

利用者アンケートの実施結果

総合通信基盤局
番号企画室
平成30年5月30日

- 「固定電話番号を利用する転送電話サービスの在り方」の検討に資するため、平成27年度に実施された利用者アンケートの内容も踏まえつつ、固定電話番号を利用する転送電話サービスにおける番号の識別性についての利用者の意識をより明確化する観点から、アンケート調査を実施。
- アンケート調査は総務省からの請負により、調査会社において一定数のモニターに対してウェブによる回答を求める方法で実施(有効回答数: 1, 050)。実施結果は次頁以降のとおり。

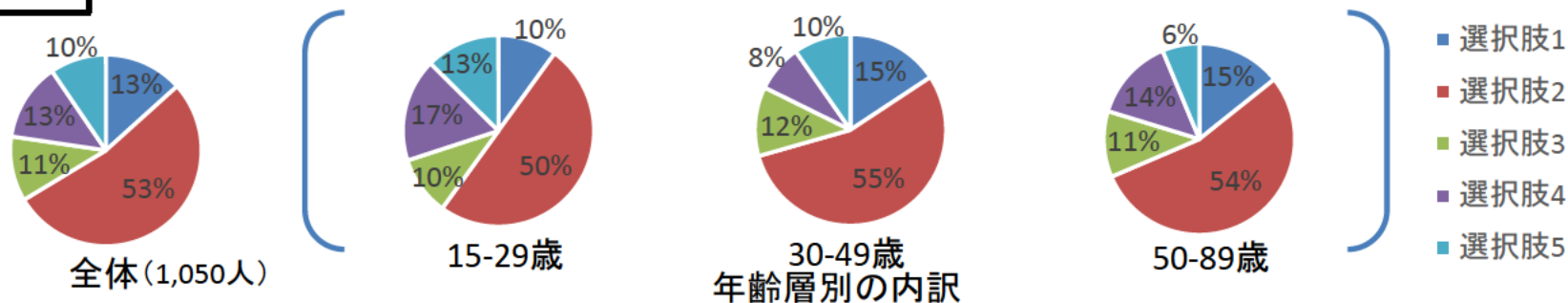
アンケート調査項目

1. 電話番号による識別性
2. 固定電話番号を利用する転送電話サービスの「サービス識別性」
3. 固定電話番号を利用する転送電話サービスの「通話品質の識別性」
4. 固定電話番号を利用する転送電話サービスの「地理的識別性・社会的信頼性」
5. 固定電話番号を利用する転送電話サービスの利便性について

1. 電話番号による識別性

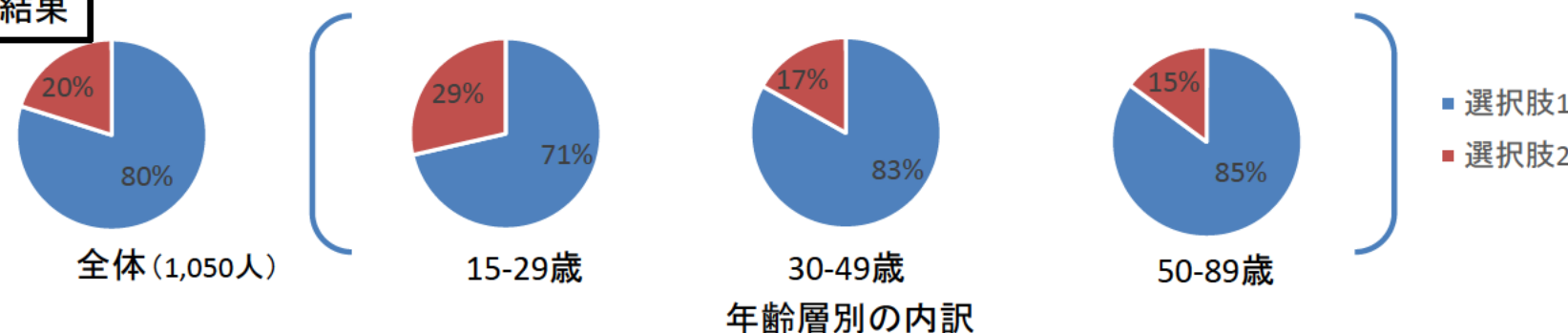
	質問	選択肢	
1	電話番号を見て、どのサービスかがわかりますか。 【例：固定電話（03-/06-等）、携帯電話（080/090/070）、050IP電話（050）等】	1. よくわかる 3. どちらとも言えない 5. わからない	2. だいたいわかる 4. あまりわからない

アンケート結果



	質問	選択肢	
2	固定電話の電話番号は0から始まる市外局番（例:東京23区なら「03」）から、電話をかける、または受ける地域をある程度把握することができます。 このように電話番号からある程度、地域を把握できることを知っていますか。	1. 知っている	2. 知らない

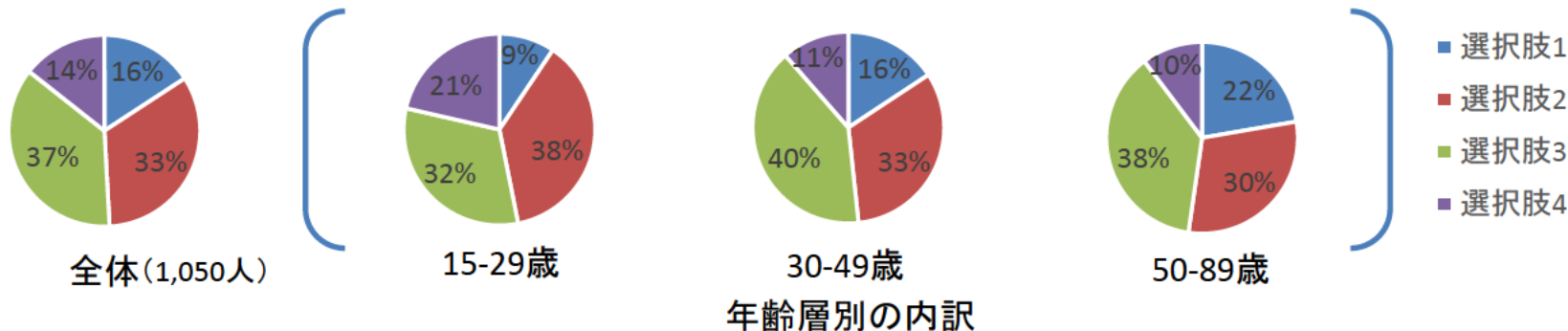
アンケート結果



利用者アンケート調査結果(1. 電話番号による識別性)

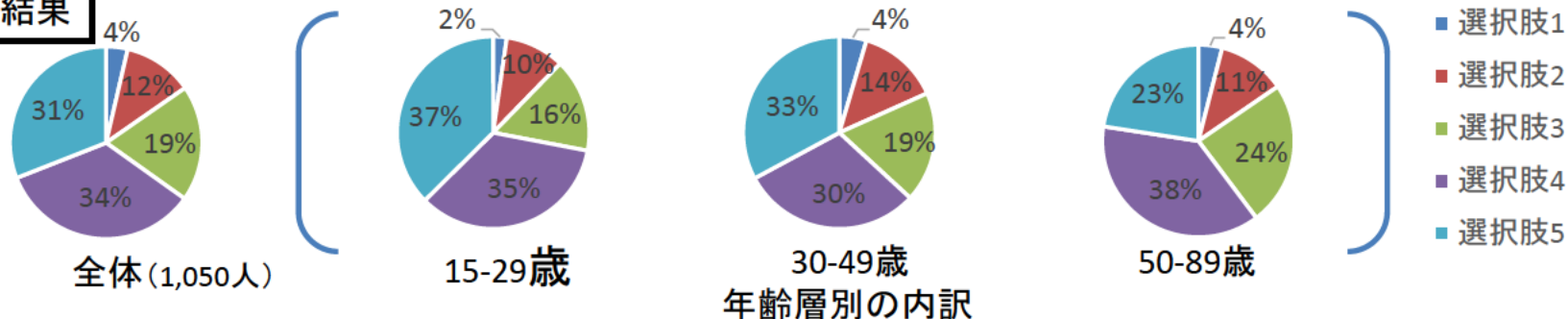
	質問	選択肢
3	固定電話番号の市外局番は、市区町村単位で定められている地域（横浜市、下関市）や、複数の市区町村単位で定められている地域（東京23区、大阪市等）があります。 市外局番を見て、それがどの地域で使用されているかわかりますか。 最も近い選択肢を1つお選びください。	1. だいたいわかる 2. 居住地近くならだいたいわかる 3. わかる場所もある 4. わからない

アンケート結果



	質問	選択肢
4	電話番号を見て、課せられる通話料金の見当がつきますか。	1. 見当がつく 2. 大体見当がつく 3. どちらとも言えない 4. あまり見当がつかない 5. 見当がつかない

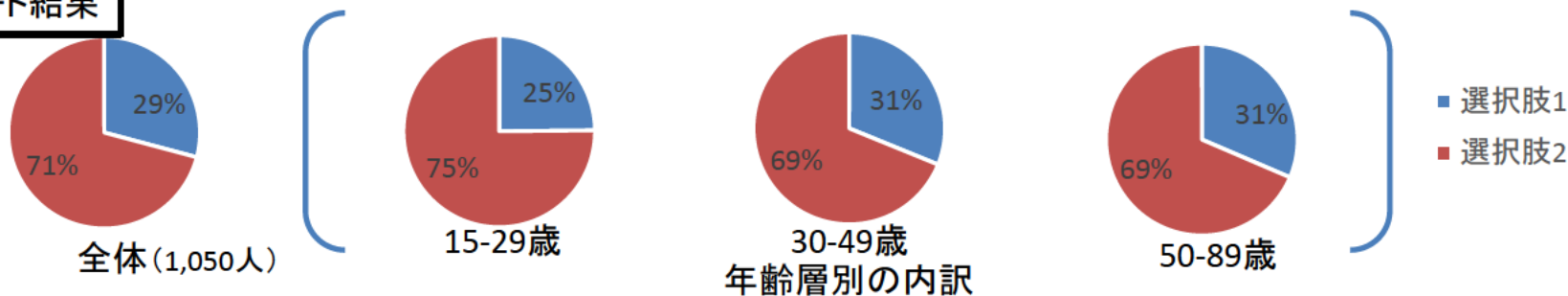
アンケート結果



利用者アンケート調査結果(1. 電話番号による識別性)

