

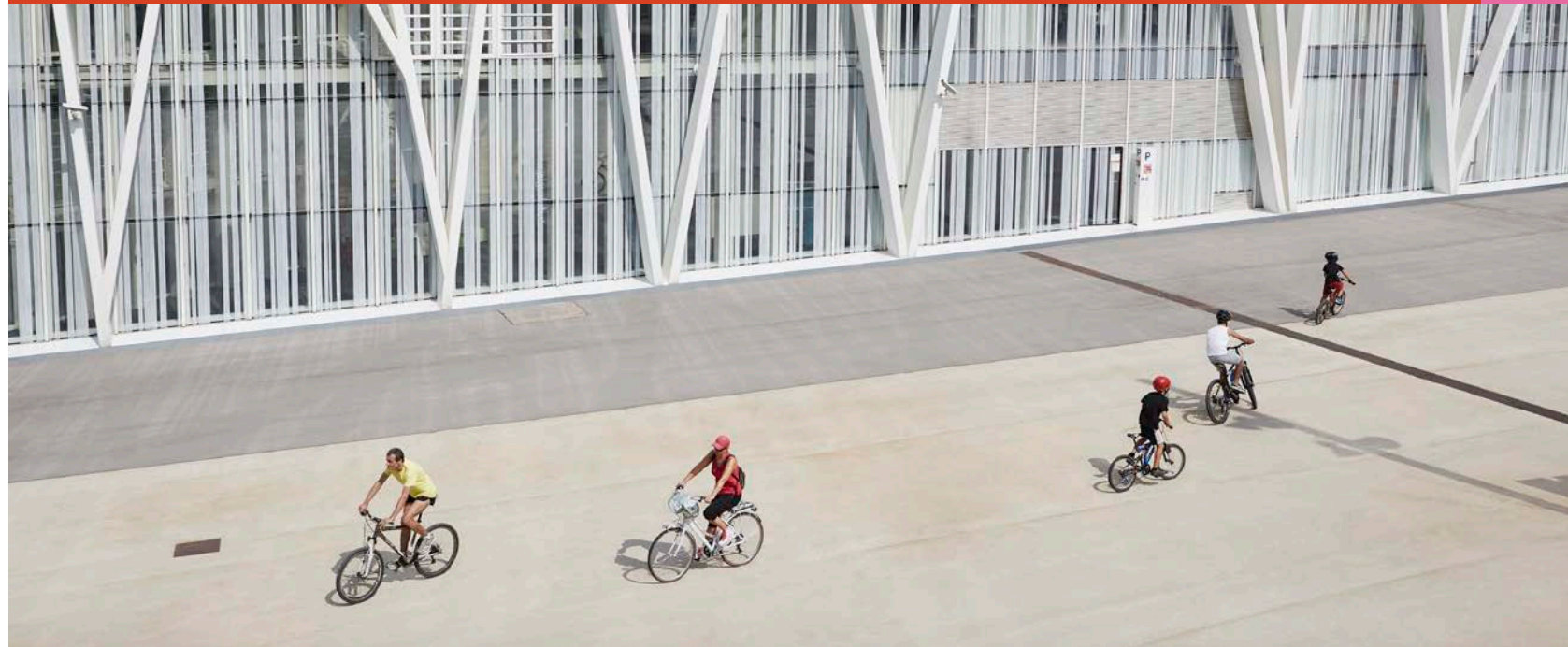
# 第11回シェアリングエコノミー検討会議

## 資料 国内シェアリングエコノミーに関する意識調査 2018

平成30年11月30日  
PwCコンサルティング合同会社

# 国内シェアリングエコノミーに関する 意識調査 2018

登壇資料編

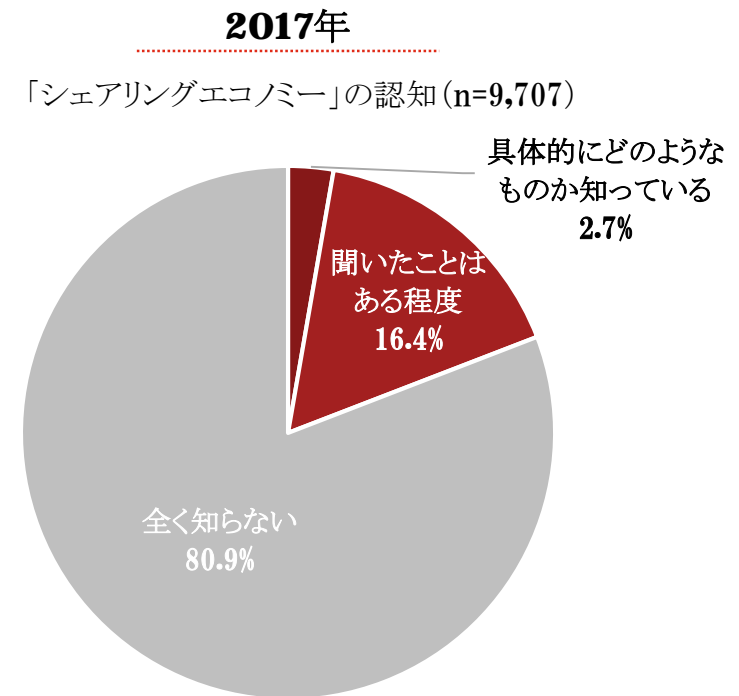
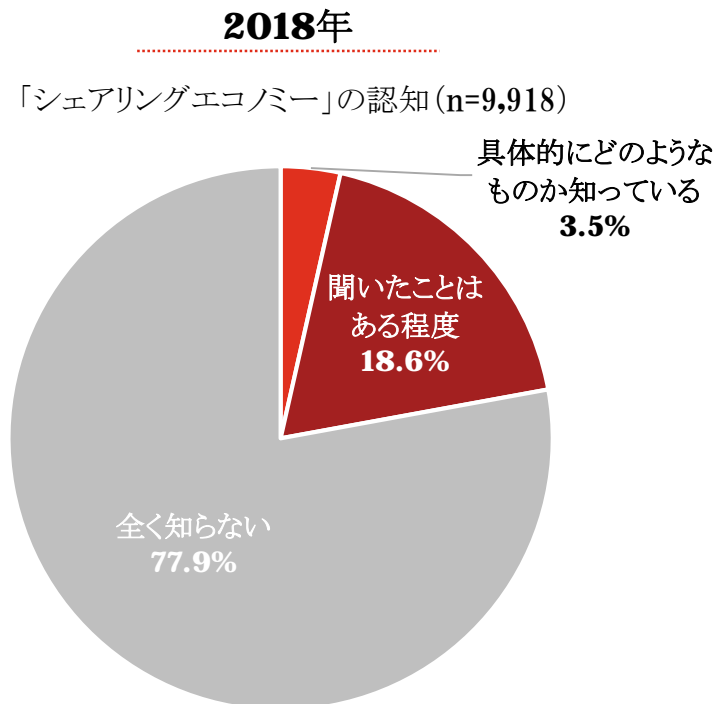


# 1 「シェアリングエコノミー」 そのもの の認知

(対象:全員)

「シェアリングエコノミー」について、「具体的にどのようなものか知っている」「聞いたことはある程度」という回答の合計は約2割。  
約8割は「全く知らない」と回答。

Q. あなたは「シェアリングエコノミー」についてご存知ですか。



## 2 シェアリングエコノミーの「サービス」の認知①

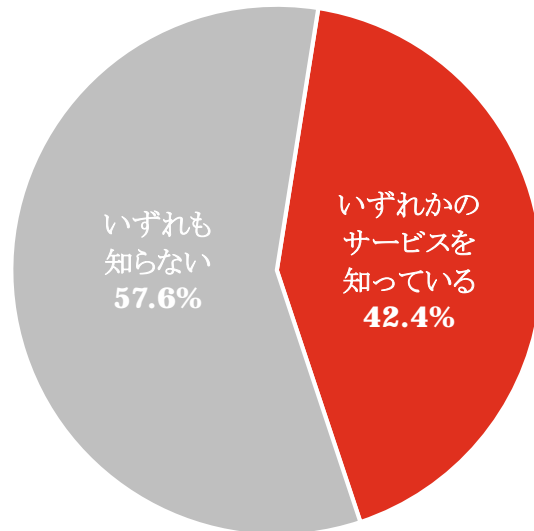
(対象:全員)

本調査における「シェアリングエコノミー」の定義およびサービスのカテゴリーを説明した上で認知を聞くと、「シェアリングエコノミーのサービスのいずれかを知っている」と回答したのは全体の**42.4%**。2017年の結果よりも**10%以上**増加した。

Q. 次の「シェアリングエコノミーのサービス」の中でご存知のものをお知らせください(「場所・空間」「移動手段」「モノ」「ビジネスプロフェッショナルスキル」「家事・手伝い・シッターなどのスキルや労働力」「クラウドファンディング/P2P型資金調達」から複数回答)。

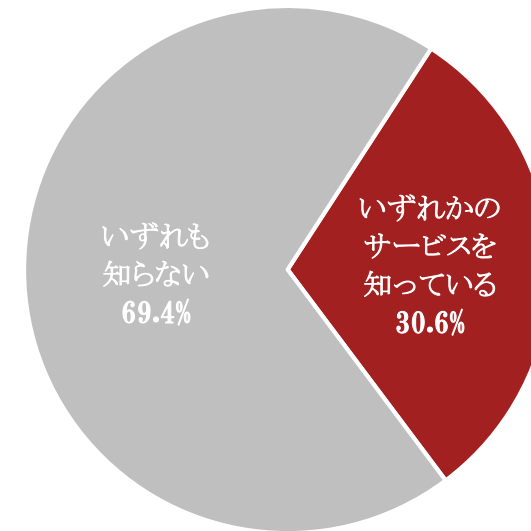
2018年

「シェアリングエコノミーのサービス」の認知 (n=9,918)



2017年

「シェアリングエコノミーのサービス」の認知 (n=9,707)



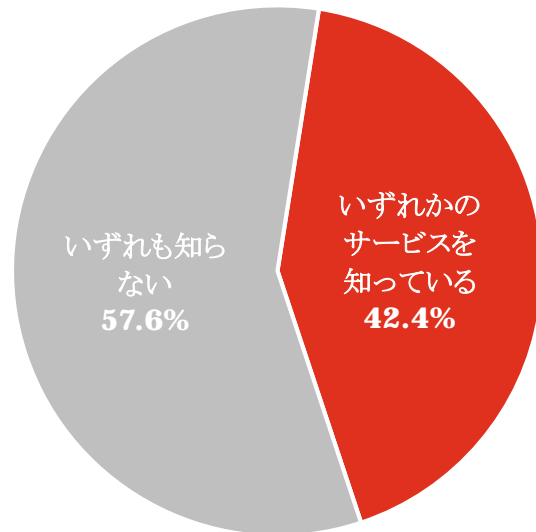
### 3 シェアリングエコノミーの「サービス」の認知②

#### 認知されているカテゴリ（対象：シェアリングエコノミー認知者）

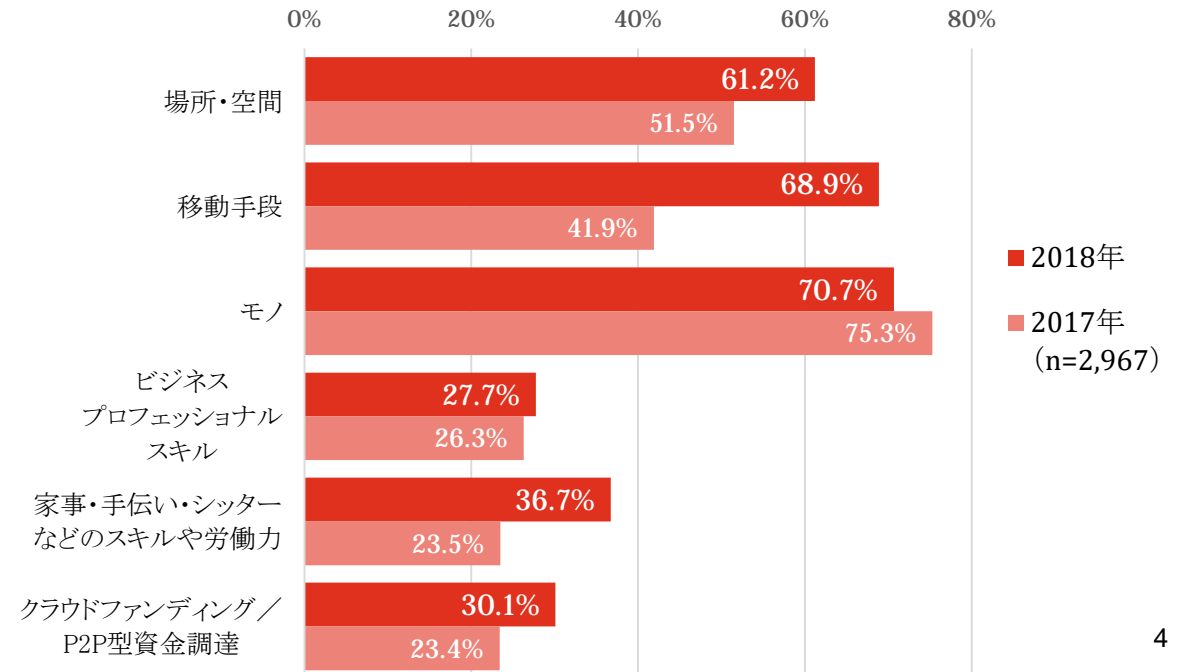
「シェアリングエコノミーのサービス」のいずれかを知っていると回答した人が認知しているサービスのカテゴリは、「モノ」「移動手段」「場所・空間」の順。2017年と比較すると、「移動手段」「家事・手伝い・シッターなどのスキルや労働力」において、10%以上認知が上がった。

Q. 次の「シェアリングエコノミーのサービス」の中でご存知のものをお知らせください（「場所・空間」「移動手段」「モノ」「ビジネスプロフェッショナルスキル」「家事・手伝い・シッターなどのスキルや労働力」「クラウドファンディング／P2P型資金調達」から複数回答）。

「シェアリングエコノミーのサービス」の認知 (n=9,918)



認知されているサービスのカテゴリ (n=4,210、複数回答)

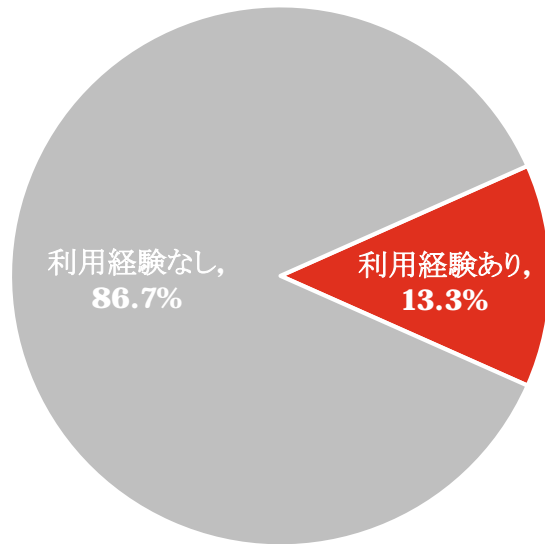


## 4 シェアリングエコノミーのサービスの **利用経験** (対象:サービス利用経験者)

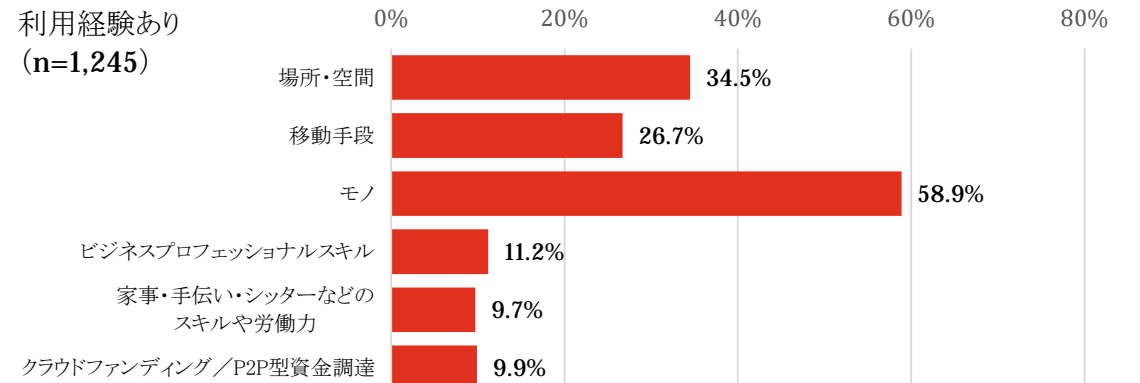
国内で「シェアリングエコノミーサービス」のいずれかの利用経験があると回答した人について、そのカテゴリーを見ると、「利用者」「提供者」共に「モノ」に関わるサービスの利用経験が最多。

