

ネットワーク中立性に関するアンケート結果

2020年12月
事務局

ネットワーク中立性に関するアンケート調査 概要

- 2020年12月8日から10日にかけて、携帯電話利用者及び固定インターネット利用者を対象に、アンケートを実施。
- 利用者に対しては、通信速度の遅延に関する意識、ゼロレーティングサービスの利用状況、（利用している場合は）ゼロレーティングプランの契約に与える影響及びデータ通信量の変化等について調査。

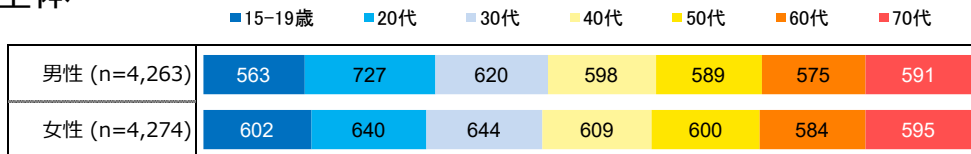
アンケートの概要

- 調査実施期間：2020年12月8日（火）～12月10日（木）
- 調査手法：webアンケート
- 対象者数（※）：携帯電話利用者： 8,296人（男性4,143人、女性4,153人）
固定回線利用者： 7,655人（男性3,863人、女性3,792人）
- 主な質問事項 （※）固定インターネット利用者と携帯電話利用者は一部重複

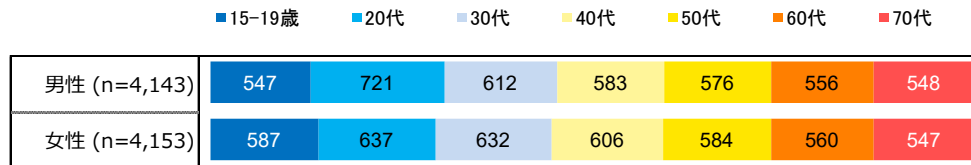
携帯電話利用者	固定回線利用者
<ul style="list-style-type: none"> • 通信速度・品質についての満足度 • 帯域制御等の用語及び実施に係る認知度 • ゼロレーティングサービスの認知度及び実施状況 • 新型コロナウイルス感染症の感染拡大による生活時間等の変化 • 新型コロナウイルス感染症の感染拡大と通信環境の関係 	<ul style="list-style-type: none"> • 通信速度・品質についての満足度 • 帯域制御等の用語及び実施に係る認知度 • 新型コロナウイルス感染症の感染拡大による生活時間等の変化 • 新型コロナウイルス感染症の感染拡大と通信環境の関係