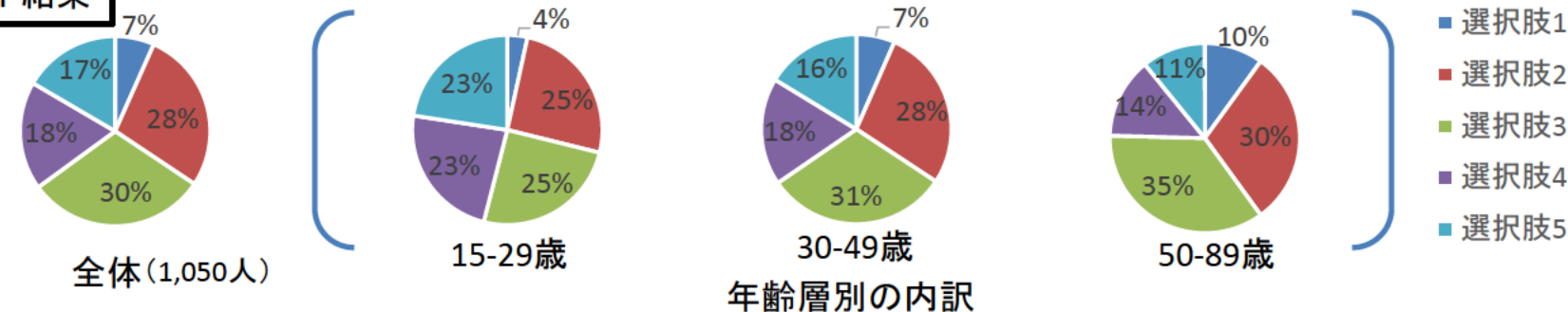
	質問	選択肢
5	<p>固定電話同士の通話の方が、携帯電話同士の通話より音声品質基準が厳しく安定的である等、固定電話や携帯電話、050IP電話の番号にはそれぞれ、音声などの品質基準が定められています※。</p> <p>このように、電話サービスには品質基準があり、それぞれの基準で提供されていることを知っていますか。</p> <p>※通話品質の保証のないインターネット電話では、ネットワークの状況によっては、会話に時間差が生じる、雑音が入る、時々途切れる等、会話が難しい場合もあります。</p>	<p>1. 知っている 2. 知らない</p>

アンケート結果



	質問	選択肢
6	<p>携帯電話より固定電話の方が通話品質がよい等、番号により通話品質の違いがあることが感覚的にわかりますか。</p>	<p>1. 通話品質の違いがよくわかる 2. 通話品質の違いがだいたいわかる 3. どちらとも言えない 4. 通話品質の違いがあまりわからない 5. 通話品質の違いがわからない</p>

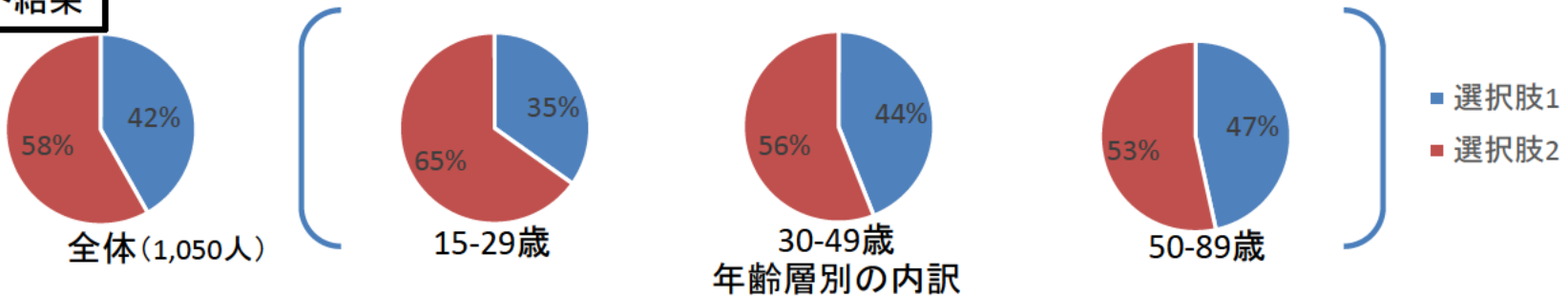
アンケート結果



利用者アンケート調査結果(1. 電話番号による識別性)

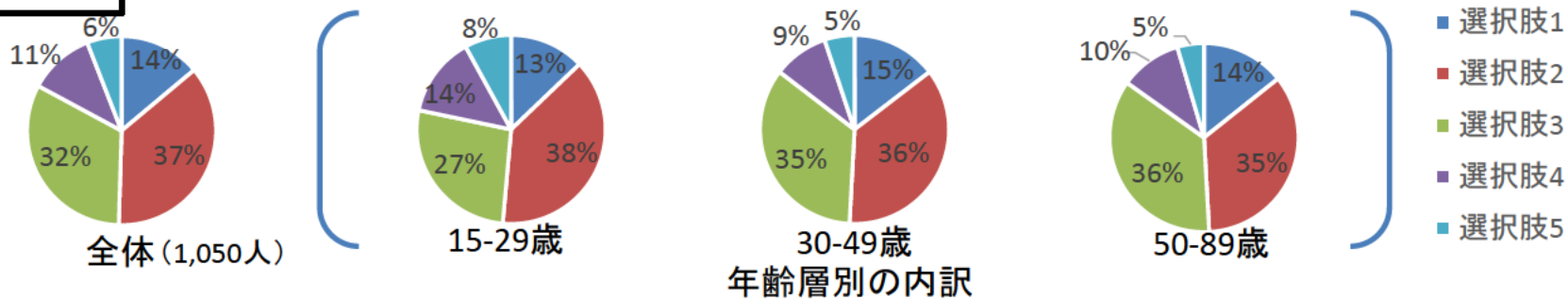
	質問	選択肢	
7	03等の市外局番から始まる番号を使用する固定電話や090/080/070から始まる携帯電話は、緊急通報（110/119/118）を利用できますが、050から始まるIP電話やスマートフォンのアプリ電話（インターネット電話）では通常利用できません。 このように、電話サービスの番号によって緊急通報が利用できたりできなかったりすることを知っていますか。	1. 知っている	2. 知らない

アンケート結果



	質問	選択肢			
8	「090、080、070から始まる番号は携帯電話／PHSである」、「050から始まる番号はIP電話である」、「03から始まる番号は固定電話番号である」等、電話番号を見て、どのサービスかがわかることは重要だと思いますか。 (該当の番号に電話をかける際、通話料金などのおおよその見当がつくこともあります。)	1. 重要である 3. どちらとも言えない 5. 重要でない	2. どちらかと言えば重要である 4. あまり重要ではない		

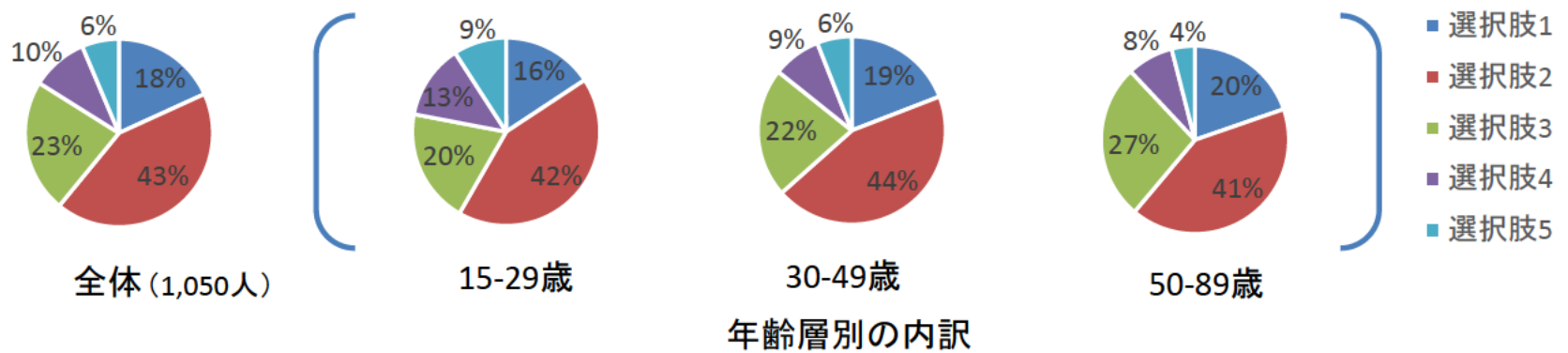
アンケート結果



利用者アンケート調査結果(1. 電話番号による識別性)

	質問	選択肢	
9	固定電話の場合、市外局番を見て、相手先の地域の見当がつくことは重要だと思いますか。	1. 重要である	2. どちらかと言えば重要である
		3. どちらとも言えない	4. あまり重要ではない
		5. 重要でない	

