

報道関係各位

2024年10月23日  
株式会社ナック / 証券コード 9788

## 安全なはずのウォーターサーバーに潜む意外な落とし穴とは？ 利用者の約7割が衛生面に不安、約9割がメーカー側での定期メンテナンスを求める声 【株式会社ナックがウォーターサーバー利用者へ意識調査を実施】

株式会社ナックの宅配水サービス「クリクラ」は、自社のサービス利用者だけでなく、他社のウォーターサーバー利用者も含めた幅広い消費者を対象に、水の安全性と衛生管理に関する意識調査を実施しました。

近年、消費者の健康意識と水に対する安全意識が高まる中で、水道水やウォーターサーバーの衛生面への不安が浮き彫りになっています。本調査では、**消費者の衛生管理に対する意識**と、**見落としがちなウォーターサーバー内部の衛生面の実態**が明らかになりました。

### 【調査結果のポイント】: ウォーターサーバー利用者 1100人への意識調査

- ウォーターサーバー利用者の約6割が、水道水を飲むことに抵抗がある
- 利用者の約7割が、内部の衛生面に不安を持っている
- 利用者の約8割が、自身でウォーターサーバーのお手入れをしたことがある
- 利用者の約8割が、内部の定期的なお手入れが必要だと考えている
- 利用者の約6割が、サーバー本体の交換をしたことがある(うち5割弱が衛生面が気になったと回答)
- 利用者の約9割が、定期メンテナンスのために、メーカー側でサーバー交換をしてもらえると安心する

### 【調査概要】

調査期間: 2024年9月27日～10月4日

調査方法: 大手リサーチ会社によるインターネット調査

調査地域: 全国

調査対象: 20代以上の男女 215,060名から、ウォーターサーバー利用中の方を選出して本調査を実施

※調査結果をご紹介いただく際は、「株式会社ナック調べ」と注釈をご記載ください。

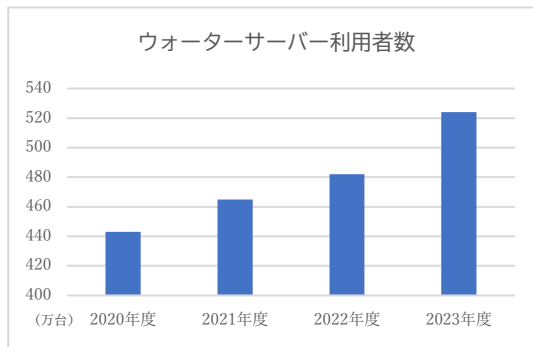
2011年の東日本大震災を契機に、ウォーターサーバー市場は大きく成長しました。

具体的な背景としては、震災による水不足を経験し、一般家庭での備蓄水需要が急速に高まったことに加え、水道水から放射性物質が検出されたことで、人々の水に対する意識が変わったことが挙げられます。それが大きな要因となり、その後も市場は順調に成長してまいりました。

**この10年間で市場規模は約2倍にまで拡大しています。**

近年、PFASによる水道水や天然水への水質被害などにより、消費者の意識はさらに変わりつつあります。そのため、クリクラでは、ウォーターサーバー利用者が、サーバー自体の衛生面について

どのような意識を持っているのか、一般消費者 215,060名の中から、ウォーターサーバー利用中の方 3,279名を選出して意識調査を実施。そのうち 1,100名から回答を得ることが出来ました。



