

＜ユーザー向け＞

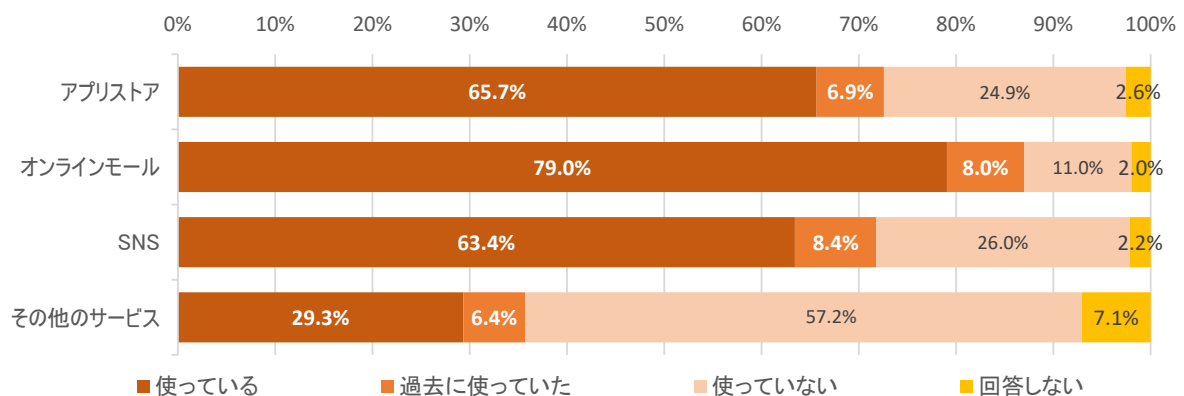
デジタル・プラットフォーマーのデータの取扱い等に関する調査について(詳細)

(注: SA=単一選択、MA=複数選択)

Q1 あなたは次のオンライン・サービスを普段どの程度利用していますか。以下の中からもっとも近いものをそれぞれ1つ選択して下さい。

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	使っている	2,033	2,447	1,964	908
2	過去に使っていた	214	247	259	197
3	使っていない	770	340	806	1,772
4	回答しない	79	62	67	219
回答者数(n)		3,096	3,096	3,096	3,096

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	使っている	65.7%	79.0%	63.4%	29.3%
2	過去に使っていた	6.9%	8.0%	8.4%	6.4%
3	使っていない	24.9%	11.0%	26.0%	57.2%
4	回答しない	2.6%	2.0%	2.2%	7.1%



Q2 Q1 で「その他のサービス」について①または②を選んだ方は、以下に具体的なサービス名を記入してください。

YouTube	SBI	ひらき
Google ドライブ	Google フォト	セシール
グノシー	クリーンマスター	ニッセン
LINE	au クラウド	U-NEXT
mf クラウド	ニコニコ動画	デリシュキッチン
クルーズ	通販	リップス
オンライン証券	イオンウォレット	ヤフーカレンダー
じゃらん	Sony PSplus	家計簿
るるぶ	Golf な日	マネーフォワード
ポンパレ	pool(写真を預けられるアプリ)	ホットペッパー
モバイルネット	プリクラダウンロードサイトの画像	Gmail
iCloud	保存機能	Netflix
		クラウドワークス
		お預かりサービス
		iSPEED
		不動産査定アプリ
		楽天証券

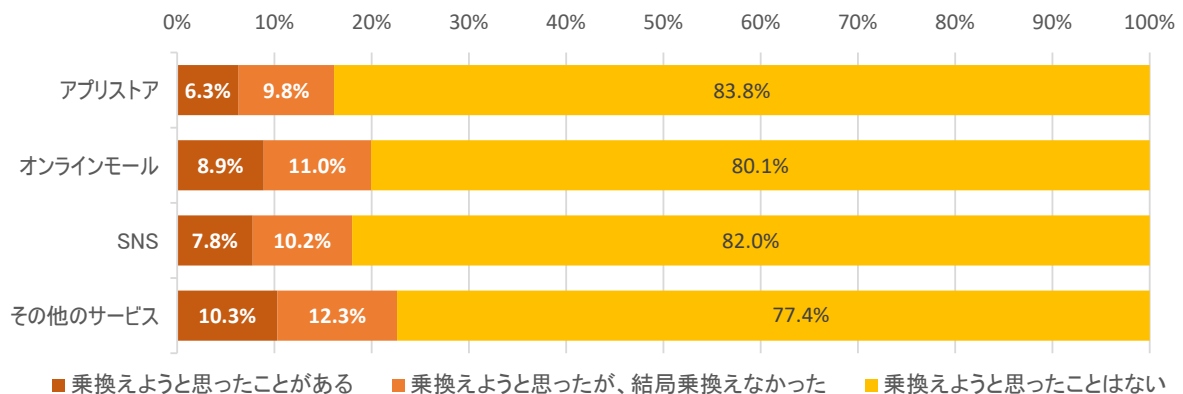
OneDrive ファイヤーストレージ ギガファイル便 Yahoo!フォト box DropBox Amazon プライムビデオ パナソニッククラブ PayPay クラシル	HP 作成 abemaTV ビデオパス TikTok wear Yahoo!ボックス 楽天銀行 d フォト 動画サービス ドコモクラウドサービス	Evernote メルカリ ラクマ ゾゾタウン AOX ボックス NICON IMAGE SPACE KDDI データお預かり Microsoft Office365 ヤフーオークション ツイキャス データ保管 box ヤフーバックアップ オンラインゲーム
---	---	--

1. オンライン・サービス乗換え時においてデータを持ち運ぶこと

Q3 他のオンライン・サービスに乗換えよう(現在の利用中のオンライン・サービスに加えて、他のオンライン・サービスを追加で利用することも含む)と思ったことはありますか？ 以下の中からもっとも近いものの一つ選択して下さい。(Q1で「1.使っている」、「2.過去に使っていた」を選択した場合に回答)

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	乗換えようと思ったことがある	142	240	173	114
2	乗換えようと思ったが、結局乗換えなかった	221	297	227	136
3	乗換えようと思ったことはない	1,884	2,157	1,823	855
回答者数(n)		2,247	2,694	2,223	1,105

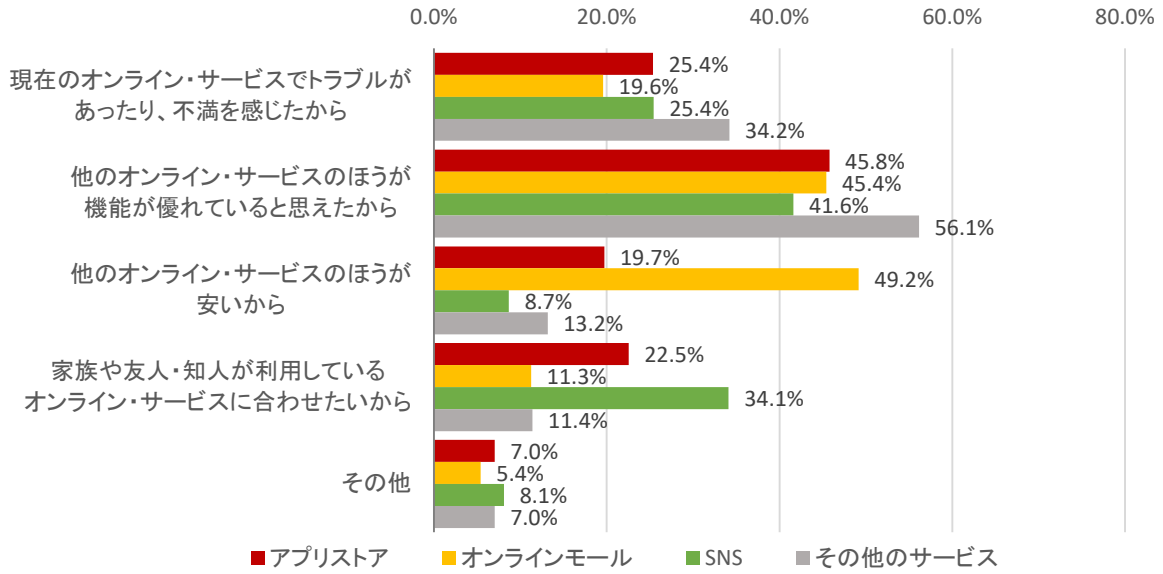
SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	乗換えようと思ったことがある	6.3%	8.9%	7.8%	10.3%
2	乗換えようと思ったが、結局乗換えなかった	9.8%	11.0%	10.2%	12.3%
3	乗換えようと思ったことはない	83.8%	80.1%	82.0%	77.4%



Q4 オンライン・サービスに乗換えようと思った理由は何ですか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q3で「1.乗換えようと思ったことがある」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	現在のオンライン・サービスでトラブルがあったり、不満を感じたから	36	47	44	39
2	他のオンライン・サービスのほうが機能が優れていると思ったから	65	109	72	64
3	他のオンライン・サービスのほうが安いから	28	118	15	15
4	家族や友人・知人が利用しているオンライン・サービスに合わせたいから	32	27	59	13
5	その他	10	13	14	8
回答者数(n)		142	240	173	114

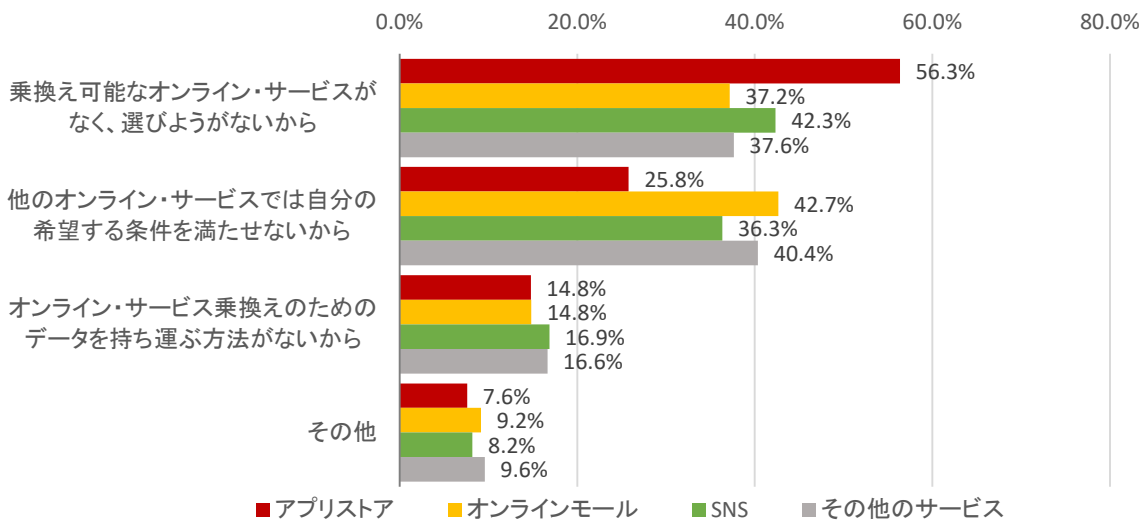
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	現在のオンライン・サービスでトラブルがあったり、不満を感じたから	25.4%	19.6%	25.4%	34.2%
2	他のオンライン・サービスのほうが機能が優れていると思ったから	45.8%	45.4%	41.6%	56.1%
3	他のオンライン・サービスのほうが安いから	19.7%	49.2%	8.7%	13.2%
4	家族や友人・知人が利用しているオンライン・サービスに合わせたいから	22.5%	11.3%	34.1%	11.4%
5	その他	7.0%	5.4%	8.1%	7.0%



Q5 オンライン・サービスを乗換えようと思わなかった理由は何ですか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q3 で「2.乗換えようと思ったが、結局乗換えなかった」、「3.乗換えようと思ったことはない」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	乗換え可能なオンライン・サービスがなく、選びようがないから	1,186	912	868	373
2	他のオンライン・サービスでは自分の希望する条件を満たせないから	543	1,047	745	400
3	オンライン・サービス乗換えのためのデータを持ち運ぶ方法がないから	311	364	346	165
4	その他	160	225	168	95
回答者数(n)		2,105	2,454	2,050	991

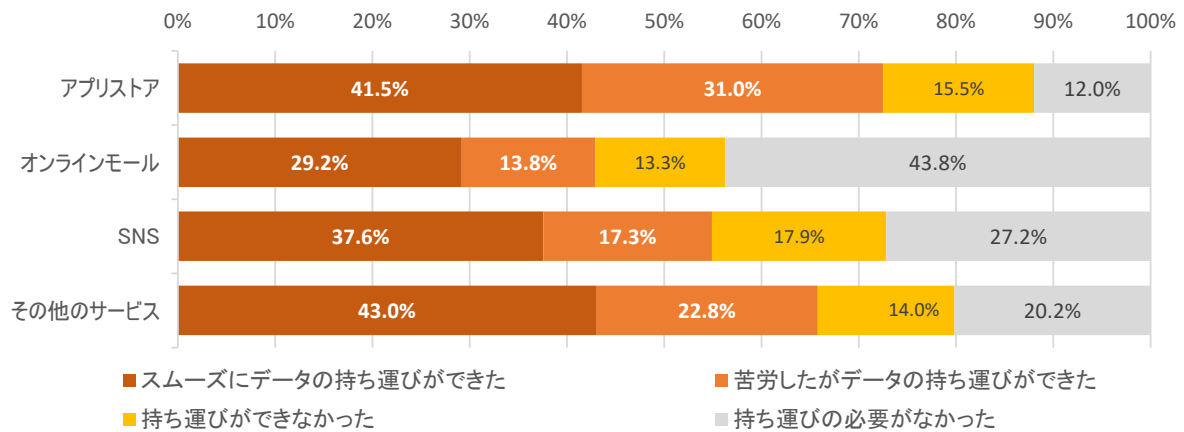
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	乗換え可能なオンライン・サービスがなく、選びようがないから	56.3%	37.2%	42.3%	37.6%
2	他のオンライン・サービスでは自分の希望する条件を満たせないから	25.8%	42.7%	36.3%	40.4%
3	オンライン・サービス乗換えのためのデータを持ち運ぶ方法がないから	14.8%	14.8%	16.9%	16.6%
4	その他	7.6%	9.2%	8.2%	9.6%



Q6 オンライン・サービスの乗換えにあたってデータ(アカウント情報、検索履歴、投稿履歴等)の持ち運びはスムーズにできましたか？ 以下の中からもっとも近いものを一つ選択して下さい。(Q3 で「1.乗換えようと思ったことがある」を選択した場合に回答)

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	スムーズにデータの持ち運びができた	59	70	65	49
2	苦労したがデータの持ち運びができた	44	33	30	26
3	持ち運びができなかった	22	32	31	16
4	持ち運びの必要がなかった	17	105	47	23
回答者数(n)		142	240	173	114

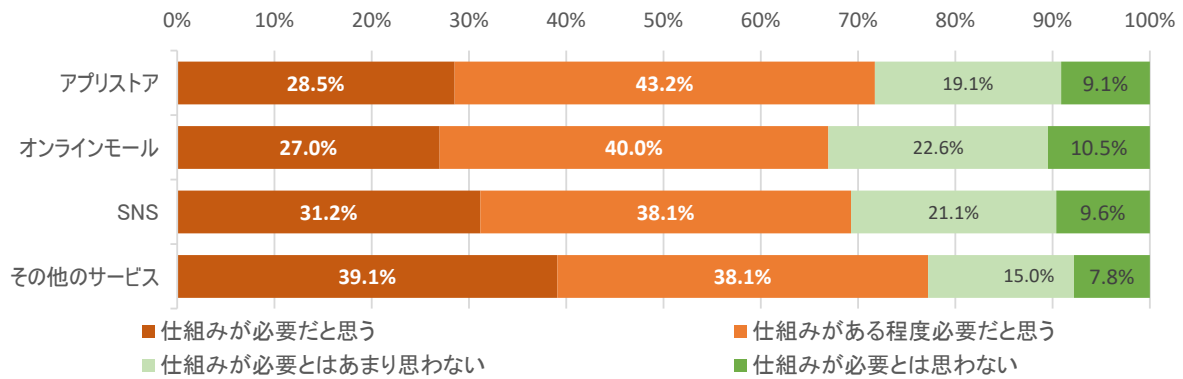
SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	スムーズにデータの持ち運びができた	41.5%	29.2%	37.6%	43.0%
2	苦労したがデータの持ち運びができた	31.0%	13.8%	17.3%	22.8%
3	持ち運びができなかった	15.5%	13.3%	17.9%	14.0%
4	持ち運びの必要がなかった	12.0%	43.8%	27.2%	20.2%



