

令和3年度ETC利用促進調査 アンケート調査

報告書

令和4年3月30日

沖縄県企画部交通政策課



株式会社 アカネクリエーション
AKANE CREATION

本事業の概要

沖縄自動車道においては、NEXCO西日本によるETC限定の平日朝夕割引及び深夜割引に加えて、沖縄自動車道限定のさらなる特別割引（全車対象）が実施されている。沖縄自動車道のETC利用率も年々上昇しているが、ETCの利用向上は、利用者の利便性向上のみならず、一般道路の渋滞緩和にもつながることから、全国と比べETC利用率の低い県内のETC利用促進のための調査・広報を行うことを目的とする。

●調査概要

調査期間：1月14日（金）～2月28日（月）

調査方法：①オンライン広告 ②チラシからQR ③その他ポスター、番組等

調査対象：高速道路利用者（ETC利用・ETC非利用）

●アンケート調査及び分析

- Web広告において、ETC利用促進に関するアンケートを実施し、ETC利用促進に関する課題等を分析する。
- ETC設置車両及び未設置車両等に対してアンケートを行い、両者の意向を比較分析し、ETC設置車両のメリットなどを未設置車両に対して効果的な広報内容を検討する。
- アンケートを実施するにあたり、沖縄自動車道の特別料金、ETCに関する国土交通省や西日本高速道路の取組み（スマートIC、ETC専用化など）の周知・啓発も合わせて行う。
- 構成比は小数点以下第2位を四捨五入して表記するため、合計しても必ずしも100とはならないことがある。

●アンケート調査について

受託当初は、高速道路の利用者をオンライン・SNSで獲得し、ETC非利用者の獲得については、平成29年度同様に高速道路入口8か所でのアンケート配布を予定していたが、オミクロン株感染拡大による、まん延防止期間中での実施を見合わせる事となったため、代わりにオンライン及びSNSを中心としたアンケート回収となった。また、テレビパブ番組の告知や新聞折り込みなどでアンケートの広報を追加で実施した。

●アンケート回収イメージ

SNS広告（Facebook・Instagram）

期間：1/14（金）～2/28（月）の配信

各SNSにバナーが表示され、クリックすると直接アンケートフォームへリンクされる



オンライン広告（DSP）

期間：1/17（月）～2/28（月）の配信

各WEBサイトにバナーが表示され、クリックすると沖縄県のHPにリンクされ、そこからバナーをクリックするとアンケートフォームへリンクされる



●追加アンケートについて

アンケート終了後、ETCを利用していない層の回答数300に満たなかったため、県内のアンケートモニターを保有する会社に依頼を行い、追加アンケートを実施。ETC非利用者200の回答をいただいた。

アンケート属性①

●アンケート属性

性別、年代、住居地、職業の他に、本アンケートの経路として、チラシ配布やSNS広告、オンライン広告など、回答者の動向を確認しました。

F1. 性別

- 1.男性
- 2.女性
- 3.その他

F2. 年齢

- 1.20代以下
- 2.30代
- 3.40代
- 4.50代
- 5.60代以上

F3. お住まい

- 1.県内 市町村
- 2.県外 都道府県

F4. 職業

- 1.経営者・役員
- 2.会社員（契約社員・派遣社員含む）
- 3.パート・アルバイト
- 4.公務員（教職員除く）
- 5.教職員
- 6.医療関係者
- 7.自営業・自由業
- 8.専業主婦・主婦
- 9.学生
- 10.無職
- 11.その他

F5. 経路

- 1.料金所配布のチラシ
- 2.サービスエリア配布のチラシ
- 3.その他チラシ
- 4.Facebook・Instagram広告
- 5.インターネット広告
- 6.直接検索（沖縄県のホームページ）
- 7.ポスター
- 8.その他

アンケート属性②

性別調査では、男性が4割弱（39.8%）で女性が6割弱（59.9%）の回答となった。クリエイティブのイメージがピンクを基調としたデザインにまとめたこともあり、女性の反応が高かったと考えられる。

調査数	性別		
	男性	女性	その他
2338人	930人	1401人	7人
100.0%	39.8%	59.9%	0.3%

年代別調査では、40代の回答が一番多く、60代以上が一番低い結果となった。

調査数	年代				
	20代以下	30代	40代	50代	60代以上
2338人	203人	637人	819人	510人	169人
100.0%	8.7%	27.2%	35.0%	21.8%	7.2%

今回の事業では、県民向けにアプローチを行ったが、県外からの回答も全体の1%ほどあった。

調査数	県外県内	
	県内	県外
2338人	2314人	24人
100.0%	99.0%	1.0%

職業別の調査では、会社員の回答が全体の4.5割強（45.8%）と半数を締め、医療関係者や公務員の職業が続いて多い回答となった。20代以下の回答が低かったように、学生の回答が1番低い結果となっている。

調査数	職業										
	経営者・役員	会社員（契約社員・派遣社員含む）	パート・アルバイト	公務員（教職員除く）	教職員	医療関係者	自営業・自由業	専業主婦（主夫）	学生	無職	その他
2338人	69人	1070人	294人	172人	89人	192人	138人	158人	24人	71人	61人
100.0%	3.0%	45.8%	12.6%	7.4%	3.8%	8.2%	5.9%	6.8%	1.0%	3.0%	2.6%

アンケート属性③

本調査の軸となる、ETC利用の有無については、利用者が7.5割弱（74.6%）、非利用者が2.5割強（25.4%）の回答率となった。

調査数	ETC利用有無	
	ETC利用者	ETC非利用者
2338人	1744人	594人
100.0%	74.6%	25.4%

アンケート流入経路の調査について、SNS広告（Facebook・Instagram）からの回答が全体の6.5割強（67.2%）を占めた。続いてインターネット広告とその他チラシ（新聞折込が想定される）の回答が多く、合計すると約1割強（12.1%）を占めた。ETC道路利用者については、当初からSNS広告及びオンライン広告で獲得することを想定していたため、高い反応を得ることができたが、今後の課題として、ETC非利用者の回答数をどのように獲得するか、広報の工夫が必要である。

	該当数	料金所配布のチラシ	サービスエリア配布のチラシ	その他チラシ	Facebook・Instagram広告	インターネット広告	（沖縄県のホームページ）直接検索	ポスター	その他
全体	2338人	17人	17人	130人	1570人	152人	66人	6人	380人
	100%	0.7%	0.7%	5.6%	67.2%	6.5%	2.8%	0.3%	16.3%

※その他のうち、200人については、県内モニターアンケートから調査を行った数字を合算。

アンケート内容①

本件のアンケート内容は以下の通り。

Q1. あなたが高速道路を利用した（または利用する場合の）車種をお聞かせください。

- 1.軽自動車・二輪
- 2.普通自動車
- 3.中型車
- 4.大型車
- 5.特大車
- 6.高速道路の利用はない ※こちらの回答を行った方はアンケート終了となります。

Q2.Q1で答えた車両の所有形態は以下のどれに当てはまりますか。

- 1.個人
- 2.法人
- 3.レンタカー

Q3. あなたは普段どのくらいの頻度で「高速道路」を利用しますか。

- 1.ほぼ毎日
- 2.平日のみ
- 3.休日のみ
- 4.週に1~2日
- 5.月に1~2回程度
- 6.ほとんど利用しない

Q4. あなたは高速道路を利用する際にETCを利用していますか。

- 1.利用している
- 2.車載器は設置されているが利用していない
- 3.利用していない

Q5. 沖縄の高速道路は、NEXCO西日本の特別割引により約3.5割引が適用されていることをご存じでしたか。（現時点において、令和4年3月末まで、現金、ETC利用の両方に適用）

- 1.割引になる、さらにはその内容まで知っていた
- 2.割引になることは知っていた
- 3.知らなかった

Q6.国土交通省、各高速道路会社は、ETC専用化等による料金所のキャッシュレス化・タッチレス化を計画しており、地方部については令和8年度から順次拡大することとしています。仮に、沖縄の高速道路の特別割引がETC利用車両のみになり、現金利用の際には、現在より料金が高くなった場合、あなたは高速道路を利用しますか。

- 1.引き続き利用する
- 2.利用頻度を減らす
- 3.利用をやめる

アンケート内容②

Q7. Q6に関連し、仮に、ETC利用車両のみに特別割引が適用されることをどう思いますか。

- 1.理解できる
- 2.わからない
- 3.現金利用へも適用すべき

Q8. あなたはETCを利用すると、特別割引以外に時間帯で高速道路の料金割引（平日朝夕割引、深夜割引）があることをご存じでしたか。

注）平日朝夕割引とは平日の6：00～9：00、17：00～20：00のご利用回数が10回以上で約50%還元、5回～9回で約30%還元、1回～4回は対象外です。

- 1.深夜割引とは0:00～4:00（深夜）の対象区間を含む走行で約30%OFF。
- 2.割引になること、さらにはその内容まで知っていた
- 3.割引になることは知っていた
- 4.知らなかった

Q9. あなたはETCマイレージサービスに登録すると、通行料金10円につき1ポイント付与され、貯まったポイントが還元額（無料走行分）に交換できることをご存じでしたか。

- 1.すでに登録している。
- 2.マイレージサービスがあること、さらにはその内容まで知っていたが、登録していない。
- 3.マイレージサービスがあることは知っていたが、登録していない。
- 4.知らなかった。登録したい。
- 5.知らなかった。登録の予定なし。

Q10. 高速道路渋滞時の調査で、現金支払いのための停止時間が、1台あたり約15.3秒かかるという結果がありますが、あなたはどう思いますか。（10台並んでいるとその10倍時間がかかります。）

- 1.今後もETC利用を継続したい
- 2.ETC利用に切り替えたい
- 3.ETC利用を検討したい
- 4.渋滞は嫌だが、登録手続きや車載器購入が面倒である
- 5.渋滞は嫌だが、仕方がない

アンケート内容③

<利用者-複数回答>

Q11. あなたがETCを利用している理由はどんなことですか。（いくつでも）

- 1.料金所の通過がスムーズにできるから
- 2.料金所付近で渋滞に巻き込まれないから
- 3.料金が割引になるから
- 4.マイレージサービスがあるから
- 5.小銭を用意しなくてもよいから
- 6.クレジットカードで支払えるから
- 7.ガソリンの節約（エコ）につながるから
- 8.利用履歴が残るから
- 9.多くの人がETCを使うことで渋滞解消につながるから
- 10.その他
- 11.特にない

<非利用者-複数回答>

Q12. あなたがETCを設置しない・利用しない理由はどんなことですか。（いくつでも）

- 1.メリットを感じないから
- 2.利用しなくても不便ではないから
- 3.車載器の設置費用がかかるから
- 4.登録手続きが面倒だから
- 5.クレジットカードを持っていない・作れないから
- 6.クレジットカードを作りたくない・増やしたくないから
- 7.領収書や利用証明書が必要だから
- 8.履歴が残ってしまうから
- 9.その他
- 10.特にない

<非利用者>

Q13. 現状の特別割引は、ETC利用車両も現金利用車両も差はありませんが、現金利用車両と比較してETC利用車両の割引の差が何割になればETC設置を検討しますか。

1. 1割程度
2. 2割程度
3. 3割程度
4. 3.5割程度
5. 3.5割以上（又は設置の検討はしない）

<非利用者>

Q14. 現在、各高速道路会社において、「ETC/ETC2.0車載器購入助成キャンペーン2022」を実施しており、車載器本体の購入費用から車載器1台につき最大10,000円を助成していることをご存じでしたか。

- 1.知っており、購入を検討（又は予定）している。
- 2.知っているが、購入の検討（又は予定）しない。
- 3.知らなかった。助成金を活用して購入を検討したい。
- 4.知らなかった。購入は検討（又は）しない。

