

平成28年度第2回消費生活eモニターアンケート調査

「ウォーターサーバーについて」

目 次

第1章 調査の概要	・・・P2
1 調査目的	
2 調査方法	
3 調査期間	
4 調査対象	
5 回答者の属性	
第2章 調査結果	・・・P3

【以下のホームページも是非ご覧下さい。】

◎ かながわの消費生活

<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f100548/>

第1章 調査の概要

1 調査目的

近年、一般家庭でも利用が広がりつつあるウォーターサーバーについてのご意見等をいただきました。

2 調査方法

ホームページ上でのアンケート調査（全11問）

3 調査期間

平成28年10月26日（水）から11月4日（金）まで

4 調査対象

消費生活eモニター：366名 回答者：279名

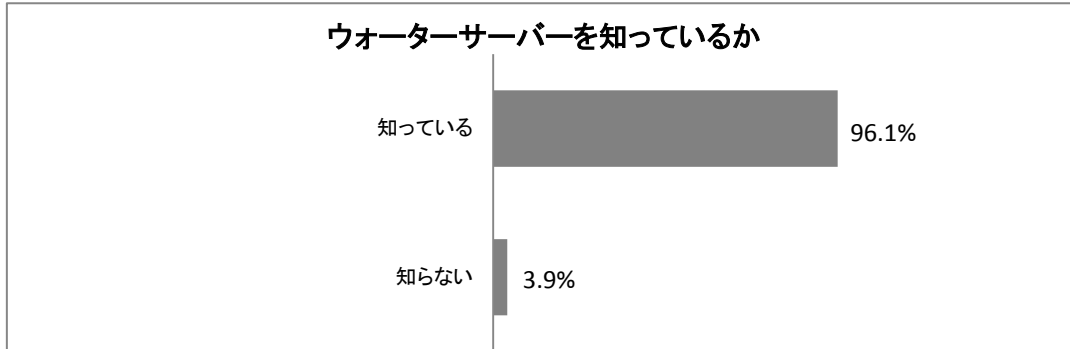
5 回答者の属性

性別	男性 116名	女性 163名
年齢	18～29歳	8名（男性：3名 女性：5名）
	30歳代	44名（男性：7名 女性：37名）
	40歳代	76名（男性：23名 女性：53名）
	50歳代	59名（男性：24名 女性：35名）
	60歳代	58名（男性：29名 女性：29名）
	70歳以上	34名（男性：30名 女性：4名）

