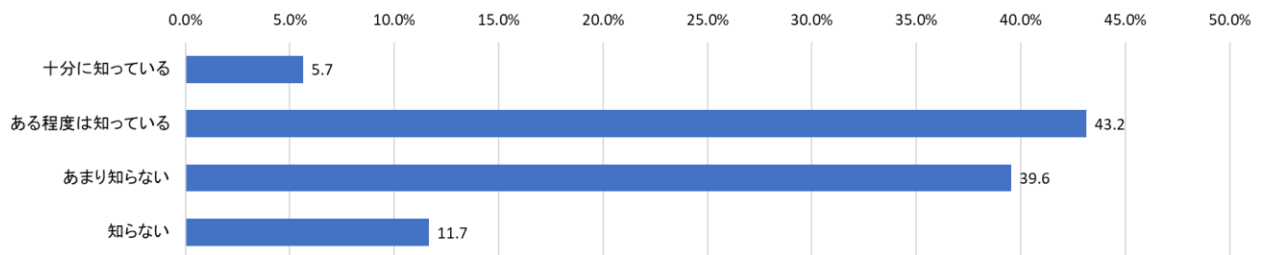


(2) 個人情報や利用データの収集等

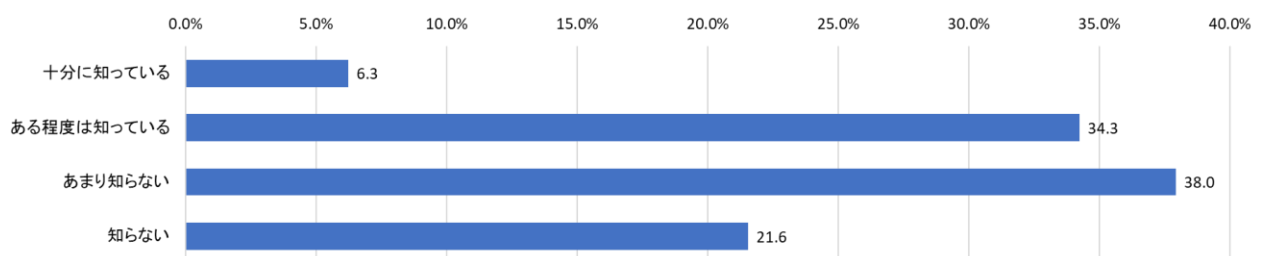
- デジタル・プラットフォームがどのような個人情報や利用データを収集しているかについて、「十分に知っている」・「ある程度は知っている」との回答が「57.0%」、
「あまり知らない」・「知らない」との回答が「43.1%」。(P10)



- 自身の入力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について、「十分に知っている」・「ある程度は知っている」との回答が「48.9%」、
「あまり知らない」・「知らない」との回答が「51.3%」。(P11)

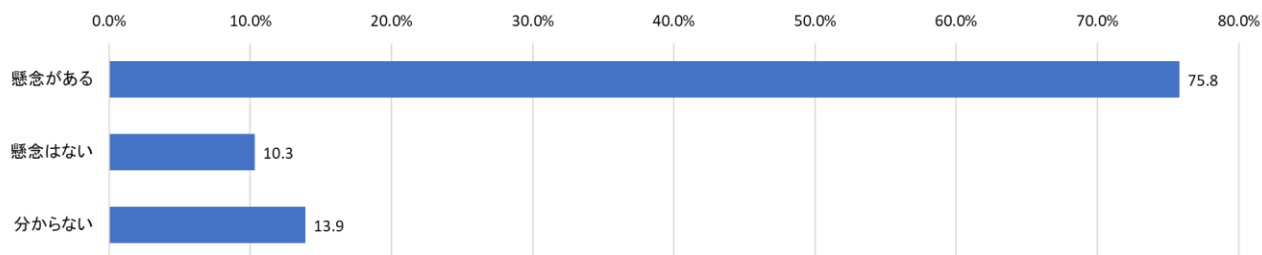


- 自身の入力した情報等をデジタル・プラットフォームが誰と共有しているかについて、「あまり知らない」・「知らない」との回答が「59.6%」。(P12)

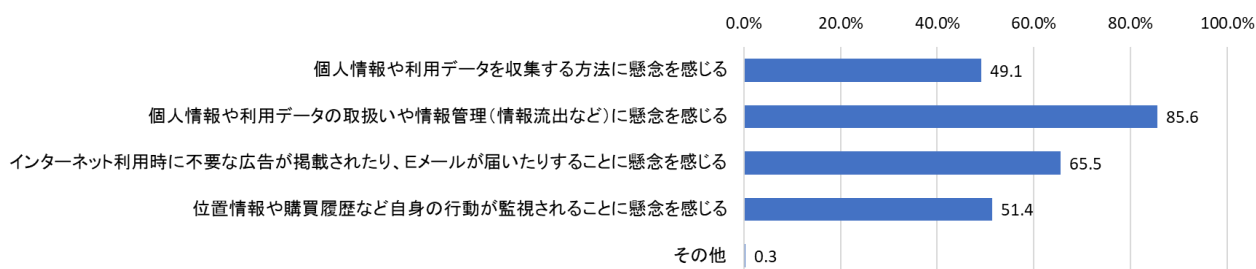


(3) 利用者の懸念

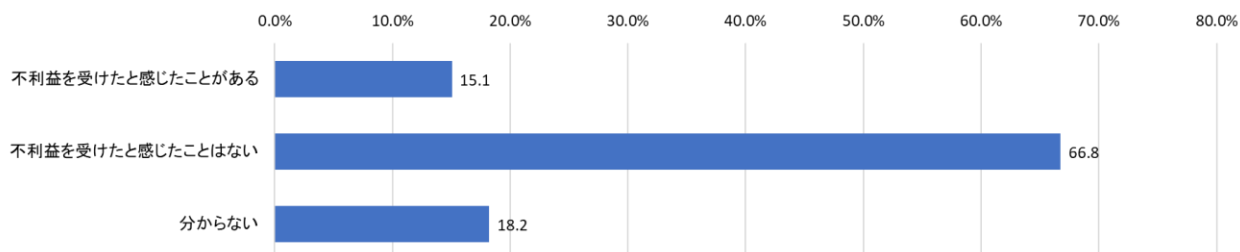
- デジタル・プラットフォームによる個人情報や利用データの収集、利用、管理等について、「懸念がある」との回答が「75.8%」。(P13)



- 具体的な懸念として、「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」との回答が「85.6%」。(P14)



- デジタル・プラットフォーム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、「不利益を受けたと感じたことはない」との回答が「66.8%」, 「不利益を受けたと感じたことがある」との回答が「15.1%」。(P16)



3 今後の対応

デジタル・プラットフォームサービスの利用者の多くは、無料のデジタル・プラットフォームサービスを一方的に受けているだけではなく、自らも経済的な価値のある個人情報や利用データを提供しているという認識を持っていると考えられる。

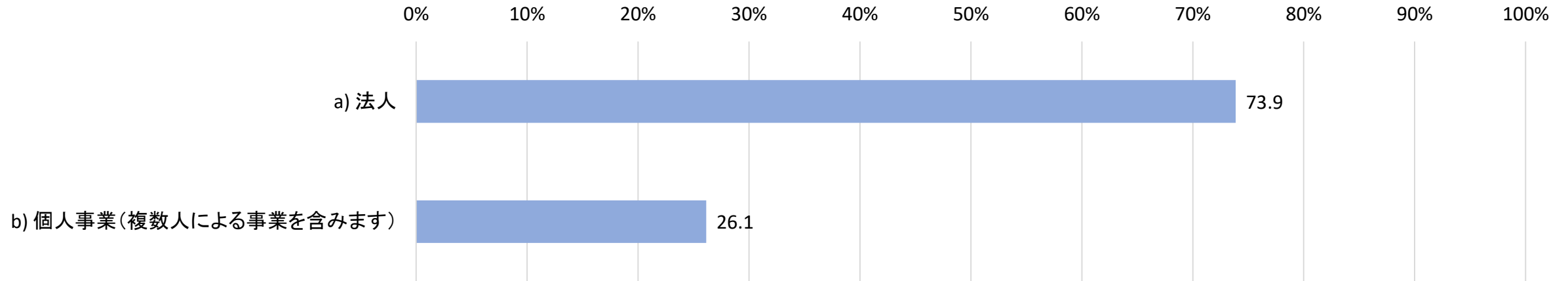
また、デジタル・プラットフォームによる個人情報や利用データの収集、利用、管理等について、懸念を有しているサービス利用者が多く、不利益を受けたと感じたことがある者も存在するところ、デジタル・プラットフォームがデータの収集、利用、管理等によって、サービス利用者に不利益を与える場合があると考えられる。

公正取引委員会としては、このようなサービス利用者の認識も踏まえつつ、対消費者取引に対する優越的地位の濫用の適用の考え方について、引き続き、検討を進めていく。

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)

1. 貴社の概要について

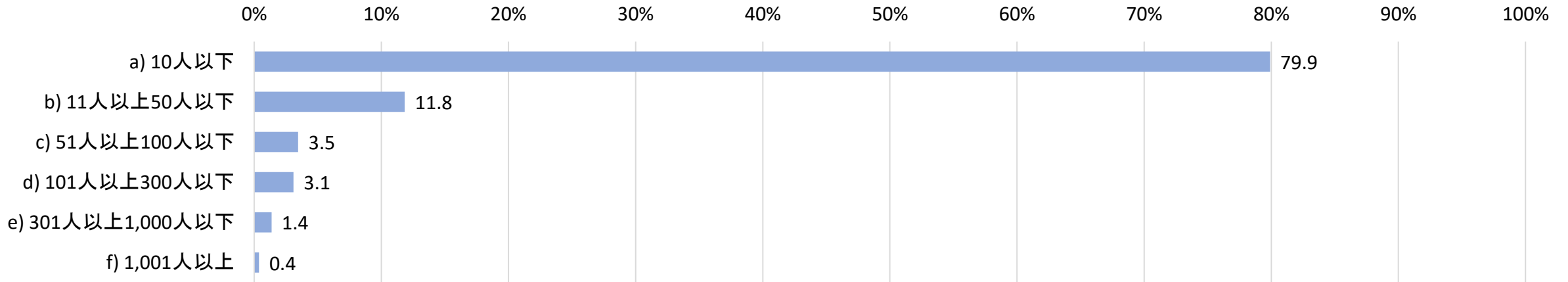
Q1.貴社の事業形態を教えてください。



	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%

1. 貴社の概要について

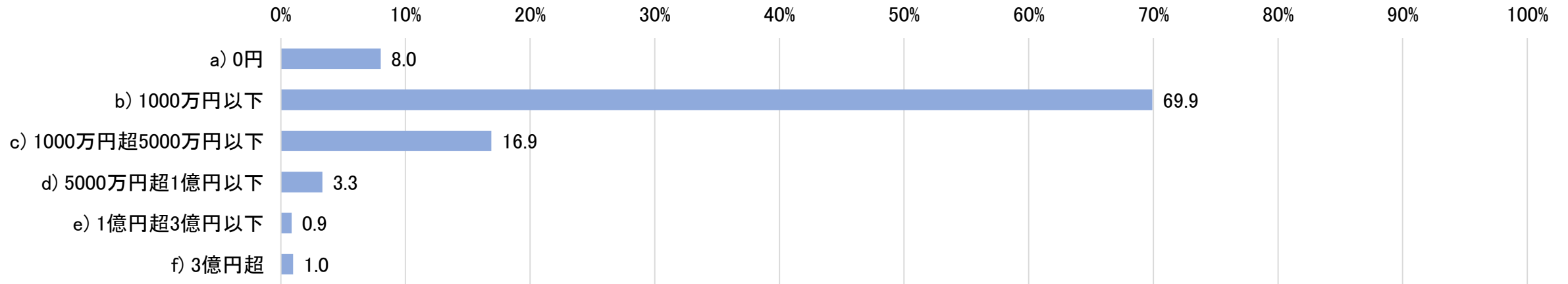
Q2.貴社の全従業員数はどの程度ですか。



	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%

1. 貴社の概要について

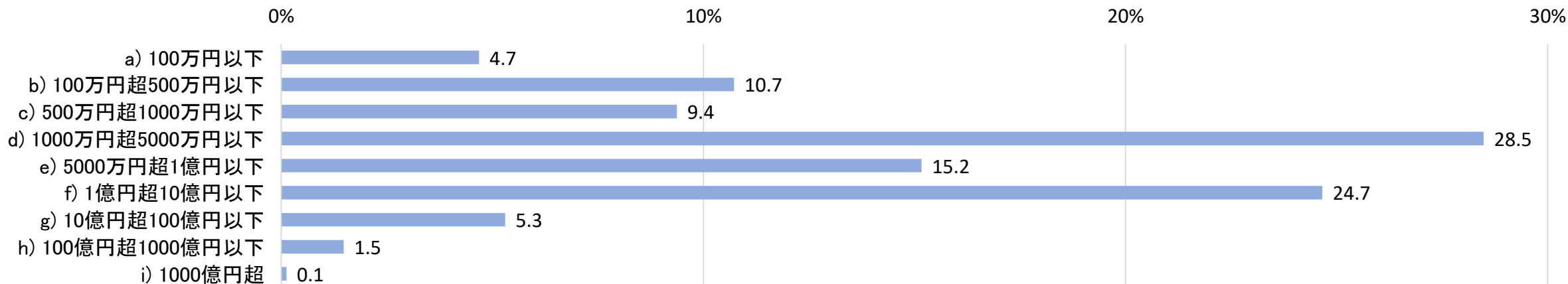
Q3.貴社の資本金の額又は出資の総額はどの程度ですか。



	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%

1. 貴社の概要について

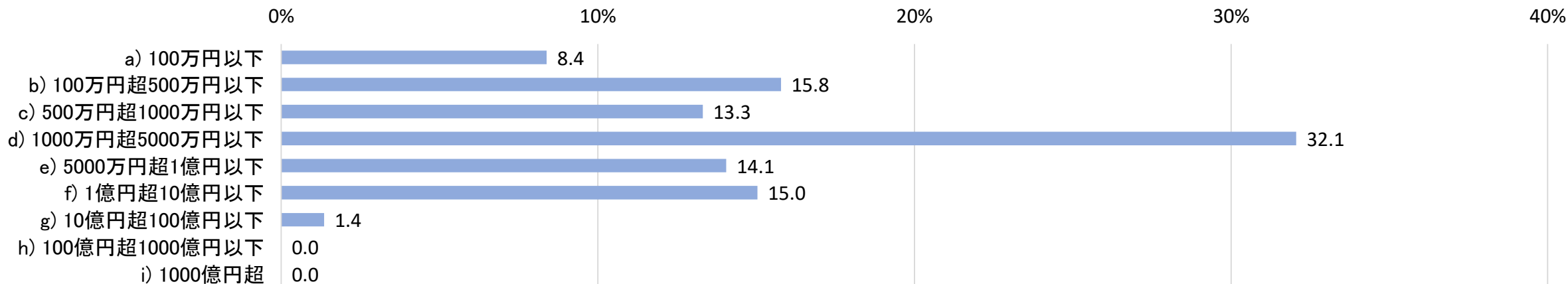
Q4.貴社の総売上額はどの程度ですか。直近3年の事業年度の平均値でお答えください(概算で結構です。)



	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%

1. 貴社の概要について

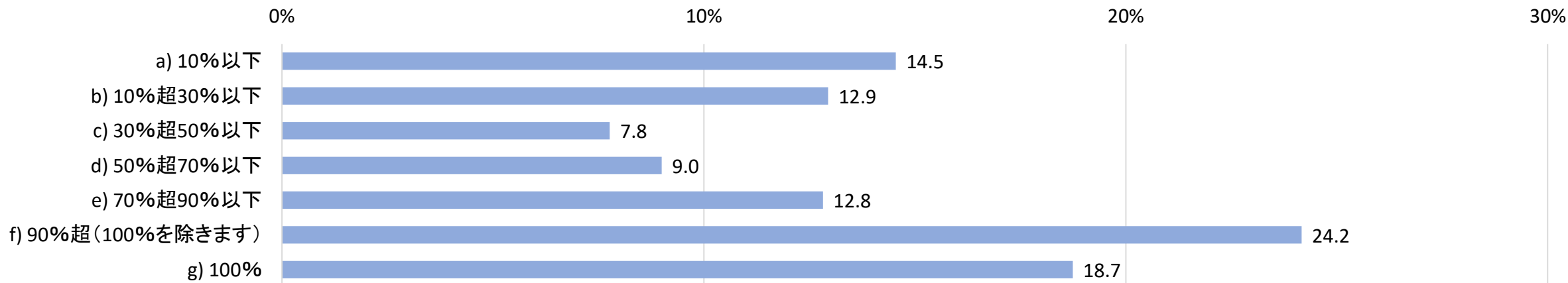
Q5.貴社のオンラインモールでの売上額はどの程度ですか。直近3年の事業年度の平均値でお答えください(概算で結構です。)



	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%

1. 貴社の概要について

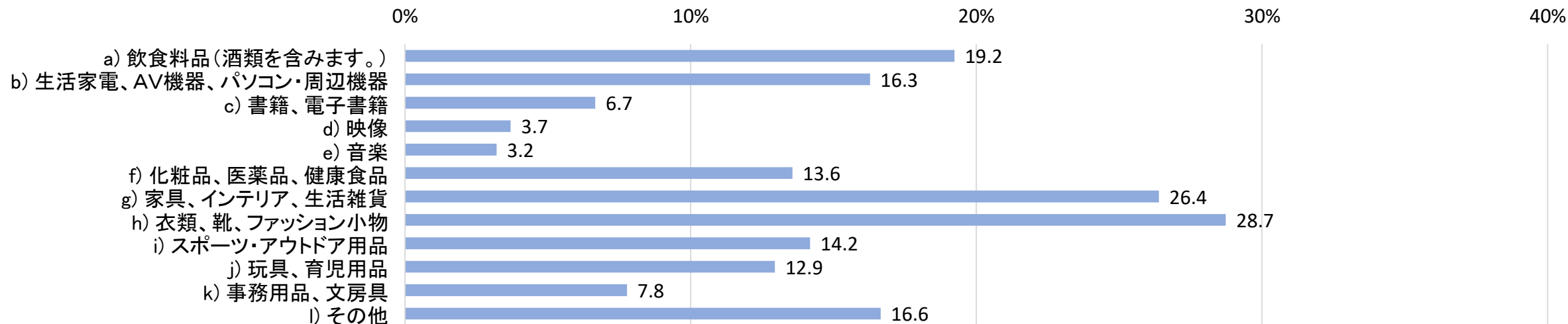
Q6.貴社の総売上額に占める「オンラインモールでの売上額」の割合はどの程度ですか。直近3年の事業年度の平均値で計算してお答えください(概算で結構です。)



	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%

1. 貴社の概要について

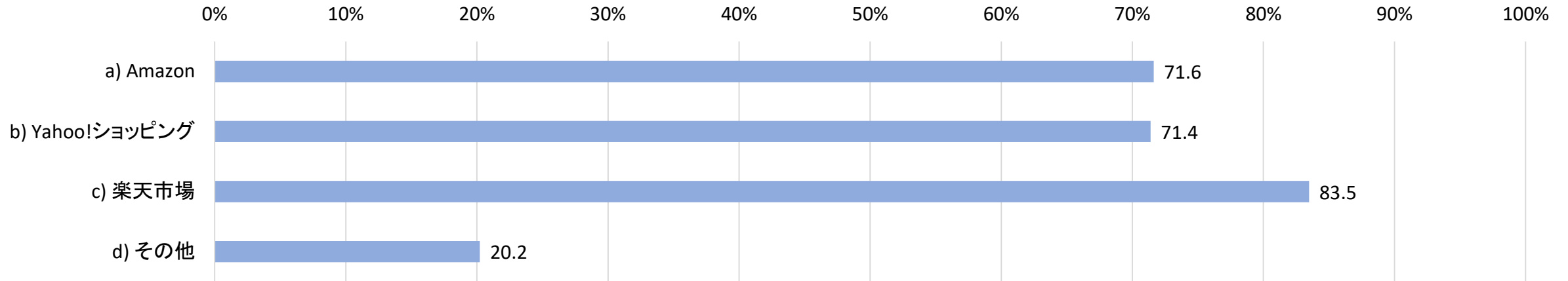
Q7.貴社がオンラインモールで販売している主な商品分野は何ですか。【複数回答可】



	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%
l) その他	135	16.6%

1. 貴社の概要について

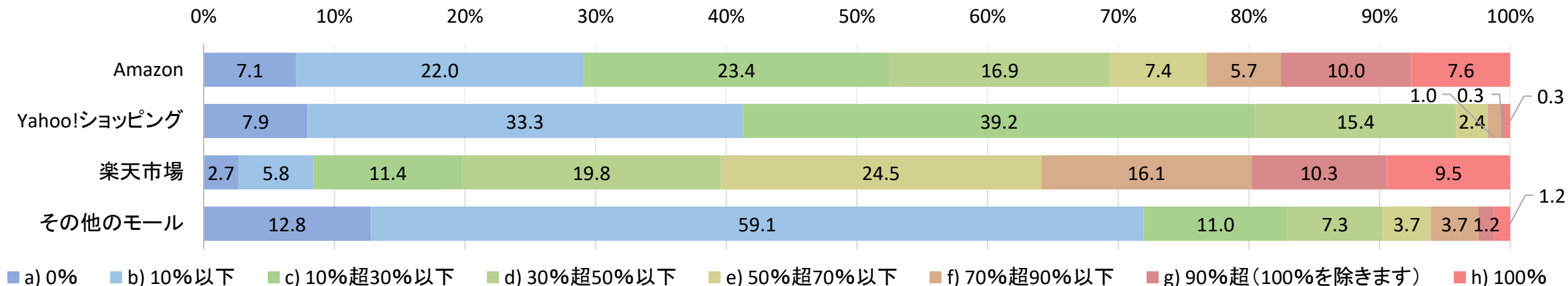
Q8.貴社は、①Amazon、②Yahoo!ショッピング、③楽天市場に出店・出品の申請をしたことがありますか。申請したことのあるオンラインモールを全て選択してください。



	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%

1. 貴社の概要について

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。)

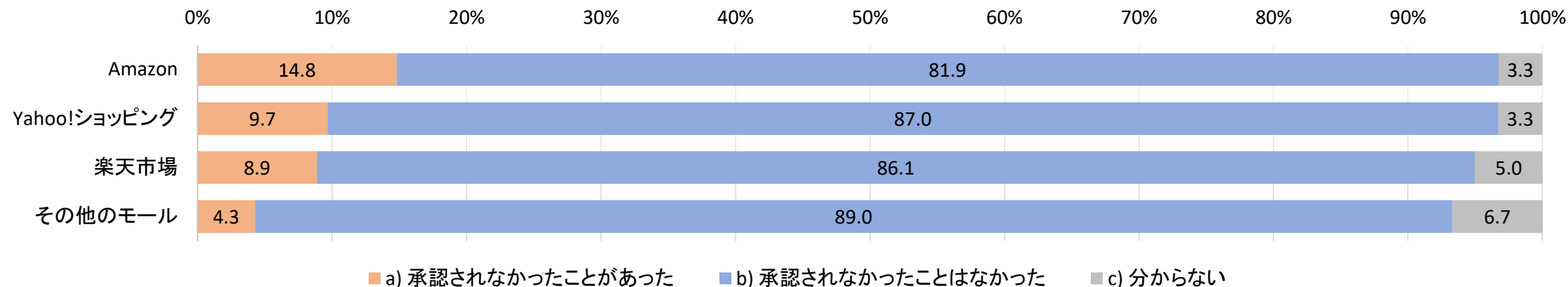


		全体	a) 0%	b) 10%以下	c) 10%超30%以下	d) 30%超50%以下	e) 50%超70%以下	f) 70%超90%以下	g) 90%超(100%を除きます)	h) 100%
Amazon	割合	100.0%	7.1%	22.0%	23.4%	16.9%	7.4%	5.7%	10.0%	7.6%
	実数	581	41	128	136	98	43	33	58	44
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	7.9%	33.3%	39.2%	15.4%	2.4%	1.0%	0.3%	0.3%
	実数	579	46	193	227	89	14	6	2	2
楽天市場	割合	100.0%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

2. オンラインモールへの出店・出品の審査について

(1)出店・出品の不承認について

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。

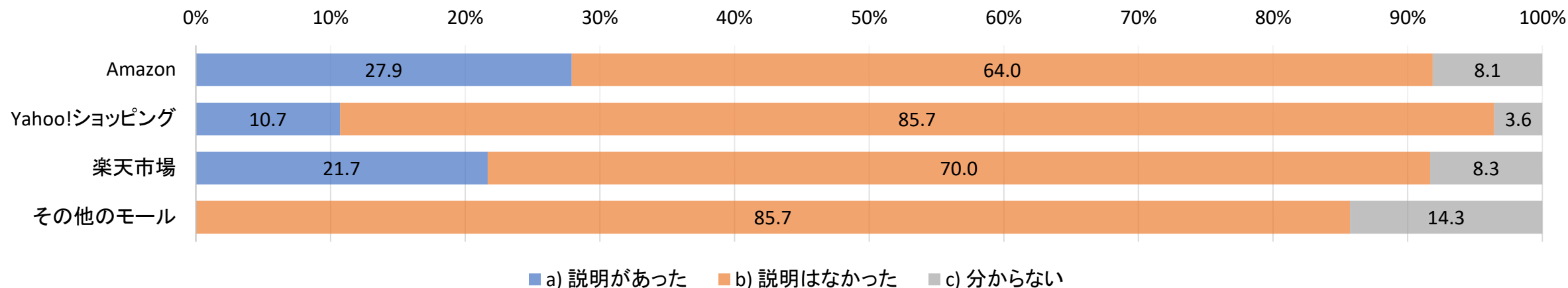


		全体	a) 承認されなかったことがあった	b) 承認されなかったことはなかった	c) 分からない
Amazon	割合	100.0	14.8	81.9	3.3
	実数	581	86	476	19
Yahoo!ショッピング	割合	100.0	9.7	87.0	3.3
	実数	579	56	504	19
楽天市場	割合	100.0	8.9	86.1	5.0
	実数	677	60	583	34
その他のモール	割合	100.0	4.3	89.0	6.7
	実数	164	7	146	11

2. オンラインモールへの出店・出品の審査について

(1)出店・出品の不承認について

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。



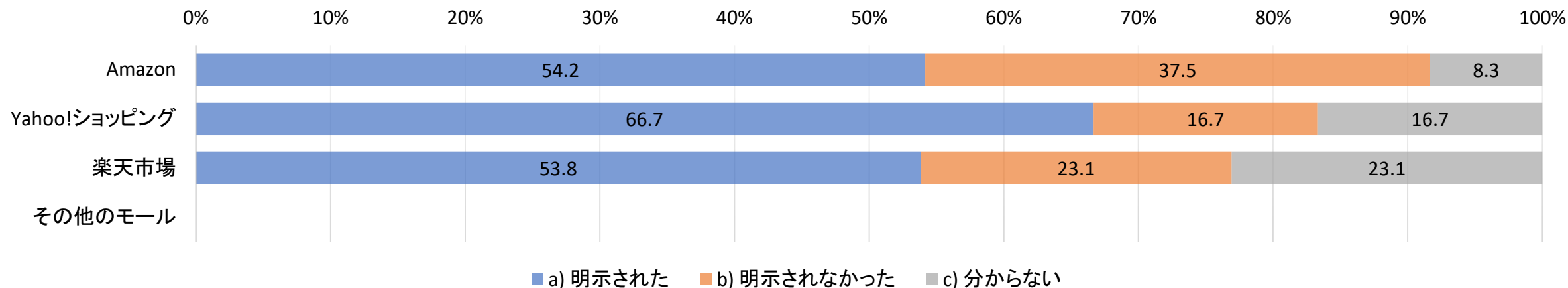
		全体	a) 説明があった	b) 説明はなかった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	27.9%	64.0%	8.1%
	実数	86	24	55	7
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	10.7%	85.7%	3.6%
	実数	56	6	48	2
楽天市場	割合	100.0%	21.7%	70.0%	8.3%
	実数	60	13	42	5
その他のモール	割合	100.0%	0.0%	85.7%	14.3%
	実数	7	0	6	1

2. オンラインモールへの出店・出品の審査について

(1)出店・出品の不承認について

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。

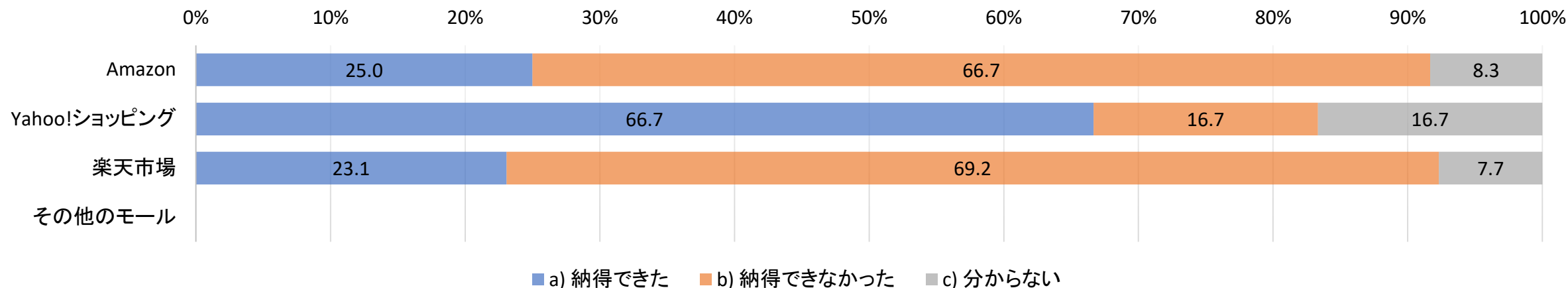


		全体	a) 明示された	b) 明示されなかった	c) 分からない
Amazon	割合	100.0%	54.2%	37.5%	8.3%
	実数	24	13	9	2
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	66.7%	16.7%	16.7%
	実数	6	4	1	1
楽天市場	割合	100.0%	53.8%	23.1%	23.1%
	実数	13	7	3	3
その他のモール	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0

2. オンラインモールへの出店・出品の審査について

(1)出店・出品の不承認について

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。



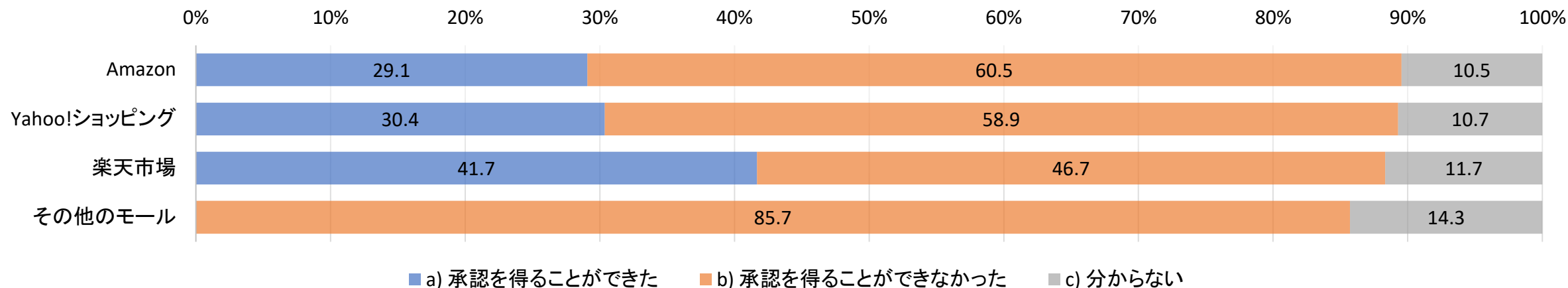
		全体	a) 納得できた	b) 納得できなかった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	25.0%	66.7%	8.3%
	実数	24	6	16	2
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	66.7%	16.7%	16.7%
	実数	6	4	1	1
楽天市場	割合	100.0%	23.1%	69.2%	7.7%
	実数	13	3	9	1
その他のモール	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0

2. オンラインモールへの出店・出品の審査について

(1)出店・出品の不承認について

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。

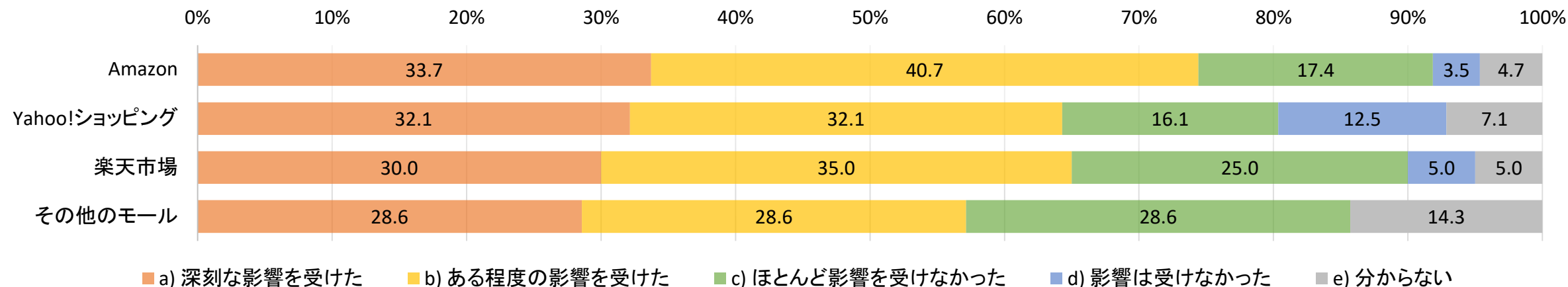


		全体	a) 承認を得ることができた	b) 承認を得ることができなかった	c) 分からない
Amazon	割合	100.0%	29.1%	60.5%	10.5%
	実数	86	25	52	9
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	30.4%	58.9%	10.7%
	実数	56	17	33	6
楽天市場	割合	100.0%	41.7%	46.7%	11.7%
	実数	60	25	28	7
その他のモール	割合	100.0%	0.0%	85.7%	14.3%
	実数	7	0	6	1

2. オンラインモールへの出店・出品の審査について

(1)出店・出品の不承認について

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。

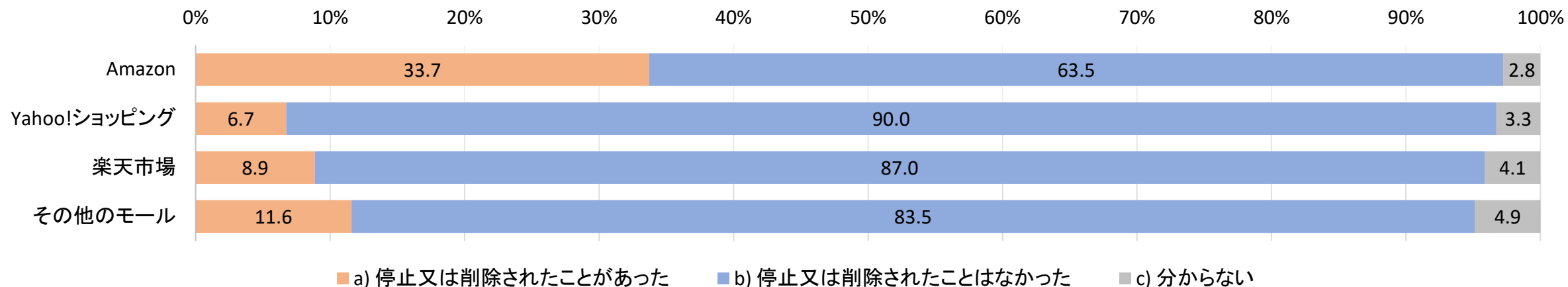


		全体	a) 深刻な影響を受けた	b) ある程度の影響を受けた	c) ほとんど影響を受けなかった	d) 影響は受けなかった	e) 分からない
Amazon	割合	100.0%	33.7%	40.7%	17.4%	3.5%	4.7%
	実数	86	29	35	15	3	4
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	32.1%	32.1%	16.1%	12.5%	7.1%
	実数	56	18	18	9	7	4
楽天市場	割合	100.0%	30.0%	35.0%	25.0%	5.0%	5.0%
	実数	60	18	21	15	3	3
その他のモール	割合	100.0%	28.6%	28.6%	28.6%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

2. オンラインモールへの出店・出品の審査について

(2) オンラインモール上の出品の停止又は削除について

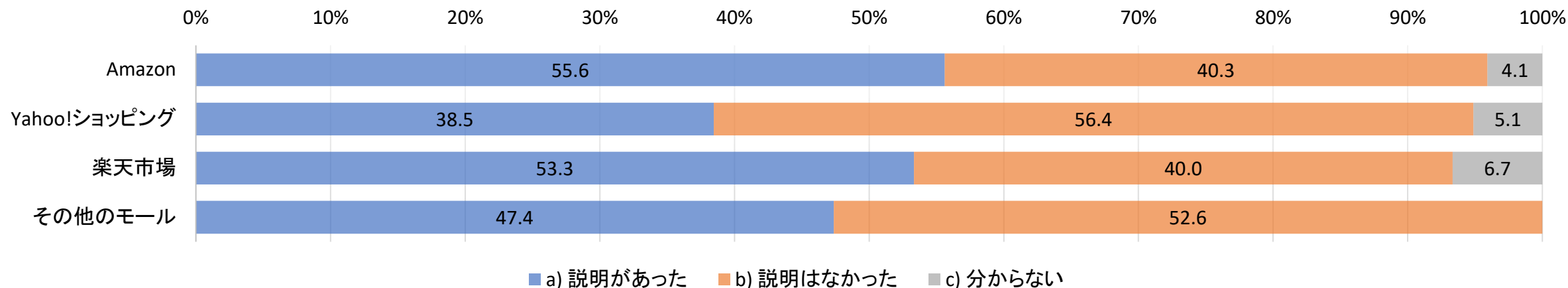
Q11.オンラインモール上の貴社の出品がオンラインモール運営事業者によって停止又は削除されたことはありましたか。



		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
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	33.7%	63.5%	2.8%
	実数	581	196	369	16
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	6.7%	90.0%	3.3%
	実数	579	39	521	19
楽天市場	割合	100.0%	8.9%	87.0%	4.1%
	実数	677	60	589	28
その他のモール	割合	100.0%	11.6%	83.5%	4.9%
	実数	164	19	137	8

2. オンラインモールへの出店・出品の審査について (2)オンラインモール上の出品の停止又は削除について

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。

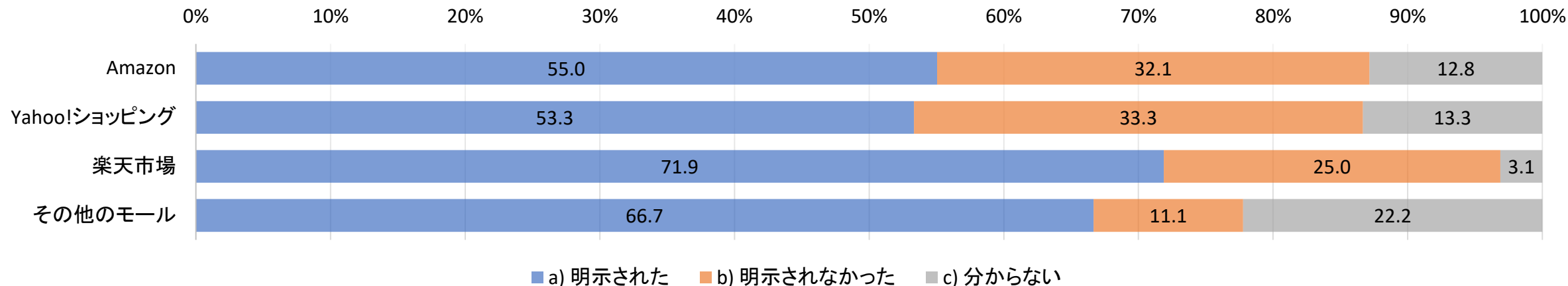


		全体	a) 説明があった	b) 説明はなかった	c) 分からない
Amazon	割合	100.0%	55.6%	40.3%	4.1%
	実数	196	109	79	8
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	38.5%	56.4%	5.1%
	実数	39	15	22	2
楽天市場	割合	100.0%	53.3%	40.0%	6.7%
	実数	60	32	24	4
その他のモール	割合	100.0%	47.4%	52.6%	0.0%
	実数	19	9	10	0

2. オンラインモールへの出店・出品の審査について (2)オンラインモール上の出品の停止又は削除について

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。

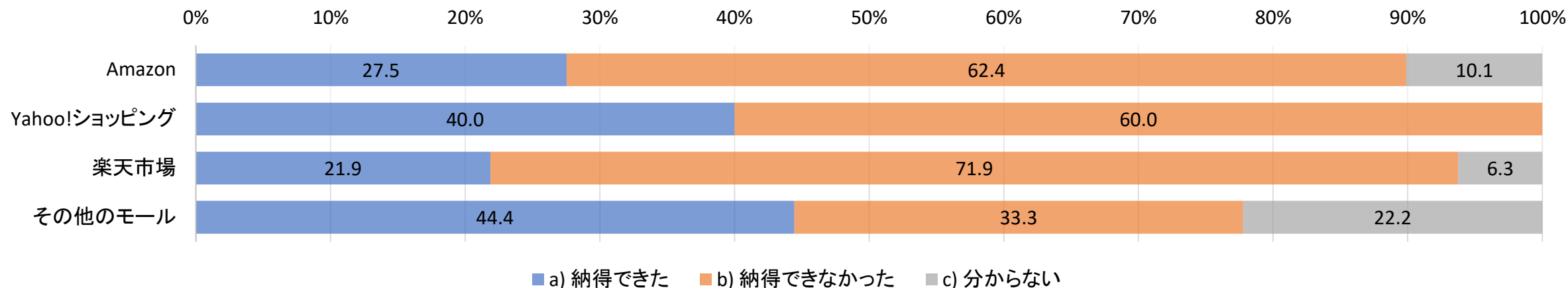


		全体	a) 明示された	b) 明示されなかった	c) 分からない
Amazon	割合	100.0%	55.0%	32.1%	12.8%
	実数	109	60	35	14
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	53.3%	33.3%	13.3%
	実数	15	8	5	2
楽天市場	割合	100.0%	71.9%	25.0%	3.1%
	実数	32	23	8	1
その他のモール	割合	100.0%	66.7%	11.1%	22.2%
	実数	9	6	1	2

2. オンラインモールへの出店・出品の審査について

(2)オンラインモール上の出品の停止又は削除について

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。

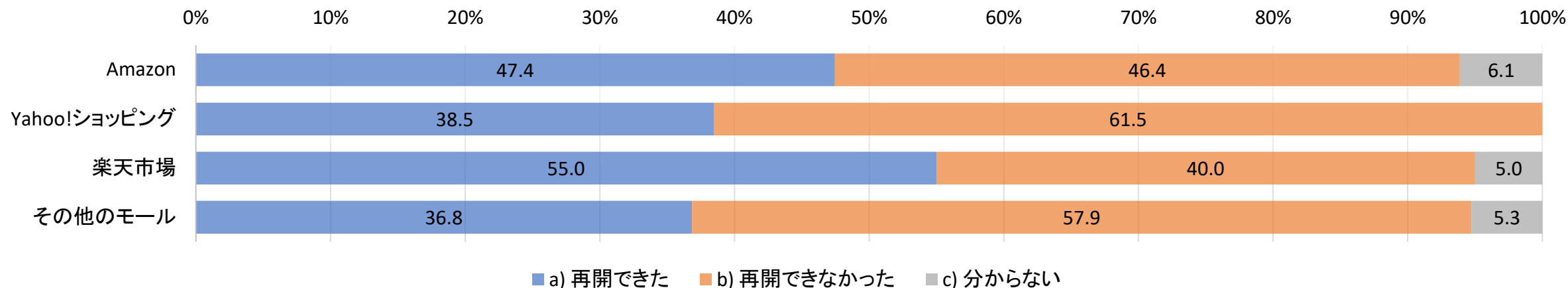


		全体	a) 納得できた	b) 納得できなかった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	27.5%	62.4%	10.1%
	実数	109	30	68	11
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	40.0%	60.0%	0.0%
	実数	15	6	9	0
楽天市場	割合	100.0%	21.9%	71.9%	6.3%
	実数	32	7	23	2
その他のモール	割合	100.0%	44.4%	33.3%	22.2%
	実数	9	4	3	2

2. オンラインモールへの出店・出品の審査について

(2)オンラインモール上の出品の停止又は削除について

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。

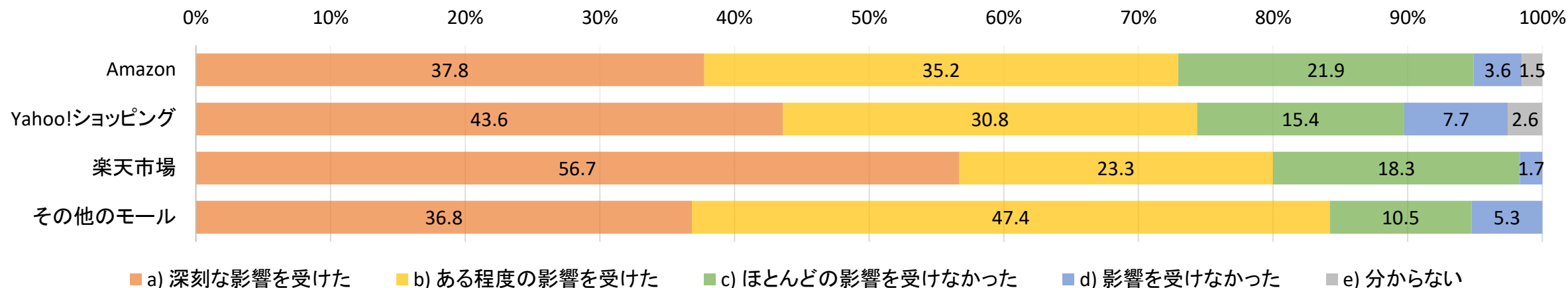


		全体	a) 再開できた	b) 再開できなかった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	47.4%	46.4%	6.1%
	実数	196	93	91	12
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	38.5%	61.5%	0.0%
	実数	39	15	24	0
楽天市場	割合	100.0%	55.0%	40.0%	5.0%
	実数	60	33	24	3
その他のモール	割合	100.0%	36.8%	57.9%	5.3%
	実数	19	7	11	1

2. オンラインモールへの出店・出品の審査について

(2)オンラインモール上の出品の停止又は削除について

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。

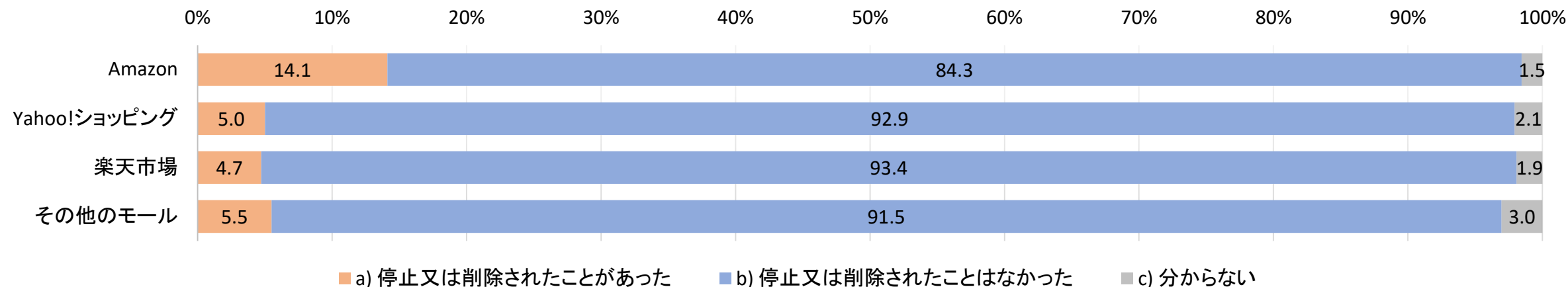


		全体	a) 深刻な影響を受けた	b) ある程度の影響を受けた	c) ほとんどの影響を受けなかった	d) 影響を受けなかった	e) 分からない
		割合	割合	割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	37.8%	35.2%	21.9%	3.6%	1.5%
	実数	196	74	69	43	7	3
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	43.6%	30.8%	15.4%	7.7%	2.6%
	実数	39	17	12	6	3	1
楽天市場	割合	100.0%	56.7%	23.3%	18.3%	1.7%	0.0%
	実数	60	34	14	11	1	0
その他のモール	割合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

2. オンラインモールへの出店・出品の審査について

(3) アカウントの停止又は削除について

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。

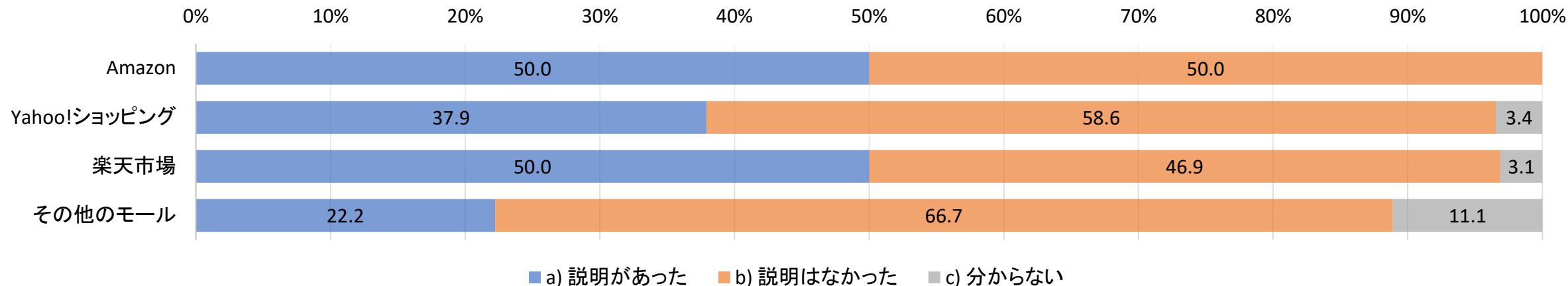


		全体	a) 停止又は削除されたことがあった	b) 停止又は削除されたことはなかった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	14.1%	84.3%	1.5%
	実数	581	82	490	9
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	5.0%	92.9%	2.1%
	実数	579	29	538	12
楽天市場	割合	100.0%	4.7%	93.4%	1.9%
	実数	677	32	632	13
その他のモール	割合	100.0%	5.5%	91.5%	3.0%
	実数	164	9	150	5

