

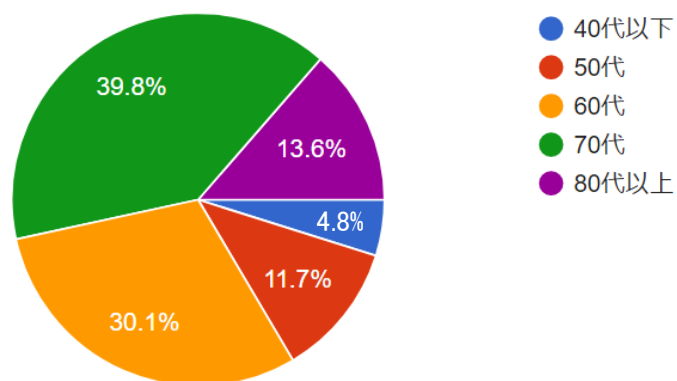
スマホなどデジタルライフについての利用者アンケート

この調査は、スマートフォン（以下スマホ）やインターネットの利用者のお声を電話会社やメーカー、販売店、政策立案者の皆様に届けるため、2020年10月10日～12月10日まで実施しました。

パート1 あなたのプロフィールを教えてください

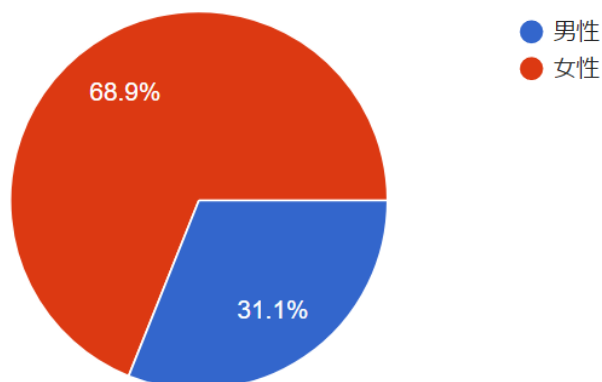
1. 年齢

103 件の回答



