

通信サービスの品質と 情報提供に関する調査結果

総務省 総合通信基盤局
電気通信技術システム課

平成21年5月13日

アンケート調査の概要

- 電子メールやインターネット接続サービスに利用者が求める品質水準や、サービスの現状、トラブル経験等について調査

調査の概要

- 全国のインターネット利用者500人を対象に、ウェブアンケートを実施
(男女各250人、20代、30代、40代、50代、60代以上各100人ずつ)
- 民間調査会社のアンケートパネルを利用
- 平成21年4月28日～29日実施

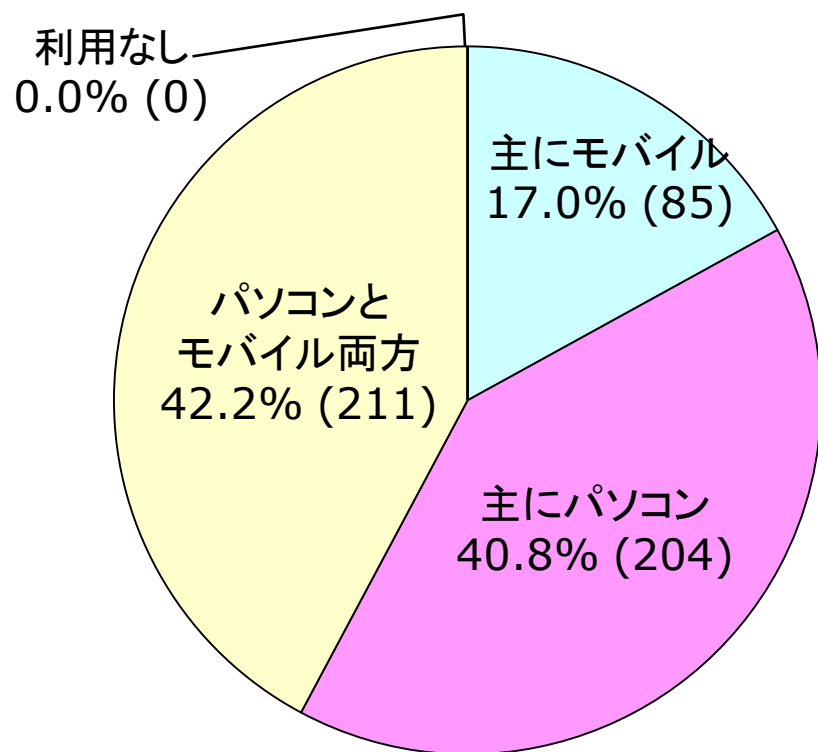
主なテーマ

- 電子メールの遅延はどの程度までが許容範囲か
- ネット接続の通信速度に満足しているか、期待値はどれくらいか
- メール遅延、不達など情報通信トラブルの経験率はどれくらいか
- 通信障害に関する情報提供を利用しているか
- どのような方法での情報提供を望んでいるか

