

電波の有効利用促進のための安全な無線LANの利用に
関する普及啓発事業(平成26年度)

WI-FI利用に係る調査結果(詳細版)

平成27年3月16日
総務省 情報セキュリティ対策室

目次

調査の概要	2
調査結果ポイント	3

<視点1> 普段自国で公衆無線LANを利用している訪日外国人における、日本の公衆無線LANの利用状況、満足度、今後の改善点など-----7

- 1-1. 普段自国で利用している公衆無線LANについて(訪日外国人)
- 1-2. 普段自国で公衆無線LANを利用する理由について(訪日外国人)
- 1-3. 公衆無線LANに求める改善点について(訪日外国人)
- 1-4. 日本で利用したインターネット接続手段について(訪日外国人)
- 1-5. 日本での公衆無線LAN利用に係る情報収集状況、参考にしたサイト等について(訪日外国人)
- 1-6. 日本での公衆無線LAN利用状況について(訪日外国人)
- 1-7. 日本で公衆無線LANが利用できなかった場所について(訪日外国人)
- 1-8. 日本で公衆無線LANが利用できなかった理由について(訪日外国人)
- 1-9. 日本での公衆無線LAN利用に係る満足度、今後の改善点等(訪日外国人)

<視点2> 普段公衆無線LANを利用している日本人観光客における、公衆無線LANの利用状況、満足度、今後の改善点など-----17

- 2-1. 普段利用している公衆無線LANの種類について(日本人観光客)
- 2-2. 普段公衆無線LANを利用する理由について(日本人観光客)
- 2-3. 公衆無線LANに求める改善点について(日本人観光客)
- 2-4. 観光先で利用したインターネット接続手段及び公衆無線LAN以外を利用した理由について(日本人観光客)
- 2-5. 観光先での公衆無線LAN利用に係る情報収集状況、参考にしたサイト等について(日本人観光客)
- 2-6. 観光先での公衆無線LAN利用状況について(日本人観光客)
- 2-7. 観光先で公衆無線LANが利用できなかった理由について(日本人観光客)
- 2-8. 観光先での公衆無線LAN利用に係る満足度、今後の改善点等(日本人観光客)

<視点3> 普段から公衆無線LANを利用している訪日外国人・日本人観光客における情報セキュリティ意識・対策状況の異同-----26

- [訪日外国人]情報セキュリティに係る意識の違いの集計の考え方について
[日本人観光客]情報セキュリティに係る意識の違いの集計の考え方について
- 3-1 公衆無線LANの脅威に対する理解度・対策状況について
 - 3-2 公衆無線LANの脅威に対する理解度・対策状況について(公衆無線LANのユーザーズ別)
 - 3-3 公衆無線LAN利用時に実施している情報セキュリティ対策について
 - 3-4 [訪日外国人]情報セキュリティ対策状況について(公衆無線LANのユーザーズ別)
 - 3-5 [日本人観光客]情報セキュリティ対策状況について(公衆無線LANのユーザーズ別)
 - 3-6 [訪日外国人]情報セキュリティを工夫すべき主体について(公衆無線LANのユーザーズ別)
 - 3-7 [日本人観光客]情報セキュリティを工夫すべき主体について(公衆無線LANのユーザーズ別)
 - 3-8 [訪日外国人]今後日本滞在時に利用したい手段について(公衆無線LANのユーザーズ別)
 - 3-9 [日本人観光客]今後観光先で利用したい手段について(公衆無線LANのユーザーズ別)

<視点4> 日本人同士(公衆無線LAN利用ユーザと自宅のみWi-Fi利用ユーザ)における情報セキュリティ意識・対策状況の異同-----38

- 4-1. 公衆無線LANの脅威に係る理解度・対策状況について(公衆無線LAN利用者と自宅のみWi-Fi利用者)
- 4-2. 公衆無線LANの利用にあたり講じている情報セキュリティ対策について(公衆無線LAN利用者と自宅のみWi-Fi利用者)
- 4-3. 公衆無線LANの情報セキュリティを工夫すべき主体について(公衆無線LAN利用者と自宅のみWi-Fi利用者)
- 4-4. 公衆無線LAN利用に係る情報セキュリティの考え方及び利用実態について(公衆無線LAN利用者と自宅のみWi-Fi利用者)

調査概要

項目	内容	
調査目的・背景	<p>総務省では2020年オリンピック・パラリンピックの東京開催を見据えて、観光立国を推進する観点から、関係省庁、関係団体とも協力しつつ、公衆無線LANの整備促進に取り組んでいる。公衆無線LANは外出先等で高速な回線を利用できる点で便利である一方、盗聴、なりすましといったセキュリティ上の懸念もあり、正しい知識を持って利用する必要がある。</p> <p>総務省では、我が国の公衆無線LANの安心安全利用の観点から、公衆無線LANに期待される要件や現状の改善点の検討に資するため、訪日外国人及び日本人に対し、公衆無線LANの利用状況や情報セキュリティに係る意識及び対策状況について調査を実施。</p>	
調査の視点	<p>主に以下4つの視点を明らかにする</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 普段自国で公衆無線LANを利用している訪日外国人における、日本の公衆無線LANの利用状況、満足度、今後の改善点(視点①) ● 普段公衆無線LANを利用している日本人観光客における、公衆無線LANの利用状況、満足度、今後の改善点(視点②) ● 普段から公衆無線LANを利用している訪日外国人・日本人観光客における情報セキュリティ意識・対策状況の異同(視点③) ● 日本人における情報セキュリティ意識・対策状況の異同(視点④) 	
調査方法	Webアンケートによる調査	
調査時期	＜日本人＞平成26年11月14日～21日	＜訪日外国人＞平成26年11月12日～25日
調査対象	<p>＜共通条件＞ 直近1年間に日本(東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県の1都3県)を観光目的で訪れ、かつ自分の端末でインターネット接続をした人(1都3県居住者を除く)</p>	
	<p>①「公衆無線LAN利用の日本人」 200人 上記条件を満たしかつ普段スマホ・タブレット端末で、日常的に公衆無線LANを利用している</p> <p>②「自宅利用の日本人」 200人 上記条件を満たしかつ普段スマホ・タブレット端末で、自宅のみで無線LANを利用している</p>	<p>上記条件を満たしかつ普段スマホ・タブレット端末で、日常的に公衆無線LANを利用している 「訪日外国人」660人 (アメリカ:214人、イギリス:217人、中国:229人)</p>
調査事項(設問)	<p>公衆無線LANサービスの利用状況、満足度、利用に当たっての情報収集の有無、公衆無線LAN利用に係る脅威の理解度、情報セキュリティ対策状況、公衆無線LANサービスの改善点、今後利用したい通信手段 等</p>	

＜調査結果の表記に係る注意事項＞

- ・ アクセスポイントは「AP」と記載しています。 ・ ユーザIDは「ID」、ログインパスワードは「PW」と記載しています。
- ・ 設問によっては「公衆無線LAN」を「Wi-Fi」と表記している場合があります。

調査結果ポイント(1)

視点1：普段自国で公衆無線LANを利用している訪日外国人における、日本の公衆無線LANの利用状況、満足度、今後の改善点など

- ▶ 今回の調査対象である訪日外国人の自国における公衆無線LANの利用状況は以下のとおりである。
 - 57.1%が無料・有料両方のサービスを利用しており、46.5%が公衆無線LANを主たる接続手段としている。(⇒1-1)
 - 利用する理由は「無料または廉価で利用できる」(62.4%)、「携帯電話回線のパケット量節約のため」(55.6%)など、費用面に係る項目が上位となり、次いで「携帯電話回線よりも速度が速いため」(47.0%)となっている。(⇒1-2)
 - 普段利用している公衆無線LANの改善点として、「情報セキュリティ対策への強化」(70.6%)、「接続に係る設定や手続きの簡便化」(60.0%)「通信速度の確保」(54.7%)をあげている。(⇒1-3)
- ▶ 日本で利用したインターネット接続手段は「国際ローミング」が53.8%、次いで「無料Wi-Fi」「プリペイドSIM」。有料・無料に関わらず公衆無線LANを利用した訪日外国人は60.0%に達し、公衆無線LANは重要な通信手段となっている。(⇒1-4)
- ▶ 事前に公衆無線LANの利用に係る情報収集を行ったのは75.6%であり、うち97.6%が欲しい情報を得られたと回答している。(⇒1-5)
- ▶ 観光先での公衆無線LAN利用に係る全体的な評価は「概ね利用できた」「利用できない場合もあったが利用できた」をあわせると98.7%に達し、概ね利用したい場所で利用したい時に使うことができる環境であると言える。(⇒1-6)
 - 公衆無線LANを利用できなかった理由をみると、ほとんどの場所で「言語対応されておらず手順等を読むことができなかった」「認証がうまくいかなかった」が上位となっており、必ずしも「利用できる場所がわからなかった」わけではない。(公衆無線LANの設置は認識しているが、利用に至れないハードルがある)(⇒1-7、1-8)
- ▶ 日本での公衆無線LAN利用に係る満足度について、「とても満足した」が42.9%、「まあ満足」まで含めると96.4%に達し、訪日外国人は公衆無線LAN利用において高い満足度を得られている。今後の改善点について、「利用登録に係る入力情報の簡素化」が56.8%、次いで「登録や認証なしのAPを増やす」が52.3%となり利便性を求める一方、「暗号化して安心して利用できるAPを増やす」も50.6%にのぼった。(⇒1-9)

調査結果ポイント(2)

視点2: 普段公衆無線LANを利用している日本人観光客における、 公衆無線LANの利用状況、満足度、今後の改善点など

- ▶ 今回の調査対象である日本人観光客の普段の公衆無線LANの利用状況は以下のとおりである。
 - 公衆無線LAN利用者のうち、無料サービスのみ利用者は45.2%、無料・有料サービスを両方利用している人は53.3%であった。また、有料サービスの利用者は「利用できる場所(AP)の確保」「通信速度の質」を重視して有料サービスを選択している。(⇒2-1、2-2)
 - 普段利用している公衆無線LANの改善点としては「情報セキュリティへの対策強化」(65.0%)、「AP数の増加」(56.3%)、「通信速度の確保(高速化)」(54.8%)が挙げられている。(⇒2-3)
- ▶ 観光先で利用したインターネット接続手段は①携帯電話回線(81.0%)②訪問先の無料Wi-Fi(78.5%)③全国エリア対応の無料Wi-Fi*(69.5%)となっている。最もよく利用した手段として(無料・有料に係らず)公衆無線LANと回答したのは41.0%である。(⇒2-4) *公衆無線LAN事業者が提供する「FreeSPOT」「FON」、携帯電話事業者(au・ソフトバンク・ドコモ)が提供するWi-Fiサービス、「UQWi-Fi」などを指す。
- ▶ 公衆無線LANに係る事前の情報収集については51.0%が行っているが、そのうち欲しい情報を得られた割合は82.3%であった。参考にしたサイトについて「訪問先の観光協会や自治体、施設等のサイト」(58.8%)、「現地のWi-Fiステッカー」(48.7%)が挙げられたが、有益だったものはないと回答している人も11.2%いた。(⇒2-5)
- ▶ 観光先での公衆無線LAN利用に係る全体的な評価は「概ね利用できた」「利用できない場合もあったが利用できた」をあわせると96.5%に達し、概ね利用したい場所で利用したい時に使うことができる環境であると言える。(⇒2-6)
 - 場所別にみると、利用意向が高い(利用意向が50%以上)にもかかわらず利用できない割合が多いのが「公共交通機関の車両内」「駅・バス停留所」であった。また、公衆無線LANを利用できなかった理由について、どの場所でも「場所がわからなかった」が最も多く、次いで認証がうまくいかなかったケースや、接続できなかった理由がわからないといった回答が挙げられた。(⇒2-6、2-7)
- ▶ 今後の改善点としては「利用場所を増やす」(59.0%)、次いで「暗号化し安心して利用できるAPの増加」(56.5%)、「利用登録や認証なしのAPを増やす」(55.5%)が挙げられている。(⇒2-8)

視点3: 普段から公衆無線LANを利用している訪日外国人・日本人観光客における 情報セキュリティ意識・対策状況の異同

- ▶ 公衆無線LANの利用に係る脅威の理解度や対策状況について、「知っており対策している」と回答した人の割合が、日本人は他の3か国に比べて低くなっている。それぞれの脅威について「知らない」と回答した割合も日本人が最も高く、全般的に日本人の情報セキュリティ意識が低いことがうかがえる。(⇒3-1)
 - 公衆無線LANのユーザニーズ別にその傾向をみると、日本人はセキュリティを重視しない回答者群の方が脅威に対する理解度が低い。(⇒3-2)
- ▶ 公衆無線LAN利用時に実施していた情報セキュリティ対策について、日本人は「端末OS等のアップデート」「盗聴されて困る情報を入力しない」以外の全ての項目において、訪日外国人よりも対策の実施率が低い結果となった。(⇒3-3)
 - 公衆無線LANのユーザニーズ別にその傾向をみると、訪日外国人・日本人ともに公衆無線LAN利用時に実施すべき基本的な対策について、セキュリティを重視しない回答者群の方が低くなっている。(⇒3-4、3-5)
- ▶ 公衆無線LANの情報セキュリティ対策を工夫すべき主体については、訪日外国人、日本人を問わず、有料サービスではサービス提供者がセキュリティ対策を工夫すべき、無料サービスでは利用者であるユーザが工夫すべきという考えが半数以上を占めた。特に無料Wi-Fiでは日本人の方がより利用者側の当事者意識が高いことがわかる。(⇒3-6、3-7)
- ▶ 今後日本(観光地)で利用したい手段として、訪日外国人は「無料Wi-Fi」が54.1%、次いで「国際ローミング」「プリペイドSIM」の順となっており、日本人は「無料Wi-Fi」「携帯電話回線」に対する利用意向がそれぞれ70%を超えている。
 - 公衆無線LANのユーザニーズ別にその傾向をみると、訪日外国人でセキュリティ重視の回答者群は「日本で端末をレンタルする」「有料Wi-Fi」を選択する割合が高い。また日本人は有料Wi-Fiの利用意向について、セキュリティを重視する回答者群がセキュリティを重視しない回答者群よりも高くなっている。(⇒3-8、3-9)

調査結果ポイント(4)

視点4: 日本人同士(公衆無線LAN利用ユーザと自宅のみWi-Fi利用ユーザ)における 情報セキュリティ意識・対策状況の異同

- ▶ 公衆無線LAN利用に係る脅威の理解度については、全体の約6～7割が知っているとは回答しているものの、実際には知っている人のうち、半数程度しか対策していない。また、日常的な公衆無線LAN利用ユーザ層と、普段は自宅のWi-Fiのみ利用しているユーザ層との間で理解度や対策状況について、大きな差は見られない。(⇒4-1)
- ▶ 公衆無線LAN利用に際し講じている情報セキュリティ対策(具体的項目の選択)については、83%が何らかの対策を講じているものの、公衆無線LAN利用にあたり講じるべき基本的な対策(知らないSSIDには接続しない、認証時のログインIDやPWを他と重複させない、APの暗号化の種類やSSLサイトであるか否かの確認を行い、対応していない場合には大事な情報は入力しない等)についての実施率は低調である。また、日常的に公衆無線LAN利用ユーザ層と、普段は自宅のWi-Fiのみ利用しているユーザ層では、一般的に公衆無線LAN利用者の方が、情報セキュリティ対策を講じている割合が高い。(⇒4-2)
- ▶ 公衆無線LANの情報セキュリティを工夫すべき主体について、有料サービスについては「(どちらかと言えば)提供者が工夫すべき」が70.5%であり、無料サービスについては「(どちらかと言えば)利用者が工夫すべき」が65.0%であった。無料サービスについては、情報セキュリティ対策について、提供者任せにするのではなく、利用者の当事者意識が必要であると捉えている人が多いことがうかがえる。(⇒4-3)
- ▶ 自宅Wi-Fiのみ利用ユーザ層の方が、情報セキュリティに対する不安を理由に意識的に(できる限り)公衆無線LANを利用しないと回答した割合が高い。(⇒4-4)
<公衆無線LANサービスについて「不安を感じているため(できる限り)利用しない」と回答した人の割合>
⇒普段から公衆無線LANを利用しているユーザ:5.5% 自宅のWi-Fiのみ利用しているユーザ:27.5%

<視点1(下記①)>

普段自国で公衆無線LANを利用している訪日外国人における、日本の公衆無線LANの利用状況、満足度、今後の改善点など

調査対象の考え方

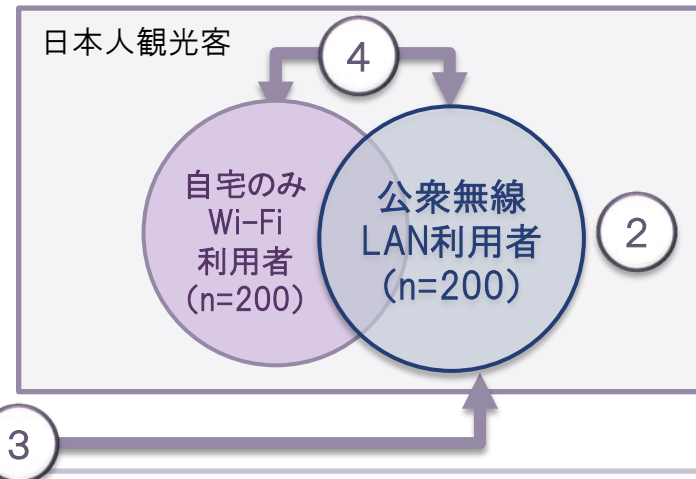
【訪日外国人】

自国でスマホ・タブレット端末で日常的に公衆無線LANを利用しており、直近1年の間に日本(1都3県)に観光目的で訪れ、自分の端末を持参し、それらをインターネット接続した人