Q. 「シェアリングエコノミー」のサービスの中で、利用したことがあるものをお知らせください。海外での利用は除き、国内での利用経験のみをお知らせください(選択式複数回答)。

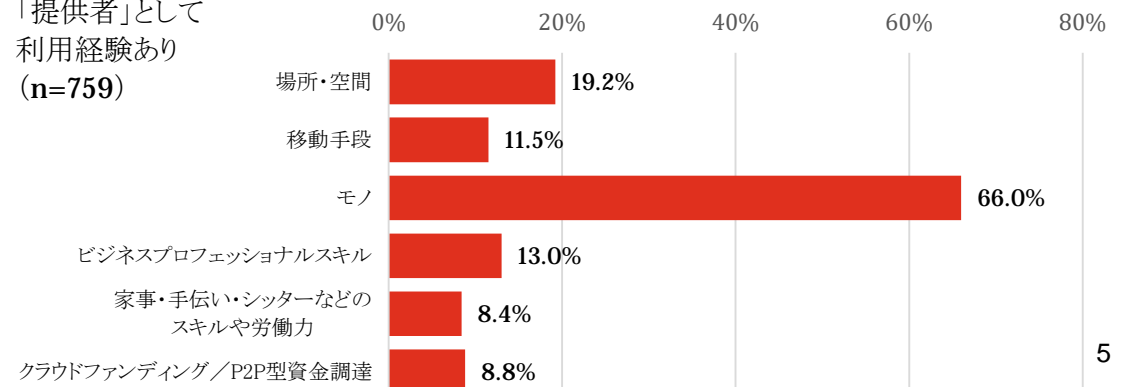
「シェアリングエコノミーのサービス」の利用経験  
(「利用者」または「提供者」として) (n=9,918)



「利用者」として  
利用経験あり  
(n=1,245)



「提供者」として  
利用経験あり  
(n=759)

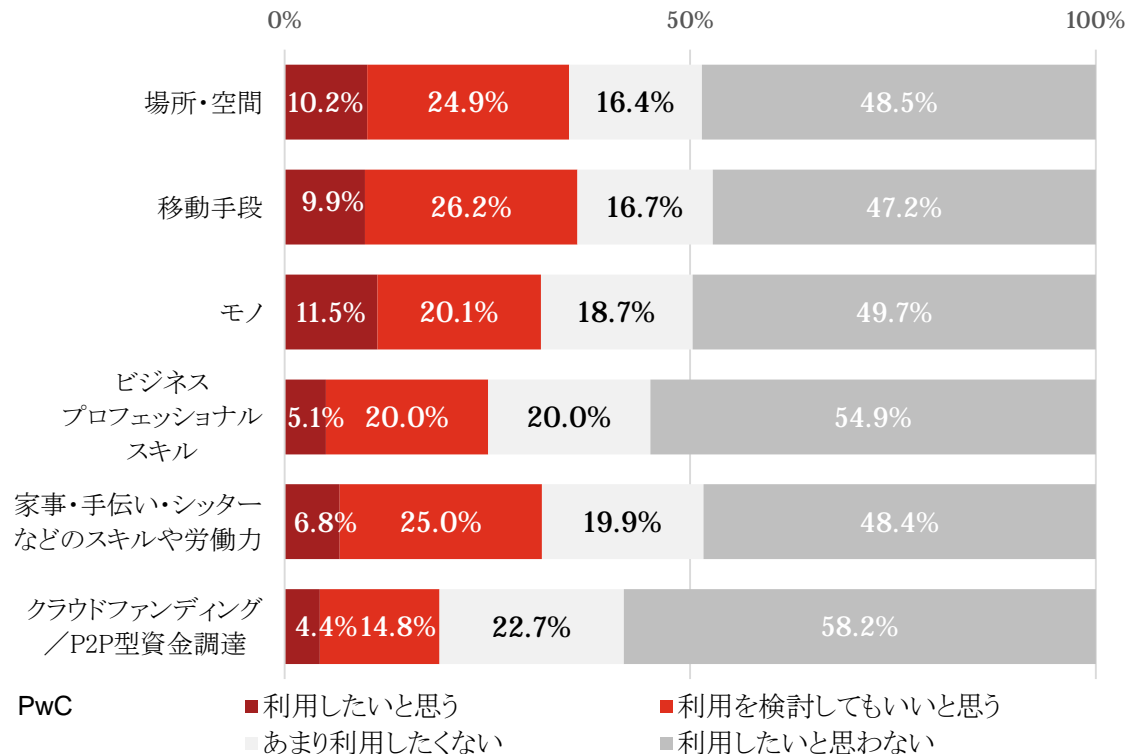


## 5 シェアリングエコノミーの サービスの利用意向 カテゴリー別(対象:全員)

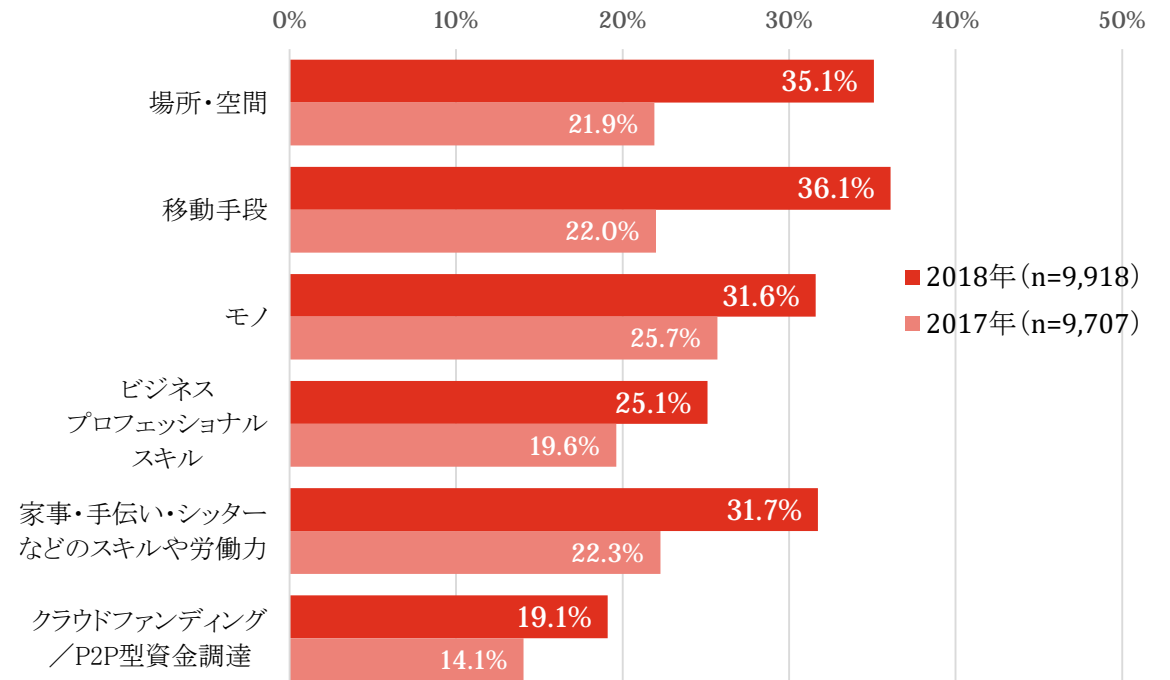
「シェアリングエコノミーのサービス」を「(サービス・製品の)利用者」として「利用したいと思う」「利用を検討してもいいと思う」の合計は、各カテゴリーにおいて約2-4割。2017年の結果と比較すると、「場所・空間」「移動手段」の利用意向がそれぞれ10%以上増加した。

Q. 「シェアリングエコノミー」のサービスを、「利用者」として利用してみたいと思いますか。

「シェアリングエコノミーのサービス」の「利用者」としての利用意向  
 カテゴリー別 (n=9,918)



「シェアリングエコノミーのサービス」の「利用者」としての利用意向  
 カテゴリー別(「利用したいと思う」「利用を検討してもいいと思う」の合計)



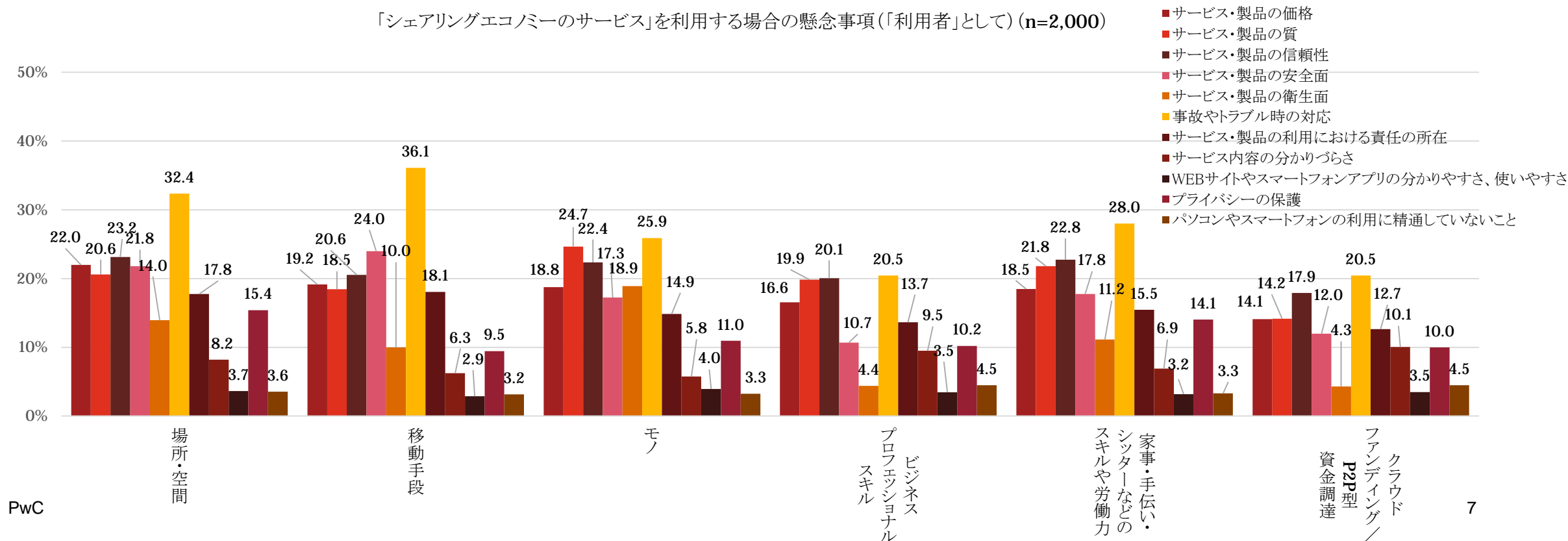
## 6 シェアリングエコミーのサービスを利用する場合の 懸念事項 カテゴリー別(対象:全員)

「シェアリングエコミーのサービス」を「利用者」として利用する場合の懸念事項は、全てのカテゴリーにおいて「事故やトラブル時の対応」が最多。

【参考】2017年も全てのカテゴリーにおいて「事故やトラブル時の対応」が最多。それぞれ、「場所」:33.1%、「移動手段」:33.9%、「モノ」:27.3%、「プロフェッショナルスキル」:23.3%、「家事・手伝い・シッターなどのスキルや労働力」:28.2%、「クラウドファンディング/P2P型資金調達」:22.2% (n=2,000)。

Q. 「シェアリングエコミーのサービス」を「利用者」として利用する場合、懸念事項はありますか。あてはまるものをお知らせください。利用経験のない場合は利用すると仮定してお答えください(複数回答)。

「シェアリングエコミーのサービス」を利用する場合の懸念事項(「利用者」として) (n=2,000)



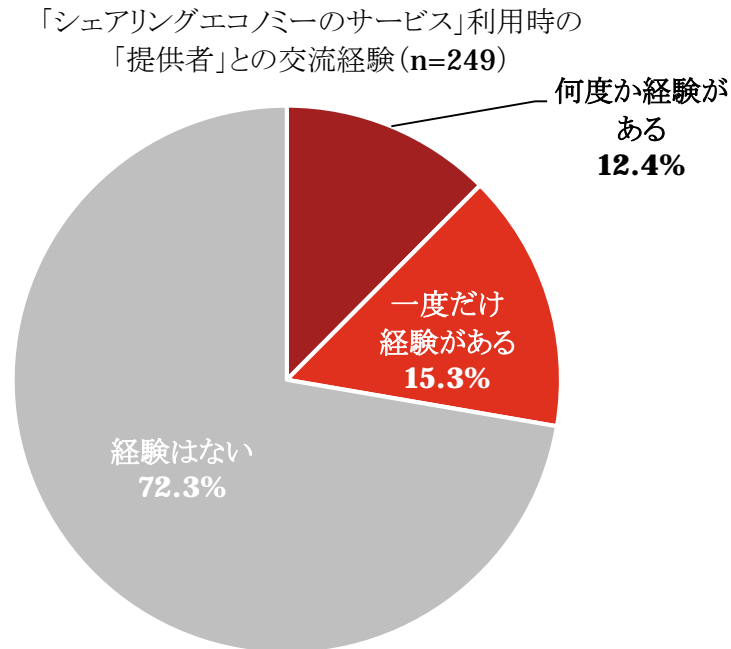


## 7 「シェアリングエコノミーのサービス」利用時の「提供者」とのコミュニケーション (対象:利用経験者のみ、全員)

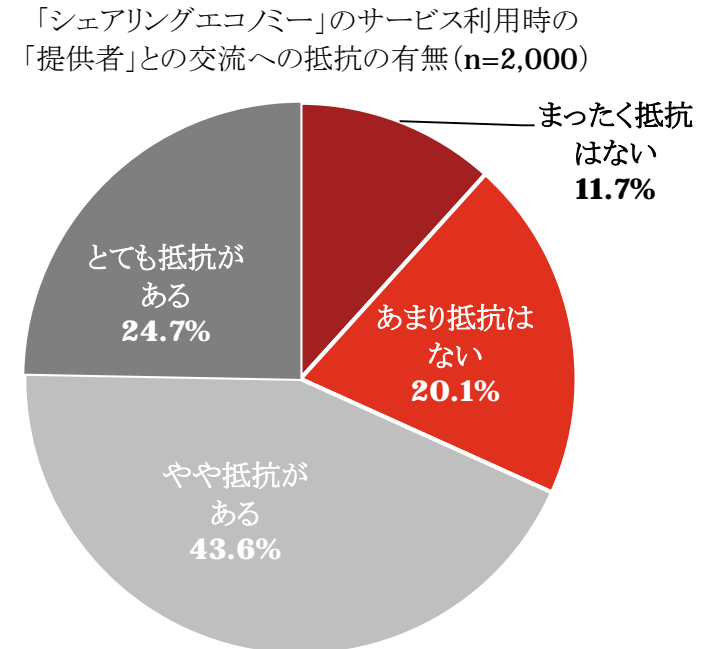
「シェアリングエコノミーのサービス」の利用経験者に対し、サービス・製品の「提供者」との交流経験について聞くと、計**27.7%**が「経験がある」と回答。また、全員に対し、「提供者」本人と会って交流することへの抵抗の有無について聞くと、計**3割以上**が「抵抗はない」。

※交流の例: 一緒に出かける、一緒に作業をする、取引以外の会話をする など

Q. 「シェアリングエコノミー」のサービスを利用した際に、提供者本人と直接会って交流した経験はありますか。



Q. 「シェアリングエコノミー」のサービスの利用時、提供者本人と直接会って交流することに抵抗はありますか。



## 【参考】自由記述回答から①

### 日本でのシェアリングエコノミー普及に関するコメント (○=シェアリングエコノミー認知者 ◇=シェアリングエコノミー非認知者)

- 「もったいない」の解決につながるものだと思います(20代、男性 ○)
- 他人と会うのは怖いから、会わなくてすむシェアリングなら使ってみてもいいかも(20代、女性 ○)
- シェアリングエコノミーが普及することにより既存のサービスの質の向上に期待できるので良いと思う。また、消費者の選択肢が増えるため良いと思う(20代、女性 ◇)
- 便利でお金、時間が有効に使える(30代、男性 ○)
- 他人のものを使用することに抵抗がある。やはり自分で稼いだ金で購入する方が買う喜びがある(30代、男性 ○)
- 法人との取引ではなく、個人対個人とのやり取りに特に抵抗を感じる(30代、女性 ○)
- 人のものを借りて何か壊したりしてしまうのも嫌だし、逆も嫌(30代、女性 ○)
- 子育て中でも収入を得られるのではと少しシェアリングエコノミーに興味を持ちました(30代、女性 ○)
- もっとサービスを地方にも伸ばして欲しい(40代、男性 ○)
- 住んでいる所が田舎なのでほぼ利用出来る環境にない(40代、女性 ○)
- もっと使える地域が広がってくるとありがたい(50代、男性 ◇)
- 都市部ならビジネスとして成り立つと思うが、地方ではシェアする物やサービスが限定され、シェアリングエコノミーが定着するとは思えません(50代、男性 ○)
- 地域の活性化につながるサービスとして、期待できそう(50代、女性 ○)
- 所有の概念が変化することが普及のきっかけになると思う(60代、男性 ○)
- 見ず知らずの人から借りるのは抵抗がある(60代、男性 ◇)
- 高齢化、人手不足を解消する手段にはなると思う(60代、女性 ○)
- 広がってきていることは知っているが、利用している人の声が聞こえてこない。プラス面もマイナス面も利用経験のある人の声を聞きたい(60代、女性 ○)
- 高齢者におけるサービスのケーススタディが知りたい(70代、男性 ◇)
- いずれ介護などはお世話にならざるをえないような気がする(70代、女性 ○)

