

ユニバーサルサービス等に関する利用者意識調査の主な結果 (速報版)

調査方法

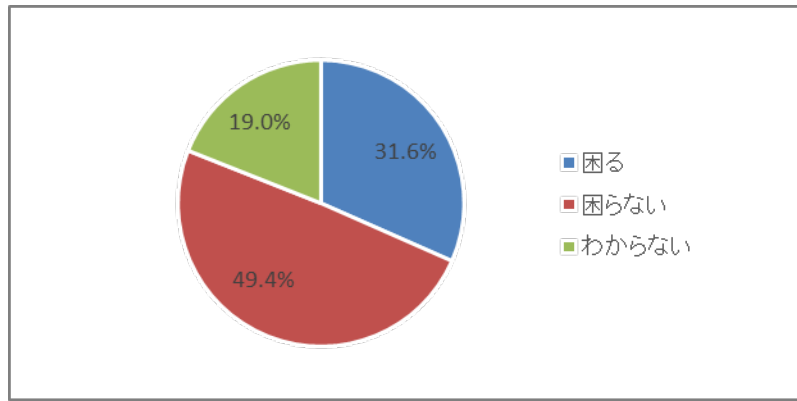
- | | |
|------------|--|
| (1) 調査手法 | 総務省が委託する調査会社により、モニターを対象としたインターネット調査を実施。 |
| (2) 調査実施期間 | 平成31年2月21日(木)から2月24日(日)まで |
| (3) 回答者数 | 2100名(日本全国の10代から70代以上の男女) |
| (4) 主な調査内容 | <ul style="list-style-type: none">・国民生活に不可欠な通信サービスに必要な機能・条件・以下の通信サービスの不可欠性等に関する意識
固定電話、携帯電話、インターネット、公衆電話、電報・災害時等に必要な通信サービスに関する意識 |

集計方法

平成27年国勢調査人口等基本集計(総務省統計局)に基づき、性別、年齢、居住地域、居住都市規模の属性によるウェイトバック補正を行った上で集計。

(2) 固定電話に関する意識

- あなたの日常生活で固定電話が利用できないと困りますか。
- 「困らない」と回答した者の割合が高い。
- 70代以上は「困る」との回答の方が多い。

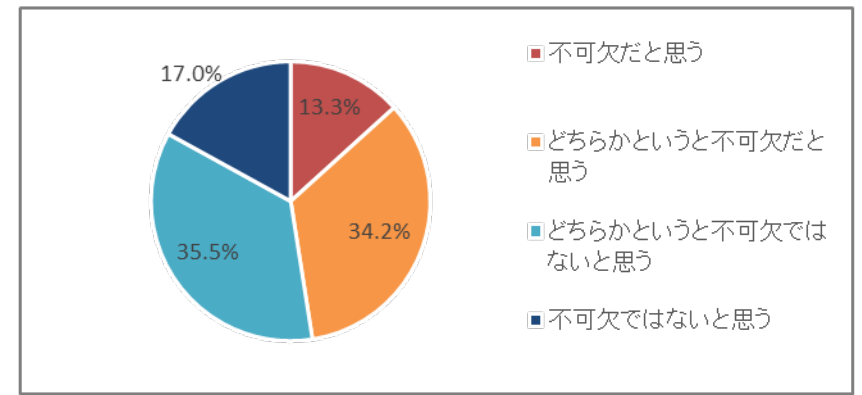


(N=2100)

	Total	【年代】						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
		%	%	%	%	%	%	%
Base	2100	115	237	299	352	296	346	456
困る	31.6	24.6	12.5	20.8	24.8	27.9	41.1	50.7
困らない	49.4	51.5	61.2	62.0	47.9	50.4	45.4	38.2
わからない	19.0	24.0	26.3	17.2	27.3	21.6	13.5	11.1

- あなたは、固定電話が国民生活に不可欠だと思いますか。

- 「不可欠だと思う」・「どちらかというと不可欠だと思う」の合計と「不可欠ではないと思う」・「どちらかというと不可欠ではないと思う」の合計がいずれも約半数と拮抗している。
- 年代が高いほど不可欠とする回答が多くなる傾向にある。



