

# 平成27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28年3月4日(金)から3月13日(日)まで

### 4 調査対象

消費生活eモニター：372名 前半回答者：251名 後半回答者：242名

### 5 回答者の属性

[前半]	性別	男性 93名	女性 158名
	年齢	18～29歳	12名(男性：3名 女性：9名)
		30歳代	40名(男性：6名 女性：34名)
		40歳代	71名(男性：16名 女性：55名)
		50歳代	46名(男性：19名 女性：27名)
		60歳代	53名(男性：26名 女性：27名)
		70歳以上	29名(男性：23名 女性：6名)

[後半]	性別	男性 88名	女性 154名
	年齢	18～29歳	11名(男性：3名 女性：8名)
		30歳代	40名(男性：6名 女性：34名)
		40歳代	68名(男性：16名 女性：52名)
		50歳代	43名(男性：16名 女性：27名)
		60歳代	54名(男性：26名 女性：28名)
		70歳以上	26名(男性：21名 女性：5名)

## 第2章 調査結果

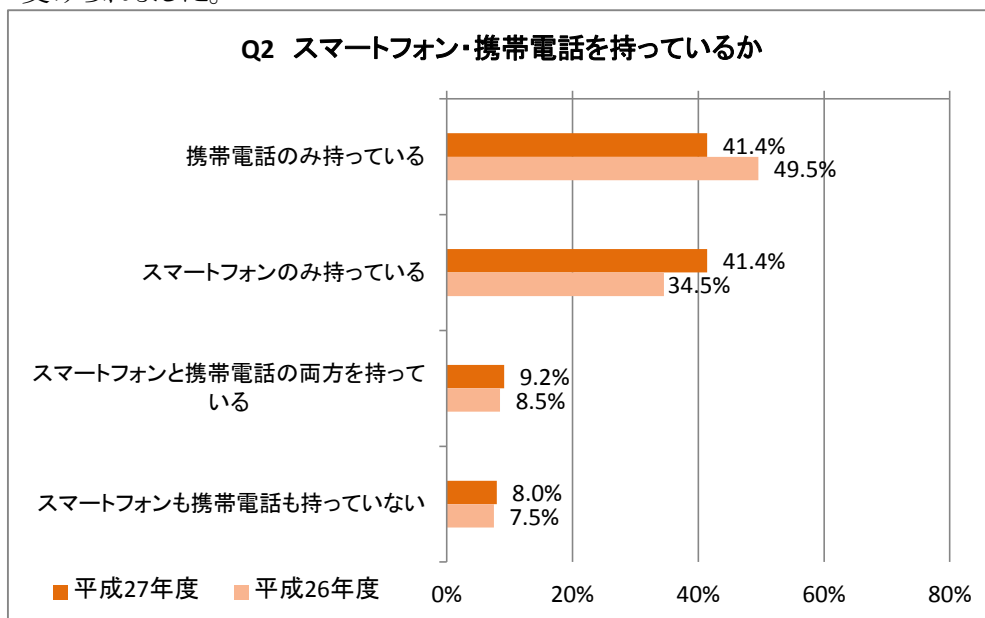
・複数回答のある設問では、比率の合計が100を超える場合があります。

<アンケート前半>:回答者251名

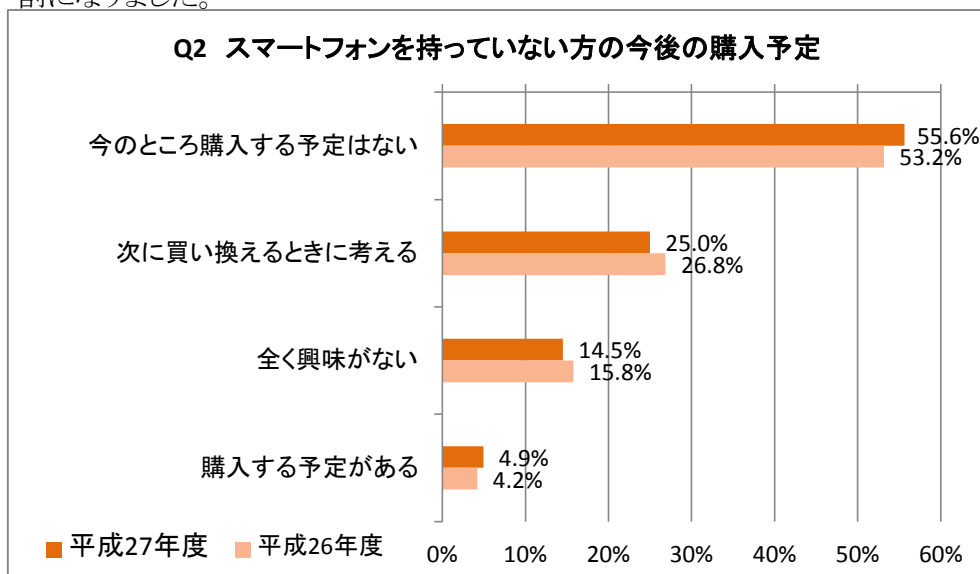
### 1 スマートフォンの利用・セキュリティ

#### ◆ 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、スマートフォンを持っている方(両方持っている方を含む)は5割を超えており、平成26年度と比較するとスマートフォンの普及が進んでいることが見受けられました。



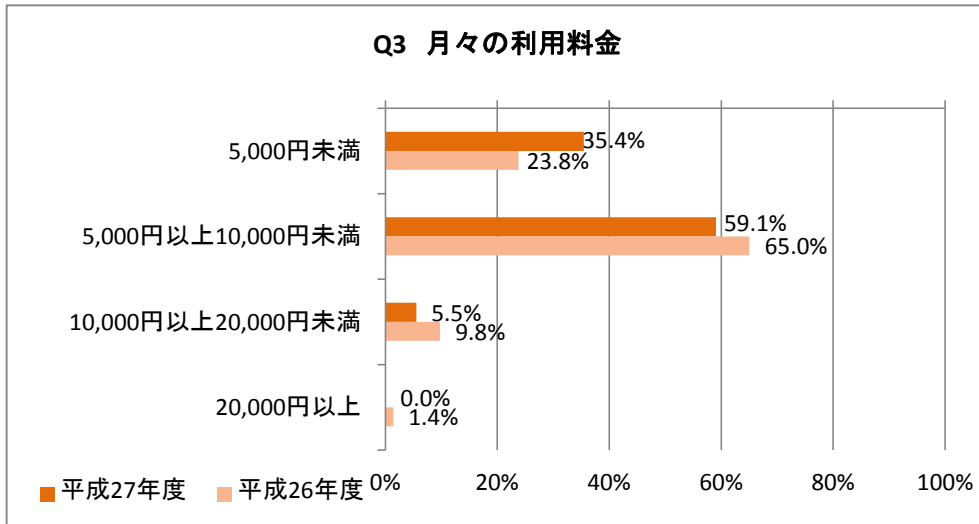
Q2 Q1でスマートフォンを持っていないと回答した124名の方の今後のスマートフォンの購入予定は、「今のところ購入する予定はない」と「全く興味がない」を合わせると約7割になりました。



