

生活衛生関係営業の生産性向上にむけて

Report

消費者動向①

コロナ禍における消費者意識・行動

— 調査結果報告書 —

目次

項目	ページ
調査概要	2
調査結果	3
普段行っている感染予防対策：全体傾向	4
普段行っている感染予防対策：性年代別	5
飲食・店舗利用に関する現在の状況：全体傾向	6
飲食・店舗利用に関する現在の状況：性年代別	7
感染予防対策として飲食店に求めること：全体傾向	8
感染予防対策として飲食店に求めること：性年代別	9
コロナ禍の影響で控えていること：全体傾向	10
コロナ禍の影響で控えていること：性年代別	11
コロナ禍における店舗利用頻度の変化：全体ランキング	12
コロナ禍における飲食店利用頻度変化・シーン別	13
コロナ禍収束後にやりたいこと：全体傾向	16
コロナ禍収束後にやりたいこと：性年代別	17
コロナ禍収束後に行きたい店舗：全体傾向	18
飲食店やその他のお店に期待する対応：全体ランキング	20
まとめ	25

調査概要

調査方法

インターネット調査

調査地域

全国

抽出方法

楽天インサイトアンケートモニターおよび提携先モニター、かつ、2018年実施調査の回答者より抽出

有効回収数

本調査：7,817サンプル（外食：2,764サンプル／卸：2,242サンプル／サービス・施設：2,811サンプル）

集計対象

本調査：7,817サンプル（外食：2,764サンプル／卸：2,242サンプル／サービス・施設：2,811サンプル）

調査期間

2021年4月28日～2021年5月12日

調査 実施機関

実査：楽天インサイト株式会社／分析：株式会社日本能率協会総合研究所

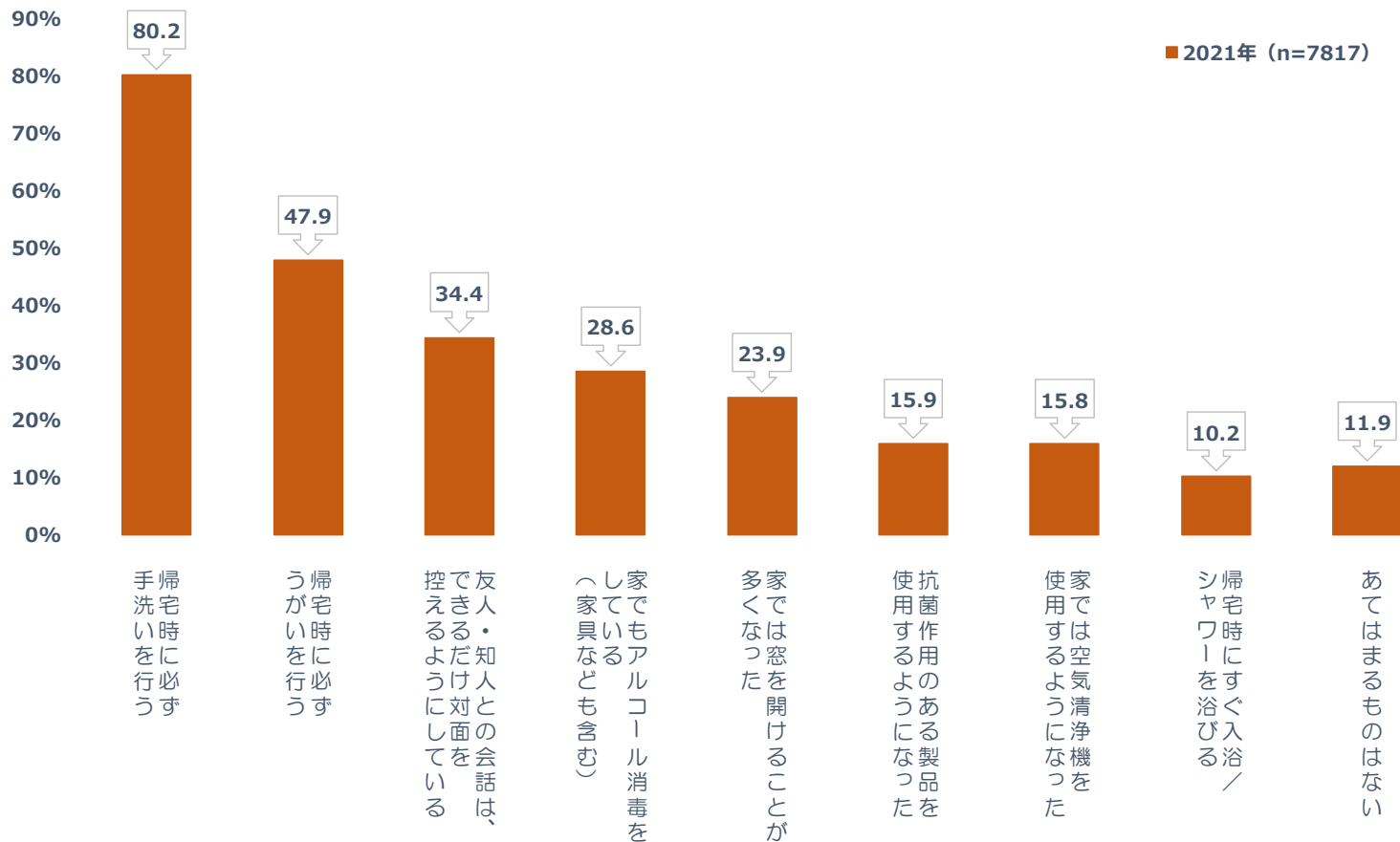
調査結果

普段行っている感染予防対策：全体傾向

Point

- 「帰宅時に必ず手洗いを行う」の割合が最も高く80.2%。次いで「帰宅時に必ずうがいを行う」47.9%、「友人・知人との会話は、できるだけ対面を控えている」34.4%。

【設問文】現在（2021年4月～5月）のあなたの行動について、あてはまるものをお答えください。（複数回答）



普段行っている感染予防対策：性年代別

Point

- 全体的に男性より女性のほうが感染予防対策意識が高い。
- 「手洗い・うがい」以外の対策は、いずれの区分においても実践度は高くない。

【設問文】現在（2021年4月～5月）のあなたの行動について、あてはまるものをお答えください。（複数回答）

<縦方向に複数回答>

	全 体 n=7817	男 性		女 性	
		20-39歳 n=762	40-69歳 n=3877	20-39歳 n=524	40-69歳 n=2654
帰宅時に必ず手洗いをを行う	80.2	74.5	75.9	84.5	87.4
帰宅時に必ずうがいを行う	47.9	50.4	45.2	52.1	50.4
友人・知人との会話は、できるだけ対面を控えるようにしている	34.4	22.2	28.7	32.8	46.5
家でもアルコール消毒をしている（家具なども含む）	28.6	25.3	24.9	34.2	33.6
家では窓を開けることが多くなった	23.9	21.8	19.6	28.2	30.1
抗菌作用のある製品を使用するようになった	15.9	13.4	11.5	21.9	21.9
家では空気清浄機を使用するようになった	15.8	16.4	14.5	18.9	16.9
帰宅時にすぐ入浴／シャワーを浴びる	10.2	19.3	10.2	11.1	7.3
あてはまるものはない	11.9	15.0	14.6	9.9	7.5

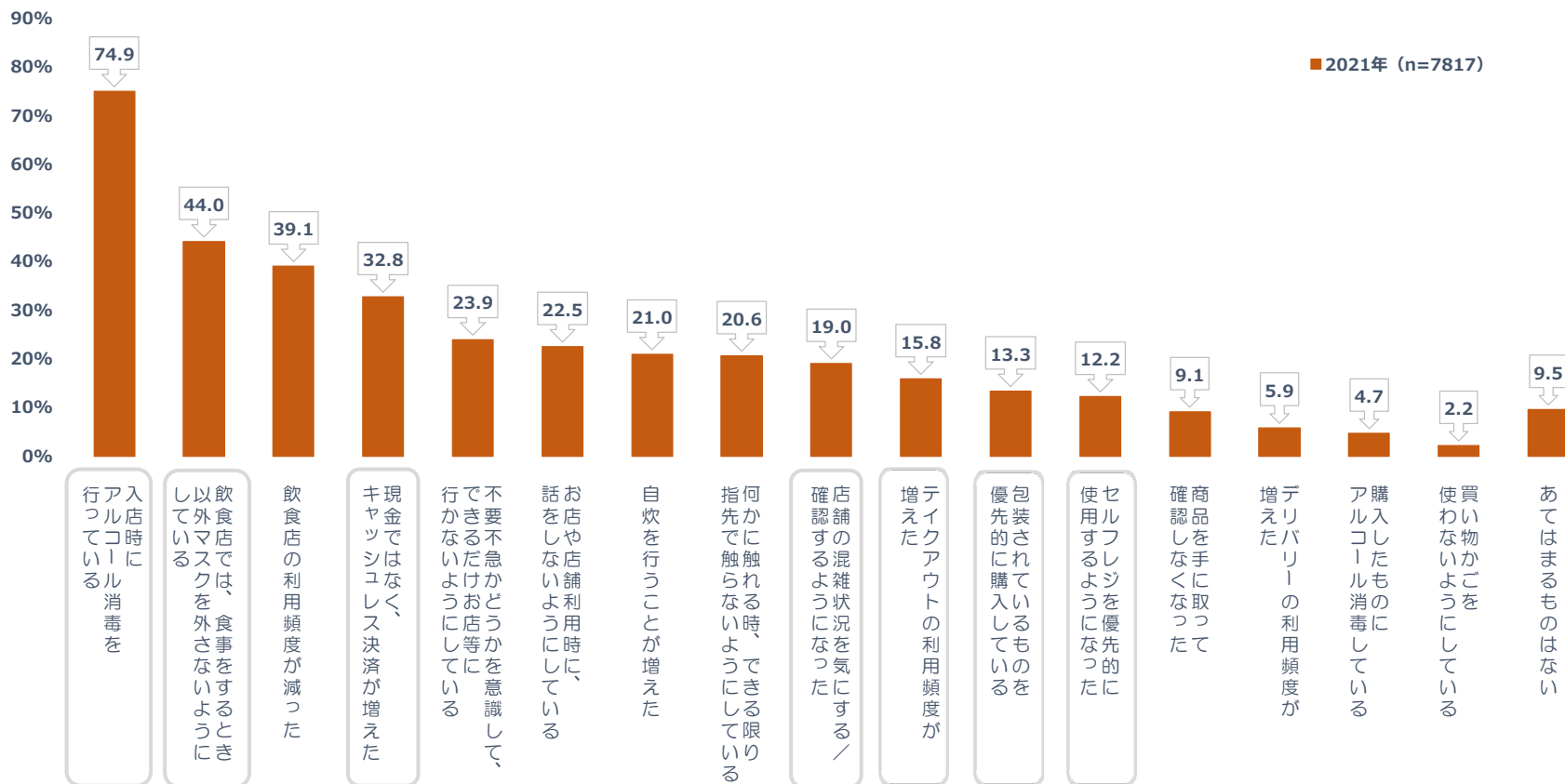
(%)

