

不安意識調査におけるネットサービスのカテゴリ別差異

山本 太郎^{1,a)} 関 良明¹ 高橋 克巳¹

概要: 我々は、情報工学と社会科学の学際的アプローチにより、インターネットを利用する際の「安心」に関する研究を行っている。その一環として、不安を制御することによる安心の獲得を実現するための現実的なソリューションを検討するにあたり、テキスト系/メディア系ソーシャルメディア・ネットショッピング/オークション・オンラインゲームとして大別される23種類の実在ネットワークサービスの各利用者を対象として、各サービスにおける不安に関するWebアンケート調査を2011年に実施した。本論文では、不安を感じる要因などの調査結果について、サービスカテゴリごとの利用者不安意識の違いなどに関する分析結果を報告する。

キーワード：安心，不安，インターネット，社会調査

The Difference between the Network Service Categories about Anxieties by Web Investigation

YAMAMOTO TARO^{1,a)} SEKI YOSHIAKI¹ TAKAHASHI KATSUMI¹

Abstract: We are studying "Anshin" while using the Internet with the hybrid approach of IT and social science. In order to obtain "Anshin" while using the Internet, we are discussing about the actual solution for control of anxieties. We conducted 23 web-based questionnaires for anxieties about each Internet services in 2011. At the questionnaire, we asked about 1) kind of anxiety, 2) the reason for anxiety, 3) the solution for reducing anxiety and so on. In this paper, We show the difference between these new service categories by the result of investigation.

1. はじめに

社会インフラと化したインターネットは、我々の日常生活に完全に密着したものとなった。だが、そのような現状であるからこそ、同調圧力などにより、安心できない状態にも関わらず何らかのネットサービスを利用することになったり、安心できないためにインターネット全般や何らかのネットサービスを利用しないことで何らかの不利益を被る事例も発生しはじめている。そのような事態を少しでも改善することを最終的な目的として、我々は、情報工学的視点と社会科学的視点の両面から、インターネット利用

に際する「安心」の研究を行ってきた。

我々は、まず、予備調査 [11] の結果から、抽象的かつ定義が曖昧で万人からのコンセンサスが得られにくい「安心」よりも先に、そのような特徴を持たず、分かり易い「不安」から研究することとし、不安を制御することにより安心を獲得することを当面の目標とし、「不安」に関する調査分析を行ってきた。[7-10, 12-16]

「安心」に関する従来の調査研究として、代表的なものには、社会調査と情報工学分野における研究がある。前者は中村・関谷ら [1] によるエネルギー関連の調査に代表されるものであり、後者は岩手県立大学の村山らによるトラスト関連研究に代表されるものである。後者について、具体的には、情報セキュリティ技術に対する利用者の安心感に関する構造分析 [2] や西岡らによるネットショッピングに対する安心調査分析と因子分析による安心モデルの提

¹ 日本電信電話株式会社 NTT セキュアプラットフォーム研究所
NTT Secure Platform Laboratories, Nippon Telegraph and Telephone Corporation, 3-9-11 Midori-cho, Musashino-shi, Tokyo 180-8585, JAPAN

^{a)} yamamoto.taro@lab.ntt.co.jp

案 [3] などがある。詳しくは参考文献 [7] を参照されたい。

一方、「不安」に関しては、米国などにおいて Computer Anxiety [4] や Internet Anxiety [5,6] の研究が行われている。但し、我々がかつて実施した国際比較調査 [13] から、米国人と日本人では不安に関する傾向が異なっていることが判明している。

本論文では、我々が実施した調査のうち、具体的な不安軽減ソリューションを考えるために実施した、各ネットサービスごとの不安に関する調査結果の一部について取り上げる。この調査は、合計 23 種類のネットサービスを対象とした、2 回にわたる、Web アンケート調査であり、第 1 回では、テキスト系ソーシャルメディアについて調査を実施した [8-10]。第 2 回では、画像・映像といったメディア系ソーシャルメディア、ネットショッピング・オークション、オンラインゲームについて調査を行い、YouTube などの動画共有サイトや Ustream などのライブ配信サイトに関する結果 [12] やネットショッピング・オークションに関する結果 [14]、オンラインゲームに関する結果 [15]、画像共有サイトに関する結果 [16] について紹介してきた。

本論文では、これまでの結果のまとめとして、サービスカテゴリごとの特徴を分析し、考察を述べる。

本論文の構成は、2 章にて、調査概要について述べた後、3 章では、調査結果のうち、選択式設問に関するサービスカテゴリごとの調査結果を、4 章では、自由回答設問に関するサービスカテゴリ横断調査結果を述べ、5 章でまとめる。

2. 調査概要

我々は本調査において、テキスト・メディア系ソーシャルメディア、ネットショッピング・オークション、オンラインゲーム（サイト）を調査対象とし（合計 23 のネットサービス）、各サービスごとに何らかの不安をもっている（いた）利用者を対象とし、不安に思う被害とその理由や対策案などの設問からなる、Web アンケート調査を実施した。本調査のサンプル数と実査期間は、表 1 の通り。

表 1 本調査のサンプル数と実査期間

ネットサービス	実査期間	サンプル数
ミニブログ (Twitter)	2011/3/25-26	116(男性 60, 女性 56)
ブログ 1 位 (アメーバブログ)	2011/3/25-27	108(男性 50, 女性 58)
ブログ 2 位 (FC2 ブログ)	2011/3/25-28	106(男性 53, 女性 53)
SNS(日記) 1 位 (mixi)	2011/3/25-28	108(男性 52, 女性 56)
SNS(日記) 2 位 (Facebook)	2011/3/25-27	114(男性 60, 女性 54)
電子掲示板 1 位 (2ちゃんねる)	2011/3/25-26	116(男性 56, 女性 60)
電子掲示板 2 位 (Yahoo!掲示板)	2011/3/25-28	108(男性 54, 女性 54)
Q&A サイト (Yahoo!知恵袋)	2011/3/25-26	112(男性 54, 女性 58)
クチコミサイト (価格.com)	2011/3/25-27	104(男性 53, 女性 51)
動画共有サイト 1 位 (YouTube)	2011/7/29-30	103(男性 49, 女性 54)
動画共有サイト 2 位 (ニコニコ動画)	2011/7//29-8/3	112(男性 52, 女性 60)
ライブ配信サイト 1 位 (ニコニコ生放送)	同上	76(男性 32, 女性 44)
ライブ配信サイト 2 位 (Ustream)	同上	85(男性 62, 女性 23)
イラスト系画像共有サイト 1 位 (pixiv)	2011/7/29-8/3	100(男性 49, 女性 51)
写真系画像共有サイト 1 位 (Picasa)	2011/7/29-8/2	89(男性 47, 女性 42)
ショッピング 1 位 (楽天市場)	2011/7/29-30	110(男性 55, 女性 55)
ショッピング 2 位 (Amazon)	2011/7/29-8/2	111(男性 54, 女性 57)
オークション 1 位 (Yahoo!オークション)	2011/7/29-30	115(男性 56, 女性 59)
オークション 2 位 (楽天オークション)	2011/7/29-8/2	111(男性 53, 女性 58)
ソーシャルゲームサイト 1 位 (GREE)	2011/7/29-30	113(男性 55, 女性 58)
ソーシャルゲームサイト 2 位 (mobage)	2011/7/29-8/4	120(男性 57, 女性 63)
対戦型オンラインゲーム 1 位 (スカットゴルフ パンヤ)	2011/7/29-8/3	78(男性 56, 女性 22)
協力型オンラインゲーム 1 位 (ラグナロクオンライン)	2011/7/29-8/1	117(男性 58, 女性 59)

