

平成 20 年度第 2 回電気通信サービスモニター調査 主な調査結果及び主な調査結果に対する総務省の考え方

1. インターネット接続について

現在、自宅で使用しているインターネットの接続回線、選択した理由、利用しているサービス等について調査を行いました。

現在加入している接続回線を選んだ理由の上位 3 つのうち、1 番目・2 番目の理由として最も多く挙げられていたのは、「常時接続が可能だから」・「利用料金が安いから」となっています。また、3 番目に挙げられた理由の中では、「常時接続が可能だから」の割合が高くなっています。

現在加入しているインターネット接続事業者を選んだ理由の上位 3 つのうち、1 番目の理由として最も多く挙げられていたのは、「利用料金が安いから」となっており、2 番目の理由として最も多く挙げられていたのは、「工事や手続等、導入が容易だから」となっています。また、3 番目に挙げられた理由の中では、「工事や手続等、導入が容易だから」が高い比率を占めています。

インターネットを通じて利用しているサービスは、「メールサービス」が 94.9% (93.5%) となっています。次いで、「オンラインショッピングやネット・オークション」が 65.3% (61.2%)、「Web ブラウジング」が 60.1% (61.4%)、「セキュリティサービス」が 49.3% (49.5%) となっています。

映像配信サービスについては、「利用していない」が 45.4% (51.4%) となっています。その一方で、映像配信サービスを利用している人の中で最も利用しているのは、「You tube」が 38.9% (26.9%) であり、次いで「Yahoo! 動画」が 27.7% (27.5%)、「ニコニコ動画」が 15.6% (9.5%) となっています。

インターネットの 1 週間当たりの利用時間は、「5 時間以上」が 48.5% (49.7%) と最も多く、次いで、「2 時間以上 5 時間未満」が 24.5% (22.9%)、「1 時間以上 2 時間未満」が 15.0% (16.5%) と続いています。

総務省は、平成 15 年度から、「電気通信事業分野における競争状況の評価」を実施しているところですが、平成 21 年度の実施に当たっては、今回の調査結果を有効に活用していく予定です。

2. フィルタリングについて

「フィルタリング」の利用状況、フィルタリングを利用していない場合その理由等について調査を行いました。

まず、子どもが使用する自宅のパソコンにおけるフィルタリングの利用状況は、小学生が29.1%、中学生が28.2%、高校生が28.6%となっており、子どもが使用する携帯電話等におけるフィルタリングの利用状況は、小学生が57.7%、中学生が46.4%、高校生が30.7%となっています。

次に、フィルタリングを利用していない理由としては、パソコン、携帯電話ともに、「親子でコミュニケーションをとり、利用のルールやマナーを身につけさせればよい」という理由が最も多い理由となっています。

なお、フィルタリングを利用していたが、何らかの理由で解除した割合は、パソコンが2.5%、携帯電話が3.5%となっており、フィルタリングを途中で解除する割合は、非常に少なくなっています。

また、平成20年の携帯電話の契約時におけるフィルタリングの説明を受けた割合は、新規契約時においては約9割、機種変更時においては約7割となっています。

3. 携帯電話の番号ポータビリティ（MNP）について

現在利用している携帯電話会社のこの1年間の印象の変化、満足度、携帯電話の番号ポータビリティの利用状況等について調査を行いました。

今回の調査結果によると、現在利用している携帯電話会社のこの一年間での印象の変化については、「端末の機能／性能」「端末のデザイン」「端末の種類の充実度」が「良くなった」「少し良くなった」という回答の割合が昨年度と同様に高くなっています。

携帯電話の番号ポータビリティ導入以前に携帯電話会社を変更したことがあると回答した人は21.2%（18.6%）であり、残りの78.8%（81.4%）が変更したことがないと回答しています。

携帯電話の番号ポータビリティ導入後、携帯電話の番号ポータビリティを利用して携帯電話会社を変更したと回答した人は9.8%（7.5%）です。携帯電話会社を変更した理由として挙げられた上位3つの理由のうち、1番目の理由として最も多く挙げられていたのは、「料金がお得になるから」の41.3%（28.1%）であり、次いで、「家族や恋人、友人と同じ携帯電話会社にしたいから」の23.8%（21.1%）となっています。

今後、携帯電話の番号ポータビリティを利用して携帯電話会社の変更を考える場合の理由として挙げられた上位3つの理由のうち、1番目の理由として最も多く挙げられていたのは、「他社から利用したい料金プランや割引サービスが出された場合」の29.8%（33.6%）であり、次いで、「家族や恋人、友人が他社へ変更する場合」の20.8%（20.7%）となっています。

（注）カッコ内は前年同期調査の数値

1. インターネット接続について

(2) 現在加入しているインターネット接続回線を選択した理由

◆現在加入する接続回線を選択した理由としては、「1 常時接続が可能だから」、「2 利用料金が安いから」が主な理由となっている。次いで、「3 通信速度が優れているから」、「8 広告・宣伝を見た、または事業者の勧誘、知人等からのすすめがあったから」が続いている。また、2番目・3番目の理由として、「9 工事や手続等、導入が容易だから」を挙げる割合が高くなっている。

◆昨年度（H19）と比較すると、「1 常時接続が可能だから」と「2 利用料金が安いから」の選択理由の順位が逆転している。また「7 住居等の条件（光ファイバー、CATV等が既設等）から」や「9 工事や手続等、導入が容易だから」等の2番目、3番目の選択の割合も昨年度（H19）よりも高くなっている。