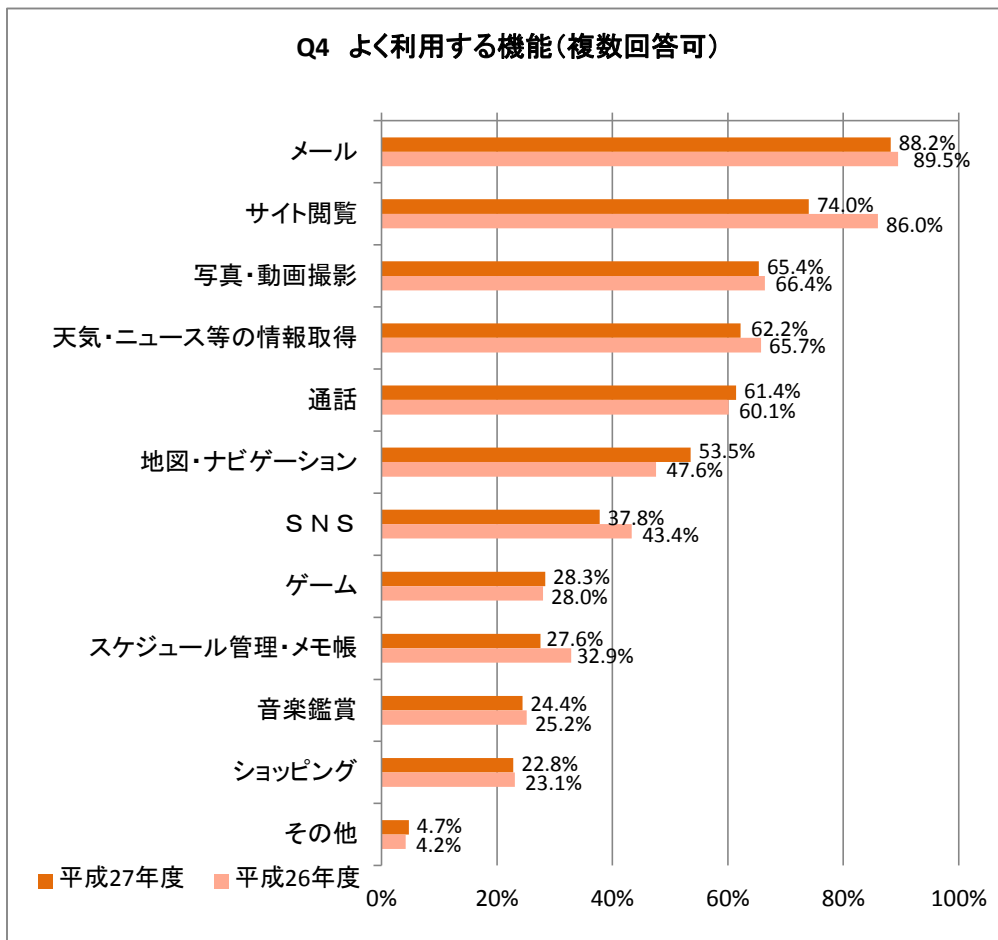
◆ スマートフォンの利用状況

[Q3～22はQ1でスマートフォンを持っていると回答した127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」が約6割で、次いで「5,000円未満」が3割台でした。