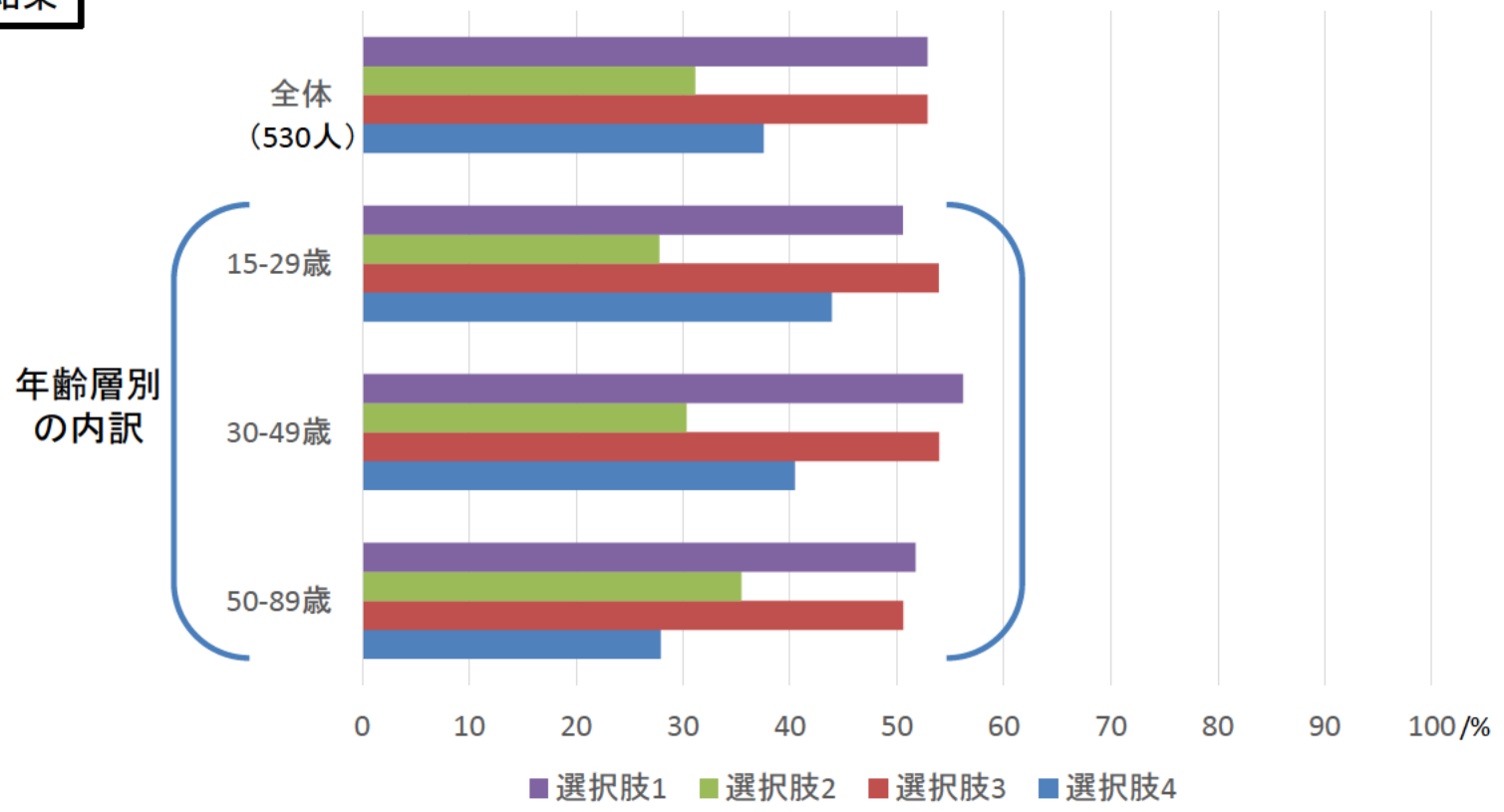
アンケート結果



利用者アンケート調査結果(1. 電話番号による識別性)

	質問	選択肢
10	質問8で「1. 重要である」、「2. どちらかと言えば重要である」を選択した方に対して、「1. 重要である」「2. どちらかと言えば重要である」を選択したのはなぜですか。	1. 電話をかける際に、おおよその地域が判別出来るため 2. 電話をかける際に、おおよその通話料金の見当がつくため 3. 電話を受ける際に、おおよその地域が判別できるため 4. 電話を受ける際に、応答するか、かけ直すかの判断がつくため

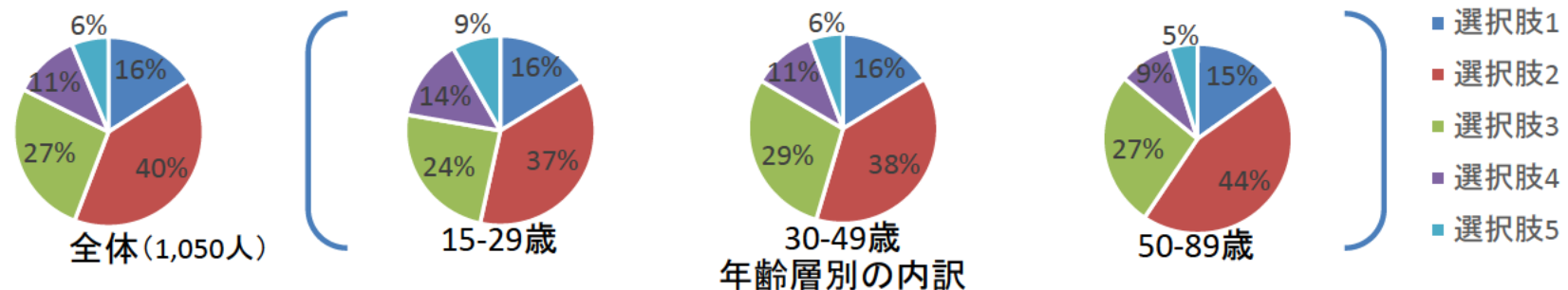
アンケート結果



利用者アンケート調査結果(1. 電話番号による識別性)

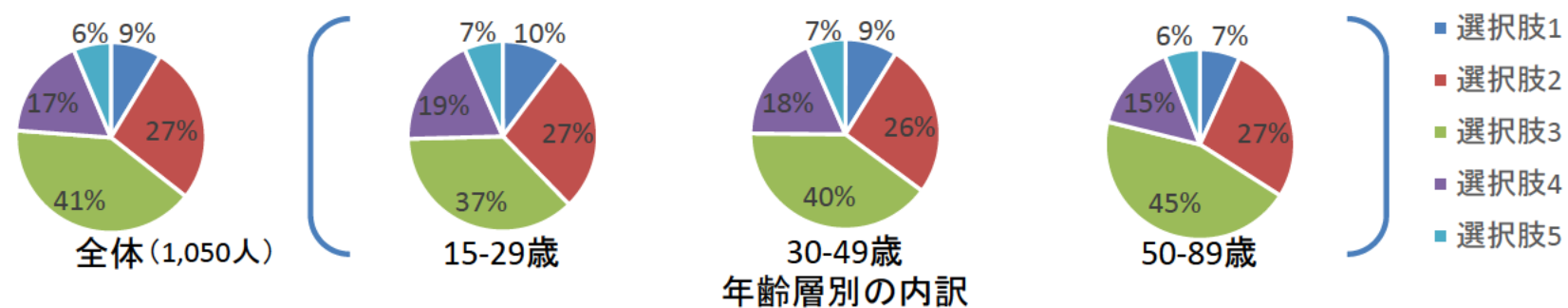
	質問	選択肢
11	電話番号を見て、通話料金がどの程度か見当がつくことは重要だと思いますか。	1. 重要である 2. どちらかと言えば重要である 3. どちらとも言えない 4. あまり重要ではない 5. 重要でない

アンケート結果



	質問	選択肢
12	通話品質について、質問5のとおり、電話番号により異なる通話品質基準が定められています。電話番号を見て、通話品質がどの程度か見当がつくことは重要だと思いますか。	1. 重要である 2. どちらかと言えば重要である 3. どちらとも言えない 4. あまり重要ではない 5. 重要ではない

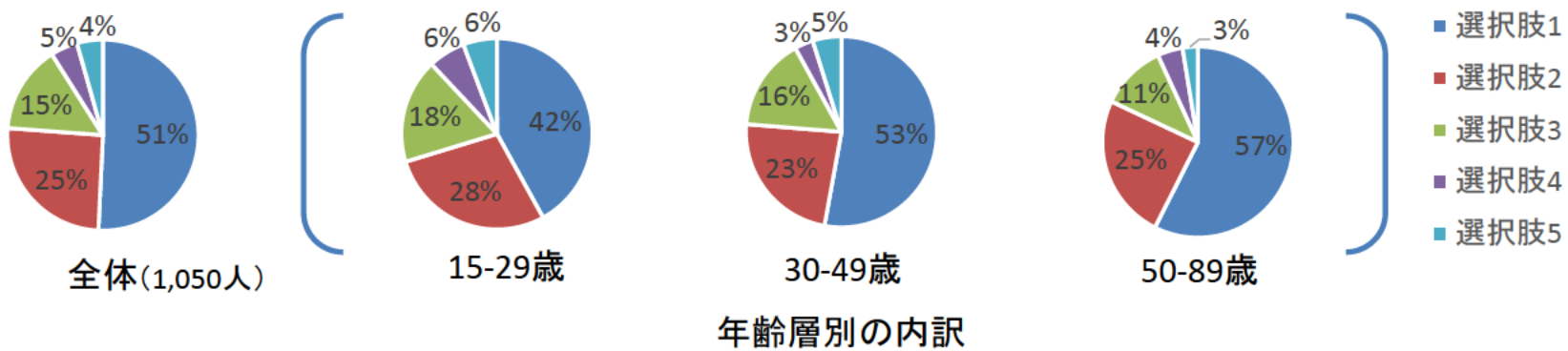
アンケート結果



利用者アンケート調査結果(1. 電話番号による識別性)