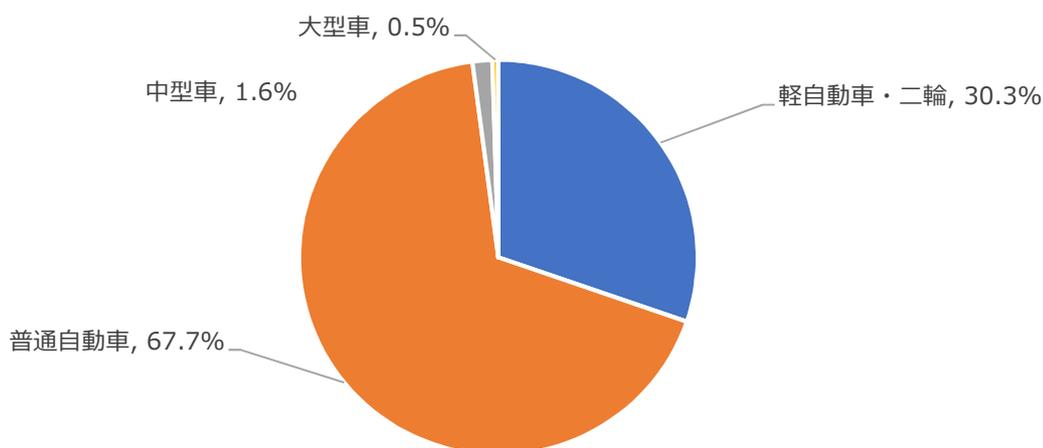
Q1 あなたが高速道路を利用した（または利用する場合の）車種をお聞かせください。（SA）

ETC利用者は普通自動車が高く全体の7割弱（67.7%）を占め、非利用者は軽自動車・二輪車が高く、全体の5.5割弱（54.0%）を占める結果となった。

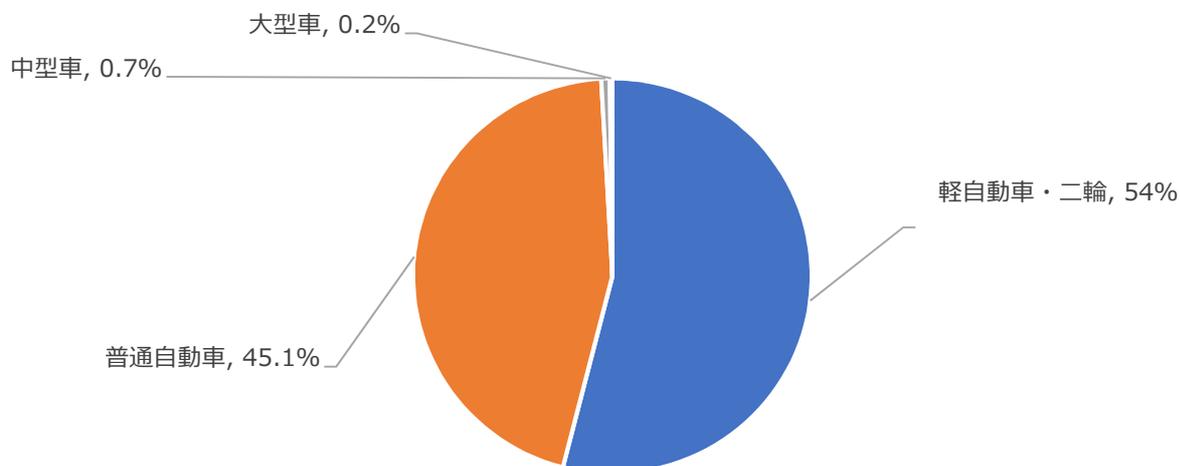
（単位：人.%）

	調査数	軽自動車・二輪	普通自動車	中型車	大型車	特大車	高速道路は利用しない
合 計	2338人	849人	1448人	32人	9人	-	-
	100.0%	36.3%	61.9%	1.4%	0.4%	-	-
ETC利用者	1744人	528人	1180人	28人	8人	-	-
	100.0%	30.3%	67.7%	1.6%	0.5%	-	-
ETC非利用者	594人	321人	268人	4人	1人	-	-
	100.0%	54.0%	45.1%	0.7%	0.2%	-	-

ETC利用者



ETC非利用者

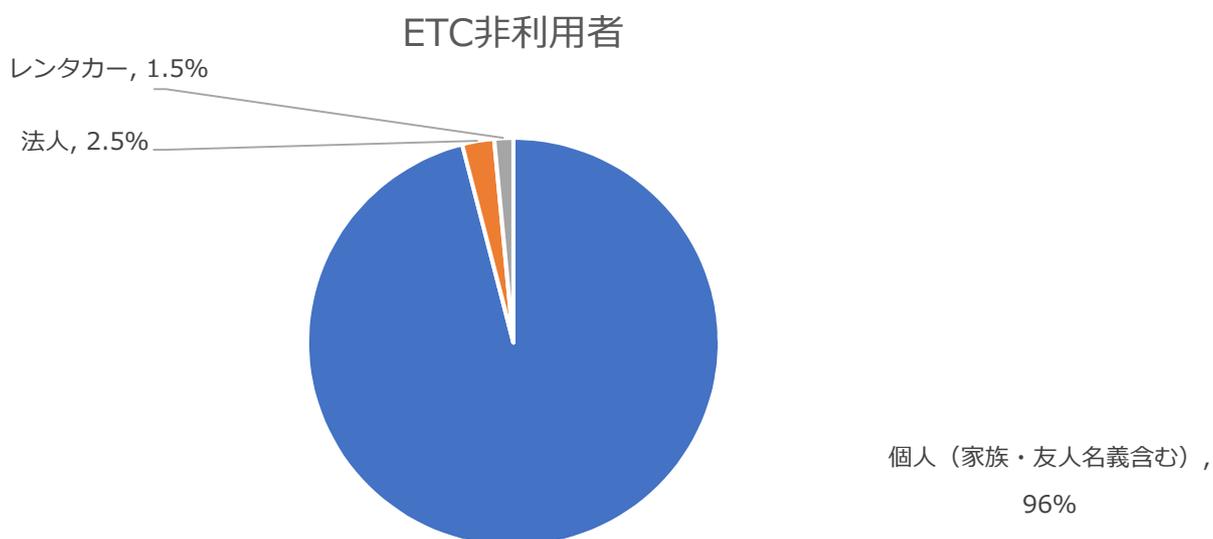
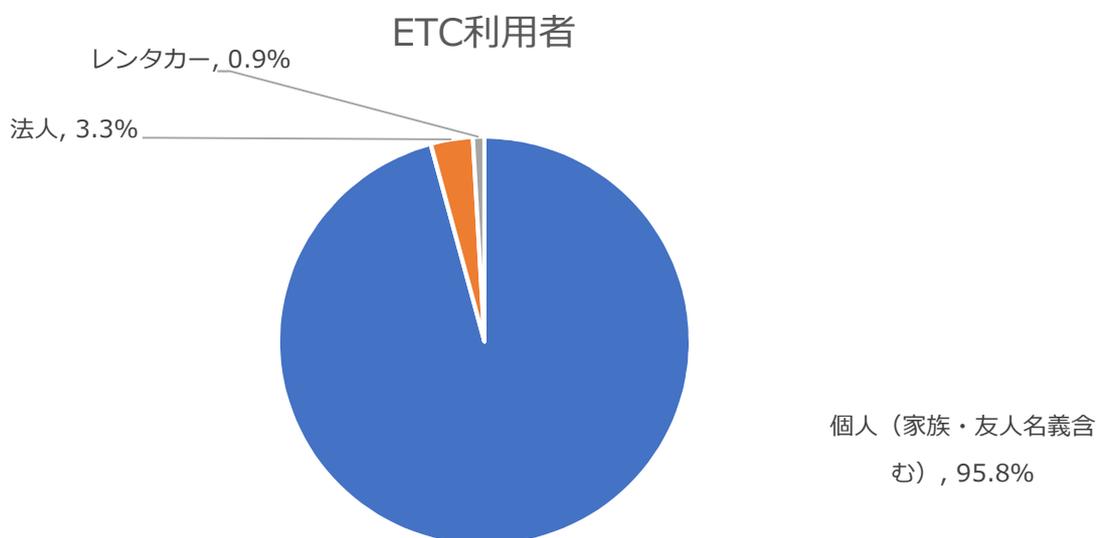


Q2 Q1で答えた車両の所有形態は以下のどれに当てはまりますか。(SA)

所有形態については、ETC利用・非利用で大きな差はなく、個人（家族・友人）の9.5強割以上（95.9%）を占めた。

(単位：人。%)

	調査数	個人 (家族・友人名義含む)	法人	レンタカー
合計	2338人	2241人	72人	25人
	100.0%	95.9%	3.1%	1.1%
ETC利用者	1744人	1671人	57人	16人
	100.0%	95.8%	3.3%	0.9%
ETC非利用者	594人	570人	15人	9人
	100.0%	96.0%	2.5%	1.5%



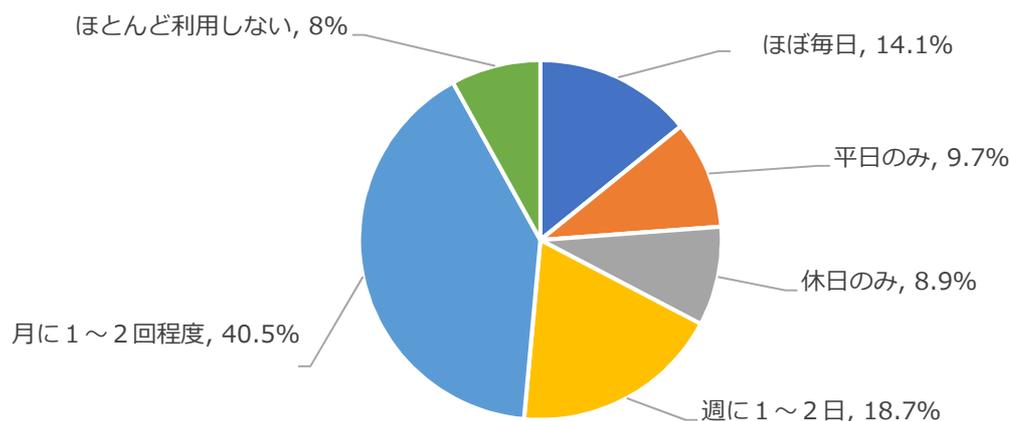
Q3 あなたは普段どのくらいの頻度で「高速道路」を利用しますか。(SA)

ETC利用者は非利用者に比べ『ほぼ毎日』『平日のみ』と回答した人の占める割合に2倍の差が生じたが、休日のみの利用については、ほとんど変わらない結果となった。また、ETC非利用者のうち『ほぼ毎日』『平日のみ』と回答した1割強(11.6%)は、平日朝夕割引などの広報で、ETCへの移行が期待できる。

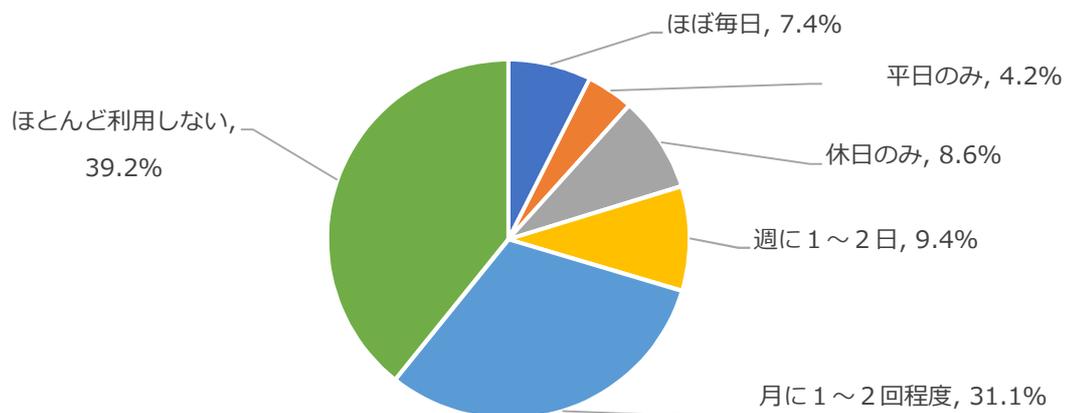
(単位：人。%)

