

平成 2 0 年度

**電気通信サービスモニターに対する
第 1 回アンケート調査結果**

[報告書]

総務省

もくじ

第1章 調査の概要.....	1
1. 調査の目的.....	3
2. 調査の方法.....	3
第2章 調査の結果.....	7
1. 固定電話サービスの加入について	9
(1) 各固定電話サービスの認知度.....	9
(2) 現在加入している固定電話サービス（主に通話に利用）.....	11
(3) 固定電話サービスに加入していない理由	13
(4) 加入している固定電話サービスの選択理由	15
(5) N T T加入電話の利用を継続している理由	17
(6) 固定電話サービスで情報収集や利用の検討を行ったことがあるもの	19
(7) 固定電話の利用料金（基本料、通話料）についての考え	21
(8) 現在加入している固定電話サービスの変更検討について（他社の固定電話サービスが利用料金を引き下げた場合）	22
(9) 固定電話サービスに加入した上で利用している通話サービス.....	23
(10) 「050 - I P電話」の利用内容.....	24
(11) 直前に加入していた固定電話サービス（又は現在加入していないが過去に加入していたもの）	25
(12) 以前加入していた固定電話の解約状況（固定電話サービスの変更時）.....	26
(13) 現在加入している固定電話サービスに変更した理由	27
(14) 現在加入している固定電話サービスを変更していない理由	29
(14) 現在加入している固定電話サービスを変更していない理由	29
(15) 今後加入したい固定電話サービス.....	31
(16) 現在加入している固定電話サービスの解約意向（異なる固定電話サービスに加入する場合）	33
(17) 現在とは異なる固定電話サービスに変更したい理由	34
(18) 現在とは異なる固定電話サービスに変更したくない理由	36
2. 移動体通信について.....	38
(1) 移動体通信端末（携帯電話・P H S又はデータカード）の利用状況	38
(3) 利用している移動体通信端末のサービス	43
(4) よく利用する移動体通信端末のサービス（順位付け）	45
(5) 利用している移動体通信端末に対する不満点	46
(6) 料金体系（料金プラン、割引オプション）についての考え	48
(7) 主利用移動体通信端末を使った1週間あたりのメール利用回数	50
(8) 主利用移動体通信端末を使った1週間あたりのウェブ閲覧利用時間	51

(9) 移動体通信事業者の変更有無.....	52
(10) 以前利用していた移動体通信事業者.....	53
(11) 移動体通信事業者を変更した際の重視点.....	54
(12) 番号ポータビリティ制度を利用しなかった理由.....	56
(13) 移動体通信事業者を変更したことがない理由.....	57
3 . 固定電話と移動体電話について.....	58
(1) 現在家庭で利用している電話番号の数.....	58
問31 現在家庭で利用している電話番号の数(2) 在宅時の固定電話、携帯電話・PHS	
の利用状況.....	58
(2) 在宅時の固定電話、携帯電話・PHSの利用状況.....	59
(3) 1週間あたりの通話時間.....	60
(4) 1週間あたりの通話回数.....	61
(5) 1ヶ月あたりの利用料.....	62
4 . 電子メール利用について.....	63
(1) 広告や宣伝、契約や取引の勧誘をしてくる電子メールに対する受信意向.....	63
(2) 受け取りを望まないメールへの良いと思う対策.....	64
(3) パソコンの電子メールや携帯電話の電子メールの利用状況.....	65
(4) 不快に感じるメールの種類.....	66
(5) 個人情報の入力を要求してくるメールを受け取った後、実際にそれらの情報を入力した経験の有無.....	67
(6) 実行している迷惑メール対策.....	68
(7) 「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」の一日平均受信数....	70
(8) 「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」のうち、事前に同意をしていないメールの一日平均受信数.....	71
(9) 「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」の内容.....	72
(10) 事前に受け取りに同意していない広告や宣伝を内容とするメールの扱い方...	73
(11) 今後の受信を希望しない場合、その旨をメールで連絡した経験の有無.....	74
(12) 今後の受信を希望しない連絡をした後の広告や宣伝を内容とするメール数の変化の印象.....	75
5 . 携帯電話不正利用防止法の認知状況について.....	76
(1) 携帯電話不正利用防止法の認知状況.....	76
(2) 携帯電話不正利用防止法の認知媒体.....	77
(3) 携帯電話不正利用防止法の規定で知っているもの.....	78
6 . 電気通信事業者の個人情報の取扱いについて.....	79
(1) 電気通信事業者の個人情報の取扱いに対する疑問、不満の有無.....	79
(2) 個人情報の取扱いについて、疑問、不満を感じた状況.....	80

(3) 個人情報の取扱いについて、疑問、不満があった際の最初の相談先	82
(4) 電気通信事業者から、あなたの個人情報が漏えいしたとの連絡を受けた経験の有無	83
(5) 個人情報が漏えいしたとの連絡を受けた際の電気通信事業者の対応に対する評価	84
(6) 電気通信事業者の、自社における個人情報の取扱いに関する考え方を策定したHP等の閲覧状況	85
(7) 電気通信事業者におけるプライバシーポリシー遵守や自主的取り組みに対する期待	86
7. あなたご自身について	88
(1) 性別	88
(2) 年齢	89
(3) 世帯形態	90
(4) 職業	91
(5) 世帯年収	92
(6) 居住地	93
(7) 都市規模	94
(8) インターネット接続回線	95

第 1 章 調査の概要

1. 調査の目的

電気通信サービス全般に関する利用者の意見・要望等を把握・分析し、消費者行政の一層の充実と利用者のニーズを踏まえた電気通信行政の推進に資することを目的とする。

2. 調査の方法

(1) 調査対象

地域：全国

単位：個人（20歳以上の男女）

(2) 調査方法

選定：各総合通信局及び沖縄総合通信事務所（11か所：北海道、東北、関東、信越、北陸、東海、近畿、中国、四国、九州、沖縄）にて、電気通信サービスに関心のある20歳以上の男女をモニターとして募集

客対数：1,000名

配布・回収：郵送によるアンケート調査方式

把握時期：平成20年11月1日現在の状況

(3) 実施時期

平成20年11月14日（金）～平成20年11月28日（金）

(4) 調査項目

1. 携帯電話不正利用防止法について

携帯電話不正利用防止法の認知状況、携帯電話不正利用防止法の認知媒体、携帯電話不正利用防止法の規定で知っているもの、など

2. 電気通信事業者の個人情報の取扱いについて

電気通信事業者の個人情報の取扱いに対する疑問、不満の有無、個人情報の取扱いについて、疑問、不満があった際の最初の相談先、個人情報の取扱いについて、疑問、不満を感じた状況、電気通信事業者から、あなたの個人情報が漏えいしたとの連絡を受けた経験の有無、個人情報が漏えいしたとの連絡を受けた際の電気通信事業者の対応に対する評価、電気通信事業者の、自社における個人情報の取扱いに関する考え方を策定したHP等の閲覧状況、など

3. 電子メール利用について

広告や宣伝、契約や取引の勧誘をしてくる電子メールに対する受信意向、受け取りを望まないメールへの良いと思う対策、パソコンの電子メールや携帯電話の電子メールの利用状況、不快に感じるメールの種類、個人情報の入力を要求してくるメールを受け取った後、実際にそれらの情報を入力した経験の有無、実行している迷惑メール対策、「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」の一日平均受信数、「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」のうち、事前に同意をしていないメールの一日平均受信数、「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」の内容、事前に受け取りに同意していない広告や宣伝を内容とするメールの扱い方、今後の受信を希望しない場合、その旨をメールで連絡した経験の有無、今後の受信を希望しない連絡をした後の広告や宣伝を内容とするメール数の変化の印象、など

4．固定電話について

各固定電話サービスの認知度、現在加入している固定電話サービス、固定電話サービスに加入していない理由、加入している固定電話サービスの選択理由、NTT加入電話の利用を継続している理由、固定電話サービスで情報収集や利用の検討を行ったことがあるもの、固定電話の利用料金（基本料、通話料）現在加入している固定電話サービスの変更検討について、固定電話サービスに加入した上で利用している通話サービス、「050-IP電話」の利用内容、直前に加入していた固定電話サービス、以前加入していた固定電話の解約状況（固定電話サービスの変更時）現在加入している固定電話サービスに変更した理由、現在加入している固定電話サービスを変更していない理由、今後加入したい固定電話サービス、現在加入している固定電話サービスの解約意向（異なる固定電話サービスに加入する場合）、現在とは異なる固定電話サービスに変更したい理由、現在とは異なる固定電話サービスに変更したくない理由、など

5．移動体通信について

移動体通信端末の利用状況、加入している移動体通信事業者を選択する際に重視した点、利用している移動体通信端末のサービス、よく利用する移動体通信端末のサービス、利用している移動体通信端末に対する不満点、料金体系（料金プラン、割引オプション）についての考え、主利用移動体通信端末を使った1週間あたりのメール利用回数、主利用移動体通信端末を使った1週間あたりのウェブ閲覧利用時間、移動体通信事業者の変更有無、以前利用していた移動体通信事業者、移動体通信事業者を変更した際の重視点、番号ポータビリティ制度を利用しなかった理由、移動体通信事業者を変更したことがない理由、など

6．固定電話と移動体電話について

現在家庭で利用している電話番号の数、在宅時の固定電話、携帯電話・PHSの利用状況（1週間あたりの通話時間、1週間あたりの通話回数、1ヶ月あたりの利用料）など

7．あなたご自身について

モニター自身の属性、利用しているインターネット接続回線など

(5) 回収状況

発送数：1,000人 回収数：938人 (回収率：93.8%)

[地域別回収状況]

地域	発送数(人)	回収数(人)	男性(人)	女性(人)	回収率(%)
北海道	80	75	33	42	93.8
東北	120	114	37	77	95.0
関東	150	134	48	86	89.3
信越	40	37	25	12	92.5
北陸	60	58	17	41	96.7
東海	90	85	35	50	94.4
近畿	130	124	55	69	95.4
中国	100	97	40	57	97.0
四国	80	78	35	43	97.5
九州	130	119	44	75	91.5
沖縄	20	17	8	9	85.0
合計	1000	938	377	561	93.8

(6) その他

本調査については、株式会社情報通信総合研究所への事務委託にて実施した。

[本文、グラフ、自由記述に関する留意点]

集計結果は、小数点第二位を四捨五入し、少数第一位までを百分率(%)で表示している。

選択肢から1つだけ選んで回答する設問では、構成比の和が100.0%にならないことがある。

本文やグラフ中の選択肢は、調査票の言葉を短縮しているものがある。

自由記述回答については、回答者の実際の記述事項を整理・要約して掲載している。また、類似する回答についてはまとめている。

第2章 調査の結果

1. 固定電話サービスの加入について

(1) 各固定電話サービスの認知度

固定電話サービスについて、「1 サービスの内容を詳しく知っている」割合が高いのは、「A NTT東・西日本が提供する加入電話」(28.8%)及び、「E 050-IP電話」(16.5%)という結果となった。「2 サービスの内容を説明文の半分程度知っている」の割合を加算しても、これらが上位2項目となる。一方、「4 知らない」の割合が高い固定電話サービスは、「ソフトフォン」(51.5%)となっている。

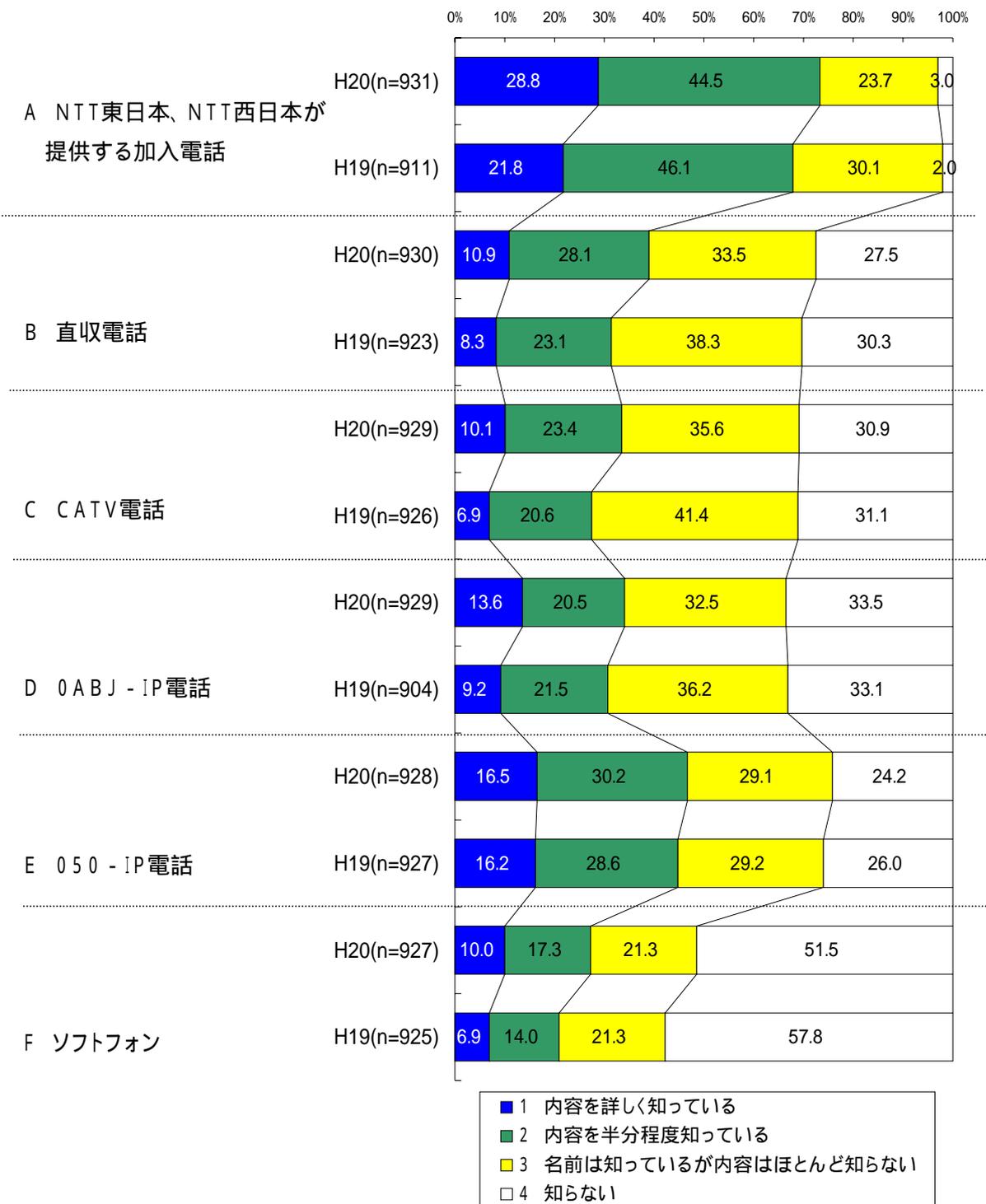
いずれの固定電話サービスも、昨年度(H19)よりも認知度が上昇しており、特に「A NTT東・西日本が提供する加入電話」の認知度が7ポイントも高くなっている。またIP系電話の「D 0ABJ-IP電話」、「F ソフトフォン」の認知度も3ポイント以上上昇している。

(全員の方にお聞きします)

問1 以下のA～Fの6つの固定電話サービスについてどの程度ご存知ですか。下記の説明文を読んで、それぞれについて知っていた度合いを、1～4のうち最も近いものから1つずつ選択してください。

	1 サービスの内容を詳しく知っている	2 サービスの内容を説明文の半分程度知っている	3 名前は知っていたが内容はほとんど知らない	4 知らない
A NTT東・西日本が提供する加入電話	1	2	3	4
B 直収電話	1	2	3	4
C CATV電話	1	2	3	4
D 0ABJ-IP電話	1	2	3	4
E 050-IP電話	1	2	3	4
F ソフトフォン	1	2	3	4

問1 各固定電話サービスの認知度



(2) 現在加入している固定電話サービス（主に通話に利用）

現在加入している固定電話サービスでは、NTT（東西）が提供する加入電話が61.0%を占めている（NTT西日本:35.6%、NTT東日本:25.4%）。次いで、NTT（東西）の「ひかり電話」が18.0%、KDDI「メタルプラス電話」が4.0%と続く。

「19 固定電話サービスは契約していない」の割合は昨年度（H19）同様7.7%。昨年度（H19）と比べると、ひかりIP系電話の加入率が上昇し（NTT東西「ひかり電話」:13.5% 18.0%、KDDI「ひかりone電話」:0.4% 0.5%、ケイ・オプティコム「eo光電話」:1.6% 2.0%）、アナログ回線電話の加入率が下降している。

問2 現在、ご自宅でどの固定電話サービスに加入していますか。あてはまるものを1つ選択してください。（複数加入している場合は、主に通話に利用しているものを選択してください。）

- 1 NTT東日本が提供する加入電話
（「ひかり電話」を利用している方は8を選択してください）
- 2 NTT西日本が提供する加入電話
（「ひかり電話」を利用している方は9を選択してください）
- 3 ソフトバンクテレコム「おとくライン」
- 4 KDDI「メタルプラス電話」
- 5 J:COM「J:COM PHONE」
- 6 KDDI・提携ケーブルテレビ会社「ケーブルプラス電話」
- 7 NTT東日本「ひかり電話」
- 8 NTT西日本「ひかり電話」
- 9 KDDI「ひかりone電話」
- 10 ソフトバンクテレコム「BBフォン光」
（Yahoo!BB（ADSL）で「050」番号を利用する「BBフォン」は含まれません）
- 11 ケイ・オプティコム「eo光電話」
- 12 QTNet「BBIQ光電話」
- 13 STNet「ピカラ光でんわ」
- 14 エネルギア・コミュニケーションズ「メガエッグ光電話」
- 15 中部テレコミュニケーション「コムファ光電話」
- 16 USEN「GATE CALL」
（「GATECALL 050」は含まれません）
- 17 DTI「DTIフォンひかり」
- 18 その他（ ）
- 19 固定電話サービスは契約していない

〔回答上の注意〕

NTTの加入電話に契約し、マイライン、マイラインプラスのサービスとして、NTT以外の電話会社を登録し通話を行っている場合は、1または2を選択してください。

電話加入権不要タイプ（ADSL専用利用型契約）で「050」番号のIP電話のみを利用されている方は「19」を選択してください。

問2 現在加入している固定電話サービス(主に通話に利用)



【その他】の主な内容

- ・ YahooBB! (ADSL) BBフォン(3件)
- ・ KCN(4件)

(3) 固定電話サービスに加入していない理由

固定電話サービスに加入していない理由は、「4 携帯電話を利用しているから」が最多で75.4%と7割を超えている。次いで、「6 電話自体をあまり利用しないから」と「1 利用料金が高いから」がともに23.1%と続いている。

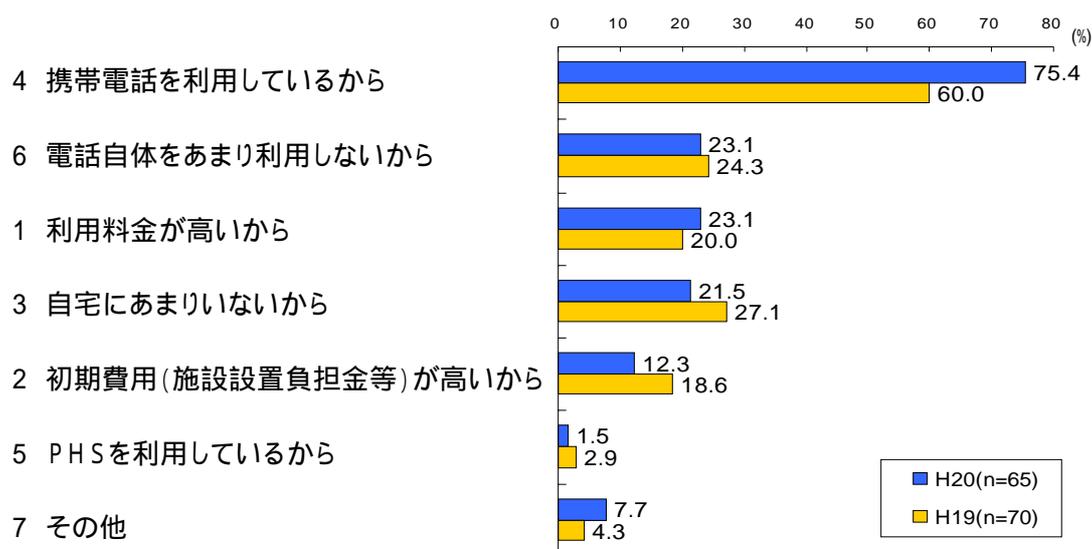
昨年度(H19)と比べると、「4 携帯電話を利用しているから」という理由が15ポイントも増加している(H19:60.0% H20:75.4%)。逆に、「2 初期費用(施設設置負担金等)が高いから」(H19:18.6% H20:12.3%)、「3 自宅にあまりいないから」(H19:27.1% H20:21.5%)などの理由は減少している。

(問2で選択肢「19」を選択した方にお聞きします。)

問3 固定電話サービスに加入していないのはなぜですか。あてはまるものを2つまで選択してください。

- 1 利用料金が高いから
- 2 初期費用(施設設置負担金等)が高いから
- 3 自宅にあまりいないから
- 4 携帯電話を利用しているから
- 5 PHSを利用しているから
- 6 電話自体をあまり利用しないから
- 7 その他()

問3 固定電話サービスに加入していない理由



【その他】の主な内容

- ・ 050-IP 電話を使っているから(2件)

(4) 加入している固定電話サービスの選択理由

加入している固定電話サービスの選択理由は、「9 昔からそのサービスを利用しているから」が49.5%とほぼ半数に達している。次いで、「1 加入している固定電話の料金が安いから」(26.6%)、「2 携帯電話やインターネット等とのセット割引があるから」(24.7%)、「4 事業者のブランドや信頼性が高いと思うから」(20.6%)が2割台で続く。

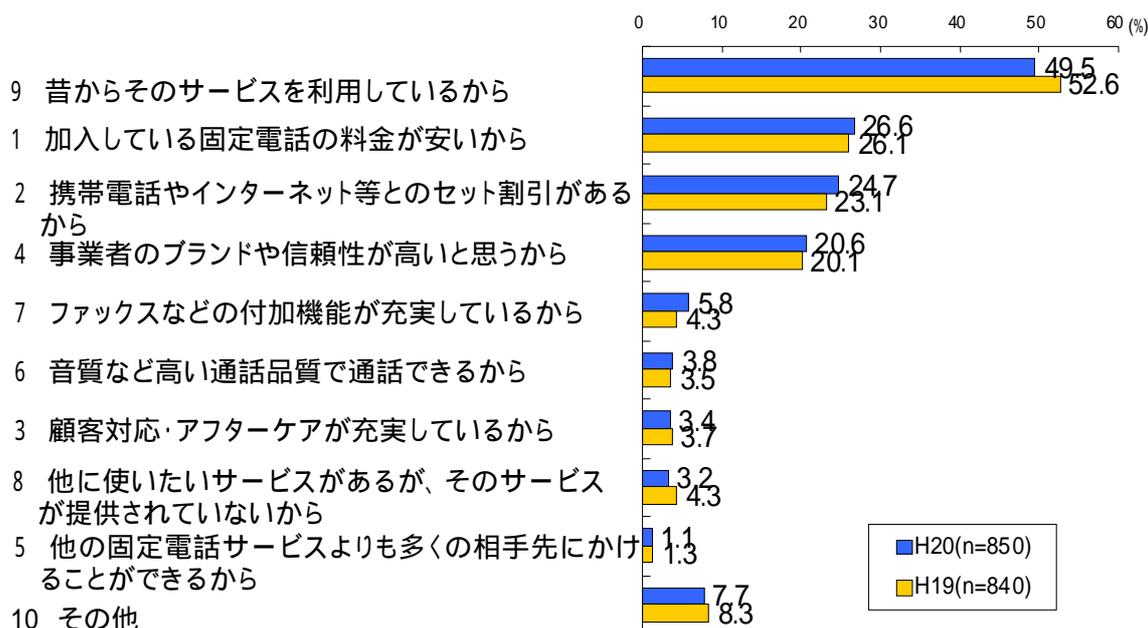
昨年度(H19)と比べても、加入している固定電話サービスの選択理由に大きな差異はみられない。

(問2で選択肢「1」～「18」を選択した方にお聞きします)

問4 加入している固定電話サービスについて、なぜそのサービスを選択したのですか。あてはまるものを2つまで選択してください。

- 1 加入している固定電話の料金が安いから
- 2 携帯電話やインターネット等とのセット割引があるから
- 3 顧客対応・アフターケアが充実しているから
- 4 事業者のブランドや信頼性が高いと思うから
- 5 他の固定電話サービスよりも多くの相手先にかけることができるから
- 6 音質など高い通話品質で通話できるから
- 7 ファックスなどの付加機能が充実しているから
- 8 他に使いたいサービスがあるが、そのサービスが提供されていないから
- 9 昔からそのサービスを利用しているから
- 10 その他()

問4 加入している固定電話サービスの選択理由



【その他】の主な内容

- ・ インターネット回線を光にした(5件)
- ・ 他に選択の余地がないから(5件)
- ・ 通話料が安くなるから(5件)
- ・ インターネットの回線速度が速いから(5件)
- ・ 親が決めた・配偶者が決めた(3件)
- ・ 停電時に使えるから(2件)
- ・ 他のサービスよりお得なものが付加してあるから(2件)
- ・ 電話加入権を購入したから(2件)

(5) NTT加入電話の利用を継続している理由

NTT加入電話の継続利用の理由は、「3 NTTに信頼性があるから」(40.3%)が最多となっている。次いで、「6 他サービスへの変更手続きが煩雑、面倒」(37.0%)、「5 他サービスの内容が良く分からないから」(32.0%)、「1 サービス内容、品質に信頼性があるから」(31.5%)の3項目が3割台の順となっている。

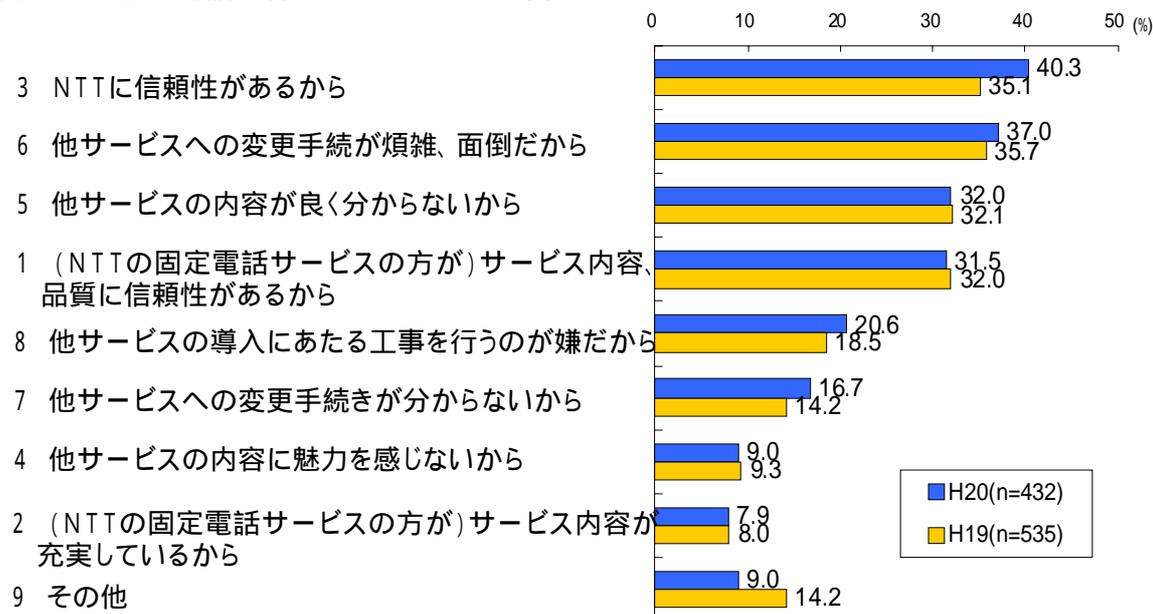
昨年度(H19)と比べると、「3 NTTに信頼性があるから」が5ポイント上昇しており(H19:35.1% H20:40.3%)、上昇率が最も高い。また「6 他サービスへの変更手続きが煩雑、面倒」(H19:35.7% H20:37.0%)、「8 他サービスの導入にあたる工事を行うのが嫌だから」(H19:18.5% H20:20.6%)などの項目でも上昇している。

(問2で選択肢「1」「2」(NTT東日本/西日本の提供する加入電話)を選択した方にお聞きします)

