

平成24年度第4回消費生活eモニターアンケート調査

「スマートフォンについて」

目 次

第1章 調査の概要	…P2
1 調査目的	
2 調査方法	
3 調査期間	
4 調査対象	
5 回答者の属性	
第2章 調査結果	…P3
第3章 まとめ	…P19

【以下のホームページも是非ご覧下さい。】

◎ かながわの消費生活
<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f100548/>

第1章 調査の概要

1 調査目的

今後の県の消費生活行政の参考とするため、近年、使用者が増加するとともに、消費生活相談の内容としても増えてきているスマートフォンについて、トラブルの実情や消費者の意識について調査しました。

2 調査方法

ホームページ上でのアンケート調査
前半(15問)・後半(15問)に分け、片方のみ回答した場合も、有効回答として集計しています。

3 調査期間

平成25年3月13日(水)から3月26日(火)まで

4 調査対象

消費生活eモニター：200名 前半回答者：146名 後半回答者：146名

5 回答者の属性

[前半]	性別	男性 44名	女性 102名
	年齢	20歳代 9名(男性：3名 女性：6名)	
		30歳代 42名(男性：8名 女性：34名)	
		40歳代 45名(男性：11名 女性：34名)	
		50歳代 19名(男性：6名 女性：13名)	
		60歳代 25名(男性：12名 女性：13名)	
		70歳以上 6名(男性：4名 女性：2名)	

[後半]	性別	男性 44名	女性 102名
	年齢	20歳代 8名(男性：2名 女性：6名)	
		30歳代 42名(男性：9名 女性：33名)	
		40歳代 46名(男性：12名 女性：34名)	
		50歳代 17名(男性：5名 女性：12名)	
		60歳代 27名(男性：12名 女性：15名)	
		70歳以上 6名(男性：4名 女性：2名)	

第2章 調査結果

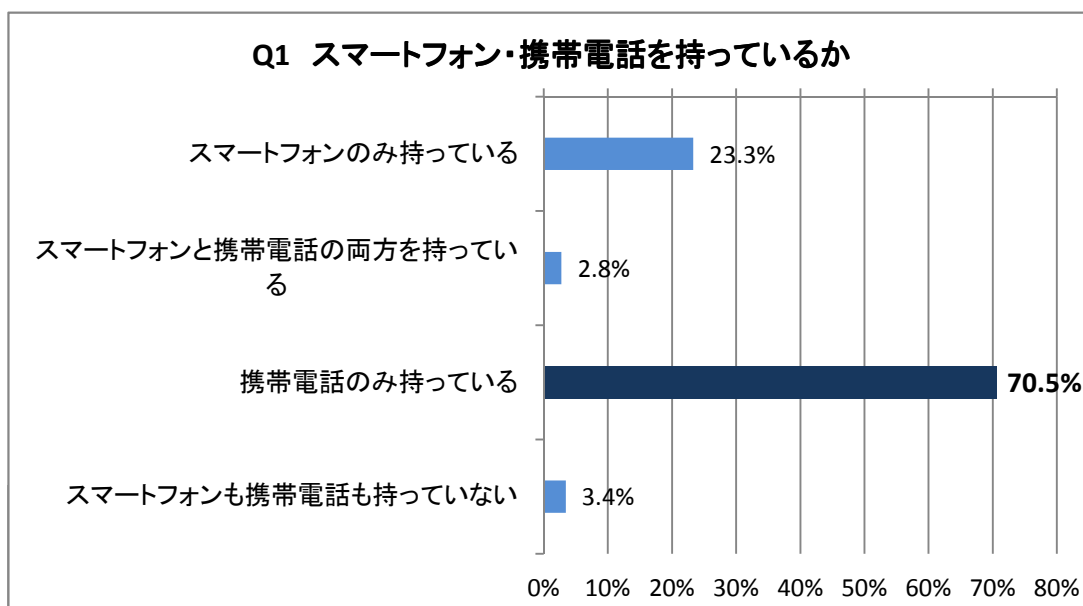
・複数回答のある設問では、比率の合計が100を超える場合があります。

<アンケート前半>:回答者146名

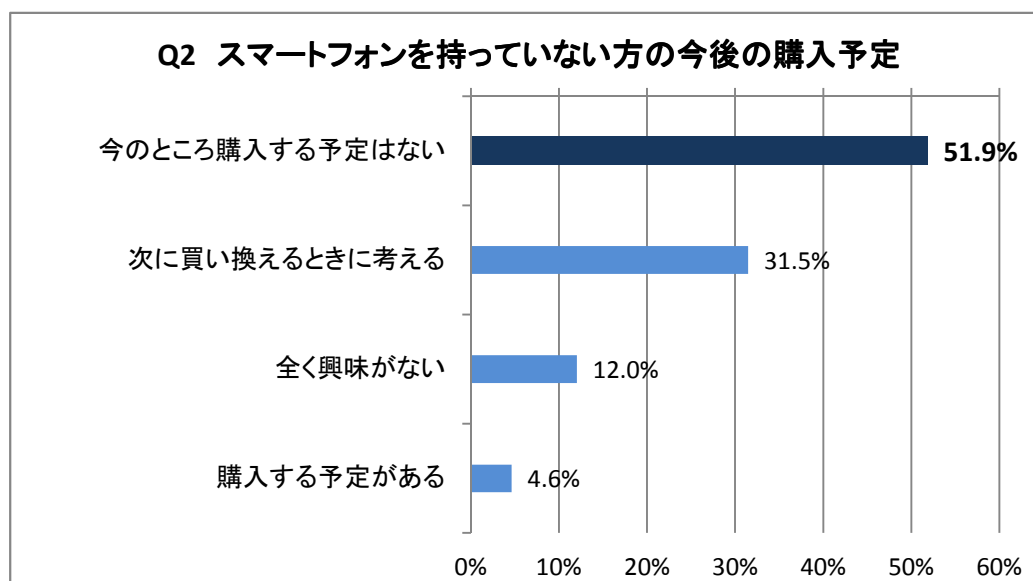
1 スマートフォンの利用・セキュリティ

◆ スマートフォンの保有

Q1 スマートフォンや携帯電話(スマートフォン以外の従来型の携帯電話)を持っているかどうかをたずねたところ、「携帯電話のみ持っている」が7割を超えており、スマートフォンを持っている方は2割台(38名)でした。



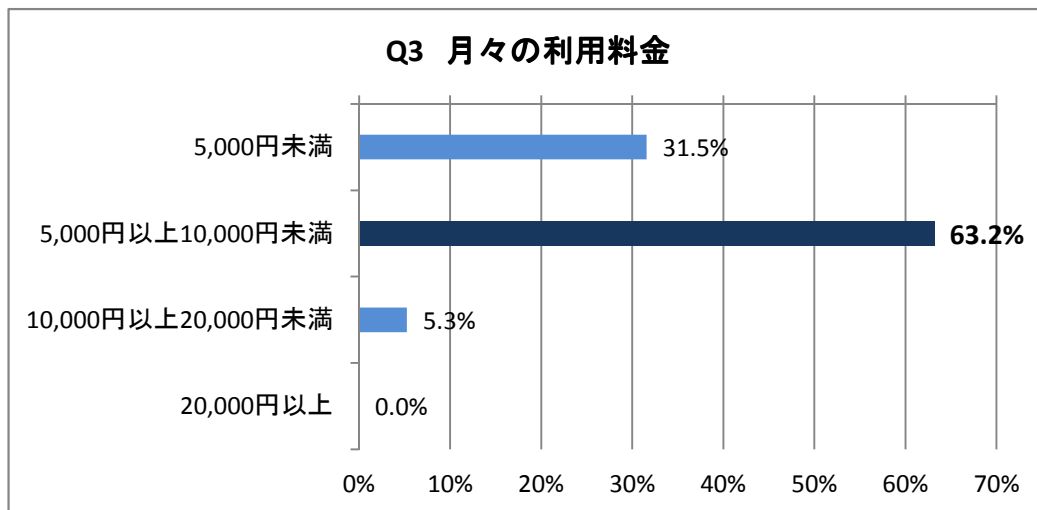
Q2 Q1でスマートフォンを持っていないと回答した108名の方の今後のスマートフォンの購入予定は、「今のところ購入する予定はない」と「全く興味がない」を合わせると6割を超え、現在持っている携帯電話で十分と考えている方が多いことが見受けられました。



