

# 民泊サービスの利用状況に 関するアンケート結果

2019年9月11日

# 調査概要

## 民泊サービスの利用状況に関するアンケート調査 調査概要

調査期間	2019年8月7日(水)～8月8日(木)
調査方法	Webアンケート
調査対象	20歳以上のインターネット利用者 【スクリーニング調査】一般消費者 【本調査】自ら民泊を手配し、有料で利用した経験を有する者
割付条件	性別(男性・女性)×年代(20代、30代に各78人、40代、50代以上に各52人)で割付
有効回答数	【スクリーニング調査】23,675人 【本調査】520人
調査項目	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 民泊の利用状況<ul style="list-style-type: none"><li>・民泊サービスの利用理由</li><li>・民泊サービスの利用地域・利用回数</li><li>・民泊サービスを選ぶときに確認する点</li><li>・民泊プラットフォームを利用する際に確認する点</li><li>・民泊の今後の利用意向・今後民泊を利用したくない理由</li></ul></li><li>■ 民泊の利用におけるトラブル・困ったことの状況<ul style="list-style-type: none"><li>・民泊の利用におけるトラブルや困ったこと</li><li>・トラブル等にあった際の相談状況</li><li>・トラブル解決時のプラットフォーム事業者による協力状況</li></ul></li><li>■ 住宅宿泊事業法・違法民泊の認知状況及び民泊プラットフォーム事業者の登録状況の確認状況等<ul style="list-style-type: none"><li>・住宅宿泊事業法の認知度</li><li>・違法民泊の認知度</li><li>・民泊プラットフォーム事業者の登録状況の確認状況</li></ul></li></ul>

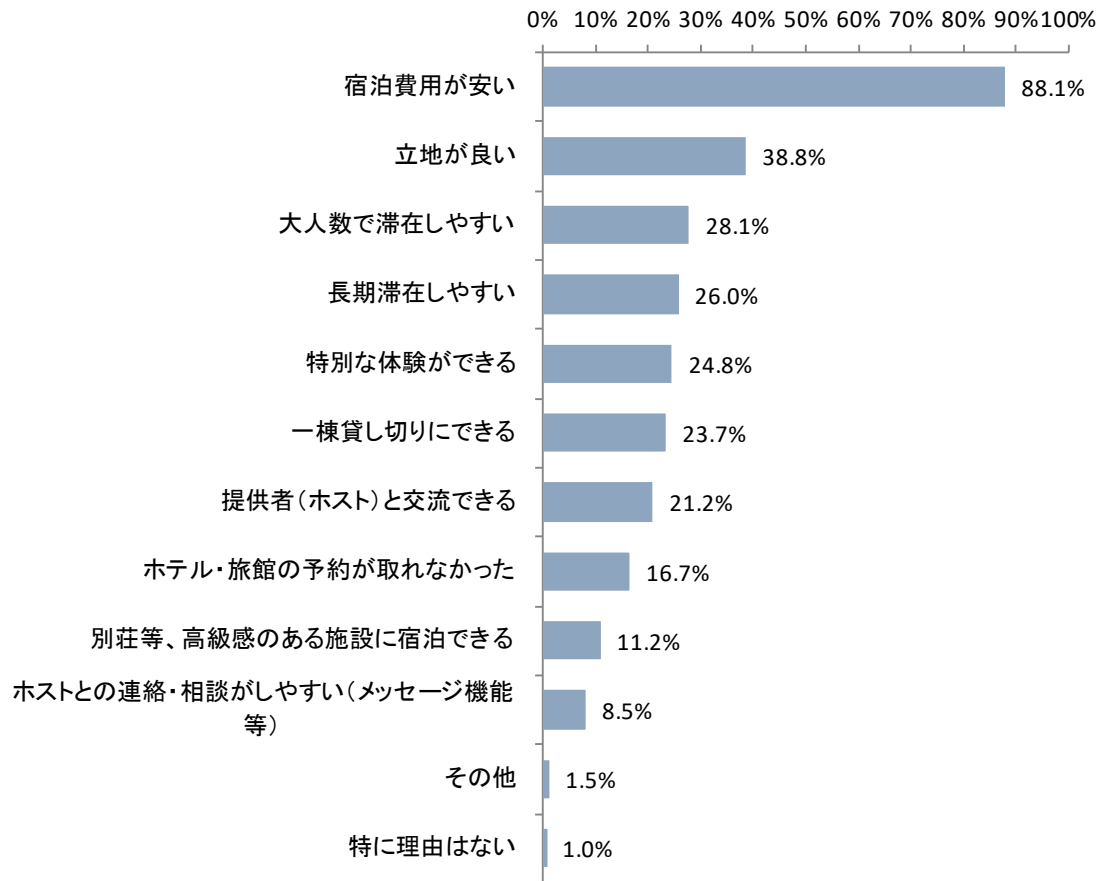
---

# 1. 民泊の利用状況

# 民泊サービスの利用理由

Q1 民泊を利用した理由としてあてはまるもの全てをお選びください。

民泊サービス利用理由(複数回答)(n=520)

