

平成25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

【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26年3月13日(木)から3月24日(月)まで

4 調査対象

消費生活eモニター：163名 前半回答者：106名 後半回答者：104名

5 回答者の属性

[前半]	性別	男性 40名	女性 66名
	年齢	20歳代 7名(男性：0名 女性：7名)	
		30歳代 23名(男性：4名 女性：19名)	
		40歳代 28名(男性：8名 女性：20名)	
		50歳代 15名(男性：6名 女性：9名)	
		60歳代 25名(男性：17名 女性：8名)	
		70歳以上 8名(男性：5名 女性：3名)	

[後半]	性別	男性 39名	女性65名
	年齢	20歳代 7名(男性：0名 女性：7名)	
		30歳代 23名(男性：4名 女性：19名)	
		40歳代 26名(男性：7名 女性：19名)	
		50歳代 16名(男性：6名 女性：10名)	
		60歳代 23名(男性：16名 女性：7名)	
		70歳以上 9名(男性：6名 女性：3名)	

第2章 調査結果

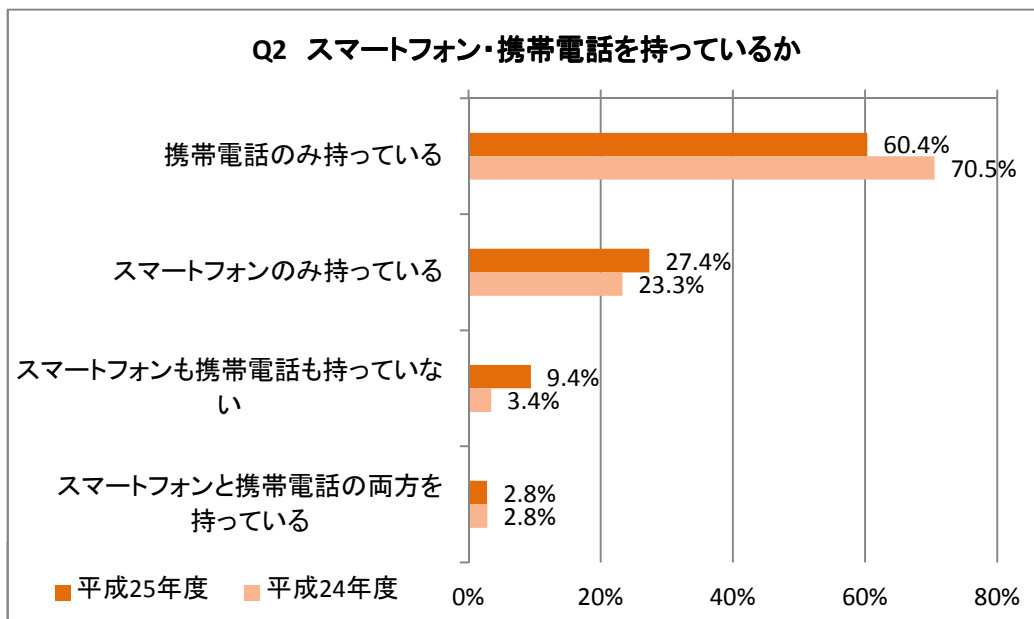
・複数回答のある設問では、比率の合計が100を超える場合があります。

<アンケート前半> : 回答者106名

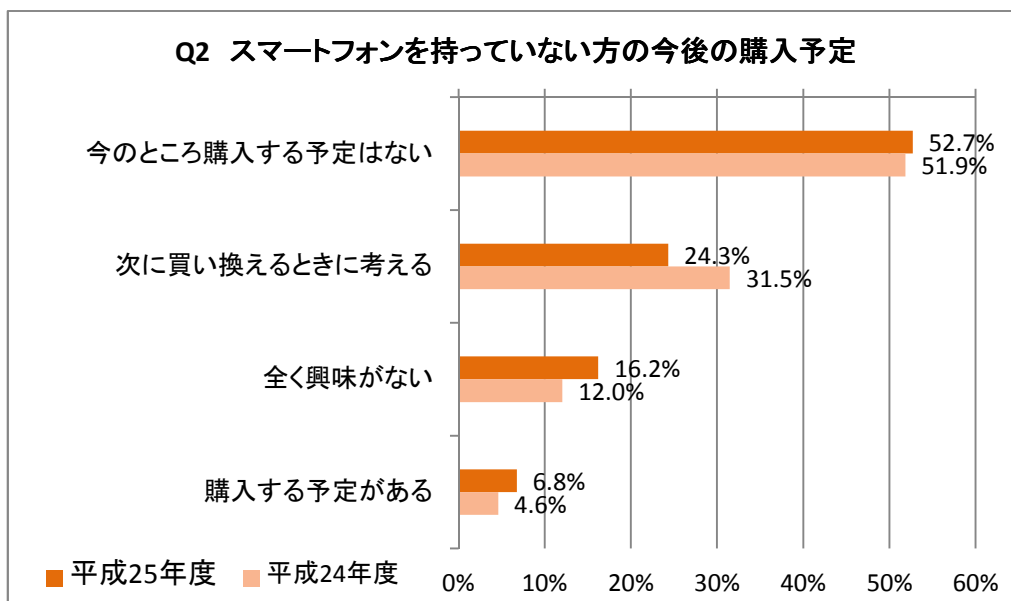
1 スマートフォンの利用・セキュリティ

◆ 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6割を超えて最も多く、スマートフォンを持っている方は約3割でした。



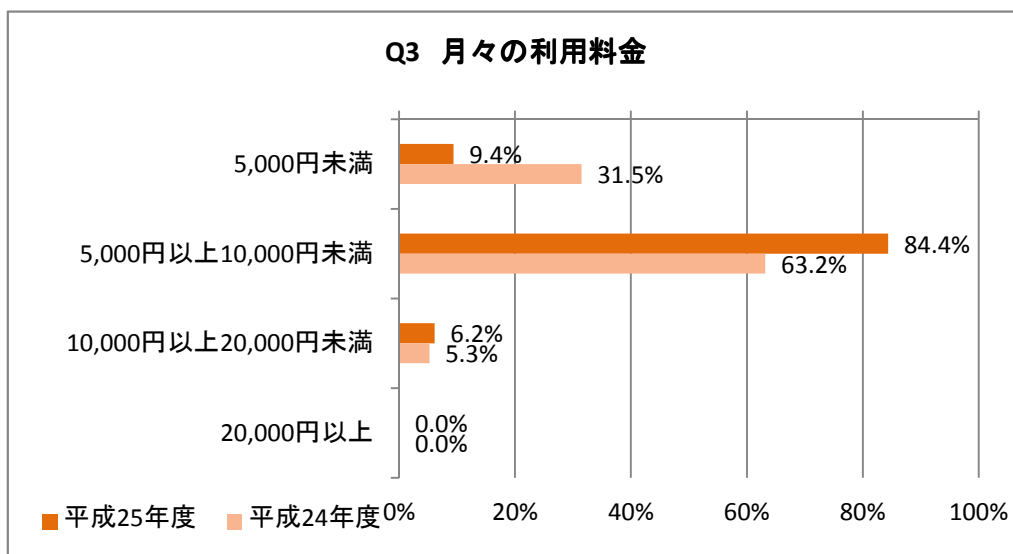
Q2 Q1でスマートフォンを持っていないと回答した74名の方の今後のスマートフォンの購入予定は、「今のところ購入する予定はない」と「全く興味がない」を合わせると約7割を占め、現在持っている携帯電話で十分と考えている方が多いことが見受けられました。