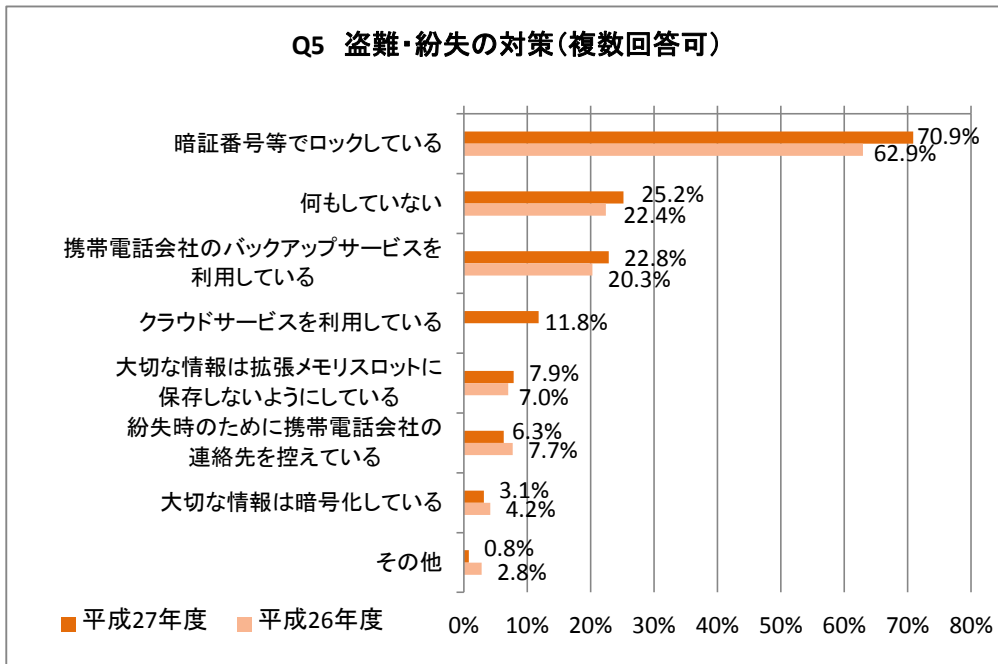


Q4 スマートフォンでよく利用する機能は、「メール」が約9割で、以下「サイト閲覧」「写真・動画撮影」「天気・ニュース等の情報取得」「通話」と続いています。

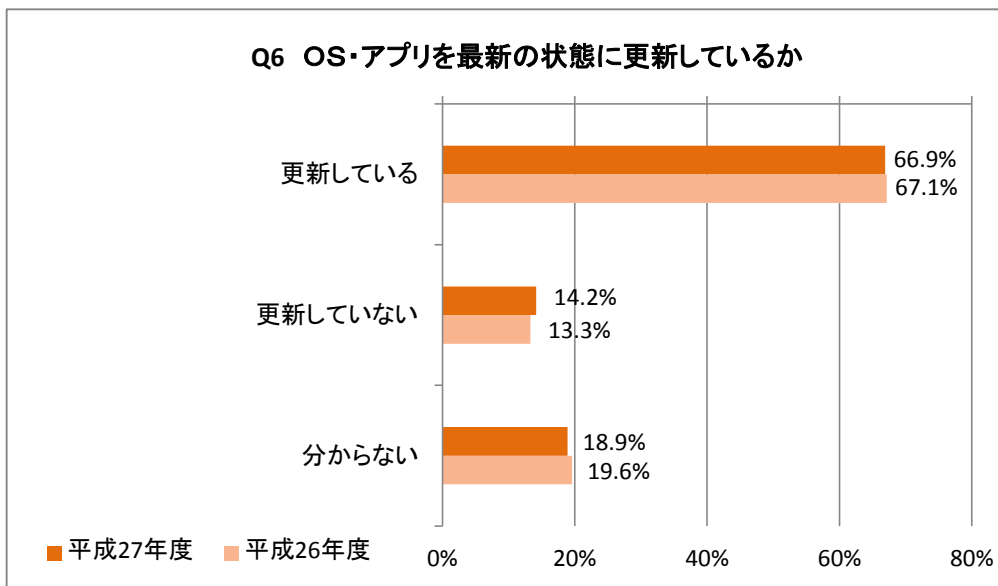


◆ セキュリティ対策

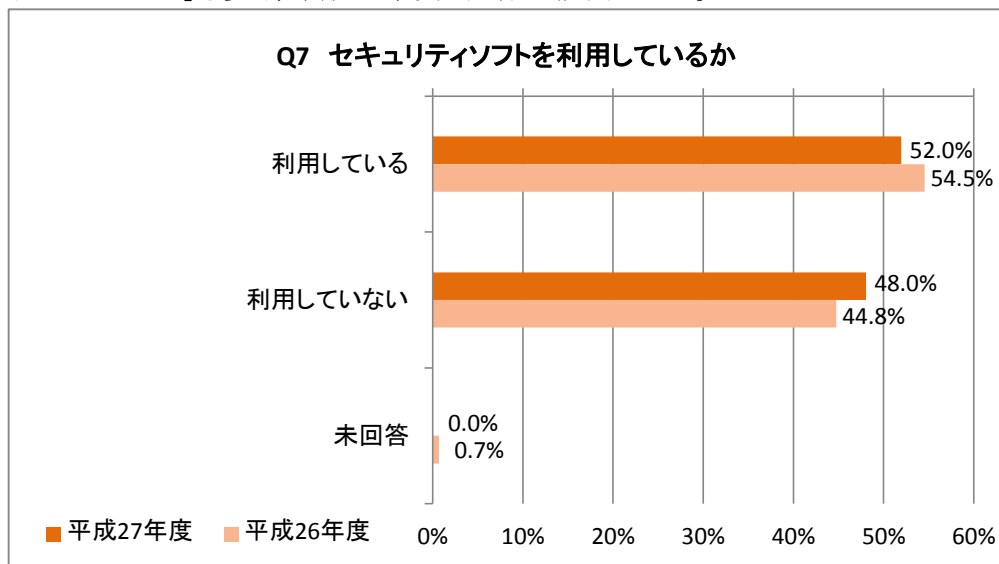
Q5 盗難・紛失の対策は、「暗証番号等でロックしている」が平成26年度より更に増加し、7割を超え、「何もしていない」、「携帯電話会社のバックアップサービスを利用している」が2割台で続いています。クラウドサービスの利用については今回新設した項目ですが、1割を超える人が活用しています。



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割弱となった一方、「更新していない」と「分からない」の合計が3割を超えました。



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、「利用していない」も多く、平成26年度と同様の傾向でした。

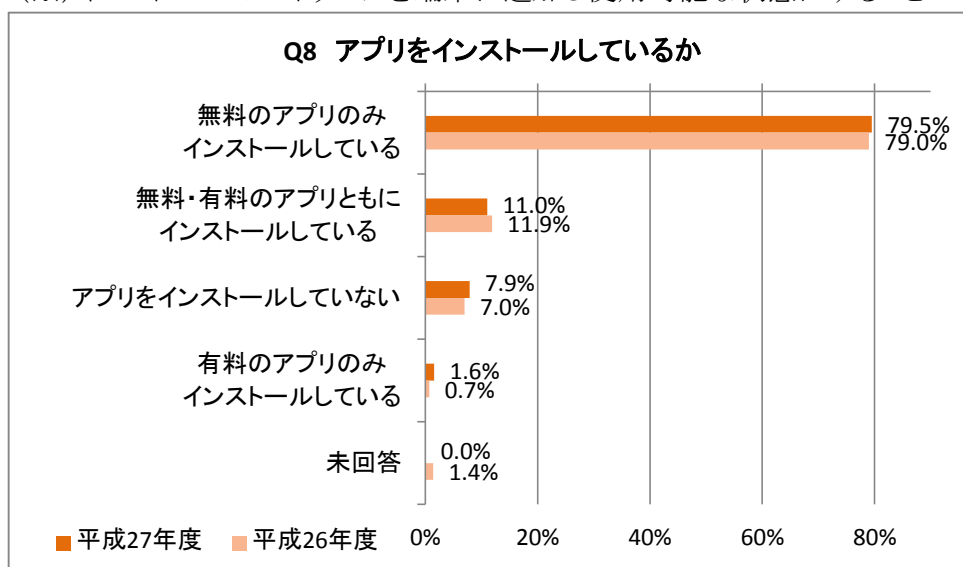


## 2 アプリ・SNS・無線LANスポット

### ◆ アプリ

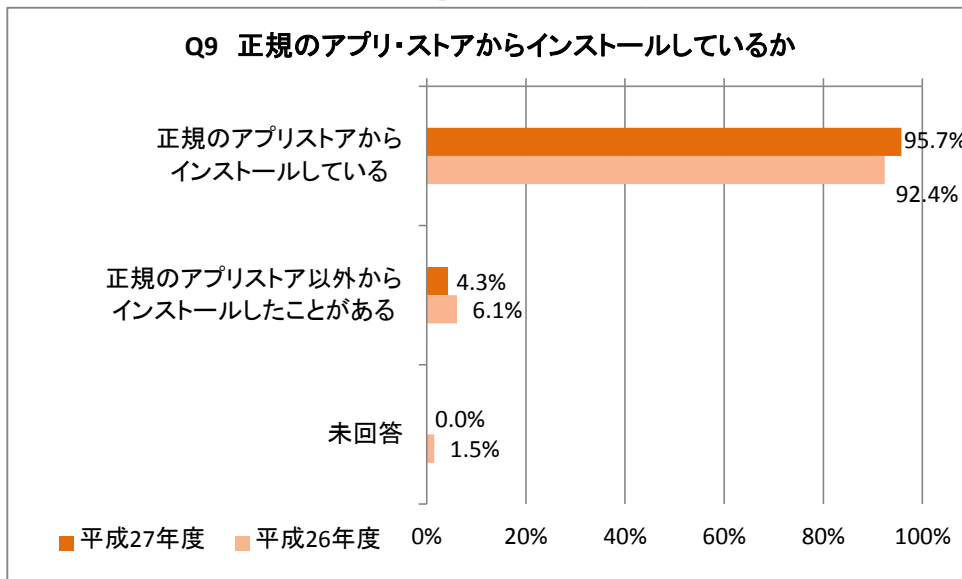
Q8 アプリについては、「無料のアプリのみインストールしている」が8割弱で最も多く、平成26年度と同様の傾向でした。

(※) 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

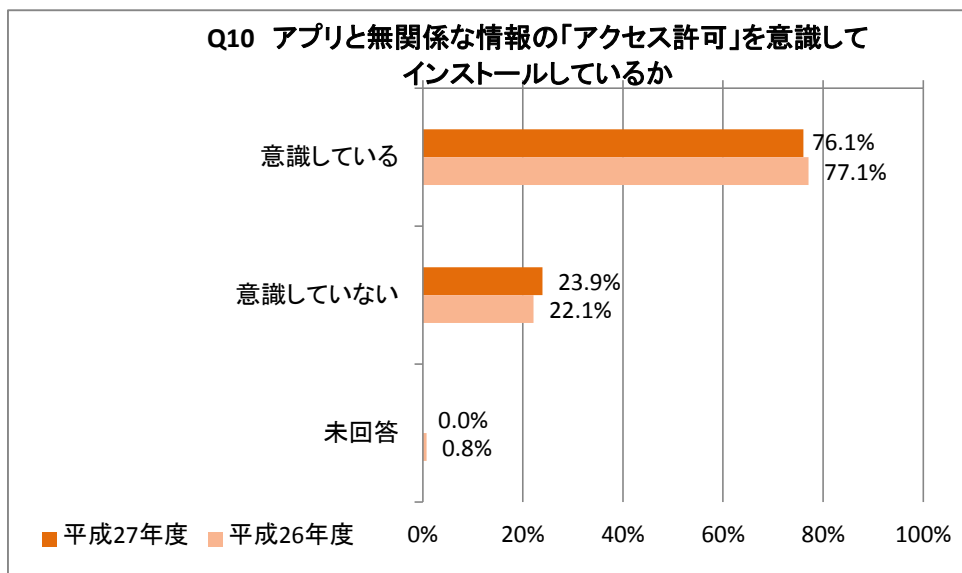


[Q9～12はQ8で「アプリをインストールしている」と回答した117名にお聞きしました。]

