

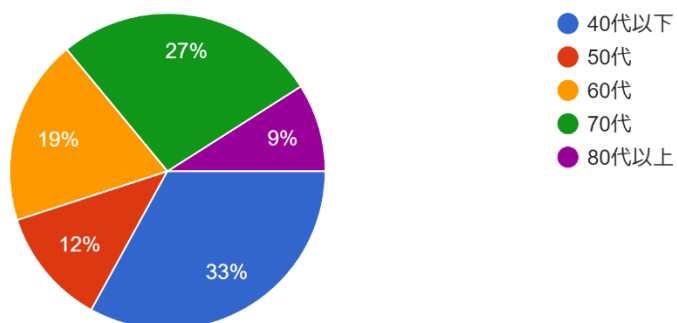
これからのスマートフォンとインターネットについての 利用者アンケート結果報告 2020年9月NPOブロードバンドスクール協会

パート1 プロフィール

60以上の女性が多い。家族、あるいは夫婦ふたりで暮らしている人が8割。

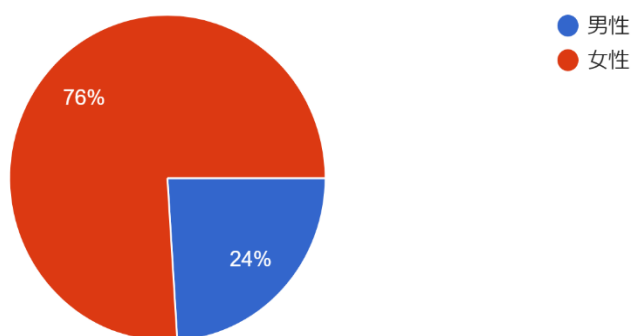
1. 年代

200件の回答



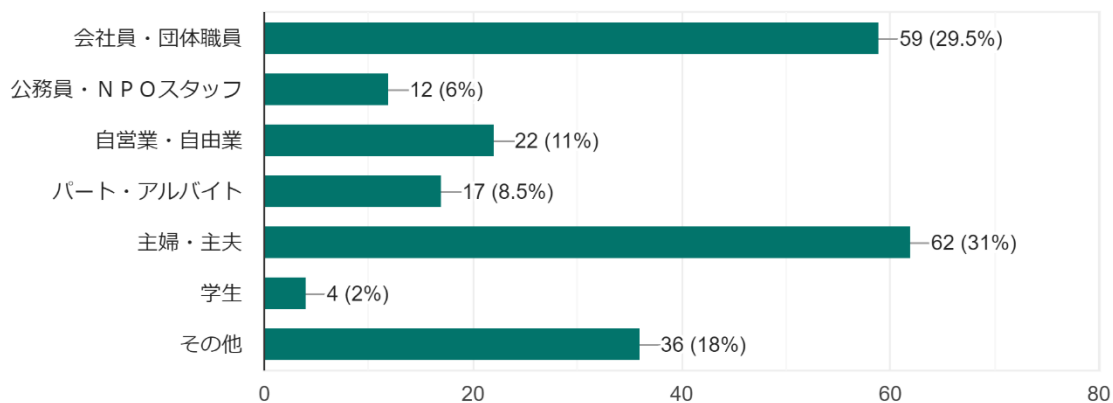
2. 性別

200件の回答



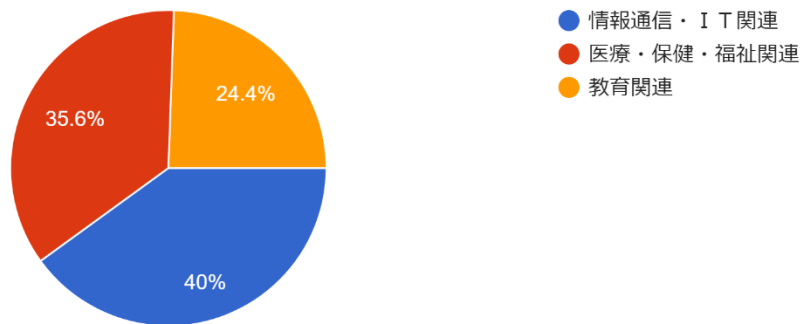
3-1. 職業（副業のある方は複数回答をお願いします）

200件の回答



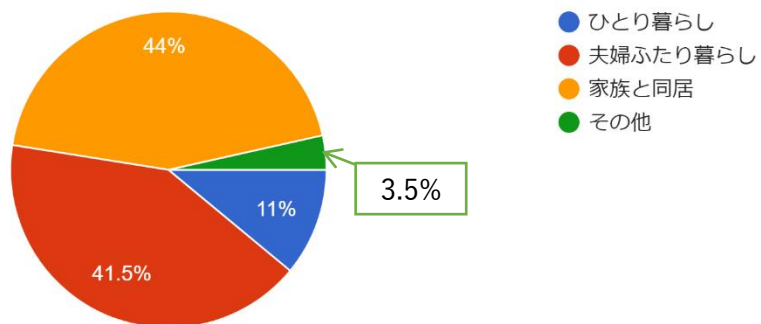
3-2. 職種で当てはまるものはありますか？

45 件の回答



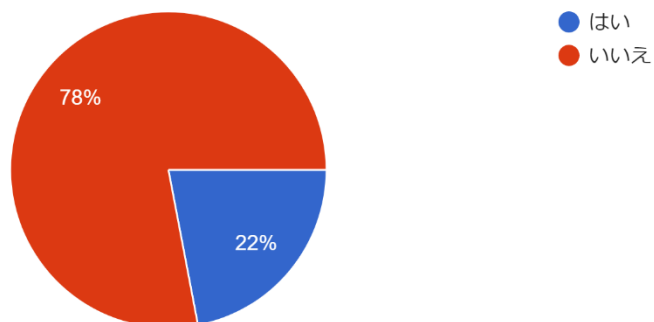
4. あなたの暮らし方を教えてください

200 件の回答



5. 横浜市内にお住まいですか？

200 件の回答



パート2 スマートフォンについて

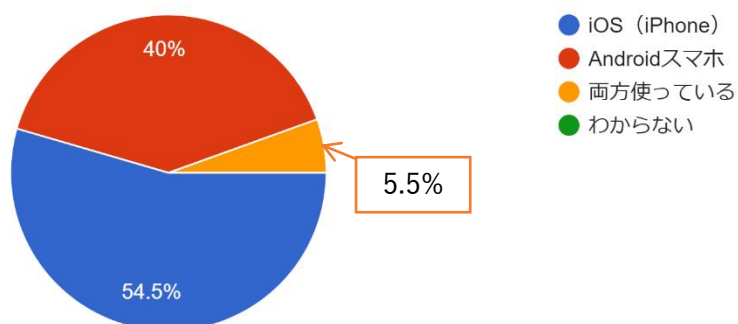
iPhone 利用者が半数以上だが、70 代以上は Android ユーザーがやや多い。
5 年以上スマホを利用している人が7 割。7 割近くが携帯電話販売代理店で購入し、
4 割は docomo ユーザー。