問5 NTT加入電話の利用を継続している理由は何ですか。あてはまるものをすべて選択してください。

- 1 (NTTの固定電話サービスの方が)サービス内容、品質に信頼性があるから
- 2 (NTTの固定電話サービスの方が)サービス内容が充実しているから
- 3 NTTに信頼性があるから
- 4 他サービスの内容に魅力を感じないから
- 5 他サービスの内容が良く分からないから
- 6 他サービスへの変更手続きが煩雑、面倒だから
- 7 他サービスへの変更手続きが分からないから
- 8 他サービスの導入にあたる工事を行うのが嫌だから
- 9 その他()

問5 NTT加入電話の利用を継続している理由



【その他】の主な内容

- ・ 他サービスの選択枝がない・他の選択枝がなかった(7件)
- ・ しかたなく(3件)
- ・ サービスが対象エリア外であったため(2件)
- ・ NTTしか使えないから(2件)
- ・ 転勤の際、移転手続きが不便だったから(2件)

(6) 固定電話サービスで情報収集や利用の検討を行ったことがあるもの

固定電話サービスで情報収集や利用の検討については、46.1%が「6 行ったことはない」と最多の回答をしている。

「5 特定サービスの情報収集はしていないが、他サービスの利用検討を考えたことはある」が28.1%と、他サービスの利用を考えているが具体的なサービスまでは意識していない割合が約3割程度を占める。

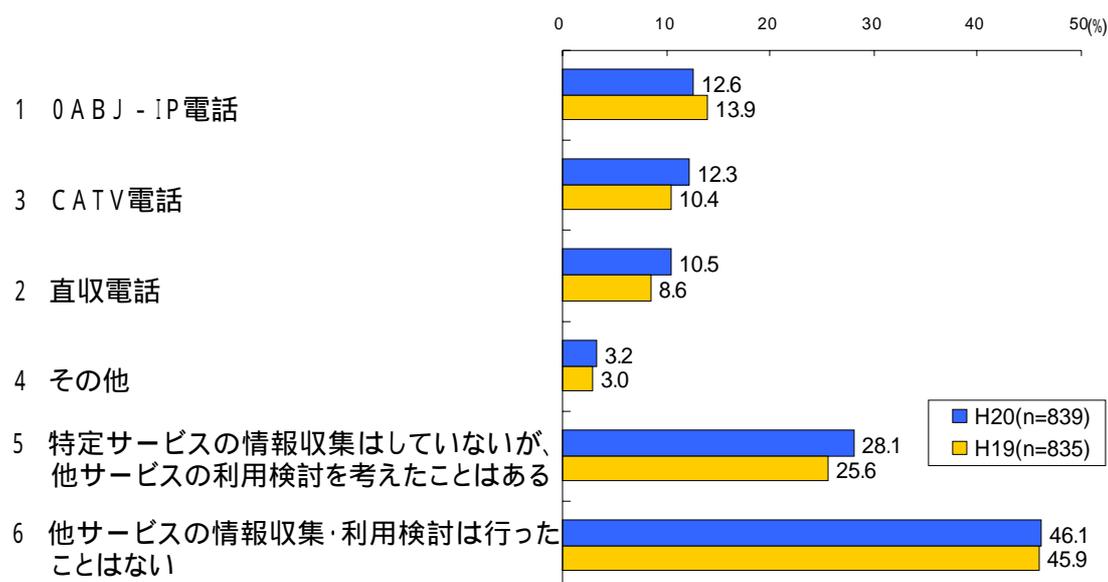
情報収集や利用の検討を行ったことがあるものとしては、回答の多い順に「1 0 A B J - I P 電話」(12.6%)、「3 C A T V 電話」(12.3%)、「2 直収電話」(10.5%)となっている。昨年度(H19)と比べると、「3 C A T V 電話」、「2 直収電話」ともに情報収集や利用の検討となった割合がやや増加している。

(問2で選択肢「1」～「18」を選択した方にお聞きします)

問6 今までに次の固定電話サービスの情報収集や利用の検討を行ったことがありますか。あてはまるものをすべて選択してください。

- 1 0 A B J - I P 電話
- 2 直収電話
- 3 C A T V 電話
- 4 その他()
- 5 特定サービスの情報収集はしていないが、他サービスの利用検討を考えたことはある
- 6 他サービスの情報収集・利用検討は行ったことはない

問6 固定電話サービスで情報収集や利用の検討を行ったことがあるもの



【その他】の主な内容

- ・ 050-IP 電話 (8 件)

(7) 固定電話の利用料金（基本料、通話料）についての考え

固定電話の利用料金について、「1 高いと思う」が49.3%とほぼ半数を占める。次いで、「2 普通だと思う」(24.6%)、「4 どちらともいえない」(12.7%)、「5 特に意識したことはない」(8.3%)と続く。「3 安いと思う」は5.1%と最も低い割合となっている。

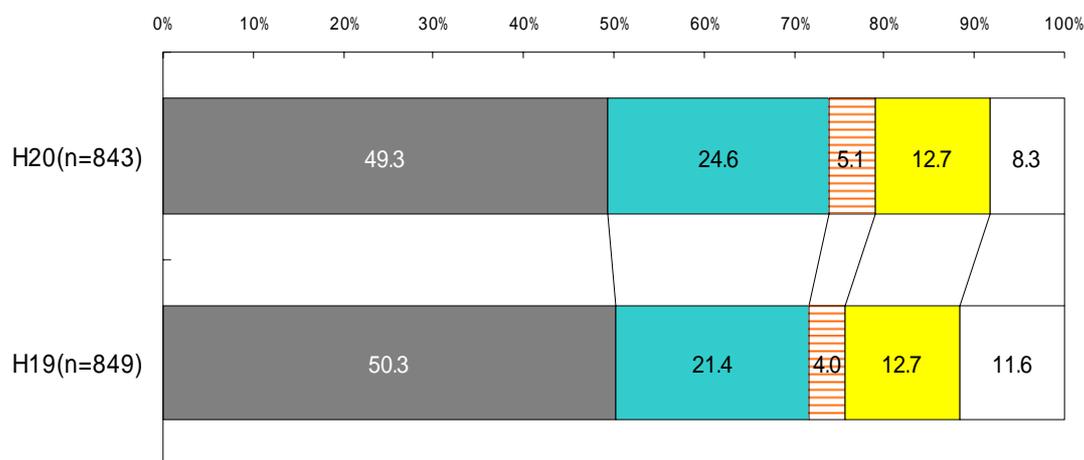
昨年度（H19）と比べると、「2 普通だと思う」(H19：21.4% H20：24.6%)が増加し、「1 高いと思う」割合がわずかに減少している。

(問2で選択肢「1」～「18」を選択した方にお聞きします)

問7 固定電話の利用料金（基本料、通話料）について、どのようにお考えですか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 高いと思う
- 2 普通だと思う
- 3 安いと思う
- 4 どちらともいえない
- 5 特に意識したことはない

問7 固定電話の利用料金（基本料、通話料）についての考え



■ 1 高いと思う ■ 2 普通だと思う ■ 3 安いと思う ■ 4 どちらともいえない □ 5 特に意識したことはない

(8) 現在加入している固定電話サービスの変更検討について
 (他社の固定電話サービスが利用料金を引き下げた場合)

他社の固定電話サービスが利用料金を引き下げた場合、「2 年間支払い額や長期的にみて支払額に相当の差異があれば、変更したいと思う」が 43.9%と最も多くなっている。次いで、「1 基本料、通話料が少しでも安いサービスがあれば、変更したいと思う」が 29.7%で続く。合わせると 3/4 が利用料金を引き下げた場合「変更したいと思う」と回答している。

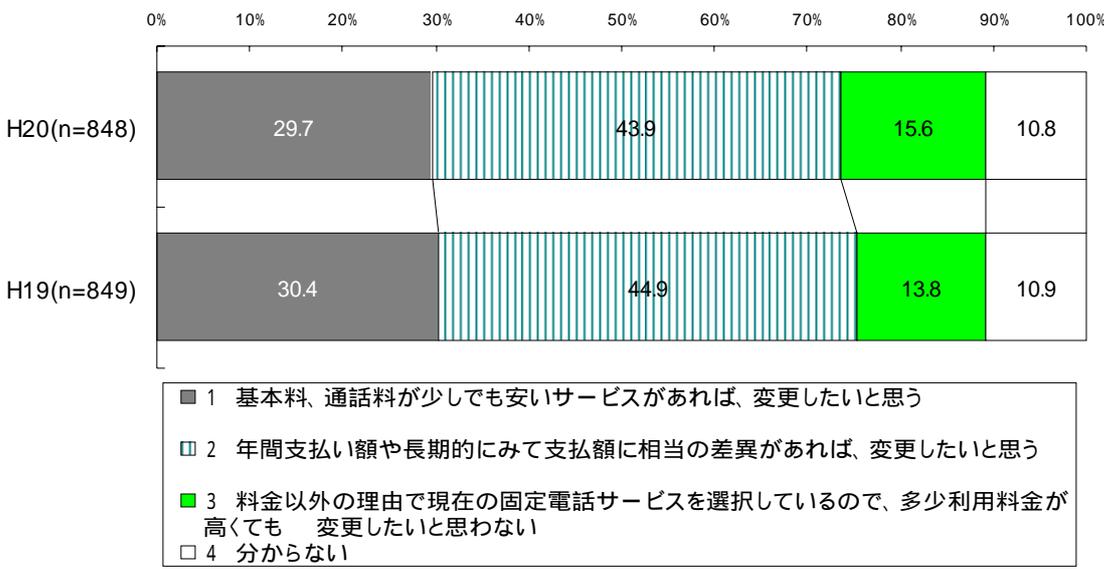
「3 料金以外の理由で現在の固定電話サービスを選択しているので、多少利用料金が高くても変更したいと思わない」は 15.6%と、昨年度(H19)と比べると、わずかに増加している。

(問2で選択肢「1」～「18」を選択した方にお聞きします)

問8 他社の固定電話サービスが利用料金を引き下げた場合、サービスの変更を検討しますか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 基本料、通話料が少しでも安いサービスがあれば、変更したいと思う
- 2 年間支払い額や長期的にみて支払額に相当の差異があれば、変更したいと思う
- 3 料金以外の理由で現在の固定電話サービスを選択しているので、多少利用料金が高くても変更したいと思わない
- 4 分からない

問8 現在加入している固定電話サービスの変更検討について
 (他社の固定電話サービスが利用料金を引き下げた場合)



(9) 固定電話サービスに加入した上で利用している通話サービス

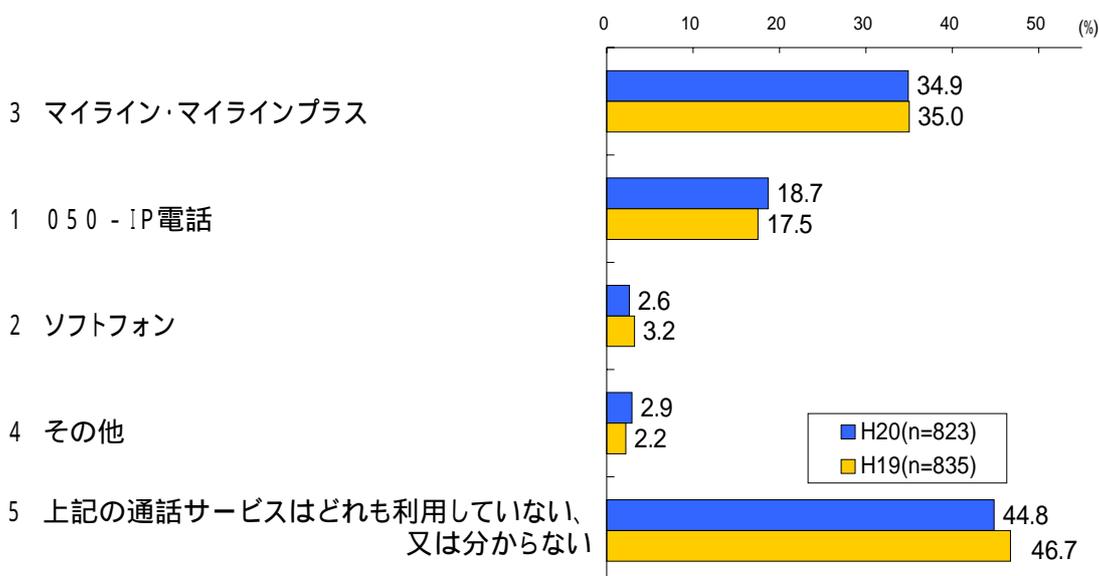
固定電話サービスに加入した上で利用している通話サービスは、「3 マイライン・マイラインプラス」が34.9%、次いで「1 050-IP電話」が18.7%で続く。
 「5 上記の通話サービスはどれも利用していない、又は分からない」は44.8%であった。
 昨年度（H19）と比べると、固定電話サービスに加入した上で利用している通話サービスの利用率には大きな差異はみられない。

（問2で選択肢「1」～「18」を選択した方にお聞きします）

問9 問2で選択した固定電話サービスに加入した上で、どのような通話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。

- 1 050-IP電話
- 2 ソフトフォン
- 3 マイライン・マイラインプラス（NTT東日本・NTT西日本が提供する加入電話に加入している場合で、市内・県内・県外・国際のいずれか1つでも登録している場合）
- 4 その他（ ）
- 5 上記の通話サービスはどれも利用していない、又は分からない

問9 固定電話サービスに加入した上で利用している通話サービス



【その他】の主な内容
 ・ 0ABJ-IP電話(6件)

(10)「050-IP電話」の利用内容

「050-IP電話」の利用内容は、「1 IP電話との通話（無料通話が可能なもの）」が51.2%と最も多く過半数を占めている。次いで、「7 一般の固定電話との通話（県外）」及び、「3 携帯電話との通話」がともに20.7%で続く。

「10 特に意識していない」は29.8%であった。

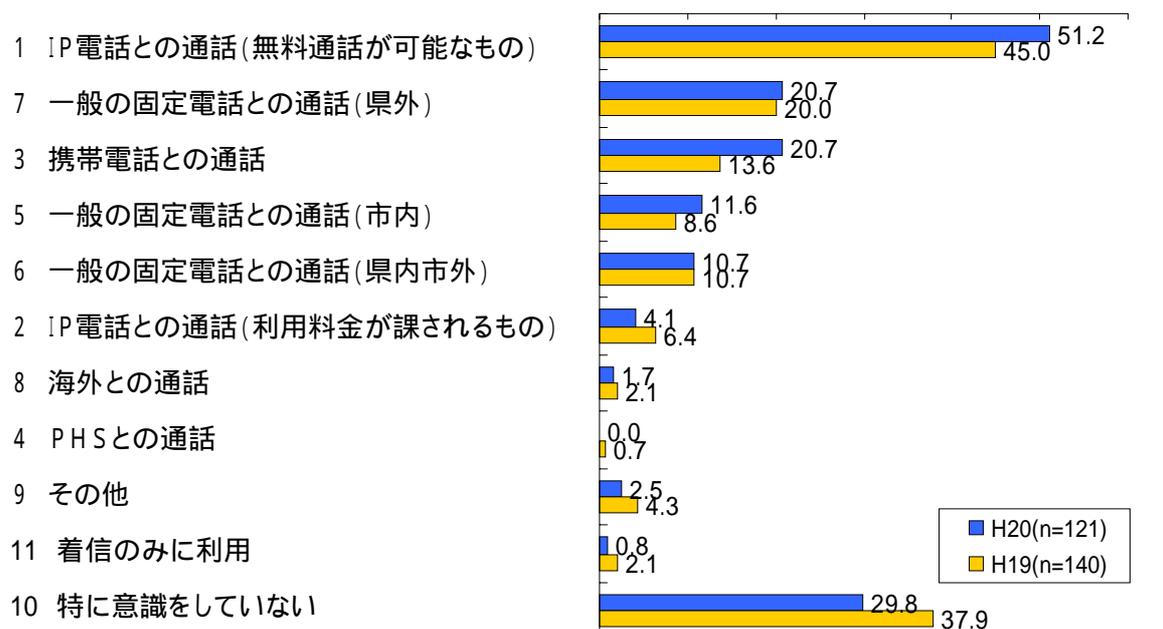
昨年度（H19）と比べると、「1 IP電話との通話（無料通話が可能なもの）」（H19：45.0% H20：51.2%）、「3 携帯電話との通話」（H19：13.6% H20：20.7%）の利用内容の増加率が6ポイント以上も上昇している。逆に「10 特に意識していない」（H19：37.8% H20：29.8%）が8ポイントも下降している。

（問9で選択肢「1」を選択した方にお聞きします）

問10 「050-IP電話」をどのようなときに利用しますか。あてはまるものを2つまで選択してください。

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| 1 IP電話との通話（無料通話が可能なもの） | 7 一般の固定電話との通話（県外） |
| 2 IP電話との通話（利用料金が課されるもの） | 8 海外との通話 |
| 3 携帯電話との通話 | 9 その他（ ） |
| 4 PHSとの通話 | 10 特に意識をしていない |
| 5 一般の固定電話との通話（市内） | 11 着信のみに利用 |
| 6 一般の固定電話との通話（県内市外） | |

問10 「050-IP電話」の利用内容



(11) 直前に加入していた固定電話サービス
(又は現在加入していないが過去に加入していたもの)

固定電話サービスを「6 一度も変更していない(一度も加入していない)」との回答が56.5%と過半数を占めているが、昨年度(H19:71.6%)と比べると15ポイント減少している。

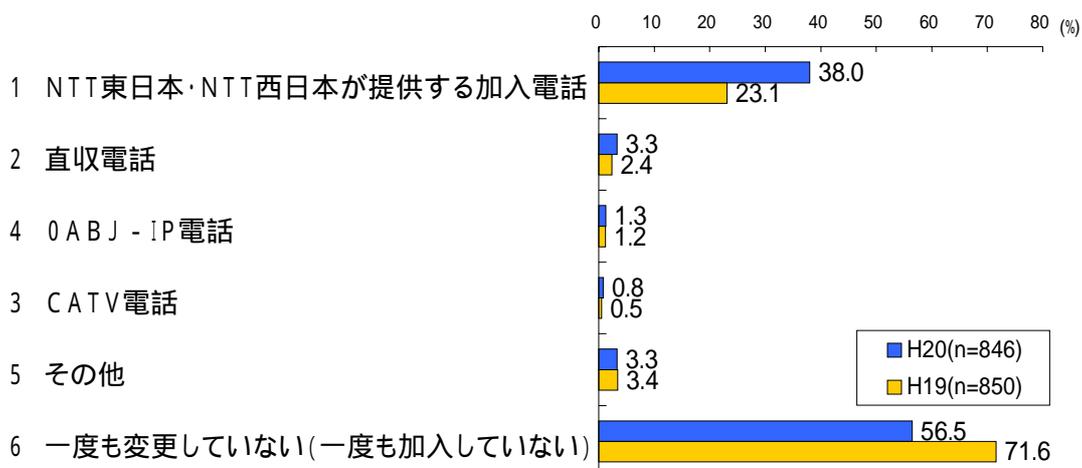
直前に加入していた固定電話サービスとしては「1 NTT東日本・NTT西日本が提供する加入電話」が38.0%と最も多くなっている。昨年度(H19:23.1%)と比べると15ポイント増加している。

(問2で選択肢「1」～「18」を選択した方にお聞きします)

問11 現在加入している固定電話を使い始める以前に、それとは異なる固定電話サービスに加入していましたか。直前に加入していたものを、又は現在加入していないが過去に加入していたものを、すべて選択してください。

- 1 NTT東日本・NTT西日本が提供する加入電話
- 2 直収電話
- 3 CATV電話
- 4 0ABJ-IP電話
- 5 その他()
- 6 一度も変更していない(一度も加入していない)

問11 直前に加入していた固定電話サービス
(又は現在加入していないが過去に加入していたもの)



【その他】の主な内容
・ 050-IP電話(10件)

(12) 以前加入していた固定電話の解約状況（固定電話サービスの変更時）

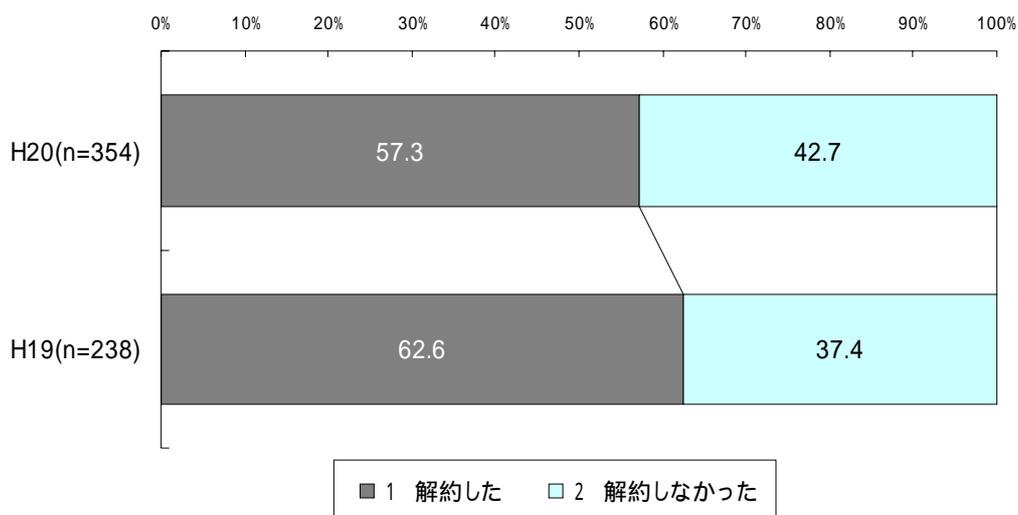
固定電話サービスを変更した際に、以前加入していた固定電話は、「1 解約した」が57.3%で、「2 解約しなかった」の42.7%を上回っている。
昨年度（H19）と比べると、「1 解約した」（H19：62.6% H20：57.3%）という割合が5ポイント以上減少している。

（問11で選択肢「1」～「5」を選択した方にお聞きします）

問12 固定電話サービスを変更した際、以前加入していた固定電話を解約しましたか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 解約した
- 2 解約しなかった

問12 固定電話サービスを変更した際、以前加入していた固定電話の解約状況



(13) 現在加入している固定電話サービスに変更した理由

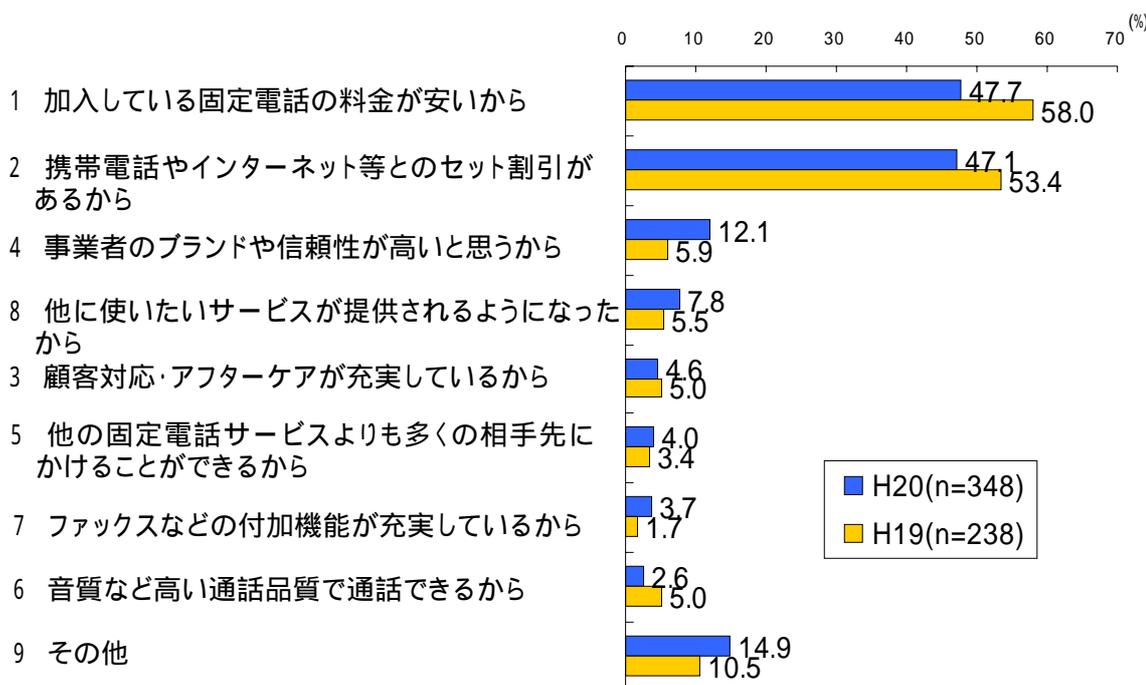
現在加入している固定電話サービスに変更した理由は、「1 加入している固定電話の料金が安いから」が47.7%、「2 携帯電話やインターネット等とのセット割引があるから」が47.1%と同程度で、料金面に関する理由が4割以上を占めている。昨年度（H19）と比べると、現在加入している固定電話サービスに変更した理由としての料金面に関する理由が減少傾向にあり、逆に「4 事業者のブランドや信頼性が高いと思うから」（H19：5.9% H20：12.1%）という理由が増加している。

（問11で選択肢「1」～「5」を選択した方にお聞きします）

問13 なぜ固定電話サービスを変更したのですか。あてはまるものを2つまで選択してください。

- 1 加入している固定電話の料金が安いから
- 2 携帯電話やインターネット等とのセット割引があるから
- 3 顧客対応・アフターケアが充実しているから
- 4 事業者のブランドや信頼性が高いと思うから
- 5 他の固定電話サービスよりも多くの相手先にかけられることができるから
- 6 音質など高い通話品質で通話できるから
- 7 ファックスなどの付加機能が充実しているから
- 8 他に使いたいサービスが提供されるようになったから
- 9 その他（ ）

問13 現在加入している固定電話サービスに変更した理由



【その他】の主な内容

- ・ 引越しのため(13件)
- ・ 光回線に変更したから(6件)
- ・ インターネット環境を良くしたかった(5件)
- ・ 勧誘があったため(4件)

(14) 現在加入している固定電話サービスを変更していない理由

現在加入している固定電話サービスを変更していない理由は、「4 事業者のブランドや信頼性が高いと思うから」が43.8%と最も多い。

昨年度(H19)と比べると、「1 加入している固定電話の料金が安いから」(H19:11.1% H20:14.6%)、「2 携帯電話やインターネット等とのセット割引があるから」(H19:10.3% H20:13.7%)などの理由が増加傾向にある。他方、「8 他に使いたいサービスがあるが、未だ提供されていないから」(H19:11.3% H20:7.5%)が減少傾向にある。

その他の回答内容では、「面倒だから」という理由が上位を占めており、「変更が面倒」が33件、「他社との比較検討が面倒・分かりづらい」、「他の固定電話サービスがある事を知らなかった、他のサービスが提供されていなかった」がともに9件と上位。他には、「当初から利用している」、「固定電話をあまり使わない」が挙がっている。

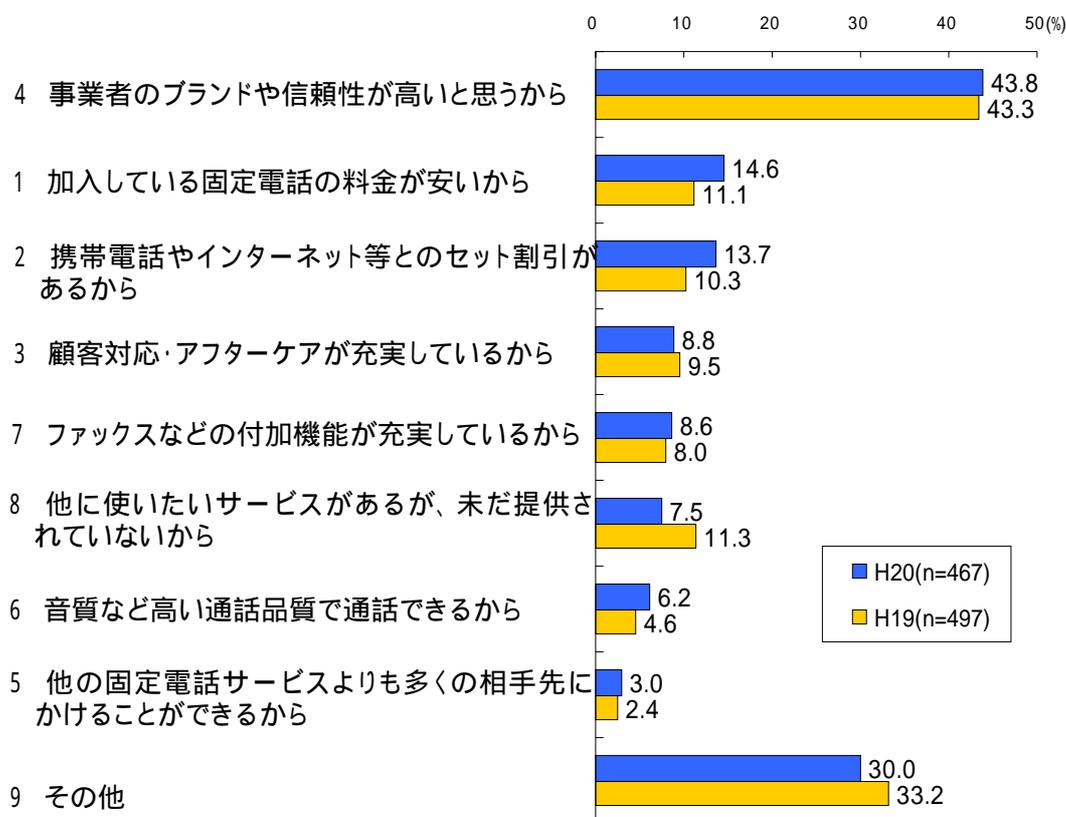
また、その他の回答内容を昨年度(H19)と比べると、「電話番号を変更したくない」(4件)、「今まで加入していなかった、新規契約」(3件)などの理由が挙がっている。