出所: JDSA 日本の宅配水業界統計データ

<<次ページ以降に、具体的な調査結果を記載しております。>>

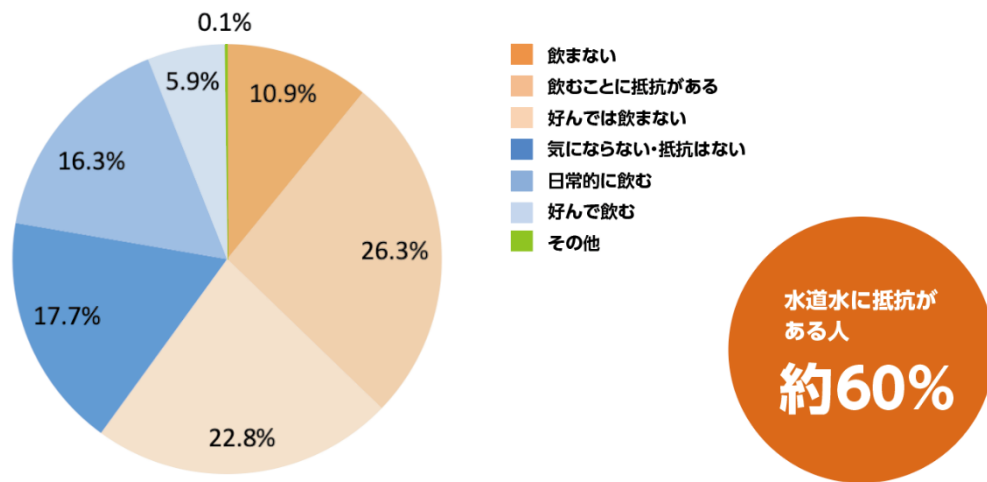
### 【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ナック 〒163-0675 東京都新宿区西新宿 1-25-1 新宿センタービル 42F

広報担当: 小林、加藤 TEL: 03-5772-1454 / TEL: 080-3524-5659 (小林) MAIL: press-creacla@nacco.com

## 1. 水道水を飲むことに抵抗がある人は約 6 割

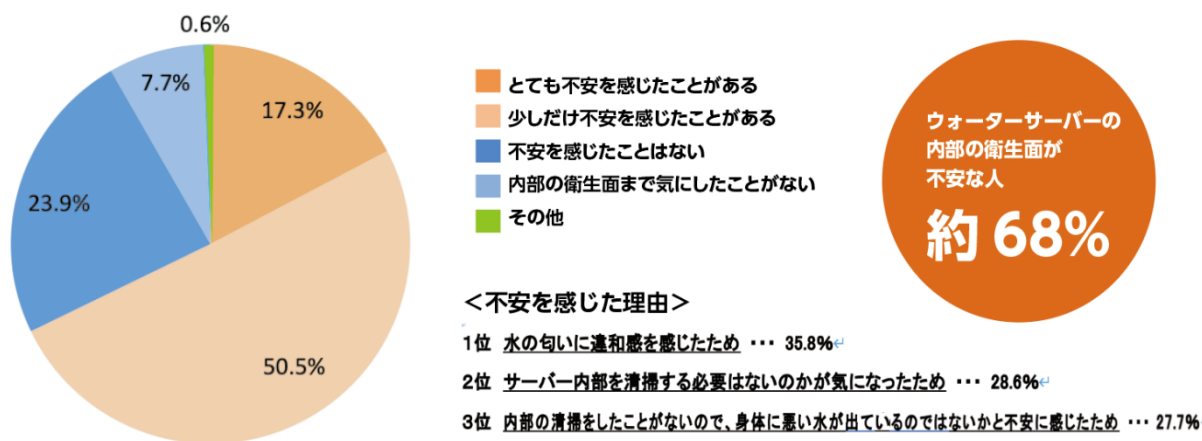
水道水を飲むことに対して、どのような印象を持っていますか？ (n=1100)



ウォーターサーバー利用者の中で、過半数以上の約 6 割の人が水道水を飲むことに抵抗があるという結果が出ています。近年、全国で PFAS の検出が相次ぎ、政府も対応策として「水の安全確保」への実態把握と対応策をにかけていることもあり、今後も消費者の意識は変異していくのではないかと予想できます。

## 2. 内部の衛生面に不安を感じている利用者は約 7 割

ウォーターサーバー内部(タンク・配管等)の衛生面に不安を感じたことはありますか？(n=1100 複数回答可)