	調査数	ほぼ毎日	平日のみ	休日のみ	週に1～2日	月に1～2回程度	ほとんど利用しない
合計	2338人	290人	194人	207人	382人	892人	373人
	100.0%	12.4%	8.3%	8.9%	16.3%	38.2%	16.0%
ETC利用者	1744人	246人	169人	156人	326人	707人	140人
	100.0%	14.1%	9.7%	8.9%	18.7%	40.5%	8.0%
ETC非利用者	594人	44人	25人	51人	56人	185人	233人
	100.0%	7.4%	4.2%	8.6%	9.4%	31.1%	39.2%

ETC利用者



ETC非利用者



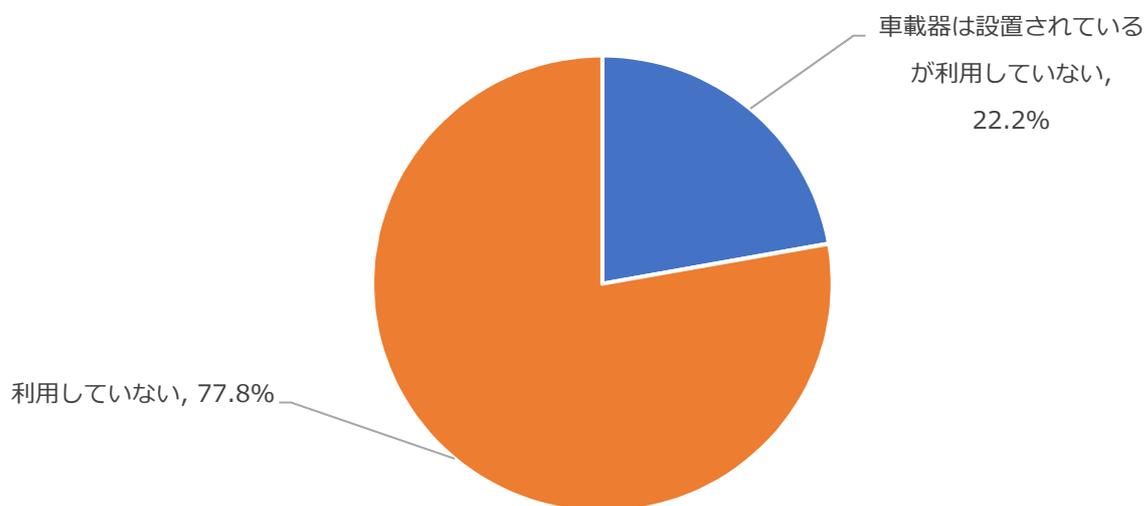
Q4 あなたは高速道路を利用する際にETCを利用していますか。(SA)

ETC非利用者と、『車載器は設置されているが利用していない』と回答した方が2割強(22.2%)で、『利用していない』と回答した人が、8割弱(77.8%)を占めた。

(単位:人.%)

	調査数	利用している	車載器は設置されているが利用していない	利用していない
合 計	2338人	1744人	132人	462人
	100.0%	74.6%	5.6%	19.8%
ETC利用者	1744人	1744人	-	-
	100.0%	100.0%	-	-
ETC非利用者	594人	-	132人	462人
	100.0%	-	22.2%	77.8%

ETC非利用者



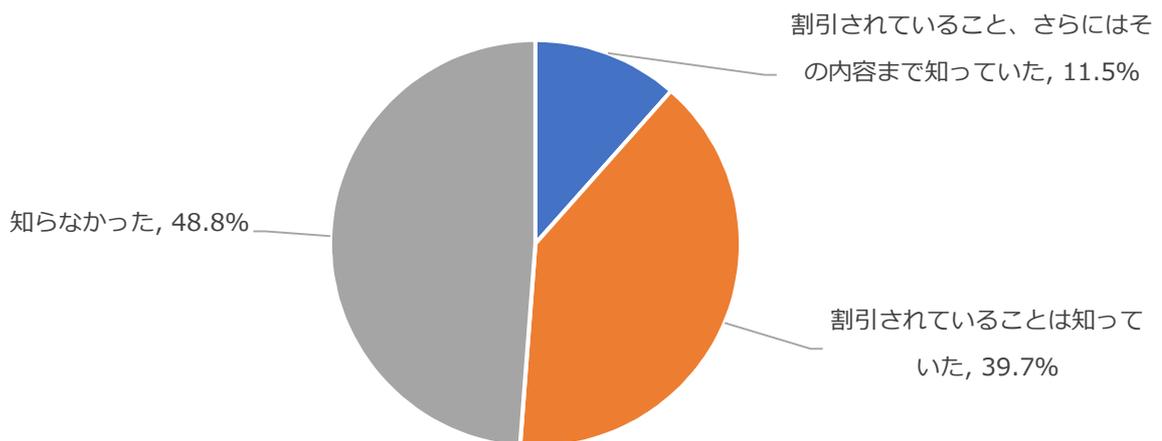
Q5 沖縄の高速道路は、NEXCO西日本の特別割引により常時約3.5割引が適用されていることをご存じでしたか。(SA)

NEXCO西日本の特別割引の質問で、ETC利用者については、『割引されていること、さらにはその内容まで知っていた』『割引されていることは知っていた』と回答した人と『知らなかった』と回答した人の割合が約半数ずつという結果になったが、非利用者については、『知らなかった』と回答した人の割合が6.5割弱(63.0%)の結果となった。

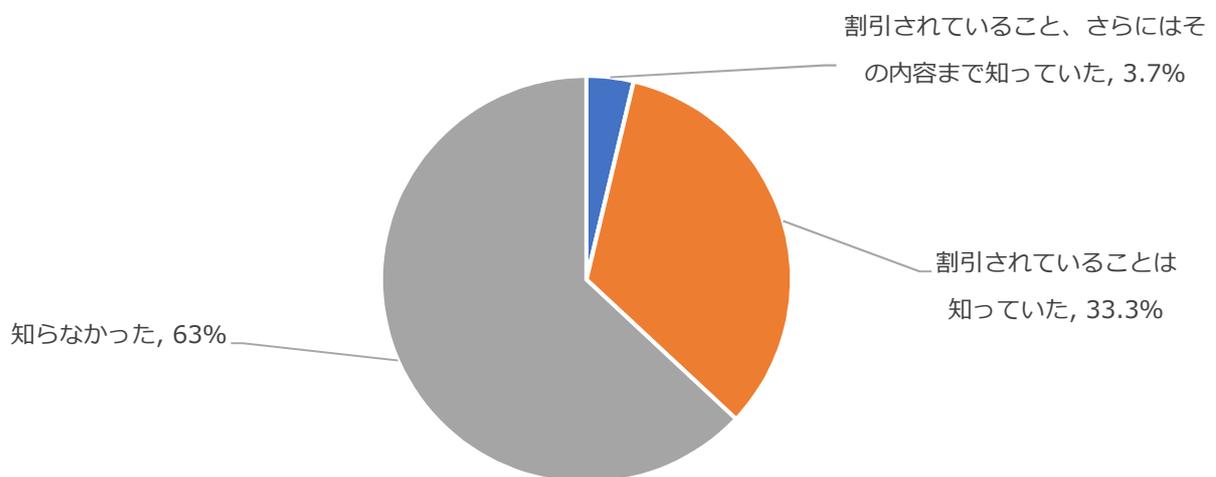
(単位：人。%)

	調査数	割引されていること、さらにはその内容まで知っていた	割引されていることは知っていた	知らなかった
合計	2338人	222人	891人	1225人
	100.0%	9.5%	38.1%	52.4%
ETC利用者	1744人	200人	693人	851人
	100.0%	11.5%	39.7%	48.8%
ETC非利用者	594人	22人	198人	374人
	100.0%	3.7%	33.3%	63.0%

ETC利用者



ETC非利用者



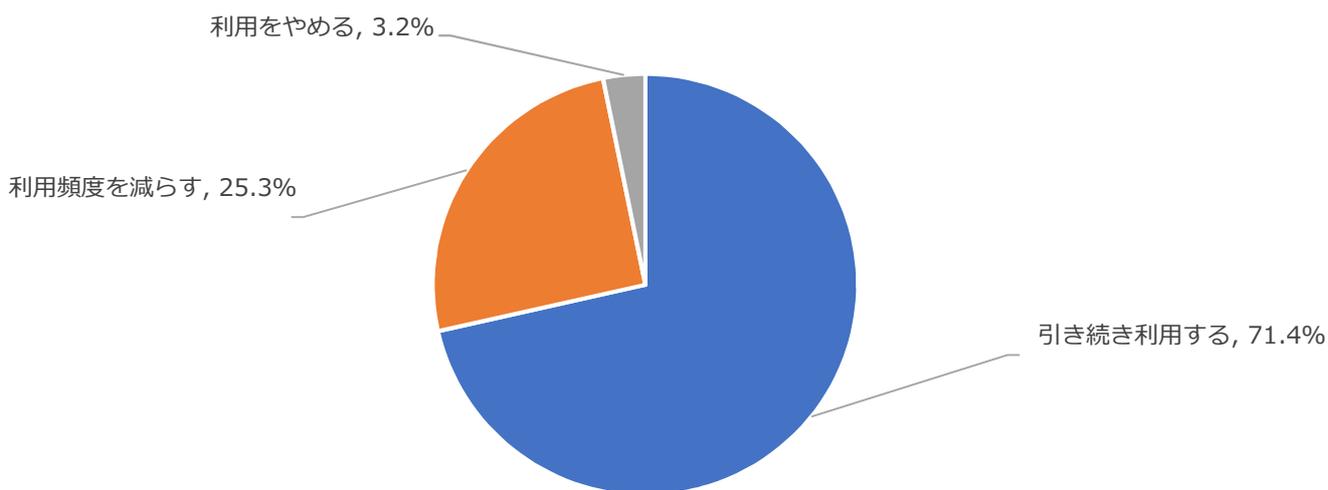
Q6 仮に、沖縄の高速道路の特別割引がETC利用車両のみになり、現金利用の際には、現在より料金が高くなった場合、あなたは高速道路を利用しますか。(SA)

現金車両のみ高くなった場合、ETC利用者では、『引き続き利用する』と回答した人が7割強(71.4%)で最も多い結果となった。ETC非利用者では、『引き続き利用する』と回答した人が3割弱(27.8%)、『利用をやめる』と回答した人が2.5割弱(24.9%)の結果となり、『利用頻度を減らす』と回答した人が4.5割強(47.3%)で最も多い回答となった。

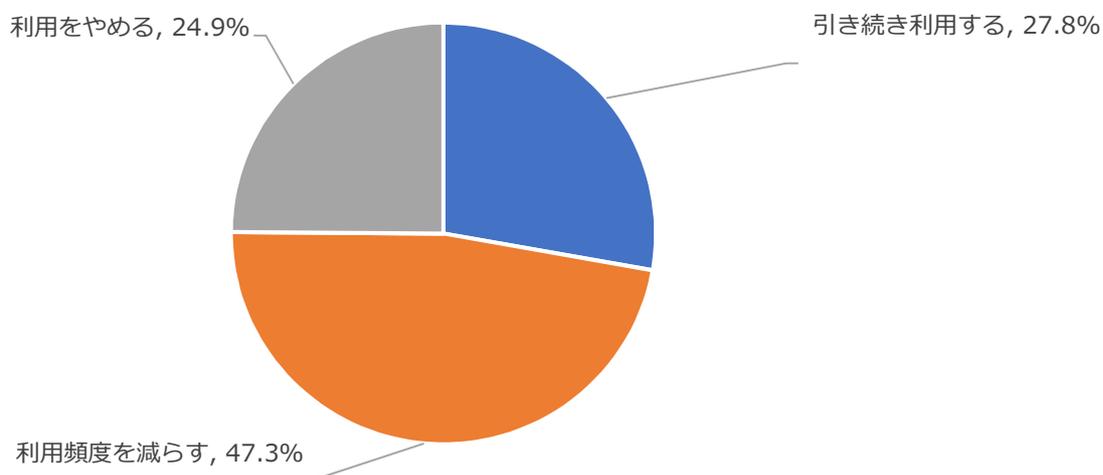
(単位：人。%)

