

家庭用ヒートポンプ給湯機購入動機・使用満足度調査【2015年1月以降】

〈概要版〉

一般社団法人 日本冷凍空調工業会
ヒートポンプ給湯機委員会

1. 調査の目的

2015年1月以降、家庭用ヒートポンプ給湯機(以下エコキュート)を購入したお客さまを対象にエコキュートに対する購入動機、購入検討時の不安、決め手、使用満足度を調査し、結果を2012年12月、2014年12月に実施した調査と比較し、今後の普及促進の可能性について検証することを目的とした。

2. 調査方法

2015年1月～2017年11月にエコキュートを購入した戸建住宅にお住まいの方で、東北、関東、中部、近畿、九州地方合わせて518人にインターネット調査を実施した。

3. 実施時期

2017年12月(調査会社:株式会社マクロミル)

4. 回答者属性

地域:東北 62人 12.0%、関東 124人 23.9%、中部 125人 24.1%、近畿 124人 23.9%、九州 83人 16.0%

性別:男性 266人 51.4%、女性 252人 48.6%

年代:20歳代 8.1%、30歳代 34.2%、40歳代 22.6%、50歳代 16.1%、60歳代～19.1%

5. 調査結果

5-1 結果の概要

今回の調査では以下の内容が明らかになった。

- (1) 購入背景は「新築住宅を購入したら付いていた」人が24%であり、残り76%の人がエコキュートを意図して購入していた。過去2回の調査と比べ、「新築住宅を購入したら付いていた」人が2012年15%、2014年22%、2017年24%と増えていることがわかった。
- (2) エコキュートを意図して購入した人の購入背景は、「新築時に購入した」37%に対し、「リフォーム時に購入した」「故障・老朽化のため、買い替えた」「その他」の合計が63%と既築(リフォーム)が多いことがわかった。
- (3) 購入のきっかけは「オール電化にしたから」51%、「故障・老朽化」23%、「販売店の勧め」20%の順に多かった。過去2回の調査と比べると3大きっかけに変わりはなかった。
- (4) 購入の決め手は「光熱費が安くなる」49%、「オール電化にしたい」45%、「火の気がなく安心」27%の順に多かった。過去2回の調査と比べると3大決め手に変わりはなかった。
- (5) 購入先は「住宅会社・工務店」42%、「住宅設備工事店」22%の順で高かった。購入背景との関係を調査したところ、「リフォーム時」、「故障・老朽化のため」購入した人は「リフォーム店」「住宅設備工事店」「電気店・量販店」とさまざまな購入先にわかれて購入されていることがわかった。
- (6) 購入後の満足度は「満足」47%、「やや満足」49%で、計96%の人が満足していると答えた。エコキュートに対する満足度は「満足」が前回40%に対して今回47%と高まっていることがわかった。
- (7) 家族人数とタンク容量の関係を調査したところ、少人数家族でも460Lや550Lといった大容量が選ばれているケースが多く、タンク容量の決定は「販売店の勧め」が86%と非常に高いことがわかった。

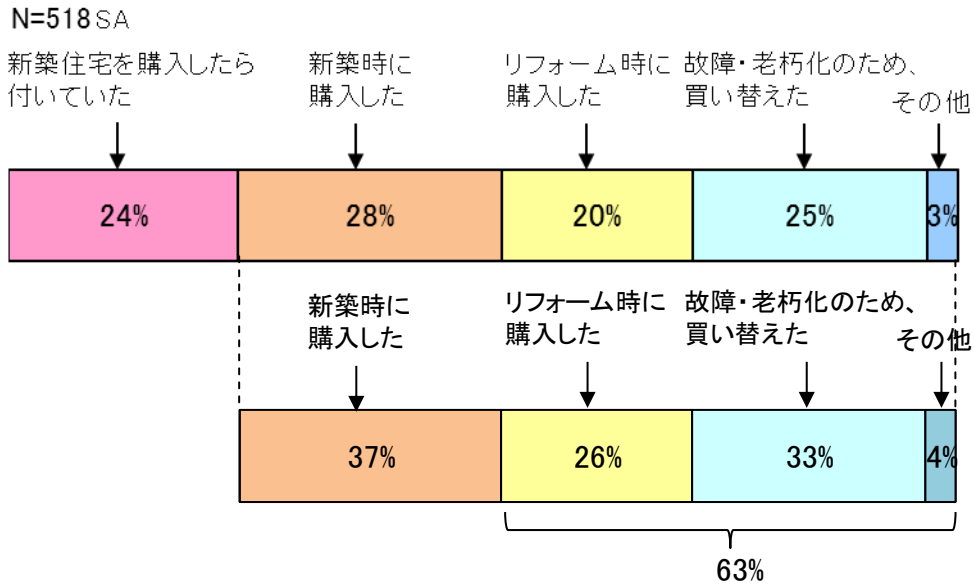
今回の調査で、エコキュートの購入はきっかけの部分で新築時はオール電化住宅に支えられていることが改めて確認できた。一方故障・老朽化による購入のきっかけが増えてきており、買い替え促進活動を強化することで、エコキュート普及の伸びが期待できることがわかった。また、エコキュートの満足度は過去2回の調査と同様に今回も95%以上と非常に高かった。特に、購入前に不安があった人でも購入後は概ね満足しており、購入後に不安は解消され、期待通りの製品であると感じていただけていることがわかった。その他、依

然として家族人数に対して適正なタンク容量が選ばれていないケースが多いことがわかった。今回の調査結果を元に業界一体となって消費者や販売店に対して引き続き周知活動や啓発活動を行い、エコキュートの更なる普及に貢献していきたい。

5-2.集計結果

※数字は小数点以下第1位を四捨五入しているため合計が合わない場合があります。
SAは単一回答をMAは複数回答を表します。

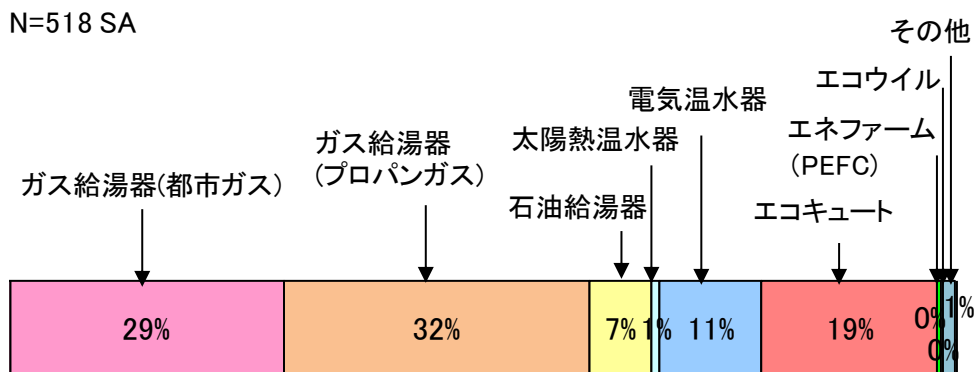
Q1あなたのご家庭でエコキュートを導入した背景に最も近いものをひとつお答えください。



- 「新築時に購入」28%、「故障・老朽化」25%、「新築住宅に付いていた」24%、「リフォーム時」20%の順に多かった。
- 「新築住宅を購入したら付いていた」24%を意図せず購入した人とする、それ以外の76%は、意図して購入した人と考えられる。意図して購入した人の購入背景は「新築時に購入した」37%に対し、「リフォーム時に購入した」「故障・老朽化のため、買い替えた」「その他」の合計は63%と既築（リフォーム）が多いことがわかった。