3. 本調査結果と分析—選択式設問

本章では、各種ネットサービス利用者の不安に関する本調査 23 件に関して、選択式設問の結果をいくつか紹介する。自由回答式設問の結果については、考察と併せ、4 章にて触れる。

3.1 予想する被害内容

各種ネットサービスを利用するにあたり、被るかもしれないと考える被害について、複数個の選択肢のうちから 3 つを選択させる（以下、「予想被害」とともに、必要に応じて「その他の被害」を自由形式にて回答させ、それら最大 4 つの被害のうち、各人ごとに不安が大きい被害ベスト 3 を選択させた。予想被害と不安が大きい被害第 1 位を表 2(テキスト系ソーシャルメディア)、表 3(動画系ソーシャルメディア)、表 4(ネットショッピング/オークション)、表 5(オンラインゲーム)、表 6(画像共有サイト)に示す。

4. 本調査結果と分析—自由回答

本章では、自由回答式設問の結果を基に、各種ネットサービス利用者に対する本調査結果の分析結果について述べる。本章の構成としては、我々が提案中の不安発生モデルについて簡単に紹介した後、何故不安になるのか、どうすれば画像共有サイトを利用してもらえるのか、について分析した結果について順に述べる。

4.1 不安発生モデル

我々は、不安を適切に制御することで、安心を獲得することを目指し、不安発生プロセスのモデル化を試みてきた。詳細は参考文献 [8,11] に譲るが、それは「不安は、何らかの原因（不安因）により、何らかの被害（不安予想）を予想することにより発生し、何らかの要因（これも不安因と定義）により、その予想ないし不安の大きさが増減し、時には消滅する」という考えをモデルとして表したものである。

我々は、その仮説検証に際し、適切な不安因や被害（不安予想）の設定が必要であると考え、実際の不安予想や不安因の候補について継続して調査・分析を行っている。本調査もその一環であり、不安予想を想起させる不安因については 4.2 節にて、不安（予想）を軽減・消滅させる不安因については 4.3 節にて言及するものとする。

4.2 何故不安になるのか

本節および次節においては、自由回答における自由文の基本分析結果について紹介する。表 7-9 の通り、自由回答文の内容を解釈し、各回答文をひとつまたは複数の該当する因子に割り振り、集計と分析を行った。

各サービスカテゴリにおいて、それぞれ上位の予想被害について、周辺状況について叙述した自由文から、それぞ

表 2 テキスト系ソーシャルメディアにおける予想被害と不安が大きい被害第 1 位 (単位：%)

被害内容	ミニブログ		ブログ				SNS(日記機能)				電子掲示板				Q&A サイト		口コミサイト		全体	
	Twitter (N=116)		アメーバ (N=108)		FC2 (N=106)		mixi (N=108)		Facebook (N=114)		2ちゃんねる (N=116)		Yahoo!掲示板 (N=108)		Yahoo!知恵袋 (N=112)		価格.com (N=104)		(N=992)	
	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位
悪口・暴言を書かれたり、からかわれる	52.6	20.7	63.9	37.0	74.5	44.3	50.9	20.4	50.9	16.7	75.9	28.4	78.7	26.9	78.6	38.4	59.6	30.8	65.0	29.1
他人により個人情報が勝手に書き込まれる	46.6	16.4	36.1	10.2	30.2	10.4	57.4	19.4	48.2	22.8	73.3	28.4	45.4	25.9	46.4	10.7	43.3	12.5	47.7	17.5
自分の書き込みに対する反応がない	38.8	16.4	38.0	12.0	38.7	9.4	32.4	7.4	32.5	11.4	19.8	1.7	42.6	9.3	47.3	20.5	38.5	10.6	36.4	11.0
読んだ人に嫌われたり、信用を失ったりする	51.7	14.7	43.5	8.3	37.7	2.8	47.2	12.0	38.6	6.1	23.3	5.2	25.0	3.7	24.1	0.9	33.7	7.7	36.1	6.9
操作ミスにより、途中送信などの意図しない行為を行ってしまう	41.4	6.0	34.3	4.6	28.3	3.8	31.5	4.6	28.9	5.3	25.9	3.4	27.8	6.5	34.8	8.9	36.5	7.7	32.2	5.6
自分の書き込みが元でストーキングなど現実の生活が脅かされる	29.3	8.6	26.9	5.6	21.7	4.7	34.3	10.2	43.0	16.7	38.8	10.3	24.1	9.3	21.4	4.5	26.0	6.7	29.6	8.6
自分の書き込みについて、違法だと指摘されたり、注意される	20.7	2.6	34.3	6.5	41.5	5.7	15.7	0.9	24.6	3.5	18.1	1.7	31.5	3.7	32.1	3.6	30.8	7.7	27.5	3.9

表 3 動画系ソーシャルメディアにおける予想被害と不安が大きい被害第 1 位 (単位：%)

被害内容	動画共有サイト						ライブ配信サイト					
	YouTube (N=103)		ニコニコ動画 (N=112)		全体 (N=215*2)		ニコニコ生放送 (N=76)		Ustream (N=85)		全体 (N=161)	
	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位
悪口・暴言を書かれたり、からかわれる	48.5	17.5	47.3	20.5	47.9	19.1	51.3	19.7	35.3	14.1	42.9	16.8
ネット上で他者の著作権を侵害していると指摘される	34.0	19.4	45.5	20.5	40.0	20.0	27.6	19.7	43.5	18.8	36.0	19.3
ネット上で公開していた自分の動画・ライブ映像(の一部)を他人に無断で利用される	38.8	10.7	33.9	9.8	36.3	10.2	35.5	9.2	38.8	7.1	37.3	8.1
他人により自分の個人情報が勝手に書き込まれる	25.2	5.8	22.3	8.0	23.7	7.0	25.0	7.9	21.2	8.2	23.0	8.1
自分の動画・ライブ配信が原因で、ストーキング被害にあうなど現実の生活が脅かされる	16.5	7.8	13.4	3.6	14.9	5.6	11.8	3.9	11.8	2.4	11.8	3.1
自分の私生活に関するものが映っている動画・ライブ番組を誤ってアップロードする	19.4	5.8	9.8	0.0	14.4	4.2	19.7	11.8	22.4	11.8	21.1	11.8

表 4 ネットショッピング/オークションにおける予想被害と不安が大きい被害第 1 位 (単位：%)