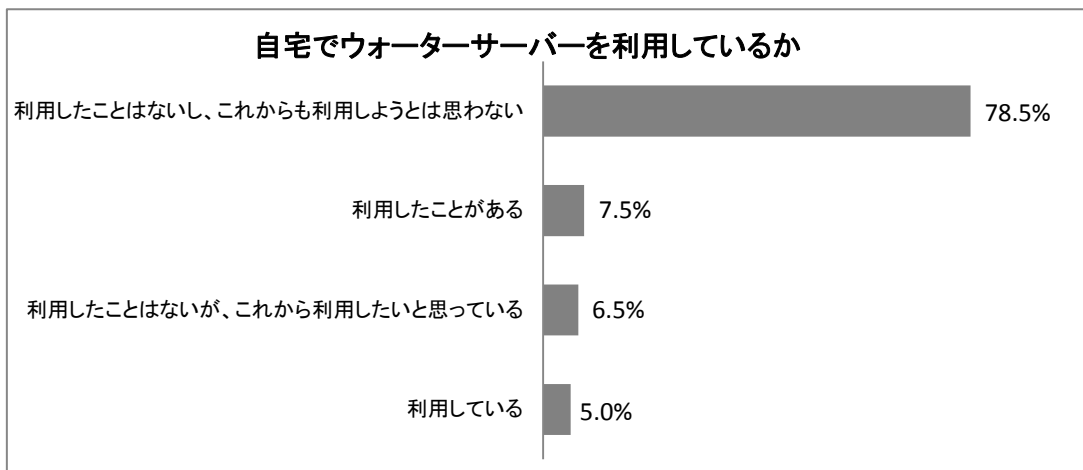
第2章 調査結果

- ・複数回答のある設問では、比率の合計が100を超える場合があります。
- ・未回答者がある場合、%の合計が100に満たない場合があります。

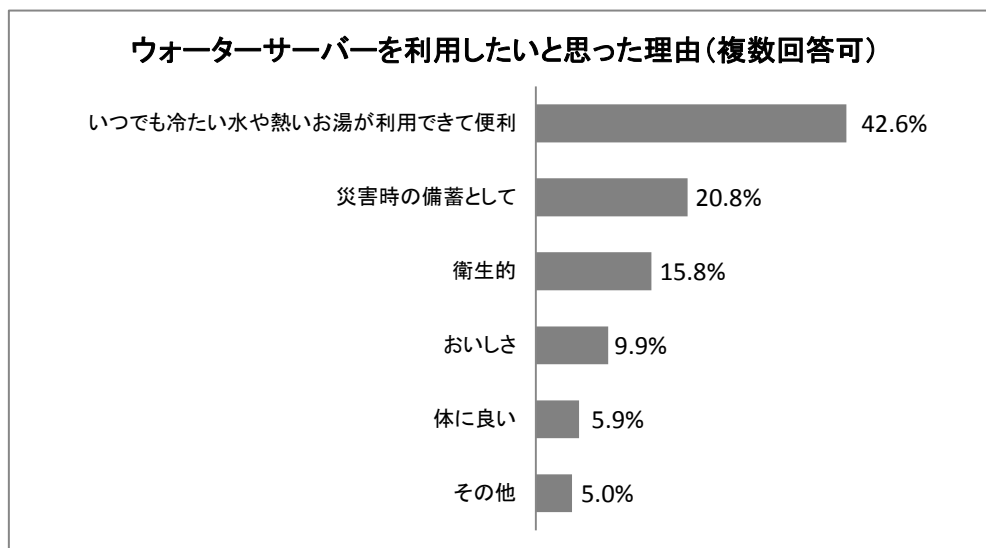
Q1 ウォーターサーバーを知っているかたずねたところ、9割以上の方が知っていると答えた。



Q2 自宅でウォーターサーバーを利用しているかたずねたところ、8割近くの方が「利用したことはないし、これからも利用しようとは思わない」と回答した。



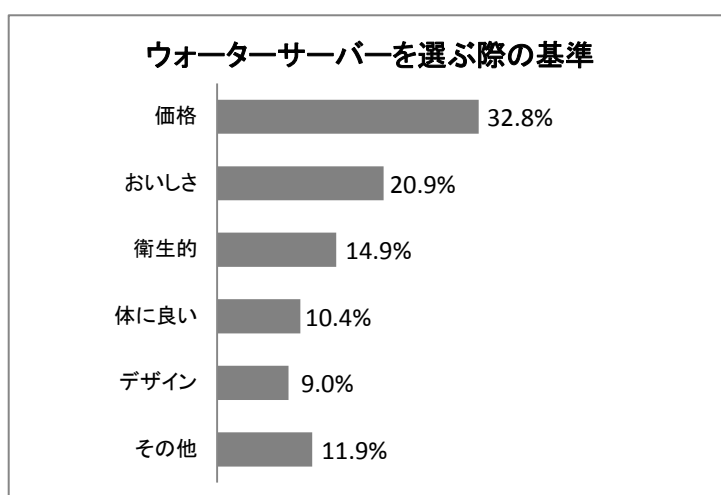
Q3 Q2で「利用している」、「利用したことがある」、または「利用したことはないが、これから利用したいと思っている」と回答した方に、ウォーターサーバーを利用したいと思った理由をたずねたところ、「いつでも冷たい水や熱いお湯が利用できて便利」が4割台で最も多く、「災害時の備蓄として」が2割台で続いた。