飲食・店舗利用に関する現在の状況：全体傾向

Point

- 「入店時にアルコール消毒を行っている」の割合が最も高く74.9%。次いで「食事をするとき以外マスクを外さないようにしている」44.0%、「飲食店の利用頻度が減った」39.1%。
- 店舗の対策としては、アルコール消毒の設置や使用の呼びかけ、マスクを外して会話をしているお客さまに対する注意喚起、キャッシュレス決済、混雑状況のお知らせ（感染症対策による人数制限）などが考えられる。

【設問文】現在（2021年4月～5月）のあなたの飲食・店舗利用について、あてはまるものをお答えください。（複数回答）



飲食・店舗利用に関する現在の状況：性年代別

Point

- 概ね男性より女性の割合が高い。
- 性年代別でみると、テイクアウト、セルフレジ、デリバリーの利用は男女ともに20-39歳の割合が高い。

【設問文】現在（2021年4月～5月）のあなたの飲食・店舗利用について、あてはまるものをお答えください。（複数回答）

<縦方向に複数回答>

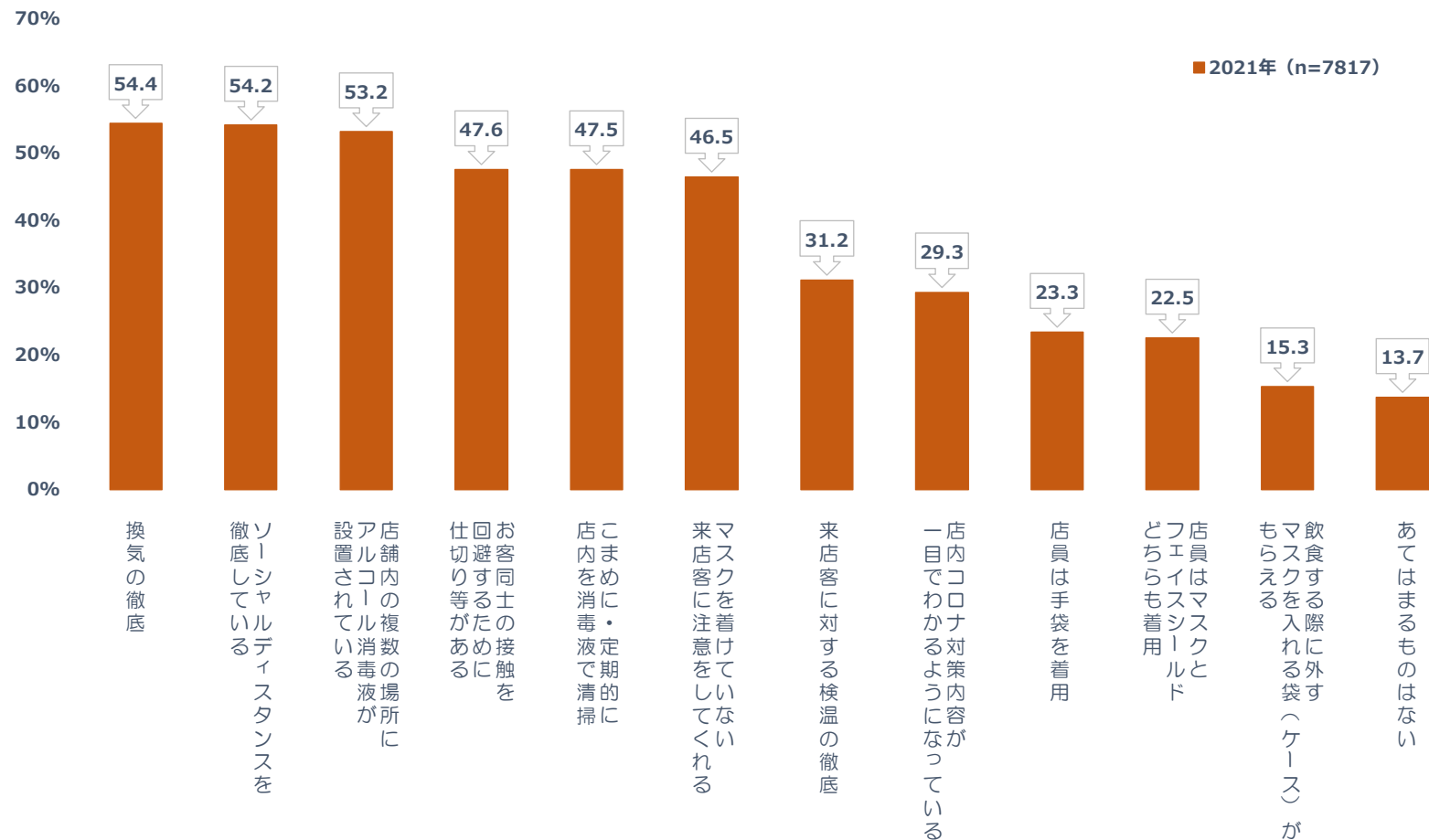
	全 体 n=7817	男 性		女 性	
		20-39歳 n=762	40-69歳 n=3877	20-39歳 n=524	40-69歳 n=2654
入店時にアルコール消毒を行っている	74.9	66.4	72.4	78.6	80.4
飲食店では、食事をするとき以外マスクを外さないようにしている	44.0	38.1	41.4	48.9	48.7
飲食店の利用頻度が減った	39.1	28.6	35.7	42.9	46.3
現金ではなく、キャッシュレス決済が増えた	32.8	28.7	30.8	37.4	36.1
不要不急かどうかを意識して、できるだけお店等に行かないようにしている	23.9	15.9	20.5	22.7	31.4
お店や店舗利用時に、話をしないようにしている	22.5	21.9	21.3	17.2	25.5
自炊を行うことが増えた	21.0	16.5	17.3	27.5	26.2
何かに触れる時、できる限り指先で触らないようにしている	20.6	16.7	17.1	25.4	25.8
店舗の混雑状況を気にする／確認するようになった	19.0	14.4	16.5	25.0	22.8
テイクアウトの利用頻度が増えた	15.8	18.1	13.2	27.7	16.6
包装されているものを優先的に購入している	13.3	10.2	9.6	20.6	18.2
セルフレジを優先的に使用するようになった	12.2	14.3	10.2	18.9	13.3
商品を手に取って確認しなくなった	9.1	10.1	8.1	10.1	10.1
デリバリーの利用頻度が増えた	5.9	9.6	5.0	13.2	4.6
購入したものにアルコール消毒している	4.7	5.8	3.4	6.1	6.0
買い物かごを使わないようにしている	2.2	4.2	1.6	4.6	2.0
あてはまるものはない	9.5	14.6	11.4	8.2	5.6

感染予防対策として飲食店に求めること：全体傾向

Point

- 「換気の徹底」「ソーシャルディスタンスを徹底している」「店舗内の複数の場所にアルコール消毒液が設置されている」の割合が5割を超えている。次いで、「仕切り等がある」「こまめに消毒液で清掃」「マスクを着けていない来店客に注意」の割合が高い。

【設問文】感染症予防対策として、あなたが飲食店に特に求めることをお答えください。（複数回答）



感染予防対策として飲食店に求めること：性年代別

Point

- 男性より女性のほうが、いずれの項目においても割合が高い。
- 女性40-69歳は女性20-39歳に比べ、「換気の徹底」「ソーシャルディスタンスの徹底」マスクを着けていない来店客に注意をしてくれる」「仕切り等がある」「こまめに消毒液で清掃」「マスクを着けていない来店客に注意」の割合が高い。