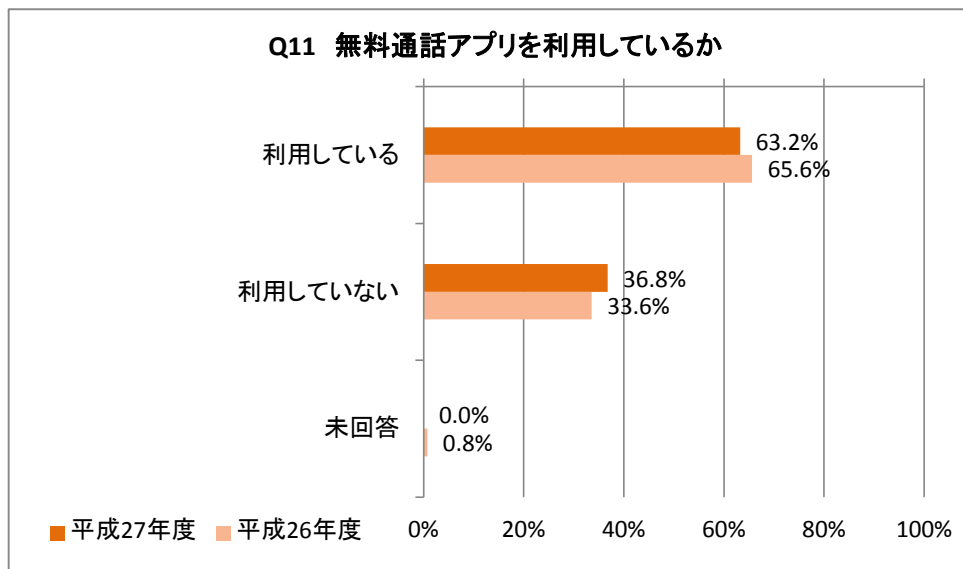
Q9 アプリをどこからインストールしているかをたずねたところ、9割以上の方が「正規のアプリストアからインストールしている」との回答でした。



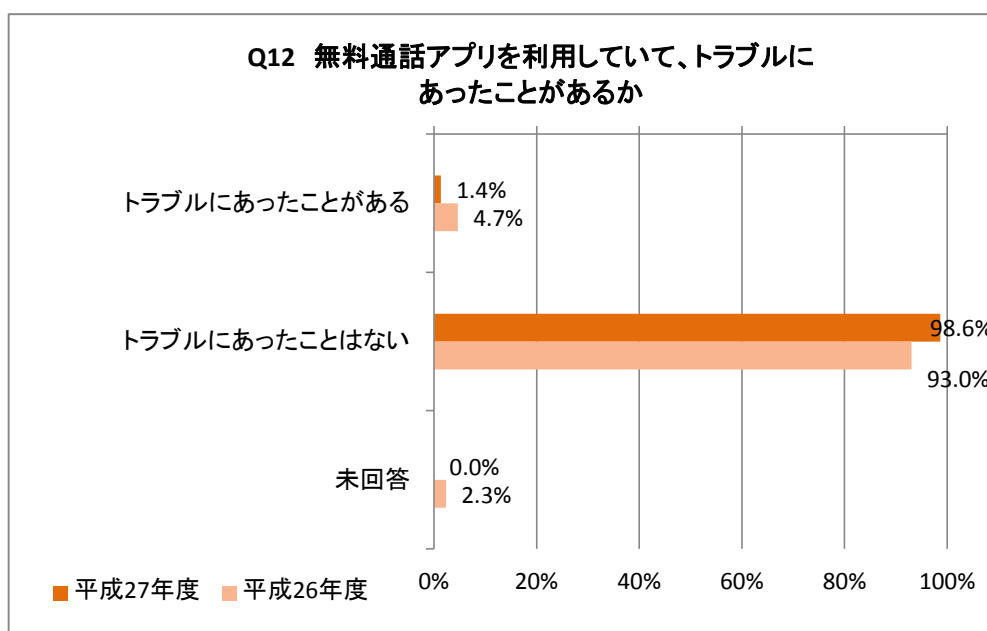
Q10 アプリをインストールする際に、アプリの内容とは無関係な電話帳・位置情報などに対する「アクセス許可」を求められる場合があります。このことを意識してアプリをインストールしているかをたずねたところ、「意識している」が8割弱となり、個人情報漏洩に対する意識の高さが伺えました。



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。



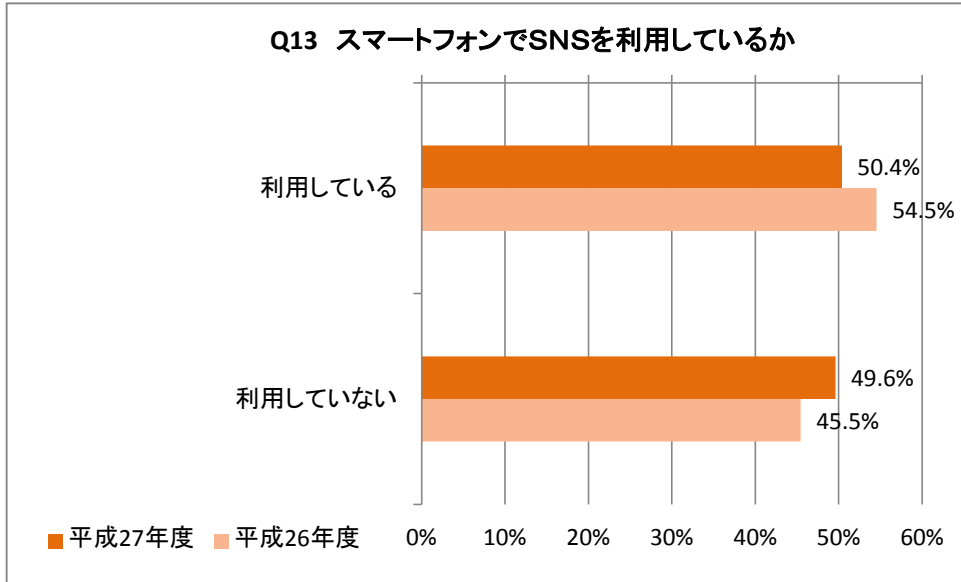
Q12 無料通話アプリを利用している中でのトラブルについては、「トラブルにあったことはない」が9割を超えました。