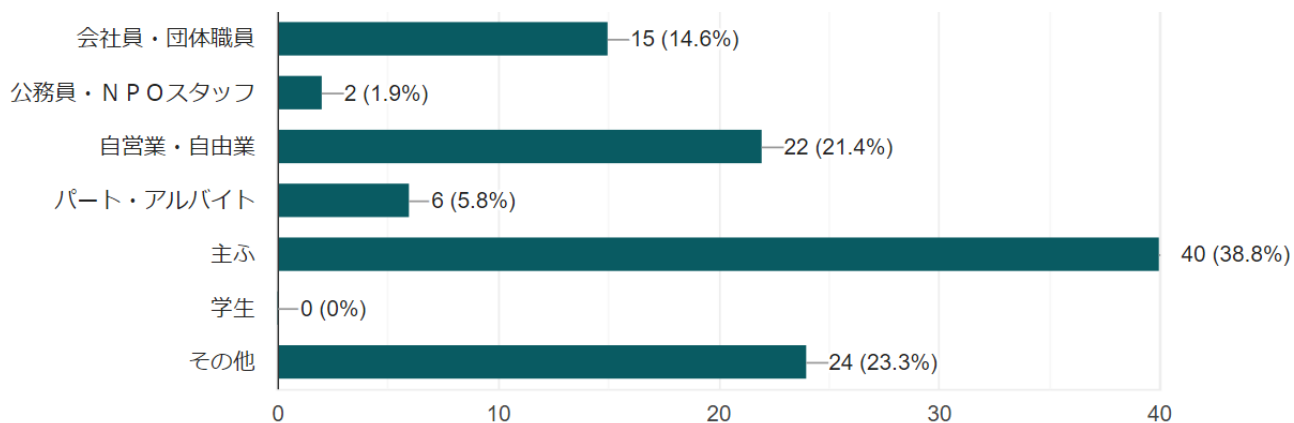
2. 性別

103 件の回答



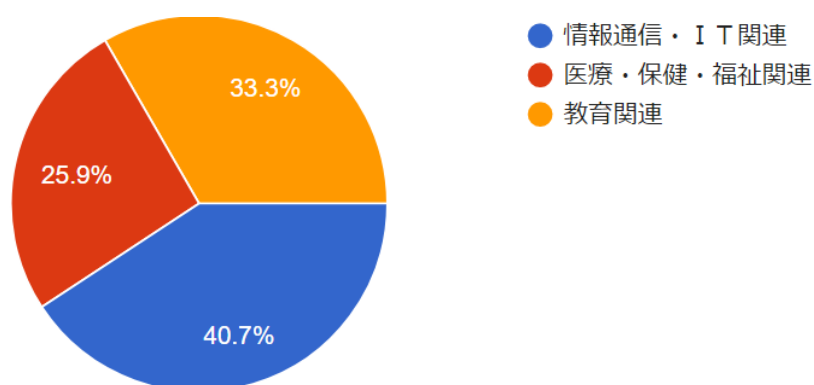
3-1. 職業（副業のある方は複数回答をお願いします）

103 件の回答



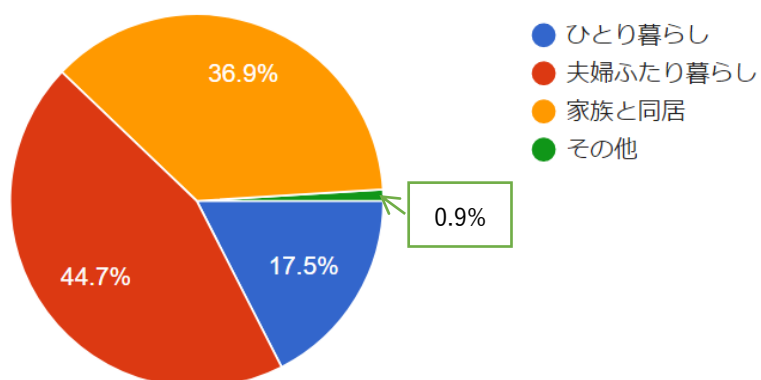
3-2. 職種で当てはまるものはありますか？

27 件の回答



4. あなたの暮らし方を教えてください

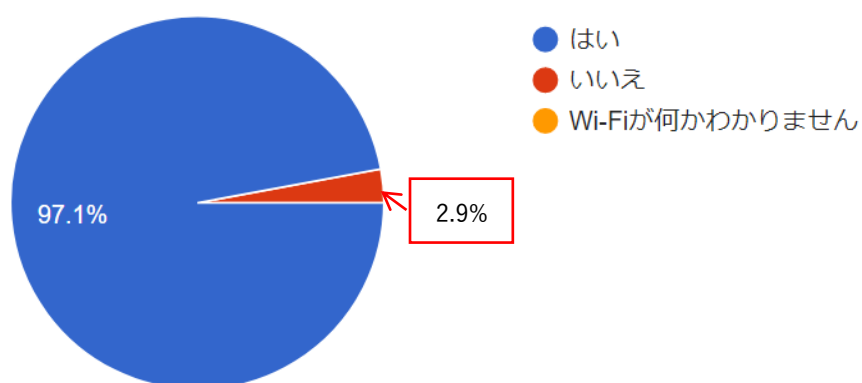