利用者の性別・年代

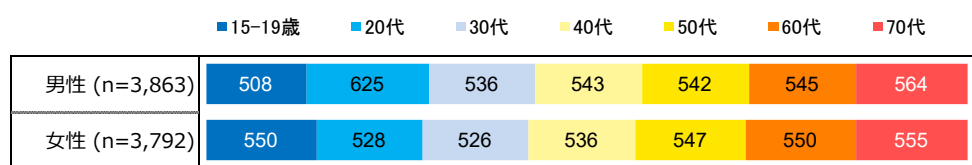
全体



携帯電話利用者



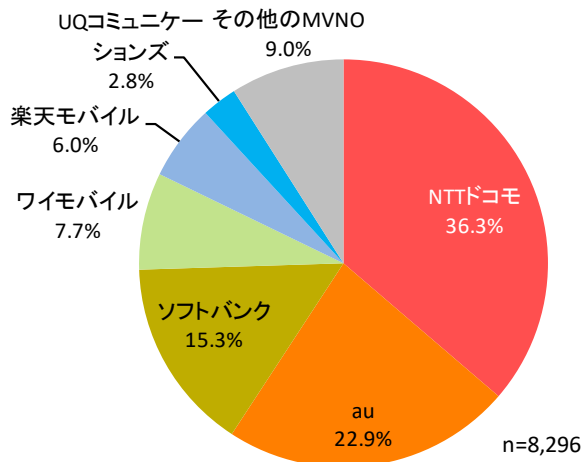
固定インターネット利用者



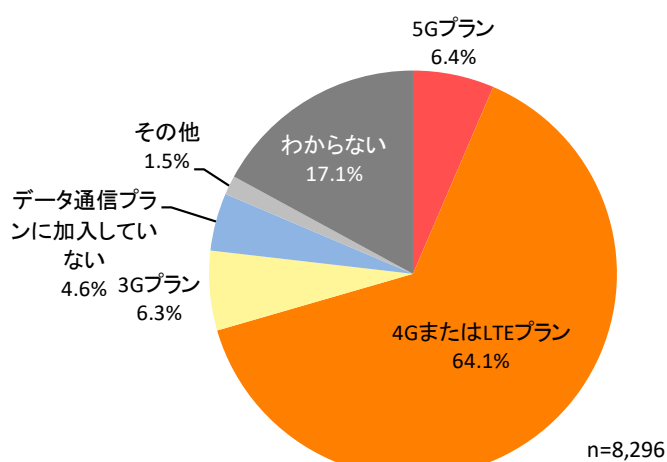
(※) 固定インターネット利用者と携帯電話利用者は一部重複

利用者の契約・利用状況

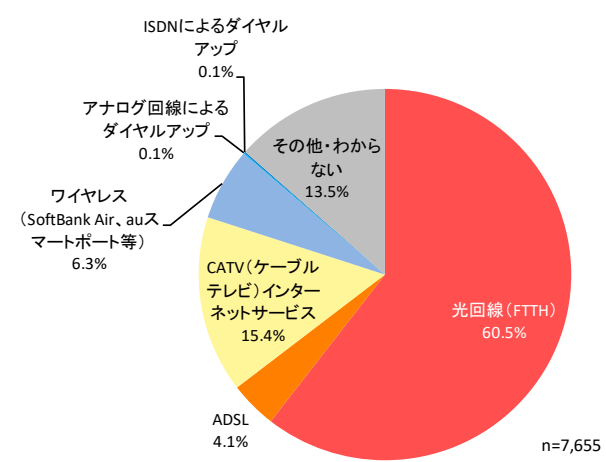
利用中の携帯電話事業者・サービス【携帯】



契約中のプラン【携帯】

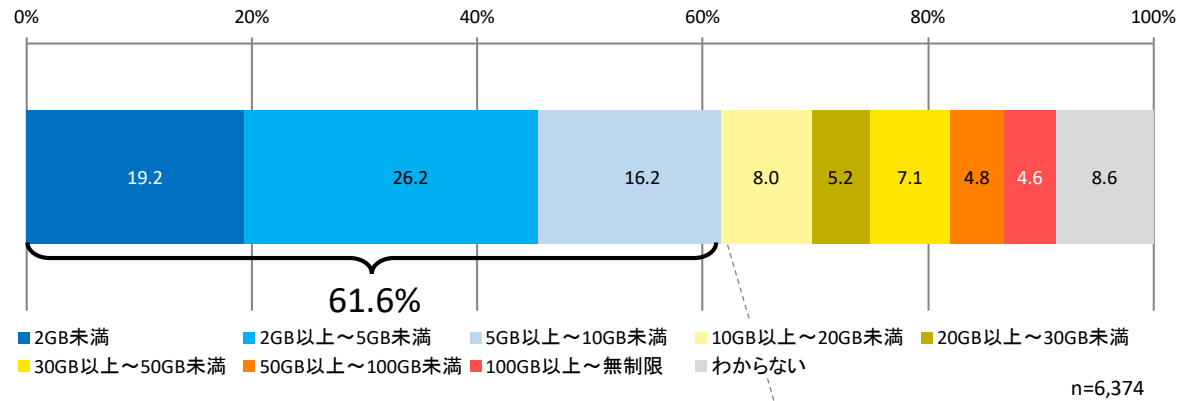


加入している固定インターネットサービス【固定】

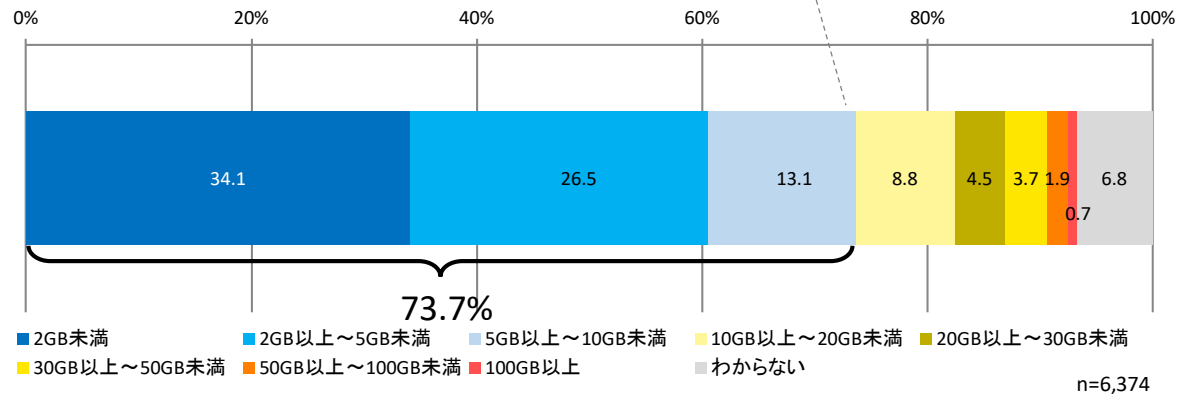


- 携帯電話サービスの低・中容量プラン（10GB未満）の加入者の割合は61.6%。
- 一ヶ月あたりのデータ通信量が10GB未満と回答した利用者が73.7%。

利用中のプランのデータ通信量上限

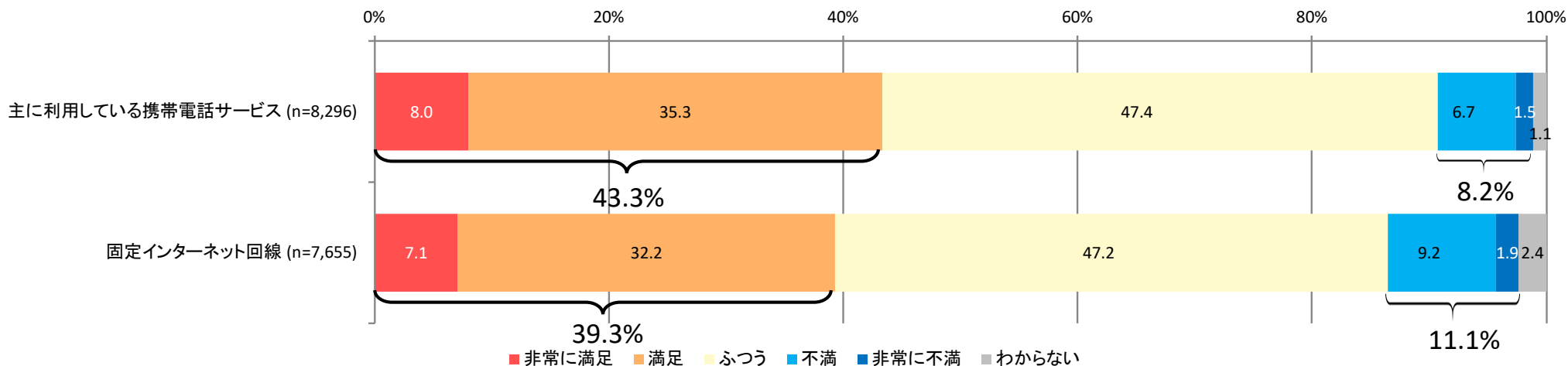


一ヶ月あたりの利用データ通信量



- 利用している携帯電話サービスの通信速度・品質の満足度について、「満足」又は「非常に満足」と回答したのは43.3%、「ふつう」と回答したのは47.4%、「不満」又は「非常に不満」と回答したのは8.2%。
- 固定インターネットの通信速度・品質の満足度については、「満足」又は「非常に満足」と回答したのは39.3%、「ふつう」と回答したのは47.2%、「不満」又は「非常に不満」と回答したのは11.1%。

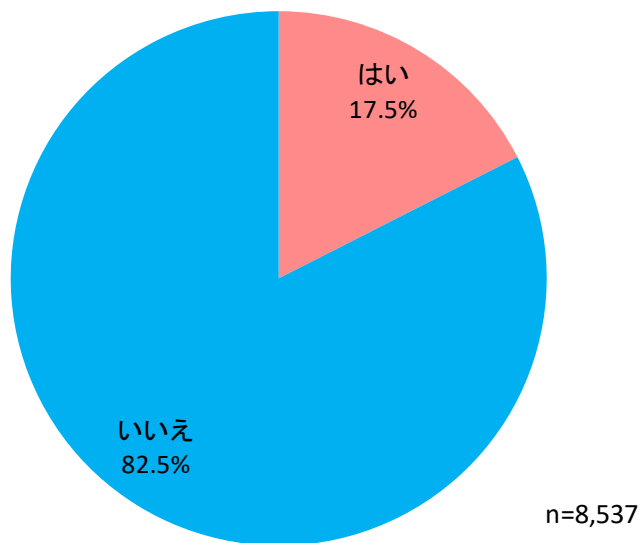
Q あなたが現在主に利用しているサービスの通信速度・品質について、契約時の期待と比べて、満足度はどの程度ですか。