被害内容	楽天市場 (N=110)		Amazon (N=111)		ショッピング 全体(N=221)		Yahoo!オークション (N=115)		楽天オークション (N=111)		オークション 全体(N=226)	
	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位	予想 被害	不安 1位
支払いに利用したクレジットカード情報が悪用される	84.5	71.8	85.6	71.2	85.1	71.5	39.1	23.5	52.3	34.2	45.6	28.8
住所や電話番号が悪用される	47.3	7.3	54.1	7.2	50.7	7.2	40.0	14.8	51.4	12.6	45.6	13.7
本人を特定する個人情報が漏えいしてしまう	37.3	1.8	44.1	3.6	40.7	2.7	37.4	12.2	28.8	5.4	33.2	8.8
届いた品物の状態が悪い	30.9	5.5	27.0	6.3	29.0	5.9	53.9	10.4	53.2	8.1	53.5	9.3
購入(落札)した品物が届かない	31.8	4.5	25.2	3.6	28.5	4.1	68.7	28.7	48.6	21.6	58.8	25.2

表 5 オンラインゲーム（サイト）における予想被害と不安が大きい被害第 1 位（単位：％）

被害内容	ソーシャルゲームサイト						対戦型オンラインゲーム		協力型オンラインゲーム	
	GREE (N=113)		mobage (N=120)		全体 (N=233)		スカットゴルフ バンヤ (N=78)		ラグナロク オンライン (N=117)	
	予想 被害	不安 1 位	予想 被害	不安 1 位	予想 被害	不安 1 位	予想 被害	不安 1 位	予想 被害	不安 1 位
利用料金請求額が予想以上に高額	50.4	32.7	55.8	34.2	53.2	33.5	28.2	16.7	27.4	12.0
自分の ID とパスワードが勝手に使われる	44.2	13.3	35.8	6.7	39.9	9.9	35.9	7.7	53.0	20.5
操作ミスにより、意図しない行為を行ってしまう	34.5	2.7	44.2	8.3	39.5	5.6	26.9	6.4	23.9	4.3
悪口・暴言を書かれたり、からかわれる	36.3	9.7	39.2	8.3	37.8	9.0	39.7	5.1	35.9	6.8
他のプレイヤーが望ましくない人で困る	27.4	5.3	29.2	8.3	28.3	6.9	47.4	12.8	29.9	12.0
他人により自分の個人情報勝手に書き込まれる	27.4	8.0	27.5	4.2	27.5	6.0	9.0	2.6	14.5	5.1
自分の話によりストーキング被害など現実の生活が脅かされる	18.6	4.4	12.5	5.8	15.5	5.2	9.0	6.4	15.4	6.8
ネットワークトラブルで、ゲームが中断してしまう	15.0	1.8	15.0	4.2	15.0	3.0	32.1	10.3	30.8	9.4

表 6 画像共有サイトにおける予想被害と不安が大きい被害第 1 位（単位：％）

被害内容	写真共有サイト		イラスト共有サイト		画像共有サイト	
	Picasa(N=89)		pixiv(N=100)		全体 (N=189)	
	予想 被害	不安 1 位	予想 被害	不安 1 位	予想 被害	不安 1 位
ネット上で公開していた自分の写真やイラスト（の一部）を他人に無断で利用される	62.9	29.2	62.0	27.0	62.4	28.0
悪口・暴言を書かれたり、からかわれる	29.2	4.5	54.0	15.0	42.3	10.1
自分のプライベートに関するものが映っている写真を誤ってアップロードしてしまう	33.7	14.6	-	-	33.7	14.6
ネット上で他者の著作権を侵害していると指摘される	20.2	13.5	45.0	22.0	33.3	18.0
他人により自分の個人情報が勝手に書き込まれる	33.7	5.6	19.0	8.0	25.9	6.9

れの被害を予想する原因（不安因）となったかもしれないものについて順に抽出した結果を表 7 に示す。

ソーシャルメディアを中心に「中傷」といった身近だが軽い被害を予想する場合（オンラインゲームにおける「嫌な相手も同様」）と情報漏えい・高額請求・不正アクセスといった有名で思い被害を予想する場合に二分された。前者はテキストソーシャルメディアやオンラインゲームを中心に、実際に被害に遭ったり、他人の被害を目撃している者が多いようだった。また、特にテキストソーシャルメディアでは書き込み内容に自信がなかったり、周りのユーザの傾向も影響しているようだった。一方、後者については、商品取引系において、マスコミによる伝聞や金銭絡みであること、自分の手を離れてしまうとどうにもできないことや相手が信頼できないことが予想の励起要因であるようであった。

4.3 どうすれば利用してもらえるのか

4.3.1 利用継続理由

不安でも画像共有サイトを利用し続ける理由について、自由回答として得た自由文の要素を分類・集計した結果を表 8 に示す。

共通して、利便性や代替が（少）ないことが、不安を乗り越えて利用を継続する要因になっているようである。テキストソーシャルメディアにおける情報収集や商品取引系における安いものを手軽に買うといった利便性が目立つように、実用ツールについては、その用途において利便性が高いことが重要であるようであった。一方、娯楽要素の強い動画系ソーシャルメディアやオンラインゲームでは、面白い・楽しいといった要素が不安を乗り越えて、利用に向か

わせる傾向が見られた。代替が（少）ないことの内訳としては、テキストソーシャルメディアやオンラインゲームでは友人の存在が大きく、商品取引系ではそこでし買えないものが大きなドライブ要素となっているようであった。テキストソーシャルメディアは実用面だけでなく、娯楽面も有していることから、このような結果につながったのではないかと考えられる。

4.3.2 サービス改善案

最後に、どのようにサービスを改善すれば安心して画像共有サイトを利用できるのかについて、自由回答として得た自由文の要素を分類・集計した結果を表 9 に示す。

改善不能との声も多かったが、セキュリティの強化や認証関連の強化といった比較的分かり易く有名な対策が全体的に多く挙げられる一方、テキストソーシャルメディアでは、利用者の努力・啓蒙・モラル向上が比較的多く、商品取引系では、サービス提供者への要望が比較的多かった。テキストソーシャルメディアでは、自分の関与度ないし影響力が大きく、逆に商品取引系では、サービス提供者に依存するしかないという構造が浮き彫りになったためかもしれない。

5. おわりに

具体的なインターネットサービスにおける不安の実態調査を行うため、各ネットサービス利用者を対象とした 23 件の調査を実施した。本論文では、自由回答を中心として、サービスカテゴリごとに予想する不安被害・その想起要因・利用継続理由・改善案について比較を実施した。