(問11で選択肢「6」を選択した方にお聞きします)

問14 なぜ固定電話サービスを変更しなかったのですか。あてはまるものを2つまで選択してください。

- 1 加入している固定電話の料金が安いから
- 2 携帯電話やインターネット等とのセット割引があるから
- 3 顧客対応・アフターケアが充実しているから
- 4 事業者のブランドや信頼性が高いと思うから
- 5 他の固定電話サービスよりも多くの相手先にかけることができるから
- 6 音質など高い通話品質で通話できるから
- 7 ファックスなどの付加機能が充実しているから
- 8 他に使いたいサービスがあるが、未だ提供されていないから
- 9 その他()

問14 現在加入している固定電話サービスを変更していない理由



【その他】の主な内容

- ・ 変更が面倒(33件)
- ・ 他社との比較検討が面倒・分かりづらい(9件)
- ・ 他の固定電話サービスがある事を知らなかった、他のサービスが提供されていない(9件)
- ・ 特に変更の必要性を感じなかった(7件)
- ・ 当初から固定電話サービスを利用しているから・使い続けているので(6件)
- ・ 電話番号を変更したくない(4件)
- ・ 現状の利用に不満がない(3件)
- ・ 固定電話を使う頻度が少ない(3件)
- ・ 今まで加入していなかった、新規契約(3件)
- ・ 親が管理していた、利用していた(3件)

(15) 今後加入したい固定電話サービス

「6 現在とは異なる(又は新たな)固定電話サービスに加入したいとは思わない」が64.1%と6割以上を占めている。

今後加入したい固定電話サービスは、「4 0ABJ-IP電話」が10.6%、次いで「1 NTT東日本・NTT西日本が提供する加入電話」が9.5%、「3 CATV電話」および「5 その他」が6.0%と続いている。「5 その他」では「ソフトフォン」(2件)のIP系電話サービスが挙がっている。

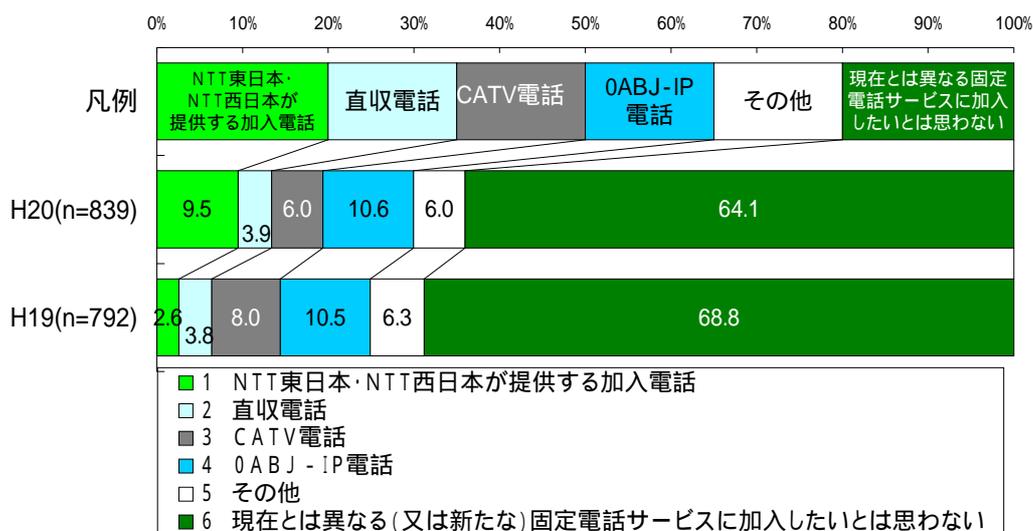
昨年度(H19)と比べると、「6 現在とは異なる(又は新たな)固定電話サービスに加入したいとは思わない」(H19:68.8% H20:64.1%)及び、「3 CATV電話」(H19:8.0% H20:6.0%)が減少傾向にある。逆に「1 NTT東日本・NTT西日本が提供する加入電話」(H19:2.6% H20:9.5%)への今後加入意向が増加している。「2 直収電話」への今後加入意向は、ほぼ横ばい。

(問2で選択肢「1」～「18」を選択した方にお聞きします)

問15 今後、加入したい固定電話サービスがありますか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 NTT東日本・NTT西日本が提供する加入電話
- 2 直収電話
- 3 CATV電話
- 4 0ABJ-IP電話
- 5 その他()
- 6 現在とは異なる(又は新たな)固定電話サービスに加入したいとは思わない

問15 今後、加入したい固定電話サービス



【その他】の主な内容

- ・ 安いのであれば(4件)
- ・ 分からない、未定である(3件)
- ・ 今後各サービスを比較してから(3件)ソフトフォン(2件)
- ・ 情報を集めてから(2件)
- ・ 解約したい(2件)

(16) 現在加入している固定電話サービスの解約意向
(異なる固定電話サービスに加入する場合)

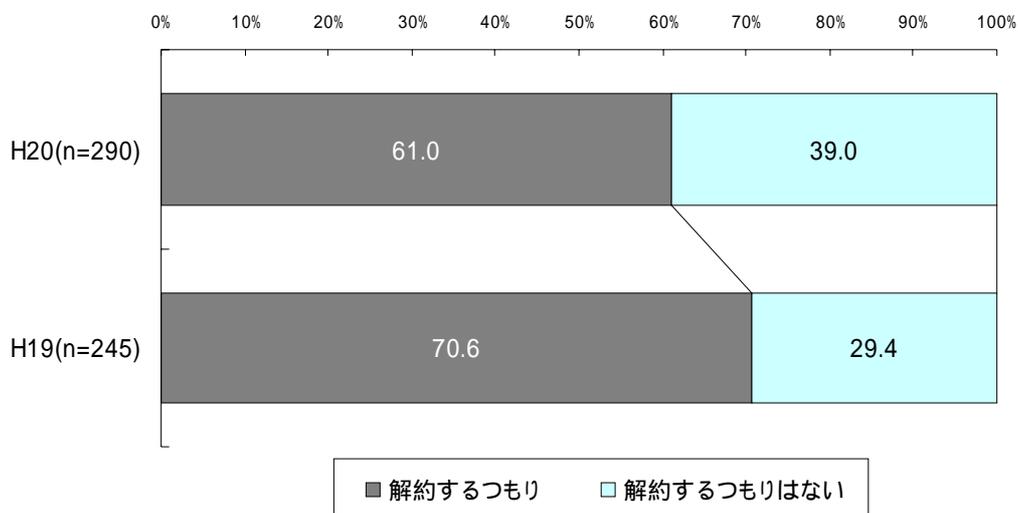
異なる固定電話サービスに加入する際、現在加入している固定電話サービスは「1 解約するつもり」が61.0%で、「2 解約するつもりはない」(39.0%)を大きく上回る。昨年度(H19)と比べると、「1 解約するつもり」(H19:70.6% H20:61.0%)の割合が約10ポイントも減少している。

(問15で選択肢「1」～「5」を選択した方にお聞きします)

問16 加入したい固定電話サービスに加入する際、現在加入している固定電話を解約するつもりですか。
あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 解約するつもり
- 2 解約するつもりはない

問16 現在加入している固定電話サービスの解約意向
(異なる固定電話サービスに加入する場合)



(17) 現在とは異なる固定電話サービスに変更したい理由

現在とは異なる固定電話サービスに変更したい理由は、「1 加入したい固定電話の料金が安いから」が50.2%と半数を占め、次いで、「2 携帯電話やインターネット等とのセット割引があるから」が39.7%で続く。

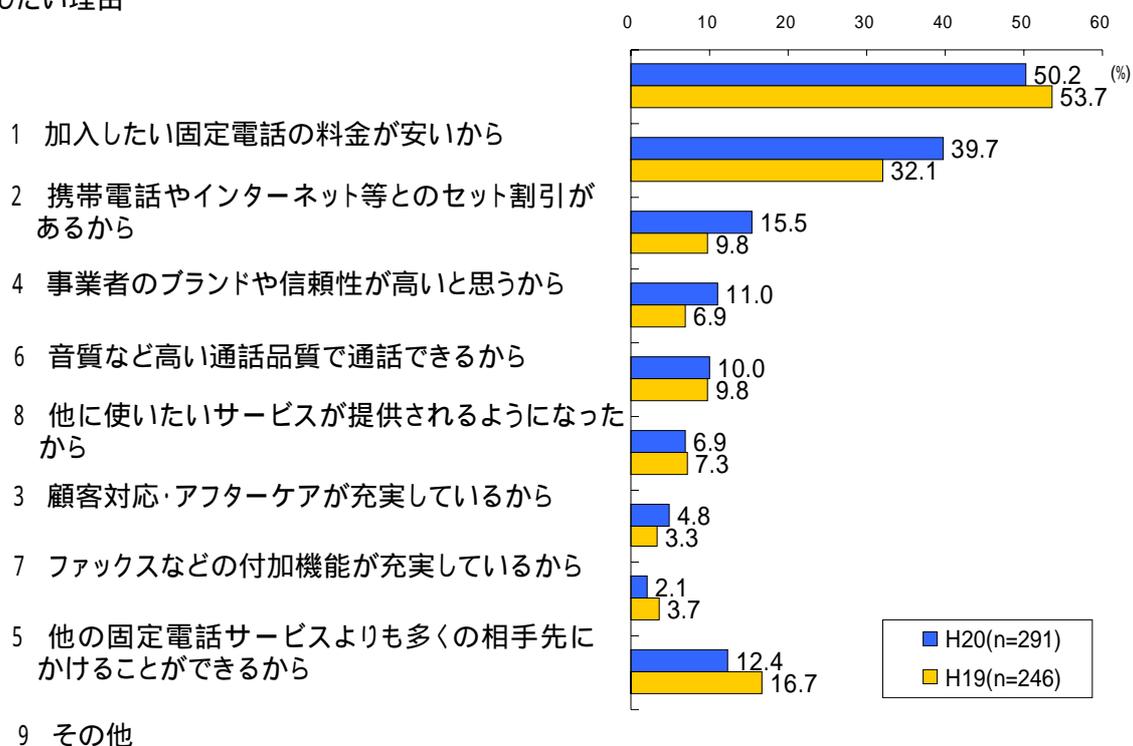
昨年度(H19)と比べると、「1 加入したい固定電話の料金が安いから」(H19:53.7% H20:50.2%)という理由は減少している。一方、「2 携帯電話やインターネット等とのセット割引があるから」(H19:32.1% H20:39.7%)、「4 事業者のブランドや信頼性が高いと思うから」(H19:9.8% H20:15.5%)、「6 音質など高い通話品質で通話できるから」(H19:6.9% H20:11.0%)などの理由は増加している。

(問15で選択肢「1」～「5」を選択した方にお聞きします)

問17 なぜその固定電話サービスに加入したいのですか。あてはまるものを2つまで選択してください。

- 1 加入したい固定電話の料金が安いから
- 2 携帯電話やインターネット等とのセット割引があるから
- 3 顧客対応・アフターケアが充実しているから
- 4 事業者のブランドや信頼性が高いと思うから
- 5 他の固定電話サービスよりも多くの相手先にかけることができるから
- 6 音質など高い通話品質で通話できるから
- 7 ファックスなどの付加機能が充実しているから
- 8 他に使いたいサービスが提供されるようになったから
- 9 その他()

問17 現在とは異なる固定電話サービスに変更
したい理由



【その他】の主な内容

- ・ 固定電話は使わない(3件)
- ・ TV サービスがあるから(3件)

(18) 現在とは異なる固定電話サービスに変更したくない理由

現在とは異なる固定電話サービスに変更したくない理由は、「4 事業者のブランドや信頼性が高いと思ったから」が34.8%で最も多い。次いで、「1 加入している固定電話の料金が安いから」(27.0%)、「2 携帯電話やインターネット等とのセット割引があったから」(26.7%)の料金面の理由が続く。

昨年度(H19)と比べると、現在とは異なる固定電話サービスに変更したくない理由上位理由として挙がっている、「4 事業者のブランドや信頼性が高いと思ったから」(H19:32.2% 34.8%)、「1 加入している固定電話の料金が安いから」(H19:25.7% H20:27.0%)、「2 携帯電話やインターネット等とのセット割引があったから」(H19:24.2% H20:26.7%)などの理由が増加傾向にある。

その他の回答内容では、「変更手続きが面倒」という理由が上位を占め36件、「今まで満足、不都合・不便を感じていない」(18件)、「他のサービスを知らない、他のサービスのよさがわからない、理解するのが困難」(15件)、「必要を感じるサービスが特にない、理由がない」(10件)、「他のサービスがわからない、知らない、理解できていない」(9件)などが上位理由として挙がっている。

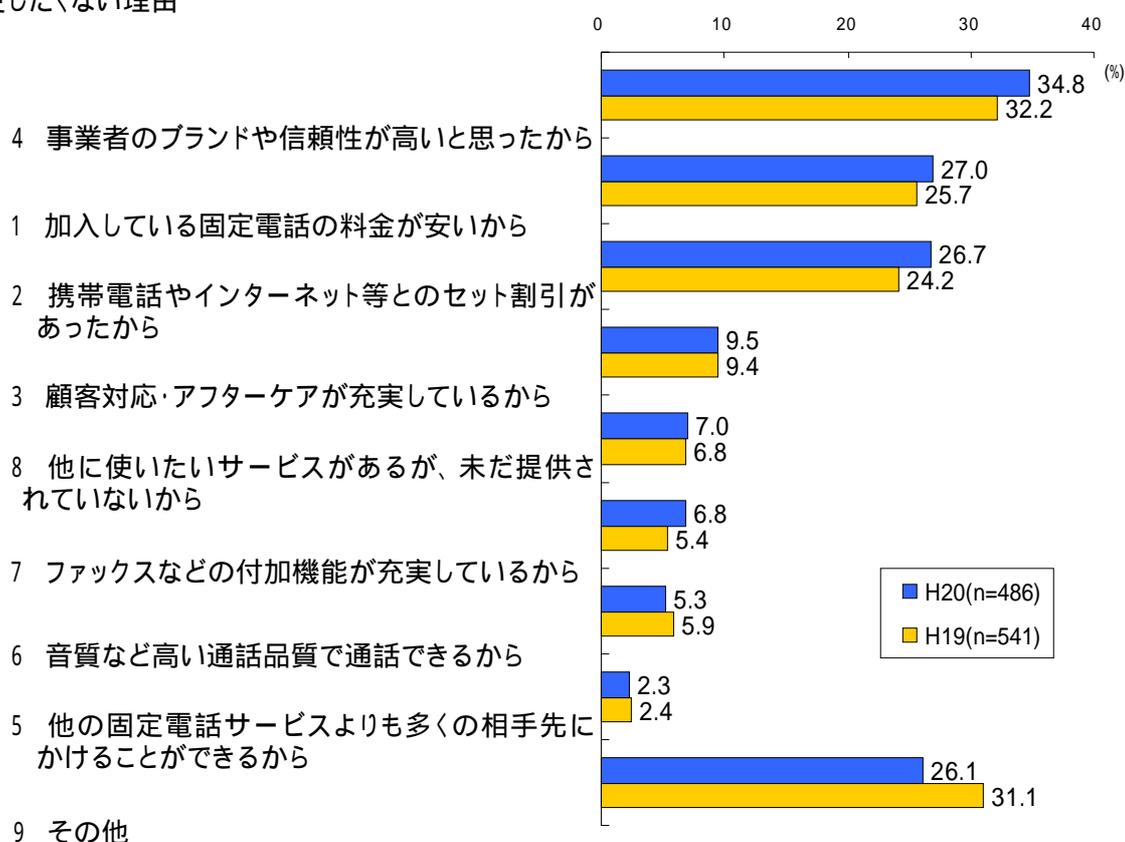
また、その他の回答内容を昨年度(H19)と比べると、「電話番号を変更したくない」、「インターネットとセットになっている」、「携帯電話で通話する事が多く、固定電話はあまり利用しない」、「変更したばかりなので」などの理由が新たに挙がってきている。

(問15で選択肢「6」を選択した方にお聞きします)

問18 なぜ現在と異なる(又は新たな)固定電話サービスに加入したいと思わないのですか。あてはまるものを2つまで選択してください。

- 1 加入している固定電話の料金が安いから
- 2 携帯電話やインターネット等とのセット割引があったから
- 3 顧客対応・アフターケアが充実しているから
- 4 事業者のブランドや信頼性が高いと思ったから
- 5 他の固定電話サービスよりも多くの相手先にかけることができるから
- 6 音質など高い通話品質で通話できるから
- 7 ファックスなどの付加機能が充実しているから
- 8 他に使いたいサービスがあるが、未だ提供されていないから
- 9 その他()

問18 現在とは異なる固定電話サービスに変更したくない理由



【その他】の主な内容

- ・ 変更手続きが面倒(36件)
- ・ 今のままで満足、不都合・不便を感じていない(18件)
- ・ 他のサービスを知らない、他のサービスのよさがわからない、理解するのが困難(15件)
- ・ 必要を感じるサービスが特にない、理由がない(10件)
- ・ 他のサービスがわからない、知らない、理解できていない(9件)
- ・ 番号が変わってしまう、電話番号が変わるのは不都合(6件)
- ・ 使用頻度も少ない(6件)
- ・ 料金のメリットが感じられないから(5件)
- ・ インターネットとセットになっている(4件)
- ・ 携帯電話で通話する事が多く、固定電話はあまり利用しない(3件)
- ・ 変更したばかりであるから(3件)
- ・ 昔から使っているから(3件)
- ・ 仕方なく加入している状態(3件)

2. 移動体通信について

(1) 移動体通信端末（携帯電話・PHS又はデータカード）の利用状況

主に利用している移動体通信事業者の構成比は、「NTTドコモ」が43.5%、「au」が25.2%、「ソフトバンク」が19.3%、「ウィルコム」が2.0%となっている。そして「18 利用していない」は9.0%であった。

昨年度（H19）と比べると、「NTTドコモ」の利用率が減少している（H19：45.5% H20：43.5%）。逆に、利用率が増加傾向にあるのは、「au」（H19：21.5% H20：25.2%）および「ソフトバンク」（H19：16.4% H20：19.3%）である。また移動体を「18 利用していない」という割合も昨年度（H19）と比べると減少傾向にある（H19：12.3% H20：9.0%）。

移動体通信端末の機種の種類別を昨年度（H19）と比べると、「1 NTTドコモ携帯電話（FOMA・電話型）」（H19：32.5% H20：36.0%）、「5 auCDMA2001XWIN（電話型）」（H19：12.0% H20：17.2%）、「11 ソフトバンク3G（電話型）」（H19：9.0% H20：15.3%）などの3Gタイプの移動体通信端末の利用率が約4ポイント以上拡大している。他方、「3 NTTドコモ携帯電話（mov a・電話型）」（H19：10.4% H20：5.7%）、「7 auCDMA2001X（電話型）」（H19：7.4% H20：4.9%）そして「12 ソフトバンク2G（電話型）」（H19：7.4% H20：3.8%）などの2Gタイプの利用率が約3ポイント以上縮小している。

(ここからは全員の方がご回答ください)

問19 現在、どの移動体通信事業者₍₁₎の移動体通信端末(携帯電話・PHS又はデータカード₍₂₎)を利用してありますか(勤務先で支給されているものを除きます。)主に利用しているものを1つだけ選択してください。その際、併せてその機種名(型番)を御記入ください。

携帯電話や PHS などを利用していない場合は選択肢 21 を選択してください。

1「移動体通信事業者」とは、携帯電話サービスやPHSサービスを提供する電気通信事業者のことをいいます。

例えば、(株)NTTドコモ、au(KDDI(株))、(株)ウィルコム等がこれにあたります。

2音声通話機能を持たない、データ通信用途に特化した移動体端末のことです。

主に利用している移動体通信端末の通信事業者と機種の種類			主に利用している移動体通信端末の通信事業者と機種の種類		
NTTドコモ	携帯電話(FOMA・電話型)	1	ソフトバンク	3G(電話型)	11
	携帯電話(FOMA・データカード)	2		2G(電話型)	12
	携帯電話(mova・電話型)	3		データカード	13
	携帯電話(mova・データカード)	4	ウィルコム	電話型	14
au	CDMA2000 1X WIN(電話型)	5		データカード	15
	CDMA2000 1X WIN(データカード)	6	その他	16	
	CDMA2000 1X(電話型)	7	よく分からない	17	
	CDMA2000 1X(データカード)	8	利用していない	18	
	cdmaOne(電話型)	9	主に利用している移動体通信端末の機種名(型番)		
	cdmaOne(データカード)	10	具体的に (例) N902i		

携帯電話端末を選択する際のポイント及び御記入頂く機種名(型番)の留意点は、以下の通りです。
(NTTドコモの端末の場合)

・FOMA: 型番の数字が「7～9」で始まる、または数字の桁数が4桁の端末などがこれに当たります。

(例: P906i、N706i、A2502など。)[3G]

・mova: 型番の数字が「2又は5」で始まる端末などがこれに当たります。(例: F506i、N253i、D201など。)[2G]

(auの端末の場合)

・CDMA2000 1X WIN: 型番が「W」から始まる端末、「WIN」の表記があるまたは機種名が「PENCK」などがこれに当たります。(例: W61P、W53Hなど。)[3G]

・CDMA2000 1X: 型番が「A」から始まる端末、機種名が「talby」、「INFOBAR」、「G'z One」、「Sweets」などがこれに当たります。(例: A5529T、A5528Kなど。)[3G]

・cdmaOne: 型番が「C」から始まる端末、「cdmaOne」の表記がある端末がこれに当たります。(例: C413S、C310Tなど。)[2G]

(ソフトバンク(旧ボーダフォン)の端末の場合)

(ソフトバンク端末の場合)

・3G: 型番(端末の側面に表示)の数字が「7～9」で始まる端末、スマートフォン、「着うたフル」、「電子コミック」が利用できる端末がこれに当たります。(例: 921P、830SH、705NK、X02HTなど。)

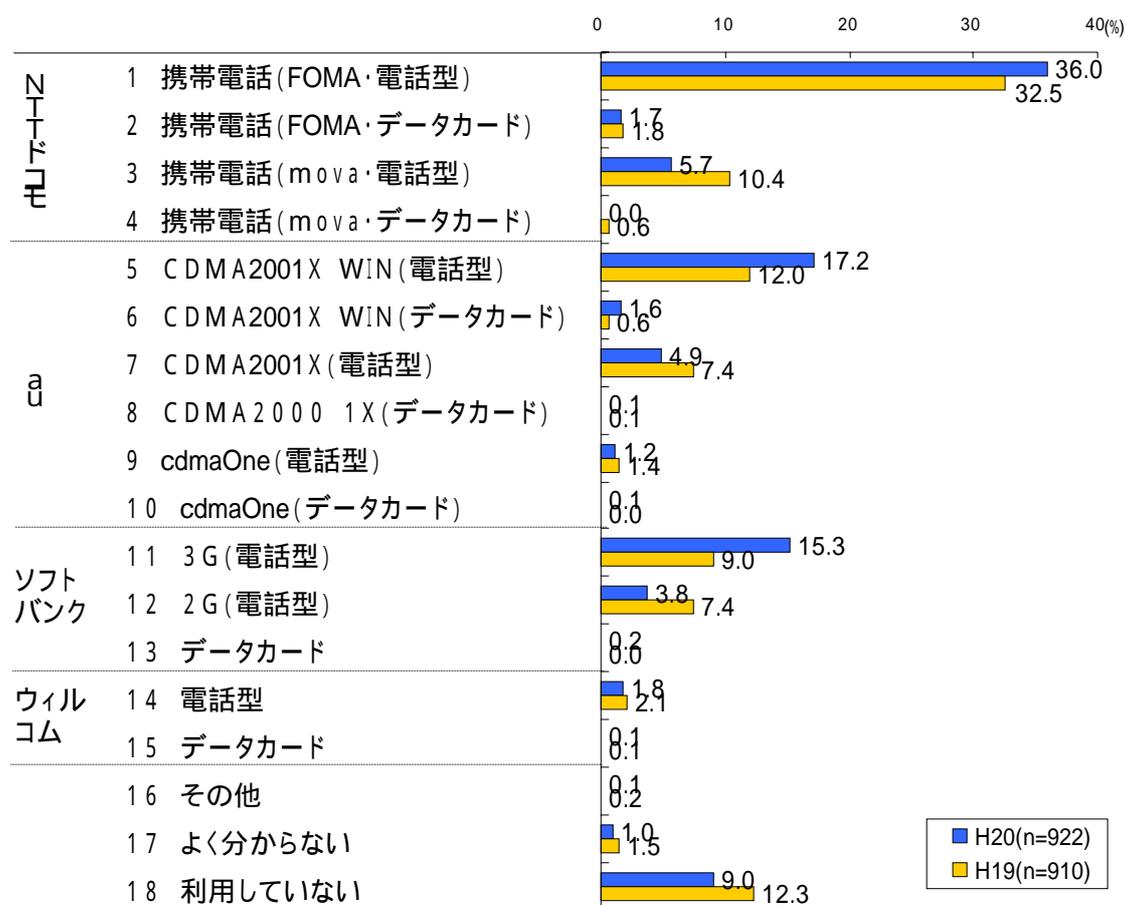
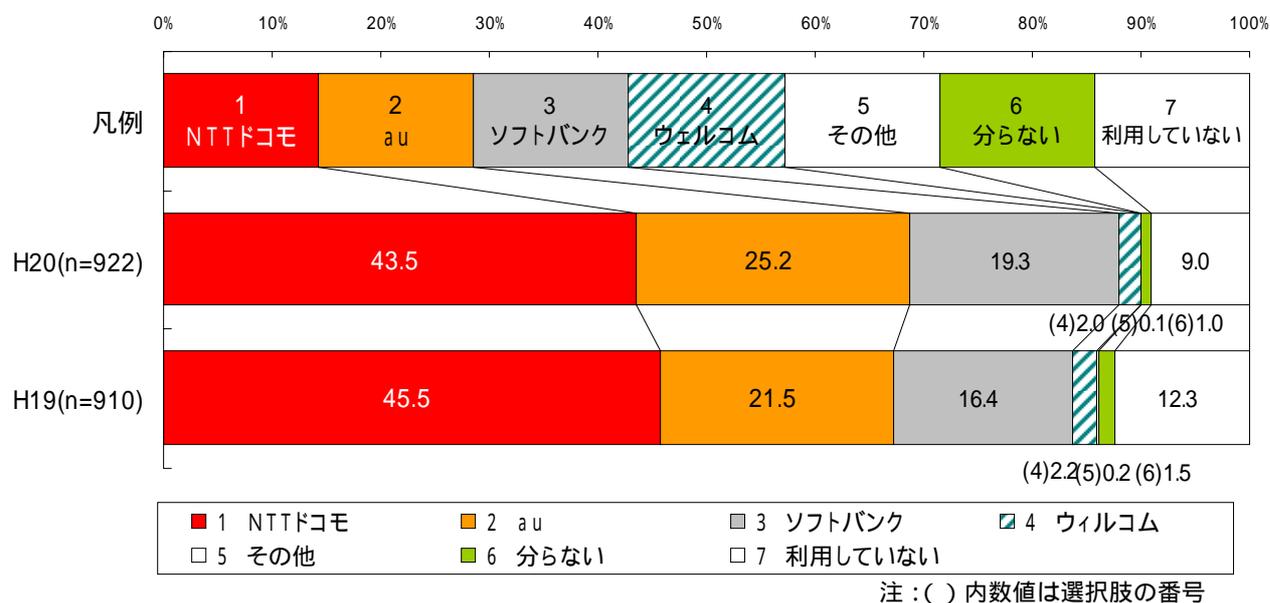
・2G: 型番(端末の側面に表示)の数字が「2～6」で始まる端末がこれに当たります。(例: V604T、502T、403SH、304T、201SHなど。)