	調査数	引き続き利用する	利用頻度を減らす	利用をやめる
合計	2338人	1411人	723人	204人
	100.0%	60.4%	30.9%	8.7%
ETC利用者	1744人	1246人	442人	56人
	100.0%	71.4%	25.3%	3.2%
ETC非利用者	594人	165人	281人	148人
	100.0%	27.8%	47.3%	24.9%

ETC利用者



ETC非利用者



Q7 Q6に関連し、仮に、ETC利用車両のみに特別割引が適用されることをどう思いますか。(SA)

特別割引がETC車両のみの適用になった場合、ETC利用者では『理解できる』と回答した人が8割強(82.1%)で最も多く、ETC非利用者では、『理解できる』と回答した人が4割強(41.6%)、『現金利用へも適用すべき』と回答した人が4.5割弱(43.1%)で、ほぼ同じ割合となっている。

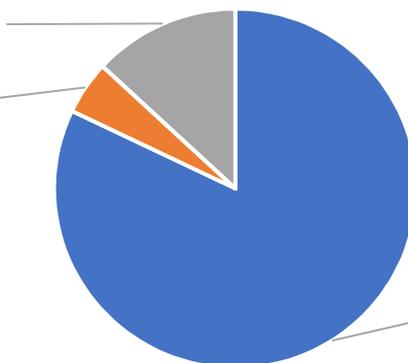
(単位:人.%)

	調査数	理解できる	わからない	現金利用へも適用すべき
合 計	2338人	1678人	175人	485人
	100.0%	71.8%	7.5%	20.7%
ETC利用者	1744人	1431人	84人	229人
	100.0%	82.1%	4.8%	13.1%
ETC非利用者	594人	247人	91人	256人
	100.0%	41.6%	15.3%	43.1%

ETC利用者

現金利用へも適用すべき, 13.1%

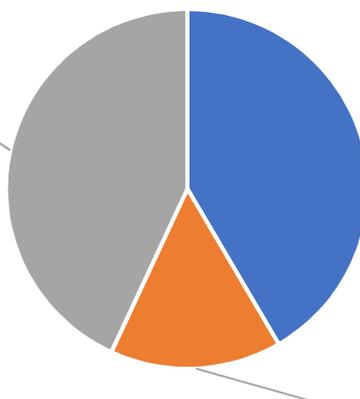
わからない, 4.8%



理解できる, 82.1%

ETC非利用者

現金利用へも適用すべき,
43.1%



理解できる, 41.6%

わからない, 15.3%

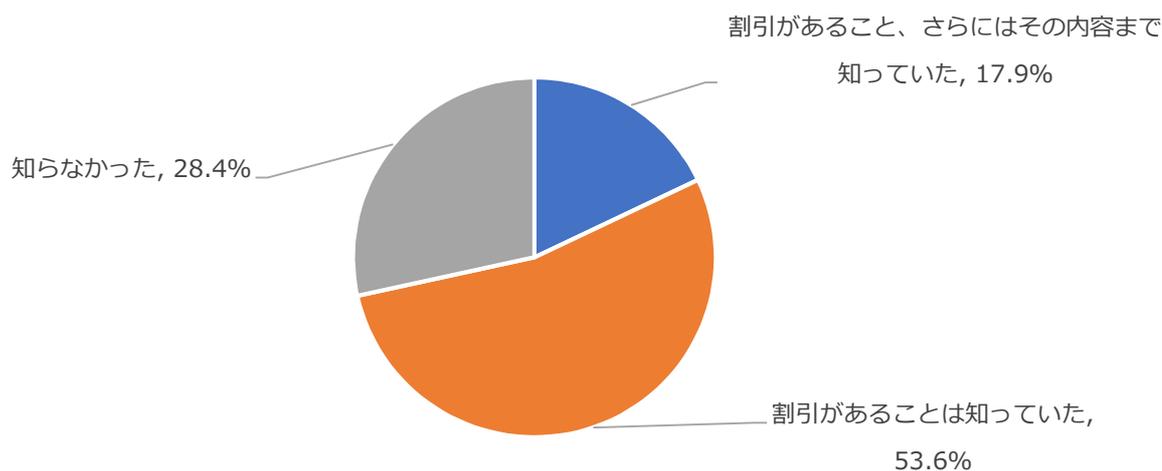
Q8 あなたはETCを利用すると、時間帯で高速道路の料金割引（平日朝夕割引、深夜割引）があることをご存じでしたか。（SA）

高速道路の料金割引について、ETC利用者は『割引があること、さらにはその内容まで知っていた』『割引があることは知っていた』と回答した方が7割強（71.5%）に対し、ETC非利用者は『知らなかった』と回答した人が、5.5割弱（53.9%）で半数以上を占めた。

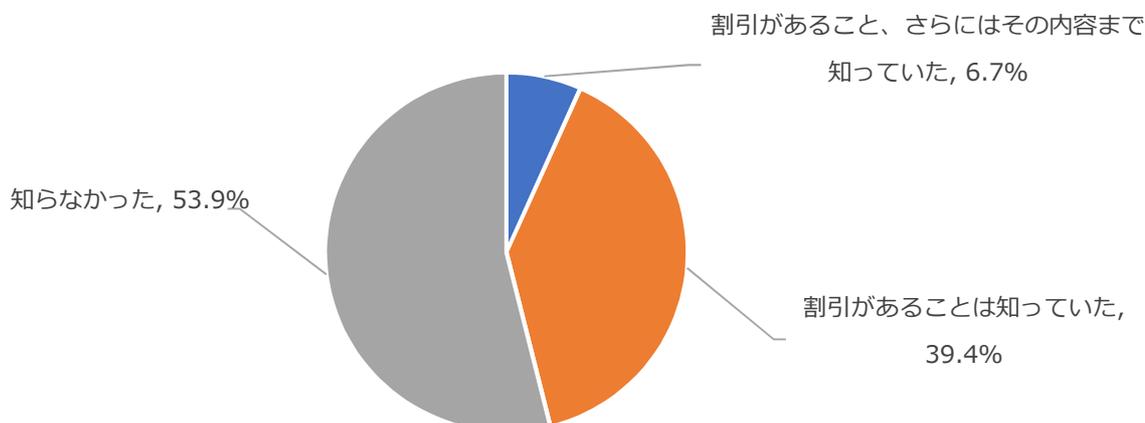
（単位：人.%）

	調査数	割引があること、さらにはその内容まで知っていた	割引があることは知っていた	知らなかった
合 計	2338人	353人	1169人	816人
	100.0%	15.1%	50.0%	34.9%
ETC利用者	1744人	313人	935人	496人
	100.0%	17.9%	53.6%	28.4%
ETC非利用者	594人	40人	234人	320人
	100.0%	6.7%	39.4%	53.9%

ETC利用者



ETC非利用者



クロス集計1

『Q3 あなたは普段どのくらいの頻度で「高速道路」を利用しますか?』

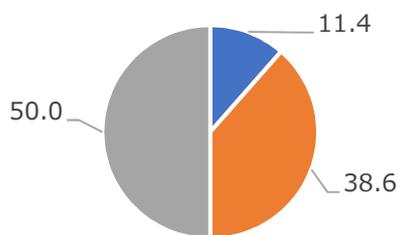
『Q8 あなたはETCを利用すると、時間帯で高速道路の料金割引（平日朝夕割引、深夜割引）があることをご存じでしたか。』

Q3で『ほぼ毎日』と回答した方で、Q8で『知らなかった』と回答した方のクロス集計を行ったところ、半数（50.0%）を占めた。また、Q3で『平日のみ』と回答した方で、Q8で『知らなかった』と回答した方のクロス集計では、5.5割強（56.0%）で半数以上を占めた。日頃から高速道路を利用しつつも、半数以上の方が割引の情報を知らないという結果は、今後の広報展開で割引＝お得を伝えることで、ETC切り替えのきっかけになると考えられる。

（単位：人.%）

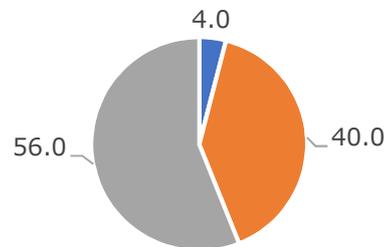
ETC非利用者		調査数	Q8 あなたはETCを利用すると、時間帯で高速道路の料金割引（平日朝夕割引、深夜割引）があることをご存じでしたか。（SA）		
			割引があること、さらにはその内容まで知っていた	割引があることは知っていた	知らなかった
合計		594人	40人	234人	320人
		100.0%	6.7%	39.4%	53.9%
Q3 頻度で「高速道路」を利用しますか。（SA）	ほぼ毎日	44人	5人	17人	22人
		100.0%	11.4%	38.6%	50.0%
	平日のみ	25人	1人	10人	14人
		100.0%	4.0%	40.0%	56.0%
	休日のみ	51人	4人	23人	24人
		100.0%	7.8%	45.1%	47.1%
	週に1～2日	56人	5人	24人	27人
	100.0%	8.9%	42.9%	48.2%	
月に1～2回程度	185人	15人	83人	87人	
	100.0%	8.1%	44.9%	47.0%	
ほとんど利用しない	233人	10人	77人	146人	
	100.0%	4.3%	33.0%	62.7%	

ETC非利用者（ほぼ毎日）



- 割引があること、さらにはその内容まで知っていた
- 割引があることは知っていた
- 知らなかった

ETC非利用者（平日のみ）



- 割引があること、さらにはその内容まで知っていた
- 割引があることは知っていた
- 知らなかった

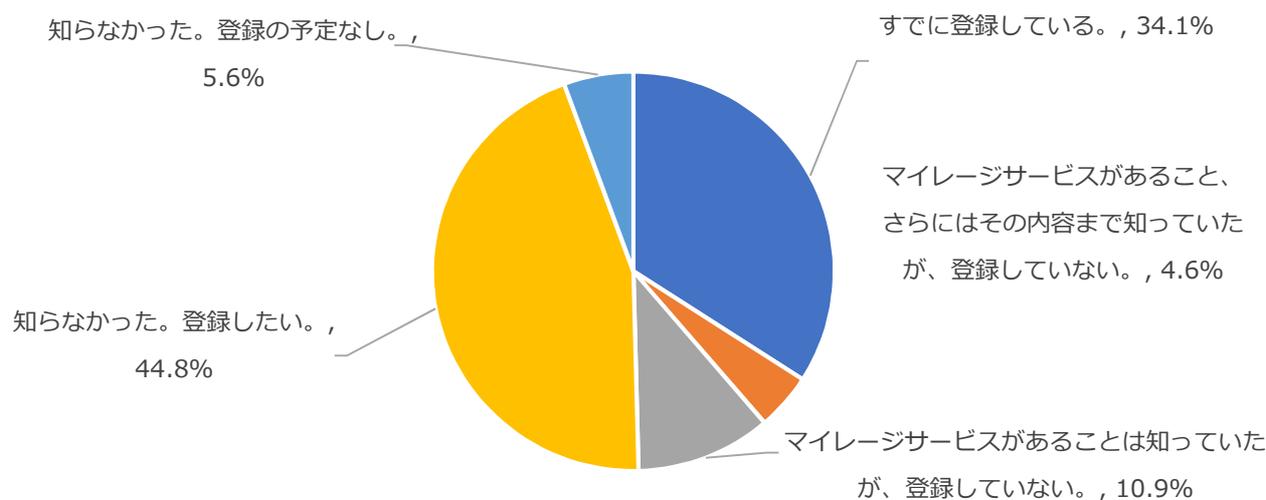
Q9 あなたはETCマイレージサービスに登録すると、通行料金10円につき1ポイント付与され、貯まったポイントが還元額（無料走行分）に交換できることをご存じでしたか。（SA）

ETCマイレージサービスについて、ETC利用者では、割引があることを知っている割合が5割弱（49.6%）で、非利用者は、割引があることを知らなかった割合が8.5割強（86.2%）を占めた。ETCマイレージサービスの認知度が低いことから、今後は周知方法を検討する必要がある。

