

シェアリングサービスに関するアンケート結果

2015年12月17日

株式会社三菱総合研究所

社会ICT事業本部

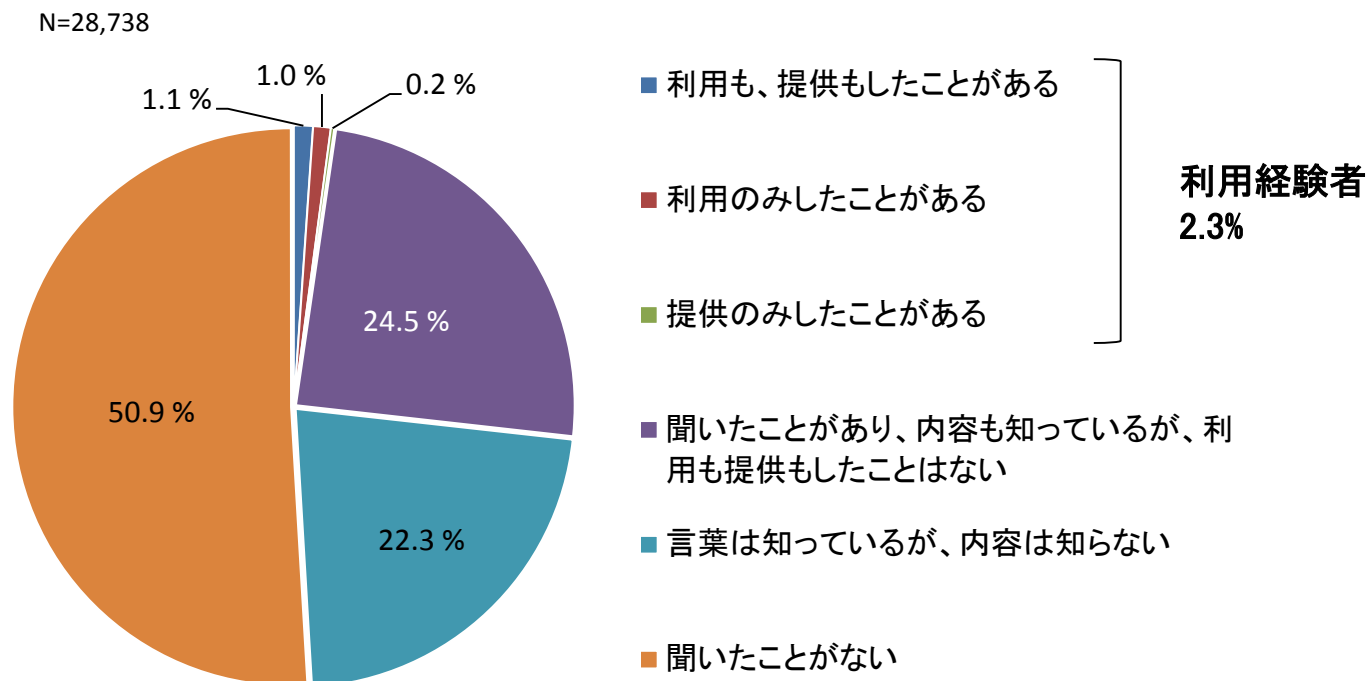
調査概要

	スクリーニング調査	本調査
調査期間	2015年11月16日(月)～19日(木)	
調査方法	Webアンケート	
調査対象	15歳以上の一般消費者	宿泊シェアリングサービス、ライドシェアリングサービスのうちいずれかもしくは両方を ・利用もしくは提供したことがある人(400人) ・聞いたことがあり、内容も知っているが、利用も提供もしたことはない人(100人)
回収数	N=28738	N=500
狙い	消費者の宿泊シェアリングサービス、ライドシェアリングサービスの認知・利用状況等について調査すること	
主な設問項目	<ul style="list-style-type: none"> • 宿泊シェアリングサービス、ライドシェアリングサービスについての認知度 • 利用率(各カテゴリ、具体的サービス) 	<ul style="list-style-type: none"> • サービスの利用状況(頻度、利用場所 等) • サービスのメリット • サービスについて心配していること • 利用意向とその理由 • サービス品質向上策等の認知度 • トラブル経験 • トラブル時の対応

宿泊シェアリングサービスの利用率、認知度 (スクリーニング調査)

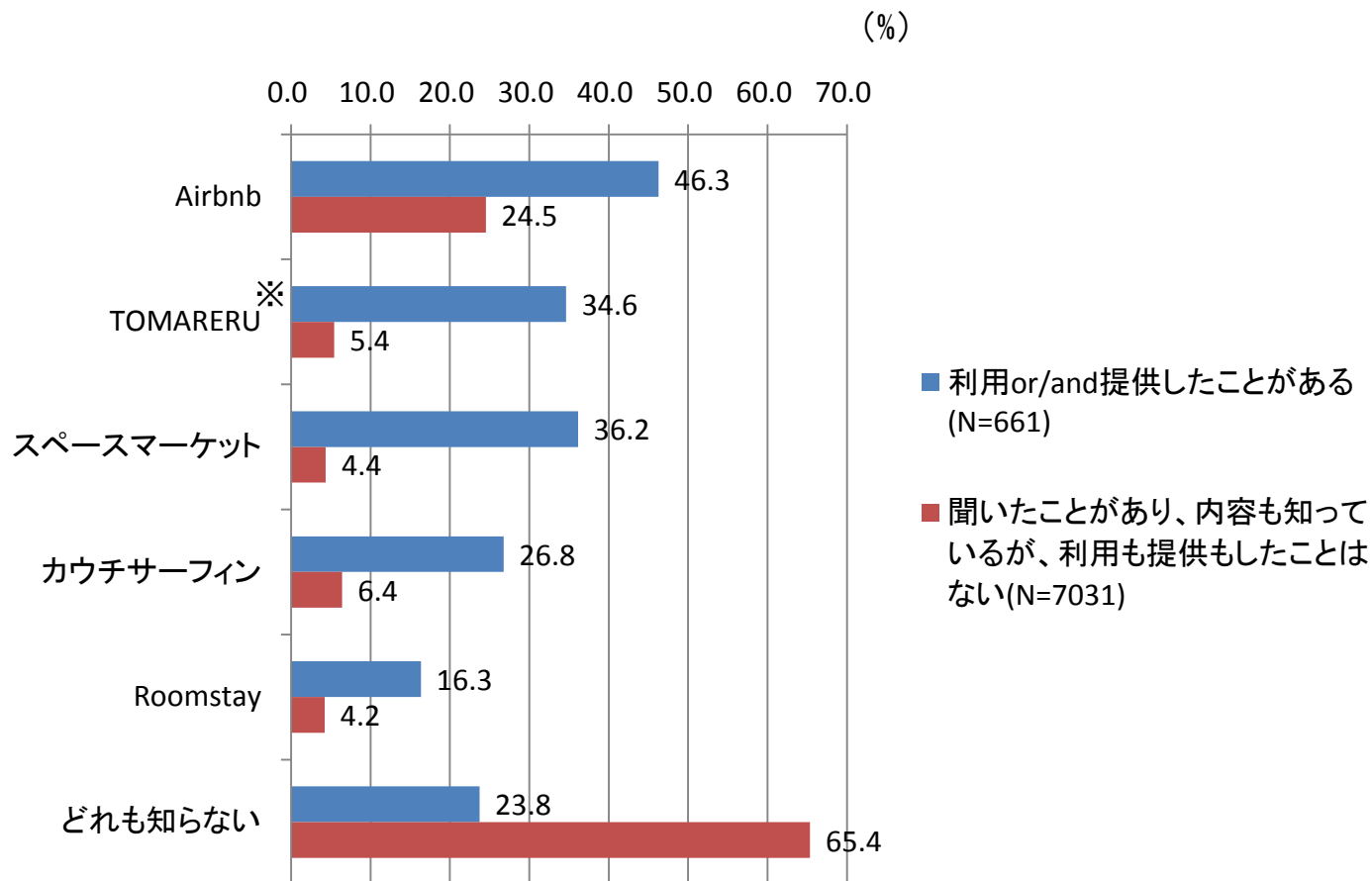
宿泊シェアリングサービスの認知度

あなたは、宿泊シェアリングサービスをご存じですか。(SA)



宿泊シェアリングサービスの各サービスの認知度

あなたは、宿泊シェアリングサービスとして、次のどのサービスについて知っていますか。ここで「知っている」とは、「利用の有無に関係なく、サービス名を聞いたことがある」ことを指します。(MA)

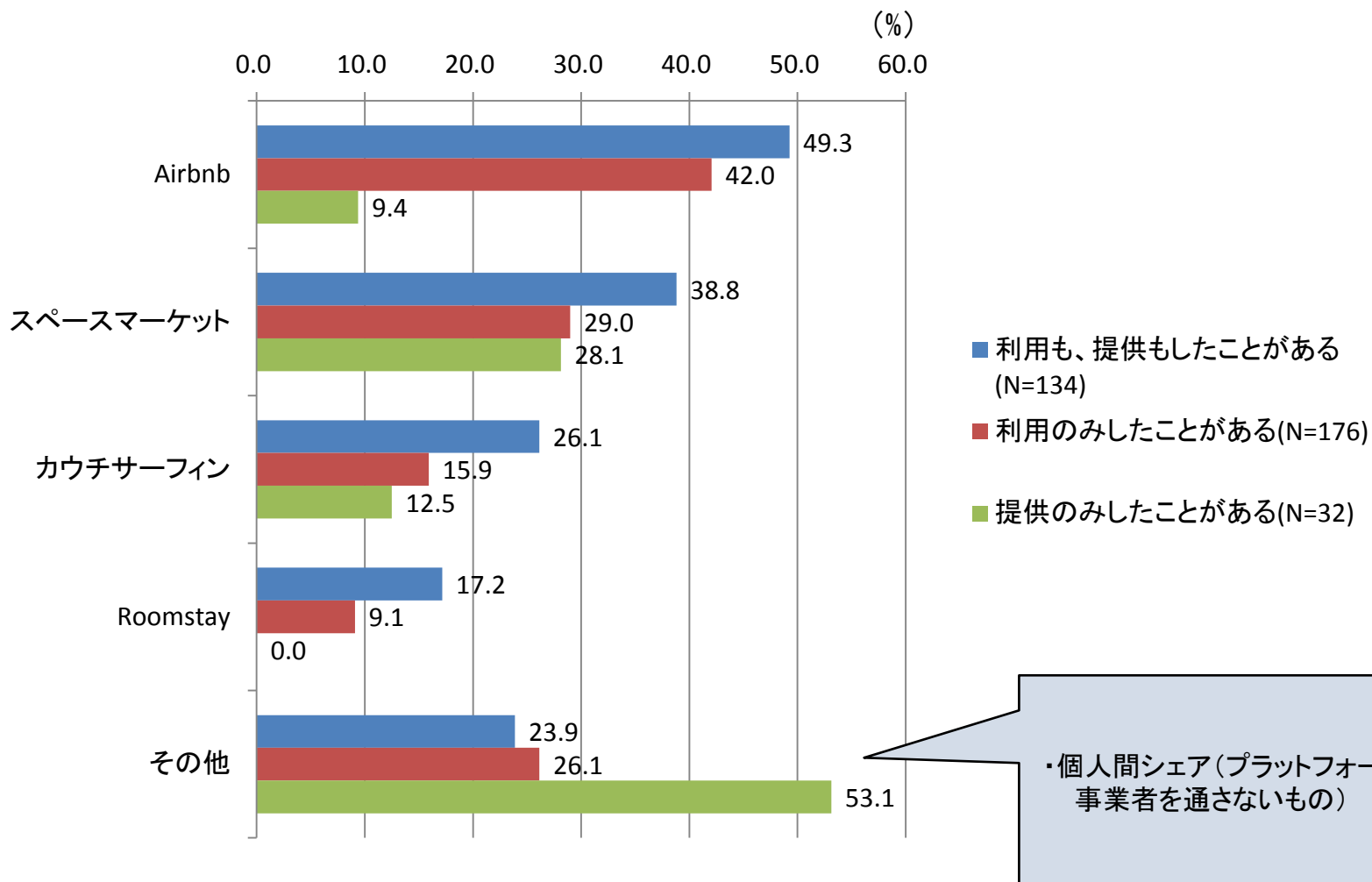


※2015/12/7より、サービス名を”STAY JAPAN”に変更

宿泊シェアリングサービス (本調査)

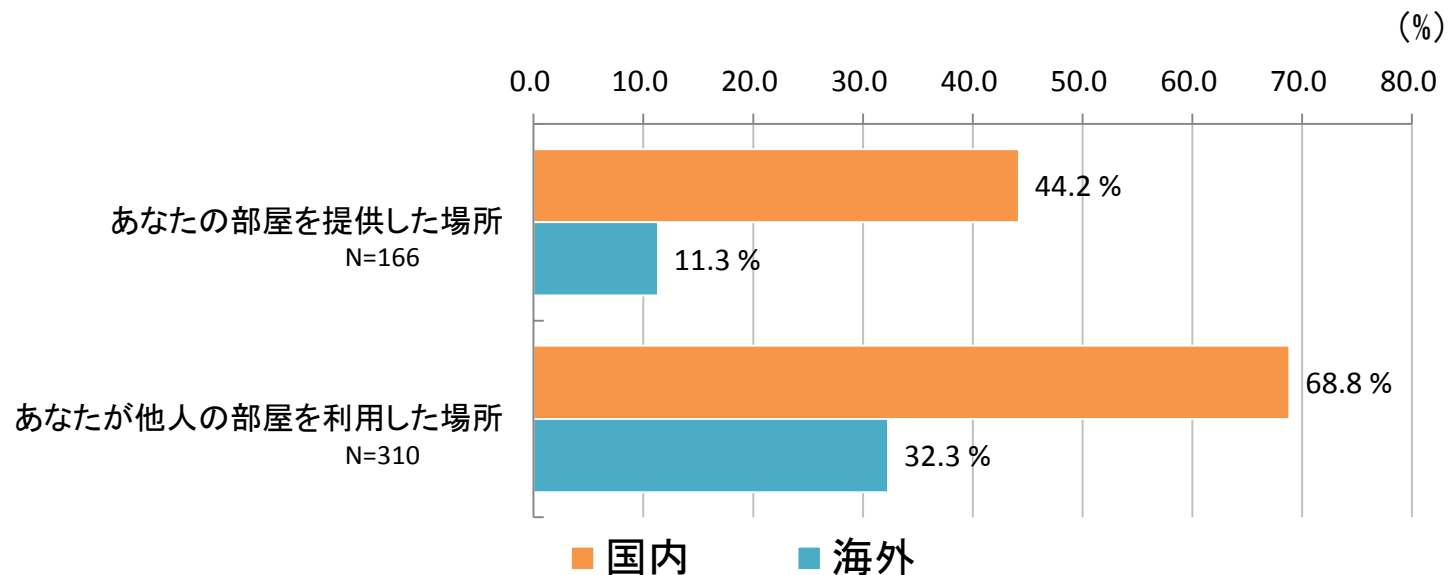
宿泊シェアリングサービスの各サービスの利用経験

Q1 あなたは、宿泊シェアリングサービスを利用したことがありますか。利用したことがあるサービスについて、教えてください。(MA)



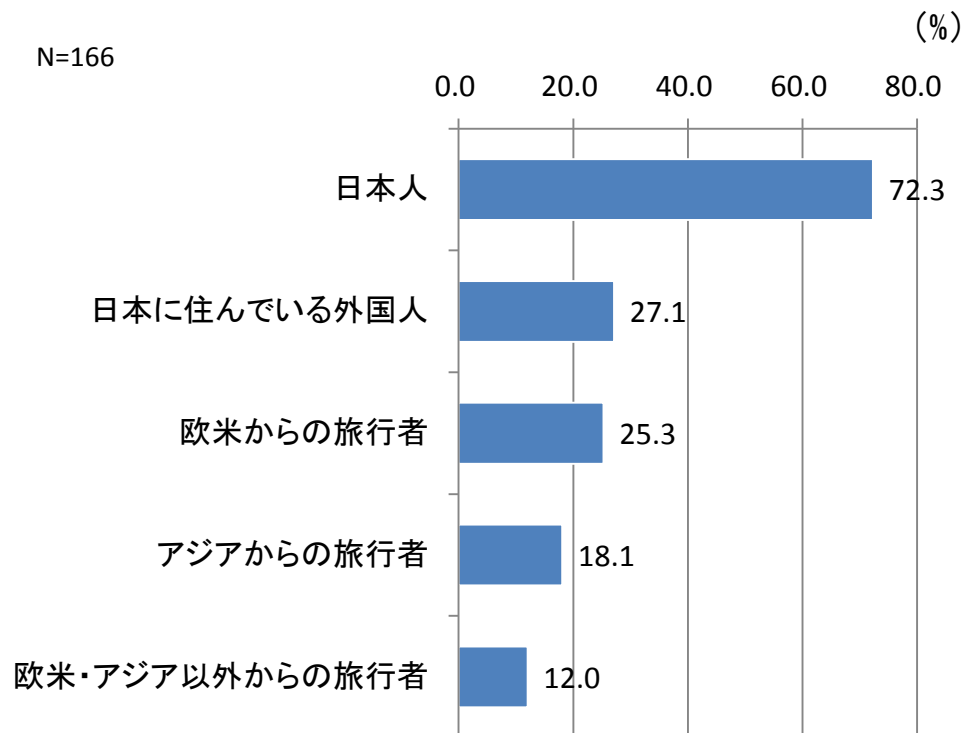
宿泊シェアリングサービスの利用場所

Q2 あなたが宿泊シェアリングサービスで、提供・利用したのはどこですか。当てはまるものをすべて教えてください。(MA)



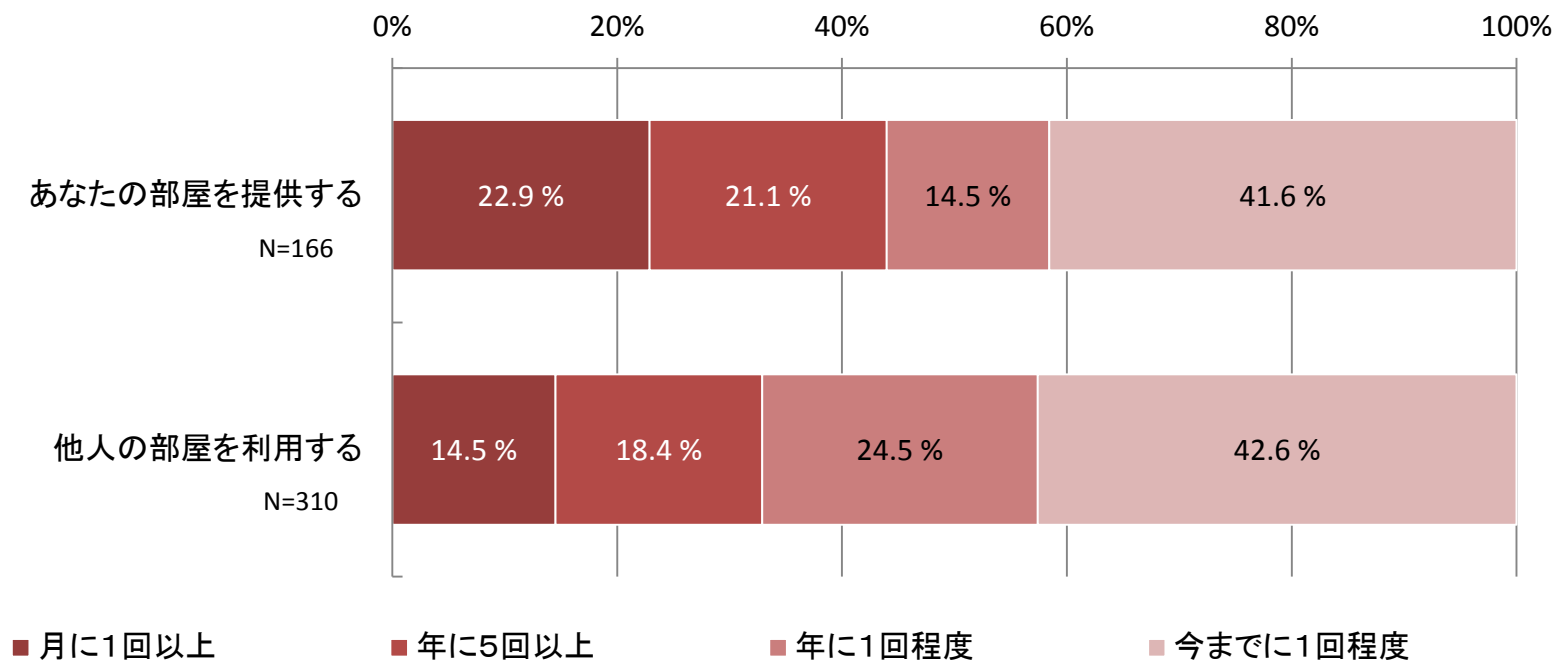
宿泊シェアリングサービスの提供相手

Q3 あなたが宿泊シェアリングサービスで、部屋を提供した方は、どのような方ですか。(MA)