(旧ボーダフォン端末の場合)

・3G: V7、V8、V9 シリーズのうち、型番がそれぞれ 702、802、902 以降の端末、「グローバルスタンダード対応」端末、液晶画面上に「3G」または「G」のアイコン(絵)が表示される端末、メール機能として「SMS」または「MMS」の使える端末がこれに当たります。

・2G: 上記「3G」に当てはまらない端末がこれに当たります。

問19 現在移動体通信端末(携帯電話・PHS又はデータカード)の利用状況



(2)加入している移動体通信事業者を選択する際に重視した点

加入している移動体通信事業者を選択する際に重視した点は、「16 家族・友人等が使用している事業者」(43.1%)、「1 事業者ブランド」(37.4%)、「8 充実した割引制度」(36.2%)が上位3項目となっている。次いで、「3 通話(通信)エリアの広範さ」(35.8%)となっている。

昨年度(H19)と比べると、「8 充実した割引制度」重視率の増加割合(H19:30.2% H20:36.2%)が大きい。

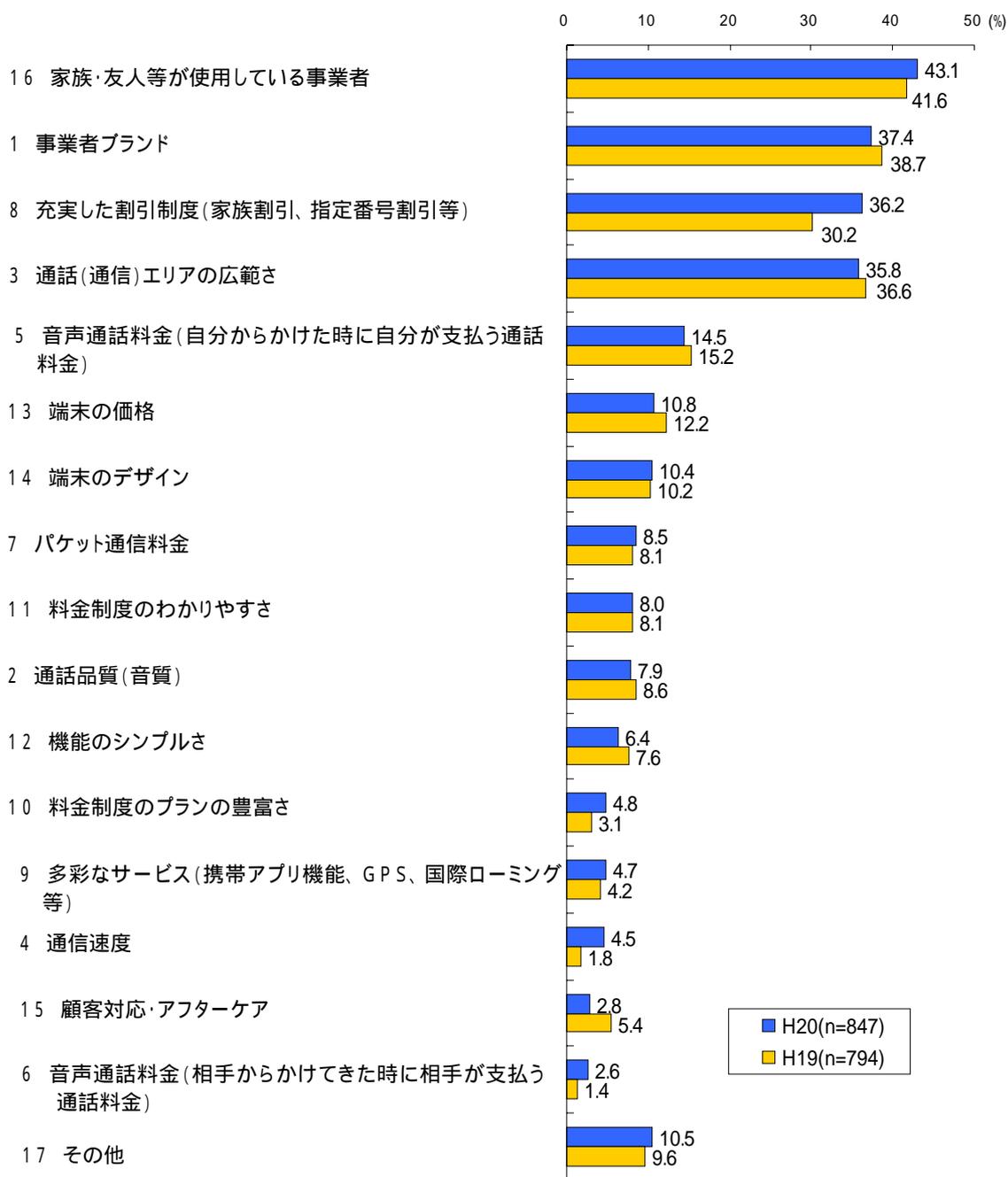
その他の回答内容では、「当初より契約している、継続利用」という理由が上位を占め26件あり、その中には10年以上継続利用という回答が多く、NTTドコモPHS、Jフォン、ツーカーなどの旧移動体通信事業者からの継続利用という回答も数件あった。「カメラ機能付・高画質」(5件)および端末やサービスの具体的高機能関連の回答も多かった。また、その他の回答内容では、「無料通話」や料金関連、「販売店が近隣にある」(4件)なども多かった。

(問19で選択肢「1」～「17」を選択した方にお聞きします)

問20 現在加入している移動体通信事業者を選んだ際に重視した点について、あてはまるものを3つまで選択してください。

- 1 事業者ブランド
- 2 通話品質(音質)
- 3 通話(通信)エリアの広範さ
- 4 通信速度
- 5 音声通話料金(自分からかけた時に自分が支払う通話料金)
- 6 音声通話料金(相手からかけてきた時に相手が支払う通話料金)
- 7 パケット通信料金
- 8 充実した割引制度(家族割引、指定番号割引等)
- 9 多彩なサービス(携帯アプリ機能、GPS、国際ローミング等)
- 10 料金制度のプランの豊富さ
- 11 料金制度のわかりやすさ
- 12 機能のシンプルさ
- 13 端末の価格
- 14 端末のデザイン
- 15 顧客対応・アフターケア
- 16 家族・友人等が使用している事業者
- 17 その他()

問20 加入している移動体通信事業者を選定する際に重視した点



【その他】の主な内容

- ・当初より契約している、継続利用(26件)
- ・電話番号、メールアドレスを変更しなかったから(3件)
- ・カメラ機能、高画質(5件)
- ・無料通話、メール無料(5件)
- ・基本料金等が安かった(4件)
- ・販売店が家の近くにあったから(4件)
- ・人からすすめられた、周囲に多かった(3件)

(3) 利用している移動体通信端末のサービス

利用している移動体通信端末のサービスの利用率の上位は、「1 通話」(98.2%)、「2 メール」(93.4%)がそれぞれ9割を超え、次いで、「4 カメラ機能」(73.1%)、「5 時計機能(時刻表示、アラーム機能、スケジュール管理等)」(73.0%)が7割前後で続く。

「7 音楽ダウンロード、再生機能」は17.5%、「9 テレビ・ラジオ機能(ワンセグ)」は19.9%、「12 FeliCa機能(おサイフケータイ)」は6.0%となっている。

昨年度(H19)と比べると、利用率が5ポイント以上拡大している機能は、「13 赤外線通信」(H19:20.1% H20:26.0%)、「9 テレビ・ラジオ受信機能(ワンセグ)」(H19:8.3% H20:19.9%)などである。また「14 バーコードリーダー」(H19:22.1% H20:26.9%)の利用率も約5ポイント程度拡大している。

逆に、「3 ウェブ閲覧」(H19:67.1% H20:42.3%)の利用率が約25ポイントも減少している。

問21 現在、利用している携帯電話・PHS又はデータカードについて、どの機能を利用していますか。

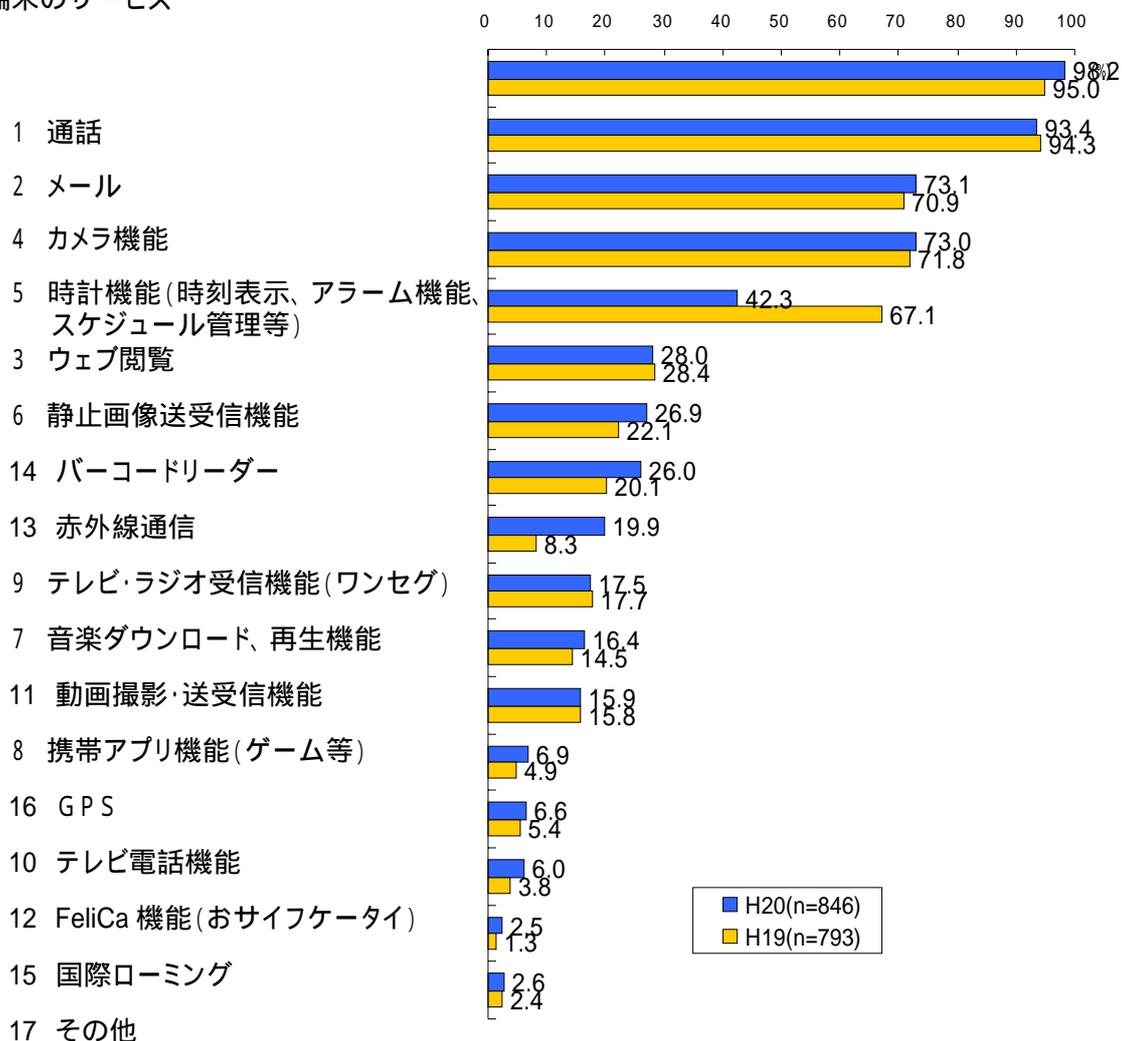
(1) あてはまるものをすべて選択してください。

(2) また、そのうち、よく使うサービスを上位3つまでその番号をお答えください。

- 1 通話
- 2 メール
- 3 ウェブ閲覧
- 4 カメラ機能
- 5 時計機能(時刻表示、アラーム機能、スケジュール管理等)
- 6 静止画像送受信機能
- 7 音楽ダウンロード、再生機能
- 8 携帯アプリ機能(ゲーム等)
- 9 テレビ・ラジオ受信機能(ワンセグ)
- 10 テレビ電話機能
- 11 動画撮影・送受信機能
- 12 FeliCa機能(おサイフケータイ)
- 13 赤外線通信
- 14 バーコードリーダー
- 15 国際ローミング
- 16 GPS
- 17 その他()

(2) よく使うサービス(上位3つまで) 1番目() 2番目() 3番目()

問21(1) 利用している移動体通信
端末のサービス



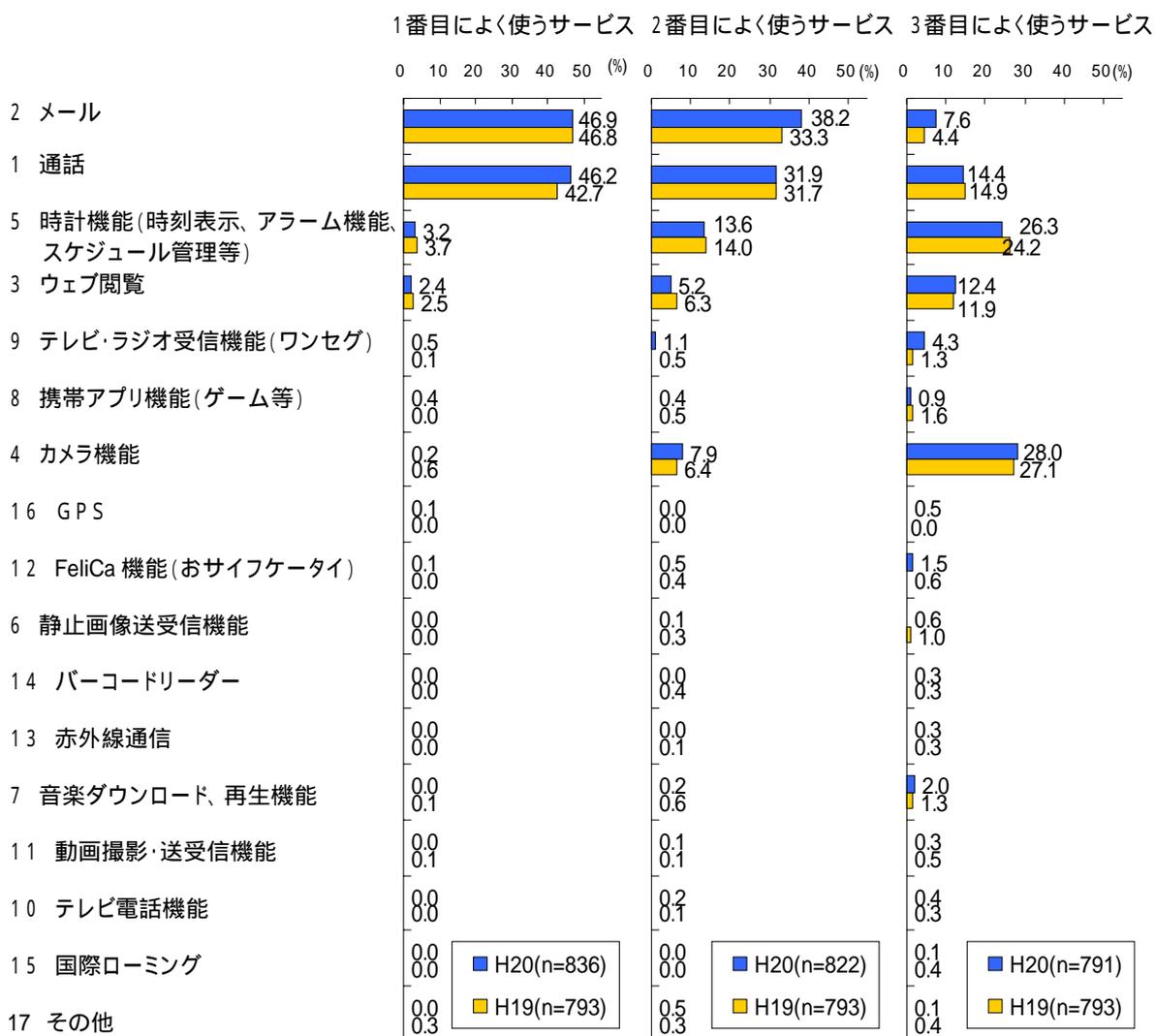
【その他】の主な内容

- ・ 電卓(5件)
- ・ メモ(3件)
- ・ 辞書(2件)

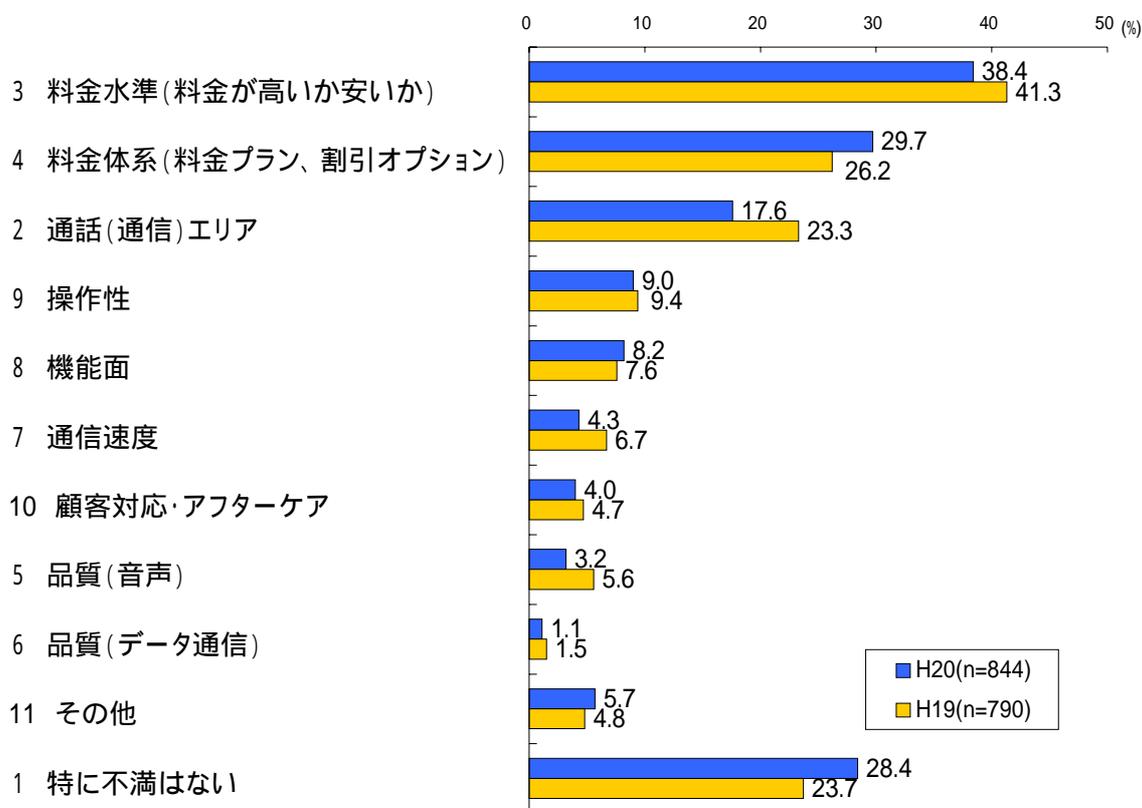
(4) よく利用する移動体通信端末のサービス(順位付け)

1 番目、2 番目は「2 メール」と「1 通話」が中心。3 番目に、「4 カメラ機能」、「5 時計機能(時刻表示、アラーム機能、スケジュール管理等)」の割合が高くなっている。

問21(2) よく利用する移動体通信端末のサービス(順位付け)



問22 現在利用している携帯電話・PHS又はデータカードの不満点



【その他】の主な内容

- ・ 電話機の値段が高い(7件)
- ・ バッテリー(6件)
- ・ デザイン(5件)
- ・ 継続契約の存在(3件)
- ・ 圏外(3件)
- ・ ワンセグが見られない時がある(2件)
- ・ カメラ(2件)
- ・ ボタン(2件)
- ・ 機能が多過ぎる(2件)

【その他】の主な内容

- ・ 通話料金が高い(7件)
- ・ 家族内プランに対する不満(4件)
- ・ 料金プランの複雑さ(2件)
- ・ 継続契約の存在(4件)
- ・ 2年縛り(4件)
- ・ オプション料金が高い(2件)

(7) 主利用移動体通信端末を使った1週間あたりのメール利用回数

主に利用する移動体通信端末を使った1週間あたりのメール利用回数は、「4 10通以上20通未満」(21.6%)が最も多く、次いで、「3 5通以上10通未満」(16.4%)、「2 5通未満」(16.1%)が同水準で並ぶ。
 「1 利用しない」は5.5%であった。
 昨年度(H19)と比べると、1週間あたりのメール利用回数が「10通以上」が増加している。

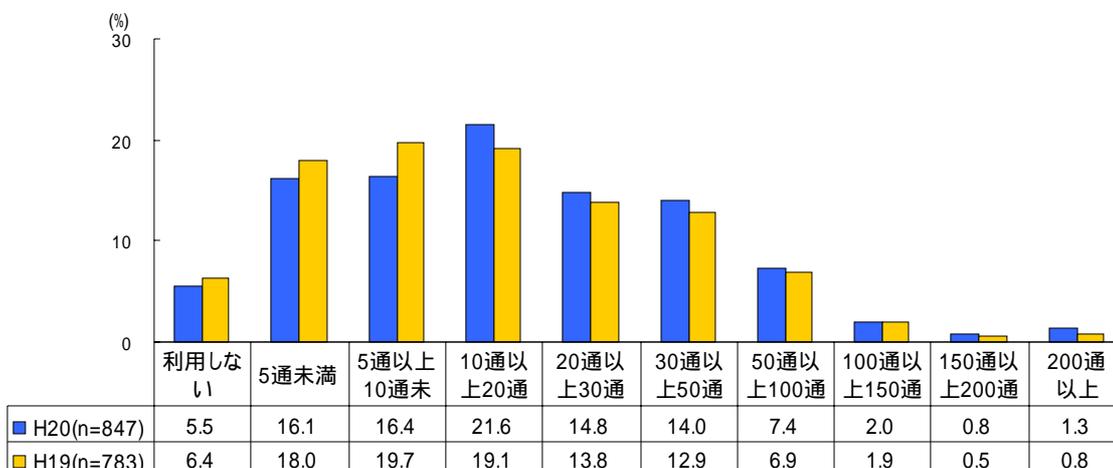
(問19で選択肢「1」～「17」を選択した方にお聞きします)

問24 主に利用する携帯電話・PHS又はデータカードを使ったメールについて、1週間あたりの利用回数()はどの程度ですか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 利用しない
- 2 5通未満
- 3 5通以上10通未満
- 4 10通以上20通未満
- 5 20通以上30通未満
- 6 30通以上50通未満
- 7 50通以上100通未満
- 8 100通以上150通未満
- 9 150通以上200通未満
- 10 200通以上

送受信数(1回の送信又は受信をそれぞれ1通とカウントしてください)のこと。また、迷惑メールやメールマガジンなどは含みません。

問24 主利用移動体通信端末を使った1週間あたりのメール利用回数



(8) 主利用移動体通信端末を使った1週間あたりのウェブ閲覧利用時間

主に利用する移動体通信端末を使った1週間あたりのウェブ閲覧利用時間は、「1 利用しない」が40.5%と4割を占める。

ウェブ閲覧利用者では、「2 10分未満」が24.8%、「3 10分以上20分未満」が9.8%となっており、ウェブ閲覧利用時間は「20分未満」までが1/3となっている。

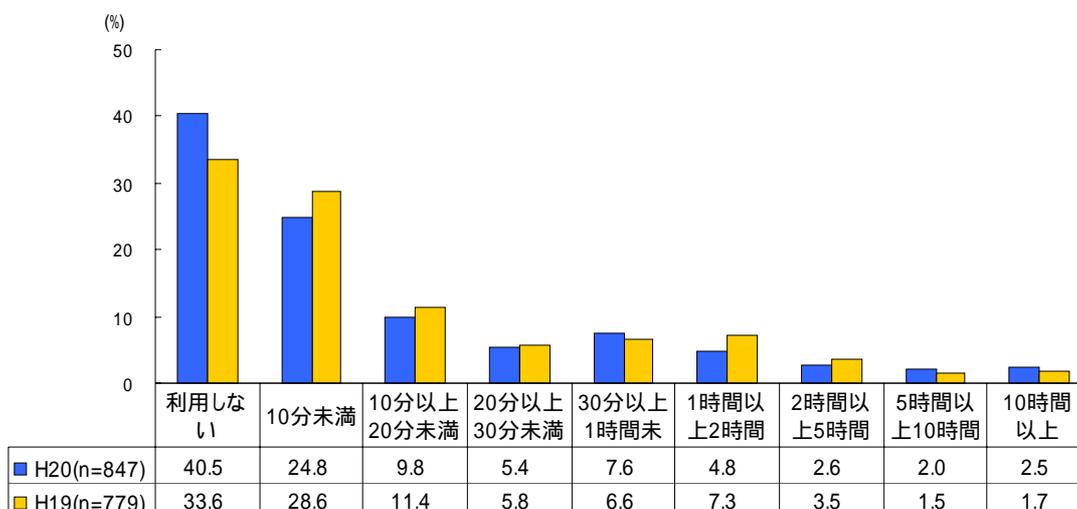
昨年度(H19)と比べると、移動体通信端末を使った1週間あたりのウェブ閲覧利用時間が減少傾向にある。

(問19で選択肢「1」～「17」を選択した方にお聞きします)

問25 主に利用する携帯電話・PHS又はデータカードを使ったウェブ閲覧(iモード等を利用してホームページを閲覧すること)について、1週間あたりの利用時間はどの程度ですか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 利用しない
- 2 10分未満
- 3 10分以上20分未満
- 4 20分以上30分未満
- 5 30分以上1時間未満
- 6 1時間以上2時間未満
- 7 2時間以上5時間未満
- 8 5時間以上10時間未満
- 9 10時間以上

問25 主利用移動体通信端末を使った1週間あたりのウェブ閲覧利用時間



(9) 移動体通信事業者の変更有無

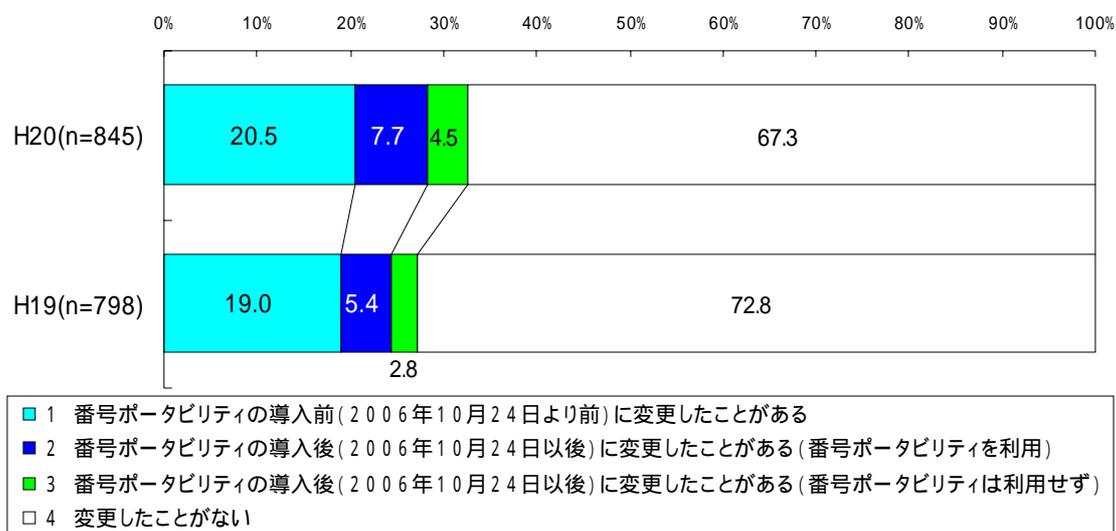
移動体通信事業者は「4 変更したことがない」が67.3%と2/3を占める。
 変更したことがある利用者について、「1 番号ポータビリティの導入前(2006年10月24日より前)に変更したことがある」が20.5%、「2 番号ポータビリティの導入後(2006年10月24日以後)に変更したことがある(番号ポータビリティを利用)」は7.7%であった。
 昨年度(H19)と比べると、移動体通信事業者の変更をした割合が5ポイント以上増加しており、「2 番号ポータビリティの導入後(2006年10月24日以後)に変更したことがある(番号ポータビリティを利用)」及び、「3 番号ポータビリティの導入後(2006年10月24日以後)に変更したことがある(番号ポータビリティは利用せず)」がともに2ポイント程度増加している。

