

# 平成26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27年2月13日(金)から2月23日(月)まで

### 4 調査対象

消費生活eモニター：467名 前半回答者：333名 後半回答者：322名

### 5 回答者の属性

[前半]	性別	男性 116名	女性 217名
	年齢	18～29歳	20名(男性：4名 女性：16名)
		30歳代	73名(男性：16名 女性：57名)
		40歳代	109名(男性：22名 女性：87名)
		50歳代	54名(男性：23名 女性：31名)
		60歳代	56名(男性：35名 女性：21名)
		70歳以上	21名(男性：16名 女性：5名)

[後半]	性別	男性 113名	女性 209名
	年齢	18～29歳	19名(男性：4名 女性：15名)
		30歳代	70名(男性：16名 女性：54名)
		40歳代	106名(男性：21名 女性：85名)
		50歳代	53名(男性：22名 女性：31名)
		60歳代	53名(男性：34名 女性：19名)
		70歳以上	21名(男性：16名 女性：5名)

## 第2章 調査結果

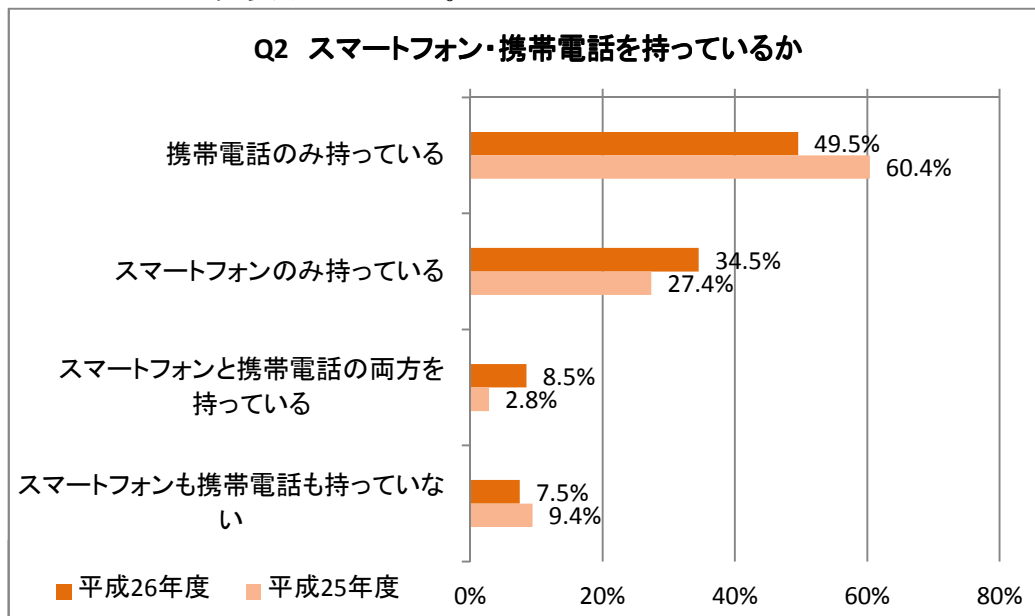
・複数回答のある設問では、比率の合計が100を超える場合があります。

<アンケート前半> : 回答者333名

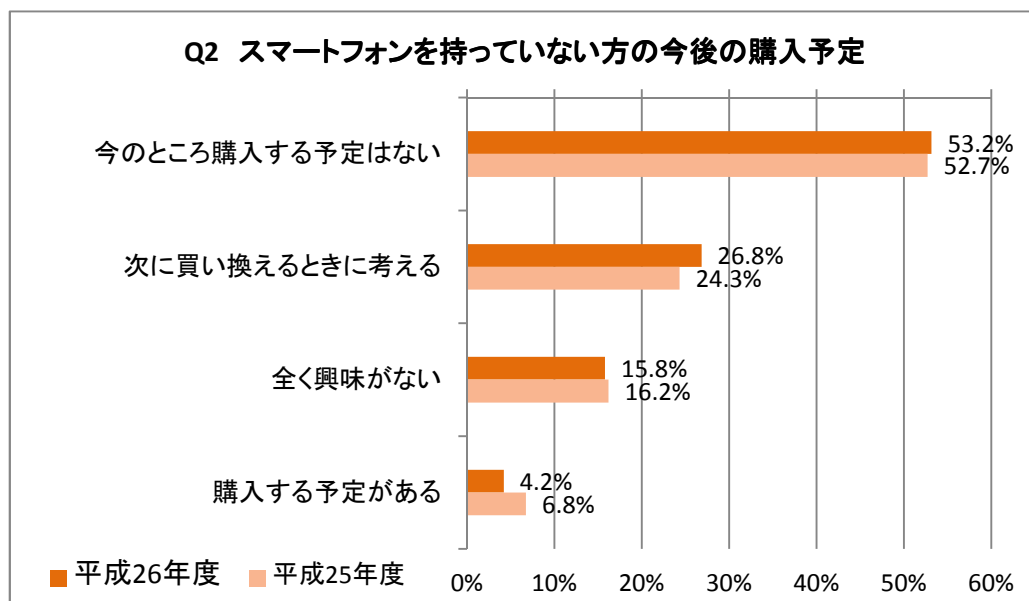
### 1 スマートフォンの利用・セキュリティ

#### ◆ 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)は平成25年度から10ポイント以上増加し、4割を超えており、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。



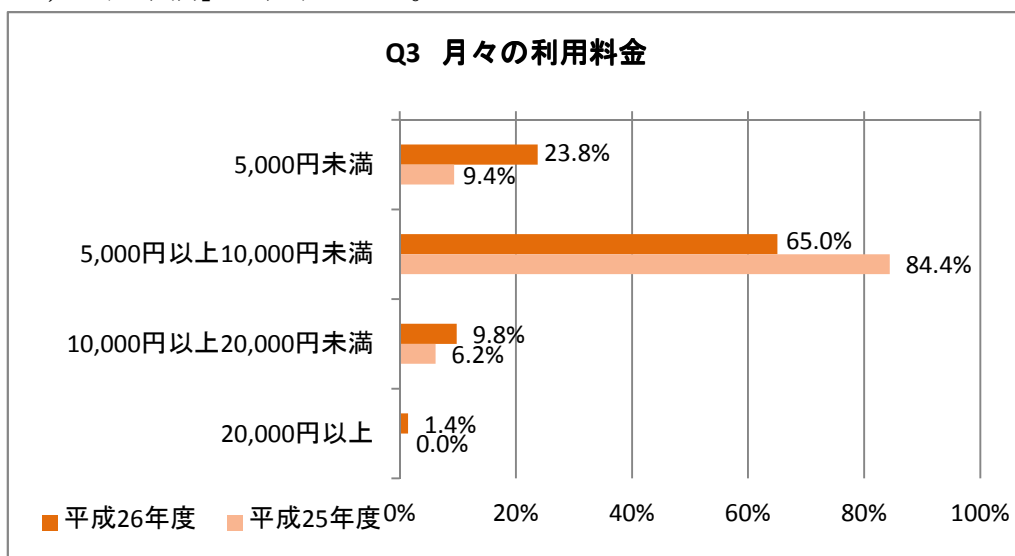
Q2 Q1でスマートフォンを持っていないと回答した190名の方の今後のスマートフォンの購入予定は、「今のところ購入する予定はない」と「全く興味がない」を合わせると約7割を占めました。



