

2024年2月28日
株式会社TRUSTDOCK
MMDLabo株式会社

オンライン上での個人間取引サービスに関する調査

**オンライン上での個人間取引サービスの利用経験上位は、
フリマ・ネットオークションが34.4%、ハンドメイド売買が6.8%**

取引相手の本人確認状況が取引に影響する人は51.2%

https://mmdlabo.jp/investigation/detail_2316.html

MMDLabo株式会社（東京都港区、代表取締役：吉本浩司）が運営するMMD研究所は、株式会社TRUSTDOCK（東京都中央区、代表取締役：千葉孝浩）と共同で、予備調査では20歳～69歳の男女10,000人、本調査ではオンライン上での個人間取引サービスを現在利用している500人を対象に2024年2月9日～2月13日の期間で「オンライン上での個人間取引サービスに関する調査」を実施いたしました。調査結果は以下のとおりです。
※本調査で聴取したオンライン上での個人間取引サービスは、フリマ・ネットオークション、ハンドメイド売買、家事代行・育児マッチングサービス、スキルシェア・クラウドソーシング、カーシェア、スペースシェアの6カテゴリーです。

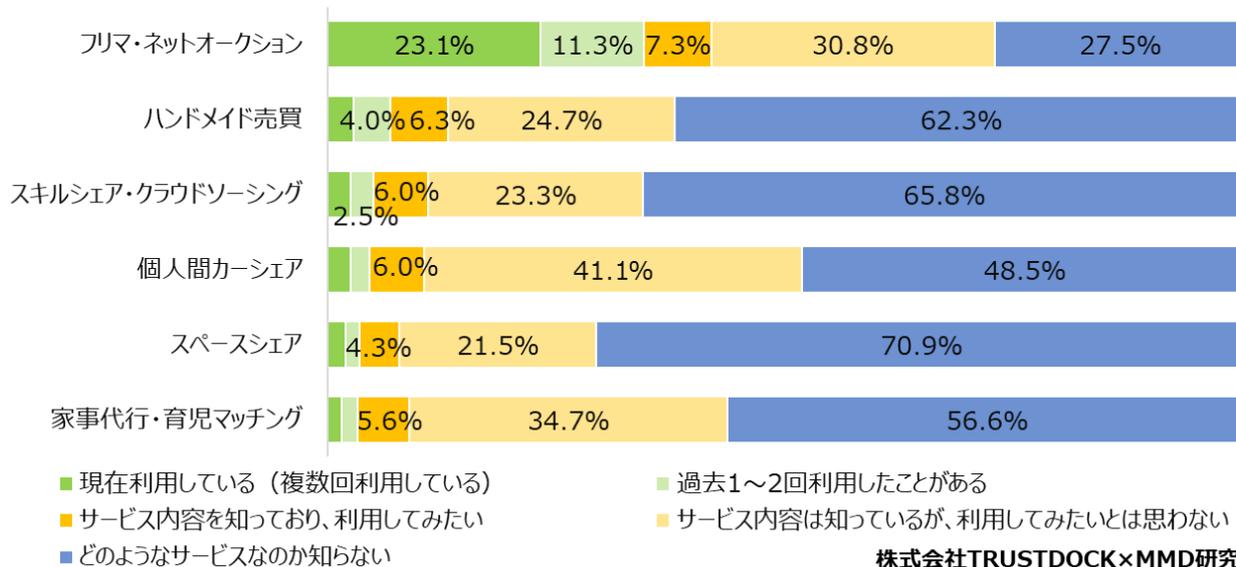
【調査結果サマリー】

- オンライン上での個人間取引サービスの利用経験上位は、
フリマ・ネットオークションが34.4%、ハンドメイド売買が6.8%
- オンライン上での個人間取引サービス利用時に重視したこと
「提示された価格」「サービスの使いやすさ」「取引実績」
- オンライン上での個人間取引サービスでのトラブル経験は22.6%
経験したトラブルは「商品やサービスの不備・不良」「やり取りに不満」「クレームや低評価」
- オンライン上での個人間取引サービスを利用する際、
取引相手の本人確認状況が取引に影響する人は51.2%、本人確認を行った人は45.0%