(問19で選択肢「1」～「17」を選択した方にお聞きします)

問26 利用している移動体通信事業者を変更したことがありますか。あてはまるものを1つ選択してください。(複数回変更したことがある場合は、直近の変更について選択してください。)

- 1 番号ポータビリティの導入前(2006年10月24日より前)に変更したことがある
- 2 番号ポータビリティの導入後(2006年10月24日以後)に変更したことがある(番号ポータビリティを利用)
- 3 番号ポータビリティの導入後(2006年10月24日以後)に変更したことがある(番号ポータビリティは利用せず)
- 4 変更したことがない

問26 移動体通信事業者の変更有無



(10) 以前利用していた移動体通信事業者

以前利用していた移動体通信事業者は、「1 NTTドコモ」が35.5%と最も多く、次いで「2 au」が23.4%、「3 ソフトバンク(旧ボーダフォン・旧J-フォン)」が21.2%と続く。

昨年度(H19)と比べると、「2 au」(H19:17.1% H20:23.4%)が6ポイント増加し、「3 ソフトバンク(旧ボーダフォン・旧J-フォン)」(H19:29.0% H20:21.2%)が約8ポイント減少している。「1 NTTドコモ」は変化無し。

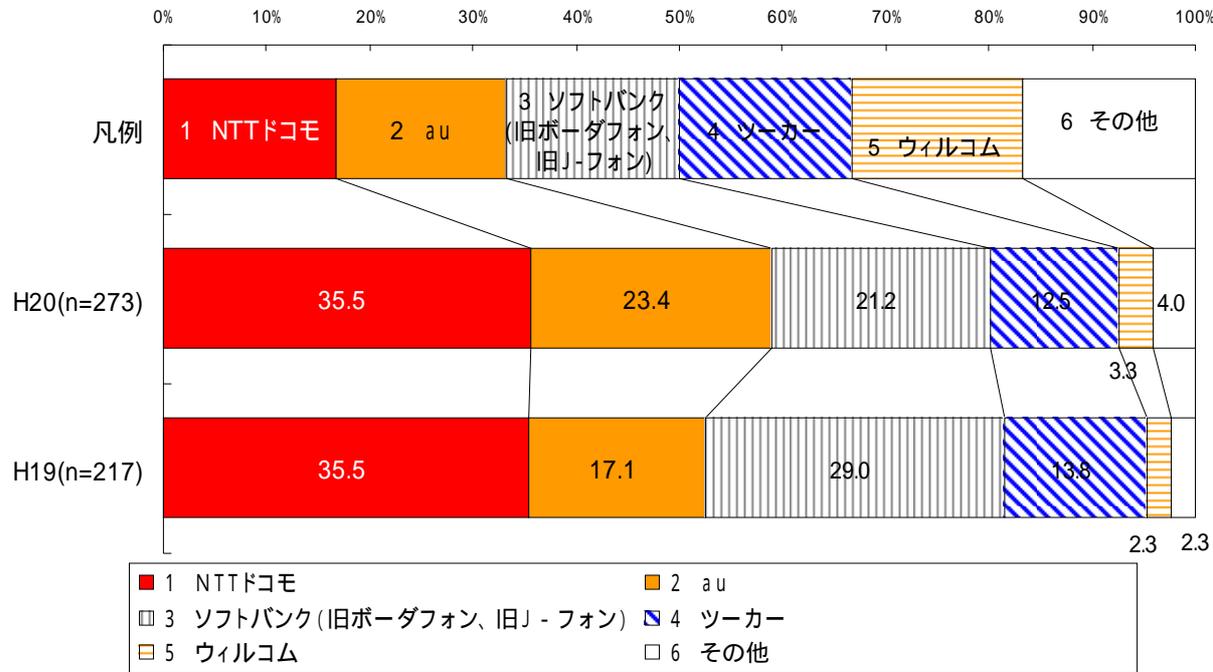
その他の回答内容としては、「PHS」を以前利用していたとの回答が多く挙がっている。

(問26で選択肢「1」～「3」を選択した方にお聞きします)

問27 現在利用している移動体通信事業者の前に、利用していた事業者はどの事業者ですか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 NTTドコモ
- 2 au
- 3 ソフトバンク(旧ボーダフォン、旧J-フォン)
- 4 ツーカー
- 5 ウィルコム
- 6 その他()

問27 以前利用していた移動体通信事業者



【その他】の主な内容

- ・ PHS(3件)
- ・ NTTDoCoMoPHS(NTTPersonal)(2件)

(11) 移動体通信事業者を変更した際の重視点

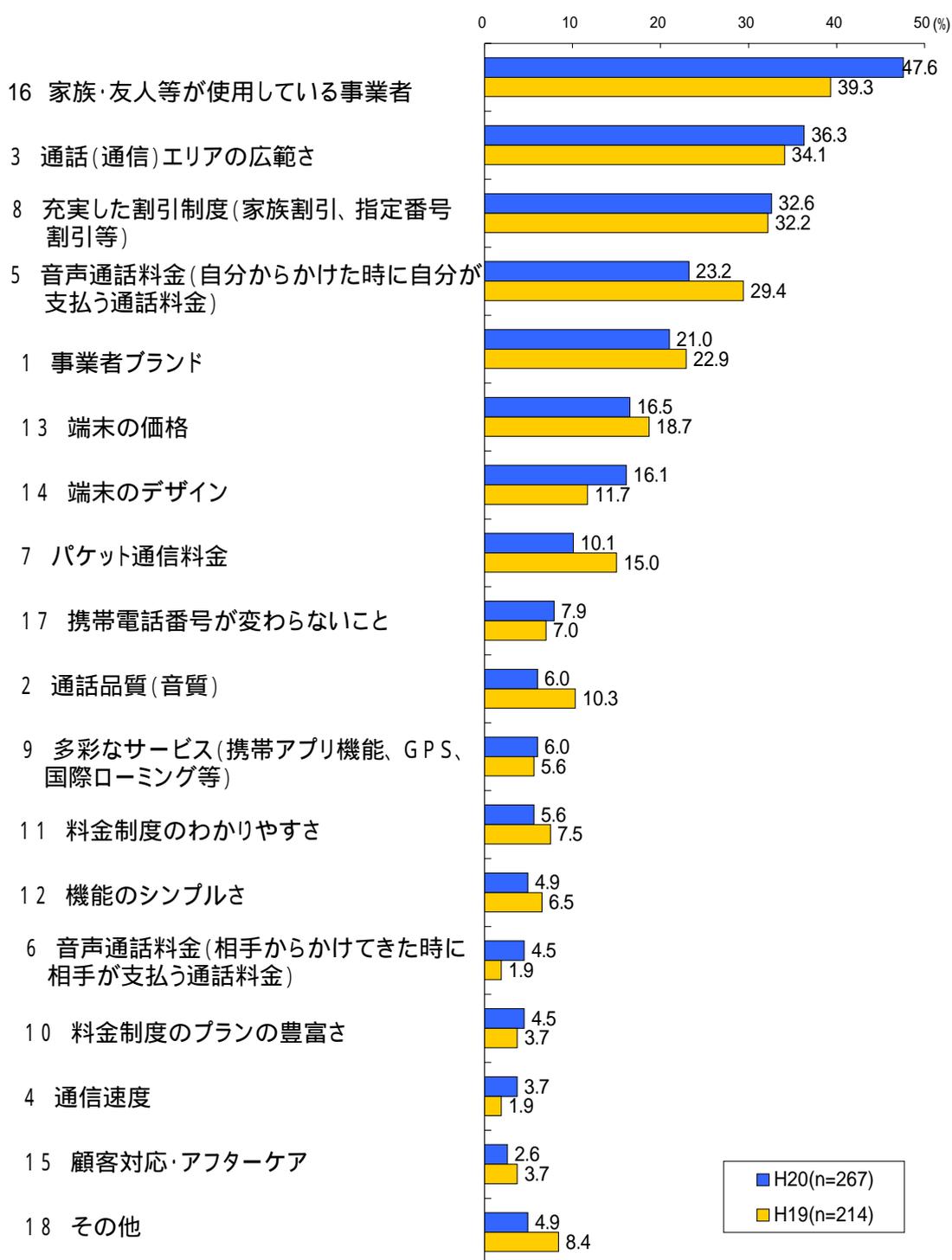
移動体通信事業者を変更した際の重視点は、「16 家族・友人等が使用している事業者」(47.6%)、「3 通話(通信)エリアの広範さ」(36.3%)、「8 充実した割引制度」(32.6%)が上位3項目となっている。次いで、「5 音声通話料金(自分からかけた時に自分が支払う通話料金)」(23.2%)、「1 事業者ブランド」(21.0%)で続く。昨年度(H19)と比べると、「16 家族・友人等が使用している事業者」(H19:39.3% H20:47.6%)、「3 通話(通信)エリアの広範さ」(H19:34.1% H20:36.3%)そして「14 端末のデザイン」(H19:11.7% H20:16.1%)などの重視点が拡大している。逆に、「5 音声通話料金(自分からかけた時に自分が支払う通話料金)」(H19:29.4% H20:23.2%)、「7 パケット通信料金」(H19:15.0% H20:10.1%)、「2 通話品質(音質)」(H19:10.3% H20:6.0%)などの重視点が4ポイント以上縮小している。

(問26で選択肢「1」～「3」を選択した方にお聞きします)

問28 これまでに移動体通信事業者を変更した際に、どのような点を重視して次の移動体通信事業者を選びましたか。あてはまるものを3つまで選択してください。

- 1 事業者ブランド
- 2 通話品質(音質)
- 3 通話(通信)エリアの広範さ
- 4 通信速度
- 5 音声通話料金(自分からかけた時に自分が支払う通話料金)
- 6 音声通話料金(相手からかけてきた時に相手が支払う通話料金)
- 7 パケット通信料金
- 8 充実した割引制度(家族割引、指定番号割引等)
- 9 多彩なサービス(携帯アプリ機能、GPS、国際ローミング等)
- 10 料金制度のプランの豊富さ
- 11 料金制度のわかりやすさ
- 12 機能のシンプルさ
- 13 端末の価格
- 14 端末のデザイン
- 15 顧客対応・アフターケア
- 16 家族・友人等が使用している事業者
- 17 携帯電話番号が変わらないこと
- 18 その他()

問28 移動体通信事業者を変更した際の重視点



【その他】の主な内容
 ・メール受信無料(3件)

(12) 番号ポータビリティ制度を利用しなかった理由

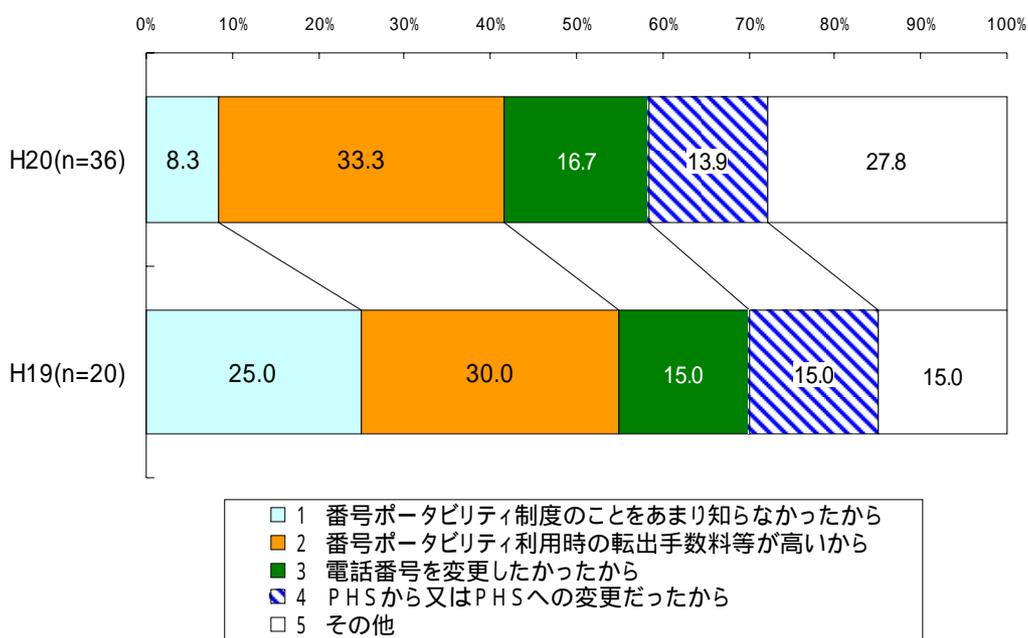
回答件数が36件と少ないが、番号ポータビリティ制度を利用しなかった理由については、「2 番号ポータビリティ利用時の転出手数料等が高いから」が12件、「3 電話番号を変更しなかったから」が6件、「4 PHSから又はPHSへの変更だったから」が5件、「1 番号ポータビリティ制度のことをあまり知らなかったから」は3件となっている。

(問26で選択肢「3」を選択した方にお聞きします)

問29 番号ポータビリティ制度を利用しなかった理由を1つ選択してください。

- 1 番号ポータビリティ制度のことをあまり知らなかったから
- 2 番号ポータビリティ利用時の転出手数料等が高いから
- 3 電話番号を変更しなかったから
- 4 PHSから又はPHSへの変更だったから
- 5 その他()

問29 番号ポータビリティ制度を利用しなかった理由



【その他】の主な内容

- ・ PHS から携帯電話への変更(2件)

(13) 移動体通信事業者を変更したことがない理由

移動体通信事業者を変更したことがない理由については、「2 家族・恋人・友人が現在の会社を利用しているから」(25.8%)と「3 家族割引や長期継続割引の適用を引き続き利用したいから」(24.9%)がほぼ同程度で、次いで、「1 現在のサービスや端末で満足だから」(16.7%)が上位3項目となっている。

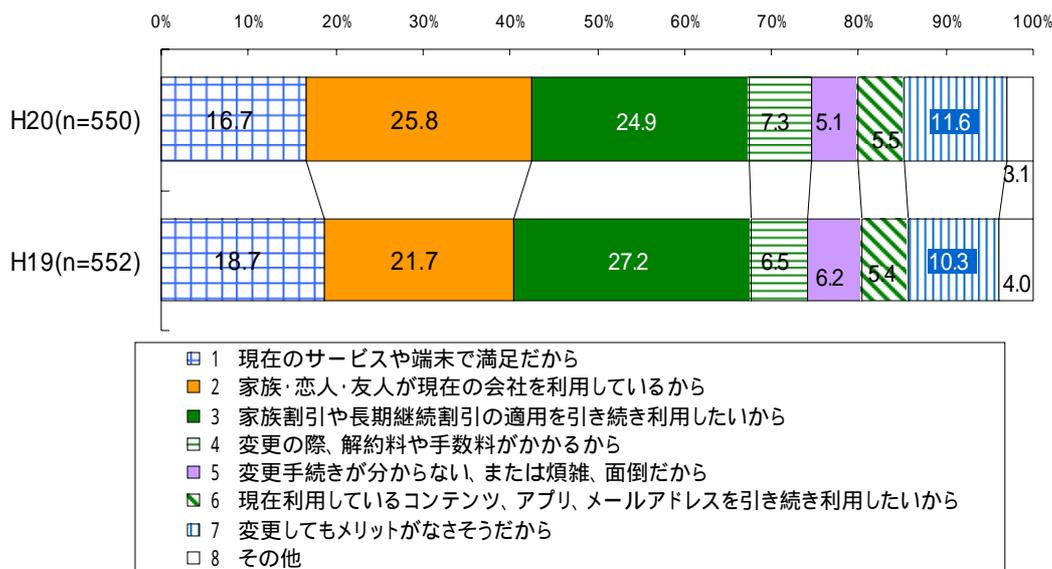
昨年度(H19)と比べると、「2 家族・恋人・友人が現在の会社を利用しているから」(H19:21.7% H20:25.8%)が4ポイント増加し、「3 家族割引や長期継続割引の適用を引き続き利用したいから」および、「1 現在のサービスや端末で満足だから」がそれぞれ2ポイント程度減少している。

(問26で選択肢「4」を選択した方にお聞きします)

問30 「変更したことがない」理由について、あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 現在のサービスや端末で満足だから
- 2 家族・恋人・友人が現在の会社を利用しているから
- 3 家族割引や長期継続割引の適用を引き続き利用したいから
- 4 変更の際、解約料や手数料がかかるから
- 5 変更手続きが分からない、または煩雑、面倒だから
- 6 現在利用しているコンテンツ、アプリ、メールアドレスを引き続き利用したいから
- 7 変更してもメリットがなさそうだから
- 8 その他()

問30 移動体通信事業者を変更したことがない理由



【その他】の主な内容

- ・ 変更を知らせるのが面倒だったから(2件)

3. 固定電話と移動体電話について

(1) 現在家庭で利用している電話番号の数

現在家庭で利用している電話番号の数は、「3つ」が31.9%で最多となっている。次いで、「1つ」(18.6%)、「4つ」(17.8%)、「2つ」(17.1%)、「5つ以上」(14.6%)と続く。「3つ」以上を合計すると6割を超える。

昨年度(H19)と比べると、現在家庭で利用している電話番号の数は少なくなっている。「1つ」が倍増(H19:9.5% H20:18.6%)し、「3つ」以上の合計では約1割程度縮小している(H19:72.7% H20:64.3%)。

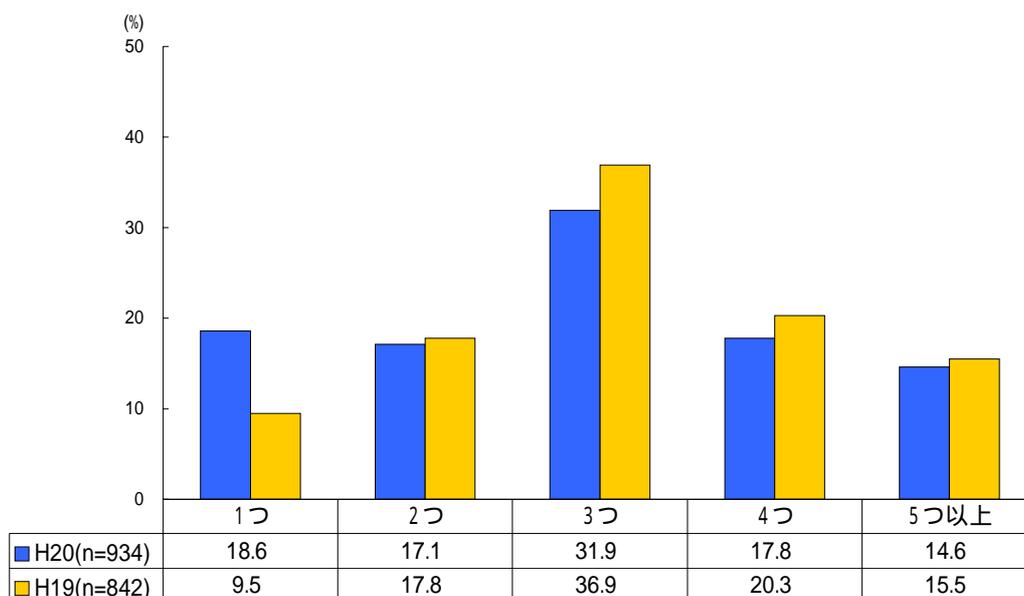
(ここからは全員の方がご回答ください)

問31 現在ご家庭内で使われている電話番号()は全部でいくつありますか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 1つ
- 2 2つ
- 3 3つ
- 4 4つ
- 5 5つ以上

固定電話(使用休止している場合を除く)、携帯電話、IP電話を含みます。

問31 現在家庭で利用している電話番号の数



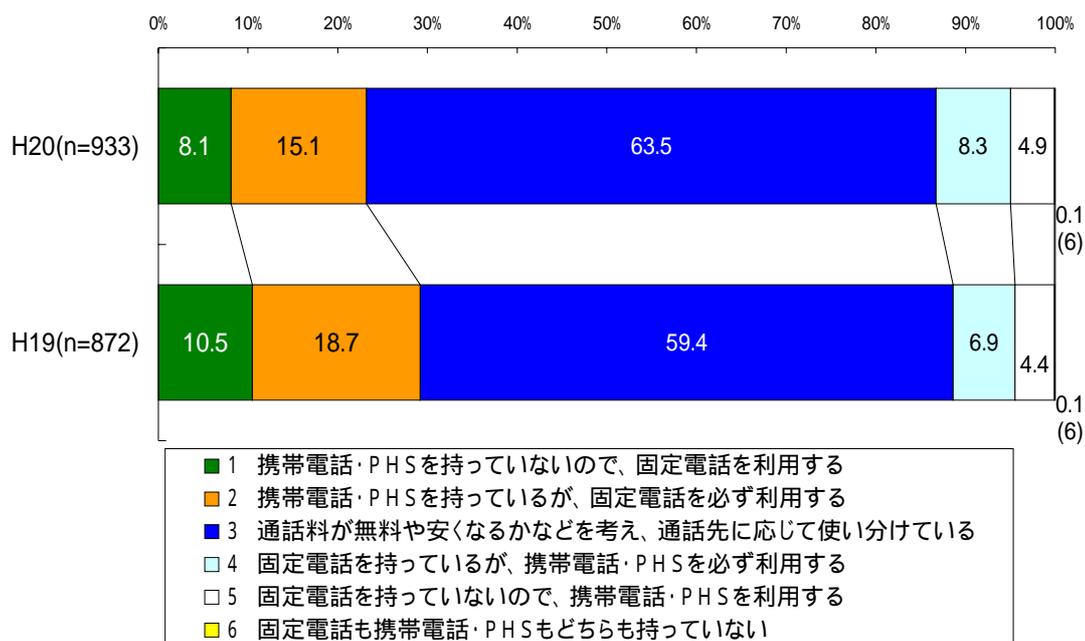
(2) 在宅時の固定電話、携帯電話・PHSの利用状況

在宅時の固定電話と携帯電話・PHSの使い分けについては、「3 通話料が無料や安くなるかなどを考え、通話先に応じて使い分けしている」が最多で63.5%。次いで、「2 携帯電話・PHSを持っているが、固定電話を必ず利用する」が15.1%、「4 固定電話を持っているが、携帯電話・PHSを必ず利用する」(8.3%)及び、「1 携帯電話・PHSを持っていないので、固定電話を利用する」(8.1%)が同程度となっている。昨年度(H19)と比べると、「3 通話料が無料や安くなるかなどを考え、通話先に応じて使い分けしている」(H19:59.4% H20:63.5%)が4ポイント増加している。また「携帯電話・PHS利用(4および5)」も昨年度(H19)よりも微増している一方で、「固定電話利用(1および2)」は合計で6ポイント減少している。

問32 自宅にいるときに、固定電話、携帯電話・PHSをどのように利用していますか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 携帯電話・PHSを持っていないので、固定電話を利用する
- 2 携帯電話・PHSを持っているが、固定電話を必ず利用する
- 3 通話料が無料や安くなるかなどを考え、通話先に応じて使い分けしている
- 4 固定電話を持っているが、携帯電話・PHSを必ず利用する
- 5 固定電話を持っていないので、携帯電話・PHSを利用する
- 6 固定電話も携帯電話・PHSもどちらも持っていない

問32 在宅時の固定電話、携帯電話・PHSの利用状況



(3) 1週間あたりの通話時間

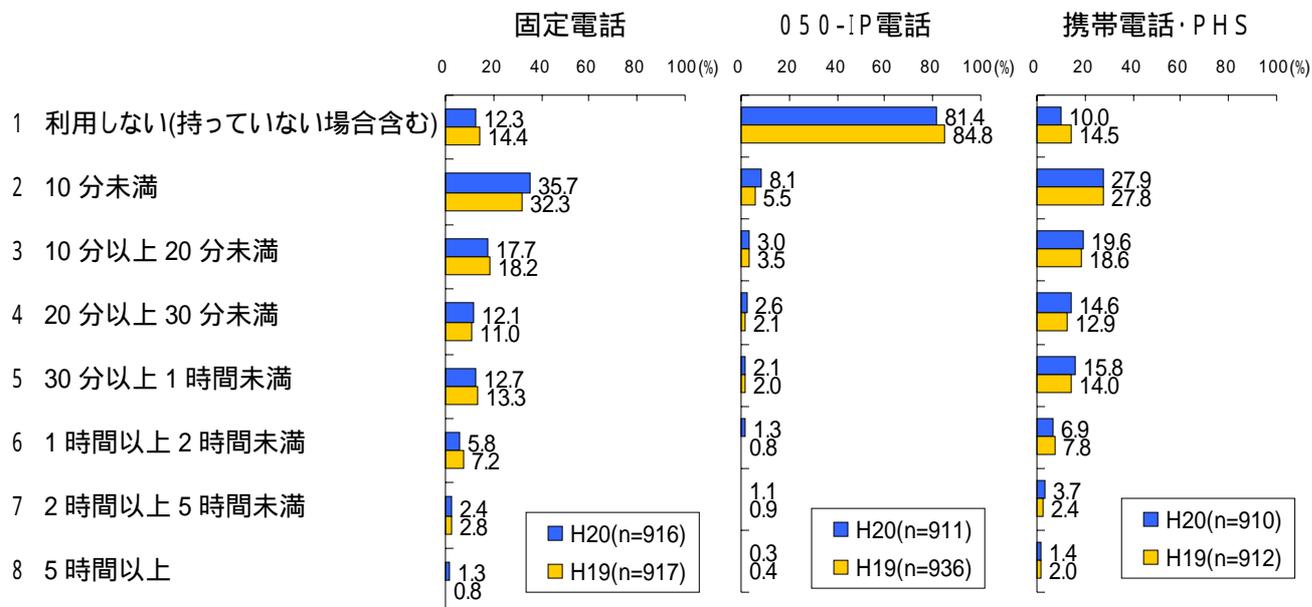
1週間あたりの通話時間は、「固定電話」「携帯電話・PHS」ともに、「2 10分未満」が3割前後で最多となっている。「050 IP電話」は「1 利用しない」が81.4%と昨年度(H19)と比べると減少している。

「固定電話」と「携帯電話・PHS」の通話時間を比較すると、ほぼ同じような構成比となっているが、「携帯電話・PHS」の方が若干長い傾向がうかがえる。

問33 主に利用する固定電話(050-IP電話を含まない)、050-IP電話及び携帯電話・PHSを使った通話(発信のみ)について、1週間あたりの通話時間はどの程度ですか。あてはまるものをそれぞれ1つずつ選択してください。

	利用しない (持っていない 場合含む)	10分未満	10分以上 20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 2時間未満	2時間以上 5時間未満	5時間以上
固定電話	1	2	3	4	5	6	7	8
050-IP電話	1	2	3	4	5	6	7	8
携帯電話・PHS	1	2	3	4	5	6	7	8