約3 割が毎月 1 万円以上、半数以上が毎月 8000 円以上のスマホ料金を支払っている。
10 万以上の高額端末を約2 割が購入しているのは高齢者。

6 割が初期契約解除制度について知っており、8 割がネットワーク暗証番号も覚えている。
9 割以上がスマホは便利で楽しい道具と思っている。

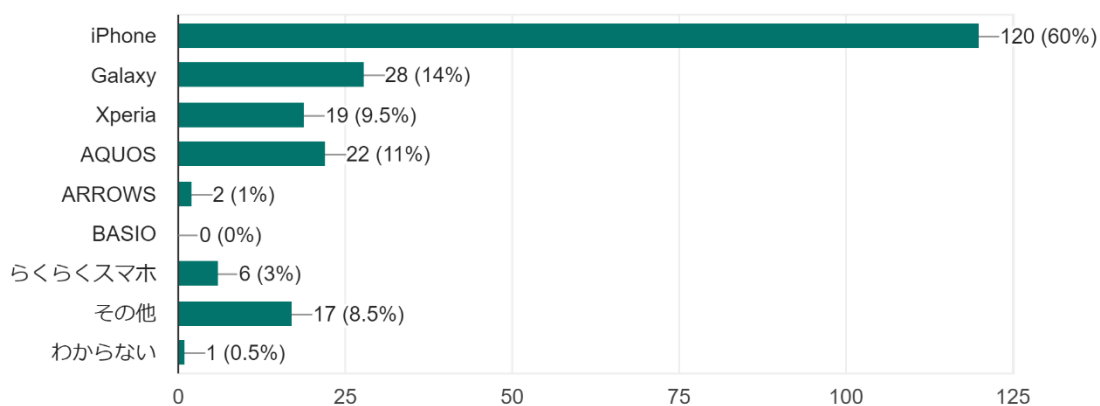
1. お使いのスマホのOS を教えてください

200 件の回答



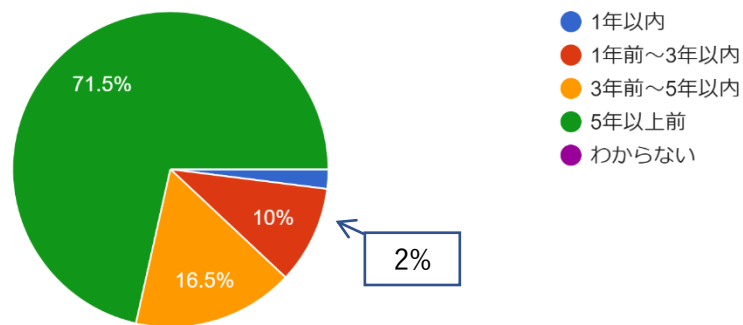
2. 使用している機種は何ですか？（複数回答可）

200 件の回答



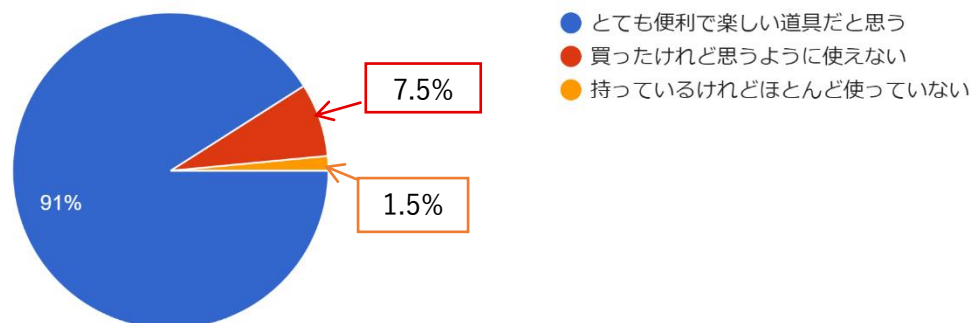
3. スマホをはじめて購入したのはいつですか？

200 件の回答