	質問	選択肢	
13	03等の市外局番から始まる番号を使用する固定電話や090/080/070から始まる携帯電話からは緊急通報(110/119/118)を利用できることは重要だと思いますか。	1. 重要である 3. どちらとも言えない 5. 重要ではない	2. どちらかと言えば重要である 4. あまり重要ではない

アンケート結果

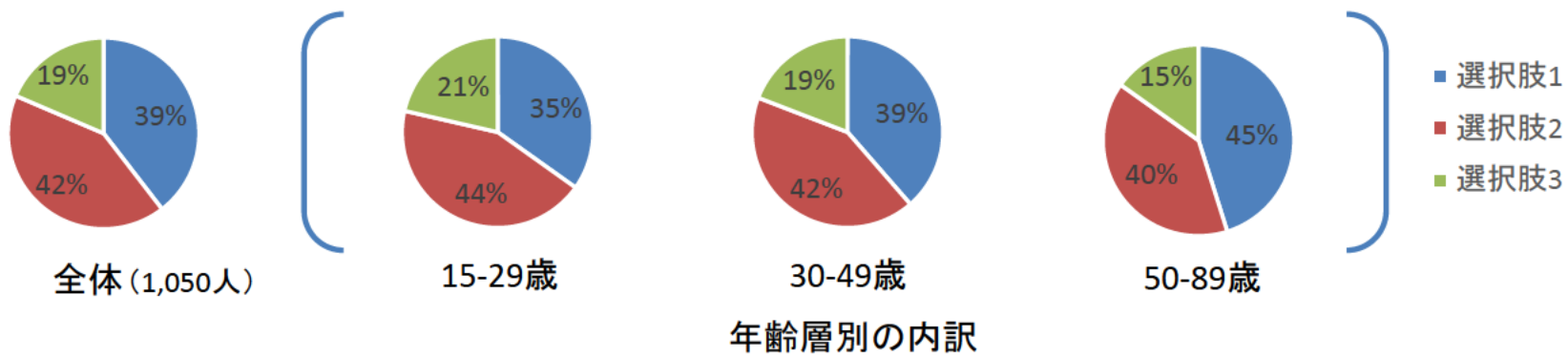


2. 固定電話番号を利用する転送電話サービスの「サービス識別性」

- 東京にいる個人の電話番号（03で始まる固定電話番号）に電話をかけました。しかし電話をかけた相手は外出中であり、電話は相手の携帯電話に転送されていました。

	質問	選択肢
14	このケースのように、03番号で識別される固定電話の利用者(個人)に電話をかけたが、知らないうちに転送が行われ、固定電話以外の異なるサービスで着信先に電話がつながることについて、どう思いますか。	1. 電話の発信者が知らないうちに異なる電話サービスに転送されること自体が望ましくない。 2. 携帯電話への転送であれば問題ないと思う。 3. スマートフォンのアプリ電話（インターネット電話）※への転送であっても問題ないと思う。 ※ スマートフォンのアプリ電話（インターネット電話）はベストエフォートのインターネットを経由するため、通話品質の保証がなく、ネットワークの状況によっては、会話に時間差が生じる、雑音が入る、時々途切れる等、会話が難しい場合もあります。

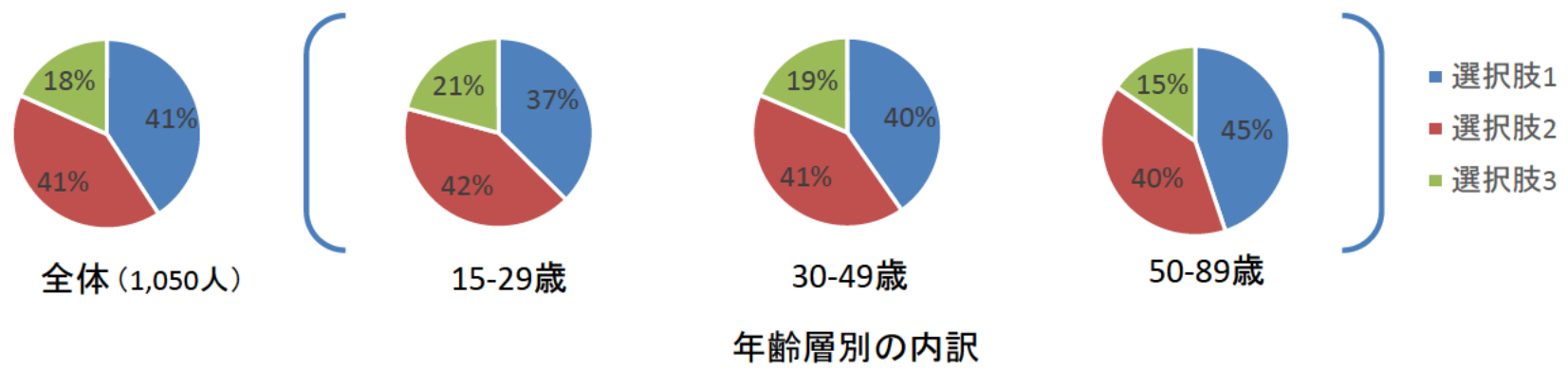
アンケート結果



● 東京に本社のある企業の、担当者の電話番号（03で始まる固定電話番号）に電話をかけました。しかしその電話は、外出中の担当者の携帯電話に転送されていました。

	質問	選択肢
15	このケースのように、03番号で識別される固定電話の利用者(法人)に電話をかけたが、知らないうちに転送が行われ、固定電話以外の異なるサービスで着信先に電話がつながることについて、どう思いますか。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電話の発信者が知らないうちに異なる電話サービスに転送されること自体が望ましくない。 2. 携帯電話への転送であれば問題ないと思う。 3. スマートフォンのアプリ電話（インターネット電話）※への転送であっても問題ないと思う。 <p>※ スマートフォンのアプリ電話（インターネット電話）はベストエフォートのインターネットを経由するため、通話品質の保証がなく、ネットワークの状況によっては、会話に時間差が生じる、雑音が入る、時々途切れる等、会話が難しい場合もあります。</p>

アンケート結果



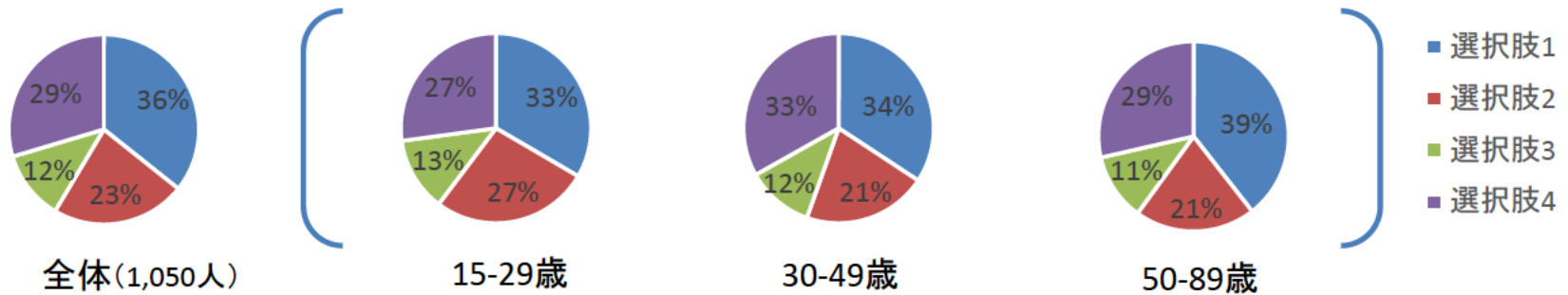
3. 固定電話番号を利用する転送電話サービスの「通話品質の識別性」

- ある企業の問い合わせ窓口の電話番号（03で始まる固定電話番号）に電話をかけました。しかし、その電話は担当者のスマートフォンのアプリ電話（インターネット電話）※に転送されていました。

※インターネット電話はベストエフォートのインターネットを経由するため、通話品質の保証がなく、ネットワークの状況によっては、会話に時間差が生じる、雑音が入る、時々途切れる等、会話が難しい場合があります。

	質問	選択肢
16	このように、03番号の固定電話の利用者(個人・法人)に電話をかけたが、知らないうちに転送が行われ、通話の品質が固定電話より低い水準となってしまうことについて、どう思いますか。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電話の発信者が知らないうちに通話品質が低いサービスに転送されること自体が望ましくない。 2. 転送されたとしても携帯電話相当の品質を確保できれば問題ないが、スマートフォンのアプリ電話（インターネット電話）※の品質まで下がるのは問題がある。 3. スマートフォンのアプリ電話（インターネット電話）※の品質でも問題ない。 4. 特に何とも思わない。 <p>※ スマートフォンのアプリ電話（インターネット電話）は通話品質の保証がなく、ネットワークの状況によっては、会話に時間差が生じる、雑音が入る、時々途切れる等、会話が難しい場合があります。</p>