Q7 現在利用しているオンライン・サービスにおいて何かのトラブルがあった場合等に備え、他のオンライン・サービスへの乗換えがスムーズにできるための仕組みは必要だと考えますか？ 以下の中からもっとも近いものを一つ選択して下さい。(Q1 で「1.使っている」、「2.過去に使っていた」を選択した場合に回答)

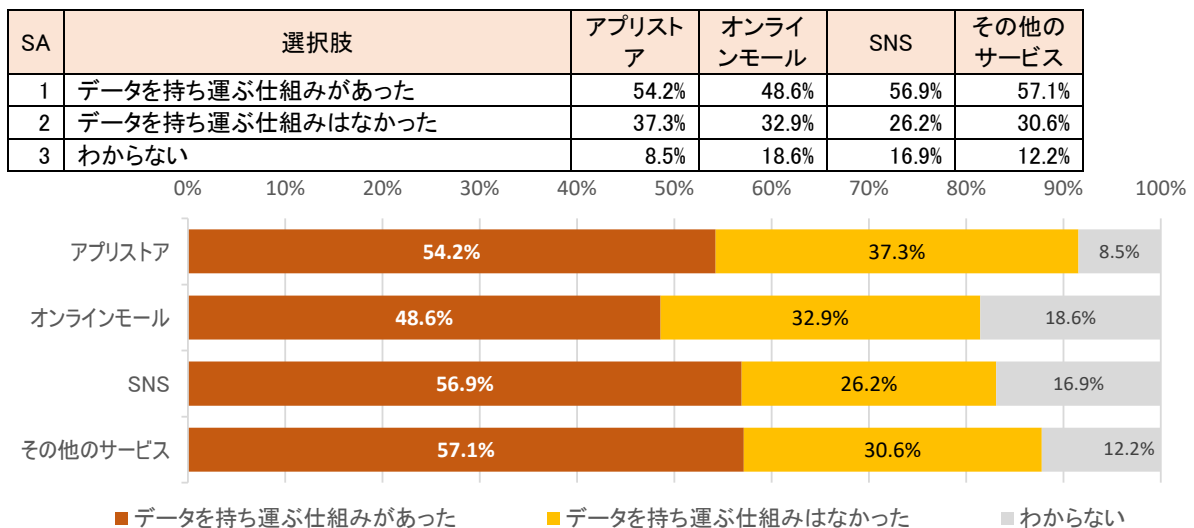
SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	仕組みが必要だと思う	641	727	693	432
2	仕組みがある程度必要だと思う	971	1,077	847	421
3	仕組みが必要とはあまり思わない	430	608	469	166
4	仕組みが必要とは思わない	205	282	214	86
回答者数(n)		2,247	2,694	2,223	1,105

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	仕組みが必要だと思う	28.5%	27.0%	31.2%	39.1%
2	仕組みがある程度必要だと思う	43.2%	40.0%	38.1%	38.1%
3	仕組みが必要とはあまり思わない	19.1%	22.6%	21.1%	15.0%
4	仕組みが必要とは思わない	9.1%	10.5%	9.6%	7.8%



Q8 乗換え時に、データを持ち運ぶことの仕組み(別のオンライン・サービスサービスへデータを引き継げるシステム等)はありましたか？ 以下の中からもっとも近いものを一つ選択して下さい。(Q6 で「1.スムーズにデータの持ち運びができた」を選択した場合に回答)

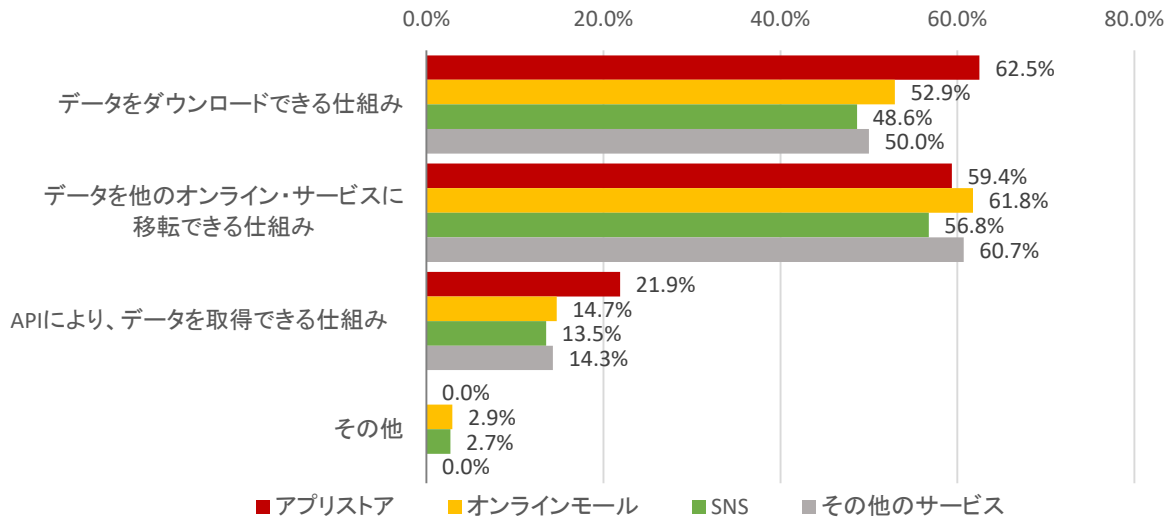
SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データを持ち運ぶ仕組みがあった	32	34	37	28
2	データを持ち運ぶ仕組みはなかった	22	23	17	15
3	わからない	5	13	11	6
回答者数(n)		59	70	65	49



Q9 具体的にどのようなデータを持ち運ぶ仕組みがありましたか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q8 で「1.データを持ち運ぶ仕組みがあった」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データをダウンロードできる仕組み	20	18	18	14
2	データを他のオンライン・サービスに移転できる仕組み	19	21	21	17
3	APIにより、データを取得できる仕組み	7	5	5	4
4	その他	0	1	1	0
回答者数(n)		32	34	37	28

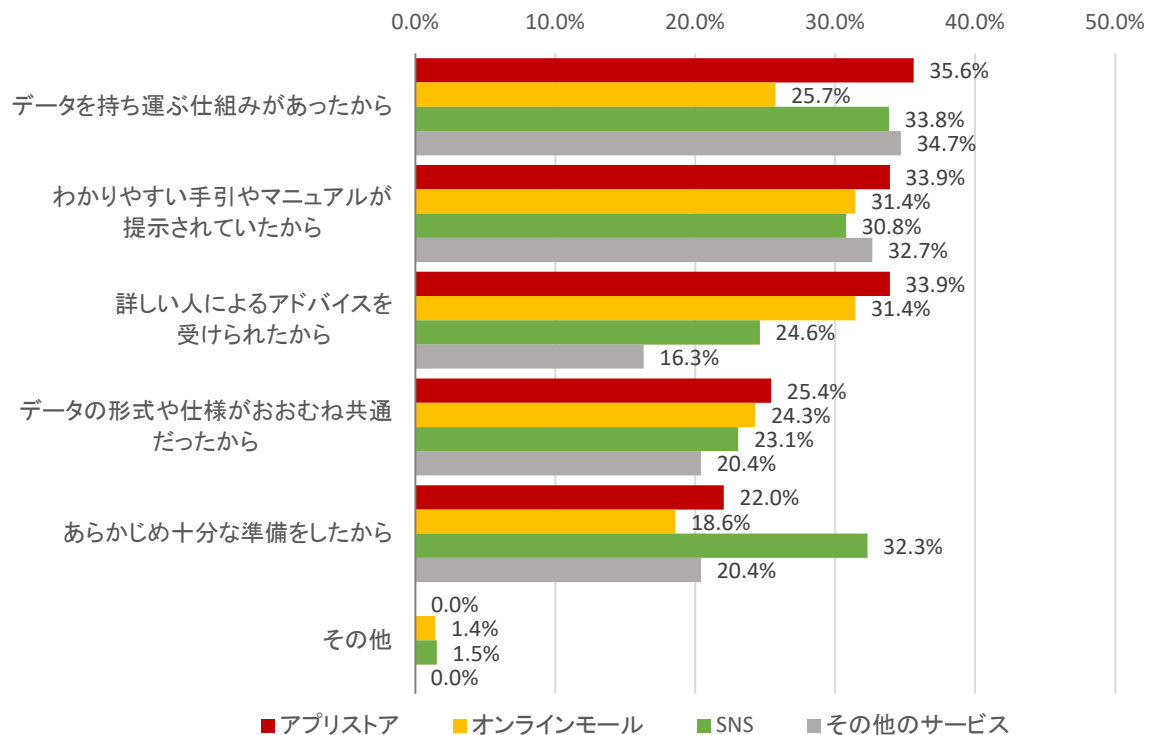
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データをダウンロードできる仕組み	62.5%	52.9%	48.6%	50.0%
2	データを他のオンライン・サービスに移転できる仕組み	59.4%	61.8%	56.8%	60.7%
3	APIにより、データを取得できる仕組み	21.9%	14.7%	13.5%	14.3%
4	その他	0.0%	2.9%	2.7%	0.0%



Q10 乗換えがスムーズにできた要因は何だと考えますか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q6で「1.スムーズにデータの持ち運びができた」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データを持ち運ぶ仕組みがあったから	21	18	22	17
2	わかりやすい手引やマニュアルが提示されていたから	20	22	20	16
3	詳しい人によるアドバイスを受けられたから	20	22	16	8
4	データの形式や仕様がおおむね共通だったから	15	17	15	10
5	あらかじめ十分な準備をしたから	13	13	21	10
6	その他	0	1	1	0
回答者数(n)		59	70	65	49

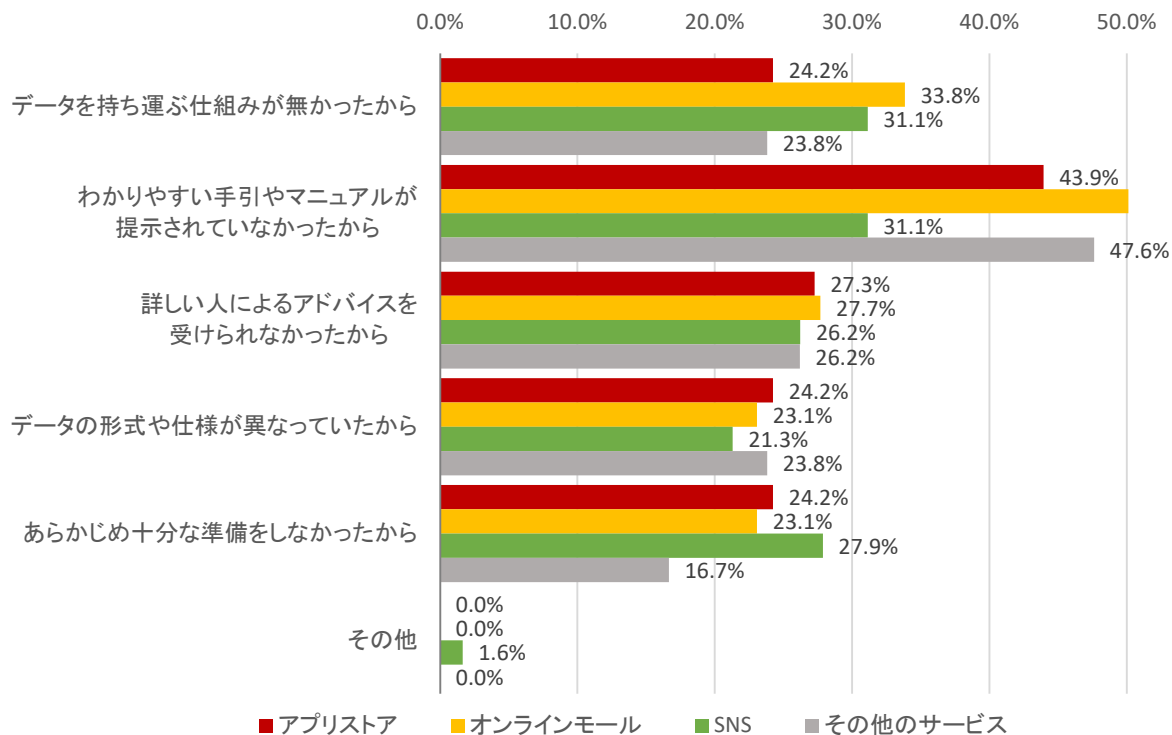
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データを持ち運ぶ仕組みがあったから	35.6%	25.7%	33.8%	34.7%
2	わかりやすい手引やマニュアルが提示されていたから	33.9%	31.4%	30.8%	32.7%
3	詳しい人によるアドバイスを受けられたから	33.9%	31.4%	24.6%	16.3%
4	データの形式や仕様がおおむね共通だったから	25.4%	24.3%	23.1%	20.4%
5	あらかじめ十分な準備をしたから	22.0%	18.6%	32.3%	20.4%
6	その他	0.0%	1.4%	1.5%	0.0%



Q11 乗換えがスムーズにできなかった要因は何だと考えますか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q6 で「2.苦勞したがデータの持ち運びができた」、「3.持ち運びができなかった」を選択した場合に回答)

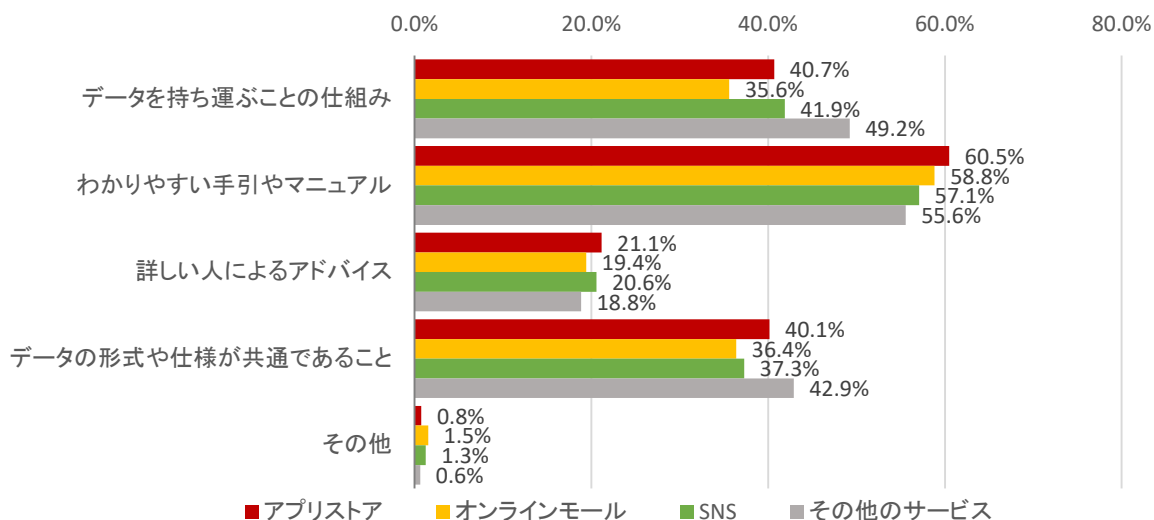
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データを持ち運ぶ仕組みが無かったから	16	22	19	10
2	わかりやすい手引やマニュアルが提示されていなかったから	29	33	19	20
3	詳しい人によるアドバイスを受けられなかったから	18	18	16	11
4	データの形式や仕様が異なっていたから	16	15	13	10
5	あらかじめ十分な準備をしなかったから	16	15	17	7
6	その他	0	0	1	0
回答者数(n)		66	65	61	42

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データを持ち運ぶ仕組みが無かったから	24.2%	33.8%	31.1%	23.8%
2	わかりやすい手引やマニュアルが提示されていなかったから	43.9%	50.8%	31.1%	47.6%
3	詳しい人によるアドバイスを受けられなかったから	27.3%	27.7%	26.2%	26.2%
4	データの形式や仕様が異なっていたから	24.2%	23.1%	21.3%	23.8%
5	あらかじめ十分な準備をしなかったから	24.2%	23.1%	27.9%	16.7%
6	その他	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%



Q12 乗換えをスムーズに行うために必要と考えるものは何ですか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q1で「1.使っている」、「2.過去に使っていた」を選択した場合に回答)