## 【参考】自由記述回答から②

### シェアリングエコノミーの安全性・信頼性に関するコメント (○=シェアリングエコノミー認知者 ◇=シェアリングエコノミー非認知者)

- 怪しい人も多くいるイメージがあり、始められない。だがやってみたい気持ちは大きい(10代、女性 ◇)
- 犯罪やトラブルの原因になりかねないと思う(20代、男性 ◇)
- 面白いサービスだとは思いますが、いざ利用するのは抵抗がある。子どもが利用したいと言い出したら不安(20代、女性 ○)
- 物を提供した時、壊されたりした場合の保証等、ルールを明確にしてほしい(30代、男性 ◇)
- 分かりやすいシステムの構築と、トラブルの際には仲介などの対応をしてくれるようなサービスが好ましい(30代、男性 ○)
- セキュリティ面が信頼できれば非常に良いサービスだと思う(30代、男性 ○)
- 何かを利用する時、敷居は低くなる(手軽になる)と思うので、後は安全面やシェアするモノの品質管理・維持など個人間ならではのトラブルをいかに安心なものにできるかが普及の一助を担うと思う(30代、男性 ○)
- 民泊トラブルの事例があるように、提供者・利用者それぞれのマナー・モラルに任せるのではなく、明確な規則・罰則が必要(30代、男性 ○)
- やはり提供者としてはしっかり責任を持ってやる責務があり、利用者はその内容をしっかり理解した上で利用しなければいけないと感じる(30代、男性 ○)
- 利用する・される双方のリスクを十分理解した上で、悪用しない意識が必要と思う(30代、男性 ○)
- スキルや資産を有効に使えるようになって良いと思うが、トラブル時の保障やITリテラシー、個人情報の扱い等のルール決めや周知が必要(30代、男性 ○)
- 提供者の信頼性を運営者が保証しなければならないと思う(40代、男性 ○)
- 利用者全てが善人ではないので、マナーが守られて初めて成立するもの(40代、女性 ○)
- これから利用者、提供者ともに増えて行くと思いますが、それにつれて問題も多く発生すると思います(50代、女性 ○)
- 利用の都度、その利用する物やサービスに見合った保険に加入できれば好都合だと思うが、現在は「1年間に一切のリスクを保障する個人賠償責任保険」程度しかないので、不便だと思う(60代、男性 ○)
- トラブル発生がとても気掛かり。法的な責任が誰にあるか明確にしていく必要がある(60代、男性 ○)

## 参考掲載 《2017年調査》 消費者の声 - 自由記述回答例 (シェアリングエコノミー認知者)

# 日本でのシェアリングエコノミー普及に関連するコメント

- あまり聞いたことがないから、もっといろんなところで紹介するべきだと思う。そうすれば利用しやすくなると思う(10代・女性)
- 今の時代高齢者の一人住まいが多いので、家事、手伝いなどのサービスを簡単に依頼できるようになれば、孤独死なども減らせるのではないかと思います(20代・女性)
- 日本人の気質、風土には合わないのではないか(30代・男性)
- 利用している人の意見で良い部分、悪い部分、メリット、デメリットを詳しく聞いてみたい(30代・男性)
- 日本人は人と人との繋がりが薄いので、個人主義の壁を乗り越えることができるかどうか課題だと思う(40代・男性)
- シェアリングには賛成だが、日本向きかどうかはわからない(40代・女性)
- 海外(特に欧米諸国)で普及しているからと言って、日本国内で普及するとは限らない(50代・男性)
- 身近でシェアリングエコノミーをやっている人がいないので、実際の現場を見て検討したい(50代・女性)
- 日本人の場合、自分の物との思考が強いので、浸透するまでには時間が掛かる(60代・男性)
- 日本で地方でどれだけ理解されるか国や自治体が積極的に推し進めないと難しいのではとも思います。やってみなければわかりませんが、中途半端にならないことを願います(60代・男性)
- エコを考えた時素晴らしい発想だと思います。ただ今の日本で地方でどれだけ理解されるか国や自治体が積極的に推し進めないと難しいのではとも思います。(60代・男性)
- 都会よりも、地方に関して啓蒙していった方がいいと思います(60代・男性)

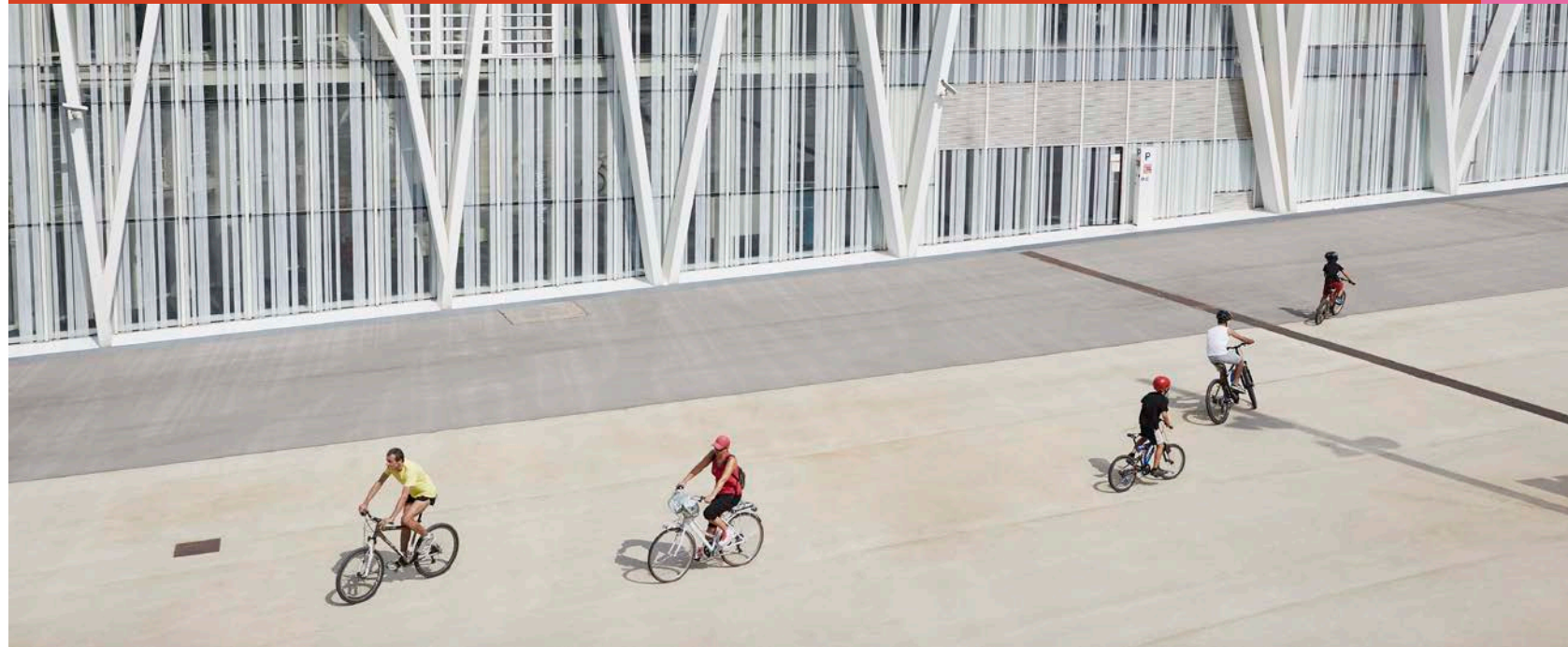
## 参考掲載 《2017年調査》 消費者の声 - 自由記述回答例 (シェアリングエコノミー認知者)

# シェアリングエコノミーの安全性・信頼性に関連するコメント

- 問題が起きないならやってみたい(10代・男性)
- 利用・提供どちらの立場であるにしても相手を信頼できるかどうか重要であると考えているので、そのあたりを数値的もしくはそれと同じくらい客観的な指標で判断できるようにしてほしい(20代・男性)
- 何かトラブルが発生したときにどう対処するかなど、具体的な事例をもっと知ることができれば安心すると思う(20代・女性)
- たしかに色々な負担は減るかもしれないが、気持ち的に抵抗がある(30代・女性)
- トラブルの発生時の対処を自分で行うとなると利用に躊躇してしまいます(40代・女性)
- 第三者による対応が確立しているなら安心(40代・女性)
- 犯罪に使われる可能性が多く、そのときの責任所在が明確でない(40代・男性)
- 行政による法整備と同時に借り手側のマナーやモラルの向上も必要(50代・女性)
- 安全面、安心面での危惧がありますが、将来的に物やサービスのシェアは必要になると確信しています。悪徳な業者が入り込む余地のないシステムを期待しています(60代・男性)
- 他人との貸借関係は余程信頼関係がなければ出来ないと考えます(70代・女性)

# 国内シェアリングエコノミーに関する 意識調査 2018

調査 本編



# PwC 国内シェアリングエコノミーに関する意識調査 2018

## 目次

調査概要	15
調査結果 1: <対象>9,918サンプル	
1-1 「シェアリングエコノミー」の認知	17
1-2 「シェアリングエコノミーのサービス」の認知	18
1-3 「シェアリングエコノミーのサービス」の利用経験	22
1-4 「シェアリングエコノミーのサービス」の利用意向	26
調査結果 2: サービスのカテゴリー別 <対象>全回答から抽出した計2,000サンプル(シェアリングエコノミー認知者:1,000、非認知者:1,000)	
2-1 「シェアリングエコノミーのサービス」の利用回数	30
2-2 「シェアリングエコノミーのサービス」を利用してよかった点	31
2-3 「シェアリングエコノミーのサービス」を利用するメリット	32
2-4 「シェアリングエコノミーのサービス」を利用する場合の懸念事項	33
調査結果 3: <対象>全回答から抽出した計2,000サンプル(シェアリングエコノミー認知者:1,000、非認知者:1,000)	
3-1 「シェアリングエコノミー」が日本経済・社会に与える影響	35
3-2 「シェアリングエコノミー」の発展が自分自身に与える影響	37
3-3 「シェアリングエコノミー」について感じること	39
3-4 「シェアリングエコノミーのサービス」利用時の「提供者」とのコミュニケーション	41
3-5 「民泊」の認知	42
参考 自由記述回答から	43

# PwC 国内シェアリングエコノミーに関する意識調査 2018

## 調査概要

調査目的	全国の消費者のシェアリングエコノミーに対する意識の把握
調査地域、対象	国内全域の一般消費者。16歳～70代の男女
調査方法	Webによるアンケート調査
調査期間	2018年5月25日～28日
サンプル数	9,918名にスクリーニング調査を行い、うち2,000名が本調査に回答。 (「シェアリングエコノミーのサービスのいずれかを知っている」と回答した1,000名、「シェアリングエコノミーのサービスのいずれも知らない」と回答した1,000名の計2,000名を抽出)
主な調査内容	<ol style="list-style-type: none"><li>1. シェアリングエコノミーの認知、サービス利用経験、サービス利用意向</li><li>2. サービスの 카테고리ごとに、利用回数、利用してよかった点(以上、利用経験者のみ)、利用におけるメリット、懸念事項など</li><li>3. シェアリングエコノミーの日本経済・社会および自分自身への影響、シェアリングエコノミーについて感じること</li></ol> ※ 「国内シェアリングエコノミーに関する意識調査 2017」(調査期間: 2017年5月16日～18日。サンプル数: 9,707名)の結果とも一部の内容を比較
調査主体	PwCコンサルティング合同会社 グローバルイノベーションファクトリー



# 国内シェアリングエコノミーに関する意識調査 調査結果 1

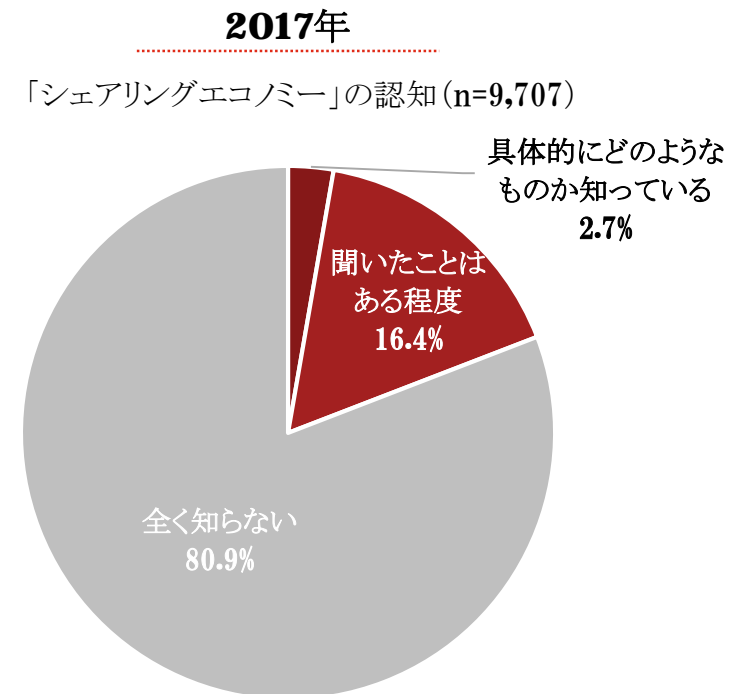
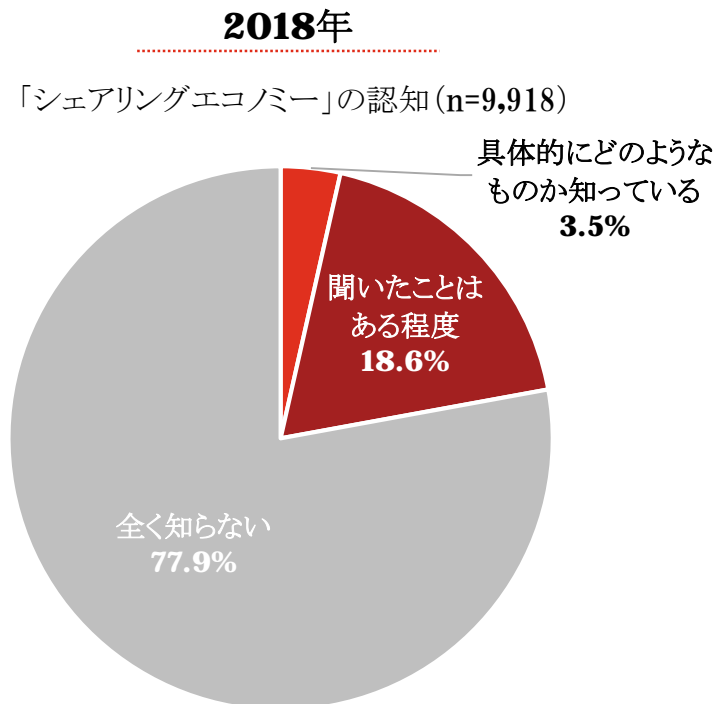
<対象>  
9,918サンプル

# 1

## 1-1 「シェアリングエコノミー」の認知 (対象:全員)

「シェアリングエコノミー」について、「具体的にどのようなものか知っている」「聞いたことはある程度」という回答の合計は約2割。約8割は「全く知らない」と回答。

Q. あなたは「シェアリングエコノミー」についてご存知ですか。



## 1-2 「シェアリングエコノミーのサービス」の認知 本調査における「シェアリングエコノミー」の定義

「シェアリングエコノミー」とは、個人等が保有する「遊休資産」(※1)などを、インターネット上のプラットフォームを介して他の個人等が必要なタイミングで利用することを可能にする経済活動の総称。ソーシャルメディアが有するコミュニケーション機能が活用されるのもその特徴のひとつです。

※1: 遊休資産:活用されていない資産。有形のものだけでなくスキルや時間など無形のものも含む

本調査におけるカテゴリー	内容
1. 場所・空間 (※2)	宿泊場所、駐車場、会議室、荷物預かりなど
2. 移動手段	自動車(移動手段の提供を含むものも対象)、自転車など
3. モノ	洋服、家電、子供用品など
4. ビジネスプロフェッショナルスキル(※2)	翻訳、プログラミング、デザイン、ビジネスコンサルティングなど
5. 家事・手伝い・シッターなどのスキルや労働力	家事全般、子育て支援、介護支援、料理、庭仕事など
6. クラウドファンディング	P2P型資金調達

※2: 2017年の調査では、「場所」「プロフェッショナルスキル」と表記

## 1-2 「シェアリングエコノミーのサービス」の認知①

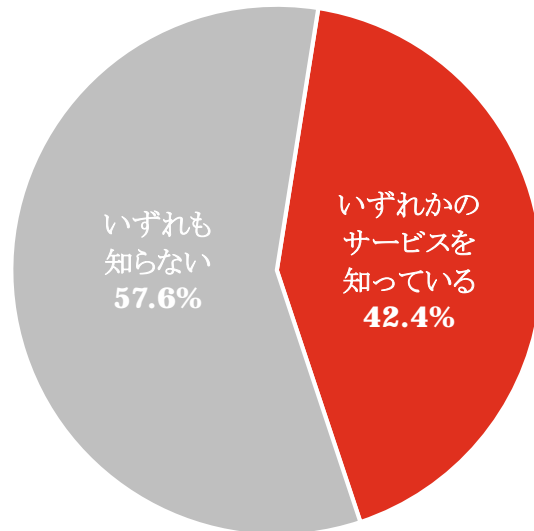
(対象:全員)

本調査における「シェアリングエコノミー」の定義およびサービスのカテゴリーを説明した上で認知を聞くと、「シェアリングエコノミーのサービスのいずれかを知っている」と回答したのは全体の**42.4%**。2017年の結果よりも**10%以上**増加した。

Q. 次の「シェアリングエコノミーのサービス」の中でご存知のものをお知らせください(「場所・空間」「移動手段」「モノ」「ビジネスプロフェッショナルスキル」「家事・手伝い・シッターなどのスキルや労働力」「クラウドファンディング/P2P型資金調達」から複数回答)。

