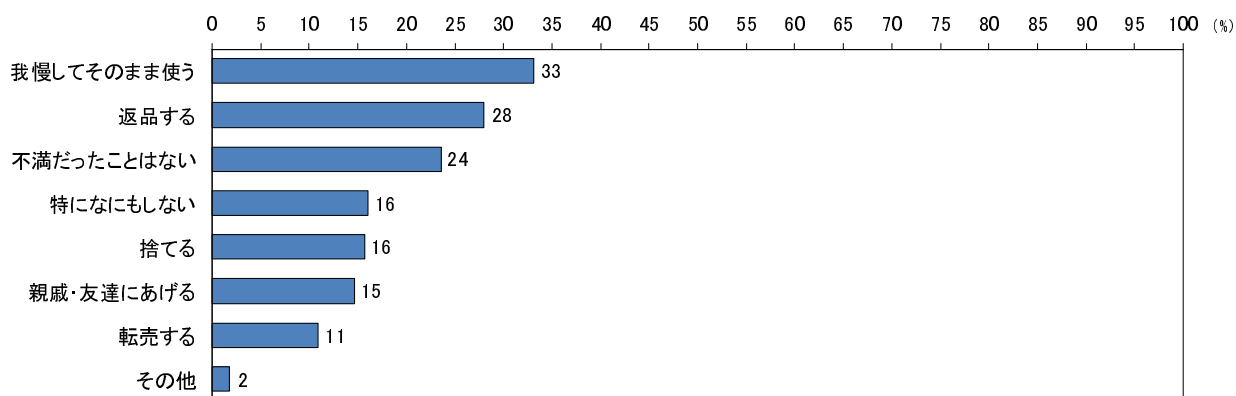


【通販での商品購入経験者への返品に関する調査結果】

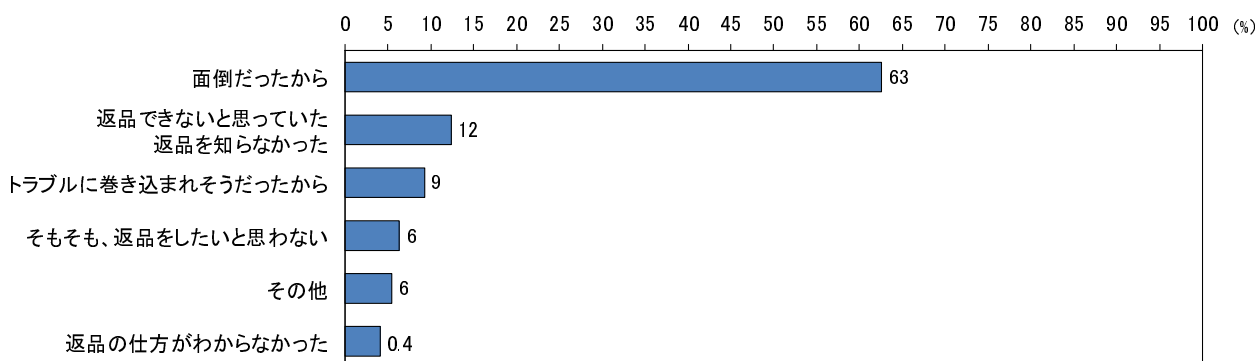
商品に不満がある場合、「我慢してそのまま使う(33.1%)」という消費者が最も多く、「返品する(28%)」消費者は、これに次いで多い。

Q. これまで通販で購入した商品に不満な点があった際にどのように対応したか (n=4,219)



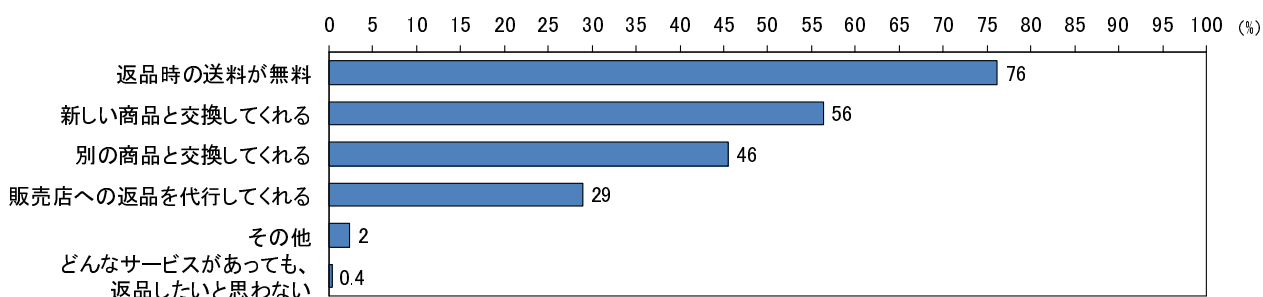
返品したことがない理由は、「面倒だった(63%)」、「返品できると思わなかった/知らなかった(12%)」、「トラブルに巻き込まれそう(9%)」となり返品ハードルは、一見高い。

