

記者発表資料

2015 年 2 月 9 日

大阪経済記者クラブ会員 各位

「2014 年度 外国人観光客に関するアンケート」調査結果について

問合せ先：大阪商工会議所 流通・サービス産業部 流通担当
(土居、大石) TEL：06-6944-6440

- 大阪商工会議所は、外国人観光客の購買行動や観光客を迎える小売店・飲食店等の対応状況の実態を把握するため、主に「船場～なんば」「天王寺・あべの」の商店街、商店会、地下街等 52 商業組織の加盟小売店、飲食店等 5,279 店を対象としたアンケート調査を実施した。調査期間は 2014 年 11 月 4 日（火）～28 日（金）、有効回答数 864（回答率 16.4%）。今回で 4 回目の実施。
- 中国人観光客、イスラム圏からの観光客、また外国人観光客全般の来店・売上、及びその接遇状況につき、引き続き調査を行うとともに、今回は新たに、昨年 10 月より免税販売の対象物品が食品、飲料、薬品、化粧品等、消耗品にまで拡大された後の実施状況についても調査を実施した。
- 同調査は、大阪商工会議所の事業運営の基本となるビジョン「千客万来都市 OSAKA プラン～全員参加で『大大阪』『大関西』をつくろう～」の第 2 期の戦略プロジェクトである「観光インバウンド促進プロジェクト」の一環。同プロジェクトでは、外国人観光客（インバウンド）による買い物消費の拡大を目指すため、「船場～なんば」「天王寺・あべの」の両地域を「買い物観光魅力強化エリア」と位置づけている。同調査結果は、今後の事業実施の参考とする。

調査結果のポイント

1. 外国人観光客の客数・売上の動向について

（1）外国人観光客全般【資料 1－（図 3）】

⇒ 昨年度の同時期と比較し、客数・売上は増加傾向

「増加傾向にある」（15.0%）、「やや増加傾向にある」（35.4%）とする回答が合計 50.4%で、昨年度の調査を 9.5 ポイント上回った。

（2）中国人観光客【資料 1－（図 4）・（図 5）】

⇒ 昨年度の同時期と比較し、客数・売上は増加傾向

「増加傾向にある」（14.2%）、「やや増加傾向にある」（31.5%）とする回答が合計 45.7%で、昨年度の調査を 18.3 ポイント、一昨年度の調査を 19.9 ポイント上回った。

⇒ 売上に占める割合も増加傾向

中国人観光客の購買が売上

に占める割合の平均値は11.3%で、昨年度の調査を4.8ポイント上回った。また、売上の「50%以上」とする回答が5.4%で昨年度の調査を4.9ポイント上回った。(※¹)

※¹ 同設問への全回答 408 を母数に集計

(3) **ムスリム(=イスラム教徒)観光客【資料1-(図6)】**

⇒ 昨年度の同時期と比較し、客数・売上は横ばい

客数・売上が「あまり変わらない」とする回答が一番多く50.0%(※²)

※² 「ムスリム観光客が来店している」と回答した156を母数に集計

2. 接客・対応について

(1) **中国人観光客対応の現状について【資料1-(図7)】**

⇒ 何らかの接客・対応を実施している店舗は、全体の64.2%

具体的な取り組みについては、「銀聯カードによる決済」(36.0%)、「指さし票、コミュニケーションカードなどの活用」(25.6%)、「中国語による接客」(24.3%)と続く。

(2) **中国人観光客への今後の対応について【資料1-(図8)】**

⇒ 「積極的に誘客して迎えたい」(22.3%)が、昨年度の調査を6.5ポイント上回った

「特別な取り組みはしないが迎えたい」(57.5%)と合わせると、全体の79.8%。

(3) **ムスリム観光客対応の現状について【資料1-(図9)】**

⇒ 「ある程度対応している」とする回答は6.0%

(4) **ムスリム観光客への今後の対応について【資料1-(図10)】**

⇒ 「迎えたい」とする回答は67.2%

「積極的に誘客して迎えたい」(6.6%)、「特別な取り組みはしないが迎えたい」(60.6%)と合わせると、全体の67.2%。

3. 外国人観光客の地域の買い物消費への貢献度について【資料1-(図11)】

⇒ 「外国人観光客が地域の買い物消費を拡大している」(55.0%)が昨年度の調査を14.4ポイント上回った

「外国人観光客が地域の買い物消費を拡大している」(55.0%)、「今後に期待できる」(19.0%)と合わせると、全体の74.0%。また、「観光客を迎えることに注力している国・地域」の上位10のうち9までがアジア圏で、「中国」(182件)、「台湾」(80件)、「韓国」(76件)と続く。

4. 免税販売の現状について

(1) 免税販売の許可申請について【資料1－(図12)】

⇒ 「個店単位で免税店の許可を受けられることを知っている」とする回答が
43.2%

(2) 免税販売の実施状況について【資料1－(図13)】

⇒ 「免税販売は行っていない」とする回答が70.5%

免税販売を行っていない理由としては、「必要性を感じないから」(36.5%)、
「精算、事務作業が面倒だから」(16.0%)、「申請手続きが煩雑だから」
(13.3%)と続く。

5. 行政、商工会議所に期待することについて【資料1－(データ4)】

⇒ 「Wi-Fi など無線 LAN 環境の整備」(27.7%)とする回答が年々増加
している

「行政や商工会議所に期待すること」については、「複数言語のパンフレットの
作成やアプリの開発」(75.2%)、「複数言語のサイン・案内板の整備」
(52.0%)、「複数言語で対応できる案内・相談窓口の設置」(37.0%)
と続く。