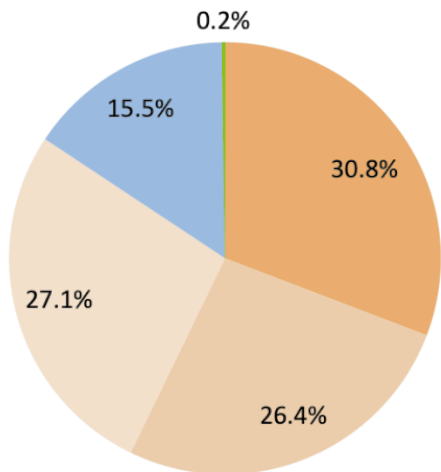


ウォーターサーバー利用者の約 7 割が内部の衛生面に不安を持っているという調査結果は、業界にとって重要な課題を提示しているといえます。ウォーターサーバーのお水を安心してご利用いただくためには、各メーカーから、サーバー内部の衛生面についての正しい情報を発信していく必要があると考えられます。

**【本件に関するお問い合わせ先】**  
 株式会社ナック 〒163-0675 東京都新宿区西新宿 1-25-1 新宿センタービル 42F  
 広報担当: 小林、加藤 TEL: 03-5772-1454/TEL: 080-3524-5659 (小林) MAIL: press-creacla@nacco.com

### 3. 自身でウォーターサーバーのお手入れをしたことがある人は約 8 割

使用しているウォーターサーバー(表面本体・給水口等)をご自身でお手入れしたことがありますか？  
(n=1100 複数回答可)



- 定期的にお手入れしている
- 大掃除などのタイミングでお手入れしている
- 汚れが気になった時にお手入れしている
- お手入れしたことはない
- その他

自分でお手入れを  
してみたことがある人  
**約 84%**

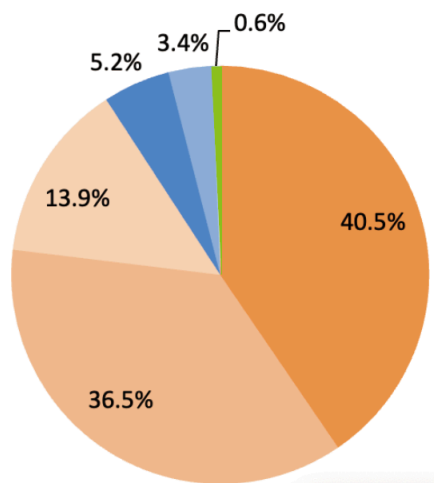
<自身でお手入れした部分>

- 1位 給水口周辺 ... 75.1%
- 2位 サーバー本体の外側 ... 58.3%
- 3位 ボトル差込周辺 ... 46.3%
- 4位 サーバー内部のタンクや配管等 ... 15.8%
- 5位 その他 ... 0.2%

大半の利用者が自身でウォーターサーバーのお手入れを行っていることは、消費者の衛生意識の高さを示しています。しかし、自分でお手入れをしたことがあると回答した人でも、自身でお掃除できる箇所は、ウォーターサーバー本体の外部に留まっている人が多く、ここにサーバーのメンテナンス(衛生管理)に対する課題があると考えられます。

### 4. ウォーターサーバー内部の定期的なお手入れが必要だと思う人は約 8 割

サーバー内部(タンク・配管等)の定期的なお手入れは必要だと思いますか？ (n=1100)



- 定期的なお手入れは必要だと思う
- お手入れしないよりも定期的にお手入れした方が良いと思う
- 汚れが気になった時にお手入れすれば問題ないと思う
- 定期的なお手入れをしなくてもそれほど問題はないと思う
- 定期的にお手入れしなくても全く問題はないと思う
- その他