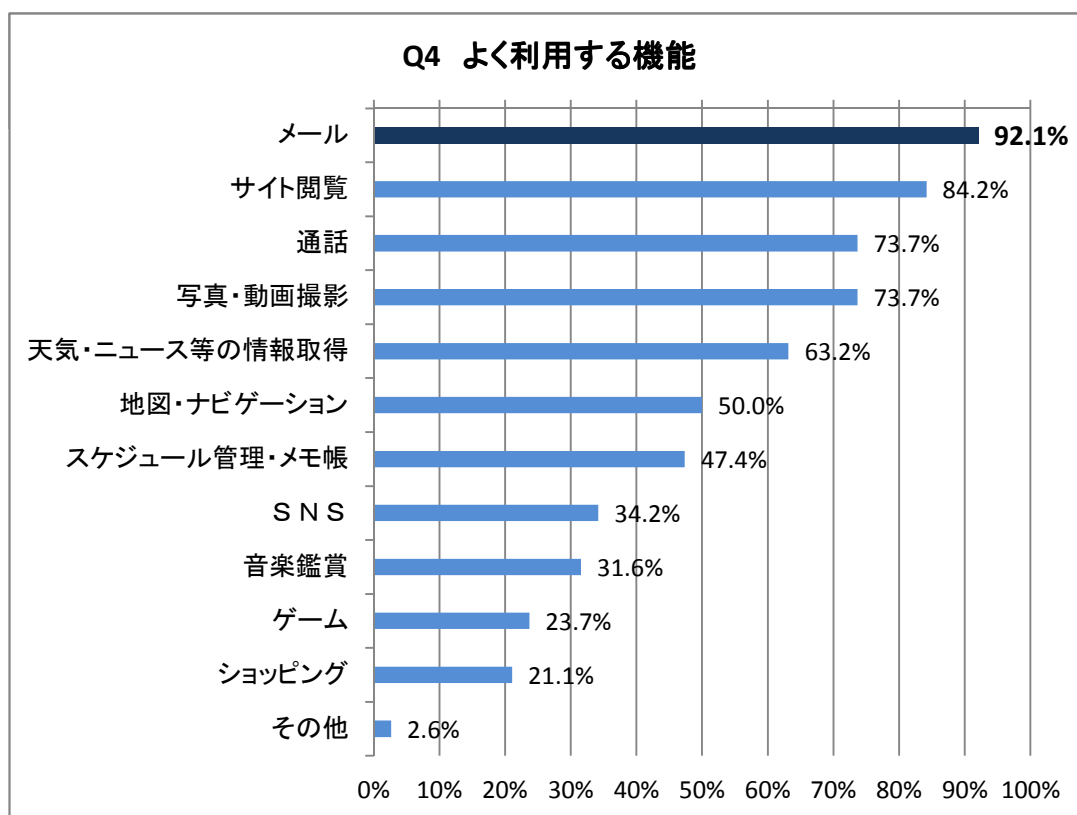
[Q3～22はQ1でスマートフォンを持っていると回答した38名にお聞きしました。]

◆ スマートフォンの利用状況

Q3 月々の利用料金(本体費除く)は、「5,000円以上10,000円未満」が6割を超えており、次いで「5,000円未満」が3割台でした。

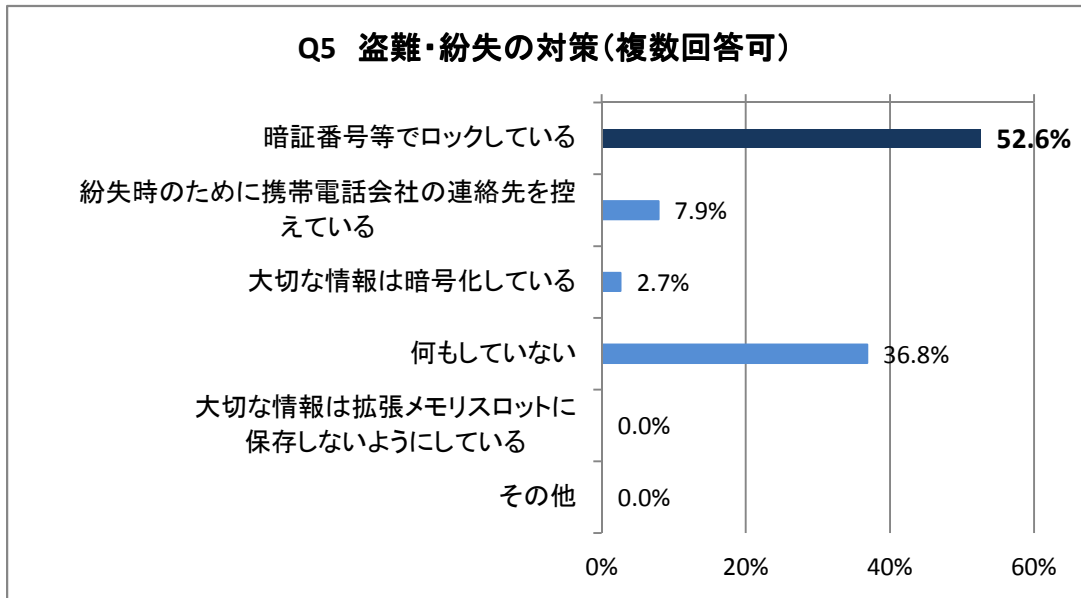


Q4 スマートフォンでよく利用する機能は、「メール」が9割を超え、以下「サイト閲覧」「通話」「写真・動画撮影」「天気・ニュース等の情報取得」と続いています。

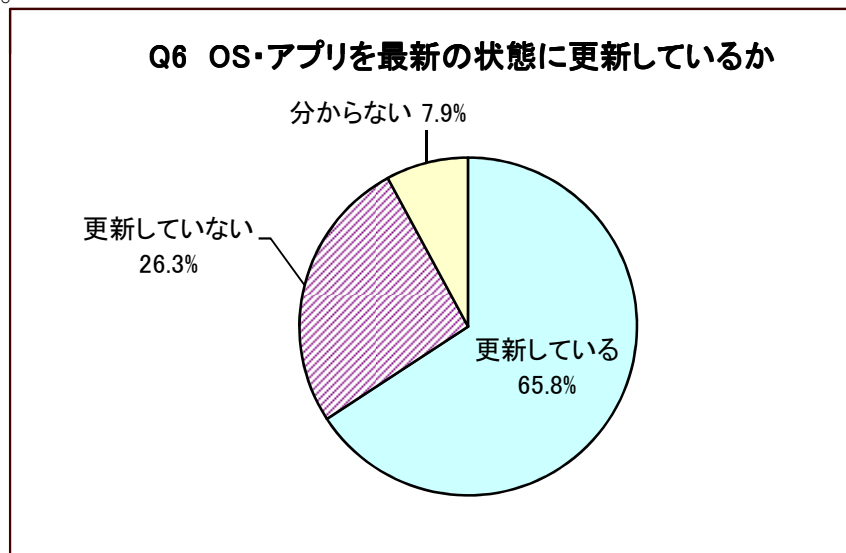


◆ セキュリティ

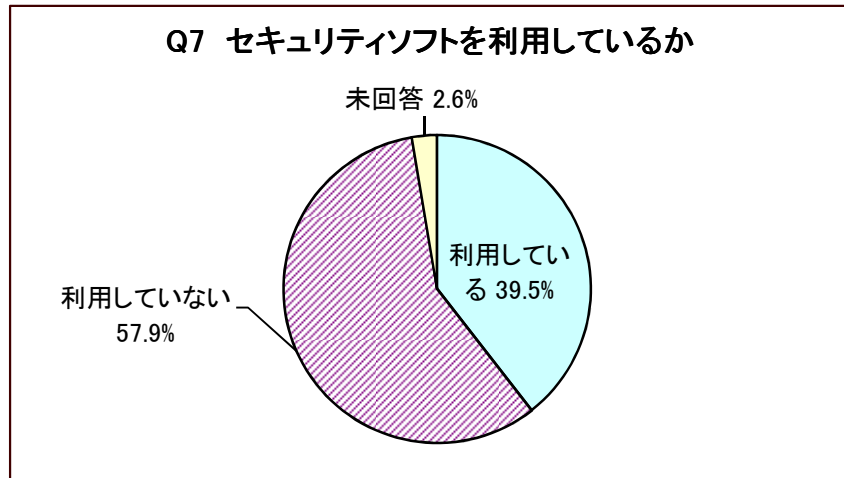
Q5 盗難・紛失の対策は、「暗証番号等でロックしている」が5割を超える一方、「何もしていない」が約4割あり、盗難・紛失について特に意識していない方も多くいることが分かりました。



Q6 OS(オペレーティングシステム)やアプリを、常に最新の状態に更新しているかたずねたところ、「更新している」が6割を超える一方、「更新していない」も2割台にのびりました。