2. オンラインモールへの出店・出品の審査について

(3) アカウントの停止又は削除について

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。



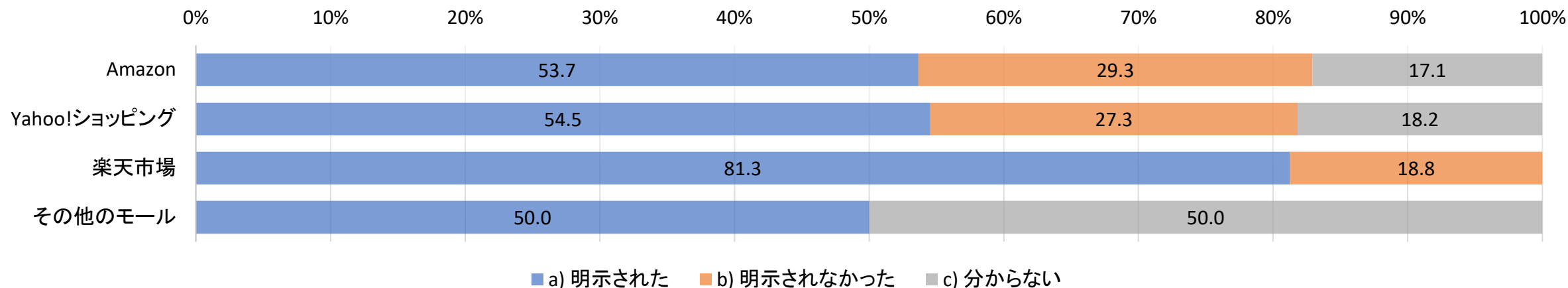
		全体	a) 説明があった	b) 説明はなかった	c) 分からない
		割合	100.0%	50.0%	50.0%
Amazon	実数	82	41	41	0
	割合	100.0%	37.9%	58.6%	3.4%
Yahoo!ショッピング	実数	29	11	17	1
	割合	100.0%	50.0%	46.9%	3.1%
楽天市場	実数	32	16	15	1
	割合	100.0%	22.2%	66.7%	11.1%
その他のモール	実数	9	2	6	1

2. オンラインモールへの出店・出品の審査について

(3)アカウントの停止又は削除について

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。

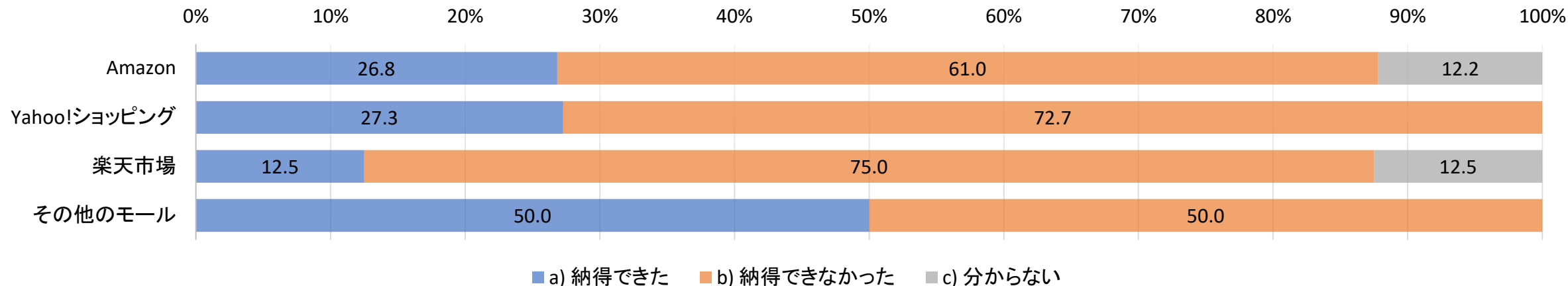


		全体	a) 明示された	b) 明示されなかった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	53.7%	29.3%	17.1%
	実数	41	22	12	7
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	54.5%	27.3%	18.2%
	実数	11	6	3	2
楽天市場	割合	100.0%	81.3%	18.8%	0.0%
	実数	16	13	3	0
その他のモール	割合	100.0%	50.0%	0.0%	50.0%
	実数	2	1	0	1

2. オンラインモールへの出店・出品の審査について

(3)アカウントの停止又は削除について

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。

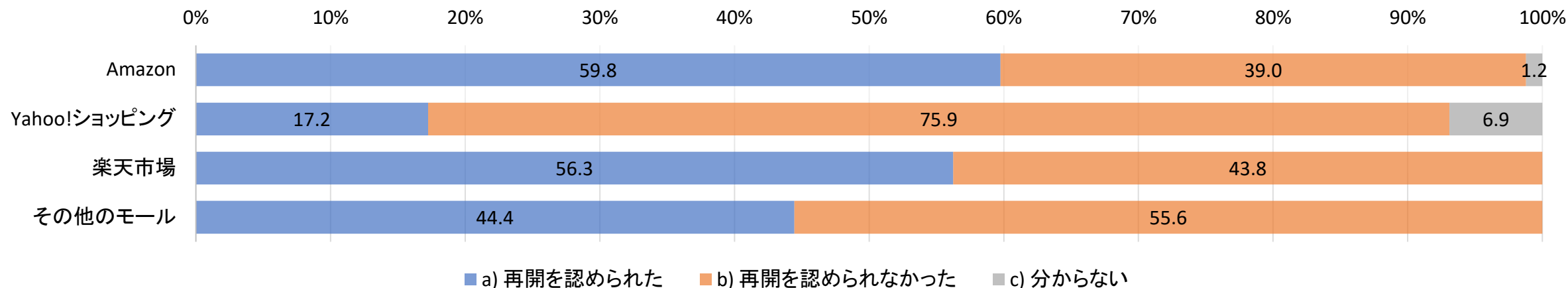


		全体	a) 納得できた	b) 納得できなかった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	26.8%	61.0%	12.2%
	実数	41	11	25	5
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	27.3%	72.7%	0.0%
	実数	11	3	8	0
楽天市場	割合	100.0%	12.5%	75.0%	12.5%
	実数	16	2	12	2
その他のモール	割合	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%
	実数	2	1	1	0

2. オンラインモールへの出店・出品の審査について

(3) アカウントの停止又は削除について

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。

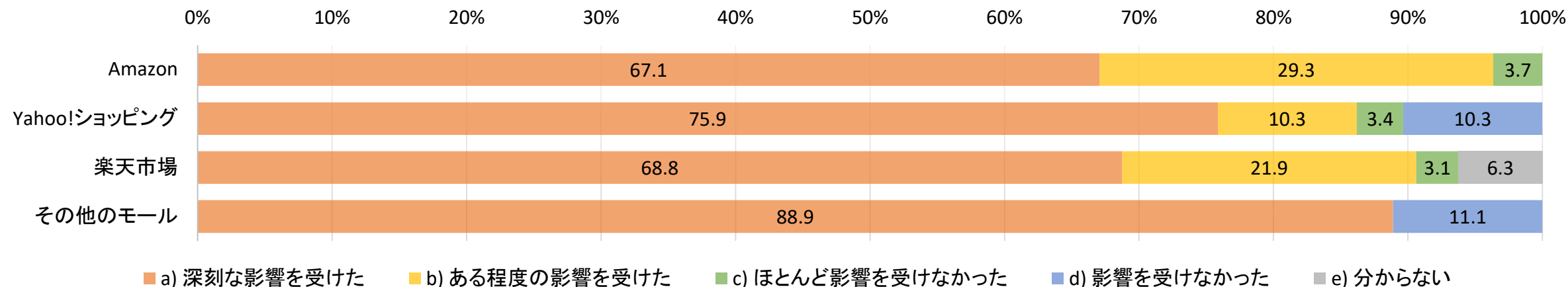


		全体	a) 再開を認められた	b) 再開を認められなかった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	59.8%	39.0%	1.2%
	実数	82	49	32	1
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	17.2%	75.9%	6.9%
	実数	29	5	22	2
楽天市場	割合	100.0%	56.3%	43.8%	0.0%
	実数	32	18	14	0
その他のモール	割合	100.0%	44.4%	55.6%	0.0%
	実数	9	4	5	0

2. オンラインモールへの出店・出品の審査について

(3)アカウントの停止又は削除について

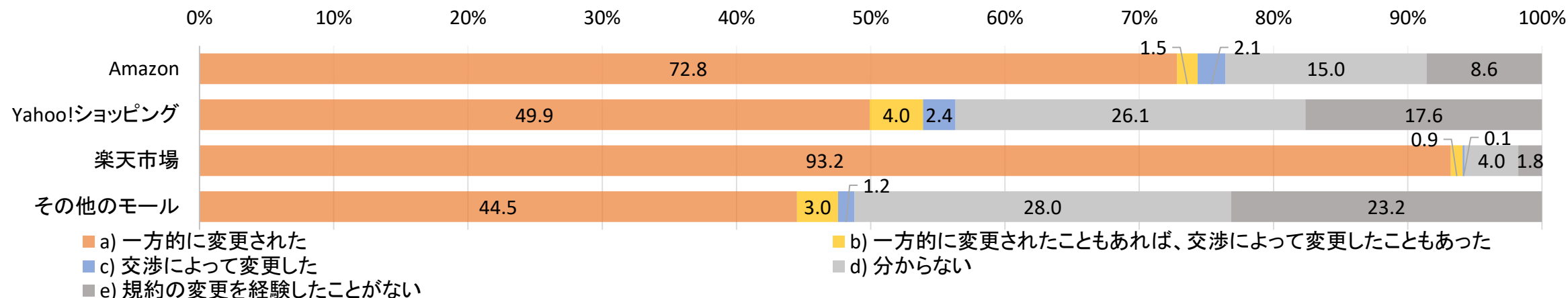
Q12a3. (Q12a3で「a) 深刻な影響を受けた」又は「b) ある程度の影響を受けた」と回答した方にお伺いします。) アカウントが停止又は削除されたことによって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		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	割合	割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	67.1%	29.3%	3.7%	0.0%	0.0%
	実数	82	55	24	3	0	0
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	75.9%	10.3%	3.4%	10.3%	0.0%
	実数	29	22	3	1	3	0
楽天市場	割合	100.0%	68.8%	21.9%	3.1%	0.0%	6.3%
	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

3. 規約の変更について

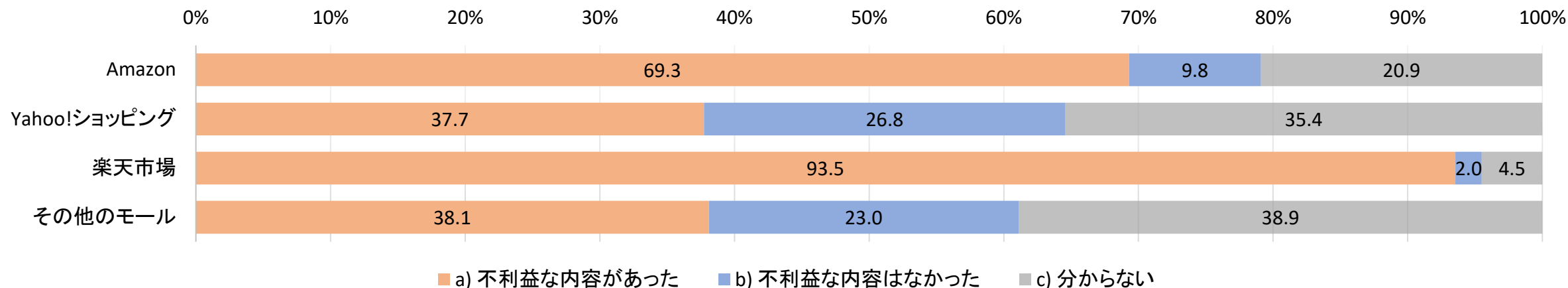
Q13.オンラインモール運営事業者によって規約が変更されたことがありますか。



		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	c) 交渉によって変更した	d) 分からない	e) 規約の変更を経験したことがない
Amazon	割合	100.0%	72.8%	1.5%	2.1%	15.0%	8.6%
	実数	581	423	9	12	87	50
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	49.9%	4.0%	2.4%	26.1%	17.6%
	実数	579	289	23	14	151	102
楽天市場	割合	100.0%	93.2%	0.9%	0.1%	4.0%	1.8%
	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

3. 規約の変更について

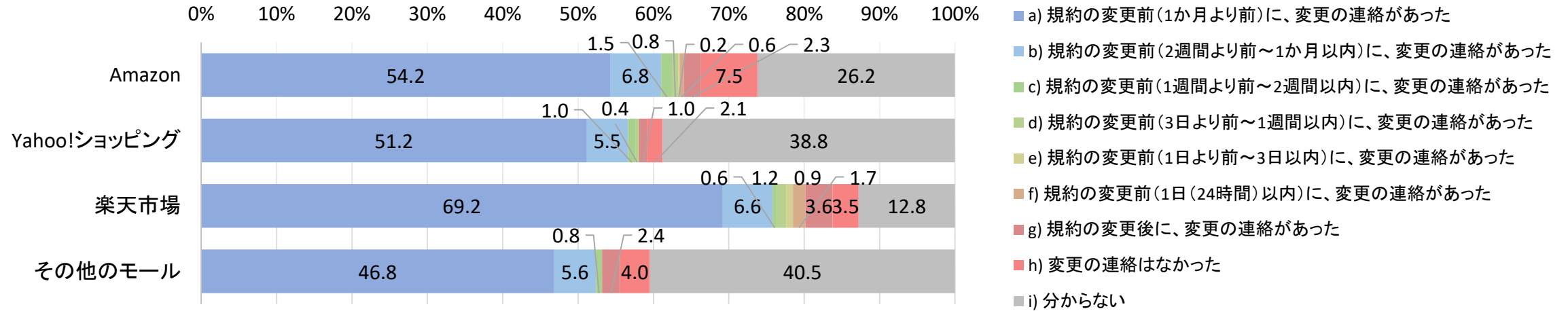
Q13a1. (Q13で「e) 規約の変更を経験したことがない」以外を回答した方にお伺いします。) 規約の変更の中に貴社にとって不利益な内容がありましたか。



		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
Amazon	割合	100.0%	69.3%	9.8%	20.9%
	実数	531	368	52	111
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	37.7%	26.8%	35.4%
	実数	477	180	128	169
楽天市場	割合	100.0%	93.5%	2.0%	4.5%
	実数	665	622	13	30
その他のモール	割合	100.0%	38.1%	23.0%	38.9%
	実数	126	48	29	49

3. 規約の変更について

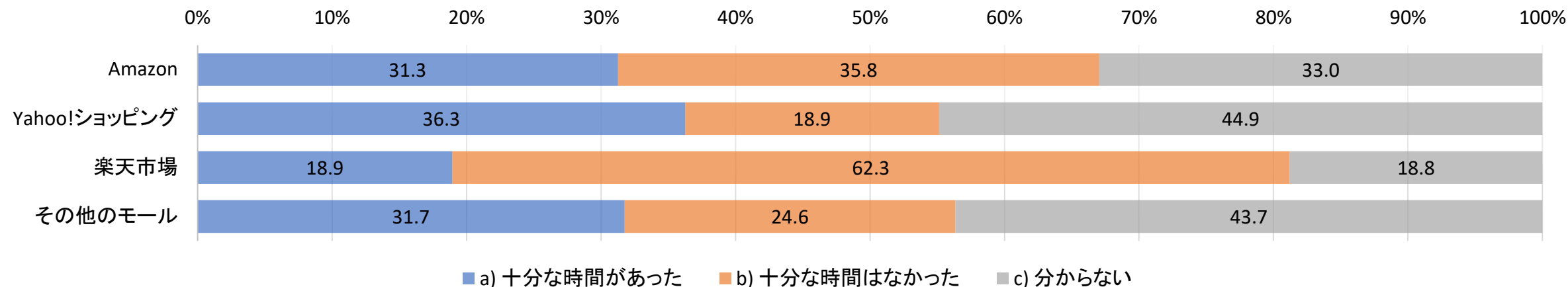
Q13a2. (Q13で「e) 規約の変更を経験したことがない」以外を回答した方にお伺いします。) 規約の変更があった際に、オンラインモール運営事業者から変更の連絡はありましたか。



		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
Amazon	割合	100.0%	54.2%	6.8%	1.5%	0.8%	0.2%	0.6%	2.3%	7.5%	26.2%
	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%
	実数	477	244	26	5	2	0	0	5	10	185
楽天市場	割合	100.0%	69.2%	6.6%	0.6%	1.2%	0.9%	1.7%	3.6%	3.5%	12.8%
	実数	665	460	44	4	8	6	11	24	23	85
その他のモール	割合	100.0%	46.8%	5.6%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%	4.0%	40.5%
	実数	126	59	7	1	0	0	0	3	5	51

3. 規約の変更について

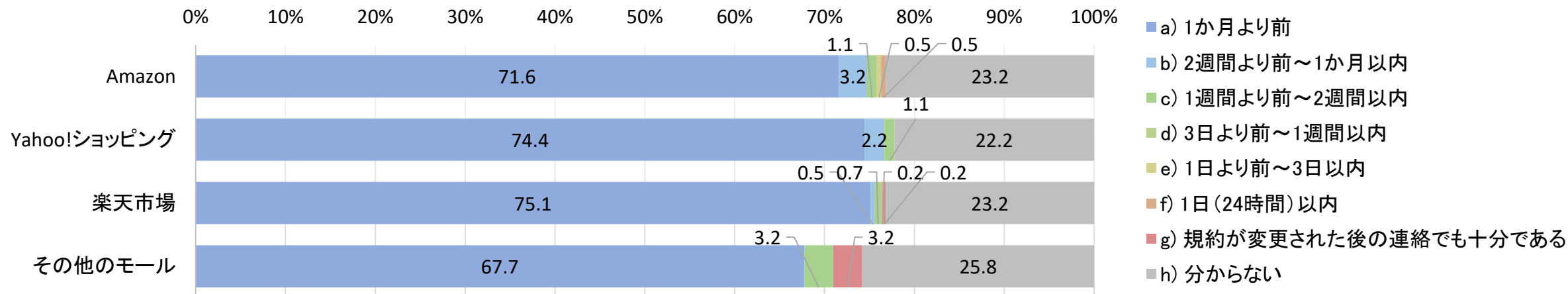
Q13a3. (Q13で「e) 規約の変更を経験したことがない」以外を回答した方にお伺いします。) 規約の変更に対応する十分な時間はありましたか。



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

3. 規約の変更について

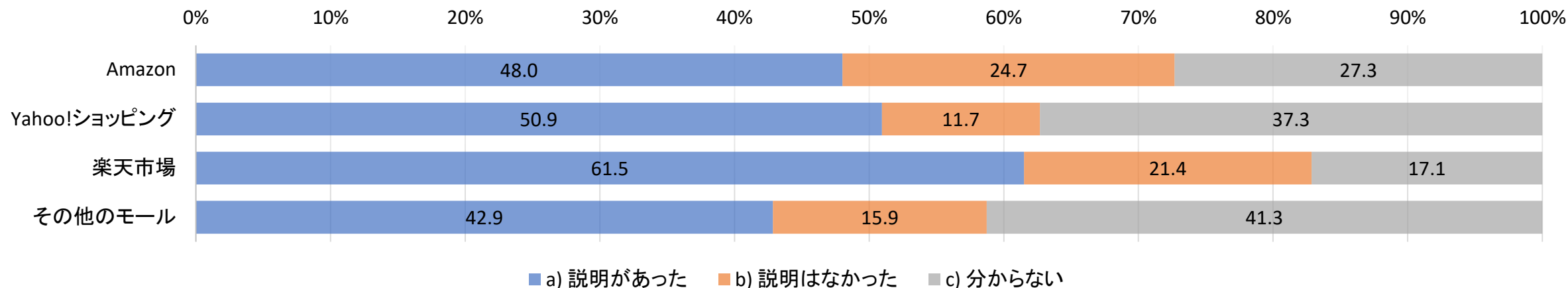
Q13a3a1. (Q13a3で「b) 十分な時間はなかった」と回答した方にお伺いします。) 規約の変更に対応するために、どの程度前に変更の連絡があれば十分だと思いますか。



		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	h) 分からない
			割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	71.6%	3.2%	1.1%	0.0%	0.5%	0.5%	0.0%	23.2%
	実数	190	136	6	2	0	1	1	0	44
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	74.4%	2.2%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%
	実数	90	67	2	1	0	0	0	0	20
楽天市場	割合	100.0%	75.1%	0.5%	0.7%	0.0%	0.0%	0.2%	0.2%	23.2%
	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

3. 規約の変更について

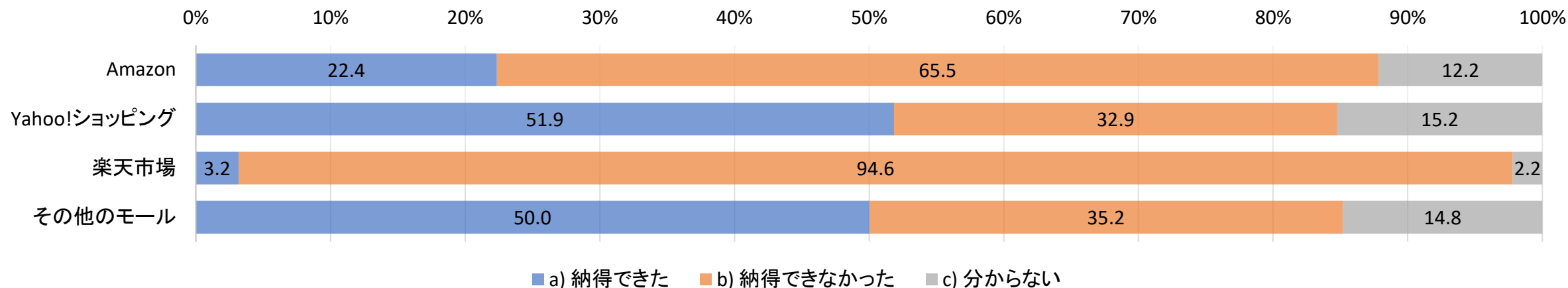
Q13a4. (Q13で「e) 規約の変更を経験したことがない」以外を回答した方にお伺いします。) オンラインモール運営事業者から規約の変更に関する説明(直接的であるか間接的であるかを問わず、オンラインモール運営事業者からの説明を広く含みます。以下同じ。)はありましたか。



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

3. 規約の変更について

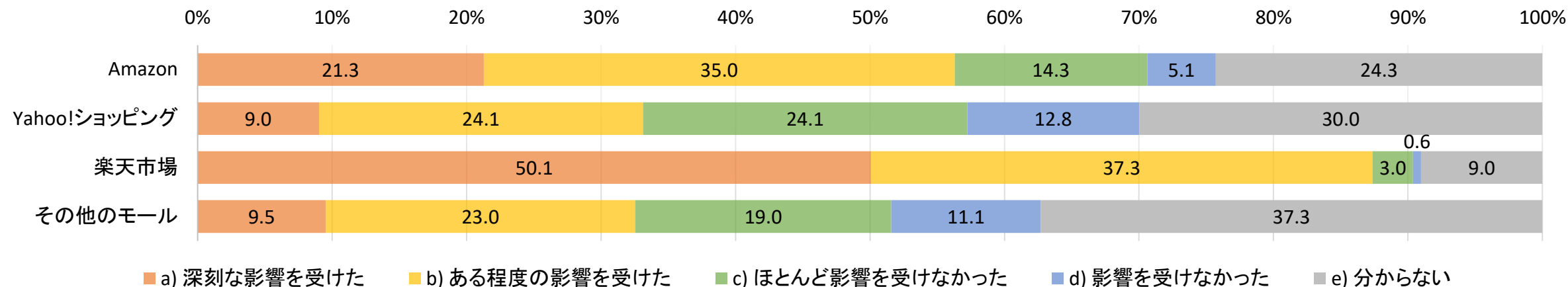
Q13a4a1. (Q13a4で変更について「a) 説明があった」と回答した方にお伺いします。) 説明内容は納得できるものでしたか。



		全体	a) 納得できた	b) 納得できなかった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	22.4%	65.5%	12.2%
	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
楽天市場	割合	100.0%	3.2%	94.6%	2.2%
	実数	409	13	387	9
その他のモール	割合	100.0%	50.0%	35.2%	14.8%
	実数	54	27	19	8

3. 規約の変更について

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。

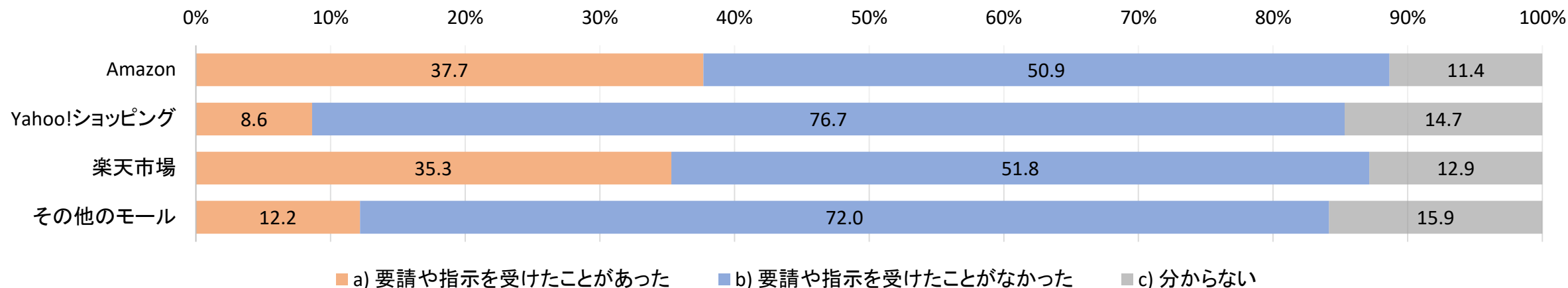


		全体	a) 深刻な影響を受けた	b) ある程度の影響を受けた	c) ほとんど影響を受けなかった	d) 影響を受けなかった	e) 分からない
Amazon	割合	100.0%	21.3%	35.0%	14.3%	5.1%	24.3%
	実数	531	113	186	76	27	129
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	9.0%	24.1%	24.1%	12.8%	30.0%
	実数	477	43	115	115	61	143
楽天市場	割合	100.0%	50.1%	37.3%	3.0%	0.6%	9.0%
	実数	665	333	248	20	4	60
その他のモール	割合	100.0%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

4. 商品の販売価格及び販売条件等について

(1)商品の販売価格又は品揃えについて

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。



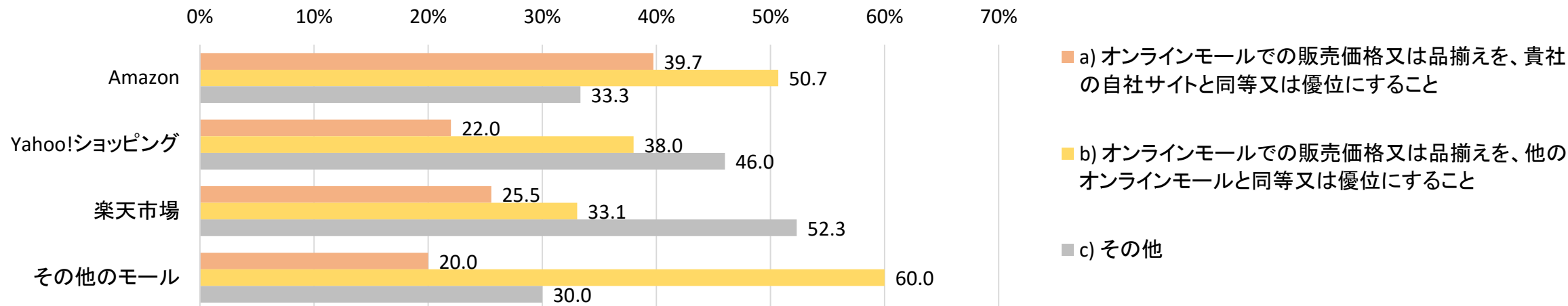
		全体	a) 要請や指示を受けたことがあった	b) 要請や指示を受けたことがなかった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	37.7%	50.9%	11.4%
	実数	581	219	296	66
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	8.6%	76.7%	14.7%
	実数	579	50	444	85
楽天市場	割合	100.0%	35.3%	51.8%	12.9%
	実数	677	239	351	87
その他のモール	割合	100.0%	12.2%	72.0%	15.9%
	実数	164	20	118	26

4. 商品の販売価格及び販売条件等について

(1)商品の販売価格又は品揃えについて

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】

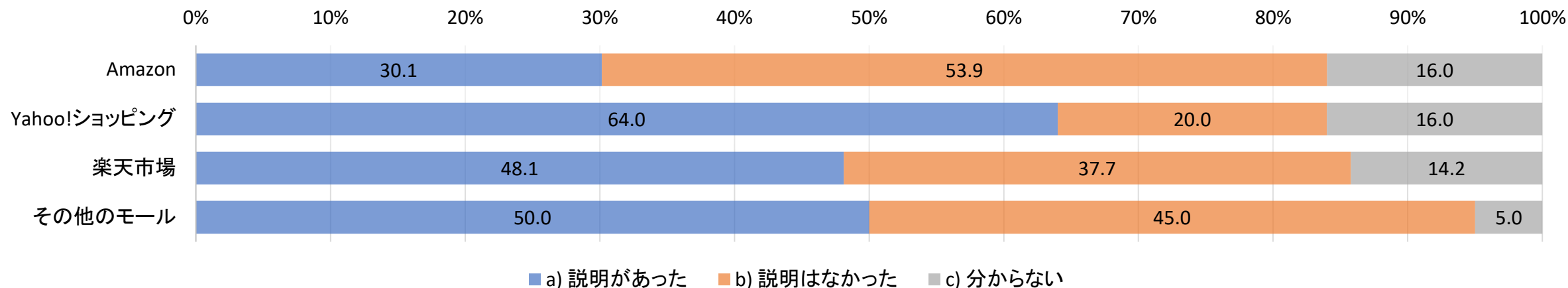


		全体			
		a) オンラインモールでの販売価格又は品揃えを、貴社の自社サイトと同等又は優位にすること	b) オンラインモールでの販売価格又は品揃えを、他のオンラインモールと同等又は優位にすること	c) その他	
Amazon	割合	100.0%	39.7%	50.7%	33.3%
	実数	219	87	111	73
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	22.0%	38.0%	46.0%
	実数	50	11	19	23
楽天市場	割合	100.0%	25.5%	33.1%	52.3%
	実数	239	61	79	125
その他のモール	割合	100.0%	20.0%	60.0%	30.0%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

4. 商品の販売価格及び販売条件等について

(1)商品の販売価格又は品揃えについて

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。

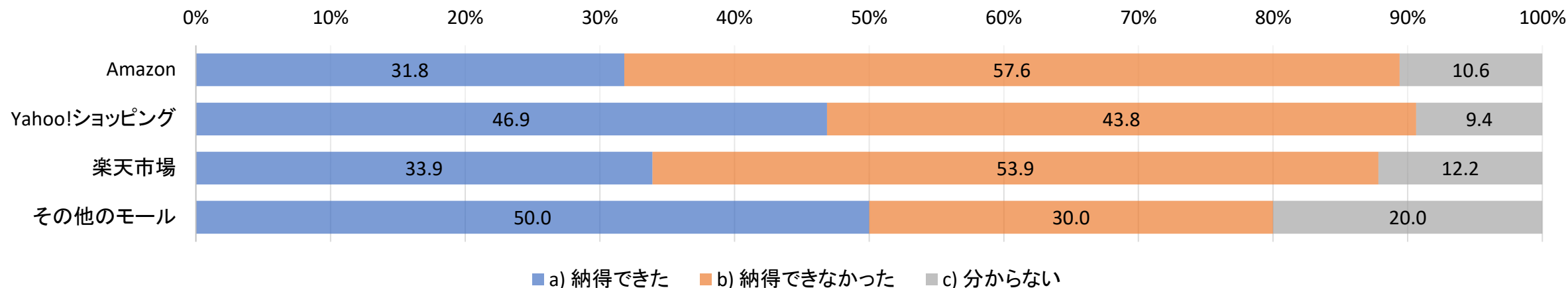


		全体	a) 説明があった	b) 説明はなかった	c) 分からない
Amazon	割合	100.0%	30.1%	53.9%	16.0%
	実数	219	66	118	35
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	64.0%	20.0%	16.0%
	実数	50	32	10	8
楽天市場	割合	100.0%	48.1%	37.7%	14.2%
	実数	239	115	90	34
その他のモール	割合	100.0%	50.0%	45.0%	5.0%
	実数	20	10	9	1

4. 商品の販売価格及び販売条件等について

(1)商品の販売価格又は品揃えについて

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。

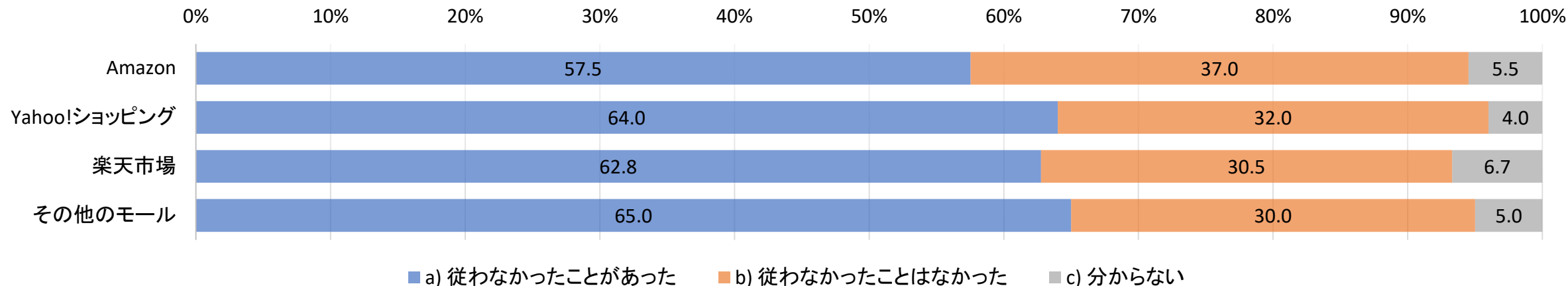


		全体	a) 納得できた	b) 納得できなかった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	31.8%	57.6%	10.6%
	実数	66	21	38	7
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	46.9%	43.8%	9.4%
	実数	32	15	14	3
楽天市場	割合	100.0%	33.9%	53.9%	12.2%
	実数	115	39	62	14
その他のモール	割合	100.0%	50.0%	30.0%	20.0%
	実数	10	5	3	2

4. 商品の販売価格及び販売条件等について

(1)商品の販売価格又は品揃えについて

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。

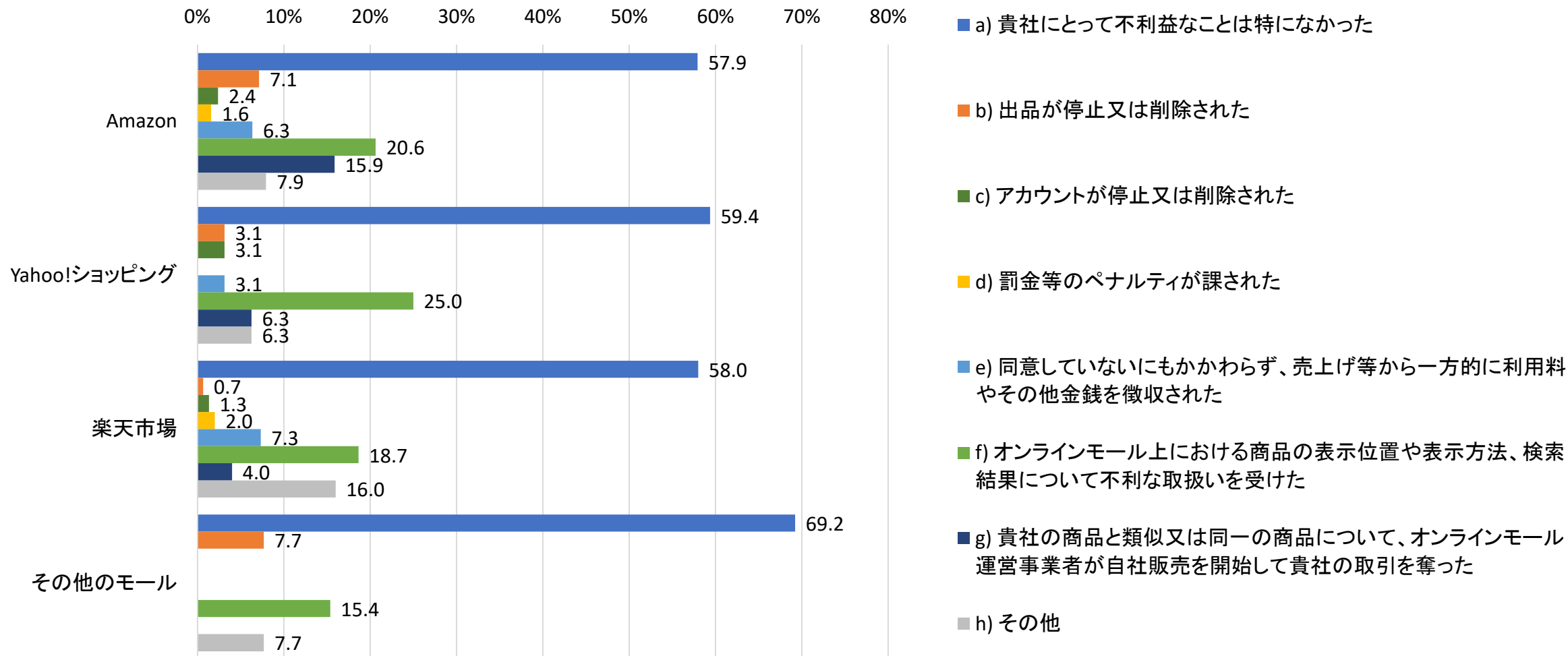


		全体	a) 従わなかったことがあった	b) 従わなかったことはなかった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	57.5%	37.0%	5.5%
	実数	219	126	81	12
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	64.0%	32.0%	4.0%
	実数	50	32	16	2
楽天市場	割合	100.0%	62.8%	30.5%	6.7%
	実数	239	150	73	16
その他のモール	割合	100.0%	65.0%	30.0%	5.0%
	実数	20	13	6	1

4. 商品の販売価格及び販売条件等について

(1)商品の販売価格又は品揃えについて

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】



4. 商品の販売価格及び販売条件等について

(1)商品の販売価格又は品揃えについて

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。)

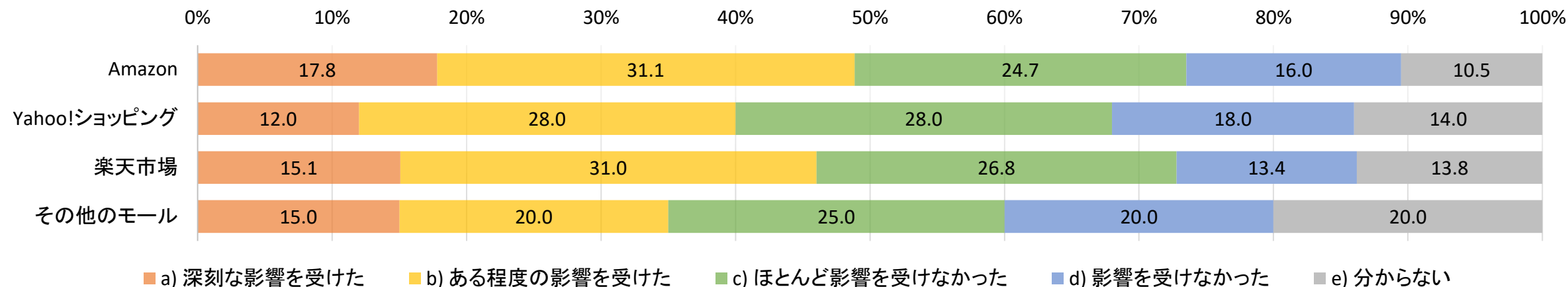
要請や指示に従わなかった結果、実際にどうなりましたか。【複数回答可】

		全体	a) 貴社にとって不利益なことは特になかった	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	f) オンラインモール上における商品の表示位置や表示方法、検索結果について不利な取扱いを受けた	g) 貴社の商品と類似又は同一の商品について、オンラインモール運営事業者が自社販売を開始して貴社の取引を奪った	h) その他
Amazon	割合	100.0%	57.9%	7.1%	2.4%	1.6%	6.3%	20.6%	15.9%	7.9%
	実数	126	73	9	3	2	8	26	20	10
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	59.4%	3.1%	3.1%	0.0%	3.1%	25.0%	6.3%	6.3%
	実数	32	19	1	1	0	1	8	2	2
楽天市場	割合	100.0%	58.0%	0.7%	1.3%	2.0%	7.3%	18.7%	4.0%	16.0%
	実数	150	87	1	2	3	11	28	6	24
その他のモール	割合	100.0%	69.2%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	15.4%	0.0%	7.7%
	実数	13	9	1	0	0	0	2	0	1

4. 商品の販売価格及び販売条件等について

(1)商品の販売価格又は品揃えについて

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。

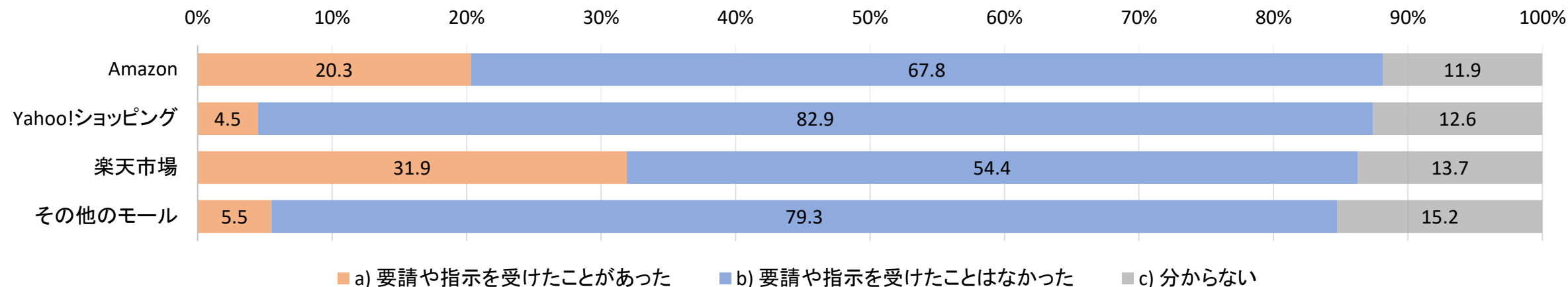


		全体	a) 深刻な影響を受けた	b) ある程度の影響を受けた	c) ほとんど影響を受けなかった	d) 影響を受けなかった	e) 分からない
		割合	割合	割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	17.8%	31.1%	24.7%	16.0%	10.5%
	実数	219	39	68	54	35	23
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	12.0%	28.0%	28.0%	18.0%	14.0%
	実数	50	6	14	14	9	7
楽天市場	割合	100.0%	15.1%	31.0%	26.8%	13.4%	13.8%
	実数	239	36	74	64	32	33
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

4. 商品の販売価格及び販売条件等について

(2) 配送料について

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。

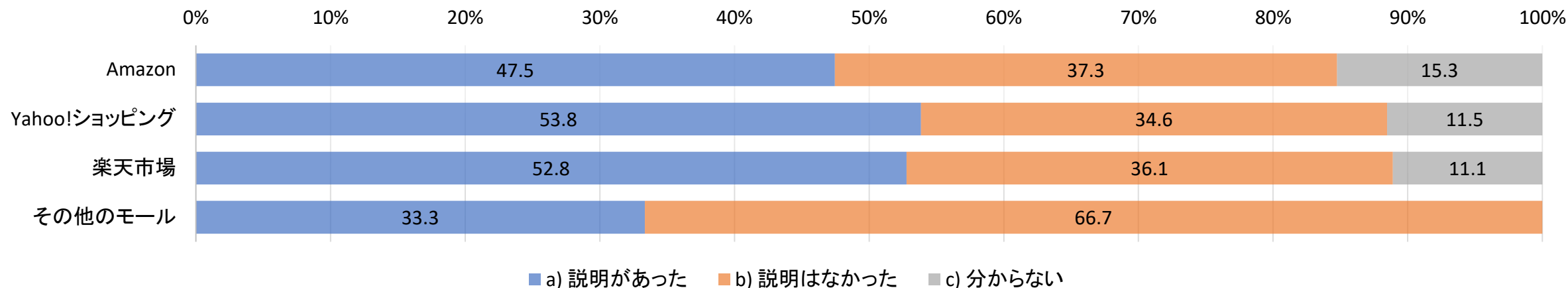


		全体	a) 要請や指示を受けたことがあった	b) 要請や指示を受けたことはなかった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	20.3%	67.8%	11.9%
	実数	581	118	394	69
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	4.5%	82.9%	12.6%
	実数	579	26	480	73
楽天市場	割合	100.0%	31.9%	54.4%	13.7%
	実数	677	216	368	93
その他のモール	割合	100.0%	5.5%	79.3%	15.2%
	実数	164	9	130	25

4. 商品の販売価格及び販売条件等について

(2) 配送料について

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。

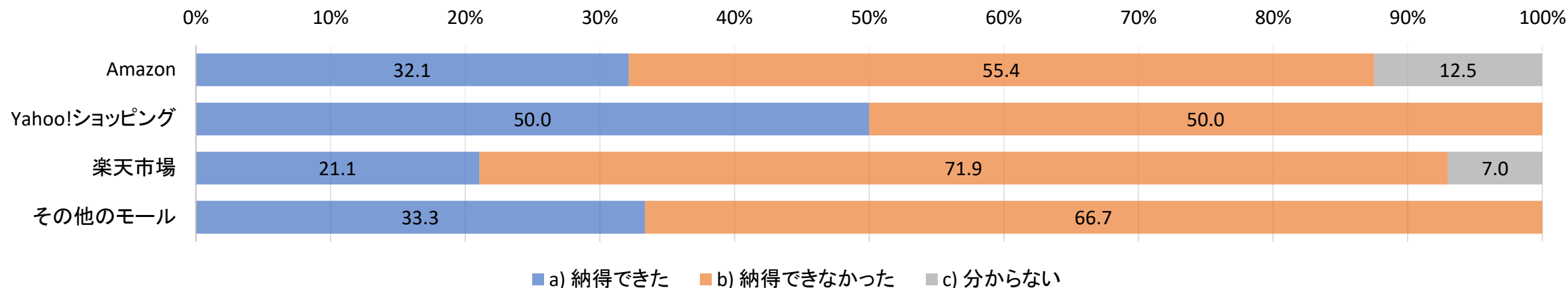


		全体	a) 説明があった	b) 説明はなかった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	47.5%	37.3%	15.3%
	実数	118	56	44	18
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	53.8%	34.6%	11.5%
	実数	26	14	9	3
楽天市場	割合	100.0%	52.8%	36.1%	11.1%
	実数	216	114	78	24
その他のモール	割合	100.0%	33.3%	66.7%	0.0%
	実数	9	3	6	0

4. 商品の販売価格及び販売条件等について

(2) 配送料について

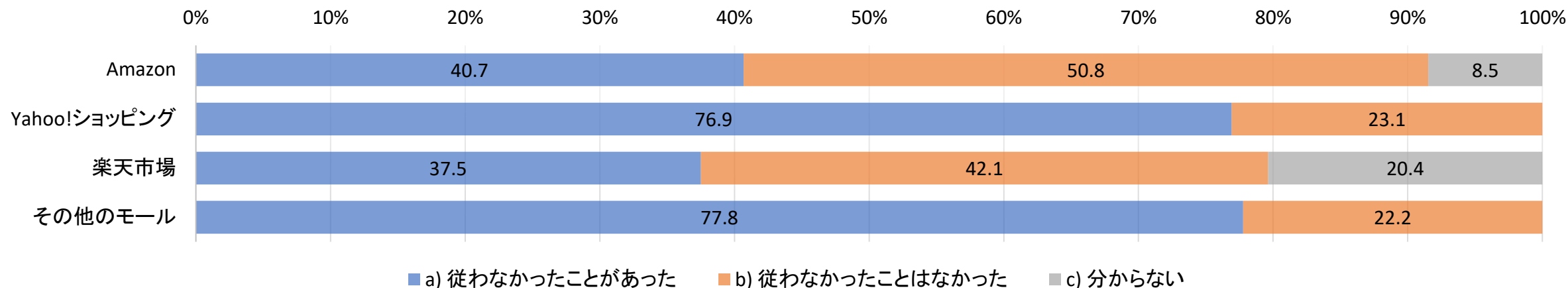
Q15a2a1. (Q15a2で「a) 説明があった」と回答した方にお伺いします。) 説明内容は納得できるものでしたか。



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

4. 商品の販売価格及び販売条件等について (2)配送料について

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
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	40.7%	50.8%	8.5%
	実数	118	48	60	10
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	76.9%	23.1%	0.0%
	実数	26	20	6	0
楽天市場	割合	100.0%	37.5%	42.1%	20.4%
	実数	216	81	91	44
その他のモール	割合	100.0%	77.8%	22.2%	0.0%
	実数	9	7	2	0

4. 商品の販売価格及び販売条件等について

(2) 配送料について

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。)

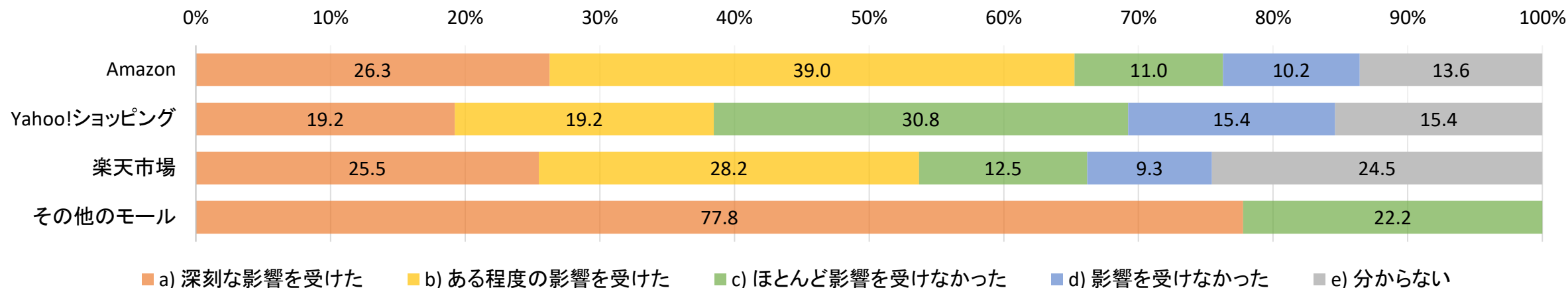
要請や指示に従わなかった結果、実際にどうなりましたか。【複数回答可】

		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	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おける商品の表示位置や表示方法、検索結果について不利な取扱いを受けた	g) 貴社の商品と類似又は同一の商品について、オンラインモール運営事業者が自社販売を開始して貴社の取引を奪った	h) その他
Amazon	割合	100.0%	47.9%	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%	39.6%	8.3%	6.3%
	実数	48	23	0	0	0	2	19	4	3
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	70.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	0.0%	0.0%
	実数	20	14	0	0	0	0	6	0	0
楽天市場	割合	100.0%	49.4%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	28.4%	2.5%	14.8%
	実数	81	40	0	0	0	9	23	2	12
その他のモール	割合	100.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	0.0%	14.3%
	実数	7	1	0	0	0	0	5	0	1