■ **オンライン上での個人間取引サービスの利用経験上位は、
フリマ・ネットオークションが34.4%、ハンドメイド売買が6.8%**

20歳～69歳の男女10,000人を対象に、オンライン上での個人間取引サービスの認知～利用状況について聞いたところ、「現在利用している（複数回利用している）」と「過去1～2回利用したことがある」を合わせた利用経験は、フリマ・ネットオークションが34.4%と最も多く、次いでハンドメイド売買が6.8%、スキルシェア・クラウドソーシングが4.9%となった。

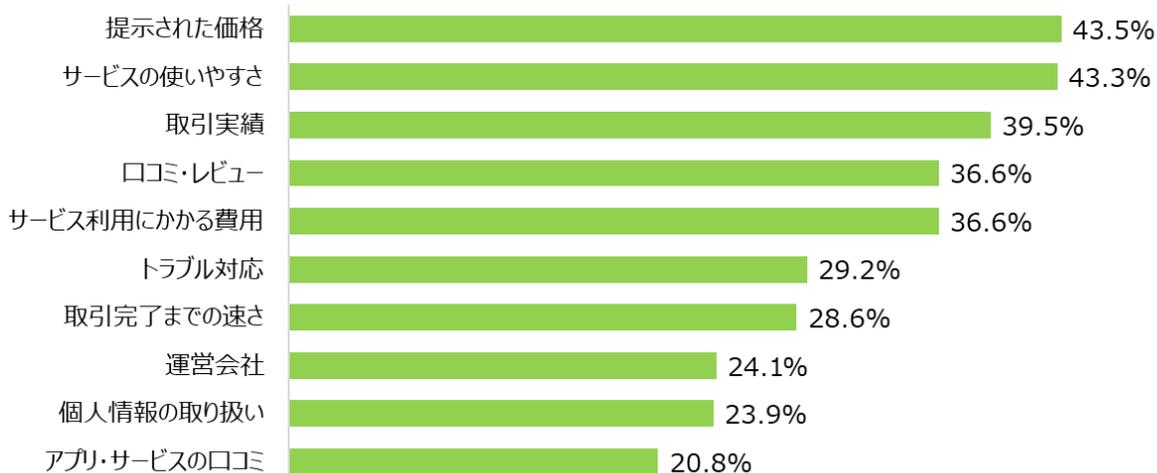
● オンライン上での個人間取引サービスの認知～利用状況（n=10,000、単数）※カテゴリー別



■ **オンライン上での個人間取引サービス利用時に重視したこと
「提示された価格」「サービスの使いやすさ」「取引実績」**

オンライン上での個人間取引サービスを利用したことがあると回答した3,796人を対象に、オンライン上での個人間取引サービス利用時に重視したことを聞いたところ（複数回答可）、「提示された価格」が43.5%と最も多く、次いで「サービスの使いやすさ」が43.3%、「取引実績」が39.5%となった。

● オンライン上での個人間取引サービスを利用して取引を行う際に重視したこと（n=3,796、複数）※上位10項目抜粋

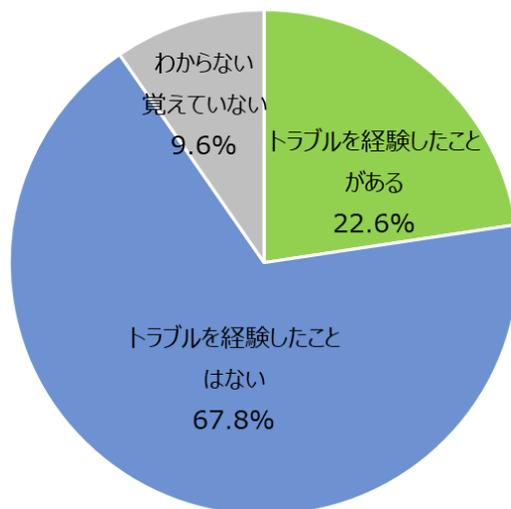


■ オンライン上での個人間取引サービスでのトラブル経験は22.6%

経験したトラブルは「商品やサービスの不備・不良」「やり取りに不満」「クレームや低評価」

オンライン上での個人間取引サービスを利用したことがあると回答した3,796人を対象に、トラブル経験について聞いたところ、「トラブルを経験したことがある」が22.6%、「トラブルを経験したことはない」が67.8%となった。