定期的なお手入れは  
あった方が良いと  
思っている人  
**約 77%**

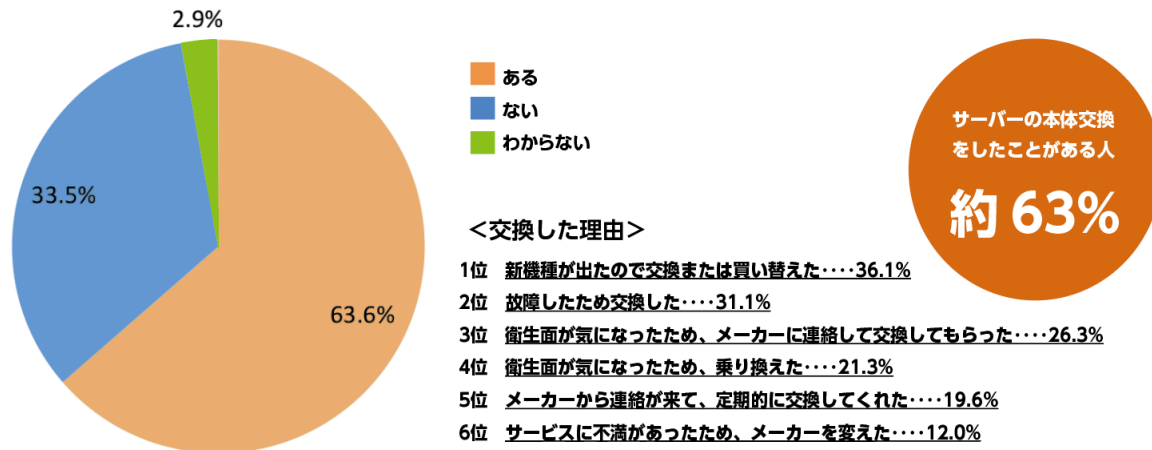
ウォーターサーバー利用者の約 8 割が「内部の定期的なお手入れは必要だ」と思っていることから、自身で目視することが難しく、お手入れするのが困難なタンクや配管などへの衛生意識の高さが読み取れます。しかし、ウォーターサーバーの構造上、専門知識がなければ内部をお手入れすることは困難なため、各メーカーには、メーカー側で清掃や交換をするか、サーバー本体の構造を変えるなどの対策が求められます。

**【本件に関するお問い合わせ先】**  
 株式会社ナック 〒163-0675 東京都新宿区西新宿 1-25-1 新宿センタービル 42F  
 広報担当: 小林、加藤 TEL: 03-5772-1454/TEL: 080-3524-5659(小林) MAIL: press-creacla@nacco.com

## 5. ウォーターサーバー本体の交換をしたことがある人は約 6 割

ウォーターサーバーの利用期間中に、サーバー本体の交換をしたことがありますか？ (n=1100 複数回答可)