問33 1週間あたりの通話時間



(4) 1週間あたりの通話回数

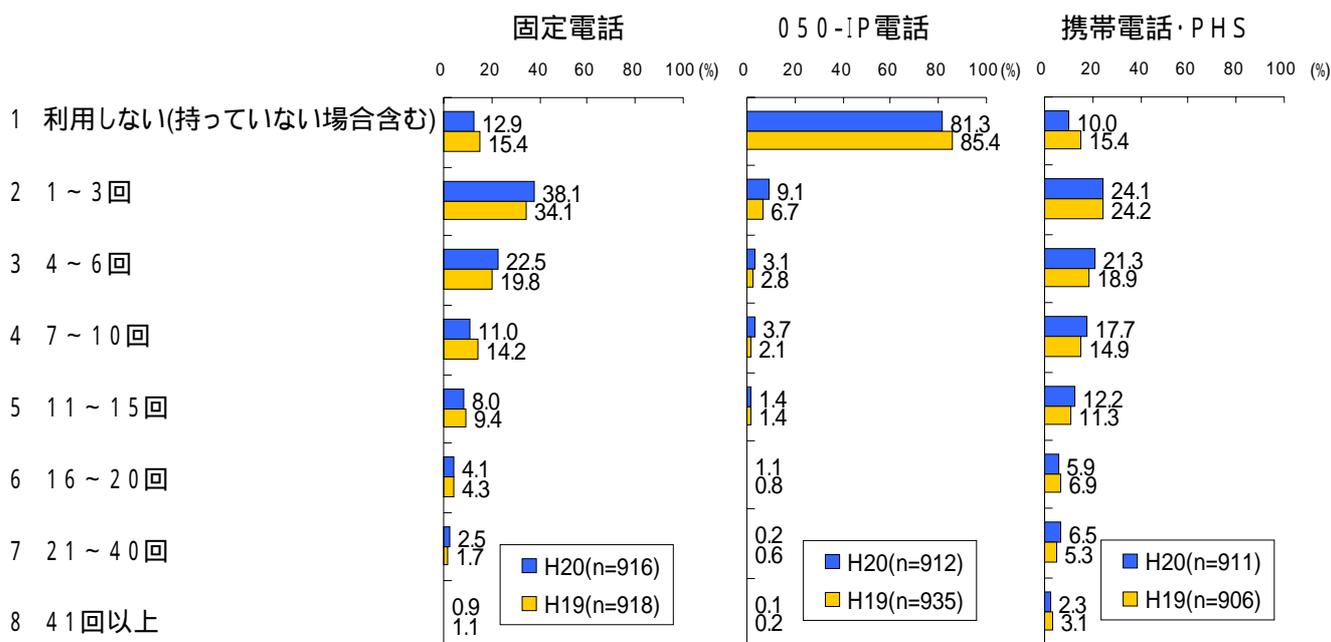
1週間あたりの通話回数は、「固定電話」「携帯電話・PHS」ともに、「2 1～3回」が最も多くなっている。「7回以上」の割合をみると、「携帯電話・PHS」では44.6%と、「固定電話」の26.5%に対し、通話回数が多い傾向となっている。

昨年度(H19)と比べると、特に通話回数「7回以上」では「携帯電話・PHS」(H19:41.5% H20:44.6%)が増加し、「固定電話」(H19:30.7% H20:26.5%)が減少している。

問34 主に利用する固定電話(050-IP電話を含まない)、050 IP電話及び携帯電話・PHSを使った通話(発信のみ)について、1週間あたりの通話回数はどの程度ですか。あてはまるものをそれぞれ1つずつ選択してください。

	利用しない (持っていない 場合含む)	1～3回	4～6回	7～10回	11～15回	16～20回	21～40回	41回以上
固定電話	1	2	3	4	5	6	7	8
050-IP電話	1	2	3	4	5	6	7	8
携帯電話・PHS	1	2	3	4	5	6	7	8

問34 1週間あたりの通話回数



(5) 1ヶ月あたりの利用料

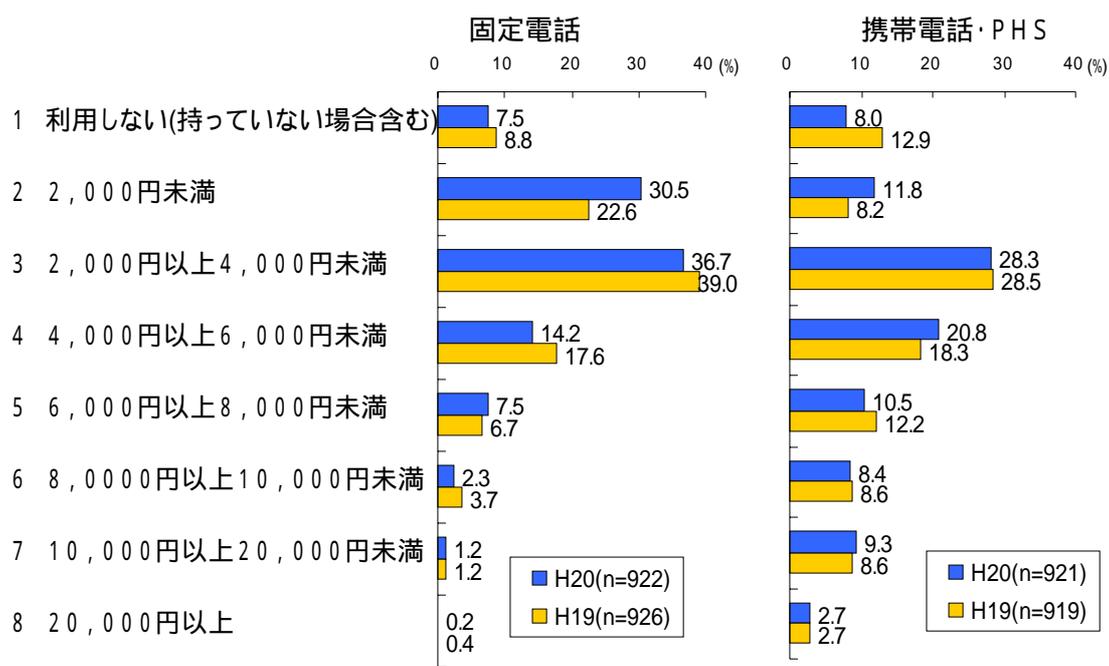
1ヶ月あたりの利用料は、「固定電話」では「3 2,000円以上4,000円未満」の36.7%を最多に、「2 2,000円未満」から「4 4,000円以上6,000円未満」までで81.4%と8割を占める。昨年度(H19)と比べると、利用料が低下傾向(特に「2 2,000円未満」は約8ポイント増(H19:22.6% H20:30.5%))にある。

「携帯電話・PHS」では、同じく「3 2,000円以上4,000円未満」が28.3%で最多だが、「6,000円以上」が3割以上を占めている。昨年度(H19)と比べると、「携帯電話・PHS」でも利用料が低下傾向(特に「2 2,000円未満」は約4ポイント増(H19:8.2% H20:11.8%))にある。

問35 主に利用する固定電話及び携帯電話・PHSを使った通話について、1ヶ月あたりの利用料(基本料金を含む総額)はどの程度ですか。あてはまるものをそれぞれ1つずつ選択してください。

	利用しない (持っていない場合含む)	2,000円未満	2,000円以上 4,000円未満	4,000円以上 6,000円未満	6,000円以上 8,000円未満	8,000円以上 10,000円未満	10,000円以上 20,000円未満	20,000円以上
固定電話	1	2	3	4	5	6	7	8
携帯電話・PHS	1	2	3	4	5	6	7	8

問35 1ヶ月あたりの利用料



4. 電子メール利用について

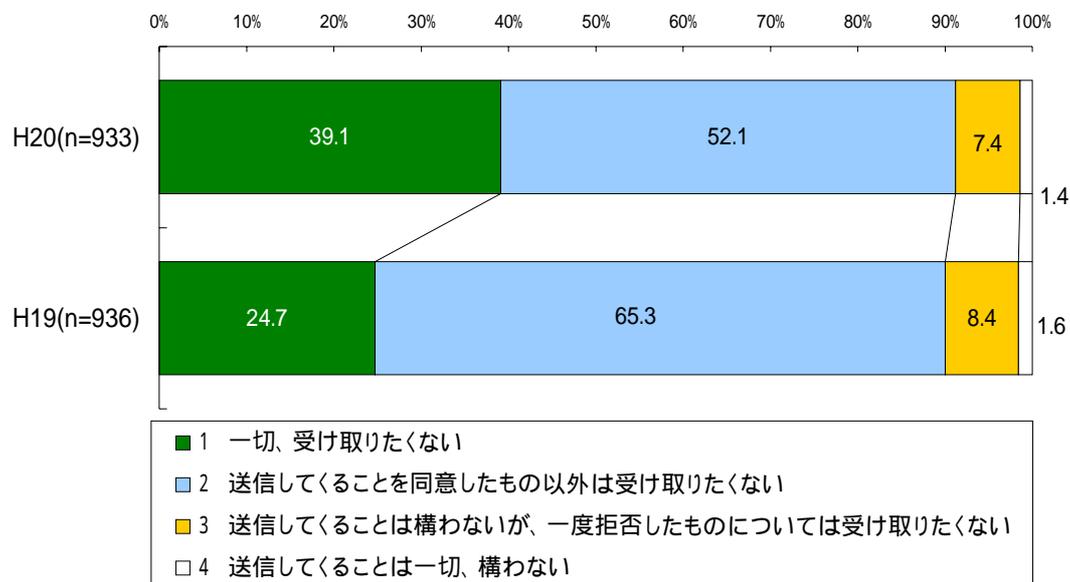
(1) 広告や宣伝、契約や取引の勧誘をしてくる電子メールに対する受信意向

広告や宣伝、契約や取引の勧誘をしてくる電子メールに対する受信意向は、「2 送信してくることを同意したもの以外は受け取りたくない」が52.1%と過半数を占める。「1 一切、受け取りたくない」が39.1%で続くが、全体の6割は条件付きではあるが、広告や宣伝、契約や取引の勧誘をしてくる電子メールの受信意向を持っている。昨年度（H19）と比べると、「1 一切、受け取りたくない」が約15ポイントも増加している（H19：24.7% H20：39.1%）。

問36 あなたは、広告や宣伝、契約や取引の勧誘をしてくる電子メールを受け取りたいですか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 一切、受け取りたくない
- 2 送信してくることを同意したもの以外は受け取りたくない
- 3 送信してくることは構わないが、一度拒否したものについては受け取りたくない
- 4 送信してくることは一切、構わない

問36 広告や宣伝、契約や取引の勧誘をしてくる電子メールに対する受信意向



(3) パソコンの電子メールや携帯電話の電子メールの利用状況

パソコンの電子メールや携帯電話の電子メールの利用状況は、「1 パソコンと携帯電話の電子メールを両方とも利用している」が68.0%とほぼ2/3を占める。次いで、「2 パソコンの電子メールのみ利用している」(11.6%)と、「3 携帯電話の電子メールのみ利用している」(11.5%)が同程度で続いている。「4 電子メールを使用していない」との回答は8.9%。

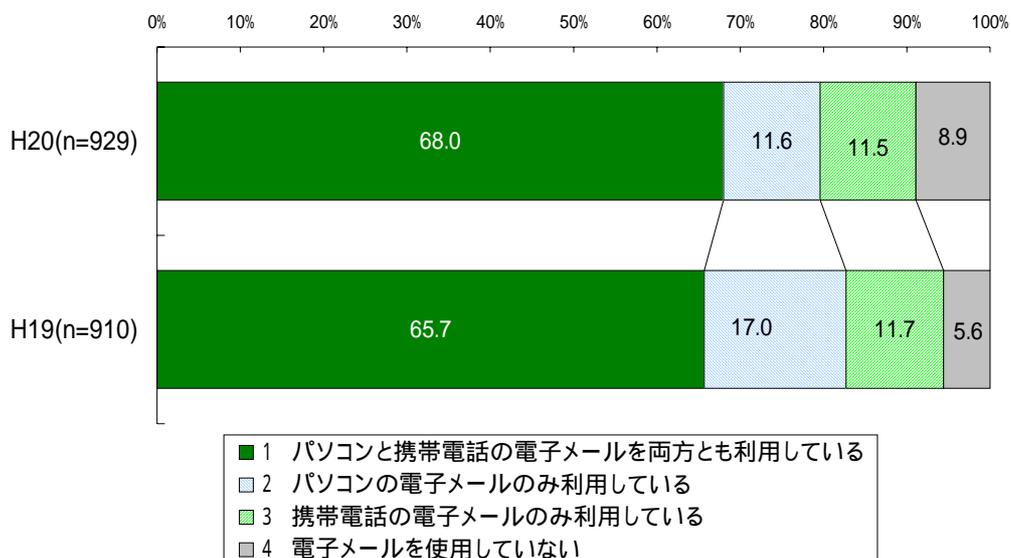
昨年度(H19)と比べると、「1 パソコンと携帯電話の電子メールを両方とも利用している」(H19:65.7% H20:68.0%)が増加し、「2 パソコンの電子メールのみ利用している」及び、「3 携帯電話の電子メールのみ利用している」が減少している。全体的には、パソコンと携帯電話による電子メール併用は増加したものの、「4 電子メールを使用していない」(H19:5.6% H20:8.9%)が増加していることから、電子メールの利用状況は減少している。

(全員の方にお聞きします)

問38 あなたは、パソコンの電子メールや携帯電話の電子メールを利用していますか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 パソコンと携帯電話の電子メールを両方とも利用している
- 2 パソコンの電子メールのみ利用している
- 3 携帯電話の電子メールのみ利用している
- 4 電子メールを使用していない

問38 パソコンの電子メールや携帯電話の電子メールの利用状況



(4) 不快に感じるメールの種類

不快に感じるメールは、「1 自分の同意なく送信される広告・宣伝メール」が74.9%と突出している。次いで、「2 同意はしているが、予想以上にたくさん送られてくる広告・宣伝メール」が56.1%で続き、この2項目が主なものとなっている。

また、「4 友人を装い、見知らぬサイトに誘導しようとするメール」が33.7%、「3 身に覚えのない金銭の振り込みを要求してくるメール」が30.8%の選択率となっている。

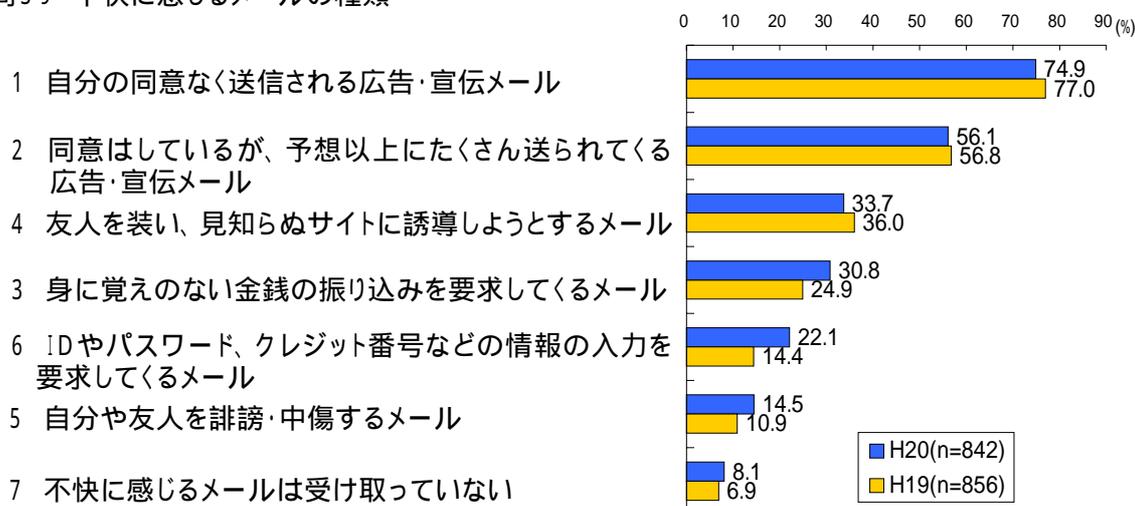
昨年度(H19)と比べると、「3 身に覚えのない金銭の振り込みを要求してくるメール」(H19:24.9% H20:30.8%)、「6 IDやパスワード、クレジット番号などの情報の入力を要求してくるメール」(H19:14.4% H20:22.1%)、「5 自分や友人を誹謗・中傷するメール」(H19:10.9% H20:14.5%)などが約4ポイント以上増加傾向にある。

(問38で選択肢「1」～「3」を選択した方にお聞きします)

問39 あなたが受け取っているメールの中で、不快に感じるメールはどれですか。あてはまるものをすべて選択してください。

- 1 自分の同意なく送信される広告・宣伝メール
- 2 同意はしているが、予想以上にたくさん送られてくる広告・宣伝メール
- 3 身に覚えのない金銭の振り込みを要求してくるメール
- 4 友人を装い、見知らぬサイトに誘導しようとするメール
- 5 自分や友人を誹謗・中傷するメール
- 6 IDやパスワード、クレジット番号などの情報の入力を要求してくるメール
- 7 不快に感じるメールは受け取っていない

問39 不快に感じるメールの種類



(5) 個人情報の入力に要求してくるメールを受け取った後、実際にそれらの情報を入力した経験の有無

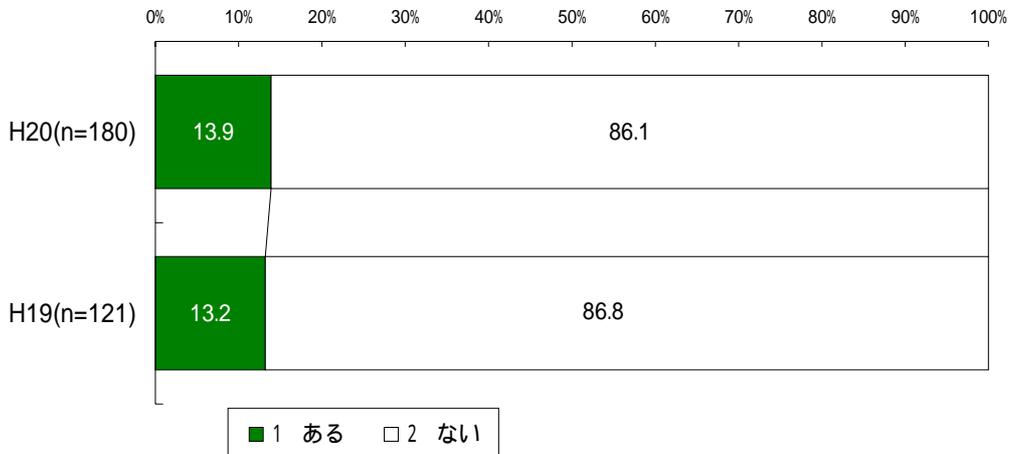
個人情報の入力に要求してくるメールを受け取った後、実際にそれらの情報を入力した経験があるとの回答は13.9%と昨年度(H19)と比べても、ほぼ同程度の経験率となっている。

(問39で選択肢「6」を選択した方にお聞きします)

問40 IDやパスワード、クレジットカード番号などの個人情報の入力に要求してくるメールを受け取った後、実際にそれらの情報を入力したことがありますか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 ある
- 2 ない

問40 個人情報の入力に要求してくるメールを受け取った後、実際にそれらの情報を入力した経験の有無



【その他】の主な内容

- ・ 削除 (5件)
- ・ メールアドレスの変更 (5件)
- ・ 無視 (2件)
- ・ フリーメールアドレスの利用 (2件)

(7)「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」の一日平均受信数

「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」の一日平均受信数は、「3 3 ~ 10通」(35.4%)が最も多く、次いで「2 1~2通」(27.1%)、「4 11~50通」(18.2%)となっている。

「1 0通」の回答は13.5%であった。

昨年度(H19)と比べると、「1 0通」~「3 3~10通」までが5ポイント以上増加(H19:70.7% H20:76.0%)していることから、「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」の一日平均受信数は減少傾向にある。

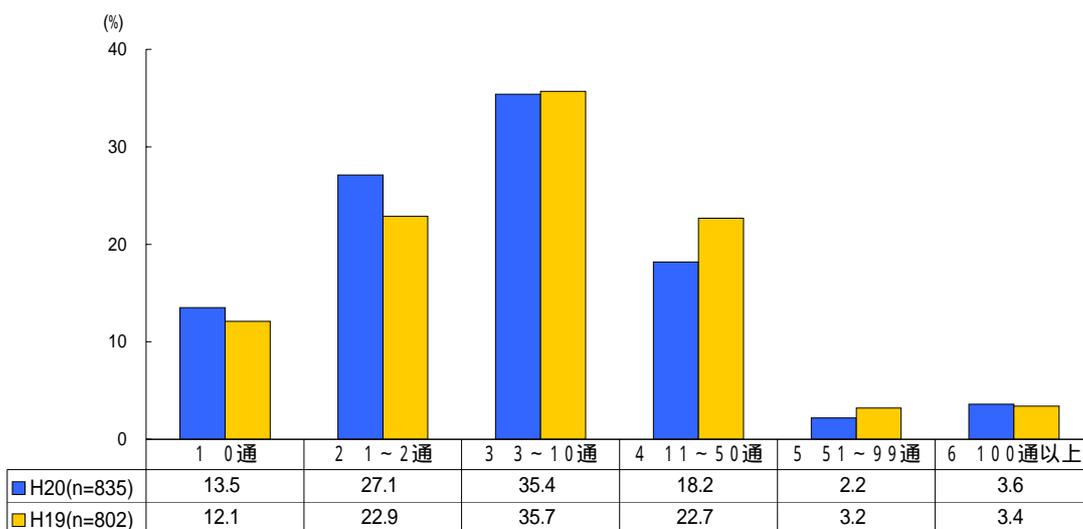
(問38で選択肢「1」~「3」を選択した方にお聞きします)

問42 あなたは、「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」を一日平均何通受信しますか。

あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 0通
- 2 1~2通
- 3 3~10通
- 4 11~50通
- 5 51~99通
- 6 100通以上

問42 「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」の一日平均受信数



(8)「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」のうち、事前に同意をしていないメールの一日平均受信数

「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」のうち、事前に同意をしていないメールの一日平均受信数は、「2 1～2通」(31.4%)が最も多く、次いで、「3 3～10通」(25.4%)で続く。一方、「1 0通」の回答は22.8%と2割以上となっている。

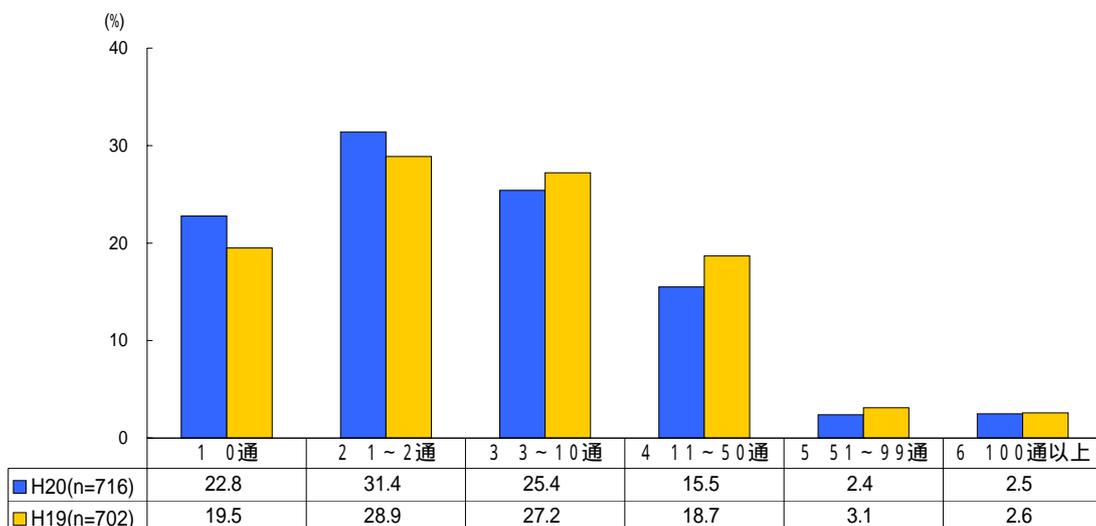
昨年度(H19)と比べると、「1 0通」～「3 3～10通」までが4ポイント程度増加(H19:75.6% H20:79.6%)していることから、「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」のうち、事前に同意をしていないメールの一日平均受信数は減少傾向にある。

(問42で選択肢「2」～「6」を選択した方にお聞きします)

問43 「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」のうち、あなたが事前に同意をしていないメールは一日平均何通ありますか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 0通
- 2 1～2通
- 3 3～10通
- 4 11～50通
- 5 51～99通
- 6 100通以上

問43 「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」のうち、事前に同意をしていないメールの一日平均受信数



(9)「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」の内容

「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」の内容は、「1 出会い系サイトなど、異性の紹介の広告や宣伝をするもの」(55.2%)、「3 上記(異性の紹介)以外のサービスや商品の広告や宣伝をするもので、事前に受け取ること同意していないもの」(53.0%)、「2 上記(異性の紹介)以外のサービスや商品の広告や宣伝をするもので、事前に受け取ること同意しているもの」(52.5%)の3項目が、ほぼ同水準で並ぶ結果となった。

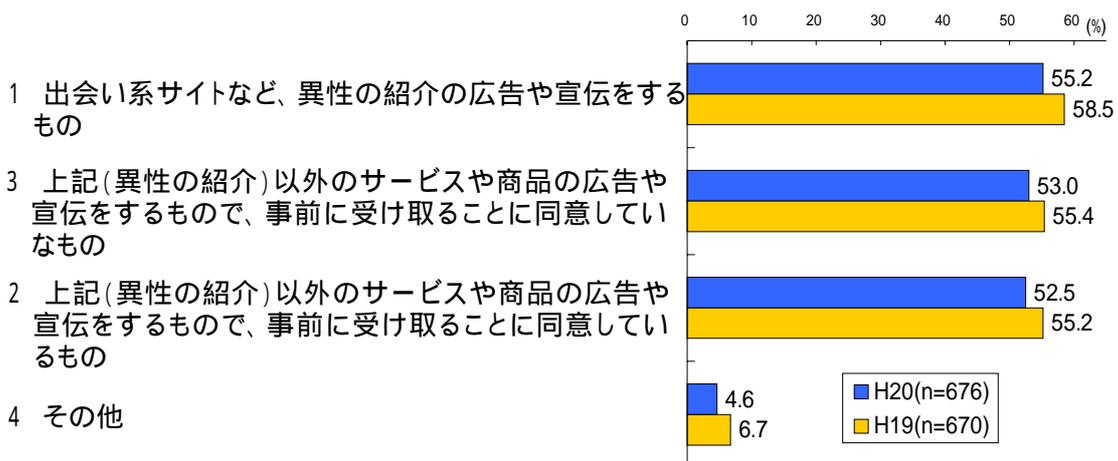
昨年度(H19)と比べると、全体的に、「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」は減少傾向にある。

(問42で選択肢「2」～「6」を選択した方にお聞きします)

問44 「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」の内容はどのようなものですか。あてはまるものをすべて選択してください。

- 1 出会い系サイトなど、異性の紹介の広告や宣伝をするもの
- 2 上記(異性の紹介)以外のサービスや商品の広告や宣伝をするもので、事前に受け取ること同意しているもの
- 3 上記(異性の紹介)以外のサービスや商品の広告や宣伝をするもので、事前に受け取ること同意していないもの
- 4 その他()

問44 「広告や宣伝、契約や取引の勧誘などをしてくるメール」の内容



【その他】の主な内容

- ・ 海外・英文メール(9件)
- ・ 内容不明(5件)
- ・ 英語の内容が不明な物(4件)

(10) 事前に受け取りに同意していない広告や宣伝を内容とするメールの扱い方

事前に受け取りに同意していない広告や宣伝を内容とするメールが届いた場合、「1 広告・宣伝メールが来ても、見ていない」が61.2%を占め、次いで、「2 広告・宣伝メールの中身を確認して、すぐに削除する」が34.1%で続いている。

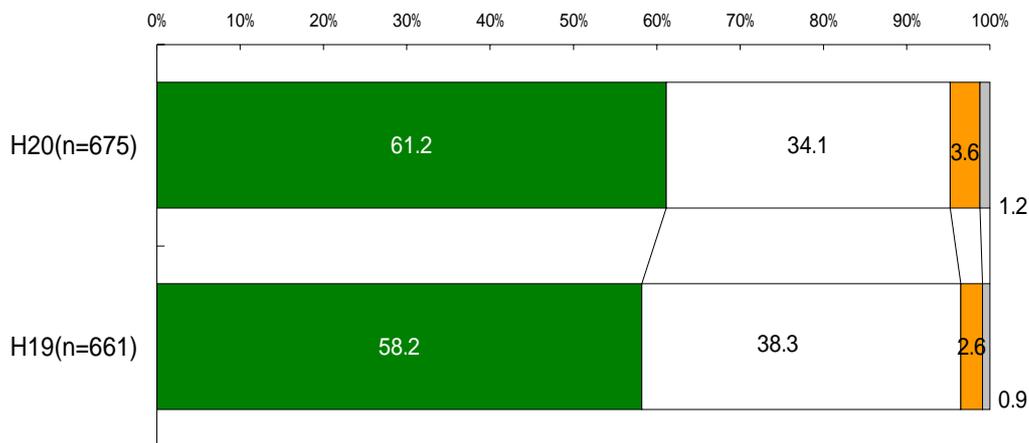
昨年度(H19)と比べると、全体的に、「1 広告・宣伝メールが来ても、見ていない」という無視派が増加傾向にある(H19:58.2% H20:61.2%)

(問42で選択肢「2」～「6」を選択した方にお聞きします)

問45 あなたは、事前に受け取りに同意していない広告や宣伝を内容とするメールが届いた場合どのように扱っていますか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 広告・宣伝メールが来ても、見ていない
- 2 広告・宣伝メールの中身を確認して、すぐに削除する
- 3 役に立つ情報があるが、その広告・宣伝メールを見ても、サービス・製品の購入はしたことがない
- 4 役に立つ情報があるので、その広告・宣伝メールを見て、サービス・製品の購入をしたことがある

