

平成20年度

電気通信サービスモニターに対する
第2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.....	5
1. インターネット接続について.....	7
(1) 現在、自宅で使用しているインターネットの接続回線と加入している事業者	7
(2) 現在加入しているインターネット接続回線を選択した理由.....	9
(3) 現在加入しているインターネット接続事業者を選択した理由.....	14
(4) インターネット接続について現在契約している I S P (プロバイダ)	17
(5) 現在契約している I S P (プロバイダ) を選択した理由.....	19
(6) インターネットを通じて現在利用しているサービス.....	22
(7) インターネットを通じて現在利用している映像配信サービス.....	25
(8) 1週間あたりのインターネットの利用時間.....	28
(9) 1ヶ月あたりのインターネットの利用料.....	29
(10) インターネットに係る料金についての考え.....	30
2. フィルタリングについて.....	31
(1) 自宅でのパソコンを使ったインターネットの利用状況.....	31
(2) フィルタリングソフトやフィルタリングサービスの利用状況.....	32
(3) フィルタリングソフトを利用していない理由.....	34
(4) フィルタリングを利用しなくなった理由.....	36
(5) 販売店の店員からのフィルタリングの説明の有無.....	37
(6) 子どもが使用する携帯電話で有害サイトアクセス制限サービスの利用状況.....	39
(7) 有害サイトアクセス制限サービスを利用していない理由.....	41
(8) 有害サイトアクセス制限サービスを解約した理由.....	43
(9) 「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」(平成21年4月1日施行) 認知状況.....	44
(10) 携帯電話の有害サイトアクセス制限サービス(フィルタリングサービス)について、今後改善してほしい点.....	45
3. 携帯電話の番号ポータビリティ(MNP)について.....	47
(1) 現在利用している携帯電話会社.....	47
(2) 現在利用している携帯電話会社のこの1年間の印象の変化.....	48
(3) 現在利用している携帯電話会社の満足度.....	50
(4) 現在利用している携帯電話会社の利用年数.....	51
(5) 携帯電話の番号ポータビリティ導入前に携帯電話会社を変更した経験の有無 ..	52

(6) 携帯電話の番号ポータビリティを利用して携帯電話会社を変更した経験の有無	53
(7) 携帯電話会社を変更した理由	54
(8) 変更前に利用していた携帯電話会社の利用年数	56
(9) 今後番号ポータビリティを利用して携帯電話会社の変更を考える場合の理由 ..	57
4. あなたご自身について	59
(1) 性別	59
(2) 年齢	60
(3) 世帯形態	61
(4) 住居形態	62
(5) 職業	64
(6) 世帯年収	65
(7) 居住地域	66
(8) 都市規模	67

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21年1月1日現在の状況

(3) 実施時期

平成21年1月20日（火）～平成21年2月5日（金）

(4) 調査項目

1. インターネット接続について

現在、自宅で使用しているインターネットの接続回線と加入している事業者、現在加入しているインターネット接続回線を選択した理由、現在加入しているインターネット接続事業者を選択した理由、インターネット接続について現在契約しているISP（プロバイダ）、現在契約しているISP（プロバイダ）を選択した理由、インターネットを通じて現在利用しているサービス、インターネットを通じて現在利用している映像配信サービス、1週間あたりのインターネットの利用時間、1ヶ月あたりのインターネットの利用料、など

2. フィルタリングについて

「フィルタリングソフト」の認知状況、子どもにインターネットを利用させる場合のフィルタリング設定の必要性についての考え、自宅でのパソコンを使ったインターネットの利用状況、フィルタリングソフトやフィルタリングサービスの利用状況、フィルタリングソフトを利用していない理由、携帯電話／PHS会社が提供している有害サイトアクセス制限サービスの認知状況、有害サイトアクセス制限サービスの認知媒体、販売店の店員からのフィルタリングの説明の有無、子供が使用する携帯電話で有害サイトアクセス制限サービスの利用状況、有害サイトアクセス制限サービスを利用していない理由、未成年が携帯電話を契約している場合、親権者からフィルタリングサービスを申し込めることの認知状況、携帯電話の有害サイトアクセス制限サービスについて、今後最も改善してほしい点、有害情報から子どもを守るための方向として、あなたが望ましいと考えるもの、など

3. 携帯電話の番号ポータビリティ（MNP）について

現在利用している携帯電話会社、現在利用している携帯電話会社のこの1年間の印象の変化、現在利用している携帯電話会社の満足度、現在利用している携帯電話会社の利用年数、携帯電話

の番号ポータビリティ導入前に携帯電話会社を変更した経験の有無、携帯電話の番号ポータビリティを利用して携帯電話会社を変更した経験の有無、携帯電話会社を変更した理由、変更前に利用していた携帯電話会社の利用年数、今後、携帯電話の番号ポータビリティを利用して携帯電話会社の変更を考えたい場合、など

4. あなたご自身について

モニター自身の属性（性別、年齢、世帯形態、住居形態、職業、世帯年収、居住地域、都市規模）

(5) 回収状況

発送数：1,000人 回収数：960人（回収率：96.0%）

[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	78	34	44	97.5
東北	120	116	38	78	96.7
関東	150	141	51	90	94.0
信越	40	39	24	15	97.5
北陸	60	60	17	43	100.0
東海	90	88	37	51	97.8
近畿	130	124	57	67	95.4
中国	100	96	41	55	96.0
四国	80	76	33	43	95.0
九州	130	126	46	80	96.9
沖縄	20	16	7	9	80.0
合計	1000	960	385	575	96.0

(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. インターネット接続について

(1) 現在、自宅で使用しているインターネットの接続回線と加入している事業者

- ◆現在加入しているインターネット接続事業者（サービス）は、「17 NTT東日本・西日本（Bフレッツ）」が22.5%、次いで「9 NTT東日本・西日本（フレッツADSL）」が11.7%、「10 ソフトバンクBB（Yahoo!BB）」が10.9%と続いている。接続回線では、「ADSL」が30.2%、「FTTH（光ファイバー）」が31.9%となっている。
- ◆昨年度（H19）と比較すると、「FTTH（光ファイバー）」の利用率が6ポイント増加（H19：25.7%→H20：31.9%）し、逆に「ADSL」の利用率が8ポイント減少（H19：38.5%→H20：30.2%）している。

（全員の方にお聞きします）

問1 現在、自宅でお使いのインターネットの接続回線と加入している事業者を1つ選択してください。

（複数の事業者に接続・加入している場合は、主に利用しているものを選択してください）

インターネット接続回線	インターネット接続事業者
アナログ回線による ダイヤルアップ	1 NTT東日本、NTT西日本 2 KDDI（メタルプラス） 3 ソフトバンクテレコム（おとくライン） 4 その他（ ）
従量制ISDNによる ダイヤルアップ	5 NTT東日本・西日本（INSネット） 6 その他（ ）
常時接続・定額制ISDN	7 NTT東日本・西日本（フレッツISDN） 8 その他（ ）
ADSL	9 NTT東日本・西日本（フレッツADSL） 10 ソフトバンクBB（Yahoo!BB） 11 イー・アクセス 12 アッカ・ネットワークス 13 ザ・トーカイ（TNC） 14 ビック東海（@TCOM） 15 CATV会社（ ） 16 その他（ ）
FTTH（光ファイバー）	17 NTT東日本・西日本（Bフレッツ） 18 東京電力（TEPCOひかり） 19 中部電力（アクセスコミュファ） 20 ケイ・オプティコム（eo光ネット） 21 ソフトバンクBB（Yahoo!BB光） 22 KDDI（ひかりONE） 23 USEN（GyaO光） 24 ファミリーネットジャパン（CYBERHOME） 25 QTNet（BBIQ） 26 STNet（ピカラ光） 27 CATV会社（ ） 28 その他（ ）
CATV	29 ジュピターテレコム（J:COM、@NetHome） 30 イッツ・コミュニケーションズ（iTSCOM） 31 ひまわりネットワーク（アイタイネット） 32 シー・ティー・ワイ（CTY-Net） 33 キャッチネットワーク（KATCH） 34 その他（ ）
	34 パソコンも携帯電話も使ったインターネット接続サービスには加入していない → P.6 「2. フィルタリングについて」へお進みください 35 携帯電話だけでインターネット接続（メール、web等）している → P.6 「2. フィルタリングについて」へお進みください

問1 現在、自宅で使用しているインターネットの接続回線と加入している事業者



注：H19では、インターネット接続サービスには加入していない13.9%

(2) 現在加入しているインターネット接続回線を選択した理由

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

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

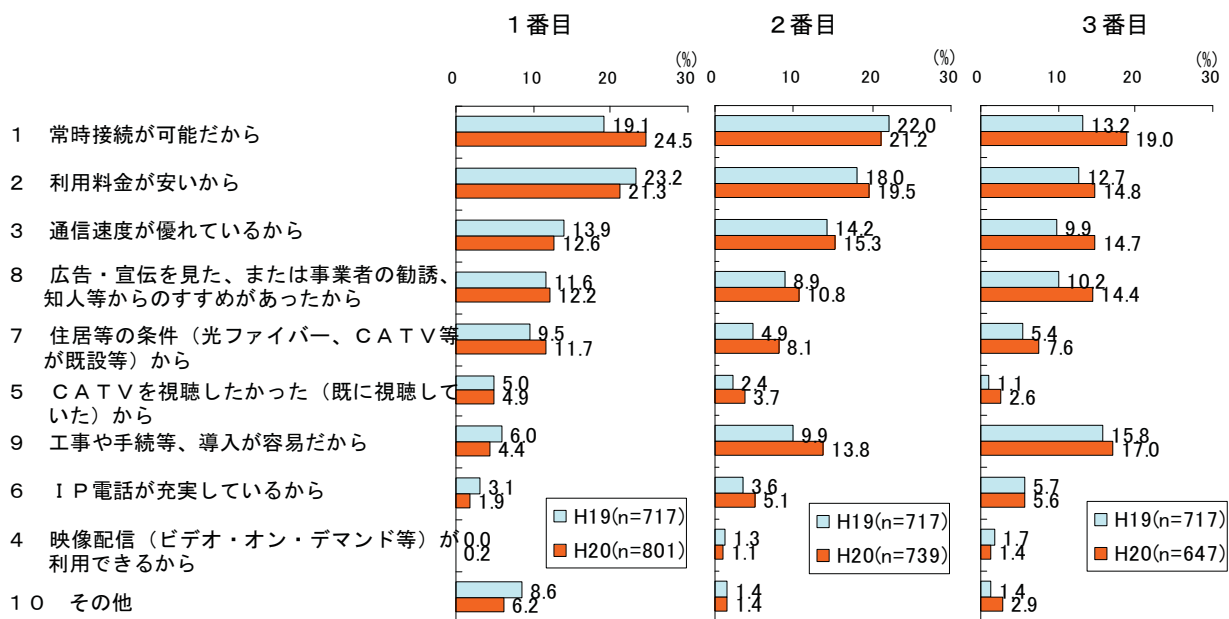
（問1で選択肢「1」～「33」を選択した方にお聞きします）

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

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

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

問2 現在加入しているインターネット接続回線を選択した理由



【その他】の主な内容

- ✓ 他の選択肢が無かったから（18件）
- ✓ 家族・親族の勧め・選択（10件）
- ✓ パソコン購入時の特典・割引オプション（8件）
- ✓ 友人・知人の勧め（3件）
- ✓ 移動体サービスと一体でサービスが利用可能（3件）

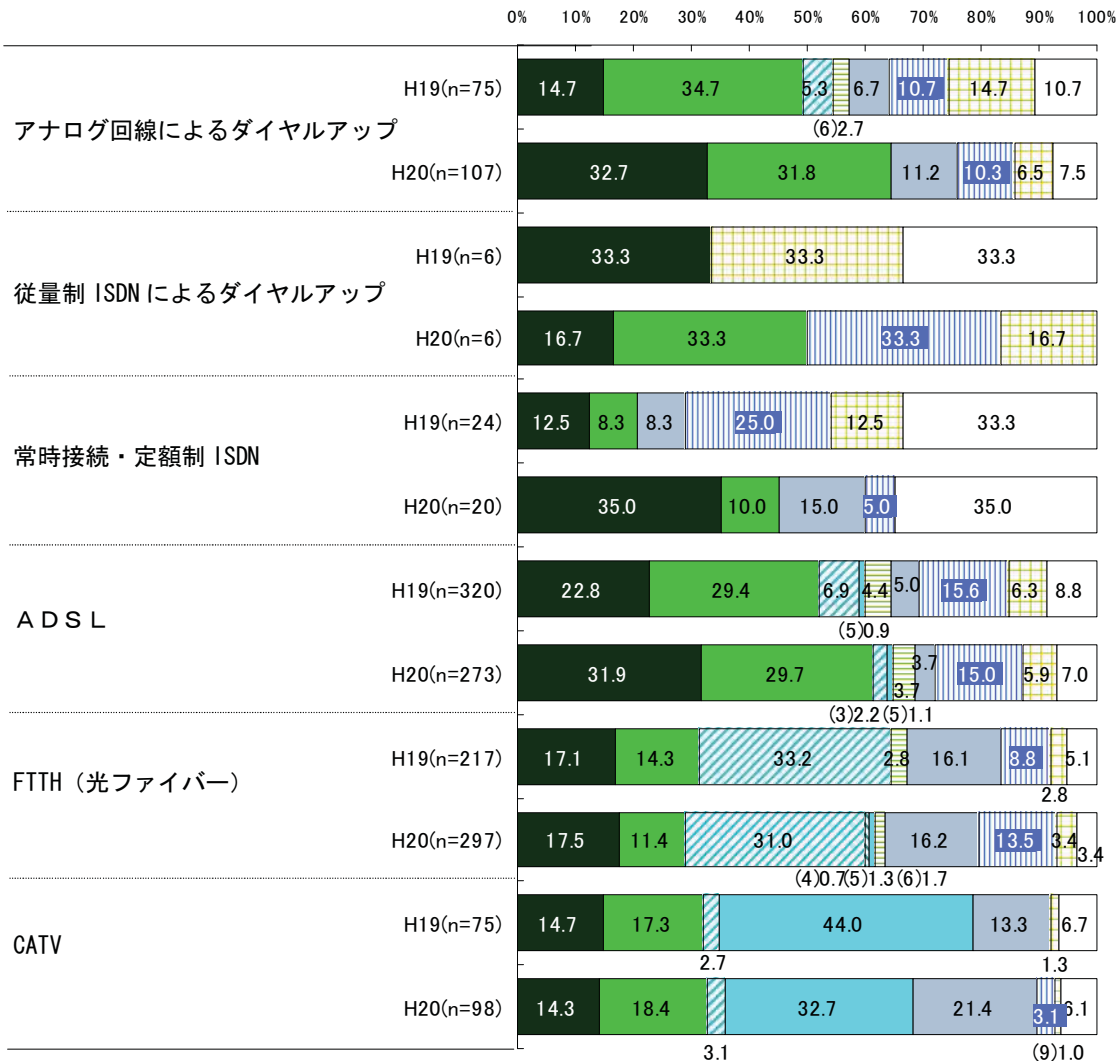
○現在加入している接続回線（問1）×選択した理由（問2）

◆接続回線別に見ると、全体トップの「1 常時接続が可能だから」との理由は、NTT東西やKDDI（メタルプラス）、ソフトバンクテレコム（おとくライン）などのドライカップ電話の「アナログ回線によるダイヤルアップ」や「常時接続・定額制ISDN」の利用者に多く見られる。同じく、「2 利用料金が安いから」との理由も上記事業者の「アナログ回線によるダイヤルアップ」や「ADSL」で多く見られる。

◆また、「FTTH（光ファイバー）」の利用者では「3 通信速度」を最多に「1 常時接続」「2 住居等の条件」などの理由が多くなっている。

1 番目の理由

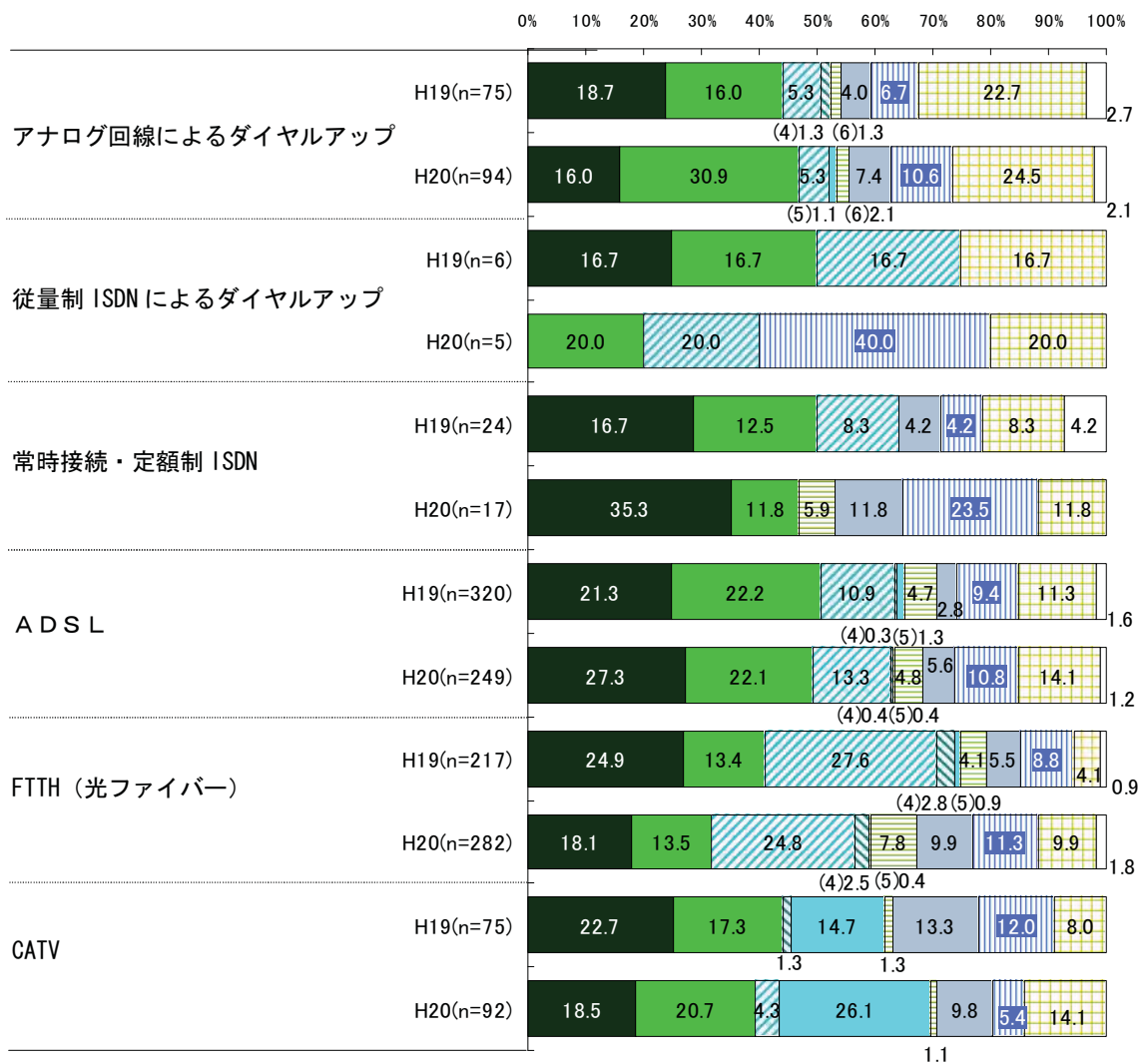
- 1 常時接続が可能だから
- 2 利用料金が安いから
- 3 通信速度が優れているから
- 4 映像配信（ビデオ・オン・デマンド等）が利用できるから
- 5 CATVを視聴したかった（既に視聴していた）から
- 6 IP電話が充実しているから
- 7 住居等の条件（光ファイバー、CATV等が既設等）から
- 8 広告・宣伝を見た、または事業者の勧誘、知人等からのすすめがあったから
- 9 工事や手続等、導入が容易だから
- 10 その他