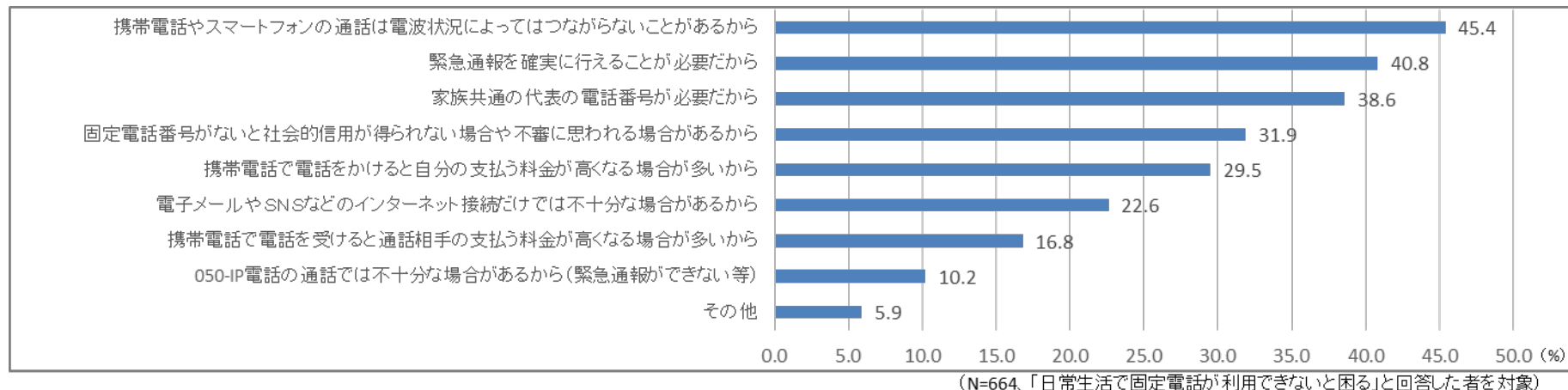
(N=2100)

	Total	【年代】						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
		%	%	%	%	%	%	%
Base	2100	115	237	299	352	296	346	456
不可欠だと思う	13.3	10.7	6.4	7.9	12.2	11.5	18.0	19.3
どちらかというto不可欠だと思う	34.2	36.7	26.5	30.3	31.9	31.7	31.6	45.6
どちらかというto不可欠ではないと思う	35.5	36.3	37.9	30.9	39.3	43.7	37.3	27.5
不可欠ではないと思う	17.0	16.2	29.2	30.9	16.7	13.2	13.2	7.5

主な調査結果

(2)固定電話に関する意識

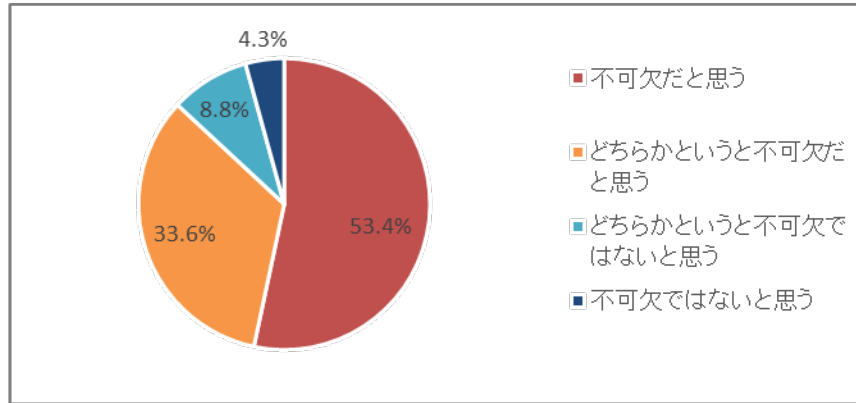
- あなたが、固定電話が利用できないと困ると思う理由は何ですか。
- 「携帯電話やスマートフォンの通話は電波状況によってはつながらないことがあるから」「緊急通報を確実にできることが必要だから」を回答した者の割合が高い。



	Total	【年代】						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
		%	%	%	%	%	%	%
Base	664	28	30	62	87	83	142	231
携帯電話やスマートフォンの通話は電波状況によってはつながらないことがあるから	45.4	48.9	54.3	61.1	55.6	45.4	37.0	40.8
緊急通報を確実にできることが必要だから	40.8	39.3	42.4	40.6	40.6	46.4	35.5	42.1
家族共通の代表の電話番号が必要だから	38.6	41.5	34.6	41.9	44.2	41.4	34.8	36.9
固定電話番号がないと社会的信用が得られない場合や不審に思われる場合があるから	31.9	25.6	31.9	49.3	34.4	30.1	29.8	28.9
携帯電話で電話をかけると自分の支払う料金が高くなる場合が多いから	29.5	11.5	10.7	27.4	26.8	23.8	45.9	27.5
電子メールやSNSなどのインターネット接続だけでは不十分な場合があるから	22.6	16.7	20.5	14.6	24.8	13.2	25.0	26.7
携帯電話で電話を受けると通話相手の支払う料金が高くなる場合が多いから	16.8	5.7	15.9	19.0	15.6	16.8	22.7	14.4
050-IP電話の通話では不十分な場合があるから(緊急通報ができない等)	10.2	7.8	7.5	7.1	16.8	3.4	16.2	7.9
その他	5.9	0.5	8.6	0.7	7.7	6.9	9.6	4.2