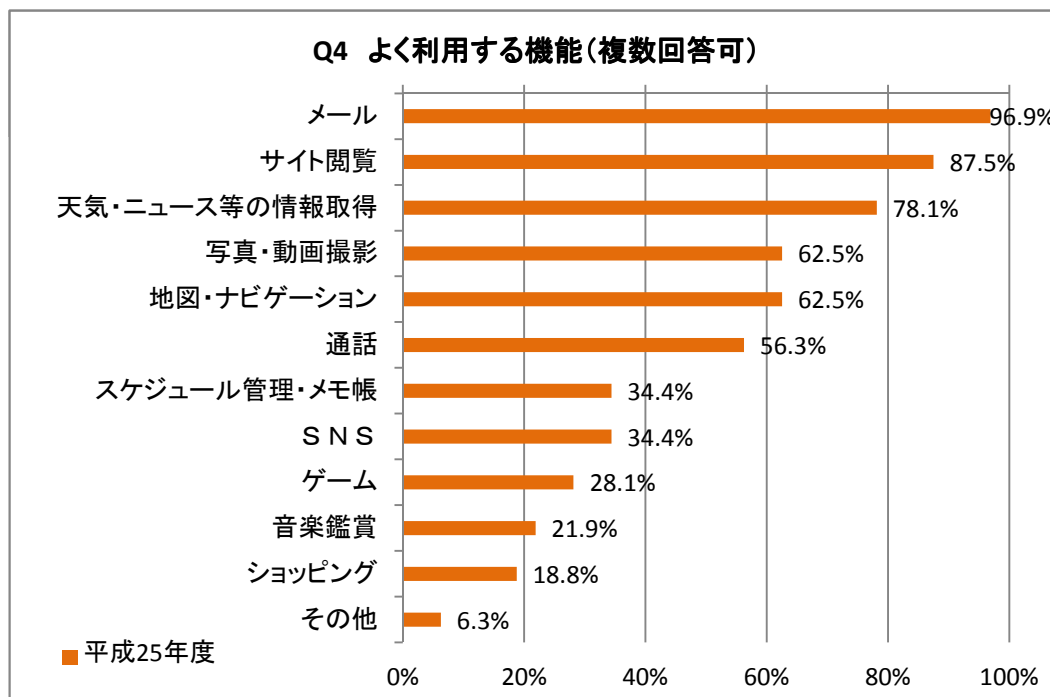
◆ スマートフォンの利用状況

[Q3～22はQ1でスマートフォンを持っていると回答した32名にお聞きしました。]

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8割を超えています。

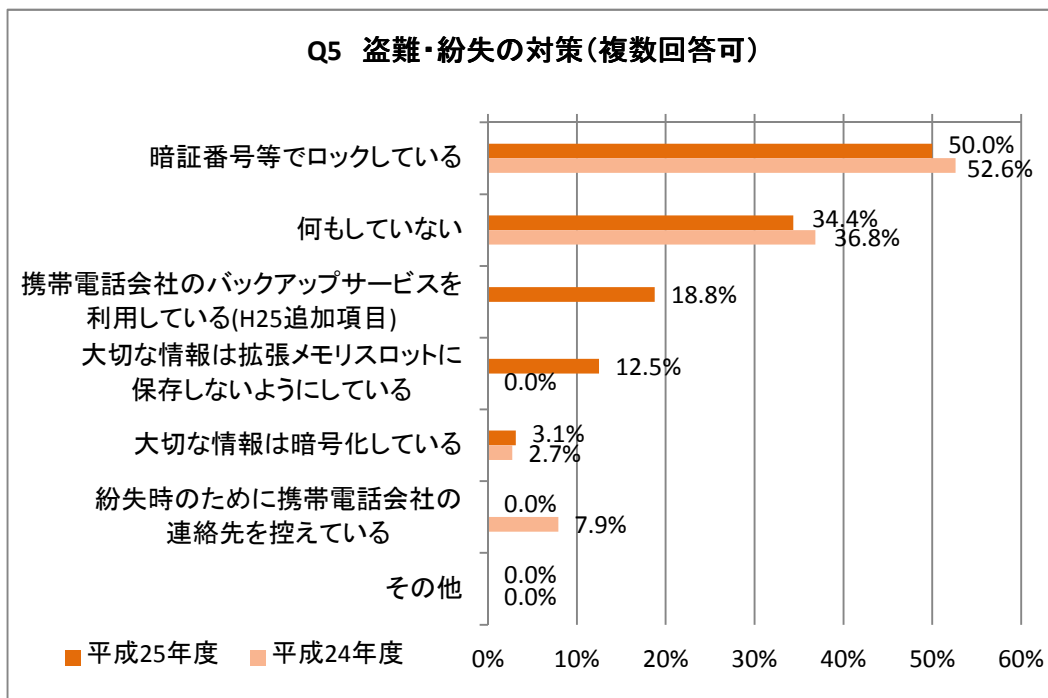


Q4 スマートフォンでよく利用する機能は、「メール」が9割を超え、以下「サイト閲覧」「天気・ニュース等の情報取得」「写真・動画撮影」「地図・ナビゲーション」と続いています。