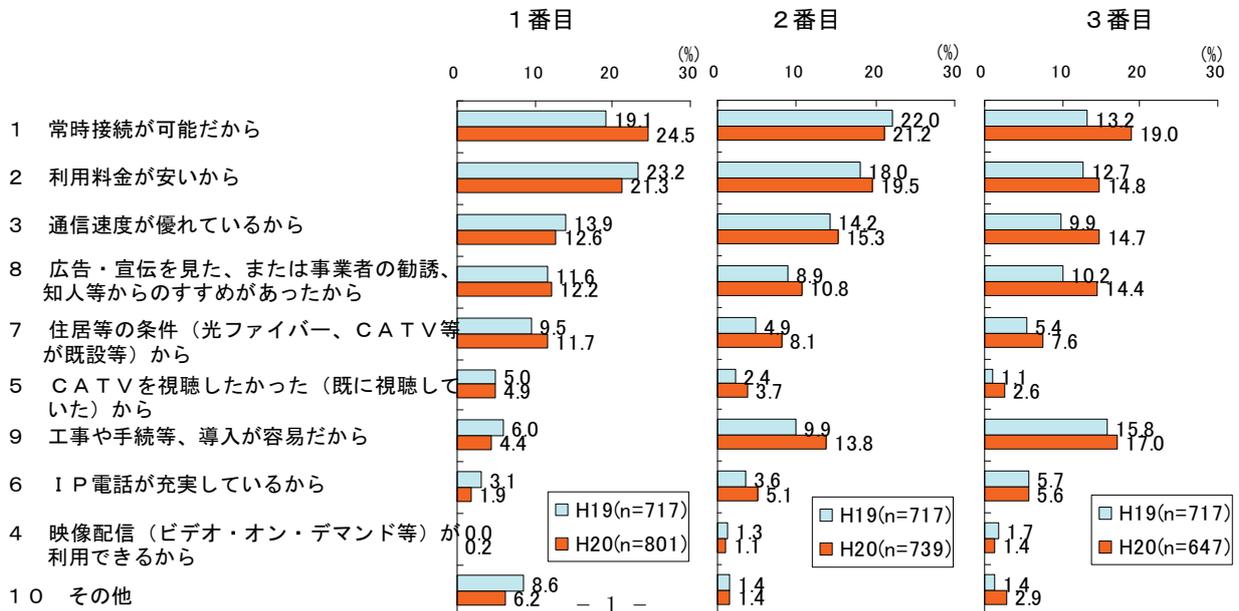
（問1で選択肢「1」～「33」を選択した方にお聞きします）

問2 なぜ現在加入しているインターネット接続回線を選択したのですか。特にあてはまるものを上位3つまで選択してください。

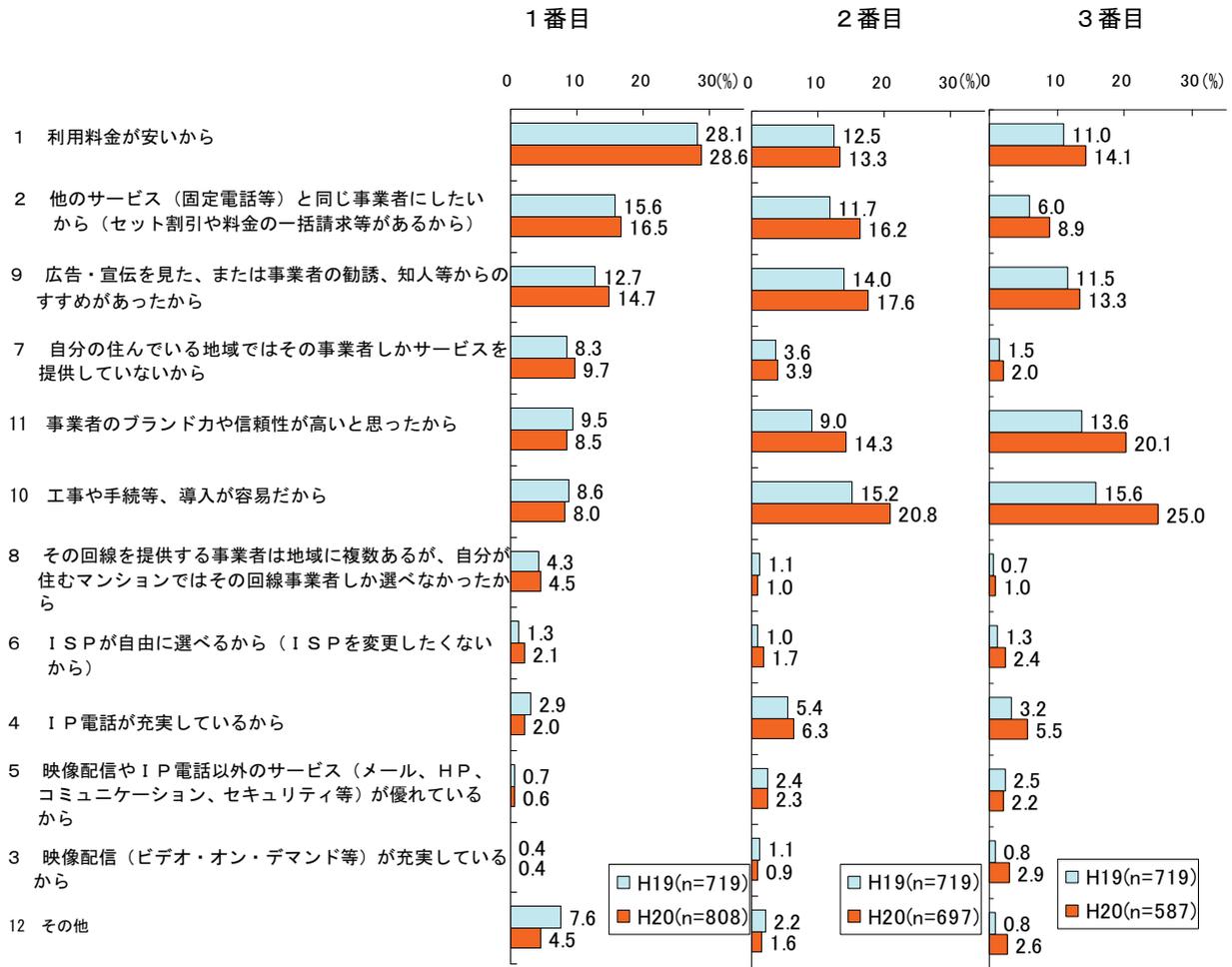
- 1 常時接続が可能だから
- 2 利用料金が安いから
- 3 通信速度が優れているから
- 4 映像配信（ビデオ・オン・デマンド等）が利用できるから
- 5 CATVを視聴したかった（既に視聴していた）から
- 6 IP電話が充実しているから
- 7 住居等の条件（光ファイバー、CATV等が既設等）から
- 8 広告・宣伝を見た、または事業者の勧誘、知人等からのすすめがあったから
- 9 工事や手続等、導入が容易だから
- 10 その他（ ）

上位3つの理由	1番目	2番目	3番目
---------	-----	-----	-----

問2 現在加入しているインターネット接続回線を選択した理由



問3 現在加入しているインターネット接続事業者を選択した理由



(6) インターネットを通じて現在利用しているサービス

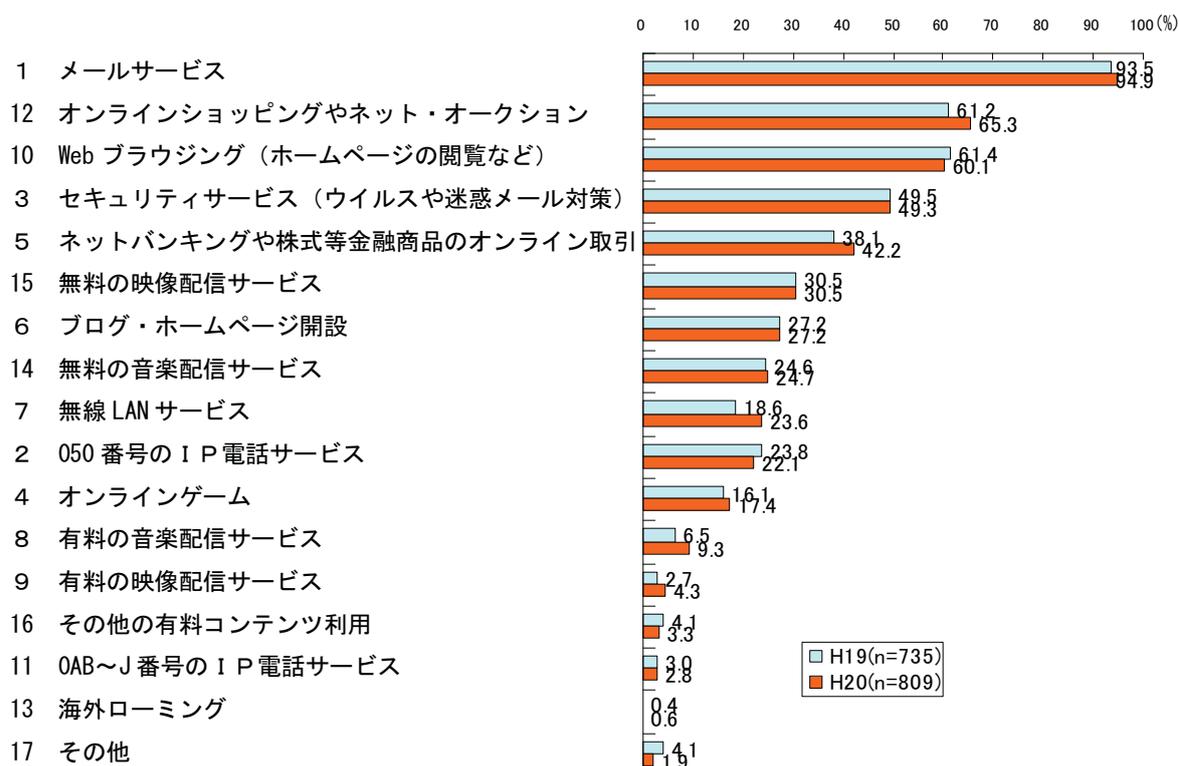
◆インターネットを通じて利用しているサービスは、「1 メールサービス」が94.9%と殆どの回答者が利用している。次いで、「12 オンラインショッピングやネット・オークション」(65.3%)、「10 Web ブラウジング」(60.1%)、「3 セキュリティサービス」(49.3%)が続いている。

◆昨年度(H19)と比較すると、「12 オンラインショッピングやネット・オークション」(H19:61.2%→H20:65.3%)や「5 ネットバンキングや株式等金融商品のオンライン取引」(H19:38.1%→H20:42.2%)の利用が増加している。