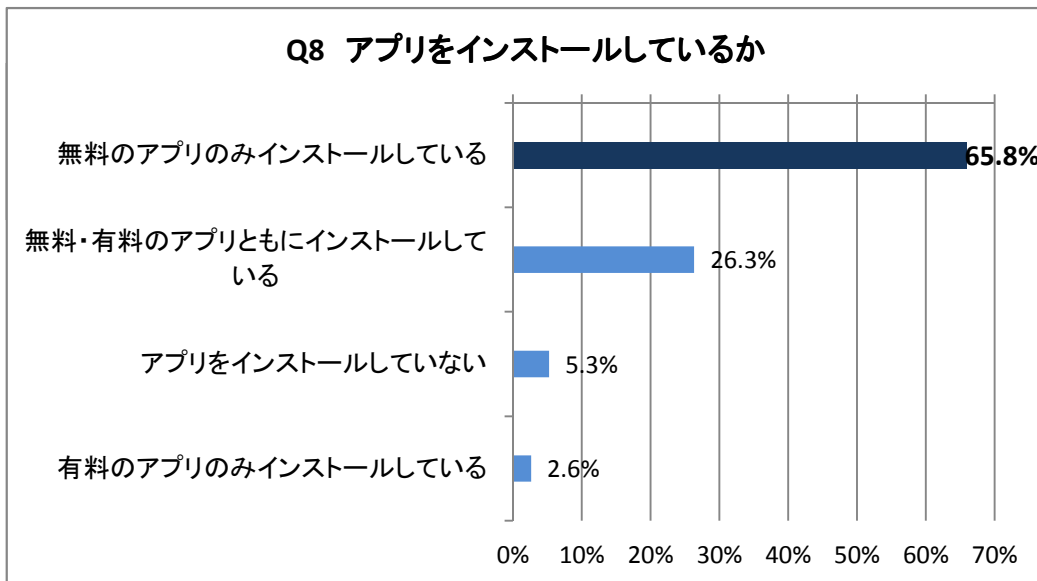
Q7 セキュリティソフトの利用については、「利用していない」が約6割となっており、セキュリティ対策が十分に行われていない傾向が見られました。



2 アプリ・SNS・無線LANスポット

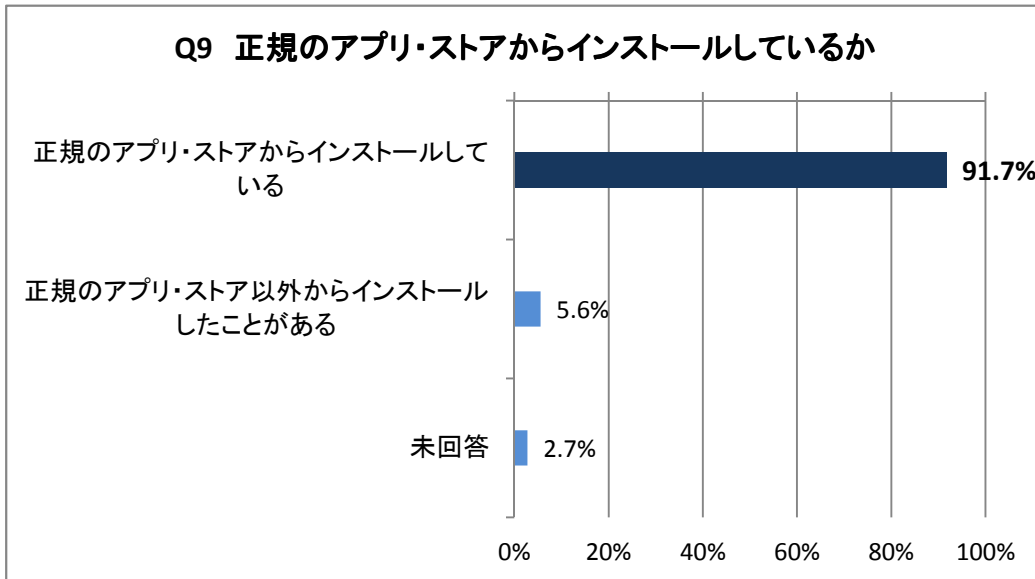
◆ アプリ

Q8 アプリについては、「アプリをインストール(※)していない」が5%程度で、ほとんどの方がインストールしていました。
(※)インストール:ソフトウェアを端末に追加し使用可能な状態にすること

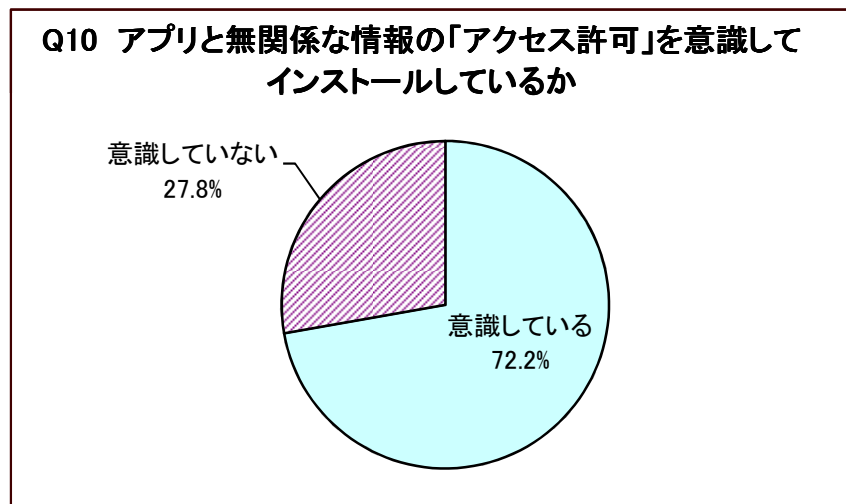


[Q9～12はQ8で「アプリをインストールしている」と回答した36名にお聞きしました。]

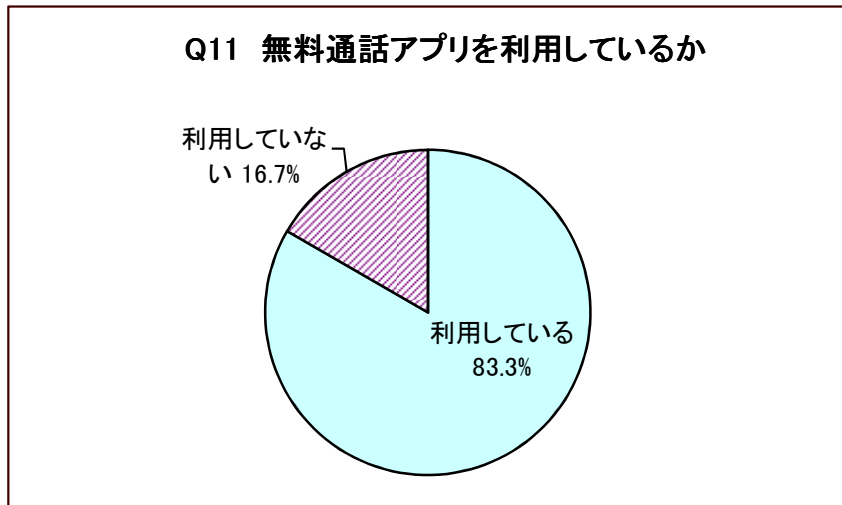
Q9 アプリをどこからインストールしているかたずねたところ、「正規のアプリ・ストアからインストールしている」が9割を超えました。



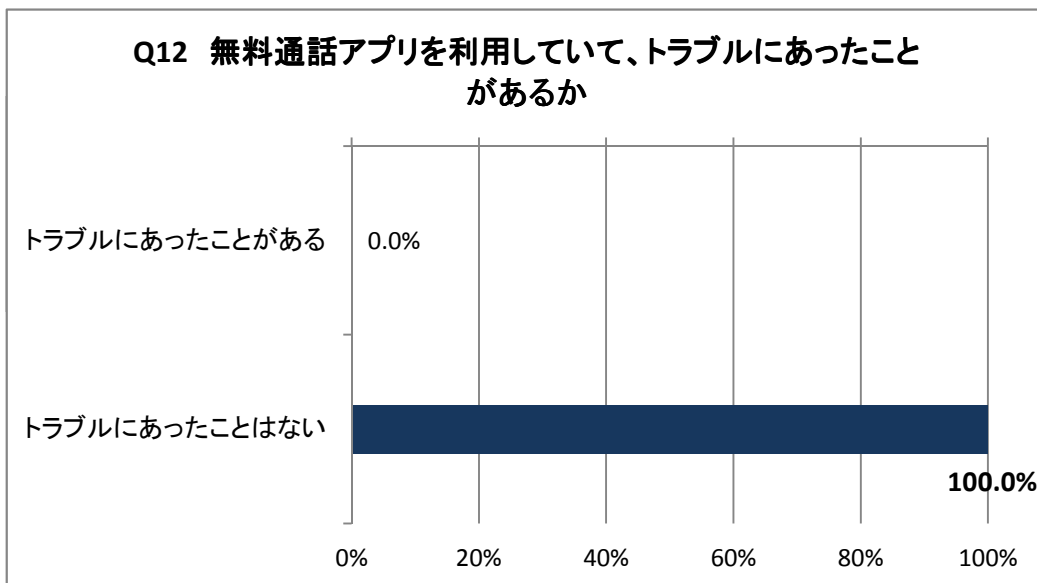
Q10 アプリをインストールする際に、アプリの内容とは無関係な電話帳・位置情報などに対する「アクセス許可」を求められる場合があります。このことを意識してアプリをインストールしているかたずねたところ、「意識している」が7割を超えており、個人情報漏洩に対する意識の高さが見受けられました。