以 上

【添付資料】

資料1：「2014年度 外国人観光客に関するアンケート」調査結果概要

資料2：「2014年度 外国人観光客に関するアンケート」結果集計表

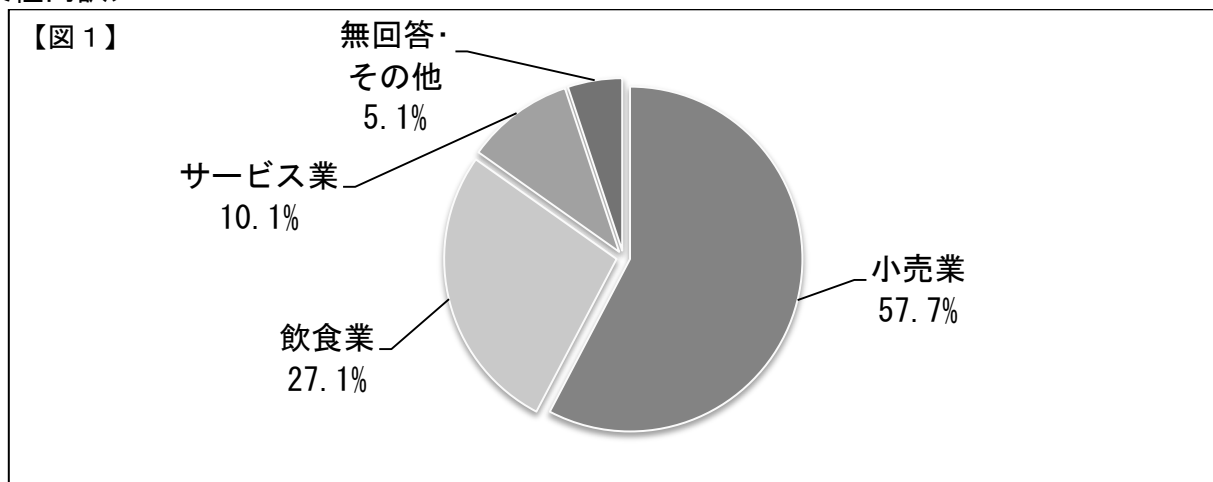
「2014年度 外国人観光客に関するアンケート」調査結果概要

大阪商工会議所

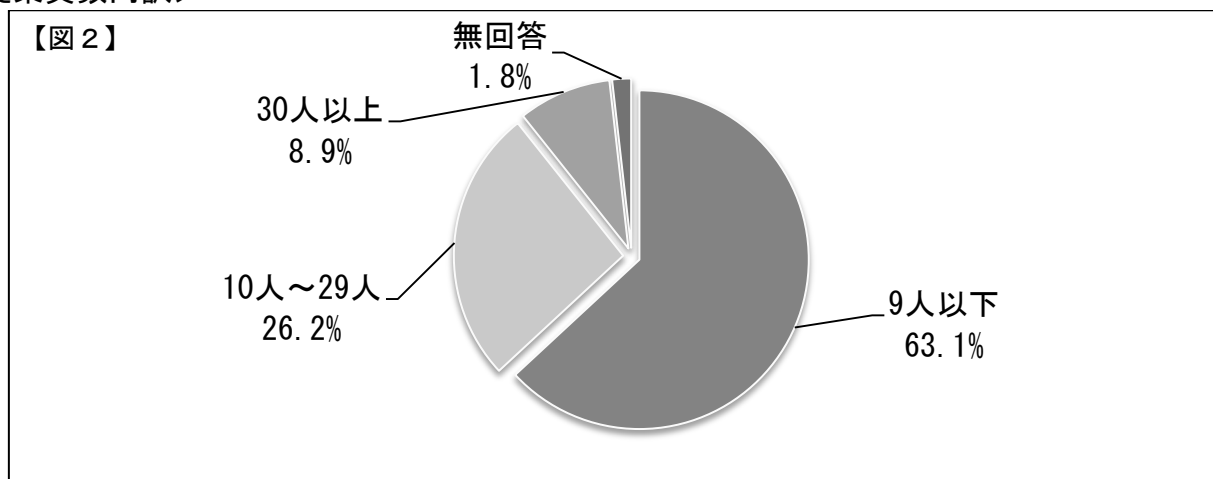
1. 調査目的・対象等

- (1) 調査目的：「買い物観光魅力強化エリア」としている、主に「船場～なんば」「天王寺・あべの」両地域の小売店、飲食店等における外国人観光客の購買行動や対応状況等の実態を把握し、今後の事業実施の参考とする。
- (2) 調査期間：2014年（平成26年）11月4日（火）～ 28日（金）
- (3) 調査対象：大阪市中心部・浪速区・阿倍野区・天王寺区・西成区・西区各区内の主な商店街・商店会・地下街等、52商業組織の加盟小売店、飲食店等5,279店
- (4) 有効回答：864店（調査対象に対する有効回答率 16.4%）

