

ECサイトの利用実態についての消費者調査 情報収集で参考になっているのは 「ECサイト内のレビュー・口コミ」90%

【調査結果サマリー】

1. 直近で最も利用しているECサイトは「Amazon」49%
2. ECサイトで商品を購入する際に情報収集や比較検討をする92%、情報収集で参考になっているのは「ECサイト内のレビュー・口コミ」90%
3. 日用品・ヘルスケア商品は「Amazon」「楽天市場」、食品・飲料は「Yahoo!ショッピング」で購入

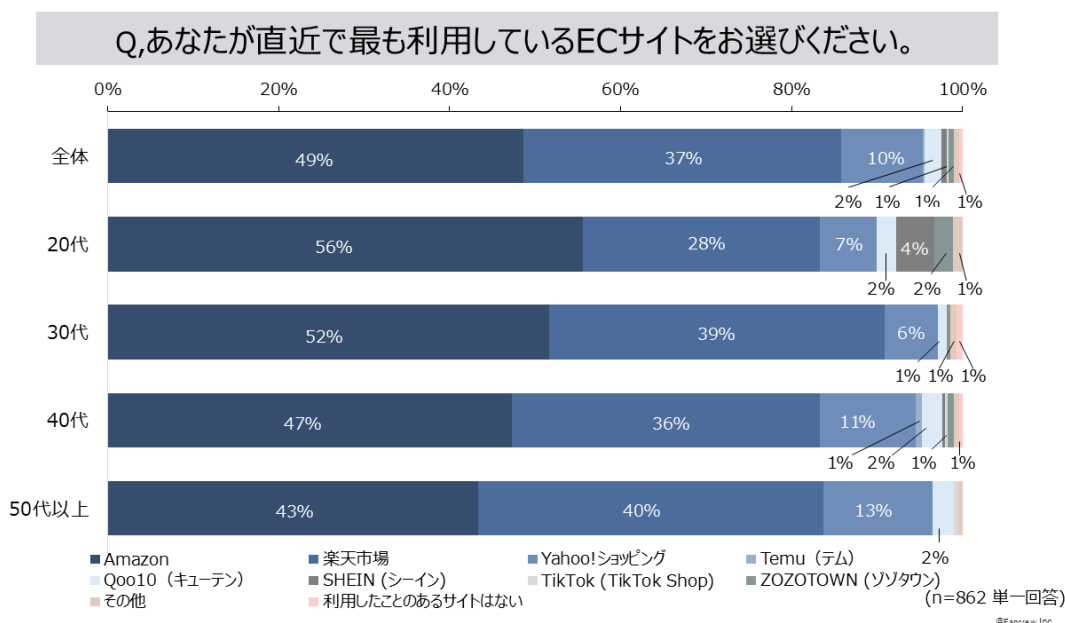


お客さまの声を最先端の分析でファン増加につなげる企業、株式会社ファンくる（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：山口敬人）は、「ファンくる」会員を対象に、定期的に消費者の意識調査を実施しています。今回はECサイトについて、ECサイトで購入する際の情報収集や、ECサイト別でよく購入する商品カテゴリなどを「ファンくる」会員862名（男性216名、女性646名）に調査を実施しました。

直近で最も利用している EC サイトは「Amazon」49%で、年代別で見ると、20代で特に利用している方が多いようです。また、EC サイトで買い物をする際、情報収集や比較検討をする方は92%でした。年代別で見ると、50代以上が最も多いようです。主な情報源としては「EC サイト内のレビュー・口コミ」が90%と最多で、次いで「EC サイト内の商品説明・写真」65%という結果となりました。EC サイト別で購入する商品カテゴリは、どのEC サイトも食品・飲料と日用品・ヘルスケアでの購入割合が多いものの、日用品・ヘルスケアは「Amazon」「楽天市場」、食品・飲料は「Yahoo!ショッピング」で購入されている傾向にあります。