○「その他」の回答

- ・小さい子どもがいるとき煮沸せずにミルクを作れて便利
- ・無料のお試しをしていたから

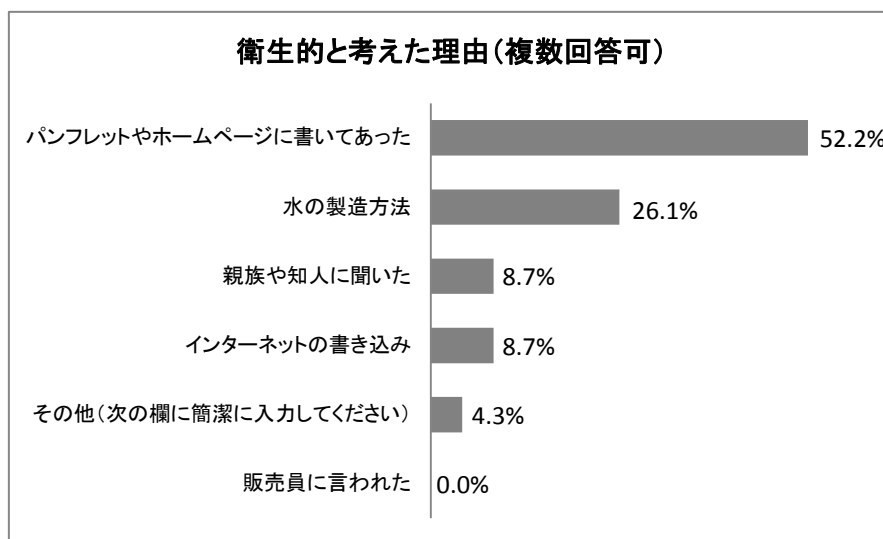
Q4 Q2で「利用している」、または「利用したことがある」と回答した方に、ウォーターサーバーを選んだ際の基準をたずねたところ、「価格」が3割台で最も多く、「おいしさ」が2割台で続いた。



○「その他」の回答

- ・注文方法の柔軟性
- ・親族の紹介
- ・産地

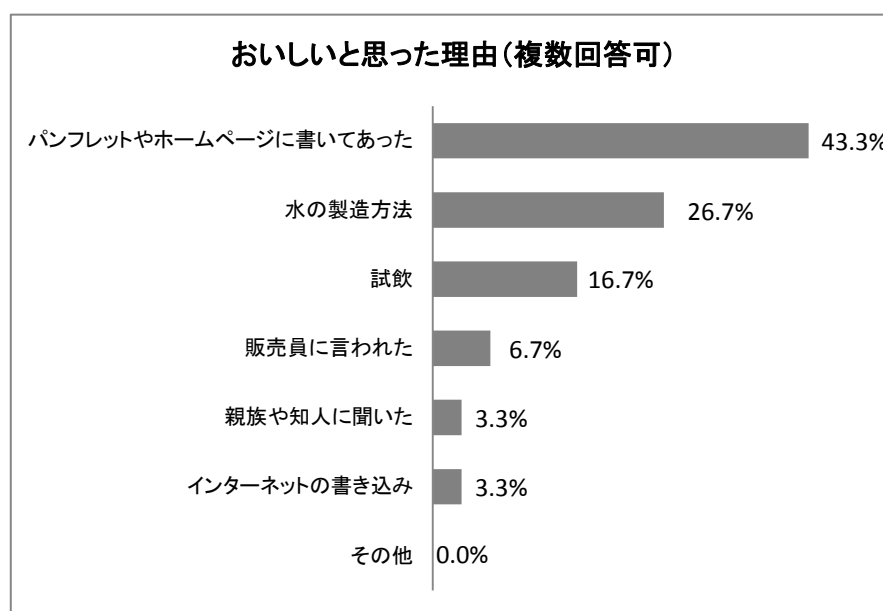
Q5 Q4で「衛生的」と回答した方に、衛生的と考えた理由をたずねたところ、「パンフレットやホームページに書いてあった」が5割を超えて最も多く、「水の製造方法」が2割台で続いた。