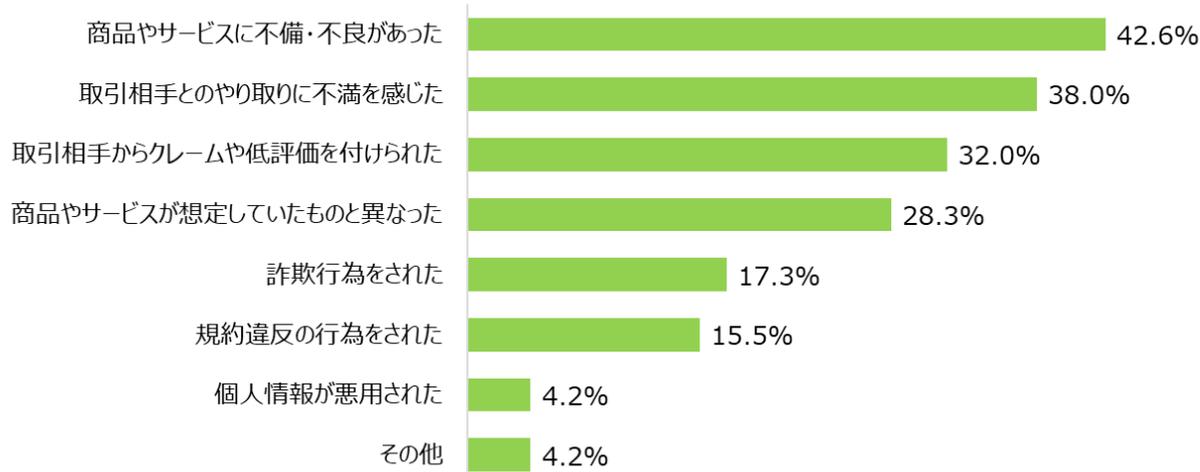
- オンライン上での個人間取引サービスを利用した際のトラブル経験（n=3,796、単数）



株式会社TRUSTDOCK×MMD研究所

次に、オンライン上での個人間取引サービスを利用した際にトラブルを経験したことがあると回答した859人を対象に、経験したトラブルについて聞いたところ（複数回答可）、「商品やサービスに不備・不良があった」が42.6%と最も多く、次いで「取引相手とのやり取りに不満を感じた」が38.0%、「取引相手からクレームや低評価を付けられた」が32.0%となった。

- オンライン上での個人間取引サービスを利用した際に経験したトラブル（n=859、複数）

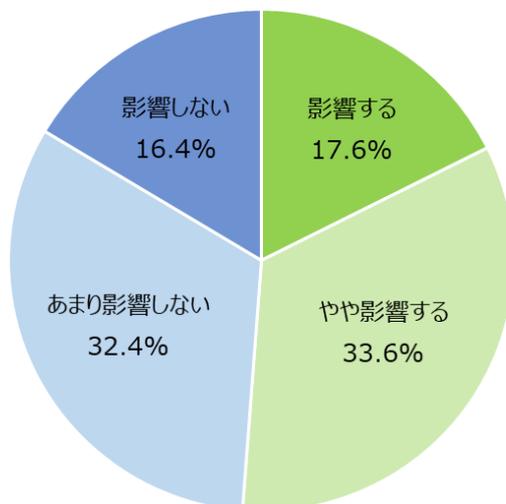


株式会社TRUSTDOCK×MMD研究所

■ **オンライン上での個人間取引サービスを利用する際、
取引相手の本人確認状況が取引に影響する人は51.2%、本人確認を行った人は45.0%**

予備調査からオンライン上での個人間取引サービスを現在利用している500人を抽出し、取引相手の本人確認状況が取引に影響するかどうかを聞いたところ、「影響する」と「やや影響する」を合わせて影響すると回答した人は51.2%となった。

