

# 「インターネット通信について」のアンケート調査結果

平成27年12月  
 (一社)札幌消費者協会 調査部

ここ数年、テレビや新聞、商品説明等に「詳しくはホームページをご確認ください」などの記載を見ることが増え、必要な情報も「ホームページからダウンロードしてください」という場合が多いなど、インターネットの利用が生活に欠かせなくなってきました。

そこで、調査部では皆様がどのようにインターネット環境と向き合っているのかについて、アンケート調査を実施しましたので、その結果を報告いたします。

1. 調査概要 調査期間：平成27年9月5日～9月30日  
 調査対象：(一社)札幌消費者協会会員及び札幌市民  
 有効回答数：319名

## 2. 調査結果

<属性> 性別:男性88名(28%)、女性220名(69%)、無回答11名(3%)、合計319名

年代:

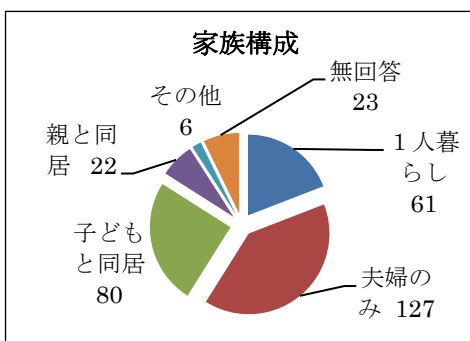
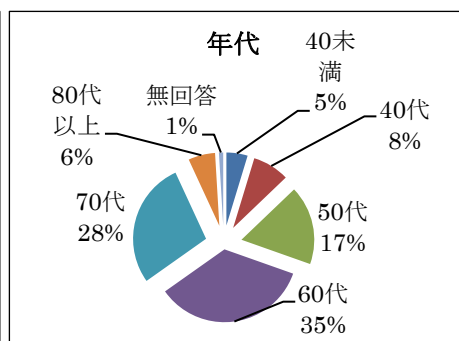
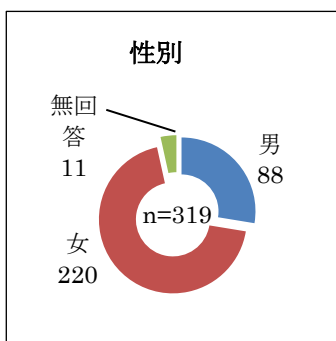
40未満	40代	50代	60代	70代	80代以上	無回答
15	26	56	111	89	19	3
5%	8%	17%	35%	28%	6%	1%

家族構成:

1人暮らし	夫婦のみ	子どもと同居	親と同居	その他	無回答
61	127	80	22	6	23
19%	40%	25%	7%	2%	7%

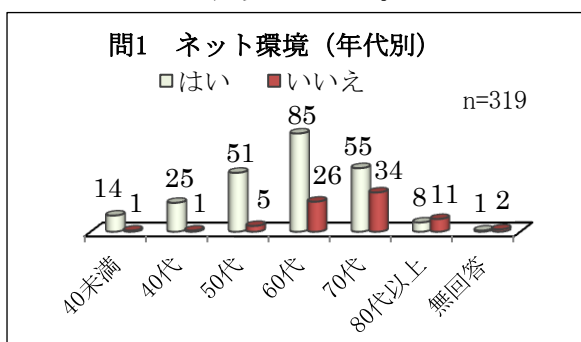
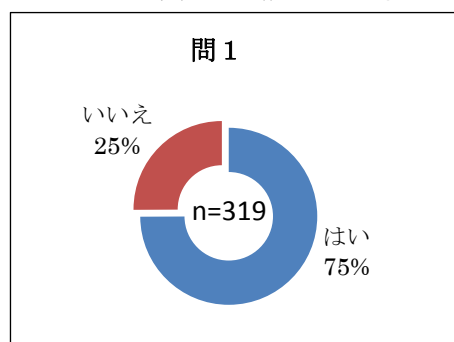
固定電話の有無