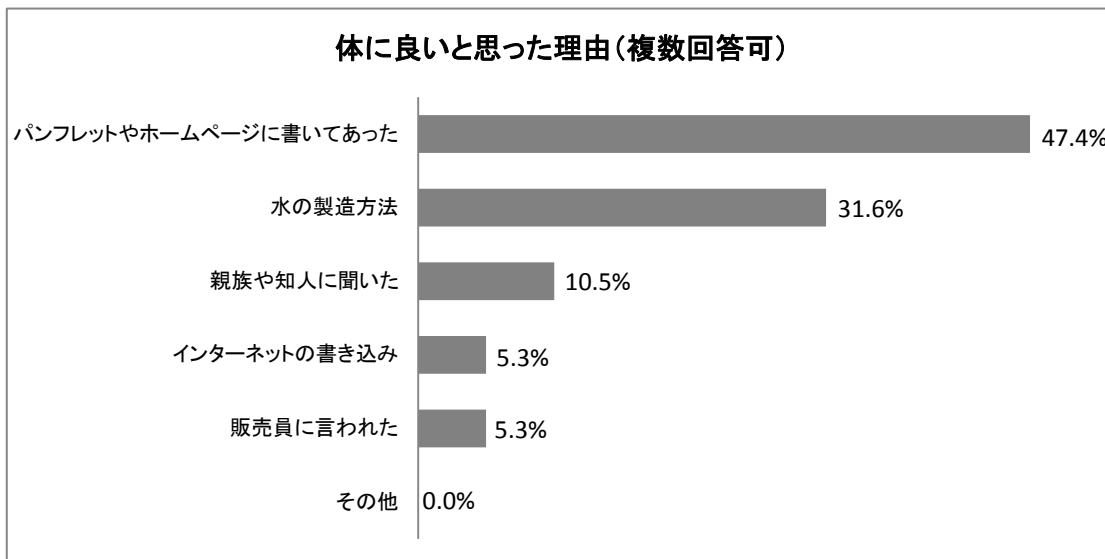
○「その他」の回答

- ・タンクが使い捨てだったから
- ・知人の衛生研究所内での水質検査の結果から

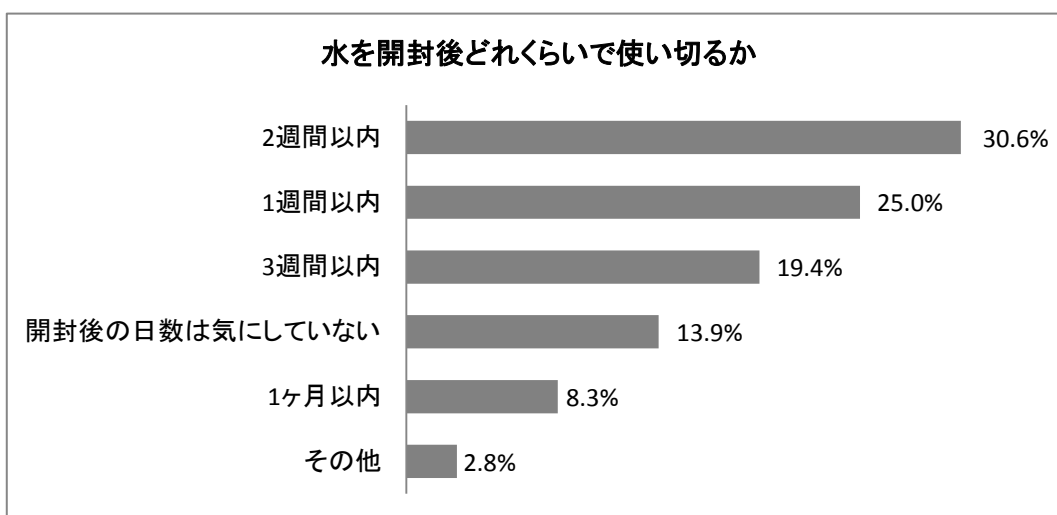
Q6 Q4で「おいしさ」と回答した方に、おいしいと思った理由をたずねたところ、「パンフレットやホームページに書いてあった」が4割台で最も多く、「水の製造方法」が2割台で続いた。