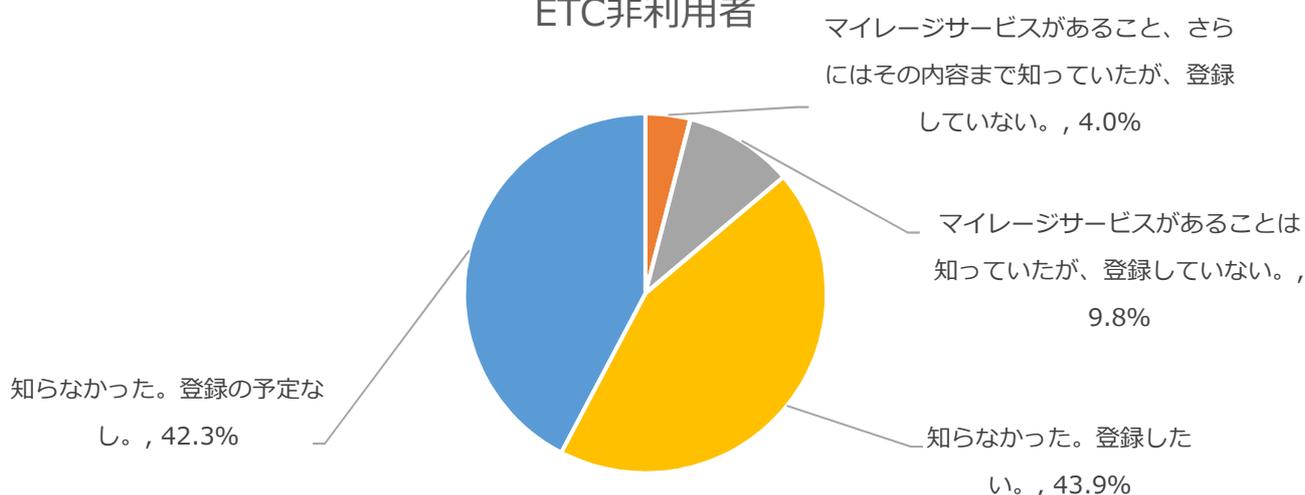
（単位：人.%）

	調査数	すでに登録している。	マイレージサービスがあること、さらにはその内容まで知っていたが、登録していない。	マイレージサービスがあることは知っていたが、登録していない。	知らなかった。登録したい。	知らなかった。登録の予定なし。
合計	2338人	595人	104人	248人	1043人	348人
	100.0%	25.4%	4.4%	10.6%	44.6%	14.9%
ETC利用者	1744人	595人	80人	190人	782人	97人
	100.0人	34.1%	4.6%	10.9%	44.8%	5.6%
ETC非利用者	594人	-	24人	58人	261人	251人
	100.0%	-	4.0%	9.8%	43.9%	42.3%

ETC利用者



ETC非利用者



Q10 高速道路渋滞時の調査で、現金支払いのための停止時間が、1台あたり約15.3秒かかるという結果がありますが、あなたはごどう思いますか。(SA)

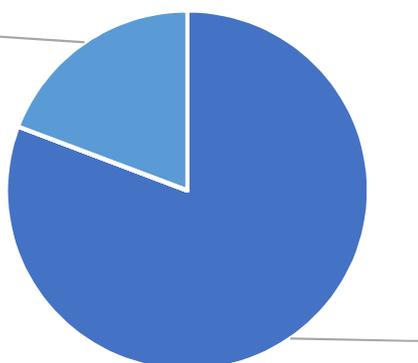
ETC利用者では、『料金所が混雑するので、ETCを利用していない方もETCを利用して欲しい』と回答した人が8割強(80.8%)を占めており、料金所の混雑に対して大多数の人が関心が高いことがうかがえる。ETC非利用者では、『ETC利用に切り替えたい』『ETC利用を検討したい』と回答した人が6.5割強(62.8%)を占めており、料金所の混雑に半数以上の人が関心があることが伺える。

(単位:人.%)

	調査数	料金所が混雑するので、ETCを利用していない方もETCを利用して欲しい	ETC利用に切り替えたい	ETC利用を検討したい	渋滞は嫌だが、仕方がない	特に気にならない
合計	2338人	1410人	134人	239人	133人	422人
	100.0%	60.3%	5.7%	10.2%	5.7%	18.0%
ETC利用者	1744人	1410人	-	-	-	334人
	100.0%	80.8%	-	-	-	19.2%
ETC非利用者	594人	-	134人	239人	133人	88人
	100.0%	-	22.6%	40.2%	22.4%	14.8%

ETC利用者

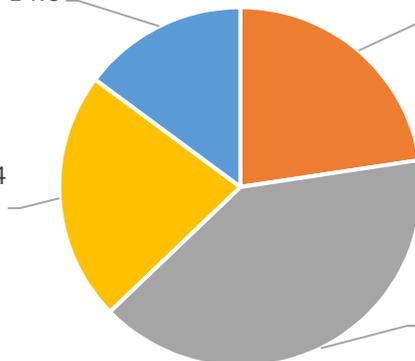
特に気にならない, 19.2



料金所が混雑するので、ETCを利用していない方もETCを利用して欲しい, 80.8

ETC非利用者

特に気にならない, 14.8



ETC利用に切り替えたい, 22.6

渋滞は嫌だが、仕方がない, 22.4

ETC利用を検討したい, 40.2

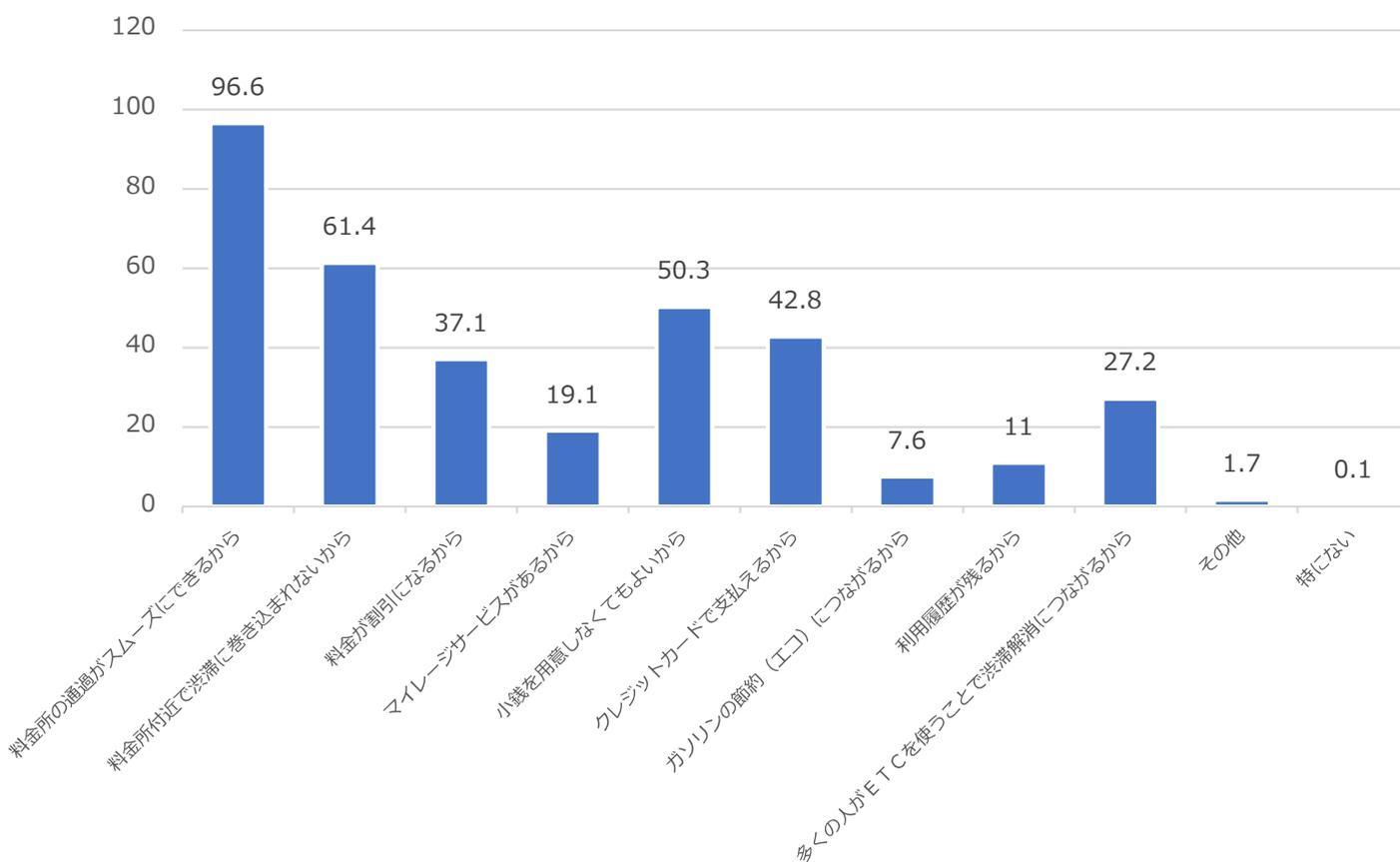
Q11 あなたがETCを利用している理由はどんなことですか。(MA)

ETC利用者に対して利用する理由を複数回答いただいた結果、『スムーズな移動ができる』を選択した人が9.5割強（96.6%）、『渋滞に巻き込まれない』を選択した人が6割強（61.4%）を占め、移動に関するメリットが評価されたことが伺える。また、『小銭を用意しなくてもよいから』を選択した人が5割強（50.3%）、『クレジットカードで支払えるから』を選択した人が4.5割強（42.8%）で、金銭のやりとりに関するメリットも評価されていることが伺える。

(単位：人。%)

	調査数	料金所の通過がスムーズにできるから	料金所付近で渋滞に巻き込まれないから	料金が割引になるから	マイレージサービスがあるから	小銭を用意しなくてもよいから	クレジットカードで支払えるから	ガソリンの節約(エコ)につながるから	利用履歴が残るから	多くの人がETCを使うことで渋滞解消につながるから	その他	特にない
ETC利用者	1744人	1685人	1070人	647人	333人	877人	747人	132人	192人	474人	30人	1人
	%	96.6%	61.4%	37.1%	19.1%	50.3%	42.8%	7.6%	11.0%	27.2%	1.7%	0.1%

ETC利用者



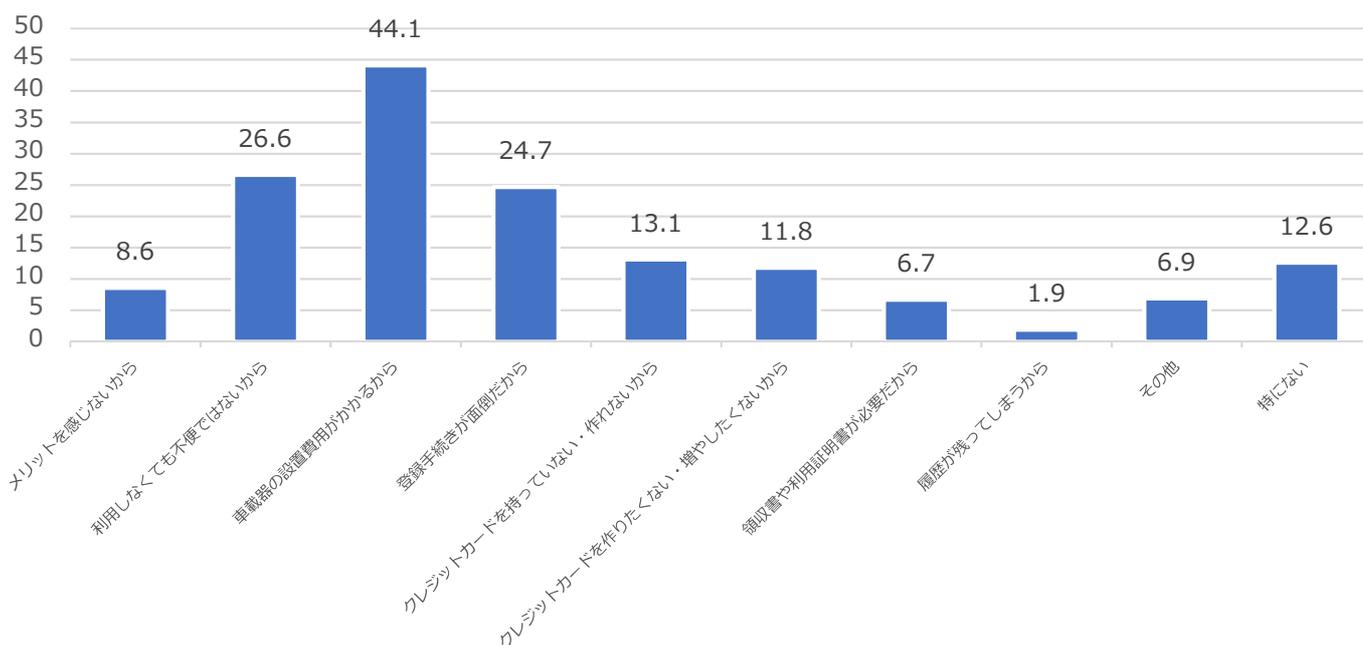
Q12. あなたがETCを設置しない・利用しない理由はどんなことですか。 (MA)