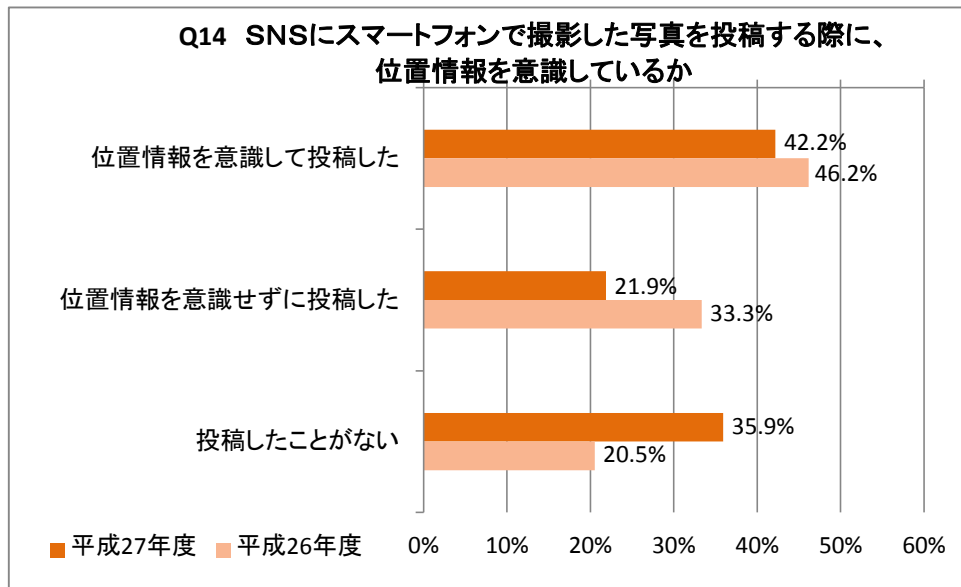
◆ SNS

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。

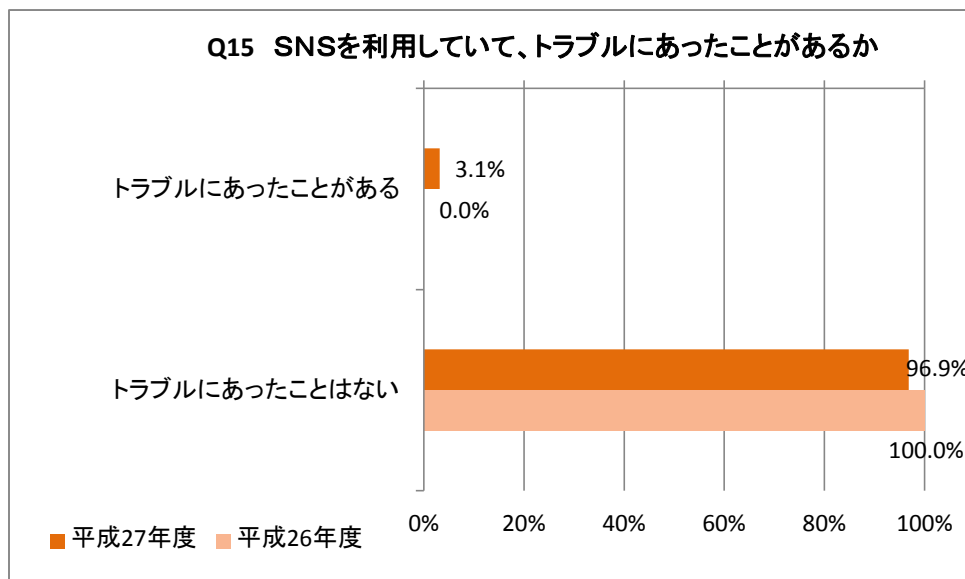


[Q14～15はQ13で「SNSを利用している」と回答した64名にお聞きしました。]

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をたずねたところ、「位置情報を意識して投稿した」が4割を超えて最も多い一方、「位置情報を意識せずに投稿した」が2割を超えており、SNSによる個人情報の漏洩について意識していない方も目立ちました。



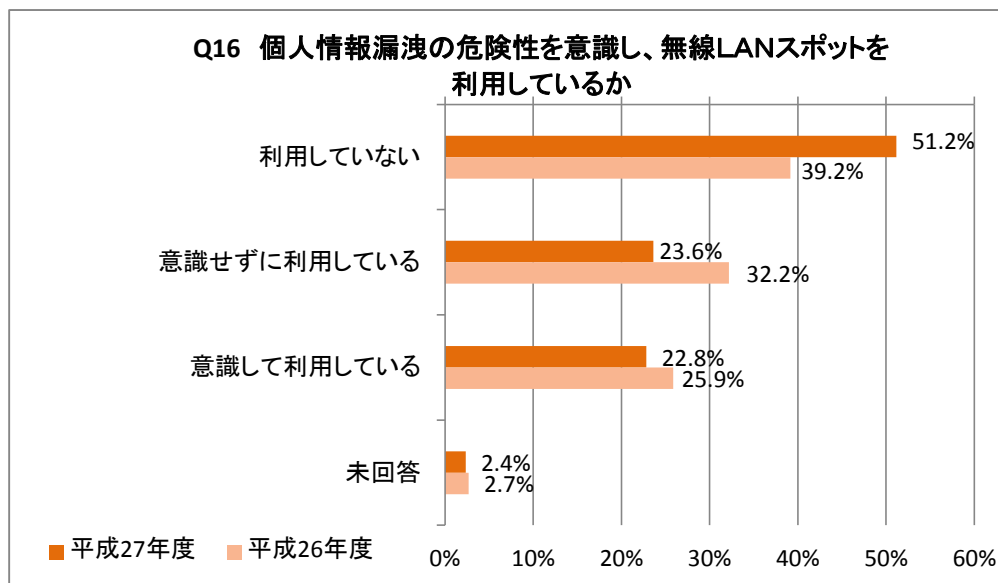
Q15 SNSを利用している中でのトラブルについては、平成26年度は「トラブルにあったことがある」と回答した人はいなかったのに対し、平成27年度は「トラブルにあったことがある」と回答する人が少数ではありますが、いました。具体的には「投稿を読んだ人が内容を違う意味でとり、トラブルになった」、「心当たりのないメールが届くようになった」でした。



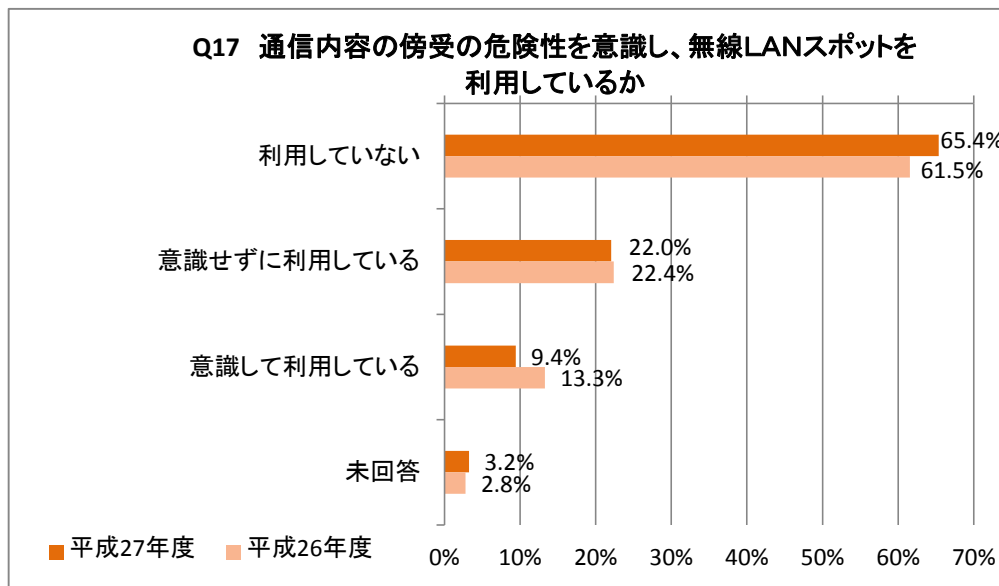
<アンケート後半>:回答者242名

◆ 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。「利用していない」と回答した人の割合が増加し、「意識せずに利用している」の割合は減少していますが、無線LANスポットを利用している方では、意識して利用している方よりも、意識せずに利用している方が若干、多くなっています。