4. 商品の販売価格及び販売条件等について

(2) 配送料について

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。

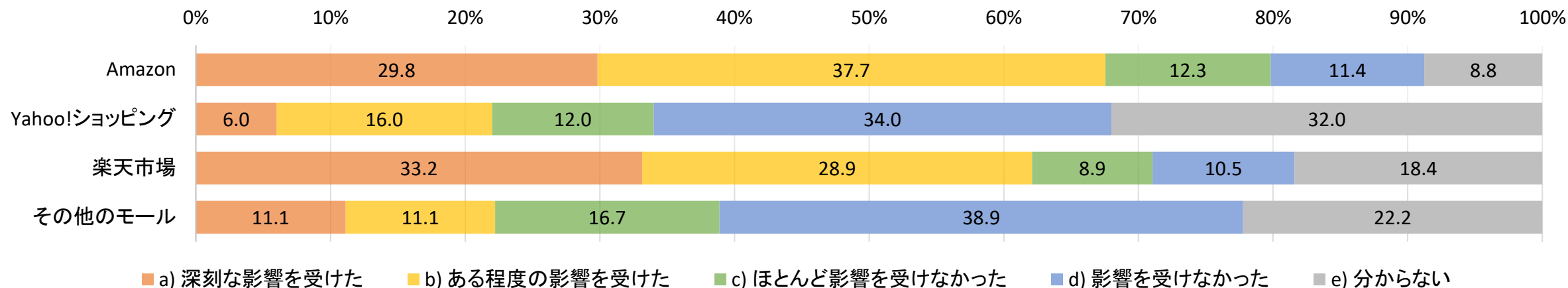


		全体	a) 深刻な影響を受けた	b) ある程度の影響を受けた	c) ほとんど影響を受けなかった	d) 影響を受けなかった	e) 分からない
		割合	割合	割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	26.3%	39.0%	11.0%	10.2%	13.6%
	実数	118	31	46	13	12	16
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	19.2%	19.2%	30.8%	15.4%	15.4%
	実数	26	5	5	8	4	4
楽天市場	割合	100.0%	25.5%	28.2%	12.5%	9.3%	24.5%
	実数	216	55	61	27	20	53
その他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

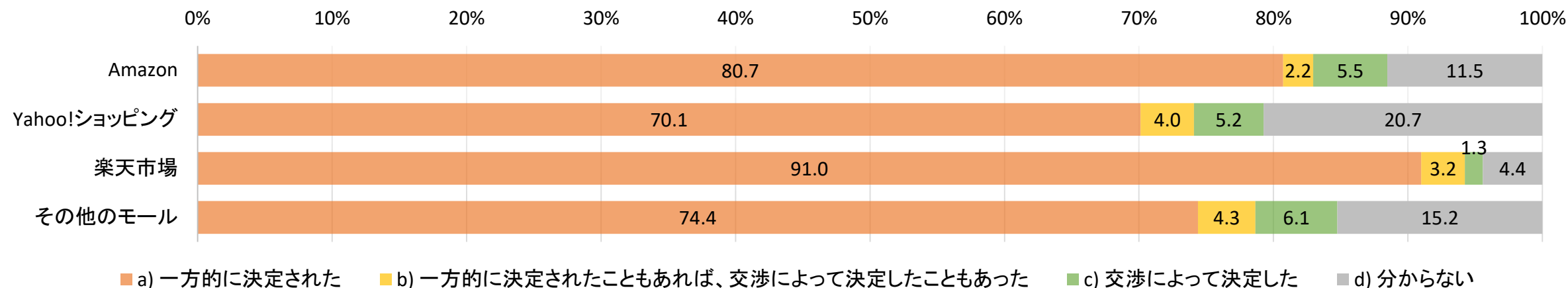
Q16a1. (Q16で何らかの回答をした[オンラインモール運営事業者から販売価格、品揃え及び配送料以外の販売条件又は販売内容等に関して要請や指示を受けたことがある]方にお伺いします。)
その要請や指示によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		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
		割合	割合	割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	29.8%	37.7%	12.3%	11.4%	8.8%
	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%
	実数	50	3	8	6	17	16
楽天市場	割合	100.0%	33.2%	28.9%	8.9%	10.5%	18.4%
	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

5. 利用料について

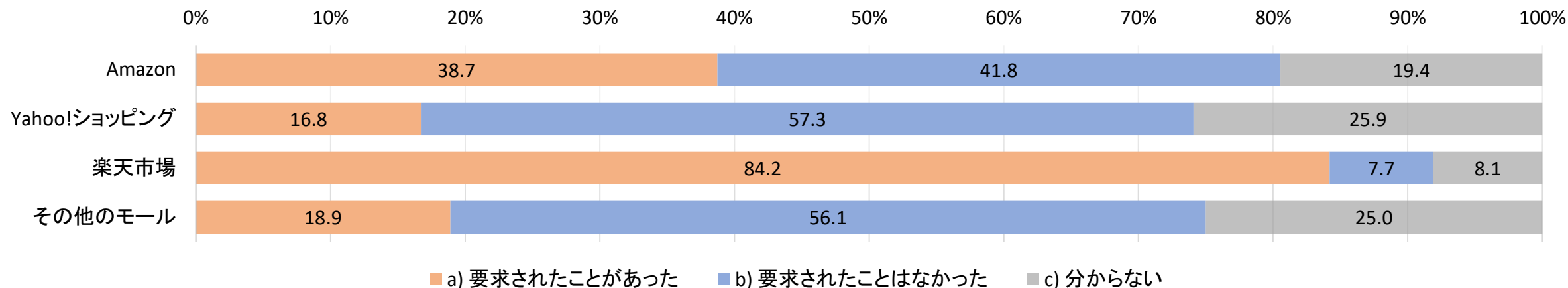
Q17.利用料はどのようにして決定されましたか。



		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
Amazon	割合	100.0%	80.7%	2.2%	5.5%	11.5%
	実数	581	469	13	32	67
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	70.1%	4.0%	5.2%	20.7%
	実数	579	406	23	30	120
楽天市場	割合	100.0%	91.0%	3.2%	1.3%	4.4%
	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

5. 利用料について

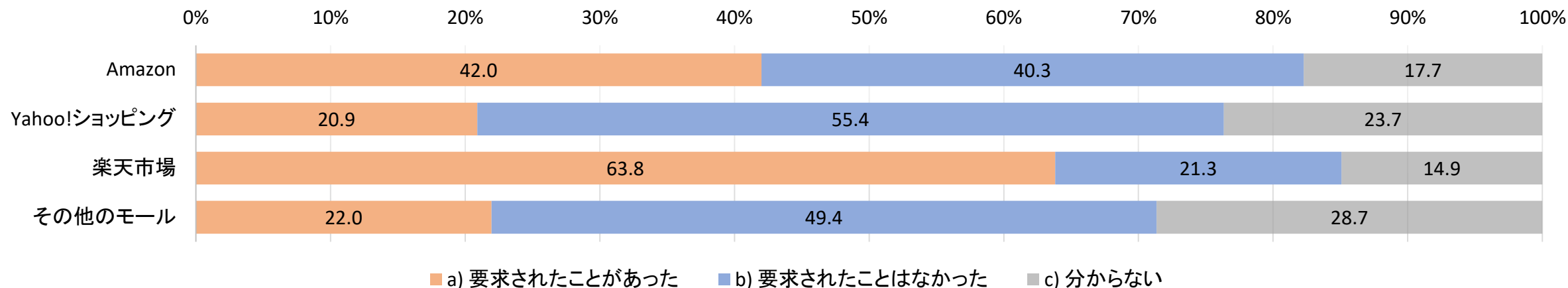
Q18.貴社は、オンラインモール運営事業者から「不必要・不合理だと感じるサービスや機能に対する利用料」や「根拠がないと感じる金銭」の支払い(例えば、ポイント還元や販売セール等での合理的な範囲を超えた原資負担金)を要求されたことがありますか。



		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
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	38.7%	41.8%	19.4%
	実数	581	225	243	113
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	16.8%	57.3%	25.9%
	実数	579	97	332	150
楽天市場	割合	100.0%	84.2%	7.7%	8.1%
	実数	677	570	52	55
その他のモール	割合	100.0%	18.9%	56.1%	25.0%
	実数	164	31	92	41

5. 利用料について

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。

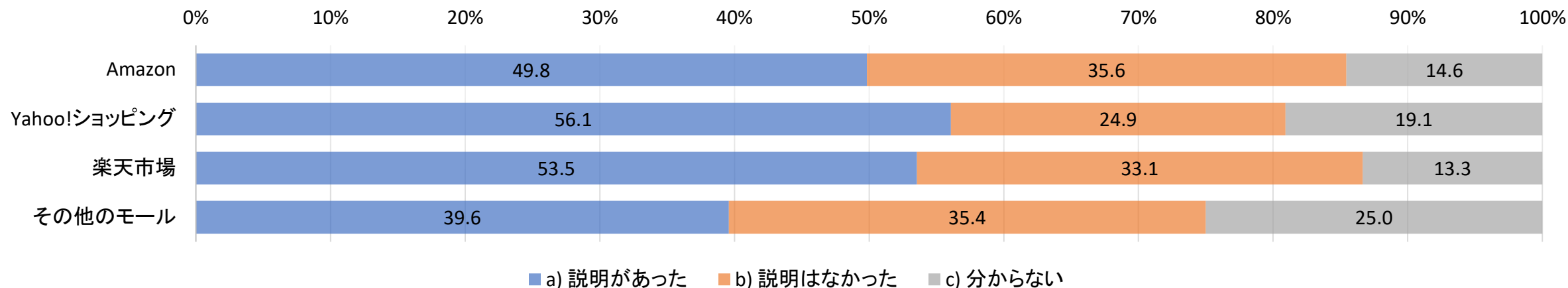


		全体	a) 要求されたことがあった	b) 要求されたことはなかった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	42.0%	40.3%	17.7%
	実数	581	244	234	103
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	20.9%	55.4%	23.7%
	実数	579	121	321	137
楽天市場	割合	100.0%	63.8%	21.3%	14.9%
	実数	677	432	144	101
その他のモール	割合	100.0%	22.0%	49.4%	28.7%
	実数	164	36	81	47

5. 利用料について

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。)

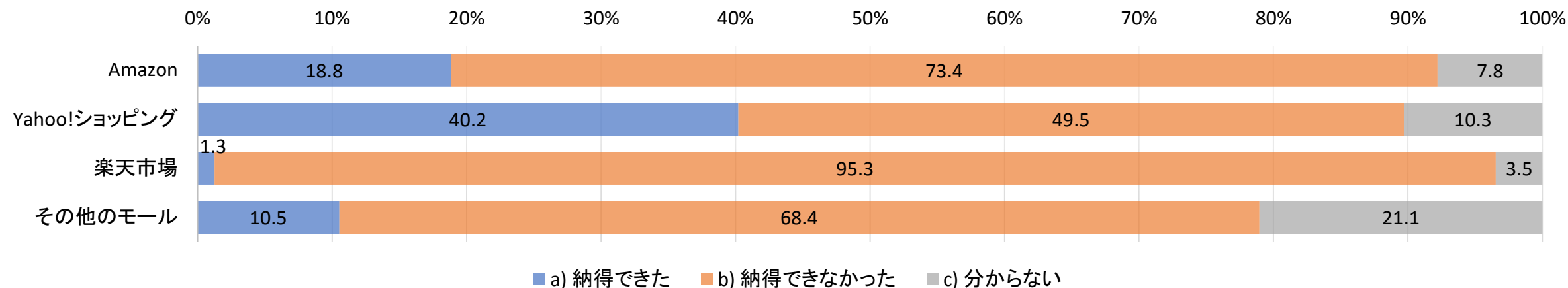
オンラインモール運営事業者から、不必要・不合理な支払いや値上げの根拠について説明はありましたか。



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

5. 利用料について

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。

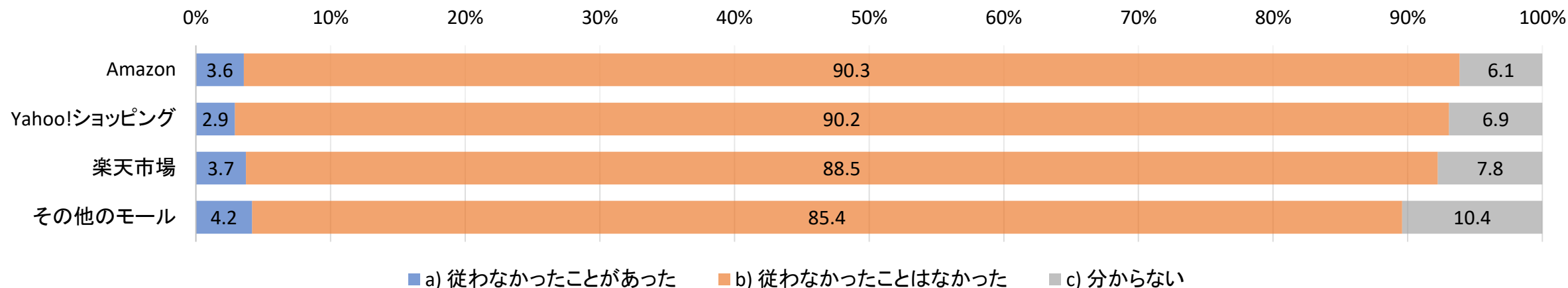


		全体	a) 納得できた	b) 納得できなかった	c) 分からない
Amazon	割合	100.0%	18.8%	73.4%	7.8%
	実数	154	29	113	12
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	40.2%	49.5%	10.3%
	実数	97	39	48	10
楽天市場	割合	100.0%	1.3%	95.3%	3.5%
	実数	317	4	302	11
その他のモール	割合	100.0%	10.5%	68.4%	21.1%
	実数	19	2	13	4

5. 利用料について

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
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	3.6%	90.3%	6.1%
	実数	309	11	279	19
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	2.9%	90.2%	6.9%
	実数	173	5	156	12
楽天市場	割合	100.0%	3.7%	88.5%	7.8%
	実数	592	22	524	46
その他のモール	割合	100.0%	4.2%	85.4%	10.4%
	実数	48	2	41	5

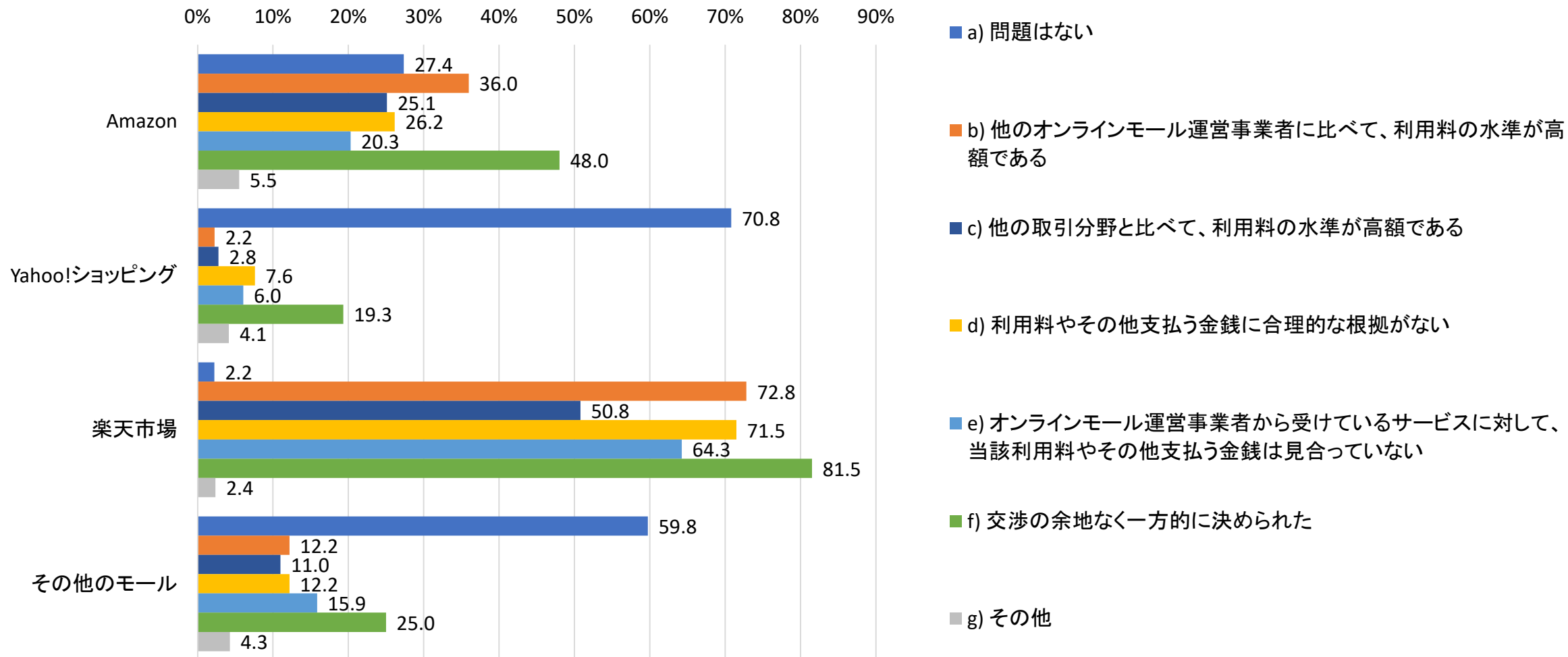
5. 利用料について

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	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	f) オンラインモール上における商品の表示位置や表示方法、検索結果について不利な取扱いを受けた	g) 貴社の商品と類似又は同一の商品について、オンラインモール運営事業者が自社販売を開始して貴社の取引を奪った	h) その他
Amazon	割合	100.0%	18.2%	36.4%	18.2%	9.1%	45.5%	36.4%	36.4%	0.0%
	実数	11	2	4	2	1	5	4	4	0
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%
	実数	5	3	0	0	0	0	1	0	1
楽天市場	割合	100.0%	27.3%	4.5%	4.5%	9.1%	27.3%	31.8%	4.5%	31.8%
	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%
	実数	2	0	0	1	0	1	1	0	0

5. 利用料について

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】



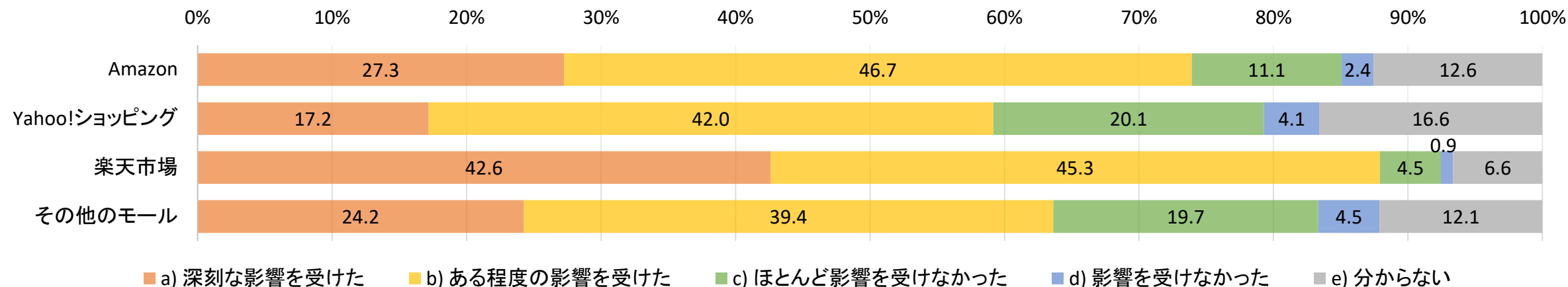
5. 利用料について

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%
	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%
	実数	579	410	13	16	44	35	112	24
楽天市場	割合	100.0%	2.2%	72.8%	50.8%	71.5%	64.3%	81.5%	2.4%
	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%
	実数	164	98	20	18	20	26	41	7

5. 利用料について

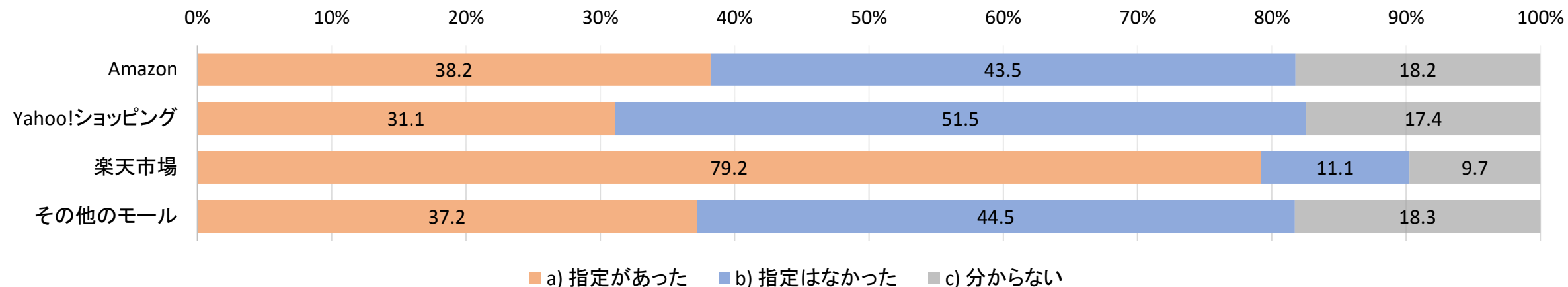
Q22a2. (Q22で「a) 問題はない」以外を回答した方にお伺いします。)
 利用料やその他支払う金銭に関する問題によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		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
Amazon	割合	100.0%	27.3%	46.7%	11.1%	2.4%	12.6%
	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%
	実数	169	29	71	34	7	28
楽天市場	割合	100.0%	42.6%	45.3%	4.5%	0.9%	6.6%
	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

6. 消費者からの代金支払い・決済関係について

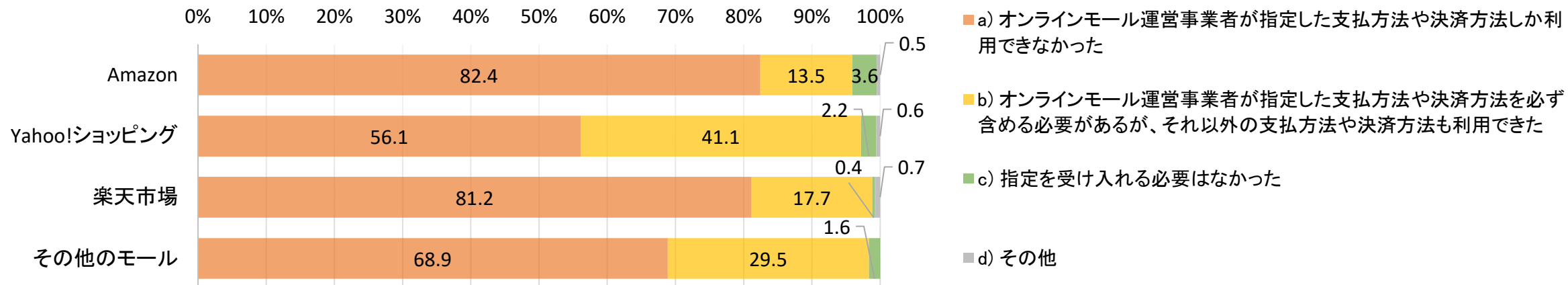
Q23.オンラインモールを利用する消費者が商品の代金を支払う際、オンラインモール運営事業者から、その代金を支払う方法や決済方法について指定がありましたか。



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

6. 消費者からの代金支払い・決済関係について

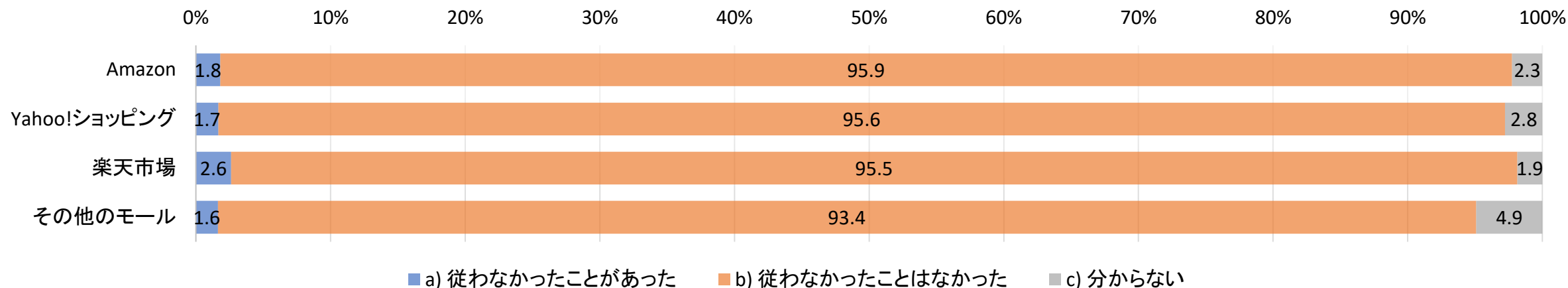
Q23a1. (Q23で「a) 指定があった」と回答した方にお伺いします。) 支払方法や決済方法の指定について、当てはまるものを選択してください。



		全体	a) オンラインモール運営事業者が指定した支払方法や決済方法しか利用できなかった	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
		割合	割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	82.4%	13.5%	3.6%	0.5%
	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%
	実数	180	101	74	4	1
楽天市場	割合	100.0%	81.2%	17.7%	0.4%	0.7%
	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

6. 消費者からの代金支払い・決済関係について

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
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	1.8%	95.9%	2.3%
	実数	222	4	213	5
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	1.7%	95.6%	2.8%
	実数	180	3	172	5
楽天市場	割合	100.0%	2.6%	95.5%	1.9%
	実数	536	14	512	10
その他のモール	割合	100.0%	1.6%	93.4%	4.9%
	実数	61	1	57	3

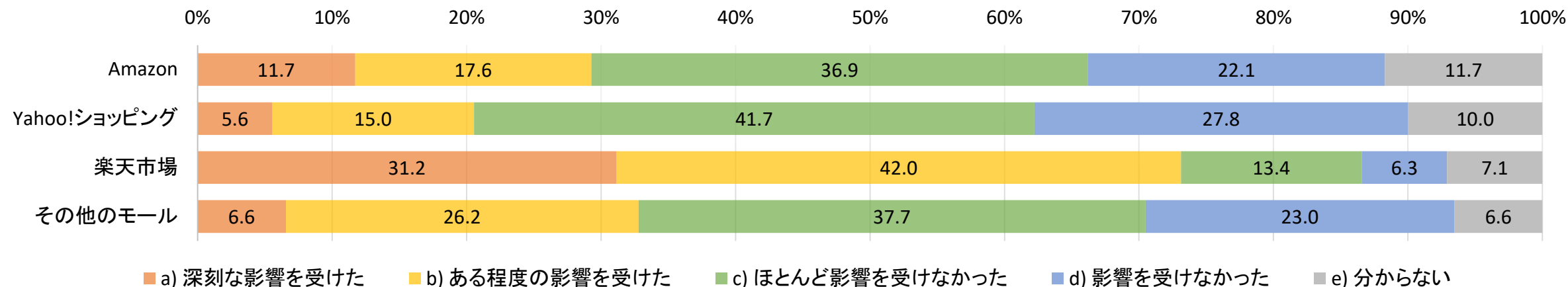
6. 消費者からの代金支払い・決済関係について

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	f) オンラインモール上における商品の表示位置や表示方法、検索結果について不利な取扱いを受けた	g) 貴社の商品と類似又は同一の商品について、オンラインモール運営事業者が自社販売を開始して貴社の取引を奪った	h) その他
Amazon	割合	100.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%	25.0%
	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%
	実数	3	2	1	0	0	0	0	0	0
楽天市場	割合	100.0%	50.0%	7.1%	0.0%	0.0%	21.4%	7.1%	7.1%	21.4%
	実数	14	7	1	0	0	3	1	1	3
その他のモール	割合	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	1	0	0	1	0	0	0	0	0

6. 消費者からの代金支払い・決済関係について

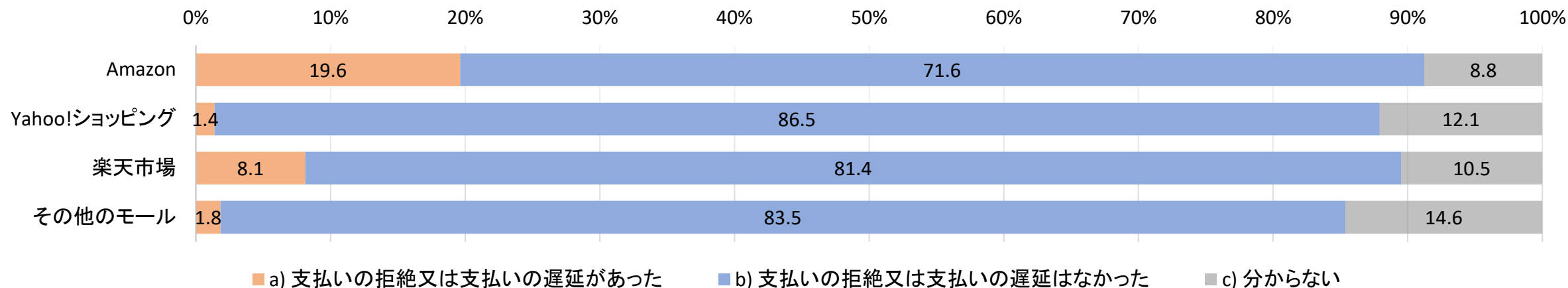
Q23a3. (Q23で「a) 指定があった」と回答した方にお伺いします。) 支払方法や決済方法が指定されたことによって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		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
Amazon	割合	100.0%	11.7%	17.6%	36.9%	22.1%	11.7%
	実数	222	26	39	82	49	26
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	5.6%	15.0%	41.7%	27.8%	10.0%
	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%
	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

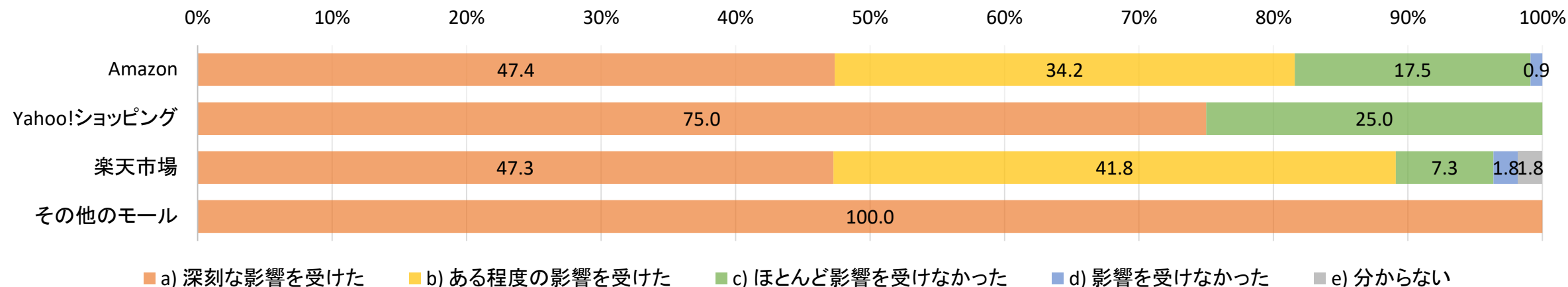
Q24.オンラインモール運営事業者が貴社に代わって消費者から受け取った商品の代金等について、貴社に対しその支払いを拒絶した又は支払いを遅延したことはありましたか。



		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
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	19.6%	71.6%	8.8%
	実数	581	114	416	51
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	1.4%	86.5%	12.1%
	実数	579	8	501	70
楽天市場	割合	100.0%	8.1%	81.4%	10.5%
	実数	677	55	551	71
その他のモール	割合	100.0%	1.8%	83.5%	14.6%
	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

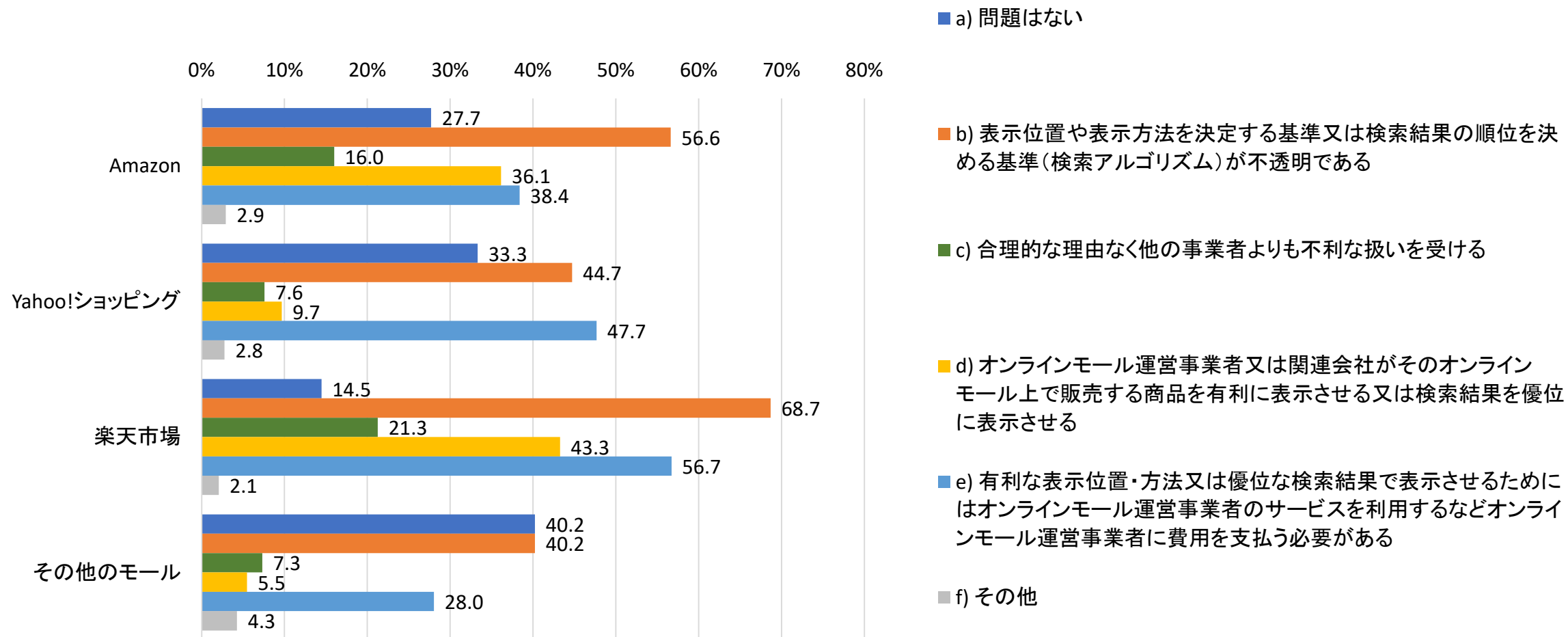
Q24a2. (Q24で「a) 支払いの拒絶又は支払いの遅延があった」と回答した方にお伺いします。) 支払いの拒絶又は支払いの遅延によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		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
		割合	割合	割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	47.4%	34.2%	17.5%	0.9%	0.0%
	実数	114	54	39	20	1	0
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%
	実数	8	6	0	2	0	0
楽天市場	割合	100.0%	47.3%	41.8%	7.3%	1.8%	1.8%
	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】



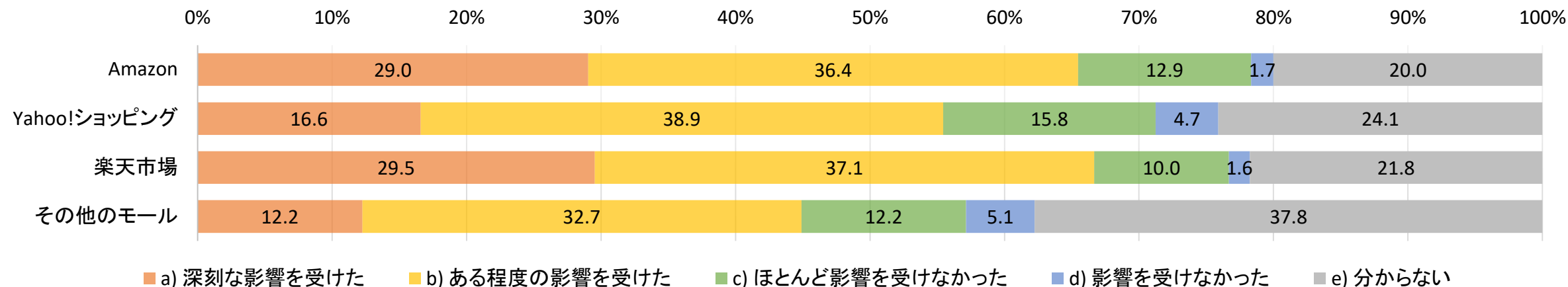
8. オンラインモールの表示画面・検索結果等について

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と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に表示させる	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	f) その他
Amazon	割合	100.0%	27.7%	56.6%	16.0%	36.1%	38.4%	2.9%
	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%
	実数	579	193	259	44	56	276	16
楽天市場	割合	100.0%	14.5%	68.7%	21.3%	43.3%	56.7%	2.1%
	実数	677	98	465	144	293	384	14
その他のモール	割合	100.0%	40.2%	40.2%	7.3%	5.5%	28.0%	4.3%
	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

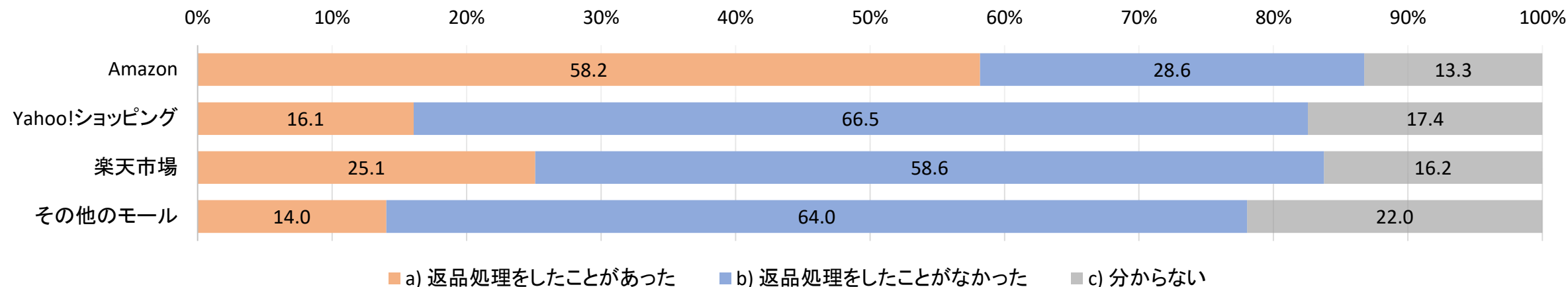
Q25a2. (Q25で「a) 問題はない」以外を回答した方にお伺いします。)
表示画面又は検索結果の問題によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		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
Amazon	割合	100.0%	29.0%	36.4%	12.9%	1.7%	20.0%
	実数	420	122	153	54	7	84
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	16.6%	38.9%	15.8%	4.7%	24.1%
	実数	386	64	150	61	18	93
楽天市場	割合	100.0%	29.5%	37.1%	10.0%	1.6%	21.8%
	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。

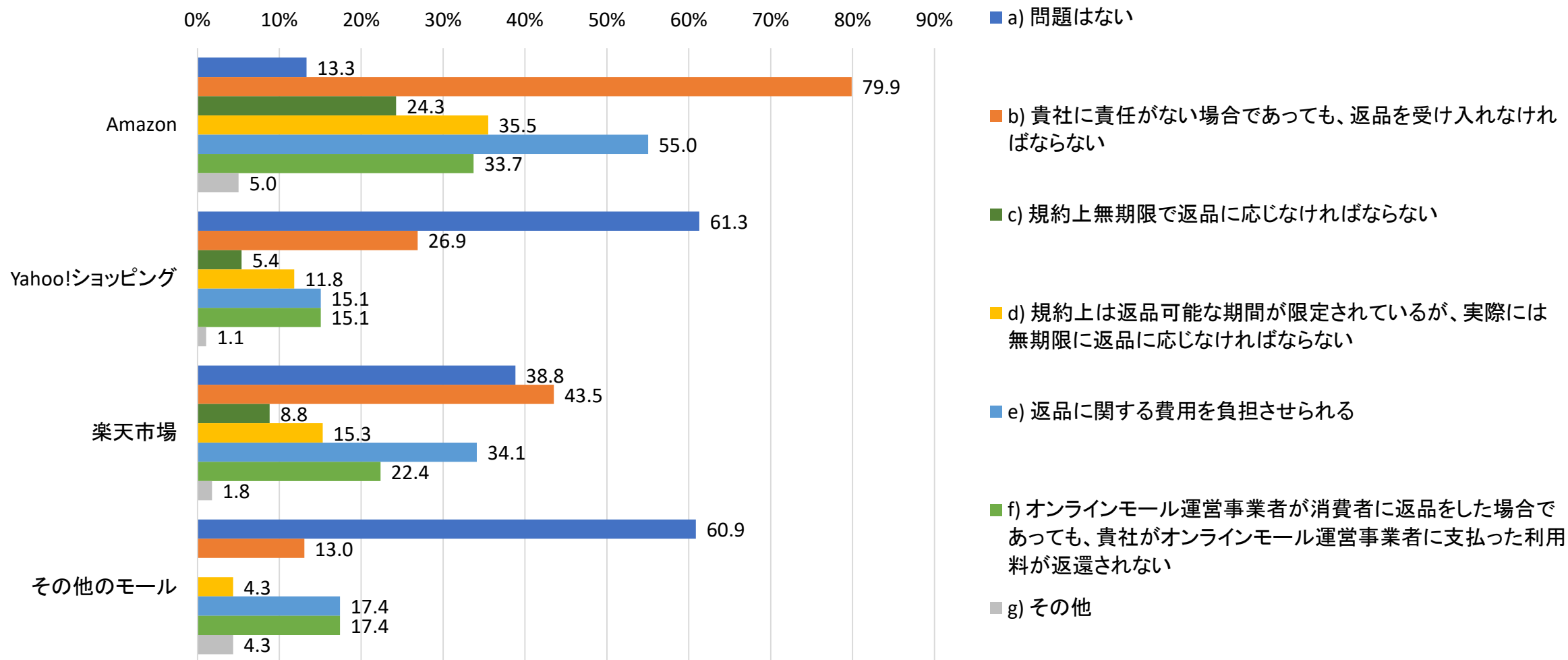


		全体	a) 返品処理をしたことがあった	b) 返品処理をしたことがなかった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	58.2%	28.6%	13.3%
	実数	581	338	166	77
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	16.1%	66.5%	17.4%
	実数	579	93	385	101
楽天市場	割合	100.0%	25.1%	58.6%	16.2%
	実数	677	170	397	110
その他のモール	割合	100.0%	14.0%	64.0%	22.0%
	実数	164	23	105	36

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

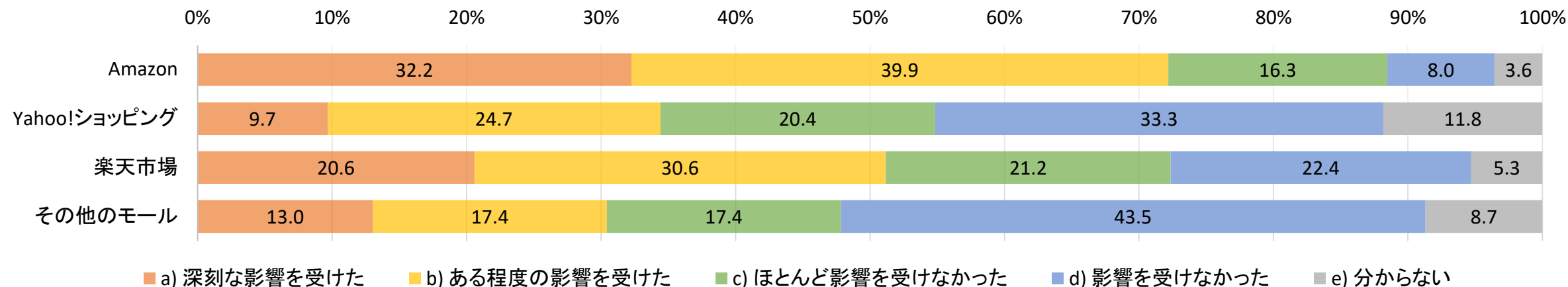
Q26a1. (Q26で「a) 返品処理をしたことがあった」と回答した方にお伺いします。)

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	c) 規約上無期限で返品に応じなければならない	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	e) 返品に関する費用を負担させられる	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
Amazon	割合	100.0%	13.3%	79.9%	24.3%	35.5%	55.0%	33.7%	5.0%
	実数	338	45	270	82	120	186	114	17
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	61.3%	26.9%	5.4%	11.8%	15.1%	15.1%	1.1%
	実数	93	57	25	5	11	14	14	1
楽天市場	割合	100.0%	38.8%	43.5%	8.8%	15.3%	34.1%	22.4%	1.8%
	実数	170	66	74	15	26	58	38	3
その他のモール	割合	100.0%	60.9%	13.0%	0.0%	4.3%	17.4%	17.4%	4.3%
	実数	23	14	3	0	1	4	4	1

9. 返品関係について

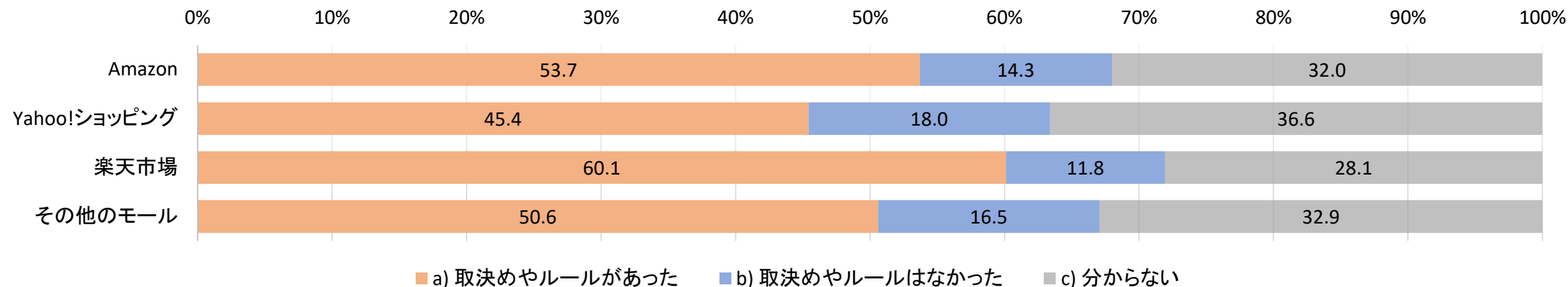
Q26a2. (Q26で「a) 返品処理をしたことがあった」と回答した方にお伺いします。) 返品処理によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		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
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	9.7%	24.7%	20.4%	33.3%	11.8%
	実数	93	9	23	19	31	11
楽天市場	割合	100.0%	20.6%	30.6%	21.2%	22.4%	5.3%
	実数	170	35	52	36	38	9
その他のモール	割合	100.0%	13.0%	17.4%	17.4%	43.5%	8.7%
	実数	23	3	4	4	10	2

10. データの取扱い関係について

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。

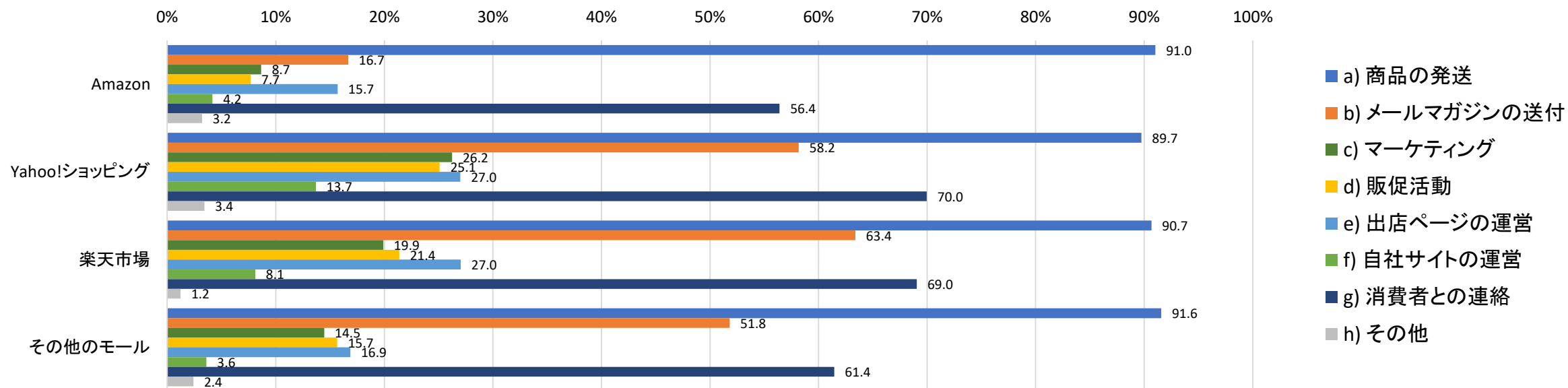


		全体	a) 取決めやルールがあった	b) 取決めやルールはなかった	c) 分からない
Amazon	割合	100.0%	53.7%	14.3%	32.0%
	実数	581	312	83	186
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	45.4%	18.0%	36.6%
	実数	579	263	104	212
楽天市場	割合	100.0%	60.1%	11.8%	28.1%
	実数	677	407	80	190
その他のモール	割合	100.0%	50.6%	16.5%	32.9%
	実数	164	83	27	54