あり	なし	無回答
276	21	22
86%	7%	7%



<問1>インターネット通信できるものをお持ちですか。

インターネット通信できるものを持っている方は7割以上でした。



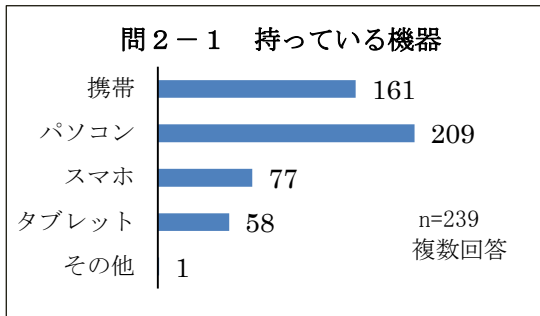
はい	いいえ	無回答
239	80	0
75%	25%	0%

年代別に見ると、60代以上で、持っていない方の割合が増加する傾向でした。

<問2>インターネット通信できるものをお持ちの方（239名）にお聞きします。

<問2-1>持っている機器は何ですか。

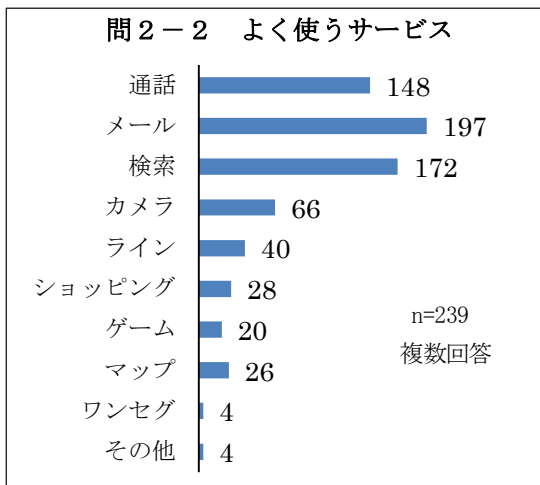
「パソコン」が1位、「携帯電話」は2位、次いで「スマートフォン」が3位で3割の方が持っているとの回答でした。



携帯	パソコン	スマホ	タブレット	その他
161	209	77	58	1
67%	87%	32%	24%	0%

<問2-2>日ごろよく使うサービスは？

239名の内、「メール」は82%、「検索」は71%、「通話」は61%、「カメラ」は27%でした。



年代別に見ると、60代以上の方はラインの利用が少ない傾向でした。（60代以上の場合、ライン8%）

通話	メール	検索	カメラ	ライン
148	197	172	66	40
61%	82%	71%	27%	16%
ショッピング	ゲーム	マップ	ワンセグ	その他
28	20	26	4	4
11%	8%	10%	1%	1%

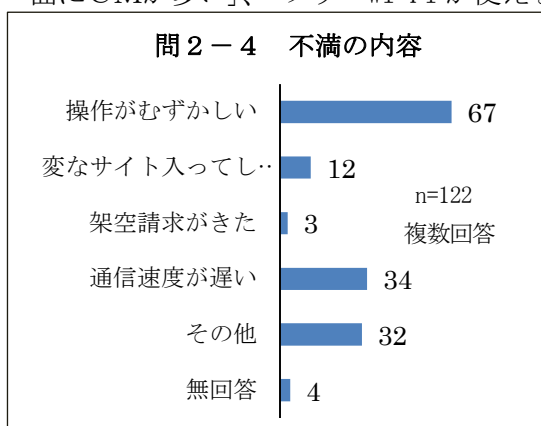
<問2-3>ネット通信を使ってみて不満はありますか？

239名の内、不満のある方は51%、ない方は47%でした。

あり	なし	無回答
122	112	5
51%	47%	2%

<問2-4>不満の内容は？

不満があると回答した122名の内、「操作がむずかしい」54%、「通信速度が遅い」27%、「変なサイトに入ってしまった」9%の順でした。「その他」26%の内訳は、「セキュリティに不安」（7名）、「費用が高い」（6名）、「不要なメールがくる」（2名）、「悪質な情報が多い」、「情報の信用性」、「画面にCMが多い」、「フリーWi-Fiが使える所が少ない」などでした。