問45 事前に受け取りに同意していない広告や宣伝を内容とするメールの扱い方



- 1 広告・宣伝メールが来ても、見ていない
- 2 広告・宣伝メールの中身を確認して、すぐに削除する
- 3 役に立つ情報があるが、その広告・宣伝メールを見ても、サービス・製品の購入はしたことがない
- 4 役に立つ情報があるので、その広告・宣伝メールを見て、サービス・製品の購入をしたことがある

(11) 今後の受信を希望しない場合、その旨をメールで連絡した経験の有無

広告や宣伝を内容とするメールに、「今後の受信を希望しない場合、その旨をメールで連絡」したことがあるとの回答は48.3%と、「2 ない」(51.7%)を3%程度下回っている。

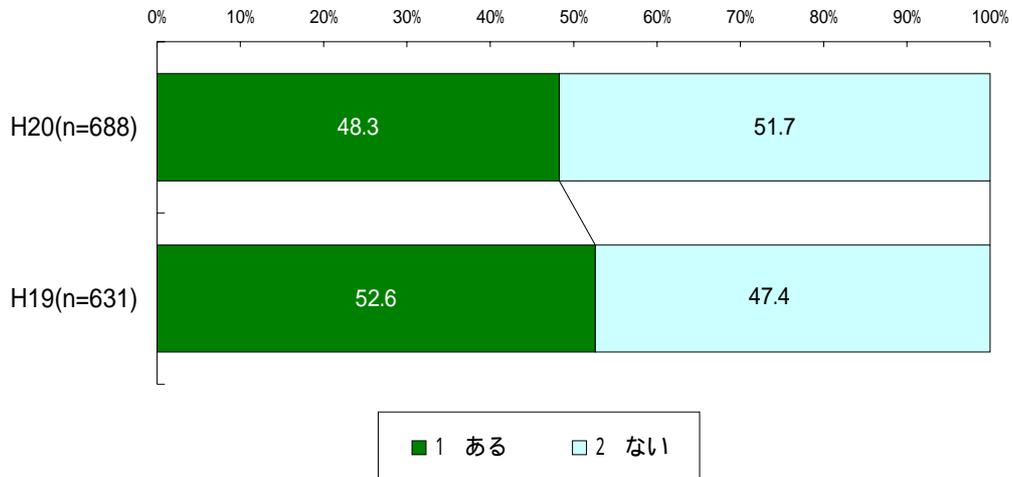
昨年度(H19)と比べると、「1 今後の受信を希望しない場合、その旨をメールで連絡したことがある」は減少している(H19:52.6% H20:48.3%)。

(問42で選択肢「2」～「6」を選択した方にお聞きします)

問46 広告や宣伝を内容とするメールに、「今後の受信を希望しない場合、その旨をメールで連絡することができますが、あなたは実際にそのような連絡をしたことがありますか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 ある
- 2 ない

問46 今後の受信を希望しない場合、その旨をメールで連絡した経験の有無



(12) 今後の受信を希望しない連絡をした後の広告や宣伝を内容とするメール数の変化の印象

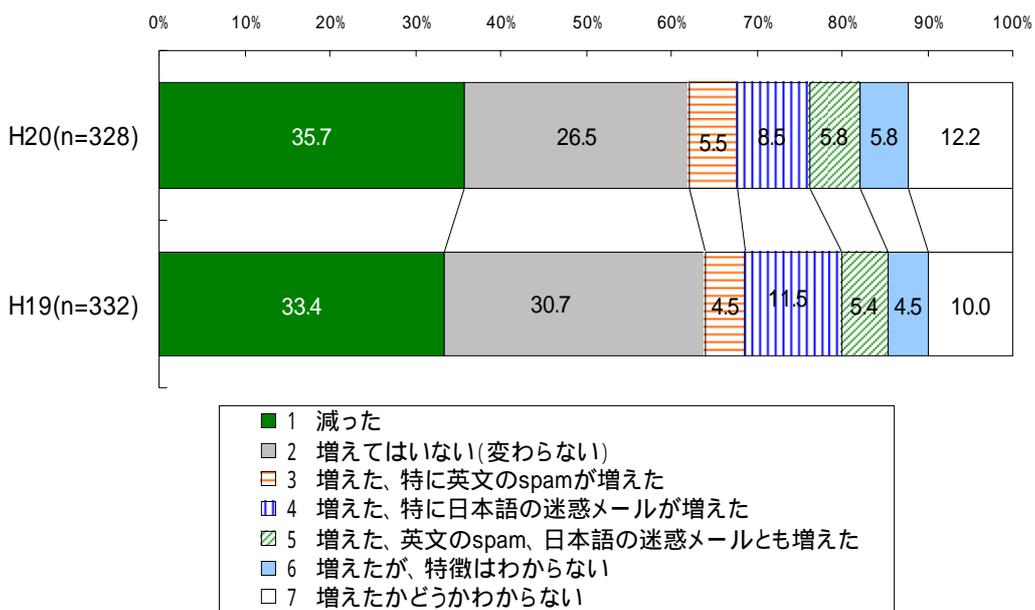
今後の受信を希望しない連絡をした後の広告や宣伝を内容とするメール数の変化の印象は、「1 減った」が35.7%と、1/3が連絡した効果を認識している。一方、「2 増えてはいない(変わらない)」は26.5%となっている。
 「増えた」の合計は25.6%、「7 増えたかどうか分からない」が12.2%となっている。
 「増えた」との回答では、「4 増えた、特に日本語の迷惑メールが増えた」が8.5%と最も多い。

(問46で選択肢「1」を選択した方にお聞きします)

問47 今後の受信を希望しない連絡をした後、かえて広告や宣伝を内容とするメールが増えたと感じますか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 減った
- 2 増えてはいない(変わらない)
- 3 増えた、特に英文のspamが増えた
- 4 増えた、特に日本語の迷惑メールが増えた
- 5 増えた、英文のspam、日本語の迷惑メールとも増えた
- 6 増えたが、特徴はわからない
- 7 増えたかどうか分からない

問47 今後の受信を希望しない連絡をした後の広告や宣伝を内容とするメール数の変化の印象



5. 携帯電話不正利用防止法の認知状況について

(1) 携帯電話不正利用防止法の認知状況

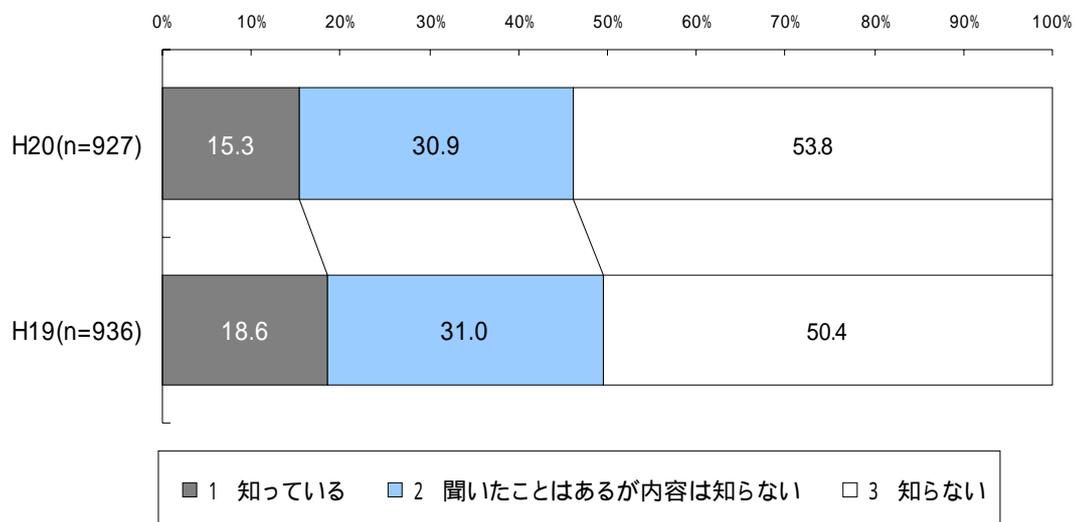
携帯電話不正利用防止法の認知状況をみると、「1 知っている」が15.3%、「2 聞いたことはあるが内容は知らない」が30.9%と、合わせると「知っている」が46.2%となる。「3 知らない」は53.8%。

昨年度（H19）と比べると、「知っている」（H19：49.6% H20：46.2%）割合がやや小さくなっている。

問48 あなたは「携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務不正な利用の防止に関する法律（略称：携帯電話不正利用防止法、携帯電話本人確認法など）を知っていますか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 知っている
- 2 聞いたことはあるが内容は知らない
- 3 知らない

問48 携帯電話不正利用防止法の認知状況



(2) 携帯電話不正利用防止法の認知媒体

携帯電話不正利用防止法の認知媒体は、「3 テレビのニュース」(25.2%)と「2 新聞記事」(23.4%)とが20%台で突出している。

次いで、「6 インターネット上の記事」が11.1%で続いている。

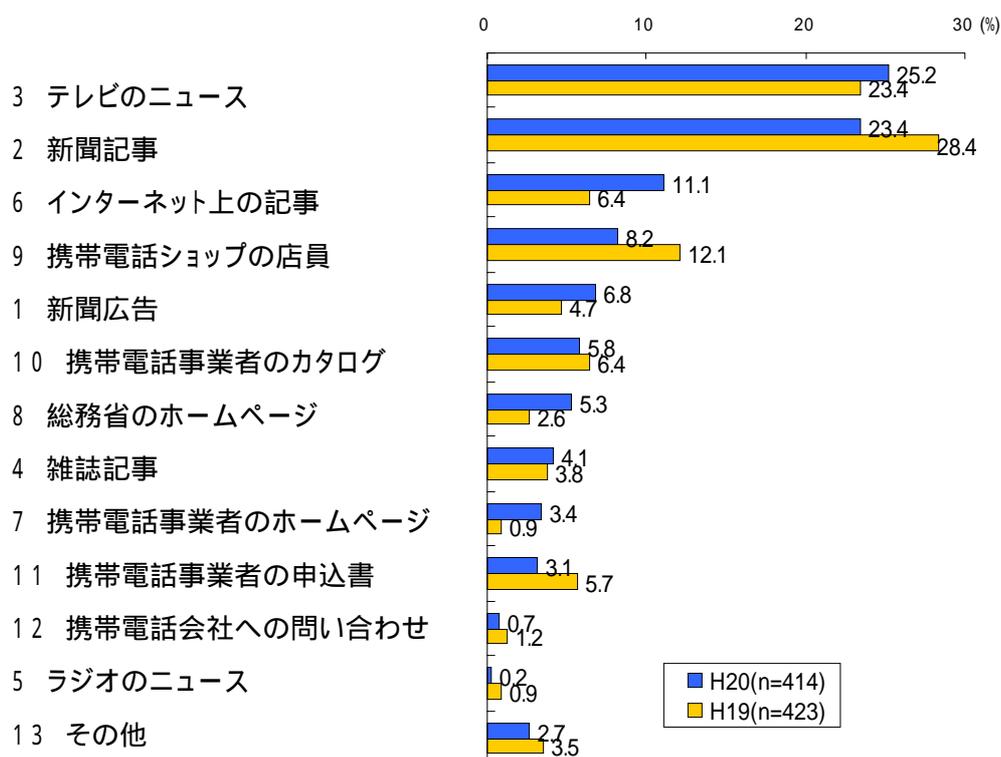
昨年度(H19)と比べると、「3 テレビのニュース」、「6 インターネット上の記事」などの媒体による認知度は増加傾向にあり、逆に「2 新聞記事」、「9 携帯電話ショップの店員」などの媒体による認知度は減少傾向にある。

(問48で選択肢「1」・「2」を選択した方にお聞きます)

問49 あなたはこの法律を何で知りましたか。あてはまるものを1つ選択してください。

- | | |
|------------------|------------------|
| 1 新聞広告 | 8 総務省のホームページ |
| 2 新聞記事 | 9 携帯電話ショップの店員 |
| 3 テレビのニュース | 10 携帯電話事業者のカタログ |
| 4 雑誌記事 | 11 携帯電話事業者の申込書 |
| 5 ラジオのニュース | 12 携帯電話会社への問い合わせ |
| 6 インターネット上の記事 | 13 その他() |
| 7 携帯電話事業者のホームページ | |

問49 携帯電話不正利用防止法の認知媒体



(3) 携帯電話不正利用防止法の規定で知っているもの

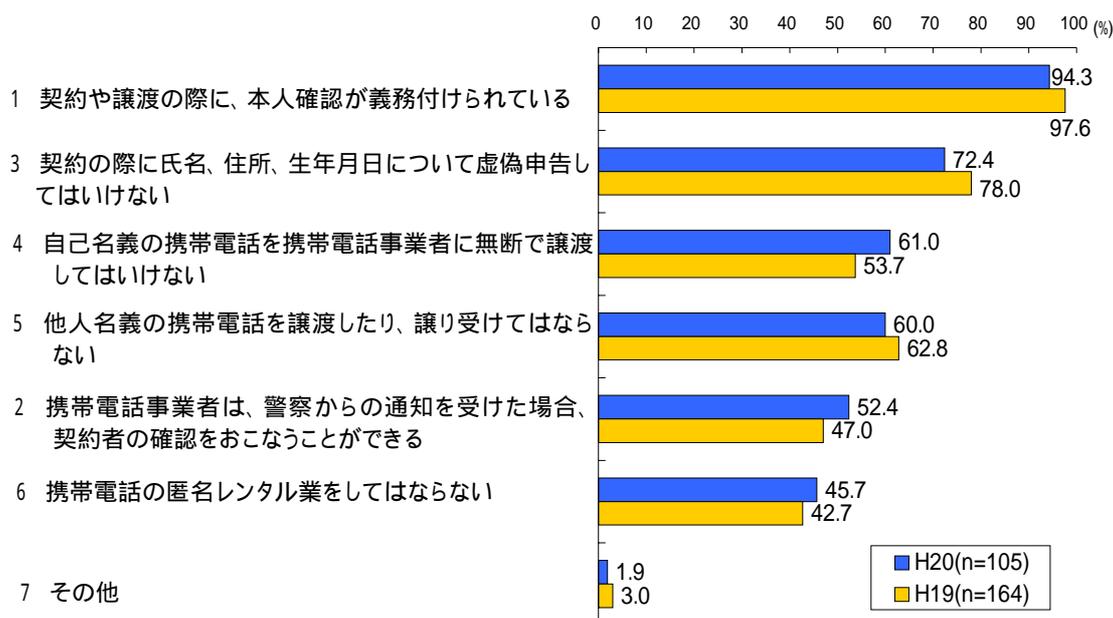
携帯電話不正利用防止法の規定で知っているものは、「1 契約や譲渡の際に、本人確認が義務付けられている」が94.3%と当法律を知っている人の殆どが回答している。次いで「3 契約の際に氏名、住所、生年月日について虚偽申告してはいけない」が72.4%、「4 自己名義の携帯電話を携帯電話事業者に無断で譲渡してはいけない」が61.0%、「5 他人名義の携帯電話を譲渡したり、譲り受けてはならない」が60.0%、と続く。昨年度(H19)と比べると、「4 自己名義の携帯電話を携帯電話事業者に無断で譲渡してはいけない」(H19:53.7% H20:61.0%)の認知度が7ポイントも上昇している。また、「2 携帯電話事業者は、警察からの通知を受けた場合、契約者の確認をおこなうことができる」(H19:47.0% H20:52.4%)の認知度も5ポイント以上上昇している。

(問48で選択肢「1」を選択した方にお聞きします)

問50 この法律では次のようなことが規定されていますが、既に知っているものをすべて選択してください。

- 1 契約や譲渡の際に、本人確認が義務付けられている
- 2 携帯電話事業者は、警察からの通知を受けた場合、契約者の確認をおこなうことができる
- 3 契約の際に氏名、住所、生年月日について虚偽申告してはいけない
- 4 自己名義の携帯電話を携帯電話事業者に無断で譲渡してはいけない
- 5 他人名義の携帯電話を譲渡したり、譲り受けてはならない
- 6 携帯電話の匿名レンタル業をしてはならない
- 7 その他()

問50 携帯電話不正利用防止法の規定で知っているもの



6. 電気通信事業者の個人情報の取扱いについて

(1) 電気通信事業者の個人情報の取扱いに対する疑問、不満の有無

電気通信事業者の個人情報の取扱いに対する疑問、不満の有無について、「2 個人情報が流用されている(のではないかと心配)」と考えている割合が最も多く45.1%。一方、疑問、不満が「7 特にない」との回答も42.7%とほぼ同程度の割合となっている。昨年度(H19)と比べると、「2 個人情報が流用されている(のではないかと心配)」(H19:57.6% H20:45.1%)が減少し、「7 特にない」(H19:30.4% H20:42.7%)が増加傾向にある。

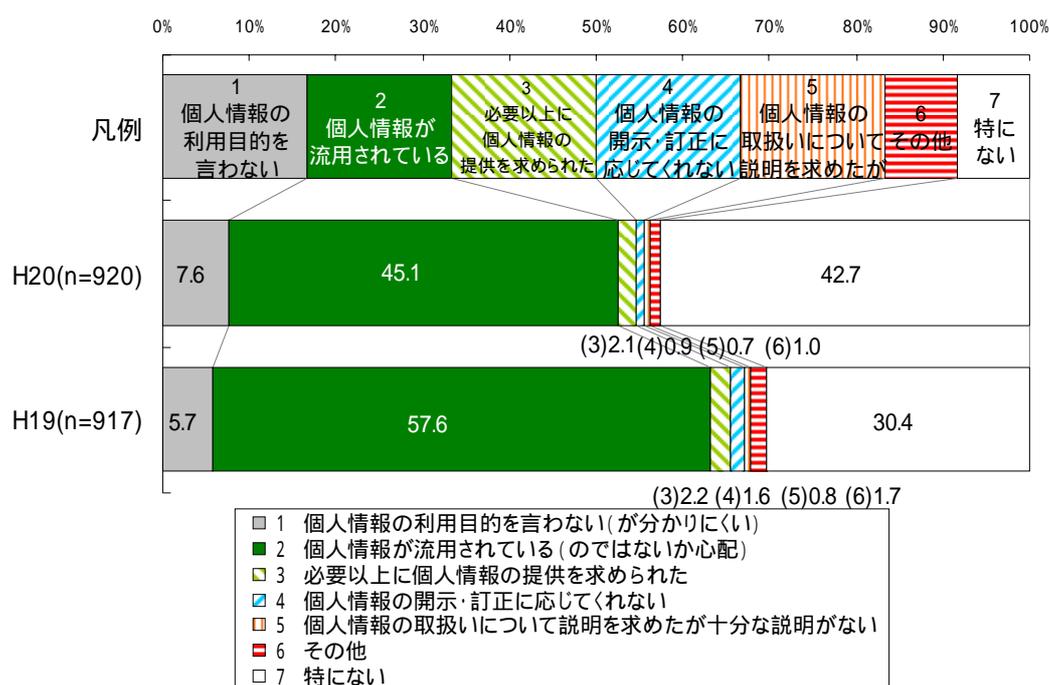
(全員の方にお聞きします)

問5 1 あなたは、電気通信事業者の個人情報の取扱いについて疑問、不満を持ったことはありますか。

最もあてはまるものを1つ選択してください。

- 1 個人情報の利用目的を言わない(が分かりにくい)
- 2 個人情報が流用されている(のではないかと心配)
- 3 必要以上に個人情報の提供を求められた
- 4 個人情報の開示・訂正に応じてくれない
- 5 個人情報の取扱いについて説明を求めたが十分な説明がない
- 6 その他()
- 7 特にない

問5 1 電気通信事業者の個人情報の取扱いに対する疑問、不満の有無



注:()内数値は選択肢の番号

(2) 個人情報の取扱いについて、疑問、不満を感じた状況

個人情報の取扱いについて、疑問、不満を感じた状況は、「3 電気通信事業者からの電話での勧誘の際」(28.3%)が最も多く、次いで、「4 代理店等からの電話での勧誘の際」(25.6%)となり、電話で勧誘を受けた際に疑問や不満を感じたとの回答が半数を超える。

昨年度(H19)と比べると、「2 代理店等の委託先窓口」における個人情報の取扱いについての疑問や不満を感じた状況が約7ポイントも増加している(H19:13.5% H20:20.2%)。

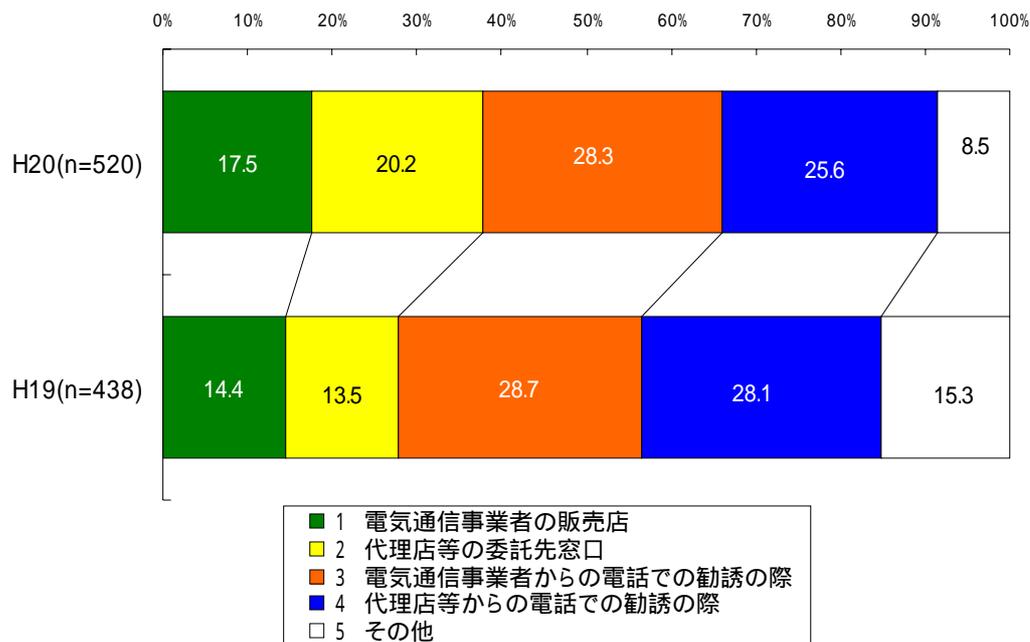
その他の回答内容としては、「ダイレクトメールが送付されてきたとき」が9件と多い。また漠然とした不安を「何となく感じている」といった関連意見も多く挙がっている。

(問51で選択肢「1」～「6」を選択した方にお聞きします)

問52 個人情報の取扱いについて、疑問、不満はどちらでまたはどのようなときに感じましたか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 電気通信事業者の販売店
- 2 代理店等の委託先窓口
- 3 電気通信事業者からの電話での勧誘の際
- 4 代理店等からの電話での勧誘の際
- 5 その他()

問52 個人情報の取扱いについて、疑問、不満を感じた状況



【その他】の主な内容

- ・ダイレクトメールが送付されてきたとき（9件）
- ・何となく感じる（5件）
- ・事業者から個人情報漏洩の通知を受けたとき（3件）
- ・個人情報の流用等の報道を見るとき（4件）

(3) 個人情報の取扱いについて、疑問、不満があった際の最初の相談先

個人情報の取扱いについて、疑問、不満があったときでも、82.7%は「7 何もしなかった」と回答している。最初の相談先としては、「1 電気通信事業者の個人情報取扱窓口」(7.7%)、「5 都道府県、市町村の消費者相談センター」(6.3%)とが主なものとなっている。

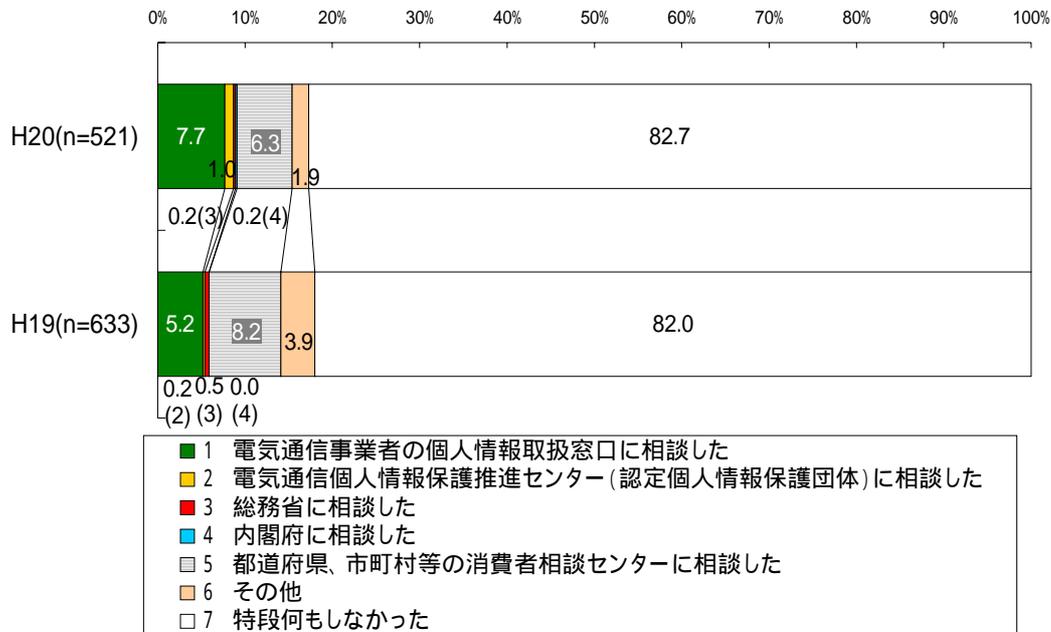
昨年度(H19)と比べると、最初の相談先として「1 電気通信事業者の個人情報取扱窓口」が増加し、「5 都道府県、市町村の消費者相談センター」が減少している。

(問51で選択肢「1」～「6」を選択した方にお聞きします)

問53 個人情報の取扱いについて、疑問、不満があった際に、どこへ最初に相談しましたか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 電気通信事業者の個人情報取扱窓口相談した
- 2 電気通信個人情報保護推進センターに相談した
- 3 総務省に相談した
- 4 内閣府に相談した
- 5 都道府県、市町村の消費者相談センターに相談した
- 6 その他()
- 7 何もしなかった

問53 個人情報の取扱いについて、疑問、不満があった際の最初の相談先



【その他】の主な内容

- ・ 事業者に連絡した(4件)

(4) 電気通信事業者から、あなたの個人情報が漏えいしたとの連絡を受けた経験の有無

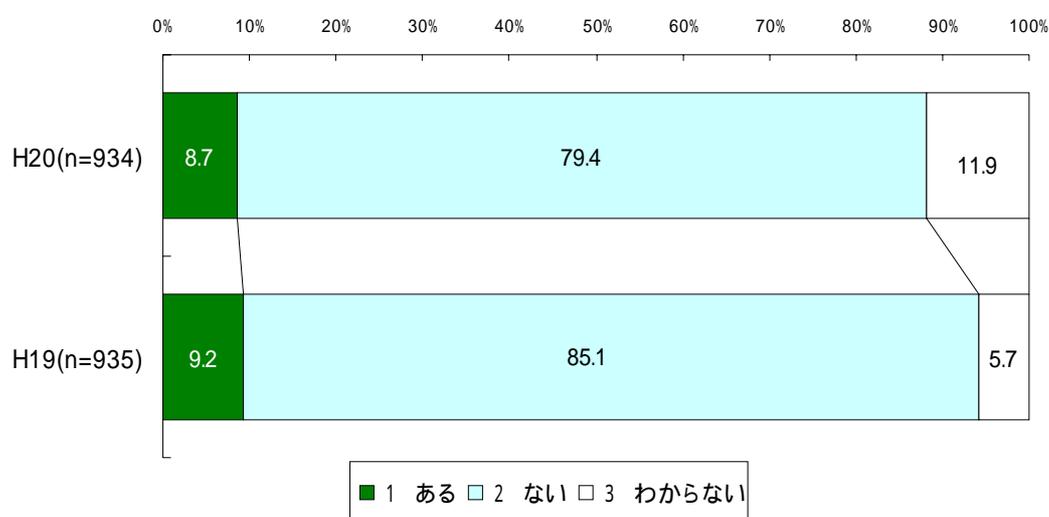
今までに電気通信事業者から、あなたの個人情報が漏えいしたとの連絡を受けたことがあると回答したのは、全体の8.7%となっている。79.4%は「2 ない」としているが、昨年度（H19）と比べると約5ポイント程度減少している。