- 「帯域制御」という用語については、82.5%の利用者が知らないと回答。
- 利用しているプランで帯域制御等が実施されるかについて、携帯電話・固定インターネットともに8割以上（携帯電話：84.6%、固定インターネット：86.6%）の利用者が知らないと回答。

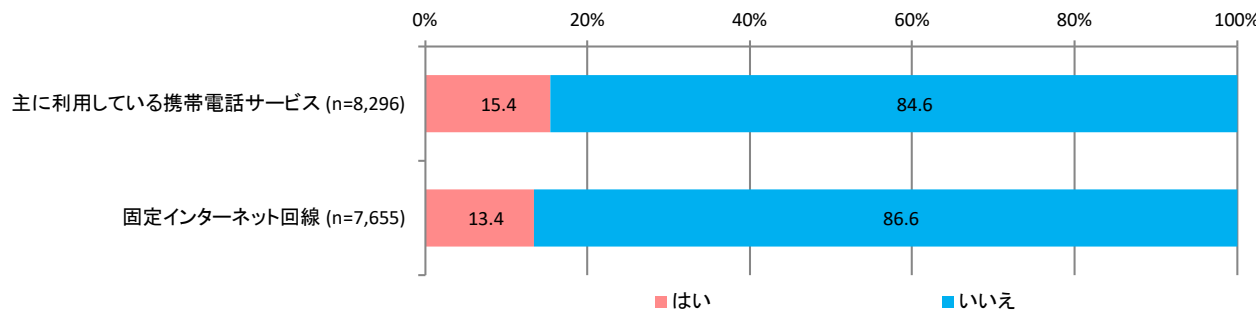
Q あなたは「帯域制御」という用語を知っていますか。

※帯域制御とは、アプリケーションやサービス、利用者などを区別して、使用できる回線容量や通信速度等に基準を設けることでネットワーク上の通信トラフィックを制御しようとすることです。



Q あなたが利用しているプランで帯域制御等が実施されるか知っていますか。

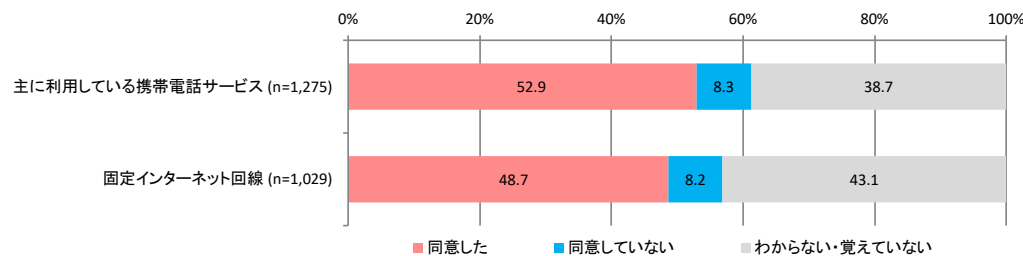
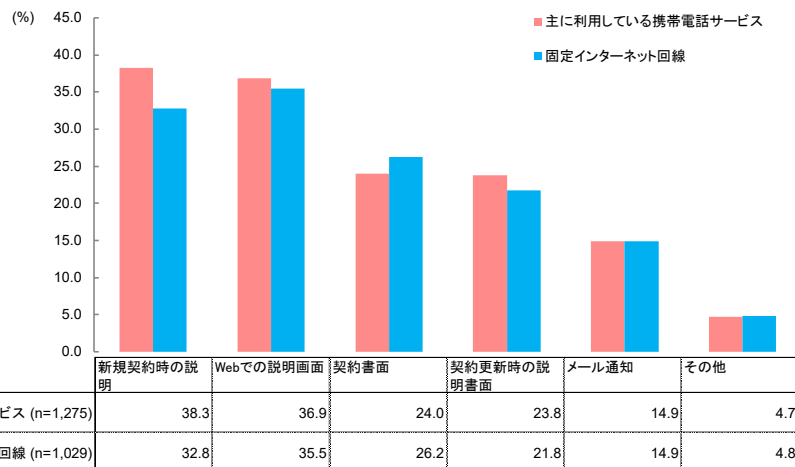
※「帯域制御等」には、帯域制御に加え、不可逆圧縮（通信内容から静止画等を識別し、見た目を損なわない範囲でそれらのデータを圧縮（画質を落とす等）する方式のこと）を含みます。



- 「帯域制御等」が実施される旨を知った方法については、携帯電話サービスでは、「新規契約時の説明」(38.3%)が最も高く、次いで、「Webでの説明画面」(36.9%)が高い。固定インターネットでは、「Webでの説明画面」(35.5%)が最も高く、次いで「新規契約時の説明」(32.8%)が高い。
- 「帯域制御等」の実施に同意したかについては、携帯電話サービス及び固定インターネットのいずれについても約半数(携帯電話：52.9%、固定インターネット：48.7%)が「同意」したとしている。一方で、「分からない・覚えていない」と回答した利用者も4割程度(携帯電話38.7%、固定インターネット43.1%)いる。

Q あなたが現在利用中のプランで帯域制御等が実施される旨を知った方法をお答えください。【複数回答】

Q 契約時に、帯域制御等が実施されることについて同意しましたか。

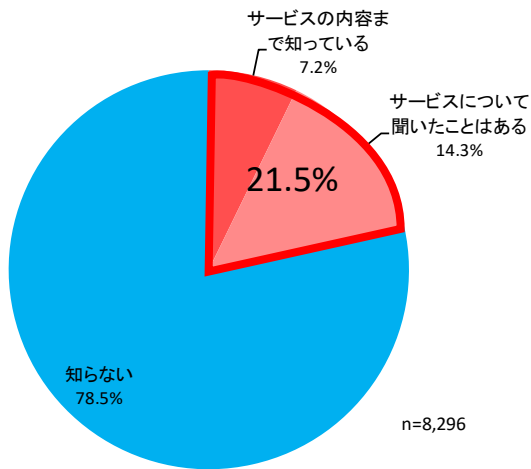


ゼロレーティングサービスの認知度・利用状況【携帯】

- ゼロレーティングサービスの認知度については、「サービスの内容まで知っている」又は「サービスについて聞いたことはある」と回答した利用者が21.5%。
- ゼロレーティングサービスに加入していると回答した者は、携帯電話サービス利用者の4.7%。分からないと回答した者は52.4%。
- 大容量プランに加入している者ほど、ゼロレーティングサービスに加入していると回答している割合が高い（30GB以上～50GB未満：15.2%、50GB以上～100GB未満：16.8%）。