(3) 携帯電話(音声通話)に関する意識

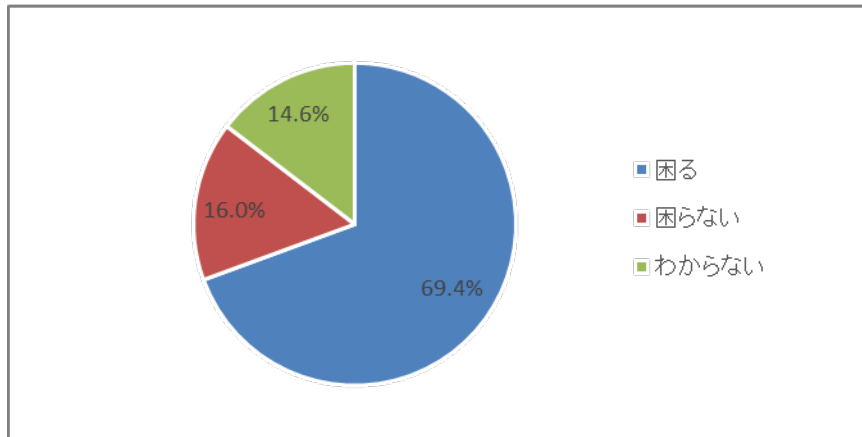
- あなたは、携帯電話の音声通話機能は国民生活に不可欠だと思いますか。
- 「不可欠だと思う」・「どちらかというとも不可欠だと思う」を回答した者の割合が高い(約85%)。



(N=2100)

	Total	【年代】						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	%	%	%	%	%	%	%	%
Base	2100	115	237	299	352	296	346	456
不可欠だと思う	53.4	52.1	53.7	49.2	52.7	50.2	61.2	52.8
どちらかというとも不可欠だと思う	33.6	34.3	26.4	36.2	37.3	35.5	30.3	33.9
どちらかというとも不可欠ではないと思う	8.8	8.2	10.9	9.1	5.0	11.8	7.7	9.4
不可欠ではないと思う	4.3	5.5	8.9	5.5	4.9	2.5	0.8	3.9

- あなたは、日常生活で固定電話は利用できるが携帯電話の音声通話ができない状態になると困りますか。
- 「困る」を回答した者の割合が高い(約70%)。
- 10代及び20代の年代よりも60代及び70代以上の年代の方が「困る」を回答した者の割合が比較的高い。

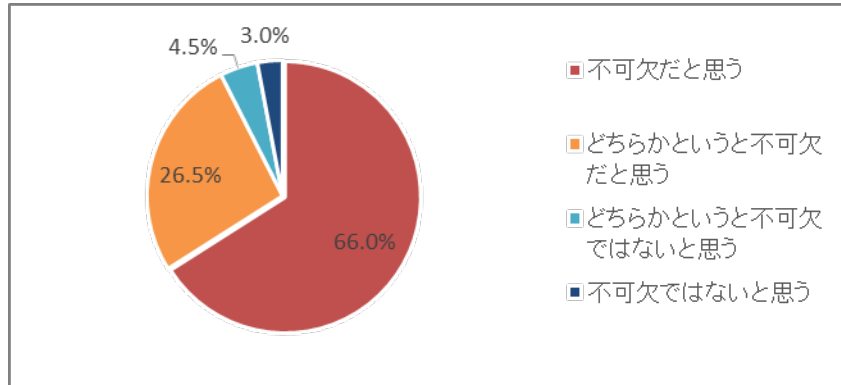


(N=2100)

	Total	【年代】						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	%	%	%	%	%	%	%	%
Base	2100	115	237	299	352	296	346	456
困る	69.4	58.1	61.0	67.9	72.3	65.6	76.8	72.1
困らない	16.0	19.8	18.5	17.4	12.4	12.0	18.4	16.3
わからない	14.6	22.1	20.5	14.7	15.3	22.4	4.8	11.5

(4)インターネットに関する意識

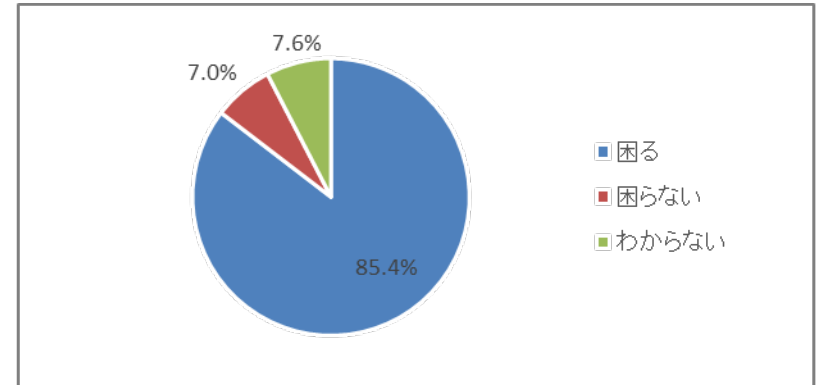
- インターネットの利用は国民生活に不可欠だと思いますか。
- 「不可欠だと思う」・「どちらかというと不可欠だと思う」を回答した者の割合が高い(約90%)。