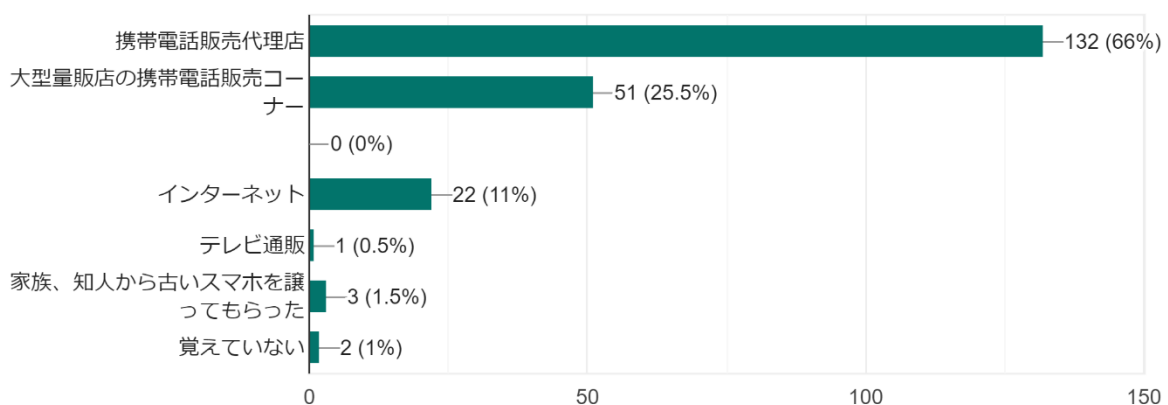
4. スマホを使ってる感想で近いものはどれですか？

200 件の回答



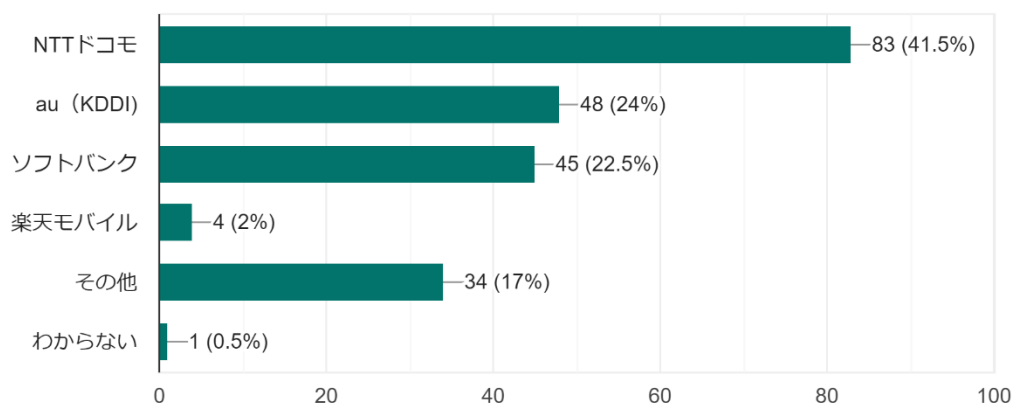
5. 今お使いのスマホはどちらで購入されましたか？（複数回答可）

200 件の回答



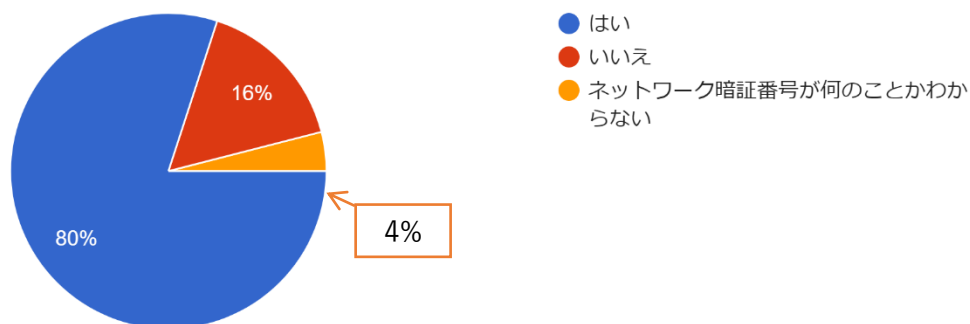
6. 契約している通信会社はどちらですか？(複数回答可)

200 件の回答



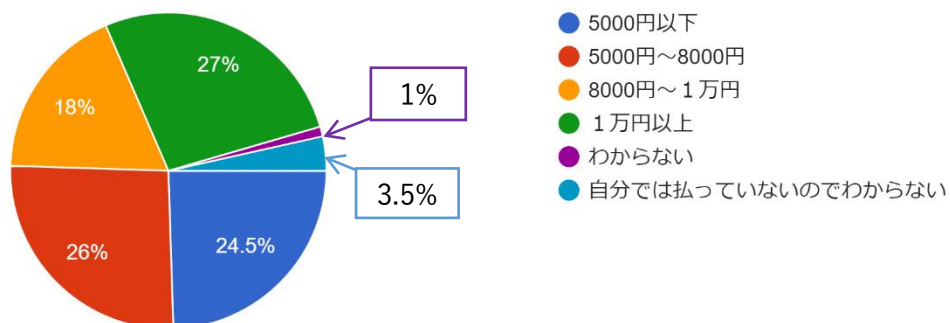
7. 契約書に記入した4桁のネットワーク暗証番号を覚えていますか？

200 件の回答



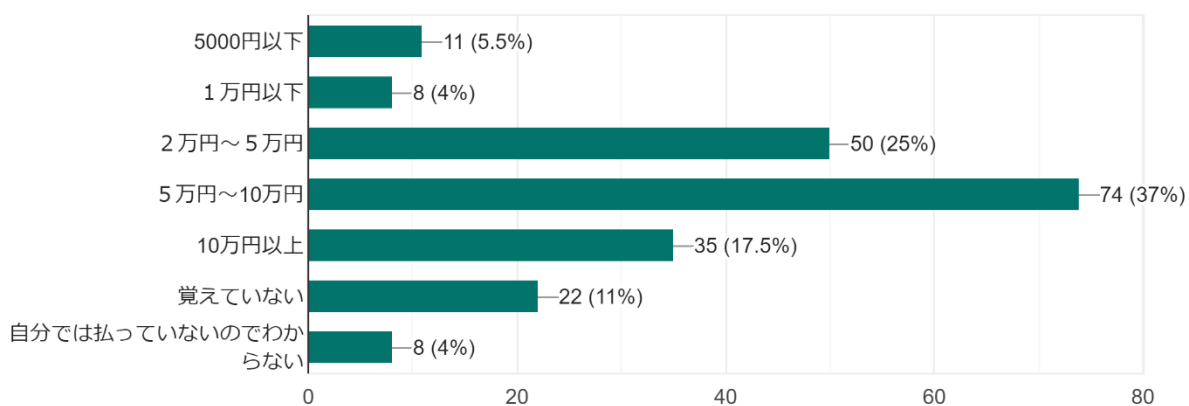
8. 通信会社に支払う1か月の料金はどのくらいですか？(複数端末の方は合計金額)