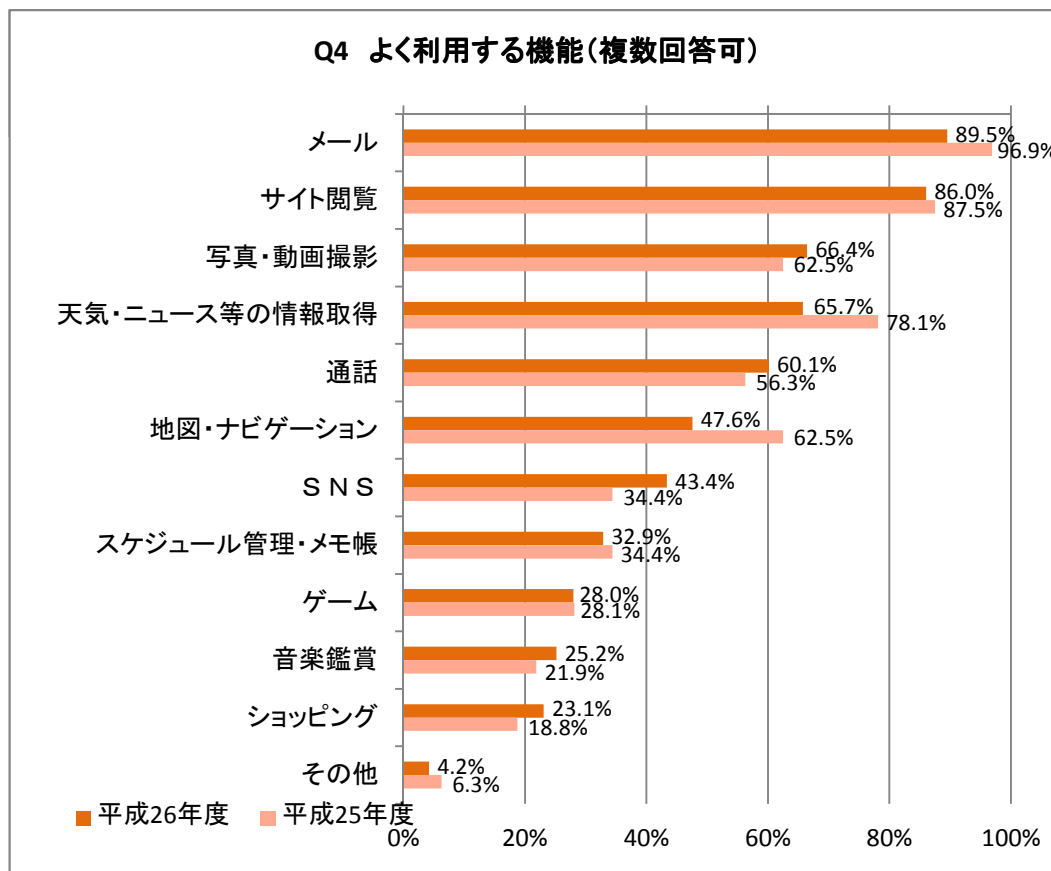
◆ スマートフォンの利用状況

[Q3～22はQ1でスマートフォンを持っていると回答した143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6割台で、次いで「5,000円未満」が2割台でした。