Q11 無料通話アプリ(無料で電話やメッセージのやりとりができるアプリ)の利用については、「利用している」が8割を超えており、ほとんどの方が無料通話アプリを利用していました。

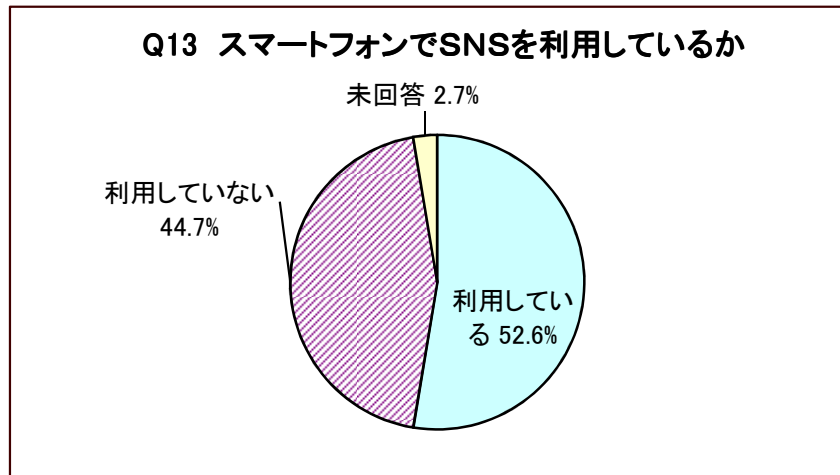


Q12 無料通話アプリを利用している中でのトラブルについては、全ての方が「トラブルにあったことはない」との回答でした。



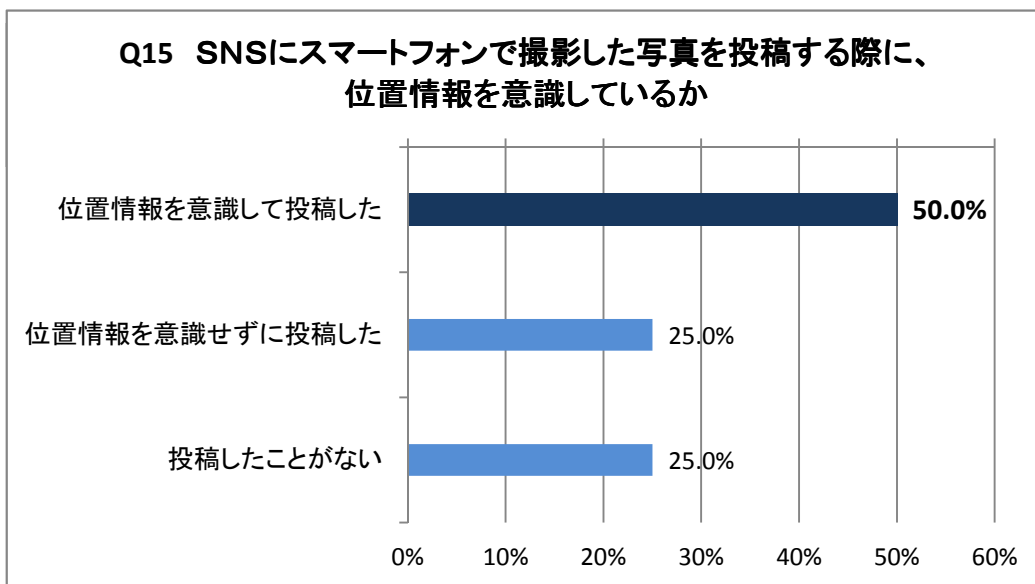
◆ SNS

Q13 スマートフォンでのSNSの利用については、概ね二分されました。

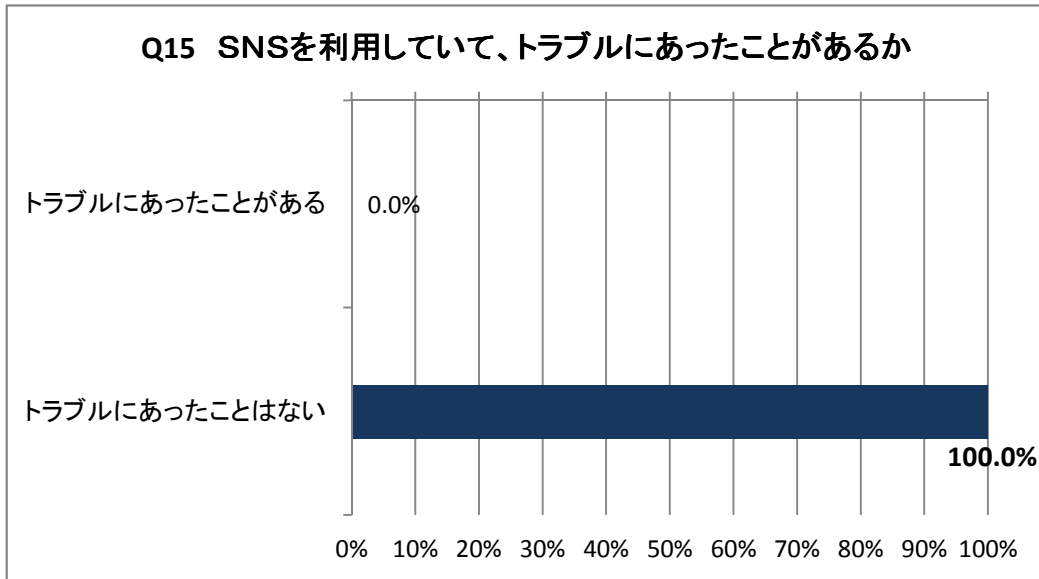


[Q14～15はQ13で「SNSを利用している」と回答した20名にお聞きしました。]

Q14 スマートフォンの設定によっては、撮影した写真に位置情報が埋め込まれる場合があります。これをSNSで投稿することによって個人情報が漏洩するおそれがあります。このことを意識してSNSで写真を投稿しているかたずねたところ、「位置情報を意識して投稿した」が5割で最も多く、「位置情報を意識せずに投稿した」が2割台となりました。



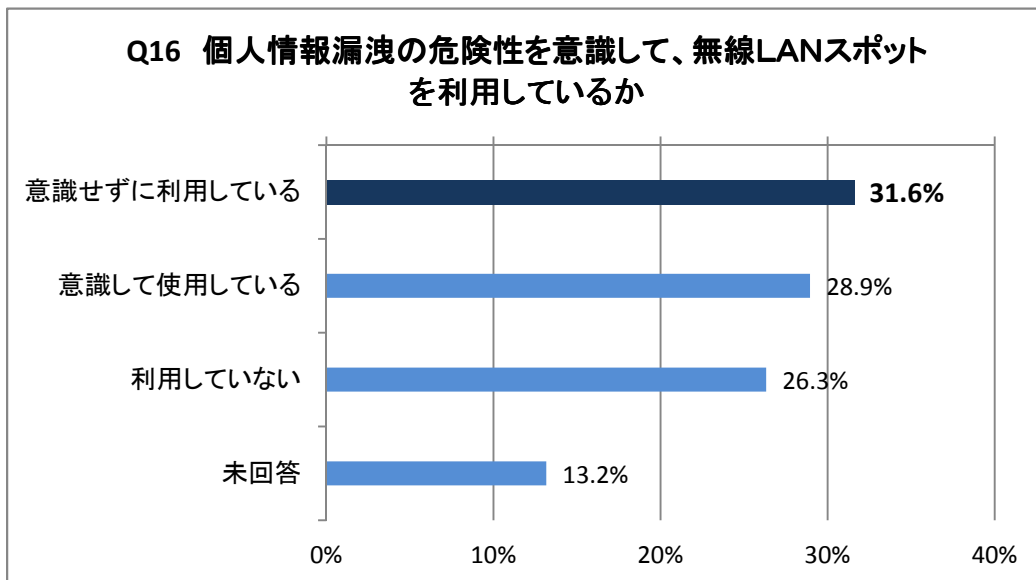
Q15 SNSを利用している中でのトラブルについては、全ての方が「トラブルにあったことはない」との回答でした。