（全員の方にお聞きします）

問54 今までに電気通信事業者から、あなたの個人情報が漏えいしたとの連絡を受けたことはありますか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 ある
- 2 ない
- 3 わからない

問54 電気通信事業者から、あなたの個人情報が漏えいしたとの連絡を受けた経験の有無



(5) 個人情報が漏えいしたとの連絡を受けた際の電気通信事業者の対応に対する評価

個人情報が漏えいしたとの連絡を受けた際の電気通信事業者の対応に対する評価は、50.6%が「2 漏えいに対しての不満はあるが対応は誠意のあるものであった」と回答している。「1 納得のいくものであった」(11.4%)を合わせた、対応に対する肯定的な評価は6割以上となっている。一方、「3 十分な説明がなく満足できなかった」との回答は29.1%、「4 こちらから問い合わせるまで説明もなく不満が残った」(6.3%)と合わせた不満という評価が3割を超えている。

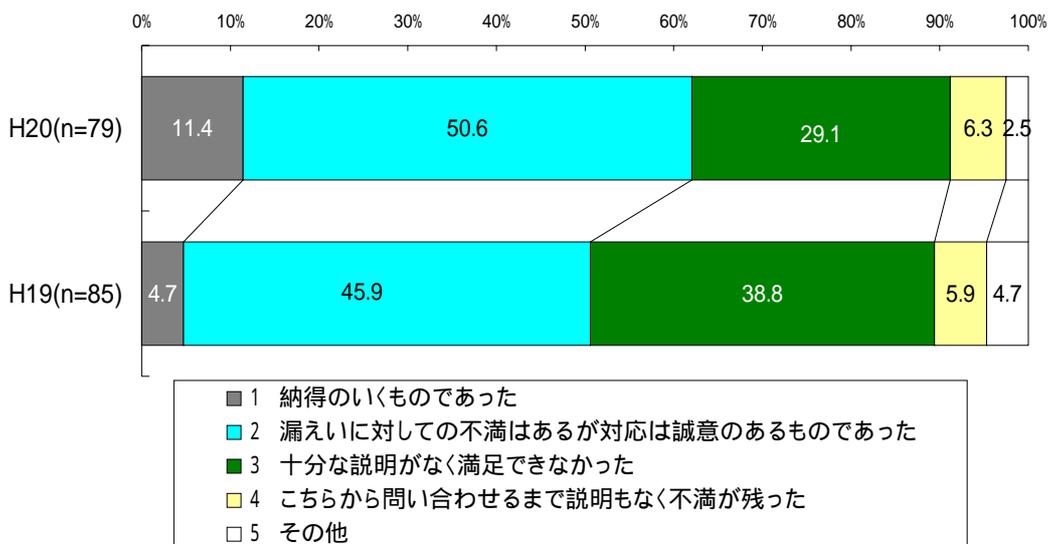
昨年度(H19)と比べると、個人情報が漏えいしたとの連絡を受けた際の電気通信事業者の対応に対する肯定的な評価は11ポイントも増加し、不満という評価は9ポイント減少している。

(問54で選択肢「1」を選択した方にお聞きします)

問55 その際の電気通信事業者の対応はどうでしたか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 納得のいくものであった
- 2 漏えいに対しての不満はあるが対応は誠意のあるものであった
- 3 十分な説明がなく満足できなかった
- 4 こちらから問い合わせるまで説明もなく不満が残った
- 5 その他()

問55 個人情報が漏えいしたとの連絡を受けた際の電気通信事業者の対応に対する評価



(6) 電気通信事業者の、自社における個人情報の取扱いに関する考え方を策定したHP等の閲覧状況

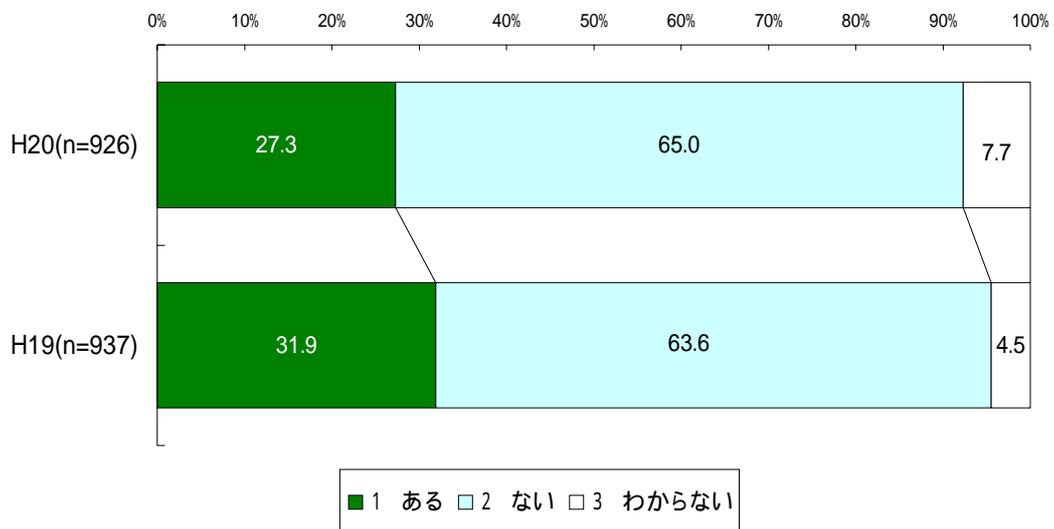
電気通信事業者の、自社における個人情報の取扱いに関する考え方を策定したHP等を閲覧したことがあるのは27.3%と、昨年度(H19)と比べると約5ポイント減少している。閲覧したことがないとの回答は65.0%と6割を超えている。

(全員の方にお聞きします)

問56 電気通信事業者は、自社における個人情報の取扱いに関する考え方(いわゆる、プライバシーポリシー等)を策定し、自社のHP等に掲載していますが、あなたは見たことがありますか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 ある
- 2 ない
- 3 わからない

問56 電気通信事業者の、自社における個人情報の取扱いに関する考え方を策定したHP等の閲覧状況



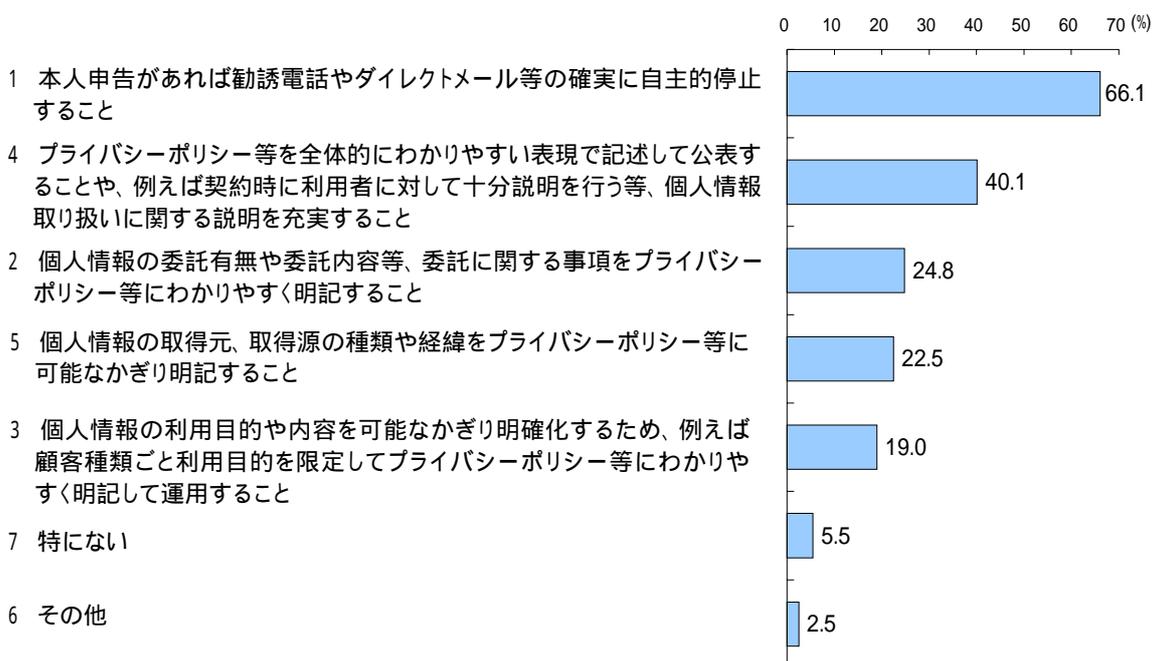
(7) 電気通信事業者におけるプライバシーポリシー遵守や自主的取り組みに対する期待

電気通信事業者におけるプライバシーポリシー遵守や自主的取り組みに対する期待として、「1 本人申告があれば勧誘電話やダイレクトメール等の確実に自主的停止すること」(66.1%)が最も多く、次いで「4 プライバシーポリシー等を全体的に分かりやすい表現で記述して公表することや、例えば契約時に利用者に対して十分説明を行う等、個人情報取り扱いに関する説明を充実すること」(40.1%)が期待される上位2項目となっている。

問57 電気通信事業者におけるプライバシーポリシー遵守や自主的取り組みについて、具体的にどのような取組みを期待されますか。最もあてはまるものを2つ選択して下さい。

- 1 本人申告があれば勧誘電話やダイレクトメール等の確実に自主的停止すること
- 2 個人情報の委託有無や委託内容等、委託に関する事項をプライバシーポリシー等にわかりやすく明記すること
- 3 個人情報の利用目的や内容を可能なかぎり明確化するため、例えば顧客種類ごと利用目的を限定してプライバシーポリシー等にわかりやすく明記して運用すること
- 4 プライバシーポリシー等を全体的に分かりやすい表現で記述して公表することや、例えば契約時に利用者に対して十分説明を行う等、個人情報取り扱いに関する説明を充実すること
- 5 個人情報の取得元、取得源の種類や経緯をプライバシーポリシー等に可能なかぎり明記すること
- 6 その他()
- 7 特にない

問57 電気通信事業者におけるプライバシーポリシー遵守や自主的取り組みに対する期待



【その他】の主な内容

- ・ 個人情報漏えい対策を強化する(3件)
- ・ 法整備(2件)

7. あなたご自身について

(1) 性別

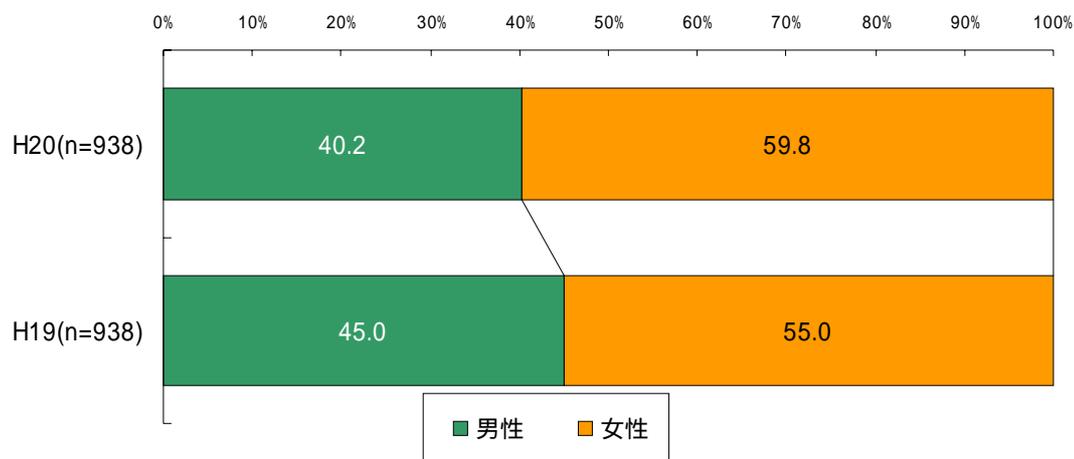
今回調査の男女比は、「1 男」が40.2%、「2 女」が59.8%となっており、昨年度（H19）と比べると、女性の割合が多くなっている。

F1 あなたの性別

1 男

2 女

F1 性別



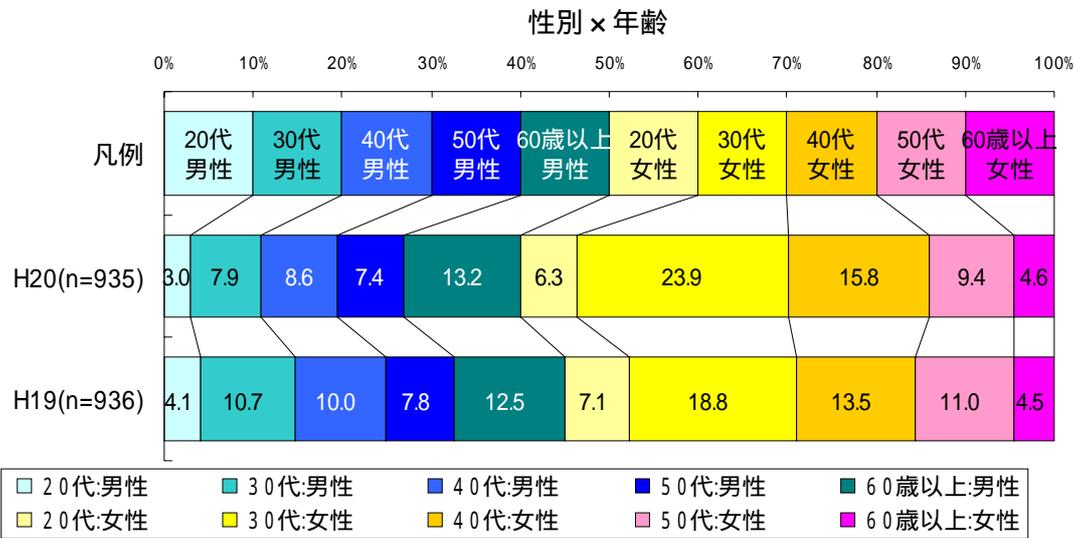
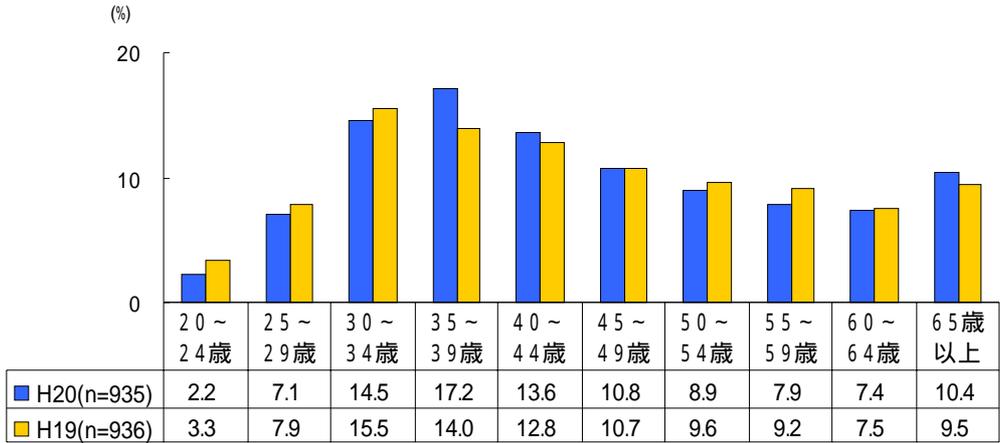
(2) 年齢

年齢は、「30代」31.7%、「40代」24.4%、「50代」16.8%、「60歳以上」17.8%、「20代」が9.3%となっている。
 性別×年齢で見ると、「女性30代」(23.9%)、「女性40代」(15.8%)、「男性60歳以上」(13.2%)、「女性50代」(9.4%)、「男性40代」(8.6%)、「男性30代」(7.9%)の順となっている。

F2 あなたの年齢

1 20～24歳	5 40～44歳	8 55～59歳
2 25～29歳	6 45～49歳	9 60～64歳
3 30～34歳	7 50～54歳	10 65歳以上
4 35～39歳		

F2 年齢

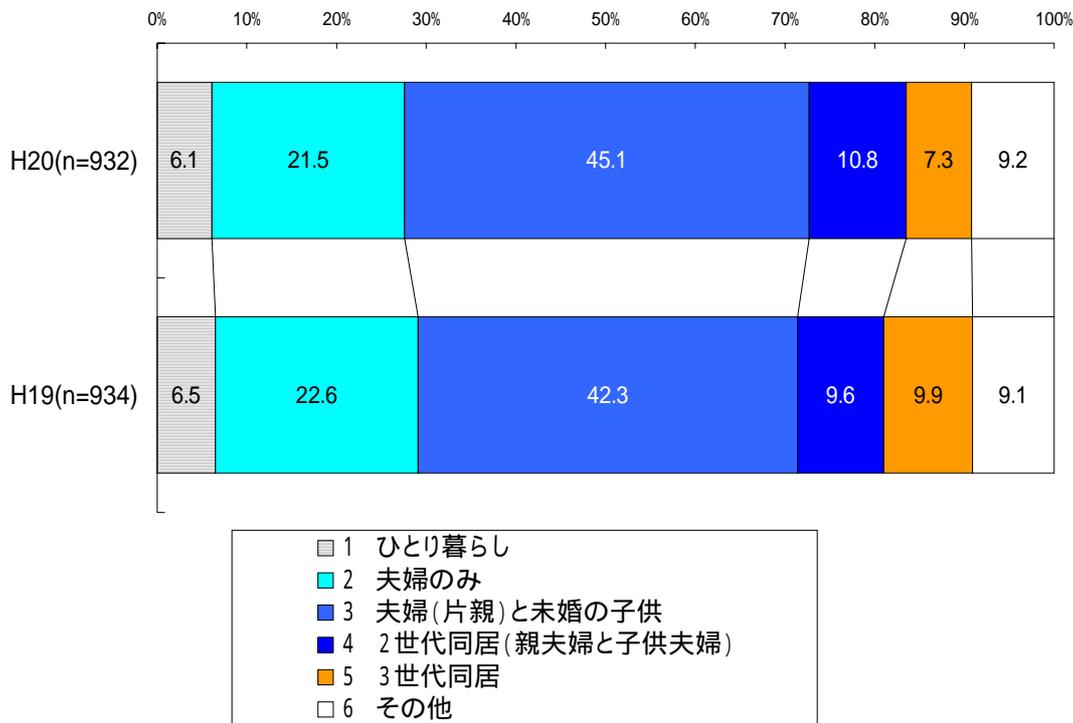


(3) 世帯形態

世帯形態は、「3 夫婦（片親）と未婚の子供」が45.1%で最も多い。次いで、「2 夫婦のみ」(21.5%)、「4 2世代同居」(10.8%)、「5 3世代同居」(7.3%)と続く。

- F 3 あなたの家族の世帯形態
- 1 ひとり暮らし
 - 2 夫婦のみ
 - 3 夫婦（片親）と未婚の子供
 - 4 2世代同居（親夫婦と子供夫婦）
 - 5 3世代同居
 - 6 その他

F 3 家族の世帯形態

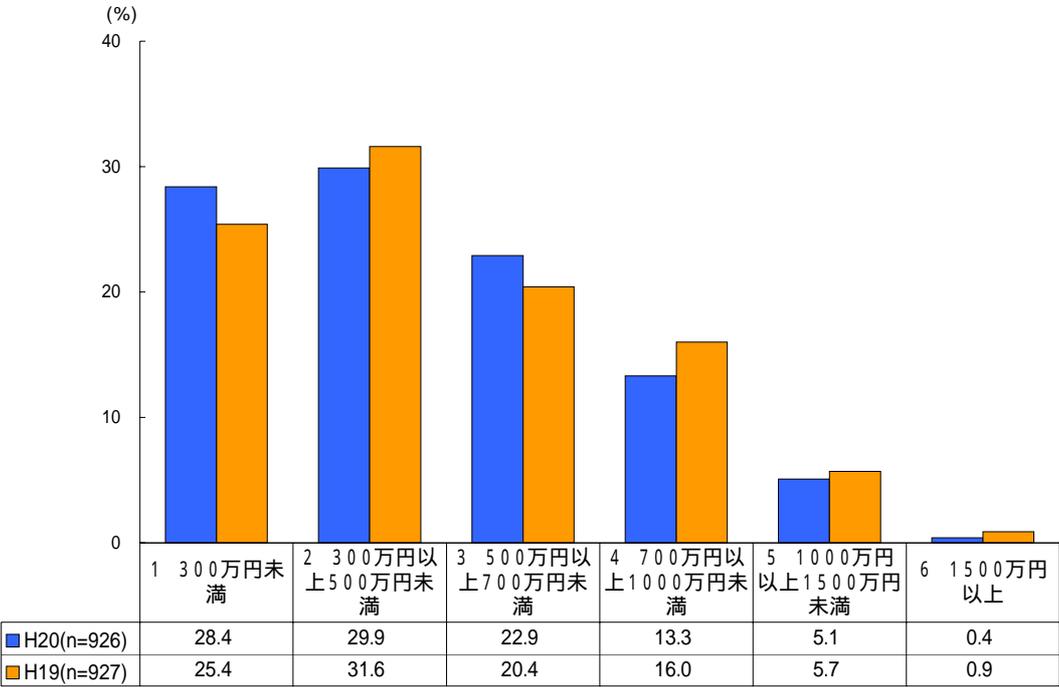


(5) 世帯年収

世帯年収は、「2 300万円以上500万円未満」が29.9%、次いで「1 300万円未満」が28.4%、「3 500万円以上700万円未満」が22.9%で続く。「700万円未満」で8割以上を占めている。

- F 5 あなたの世帯年収
- 1 300万円未満
 - 2 300万円以上500万円未満
 - 3 500万円以上700万円未満
 - 4 700万円以上1000万円未満
 - 5 1000万円以上1500万円未満
 - 6 1500万円以上

F 5 世帯年収

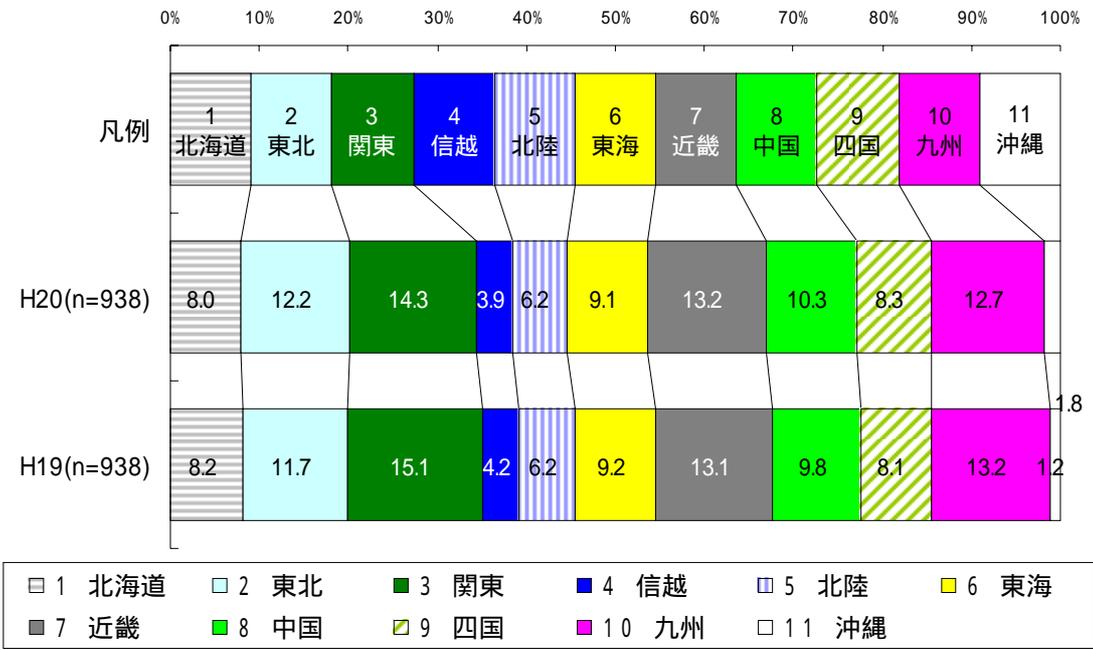


(6) 居住地域

居住地域の構成比は、多い順に「3 関東」14.3%、「7 近畿」13.2%、「10 九州」12.7%、「2 東北」12.2%、「8 中国」10.3%となっている。

- F 6 あなたの居住地域
- 1 北海道
 - 2 東北（青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島）
 - 3 関東（茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京、神奈川、山梨）
 - 4 信越（新潟、長野）
 - 5 北陸（富山、石川、福井）
 - 6 東海（岐阜、静岡、愛知、三重）
 - 7 近畿（滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山）
 - 8 中国（鳥取、島根、岡山、広島、山口）
 - 9 四国（徳島、香川、愛媛、高知）
 - 10 九州（福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島）
 - 11 沖縄

F6 居住地域



(7) 都市規模

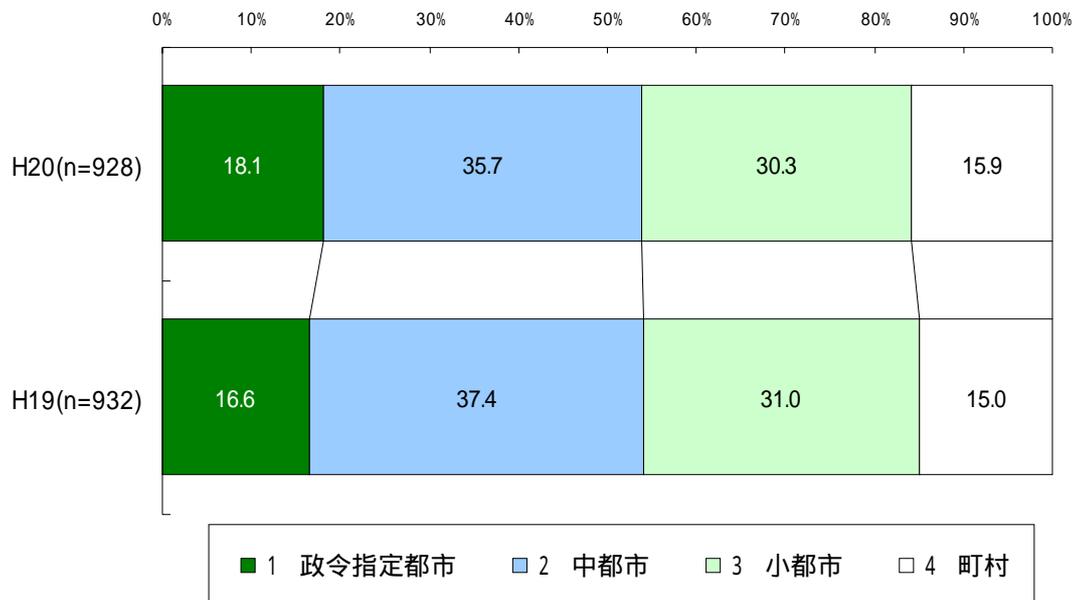
居住地の都市規模は、割合の高い順に、「2 中都市」35.7%、「3 小都市」30.3%、「1 政令指定都市」18.1%、「4 町村」15.9%となっている。

F 7 あなたの居住地の都市規模

- 1 政令指定都市
- 2 中都市
- 3 小都市
- 4 町村

政令指定都市には東京23区を含む、中都市は人口10万人以上、小都市は人口10万人未満、町村は市制施行地以外の行政地域とします。

F 7 居住地の都市規模



(8) インターネット接続回線

インターネットの接続回線は、「5 FTTH(光ファイバ)」が30.9%で、昨年最も多かった「4 ADSL」(H19:37.7% H20:30.5%)を逆転している。「6 CATV」が12.6%で続く。上位3項目で74.0%を占めている。

「7 携帯電話・PHSのデータ通信サービス」利用も増加しており、昨年度(H19)は4.2%だったが、H20では8.6%と倍増している。

逆に「11 インターネット接続回線を契約(に加入)していない」はH19では9.8%だったが、H20では4.8%と半減している。

F 8 現在主に契約(加入)し、利用しているインターネット接続回線は何ですか。あてはまる回線を1つ選択してください。

- 1 加入電話(アナログ回線)によるダイヤルアップ
- 2 従量制ISDNによるダイヤルアップ
- 3 常時接続・定額制ISDN
- 4 ADSL
- 5 FTTH(光ファイバ)
- 6 CATV
- 7 携帯電話・PHSのデータ通信サービス
- 8 自宅での無線アクセス(FWAを含む)
- 9 ホットスポットでの無線LAN
- 10 その他()
- 11 インターネット接続回線を契約(に加入)していない

F8 現在主に契約(加入)し、利用しているインターネット接続回線

