

## 第3回区政モニターアンケート結果

令和4年9月実施

## 1. 調査目的

### ■ 「ふるさと納税について」 政策経営部 経営改革・官民連携担当課

ふるさと納税の影響による区民税の減収額は年々増加しており、区の大きな課題となっています。区では、減収対策の取り組みとして、減収に関する区民の皆様への周知、寄附の使い道に共感を呼ぶふるさと納税の募集、区外の方からの寄附を募るためのお礼の品の検討等に取り組んでおります。こうした取り組みの今後の参考とするため、区政モニターアンケートを実施しました。

### ■ 「せたがや Pay について」 経済産業部 商業課

区では、これまで区民及び消費者の利便性の向上を図り、もって商店街をはじめとした区内経済を活性化させるため、世田谷区商店街振興組合連合会が発行するプレミアム付区内共通商品券（以下、商品券）の補助を行ってきました。しかしながら、商品券の大半が大手スーパーなどの大型店で利用されており、区内中小個店に対する支援に繋がっているとは言い難い状況でした。

「せたがや Pay」事業は新型コロナウイルス感染症を契機に、そのような状況を打開し、消費者の利便性のみならず中小個店を支援し、区内経済循環の基盤となるべく、令和3年2月に開始したものです。

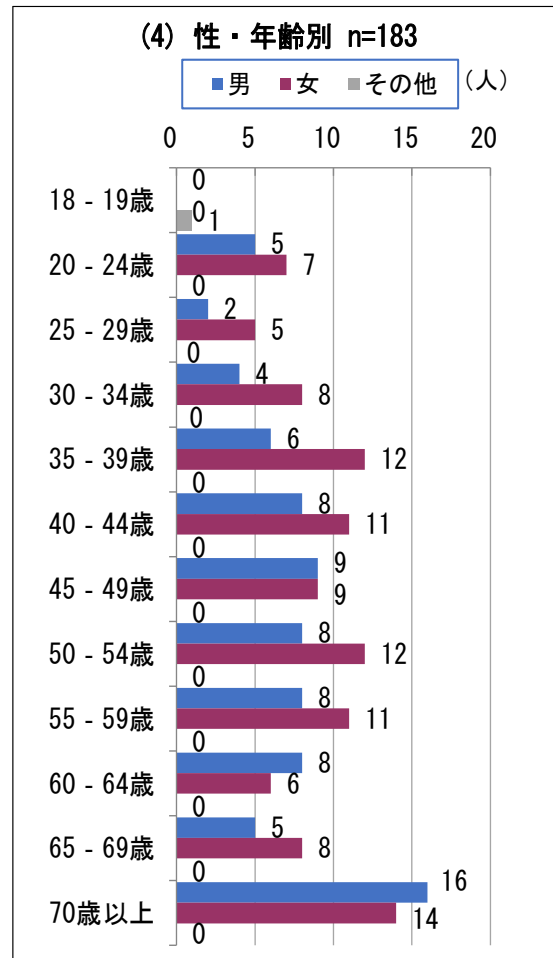
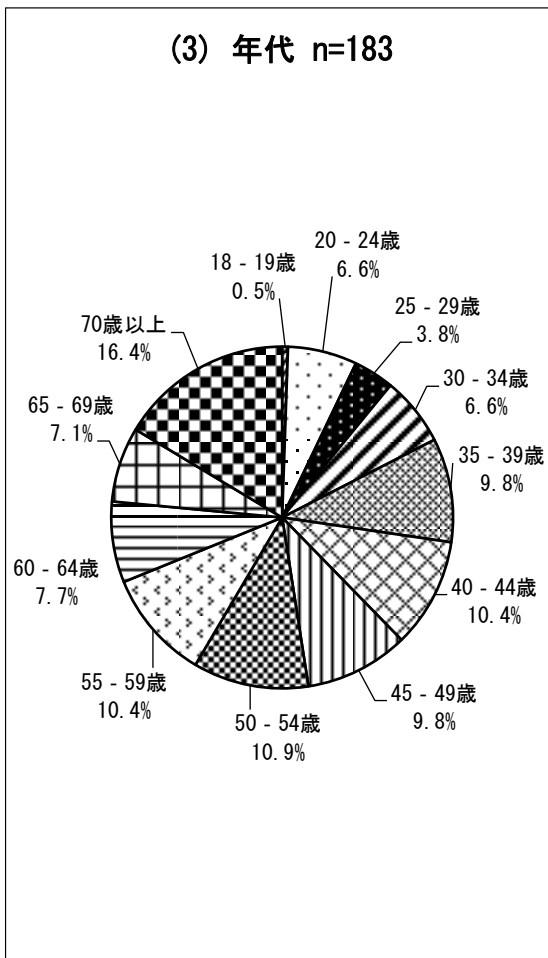
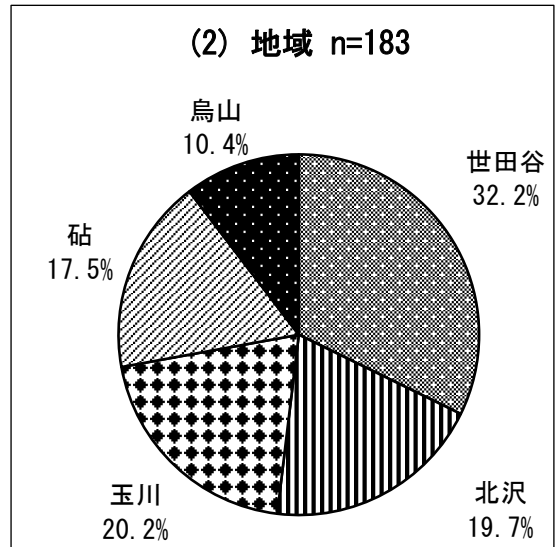
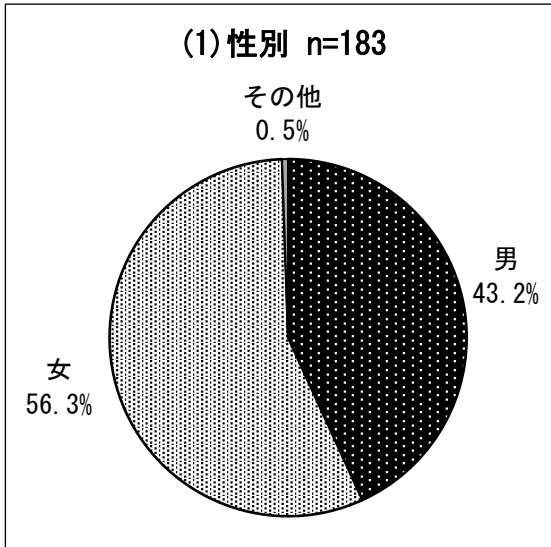
令和4年7月現在、アプリダウンロード数は約84,000、加盟店舗数は約2,200店舗まで普及していますが、「せたがや Pay」は決済機能だけではなく、各個店のアイデアや努力によって、独自のポイントやクーポン券の発行などの情報発信により、個店の魅力を消費者にアピールすることで売り上げにつなげることができる平等なプラットフォームとなるような支援を目的にしていることから、今後もさらに消費者および事業者における利活用の裾野を広げる必要があります。

今後の「せたがや Pay」の機能拡充や広告宣伝等、事業計画の検討資料とするため、区政モニターアンケートを実施しました。

## 2. 調査設計

- (1) 調査対象 第19期区政モニター
  - (2) 対象数 193人
  - (3) 調査方法 郵送配布・郵送回収法又はEメールによる送信・インターネットによる回答
  - (4) 調査期間 令和4年9月14日から9月28日
  - (5) 有効回答数 183人(回収率94.8%)
- 数値の見方：特に断りがない場合、すべての設問のn値は183である。  
※n値とはサンプル数(アンケート回答件数)