アンケート結果

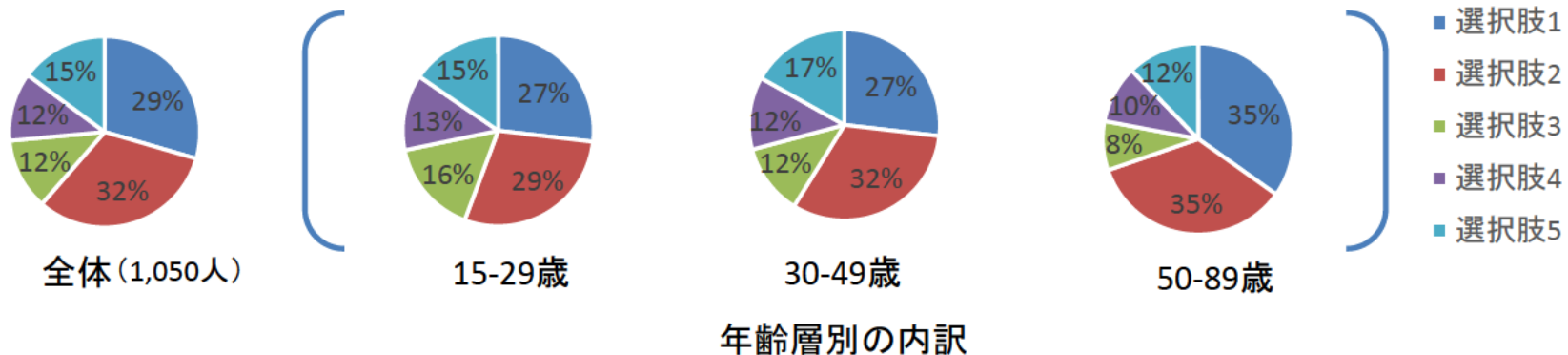


年齢層別の内訳

- ある企業の問い合わせ窓口の電話番号（03で始まる固定電話番号）に電話をかけました。しかし、その電話は担当者のスマートフォンのアプリ電話（インターネット電話）に転送されており、実際、ネットワークの状況が悪かったため、相手の声が聞き取り難く、会話が難しい状態でした。

	質問	選択肢
17	このような、電話をかけた場合（通話料金は電話をかける側が負担します）に知らないうちにインターネット電話へ転送されて電話がつながることについて、どう思いますか。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 固定電話番号からインターネット電話には転送しないで欲しい。 2. 何らかの手段により「インターネット電話に転送している」旨を通知した上で、転送して欲しい。 3. 一定の通話品質が確保できれば、特に通知せずにインターネット電話に転送してよいが、そうでなければ、インターネット電話へは転送しないで欲しい。 4. 一定の通話品質が確保できれば、特に通知せずにインターネット電話に転送してよいが、そうでなければ、何らかの手段により、インターネット電話に転送している旨を通知した上で転送して欲しい。 5. インターネット電話の通話品質が非常に悪い場合も含め、特に通知せずに、インターネット電話に転送されていてもかまわない。

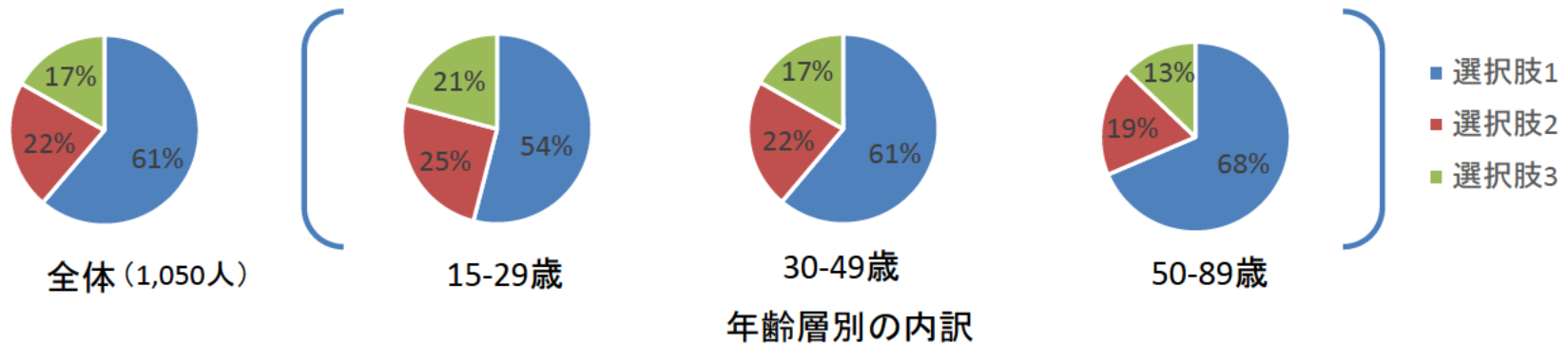
アンケート結果



- ある企業の問い合わせ窓口の電話番号（03で始まる固定電話番号）に電話をかけました。しかし、その電話は担当者のスマートフォンのアプリ電話（インターネット電話）に転送されており、実際、ネットワークの状況が悪かったため、相手の声が聞き取り難く、会話が難しい状態でした。

	質問	選択肢
18	このような、電話をかけた場合（通話料金は電話をかける側が負担します）に知らないうちにインターネット電話へ転送されて電話がつながるケースにおいて、インターネット電話に転送されている旨を、どのような形で通知して欲しいですか。	<ol style="list-style-type: none"> 電話を転送する際に、「インターネット電話に転送しています」等の音声ガイダンスで、インターネットに転送している旨を通知して欲しい。 電話を転送する際に、「ピピピ」等の通知音により、転送が行われている旨を通知して欲しい。 技術的に可能であれば、端末画面にインターネットに転送されている旨を表示して欲しい。

アンケート結果



- ある企業の担当者から電話（03で始まる固定電話番号）がかかってきました。しかし、その電話は、担当者のスマートフォンのアプリ電話（インターネット電話）から転送されており、実際、ネットワークの状況が悪かったため、相手の声が聞き取り難く、会話が難しい状態でした。

	質問	選択肢
19	このような、電話がかかってきた場合に知らないうちにインターネット電話から転送されて電話がつながることについて、どう思いますか。	<ol style="list-style-type: none"> 1. インターネット電話から固定電話番号には転送しないで欲しい。 2. 何らかの手段により「インターネット電話から転送している」旨を通知した上で、転送して欲しい。 3. 一定の通話品質が確保できれば、特に通知せずにインターネット電話から転送してよいが、そうでなければ、インターネット電話からは転送しないで欲しい。 4. 一定の通話品質が確保できれば、特に通知せずにインターネット電話から転送してよいが、そうでなければ、何らかの手段により、インターネット電話から転送している旨を通知した上で転送して欲しい。 5. インターネット電話の通話品質が非常に悪い場合も含め、特に通知せずに、インターネット電話から転送されていてもかまわない。

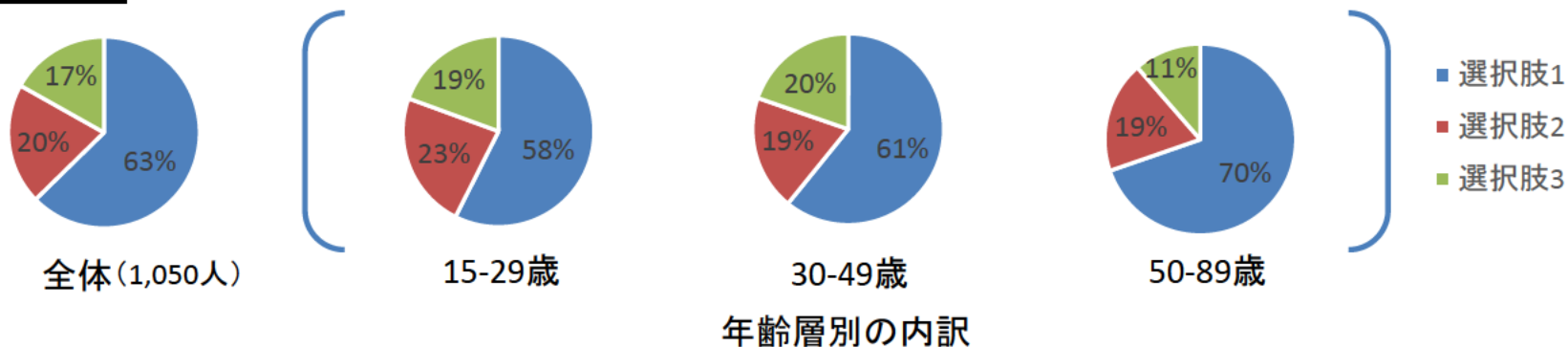
アンケート結果



- ある企業の担当者から電話（03で始まる固定電話番号）がかかってきました。しかし、その電話は、担当者のスマートフォンのアプリ電話（インターネット電話）から転送されており、実際、ネットワークの状況が悪かったため、相手の声が聞き取り難く、会話が難しい状態でした。

	質問	選択肢
20	このような、電話がかかってきた場合に知らないうちにインターネット電話から転送されて電話がつながるケースにおいて、インターネット電話から転送されている旨を、どのような形で通知して欲しいですか。	<ol style="list-style-type: none"> 1. かかってきた電話に応答する際に、「インターネット電話から転送されています」等の音声ガイダンスで、インターネットからの転送である旨を通知して欲しい。 2. かかってきた電話に応答する際に、「ピピピ」等の通知音により、転送が行われている旨を通知して欲しい。 3. 技術的に可能であれば、端末画面にインターネットから転送されている旨を表示して欲しい。

