

家事支援サービス振興に向けた施策の方向性

令和 5 年 4 月

経済産業省

商務・サービスグループ^o

サービス政策課

アンケート調査・有識者検討会の実施

- **結婚・子育て世代の、恋愛、結婚、子育ての実態等を調査し、サービス産業が対応すべき課題を明確化**するため、未婚者・既婚者を対象とした**ウェブアンケート調査を実施**。
- その上で、**上記の結果を踏まえた有識者検討会を実施**。家事支援サービスを含めた**サービス産業の発展と少子化対策の好循環に向けた施策の方向性を議論**。

未婚者・既婚者調査

- 調査期間：2022年12月26日～2023年1月6日
- 主な調査内容：
 - ・ 未婚者の恋愛動向把握
 - ・ 婚活ツール利用者の動向把握
 - ・ 家事負担と出生動向の関係把握 等

家事支援サービス利用動向調査

- 調査期間：2023年1月23日～25日
- 主な調査内容：
 - ・ 市場動向（利用者割合など）
 - ・ 海外各国とのサービス利用割合の比較
 - ・ サービスのニーズ・課題の把握 等

サービス産業の発展と少子化対策の好循環に向けた検討会（事務局：日本総合研究所）

【第一回概要】

- 実施日：2023年2月7日
- 主な協議事項
 - ・ 問題意識
 - ・ 施策の方向性

【第二回概要】

- 実施期間：2023年3月9日～16日
※持ち回り開催
- 主な協議事項
 - ・ 中間報告（案）

【メンバー】

株式会社ニッセイ基礎研究所
生活研究部 シニアリサーチャー
天野 馨南子

リクルートブライダル総研 所長
落合 歩

一般社団法人全国家事代行サービス協会 会長
高橋 ゆき

Z世代総合研究所／株式会社N.D.Promotion
取締役
道満 綾香

結婚・婚活応援プロジェクト（MSPJ）
長島 淳史

日本結婚相手紹介サービス協議会
（JMJC）
理事長
升村 要

中京大学 現代社会学部 教授
松田 茂樹

家事支援サービスとは

- **家事支援サービスとは、事業者のスタッフが利用者宅を訪問し、主に利用者宅において、家事に関する業務（掃除、洗濯、炊事等）の全部又は一部を利用者に代わって行うサービスである。（ハウスクリーニングや家政婦とは区別される）。**

<類似の業態との主な違い>

家事支援サービス	<ul style="list-style-type: none"> 事業者のスタッフが利用者宅を訪問し、主に利用者宅において、家事に関する業務（掃除、洗濯、炊事等）の全部又は一部を利用者に代わって行うサービス
ハウスクリーニング	<ul style="list-style-type: none"> 専門的な技術をもったスタッフがエアコンや換気扇(内部)など限られたものを専用機材や洗剤を用いて清掃するサービス。 掃除が専門のサービスであるため、料理や洗濯など、家庭の家事を依頼することはできない。 また、大掃除などの単発の利用がメイン。
家政婦	<ul style="list-style-type: none"> 家事支援サービスは、家事支援サービス会社と雇用契約をしたスタッフが、家庭に訪問するのに対し、家政婦は家政婦紹介所などの紹介により、各家庭と家政婦が直接的な雇用契約を結ぶ。