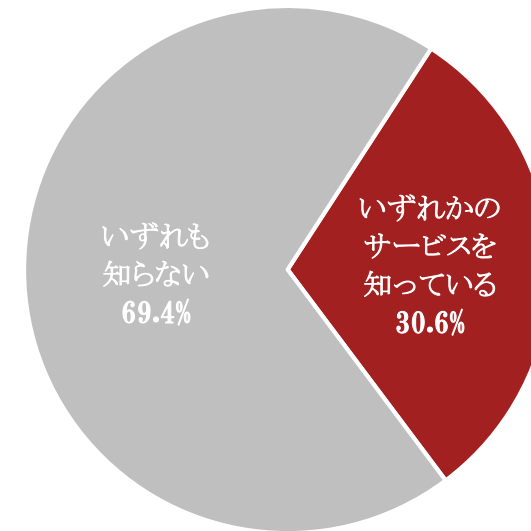
2018年

「シェアリングエコノミーのサービス」の認知 (n=9,918)



2017年

「シェアリングエコノミーのサービス」の認知 (n=9,707)



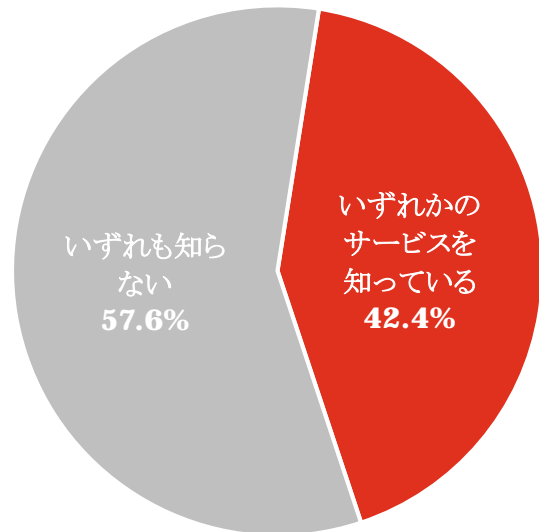
## 1-2 「シェアリングエコノミーのサービス」の認知②

### 認知されているカテゴリ(対象:シェアリングエコノミー認知者)

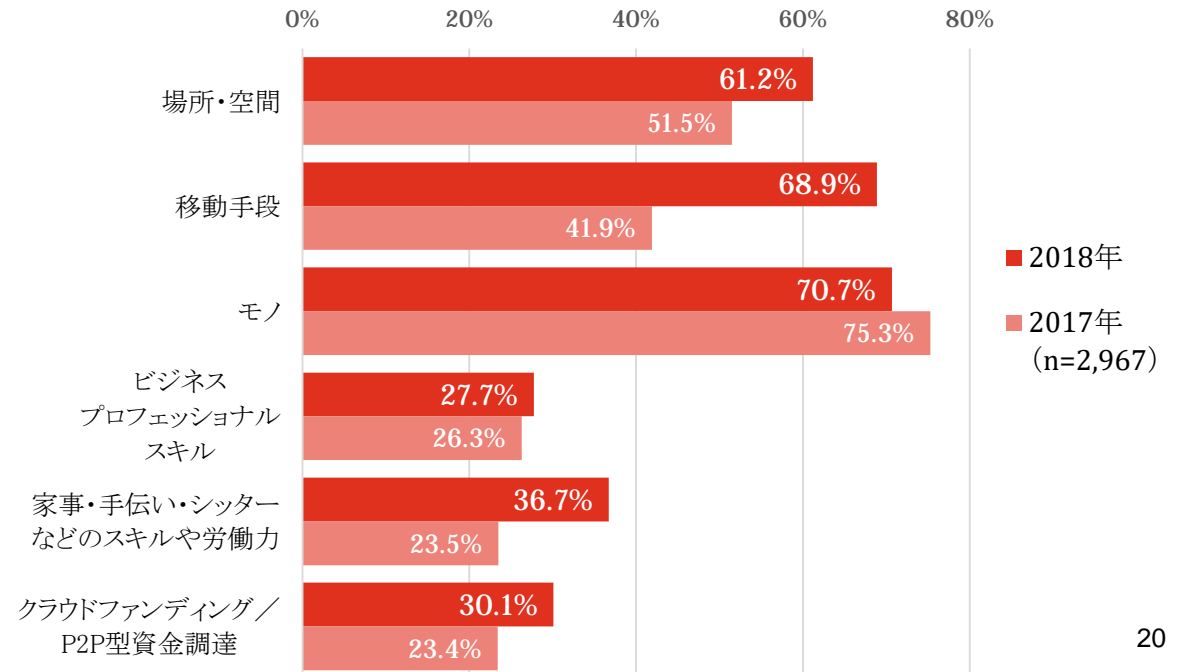
「シェアリングエコノミーのサービス」のいずれかを知っていると回答した人が認知しているサービスのカテゴリは、「モノ」「移動手段」「場所・空間」の順。2017年と比較すると、「移動手段」「家事・手伝い・シッターなどのスキルや労働力」において、10%以上認知が上がった。

Q. 次の「シェアリングエコノミーのサービス」の中でご存知のものをお知らせください(「場所・空間」「移動手段」「モノ」「ビジネスプロフェッショナルスキル」「家事・手伝い・シッターなどのスキルや労働力」「クラウドファンディング/P2P型資金調達」から複数回答)。

「シェアリングエコノミーのサービス」の認知(n=9,918)



認知されているサービスのカテゴリ(n=4,210、複数回答)

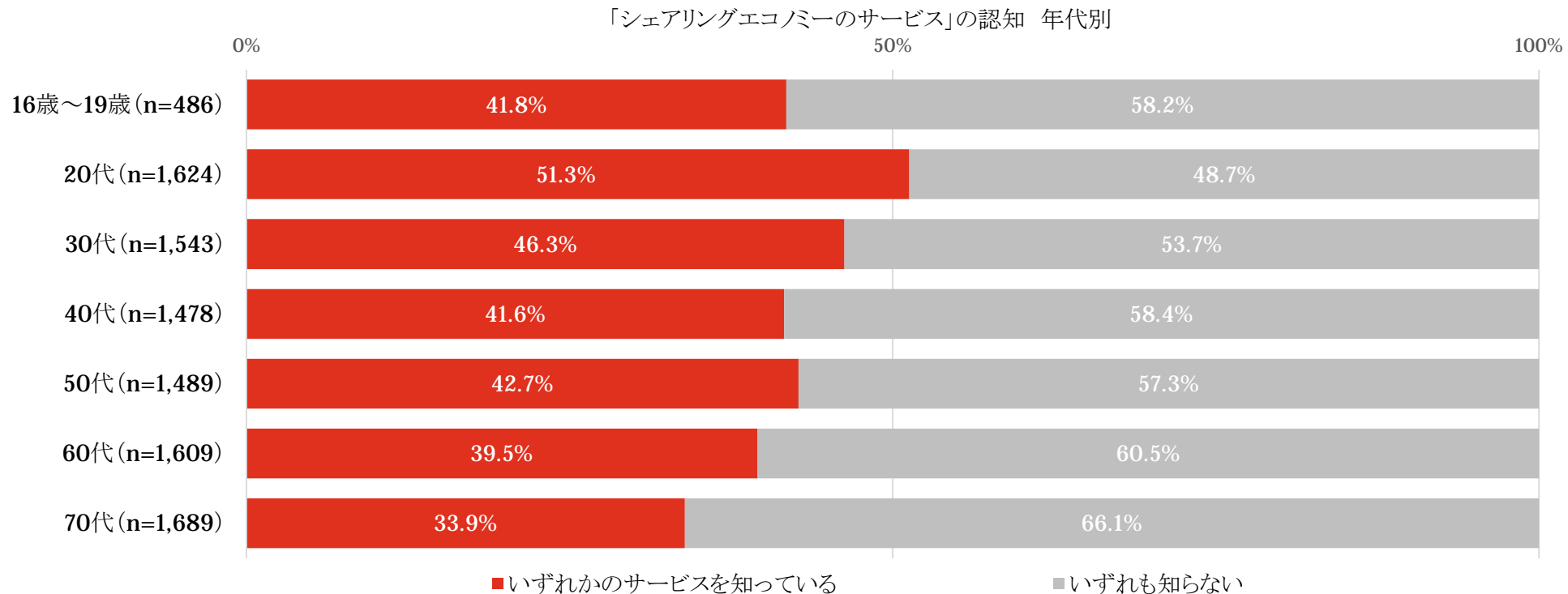


## 1-2 「シェアリングエコノミーのサービス」の認知③ 年代別(対象:全員)

年代別に「シェアリングエコノミーのサービス」の認知を見ると、20代が最も高く50%を超えるが、世代間で大きな差は見られない。

【参考】2017年の年代別認知は、16歳～19歳(n=479):35.7%、20代(n=1,604):41.5%、30代(n=1,513):38.7%、40代(n=1,437):32.0%、50代(n=1,455):30.0%、60代(n=1,570):23.5%、70代(n=1,649):17.0%。

Q. 次の「シェアリングエコノミーのサービス」の中でご存知のものをお知らせください(「場所・空間」「移動手段」「モノ」「ビジネスプロフェッショナルスキル」「家事・手伝い・シッターなどのスキルや労働力」「クラウドファンディング/P2P型資金調達」から複数回答)。

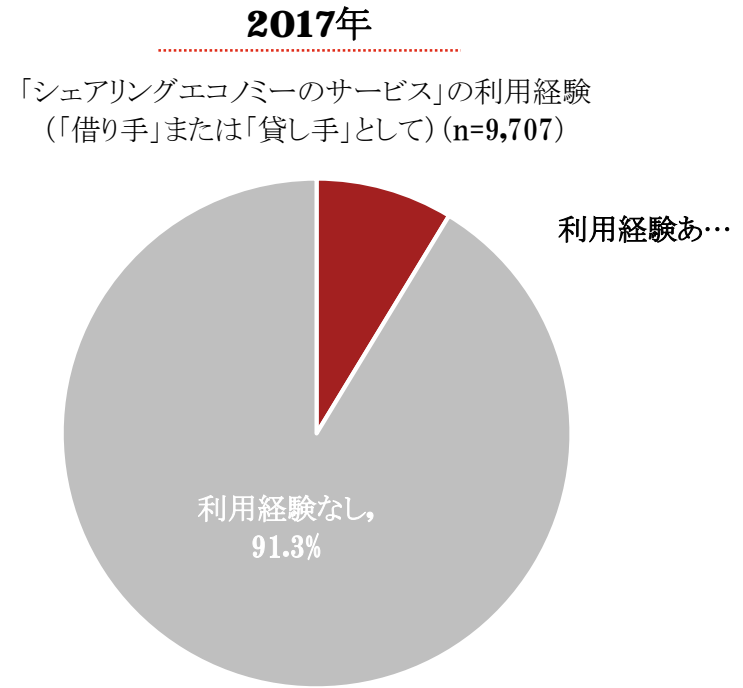
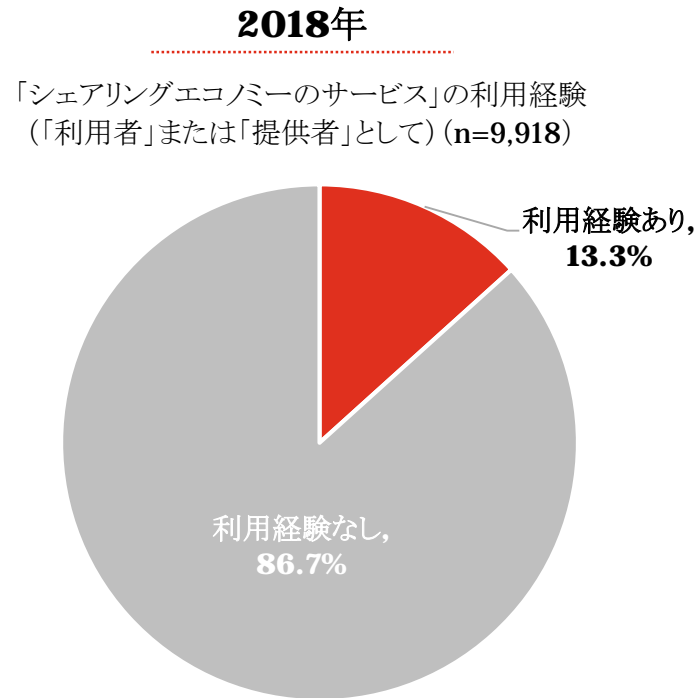


## 1-3 「シェアリングエコノミーのサービス」の利用経験①

(対象:全員)

国内で「シェアリングエコノミーのサービス」のいずれかを、「(サービス・製品の)利用者」または「(サービス・製品の)提供者」として利用した経験があるのは**13.3%**。2017年と比較すると約**5%**増加した。

Q. 「シェアリングエコノミー」のサービスの中で、利用したことがあるものをお知らせください。海外での利用は除き、国内での利用経験のみをお知らせください(選択式複数回答)。

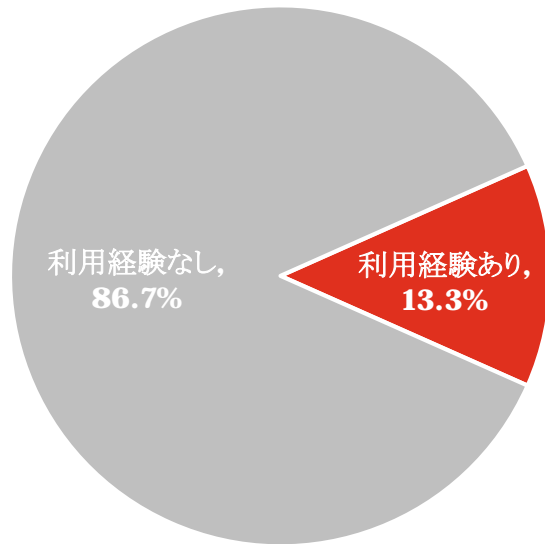


## 1-3 「シェアリングエコノミーのサービス」の利用経験② (対象:サービス利用経験者)

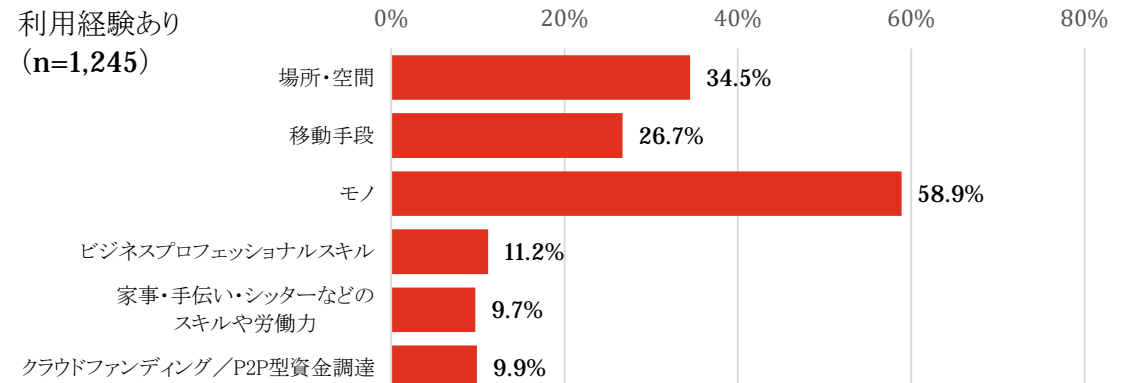
国内で「シェアリングエコノミーサービス」のいずれかの利用経験があると回答した人について、そのカテゴリーを見ると、「利用者」「提供者」共に「モノ」に関わるサービスの利用経験が最多。

Q. 「シェアリングエコノミー」のサービスの中で、利用したことがあるものをお知らせください。海外での利用は除き、国内での利用経験のみをお知らせください(選択式複数回答)。

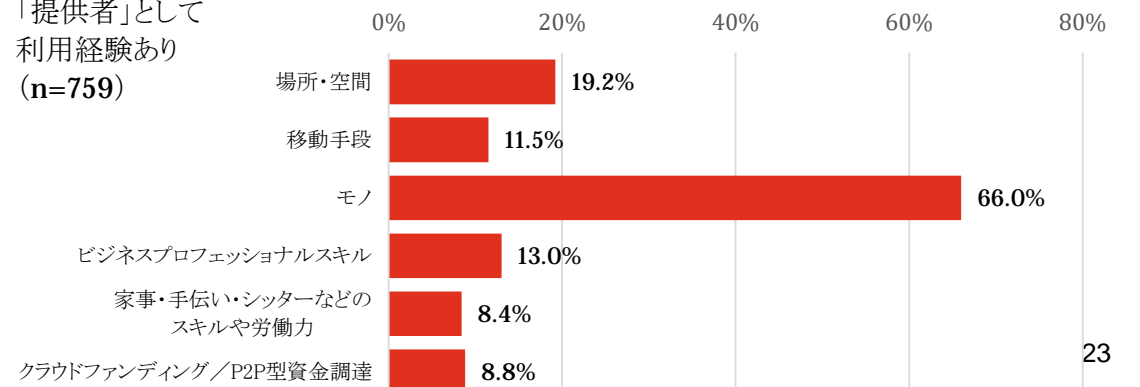
「シェアリングエコノミーのサービス」の利用経験  
(「利用者」または「提供者」として) (n=9,918)



「利用者」として  
利用経験あり  
(n=1,245)



「提供者」として  
利用経験あり  
(n=759)