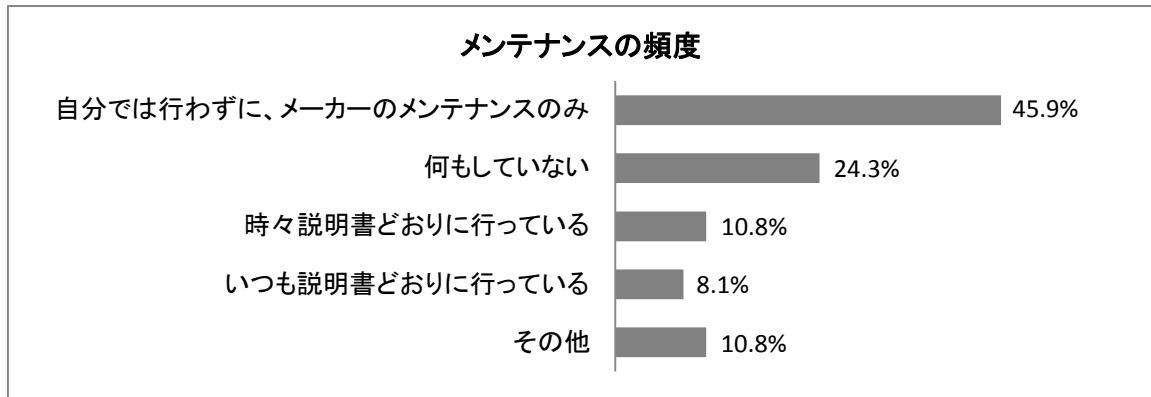
Q7 Q4で「体に良い」と回答した方に、体に良いと思った理由をたずねたところ、「パンフレットやホームページに書いてあった」が5割近くで最も多く、「水の製造方法」が3割台で続いた。



Q8 Q2で「利用している」、または「利用したことがある」と回答した方に、開封後はどのくらいで水を使い切るかをたずねたところ、「2週間以内」が3割台で最も多く、「1週間以内」が2割台で続いた。



Q9 Q2で「利用している」、または「利用したことがある」と回答した方に、ウォーターサーバーのメンテナンスを自宅で行っているかをたずねたところ、「自分では行わずに、メーカーのメンテナンスのみ」が4割台で最も多く、次いで「何もしていない」が2割台で続いた。



○「その他」の回答

- ・お試しだったので1カ月で返却した。
- ・メーカー立ち合いの上データを確認。

Q10 Q2で「利用したことはないし、これからも利用しようとは思わない」と回答した方に対して、ウォーターサーバーを利用しない理由をたずねたところ、主な意見は次のとおりでした。
※割合は全回答数に占める各カテゴリーの回答数から算出。

- ・水道水や市販の水、浄水器の設置で十分と感じるから。 【約40%】
- ・費用がかかるから。(水代、電気代) 【約15%】
- ・サーバーを設置する場所がないから。 【約15%】
- ・必要性を感じないから。 【約10%】
- ・衛生面で不安を感じるから。 【約5%】
- ・その他(業者が不安、手入れが面倒、子どもの事故が心配等) 【約15%】

Q11 ウォーターサーバーやウォーターサーバーにセットする水について、日ごろから疑問に思うことについて意見をたずねたところ、主な意見は以下のとおりでした。(抜粋・要約)