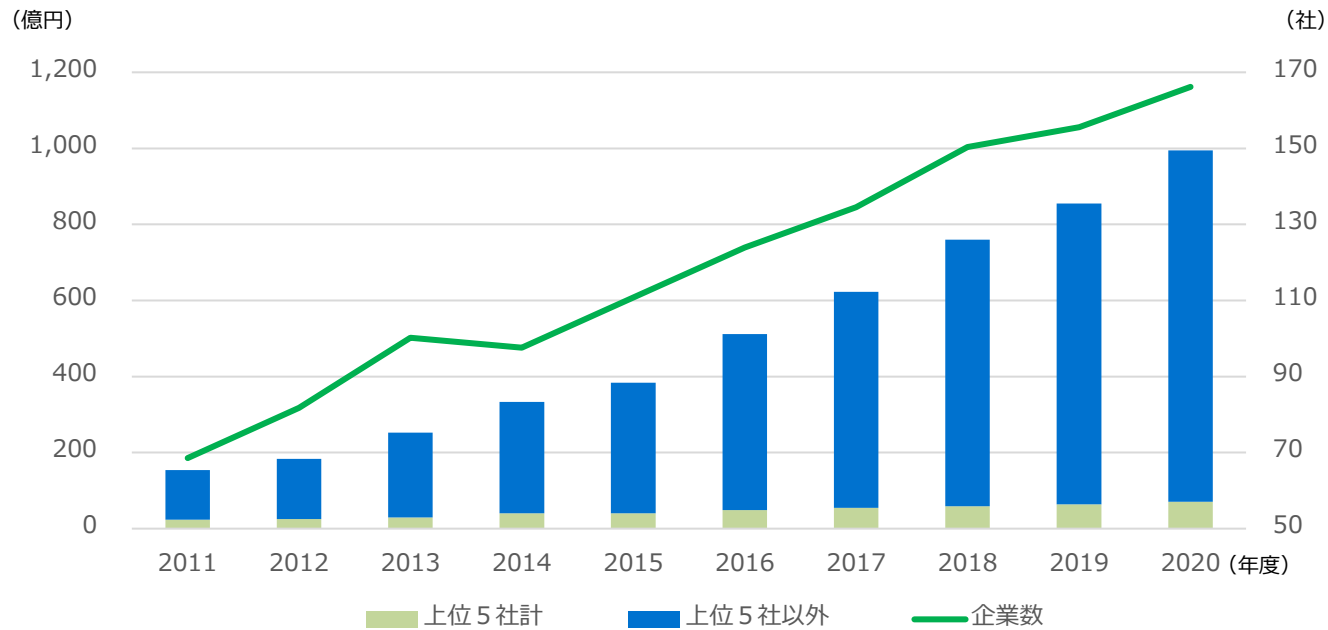
<業界団体の概要>

名称	(一社) 全国家事代行サービス協会
会長	株式会社ベアーズ代表取締役副社長 高橋 ゆき
設立日	平成25年5月
役員企業	(株)ベアーズ (株)ダスキン (株) IDENTITY (株)フォー・リーフ ミニメイド・サービス(株) (株)アール・アソシエイツ (有)中央ケアサポート (株)ミライド
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> 家事代行専門技術に関する研修及び市場開発の研究 家事代行サービス認証基準の創設及び認証マーク取得に関する支援 家事代行サービス業の企業に関する相談 前各号に附帯関連する一切の事業