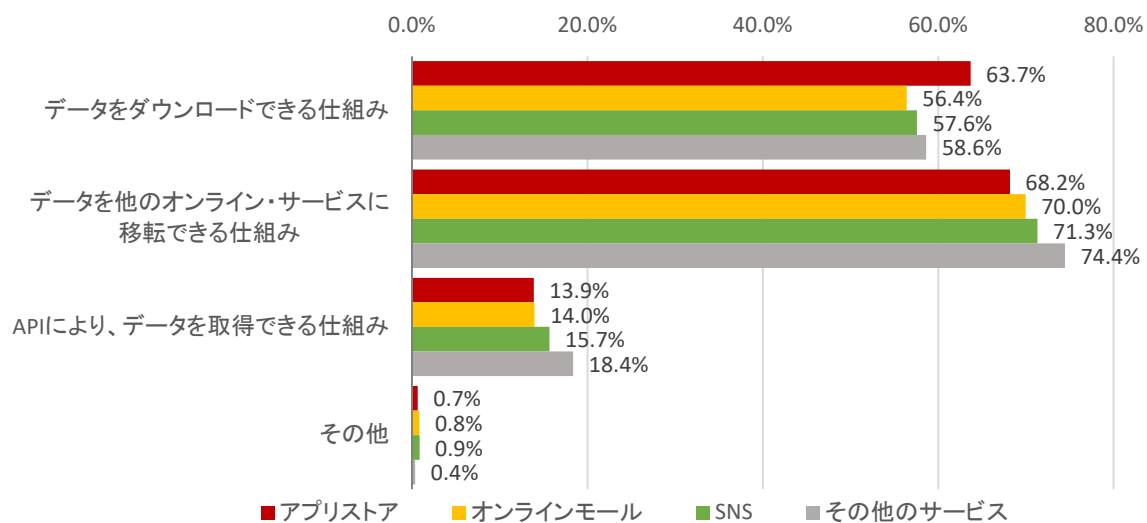
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データを持ち運ぶことの仕組み	914	959	931	544
2	わかりやすい手引やマニュアル	1,359	1,585	1,269	614
3	詳しい人によるアドバイス	475	523	457	208
4	データの形式や仕様が共通であること	902	980	829	474
5	その他	17	41	28	7
	回答者数(n)	2,247	2,694	2,223	1,105



Q13 具体的にどのようなデータを持ち運ぶ仕組みが必要と考えますか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q12で「1.データを持ち運ぶことの仕組み」を選択した場合に回答)

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データをダウンロードできる仕組み	582	541	536	319
2	データを他のオンライン・サービスに移転できる仕組み	623	671	664	405
3	APIにより、データを取得できる仕組み	127	134	146	100
4	その他	6	8	8	2
回答者数(n)		914	959	931	544

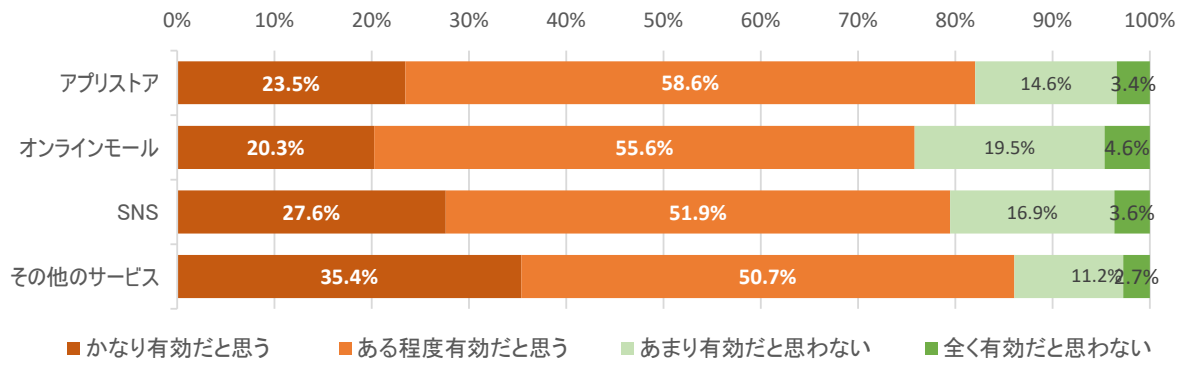
SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データをダウンロードできる仕組み	63.7%	56.4%	57.6%	58.6%
2	データを他のオンライン・サービスに移転できる仕組み	68.2%	70.0%	71.3%	74.4%
3	APIにより、データを取得できる仕組み	13.9%	14.0%	15.7%	18.4%
4	その他	0.7%	0.8%	0.9%	0.4%



Q14 乗換えをスムーズに行うために、データを持ち運ぶことの仕組みは有効だと考えますか？ 以下の中からもっとも近いもの一つを選択して下さい。(Q1で「1.使っている」、「2.過去に使っていた」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	かなり有効だと思う	527	546	614	391
2	ある程度有効だと思う	1,317	1,497	1,153	560
3	あまり有効だと思わない	327	526	375	124
4	全く有効だと思わない	76	125	81	30
回答者数(n)		2,247	2,694	2,223	1,105

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	かなり有効だと思う	23.5%	20.3%	27.6%	35.4%
2	ある程度有効だと思う	58.6%	55.6%	51.9%	50.7%
3	あまり有効だと思わない	14.6%	19.5%	16.9%	11.2%
4	全く有効だと思わない	3.4%	4.6%	3.6%	2.7%

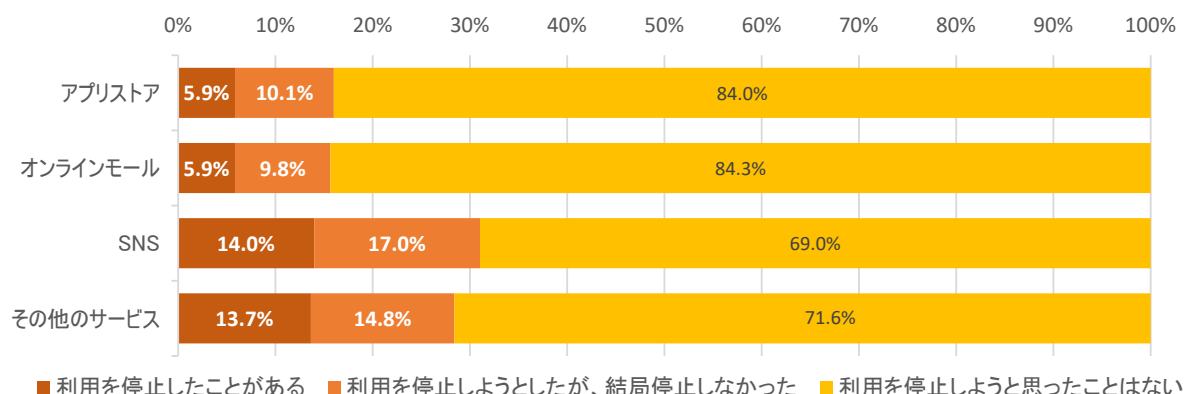


2. オンライン・サービスの利用停止時におけるデータダウンロードについて

Q15 オンライン・サービスの利用の停止をしたことはありますか？ 以下の中からもっとも近いものを一つ選択して下さい。(Q1で「1.使っている」、「2.過去に使っていた」を選択した場合に回答)

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	利用を停止したことがある	132	158	311	151
2	利用を停止しようとしたが、結局停止しなかった	228	264	379	163
3	利用を停止しようと思ったことはない	1,887	2,272	1,533	791
回答者数(n)		2,247	2,694	2,223	1,105

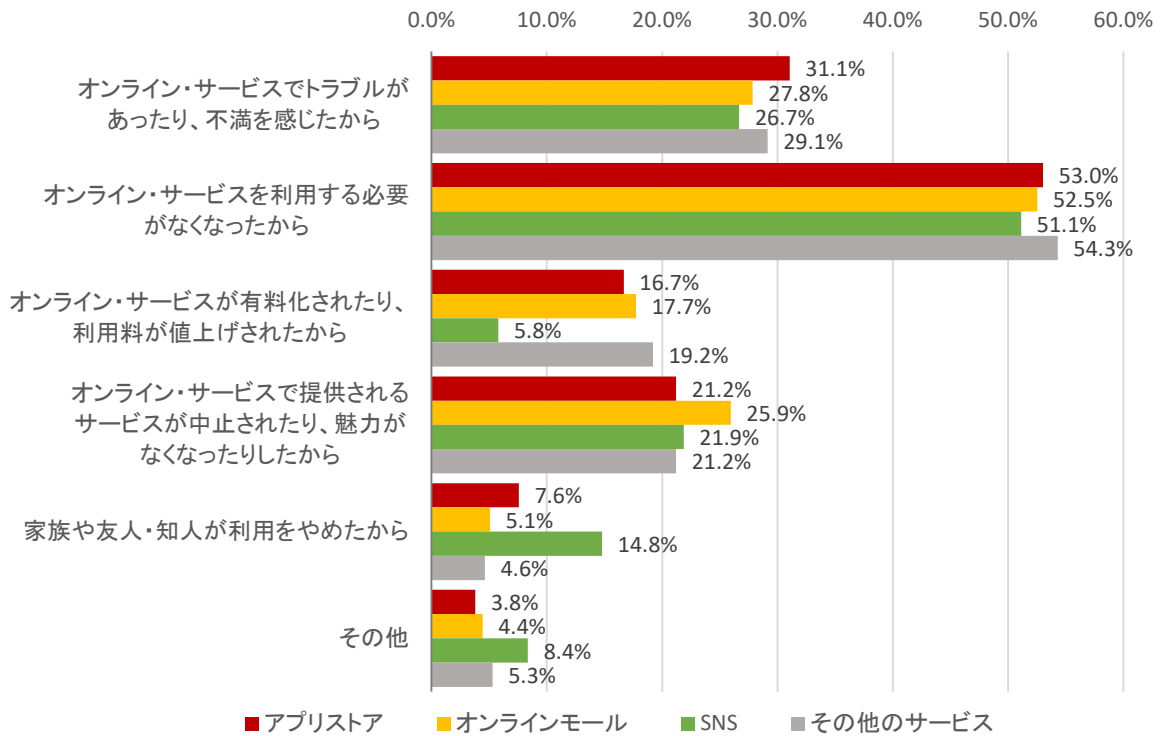
SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	利用を停止したことがある	5.9%	5.9%	14.0%	13.7%
2	利用を停止しようとしたが、結局停止しなかった	10.1%	9.8%	17.0%	14.8%
3	利用を停止しようと思ったことはない	84.0%	84.3%	69.0%	71.6%



Q16 利用を停止するきっかけとなった理由は何ですか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q15で「1.利用を停止したことがある」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	オンライン・サービスでトラブルがあったり、不満を感じたから	41	44	83	44
2	オンライン・サービスを利用する必要がなくなったから	70	83	159	82
3	オンライン・サービスが有料化されたり、利用料が値上げされたから	22	28	18	29
4	オンライン・サービスで提供されるサービスが中止されたり、魅力がなくなったりしたから	28	41	68	32
5	家族や友人・知人が利用をやめたから	10	8	46	7
6	その他	5	7	26	8
回答者数(n)		132	158	311	151

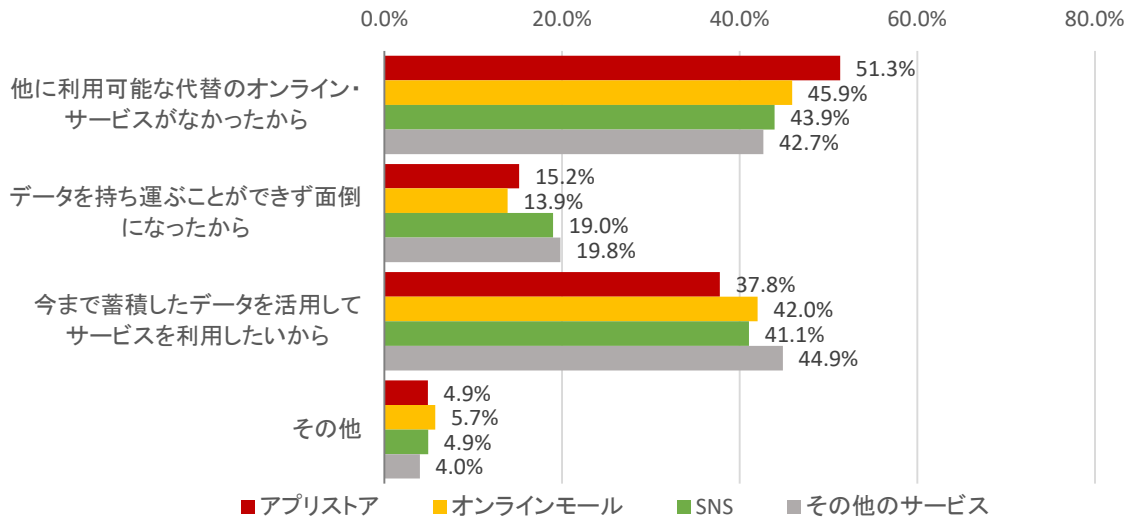
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	オンライン・サービスでトラブルがあったり、不満を感じたから	31.1%	27.8%	26.7%	29.1%
2	オンライン・サービスを利用する必要がなくなったから	53.0%	52.5%	51.1%	54.3%
3	オンライン・サービスが有料化されたり、利用料が値上げされたから	16.7%	17.7%	5.8%	19.2%
4	オンライン・サービスで提供されるサービスが中止されたり、魅力がなくなったりしたから	21.2%	25.9%	21.9%	21.2%
5	家族や友人・知人が利用をやめたから	7.6%	5.1%	14.8%	4.6%
6	その他	3.8%	4.4%	8.4%	5.3%



Q17 利用を止めなかった理由は何ですか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q15で「2.利用を停止しようとしたが、結局停止しなかった」、「3.利用を停止しようと思ったことはない」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	他に利用可能な代替のオンライン・サービスがなかったから	1,085	1,164	840	407
2	データを持ち運ぶことができず面倒になったから	321	352	363	189
3	今まで蓄積したデータを活用してサービスを利用したいから	799	1,066	785	428
4	その他	103	145	94	38
回答者数(n)		2,115	2,536	1,912	954

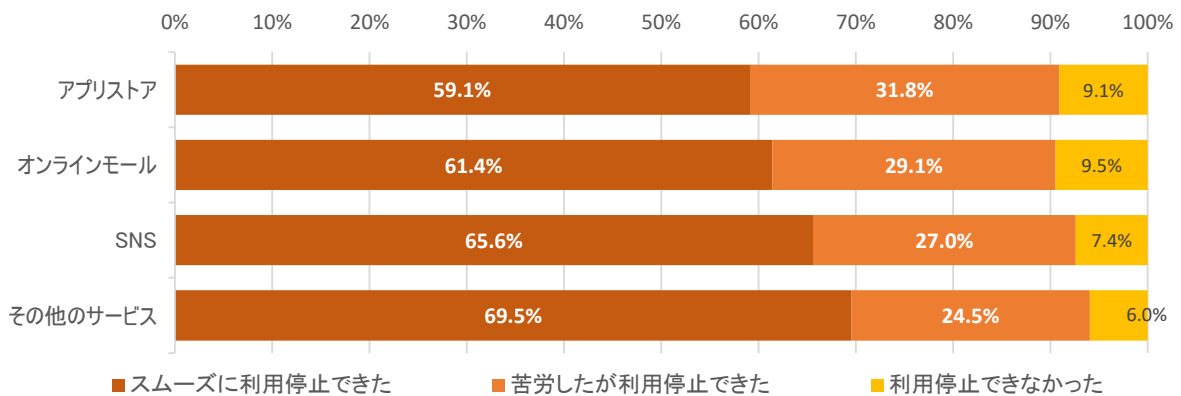
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	他に利用可能な代替のオンライン・サービスがなかったから	51.3%	45.9%	43.9%	42.7%
2	データを持ち運ぶことができず面倒になったから	15.2%	13.9%	19.0%	19.8%
3	今まで蓄積したデータを活用してサービスを利用したいから	37.8%	42.0%	41.1%	44.9%
4	その他	4.9%	5.7%	4.9%	4.0%



Q18 利用停止はスムーズにできましたか？ 以下の中からもっとも近いものを一つ選択して下さい。(Q15 で「1.利用を停止したことがある」を選択した場合に回答)

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	スムーズに利用停止できた	78	97	204	105
2	苦労したが利用停止できた	42	46	84	37
3	利用停止できなかった	12	15	23	9
回答者数(n)		132	158	311	151

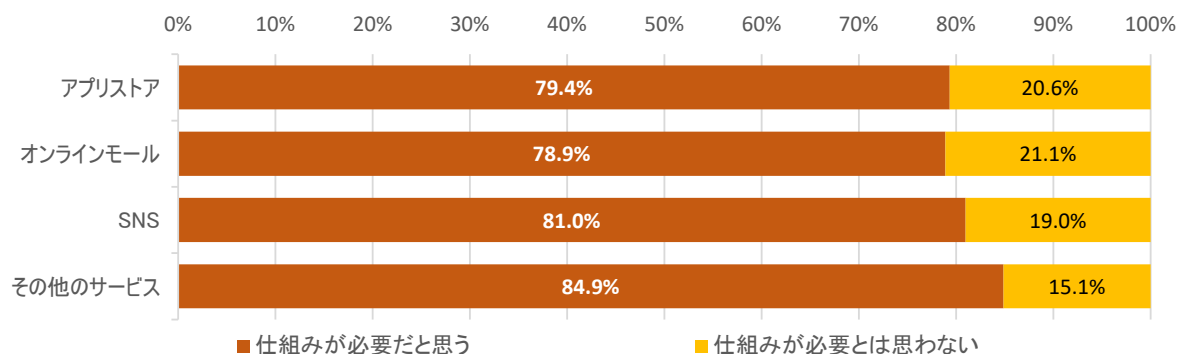
SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	スムーズに利用停止できた	59.1%	61.4%	65.6%	69.5%
2	苦労したが利用停止できた	31.8%	29.1%	27.0%	24.5%
3	利用停止できなかった	9.1%	9.5%	7.4%	6.0%