【日本人観光客】

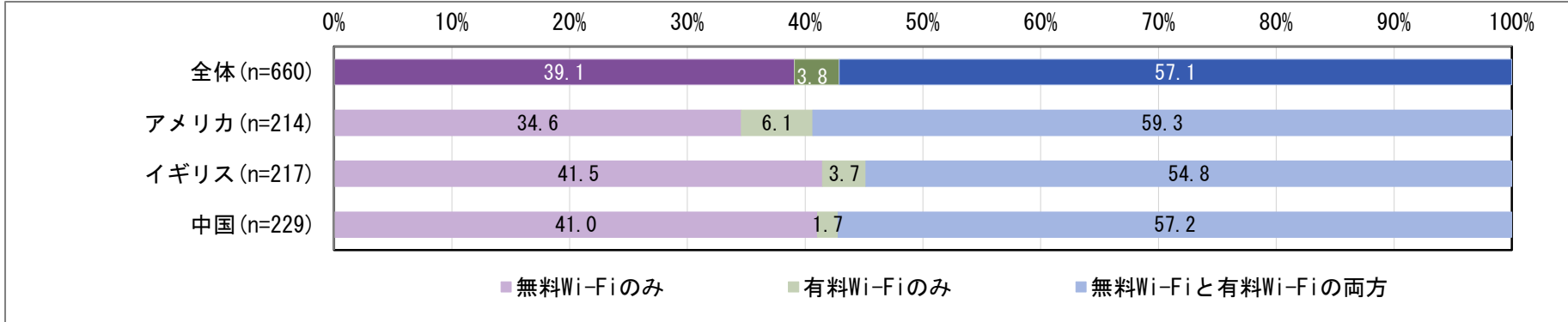
普段スマホ・タブレット端末で日常的に無線LAN(自宅利用含む)を利用しており、直近1年の間に1都3県を観光目的で訪れ、自分の端末でインターネット接続をした人



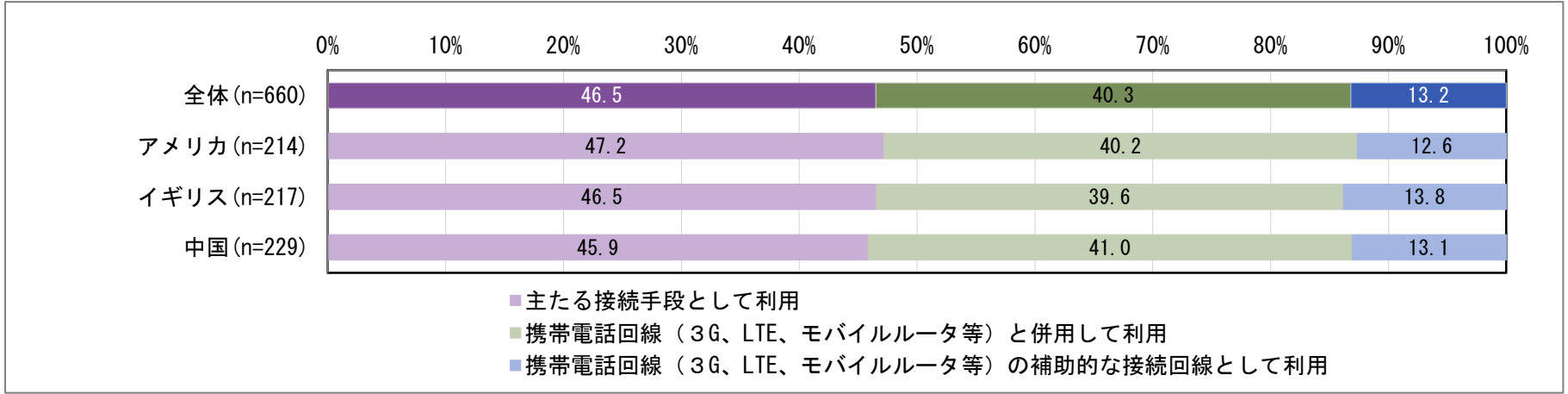
1-1. 普段自国で利用している公衆無線LANについて(訪日外国人)

- ▶ 普段自国で利用している公衆無線LANについて、各国ともに半数以上が「無料・有料Wi-Fiの両方」を利用している。
- ▶ また、各国ともに公衆無線LANを「主たる接続回線」として利用しているユーザが半数近くに達し、携帯電話回線との併用まで含めると85%以上となり、公衆無線LANは利用者にとって重要なインターネット接続回線であることがうかがえる。

【自国での公衆無線LANの利用状況について】



【自国での公衆無線LANの位置づけについて】

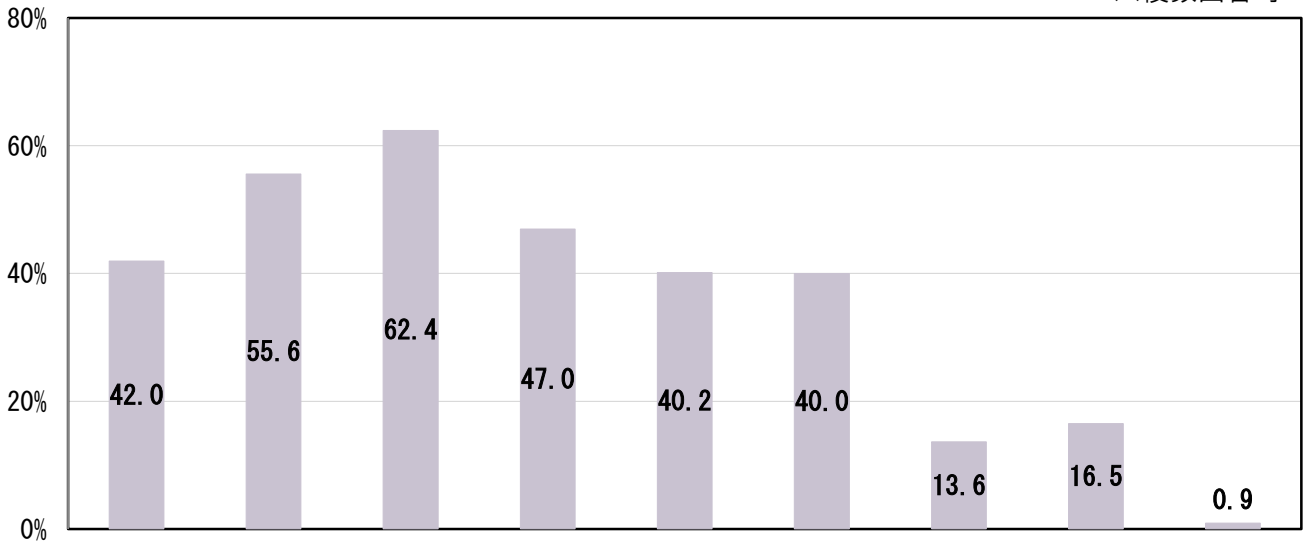


1-2. 普段自国で公衆無線LANを利用する理由について(訪日外国人)

- ▶ 公衆無線LANを利用する理由として「無料または廉価で利用できる」「携帯回線のパケット量の節約のため」など、料金面に係る項目が上位となっている。
- ▶ 米国では「無料または廉価で利用できる」に次いで「接続手段がWi-Fiに限定される端末を利用しているため」の割合が多く、英国でも3番目となっている。

【自国で公衆無線LANを利用している理由について】

※複数回答可

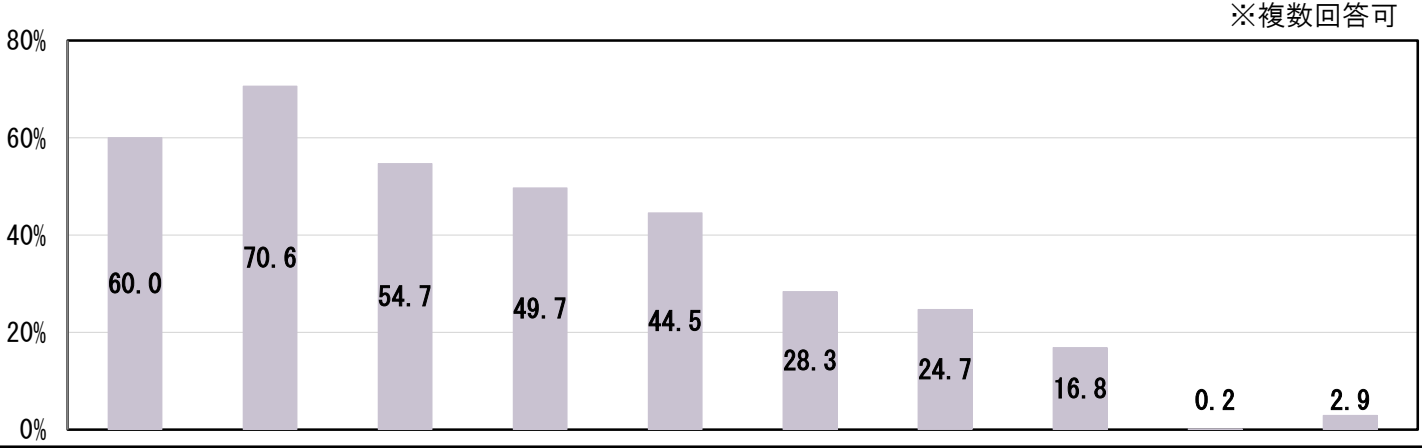


		全体	携帯電話回線契約をしていない(接続手段がWi-Fiに限定される)端末を利用しているため	携帯電話回線のパケット量を節約するため	無料または廉価で利用できるサービスであるため	携帯電話回線よりも通信速度が速いため	よく利用するエリアにアクセスポイントが整備されているため	インターネット接続するにあたり、利用手続きが簡単(携帯電話会社との契約が不要である)ため	情報セキュリティの懸念を感じないため	携帯電話回線が利用できない場合のバックアップ的位置づけとして利用しているため	特に理由はない
全体 (n=660)	%	100.0	42.0	②55.6	①62.4	③47.0	40.2	40.0	13.6	16.5	0.9
アメリカ (n=214)	%	100.0	②56.1	③49.5	①66.4	46.3	41.1	39.3	16.8	15.4	0.9
イギリス (n=217)	%	100.0	③47.9	②52.1	①63.1	38.2	38.7	37.8	10.1	23.0	1.4
中国 (n=229)	%	100.0	23.1	①64.6	②58.1	③55.9	40.6	42.8	14.0	11.4	0.4

1-3. 自国の公衆無線LANに求める改善点について(訪日外国人)

- ▶ 公衆無線LANの利用に係る改善点について「情報セキュリティ対策への強化」が70.6%と最も多い。特に中国では84.3%の回答者が本項目を選択している。
- ▶ 次いで「接続に係る設定や手続きの簡便化」「通信速度の確保(高速化)」「アクセスポイント数の増加」が挙げられた。

【自国の公衆無線LANに係る改善点について】

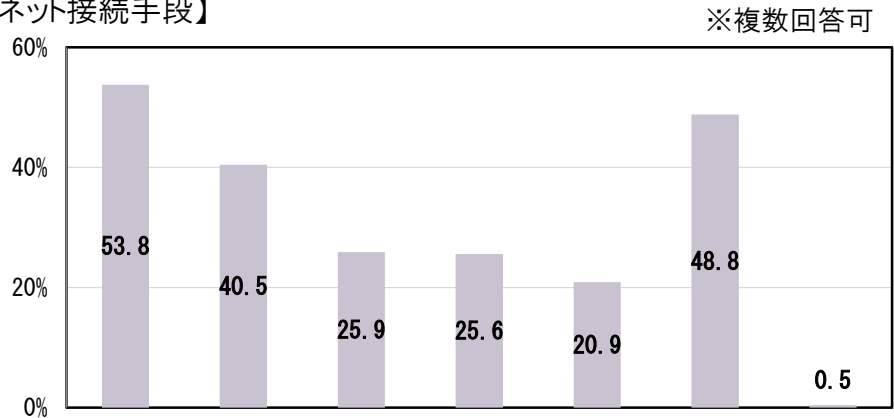


	全体	接続に係る設定や手続きの簡便化	情報セキュリティへの対策の強化	通信速度の確保(高速化)	アクセスポイント数の増加	公衆無線LANサービスの料金引き下げまたは無料化	1回あたりの接続時間や接続回数の撤廃	異なるアクセスポイント間でも一度認証すれば利用できる仕組みづくり	国外のアクセスポイントにおいても同一のIDとPWで利用できること	その他	特に改善点は見当たらない
全体 (n=660)	% 100.0	②60.0	①70.6	③54.7	49.7	44.5	28.3	24.7	16.8	0.2	2.9
アメリカ (n=214)	% 100.0	①61.2	②58.4	51.9	③53.3	47.7	30.4	22.4	15.4	0.5	4.7
イギリス (n=217)	% 100.0	②60.8	①68.2	③49.8	47.5	43.3	31.3	23.5	14.7	0.0	1.8
中国 (n=229)	% 100.0	③58.1	①84.3	②62.0	48.5	42.8	23.6	27.9	20.1	0.0	2.2

1-4.日本で利用したインターネット接続手段について(訪日外国人)

▶ 日本で利用したインターネット接続手段は「国際ローミング」が53.8%、次いで「無料Wi-Fi」(48.8%)、「プリペイドSIM」(40.5%)となった。有料・無料に関わらずWi-Fiを利用した訪日外国人は60.0%に達し、公衆無線LANは重要な通信手段となっている。

【日本で利用したインターネット接続手段】

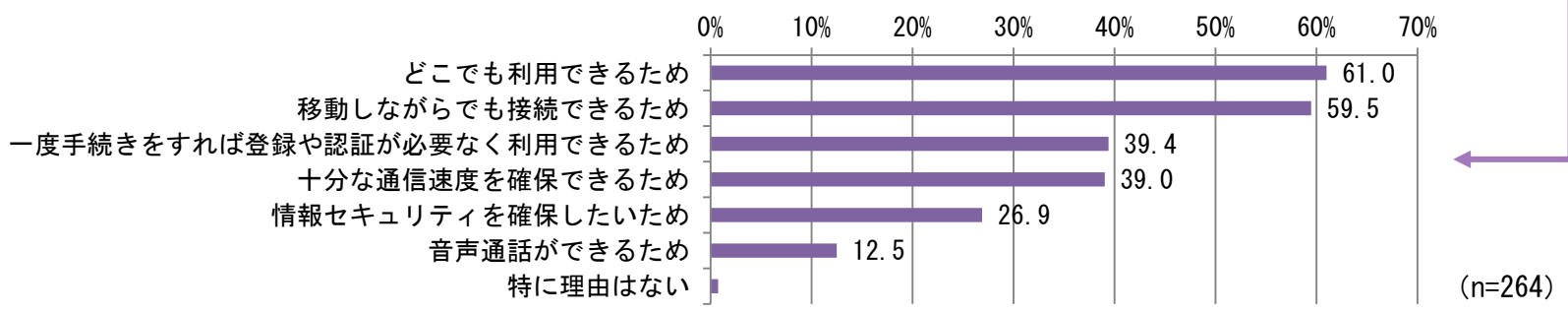


※複数回答可

	全体	国際ローミング	日本で利用できるプリペイドSIMを手して利用	日本で携帯電話・スマートフォン等の端末レンタル契約をして利用	日本で利用できるポータブルWi-Fiルータをレンタル契約して利用	日本で利用できる有料Wi-Fiを契約して利用	無料Wi-Fiを利用	その他
全体(n=660)	100.0	①53.8	③40.5	25.9	25.6	20.9	②48.8	0.5
アメリカ(n=214)	100.0	①56.5	③41.6	28.5	25.7	18.2	②42.5	0.0
イギリス(n=217)	100.0	①51.2	③34.6	18.0	19.4	18.9	②50.2	1.4
中国(n=229)	100.0	①53.7	③45.0	31.0	31.4	25.3	②53.3	0.0

※日本で利用したインターネット接続手段として、有料Wi-Fi・無料Wi-Fiのいずれかを選択した訪日外国人 = 396人(60.0%)

【公衆無線LANを選択しない(他の手段を選択した)理由】※上記で「無線LAN(無料・有料問わず)」を1つも選択しなかった人*を対象 ※複数回答可

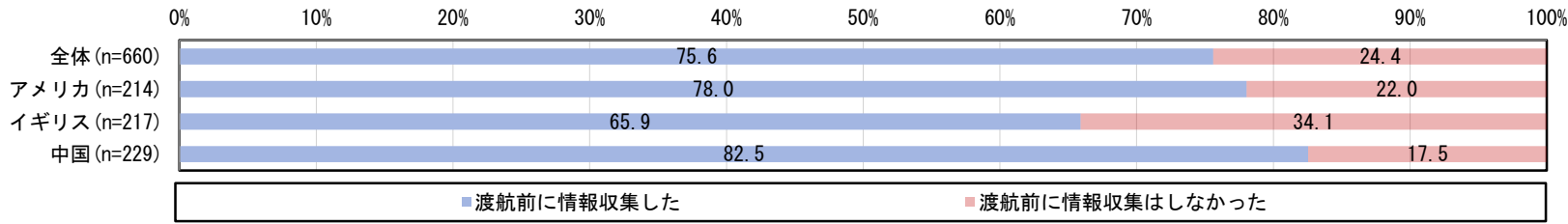


(n=264)

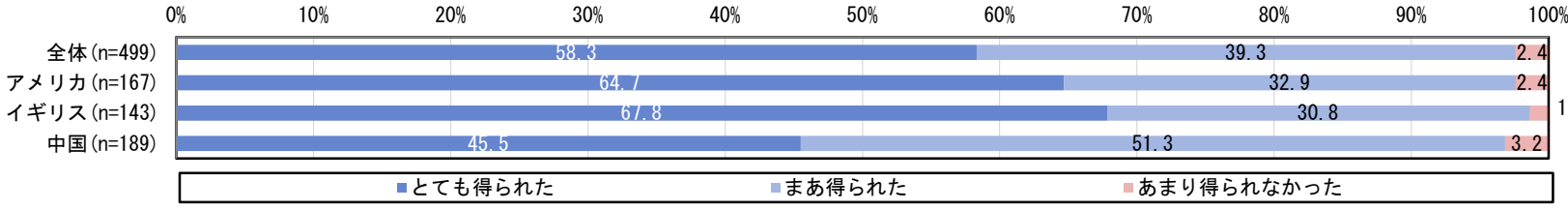
1-5.日本での公衆無線LAN利用に係る情報収集状況、参考にしたサイト等について(訪日外国人)

- ▶ 事前に公衆無線LAN利用に係る情報収集を行ったのは75.6%であり、うち97.6%が欲しい情報を得られたと回答している。
- ▶ 参考にしたサイト等について「日本政府観光局サイト」が58.3%、次いで「日本に行ったことがある人たちのSNSなど」が50.0%となっている。最も参考になったサイトもこの2項目が上位を占めている。