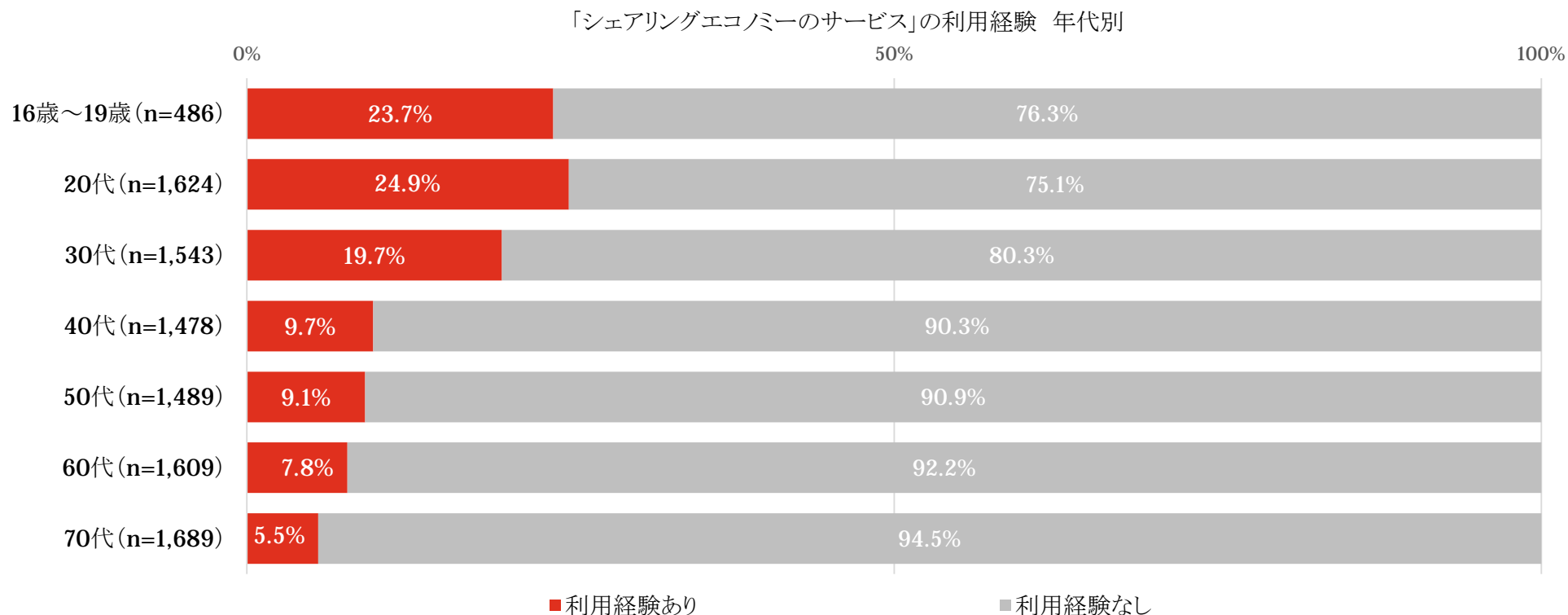


## 1-3 「シェアリングエコノミーのサービス」の利用経験② 年代別(対象:全員)

年代別に「シェアリングエコノミーのサービス」のいずれかの利用経験(国内のみ)を見ると、30代以下の若い世代が高い傾向が見られた。

【参考】2017年の年代別利用経験は、16歳～19歳(n=479):20.0%、20代(n=1,604):19.0%、30代(n=1,513):13.5%、40代(n=1,437):6.8%、50代(n=1,455):4.1%、60代(n=1,570):3.1%、70代(n=1,649):2.1%。

Q. 「シェアリングエコノミー」のサービスの中で、利用したことがあるものをお知らせください。海外での利用は除き、国内での利用経験のみをお知らせください(選択式複数回答)。



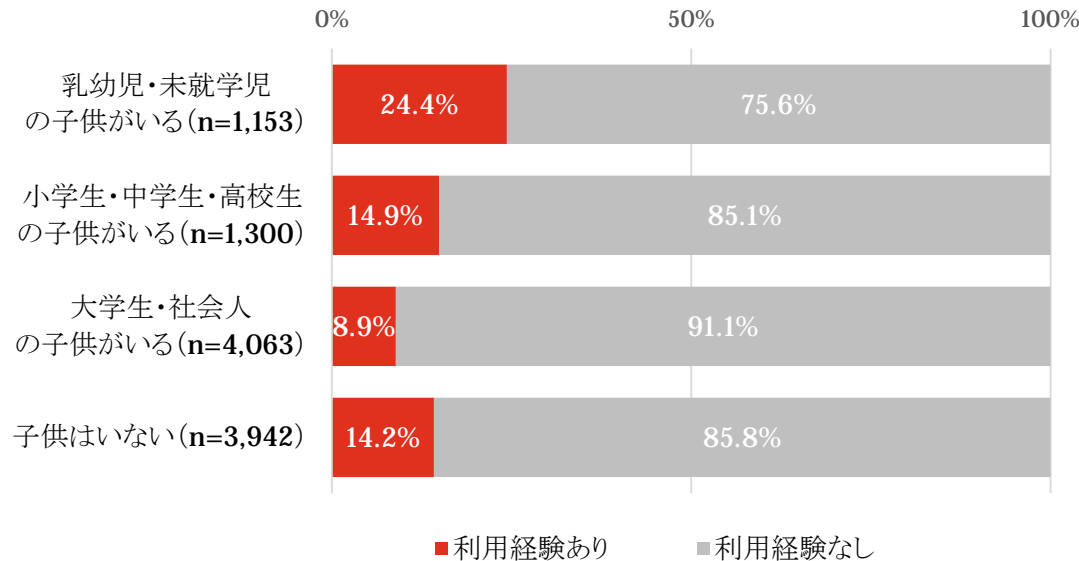
# 1-3 「シェアリングエコノミーのサービス」の利用経験③

## 子供の有無・世代、世帯年収別(対象:全員)

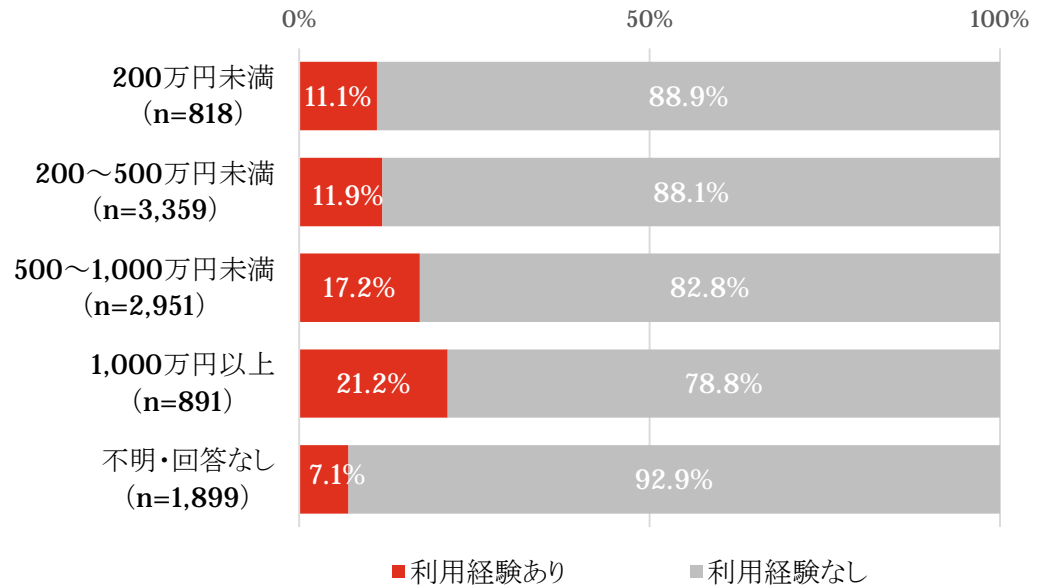
「シェアリングエコノミーのサービス」の利用経験について、子供の有無・世代別に見ると(子供が複数いる場合は複数回答)、乳幼児・未就学児の子供がいる回答者の利用経験が他よりも多い。世帯年収別では、1,000万円以上の回答者の利用経験が他よりも多い。

Q. 「シェアリングエコノミーのサービス」の中で、利用したことがあるものをお知らせください。海外での利用は除き、国内での利用経験のみをお知らせください(選択式複数回答)。

「シェアリングエコノミーのサービス」の利用経験  
子供の有無・世代別  
(「利用者」または「提供者」として)



「シェアリングエコノミーのサービス」の利用経験  
子供の有無・世代別  
(「利用者」または「提供者」として)



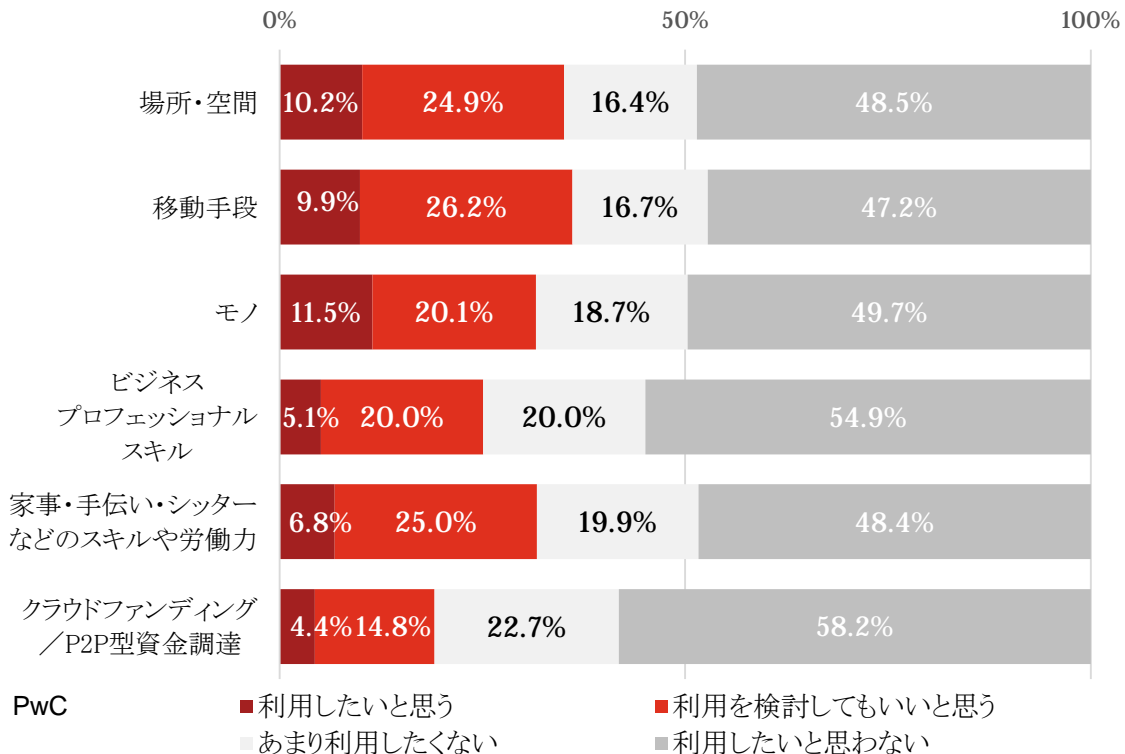
# 1-4 「シェアリングエコノミーのサービス」の利用意向①

## カテゴリー別(対象:全員)

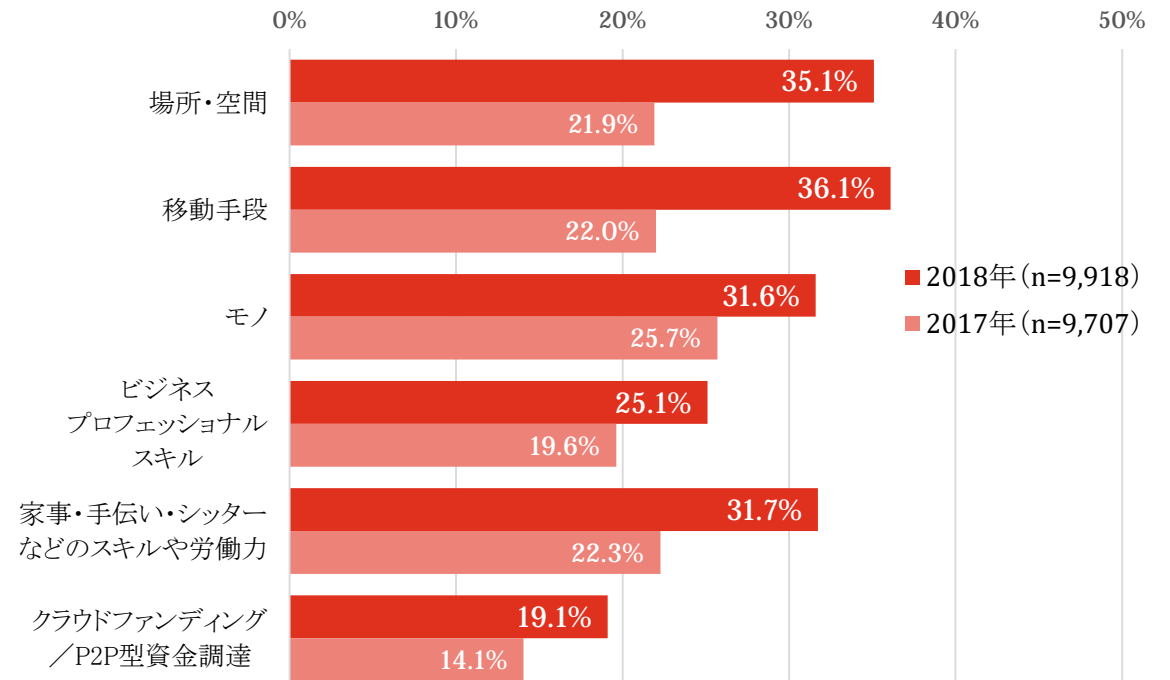
「シェアリングエコノミーのサービス」を「(サービス・製品の)利用者」として「利用したいと思う」「利用を検討してもいいと思う」の合計は、各カテゴリーにおいて約2-4割。2017年の結果と比較すると、「場所・空間」「移動手段」の利用意向がそれぞれ10%以上増加した。

Q. 「シェアリングエコノミー」のサービスを、「利用者」として利用してみたいと思いますか。

「シェアリングエコノミーのサービス」の「利用者」としての利用意向  
カテゴリー別(n=9,918)



「シェアリングエコノミーのサービス」の「利用者」としての利用意向  
カテゴリー別(「利用したいと思う」「利用を検討してもいいと思う」の合計)

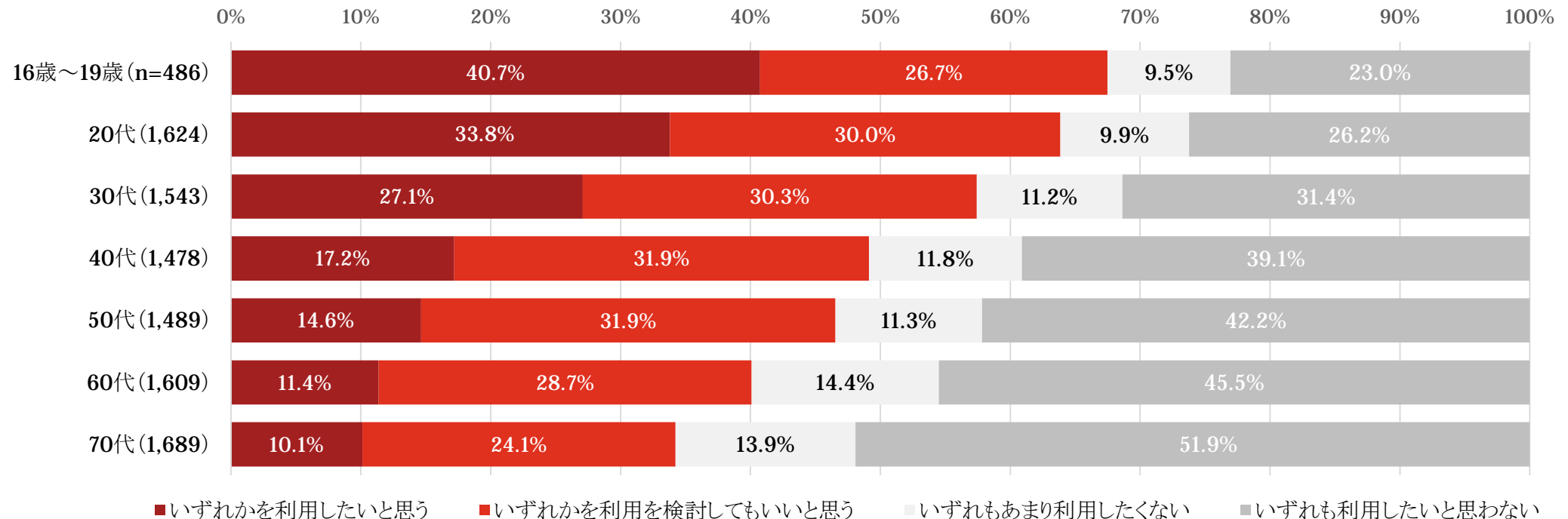


## 1-4 「シェアリングエコノミーのサービス」の利用意向② 年代別(対象:全員)

「シェアリングエコノミーのサービス」の「利用者」としての利用意向を年代別に見ると、若年層ほど高く、10代、20代、30代では「利用したいと思う」「利用を検討してもいいと思う」の合計が半数を超えた。若い世代ほど利用意向が高い傾向は、2017年も同様であった。

