

平成 28 年度
消費生活に関する意識調査
結果報告書

—SNSの利用、暮らしの豊かさ、シェアリン
グエコノミー等に関する調査—

平成 29 年 7 月
消費者庁

【調査概要】

1. 調査項目

- (1) SNSについて
- (2) 暮らしについて
- (3) シェアリングエコノミーについて

2. 調査対象

全国の満15歳以上の男女3,000人

※国勢調査(2015年)における性別・年齢・地域の比率を基に調査実施機関に登録されているモニターから抽出。

3. 調査時期

2017年3月

4. 調査方法

インターネット調査

5. 調査実施機関

株式会社ネオマーケティング

6. その他

- (1) Nとは、比率算出の基数を表すもので、原則として回答総数、又は分類別の回答者数のことである。また、M. T. とは、複数回答の設問の回答計を示す記号である。「複数回答」と記載のある質問は、複数回答を認めているため、回答計は100%を上回る。
- (2) 百分比(%)は、小数点第二位を四捨五入し、小数点第一位までを算出した。そのため、比率の合計値が100%にならない場合がある。また、本文中の数値と図表の各項目の合計値が一致しない場合がある。

【調査結果概要】

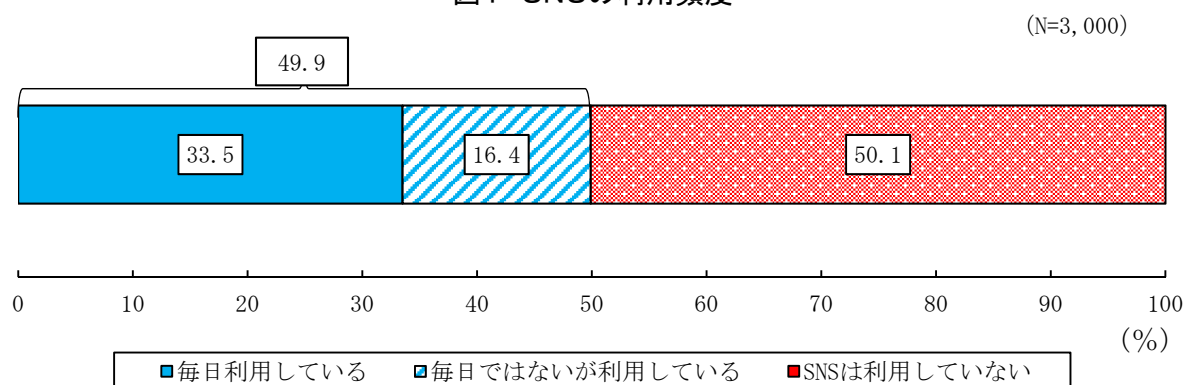
(1) SNS (LINE、Facebook、Twitter、Instagram、Snapchat 等のソーシャル・ネットワーキング・サービス) について※

※近年、その利用が拡大していることから、消費行動や意識との関係を調査した。

① SNSの利用頻度

SNSの利用頻度について聞いたところ、「利用している」と回答した人が49.9%（「毎日利用している」33.5%+「毎日ではないが利用している」16.4%）、「SNSは利用していない」と回答した人が50.1%となっている。（図1）

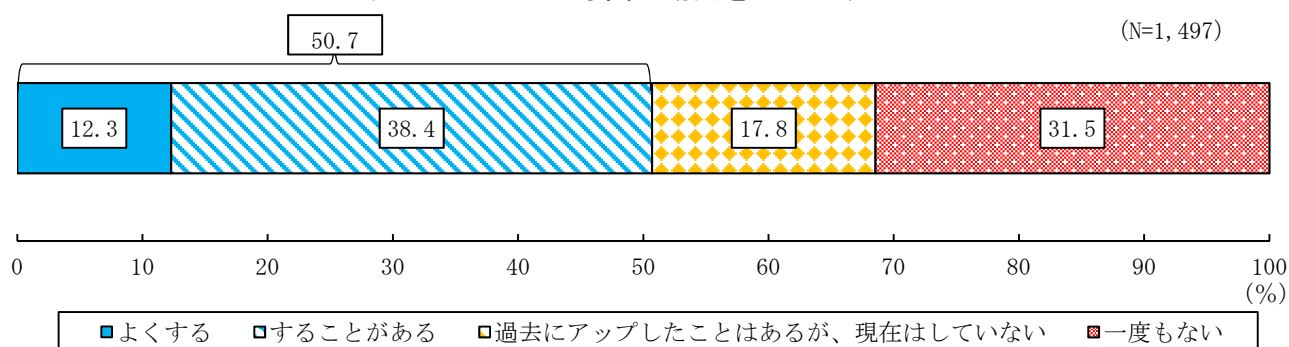
図1 SNSの利用頻度



② SNSへの写真や動画のアップ

SNSを「利用している」と回答した人（1,497人）に、SNSに写真や動画をアップしているかについて聞いたところ、「する」と回答した人が50.7%（「よくする」12.3%+「することがある」38.4%）、「過去にアップしたことはあるが、現在はしていない」と回答した人が17.8%、「一度もない」と回答した人が31.5%となっている。（図2）

図2 SNSに写真や動画をアップするか

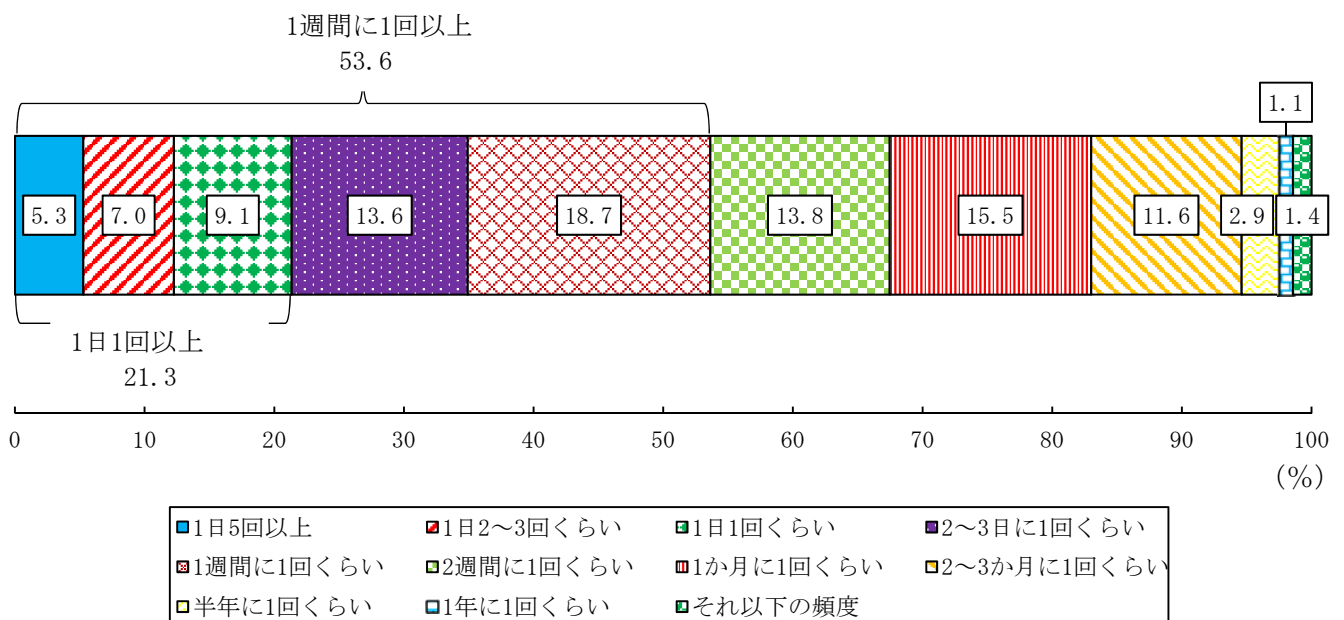


③ SNSに写真や動画をアップする頻度

SNSに写真や動画をアップ「する」と回答した人(759人)に、SNSに写真や動画をアップする頻度について聞いたところ、1週間に1回以上アップする(「1日5回以上」5.3%+「1日2~3回くらい」7.0%+「1日1回くらい」9.1%+「2~3日に1回くらい」13.6%+「1週間に1回くらい」18.7%)と回答した人は53.6%となっている。(図3)

図3 SNSに写真や動画をアップする頻度

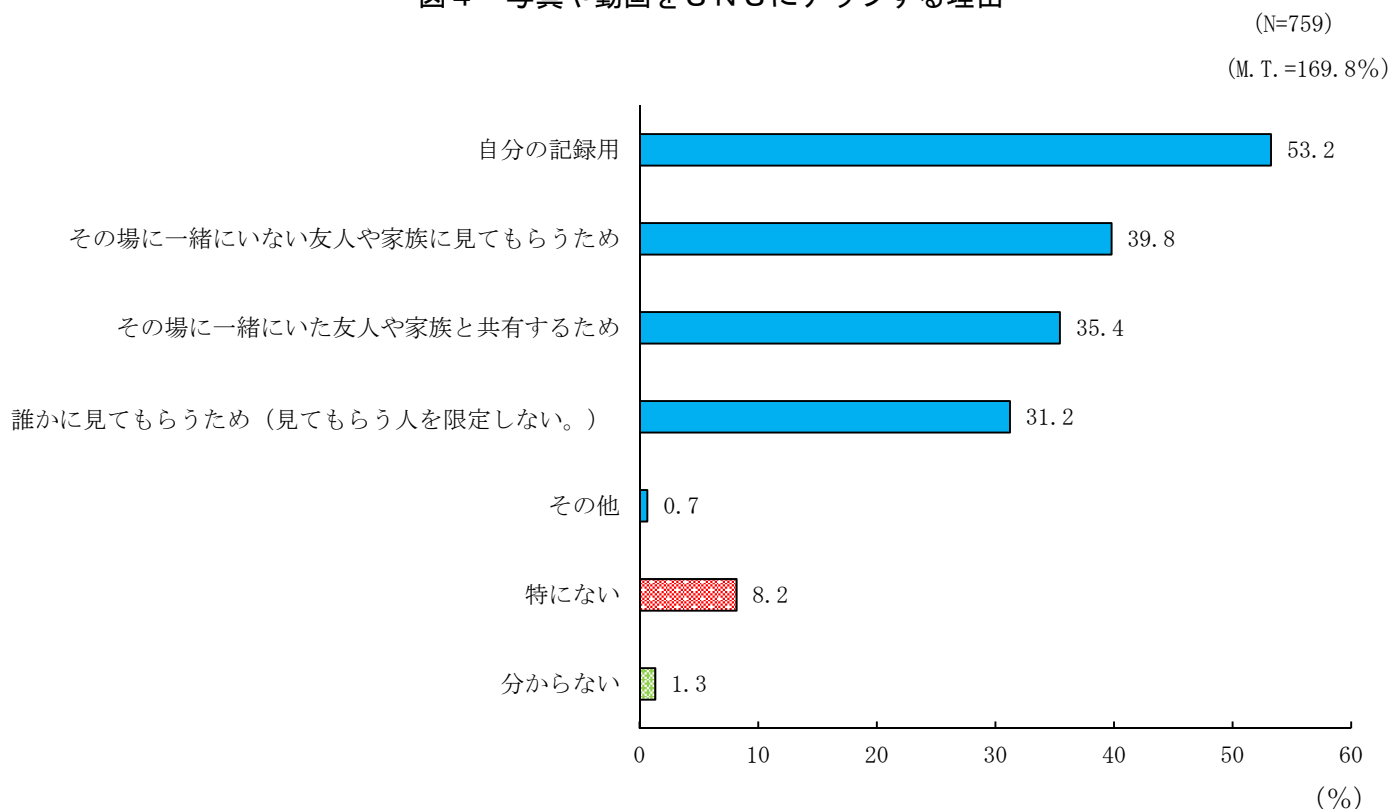
(N=759)



④ SNSに写真や動画をアップする理由

SNSに写真や動画をアップ「する」と回答した人（759人）に、SNSに写真や動画をアップする理由について聞いたところ、「自分の記録用」と回答した人が53.2%、「その場と一緒にいない友人や家族に見てもらうため」と回答した人が39.8%、「その場と一緒にいた友人や家族と共有するため」と回答した人が35.4%、「誰かに見てもらうため（見てもらう人を限定しない。）」と回答した人が31.2%となっている。（複数回答）（図4）

