

活動自粛は、外部サービス利用を促したのか

— 新型コロナウイルス意識調査より —

主任研究員 稲垣 円

<活動自粛によって生まれた外部サービス>

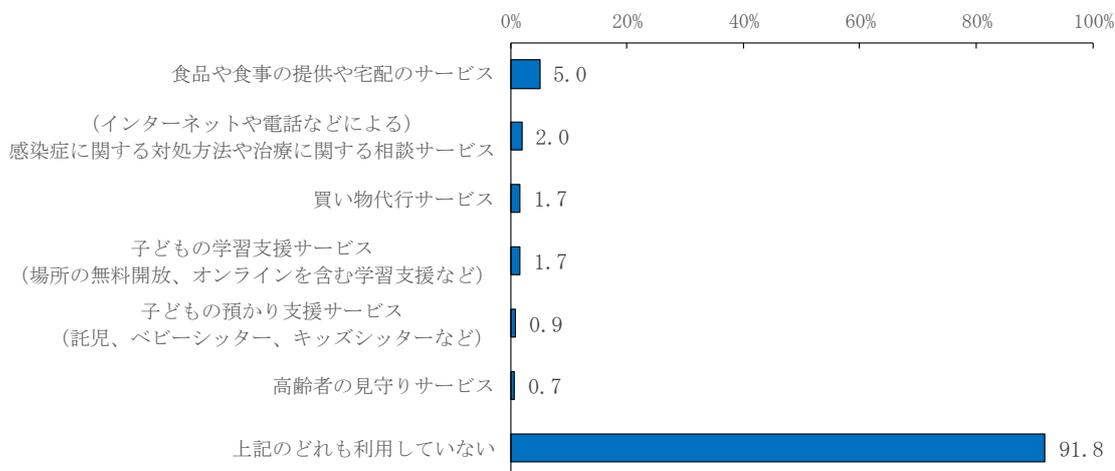
新型コロナウイルス感染拡大を受け、私たちの日々の何気ない行動に制約が設けられるようになった。特に「不要不急」の外出を自粛することによる外食産業への余波は大きく、事業を継続するために、テイクアウトサービスに活路を見出す事業者も出てきている。飲食だけでなく、一斉休校や外出自粛などを受けて、休校中の子どもの生活・学習の支援や高齢者の見守りなどの支援サービスも生まれている。

第一生命経済研究所では、新型コロナウイルスの感染拡大を背景に、人々の生活や意識にはどのような変化が生じているのかを探るための緊急アンケート調査^{*1}を緊急事態宣言の直前に実施した。本稿では、この調査結果から新型コロナウイルス感染症に関する外部サービスの利用実態について報告する。

<外部サービスの利用は、全体の1割未満>

図表1に、新型コロナウイルス感染拡大を機に、利用を開始したり利用を増やした外部サービスについて聞いた結果を示す。全体では、「外部サービスを利用していない」という回答が91.8%にのぼり、実際に利用を開始したり増やしたりした人は、1割未満にとどまった。

図表1 新型コロナウイルス感染拡大を機に利用した外部サービス<回答>



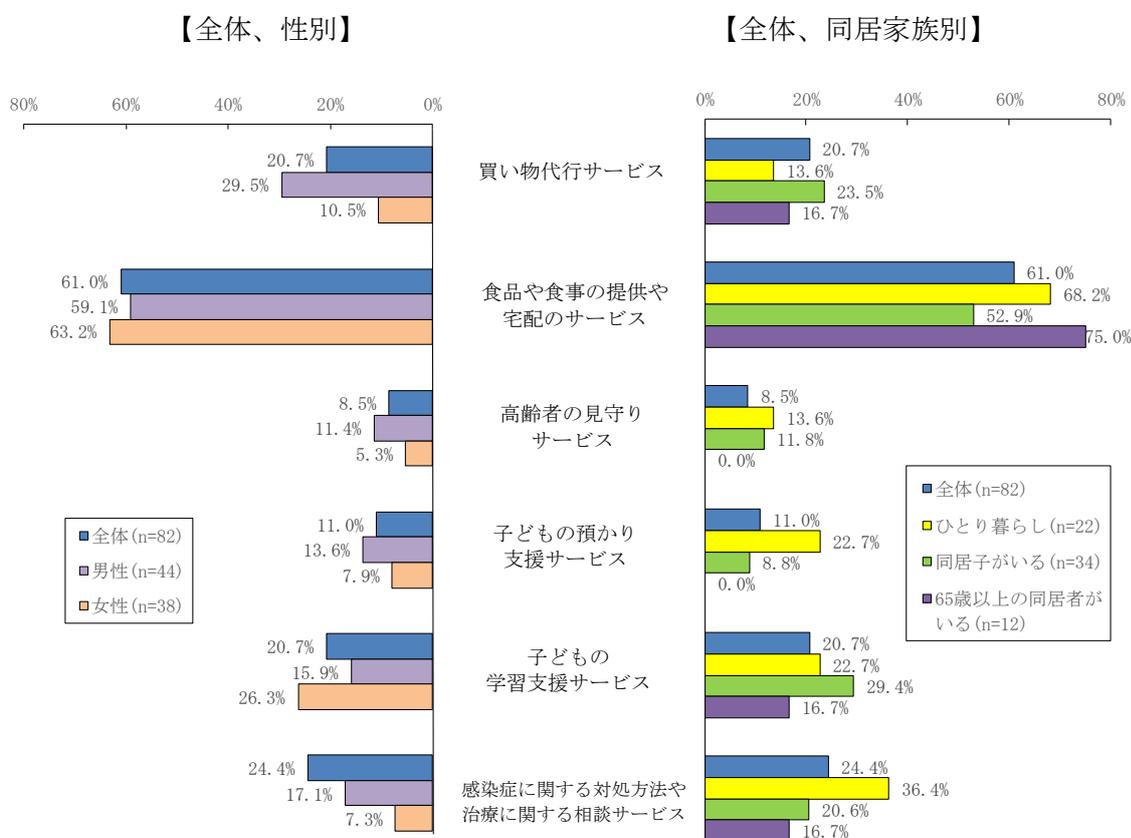
資料：第一生命経済研究所「新型コロナウイルスによる生活と意識の変化に関する調査」2020年4月実施