家事支援サービスのニーズは増加している

- 家事支援サービスは共働き等によるニーズの増加を受けて堅調に成長。

家事支援サービスの市場規模



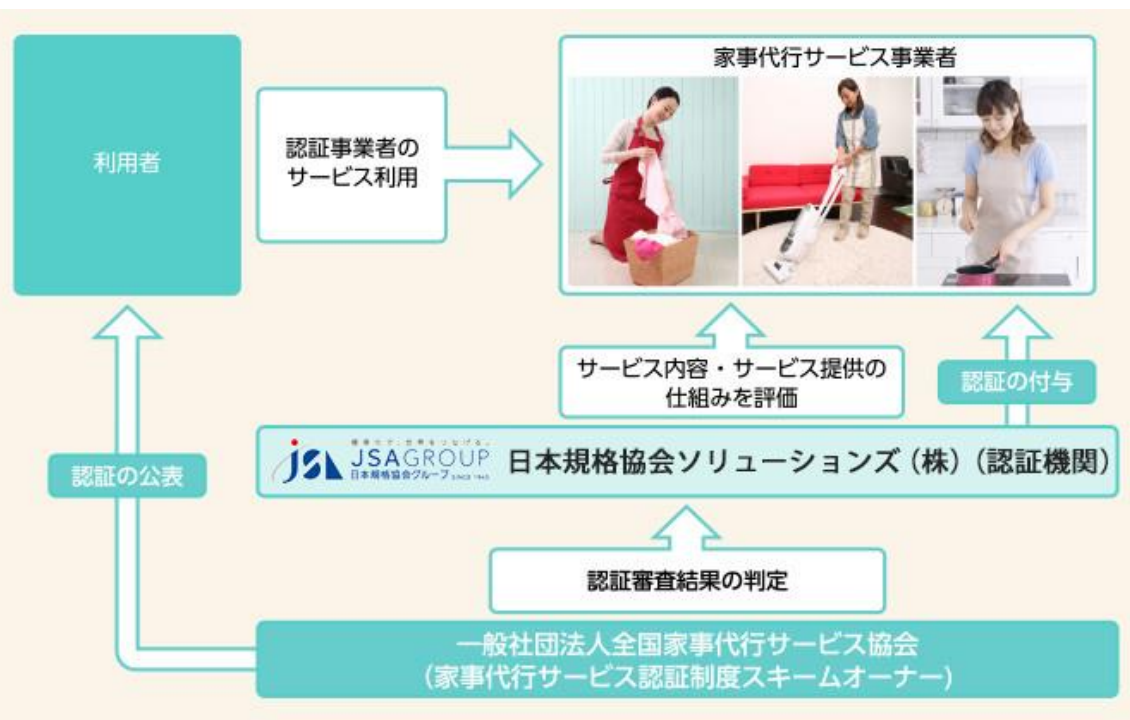
*：帝国データバンク「COSMOS2（企業概要ファイル）」を基にした推計

出典：帝国データバンク「令和3年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業（各種サービス業にかかる業界動向調査）」

家事支援サービスには第三者認証制度が存在

- 家事支援サービス事業者を①安全・安心、②機能同等性、③接遇の三つの品質を評価して認証する制度として、2016年度に「家事代行サービス認証制度」を創設。
- 運営主体は一般社団法人全国家事代行サービス協会（会長 高橋ゆき（株式会社ベアーズ代表取締役副社長））。審査は、日本規格協会が実施。
- 認証制度の認知度向上は課題。2022年3月現在で、認証取得事業者は9社。

認証制度のスキーム



三つの品質評価

安心・安全

人、物などに対するリスクの発生を抑える取組み、リスクが顕在化した場合で利用者がそれを許容できるようにする取組みが確実に行われること。

機能同等性

家事代行サービス事業者のサービスレベルが利用者の行う家事レベルと同等以上であること。

接遇

対応の良さ・感じの良さなどの心地良さが家事代行サービスに備わっていること。

家事支援サービスを企業の福利厚生サービスで導入する事例も

- 家事支援サービスを提供する（株）ベアーズによれば、同社のサービスを福利厚生として導入する企業は増加傾向（2022年10月時点で720社超）。
- 在宅勤務の増加などを受け、従業員の家事支援ニーズは増加。従業員の負担軽減を通じ、人材の定着を高める観点からも、サービス費用の全額・一部助成するケースも。