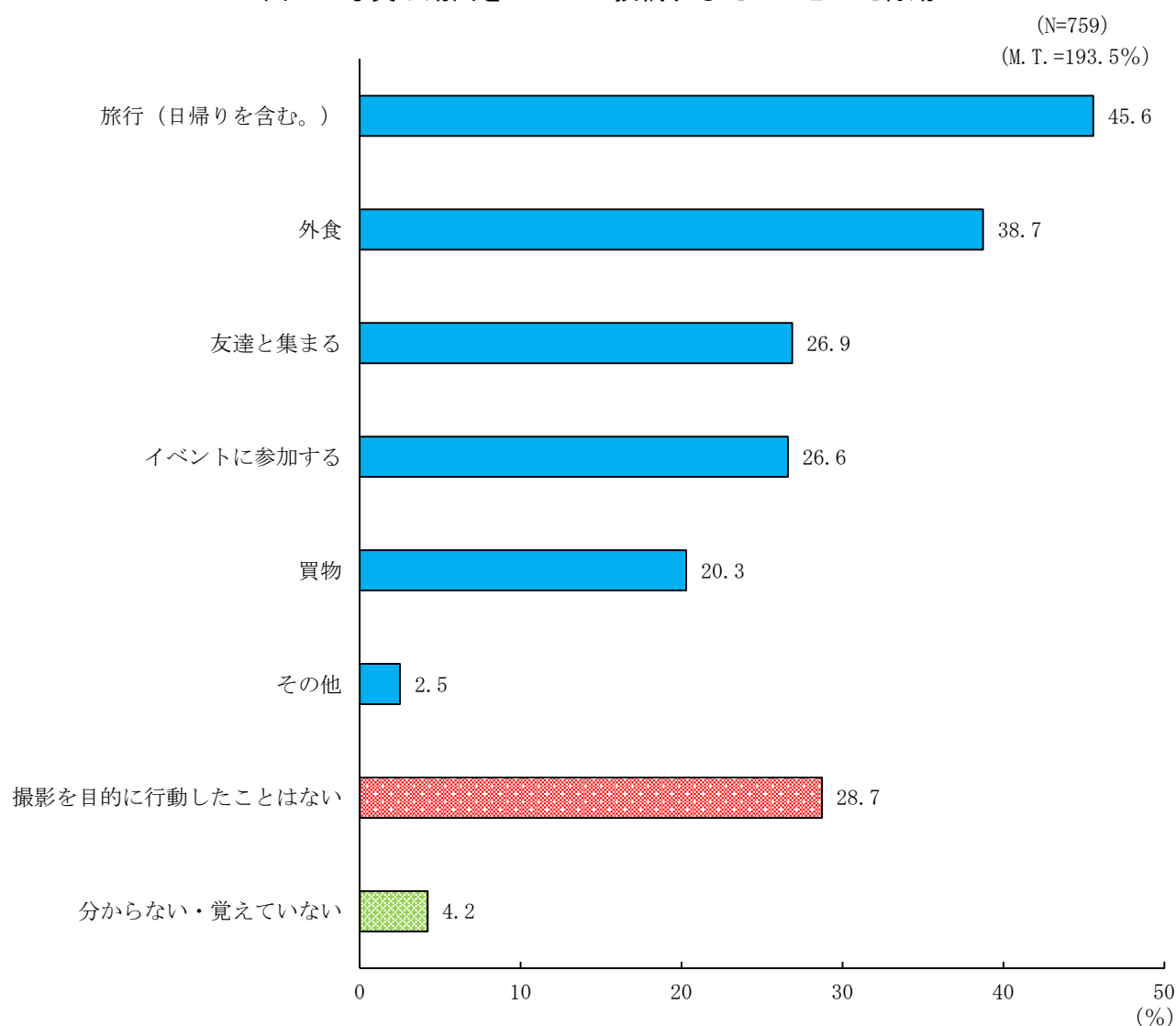
図4 写真や動画をSNSにアップする理由



⑤ 写真や動画をSNSに投稿するためにとった行動

SNSに写真や動画をアップ「する」と回答した人(759人)に、SNSに写真や動画をアップするためにとった行動について聞いたところ、「旅行(日帰りを含む。)」と回答した人が45.6%、「外食」と回答した人が38.7%、「友達と集まる」と回答した人が26.9%、「イベントに参加する」と回答した人が26.6%、「買物」と回答した人が20.3%であり、「撮影を目的に行動したことはない」と回答した人は28.7%となっている。(複数回答)(図5)

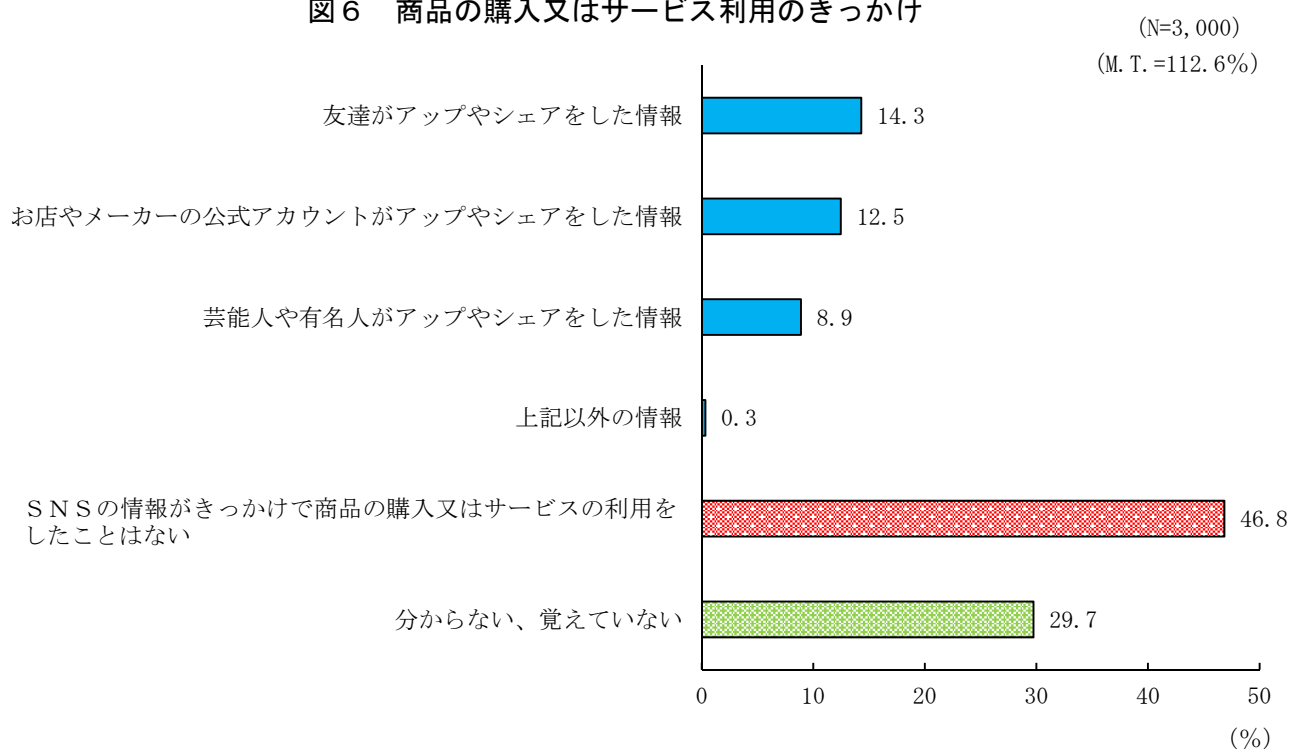
図5 写真や動画をSNSに投稿するためにとった行動



⑥ 商品の購入又はサービスの利用のきっかけ

商品の購入やサービスの利用に当たり、SNSのどのような情報がきっかけとなったかを聞いたところ、「友達がアップやシェアをした情報」と回答した人が14.3%、「お店やメーカーの公式アカウントがアップやシェアをした情報」と回答した人が12.5%、「芸能人や有名人がアップやシェアをした情報」と回答した人が8.9%となっている。一方で、「SNSの情報がきっかけで商品の購入又はサービスの利用をしたことはない」と回答した人が46.8%となっている。(複数回答)(図6)

図6 商品の購入又はサービス利用のきっかけ

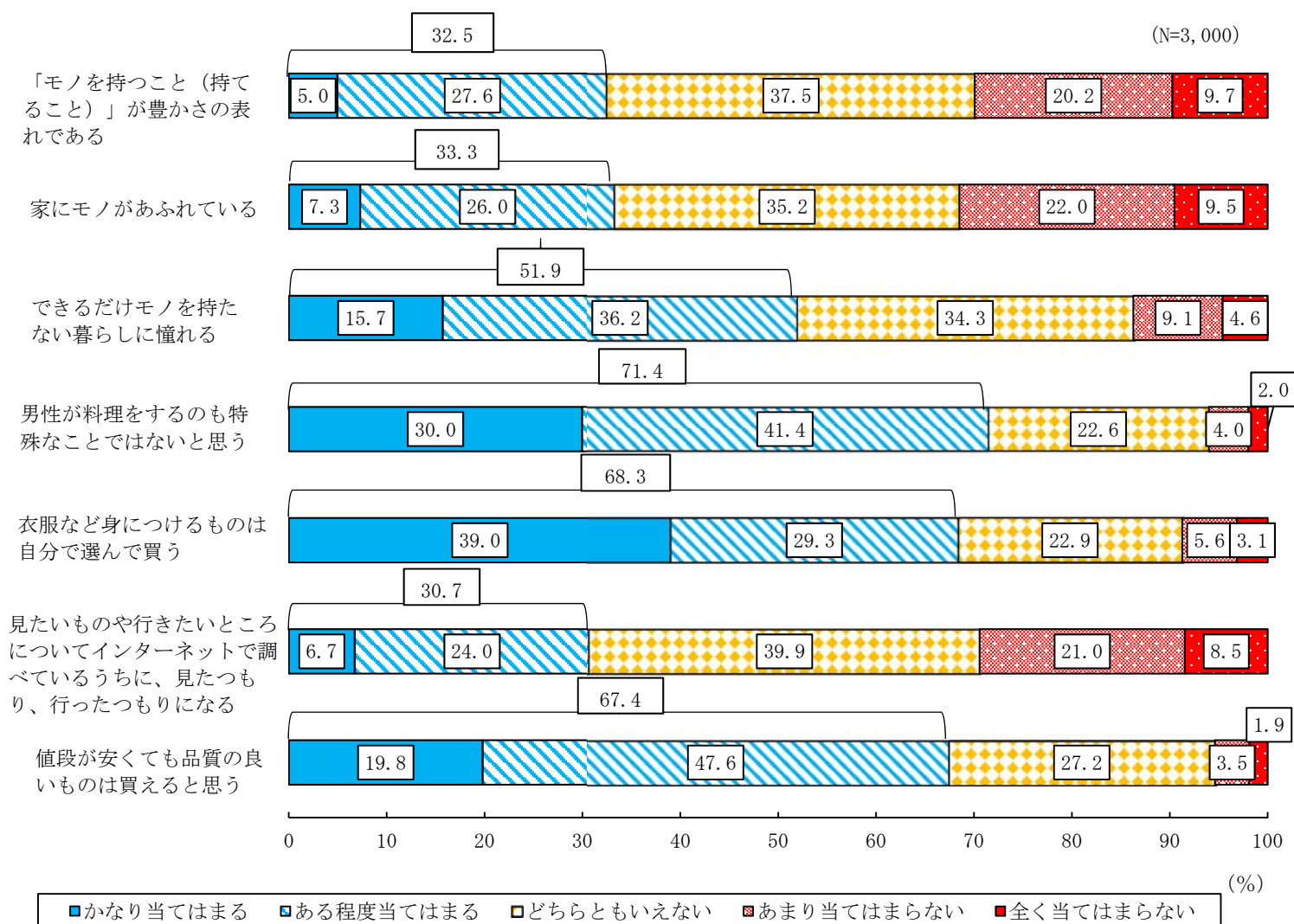


(2) 暮らしについて

① 暮らしについての考え方

暮らしについて当てはまる事柄や考え方を聞いたところ、「当てはまる」（「かなり当てはまる」＋「ある程度当てはまる」と回答した人の割合が最も高いのは「男性が料理をするのも特殊なことではないと思う」で71.4%（「かなり当てはまる」30.0%＋「ある程度当てはまる」41.4%）、「当てはまる」と回答した人の割合が最も低かったのが「見たいものや行きたいところについてインターネットで調べているうちに、見たつもり、行ったつもりになる」で30.7%（「かなり当てはまる」6.7%＋「ある程度当てはまる」24.0%）となっている。（図7）