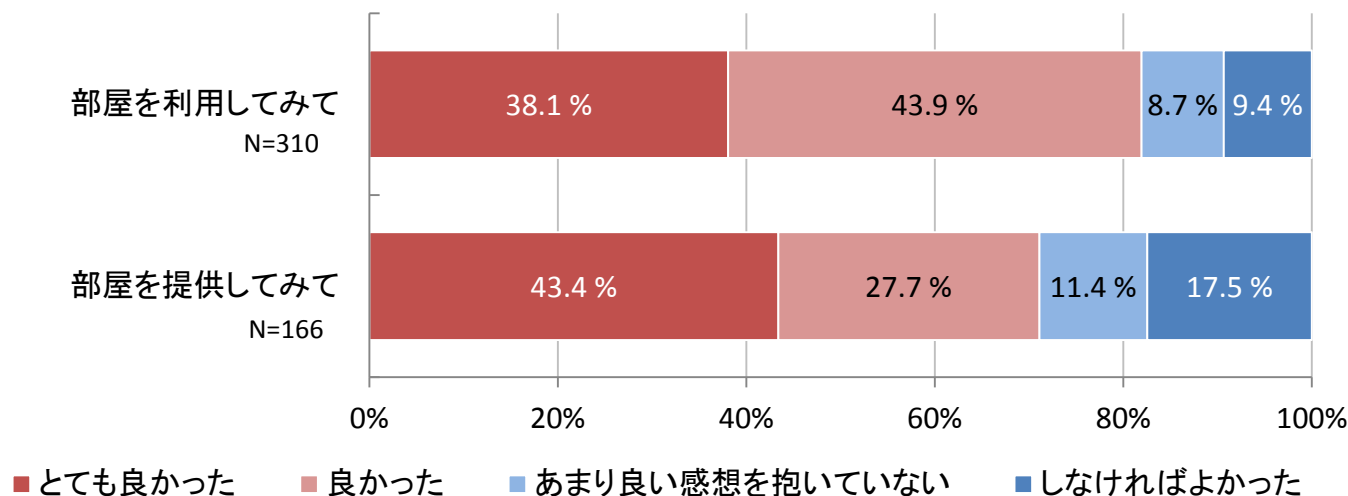
宿泊シェアリングサービスの利用頻度

Q4 あなたは、どのくらい宿泊シェアリングサービスを利用していますか。(SA)



宿泊シェアリングサービスの感想

Q5 あなたは宿泊シェアリングサービスを利用して、どのように思っていますか。また、なぜそう思ったか教えてください。(SA)



■利用してみて:

とても良かった・良かった

- ・言葉が堪能とは言えない中でも、深い交流ができたと思う。内外ともに、今のところは満足いく結果である。(50代女性)
- ・知らない人の家に泊まるのは不安もあったがとても親切で陽気な人達だったので安心して楽しく利用できたので。(30代男性)
- ・バリでメイドさんもいて、プールもありリラックス出来た。ホテルとはまた違った快適さ。(40代女性)

あまり良い感想を抱いていない

- ・普通。面倒な決まりがあって、落ち着かなかった。(50代女性)

しなければよかった

- ・清潔でなかった(40代男性)

■提供してみて:

とても良かった・良かった

- ・友人ができ、とても楽しいし、人生の宝になるため。(30代男性)
- ・特に問題なく、親睦を深めることができてよかった。滞在した人たちに恵まれたことを感謝したい。(50代女性)

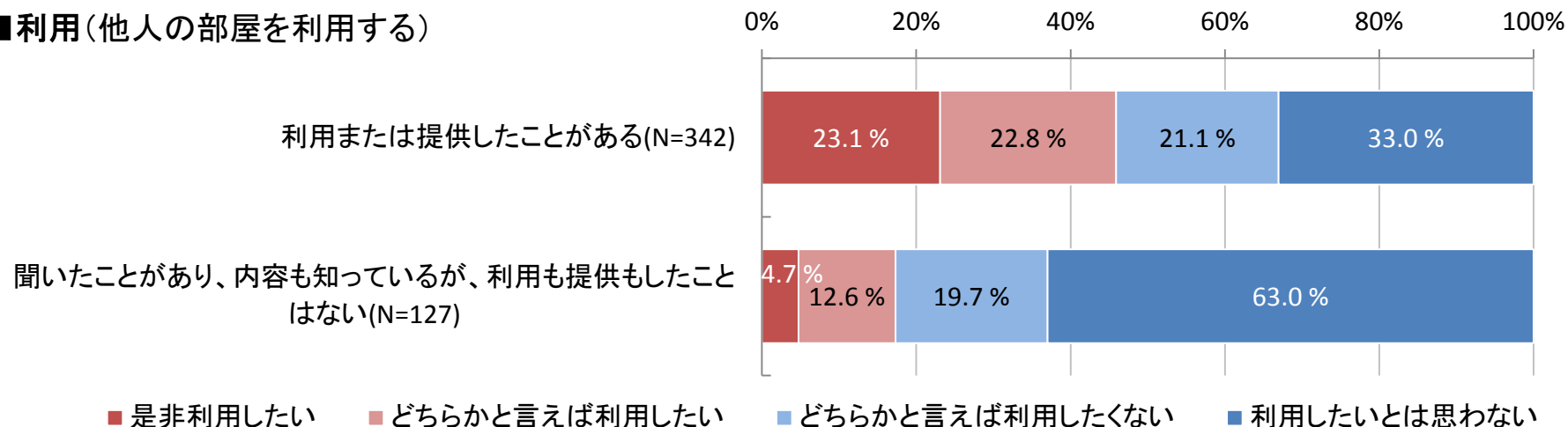
あまり良い感想を抱いていない

- ・また貸しが普通にある。(20代女性)
- ・部屋を汚された(20代男性)

宿泊シェアリングサービスの利用意向(利用経験別)

Q6 あなたは、宿泊シェアリングサービスを(今後も)利用したいと思いますか。(SA)

■利用(他人の部屋を利用する)



■利用したい

- ・自分は人に恵まれているらしく、良くしていただいている。暮らすように旅ができる方法で、自分には合っている。(50代女性・利用経験有)
- ・部屋の形態(どこまでシェアされるのか)情報が明確かつ正しいのであれば、現地の人ならではの情報が得られるから(40代男性・利用経験有)
- ・長期滞在の際の選択肢の1つとして。ホテルやアパートメントホテルと価格的に相違がなければ、選択しないかも(40代女性・利用経験有)
- ・望んでいる価格と立地であれば、ホテルである必要はないから(20代女性・利用経験なし)
- ・人とコミュニケーションをとりたいため(20代男性・利用経験なし)

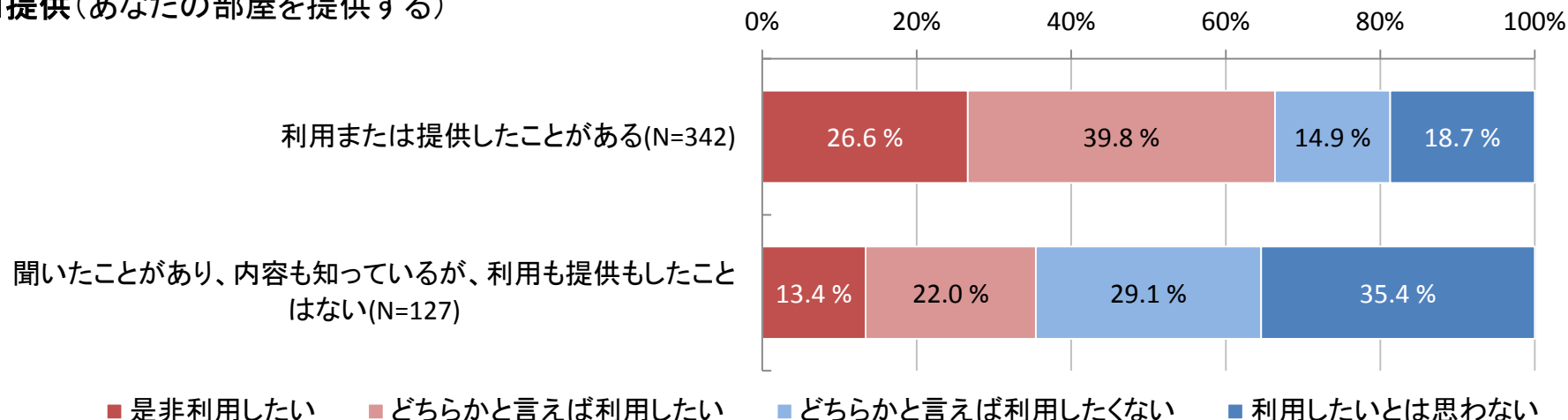
■利用したくない

- ・場合によっては他人の部屋が苦手。時に喫煙者の部屋。(40代男性・利用経験有)
- ・やはりホテルの方が気軽だから(30代女性・利用経験有)
- ・全然知らない人の家に行くのは不安である。何が起きるか分からない。(40代女性・利用経験なし)
- ・宿泊は楽しみ・趣味の一つなので、生活感のある場所は遠慮したい(40代男性・利用経験なし)
- ・相手がどんな人かわからないのに部屋を利用するのは、トラブルになりそうで怖い。(30代女性・利用経験なし)

宿泊シェアリングサービスの利用意向(利用経験別)

Q6 あなたは、宿泊シェアリングサービスを(今後も)利用したいと思いますか。(SA)

■提供(あなたの部屋を提供する)



■利用したい

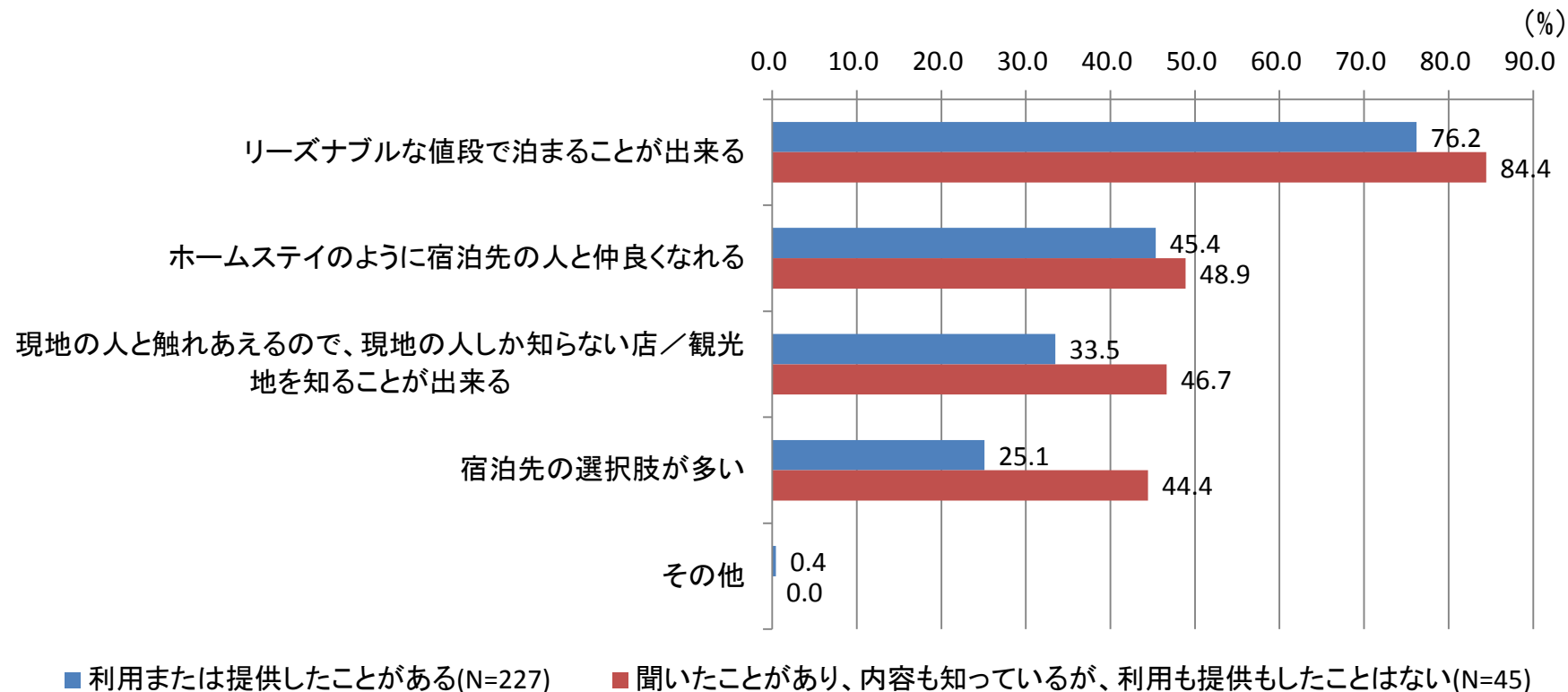
- ・部屋がかなり空いているので、以前から考えていた。このような仕組みが認知されてるようになってよかったと思う。自分も内外で親切を受けたので、お返しができてよかった。(50代女性・利用経験有)
- ・どのような人達が来るのか不安もあるが外国人や他文化又は考え方の違う人達と交流するのが楽しそうなので。(30代男性・利用経験有)
- ・今後も空ける期間の家賃が助かるため(50代男性・利用経験有)
- ・自分が海外に長期にわたって行く時等に、猫の世話をしてくれるのなら。(50代女性・利用経験なし)
- ・自分が部屋にいない時に貸し出せば、いいお小遣い稼ぎになりそう(20代女性・利用経験なし)

■利用したくない

- ・ものを盗まれたり、壊されたりする心配をするのがいやだ。(30代女性・利用経験有)
- ・同居家族の同意も得られないし無理だと思う。(40代男性・利用経験有)
- ・家の掃除をしたり、自分の子供の事を思うと面倒くさいので。(30代女性・利用経験なし)
- ・今の日本ではまだ問題が山積みでリスクすぎる。(40代女性・利用経験なし)
- ・どんな感じで使われるか心配だから(40代男性・利用経験なし)

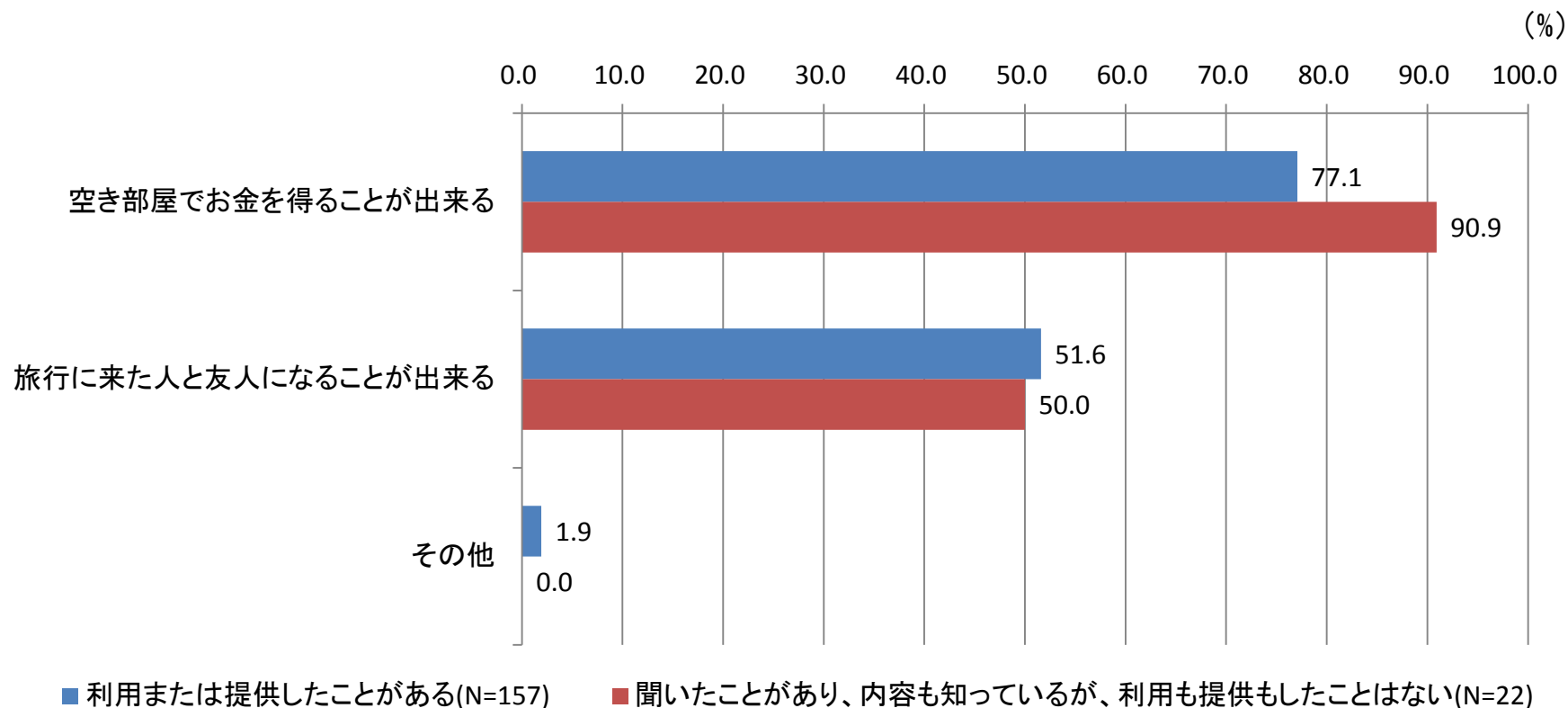
宿泊シェアリングサービスに感じているメリット(利用時)

Q9 あなたは、宿泊シェアリングサービスを利用する際、どのような点にメリットを感じていますか。(MA)



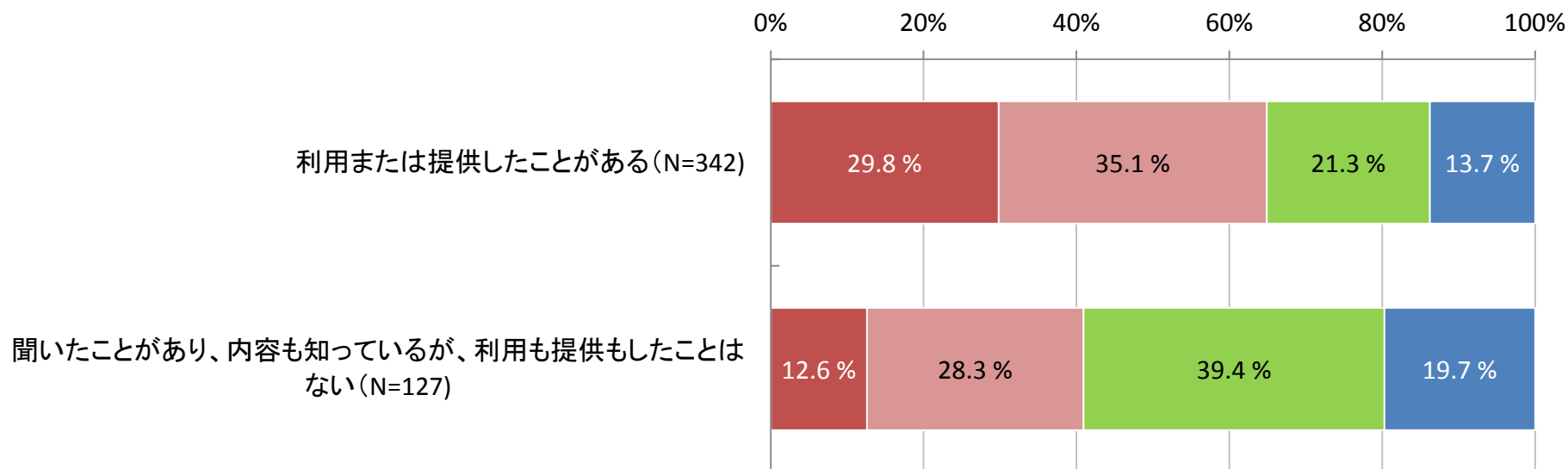
宿泊シェアリングサービスに感じているメリット(提供時)

Q8 あなたは、宿泊シェアリングサービスで部屋を提供する際、どのような点にメリットを感じていますか。(MA)