Q19 現在利用中のオンライン・サービスにおいて、何かのトラブルがあった場合等に備え、オンライン・サービスの利用停止がスムーズにできるための仕組みは必要だと考えますか？ 以下の中からもっとも近いものを一つ選択して下さい。(Q1 で「1.使っている」、「2.過去に使っていた」を選択した場合に回答)

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	仕組みが必要だと思う	1783	2126	1800	938
2	仕組みが必要とは思わない	464	568	423	167
回答者数(n)		2,247	2,694	2,223	1,105

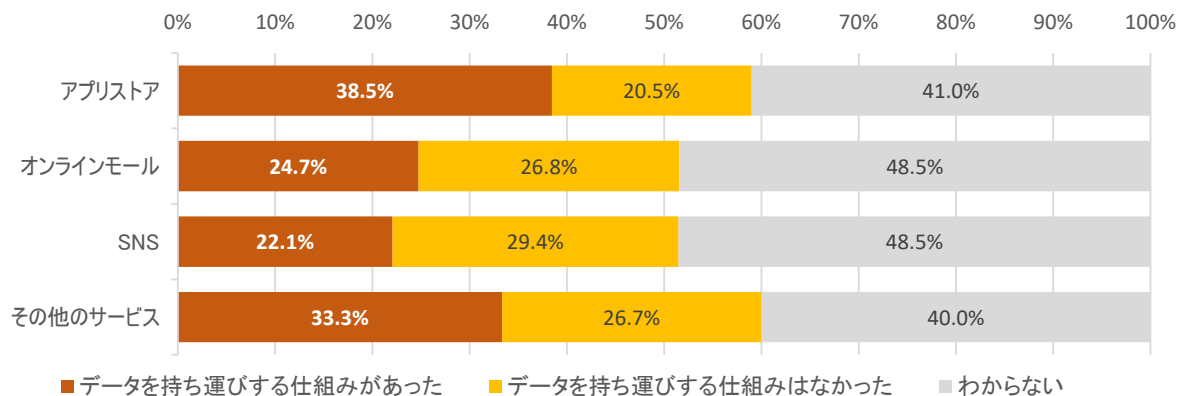
SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	仕組みが必要だと思う	79.4%	78.9%	81.0%	84.9%
2	仕組みが必要とは思わない	20.6%	21.1%	19.0%	15.1%



Q20 利用停止時に、データ(投稿内容など)のダウンロードや持ち運びをする仕組みはありましたか？ 以下の中からもっとも近いものを一つ選択して下さい。(Q18 で「1.スムーズに利用停止できた」を選択した場合に回答)

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データを持ち運びする仕組みがあった	30	24	45	35
2	データを持ち運びする仕組みはなかった	16	26	60	28
3	わからない	32	47	99	42
回答者数(n)		78	97	204	105

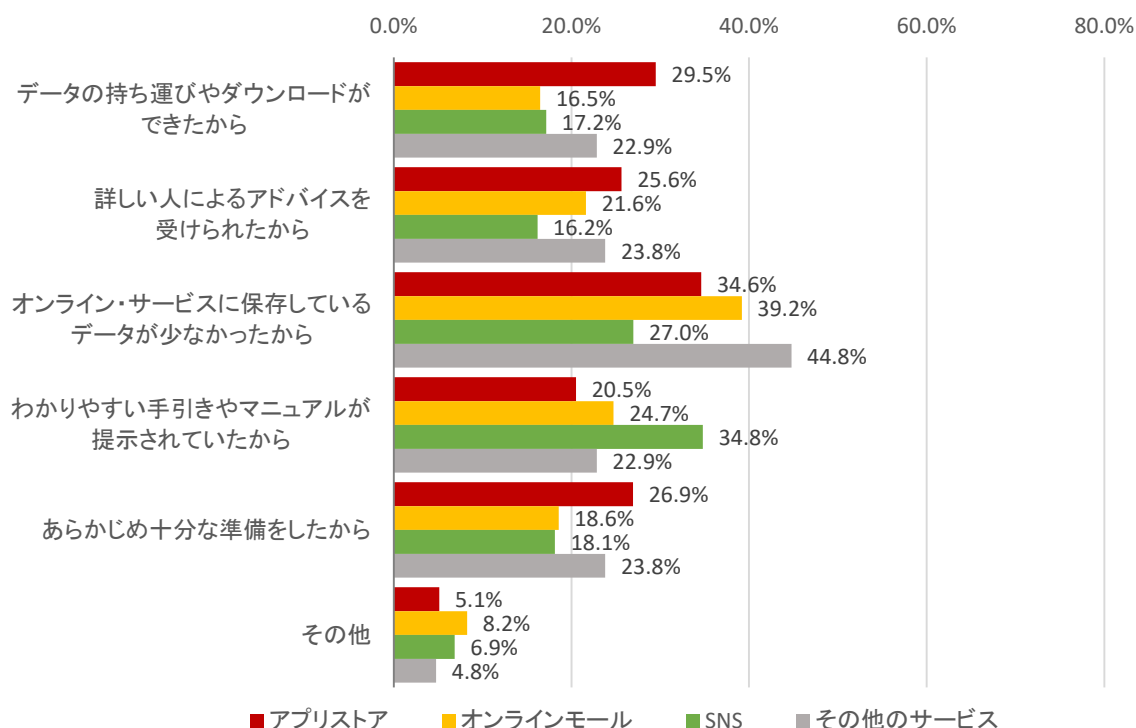
SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データを持ち運びする仕組みがあった	38.5%	24.7%	22.1%	33.3%
2	データを持ち運びする仕組みはなかった	20.5%	26.8%	29.4%	26.7%
3	わからない	41.0%	48.5%	48.5%	40.0%



Q21 利用停止がスムーズにできた要因は何だと考えますか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q18で「1.スムーズに利用停止できた」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データの持ち運びやダウンロードができたから	23	16	35	24
2	詳しい人によるアドバイスを受けられたから	20	21	33	25
3	オンライン・サービスに保存しているデータが少なかったから	27	38	55	47
4	わかりやすい手引きやマニュアルが提示されていたから	16	24	71	24
5	あらかじめ十分な準備をしたから	21	18	37	25
6	その他	4	8	14	5
回答者数(n)		78	97	204	105

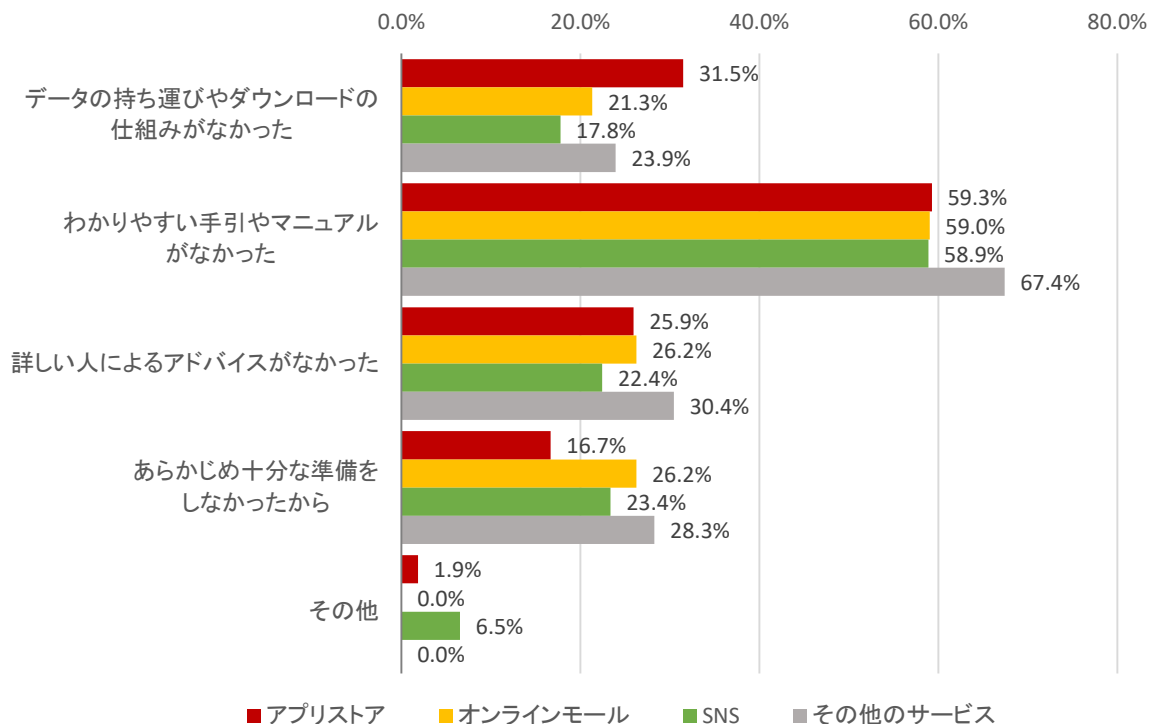
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データの持ち運びやダウンロードができたから	29.5%	16.5%	17.2%	22.9%
2	詳しい人によるアドバイスを受けられたから	25.6%	21.6%	16.2%	23.8%
3	オンライン・サービスに保存しているデータが少なかったから	34.6%	39.2%	27.0%	44.8%
4	わかりやすい手引きやマニュアルが提示されていたから	20.5%	24.7%	34.8%	22.9%
5	あらかじめ十分な準備をしたから	26.9%	18.6%	18.1%	23.8%
6	その他	5.1%	8.2%	6.9%	4.8%



Q22 利用停止をスムーズに行えなかった要因は何ですか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q18で「2.苦労したが利用停止できた」、「3.利用停止できなかった」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データの持ち運びやダウンロードの仕組みがなかった	17	13	19	11
2	わかりやすい手引やマニュアルがなかった	32	36	63	31
3	詳しい人によるアドバイスがなかった	14	16	24	14
4	あらかじめ十分な準備をしなかったから	9	16	25	13
5	その他	1	0	7	0
回答者数(n)		54	61	107	46

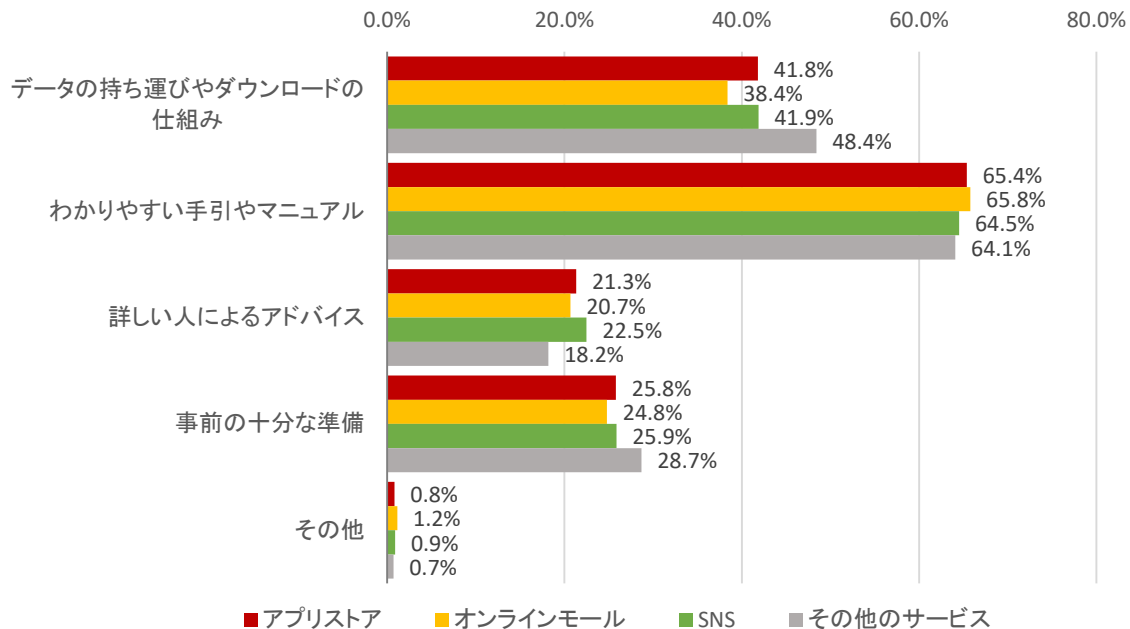
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データの持ち運びやダウンロードの仕組みがなかった	31.5%	21.3%	17.8%	23.9%
2	わかりやすい手引やマニュアルがなかった	59.3%	59.0%	58.9%	67.4%
3	詳しい人によるアドバイスがなかった	25.9%	26.2%	22.4%	30.4%
4	あらかじめ十分な準備をしなかったから	16.7%	26.2%	23.4%	28.3%
5	その他	1.9%	0.0%	6.5%	0.0%



Q23 利用停止をスムーズに行うために必要と考えるものは何ですか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q1で「1.使っている」、「2.過去に使っていた」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データの持ち運びやダウンロードの仕組み	940	1,034	931	535
2	わかりやすい手引やマニュアル	1,469	1,772	1,434	708
3	詳しい人によるアドバイス	479	557	500	201
4	事前の十分な準備	580	668	575	317
5	その他	19	31	20	8
回答者数(n)		2,247	2,694	2,223	1,105

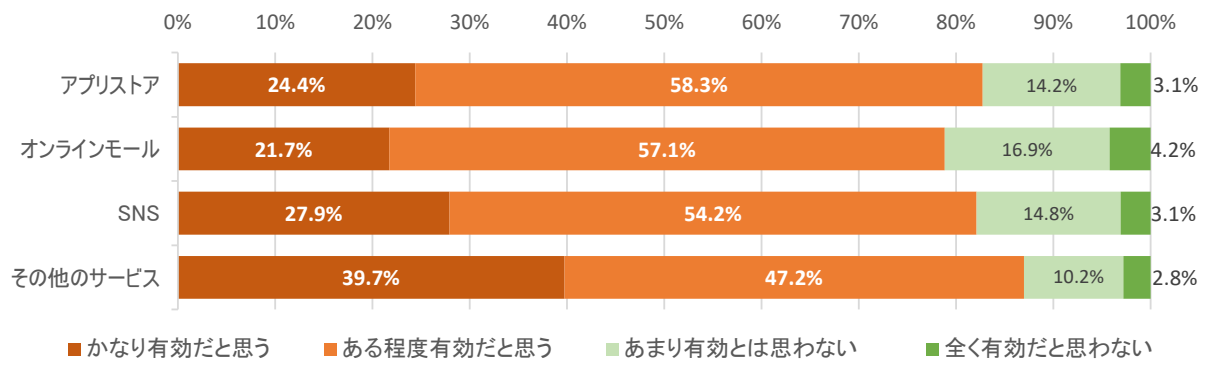
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データの持ち運びやダウンロードの仕組み	41.8%	38.4%	41.9%	48.4%
2	わかりやすい手引やマニュアル	65.4%	65.8%	64.5%	64.1%
3	詳しい人によるアドバイス	21.3%	20.7%	22.5%	18.2%
4	事前の十分な準備	25.8%	24.8%	25.9%	28.7%
5	その他	0.8%	1.2%	0.9%	0.7%



Q24 利用停止をスムーズに行うために、データを持ち運ぶ仕組みは有効だと考えますか？ 以下の中からもっとも近いものを一つ選択して下さい。(Q1 で「1.使っている」、「2.過去に使っていた」を選択した場合に回答)

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	かなり有効だと思う	548	585	621	439
2	ある程度有効だと思う	1,311	1,539	1,204	522
3	あまり有効とは思わない	318	456	329	113
4	全く有効だと思わない	70	114	69	31
回答者数(n)		2,247	2,694	2,223	1,105

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	かなり有効だと思う	24.4%	21.7%	27.9%	39.7%
2	ある程度有効だと思う	58.3%	57.1%	54.2%	47.2%
3	あまり有効とは思わない	14.2%	16.9%	14.8%	10.2%
4	全く有効だと思わない	3.1%	4.2%	3.1%	2.8%