図7 暮らしについての考え方

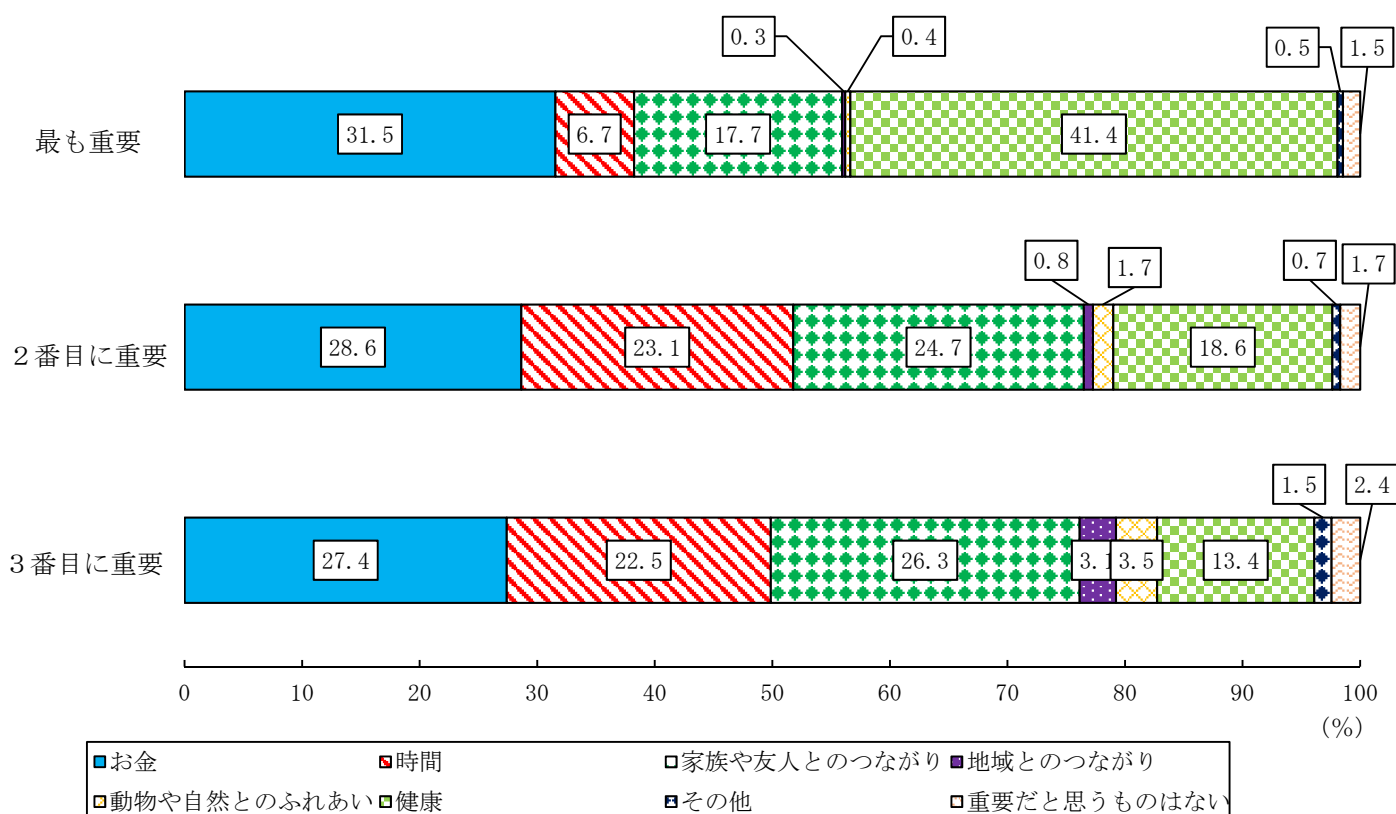


② 暮らしを豊かにするために重要だと思うもの

暮らしを豊かにするために重要だと思うものについて聞いたところ、「最も重要」だと思うものとして回答した人の割合が最も高いのは「健康」(41.4%)であり、「2番目に重要」、「3番目に重要」として回答した人の割合では「お金」が最も高くなっている。(図8)

図8 暮らしの豊かさに重要だと思うもの

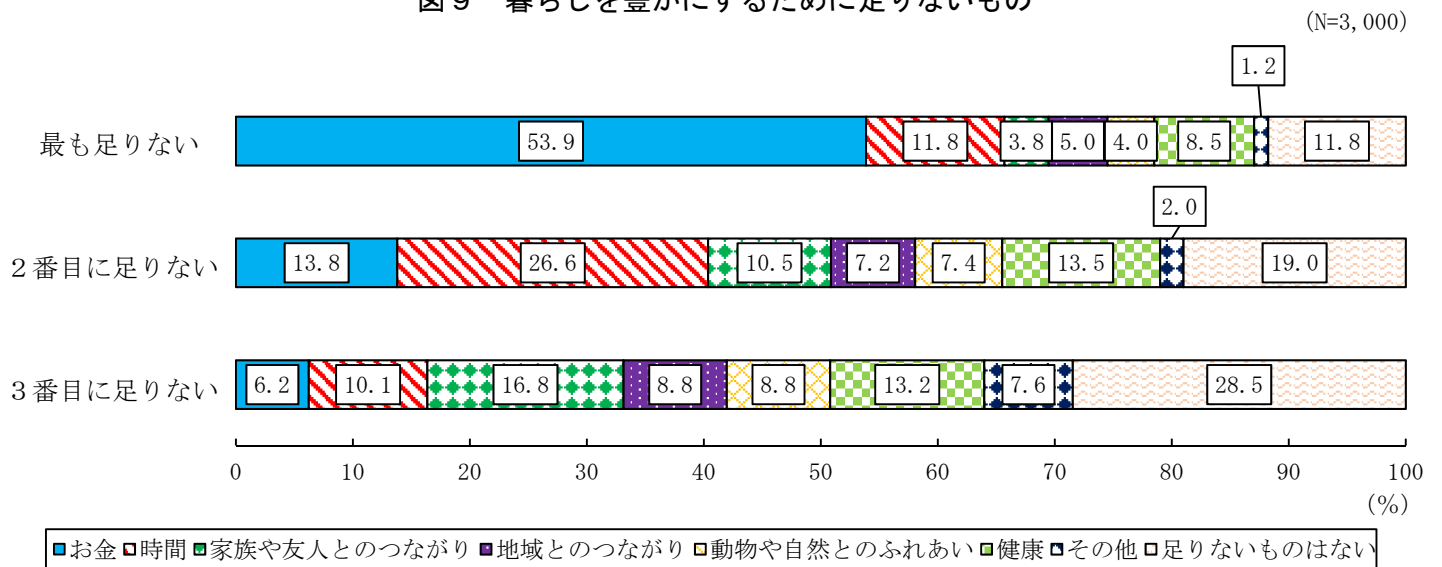
(N=3,000)



③ 暮らしを豊かにするために足りないもの

暮らしを豊かにするために今足りないものについて聞いたところ、「最も足りない」と回答した人の割合が最も高いのは「お金」で 53.9%、「2 番目に足りない」と回答した人の割合が最も高いのは「時間」で 26.6%、「3 番目に足りない」と回答した人の割合が最も高いのは「家族や友人とのつながり」で 16.8%となっている。(図 9)

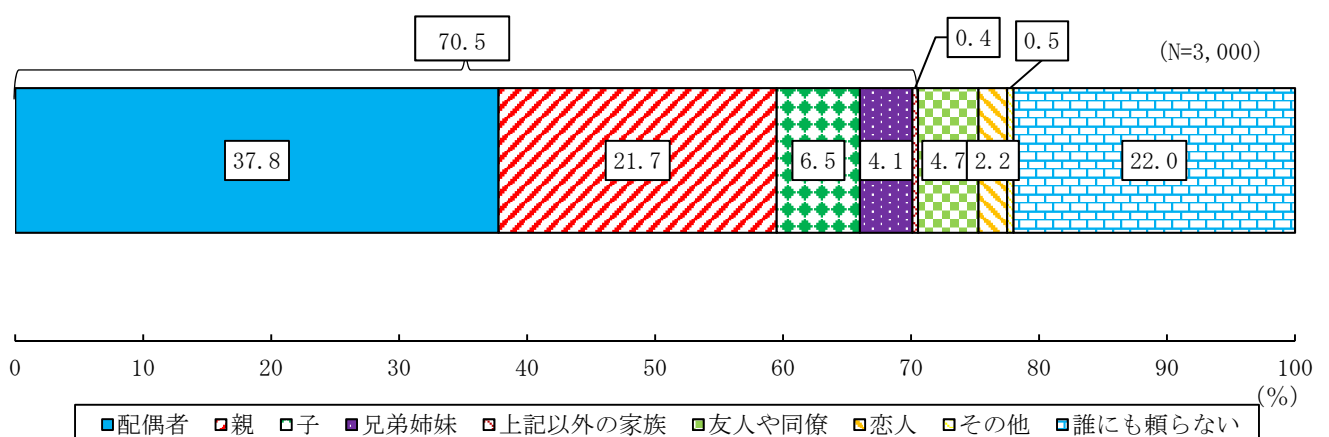
図 9 暮らしを豊かにするために足りないもの



④ 暮らしの中で困ったりトラブルに遭ったときに主に頼る人

暮らしの中で困ったりトラブルに遭ったりしたときに主に誰に頼るか聞いたところ、「家族」と回答した人は 70.5%（「配偶者」37.8%+「親」21.7%+「子」6.5%+「兄弟姉妹」4.1%+「上記以外の家族」0.4%）となっている。一方、「誰にも頼らない」と回答した人が 22.0%となっている。(図 10)

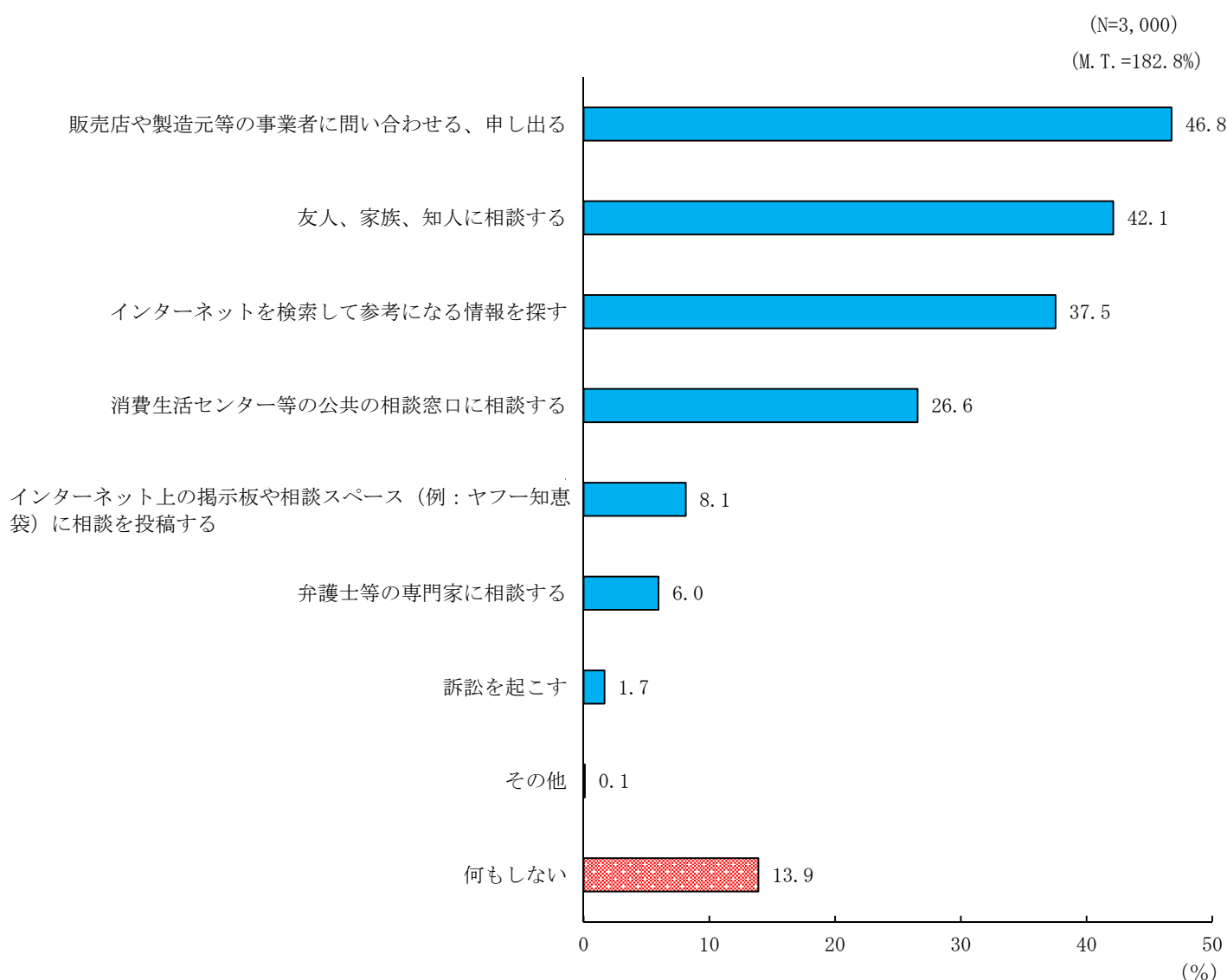
図 10 暮らしの中で困ったりトラブルに遭ったときに主に頼る人



⑤ 商品の購入やサービスの利用でトラブルに遭った際にとる行動

商品の購入やサービスの利用でトラブルに遭った際にとる行動について聞いたところ、「販売店や製造元等の事業者にお問い合わせる、申し出る」と回答した人が46.8%で最も高く、「消費生活センター等の公共の相談窓口相談する」と回答した人は26.6%となっている。一方、「何もしない」と回答した人が13.9%となっている。(複数回答)(図11)