宿泊シェアリングサービスの普及意向

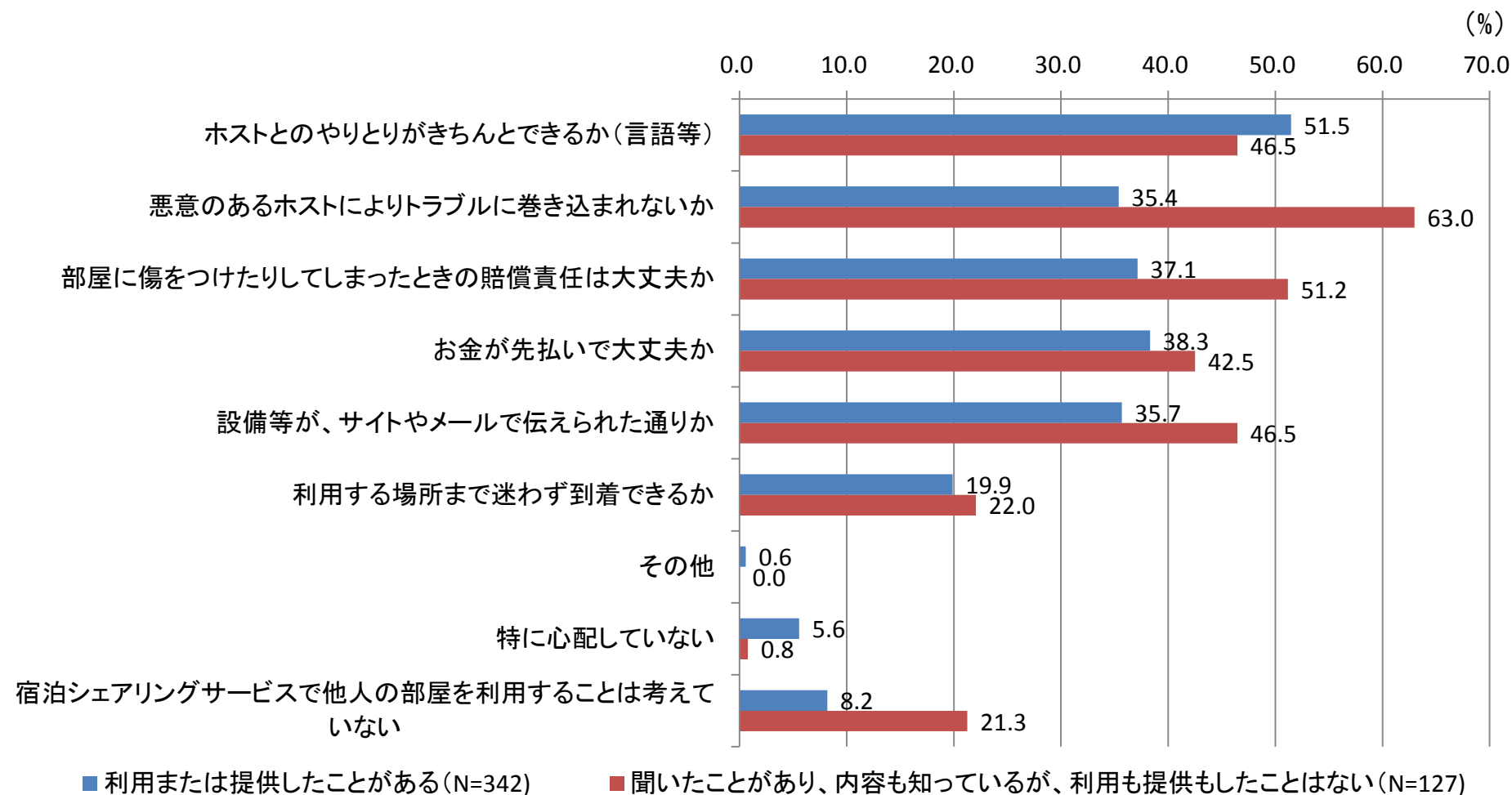
Q10 宿泊シェアリングサービスは、まだ日本ではあまり普及していない状況です。このサービスがもっと日本中で使えるようになれば良いと思いますか。(SA)



■ 是非使えるようになって欲しい ■ 使えるようになって欲しい ■ どちらとも言えない ■ 使えるようになって欲しいとは思わない

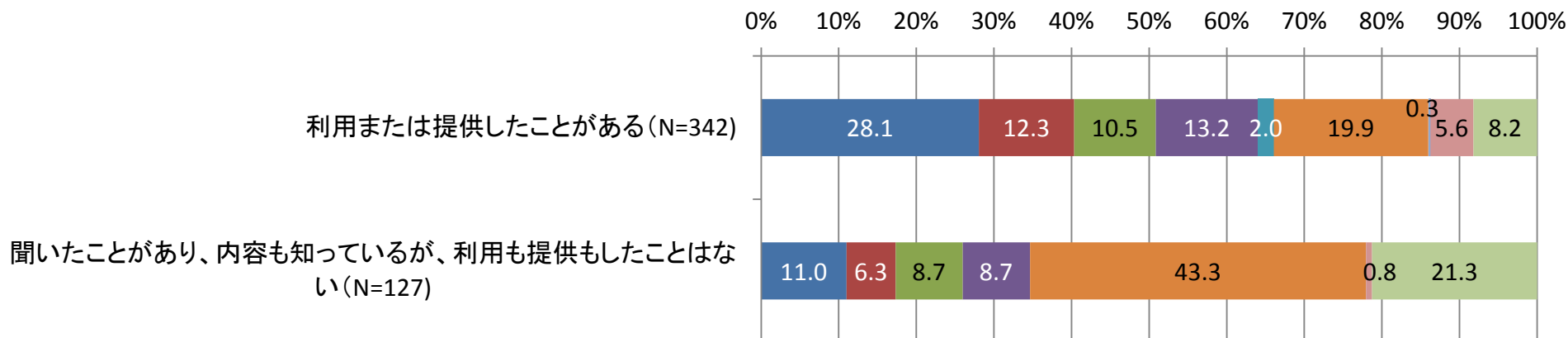
宿泊シェアリングサービスへの心配(利用時)

Q11 あなたは、宿泊シェアリングサービスを利用する場合、心配していることがありますか。あれば教えてください。また、その中で最も心配していることについても教えてください。／心配していること(MA)



宿泊シェアリングサービスへの心配(利用時・最も心配していること)

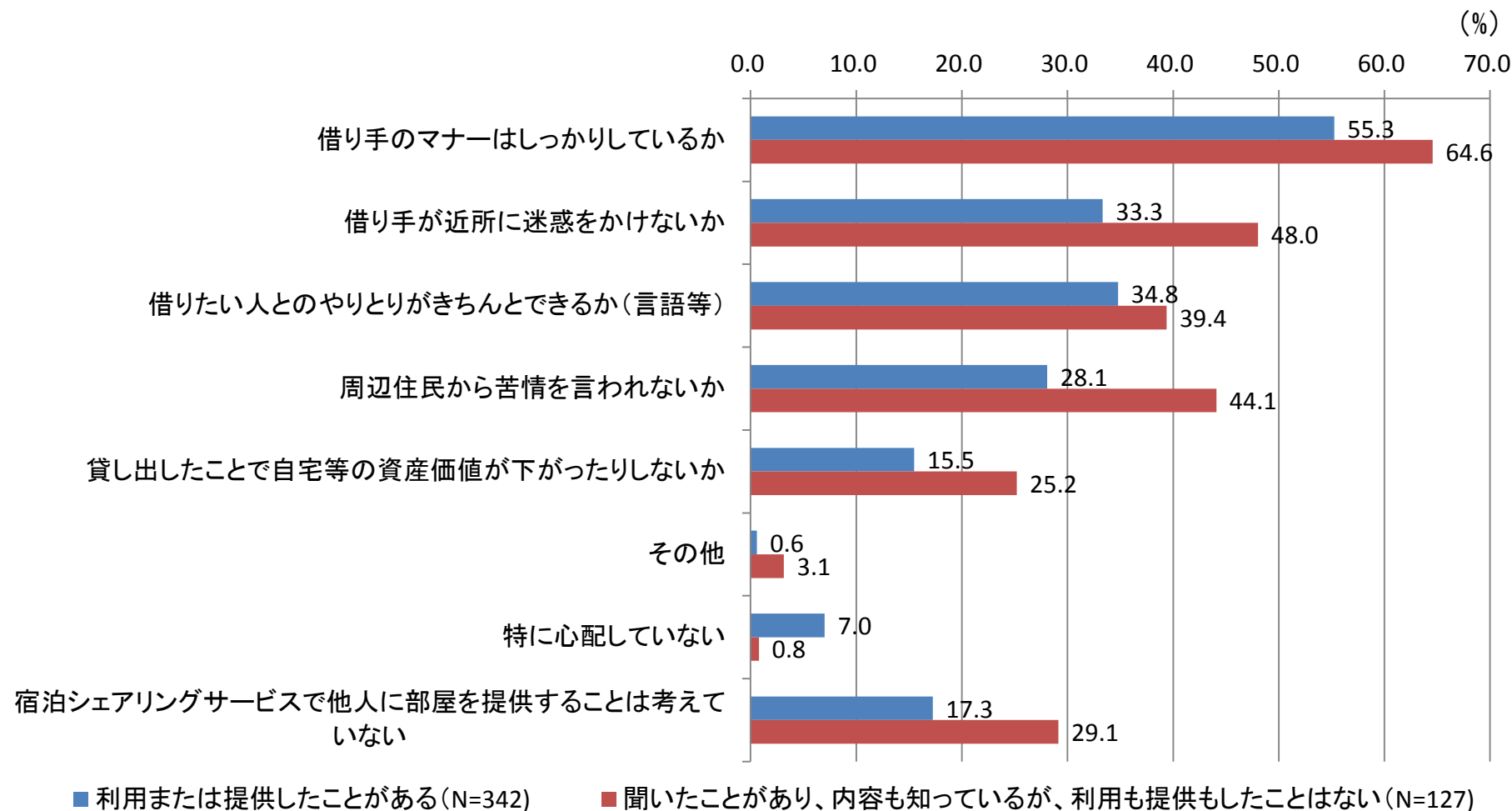
Q11 あなたは、宿泊シェアリングサービスを利用する場合、心配していることがありますか。あれば教えてください。また、その中で最も心配していることについても教えてください。／最も心配していること(SA)



- ホストとのやりとりがきちんとできるか(言語等)
- 悪意のあるホストによりトラブルに巻き込まれないか
- 部屋に傷をつけたりしてしまったときの賠償責任は大丈夫か
- お金が先払いで大丈夫か
- 設備等が、サイトやメールで伝えられた通りか
- 利用する場所まで迷わず到着できるか
- その他
- 特に心配していない
- 宿泊シェアリングサービスで他人の部屋を利用することは考えていない

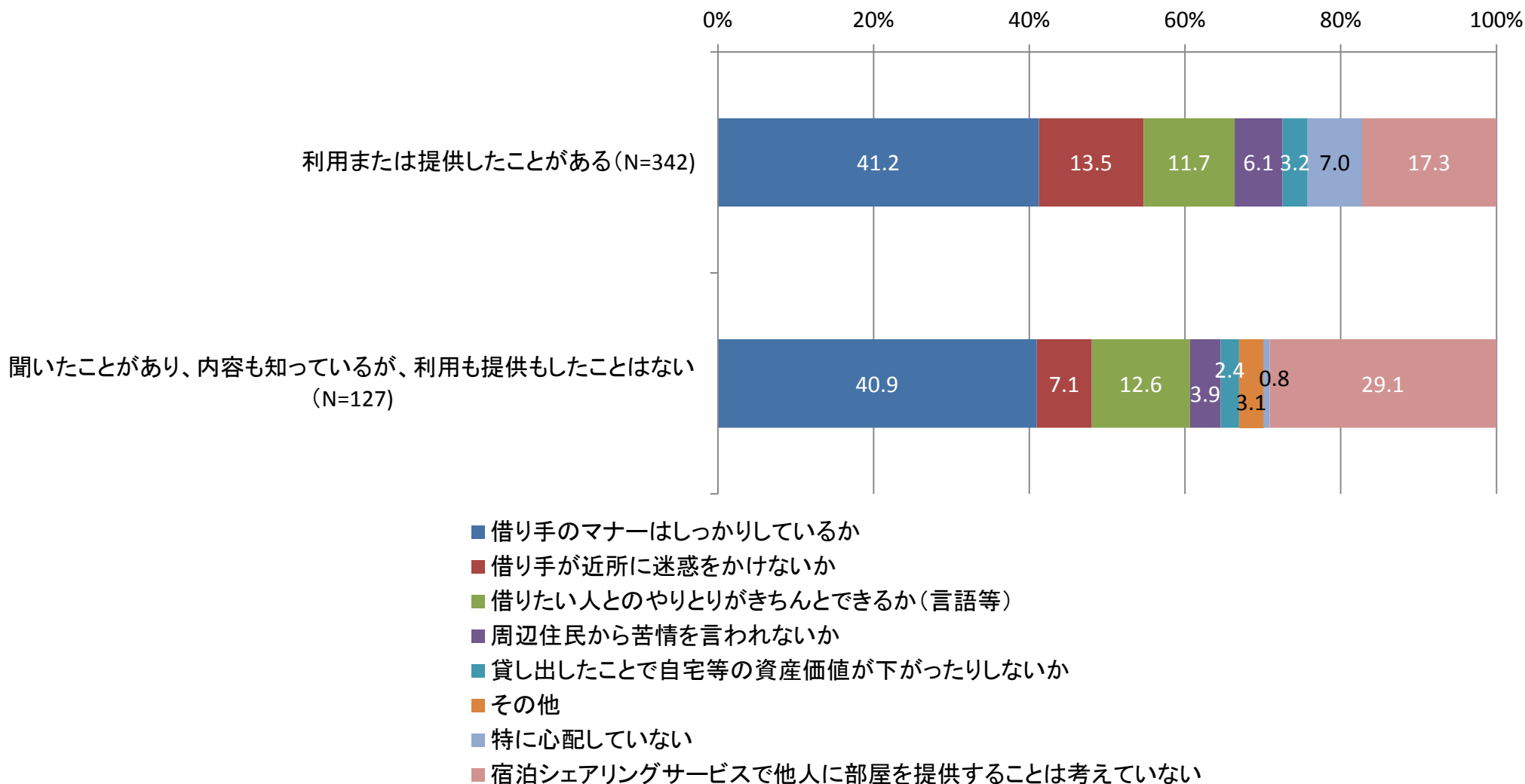
宿泊シェアリングサービスへの心配(提供時)

Q12 あなたは、宿泊シェアリングサービスで部屋を提供する場合で、心配していることがありますか。あれば教えてください。また、その中で最も心配していることについても教えてください。／心配していること(MA)



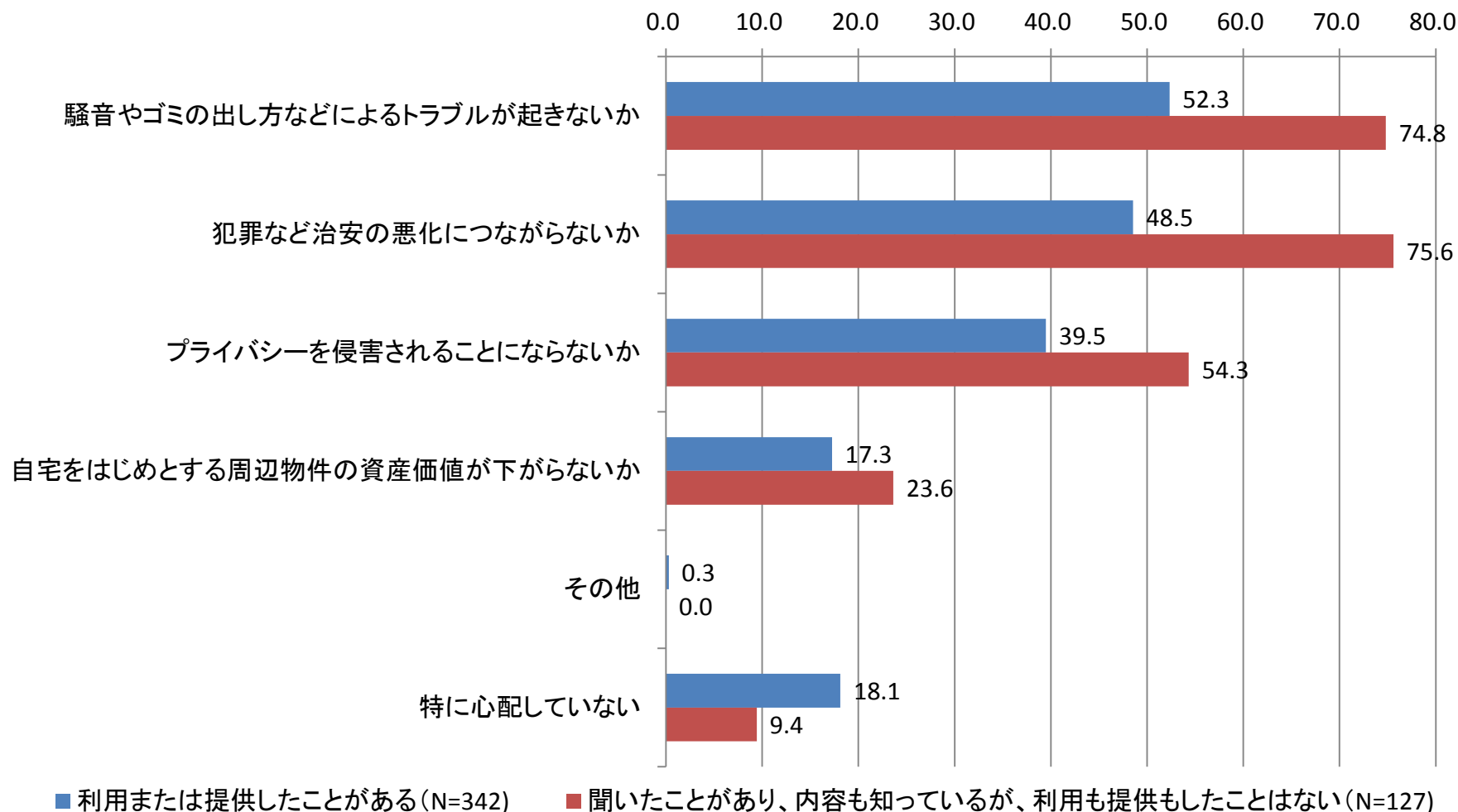
宿泊シェアリングサービスへの心配(提供時・最も心配していること)

Q12 あなたは、宿泊シェアリングサービスで部屋を提供する場合で、心配していることがありますか。あれば教えてください。また、その中で最も心配していることについても教えてください。／最も心配していること(SA)



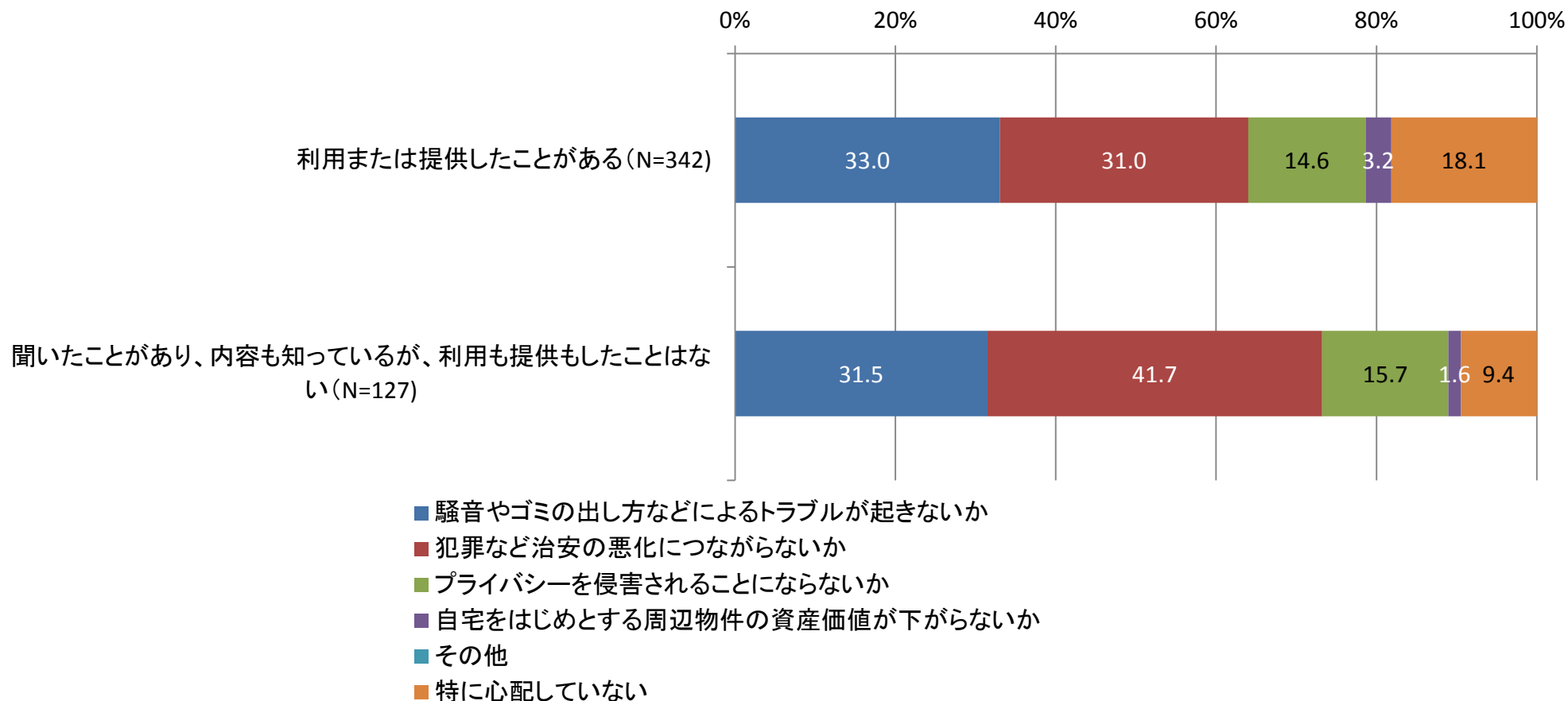
宿泊シェアリングサービスへの心配(近隣で提供時)

Q13あなたは、宿泊シェアリングサービスで近所の人々が部屋を貸す場合、心配していることがありますか。あれば教えてください。また、その中で最も心配していることについても教えてください。／心配していること(MA) (%)



宿泊シェアリングサービスへの心配(近隣で提供時・最も心配していること)