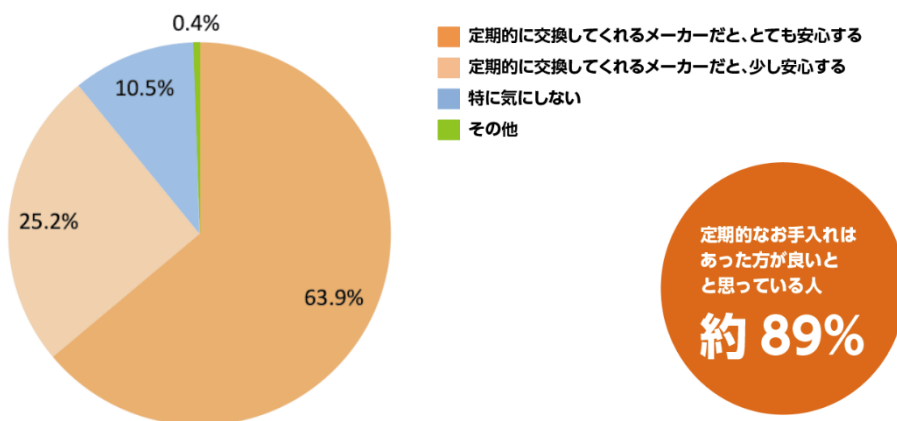
### そのうち 5 割弱の人が、衛生面が気になったと回答



衛生面が気になって交換もしくは乗り換えた方が 5 割弱であることから、ウォーターサーバー利用者の中で一定数の人が、利用を続ける中でサーバーの衛生面が気になりだしていることが読み取れます。また、交換や乗り換えを伴っていることから、前の設問での傾向を踏まえると、ウォーターサーバー内部の衛生面を気にして交換・乗り換えを行っていることが予想されます。

## 6. 利用者の約 9 割が、ウォーターサーバー内部の洗浄・メンテナンスのために、定期的にメーカー側でサーバー交換してもらえると安心すると回答

メーカー側で定期的に、サーバー内部の洗浄・メンテナンスのためにサーバー交換してもらえると安心ですか？ (n=1100)



ウォーターサーバー利用者の約 9 割が、メーカーによる定期的なサーバー交換を望んでいる結果となりました。しかし、ウォーターサーバー業界の実態としては、まだまだメーカー主体でのメンテナンス・交換が徹底されていないのが実情であり、今後の業界全体の健全化のためにも、メーカー各社が、内部の衛生面を保証できるだけのメンテナンスサービス等を徹底し、販売後にもウォーターサーバーの衛生管理に取り組んでいくことが求められます。

### 【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ナック 〒163-0675 東京都新宿区西新宿 1-25-1 新宿センタービル 42F  
 広報担当: 小林、加藤 TEL: 03-5772-1454/TEL: 080-3524-5659 (小林) MAIL: press-creacla@nacco.com

## <アンケート結果より>

ウォーターサーバー利用者の大半が、サーバー内部の衛生面に不安を感じ、ご自身でのお手入れも行っている結果となりました。一方で、ウォーターサーバー内部の清掃は一般消費者が手軽に行えるものではないため、メーカー側でのメンテナンスや交換対応による「安心・安全」を求める人が約9割もいることが分かりました。

ウォーターサーバー業界の今後の対策としては、メーカー各社が定期的にメンテナンスや交換を義務付けるなど、徹底したサーバー本体の衛生管理が求められます。

## <1年放置のウォーターサーバー、驚きの雑菌増加数>

クリクラ中央研究所(R&D施設)の小林麻比研究員によると、1年以上お手入れをしていないウォーターサーバーでは、コックから採取した水中の細菌数が、多いもので1ml中に $10^3$ オーダーまで増殖していることが明らかになっています。これは、水道水の水質基準の10倍以上の細菌数です。

これらの結果は、安心・安全を求めてウォーターサーバーを選択する消費者が多い一方で、適切なメンテナンスを怠ると、かえって衛生面でのリスクが高まる可能性を示唆しています。

## <定期的なお手入れがもたらす安心>

クリクラでは、2002年の事業開始以来、「安心・安全」を理念に、徹底した衛生管理に取り組んでまいりました。事業開始当初から、衛生管理に厳しい基準を持つヨーロッパでは主流の「サーバーメンテナンスの義務化」にもいち早く取り組み、お客様が毎日飲むお水を「安心・安全」にお届けできるよう努めてまいりました。

安全で清浄な水を継続的に利用するためには、定期的な「お手入れ」が不可欠です。日常の利用の中で、給水口やボトル差込口の清掃を定期的に行い、ウォーターサーバーの衛生状態を保つことが必要です。



また、利用者ご自身の定期的なお手入れだけではなく、ウォーターサーバーのメーカーや専門業者による定期的な点検や洗浄などの「メンテナンスサービス」を利用することも効果的です。日常のお手入れでは行き届かない内部タンクや配管等の洗浄、専門的な知識が必要な部品の交換など、ご家庭では対応が難しい箇所については、定期的にケアすることが大切です。