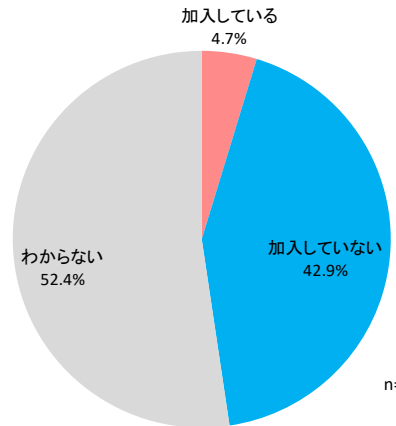
Q あなたはゼロレーティング（カウントフリー）サービスを知っていますか。

※ゼロレーティングサービスとは、特定のアプリ・コンテンツの利用について使用データ通信量にカウントしない（カウントフリー）サービスのことです。



Q あなたはゼロレーティング（カウントフリー）サービスに加入していますか。

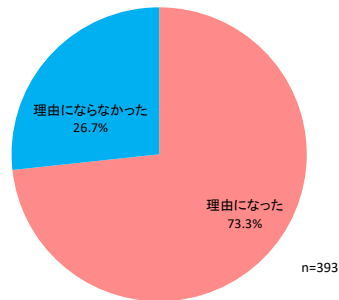
※ゼロレーティング（カウントフリー）サービスについては、データ通信プラン自体に含まれているもの、またはデータ通信プランにオプションとして追加するものの両方が対象となります。
例：ソフトバンク「ウルトラギガモンスター+」、LINEモバイル「LINEフリープラン」等



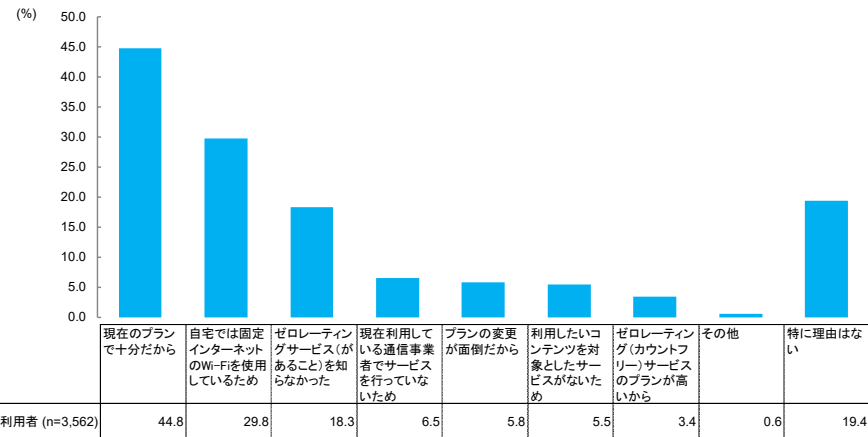
		加入している	加入していない	わからない
TOTAL (n=8,296)		4.7	42.9	52.3
通信量上限・携帯	2GB未満 (n=1,224)	2.3	48.0	49.8
	2GB以上～5GB未満 (n=1,667)	4.0	49.6	46.4
	5GB以上～10GB未満 (n=1,034)	5.8	48.8	45.4
	10GB以上～20GB未満 (n=511)	7.8	47.2	45.0
	20GB以上～30GB未満 (n=334)	7.8	47.3	44.9
	30GB以上～50GB未満 (n=455)	15.2	33.2	51.6
	50GB以上～100GB未満 (n=309)	16.8	34.6	48.5
	100GB以上～無制限 (n=292)	8.9	51.4	39.7
わからない (n=548)		0.9	32.1	67.0

- ゼロレーティングサービス利用者のうち、73.3%がゼロレーティングサービスの有無が契約理由になったと回答している。また、ゼロレーティングサービス利用者の52.2%が、ゼロレーティングサービスの利用により対象コンテンツの利用時間が増えたと回答。
- 一方、ゼロレーティングサービスの非利用者は、同サービスを利用しない理由として「現在のプランで十分だから」(44.8%) や「自宅では固定インターネットのWi-Fiを使用しているため」(29.8%)、「ゼロレーティングサービス(があること)を知らなかった」(18.3%)を挙げている。

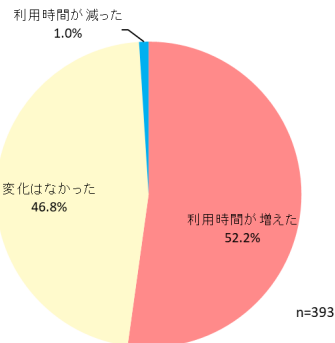
Q あなたが現在のプランを契約する際、ゼロレーティング(カウントフリー)サービスの有無は選択理由になりましたか。



Q あなたがゼロレーティング(カウントフリー)サービスを利用しない理由をお答えください。【複数回答】

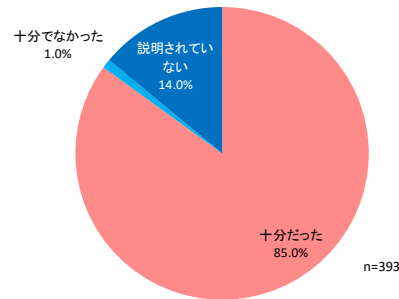


Q ゼロレーティング(カウントフリー)サービスの利用を開始した後に、ゼロレーティング(カウントフリー)の対象のコンテンツの利用時間に変化はありましたか。

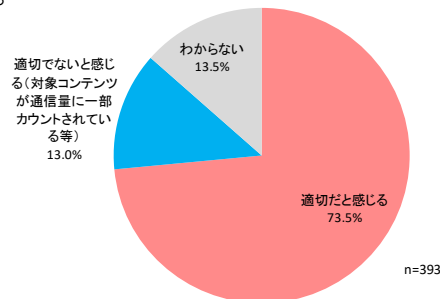


- ゼロレーティングサービス契約時のサービスに関する説明内容について、「十分だった」の回答が85.0%。
- ゼロレーティングサービス対象コンテンツの使用通信データ量が適切にカウントされているかについて、「適切だと感じる」が73.5%。一方、ゼロレーティングが適切に行われるために、ゼロレーティング対象コンテンツのデータ通信量を「表示されるべきだと思う」という回答が81.1%。
- 今後のサービスの利用意向について、「現在利用しており、今後も引き続き利用する」又は「現在は利用していないが、今後利用する」との回答が9.8%。