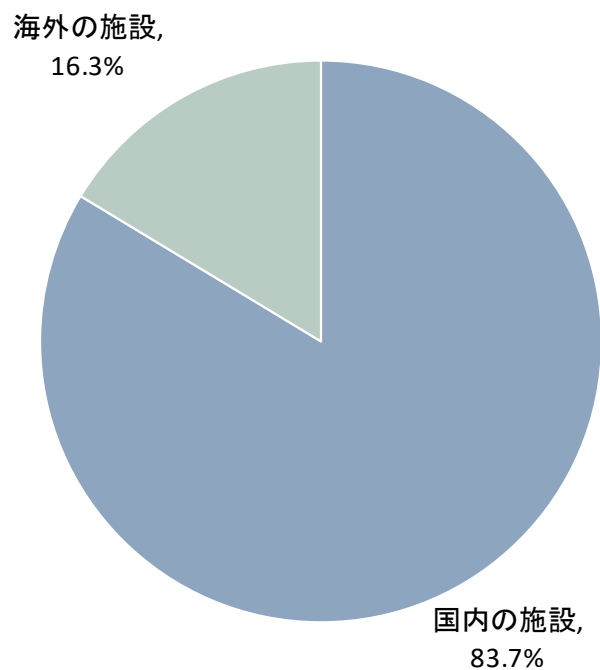


※ 調査票では、選択肢を「特別な体験特(農業、農業体験、牧場体験、廃校宿泊、寺院宿泊 等)ができる」としている

# 民泊を利用した地域

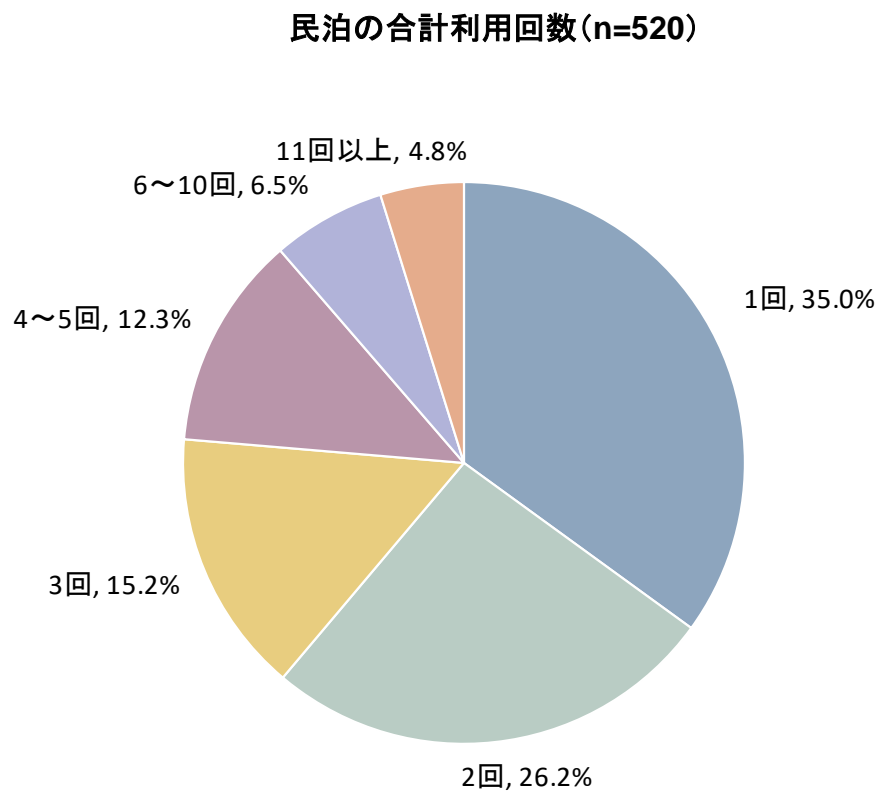
Q2 民泊を利用したのは国内ですか、海外ですか。複数回利用している場合には、直近の利用についてお答えください。

民泊の利用施設(直近)の場所: 国内/海外 (n=520)