【設問文】感染症予防対策として、あなたが飲食店に特に求めることをお答えください。（複数回答）

<縦方向に複数回答>

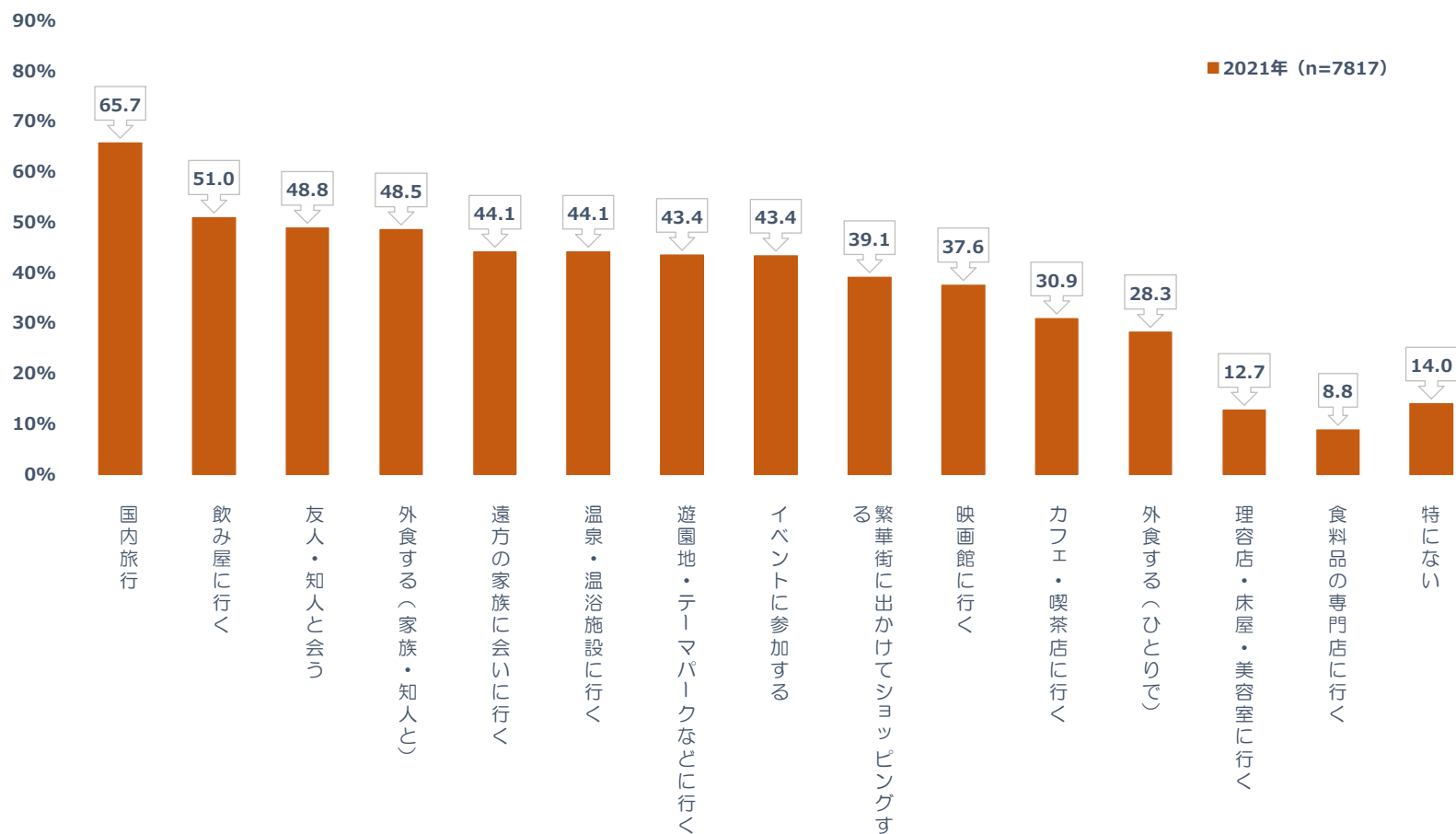
	全 体 n=7817	男 性		女 性	
		20-39歳 n=762	40-69歳 n=3877	20-39歳 n=524	40-69歳 n=2654
					(%)
換気の徹底	54.4	38.8	50.0	53.8	65.6
ソーシャルディスタンスを徹底している	54.2	37.8	50.8	57.6	63.0
店舗内の複数の場所にアルコール消毒液が設置されている	53.2	40.8	48.9	58.8	61.8
お客同士の接触を回避するために仕切り等がある	47.6	34.3	42.8	52.5	57.3
こまめに・定期的に店内を消毒液で清掃	47.5	31.9	40.6	54.0	60.8
マスクを着けていない来店客に注意をしてくれる	46.5	36.2	43.3	48.3	53.8
来店客に対する検温の徹底	31.2	25.3	28.6	34.5	36.0
店内コロナ対策内容が一目でわかるようになっている	29.3	23.4	25.2	32.3	36.5
店員は手袋を着用	23.3	18.0	21.2	25.4	27.7
店員はマスクとフェイスシールドどちらも着用	22.5	18.1	21.0	21.6	26.2
飲食する際に外すマスクを入れる袋（ケース）がもらえる	15.3	17.1	12.9	20.0	17.4
あてはまるものはない	13.7	21.0	16.1	12.4	8.3

コロナ禍の影響で控えていること：全体傾向

Point

- 「国内旅行」の割合が最も高く65.7%。次いで「飲み屋に行く」51.0%、「友人・知人と会う」48.8%、「外食する（家族・知人と）」48.5%。コロナ禍においては、外出を伴う余暇活動への影響が大きい。

【設問文】コロナ禍の影響により、あなたが「実施することを控えていること」をお答えください。（複数回答）



コロナ禍の影響で控えていること：性年代別

Point

- 上位項目に注目すると、男性より女性のほうが、コロナ禍の影響で控えている割合が高い。

【設問文】コロナ禍の影響により、あなたが「実施することを控えていること」をお答えください。（複数回答）

<縦方向に複数回答>

	全 体 n=7817	男 性		女 性	
		20-39歳 n=762	40-69歳 n=3877	20-39歳 n=524	40-69歳 n=2654
国内旅行	65.7	56.4	63.0	71.6	71.1
飲み屋に行く	51.0	46.7	53.3	56.5	47.6
友人・知人と会う	48.8	38.6	40.6	60.1	61.5
外食する（家族・知人と）	48.5	40.2	44.1	54.0	56.2
遠方の家族に会いに行く	44.1	35.2	39.7	53.1	51.4
温泉・温浴施設に行く	44.1	31.4	41.0	49.2	51.2
遊園地・テーマパークなどに行く	43.4	37.3	39.1	58.6	48.6
イベントに参加する	43.4	35.0	39.0	51.1	50.7
繁華街に出かけてショッピングする	39.1	29.7	33.8	50.4	47.2
映画館に行く	37.6	28.0	35.1	37.4	43.9
カフェ・喫茶店に行く	30.9	22.6	27.2	33.2	38.1
外食する（ひとりで）	28.3	24.5	26.1	28.1	32.6
理容店・床屋・美容室に行く	12.7	10.4	10.3	13.0	16.9
食料品の専門店に行く	8.8	10.9	8.0	9.2	9.4
特にない	14.0	19.7	16.4	10.9	9.3

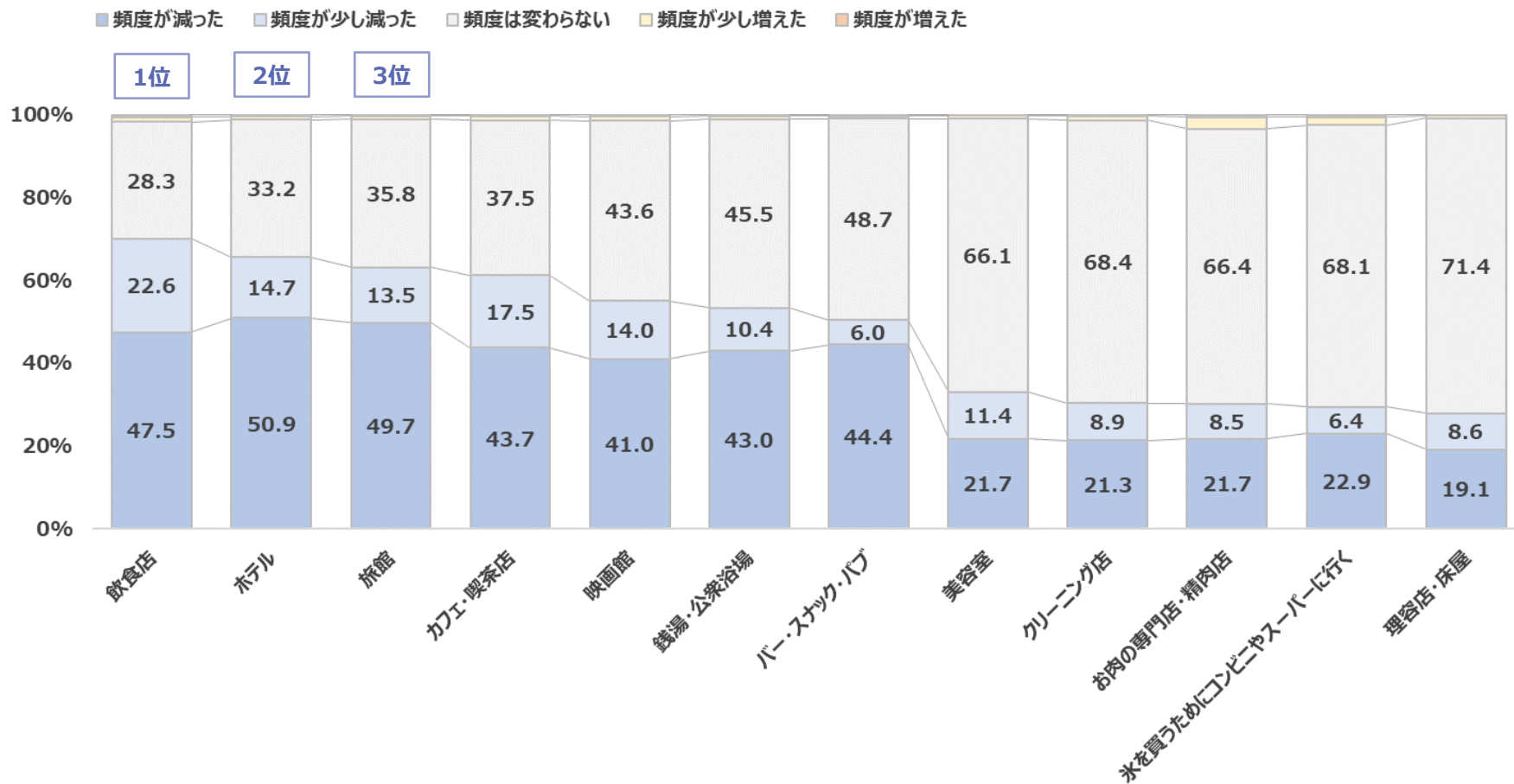
(%)