【衛生面・品質・安全性・保存等に関すること】

- ・コップに注いだ後に、ボコボコと空気が入り、やや雑菌も入ると思うがどうか。
- ・取り扱いが悪いと衛生面で問題が生じる恐れがあると思う。フィルターを使用するものでは、フィルターの定期的洗浄や交換に特に注意が必要と思う。
- ・製造方法、製造元、水の産地など、行政がしっかりと管理しているか。
- ・天然水や濾過水など、いろいろなタイプがあるので安全性が気になっている。
- ・本当に表示されているところから取水されているのか、確認する術がないので信用できない。
- ・体に良いというイメージを与えるが科学的根拠があるか疑問。公の機関で調査が必要。問題あれば公表すべき。
- ・イメージだけで本当に品質の良い水なのか不安。また結構な量が入っているが、使い終わるまで衛生面をキープできるのか疑問に思っている。

- ・水の品質やサーバーの衛生保持などの管理基準などが行政としてあるのか、業界団体の「合意」があるのか、全くないのか不明で不安。
- ・ミネラルの成分をはっきりと表示して欲しい。

【費用・価格に関すること】

- ・最初は無料サービスをしているが、継続して使っているとお金がかかりそう。
- ・水の単価を考えると買ってきた方が安いと思ってしまい、自分が動ける間は必要ないなと思ってしまう。
- ・普段は水をペットボトルで購入しているが、サーバーがもしあれば、おいしい水が飲めるのでよいかと思う。一方で、維持費用がかかるので気になる。

【仕組み・置き場所等に関すること】

- ・多くのウォーターサーバーのイメージは、ボトル水を上部に設置しているため、女性(特に妊婦など)は、設置が大変そう。
- ・一回で一ヶ月分なり何個かのタンクを届ける仕組みは、置き場と保存状態を考えるとあまり賛同できない。
- ・設置場所を考えると購入は難しい。

【販売業者に関すること】

- ・店頭などで非常にしつこく宣伝しているのでもっと疑う。
- ・5年前から利用しているが3回ほど故障した時に、交換に1週間以上かかり不便だった。

【水道水等に関すること】

- ・最近の住宅設備では濾過器付の水道設備が標準になっているためウォーターサーバーは不要。
- ・水道水より安全で衛生的なものはないと思っているので、家庭でサーバーを設置する必要性を感じない。

【その他】

- ・あると便利と思う。災害が起きた時には頼りになるものかなとも思うが、家があまり広くないのでお金持ちの方々が活用するものと思う。
- ・病院や店などに置いてあると助かるときがあってありがたい。
- ・セットする水にはどのくらいの種類があるのか気になる。
- ・どのくらいの家庭に普及しているのか、商業的に利潤を生んでいるのかが気になる。
- ・子どもだけの留守番の際に スープや温かい飲み物がガスを使わずに使えるのがよいと思う。

【まとめ】

今回のアンケートを通じ、次のような点がわかりました。

- ウォーターサーバーについて、認知度は9割を超えるものの、「利用したことはないし、これからも利用しようとは思わない」という方が8割近くに上る。
- ウォーターサーバーを利用しようとする動機としては、いつでも冷たい水やお湯が利用できる利便性や災害時の備蓄用としての役割が大きな割合を占める。
- 「衛生的」、「おいしい」、「体に良い」と考える要因としては、パンフレットやホームページでの広報・宣伝や水の製造方法への信頼によるところが大きい。
- 開封後の水やウォーターサーバーのメンテナンスについては、「気にしない」「何もしていない」という方も一定の割合で見られた。
- ウォーターサーバーやサーバーにセットする水については、衛生面や安全性について関心を持っている方が多い。

今後、アンケート結果を踏まえ、消費者教育の推進や県民への的確な情報提供などに取り組んでまいります。