10. データの取扱い関係について

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】

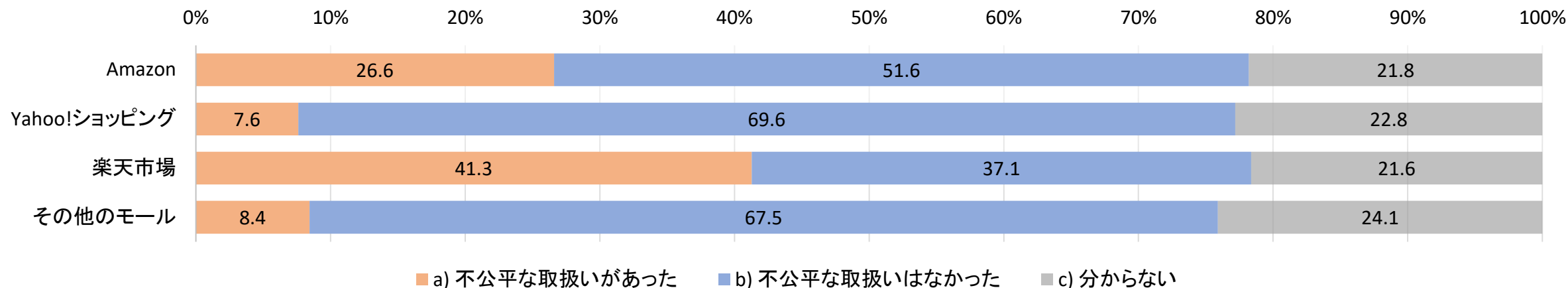


		全体	a) 商品の発送	b) メールマガジンの送付	c) マーケティング	d) 販促活動	e) 出店ページの運営	f) 自社サイトの運営	g) 消費者との連絡	h) その他
Amazon	割合	100.0%	91.0%	16.7%	8.7%	7.7%	15.7%	4.2%	56.4%	3.2%
	実数	312	284	52	27	24	49	13	176	10
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	89.7%	58.2%	26.2%	25.1%	27.0%	13.7%	70.0%	3.4%
	実数	263	236	153	69	66	71	36	184	9
楽天市場	割合	100.0%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

10. データの取扱い関係について

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がありましたか。

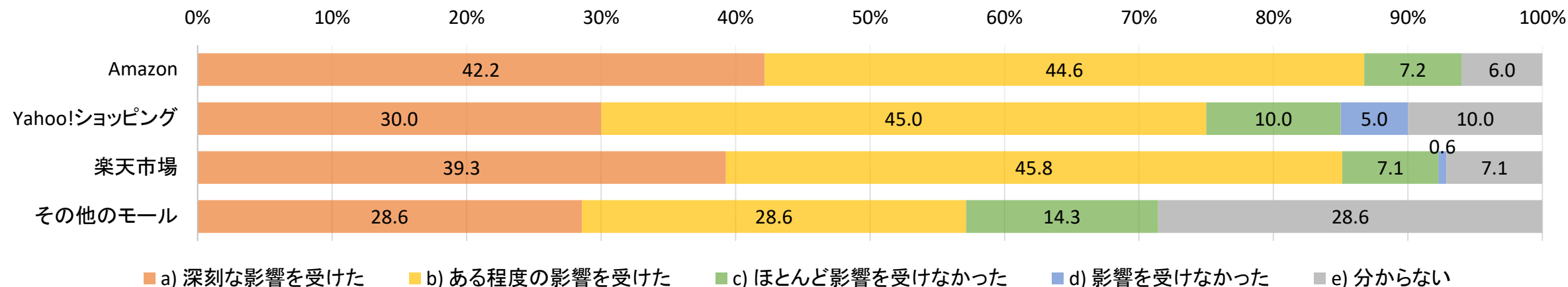


		全体	a) 不公平な取扱いがあった	b) 不公平な取扱いは無かった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	26.6%	51.6%	21.8%
	実数	312	83	161	68
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	7.6%	69.6%	22.8%
	実数	263	20	183	60
楽天市場	割合	100.0%	41.3%	37.1%	21.6%
	実数	407	168	151	88
その他のモール	割合	100.0%	8.4%	67.5%	24.1%
	実数	83	7	56	20

10. データの取扱い関係について

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。)

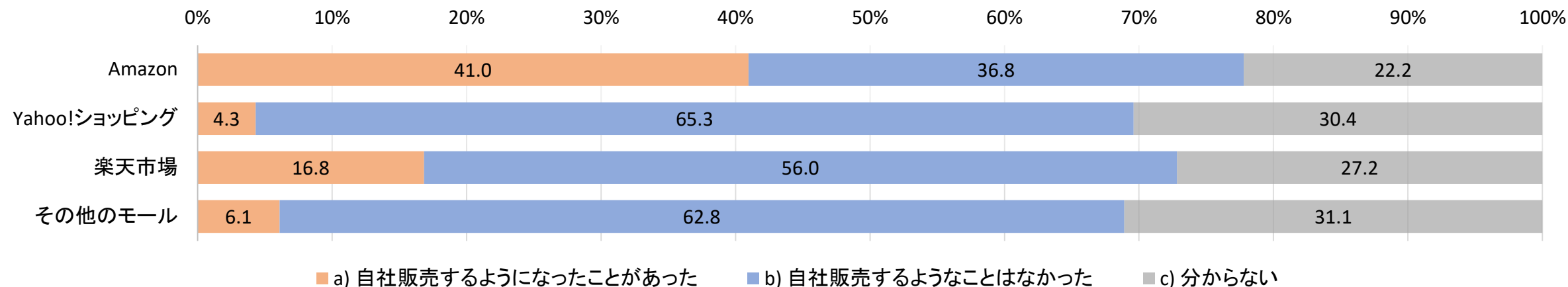
消費者の顧客情報や販売データの不公平な取扱いによって、貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		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
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	30.0%	45.0%	10.0%	5.0%	10.0%
	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%
	実数	168	66	77	12	1	12
その他のモール	割合	100.0%	28.6%	28.6%	14.3%	0.0%	28.6%
	実数	7	2	2	1	0	2

10. データの取扱い関係について

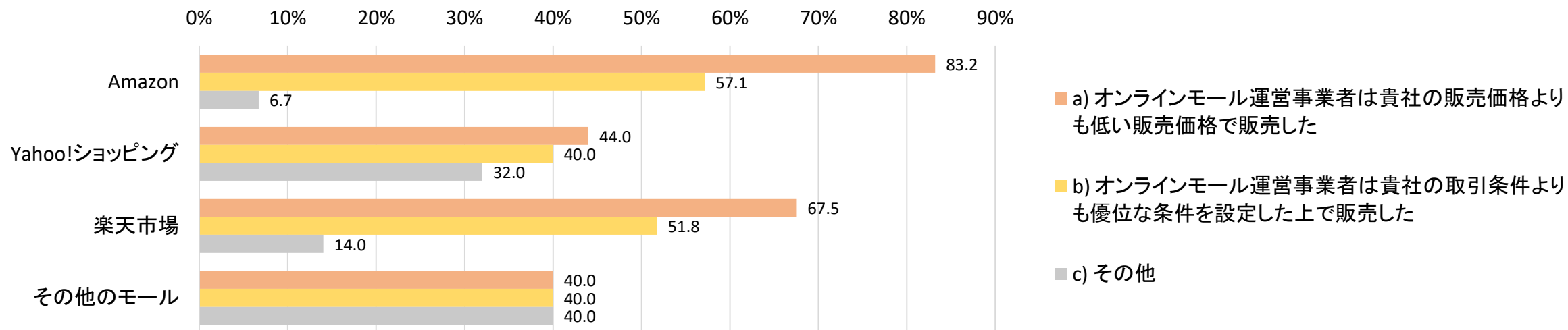
Q28.オンラインモール運営事業者が、貴社の商品と類似又は同一の商品を当該オンラインモール上で自社販売するようになったことはありましたか。



		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
		割合	割合	割合	割合
Amazon	割合	100.0%	41.0%	36.8%	22.2%
	実数	581	238	214	129
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	4.3%	65.3%	30.4%
	実数	579	25	378	176
楽天市場	割合	100.0%	16.8%	56.0%	27.2%
	実数	677	114	379	184
その他のモール	割合	100.0%	6.1%	62.8%	31.1%
	実数	164	10	103	51

10. データの取扱い関係について

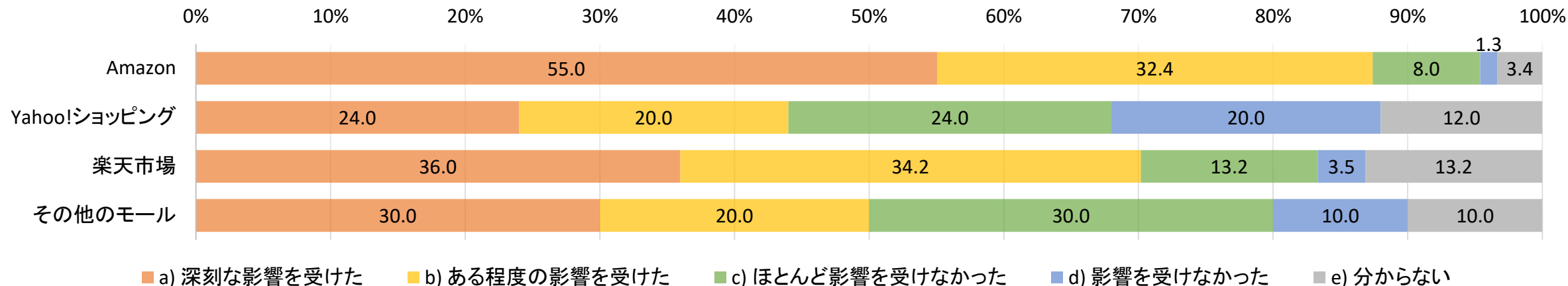
Q28a1. (Q28で「a) 自社販売するようになったことがあった」と回答した方にお伺いします。) オンラインモール運営事業者の販売の方法について、当てはまるものを選択してください。【複数回答可】



		全体	a) オンラインモール運営事業者は貴社の販売価格よりも低い販売価格で販売した	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	c) その他
		Amazon	割合	100.0%	83.2%
	実数	238	198	136	16
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	44.0%	40.0%	32.0%
	実数	25	11	10	8
楽天市場	割合	100.0%	67.5%	51.8%	14.0%
	実数	114	77	59	16
その他のモール	割合	100.0%	40.0%	40.0%	40.0%
	実数	10	4	4	4

10. データの取扱い関係について

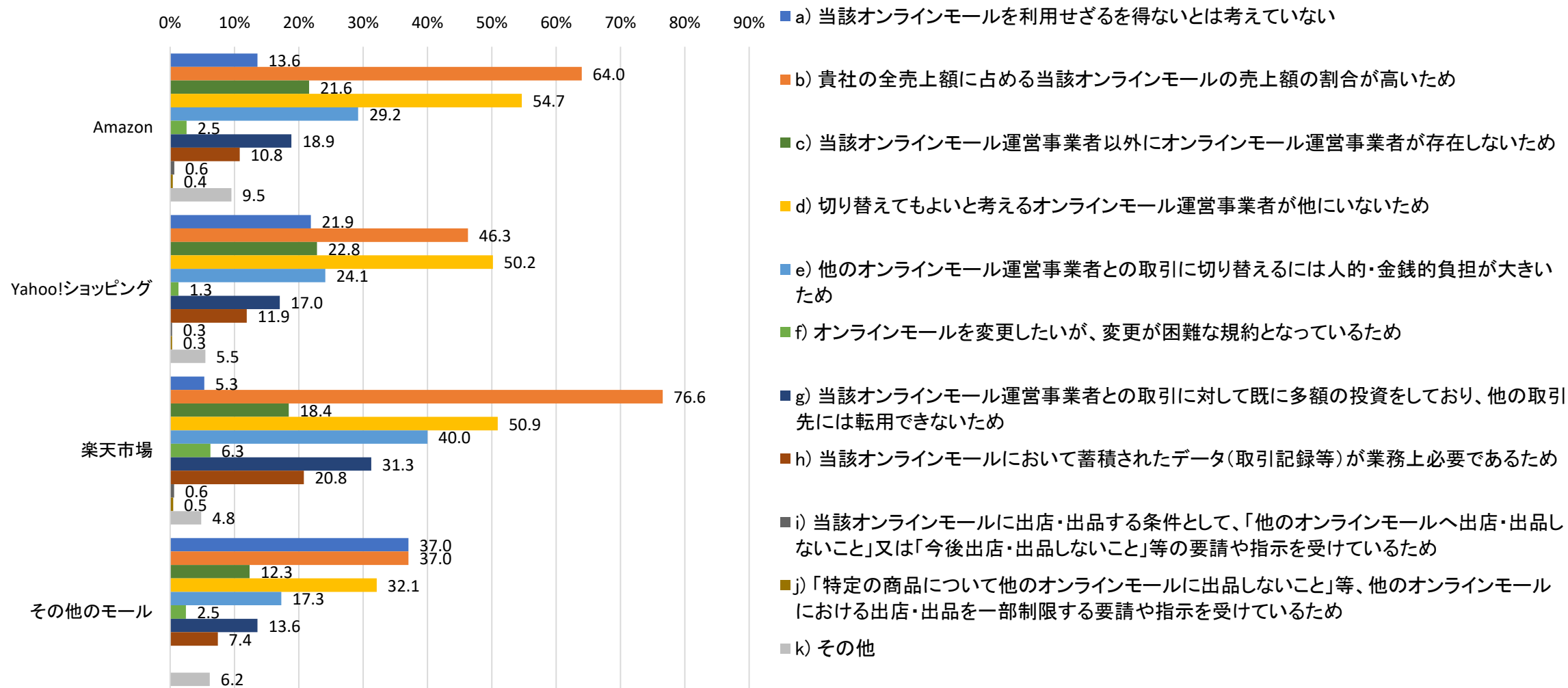
Q28a2. (Q28で「a) 自社販売するようになったことがあった」と回答した方にお伺いします。)オンラインモール運営事業者が自社販売するようになったことによって、貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		全体	a) 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%	55.0%	32.4%	8.0%	1.3%	3.4%
	実数	238	131	77	19	3	8
Yahoo!ショッピング	割合	100.0%	24.0%	20.0%	24.0%	20.0%	12.0%
	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%
	実数	114	41	39	15	4	15
その他のモール	割合	100.0%	30.0%	20.0%	30.0%	10.0%	10.0%
	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

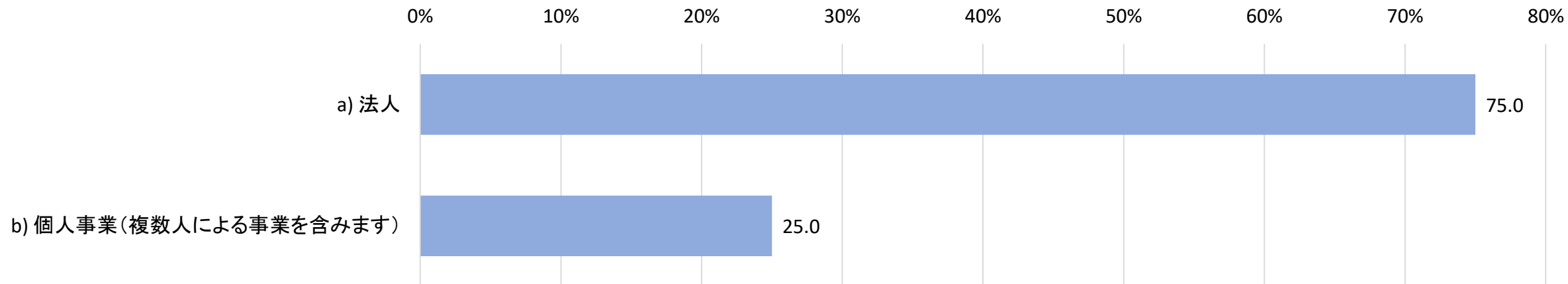
Q29.貴社は、これまでの質問で、「Amazon」、「Yahoo!ショッピング」、「楽天市場」又は「その他のモール」におけるオンラインモール運営事業者の行為によって深刻な又はある程度の影響を受けたと回答しました。それにも関わらず、貴社は、当該オンラインモールを利用せざるを得ないと考えていますか。【複数回答可】

		全体	a) 当該オンラインモールを利用せざるを得ないとは考えていない	b) 貴社の全売上額に占める当該オンラインモールの売上の割合が高いため	c) 当該オンラインモール運営事業者以外にオンラインモール運営事業者が存在しないため	d) 切り替えてもよいと考えるオンラインモール運営事業者が他にいないため	e) 他の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的・金銭的負担が大きいため	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なっているため	g) 当該オンラインモール運営事業者との取引に対して既に多額の投資をしており、他の取引先には転用できないため	h) 当該オンラインモールにおいて蓄積されたデータ(取引記録等)が業務上必要であるため	i) 当該オンラインモールに出店・出品する条件として、「他のオンラインモールへ出店・出品しないこと」又は「今後出店・出品しないこと」等の要請や指示を受けているため	j) 「特定の商品について他のオンラインモールに出品しないこと」等、他のオンラインモールにおける出店・出品を一部制限する要請や指示を受けているため	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%
	実数	472	64	302	102	258	138	12	89	51	3	2	45
Yahoo!ショッピング	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%
	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%
	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%
	実数	81	30	30	10	26	14	2	11	6	0	0	5

アプリストア運営事業者の取引実態 に関するアンケート調査（詳細）

1. 貴社の概要について

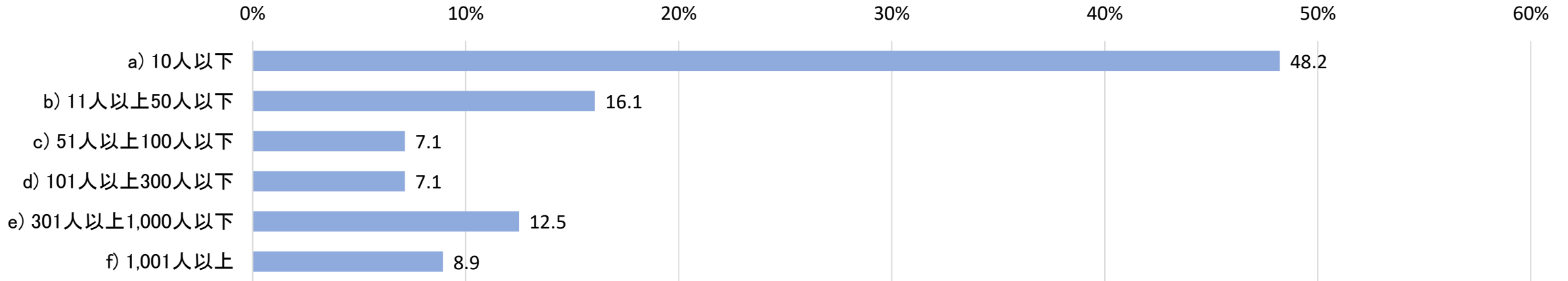
Q1.貴社の事業形態を教えてください。



	実数	割合
全体	56	100.0%
a) 法人	42	75.0%
b) 個人事業 (複数人による事業を含みます)	14	25.0%

1. 貴社の概要について

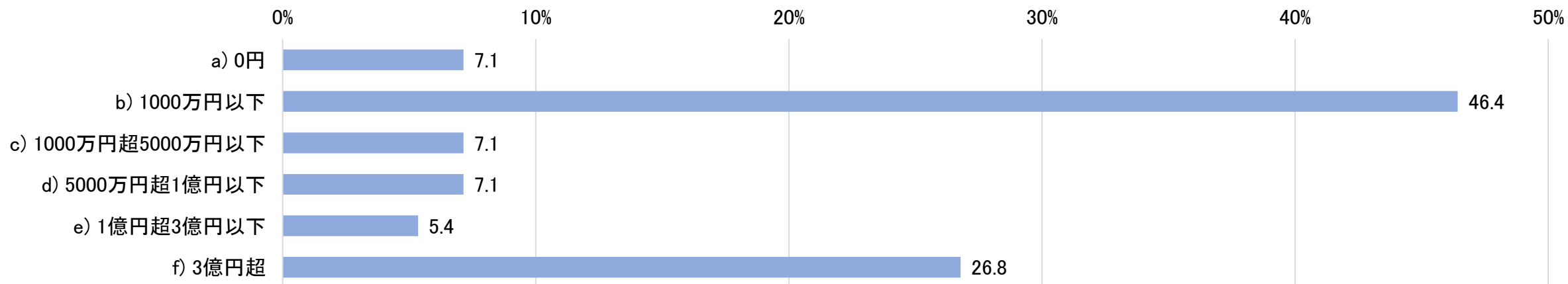
Q2.貴社の全従業員数はどの程度ですか。



	実数	割合
全体	56	100.0%
a) 10人以下	27	48.2%
b) 11人以上50人以下	9	16.1%
c) 51人以上100人以下	4	7.1%
d) 101人以上300人以下	4	7.1%
e) 301人以上1,000人以下	7	12.5%
f) 1,001人以上	5	8.9%

1. 貴社の概要について

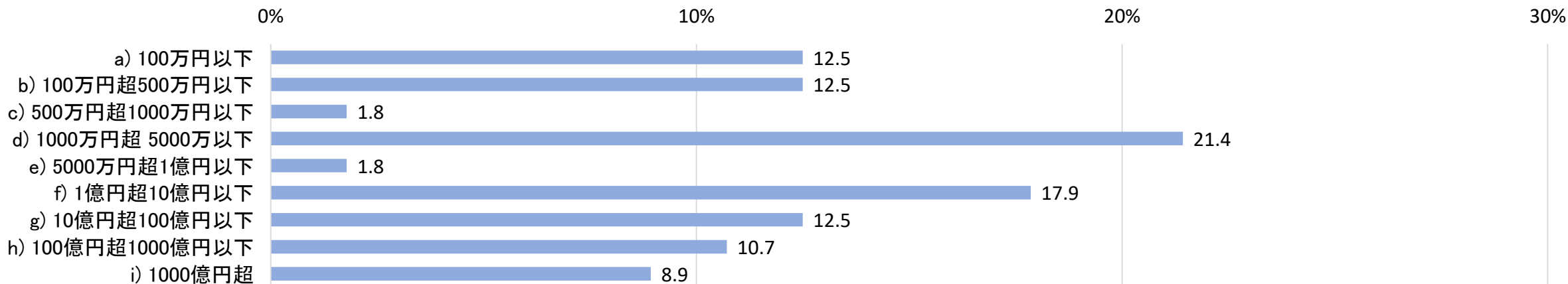
Q3.貴社の資本金の額又は出資の総額はどの程度ですか。



	実数	割合
全体	56	100.0%
a) 0円	4	7.1%
b) 1000万円以下	26	46.4%
c) 1000万円超5000万円以下	4	7.1%
d) 5000万円超1億円以下	4	7.1%
e) 1億円超3億円以下	3	5.4%
f) 3億円超	15	26.8%

1. 貴社の概要について

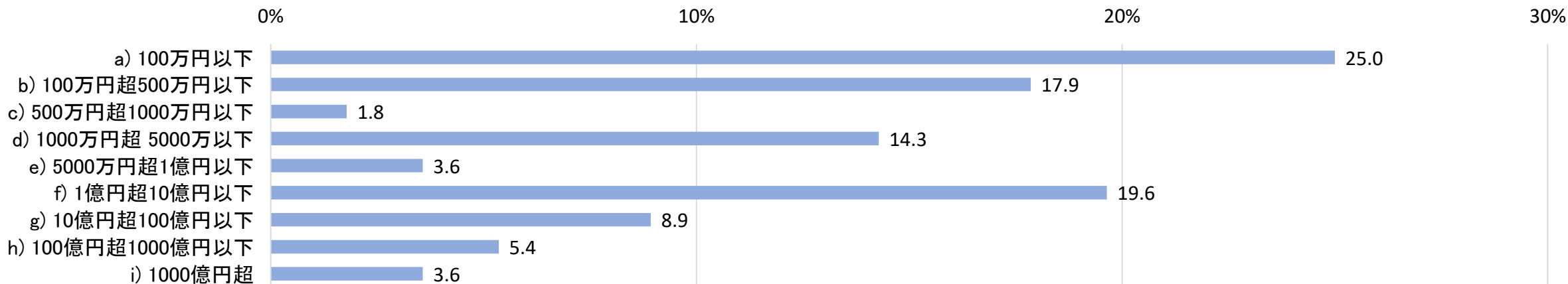
Q4.貴社の総売上額はどの程度ですか。直近3年の事業年度の平均値でお答えください(概算で結構です。)



	実数	割合
全体	56	100.0%
a) 100万円以下	7	12.5%
b) 100万円超500万円以下	7	12.5%
c) 500万円超1000万円以下	1	1.8%
d) 1000万円超 5000万以下	12	21.4%
e) 5000万円超1億円以下	1	1.8%
f) 1億円超10億円以下	10	17.9%
g) 10億円超100億円以下	7	12.5%
h) 100億円超1000億円以下	6	10.7%
i) 1000億円超	5	8.9%

1. 貴社の概要について

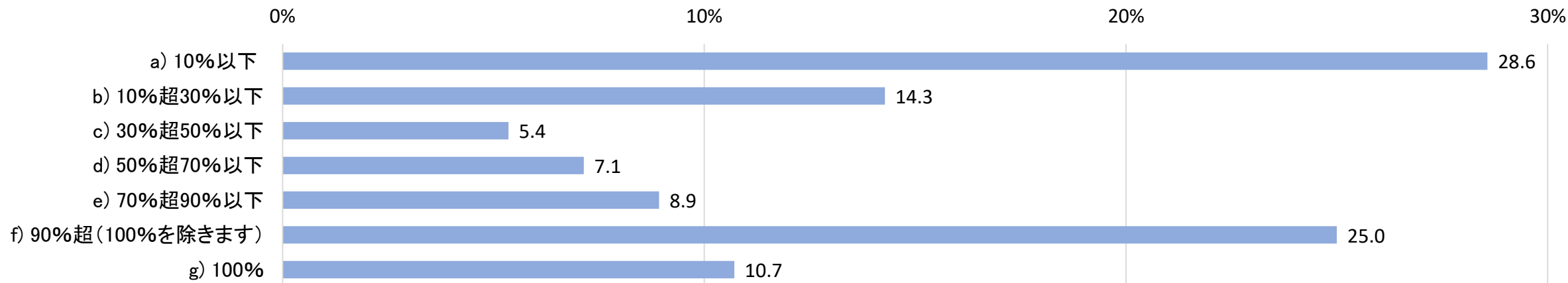
Q5.貴社のアプリ販売による売上額はどの程度ですか。直近3年の事業年度の平均値でお答えください（概算で結構です。）。



	実数	割合
全体	56	100.0%
a) 100万円以下	14	25.0%
b) 100万円超500万円以下	10	17.9%
c) 500万円超1000万円以下	1	1.8%
d) 1000万円超 5000万以下	8	14.3%
e) 5000万円超1億円以下	2	3.6%
f) 1億円超10億円以下	11	19.6%
g) 10億円超100億円以下	5	8.9%
h) 100億円超1000億円以下	3	5.4%
i) 1000億円超	2	3.6%

1. 貴社の概要について

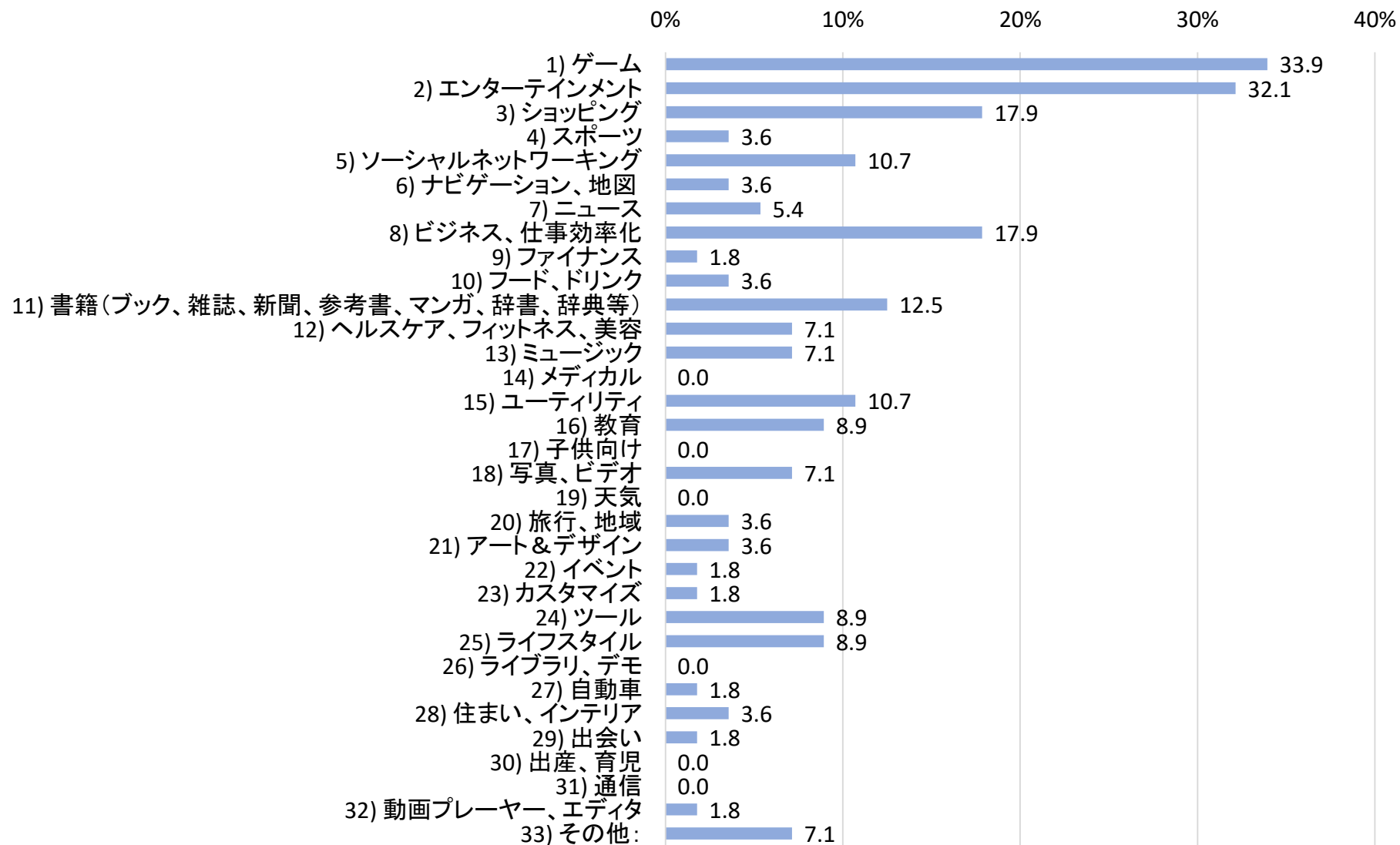
Q6.貴社の総売上額に占める「アプリ販売による売上額」の割合はどの程度ですか。直近3年の事業年度の平均値で計算してお答えください(概算で結構です。)



	実数	割合
全体	56	100.0%
a) 10%以下	16	28.6%
b) 10%超30%以下	8	14.3%
c) 30%超50%以下	3	5.4%
d) 50%超70%以下	4	7.1%
e) 70%超90%以下	5	8.9%
f) 90%超(100%を除きます)	14	25.0%
g) 100%	6	10.7%

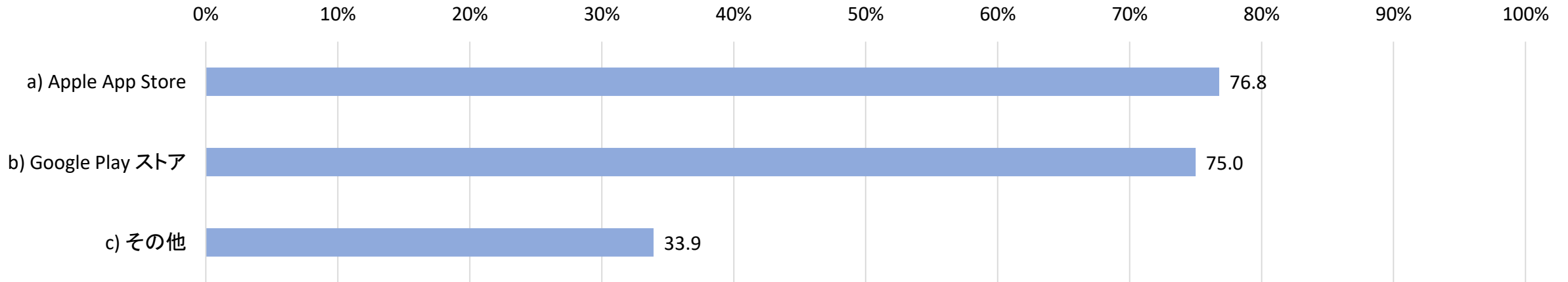
1. 貴社の概要について

Q7.貴社が提供するアプリの内容(ジャンルやカテゴリ)は何ですか。【複数回答可】



1. 貴社の概要について

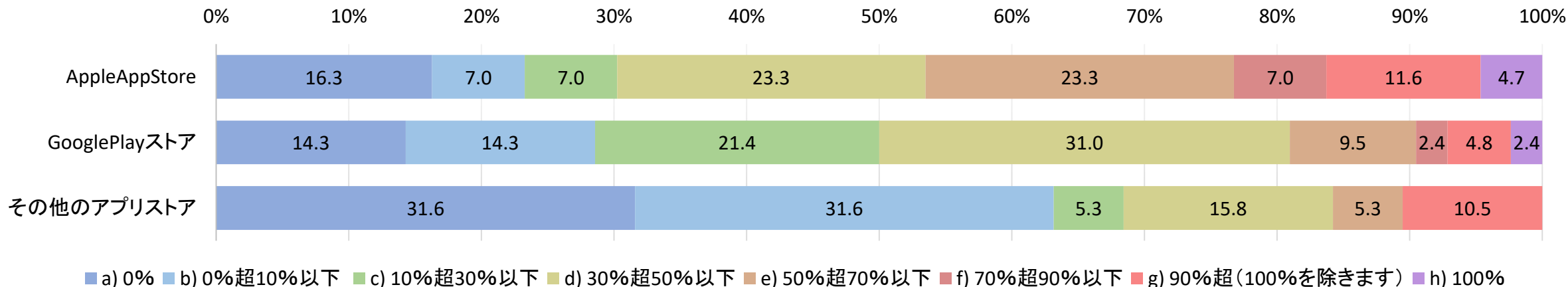
Q8.貴社は、「Apple App Store」や、「Google Play ストア」にアプリの申請をしたことがありますか。申請したことのあるアプリストアを全て選択してください。【複数回答可】



	実数	割合
全体	56	100.0%
a) Apple App Store	43	76.8%
b) Google Play ストア	42	75.0%
c) その他	19	33.9%

1. 貴社の概要について

Q9. 貴社の「アプリ販売による売上額」に占める「各アプリストアでの売上額」の割合はどの程度ですか。それぞれのアプリストアについて、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。)

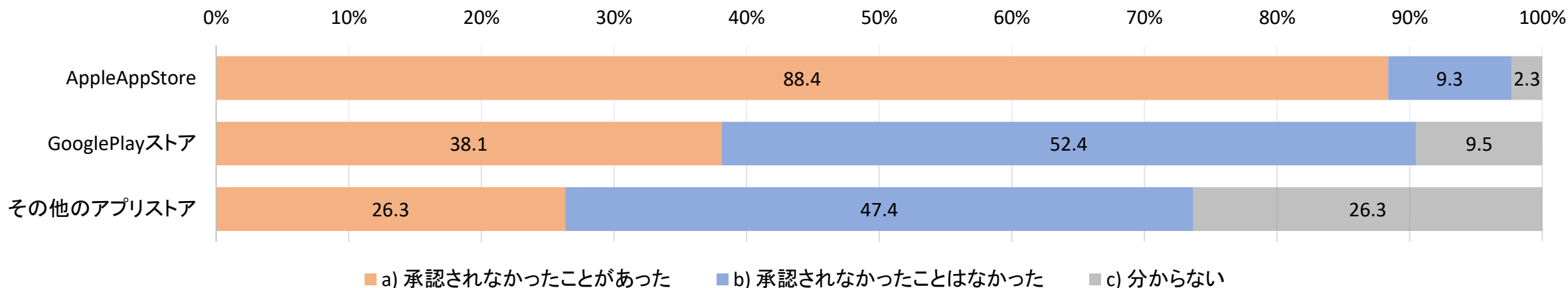


		全体	a) 0%	b) 0%超10%以下	c) 10%超30%以下	d) 30%超50%以下	e) 50%超70%以下	f) 70%超90%以下	g) 90%超(100%を除きます)	h) 100%
AppleAppStore	割合	100.0%	16.3%	7.0%	7.0%	23.3%	23.3%	7.0%	11.6%	4.7%
	実数	43	7	3	3	10	10	3	5	2
GooglePlayストア	割合	100.0%	14.3%	14.3%	21.4%	31.0%	9.5%	2.4%	4.8%	2.4%
	実数	42	6	6	9	13	4	1	2	1
その他のアプリストア	割合	100.0%	31.6%	31.6%	5.3%	15.8%	5.3%	0.0%	10.5%	0.0%
	実数	19	6	6	1	3	1	0	2	0

2. アプリ審査について

(1)アプリの不承認(リジェクト)について

Q10.アプリストアに申請した貴社のアプリがアプリストア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。

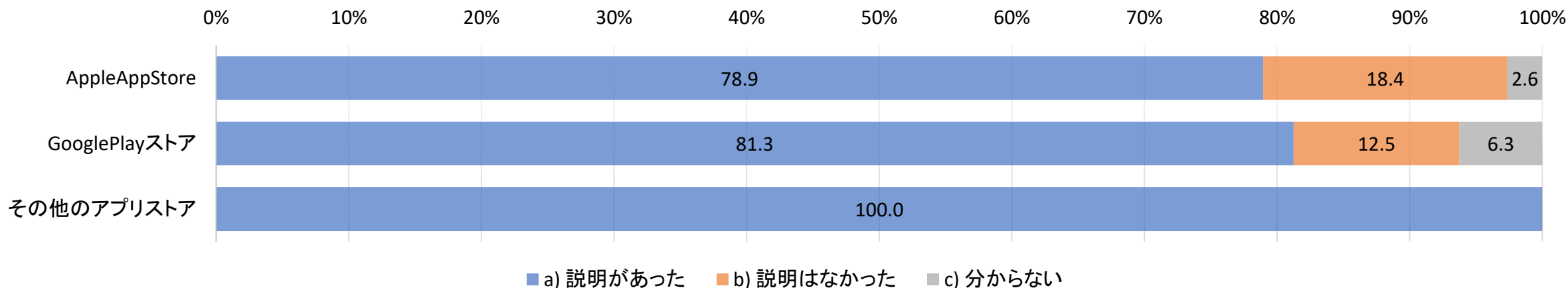


アプリストア		全体	a) 承認されなかったことがあった	b) 承認されなかったことはなかった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
AppleAppStore	割合	100.0%	88.4%	9.3%	2.3%
	実数	43	38	4	1
GooglePlayストア	割合	100.0%	38.1%	52.4%	9.5%
	実数	42	16	22	4
その他のアプリストア	割合	100.0%	26.3%	47.4%	26.3%
	実数	19	5	9	5

2. アプリ審査について

(1)アプリの不承認(リジェクト)について

Q10a1. (Q10でアプリが「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。) アプリストア運営事業者から、アプリが承認されなかった理由について説明はありましたか。

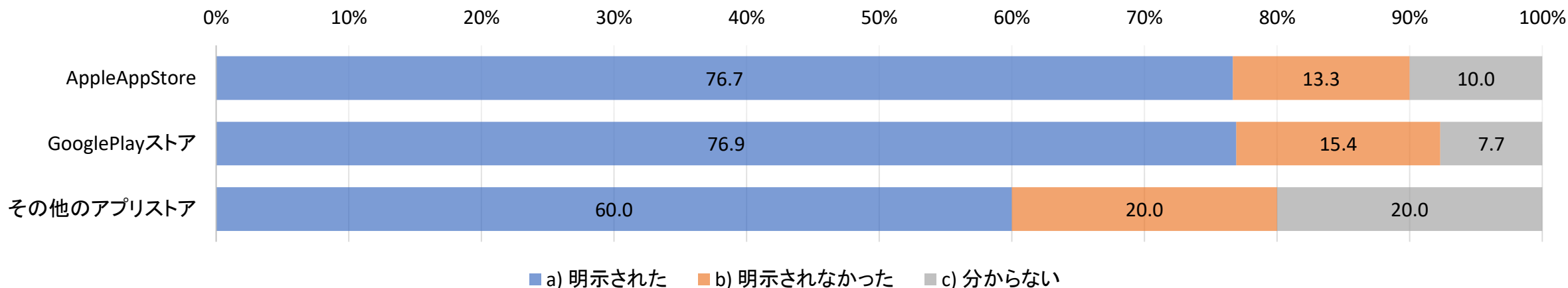


		全体	a) 説明があった	b) 説明はなかった	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	78.9%	18.4%	2.6%
	実数	38	30	7	1
GooglePlayストア	割合	100.0%	81.3%	12.5%	6.3%
	実数	16	13	2	1
その他のアプリストア	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	5	5	0	0

2. アプリ審査について

(1)アプリの不承認(リジェクト)について

Q10a1a1. (Q10a1でアプリ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。) 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、アプリストア運営事業者から明示されましたか。

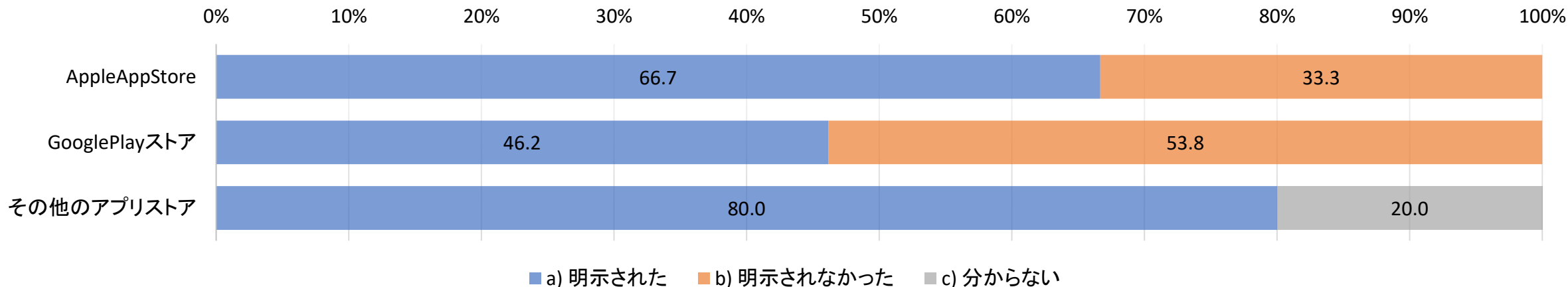


		全体	a) 明示された	b) 明示されなかった	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	76.7%	13.3%	10.0%
	実数	30	23	4	3
GooglePlayストア	割合	100.0%	76.9%	15.4%	7.7%
	実数	13	10	2	1
その他のアプリストア	割合	100.0%	60.0%	20.0%	20.0%
	実数	5	3	1	1

2. アプリ審査について

(1)アプリの不承認(リジェクト)について

Q10a1a2. (Q10a1でアプリ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。) そのアプリのどのような点に問題があるかなどについて、アプリストア運営事業者から具体的に明示されましたか。

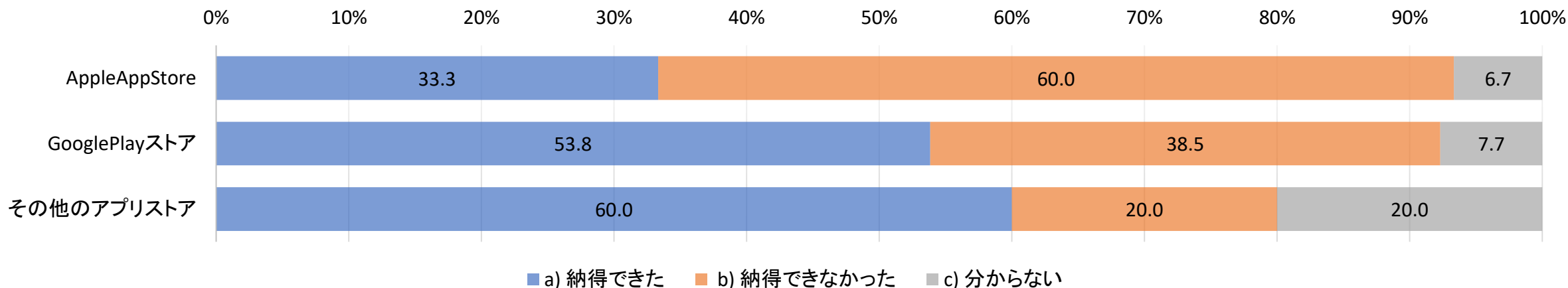


		全体	a) 明示された	b) 明示されなかった	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	66.7%	33.3%	0.0%
	実数	30	20	10	0
GooglePlayストア	割合	100.0%	46.2%	53.8%	0.0%
	実数	13	6	7	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	80.0%	0.0%	20.0%
	実数	5	4	0	1

2. アプリ審査について

(1)アプリの不承認(リジェクト)について

Q10a1a3. (Q10a1でアプリ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。) アプリストア運営事業者からの説明内容は納得できるものでしたか。



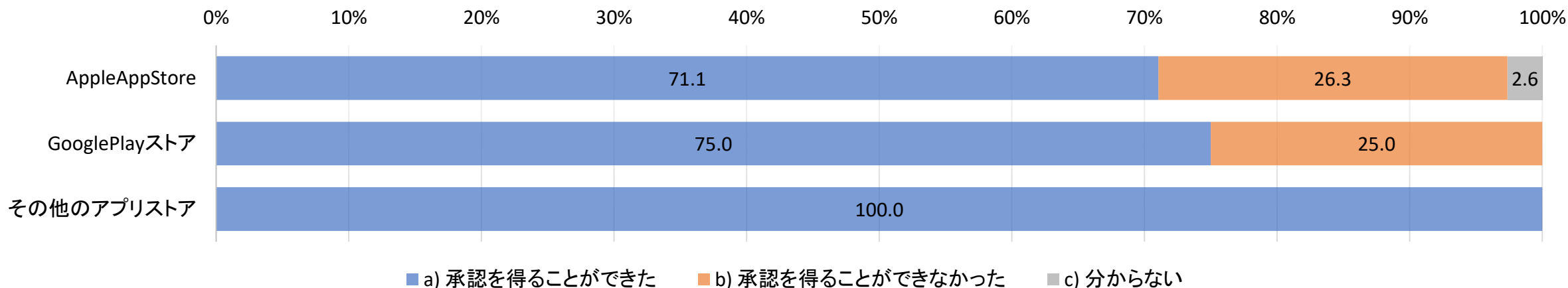
		全体	a) 納得できた	b) 納得できなかった	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	33.3%	60.0%	6.7%
	実数	30	10	18	2
GooglePlayストア	割合	100.0%	53.8%	38.5%	7.7%
	実数	13	7	5	1
その他のアプリストア	割合	100.0%	60.0%	20.0%	20.0%
	実数	5	3	1	1

2. アプリ審査について

(1)アプリの不承認(リジェクト)について

Q10a2. (Q10でアプリが「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。)

承認されなかったアプリを改良又は変更することによって、最終的にアプリストア運営事業者から承認を得ることができましたか。



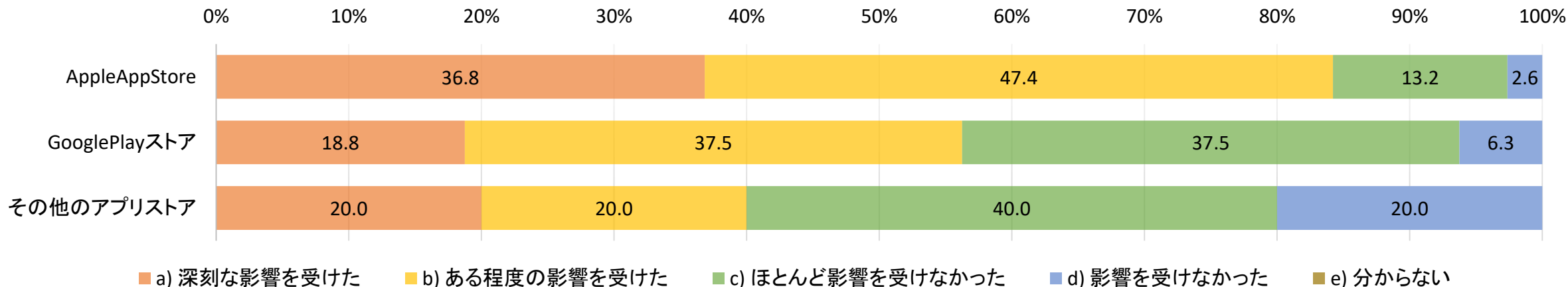
		全体	a) 承認を得ることができた	b) 承認を得ることができな かった	c) 分からない
		割合	実数	割合	実数
AppleAppStore	割合	100.0%	71.1%	26.3%	2.6%
	実数	38	27	10	1
GooglePlayストア	割合	100.0%	75.0%	25.0%	0.0%
	実数	16	12	4	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	5	5	0	0

2. アプリ審査について

(1) アプリの不承認(リジェクト)について

Q10a3. (Q10でアプリが「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。)