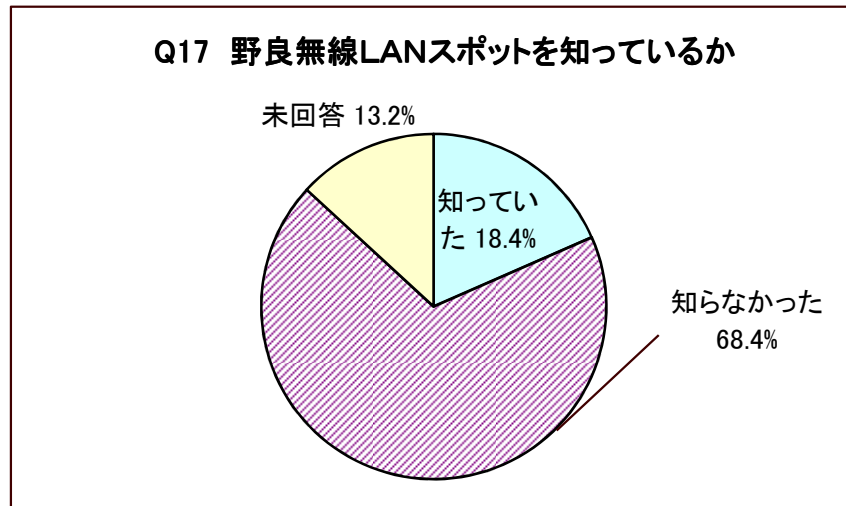
<アンケート後半> :回答者146名

◆ 無線LANスポット

Q16 スマートフォンで不特定多数の人が使える無線LANスポットには、個人情報漏洩の危険性があります。このことを意識して無線LANスポットを利用しているかたずねたところ、利用している人のうち、意識している人と意識していない人がともに3割程度となりました。

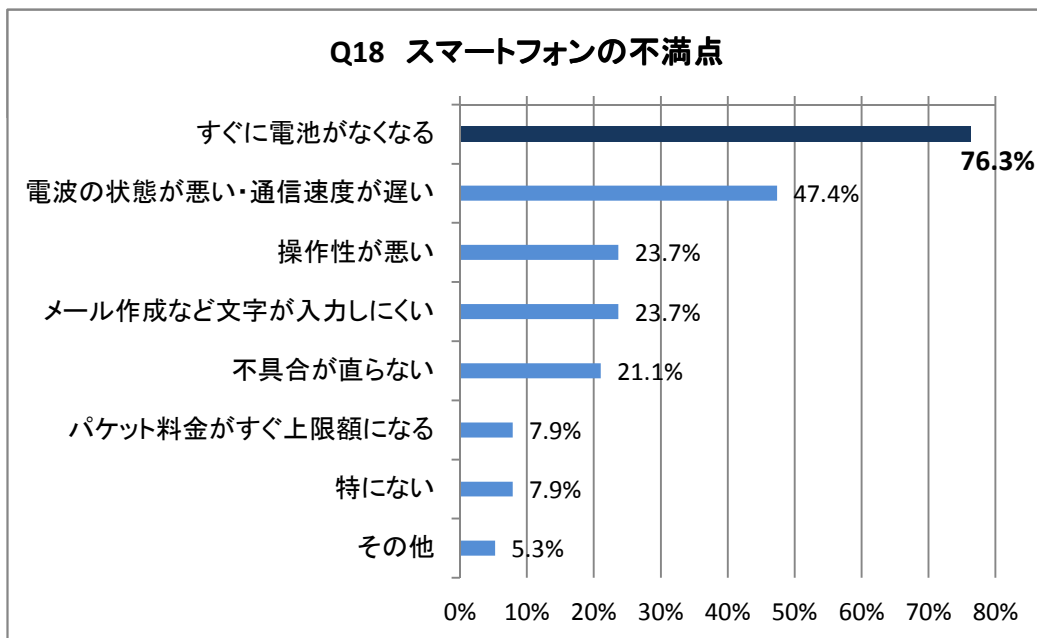


Q17 街中にあるインターネットへの接続経路を暗号化していない無線LANスポット(野良無線LANスポット)を利用すると、その通信内容は簡単に傍受されてしまいます。野良無線LANスポットを知っているかたずねたところ、「知らなかった」が約7割で、Q16の結果と合わせると、無線LANスポットの危険性を知らずに利用している方が多くいることが見受けられました。

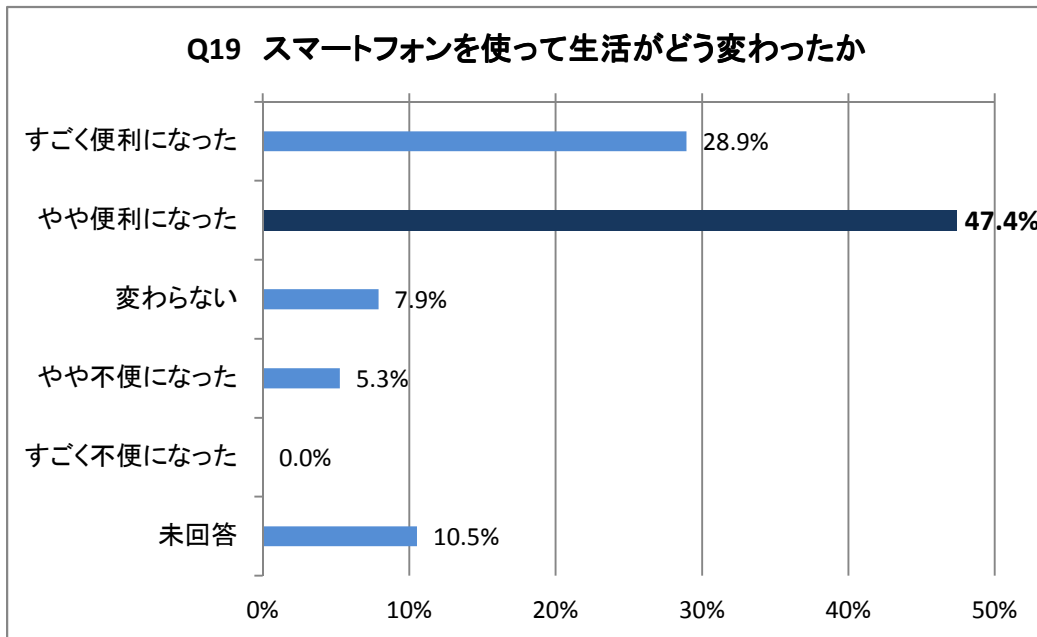


3 スマートフォン使用上の不満・生活への影響など

Q18 スマートフォンの使用上の不満点については、「すぐに電池がなくなる」が約8割で突出していました。次いで「電波の状態が悪い・通信速度が遅い」が約5割、以下「操作性が悪い」「メール作成など文字が入力しにくい」「不具合が直らない」と続いています。



Q19 スマートフォンを使ってからの生活の変化については、「すごく便利になった」と「やや便利になった」を合わせると約8割となり、ほとんどの方がスマートフォンを使って生活が便利になったと回答しました。



Q20 Q19で「便利になった」と回答した方に、どのような点が便利になったかたずねたところ、「検索がすぐにでき、すぐに情報が手に入る」といった回答が最も多く、以下「電車乗換検索や地図アプリなどナビゲーション機能が便利」、「パソコンの代わりになっている」と続きました。

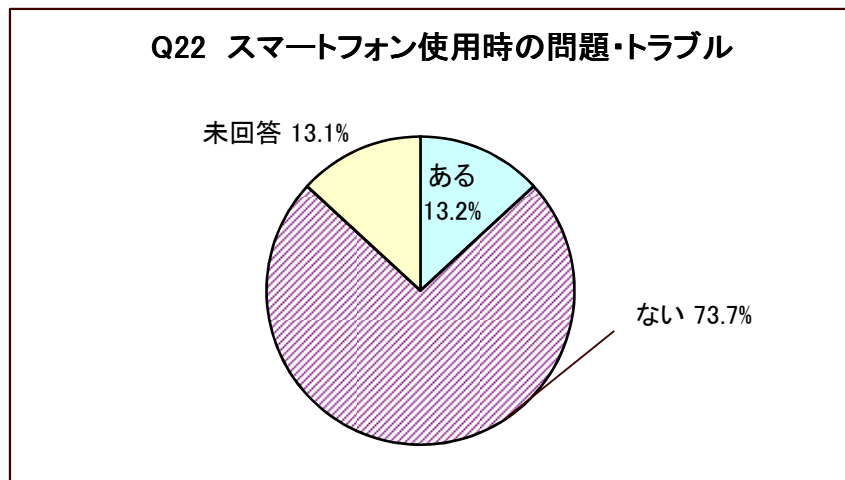
回答(要旨)	回答数
検索して、すぐに情報が手に入る	10
電車乗換検索や地図アプリなどナビゲーション機能が便利	8
パソコンの代わりになっている	6
その他	5

※その他では「SNSの活用でコミュニケーションが図りやすくなった」「就職活動がやりやすくなった」などが挙げられました。

Q21 Q19で「不便になった」と回答した方に、どのような点が不便になったかたずねたところ、「電池がすぐに切れる」「値段が高い」「使いにくい」といった回答がありました。