ETC非利用者に対して、設置しない・利用しない理由の複数回答をいただいた結果、『車載器の設置費用がかかるから』と回答した人が4.5割強（44.1%）で最も高く、次いで『利用しなくても不便ではないから』と回答した人が2.5割強（26.6%）、『登録手続きが面倒だから』と回答した人が2.5割弱（24.7%）となった。このことから、車載器の設置費用に助成する効果は高いことが伺える。また登録手続きを負担に考える人も多く、車載器購入から登録手続きまでのワンストップサービスなどの施策も効果があるものと考えられる。

(単位：人。%)

	調査数	メリットを感じないから	利用しなくても不便ではないから	車載器の設置費用がかかるから	登録手続きが面倒だから	クレジットカードを持っていない・作れないから	クレジットカードを作りたくない・増やしたくないから	領収書や利用証明書が必要だから	履歴が残ってしまうから	その他	特になし
ETC非利用者	594人	51人	158人	262人	147人	78人	70人	40人	11人	41人	75人
	%	8.6%	26.6%	44.1%	24.7%	13.1%	11.8%	6.7%	1.9%	6.9%	12.6%

ETC非利用者



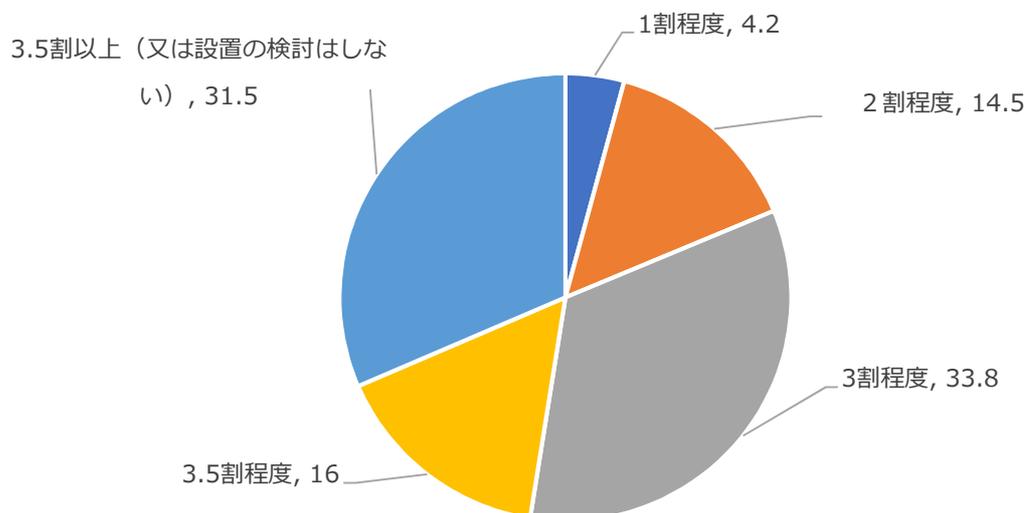
Q13. ETC利用車両の割引の差が何割になればETC設置を検討しますか。

ETC非利用者が検討できる割引については、『3割程度』以上が8割強（81.3%）を占めた。

(単位：人.%)

	調査数	1割程度	2割程度	3割程度	3.5割程度	3.5割以上 (又は設置 の検討はし ない)
ETC非利用者	594人	25人	86人	201人	95人	187人
	100.0%	4.2%	14.5%	33.8%	16.0%	31.5%

ETC非利用者

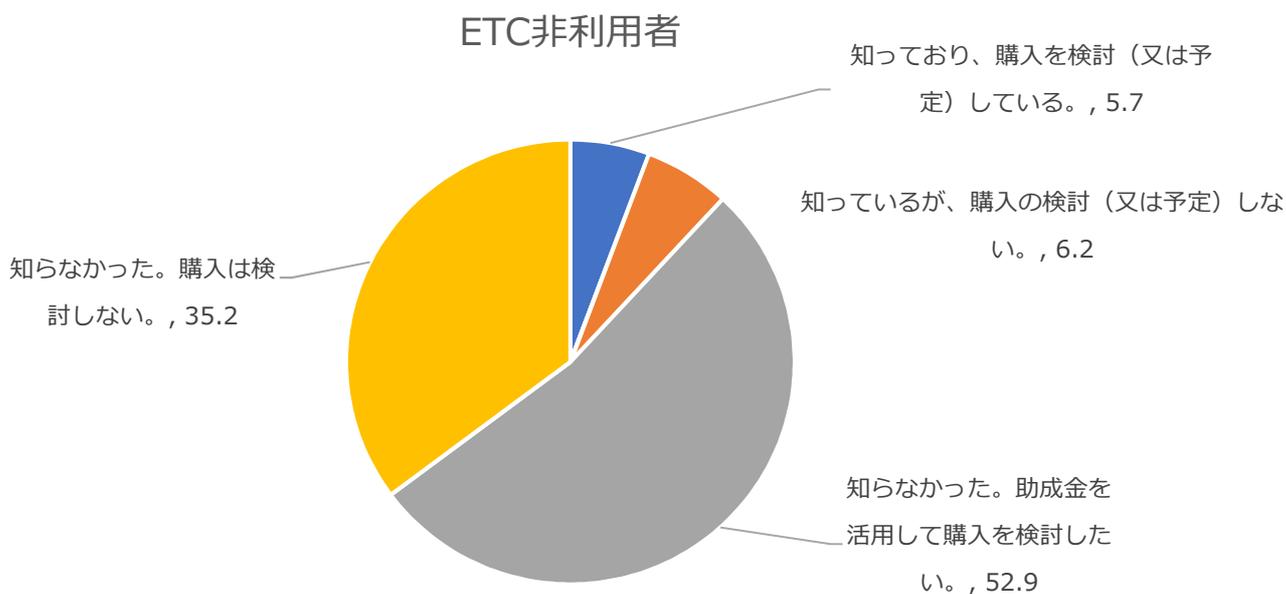


Q14. 車載器 1 台につき最大10,000円を助成していることをご存じでしたか。

ETC非利用者をターゲットに各高速道路会社が実施している「車載器1台につき最大10,000円の助成」について行ったアンケートでは、『知っており、購入を検討（又は予定）している。』『知らなかった。助成金を活用して購入を検討したい。』と回答した人の合計が6割弱（58.6%）を占めており、車載器購入費を助成することは効果的であるといえる。

(単位：人。%)

	調査数	知っており、購入を検討（又は予定）している。	知っているが、購入の検討（又は予定）しない。	知らなかった。助成金を活用して購入を検討したい。	知らなかった。購入は検討しない。
ETC非利用者	594人	34人	37人	314人	209人
	100.0%	5.7%	6.2%	52.9%	35.2%



クロス集計2

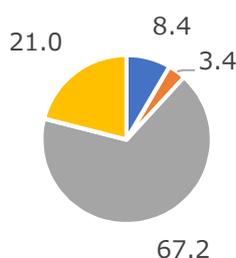
『Q12 あなたがETCを設置しない・利用しない理由はどんなことですか。』
 『Q14. 車載器1台につき最大10,000円を助成していることをご存じでしたか。』

Q12のETC非利用者について『車載器の設置費用がかかるから』×Q14のクロス集計を行った結果、『購入を検討している』または『検討したい』と回答した合計が7.5割強(75.6%)となり、車載器購入費を助成することへの効果が期待できる。また、『登録手続きが面倒だから』×Q14のクロス集計では、『購入を検討している』または『検討したい』と回答した合計が6.5割弱(62.6%)となり、車載器購入と合わせた登録手続を行うまでのサービスなどの施策も効果があるものと考えられる。

(単位:人。%)

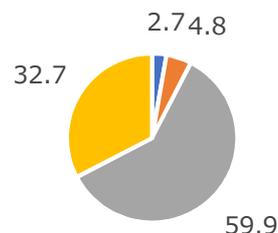
ETC非利用者		調査数	Q14. 車載器1台につき最大10,000円を助成していることをご存じでしたか。			
			知っており、購入を検討(又は予定)している。	知っているが、購入の検討(又は予定)しない。	知らなかった。助成金を活用して購入を検討したい。	知らなかった。購入は検討しない。
合 計		594人	34人	37人	314人	209人
		100.0%	5.7%	6.2%	52.9%	35.2%
Q12. あなたがETCを設置しない理由はどんなことですか。	メリットを感じないから	51人	1人	7人	13人	30人
		100.0%	2.0%	13.7%	25.5%	58.8%
	利用しなくても不便ではないから	158人	4人	7人	71人	76人
		100.0%	2.5%	4.4%	44.9%	48.1%
	車載器の設置費用がかかるから	262人	22人	9人	176人	55人
		100.0%	8.4%	3.4%	67.2%	21.0%
	登録手続きが面倒だから	147人	4人	7人	88人	48人
		100.0%	2.7%	4.8%	59.9%	32.7%
	クレジットカードを持っていない・作れないから	78人	3人	9人	35人	31人
		100.0%	3.8%	11.5%	44.9%	39.7%
	クレジットカードを作りたくない・増やしたくないから	70人	-	11人	30人	29人
		100.0%	-	15.7%	42.9%	41.4%
領収書や利用証明書が必要だから	40人	2人	5人	27人	6人	
	100.0%	5.0%	12.5%	67.5%	15.0%	
履歴が残ってしまうから	11人	1人	-	5人	5人	
	100.0%	9.1%	-	45.5%	45.5%	
その他	41人	3人	3人	18人	17人	
	100.0%	7.3%	7.3%	43.9%	41.5%	
特になし	75人	4人	2人	27人	42人	
	100.0%	5.3%	2.7%	36.0%	56.0%	

車載器の設置費用がかかるから



- 知っており、購入を検討(又は予定)している。
- 知っているが、購入の検討(又は予定)しない。
- 知らなかった。助成金を活用して購入を検討したい。
- 知らなかった。購入は検討しない。

登録手続きが面倒だから



- 知っており、購入を検討(又は予定)している。
- 知っているが、購入の検討(又は予定)しない。
- 知らなかった。助成金を活用して購入を検討したい。
- 知らなかった。購入は検討しない。