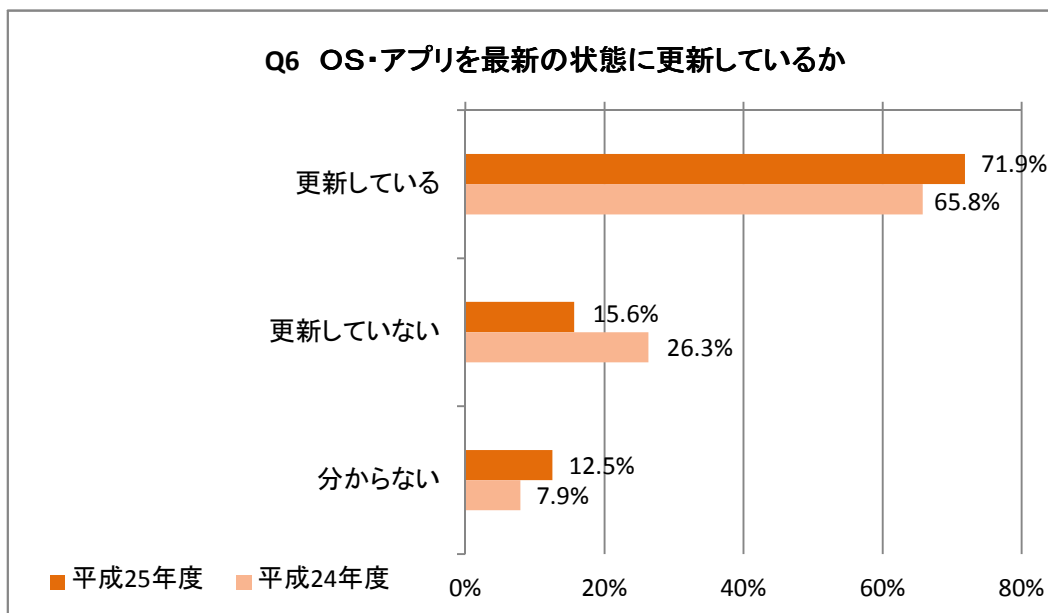


◆ セキュリティ

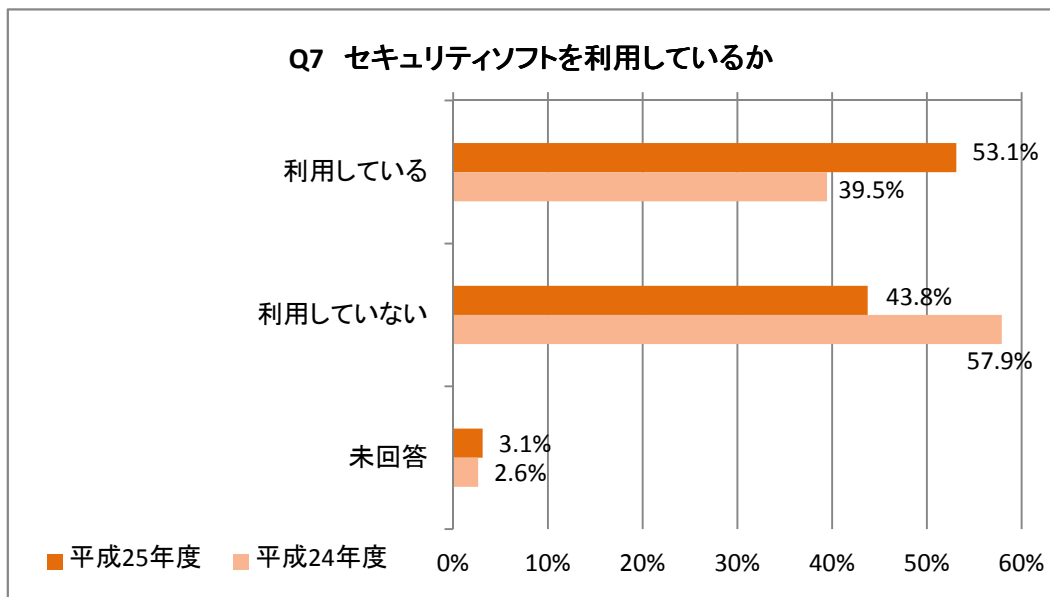
Q5 盗難・紛失の対策は、「暗証番号等でロックしている」が5割を占める一方、「何もしていない」が3割を超えており、盗難・紛失について特に意識していない方も多いことが見受けられました。



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をたずねたところ、「更新している」が7割を超える一方、「更新していない」と「分からない」の合計が3割弱となりました。



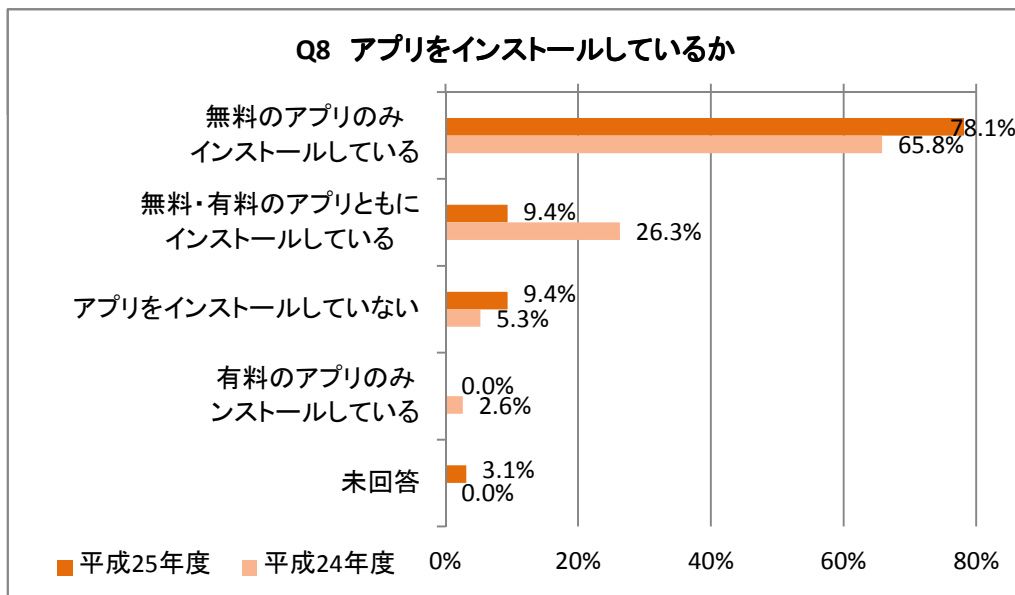
Q7 セキュリティソフトの利用については、「利用している」が5割を超えています。



2 アプリ・SNS・無線LANスポット

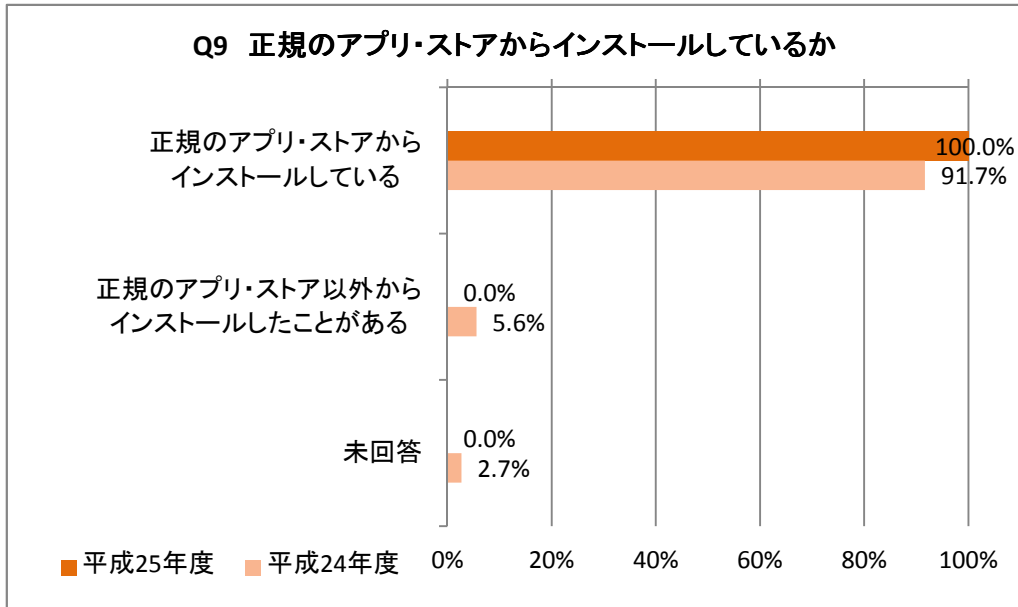
◆ アプリ

Q8 アプリについては、「無料のアプリのみインストールしている」が8割弱で最も多く、「無料・有料のアプリともにインストールしている」と合わせると、9割弱が何らかのアプリを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

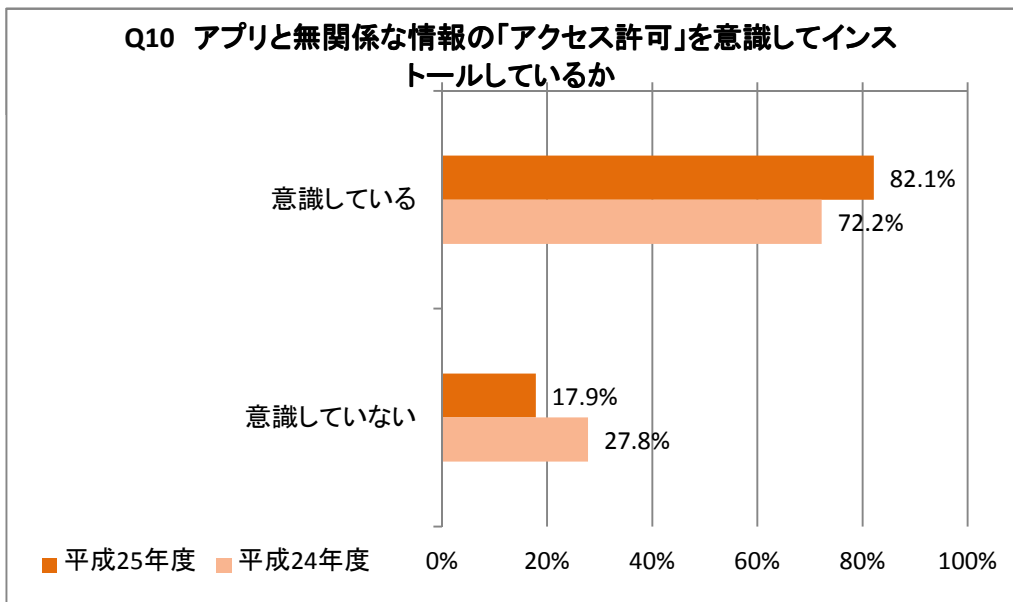


[Q9～12はQ8で「アプリをインストールしている」と回答した28名にお聞きしました。]