Q2あなたのご現在の家庭でエコキュート導入までに使用していた機器はなんですか。

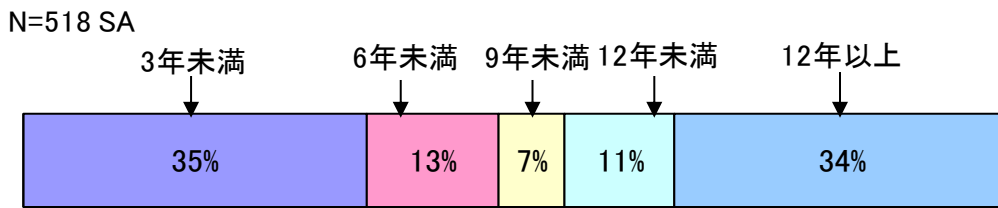
※新築の方は、以前のお住まいで使用していた機器をお答えください。



- 「ガス」61%（内都市ガス29%、LPガス32%）、「エコキュート」19%、「電気温水器」11%の順で多かった。

Q3前問でお答えの機器を使用されていた期間はどのくらいですか？

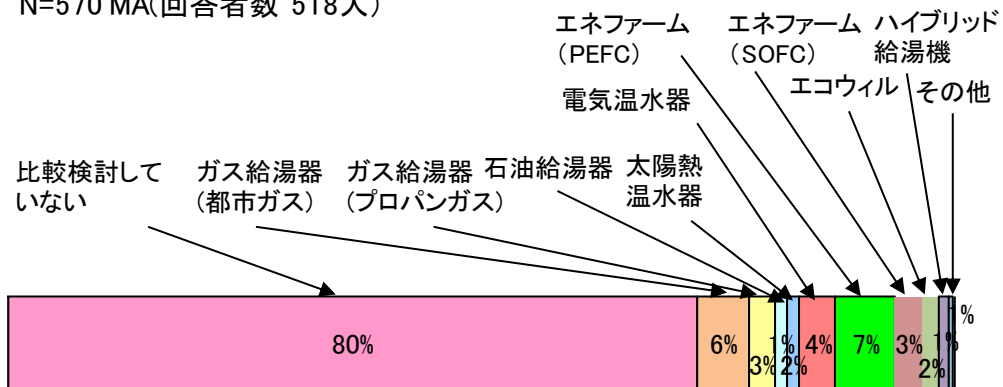
※覚えていない方、知らない方は一番近いと思われるものをお選びください。



- 「3年未満」35%、「12年以上」34%、「6年未満」13%の順で多かった。
「12年以上」使用されている方は全体の34%であった。

Q4エコキュートを導入する際に他に比較検討した機器はありましたか。

N=570 MA(回答者数 518人)

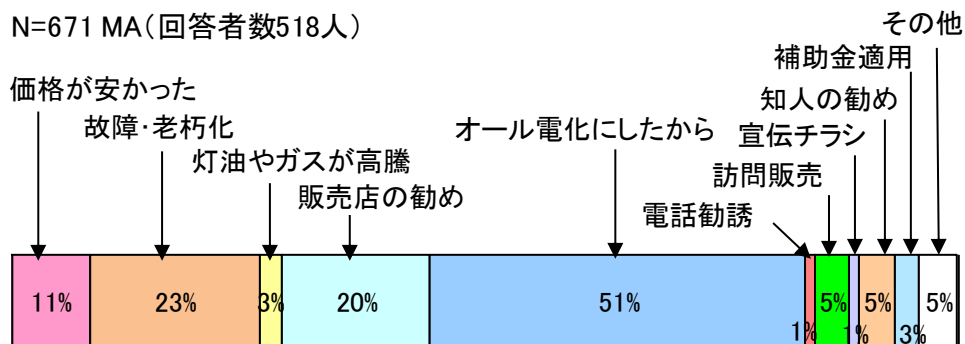


- 「比較検討していない」80%、「ガス給湯器」10%、「エネファーム」9%、「電気温水器」4%の順に多かった。

Q5あなたが今回エコキュートを購入することを検討したきっかけは何ですか。

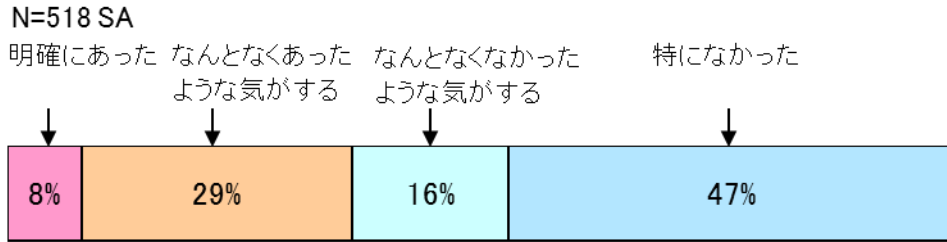
あてはまるものをすべてお選びください。

N=671 MA(回答者数518人)



- 「オール電化にしたから」51%、「故障・老朽化」23%、「販売店の勧め」20%、「価格が安かった」11%、「訪問販売」「知人の勧め」5%の順に多かった。

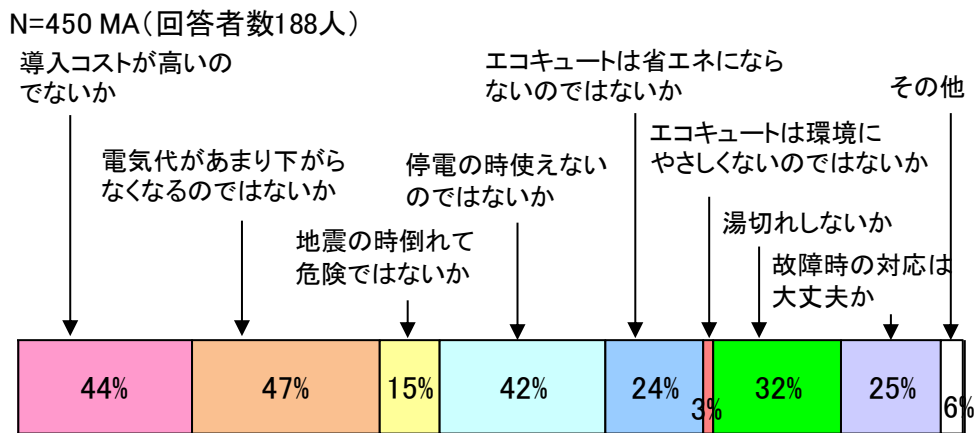
Q6エコキュート購入の際、あなたが何か不安に思ったことはありますか。



- 「特になかった」47%、「なんとなくあった」29%の順であった。「明確にあった」は8%であった。
- 全体で不安がなかった人は63%、不安があった人は37%であった。

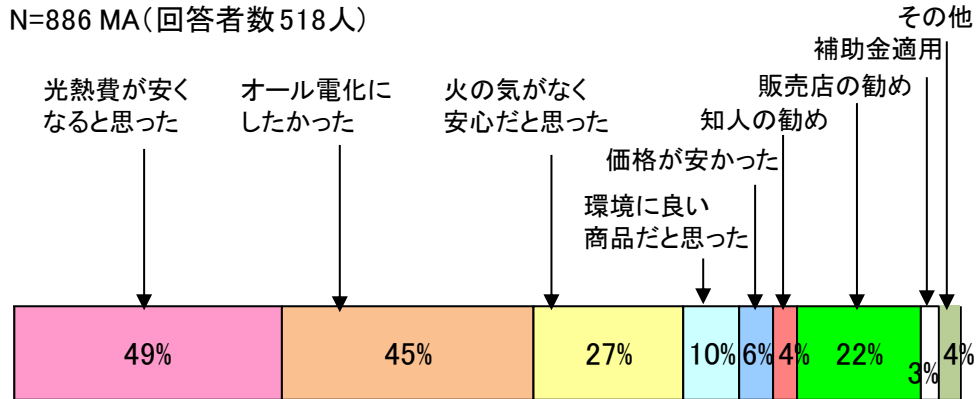
Q7Q6で不安があった人のうち、あなたが具体的に不安に思ったことは何ですか。

あてはまるものをすべてお選びください。



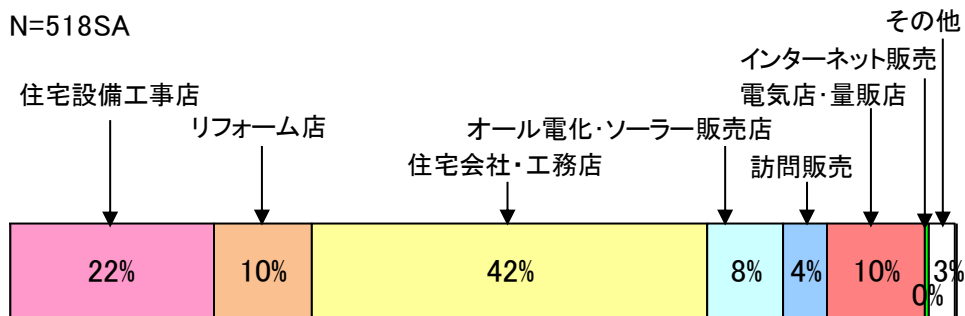
- 「電気代があまり下がらなくなるのではないかと」47%、「導入コストが高いのではないかと」44%、「停電の時使えないのではないかと」42%、「湯切れしないかと」32%、「故障時の対応は大丈夫かと」25%、「エコキュートは省エネにならないのではないかと」24%、「地震の時に倒れて危険ではないかと」15%の順に多かった。
- 「電気代があまり下がらなくなるのではないかと」との不安が多いのは電気料金自体の値上げの影響も考えられる。
- 「導入コストが高いのではないかと」「停電の時使えないのではないかと」「湯切れしないかと」と従来からのエコキュートに関する根強い不安も見受けられる。