# 民泊の利用回数

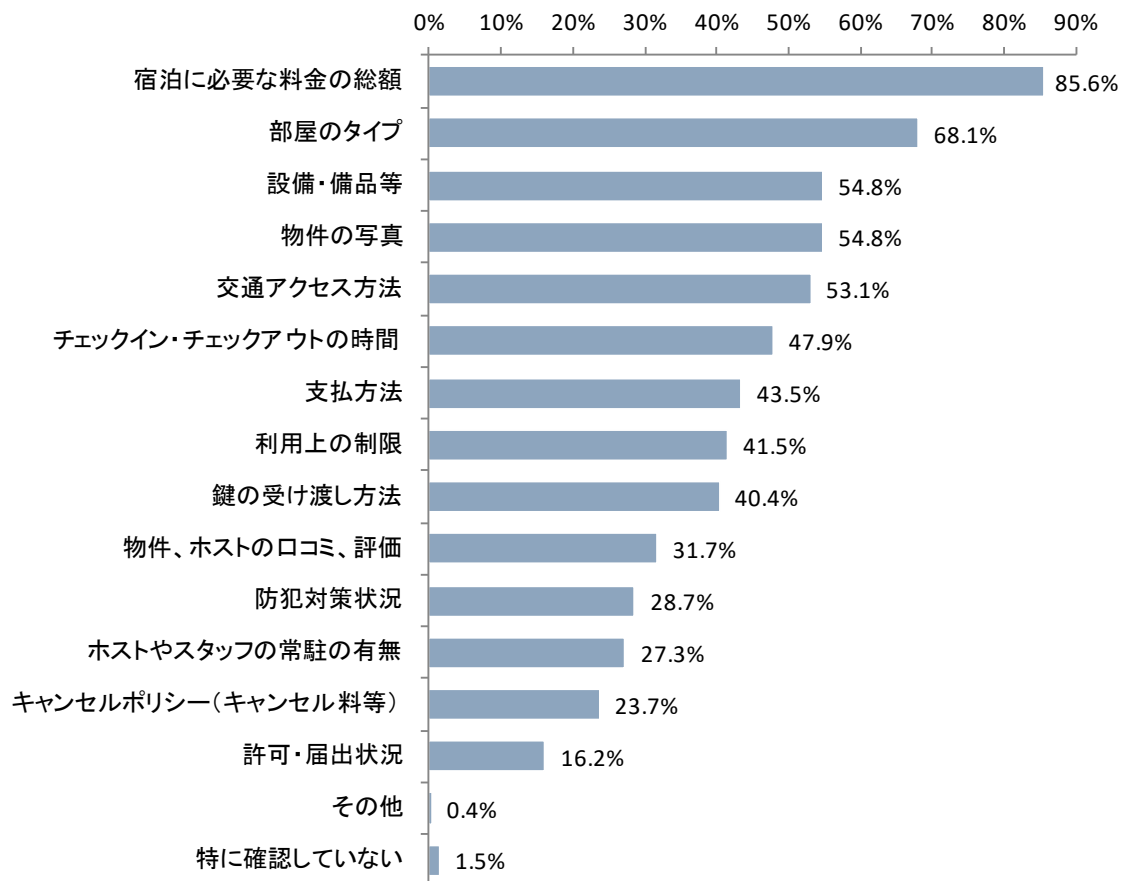
Q3 これまでに民泊を何回くらい利用したことがありますか。宿泊日数ではなく、国内と海外での合計利用回数をお答えください。



# 民泊を選択するときを確認する点

Q4 利用する民泊を選ぶときには、どのような点を確認していますか。

利用する民泊を選ぶときに確認する点(複数回答)(n=520)