<業種内訳>



<従業員数内訳>



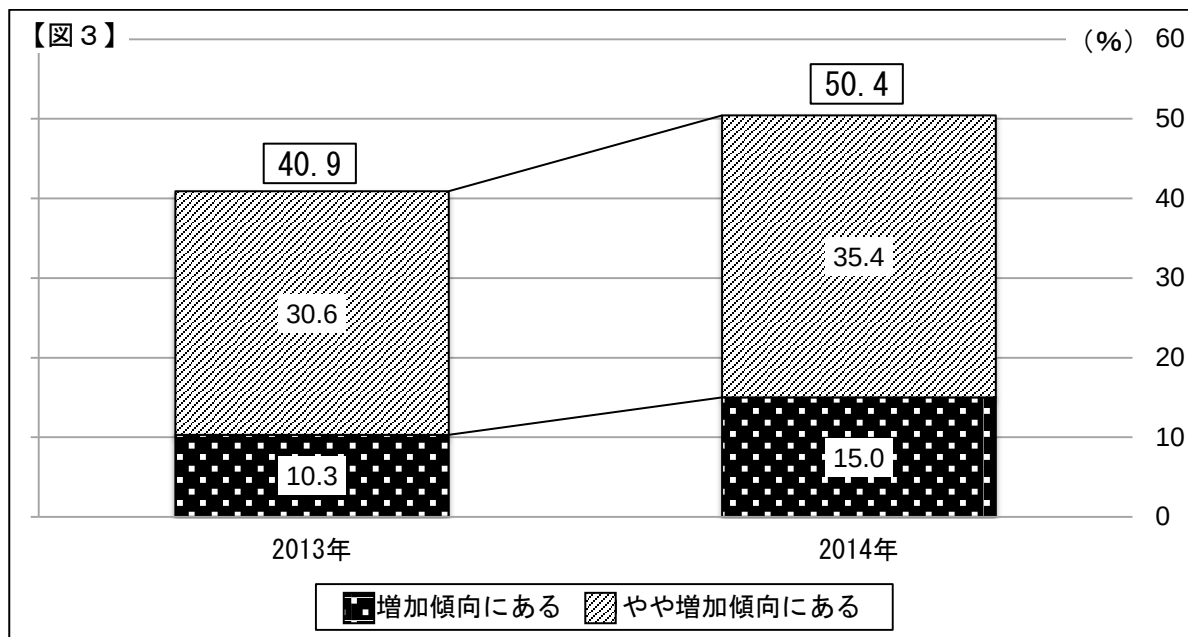
※従業員数にはパート、アルバイトなどを含む

2. 調査結果のポイント

(1) 客数・売上の動向について

①外国人観光客全般

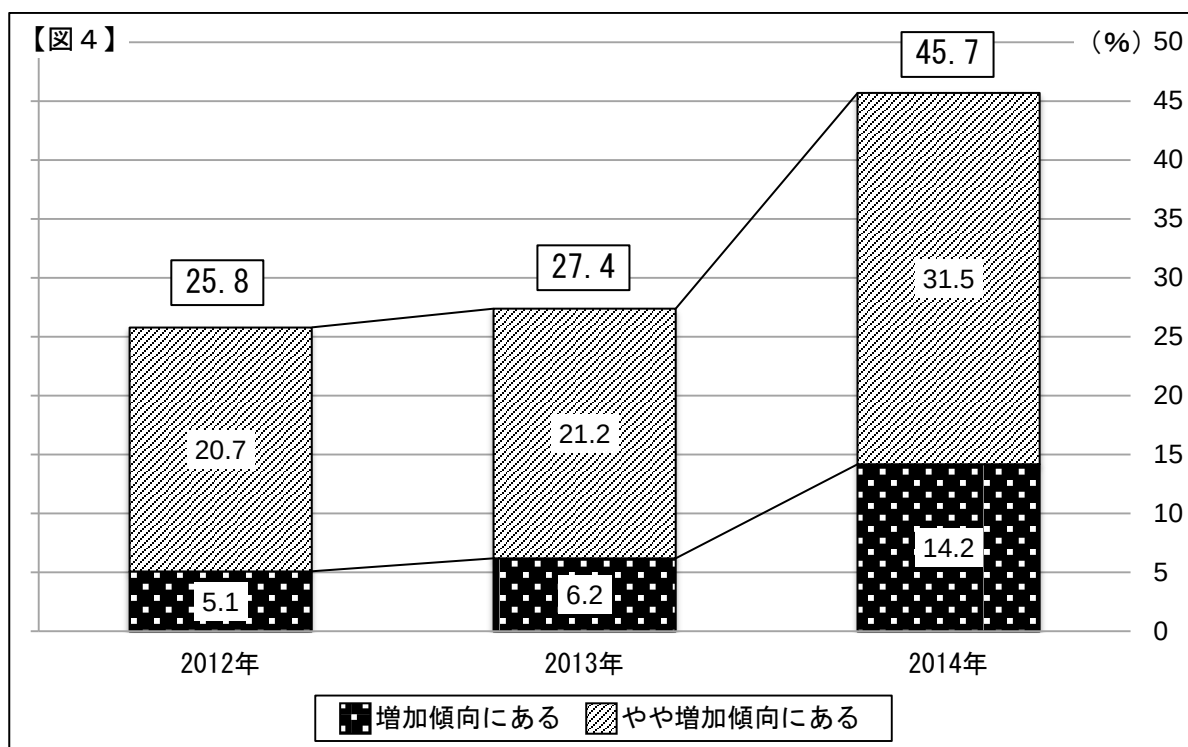
⇒客数・売上が「増加傾向にある」(15.0%)、「やや増加傾向にある」(35.4%)とする回答が合計 50.4%。昨年の調査を 9.5 ポイント上回った。



②中国人観光客

⇒客数・売上が「増加傾向にある」(14.2%)、「やや増加傾向にある」(31.5%)とする回答が合計 45.7%。昨年の調査を 18.3 ポイント、一昨年の調査を 19.9 ポイント上回った。

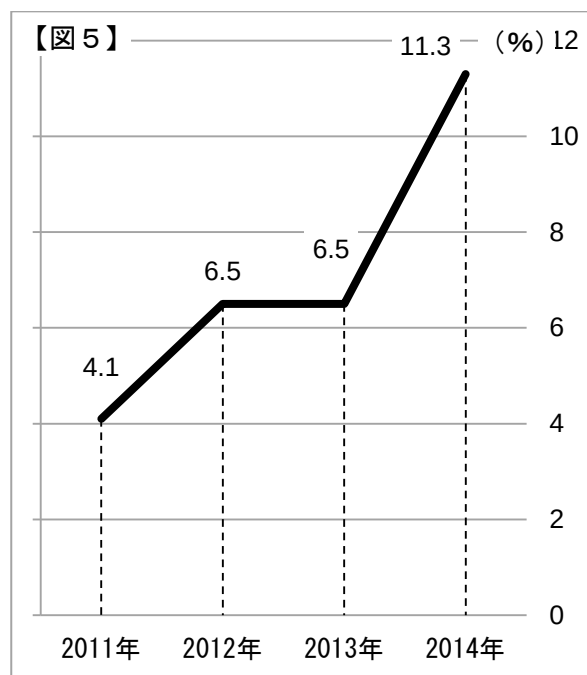
※1年を通して中国人観光客が多かった時期については、「9月下旬～10月上旬（国慶節時期）」との回答が一番多く 30.3%。ついで「1月末～2月上旬（春節時期）」が 19.7%。