アンケート結果



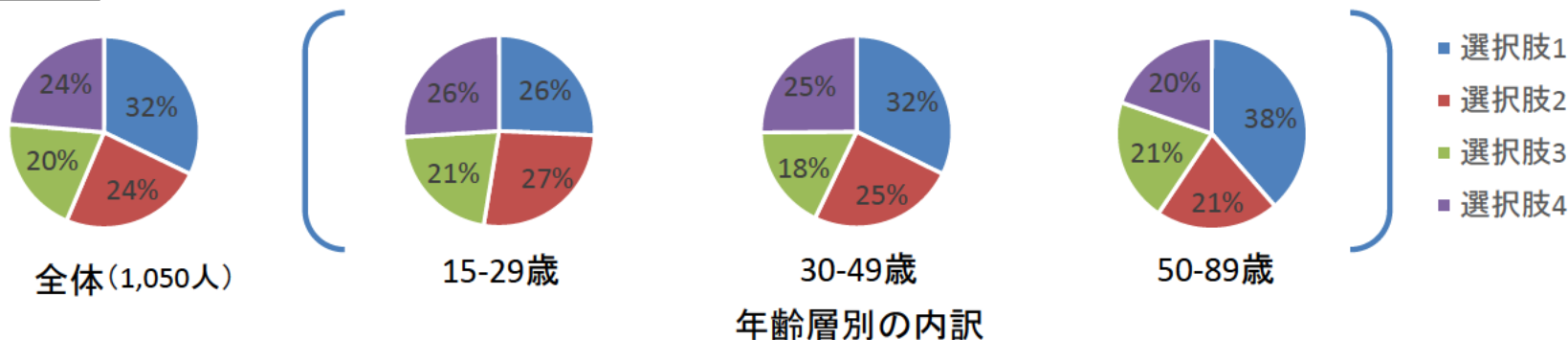
4. 固定電話番号を利用する転送電話サービスの「地理的識別性・社会的信頼性」

- 03番号の示す地域にオフィスがある企業の問い合わせ窓口の電話番号（03で始まる固定電話番号）に電話をかけました。しかしその電話は03番号の示す地域とは別の場所にいる担当者のスマートフォンのアプリ電話（インターネット電話）に転送されていました。
- 03番号の示す地域にオフィスがある企業から電話（03で始まる固定電話番号）を受けました。しかしその電話は03番号の示す地域とは別の場所にいる担当者のスマートフォンのアプリ電話（インターネット電話）からかかってきたものでした。

※ 「固定電話番号」には、電話の所在地をある程度把握できる「地理的識別性」（03は東京、06は大阪等）があります。

	質問	選択肢
21	このような、固定電話番号が示す地域に転送電話サービスの契約者の自宅やオフィスが存在した上で、発着信した電話が知らないうちに転送されるケースについて、どう思いますか。	1. 電話番号が示す地域外に電話が転送されること自体、問題だと思う。 2. 電話番号が示す地域に発着信する者の自宅・オフィスが存在する場合であっても、このような転送はやや問題だと思う。 3. 電話番号が示す地域に発着信する者の自宅・オフィスが存在するのであれば、このような転送は問題ない。 4. 特に何とも思わない。

アンケート結果



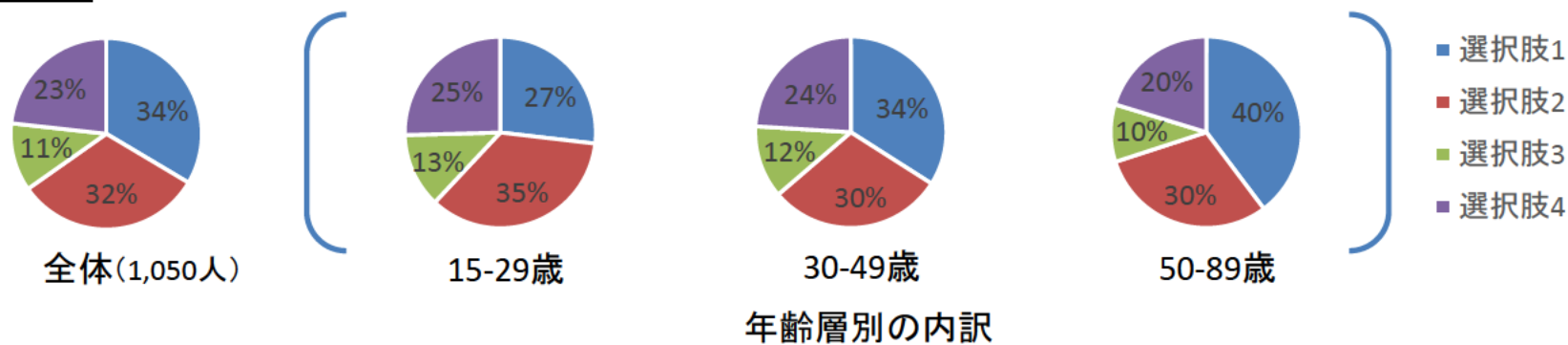
- ある企業の問い合わせ窓口の電話番号（03で始まる固定電話番号）に電話をかけました。しかし実際には、その企業は03番号の示す地域にはオフィスがなく、しかもその電話は03番号の示す地域とは別の場所にいる、担当者のスマートフォンのアプリ電話（インターネット電話）に転送されていました。
- ある企業から電話（03で始まる固定電話番号）を受けました。しかし実際には、その企業は03番号の示す地域にはオフィスがなく、しかもその電話は03番号の示す地域とは別の場所にいる担当者のスマートフォンのアプリ電話（インターネット電話）からかかってきたものでした。

※ 「固定電話番号」には、電話の所在地をある程度把握できる“地理的識別性”（03は東京、06は大阪等）があります。

※ 契約者（企業）は03番号の示す地域に拠点・住所がないにもかかわらず03番号を使用するサービスを利用しています。

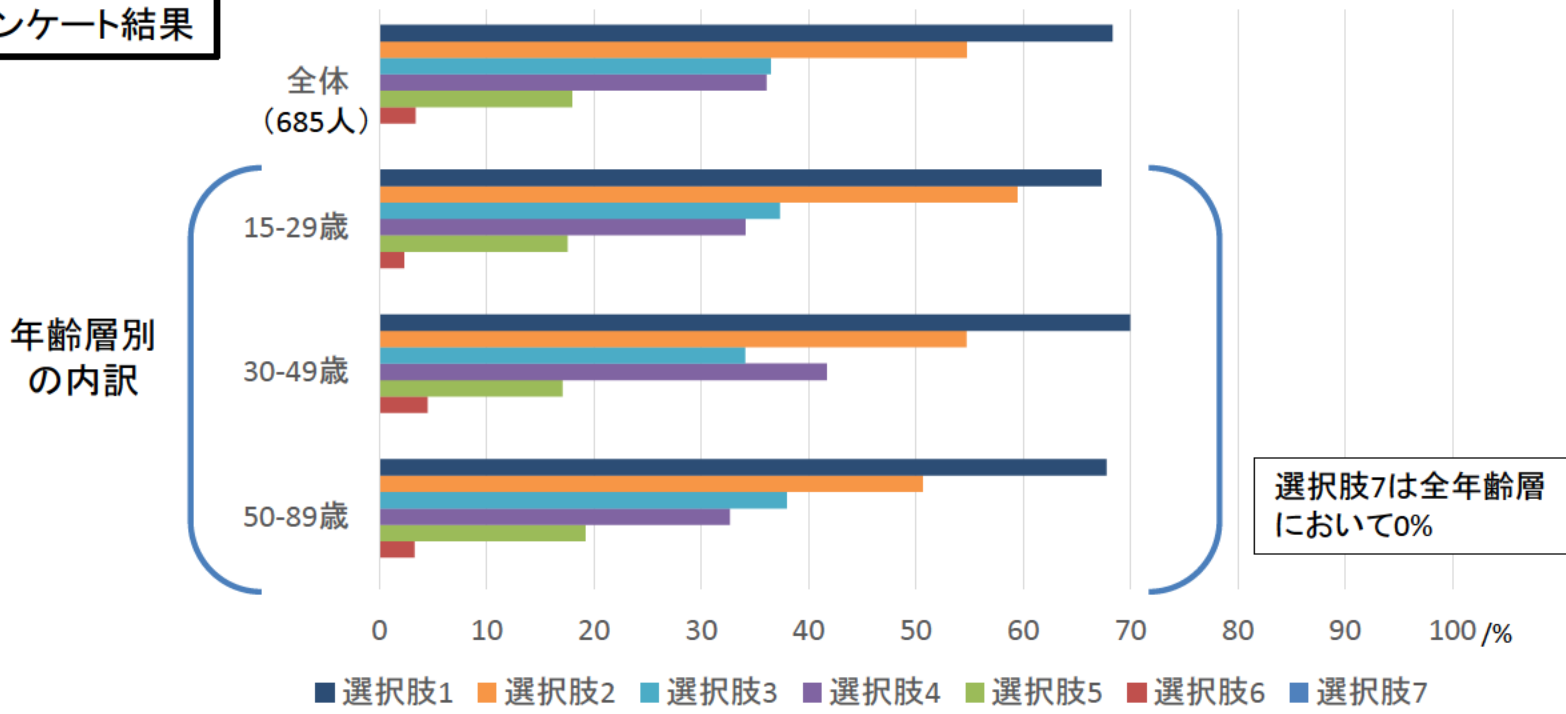
質問	選択肢
22 このように、固定電話番号が示す地域と転送電話サービスの契約者の自宅やオフィスの所在地（住所）に結びつきがない状態で、発着信した電話が転送されるケースについて、どう思いますか。	1. 電話番号が示す地域外に電話が転送されること自体、問題だと思う。 2. 電話番号が示す地域と発着信する者の自宅・オフィスの所在地に結びつきがないこのような転送は問題だと思う。 3. 電話番号が示す地域と発着信する者の自宅・オフィスの所在地に結びつきがないこのような転送であっても問題ない。 4. 特に何とも思わない。