Q8エコキュート購入の決め手は何ですか。あてはまるものをすべてお選びください。



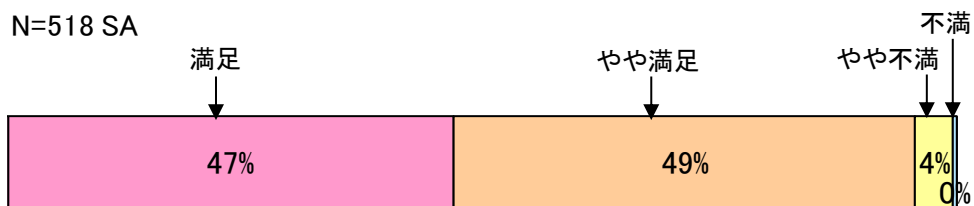
- 「光熱費が安くなると思った」49%、「オール電化にしたかった」45%、「火の気がなく安心だと思った」27%、「販売店の勧め」22%、「環境に良い商品だと思った」10%の順に多かった。
- 「光熱費が安くなる」、「オール電化」、「火の気がなく安心」が3大決め手であることがわかった。

Q9あなたはエコキュートをどこで購入しましたか。



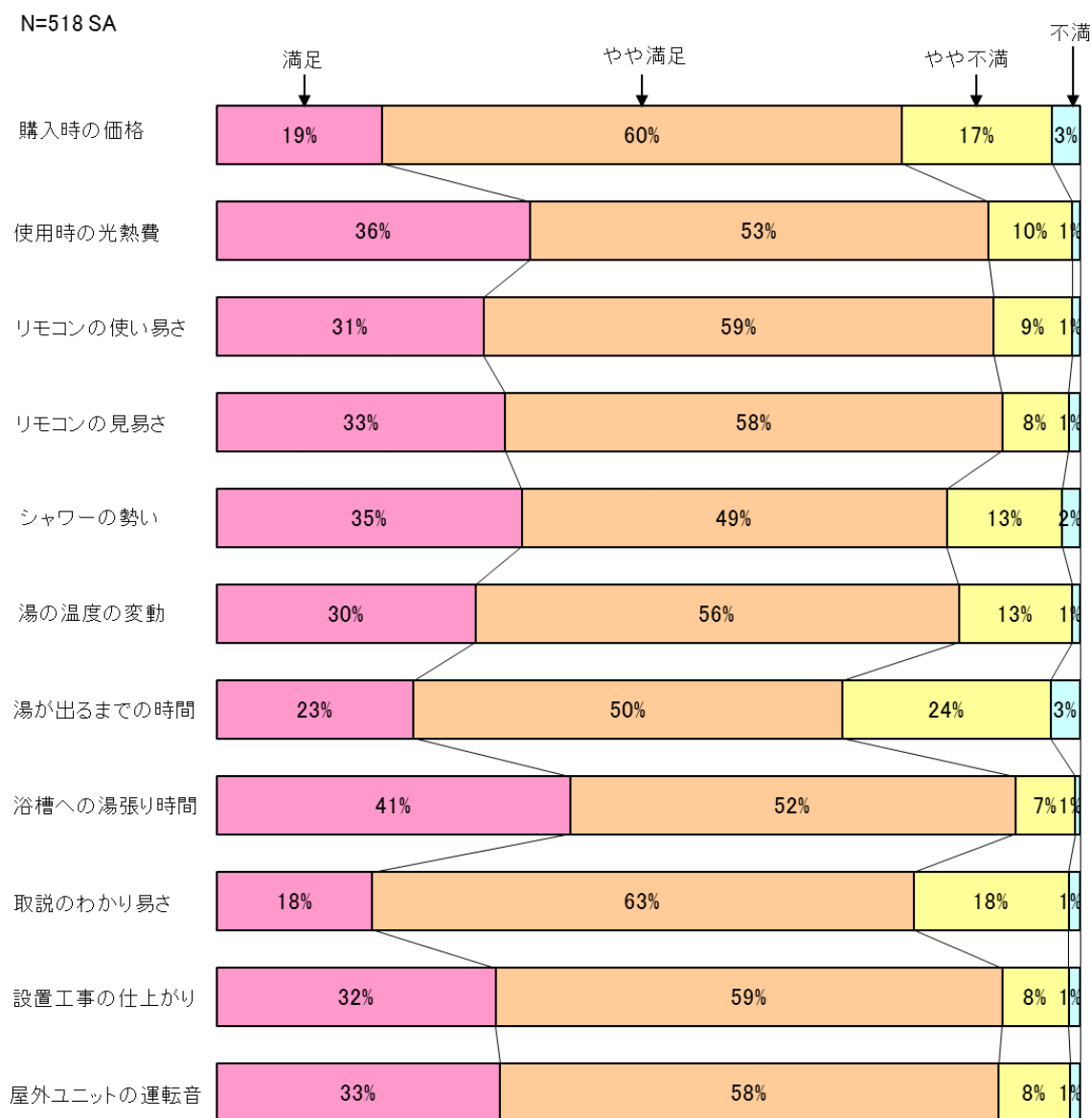
- 「住宅会社・工務店」42%、「住宅設備工事店」22%、「リフォーム店」「電気店・量販店」10%の順に多かった。

Q10あなたはエコキュートを購入して満足していますか。



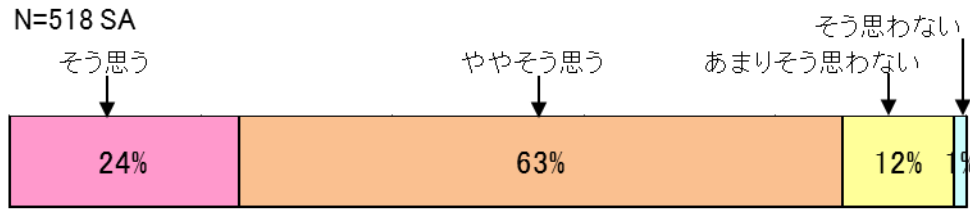
- 「満足」47%、「やや満足」49%を合わせると96%の人が満足している。

Q11 あなたはエコキュートの下記各ポイントについてどの程度満足していますか。



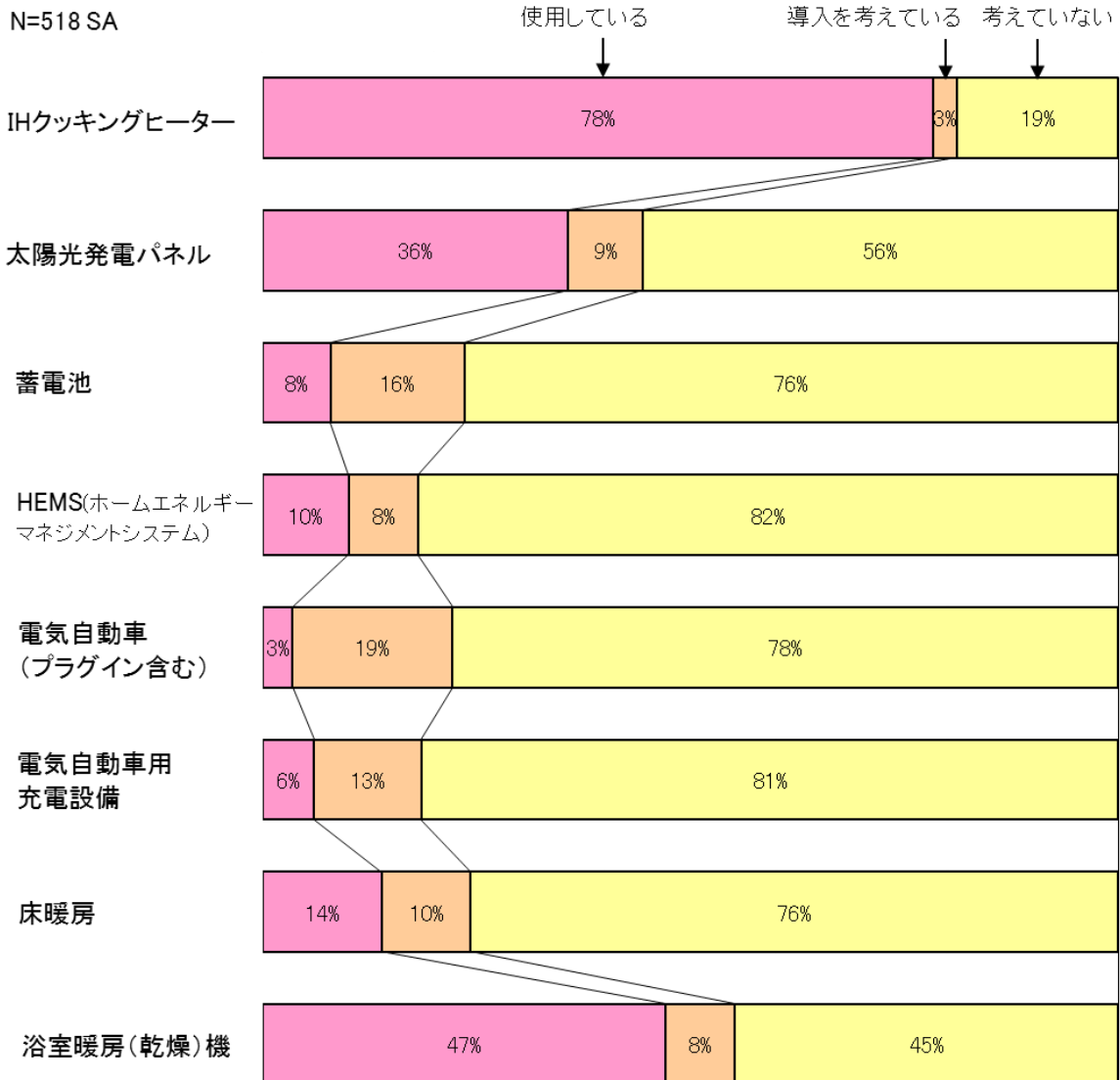
- 全体として「満足」、「やや満足」が多かったが、Q10 に比べ個々のポイントに分解して聞くと、「やや不満」、「不満」が4%から8%~27%に増えた。
- 特に「購入時の価格」は「満足」「やや満足」計 79%、「湯が出るまでの時間」は「満足」「やや満足」計 73%、「取扱説明書のわかり易さ」は「満足」「やや満足」計 81%と他と比べ満足度が若干低いことがわかった。今後の課題である。
- 不満のワースト5は、「購入時の価格」「湯が出るまでの時間」「取扱説明書のわかり易さ」「シャワーの勢い」「湯の温度の変動」であり、一方「屋外ユニットの運転音」「浴槽への湯張り時間」については、満足度が高い結果となった。