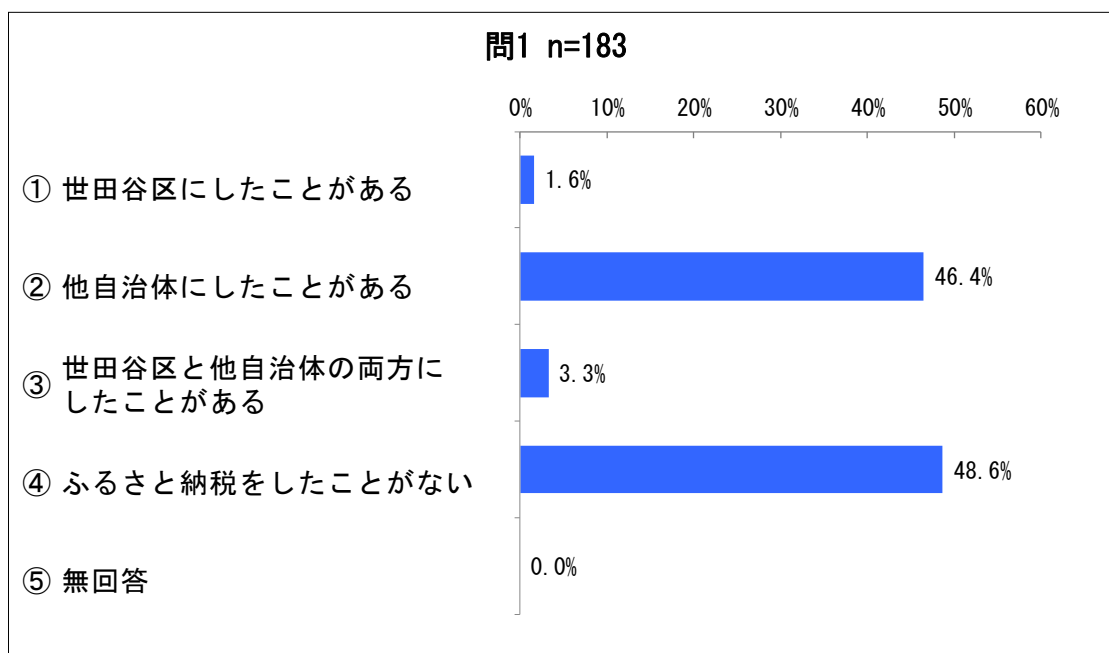
### 3. 標本構成



## 4. 質問と回答

### ■ 「ふるさと納税について」

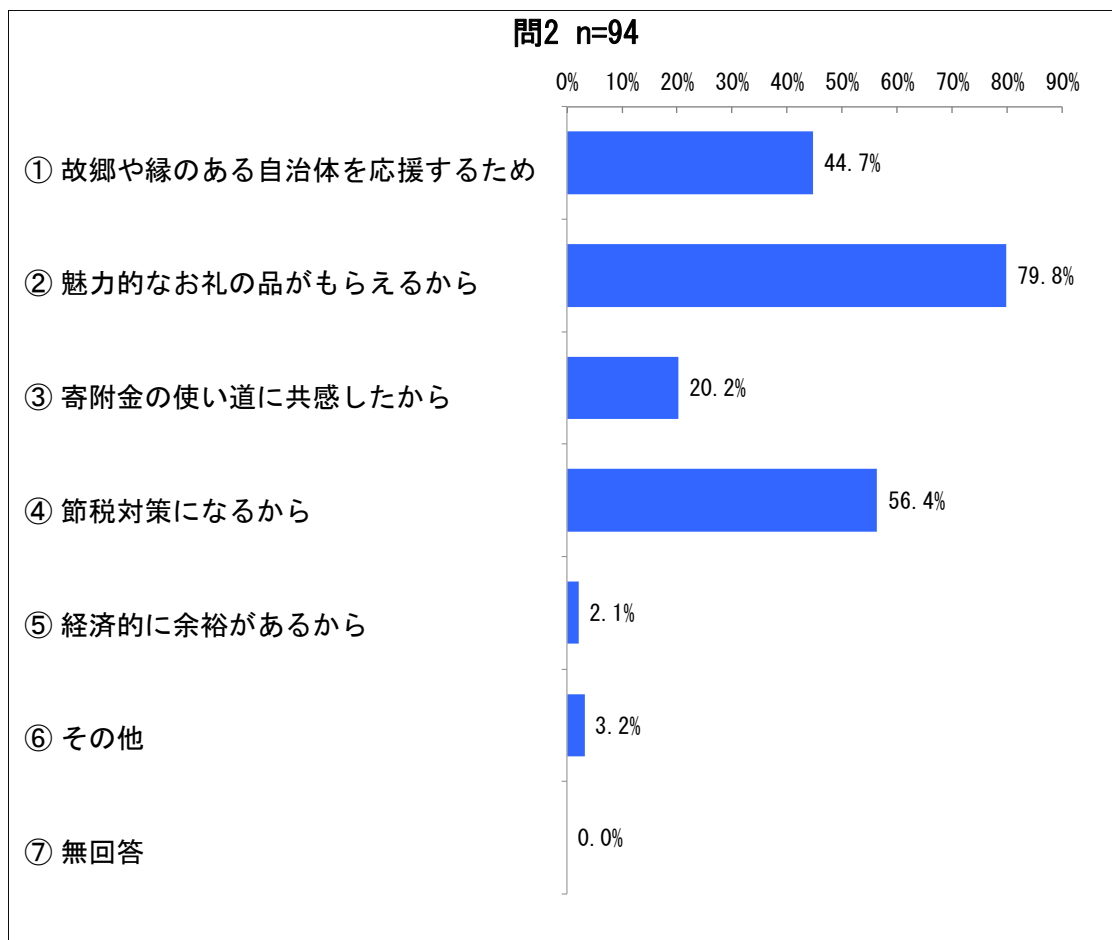
問1 これまでにふるさと納税をしたことがありますか。(〇は1つ)



<調査結果>

これまでにふるさと納税をしたことがあるか聞いたところ、「ふるさと納税をしたことがない」(48.6%)が5割近くで最も高く、次いで「他自治体にしたことがある」(46.4%)が4割半ばとなっている。

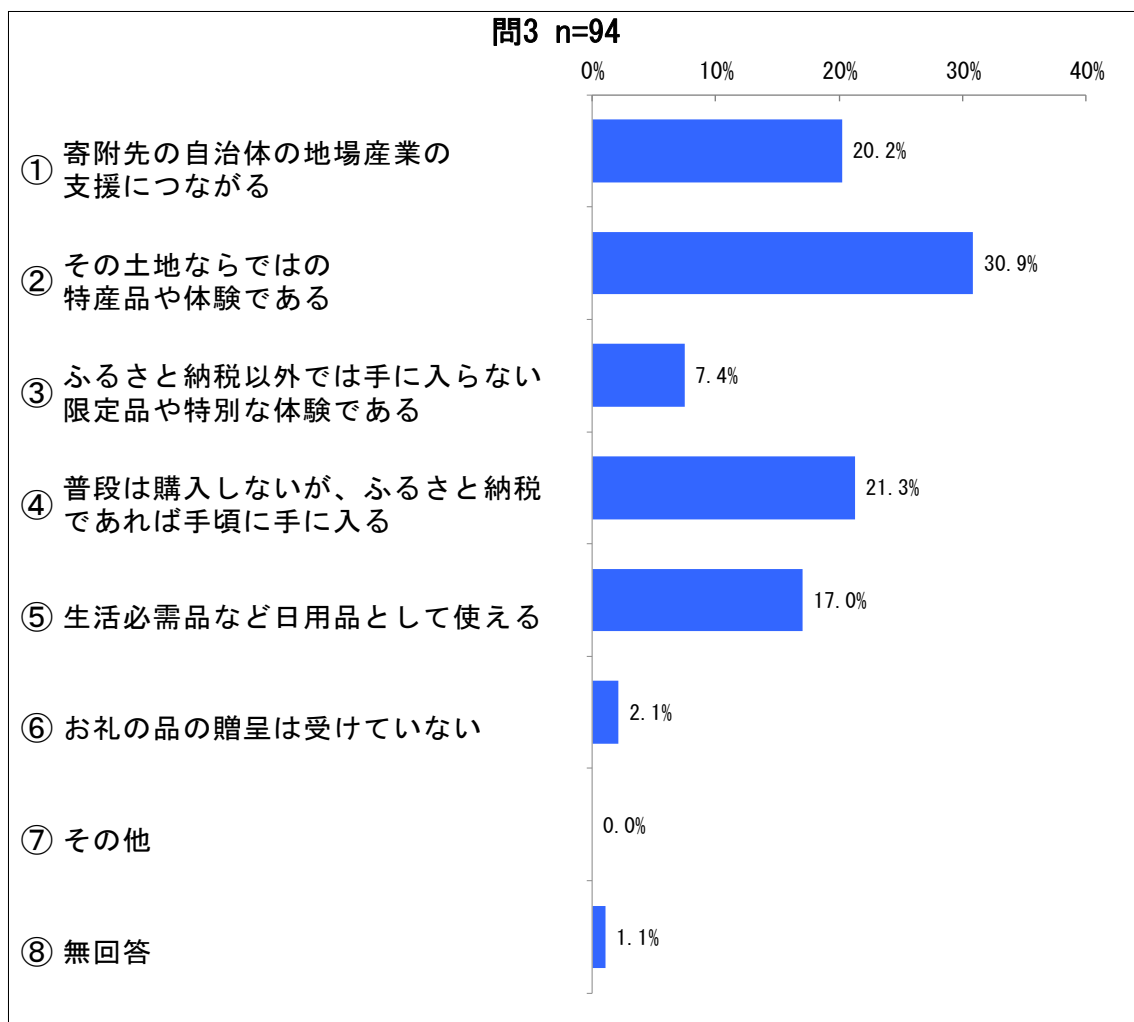
問2 問1で「①世田谷区にしたことがある」「②他自治体にしたことがある」「③世田谷区と他自治体の両方にしたことがある」と答えた方にお尋ねします。その自治体にふるさと納税をした主な理由は何ですか。  
(〇はいくつでも)



<調査結果>

ふるさと納税をしたことがあると答えた方（94人）に、その理由を聞いたところ、「魅力的なお礼の品がもらえるから」（79.8%）が8割で最も高く、次いで「節税対策になるから」（56.4%）が5割半ばとなっている。以下、「故郷や縁のある自治体を応援するため」（44.7%）、「寄附金の使い道に共感したから」（20.2%）などと続く。

問3 問1で「①世田谷区にしたことがある」「②他自治体にしたことがある」「③世田谷区と他自治体の両方にしたことがある」と答えた方にお尋ねします。ふるさと納税のお礼の品を選ぶ際に重視した観点として最も近いものを選んでください。(〇は1つ)



<調査結果>

ふるさと納税をしたことがあると答えた方(94人)に、お礼の品を選ぶ際に重視した観点を聞いたところ、「その土地ならではの特産品や体験である」(30.9%)がほぼ3割と最も高い。次いで「普段は購入しないが、ふるさと納税であれば手頃に手に入る」(21.3%)と、「寄附先の自治体の地場産業の支援につながる」(20.2%)は2割以上となっている。

問4 区では、今年度、以下の取り組みにふるさと納税を募っています。これらの取り組みのうち寄附を募っていることをご存じのものを選んでください。(〇はいくつでも)