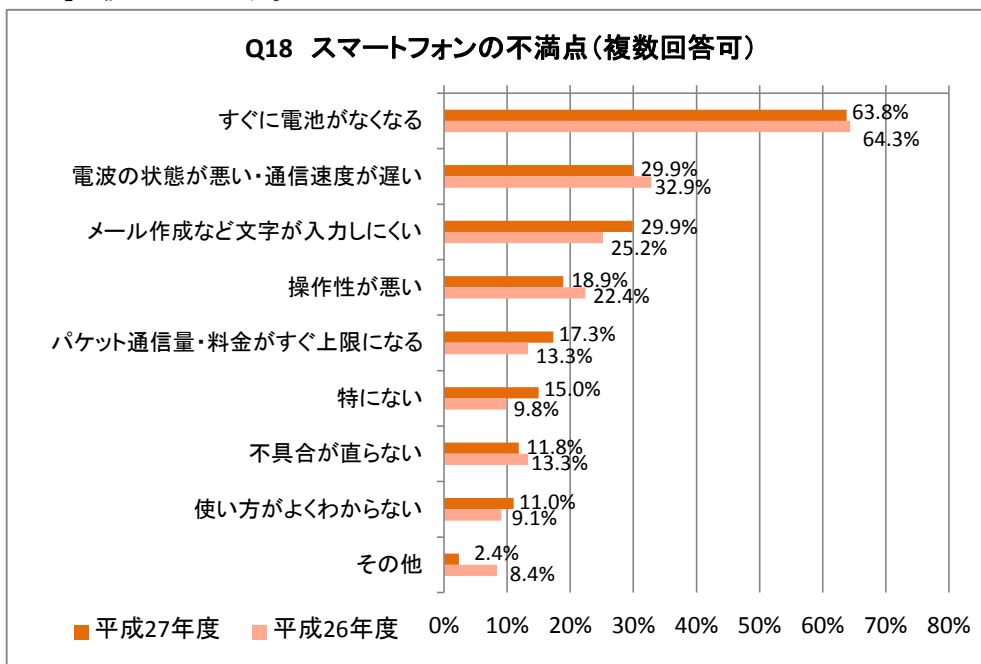


Q17 街中にあるインターネットへの接続経路を暗号化していない無線LANスポット(野良無線LANスポット)を利用すると、その通信内容は簡単に傍受されてしまいます。「利用していない」と回答した人も増えていますが、「意識せずに利用している」が2割を超えており、無線LANスポットの危険性を意識しないで利用している方も未だ多いことが見受けられました。

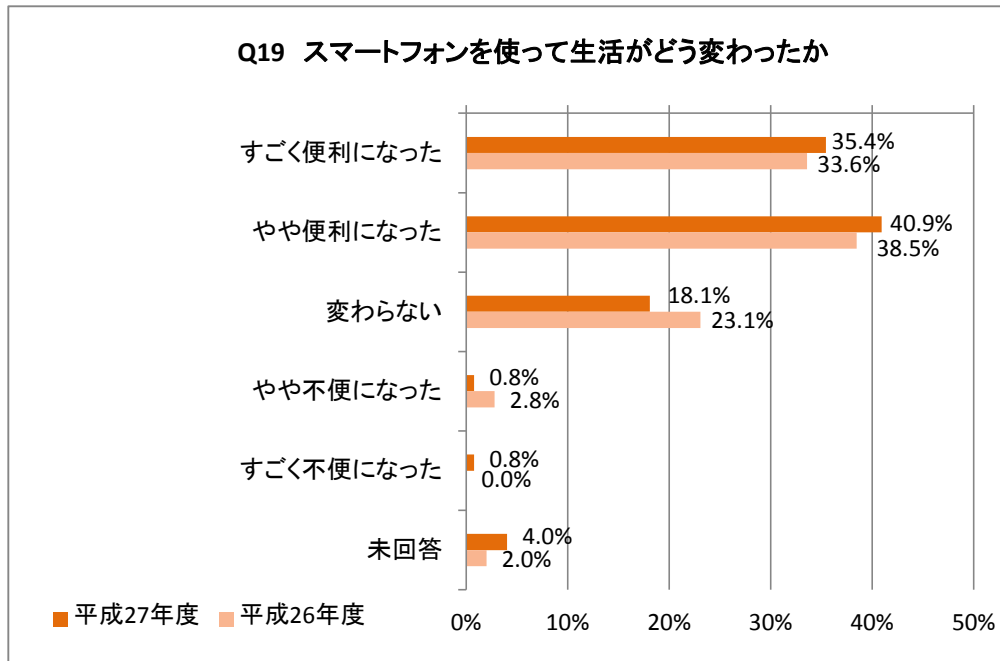


### 3 スマートフォン使用上の不満・生活への影響など

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6割台でした。以下「電波の状態が悪い・通信速度が遅い」「メール作成など文字が入力しにくい」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割を超えました。

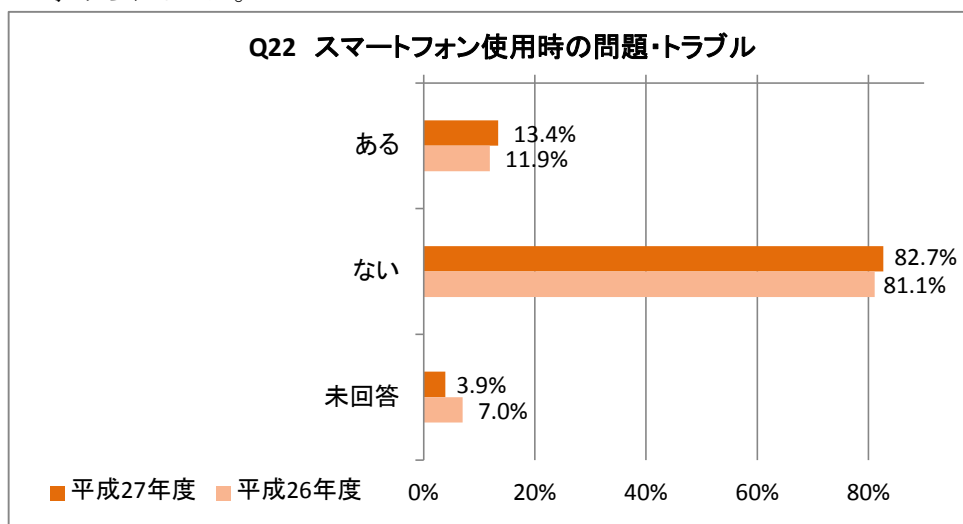


Q20 Q19で「便利になった」と回答した方に、どのような点が便利になったかたずねたところ、「すぐに情報が手に入る」といった回答が最も多く、以下「電車乗換検索や地図アプリなどナビゲーション機能が便利」「パソコンの代わりになっている」と続きました。

回答(要旨)	回答数
すぐに情報が手に入る	37
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	25
パソコンの代わりになっている	11
無料通話アプリが便利	5
その他	13

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をたずねたところ、「メールの字が打ちにくくなった」「スマホに縛られている感じがする」といった回答がありました。(回答数2)

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8割を超えました。「ある」は1割台で、具体的には「操作中、フリーズした」「充電できなくなった」などが挙げられました。