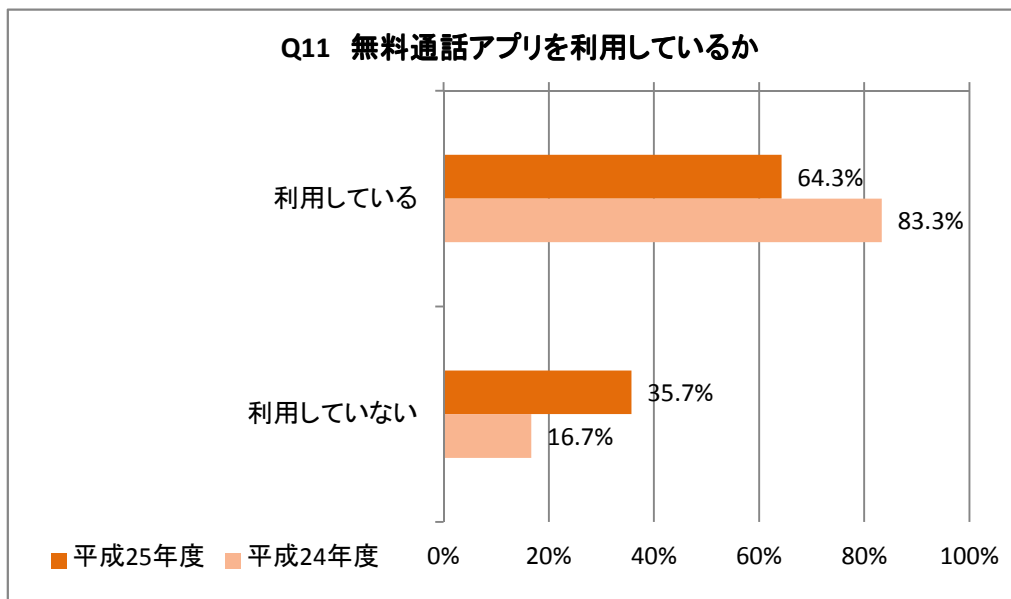
Q9 アプリをどこからインストールしているかたずねたところ、全ての方が「正規のアプリ・ストアからインストールしている」との回答でした。



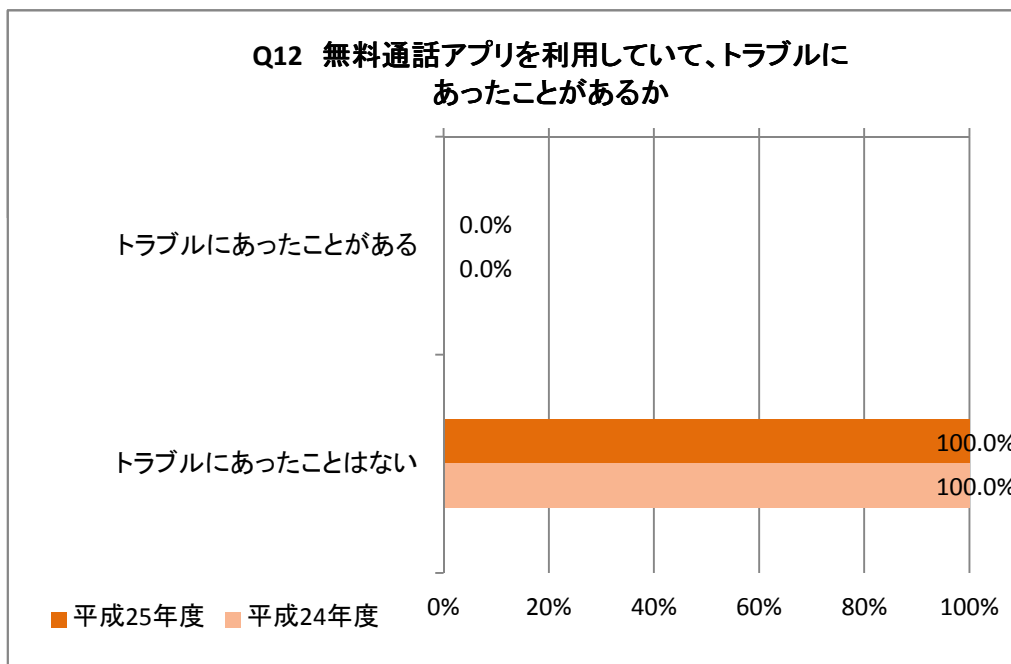
Q10 アプリをインストールする際に、アプリの内容とは無関係な電話帳・位置情報などに対する「アクセス許可」を求められる場合があります。このことを意識してアプリをインストールしているかたずねたところ、「意識している」が8割を超えており、個人情報漏洩に対する意識の高さが見受けられました。



