

報道関係各位

2014年1月16日

公益社団法人 日本通信販売協会

～ジャドマ通販研究所 調査レポート第四弾～

## ネット通販での「お取り寄せ」経験者は約 6 割

### お取り寄せ経験トップは「洋菓子・スイーツ」 感動経験率では「エビ・カニ」がトップ

#### —お取り寄せに関する消費者実態調査—

公益社団法人 日本通信販売協会(=JADMA、事務局・東京都中央区、佐々木迅会長、正会員 510 社 2014 年 1 月 6 日現在)では、設立 30 周年を記念して、「ジャドマ通販研究所 (<http://www.jadma.org/tsuhan-kenkyujo/>)」を開設し、通信販売に関する調査レポートを定期的に発表しています。このたび調査レポート第四弾として、「お取り寄せに関する消費者実態調査」をテーマに、インターネットリサーチにて、過去 1 年以内にインターネット通信販売を利用したことがある全国の15歳～69歳の男女を対象に調査を行い、計1,000の有効サンプルを得ました。

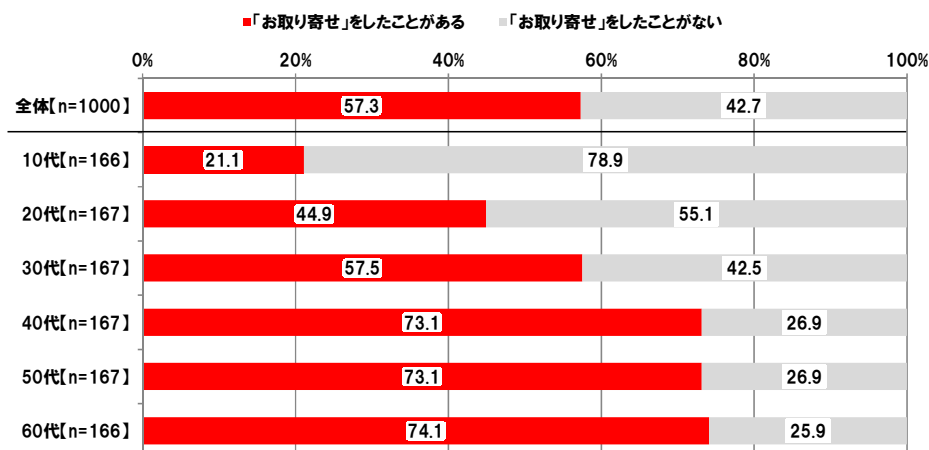
■インターネット通販利用者の約 6 割が「お取り寄せ」を経験 40 代以上では 7 割超

■お取り寄せ経験トップは「洋菓子・スイーツ」、感動する商品に出会える確率 冬の定番「エビ・カニ」がトップ  
ここでの「お取り寄せ」とは、通信販売で「グルメ商品」や「地方名産品(主に食品)」を自宅に配送してもらうことを言います。

全回答者(1,000 名)のうち、何らかの商品をインターネット通信販売(以下ネット通販)で「お取り寄せ」したことがある人は約 6 割(57.3%)となり、ネット通販での「お取り寄せ」が定着していることを再確認できる結果になりました。

また、年代別に見てみると、ネット通販でのお取り寄せの経験率は年代が上がるごとに高くなっており、10代では 21.1%、20代では 44.9%、30代では 57.5%、40代・50代では 73.1%、60代では 74.1%となっています。40代以上の人の 7 割以上がネット通販でのお取り寄せを経験していますが、人生に余裕が出てくる年代の楽しみにもなっているのでしょうか。