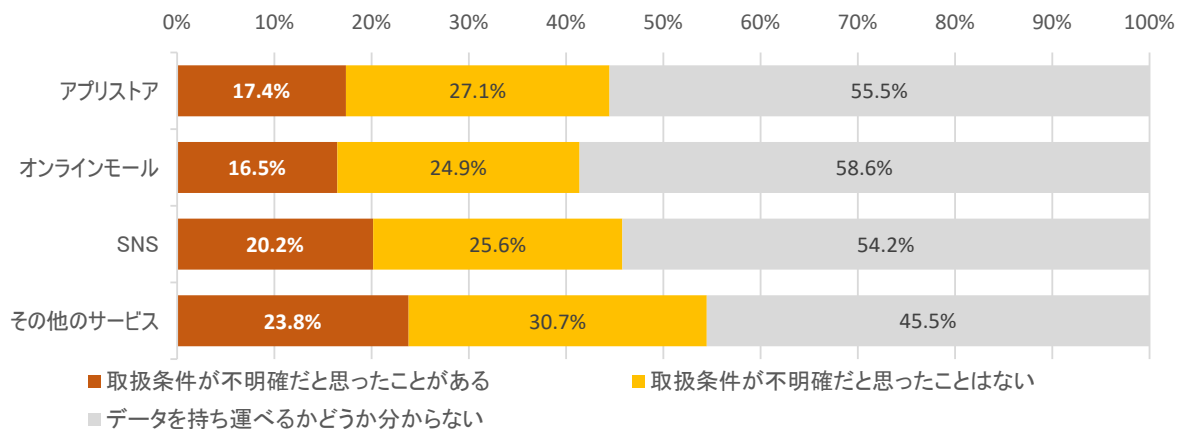


3. データを持ち運ぶことに関する取扱条件について

Q25 データを持ち運ぶことに関する取扱条件(利用規約など)が不明確だと思ったことはありますか？ 以下の中からもっとも近いものを一つ選択して下さい。(Q1 で「1.使っている」、「2.過去に使っていた」を選択した場合に回答)

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	取扱条件が不明確だと思ったことがある	390	444	448	263
2	取扱条件が不明確だと思ったことはない	609	671	570	339
3	データを持ち運べるかどうか分からない	1,248	1,579	1,205	503
回答者数(n)		2,247	2,694	2,223	1,105

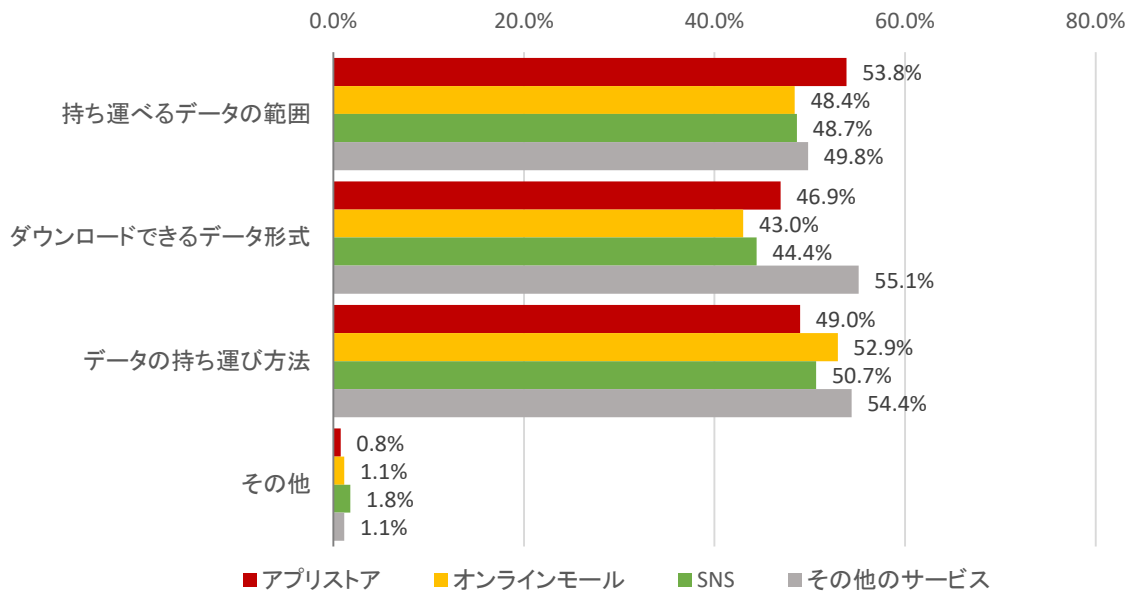
SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	取扱条件が不明確だと思ったことがある	17.4%	16.5%	20.2%	23.8%
2	取扱条件が不明確だと思ったことはない	27.1%	24.9%	25.6%	30.7%
3	データを持ち運べるかどうか分からない	55.5%	58.6%	54.2%	45.5%



Q26 どのような点が不明確でしたか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q25 で「1. 取扱条件が不明確だと思ったことがある」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	持ち運べるデータの範囲	210	215	218	131
2	ダウンロードできるデータ形式	183	191	199	145
3	データの持ち運び方法	191	235	227	143
4	その他	3	5	8	3
回答者数(n)		390	444	448	263

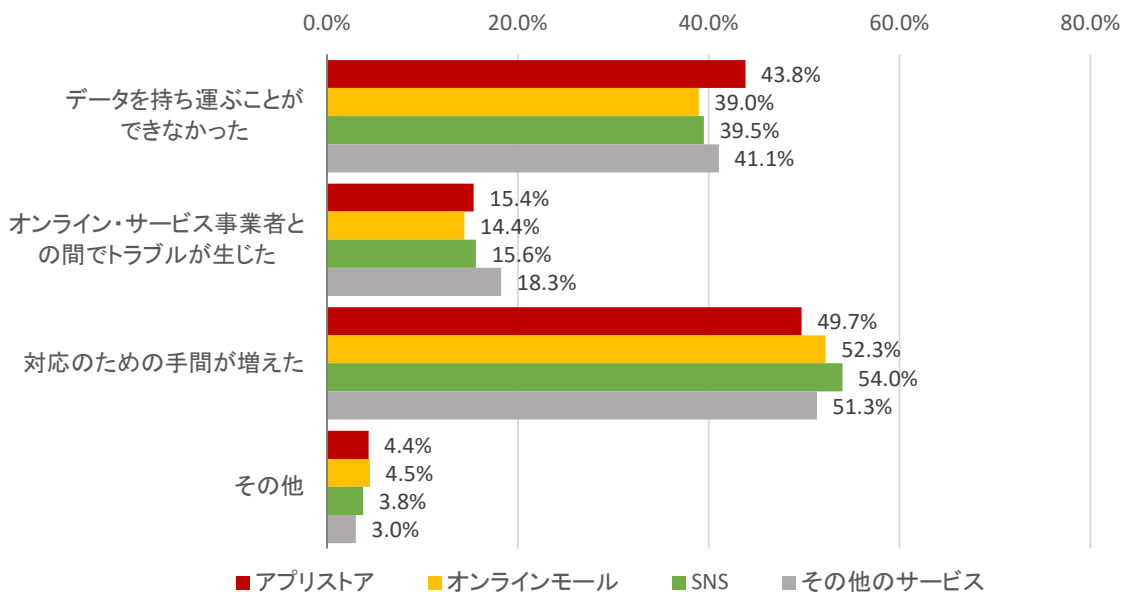
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	持ち運べるデータの範囲	53.8%	48.4%	48.7%	49.8%
2	ダウンロードできるデータ形式	46.9%	43.0%	44.4%	55.1%
3	データの持ち運び方法	49.0%	52.9%	50.7%	54.4%
4	その他	0.8%	1.1%	1.8%	1.1%



Q27 データを持ち運ぶことに関する取扱条件(利用規約など)が不明確だったことによって、どんな困ったことが発生しましたか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q25 で「1.取扱条件が不明確だと思ったことがある」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データを持ち運ぶことができなかった	171	173	177	108
2	オンライン・サービス事業者との間でトラブルが生じた	60	64	70	48
3	対応のための手間が増えた	194	232	242	135
4	その他	17	20	17	8
回答者数(n)		390	444	448	263

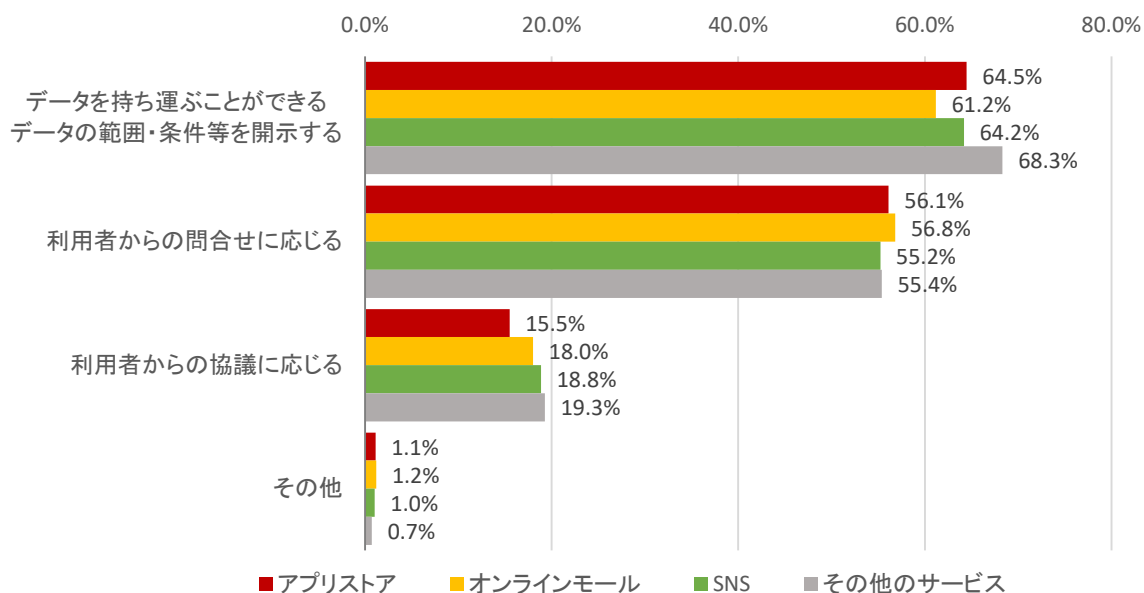
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データを持ち運ぶことができなかった	43.8%	39.0%	39.5%	41.1%
2	オンライン・サービス事業者との間でトラブルが生じた	15.4%	14.4%	15.6%	18.3%
3	対応のための手間が増えた	49.7%	52.3%	54.0%	51.3%
4	その他	4.4%	4.5%	3.8%	3.0%



Q28 オンライン・サービス事業者は、データを持ち運ぶことに関する取扱条件（利用規約など）の明確化に関する取組みとして、どのような取組みを行うべきだと思いますか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。（Q1で「1.使っている」、「2.過去に使っていた」を選択した場合に回答）

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データを持ち運ぶことができるデータの範囲・条件等を開示する	1,449	1,648	1,427	755
2	利用者からの問合せに応じる	1,261	1,531	1,228	612
3	利用者からの協議に応じる	348	485	419	213
4	その他	25	32	23	8
回答者数(n)		2,247	2,694	2,223	1,105

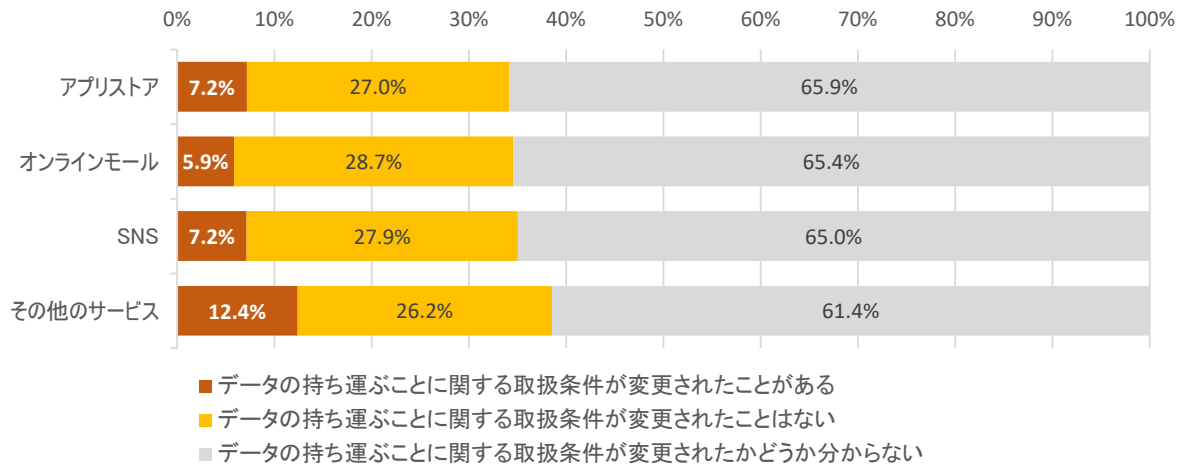
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データを持ち運ぶことができるデータの範囲・条件等を開示する	64.5%	61.2%	64.2%	68.3%
2	利用者からの問合せに応じる	56.1%	56.8%	55.2%	55.4%
3	利用者からの協議に応じる	15.5%	18.0%	18.8%	19.3%
4	その他	1.1%	1.2%	1.0%	0.7%



Q29 データを持ち運ぶことに関する取扱条件（利用規約など）が突然、一方的に変更されたことはありますか？ 以下の中からもっとも近いものを一つ選択して下さい。（Q1で「1.使っている」、「2.過去に使っていた」を選択した場合に回答）

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データを持ち運ぶことに関する取扱条件が変更されたことがある	161	158	159	137
2	データを持ち運ぶことに関する取扱条件が変更されたことはない	606	773	620	289
3	データを持ち運ぶことに関する取扱条件が変更されたかどうか分からない	1,480	1,763	1,444	679
回答者数(n)		2,247	2,694	2,223	1,105

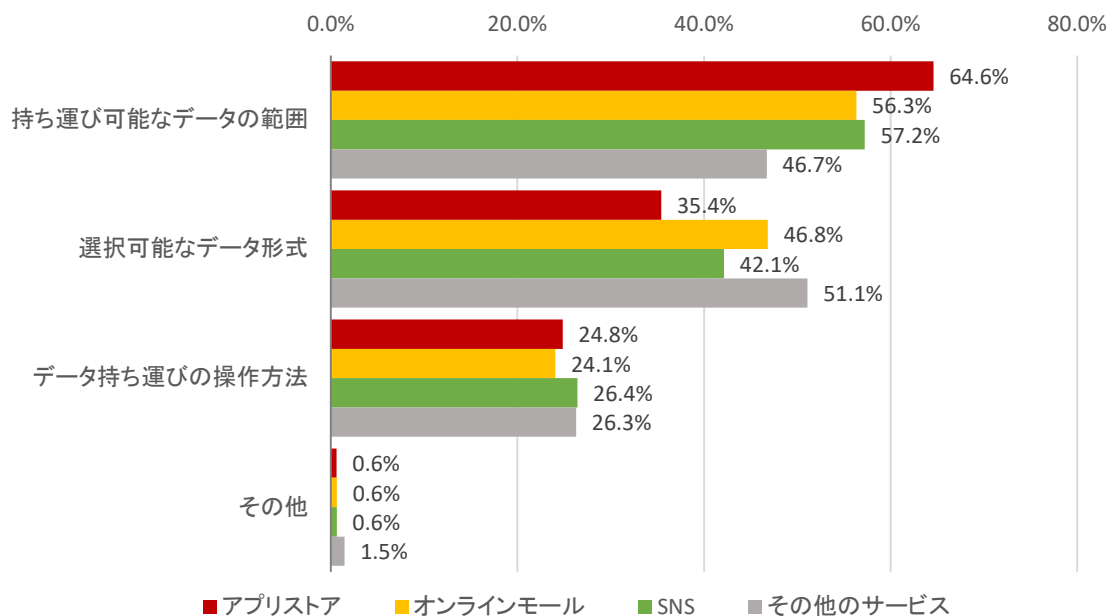
SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データを持ち運ぶことに関する取扱条件が変更されたことがある	7.2%	5.9%	7.2%	12.4%
2	データを持ち運ぶことに関する取扱条件が変更されたことはない	27.0%	28.7%	27.9%	26.2%
3	データを持ち運ぶことに関する取扱条件が変更されたかどうか分からない	65.9%	65.4%	65.0%	61.4%



Q30 データを持ち運ぶことに関する取扱条件の変更はどのような内容でしたか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q29 で「1.データを持ち運ぶことに関する取扱条件が変更されたことがある」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	持ち運び可能なデータの範囲	104	89	91	64
2	選択可能なデータ形式	57	74	67	70
3	データ持ち運びの操作方法	40	38	42	36
4	その他	1	1	1	2
回答者数(n)		161	158	159	137