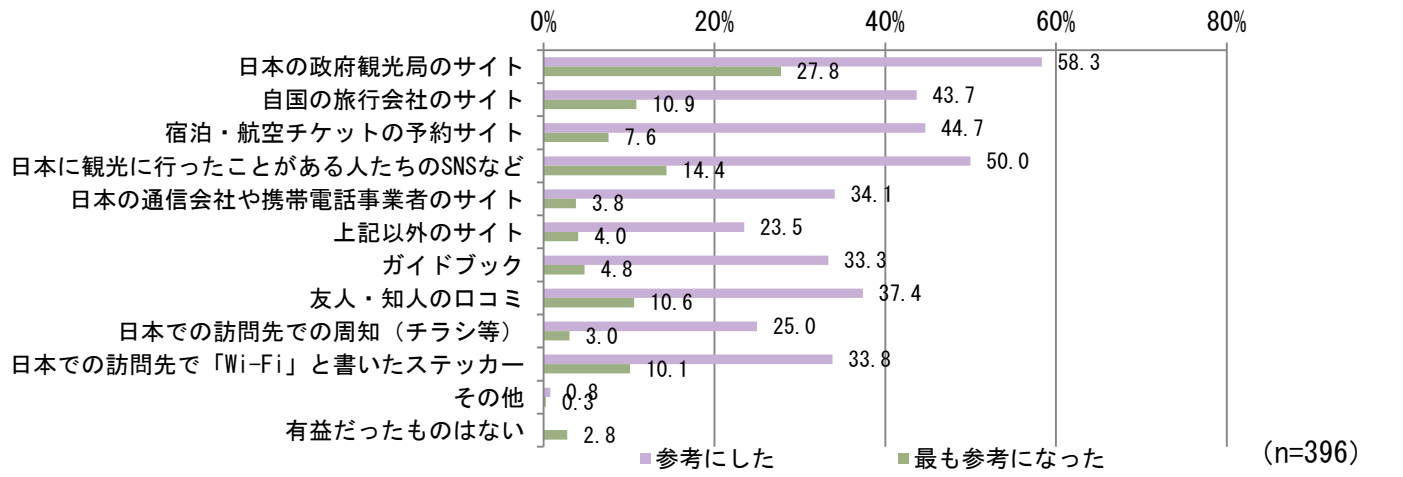
【観光先で利用するWi-Fi環境に係る情報収集について】(旅行前に事前に情報収集を行ったか) (n=660)



【観光先で利用するWi-Fi環境に係る情報収集について】(上記事前の情報収集で欲しい情報が得られたか) (n=499)



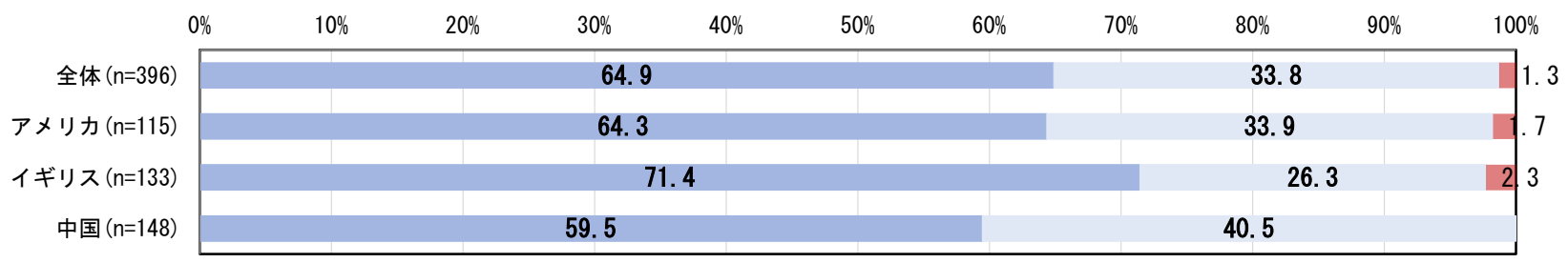
【観光前又は現地で参考にしたWi-Fi環境に係るサイト・媒体について】(紫:参考にしたものすべて 緑:最も参考にしたものひとつ) (n=396)



1-6.日本での公衆無線LAN利用状況について(訪日外国人)

- ▶ 日本における公衆無線LAN利用に係る全体的な評価は「概ね利用できた」「利用したい時に利用できた場合もあったが、利用できない場合もあった」をあわせると98.7%に達し、概ね利用したい場所で利用したい時に使うことができる環境であると言える。
- ▶ 場所別にみると「空港（国際線）」「飲食店」「宿泊施設」での利用に対するニーズが高い。

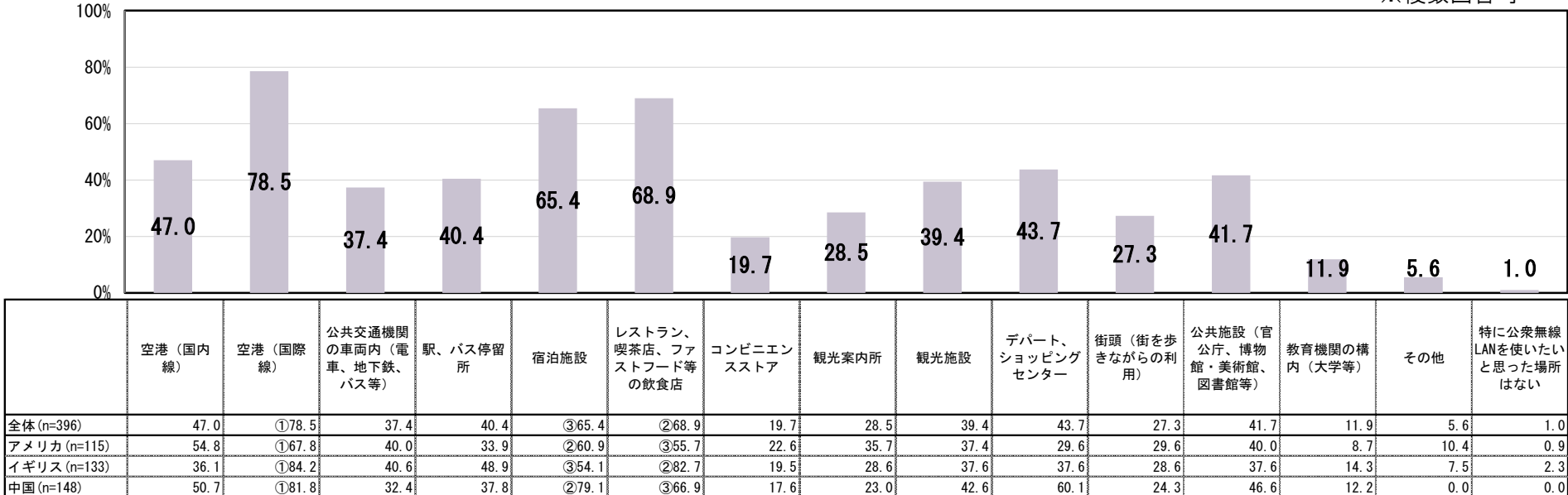
【Wi-Fi利用に係る全体的な評価について】



■ 利用したい時に概ね利用できた ■ 利用したい時に利用できた場合もあったが、利用できない場合もあった ■ 利用したい時にほとんど利用できなかった

【利用可否に係らずWi-Fiを利用したかった場所について】(日本でWi-Fiを利用した訪日外国人に対する設問)

※複数回答可

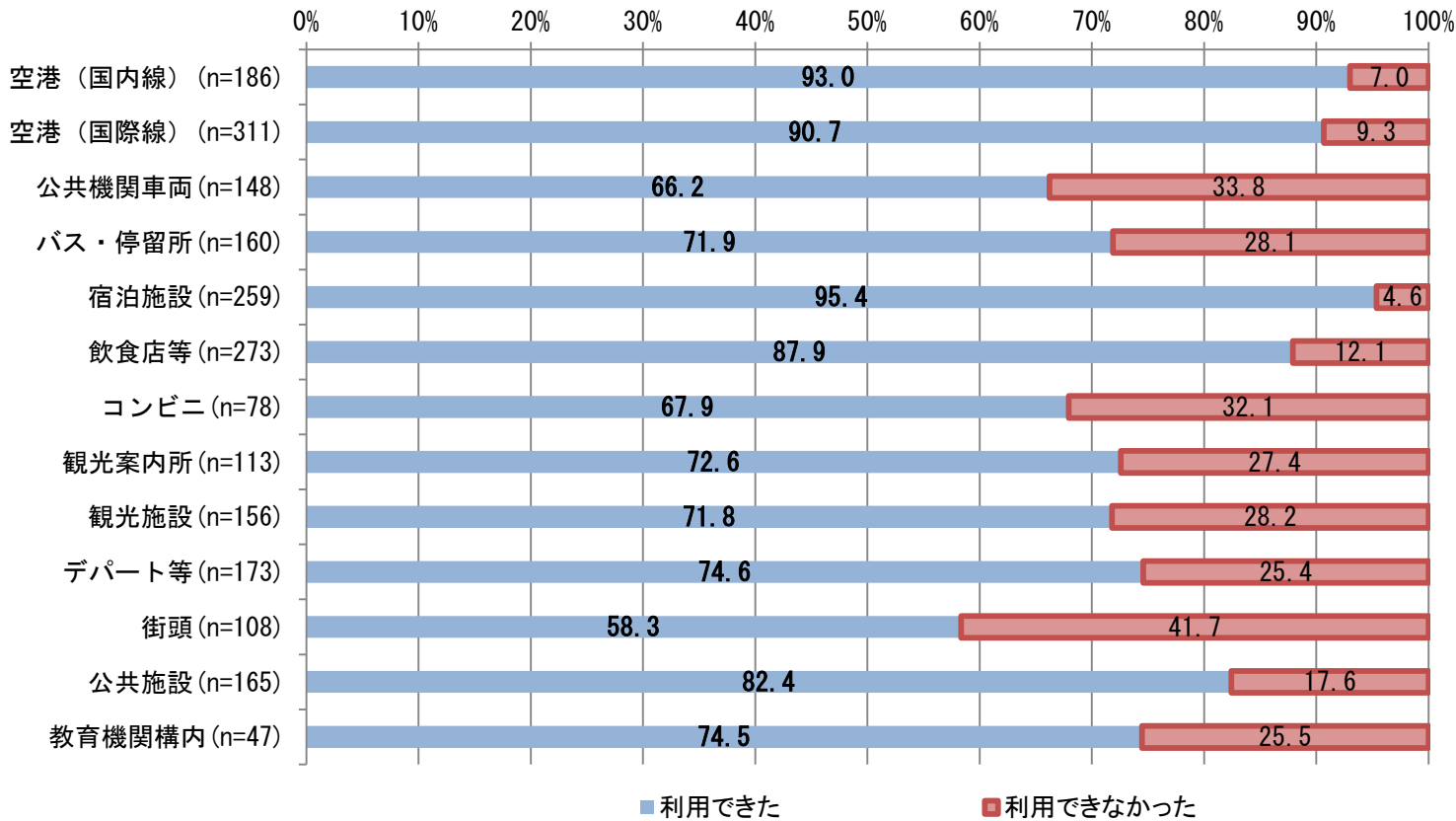


(単位:%)

1-7.日本で公衆無線LANが利用できなかった場所について(訪日外国人)

- ▶ それぞれの場所で公衆無線LANを利用したかった人のうち、日本で公衆無線LANが利用できなかった割合についてみると、「街頭」(歩きながら)が41.7%、次いで「公共交通機関の車両」が33.8%となった。
- ▶ 前ページで利用意向の高かった「空港(国際線)」「飲食店」「宿泊施設」について、利用できなかった割合は低く、利用したい場所で概ね利用できたとの評価がうかがえる結果となった。

【Wi-Fiを利用したかった場所におけるWi-Fiの利用可否について】(日本でWi-Fiを利用したと回答した訪日外国人に対する設問)



1-8.日本で公衆無線LANが利用できなかった理由について(訪日外国人)

▶ 各場所で公衆無線LANが利用できなかった理由をみると、ほとんどの場所で「認証がうまくいかなかったこと」が最も多く挙げられている。また「言語対応されておらず手順等を理解できなかった」も利用のハードルとしてうかがえる。

【Wi-Fiを利用できなかった理由】(日本でWi-Fiを利用したと回答した訪日外国人に対する設問) ※各場所で利用できなかった理由は複数回答可

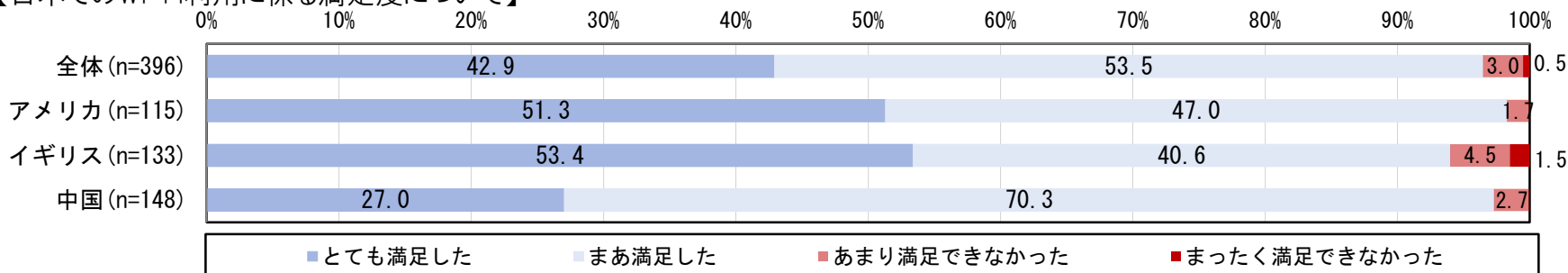
	全体	利用場所がわからなかった	言語対応されておらず手順等を理解できなかった	接続に必要な認証がうまくいかなかった	接続に個人情報の登録を要し登録したくなかった	その他	利用できなかった理由がわからない
空港(国内線)	13 100.0	③2 15.4	③2 15.4	①5 38.5	1 7.7	1 7.7	②3 23.1
空港(国際線)	29 100.0	③5 17.2	②6 20.7	①7 24.1	③5 17.2	3 10.3	3 10.3
公共機関車両	50 100.0	②14 28.0	①16 32.0	③13 26.0	5 10.0	1 2.0	9 18.0
バス・停留所	45 100.0	②10 22.2	①13 28.9	③9 20.0	4 8.9	0 0.0	①13 28.9
宿泊施設	12 100.0	③2 16.7	②3 25.0	①4 33.3	③2 16.7	0 0.0	③2 16.7
飲食店等	33 100.0	③4 12.1	①14 42.4	①14 42.4	②6 18.2	0 0.0	3 9.1
コンビニ	25 100.0	②5 20.0	①9 36.0	①9 36.0	2 8.0	0 0.0	③4 16.0
観光案内所	31 100.0	③5 16.1	②7 22.6	①8 25.8	②7 22.6	0 0.0	②7 22.6
観光施設	44 100.0	4 9.1	②9 20.5	①19 43.2	7 15.9	1 2.3	③8 18.2
デパート等	44 100.0	3 6.8	②14 31.8	①17 38.6	5 11.4	3 6.8	③6 13.6
街頭	45 100.0	③10 22.2	②12 26.7	①17 37.8	5 11.1	2 4.4	5 11.1
公共施設	29 100.0	③5 17.2	③5 17.2	①8 27.6	③5 17.2	1 3.4	②6 20.7
教育機関構内	12 100.0	0 0.0	③3 25.0	①5 41.7	②4 33.3	1 8.3	1 8.3
使えないシーン 総計	412 100.0	69 16.7	②113 27.4	①135 32.8	58 14.1	13 3.2	③70 17.0

「使えないシーン」は日本でWi-Fiを利用したと回答した人のうち、利用できなかったのべ回数であり、1人が複数個所で利用できなかった場合も含む。

1-9.日本での公衆無線LAN利用に係る満足度、今後の改善点等(訪日外国人)

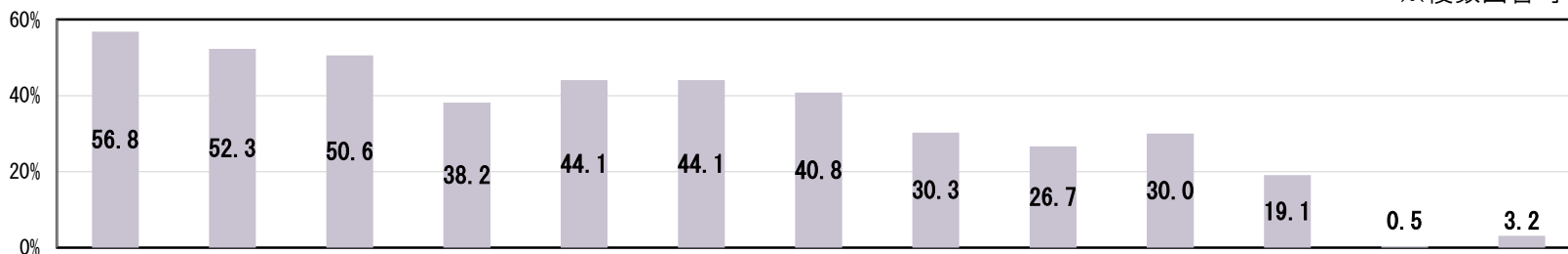
- ▶ 日本での公衆無線LAN利用に係る満足度について「とても満足した」が全体で42.9%となり、米国と英国では半数を超えた。また「まあ満足」まで含めると全体の96.4%が評価したこととなり、日本の公衆無線LANは訪日外国人から高い満足を得られている。
- ▶ 今後の改善点について、「利用登録に係る入力情報の簡素化」が56.8%、次いで「登録や認証なしのAPを増やす」が52.3%となり利便性を求める一方、「暗号化して安心して利用できるAPを増やす」も50.6%にのぼった。