③中国人観光客の売上に占める割合

⇒「売上に占める割合」(11.3%)が昨年度の調査を 4.8 ポイント上回った。また、「50%以上」(5.4%)が昨年度の調査を 4.9 ポイント上回った。

※同設問への全回答 408 を母数に集計



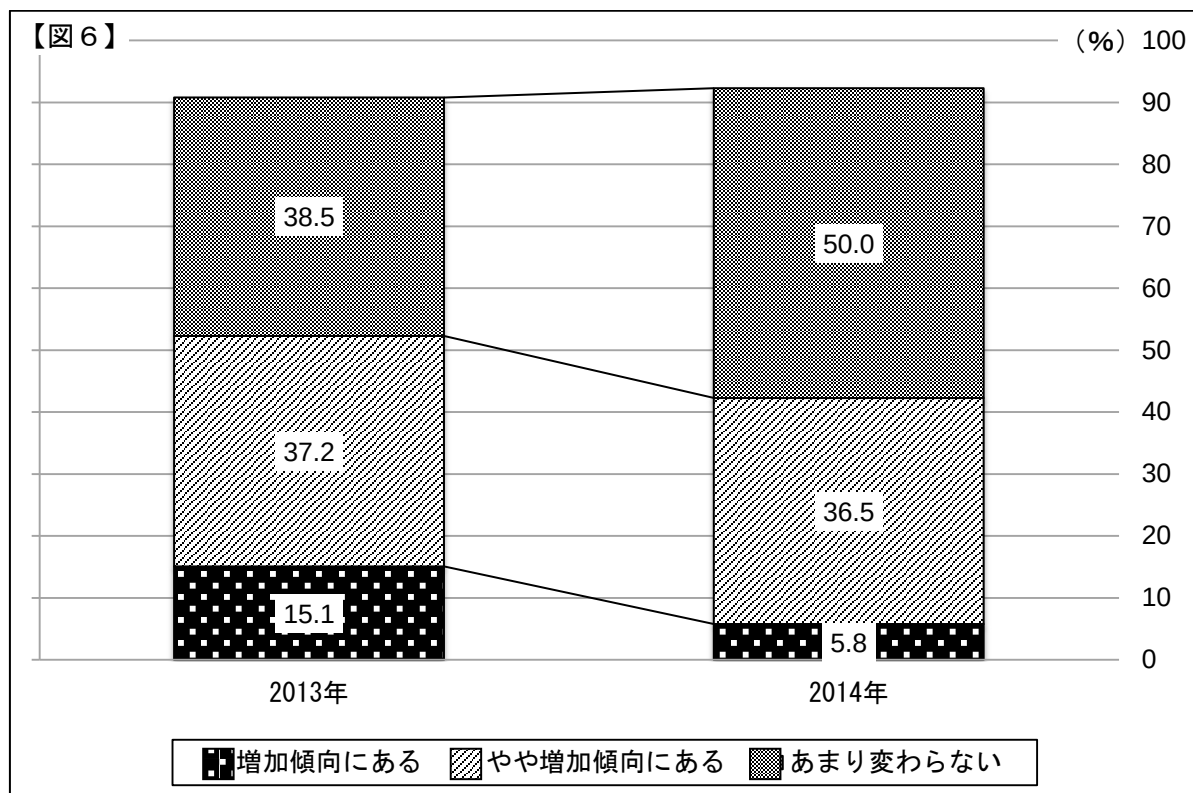
【売上に占める割合】 【データ1】

1. 5%未満…41.9% (2013年: 56.8%)
2. 5～10%未満…17.9% (2013年: 17.2%)
3. 10～20%未満…17.4% (2013年: 13.6%)
4. 20～30%未満…9.6% (2013年: 6.3%)
5. 30～40%未満…6.1% (2013年: 3.6%)
6. 40～50%未満…1.7% (2013年: 1.9%)
7. 50%以上…5.4% (2013年: 0.5%)

④ムスリム(＝イスラム教徒)観光客

⇒客数・売上が「あまり変わらない」とする回答が一番多く 50.0%。

※「ムスリム観光客が来店している」と回答した 156 を母数に集計

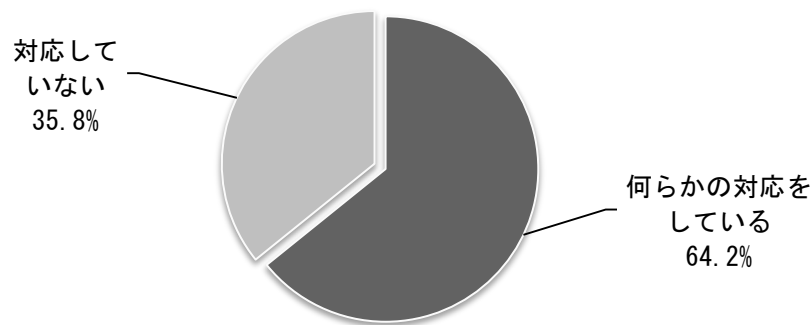


(2) 接客・対応について

①中国人観光客対応の現状について

⇒中国人観光客に向けて、何らかの接客や対応を実施している店舗は、全体の 64.2%。

【図 7】



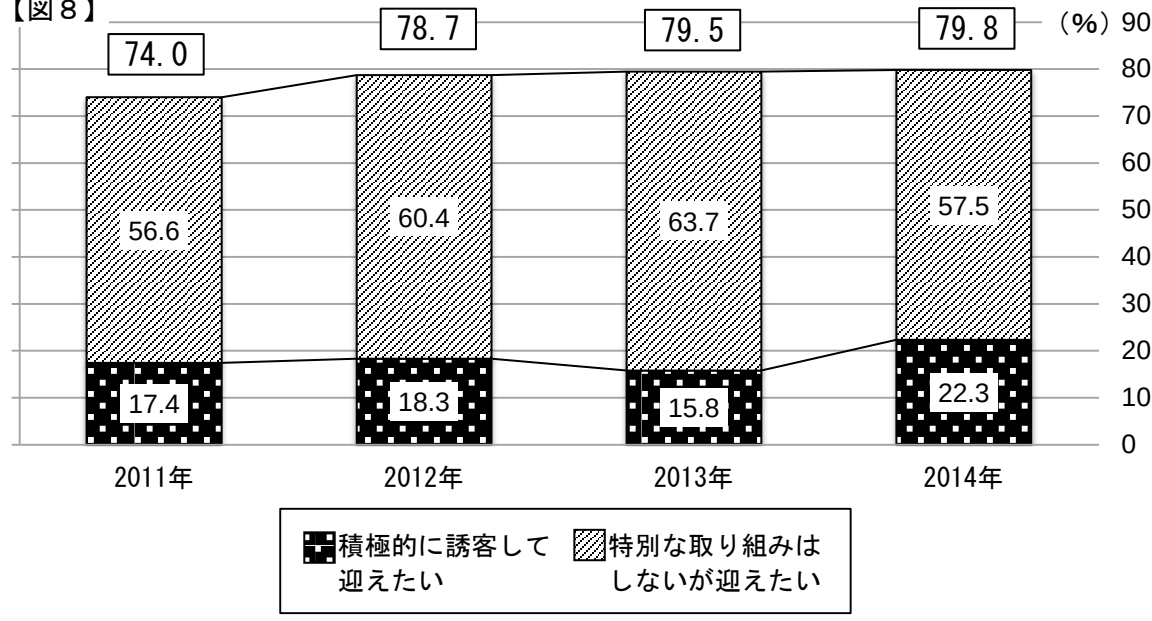
【接客や広報で現在実施していること 上位 10 項目（※複数回答）】【データ 2】

1. 銀聯カードによる決済 …36.0%
2. 指さし票、コミュニケーションカードなどの活用…25.6%
3. 中国語による接客 …24.3%
4. 中国語の商品説明書、メニューなどの作成・活用…18.9%
5. 携帯端末の活用 …13.3%
6. 免税手続きサービスの実施 …12.6%
7. 中国語による案内表示 …12.3%
8. 中国人向け商品・サービスの充実 …11.2%
9. 中国語ののぼり、POP などの設置 …11.0%
10. 割引券・クーポンなどの配布 … 7.4%

②中国人観光客への今後の対応について

⇒「積極的に誘客して迎えたい」(22.3%) が、昨年の調査を 6.5 ポイント上回った。
「特別な取り組みはしないが迎えたい」(57.5%) と合わせると、全体の 79.8%。