コロナ禍における店舗利用頻度の変化：全体ランキング

Point

- 飲食業、宿泊業、映画、公衆浴場業、社交業の利用頻度の低下が大きい。

【設問文】コロナ禍により、以下のお店・サービスの利用頻度はどのように変化しましたか。（単一回答）

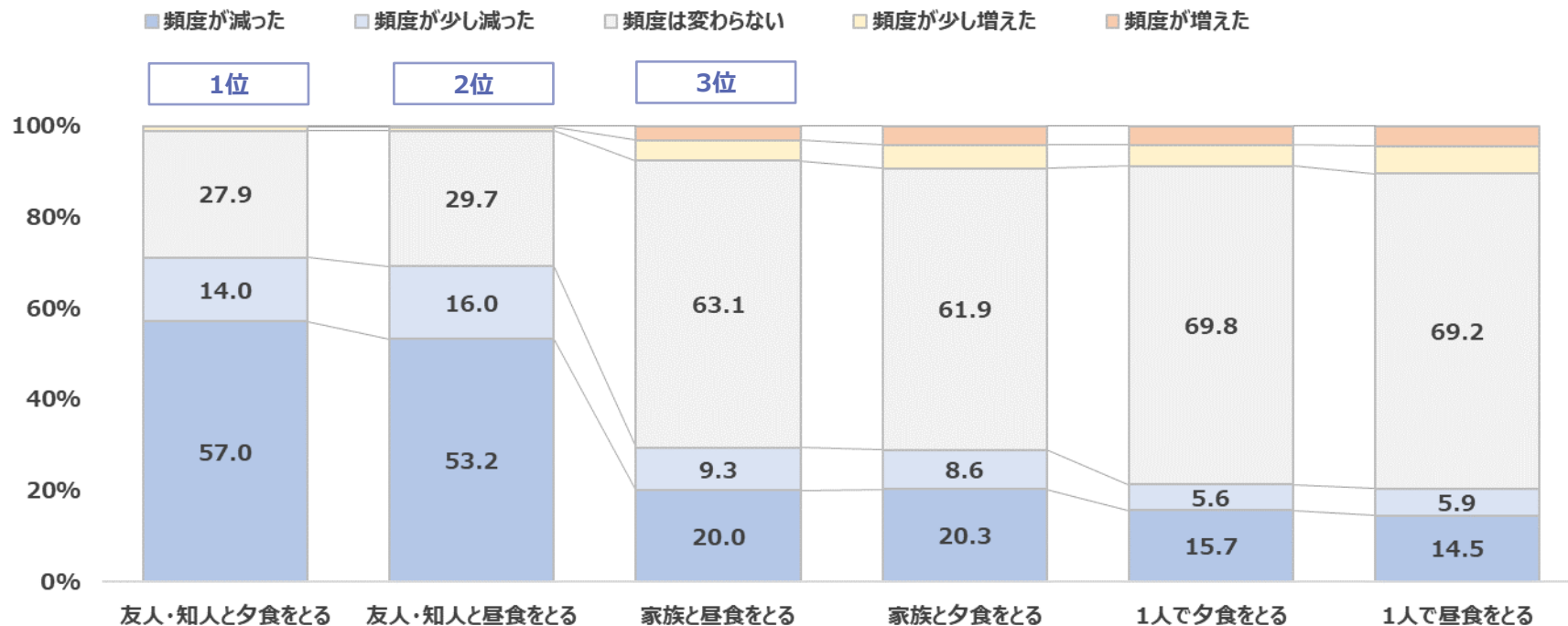


コロナ禍における飲食店利用頻度・シーン別

Point

- 飲食店利用については、特に友人・知人との頻度が大きく低下している。

【設問文】コロナ禍の影響で、以下の場面における飲食店の利用頻度は、どのように変化しましたか。（単一回答）



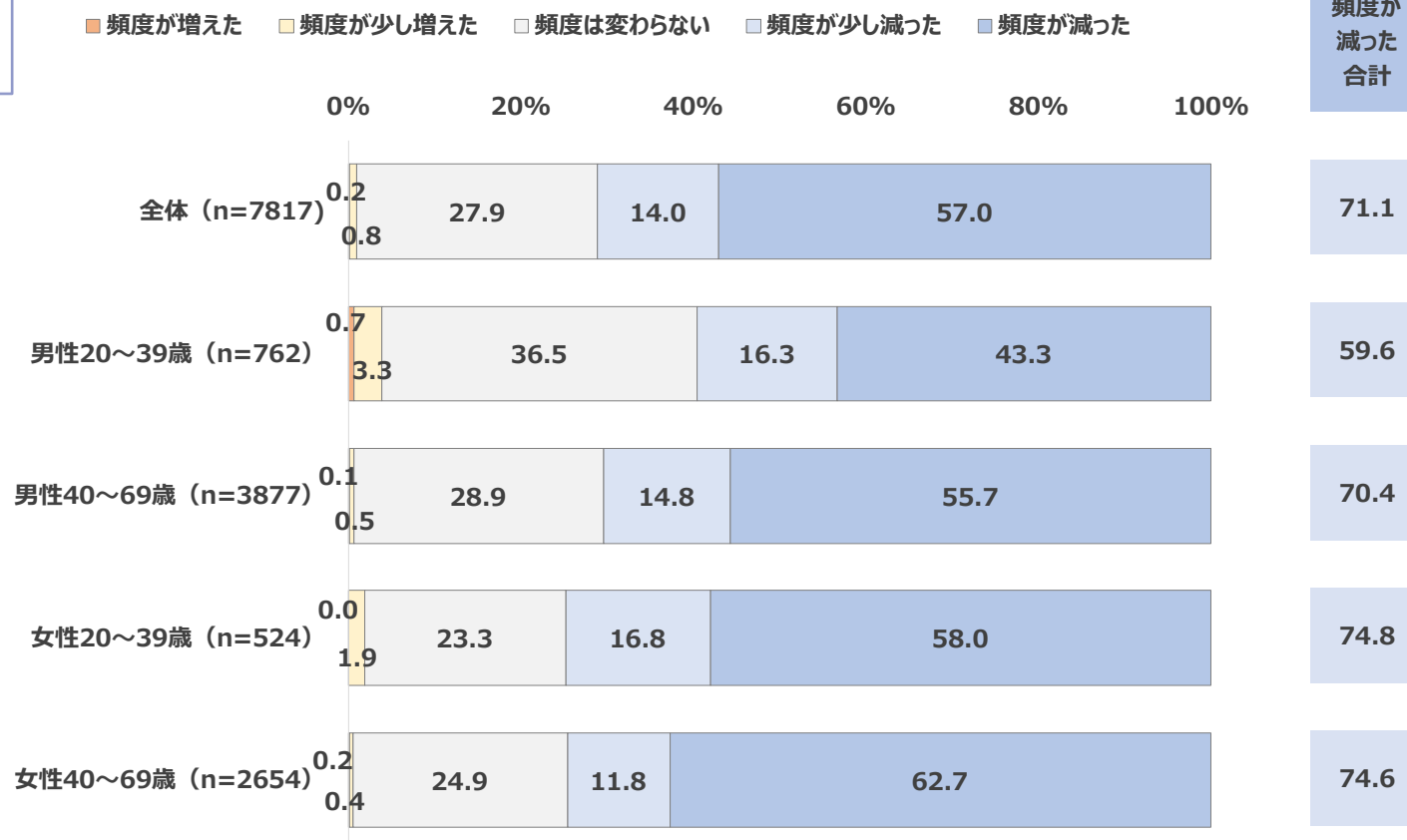
コロナ禍における飲食店利用頻度・シーン別

Point

- 全体傾向でみると「頻度が少し減った」「頻度が減った」の割合の合計は71.1%。
- 男性に比べ女性の頻度が減少している。

【設問文】コロナ禍の影響で、以下の場面における飲食店の利用頻度は、どのように変化しましたか。（単一回答）

友人・知人と夕食をとる



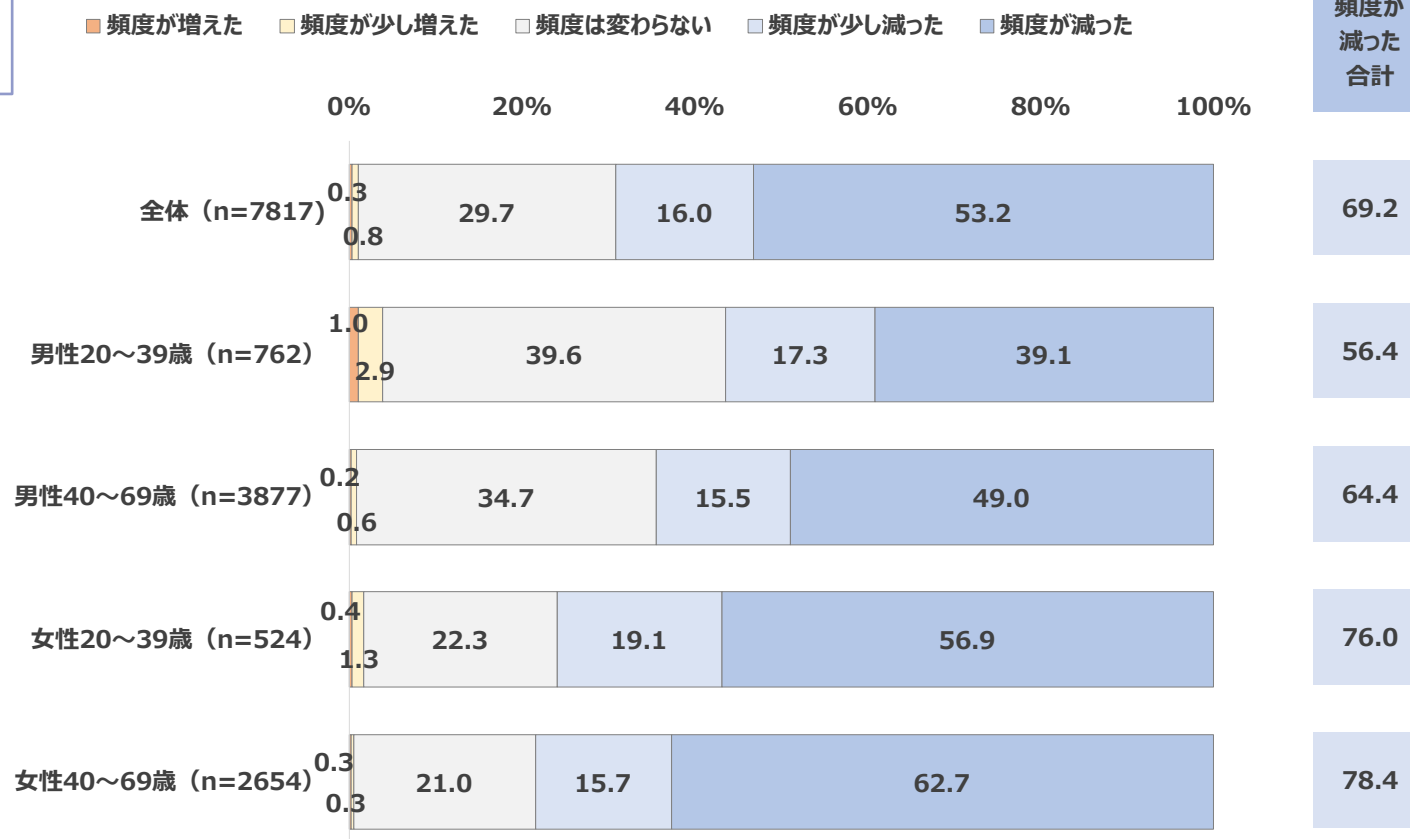
コロナ禍における飲食店利用頻度・シーン別

Point

- 全体傾向でみると「頻度が少し減った」「頻度が減った」の割合の合計は69.2%。