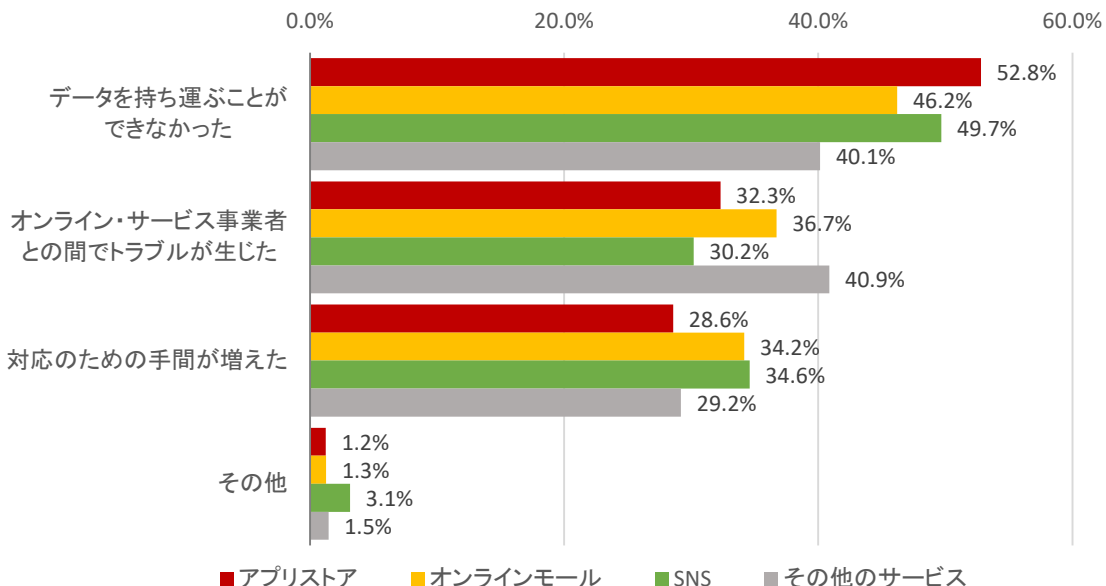
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	持ち運び可能なデータの範囲	64.6%	56.3%	57.2%	46.7%
2	選択可能なデータ形式	35.4%	46.8%	42.1%	51.1%
3	データ持ち運びの操作方法	24.8%	24.1%	26.4%	26.3%
4	その他	0.6%	0.6%	0.6%	1.5%



Q31 データを持ち運ぶことに関する取扱条件(利用規約など)が変更されたことによって、どんな困ったことが発生しましたか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q29 で「1.データを持ち運ぶことに関する取扱条件が変更されたことがある」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データを持ち運ぶことができなかった	85	73	79	55
2	オンライン・サービス事業者との間でトラブルが生じた	52	58	48	56
3	対応のための手間が増えた	46	54	55	40
4	その他	2	2	5	2
回答者数(n)		161	158	159	137

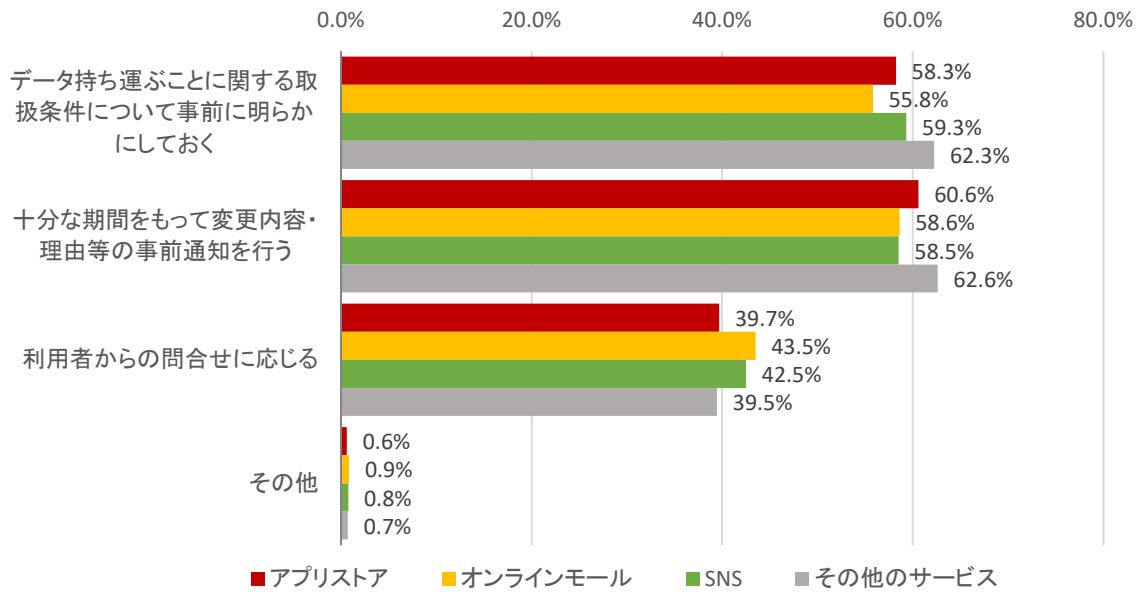
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データを持ち運ぶことができなかった	52.8%	46.2%	49.7%	40.1%
2	オンライン・サービス事業者との間でトラブルが生じた	32.3%	36.7%	30.2%	40.9%
3	対応のための手間が増えた	28.6%	34.2%	34.6%	29.2%
4	その他	1.2%	1.3%	3.1%	1.5%



Q32 オンライン・サービス事業者は、データを持ち運ぶことに関する取扱条件(利用規約など)の変更にあたって、どのような取組みを行うべきだと考えますか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q1 で「1.使っている」、「2.過去に使っていた」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データを持ち運ぶことに関する取扱条件について事前に明らかにしておく	1309	1504	1319	688
2	十分な期間をもって変更内容・理由等の事前通知を行う	1362	1579	1301	692
3	利用者からの問合せに応じる	892	1172	945	436
4	その他	14	23	17	8
回答者数(n)		2,247	2,694	2,223	1,105

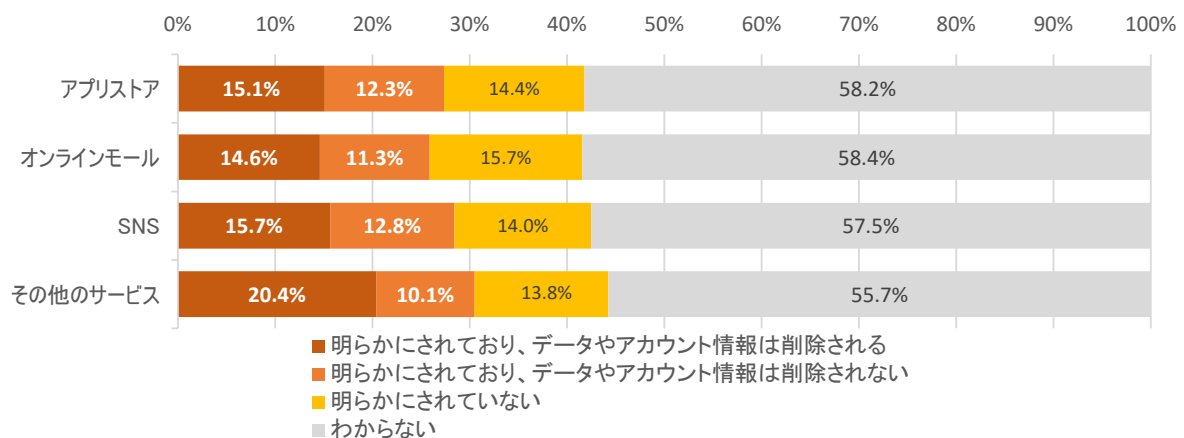
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	データを持ち運ぶことに関する取扱条件について事前に明らかにしておく	58.3%	55.8%	59.3%	62.3%
2	十分な期間をもって変更内容・理由等の事前通知を行う	60.6%	58.6%	58.5%	62.6%
3	利用者からの問合せに応じる	39.7%	43.5%	42.5%	39.5%
4	その他	0.6%	0.9%	0.8%	0.7%



Q33 今まで蓄積したデータやアカウント情報の削除について、販売・提供を停止する際、どのような取扱いがされているか明らかにされていますか？ 以下の中からもっとも近いものを一つ選択して下さい。(Q1で「1.使っている」、「2.過去に使っていた」を選択した場合に回答)

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	明らかにされており、データやアカウント情報は削除される	339	393	348	225
2	明らかにされており、データやアカウント情報は削除されない	276	304	284	112
3	明らかにされていない	324	423	312	152
4	わからない	1308	1574	1279	616
回答者数(n)		2,247	2,694	2,223	1,105

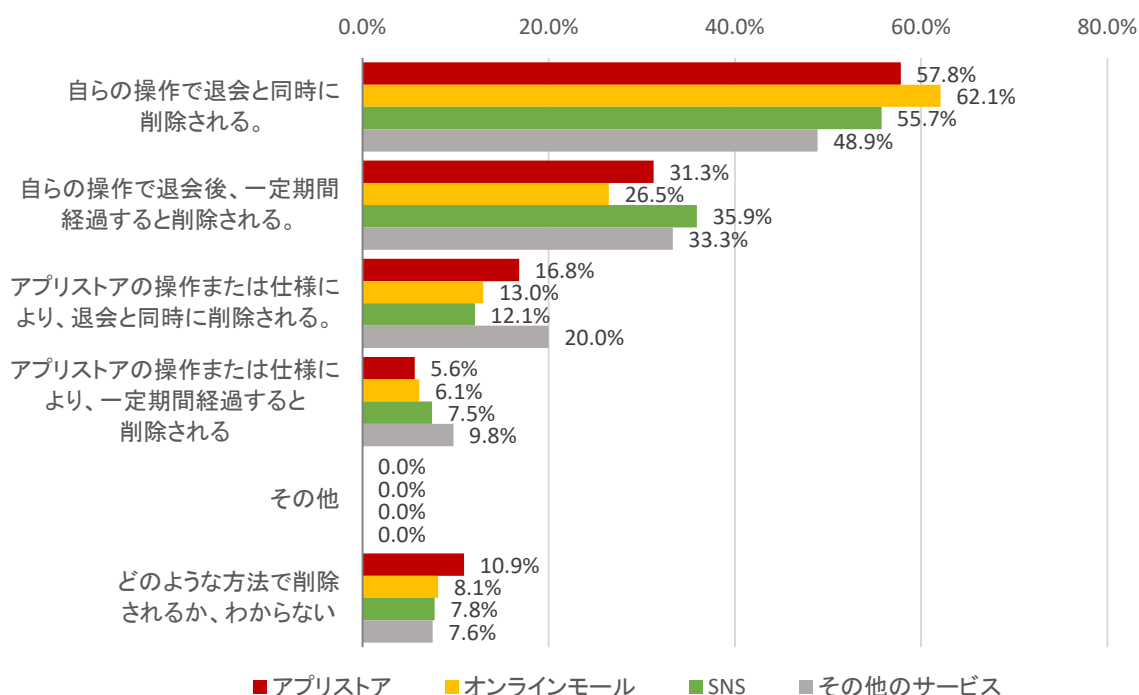
SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	明らかにされており、データやアカウント情報は削除される	15.1%	14.6%	15.7%	20.4%
2	明らかにされており、データやアカウント情報は削除されない	12.3%	11.3%	12.8%	10.1%
3	明らかにされていない	14.4%	15.7%	14.0%	13.8%
4	わからない	58.2%	58.4%	57.5%	55.7%



Q34 どのような方法で削除されますか。以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q33 で「1. 明らかにされており、データやアカウント情報は削除される」を選択した場合に回答)

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	自らの操作で退会と同時に削除される。	196	244	194	110
2	自らの操作で退会后、一定期間経過すると削除される。	106	104	125	75
3	アプリストアの操作または仕様により、退会と同時に削除される	57	51	42	45
4	アプリストアの操作または仕様により、一定期間経過すると削除される	19	24	26	22
5	その他	0	0	0	0
6	どのような方法で削除されるか、わからない	37	32	27	17
回答者数(n)		339	393	348	225

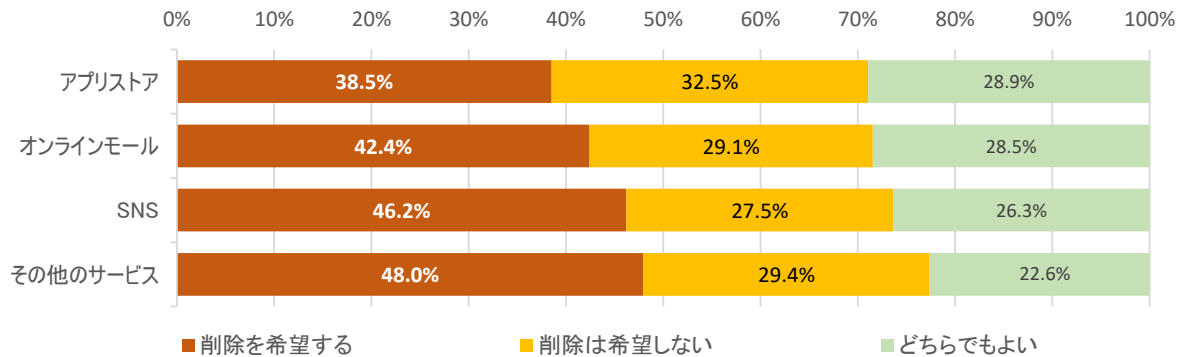
SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	自らの操作で退会と同時に削除される。	57.8%	62.1%	55.7%	48.9%
2	自らの操作で退会后、一定期間経過すると削除される。	31.3%	26.5%	35.9%	33.3%
3	アプリストアの操作または仕様により、退会と同時に削除される	16.8%	13.0%	12.1%	20.0%
4	アプリストアの操作または仕様により、一定期間経過すると削除される	5.6%	6.1%	7.5%	9.8%
5	その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6	どのような方法で削除されるか、わからない	10.9%	8.1%	7.8%	7.6%



Q35 データやアカウント情報の削除を希望しますか。以下の中からもっとも近いものを一つ選択して下さい。(Q33 で「2.明らかにされており、データやアカウント情報は削除されない」を選択した場合に回答)

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	削除を希望する	735	976	866	422
2	削除を希望しない	621	670	515	259
3	どちらでもよい	552	655	494	199
回答者数(n)		1,908	2,301	1,875	880

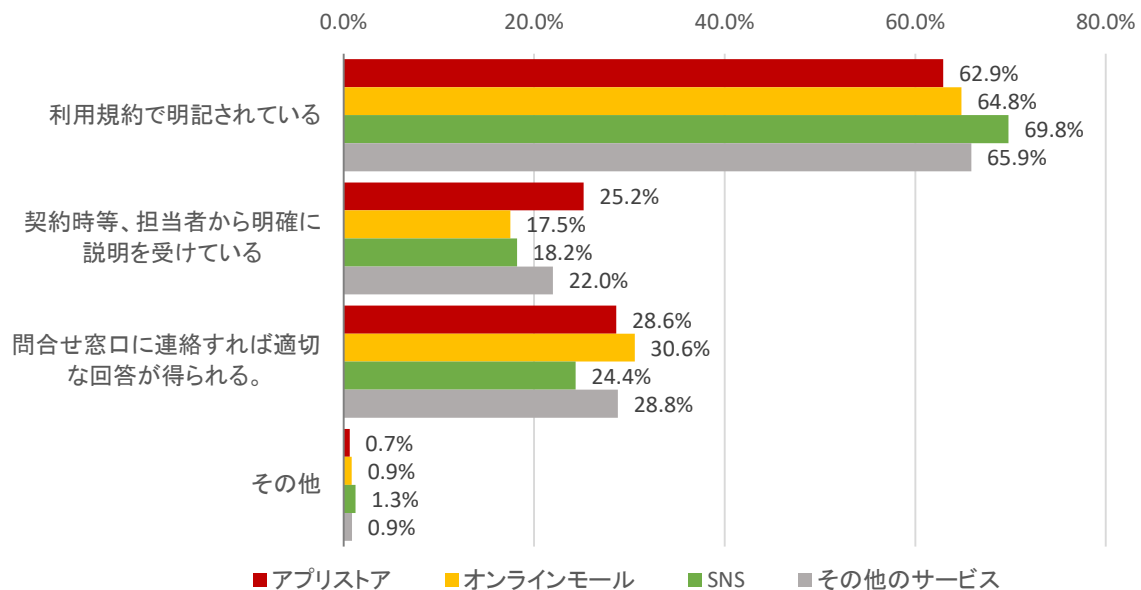
SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	削除を希望する	38.5%	42.4%	46.2%	48.0%
2	削除を希望しない	32.5%	29.1%	27.5%	29.4%
3	どちらでもよい	28.9%	28.5%	26.3%	22.6%