問6 インターネットを通じて現在利用しているサービスをすべて選択してください。

- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| 1 メールサービス | 11 OAB～J番号のIP電話サービス |
| 2 050番号のIP電話サービス | 12 オンラインショッピングやネット・オークション |
| 3 セキュリティサービス(ウイルスや迷惑メール対策) | |
| 4 オンラインゲーム | 13 海外ローミング |
| 5 ネットバンキングや株式等金融商品のオンライン取引 | |
| 6 ブログ・ホームページ開設 | 14 無料の音楽配信サービス |
| 7 無線LANサービス | 15 無料の映像配信サービス |
| 8 有料の音楽配信サービス | 16 その他の有料コンテンツ利用 |
| 9 有料の映像配信サービス | 17 その他() |
| 10 Web ブラウジング(ホームページの閲覧など) | |

問6 インターネットを通じて現在利用しているサービス



(7) インターネットを通じて現在利用している映像配信サービス

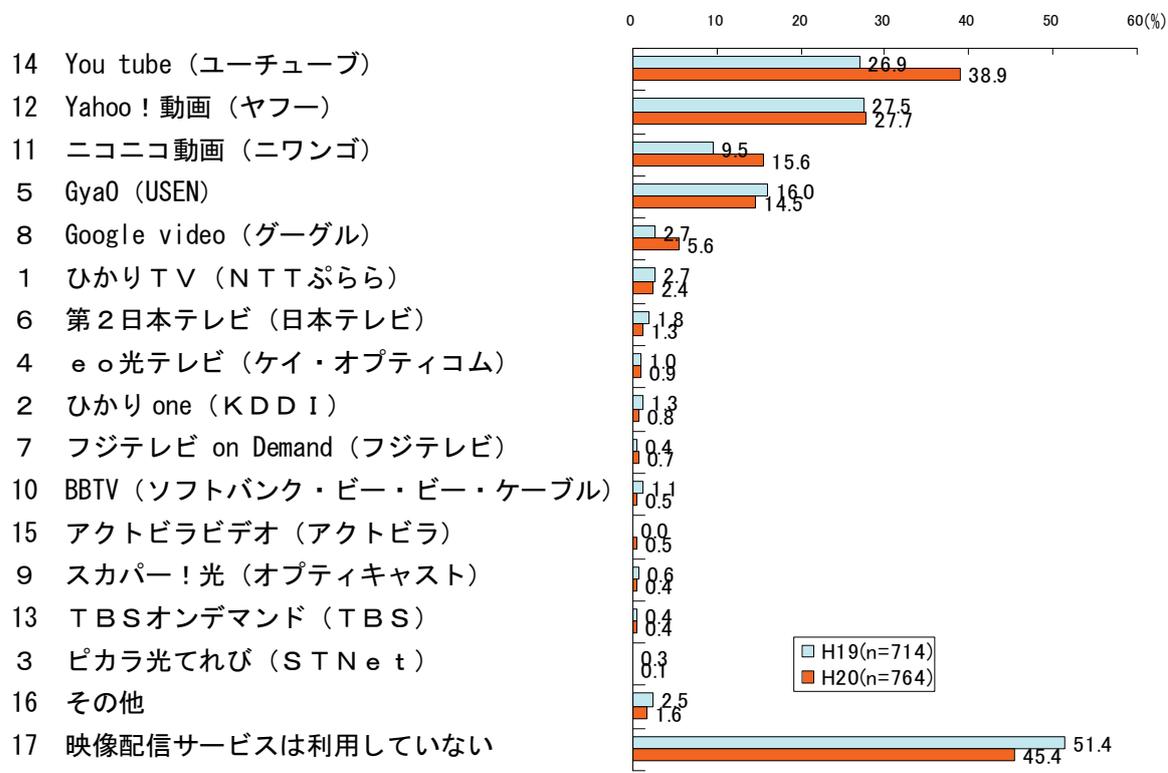
◆映像配信サービスは「17 映像配信サービスは利用していない」の割合が45.4%と最も多くなっているが、昨年度（H19）よりは減少（H19：51.4%）している。

◆利用している映像配信サービスでは、「14 You tube」が、昨年度（H19）から大きく利用を伸ばしており（H19：26.9%→H20：38.9%）、「12 Yahoo!動画」（27.7%）、「11 ニコニコ動画」（15.6%）、「5 GyaO」（14.5%）が続いている。

問7 現在、インターネットを通じて、映像配信サービスを利用していますか。
 あてはまるものをすべて選択してください。

1 ひかりTV（NTTぷらら）	10 BBTB（ソフトバンク・ビービーケーブル）
2 ひかりone（KDDI）	11 ニコニコ動画（ニワンゴ）
3 ピカラ光てれび（STNet）	12 Yahoo!動画（ヤフー）
4 e光テレビ（ケイ・オプティコム）	13 TBS Boombobox（TBS）
5 GyaO（USEN）	14 YouTube（ユーチューブ）
6 第2日本テレビ（日本テレビ）	15 アクトビラビデオ（アクトビラ）
7 フジテレビ on Demand（フジテレビ）	16 その他（ ）
8 Google video（グーグル）	17 映像配信サービスは利用していない
9 スカパー！光（オプティキャスト）	

問7 インターネットを通じて現在利用している映像配信サービス



注：ひかりTV（NTTぷらら）のH19の%数値はOCNシアター（NTTコム）のもの

(8) 1週間あたりのインターネットの利用時間

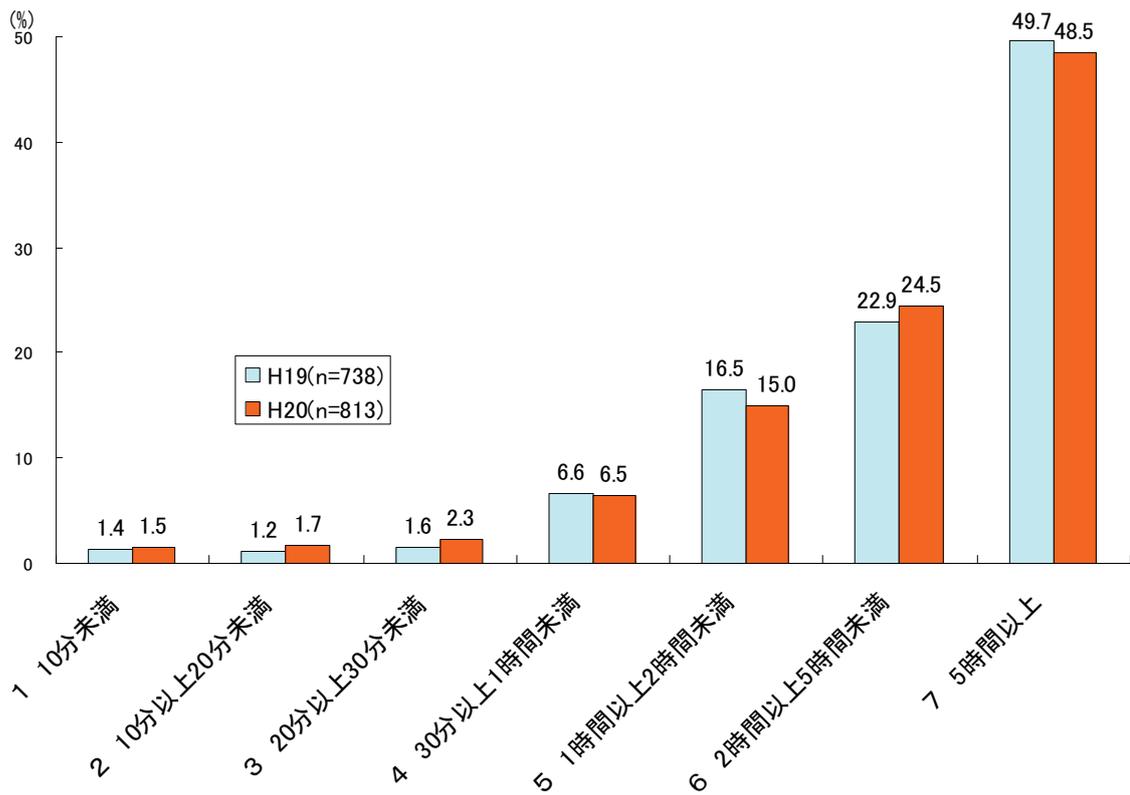
◆1週間あたりの利用時間は、ほぼ半数（48.5%）が「7 5時間以上」と回答している。次いで、「6 2時間以上5時間未満」が24.5%、「5 1時間以上2時間未満」が15.0%と続いている。