<「食品や食事の提供や宅配サービスの利用が半数」>

次に実際に、外部サービスの利用を開始したり増やしたりした人の内訳をみていく(図表2)。

外部サービスの利用者が全体の1%未満(n=82)であるため、分析には限界があるものの、外部サービス利用者の約6割は、「食品や食事の提供や宅配のサービス」(61.0%, n=50)を利用しており、続いて「感染症に関する対処方法や治療に関する相談サービス」(24.4%, n=20)、「買い物代行サービス」(20.7%, n=17)、「子どもの学習支援サービス」(20.7%, n=17)が利用されていた。

図表2 新型コロナウイルス感染拡大を機に利用した外部サービス<複数回答>



注1：外部サービスを利用していない人を除く

資料：第一生命経済研究所「新型コロナウイルスによる生活と意識の変化に関する調査」2020年4月実施

性別(図表2左側)で見ると、「買い物代行サービス」は、男性と女性との差が20ポイント近くあり、男性の方が利用している傾向がみられた。「子どもの学習支援サービス」については男性よりも女性が10ポイント以上高い結果となった。さらに同居家族の有無でみると(図表2右側)、ひとり暮らし家庭と65歳以上の同居者がいる家庭では、「食品や食事の提供や宅配のサービス」について、同居者がいる家庭よりも10ポイント以上高い結果となった。また、ひとり暮らし家庭では「感染症に関する対処方法や

治療に関する相談サービス」について、他属性よりも15ポイント以上高い結果となった。

本調査で利用をたずねた「食品や食事の提供や宅配のサービス」や「子どもの預かり支援サービス」、「子どもの学習支援サービス」といった外部サービスは、同居子がいる家庭での利用が想定されたが、利用者は1割程度にとどまった（図表3）。

図表3 新型コロナウイルス感染拡大を機に利用した外部サービス＜複数回答＞
（全体、同居子がいる家庭）

（単位：人）

	全体 n=1000	同居子あり n=330	子ども (未就学児) n=83	子ども (小学生) n=78	子ども (中学生) n=46	子ども (高校生) n=43	子ども(高校卒業以上) n=157
買い物代行サービス	17	8	2	1	2	1	3
食品や食事の提供や宅配のサービス	50	18	7	3	4	2	6
高齢者の見守りサービス	7	4	0	0	0	2	2
子どもの預かり支援サービス	9	3	1	1	1	0	0
子どもの学習支援サービス	17	10	3	5	4	1	1
感染症に関する対処方法や治療に関する相談サービス	20	7	4	0	1	2	1
利用者計	82	34	13	9	9	4	8
上記のどれも利用していない	918	296	70	69	37	39	149