参考文献

- [1] 中村功, 関谷直也, 中森広道他: 原子力安全基盤調査研究「日本人の安全観」(平成 14-16 年度) 報告書 (2004).
- [2] 日景奈津子, カールハウザー, 村山優子: 情報セキュリティ技術に対する安心感の構造に関する統計的検討. 情報処理学会論文誌, Vol. 48, No. 9, pp.3193-3203(2007).
- [3] 西岡大, 斎藤義仰, 藤原康宏他: 知識のないユーザを対象とした情報セキュリティ技術に関する安心モデルの考察. DICOMO2012 シンポジウム論文集, pp.292-298(2012).
- [4] 小平英志, 市原信太郎: 新制度下の学生に対する情報教育とコンピュータ不安: パソコンの所有・使用状況と大学生活不安による検討を交えて. 名古屋柳城短期大学 研究紀要, No.28, pp.163-170(2006).
- [5] Presno, C.: Taking the Byte out of International Anxiety: Instructional Techniques that Reduce Computer/Internet Anxiety in the Classroom. Journal of Educational Computing Research, 18s, pp.147-161(1998).
- [6] Kraut, R., Patterson, M., et al.: Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? Journal of American Psychologist, 53, pp.1017-1032(1998).
- [7] 山本太郎他: インターネット利用の安心・不安調査と不安発生モデルの構築, 2009 年日本社会情報学会 (JSIS&JASI) 合同研究大会研究発表論文集, pp.54-59(2009).
- [8] 山本太郎, 千葉直子, 植田広樹, 高橋克巳, 平田真一他: インターネットにおける不安からみた安心の模索. 情報処理学会研究報告, 2011-CSEC-54, No.8, pp.1-7(2011).
- [9] 山本太郎, 植田広樹, 高橋克巳, 平田真一, 関谷直也他: テキスト系 CGM 利用における不安調査結果に対する一考察. DICOMO2011 論文集, pp.1482-1489(2011).
- [10] 山本太郎, 千葉直子他: テキスト系 CGM 利用時の不安に関する自由記述を中心とした調査結果について. 2011 年日本社会情報学会合同研究大会研究発表論文集 (2011).
- [11] Yamamoto, T., Chiba, N., Magata, F., et al.: Investigation on Anxieties while Using the Internet to Study about "Anshin." Journal of Information Processing, Vol.19, pp.212-220(2011).
- [12] 山本太郎他: メディア系 CGM 利用における不安調査結果に対する一考察, CSS 論文集 2011, pp.600-605(2011).
- [13] 山本太郎, 植田広樹他: インターネット利用の不安に関する日米比較—在日外国人へのグループインタビュー調査—, 情報処理学会研究報告, 2012-SPT-3, pp.1-7(2012).
- [14] 山本太郎, 植田広樹, 関良明, 高橋克巳, 小笠原盛浩, 関谷直也, 中村功, 橋元良明: ネットショッピング・オークション利用に際する不安調査結果に対する一考察, CSS 論文集 2012, pp.547-554(2012).
- [15] 山本太郎, 関良明, 高橋克巳: オンラインゲームにおける不安調査結果に対する一考察. 情報処理学会研究報告, 2012-DCC-2, No.19, pp.1-8(2012).
- [16] 山本太郎, 関良明, 高橋克巳: 画像共有サイトにおける不安調査結果に対する一考察. 情報処理学会研究報告, 2013-GN-88, No.11, pp.1-8(2013).

表7. 不安予想起要因

不安予想種別	合計	自分(利用者)の落ち度・弱み										性格・系分			信用度		好悪感		制御性	予測可能性					理想との乖離度	コンテキスト	重要性		
		熱中	コンテツツ作成技術不足	理解/認識/自信不足	コミュニケーション能力不足	操作ミス・不注意	録画/プライバシー公開・個人情報漏洩	内容・対応に懸念	その他	熱中し易い	慎重	心配性	非大手・低知名度	信頼出来なない・低評価	嫌い	面白くない・楽しくない	環境的・状況的に発生しそう					予測困難	金銭関連	その他					
																	知らぬ間に発生しそう	ユーザ層		サービスの性格上	インターネットの問題						内容	その他・判断不能	
全合計	1616(3864)	15(21)	3(8)	14(27)	0(3)	18(36)	26(55)	58(109)	4(9)	0(1)	3(12)	5(7)	14(23)	82(162)	8(9)	6(43)	44(108)	26(50)	69(177)	46(94)	14(27)	80(140)	12(38)	29(68)	7(18)	2(4)	31(45)	37(106)	
テキスト系合計	328(664)	0(1)	0(0)	5(6)	0(0)	4(9)	4(6)	13(20)	1(2)	0(0)	0(0)	0(0)	1(1)	3(3)	2(2)	1(4)	1(5)	0(0)	14(45)	13(30)	4(5)	44(72)	4(9)	5(20)	5(8)	1(3)	0(0)	10(21)	
テキスト系合計	207(513)	0(0)	0(0)	0(1)	0(0)	4(6)	12(28)	6(7)	3(5)	0(0)	1(1)	1(1)	1(1)	8(21)	1(1)	0(0)	7(23)	3(4)	18(35)	6(12)	3(4)	8(13)	1(11)	6(11)	0(1)	1(1)	0(0)	7(10)	
テキスト系合計	129(371)	0(0)	1(4)	0(1)	0(3)	1(2)	0(0)	14(32)	0(1)	0(0)	0(0)	2(2)	0(0)	0(1)	0(0)	5(39)	0(0)	0(0)	7(11)	2(5)	0(0)	8(18)	2(6)	1(3)	2(8)	0(0)	0(0)	8(29)	
テキスト系総合	664(1548)	0(1)	1(4)	5(8)	0(3)	9(17)	16(34)	33(59)	4(8)	0(0)	0(1)	3(3)	2(2)	11(25)	3(3)	6(43)	8(28)	3(4)	39(91)	21(47)	7(9)	60(103)	7(26)	12(34)	7(17)	2(4)	0(0)	25(60)	
映像系合計	77(179)	0(0)	1(1)	2(3)	0(0)	0(0)	2(4)	2(3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(1)	0(0)	6(11)	3(7)	0(3)	7(11)	0(1)	1(1)	0(0)	0(0)	0(0)	3(6)	
映像系合計	79(154)	0(0)	0(0)	2(4)	0(0)	1(1)	1(2)	11(20)	0(0)	0(0)	0(1)	0(0)	0(0)	0(2)	0(0)	0(0)	0(1)	1(5)	2(3)	0(0)	1(2)	6(10)	0(0)	2(8)	0(0)	0(0)	1(2)	2(3)	
映像系合計	36(137)	1(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(1)	1(3)	2(3)	0(0)	0(0)	0(1)	0(1)	0(0)	1(2)	0(0)	0(0)	0(4)	0(1)	0(4)	0(0)	1(2)	0(4)	0(0)	0(0)	0(0)	0(1)	2(8)		
映像系総合	192(470)	1(1)	1(1)	4(7)	0(0)	1(2)	4(9)	15(26)	0(0)	0(0)	0(2)	0(1)	0(0)	1(4)	0(0)	0(0)	1(6)	1(6)	8(18)	3(7)	2(7)	13(25)	0(1)	3(9)	0(0)	0(0)	1(3)	7(17)	
画像系合計	60(126)	0(0)	1(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(2)	0(0)	0(0)	0(2)	1(1)	0(0)	4(5)	0(0)	0(0)	0(0)	0(1)	2(4)	1(2)	1(2)	0(0)	0(0)	1(1)	0(0)	0(0)	0(0)	1(2)	
画像系合計	20(78)	0(0)	0(1)	0(0)	0(0)	0(1)	0(0)	0(2)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	3(3)	0(1)	0(1)	0(2)	0(2)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	
画像系合計	16(34)	0(0)	0(0)	0(1)	0(0)	2(6)	0(0)	0(5)	0(0)	0(0)	0(1)	0(1)	0(0)	1(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	
画像系合計	40(72)	0(0)	0(0)	2(3)	0(0)	0(0)	0(0)	4(5)	0(0)	0(0)	1(1)	0(0)	0(0)	0(1)	0(0)	0(0)	0(0)	2(7)	2(3)	1(2)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(1)	0(0)	3(4)	0(2)	
画像系総合	136(310)	0(0)	1(2)	2(4)	0(0)	2(7)	0(0)	8(14)	0(0)	0(0)	1(4)	1(2)	0(0)	5(7)	0(0)	0(0)	0(0)	2(8)	7(10)	2(5)	1(4)	0(2)	0(2)	1(1)	0(1)	0(0)	3(4)	1(4)	
商品取引系合計	256(324)	0(0)	0(0)	1(2)	0(0)	0(0)	4(4)	0(0)	0(0)	0(1)	1(1)	0(0)	5(5)	38(50)	0(0)	0(0)	18(26)	7(8)	0(0)	5(6)	1(3)	1(1)	1(1)	2(3)	0(0)	0(0)	18(19)	0(1)	
商品取引系合計	54(229)	1(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(2)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(1)	0(0)	0(0)	4(10)	2(21)	1(2)	0(0)	5(21)	1(4)	1(1)	1(2)	0(1)	1(1)	3(5)	0(0)	1(4)	1(11)
商品取引系合計	74(211)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(1)	0(0)	2(3)	9(25)	0(0)	0(0)	7(18)	0(0)	1(3)	5(9)	0(0)	8(8)	0(1)	2(4)	0(0)	0(0)	5(8)	2(3)		
商品取引系総合	384(764)	1(1)	0(0)	1(2)	0(0)	0(0)	5(6)	0(0)	0(0)	0(0)	1(4)	0(0)	11(18)	49(96)	1(2)	0(0)	30(65)	7(9)	2(7)	11(16)	2(5)	7(10)	2(3)	7(12)	0(0)	0(0)	24(31)	3(15)	
ゲーム系合計	123(197)	13(18)	0(0)	2(4)	0(0)	5(7)	1(1)	1(2)	0(0)	0(1)	1(1)	1(1)	1(1)	6(8)	3(3)	0(0)	4(5)	9(19)	0(0)	9(16)	1(1)	0(0)	1(1)	4(8)	0(0)	0(0)	2(2)	0(1)	
ゲーム系合計	52(175)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(2)	1(1)	0(0)	1(1)	2(2)	13(48)	0(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(1)	
ゲーム系合計	65(200)	0(0)	0(1)	0(2)	0(0)	1(3)	0(5)	1(7)	0(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(2)	9(20)	0(0)	0(0)	0(3)	2(2)	0(3)	0(2)	1(1)	0(0)	2(5)	2(3)	0(0)	0(0)	1(5)	1(8)	
ゲーム系総合	240(572)	13(18)	0(1)	2(6)	0(0)	6(10)	1(6)	2(10)	0(1)	0(1)	1(1)	1(1)	1(3)	16(30)	4(4)	0(0)	5(9)	13(23)	13(51)	9(19)	2(2)	0(0)	3(6)	6(12)	0(0)	0(0)	3(7)	1(10)	