回答(要旨)	回答数
電池がすぐに切れる	1
値段が高い	1
操作が難しく使いにくい	1
液晶にヒビが入るなど壊れやすい	1

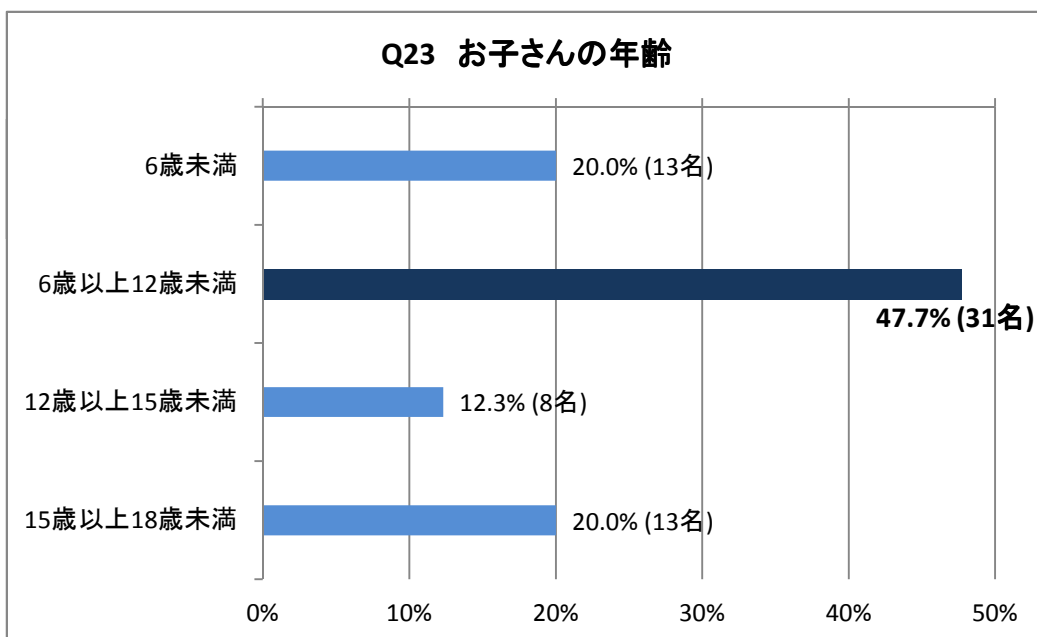
Q22 スマートフォンを使用していて発生した問題やトラブルは、「ない」が7割を超えました。「ある」は1割台で、具体的には「ウイルスに感染した」「画面が動かなくなった」「通話・メールができなくなった」などが挙げられました。



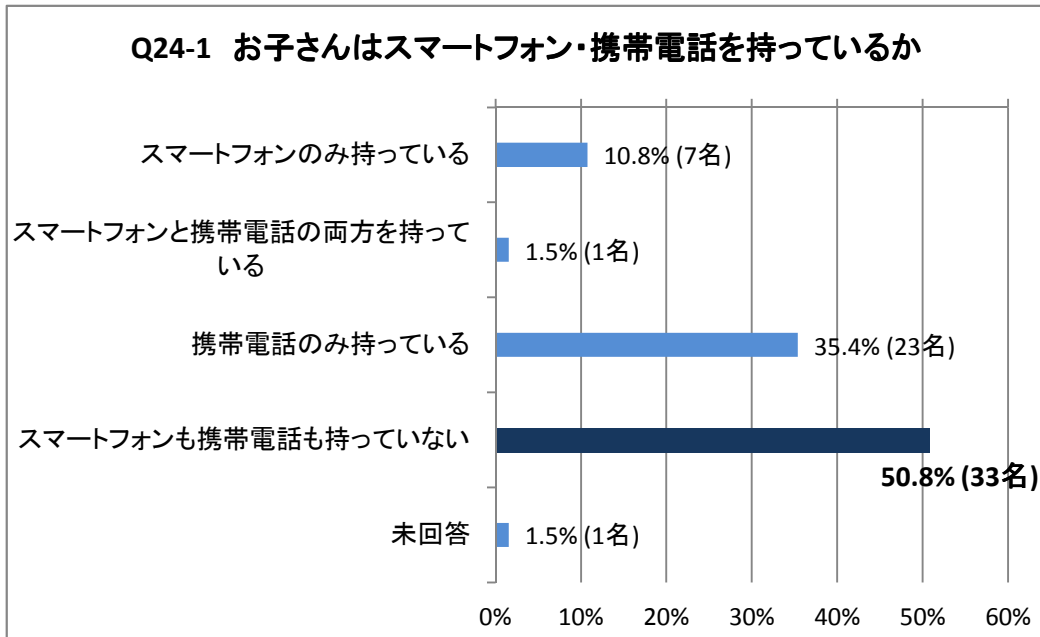
4 子どものスマートフォンの利用について

[Q23～26は18歳未満のお子さんをお持ちの65名にお聞きしました。]

Q23 お子さんの年齢は次のとおりでした。



Q24 お子さんのスマートフォンや携帯電話(スマートフォン以外の従来型の携帯電話)の保有状況は次のとおりでした。

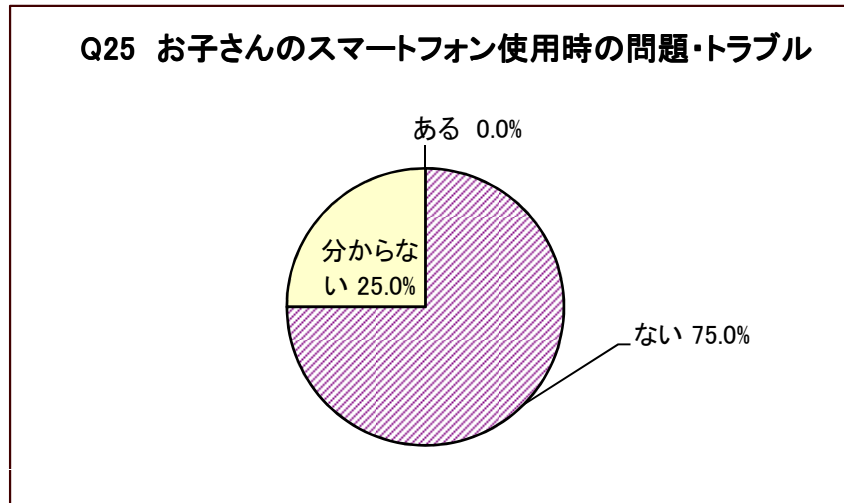


年代別にスマートフォン又は携帯電話の保有状況を見ると、小学校入学前(6歳未満)では全員が保有していませんが、小学生(6歳以上12歳未満)では半数近く、中学生以上ではほぼ全員が保有していました。また、そのうち高校生(15歳以上18歳未満)では、半数がスマートフォンを保有していました。

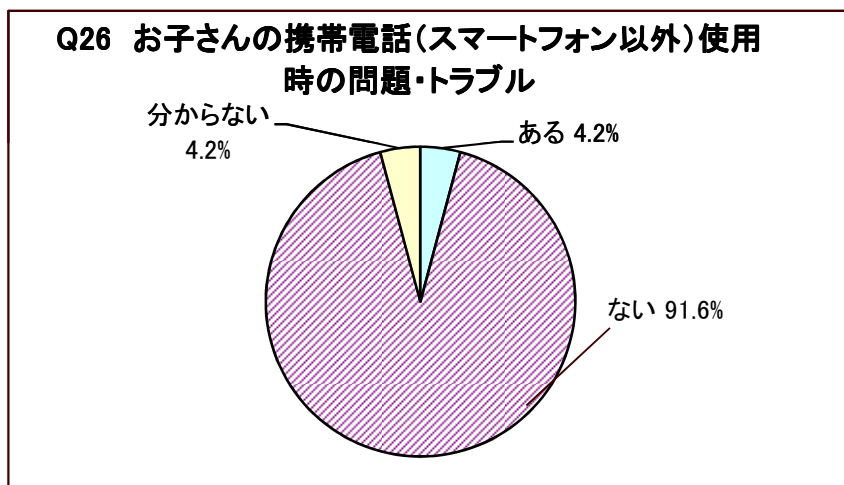
Q24-2 お子さんはスマートフォン・携帯電話を持っているか(年代別)

	スマートフォンのみ持っている	スマートフォンと携帯電話の両方を持っている	携帯電話のみ持っている	スマートフォンも携帯電話も持っていない	計
6歳未満				13	13
6歳以上12歳未満			12	19	31
12歳以上15歳未満	2		5	1	8
15歳以上18歳未満	5	1	6		12
計	7	1	23	33	64