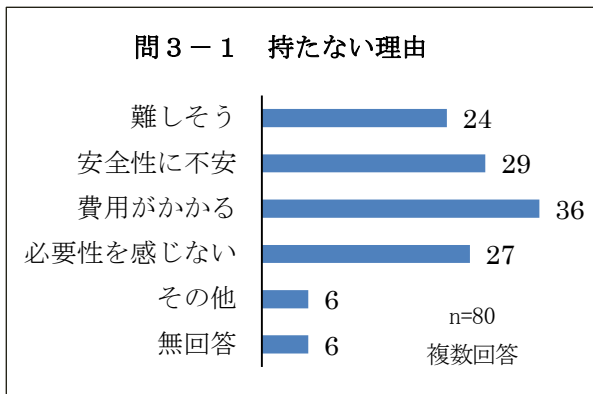


操作がむずかしい	変なサイトに入った	架空請求がきた	速度が遅い	その他	無回答
67	12	3	34	32	4
54%	9%	2%	27%	26%	3%

<問3>インターネット通信できるものを持っていない方(80名)にお聞きします。

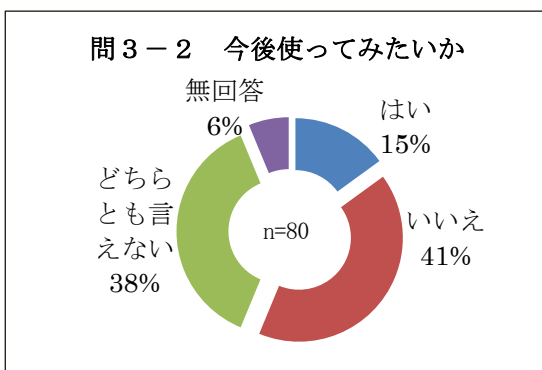
<問3-1>その理由は？

「費用がかかる」(45%)、「安全性に不安」(36%)、「必要性がない」(33%)、「難しそう」(30%)でした。



難しそう	安全性に不安	費用がかかる	必要性を感じない	その他	無回答
24	29	36	27	6	6
30%	36%	45%	33%	7%	7%

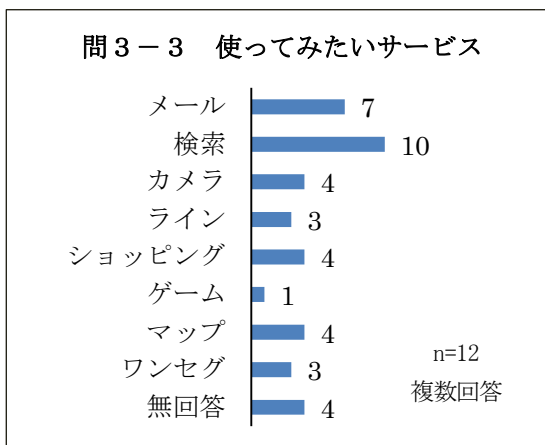
<問3-2>今後、ネット通信を使ってみたいか？



4割の方は使わないと答えましたが、どちらともいえないと回答された方も4割近くいました。

はい	いいえ	どちらとも言えない	無回答
12	33	30	5
15%	41%	38%	6%

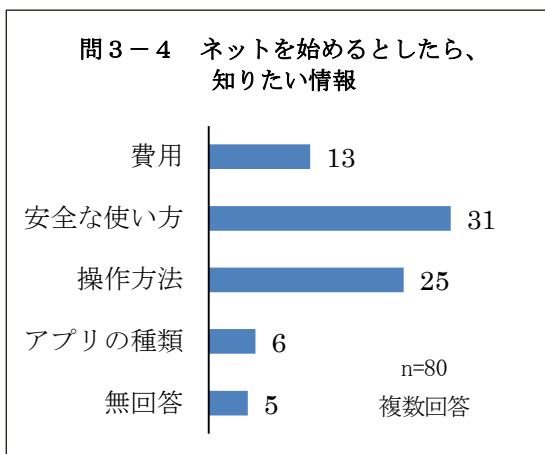
<問3-3>使ってみたい方(12名)が、使ってみたいサービスは？



「検索」が10名、「メール」が7名、「カメラ」・「ショッピング」・「マップ」が4名、その他でした。

メール	検索	カメラ	ライン	ショッピング
7	10	4	3	4
ゲーム	マップ	ワンセグ	無回答	
1	4	3	4	

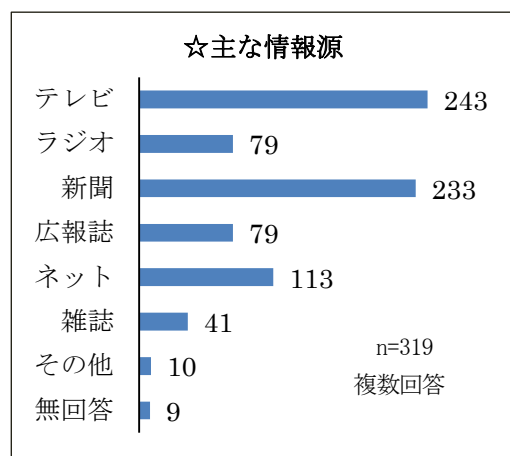
<問3-4>ネット通信を始めるとしたら、知りたい情報は？



「安全な使い方」(39%)、「操作方法」(31%)、「費用」(16%)、「アプリの種類」(8%)などでした。

費用	安全な使い方	操作方法	アプリの種類	無回答
13	31	25	6	5
16%	39%	31%	8%	6%

☆全員の方(319名)に主な情報源についてお聞きしました。

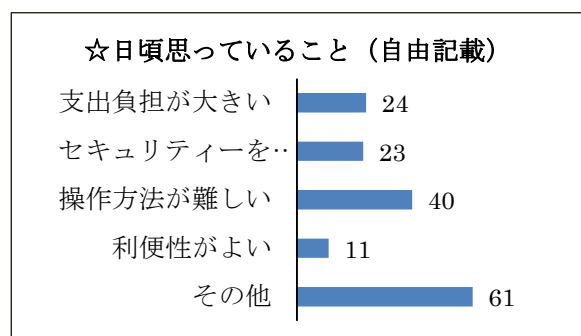


「テレビ」(76%)、「新聞」(73%)が最も多く、次いで「インターネット」(30%)、「ラジオ」・「広報誌」(共に25%)、「雑誌」(13%)の順でした。

インターネット通信できるものを持っている方と、持っていない方とを比較すると、持っていないの方が「ラジオ」及び「広報誌」を選択する割合が高い傾向でした。