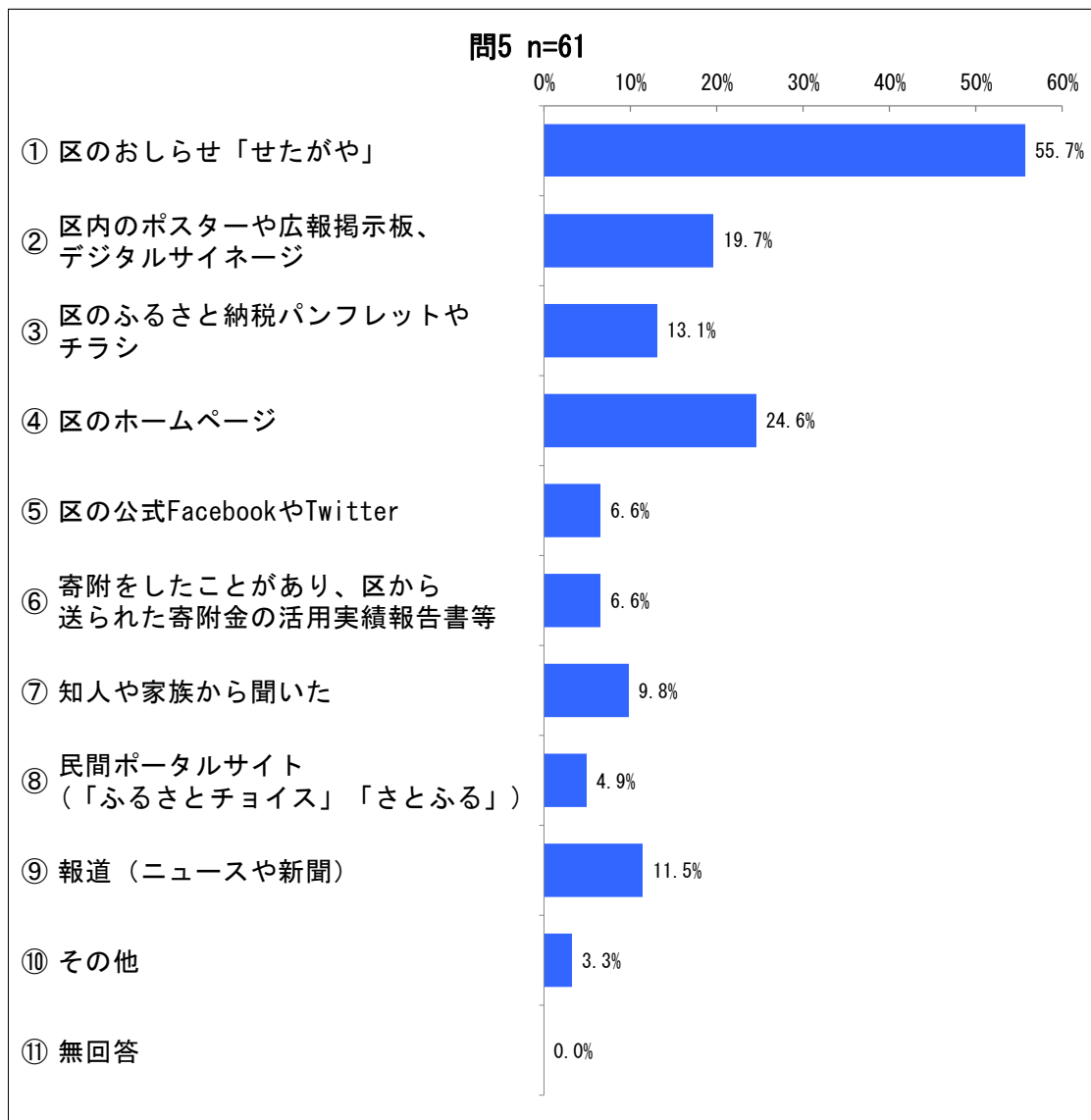




<調査結果>

区取り組みのうち寄附を募っていることを知っているものを聞いたところ、「1つも知らない」(65.6%)が6割半ばと最も高い。次いで「子ども基金(子ども・子育て支援、子どもの見守りと学習支援、世田谷区×WEラブ赤ちゃんプロジェクト)」(16.4%)、「みどりのトラスト基金(みどりの保全や羽根木公園の梅林管理のために活用)」(10.9%)は1割以上となっているが、他の項目はすべて1割未満となっている。

問5 問4で①～⑮のいずれかを答えた方にお尋ねします。  
 区がその取り組みを行っていることをどこで知りましたか。  
 (〇はいくつでも)



<調査結果>

区が寄附を募っている取り組みについて1つでも知っていると感じた方(61人)に、その取り組みをどこで知ったのか聞いたところ、「区のおしらせ「せたがや」(55.7%)が5割半ばと最も高い。次いで「区のホームページ」(24.6%)、「区内のポスターや広報掲示板、デジタルサイネージ」(19.7%)、「区のふるさと納税パンフレットやチラシ」(13.1%)、「報道(ニュースや新聞)」(11.5%)などと続く。

**問6 区を取り組みを寄附で応援するとしたら、どのような取り組みに寄附したいと思うかお聞かせください。(記述回答)**

**子育て支援** (43件)

(主な意見)

- 子どもが生活しやすい街づくり、子育てしやすい街づくり。
- 未来ある子どもたちを応援したい。保育園、幼稚園の充実、子どものための遊び場所、学び場所。
- 子育てをしている世代に直接支援できるような仕組み。
- 乳幼児から学生までが集まれる子育て支援施設の設置。

**教育・若者支援** (33件)

(主な意見)

- 未来の社会を支えてくれる若者のために寄附したい。
- 小学校・中学校などの学習環境の整備。
- 区にある大学や研究機関への研究支援。
- 大学生の支援もしてほしいです。学割や自習室があれば節約になります。

**みどり・環境** (28件)

(主な意見)

- 緑あふれる公園施設、緑道緑化の充実。
- これ以上住宅や建物を増やさず、自然を残し、住みやすい未来のための環境づくり。
- 公園の老朽化が進んでおり、整備してほしい。
- 原発や石油に頼らない発電。

**医療・障害者支援** (19件)

(主な意見)

- 新型コロナウイルス関連
- 障害者やその家族への支援
- 医療ケア児と家族のための取り組み
- 施設等のバリアフリー化

#### 高齢者支援 (12 件)

(主な意見)

- 高齢者の日常生活の手助けが出来るシステムの構築に寄附したい。
- 高齢者の悩み(肉体的、精神的両面)を少しでも多く解決するような取り組み。
- 孤独死や高齢者の孤立を防ぐ対策。

#### 防災・防犯・交通安全 (12 件)

(主な意見)

- 災害政策をより充実させる。
- 犯罪防止に関する取り組み。
- 危険運転をしている方が多いのでガードレールの設置。

#### 文化・芸術振興 (8 件)

(主な意見)

- 文化・芸術に関する活用
- 歴史的な建造物や史跡保存

#### 貧困・低所得層への支援 (7 件)

(主な意見)

- 経済的理由で教育機会に恵まれない人たちへの支援
- ひとり親家庭の特に所得の低いシングルマザーへの支援

#### 動物支援 (4 件)

(主な意見)

- 犬や猫など地域の動物支援
- 動物救助。保護犬、猫に対する寄附。

### その他の取り組み (18件)

(主な意見)

- 空き家撤去に対する取り組み
- 区外に向けての世田谷区の魅力発信
- 駅前放置自転車撤去
- 本庁舎等整備
- 公共施設の充実
- 区内のイベント
- 区内の小さなお店を応援できる取り組み
- 核シェルター設置の取り組み

### 返礼品について (10件)

(主な意見)

- 魅力的な返礼品で地域にも還元できる品(世田谷区の野菜・特産品など)。
- 馬が好きなので馬事公苑に関するもの、体験型のふるさと納税を希望する。
- 特産品が無くても資格取得のサポートや参考書を図書券ではなく本人に直接届く仕組みがあれば良い。
- 世田谷線宮坂駅の電車の塗り替えや、馬事公苑周辺の道の蹄鉄パネルへの名前の記載、新区役所のパネルなど、地域のことで区民でも何か目に見える形に残せるものは、寄附したいなと思えます。

### その他意見 (15件)

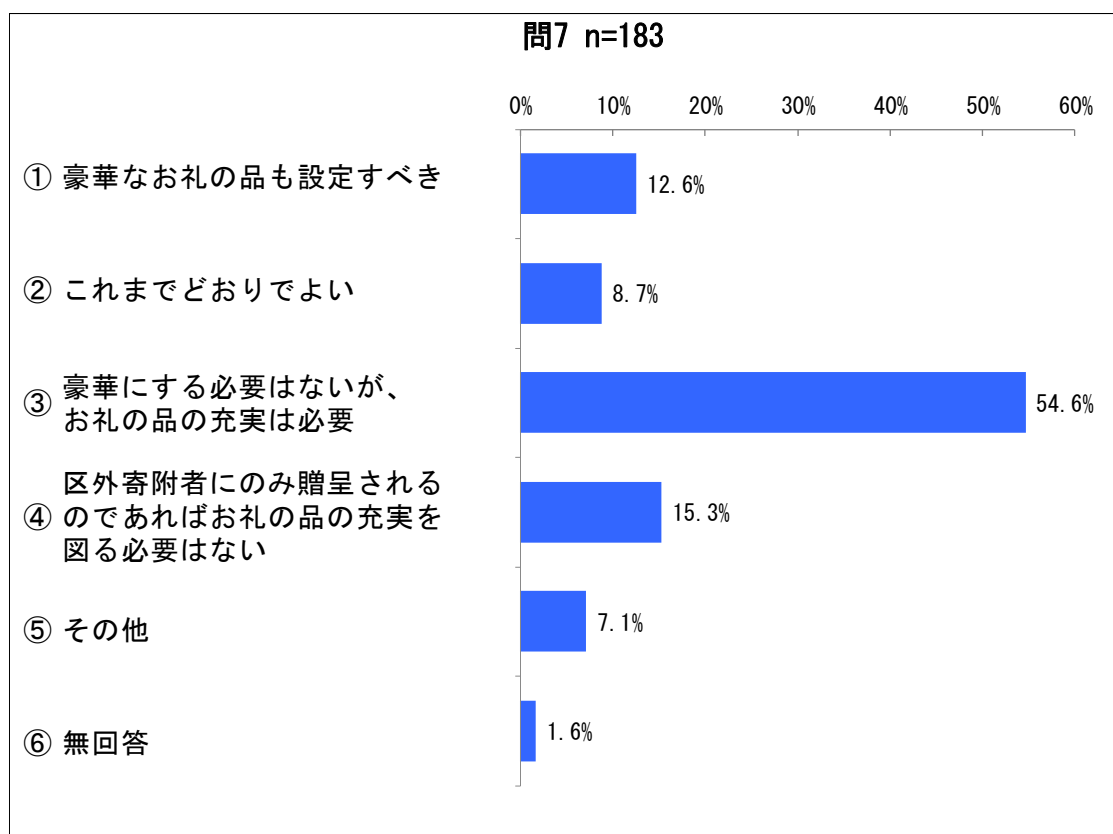
(主な意見)