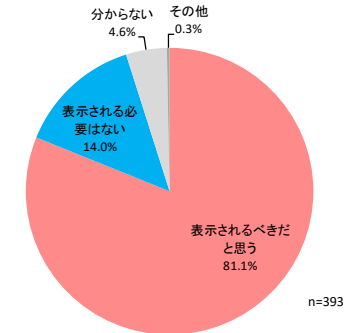
Q ゼロレーティング（カウントフリー）サービス契約時（契約更新時）の、サービスの詳細（サービス対象コンテンツが何か、通信量にカウントされるケースがあること、通信の識別が行われること等）についての説明は十分でしたか。



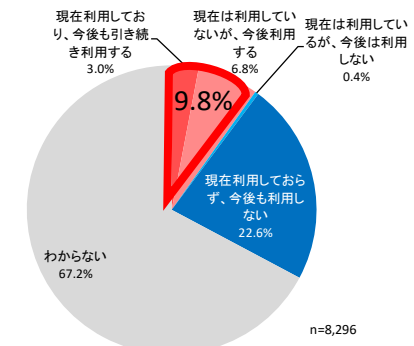
Q ゼロレーティング（カウントフリー）サービス対象コンテンツの使用データ通信量は、適切にカウントフリーになっていると感じますか。



Q ゼロレーティングが適切に行われる（カウントフリーとされている通信量に誤って課金が生じないなど）ために、課金対象の通信データ量に加えて、ゼロレーティングサービス対象のコンテンツのデータ通信量も表示されるべきだと思いますか。



Q 今後、ゼロレーティングサービスを利用したいと考えていますか。



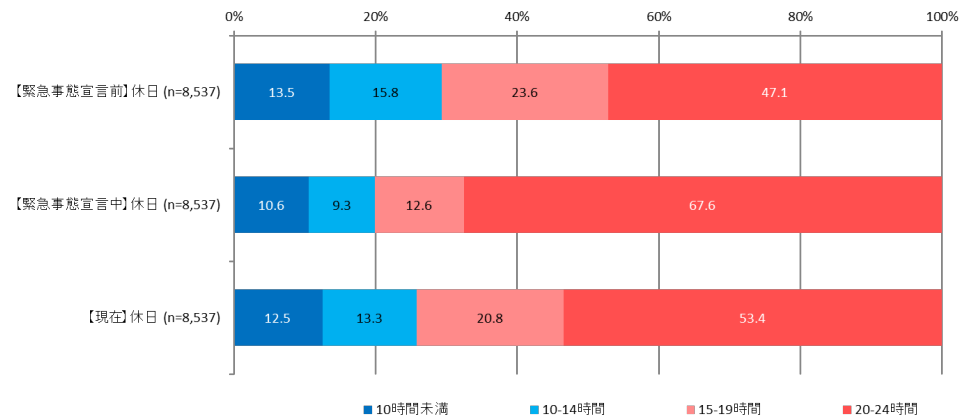
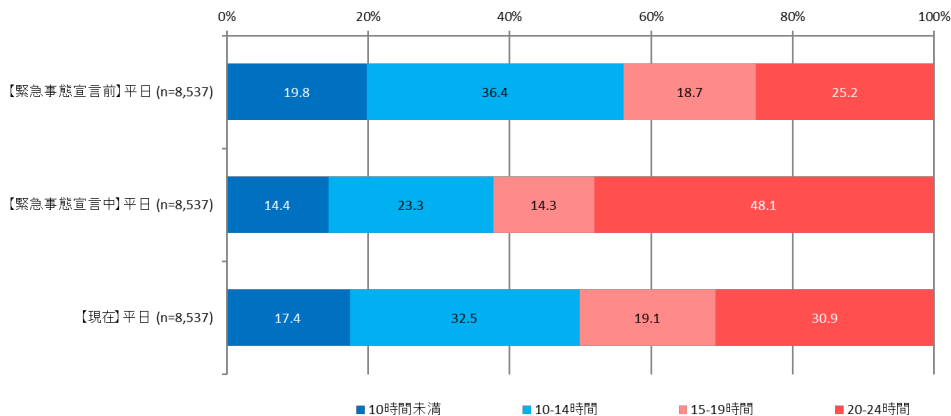
新型コロナウイルス感染症の感染拡大による生活時間等の変化

- 1日当たりの平均的な在宅時間は、緊急事態宣言前から緊急事態宣言中にかけて、平日・休日ともに増加した（平日：13.9時間→16.7時間、休日：16.8時間→18.8時間）。
- 現在は緊急事態宣言前の在宅時間に近づいてきている（平日：14.7時間、休日：17.4時間）。

Q 新型コロナウイルス感染症の感染が発生する前と比べて、1日の在宅時間に変化はありましたか。以下のそれぞれの時点について、1日当たりの平均的な在宅時間をお答えください。