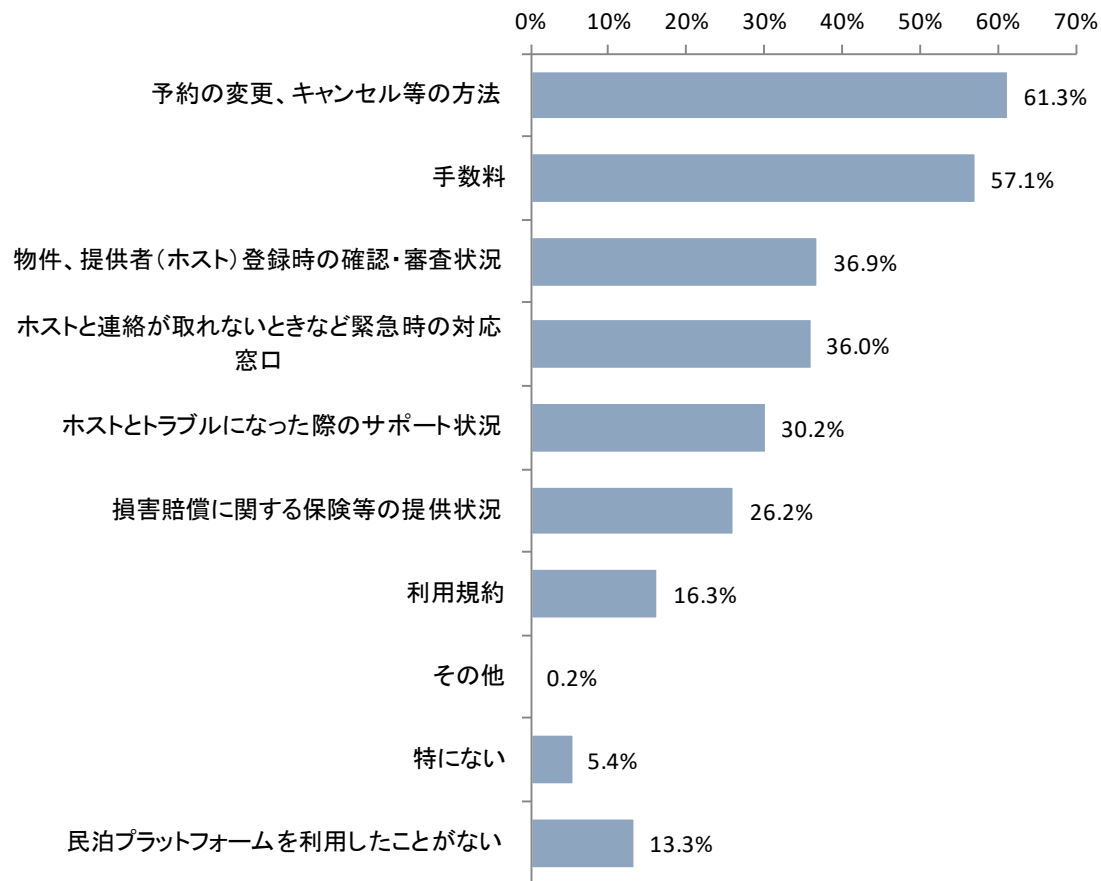
※調査票では、選択肢を

「部屋のタイプ(ホームステイ型、個室、一軒家貸切 等)」、  
「利用上の制限(宿泊人数、ペット、喫煙、イベント利用、清掃条件等)」、  
「防犯対策状況(オートロック、貴重品ロッカーの有無等)」、  
「旅館業法による許可や住宅宿泊事業法(民泊新法)による届出等の状況」としている

# 民泊プラットフォームを利用する際に確認する点

Q5 民泊を予約・手配する民泊プラットフォーム (Airbnb、HomeAway、STAY JAPAN(百戦錬磨)、Vacation STAY(楽天LIFULL STAY)等)を利用するときには、プラットフォームのどのような点を確認していますか。

民泊プラットフォームを利用する際に、確認する点(複数回答) (n=520)



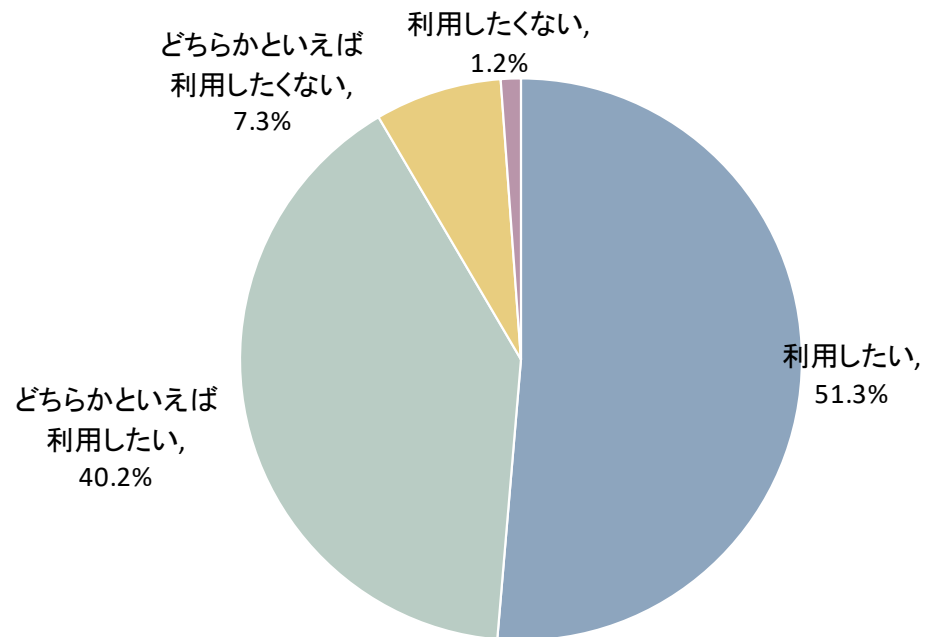
※調査票では、選択肢を「物件、提供者(ホスト)登録時の民泊プラットフォームによる確認・審査状況」としている