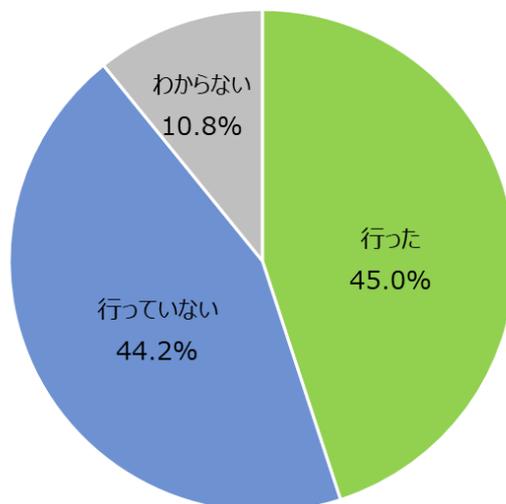
- オンライン上での個人間取引サービスを利用する際の相手の本人確認状況による取引への影響（n=500、単数）



株式会社TRUSTDOCK×MMD研究所

次に、オンライン上での個人間取引サービスを利用する際に本人確認を行ったかどうかを聞いたところ、「行った」が45.0%、「行っていない」が44.2%となった。

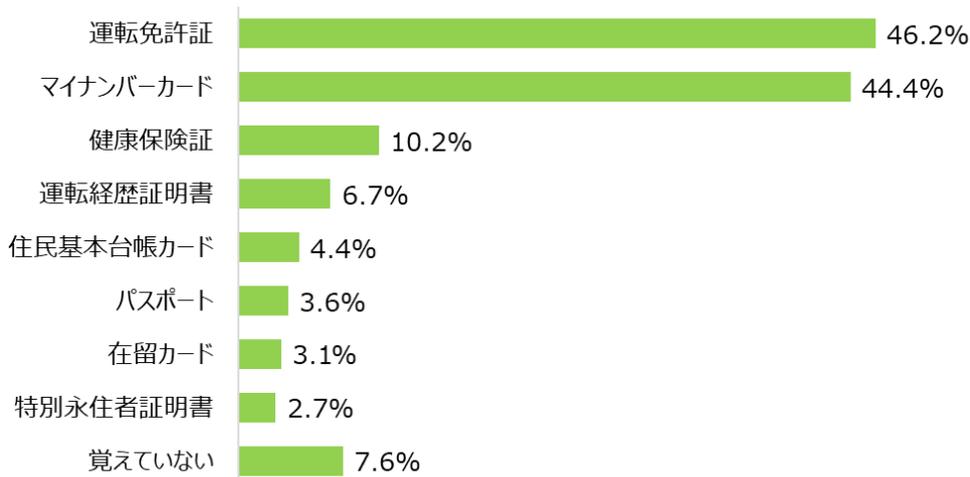
- オンライン上での個人間取引サービスを利用する際の本人確認状況（n=500、単数）



株式会社TRUSTDOCK×MMD研究所

続いて、オンライン上での個人間取引サービスを利用する際に本人確認を行ったと回答した225人を対象に、本人確認に利用したことのある身分証明書を聞いたところ（複数回答可）、「運転免許証」が46.2%と最も多く、次いで「マイナンバーカード」が44.4%、「健康保険証」が10.2%となった。