Q36 データやアカウント情報の削除について、どのような方法で明らかにされていますか。以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q33 で「1.明らかにされており、データやアカウント情報は削除される」、「2.明らかにされており、データやアカウント情報は削除されない」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	利用規約で明記されている	387	452	441	222
2	契約時等、担当者から明確に説明を受けている	155	122	115	74
3	問合せ窓口で連絡すれば適切な回答が得られる	176	213	154	97
4	その他	4	6	8	3
回答者数(n)		615	697	632	337

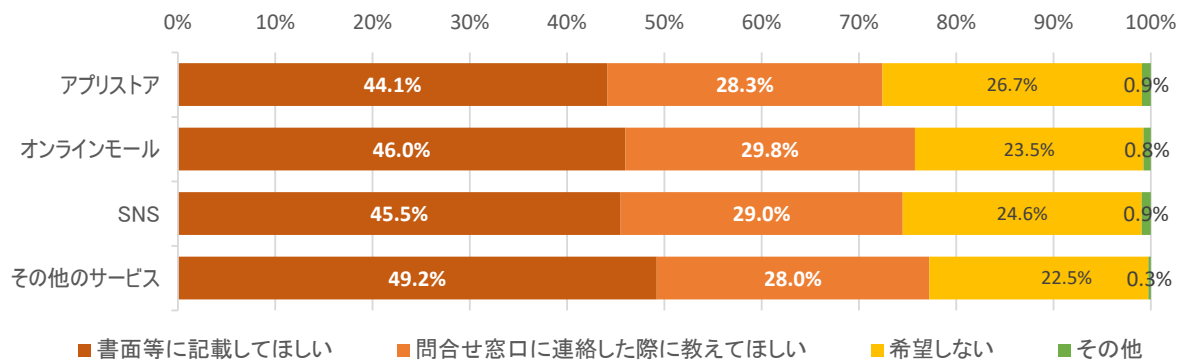
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	利用規約で明記されている	62.9%	64.8%	69.8%	65.9%
2	契約時等、担当者から明確に説明を受けている	25.2%	17.5%	18.2%	22.0%
3	問合せ窓口で連絡すれば適切な回答が得られる	28.6%	30.6%	24.4%	28.8%
4	その他	0.7%	0.9%	1.3%	0.9%



Q37 データやアカウントの削除に関する取扱いについて、通知をしてほしいですか。以下の中からもっとも近いもの一つを選択して下さい。(Q33 で「2.明らかにされていない」、「4.わからない」を選択した場合に回答)

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	書面等に記載してほしい	720	918	724	378
2	問合せ窓口で連絡した際に教えてほしい	462	595	461	215
3	希望しない	435	469	391	173
4	その他	15	15	15	2
回答者数(n)		1,632	1,997	1,591	768

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	書面等に記載してほしい	44.1%	46.0%	45.5%	49.2%
2	問合せ窓口で連絡した際に教えてほしい	28.3%	29.8%	29.0%	28.0%
3	希望しない	26.7%	23.5%	24.6%	22.5%
4	その他	0.9%	0.8%	0.9%	0.3%

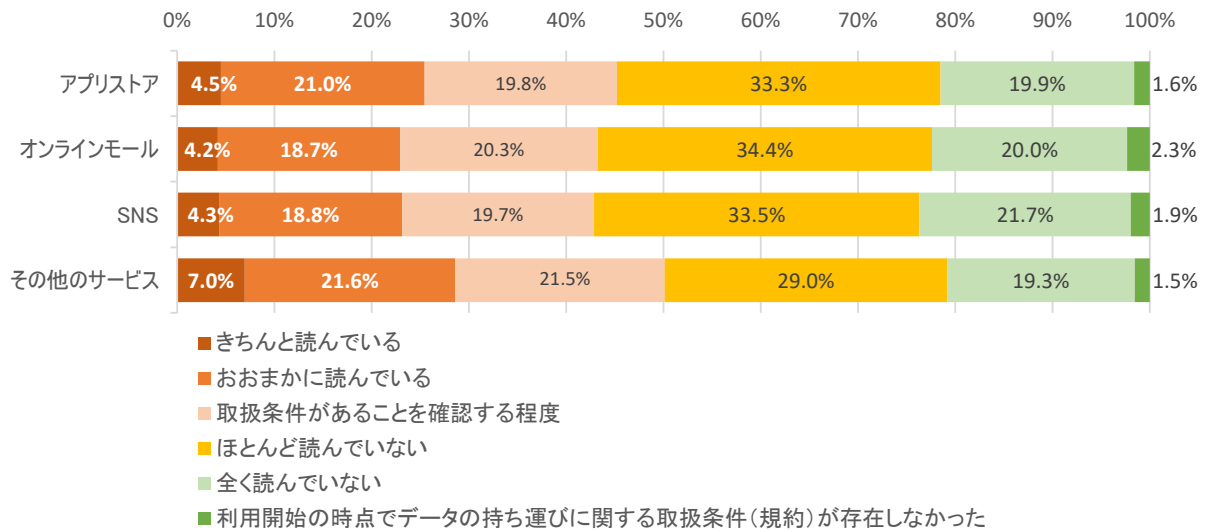


4. 取扱条件の理解度

Q38 オンライン・サービスの利用を開始する際、データを持ち運ぶことに関する取扱条件(利用規約など)をきちんと読んでいますか？ 以下の中からもっとも近いものを一つ選択して下さい。(Q1で「1.使っている」、「2.過去に使っていた」を選択した場合に回答)

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	きちんと読んでいる	101	113	96	77
2	おおまかに読んでいる	471	505	418	239
3	取扱条件があることを確認する程度	444	547	439	238
4	ほとんど読んでいない	748	926	744	321
5	全く読んでいない	447	540	483	213
6	利用開始の時点でデータの持ち運びに関する取扱条件(規約)が存在しなかった	36	63	43	17
回答者数(n)		2,247	2,694	2,223	1,105

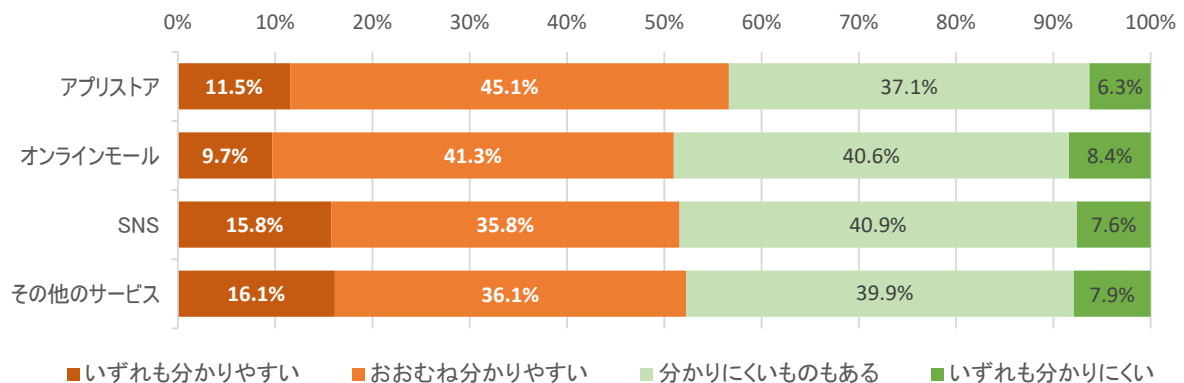
SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	きちんと読んでいる	4.5%	4.2%	4.3%	7.0%
2	おおまかに読んでいる	21.0%	18.7%	18.8%	21.6%
3	取扱条件があることを確認する程度	19.8%	20.3%	19.7%	21.5%
4	ほとんど読んでいない	33.3%	34.4%	33.5%	29.0%
5	全く読んでいない	19.9%	20.0%	21.7%	19.3%
6	利用開始の時点でデータの持ち運びに関する取扱条件(規約)が存在しなかった	1.6%	2.3%	1.9%	1.5%



Q39 取扱条件(利用規約など)の記載内容は分かりやすいですか？ 以下の中からもっとも近いものを一つ選択して下さい。(Q38で「1.きちんと読んでいる」、「2.おおまかに読んでいる」を選択した場合に回答)

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	いずれも分かりやすい	66	60	81	51
2	おおむね分かりやすい	258	255	184	114
3	分かりにくいものもある	212	251	210	126
4	いずれも分かりにくい	36	52	39	25
回答者数(n)		572	618	514	316

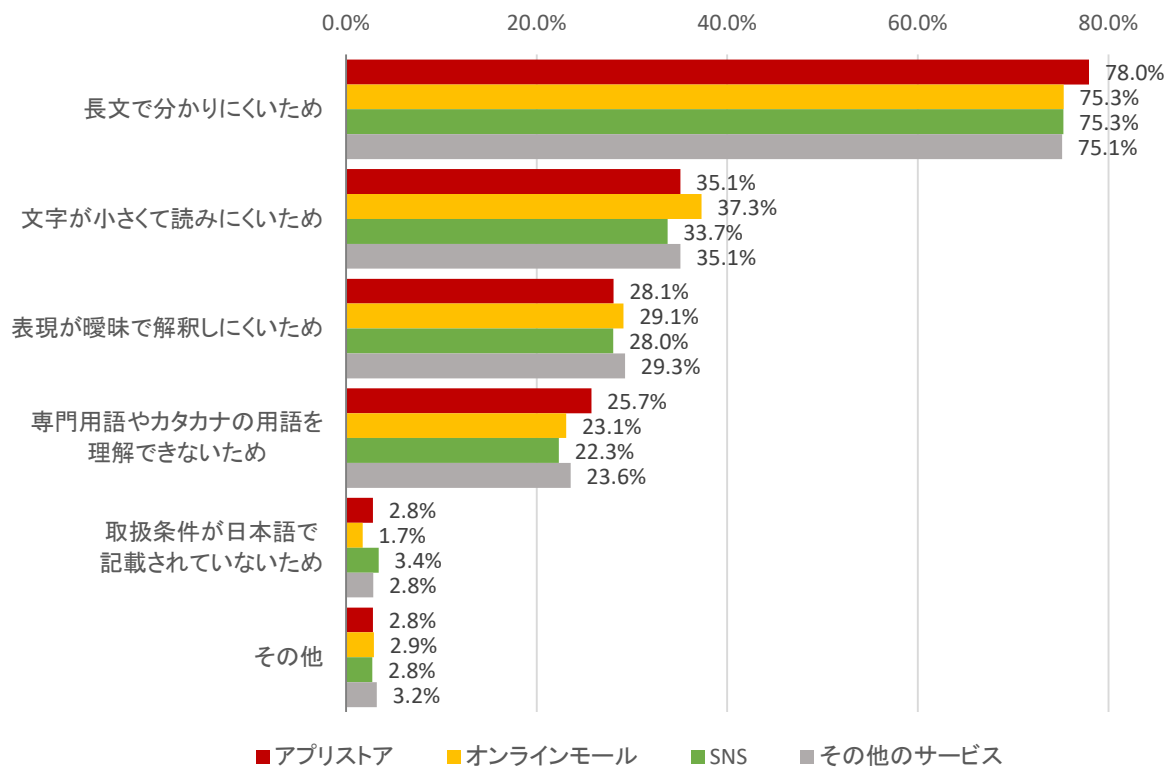
SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	いずれも分かりやすい	11.5%	9.7%	15.8%	16.1%
2	おおむね分かりやすい	45.1%	41.3%	35.8%	36.1%
3	分かりにくいものもある	37.1%	40.6%	40.9%	39.9%
4	いずれも分かりにくい	6.3%	8.4%	7.6%	7.9%



Q40 きちんと読んでいない理由は何ですか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q38で「3.取扱条件があることを確認する程度」、「4.ほとんど読んでいない」、「5.全く読んでいない」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	長文で分かりにくいいため	1,278	1,516	1,254	580
2	文字が小さくて読みにくいため	575	751	562	271
3	表現が曖昧で解釈しにくいため	460	586	467	226
4	専門用語やカタカナの用語を理解できないため	422	465	372	182
5	取扱条件が日本語で記載されていないため	46	35	57	22
6	その他	46	59	46	25
回答者数(n)		1,639	2,013	1,666	772

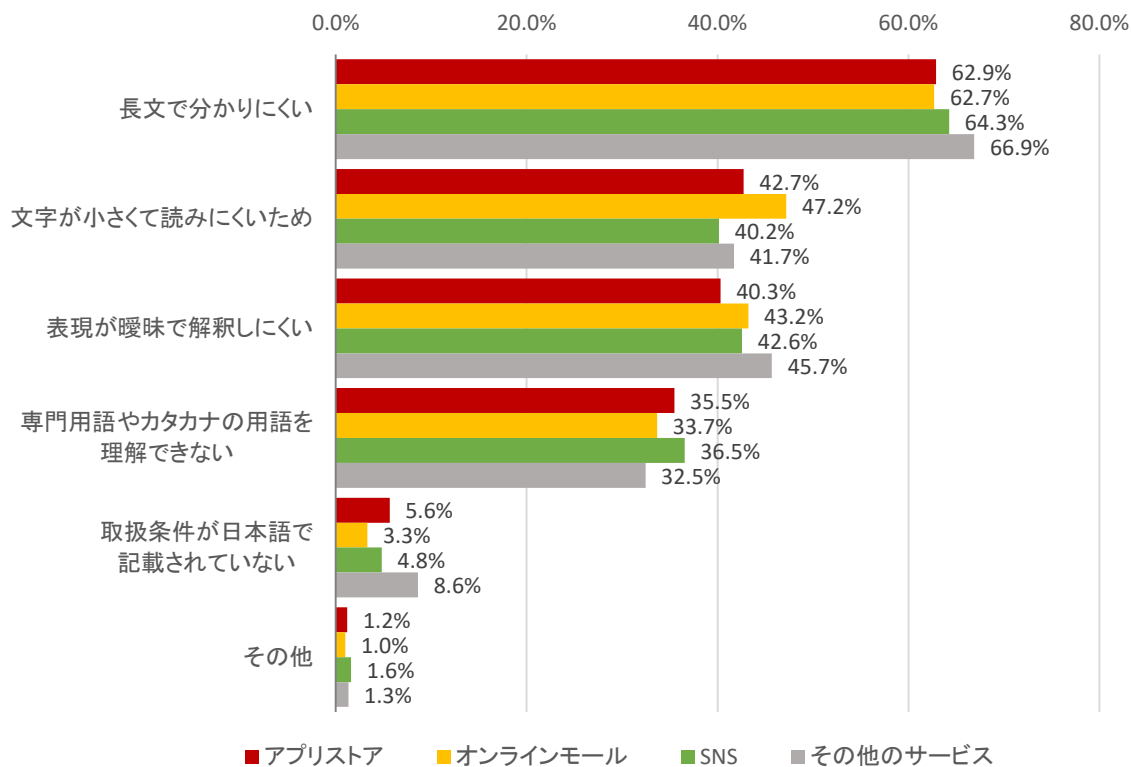
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	長文で分かりにくいいため	78.0%	75.3%	75.3%	75.1%
2	文字が小さくて読みにくいため	35.1%	37.3%	33.7%	35.1%
3	表現が曖昧で解釈しにくいため	28.1%	29.1%	28.0%	29.3%
4	専門用語やカタカナの用語を理解できないため	25.7%	23.1%	22.3%	23.6%
5	取扱条件が日本語で記載されていないため	2.8%	1.7%	3.4%	2.8%
6	その他	2.8%	2.9%	2.8%	3.2%



Q41 どのような点が分かりにくいですか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q39 で「3.分かりにくいものもある」、「4.いずれも分かりにくい」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	長文で分かりにくい	156	190	160	101
2	文字が小さくて読みにくい	106	143	100	63
3	表現が曖昧で解釈しにくい	100	131	106	69
4	専門用語やカタカナの用語を理解できない	88	102	91	49
5	取扱条件が日本語で記載されていない	14	10	12	13
6	その他	3	3	4	2
回答者数(n)		248	303	249	151