# 民泊の今後の利用意向

Q6 あなたは今後も民泊を利用したいと思いますか。

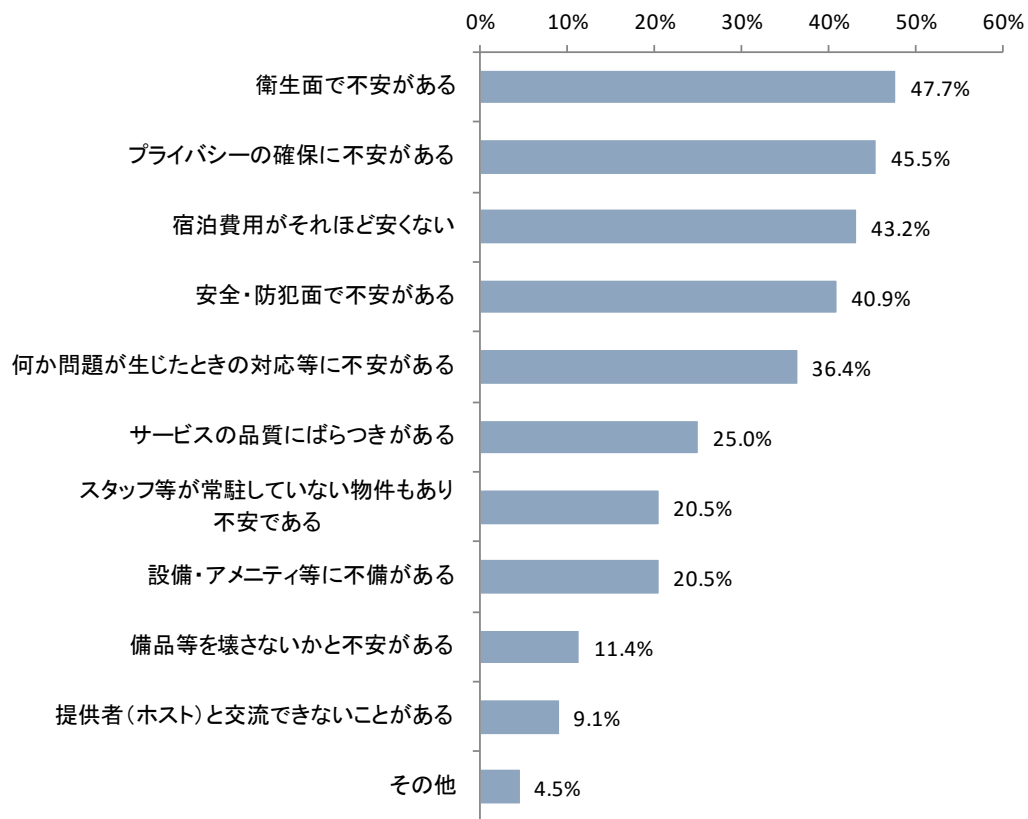
今後の民泊の利用意向(n=520)



# 今後民泊を利用したくない理由

Q7 民泊を利用したくないと思う理由としてあてはまるもの全てをお選びください。

今後民泊を利用したくない理由(複数回答)(n=44)