200 件の回答



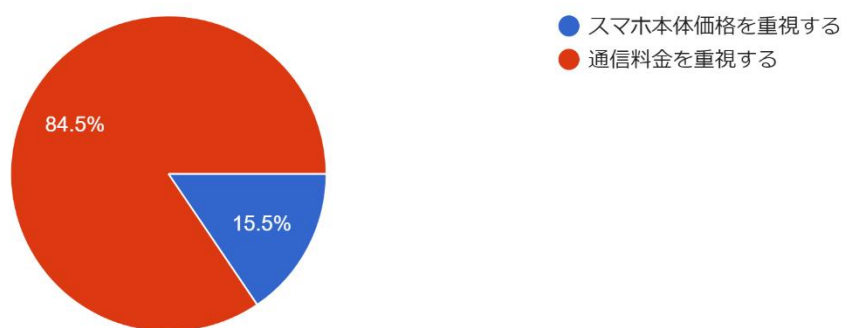
9. スマホ本体の価格はいくらでしたか？（複数端末の方は個別に）

200 件の回答



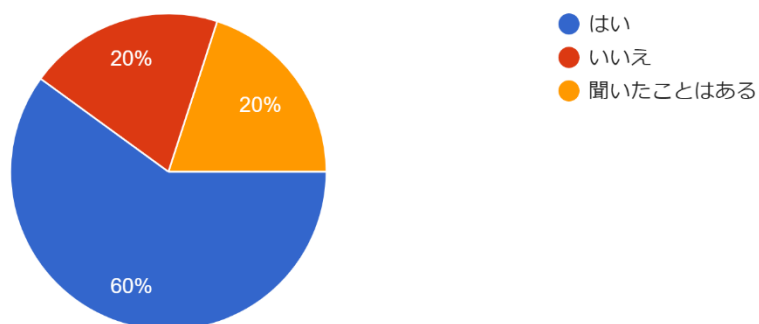
10. スマホ本体と通信料金のどちらをより重視しますか？

200 件の回答



11. 電話の初期契約解除制度（携帯電話や固定電...間以内なら解除できる制度）を知っていますか？

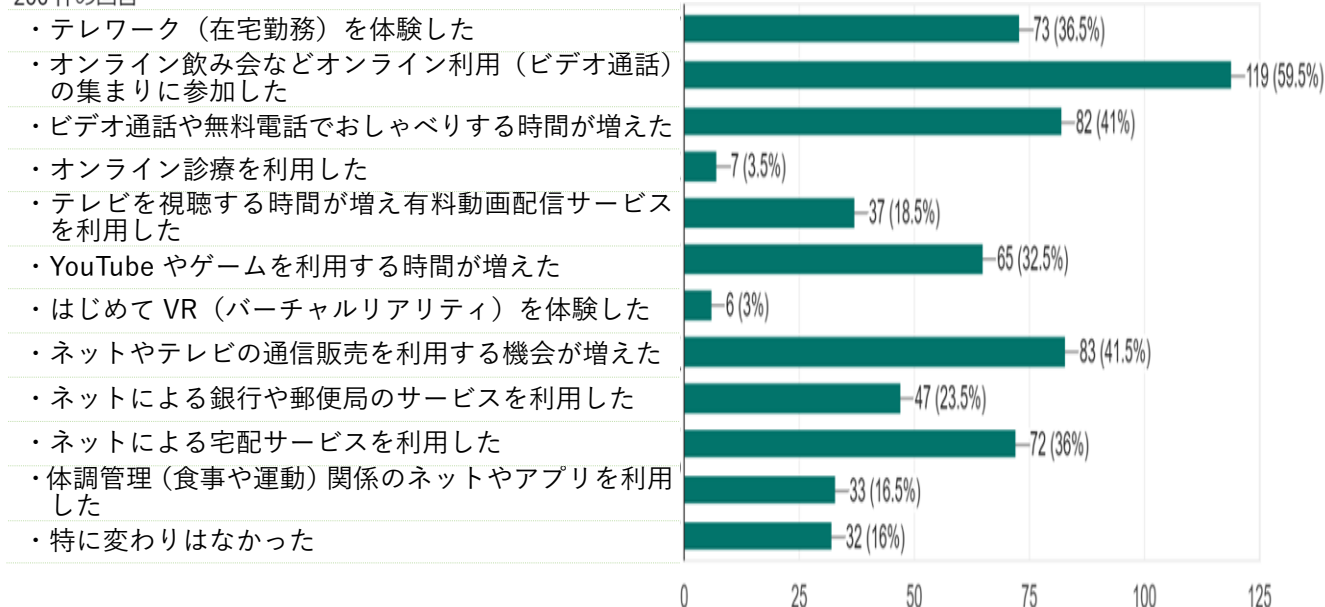
200 件の回答



パート3 緊急事態宣言時のネット利用について

外出自粛中にあなたの暮らし方や働き方はどう変わりましたか？（複数回答可）

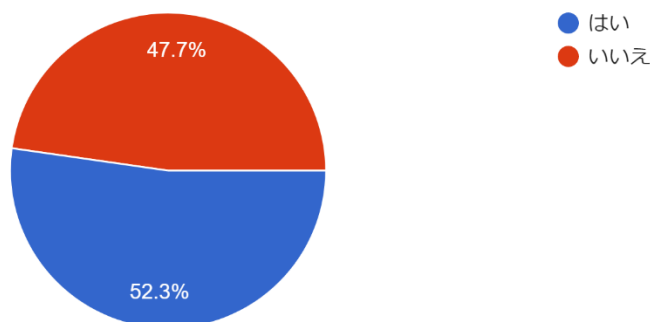
200 件の回答



1. テレワーク（在宅勤務）やビデオ通話などを体験された方へおうかがいします

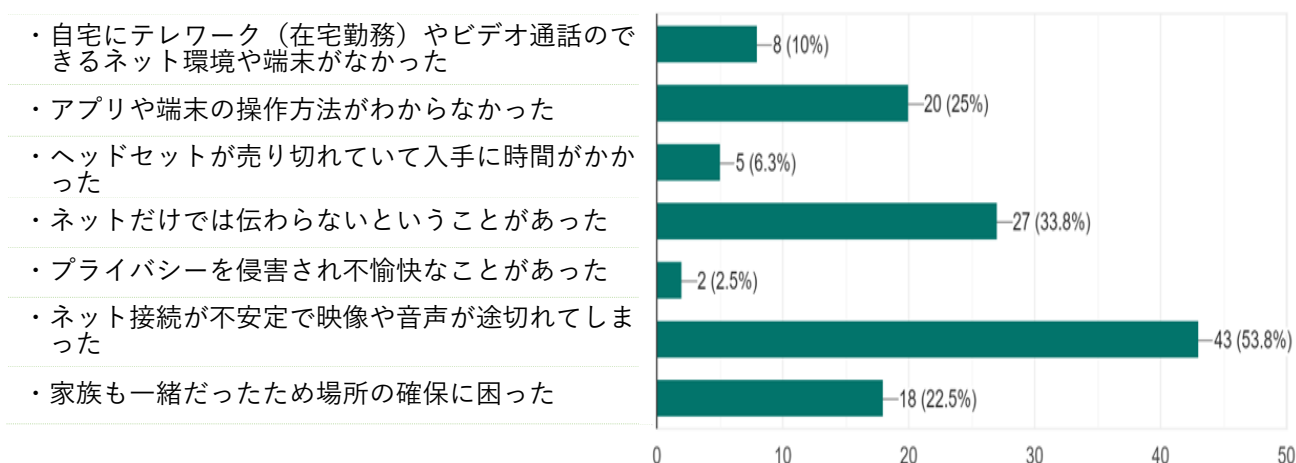
1 - 1. テレワーク（在宅勤務）やビデオ通話で困ったことはありましたか？

155 件の回答



1 - 2. 「はい」と回答された方は何に困りましたか？（複数回答可）

80 件の回答



1-3.「その他」テレワーク（在宅勤務）やビデオ通話で困ったこと（自由記述）

ネット環境、端末、アプリ関連 19 件

1	勤務先のインフラが弱く、テレワークでは 100%の仕事ができない点
2	Wi-Fi の不安定さ
3	データ超過で速度制限がある事を知らなかった
4	Surface に、フロントカメラがなかった ivcam をインストールしたが、上手く機能してない
5	最近 web 会議を初めて経験したが、かなり難しかった。
6	背景が写ってしまうこと。グリーンカーテンを手軽に使えるソフトがあればいいと思った。
7	相手の環境がわからなかったり、整っていないこと。
8	相手の方の声が聞きにくい場合が結構あった
9	会社で貸与されたタブレットは、キーボードもなく、メール送信にも時間がかかりました。
10	ビデオ会議等で自分だけ通信が不具合になり、内容が十分に理解出来なかった。
11	オンラインの回線がすぐ切れる
12	スマホでの通話が不安定でしたので、パソコンに切り替えて行いました。 速度の低速化
13	ノートパソコンが支給されなかった
14	部屋の中が映って困った。
15	テレワークやビデオ通話の為にデバイスやネット環境はある程度のレベルが必要で投資が必要な人もいる。あまり古い環境では効果がでない。
16	相手の通信環境に左右されるので低速だと途切れる。はやく 5G に切り替わることを期待
17	PDF に赤字を入れてやりとりしたかったが、無料のせいかかき込める方法に制約がありました。ノートパソコンのキーボードをたたきすぎたせいかキーボードがこわれてしまった（外付けキーボードで対応）。
18	お取引先からの請求書を受け取るのに PDF でスキャンして送ってもらい、さらに紙でも送ってもらえとか、PDF には印鑑が必要だとか、先方に負担を強いる方法でもうしわけなかった。