- 何らか具体的な便益が予期できる取り組み。
- ふるさと納税を区の寄附に使いたいと思えない。思うほどお金に余裕がない。
- そもそもふるさと納税制度に反対しているのです。するつもりは一切ない。

問7 世田谷区は、ふるさと納税の本来の趣旨に従い、寄附の使い道をPRすることで、使い道への共感による寄附を募るとともに、豪華ではないが世田谷らしいお礼の品をお贈りしています。一方で、他自治体では寄附のお礼として贈呈される豪華なお礼の品等が強調されることもあり、結果として、世田谷区の減収につながっています。

これを踏まえ、寄附募集における区のふるさと納税のお礼の品のあり方についてどう考えますか。(〇は1つ)

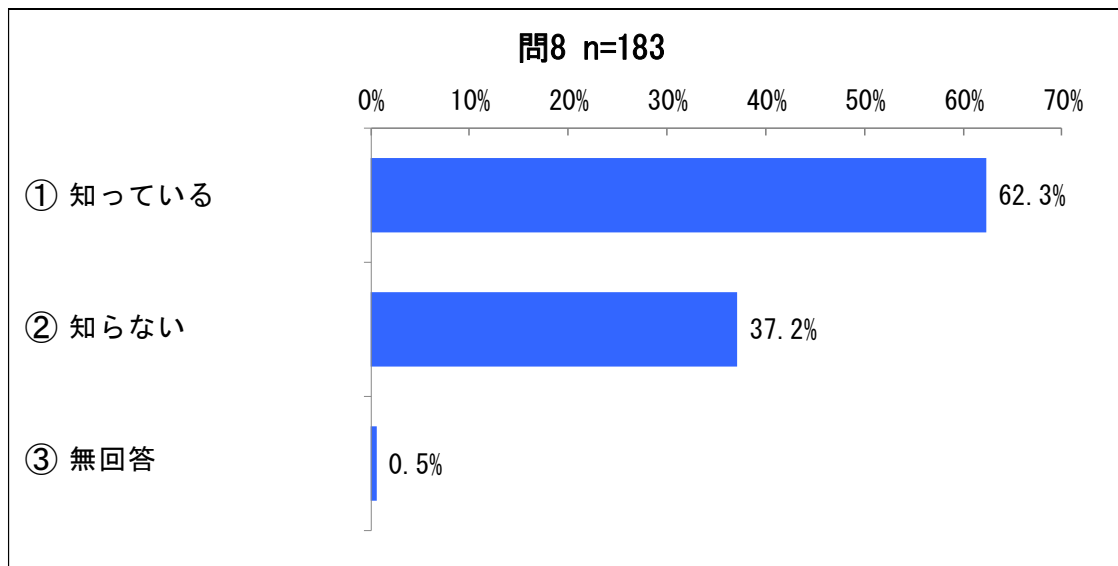
※令和元年度の制度改正により、(1) お礼の品の価格は寄附額の3割以内、(2) お礼の品は地場産品に限る、(3) 住んでいる自治体からお礼の品の提供は受けられない、などの制限が設けられました。



<調査結果>

ふるさと納税のお礼の品のあり方についてどう考えるか聞いたところ、「豪華にする必要はないが、お礼の品の充実が必要」(54.6%)が5割半ばと最も高い。次いで「区外寄附者にのみ贈呈されるのであればお礼の品の充実を図る必要はない」(15.3%)、「豪華なお礼の品も設定すべき」(12.6%)などと続く。

問8 ふるさと納税による区民税の減収額は、令和4年度では約86億円となり、この額は年々増加しています。この現状を知っていますか。  
(○は1つ)



<調査結果>

ふるさと納税による減収額が年々増加していることについて知っているか聞いたところ、「知っている」(62.3%)が6割を超え、「知らない」(37.2%)が4割近くとなっている。

問9 区では、区民税流出の対策として、「流出の現状に関する区民への周知」「寄附の使い道に共感する区内・区外の方からの寄附募集」に取り組んでいます。この取り組みについて、ご意見をお聞かせください。  
(記述回答)

現状の周知徹底 (39 件)

(主な意見)

- 流出の現状に関する区民への周知は、広報紙等で毎度お知らせする必要がある。
- 広報やホームページをより多くの人に見てもらうために Instagram や Twitter を使う。
- 知らないことが多いので、チラシを配ったり、もっと周知したりすべき。
- 町会のような小さい集まりでの説明、その他の取り組みが効果的だと思う。

区外からのふるさと納税が増えるような取り組み、返礼品の工夫 (28 件)

(主な意見)

- 魅力ある返礼品やインセンティブなどが必要。
- 制度が存続するかぎりには世田谷区への納税を行えば見返りに貰える魅力ある何かを真剣に考え立案すべき。
- 返礼品が寄附者のモチベーションとなっている以上、返礼品に独自性をもたせたり、話題にしたりと試行錯誤するべきです。

使い道の明確化など、寄附募集の強化 (20 件)

(主な意見)

- ふるさと納税した場合、その使い方について寄附した者が「自分たち区民にメリットがある」と思う必要がある。単に「86億円も減収になるのでそれを止めてほしい」と PR するだけでは、他の自治体へのふるさと納税を減少させる事は無理であると思う。他の自治体からの返礼品の魅力に勝る具体的な区民への恩恵を周知すべきである。
- 「流出の現状に関する区民への周知」は知っていたが「寄附の使い道に共感する区内・区外の方からの寄附募集」は知らなかった。セットで周知できるような取り組みが良い。
- 世田谷ポイント寄附制度を構築すると思います。ポイントでの世田谷区の防災対策の推進であればポイント寄付します。



#### 減収・増収による影響の周知 (16 件)

(主な意見)

- 区民税がどのようなものに使われているかをもっと周知してはどうでしょうか。街灯、公衆トイレ、公園整備、みんなが当たり前のように使っているものへの影響があるのかどうか、知りたいです。
- まだまだ知らない人が多いと思います。具体的な税金の使い道や、税金が不足した場合、生活にどのような影響が出るかを積極的に知らせるべき。
- 人口そのものおよび納税人口も多いので流出額が目立つのだと思う。  
1人当たりの流出額を記載して身近に感じてもらう、この流出額があれば何ができたかを明示する、などが考えられる。

#### ふるさと納税の見直し・廃止希望 (15 件)

(主な意見)

- 区の窮状は理解するが、ふるさと納税制度の根本からの見直しが必要と考えます。国への見直しの働きかけを続けてほしい。返礼品や節税目当てを目的としていることに違和感を覚える。
- 国の制度自体が良くない。撤廃を働きかけてもらいたい。
- 区民税という税自体はその地域内にて使用されるべきであり、そこに在住の区民にとって納税すべき当然のことだと思う。

#### 良いと思う (13 件)

(主な意見)

- きちんと区民に報告するのは良い。
- 現取り組みに賛同します。

#### 区民でも返礼品がもらえるようになってほしい (8 件)

(主な意見)

- 区民税減収の記事を広報誌等で知り、全国のふるさと納税はしてみたいですが控えています。居住区では返礼品はいただけないことをHPで知り、区のふるさと納税に魅力を感じず、していません。区民でも返礼品をもらえるよう制度を変えてほしいです。
- 豪華にする必要はないと思いますが、返礼品が魅力のふるさと納税において、返礼品なしの寄附のみというのは、富裕層や慈善家ではない一般家庭ではなかなか難しいのではと思います。

**区民税の流出は仕方ない** (6件)

(主な意見)

- 止めることは難しいと思う。個人の趣味や利益といったことまで制限することになるので、この問題は致し方ない。
- 区民には高額所得者が比較的多く、現行のふるさと納税の仕組みでは区民税の減収はやむを得ない。

**取り組みを知らなかった** (6件)

(主な意見)

- そのような取り組みについて全く知りませんでした。周知というのとはどのような方法で実施しているのかと思いました。
- 区民に現状を知ってもらうのは大事だと思う。そこまで莫大な金額とは想像していなかったのが驚いた。

**他の対策を検討すべき** (5件)

(主な意見)

- 区税を増やすことに躍起になると、返礼品競争で疲弊します。区は違う方向性を目指すべき。明石市のように子どもへの予算を増やし、住んでいる人が楽しめる自治体として、人を集め、税収を増やした方が良い。
- 流出するなど呼びかけるよりは、より区内に資金が還流するような訴求をすること。世田谷野菜を売る、世田谷美術館・音楽会チケット、スポーツイベント 等々。