103 件の回答



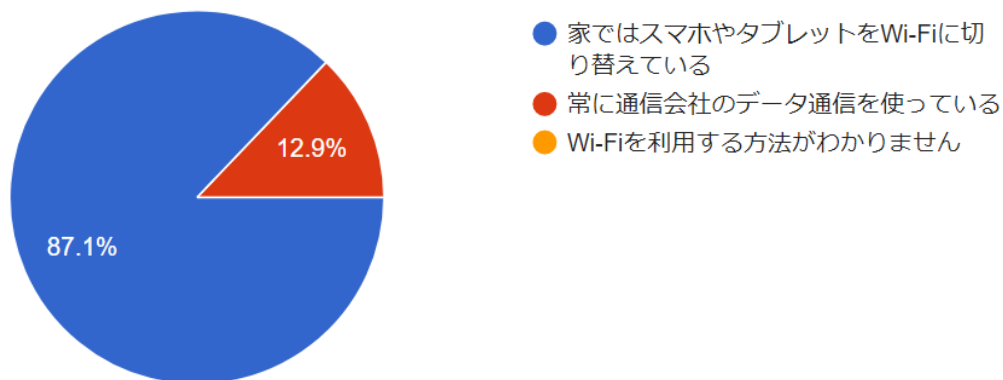
パート2 インターネット利用環境について

1. 自宅にWi-Fiはありますか？

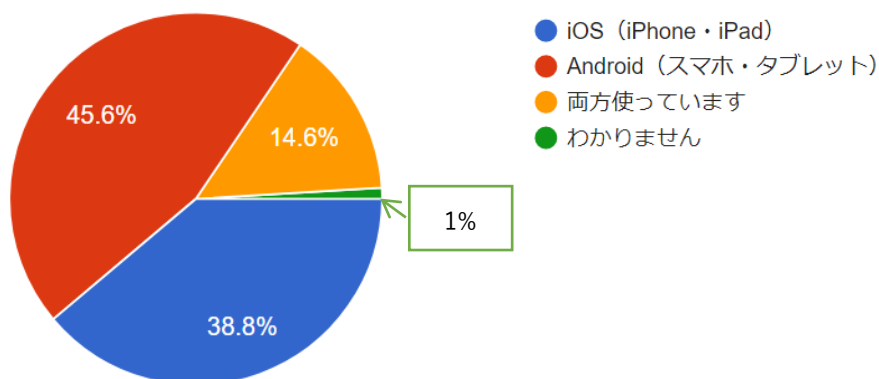
103 件の回答



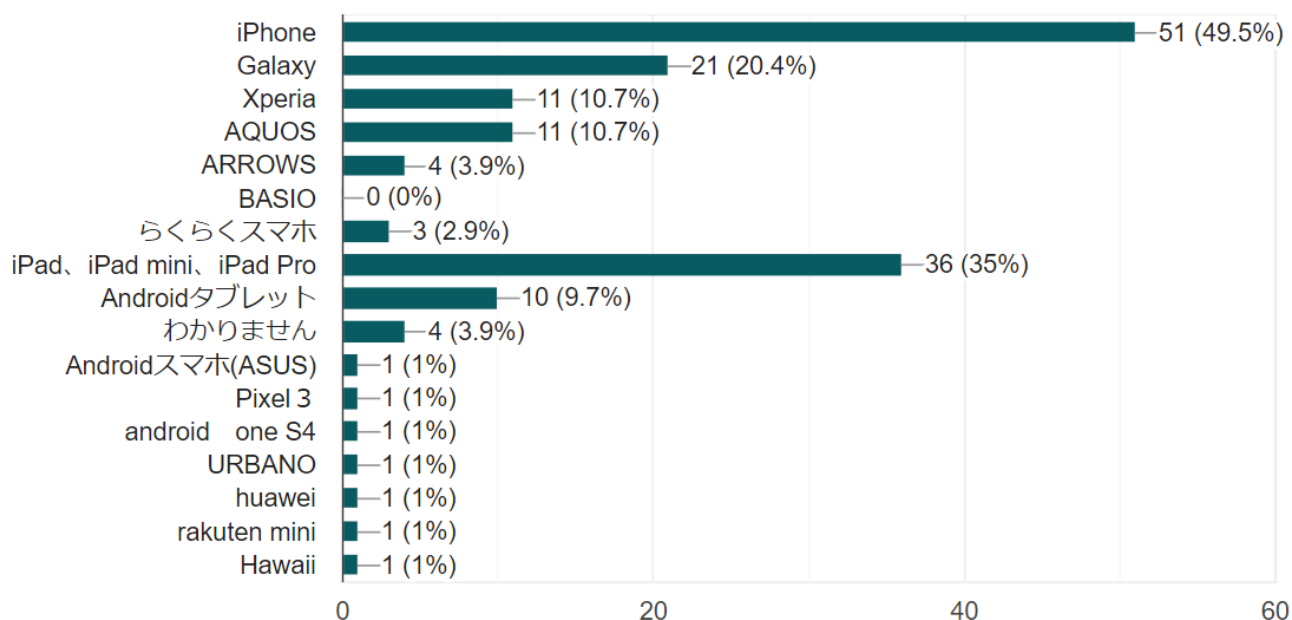
2. 「はい」とお答えの方への質問です
101 件の回答



パート3 お使いのスマホやタブレットについて
1. スマホやタブレットのOSを教えてください