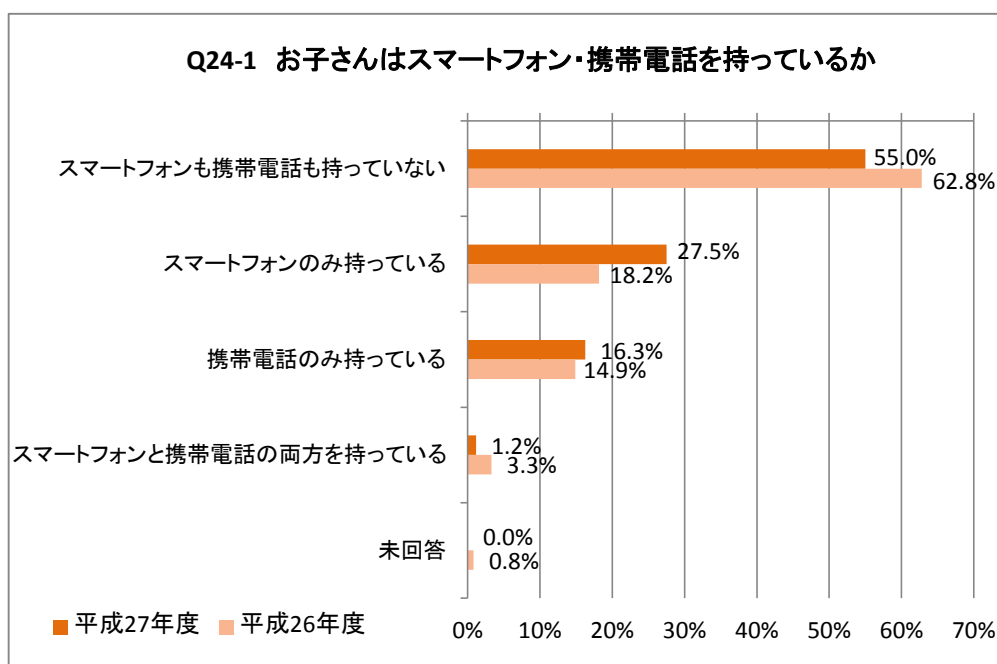
#### 4 子どものスマートフォンの利用について

[Q23～27は18歳未満のお子さんをお持ちの80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	回答数	
	平成27年度	平成26年度
6歳未満	21	41
6歳以上12歳未満	26	38
12歳以上15歳未満	13	18
15歳以上18歳未満	20	24
計	80	121

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あり、「スマートフォンも携帯電話も持っていない」割合は減少し、「スマートフォンのみ持っている」割合が増加しています。



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、小学生(6歳以上12歳未満)では約3割が携帯電話を、中学生(12歳以上15歳未満)では約7割がスマートフォン又は携帯電話を、高校生(15歳以上18歳未満)では約9割がスマートフォンをそれぞれ保有していました。

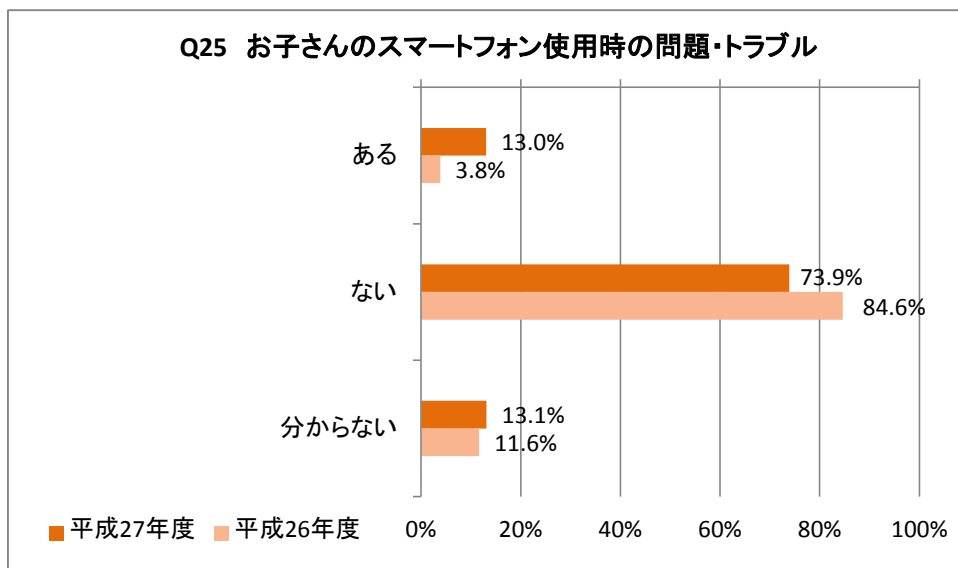
**Q24-2 お子さんはスマートフォン・携帯電話を持っているか(年代別)**

	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	0	0	0	21	0	21
6歳以上12歳未満	0	0	8	18	0	26
12歳以上15歳未満	6	0	3	4	0	13
15歳以上18歳未満	16	1	2	1	0	20
計	22	1	13	44	0	80

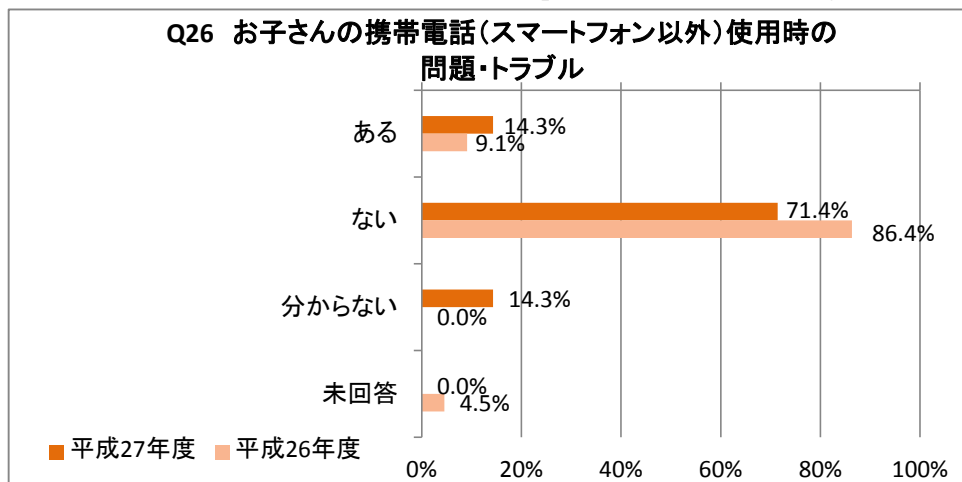
**(参考:平成26年度)**

	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	未回答	計
6歳未満	1	0	1	39	0	41
6歳以上12歳未満	2	0	9	27	0	38
12歳以上15歳未満	2	2	5	9	0	18
15歳以上18歳未満	17	2	3	1	1	24
計	22	4	18	76	1	121

**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、「ある」と回答した人の割合が増加し、「ない」と回答した人の割合は減少しています。具体的には、「使い方のトラブル」、「他人の写真勝手に載せた」などが挙げられました。