不安予想種別	合計	発生し易さ		必要性		経験		知識					サポート		代替	自己解決力	なんとなく	思い込み	二次被害	その他・判別不能	無効									
		簡単に発生	多く発生	課金の必要性	業務が必要	被害経験	利用経験不足	家族・友人の被害経験	有名人の被害	ネットで他人の被害を目撃	伝聞(報道)			伝聞(その他・判別不能)								国のサポート								
											マスコミ	ネット	ソリス不明																	
全合計	1616(3864)	9(20)	13(38)	12(15)	0(0)	1(2)	195(471)	4(7)	0(1)	34(83)	9(5)	16(48)	11(10)	2(7)	11(28)	2(6)	26(54)	10(29)	43(93)	15(28)	9(21)	0(1)	1(1)	5(12)	39(104)	2(5)	14(32)	29(48)	71(874)	
テキスト系合計	328(664)	0(1)	1(7)	0(0)	0(0)	1(1)	55(112)	1(1)	0(0)	6(14)	1(2)	33(79)	5(11)	0(2)	1(1)	0(0)	3(4)	3(5)	6(11)	1(1)	0(0)	0(0)	0(0)	2(4)	5(12)	0(1)	2(2)	4(6)	53(114)	
テキスト系合計	207(513)	3(7)	0(2)	0(0)	0(0)	0(0)	22(45)	1(1)	0(0)	10(21)	1(5)	9(32)	2(14)	0(1)	0(3)	1(1)	8(11)	0(2)	5(17)	2(4)	0(1)	0(0)	0(0)	0(1)	6(21)	0(0)	4(11)	4(8)	33(108)	
テキスト系合計	129(371)	0(0)	0(3)	0(0)	0(0)	0(0)	25(61)	0(1)	0(1)	0(0)	0(0)	1(5)	1(3)	0(0)	0(0)	0(0)	4(5)	0(0)	0(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	3(9)	0(1)	0(0)	0(2)	42(114)	
テキスト系総合	664(1548)	3(8)	1(12)	0(0)	0(0)	1(1)	102(218)	2(3)	0(1)	16(35)	2(7)	3(11)	8(28)	0(3)	1(4)	1(1)	15(20)	3(7)	11(29)	3(5)	0(1)	0(0)	0(0)	2(5)	14(42)	0(2)	6(13)	8(16)	38(336)	
映像系合計	77(179)	0(0)	4(8)	0(0)	0(0)	0(0)	8(20)	0(0)	0(0)	4(9)	0(0)	10(18)	2(3)	0(0)	0(2)	0(0)	0(0)	0(1)	1(4)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	3(6)	0(0)	1(4)	2(4)	14(48)	
映像系合計	79(154)	1(1)	1(1)	0(0)	0(0)	0(0)	5(10)	0(0)	0(0)	1(1)	0(0)	0(2)	2(5)	0(0)	0(2)	0(0)	0(0)	0(2)	0(2)	0(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	2(5)	0(0)	0(1)	35(57)	
映像系合計	36(137)	0(1)	0(1)	0(0)	0(0)	0(0)	4(15)	0(0)	0(0)	0(7)	0(0)	1(7)	0(3)	1(1)	1(2)	0(1)	1(3)	1(3)	0(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(1)	2(4)	0(0)	1(3)	13(45)	
映像系総合	192(470)	1(2)	5(10)	0(0)	0(0)	0(0)	17(45)	0(0)	0(0)	5(17)	0(0)	11(27)	4(11)	1(1)	1(6)	0(1)	1(3)	3(6)	1(7)	0(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(1)	7(15)	0(0)	2(7)	5(8)	52(150)	
画像系合計	60(126)	3(4)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	4(13)	0(0)	0(0)	2(8)	1(2)	6(8)	0(1)	0(0)	1(1)	0(0)	3(6)	0(0)	3(5)	0(0)	2(3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	4(7)	0(0)	0(0)	1(1)	17(44)
画像系合計	20(78)	0(0)	0(1)	0(0)	0(0)	0(0)	4(10)	0(0)	0(0)	0(3)	0(0)	2(7)	1(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(4)	0(0)	0(0)	0(0)	9(38)
画像系合計	16(34)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(3)	1(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	2(2)	0(0)	0(0)	0(0)	6(11)
画像系合計	40(72)	0(0)	1(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(2)	0(0)	0(0)	1(2)	0(0)	1(2)	2(4)	0(1)	0(0)	0(0)	0(1)	0(0)	1(2)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(2)	0(0)	0(0)	0(0)	18(26)
画像系総合	136(310)	3(4)	1(2)	0(0)	0(0)	0(0)	8(28)	1(1)	0(0)	3(13)	1(2)	9(17)	3(6)	0(1)	2(2)	0(0)	3(7)	0(0)	4(8)	0(0)	2(3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	8(15)	0(0)	0(0)	1(1)	50(119)
商品取引系合計	256(324)	2(2)	6(8)	0(0)	0(0)	0(0)	17(20)	0(0)	0(0)	1(1)	0(0)	20(25)	0(0)	5(7)	1(1)	1(1)	2(4)	15(17)	3(3)	3(3)	0(0)	1(1)	3(4)	4(6)	0(0)	1(1)	11(12)	58(78)		
商品取引系合計	54(229)	0(1)	0(2)	0(0)	0(0)	0(0)	9(39)	0(0)	0(0)	1(2)	0(0)	1(11)	0(0)	0(3)	0(1)	0(0)	1(4)	1(7)	0(3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(8)	0(0)	0(0)	1(6)	16(53)	
商品取引系合計	74(211)	0(0)	0(3)	0(0)	0(0)	0(0)	9(20)	0(2)	0(0)	2(6)	0(0)	0(0)	8(14)	0(0)	1(2)	0(1)	2(12)	0(2)	0(6)	2(5)	1(7)	0(0)	0(0)	0(0)	0(2)	2(4)	0(0)	0(1)	9(41)	
商品取引系総合	384(764)	2(3)	6(13)	0(0)	0(0)	0(0)	35(79)	0(2)	0(0)	4(9)	0(0)	27(50)	0(0)	6(12)	1(3)	3(3)	3(10)	16(30)	5(11)	4(10)	0(0)	1(1)	3(6)	7(18)	0(0)	1(1)	13(19)	53(172)		
ゲーム系合計	123(197)	0(1)	0(0)	12(15)	0(0)	0(0)																								