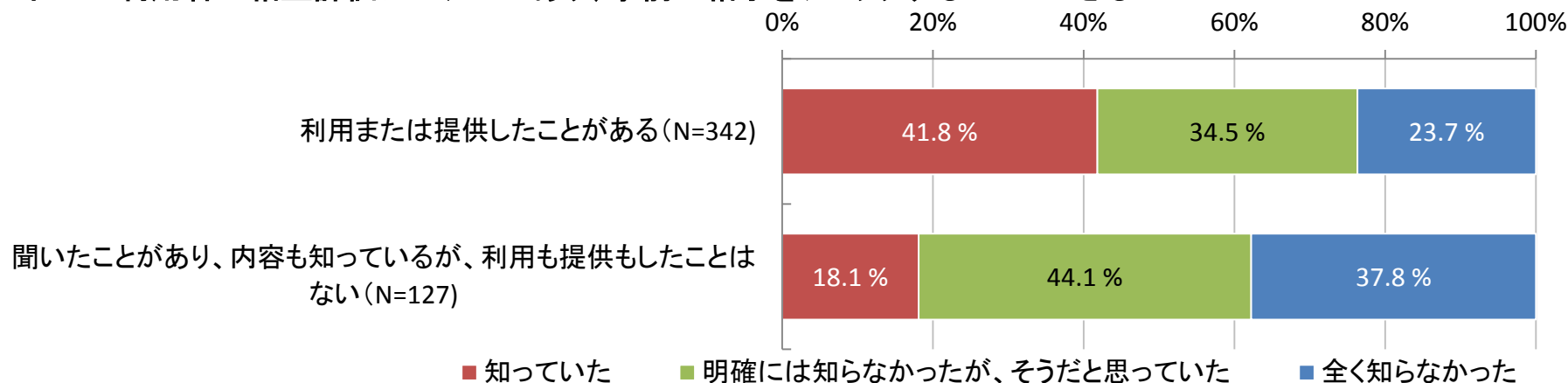
Q13あなたは、宿泊シェアリングサービスで近所の人部屋を貸す場合、心配していることがありますか。あれば教えてください。また、その中で最も心配していることについても教えてください。／最も心配していること(SA)



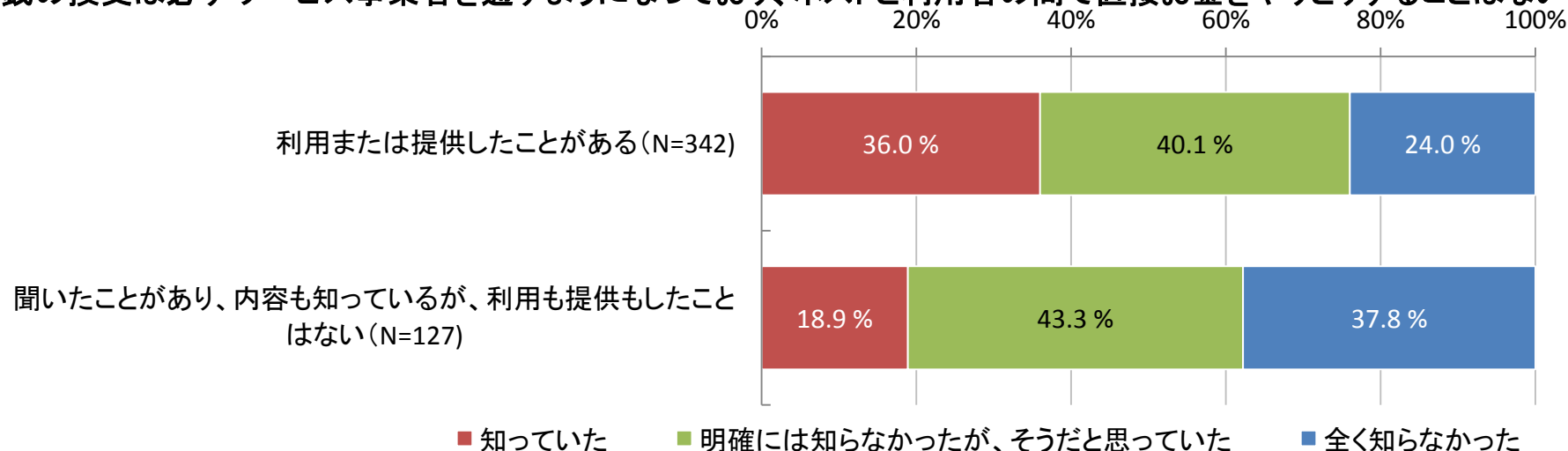
宿泊シェアリングサービスへの理解度

Q14 一部の宿泊シェアリングサービスでは、サービスの品質や安全性等の向上のため以下のような対策がとられています。各対策の認知状況について、当てはまるものをお選びください。(SA)

ホスト・利用者の相互評価システムがあり、事前に相手をチェックすることができる



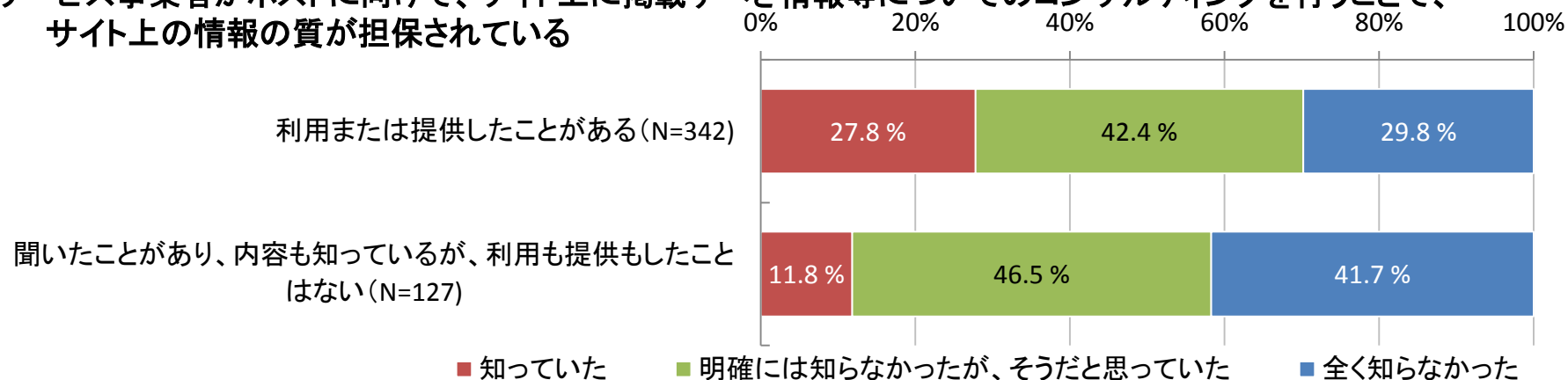
金銭の授受は必ずサービス事業者を通すようになっており、ホストと利用者の中で直接お金をやりとりすることはない



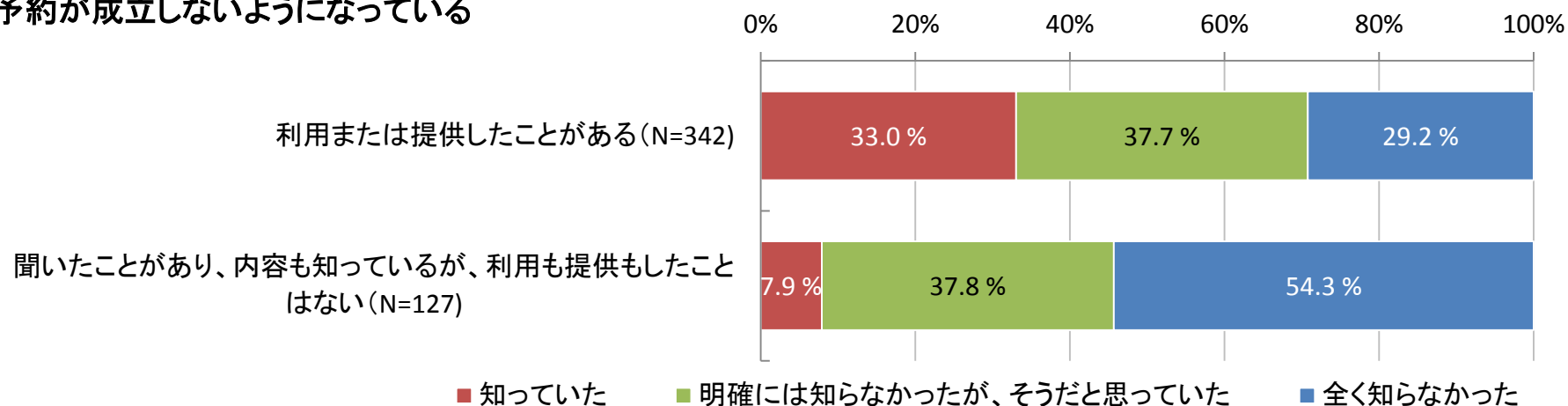
宿泊シェアリングサービスへの理解度

Q14 一部の宿泊シェアリングサービスでは、サービスの品質や安全性等の向上のため以下のような対策がとられています。各対策の認知状況について、当てはまるものをお選びください。(SA)

サービス事業者がホストに向けて、サイト上に掲載すべき情報等についてのコンサルティングを行うことで、
サイト上の情報の質が担保されている

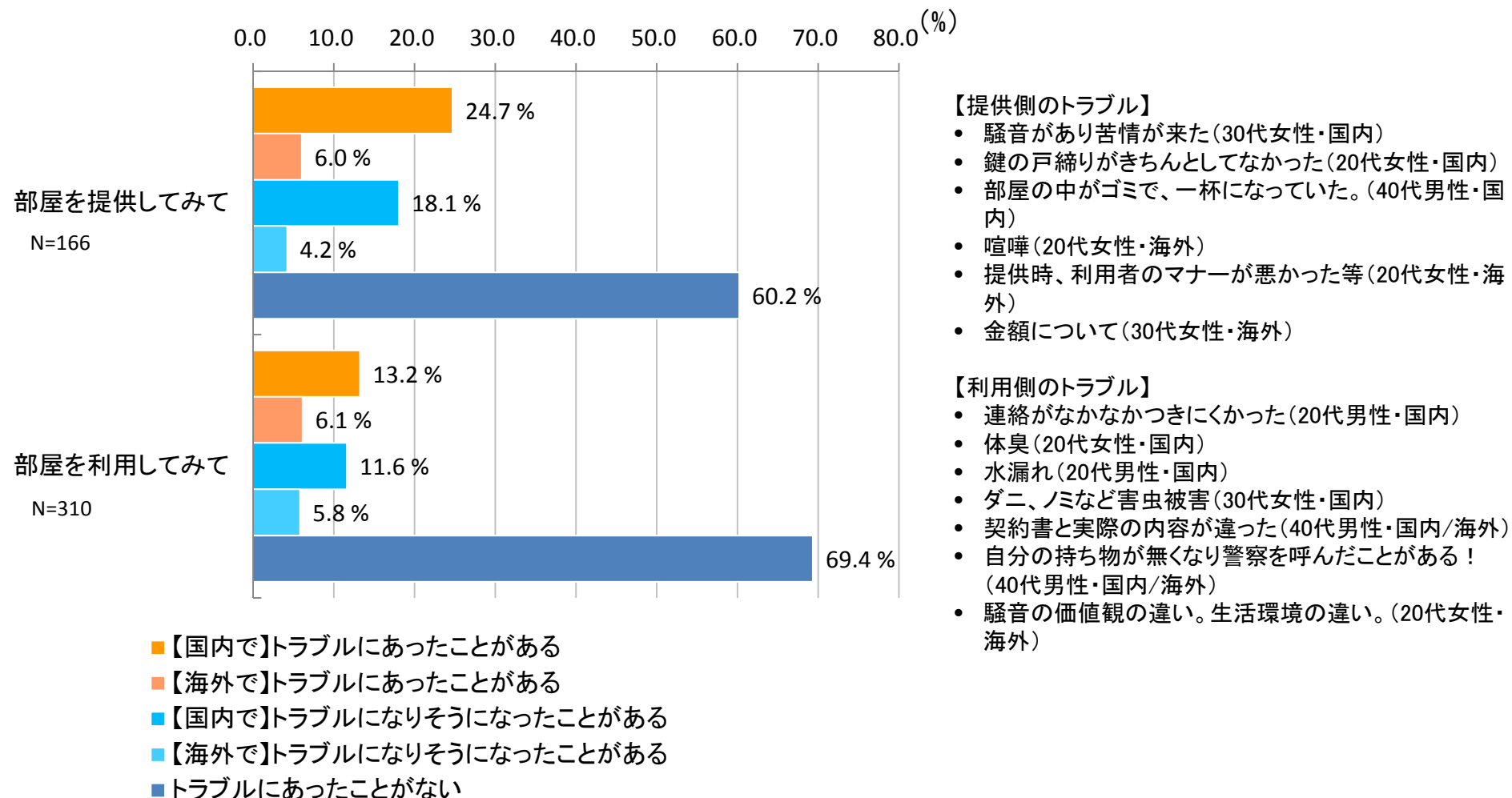


ホストと利用者が事前に直接やりとりをすることが必須となっており、言語上のコミュニケーションが取れない場合は予約が成立しないようになっている



宿泊シェアリングサービスでのトラブル経験

Q15 あなたは、宿泊シェアリングサービスを利用して、トラブルにあったことがありますか。(MA)



【提供側のトラブル】

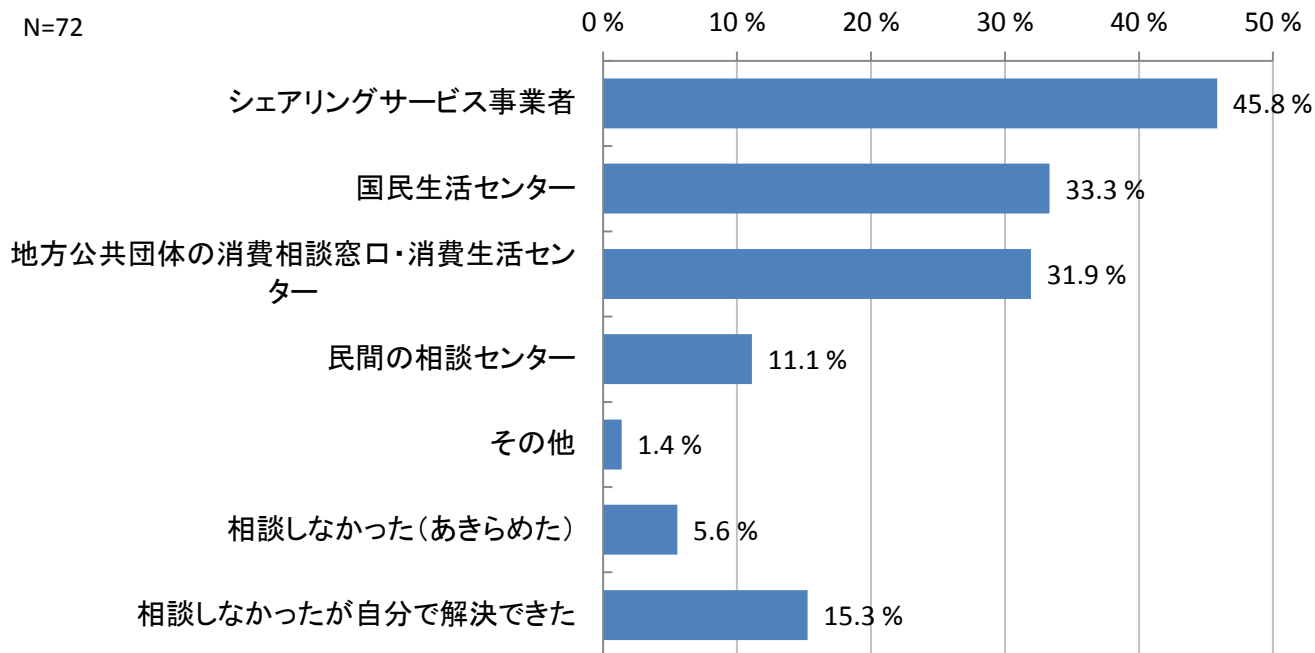
- 騒音があり苦情が来た(30代女性・国内)
- 鍵の戸締りがきちんとしてなかった(20代女性・国内)
- 部屋の中がゴミで、一杯になっていた。(40代男性・国内)
- 喧嘩(20代女性・海外)
- 提供時、利用者のマナーが悪かった等(20代女性・海外)
- 金額について(30代女性・海外)

【利用側のトラブル】

- 連絡がなかなかつきにくかった(20代男性・国内)
- 体臭(20代女性・国内)
- 水漏れ(20代男性・国内)
- ダニ、ノミなど害虫被害(30代女性・国内)
- 契約書と実際の内容が違った(40代男性・国内/海外)
- 自分の持ち物が無くなり警察を呼んだことがある！(40代男性・国内/海外)
- 騒音の価値観の違い。生活環境の違い。(20代女性・海外)

宿泊シェアリングサービスでのトラブル時の相談先

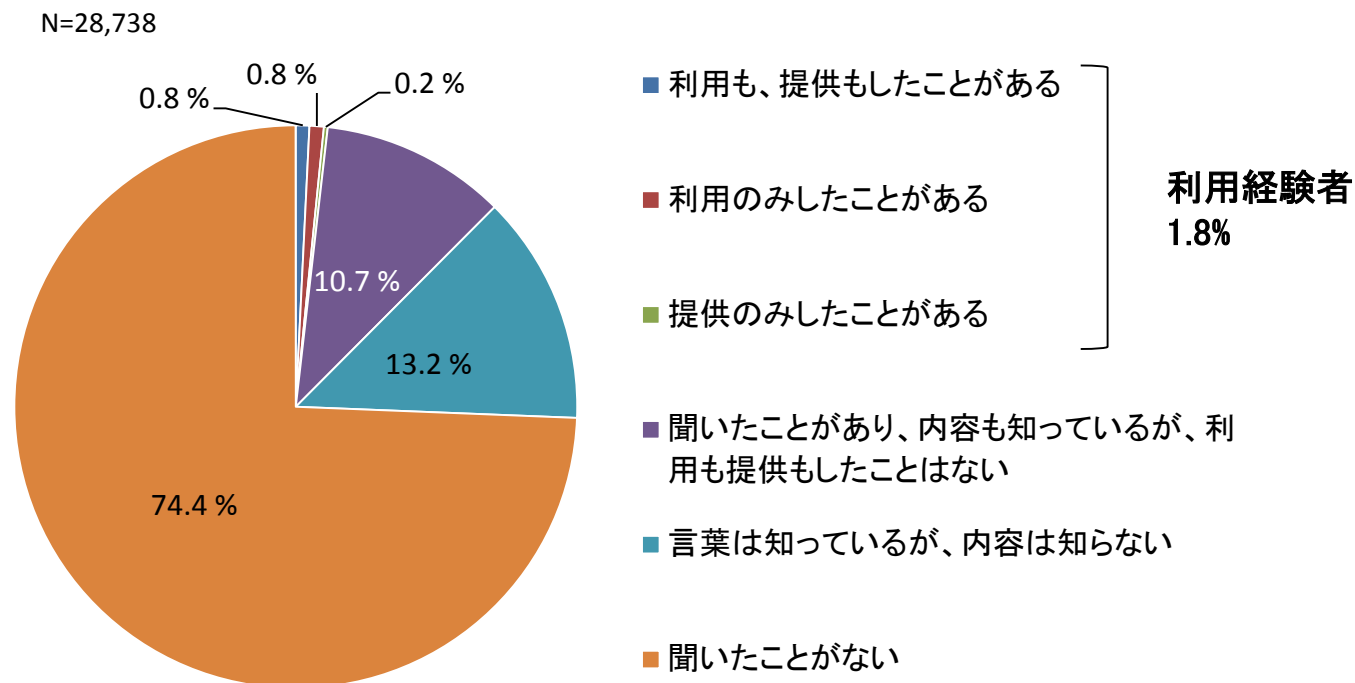
Q17 トラブルにあったときに、どこに相談しましたか。(MA)



ライドシェアリングサービスの利用率、認知度 (スクリーニング調査)

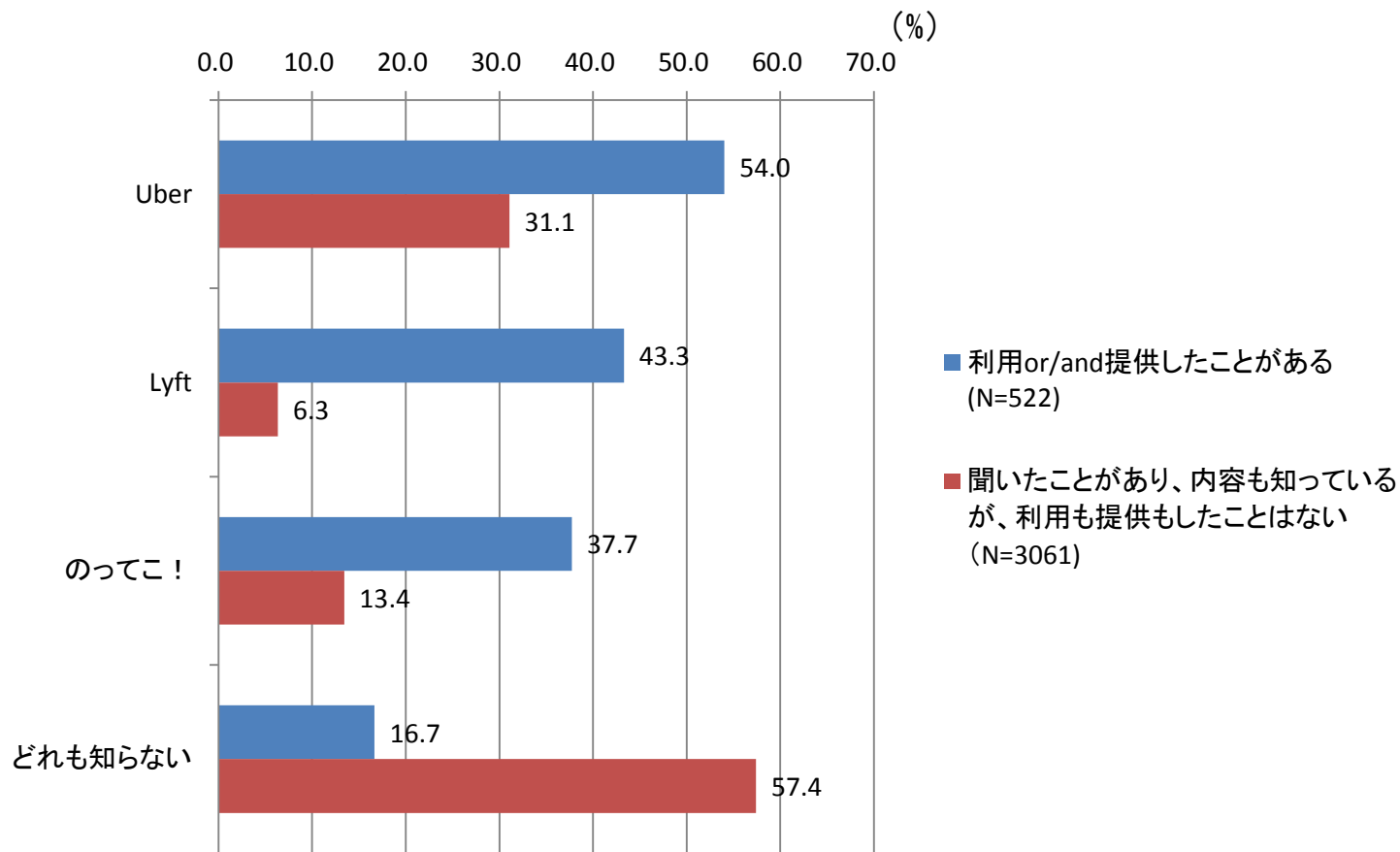
ライドシェアリングサービスの認知度

あなたは、ライドシェアリングサービスをご存じですか。(SA)