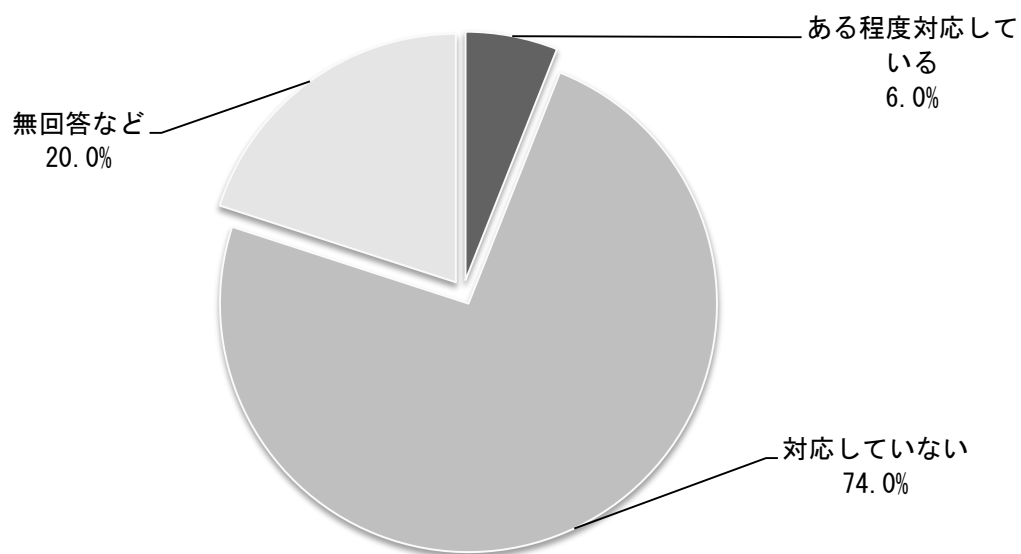
【図 8】



③ムスリム観光客対応の現状について

⇒「イスラム教徒独自の生活習慣やルールを守ったサービスを提供していますか」との問いに対して「ある程度対応している」とする回答は6.0%。

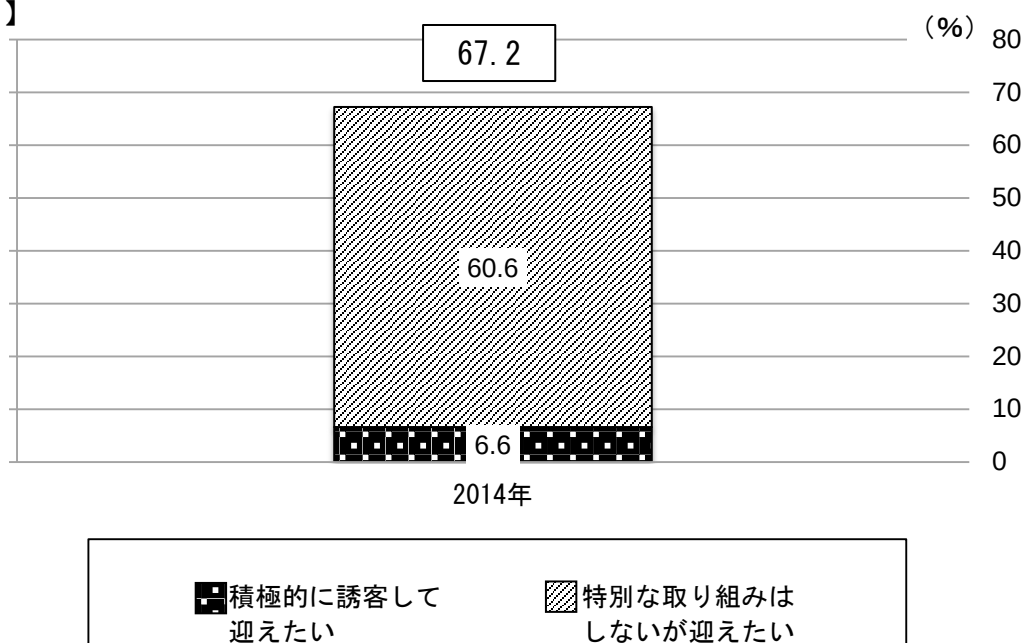
【図9】



④ムスリム観光客への今後の対応について

⇒今後の対応については「積極的に誘客して迎えたい」(6.6%)、「特別な取り組みはしないが迎えたい」(60.6%)とする回答が合計67.2%。

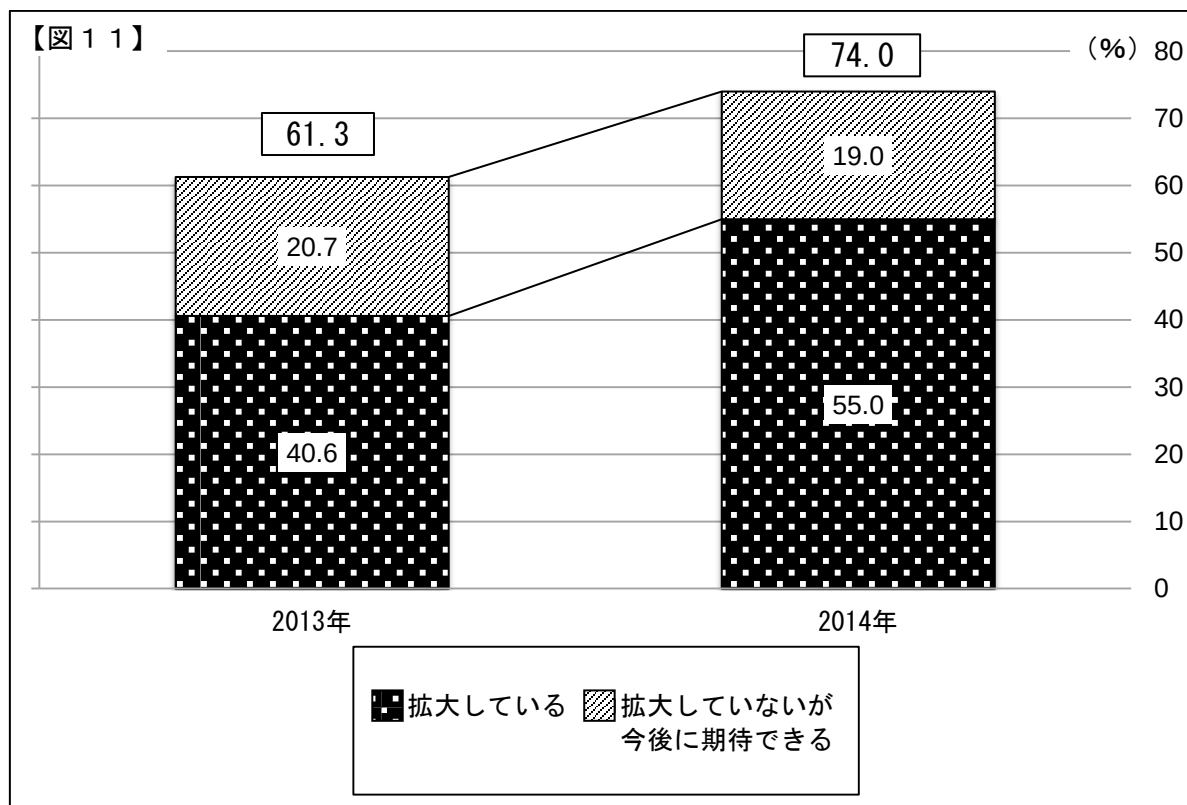
【図10】



(3) 外国人観光客の地域の買い物消費への貢献度について

⇒「外国人観光客が地域の買い物消費を拡大している」(55.0%)が、昨年の調査を14.4ポイント上回った。「今後に期待できる」(19.0%)を加えると74.0%に及んでいる。

※現在、特に注力して迎えている外国人観光客の国・地域についての質問には、中国、台湾、韓国、香港、タイとの回答が多くみられた。



【観光客を迎えることに注力している国・地域（上位10の国・地域）】

※上位10のうち9までがアジア圏で占められている。

【データ3】

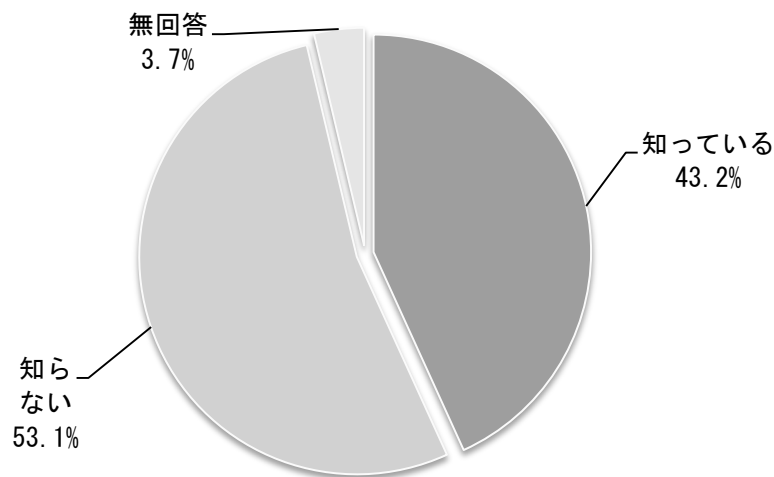
順位	国・地域	件数	昨年回 (答件数)
1	中国	182	(133)