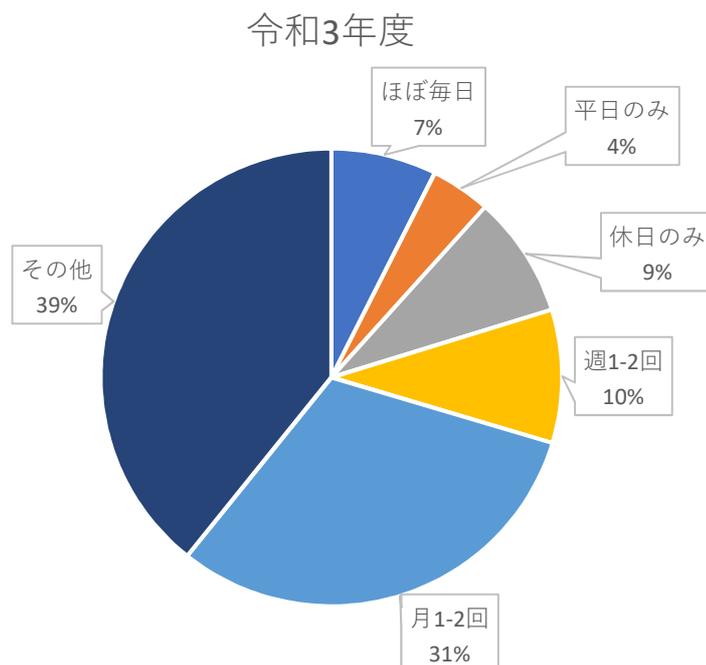
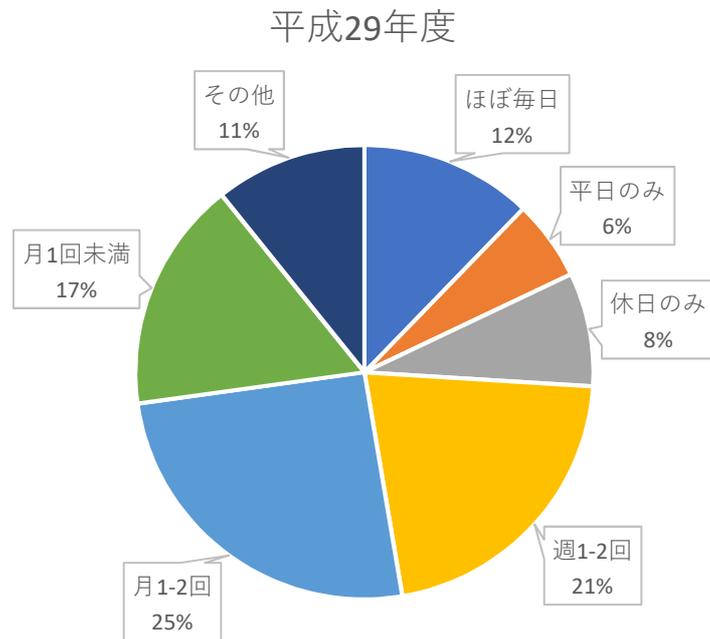
平成29年度と令和3年度調整の比較①

平成29年度調査では、料金所での配布 = ETC非利用者というところで、今年度の非利用者をパーセントで表記し、比較を行った。

あなたは普段どのくらいの頻度で高速道路を利用しますか？

高速道路の利用について、R3がH29に比べて『ほぼ毎日』『平日のみ』が少なくなっている。また非利用者は、月1.2回程度またはそれ以下の回答が増えていることから、高速道路を良く利用する方が、ETC利用へ切り替えていることが考察できる。

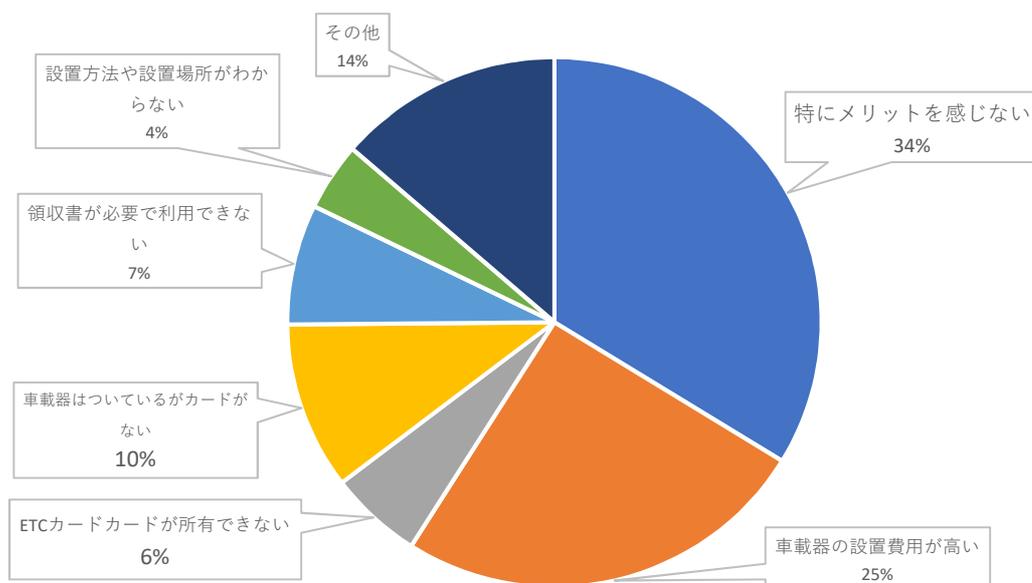
※『その他』は、ほとんど高速道路を利用しない方と推測。



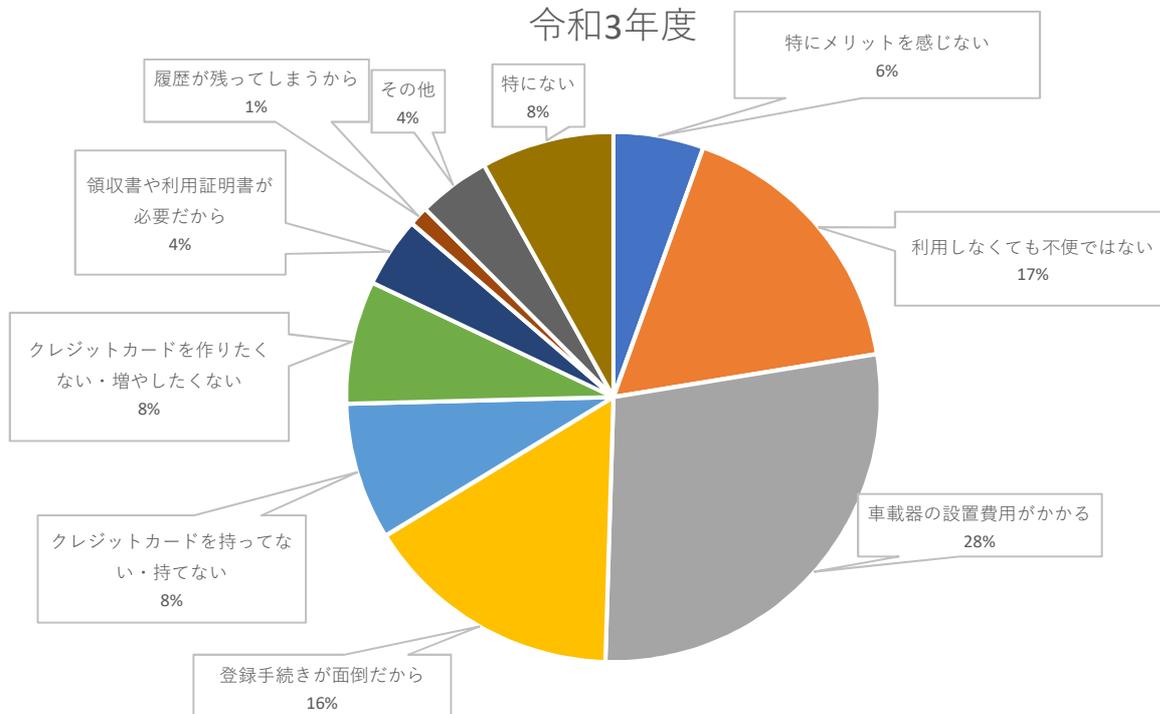
ETCを利用していない理由

ETCを利用しない理由として、R3・H29ともに『車載器の設置費』に関する回答の割合が同等に高い結果となった。また、H29では『メリットを感じない』と回答した人が3.5割弱（34%）いたのに対し、R3では『メリットを感じない』『利用しなくても不便ではない』と回答した人の合計が2.5割弱（23%）ととなり、利用にメリットを感じてはいるものの、何かしらの理由で利用できていないという回答が増えている結果となった。