ライドシェアリングの各サービスの認知度

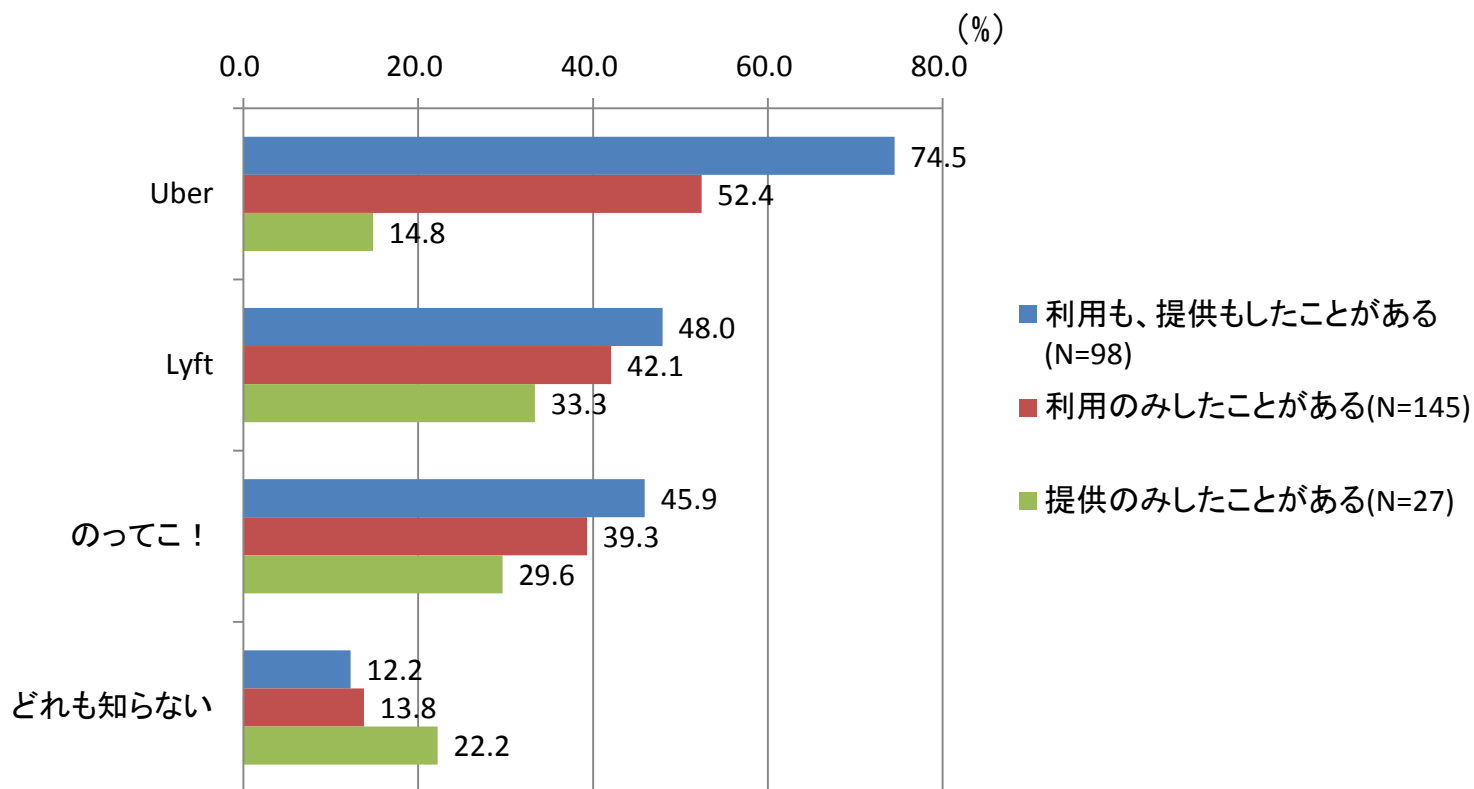
あなたは、ライドシェアリングサービスとして、次のどのサービスについて知っていますか。ここで「知っている」とは、「利用の有無に関係なく、サービス名を聞いたことがある」ことを指します。(MA)



ライドシェアリングサービス (本調査)

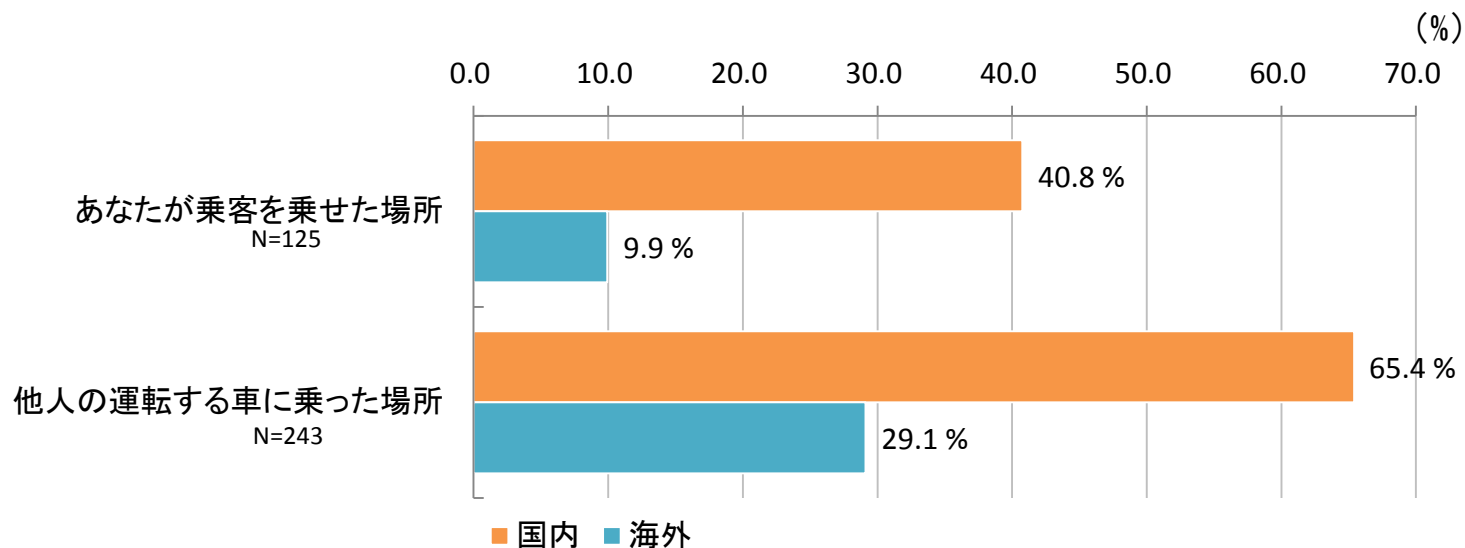
ライドシェアリングサービスの各サービスの利用経験

Q18 あなたは、ライドシェアリングサービスを利用したことがありますか。利用したことがあるサービスについて、教えてください。
(MA)



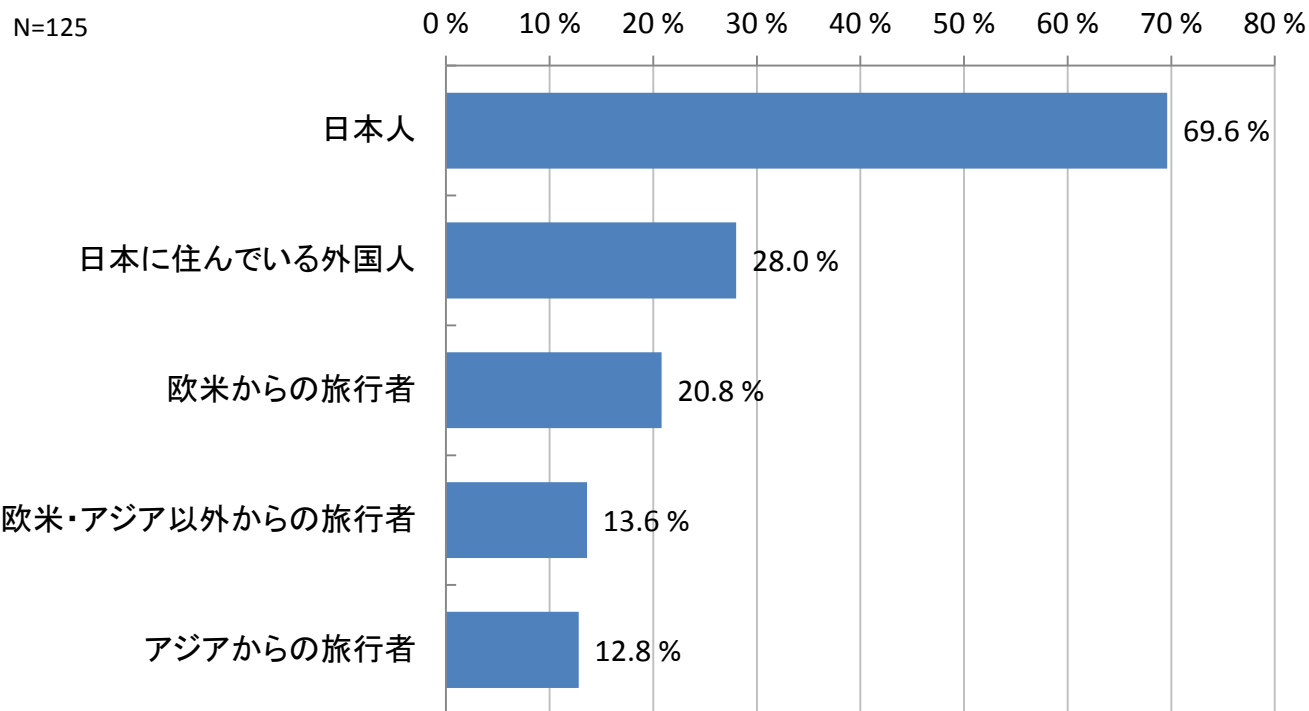
ライドシェアリングサービスの利用場所

Q19 あなたがライドシェアリングサービスで、提供・利用したのはどこですか。当てはまるものをすべて教えてください。(MA)



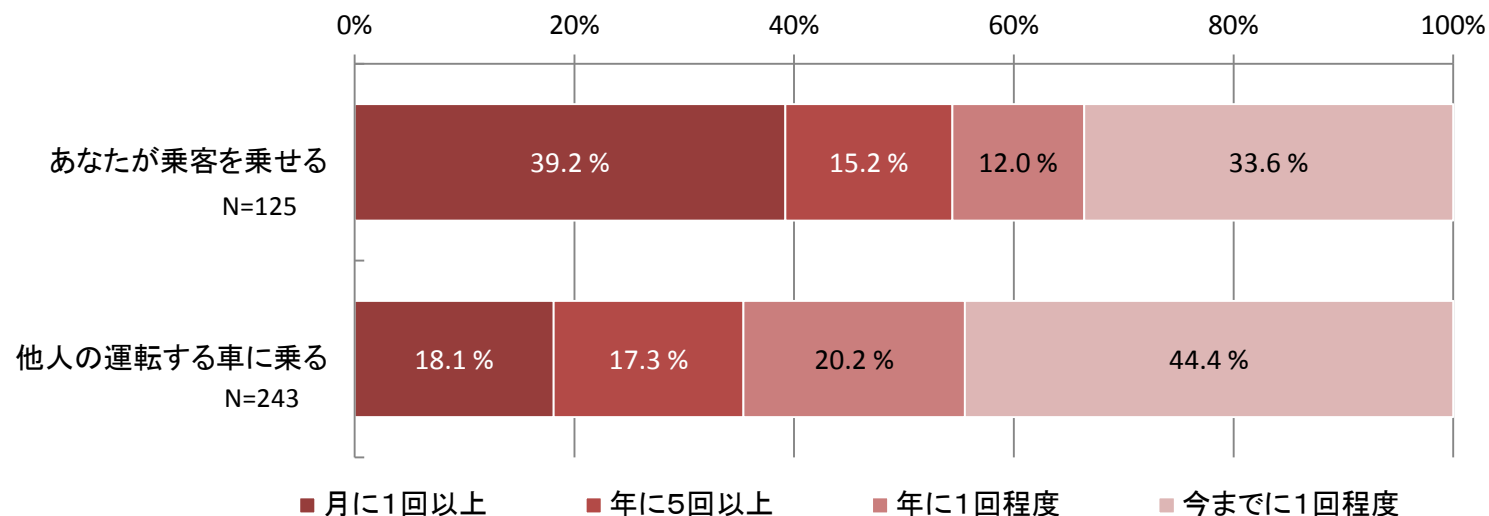
ライドシェアリングサービスの提供相手

Q20 あなたがライドシェアリングサービスで、車を提供した方は、どのような方ですか。(MA)



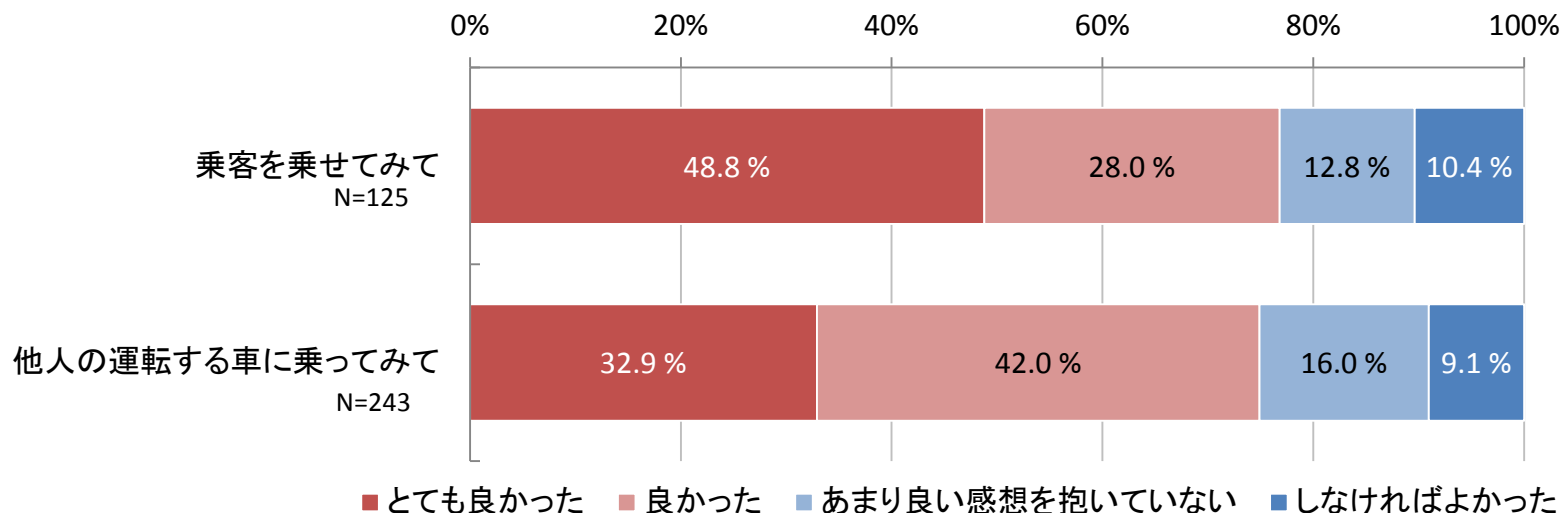
ライドシェアリングサービスの利用頻度

Q21 あなたは、どのくらいライドシェアリングサービスを利用していますか。(SA)



ライドシェアリングサービスの感想

Q22 あなたはライドシェアリングサービスを利用してみて、どのように思っていますか。また、なぜそう思ったか教えてください。(SA)



■利用してみて:

とても良かった・良かった

- ・現地での移動手段にもってこい(30代男性)
- ・経済的でよい(40代女性)
- ・いつもと違う日常にわくわくする(20代女性)
- ・お金をドライバーに支払う必要がない。(30代女性)

あまり良い感想を抱いていない

- ・外国だったので言葉、意志の疎通がうまくいかなかった。(60代女性)

しなければよかった

- ・女性だけで乗ったので安全面が心配だった(20代女性)
- ・汚い(60代男性)

■提供してみて:

とても良かった・良かった

- ・誰かの役に立つという充実感がある(20代女性)
- ・安心した。顧客が信用できる。(50代男性)
- ・利用料が得られた(20代女性)

あまり良い感想を抱いていない

- ・なんとなく(20代女性)
- ・においがついた(20代男性)

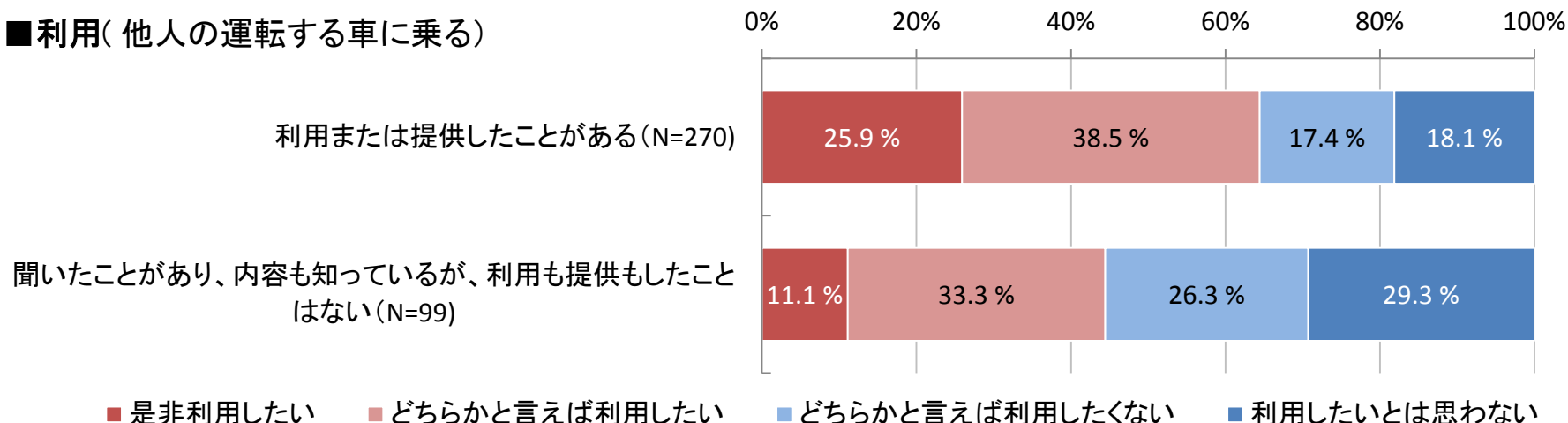
しなければよかった

- ・こわかった(40代男性)

ライドシェアリングサービスの利用意向

Q23 あなたは、ライドシェアリングサービスを(今後も)利用したいと思いますか。(SA)

■利用(他人の運転する車に乗る)



■利用したい(是非利用したい・どちらかと言えば利用したい)

- ・日本以外ではタクシーより安いと思うから(40代男性・利用経験有)
- ・あらかじめ予定が決まっていれば便利。海外でも試しに利用してみたい。(50代女性・利用経験有)
- ・現地の人と話せるので、色々な情報を教えてもらえる(50代女性・利用経験有)
- ・車での移動が必要な場合、人の車に同乗するのにはさして抵抗がない。(60代男性・利用経験なし)
- ・公共交通機関が発達してない地方部では重宝すると思う。(30代男性・利用経験なし)