Q12あなたはエコキュートを知人に勧めようと思いますか。



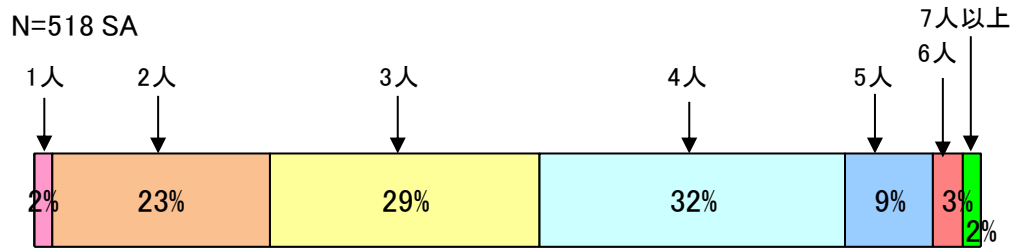
●「そう思う」24%、「ややそう思う」63%と計 87%の人が知人に勧めようと思っていることがわかった。

Q13エコキュート以外でご家庭で使用している、あるいは導入を考えている機器・設備はありますか。



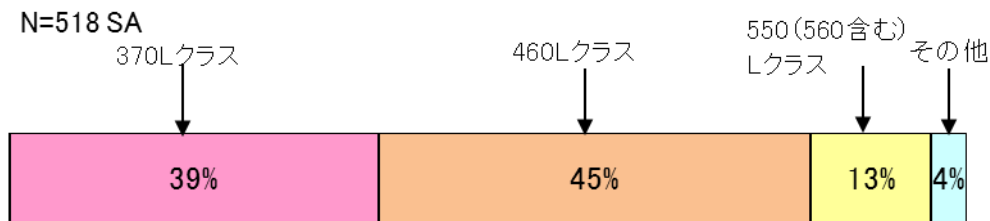
●エコキュート以外でご家庭で使用している、あるいは導入を考えている機器・設備について聞いたところ、使用している人は「IHクッキングヒーター」78%、「浴室乾燥(暖房)機」47%、「太陽光発電パネル」36%の順に多かった。また、導入を考えている人は「電気自動車(プラグイン含む)」19%、「蓄電池」16%、「電気自動車用充電設備」13%の順に多かった。「電気自動車」や「蓄電池」は導入を考えている人の割合が比較的高く、エコキュート購入者が電気自動車や蓄電池に興味を示していることがわかった。

Q14 現在、何人でお住まいですか？※ご自身を含めてお答えください。



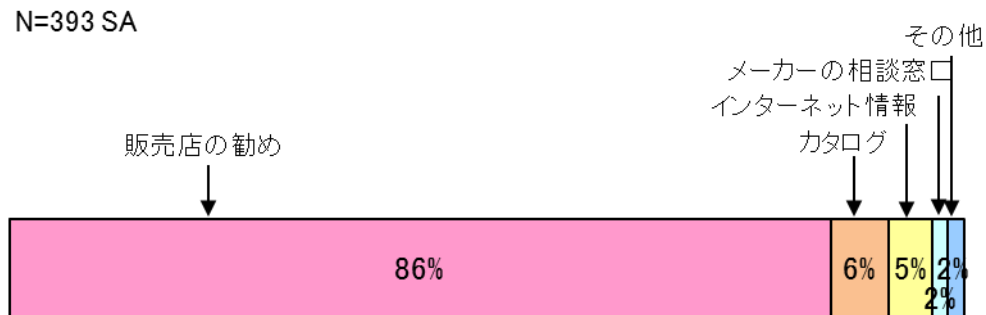
●家族人数は「4人」32%、「3人」29%、「2人」23%、「5人」9%の順に多かった。

Q15 ご家庭でお使いのエコキュートのタンク容量はどのクラスですか。あてはまるものをひとつお選びください。



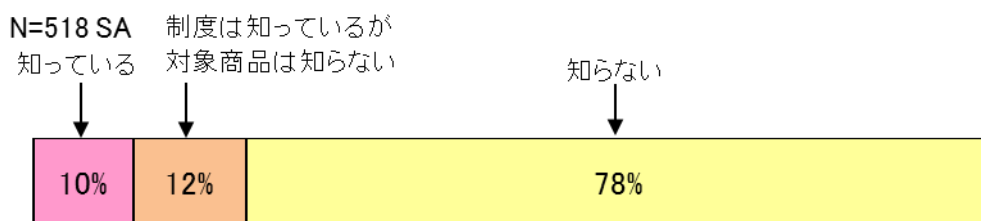
●タンク容量は「460Lクラス」45%、「370Lクラス」39%、「550(560含む)Lクラス」13%の順に多かった。

Q16 お使いのエコキュートのタンク容量はなにを参考に決定しましたか。最も参考にしたものをひとつお選びください。



●「販売店の勧め」86%、「カタログ」6%、「インターネット情報」5%の順に多かった。

Q17 エコキュートは省エネ法トップランナー制度の対象製品であることをご存知ですか。



●「エコキュートは省エネ法トップランナー制度の対象製品である」ことを「知っている」人は10%と少なかった。ただし、「省エネ法トップランナー制度は知っているが、対象商品であることを知らない人が

12%であることから、省エネ法トップランナー制度を知っている人 22%に対しては約半数近くの人に知られていることがわかった。省エネ法トップランナー制度自体を知らない人が多く、まだ十分に知られていないことがわかった。「知っている」人は 10%と少なかった。「省エネ法トップランナー制度は知っているが、対象商品は知らない」人と「知らない」人を合わせるとエコキュートが対象商品であることを 90%が「知らなかった」と回答しており、まだ十分に知られていないことがわかった。

以上が単純集計結果である。

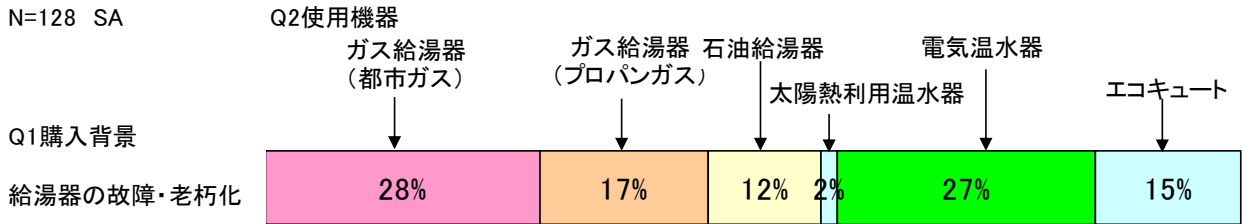
次にそれぞれの回答に関する関連集計(クロス集計)結果を次ページに示す。

5-3 関連集計結果(クロス集計結果)