【日本でのWi-Fi利用に係る満足度について】



【日本でのWi-Fi利用に係る改善点について】

※複数回答可



	利用登録に係る入力情報の簡素化	利用登録・認証なしのAPを増やす	暗号化し安心して利用できるAPを増やす	暗号化の対応状況について表示する	通信速度の確保(高速化)	利用可能場所をわかりやすく明示する	利用場所(AP)を増やす	一度の認証で異なるAPでも接続される	利用規約や接続手順、AP表示等の多言語対応をする	無料またはより廉価なサービスを増やす	訪問前の手続き等に係るわかりやすいプロモーション	その他	特に改善点は見当たらない
全体 (n=660)	①56.8	②52.3	③50.6	38.2	44.1	44.1	40.8	30.3	26.7	30.0	19.1	0.5	3.2
アメリカ (n=214)	①57.5	②48.1	41.6	40.7	39.3	③42.5	36.4	31.8	26.2	26.6	16.4	0.0	4.7
イギリス (n=217)	①57.1	②49.8	③49.3	32.7	33.6	43.3	38.2	30.9	23.0	29.5	19.8	1.4	3.7
中国 (n=229)	③55.9	②58.5	①60.3	41.0	②58.5	46.3	47.2	28.4	30.6	33.6	21.0	0.0	1.3

(単位:%)

<視点2(下記②)>

普段公衆無線LANを利用している日本人観光客における、
公衆無線LANの利用状況、満足度、今後の改善点など

調査対象の考え方

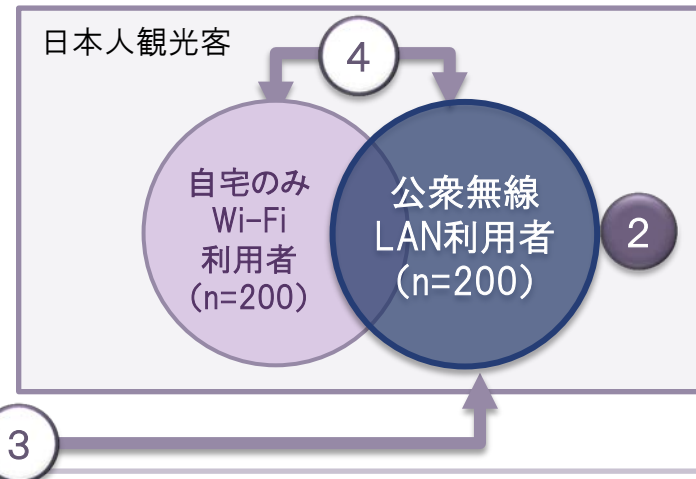
【訪日外国人】

自国でスマホ・タブレット端末で日常的に公衆無線LANを利用しており、直近1年の間に日本(1都3県)に観光目的で訪れ、自分の端末を持参し、それらをインターネット接続した人



【日本人観光客】

普段スマホ・タブレット端末で日常的に無線LAN(自宅利用含む)を利用しており、直近1年の間に1都3県を観光目的で訪れ、自分の端末でインターネット接続をした人

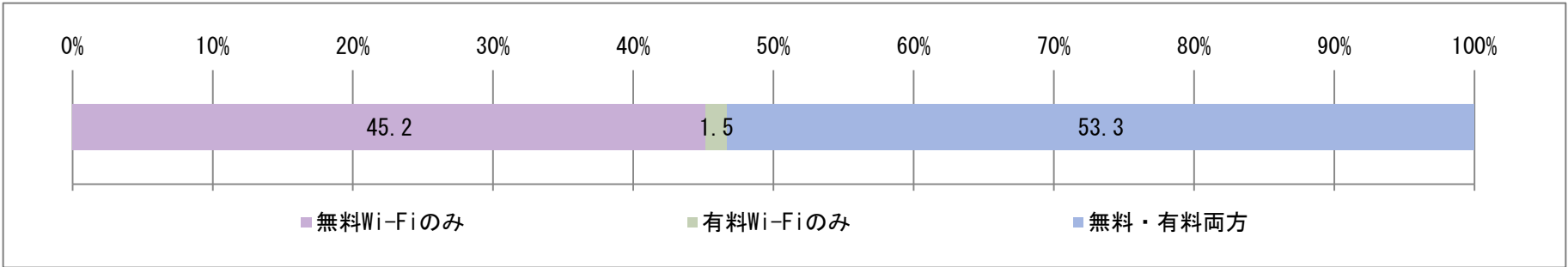


2-1. 普段利用している公衆無線LANの種類について(日本人観光客)

▶ 公衆無線LAN利用者のうち、無料Wi-Fiのみ利用者は45.2%、無料・有料両方利用している人は53.3%である。

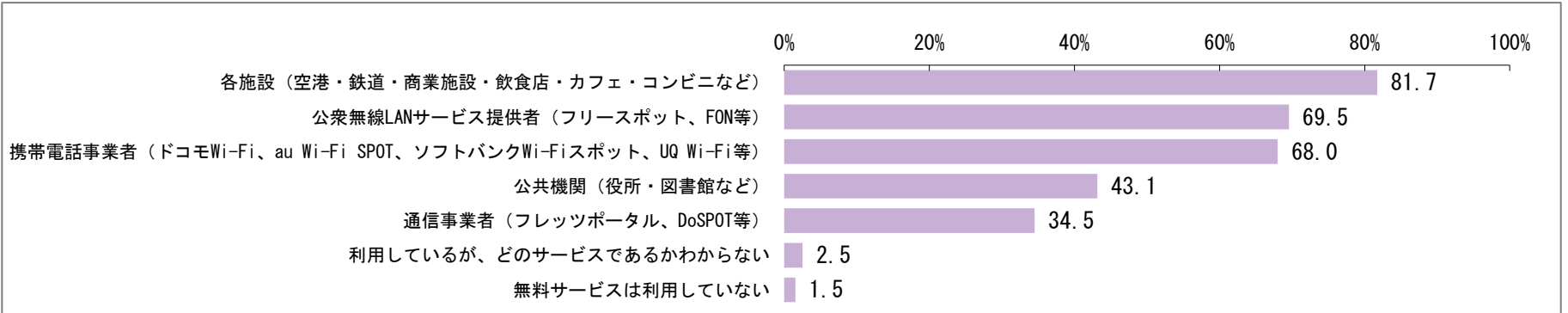
【普段利用している公衆無線LANの種類について】

(n=197)



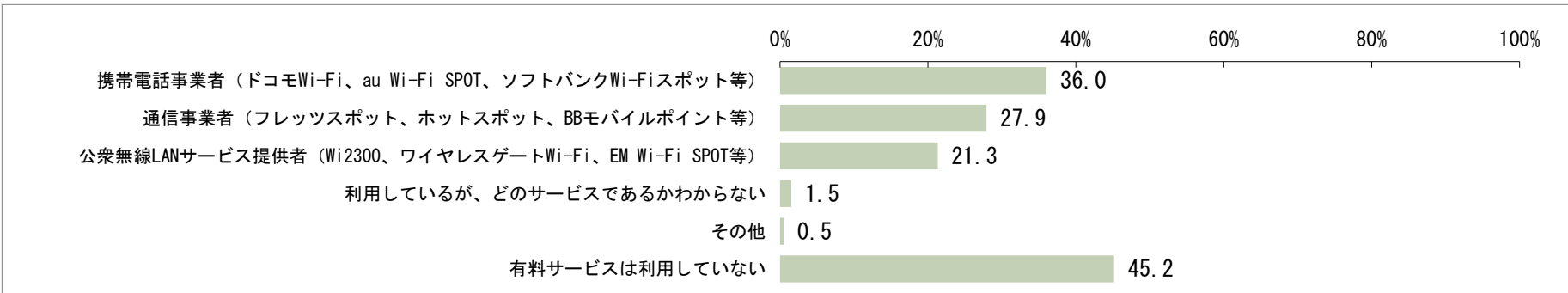
【普段利用している無料Wi-Fiのサービスについて】

(n=197) ※複数回答可



【普段利用している有料Wi-Fiのサービスについて】

(n=197) ※複数回答可

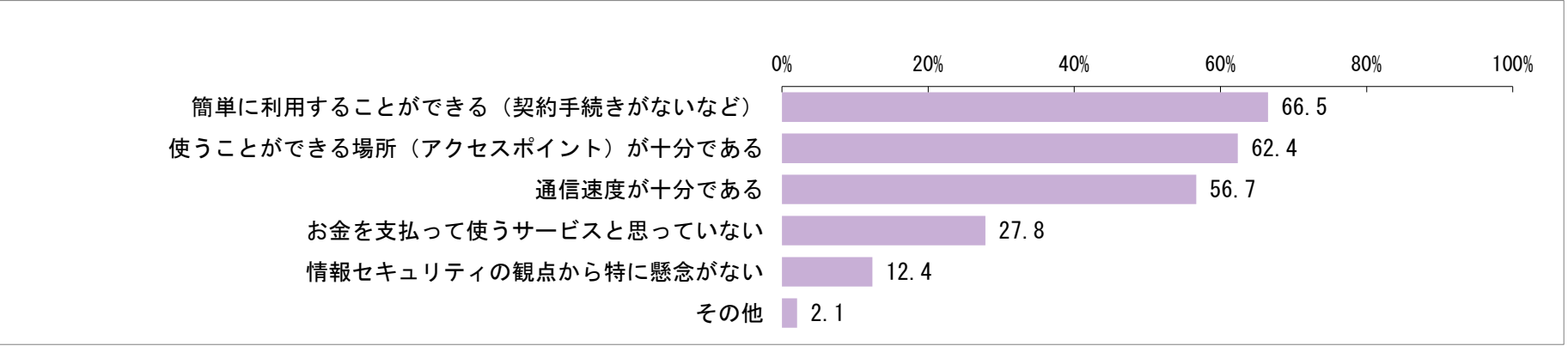


2-2. 普段公衆無線LANを利用する理由について(日本人観光客)

- ▶ 無料Wi-Fi利用者はその選択理由について、利用手続きに係る煩わしさが無い点、利用環境（利用可能場所・速度）をあげている。
- ▶ 有料Wi-Fi利用者はその選択理由について、利用環境（利用可能場所・速度）の良さ（質）をあげている。また、情報セキュリティに係る安全確保の観点をあげた利用者が23.1%となっている。

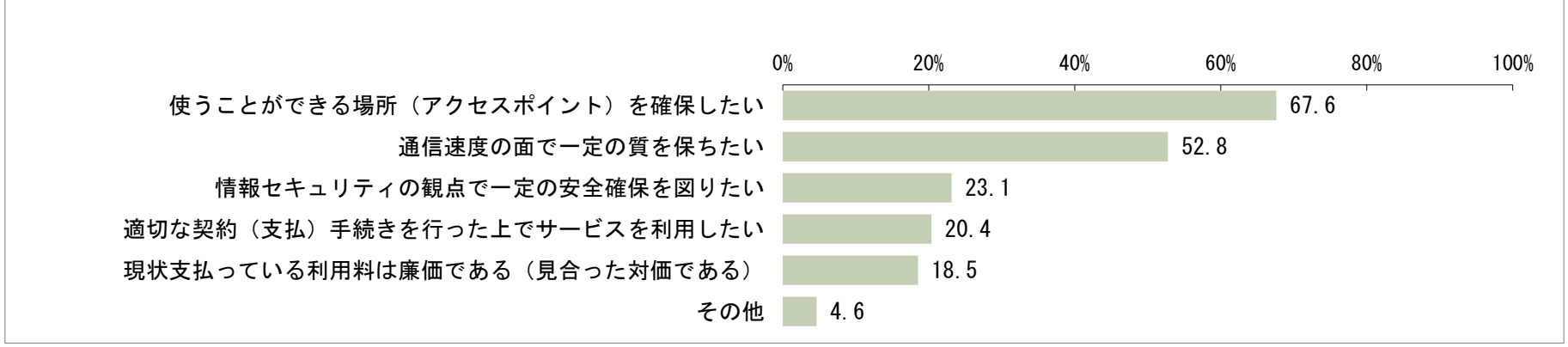
【無料のWi-Fiサービスを選択する理由について】

(n=194) ※複数回答可



【有料のWi-Fiサービスを選択する理由について】

(n=108) ※複数回答可

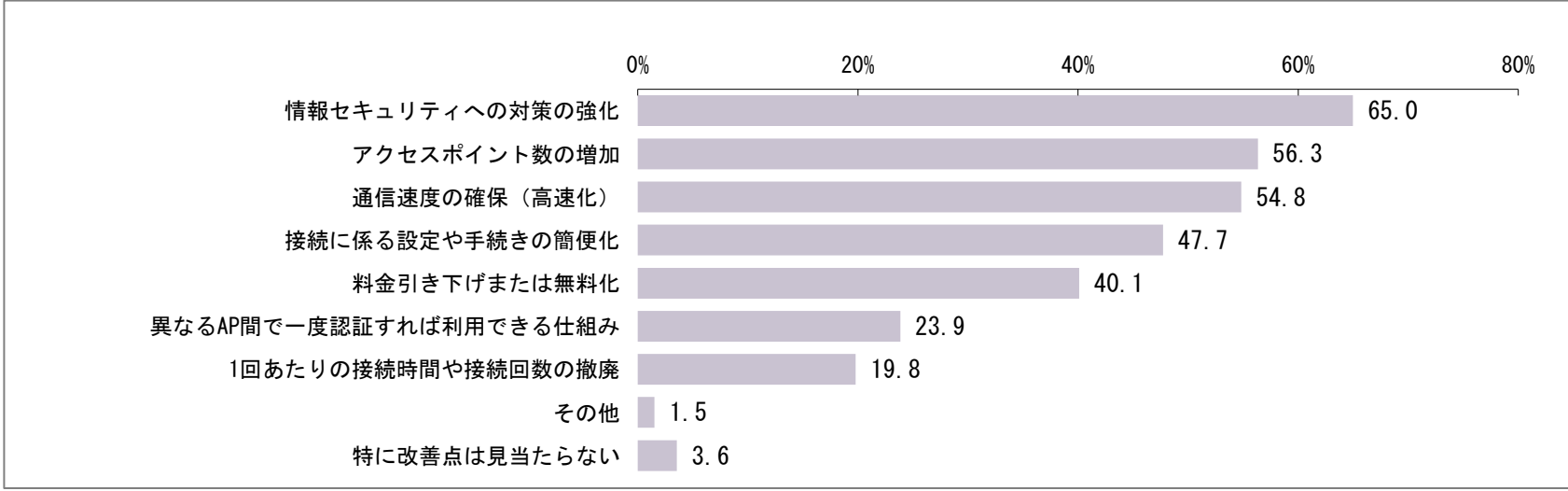


2-3.公衆無線LANに求める改善点について(日本人観光客)

- ▶ 公衆無線LAN利用に係る改善点について「情報セキュリティへの対策強化」が65.0%と最も高くなった。
- ▶ 次いで「アクセスポイント数の増加」が56.3%、「通信速度の確保(高速化)」が54.8%となった。
- ▶ 認証に係る煩わしさの解消につながる項目については、それぞれ「接続に係る設定や手続きの簡便化」が47.7%、「異なるアクセスポイント間で一度認証すれば利用できる仕組み」が23.9%となった。

【普段利用している公衆無線LAN利用に係る改善点について】

(n=197) ※複数回答可



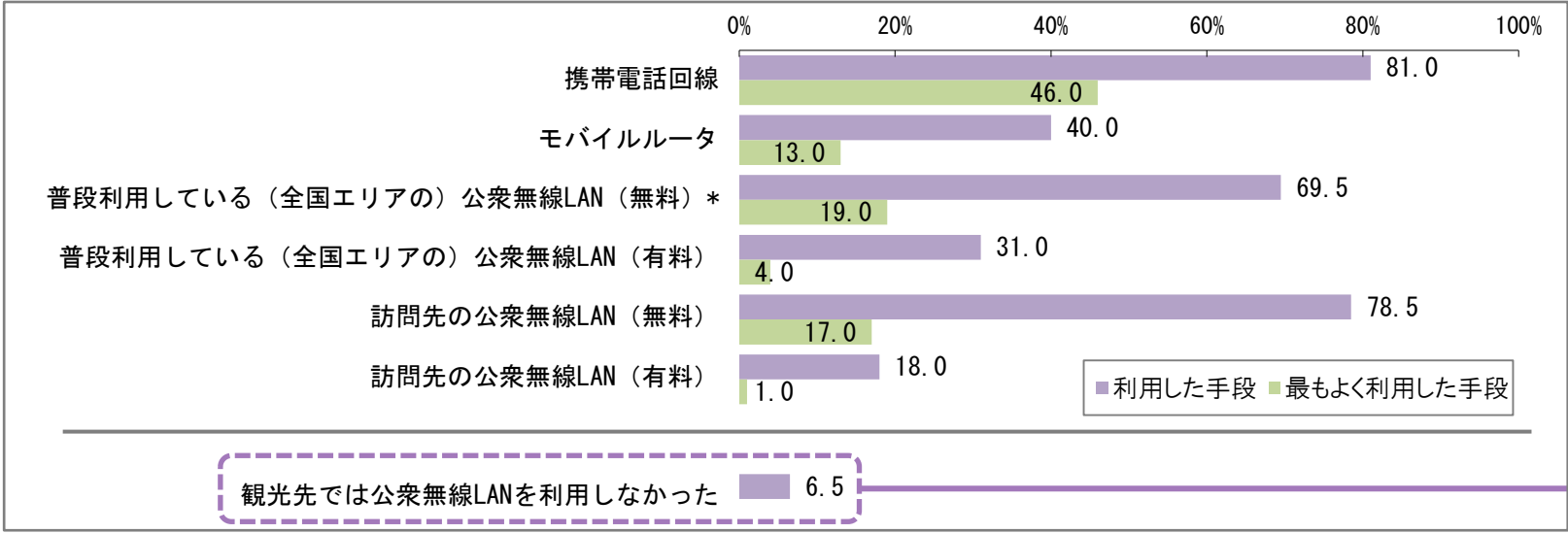
[その他に記載された内容]

- ・スポットが多すぎることによる速度低下への対策
- ・接続確立、認証完了までの時間短縮
- ・接続の安定性

2-4.観光先で利用したインターネット接続手段及び公衆無線LAN以外を利用した理由について(日本人観光客)