テレビ	ラジオ	新聞	広報誌	ネット	雑誌	その他	無回答
243	79	233	79	113	41	10	9
76%	25%	73%	25%	30%	13%	3%	3%

☆通信機器について日頃思っていることを、書いていただきました。(記入152名)



支出負担が大きい	セキュリティを含む不安	操作方法が難しい	利便性がよい	その他
24	23	40	11	61

操作方法が難しい、費用負担が大きい、セキュリティを含む不安に関する意見・要望が多く、ネット利用の利便性についての意見もありました。

「その他」のご意見

- ネット社会になり、使わない人は取り残されるのかと心配。
- 今後益々、ネット通信が必要となり、不自由な生活になるかと不安。
- 高齢化社会なのに、ネットでしか情報が得られない例が多い。公平な情報提供の社会を。
- インターネットは初期から使っており、今は大変便利に活用している。
- 情報が多く、取捨選択が難しい。正しい情報の選択を身につけたい。
- 操作が難しいので、シンプルな操作が可能な機器が望まれる。
- フリーの体験教室や利用しやすいサポートシステムがあればいい。
- Wi-Fiの環境整備が望まれる。

### 3. まとめ

- ・日頃、通信機器について思っていることはやはり、操作方法の難しさ、費用がかかる、セキュリティを含む不安が多い傾向でした。ネットの利便性に対する評価がある反面、ネット社会から取り残される心配、ネットがないと暮らしにくい生活、ネット社会の問題についての意見もありました。
- ・国勢調査もインターネットで回答する時代になっていますので、インターネットを利用する事が出来ない為に不便をきたす場合もあるかと考えられます。本調査から安全性の不安や費用の面で利用する事を躊躇している人がいることが分かりました。
- ・手頃な値段で、操作しやすく、セキュリティが確保された通信機器が望まれていると同時に「サポートシステム」窓口がシニアにも広く開放されていれば、今後利用したいと思う方も増えるのではと考えられます。
- ・回答者の多くが「操作が難しい」と考えていることについては、購入前に無料の講習会が開催され、実際に操作を体験できれば、自分に合った機種を見つけられ納得して利用できるのではないかと考えられます。販売店やキャリア各社には強く望まれる処です。
- ・今後、高齢者にもやさしいネット社会へ向けての取り組みの強化と共に、ネット環境にいない人への公平な情報提供の方策も検討する必要があると思われれます。