(N=2100)

	Total	【年代】						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
		%	%	%	%	%	%	%
Base	2100	115	237	299	352	296	346	456
不可欠だと思う	66.0	70.3	66.4	65.2	69.2	64.1	74.5	57.5
どちらかというto不可欠だと思う	26.5	19.6	23.1	26.4	23.9	28.0	21.5	34.8
どちらかというto不可欠ではないと思う	4.5	5.9	3.9	6.8	3.0	3.8	2.4	6.3
不可欠ではないと思う	3.0	4.2	6.5	1.6	4.0	4.1	1.7	1.4

- あなたは、日常生活で固定電話や携帯電話の音声通話は利用できるが、インターネットは利用できない状態になると困りますか。
- 「困る」を回答した者の割合が高い(約85%)。



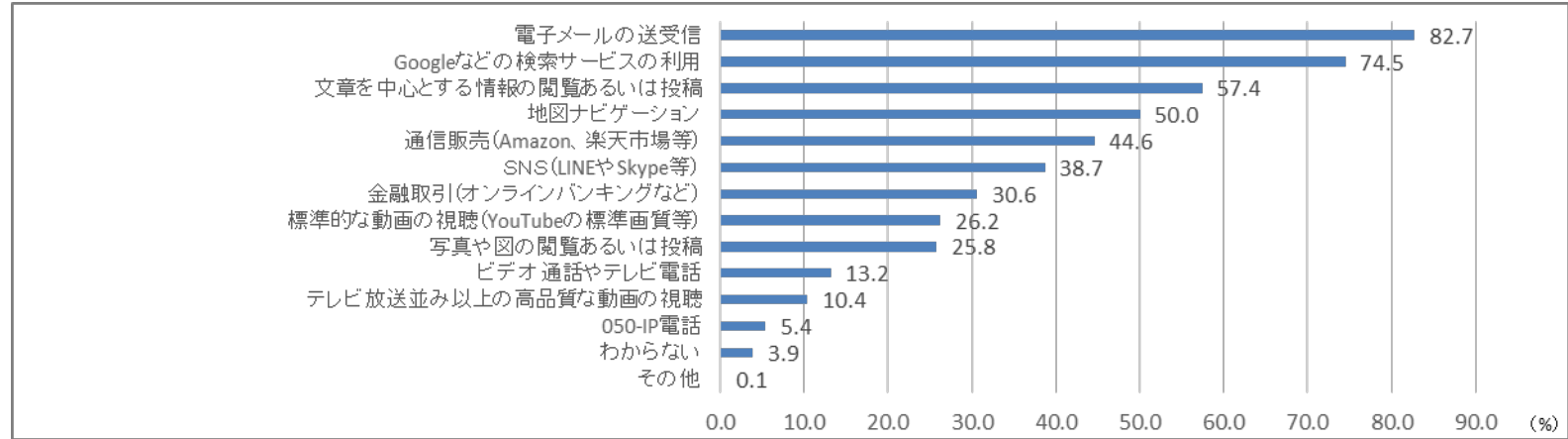
(N=2100)

	Total	【年代】						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
		%	%	%	%	%	%	%
Base	2100	115	237	299	352	296	346	456
困る	85.4	83.9	78.7	87.8	89.1	83.1	90.5	82.5
困らない	7.0	4.5	9.9	5.5	4.3	7.4	6.3	9.6
わからない	7.6	11.5	11.4	6.8	6.6	9.5	3.2	7.9

主な調査結果

(4) インターネットに関する意識

- インターネットを利用して提供される次のサービスの中から、国民生活に不可欠だと思う機能を選んでください。
- 「電子メールの送受信」「検索サービスの利用」を回答した者の割合が高い。



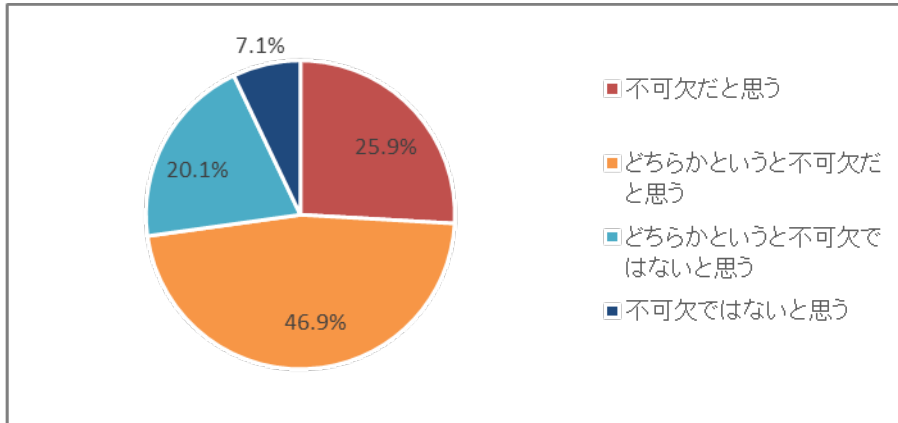
(N=1941、「インターネットの利用は国民生活に不可欠だと思う」又は「どちらかというとも不可欠だと思う」を回答した者が対象)