図11 商品の購入やサービスの利用でトラブルに遭った際にとる行動

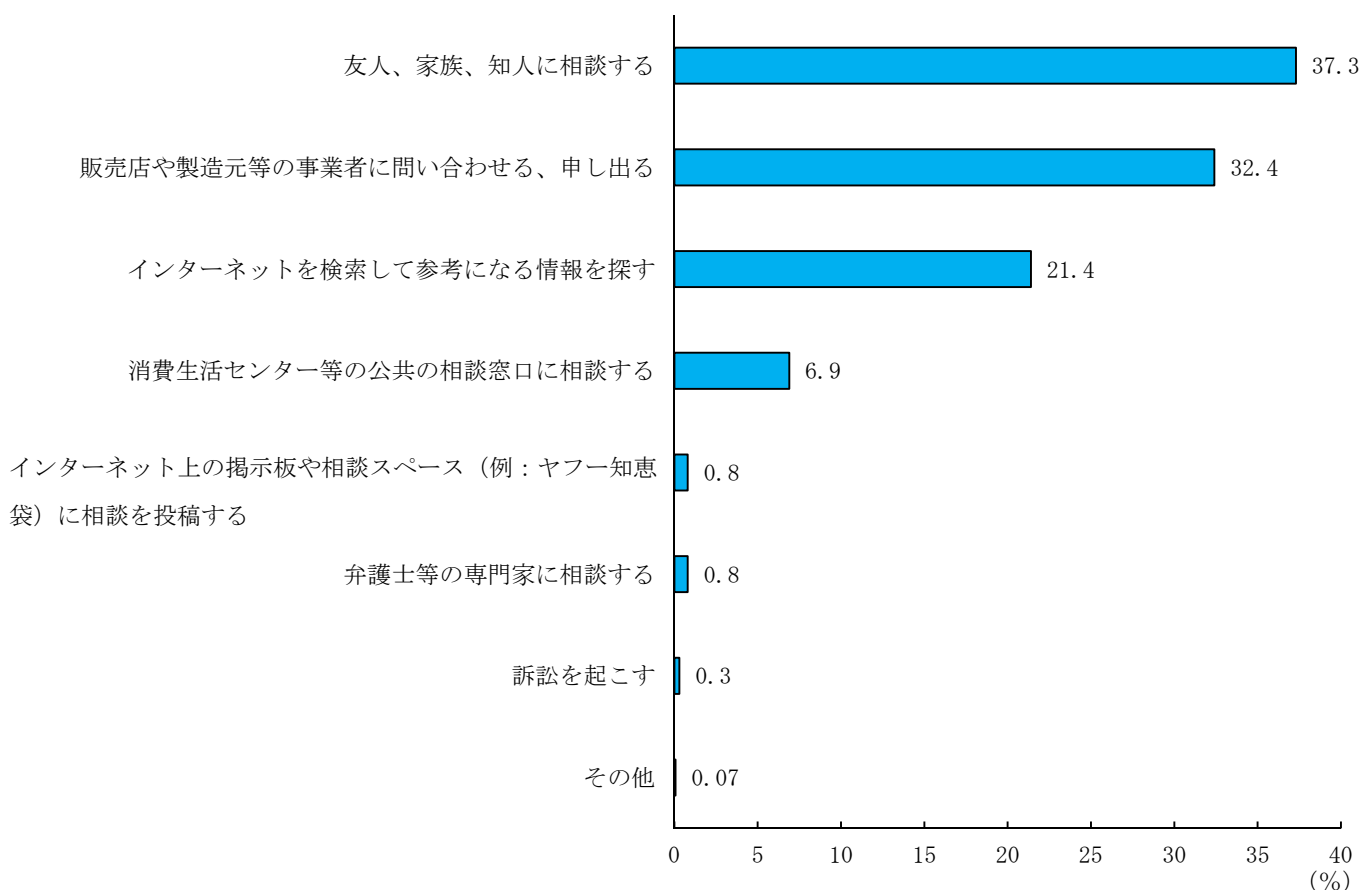


⑥ 商品の購入やサービスの利用でトラブルに遭った際に1番目にとる行動

商品の購入やサービスの利用でトラブルに遭った際に「何もしない」と回答した417人を除く2,583人に1番目にとる行動を聞いたところ、37.3%が「友人、家族、知人に相談する」と、32.4%が「販売店や製造元等の事業者にお問い合わせ、申し出る」と回答している。一方、「消費生活センター等の公共の相談窓口相談する」と回答した人は6.9%となっている。(図12)

図12 商品の購入やサービスの利用でトラブルに遭った際に1番目にとる行動

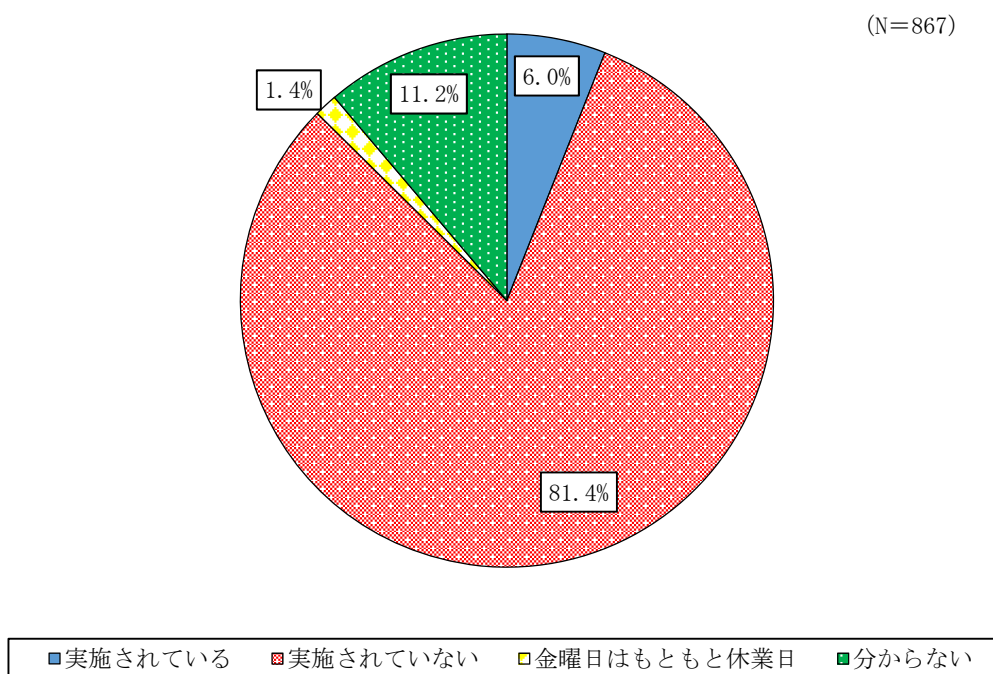
(N=2,583)



⑦ プレミアムフライデーの実施状況について

会社員、公務員、団体職員¹（867人）に、職場でプレミアムフライデーが実施されているか聞いたところ、「実施されていない」と回答した人は81.4%で最も高く、「実施されている」と回答した人は6.0%、「金曜日はもともと休業日」と回答した人は1.4%となっている。また、「分からない」と回答した人は11.2%となっている。（図13）

図13 プレミアムフライデーの実施状況について



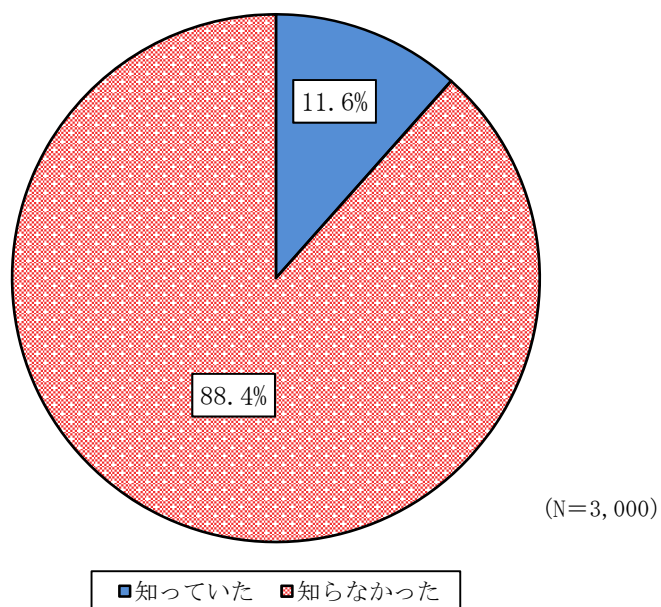
¹「あなたの職業をお答えください」という問に対し、「会社員・公務員・団体職員（正社員・役員等を含む）」又は「会社員・公務員・団体職員（派遣・契約社員・非常勤・嘱託等）」を選択した人

(3) シェアリングエコノミーについて

① シェアリングエコノミーの認知度

シェアリングエコノミーを知っているか聞いたところ、「知っていた」と回答した人が11.6%、「知らなかった」と回答した人が88.4%となっている。(図14)

図14 シェアリングエコノミーの認知度

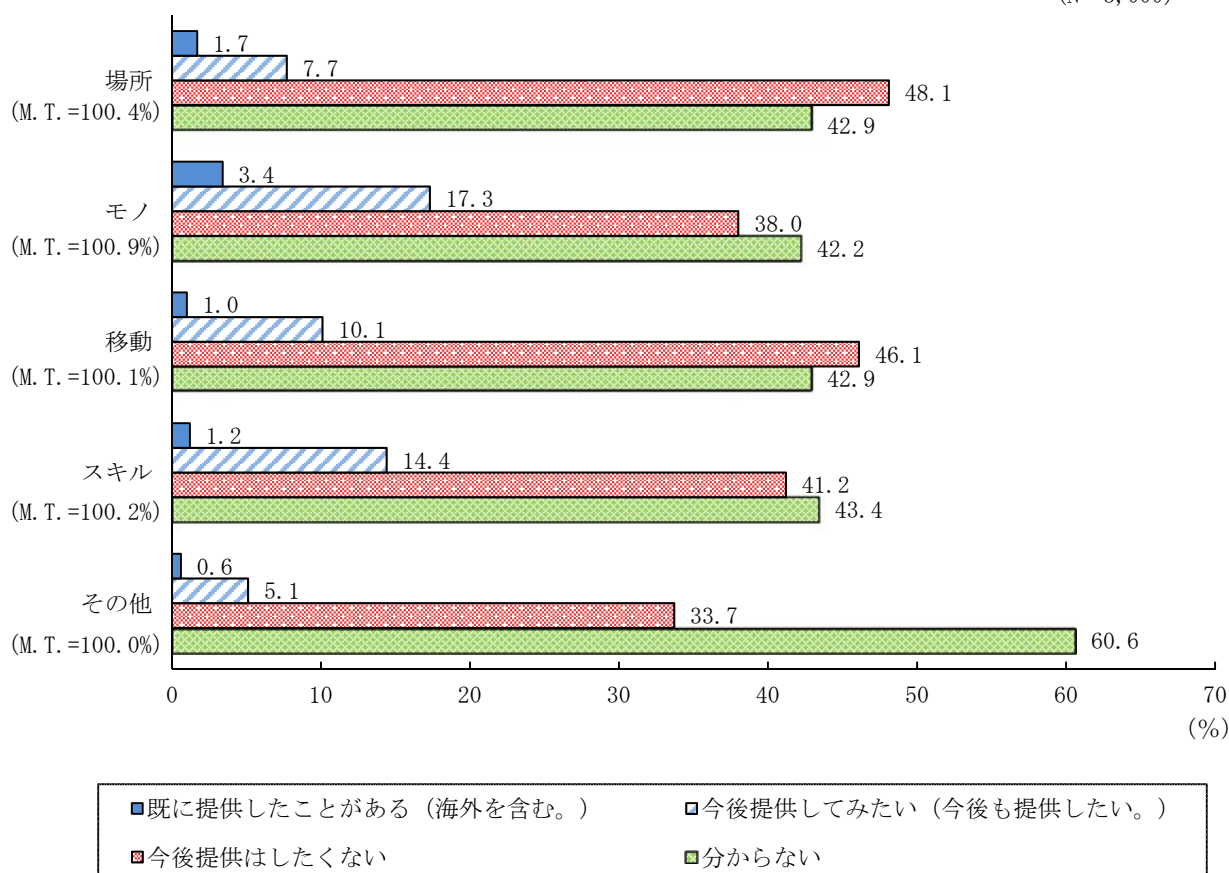


② シェアリングエコノミーへの興味

シェアリングエコノミーについて、提供することに興味があるか、「場所（ホームシェア・スペースシェア等）」、「モノ（フリマ・レンタルサービス等）」、「移動（カーシェア・ライドシェア等）」、「スキル（家事代行等）」、「その他」に分けてそれぞれ聞いたところ、「既に提供したことがある（海外を含む。）」と回答した人の割合は、「場所」が1.7%、「モノ」が3.4%、「移動」が1.0%、「スキル」が1.2%、「その他」が0.6%となっている。「今後提供してみたい（今後も提供したい。）」と回答した人の割合は、「場所」が7.7%、「モノ」が17.3%、「移動」が10.1%、「スキル」が14.4%、「その他」が5.1%となっている。「今後提供はしたくない」と回答した人の割合は、「場所」が48.1%、「モノ」が38.0%、「移動」が46.1%、「スキル」が41.2%、「その他」が33.7%となっている。（複数回答）（図15）