◆1週間あたりの利用時間には、昨年度（H19）とほとんど差異がない。

問8 1週間あたりのインターネットの利用時間を1つ選択してください。

1 10分未満	5 1時間以上2時間未満
2 10分以上20分未満	6 2時間以上5時間未満
3 20分以上30分未満	7 5時間以上
4 30分以上1時間未満	

問8 1週間あたりのインターネットの利用時間



2. フィルタリングについて

(2) フィルタリングソフトやフィルタリングサービスの利用状況

◆子供がパソコンでインターネットを利用している延べ回答数をベースにフィルタリングソフトの利用率を見ると、「小学校高学年」(31.7%)で利用率がピークとなっており、「就学前」(15.4%)、「小学校低学年」(26.3%)、「中学生」(28.2%)、「高校生(中学卒業)」(28.6%)では30%をやや下回っている。

(18歳未満のお子様がいいらっしゃる方にお聞きます。それ以外の方は問19へお進みください。)

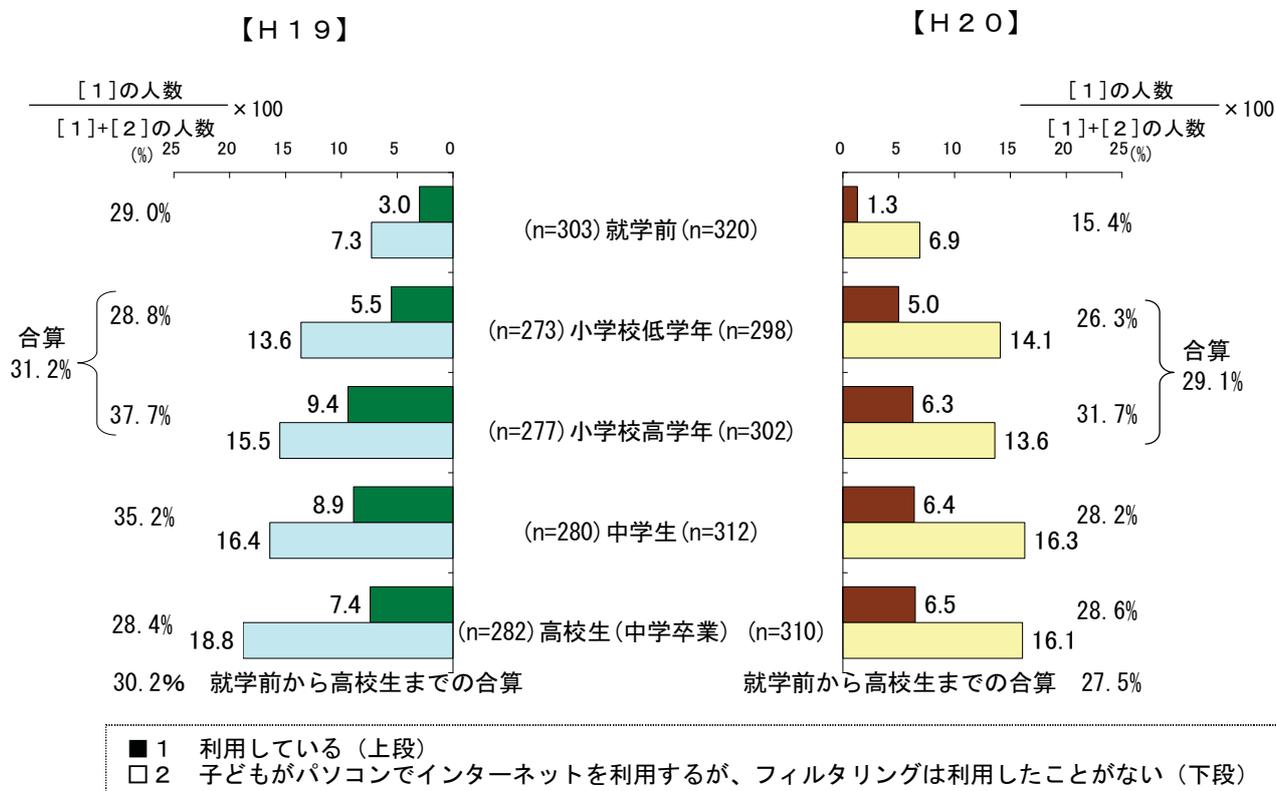
問12 お子様が使用する自宅のパソコンで、フィルタリングソフトやインターネット・サービスプロバイダ等が提供するフィルタリングサービスを利用していますか。

あてはまるものを選択してください。(お子様が複数いらっしゃる場合は、複数選択可)

(お子様の学年)	1 利用している	2 子どもがパソコンでインターネットを利用するが、フィルタリングは利用したことがない	3 過去にフィルタリングを利用していたが、現在利用していない	4 子どもにはパソコンでインターネットを使わせていない	5 該当する学年の子どもはいない
A.就学前	1	2	3	4	5
B.小学校低学年	1	2	3	4	5
C.小学校高学年	1	2	3	4	5
D.中学生	1	2	3	4	5
E.高校生(中学卒業)	1	2	3	4	5

→→問12(お子様の学年)A~Eで選択肢「2」を1つでも選択した方は問13へ、それ以外の方は問14へ

問12 フィルタリングソフトやフィルタリングサービスの利用状況



(3) フィルタリングソフトを利用していない理由

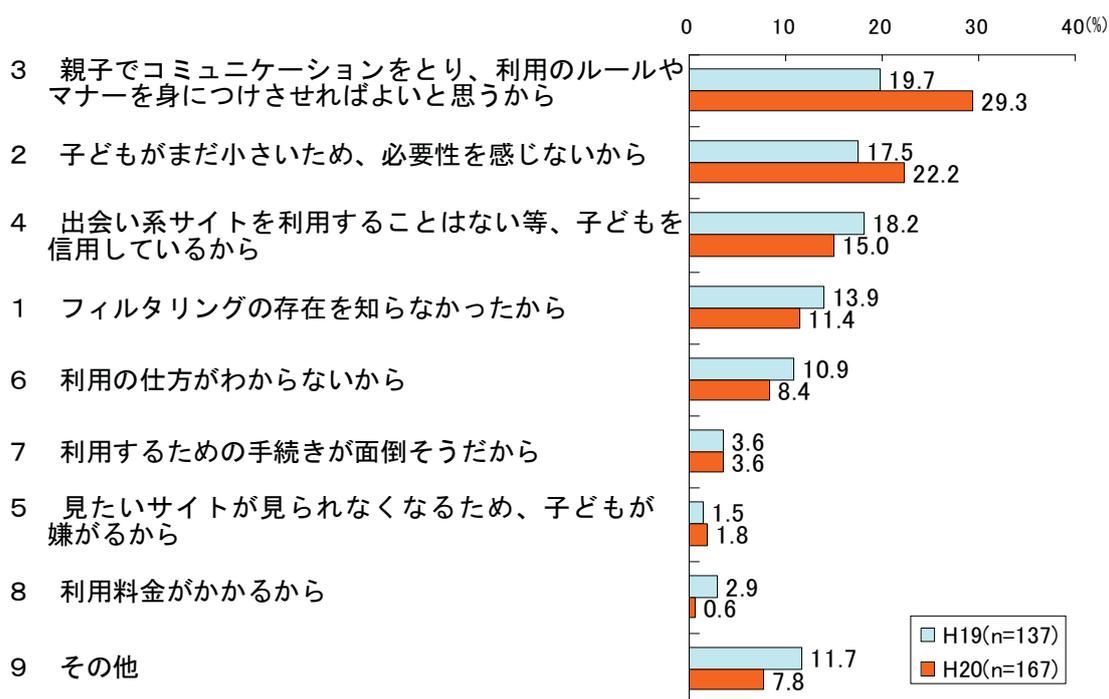
- ◆フィルタリングソフトを利用させていない理由は、「3 親子でコミュニケーションをとり、利用のルールやマナーを身につけさせればよいと思うから」が29.3%と最も高い。次いで「2 子どもがまだ小さいため、必要性を感じないから」(22.2%)、「4 出会い系サイトを利用することはない等、子どもを信用しているから」(15.0%)となっている。親子の信頼関係に基づく理由が上位理由となっており、「6 利用の仕方がわからないから」、「7 利用するための手続きが面倒そうだから」、「8 利用料金がかかるから」等フィルタリングソフトに起因する理由の割合は低くなっている。
- ◆昨年度（H19）と比較すると、親子の信頼関係に基づく「3 親子でコミュニケーションをとり、利用のルールやマナーを身につけさせればよいと思うから」という理由が10ポイントも高くなっている。