◆お取り寄せをしたことがあるか<年代別>  
《図表1》



本件に関するお問合せ先  
(公社)日本通信販売協会 事務局  
TEL03-5651-1155 FAX03-5651-1199

ところで、どのような商品がネット通販でお取り寄せされているのでしょうか。

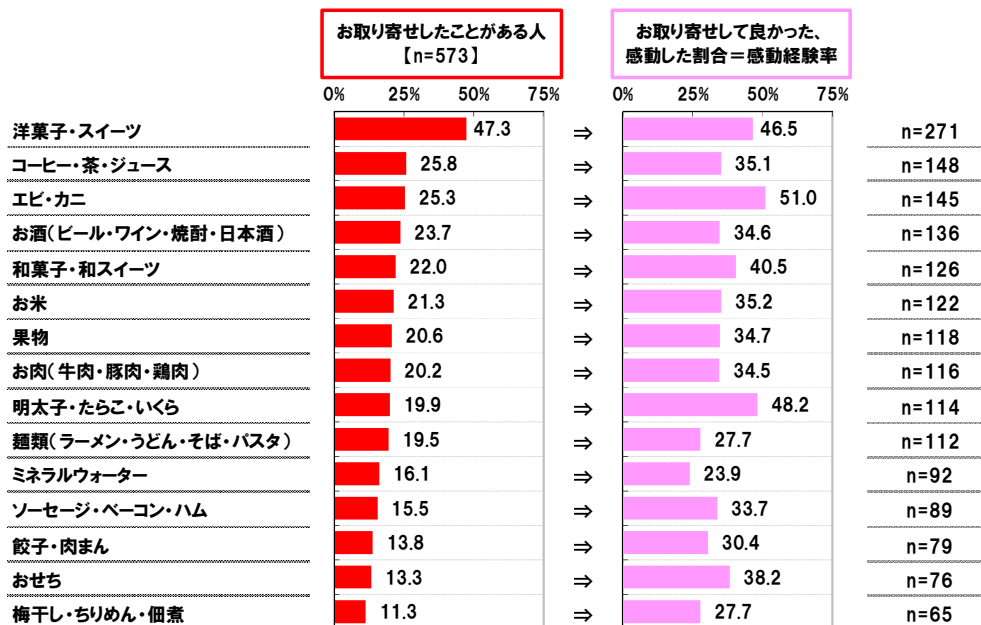
お取り寄せ経験のある 573 名に、お取り寄せしたことがある商品を聞いたところ、1 位「洋菓子・スイーツ」(47.3%)、2 位の「コーヒー・茶・ジュース」(25.8%)、3 位「エビ・カニ」(25.3%)、4 位「お酒(ビール・ワイン・焼酎・日本酒)」(23.7%)、5 位「和菓子・和スイーツ」(22.0%)となりました。ティータイムのお供から贅沢なグルメまで、お取り寄せが幅広く利用されていることが窺える結果となりました。

それでは、お取り寄せによって、感動するような商品には出会えているのでしょうか。

感動経験率(※)が最も高かったのは「エビ・カニ」(51.0%)でした。お取り寄せ経験率としては3位でしたが、感動経験率では1位になりました。以下、2位は「明太子・たらこ・いくら」(48.2%)、3位は「洋菓子・スイーツ」(46.5%)となりました。「明太子・たらこ・いくら」は、お取り寄せ経験率としては9位でしたが、感動経験率では2位にランクインしました。魚介類のお取り寄せで感動する商品に出会える人が多いようです。寒い冬の鍋に、お取り寄せした「エビ・カニ」を入れる、そんな光景が目に見えます。