Q1 購入背景(故障・老朽化)と Q2 導入までに使用していた機器の関連

2017 年 12 月 調査

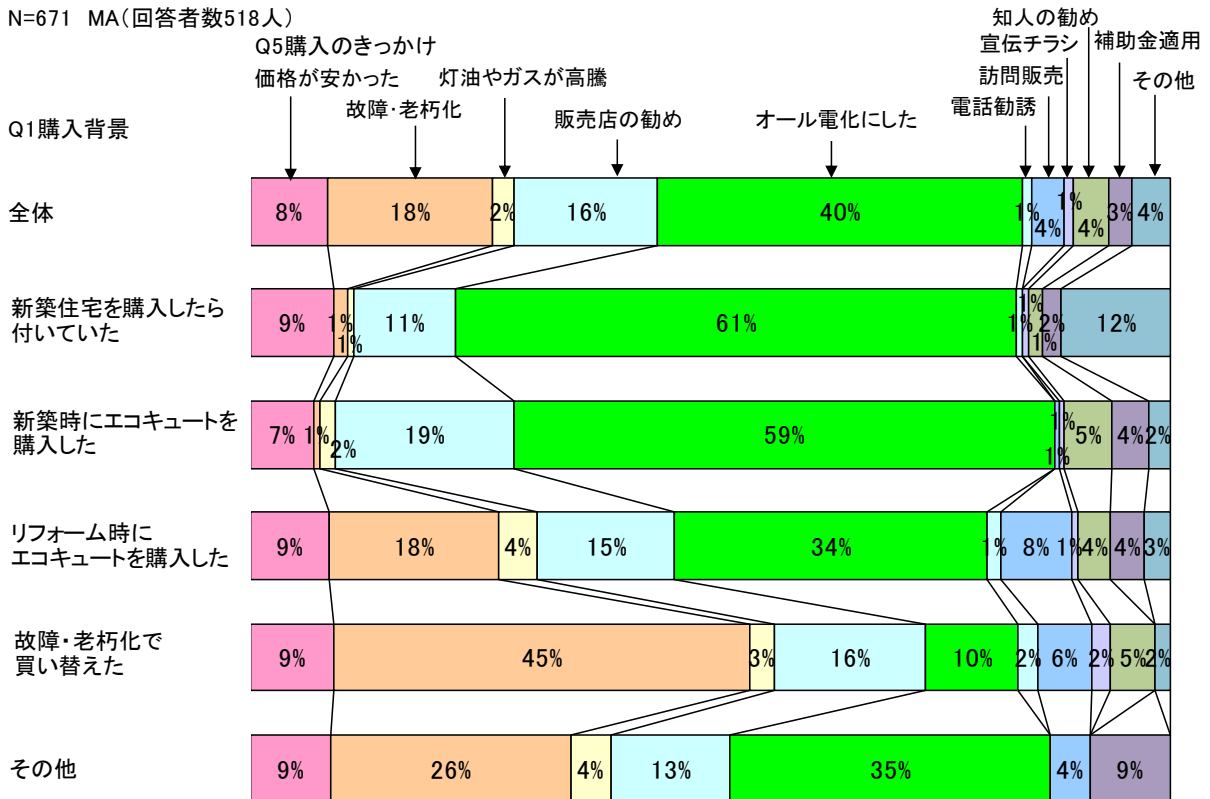
N=128 SA



●購入背景が「故障・老朽化」の人を対象に導入までに使用していた機器を調査すると「ガス給湯器」45% 「電気温水器」27% 「エコキュート」15%と「ガス給湯器」からの買い替えに加えて「電気温水器」からの買い替えが増えていることがわかった。また、エコキュートは発売から 17 年経過しており、エコキュートからの買い替えが年々増えていることがわかった。

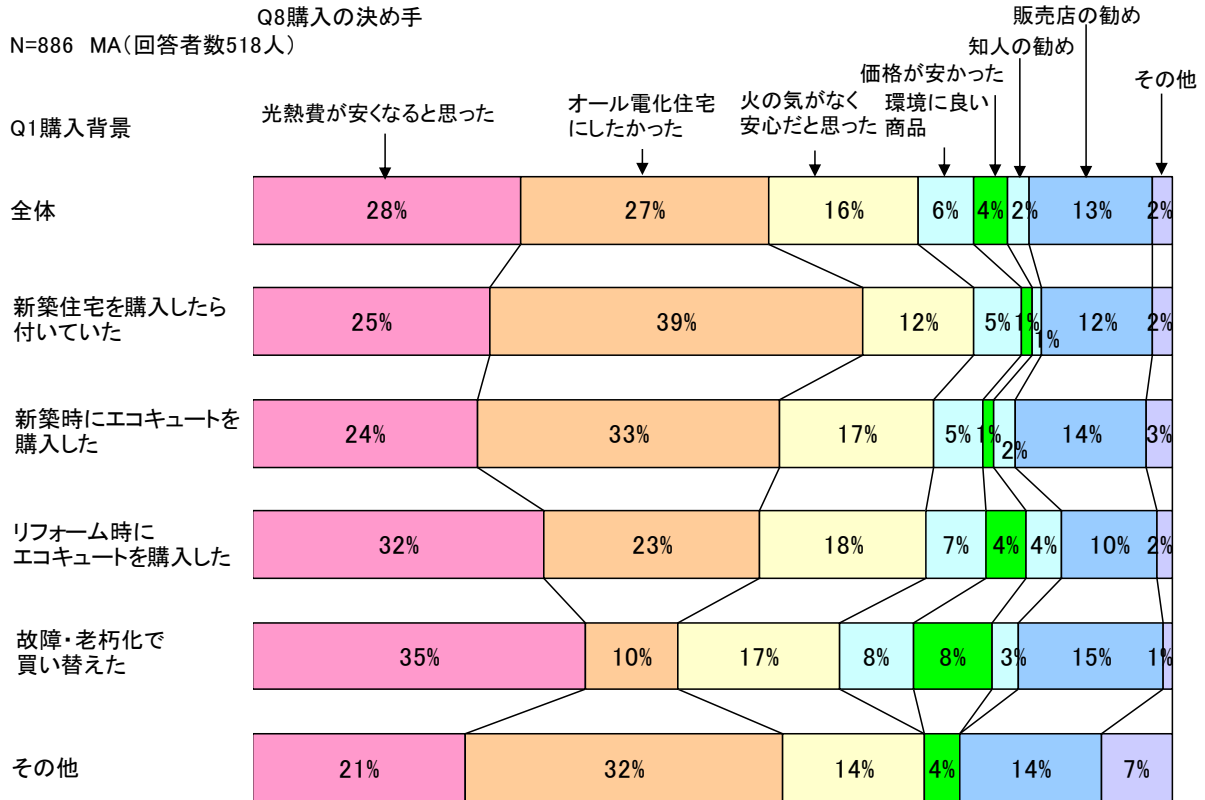
Q1 購入背景と Q5 購入のきっかけの関連

N=671 MA(回答者数518人)