	【年代】							
	Total	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	%	%	%	%	%	%	%	%
Base	1941	103	212	274	328	272	332	421
電子メールの送受信	82.7	61.5	67.5	82.6	86.5	81.0	88.6	89.2
Googleなどの検索サービスの利用	74.5	73.0	80.4	80.6	79.5	71.0	73.0	67.4
文章を中心とする情報の閲覧あるいは投稿	57.4	51.7	48.0	61.4	64.2	56.2	59.8	54.4
地図ナビゲーション	50.0	45.8	49.7	47.3	46.7	43.5	54.3	56.1
通信販売(Amazon、楽天市場等)	44.6	34.4	41.3	37.8	46.4	37.6	49.8	52.3
SNS(LINEやSkype等)	38.7	72.2	61.2	44.2	46.5	34.7	28.2	20.4
金融取引(オンラインバンキングなど)	30.6	19.0	17.4	26.0	33.1	27.2	43.1	33.6
標準的な動画の視聴(YouTubeの標準画質等)	26.2	34.6	35.0	26.8	27.7	22.1	25.5	21.3
写真や図の閲覧あるいは投稿	25.8	29.7	31.5	28.7	24.7	22.4	25.9	23.1
ビデオ通話やテレビ電話	13.2	26.6	27.7	13.2	12.5	9.5	12.6	6.1
テレビ放送並み以上の高品質な動画の視聴	10.4	11.9	17.0	13.9	9.7	8.2	11.2	6.0
050-IP電話	5.4	3.6	7.1	5.7	7.4	2.3	7.2	4.1
わからない	3.9	9.6	4.5	3.1	1.2	6.2	1.5	5.3
その他	0.1	0.2	0.1	0.1	0.0	0.0	0.3	0.0

主な調査結果

(5) 公衆電話に関する意識

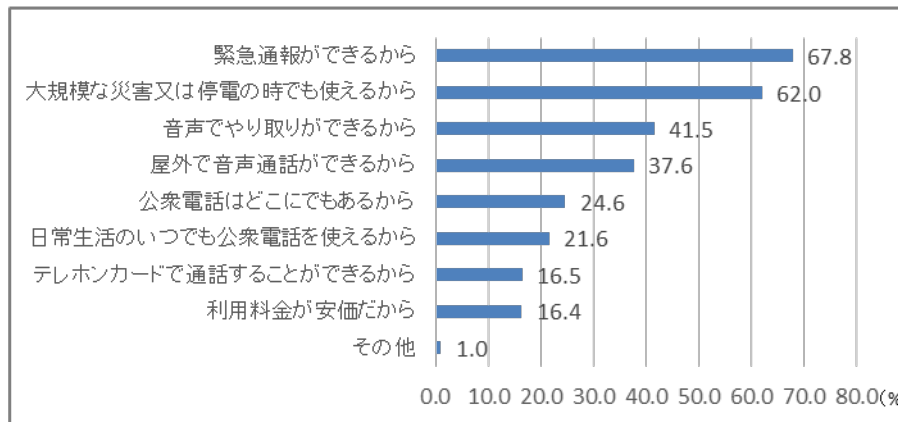
- あなたは、公衆電話は国民生活に不可欠だと思いますか。
- 「不可欠だと思う」・「どちらかというとも不可欠だと思う」を回答した者の割合が高い(約70%)。



(N=2100)

	Total	【年代】						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	%	%	%	%	%	%	%	%
Base	2100	115	237	299	352	296	346	456
不可欠だと思う	25.9	22.5	19.5	19.4	23.7	25.7	26.4	35.9
どちらかというとも不可欠だと思う	46.9	47.3	46.3	47.1	52.9	46.0	44.8	44.6
どちらかというとも不可欠ではないと思う	20.1	20.6	24.3	26.1	16.1	21.9	22.3	14.0
不可欠ではないと思う	7.1	9.6	9.9	7.4	7.3	6.5	6.5	5.4

- あなたが、公衆電話が国民生活に不可欠だと思う理由は何ですか。
- 「緊急通報ができるから」「大規模な災害又は停電の時でも使えるから」を回答した者の割合が高い。