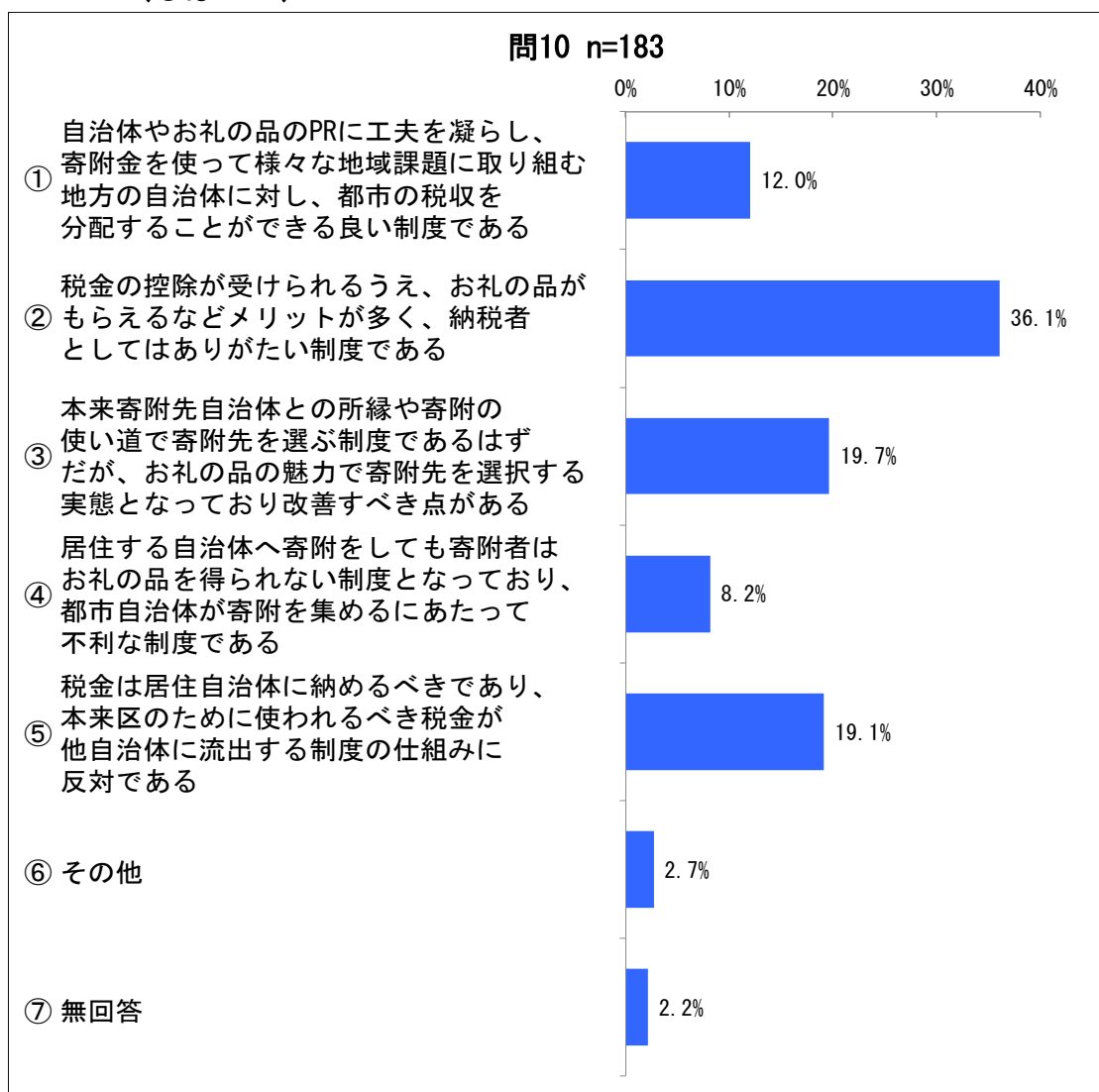
**その他** (26件)

(主な意見)

- 今のまま流出すると将来どんなに困るかということを広報で拝見しました。とても説得力がありました。
- 寄附そのものが節税のイメージが強すぎて、あまり良いイメージがない。そのため、色んな取り組みをアピールしても一般家庭には響き難いと思いました。
- 他区と比較して不足していると思うものが身近にある。そういう状況で区への期待が持ちにくい。区民の期待をタイムリーにくみ取る仕組みを整備してほしい。

問10 ふるさと納税制度について、最も近い考えを選んでください。

(○は1つ)

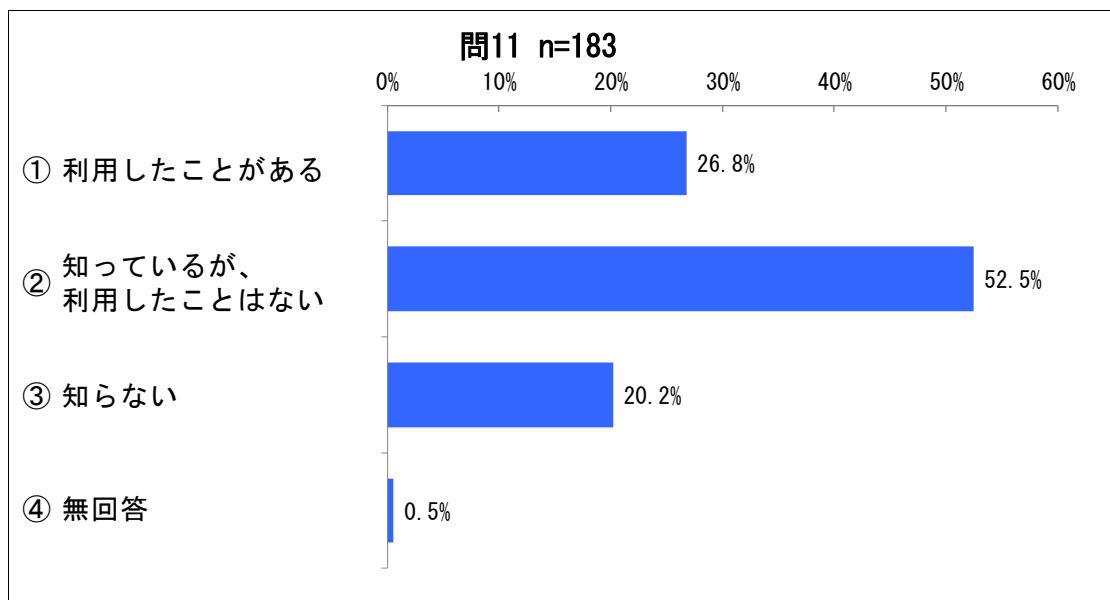


<調査結果>

ふるさと納税制度について、最も近い考えを聞いたところ、「税金の控除が受けられるうえ、お礼の品がもらえるなどメリットが多く、納税者としてはありがたい制度である」(36.1%)が3割半ばと最も高く、「本来寄附先自治体との所縁や寄附の使い道で寄附先を選ぶ制度であるはずだが、お礼の品の魅力で寄附先を選択する実態となっており改善すべき点がある」(19.7%)、「税金は居住自治体に納めるべきであり、本来区のために使われるべき税金が他自治体に流出する制度の仕組みに反対である」(19.1%)などと続いている。

## ■ 「せたがや Pay について」

問11 せたがや Pay を知っていますか。また、利用したことがありますか。  
(○は1つ)

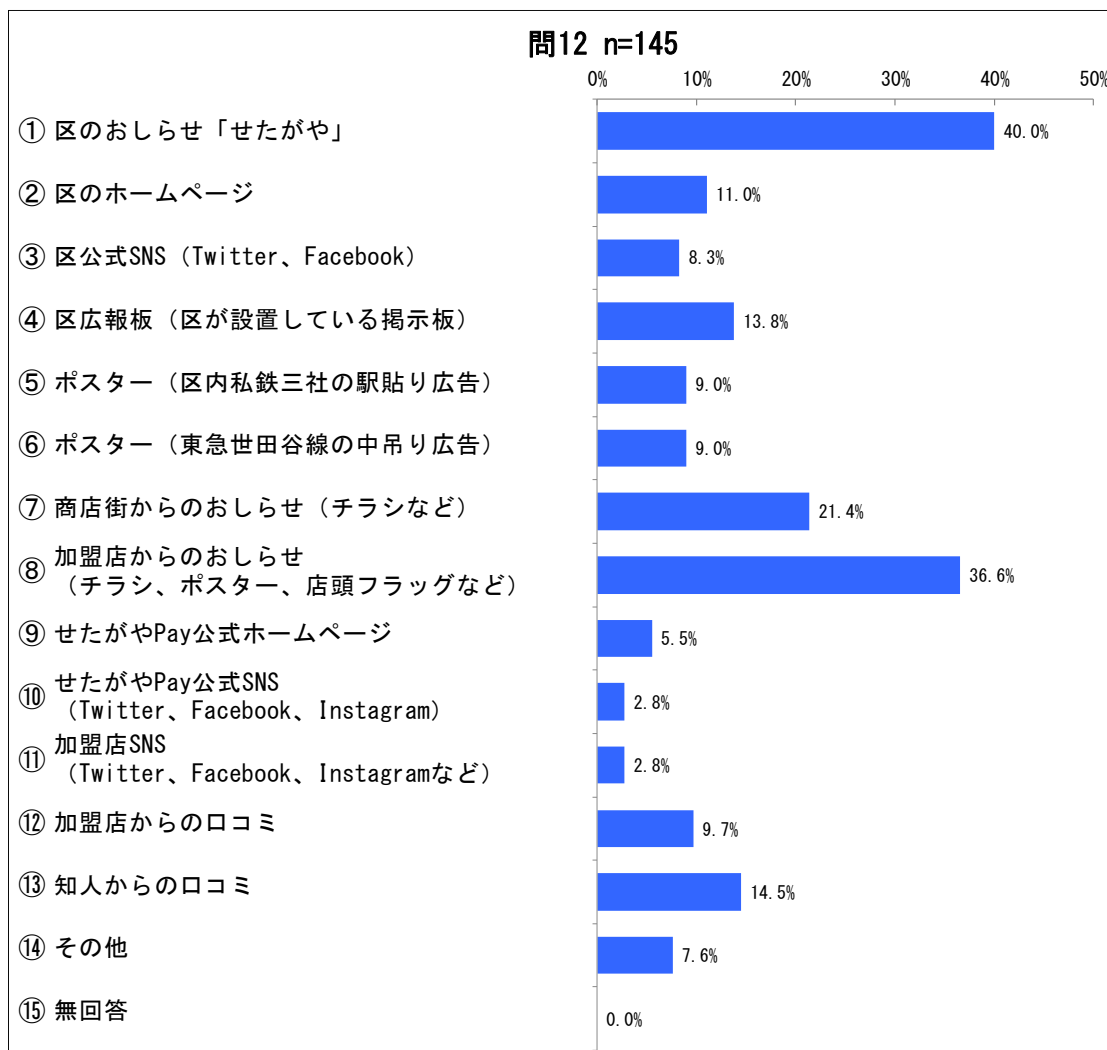


<調査結果>

せたがや Pay について知っているまたは、利用したことがあるか聞いたところ、「知っているが、利用したことはない」(52.5%)が5割を超え、「利用したことがある」(26.8%)、「知らない」(20.2%)と続く。