19	自分の経費精算も同じく、PDF でスキャンだけではすまず、プリントアウトしたものも送らねばならず、手間がかかりました。

IT スキル 11 件

1	通話の相手がコミュニケーションツールに不慣れで操作に困るシーンが多かった
2	時間設定が難しい。参加を案内しても参加しない人がいたり、まだ使えない人が多い
3	切り方がわからない
4	メンバーの 1 人が不慣れだとなかなかスムーズに行かない。待ち時間が長い。
5	バーチャル背景が上手く出来なかった
6	背景設定がうまくできず、部屋が写ることに少々抵抗感がある
7	zoom の細かい操作に、なかなか慣れなかった。

8	コミュニケーションが複数人でとりにくい。
9	仮想背景が綺麗にできなかった。
10	もっと多くの人と、zoomでおしゃべりをしたいのに、できる友人がひとりしかいなくて残念。この年になるとみんな挑戦してくれず寂しい。
11	いつでも気軽に会議ができるため早朝や夜遅くの会議を提案されることがある

その他 6件

1	2時間を超えると首や目がとても疲れました。
2	顔が、大きく写る。
3	座り放しで腰痛になったことと会社のシステムが貧弱で効率が下がった
4	音楽に適さず、苦勞しました
5	オフィスではちょっとした雑談からの気づきもあるが、そうした機会が在宅だとなかなか得られない
6	家族が一緒なので、本音を話辛い。

1-4. テレワーク（在宅勤務）について感想（自由記述）

良かったなど前向きな感想 24件

1	常勤してないのでわからないが、通勤時間ロスがなく良いと思う。
2	テレワーク可能なものはテレワークで十分
3	今後も使うと思うので、考えていきたい。
4	会えないけれど、顔を見て話せるので、とても良いと思った。
5	会えなくなった方々と顔を見てお話ができ、心が落ち着くことができました。
6	移動の手間の時間も省けるので、概ね賛成
7	ずっとこれでいい
8	いい働き方だと思う
9	高齢者にとっては、テレワークが一般化することにより、仕事の幅が広がりチャンスだと思う。
10	IT 関係なので IT リテラシーの向上に大いに役立っている。平常時よりテレワークに慣れていたの社会的に急速に進んだ状況を大変好感している
11	出かける手間がないのですごく良いと思った
12	週2〜3日で続けたい
13	今後どの業種もテレワークを導入したらもっと経済が円滑にまわると思う
14	時間を有効活用出来たこと
15	いろいろな課題は徐々に解決されていくだろうし、毎日混雑した時間に通勤電車に乗らなくてはいけない（往復2時間）苦痛から解放されて、夜の自由時間が増えた
16	通勤時間がかからないので、時間の有効利用が図れる

17	通勤時間が無くなった分、他に時間を使えるようになった。コロナ感染を警戒して気疲れするストレスが減った。
18	移動時間が浮く分、使える時間が増えるのが助かる。
19	いいと思います
20	テレワーク自体は通勤もなく快適。
21	お部屋の模様替えや絵画の購入など、住環境良好化のよいきっかけになりました！
22	テレワークに挑戦したことで、副産物が出てきた、
23	集中できるので、システムインフラさえ整えばもっと活用すべき。
24	働きやすいです

