

平成21年度第 1 回電気通信サービスモニター調査

主な調査結果及びそれに対する総務省の考え方

1. 固定電話について

固定電話サービスの利用状況について調査を行いました。

各固定電話サービスの認知度については、「サービスの内容を詳しく知っている」の割合が高いのは、N T T加入電話の 21.5%（前年度 28.8%。以下同じ）と 7.3 ポイント減少しており、一方、「知らない」の割合が高いのは、ソフトフォンの 52.3%（51.5%）となっています。

現在、固定電話サービスに加入していない方が固定電話サービスに加入しない理由については、「携帯電話を利用しているから」が最も高く、83.3%（75.4%）と 7.9 ポイントも増加しています。

現在、固定電話サービスに加入している方がその固定電話サービスを選択した理由については、「昔からそのサービスを利用しているから」が 45.7%（49.5%）と約半数を占めるものの、次いで「加入している固定電話の料金が安いから」が 29.8%（26.6%）、「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 28.9%（24.7%）と、料金面を重視する割合が昨年度よりも増加しています。

固定電話サービスを変更した経験のある方が、固定電話サービスを変更した理由については、「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 48.2%（47.1%）で最も高く、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については、「事業者のブランドや信頼性が高いと思うから」が 42.9%（43.8%）で引き続き最も高い結果となっています。

一方、今後加入したい固定電話サービスがある方が、現在とは異なる固定電話サービスに変更したい理由については、「加入したい固定電話の料金が安いから」が 49.4%（50.2%）、「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 38.2%（39.7%）となっています。

また、現在加入している固定電話サービスを変更したくない理由については、「事業者のブランドや信頼性が高いと思ったから」が 32.1%（34.8%）と引き続き最も高い結果となっています。

2. 移動体通信について

移動体通信（携帯電話・PHSサービス）の利用状況について調査を行いました。

移動体通信に加入している方が、現在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については、「家族・友人等が使用している事業者」が引き続き最も高く、47.3%（43.1%）であり、次いで「事業者ブランド」が 35.6%（35.3%）となっています。

現在利用している移動体通信端末に対する不満点については、「料金水準（料金がいかにか安いか）」が 43.3%（38.4%）、「料金体系（料金プラン、割引オプション）」が 32.1%（29.7%）と、引き続き料金に関する不満が多い結果となりました。

移動体通信事業者を変更した際に重視した点は、「家族・友人等が使用している事業者」が 49.2%（47.6%）で最も高くなっています。一方、移動体通信事業者を変更をしたことがない理由では、「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」が 28.0%（24.9%）で最も高い結果となりました。

3. 固定電話と移動体通信等について

固定電話、携帯電話・PHSの使い分け、それぞれの通話時間などの利用状況について調査を行いました。

在宅時の固定電話、携帯電話・PHSの利用状況については、「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ている」が 68.2%（63.5%）と引き続き最も高くなっています。

総務省では、平成 15 年度から「電気通信事業分野における競争状況の評価」を実施しているところであり、平成 21 年度評価の実施に当たって今回の調査結果を有効に活用していく予定です。

4. 電子メール利用について

電子メールの利用のうち、広告宣伝メールに関する受信者の意識を中心に調査を行いました。

「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」又は「一切、受け取りたくない」という意識を全体の 88.0%（91.2%）が有しており、電子メールの利用者の 79.1%（74.9%）が「同意なく送信される広告宣伝メール」を不快に感じていました。なお、「送信は構わないが一度拒否したものは受け取りたくない」という方が 10.0%（7.4%）と僅かに増加しています。

事前に同意していない広告宣伝メールの一日平均受信数については、「3 通以上」の割合が 51.9%（45.8%）で僅かに増加傾向にあります。

広告宣伝メールの内容については、受信者のうち 55.5%（55.2%）が出会い系サイト等の広告宣伝メールを受信していました。

実行している迷惑メール対策では、「インターネット・サービスプロバイダ（ＩＳＰ）や携帯電話事業者が提供する迷惑メール対策機能を利用」が 47.2%（40.6%）、「メールソフトの迷惑メール機能対策を利用」が 46.2%（39.3%）で最も高い割合となっています。

また、受け取りを望まないメールへの対応として、「ＩＳＰや携帯電話事業者側でブロックするなどの対策の強化」が 74.9%（68.1%）で引き続き最も高く、次いで「法律の規制強化」65.1%（55.2%）や「パソコンや携帯電話側での受信対策としての機能強化」57.1%（49.7%）となり、6割以上の方が何らかの対策を求めているという結果になりました。

総務省では、平成 20 年に改正された「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成 14 年法律第 26 号）」の着実な執行とともに、ＩＳＰや携帯電話事業者等関係者と協力して迷惑メール対策を今後も一層推進してまいります。

5. 携帯電話不正利用防止法について

振り込め詐欺対策のために平成 18 年に施行された「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の不正な利用の防止に関する法律（平成 17 年法律第 31 号。以下「携帯電話不正利用防止法」といいます。）」に関し、その認知状況、携帯電話契約時の本人確認手続きの状況について調査を行いました。

今回の調査結果によると、携帯電話不正利用防止法の認知状況については、19.7%（15.3%）が「知っている」と回答しており、「聞いたことはあるが、内容は知らない」と回答した 33.1%（30.9%）と合わせると、半数の回答者（52.8%）が携帯電話不正利用防止法の存在を知っているとの結果となっています。

携帯電話契約時の本人確認では、86.4%の方が「円滑に契約できた」となっていますが、契約に手間取った方の理由としては、「免許証など所有していない本人確認書を求められた（学生証、社員証などによって契約を断られた）」が 52.5%と半数を占めています。

また、携帯電話不正利用防止法により本人確認が義務づけられていることについては、「今の本人確認のままでよい」が 51.6%である一方で、「確認方法を今より厳しくすべき」が 41.4%と、本人確認の強化を希望する声も高くなっています。

総務省では、今後も振り込め詐欺対策を推進していくために、引き続き法律の周知徹底等に努めていきます。

6. 電気通信サービスの広告表示について

電気通信サービスの広告表示に対する意識について調査を行いました。

電気通信サービス全般の広告について、サービス選択の参考として「とても分かりや

すい・分かりやすい」という回答者は17.0%で、「専門用語が多く、少し分かりにくい・とても分かりにくい」は43.4%と、分かりにくいと感じる回答者が半数近くとなっています。

携帯電話・PHSサービスの広告で分かりにくいと感じた点については、「料金（割引等を含む）」が81.5%と大部分を占めています。次いで、「サービス内容（利用者が利用できる機能）」が59.0%となっています。

携帯電話・PHSサービスの広告で今後の課題だと思う点については、81.3%が「料金プランの表示をもっと分かりやすくすべき」を挙げています。その他、「特に重要なポイントが分かるように簡潔な表示をすべき」が48.7%、「解約・変更等の条件を分かりやすく表示すべき」が47.2%となっています。

なお、電気通信事業者の業界団体で構成される電気通信サービス向上推進協議会では、総合カタログ等における用語・表記の改善を図るため、広告表示で使用する用語に関する一定の基準などを検討しております。

総務省では、今回の調査結果やこのような事業者の取組を踏まえ、分かりやすい広告表示への取組に努めてまいります。