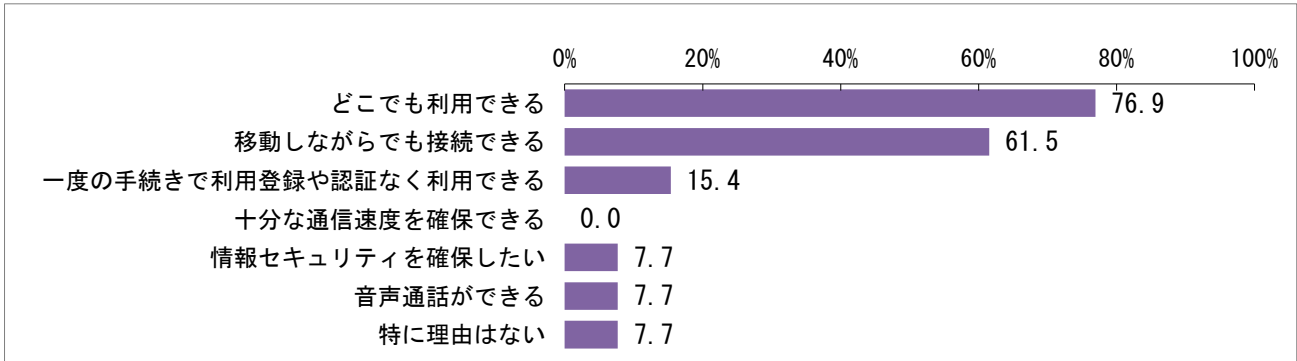
- ▶ 観光先で利用したインターネット接続手段は「携帯電話回線」が81.0%、次いで「訪問先の無料公衆無線LAN」が78.5%、「普段利用している無料公衆無線LAN」が69.5%となっている。
- ▶ なお最も利用した手段は「携帯電話回線」で46.0%であるが、無料・有料をあわせると公衆無線LANも41.0%に達する。

【観光先で利用するインターネット接続手段について】 紫:利用した手段すべて(複数回答可) 緑:最も利用した手段(1つのみ回答) (n=200)



*公衆無線LAN事業者が提供する「FreeSPOT」「FON」、携帯電話事業者 (au・ソフトバンク・ドコモ) が提供するWi-Fiサービス、「UQWi-Fi」などを指す。

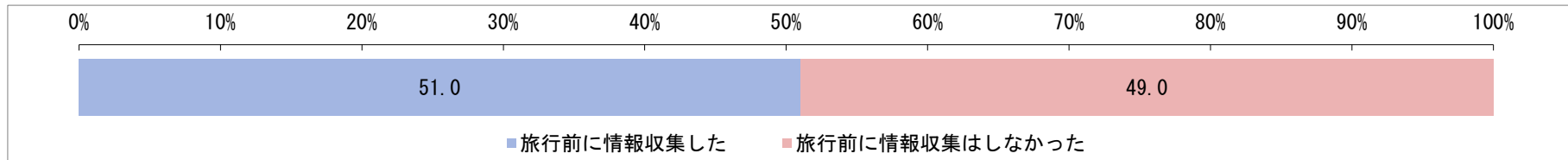
【公衆無線LANを選択しない(他の手段を選択した)理由】※上記で「無線LAN(無料・有料問わず)」を選択しなかった人*を対象 (n=13) ※複数回答可



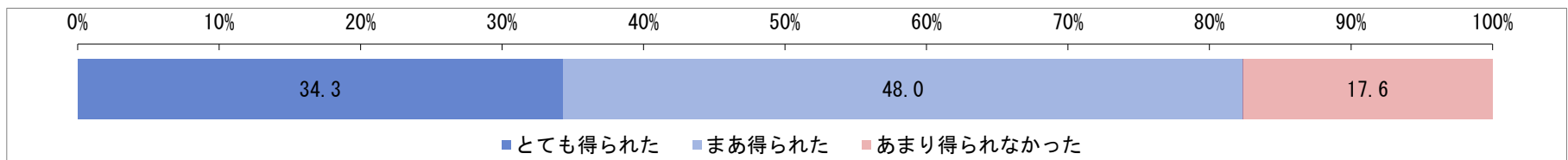
2-5.観光先での公衆無線LAN利用に係る情報収集状況、参考にしたサイト等について(日本人観光客)

- ▶ 事前に公衆無線LAN利用に係る情報収集を行ったのは51.0%であり、うち82.3%が欲しい情報が得られたと回答している。
- ▶ 観光前または現地で参考にしたサイト等について、「観光協会等のサイト」が58.8%、次いで「Wi-Fiステッカー」が48.7%となっている。最も参考になったサイトもこの2項目が上位を占めている。

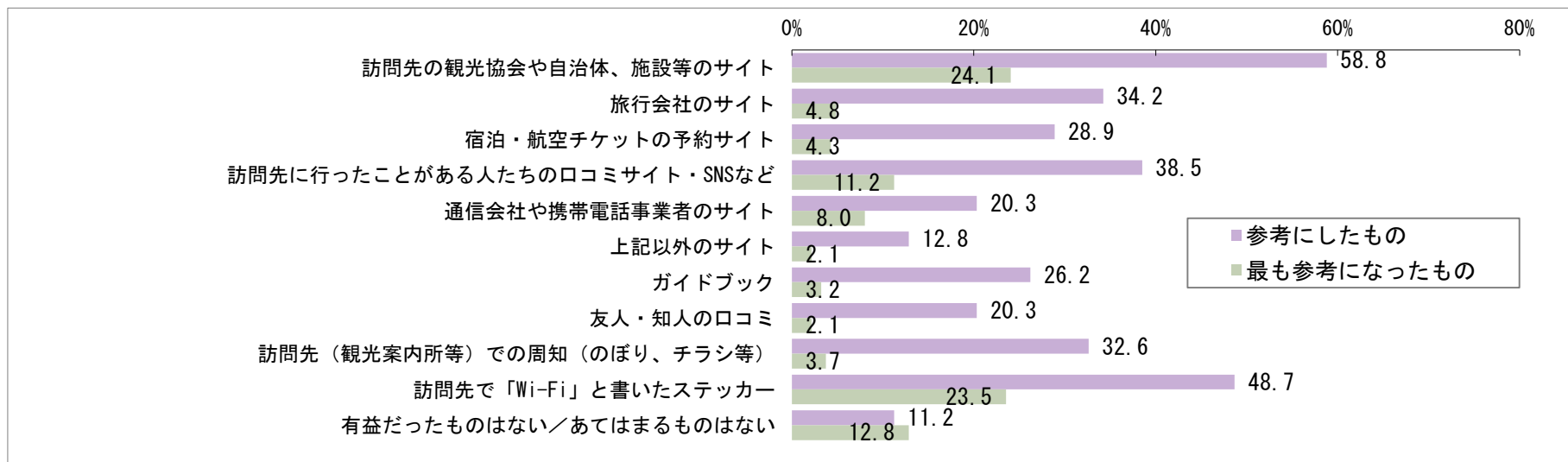
【観光先で利用するWi-Fi環境に係る情報収集について】(旅行前に事前に情報収集を行ったか) (n=200)



【観光先で利用するWi-Fi環境に係る情報収集について】(上記事前の情報収集で欲しい情報が得られたか) (n=102)



【観光前または現地で参考にしたWi-Fi環境に係るサイト・媒体について】(紫:参考にしたものすべて 緑:最も参考にしたものひとつ) (n=187)

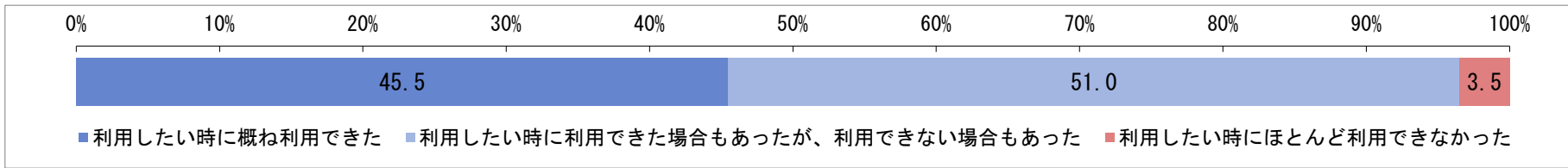


* n=187は日本人観光客200人のうち、観光先でWi-Fiを利用しなかった13人を除いたもの

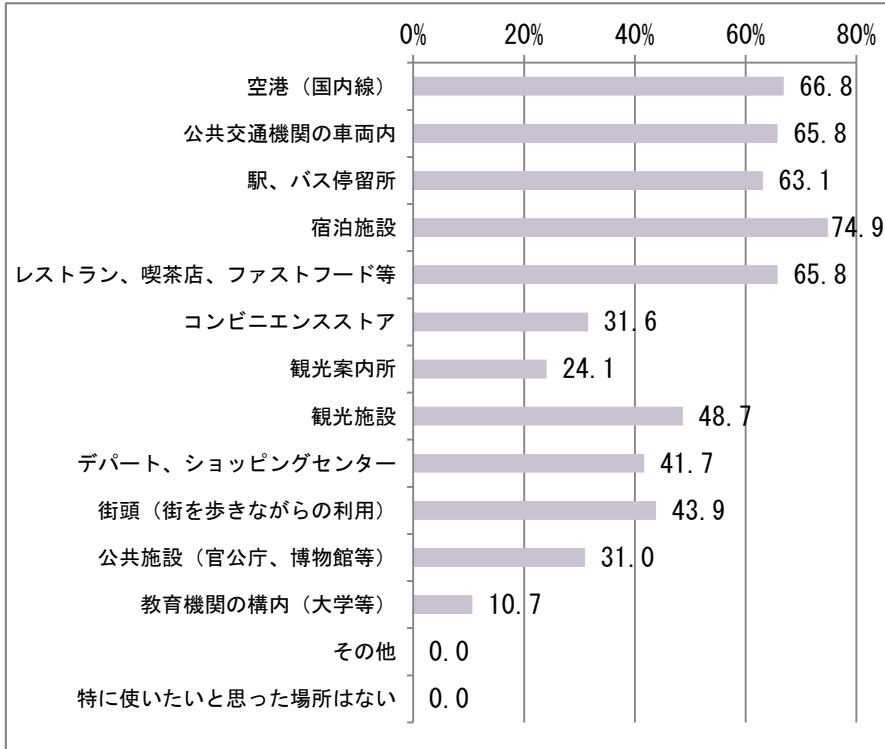
2-6.観光先での公衆無線LAN利用状況について(日本人観光客)

- ▶ 観光先での公衆無線LAN利用に係る全体的な評価は「概ね利用できた」「利用したい時に利用できた場合もあったが、利用できない場合もあった」をあわせて96.5%に達し、公衆無線LANの利用環境整備がだいぶ進んでいることがうかがえる。
- ▶ 利用意向が高い(利用意向が50%以上)にもかかわらず利用できない割合が多いのが「公共交通機関の車両内」「駅・バス停留所」であった。

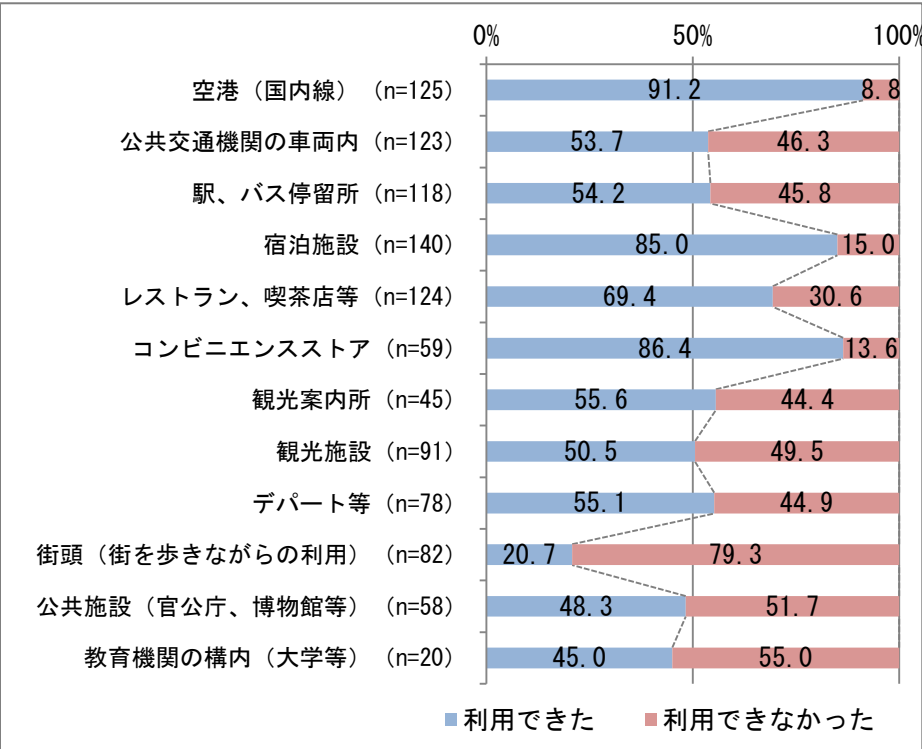
【観光先でのWi-Fiの利用可否について】(上段:全体的な評価、下段右:場所ごとの利用可否) (n=200)



【Wi-Fiを利用したかった場所について】 (n=187) ※複数回答可



【Wi-Fiの利用可否について】 ※観光先でWi-Fiを利用したと回答した人が対象



2-7.観光先で公衆無線LANが利用できなかった理由について(日本人観光客)

- ▶ 観光先で公衆無線LAN利用したかったが利用できなかった理由について、どの場所でも「場所がわからなかった」が最も多い。
- ▶ 中には認証がうまくいかなかったケースや、利用できなかった理由がわからないといった回答もみられた。

【観光先でのWi-Fiが利用できなかった理由について】(オレンジ:場所の中での1位 黄緑:場所の中での2位 紫:場所の中での3位)

	n	か ら 用 な 場 所 が た わ	た 意 利 で 用 き 規 な 約 か に っ 同	い 認 か 証 な が う っ ま た く	か を 個 っ し 人 た た 情 く 報 な 登 録	そ の 他	わ か ら な い 理 由 な が
空港(国内線)	11	①8	0	0	③1	0	②2
	100.0	72.7	0.0	0.0	9.1	0.0	18.2
公共交通機関の車両内(電車、地下鉄、バス等)	57	①34	1	②13	4	1	③10
	100.0	59.6	1.8	22.8	7.0	1.8	17.5
駅、バス停留所	54	①35	1	③6	4	1	②10
	100.0	64.8	1.9	11.1	7.4	1.9	18.5
宿泊施設	21	①12	0	③3	1	0	②6
	100.0	57.1	0.0	14.3	4.8	0.0	28.6
レストラン、喫茶店、ファストフード等の飲食店	38	①23	2	②8	③5	1	③5
	100.0	60.5	5.3	21.1	13.2	2.6	13.2
コンビニエンスストア	8	①4	0	②2	0	0	②2
	100.0	50.0	0.0	25.0	0.0	0.0	25.0
観光案内所	20	①10	1	③2	0	1	②6
	100.0	50.0	5.0	10.0	0.0	5.0	30.0
観光施設	45	①26	2	③7	1	1	②11
	100.0	57.8	4.4	15.6	2.2	2.2	24.4
デパート、ショッピングセンター	35	①20	0	②9	3	1	③5
	100.0	57.1	0.0	25.7	8.6	2.9	14.3
街頭(街を歩きながらの利用)	65	①44	3	②11	4	3	②11
	100.0	67.7	4.6	16.9	6.2	4.6	16.9
公共施設(官公庁、博物館・美術館、図書館、地域の集会場等)	30	①15	0	③5	3	1	②7
	100.0	50.0	0.0	16.7	10.0	3.3	23.3
教育機関の構内(大学等)	11	①4	0	③2	1	0	①4
	100.0	36.4	0.0	18.2	9.1	0.0	36.4
使えないシーンの総計	395	①235	10	③68	27	10	②79
	100.0	59.5	2.5	17.2	6.8	2.5	20.0

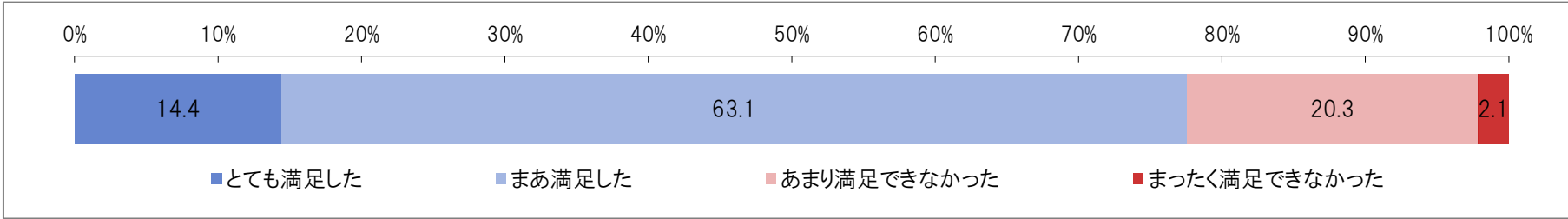
※各場所で利用できなかった理由は複数回答可

「使えないシーン」は観光先でWi-Fiを利用したと回答した人のうち、利用できなかったのべ回数であり、1人が複数個所で利用できなかった場合も含む

2-8.観光先での公衆無線LAN利用に係る満足度、今後の改善点等(日本人観光客)