注：（ ）内数値は上記選択肢番号

2 番目の理由

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



注：() 内数値は上記選択肢番号

3 番目の理由

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



注：() 内数値は上記選択肢番号

(3) 現在加入しているインターネット接続事業者を選択した理由

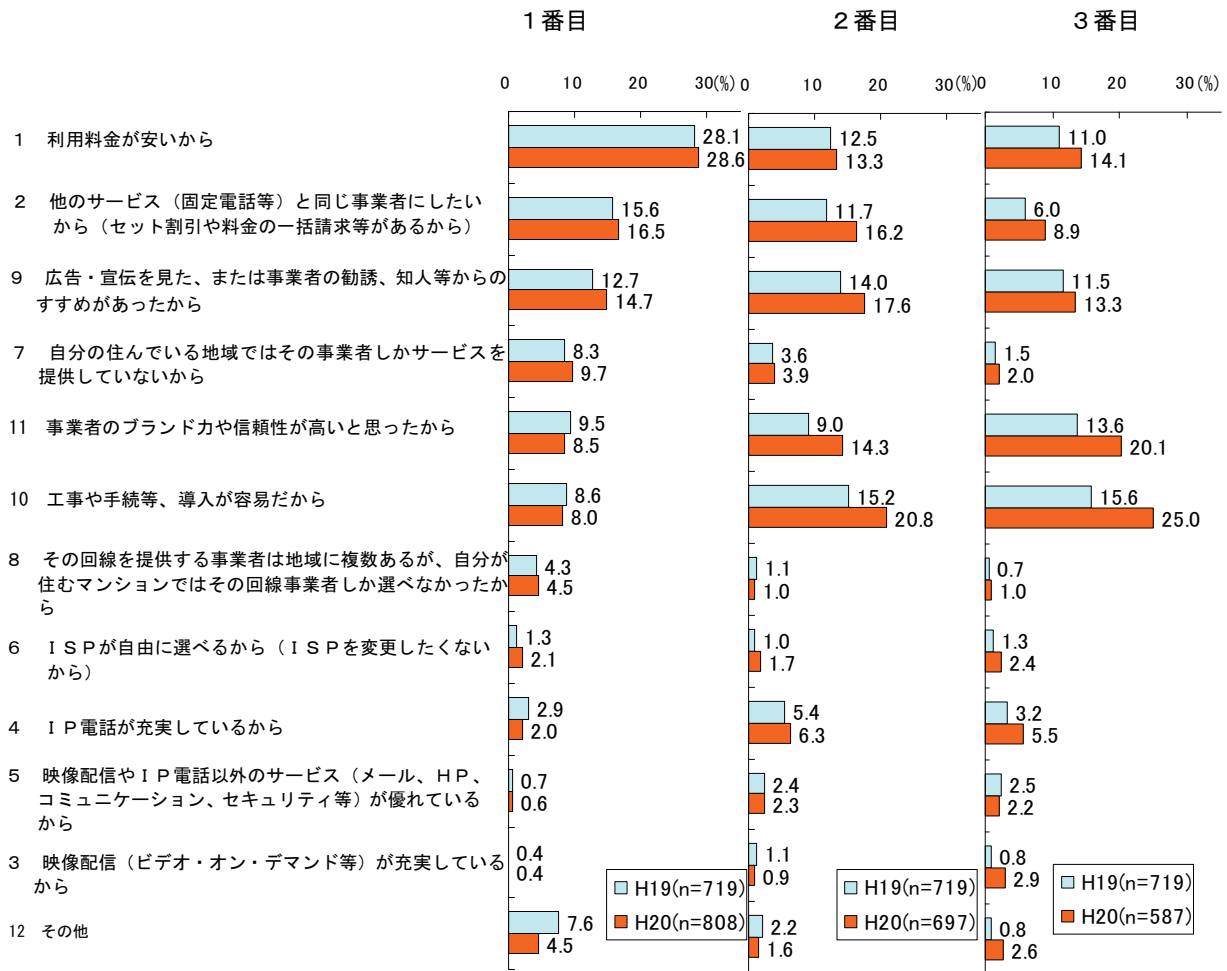
- ◆接続事業者を選択した1番目の理由は、「1 利用料金の安さ」で28.6%と昨年度（H19：28.1%）と同様に最も多くなっている。
- ◆2番目・3番目には「9 広告・宣伝を見た、または事業者の勧誘、知人等からのすすめがあったから」、「10 工事や手続等、導入が容易だから」、「11 事業者のブランド力や信頼性が高いと思ったから」等の割合が高くなっている。それらはいずれも昨年度（H19）よりも2番目・3番目に選択されている割合が高くなっている。

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

- 1 利用料金が安いから
- 2 他のサービス（固定電話等）と同じ事業者にしたいから（セット割引や料金の一括請求等があるから）
- 3 映像配信（ビデオ・オン・デマンド等）が充実しているから
- 4 IP電話が充実しているから
- 5 映像配信やIP電話以外のサービス（メール、HP、コミュニケーション、セキュリティ等）が優れているから
- 6 ISPが自由に選べるから（ISPを変更したくないから）
- 7 自分の住んでいる地域ではその事業者しかサービスを提供していないから
- 8 その回線を提供する事業者は地域に複数あるが、自分が住むマンションではその回線事業者しか選べなかったから
- 9 広告・宣伝を見た、または事業者の勧誘、知人等からのすすめがあったから
- 10 工事や手続等、導入が容易だから
- 11 事業者のブランド力や信頼性が高いと思ったから
- 12 その他（ ）

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

問3 現在加入しているインターネット接続事業者を選択した理由



【その他】の主な内容

- ✓ パソコンを買うとき割引・キャンペーンがあった（9件）
- ✓ 家族・親族の勧め（9件）
- ✓ 選択肢がなかった（4件）
- ✓ CATVに加入していたから（3件）

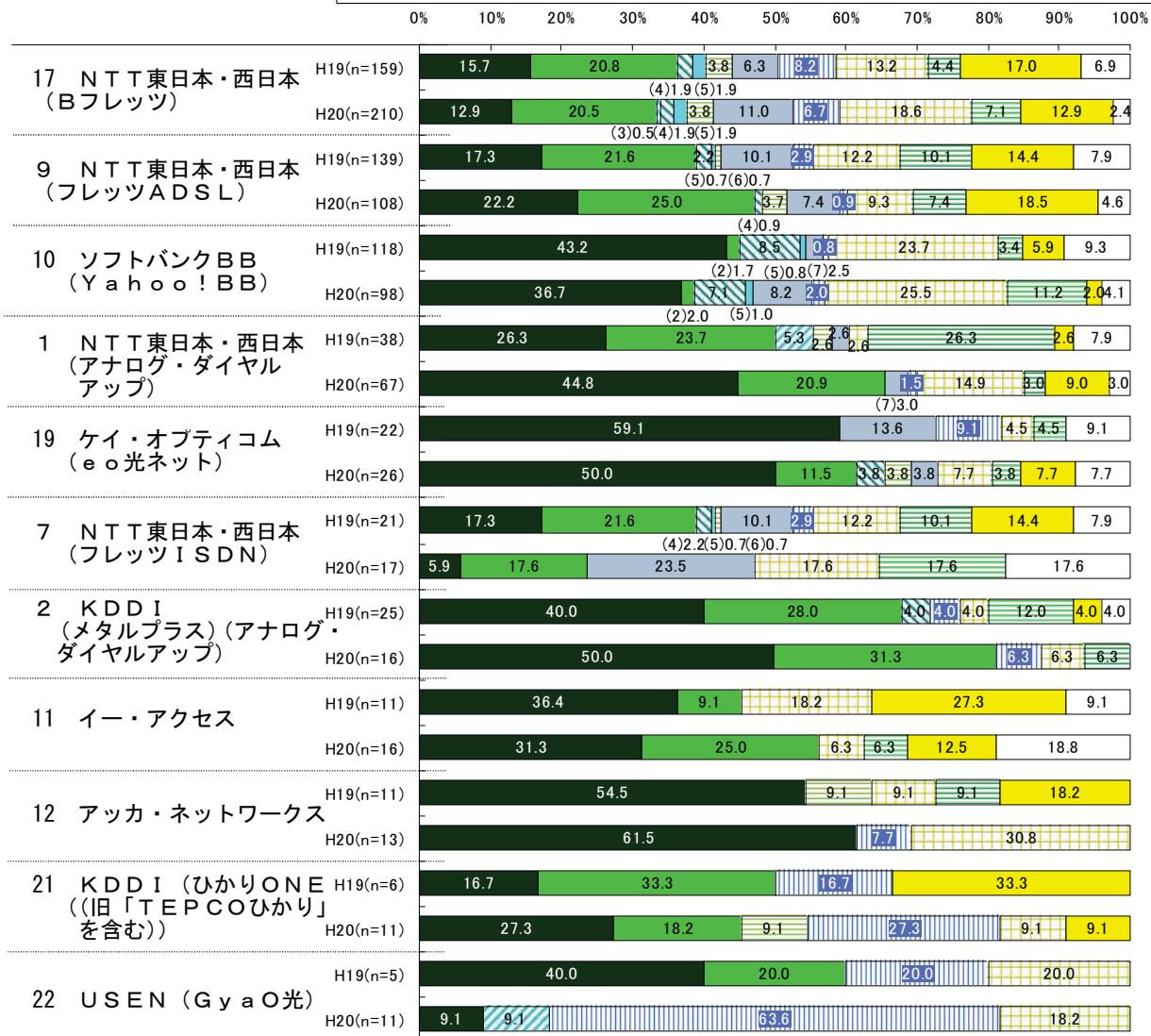
○インターネット接続事業者(問1)×接続事業者を選択した理由(問3)

◆「アッカ・ネットワークス」、「ケイ・オプティコム」、「KDDI(メタルプラス)(アナログダイヤルアップ)」等では、「1 利用料金が安いから」が50%以上と他事業者に比べ割合が高い。昨年度(H19)と比較すると、「アッカ・ネットワークス」、「KDDI(メタルプラス)(アナログダイヤルアップ)」においては「1」を選んだ割合が高くなっている。

◆また、「ソフトバンクBB」では「9 広告・宣伝、知人のすすめ」の割合が他事業者に比べ割合が高く、また昨年度(H19:23.7%)よりも高く25.5%となっている。

1番目の理由

- 1 利用料金が安いから
- 2 他のサービス(固定電話等)と同じ事業者にしたいから(セット割引や料金の一括請求等があるから)
- 3 映像配信(ビデオ・オン・デマンド等)が充実しているから
- 4 IP電話が充実しているから
- 5 映像配信やIP電話以外のサービス(メール、HP、コミュニケーション、セキュリティ等)が優れているから
- 6 ISPが自由に選べるから(ISPを変更したくないから)
- 7 自分の住んでいる地域ではその事業者しかサービスを提供していないから
- 8 その回線を提供する事業者は地域に複数あるが、自分が住むマンションではその回線事業者しか選べなかったから
- 9 広告・宣伝を見た、または事業者の勧誘、知人等からのすすめがあったから
- 10 工事や手続等、導入が容易だから
- 11 事業者のブランド力や信頼性が高いと思ったから
- 12 その他



注：()内数値は上記選択肢番号

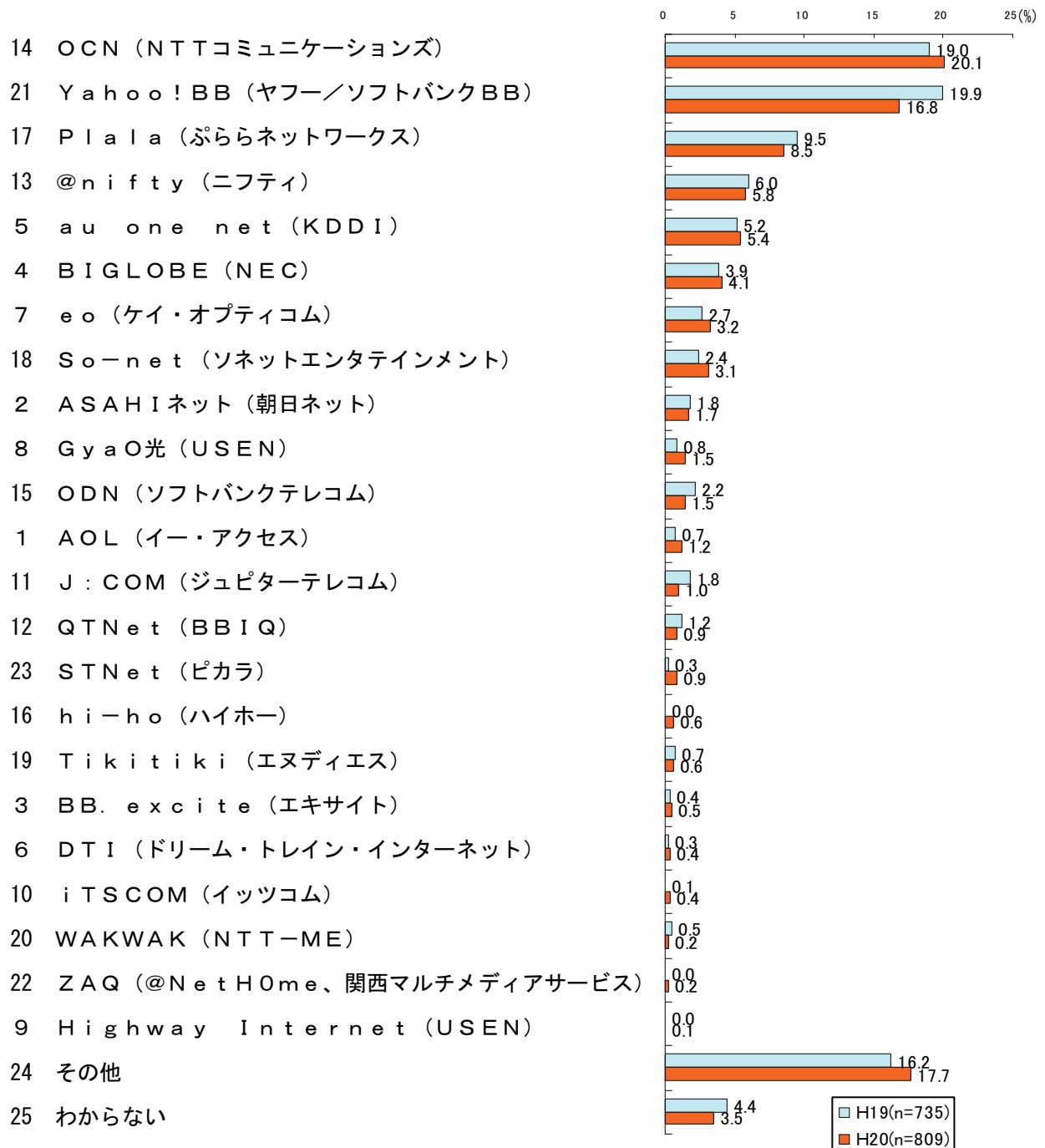
(4) インターネット接続について現在契約しているISP（プロバイダ）

- ◆現在契約しているISPは、「14 OCN」が最も多く20.1%。次いで、「21 Yahoo! BB」(16.8%)、「17 Plala」(8.5%)、「13 @nifty」(5.8%)、「5 au one net」(5.4%)と続いている。
- ◆昨年度(H19)と比較すると、「14 OCN」が微増(H19:19.0%→H20:20.1%)し、「21 Yahoo! BB」が減少(H19:19.9%→H20:16.8%)している。また「17 Plala」も微減(H19:9.5%→H20:8.5%)している。

問4 インターネット接続について、現在どのISP（プロバイダ）と契約していますか。あてはまるものを1つ選択してください。（複数契約している場合は、主に利用しているものを選択してください）

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| 1 AOL（イー・アクセス） | 14 OCN（NTTコミュニケーションズ） |
| 2 ASAHIネット（朝日ネット） | 15 ODN（ソフトバンクテレコム） |
| 3 BB. excite（エキサイト） | 16 hi-ho（ハイホー） |
| 4 BIGLOBE（NEC） | 17 Plala（ぷららネットワークス） |
| 5 au one net（KDDI） | 18 So-net |
| 6 DTI（ドリーム・トレイン・インターネット） | （ソネットエンタテインメント） |
| 7 eo（ケイ・オブティコム） | 19 Tikitiki（エヌディエス） |
| 8 GyaO光（USEN） | 20 WAKWAK（NTT-ME） |
| 9 Highway Internet | 21 Yahoo! BB |
| （USEN） | （ヤフー／ソフトバンクBB） |
| 10 iTSCOM（イツコム） | 22 ZAQ（関西マルチメディアサービス） |
| 11 J:COM（ジュピターテレコム） | 23 STNet（ピカラ） |
| 12 QNet（BBIQ） | 24 その他（ ） |
| 13 @nifty（ニフティ） | 25 わからない |

問4 インターネット接続について現在契約しているISP（プロバイダ）



(5) 現在契約しているISP（プロバイダ）を選択した理由

◆ISPを選択した1番目の理由は、接続事業者の設問と同様、「1 利用料金が安いから」が32.0%と最も多くなっている。

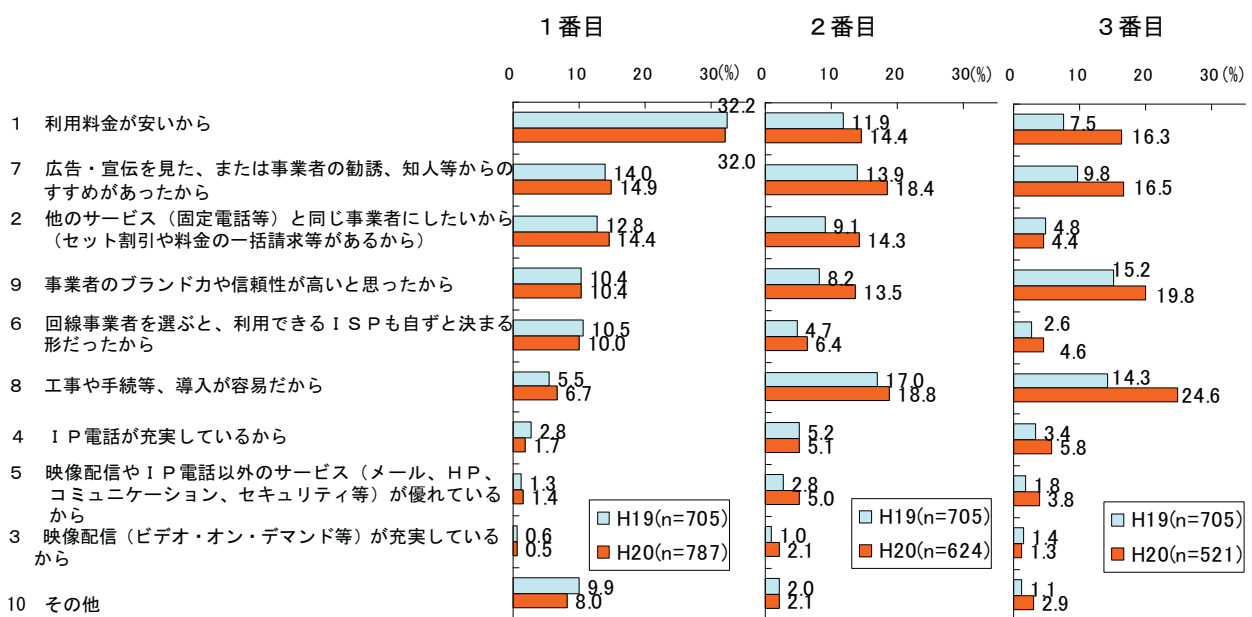
◆「8 工事や手続等、導入が容易だから」は1番目の理由としては高くないが、2番目と3番目の理由としては高くなっている。また、同項目は昨年度（H19）よりも、2番目と3番目の理由の割合として高くなっている。

問5 なぜ現在契約しているISP（プロバイダ）を選択したのですか。特にあてはまるものを上位3つまで選択してください。

- 1 利用料金が安いから
- 2 他のサービス（固定電話等）と同じ事業者にしたいから（セット割引や料金の一括請求等があるから）
- 3 映像配信（ビデオ・オン・デマンド等）が充実しているから
- 4 IP電話が充実しているから
- 5 映像配信やIP電話以外のサービス（メール、HP、コミュニケーション、セキュリティ等）が優れているから
- 6 回線事業者を選ぶと、利用できるISPも自ずと決まる形だったから
- 7 広告・宣伝を見た、または事業者の勧誘、知人等からのすすめがあったから
- 8 工事や手続等、導入が容易だから
- 9 事業者のブランド力や信頼性が高いと思ったから
- 10 その他（ ）