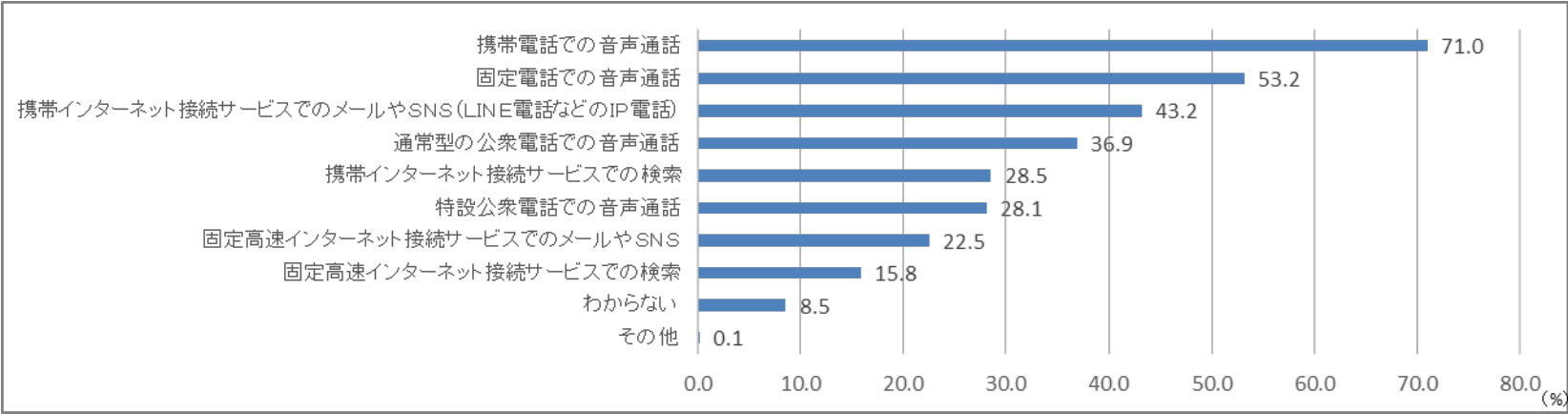
(N=1529. 公衆電話が国民生活に「不可欠だと思う」又は「どちらかというとも不可欠だと思う」を回答した者が対象)

	Total	【年代】						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	%	%	%	%	%	%	%	%
Base	1529	80	156	199	270	212	246	367
緊急通報ができるから	67.8	57.4	56.8	62.6	71.6	76.8	71.8	66.9
大規模な災害又は停電の時でも使えるから	62.0	55.8	59.2	59.8	58.7	50.3	65.4	72.7
音声でやり取りができるから	41.5	38.0	39.2	39.8	49.0	35.4	39.7	43.2
屋外で音声通話ができるから	37.6	30.6	31.5	33.0	40.4	26.3	35.4	50.1
公衆電話はどこにでもあるから	24.6	32.7	32.9	22.8	22.8	16.0	24.8	26.2
日常生活のいつでも公衆電話を使えるから	21.6	15.6	28.5	24.2	22.2	18.2	18.4	22.2
テレホンカードで通話することができるから	16.5	13.7	8.9	10.3	15.2	13.1	18.0	25.6
利用料金が安価だから	16.4	21.2	18.4	14.4	9.0	9.3	16.0	25.2
その他	1.0	2.5	0.2	0.0	0.2	0.4	1.2	2.3

主な調査結果

(6)災害時等に必要な通信サービスに関する意識

- 大規模な災害または停電の時に最低限必要な通信サービスは何だと思いますか。
- 「携帯電話での音声通話」「固定電話での音声通話」を回答した者の割合が高い。

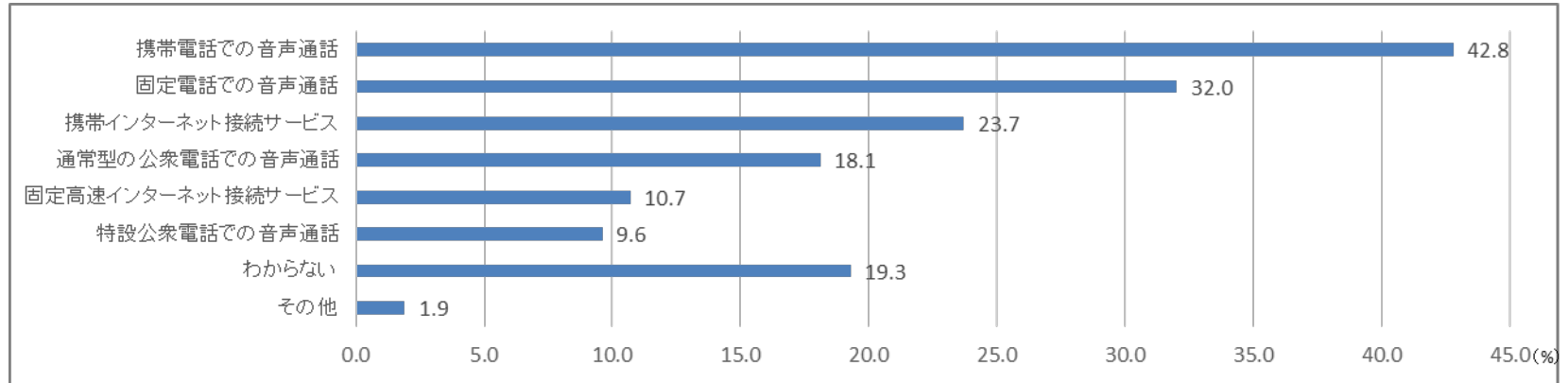


(N=2100)