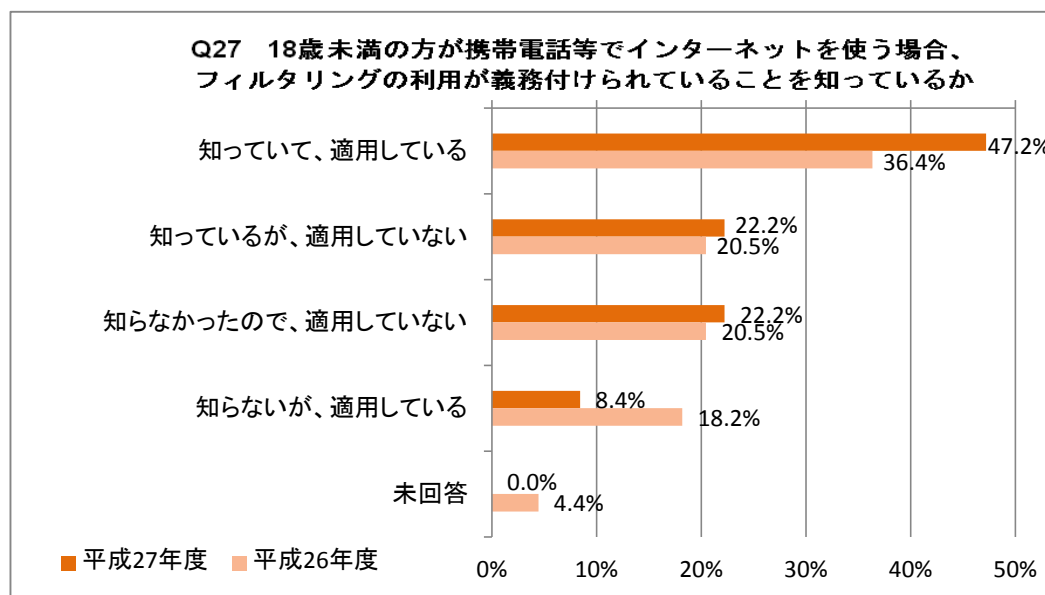


Q26 お子さんが携帯電話(スマートフォン以外)を使用していて発生した問題やトラブルについては、「ある」と回答した人の割合が増加し、「ない」と回答した人の割合は減少しています。具体的には、「高額のパケット料金が発生した」、「撮影した写真に偶然知り合いが写りこんでいて、トラブルになった」などが挙げられました。



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。このことを知って適用しているかをたずねたところ、知っている方は約7割で、実際に適用している方は5割強でした。

(※)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、主な意見は以下のとおりでした。

(自由記入 抜粋・要約)

### 【利用料金・本体価格について】

- ・月々の利用料金が高い
- ・料金体系が複雑で分かりづらい
- ・機能を少なくして価格を安くしてほしい

### 【必要性について】

- ・必要性を感じない
- ・色々な機能がついているが、使いこなせない

### 【子どもによる使用について】

- ・子どもがスマホを持つ前から使い方のレクチャーを受けさせることが必要である
- ・未成年者の使用時間や方法を保護者のスマホから簡単にロックできるようにしてほしい
- ・子どもの利用には注意している
- ・フィルタリングをかけると、必要なものまでフィルターにかかってしまうことがあり、不便である

### 【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いて危険を感じる
- ・電車内で混雑時の操作はやめてほしい

### 【依存について】

- ・常に操作をして、注意が散漫している状態の人が多く気になる
- ・心身の健康のために、のめり込まないような対応が必要である
- ・スマホに拘束されている時間がもったいないと思うことがある

### 【トラブル防止・セキュリティについて】

- ・無料LANの危険性についてもっと調べて対策を立てた方がよい
- ・安全なWiFiを増やしてほしい
- ・OSの自動更新でセキュリティ対策が自動的にされるとよい

### 【その他】

- ・スマホは便利なので、若者よりも高齢者が持つべきである
- ・誰でも持てるようであるが、悪用など問題点を洗い出し、対策を講じる必要がある

## まとめ

子ども達の年齢が上がるにつれ、スマートフォン等の保有状況は高まり、高校生になるとほぼ全員が保有しています。このため、子ども達に適切な使用法を理解させることが重要です。

また、子ども達自身の理解だけではなく、フィルタリングサービスの利用などにより子ども達がトラブルに遭わないように保護者が目を配り、注意を払うことが大切です。

神奈川県では、保護者向けの子どものインターネット利用に関するリーフレットのほか、携帯電話等に関する様々な教材を作成し、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。

●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—」

(URL:<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f370216/p786083.html>)

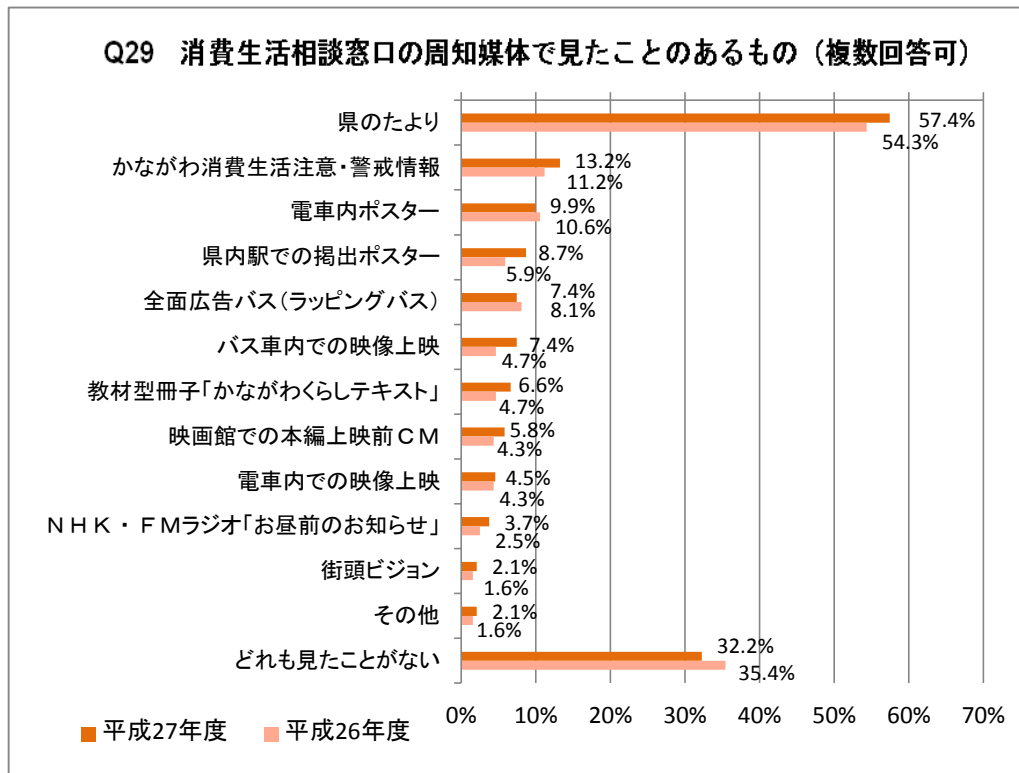
●その他消費生活学習教材・パンフレット

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



## 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、主な意見は以下のとおりでした。

(自由記入、抜粋・要約)

【テレビ】

- ・テレビでCMを流す
- ・テレビ番組内で案内を行う

【新聞】

- ・新聞に広告を出す
- ・新聞チラシを利用する

【インターネット・メール等】

- ・インターネット広告を利用する
- ・メールで案内をする
- ・SNS(Twitter等)を活用する

【広報紙・パンフレット等】

- ・県や市区町村の広報紙を活用する
- ・ホームページの目立つ所に告知する
- ・フリーペーパーを発行する

【学校】

- ・学校からの配布物で周知をする
- ・中学生以上に学校教育の中で周知をする

【自治会・町内会】

- ・回覧ルートを利用してチラシ等を配布する

【スーパー】

- ・スーパーの広告の一部に載せる

【イベント・キャンペーン】

- ・街頭でティッシュ、消費関連書類を挟んであるクリアファイルを配布する
- ・地域のイベントでポスターを掲示する

【交通広告】

- ・路線バスで車内アナウンスを行う

【具体的な相談内容の周知】

- ・相談の具体例をスーパーやデパートなど、人目につく場所にポスターなどにして掲示したり、リーフレットを置いたりする

【その他】

- ・駅構内でアナウンスを行う
- ・自治体の封筒に印刷したり、シールを配布する
- ・費用対効果を考えると今のような周知を地道に長く続けることが肝要である

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。