(問12 (お子様の学年) A～Eで選択肢「2」を1つでも選択した方にお聞きします)

問13 なぜフィルタリングを利用したことがないのですか。あてはまるものを1つ選択してください

- 1 フィルタリングソフトの存在を知らなかったから
- 2 子どもがまだ小さいため、必要性を感じないから
- 3 親子でコミュニケーションをとり、利用のルールやマナーを身につけさせればよいと思うから
- 4 出会い系サイトを利用することはない等、子どもを信用しているから
- 5 見たいサイトが見られなくなるため、子どもが嫌がるから
- 6 利用の仕方がわからないから
- 7 利用するための手続きが面倒そうだから
- 8 利用料金がかかるから
- 9 その他 ()

問13 フィルタリングソフトを利用していない理由



(4) フィルタリングを利用しなくなった理由

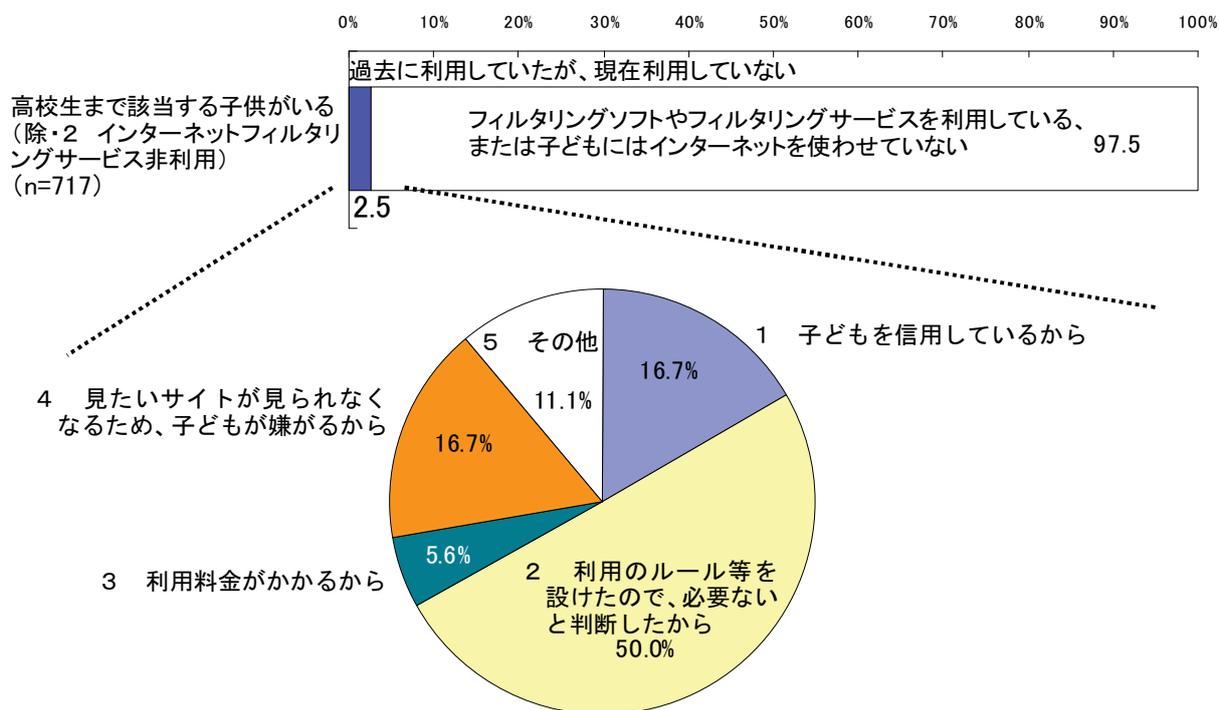
◆18歳未満の子どもがいて、自宅でパソコンを使ったインターネットを利用している層で、フィルタリングを利用しなくなった割合は2.5%。その理由は、「2 利用のルール等を設けたので、必要ないと判断したから」が半数の50.0%、次いで「1 子どもを信用しているから」と「4 見たいサイトが見られなくなるため、子どもが嫌がるから」がそれぞれ16.7%となっている。

(問12で(お子様の学年)A~Eで選択肢「3」を1つでも選択した方にお聞きます。それ以外の方はP.7の問15へ)

問14 なぜフィルタリングを利用しなくなったのですか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 子どもを信用しているから
- 2 利用のルール等を設けたので、必要ないと判断したから
- 3 利用料金がかかるから
- 4 見たいサイトが見られなくなるため、子どもが嫌がるから
- 5 その他 ()