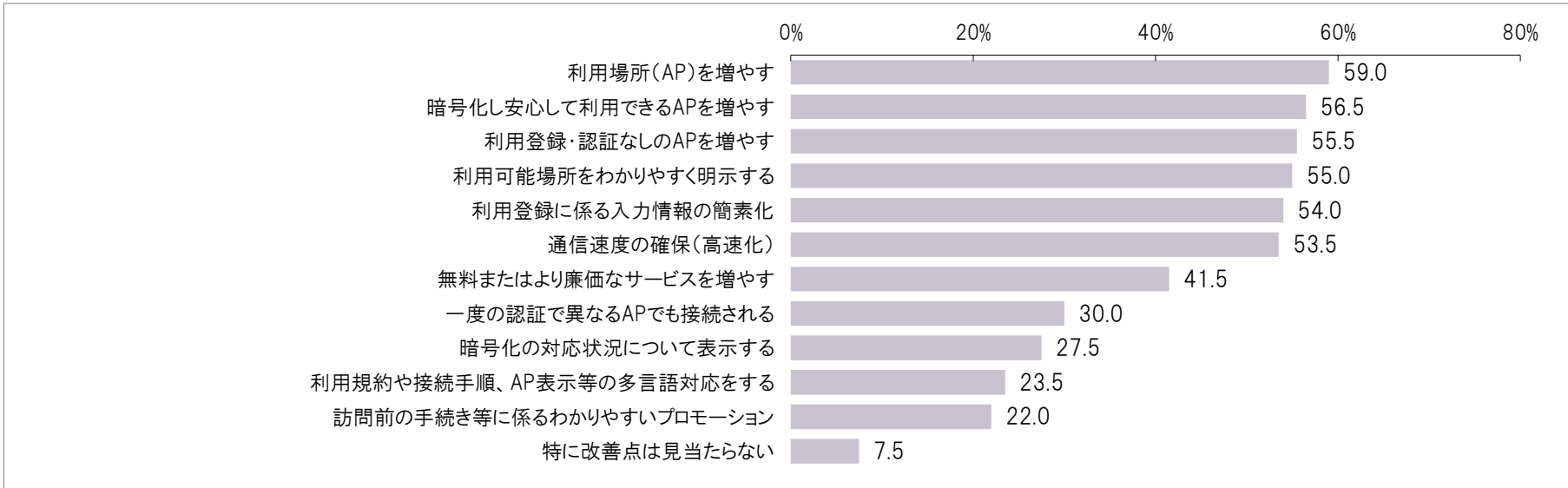
- ▶ 観光先における公衆無線LAN利用の満足度について、「とても満足」「まあ満足」をあわせて77.5%に達した。
- ▶ 今後の改善点としては「APを増やす」が59.0%と最も高く、次いで「暗号化し安心して利用できるAPを増やす」が56.5%であった他、「利用登録や認証なしのAPを増やす」「利用登録入力情報の簡素化」など、接続に係る利便性向上を求める声が高くなった。

【観光先でのWi-Fi利用に係る満足度】 (n=187)



* n=187は日本人観光客200人のうち、観光先でWi-Fiを利用しなかった13人を除いたもの

【観光客にとって使いやすいWi-Fiであるための改善点】 (n=200) ※複数回答可



<視点3(下記③)>

普段から公衆無線LANを利用している 訪日外国人・日本人観光客における 情報セキュリティ意識・対策状況の異同

調査対象の考え方

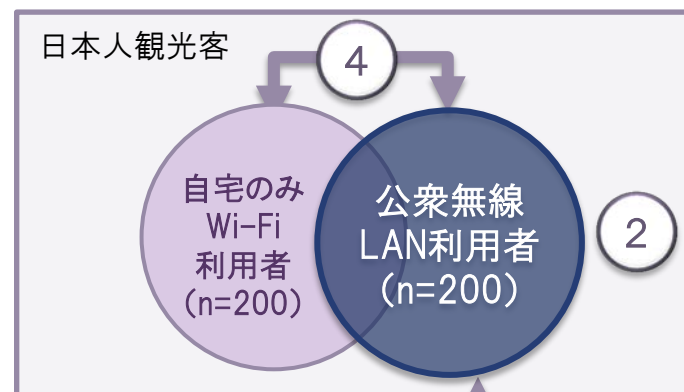
【訪日外国人】

自国でスマホ・タブレット端末で日常的に公衆無線LANを利用しており、直近1年の間に日本(1都3県)に観光目的で訪れ、自分の端末を持参し、それらをインターネット接続した人



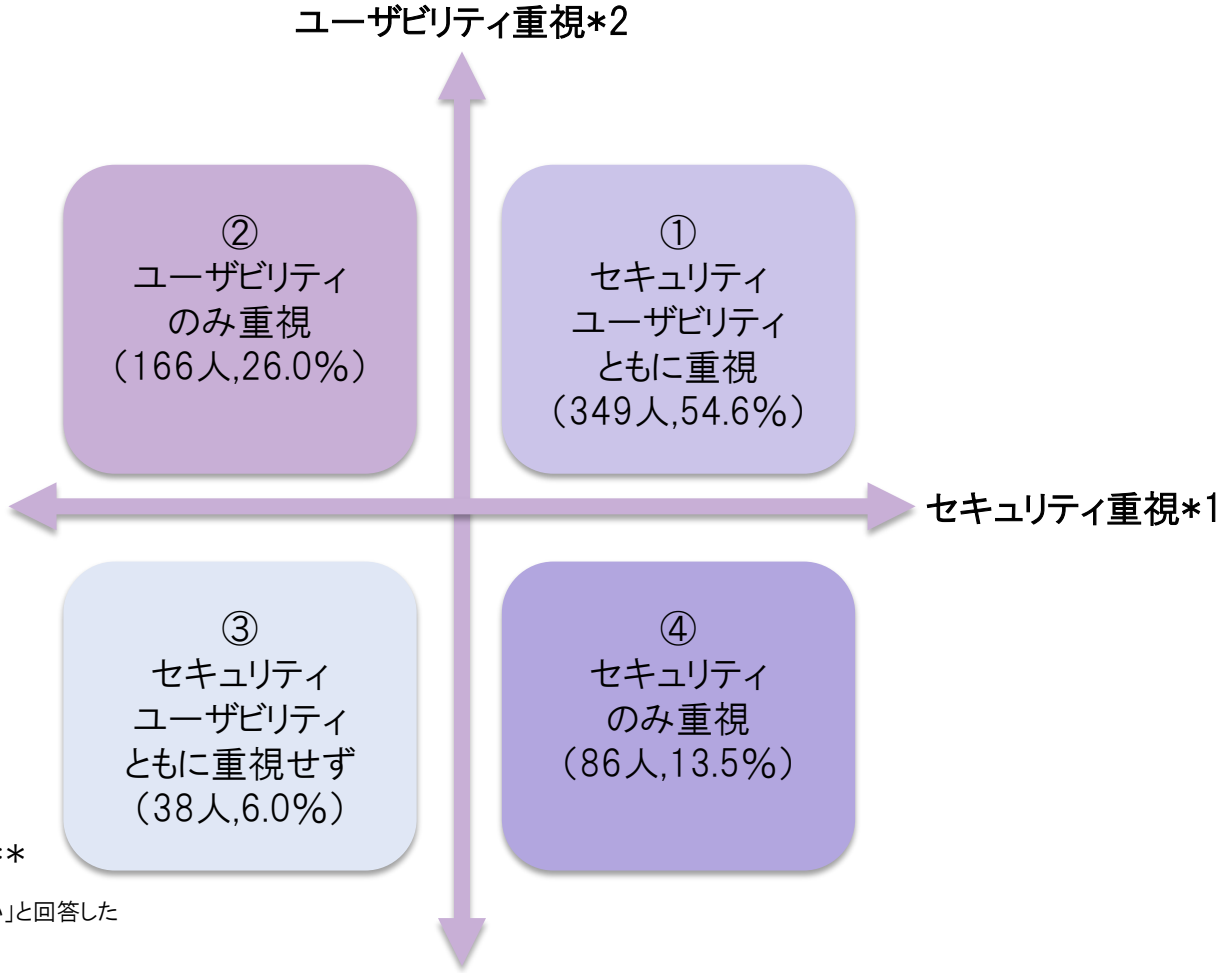
【日本人観光客】

普段スマホ・タブレット端末で日常的に無線LAN(自宅利用含む)を利用しており、直近1年の間に1都3県を観光目的で訪れ、自分の端末でインターネット接続をした人



[訪日外国人]情報セキュリティに係る意識の違いの集計の考え方について

- ▶ 訪日外国人観光客にとって使いやすい公衆無線LANの考え方の違いにより、利用実態や情報セキュリティ対策等の異同があるかを把握するため、回答者を以下に分類する（以下「公衆無線LANのユーザーニーズ別」と呼ぶ）。



訪日外国人回答者=639人**

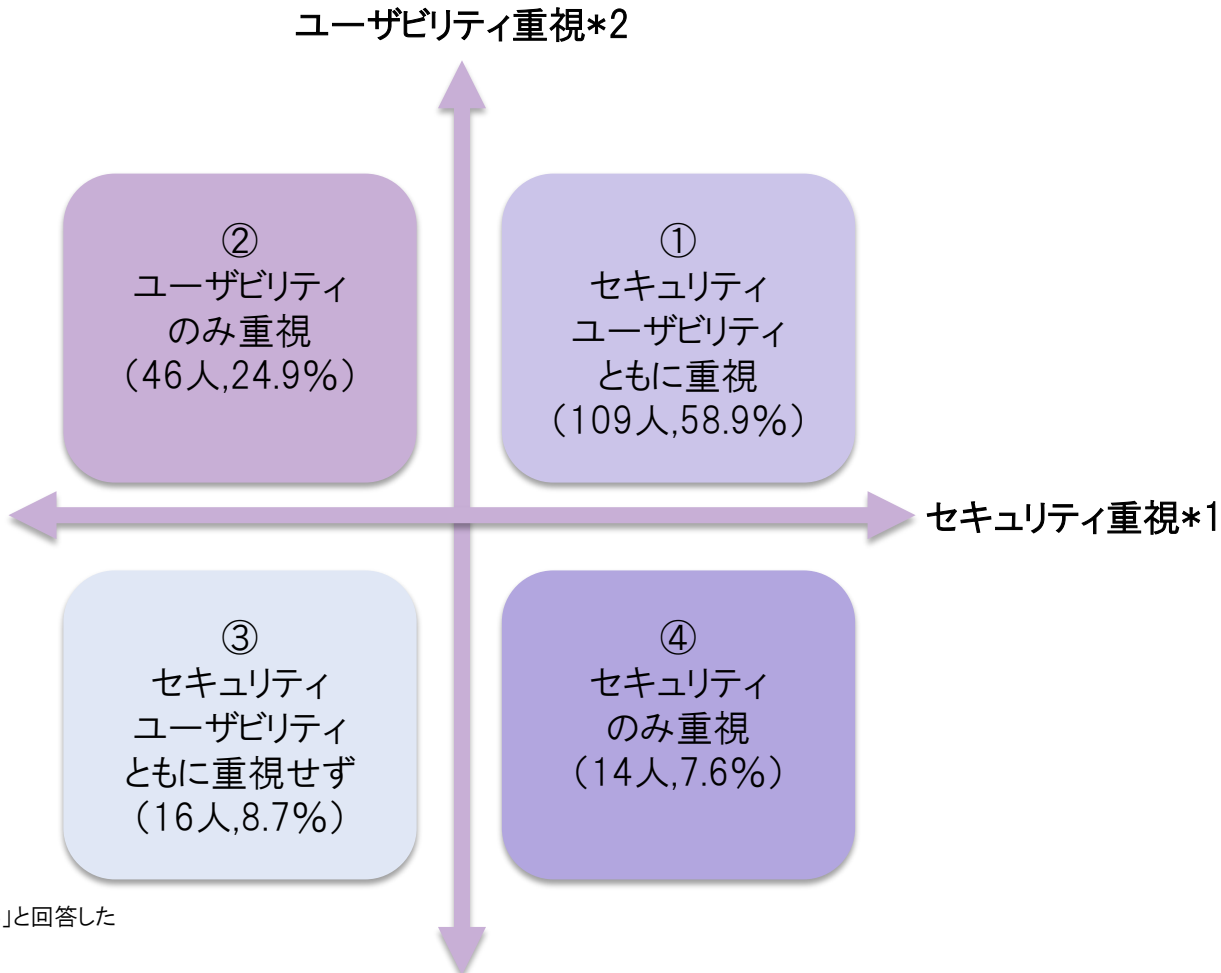
**全回答者660人のうち「特段改善点がない」と回答した21人を除く639人が総数となる

*1*2

- 「便利で使いやすい公衆無線LANサービスの提供に向けて、改善が求められると感じる点」の選択肢(複数選択可)で区分
- セキュリティに係る項目:「暗号化されて安心して利用できるAPを増やす」「暗号化の対応状況(種類)について表示する」のいずれかを回答している
 - ユーザビリティに係る項目:「利用登録に係る入力情報の簡素化」「利用登録不要(認証なしの)APを増やす」のいずれかを回答している

[日本人観光客]情報セキュリティに係る意識の違いの集計の考え方について

- ▶ 観光客にとって使いやすい公衆無線LANの考え方の違いにより、利用実態や情報セキュリティ対策等の異同があるかを把握するため、回答者を以下に分類する（以下「公衆無線LANのユーザニーズ別」と呼ぶ）。



日本人回答者=185人**

**全回答者200人のうち「特段改善点がない」と回答した15人を除く185人が総数となる

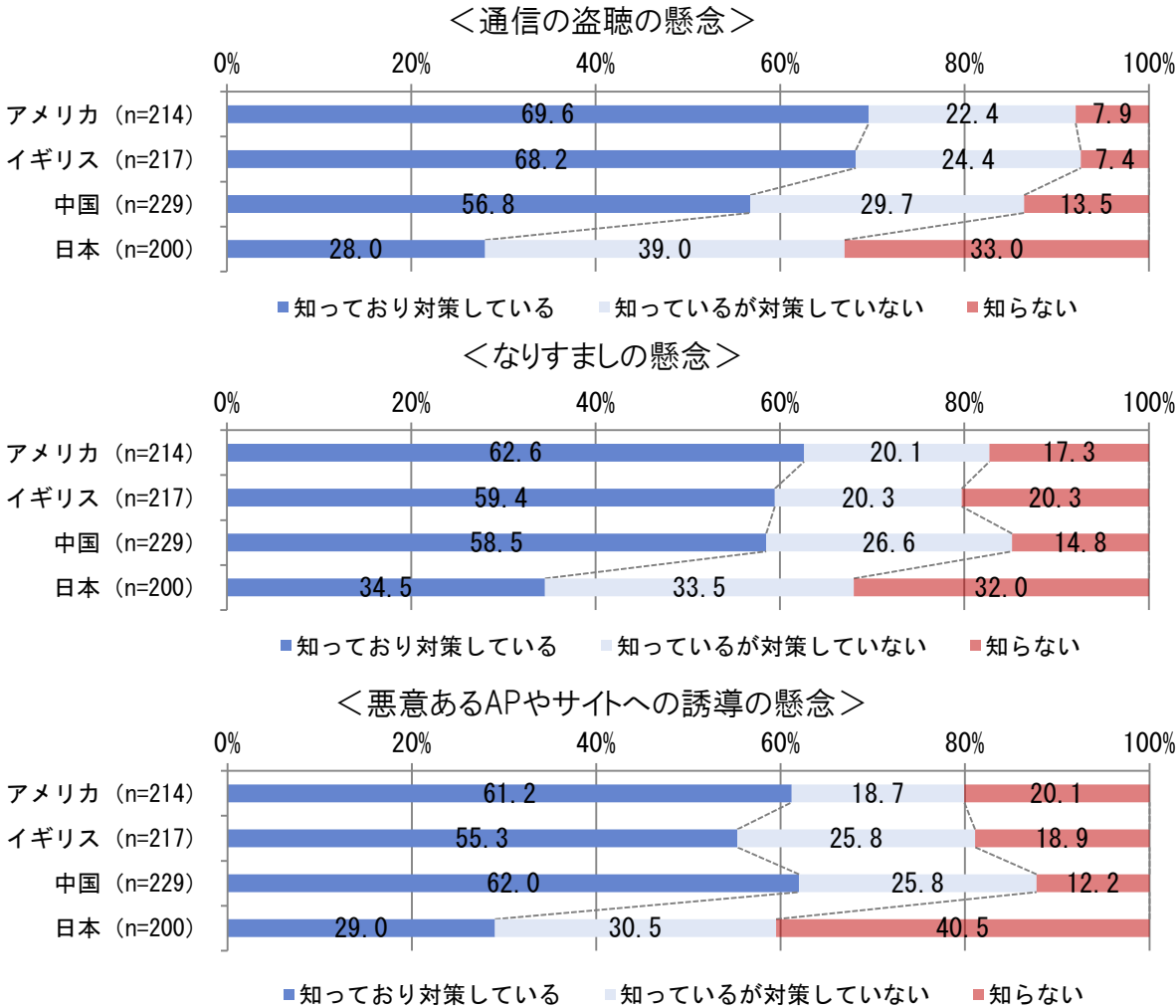
*1*2

- 「便利で使いやすい公衆無線LANサービスの提供に向けて、改善が求められると感じる点」の選択肢(複数選択可)で区分
- セキュリティに係る項目:「暗号化されて安心して利用できるAPを増やす」「暗号化の対応状況(種類)について表示する」のいずれかを回答している
 - ユーザビリティに係る項目:「利用登録に係る入力情報の簡素化」「利用登録不要(認証なしの)APを増やす」のいずれかを回答している

3-1 公衆無線LANの脅威に対する理解度・対策状況について

- ▶ 公衆無線LANの利用に係る脅威の理解度や対策状況について、「知っており対策している」と回答した人の割合が日本人は他の3か国に比べて低くなっている。それぞれの脅威について「知らない」と回答した割合も日本人が最も高く、全般的に日本人の情報セキュリティ意識が低いことがうかがえる。