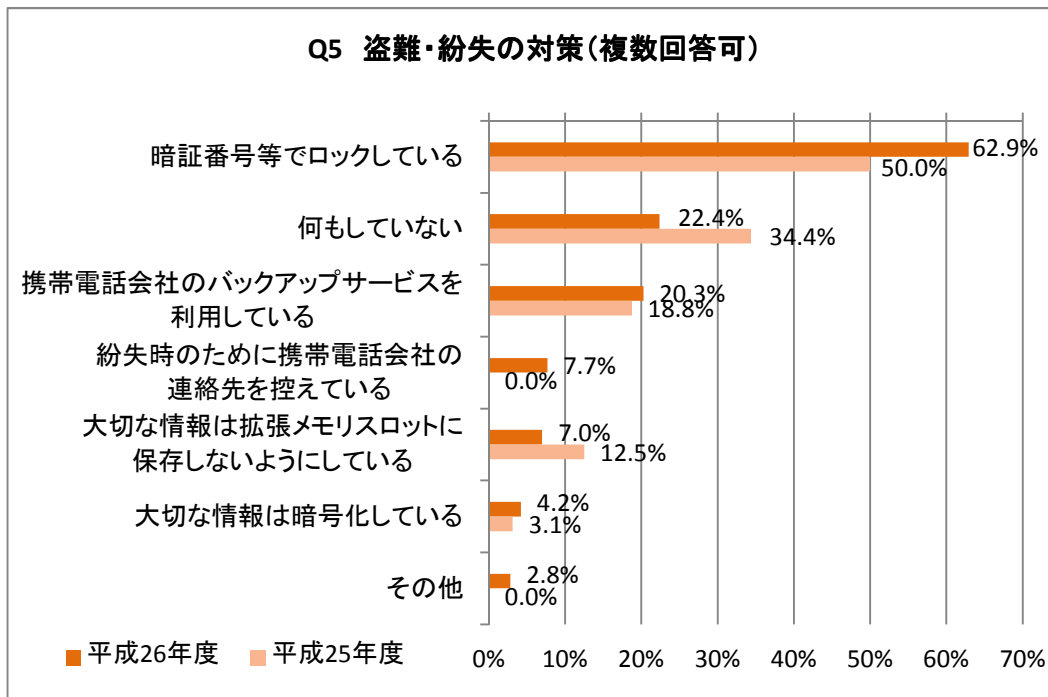


Q4 スマートフォンでよく利用する機能は、「メール」が約9割で、以下「サイト閲覧」「写真・動画撮影」「天気・ニュース等の情報取得」「通話」と続いています。

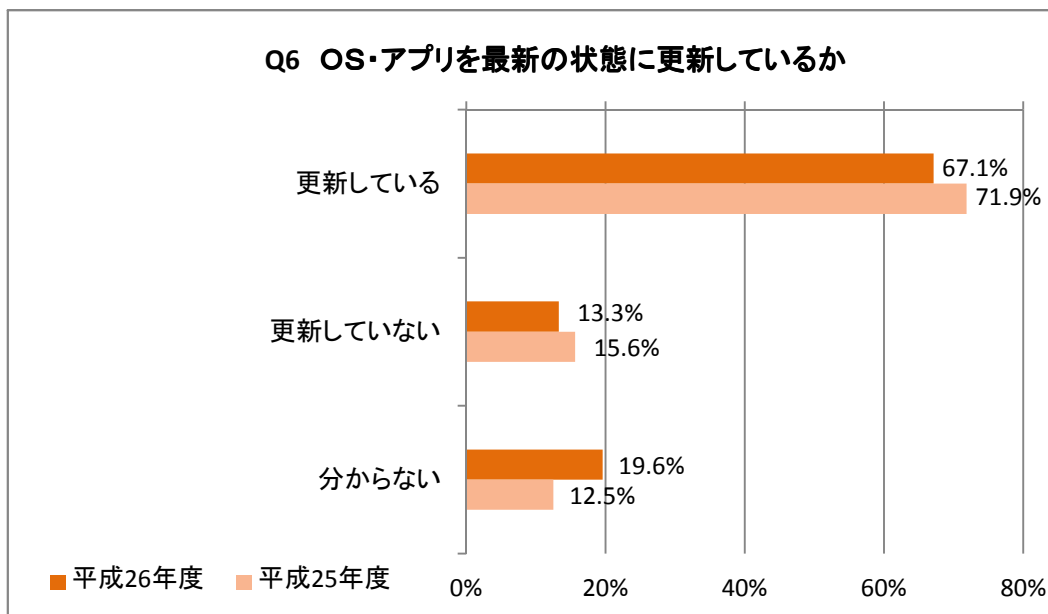


◆ セキュリティ

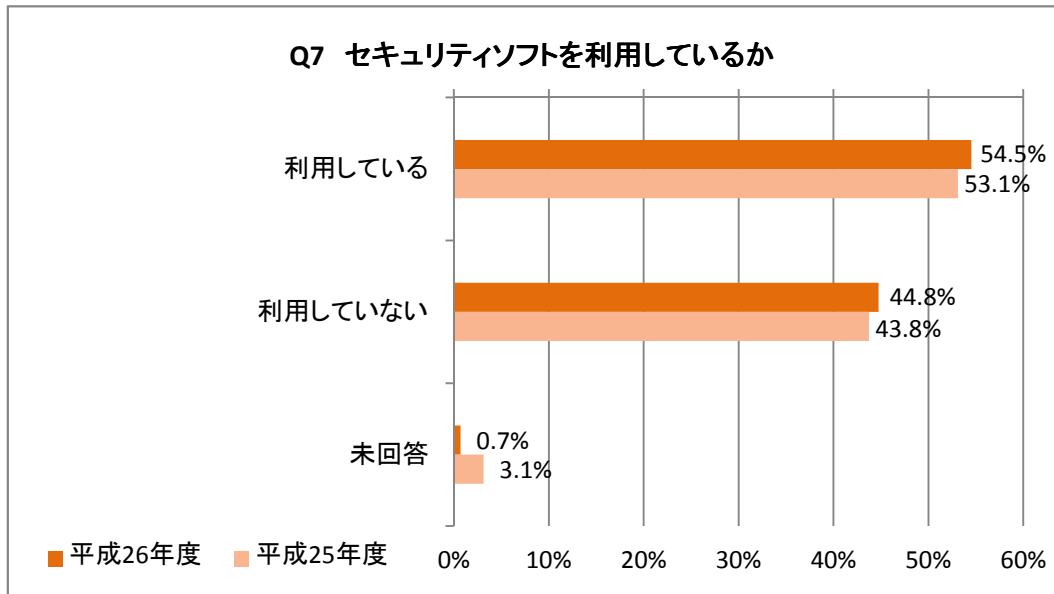
Q5 盗難・紛失の対策は、「暗証番号等でロックしている」が6割を超えました。平成25年度と比較すると、「何もしていない」が10ポイント以上減少しており、盗難・紛失に関する意識の向上が伺えます。



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25年度と同様の傾向でした。

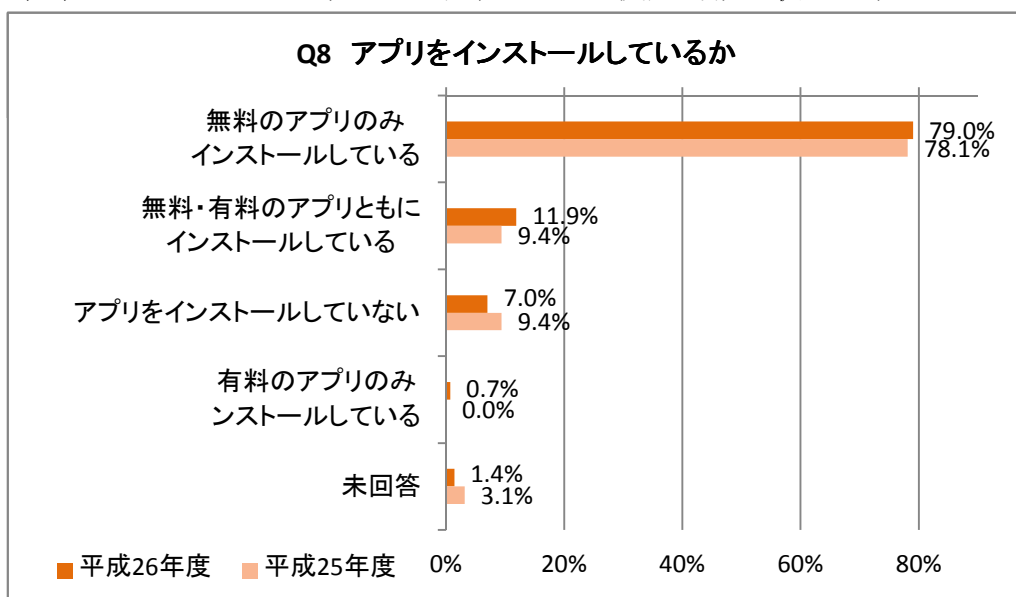


## 2 アプリ・SNS・無線LANスポット

### ◆ アプリ

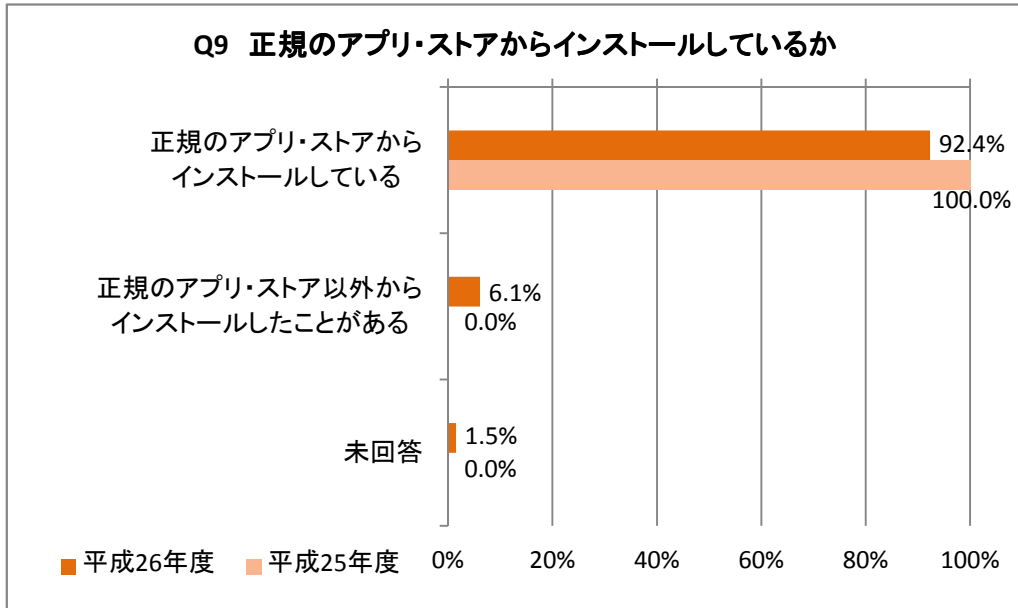
Q8 アプリについては、「無料のアプリのみインストールしている」が8割弱で最も多く、平成25年度と同様の傾向でした。

(※) 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

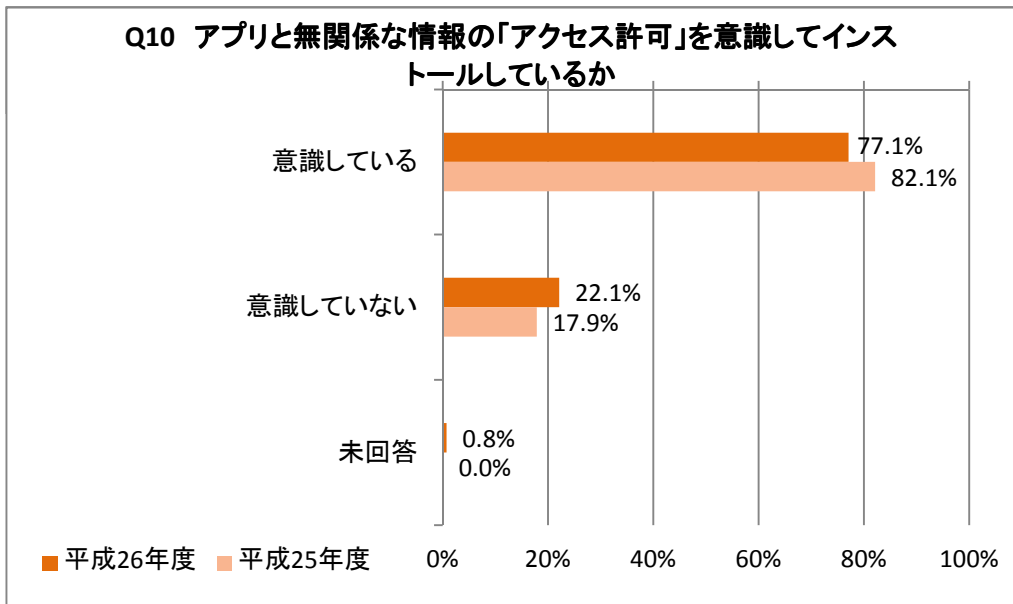


[Q9～12はQ8で「アプリをインストールしている」と回答した131名にお聞きしました。]