平日	平均時間
緊急事態宣言前（2月～3月）	13.9
緊急事態宣言中（4/7～5/25）	16.7
現在	14.7

休日	平均時間
緊急事態宣言前（2月～3月）	16.8
緊急事態宣言中（4/7～5/25）	18.8
現在	17.4



新型コロナウイルス感染症の感染拡大による生活時間等の変化

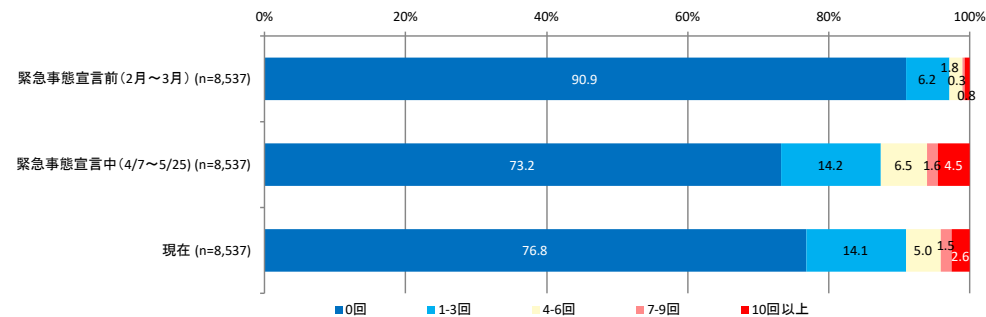
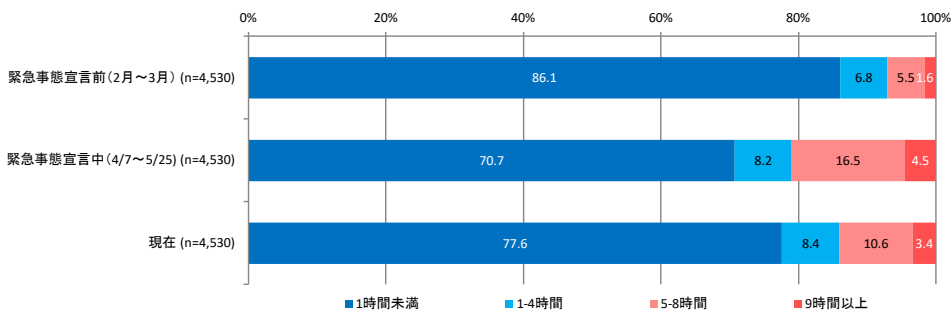
- 1日当たりの平均的なテレワークを行う時間は、緊急事態宣言中に大きく増加した（0.7時間→1.9時間）。現在の平均時間は、緊急事態宣言前の約2倍である（1.4時間）。
- 1週間あたりの平均的なWEB会議システムの使用回数は、緊急事態宣言中に大きく増加した（0.4回→1.6回）。現在は、緊急事態宣言中よりやや減少している（1.4回）。

Q 新型コロナウイルス感染症の感染が発生する前と比べて、平日の在宅時間にテレワークを行う時間に変化はありましたか。以下のそれぞれの時点について平日1日当たりの平均的なテレワーク時間をお答えください。

	平均時間
緊急事態宣言前（2月～3月）	0.7
緊急事態宣言中（4/7～5/25）	1.9
現在	1.4

Q 新型コロナウイルス感染症の感染が発生する前と比べて、平日のWEB会議システム（Zoom、Webex等）の使用頻度に変化はありましたか。以下のそれぞれの時点について1週間あたりの平均的なWEB会議システムの使用回数をお答えください。

	平均回数
緊急事態宣言前（2月～3月）	0.4
緊急事態宣言中（4/7～5/25）	1.6
現在	1.4

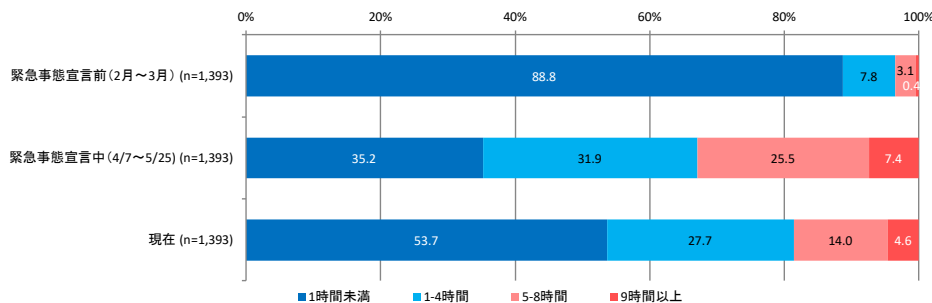


新型コロナウイルス感染症の感染拡大による生活時間等の変化

- ▶ 平日 1 日当たりの平均的なオンライン授業の受講時間（学生）は、緊急事態宣言中に大きく増加した（0.4時間→3.3時間）。現在の平均時間は、緊急事態宣言中より少なくなっているが、緊急事態宣言前の約5倍である（2.1時間）。
- ▶ 1 日当たりの平均的なYouTube等の動画の視聴時間は、緊急事態宣言中にやや増加した（平日：1.2時間→1.8時間、休日：1.6時間→2.2時間）。現在の視聴時間は、緊急事態宣言中よりやや減少しているが、緊急事態宣言前よりはやや大きい（平日1.4時間、休日1.8時間）。

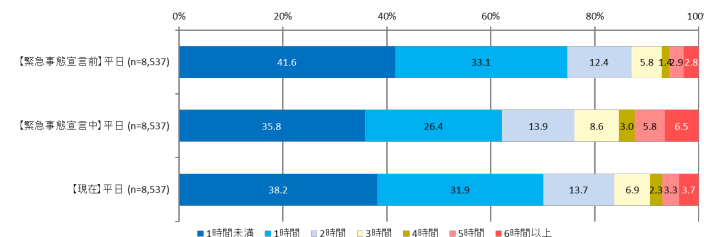
Q 新型コロナウイルス感染症の感染が発生する前と比べて、平日のオンライン授業の頻度に変化はありましたか。以下のそれぞれの時点について、平日 1 日当たりの平均的なオンライン授業の受講時間をお答えください。

	平均時間
緊急事態宣言前（2月～3月）	0.4
緊急事態宣言中（4/7～5/25）	3.3
現在	2.1

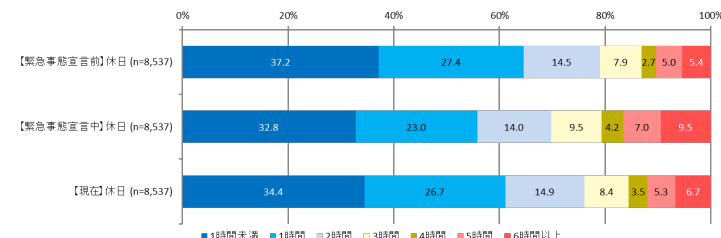


Q 新型コロナウイルス感染症の感染が発生する前と比べて、1日のYouTube等の動画の視聴時間に変化はありましたか。以下のそれぞれの時点について、1日当たりの平均的なYouTube等の動画の視聴時間をお答えください。