アプリストア運営事業者からアプリ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。

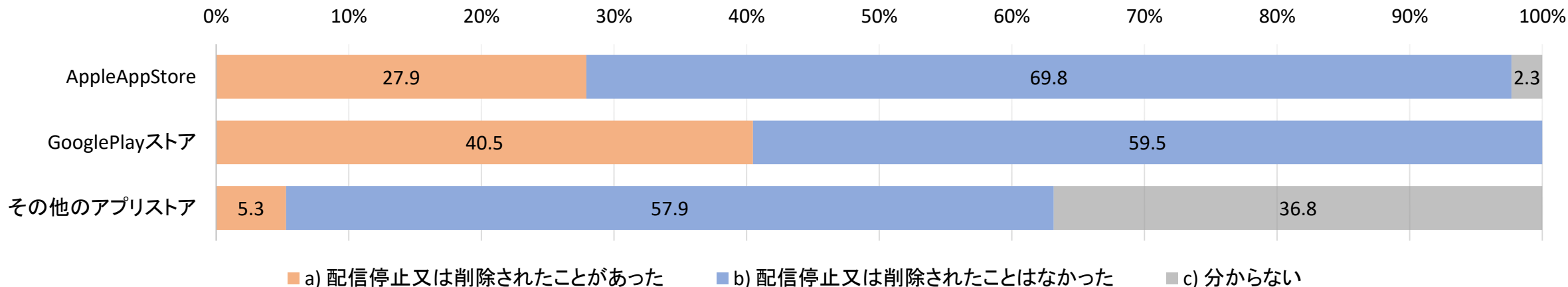


		全体	a) 深刻な影響を受けた	b) ある程度の影響を受けた	c) ほとんど影響を受けなかった	d) 影響を受けなかった	e) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	36.8%	47.4%	13.2%	2.6%	0.0%
	実数	38	14	18	5	1	0
GooglePlayストア	割合	100.0%	18.8%	37.5%	37.5%	6.3%	0.0%
	実数	16	3	6	6	1	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	20.0%	20.0%	40.0%	20.0%	0.0%
	実数	5	1	1	2	1	0

2. アプリ審査について

(2)アプリの配信停止又は削除について

Q11.アプリストア上の貴社のアプリがアプリストア運営事業者によって配信停止又は削除されたことがありますか。

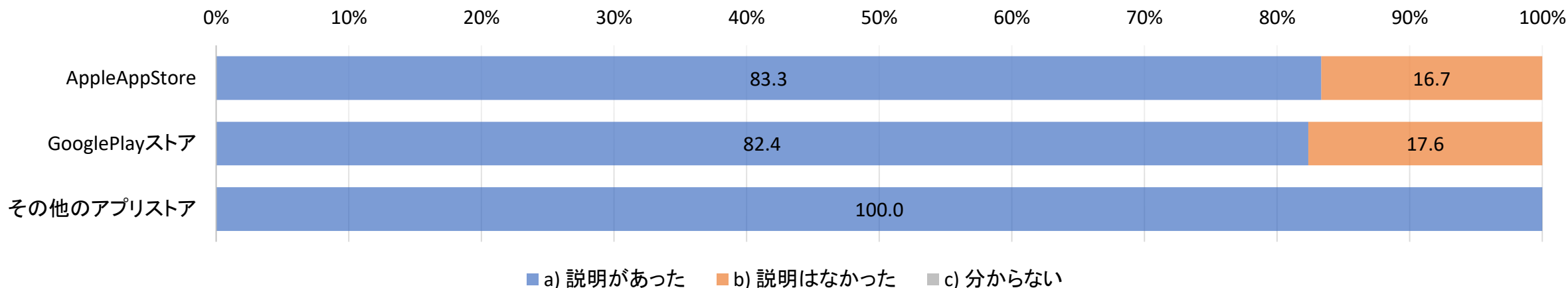


		全体	a) 配信停止又は削除されたことがあった	b) 配信停止又は削除されたことはなかった	c) 分からない
		割合	割合	割合	割合
AppleAppStore	割合	100.0%	27.9%	69.8%	2.3%
	実数	43	12	30	1
GooglePlayストア	割合	100.0%	40.5%	59.5%	0.0%
	実数	42	17	25	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	5.3%	57.9%	36.8%
	実数	19	1	11	7

2. アプリ審査について

(2)アプリの配信停止又は削除について

Q11a1. (Q11でアプリが「a) 配信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。) アプリストア運営事業者から、アプリが配信停止又は削除された理由について説明はありましたか。

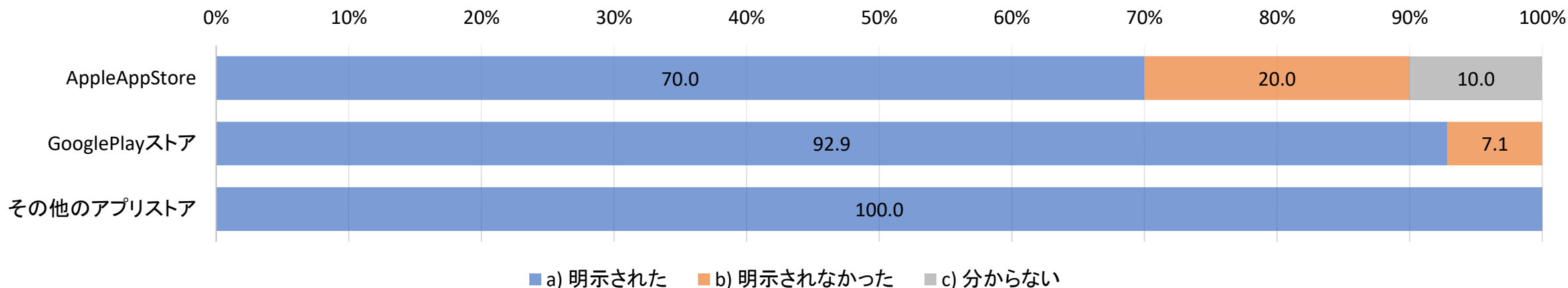


		全体	a) 説明があった	b) 説明はなかった	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	83.3%	16.7%	0.0%
	実数	12	10	2	0
GooglePlayストア	割合	100.0%	82.4%	17.6%	0.0%
	実数	17	14	3	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	1	1	0	0

2. アプリ審査について

(2)アプリの配信停止又は削除について

Q11a1a1. (Q11a1で配信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。) 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、アプリストア運営事業者から明示されましたか。

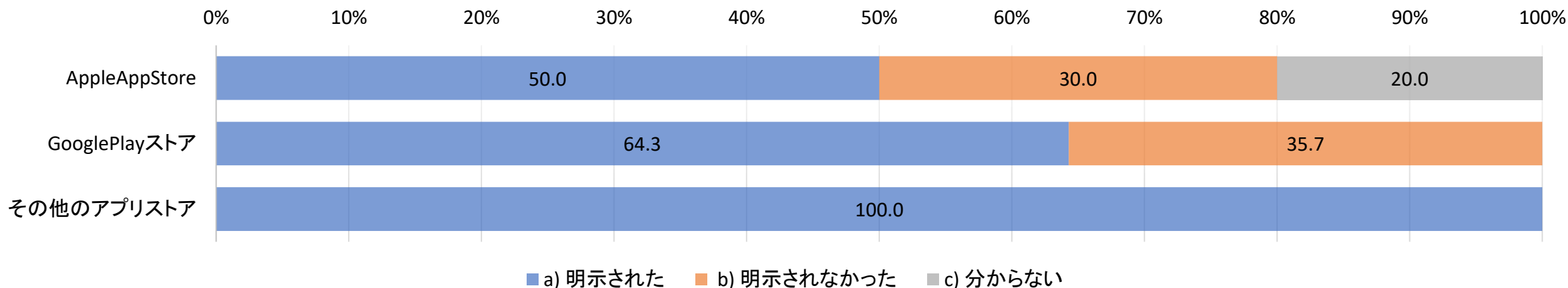


		全体	a) 明示された	b) 明示されなかった	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	70.0%	20.0%	10.0%
	実数	10	7	2	1
GooglePlayストア	割合	100.0%	92.9%	7.1%	0.0%
	実数	14	13	1	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	1	1	0	0

2. アプリ審査について

(2)アプリの配信停止又は削除について

Q11a1a2. (Q11a1で配信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。) そのアプリのどのような点に問題があるかなどについて、アプリストア運営事業者から具体的に明示されましたか。

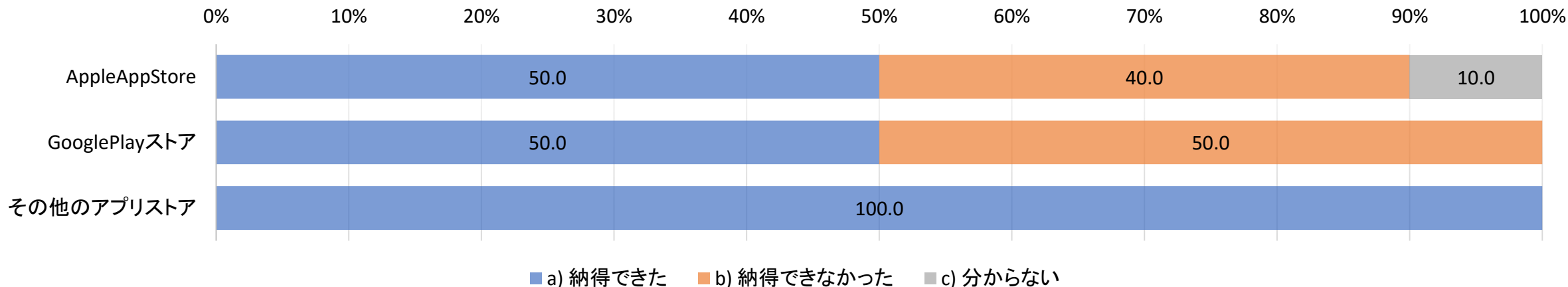


		全体	a) 明示された	b) 明示されなかった	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	50.0%	30.0%	20.0%
	実数	10	5	3	2
GooglePlayストア	割合	100.0%	64.3%	35.7%	0.0%
	実数	14	9	5	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	1	1	0	0

2. アプリ審査について

(2)アプリの配信停止又は削除について

Q11a1a3. (Q11a1で配信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。) アプリストア運営事業者からの説明内容は納得できるものでしたか。



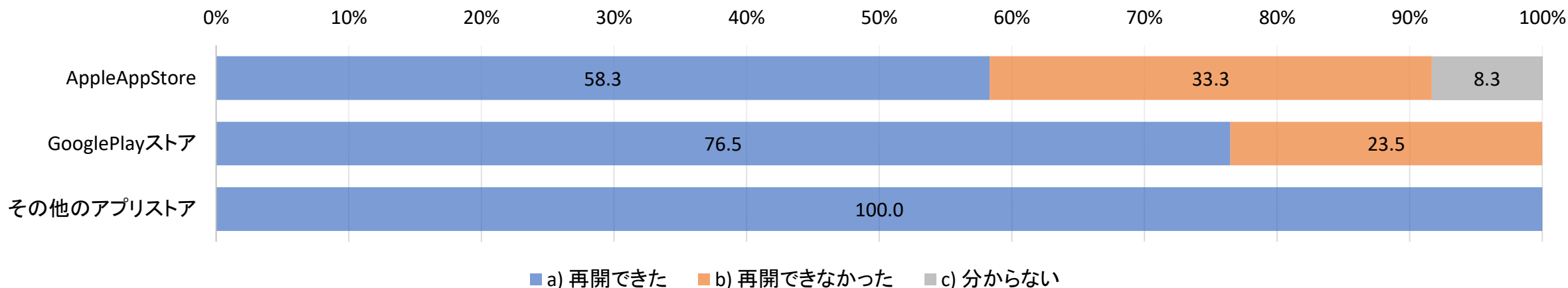
		全体	a) 納得できた	b) 納得できなかった	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	50.0%	40.0%	10.0%
	実数	10	5	4	1
GooglePlayストア	割合	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%
	実数	14	7	7	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	1	1	0	0

2. アプリ審査について

(2)アプリの配信停止又は削除について

Q11a2. (Q11でアプリが「a) 配信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。)

配信停止又は削除されたアプリを改良又は変更することによって、最終的にアプリストア上でのアプリの提供を再開できましたか。



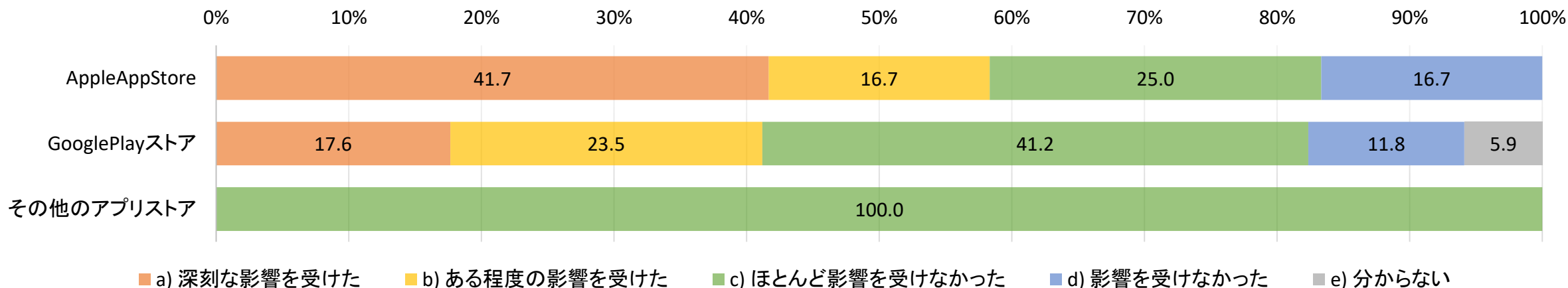
		全体	a) 再開できた	b) 再開できなかった	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	58.3%	33.3%	8.3%
	実数	12	7	4	1
GooglePlayストア	割合	100.0%	76.5%	23.5%	0.0%
	実数	17	13	4	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	1	1	0	0

2. アプリ審査について

(2)アプリの配信停止又は削除について

Q11a3. (Q11でアプリが「a) 配信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。)

アプリストア運営事業者によってアプリが配信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。

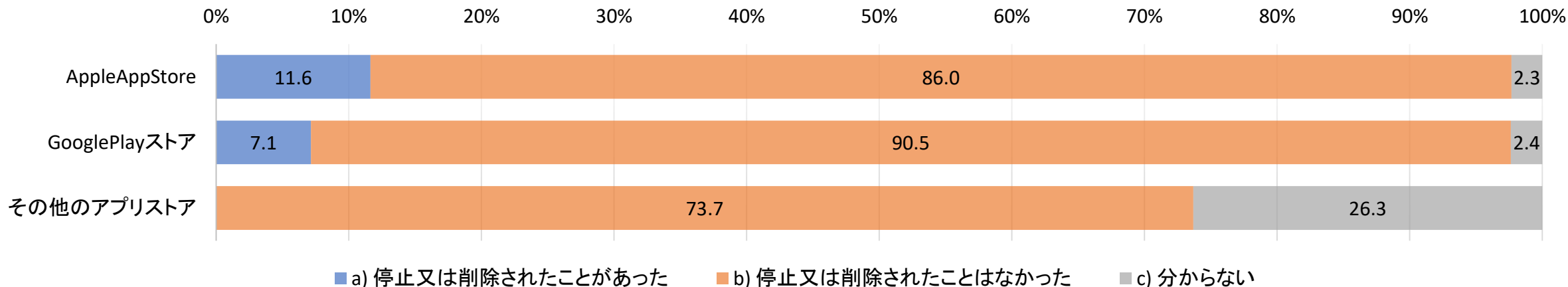


		全体	a) 深刻な影響を受けた	b) ある程度の影響を受けた	c) ほとんど影響を受けなかった	d) 影響を受けなかった	e) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	41.7%	16.7%	25.0%	16.7%	0.0%
	実数	12	5	2	3	2	0
GooglePlayストア	割合	100.0%	17.6%	23.5%	41.2%	11.8%	5.9%
	実数	17	3	4	7	2	1
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	1	0	0	1	0	0

2. アプリ審査について

(3) アカウントの停止又は削除について

Q12. 貴社のアカウントがアプリストア運営事業者から停止又は削除されたことがありましたか。



		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
AppleAppStore	割合	100.0%	11.6%	86.0%	2.3%
	実数	43	5	37	1
GooglePlayストア	割合	100.0%	7.1%	90.5%	2.4%
	実数	42	3	38	1
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	73.7%	26.3%
	実数	19	0	14	5

2. アプリ審査について

(3)アカウントの停止又は削除について

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。) アプリストア運営事業者から、アカウント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
AppleAppStore	割合	100.0%	40.0%	60.0%	0.0%
	実数	5	2	3	0
GooglePlayストア	割合	100.0%	33.3%	66.7%	0.0%
	実数	3	1	2	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0

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、アプリストア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
AppleAppStore	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	2	2	0	0
GooglePlayストア	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	1	1	0	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0

2. アプリ審査について

(3)アカウントの停止又は削除について

Q12a1a2. (Q12a1でアカウント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。) どのような点に問題があるかなどについて、アプリストア運営事業者から具体的に明示されましたか。

		全体	a) 明示された	b) 明示されなかった	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%
	実数	2	1	1	0
GooglePlayストア	割合	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	実数	1	0	1	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0

Q12a1a3. (Q12a1でアカウント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。) アプリストア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
AppleAppStore	割合	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%
	実数	2	1	1	0
GooglePlayストア	割合	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	実数	1	0	1	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0

2. アプリ審査について

(3) アカウントの停止又は削除について

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。)

アプリの改良など何らかの対応をすることによって、最終的にアプリストア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
AppleAppStore	割合	100.0%	20.0%	80.0%	0.0%
	実数	5	1	4	0
GooglePlayストア	割合	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	実数	3	0	3	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0

Q12a3. (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。)

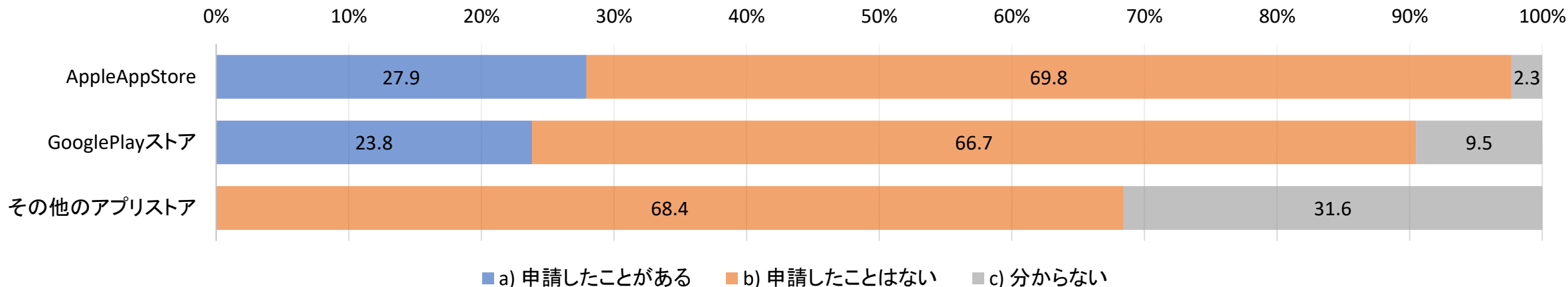
貴社のアカウントが停止又は削除されたことによって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。

		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
AppleAppStore	割合	100.0%	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
	実数	5	4	0	0	0	1
GooglePlayストア	割合	100.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	3	2	1	0	0	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0	0	0

2. アプリ審査について

(4)アプリストア運営事業者のアプリと競合する(機能が類似する)アプリの審査等について

Q13.貴社は、アプリストア運営事業者が自ら提供するアプリと機能が類似するアプリを申請したことはありますか。



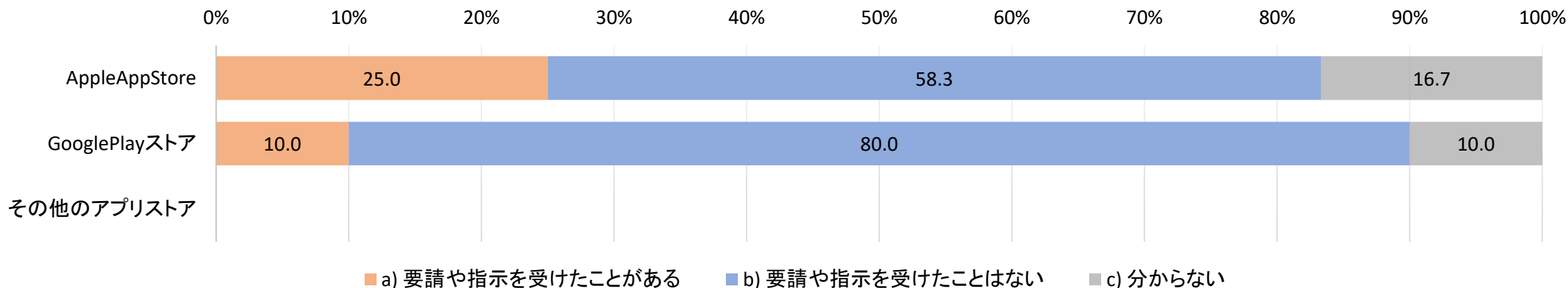
		全体	a) 申請したことがある	b) 申請したことはない	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	27.9%	69.8%	2.3%
	実数	43	12	30	1
GooglePlayストア	割合	100.0%	23.8%	66.7%	9.5%
	実数	42	10	28	4
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	68.4%	31.6%
	実数	19	0	13	6

2. アプリ審査について

(4)アプリストア運営事業者のアプリと競合する(機能が類似する)アプリの審査等について

Q13a2. (Q13で「a) 申請したことがある」と回答した方にお伺いします。)

貴社は、アプリストア運営事業者から、そのアプリを承認する条件として、アプリストア運営事業者のアプリと類似する機能の一部又は全部を機能させないようにする旨の要請や指示を受けたことはありますか。



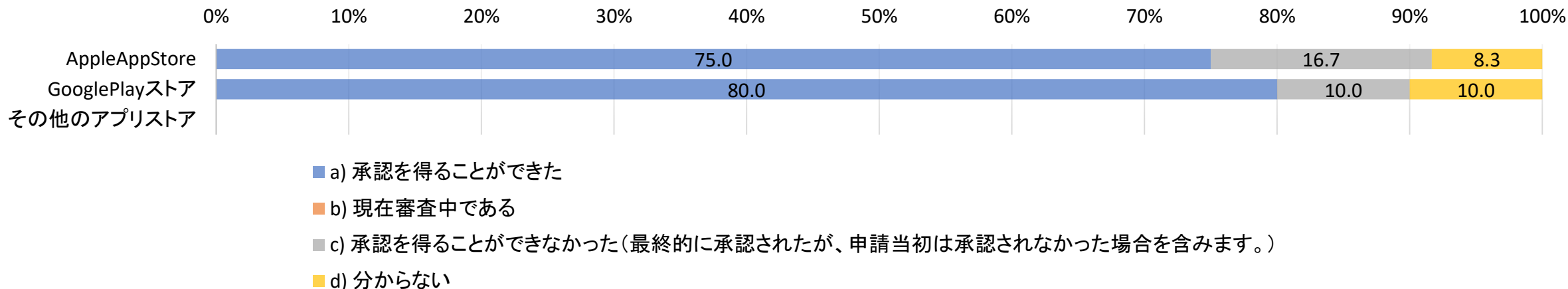
		全体	a) 要請や指示を受けたことがある	b) 要請や指示を受けたことはない	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	25.0%	58.3%	16.7%
	実数	12	3	7	2
GooglePlayストア	割合	100.0%	10.0%	80.0%	10.0%
	実数	10	1	8	1
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0

2. アプリ審査について

(4)アプリストア運営事業者のアプリと競合する(機能が類似する)アプリの審査等について

Q13a3. (Q13で「a) 申請したことがある」と回答した方にお伺いします。)

そのアプリについて、審査の結果、アプリストア運営事業者から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) 現在審査中である	c) 承認を得ることができなかった(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。)	d) 分からない
		割合	割合	割合	割合	割合
AppleAppStore	割合	100.0%	75.0%	0.0%	16.7%	8.3%
	実数	12	9	0	2	1
GooglePlayストア	割合	100.0%	80.0%	0.0%	10.0%	10.0%
	実数	10	8	0	1	1
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0	0

2. アプリ審査について

(4)アプリストア運営事業者のアプリと競合する(機能が類似する)アプリの審査等について

Q13a3a1. (Q13a3で「c) 承認を得ることができなかった」と回答した方にお伺いします。) アプリストア運営事業者から、アプリ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
AppleAppStore	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	2	2	0	0
GooglePlayストア	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	1	1	0	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0

Q13a3a1a1. (Q13a3a1で類似するアプリ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。) 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、アプリストア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
AppleAppStore	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	2	2	0	0
GooglePlayストア	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	1	1	0	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0

2. アプリ審査について

(4)アプリストア運営事業者のアプリと競合する(機能が類似する)アプリの審査等について

Q13a3a1a2. (Q13a3a1で類似するアプリが承認されなかった理由について「説明があった」と回答した方にお伺いします。)

そのアプリのどのような点に問題があるかなどについて、アプリストア運営事業者から具体的に明示されましたか。

		全体	a) 明示された	b) 明示されなかった	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	2	2	0	0
GooglePlayストア	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	1	1	0	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0

Q13a3a1a3. (Q13a3a1で類似するアプリが承認されなかった理由について「説明があった」と回答した方にお伺いします。)

アプリストア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
AppleAppStore	割合	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	実数	2	0	2	0
GooglePlayストア	割合	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	実数	1	0	1	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0

2. アプリ審査について

(4)アプリストア運営事業者のアプリと競合する(機能が類似する)アプリの審査等について

Q13a3a2. (Q13a3で「c) 承認を得ることができなかった」と回答した方にお伺いします。)

承認されなかったアプリを改良することでアプリストア運営事業者から最終的に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
AppleAppStore	割合	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%
	実数	2	1	1	0
GooglePlayストア	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	1	1	0	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0

Q13a3a3. (Q13a3で「c) 承認を得ることができなかった」と回答した方にお伺いします。)

承認を得ることができ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) 影響を受けな かった	e) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	2	1	1	0	0	0
GooglePlayストア	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	1	1	0	0	0	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0	0	0

2. アプリ審査について

(4)アプリストア運営事業者のアプリと競合する(機能が類似する)アプリの審査等について

Q13a4. (Q13で「a) 申請したことがある」と回答した方にお伺いします。)

「アプリストア運営事業者のアプリと機能が類似するアプリの審査」と「類似しないアプリの審査」を比較して、審査の内容に差異はありましたか。

		全体	a) 差異があった	b) 差異はなかった	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	8.3%	16.7%	75.0%
	実数	12	1	2	9
GooglePlayストア	割合	100.0%	10.0%	20.0%	70.0%
	実数	10	1	2	7
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0

Q13a4a1. (Q13a4で「a) 差異があった」と回答した方にお伺いします。)

「アプリストア運営事業者のアプリと機能が類似するアプリの審査」は、そうでないアプリの審査と比較して、どのような差異がありましたか。【複数回答可】

		全体	a) 審査の基準がより厳しくなった	b) 審査の基準がより緩やかになった	c) 審査の基準がより曖昧になった	d) 審査の基準がより明確になった	e) 審査に対するアプリストア運営事業者からの説明が全くなかった	f) 審査に対するアプリストア運営事業者からの説明がより少なくなった	g) 審査に対するアプリストア運営事業者からの説明がより詳しくなった	h) 審査の期間がより長くなった	i) 審査の期間がより短くなった	j) その他
AppleAppStore	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	実数	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
GooglePlayストア	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2. アプリ審査について

(4)アプリストア運営事業者のアプリと競合する(機能が類似する)アプリの審査等について

Q13a5. (Q13a3又はQ13a3a2で「a) 承認を得ることができた」と回答した方にお伺いします。)

アプリストアの検索画面における、「アプリストア運営事業者のアプリと機能が類似する貴社のアプリ」の検索結果について、問題があると思いますか。

		全体	a) 問題がある	b) 問題はない	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	10.0%	40.0%	50.0%
	実数	10	1	4	5
GooglePlayストア	割合	100.0%	22.2%	44.4%	33.3%
	実数	9	2	4	3
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0

Q13a5a2. (Q13a5で「a) 問題がある」と回答した方にお伺いします。)

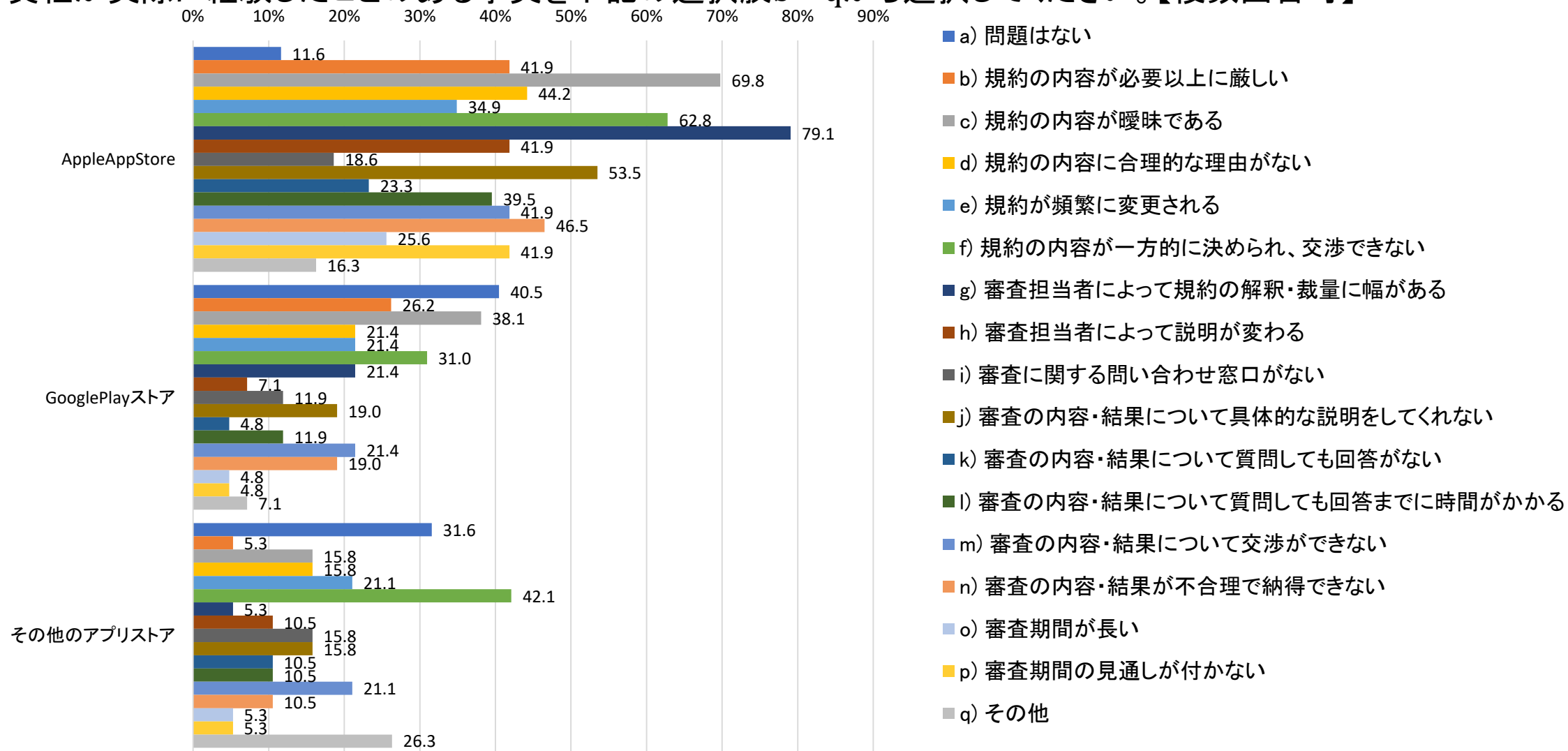
アプリストア運営事業者のアプリと機能が類似する貴社のアプリの検索結果によって、貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。

		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
AppleAppStore	割合	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	1	0	0	1	0	0
GooglePlayストア	割合	100.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	実数	2	1	0	1	0	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	0	0	0	0	0	0

2. アプリ審査について

(5)アプリの審査全般について

Q14.貴社は、アプリストア運営事業者によるアプリの審査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～qから選択してください。【複数回答可】



2. アプリ審査について

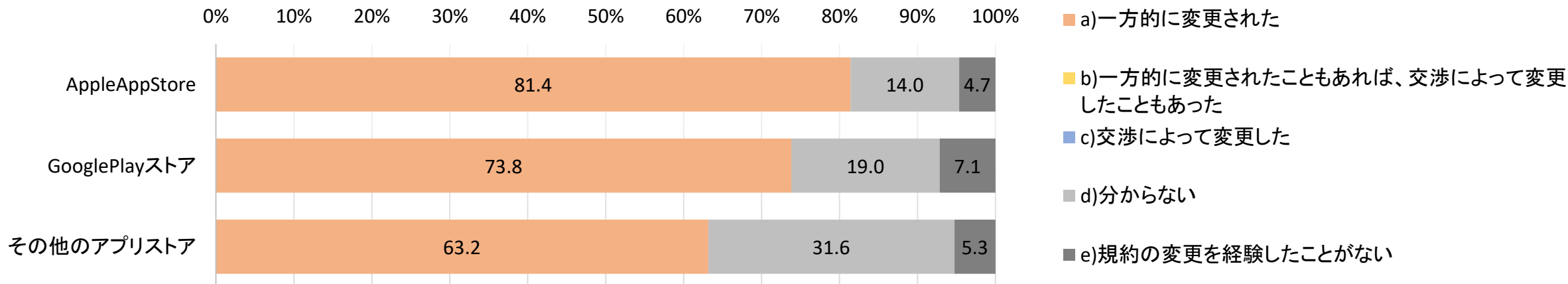
(5)アプリの審査全般について

Q14.貴社は、アプリストア運営事業者によるアプリの審査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～qから選択してください。【複数回答可】

		全体	a) 問題はない	b) 規約の内容が必要以上に厳しい	c) 規約の内容が曖昧である	d) 規約の内容に合理的な理由がない	e) 規約が頻繁に変更される	f) 規約の内容が一方的に決められ、交渉できない	g) 審査担当者によって規約の解釈・裁量に幅がある	h) 審査担当者によって説明が変わる	i) 審査に関する問い合わせ窓口がない	j) 審査の内容・結果について具体的な説明をしてくれない	k) 審査の内容・結果について質問しても回答がない	l) 審査の内容・結果について質問しても回答までに時間がかかる	m) 審査の内容・結果について交渉ができない	n) 審査の内容・結果が不合理で納得できない	o) 審査期間が長い	p) 審査期間の見通しが付かない	q) その他
AppleAppStore	割合	100.0%	11.6%	41.9%	69.8%	44.2%	34.9%	62.8%	79.1%	41.9%	18.6%	53.5%	23.3%	39.5%	41.9%	46.5%	25.6%	41.9%	16.3%
	実数	43	5	18	30	19	15	27	34	18	8	23	10	17	18	20	11	18	7
GooglePlayストア	割合	100.0%	40.5%	26.2%	38.1%	21.4%	21.4%	31.0%	21.4%	7.1%	11.9%	19.0%	4.8%	11.9%	21.4%	19.0%	4.8%	4.8%	7.1%
	実数	42	17	11	16	9	9	13	9	3	5	8	2	5	9	8	2	2	3
その他のアプリストア	割合	100.0%	31.6%	5.3%	15.8%	15.8%	21.1%	42.1%	5.3%	10.5%	15.8%	15.8%	10.5%	10.5%	21.1%	10.5%	5.3%	5.3%	26.3%
	実数	19	6	1	3	3	4	8	1	2	3	3	2	2	4	2	1	1	5

3. 規約について

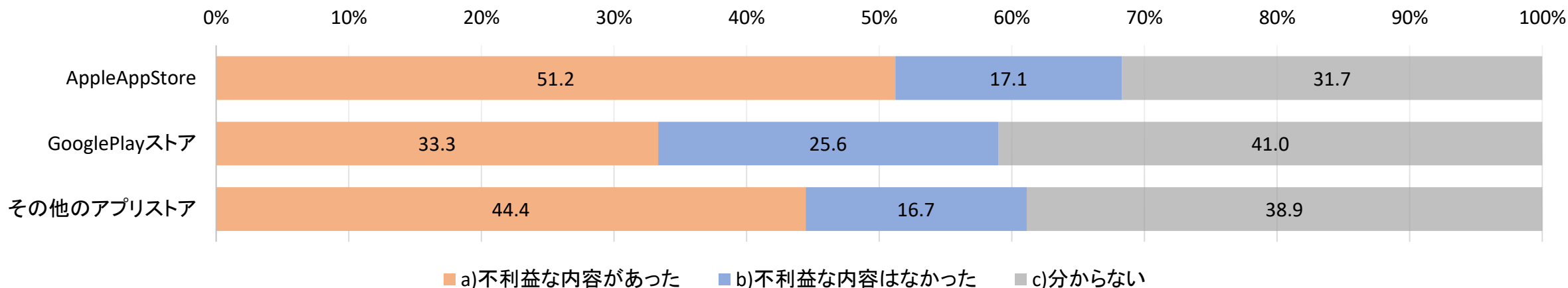
Q15.アプリストア運営事業者によって規約が変更されたことがありましたか。規約の変更があった場合には、規約の変更について当てはまるものを選択してください。



		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	c) 交渉によって変更した	d) 分からない	e) 規約の変更を経験したことがない
		割合	割合	割合	割合	割合	割合
AppleAppStore	割合	100.0%	81.4%	0.0%	0.0%	14.0%	4.7%
	実数	43	35	0	0	6	2
GooglePlayストア	割合	100.0%	73.8%	0.0%	0.0%	19.0%	7.1%
	実数	42	31	0	0	8	3
その他のアプリストア	割合	100.0%	63.2%	0.0%	0.0%	31.6%	5.3%
	実数	19	12	0	0	6	1

3. 規約について

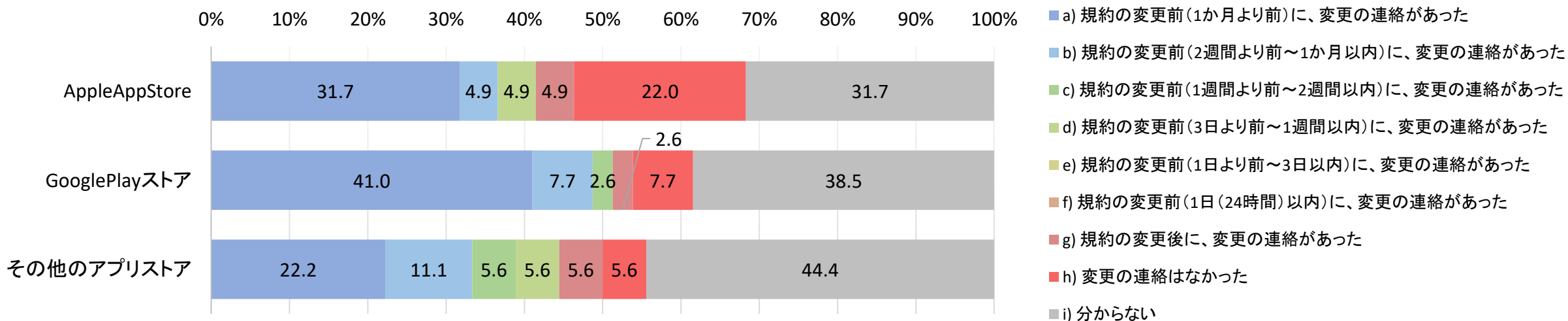
Q15a1. (Q15で「e) 規約の変更を経験したことがない」以外を回答した方にお伺いします。) 規約の変更の中に貴社にとって不利益な内容がありましたか。



		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
AppleAppStore	割合	100.0%	51.2%	17.1%	31.7%
	実数	41	21	7	13
GooglePlayストア	割合	100.0%	33.3%	25.6%	41.0%
	実数	39	13	10	16
その他のアプリストア	割合	100.0%	44.4%	16.7%	38.9%
	実数	18	8	3	7

3. 規約について

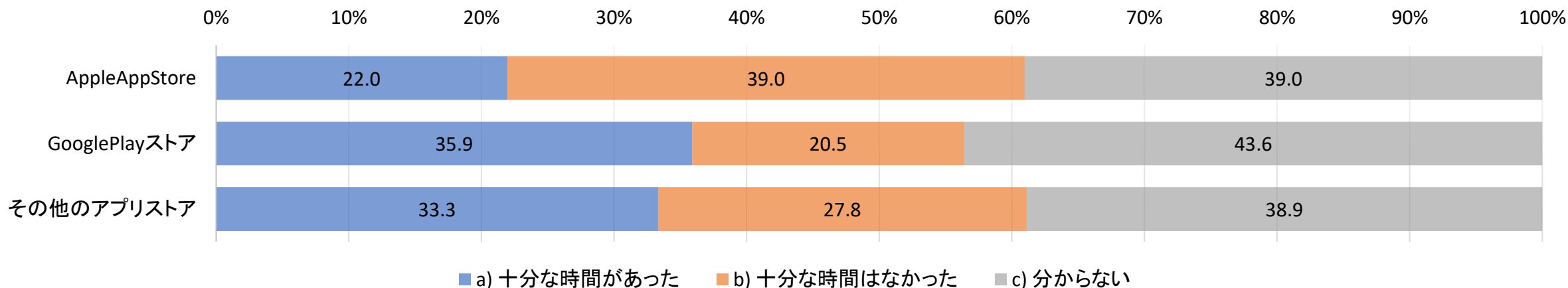
Q15a2. (Q15で「e) 規約の変更を経験したことがない」以外を回答した方にお伺いします。) 規約の変更があった際には、アプリストア運営事業者から変更の連絡がありましたか。



		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
			割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合
AppleAppStore	割合	100.0%	31.7%	4.9%	0.0%	4.9%	0.0%	0.0%	4.9%	22.0%	31.7%
	実数	41	13	2	0	2	0	0	2	9	13
GooglePlayストア	割合	100.0%	41.0%	7.7%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	2.6%	7.7%	38.5%
	実数	39	16	3	1	0	0	0	1	3	15
その他のアプリストア	割合	100.0%	22.2%	11.1%	5.6%	5.6%	0.0%	0.0%	5.6%	5.6%	44.4%
	実数	18	4	2	1	1	0	0	1	1	8

3. 規約について

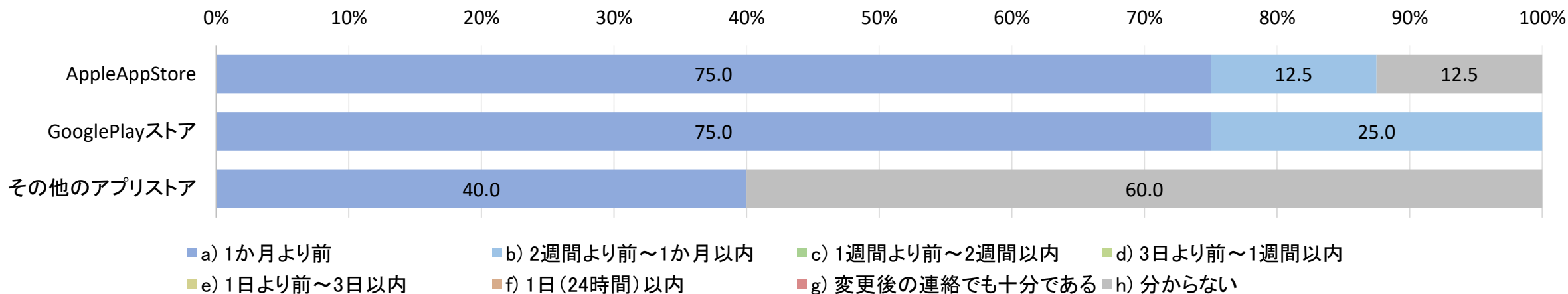
Q15a3. (Q15で「e) 規約の変更を経験したことがない」以外を回答した方にお伺いします。) 規約の変更に対応する十分な時間はありましたか。



		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
AppleAppStore	割合	100.0%	22.0%	39.0%	39.0%
	実数	41	9	16	16
GooglePlayストア	割合	100.0%	35.9%	20.5%	43.6%
	実数	39	14	8	17
その他のアプリストア	割合	100.0%	33.3%	27.8%	38.9%
	実数	18	6	5	7

3. 規約について

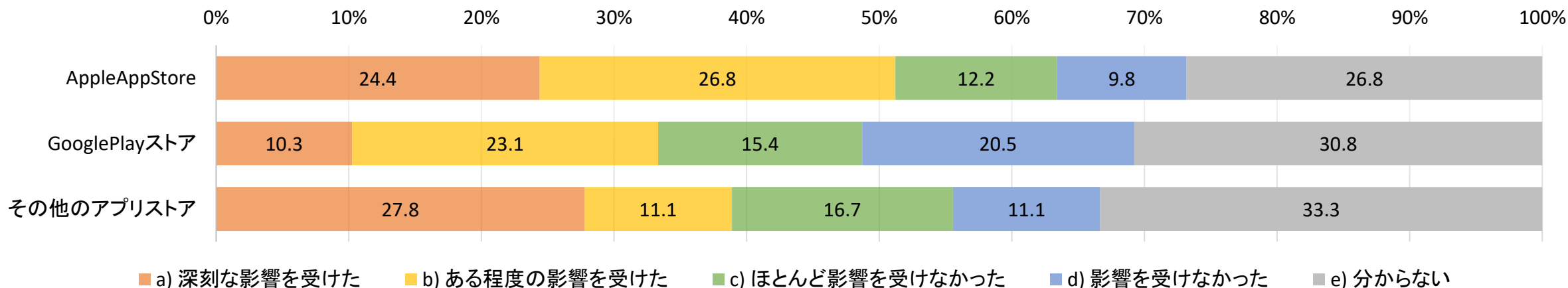
Q15a3a1. (Q15a3で「b) 十分な時間はなかった」と回答した方にお伺いします。) 規約の変更に対応するために、どの程度前に変更の連絡があれば十分だと思いますか。



		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) 変更後の連絡でも十分である	h) 分からない
		AppleAppStore	割合	100.0%	75.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	16	12	2	0	0	0	0	0	2
GooglePlayストア	割合	100.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	8	6	2	0	0	0	0	0	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	60.0%
	実数	5	2	0	0	0	0	0	0	3

3. 規約について

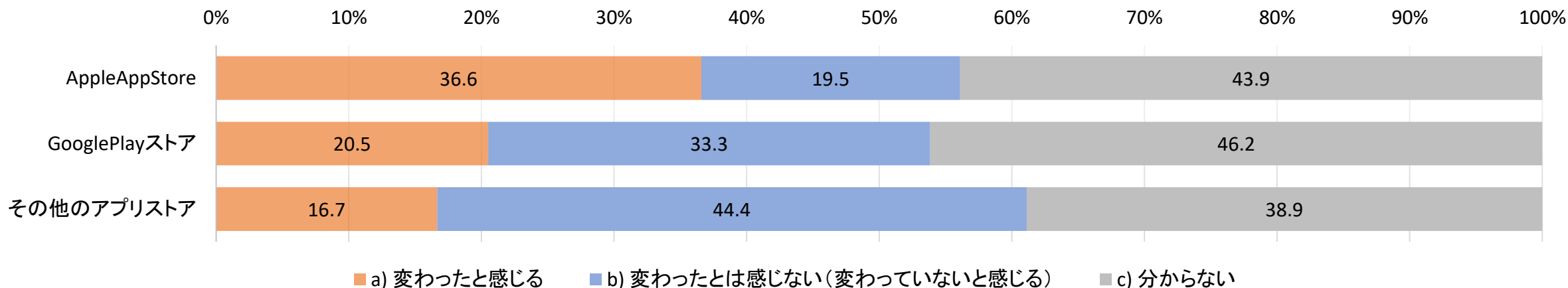
Q15a4. (Q15で「e) 規約の変更を経験したことがない」以外を回答した方にお伺いします。) 規約が変更されたことによって、貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		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
AppleAppStore	割合	100.0%	24.4%	26.8%	12.2%	9.8%	26.8%
	実数	41	10	11	5	4	11
GooglePlayストア	割合	100.0%	10.3%	23.1%	15.4%	20.5%	30.8%
	実数	39	4	9	6	8	12
その他のアプリストア	割合	100.0%	27.8%	11.1%	16.7%	11.1%	33.3%
	実数	18	5	2	3	2	6

3. 規約について

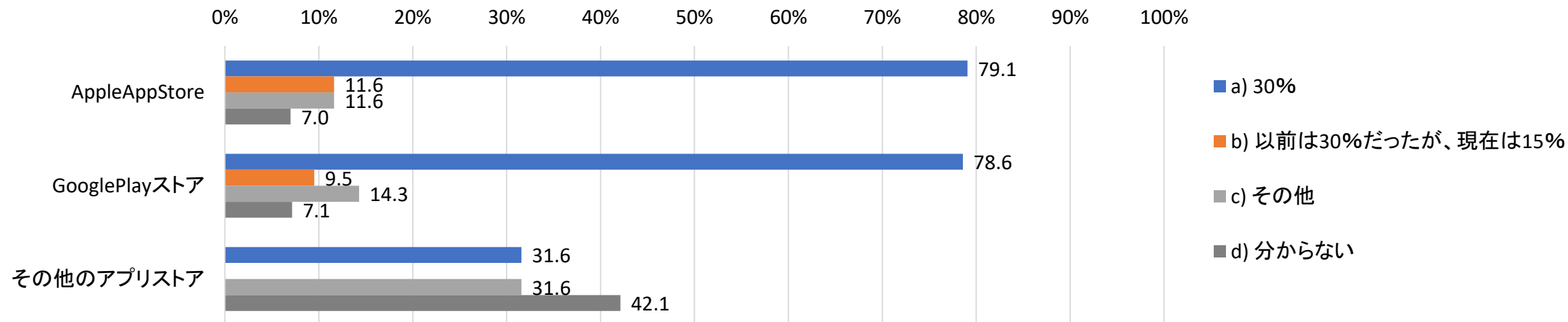
Q15a5. (Q15で「e) 規約の変更を経験したことがない」以外を回答した方にお伺いします。)これまで、アプリの審査に関する規約の変更に伴って、アプリの審査の実態が変わったと感じますか。



		全体	a) 変わったと感じる	b) 変わったとは感じない (変わっていないと感じる)	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	36.6%	19.5%	43.9%
	実数	41	15	8	18
GooglePlayストア	割合	100.0%	20.5%	33.3%	46.2%
	実数	39	8	13	18
その他のアプリストア	割合	100.0%	16.7%	44.4%	38.9%
	実数	18	3	8	7