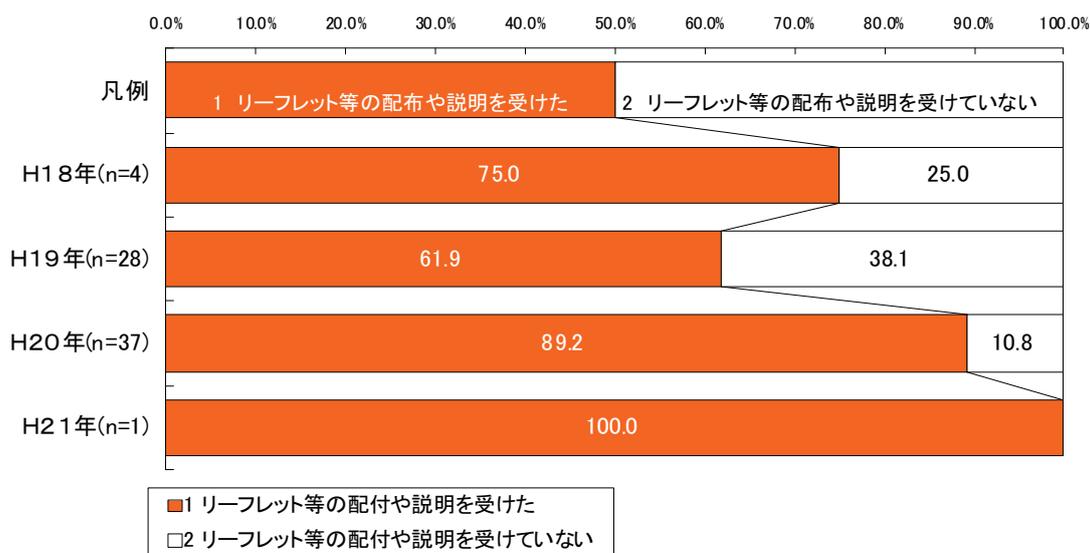
問14 フィルタリングソフトを利用しなくなった理由



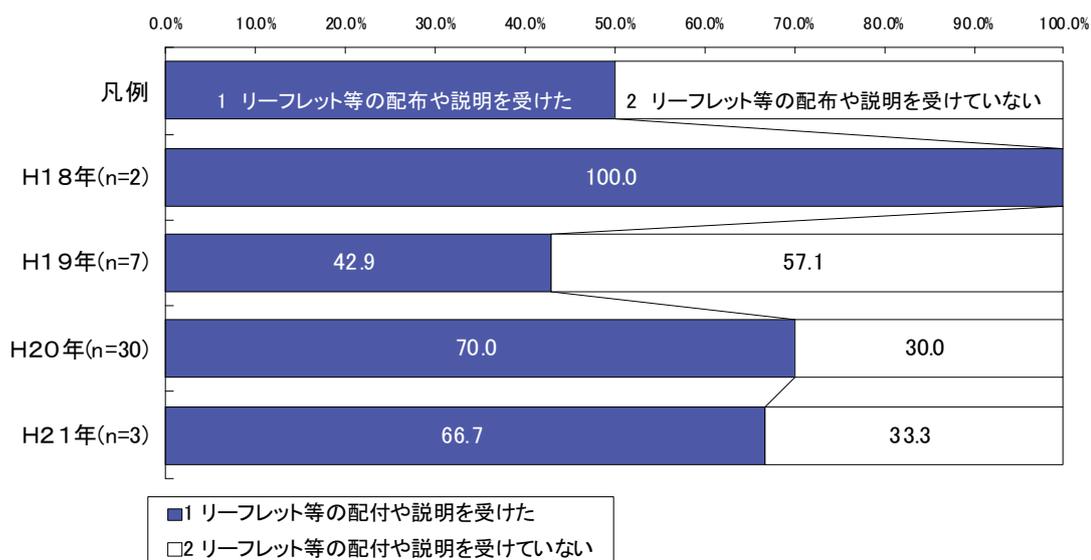
○【携帯電話契約時期】

- ◆新規契約時に、携帯電話のフィルタリングの説明を、「1 リーフレット等の配布や説明を受けた」割合は、H20年以降、ほぼ9割以上となっている。
- ◆また機種変更時に、携帯電話のフィルタリングの説明を、「1 リーフレット等の配布や説明を受けた」時期は、H20年で70.0%、H21年で66.7%となっている。

問15 A. 新規契約時 契約時期



問15 B. 機種変更時 契約時期



(6) 子どもが使用する携帯電話で有害サイトアクセス制限サービスの利用状況

◆子どもがインターネット接続可能な携帯電話を利用している延べ回答数をベースに有害サイトアクセス制限サービスの利用率を見ると、「中学生」では46.4%、「高校生（中学卒業）」では30.7%となっている。

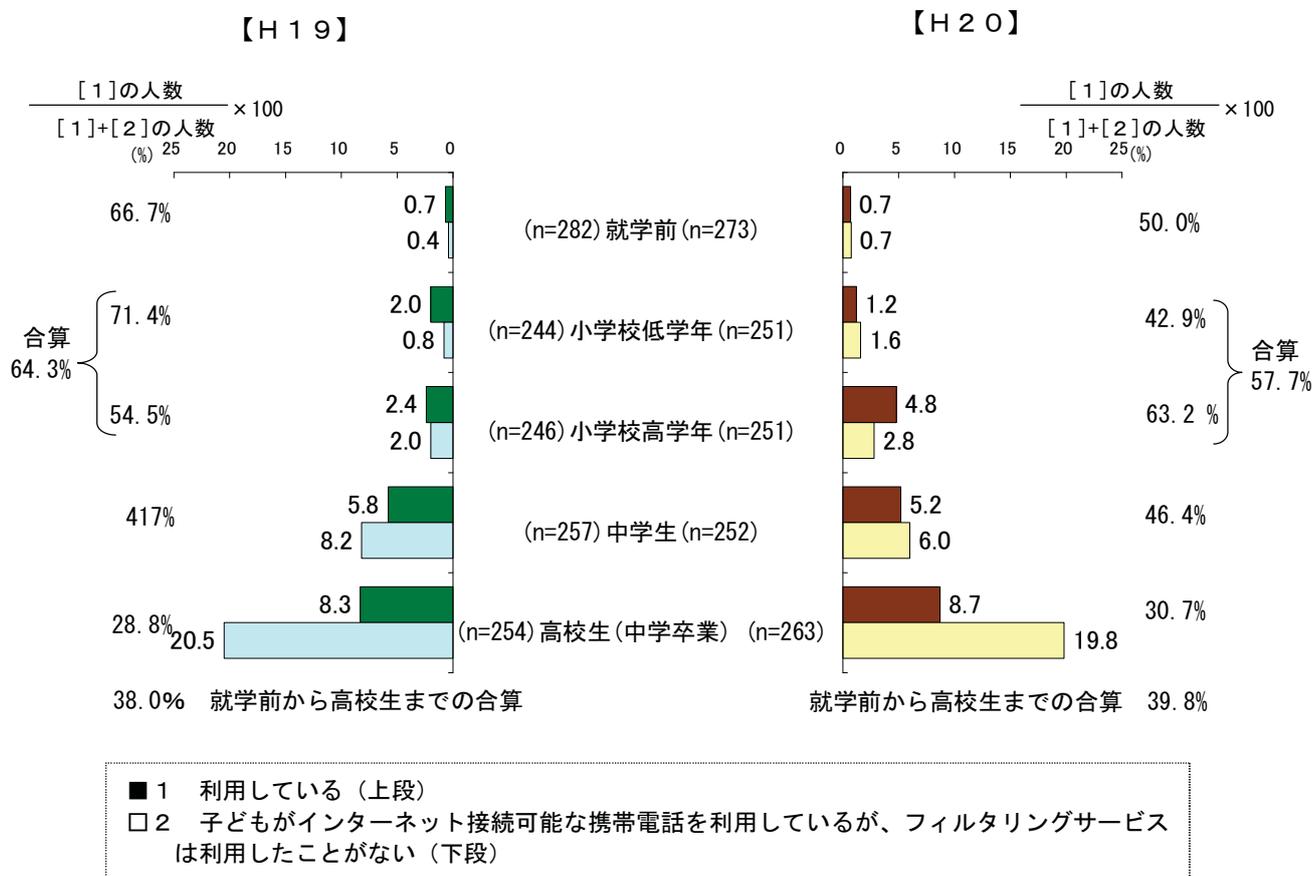
(18歳未満のお子様がいいらっしゃる方にお聞きします)

問16 お子様が使用する携帯電話で、有害サイトアクセス制限サービス〈フィルタリングサービス〉を利用していますか。あてはまるものを選択してください。
(子どもが複数いらっしゃる場合は、複数選択可)

(お子様の学年)	1. 利用している	2. 子どもがインターネット接続可能な携帯電話を利用しているが、フィルタリングサービスは利用したことがない	3 過去にフィルタリングサービスを利用していたが、解約した	4 子どもが携帯電話を利用しているが、インターネット接続はできない(音声通話のみ)	5 子どもに携帯電話を持たせていない	6 該当する学年の子どもはいない
A.就学前	1	2	3	4	5	6
B.小学校低学年	1	2	3	4	5	6
C.小学校高学年	1	2	3	4	5	6
D.中学生	1	2	3	4	5	6
E.高校生(中学卒業)	1	2	3	4	5	6