- 男性に比べ女性の頻度が減少している。

【設問文】コロナ禍の影響で、以下の場面における飲食店の利用頻度は、どのように変化しましたか。（単一回答）

友人・知人と昼食をとる

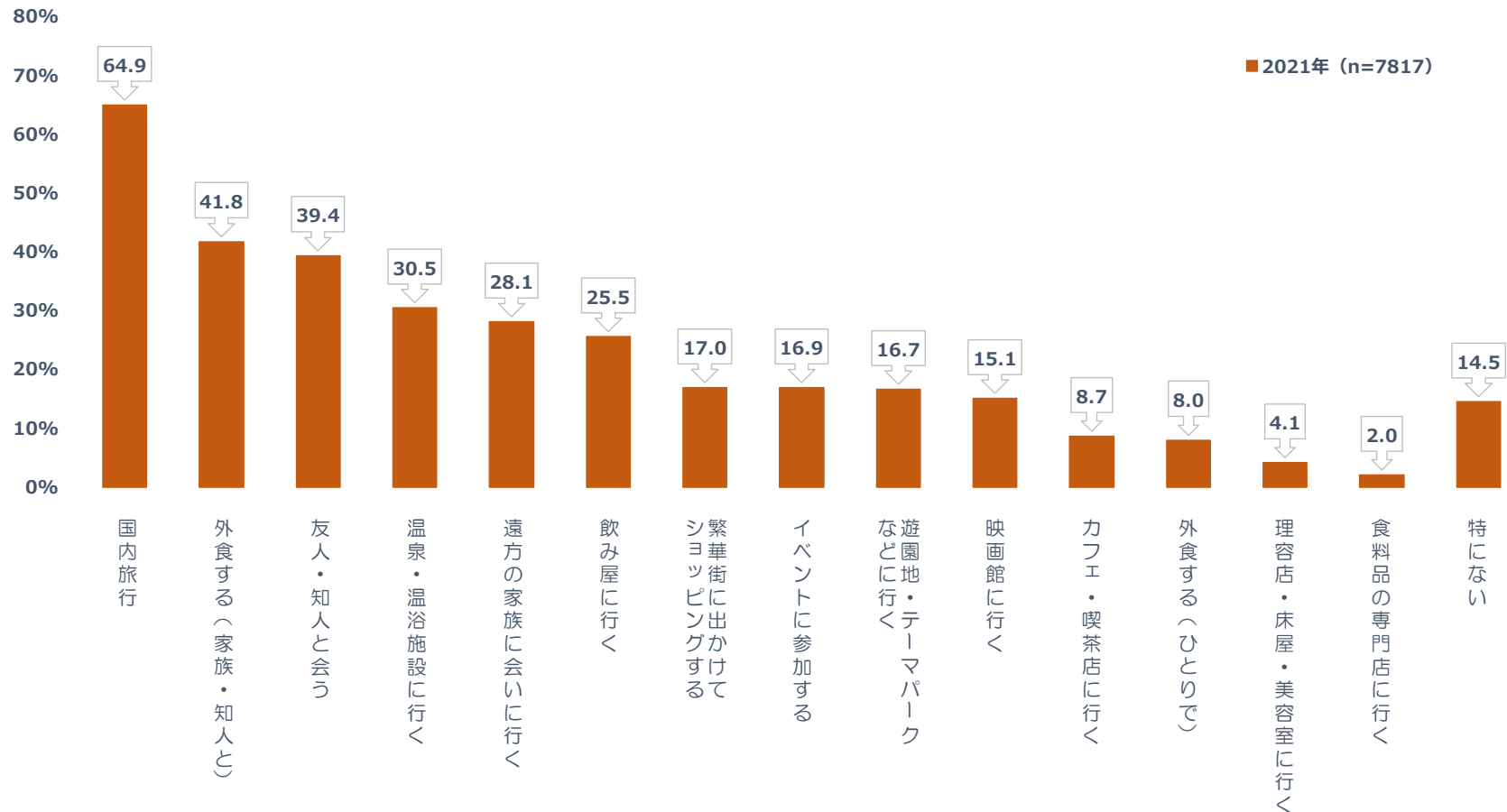


コロナ禍収束後にやりたいこと：全体傾向

Point

- 「国内旅行」の割合が最も高く64.9%。次いで「外食する（家族・知人と）」41.8%、「友人・知人と会う」39.4%と続く。
- コロナ禍収束後は飲食や旅行の需要拡大が見込まれる。

【設問文】今後、コロナ禍が収まり、外出に伴う感染リスクが大きく低下したとしたら、あなたが「ぜひやりたい・やる頻度を増やしたい」ことを上位5つまでお答えください。（5つまで）

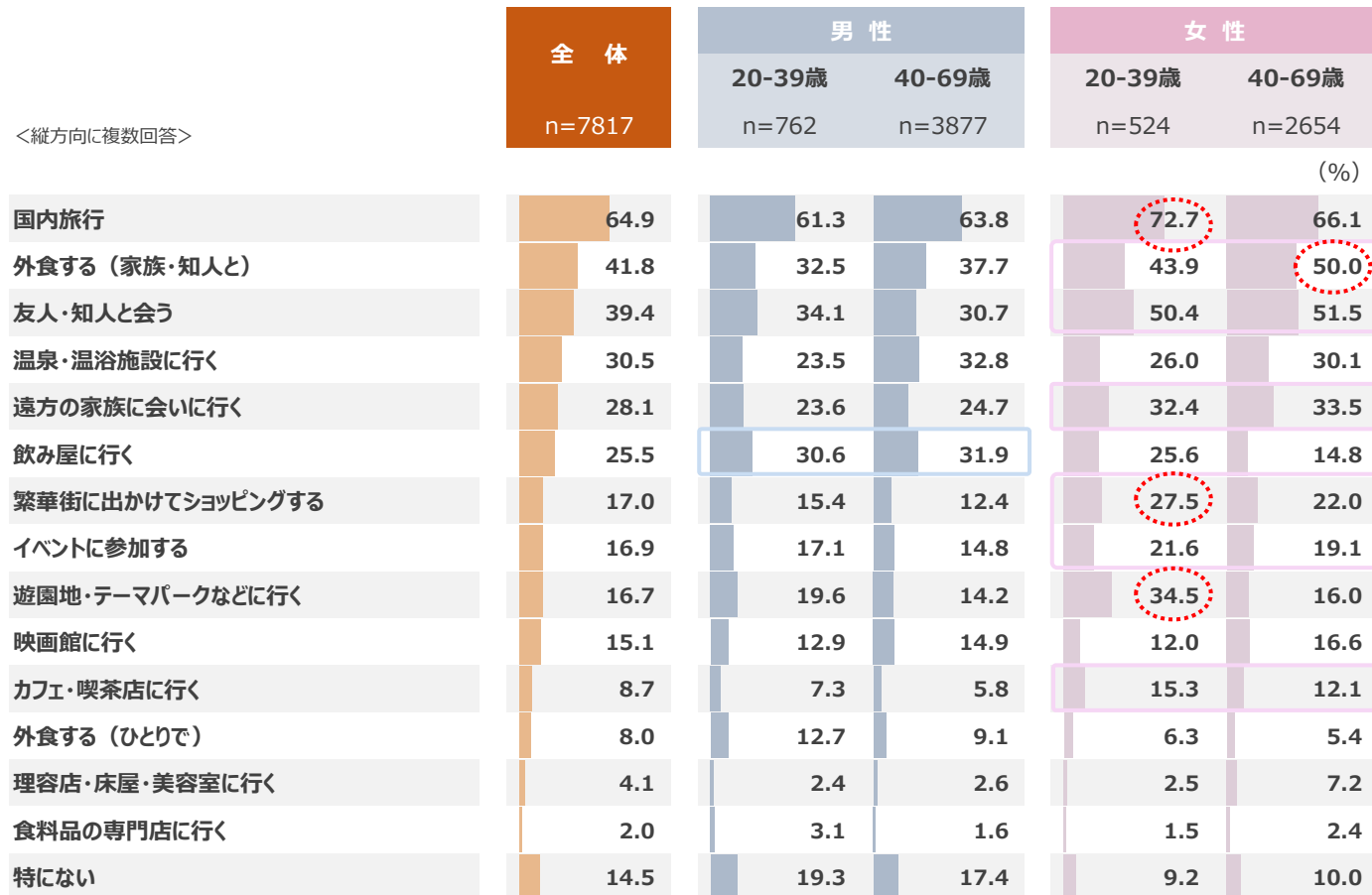


コロナ禍収束後にやりたいこと：性年代別

Point

- 上位項目に注目すると、コロナ禍で控えていた反動で、男性に比べ女性の割合が全体的に高くなっている。女性より男性の割合が高い項目は「飲み屋に行く」である。
- 女性20-39歳は特に「国内旅行」「ショッピング」「遊園地・テーマパークなど」の割合が高く、女性40-69歳は「外食する（家族・知人と）」の割合が高い。