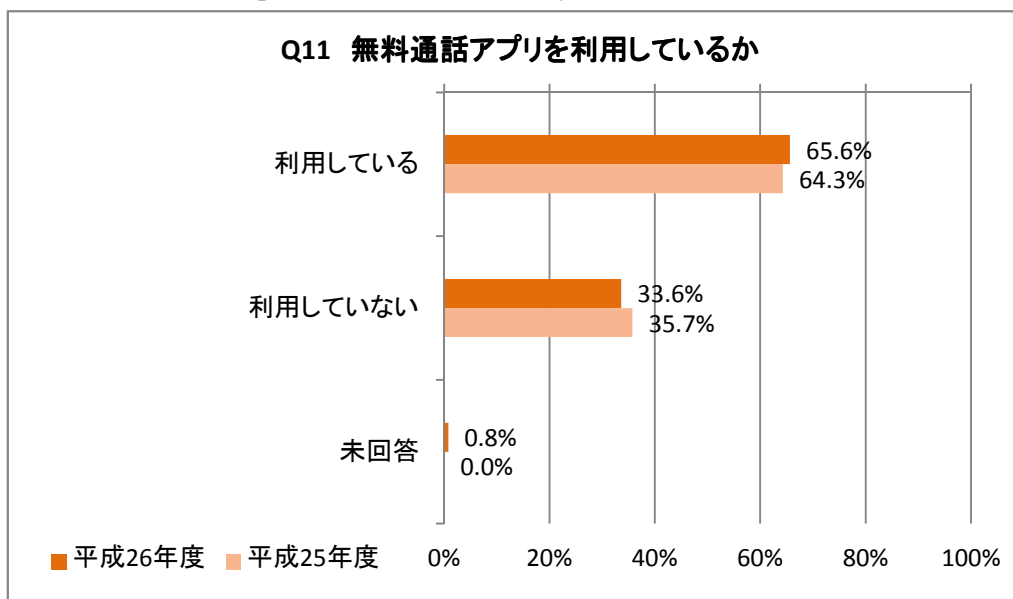
Q9 アプリをどこからインストールしているかたずねたところ、9割以上の方が「正規のアプリ・ストアからインストールしている」との回答でした。



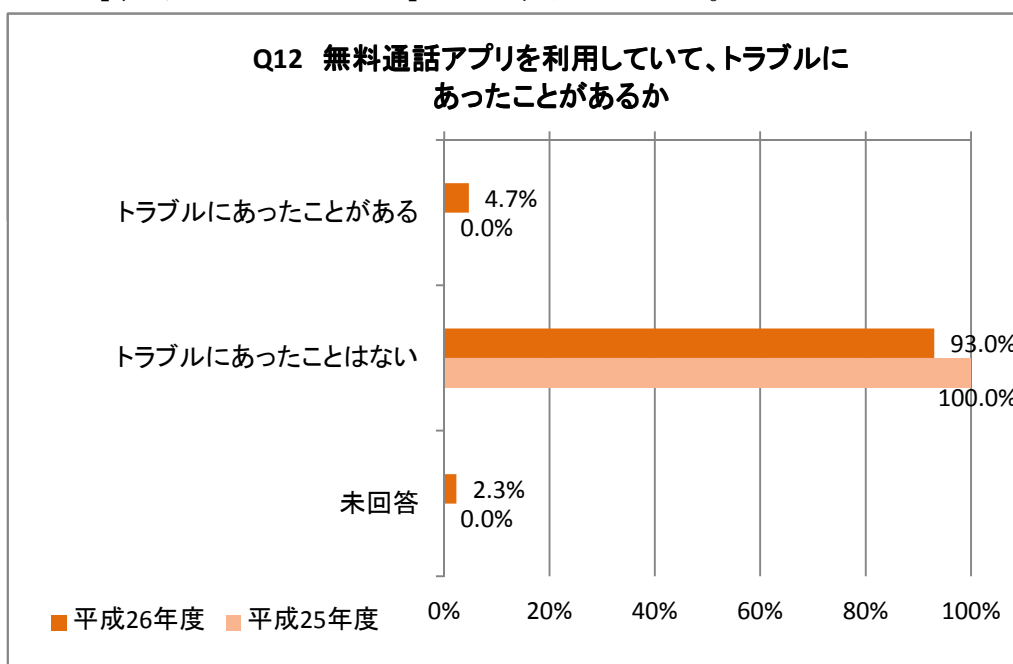
Q10 アプリをインストールする際に、アプリの内容とは無関係な電話帳・位置情報などに対する「アクセス許可」を求められる場合があります。このことを意識してアプリをインストールしているかたずねたところ、「意識している」が8割弱おり、個人情報漏洩に対する意識の高さが伺えました。



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。



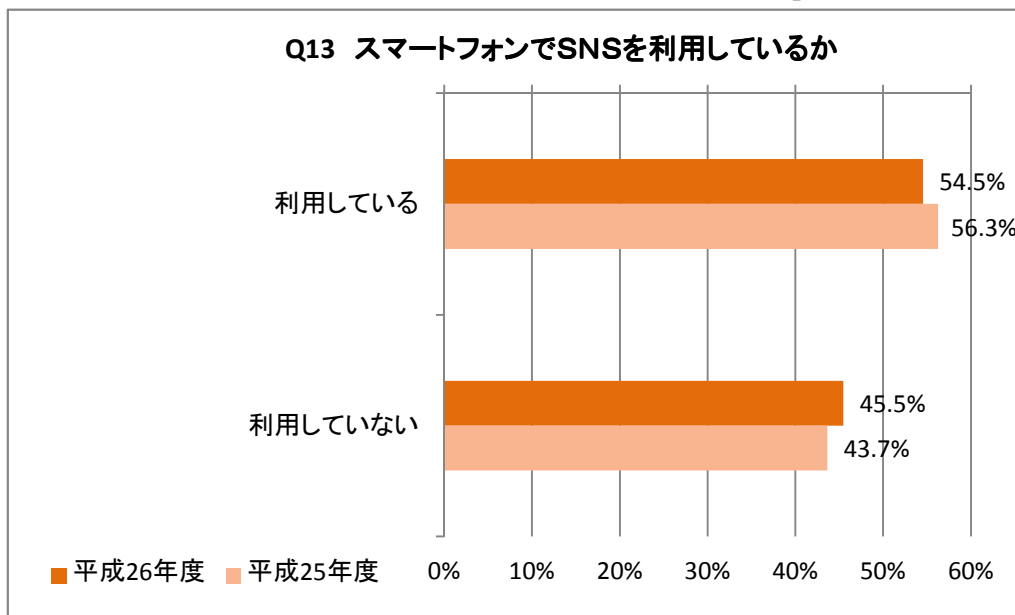
Q12 無料通話アプリを利用している中でのトラブルについては、「トラブルにあったことはない」が9割を占めました。「ある」は1割以下で、具体的には「知らない人からメッセージがきた」、「不正ログインされた」などが挙げられました。