※ネット通販のお取り寄せ経験者が、お取り寄せをした各商品に対して「お取り寄せをして良かった、感動した」と回答した割合

◆インターネット通販で、「お取り寄せ」したことがある商品と「お取り寄せ」して良かった、感動した割合※上位15項目抜粋《図表2》

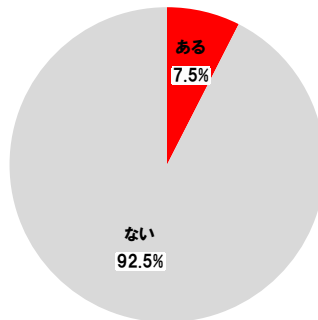


## ■「お取り寄せ時のトラブル」7.5%が経験

### ■トラブルの内容「不良品」「想像との差異」「配達の際の手違い」が目立つ

便利で楽しく、感動することさえあるお取り寄せも、トラブルに見舞われてしまうと台無しです。ネット通販でのお取り寄せ経験者 573 名のうち、何らかのトラブルを経験したことのある人の割合は 7.5%でした。大多数の人はトラブルに遭遇せずにお取り寄せを楽しめているようですが、残念ながらトラブルを経験している人もいます。

◆お取り寄せでのトラブル経験率  
【n=573(お取り寄せ経験者)】《図表3》



お取り寄せでトラブルを経験した人は、具体的にはどのようなトラブルに遭遇したのでしょうか。

トラブル経験者 43 名の自由回答の内容を見てみると、「腐っていた」(60 代女性、みかん注文者)・「髪の毛が混入していた」(30 代女性、ロールケーキ注文者)など【商品の質に関するケース】、「色が写真と違った」(30 代男性、フグ刺し注文者)・「思っていたのと違って肉の切り口の筋目が逆で固かった」(60 代男性、お肉注文者)など【注文者の想像と違っているケース】、「指定した期日に届けてもらえなかった」(40 代女性、梅干し注文者)・「同封されていた明細が別の人のもので、自分の明細がその人に届けられていた」(40 代男性、ウニ注文者)など【配達時のミスに関するケース】、「中国の産地偽装品だった」(60 代男性、ウナギのかば焼き注文者)など【産地に関して疑いのあるケース】の 4 つに分類できました。

いずれのケースも、ネット通販のリスクが垣間見えるものでした。異物の混入や商品の劣化など、消費者側の注意だけでは完全に回避しきれないものもあります。消費者ができる対策としては、表示された情報(特に品質管理や万が一の際の返品・交換について)をよく読む、疑問・不安を感じた点を電話やメールで問い合わせるなどが挙げられます。

◆お取り寄せで経験したトラブル【n=43(トラブルを経験したことがある人)】《図表4》

商品の質に関するケース	注文者の想像と違っているケース	配達時のミスに関するケース	産地に関して疑いのあるケース
状態が悪かった (20代女性、マグロ注文者)	宣伝の内容と違っていた (50代男性、カニ注文者)	指定した期日に届けてもらえなかった (40代女性、梅干し注文者)	魚の産地等が不明瞭だった (60代男性、魚の加工食品注文者)
髪の毛が混入していた (30代女性、ロールケーキ注文者)	うたい文句にだまされた。スポンジが バサバサだった (50代女性、ケーキ注文者)	1月2日の夕方に届いた (60代男性、おせち注文者)	中国の産地偽装品だった (60代男性、ウナギのかば焼き注文 者)

◆調査概要◆

- ◆調査タイトル：お取り寄せに関する消費者実態調査
- ◆調査対象：ネットエイジアリサーチのインターネットモニター会員を母集団とする  
過去1年以内にネット通販を利用した15歳～69歳の男女  
(男性・女性 各500名、10代・20代・30代・40代・50代・60代 各166～167名)
- ◆調査期間：2013年8月30日～2013年9月3日の5日間
- ◆調査方法：インターネット調査
- ◆調査地域：全国
- ◆有効回答数：1,000サンプル（有効回答から1,000サンプルを抽出）
- ◆実施機関：ネットエイジア株式会社

【ジャドマ通販研究所】

公益社団法人 日本通信販売協会が設立 30 周年を記念して開設した「ジャドマ通販研究所」では、通信販売に関する調査レポートを定期的に発表しています。

URL: <http://www.jadma.org/tsuhan-kenkyujo/>



本件に関するお問合せ先  
(公社)日本通信販売協会 事務局  
TEL03-5651-1155 FAX03-5651-1199