平成29年度



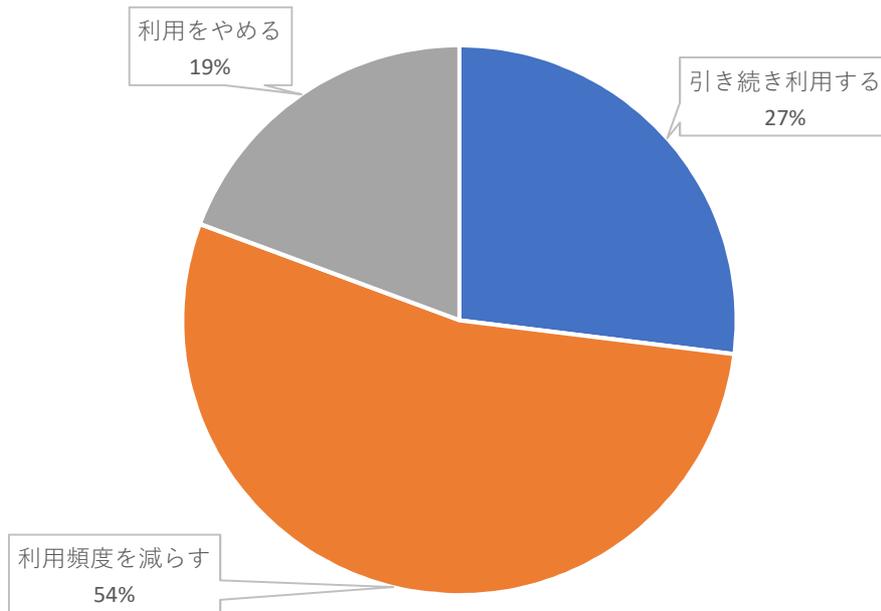
令和3年度



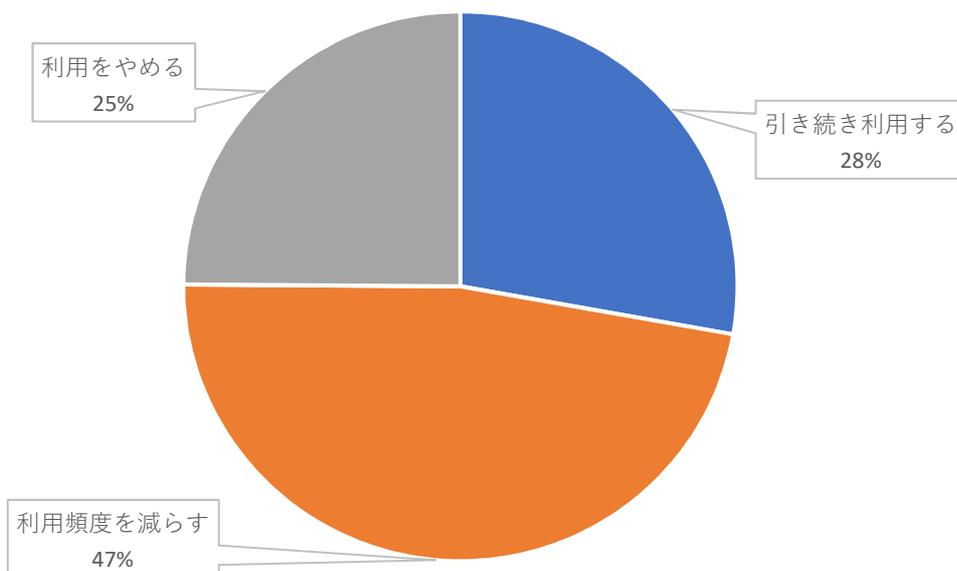
現在より料金が上がった場合高速道路を利用しますか？

現在よりも料金が上がった場合の回答として、R3・H29ともに大きな差はなく、『高速道路の利用をやめる』との回答が、R3の方が若干高くなった。

平成29年度



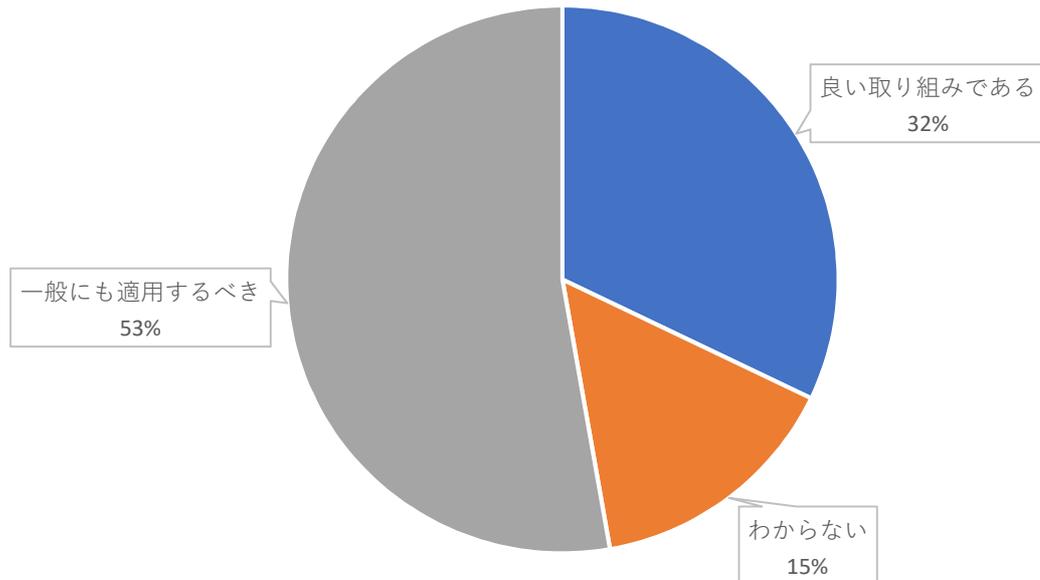
令和3年度



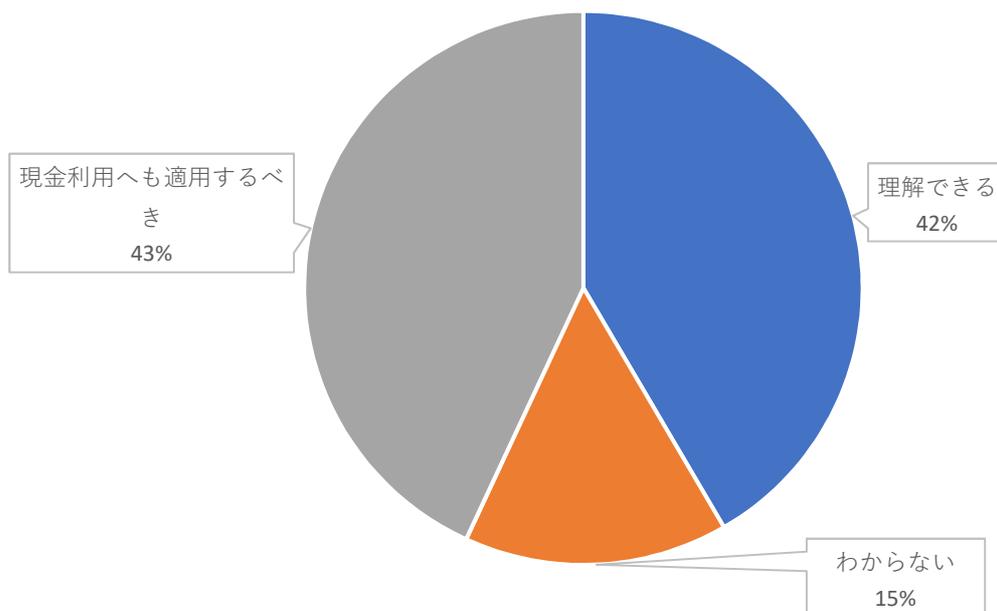
ETC利用車両のみ料金割引をどう思うか

ETC非利用者に対して、ETC車両のみの料金割引について回答を求めたところ、H29では『良い取り組みである』と回答した割合が3割強（32%）に対し、R3の『理解できる』と回答した割合が4割強（42%）となり、ETC車両のみの料金割引の理解が1割増えた。それに合わせて、H29の『一般にも適用するべき』の回答が5.5割弱（53%）に対し、R3の『現金利用へも適用するべき』回答が4.5割弱（43%）となり1割減った。

平成29年度



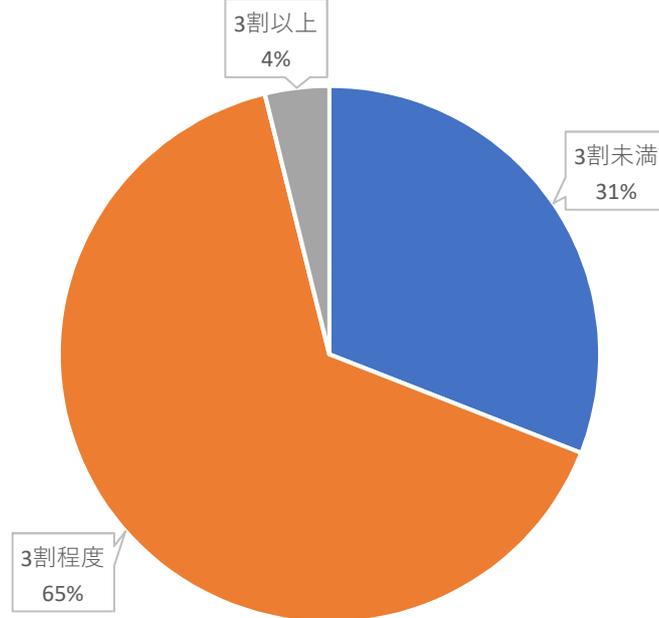
令和3年度



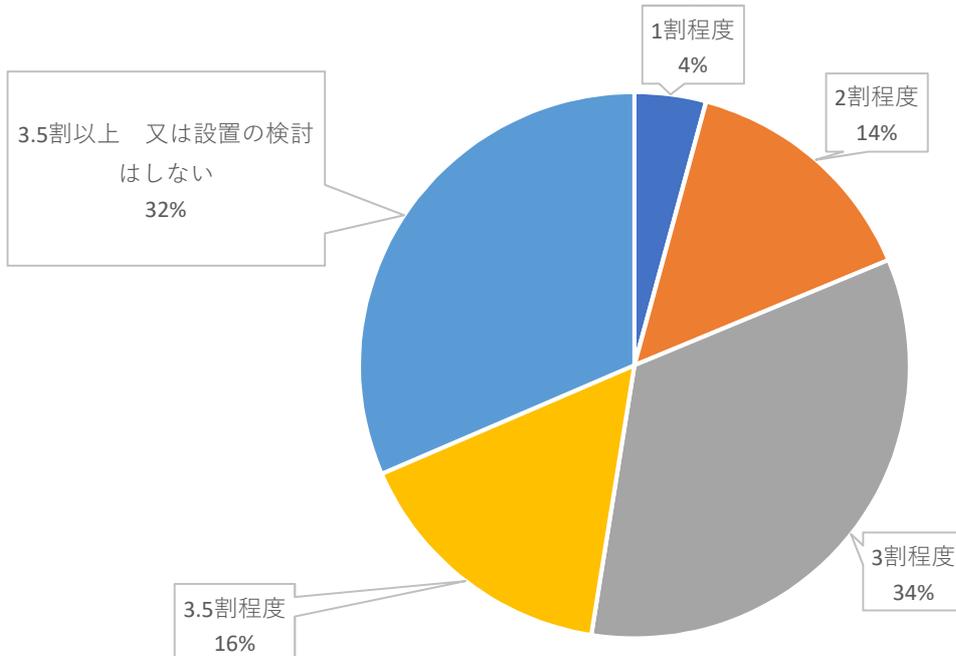
何割になればETCを設置しますか？

ETCの割引について、H29は『3割未満』という回答が3割強（31%）だったのに対し、R3では、『1割程度』『2割程度』の合計が約2割弱（18%）と減少した。またH29で『3割程度』『3割以上』の合計が7割弱（69%）に対し、R3では『3割程度』『3.5割程度』の合計が半数（50%）となり、さらにR3調査では『3.5割以上 又は設置の検討はしない』の設問回答を追加したところ、回答が3割弱（32%）となり、割引率を上げることでETCの設置を検討する回答はあるものの、一部割引に関係なく設置を検討しないという回答もあった。

平成29年度



令和3年度



本調査の総括

平成29年度調査との比較について

高速道路の利用について、ETC非利用者がH29調査とR3調査を比べて『ほぼ毎日』『平日のみ』が少なくなっており、月1.2回程度またはそれ以下の回答が増えている状況があった。このことから、[H29調査で高速道路をよく利用すると回答した方々が、ETC利用へ切り替えていることが考察](#)できる。また、ETCを利用しない理由として、R3・H29ともに『[車載器の設置費](#)』に関する回答が同等に多い結果となっており、今回の質問で、高速道路会社の車載器助成金について確認したところ、購入を検討したいという回答が6割弱（59.9%）となり、利用しない理由のネックとなっていた『[車載器の購入費](#)』を助成することで、[利用者を増やせることが見いだせた](#)。

その他、H29調査ではメリットを感じないと回答した割合が3.5割弱（34%）に対し、R3ではメリットを感じない・利用しなくても不便ではないと回答した割合が2.5割弱（23%）となり、利用するメリットを感じている何かしらの理由で利用できていないという回答が増えている結果となった。

割引に関しては、ETC車利用のみの料金割引について、R3の回答が、理解できる（良い取り組みであると回答とする）が1割増え、合わせて R3の現金利用にも適用すべき（一般にも適用するべきと同回答とする）という回答が、1割減った回答になり一定の理解は得られていることを伺えた。

R3.ETC利用者と非利用者の比較について

高速道路の利用頻度に関して、ETC利用者は月に1.2回以上利用している回答が9割強（91.9%）いるのに対し、[ETC非利用者は6割強（60.7%）の回答となり、ETC切り替えの見込み客（潜在利用者数）が確認](#)できた。また、非利用者が[ETCに切り替えたい・検討したいという回答については、6.5割弱（62.8%）の回答](#)があった。

NEXCO西日本の特別割引については、利用者が割引されていることや、その詳細まで知っている割合の合計が5割強（51.2%）となり、非利用者については、知らなかった割合が6.5割弱（63.0%）の結果となったことから、利用・非利用への特別割引の周知が必要だと考えられる。また、非利用者は利用のメリットでもある、朝夕深夜割引についても、5.5割弱（53.9%）が知らなかったと回答し、マイレージ登録でポイント割についても8.5割強（86.2%）が知らなかったという回答となったことから、こちらも割引の周知理解を促す必要があると考えられる。

ETC利用者の利用理由については、『[スムーズな移動ができる](#)』『[渋滞に巻き込まれない](#)』の移動に関するメリットが高く回答された。また、金銭のやりとりに関する『[小銭を用意しなくてもよい](#)』『[クレジットカードで支払える](#)』の回答も移動の次に高い回答となった。

ETC非利用者の設置しない・利用しない理由結果は、『[車載器取り付けの費用](#)』にネックを感じる回答が高くあり、その他『[登録手続き](#)』『[クレジットカードを持っていない・作りたくない](#)』などの手間がかかることにネックを感じている回答も見られた。

次年度以降のプロモーションでは、利用者がメリットに感じる『[スムーズな移動ができる](#)』『[渋滞に巻き込まれない](#)』の移動に関する情報と、金銭のやりとりに関する『[小銭を用意しなくてもよい](#)』『[クレジットカードで支払える](#)』の情報を非利用者に伝えると共に、『[車載器取り付け](#)』に関する助成や、県内ホームセンターやカーショップなどのタイアップなど、手続きも簡単にできる企画を展開を行うことで、ETC切り替え見込み客（潜在利用者数）の獲得＝ETC利用に繋がり、県内の交通渋滞緩和につながるきっかけができると考えられる。