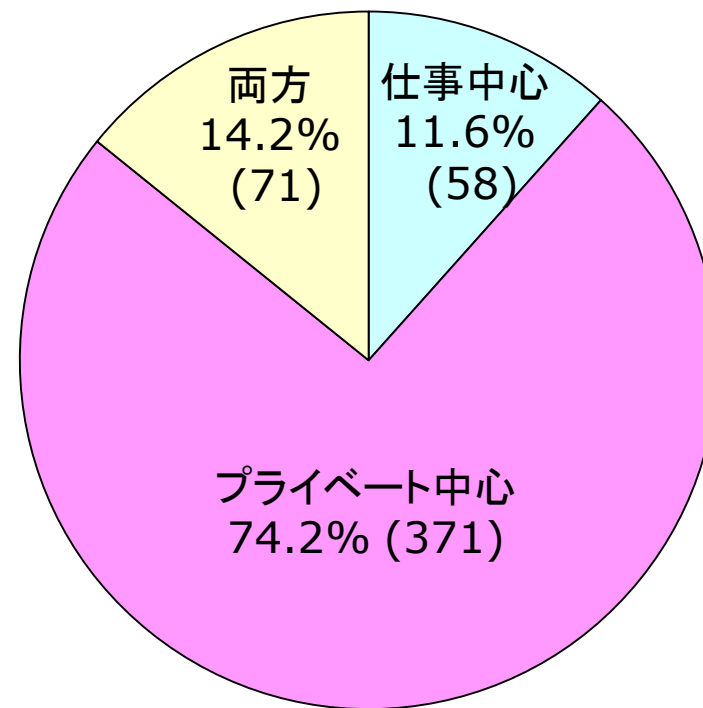
電子メールの利用状況と用途

- 利用状況は「主にパソコン」、「パソコンとモバイル両方」が半々
- 用途は大多数が「プライベート」を中心

電子メールの利用状況

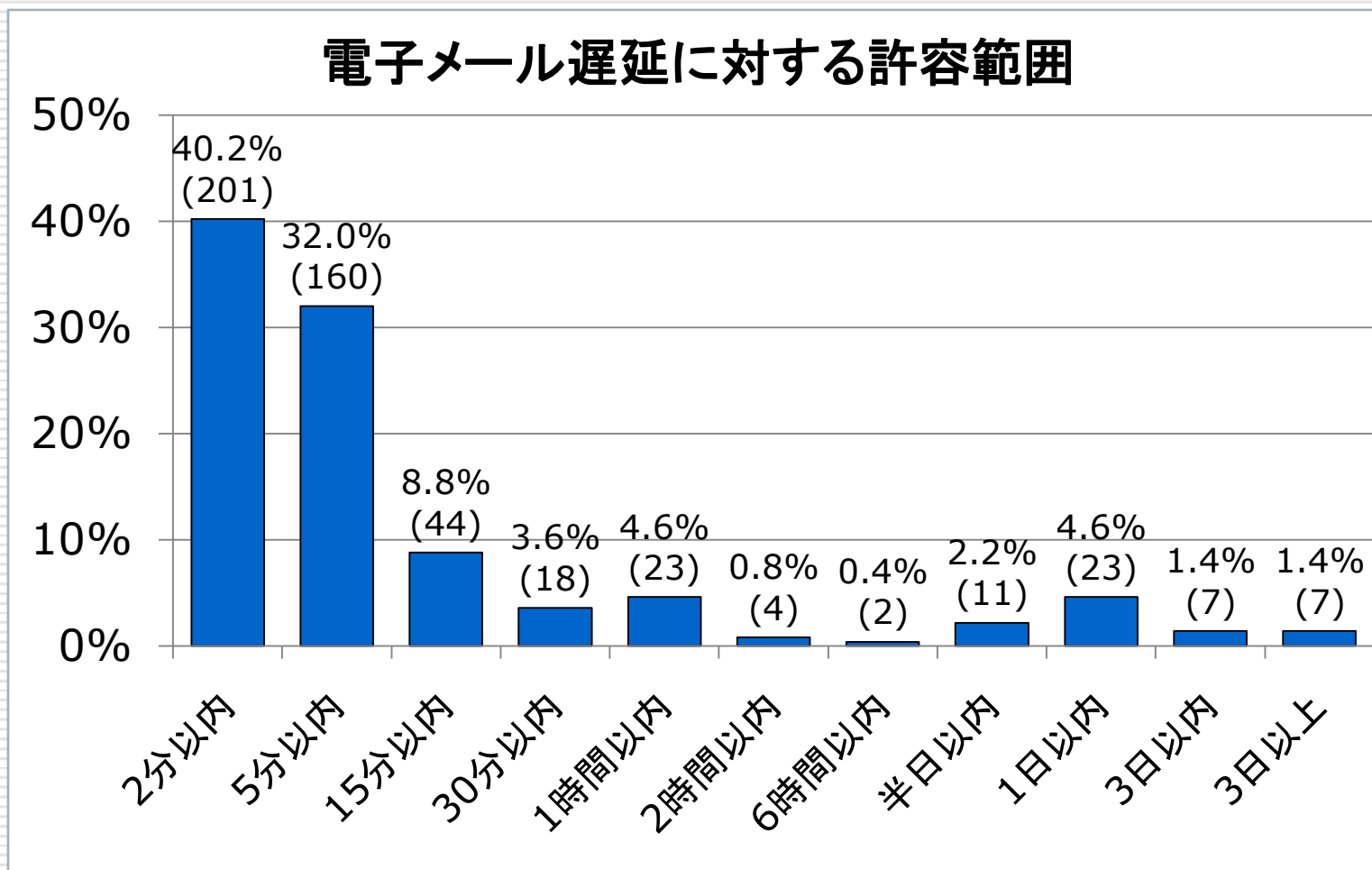


電子メールの用途



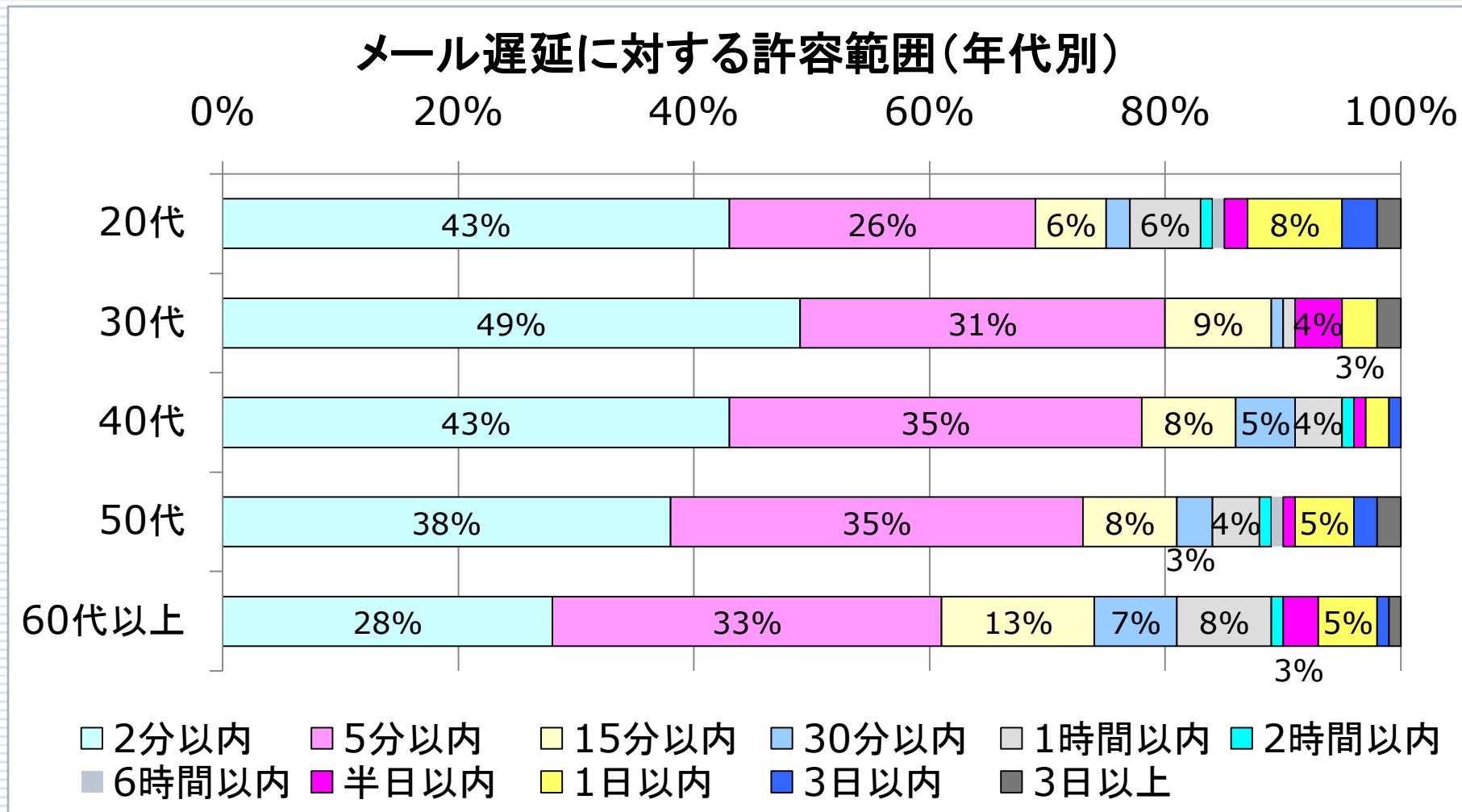
電子メール遅延に対する許容範囲①

- 7割以上が「5分」までと回答し、即時性を求めている
- 9割が「2時間」まで、97%が「1日」までと回答している



電子メール遅延に対する許容範囲②