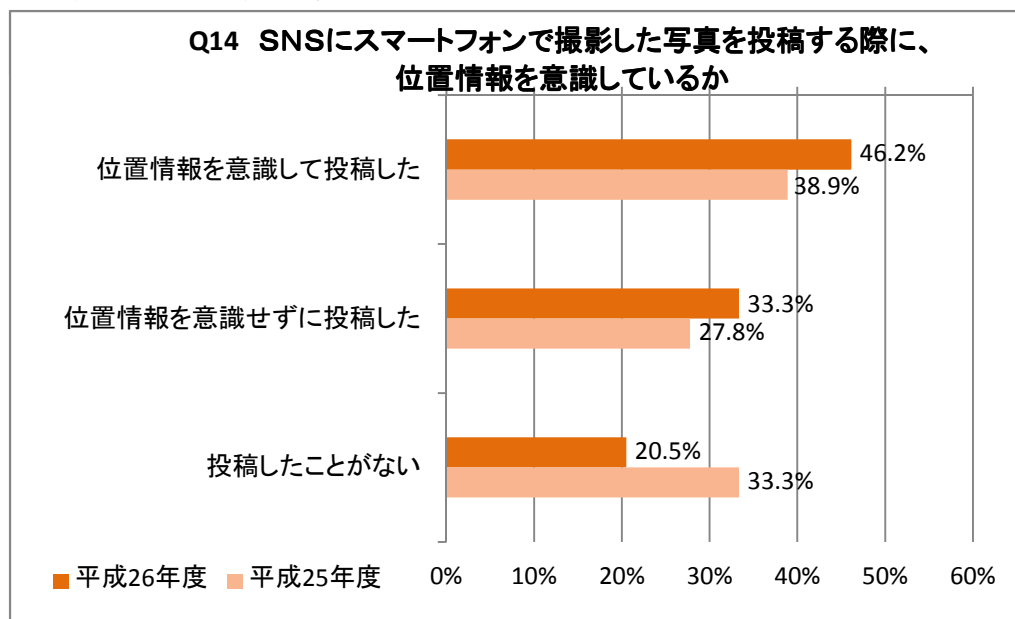
◆ SNS

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。

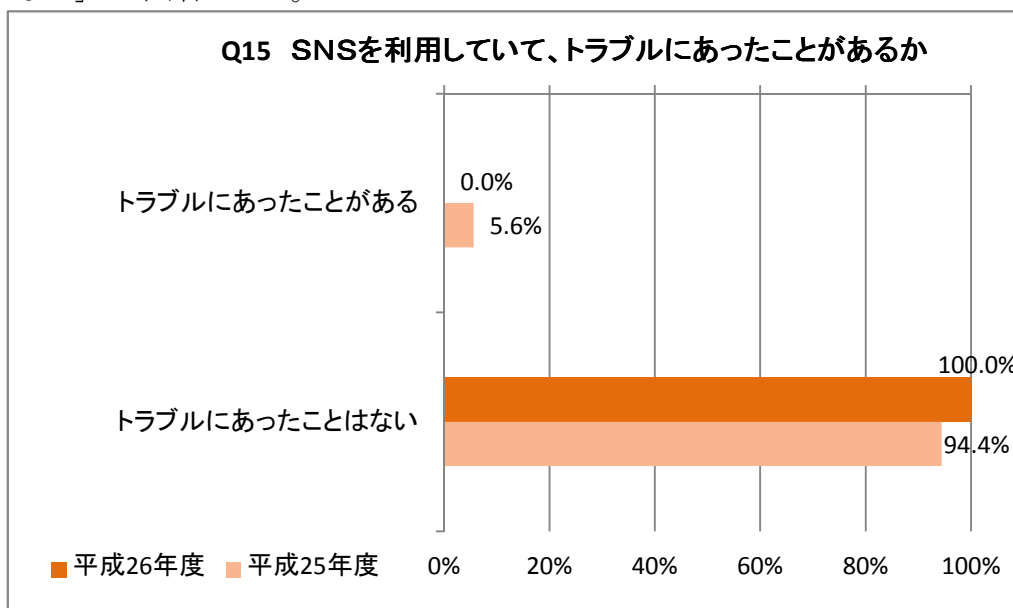


[Q14～15はQ13で「SNSを利用している」と回答した78名にお聞きしました。]

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3割以上あり、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。



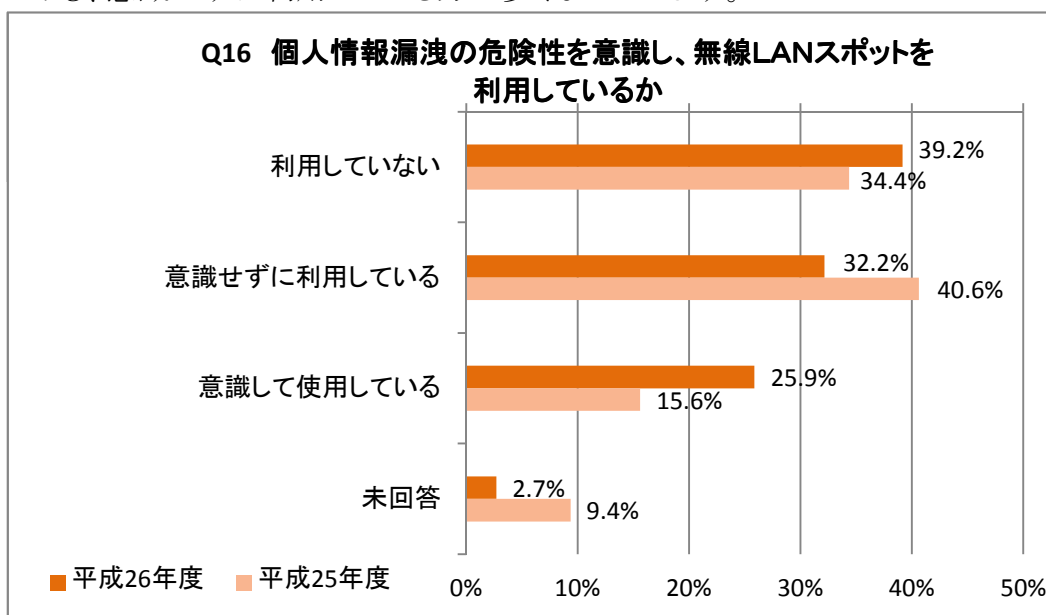
Q15 SNSを利用している中でのトラブルについては、全ての方が「トラブルにあったことはない」との回答でした。



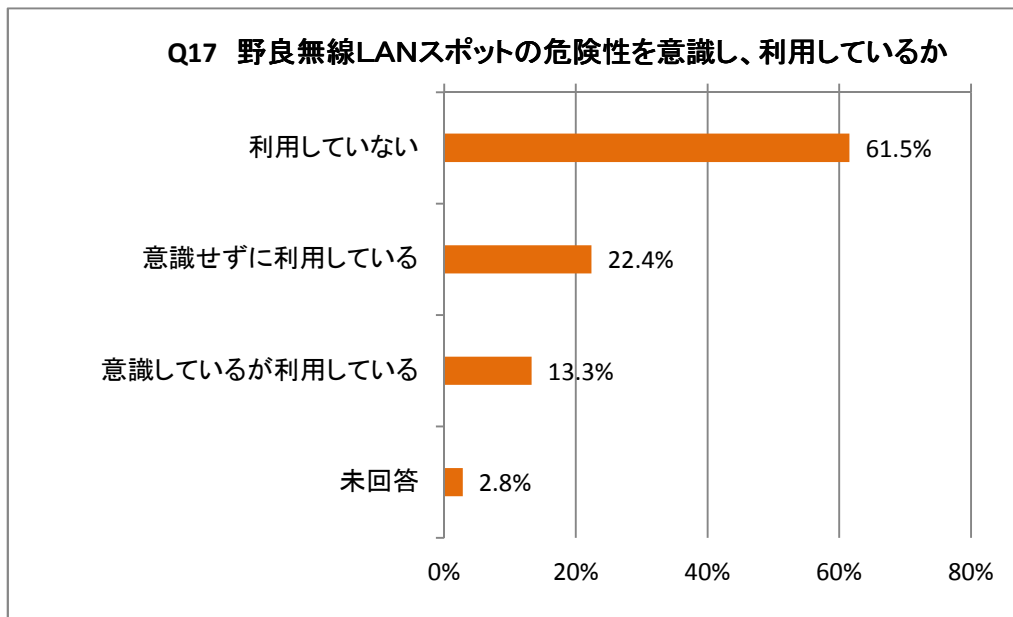
<アンケート後半> : 回答者322名

◆ 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。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。