【設問文】今後、コロナ禍が収まり、外出に伴う感染リスクが大きく低下したとしたら、あなたが「ぜひやりたい・やる頻度を増やしたい」ことを上位5つまでお答えください。（5つまで）

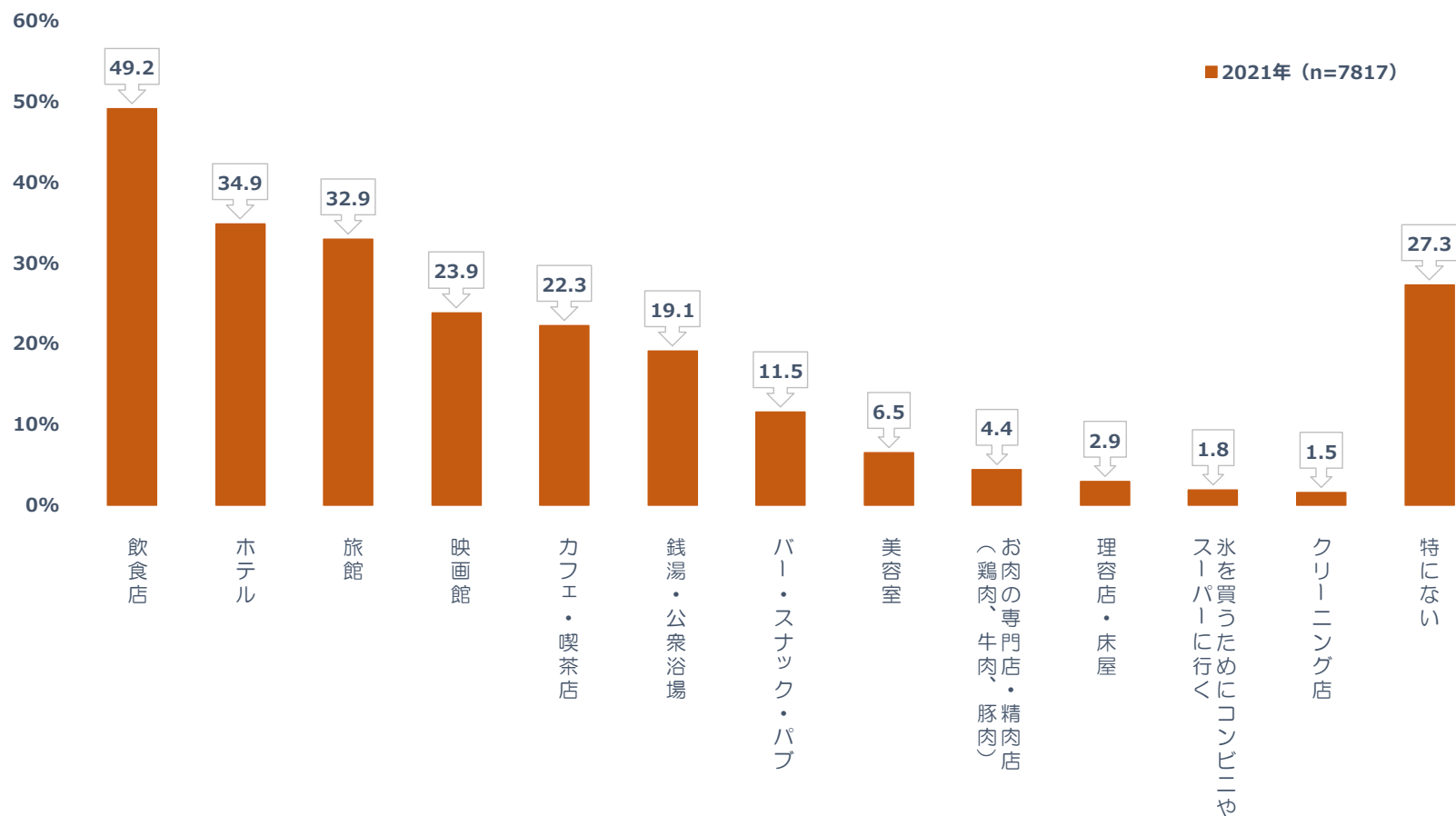


コロナ禍収束後に行きたい店舗：全体傾向

Point

- 「飲食店」の割合が最も高く49.2%、次いで「ホテル」34.9%、「旅館」32.9%。

【設問文】今後、コロナ禍が収まり、外出に伴う感染リスクが大きく低下したとしたら、あなたが「ぜひ行きたい・行く頻度を増やしたい」と思うお店をお答えください。（複数回答）



コロナ禍収束後に行きたい店舗：全体傾向

Point

- 上位項目に注目すると、男性より女性の割合が高く、特に女性20-39歳の割合が高い項目が目立つ。
- コロナ禍収束後に、女性、特に若い女性の消費活動が活発化する見込み。

【設問文】今後、コロナ禍が収まり、外出に伴う感染リスクが大きく低下したとしたら、あなたが「ぜひ行きたい・行く頻度を増やしたい」と思うお店をお答えください。（複数回答）

<縦方向に複数回答>

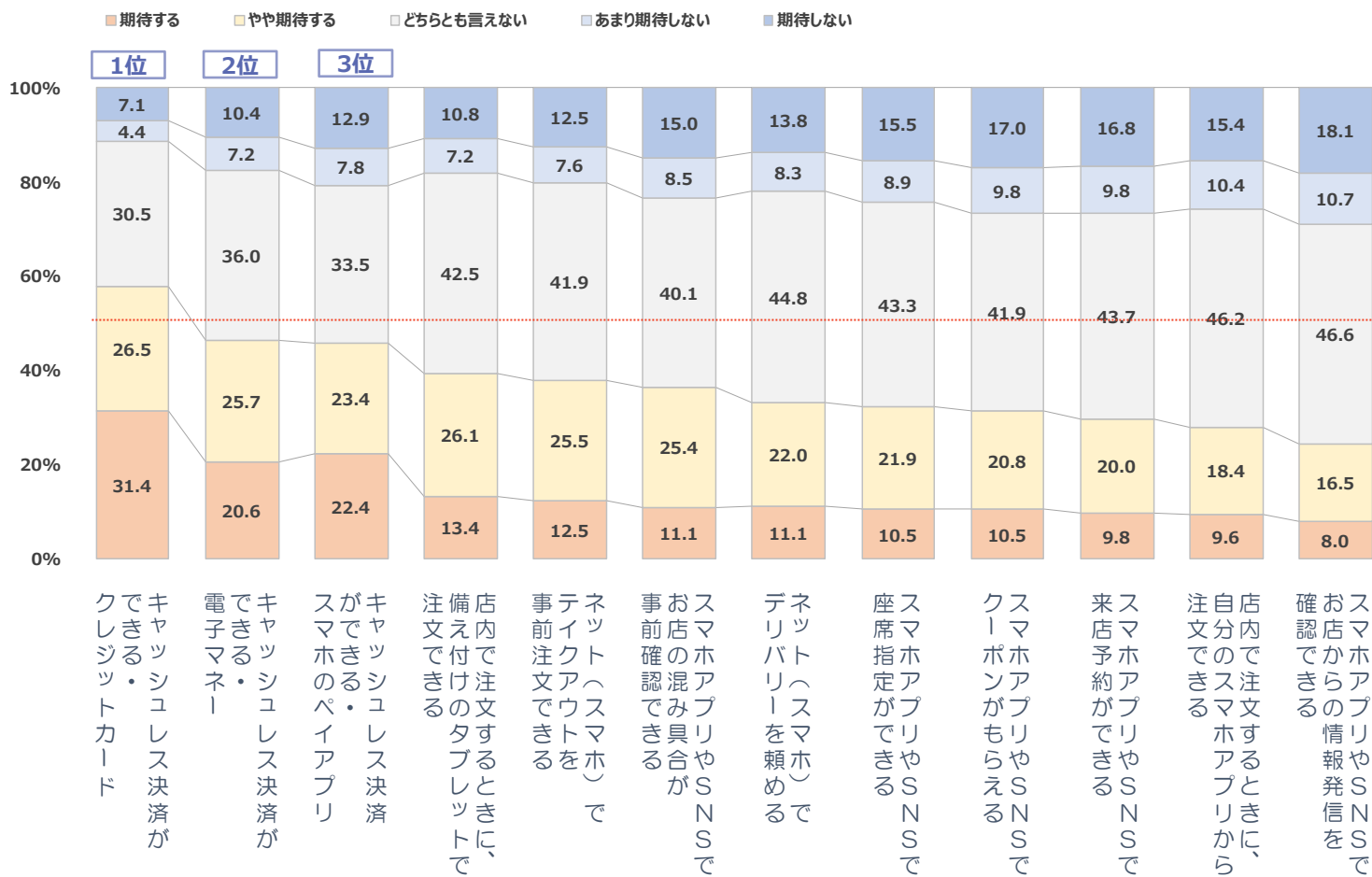
	全 体 n=7817	男 性		女 性	
		20-39歳 n=762	40-69歳 n=3877	20-39歳 n=524	40-69歳 n=2654
飲食店	49.2	45.1	46.0	60.3	52.8
ホテル	34.9	34.3	32.1	46.4	37.0
旅館	32.9	33.2	30.3	48.7	33.7
映画館	23.9	24.8	22.0	29.2	25.3
カフェ・喫茶店	22.3	21.8	14.2	40.1	30.7
銭湯・公衆浴場	19.1	20.6	19.0	21.6	18.3
バー・スナック・パブ	11.5	13.5	15.8	10.7	4.8
美容室	6.5	4.9	1.5	14.3	12.6
お肉の専門店・精肉店（鶏肉、牛肉、豚肉）	4.4	7.1	4.2	5.9	3.8
理容店・床屋	2.9	3.7	3.8	2.1	1.4
氷を買うためにコンビニやスーパーに行く	1.8	4.2	1.7	2.3	1.3
クリーニング店	1.5	4.1	1.0	2.1	1.5
特にない	27.3	29.7	29.7	18.1	25.0