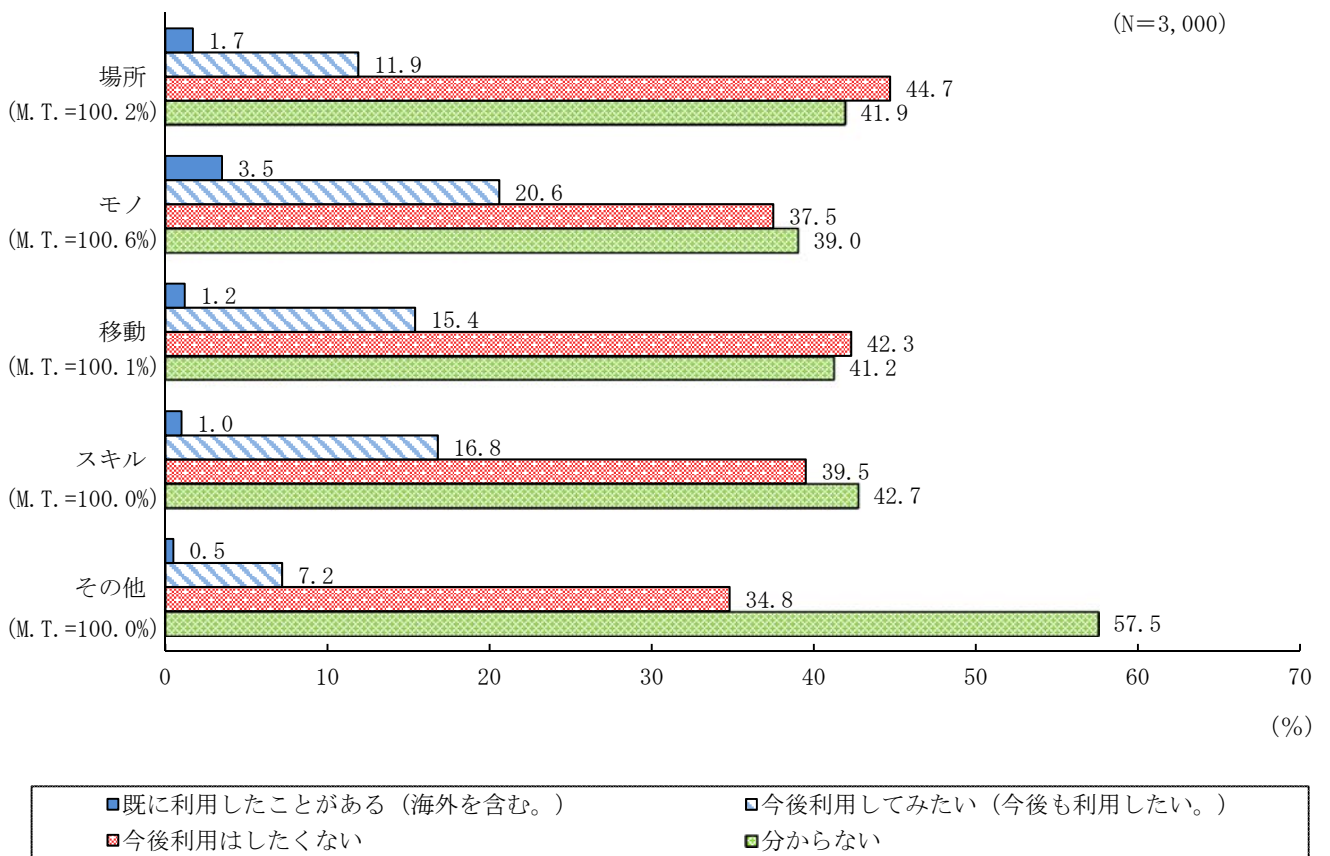
図15 シェアリングエコノミーへの興味（提供すること）

(N=3,000)



これに対して、利用することに関心があるか、「場所」、「モノ」、「移動」、「スキル」、「その他」に分けてそれぞれ聞いたところ、「既に利用したことがある（海外を含む。）」と回答した人の割合は、「場所」が1.7%、「モノ」が3.5%、「移動」が1.2%、「スキル」が1.0%、「その他」が0.5%となっている。「今後利用してみたい（今後も提供したい。）」と回答した人の割合は、「場所」が11.9%、「モノ」が20.6%、「移動」が15.4%、「スキル」が16.8%、「その他」が7.2%となっている。「今後利用はしたくない」と回答した人の割合は、「場所」が44.7%、「モノ」が37.5%、「移動」が42.3%、「スキル」が39.5%、「その他」が34.8%となっている。（複数回答）（図16）

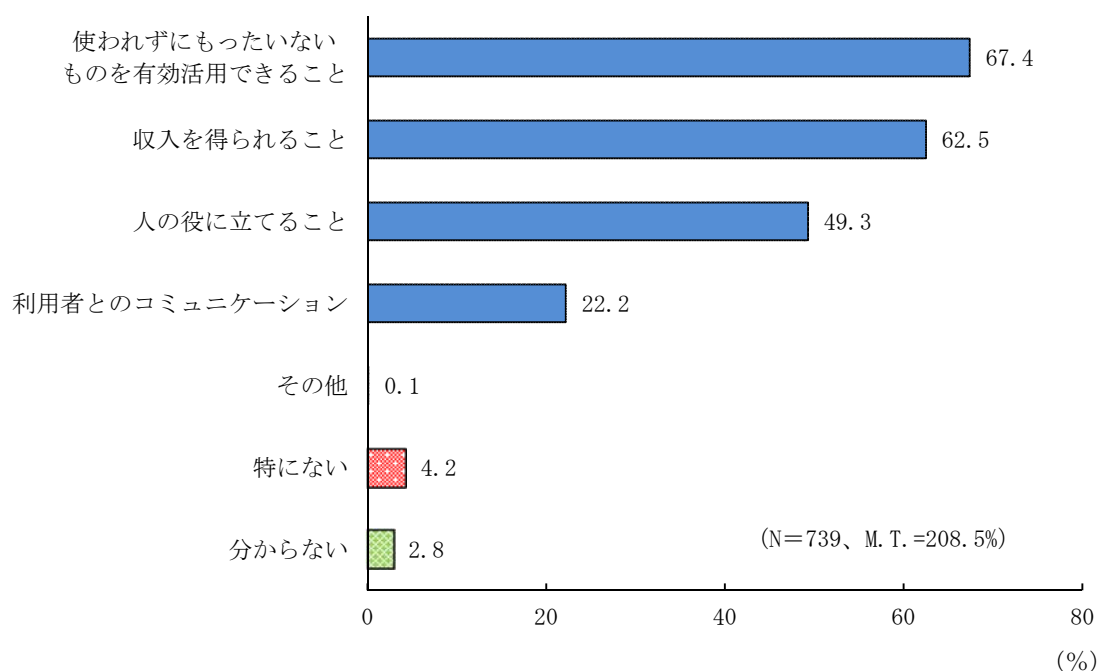
図16 シェアリングエコノミーへの興味（利用すること）



③ シェアリングエコノミーへの期待

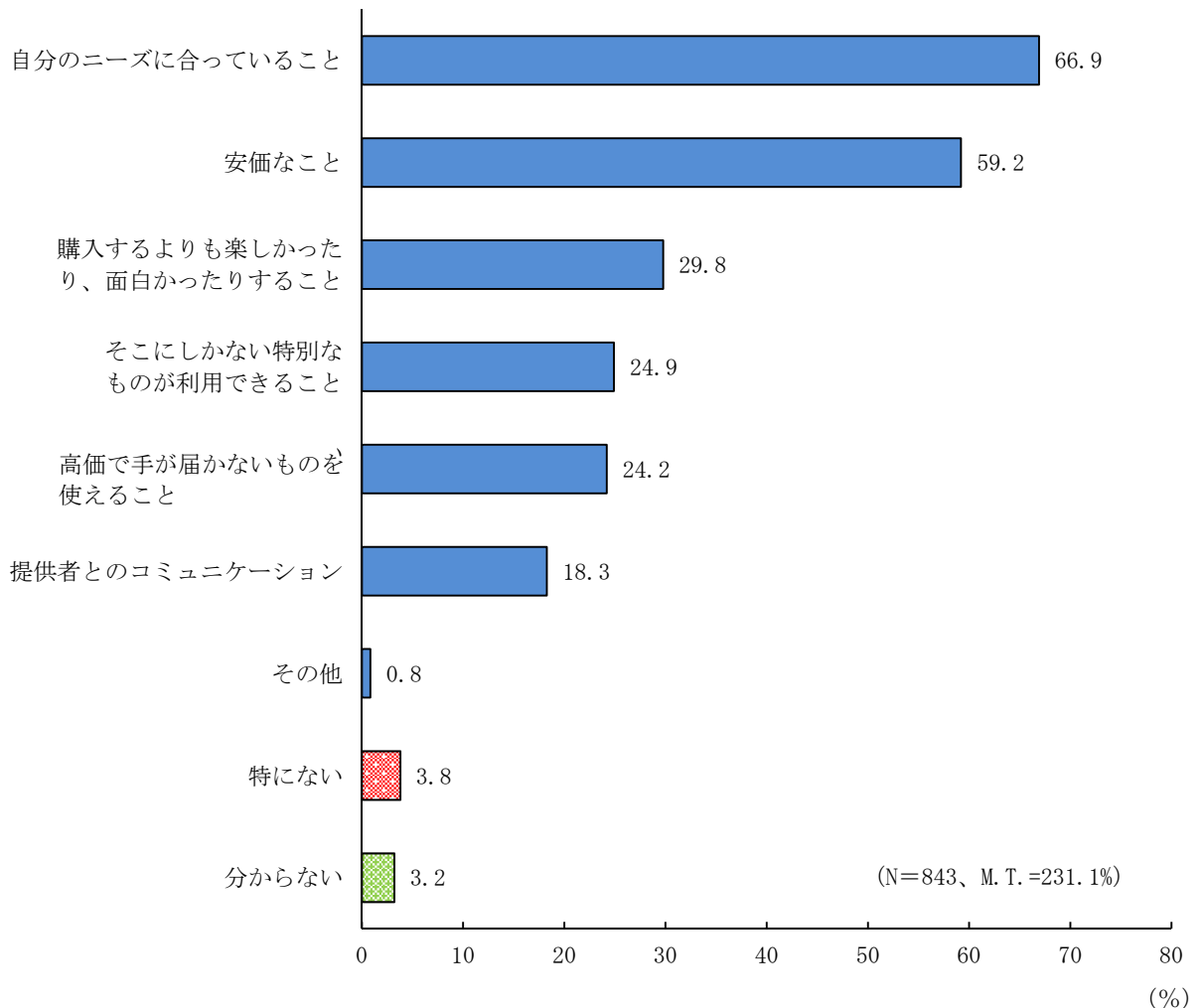
シェアリングエコノミーについて、場所、モノ、移動、スキル等を提供することに対して、「今後提供してみたい(今後も提供したい。)」と回答した人(739人)に、どのようなことを期待するか聞いたところ、「使われずにもったいないものを有効活用できること」と回答した人が67.4%と最も高く、次いで「収入を得られること」と回答した人が62.5%、「人の役に立てること」と回答した人が49.3%、「利用者とのコミュニケーション」と回答した人が22.2%となっている。(複数回答)(図17)

図17 シェアリングエコノミーへの期待(提供すること)



これに対して、利用について「今後利用してみたい（今後も利用したい。）」と回答した人（843人）に、どのようなことを期待するか聞いたところ、「自分のニーズに合っていること」と回答した人が66.9%と最も高く、次いで「安価なこと」と回答した人が59.2%、「購入するよりも楽しかったり、面白かったりすること」と回答した人が29.8%、「そこにしかない特別なものが利用できること」と回答した人が24.9%となっている。（複数回答）（図18）