## <専門家によるコメント>

古畑 勝則 氏 (麻布大学 教授 生命・環境科学部 臨床検査技術学科)

ウォーターサーバーを利用し続けると、どうしても内部に汚れが蓄積し、それをメンテナンスによって除去しないと細菌が増殖します。細菌が増殖するとバイオフィーム(生物膜)を形成します。バイオフィームは細菌のすみかですから、さらに細菌汚染は拡大し、悪循環が続きます。その結果、冷水に異臭がしたり、味に変化が起こる場合もあります。こうした状況を改善するには、必ずメンテナンスが必要です。ウォーターサーバーを利用するには適切なメンテナンスは必須です。

### 【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ナック 〒163-0675 東京都新宿区西新宿 1-25-1 新宿センタービル 42F

広報担当: 小林、加藤 TEL: 03-5772-1454/TEL: 080-3524-5659(小林) MAIL: press-creacla@nacco.com



## - 補足資料 -

■株式会社ナックについて <https://www.nacoo.com/>

当社は、1971年に株式会社ダスキンのフランチャイズ加盟店として創業して以来、「暮らしのお役立ち」を軸として、積極的な事業領域の拡大を行ってまいりました。2021年には創業50周年を迎え、現在ではダスキン事業を中核とするレンタル事業に加え、宅配水事業を展開するクリクラ事業、地場工務店の経営支援を行う建築コンサルティング事業、住宅事業、美容・健康事業と、「暮らし」と「住まい」に関わる幅広い領域において全国のお客様とダイレクトにつながりを持ち、さらなる成長を続けております。

■クリクラについて <https://www.crecla.jp/>

13年連続お客様満足度 No.1※ の「クリクラ」は、2002年の事業開始以来、「安心・安全」を理念に、現在約500拠点の配送ネットワークでご家庭やオフィスに直接製品を配送しています。環境に配慮したサステナブルなボトルの採用や輸送によるCO2削減、サーバーの100%リサイクルなどの循環型社会を目指した取り組みを行うとともに、今後もクリクラに携わる研究員、メンテスタッフ、配送員などすべてのプロフェッショナルが協力のもと、お客様へ安心・安全なお水をお届けしてまいります。

※2023年12月ニフティ株式会社調べ「宅配水に関する調査」

■クリクラの定期メンテナンス <https://www.crecla.jp/article/000180/>

クリクラでは、月額460円(税込)の「あんしんサポートパック」に加入することで、年1回のメンテナンスが受けられます。このパックには、故障時の無償対応や専門スタッフによるサポートも含まれています。

## ■クリクラ中央研究所について

2011年4月に、宅配水の研究開発を行う国内初のR&Dセンター「クリクラ中央研究所(東京都町田市)」を開設しました。施設内には、「ボトル検査室」「微生物検査室」「官能検査室」「サーバー検査室」の4つの専門施設を設け、原材料から製品になるまでの生産工程を分析し、クリクラの更なる安全性を確保する為、品質に関わる研究開発(理化学検査・微生物検査・官能検査・放射性物質の簡易測定)等を実施してまいりました。



また、全国に44拠点ある製造工場の運転データ集約やデータ解析、遠隔監視ができる中央管理センターの役割も果たしています。

## ■株式会社ナック 会社概要

社 名 : 株式会社ナック  
設 立 年 : 1971年5月20日  
資 本 金 : 6,729,493,750円  
代 表 者 : 吉村 寛  
社 員 数 : 連結1,636名(2024年3月末現在)  
本 社 所 在 地 : 東京都新宿区西新宿1-25-1 新宿センタービル42階  
電 話 番 号 : 03-3346-2111(代表)

## 【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ナック 〒163-0675 東京都新宿区西新宿1-25-1 新宿センタービル42F

広報担当: 小林、加藤 TEL: 03-5772-1454/TEL: 080-3524-5659(小林) MAIL: press-creacla@nacoo.com