飲食店やその他のお店に期待する対応：全体ランキング

Point

- キャッシュレス決済関連の項目（クレジットカード、電子マネー、スマホのペイアプリ）が上位を占める。

【設問文】あなたは、飲食店やその他サービス全般のお店を利用する際、以下の対応・サービスをどの程度期待しますか。（単一回答）

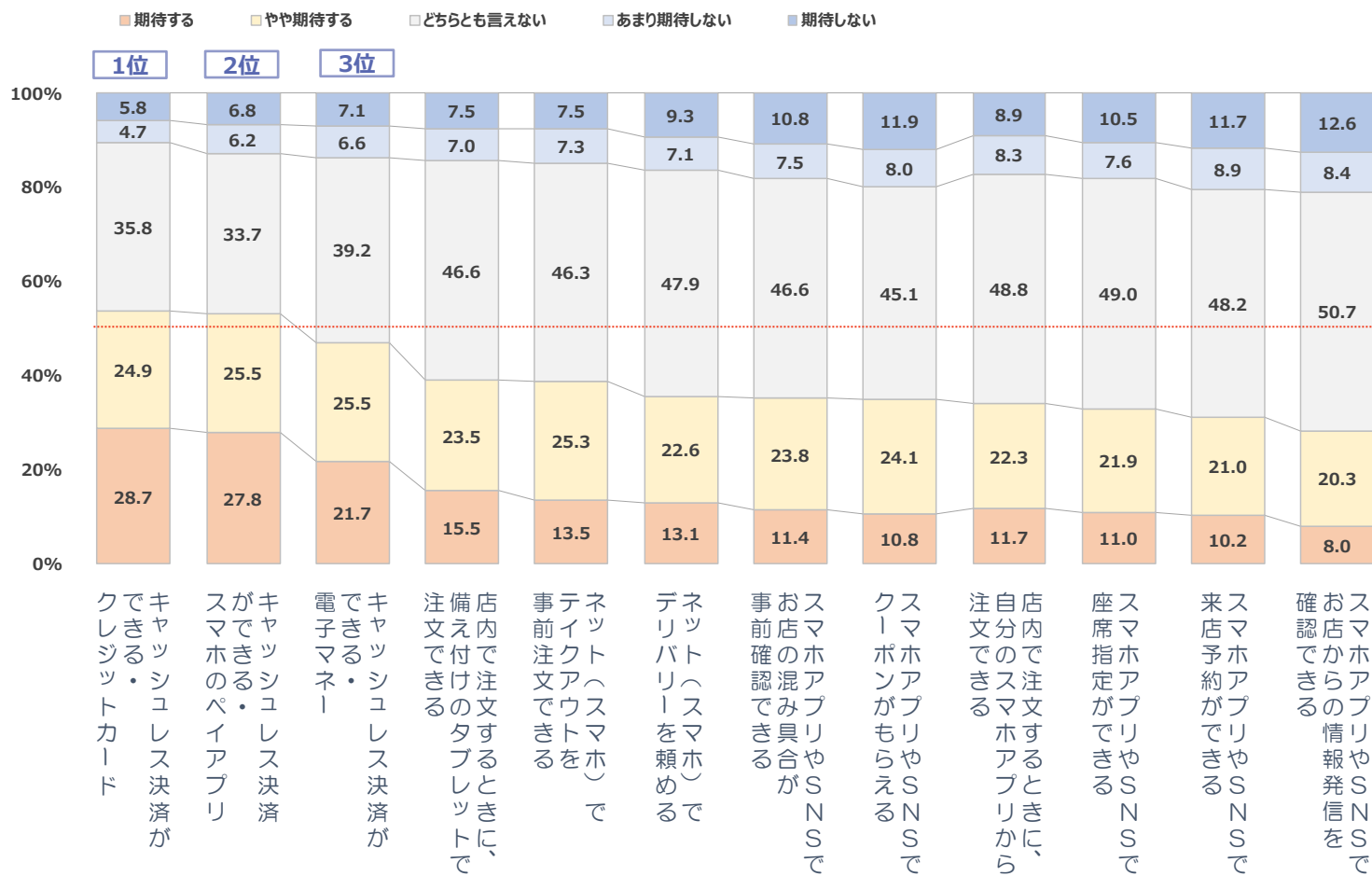


飲食店やその他のお店に期待する対応：男性20-39歳

Point

- ・ キャッシュレス決済関連の項目が上位を占め、そのうち「クレジットカード」と「スマホのペイアプリ」は期待する計（期待する+やや期待する）が半数以上。

【設問文】あなたは、飲食店やその他サービス全般のお店を利用する際、以下の対応・サービスをどの程度期待しますか。（単一回答）

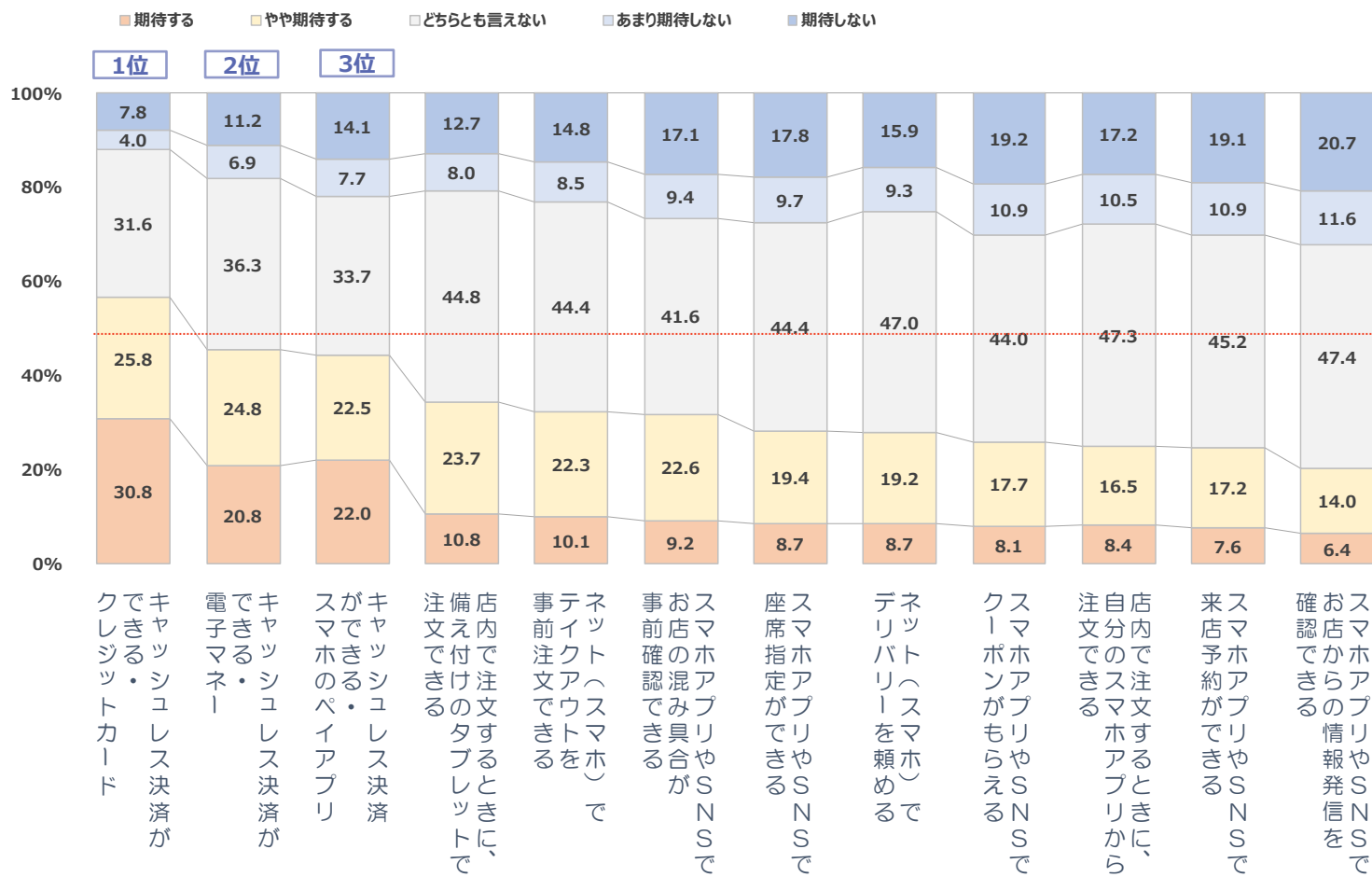


飲食店やその他のお店に期待する対応：男性40-69歳

Point

- キャッシュレス決済関連の項目が上位を占め、そのうち「クレジットカード」は期待する計（期待する+やや期待する）が半数以上。

【設問文】あなたは、飲食店やその他サービス全般のお店を利用する際、以下の対応・サービスをどの程度期待しますか。（単一回答）

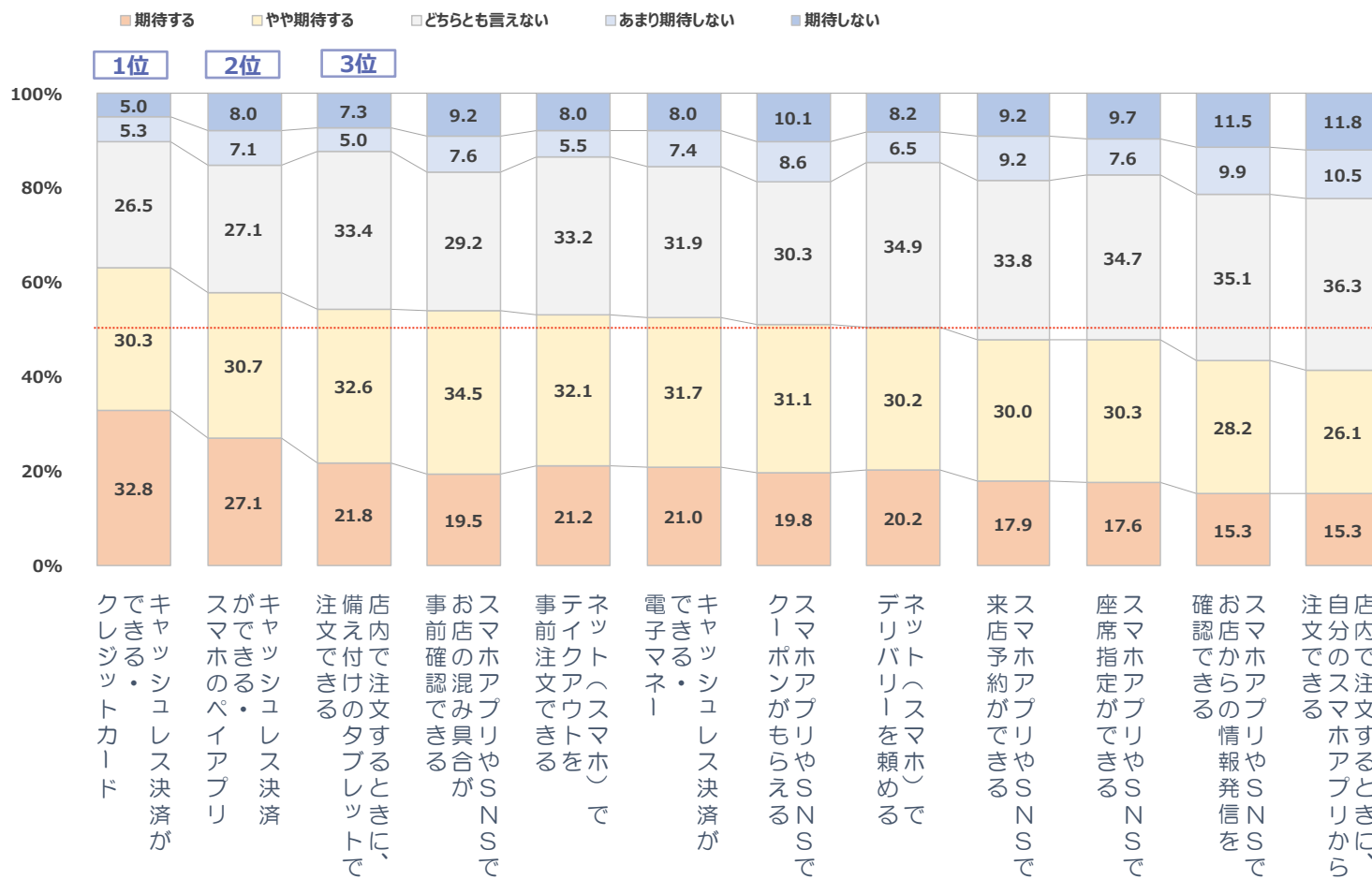


飲食店やその他のお店に期待する対応：女性20-39歳

Point

- 女性20-39歳はいずれの項目においてもお店に期待する割合が相対的に高い。
- 男性や女性40-69歳同様、キャッシュレス決済関連の項目が上位を占めるが、その他「タブレット注文」「スマホアプリやSNSで混み具合を事前確認」「ネットでテイクアウトを事前注文」などの割合も高い。

【設問文】あなたは、飲食店やその他サービス全般のお店を利用する際、以下の対応・サービスをどの程度期待しますか。（単一回答）

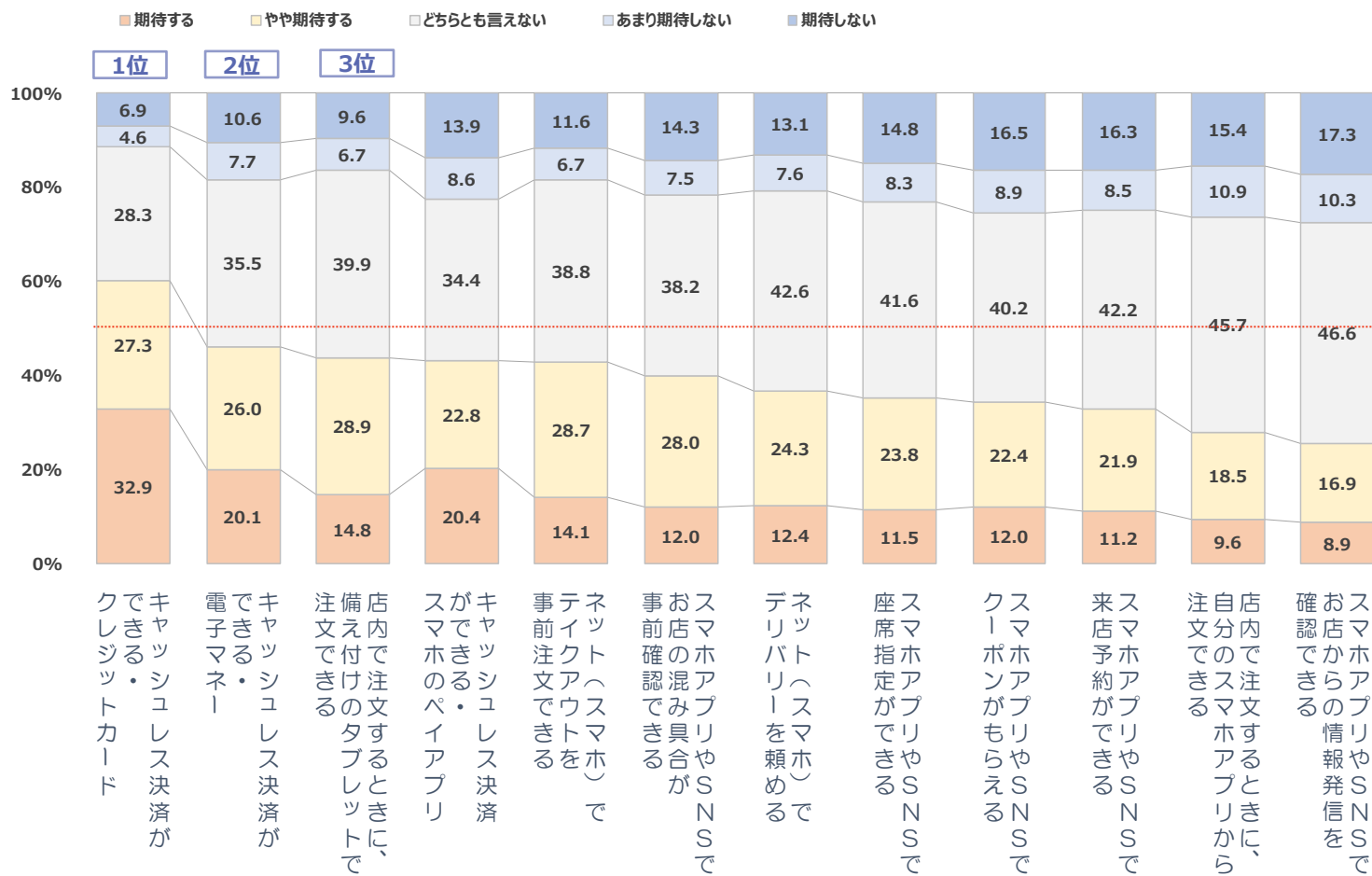


飲食店やその他のお店に期待する対応：女性40-69歳

Point

- キャッシュレス決済関連の項目が上位を占め、そのうち「クレジットカード」は期待する計（期待する+やや期待する）が60%を超える。
- 女性20-39歳同様、「タブレット注文」の割合が高い。