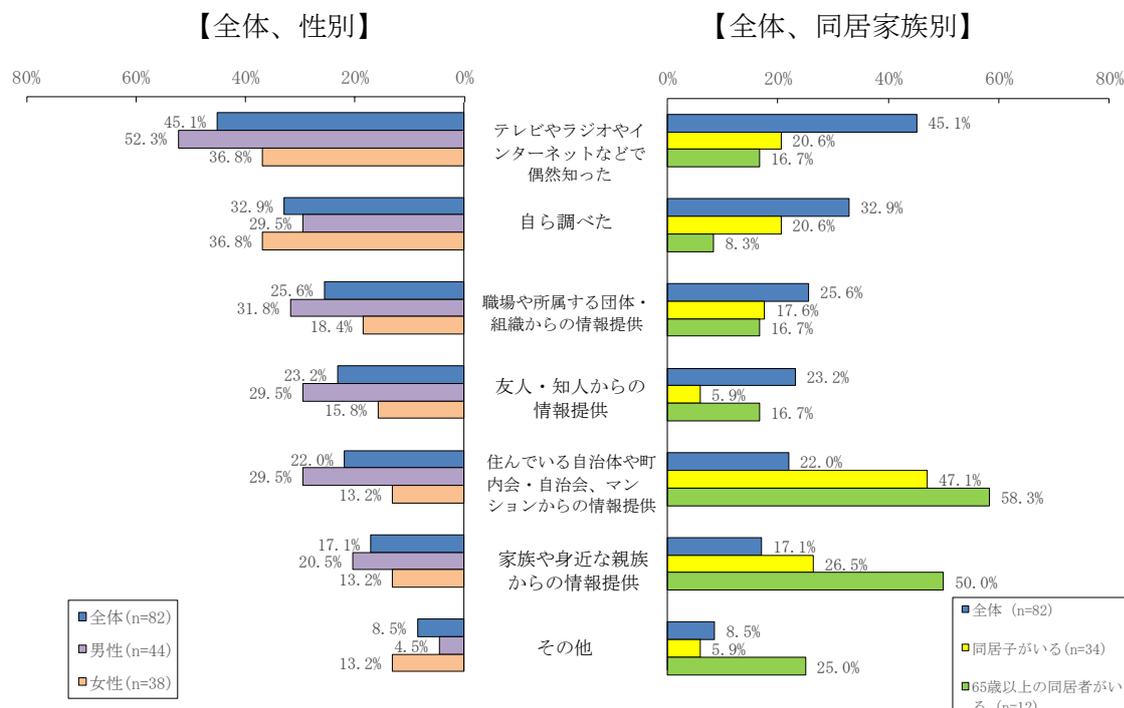
＜外部サービスを利用した人は、どのようにして知ったのか＞

次に、外部サービスの利用を開始した、あるいは利用が増えたと回答した人に対して、その外部サービスをどのように知ったのかをたずねた結果を示す（図表4）。

全体では「テレビやラジオやインターネットなどで偶然知った」が45.1%と最も高く、続いて「自ら調べた」（32.9%）、「職場や所属する団体・組織からの情報提供」（25.6%）であった。性別で見ると（図表4左側）、男性は「職場や所属する団体・組織からの情報提供」（31.8%）、「友人・知人からの情報提供」（29.5%）、「住んでいる自治体や町内会・自治会、マンションからの情報提供」（29.5%）など、多方面からの情報が外部サービスを利用するきっかけになっている様子が見えられた。

また、同居者の属性で見ると（図表4右側）、65歳以上の同居者がある家庭で、「住んでいる自治体や町内会・自治会、マンションからの情報提供」や「家族や身近な親族からの情報提供」の項目について、全体の数値と30ポイント以上の差がみられた。同居子のある家庭については、65歳以上の同居者がある家庭ほどではないものの、「住んでいる自治体や町内会・自治会、マンションからの情報提供」で、全体の数値と20ポイント以上の差があった。以上から、同居者のいる家庭では、周囲のごく身近な情報源からの情報提供が外部サービスを利用するきっかけになっていたことが分かった。

図表4 感染拡大を機に利用を開始した外部サービスの情報源＜複数回答＞
（全体、同居家族別）



注：回答者は、感染拡大を機に利用を開始したり、利用を増やした外部サービスがあると答えた人
資料：第一生命経済研究所「新型コロナウイルスによる生活と意識の変化に関する調査」2020年4月実施

＜潜在的に外部サービスを必要とする人に、どのように情報を届けられるかが鍵＞

一斉休校や外出自粛などの措置が取られる過程で、それらを支援するさまざまな外部サービスが立ち上がっているが、本調査実施時点（2020年4月4日）においては、大方の人はサービスを利用していないことが明らかになった。また、若干数ではあるが外部サービスを利用した人の実態をみると、属性によってサービスの利用に至ったきっかけに特徴が見られた。

新型コロナウイルス感染拡大から4か月、緊急事態宣言が発令されてから約3週間が経過しようとしている。この間、急速な感染拡大のスピードに、人びとはライフスタイルの変更を余儀なくされ、どの人にとっても大きな負担を伴う事態となっている。この混乱の中において、外部サービスを利用する余裕がない人が多いというのが現状ではないか。しかし、今後自粛が長期化することを想定するならば、外部サービスを必要とする人に、どのように情報を届けるか、またどこで必要な情報が手に入るのか、利用のしやすさなど、サービスの認知や利用を促進するための工夫が必要である。

本調査実施時点と現在では、すでに状況が大きく変化している。引き続き、外部サービスの利用実態には注目していきたい。

（ライフデザイン研究部 いながき みつ）

【注釈】

*1 調査の方法や結果の概要は、当研究所発行の以下のニュースリリースを参照されたい。

「新型コロナウイルスによる生活と意識の変化に関する調査（前編）」

http://group.dai-ichi-life.co.jp/dlri/pdf/ldi/2020/news2004_01.pdf

「新型コロナウイルスによる生活と意識の変化に関する調査（後編）」

http://group.dai-ichi-life.co.jp/dlri/pdf/ldi/2020/news2004_02.pdf