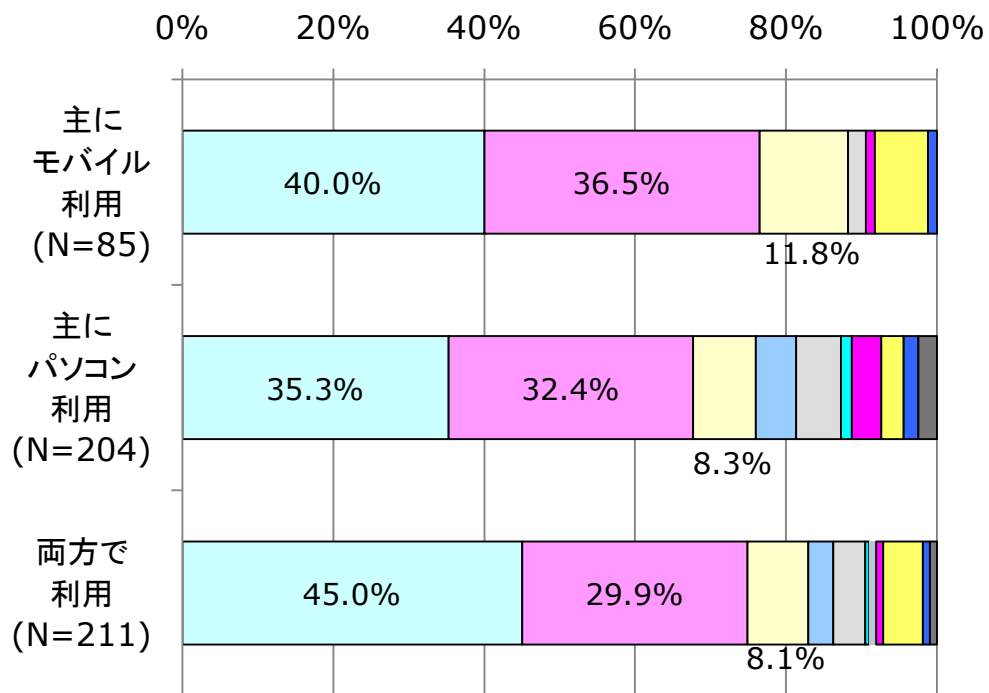
□ 年齢によって許容範囲にばらつきがある



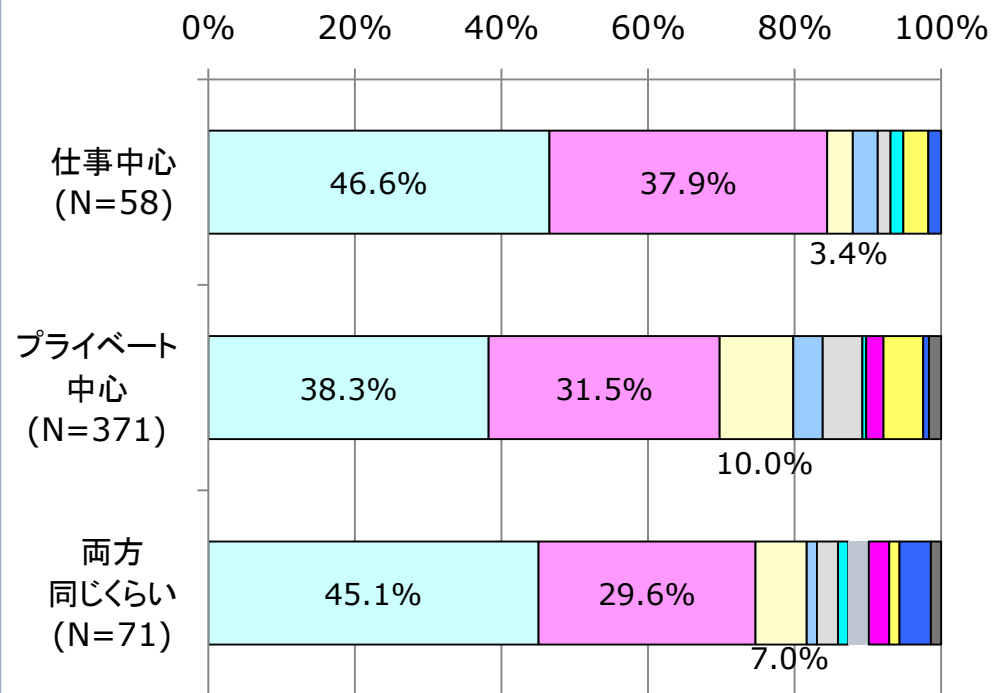
電子メール遅延に対する許容範囲③

□ モバイルでメールを使う人、仕事でメールを使う人の方が即時性を求める傾向がある

メール遅延に対する許容範囲(利用状況別)



メール遅延に対する許容範囲(用途別)

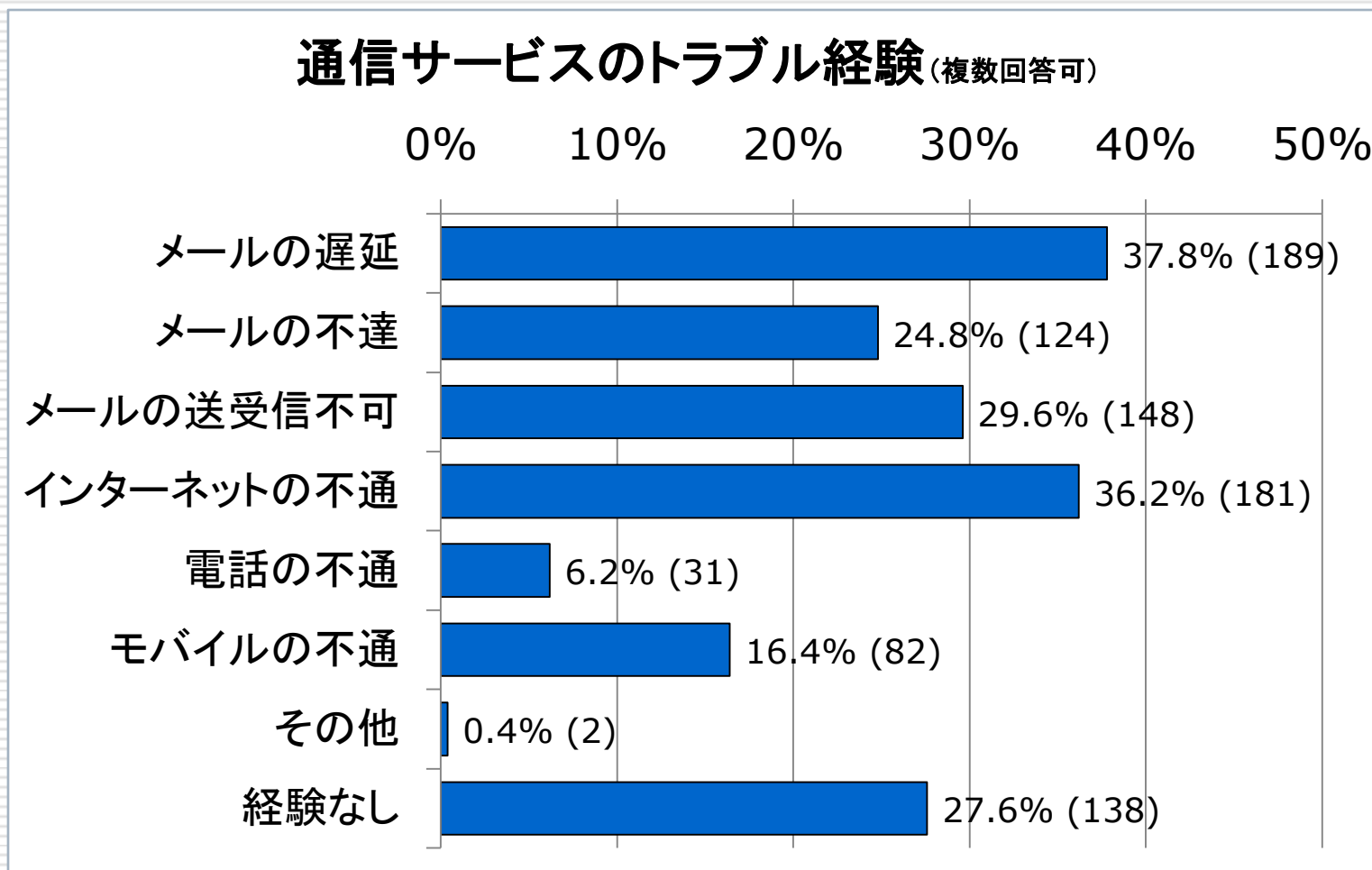


□ 2分以内 □ 5分以内 □ 15分以内 □ 30分以内 □ 1時間以内 □ 2時間以内
 □ 6時間以内 □ 半日以内 □ 1日以内 □ 3日以内 □ 3日以上