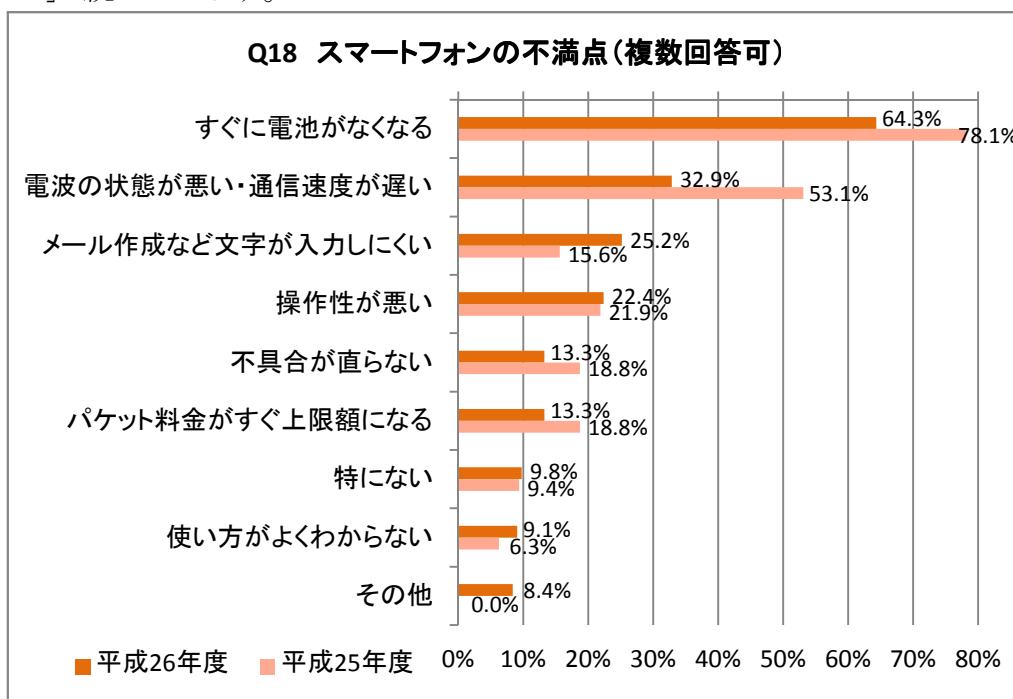
Q17 街中にあるインターネットへの接続経路を暗号化していない無線LANスポット(野良無線LANスポット)を利用すると、その通信内容は簡単に傍受されてしまいます。野良無線LANスポットを意識して利用している方では、「意識せずに利用している」が2割を超えており、無線LANスポットの危険性を意識しないで利用している方が多いことが見受けられました。



※平成25年度から設問を変更しています。

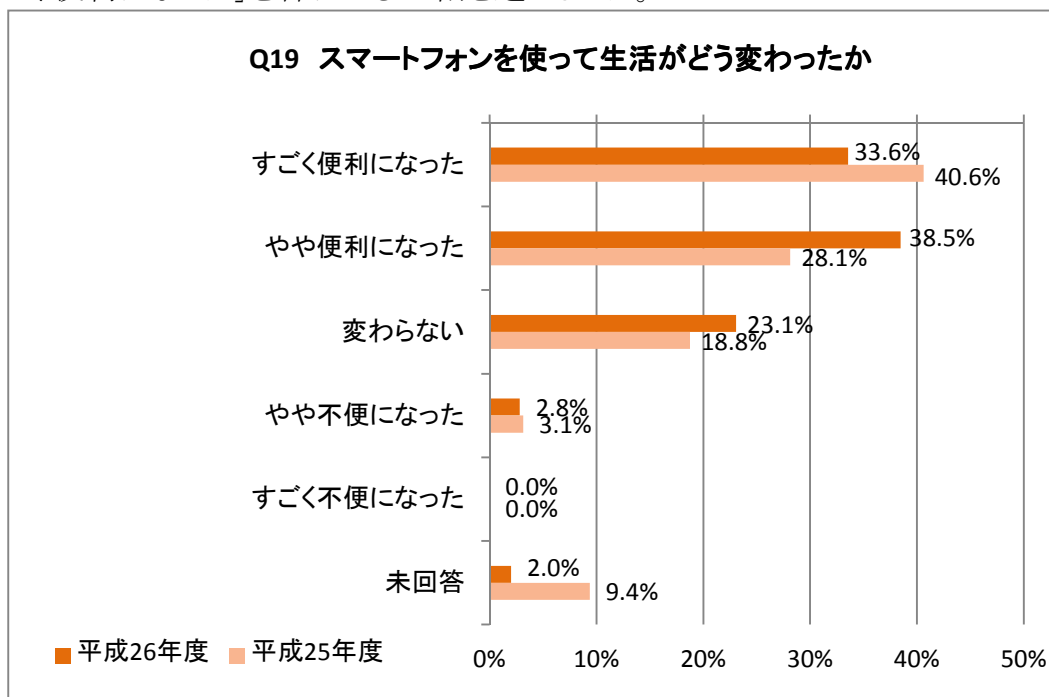
### 3 スマートフォン使用上の不満・生活への影響など

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。



※その他では「月額料金が安い」という意見が多く挙げられました。

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。



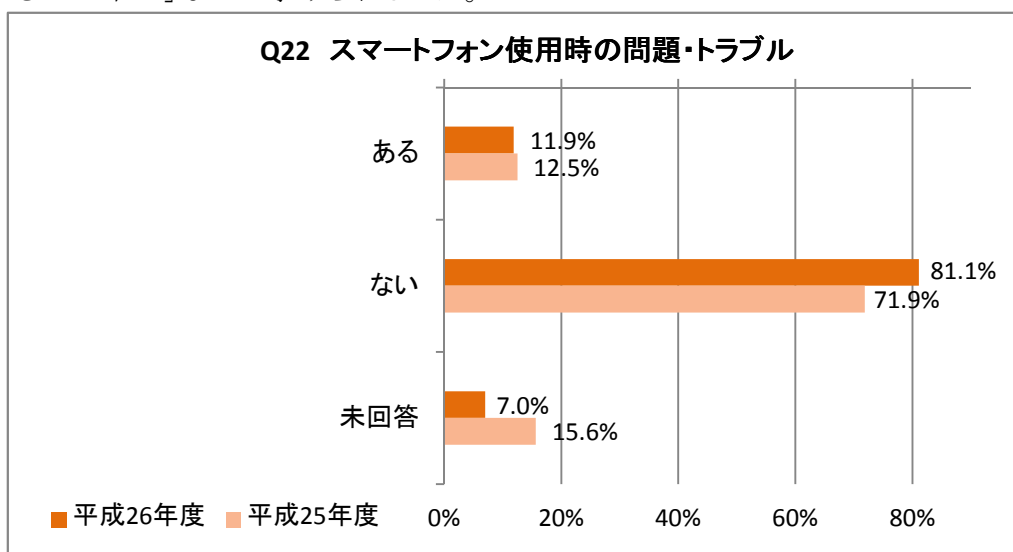
Q20 Q19で「便利になった」と回答した方に、どのような点が便利になったかたずねたところ、「すぐに情報が手に入る」といった回答が最も多く、以下「電車乗換検索や地図アプリなどナビゲーション機能が便利」「パソコンの代わりになっている」と続きました。

回答(要旨)	回答数
すぐに情報が手に入る	46
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	26
パソコンの代わりになっている	20
無料通話アプリが便利	3
その他	6

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、「思い通りに操作できない」「電池が切れるのが早い」「依存してしまう」といった回答がありました。

回答(要旨)	回答数
思い通りに操作できない	2
電池が切れるのが早い	2
依存してしまう	2
故障すると連絡先が分からなくなる	1
料金が高い	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8割を超えました。「ある」は1割台で、具体的には「急に電源が落ちた・操作できなくなった」「電池が切れるのが早い」などが挙げられました。