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

問5 現在契約しているISP（プロバイダ）を選択した理由



【その他】の主な内容

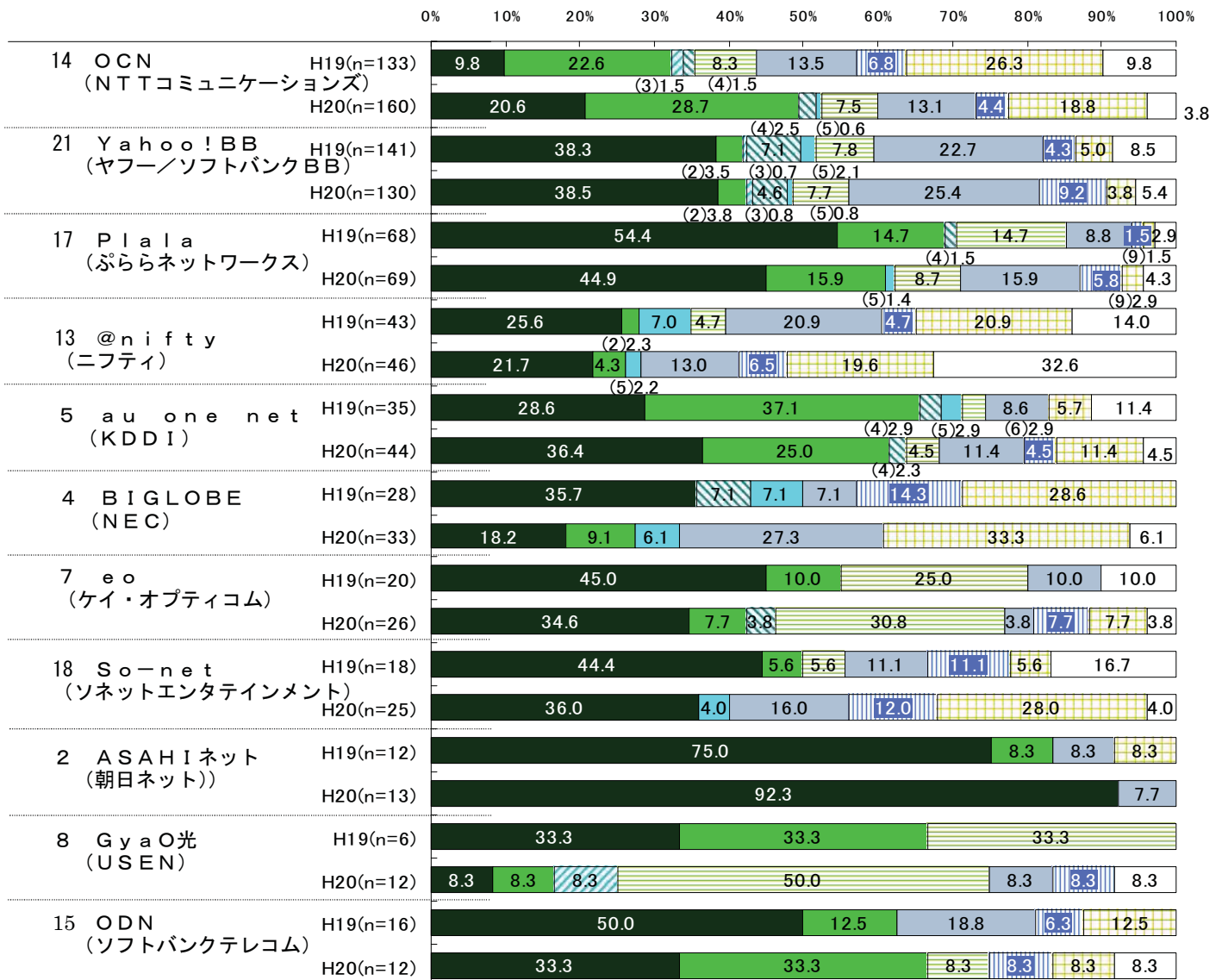
- ✓ ダイヤルアップ時・パソコン通信時代から契約していたので（22件）
- ✓ キャンペーンをしていた・割引サービスがあったから（14件）
- ✓ 地元業者だった（5件）
- ✓ 家族・親族の選択（5件）
- ✓ 他に選択肢がなかった（4件）
- ✓ 仕事上の関係があった（4件）

○現在契約しているISP（問4）×選択した理由（問5）

◆現在契約しているISP別に見ると、「1 利用料金が安いから」が1番目の理由として最も高いのは「ASAHI ネット」で92.3%と利用者のほとんどがそのように思っている。
 ◆また、「2 他のサービスと同じ事業者にしたいから」という理由では、「OCN」(28.7%)、「ODN（ソフトバンクテレコム）」(33.3%)、「P l a l a（ぷららネットワークス）」(15.9%)等で昨年度（H19）よりも高くなっている。

1番目の理由

- 1 利用料金が安いから
- 2 他のサービス(固定電話等)と同じ事業者にしたいから(セット割引や料金の一括請求等があるから)
- 3 映像配信(ビデオ・オン・デマンド等)が充実しているから
- 4 IP電話が充実しているから
- 5 映像配信やIP電話以外のサービス(メール、HP、コミュニケーション、セキュリティ等)が優れているから
- 6 回線事業者を選ぶと、利用できるISPも自ずと決まる形だったから
- 7 広告・宣伝を見た、または事業者の勧誘、知人等からのすすめがあったから
- 8 工事や手続等、導入が容易だから
- 9 事業者のブランド力や信頼性が高いと思ったから
- 10 その他



注：() 内数値は上記選択肢番号

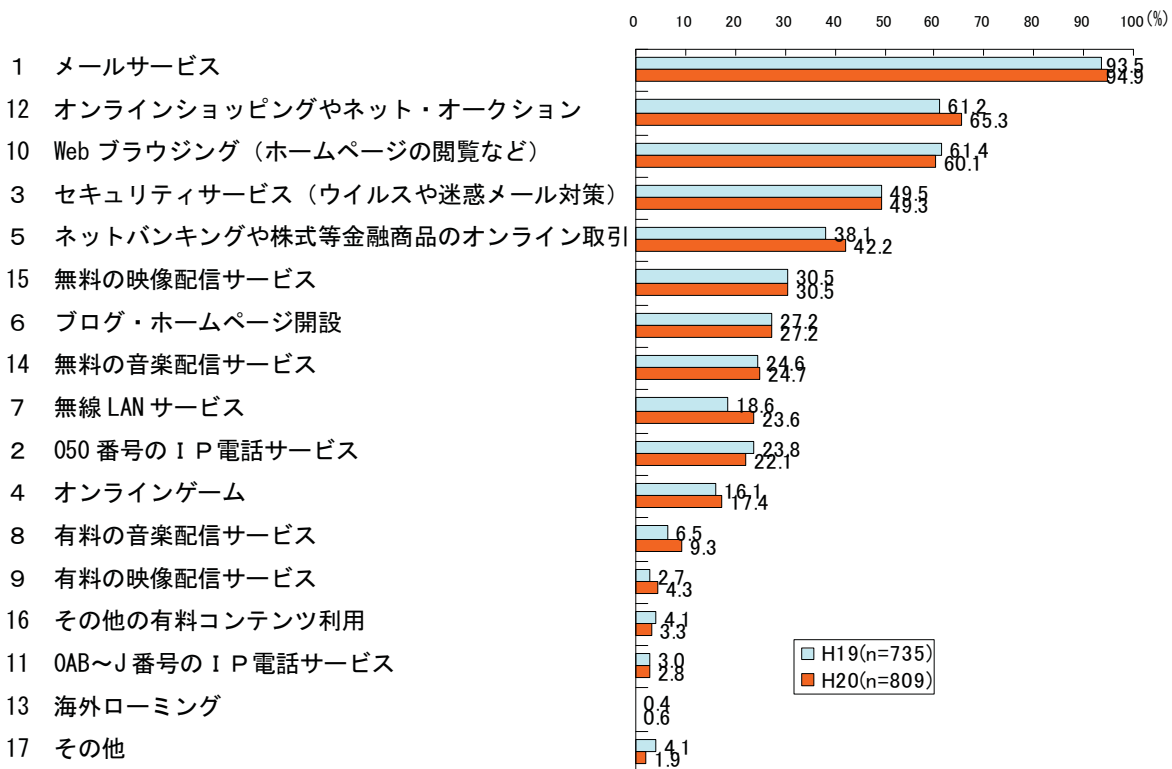
(6) インターネットを通じて現在利用しているサービス

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

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

- 問6 インターネットを通じて現在利用しているサービスをすべて選択してください。
- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| 1 メールサービス | 11 0AB～J番号のIP電話サービス |
| 2 050番号のIP電話サービス | 12 オンラインショッピングやネット・オークション |
| 3 セキュリティサービス(ウイルスや迷惑メール対策) | |
| 4 オンラインゲーム | 13 海外ローミング |
| 5 ネットバンキングや株式等金融商品のオンライン取引 | |
| 6 ブログ・ホームページ開設 | 14 無料の音楽配信サービス |
| 7 無線LANサービス | 15 無料の映像配信サービス |
| 8 有料の音楽配信サービス | 16 その他の有料コンテンツ利用 |
| 9 有料の映像配信サービス | 17 その他() |
| 10 Web ブラウジング(ホームページの閲覧など) | |

問6 インターネットを通じて現在利用しているサービス



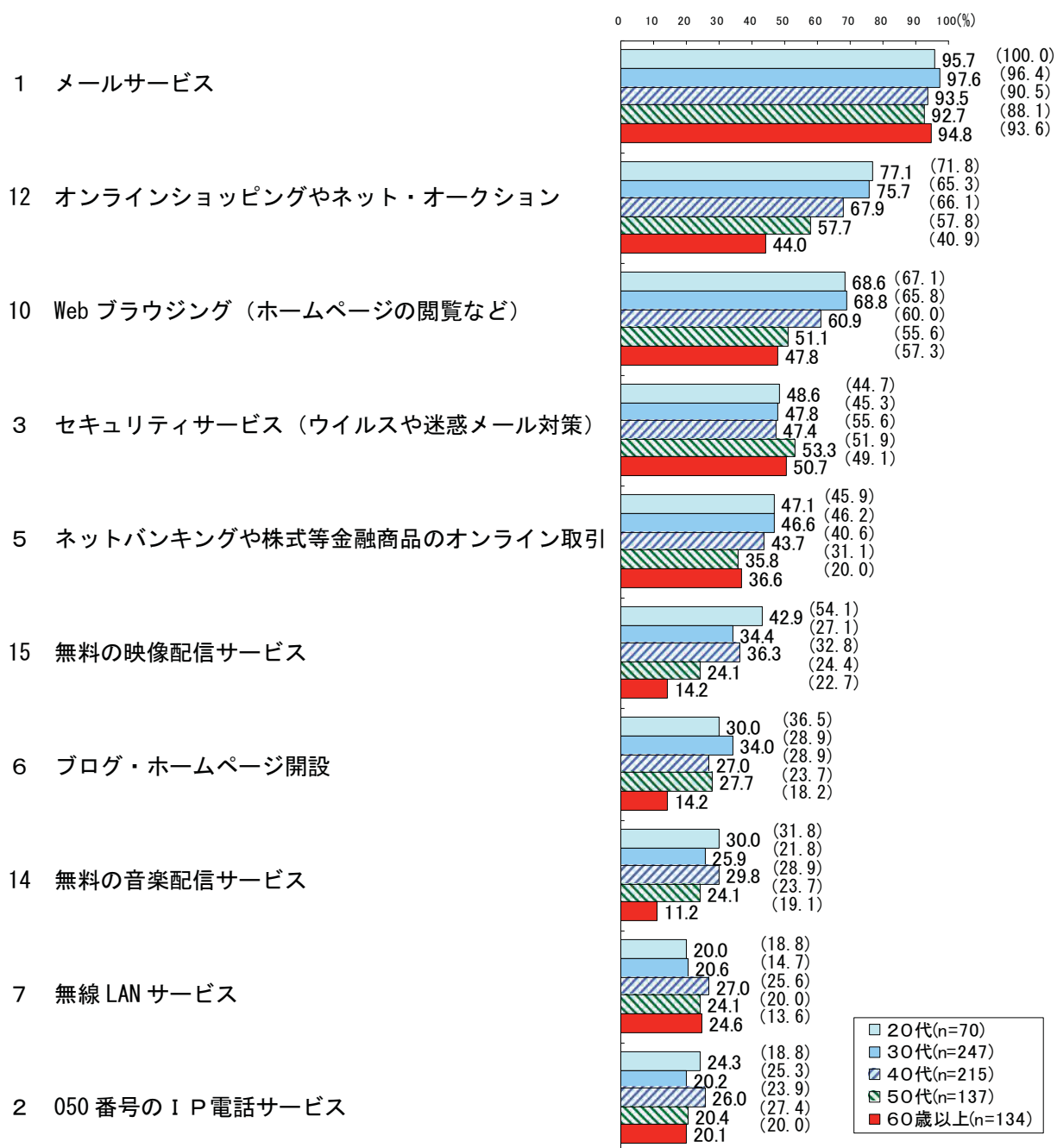
【その他】の主な内容

- ✓ スカイプ (2件)
- ✓ eラーニング (2件)

○【年代別】インターネットを通じて利用しているサービス

- ◆年代別で見ると、「12 オンラインショッピングやネット・オークション」、「10 Web ブラウジング（ホームページの閲覧など）」では年代が高くなるにつれ回答の割合が徐々に低くなる。
- ◆「5 ネットバンキングや株式等金融商品のオンライン取引」は60歳以上の利用率が昨年度（H19）と比較して約2倍になっている（H19：20.0%→H20：36.6%）。

【年代別】インターネットを通じて利用しているサービス（上位10位）



注：（ ）内%数値は、H19の%数値

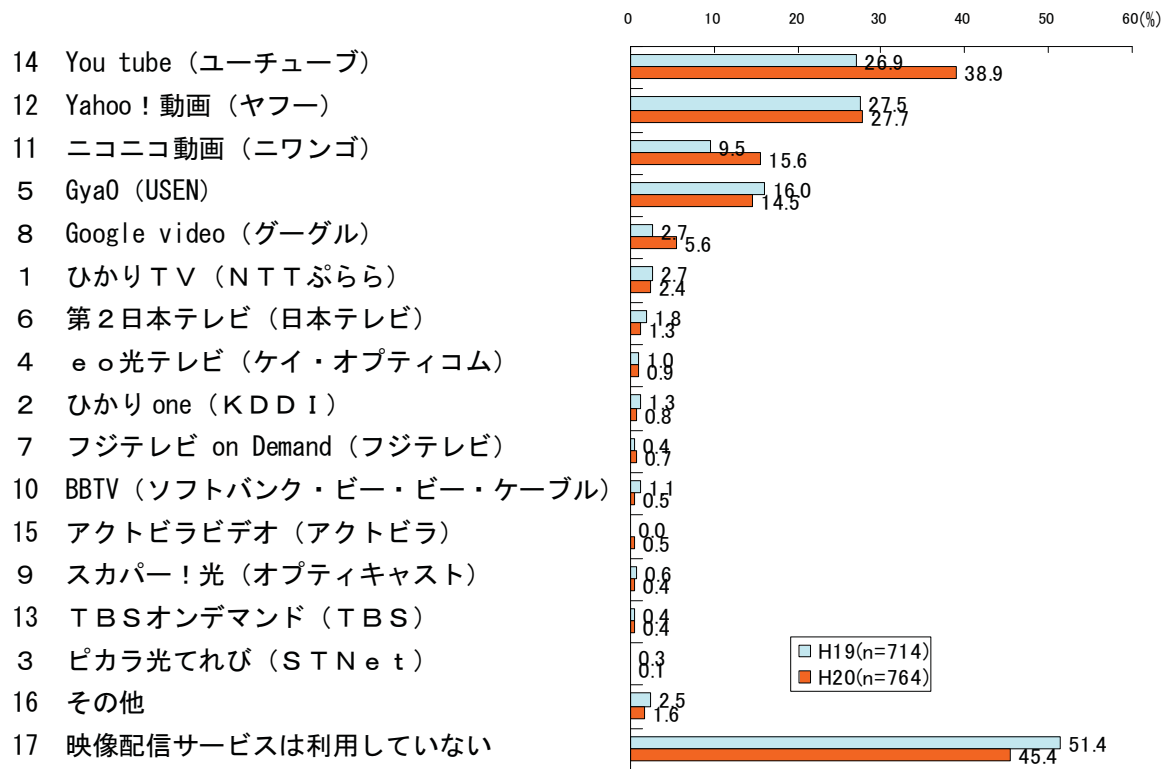
(7) インターネットを通じて現在利用している映像配信サービス

◆映像配信サービスは「17 映像配信サービスは利用していない」の割合が45.4%と最も多くなっているが、昨年度（H19）よりは減少（H19：51.4%）している。
 ◆利用している映像配信サービスでは、「14 You tube」が、昨年度（H19）から大きく利用を伸ばしており（H19：26.9%→H20：38.9%）、「12 Yahoo! 動画」（27.7%）、「11 ニコニコ動画」（15.6%）、「5 GyaO」（14.5%）が続いている。

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

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

問7 インターネットを通じて現在利用している映像配信サービス



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

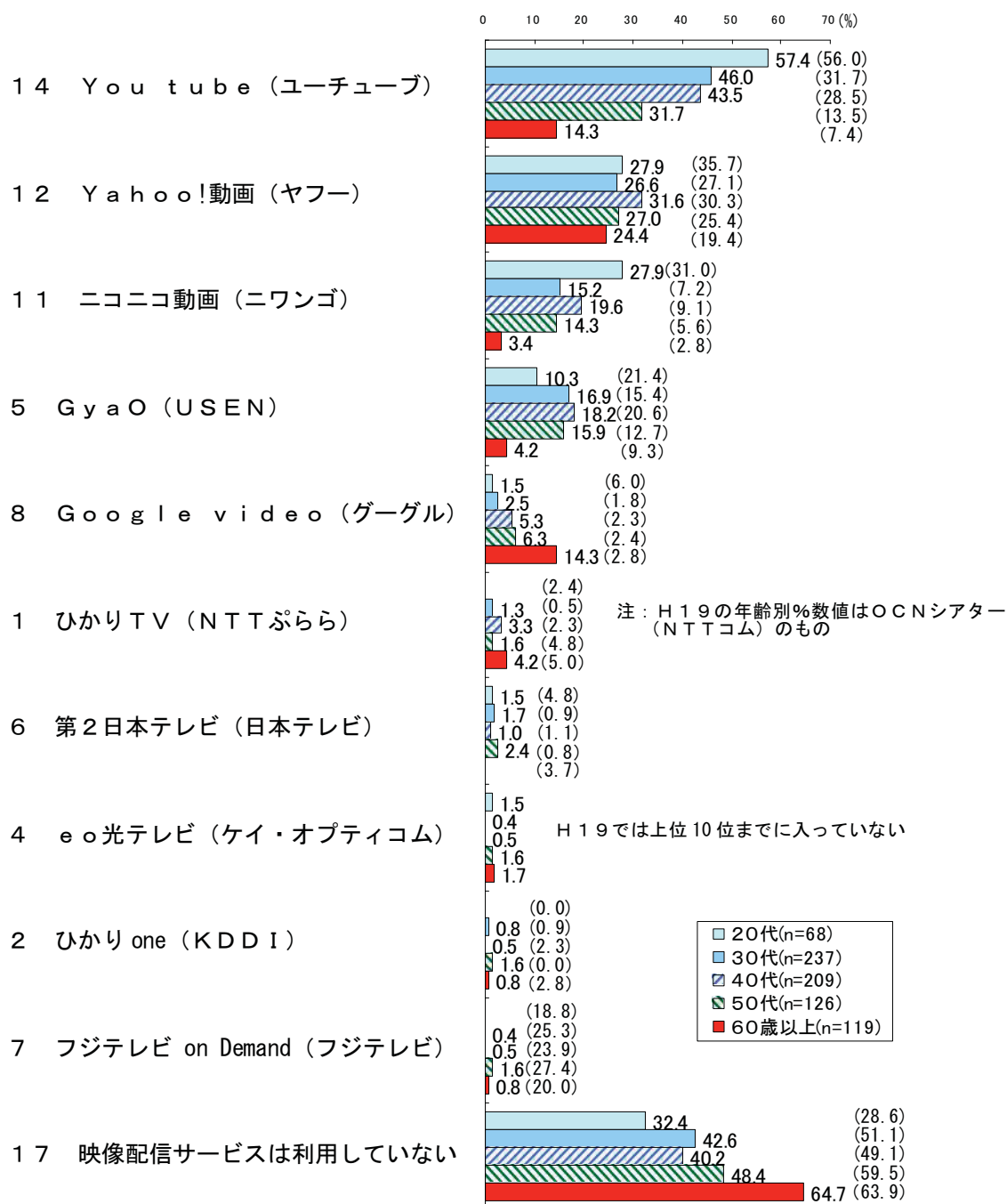
【その他】の主な内容

- ✓ Vech (2件)
- ✓ Dailymotion (2件)