アンケート結果



	質問	選択肢
23	<p>質問22で、「1. 電話番号が示す地域と実際に発着信する者が認識する地域が異なるような電話の転送が行われること自体、問題だと思う。」又は「2. 電話番号が示す地域と発着信する者の自宅・オフィスの所在地に結びつきがないこのような転送は問題だと思う。」と回答した方に対して、</p> <p>「1. 電話番号が示す地域と実際に発着信する者が認識する地域が異なるような電話の転送が行われること自体、問題だと思う。」又は「2. 電話番号が示す地域と発着信する者の自宅・オフィスの所在地に結びつきがないこのような転送は問題だと思う。」を選択したのは、なぜですか。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 相手がどこの人／企業であるかわからず、不安である。 2. 実在する人／企業の番号であるとの確信が得られず、不安である。 3. 番号から推定される所在地の地域性（地元の番号、首都の番号など）に基づいた信頼が得られず、不安である。 4. どこの地域の人でも取得できるようにすると、詐欺に使われるのではないかと懸念がある。 5. 03番号など認知度の高い番号の使用はニーズが高いとは言え、番号と所在地との結びつきが崩れるのは問題である。 6. 特に意見はない 7. その他

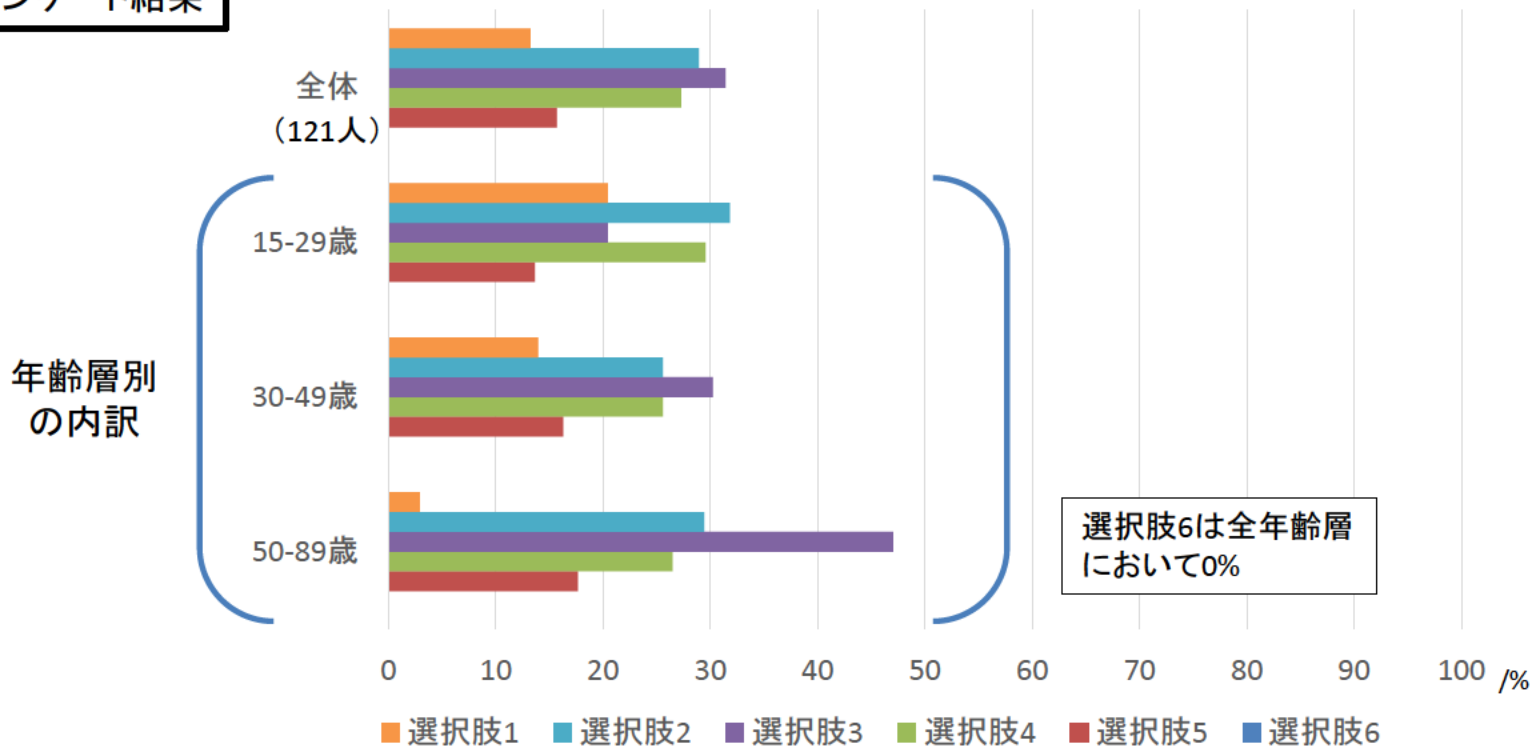
アンケート結果



■ 選択肢1 ■ 選択肢2 ■ 選択肢3 ■ 選択肢4 ■ 選択肢5 ■ 選択肢6 ■ 選択肢7

	質問	選択肢
24	<p>質問22で、「3. 電話番号が示す地域と発着信する者の自宅・オフィスの所在地に結びつきがないこのような転送であっても問題ない。」と回答した方に対して、</p> <p>「3. 電話番号が示す地域と発着信する者の自宅・オフィスの所在地に結びつきがないこのような転送であっても問題ない。」を選択したのは、なぜですか。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 03番号など認知度の高い番号の使用はニーズが高いので、番号と所在地との結びつきが崩れるのも仕方ない。 所在地との結びつきがなくても、本人が特定できるのなら信用できる番号と言える。 所在地との結びつきがなくなっても、便利なサービスが使えるのであればかまわない。 所在地との結びつきがなくなっても、電話がつながりさえすればよい。 特に意見はない その他

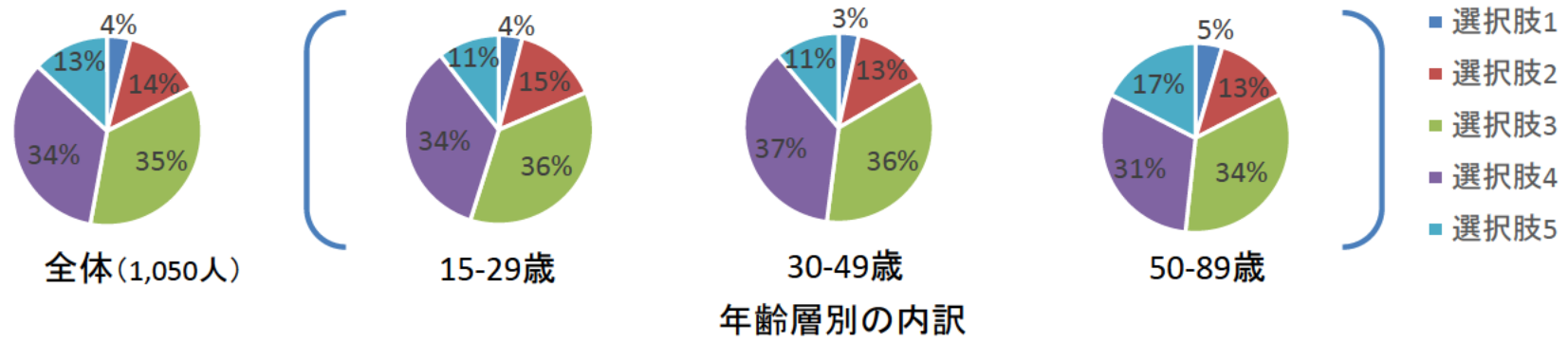
アンケート結果



- 通常、03等の市街局番から始まる番号を使用する固定電話は、緊急通報（110/119/118）を利用できますが、転送電話サービスの中には03等の市外局番から始まる番号であっても、緊急通報を利用できなかったり、正しい位置情報を伝えることが出来ないことがあります。

	質問	選択肢
25	このように03等の市外局番から始まる番号を使用する転送電話サービスで緊急通報を利用できないものが存在することについて、どう思いますか。	1. 全く問題ない 2. あまり問題とは思わない 3. どちらでもない 4. やや問題だと思う 5. 非常に問題だと思う