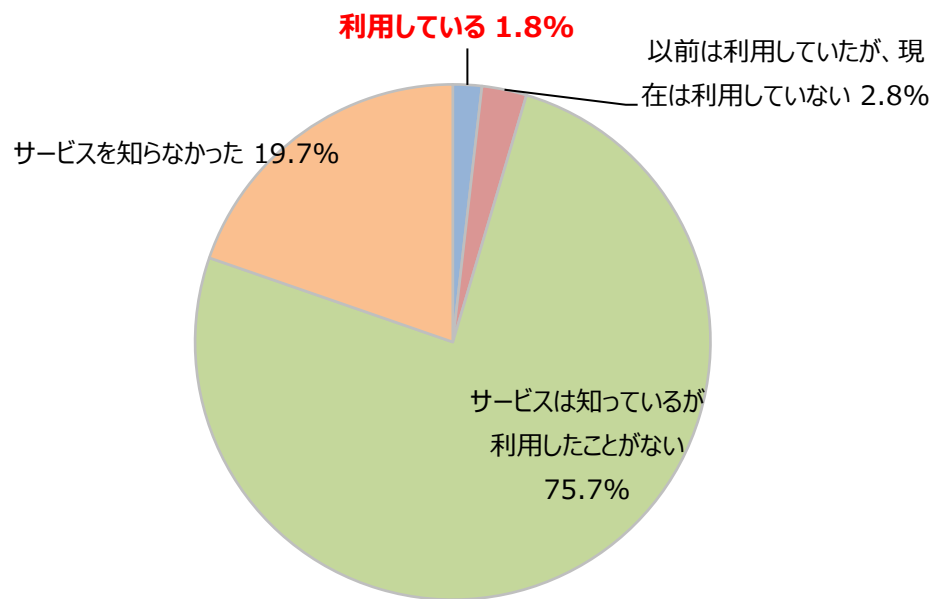
■ 導入事例

- **三菱地所プロパティマネジメント株式会社**（従業員数：1,426名 ※2022年4月1日時点）
 - オフィスビル、商業施設等の建物の総合的な運営・管理サービスを手掛ける同社では、全従業員に対し毎月1人5,000円の家事代行費用を会社が助成する取り組みを開始。
 - リモート勤務を進める中で社員から「在宅勤務だと家事が気になって集中できない」という声があり、家事負担の軽減・仕事の生産性アップを目的とし導入。
- **VIVIWARE株式会社/VIVITA JAPAN株式会社**（従業員数：29名 ※2022年6月1日時点）
 - 子どもたちにクリティティブラーニング環境を届ける事業を展開する同社は、従業員に子育て世代が多いことに加え、子どもたちの未来をよりよくするサービスを提供するにあたり、まずはもっとも身近である自分の家族を大切にという考えから、月額5万円（週5勤務の正社員の場合）までのシッター・家事代行サービス補助を実施。
- **株式会社コトラ**（従業員数：60名※2022年9月30日時点）
 - 社員の満足度向上が顧客満足度向上に直結すると考え、エンプロイーエクスペリエンス（社員が企業組織の中で体験・経験する価値）の向上に取り組んでいる同社は、その一環として私生活における不安解消や生活の質の向上という点にも着目し、家事代行サービス利用に対する補助制度として上限月額3万円の補助を導入。

家事支援サービスの利用割合はわずか1.8%

- 足下の利用者はわずか1.8%。

家事支援サービスの利用経験割合

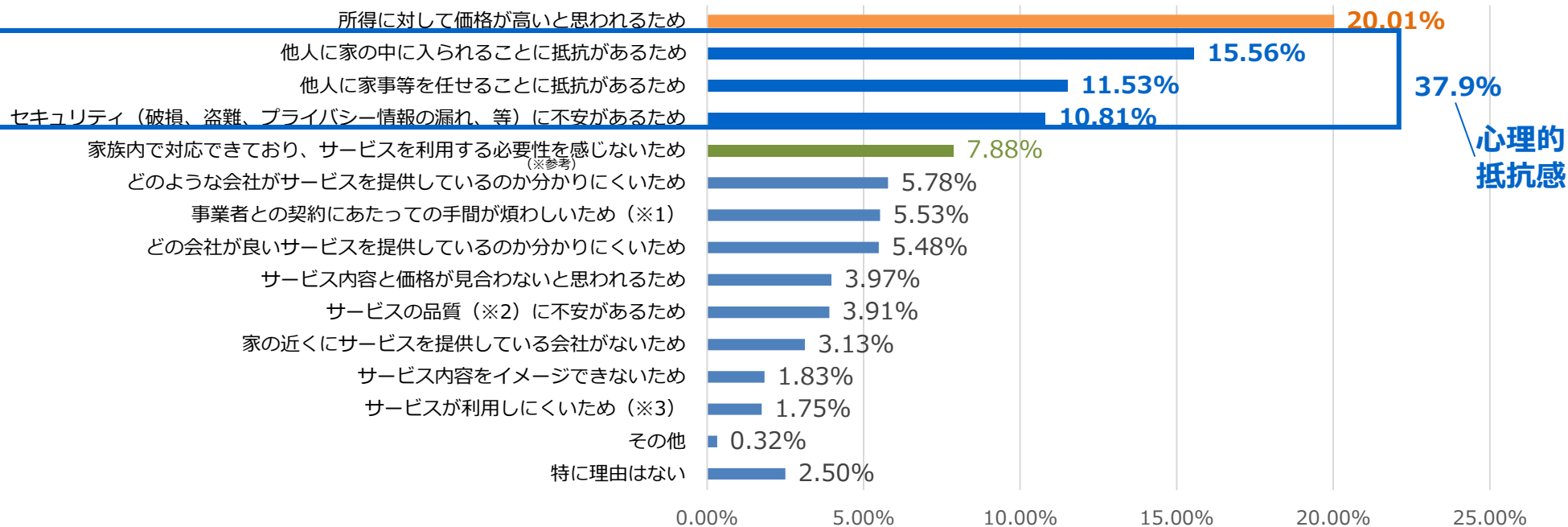


出典：帝国データバンク「令和4年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業（各種サービス業に係る業界動向及び家事支援サービス業の実態把握・活用推進に係る調査）」