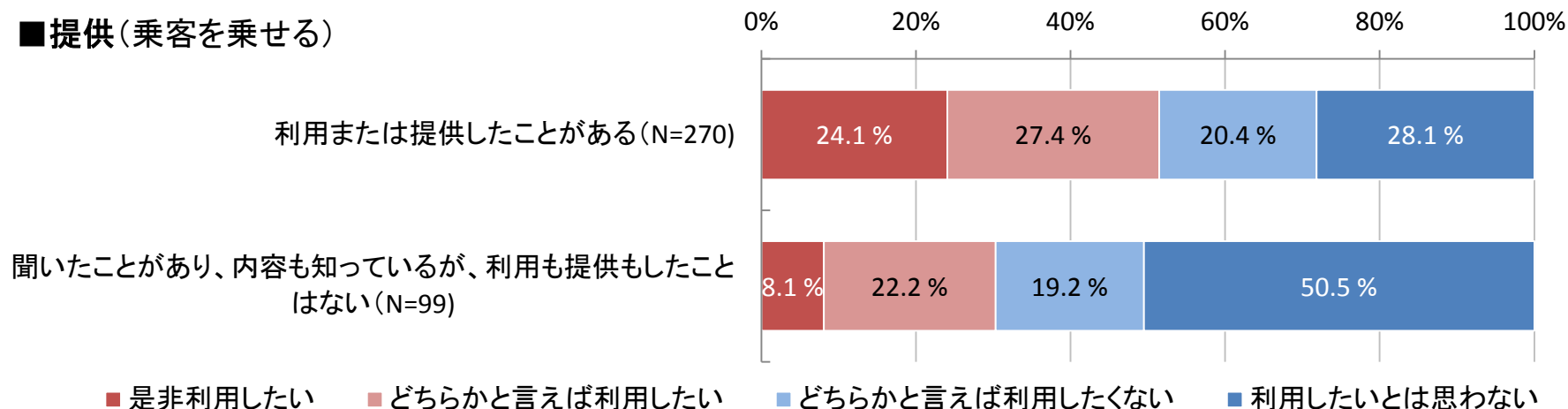
■利用したくない(どちらかと言えば利用したくない・利用したいとは思わない)

- ・タクシーを利用した方が良かった(30代男性・利用経験あり)
- ・国内は経済的でいいと思うが、外国では言語などの問題で難しいと思います。(30代男性・利用経験有)
- ・バス・タクシー以外で、他人の運転する車には乗りたくない(40代男性・利用経験なし)
- ・危険な人の車に乗りたくない。事故時の対応が不安。(50代男性・利用経験なし)
- ・こわいから。変なところに連れて行かれるかもしれないし、高額な金額を請求されそうだから(20代女性・利用経験なし)

ライドシェアリングサービスの利用意向

Q23 あなたは、ライドシェアリングサービスを(今後も)利用したいと思いますか。(SA)

■提供(乗客を乗せる)



■利用したい(是非利用したい・どちらかと言えば利用したい)

- ・自家用車でビジネスができる点に魅力があるから(20代男性・利用経験有)
- ・自分がお世話になっているのだから、当たり前だと思う。(50代女性・利用経験有)
- ・一人で車を運転する事に無駄があると思うから(40代男性・利用経験なし)
- ・ヒッチハイクの番組を見て、こういうのは素敵だなと思ったから(30代女性・利用経験なし)

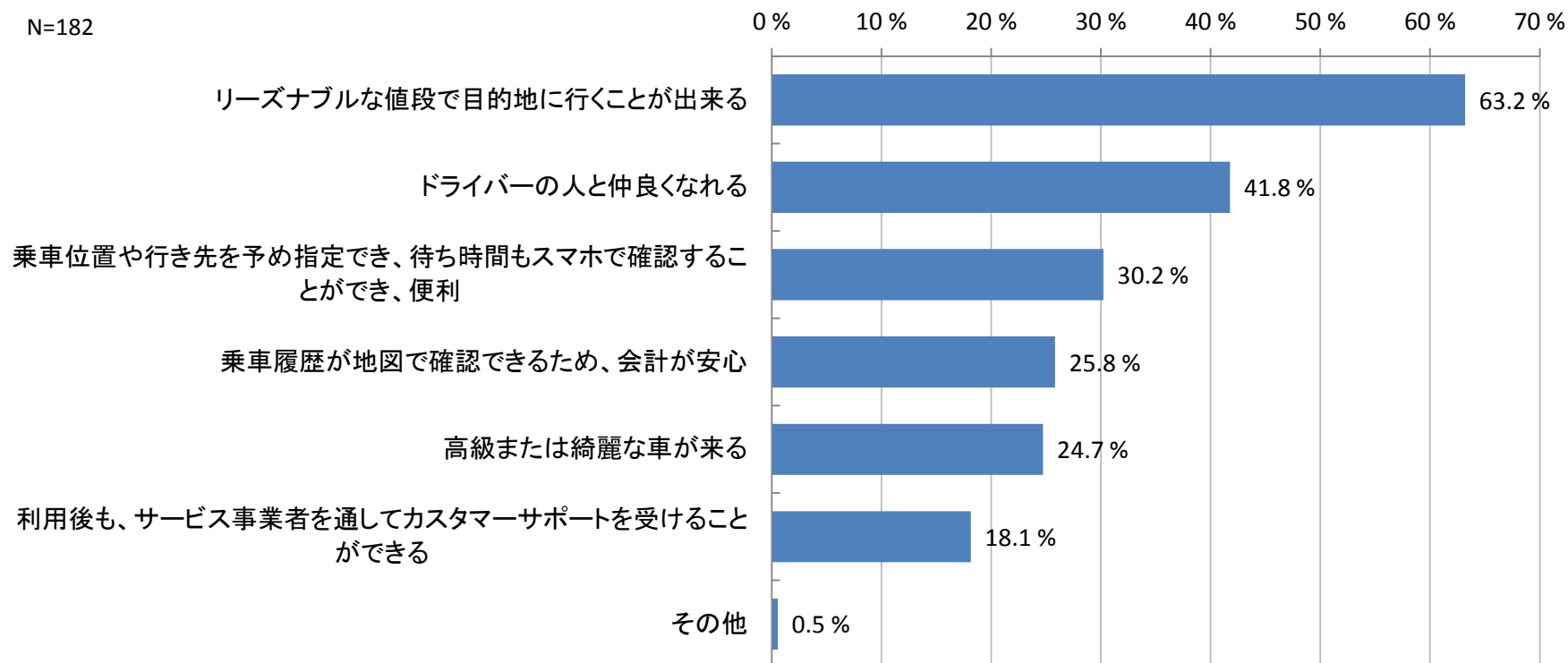
■利用したくない(どちらかと言えば利用したくない・利用したいとは思わない)

- ・二度としたくない(30代女性・利用経験有)
- ・セキュリティが不安(50代男性・利用経験有)
- ・どんな人がのるかかわからないので、怖い(20代女性・利用経験なし)
- ・悪意のある利用者によるトラブルが心配だから。(40代男性・利用経験なし)

ライドシェアリングサービスに感じているメリット(利用時)

Q25 あなたは、ライドシェアリングサービスで他人の運転する車に乗る場合、どのような点にメリットを感じていますか。(MA)

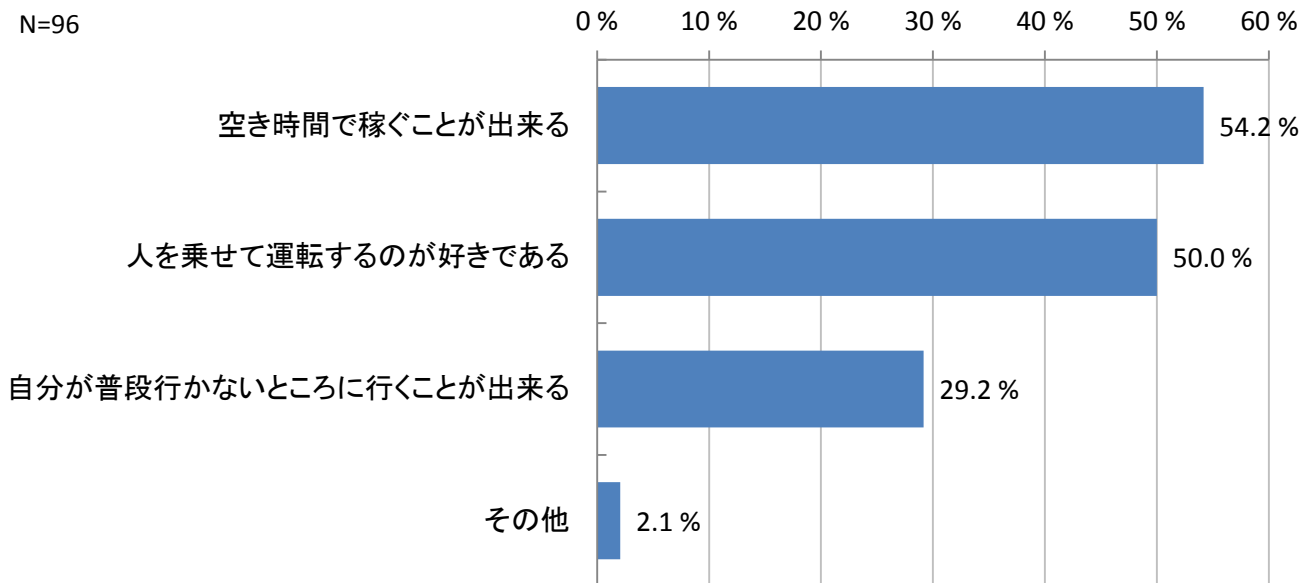
N=182



ベース:ライドシェアリングサービス利用経験者のうち、
今後も利用意向がある人

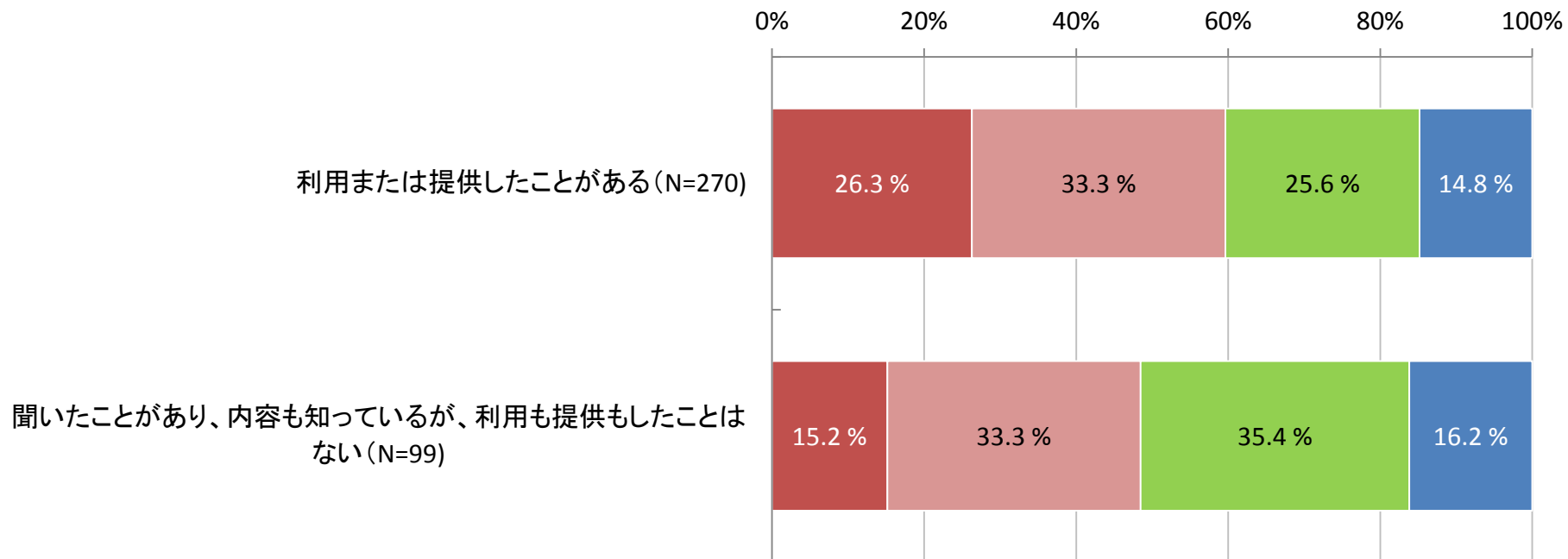
ライドシェアリングサービスに感じているメリット(提供時)

Q26 あなたは、ライドシェアリングサービスで乗客を乗せる場合、どのような点にメリットを感じていますか。(MA)



ライドシェアリングサービスの普及意向

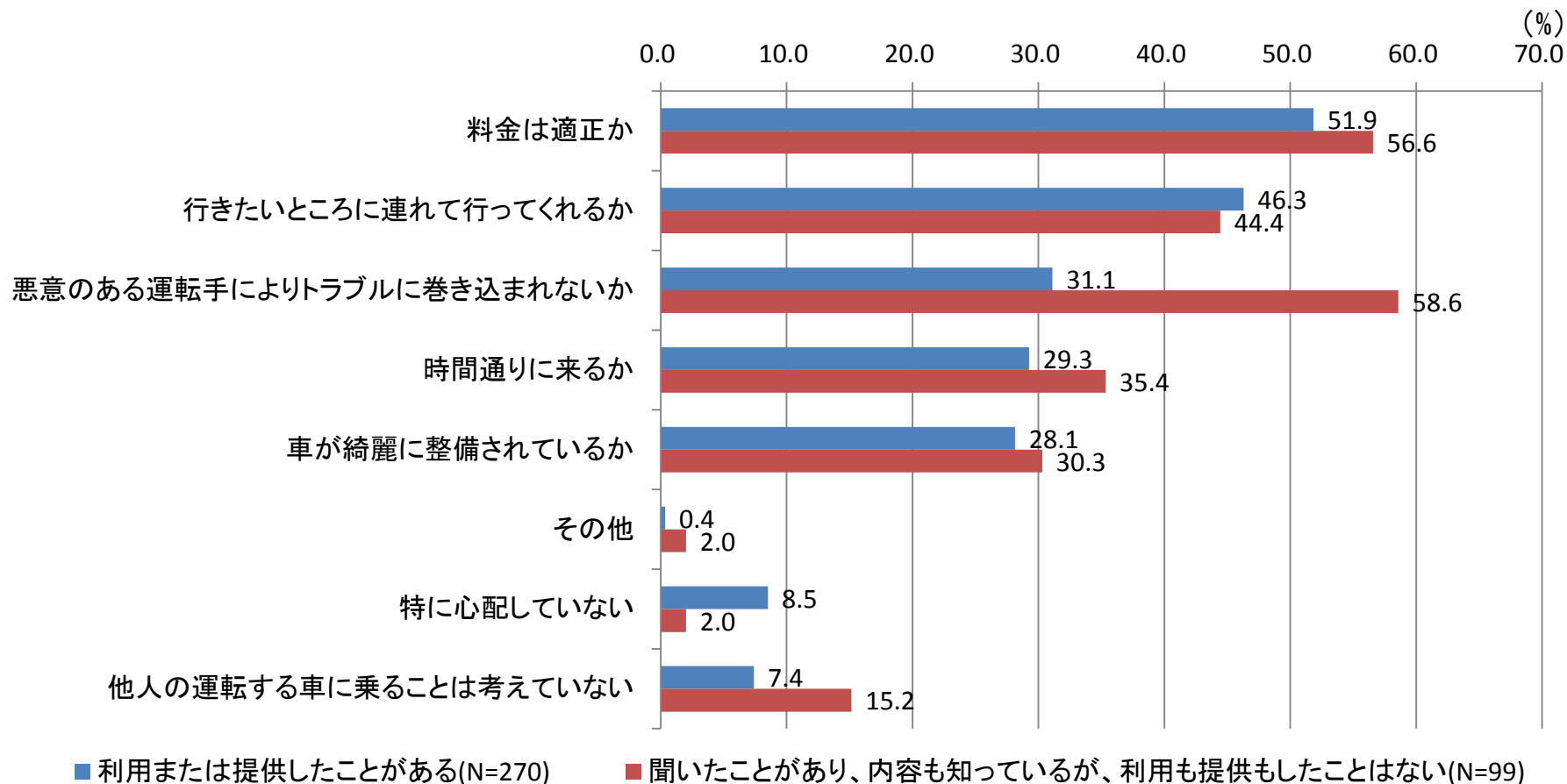
Q27 ライドシェアリングサービスは、まだ日本ではあまり普及していない状況です。このサービスがもっと日本中で使えるようになれば良いと思いますか。(SA)



■ 是非使えるようになって欲しい ■ 使えるようになって欲しい ■ どちらとも言えない ■ 使えるようになって欲しいとは思わない

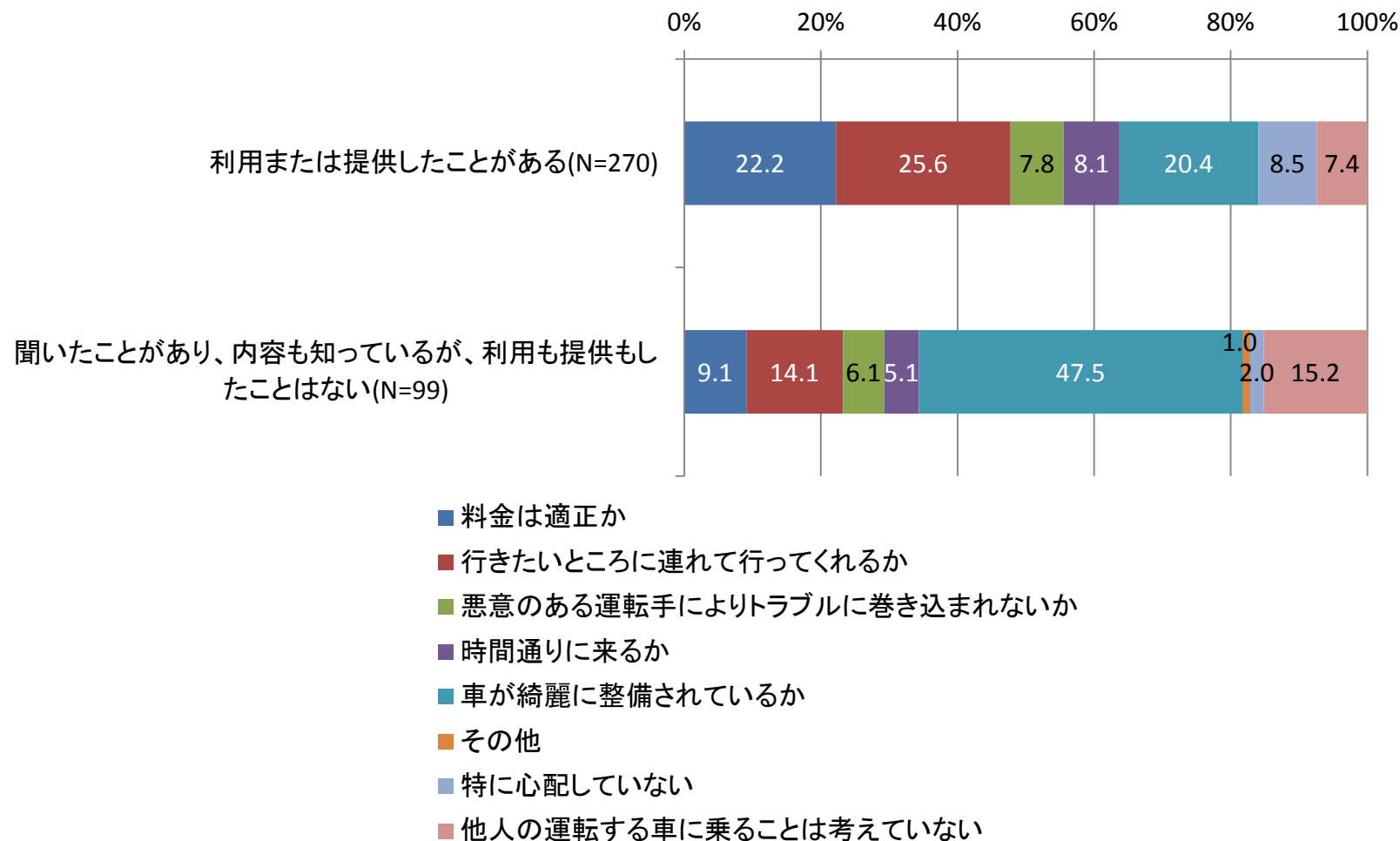
ライドシェアリングサービスへの心配(利用時)

Q28 あなたは、ライドシェアリングサービスで他人の運転する車に乗る場合、心配していることがありますか。あれば教えてください。また、その中で最も心配していることについても教えてください。／心配していること(MA)