問12 問11で「①利用したことがある」「②知っているが、利用したことはない」と答えた方にお尋ねします。

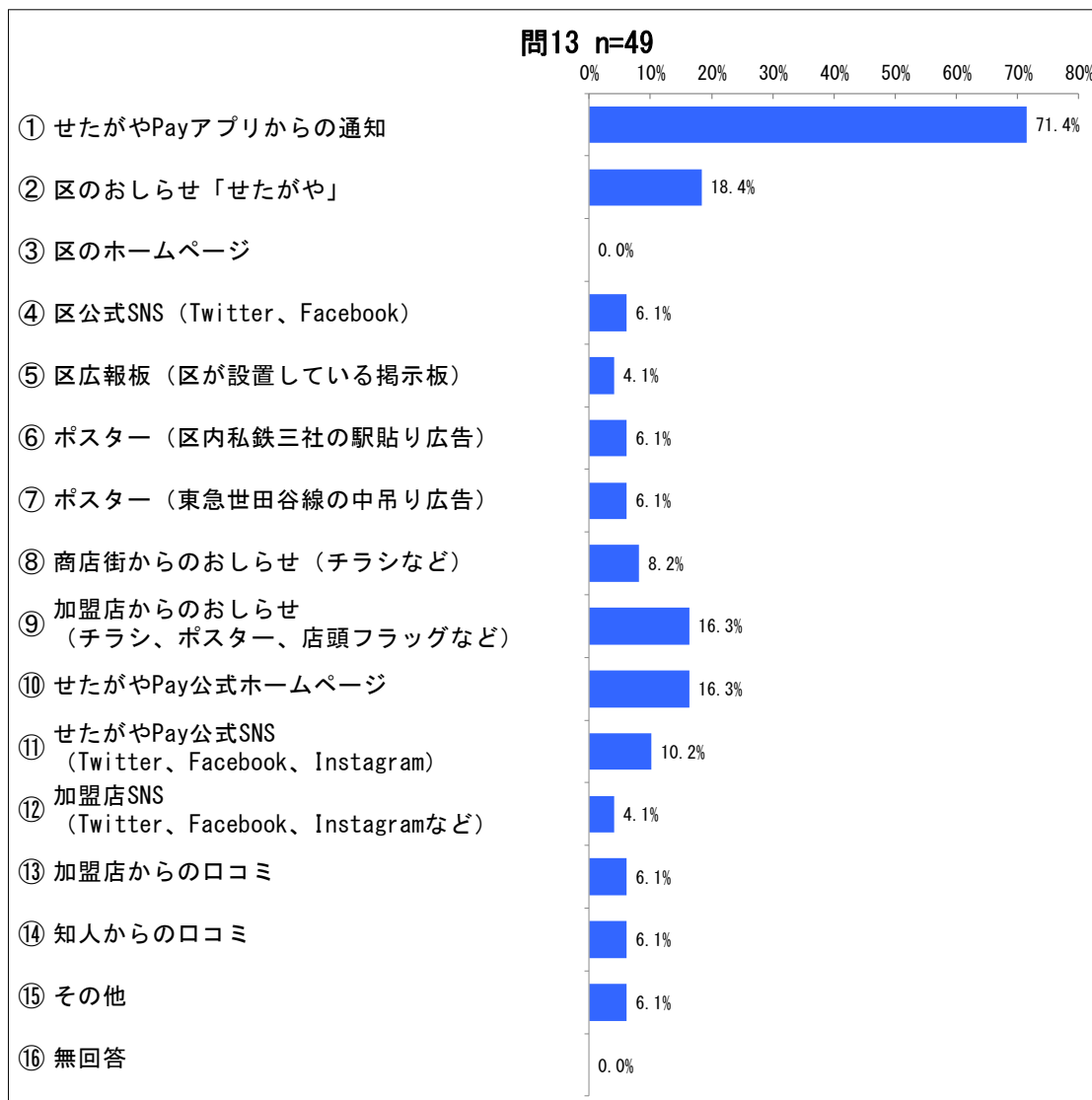
せたがやPayをどこで知りましたか。(〇はいくつでも)



<調査結果>

せたがや Pay を知っているまたは、利用したことがあると答えた方 (145 人) に、せたがや Pay をどこで知ったのか聞いたところ、「区のおしらせ「せたがや」」(40.0%) が 4 割、次いで「加盟店からのおしらせ (チラシ、ポスター、店頭フラッグなど)」(36.6%) が 4 割近くとなっている。

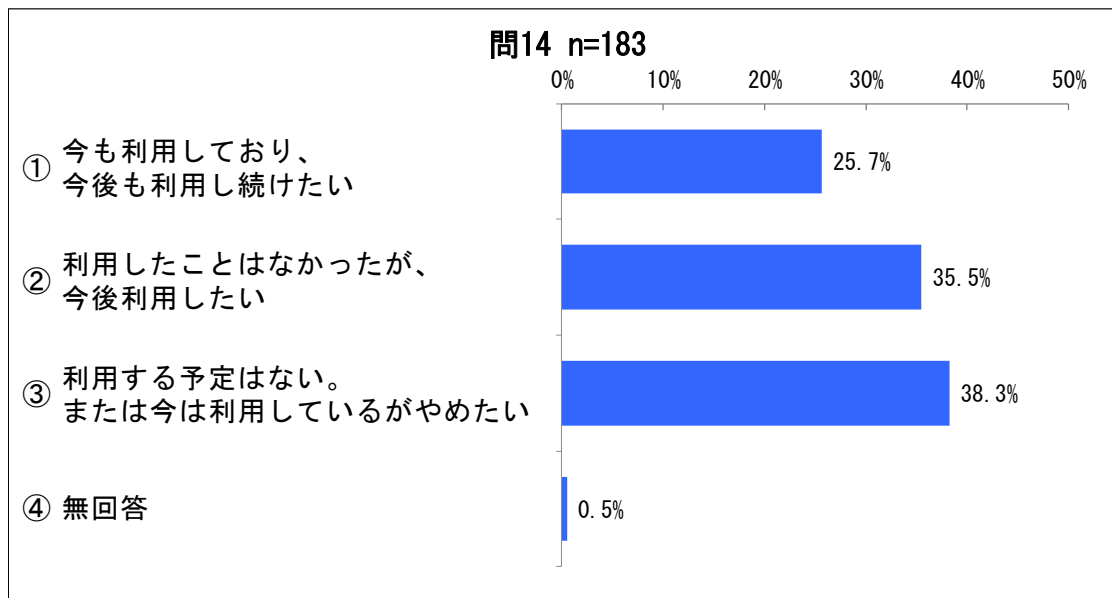
問13 問11で「①利用したことがある」と答えた方にお尋ねします。  
 せたがやPayの各種キャンペーン情報をどこで知りますか。  
 (〇はいくつでも)



<調査結果>

せたがやPayを利用したことがあると答えた方(49人)に、各種キャンペーン情報をどこで知るのか聞いたところ、「せたがやPayアプリからの通知」(71.4%)が7割を超え最も高い。次いで「区のおしらせ「せたがや」」(18.4%)が2割近く、「加盟店からのお知らせ(チラシ、ポスター、店頭フラッグなど)」(16.3%)と「せたがやPay公式ホームページ」(16.3%)が1割半ばとなっている。

問14 今後せたがや Pay を利用したいと思えますか。(○は1つ)