→問16 (お子様の学年) A~Eで選択肢「2」を1つでも選択した方は問17へ、
それ以外の方は問18へ

問 1 6 子どもが使用する携帯電話で有害サイトアクセス制限サービスの利用状況



(8) 有害サイトアクセス制限サービスを解約した理由

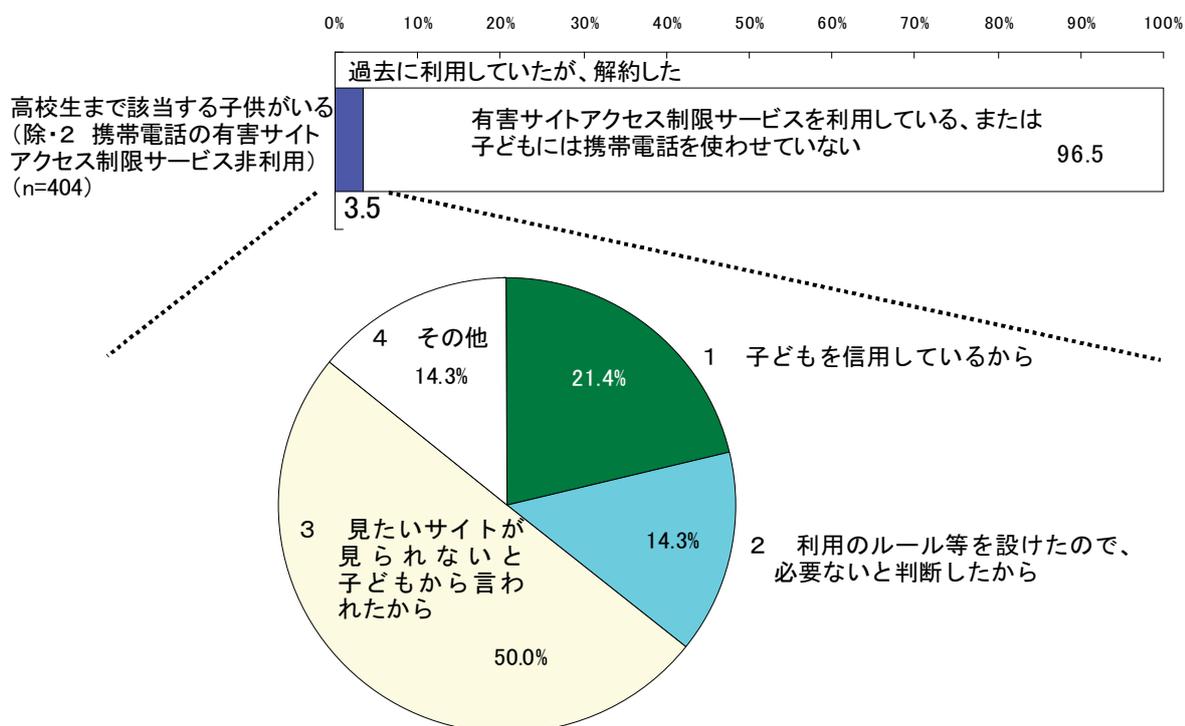
◆18歳未満の子どもがいて、その子どもがインターネット接続可能な携帯電話を利用している層で、有害サイトアクセス制限サービスを解約した割合は3.5%。その理由は、「3 見たいサイトが見られないと子どもから言われたから」が50.0%と半数を占めている。見たいサイトは、ブログをはじめとして、音楽などのダウンロードサイト、プロフなどが挙がっている。次いで「1 子どもを信用しているから」が21.4%となっている。

(問16で(お子様の学年) A~Eで選択肢「3」を1つでも選択した方にお聞きます。それ以外の方は問19へ)

問18 なぜ、有害サイトアクセス制限サービス<フィルタリングサービス>を解約したのですか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 子どもを信用しているから
- 2 利用のルール等を設けたので、必要ないと判断したから
- 3 見たいサイトが見られないと子どもから言われたから
→見たいサイトの具体名 ()
- 4 その他

問18 有害サイトアクセス制限サービスを解約した理由



3. 携帯電話の番号ポータビリティ（MNP）について

(2) 現在利用している携帯電話会社のこの1年間の印象の変化

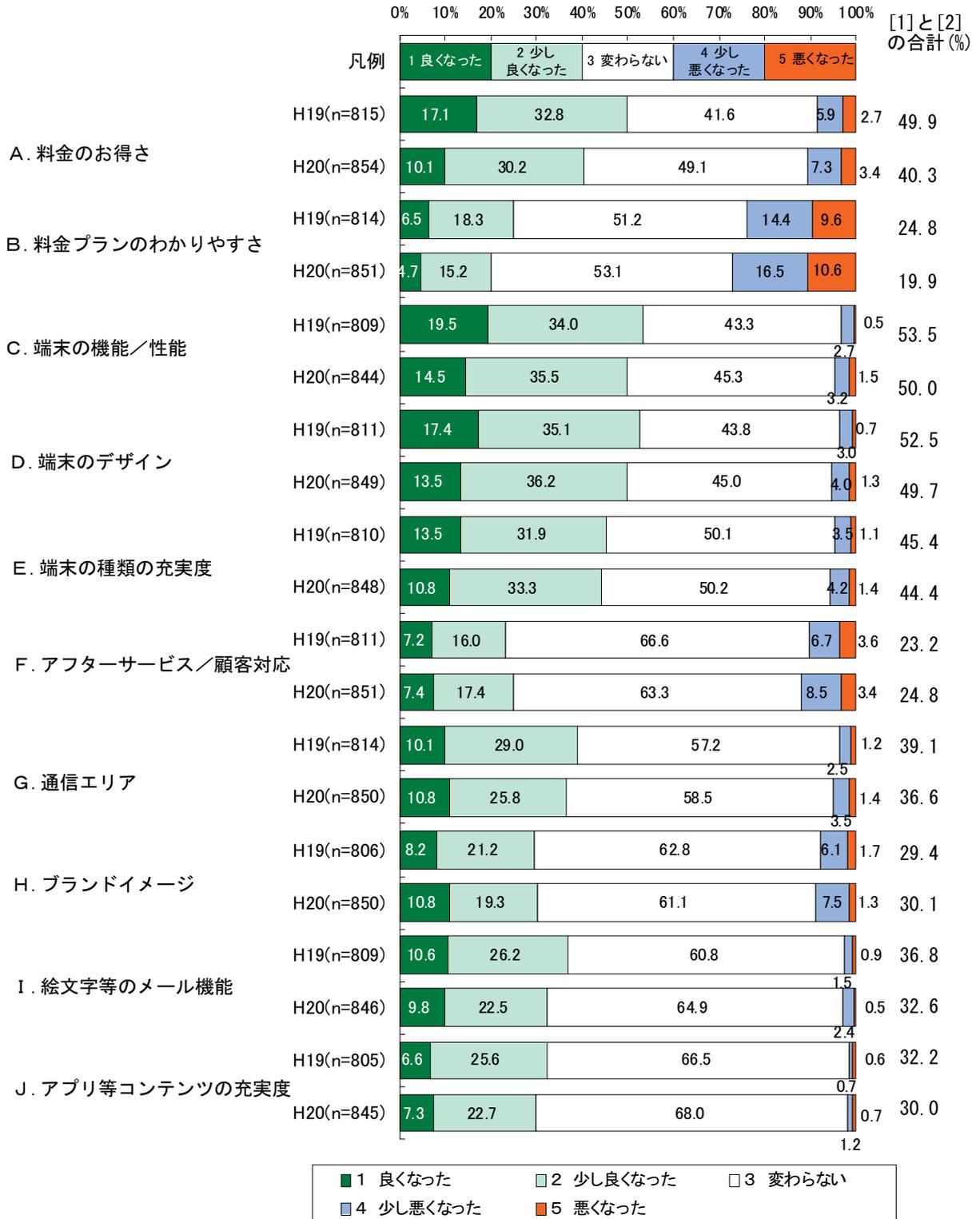
- ◆現在利用している携帯電話会社について、印象が「1 良くなった」と「2 少し良くなった」の割合の合計を見ると、「C. 端末の機能／性能」（50.0%）、「D. 端末のデザイン」（49.7%）、「E. 端末の種類の充実度」（44.1%）が上位3項目となっている。
- ◆昨年度（H19）と比較すると、全体的に携帯電話会社に対する好印象（1 良くなった）と「2 少し良くなった」の割合が減少している。特に「A. 料金のお得さ」の好印象の割合の減少が最も大きい（H19：49.9%→H20：40.3%）。次いで「B. 料金プランのわかりやすさ」の好印象の割合が減少している（H19：24.8%→H20：19.9%）。料金印象が、好印象の割合減少の上位の要因となっている。

（問21で選択肢「1」～「4」を選択した方にお聞きします）

問22 現在利用している携帯電話会社の料金プラン、サービス等の印象についてこの1年間でどう変わりましたか。次の1～5であてはまるものをそれぞれ1つずつ選択してください。

	1 良くなった	2 少し良くなった	3 変わらない	4 少し悪くなった	5 悪くなった
A. 料金のお得さ	1	2	3	4	5
B. 料金プランのわかりやすさ	1	2	3	4	5
C. 端末の機能／性能	1	2	3	4	5
D. 端末のデザイン	1	2	3	4	5
E. 端末の種類の充実度	1	2	3	4	5
F. アフターサービス／顧客対応	1	2	3	4	5
G. 通信エリア	1	2	3	4	5
H. ブランドイメージ	1	2	3	4	5
I. 絵文字等のメール機能	1	2	3	4	5
J. アプリ等コンテンツの充実度	1	2	3	4	5