□ 2分以内 □ 5分以内 □ 15分以内 □ 30分以内 □ 1時間以内 □ 2時間以内
 □ 6時間以内 □ 半日以内 □ 1日以内 □ 3日以内 □ 3日以上

通信サービスのトラブル経験

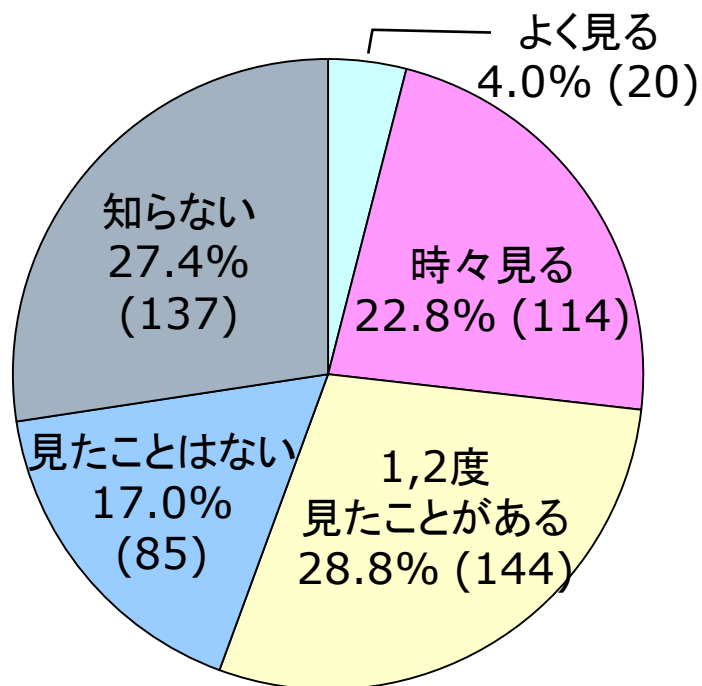
- 「メールの遅延」、「インターネットの不通」等の経験率が高い
- トラブル経験なしの回答は3割に満たない



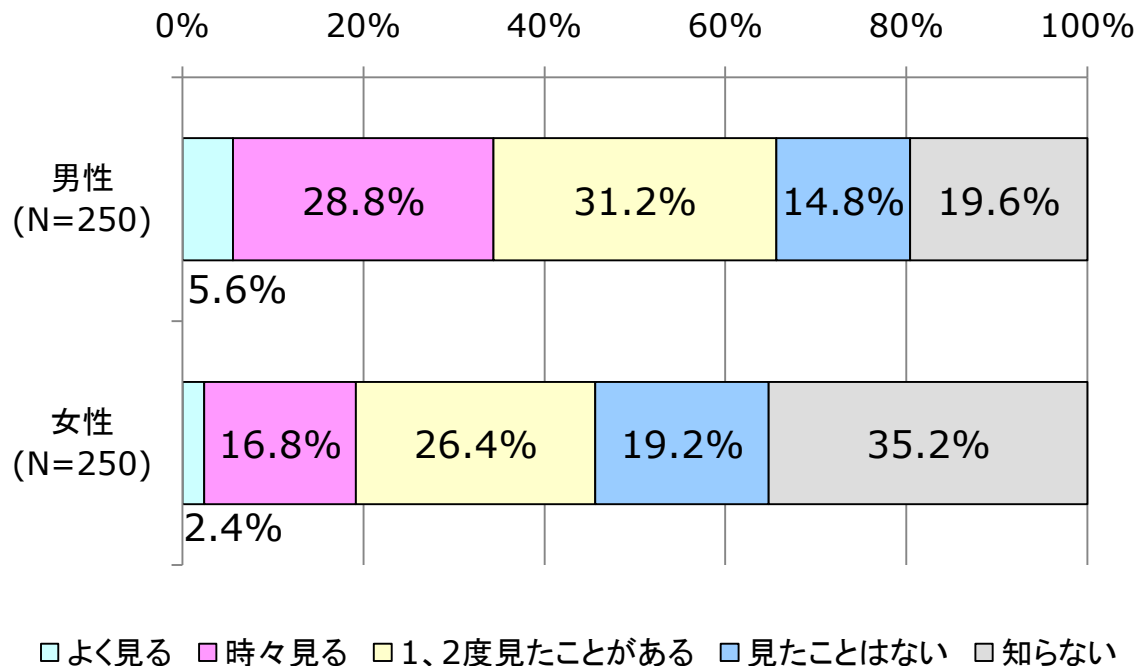
障害情報の閲覧経験

- ❑ 事業者がウェブで提供する障害情報は、5割以上が見たことがある一方、情報提供を知らない人も3割近くにのぼる
- ❑ 女性では3分の1以上が情報提供を知らなかったと回答