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6割を超えています。

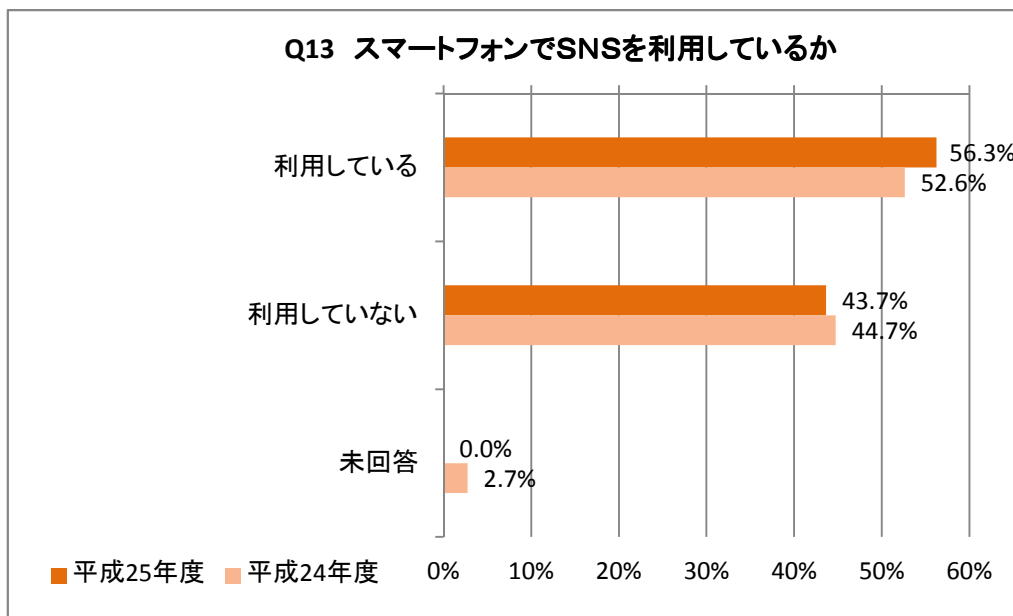


Q12 無料通話アプリを利用している中でのトラブルについては、全ての方が「トラブルにあったことはない」との回答でした。



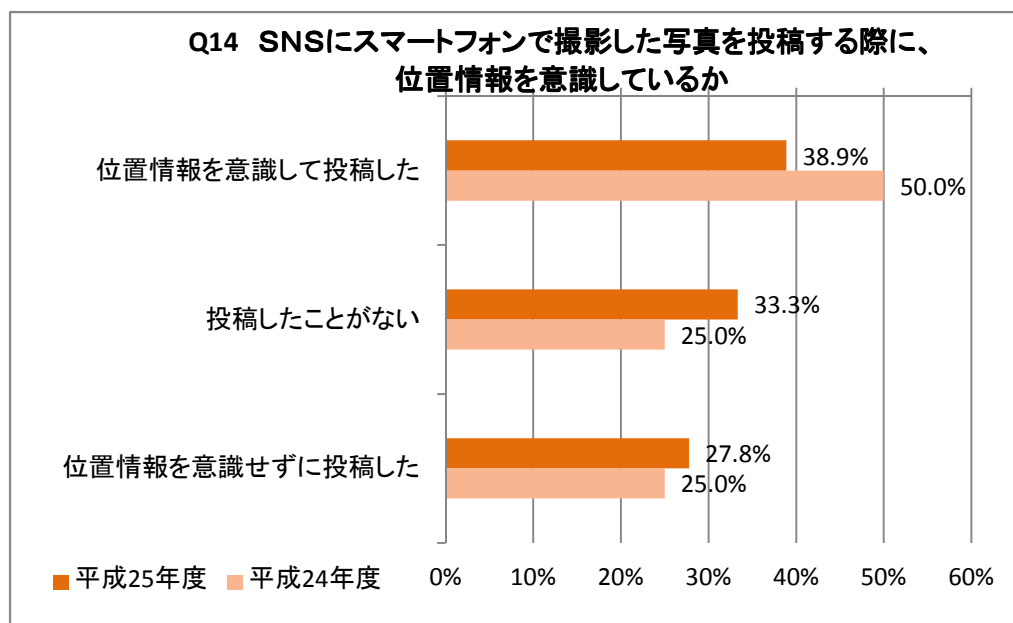
◆ SNS

Q13 スマートフォンでのSNSの利用については、「利用している」が5割を超えました。

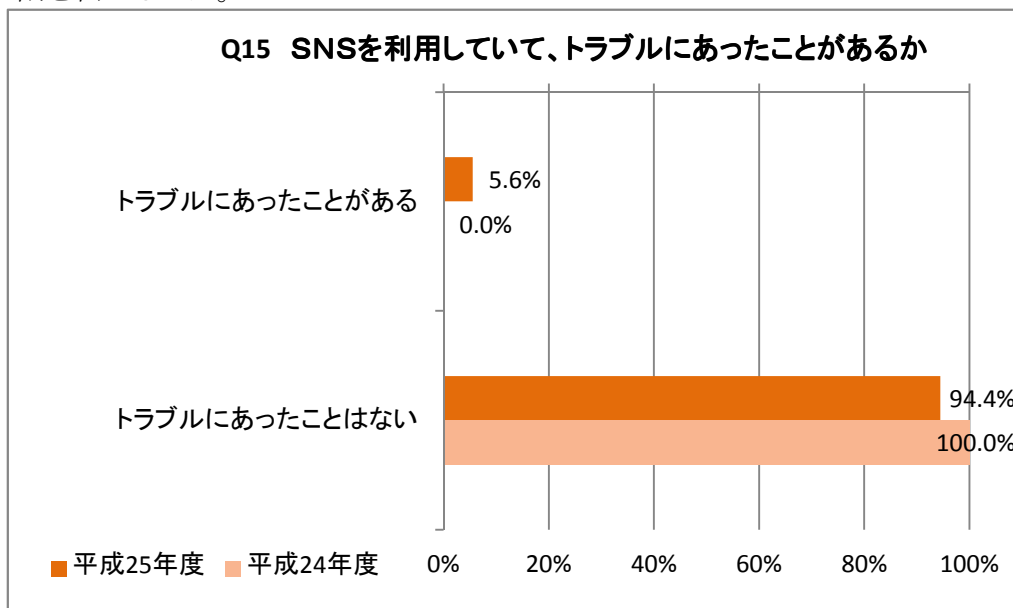


[Q14～15はQ13で「SNSを利用している」と回答した20名にお聞きしました。]

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4割弱で最も多い一方、「位置情報を意識せずに投稿した」が3割弱となり、SNSによる個人情報の漏洩について意識していない方の多さも目立ちました。



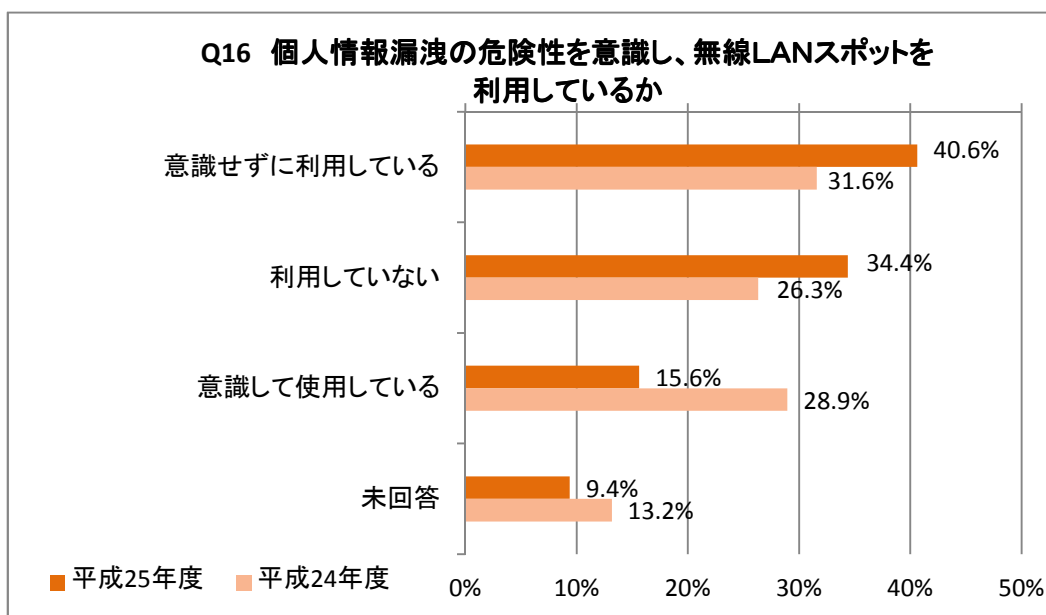
Q15 SNSを利用している中でのトラブルについては、「トラブルにあったことはない」が9割を占めました。



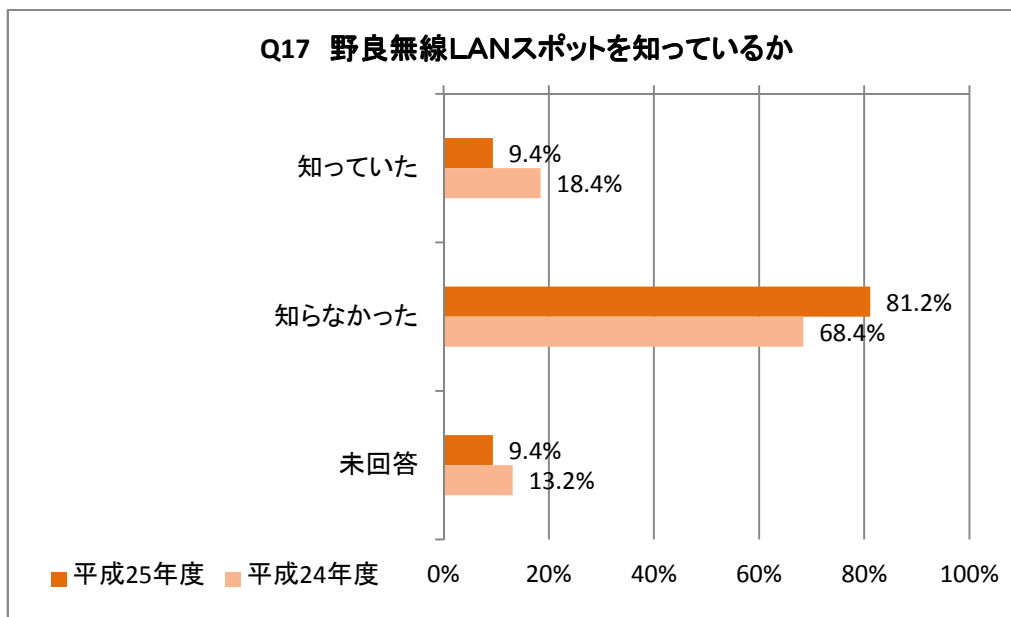
<アンケート後半> : 回答者104名

◆ 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、「意識せずに利用している」が4割を超えていました。無線LANスポットを利用している方だけで見ると、7割以上が個人情報漏洩について意識していませんでした。