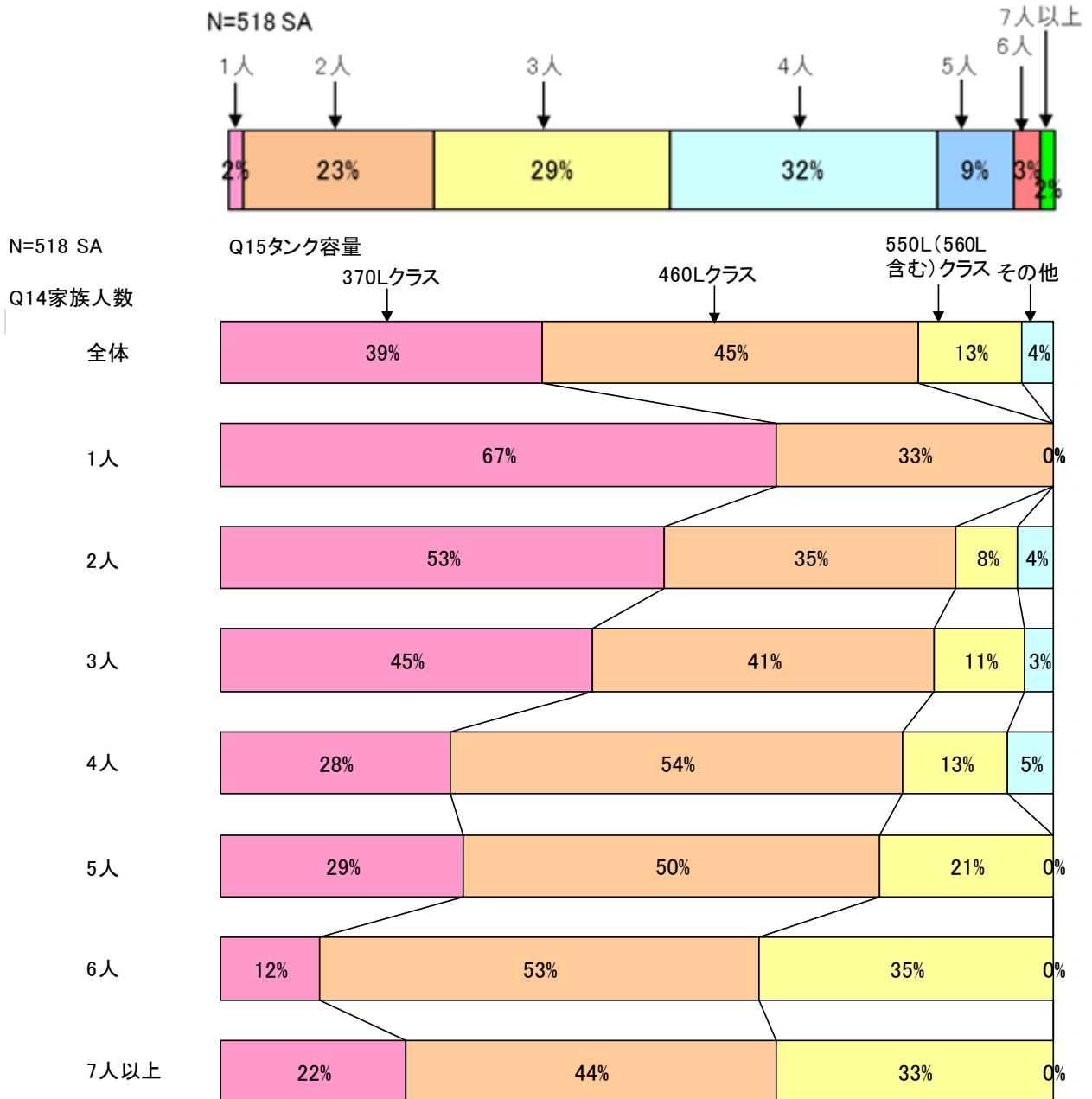
●購入のきっかけを購入背景毎に新築時、リフォーム時にエコキュートを購入した人、故障・老朽化で買い替えた人で分けると、新築時の購入のきっかけは「オール電化にした」が約 6 割あり、オール電化住宅の根強い人気エコキュート需要を支えていることがわかった。リフォーム時の購入のきっかけも「オール電化にしたから」が 34%と最も多いことがわかった。

Q1購入背景とQ8購入の決め手の関連



- 購入の決め手を購入背景毎に新築時、リフォーム時にエコキュートを購入した人、故障・老朽化で買い替えた人で分けると、新築時の購入の決め手は「オール電化にした」が33%と最も多かった。一方リフォーム時の購入の決め手は「光熱費が安くなると思った」が32%、故障・老朽化で買い替えた人の購入の決め手も「光熱費が安くなると思った」が35%と最も多いことがわかった。
購入の決め手は新築時とリフォーム時、故障・老朽化で買い替えた時で違いがあることがわかった。

Q14 家族人数と地域と Q15 タンク容量の関連

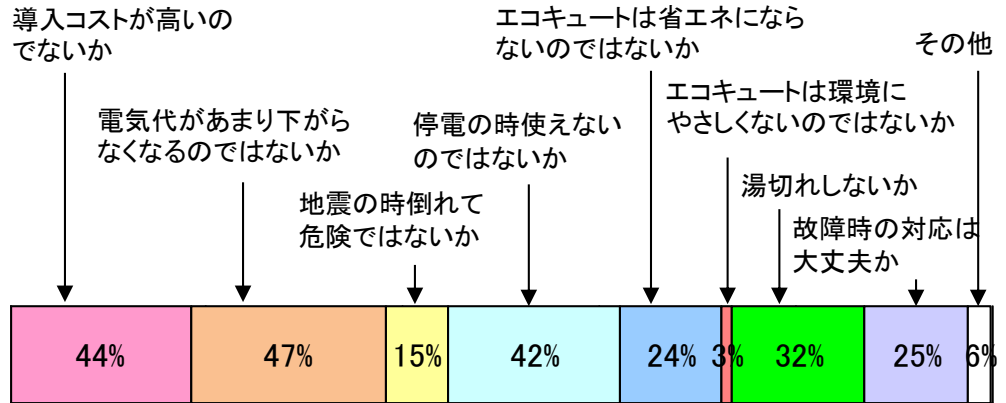


●家族人数とタンク容量については、家族人数は「4人」32%、「3人」29%、「2人」23%、「5人」9%の順に多かった。タンク容量は「460Lクラス」45%、「370Lクラス」39%、「550(560含む)Lクラス」13%の順に多かった。なお、3人家族の41%で「460Lクラス」が選ばれており、大きい容量が選ばれるケースが多いことがわかった。また、2～4人家族でも8～13%で「550Lクラス」が選ばれており、更に大きい容量が選ばれるケースもあることがわかった。

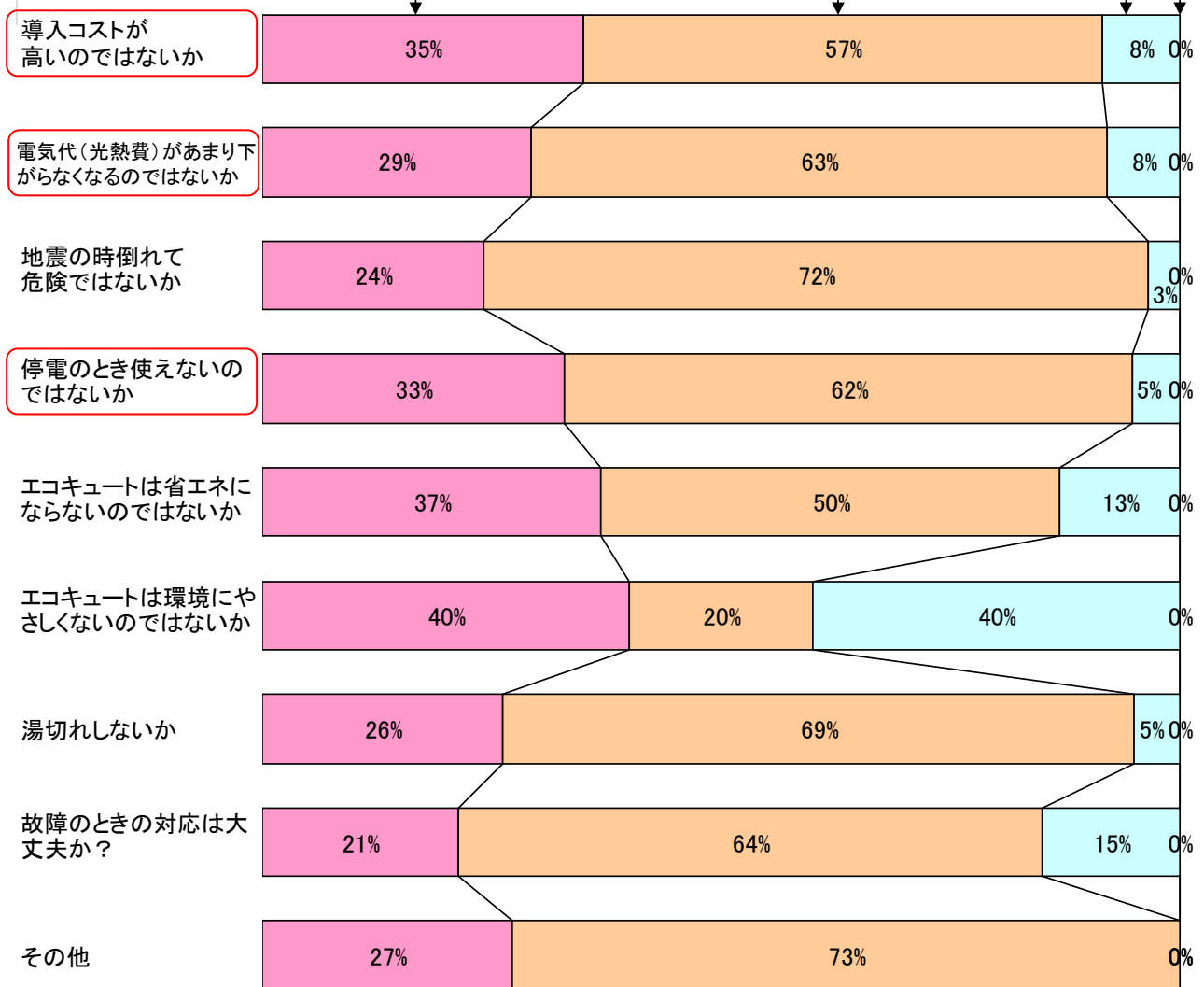
●必要以上に大きな容量が選ばれているケースが見られるので、適正な容量が選ばれるように消費者や販売店に対する啓発が必要である。