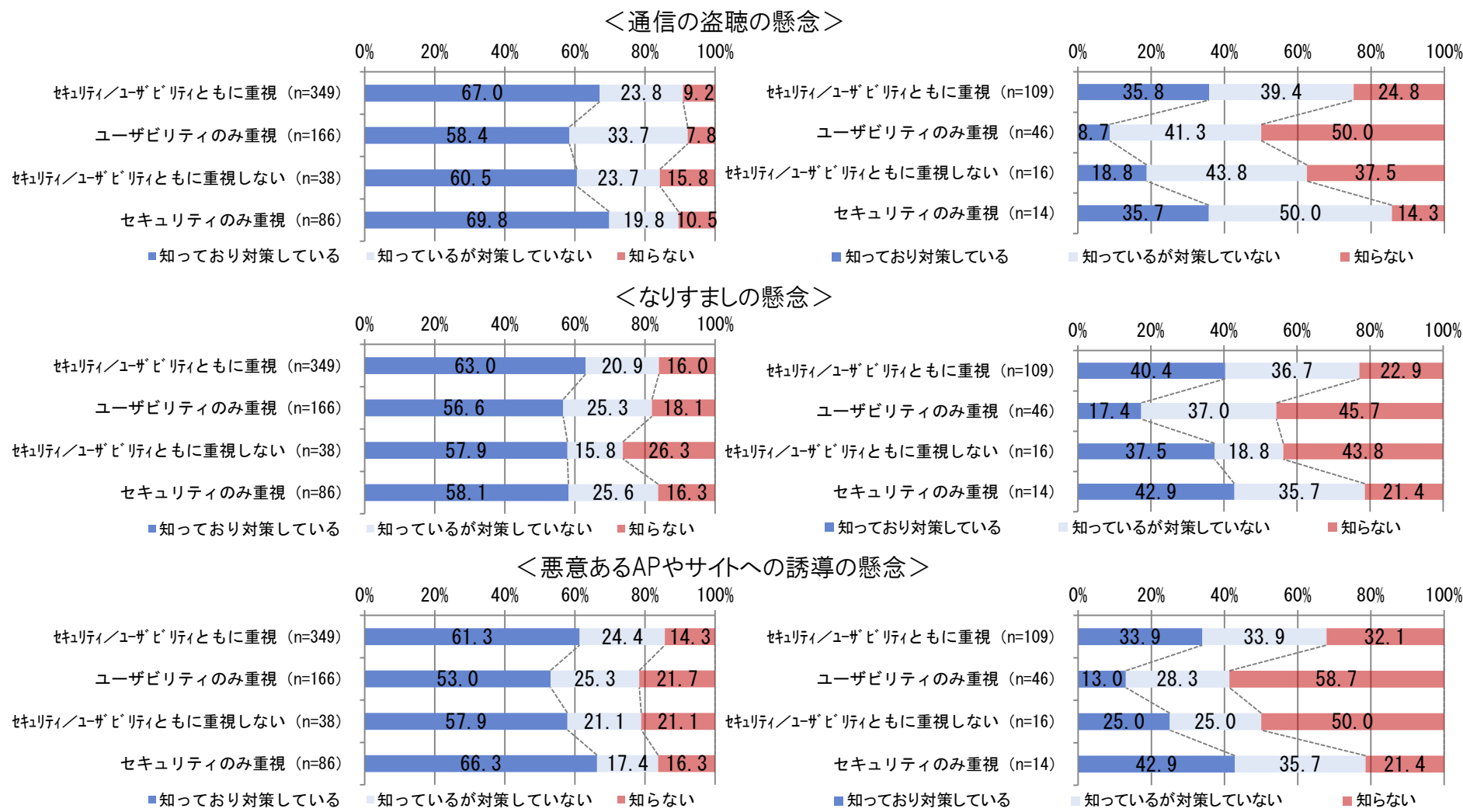
【Wi-Fiの利用に係る脅威に対する理解度と対策状況について】



3-2 公衆無線LANの脅威に対する理解度・対策状況について(公衆無線LANのユーザーズ別)

▶ 日頃からの公衆無線LAN利用に係る脅威に対する理解度・対策状況について、訪日外国人は公衆無線LANに対するニーズ別にみても大きな差は見られない(全体的に脅威に対する理解度が高い)ものの、日本人は、セキュリティを重視するに回答者群の方がそれぞれの脅威の理解度や対策状況が高い。

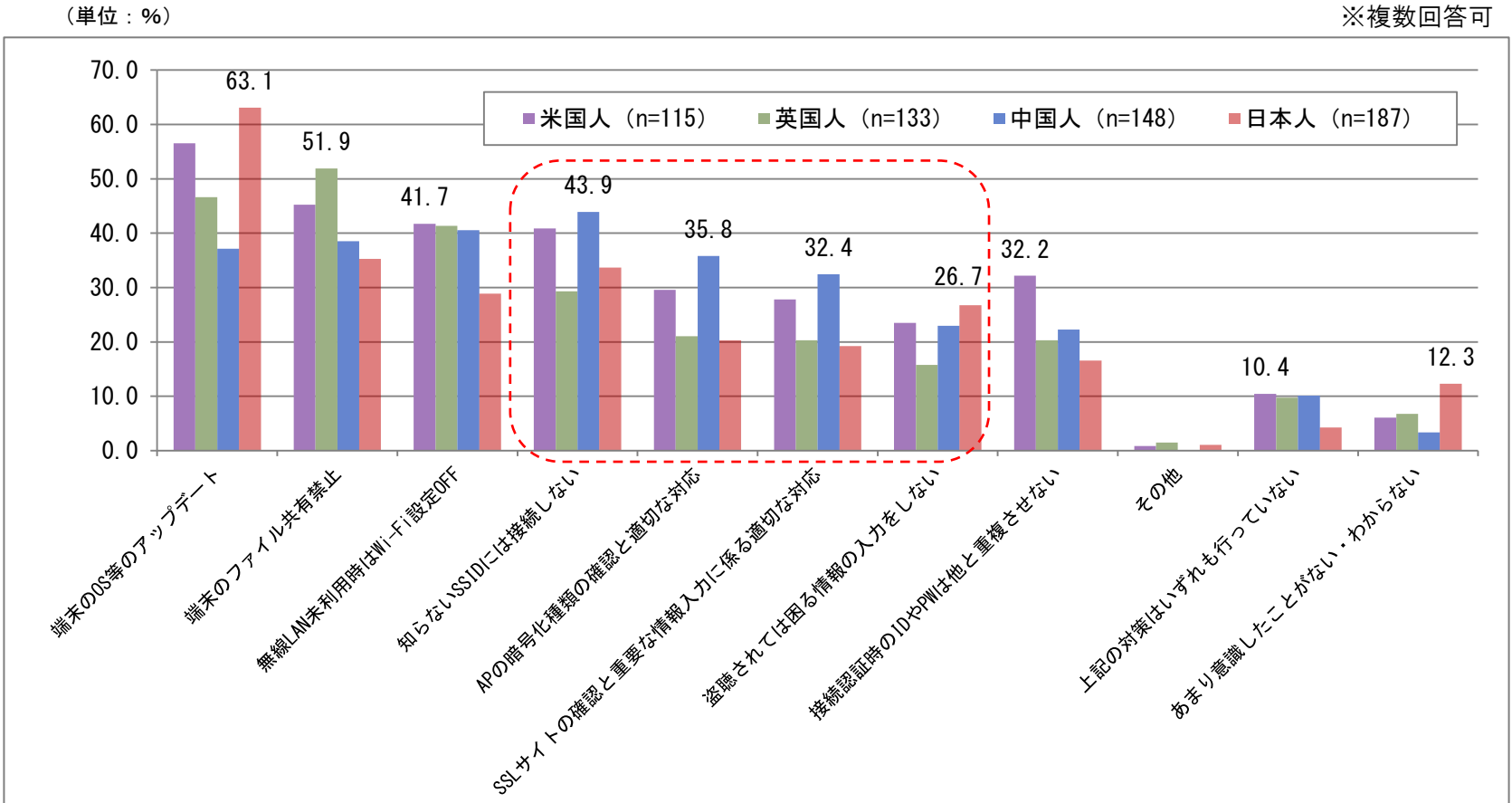
【Wi-Fiの利用に係る脅威に対する理解度と対策状況について】(左側:訪日外国人 右側:日本人)



3-3 日本の公衆無線LAN利用時に実施している情報セキュリティ対策について

▶ 公衆無線LAN利用時に実施している情報セキュリティ対策について、日本人は多くの項目で対策の実施率が4か国中最下位になっている。特に「アクセスポイントの暗号化種類やSSLサイトの確認と重要な情報入力に係る適切な対応」について低い割合となっている。また、情報セキュリティ対策について「あまり意識したことがない・わからない」が他国に比べて多い。

【Wi-Fi利用時に実施していた情報セキュリティ対策について】



3-4 [訪日外国人]情報セキュリティ対策状況について(公衆無線LANのユーザーズ別)

- ▶ 公衆無線LAN利用にあたり講じるべき基本的な対策の実施率（赤点線）について、セキュリティを重視しない回答者群（黄緑点線）は、セキュリティを重視する回答者群層（紫点線）よりも低い。
- ▶ セキュリティのみ重視している回答者群は「そもそも無線LANで接続しているときに盗聴されては困る情報は入力しない」を選択している割合が他の回答者群に比べると高い。また、セキュリティとユーザビリティをとともに重視する回答者群は、公衆無線LAN利用にあたり講じるべき基本的な対策（赤点線）の実施割合が、他の回答者群よりも高い。

【日本でWi-Fiを利用する際に講じていた情報セキュリティ対策について】

※複数回答可

	全体	接続端末のブラウザやOSのアップデートを行っている	接続端末のファイル共有禁止の設定をしている	無線LAN利用時のみ接続端末のWi-Fiの設定をONにしている（無線LAN未利用時はOFFにしている）	接続する無線LANのSSIDを確認し、知らないアクセスポイントには接続しないようにしている	接続するAPの暗号化種類を確認し、その種類によっては、接続をやめたり重要な通信は行わないようにしている	サイト上で大事な情報を入力する際にはSSLを利用しているサイトであるか確認し、そうでない場合には重要な情報を入力しないようにしている	そもそも無線LANで接続しているときには、盗聴されては困る情報は入力しない	無線LANサービスの接続認証時にIDやPWを設定する際には、他のサイトで利用していないものを設定している	その他	上記の対策はどれも行ってない	情報セキュリティについてあまり意識したことがない・わからない
全体	実数 379 % 100.0	①179 47.2	②177 46.7	③161 42.5	148 39.1	113 29.8	105 27.7	81 21.4	94 24.8	2 0.5	31 8.2	18 4.7
セキュリティ/ユーザビリティともに重視	実数 230 % 100.0	①128 55.7	②125 54.3	③121 52.6	111 48.3	82 35.7	84 36.5	56 24.3	73 31.7	2 0.9	14 6.1	7 3.0
ユーザビリティのみ重視	実数 89 % 100.0	①35 39.3	②32 36.0	③22 24.7	18 20.2	17 19.1	10 11.2	11 12.4	10 11.2	0 0.0	14 15.7	5 5.6
セキュリティ/ユーザビリティともに重視しない	実数 21 % 100.0	3 14.3	①7 33.3	①7 33.3	③5 23.8	1 4.8	2 9.5	3 14.3	3 14.3	0 0.0	2 9.5	4 19.0
セキュリティのみ重視	実数 39 % 100.0	②13 33.3	②13 33.3	③11 28.2	①14 35.9	②13 33.3	9 23.1	11 28.2	8 20.5	0 0.0	1 2.6	2 5.1

※日本でWi-Fiを利用した396人のうち「特段改善点がない」と回答した17人を除く379人が総数となる

3-5 [日本人観光客]情報セキュリティ対策状況について(公衆無線LANのユーザーズ別)

- ▶ 公衆無線LAN利用にあたり講じるべき基本的な対策の実施率（赤点線）について、セキュリティを重視しない回答者群（黄緑点線）は、セキュリティを重視する回答者群（紫点線）よりも低い。
- ▶ 訪日外国人と比較すると、公衆無線LAN利用にあたり講じるべき基本的な対策の実施率（赤点線）について、「そもそも盗聴されては困る情報は入力しない」以外は全体的に低い割合となっている。

【観光地でWi-Fiを利用する際に講じていた情報セキュリティ対策について】

※複数回答可

	全体	接続端末のブラウザやOSのアップデートを行っている	接続端末のファイル共有禁止の設定をしている	無線LAN利用時のみ接続端末のWi-Fiの設定をONにしている（無線LAN未利用時はOFFにしている）	接続する無線LANのSSIDを確認し、知らないアクセスポイントには接続しないようにしている	接続するAPの暗号化種類について確認し、その種類によっては、接続をやめたり重要な通信は行わないようにしている	サイト上で大事な情報を入力する際にはSSLを利用しているサイトであるか確認し、そうでない場合には重要な情報を入力しない	そもそも無線LANで接続しているときには、盗聴されては困る情報は入力しない	無線LANサービスの接続時にIDやPWを設定する際には、他のサイトで利用していないものを設定している	その他	上記の対策はどれも行っていない	情報セキュリティについてあまり意識したことがない・わからない
全体	実数 177 % 100.0	①115 65.0	②64 36.2	52 29.4	③63 35.6	38 21.5	36 20.3	50 28.2	31 17.5	2 1.1	7 4.0	18 10.2
セキュリティ／ユーザビリティともに重視	実数 106 % 100.0	①75 70.8	③40 37.7	33 31.1	②43 40.6	30 28.3	28 26.4	34 32.1	27 25.5	1 0.9	3 2.8	9 8.5
ユーザビリティのみ重視	実数 44 % 100.0	①23 52.3	②17 38.6	10 22.7	③12 27.3	4 9.1	4 9.1	8 18.2	1 2.3	0 0.0	3 6.8	7 15.9
セキュリティ／ユーザビリティともに重視しない	実数 14 % 100.0	①9 64.3	2 14.3	③3 21.4	③3 21.4	1 7.1	0 0.0	②4 28.6	0 0.0	0 0.0	1 7.1	1 7.1
セキュリティのみ重視	実数 13 % 100.0	①8 61.5	③5 38.5	②6 46.2	③5 38.5	3 23.1	4 30.8	4 30.8	3 23.1	1 7.7	0 0.0	1 7.7

※観光先でWi-Fiを利用した187人のうち「特段改善点がない」と回答した10人を除く177人が総数となる

3-6 [訪日外国人]情報セキュリティを工夫すべき主体について(公衆無線LANのユーザーズ別)

- ▶ 無料サービスについては、どの回答者群も半数以上が「利用者が工夫すべき」「どちらかと言えば利用者が工夫すべき」と回答している。
- ▶ 一方有料サービスでは、セキュリティ／ユーザビリティともに重視している回答者群は工夫すべき主体を提供者に、その他の回答者群は利用者に求めている傾向にある。

【Wi-Fiの情報セキュリティ対策を工夫すべき主体について】

無料サービス		実数	全体	利用者が工夫すべき	どちらかと言えば利用者が工夫すべき	どちらかと言えば無線通信サービスの提供者が工夫すべき	無線通信サービスの提供者が工夫すべき
			%	①	②	③	
	全体	639	100.0	①197 30.8	②184 28.8	③152 23.8	106 16.6
	セキュリティ／ユーザビリティともに重視	349	100.0	①108 30.9	③87 24.9	②88 25.2	66 18.9
	ユーザビリティのみ重視	166	100.0	①54 32.5	②51 30.7	③35 21.1	26 15.7
	セキュリティ／ユーザビリティともに重視しない	38	100.0	②12 31.6	①13 34.2	③7 18.4	6 15.8
	セキュリティのみ重視	86	100.0	②23 26.7	①33 38.4	③22 25.6	8 9.3

有料サービス		実数	全体	①	②	③	④
			%				
	全体	639	100.0	134 21.0	②175 27.4	③152 23.8	①178 27.9
	セキュリティ／ユーザビリティともに重視	349	100.0	62 17.8	②90 25.8	③82 23.5	①115 33.0
	ユーザビリティのみ重視	166	100.0	①48 28.9	③40 24.1	②42 25.3	36 21.7
	セキュリティ／ユーザビリティともに重視しない	38	100.0	7 18.4	①15 39.5	②8 21.1	②8 21.1
	セキュリティのみ重視	86	100.0	17 19.8	①30 34.9	②20 23.3	③19 22.1

3-7 [日本人観光客]情報セキュリティを工夫すべき主体について(公衆無線LANのユーザーズ別)

- ▶ 無料サービスについてはどの回答者群においても「利用者が工夫すべき」「どちらかと言えば利用者が工夫すべき」と回答している。
- ▶ 一方有料サービスでは、どの回答者群においても工夫すべき主体は提供者であると回答している。前ページ(3-6)の訪日外国人の回答と比較すると、日本人の方が「有料サービスは提供者が工夫すべき」と考えている回答者の割合が高い。

【Wi-Fiの情報セキュリティ対策を工夫すべき主体について】

		全体	利用者が工夫すべき	どちらかと言えば利用者が工夫すべき	どちらかと言えば無線通信サービスの提供者が工夫すべき	無線通信サービスの提供者が工夫すべき
無料サービス	全体	185	24.9	38.9	24.3	11.9
	セキュリティ/ユーザビリティともに重視	109	24.8	37.6	28.4	9.2
	ユーザビリティのみ重視	46	21.7	45.7	15.2	17.4
	セキュリティ/ユーザビリティともに重視しない	16	18.8	50.0	18.8	12.5
	セキュリティのみ重視	14	42.9	14.3	28.6	14.3
有料サービス	全体	185	12.4	15.1	28.1	44.3
	セキュリティ/ユーザビリティともに重視	109	16.5	15.6	26.6	41.3
	ユーザビリティのみ重視	46	6.5	15.2	23.9	54.3
	セキュリティ/ユーザビリティともに重視しない	16	0.0	25.0	31.3	43.8
	セキュリティのみ重視	14	14.3	0.0	50.0	35.7

3-8 [訪日外国人]今後日本滞在時に利用したい手段について(公衆無線LANのユーザーズ別)

- ▶ セキュリティのみ重視の回答者群は、今後日本滞在時に利用したい手段として「日本で端末をレンタルする」をあげている。また、セキュリティを重視する回答者群は、セキュリティを重視しない回答者群よりも、有料Wi-Fiの利用意向が高い。
- ▶ ユーザビリティを重視する回答者群は、「無料Wi-Fi」の利用意向が高く、次いで「国際ローミング」「プリペイドSIM」となっている。

【今後日本滞在時に利用したい通信手段について】

※複数回答可

		全体	国際ローミング	日本で利用できるプリペイドSIMを入手	日本で携帯電話・スマートフォン等の端末レンタル契約をして利用	日本で利用できるポータブルWi-Fiルーターをレンタル契約して利用	日本で利用できる有料Wi-Fiを契約して利用	無料Wi-Fiを利用	特に利用したいものはない
全体	実数	639	②287	③285	217	206	203	①346	5
	%	100.0	44.9	44.6	34.0	32.2	31.8	54.1	0.8
セキュリティ/ユーザビリティともに重視	実数	349	②188	③183	135	138	131	①205	2
	%	100.0	53.9	52.4	38.7	39.5	37.5	58.7	0.6
ユーザビリティのみ重視	実数	166	②68	③58	38	27	33	①86	2
	%	100.0	41.0	34.9	22.9	16.3	19.9	51.8	1.2
セキュリティ/ユーザビリティともに重視しない	実数	38	5	②14	8	③12	10	①19	1
	%	100.0	13.2	36.8	21.1	31.6	26.3	50.0	2.6
セキュリティのみ重視	実数	86	26	②30	①36	③29	③29	①36	0
	%	100.0	30.2	34.9	41.9	33.7	33.7	41.9	0.0

3-9 [日本人観光客]今後観光先で利用したい手段について(公衆無線LANのユーザーズ別)