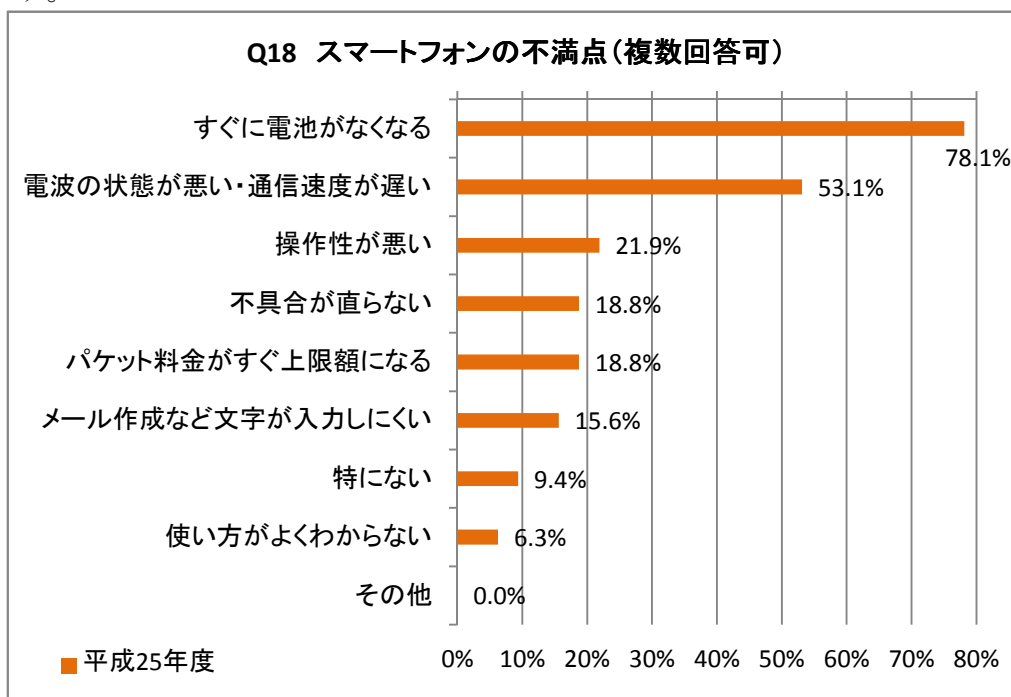


Q17 街中にあるインターネットへの接続経路を暗号化していない無線LANスポット(野良無線LANスポット)を利用すると、その通信内容は簡単に傍受されてしまいます。野良無線LANスポットを知っているかたずねたところ、「知らなかった」が8割を超えており、Q16の結果と合わせると、無線LANスポットの危険性を知らずに利用している方が多いことが見受けられました。

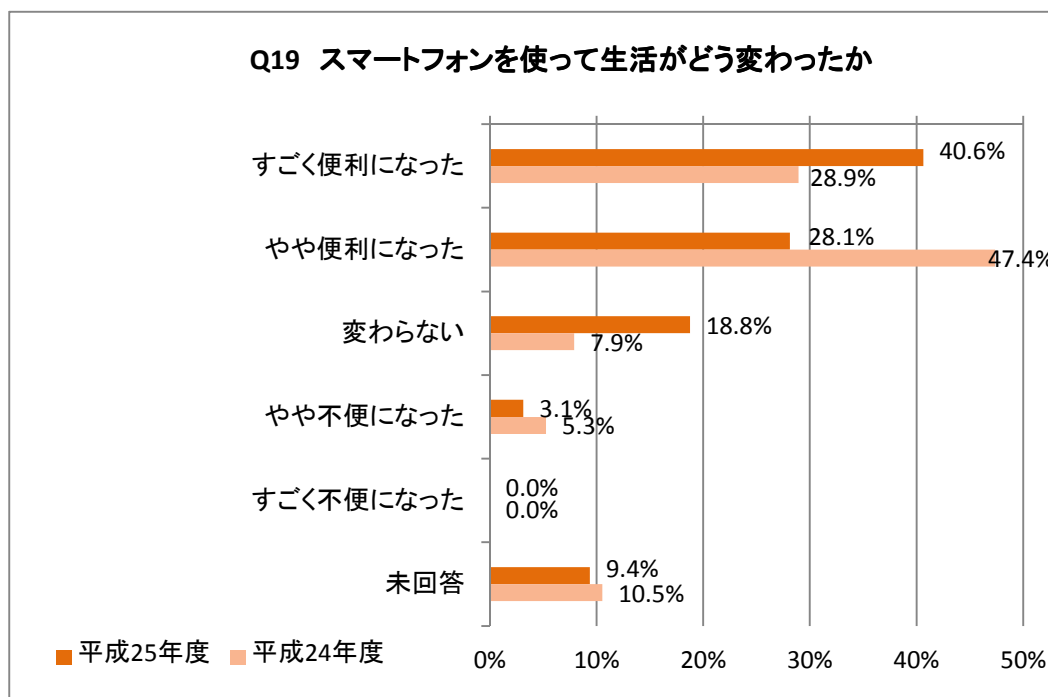


3 スマートフォン使用上の不満・生活への影響など

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8割弱でした。以下「電波の状態が悪い・通信速度が遅い」「操作性が悪い」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7割弱となりました。



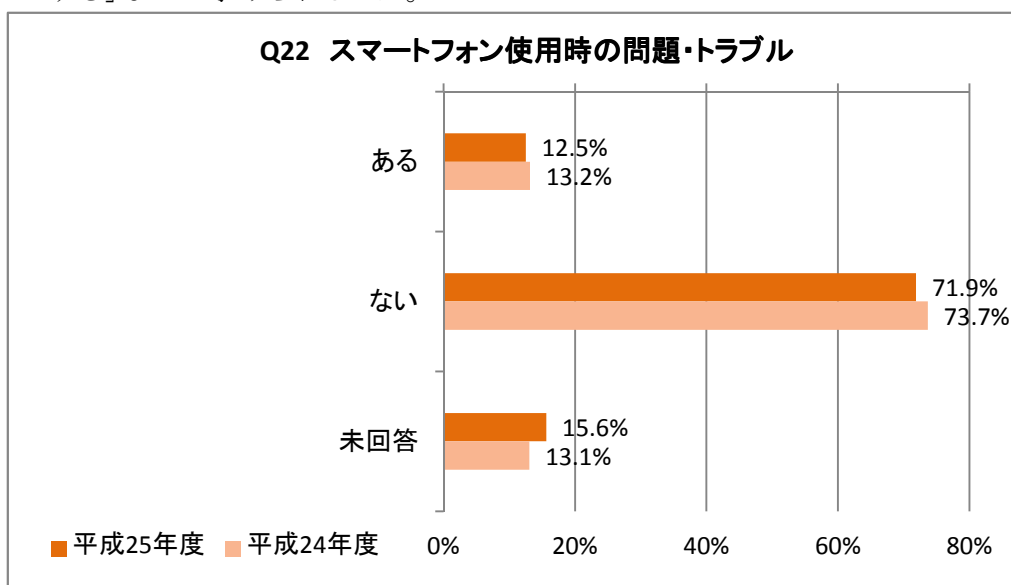
Q20 Q19で「便利になった」と回答した方に、どのような点が便利になったかたずねたところ、「電車乗換検索や地図アプリなどナビゲーション機能が便利」といった回答が最も多く、以下「検索して、すぐに情報が手に入る」「買い物が便利」「無料通話アプリが便利」と続きました。