4. アプリストア運営事業者に支払う手数料について

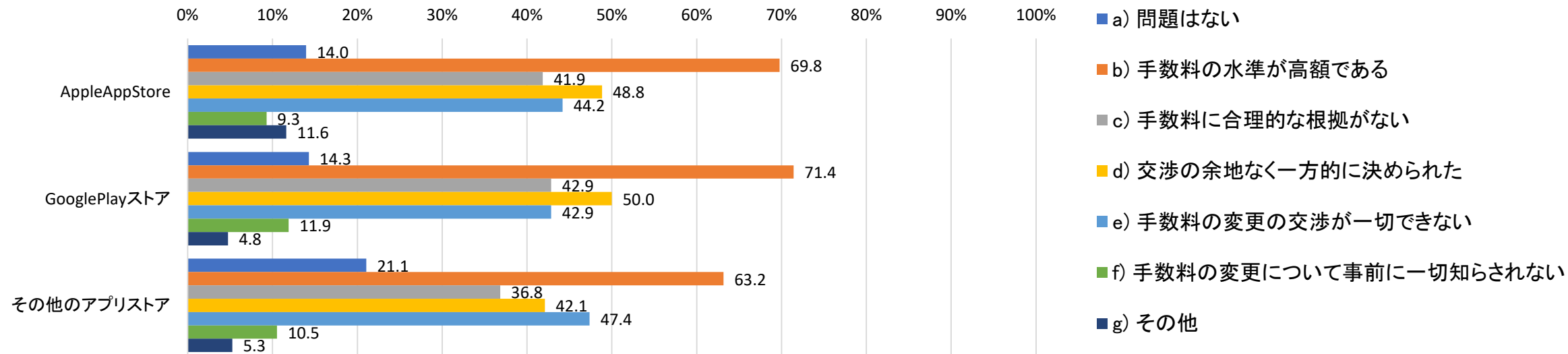
Q17.貴社がアプリストア運営事業者に支払う手数料は、エンドユーザーであるアプリ利用者から支払われる額の何%ですか。【複数回答可】



		全体	a) 30%	b) 以前は30%だったが、 現在は15%	c) その他	d) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	79.1%	11.6%	11.6%	7.0%
	実数	43	34	5	5	3
GooglePlayストア	割合	100.0%	78.6%	9.5%	14.3%	7.1%
	実数	42	33	4	6	3
その他のアプリストア	割合	100.0%	31.6%	0.0%	31.6%	42.1%
	実数	19	6	0	6	8

4. アプリストア運営事業者に支払う手数料について

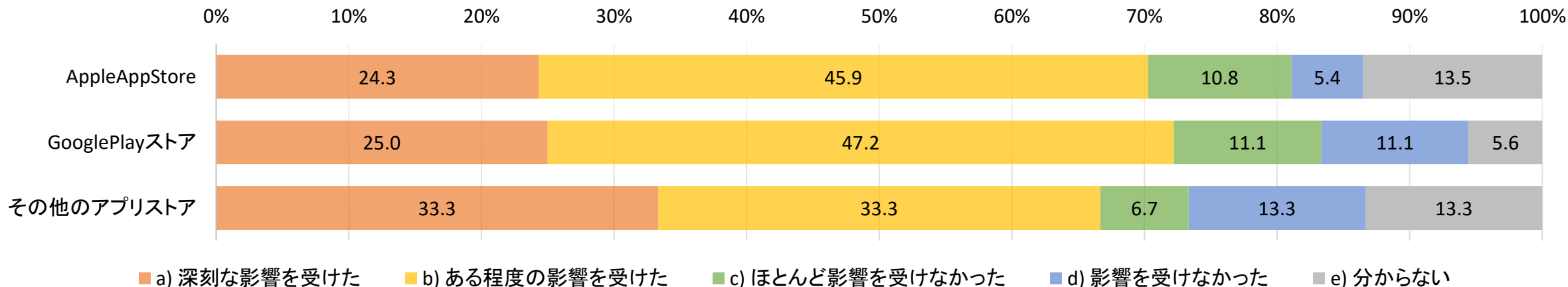
Q18.貴社は、アプリストア運営事業者に支払う手数料について問題があると思いますか。問題があると思う場合には、貴社が実際に経験したことのある事実を下記の選択肢b～gから選択してください。【複数回答可】



		全体	a) 問題はない	b) 手数料の水準が高額である	c) 手数料に合理的な根拠がない	d) 交渉の余地なく一方的に決められた	e) 手数料の変更の交渉が一切できない	f) 手数料の変更について事前に一切知らされない	g) その他
AppleAppStore	割合	100.0%	14.0%	69.8%	41.9%	48.8%	44.2%	9.3%	11.6%
	実数	43	6	30	18	21	19	4	5
GooglePlayストア	割合	100.0%	14.3%	71.4%	42.9%	50.0%	42.9%	11.9%	4.8%
	実数	42	6	30	18	21	18	5	2
その他のアプリストア	割合	100.0%	21.1%	63.2%	36.8%	42.1%	47.4%	10.5%	5.3%
	実数	19	4	12	7	8	9	2	1

4. アプリストア運営事業者に支払う手数料について

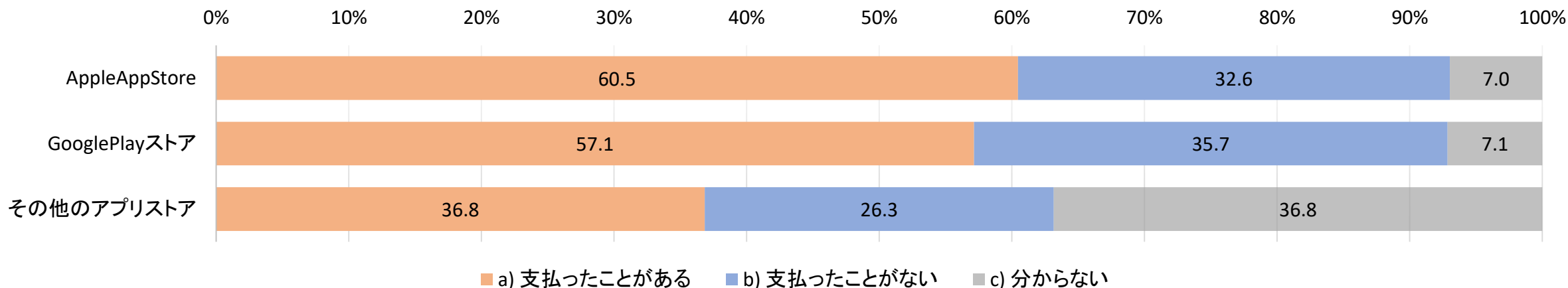
Q18a2. (Q18で手数料の問題について「a) 問題はない」以外を回答した方にお伺いします。) 手数料の問題によって、貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		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
AppleAppStore	割合	100.0%	24.3%	45.9%	10.8%	5.4%	13.5%
	実数	37	9	17	4	2	5
GooglePlayストア	割合	100.0%	25.0%	47.2%	11.1%	11.1%	5.6%
	実数	36	9	17	4	4	2
その他のアプリストア	割合	100.0%	33.3%	33.3%	6.7%	13.3%	13.3%
	実数	15	5	5	1	2	2

4. アプリストア運営事業者に支払う手数料について

Q19.貴社はアプリストア運営事業者に支払う手数料のほかに、アプリで使うコンテンツ等の権利者等に対しても権利料を支払ったことがありますか。

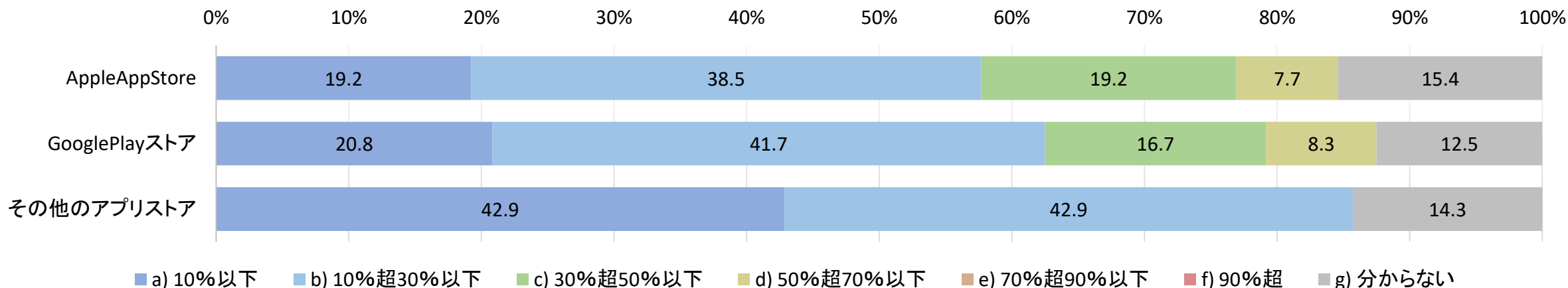


		全体	a) 支払ったことがある	b) 支払ったことがない	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	60.5%	32.6%	7.0%
	実数	43	26	14	3
GooglePlayストア	割合	100.0%	57.1%	35.7%	7.1%
	実数	42	24	15	3
その他のアプリストア	割合	100.0%	36.8%	26.3%	36.8%
	実数	19	7	5	7

4. アプリストア運営事業者に支払う手数料について

Q19a1. (Q19で権利料を「a) 支払ったことがある」と回答した方にお伺いします。)

権利料が発生するアプリについて、貴社が支払った権利料は、そのアプリ販売による売上額の何%くらいですか。

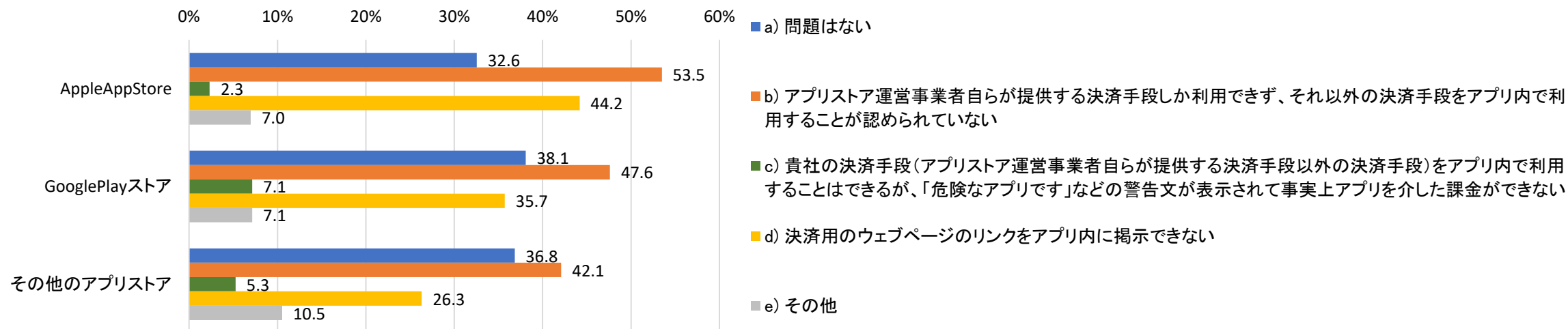


		全体	a) 10%以下	b) 10%超30%以下	c) 30%超50%以下	d) 50%超70%以下	e) 70%超90%以下	f) 90%超	g) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	19.2%	38.5%	19.2%	7.7%	0.0%	0.0%	15.4%
	実数	26	5	10	5	2	0	0	4
GooglePlayストア	割合	100.0%	20.8%	41.7%	16.7%	8.3%	0.0%	0.0%	12.5%
	実数	24	5	10	4	2	0	0	3
その他のアプリストア	割合	100.0%	42.9%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%
	実数	7	3	3	0	0	0	0	1

5. エンドユーザーであるアプリ利用者が支払う料金の決済方法等について

(1) エンドユーザーであるアプリ利用者が支払う料金の決済方法について

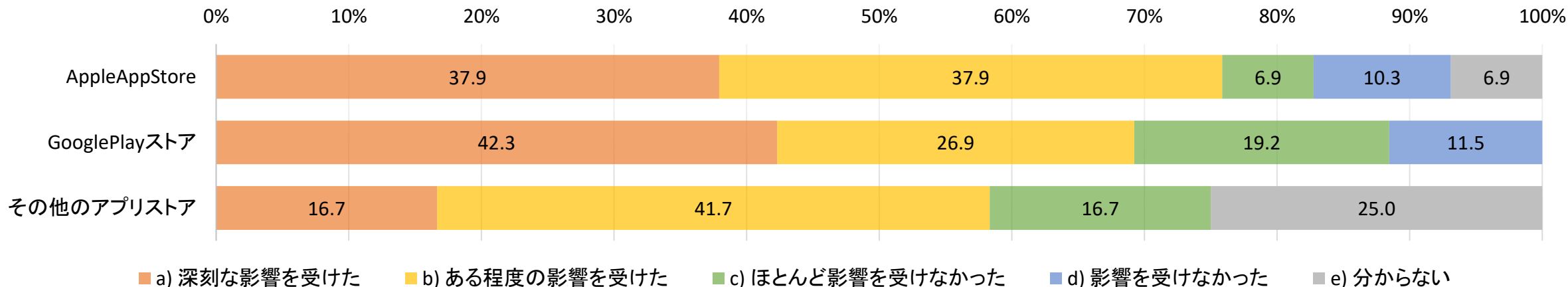
Q20. 貴社は、エンドユーザーであるアプリ利用者がアプリの利用に際して支払う料金の決済方法について、問題があると思いますか。問題があると思う場合には、貴社が実際に経験したことのある事実を下記の選択肢b～eから選択してください。【複数回答可】



		全体	a) 問題はない	b) アプリストア運営事業者自らが提供する決済手段しか利用できず、それ以外の決済手段をアプリ内で利用することが認められていない	c) 貴社の決済手段(アプリストア運営事業者自らが提供する決済手段以外の決済手段)をアプリ内で利用することはできるが、「危険なアプリです」などの警告文が表示されて事実上アプリを介した課金ができない	d) 決済用のウェブページのリンクをアプリ内に掲示できない	e) その他
		割合	割合	割合	割合	割合	割合
AppleAppStore	割合	100.0%	32.6%	53.5%	2.3%	44.2%	7.0%
	実数	43	14	23	1	19	3
GooglePlayストア	割合	100.0%	38.1%	47.6%	7.1%	35.7%	7.1%
	実数	42	16	20	3	15	3
その他のアプリストア	割合	100.0%	36.8%	42.1%	5.3%	26.3%	10.5%
	実数	19	7	8	1	5	2

5. エンドユーザーであるアプリ利用者が支払う料金の決済方法等について
 (1) エンドユーザーであるアプリ利用者が支払う料金の決済方法について

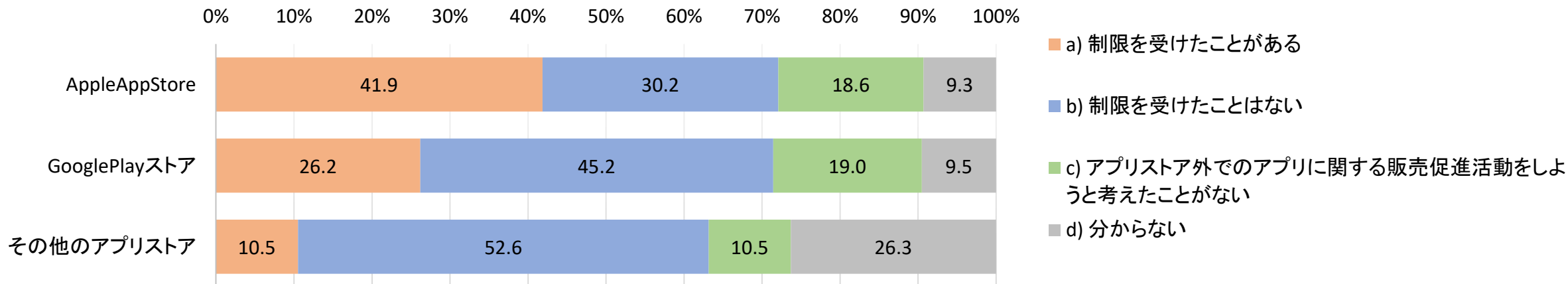
Q20a2. (Q20で決済方法の問題について「a) 問題はない」以外を回答した方にお伺いします。) 決済方法の問題によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		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
AppleAppStore	割合	100.0%	37.9%	37.9%	6.9%	10.3%	6.9%
	実数	29	11	11	2	3	2
GooglePlayストア	割合	100.0%	42.3%	26.9%	19.2%	11.5%	0.0%
	実数	26	11	7	5	3	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	16.7%	41.7%	16.7%	0.0%	25.0%
	実数	12	2	5	2	0	3

5. エンドユーザーであるアプリ利用者が支払う料金の決済方法等について
 (2)アプリストア外での販売促進活動の制限について

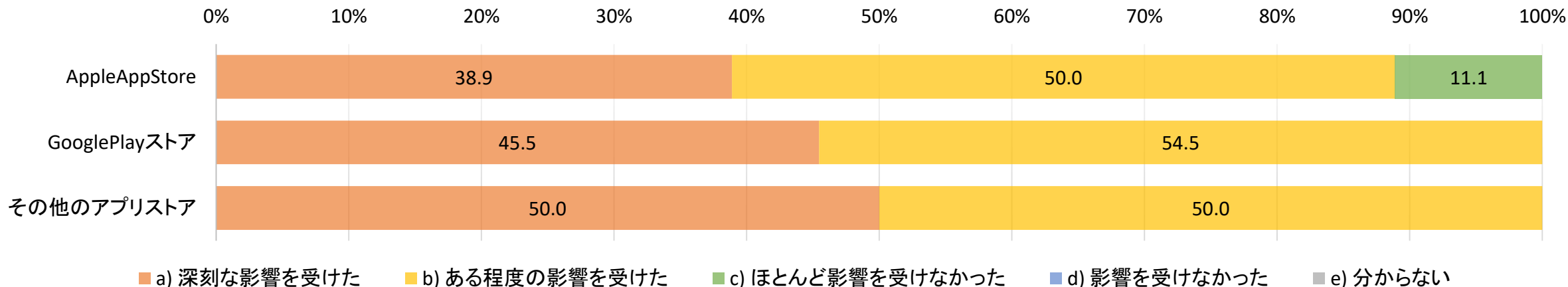
Q21.貴社は、「アプリストア外でのアプリに関する販売促進活動」について、アプリストア運営事業者から制限を受けたことがありますか。



		全体	a) 制限を受けたことがある	b) 制限を受けたことはない	c) アプリストア外でのアプリに関する販売促進活動をしようと思ったことがない	d) 分からない
		割合	割合	割合	割合	割合
AppleAppStore	割合	100.0%	41.9%	30.2%	18.6%	9.3%
	実数	43	18	13	8	4
GooglePlayストア	割合	100.0%	26.2%	45.2%	19.0%	9.5%
	実数	42	11	19	8	4
その他のアプリストア	割合	100.0%	10.5%	52.6%	10.5%	26.3%
	実数	19	2	10	2	5

5. エンドユーザーであるアプリ利用者が支払う料金の決済方法等について
 (2)アプリストア外での販売促進活動の制限について

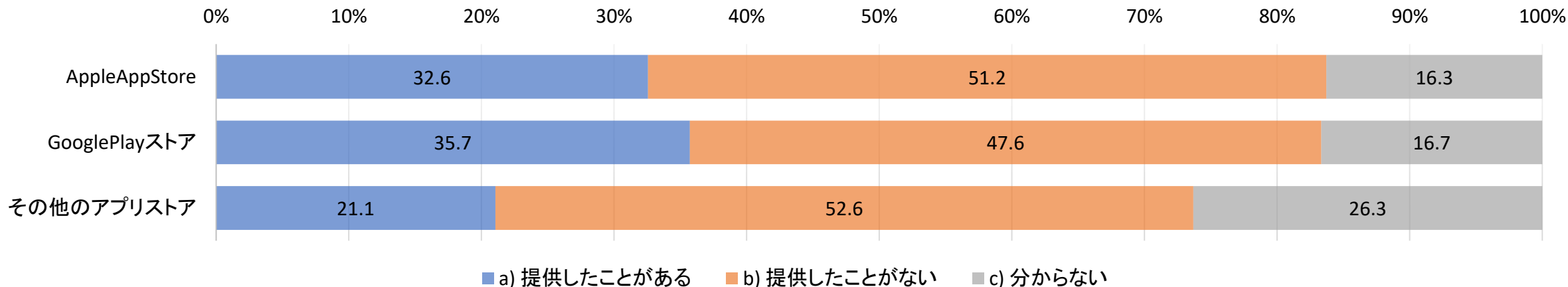
Q21a2. (Q21で「a) 制限を受けたことがある」と回答した方にお伺いします。) アプリストア運営事業者による制限によって、貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		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
AppleAppStore	割合	100.0%	38.9%	50.0%	11.1%	0.0%	0.0%
	実数	18	7	9	2	0	0
GooglePlayストア	割合	100.0%	45.5%	54.5%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	11	5	6	0	0	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	2	1	1	0	0	0

5. エンドユーザーであるアプリ利用者が支払う料金の決済方法等について
 (3)アプリストアを経由しないアプリやサービスの提供について

Q22.貴社は、貴社がアプリストア上で提供しているアプリと同じ又は類似の内容のアプリやサービスを、貴社や関連会社などのウェブサイトを通じて利用者に提供したことがありますか。

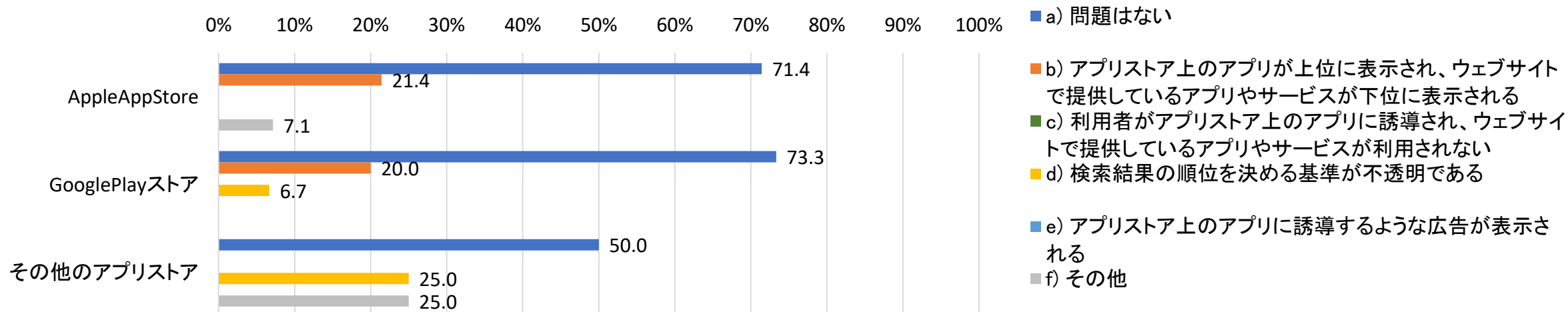


		全体	a) 提供したことがある	b) 提供したことがない	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	32.6%	51.2%	16.3%
	実数	43	14	22	7
GooglePlayストア	割合	100.0%	35.7%	47.6%	16.7%
	実数	42	15	20	7
その他のアプリストア	割合	100.0%	21.1%	52.6%	26.3%
	実数	19	4	10	5

5. エンドユーザーであるアプリ利用者が支払う料金の決済方法等について

(3) アプリストアを経由しないアプリやサービスの提供について

Q22a1. (Q22で同じ又は類似の内容のアプリやサービスを「a) 提供したことがある」と回答した方にお伺いします。) 貴社は、貴社がウェブサイトを通じて利用者に提供したアプリやサービスをブラウザで検索した場合の検索結果について、問題があると思いますか。【複数回答可】



		全体						
		a) 問題はない	b) アプリストア上のアプリが上位に表示され、ウェブサイト で提供しているアプリやサービスが下位に表示される	c) 利用者がアプリストア上のアプリに誘導され、ウェブサイト で提供しているアプリやサービスが利用されない	d) 検索結果の順位を決める基準が不透明である	e) アプリストア上のアプリに誘導するような広告が表示される	f) その他	
AppleAppStore	割合	100.0%	71.4%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%
	実数	14	10	3	0	0	0	1
GooglePlayストア	割合	100.0%	73.3%	20.0%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%
	実数	15	11	3	0	1	0	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	50.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	25.0%
	実数	4	2	0	0	1	0	1

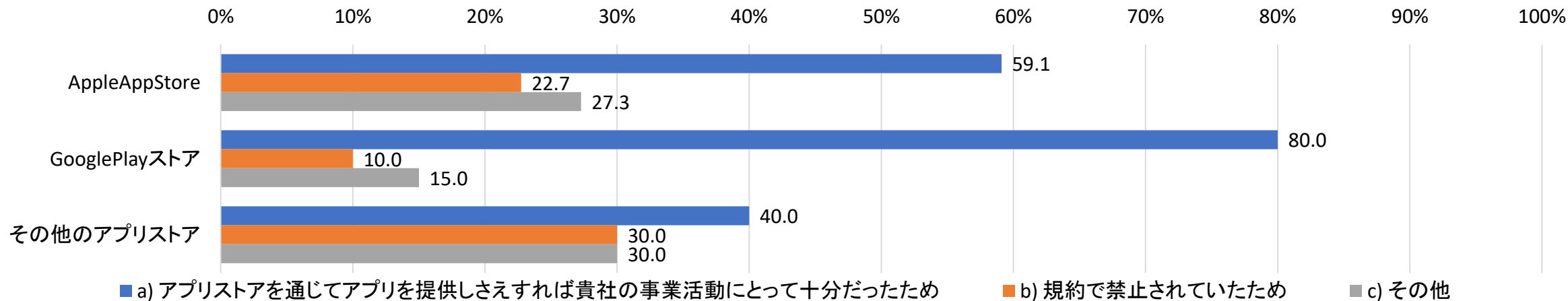
5. エンドユーザーであるアプリ利用者が支払う料金の決済方法等について
 (3)アプリストアを経由しないアプリやサービスの提供について

Q22a1a2. (Q22a1で検索結果について「a) 問題はない」以外を回答した方にお伺いします。) 検索結果に問題がある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
AppleAppStore	割合	100.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	50.0%
	実数	4	0	1	1	0	2
GooglePlayストア	割合	100.0%	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%
	実数	4	0	1	1	1	1
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
	実数	2	0	0	1	1	0

5. エンドユーザーであるアプリ利用者が支払う料金の決済方法等について
 (3)アプリストアを経由しないアプリやサービスの提供について

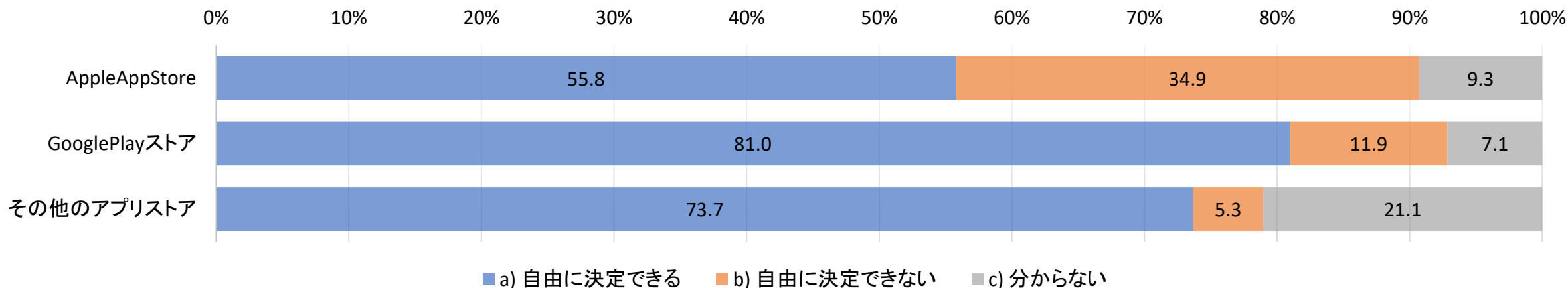
Q22a2. (Q22で同じ又は類似の内容のアプリやサービスを「b) 提供したことがない」と回答した方にお伺いします。)なぜウェブサイトを通じて、アプリストア上のアプリと同じ又は類似の内容のアプリやサービスを提供したことがないのですか。【複数回答可】



		全体	a) アプリストアを通じてアプリを提供しさえすれば貴社の事業活動にとって十分だったため	b) 規約で禁止されていたため	c) その他
AppleAppStore	割合	100.0%	59.1%	22.7%	27.3%
	実数	22	13	5	6
GooglePlayストア	割合	100.0%	80.0%	10.0%	15.0%
	実数	20	16	2	3
その他のアプリストア	割合	100.0%	40.0%	30.0%	30.0%
	実数	10	4	3	3

6. アプリ又はアプリ内で利用するコンテンツ等の販売価格について

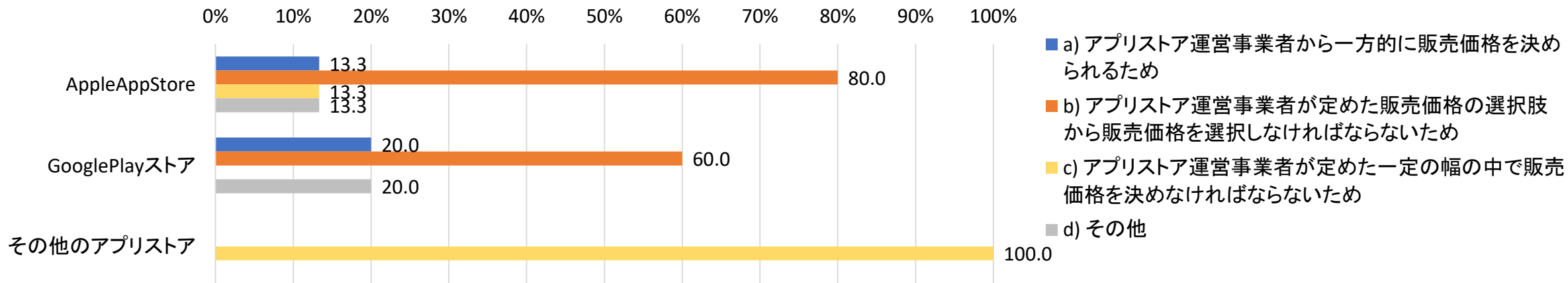
Q23.貴社は、エンドユーザーであるアプリ利用者に対するアプリの販売価格又はアプリ内で用いるコンテンツ等の販売価格を自由に決定することができますか。



		全体	a) 自由に決定できる	b) 自由に決定できない	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	55.8%	34.9%	9.3%
	実数	43	24	15	4
GooglePlayストア	割合	100.0%	81.0%	11.9%	7.1%
	実数	42	34	5	3
その他のアプリストア	割合	100.0%	73.7%	5.3%	21.1%
	実数	19	14	1	4

6. アプリ又はアプリ内で利用するコンテンツ等の販売価格について

Q23a1. (Q23で「b) 自由に決定できない」と回答した方にお伺いします。) なぜ販売価格を自由に決定できないのですか。【複数回答可】

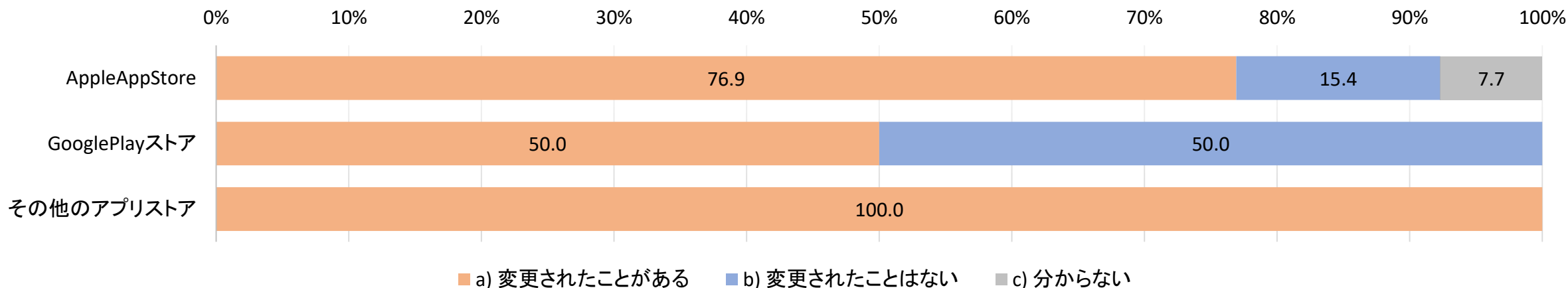


		全体	a) アプリストア運営事業者から一方的に販売価格を決められるため	b) アプリストア運営事業者が定めた販売価格の選択肢から販売価格を選択しなければならないため	c) アプリストア運営事業者が定めた一定の幅の中で販売価格を決めなければならないため	d) その他
			割合	割合	割合	割合
AppleAppStore	割合	100.0%	13.3%	80.0%	13.3%	13.3%
	実数	15	2	12	2	2
GooglePlayストア	割合	100.0%	20.0%	60.0%	0.0%	20.0%
	実数	5	1	3	0	1
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	実数	1	0	0	1	0

6. アプリ又はアプリ内で利用するコンテンツ等の販売価格について

Q23a1a2. (Q23a1で「d) その他」以外を回答した方にお伺いします。)

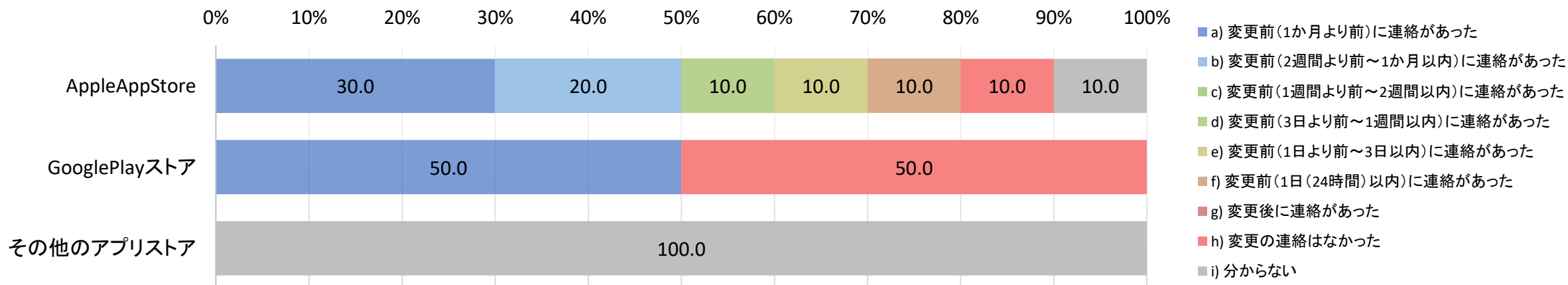
その販売価格、販売価格の選択肢又は販売価格の幅が変更されたことはありませんでしたか。



		全体	a) 変更されたことがある	b) 変更されたことはない	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	76.9%	15.4%	7.7%
	実数	13	10	2	1
GooglePlayストア	割合	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%
	実数	4	2	2	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	実数	1	1	0	0

6. アプリ又はアプリ内で利用するコンテンツ等の販売価格について

Q23a1a2a1. (Q23a1a2で「a) 変更されたことがある」と回答した方にお伺いします。) アプリストア運営事業者から貴社に対して、販売価格に関する変更の連絡はありましたか。



		全体	a) 変更前(1か月より前)に連絡があった	b) 変更前(2週間より前～1か月以内)に連絡があった	c) 変更前(1週間より前～2週間以内)に連絡があった	d) 変更前(3日より前～1週間以内)に連絡があった	e) 変更前(1日より前～3日以内)に連絡があった	f) 変更前(1日(24時間)以内)に連絡があった	g) 変更後に連絡があった	h) 変更の連絡はなかった	i) 分からない
			割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合
AppleAppStore	割合	100.0%	30.0%	20.0%	0.0%	10.0%	10.0%	10.0%	0.0%	10.0%	10.0%
	実数	10	3	2	0	1	1	1	0	1	1
GooglePlayストア	割合	100.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
	実数	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	実数	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

6. アプリ又はアプリ内で利用するコンテンツ等の販売価格について

Q23a1a2a2. (Q23a1a2で「a) 変更されたことがある」と回答した方にお伺いします。) 販売価格に関する変更に対応する十分な時間はありましたか。

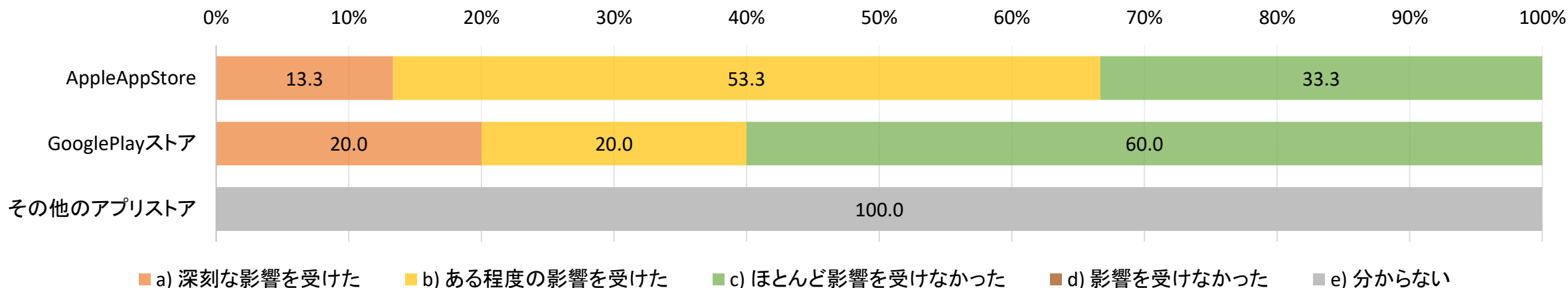
		全体	a) 十分な時間があった	b) 十分な時間はなかった	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	40.0%	40.0%	20.0%
	実数	10	4	4	2
GooglePlayストア	割合	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%
	実数	2	1	1	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	実数	1	0	1	0

Q23a1a2a2a1. (Q23a1a2a2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。) 販売価格に関する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) 変更後の連絡でも十分である	h) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	実数	4	4	0	0	0	0	0	0	
GooglePlayストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
	実数	1	0	0	0	0	0	0	1	
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
	実数	1	0	0	0	0	0	0	1	

6. アプリ又はアプリ内で利用するコンテンツ等の販売価格について

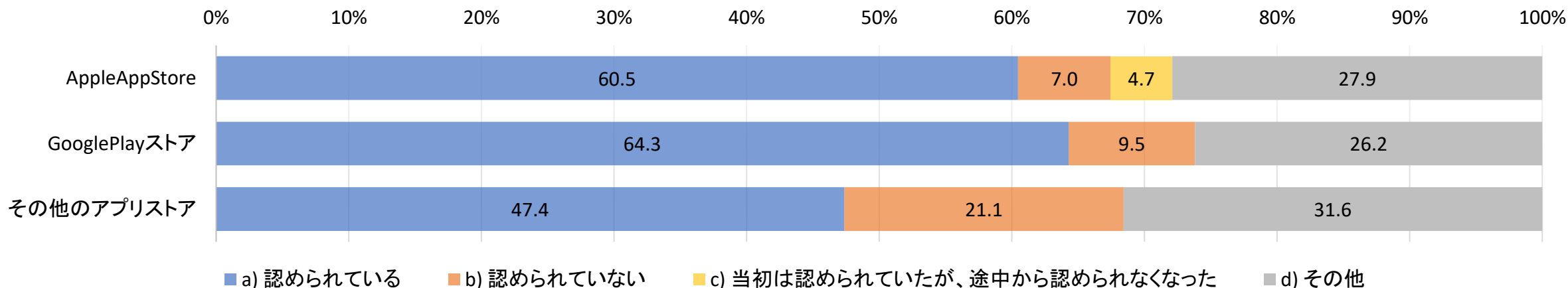
Q23a2. (Q23で「b) 自由に決定できない」と回答した方にお伺いします。) 販売価格を自由に決定できないことによって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		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
AppleAppStore	割合	100.0%	13.3%	53.3%	33.3%	0.0%	0.0%
	実数	15	2	8	5	0	0
GooglePlayストア	割合	100.0%	20.0%	20.0%	60.0%	0.0%	0.0%
	実数	5	1	1	3	0	0
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	実数	1	0	0	0	0	1

7. アプリ内・アプリ間・アプリストア間で使える仮想通貨について

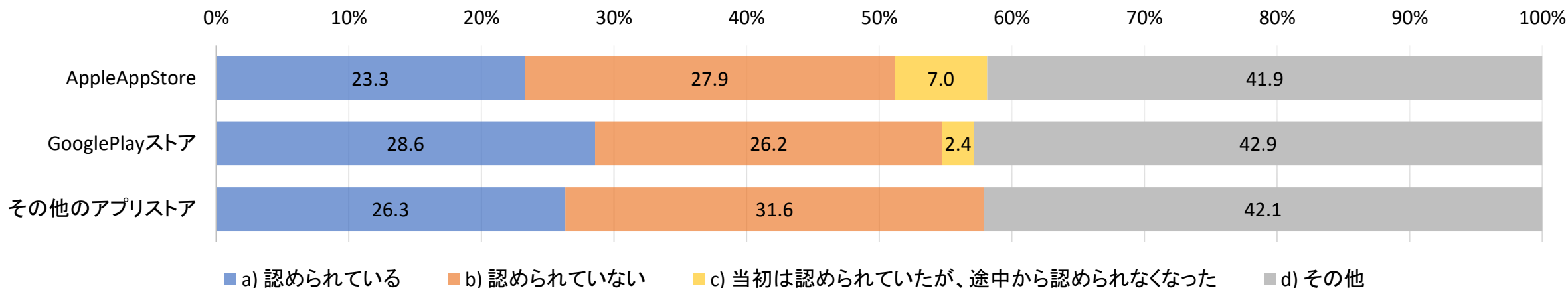
Q24.アプリ内で利用できる仮想通貨(アプリ内で使用できるコイン等)はアプリストア運営事業者から認められていますか。



		全体	a) 認められている	b) 認められていない	c) 当初は認められていたが、途中から認められなくなった	d) その他
		割合	割合	割合	割合	割合
AppleAppStore	割合	100.0%	60.5%	7.0%	4.7%	27.9%
	実数	43	26	3	2	12
GooglePlayストア	割合	100.0%	64.3%	9.5%	0.0%	26.2%
	実数	42	27	4	0	11
その他のアプリストア	割合	100.0%	47.4%	21.1%	0.0%	31.6%
	実数	19	9	4	0	6

7. アプリ内・アプリ間・アプリストア間で使える仮想通貨について

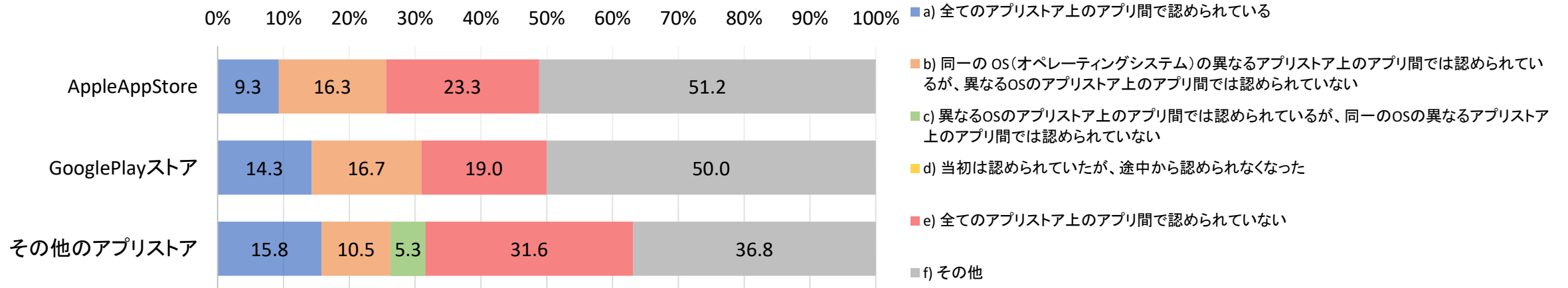
Q25.同一アプリストア内の複数のアプリ間で利用できる共通の仮想通貨（アプリ内で使用できるコイン等）はアプリストア運営事業者から認められていますか。



		全体	a) 認められている	b) 認められていない	c) 当初は認められていたが、途中から認められなくなった	d) その他
		割合	割合	割合	割合	割合
AppleAppStore	割合	100.0%	23.3%	27.9%	7.0%	41.9%
	実数	43	10	12	3	18
GooglePlayストア	割合	100.0%	28.6%	26.2%	2.4%	42.9%
	実数	42	12	11	1	18
その他のアプリストア	割合	100.0%	26.3%	31.6%	0.0%	42.1%
	実数	19	5	6	0	8

7. アプリ内・アプリ間・アプリストア間で使える仮想通貨について

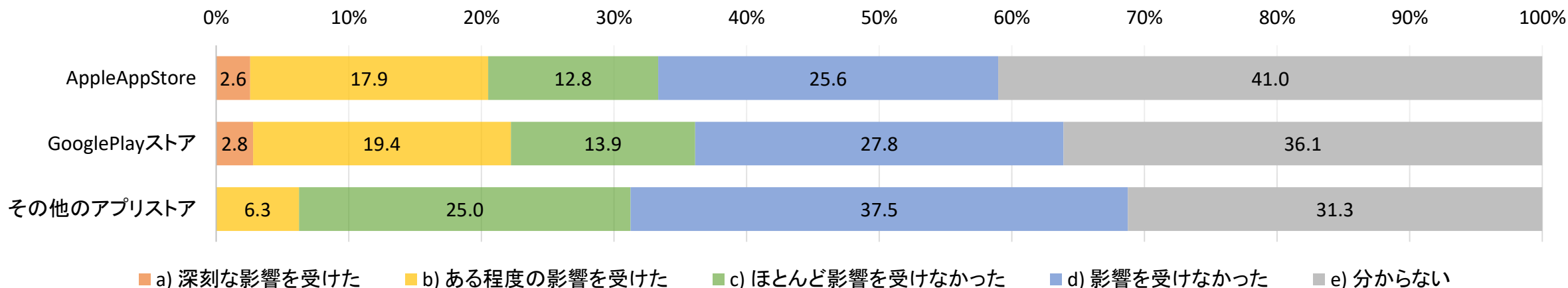
Q26.複数のアプリストア上のアプリ間で利用できる共通の仮想通貨(アプリ内で使用できるコイン等)はアプリストア運営事業者から認められていますか。



		全体	a) 全てのアプリストア上のアプリ間で認められている	b) 同一の OS(オペレーティングシステム)の異なるアプリストア上のアプリ間では認められているが、異なるOSのアプリストア上のアプリ間では認められていない	c) 異なるOSのアプリストア上のアプリ間では認められているが、同一のOSの異なるアプリストア上のアプリ間では認められていない	d) 当初は認められていたが、途中から認められなくなった	e) 全てのアプリストア上のアプリ間で認められていない	f) その他
			割合	実数	割合	実数	割合	実数
AppleAppStore	割合	100.0%	9.3%	16.3%	0.0%	0.0%	23.3%	51.2%
	実数	43	4	7	0	0	10	22
GooglePlayストア	割合	100.0%	14.3%	16.7%	0.0%	0.0%	19.0%	50.0%
	実数	42	6	7	0	0	8	21
その他のアプリストア	割合	100.0%	15.8%	10.5%	5.3%	0.0%	31.6%	36.8%
	実数	19	3	2	1	0	6	7

7. アプリ内・アプリ間・アプリストア間で使える仮想通貨について

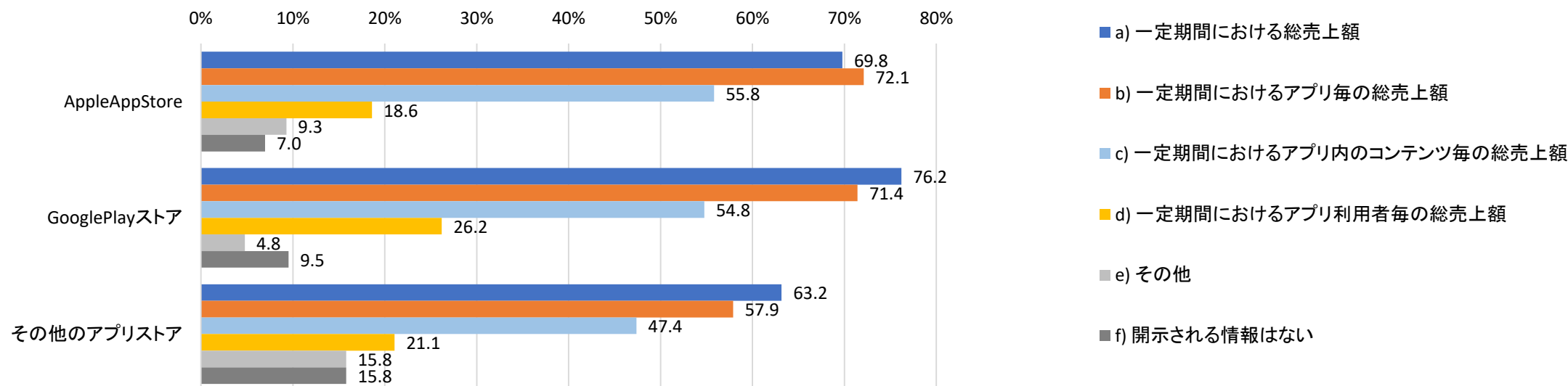
Q27.アプリ内、アプリ間又はアプリストア間で仮想通貨が認められないことによって、貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		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
AppleAppStore	割合	100.0%	2.6%	17.9%	12.8%	25.6%	41.0%
	実数	39	1	7	5	10	16
GooglePlayストア	割合	100.0%	2.8%	19.4%	13.9%	27.8%	36.1%
	実数	36	1	7	5	10	13
その他のアプリストア	割合	100.0%	0.0%	6.3%	25.0%	37.5%	31.3%
	実数	16	0	1	4	6	5