問 2 2 現在利用している携帯電話会社のこの1年間の印象の変化



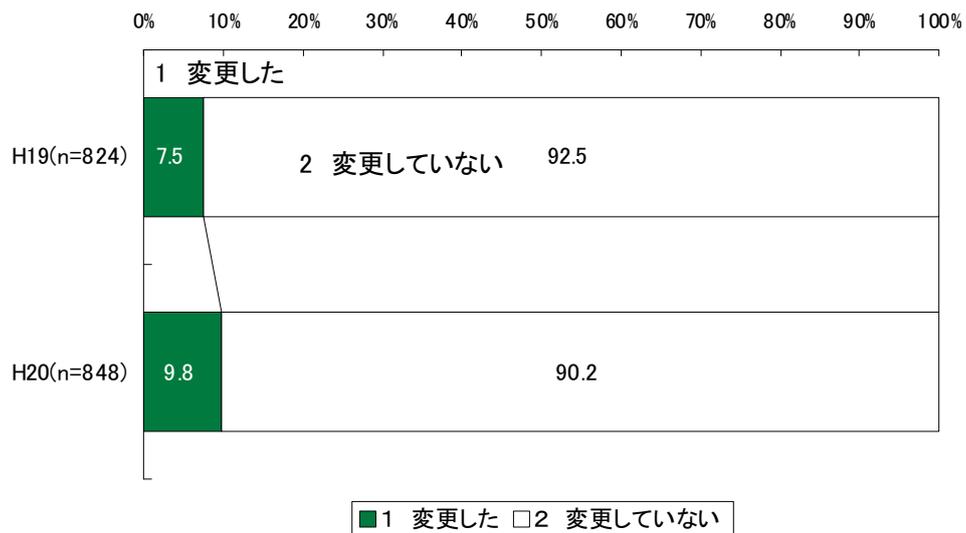
(6) 携帯電話の番号ポータビリティを利用して携帯電話会社を変更した経験の有無

◆携帯電話の番号ポータビリティ導入以後、番号ポータビリティを利用して携帯電話会社を「変更した」との回答は9.8%である。昨年度（H19）よりも微増している（H19：7.5%→H20：9.8%）

問26 携帯電話の番号ポータビリティを利用して携帯電話会社を変更しましたか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 変更した →問27および問28へ
- 2 変更していない →問29へ

問26 携帯電話の番号ポータビリティを利用して携帯電話会社を変更した経験の有無



(7) 携帯電話会社を変更した理由

◆携帯電話会社を変更した理由は、「1 料金がお得になるから」、「5 家族や恋人、友人と同じ携帯電話会社にしたいから」を挙げる割合が高くなっている。

◆昨年度（H19）と比較すると、変更理由の順位に大きな変化はないが、「1 料金がお得になるから」という1番目に選ばれた理由が、より高くなっている（H19：28.1%→H20：41.3%）。また、次に選ばれている理由の「5 家族や恋人、友人と同じ携帯電話会社にしたいから」も昨年度と比較して高くなっている（H19：21.1%→H20：23.8%）。

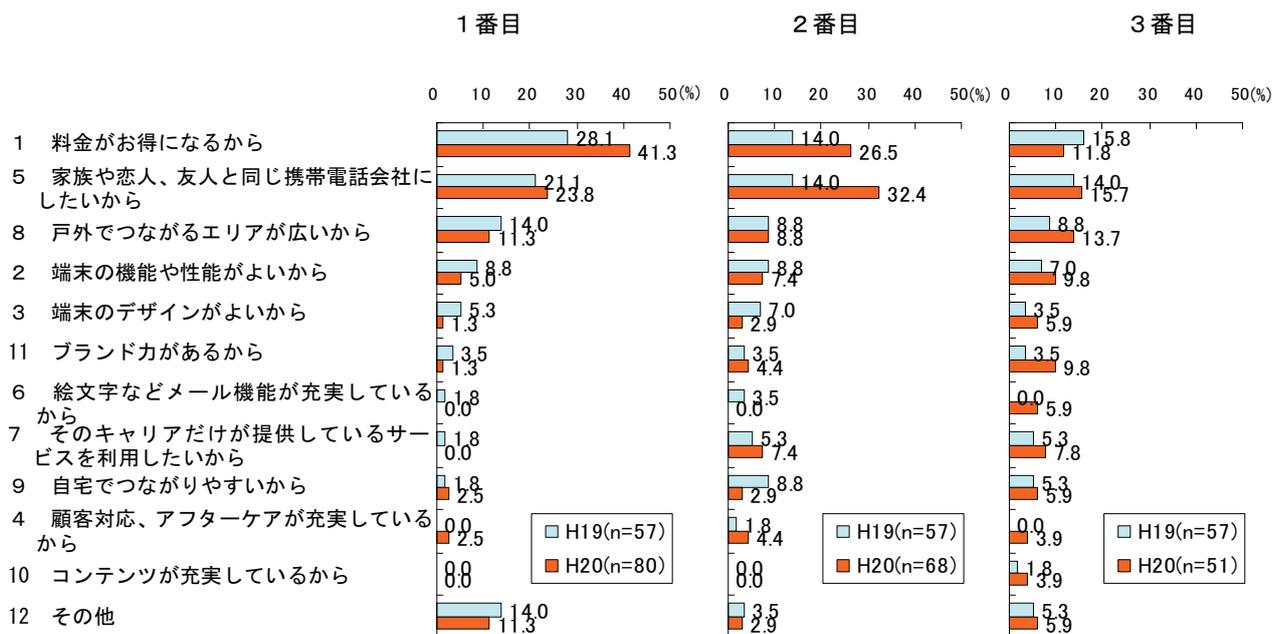
(問26で選択肢「1」を選択した方にお聞きします)

問27 携帯電話会社を変更した理由は何ですか。特にあてはまるものを上位3つまで選択してください。

1 料金がお得になるから	7 そのキャリアだけが提供している
2 端末の機能や性能がよいから	サービスを利用したいから
3 端末のデザインがよいから	8 戸外でつながるエリアが広いから
4 顧客対応、アフターケアが充実しているから	9 自宅につながりやすいから
5 家族や恋人、友人と同じ携帯電話会社にしたいから	10 コンテンツが充実しているから
6 絵文字などメール機能が充実しているから	11 ブランド力があるから
12 その他 ()	

上位3つの理由	1 番目	2 番目	3 番目
---------	------	------	------

問27 携帯電話会社を変更した理由



(9) 今後番号ポータビリティを利用して携帯電話会社の変更を考える場合の理由

◆今後、番号ポータビリティを利用して携帯電話会社の変更を考える際の理由は、「3 他社から利用したい料金プランや割引サービスが出された場合」が最も多く挙げられている。次いで「2 家族や恋人、友人が他社へ変更する場合」、「1 現在契約している長期割引サービスの更新時期が来た場合（解約に伴う費用が発生しない）」が続いている。こうした理由の順位は、昨年度（H19）と同様なものとなっている。

(問26で選択肢「2」を選択した方にお聞きします)

問29 今後、どういった場合に携帯電話の番号ポータビリティを利用した携帯電話会社の変更を考えたいと思いますか。特にあてはまるものを上位3つまで選択してください。

- 1 現在契約している長期割引サービスの更新時期が来た場合（解約に伴う費用が発生しない）
- 2 家族や恋人、友人が他社へ変更する場合
- 3 他社から利用したい料金プランや割引サービスが出された場合
- 4 他社から利用したい機能や性能を有する端末が出された場合
- 5 他社から利用したいデザインの端末が出された場合
- 6 他社の通信エリアが拡大した場合
- 7 他社から利用したいサービスやコンテンツ等が出された場合
- 8 他社から利用した絵文字などのメール機能が出された場合
- 9 今後も検討するつもりは全くない
- 10 その他（ ）

上位3つの理由	1番目	2番目	3番目
---------	-----	-----	-----

問29 今後番号ポータビリティを利用して携帯電話会社の変更を考える場合の理由