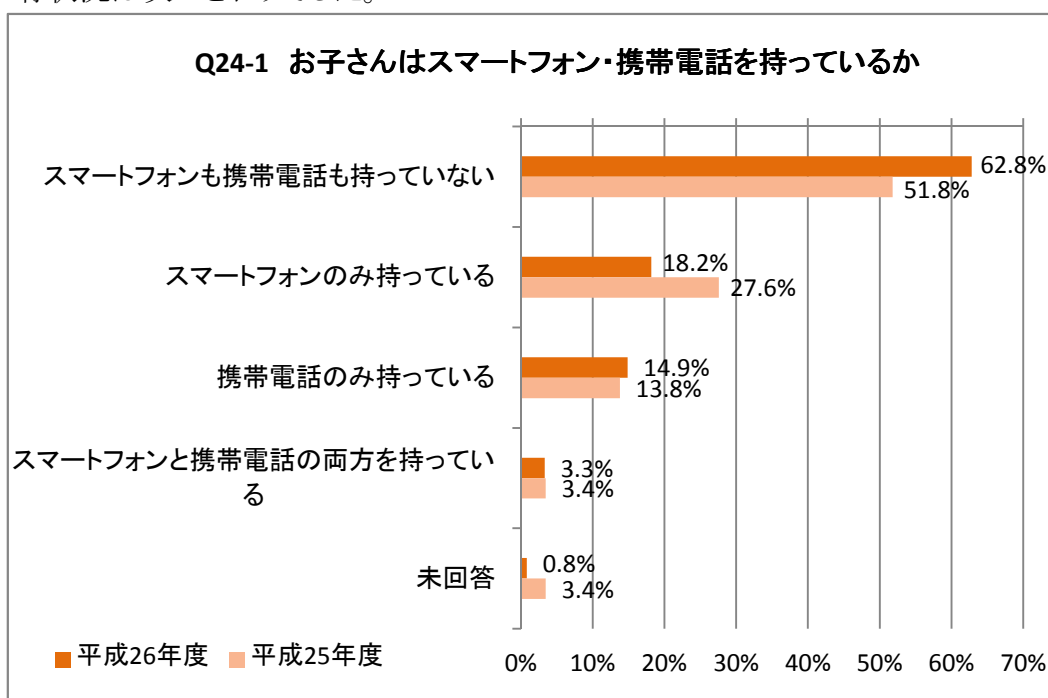
#### 4 子どものスマートフォンの利用について

[Q23～26は18歳未満のお子さんをお持ちの121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26年度	平成25年度
6歳未満	41	8
6歳以上12歳未満	38	7
12歳以上15歳未満	18	7
15歳以上18歳未満	24	7
計	121	29

**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、小学生(6歳以上12歳未満)では約3割、中学生(12歳以上15歳未満)では半数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)では約8割がスマートフォンを保有していました。平成25年度と比較すると、小学生の保有が増加しています。

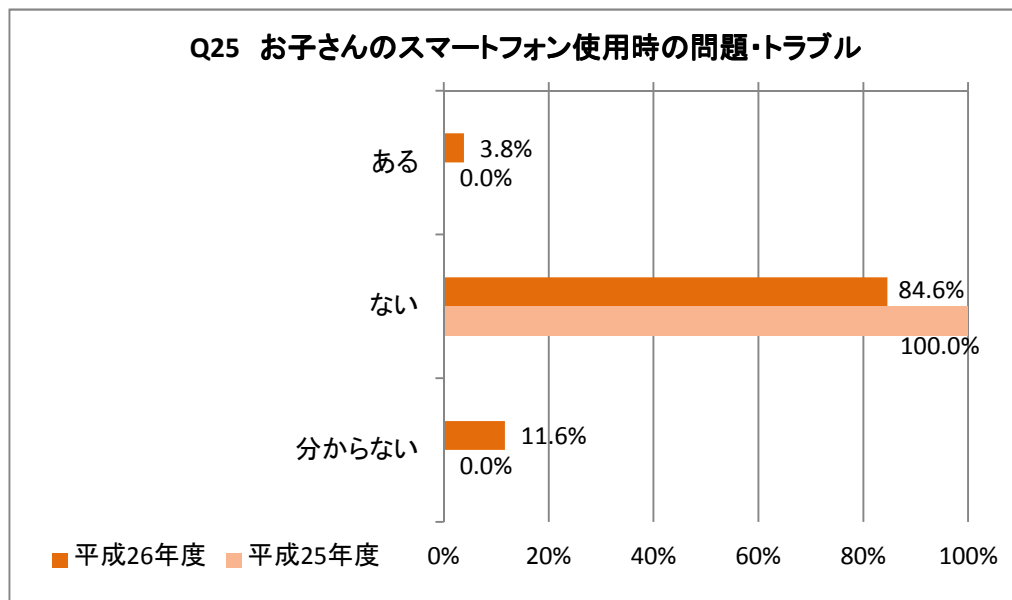
**Q24-2 お子さんはスマートフォン・携帯電話を持っているか(年代別)**

	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	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

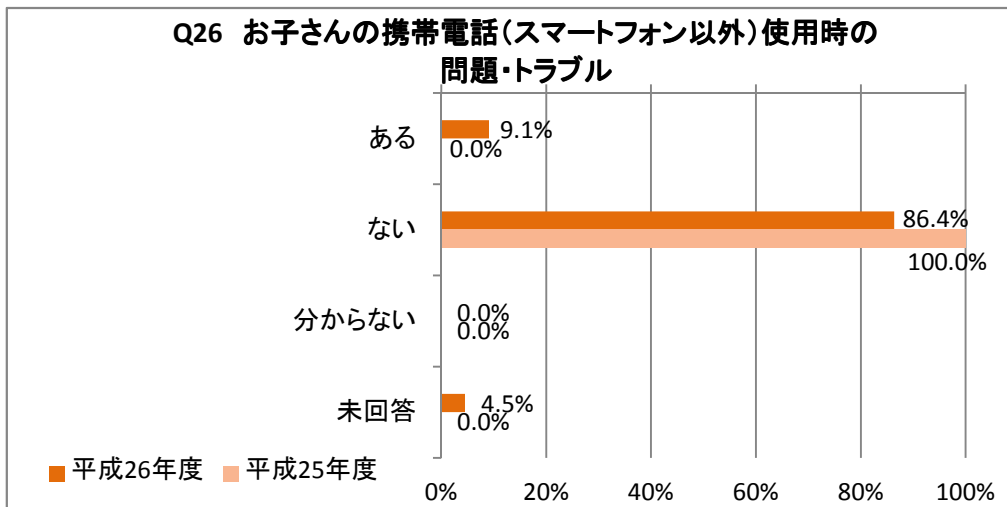
(参考:平成25年度)

	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	0	0	0	8	0	8
6歳以上12歳未満	0	0	1	6	0	7
12歳以上15歳未満	2	0	3	1	1	7
15歳以上18歳未満	6	1	0	0	0	7
計	8	1	4	15	1	29

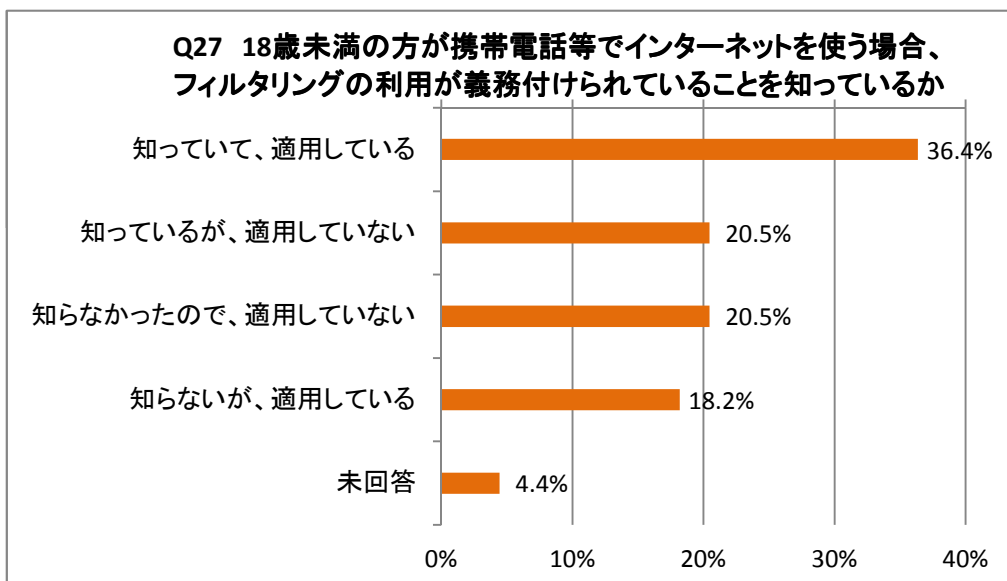
**Q25** お子さんがスマートフォンを使用していて発生した問題やトラブルについては、少数ですが「ある」と答えた方がいました。具体的には、「知らない人からメールが届く」、「通話ができなくなった」などが挙げられました。



**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、少数ですが「ある」と答えた方がいました。具体的には、「パケットの上限設定せずに使用させたら、高額請求がきた」、「撮影した写真に周りの人が写りこんでいて、トラブルになった」などが挙げられました。