回答(要旨)	回答数
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	10
検索して、すぐに情報が手に入る	4
買い物が便利	2
無料通話アプリが便利	2
その他	5

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」「操作性が悪い」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
操作性が悪い	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「データのバックアップができない」「誤作動が発生する」などが挙げられました。



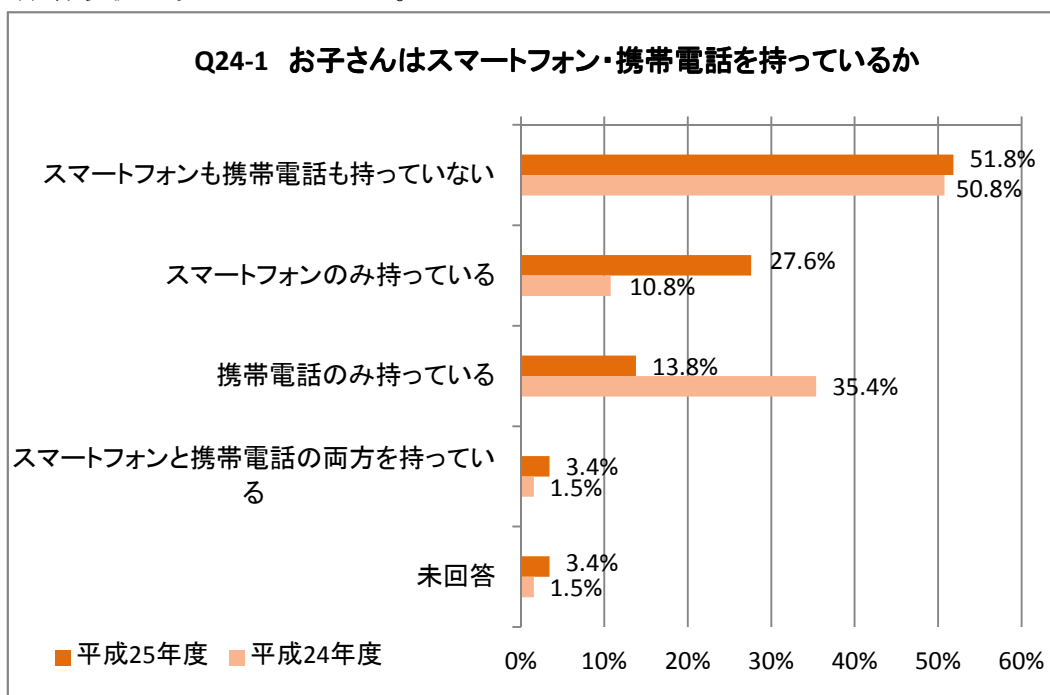
4 子どものスマートフォンの利用について

[Q23～26は18歳未満のお子さんをお持ちの29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。

回答(要旨)	回答数
6歳未満	8
6歳以上12歳未満	8
12歳以上15歳未満	6
15歳以上18歳未満	7

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おらず、小学生(6歳以上12歳未満)でも保有しているのは少数でした。中学生(12歳以上15歳未満)では7割以上が携帯電話又はスマートフォンを保有しており、高校生(15歳以上18歳未満)では全員がスマートフォンを保有していました。

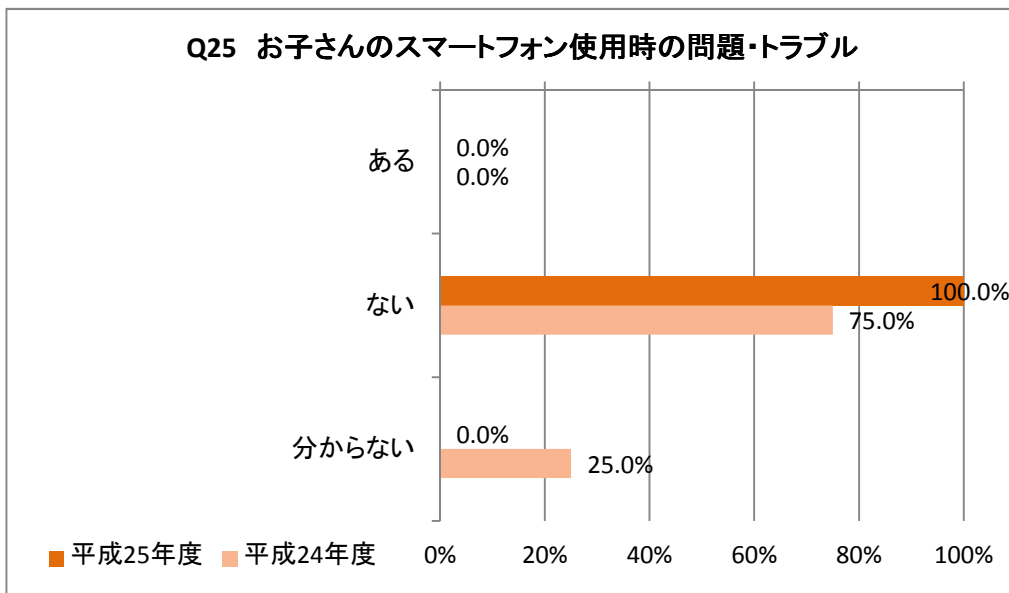
Q24-2 お子さんはスマートフォン・携帯電話を持っているか(年代別)

	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	未回答	計
6歳未満				8		8
6歳以上12歳未満			1	6		7
12歳以上15歳未満	2		3	1	1	7
15歳以上18歳未満	6	1				7
計	8	1	4	15	1	29

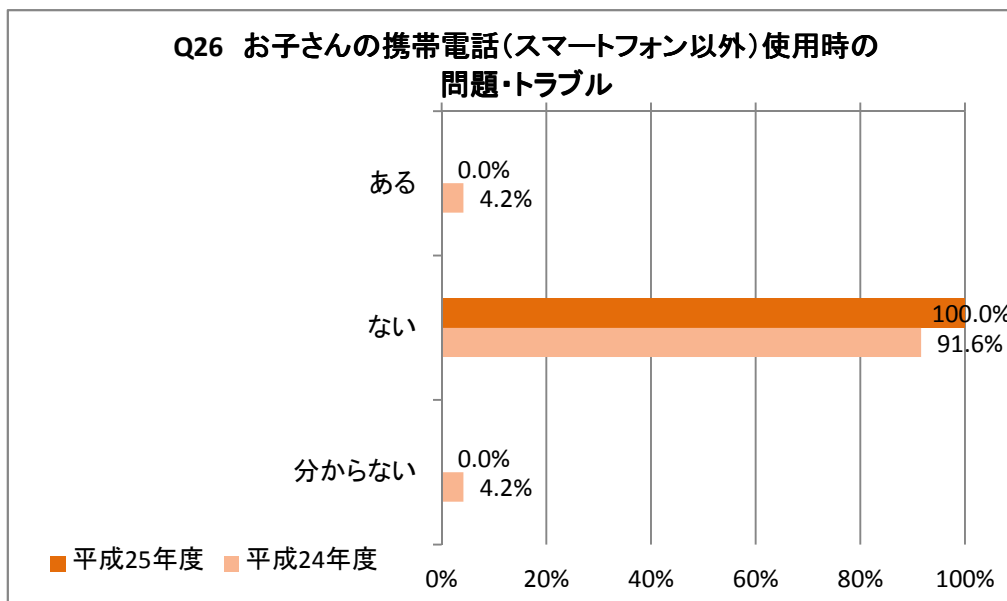
(参考:平成24年度)