8. 売上・返金情報について

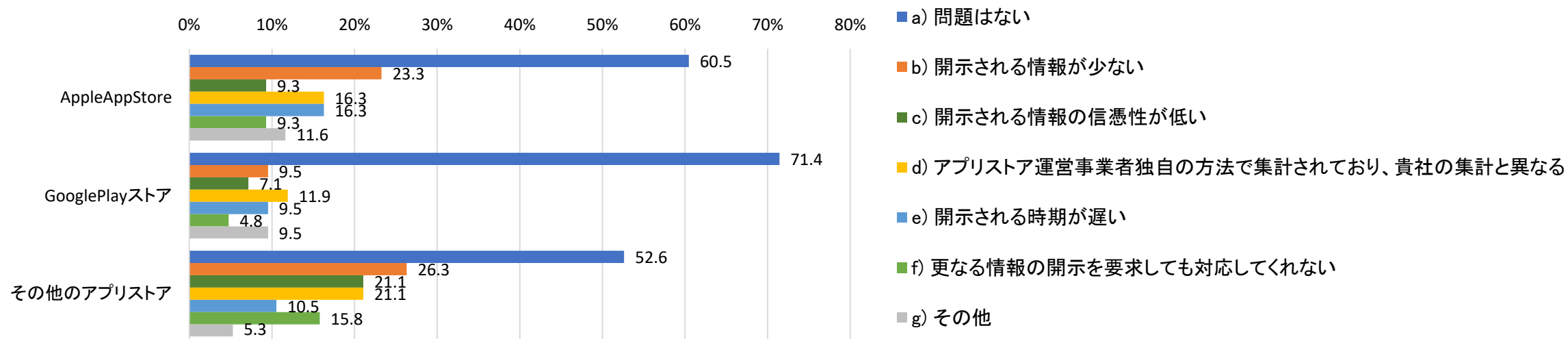
Q28.アプリストア運営事業者から開示されるアプリの売上情報はどのような情報ですか。【複数回答可】



		全体	a) 一定期間における総売上額	b) 一定期間におけるアプリ毎の総売上額	c) 一定期間におけるアプリ内のコンテンツ毎の総売上額	d) 一定期間におけるアプリ利用者毎の総売上額	e) その他	f) 開示される情報はない
			割合	割合	割合	割合	割合	割合
AppleAppStore	割合	100.0%	69.8%	72.1%	55.8%	18.6%	9.3%	7.0%
	実数	43	30	31	24	8	4	3
GooglePlayストア	割合	100.0%	76.2%	71.4%	54.8%	26.2%	4.8%	9.5%
	実数	42	32	30	23	11	2	4
その他のアプリストア	割合	100.0%	63.2%	57.9%	47.4%	21.1%	15.8%	15.8%
	実数	19	12	11	9	4	3	3

8. 売上・返金情報について

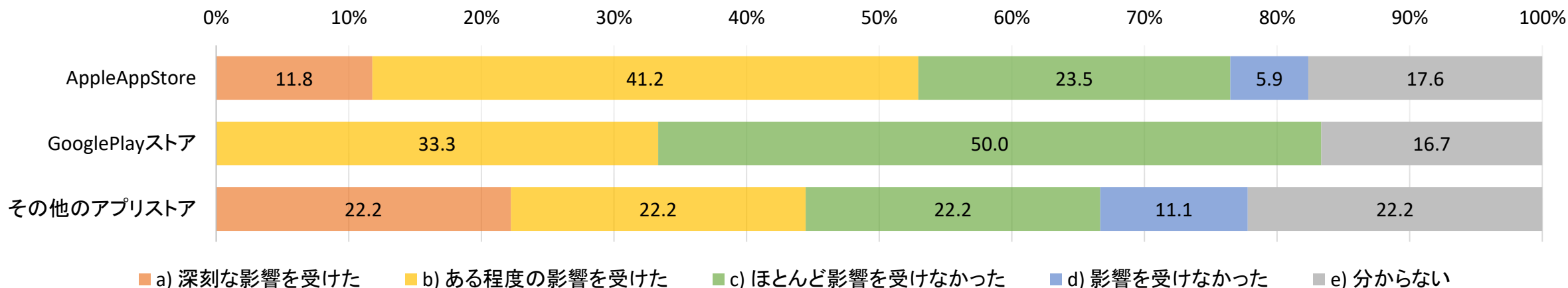
Q29.貴社は、アプリストア運営事業者から開示されるアプリの売上情報について、問題があると思いますか。問題があると思う場合には、貴社が実際に経験したことのある事実を下記の選択肢b～gから選択してください。【複数回答可】



		全体	a) 問題はない	b) 開示される情報が少ない	c) 開示される情報の信憑性が低い	d) アプリストア運営事業者独自の方法で集計されており、貴社の集計と異なる	e) 開示される時期が遅い	f) 更なる情報の開示を要求しても対応してくれない	g) その他
AppleAppStore	割合	100.0%	60.5%	23.3%	9.3%	16.3%	16.3%	9.3%	11.6%
	実数	43	26	10	4	7	7	4	5
GooglePlayストア	割合	100.0%	71.4%	9.5%	7.1%	11.9%	9.5%	4.8%	9.5%
	実数	42	30	4	3	5	4	2	4
その他のアプリストア	割合	100.0%	52.6%	26.3%	21.1%	21.1%	10.5%	15.8%	5.3%
	実数	19	10	5	4	4	2	3	1

8. 売上・返金情報について

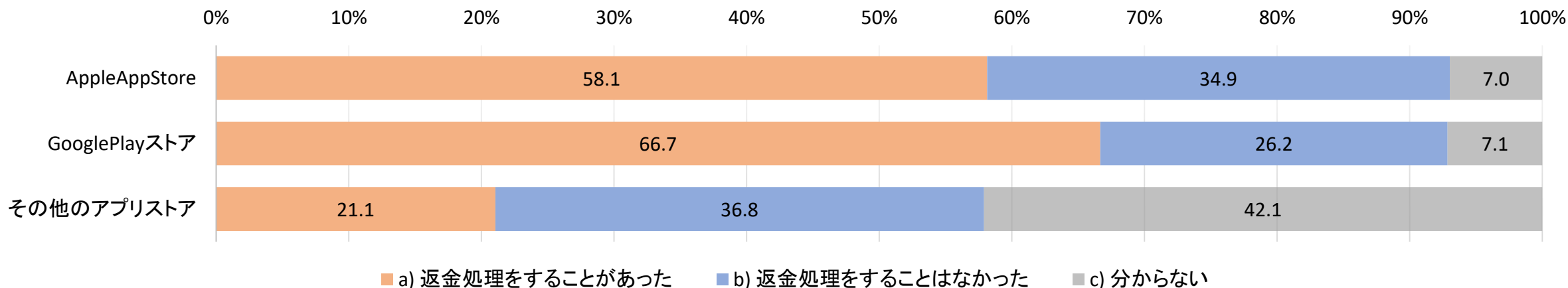
Q29a2. (Q29で売上情報の開示の問題について「a) 問題はない」以外を回答した方にお伺いします。) アプリの売上情報の開示の問題によって、貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。



		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
AppleAppStore	割合	100.0%	11.8%	41.2%	23.5%	5.9%	17.6%
	実数	17	2	7	4	1	3
GooglePlayストア	割合	100.0%	0.0%	33.3%	50.0%	0.0%	16.7%
	実数	12	0	4	6	0	2
その他のアプリストア	割合	100.0%	22.2%	22.2%	22.2%	11.1%	22.2%
	実数	9	2	2	2	1	2

8. 売上・返金情報について

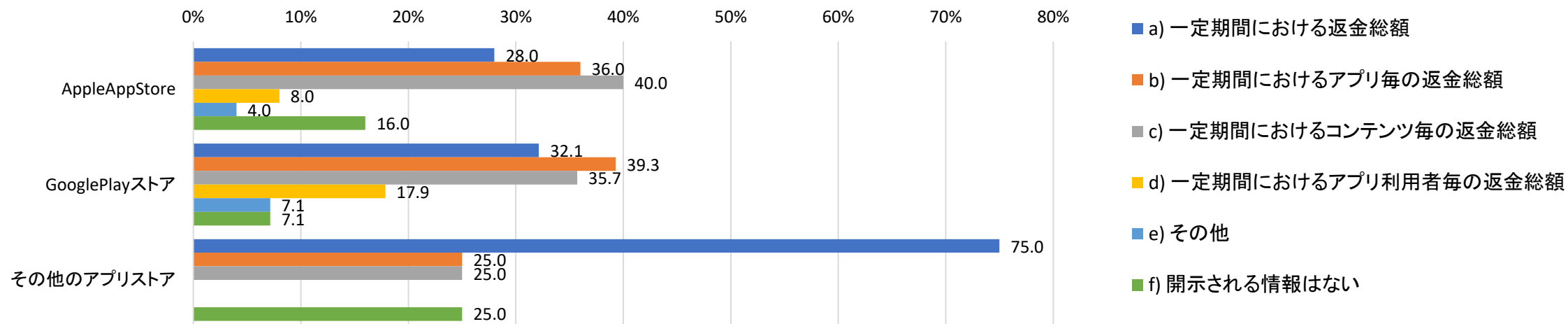
Q30.アプリストア運営事業者がエンドユーザーであるアプリ利用者に対して返金処理をすることはありましたか。



		全体	a) 返金処理をすることがあった	b) 返金処理をすることはなかった	c) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	58.1%	34.9%	7.0%
	実数	43	25	15	3
GooglePlayストア	割合	100.0%	66.7%	26.2%	7.1%
	実数	42	28	11	3
その他のアプリストア	割合	100.0%	21.1%	36.8%	42.1%
	実数	19	4	7	8

8. 売上・返金情報について

Q30a1. (Q30で「a) 返金処理をすることがあった」と回答した方にお伺いします。) アプリストア運営事業者から開示されるアプリの返金情報はどのような情報ですか。【複数回答可】

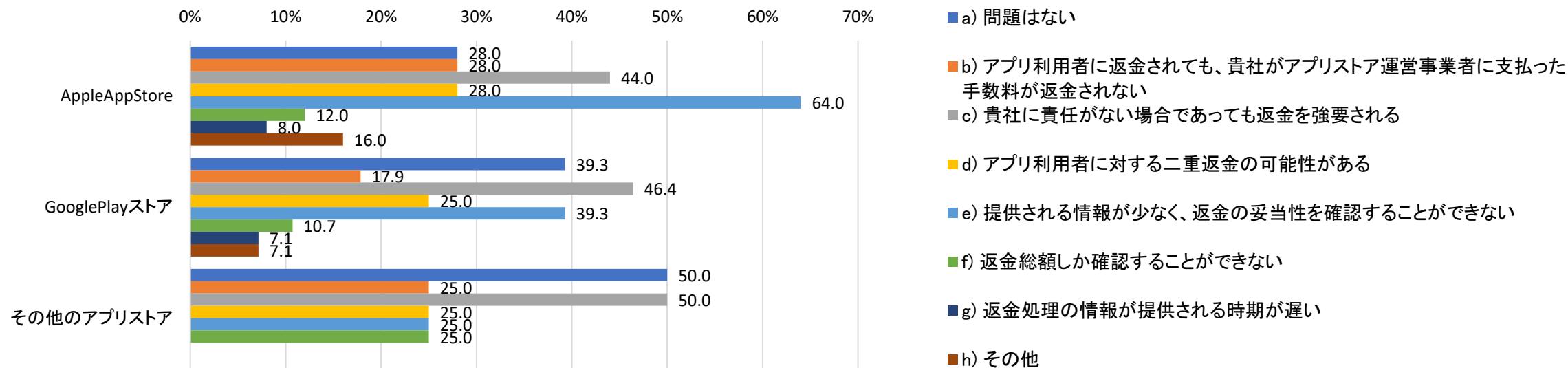


		全体	a) 一定期間における返金総額	b) 一定期間におけるアプリ毎の返金総額	c) 一定期間におけるコンテンツ毎の返金総額	d) 一定期間におけるアプリ利用者毎の返金総額	e) その他	f) 開示される情報はない
		割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合
AppleAppStore	割合	100.0%	28.0%	36.0%	40.0%	8.0%	4.0%	16.0%
	実数	25	7	9	10	2	1	4
GooglePlayストア	割合	100.0%	32.1%	39.3%	35.7%	17.9%	7.1%	7.1%
	実数	28	9	11	10	5	2	2
その他のアプリストア	割合	100.0%	75.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%
	実数	4	3	1	1	0	0	1

8. 売上・返金情報について

Q30a2. (Q30で「a) 返金処理をすることがあった」と回答した方にお伺いします。)

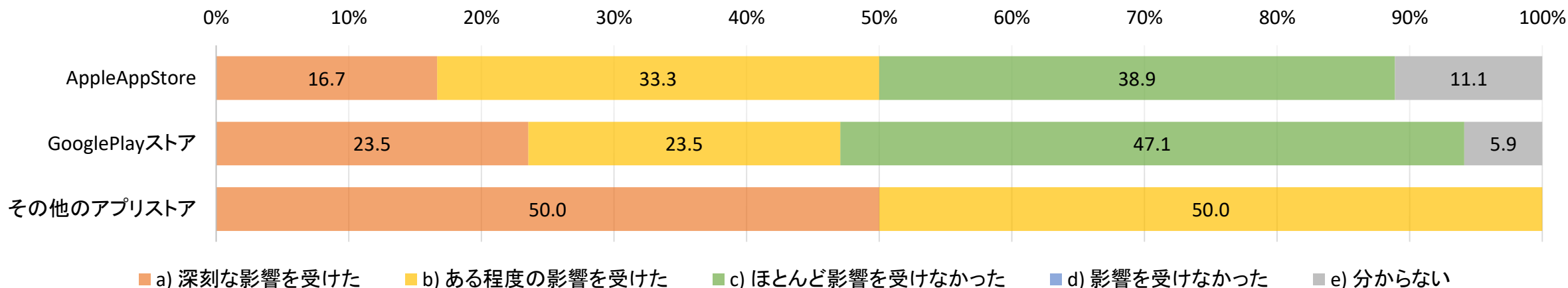
貴社は、アプリストア運営事業者の返金処理や返金情報開示について、問題があると思いますか。問題があると思う場合には、貴社が実際に経験したことのある事実を下記の選択肢b～hから選択してください。【複数回答可】



		全体	a) 問題はない	b) アプリ利用者に返金されても、貴社がアプリストア運営事業者に支払った手数料が返金されない	c) 貴社に責任がない場合であっても返金を強要される	d) アプリ利用者に対する二重返金の可能性がある	e) 提供される情報が少なく、返金の妥当性を確認することができない	f) 返金総額しか確認することができない	g) 返金処理の情報が提供される時期が遅い	h) その他
AppleAppStore	割合	100.0%	28.0%	28.0%	44.0%	28.0%	64.0%	12.0%	8.0%	16.0%
	実数	25	7	7	11	7	16	3	2	4
GooglePlayストア	割合	100.0%	39.3%	17.9%	46.4%	25.0%	39.3%	10.7%	7.1%	7.1%
	実数	28	11	5	13	7	11	3	2	2
その他のアプリストア	割合	100.0%	50.0%	25.0%	50.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%
	実数	4	2	1	2	1	1	1	0	0

8. 売上・返金情報について

Q30a2a2. (Q30a2で返金処理や返金情報開示の問題について「a) 問題はない」以外を回答した方にお伺いします。) アプリストア運営事業者の返金処理や返金情報開示の問題によって、貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。

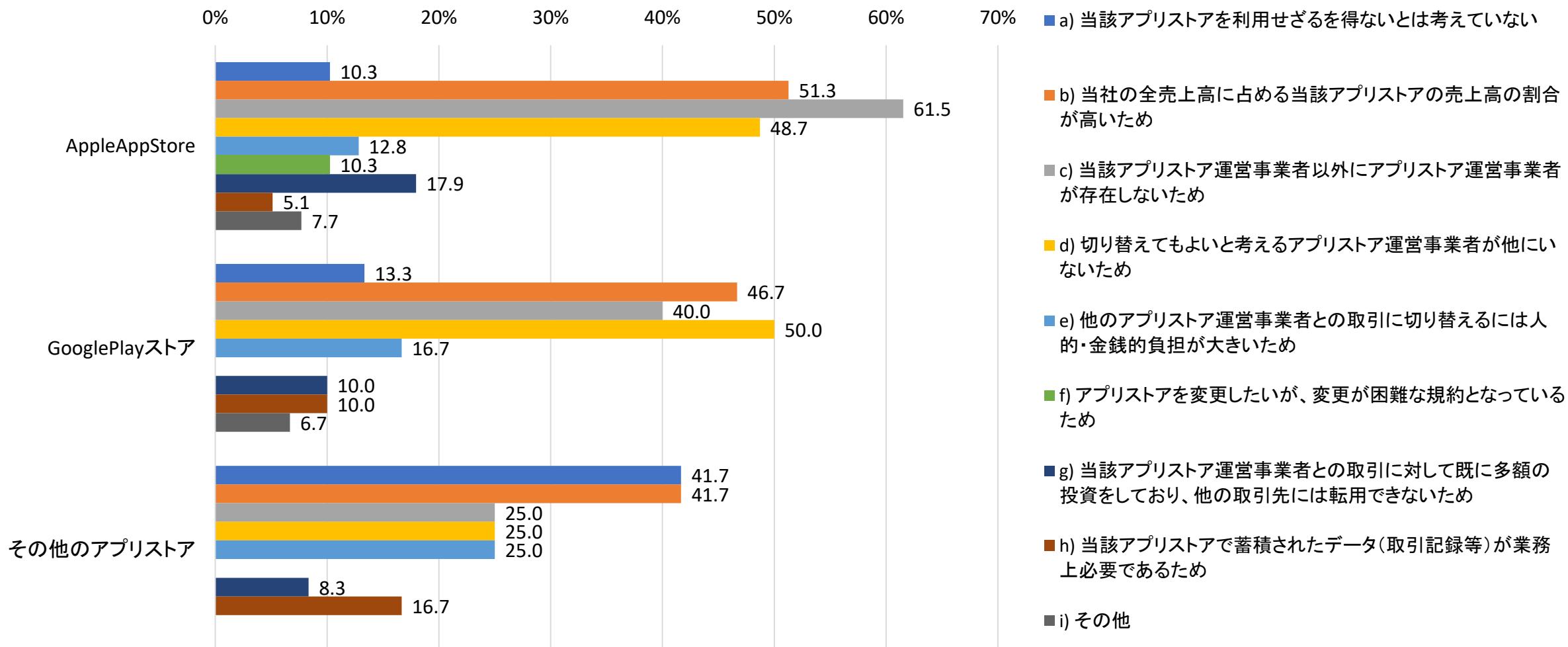


		全体	a) 深刻な影響を受けた	b) ある程度の影響を受けた	c) ほとんど影響を受けなかった	d) 影響を受けなかった	e) 分からない
AppleAppStore	割合	100.0%	16.7%	33.3%	38.9%	0.0%	11.1%
	実数	18	3	6	7	0	2
GooglePlayストア	割合	100.0%	23.5%	23.5%	47.1%	0.0%	5.9%
	実数	17	4	4	8	0	1
その他のアプリストア	割合	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	実数	2	1	1	0	0	0

9. アプリストア運営事業者との取引全般について

Q31. 貴社は、これまでの設問で、「Apple App Store」、「Google Play ストア」又は「その他のアプリストア」におけるアプリストア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、当該アプリストアを利用せざるを得ないと考えていますか。利用せざるを得ないと考えている場合、その理由を下記の選択肢b～iから選択してください。【複数回答可】



9. アプリストア運営事業者との取引全般について

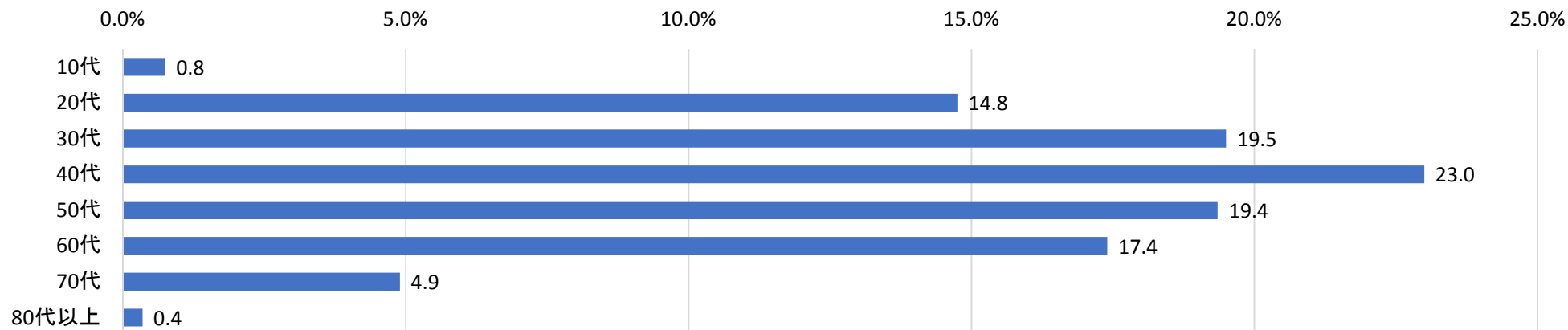
Q31.貴社は、これまでの設問で、「Apple App Store」、「Google Play ストア」又は「その他のアプリストア」におけるアプリストア運営事業者の行為によって、深刻な又はある程度の影響を受けたと回答しました。

それにも関わらず、貴社は、当該アプリストアを利用せざるを得ないと考えていますか。利用せざるを得ないと考えている場合、その理由を下記の選択肢b～iから選択してください。【複数回答可】

		全体	a) 当該アプリストアを利用せざるを得ないとは考えていない	b) 当社の全売上高に占める当該アプリストアの売上高の割合が高いため	c) 当該アプリストア運営事業者以外にアプリストア運営事業者が存在しないため	d) 切り替えてもよいと考えるアプリストア運営事業者が他にいないため	e) 他のアプリストア運営事業者との取引に切り替えるには人的・金銭的負担が大きいため	f) アプリストアを変更したが、変更が困難な規約となっているため	g) 当該アプリストア運営事業者との取引に対して既に多額の投資をしており、他の取引先には転用できないため	h) 当該アプリストアで蓄積されたデータ（取引記録等）が業務上必要であるため	i) その他
AppleAppStore	割合	100.0%	10.3%	51.3%	61.5%	48.7%	12.8%	10.3%	17.9%	5.1%	7.7%
	実数	39	4	20	24	19	5	4	7	2	3
GooglePlayストア	割合	100.0%	13.3%	46.7%	40.0%	50.0%	16.7%	0.0%	10.0%	10.0%	6.7%
	実数	30	4	14	12	15	5	0	3	3	2
その他のアプリストア	割合	100.0%	41.7%	41.7%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	8.3%	16.7%	0.0%
	実数	12	5	5	3	3	3	0	1	2	0

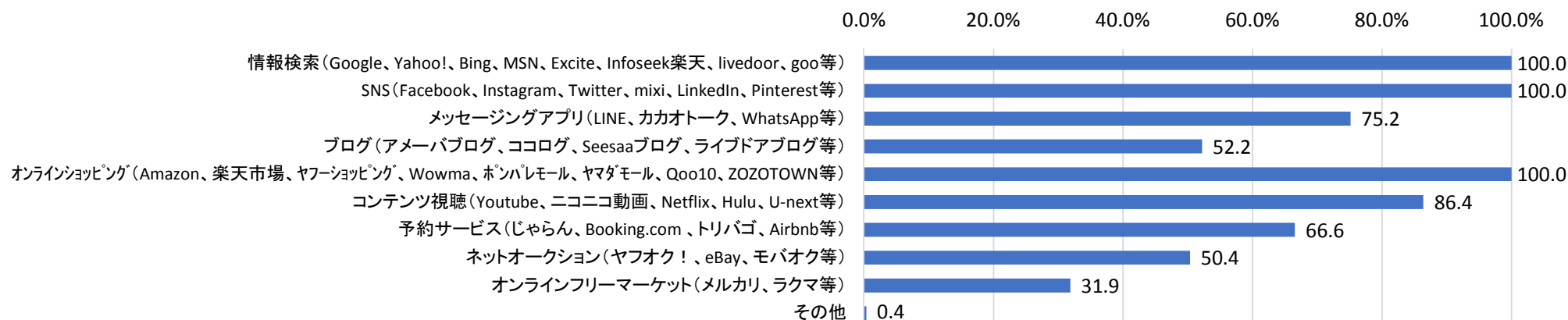
デジタル・プラットフォームサービスの利用者（消費者） に対するアンケート調査（詳細）

Q1.ご自身の年齢(満年齢)を教えてください。



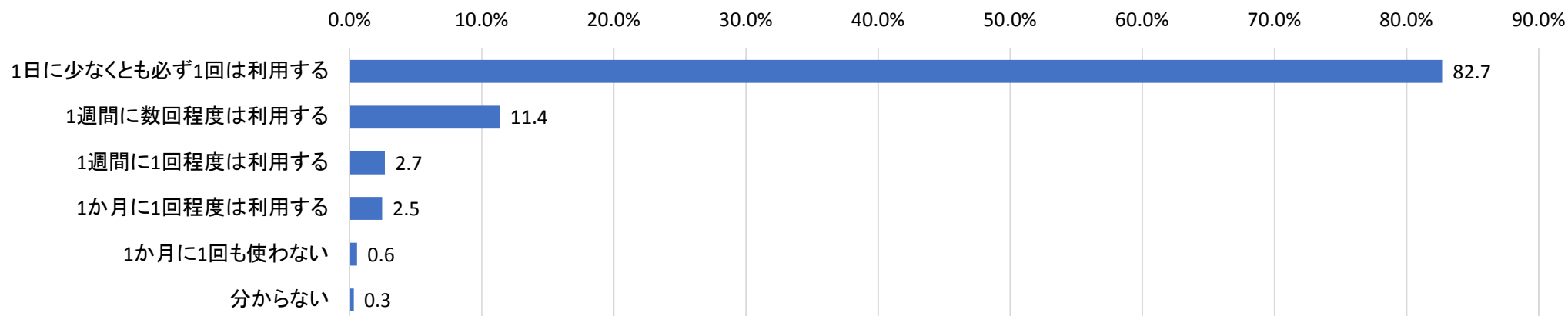
	実数	割合
全体	2000	100.0%
10代	15	0.8%
20代	295	14.8%
30代	390	19.5%
40代	460	23.0%
50代	387	19.4%
60代	348	17.4%
70代	98	4.9%
80代以上	7	0.4%

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】



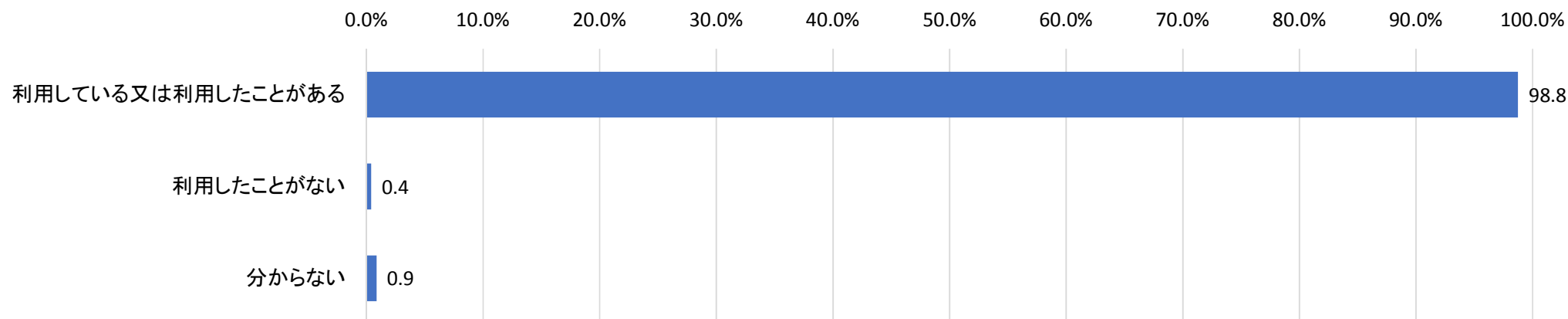
	実数	割合
全体	2000	100.0%
情報検索 (Google、Yahoo!、Bing、MSN、Excite、Infoseek 楽天、livedoor、goo 等)	2000	100.0%
SNS (Facebook、Instagram、Twitter、mixi、LinkedIn、Pinterest 等)	2000	100.0%
メッセージングアプリ (LINE、カカオトーク、WhatsApp 等)	1503	75.2%
ブログ (アメーバブログ、ココログ、Seesaa ブログ、ライブドアブログ 等)	1044	52.2%
オンラインショッピング (Amazon、楽天市場、ヤフーショッピング、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 (ヤフオーク!、eBay、モバオーク 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%

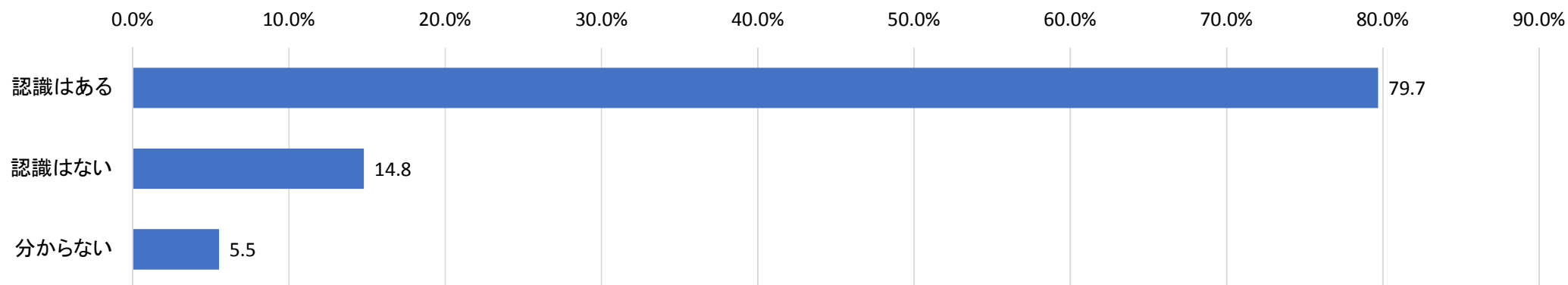
Q6.無料のデジタル・プラットフォームのサービスを利用していますか又は利用したことがありますか。



	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%

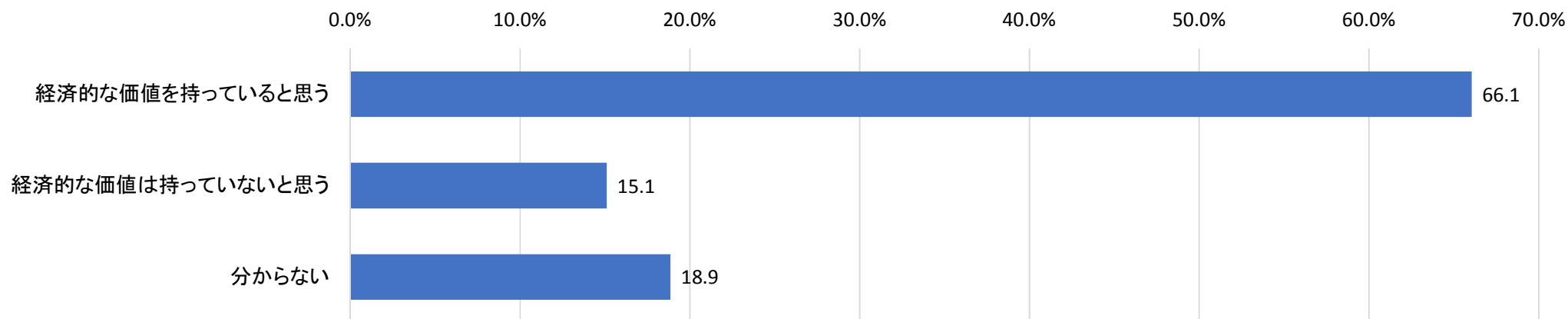
Q7. (Q6で無料のデジタル・プラットフォームのサービスを「a) 利用している又は利用したことがある」と回答した方にお伺いします。)

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。



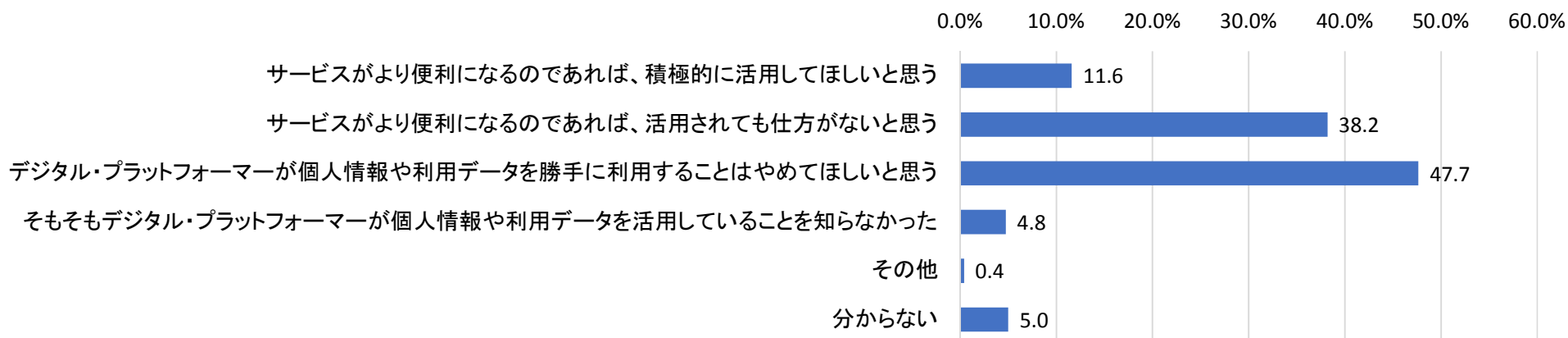
	実数	割合
全体	1975	100.0%
認識はある	1574	79.7%
認識はない	292	14.8%
分からない	109	5.5%

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。



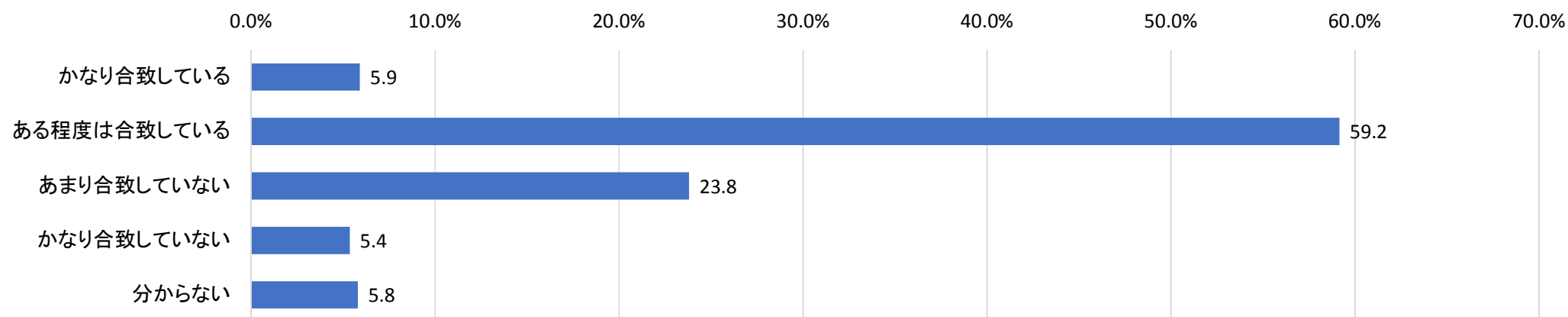
	実数	割合
全体	2000	100.0%
経済的な価値を持っていると思う	1321	66.1%
経済的な価値は持っていないと思う	302	15.1%
分からない	377	18.9%

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】



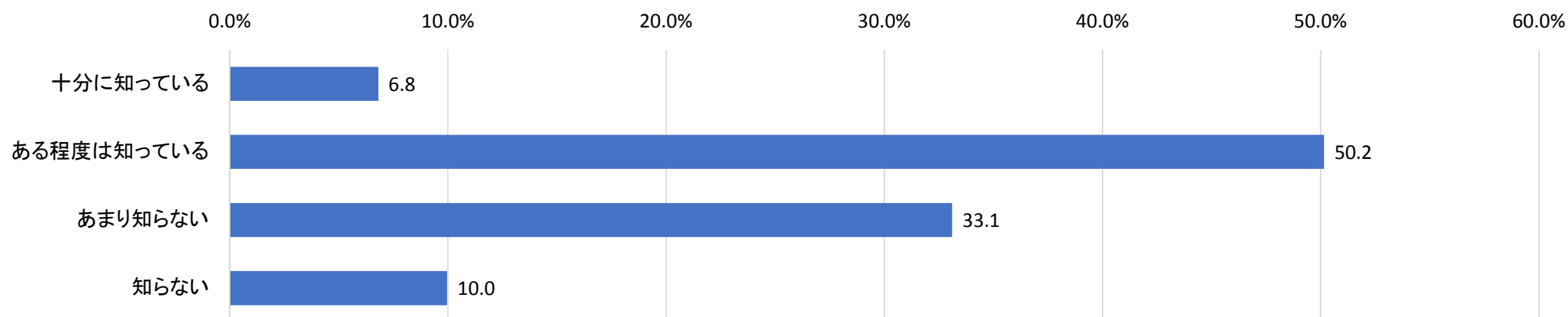
	実数	割合
全体	2000	100.0%
サービスがより便利になるのであれば、積極的に活用してほしいと思う	232	11.6%
サービスがより便利になるのであれば、活用されても仕方がないと思う	764	38.2%
デジタル・プラットフォームが個人情報や利用データを勝手に利用することはやめてほしいと思う	953	47.7%
そもそもデジタル・プラットフォームが個人情報や利用データを活用していることを知らなかった	95	4.8%
その他	8	0.4%
分からない	100	5.0%

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。



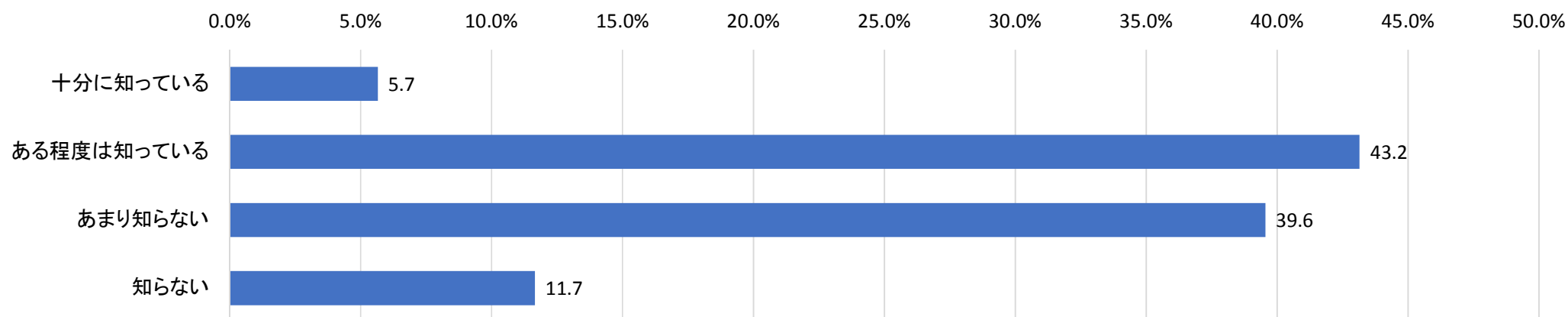
	実数	割合
全体	2000	100.0%
かなり合致している	118	5.9%
ある程度は合致している	1183	59.2%
あまり合致していない	476	23.8%
かなり合致していない	107	5.4%
分からない	116	5.8%

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。



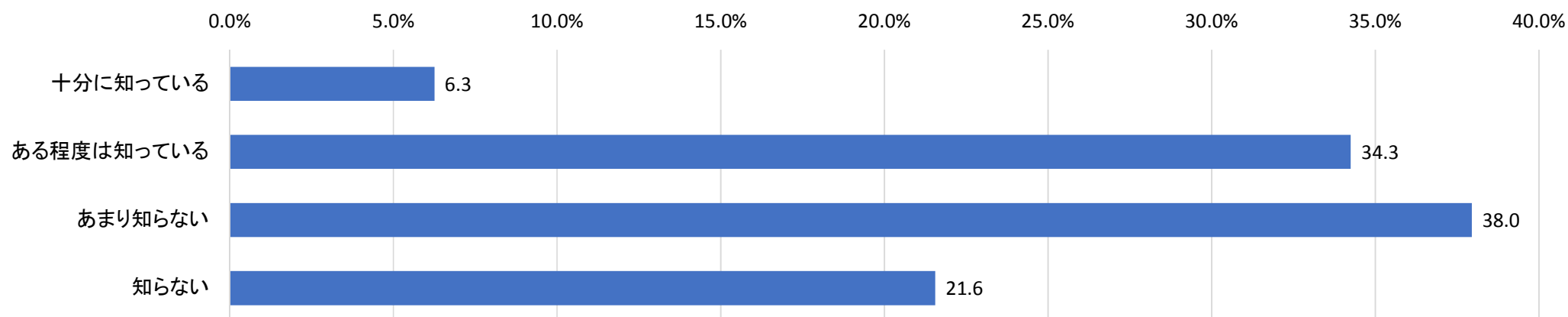
	実数	割合
全体	2000	100.0%
十分に知っている	136	6.8%
ある程度は知っている	1003	50.2%
あまり知らない	662	33.1%
知らない	199	10.0%

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。



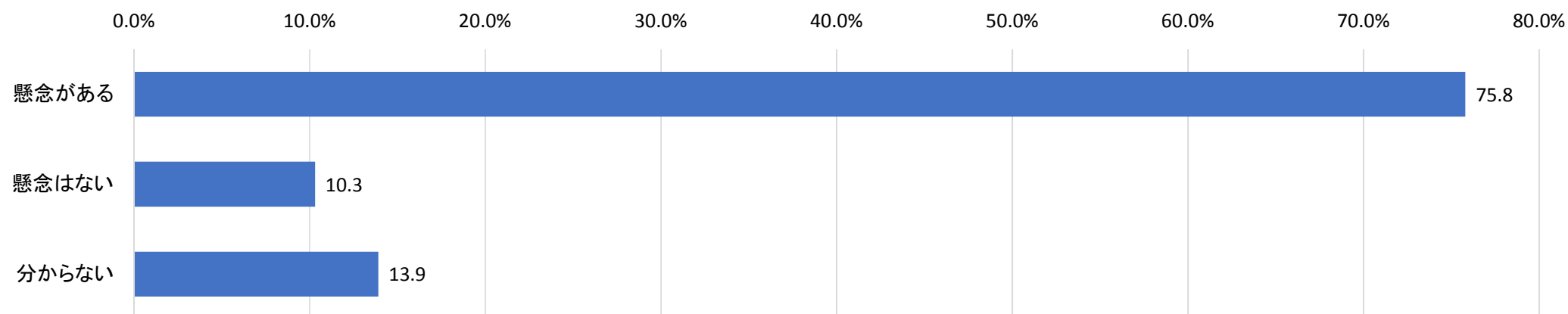
	実数	割合
全体	2000	100.0%
十分に知っている	113	5.7%
ある程度は知っている	863	43.2%
あまり知らない	791	39.6%
知らない	233	11.7%

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。



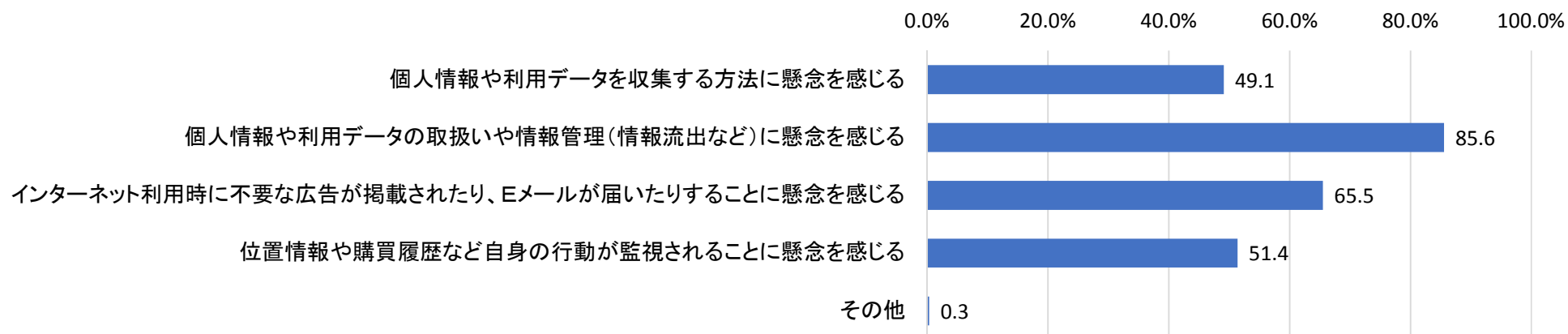
	実数	割合
全体	2000	100.0%
十分に知っている	125	6.3%
ある程度は知っている	685	34.3%
あまり知らない	759	38.0%
知らない	431	21.6%

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。



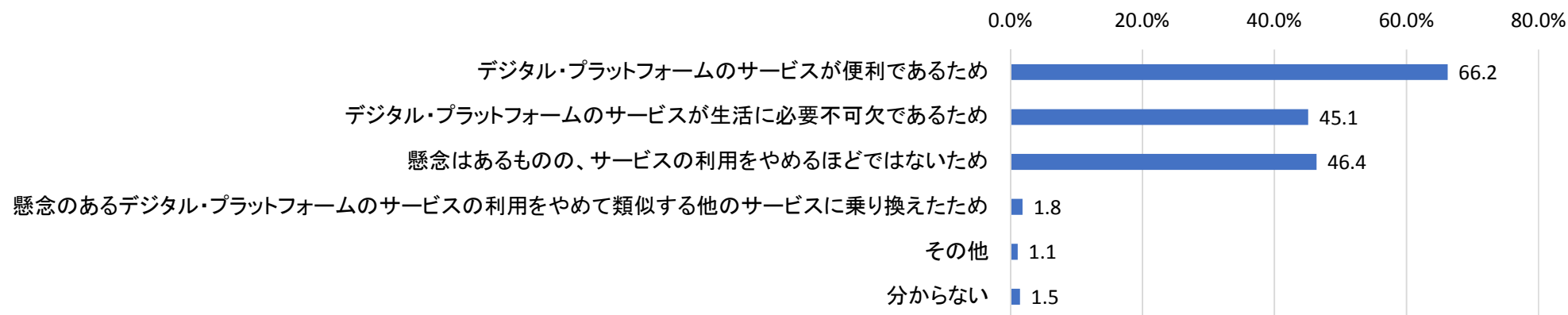
	実数	割合
全体	2000	100.0%
懸念がある	1516	75.8%
懸念はない	206	10.3%
分からない	278	13.9%

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】



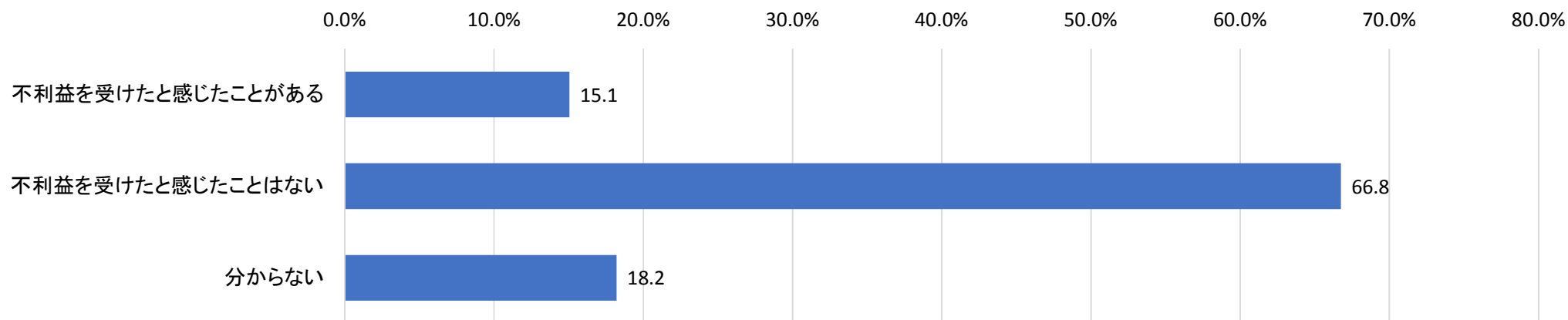
	実数	割合
全体	1516	100.0%
個人情報や利用データを収集する方法に懸念を感じる	744	49.1%
個人情報や利用データの取扱いや情報管理(情報流出など)に懸念を感じる	1297	85.6%
インターネット利用時に不要な広告が掲載されたり、Eメールが届いたりすることに懸念を感じる	993	65.5%
位置情報や購買履歴など自身の行動が監視されることに懸念を感じる	779	51.4%
その他	5	0.3%

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%

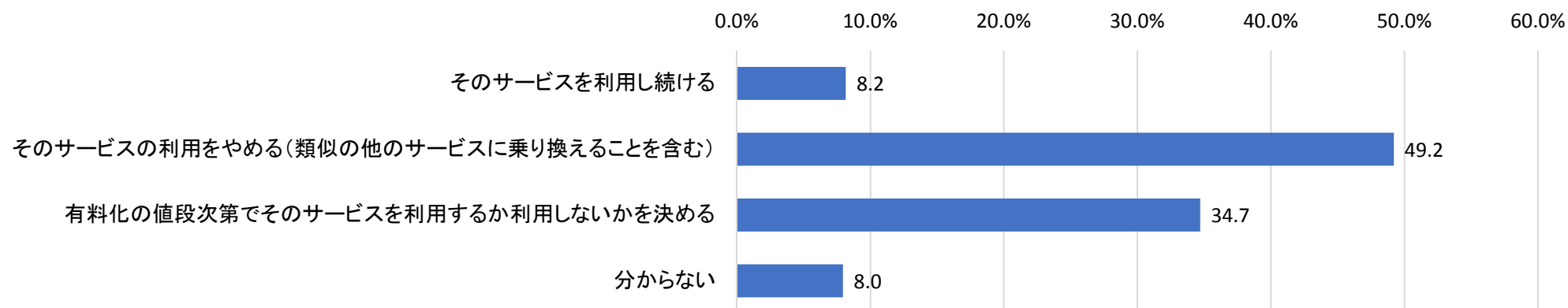
Q17.デジタル・プラットフォームのサービスを利用している中で、個人情報や利用データの収集、利用、管理等について、具体的に何らかの不利益を受けたと感じたことはありますか。



	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。)