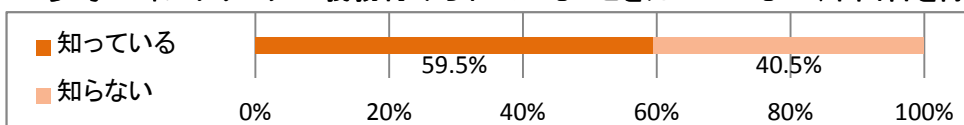


**Q27** 神奈川県では、条例により18歳未満の方がスマートフォン・携帯電話でインターネットを使う場合、フィルタリング(※)サービスの利用が義務付けられています。このことを知って適用しているかたずねたところ、知っている方は6割弱で、実際に適用している方も6割弱でした。  
(※)フィルタリング:出会い系サイトやアダルトサイトなど、有害なウェブページに接続できないようにすること

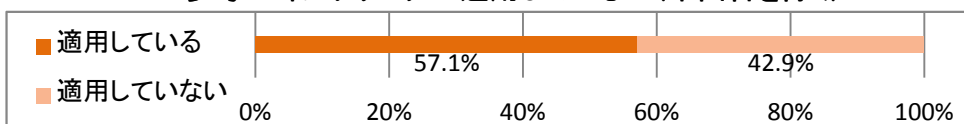


※平成25年度から設問を変更しています。

**参考:フィルタリングが義務付けられていることを知っているか(未回答を除く)**



**参考:フィルタリングが適用しているか(未回答を除く)**



## 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)

【利用料金について】(43件)

- ・月々の利用料金が高すぎる
- ・料金が安くなったら、購入を考える
- ・料金体系が複雑で分かりづらい

【必要性について】(31件)

- ・便利だが、危険なサイトの認識がないまま使ったり、怖い面もある
- ・利便性と危険性を考えて、持たないことにしている
- ・情報量が多くて、情報に振り回されそう
- ・パソコンで十分なので、スマートフォンでない携帯電話を持っている
- ・使いこなせないなので、持っていない

【子どもによる使用について】(17件)

- ・SNSのトラブルやいじめなどの危険性もあり、本当は持たせたくないが、便利なので持たせて
- ・成長期の過ごし方を考えると、学校や家庭で指導できるようにするべき
- ・子どもだけでなく、大人も携帯の使い方について考える必要がある
- ・フィルタリングをかけていない親もいるので、親にも責任があることを認識してほしい
- ・フィルタリングをかけると安心だが、必要なサイトにつながらなくなることもある
- ・フィルタリングの義務については知らなかったなので、携帯電話ショップ等でも周知してほしい

【使い方・マナーについて】(10件)

- ・歩きながらや自転車で乗りながら使う人が多く危ない
- ・歩きスマホを厳しく取り締まってほしい
- ・ネチケットと同じように、使用者のマナーの向上が必要

【依存について】(10件)

- ・電車に乗っているほとんどの人が携帯をいじっている
- ・携帯に頼り過ぎない生活をしたい
- ・利便性よりも、時間の浪費が大きいように感じる
- ・若い世代の多くの人が、生活に支障があるほどに依存しているように思う

【トラブル防止・セキュリティについて】(7件)

- ・ウイルスへの感染が心配
- ・スマートフォンでスケジュール管理をしているので、なくすと怖い
- ・セキュリティ対策について、事業者や自治体からもっと周知してほしい
- ・スマートフォンに関する犯罪防止のために、行政が積極的に策を講じてほしい

【その他】(17件)

- ・もっと電池がもつようにしてほしい
- ・シニア向けに、もっと簡潔な機能の商品がほしい

### 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半数、高校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、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>)

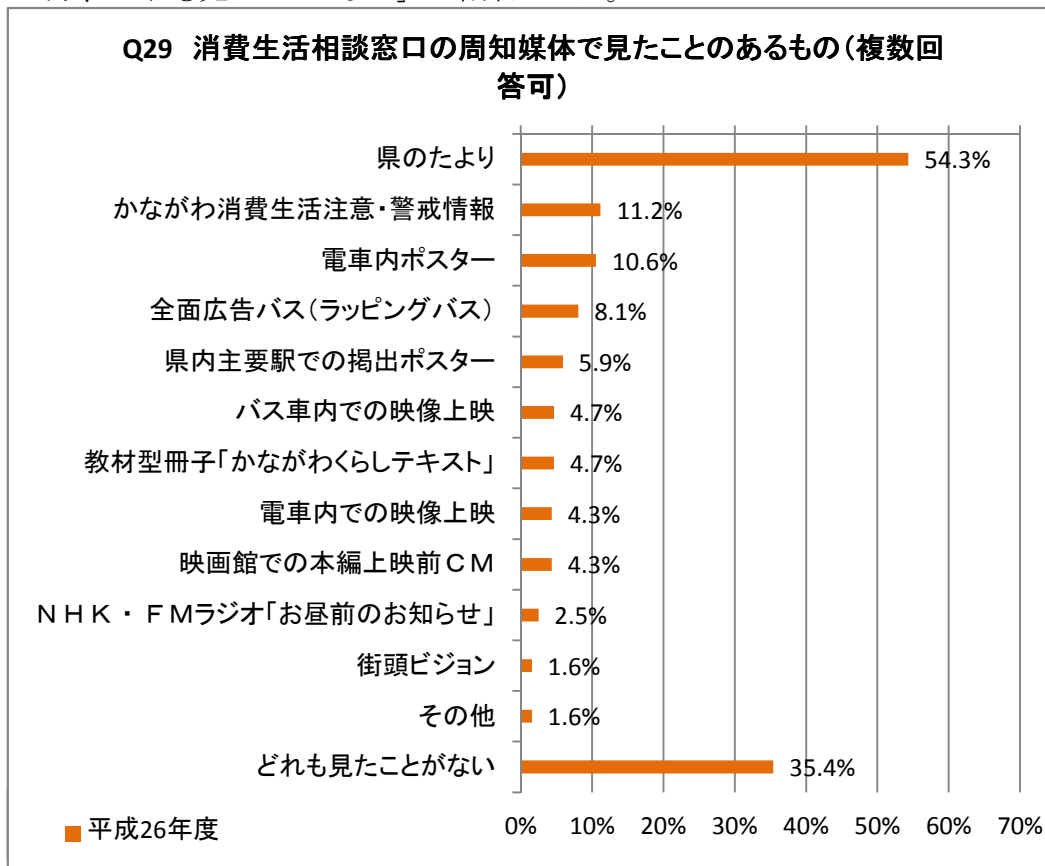
●その他消費生活学習教材・パンフレット

(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、以下のとおりでした。

(抜粋・要約)

【インターネット】(20件)

- ・検索サイトや通販サイトにバナー広告を掲載
- ・SNSを活用して、若者向けに情報発信

【広報誌・パンフレット等】(19件)

- ・県のたよりに目立つ記事を掲載
- ・各市町村の広報誌への掲載
- ・文字の多くない、具体的な事例を紹介した資料がほしい

【テレビ】(14件)

- ・テレビCMでの広報
- ・情報番組での案内

【学校】(14件)

- ・学生・保護者向けの講演会を開催
- ・学校の授業の一環として、事例紹介や相談窓口の案内
- ・学校の社会科見学で、相談窓口を見学

【コンビニ・スーパー等】(10件)

- ・多くの人を訪れる、スーパー・病院待合室などにリーフレットを配置
- ・商品購入の際に、チラシを配布
- ・銀行などに掲示してもらう

【自治会・町内会】(8件)

- ・町内会の回覧板
- ・町内会での各戸への資料配布

【新聞広告】(8件)

- ・新聞への記事掲載
- ・新聞の折込チラシ

【具体的な相談内容の周知】(6件)

- ・「こんなことを相談してもよいか」と思っている消費者のために、具体的な相談内容を示す
- ・相談することでどのような利点があるのか説明した方がよい

【イベント・キャンペーン】(4件)

- ・自治体のイベントやお祭りなどでの周知

【交通公告】(4件)

- ・電車内の映像やラッピングバス

【その他】(28件)

- ・それぞれの世代に合わせた広報が必要
- ・文字の情報はあまり見ない

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。