Q. 「シェアリングエコノミー」のサービスを、「利用者」として利用してみたいと思いますか。

シェアリングエコノミーのサービス」の「利用者」としての利用意向



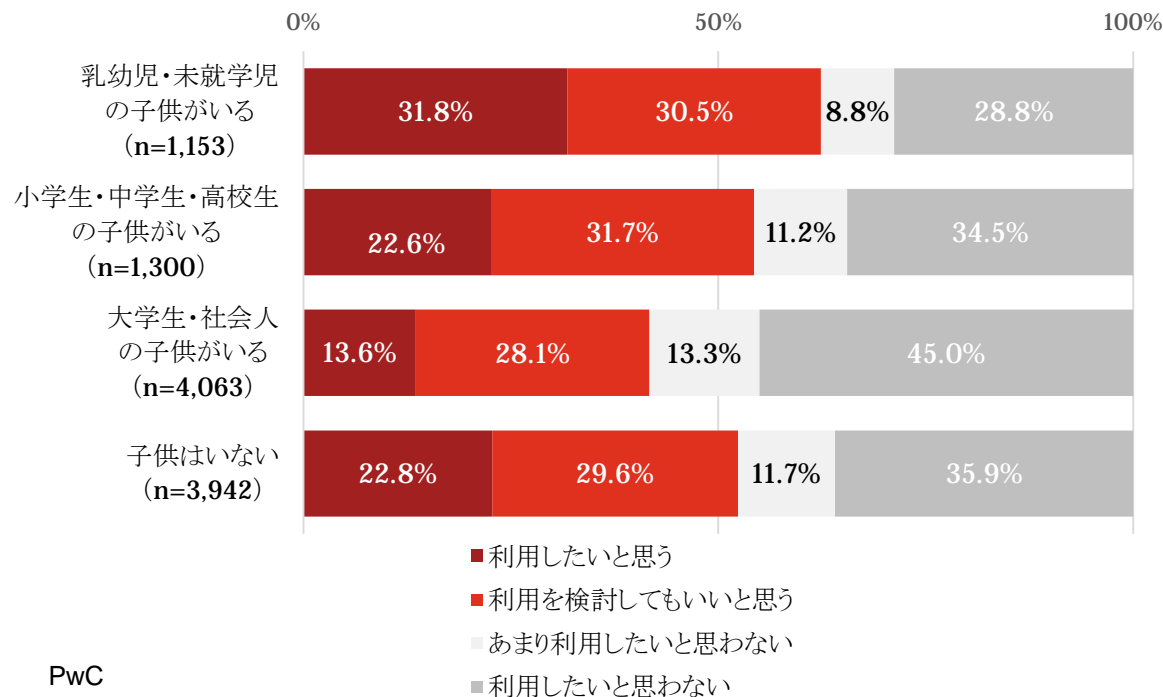
# 1-4 「シェアリングエコノミーのサービス」の利用意向③

## 子供の有無、世帯年収別(対象:全員)

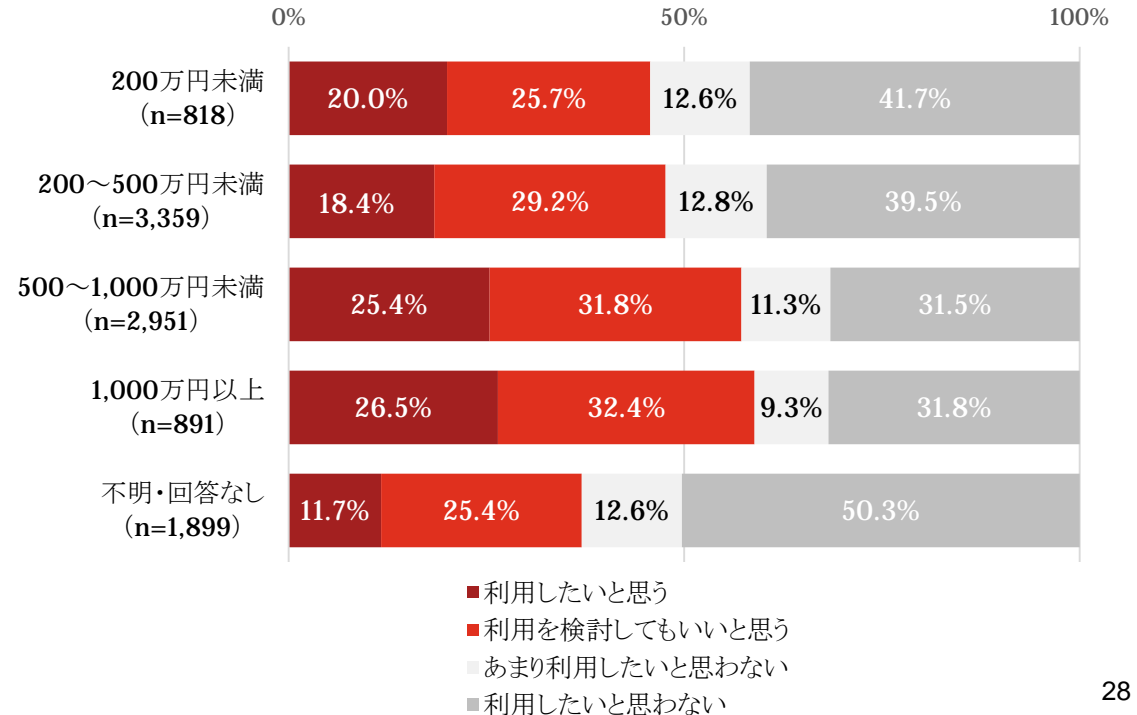
「シェアリングエコノミーのサービス」の利用意向について、子供の有無・世代別に見ると(子供が複数いる場合は複数回答)、乳幼児・未就学児の子供がいる回答者の利用意向が他よりも高い。世帯年収別では、年収が高いほど利用意向が高い。

Q. 「シェアリングエコノミーのサービス」を、「利用者」として利用してみたいと思いますか。

「シェアリングエコノミーのサービス」の利用意向(「利用者」として)  
子供の有無・世代別



「シェアリングエコノミーのサービス」の利用意向(「利用者」として)  
世帯年収別



# 国内シェアリングエコノミーに関する意識調査 調査結果 2

## サービスのカテゴリー別

<対象>

全回答から抽出した計2,000サンプル

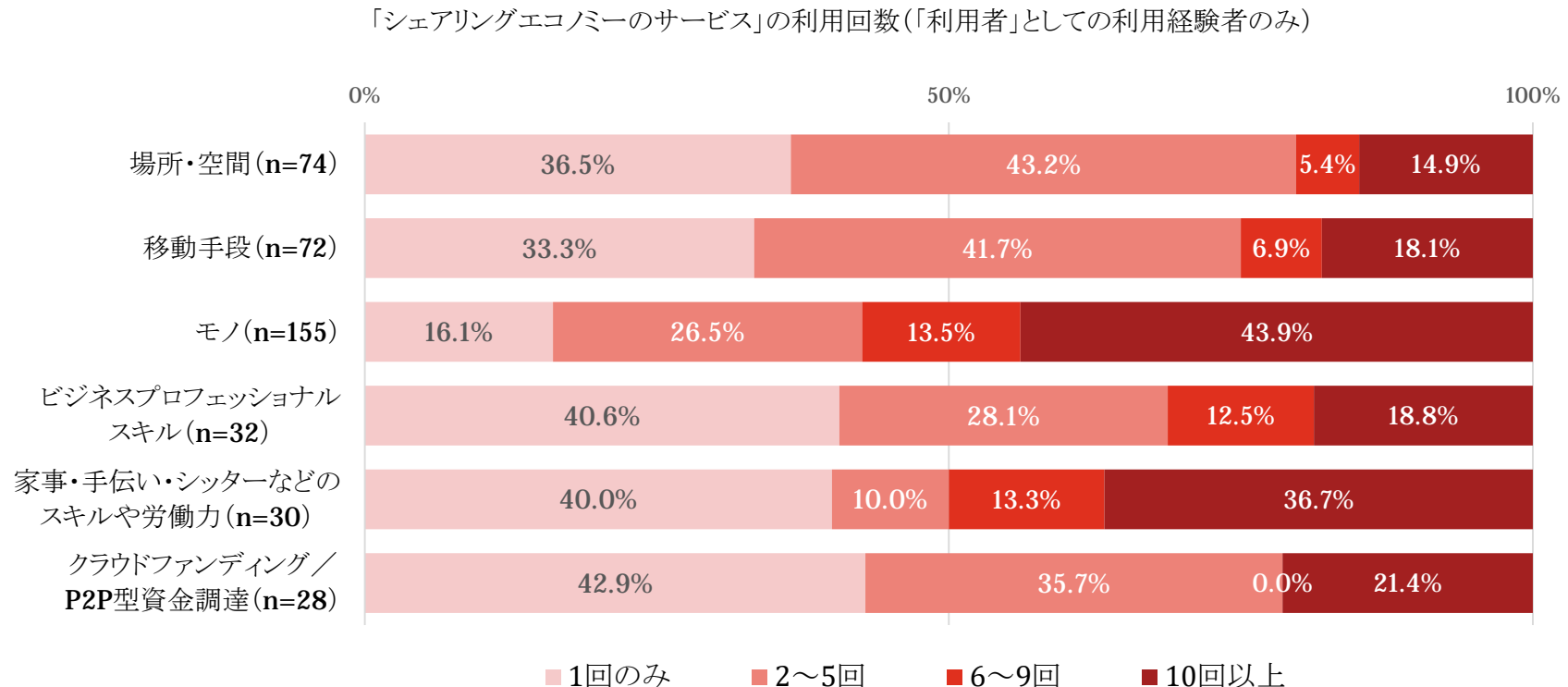
- ① シェアリングエコノミー認知者： 1,000
- ② シェアリングエコノミー非認知者： 1,000

# 2

## 2-1 「シェアリングエコノミーのサービス」の利用回数 カテゴリー別(対象:「利用者」としての利用経験者のみ)

「シェアリングエコノミーのサービス」の利用経験者にその利用回数を聞くと、全てのカテゴリーにおいて半数以上が複数回と回答(国内での利用のみ)。

Q. 「シェアリングエコノミーのサービス」を「利用者」として今まで何回程度利用しましたか(国内のみ)。



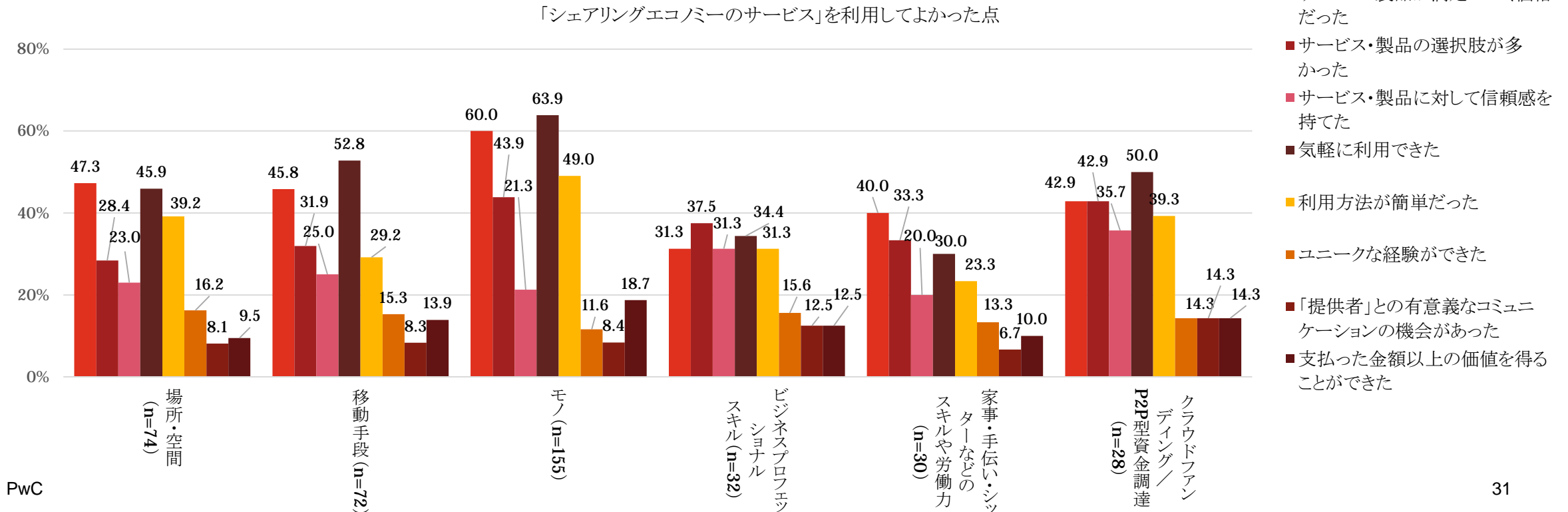
## 2-2 「シェアリングエコノミーのサービス」を利用してよかった点

### カテゴリー別(対象:「利用者」としての利用経験者のみ)

「シェアリングエコノミーのサービス」の利用経験者に、利用してよかった点を聞くと、「モノ」「移動手段」「クラウドファンディング/P2P型資金調達」において、「気軽に利用できた」が最多(国内での利用経験のみ)。

【参考】2017年は、「クラウドファンディング/P2P型資金調達」を除く全カテゴリーにおいて、「満足のいく価格だった」が最多。それぞれ、「場所」:55.6%(n=54)、「移動手段」:47.6%(n=21)、「モノ」:66.7%(n=162)、「プロフェッショナルスキル」:38.2%(n=34)、「家事・手伝い・シッターなどのスキルや労働力」:45.5%(n=11)。

Q. 「シェアリングエコノミーのサービス」を「利用者」として利用して、よかったと思う点をお知らせください(国内のみ)。





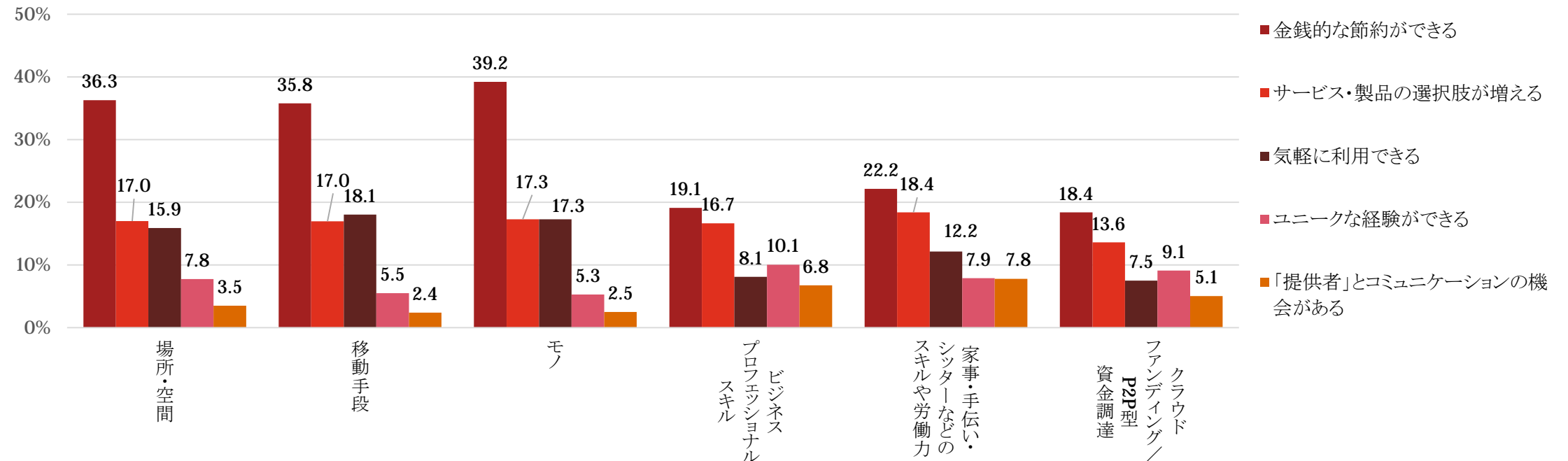
## 2-3 「シェアリングエコノミーのサービス」を利用するメリット カテゴリー別(対象:全員)

「シェアリングエコノミーのサービス」を「利用者」として利用する場合のメリットについて聞くと、全てのカテゴリーにおいて「金銭的な節約」が最多。

【参考】2017年は、「プロフェッショナルスキル」「家事・手伝い・シッターなどのスキルや労働力」を除いた各カテゴリーで「金銭的な節約」の回答が最多。「場所」:27.7%、「移動手段」:25.8%、「モノ」:31.3%、「クラウドファンディング/P2P型資金調達」:14.1%。

Q. 「シェアリングエコノミーのサービス」を「利用者」として利用する場合、メリットとして考えられるものはありますか。あてはまるものをお知らせください。利用経験のない場合は利用すると仮定してお答えください(複数回答)。

「シェアリングエコノミーのサービス」を利用するメリット(「利用者」として)(n=2,000)