○【年代別】インターネットを通じて利用している映像配信サービス

- ◆年代別に見ると、最も回答の多かった「19 映像配信サービスは利用していない」との回答は、20代の20%台に対し、60代以上では60%台まで増える。
- ◆全体2位の「17 You tube」に関しては、20代において利用度が高く、50%を超えている。

【年齢別】 インターネットを通じて現在利用している映像配信サービス（上位10位）



(8) 1週間あたりのインターネットの利用時間

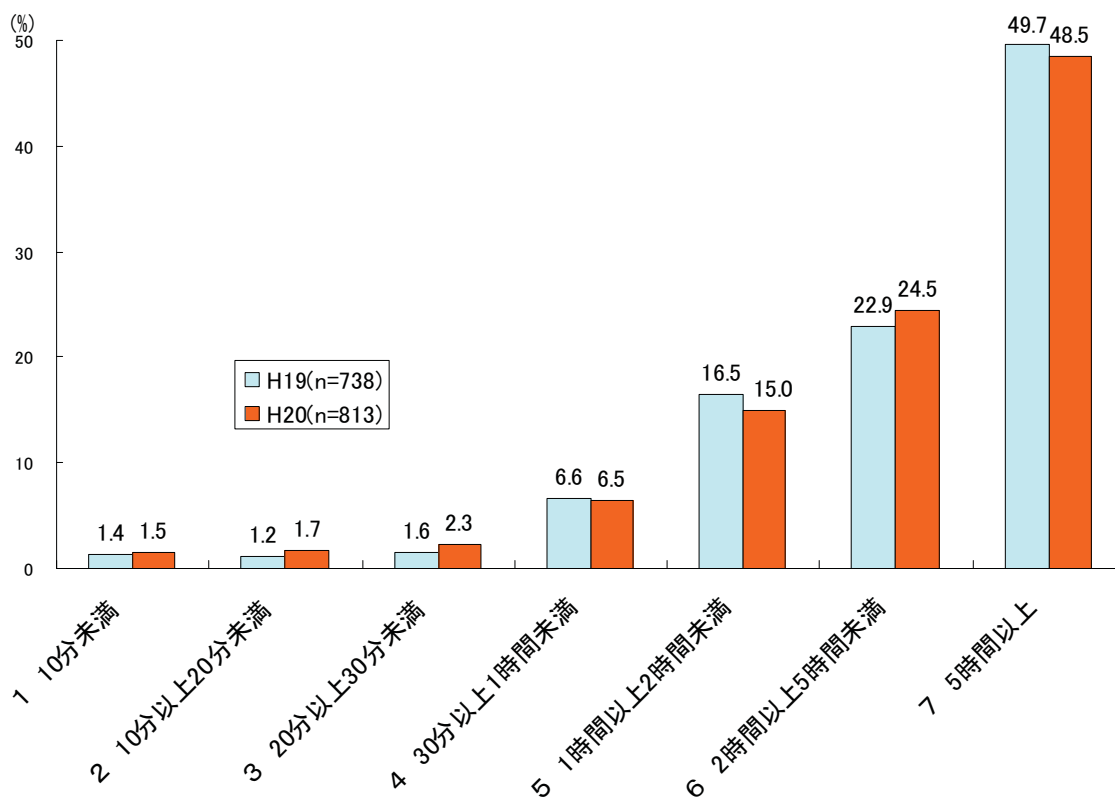
◆1週間あたりの利用時間は、ほぼ半数（48.5%）が「7 5時間以上」と回答している。次いで、「6 2時間以上5時間未満」が24.5%、「5 1時間以上2時間未満」が15.0%と続いている。

◆1週間あたりの利用時間には、昨年度（H19）とほとんど差異がない。

問8 1週間あたりのインターネットの利用時間を1つ選択してください。

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

問8 1週間あたりのインターネットの利用時間



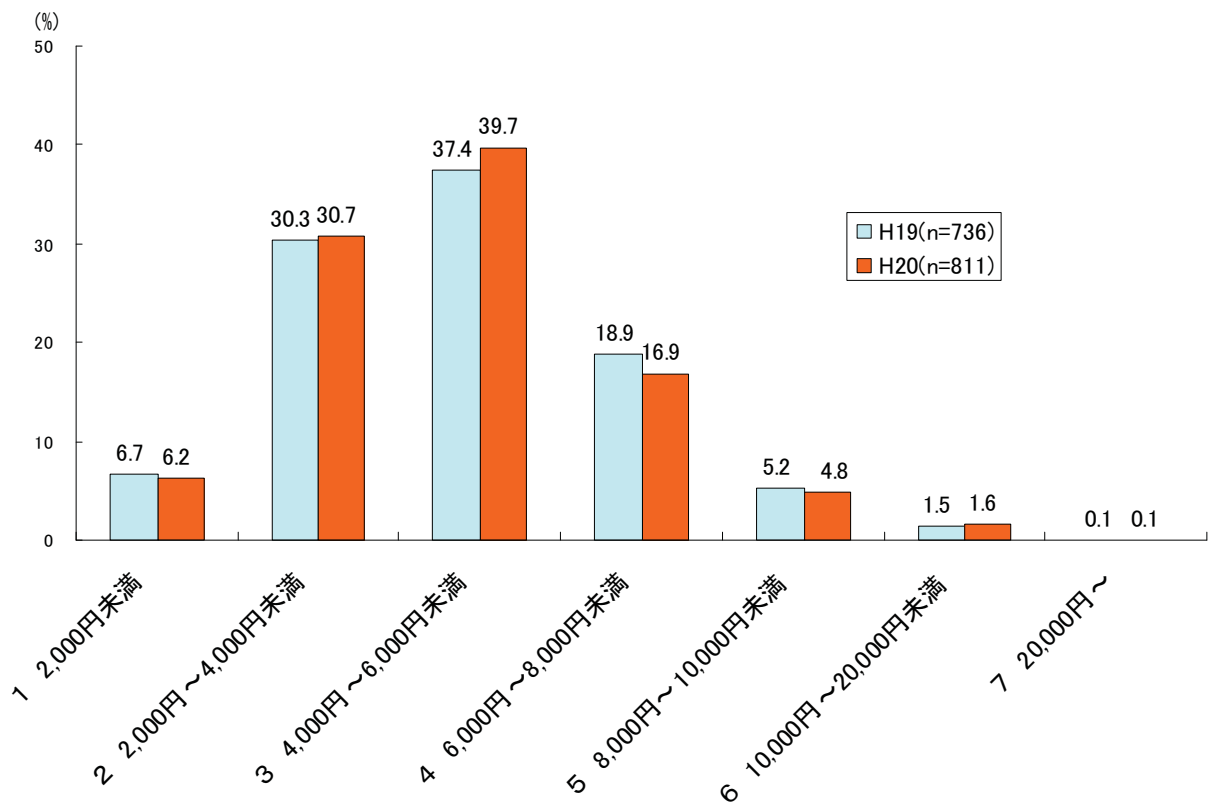
(9) 1ヶ月あたりのインターネットの利用料

◆1ヶ月あたりの利用料金は、「3 4,000円～6,000円未満」(39.7%)と「2 2,000円～4,000円未満」(30.7%)が主な利用料金帯となっている。昨年度(H19)とほとんど差異がない。

問9 1ヶ月あたりのインターネットの利用料(基本料金を含む総払額)を1つ選択してください。

1 2,000円未満	5 8,000円～10,000円未満
2 2,000円～4,000円未満	6 10,000円～20,000円未満
3 4,000円～6,000円未満	7 20,000円～
4 6,000円～8,000円未満	

問9 1ヶ月あたりのインターネットの利用料



(10) インターネットに係る料金についての考え

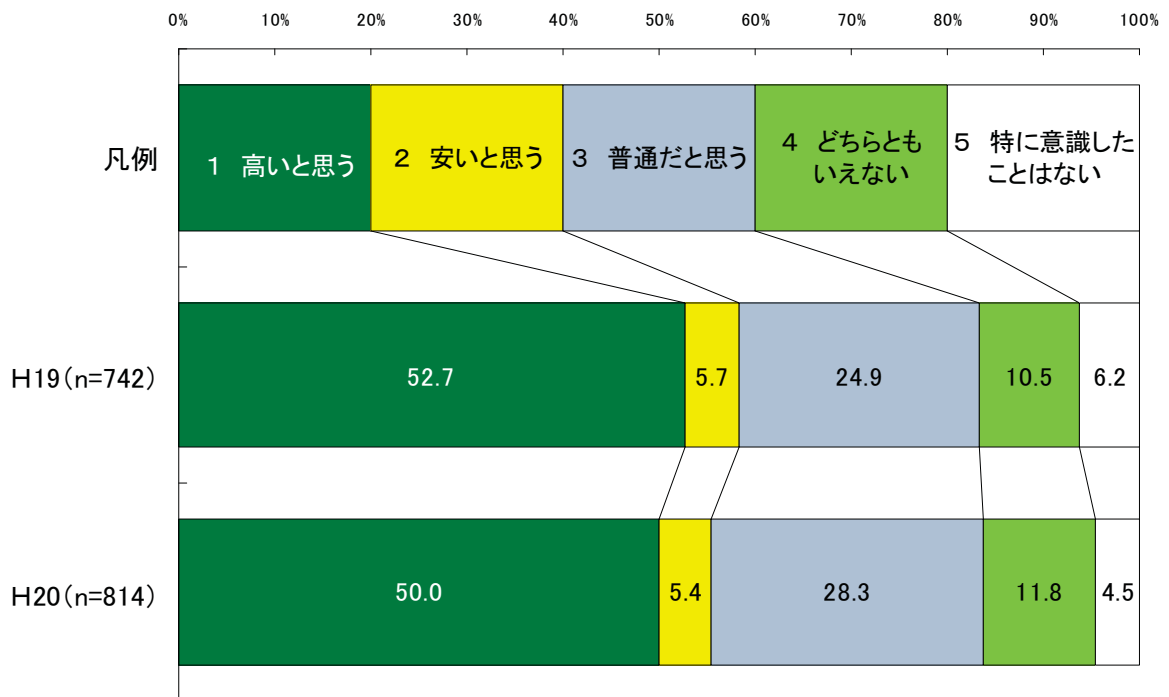
◆インターネットの料金については、「1 高いと思う」との回答が50.0%と半数。次いで「3 普通だと思う」が28.3%で続いている。

◆昨年度（H19）と比較すると、「1 高いと思う」の割合が減少（H19：52.7%→H20：50.0%）し、「3 普通だと思う」の割合が増加（H19：24.9%→H20：28.3%）している。

問10 インターネットに係る料金について、どのようにお考えですか。次のうち、最もあてはまるものを1つ選択してください。

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

問10 インターネットに係る料金についての考え



2. フィルタリングについて

(1) 自宅でのパソコンを使ったインターネットの利用状況

◆自宅パソコンを使ってインターネットを利用している割合は、84.9%と、昨年度（H19）より微増している。

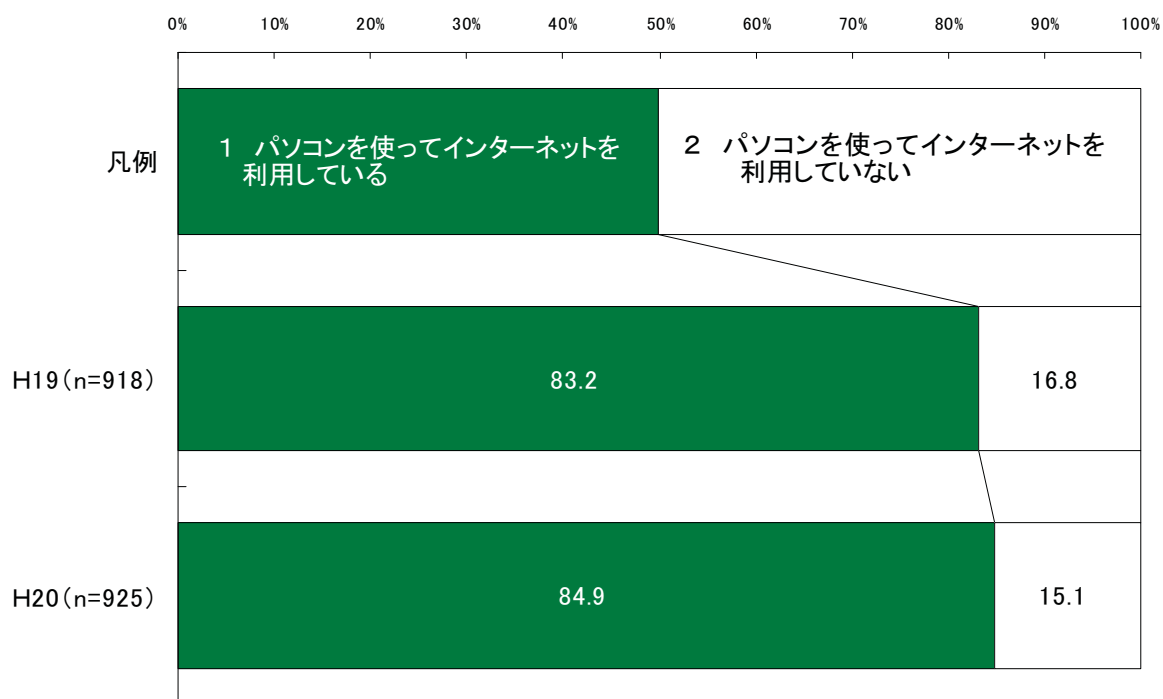
問11 お宅様ではご自宅で、パソコンを使ってインターネットを利用していますか。

あてはまるものを1つ選択してください。

1 パソコンを使ってインターネットを利用している → 問12へ

2 パソコンを使ってインターネットを利用していない → 問15へ

問11 自宅でのパソコンを使ったインターネットの利用状況



(2) フィルタリングソフトやフィルタリングサービスの利用状況

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

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

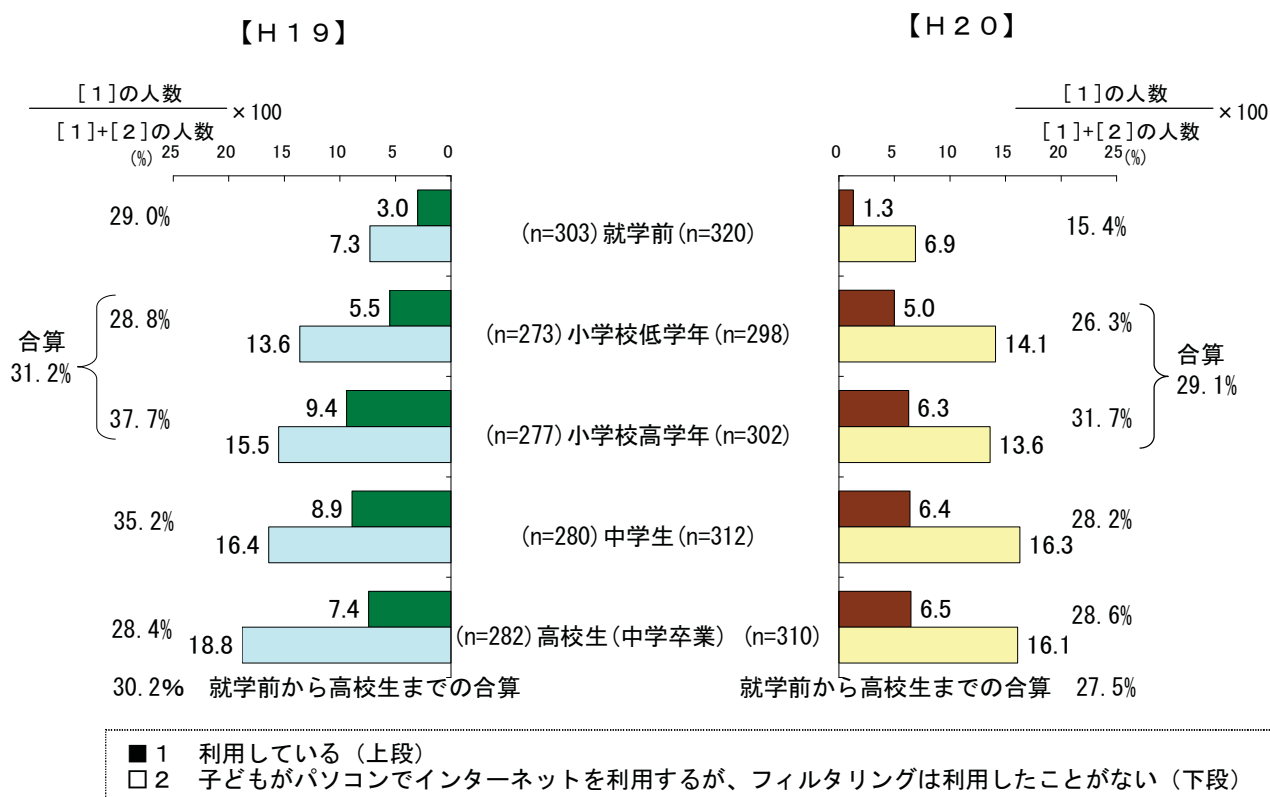
問12 お子様が使用する自宅のパソコンで、フィルタリングソフトやインターネット・サービスプロバイダ等が提供するフィルタリングサービスを利用していますか。

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

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

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

問12 フィルタリングソフトやフィルタリングサービスの利用状況



(3) フィルタリングソフトを利用していない理由

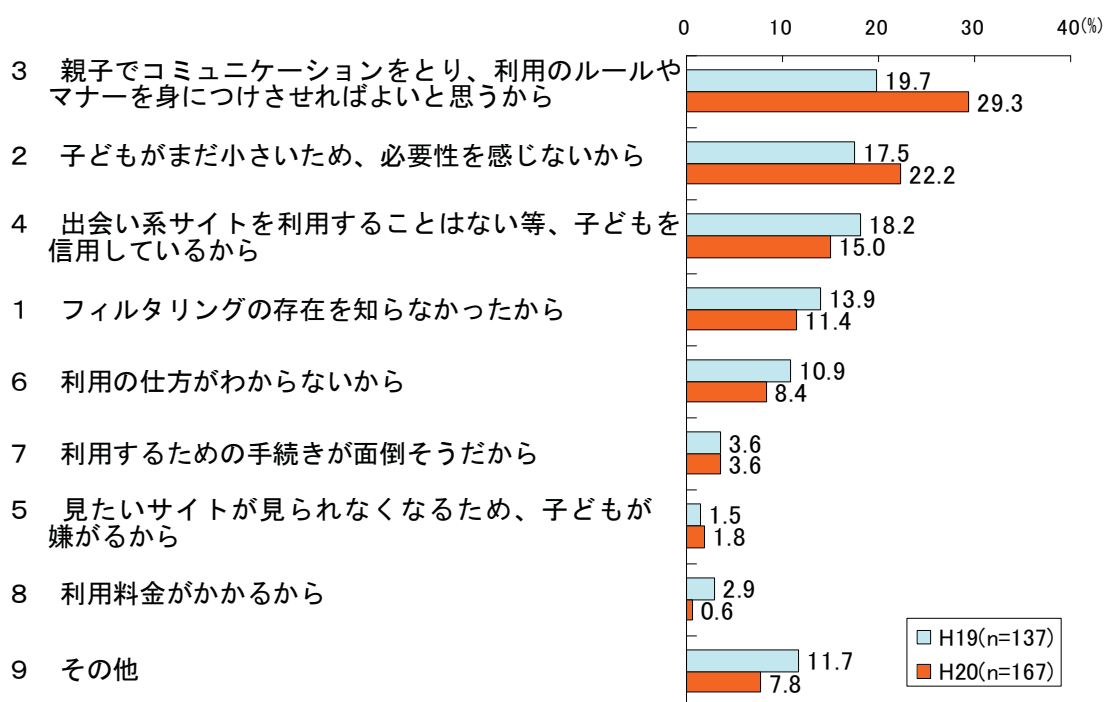
- ◆フィルタリングソフトを利用させていない理由は、「3 親子でコミュニケーションをとり、利用のルールやマナーを身につけさせればよいと思うから」が29.3%と最も高い。次いで「2 子どもがまだ小さいため、必要性を感じないから」(22.2%)、「4 出会い系サイトを利用することはない等、子どもを信用しているから」(15.0%)となっている。親子の信頼関係に基づく理由が上位理由となっており、「6 利用の仕方がわからないから」、「7 利用するための手続きが面倒そうだから」、「8 利用料金がかかるから」等フィルタリングソフトに起因する理由の割合は低くなっている。
- ◆昨年度（H19）と比較すると、親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