Q. 通販で購入した商品に不満があった際に、返品したことがない理由 (n=560)



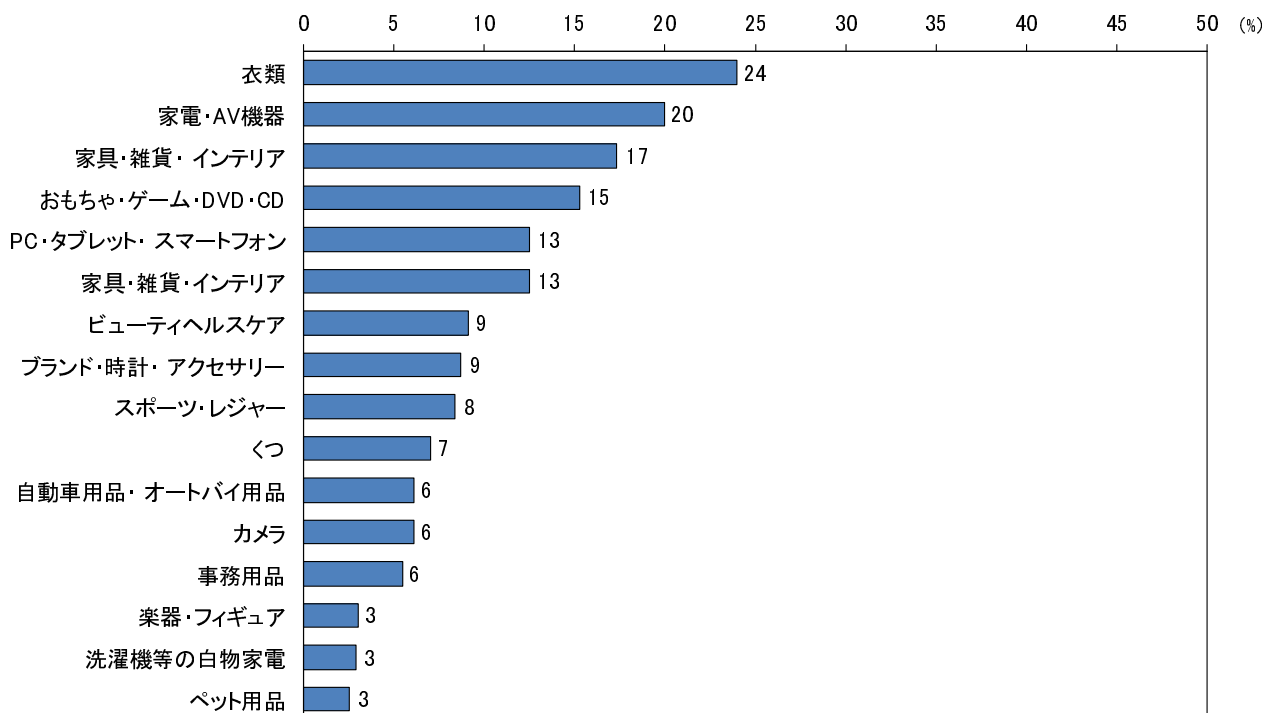
ただし、「どんなサービスがあっても返品したくない」と回答した返品未経験者は、1%にも満たないことから、返品する事自体には強い抵抗感存在せず、市場の成長余地が大きいことが伺える。

Q. どのようなサービスがあれば返品してもいいと思うか (n=560)



なお、返品が多い商品は「衣類（24%）」、「家電・AV機器（20%）」、「家具・雑貨・インテリア（17%）」である。

Q. どのような商品を返品したことがあるか（n=561）



【調査概要】

調査対象：全国、20歳以上、男女個人、4,417人※

※スクリーニング対象。本調査では、返品経験者561人、返品未経験者560人を対象に調査

調査時期：2014年9月30日～10月3日

調査手法：アンケート会社のモニターを活用したインターネット調査

■本調査に関する問い合わせ先

株式会社リバリュー TEL：03-5926-6766

URL： <http://www.revalue.jp/>

以上