表8. 利用継続理由

カテゴリ	サービス名	回答者数	総項目数	信用度				好悪感		重要性		発生し易さ	利便性													
				大手・有名	信頼できる	好き・魅力的	面白い・楽しい	群集心理	無料・低額	収入	個別機能															
											機能全般		ポココミュニケーション・レス	つながり感	情報収集／共有／閲覧	自己発信	記録	その他機能								
ミニブログ	Twitter	105	131(157)	0	0	1	7	1	0	0	0	68	8	3	3	13	1	0	15	5	33	11	2	0		
ブログ	アメーバブログ	86	105(115)	4	1	0	7	3	2	4	0	29	2	4	2	0	0	0	2	3	6	11	1	3		
ブログ	FC2ブログ	82	99(103)	1	2	2	3	1	3	1	0	35	8	14	0	0	0	2	4	1	1	6	1	1		
SNS(日記)	mixi	89	139(148)	0	0	0	4	0	0	0	0	63	1	4	1	0	0	0	21	7	22	14	2	0		
SNS(日記)	Facebook	97	138(150)	1	3	0	13	0	1	0	2	52	4	4	0	0	0	19	11	13	8	3	0	0		
電子掲示板	2ちゃんねる	102	185(222)	0	0	0	13	0	1	0	0	84	2	0	1	20	0	6	0	77	3	0	0	0		
電子掲示板	Yahoo!掲示板	78	110(122)	0	0	1	4	0	0	0	0	57	16	1	2	3	0	0	4	0	36	2	0	0		
O&Aサイト	Yahoo!知恵袋	93	139(180)	0	0	0	2	1	0	0	0	86	18	2	8	8	0	23	0	61	2	0	0	0		
クチコミサイト	価格.com	97	129(154)	1	3	2	0	0	0	0	0	81	20	7	1	0	18	0	0	58	0	0	0	0		
テキスト系合計				829	175(1351)	7	9	6	53	6	7	5	2	555	79	39	18	44	19	2	94	27	307	57	9	4
						0.8%	1.1%	0.7%	6.4%	0.7%	0.8%	0.6%	0.2%	66.9%	9.5%	4.7%	2.2%	5.3%	2.3%	0.2%	11.3%	3.3%	37.0%	6.9%	1.1%	0.5%
動画共有	YouTube	88	109(115)	0	0	3	17	0	2	1	0	34	12	3	2	1	0	0	2	0	10	6	1	0		
動画共有	ニコニコ動画	84	107(114)	0	0	3	38	2	0	0	0	25	8	1	1	0	0	1	4	0	8	7	0	0		
ライブ配信	ニコニコ生放送	59	69(73)	0	0	2	27	0	0	0	0	16	3	1	2	1	0	0	4	1	4	3	0	0		
ライブ配信	USTREAM	71	91(100)	5	3	1	6	0	1	0	0	39	6	4	3	4	0	0	3	1	4	20	1	1		
動画系合計				302	376(402)	5	3	9	88	2	3	1	0	114	29	9	8	6	0	1	13	2	26	36	2	1
						1.7%	1.0%	3.0%	29.1%	0.7%	1.0%	0.3%	0.0%	37.7%	9.6%	3.0%	2.6%	2.0%	0.0%	0.3%	4.3%	0.7%	8.6%	11.9%	0.7%	0.3%
画像共有	Picasa	64	75(82)	2	1	1	6	1	1	0	0	33	12	8	0	0	0	0	1	0	8	4	5	2		
画像共有	pixiv	77	100(113)	4	2	4	12	1	0	0	0	35	9	6	2	0	1	0	5	0	3	19	0	1		
画像系合計				141	175(195)	6	3	5	18	2	1	0	68	21	14	2	0	1	0	6	0	11	23	5	3	
						4.3%	2.1%	3.5%	12.8%	1.4%	0.7%	0.0%	0.0%	48.2%	14.9%	9.9%	1.4%	0.0%	0.7%	0.0%	4.3%	0.0%	7.8%	16.3%	3.5%	2.1%
ネットショッピング	Amazon	98	154(172)	3	4	0	0	1	0	0	2	69	28	6	9	9	34	0	0	0	1	0	0	0		
ネットショッピング	楽天市場	103	141(147)	5	3	0	0	0	0	0	0	68	19	7	10	0	38	0	0	0	0	0	0	0		
ネットオークション	Yahoo!オークション	99	168(172)	2	3	1	3	0	0	0	3	51	4	2	3	1	43	0	0	0	0	0	0	2		
ネットオークション	楽天オークション	96	138(143)	2	3	1	2	0	0	0	0	50	3	4	4	1	42	0	0	0	1	0	0	0		
取引系合計				396	601(634)	12	13	2	5	1	0	0	238	54	19	26	11	157	0	0	0	2	0	0	2	
						3.0%	3.3%	0.5%	1.3%	0.3%	0.0%	0.0%	60.1%	13.6%	4.8%	6.6%	2.8%	39.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.5%	
ソーシャルゲーム	GREE	53	67(68)	1	1	2	17	0	1	0	1	3	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0		
ソーシャルゲーム	mobage	69	86(91)	0	0	3	15	1	6	0	0	5	0	1	2	0	0	1	0	2	0	0	0	0		
対戦型オンラインゲーム	スカットゴルフ バンヤ	46	55(56)	0	0	1	25	0	1	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
協力型オンラインゲーム	ラグナロクオンライン	57	80(89)	0	0	5	16	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	6	1	0	0	0	0	0		
ゲーム系合計				225	288(304)	1	1	11	73	1	8	0	17	0	0	2	4	0	0	1	7	1	3	0	0	
						0.4%	0.4%	4.9%	32.4%	0.4%	3.6%	0.0%	0.4%	7.6%	0.0%	0.9%	1.8%	0.0%	0.0%	0.4%	3.1%	0.4%	1.3%	0.0%	0.0%	