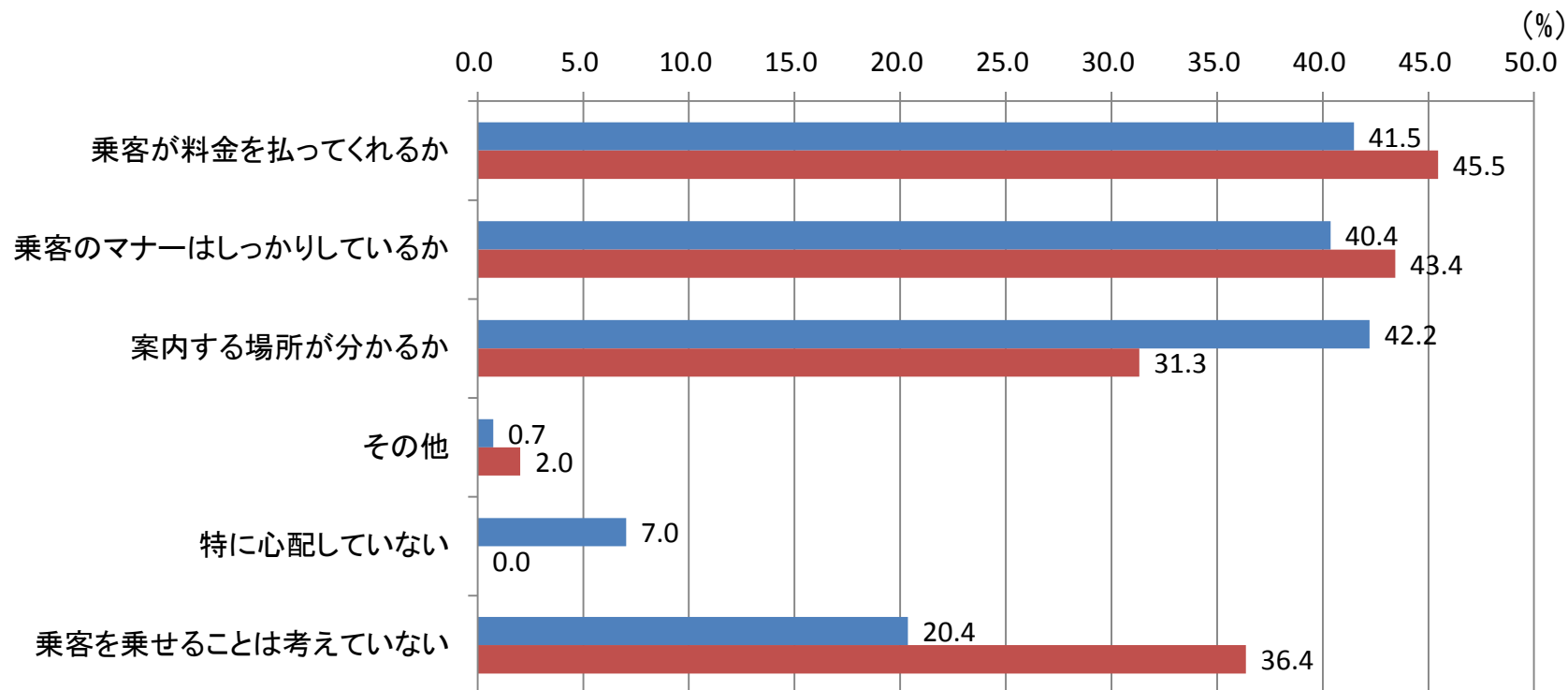
ライドシェアリングサービスへの心配(利用時・最も心配していること)

Q28 あなたは、ライドシェアリングサービスで他人の運転する車に乗る場合、心配していることがありますか。あれば教えてください。また、その中で最も心配していることについても教えてください。／最も心配していること(SA)



ライドシェアリングサービスへの心配(提供時)

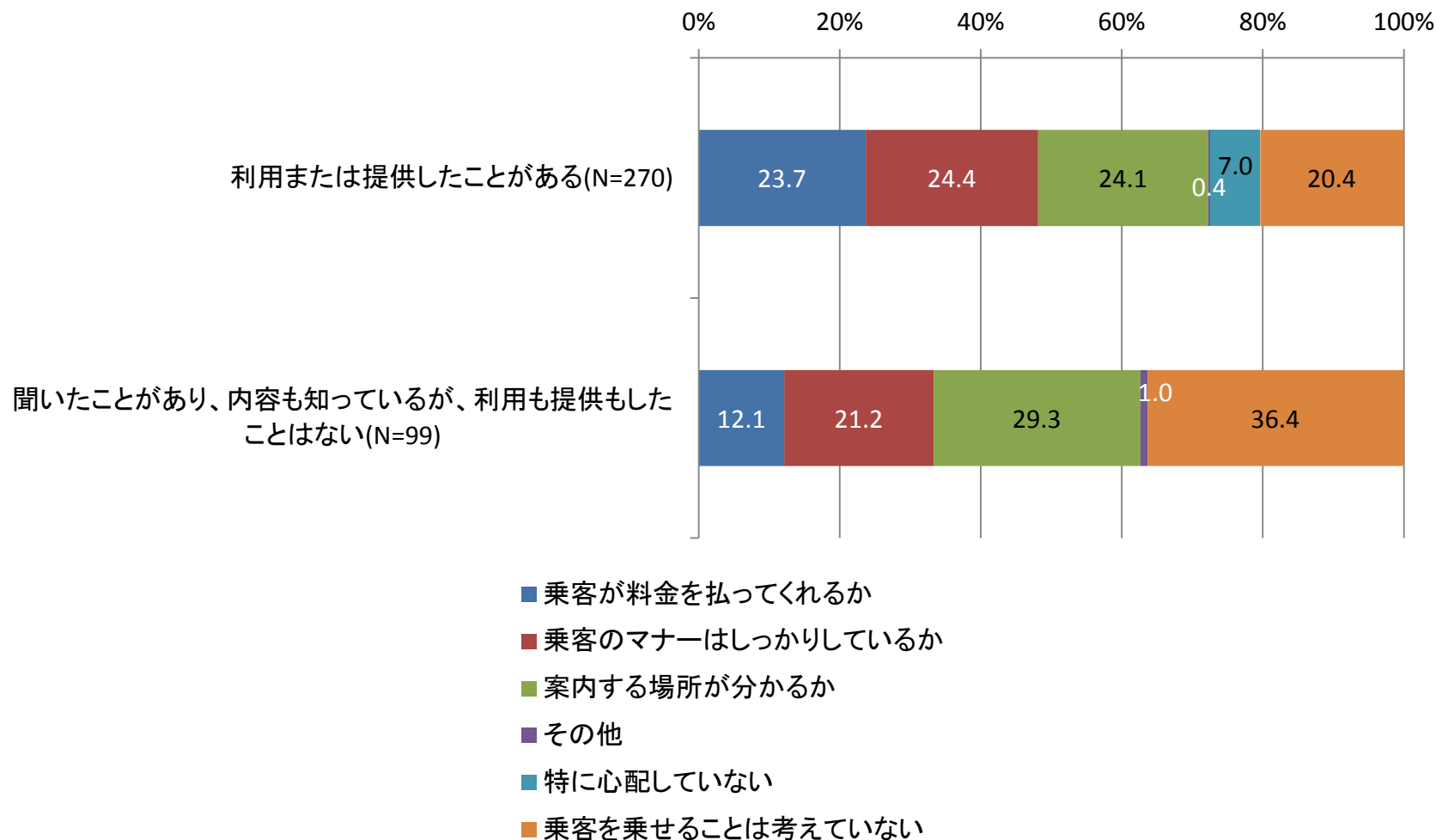
Q29 あなたは、ライドシェアリングサービスで乗客を乗せる場合、心配していることがありますか。あれば教えてください。また、その中で最も心配していることについても教えてください。／心配していること(MA)



■ 利用または提供したことがある(N=270) ■ 聞いたことがあり、内容も知っているが、利用も提供もしたことはない(N=99)

ライドシェアリングサービスへの心配(提供時・最も心配していること)

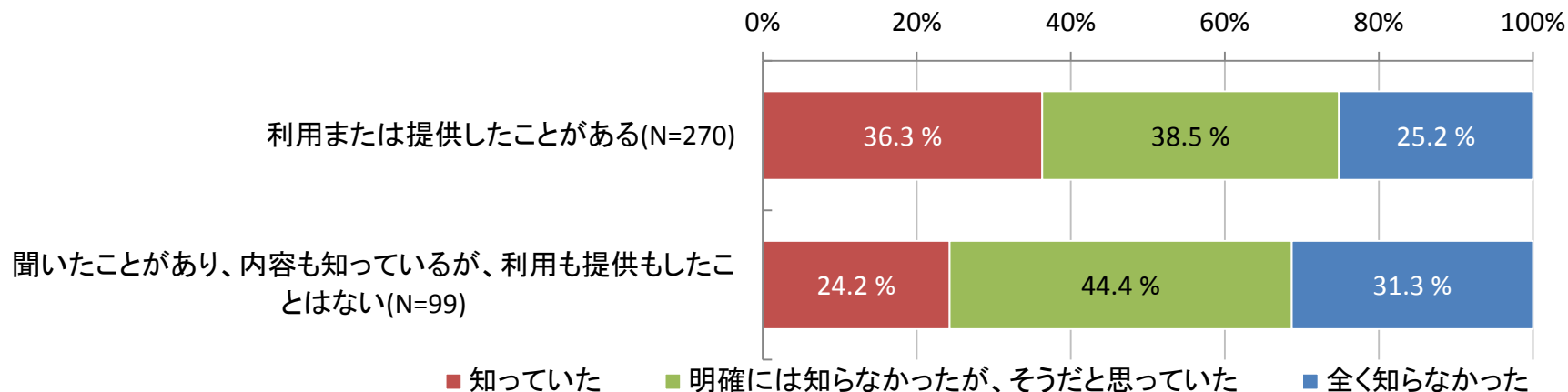
Q29 あなたは、ライドシェアリングサービスで乗客を乗せる場合、心配していることがありますか。あれば教えてください。また、その中で最も心配していることについても教えてください。／最も心配していること(SA)



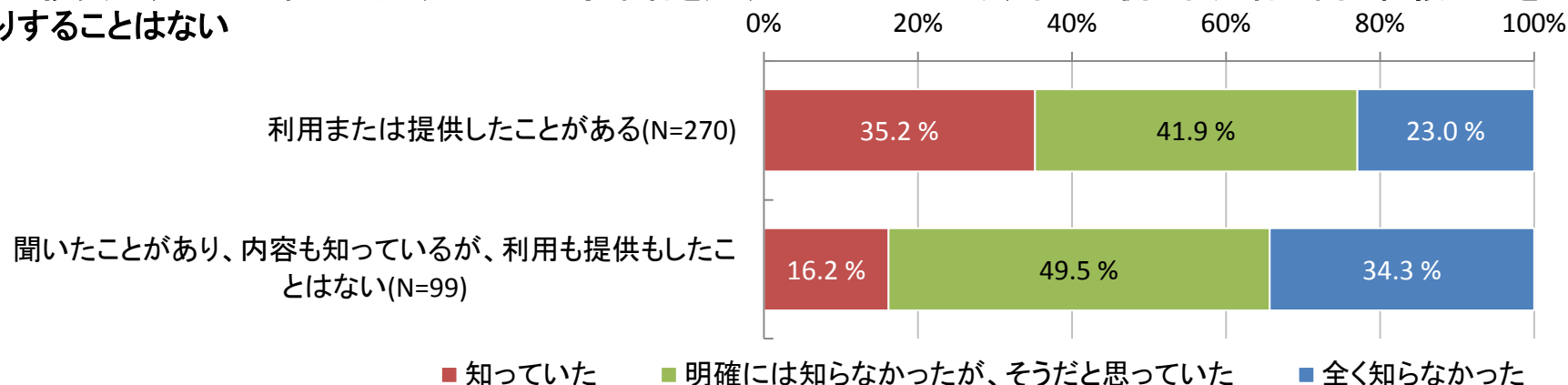
ライドシェアリングサービスへの理解度

Q30 一部のライドシェアリングサービスでは、サービスの品質や安全性等の向上のため以下のような対策がとられています。各対策の認知状況について、当てはまるものをお選びください。(SA)

乗る側・乗せる側の相互評価システムがあり、事前に相手をチェックすることができる



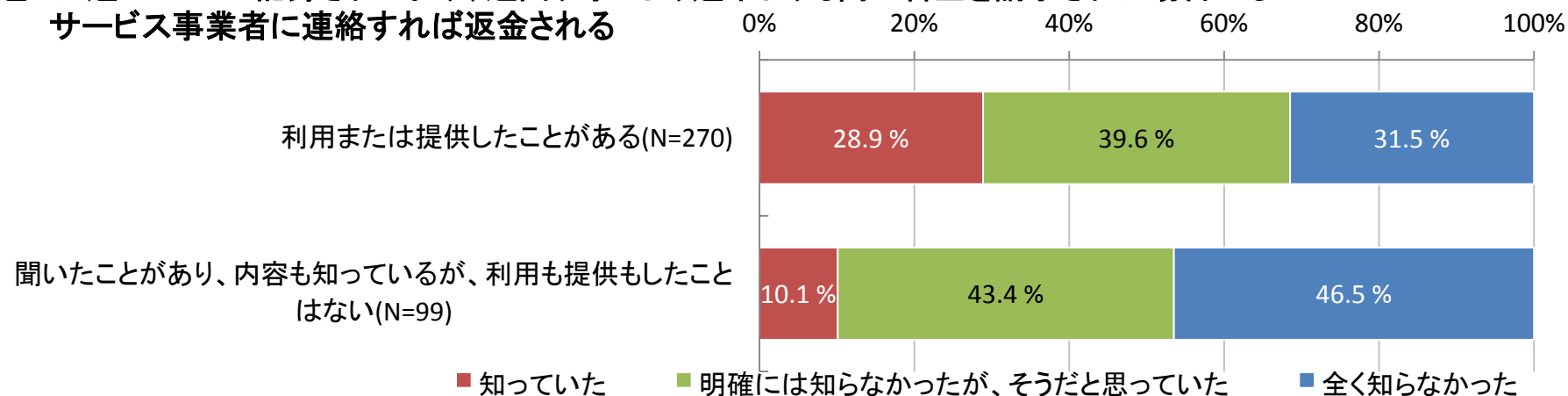
金銭の授受は、チップも含めて必ずサービス事業者を通すこととなっており、乗せる側と利用者の中で直接お金をやりとりすることはない



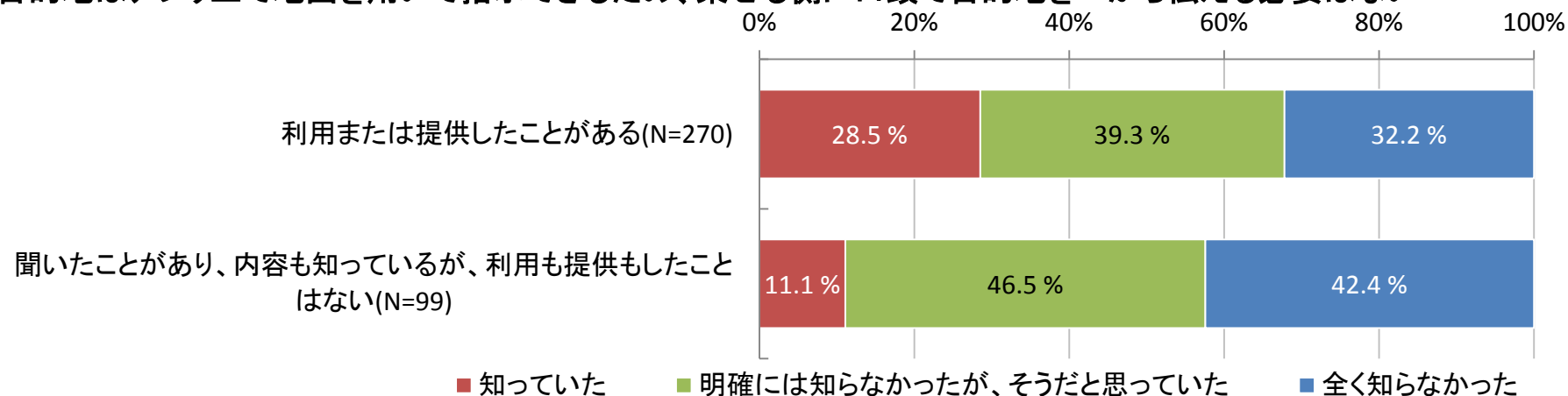
ライドシェアリングサービスへの理解度

Q30 一部のライドシェアリングサービスでは、サービスの品質や安全性等の向上のため以下のような対策がとられています。各対策の認知状況について、当てはまるものをお選びください。(SA)

通った道がGPSで記録されており、遠回り等により通常よりも高い料金を請求された場合でも
サービス事業者に連絡すれば返金される

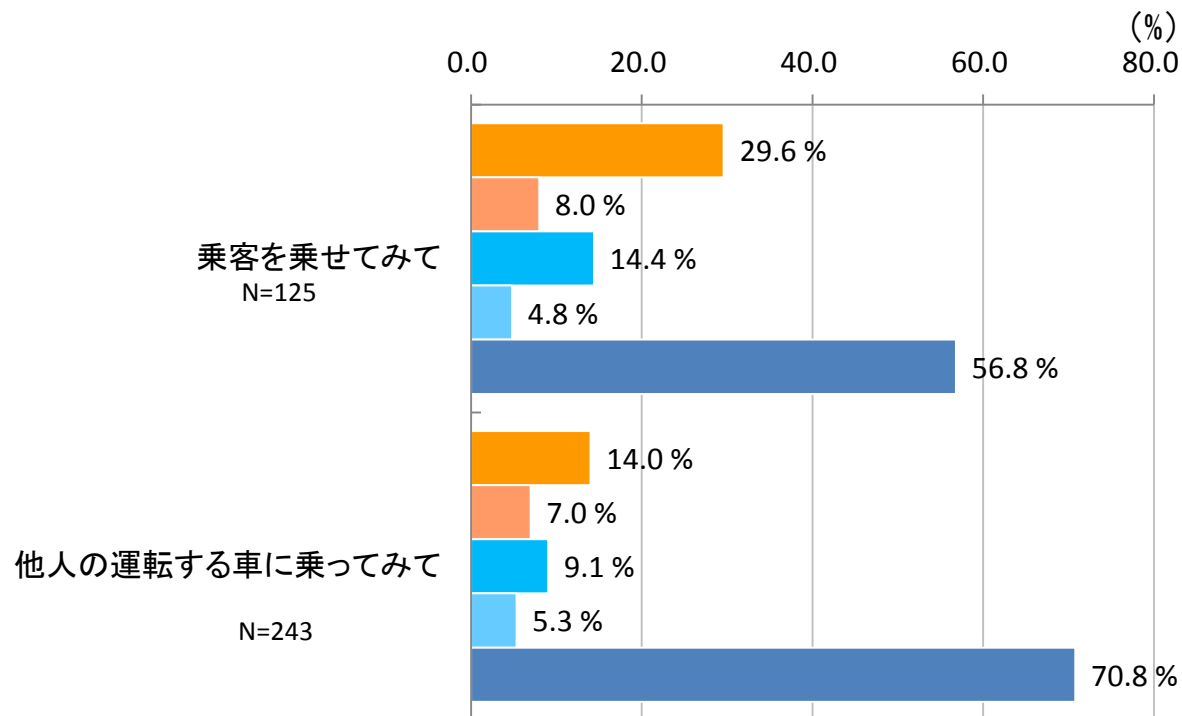


目的地はアプリ上で地図を用いて指示できるため、乗せる側に口頭で目的地を一から伝える必要はない



ライドシェアリングサービスでのトラブル経験

Q31 あなたは、ライドシェアリングサービスを利用して、トラブルにあったことがありますか。(MA)



【乗せた際のトラブル】

- 喧嘩(30代男性・海外)

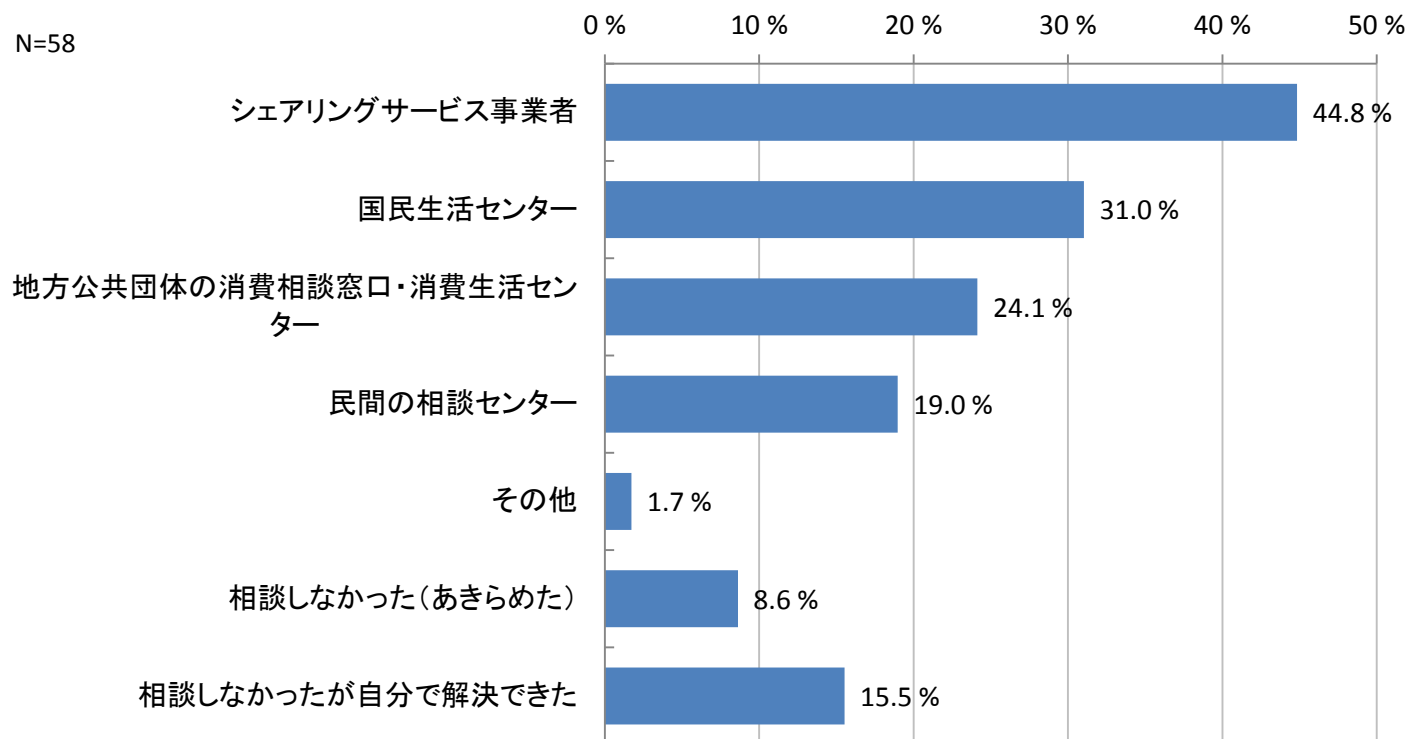
【乗った際のトラブル】

- ガス欠(20代男性・国内)
- ぬすまれた(50代女性・国内)
- 事故(30代男性・国内)
- 実は、相手が犯罪者だった。(40代男性・国内)
- 海外での、行き違いで合えず、悪徳タクシーに捕まり、大金を請求されて恐くて払ってしまった。後日、間に入ったマネージメントの会社に、電話したが、相手にされず、言語がたけてる人に代弁して説明してもらったが、うまくいきませんでした。(60代女性・海外)