平日	平均時間
緊急事態宣言前（2月～3月）	1.2
緊急事態宣言中（4/7～5/25）	1.8
現在	1.4



休日	平均時間
緊急事態宣言前（2月～3月）	1.6
緊急事態宣言中（4/7～5/25）	2.2
現在	1.8

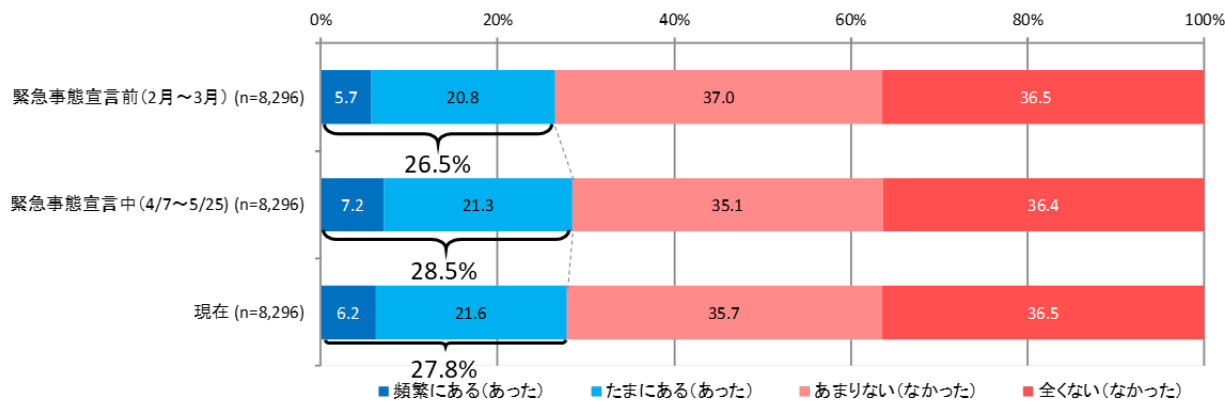


- 携帯電話及び固定インターネットの通信速度が「遅い」あるいは「不安定」と感じる割合については、緊急事態宣言中にいずれも増加した（携帯電話：26.5%→28.5%、固定インターネット：28.1%→32.2%）。
- 現在インターネットの通信速度が「遅い」あるいは「不安定」と感じる割合については、緊急事態宣言中よりもやや減少している（携帯電話：27.8%、固定インターネット：31.1%）。

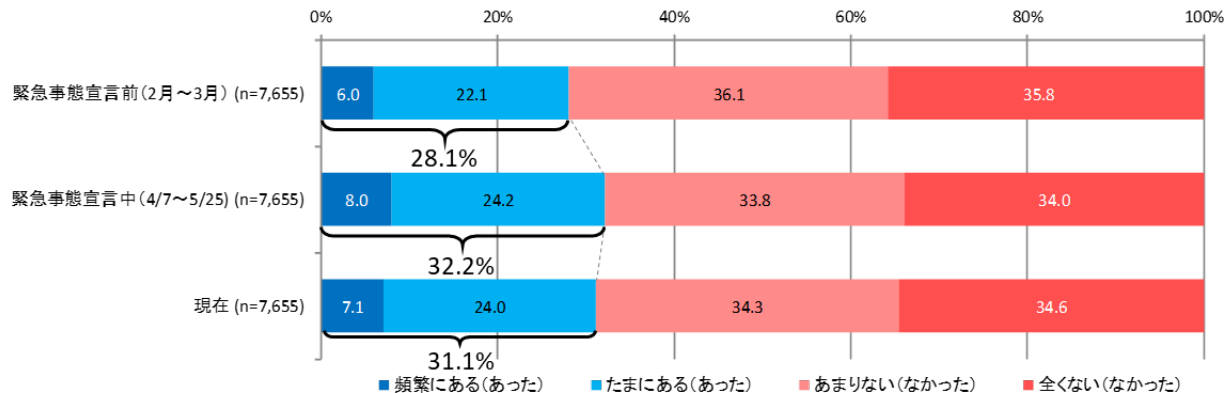
Q 新型コロナウイルス感染症の感染拡大の後に、ご自宅で利用している固定インターネットサービスについて、通信速度が「遅い」あるいは「不安定」と感じることはありませんでしたか。

※ （携帯電話利用者の場合）Wi-Fiに接続して使用する場合を除いてお答えください。

携帯電話



固定インターネット

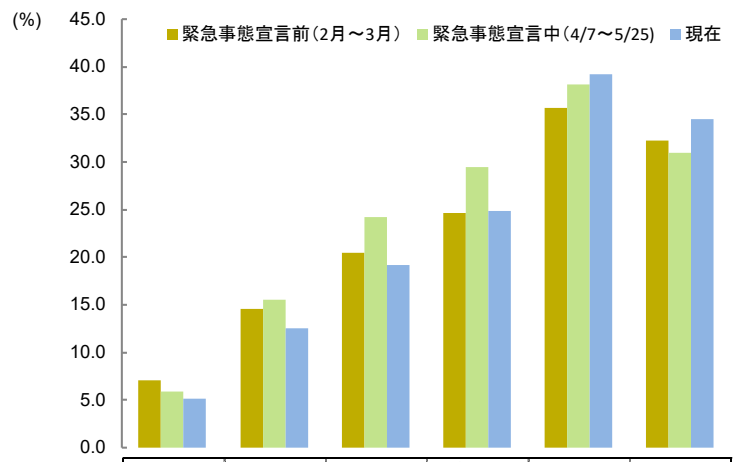


- 通信速度が「遅い」あるいは「不安定」と感じる時間帯について、携帯電話及び固定インターネットともに「夜間（18:00～23:59）」（携帯電話：39.2%、固定インターネット：42.2%）や「特定の時間帯に遅いと感じるわけではない」（携帯電話：34.5%、固定インターネット：35.6%）と回答した割合が高い。
- 緊急事態宣言中においては、携帯電話では午前～夜間（6:00～23:59）、固定インターネットでは正午～夜間（12:00～23:59）において、通信速度が「遅い」あるいは「不安定」と感じる割合がやや増加している。

Q どのような時間帯に、携帯電話サービスの通信速度が「遅い」あるいは「不安定」と感じましたか。【複数回答】

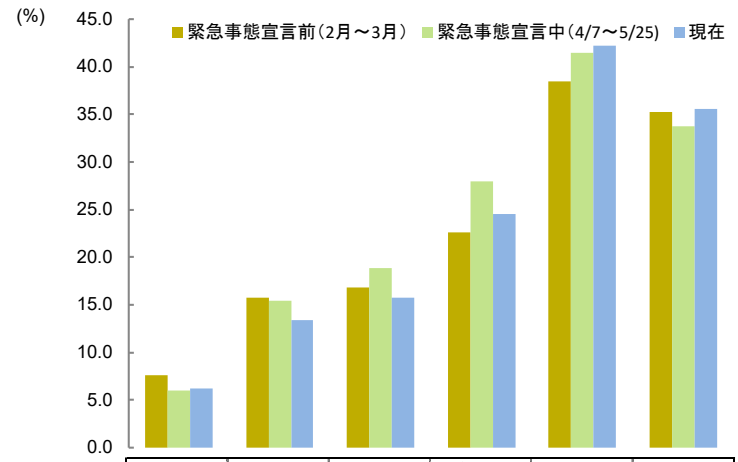
※（携帯電話利用者の場合）Wi-Fiに接続して使用する場合を除いてお答えください。