103 件の回答

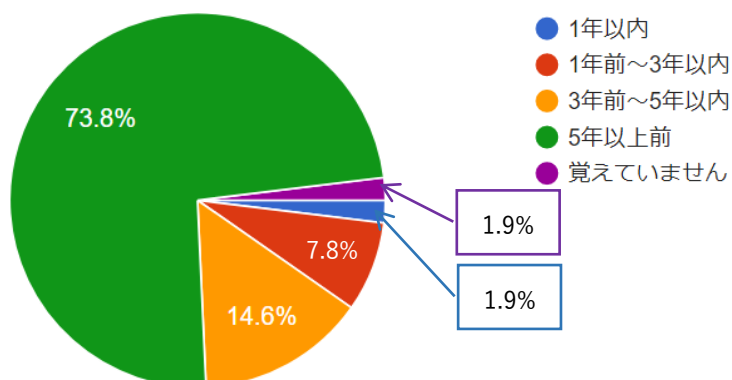


2. 使用している機種は何ですか？（複数回答可）
103 件の回答



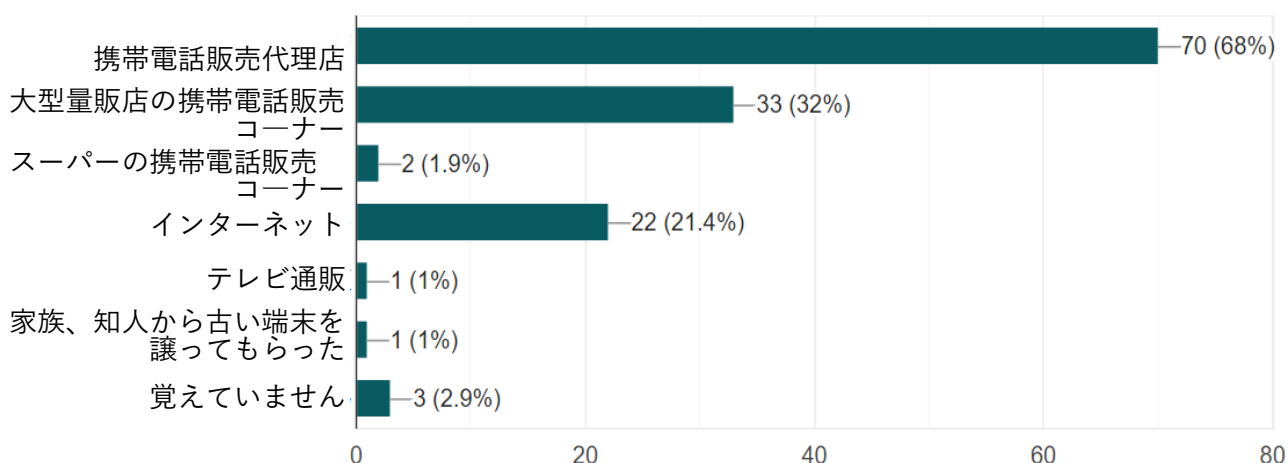
3. スマホやタブレットをはじめて購入したのはいつですか？

103 件の回答



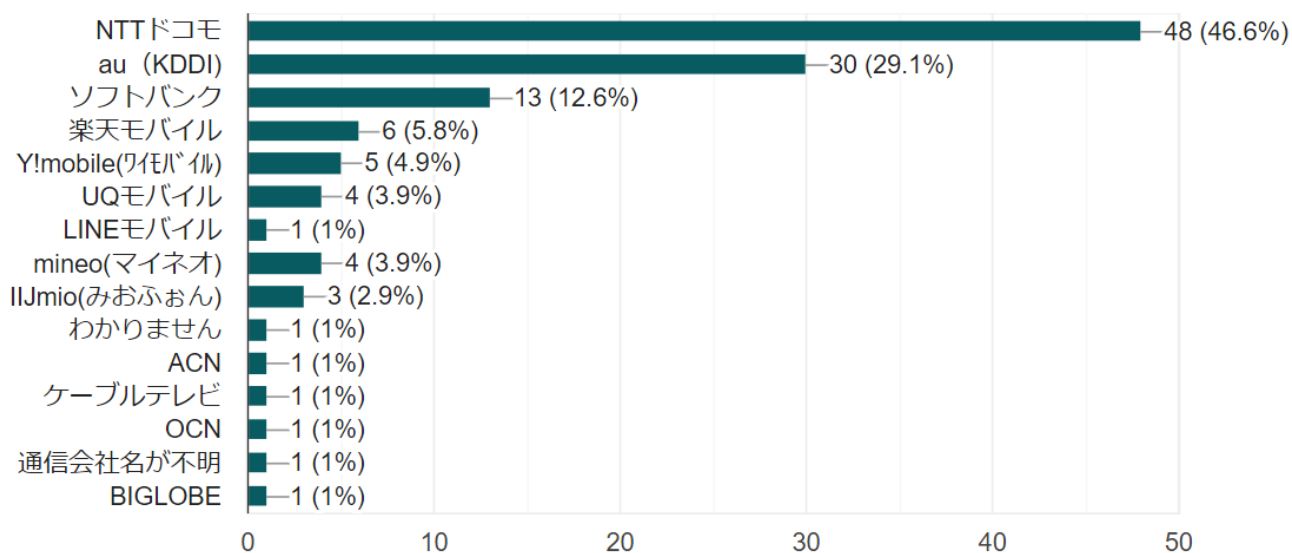
4. スマホやタブレットはどちらで購入されましたか？（複数回答可）

103 件の回答