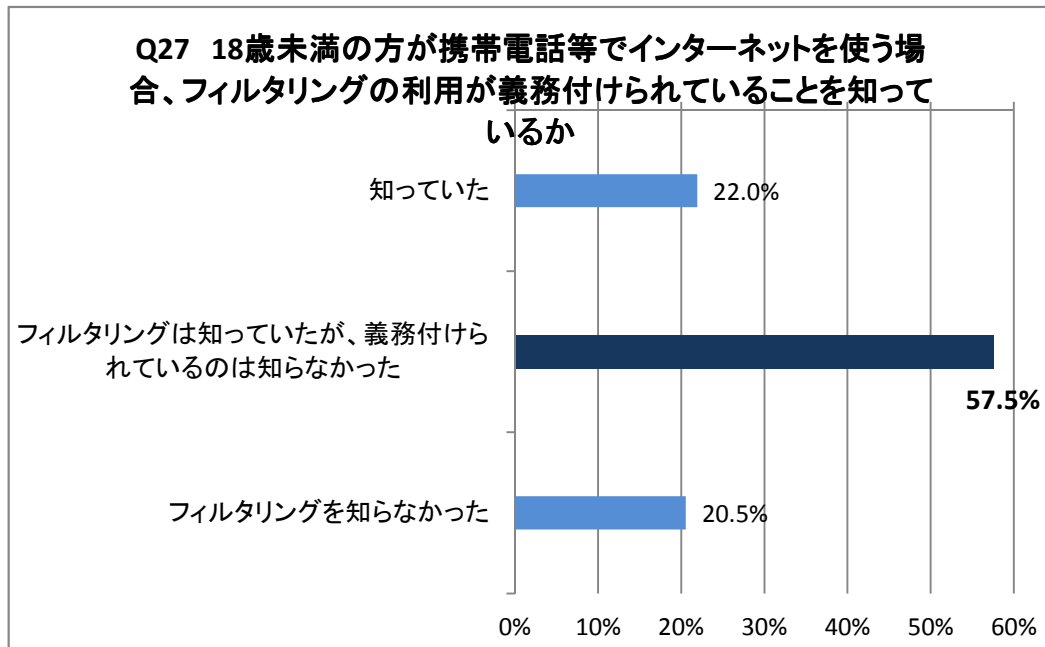
Q25 お子さんがスマートフォンを使用していて発生した問題やトラブルは、「ない」が75%で、「分からない」が25%でした。



Q26 お子さんが携帯電話(スマートフォン以外)を使用していて発生した問題やトラブルは、「ない」が9割を超えていました。「ある」の回答では、「有料のアプリで使用料が高額になった」などの事例が挙げられました。Q25、Q26で「分からない」との回答もあり、お子さんの使用状況について把握していない方もいることが見受けられました。



- Q27 神奈川県では、条例により18歳未満の方がスマートフォン・携帯電話でインターネットを使う場合、フィルタリング(※)サービスの利用が義務付けられています。このことについてたずねたところ、「知っていた」は2割ほどに過ぎませんでした。
(※)フィルタリング:出会い系サイトやアダルトサイトなど、有害なウェブページに接続できないようにすること



5 自由意見

- Q28 スマートフォンについて日頃感じていることをたずねたところ、以下のとおりでした。
(抜粋・要約)

【契約や料金体系について】

- ・普通の携帯と比べると料金が高すぎる
- ・料金体系がわかりにくい
- ・解約しづらい契約になっている
- ・未成年に対しては、高額課金に対する規制が必要である

【危険性について】

- ・悪意のあるアプリが多いので、規制や厳しい罰則が必要
- ・個人情報の流出が心配
- ・安全に楽しく使うためには、使用について家族で話し合う必要がある
- ・スマートフォンのトラブルに関する情報提供が必要
- ・知識がないので、まだ危険性を理解していない

【使い方・マナーについて】

- ・歩きながら使用している人が多く危ない
- ・マナーや安全な使い方の啓発・教育に力を入れるべき

【子どもによる使用について】

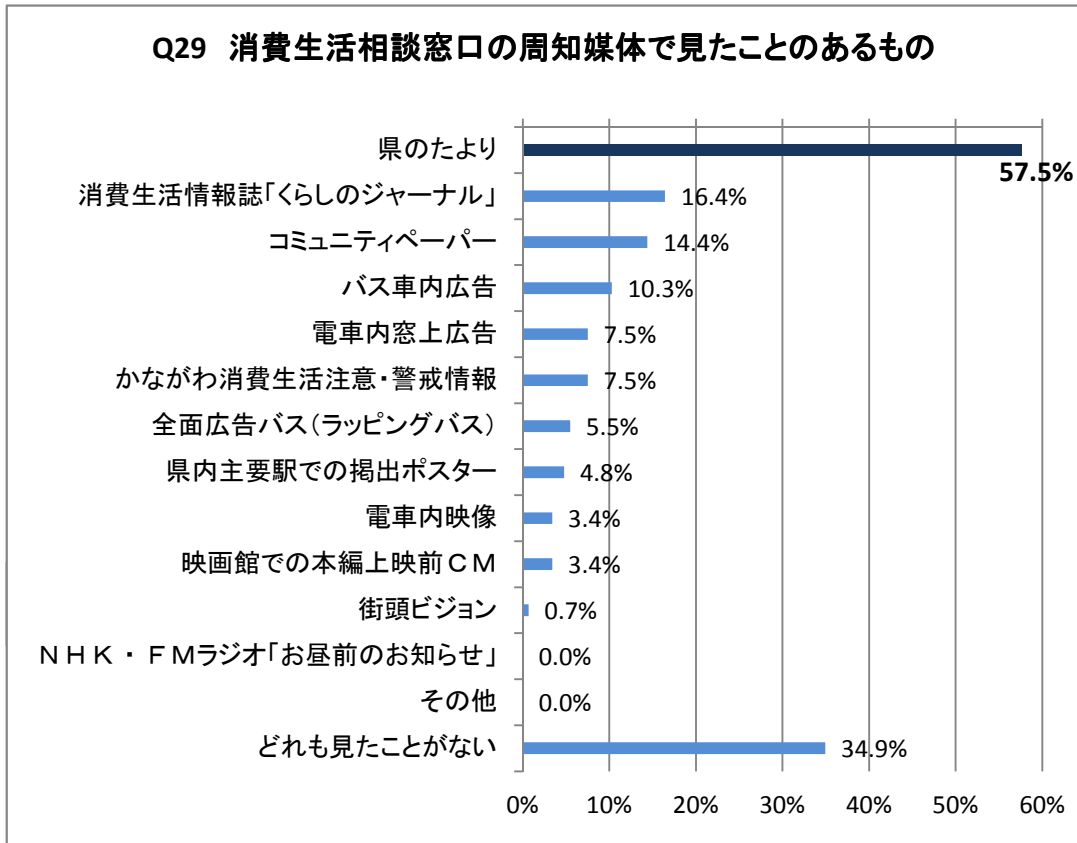
- ・子どもに使わせるときは、フィルタリングを利用しようと思った
- ・フィルタリングがあっても子どもに持たせるにはまだ怖い
- ・子どもの友達はスマートフォンが多い
- ・親はスマートフォンが小さいパソコンであるということを認識するべき
- ・子どもが使うときに、どんなトラブルがあるのか分からない

【スマートフォンの必要性について】

- ・アプリは便利だが、メールや電話程度ならば携帯電話で十分である
- ・ゲームやテレビを見てる人が多くいるが、本当に必要か疑問
- ・スマートフォンがなくても不便を感じない生活環境を整えることが必要

6 消費生活相談窓口等の周知

Q29 県消費生活課では、消費生活相談窓口等について、様々な媒体を活用して周知していますが、次のうち見たことがあるものをたずねたところ、「県のたより」が5割を超える一方、「どれも見たことがない」が3割台となっていました。



Q30 消費生活相談窓口等の周知について、より効果のある方法など広報活動に関して意見を求めたところ、以下のとおりでした。(抜粋・要約)

回答(要旨)	回答数
インターネットを活用	13
テレビ・ラジオ・映画館等	10
自治会等地域での周知	10
広報誌・チラシ等紙媒体	9
学校や職場での周知	7
電車・バス内ポスター等交通広告	6
個別に配布	2
その他意見	13

【インターネットを活用】

- ・メールマガジンを出す
- ・バナー広告を出す
- ・SNSを活用する

【テレビ・ラジオ・映画館等】

- ・テレビのCMを活用する
- ・ラジオ番組で注意喚起
- ・映画前広告を更に積極的に行うべき

【自治会等地域での周知】

- ・自治会の掲示板・回覧板等での広告
- ・福祉施設・病院での広告
- ・スーパーでの広告

【広報誌・チラシ等紙媒体】

- ・新聞の折込チラシ
- ・市町村の広報誌
- ・具体例を紹介しながら広報してほしい

【学校や職場での周知】

- ・学校からの配布物として配る
- ・企業の給与明細の袋に窓口の案内を入れる

【電車内ポスター等交通広告】

- ・電車内広告は自然と目に入るので有効
- ・駅のポスターは主要駅だけでなく全駅がよい
- ・車内映像の強化

【個別に配布】

- ・高齢者のいる各家庭に配布する

【その他意見】

- ・相談したい時にすぐに分かるところに広告してほしい
- ・電話がつながらないことが多いので、連絡しやすい体制を作してほしい
- ・根気よく情報を発信し続けることが大切である
- ・様々な試みがあるのに、今まで気づけなかった。改めて生活を見直したい
- ・相談窓口の普及には更に県のPRが必要である
- ・相談窓口は困ったときに力になってくれるので心強い