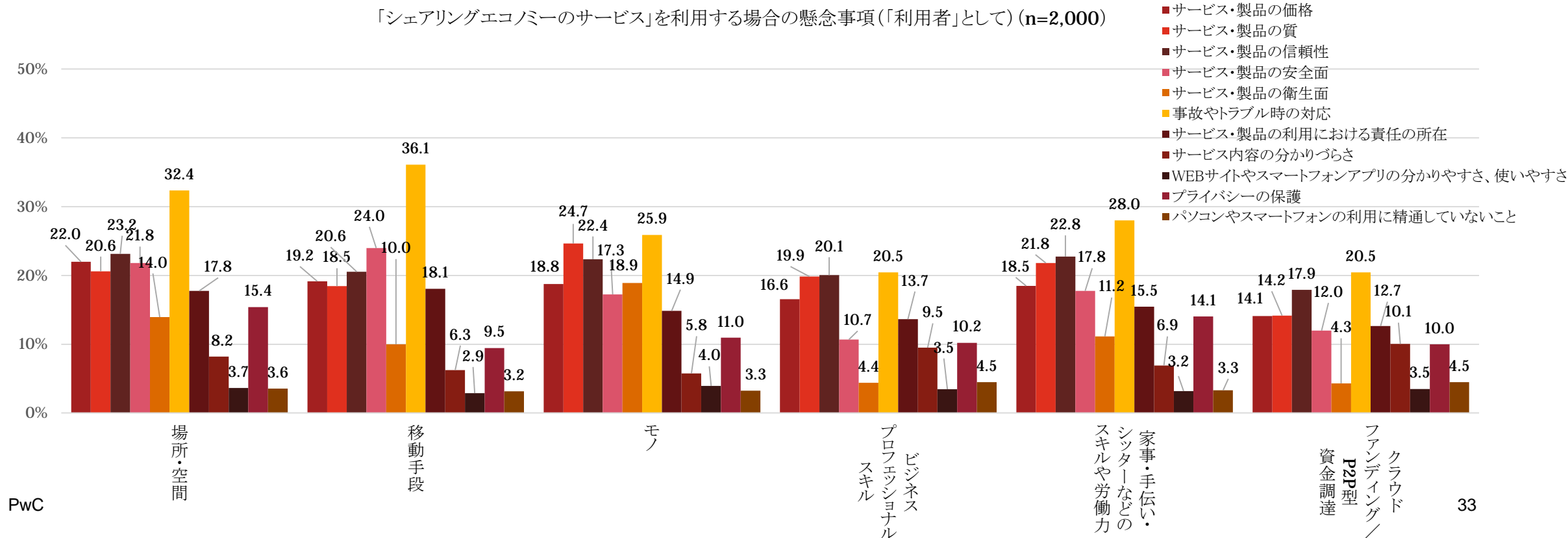


## 2-4 「シェアリングエコノミーのサービス」を利用する場合の懸念事項 カテゴリー別(対象:全員)

「シェアリングエコノミーのサービス」を「利用者」として利用する場合の懸念事項は、全てのカテゴリーにおいて「事故やトラブル時の対応」が最多。

【参考】2017年も全てのカテゴリーにおいて「事故やトラブル時の対応」が最多。それぞれ、「場所」:33.1%、「移動手段」:33.9%、「モノ」:27.3%、「プロフェッショナルスキル」:23.3%、「家事・手伝い・シッターなどのスキルや労働力」:28.2%、「クラウドファンディング/P2P型資金調達」:22.2% (n=2,000)。

Q. 「シェアリングエコノミーのサービス」を「利用者」として利用する場合、懸念事項はありますか。あてはまるものをお知らせください。利用経験のない場合は利用すると仮定してお答えください(複数回答)。



## 国内シェアリングエコノミーに関する意識調査 調査結果 3

<対象>

全回答から抽出した計2,000サンプル

- ① シェアリングエコノミー認知者： 1,000
- ② シェアリングエコノミー非認知者： 1,000

# 3

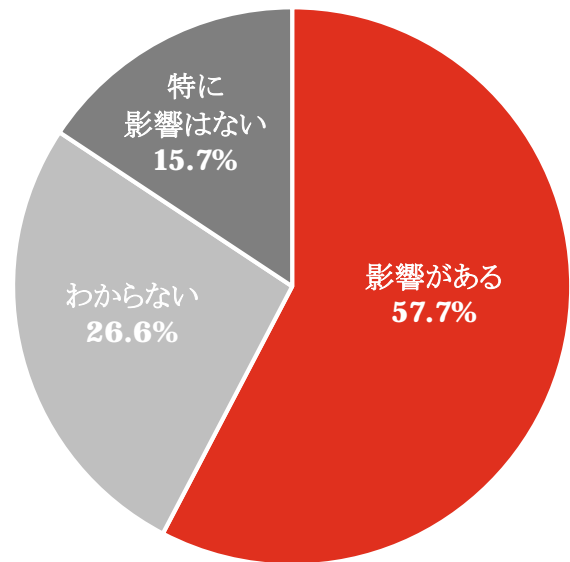
### 3-1 「シェアリングエコノミー」が日本経済・社会に与える影響① (対象:全員)

約6割の回答者が「シェアリングエコノミーの発展は日本経済・社会に影響がある」と認識。「影響がある」とした人の回答内容は、「無駄な生産・消費を減らすことができる」「新しいビジネスや技術が開発され、イノベーション創出につながる」が3割以上。

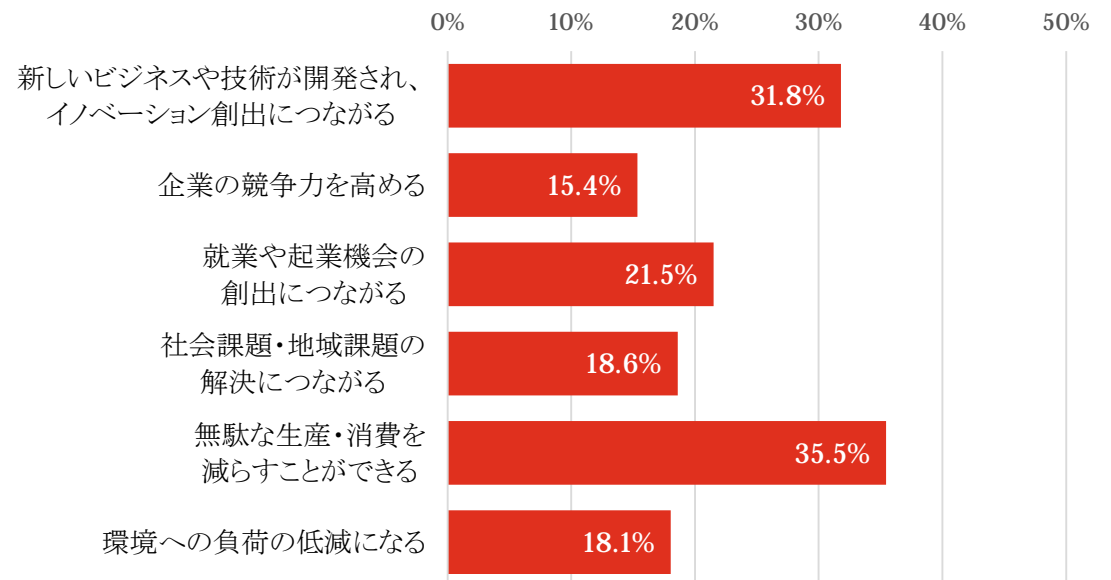
【参考】2017年は、「影響がある」:59.1%、「わからない」:24.9%、「特に影響はない」:16.1%(n=2,000)。

Q. 「シェアリングエコノミー」の発展が日本経済・社会に与える影響はあると思いますか。あてはまるものをすべてお知らせください。

「シェアリングエコノミー」の日本経済・社会への影響  
(n=2,000)



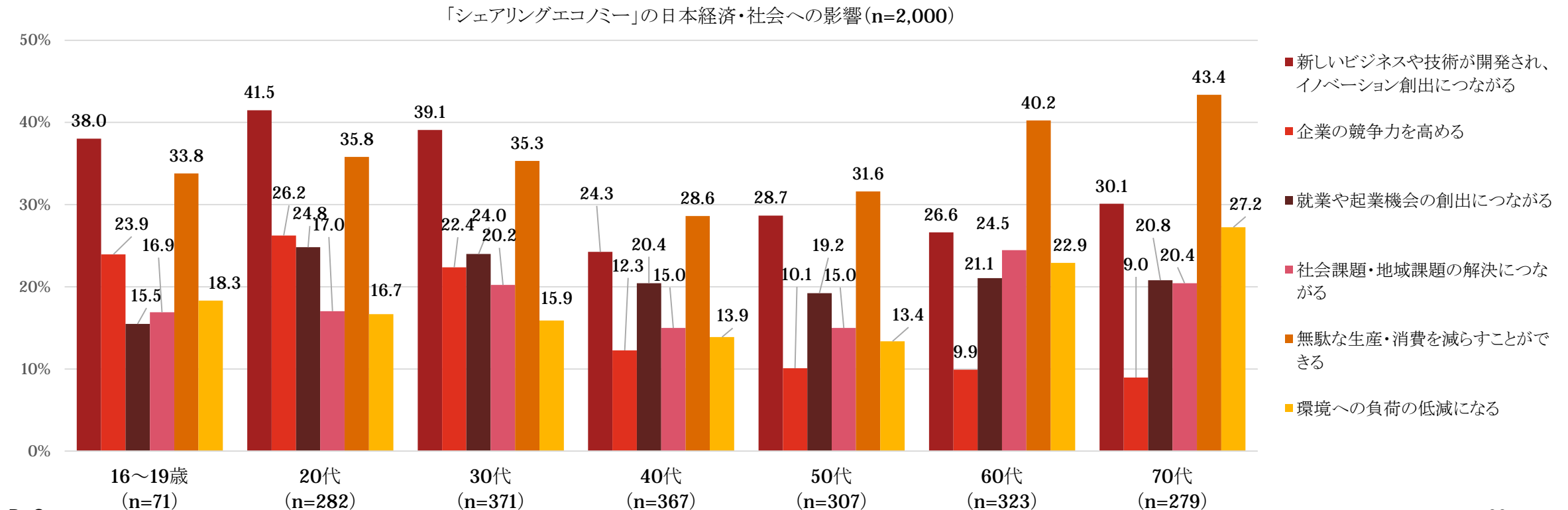
「シェアリングエコノミー」の日本経済・社会への影響  
(n=1,153)



## 3-1 「シェアリングエコノミー」が日本経済・社会に与える影響② 年代別(対象:全員)

「シェアリングエコノミー」の発展が日本経済・社会に与える影響として、若い世代は「イノベーション創出」に関わる影響を認識。一方、60代、70代では「無駄な生産・消費の低減」をより認識。

Q. 「シェアリングエコノミー」の発展が日本経済・社会に与える影響はありますか。あてはまるものをすべてお知らせください。



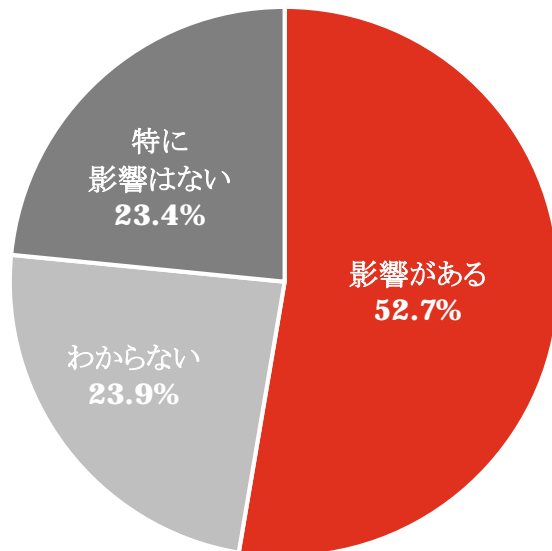
## 3-2 「シェアリングエコノミー」の発展が自分自身に与える影響① (対象:全員)

半数以上の回答者が「シェアリングエコノミーの発展は自分自身に影響がある」と回答。「影響がある」とした人の回答内容は、「金銭的な節約ができる」が最多。

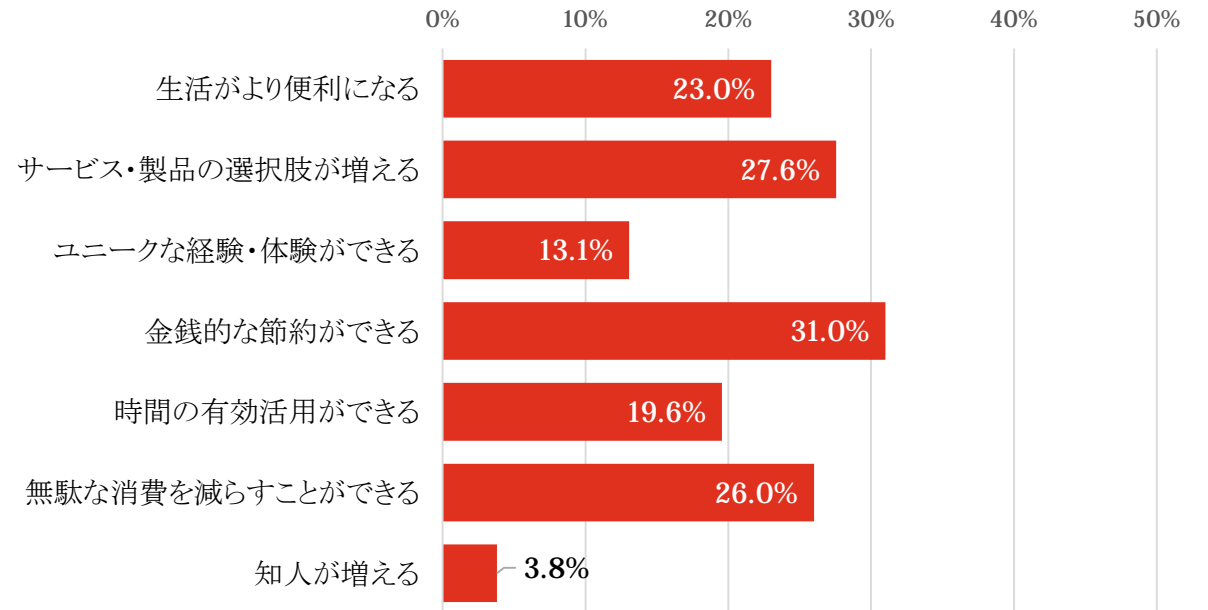
【参考】2017年は、「影響がある」:51.6%、「わからない」:23.7%、「特に影響はない」:24.8%(n=2,000)。

Q. 「シェアリングエコノミー」の発展がご自身に与える影響はありますか。あてはまるものをすべてお知らせください。

「シェアリングエコノミー」の自分自身への影響  
(n=2,000)



「シェアリングエコノミー」の自分自身への影響(n=1,053)

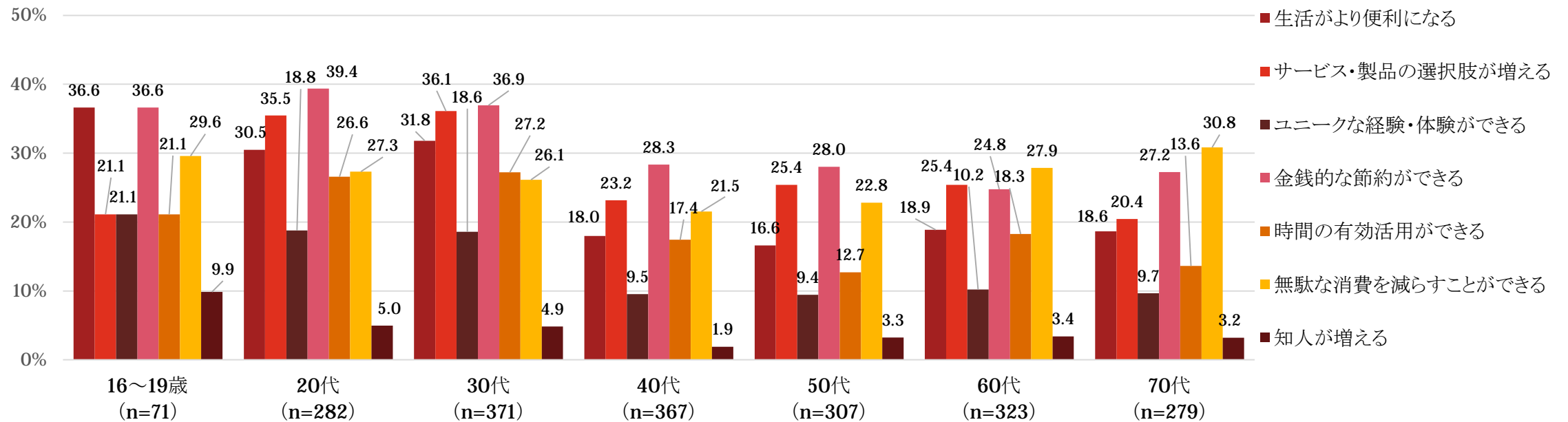


## 3-2 「シェアリングエコノミー」の発展が自分自身に与える影響② 年代別(対象:全員)

「シェアリングエコノミー」の発展が自分自身に与える影響として、10代、20代、30代では「生活がより便利になる」「サービス・製品の選択肢が増える」「金銭的な節約ができる」の回答が比較的多い。