障害情報の閲覧経験

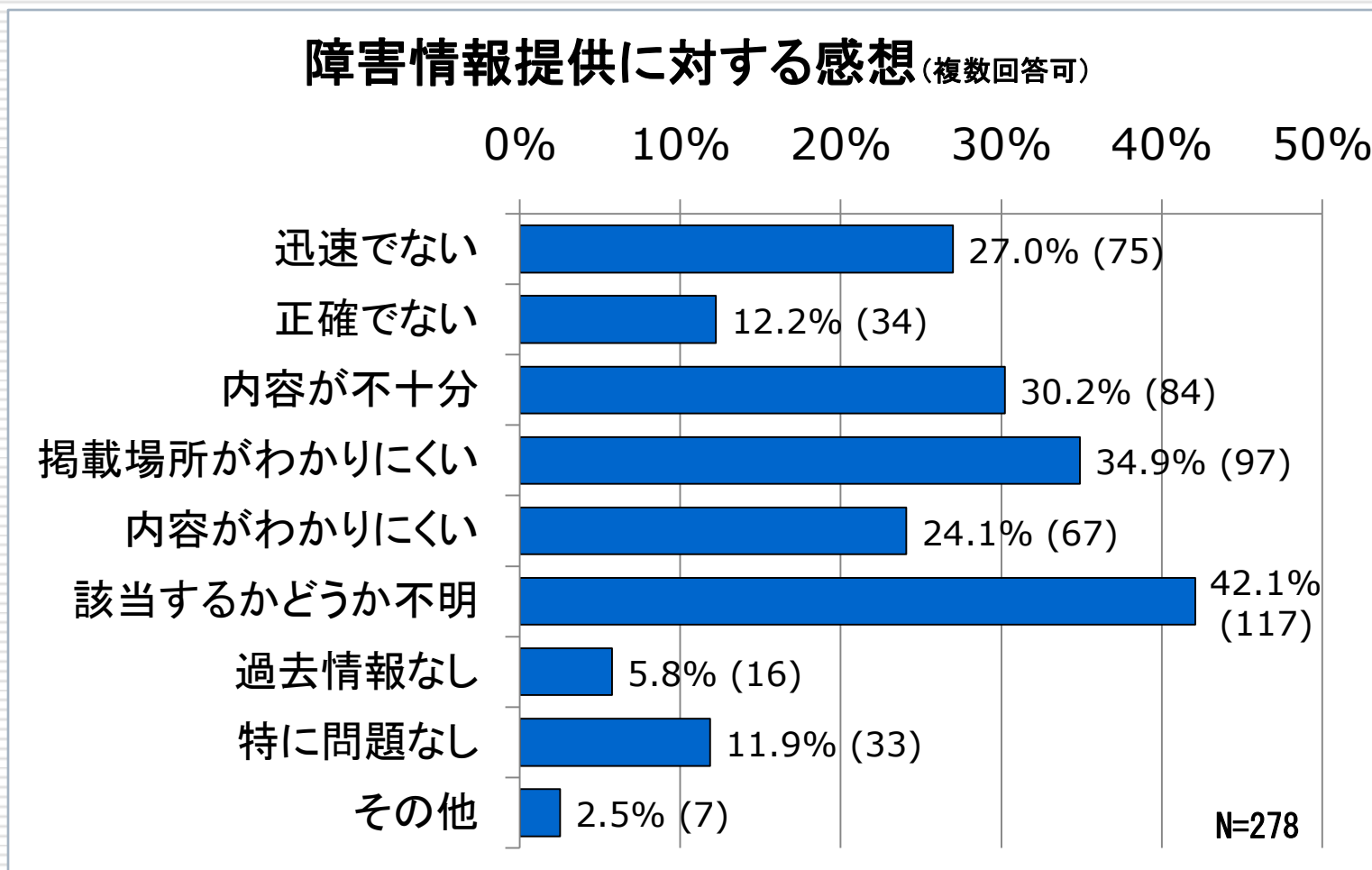


障害情報の閲覧経験(男女別)



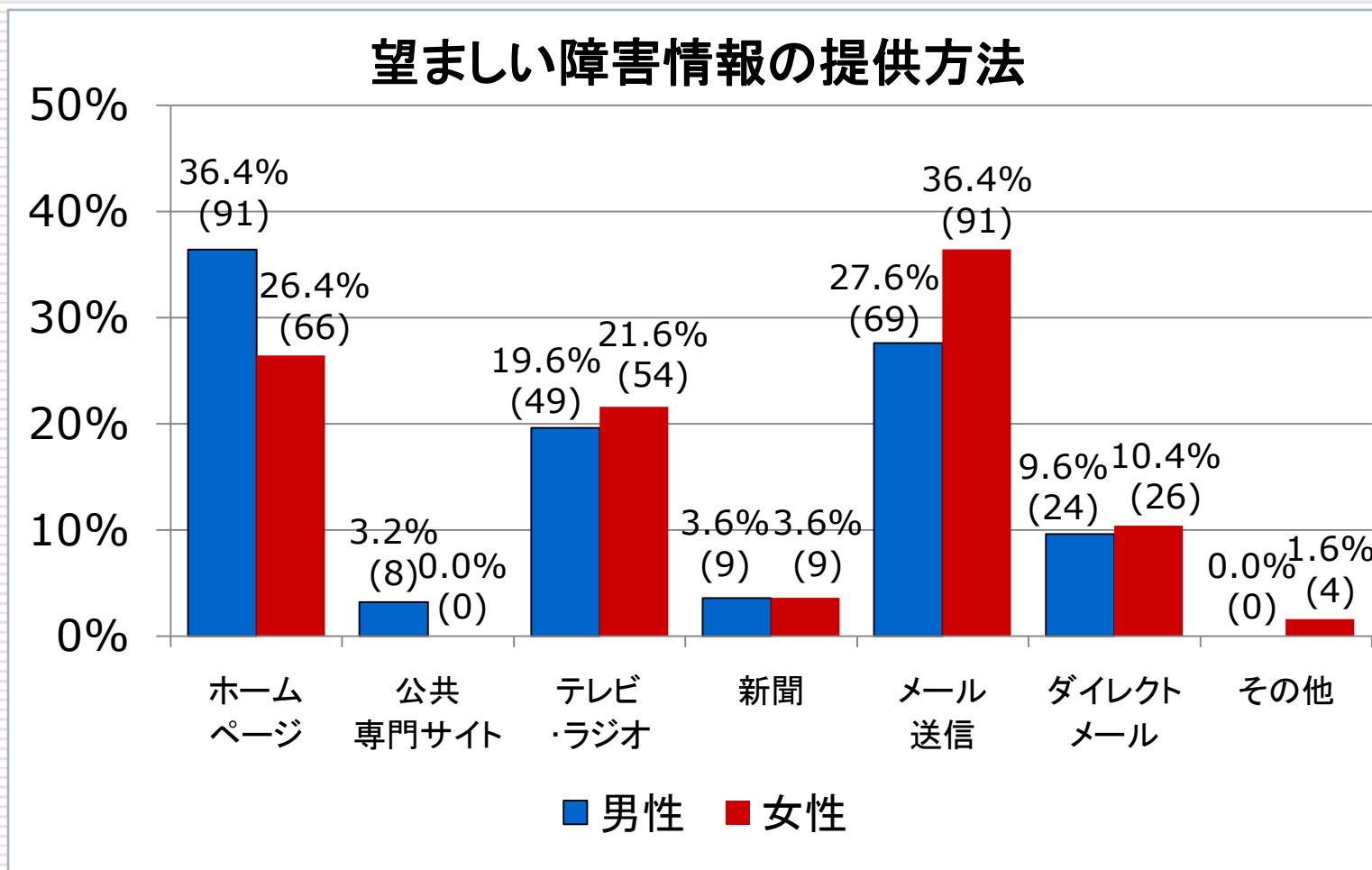
障害情報提供に対する感想

- 障害情報の閲覧経験ある人のうち、情報提供が「特に問題ない」との回答は1割程度で、多くの方が問題を指摘
- 「該当するかどうか不明」、「掲載場所がわかりにくい」等の回答が多い