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

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

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

問13 フィルタリングソフトを利用していない理由



【その他】の主な内容

✓ 子どもがインターネットをする時は必ず親が見ている・親と一緒にしか利用しない（8件）

(4) フィルタリングを利用しなくなった理由

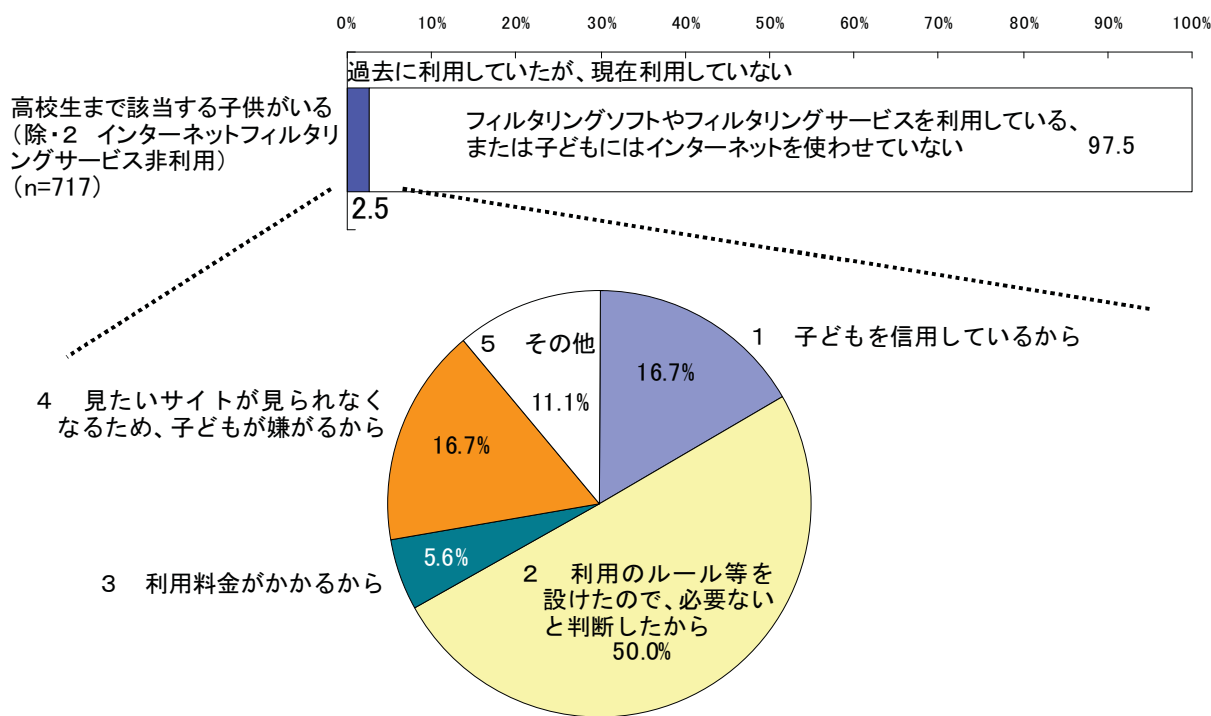
◆18歳未満の子どもがいて、自宅でパソコンを使ったインターネットを利用している層で、フィルタリングを利用しなくなった割合は2.5%。その理由は、「2 利用のルール等を設けたので、必要ないと判断したから」が半数の50.0%、次いで「1 子どもを信用しているから」と「4 見たいサイトが見られなくなるため、子どもが嫌がるから」がそれぞれ16.7%となっている。

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

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

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

問14 フィルタリングソフトを利用しなくなった理由



n=18

【その他】の主な内容

- ✓ プロバイダがかわりそれからまだ新しく契約していない
- ✓ フィルタリングを利用すると、ただでさえウイルス対策ソフトで動作が遅くなるのが更に重くなりすぎて余りに不便で諦めました

(5) 販売店の店員からのフィルタリングの説明の有無

◆ 18歳未満の子どもがいる世帯で、携帯電話の新規契約時又は機種変更時に、販売店の店員からフィルタリングについて説明を受けた割合は、携帯電話の契約締結者ベースで、新規契約時には70.0%、機種変更時には58.2%となっている。

(18歳未満のお子様がいいらっしゃる方にお聞きします。)

18歳未満のお子様がいいらっしゃらない方はP. 8の問19へ)

問15 あなたは、平成19年2月から平成21年1月までの間、お子様がお使いになる携帯電話の新規契約時又は機種変更時に、販売店の店員からフィルタリングに関するリーフレット等の配付や説明を受けましたか。

あてはまるものを A. 新規契約時、B. 機種変更時 それぞれから1つずつ選択してください。

なお、ご記憶であれば、ご契約された時期及び店名等（平成20年7月頃ドコモショップ〇〇店、〇〇電気〇〇支店、au携帯電話売り場など）をご記入下さい。

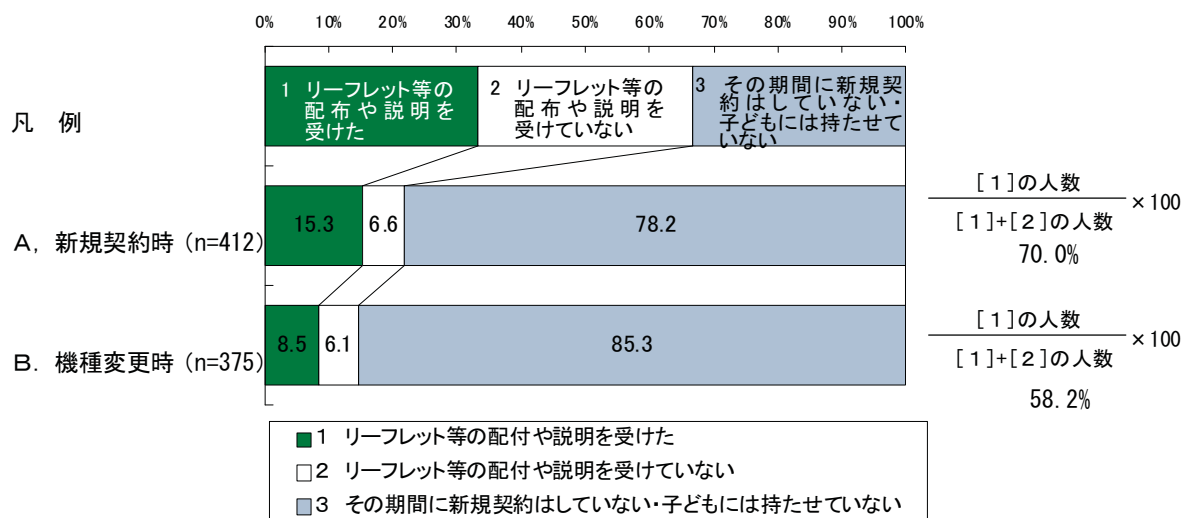
A. 新規契約時

- 1 リーフレット等の配付や説明を受けた（ご契約時期：平成 年 月 にて）
- 2 リーフレット等の配付や説明を受けていない（ご契約時期：平成 年 月頃 にて）
- 3 その期間に新規契約はしていない・子どもには持たせていない

B. 機種変更時

- 1 リーフレット等の配付や説明を受けた（ご契約時期：平成 年 月頃 にて）
- 2 リーフレット等の配付や説明を受けていない（ご契約時期：平成 年 月頃 にて）
- 3 その期間に機種変更はしていない・子どもには持たせていない

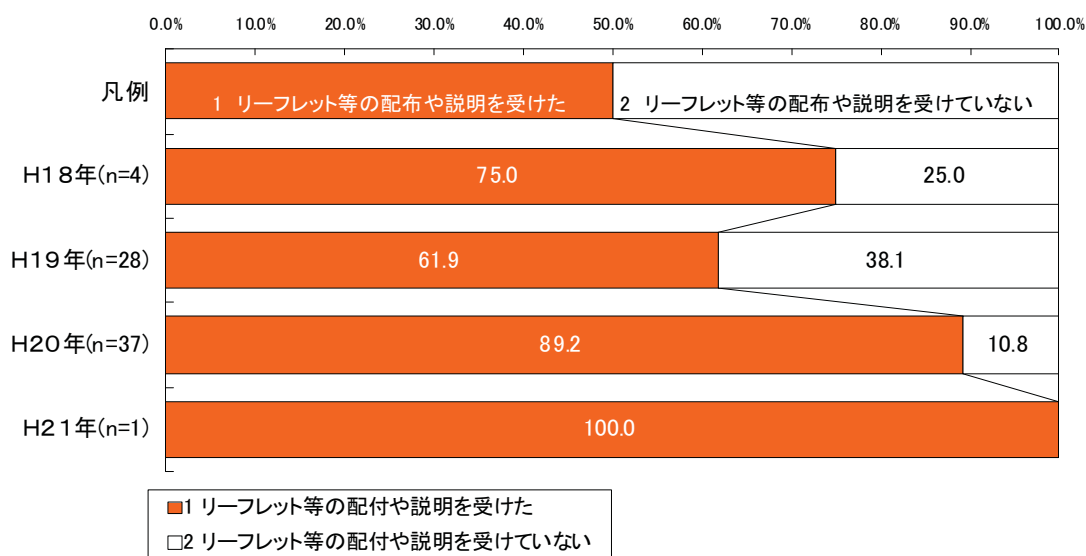
問15 A. 新規契約時 B. 機種変更時 販売店の店員からのフィルタリングの説明の有無



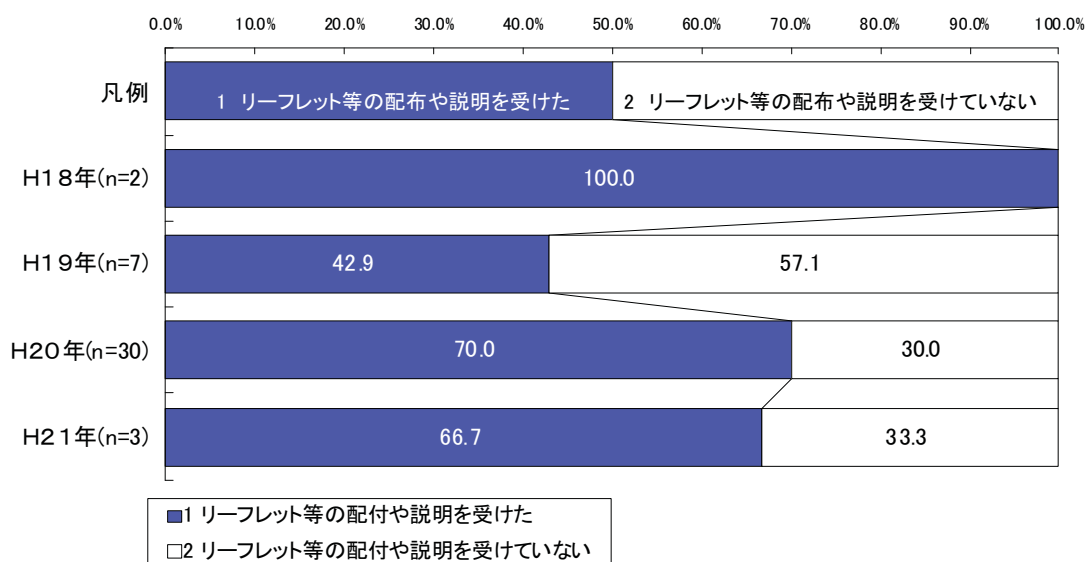
○【携帯電話契約時期】

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

問15 A. 新規契約時 契約時期



問15 B. 機種変更時 契約時期



(6) 子どもが使用する携帯電話で有害サイトアクセス制限サービスの利用状況

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

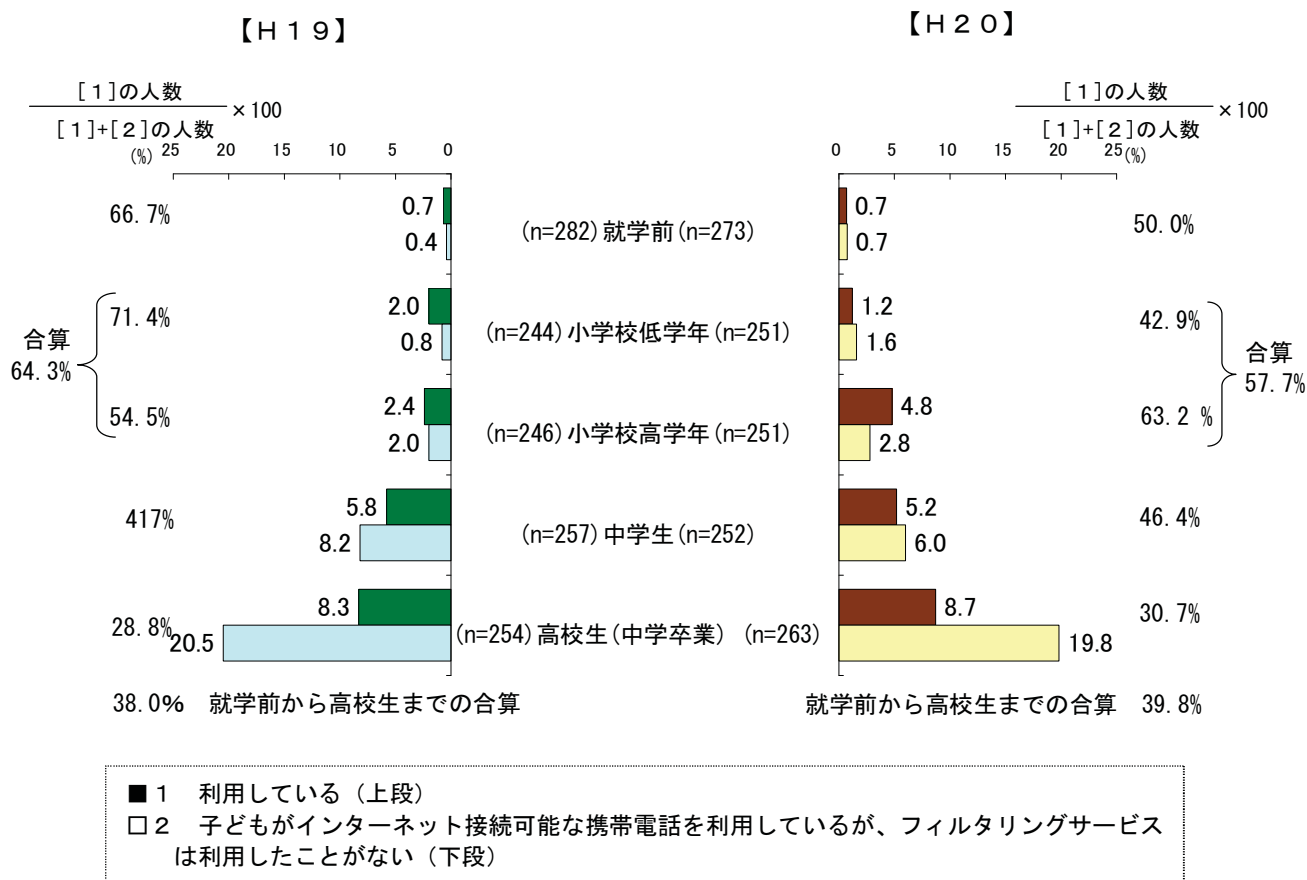
(18歳未満のお子様がいいらっしゃる方にお聞きします)

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

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

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

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



(7) 有害サイトアクセス制限サービスを利用していない理由

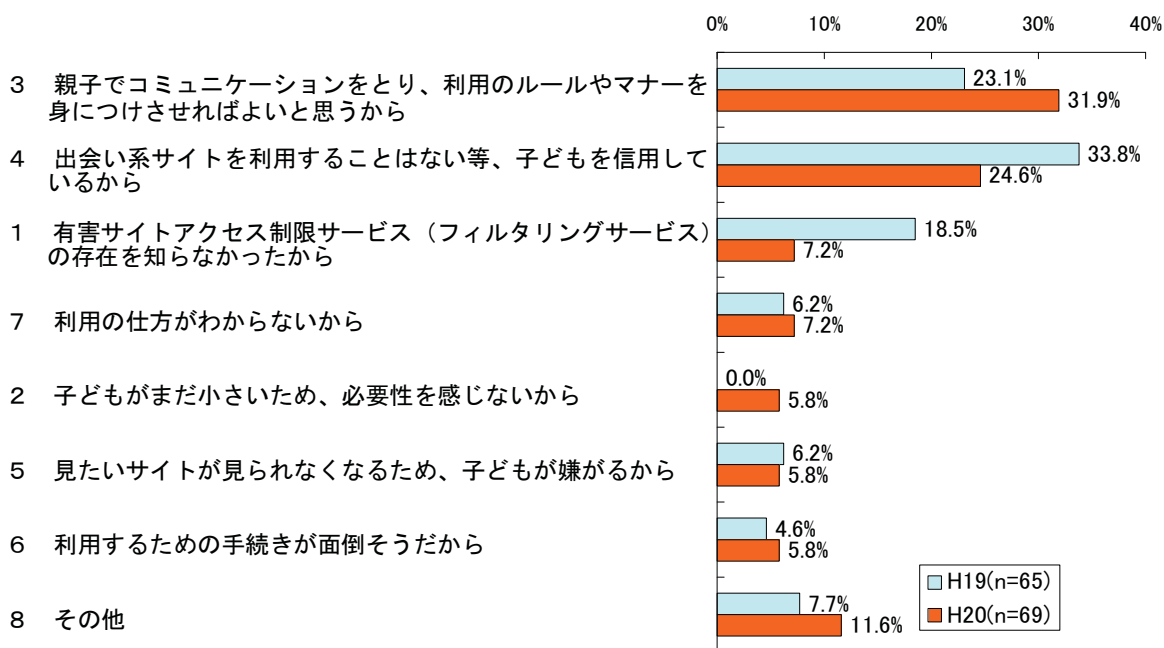
- ◆子どもに有害サイトアクセス制限サービスを利用させていない理由は、「3 親子でコミュニケーションをとり、利用のルールやマナーを身につけさせればよいと思うから」が31.9%、「4 出会い系サイトを利用することはない等、子どもを信用しているから」が24.6%となっており、親子の信頼関係に基づく理由が過半数となっている。
- ◆昨年度（H19）と比較すると、特に「1 有害サイトアクセス制限サービス（フィルタリングサービス）の存在を知らなかったから」という理由が10ポイント以上も減少している（H19：18.5%→H20：7.2%）ことから、フィルタリングサービスの認知度は向上している。