2	台湾	80	(88)
3	韓国	76	(93)
4	香港	38	(41)
5	タイ	30	(43)
6	マレーシア	18	(18)
7	アメリカ合衆国	14	(17)
8	シンガポール	11	(16)
8	インドネシア	11	(15)
10	フィリピン	6	(6)

(4) 免税販売の現状について

① 免税販売の許可要件について

⇒「一定の要件を満たせば、個店単位で免税店の許可を受けられること」を「知っている」とする回答が 43.2%。

【図 1 2】



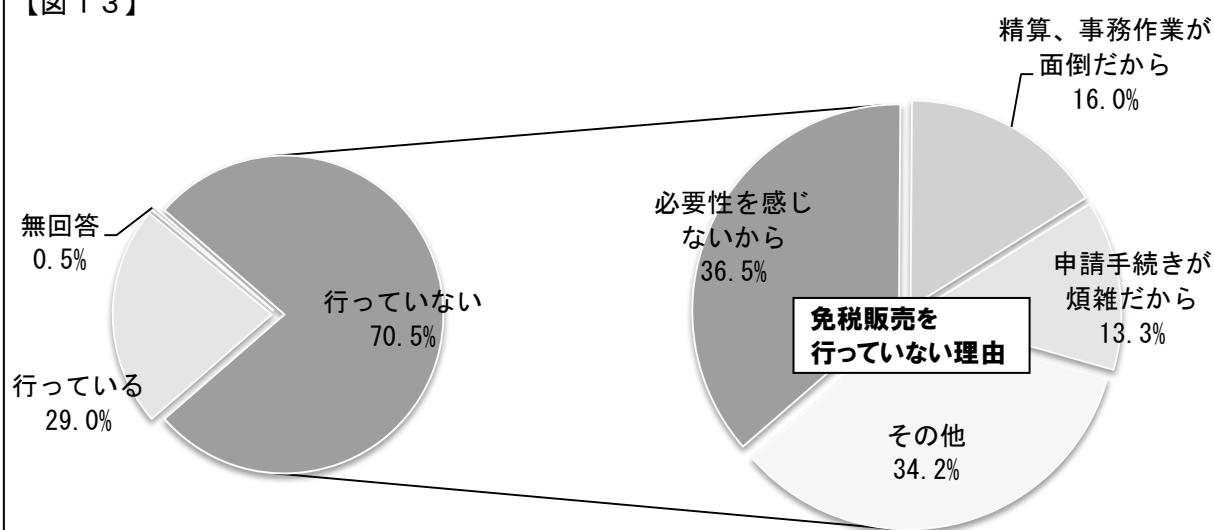
② 免税販売の実施状況について

⇒免税販売の実施状況についての問いに対して「免税販売は行っていない」とする回答が 70.5%。

※免税販売を行っていない理由としては、①「必要性を感じないから」(36.5%)、②「精算、事務作業が面倒だから」(16.0%)、③「申請手続きが煩雑だから」(13.3%) など。

※「個店単位で免税店の許可を受けられることを知っている」と回答した 373 を母数に集計

【図 1 3】



(5) 行政、商工会議所に期待することについて

⇒「Wi-Fi など無線 LAN 環境の整備」(27.7%) を期待するとの回答が、年々増加している(2011 年: 6.7%、2012 年: 8.8%、2013 年: 18.9%)。

【行政や商工会議所に期待すること 上位 10 項目 (※複数回答)】 [データ 4]