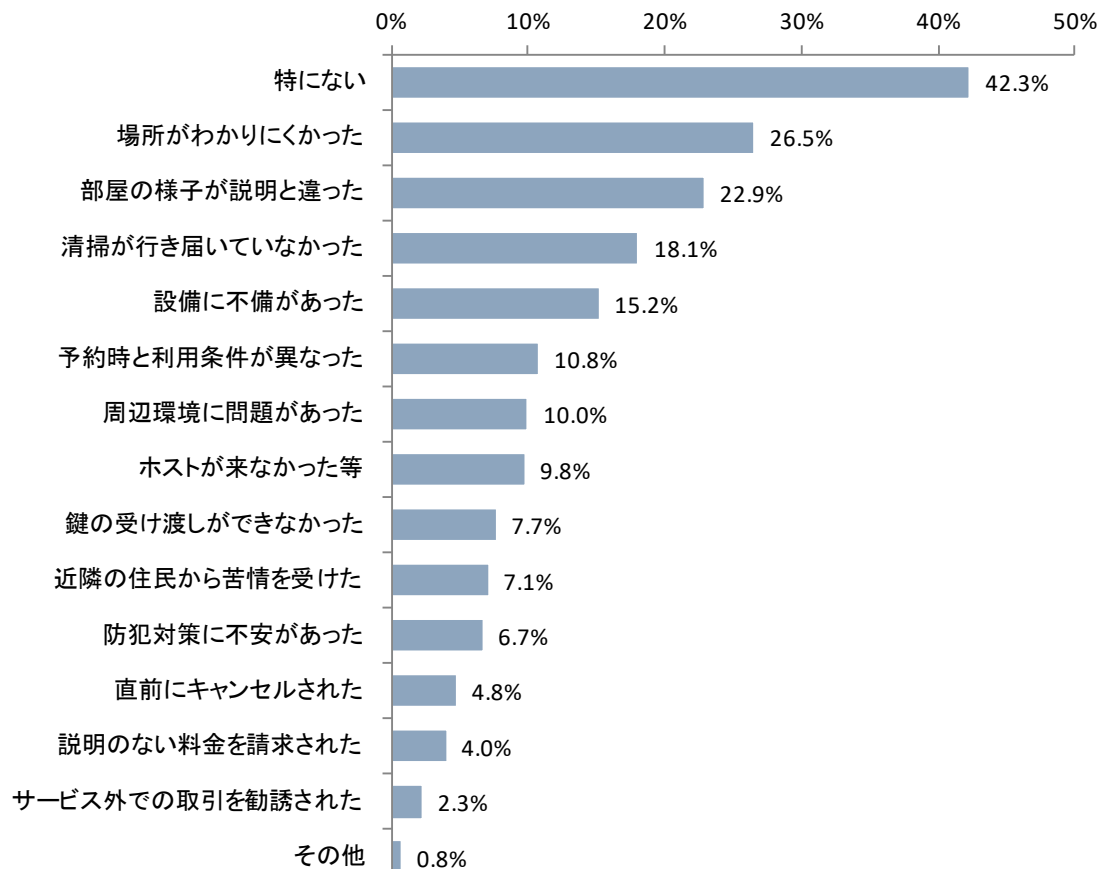
---

## 2. 民泊の利用におけるトラブル・困ったことの状況

# 民泊の利用におけるトラブルや困ったこと

Q8 民泊の利用に関して、トラブルにあたり困ったりしたことがありましたか。あてはまるもの全てをお選びください。

民泊の利用に関して、トラブルや困ったこと(複数回答)(n=520)