価格面と心理的抵抗感がサービス利用の障壁に

- 家事支援サービスの未利用層は、**価格面とサービスを利用することに対する心理的抵抗感**（家の中に入られたくない、他人に任せにくい、セキュリティに不安）が障壁に。

家事支援サービスを利用しない理由（複数回答：N=4,633）

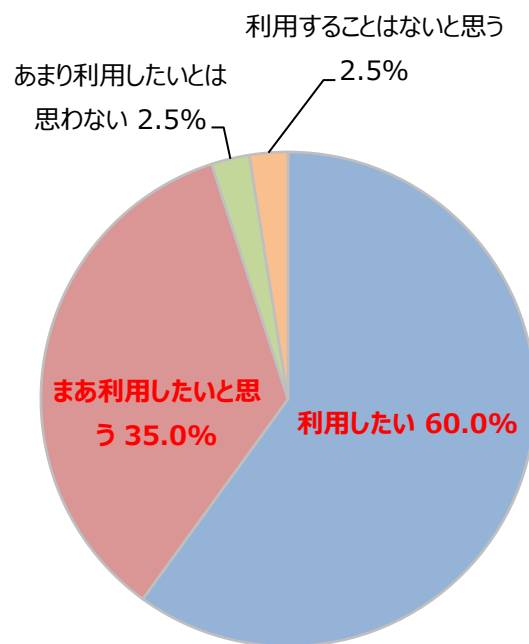


※1：事前相談のための来訪が煩わしい、契約手続きが面倒である、等
※2：清掃や調理等のレベルが期待するレベルかどうか
※3：サービス日時の変更やキャンセルがしにくい、サービス内容の変更や要望を伝えるのが難しい、等
※参考：平成29年に実施した調査では、同項目は「家事支援サービスを利用しない理由」の最多回答（19.8%）

家事支援サービス利用者の9割以上が継続利用を希望している

- 家事支援サービスの利用者に継続利用意向を調査したところ、**9割以上が継続利用を希望**している（「**利用したいと思う（60.0%）**」、「**まあ利用したいと思う（35.0%）**」）。

家事支援サービスの継続利用意向

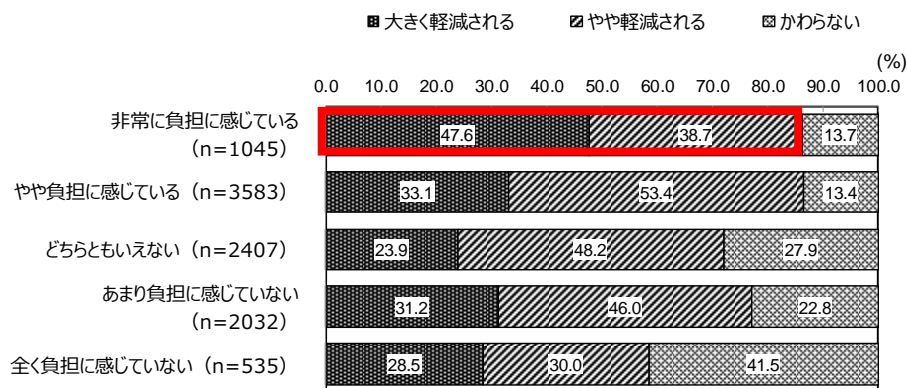


出典：帝国データバンク「令和4年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業（各種サービス業に係る業界動向及び家事支援サービス業の実態把握・活用推進に係る調査）」

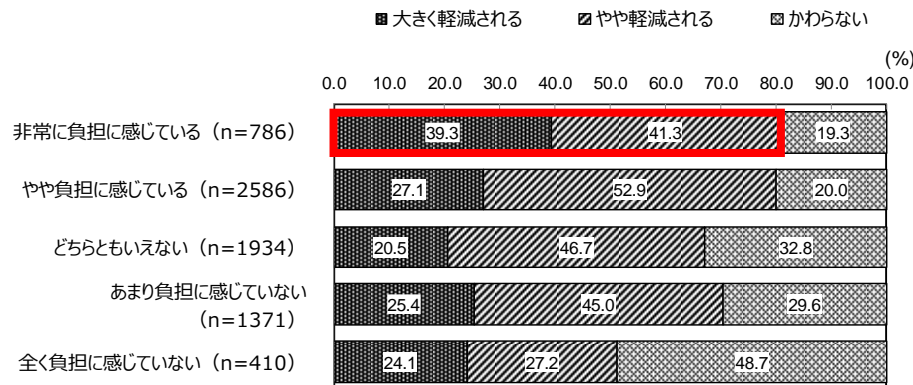
家事支援サービスの利用で家事負担の軽減が期待される

- 家事負担を非常に負担に感じていると答えた人のうち86.3%、育児負担を非常に負担と感じていると答えた人のうち80.6%が家事支援サービスの利用による負担軽減を期待している。