- | | |
|--------------------------------|--------|
| 1. 複数言語のパンフレットの作成やアプリの開発 | …75.2% |
| 2. 複数言語のサイン・案内板の整備 | …52.0% |
| 3. 複数言語で対応できる案内・相談窓口の設置 | …37.0% |
| 4. <u>Wi-Fi など無線 LAN 環境の整備</u> | …27.7% |
| 5. 観光バス駐停車場の整備 | …24.0% |
| 6. 接客技術向上のための従業員研修 | …15.2% |
| 7. 外国語が堪能なスタッフの採用支援 | …14.9% |
| 8. 地域共通クーポン券の作成 | …14.7% |
| 9. 諸外国での効果的な PR 手法の紹介 | …13.1% |
| 10. 美術館等の夜間開館・観劇等の充実 | … 3.6% |

(6) 【参考資料】中国人観光客に人気のある商品 (記述式回答)

[データ 5]

— 人気のある商品 (類似の表現が複数あるもの) —

【衣 料】ブルゾン、ダウンジャケット、ニット、子供服、下着 (ブラジャー、ショーツ)、タイツ・ストッキング

【コスメ、薬品】資生堂化粧品 (クレ・ド・ポー ボーテ等)、コーセー (雪肌精等)、マックスファクター (SK II 等)、DHC (クレンジングオイル、リップクリーム等)、FANCL、美容液、洗顔料、日本製化粧品全般、市販薬 (アリナミン EX 等)

【靴、装身具】スポーツシューズ・スニーカー (ナイキ、ニューバランス、オニツカタイガー等)、バッグ、時計、アクセサリ

【食 品】抹茶味の食品、チョコレート・チョコレート菓子、和菓子、果物、日本酒、ウィスキー、出汁昆布

【雑貨、その他】パソコン・携帯端末 (i-pad 等) スマートフォン、調理器具 (包丁等)、ステンレスボトル・ジャー (サーモス、象印、タイガー)、工芸品 (鉄瓶、陶器、和柄の雑貨等)、キャラクターグッズ

【飲 食】麺類 (ラーメン、ざるそば等)、寿司、刺身、丼もの (カツ丼、親子丼、うな重・うな丼等)、カレー、揚げもの (トンカツ、串カツ、天ぷら等)、粉もの (お好み焼き等)、肉類 (焼肉、しゃぶしゃぶ等)

以 上

「2014年度 外国人観光客に関するアンケート」結果集計表

大阪商工会議所

1. 調査目的・対象等

- (1)調査期間：2014年（平成26年）11月4日（火）～28日（金）
 (2)調査対象：大阪市中心部・浪速区・阿倍野区・天王寺区・西成区・西区各区内の主な商店街・商店会・地下街等、52商業組織の加盟小売店、飲食店等5,279店
 (3)有効回答：864店（調査対象に対する有効回答率16.4%）
 (4)回答企業属性：

[業種内訳]	
小売業	57.7%
飲食業	27.1%
サービス業	10.1%
無回答・その他	5.1%

[従業員数]	
9人以下	63.1%
10人～29人	26.2%
30人以上	8.9%
無回答	1.8%

2. 調査結果

(1) 客数・売上の変動（昨年同時期比）

① 外国人観光客全般

Nº		件数 (2014)	% (2014)	件数 (2013)	% (2013)
1	増加傾向にある	130	15.0	90	10.3
2	やや増加傾向にある	306	35.4	268	30.6
3	あまり変わらない	280	32.4	341	38.9
4	やや減少傾向にある	19	2.2	41	4.7
5	減少傾向にある	4	0.5	23	2.6
6	最近開設した店なので比較できない	39	4.5	43	4.9
	無回答	86	10.0	70	8
	サンプル数 (% $\times$ - λ)	864	100.0	876	100.0

② 中国人観光客

Nº		件数 (2014)	% (2014)	件数 (2013)	% (2013)	件数 (2012)	% (2012)
1	増加傾向にある	123	14.2	54	6.2	33	5.1
2	やや増加傾向にある	272	31.5	186	21.2	135	20.7
3	あまり変わらない	293	33.9	370	42.2	284	43.6
4	やや減少傾向にある	19	2.2	68	7.8	45	6.9
5	減少傾向にある	12	1.4	51	5.8	32	4.9
6	最近開設した店なので比較できない	40	4.6	47	5.4	54	8.3
	無回答	105	12.2	100	11.4	68	10.4
	サンプル数 (% $\times$ - λ)	864	100.0	876	100.0	651	100.0

[中国人観光客の来客数が多い時期]

Nº		件数 (2014)	% (2014)	件数 (2013)	% (2013)	件数 (2012)	% (2012)
1	1月末～2月上旬 (春節時期)	170	19.7	171	19.5	160	24.6
2	4月下旬～5月上旬 (労働節時期)	70	8.1	95	10.8	131	20.1
3	9月下旬～10月上旬 (国慶節時期)	262	30.3	218	24.9	53	8.2
4	その他	119	13.8	123	14.0	94	14.4
	無回答	243	28.1	269	30.7	213	32.7
	サンプル数 (% $\wedge$ - λ)	864	100.0	876	100.0	651	100.0

③中国人観光客の売上に占める割合

Nº		件数 (2014)	% (2014)	件数 (2013)	% (2013)	件数 (2012)	% (2012)	件数 (2011)	% (2011)
1	5%未満	171	41.9	234	56.8	186	63.3	182	72.2
2	5～10%未満	73	17.9	71	17.2	48	16.3	35	13.9
3	10～20%未満	71	17.4	56	13.6	21	7.2	17	6.7
4	20～30%未満	39	9.6	26	6.3	18	6.1	12	4.8
5	30～40%未満	25	6.1	15	3.6	10	3.4	3	1.2
6	40～50%未満	7	1.7	8	2.0	5	1.7	2	0.8
7	50%以上	22	5.4	2	0.5	6	2.0	1	0.4
	無回答	456	-	464	-	357	-	479	-
	サンプル数 (% $\wedge$ - λ)	408	100.0	412	100.0	294	100.0	252	100.0

④ムスリム (=イスラム教徒) 観光客

Nº		件数 (2014)	% (2014)	件数 (2013)	% (2013)
1	増加傾向にある	9	5.8	36	15.1
2	やや増加傾向にある	57	36.5	89	37.2
3	あまり変わらない	78	50.0	92	38.5
4	やや減少傾向にある	3	1.9	5	2.1
5	減少傾向にある	1	0.6	1	0.4
6	最近開設した店なので比較できない	7	4.5	12	5.0
	無回答	1	0.6	4	1.7
	サンプル数 (% $\wedge$ - λ)	156	100.0	239	100.0