（問16で（お子様の学年）A～Eで選択肢「2」を1つでも選択した方にお聞きします）

問17 なぜ、有害サイトアクセス制限サービス（フィルタリングサービス）を利用したことがないのですか。あてはまるものを1つ選択してください。

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

問17 有害サイトアクセス制限サービスを利用していない理由



【見たいサイト】の具体名

- ✓ 動画、ゲーム関係
- ✓ ブログ

【その他】の主な内容

- ✓ 子供が自分で理解してきちんと区別して利用・ルールを守っている（2件）

(8) 有害サイトアクセス制限サービスを解約した理由

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

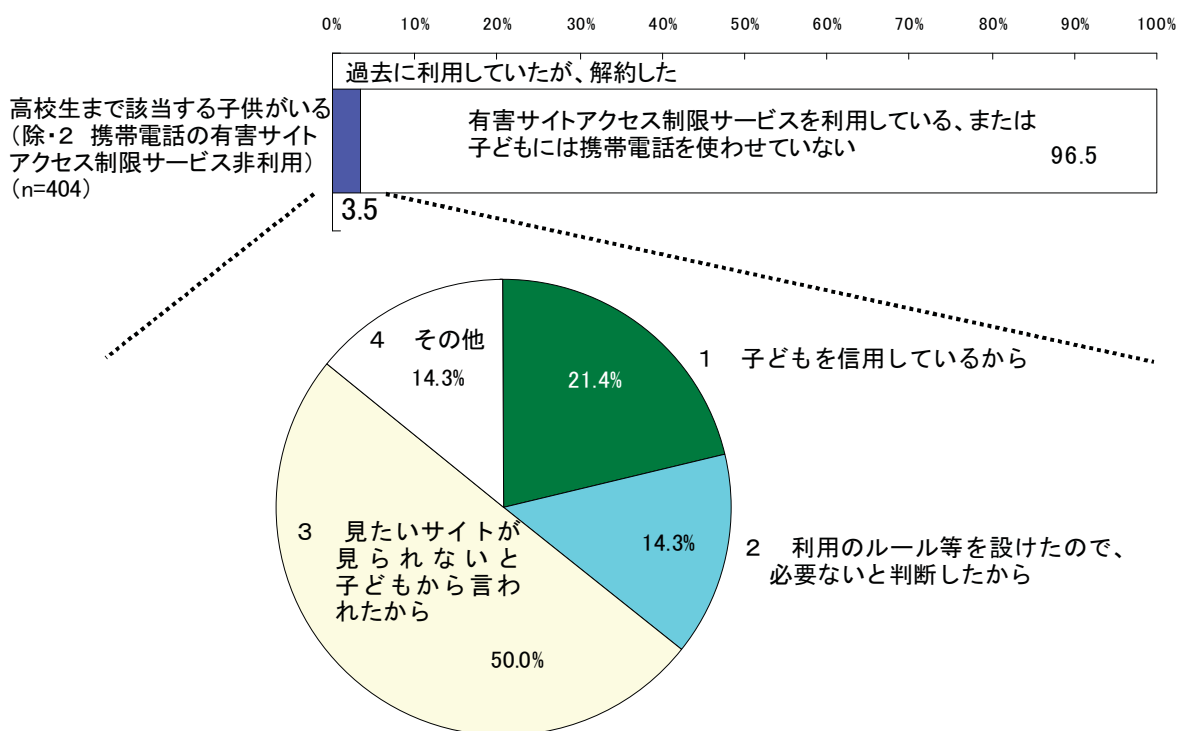
(問16で(お子様の学年)A~Eで選択肢「3」を1つでも選択した方にお聞きます。それ以外の方
は問19へ)

問18 なぜ、有害サイトアクセス制限サービス<フィルタリングサービス>を解約したのですか。

あてはまるものを1つ選択してください。

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

問18 有害サイトアクセス制限サービスを解約した理由



高校生まで該当する子供がいる
(除・2 携帯電話の有害サイト
アクセス制限サービス非利用)
(n=404)

n=14

【見たいサイト】の具体名
 ✓ ブログ (2件)
 ✓ 音楽などのダウンロードサイト。
 ✓ プロフ
 ✓ 釣り情報他

(9) 「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」
(平成21年4月1日施行) の保護者の義務に関する認知状況

◆平成21年4月1日に施行される「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」の保護者の義務に関する認知状況は、「1 知っている」は29.9%、「2 知らない」が70.1%となっている。

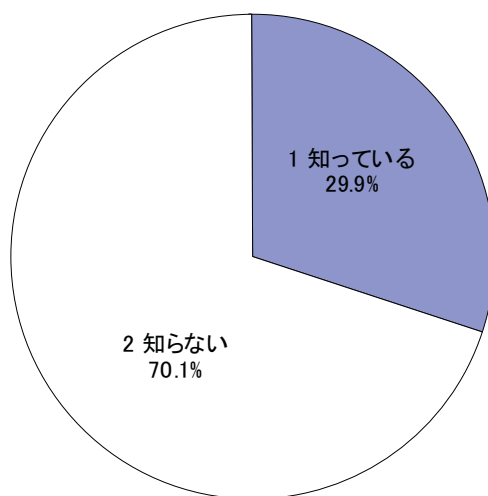
(全員の方にお聞きます)

問19 「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」(平成21年4月1日施行) では、18歳未満のお子様携帯電話からのインターネット接続を契約する場合、保護者は、携帯電話端末の利用者が青少年であることを携帯電話事業者に申告する義務が規定されていますが、知っていましたか。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 知らない

問19 「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」(平成21年4月1日施行) 認知状況



n=951

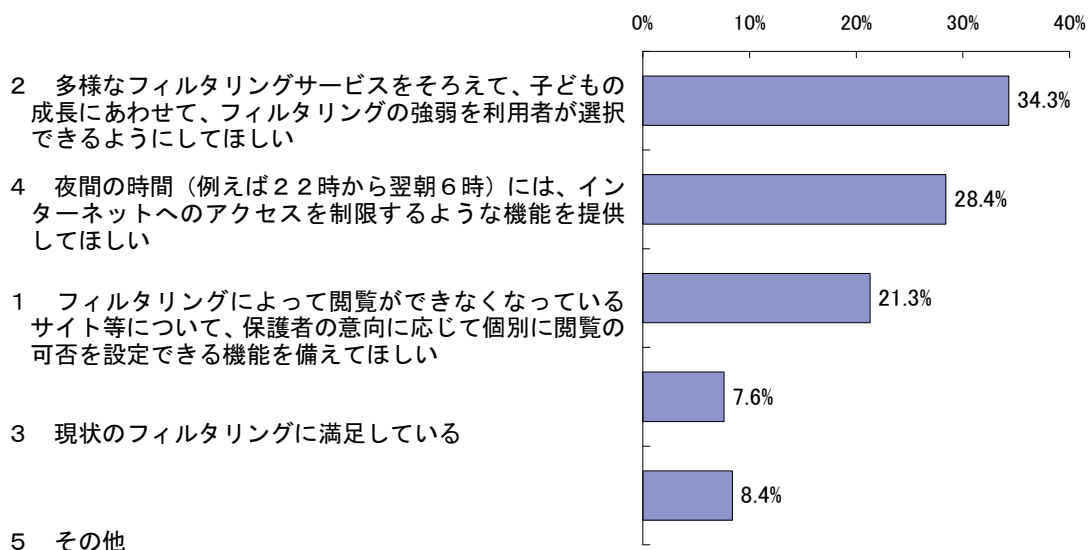
(10) 携帯電話の有害サイトアクセス制限サービス（フィルタリングサービス）について、今後改善してほしい点

◆携帯電話の有害サイトアクセス制限サービスにおいて、今後改善してほしい点は、「2 多様なフィルタリングサービスをそろえて、子どもの成長にあわせて、フィルタリングの強弱を利用者が選択できるようにしてほしい」が最も多く 34.3%、次いで「4 夜間の時間（例えば 22 時から翌朝 6 時）には、インターネットへのアクセスを制限するような機能を提供してほしい」が 28.4%で続いている。

問 20 携帯電話の有害サイトアクセス制限サービス（フィルタリングサービス）について、今後改善してほしい点がありますか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 フィルタリングによって閲覧ができなくなっているサイト等について、保護者の意向に応じて個別に閲覧の可否を設定できる機能を備えてほしい。
- 2 多様なフィルタリングサービスをそろえて、子どもの成長にあわせて、フィルタリングの強弱を利用者が選択できるようにしてほしい
- 3 現状のフィルタリングに満足している
- 4 夜間の時間（例えば 22 時から翌朝 6 時）には、インターネットへのアクセスを制限するような機能を提供してほしい
- 5 その他（ ）

問 20 携帯電話の有害サイトアクセス制限サービス（フィルタリングサービス）について、今後改善してほしい点



n=938

【その他】の主な内容

【アクセス規制強化等】

有害サイトの定義をもっとはっきりさせて、規制・法体制強化（４件）

【利用制限等】

未成年の有害サイトへのアクセス制限をもっと厳しくする（７件）

保護者が許可したサイト以外見れなくする（４件）

未成年者は全てフィルタリングをしなければならないと決めてほしい（２件）

未成年が利用できる機能を制限する（通話のみ等）（５件）

ほとんどの子供は E メールを必要としているだけで、インターネットはあまり必要としてないと思う。Eメールのみの通信方法を考えるといいと思う（４件）。

【フィルタリングサービスの周知】

フィルタリングをあまりよく知らない・わからないので広く周知して下さい。（１２件）

【インターネット教育の親子への啓蒙】

インターネットについて保護者側の勉強・教育が足りない。（３件）

フィルタリングサービスだけで青少年の安全が守れるとは思えない。保護者が自分の子供がどのようにインターネットを使っているか、常に把握すべき。（２件）

【子どもに携帯電話を持たせていない】

子どもに携帯を持たせていないので、特に何も問題はない（２件）

【フィルタリングサービス不要】

フィルタリングは必要と思っていない（４件）

フィルタリング効果はないと思う（２件）

フィルタリングサービスのレパートリーを増やしても、フィルタリングの選択は個々の自己責任に任されるので、改善には限度がある（２件）

3. 携帯電話の番号ポータビリティ (MNP) について

(1) 現在利用している携帯電話会社

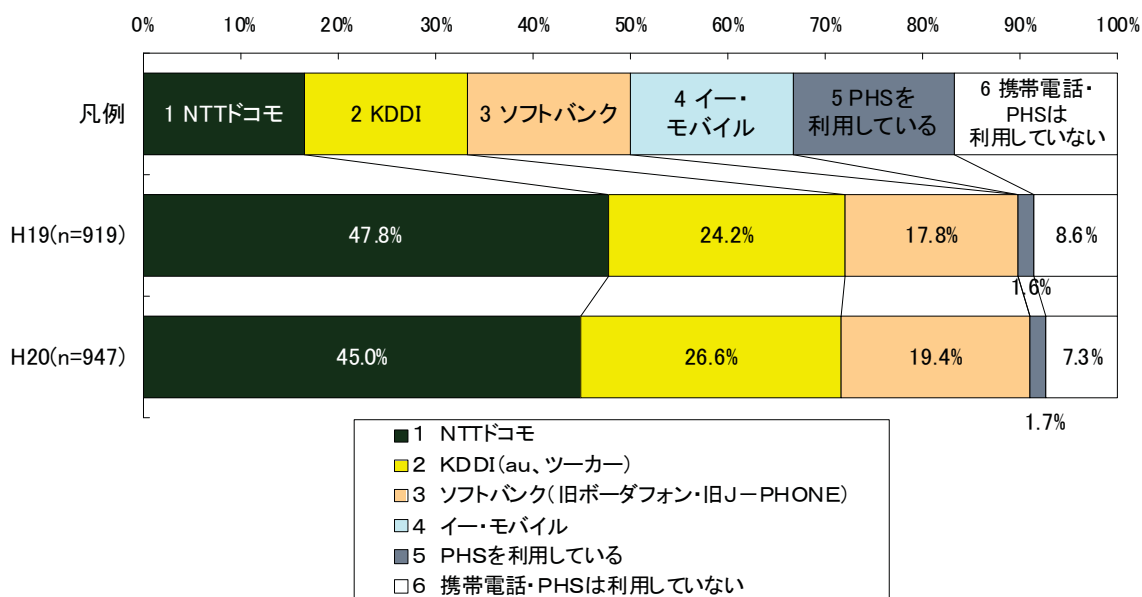
- ◆現在利用している携帯電話会社は、「1 NTTドコモ」が45.0%を占め、次いで「2 KDDI」が26.6%、「3 ソフトバンク」が19.4%で続いている。
- ◆昨年度 (H19) と比較すると、「1 NTTドコモ」の利用率が微減し、「2 KDDI」と「3 ソフトバンク」の利用率が微増している。
- ◆また「6 携帯電話・PHSは利用していない」割合も昨年度 (H19) と比較して微減している。

(全員の方にお聞きします)

問21 現在、どの携帯電話会社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。
(複数契約している場合は、主に利用しているものを選択してください)

- | | | |
|-----------------------------|---|-------|
| 1 NTTドコモ | } | →問22へ |
| 2 KDDI (au、ツーカー) | | |
| 3 ソフトバンク (旧ボーダフォン・旧J-PHONE) | | |
| 4 イー・モバイル | } | →問23へ |
| 5 PHSを利用している | | |
| 6 携帯電話・PHSは利用していない | | |

問21 現在利用している携帯電話会社



注：昨年度 (H19) には「4 イー・モバイル」の選択肢はない

(2) 現在利用している携帯電話会社のこの1年間の印象の変化

◆現在利用している携帯電話会社について、印象が「1 良くなった」と「2 少し良くなった」の割合の合計を見ると、「C. 端末の機能／性能」(50.0%)、「D. 端末のデザイン」(49.7%)、「E. 端末の種類の充実度」(44.1%)が上位3項目となっている。

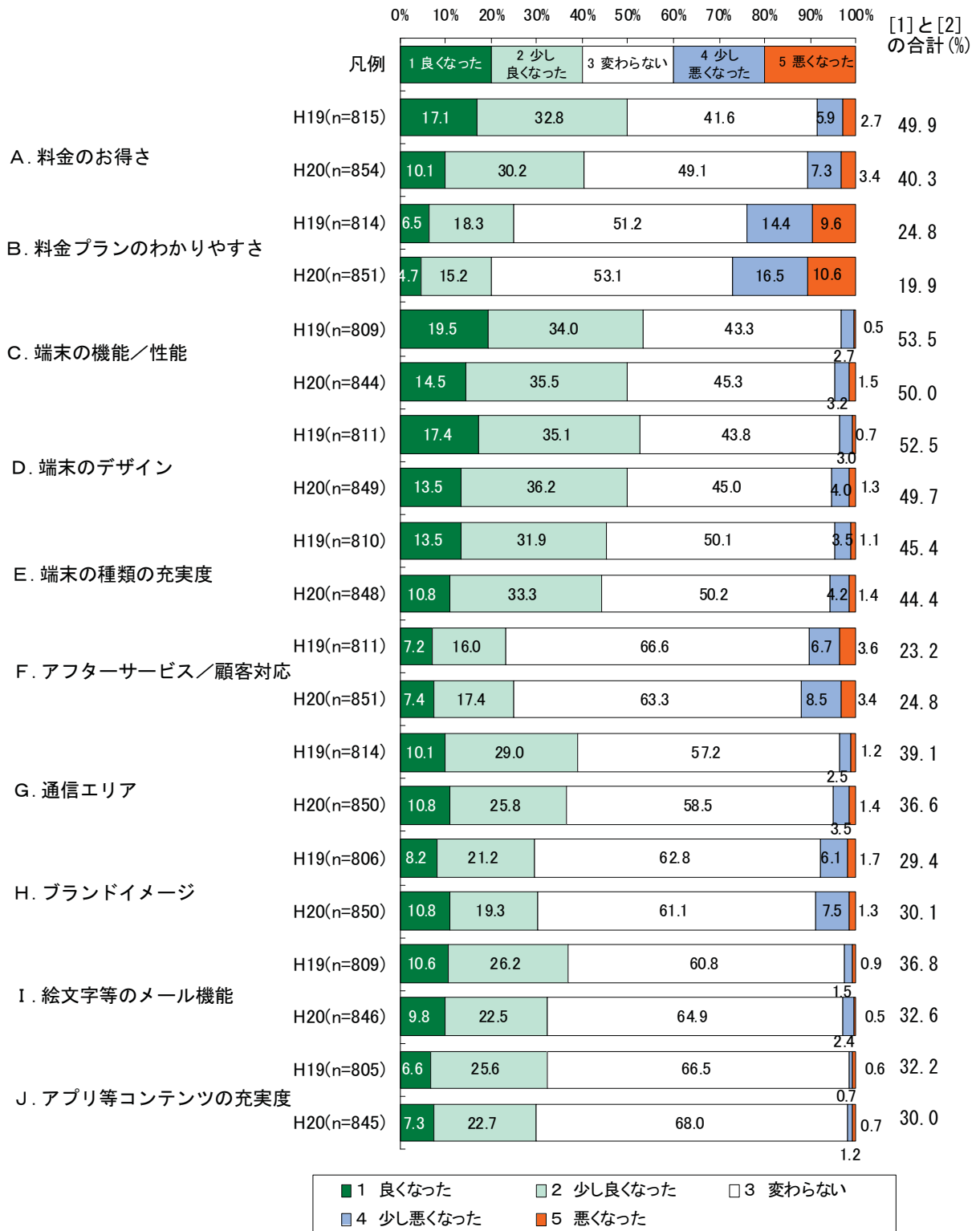
◆昨年度(H19)と比較すると、全体的に携帯電話会社に対する好印象(1 良くなった)と「2 少し良くなった」の割合が減少している。特に「A. 料金のお得さ」の好印象の割合の減少が最も大きい(H19:49.9%→H20:40.3%)。次いで「B. 料金プランのわかりやすさ」の好印象の割合が減少している(H19:24.8%→H20:19.9%)。料金印象が、好印象の割合減少の上位の要因となっている。

(問21で選択肢「1」～「4」を選択した方にお聞きします)

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

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

問 2 2 現在利用している携帯電話会社のこの1年間の印象の変化



(3) 現在利用している携帯電話会社の満足度

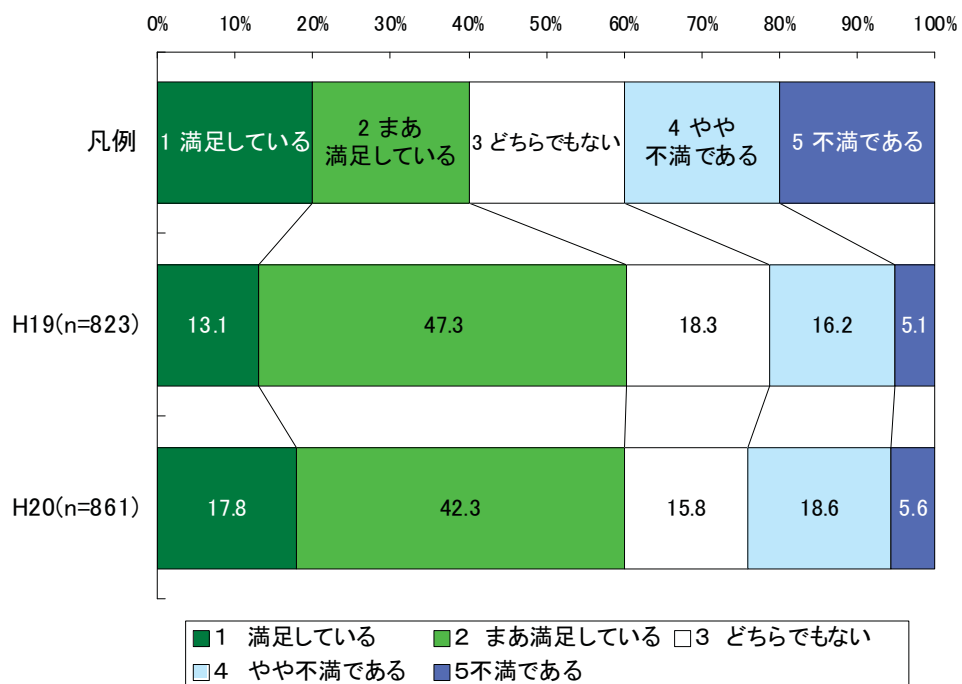
◆現在利用している携帯電話会社の満足度では、「2 まあ満足している」が42.3%を占め、「1 満足している」(17.8%)と合わせると、60.1%が満足と回答している。「4 やや不満である」(18.6%)と「5 不満である」(5.6%)を合わせると24.2%となっている。