Q. 「シェアリングエコノミー」の発展がご自身に与える影響はありますか。あてはまるものをすべてお知らせください。

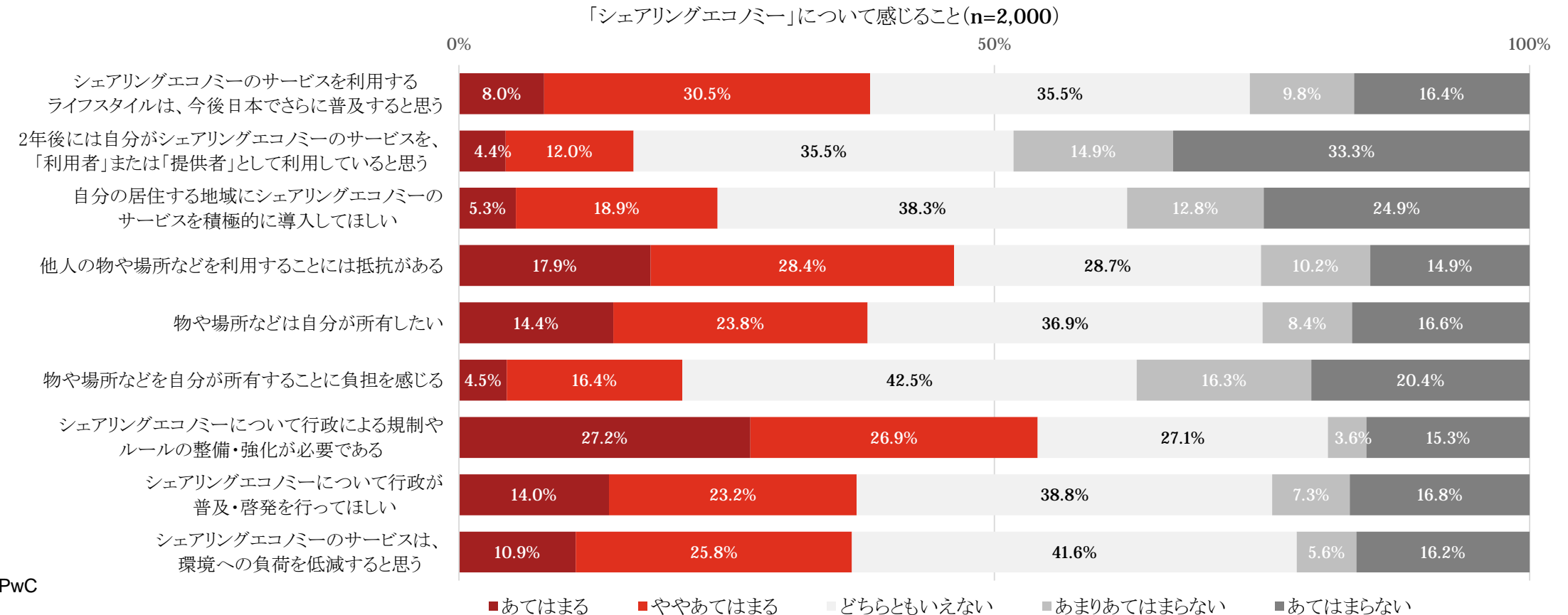
「シェアリングエコノミー」の自分自身への影響



### 3-3 「シェアリングエコノミー」について感じること① (対象:全員)

半数以上が「行政による規制やルールの整備・強化が必要」と回答。また、前出3-1, 3-2では、半数以上がシェアリングエコノミーの影響を認識している一方で、「2年後には自分がシェアリングエコノミーのサービスを利用していると思う」のは、2割以下(いずれも「あてはまる」「ややあてはまる」の合計)。

Q. 「シェアリングエコノミー」について、ご自身が感じるお気持ちをお知らせください。

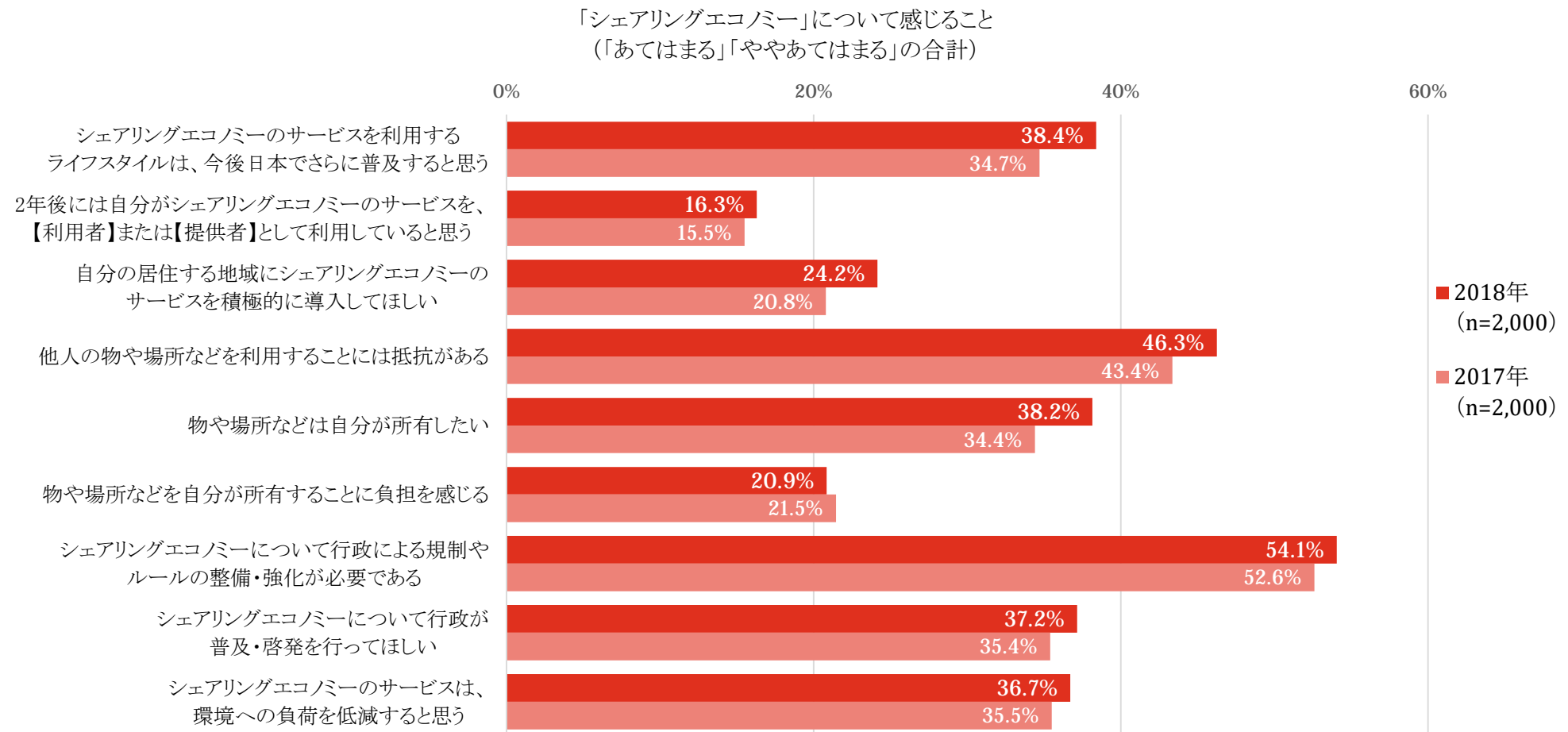




### 3-3 「シェアリングエコノミー」について感じること②

#### 【参考】2017年結果との比較(対象:全員)

Q. 「シェアリングエコノミー」について、ご自身を感じるお気持ちをお知らせください。

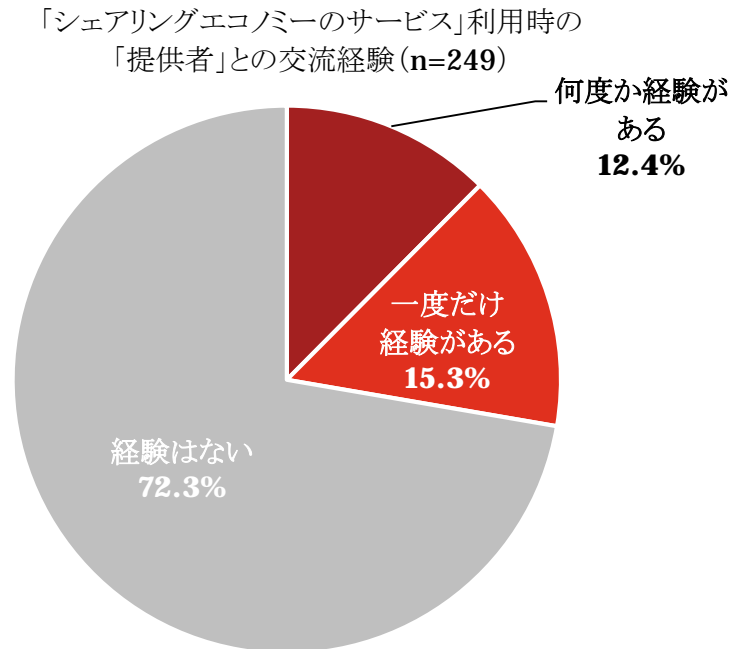


### 3-4 「シェアリングエコノミーのサービス」利用時の「提供者」とのコミュニケーション (対象:利用経験者のみ、全員)

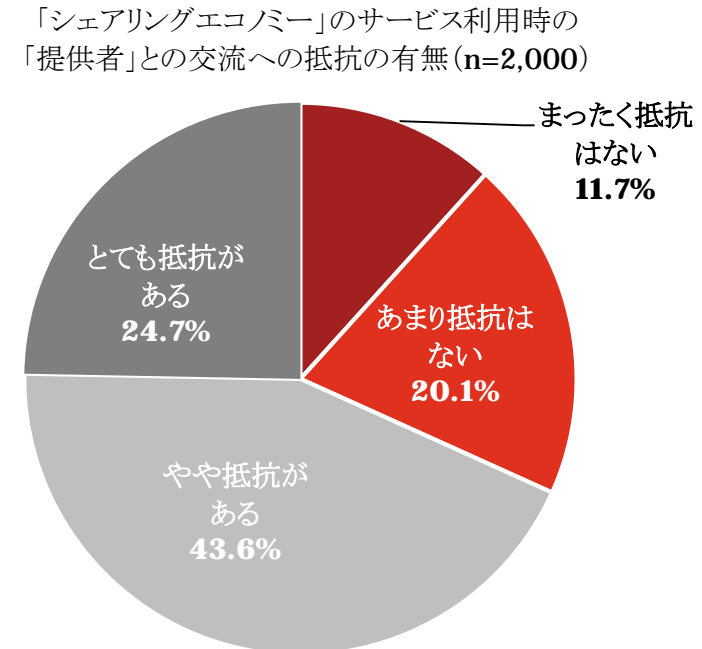
「シェアリングエコノミーのサービス」の利用経験者に対し、サービス・製品の「提供者」との交流経験について聞くと、計**27.7%**が「経験がある」と回答。また、全員に対し、「提供者」本人と会って交流することへの抵抗の有無について聞くと、計**3割以上**が「抵抗はない」。

※交流の例： 一緒に出かける、一緒に作業をする、取引以外の会話をする など

Q. 「シェアリングエコノミー」のサービスを利用した際に、提供者本人と直接会って交流した経験はありますか。



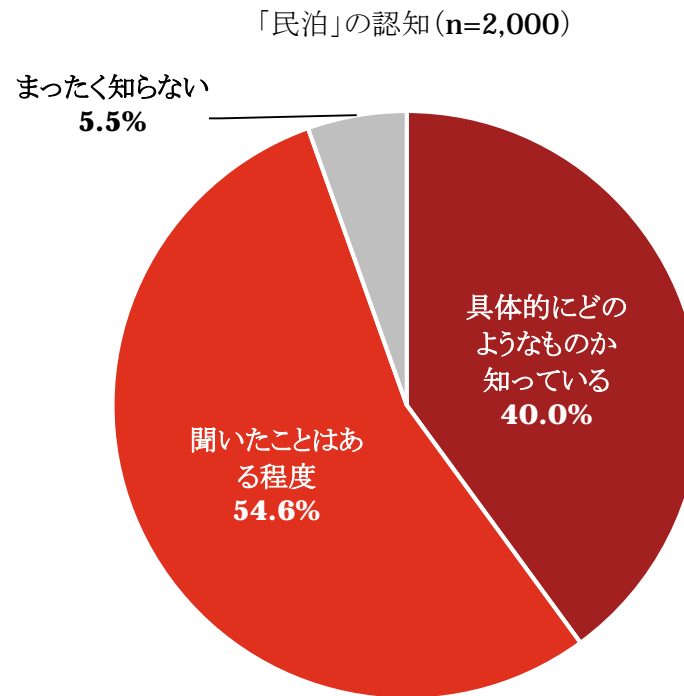
Q. 「シェアリングエコノミー」のサービスの利用時、提供者本人と直接会って交流することに抵抗はありますか。



### 3-5 「民泊」の認知 (対象:全員)

「民泊」について、「具体的にどのようなものか知っている」「聞いたことはある程度」という回答の合計は**94.6%**。

Q. 「民泊」をご存知ですか。



## 【参考】自由記述回答から①

### 日本でのシェアリングエコノミー普及に関するコメント (○=シェアリングエコノミー認知者 ◇=シェアリングエコノミー非認知者)

- ・「もったいない」の解決につながるものだと思います(20代、男性 ○)
- ・他人と会うのは怖いから、会わなくてすむシェアリングなら使ってみてもいいかも(20代、女性 ○)
- ・シェアリングエコノミーが普及することにより既存のサービスの質の向上に期待できるので良いと思う。また、消費者の選択肢が増えるため良いと思う(20代、女性 ◇)
- ・便利でお金、時間が有効に使える(30代、男性 ○)
- ・他人のものを使用することに抵抗がある。やはり自分で稼いだ金で購入する方が買う喜びがある(30代、男性 ○)
- ・法人との取引ではなく、個人対個人とのやり取りに特に抵抗を感じる(30代、女性 ○)
- ・人のものを借りて何か壊したりしてしまうのも嫌だし、逆も嫌(30代、女性 ○)
- ・子育て中でも収入を得られるのではと少しシェアリングエコノミーに興味を持ちました(30代、女性 ○)
- ・もっとサービスを地方にも伸ばして欲しい(40代、男性 ○)
- ・住んでいる所が田舎なのでほぼ利用出来る環境にない(40代、女性 ○)
- ・もっと使える地域が広がってくるとありがたい(50代、男性 ◇)
- ・都市部ならビジネスとして成り立つと思うが、地方ではシェアする物やサービスが限定され、シェアリングエコノミーが定着するとは思えません(50代、男性 ○)
- ・地域の活性化につながるサービスとして、期待できそう(50代、女性 ○)
- ・所有の概念が変化することが普及のきっかけになると思う(60代、男性 ○)
- ・見ず知らずの人から借りるのは抵抗がある(60代、男性 ◇)
- ・高齢化、人手不足を解消する手段にはなると思う(60代、女性 ○)
- ・広がってきていることは知っているが、利用している人の声が聞こえてこない。プラス面もマイナス面も利用経験のある人の声を聞きたい(60代、女性 ○)
- ・高齢者におけるサービスのケーススタディが知りたい(70代、男性 ◇)
- ・いずれ介護などはお世話にならざるをえないような気がする(70代、女性 ○)

## 【参考】自由記述回答から②

### シェアリングエコノミーの安全性・信頼性に関するコメント (○=シェアリングエコノミー認知者 ◇=シェアリングエコノミー非認知者)

- 怪しい人も多くいるイメージがあり、始められない。だがやってみたい気持ちは大きい(10代、女性 ◇)
- 犯罪やトラブルの原因になりかねないと思う(20代、男性 ◇)
- 面白いサービスだとは思いますが、いざ利用するのは抵抗がある。子どもが利用したいと言いついたら不安(20代、女性 ○)
- 物を提供した時、壊されたりした場合の保証等、ルールを明確にしてほしい(30代、男性 ◇)
- 分かりやすいシステムの構築と、トラブルの際には仲介などの対応をしてくれるようなサービスが好ましい(30代、男性 ○)
- セキュリティ面が信頼できれば非常に良いサービスだと思う(30代、男性 ○)
- 何かを利用する時、敷居は低くなる(手軽になる)と思うので、後は安全面やシェアするモノの品質管理・維持など個人間ならではのトラブルをいかに安心なものにできるかが普及の一助を担うと思う(30代、男性 ○)
- 民泊トラブルの事例があるように、提供者・利用者それぞれのマナー・モラルに任せるのではなく、明確な規則・罰則が必要(30代、男性 ○)
- やはり提供者としてはしっかり責任を持ってやる責務があり、利用者はその内容をしっかり理解した上で利用しなければいけないと感じる(30代、男性 ○)
- 利用する・される双方のリスクを十分理解した上で、悪用しない意識が必要と思う(30代、男性 ○)
- スキルや資産を有効に使えるようになって良いと思うが、トラブル時の保障やITリテラシー、個人情報の扱い等のルール決めや周知が必要(30代、男性 ○)
- 提供者の信頼性を運営者が保証しなければならないと思う(40代、男性 ○)
- 利用者全てが善人ではないので、マナーが守られて初めて成立するもの(40代、女性 ○)
- これから利用者、提供者ともに増えて行くと思いますが、それにつれて問題も多く発生すると思います(50代、女性 ○)
- 利用の都度、その利用する物やサービスに見合った保険に加入できれば好都合だと思うが、現在は「1年間に一切のリスクを保障する個人賠償責任保険」程度しかないので、不便だと思う(60代、男性 ○)
- トラブル発生がとても気掛かり。法的な責任が誰にあるか明確にしていく必要がある(60代、男性 ○)



© 2018 PwC. All rights reserved.

PwC refers to the PwC network member firms and/or their specified subsidiaries in Japan, and may sometimes refer to the PwC network. Each of such firms and subsidiaries is a separate legal entity. Please see [www.pwc.com/structure](http://www.pwc.com/structure) for further details.

This content is for general information purposes only, and should not be used as a substitute for consultation with professional advisors.