難しかったなどの感想 19件

1	ホストで招待する行程が難しかった。
2	できる範囲で進めた方がいいと思うが、小さいお子さんと一緒だと難しそうですね。
3	基本的な知識とスキルを学びたい。
4	みんなに、自分をPRするものが、ない。
5	新型コロナで、もっと利用が進むと思ったが、それほどは感じない。
6	家族の通信環境設定に、労力を投じた。
7	主人がテレワークでリビングで仕事をしています。テレビ会議もそのままリビングでするので音もたてられないしリビングから離れるかしかなかった。
8	出社は週3回程度でいいかなと思いました
9	仕事とプライベートの区別が難しい
10	集中して思考作業が出来る反面、自分の仕事のメリハリが難しいと感じた
11	フリーランスでの業務が長いのでテレワークに対するアレルギーはなかった。しかし1-3でも書いたように、以前はフリーランスの人だけのやり取りだったが、テレワークの人が増えると、どんどんオンライン会議などで時間が埋まってしまう。いかに、早朝と夜間の打ち合わせを断るかを考えている
12	外出しないで住むのは嬉しいが、会社にいるほうが集中できて効率がいい気がする。
13	明瞭簡潔にしないと伝わらないことがある一方で、やりすぎると冷たい印象を与えてしまうこと。
14	できることとできないことがある
15	業務内容の性質上、在宅でできることは非常に限定的である。また、完全にペーパーレス化にはなっていない。 オフィスに出社することが正しいことである、という固定観念(特に先輩方に多い)を取り払うことが最大のハードル
16	インフラを整えたい
17	情報漏れのリスクのため、できる仕事に限られており、不便でした。
18	これもいいものだと思うが、パソコンの前にいる時間が長くなり視力が落ちた気がする
19	現場に行かないと仕事にならない医療職なので恩恵なし

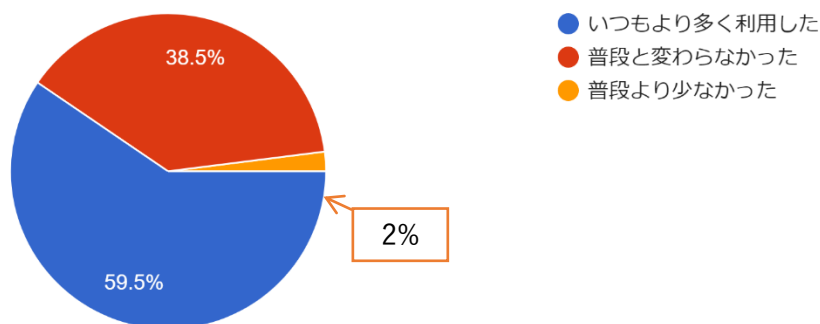
2. 緊急事態宣言中のインターネットの利用状況

6割が外出自粛でネット利用時間が増えたと回答。

SNS, YouTube や人気。オンライン飲み会アプリとして ZOOM が普及

2-1. インターネットを利用した時間について教えてください

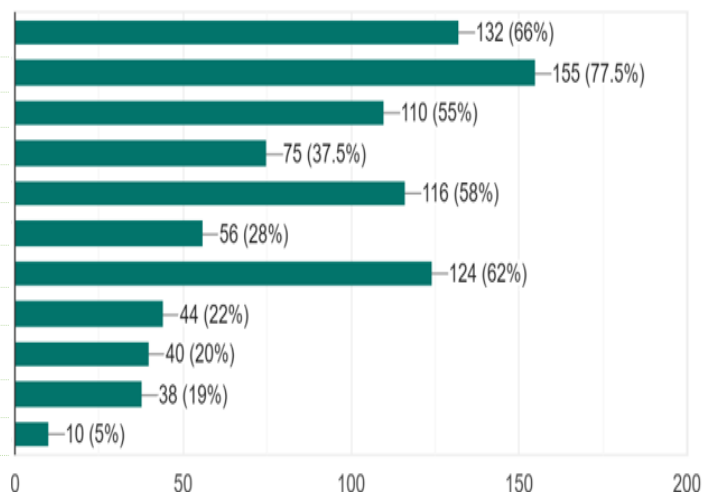
200 件の回答



2-2. 外出自粛中に利用したアプリやホームページを教えてください（複数回答可）

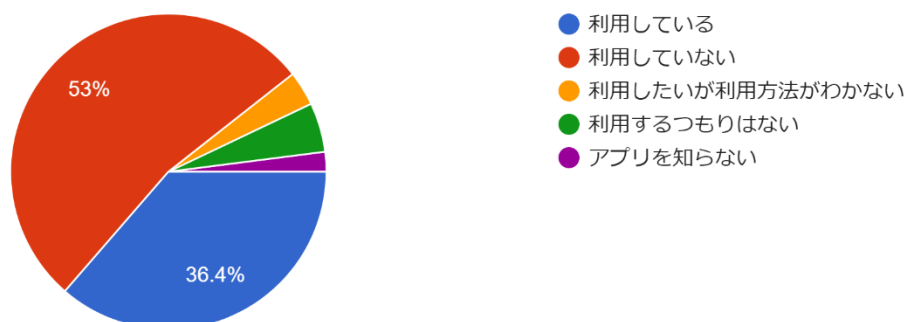
200 件の回答

- ・ Skype/Zoom/Google Meet など Web 会議
- ・ LINE/Messenger などコミュニケーションツール
- ・ Facebook/Twitter/Instagram など SNS
- ・ PayPay/Suica など スマホ決済
- ・ ネットショッピング
- ・ ネットバンキング
- ・ YouTube など 動画や音楽配信サービス
- ・ NHK プラスなどテレビ配信サービス
- ・ radiko(ラジコ)/NHK ラジオらじるらじる など ネットラジオ
- ・ ゲームアプリ
- ・ その他