Q7 不安に思ったことと Q10 購入後の満足度の関連

N=450 MA(回答者数188人)



N=450 MA(回答者数188人) Q10購入して満足
Q7不安に思ったこと

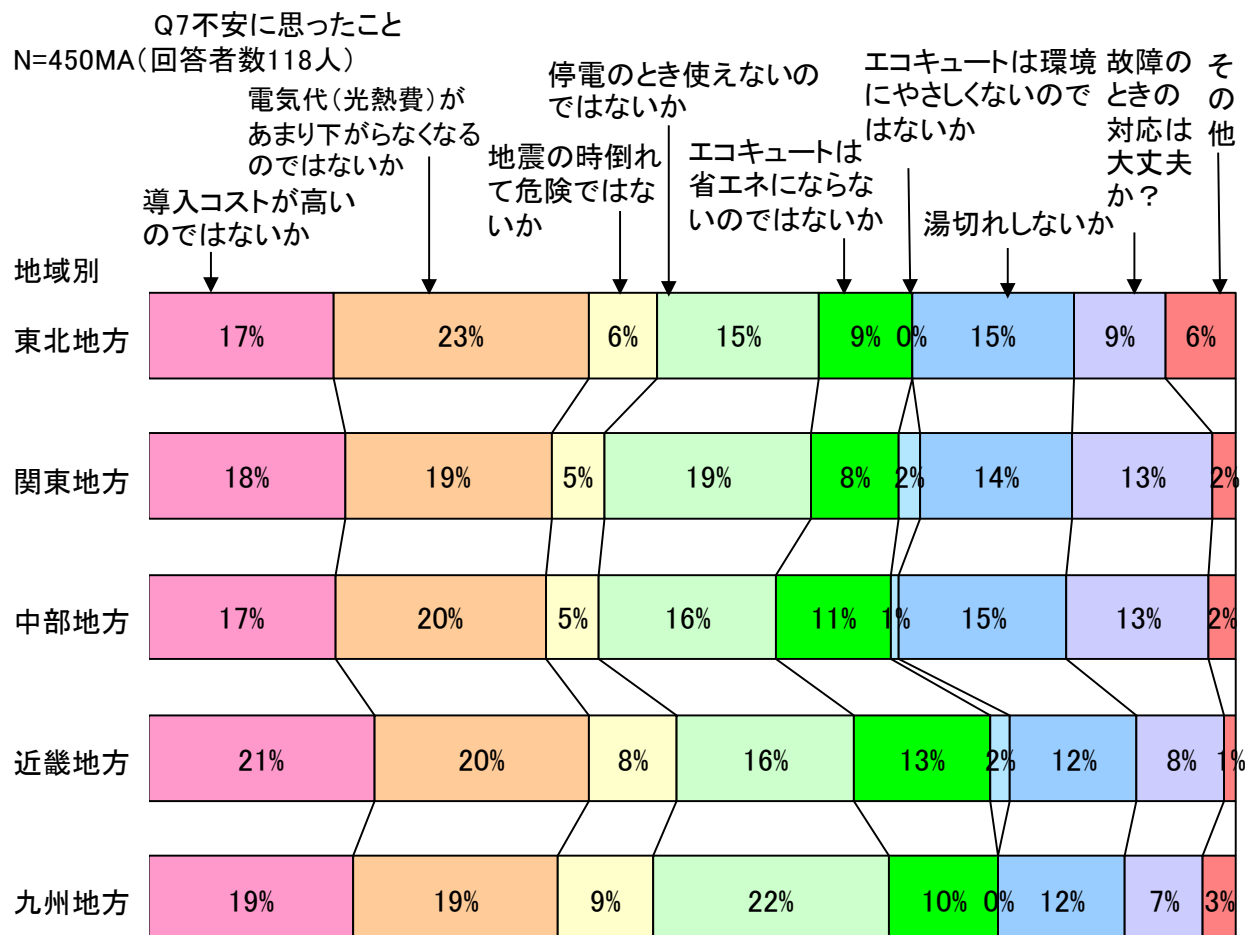


- 不安の内容で最も多かったのは「電気代(光熱費)があまり下がらなくなるのではないか」47%であり、そう答えた人の満足度は「満足」29%、「やや満足」63%であり、合計 92%の人が満足していた。
- 不安の内容で2番目に多かったのは「導入コストが高いのではないか」44%であり、そう答えた人の購入の満足度は「満足」35%、「やや満足」57%であり、合計 92%の人が満足していた。
- 不安の3番目は「停電のとき使えないのではないか」42%であり、そう答えた人の満足度は「満足」33%、「やや満足」62%であり、合計 95%の人が満足していた。
- 不安の4番目は「湯切れしないか」32%であり、そう答えた人の満足度は「満足」26%、「やや満足」64%

であり、合計 90%の人が満足していた。

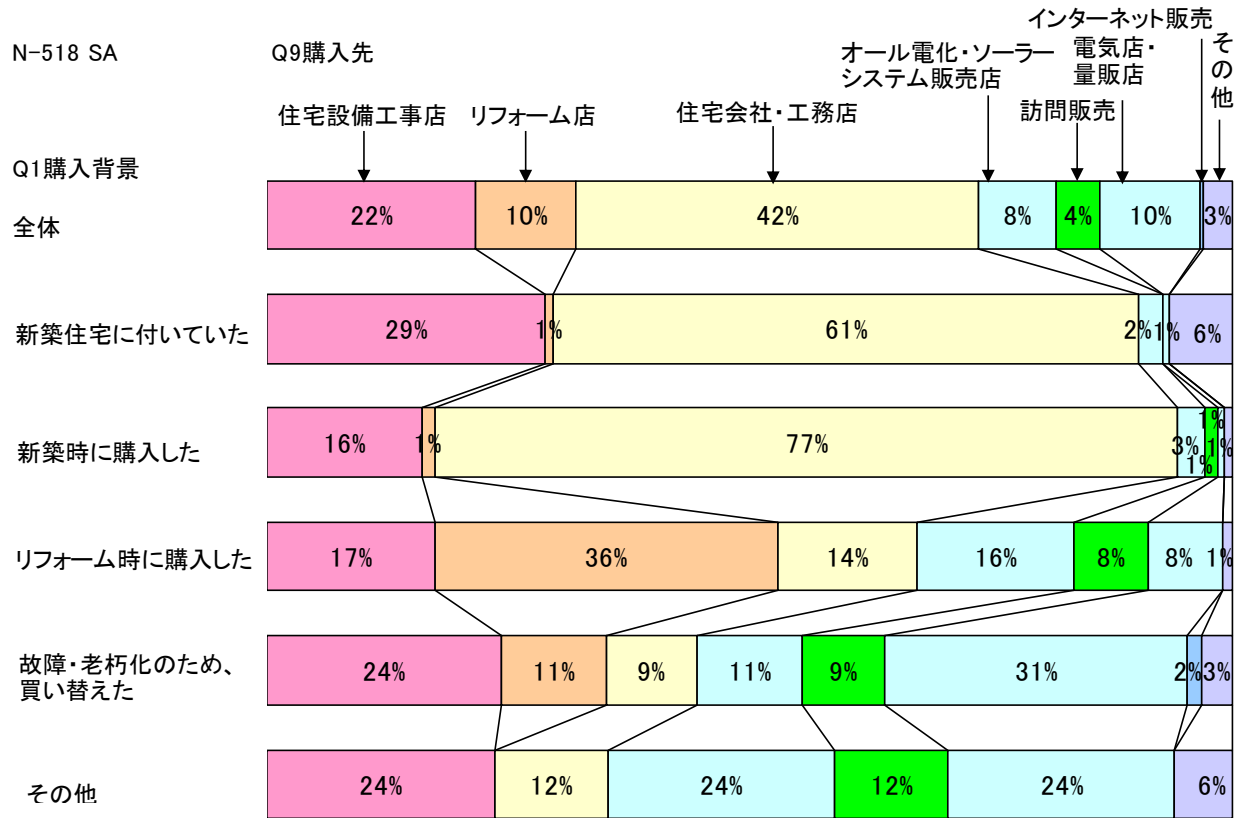
- 購入時に不安に思った人も購入後は問題なく、「満足」「やや満足」が 90%以上と非常に高いことが分かった。
- 環境にやさしくないのではないかと不安に思っていた人は購入後の満足後が最も低かった。

