

ノートン | 冬休みシーズンのオンラインショッピング調査 2024年

10人に1人が AI を活用してオンラインショッピングを充実させている
一方で AI ショッピング詐欺の懸念は昨年より上昇し、約60%が心配と回答

消費者向けセキュリティブランド「ノートン™」は、日本を含む12カ国の消費者を対象に「冬休みシーズンのオンラインショッピングに関する意識調査」*1を実施し、その結果を公表いたします。

* 1 : 調査対象国 (12カ国) : オーストラリア、ブラジル、チェコ共和国、フランス、ドイツ、香港、イタリア、日本、メキシコ、ニュージーランド、イギリス、アメリカ



ホリデー詐欺に
引っかけた日本の成人の
3分の1以上 (34%) が
フィッシング詐欺の
被害者でした。

調査サマリー

● 日本人は69%がこの冬休みシーズンに買い物を検討しており、ほとんどの人 (98%) がオンラインを活用しての買い物を予定している。

● 回答者の9%が、ホリデーシーズンのオンラインショッピングで AI チャットボットを利用したことがあると答えたが、このうちの23%は、AI から不正確な情報を提供されたと回答。30%は AI ツールやおすすめは役に立ち、オンラインショッピング体験を向上させることができたと回答している。

● SNS 広告からプレゼントを購入した人は48%いるものの、SNS への信頼は低く、最も高い LINE でも39%。YouTube は39%、インスタグラムは31%、X は24%、TikTok は14%と回答した。

● 過去の冬休みシーズンに詐欺被害の標的になったのはわずか3%だが、そのうち67%が被害にあっている。また70%の人がサイバー犯罪の被害に合うことを懸念しており、特にショッピング詐欺は71%が懸念している。

調査結果の詳細

●日本人は69%がこの冬休みシーズンに買い物を検討しており、ほとんどの人（98%）がオンラインを活用しての買い物を予定している。

2024年の冬休みシーズンに買い物をする予定がある人は69%となり、45%はオンラインショッピングだけで済ませると回答しました。その中でも42%はコスト削減のために、商品のリサーチに時間をさいたり、中古品などを購入する予定と回答しました。5人に1人（18%）は、オンライン検索に3時間以上費やすと回答しました。このシーズンに重なるブラックフライデーやサイバーマンデーに買い物をする人は3人に1人（34%）ということも判明しました。

●回答者の9%が、ホリデーシーズンのオンラインショッピングでAIチャットボットを利用したことがあると答えたが、このうち23%は、AIから不正確な情報を提供されたと回答。30%はAIツールやおすすめは役に立ち、オンラインショッピング体験を向上させることができたと回答している。

冬休みシーズン中の消費者の買い物傾向を調査した結果、AIチャットボットを使用した人は9%もいるものの、そのうちの23%は、AIから不正確な情報を提供されたと回答があった。一方で30%はAIツールやそこで提案されたおススメは役に立ったとの回答もあり、AIを使用したオンラインショッピングには賛否が分かれる結果となりました。またAIの話題では、AIショッピング詐欺の被害にあうことも懸念しており、昨年より9%多い59%の人が心配していると回答しました。

●SNS広告からプレゼントを購入した人は48%いるものの、SNSへの信頼は低く、最も高いLINEとYouTubeは39%、インスタグラムは31%、Xは24%、TikTokは14%と回答した。

オンラインショッピングにおいて、SNS広告から購入したことがある人を聞いたところ、48%経験があると回答しました。購入したことがある人の中でも最も多かったのはYouTubeの32%であり、ついでInstagramが31%と回答しました。一方でSNS自体の信頼度について聞いたところ、最も高いのはLINEとYouTubeで39%となっており、買い物をするSNSとSNS自体の信頼度は異なることがわかりました。

SNS広告からの購入割合

順位	SNS	購入したと回答した割合
1位	YouTube	32%
2位	Instagram	31%
3位	LINE	27%
4位	X	25%
5位	Facebook	11%
5位	TikTok	11%

SNS の信頼度

順位	SNS	信頼できると回答した人
1位	LINE	39%
2位	YouTube	39%
3位	Instagram	31%
4位	X	24%
5位	Facebook	21%
6位	TikTok	14%

●過去の冬休みシーズンに詐欺被害の標的になったのはわずか3%だが、そのうち67%が被害にあっている。また70%の人がサイバー犯罪の被害に合うことを懸念しており、特にショッピング詐欺は71%が懸念している。

過去のホリデーシーズンに詐欺の標的になったことがあると答えたのはわずか3%でした。このうち67%が詐欺の被害に遭っていると回答しました。また、回答者の70%がサイバー犯罪の被害に、80%が個人情報の漏洩、71%がショッピング詐欺の被害に遭うことを懸念しており、昨年よりも詐欺被害にあう懸念が高まっていることがわかりました。一方で、65%がこの冬休みシーズンにオンラインで安全に買い物ができる自信があるという回答しました。

ノートン製品情報

■パソコン、スマホをオールインワンで守るセキュリティソフト

ノートン™ 360 : <https://jp.norton.com/360>

ノートン 360デラックスは、パソコン、スマホ、タブレットなどのデバイスと Wi-Fi 通信等をオールインワンで守るセキュリティソフトです。詐欺サイトやウイルスなどサイバー攻撃の脅威を検知し、防御する他、インターネット利用時に通信内容を盗み見されないように暗号化する VPN 機能を搭載。その他、お子様を守るための保護者機能、個人情報流出を検知するダークウェブモニタリング機能、パスワードを安全に管理するパスワードマネージャー機能など、消費者の皆様が、より快適かつ安全にインターネットを利用できるようになる機能を多数搭載しています。

*ノートン 360 スタンダード版には、保護者機能とダークウェブモニタリング機能は搭載していません。





■個人情報の流出を検知し、メールとアプリで通知、被害時に365日電話でサポート！

ノートン™ ID アドバイザー：<https://jp.norton.com/products/identity-advisor>

ノートン™ 公式ストア：<https://jp.norton.com/>

流出した個人情報は、ダークウェブ等で売買され、不正利用される可能性があります。ノートンはインターネットをパトロールし、お客様の個人情報が流出した場合、メールとアプリでお知らせします。また、SNS アカウントの乗っ取り、フィード内の危険なリンクや不適切コンテンツを警告します。個人情報の不正利用被害にあった場合は、365日復旧支援スペシャリスト(日本拠点)がトラブル解決をサポートします。関連機関と三者通話を行い、サポートさせていただく場合もございます。

*対象 SNS 等、機能の詳細は HP をご確認ください。



「ノートン サイバーセーフティ インサイトレポート」について

本調査は、Gen の委託を受けた Dynate 社が、2024年9月2日～9月11日の期間にて、18歳以上の日本人成人1,001人を対象とするオンライン調査に基づいています。

ノートンについて

ノートンは、「Gen (NASDAQ : GEN)」のサイバーセーフティブランドです。Gen は、その傘下にある Norton、Avast、LifeLock、Avira、AVG、ReputationDefender、CCleaner 等の信頼ある消費者向けブランドを通じて、デジタル化が進んだ世界においてもサイバー犯罪などの危険を心配せず、自由にデジタルを使いこなせる環境、「デジタルフリーダム」の実現に力を注ぐグローバル企業です。Gen は、サイバーセキュリティ(インターネット利用の保護)、プライバシー保護、個人情報対策の分野で受賞歴のある製品とサービスを、150カ国以上の5億人以上のユーザーに提供しています。詳しくは、[Norton.com](https://www.norton.com) と [GenDigital.com](https://www.gendigital.com) をご覧ください。