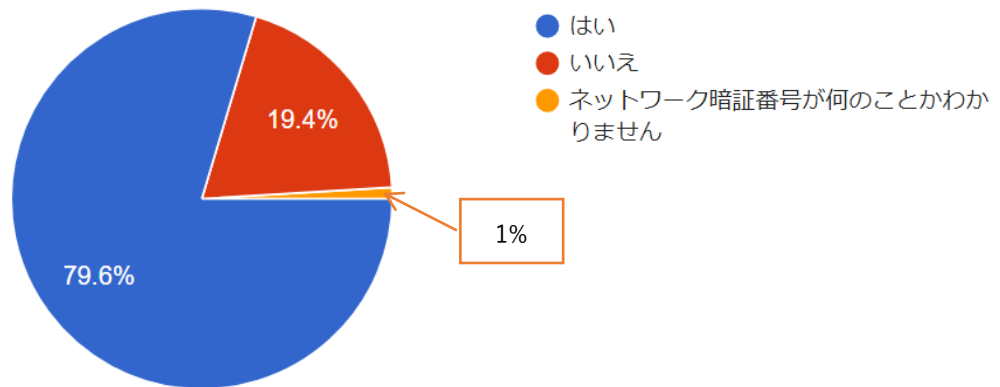
5. 契約している通信会社はどちらですか？（複数回答可）

103 件の回答



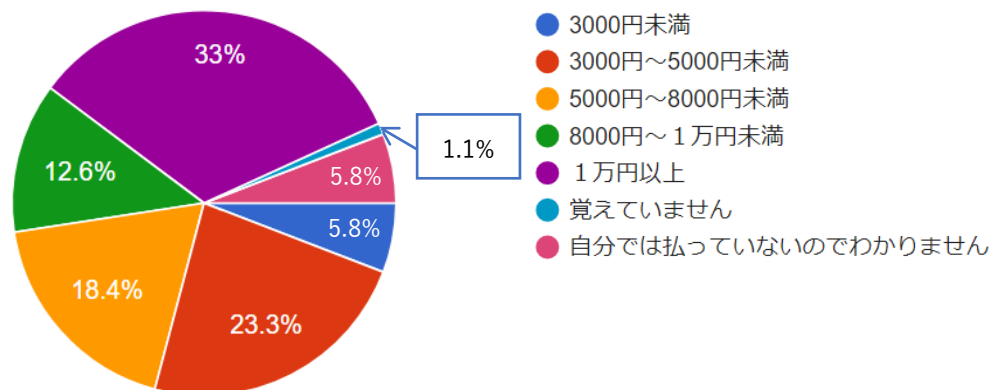
6. 契約書に記入した 4 桁のネットワーク暗証番号を覚えていますか？

103 件の回答



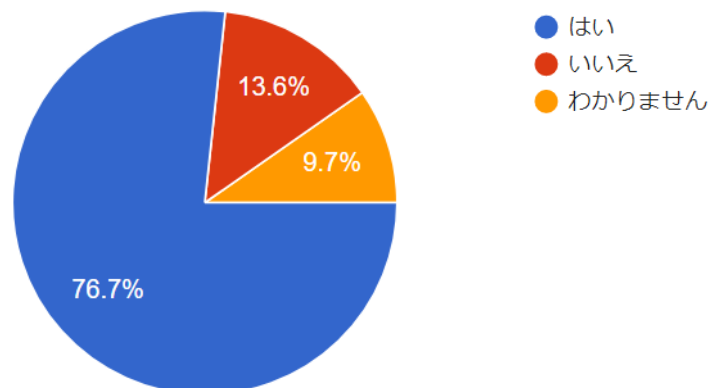
7. 通信会社に支払う 1 か月の料金はいくらくらいですか？（複数端末の方は合計金額）