- 【国内で】トラブルにあったことがある
- 【海外で】トラブルにあったことがある
- 【国内で】トラブルになりそうになったことがある
- 【海外で】トラブルになりそうになったことがある
- トラブルにあったことがない

ライドシェアリングサービスでのトラブル時の相談先

Q33 トラブルにあったときに、どこに相談しましたか。(MA)



消費者保護についての要望

Q34 シェアリングサービスについて、消費者保護の立場から、対応した方が良いと思われることはありますか。あれば教えてください。
(FA)

シェアリングサービスの周知啓発

- ・サービスそのものの理解をもっと広めたほうがいい(20代男性・宿泊ライド利用経験有)
- ・サービスのメリットと同じ情報量でデメリットや注意点を社会全体が周知できるようにしてほしい。利用者ばかりでなく、近隣住民や一般のドライバーも知らぬ間に関係者になり得るため。(30代女性・利用経験なし)
- ・シェアリングの決めがされることに対して認知されていないことが多いので、まずは情報伝達と考える。(40代女性・宿泊利用経験有)
- ・もっと情報公開して、特に女性が安心して使えるようになればいいと思う。(40代男性・宿泊ライド利用経験有)
- ・運転の技量、法令の順守などどうなっているのか。事故時の保険の対応などもどうなっているのかわからないので、きちんと広報してほしい。(60代男性・利用経験なし)

届出・認可制

- ・トラブルが生じたときに確実に対応できるよう、届出制にする。(50代男性・ライド利用経験有)
- ・悪意のあるホストや利用者いかに遭遇しないようにシステムを構築できるかがとても重要だと思った(20代男性・宿泊利用経験有)
- ・民泊は消防法に基づくチェックが必要。運転シェアは、最低二種免許が必要なのは言うまでもない。もちろん任意保険も強制しないとダメでしょう。(40代女性・宿泊利用経験有)

保険

- ・保険等の確認システムの確立がいます。(60代女性・ライド利用経験有)
- ・シェアリングサービスの保険があればきちんと整備した方がいい。(30代男性・宿泊利用経験有)
- ・事前に保険等を確保することで、より運営がスムーズに運べばファンは広がるような気がします。(50代男性・利用経験なし)

監視

- ・希望者のみGPSによる24時間監視や音声の録音、動画の撮影。(30代男性・宿泊ライド利用経験有)
- ・監視カメラを付けて見守ってもらいたいくらい(40代女性・利用経験なし)

料金

- ・料金の明確な設定が必要(40代男性・宿泊利用経験有)
- ・カーシェアについては、ぼったくりや、わざと遠回りするなど悪質料金水増しなど・心配なので、それらを解消する安心システムを望む。(40代男性・宿泊ライド利用経験有)

調査票1

■スクリーニング調査

SQ1 あなたは、宿泊シェアリングサービスをご存じですか。(SA)

		%
全 体		28738
1	利用も、提供もしたことがある	1.1
2	利用のみしたことがある	1.0
3	提供のみしたことがある	0.2
4	聞いたことがあり、内容も知っているが、利用も提供もしたことはない	24.5
5	言葉は知っているが、内容は知らない	22.3
6	聞いたことがない	50.9

SQ2 あなたは、宿泊シェアリングサービスとして、次のどのサービスについて知っていますか。ここで「知っている」とは、「利用の有無に関係なく、サービス名を聞いたことがある」ことを指します。(MA)

		%
全 体		7,692
1	AirBnB	26.4
2	TOMARERU	7.9
3	スペースマーケット	7.1
4	カウチサーフィン	8.2
5	Roomstay	5.3
6	どれも知らない	61.8

調査票2

SQ3 あなたは、ライドシェアリングサービスをご存じですか。(SA)

		%
全 体		28,738
1	利用も、提供もしたことがある	0.8
2	利用のみしたことがある	0.8
3	提供のみしたことがある	0.2
4	聞いたことがあり、内容も知っているが、利用も提供もしたことはない	10.7
5	言葉は知っているが、内容は知らない	13.2
6	聞いたことがない	74.4

SQ4 あなたは、ライドシェアリングサービスとして、次のどのサービスについて知っていますか。ここで「知っている」とは、「利用の有無に関係なく、サービス名を聞いたことがある」ことを指します。(MA)

		%
全 体		3,583
1	Uber	34.4
2	Lyft	11.7
3	のってこ！	17.0
4	どれも知らない	51.5

調査票3

■本調査

Q1 あなたは、宿泊シェアリングサービスを利用したことがありますか。利用したことがあるサービスについて、教えてください。(MA)

		%
全体		500
1	AirBnB	29.4
2	スペースマーケット	23.2
3	カウチサーフィン	14.2
4	Roomstay	8.2
5	その他	19.0
6	宿泊シェアリングサービスを利用したことがない	29.4

Q2 あなたが宿泊シェアリングサービスで、提供・利用したのはどこですか。当てはまるものをすべて教えてください。(MA)

	該当数	国内	海外	実施したことがない
Q2.1 あなたの部屋を提供した場所	353	44.2	11.3	53.0
Q2.2 あなたが他人の部屋を利用した場所	353	68.8	32.3	12.2

調査票4

Q3 あなたが宿泊シェアリングサービスで、部屋を提供した方は、どのような方ですか。(MA)

		%
全体		166
1	日本人	72.3
2	日本に住んでいる外国人	27.1
3	欧米からの旅行者	25.3
4	アジアからの旅行者	18.1
5	欧米・アジア以外からの旅行者	12.0

Q4 あなたは、どのくらい宿泊シェアリングサービスを利用していますか。(SA)

		該当数	月に1回以上	年に5回以上	年に1回程度	今までに1回程度
Q4_1	あなたの部屋を提供する	166	22.9	21.1	14.5	41.6
Q4_2	他人の部屋を利用する	310	14.5	18.4	24.5	42.6

調査票5

Q5 あなたは宿泊シェアリングサービスを利用してみて、どのように思っていますか。また、なぜそう思ったか教えてください。(SA)

	該当数	とても良かった	良かった	あまり良い感想を抱いていない	しなければよかった
Q5_1 部屋を提供してみて	166	43.4	27.7	11.4	17.5
Q5_2 部屋を利用してみて	310	38.1	43.9	8.7	9.4

Q6 あなたは、宿泊シェアリングサービスを(今後も)利用したいと思いますか。(SA)

	該当数	是非利用したい	どちらかと言えば利用したい	どちらかと言えば利用したくない	利用したいとは思わない
Q6_1 あなたの部屋を提供する	500	17.2	19.2	21.6	42.0
Q6_2 他人の部屋を利用する	500	22.2	33.6	20.4	23.8

調査票6

Q7 あなたはなぜQ6のように思ったのですか。理由を教えてください。(FA)

Q8 あなたは、宿泊シェアリングサービスを利用する際、どのような点にメリットを感じていますか。(MA)

		％
全体		279
1	リーズナブルな値段で泊まることが出来る	77.4
2	ホームステイのように宿泊先の人と仲良くなれる	46.2
3	現地の人と触れあえるので、現地の人しか知らない店／観光地を知ることが出来る	36.2
4	宿泊先の選択肢が多い	28.0
5	その他	0.4

Q9 あなたは、宿泊シェアリングサービスで部屋を提供する際、どのような点にメリットを感じていますか。(MA)

		％
全体		182
1	空き部屋でお金を得ることが出来る	78.6
2	旅行に来た人と友人になることが出来る	51.1
3	その他	1.6

調査票7

Q10 宿泊シェアリングサービスは、まだ日本ではあまり普及していない状況です。このサービスがもっと日本中で使えるようになれば良いと思いますか。(SA)

		%
全体		500
1	是非使えるようになって欲しい	23.8
2	使えるようになって欲しい	33.6
3	どちらとも言えない	27.4
4	使えるようになって欲しいとは思わない	15.2

調査票8

Q11_1 あなたは、宿泊シェアリングサービスを利用する場合、心配していることがありますか。あれば教えてください。また、その中で最も心配していることについても教えてください。／心配していること(MA)

		%
全体		500
1	ホストとのやりとりがきちんとできるか(言語等)	48.8
2	悪意のあるホストによりトラブルに巻き込まれないか	43.2
3	部屋に傷をつけたりしてしまったときの賠償責任は大丈夫か	40.2
4	お金が先払いで大丈夫か	38.6
5	設備等が、サイトやメールで伝えられた通りか	38.0
6	利用する場所まで迷わず到着できるか	19.6
7	宿泊シェアリングサービスで他人の部屋を利用することは考えていない	12.8
8	特に心配していない	4.0
9	その他	0.4

Q11_2 あなたは、宿泊シェアリングサービスを利用する場合、心配していることがありますか。あれば教えてください。また、その中で最も心配していることについても教えてください。／最も心配していること(SA)

		%
全体		500
1	ホストとのやりとりがきちんとできるか(言語等)	23.2
2	お金が先払いで大丈夫か	10.4
3	設備等が、サイトやメールで伝えられた通りか	9.4
4	部屋に傷をつけたりしてしまったときの賠償責任は大丈夫か	11.8
5	利用する場所まで迷わず到着できるか	1.4
6	悪意のあるホストによりトラブルに巻き込まれないか	26.8
7	その他	0.2
8	特に心配していない	4.0
9	宿泊シェアリングサービスで他人の部屋を利用することは考えていない	12.8

調査票9

Q12_1 あなたは、宿泊シェアリングサービスで部屋を提供する場合で、心配していることがありますか。あれば教えてください。また、その中で最も心配していることについても教えてください。／心配していること(MA)

全 体		%
1	借り手のマナーはしっかりしているか	57.0
2	借り手が近所に迷惑をかけないか	37.4
3	借りたい人とのやりとりがきちんとできるか(言語等)	34.8
4	周辺住民から苦情を言われぬか	31.8
5	宿泊シェアリングサービスで他人に部屋を提供することは考えていない	21.2
6	貸し出したことで自宅等の資産価値が下がったりしないか	17.8
7	特に心配していない	5.2
8	その他	1.2

Q12_2 あなたは、宿泊シェアリングサービスで部屋を提供する場合で、心配していることがありますか。あれば教えてください。また、その中で最も心配していることについても教えてください。／最も心配していること(SA)

全 体		%
1	借り手のマナーはしっかりしているか	41.2
2	借りたい人とのやりとりがきちんとできるか(言語等)	11.4
3	借り手が近所に迷惑をかけないか	12.0
4	周辺住民から苦情を言われぬか	5.4
5	貸し出したことで自宅等の資産価値が下がったりしないか	2.8
6	その他	0.8
7	特に心配していない	5.2
8	宿泊シェアリングサービスで他人に部屋を提供することは考えていない	21.2

調査票10

Q13_1 あなたは、宿泊シェアリングサービスで近所の人部屋を貸す場合、心配していることがありますか。あれば教えてください。
また、その中で最も心配していることについても教えてください。／心配していること(MA)

		%
全 体		500
1	騒音やゴミの出し方などによるトラブルが起きないか	58.4
2	犯罪など治安の悪化につながらないか	55.4
3	プライバシーを侵害されることにならないか	44.0
4	自宅をはじめとする周辺物件の資産価値が下がらないか	19.0
5	特に心配していない	15.6
6	その他	0.2

Q13_2 あなたは、宿泊シェアリングサービスで近所の人部屋を貸す場合、心配していることがありますか。あれば教えてください。
また、その中で最も心配していることについても教えてください。／最も心配していること(SA)

		%
全 体		500
1	騒音やゴミの出し方などによるトラブルが起きないか	32.4
2	犯罪など治安の悪化につながらないか	33.4
3	プライバシーを侵害されることにならないか	15.8
4	自宅をはじめとする周辺物件の資産価値が下がらないか	2.8
5	その他	0.0
6	特に心配していない	15.6

調査票11

Q14_1_MT 一部の宿泊シェアリングサービスでは、サービスの品質や安全性等の向上のため以下のような対策がとられています。各対策の認知状況について、当てはまるものをお選びください。(SA)

	該当数	知っていた	明確には知らなかったがそうだと思うていた	全く知らなかった
Q14_1 ホスト・利用者の相互評価システムがあり、事前に相手をチェックすることができる	500	34.0	36.4	29.6
Q14_2 金銭の授受は必ずサービス事業者を通すようになっており、ホストと利用者の間で直接お金をやりとりすることはない	500	30.0	40.2	29.8
Q14_3 サービス事業者がホストに向けて、サイト上に掲載すべき情報等についてのコンサルティングを行うことで、サイト上の情報の質が担保されている	500	22.2	42.8	35.0
Q14_4 ホストと利用者が事前に直接やりとりをすることが必須となっており、言語上のコミュニケーションが取れない場合は予約が成立しないようになっている	500	25.0	37.0	38.0

Q15_1_MT あなたは、宿泊シェアリングサービスを利用して、トラブルにあったことがありますか。(MA)

	該当数	【国内で】トラブルにあったことがある	【海外で】トラブルにあったことがある	【国内で】トラブルになりそうになったことがある	【海外で】トラブルになりそうになったことがある	トラブルにあったことがない
Q15_1 部屋を提供してみて	166	24.7	6.0	18.1	4.2	60.2
Q15_2 部屋を利用してみて	310	13.2	6.1	11.6	5.8	69.4

調査票12

Q16 トラブルの内容について教えてください。(FA)

Q17 トラブルにあったときに、どこに相談しましたか。(MA)

		%
全 体		72
1	シェアリングサービス事業者	45.8
2	国民生活センター	33.3
3	地方公共団体の消費相談窓口・消費生活センター	31.9
4	民間の相談センター	11.1
5	その他	1.4
6	相談しなかった(あきらめた)	5.6
7	相談しなかったが自分で解決できた	15.3

Q18 あなたは、ライドシェアリングサービスを利用したことがありますか。利用したことがあるサービスについて、教えてください。
(MA)

		%
全 体		500
1	Uber	27.8
2	Lyft	15.6
3	のってこ!	19.2
4	その他	8.8
5	ライドシェアリングサービスを利用したことがない	41.6

調査票13

Q19_1 あなたがライドシェアリングサービスで、提供・利用したのはどこですか。当てはまるものをすべて教えてください。(MA)

	該当数	国内	海外	実施したことがない
Q19_1 あなたが乗客を乗せた場所	292	40.8	9.9	57.2
Q19_2 他人の運転する車に乗った場所	292	65.4	29.1	16.8

Q20 あなたがライドシェアリングサービスで、車を提供した方は、どのような方ですか。(MA)

		%
全 体		125
1	日本人	69.6
2	日本に住んでいる外国人	28.0
3	欧米からの旅行者	20.8
4	欧米・アジア以外からの旅行者	13.6
5	アジアからの旅行者	12.8

調査票14

Q21_1 あなたは、どのくらいライドシェアリングサービスを利用していますか。(SA)

	該当数	月に1回以上	年に5回以上	年に1回程度	今までに1回程度
Q21_1 あなたが乗客を乗せる	125	39.2	15.2	12.0	33.6
Q21_2 他人の運転する車に乗る	243	18.1	17.3	20.2	44.4

Q22_1 あなたはライドシェアリングサービスを利用して、どのように思っていますか。また、なぜそう思ったか教えてください。(SA)

	該当数	とても良かった	良かった	あまり良い感想を抱いていない	しなければよかった
Q22_1 乗客を乗せてみて	125	48.8	28.0	12.8	10.4
Q22_2 他人の運転する車に乗ってみて	243	32.9	42.0	16.0	9.1

調査票15

Q23 あなたは、ライドシェアリングサービスを(今後も)利用したいと思いますか。(SA)

	該当数	是非利用したい	どちらかと言えば利用したい	どちらかと言えば利用したくない	利用したいとは思わない
Q23_1 乗客を乗せる	500	16.2	21.6	19.8	42.4
Q23_2 他人の運転する車に乗る	500	17.6	31.2	21.2	30.0

Q25 あなたは、ライドシェアリングサービスで他人の運転する車に乗る場合、どのような点にメリットを感じていますか。(MA)

		%
全 体		182
1	リーズナブルな値段で目的地に行くことができる	63.2
2	ドライバーの人と仲良くなれる	41.8
3	乗車位置や行き先を予め指定でき、待ち時間もスマホで確認することができ、便利	30.2
4	乗車履歴が地図で確認できるため、会計が安心	25.8
5	高級または綺麗な車が来る	24.7
6	利用後も、サービス事業者を通してカスタマーサポートを受けることができる	18.1
7	その他	0.5

調査票16

Q26 あなたは、ライドシェアリングサービスで乗客を乗せる場合、どのような点にメリットを感じていますか。(MA)

		%
全 体		96
1	空き時間で稼ぐことができる	54.2
2	人を乗せて運転するのが好きである	50.0
3	自分が普段行かないところに行くことができる	29.2
4	その他	2.1

Q27 ライドシェアリングサービスは、まだ日本ではあまり普及していない状況です。このサービスがもっと日本中で使えるようになれば良いと思いますか。(SA)

		%
全 体		500
1	是非使えるようになって欲しい	18.8
2	使えるようになって欲しい	28.6
3	どちらとも言えない	33.0
4	使えるようになって欲しいとは思わない	19.6

調査票17

Q28_1 あなたは、ライドシェアリングサービスで他人の運転する車に乗る場合、心配していることがありますか。あれば教えてください。また、その中で最も心配していることについても教えてください。／心配していること(MA)

全体		%
1	料金は適正か	51.4
2	行きたいところに連れて行ってくれるか	43.0
3	悪意のある運転手によりトラブルに巻き込まれないか	40.0
4	時間通りに来るか	31.0
5	車が綺麗に整備されているか	26.4
6	他人の運転する車に乗ることは考えていない	16.6
7	特に心配していない	5.2
8	その他	1.2

Q28_2 あなたは、ライドシェアリングサービスで他人の運転する車に乗る場合、心配していることがありますか。あれば教えてください。また、その中で最も心配していることについても教えてください。／最も心配していること(SA)

全体		%
1	行きたいところに連れて行ってくれるか	16.2
2	料金は適正か	19.0
3	車が綺麗に整備されているか	6.0
4	時間通りに来るか	7.2
5	悪意のある運転手によりトラブルに巻き込まれないか	29.2
6	その他	0.6
7	特に心配していない	5.2
8	他人の運転する車に乗ることは考えていない	16.6

調査票18

Q29_1 あなたは、ライドシェアリングサービスで乗客を乗せる場合、心配していることがありますか。あれば教えてください。また、その中で最も心配していることについても教えてください。／心配していること(MA)

		%
全 体		500
1	乗客が料金を払ってくれるか	39.6
2	乗客のマナーはしっかりしているか	38.2
3	案内する場所が分かるか	36.4
4	乗客を乗せることは考えていない	32.2
5	特に心配していない	4.0
6	その他	1.0

Q29_2 あなたは、ライドシェアリングサービスで乗客を乗せる場合、心配していることがありますか。あれば教えてください。また、その中で最も心配していることについても教えてください。／最も心配していること(SA)

		%
全 体		500
1	案内する場所が分かるか	18.6
2	乗客が料金を払ってくれるか	22.0
3	乗客のマナーはしっかりしているか	22.8
4	その他	0.4
5	特に心配していない	4.0
6	乗客を乗せることは考えていない	32.2

調査票19

Q30 一部のライドシェアリングサービスでは、サービスの品質や安全性等の向上のため以下のような対策がとられています。各対策の認知状況について、当てはまるものをお選びください。(SA)

	該当数	知っていた	明確には知らなかったが、そうだと思っていた	全く知らなかった
Q30_1 乗る側・乗せる側の相互評価システムがあり、事前に相手をチェックすることができる	500	25.2	38.4	36.4
Q30_2 金銭の授受は、チップも含めて必ずサービス事業者を通すこととなり、乗せる側と利用者の中で直接お金をやりとりすることはない	500	22.8	40.6	36.6
Q30_3 通った道がGPSで記録されており、遠回り等により通常よりも高い料金を請求された場合でもサービス事業者に連絡すれば返金される	500	18.2	35.2	46.6
Q30_4 目的地はアプリ上で地図を用いて指示できるため、乗せる側に口頭で目的地を一から伝える必要はない	500	18.6	36.4	45.0

Q31 あなたは、ライドシェアリングサービスを利用して、トラブルにあったことがありますか。(MA)

	該当数	【国内で】トラブルにあったことがある	【海外で】トラブルにあったことがある	【国内で】トラブルになりそうになったことがある	【海外で】トラブルになりそうになったことがある	トラブルにあったことがない
Q31_1 乗客を乗せてみて	125	29.6	8.0	14.4	4.8	56.8
Q31_2 他人の運転する車に乗ってみて	243	14.0	7.0	9.1	5.3	70.8

調査票20

Q32 トラブルの内容について教えてください。(FA)

Q33 トラブルにあったときに、どこに相談しましたか。(MA)

		%
全体		58
1	シェアリングサービス事業者	44.8
2	国民生活センター	31.0
3	地方公共団体の消費相談窓口・消費生活センター	24.1
4	民間の相談センター	19.0
5	その他	1.7
6	相談しなかった(あきらめた)	8.6
7	相談しなかったが自分で解決できた	15.5