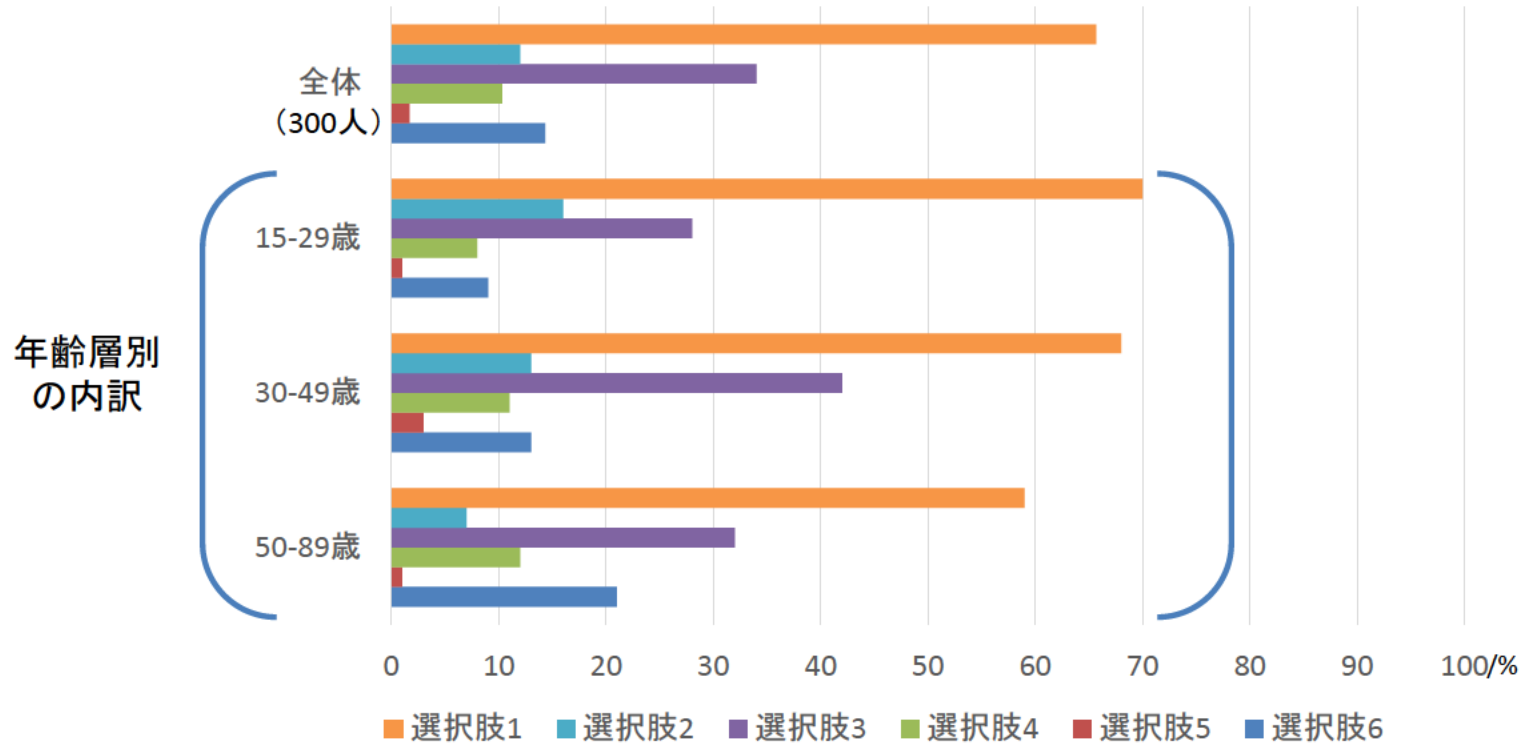
アンケート結果



● 転送電話サービスを利用することにより、利用者には一定の利便性があると考えられます。以下の質問は、転送電話サービスを利用したことのある方にお伺いします。(転送電話サービスの契約者の立場でご回答ください)

	質問	選択肢
26	外出中などに顧客や取引先との間で電話を受けたり、かけたりする際に、どの電話番号で発着信を行いたいですか。	1. 携帯電話番号 (070/080/090) 2. IP電話番号 (050) 3. 固定電話番号 (0ABJ、東京03-/大阪06-等) 4. 着信課金番号 (0120/0800) 5. その他の番号 6. どの番号でもかまわない

アンケート結果

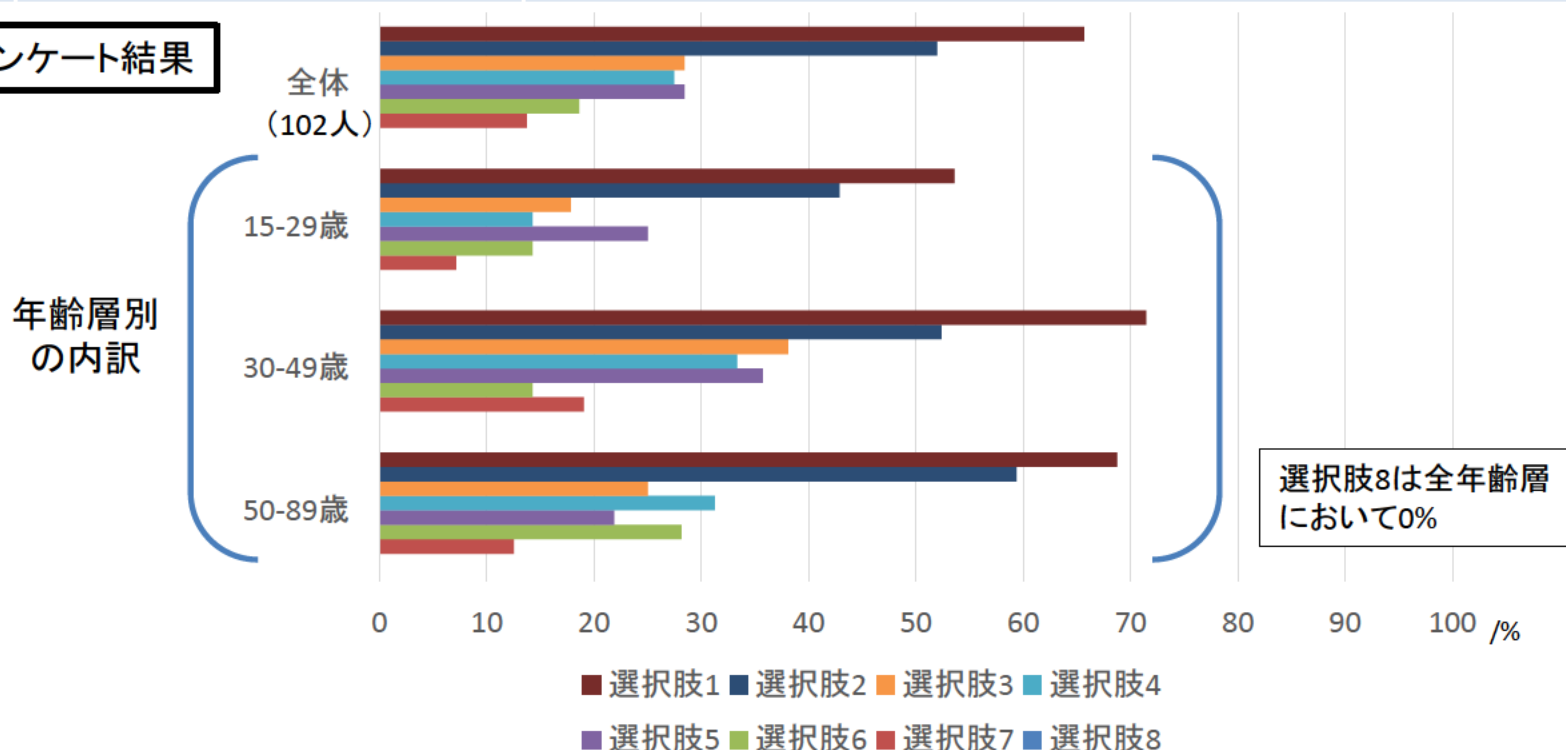


利用者アンケート調査結果(5. 転送電話の利便性)

- 転送電話サービスを利用することにより、利用者には一定の利便性があると考えられます。以下の質問は、転送電話サービスを利用したことのある方にお伺いします。(転送電話サービスの契約者の立場でご回答ください)

	質問	選択肢
27	<p><u>質問26で「3.固定電話番号」を選択した方に対して</u></p> <p>外出中などでも携帯電話番号やIP電話番号等ではなく、固定電話番号を利用して発着信を行いたいと思う理由は何か。</p>	<p>1. 固定電話番号の方が携帯電話番号やIP電話番号よりも社会的信頼性が高く、通話の相手から信頼を得られやすいから</p> <p>2. 固定電話番号は、オフィスに固定回線と固定電話があることが想定され、通話の相手にオフィスを構えていると思ってもらえるから</p> <p>3. 03や06で始まる番号を利用することにより、通話の相手に東京や大阪にオフィスがあると思ってもらえるから</p> <p>4. 自分自身がオフィスにいない時でも、確実に電話に対応できるようにしたいから</p> <p>5. 自分自身が電話に出られない時でも、オフィスの他の職員が電話に対応できるから</p> <p>6. 固定電話は通話料金が安いから 7. 固定電話は通話品質が良いから 8. その他</p>

アンケート結果



- 今回の利用者アンケートについて、ウェブによるモニター調査とは別に、消費者関連団体(全国消費者行政ウォッチねっと)の幹事会において、アンケート項目について以下のとおり回答を得たことから、一般の利用者(消費者)の視点からの参考意見として、紹介することとしたい。

質問	回答				
	選択肢 1	選択肢 2	選択肢 3	選択肢 4	選択肢 5
1	4/8	4/8	0/8	0/8	0/8
2	8/8	0/8	-	-	-
3	3/8	1/8	4/8	0/8	-
4	1/8	2/8	0/8	5/8	0/8
5	4/8	4/8	-	-	-
6	5/8	2/8	1/8	0/8	0/8
7	6/8	2/8	-	-	-
8	5/8	3/8	0/8	0/8	0/8
9	4/8	4/8	0/8	0/8	0/8
10 (複数可)	4人	3人	8人	3人	-
11	3/8	4/8	0/8	1/8	0/8
12	3/8	3/8	2/8	0/8	0/8
13	8/8	0/8	0/8	0/8	0/8
14	7/8	1/8	0/8	-	-

質問	回答							
	選択肢 1	選択肢 2	選択肢 3	選択肢 4	選択肢 5	選択肢 6	選択肢 7	選択肢 8
15	7/8	1/8	0/8	-	-	-	-	-
16	7/8	1/8	0/8	0/8	-	-	-	-
17※	3/7	4/7	0/7	0/7	0/7	-	-	-
18※	7/7	0/7	0/7	-	-	-	-	-
19	2/8	6/8	0/8	0/8	0/8	-	-	-
20	8/8	0/8	0/8	-	-	-	-	-
21※	4/7	3/7	0/7	0/7	-	-	-	-
22※	5/7	2/7	0/7	0/7	-	-	-	-
23 (複数可)	5人	6人	5人	6人	4人	0人	0人	-
24 (複数可)	0人	1人	0人	0人	0人	0人	-	-
25※	0/5	0/5	0/5	4/5	1/5	-	-	-
26 (複数可)	3人	2人	2人	1人	0人	0人	-	-
27 (複数可)	3人	1人	1人	1人	1人	1人	1人	0人

※一部無回答あり