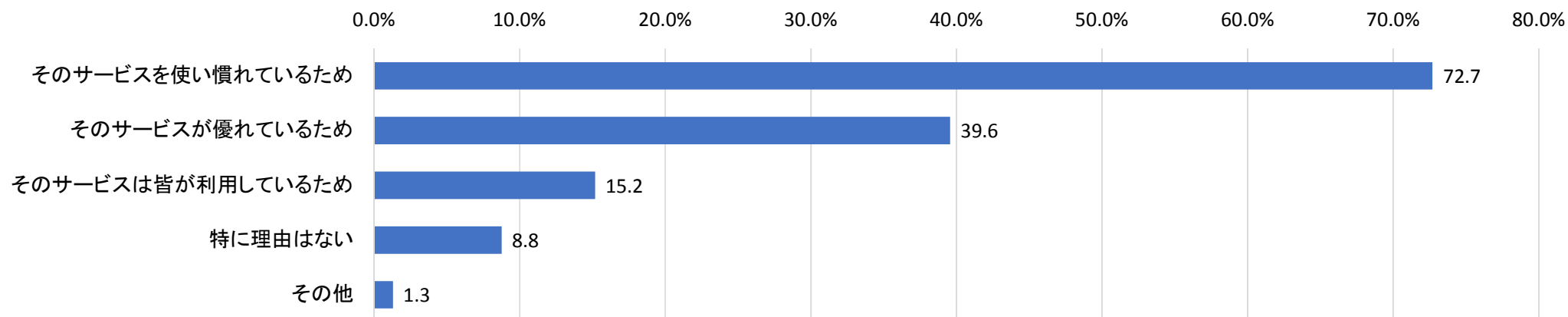
ご自身がよく利用する無料の検索サービスがもし有料化される場合、引き続きそのサービスを利用し続けますか。



	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%

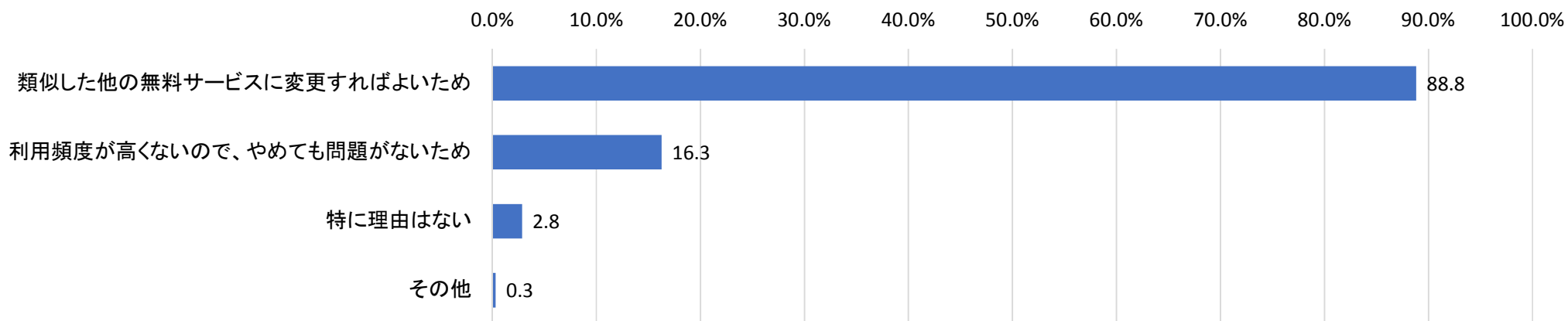
Q20. (Q19で有料化される場合でも「a) そのサービスを利用し続ける」又は「c) 有料化の値段次第でそのサービスを利用するか利用しないかを決める」と回答した方にお伺いします。)

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%

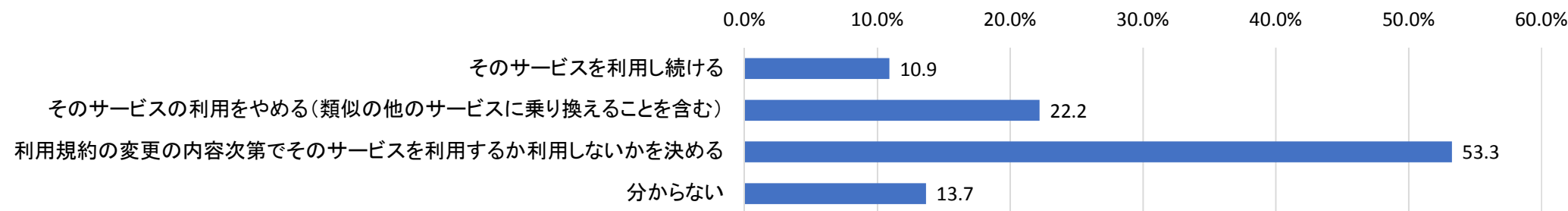
Q21. (Q19で有料化される場合は「b) そのサービスの利用をやめる」と回答した方にお伺いします。) その理由は何ですか。【複数回答可】



	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。)

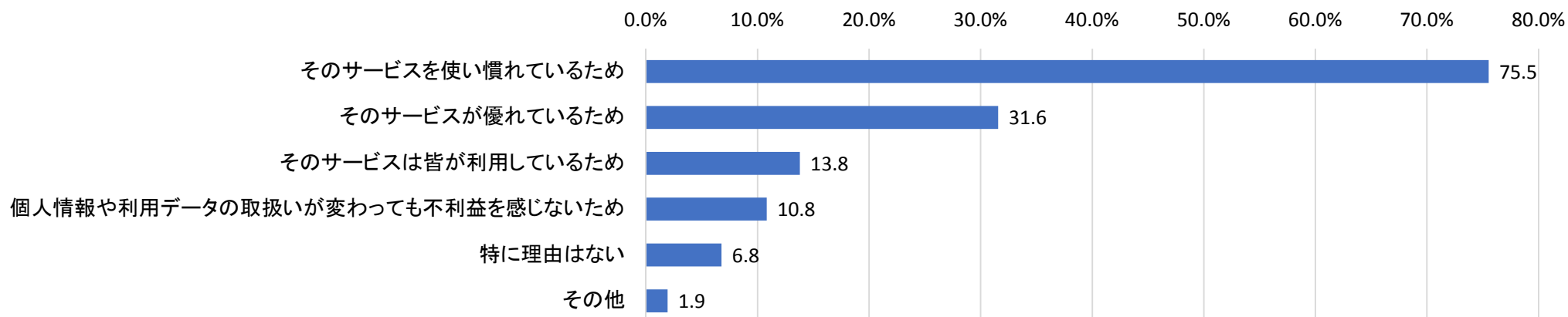
ご自身がよく利用する検索サービスについて、もしデジタル・プラットフォーマーが個人情報や利用データの取扱いに関する利用規約を一方的に変更した場合(例えば、個人情報や利用データをこれまで提供していなかった第三者に提供する、個人情報や利用データの利用方法を拡大するなど)、引き続きそのサービスを利用し続けますか。



	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%

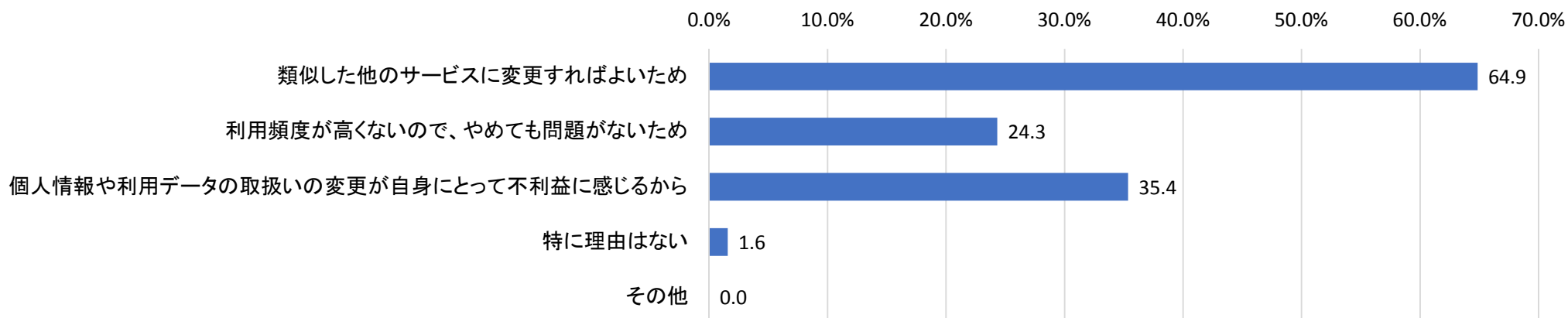
Q23. (Q22で利用規約が変更された場合でも「a) そのサービスを利用し続ける」又は「c) 利用規約の変更の内容次第でそのサービスを利用するか利用しないかを定める」と回答した方にお伺いします。)

その理由は何ですか。【複数回答可】



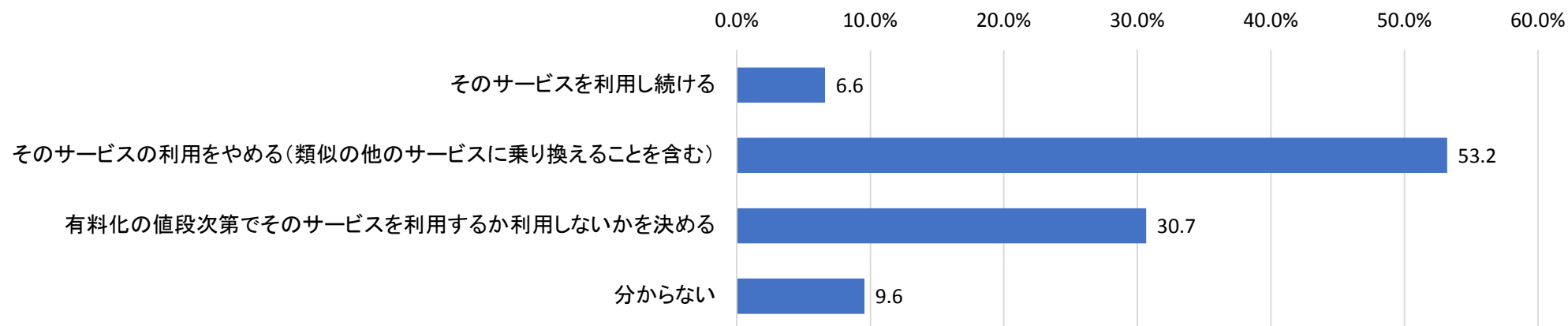
	実数	割合
全体	1283	100.0%
そのサービスを使い慣れているため	969	75.5%
そのサービスが優れているため	405	31.6%
そのサービスは皆が利用しているため	177	13.8%
個人情報や利用データの取扱いが変わっても不利益を感じないため	139	10.8%
特に理由はない	87	6.8%
その他	25	1.9%

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%

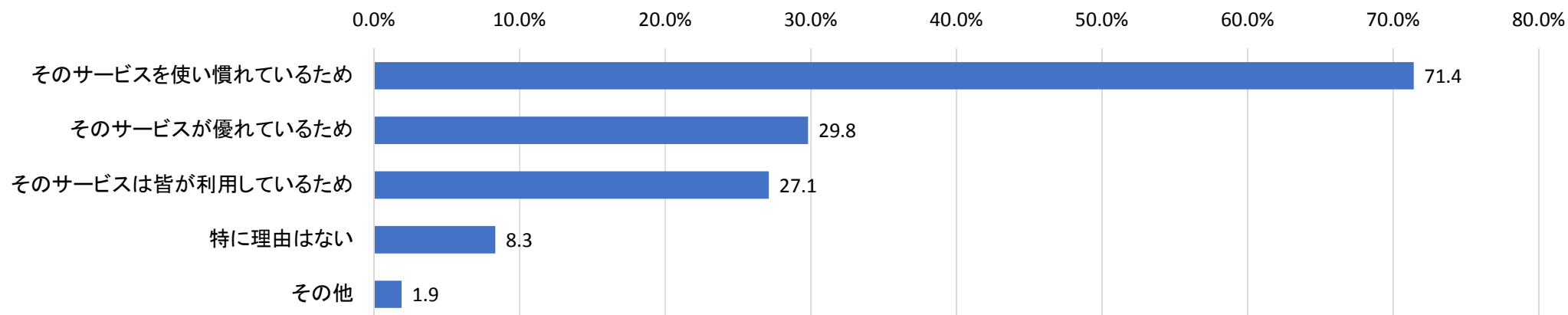
Q26. (Q4でご自身が利用している又は利用したことがあるサービスとして「b) SNS」と回答した方にお伺いします。) ご自身がよく利用する無料のSNSサービスがもし有料化される場合、引き続きそのサービスを利用し続けますか。



	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%

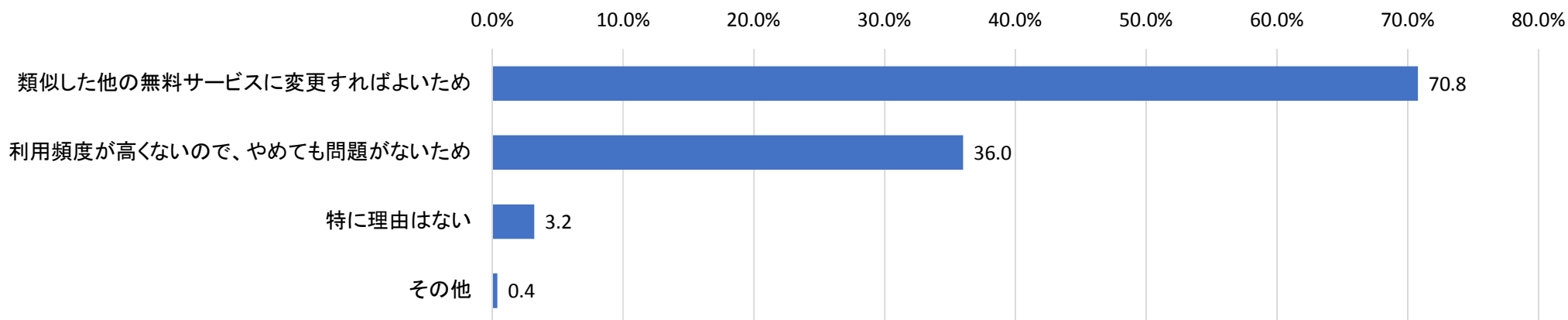
Q27. (Q26で有料化される場合でも「a) そのサービスを利用し続ける」又は「c) 有料化の値段次第でそのサービスを利用するか利用しないかを決める」と回答した方にお伺いします。)

その理由は何ですか。【複数回答可】



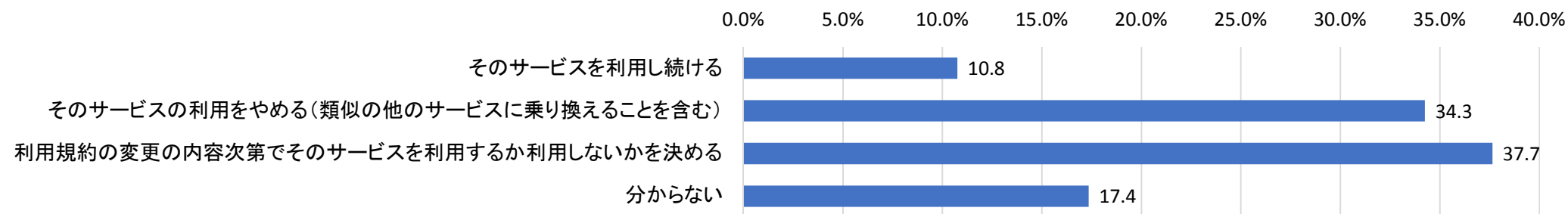
	実数	割合
全体	745	100.0%
そのサービスを使い慣れているため	532	71.4%
そのサービスが優れているため	222	29.8%
そのサービスは皆が利用しているため	202	27.1%
特に理由はない	62	8.3%
その他	14	1.9%

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%

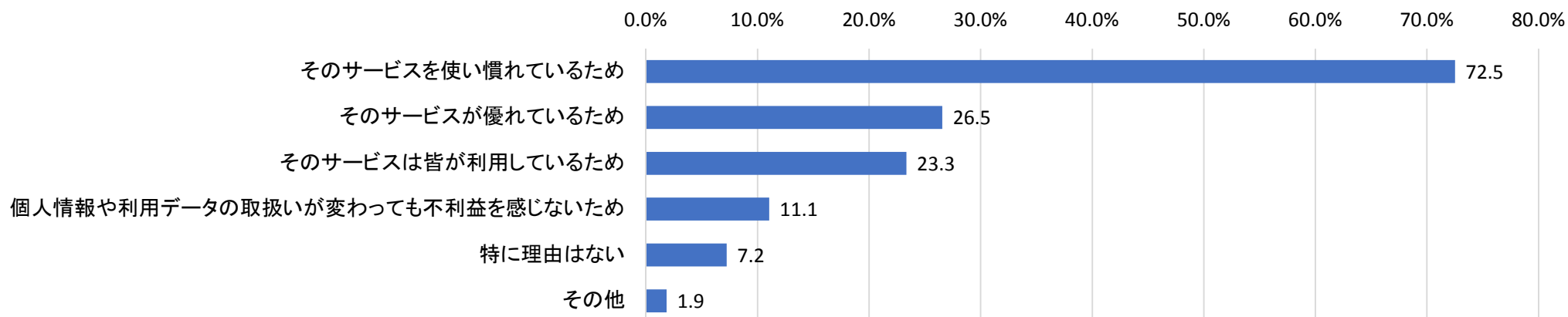
Q29. (Q4でご自身が利用している又は利用したことがあるサービスとして「b) SNS」と回答した方にお伺いします。) ご自身がよく利用するSNSサービスについて、もしデジタル・プラットフォーマーが個人情報や利用データの取扱いに関する利用規約を一方的に変更した場合(例えば、個人情報や利用データをこれまで提供していなかった第三者に提供する、個人情報や利用データの利用方法を拡大するなど)、引き続きそのサービスを利用し続けますか。



	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%

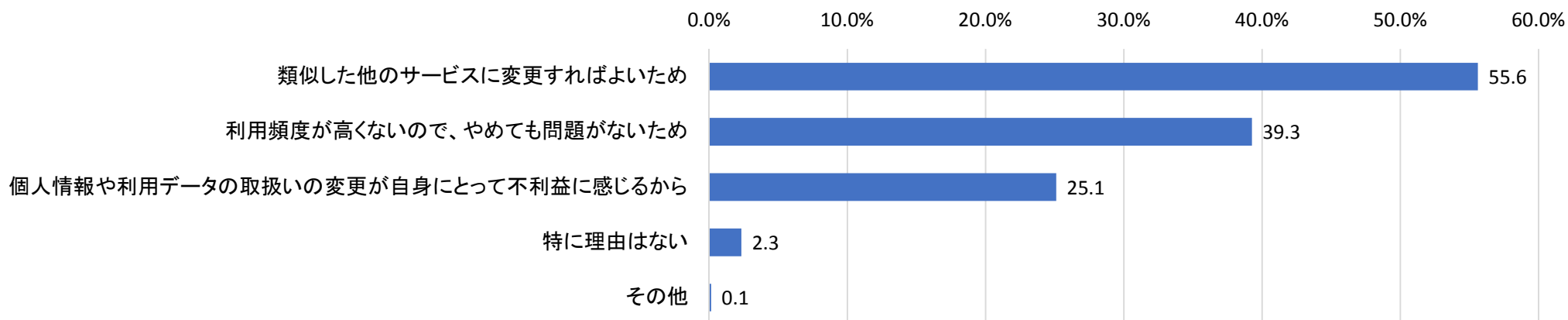
Q30. (Q29で利用規約が変更された場合でも「a) そのサービスを利用し続ける」又は「c) 利用規約の変更の内容次第でそのサービスを利用するか利用しないかを定める」と回答した方にお伺いします。)

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%

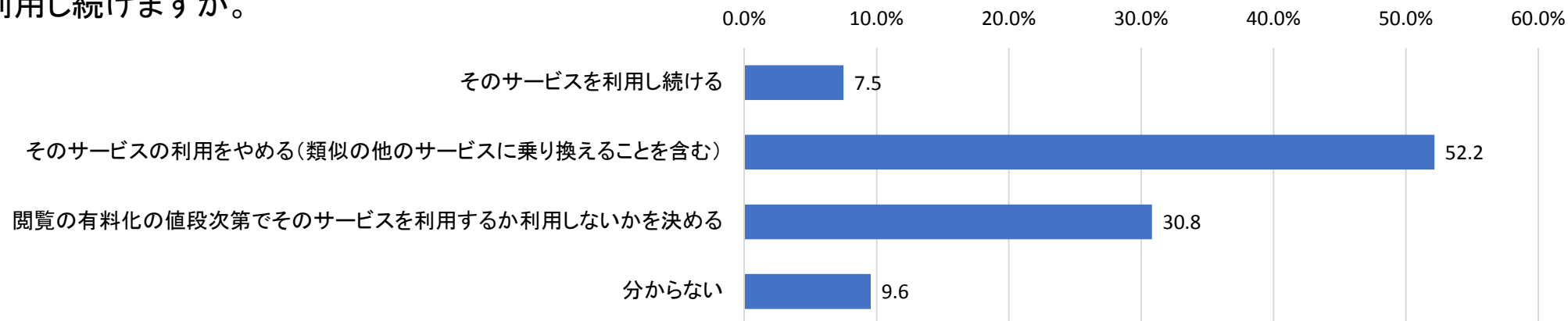
Q31. (Q29で利用規約が変更された場合は「b) そのサービスの利用をやめる」と回答した方にお伺いします。) その理由は何ですか。【複数回答可】



	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。)

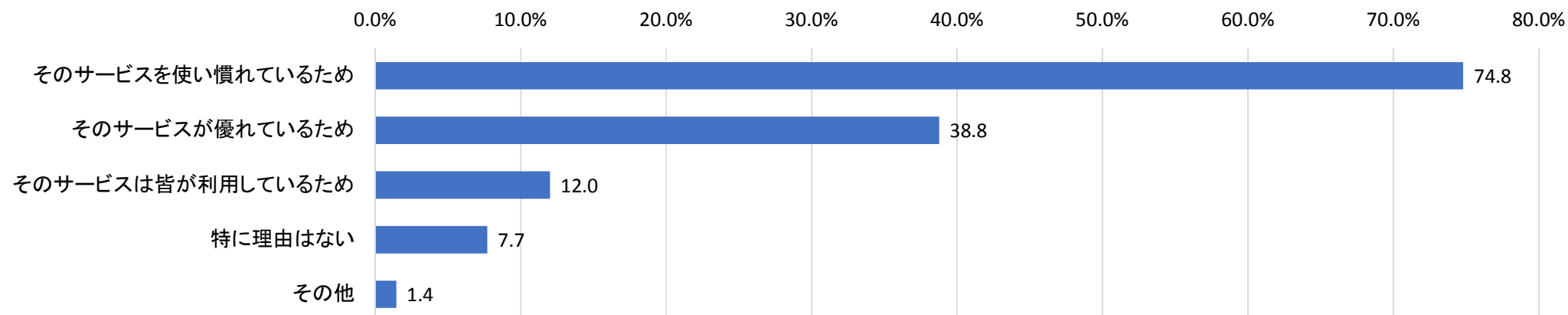
ご自身がよく利用する無料で閲覧できるオンラインショッピングサイトがもし有料化される場合、引き続きそのサービスを利用し続けますか。



	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定める	616	30.8%
分からない	191	9.6%

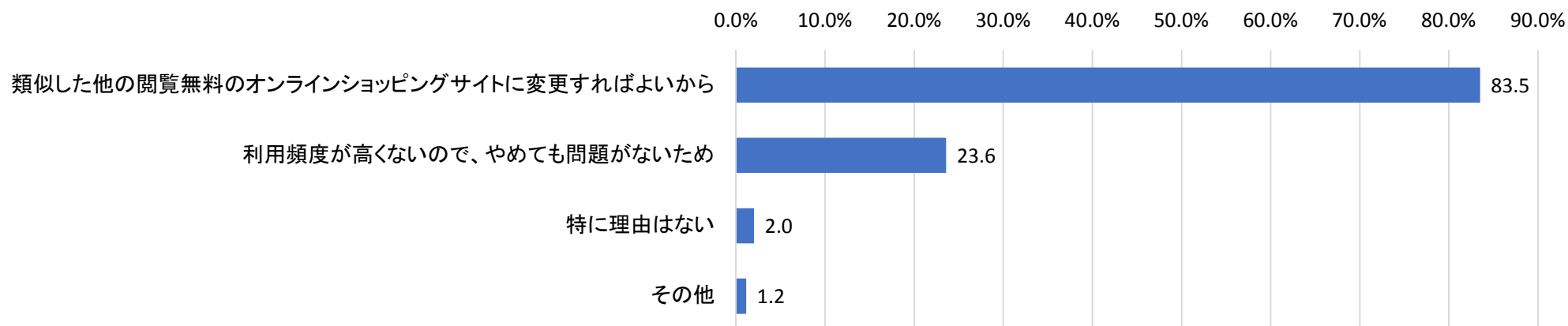
Q34. (Q33で有料化される場合でも「a) そのサービスを利用し続ける」又は「c) 閲覧の有料化の値段次第でそのサービスを利用するか利用しないかを決める」と回答した方にお伺いします。)

その理由は何ですか。【複数回答可】



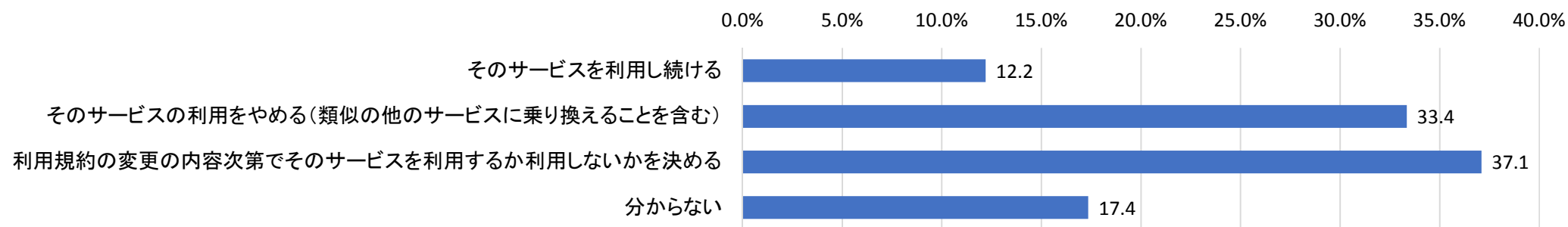
	実数	割合
全体	766	100.0%
そのサービスを使い慣れているため	573	74.8%
そのサービスが優れているため	297	38.8%
そのサービスは皆が利用しているため	92	12.0%
特に理由はない	59	7.7%
その他	11	1.4%

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%

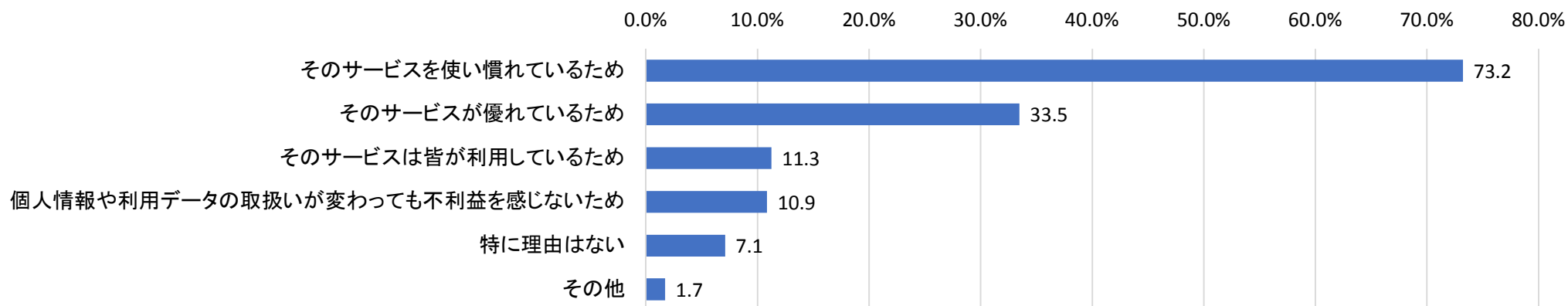
Q36. (Q4でご自身が利用している又は利用したことがあるサービスとして「e)オンラインショッピング」と回答した方にお伺いします。)ご自身がよく利用するオンラインショッピングサイトのサービスについて、デジタル・プラットフォーマーが個人情報や利用データの取扱いに関する利用規約を一方的に変更した場合(例えば、個人情報や利用データをこれまで提供していなかった第三者に提供する、個人情報や利用データの利用方法を拡大するなど)、引き続きそのサービスを利用し続けますか。



	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%

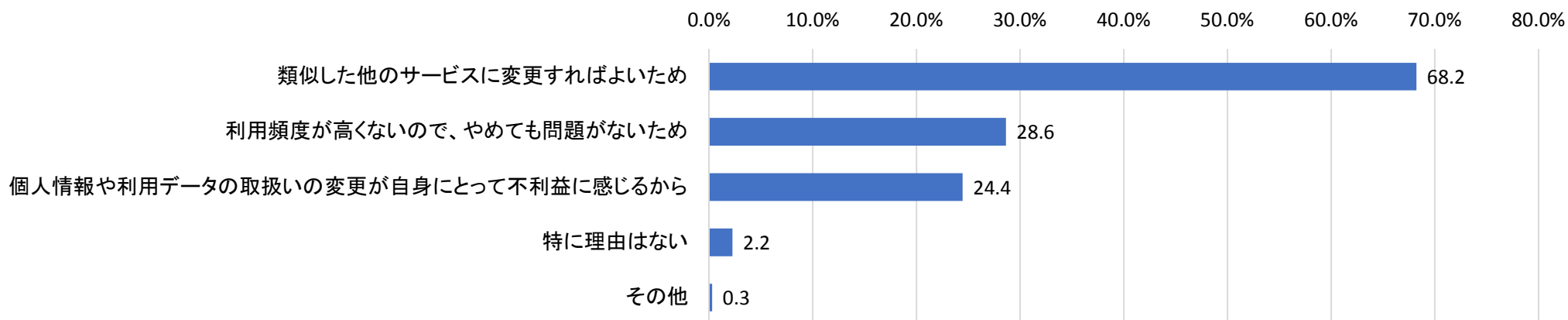
Q37. (Q36で利用規約が変更された場合でも「a) そのサービスを利用し続ける」又は「c) 利用規約の変更の内容次第でそのサービスを利用するか利用しないかを定める」と回答した方にお伺いします。)

その理由は何ですか。【複数回答可】



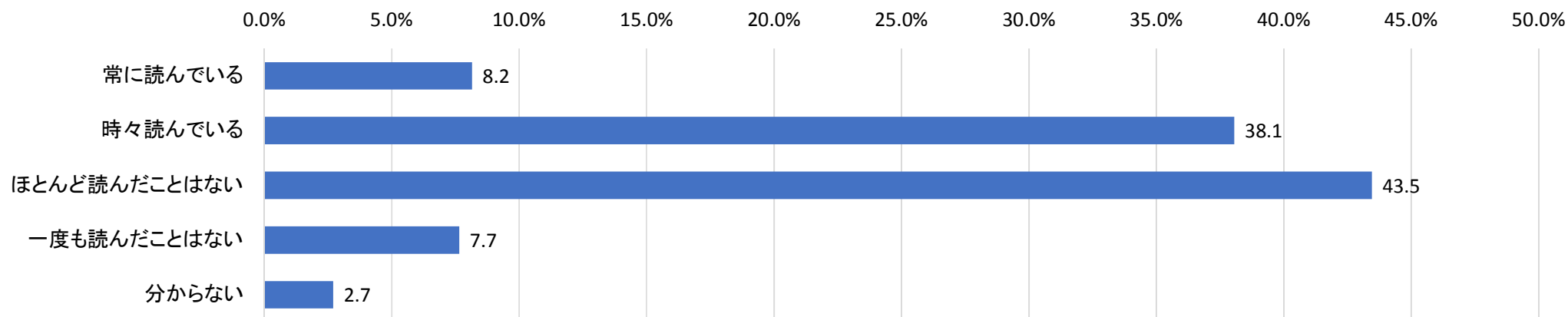
	実数	割合
全体	986	100.0%
そのサービスを使い慣れているため	722	73.2%
そのサービスが優れているため	330	33.5%
そのサービスは皆が利用しているため	111	11.3%
個人情報や利用データの取扱いが変わっても不利益を感じないため	107	10.9%
特に理由はない	70	7.1%
その他	17	1.7%

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】



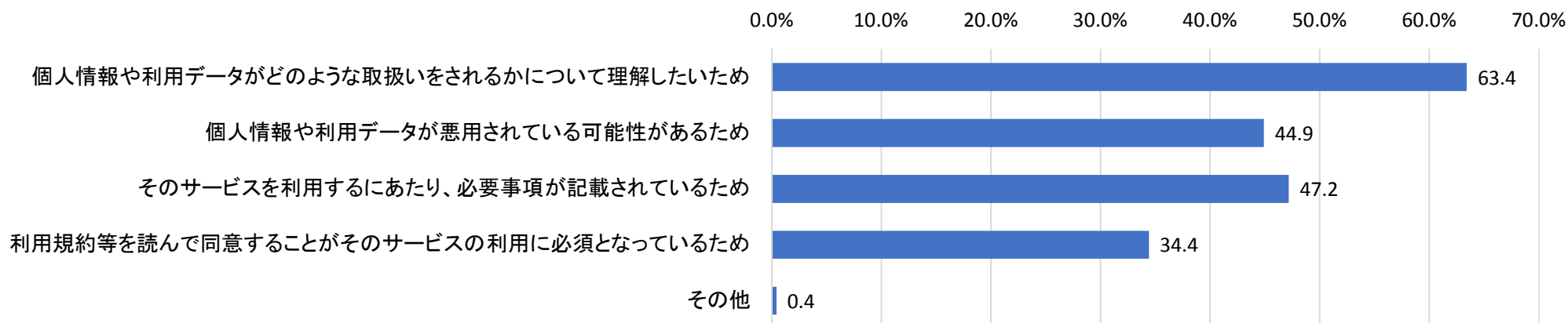
	実数	割合
全体	667	100.0%
類似した他のサービスに変更すればよいため	455	68.2%
利用頻度が低いので、やめても問題がないため	191	28.6%
個人情報や利用データの取扱いの変更が自身にとって不利益に感じるから	163	24.4%
特に理由はない	15	2.2%
その他	2	0.3%

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。



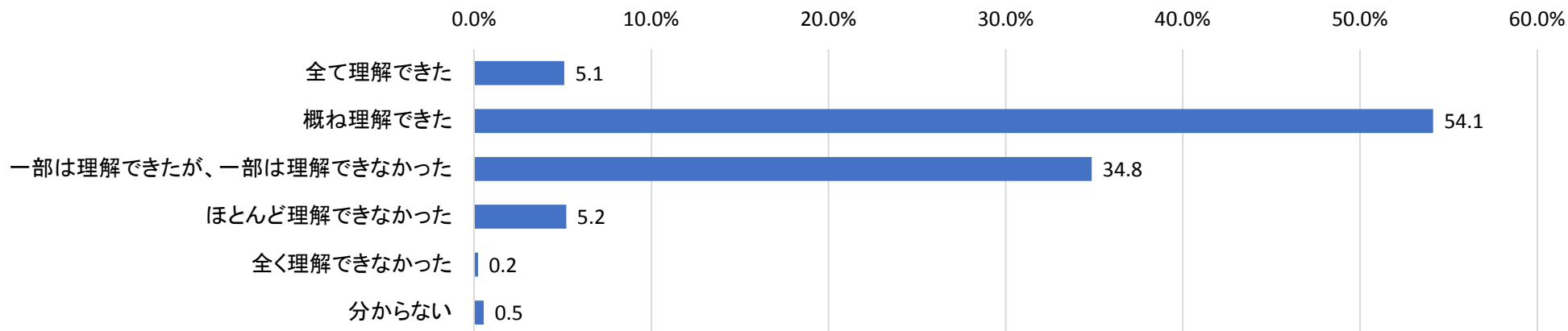
	実数	割合
全体	2000	100.0%
常に読んでいる	163	8.2%
時々読んでいる	761	38.1%
ほとんど読んだことはない	869	43.5%
一度も読んだことはない	153	7.7%
分からない	54	2.7%

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%

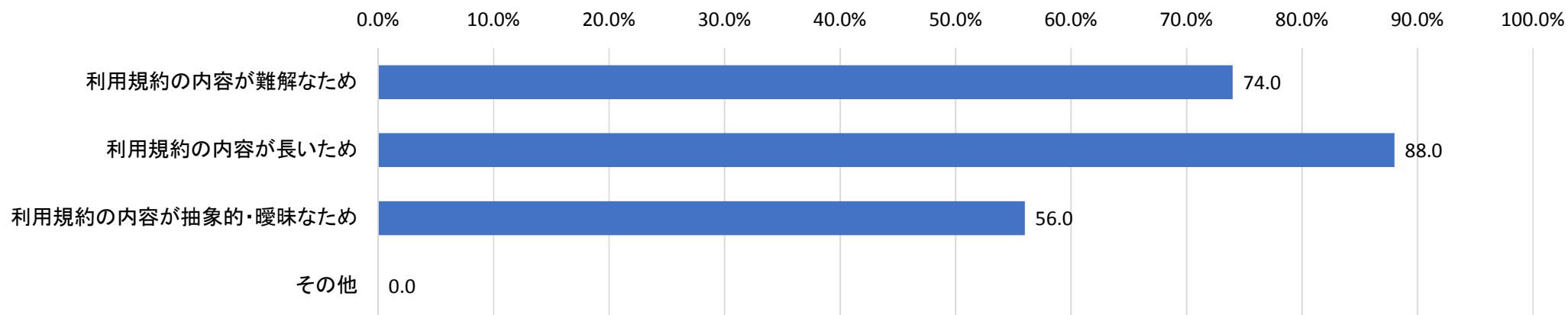
Q42. (Q40で利用規約の記載内容を「a) 常に読んでいる」又は「b) 時々読んでいる」と回答した方にお伺いします。) 個人情報や利用データの取扱いに関する利用規約の記載内容は理解できましたか。



	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。)

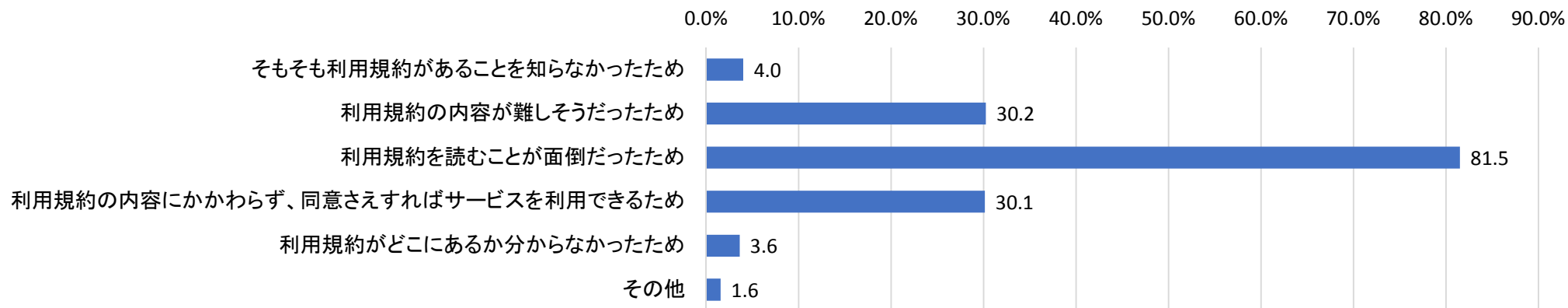
理解できなかった理由は何ですか。【複数回答可】



	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。)

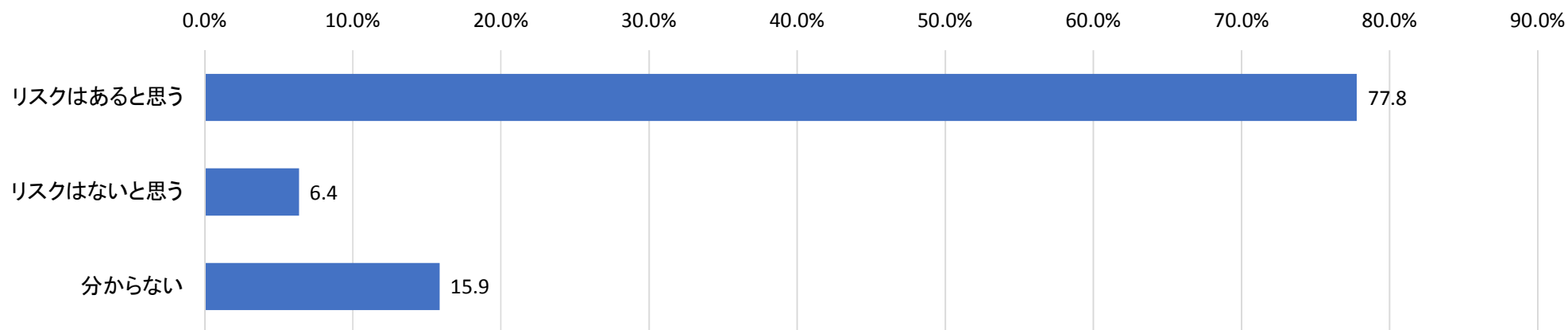
個人情報や利用データの取扱いに関する利用規約の記載内容を読まなかった理由は何ですか。【複数回答可】



	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%

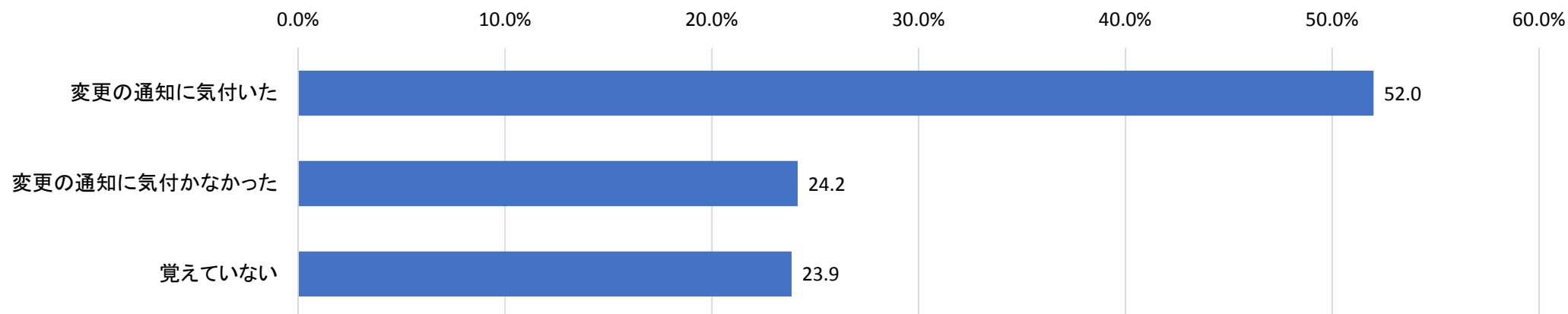
Q45. (Q40で利用規約の記載内容を「c) ほとんど読んだことはない」又は「d) 一度も読んだことはない」と回答した方にお伺いします。)

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。



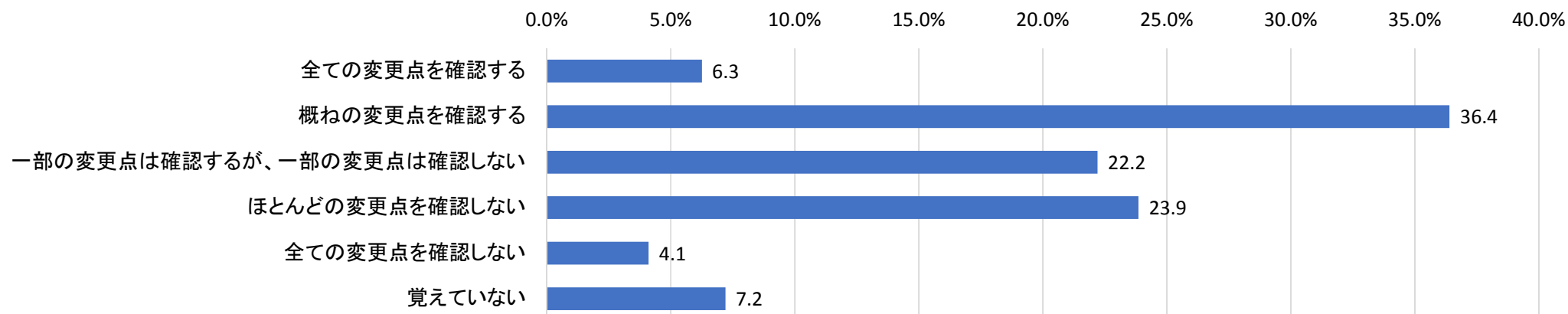
	実数	割合
全体	1022	100.0%
リスクはあると思う	795	77.8%
リスクはないと思う	65	6.4%
分からない	162	15.9%

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%

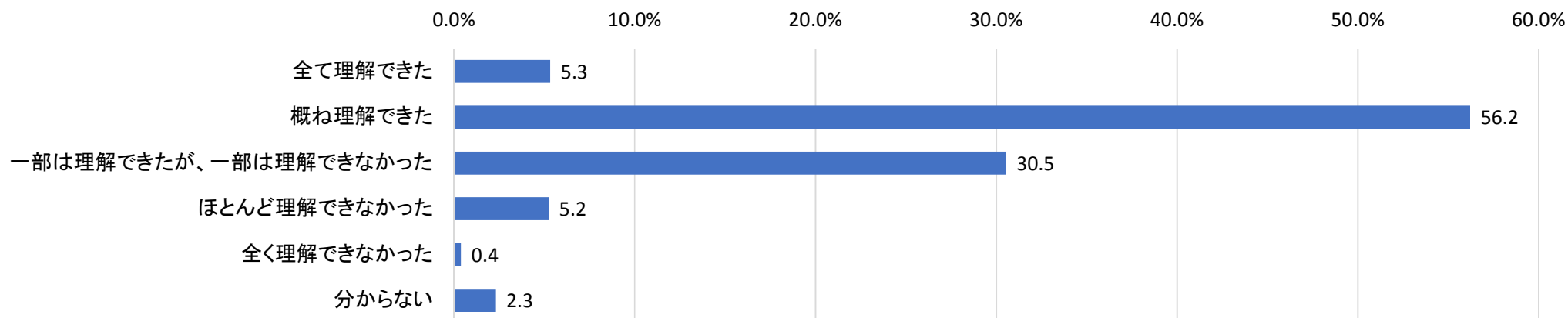
Q48.利用規約の変更があった場合、変更点を確認しますか。



	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%

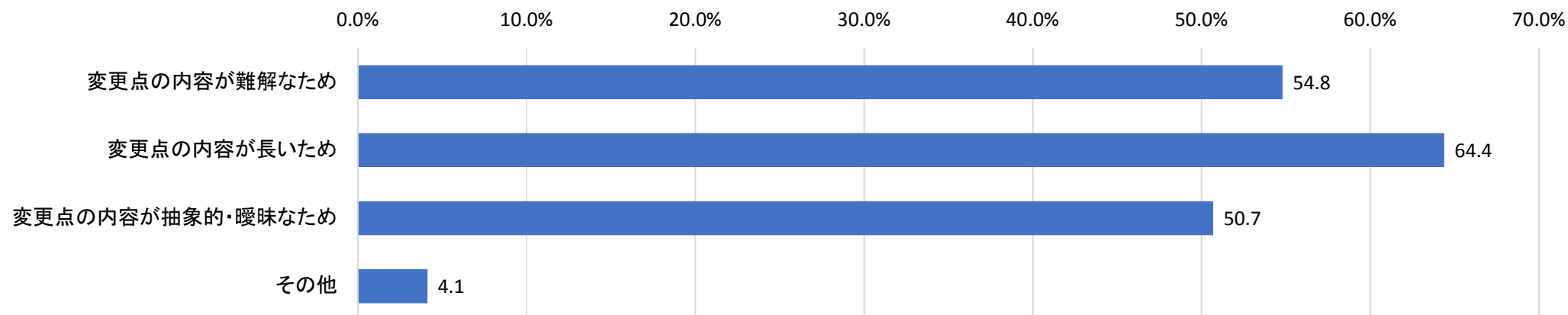
Q49. (Q48で「a) 全ての変更点を確認する」、「b) 概ねの変更点を確認する」、「c) 一部の変更点を確認するが、一部の変更点を確認しない」と回答した方にお伺いします。)

変更点は理解できましたか。



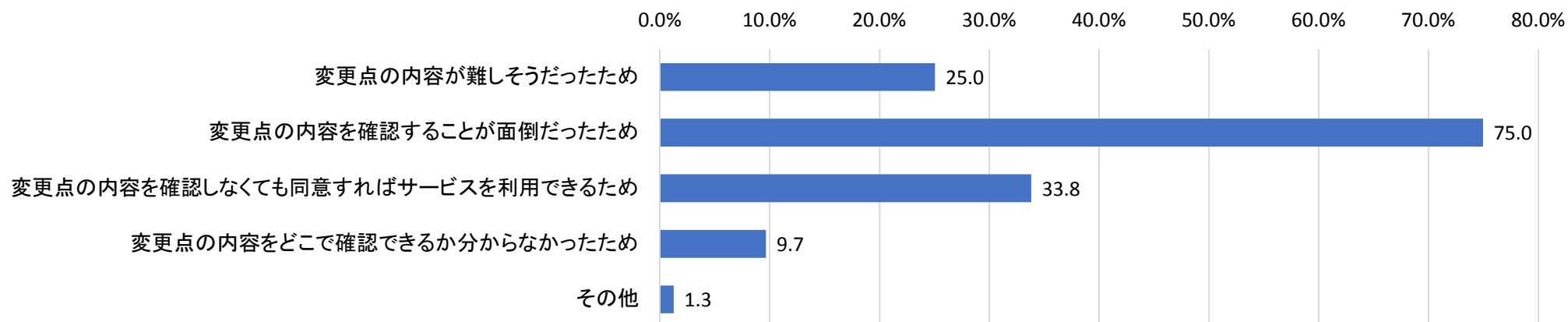
	実数	割合
全体	1297	100.0%
全て理解できた	69	5.3%
概ね理解できた	729	56.2%
一部は理解できたが、一部は理解できなかった	396	30.5%
ほとんど理解できなかった	68	5.2%
全く理解できなかった	5	0.4%
分からない	30	2.3%

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%