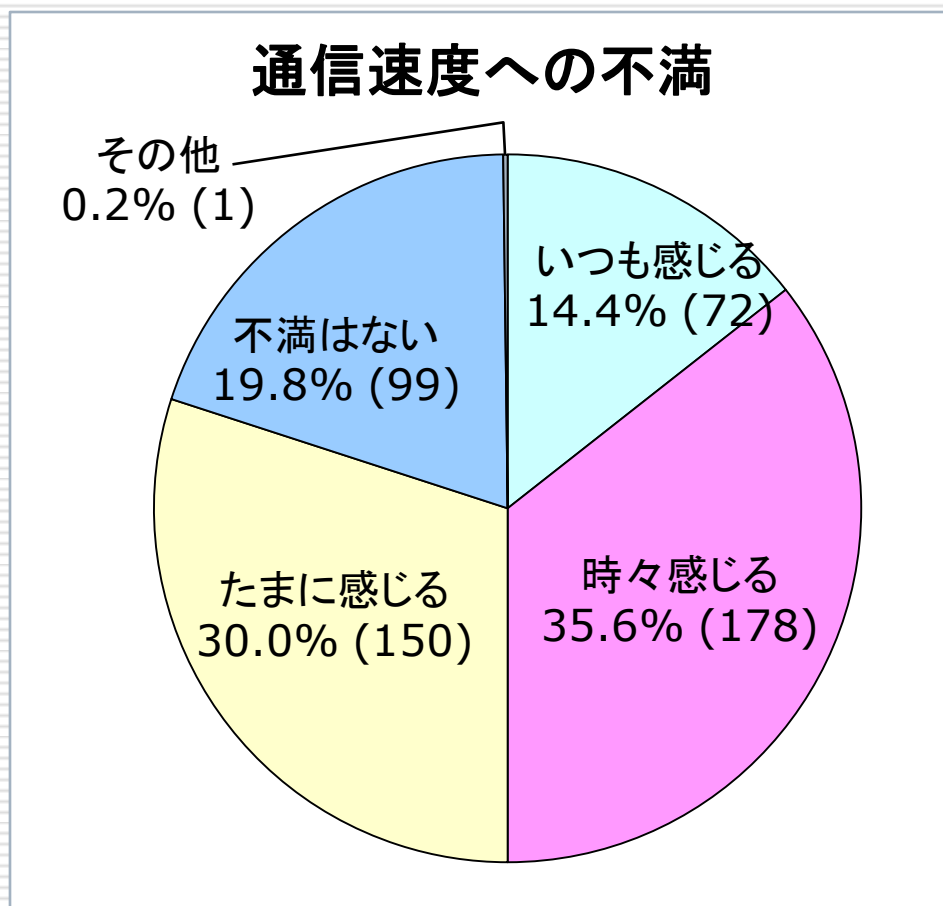
望ましい障害情報の提供方法

- ホームページでの情報提供とメール送信の希望が多い
- 男性はホームページ、女性はメール送信を望む傾向がある



通信速度への不満①

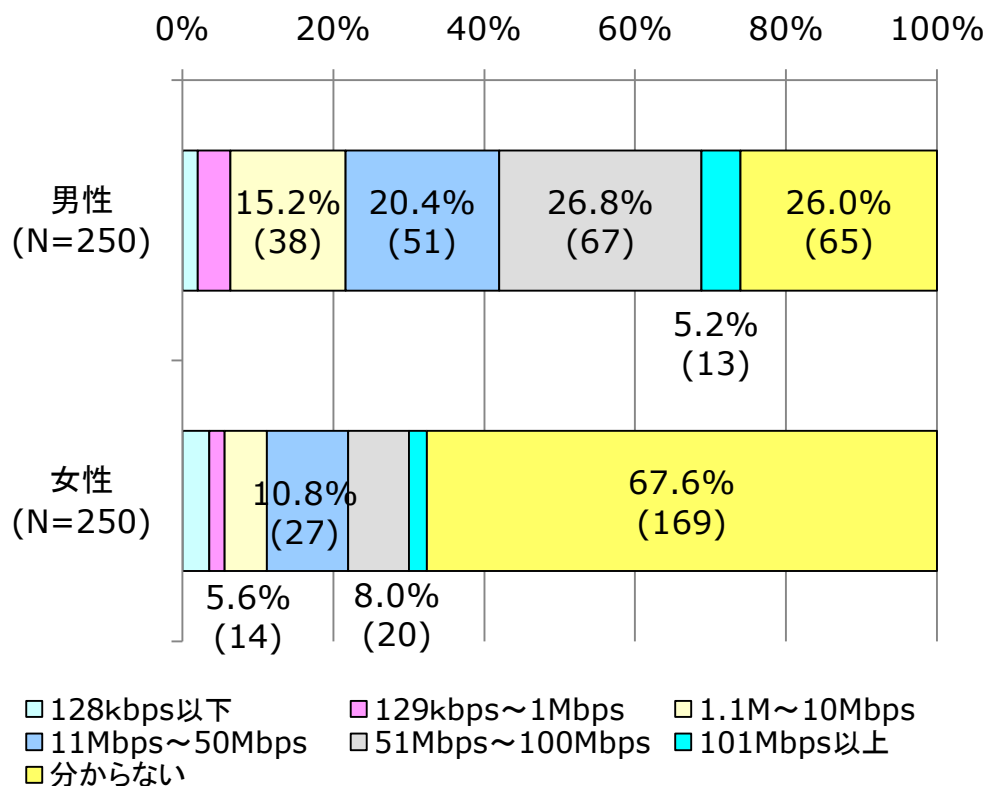
- ネット接続サービスの通信速度への不満は、「いつも感じる」「時々感じる」を合わせて半数の人が感じている
- 「たまに感じる」も含めると8割に達する



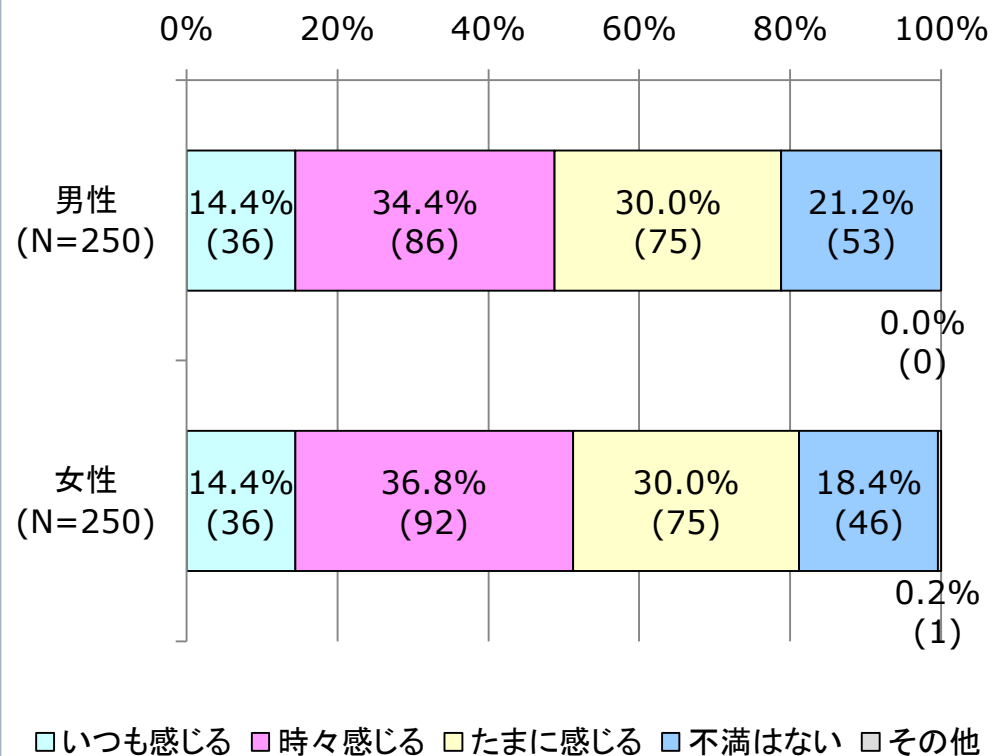
通信速度への不満②

- 女性は7割近くが、契約している通信回線の最大速度を「分からない」と回答
- しかし、通信速度に対する不満には男女差は見られない

契約している回線の最大速度(男女別)