◆昨年度(H19)と比較すると、不満(「4 やや不満である」と「5 不満である」)が高くなっている(H19:21.3%→H20:24.2%)。

問23 現在利用している携帯電話会社に満足していますか。あてはまるものを1つ選択してください。

- 1 満足している
- 2 まあ満足している
- 3 どちらでもない
- 4 やや不満である
- 5 不満である

問23 現在利用している携帯電話会社の満足度



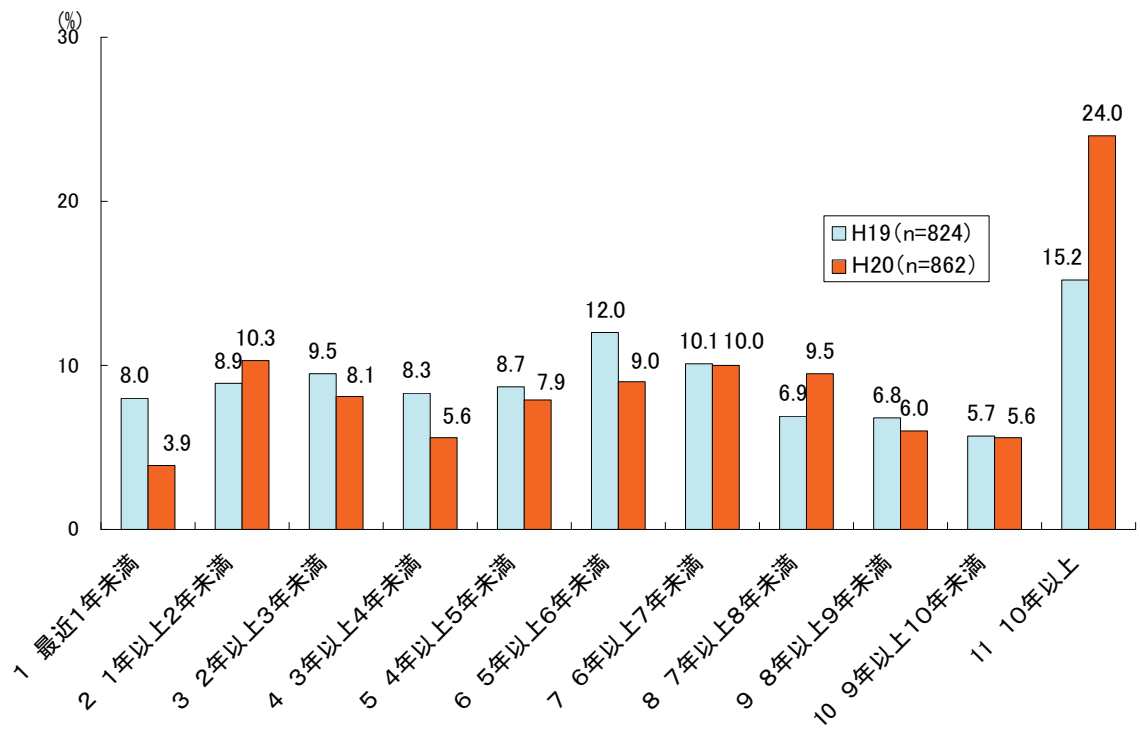
(4) 現在利用している携帯電話会社の利用年数

◆利用年数は、「11 10年以上」が最も多く 24.0%となっている。
 ◆昨年度（H19）と比較すると、「11 10年以上」が多くなっている。

問 2 4 現在利用している携帯電話会社の利用年数を1つ選択してください。

1 最近1年未満	7 6年以上7年未満
2 1年以上2年未満	8 7年以上8年未満
3 2年以上3年未満	9 8年以上9年未満
4 3年以上4年未満	10 9年以上10年未満
5 4年以上5年未満	11 10年以上
6 5年以上6年未満	

問 2 4 現在利用している携帯電話会社の利用年数



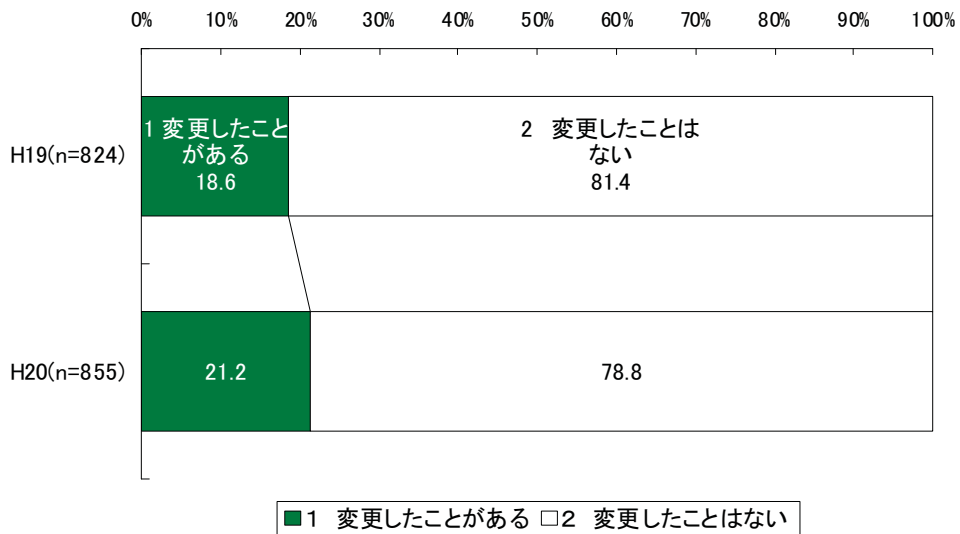
(5) 携帯電話の番号ポータビリティ導入前に携帯電話会社を変更した経験の有無

- ◆番号ポータビリティ導入前に携帯電話会社を「1 変更したことがある」との回答は、21.2%である。
- ◆昨年度（H19）と比較すると、「1 変更したことがある」の割合が微増している（H19：18.6%→H20：21.2%）

問25 携帯電話の番号ポータビリティ（※）の導入時（2006年10月24日）前に携帯電話会社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。
（※携帯電話会社を変更した場合に、電話番号はそのまま変更後の携帯電話会社のサービスを利用できることです。）

1 変更したことがある 2 変更したことはない

問25 携帯電話の番号ポータビリティ導入前に携帯電話会社を変更した経験の有無



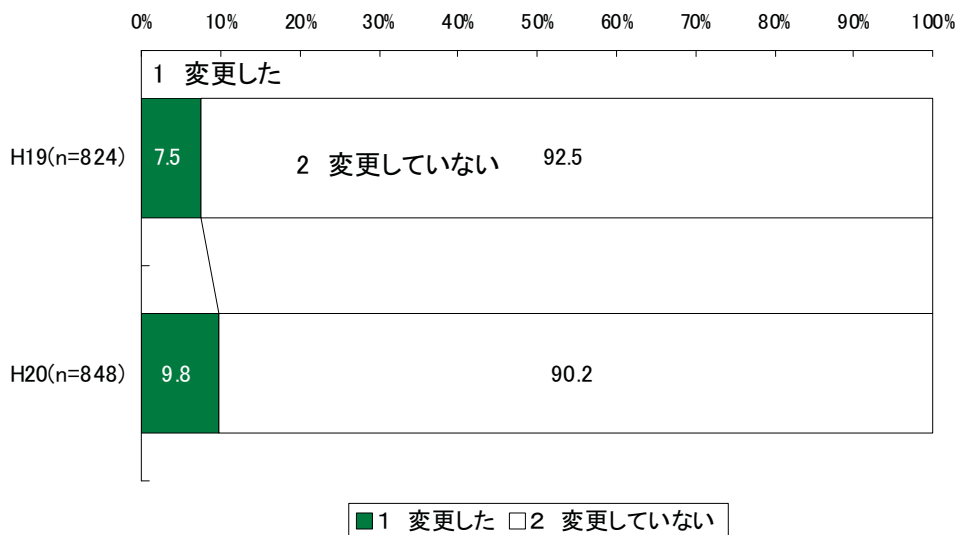
(6) 携帯電話の番号ポータビリティを利用して携帯電話会社を変更した経験の有無

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

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

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

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



(7) 携帯電話会社を変更した理由

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

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

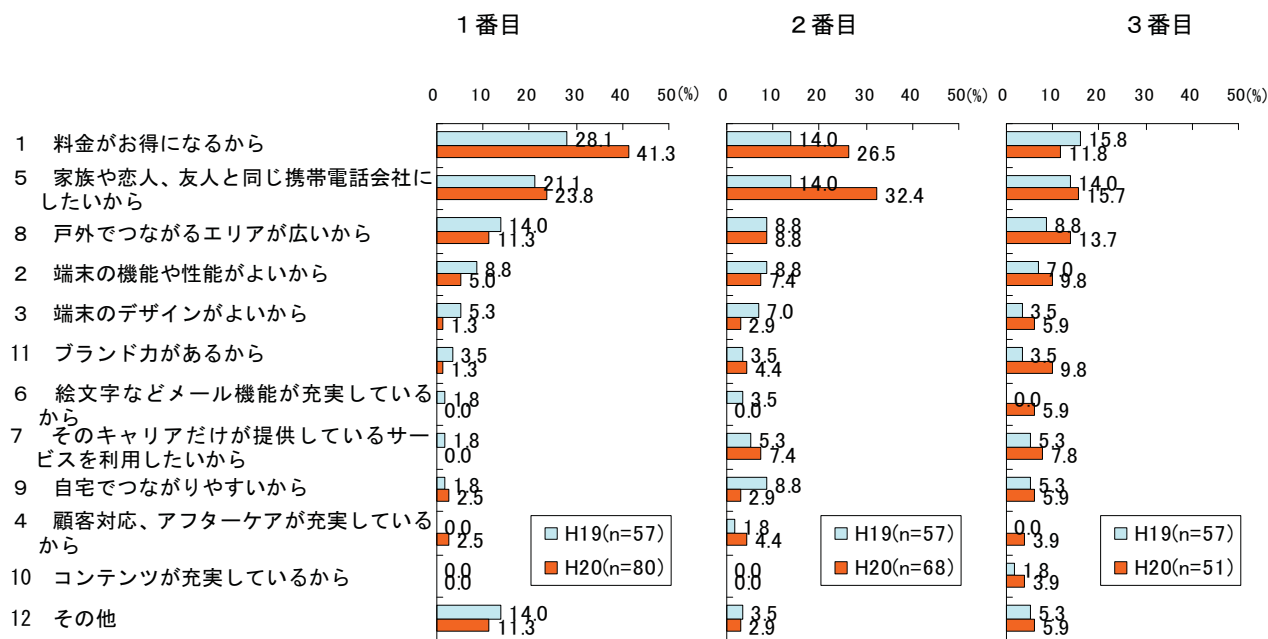
(問26で選択肢「1」を選択した方にお聞きします)

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

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

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

問27 携帯電話会社を変更した理由



【その他】の主な内容

- ✓ 利用している携帯電話会社が無くなった（3件）
- ✓ サービスが悪くなった（2件）

(8) 変更前に利用していた携帯電話会社の利用年数

◆変更前に利用していた携帯電話会社の利用年数は、「6 5年以上6年未満」(23.2%)と「3 2年以上3年未満」(22.0%)がほぼ同程度で高い。

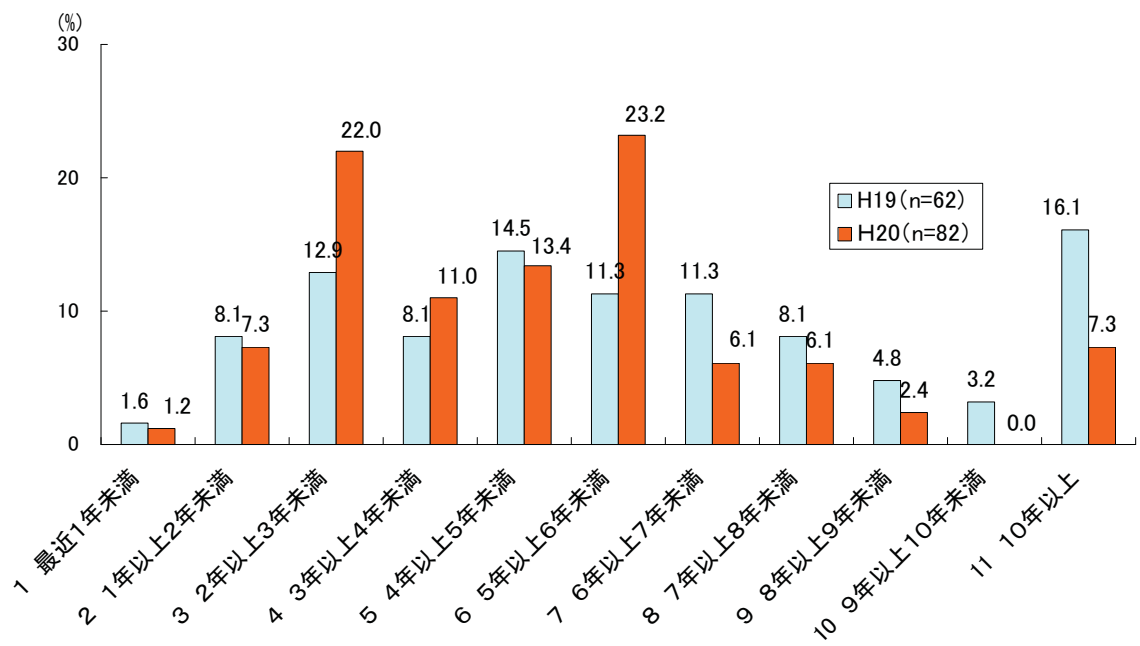
◆昨年度(H19)と比較すると、昨年度(H19)は「11 10年以上」の利用年数層が最も多かった(H19:16.1%)が、今年度(H20)は7.3%と減少している。「6 5年以上6年未満」(H19:11.3%→H20:23.2%)と「3 2年以上3年未満」(H19:12.3%→H20:22.0%)各利用年数層の割合が増加しており、携帯電話会社を変更する場合は利用年数が短くなっている。

問28 変更前に利用していた携帯電話会社の利用年数を1つ選択してください。

1 最近1年未満	7 6年以上7年未満
2 1年以上2年未満	8 7年以上8年未満
3 2年以上3年未満	9 8年以上9年未満
4 3年以上4年未満	10 9年以上10年未満
5 4年以上5年未満	11 10年以上
6 5年以上6年未満	

→「4 あなた自身」へ

問24 変更前に利用していた携帯電話会社の利用年数



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

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

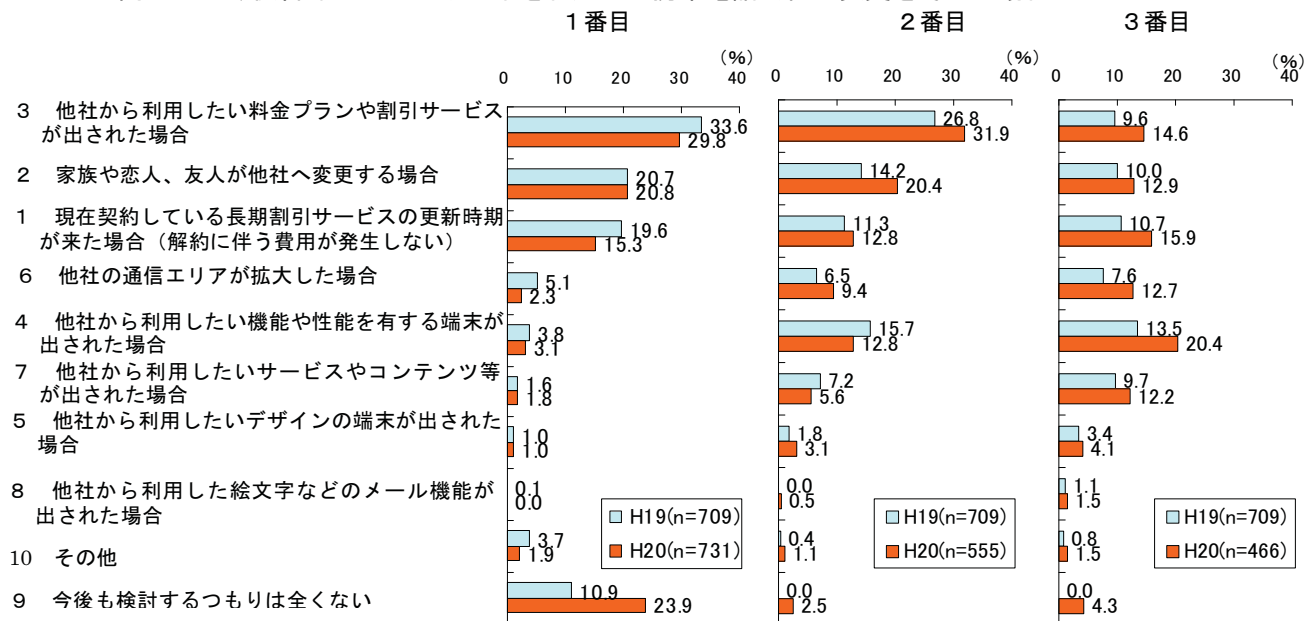
（問26で選択肢「2」を選択した方にお聞きます）

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

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

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

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



【その他】の主な内容

- ✓ 画期的な料金サービス・割引ができれば（6件）
- ✓ 番号ポータビリティの手続料が無くなったら（4件）
- ✓ メールアドレスの変更をしなくて良かった時（3件）
- ✓ 利用したい料金プラン・割引が出たら（3件）

4. あなたご自身について

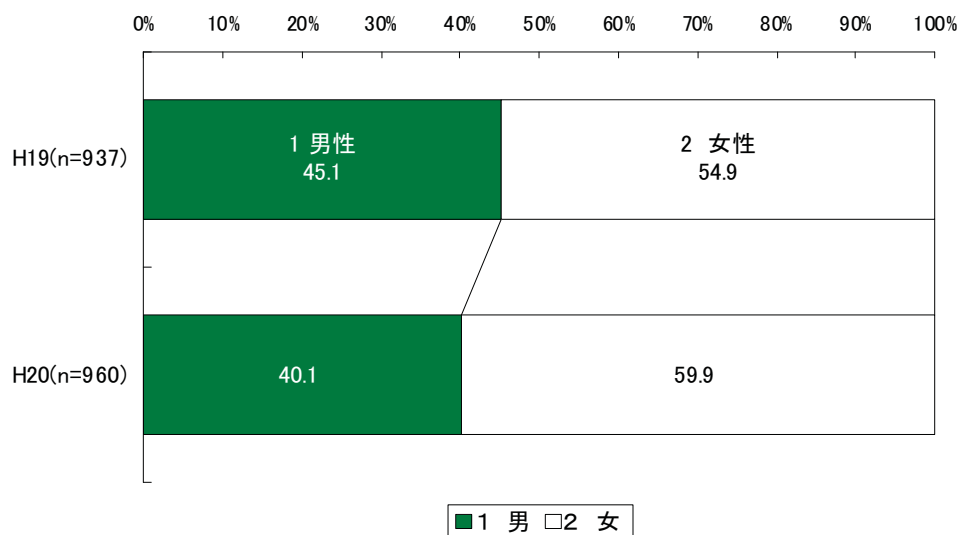
(1) 性別

◆今回調査の男女比は、「男性」が40.1%、「女性」が59.9%と、女性の割合が男性を上回っている。

F 1 あなたの性別

- 1 男
- 2 女

F1 性別



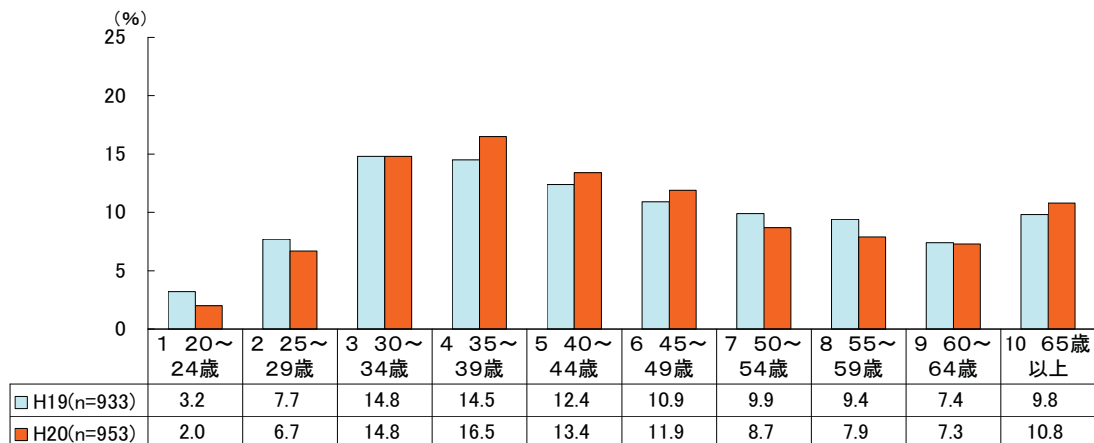
(2) 年齢

◆年齢は、「3 30～34歳」(14.8%)、「4 35～39歳」(16.5%)と30代が3割を占め、40代(25.3%)、50代(16.6%)が続いている。
 ◆性別×年齢で見ると、「女性30代」(23.5%)、「女性40代」(16.7%)、「男性60歳以上」(13.7%)の順となっており、10%以上を占めている。