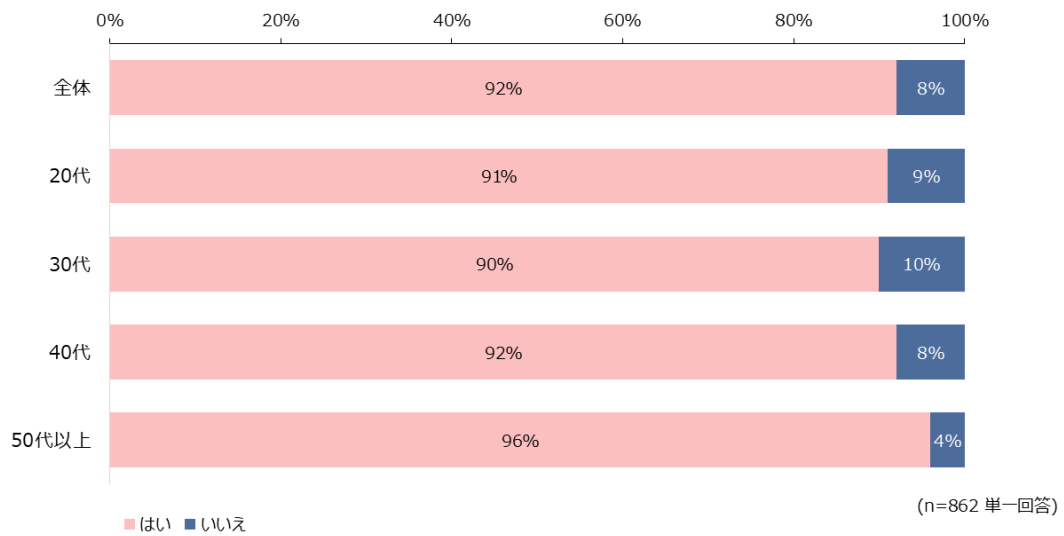
【調査結果】

1. 直近で最も利用している EC サイトは「Amazon」49%

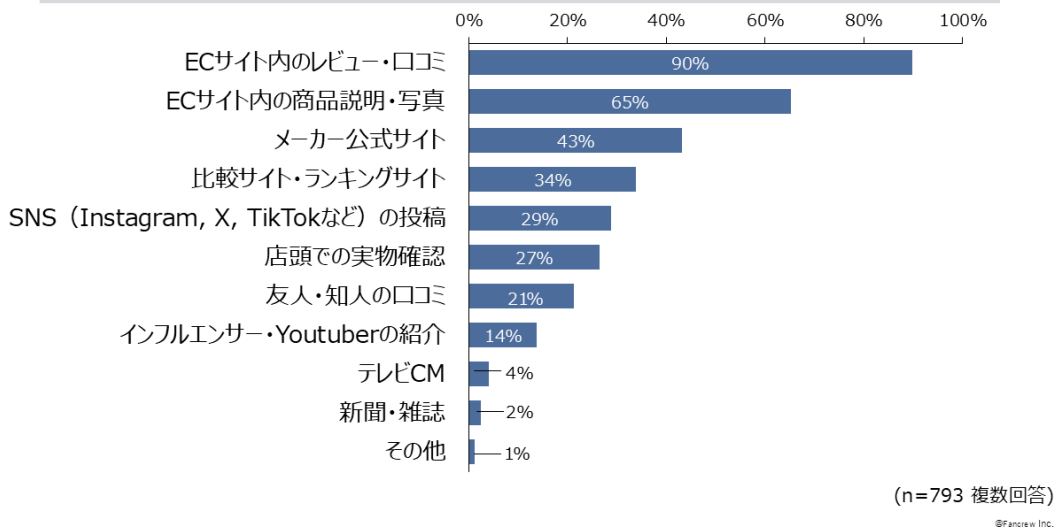


2. EC サイトで商品を購入する際に情報収集や比較検討をする 92%、主に情報収集で参考にしているのは「EC サイト内のレビュー・口コミ」90%

Q, ECサイトで商品を購入する前に、情報収集や比較検討をしますか？