103 件の回答



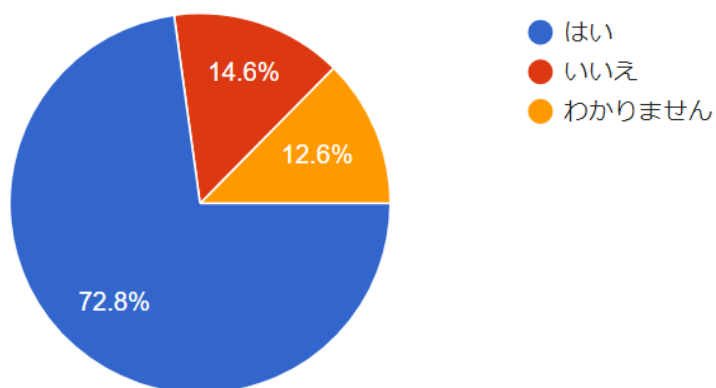
8. 現在支払っている料金を高いと思いますか？

103 件の回答



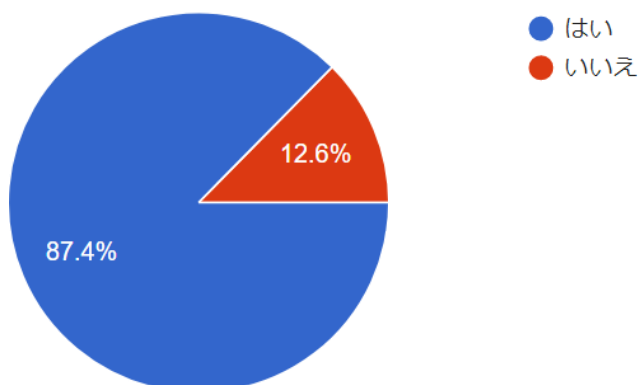
9. スマホやタブレットを利用する前よりも料金は高くなりましたか？

103 件の回答



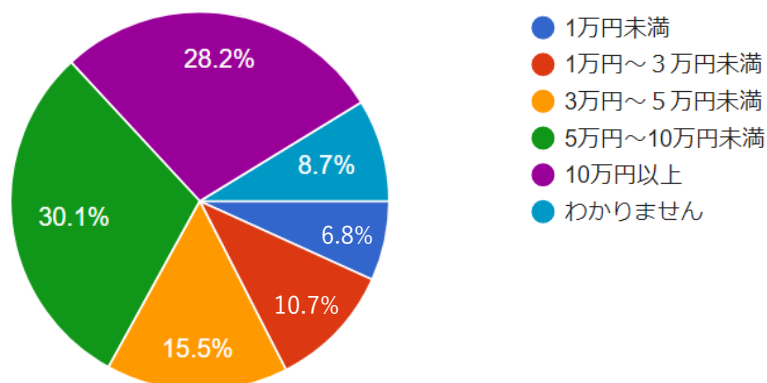
10. 自宅に固定電話はありますか？

103 件の回答

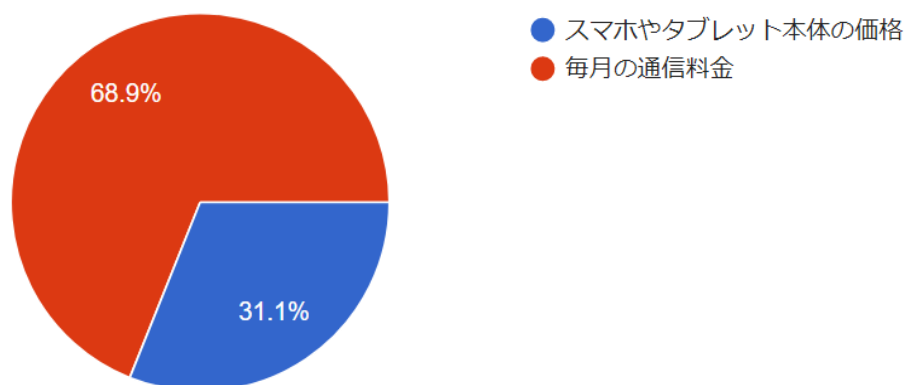


11. スマホやタブレット本体の価格はいくらでしたか？

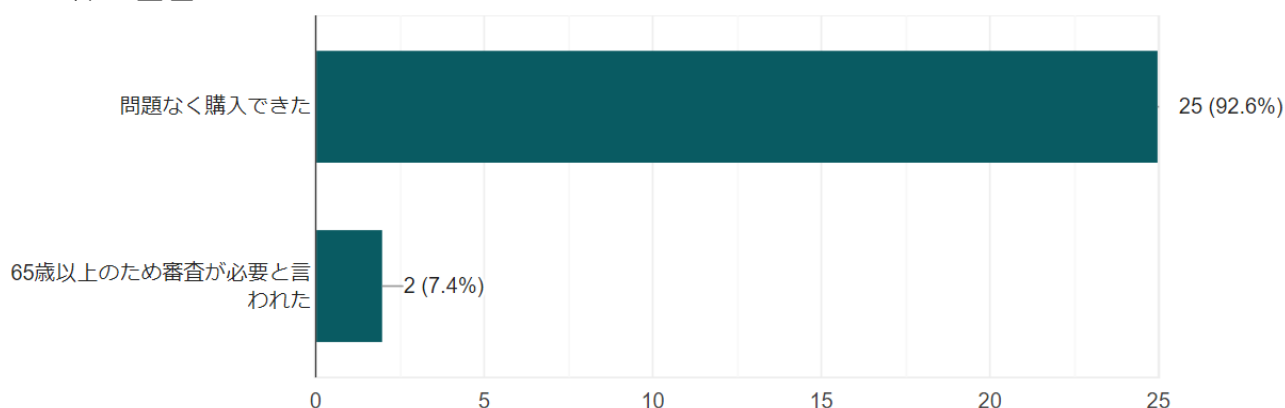
103 件の回答



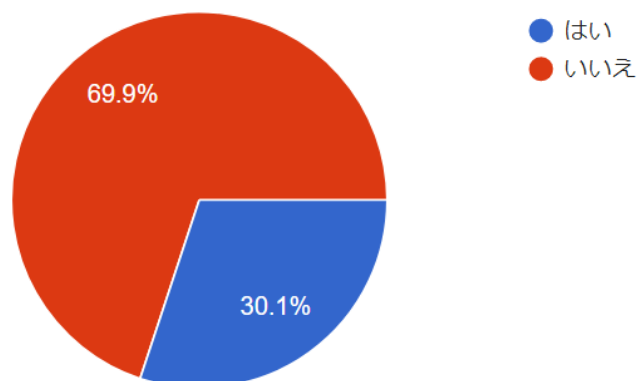
12. スマホやタブレット購入・契約時に、本体と通信料金のどちらをより重視しますか？
103 件の回答