カテゴリ	サービス名	回答者数	総項目数	経験	知識	サポート	必要	代替困難・不能										自己解決力	その他			無効
								被害経験なし	コ友1人ザ・層好きユーザ・望ましい	利用者／コンテンツ多数	お気に入りに入った／興味深い／良質な	慣れ・乗り換え困難	これまでの番積が大事	他よりよい・代が(少)ない	始め	暇つぶし・気分転換	その他					
																			2	1	0	
ミニブログ	Twitter	105	131(157)	0	0	0	28	2	21	2	2	1	0	0	8	11	0	6	0	1		
ブログ	アメーバブログ	86	105(115)	3	0	1	31	3	14	5	2	4	2	6	4	9	3	0	1	3		
ブログ	FC2ブログ	82	99(103)	3	0	1	22	0	6	3	2	8	1	3	4	16	3	2	0	0		
SNS(日記)	mixi	89	139(148)	2	0	0	49	1	46	0	1	0	1	0	7	6	1	2	1	4		
SNS(日記)	Facebook	97	138(150)	1	0	0	48	6	39	2	0	2	1	0	4	7	0	3	0	3		
電子掲示板	2ちゃんねる	102	185(222)	0	0	0	69	1	16	17	41	2	0	0	11	2	1	4	0	0		
電子掲示板	Yahoo!掲示板	78	110(122)	1	1	1	33	2	8	8	14	1	0	5	2	8	0	2	0	0		
O&Aサイト	Yahoo!知恵袋	93	139(180)	1	0	0	41	2	11	6	23	0	0	3	5	2	0	0	0	1		
クチコミサイト	価格.com	97	129(154)	2	0	0	36	3	3	5	18	3	0	6	3	1	0	0	0	0		
テキスト系合計				829	175(1351)	13	1	3	357	20	164	48	103	21	5	27	48	62	8	19	2	12
						1.6%	0.1%	0.4%	43.1%	2.4%	19.7%	5.8%	12.4%	2.5%	0.6%	3.3%	5.8%	7.5%	1.0%	2.3%	0.2%	1.4%
動画共有	YouTube	88	109(115)	3	0	0	35	0	4	11	18	2	0	3	2	8	0	2	1	1		
動画共有	ニコニコ動画	84	107(114)	0	0	0	27	3	2	7	16	0	0	1	3	4	0	2	2	0		
ライブ配信	ニコニコ生放送	59	69(73)	0	0	0	14	1	2	3	7	1	0	1	2	1	0	3	1	3		
ライブ配信	USTREAM	71	91(100)	2	0	0	23	5	4	4	9	0	0	2	1	7	0	2	0	1		
動画系合計				302	376(402)	5	0	0	99	9	12	25	50	3	0	7	8	20	0	9	4	5
						1.7%	0.0%	0.0%	32.8%	3.0%	4.0%	8.3%	16.6%	1.0%	0.0%	2.3%	2.6%	6.6%	0.0%	3.0%	1.3%	1.7%
画像共有	Picasa	64	75(82)	2	0	1	13	0	6	0	1	5	1	0	3	10	0	0	0	1		
画像共有	pixiv	77	100(113)	2	0	1	30	1	6	9	3	6	0	7	4	4	0	0	0	1		
画像系合計				141	175(195)	4	0	2	43	1	12	9	4	11	1	7	7	14	0	0	0	2
						2.8%	0.0%	1.4%	30.5%	0.7%	8.5%	6.4%	2.8%	7.8%	0.7%	5.0%	5.0%	9.9%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%
ネットショッピング	Amazon	98	154(172)	7	1	0	46	0	0	16	24	2	0	19	2	1	3	0	0	0		
ネットショッピング	楽天市場	103	141(147)	7	0	2	44	0	0	13	27	4	0	13	0	2	0	0	0	0		
ネットオークション	Yahoo!オークション	99	168(172)	2	2	1	66	0	0	13	50	0	0	32	3	0	1	0	0	1		
ネットオークション	楽天オークション	96	138(143)	10	2	0	52	3	0	2	47	0	0	9	4	2	0	0	0	1		
取引系合計				396	601(634)	26	5	3	208	3	0	44	148	6	0	73	9	5	4	0	0	2
						6.6%	1.3%	0.8%	52.5%	0.8%	0.0%	11.1%	37.4%	1.5%	0.0%	18.4%	2.3%	1.3%	1.0%	0.0%	0.0%	0.5%
ソーシャルゲーム	GREE	53	67(68)	3	0	0	17	0	4	1	11	0	1	1	3	6	0	10	1	1		
ソーシャルゲーム	mobage	69	86(91)	4	0	0	21	0	4	2	14	1	2	2	5	7	0	17	0	2		
対戦型オンラインゲーム	スカットゴルフ バンヤ	46	55(56)	3	0	0	11	0	4	0	4	1	2	1	3	2	0	6	0	1		
協力型オンラインゲーム	ラグナロクオンライン	57	80(89)	5																		