通信速度への不満(男女別)

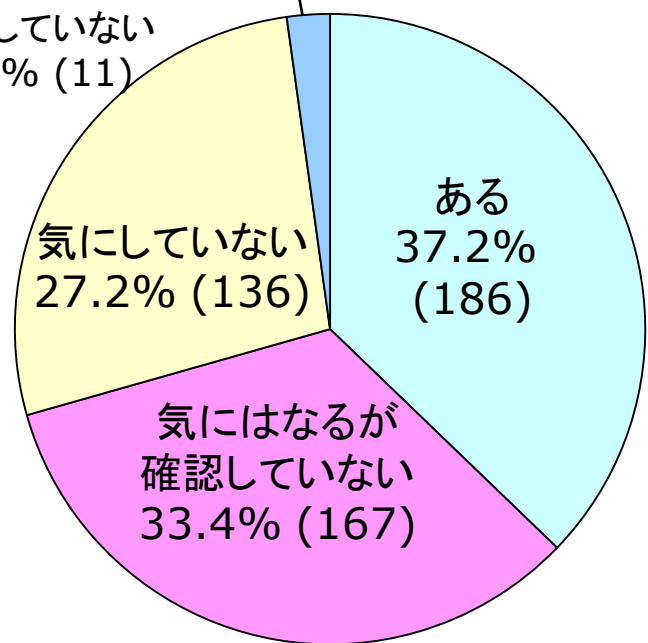


通信速度の確認経験

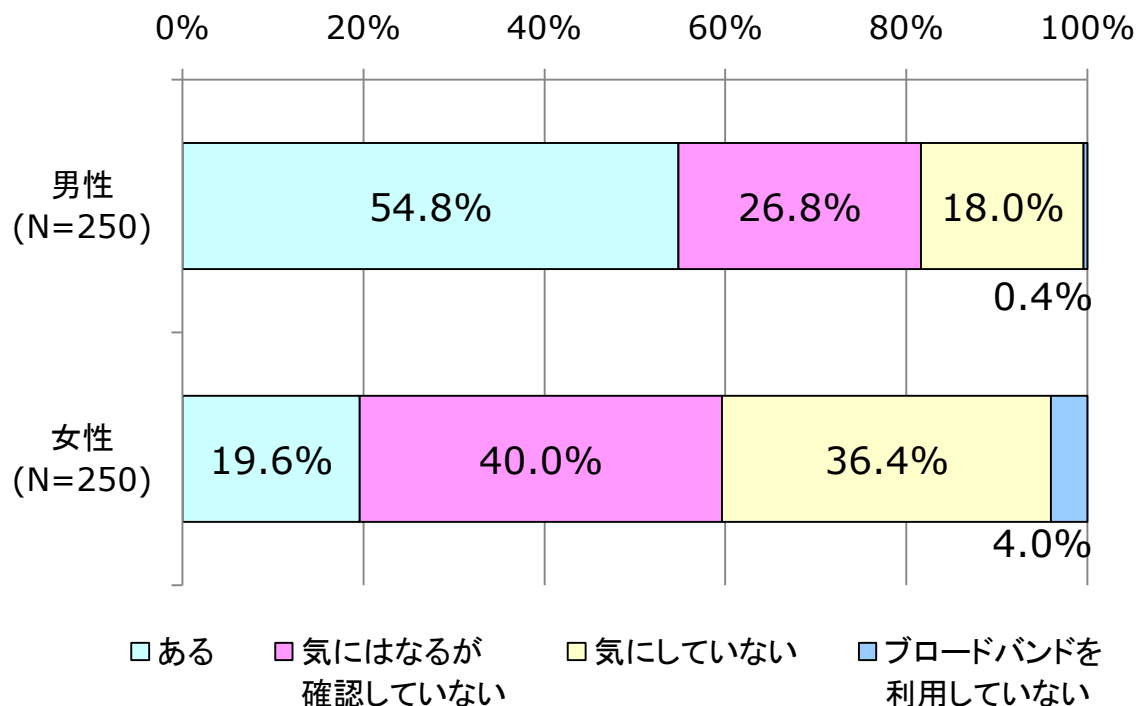
- 実際の通信速度を確認したことがある人は4割弱
- 女性では確認経験がある人は2割にとどまっている

通信速度の確認経験

ブロードバンドを
利用していない
2.2% (11)



通信速度の確認経験(男女別)