図18 シェアリングエコノミーへの期待（利用すること）

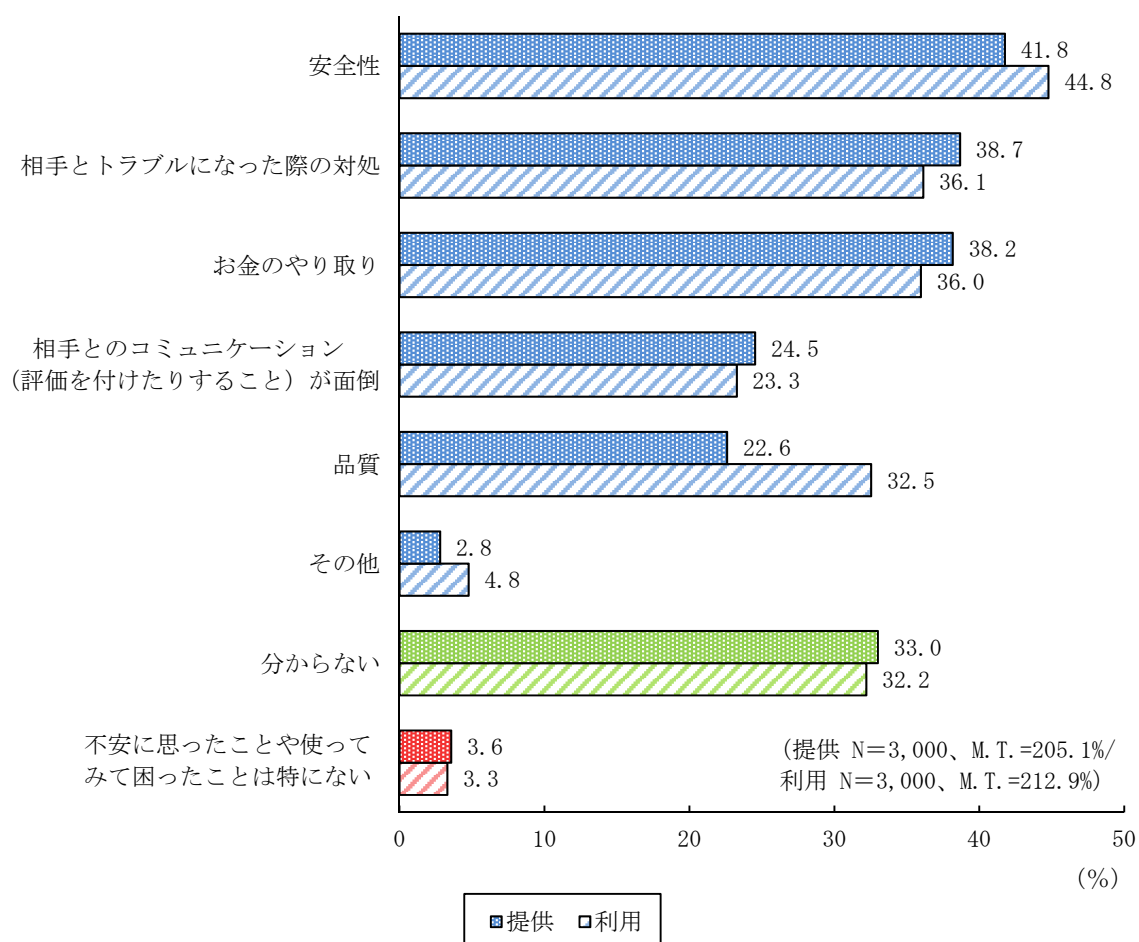


④ シェアリングエコノミーへの不安

シェアリングエコノミーについて、不安に思ったことや、使ってみて困ったことはあるか、提供と利用に分けて聞いたところ、「提供」では、「安全性」と回答した人が41.8%と最も高く、次いで「相手とトラブルになった際の対処」と回答した人が38.7%、「お金のやり取り」と回答した人が38.2%、「相手とのコミュニケーション（評価を付けたりすること）が面倒」と回答した人が24.5%、「品質」と回答した人が22.6%となっている。

「利用」では、「安全性」と回答した人が44.8%と最も高く、次いで「相手とトラブルになった際の対処」と回答した人が36.1%、「お金のやり取り」と回答した人が36.0%、「品質」と回答した人が32.5%、「相手とのコミュニケーション（評価を付けたりすること）が面倒」と回答した人が23.3%となっている。（複数回答）
（図19）

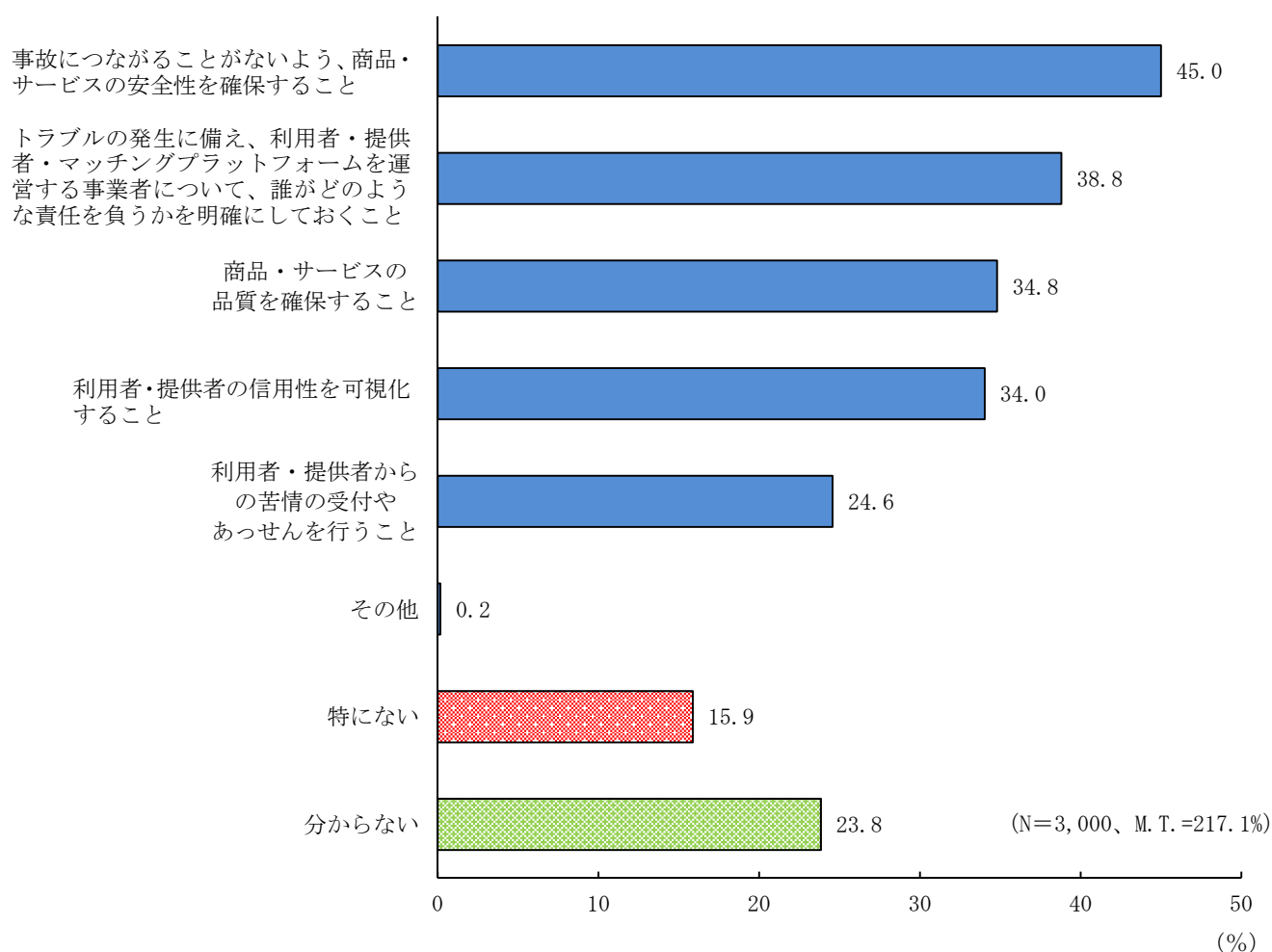
図19 シェアリングエコノミーへの不安



⑤ 事業者への期待

シェアリングエコノミーのマッチングプラットフォームを運営する事業者にどのようなことを期待するか聞いたところ、「事故につながることはないよう、商品・サービスの安全性を確保すること」と回答した人が45.0%と最も高く、次いで「トラブルの発生に備え、利用者・提供者・マッチングプラットフォームを運営する事業者について、誰がどのような責任を負うかを明確にしておくこと」と回答した人が38.8%、「商品・サービスの品質を確保すること」と回答した人が34.8%、「利用者・提供者の信用性を可視化すること」と回答した人が34.0%、「利用者・提供者からの苦情の受付やあっせんを行うこと」と回答した人が24.6%となっている。（複数回答）（図20）

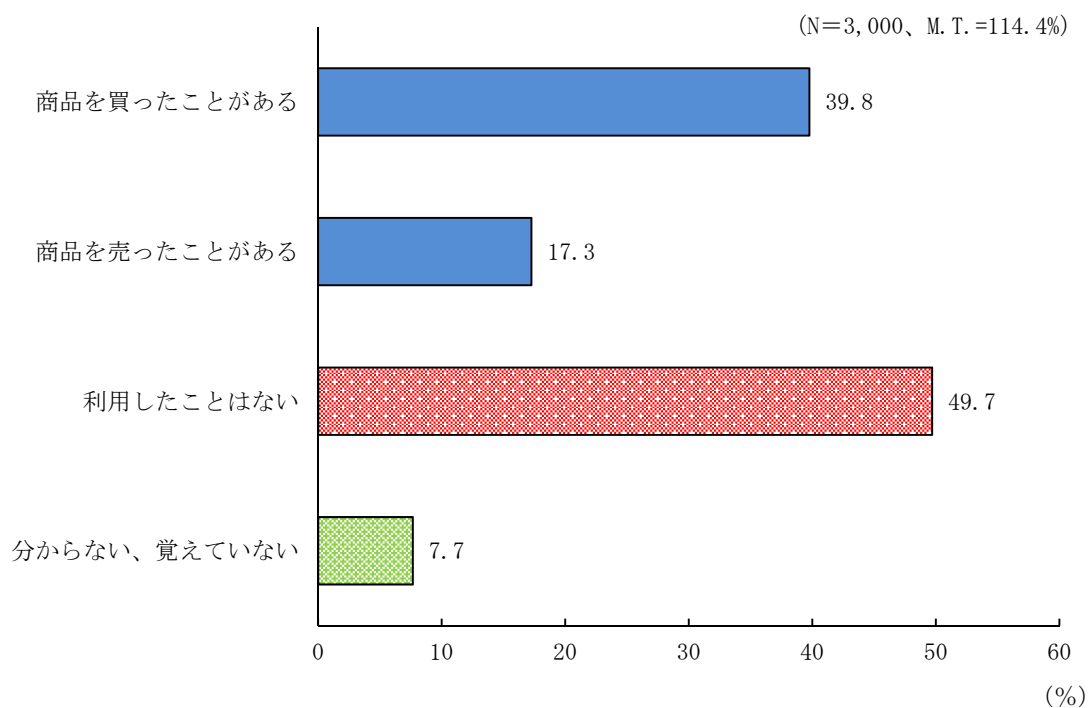
図20 シェアリングエコノミー事業者への期待



⑥ インターネットオークションの利用経験

インターネットオークションを利用したことはあるか聞いたところ、「利用したことはない」と回答した人が49.7%と最も高く、次いで「商品を買ったことがある」と回答した人が39.8%、「商品を売ったことがある」と回答した人が17.3%となっている。(複数回答) (図21)

図21 インターネットオークションの利用経験



【調査票】 ※ () 内は%表示

F.1 あなたの性別をお答えください。(お答えは1つ)

N=3,000

| | | | |
|-------|--------|-------|--------|
| 1. 男性 | (48.0) | 2. 女性 | (52.0) |
|-------|--------|-------|--------|

F.2 あなたの年齢をお答えください。(お答えは半角数字で)

N=3,000

| | | | |
|---------|-------|---------|--------|
| 15-19 歳 | (5.5) | 45-49 歳 | (7.9) |
| 20-24 歳 | (5.3) | 50-54 歳 | (7.2) |
| 25-29 歳 | (5.7) | 55-59 歳 | (6.8) |
| 30-34 歳 | (6.6) | 60-64 歳 | (7.7) |
| 35-39 歳 | (7.5) | 65-69 歳 | (8.9) |
| 40-44 歳 | (8.9) | 70 歳以上 | (21.9) |

F.3 あなたのお住まいの地域をお答えください。(お答えは1つ)