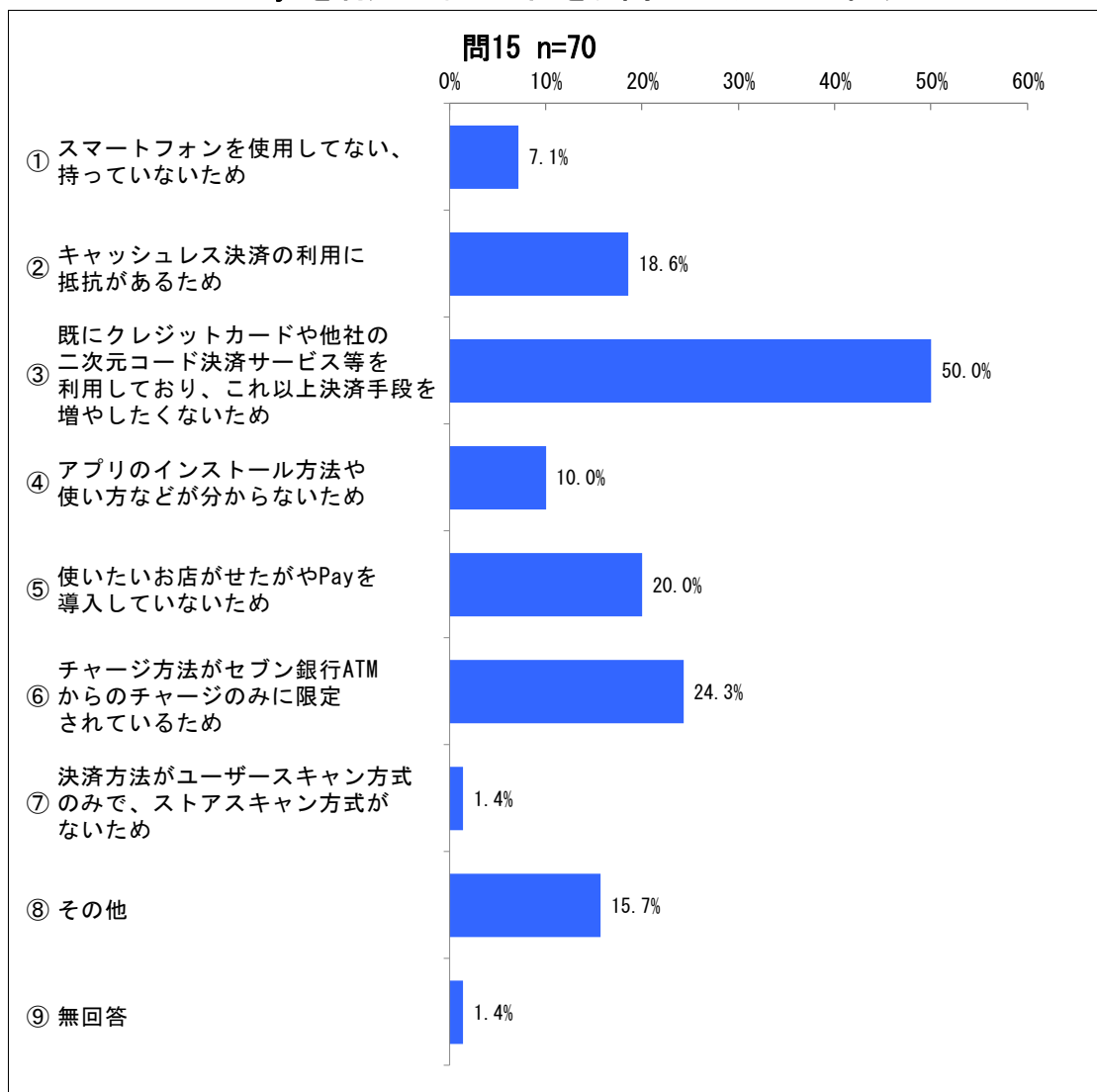


<調査結果>

今後せたがや Pay を利用したいと思うかについて聞いたところ、「利用する予定はない。または今は利用しているがやめたい」(38.3%) が4割近くと最も高い。以下「利用したことはなかったが、今後利用したい」(35.5%)、「今も利用しており、今後も利用し続けたい」(25.7%) と続く。

問15 問 14 で「③利用する予定はない。または今は利用しているがやめたい」と答えた方にお尋ねします。

せたがや Pay を利用しない理由をお聞かせください。(〇はいくつでも)

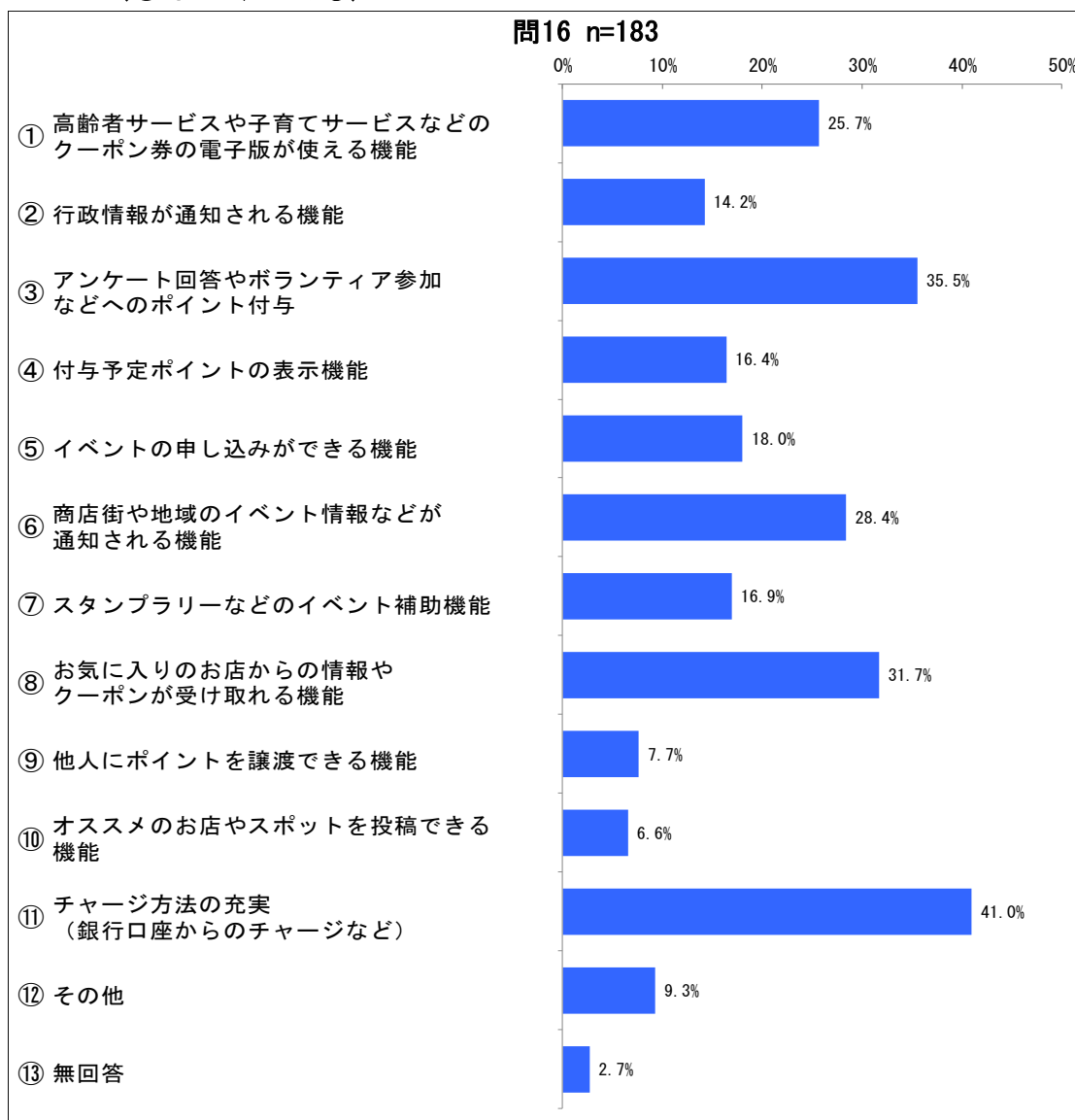


<調査結果>

せたがや Pay を「利用する予定はない。または今は利用しているがやめたい」と答えた方 (70 人) に、その理由を聞いたところ、「既にクレジットカードや他社の二次元コード決済サービス等を利用しており、これ以上決済手段を増やしたくないため」(50.0%) が 5 割と最も高い。「チャージ方法がセブン銀行 ATM からのチャージのみに限定されているため」(24.3%) と「使いたいお店がせたがや Pay を導入していないため」(20.0%) は、2 割以上となっている。



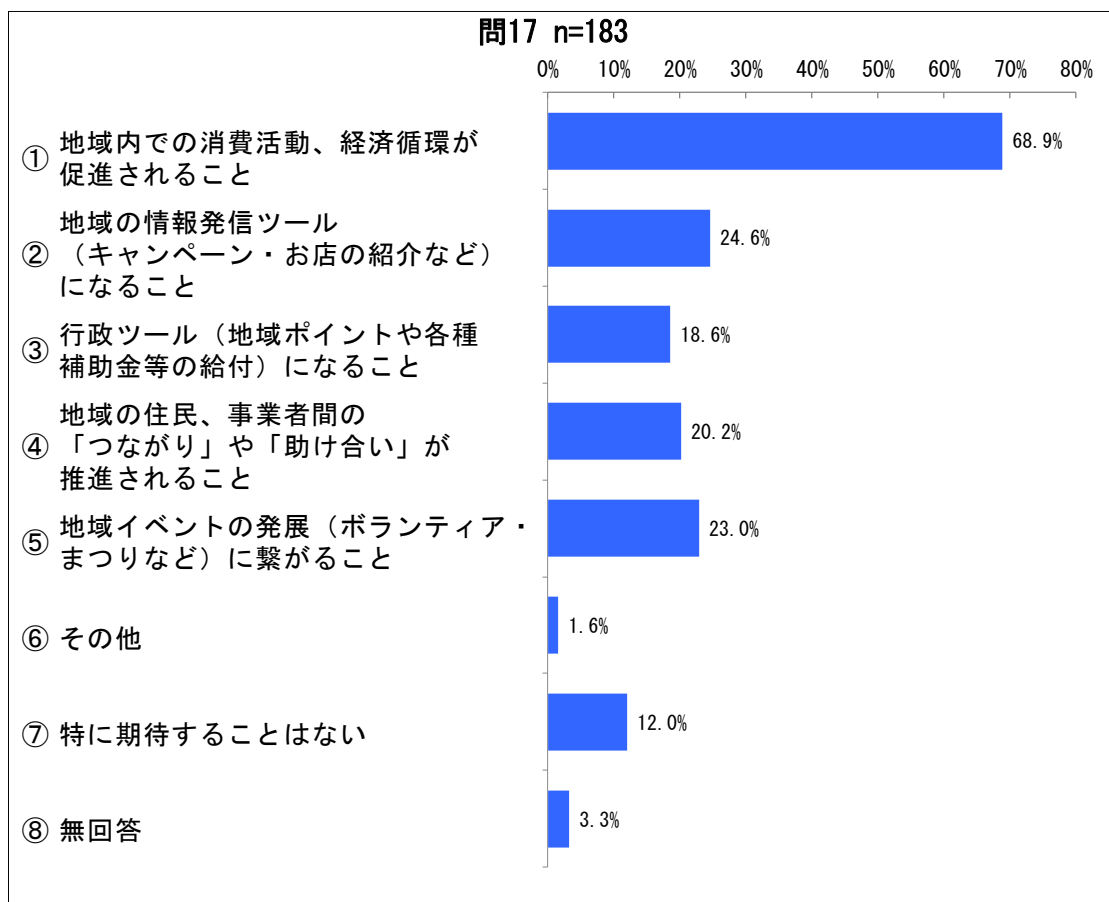
問16 せたがや Pay は単なる決済ツールだけではなく、利用者への通知、アンケート、ポイント付与など、様々なサービスへの活用も検討しています。どのような機能を希望されますか（一部実施済、あるいは実施予定）。（〇はいくつでも）