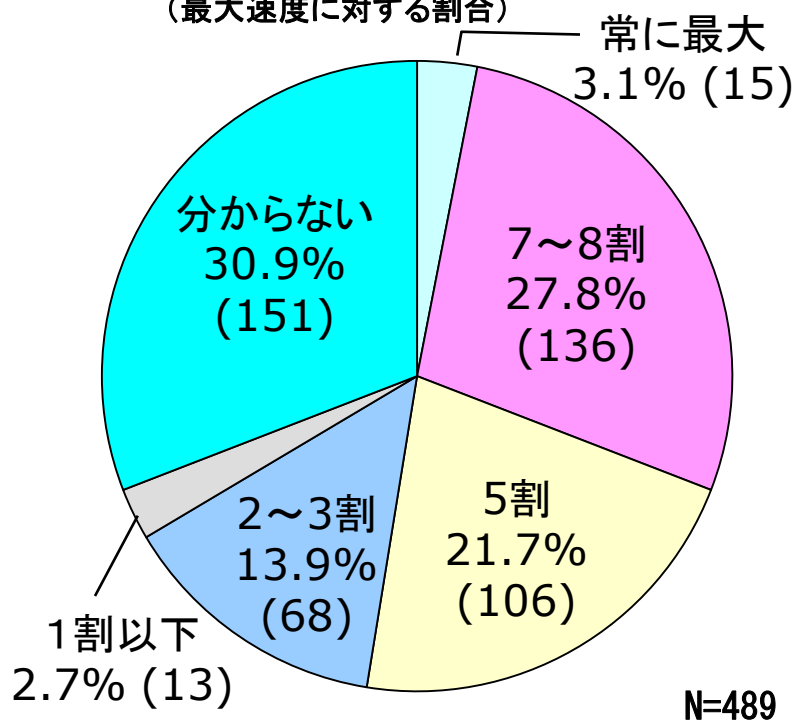


実際の通信速度の推定値

- 利用しているインターネット接続の実際の通信速度について、約半数は最大速度の5割以上だと推定している
- 一方で「分からない」という回答も3割、特に女性に多い

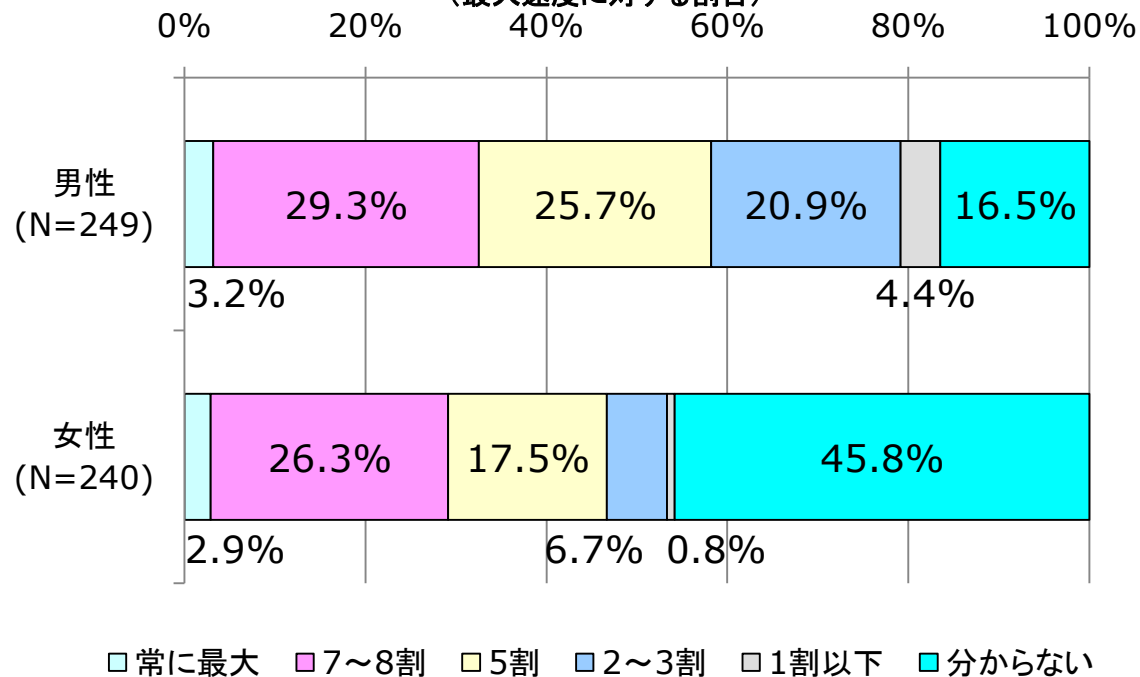
実際の通信速度の推定値

(最大速度に対する割合)



実際の通信速度の推定値(男女別)

(最大速度に対する割合)

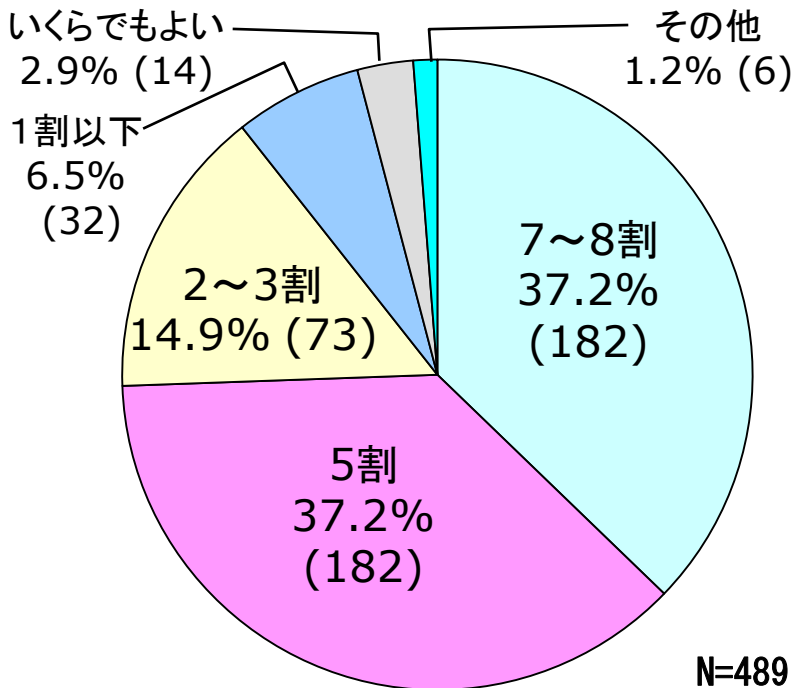


通信速度低下の許容範囲①

- 許容できる通信速度は「最大速度の7～8割」、「5割程度」を合わせると全体の3/4
- 女性は「7～8割」と回答する人が多く、品質への要求が厳しい

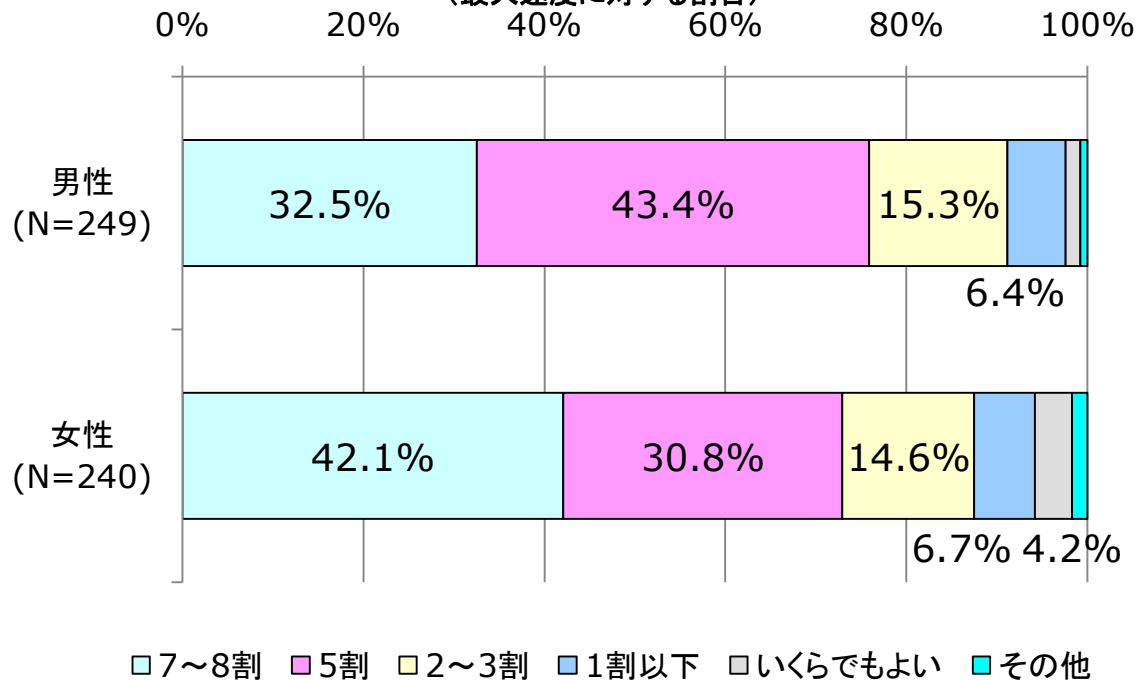
通信速度低下の許容範囲

(最大速度に対する割合)



通信速度低下の許容範囲(男女別)

(最大速度に対する割合)



通信速度低下の許容範囲②

- メール利用が仕事中心の人よりも、仕事とプライベートの両方に幅広く利用している人の方が通信速度への要求が厳しい