	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

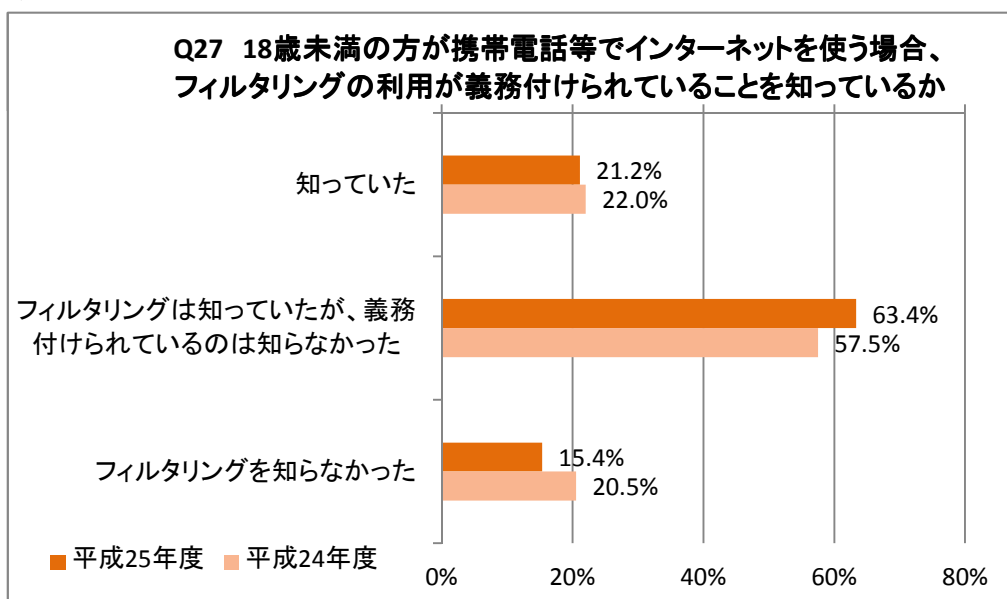
Q25 お子さんがスマートフォンを使用していて発生した問題やトラブルについては、全ての方が「ない」との回答でした。



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については、全ての方が「ない」との回答でした。



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。このことを知っているかたずねたところ、「知っていた」との回答は約2割でした。
(※)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、32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。

(抜粋・要約)

【使い方・マナーについて】

- ・歩きながらや自転車に乗りながら使う人が多く危ない
- ・正しい使い方、良くない使い方を利用する前に教えることが大切
- ・スマートフォンのマナーについて親から教育していかないといけない
- ・スマートフォンの普及よりも使い方の普及の方が先

【子どもによる使用について】

- ・子どもに有害な情報が多いので、行政が規制するべき
- ・フィルタリングが義務付けられていることは知らなかったのもっと広報してほしい
- ・子どもが使用する際に、大人もネットの危険性や依存性について理解しておくべき
- ・スマートフォンは子どもが持つには高額すぎる
- ・自分が使いこなせないのも、子どもに設定してもらっている

【スマートフォンの必要性について】

- ・用途によってはスマートフォンじゃなくてよいことを周知したほうがよい
- ・便利だが、アプリにはまって時間を費やしてしまっている
- ・様々な情報が安易に手に入るのも、知りたくない情報まで知ってしまう恐れがある
- ・高齢者にはパソコンがあればスマートフォンは不要
- ・高齢者にも使いこなせるように分かりやすくしてほしい

【利用料金について】

- ・本体価格、月々の料金が高いので安くしてほしい
- ・MNPは安いけど、同じ会社を使用すると料金が高く不公平

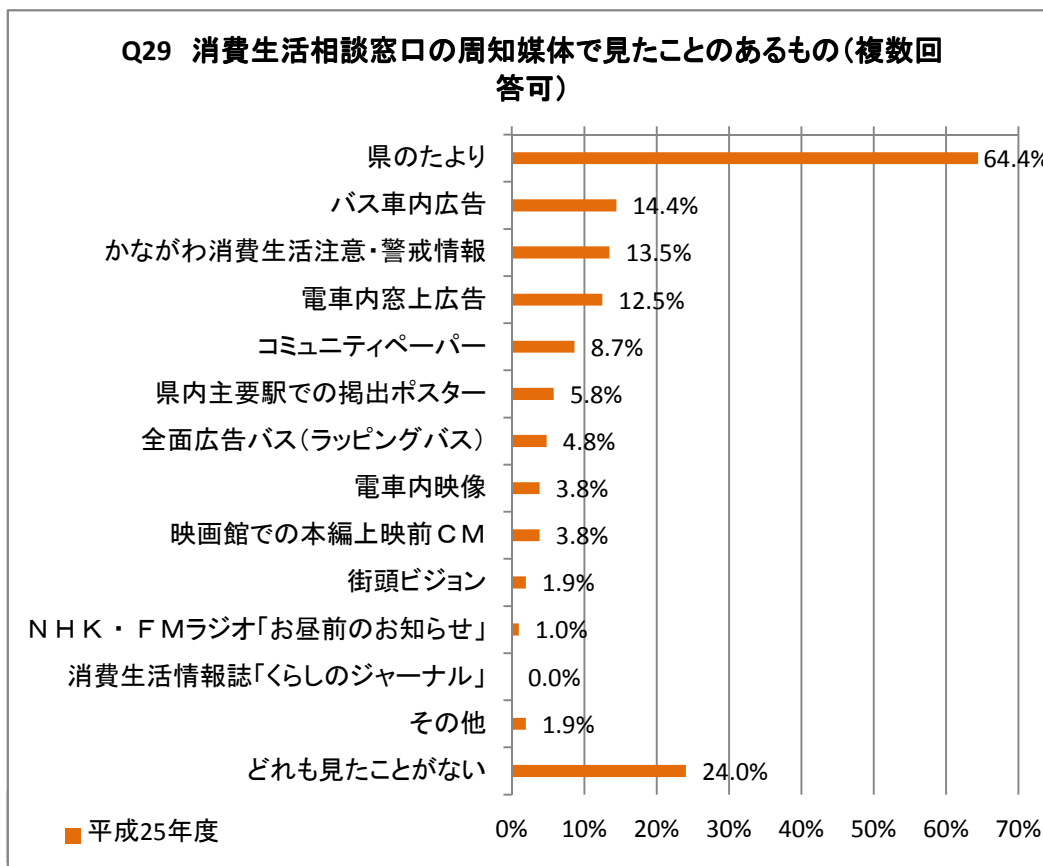
まとめ

携帯電話等のお子さんの保有状況は、中学生以上になるとほぼ全員となっており、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。神奈川県ではスマートフォンによるトラブルを疑似体験できる教材「インターネットの危ない世界PART2—スマートフォン・タブレット編—」を作成し、ホームページに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/f370216/p786083.html>)

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6割を超える一方、「どれも見たことがない」が2割台でした。



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、「インターネットを活用」とする意見が最も多く寄せられました。

回答(要旨)	回答数
インターネット	6
テレビ	5
イベント・キャンペーン	5
学校	5
コンビニ・スーパー等	5
広報誌	4
公共施設	3
交通広告	3
新聞広告	2
その他広報に関する意見	8
その他の意見	11

(一部抜粋・要約)

- ・行政からの情報は意識が高い人しか見ないので、もっと砕けた形でのアピールが良い
- ・消費生活相談窓口専用のメール配信システムを作る
- ・消費生活の講座に参加して口コミで友達に広めている
- ・このアンケート調査がきっかけになった

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まいります。