	Total	【年代】						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
		%	%	%	%	%	%	%
Base	2100	115	237	299	352	296	346	456
携帯電話での音声通話	71.0	58.5	69.0	67.3	73.6	68.5	74.5	74.4
固定電話での音声通話	53.2	37.4	39.5	44.3	55.4	50.1	61.6	63.8
携帯インターネット接続サービスでのメールやSNS (LINE電話などのIP電話)	43.2	40.5	41.8	46.7	48.5	44.2	46.5	35.2
通常型の公衆電話での音声通話	36.9	30.7	30.1	33.7	43.6	31.9	34.7	43.7
携帯インターネット接続サービスでの検索	28.5	24.1	27.8	33.6	35.0	26.9	27.0	23.7
特設公衆電話での音声通話	28.1	21.9	16.6	27.4	38.2	27.1	22.7	33.0
固定高速インターネット接続サービスでのメールやSNS	22.5	14.8	16.9	24.6	28.5	21.4	24.1	20.8
固定高速インターネット接続サービスでの検索	15.8	11.0	10.5	16.9	18.2	15.6	17.0	16.3
わからない	8.5	21.5	14.5	11.7	7.1	7.7	4.6	4.5
その他	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.1	0.3

(6)災害時等に必要な通信サービスに関する意識

- 大規模な災害または停電の時に役立つ通信サービスは何ですか。
- 「携帯電話での音声通話」「固定電話での音声通話」を回答した者の割合が高い。

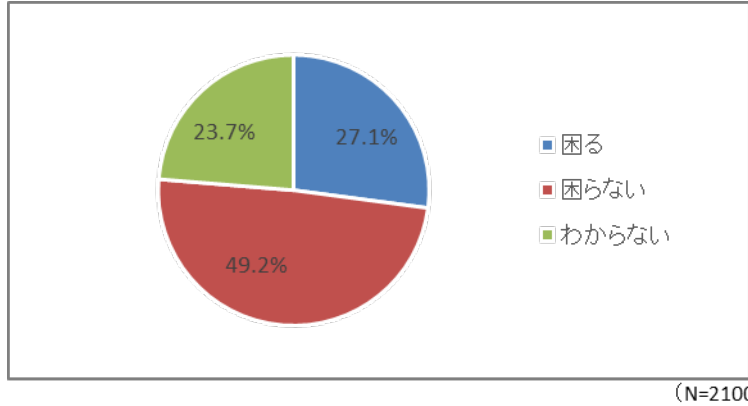


(N=953、「大きな地震・台風など、通常の通信手段に支障が生じるような大規模な災害または停電に遭遇したことがある」を回答した者が対象)

	Total	【年代】						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	%	%	%	%	%	%	%	%
Base	953	46	94	147	187	133	162	184
携帯電話での音声通話	42.8	46.5	45.1	40.3	38.6	33.6	49.3	48.1
固定電話での音声通話	32.0	19.7	30.1	12.5	30.8	33.1	43.8	41.7
携帯インターネット接続サービス	23.7	23.5	23.4	25.9	33.5	19.8	18.5	19.4
通常型の公衆電話での音声通話	18.1	16.6	11.9	17.3	22.2	14.4	23.5	16.2
固定高速インターネット接続サービス	10.7	10.2	10.9	8.9	18.1	8.7	6.1	10.1
特設公衆電話での音声通話	9.6	9.9	11.9	6.7	14.0	9.9	7.5	8.1
わからない	19.3	24.3	24.9	27.0	20.3	21.3	12.7	12.6
その他	1.9	0.4	2.3	1.2	2.3	1.6	1.3	3.0

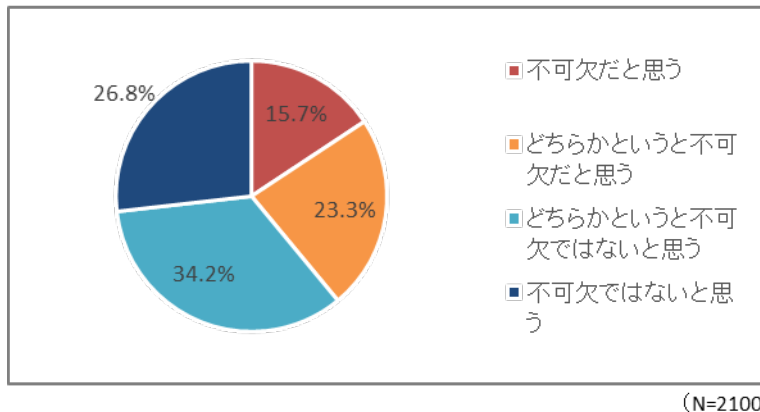
(7)国内電報に関する意識

- あなたの日常生活で、NTT東日本／西日本の電報サービスが利用できないと困りますか。
- 「困らない」を回答した者の割合が高い(約50%)。



	Total	【年代】						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	%	%	%	%	%	%	%	%
Base	2100	115	237	299	352	296	346	456
困る	27.1	32.3	26.0	22.6	19.8	30.8	29.9	30.7
困らない	49.2	30.0	40.1	53.4	54.6	50.0	54.7	46.9
わからない	23.7	37.7	33.9	24.0	25.6	19.3	15.4	22.4