携帯電話



	未明～明け方(0:00～5:59)	午前(6:00～11:59)	正午(12:00～12:59)	午後(13:00～17:59)	夜間(18:00～23:59)	特定の時間帯に遅いと感じるわけではない
緊急事態宣言前(2月～3月)(n=2,199)	7.1	14.6	20.5	24.6	35.7	32.3
緊急事態宣言中(4/7～5/25)(n=2,363)	5.9	15.5	24.2	29.5	38.1	31.0
現在(n=2,308)	5.1	12.5	19.2	24.9	39.2	34.5

固定インターネット



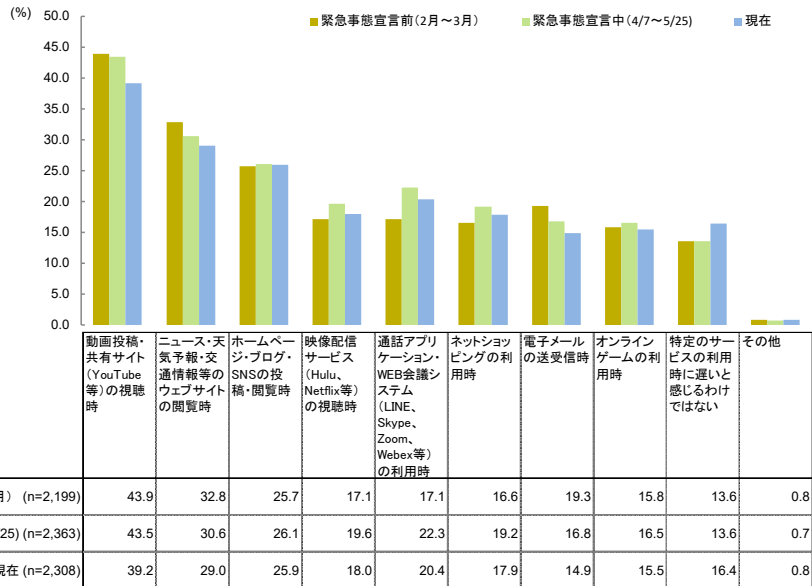
	未明～明け方(0:00～5:59)	午前(6:00～11:59)	正午(12:00～12:59)	午後(13:00～17:59)	夜間(18:00～23:59)	特定の時間帯に遅いと感じるわけではない
緊急事態宣言前(2月～3月)(n=2,153)	7.6	15.7	16.8	22.6	38.5	35.3
緊急事態宣言中(4/7～5/25)(n=2,465)	6.0	15.4	18.9	28.0	41.5	33.8
現在(n=2,382)	6.2	13.4	15.8	24.5	42.2	35.6

- 通信速度が「遅い」あるいは「不安定」と感じるサービスについて、携帯電話では「動画投稿・共有サイト」(現在：39.2%) や「ニュース・天気予報・交通情報等のウェブサイト」(現在：29.0%) が高い。固定インターネットでは、「動画投稿・共有サイト」(現在：40.4%) や「映像配信サービス」(現在：40.4%) の割合が高い。
- 緊急事態宣言中において、携帯電話では「映像配信サービス」(17.1%→19.6%) 及び「通話アプリケーション・WEB会議システム」(17.1%→22.3%) 等、固定インターネットでは「動画投稿・共有サイト」(42.5%→43.4%) 及び「通話アプリケーション・WEB会議システム」(15.4%→20.6%) 等について通信速度が「遅い」又は「不安定」と感じた割合がやや増加している。

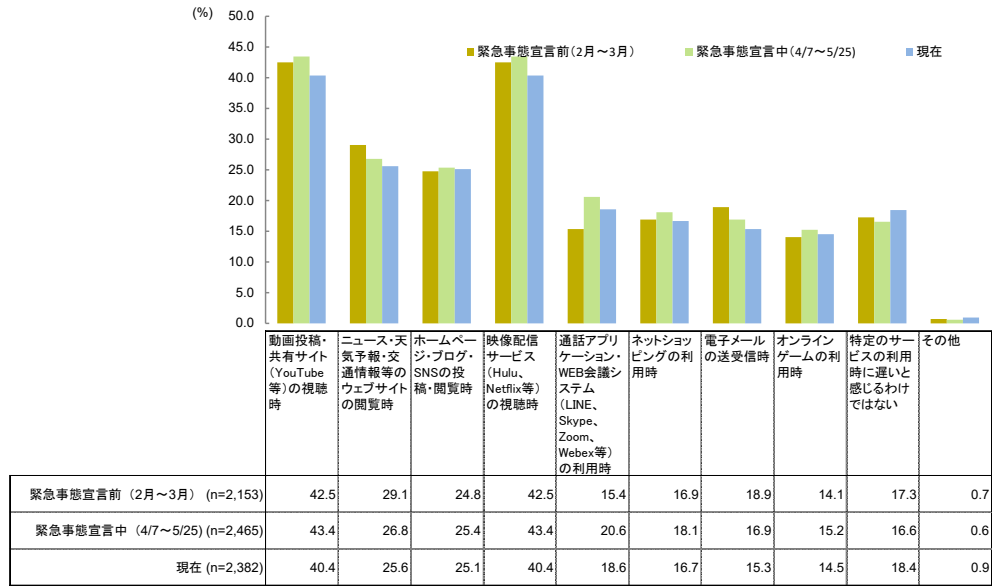
Q どのようなサービスを利用しているときに携帯電話サービスの通信速度が「遅い」あるいは「不安定」と感じましたか。【複数回答】

※ (携帯電話利用者の場合) Wi-Fiに接続して使用する場合を除いてお答えください。

携帯電話



固定インターネット



- 今後の我が国の通信インフラ（帯域・通信品質等）について、「現状で十分である」という回答は50.3%。
- 一方、「今後通信インフラ増強が必要である」という回答は56.5%。

Q コロナ禍でオンラインでの社会活動が多くなっていますが、我が国の通信インフラ（帯域・通信品質等）は現状のままで良いと考えていますか。