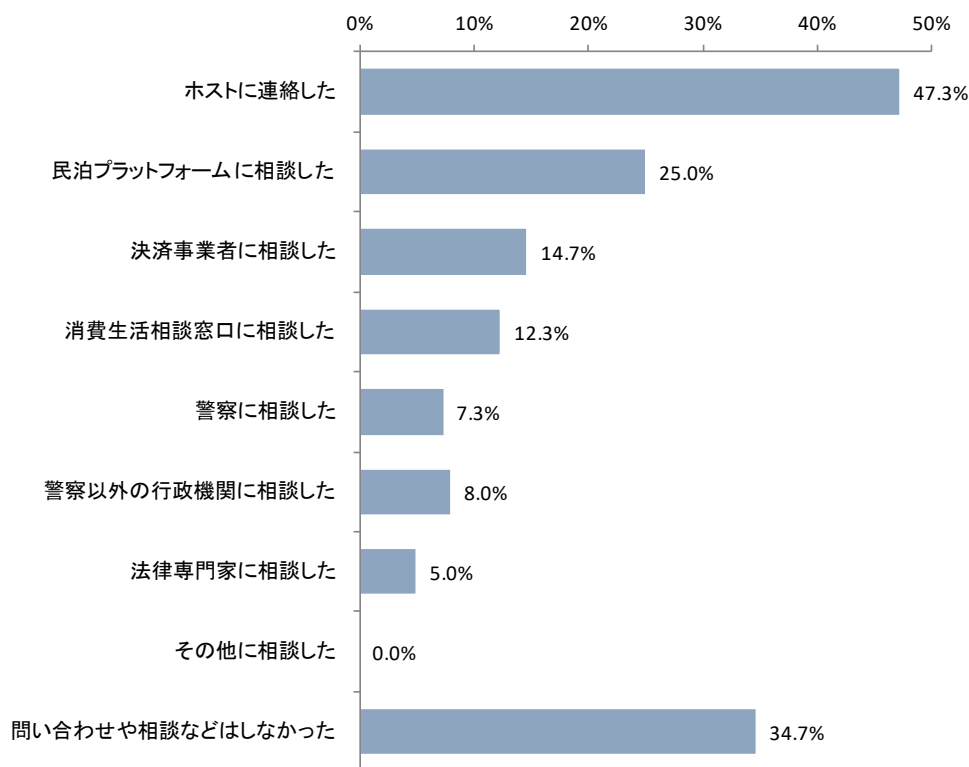
※調査票では、選択肢を

- 「写真や説明と、部屋の様子が違った」、
- 「設備が壊れていた、アメニティが不足していた」、
- 「周辺環境に問題があった(騒音、振動、等)」、
- 「待ち合わせに提供者(ホスト)が来なかった、遅れた」、
- 「防犯対策に不安があった(鍵をかけられない 等)」、
- 「事前に説明のない料金を請求された」、
- 「民泊プラットフォームのサービス外で取引するよう勧誘された」としている

# トラブル等にあった際の相談状況

Q9 前問でお答えいただいたトラブルや困ったこと等があったときに、問い合わせや相談等を行いましたか。あてはまるもの全てをお答えください。

トラブル時における消費者の相談状況(複数回答) (n=300)

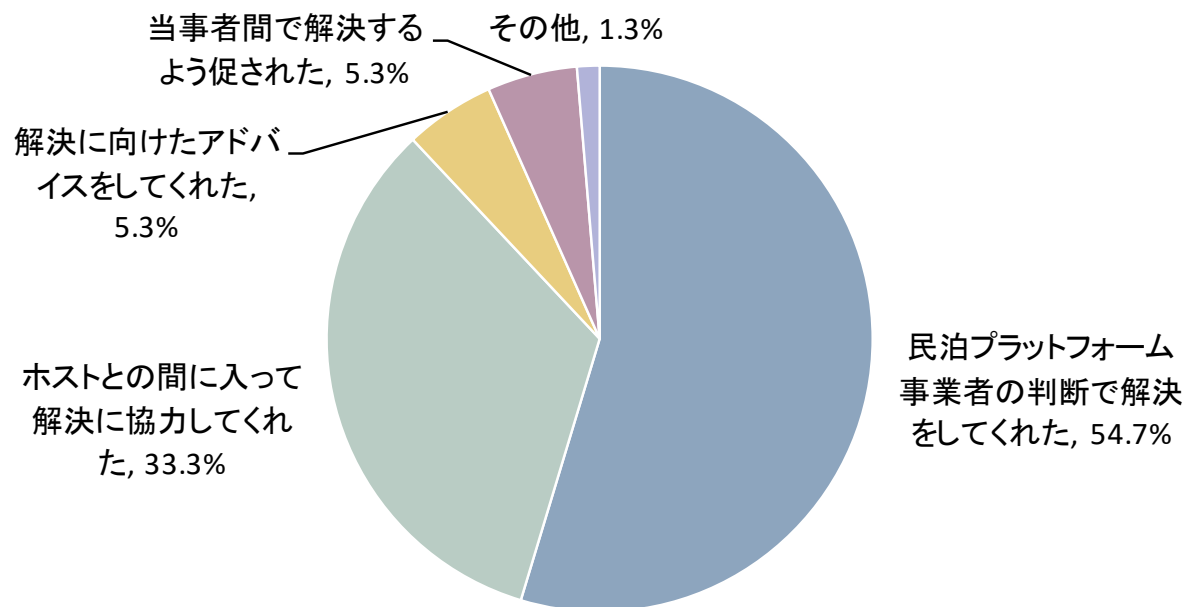


※調査票では、選択肢を「予約・手配をした民泊プラットフォーム事業者に相談した」、「クレジットカード会社等の決済事業者に相談した」、「消費生活相談窓口(消費生活センター等)に相談した」、「警察以外の行政機関(観光庁等)に相談した」、「法律専門家(弁護士、司法書士等)に相談した」としている

# トラブル解決時のプラットフォーム事業者による協力状況

Q10 民泊プラットフォーム事業者は、ホスト等とのトラブルの解決に協力してくれましたか。最も近いもの1つをお選びください。

トラブル解決時のプラットフォーム事業者による協力状況 (n=75)