13. 65歳以上の方で携帯電話各社の公式オンラインショップでスマホを購入された方への質問です
27 件の回答

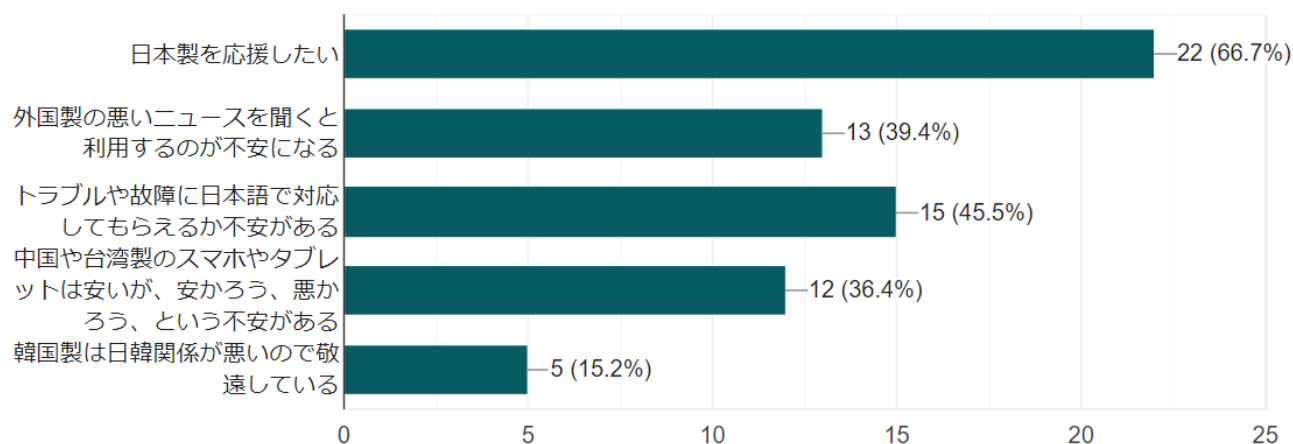


14. スマホやタブレットのメーカーは日本製でなければというこだわりがありますか？
103 件の回答



15. 日本製にこだわるという方はその理由をお聞かせください。（複数回答可）

33 件の回答



「その他」（自由記述）

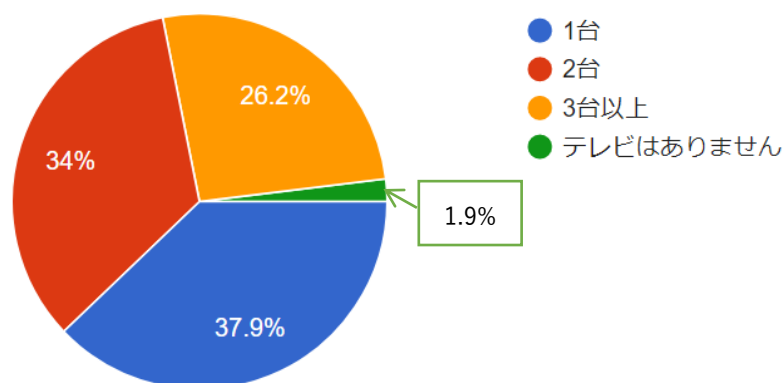
6 件の回答

1	日本製にこだわる理由が分かりません。
2	故障した時に部品が日本にあり早急に直してもらえるか等々のアフターサービスに不安がある。又、日本にサービスセンターが有り様々な質問に対応してくれるか疑問。
3	アナログ世代なので、iPhone にも簡単な説明書を付けて欲しい。スマホ内でも分かるが頭に入らない。
4	らくらくホンは年寄をバカ扱いしている
5	国産の方が問い合わせが気楽に出来る
6	必要最低限の使い方なので料金などが低いとありがたいです。