- ▶ 「無料Wi-Fi」と「携帯電話回線」に対する利用意向が寄せられている。
- ▶ セキュリティを重視する回答者群は有料Wi-Fiの利用意向が、セキュリティを重視しない回答者群よりも高い。

【今後観光先で利用したい通信手段について】

※複数回答可

		全体	携帯電話回線	モバイルルータ	全国的にサービス展開されている無料Wi-Fi	全国的にサービス展開されている有料Wi-Fi	訪問先で提供されている無料Wi-Fi	訪問先で提供されている有料Wi-Fi	その他
全体	実数	185	②136	71	①141	29	③133	12	0
	%	100.0	73.5	38.4	76.2	15.7	71.9	6.5	0.0
セキュリティ/ユーザビリティともに重視	実数	109	③79	44	①89	24	②81	11	0
	%	100.0	72.5	40.4	81.7	22.0	74.3	10.1	0.0
ユーザビリティのみ重視	実数	46	①35	15	②32	2	②32	0	0
	%	100.0	76.1	32.6	69.6	4.3	69.6	0.0	0.0
セキュリティ/ユーザビリティともに重視しない	実数	16	②9	6	①11	0	②9	1	0
	%	100.0	56.3	37.5	68.8	0.0	56.3	6.3	0.0
セキュリティのみ重視	実数	14	①13	6	③9	3	②11	0	0
	%	100.0	92.9	42.9	64.3	21.4	78.6	0.0	0.0

<視点4(下記④)>

日本人同士(公衆無線LAN利用ユーザと自宅のみWi-Fi利用ユーザ)における情報セキュリティ意識・対策状況の異同

調査対象の考え方

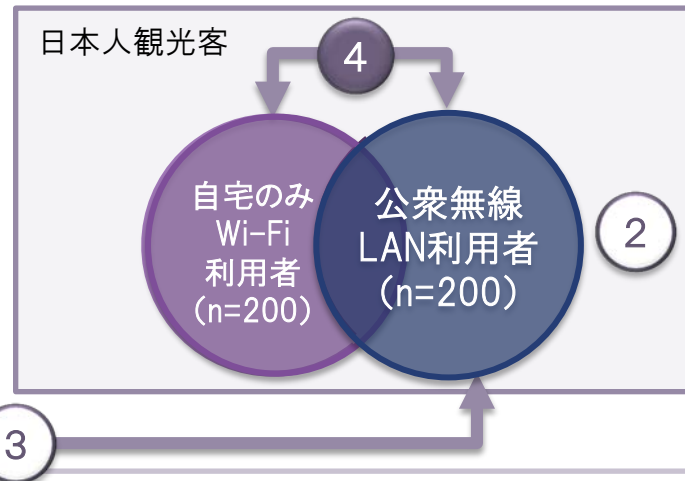
【訪日外国人】

自国でスマホ・タブレット端末で日常的に公衆無線LANを利用しており、直近1年の間に日本(1都3県)に観光目的で訪れ、自分の端末を持参し、それらをインターネット接続した人



【日本人観光客】

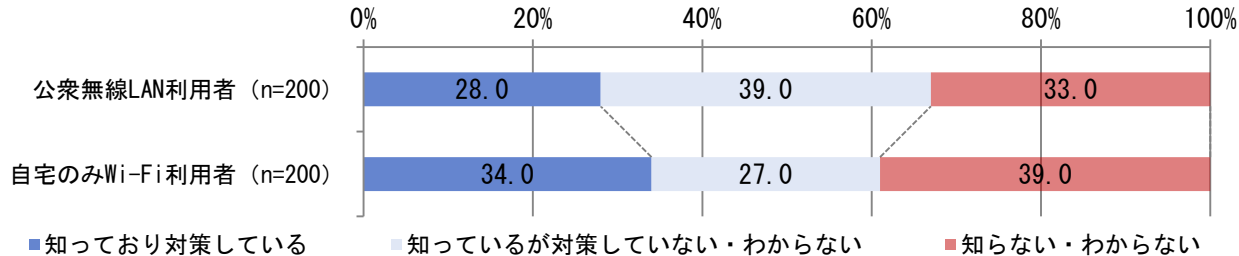
普段スマホ・タブレット端末で日常的に無線LAN(自宅利用含む)を利用しており、直近1年の間に1都3県を観光目的で訪れ、自分の端末でインターネット接続をした人



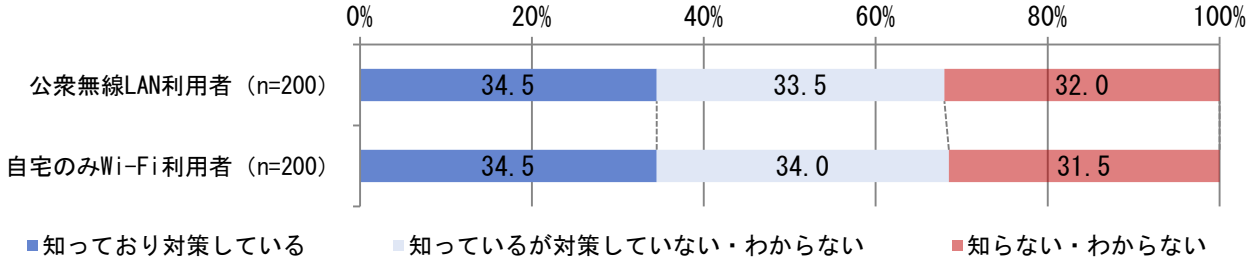
4-1. 公衆無線LANの脅威に係る理解度・対策状況について(公衆無線LAN利用者と自宅のみWi-Fi利用者)

- ▶ 公衆無線LAN利用に係る脅威については、公衆無線LAN利用者又は自宅のみWi-Fi利用者に関わらず、全体の約6~7割弱が「知っている」と回答しているものの、実際の対策については知っている人のうちその半数程度しか講じていない。
- ▶ 日常的に公衆無線LANを利用している日本人と普段は自宅のWi-Fiのみ利用している日本人との間で、公衆無線LAN利用に係る脅威に対する理解度・対策状況はあまり差が見られない。

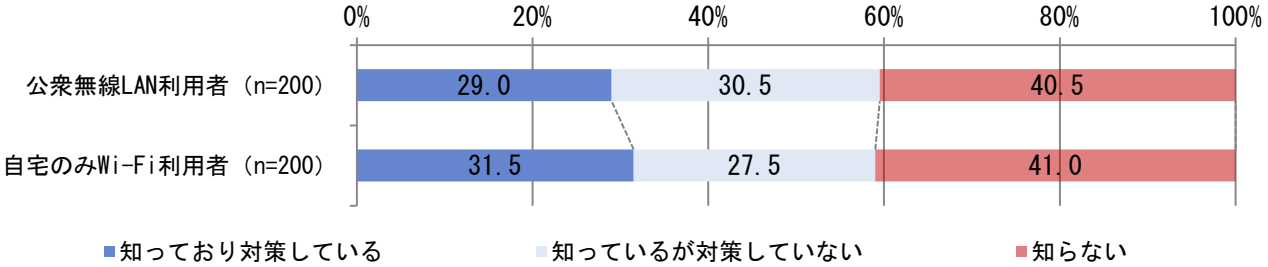
＜通信の盗聴の懸念＞



＜なりすましの懸念＞



＜悪意あるAPやサイトへの誘導の懸念＞

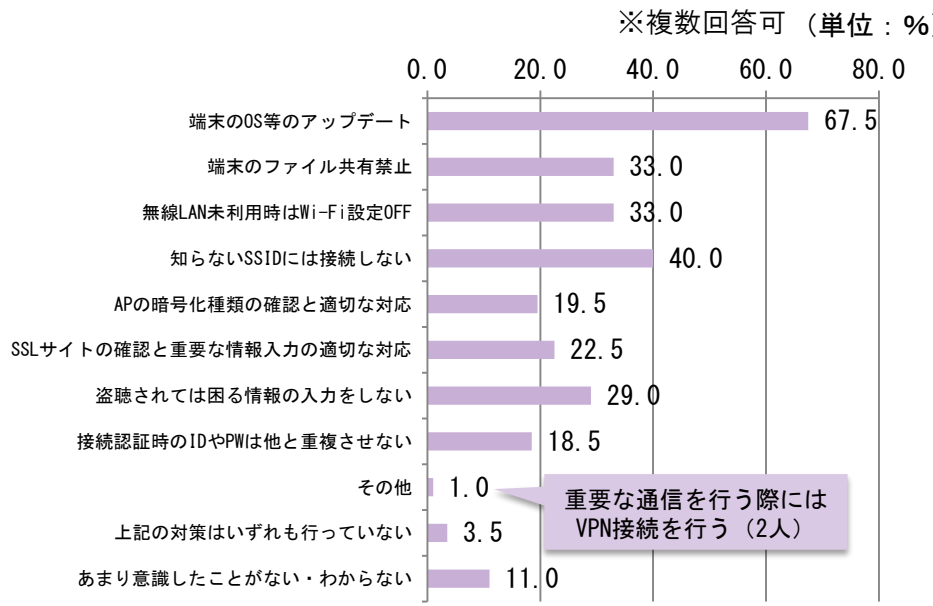


4-2.無線LANの利用にあたり講じている情報セキュリティ対策について(公衆無線LAN利用者と自宅のみWi-Fi利用者)

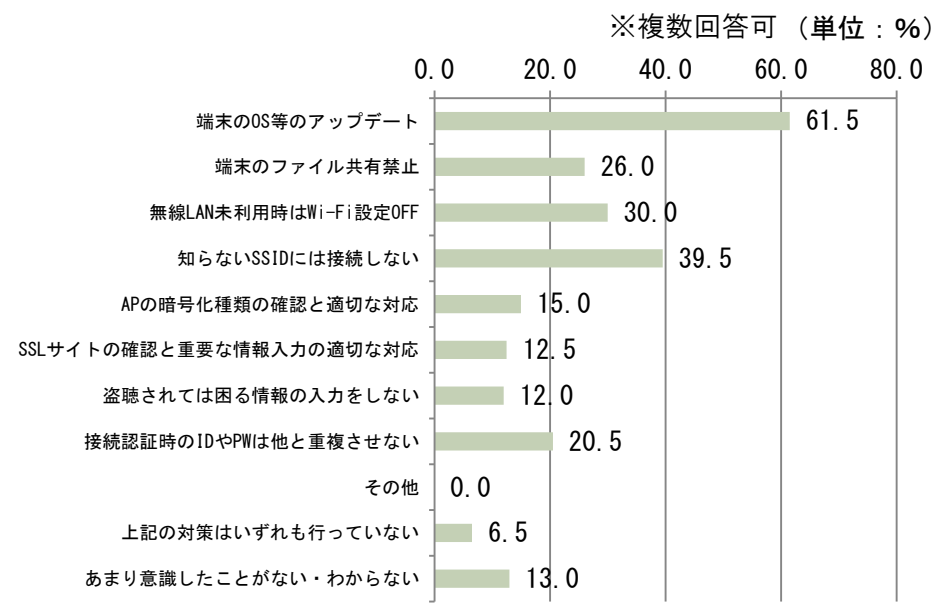
▶ 日常的に公衆無線LANを利用している日本人と、普段は自宅のWi-Fiのみ利用している日本人を比較すると、全般的に公衆無線LANの利用者の方が、無線LAN利用時の情報セキュリティ対策を講じている割合が高い。

【Wi-Fi利用にあたり講じている情報セキュリティ対策について】

＜普段から公衆無線LANを利用している日本人＞



＜普段は自宅のWi-Fiのみ利用している日本人＞

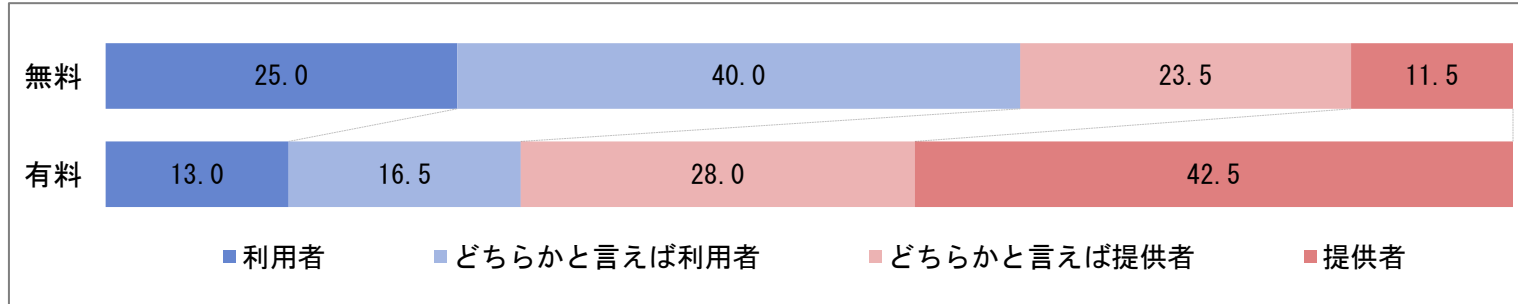


4-3. 公衆無線LANの情報セキュリティを工夫すべき主体について(公衆無線LAN利用者と自宅のみWi-Fi利用者)

- ▶ 公衆無線LANの情報セキュリティを高めるための工夫をすべき主体について、普段から公衆無線LANを利用しているユーザは、有料サービスについては「(どちらかと言えば) 提供者が工夫すべき」が70.5%、無料サービスは「(どちらかと言えば) 利用者が工夫すべき」が65.0%となった。無料サービスについては、情報セキュリティ対策について、提供者任せにするのではなく、利用者の当事者意識が必要であると捉えている人が多いことがうかがえる。
- ▶ また、普段は自宅のWi-Fiのみを利用しているユーザについても、無料サービスは利用者が、有料サービスは提供者が工夫すべきと考えている傾向は同じであり、公衆無線LAN利用者と自宅Wi-Fiのみ利用者の中で差が見られなかった。

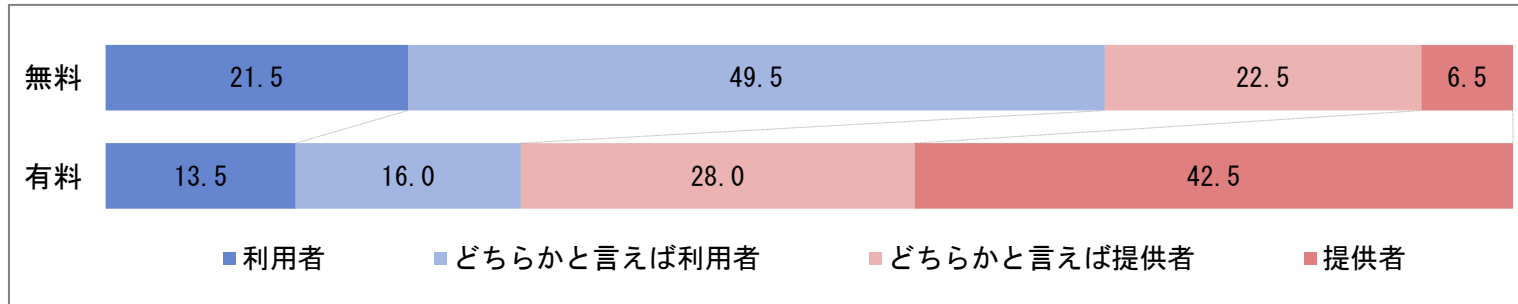
< 普段から公衆無線LANを利用しているユーザ >

(n=200)



< 普段は自宅Wi-Fiのみを利用しているユーザ >

(n=200)



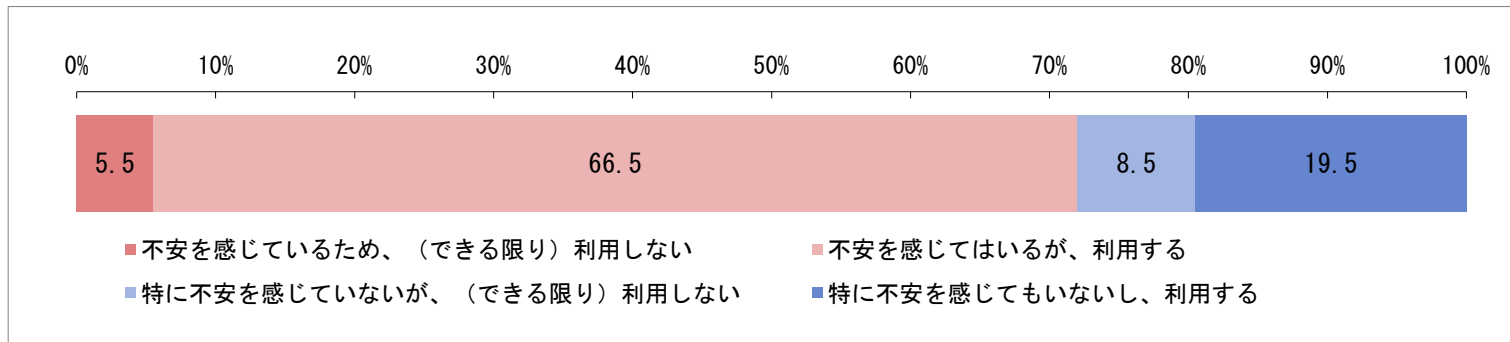
4-4.公衆無線LAN利用に係る情報セキュリティの考え方及び利用実態について (公衆無線LAN利用者と自宅のみWi-Fi利用者)

- ▶ 公衆無線LANに係る情報セキュリティに対する考え方と利用実態について、普段から公衆無線LANを利用しているユーザは「不安を感じているが、利用する」が66.5%、次いで「特に不安を感じていないし、利用する」が19.5%となっている。
- ▶ 一方で普段自宅Wi-Fiのみを利用しているユーザは「不安を感じているが、利用する」が41.5%、次いで「不安を感じているため、(できる限り)利用しない」が27.5%となっており、普段公衆無線LANを利用しているユーザ層よりも「不安だから使わない」とするユーザが多いことがわかる。また、「特に不安を感じていないが、(できる限り)利用しない」も24.5%と、同ユーザ層よりも高い割合となっている。

【無線LANサービスの情報セキュリティ対策に対する考え方について】

< 普段から公衆無線LANを利用しているユーザ >

(n=200)



< 普段は自宅Wi-Fiのみを利用しているユーザ >

(n=200)