2-3. 6月20日に公開された厚生労働省の新型コ...触確認アプリ「COCOA」を利用していますか？

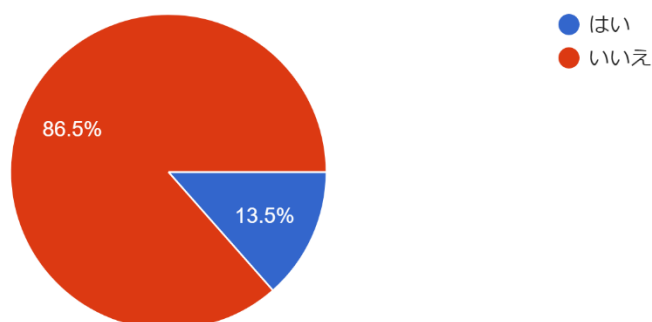
198 件の回答



パート4 インターネット利用トラブルについて

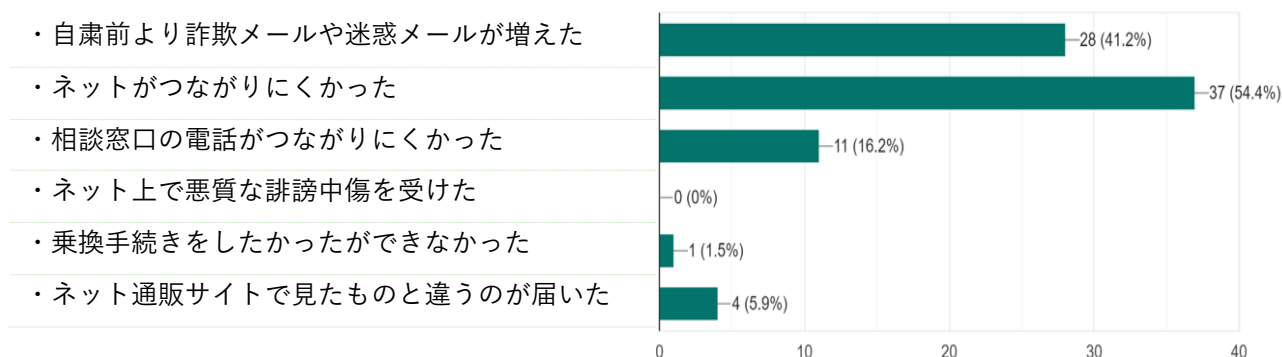
1. 外出自粛中にインターネット利用でのトラブルはありましたか？

200 件の回答



2. 経験したトラブルはありますか？（複数回答可）

68 件の回答



3. よろしければ「その他」トラブルについてお聞かせください（自由記述）

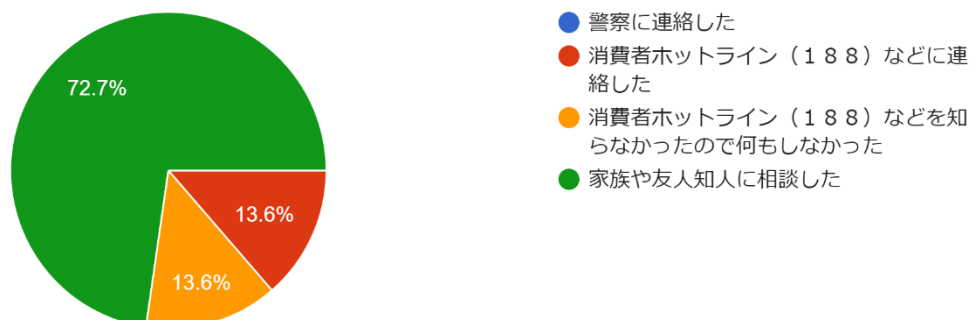
17 件の回答

1	宅配を装ったメール
2	迷惑メールの多さ。
3	つながりにくく、PC がフリーズした。
4	スマホが故障した
5	迷惑メールが突然入るようになったこと。
6	iCloud へのバックアップや OS のアップデートが出来なかった。
7	トラブルなし
8	郵貯より番号更新手続きが毎日届いた。
9	「留守なので持ち帰りました、下記の URL で確認してください」と SMS が入りましたが迷惑メールと気がつき、即削除しました。

10	引っ越し先で、現在契約中のネット接続契約を継続したかったが、結局継続出来ず高額な途中解約金を支払う事になり困り果てている。
11	不良品が届いた
12	Amazon で買ったものが不良品。返品と返金の手続きに時間がかかった。
13	今のところない。
14	マンションのHUB故障、ネットのスピード低下、WIFIが切れる、動画などの通信容量の増大によるデバイスのパフォーマンス低下。
15	Amazon のマーケットプレイスで注文したマスクの布が予定日を過ぎても届かず、サイトも終了していたので Amazon を通して問い合わせると、遅延している旨の返事が来た。日本語がおかしかったので不審に思いキャンセル。 カード支払いで引き落としされましたが、1ヶ月後に返金されておりひと安心。2000円ほどの額とはいえ、コロナ詐欺では？とハラハラしました。
16	宅内の通信環境が不安定になり、通信会社と相談し、新設備に更新した。
17	特になし