家事負担 (掃除、洗濯、食事作り、など)



育児負担 (身の回りの世話、園・習い事への送迎、 通院のつきそい、学習サポート など)

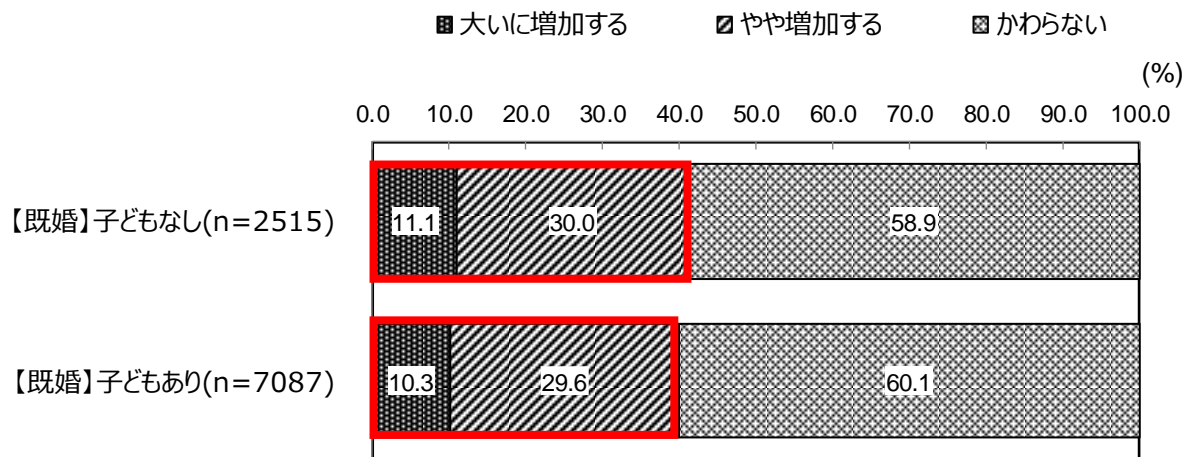


出典：日本総研「令和4年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業（未婚化・晩婚化・晩産化等の少子化対策関連サービス産業基盤調査事業）」

家事支援サービスの利用による追加出産意欲の向上が期待される

- 既婚者に対し、家事支援サービスの利用により追加出産意欲の変化を調査したところ、「増加する」と回答する割合は、子どもなし、子どもありともに約4割。うち1割は「大いに増加する」と回答している。

家事支援サービス利用による追加出産意欲の変化

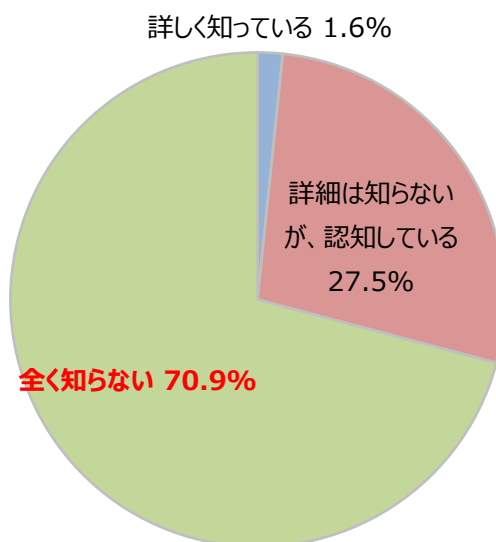


出典：日本総研「令和4年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業（未婚化・晩婚化・晩産化等の少子化対策関連サービス産業基盤調査事業）」