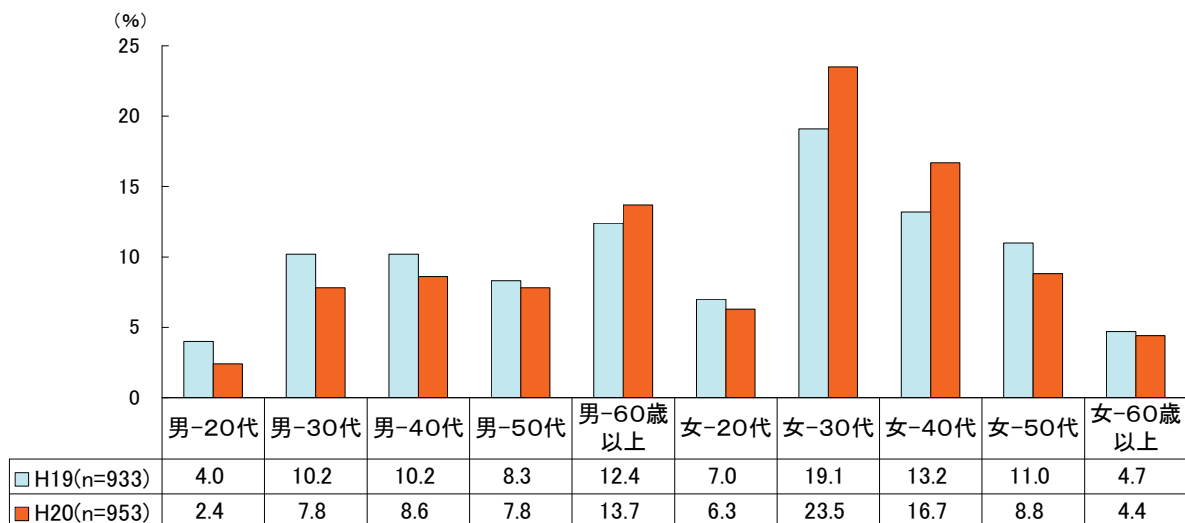
F 2 あなたの年齢

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				

F 2 年齢



性別×年齢



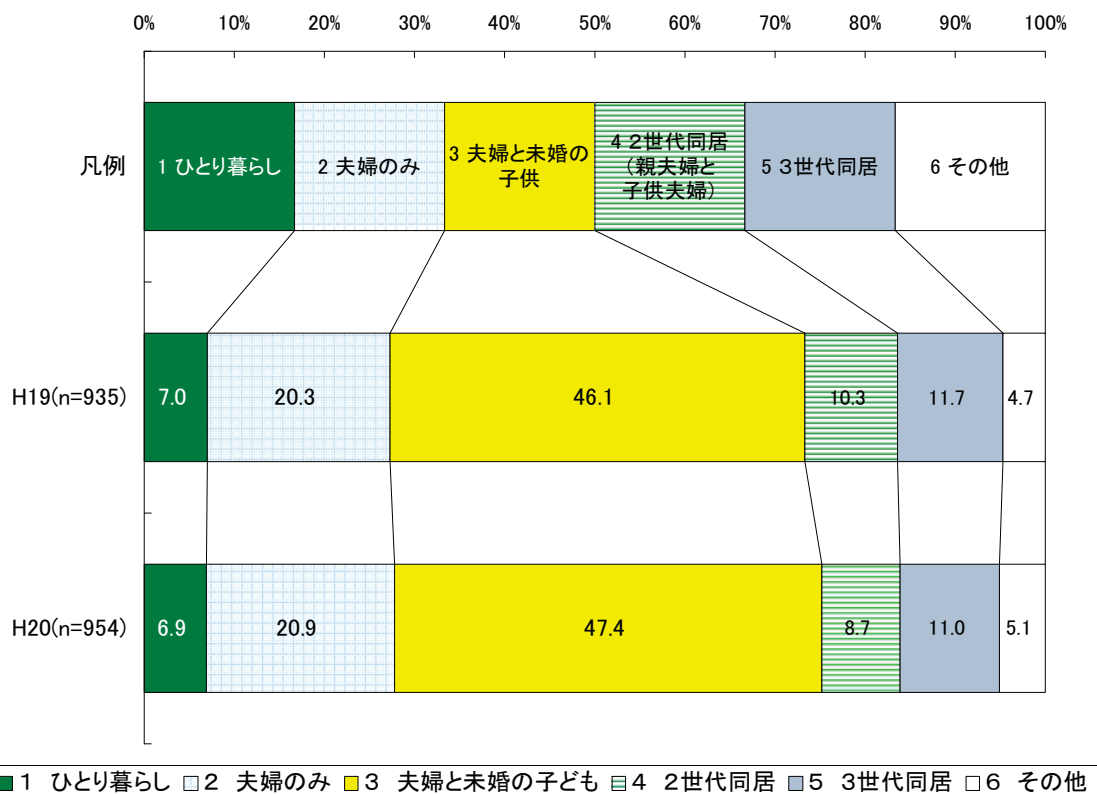
(3) 世帯形態

◆世帯形態は、「3 夫婦と未婚の子供」が47.4%で最も多くなっている。次いで、「2 夫婦のみ」が20.9%で続いている。

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



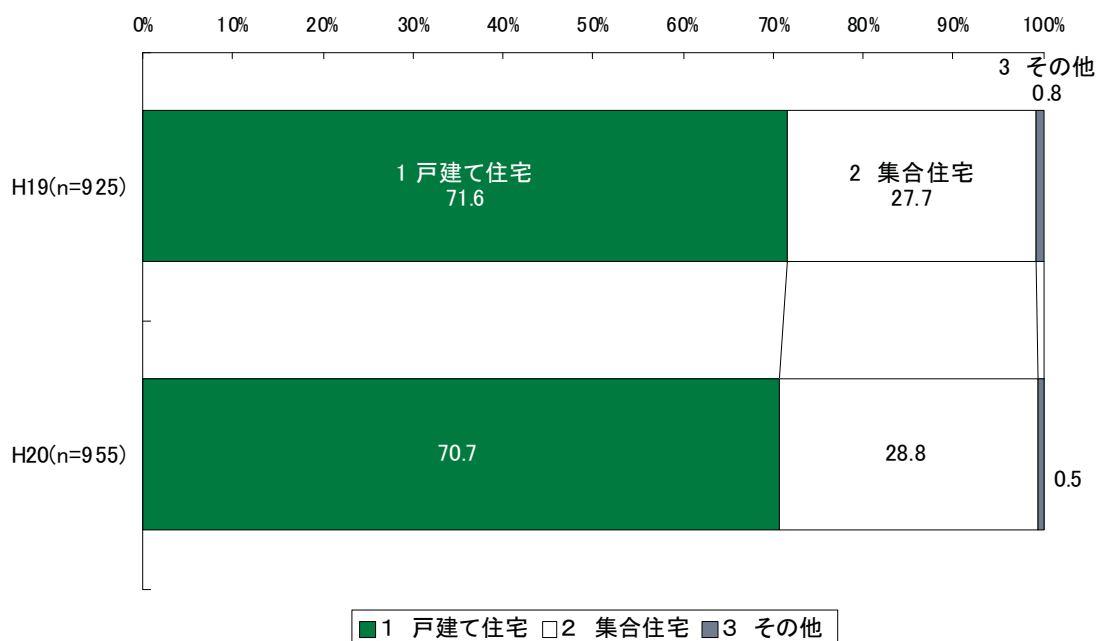
(4) 住居形態

◆住居形態は、「1 戸建て住宅」が70.76%、「2 集合住宅」が28.8%となっている。

F 4 あなたが現在住んでいる住居の形態

- 1 戸建て住宅
 - 2 集合住宅※ ()階建ての()階住まい
 - 3 その他()
- ※マンション・アパート等を示しています。

F 4 住宅の形態



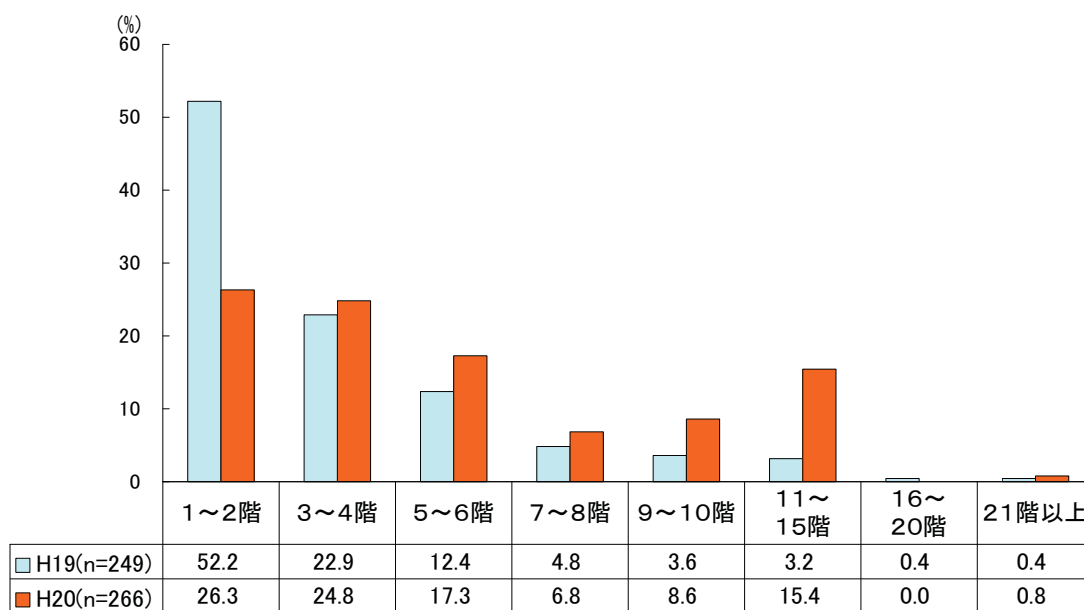
【その他】の主な内容

- ✓ 借家（一軒家）
- ✓ 賃貸公舎
- ✓ 長屋
- ✓ 棟わり
- ✓ 連棟式住宅

○建物階数／現在住んでいる階数（集合住宅）

◆集合住宅に居住する回答者においては、「1～2階」（26.3%）、「3～4階」（24.8%）とほぼ同割合で、「4階まで」で51.1%と過半数を占めている。次いで「5～6階」（17.3%）、「11～15階」（15.4%）が続いている。

F 4-2 居住階数

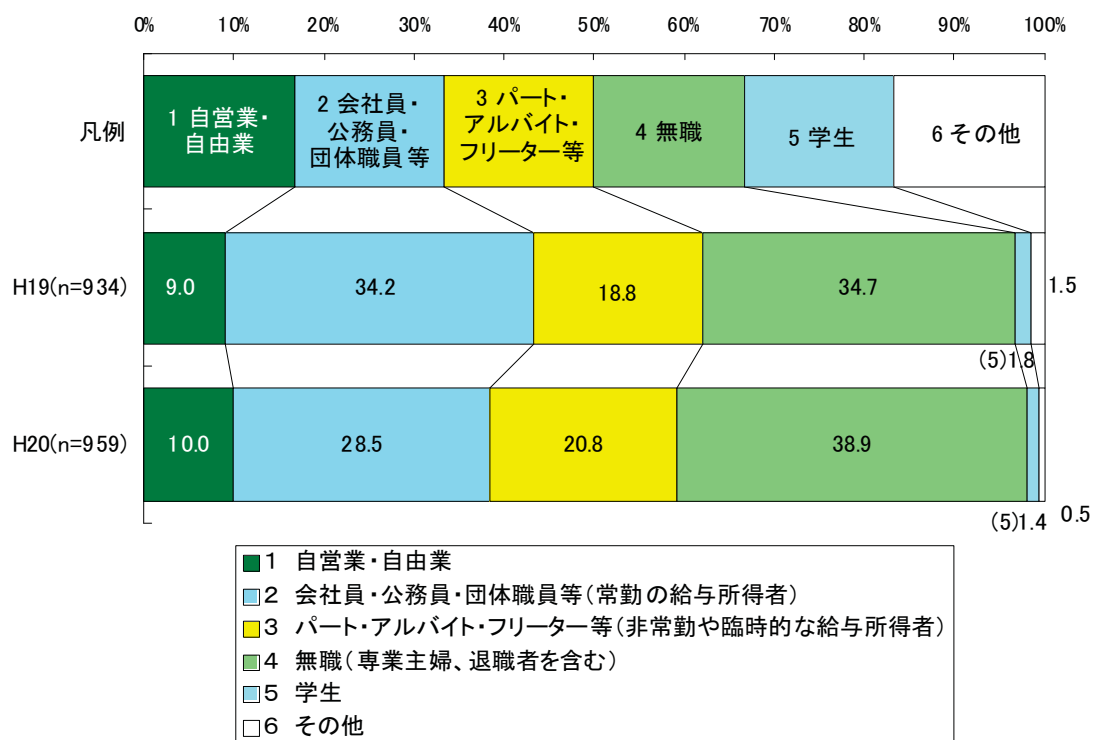


(5) 職業

◆職業は、「4 無職（専業主婦、退職者を含む）」（38.9%）が最も多く、次いで「2 会社員・公務員・団体職員等（常勤の給与所得者）」（28.5%）、「3 パート・アルバイト・フリーター等（非常勤や臨時的な給与所得者）」が20.8%で続いている。

- F 5 あなたの職業
- 1 自営業・自由業
 - 2 会社員・公務員・団体職員等（常勤の給与所得者）
 - 3 パート・アルバイト・フリーター等（非常勤や臨時的な給与所得者）
 - 4 無職（専業主婦、退職者を含む）
 - 5 学生
 - 6 その他（ ）

F 5 職業



注：（ ）内数値は選択肢番号

【その他】の主な内容

- ✓ 臨時職員
- ✓ 塾講師（自宅）
- ✓ 海事代理士
- ✓ 老人ホーム、介護福祉士

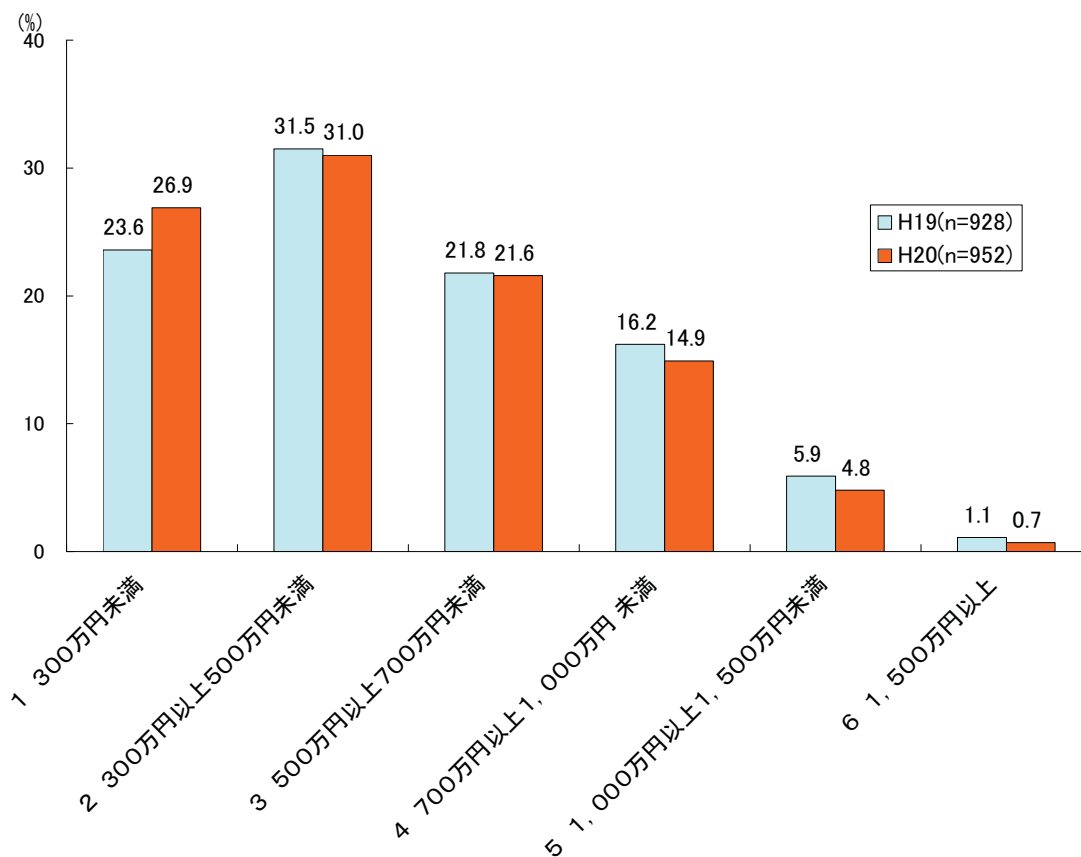
(6) 世帯年収

◆ 世帯年収は、「2 300万円以上500万円未満」が31.0%、次いで「1 300万円未満」が26.9%、「3 500万円以上700万円未満」が21.6%で続いている。「700万円未満」で79.5%と約8割を占めている。

F 6 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 6 年収

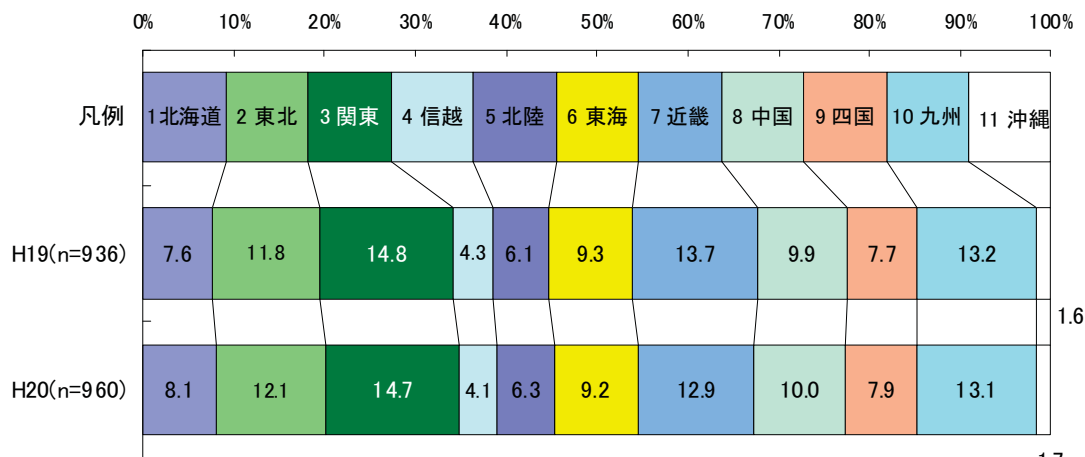


(7) 居住地域

◆居住地域の構成比は、多い順に「3 関東」14.7%、「10 九州」13.1%、「7 近畿」12.9%、「2 東北」12.1%、「8 中国」10.0%となっている

- F 7 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

F 7 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

(8) 都市規模

◆居住地の都市規模は、割合の高い順に、「2 中都市」34.7%、「3 小都市」31.8%、「1 政令指定都市」18.1%、「4 町村」15.4%となっている。

F 8 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 8 都市規模