4. トラブルで被害に合ったときの対処方法をお聞かせください

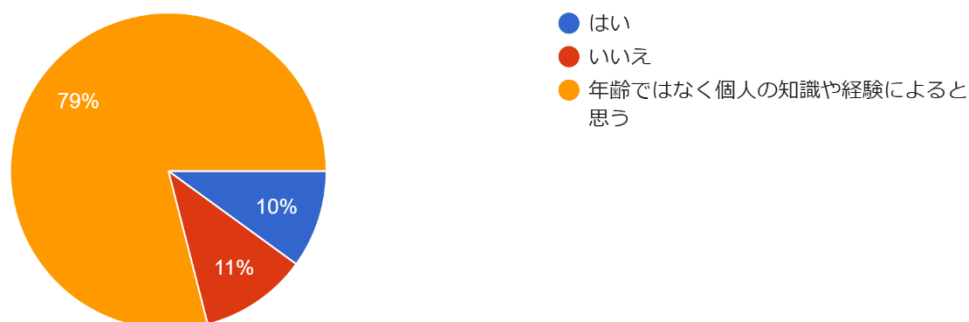
22件の回答



8割がネットは危険なものではない。

5. 小学生や高齢者（70才以上）にとって、スマ...どでネットを利用するのは危険だと思いますか？

200件の回答



パート5 これからのスマホについて

高齢者にはタブレット講座やタブレット活用を検討するべきではないか。

1. これからのスマホにどんな機能があったら良いと思いますか？（複数回答可）

192 件の回答



2. 「その他」これからのスマホについてのご意見やご要望（自由記述）54件の回答

黄色は高齢者 緑は通信費用を安くしてほしいという声

1	通信料を安くするべき。5G のデメリットを明記すべき。
2	フリック入力が煩わしい。なかなか慣れない。
3	新しくスマホを購入した人に教えて欲しいと頼まれます。カンタンススマホが教えられなくて困っています。
4	太陽光エネルギーで充電できる充電器がほしい。あとは出掛けられないので VR をもっと楽しみたい。
5	情報が漏洩するのが怖い。もっとセキュリティを強化するべきだと思う。
6	高齢者に使いやすいものにして欲しいそしてサポートも手厚く、公共でそうした制度を設けて欲しい。
7	小型化と、音声認識機能があれば。
8	シニア専用スマホではなく、皆が使っているスマホ自体がシニアにとっても使いやすくなることを望みます（ユニバーサルデザインの発想）
9	横文字や言っている意味がわからない事が多く、登録や操作に困る方も多いので、もっと簡単にできるようになれば良いと思います。
10	日々進化しているので仕方ないと思うが、もう少し長く使えたら、..と思う。やっと慣れた 2～3 年で買い換え無ければならないのが、残念
11	非常に便利だけれども 同じくらい セキュリティ、等 しっかりしていなくては いけないので 高齢者で使うのは 限られてくる。 独り暮らしで、認知症の人が契約したりしている。
12	毎日、分からないことがあれば、常にスマホに訪ねます。殆どの疑問について、即答が得られますので、いわば身近な百科事典です。料理方法、人名、地名、分からない言葉、知らないカタカナことば、大抵のことは、すぐに分かります。その一方で、電話としては、家族間の連絡だけです。もはや、形態電話と言うより、ネットを通じて、図書館予約やアマゾンでの買い物など世界の知識に繋がっていると思います。

13	プロバイダー契約とスマホの契約で料金が高額になるので、もう少し低料金になって欲しい。 高速で使いたいときは格安 SIM では物足りない。 小さいタブレットが通話ができるようになることを希望している
14	機能について既にあるって使っているものもあったらという回答しています
15	通信料が安くなってくると良いと思います。それとちょっとした疑問点なども気軽に相談出来る窓口があればと切に願います。
16	いらない情報を削除してもまた出てくるのでいやです 削除の方法をしっかりと考えてください
17	充電電池型のスマホ。 ガラケーのようにバッテリー交換を簡単に出来るスマホ
18	画面が広くて軽く尚且つバッテリーの消費が少ないものが欲しいですね^_^
19	キャリアの通信費が高すぎる
20	もう少し丁寧教えて頂くとありがたいです
21	端末のスペックを最小限に出来て（必要機能を選択できる）価格を抑えられるような仕組みがあれば、機能重視でも価格重視でもニーズに応えられると思う。
22	お手頃価格高機能なスマホ
23	メーカー以外に機種変更や機能等についての相談窓口を増やして欲しい。 些細なアプリ等のトラブル情報など、具体的な事例を閲覧できるサイトの開設
24	高齢者が通話やメール、カメラ機能以外の機能の便利さ、楽しさを知り、IT リテラシーを正しく認識して、正しくリスク回避ができるように導いて行く必要があると思う。 歳だから、現状でいい、怖いというだけでは現状打破できない。「考える」ことを止めるといくら体を鍛えても脳は老化すると思う。
25	聴こえにくい、見えにくい等の機能的衰えを補佐するスマホは、眼鏡や補聴器の様に専門家が処方するのが当たり前になって欲しい。
26	シンプルでももう少し分かりやすくなるといいですね
27	通信料金の削減に取り組みたいが 研究の時間と知識不足で困ってます。
28	高齢者用には機能を限定し、簡易で使いやすいスマホを求めます。
29	歩きスマホが 本人だけでなく周りにもキケンなので 自覚を促すだけでなく 対策を考えてほしい
30	2年半経つが、まだ使いこなせていない。以前のようにシニア教室が復活すれば通いたい😊
31	今のところ、特に思いつきません。
32	AI 利用のアプリ改善。
33	海抜形が付いているスマホが欲しいです。(あるのかもしれないが私はしらないので)地震の時の津波が怖いから今 いる場所は安全かを確かめたいからです。
34	UI の統一、OS,アプリの更新自動、バックアップ自動、データ移行簡易化、全て SIM フリー、複数 SIM、外部メモリー、メンテナンスフリー
35	不要なソフトは当初から組み込まない。
36	電磁波を避けてくれるシステム？(体への害を少しでも減らしたい)

37	タップの感度、強度が簡単に変えられる機能。太陽光の下でも見やすい画面。通信費が高すぎる。
38	利用料金が安くなる事を望みます。
39	ポイントカードや(危険がなければ)免許証、保険証などの機能が入ると楽かな?と思います。 あと、視力が落ちない画面になると嬉しいです!
40	知らない便利な機能が沢山あると思うが、一人ではどう調べてよいかわからない。 LINE、メール、SNSは便利だけど、感情が伝わらず、解釈がお互いに違う時があるので怖い。 端末の値段が高過ぎて、替えなくてはならない人が、買えない。と言う話をよく聞く。 では、格安ケータイに、ってなるが、その他の方法もあればいいと思う。
41	バッテリーがもっと長持ち。
42	老人、皆 利用すべきとおもう。
43	外出時、スイッチをオンにしといたらスマホと5m以上離れたら音などでお知らせしてくれる機能。(落したり、忘れ防止)
44	バッテリーの持ちが異常に良くなって欲しいです
45	セキュリティ対策を、ソフト運営会社がしっかり取ってくれると、安心できる。
46	不必要な機能をなくし、安価にして欲しい。デマや情報の透明性の低いものの選別を行なって欲しい。 高齢の方にも安心して使っていただける簡単な機能にして欲しい。(高齢の母のために)
47	もっと楽しく使えて友達と情報交換が出来たらいいのに
48	スマホの正しい/安全な使い方について、小学校から教育し、全世代にきちんと啓蒙するべきだと思います。最低限のリテラシーと道徳・ルール・マナーの基本的な共通認識が必要になっていると思います。
49	操作の仕方がわからないとき、自分が持ってる機種と同じ画面を見ながら操作出来ればいいなと思う。
50	便利な機能が沢山あるのに使える知識や技能がありません。 気軽に学習できる環境が欲しい。 老人も安全に便利に使えるといい。
51	アンドロイドスマホのシステムソフトウェアアップデートの期間を今の2年から最低でも5年に延ばして欲しい
52	安全、安心して使えるスマホ、いじめや、詐欺など、出来ないスマホ、政府がスマホに車の免許証やら何やら紐付けようとしている、落とした時が怖いです
53	本体、通話料共になるべく値段が安くて済むようにしたい。
54	5G スマホの浸透