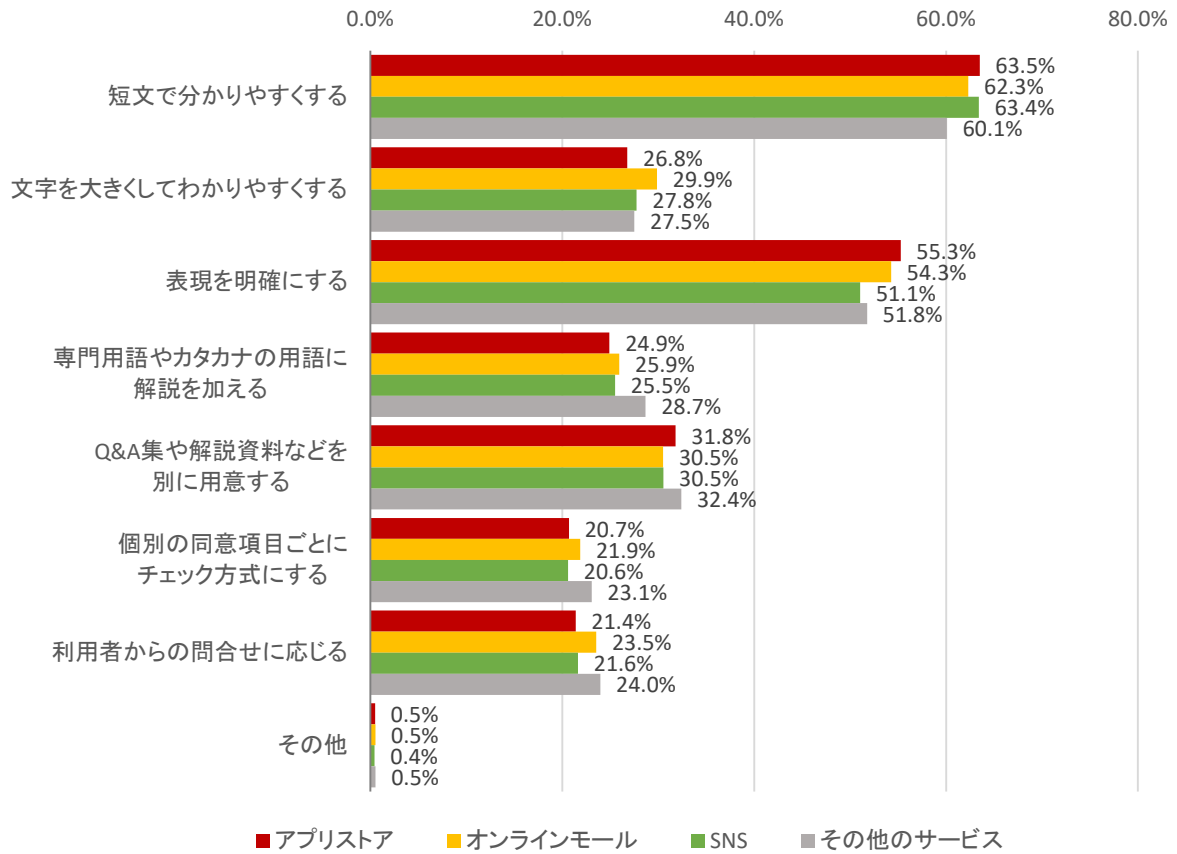
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	長文で分かりにくい	62.9%	62.7%	64.3%	66.9%
2	文字が小さくて読みにくい	42.7%	47.2%	40.2%	41.7%
3	表現が曖昧で解釈しにくい	40.3%	43.2%	42.6%	45.7%
4	専門用語やカタカナの用語を理解できない	35.5%	33.7%	36.5%	32.5%
5	取扱条件が日本語で記載されていない	5.6%	3.3%	4.8%	8.6%
6	その他	1.2%	1.0%	1.6%	1.3%



Q42 オンライン・サービス事業者は、利用者がデータを持ち運ぶことに関する取扱条件(利用規約など)をきちんと理解できるようにするために、どのような取組みを行うべきだと思いますか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q1で「1.使っている」、「2.過去に使っていた」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	短文で分かりやすくする	1,427	1,679	1,410	664
2	文字を大きくしてわかりやすくする	602	805	617	304
3	表現を明確にする	1,242	1,462	1,135	572
4	専門用語やカタカナの用語に解説を加える	560	699	567	317
5	Q&A集や解説資料などを別に用意する	715	822	679	358
6	個別の同意項目ごとにチェック方式にする	465	589	458	255
7	利用者からの問合せに応じる	481	634	481	265
8	その他	11	14	10	6
回答者数(n)		2,247	2,694	2,223	1,105

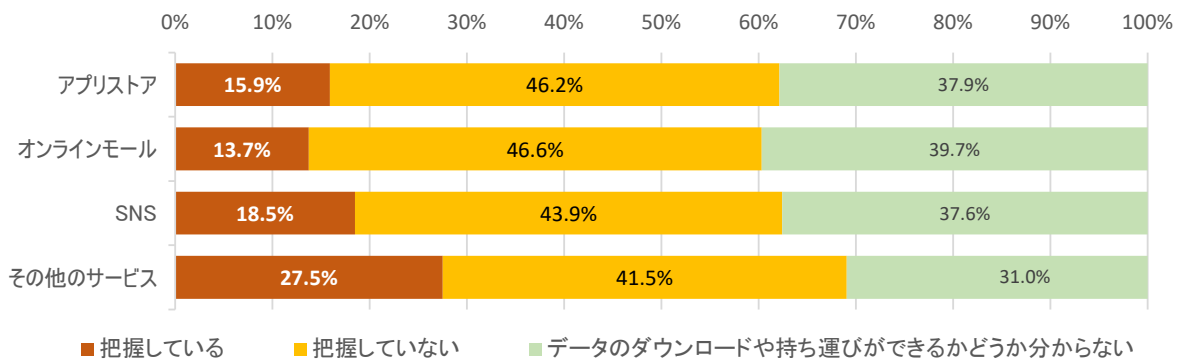
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	短文で分かりやすくする	63.5%	62.3%	63.4%	60.1%
2	文字を大きくしてわかりやすくする	26.8%	29.9%	27.8%	27.5%
3	表現を明確にする	55.3%	54.3%	51.1%	51.8%
4	専門用語やカタカナの用語に解説を加える	24.9%	25.9%	25.5%	28.7%
5	Q&A集や解説資料などを別に用意する	31.8%	30.5%	30.5%	32.4%
6	個別の同意項目ごとにチェック方式にする	20.7%	21.9%	20.6%	23.1%
7	利用者からの問合せに応じる	21.4%	23.5%	21.6%	24.0%
8	その他	0.5%	0.5%	0.4%	0.5%



Q43 利用しているオンライン・サービスにおいて、どのような手順や手続きでデータのダウンロードや持ち運びができるのか把握していますか？ 以下の中からもっとも近いものを一つ選択して下さい。(Q1 で「1.使っている」、「2.過去に使っていた」を選択した場合に回答)

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	把握している	358	370	411	304
2	把握していない	1,038	1,255	977	459
3	データのダウンロードや持ち運びができるかどうか分からない	851	1,069	835	342
回答者数(n)		2,247	2,694	2,223	1,105

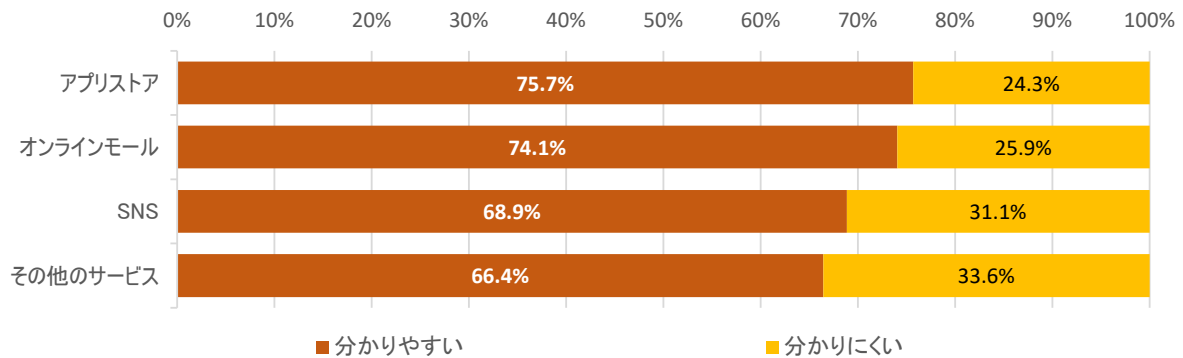
SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	把握している	15.9%	13.7%	18.5%	27.5%
2	把握していない	46.2%	46.6%	43.9%	41.5%
3	データのダウンロードや持ち運びができるかどうか分からない	37.9%	39.7%	37.6%	31.0%



Q44 ダウンロード等の手順や手続きは分かりやすいですか？ 以下の中からもっとも近いものを一つ選択して下さい。(Q43 で「1.把握している」を選択した場合に回答)

SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	分かりやすい	271	274	283	202
2	分かりにくい	87	96	128	102
回答者数(n)		358	370	411	304

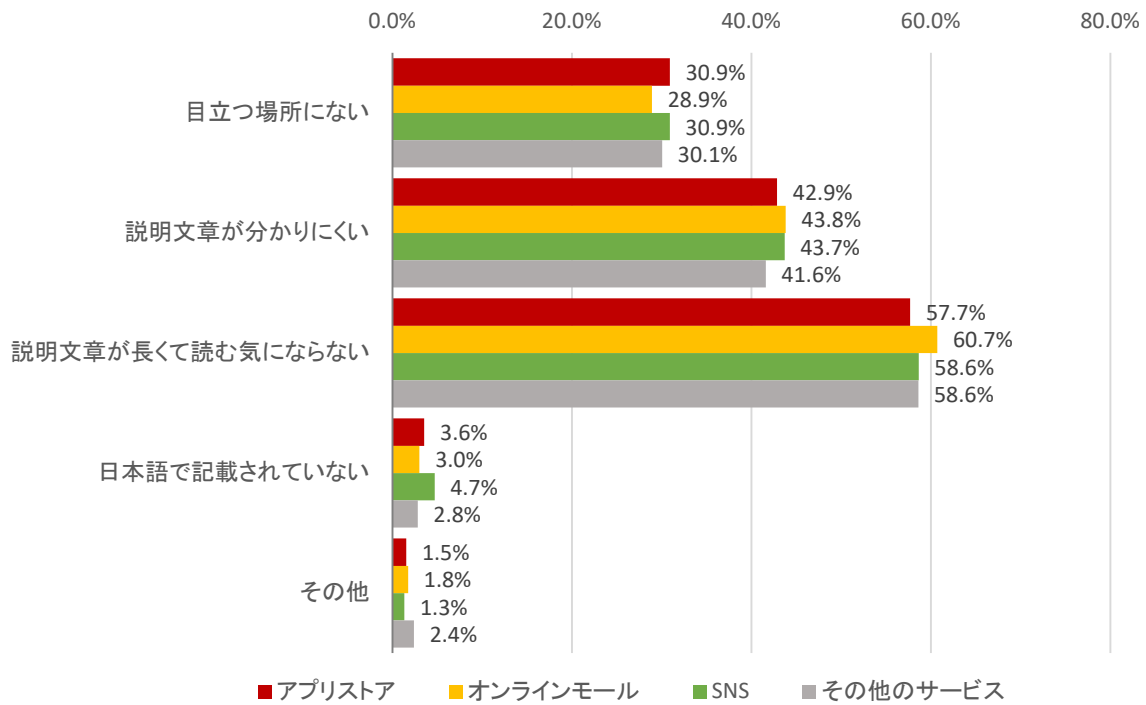
SA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	分かりやすい	75.7%	74.1%	68.9%	66.4%
2	分かりにくい	24.3%	25.9%	31.1%	33.6%



Q45 ダウンロード等の手順や手続きを把握できていない理由として、どのような問題が考えられますか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q43 で「2.把握していない」を選択した場合)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	目立つ場所がない	321	363	302	138
2	説明文章が分かりにくい	445	550	427	191
3	説明文章が長くて読む気にならない	599	762	573	269
4	日本語で記載されていない	37	38	46	13
5	その他	16	22	13	11
回答者数(n)		1,038	1,255	977	459

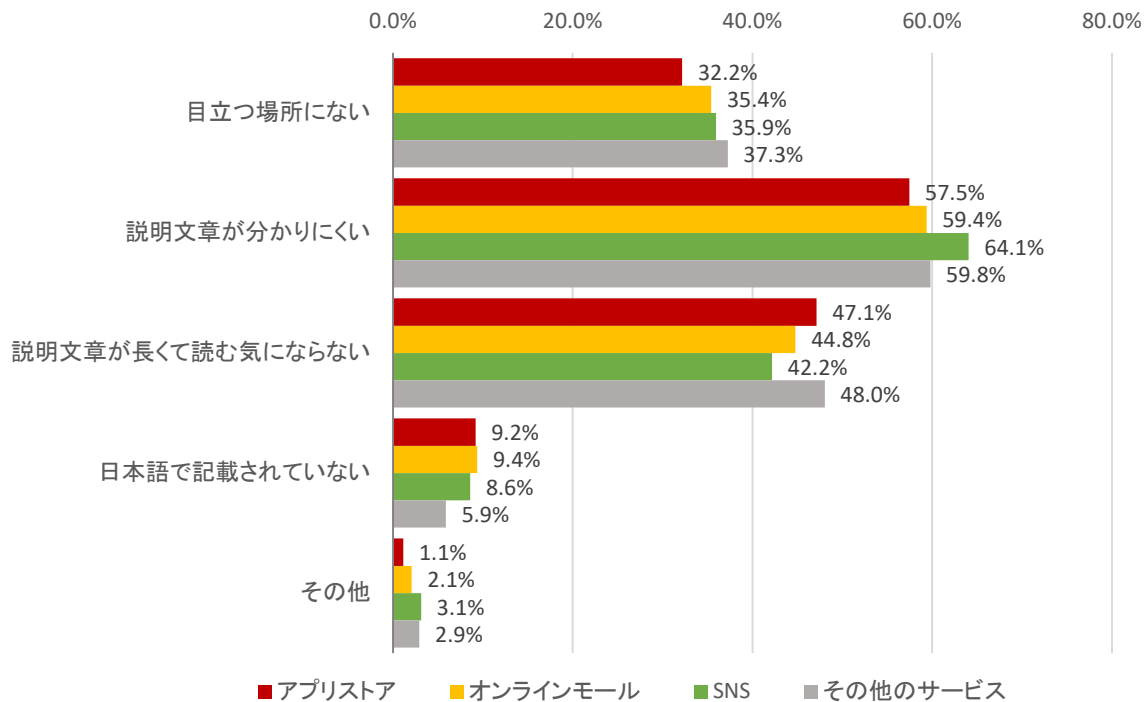
MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	目立つ場所がない	30.9%	28.9%	30.9%	30.1%
2	説明文章が分かりにくい	42.9%	43.8%	43.7%	41.6%
3	説明文章が長くて読む気にならない	57.7%	60.7%	58.6%	58.6%
3	日本語で記載されていない	3.6%	3.0%	4.7%	2.8%
4	その他	1.5%	1.8%	1.3%	2.4%



Q46 ダウンロード等の手順や手続きに関して、どのような点が分かりにくいですか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q44 で「2.分かりにくい」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	目立つ場所がない	28	34	46	38
2	説明文章が分かりにくい	50	57	82	61
3	説明文章が長くて読む気にならない	41	43	54	49
4	日本語で記載されていない	8	9	11	6
5	その他	1	2	4	3
回答者数(n)		87	96	128	102

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	目立つ場所がない	32.2%	35.4%	35.9%	37.3%
2	説明文章が分かりにくい	57.5%	59.4%	64.1%	59.8%
3	説明文章が長くて読む気にならない	47.1%	44.8%	42.2%	48.0%
4	日本語で記載されていない	9.2%	9.4%	8.6%	5.9%
5	その他	1.1%	2.1%	3.1%	2.9%



Q47 オンライン・サービス事業者は、利用者がデータのダウンロードや持ち運びの手順や手続きをきちんと理解できるようにするために、どのような取組みを行うべきだと思いますか？ 以下の中からあてはまるものをすべて選択して下さい。(Q1で「1.使っている」、「2.過去に使っていた」を選択した場合に回答)

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	手引やマニュアルを分かりやすくする	1,682	2,001	1,657	817
2	利用者からの問合せに応じる	958	1,183	929	492
3	手順や手続きを日本語化する	582	641	569	281
4	わかりやすい場所に掲示する	874	1,059	876	460
5	その他	13	15	12	5
	回答者数(n)	2,247	2,694	2,223	1,105

MA	選択肢	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他のサービス
1	手引やマニュアルを分かりやすくする	74.9%	74.3%	74.5%	73.9%
2	利用者からの問合せに応じる	42.6%	43.9%	41.8%	44.5%
3	手順や手続きを日本語化する	25.9%	23.8%	25.6%	25.4%
4	わかりやすい場所に掲示する	38.9%	39.3%	39.4%	41.6%
5	その他	0.6%	0.6%	0.5%	0.5%