【設問文】あなたは、飲食店やその他サービス全般のお店を利用する際、以下の対応・サービスをどの程度期待しますか。（単一回答）



まとめ

まとめ：コロナ禍における消費者意識・行動

普段行っている 感染予防対策

- 「帰宅時に必ず手洗いをを行う」の割合が最も高く80.2%。次いで「帰宅時に必ずうがいをを行う」47.9%、「友人・知人との会話は、できるだけ対面を控えるようにしている」34.4%。

飲食・店舗 利用に関する 現在の状況

- 「入店時にアルコール消毒を行っている」の割合が最も高く74.9%。次いで「食事をするとき以外マスクを外さないようにしている」44.0%、「飲食店の利用頻度が減った」39.1%。
- 店舗の対策としては、アルコール消毒の設置や使用の呼びかけ、マスクを外して会話をしているお客さまに対する注意喚起、キャッシュレス決済、混雑状況のお知らせ（感染症対策による人数制限）などが考えられる。

感染予防対策として 飲食店に求めること

- 「換気の徹底」「ソーシャルディスタンスを徹底している」「店舗内の複数の場所にアルコール消毒液が設置されている」の割合が5割を超えている。次いで、「仕切り等がある」「こまめに消毒液で清掃」「マスクを着けていない来店客に注意」の割合が高い。

コロナ禍の影響で 控えていること

- 「国内旅行」の割合が最も高く65.7%。次いで「飲み屋に行く」51.0%、「友人・知人と会う」48.8%、「外食する（家族・知人と）」48.5%。コロナ禍においては、外出を伴う余暇活動への影響が大きい。

コロナ禍における店舗 利用頻度の変化

- 飲食業、宿泊業、映画、公衆浴場業、社交業の利用頻度の低下が大きい。

まとめ：コロナ禍における消費者意識・行動

コロナ禍における 飲食店利用頻度の変化

- 飲食店利用については、特に友人・知人との頻度が大きく低下している。

コロナ禍収束後に やりたいこと

- 「国内旅行」の割合が最も高く64.9%。次いで「外食する（家族・知人と）」41.8%、「友人・知人と会う」39.4%。
- コロナ禍収束後は飲食や旅行の需要拡大が見込まれる。

コロナ禍収束後に 行きたい店舗

- 「飲食店」の割合が最も高く49.2%、次いで「ホテル」34.9%、「旅館」32.9%。

飲食店やその他の お店に期待する対応

- キャッシュレス決済関連の項目（クレジットカード、電子マネー、スマホのペイアプリ）が上位を占める。