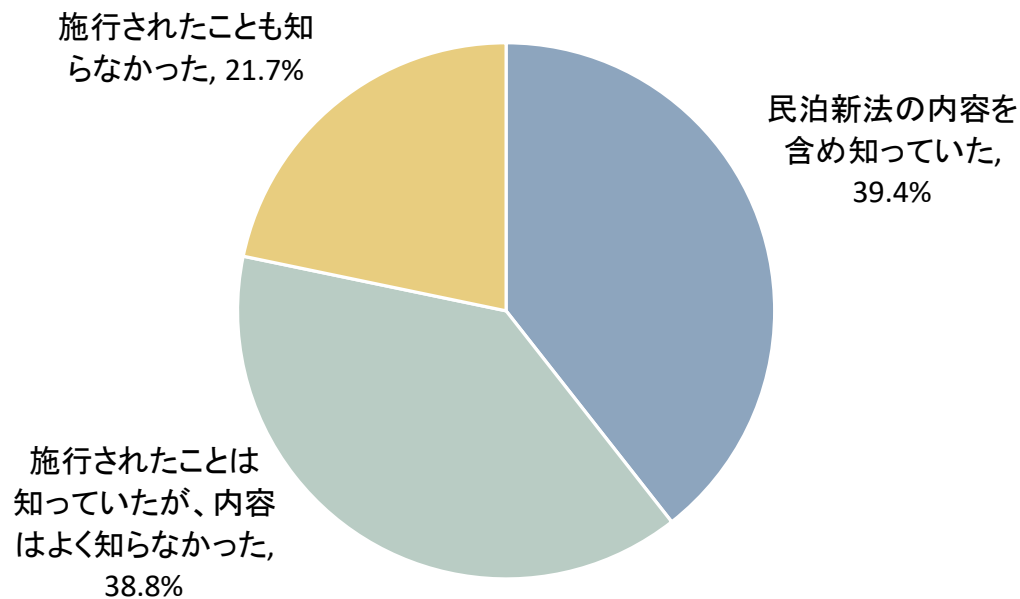
---

### 3. 住宅宿泊事業法・違法民泊の認知状況及び民泊プラットフォーム事業者の登録状況の確認状況等

# 住宅宿泊事業法の認知度

Q11 2018年6月に住宅宿泊事業法(民泊新法)が施行されましたが、あなたをご存じでしたか。

住宅宿泊事業法の認知度(n=520)

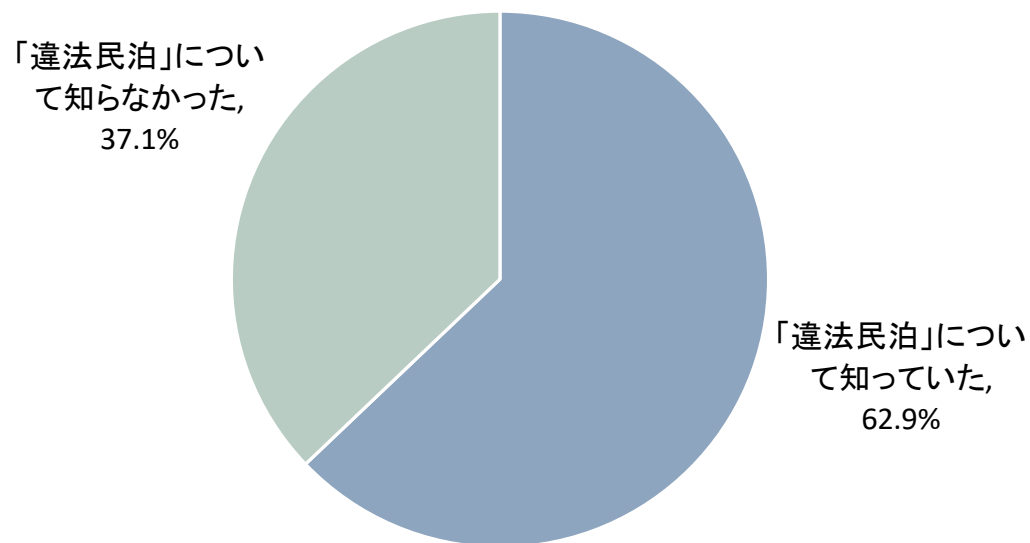




# 違法民泊の認知度

Q12 民泊サービスを提供するためには、旅館業法上の許可、住宅宿泊事業法の届出、国家戦略特区法上の認定等の手続きを取る必要があります。こうした手続きを行わずに、無断で提供している民泊サービスは、いわゆる「違法民泊」となります。あなたは民泊の中にはこのような「違法民泊」がある可能性について知っていましたか。

違法民泊の認知度 (n=520)



# 民泊プラットフォーム事業者の登録状況の確認状況

Q13 住宅宿泊事業法上の登録を受けた住宅宿泊仲介業者、旅行業法上の登録を受けた旅行業者のWebサイトにおいては、違法民泊を取り扱わないこととされており、合法的な民泊だけを探すことが可能です。民泊を予約する際、ご利用した民泊プラットフォーム事業者が、登録を受けた住宅宿泊仲介業者、旅行業法上の登録を受けた旅行業者であることを確認したことがありますか。

民泊プラットフォーム事業者の登録状況の確認状況(n=451)