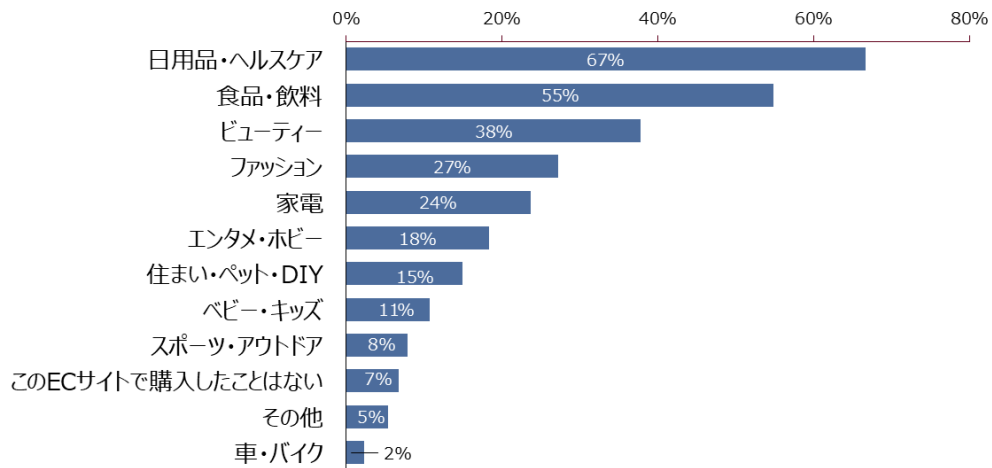


Q, (ECサイトで情報収集をする方)ECサイトで商品を購入する前に、情報収集や比較検討で参考にする主な情報源をすべてお選びください。



3. 日用品・ヘルスケア商品は「Amazon」「楽天市場」、食品・飲料は「Yahoo!ショッピング」で購入

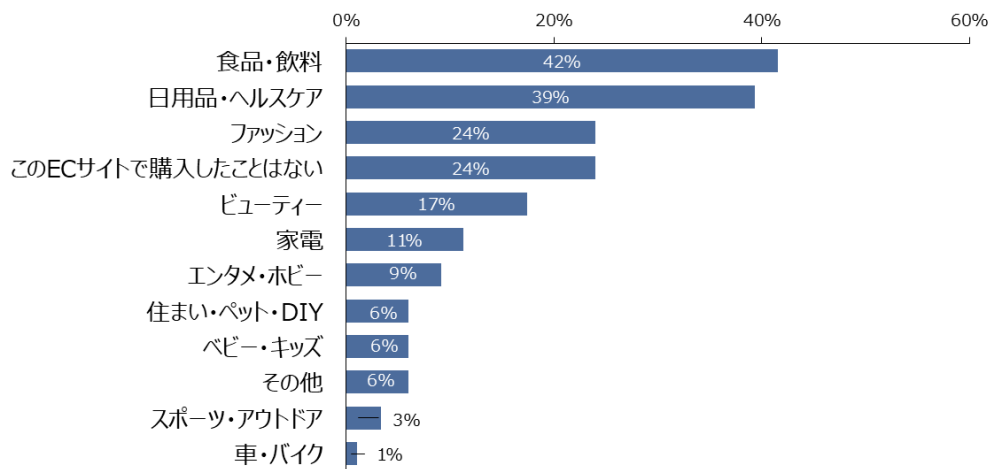
Q, 「Amazon」で主に購入する商品のジャンルを教えてください。



(n=862 複数回答)

©Farenew Inc.