※該当するものが複数ある方は、ご自分にとって主なものをお選びください。

N=3,000

| | | | | | |
|----------|--------|----------|-------|----------|-------|
| 1. 北海道 | (5.8) | 17. 石川県 | (1.0) | 33. 岡山県 | (1.0) |
| 2. 青森県 | (1.0) | 18. 福井県 | (0.6) | 34. 広島県 | (2.7) |
| 3. 岩手県 | (0.7) | 19. 山梨県 | (0.5) | 35. 山口県 | (1.3) |
| 4. 宮城県 | (1.8) | 20. 長野県 | (1.5) | 36. 徳島県 | (0.5) |
| 5. 秋田県 | (0.7) | 21. 岐阜県 | (1.7) | 37. 香川県 | (1.0) |
| 6. 山形県 | (0.7) | 22. 静岡県 | (2.3) | 38. 愛媛県 | (1.4) |
| 7. 福島県 | (0.9) | 23. 愛知県 | (6.5) | 39. 高知県 | (0.1) |
| 8. 茨城県 | (1.3) | 24. 三重県 | (1.3) | 40. 福岡県 | (5.9) |
| 9. 栃木県 | (0.9) | 25. 滋賀県 | (0.8) | 41. 佐賀県 | (0.6) |
| 10. 群馬県 | (0.8) | 26. 京都府 | (1.8) | 42. 長崎県 | (0.8) |
| 11. 埼玉県 | (5.1) | 27. 大阪府 | (7.1) | 43. 熊本県 | (1.1) |
| 12. 千葉県 | (5.8) | 28. 兵庫県 | (4.9) | 44. 大分県 | (0.9) |
| 13. 東京都 | (11.8) | 29. 奈良県 | (1.2) | 45. 宮崎県 | (0.5) |
| 14. 神奈川県 | (7.9) | 30. 和歌山県 | (0.3) | 46. 鹿児島県 | (0.9) |
| 15. 新潟県 | (2.2) | 31. 鳥取県 | (0.4) | 47. 沖縄県 | (0.6) |
| 16. 富山県 | (0.8) | 32. 島根県 | (0.5) | 48. 海外 | — |

Q.1 あなたの現在の婚姻状況をお答えください。(お答えは1つ)

N=3,000

| | | | |
|-------|--------|---------------|--------|
| 1. 既婚 | (60.1) | 3. その他(離婚・死別) | (10.5) |
| 2. 未婚 | (29.4) | | |

Q.2 あなたの職業をお答えください。(お答えは1つ)

※該当するものが複数ある方は、ご自分にとって主なものをお選びください。

N=3,000

| | |
|----------------------------------|--------|
| 1. 中学生 | (0.3) |
| 2. 高校生 | (2.7) |
| 3. 高等専門学校生 | (0.1) |
| 4. 浪人・予備校生 | (0.1) |
| 5. 専門学校・各種学校生 | (0.2) |
| 6. 大学生(短大含む) | (3.6) |
| 7. 大学院生 | (0.2) |
| 8. 会社員・公務員・団体職員(正社員・役員等含む。) | (24.2) |
| 9. 会社員・公務員・団体職員(派遣・契約社員・非常勤・嘱託等) | (4.7) |
| 10. 自営業・個人事業主・フリーランス・自由業(開業医等) | (8.0) |
| 11. 専業主婦・主夫 | (24.3) |
| 12. パート・アルバイト・フリーター | (11.6) |
| 13. 無職・休職中・求職中 | (18.1) |
| 14. その他 | (1.8) |

Q.3 あなたが最後に卒業された又は現在在学中の学校は以下のどれに当たりますか。(お答えは1つ)

N=2,780

| | |
|------------------|--------|
| 1. 小学校又は中学校 | (4.1) |
| 2. 高等学校 | (34.7) |
| 3. 専修学校、各種学校等 | (10.2) |
| 4. 短期大学(高専等を含む。) | (11.4) |
| 5. 大学 | (36.5) |
| 6. 大学院 | (3.0) |
| 7. その他 | (0.0) |

Q.4 あなたは、アルバイトをしていますか。(お答えは1つ)

N=220

| | | | |
|-------|--------|--------|--------|
| 1. はい | (46.4) | 2. いいえ | (53.6) |
|-------|--------|--------|--------|

Q.5 アルバイトをしていると答えた方にお聞きます。主な目的は次のうちどれですか。(お答えは1つ)

N=102

| | |
|--------------|--------|
| 1. 自分のお小遣い | (81.4) |
| 2. 自分と家族の生活費 | (9.8) |
| 3. 社会経験・成長 | (2.0) |
| 4. 就職や将来のため | (4.9) |
| 5. 友達や恋人づくり | (1.0) |
| 6. その他 | (1.0) |

Q.6 あなたの、1か月当たりの自由に使える金額をお答えください。(お答えは半角数字で)

N=3,000

| | | | |
|----|------------|-----|------------|
| 平均 | 30,630.5 円 | 中央値 | 20,000.0 円 |
|----|------------|-----|------------|

Q.7 あなたを含めて同居人数は何人ですか。(お答えは1つ)

N=3,000

| | |
|--------------|--------|
| 1. 1人(1人暮らし) | (15.9) |
| 2. 2人 | (34.0) |
| 3. 3人 | (23.1) |
| 4. 4人 | (18.3) |
| 5. 5人 | (6.2) |
| 6. 6人 | (1.9) |
| 7. 7人 | (0.4) |
| 8. 8人 | (0.1) |
| 9. 9人 | (0.1) |
| 10. 10人以上 | (0.0) |

Q.8 あなたと同居している方を全て選んでください。(お答えはいくつでも)

N=2,522

| | |
|-----------------------|--------|
| 1. 配偶者 | (69.6) |
| 2. 子供 | (40.3) |
| 3. 親(配偶者の親を含む。) | (28.9) |
| 4. 兄弟姉妹(兄弟姉妹の配偶者を含む。) | (12.1) |
| 5. 祖父母(配偶者の祖父母を含む。) | (3.1) |
| 6. 孫(孫の配偶者を含む。) | (2.3) |
| 7. その他の親族 | (0.9) |
| 8. 上記以外の人 | (1.9) |

Q.9 あなたの、現在のお住まいについてお答えください。(お答えは1つ)

N=3,000

| | |
|---------------------------------------|--------|
| 1. 持家(一戸建て) | (56.9) |
| 2. 持家(集合住宅) | (16.4) |
| 3. 民間の借家(一戸建て、集合住宅) | (18.9) |
| 4. 供与住宅(社宅、公務員住宅) | (1.0) |
| 5. 公社等の賃貸住宅(都市再生機構(旧公団)、住宅供給公社、県営住宅等) | (4.8) |
| 6. 借間、下宿 | (0.9) |
| 7. 住み込み、寄宿舍、独身寮等 | (0.6) |
| 8. その他 | (0.4) |

Q.10 あなたは、SNSをどのくらい利用していますか。(お答えは1つ)

※ このアンケートでは、SNSとは、LINE、Facebook、Twitter、Instagram、Snapchat 等のソーシャル・ネットワーキング・サービスをいいます。

※ 「SNSの利用」とは、発信する・返信する以外に、読むだけ・見るだけの時間も含まれます。

N=3,000

| | |
|------------------|--------|
| 1. 毎日利用している | (33.5) |
| 2. 毎日ではないが利用している | (16.4) |
| 3. SNSは利用していない | (50.1) |

Q.11 あなたはSNSに写真や動画をアップしていますか。(お答えは1つ)

※ このアンケートでは、SNSとは、LINE、Facebook、Twitter、Instagram、Snapchat 等のソーシャル・ネットワーキング・サービスをいいます。

N=1,497

| | |
|----------------------------|--------|
| 1. よくする | (12.3) |
| 2. することがある | (38.4) |
| 3. 過去にアップしたことはあるが、現在はしていない | (17.8) |
| 4. 一度もない | (31.5) |

Q.12 SNSに写真や動画のアップを【よくする】、【することがある】方にお聞きます。

どれくらいの頻度でアップしていますか。(お答えは1つ)

※ このアンケートでは、SNSとは、LINE、Facebook、Twitter、Instagram、Snapchat 等のソーシャル・ネットワーキング・サービスをいいます。

N=759

| | |
|----------------|--------|
| 1. 1日5回以上 | (5.3) |
| 2. 1日2~3回くらい | (7.0) |
| 3. 1日1回くらい | (9.1) |
| 4. 2~3日に1回くらい | (13.6) |
| 5. 1週間に1回くらい | (18.7) |
| 6. 2週間に1回くらい | (13.8) |
| 7. 1か月に1回くらい | (15.5) |
| 8. 2~3か月に1回くらい | (11.6) |
| 9. 半年に1回くらい | (2.9) |
| 10. 1年に1回くらい | (1.1) |
| 11. それ以下の頻度 | (1.4) |

Q.13 SNSに写真や動画のアップを【よくする】、【することがある】方にお聞きます。

アップする理由として当てはまるものを選んでください。(お答えはいくつでも)

※ このアンケートでは、SNSとは、LINE、Facebook、Twitter、Instagram、Snapchat 等のソーシャル・ネットワーキング・サービスをいいます。

N=759

| | |
|------------------------------|---------|
| 1. 自分の記録用 | (53. 2) |
| 2. その場に一緒にいた友人や家族と共有するため | (35. 4) |
| 3. その場に一緒にいない友人や家族に見てもらうため | (39. 8) |
| 4. 誰かに見てもらうため(見てもらう人を限定しない。) | (31. 2) |
| 5. その他 | (0. 7) |
| 6. 特にない | (8. 2) |
| 7. 分からない | (1. 3) |

Q.14 SNSに写真や動画のアップを【よくする】、【することがある】方にお聞きます。

アップする写真や動画を撮影することを目的に次のようなことをしたことはありますか。(お答えはいくつでも)

※ このアンケートでは、SNSとは、LINE、Facebook、Twitter、Instagram、Snapchat 等のソーシャル・ネットワーキング・サービスをいいます。

N=759

| | |
|--------------------|---------|
| 1. 外食 | (38. 7) |
| 2. 旅行(日帰りを含む。) | (45. 6) |
| 3. 買物 | (20. 3) |
| 4. 友達と集まる | (26. 9) |
| 5. イベントに参加する | (26. 6) |
| 6. その他 | (2. 5) |
| 7. 撮影を目的に行動したことはない | (28. 7) |
| 8. 分からない・覚えていない | (4. 2) |

Q.15 あなたは、SNSで次のような情報を見たことがきっかけで商品の購入又はサービスの利用をしたことはありますか。(お答えはいくつでも)

※ このアンケートでは、SNSとは、LINE、Facebook、Twitter、Instagram、Snapchat 等のソーシャル・ネットワーキング・サービスをいいます。

N=3,000

| | |
|---------------------------------------|--------|
| 1. 友達がアップやシェアをした情報 | (14.3) |
| 2. 芸能人や有名人がアップやシェアをした情報 | (8.9) |
| 3. お店やメーカーの公式アカウントがアップやシェアをした情報 | (12.5) |
| 4. 上記以外の情報 | (0.3) |
| 5. SNSの情報がきっかけで商品の購入又はサービスの利用をしたことはない | (46.8) |
| 6. 分からない、覚えていない | (29.7) |

Q.16 次に挙げるような事柄や考え方について、あなたはどの程度当てはまりますか。(お答えはそれぞれ1つ)

N=3,000

| | かなり当てはまる | ある程度当てはまる | どちらともいえない | あまり当てはまらない | 全く当てはまらない |
|--|----------|-----------|-----------|------------|-----------|
| 1. 「モノを持つこと(持てること)」が豊かさの表れである | (5.0) | (27.6) | (37.5) | (20.2) | (9.7) |
| 2. 家にモノがあふれている | (7.3) | (26.0) | (35.2) | (22.0) | (9.5) |
| 3. できるだけモノを持たない暮らしに憧れる | (15.7) | (36.2) | (34.3) | (9.1) | (4.6) |
| 4. 男性が料理をするのも特殊なことではないと思う | (30.0) | (41.4) | (22.6) | (4.0) | (2.0) |
| 5. 衣服など身につけるものは自分で選んで買う | (39.0) | (29.3) | (22.9) | (5.6) | (3.1) |
| 6. 見たいものや行きたいところについてインターネットで調べているうちに、見たつもり、行ったつもりになる | (6.7) | (24.0) | (39.9) | (21.0) | (8.5) |
| 7. 値段が安くても品質の良いものは買えると思う | (19.8) | (47.6) | (27.2) | (3.5) | (1.9) |

Q.17 あなたの暮らしを豊かにするために、重要だと思うものを順に3つ選んでください。(お答えはそれぞれ1つ)

N=3,000

| | お金 | 時間 | 家族や友人とのつながり | 地域とのつながり | 動物や自然とのふれあい | 健康 | その他 | 重要だと思うものはない |
|-----------|--------|--------|-------------|----------|-------------|--------|-------|-------------|
| 1. 最も重要 | (31.5) | (6.7) | (17.7) | (0.3) | (0.4) | (41.4) | (0.5) | (1.5) |
| 2. 2番目に重要 | (28.6) | (23.1) | (24.7) | (0.8) | (1.7) | (18.6) | (0.7) | (1.7) |
| 3. 3番目に重要 | (27.4) | (22.5) | (26.3) | (3.1) | (3.5) | (13.4) | (1.5) | (2.4) |

Q.18 あなたの暮らしを豊かにするために、今足りないものを順に3つ選んでください。(お答えはそれぞれ1つ)