第3章 まとめ

1. スマートフォンの利用・セキュリティ

・スマートフォンの保有

スマートフォンや携帯電話(スマートフォン以外の従来型の携帯電話)を持っているかどうかをたずねたところ、「携帯電話のみ持っている」が7割を超えており、スマートフォンを持っている方は2割台(38名)でした。

スマートフォンを持っていない108名の今後のスマートフォンの購入予定は、「今のところ購入する予定はない」と「全く興味がない」を合わせると6割を超え、現在持っている携帯電話で十分と考えている方が多いことが見受けられました。

[以下から「3不満・生活の影響」までスマートフォンを持っている38名におたずねしました。]

・スマートフォンの利用状況

月々の利用料金(本体費除く)は、「5,000円以上10,000円未満」が6割を超えており、次いで「5,000円未満」が3割台でした。

スマートフォンでよく利用する機能は、「メール」が9割を超え、以下「サイト閲覧」「通話」「写真・動画撮影」「天気・ニュース等の情報取得」と続いています。

・セキュリティ対策

盗難・紛失の対策は、「暗証番号等でロックしている」が5割を超える一方、「何もしていない」が約4割あり、盗難・紛失について特に意識していない方も多くいることが分かりました。

OS(オペレーティングシステム)やアプリを、常に最新の状態に更新しているかたずねたところ、「更新している」が6割を超える一方、「更新していない」も2割台にのぼりました。

セキュリティソフトの利用については、「利用していない」が約6割となっており、セキュリティ対策が十分に行われていない傾向が見られました。

2. アプリ・SNS・無線LANスポット

・アプリ

アプリについては、「アプリをインストール(※)していない」が5%程度で、ほとんどの方がインストールしていました。

(※) インストール：ソフトウェアを端末に追加し使用可能な状態にすること

アプリをどこからインストールしているかたずねたところ、「正規のアプリ・ストアからインストールしている」が9割を超えました。

アプリをインストールする際に、アプリの内容とは無関係な電話帳・位置情報などに対する「アクセス許可」を求められる場合があります。このことを意識してアプリをインストールしているかたずねたところ、「意識している」が7割を超えており、個人情報漏洩に対する意識の高さが見受けられました。

無料通話アプリ（無料で電話やメッセージのやりとりができるアプリ）の利用については、「利用している」が8割を超えており、ほとんどの方が無料通話アプリを利用していました。また、無料通話アプリでのトラブルについては、全ての方が「トラブルにあったことはない」との回答でした。

・ SNS

スマートフォンでのSNSの利用については、概ね二分されました。

スマートフォンの設定によっては、撮影した写真に位置情報が埋め込まれる場合があります、これをSNSで投稿することによって個人情報が漏洩するおそれがあります。このことを意識してSNSで写真を投稿しているかたずねたところ、「位置情報を意識して投稿した」が5割で最も多く、「位置情報を意識せずに投稿した」が2割台となりました。また、SNSでのトラブルについては、全ての方が「トラブルにあったことはない」との回答でした。

・ 無線LANスポット

スマートフォンで不特定多数の人が使える無線LANスポットには、個人情報漏洩の危険性があります。このことを意識して無線LANスポットを利用しているかたずねたところ、利用している人のうち、意識している人と意識していない人がともに3割程度でした。

街中にあるインターネットへの接続経路を暗号化していない無線LANスポット（野良無線LANスポット）を利用すると、その通信内容は簡単に傍受されてしまいます。野良無線LANスポットを知っているかたずねたところ、「知らなかった」が約7割で、Q16の結果と合わせると、無線LANスポットの危険性を知らずに利用している方が多くいることが見受けられました。

3. スマートフォン使用上の不満・生活への影響など

スマートフォンの使用上の不満点については、「すぐに電池がなくなる」が約8割で突出してい

ました。次いで「電波の状態が悪い・通信速度が遅い」が約 5 割、以下「操作性が悪い」「メール作成など文字が入力しにくい」「不具合が直らない」と続いています。

スマートフォンを使ってからの生活の変化については、「すごく便利になった」と「やや便利になった」を合わせると約 8 割となり、ほとんどの方がスマートフォンを使って生活が便利になったと回答しています。

具体的に「便利になった」点として、「検索がすぐにでき、すぐに情報が手に入る」といった回答が最も多く、以下「電車乗換検索や地図アプリなどナビゲーション機能が便利」、「パソコンの代わりになっている」と続いています。また、具体的に「不便になった」点として、「電池がすぐに切れる」「値段が高い」「使いにくい」といった回答がありました。

スマートフォンを使用していて発生した問題やトラブルは、「ない」が 7 割を超えました。「ある」は 1 割台で、具体的には「ウイルスに感染した」「画面が動かなくなった」「通話・メールができなくなった」などが挙げられました。

4. 子どものスマートフォンの利用

18 歳未満のお子さんのいる 65 名に、お子さんのスマートフォン又は携帯電話の保有状況をたずねたところ、小学校入学前（6 歳未満）では全員が保有していませんが、小学生（6 歳以上 12 歳未満）では半数近く、中学生以上（12 歳以上）ではほぼ全員が保有していました。また、そのうち高校生（15 歳以上 18 歳未満）では、半数がスマートフォンを保有していました。

お子さんがスマートフォンを使用していて発生した問題やトラブルは、「ない」が 75%で、「分からない」が 25%でした。

お子さんが携帯電話（スマートフォン以外）を使用していて発生した問題やトラブルは、「ない」が 9 割を超えていました。「ある」の回答では、「有料のアプリで使用料が高額になった」などの事例が挙げられました。

お子さんがスマートフォンや携帯電話を使用していて発生した問題やトラブルについては、「分からない」との回答もあり、お子さんの使用状況について把握していない方もいることが見受けられました。

また、神奈川県では、条例により 18 歳未満の方がスマートフォン・携帯電話でインターネットを使う場合、フィルタリング(※)サービスの利用が義務付けられています。このことについてたず

ねたところ、「知っていた」は2割ほどに過ぎませんでした。

(※) フィルタリング：出会い系サイトやアダルトサイトなど、有害なウェブページに接続できないようにすること

5. 自由意見・まとめ

自由意見として、57名の回答者からスマートフォンに関する意見をいただきました。

利用料金については、「普通の携帯に比べると料金が高い」、「料金体系がわかりにくい」、「解約しづらい契約になっている」など契約や料金体系に対する不満が多くありました。

危険性については、「悪意のあるアプリが多いので、規制が必要」、「個人情報の流出が心配」など危険なアプリによる被害を心配する意見とともに、「トラブルに関する情報提供が必要」など被害を防止するための情報提供が必要とする意見がありました。

使い方・マナーについては、「歩きながら使用している人が多く危ない」「マナーや安全な使い方の啓発・教育に力を入れるべき」などの意見がありました。

子どもによる使用については、「フィルタリングがあっても子どもに持たせるには怖い」、「子どもが使うときに、どんなトラブルがあるか分からない」など子どもによる使用に不安があるという意見が多くありました。また、今回の調査を契機に、「子どもにはフィルタリングを利用しようと思った」など、意識の向上もみられました。

携帯電話等のお子さんの保有状況は、小学生ではほぼ半数、高校生になると全員となっており、小さいうちから、携帯電話等の適切な使用法を理解しておくことが重要です。

また、スマートフォンの利用にあたっては、セキュリティ対策を行っていない例も多く見られました。神奈川県ではスマートフォンの利用上の注意をまとめたリーフレット「スマートフォンの危ない世界」を発行し、ホームページにも掲載していますので、参考としてください。

(URL : <http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f370218/>)

スマートフォンの必要性については、「ゲームやテレビ視聴ができるが、本当に必要か疑問」、「メールや電話程度ならば携帯電話で十分である」といった意見がありました。

6. 消費生活相談窓口等の周知

県消費生活課で行っている消費生活相談窓口等の周知について、見たことのある媒体をたずねたところ、「県のたより」が5割を超える一方、「どれも見たことがない」が3割台となっていました。

さらに、消費生活相談窓口等の周知について、より効果のある方法など広報活動に関して意見を求めたところ、「インターネットを活用」とする意見が最も多くなっていました。

県では今回のご意見を参考に、今後も消費生活相談窓口の周知を行っていきます。