Q7 不安に思ったことと地域性の関連



- 不安の内容「電気代(光熱費)があまり下がらなくなるのではないか」が最も多かった地方は「東北」「関東」「中部」に対して、「近畿」地方は「導入コストが高いのではないか」21%が最も高く、九州地方は「停電のとき使えないのではないか」22%が最も高かった。

Q1 購入背景と Q9 購入先の関連



●購入先は全体では「住宅会社・工務店」42%、「住宅設備工事店」22%の順で多かった。また「新築」で購入された人は「住宅会社・工務店」が約6~7割と非常に多かった。「リフォーム時」、「故障・老朽化のため」購入された人は「リフォーム店」「住宅設備工事店」「電気店・量販店」「オール電化・ソーラーシステム販売店」「住宅会社・工務店」と非常に多岐にわかれ、購入されていることがわかった。

6.結論

【購入の背景】(Q1～Q4)

- (1)購入背景を見ると「新築住宅を購入したら付いてきた」人は 24%であった。この 24%の人が意図せず購入したものとすると残り 76%の人がエコキュートを自発的に購入したことになる。過去 2 回の調査と比べ、2012 年 15%、2014 年 22%、2017 年 24%と増えていることがわかった。
- (2)新築、既築での購入背景は新築が 52%、既築(リフォーム)が 48%とほぼ半々で 2 年前の調査と比べ、あまり変化がないが、「新築住宅を購入したら付いていた(意図せず購入した)」を除き、意図して購入した人の購入背景は、「新築時に購入した」37%に対し、「リフォーム時に購入した」「故障・老朽化のため、買い替えた」「その他」の合計が 63%と既築(リフォーム)が多いことがわかった。
- (3)購入前に使用していた機器は「ガス給湯器」61%、「エコキュート」19%、「電気温水器」11%、の順が多かった。2014 年は「ガス給湯器」57%「石油給湯器」14%「エコキュート」13%の順に多かったが、2017 年は「ガス給湯器」45%「電気温水器」27%「エコキュート」15%と石油給湯器からの買い替えが減っており、「電気温水器」からの買い替えが増えていることがわかった。また、エコキュートが発売から 17 年経過しており、エコキュートからの買い替えが年々増えていることがわかった。

【購入のきっかけ】(Q5～Q7)

- (4)購入のきっかけは「オール電化にしたから」51%、「故障・老朽化」23%、「販売店の勧め」20%の順に多かった。過去 2 回の調査と比べると 3 大きっかけに変わりはなかった。特に新築時にオール電化住宅を選択したことがエコキュートを購入するきっかけとなった人が約 5 割おり、オール電化住宅の根強い人気エコキュート需要を支えていることがわかった。
- (5)購入の際に不安があったか聞いたところ、「明確にあった」8%、「何となくあった」29%で、計 37%の人が不安があったと答えた。不安があった人にその具体的内容を聞いたところ、「電気代があまり下がらなくなるのではないか」47%、「導入コストが高いのではないか」44%、「停電の時使えないのではないか」42%、「湯切れしないか」32%の順に多かった。「停電の時使えないのではないか」は前回 51%に対して今回 42%へ減少、また「湯切れしないか」は前回 44%に対して今回 32%へ減っており、「停電」や「湯切れ」に対する不安は周知活動により、少しずつ払拭されていることがわかった。

【購入の決め手】(Q8)

- (6)購入の決め手としては、「光熱費が安くなる」49%、「オール電化にしたい」45%、「火の気がなく安心」27%の順に多かった。過去 2 回の調査と比べると 3 大決め手に変わりはなかった。また購入背景毎に分けると新築時の購入の決め手は「オール電化にした」が約 3 割以上で最も多かった。一方リフォーム時と故障・老朽化で買い替えた人の購入の決め手は「光熱費が安くなると思った」が約 3～4 割と最も多いことがわかった。購入の決め手は新築時とリフォーム時、故障・老朽化で買い替えた時で違いがあることがわかった。

【購入先】(Q9)

- (7)購入先としては、「住宅会社・工務店」42%、「住宅設備工事店」22%、「リフォーム店」「電気店・量販店」10%の順に多かった。2012 年調査と今回では「住宅会社・工務店」は増えており、「住宅設備工事店」「リフォーム店」「電気店・量販店」はあまり変わらず、「訪問販売」が減っていることがわかった。

【購入後の満足度】(Q10～Q12)

- (8)購入して満足しているか聞いたところ、「満足」47%、「やや満足」49%で、計 96%の人が満足していると答えた。エコキュートに対する満足度は過去 2 回と比べ変化はなく、引き続き非常に高いことがわかった。
- (9)項目別の満足度を見てみると、「購入時の価格」が「満足」「やや満足」計 79%、「湯が出るまでの時間」が「満足」「やや満足」計 73%、「取扱い説明書のわかり易さ」が「満足」「やや満足」計 81%と、他と比べ満足度が若干低かった。今後の課題である。
- (10)「購入時の価格」に関しては過去 2 回の調査と比べると「満足」と「やや満足」の合計は 2012 年 72%、

2014年70%、2017年79%と増えていることがわかった。

[エコキュート以外で使用・検討している機器・設備](Q13)

(11)エコキュート以外でご家庭で使用している、あるいは導入を考えている機器・設備について聞いたところ、使用している人は「IHクッキングヒーター」78%、「浴室乾燥(暖房)機」47%、「太陽光発電パネル」36%の順に多かった。また、導入を考えている人は「電気自動車(プラグイン含む)」19%、「蓄電池」16%、「電気自動車用充電設備」13%の順に多かった。「電気自動車」や「蓄電池」は導入を考えている人の割合が比較的高く、エコキュート購入者が電気自動車や蓄電池に興味を示していることがわかった。

[家族人数・タンク容量](Q14~Q16)

(12)家族人数とタンク容量については、家族人数は「4人」32%、「3人」29%、「2人」23%、「5人」9%の順に多かった。タンク容量は「460Lクラス」45%、「370Lクラス」39%、「550(560含む)Lクラス」13%の順に多かった。なお、3人家族の41%で「460Lクラス」が選ばれており、大きい容量が選ばれるケースが多いことがわかった。また、2~4人家族でも8~13%で「550Lクラス」が選ばれており、更に大きい容量が選ばれるケースもあることがわかった。また、地域別の家族人数・タンク容量に関しては大きな違いがないことがわかった。更にタンク容量の決定については「販売店の勧め」が86%と非常に高いことがわかった。

[省エネ法対象機器認知度](Q17)

(13)省エネ法対象機器としての認知度を聞いたところ、「エコキュートは省エネ法トップランナー制度の対象製品である」ことを「知っている」人は10%と少なかった。ただし、「省エネ法トップランナー制度は知っているが、対象商品であることを知らない人が12%であることから、省エネ法トップランナー制度を知っている人22%に対しては約半数近くの人に知られていることがわかった。省エネ法トップランナー制度自体を知らない人が多く、まだ十分に知られていないことがわかった。

[まとめ]

今回の調査で、エコキュートの購入はきっかけの部分で新築・リフォーム時はオール電化住宅に支えられていることが改めて確認できた。一方で購入の決め手となると新築時はオール電化住宅が最も多く変わらないものの、リフォーム・故障・老朽化による買い替え時は光熱費の安さであることがわかった。今後ますます住宅の省エネ化が求められる中、オール電化住宅が省エネ性に優れている点とエコキュートの光熱費の安さを改めて周知していくことで、エコキュートの普及が期待できることがわかった。

また、実際にエコキュートを購入いただいたお客さまの満足度は2年前の調査と同様に今回も95%以上と非常に高かった。特に、購入前に不安があった人でも購入後は概ね満足しており、購入後に不安は解消され、期待通りの製品であると感じていただけていることがわかった。一方、検討段階において電気代や湯切れ等に対する不安が未だ大きいことがわかった。これらは今回の調査結果を元に業界一体となって周知活動を行っていくことで解消できるものと思われる。

家族人数とタンク容量については2014年調査と比べて大きな違いがなく、また、タンク容量の決定について販売店の勧めが非常に高いことから、販売店に対して適正なタンク容量の選び方や省エネとなる使い方をより啓発していくことで適切なタンク容量が選ばれると思われる。

更に、今回導入までに使用していた機器の年数を新たに調査し実態をつかむことができた。今後、買い替え需要の喚起にあたり、消費者や販売店に対して給湯器別の買い替え時期の目安を啓発していくことで、エコキュートの更なる普及に貢献できるものと思われる。

以上