表9.改善案

カテゴリ	サービス名	回答者数	総項目数	利用者の努力・自覚・モラル向上	開示・書き込み制限	機能追加・拡充で利用者が対応(削除等)	契約・規約	信頼の担保	適切な著作権・著作物管理	監視・規制・審査や罰則の強化・取締りの徹底	ドキュメント管理の運用努力(迅速な削除受付など)	保険・補償	パフォーマンスの向上	支払い方法の改善	販売方法の改善	評価方法の改善	明快な画面・操作	ユーザビリティの向上	ソロプレイの充実	初心者対策	スパム対策	その他機能・サービスの改善・拡充	その他機能・サービスの制限・削減	プライバシー保護の徹底	その他セキュリティの強化・徹底	啓蒙・周知・報告	認証・本人確認・身元審査(年齢制限等)・追跡	署名・完全匿名を避ける	入籍力の最推小進・プライバシー情報の秘匿・個人情報	政府・警察・司法機関・第三者機関	改善不能・仕方がない	わからない	改善不要	有料化	その他(料金運(無料化・定額化・低額化・上限等))	判定不能	無効			
ミニブログ	Twitter	116	133	26	6	17	2	0	0	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	1	1	6	6	8	2	1	2	21	11	5	0	0	1	0	6	
	アメーバブログ	108	132	15	12	4	1	0	0	4	13	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	9	0	1	7	5	0	1	2	28	10	6	1	1	1	1	3	
	FG2ブログ	106	120	10	5	3	1	1	0	3	8	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	3	2	3	5	7	11	1	1	1	23	11	7	1	0	1	1	4	
	miki	108	128	29	9	4	1	0	0	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	4	2	6	5	11	9	4	1	16	9	2	0	0	2	0	2	
	Facebook	114	136	22	19	5	1	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	7	11	6	8	0	14	1	12	7	3	0	0	0	0	5	
	2ちゃんねる	116	135	14	2	4	0	2	0	8	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3	6	1	28	4	3	20	6	13	0	0	0	0	1		
	電子掲示板	108	123	14	4	7	1	0	0	20	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3	4	13	6	2	4	18	4	4	2	0	1	0	3	
	Yahoo!掲示板	112	132	13	8	8	2	0	0	22	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	0	6	3	7	2	5	0	22	12	1	0	0	1	0	1	
	Yahoo!知恵袋	104	124	9	3	10	0	3	0	19	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	6	10	3	12	2	1	0	13	9	3	2	0	2	0	2
	価格.com	992	1163	152	68	62	9	6	0	84	72	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	6	3	31	11	32	54	42	103	26	33	14	173	79	44	6	1	9	2	27
	テキスト系合計			15.3%	6.9%	6.3%	0.9%	0.6%	0.0%	8.5%	7.3%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.6%	3.1%	1.1%	3.2%	5.4%	4.2%	10.4%	2.6%	3.3%	1.4%	17.4%	8.0%	4.4%	0.6%	0.1%	0.9%	0.2%	2.7%	
	動画共有	youtube	103	108	1	8	1	1	0	1	4	12	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	1	9	4	8	3	0	4	14	21	3	0	0	0	2	3	
		ニコニコ動画	112	117	7	4	3	1	0	2	9	10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	4	12	10	7	1	2	0	17	14	3	1	0	3	0	3
		ライブ配信	76	84	2	0	1	1	0	4	6	4	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	5	10	2	1	1	7	8	0	2	1	1	0	2	1
USTREAM		85	103	8	3	4	0	0	2	4	4	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	2	12	9	11	0	0	1	7	6	6	1	0	0	0	5	
動画系合計		376	412	18	15	9	3	0	9	23	30	0	13	0	0	0	0	0	2	0	0	0	27	0	7	46	28	36	6	3	6	45	49	12	4	1	4	4	12	
画像共有	Picassa	97	98	6	7	2	2	1	0	7	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	4	16	6	3	0	0	1	15	7	1	0	0	4	0	1	0	
	pixiv	134	135	6	9	1	4	1	8	17	12	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	11	0	10	12	6	4	1	2	2	11	7	5	1	0	2	0	1		
	画像系合計	231	233	12	16	3	6	2	8	24	14	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	17	1	14	28	12	7	1	2	3	26	14	6	1	0	6	0	2	
	ネットショッピング	111	129	5	0	1	0	7	0	1	11	8	0	8	0	4	0	0	0	0	0	0	3	0	2	25	14	3	0	1	0	22	8	3	0	0	0	2	1	
ネットショッピング	110	140	1	0	0	0	9	0	7	15	18	0	7	1	1	2	0	0	0	0	0	4	0	7	14	18	5	0	2	0	7	13	1	0	0	0	7	2		
ネットオークション	115	142	6	0	0	0	0	0	15	17	19	0	8	2	4	0	0	0	0	0	0	1	0	1	5	4	14	0	17	1	10	15	2	0	0	0	1	0		
ネットオークション	111	128	3	0	0	0	2	0	7	14	18	0	5	6	2	0	0	0	0	0	0	2	0	3	7	2	14	1	9	2	15	11	2	0	0	2	1			
取引系合計	447	539	15	0	1	0	18	0	30	57	63	0	28	13	8	0	0	0	0	0	0	10	0	13	51	38	36	1	29	3	54	47	8	0	0	0	12	4		
				3.4%	0.0%	0.2%	0.0%	4.0%	0.0%	6.7%	12.8%	14.1%	0.0%	6.3%	2.9%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.2%	0.0%	2.9%	11.4%	8.5%	8.1%	0.2%	6.5%	0.7%	12.1%	10.5%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	2.7%	0.9%		
ソーシャルゲーム	GREE	113	130	10	1	0	0	0	9	8	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5	4	0	1	19	7	5	1	6	0	17	16	5	0	7	0	0	6		
	mobage	120	147	6	3	1	1	4	0	10	8	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	2	4	8	6	12	12	8	1	2	1	19	13	1	0	12	0	1	6	
	スクウェア・エニックス	78	97	7	2	2	1	1	0	10	7	1	5	0	0	0	0	0	1	2	3	0	5	2	0	11	1	4	0	1	12	7	4	0	4	2	0	1		
	ラガナクオンライン	117	154	7	0	1	0	4	0	20	13	1	13	0	0	0	0	0	0	2	3	0	12	2	2	19	14	6	0	0	22	6	1	0	5	0	0	1		
ゲーム系合計	428	528	30	6	4	2	9	0	49	36	4	20	0	0	0	0	0	0	3	6	7	25	12	9	61	34	23	2	9	2	70	42	11	0	28	2	1	14		
				7.0%	1.4%	0.9%	0.5%	2.1%	0.0%	11.4%	8.4%	0.9%	4.7%	0	0	0	0	0	0.7%	1.4%	1.6%	5.8%	2.8%	2.1%	14.3%	7.9%	5.4%	0.5%	2.1%	0.5%	16.4%	9.8%	2.6%	0.0%	6.5%	0.5%	0.2%	3.3%		