<調査結果>

せたがや Pay にどのような機能を希望するか聞いたところ、「チャージ方法の充実（銀行口座からのチャージなど）」（41.0%）がほぼ4割と最も高い。次いで「アンケート回答やボランティア参加などへのポイント付与」（35.5%）と「お気に入りのお店からの情報やクーポンが受け取れる機能」（31.7%）は3割以上となっている。

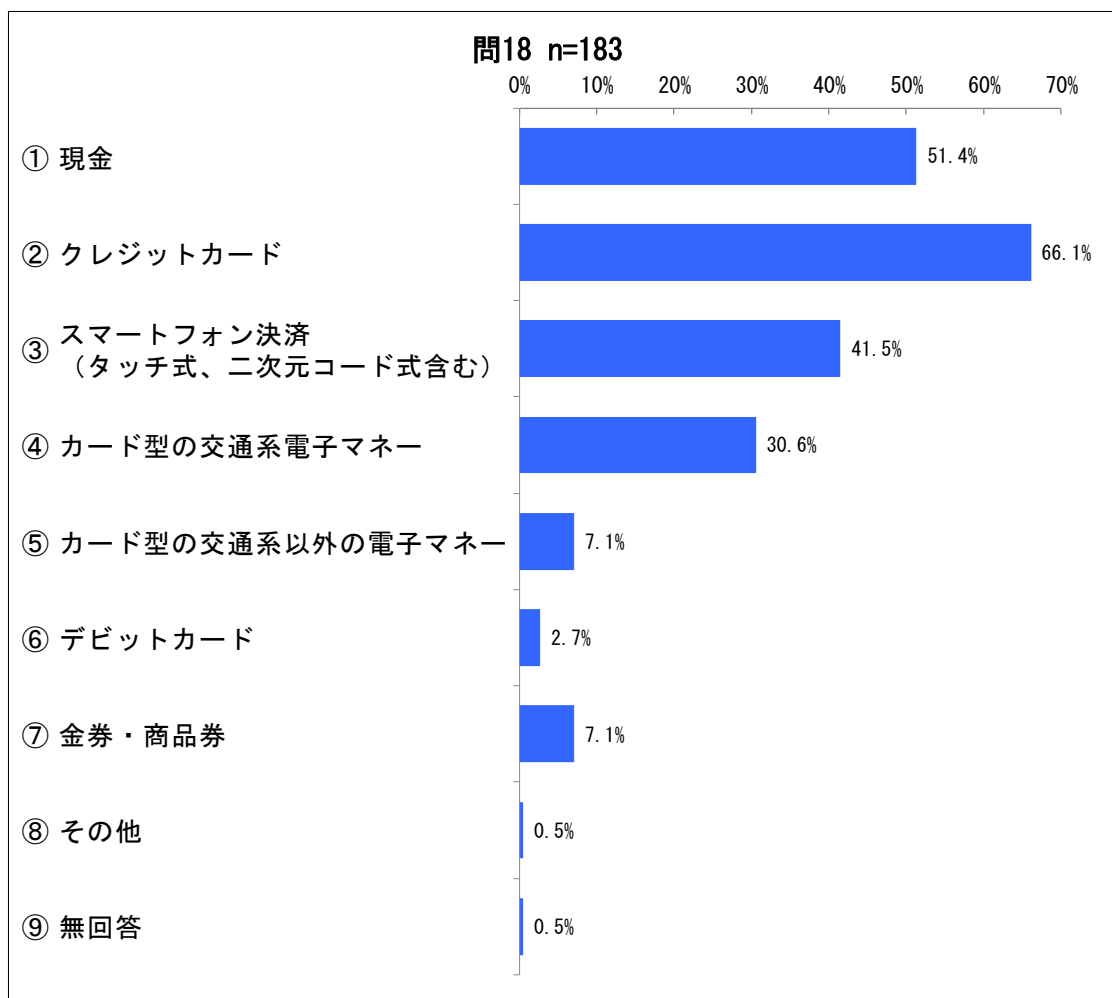
問17 地域への影響として、せたがや Pay に期待することは何ですか。  
 (〇はいくつでも)



<調査結果>

地域への影響として、せたがや Pay に期待することは何か聞いたところ、「地域内での消費活動、経済循環が促進されること」(68.9%)が7割近くと最も高い。「地域の情報発信ツール (キャンペーン・お店の紹介など) になること」(24.6%)、「地域イベントの発展 (ボランティア・まつりなど) に繋がること」(23.0%)、「地域の住民、事業者間の「つながり」や「助け合い」が推進されること」(20.2%)は2割以上となっている。

問18 日常のお買い物や飲食・サービス（オンラインショッピングや通信販売は除く）でよく利用する決済手段は何ですか。（〇はいくつでも）



<調査結果>

日常の買い物などでよく利用する決済手段について聞いたところ、「クレジットカード」（66.1%）が最も高く、「現金」（51.4%）も5割を超えている。以下、「スマートフォン決済（タッチ式、二次元コード式含む）」（41.5%）、「カード型の交通系電子マネー」（30.6%）などと続く。

## 問19 せたがや Pay 事業全般に対するご意見をお聞かせください。(記述回答)

使える店舗が少ない・増やしてほしい (42件)

(主な意見)

- 加盟店がもっと増えると良い。高齢者が経営しているお店など、加入に抵抗があるのかもしれないが、加入すると利用しやすくなると思うので、参加してほしい。
- コンビニやスーパー、ドラッグストアでも使用できるようにしてほしい。

ポイント還元・キャンペーンについて (23件)

(主な意見)

- 継続性が大事だと思います。断続的にイベントやキャンペーンを実施すべきです。
- 引き続き継続していただき、キャンペーン等があれば、さらに利用する機会が増えると思う。

使ってみたい・興味がある (20件)

(主な意見)

- ポイント付与等、様々なサービスへの活用の充実が広がれば、是非使ってみたいと思いました。
- ポイント還元率も良さそうなので利用を検討してみたい。

メリットについて (18件)

(主な意見)

- 他の決済方法に比べて便利さやメリットをアピールすべき。
- 交通系電子マネーやクレジット決済とのメリットデメリットが良く分からない。

登録・操作について (16件)

(主な意見)

- 高齢の方が使いやすくなるような設計をするべき。
- アプリのダウンロードの仕方や操作がわからず、使用に不安があります。是非「せたがや Pay」利用の為のスマホ研修充実して下さい。

広報活動について (15 件)

(主な意見)

- どこで使えるのかわからないので、もう少し周知を徹底したら良い。
- まだまだ宣伝不足で加入者と加入店が足りないと思います。工夫して推進して下さい。

良い、利用している (14 件)

(主な意見)

- 良い制度だと思いますので、長期政策として運用ください。
- 区内の小規模事業者(飲食店、小売り業者)への販売促進につながっており、とても有効だと感じている。

世田谷独自でやる必要はない (13 件)

(主な意見)

- わざわざ区で開発するよりも既存のシステムと連携した方が普及しやすいと思いました。
- いろいろな Pay サービスがある中で、新たなものを入れるのは面倒。できれば既存のものとの連携があると良い。

キャッシュレス決済が不安 (11 件)

(主な意見)

- スマホの決済機能に信頼が置けない。
- 「キャッシュレス決済」に抵抗があります。年代的にということもあると思いますが、使い方など含めてよく分かりません。

チャージについて (11 件)

(主な意見)

- クレジットカードでチャージできるようにしてほしい。
- チャージするときにわざわざコンビニまで行かないといけないのが面倒です。銀行口座から直接引き落とされるなど、使いたいときにすぐチャージできる仕組みにしてほしい。

**その他** (30 件)

(主な意見)

- スマートフォンなどを使用してない人達が利用できるシステムはありますか。
- 維持コストが掛かりそう。
- 23 区で巨大な世田谷区、日本の見本となるような、発信できる区になって貰いたい。さらなる世田谷ブランドの確立を期待します。
- 区境に住んでいるので、大田区や目黒区の店を使うことが多く、実用的でない。
- 今後も利用するつもりはない。
- 公式ウェブがとても見にくく、かつ分かりにくいです。
- 区民が経営している中小店舗に限り、杉並区や狛江市など近隣地域の店舗でも使えるようにしてほしい。
- スマホが無くても、Suica などで使えるようにしてほしい。
- 今後の展開としてポイントを送り合えるとかボランティアや清掃活動、地域の活動に対してポイントが付与されるといいですね。