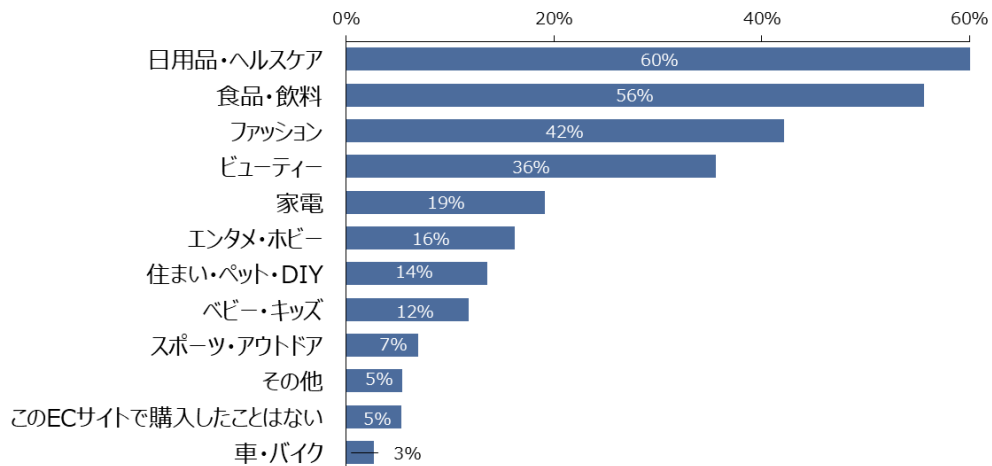
Q, 「Yahoo!ショッピング」で主に購入する商品のジャンルを教えてください。



(n=862 複数回答)

©Farenew Inc.

Q、「楽天市場」で主に購入する商品のジャンルを教えてください。



(n=862 複数回答)

©Fancrew Inc.

本調査ではこれ以外に EC サイトで商品を購入する際に重視する点や、年末年始に EC サイトで購入したい商品カテゴリなど全 30 問で回答を得ています。

【調査概要】

調査方法：インターネット調査

調査対象：一般消費者

回答者：「ファンくる」に登録している全国 150 万人のユーザー

回答者数：862 名（男性 216 名、女性 646 名）

調査時期：2025 年 11 月 26 日～12 月 6 日

調査項目：EC サイトでの購入についての消費者調査

設問数：30

※グラフの構成比は小数点以下を四捨五入しているため、合計しても 100%にならない場合がございます。

※本調査の全結果をご希望の方は、ぜひ当社までご連絡ください。

※本調査結果引用時のお願い

本調査結果の引用時には、以下のご対応をお願い申し上げます。

クレジットに「株式会社ファンくる（Fancrew Inc.）調べ」と明記してください。

WEB 上で引用いただく際には、「ファンくる」（<https://www.fancrew.jp>）リンク付与をお願いいたします。

【ファンくるについて】



お客様や従業員の声を独自の特許技術で分析することにより、店舗運営、商品開発、営業活動、従業員エンゲージメント等の向上を支援する様々な Web サービスをあらゆる業界に対して提供しています。また、体験型情報サイト「ファンくる」の運営や、インターネットリサーチなどのマーケティング支援も行っております。

【会社概要】

- 会社名：株式会社ファンくる
- 代表者：代表取締役社長 山口敬人
- 資本金：1 億円
- 創業：2004 年 8 月 26 日
- 所在地：東京都千代田区岩本町 1-10-5 TMM ビル 4F
- URL：<https://www.fancrew.co.jp/>
- 事業内容：来店客調査「FancrewCR」の運用・開発
消費者モニター調査「Fancrew MR」の運用・開発
販促・店頭調査「Fancrew PR」の運用・開発
契約率向上ツール「Fancrew ICR・CSR」の運用・開発
従業員満足度調査「Fancrew ES」の運用・開発
体験型情報サイト「ファンくる」の運用・開発
インターネットリサーチ/マーケティング支援

【本件に関するお問い合わせ】

- 株式会社ファンくる（担当：広報、Email：pr@fancrew.co.jp）