N=3,000

| | お金 | 時間 | 家族や友人とのつながり | 地域とのつながり | 動物や自然とのふれあい | 健康 | その他 | 足りないものはない |
|-------------|--------|--------|-------------|----------|-------------|--------|-------|-----------|
| 1. 最も足りない | (53.9) | (11.8) | (3.8) | (5.0) | (4.0) | (8.5) | (1.2) | (11.8) |
| 2. 2番目に足りない | (13.8) | (26.6) | (10.5) | (7.2) | (7.4) | (13.5) | (2.0) | (19.0) |
| 3. 3番目に足りない | (6.2) | (10.1) | (16.8) | (8.8) | (8.8) | (13.2) | (7.6) | (28.5) |

Q.19 暮らしの中で困ったりトラブルに遭ったりしたとき、あなたが主に頼るのは誰ですか。(お答えは1つ)

N=3,000

| | | | |
|------------|--------|------------|--------|
| 1. 親 | (21.7) | 6. 恋人 | (2.2) |
| 2. 子 | (6.5) | 7. 友人や同僚 | (4.7) |
| 3. 配偶者 | (37.8) | 8. その他 | (0.5) |
| 4. 兄弟姉妹 | (4.1) | 9. 誰にも頼らない | (22.0) |
| 5. 上記以外の家族 | (0.4) | | |

Q.20 商品の購入やサービスの利用でトラブルに遭った際、あなたはどのような行動をとりますか。(お答えはいくつでも)

N=3,000

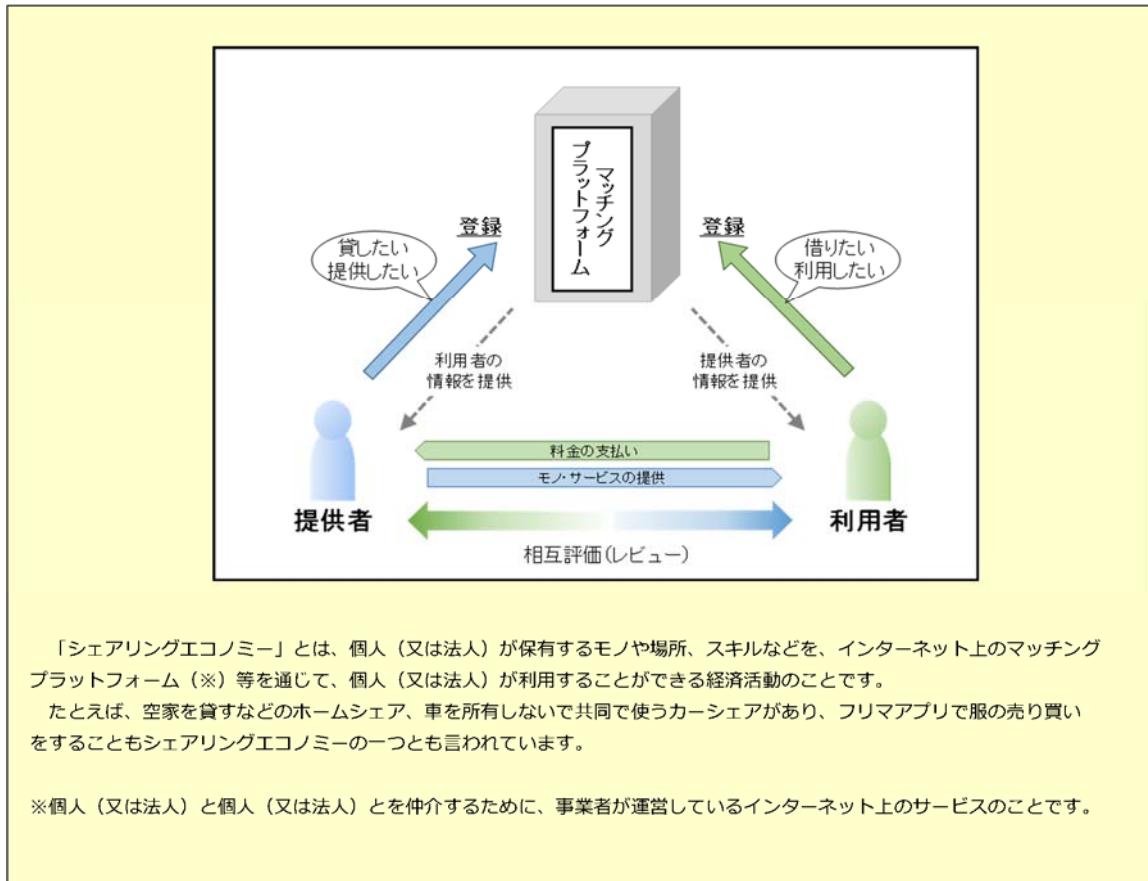
| | |
|--|--------|
| 1. 友人、家族、知人に相談する | (42.1) |
| 2. 販売店や製造元等の事業者にお問い合わせる、申し出る | (46.8) |
| 3. インターネットを検索して参考になる情報を探す | (37.5) |
| 4. インターネット上の掲示板や相談スペース(例:ヤフー知恵袋)に相談を投稿する | (8.1) |
| 5. 消費生活センター等の公共の相談窓口で相談する | (26.6) |
| 6. 弁護士等の専門家に相談する | (6.0) |
| 7. 訴訟を起こす | (1.7) |
| 8. その他 | (0.1) |
| 9. 何もしない | (13.9) |

Q.21 商品の購入やサービスの利用でトラブルに遭った際の行動に、順番をつけてください。

(お答えはそれぞれ1つ)

| | 1 番 目 | 2 番 目 | 3 番 目 | 4 番 目 | 5 番 目 | 6 番 目 | 7 番 目 | 8 番 目 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. 友人、家族、 知人に相談する (N=1,264) | (76.2) | (15.2) | (6.6) | (1.8) | (0.2) | - | - | - |
| 2. 販売店や製 造元等の事業者 に問い合わせ る、申し出る (N=1,403) | (59.7) | (28.4) | (10.4) | (1.1) | (0.2) | (0.1) | - | - |
| 3. インターネット を検索して参考 になる情報を探 す(N=1,126) | (49.0) | (35.1) | (14.0) | (1.7) | (0.2) | - | - | - |
| 4. インターネット 上の掲示板や相 談スペース(例: ヤフー知恵袋) に相談を投稿す る(N=244) | (8.6) | (32.0) | (30.7) | (22.1) | (4.5) | (1.6) | (0.4) | - |
| 5. 消費生活セ ンター等の公共 の相談窓口に関 する(N=797) | (22.5) | (28.4) | (31.0) | (14.3) | (3.8) | (0.1) | - | - |
| 6. 弁護士等の 専門家に相談す る(N=179) | (11.7) | (12.3) | (22.9) | (26.3) | (20.7) | (6.1) | - | - |
| 7. 訴訟を起こす (N=50) | (14.0) | (10.0) | (8.0) | (16.0) | (22.0) | (12.0) | (18.0) | - |
| 8. その他(N=3) | (66.7) | - | - | (33.3) | - | - | - | - |

下記の文章をお読みになって、以下の質問にお答えください。



Q.22 あなたは「シェアリングエコノミー」を知っていましたか。（お答えは1つ）

N=3,000

| | |
|---------------------------|--------|
| 1. 知っていた | (11.6) |
| 2. 知らなかった(上の説明を読んで初めて知った) | (88.4) |

Q.23_1 あなたは、「シェアリングエコノミー」に興味はありますか。【提供】することについて、当てはまるものをそれぞれお答えください。(お答えはそれぞれいくつでも)

N=3,000

| | 既に提供 したことが ある(海外 を含む。) | 今後提供し てみたい (今後も提 供したい。) | 今後提供は したくない | 分からない |
|------------------------|---------------------------------|----------------------------------|----------------|--------|
| 1. 場所(ホームシェア・スペースシェア等) | (1.7) | (7.7) | (48.1) | (42.9) |
| 2. モノ(フリマ・レンタルサービス等) | (3.4) | (17.3) | (38.0) | (42.2) |
| 3. 移動(カーシェア・ライドシェア等) | (1.0) | (10.1) | (46.1) | (42.9) |
| 4. スキル(家事代行等) | (1.2) | (14.4) | (41.2) | (43.4) |
| 5. その他 | (0.6) | (5.1) | (33.7) | (60.6) |

Q.23_2 あなたは、「シェアリングエコノミー」に興味はありますか。【利用】することについて、当てはまるものをそれぞれお答えください。(お答えはそれぞれいくつでも)

N=3,000

| | 既に利用 したことが ある(海外 を含む。) | 今後利用し てみたい(今 後も利用し たい。) | 今後利用は したくない | 分からない |
|------------------------|---------------------------------|----------------------------------|----------------|--------|
| 1. 場所(ホームシェア・スペースシェア等) | (1.7) | (11.9) | (44.7) | (41.9) |
| 2. モノ(フリマ・レンタルサービス等) | (3.5) | (20.6) | (37.5) | (39.0) |
| 3. 移動(カーシェア・ライドシェア等) | (1.2) | (15.4) | (42.3) | (41.2) |
| 4. スキル(家事代行等) | (1.0) | (16.8) | (39.5) | (42.7) |
| 5. その他 | (0.5) | (7.2) | (34.8) | (57.5) |

Q.24 あなたは【「シェアリングエコノミー」で場所、モノ、移動、スキル等を提供すること】に対して、どのようなことを期待しますか。(お答えはいくつでも)

N=739

| | |
|----------------------------|--------|
| 1. 収入を得られること | (62.5) |
| 2. 使われずにもったいないものを有効活用できること | (67.4) |
| 3. 人の役に立てること | (49.3) |
| 4. 利用者とのコミュニケーション | (22.2) |
| 5. その他 | (0.1) |
| 6. 特にない | (4.2) |
| 7. 分からない | (2.8) |

Q.25 あなたは【「シェアリングエコノミー」で場所、モノ、移動、スキル等を利用すること】に対して、どのようなことを期待しますか。(お答えはいくつでも)

N=843

| | |
|-----------------------------|--------|
| 1. 安価なこと | (59.2) |
| 2. 自分のニーズに合っていること | (66.9) |
| 3. そこにしかない特別なものが利用できること | (24.9) |
| 4. 高価で手が届かないものを使えること | (24.2) |
| 5. 購入するよりも楽しかったり、面白かったりすること | (29.8) |
| 6. 提供者とのコミュニケーション | (18.3) |
| 7. その他 | (0.8) |
| 8. 特にない | (3.8) |
| 9. 分からない | (3.2) |

Q.26 これまでに利用又は提供した中で、あなたが「最も良かった」と思うシェアリングエコノミーについて伺います。

Q.26-1 あなたは、いつどこで利用又は提供しましたか。

Q.26-2 あなたは、何を利用又は提供しましたか。

Q.26-3 どんなところが良かったですか。

(※自由記述のため、集計なし)

Q.27 「シェアリングエコノミー」について不安に思ったことや、使ってみて困ったことはありますか。(お答えはそれぞれいくつでも)

※利用・提供したことのない方は、利用・提供するとしたらとお考えになってお答えください。

N=3,000

| | 安全性 | 品質 | お金のやり取り | 相手とのコミュニケーション(評価を付けたりすることが面倒) | 相手とトラブルになった際の対処 | その他 | 不安に思ったことや使ってみて困ったことは特にない | 分からない |
|-----------|--------|--------|---------|-------------------------------|-----------------|-------|--------------------------|--------|
| 1. 提供するとき | (41.8) | (22.6) | (38.2) | (24.5) | (38.7) | (2.8) | (3.6) | (33.0) |
| 2. 利用するとき | (44.8) | (32.5) | (36.0) | (23.3) | (36.1) | (4.8) | (3.3) | (32.2) |

Q.28 あなたは「シェアリングエコノミー」のマッチングプラットフォームを運営する事業者にどのようなことを期待しますか。(お答えはいくつでも)

N=3,000

| | | |
|----|--|--------|
| 1. | 事故につながることはないよう、商品・サービスの安全性を確保すること | (45.0) |
| 2. | 商品・サービスの品質を確保すること | (34.8) |
| 3. | 利用者・提供者の信用性を可視化すること | (34.0) |
| 4. | トラブルの発生に備え、利用者・提供者・マッチングプラットフォームを運営する事業者について、誰がどのような責任を負うかを明確にしておくこと | (38.8) |
| 5. | 利用者・提供者からの苦情の受付やあっせんを行うこと | (24.6) |
| 6. | その他 | (0.2) |
| 7. | 特にない | (15.9) |
| 8. | 分からない | (23.8) |

Q.29 あなたはインターネットオークションを利用したことはありますか。(お答えはいくつでも)

N=3,000

| | |
|-----------------|--------|
| 1. 商品を買ったことがある | (39.8) |
| 2. 商品を売ったことがある | (17.3) |
| 3. 利用したことはない | (49.7) |
| 4. 分からない、覚えていない | (7.7) |

Q.30 あなたの職場では、プレミアムフライデーは実施されていますか。(お答えは1つ)

※ 「プレミアムフライデー」とは、毎月最終金曜の終業を午後3時とする取組です。

N=867

| | |
|----------------|--------|
| 1. 実施されている | (6.0) |
| 2. 実施されていない | (81.4) |
| 3. 金曜日はもともと休業日 | (1.4) |
| 4. 分からない | (11.2) |