● オンライン上での個人間取引サービスを利用する際の本人確認に利用したことのある身分証明書（n=225、複数）



株式会社TRUSTDOCK×MMD研究所

※本調査レポートは小数点以下任意の桁を四捨五入して表記しているため、積み上げ計算すると誤差がでる場合があります。

※回答者の属性は会員登録後に無料レポートよりご確認ください。

【調査概要】

「オンライン上での個人間取引サービスに関する調査」

調査期間：2024年2月9日～2月13日

有効回答：＜予備調査＞ 10,000人 ※人口構成比に合わせて回収＜本調査＞ 500人

調査方法：インターネット調査

調査対象：＜予備調査＞ 20歳～69歳の男女

＜本調査＞ オンライン上での個人間取引サービスを現在利用している人

設問数：＜予備調査＞ 7問＜本調査＞ 5問

【今回調査した全設問】

＜予備調査＞

SC1 あなたはオンライン上での個人間取引サービスを利用しモノやサービスを購入した経験がありますか？それぞれあてはまるものをひとつ教えてください。

SC2 オンライン上での個人間取引サービスを利用した経験があると回答した方にお聞きます。あなたがサービスを初めて利用した時期をひとつ教えてください。

SC3 オンライン上での個人間取引サービスを利用した経験があると回答した方にお聞きます。あなたがサービスを利用して取引を行う際に重視したことをすべて教えてください。

SC4 オンライン上での個人間取引サービスを利用した経験があると回答した方にお聞きます。あなたが実店舗や企業

NEWS RELEASE 報道関係者各位

を通したサービスではなく、オンライン上での個人間取引サービスを利用した理由をすべて教えてください。

SC5 オンライン上での個人間取引サービスを利用した経験があると回答した方にお聞きます。あなたはサービスを利用した際にトラブルを経験したことはありますか？

SC6 オンライン上での個人間取引サービスを利用した際にトラブルを経験したことがあると回答した方にお聞きます。あなたがサービスを利用した際に経験したトラブルについて、あてはまるものをすべて教えてください。

SC7 オンライン上での個人間取引サービスを利用した際にトラブルを経験したことがあると回答した方にお聞きます。あなたが経験したトラブル内容について、差し支えない範囲で教えてください。

<本調査>

Q1 あなたはオンライン上での個人間取引サービスを利用する際に本人確認（本人確認書類や顔写真を送る、マイナンバーカードで認証するなどの手続き）を行いましたか？あてはまるものをひとつ教えてください。

Q2 あなたがオンライン上での個人間取引サービスを利用する際に本人確認（本人確認書類や顔写真を送る、マイナンバーカードで認証するなどの手続き）を行った際に利用したことのある身分証明書をすべて教えてください。

Q3 あなたがオンライン上での個人間取引サービスを利用する際の取引相手が本人確認（本人確認書類や顔写真を送る、マイナンバーカードで認証するなどの手続き）しているかどうかは取引に影響しますか？あてはまるものをひとつ教えてください。

Q4 あなたがオンライン上での個人間取引サービスを利用したきっかけについて、あてはまるものをすべて教えてください。

Q5 オンライン上での個人間取引サービスのうち、あなたが今後利用したいサービスをすべて教えてください。既に利用したことのあるサービスについては再度利用したいものをすべて教えてください。

【TRUSTDOCKについて】

株式会社TRUSTDOCKは、取引や手続きをデジタル化する時の「オンラインでの顧客確認」の課題を解決するKYCの専門会社です。公的個人認証をはじめ、犯罪収益移転防止法のeKYCが可能なデジタル身分証アプリと、あらゆる業法に対応するKYCのAPI基盤サービスを提供します。

eKYC導入社数No.1※のリーディングカンパニーとして、国内外を問わず、デジタルアイデンティティ&eKYC基盤の構築に向けて安心・安全なデジタル社会のインフラ構築を推進していきます。※2023年8月 東京商工リサーチ調べ
[今回の調査に関するTRUSTDOCKプレスリリースはこちら](#)

【会社概要】

株式会社TRUSTDOCK

[公式サイト](#)

代表取締役 千葉孝浩

事業内容：eKYC事業（本人確認サービス）、デジタルID事業

〒104-0031 東京都中央区京橋3-1-1 WeWork東京スクエアガーデン

NEWS RELEASE 報道関係者各位

【本件に関するお問い合わせ】



株式会社TRUSTDOCK

担当：林田（TEL：03-5759-0355）

お問い合わせフォーム：<https://biz.trustdock.io/contact/>



配信元：MMD研究所 <https://mmdlabo.jp/>

担当者：吉田

連絡先：03-6451-4414 / info@mmdlabo.jp