- NTT東日本／西日本の電報サービスは国民生活に不可欠だと思いますか。
- 「不可欠ではないと思う」・「どちらかというとも不可欠ではないと思う」を回答した者の割合が高い(約60%)。

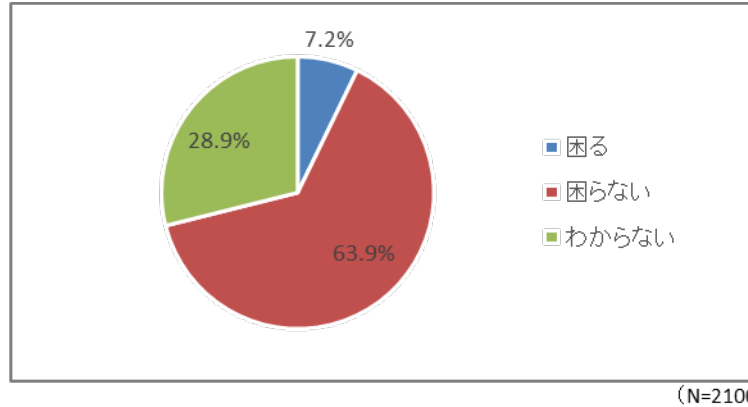


	Total	【年代】						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
	%	%	%	%	%	%	%	
Base	2100	115	237	299	352	296	346	456
不可欠だと思う	15.7	21.5	14.9	9.3	13.1	13.6	21.7	17.7
どちらかというとも不可欠だと思う	23.3	32.1	26.2	25.6	19.4	22.6	19.5	24.2
どちらかというとも不可欠ではないと思う	34.2	23.5	33.2	33.5	38.7	35.7	32.4	34.8
不可欠ではないと思う	26.8	23.0	25.8	31.6	28.8	28.1	26.4	23.3

(8)国際電報に関する意識

○ あなたの日常生活で、KDDIの国際電報サービスが利用できないと困りますか。

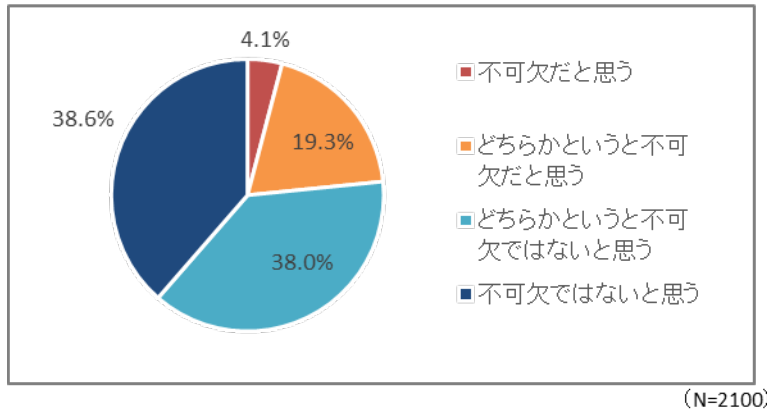
○ 「困らない」を回答した者の割合が高い(約65%)。



	Total	【年代】						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
		%	%	%	%	%	%	%
Base	2100	115	237	299	352	296	346	456
困る	7.2	12.1	9.0	9.1	5.5	8.6	5.9	5.1
困らない	63.9	41.0	47.6	62.1	66.4	68.6	73.8	67.0
わからない	28.9	46.8	43.4	28.8	28.0	22.8	20.2	27.9

○ KDDIの国際電報サービスは国民生活に不可欠だと思いますか。

○ 「不可欠ではないと思う」・「どちらかというとも不可欠ではないと思う」を回答した者の割合が高い(約75%)。



	Total	【年代】						
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
		%	%	%	%	%	%	%
Base	2100	115	237	299	352	296	346	456
不可欠だと思う	4.1	7.7	3.7	4.7	3.4	6.9	3.8	1.9
どちらかというとも不可欠だと思う	19.3	33.7	21.4	20.1	14.7	14.0	23.0	18.1
どちらかというとも不可欠ではないと思う	38.0	26.5	39.4	35.3	40.0	41.7	34.2	41.2
不可欠ではないと思う	38.6	32.1	35.5	39.9	42.0	37.4	39.1	38.8