(2) 接客・対応

①中国人観光客対応の現状

Nº		件数 (2014)	% (2014)	件数 (2013)	% (2013)	件数 (2012)	% (2012)	件数 (2011)	% (2011)
1	何らかの接客・対応を実施	555	64.2	549	62.7	406	62.4	395	54.0
2	無回答	309	35.8	327	37.3	245	37.6	336	46.0
	サンプル数 (% $\wedge$ - λ)	864	100.0	876	100.0	651	100.0	731	100.0

[接客や広報で現在実施していること(※複数回答)]

Nº		件数 (2014)	% (2014)	件数 (2013)	% (2013)	件数 (2012)	% (2012)	件数 (2011)	% (2011)
1	中国人向け商品・サービスの充実	97	11.2	90	10.3	60	9.2	80	10.9
2	中国語による接客	210	24.3	190	21.7	144	22.1	67	9.2
3	中国人接客研修・セミナーの実施	17	2.0	26	3.0	25	3.8	-	-
4	中国語の商品説明書、メニューなど	163	18.9	160	18.3	109	16.7	98	13.4
5	指さし票などの活用	221	25.6	218	24.9	210	32.3	90	12.3
6	電子辞書の活用	18	2.1	22	2.5	24	3.7	15	2.1
7	携帯端末の活用	115	13.3	109	12.4	51	7.8	21	2.9
8	電話通訳サービスの活用	20	2.3	15	1.7	9	1.4	14	1.9
9	中国語によるアナウンス	30	3.5	19	2.2	26	4.0	38	5.2
10	中国語による案内表示	106	12.3	87	9.9	75	11.5	67	9.2
11	中国語ののぼり、POPなどの設置	95	11.0	79	9.0	54	8.3	49	6.7
12	中国語ホームページやブログの活用	30	3.5	26	3.0	14	2.2	16	2.2
13	銀聯カードによる決済	311	36.0	274	31.3	202	31.0	250	34.2
14	割引券・クーポンなどの配布	64	7.4	50	5.7	33	5.1	49	6.7
15	旅行社などと連携した誘客活動	34	3.9	33	3.8	30	4.6	25	3.4
16	免税手続きサービスの実施	109	12.6	84	9.6	54	8.3	31	4.2
17	中国向け配送サービスの実施	11	1.3	12	1.4	7	1.1	13	1.8
18	中国での雑誌などへの広告掲載	27	3.1	24	2.7	20	3.1	19	2.6
19	中国での見本市・展示会への参加	12	1.4	15	1.7	8	1.2	8	1.1
	その他・無回答	309	35.8	327	37.3	250	38.4	349	47.7
	サンプル数 (%べ-ス)	864	-	876	-	651	-	731	-

②中国人観光客への今後の対応

Nº		件数 (2014)	% (2014)	件数 (2013)	% (2013)	件数 (2012)	% (2012)	件数 (2011)	% (2011)
1	積極的に誘客して、迎えたい	193	22.3	138	15.8	119	18.3	127	17.4
2	特別な取り組みはしないが迎えたい	497	57.5	558	63.7	393	60.4	414	56.6
3	期待していない、または対応できない	133	15.4	129	14.7	115	17.7	155	21.2
	無回答	41	4.7	51	5.8	24	3.7	35	4.8
	サンプル数 (%べ-ス)	864	100.0	876	100.0	651	100.0	731	100.0

③ムスリム観光客対応の現状

Nº		件数 (2014)	% (2014)
1	ある程度対応している	52	6.0
2	対応していない	639	74.0
	無回答	173	20.0
	サンプル数 (%べ-ス)	864	100.0

④ムスリム観光客への今後の対応

Nº		件数 (2014)	% (2014)
1	積極的に誘客して、迎えたい	57	6.6
2	特別な取り組みはしないが迎えたい	524	60.6
3	期待していない、または対応できない	178	20.6
	無回答	105	12.2
	サンプル数 (%へ-ス)	864	100.0

(3) 外国人観光客の地域の買い物消費への貢献度

Nº		件数 (2014)	% (2014)	件数 (2013)	% (2013)
1	拡大している	475	55.0	356	40.6
2	拡大していないが今後に期待できる	164	19.0	181	20.7
3	拡大していないし期待できない	21	2.4	36	4.1
4	わからない	146	16.9	262	29.9
	無回答	58	6.7	41	4.7
	サンプル数 (%へ-ス)	864	100.0	876	100.0

(4) 免税販売の現状

①個店単位での免税販売の許可要件

Nº		件数 (2014)	% (2014)
1	知っている	373	43.2
2	知らない	459	53.1
	無回答	32	3.7
	サンプル数 (%へ-ス)	864	100.0

②免税販売の実施状況

Nº		件数 (2014)	% (2014)
1	行っている	108	29.0
2	行っていない	263	70.5
	無回答	2	0.5
	サンプル数 (%へ-ス)	373	100.0

[免税販売を行っていない理由]

Nº		件数 (2014)	% (2014)
1	申請手続きが煩雑だから	35	13.3
2	清算、事務作業が面倒だから	42	16.0
3	どうすればよいか分からないから	16	6.1
4	必要性を感じないから	96	36.5
5	その他	97	36.9
	無回答	10	3.8
	サンプル数 (%へ-ス)	263	100.0

(5) 行政、商工会議所に期待すること

Nº		件数 (2014)	% (2014)	件数 (2013)	% (2013)	件数 (2012)	% (2012)	件数 (2011)	% (2011)
1	英語や中国語等のサインなどの整備	449	52.0	473	54.0	268	41.2	394	53.9
2	観光バス駐停車場の整備	207	24.0	196	22.4	146	22.4	162	22.2
3	Wi-Fiなど無線LAN環境の整備	239	27.7	166	18.9	57	8.8	49	6.7
4	英語や中国語等のパンフレットの作成やアプリの開発など	650	75.2	705	54.5	456	70.0	280	38.3
5	英語や中国語等での相談窓口の設置	320	37.0	331	37.8	257	39.5	287	39.3
6	地域共通クーポン券の作成	127	14.7	97	11.1	82	12.6	117	16.0
7	美術館等の夜間開館・観劇等の充実	31	3.6	39	4.5	15	2.3	26	3.6
8	諸外国での効果的なPR手法の紹介	113	13.1	125	14.3	120	18.4	144	19.7
9	外国語が堪能なスタッフの採用支援	129	14.9	113	12.9	69	10.6	161	22.0
10	接客技術向上のための従業員研修	131	15.2	152	17.4	67	10.3	110	15.0
11	その他	33	3.8	37	4.2	13	2.0	22	3.0
	無回答	98	11.3	112	12.8	106	16.3	137	18.7
	サンプル数 (%へ-ス)	864	-	876	-	651	-	731	-