家事支援サービスの認証制度の認知度は低い

- 家事支援サービスには第三者認証制度が既に存在するが、当該認証制度の認知について調査したところ、70.9%が「全く知らない」と回答。

家事支援サービスの認証制度の認知度



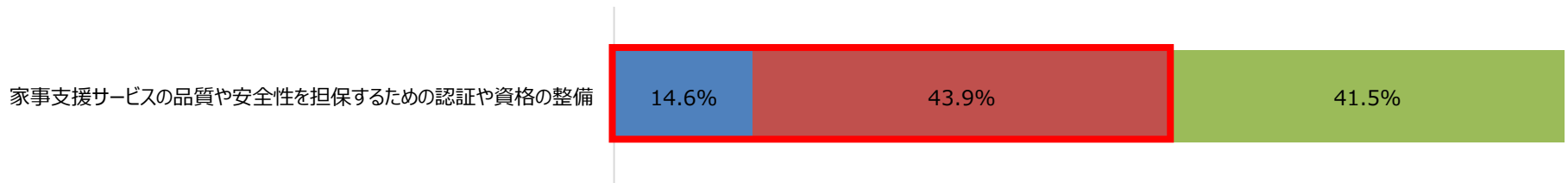
出典：帝国データバンク「令和4年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業（各種サービス業に係る業界動向及び家事支援サービス業の実態把握・活用推進に係る調査）」

認証制度や福祉厚生サービス経由の提供は利用の後押しとなる可能性

- サービス未利用者に対し、「家事支援サービスの品質や安全性を担保するための認証や資格の整備」といった制度がサービスの利用に繋がるか調査したところ、**14.6%が「非常に繋がる」、43.9%が「やや繋がる」と回答。**
- 同様に、「所属企業の福利厚生サービス経由での提供」といった制度がサービスの利用に繋がるか調査したところ、**16.5%が「非常に繋がる」、39.9%が「やや繋がる」と回答。**

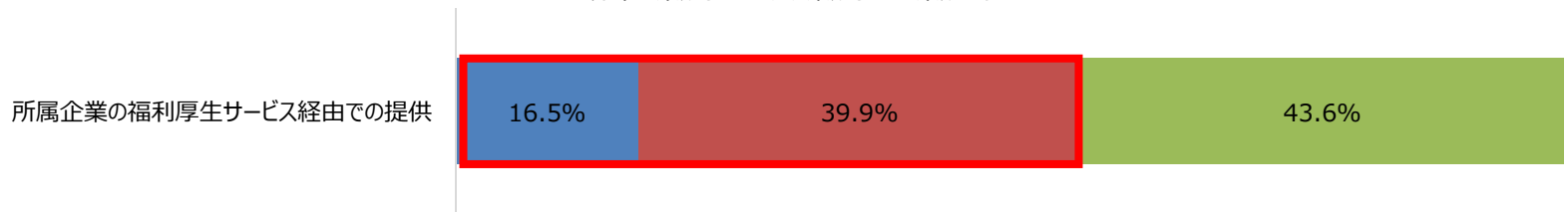
「家事支援サービスの品質や安全性を担保するための認証や資格の整備」といった制度が利用に繋がるか

■ 非常に繋がる ■ やや繋がる ■ 繋がらない



「所属企業の福利厚生サービス経由での提供」といった制度が利用に繋がるか

■ 非常に繋がる ■ やや繋がる ■ 繋がらない



出典：帝国データバンク「令和4年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業（各種サービス業に係る業界動向及び家事支援サービス業の実態把握・活用推進に係る調査）」

施策の方向性

- 家事支援サービスの需要拡大に繋がる取組を支援し、ひいては出生意欲の向上の環境作りに貢献するために、以下の視点での対応が必要ではないか。

家事支援サービスの需要拡大に向けた方策

- 心理的ハードルといった課題に対し、例えば、初回の利用体験を後押しする取組が必要ではないか。

家事支援サービスの信頼性の向上に向けた方策

- 家事支援サービスには民間による第三者認証制度が存在。更なる信頼性の向上に向けて、サービス提供事業者の認証取得を促進するため、公的色合いを強めた認証制度の検討や、消費者に対する効果的な周知など、発展的な議論が必要ではないか。

企業の福利厚生としてのサービス提供に向けた方策

- 家事支援サービスの提供にあたっては、従業員に対し、福利厚生サービスを提供する企業の存在は重要。一部で導入されている福利厚生サービスを経由したサービス提供を、更に促進するための方策を考えることはできないか。