パート4 テレビについて

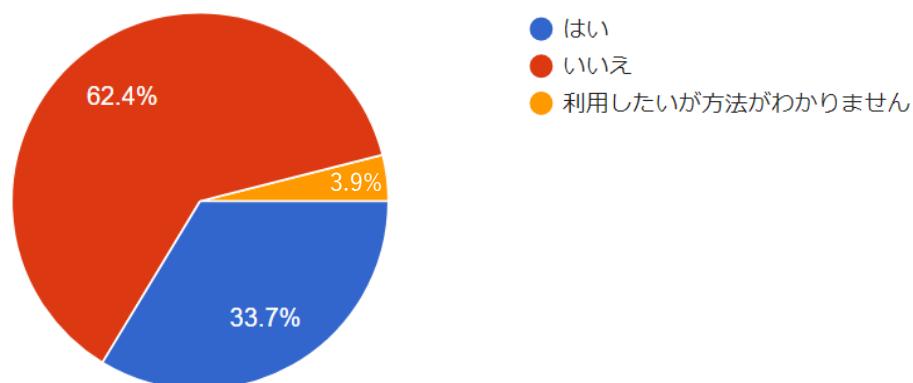
1. 家にテレビは何台ありますか？

103 件の回答



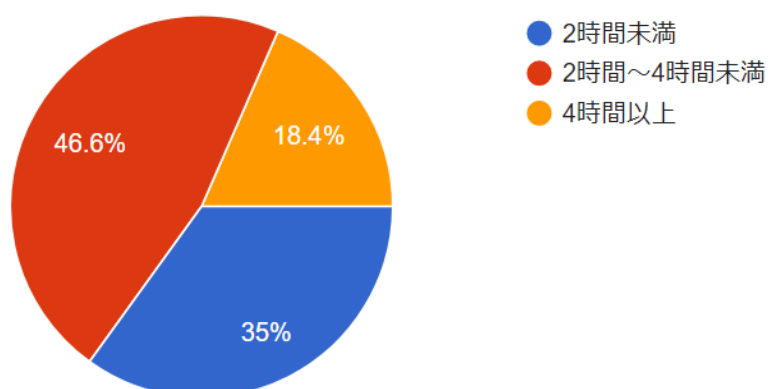
2. テレビで YouTube などのネット動画を利用していますか？

101 件の回答



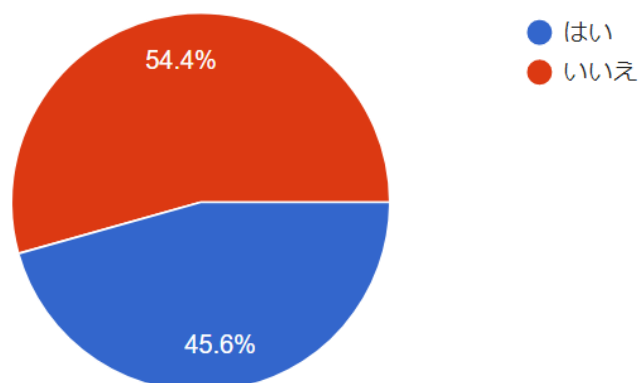
3. テレビを見ている時間（テレビとネット合わせて）は 1 日何時間くらいですか？

103 件の回答



4. テレビの通販番組で商品を購入したことがありますか？

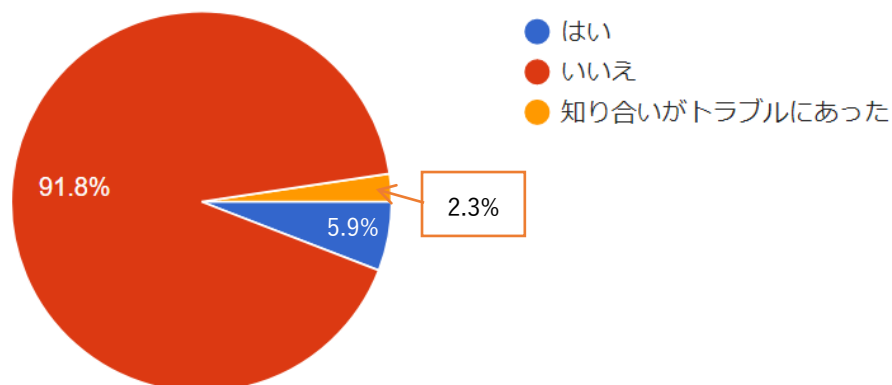
103 件の回答



5. テレビの通販番組でトラブルになったことはありますか？

例：お試しで注文したのに定期購入だといわれ、解約できなかった等

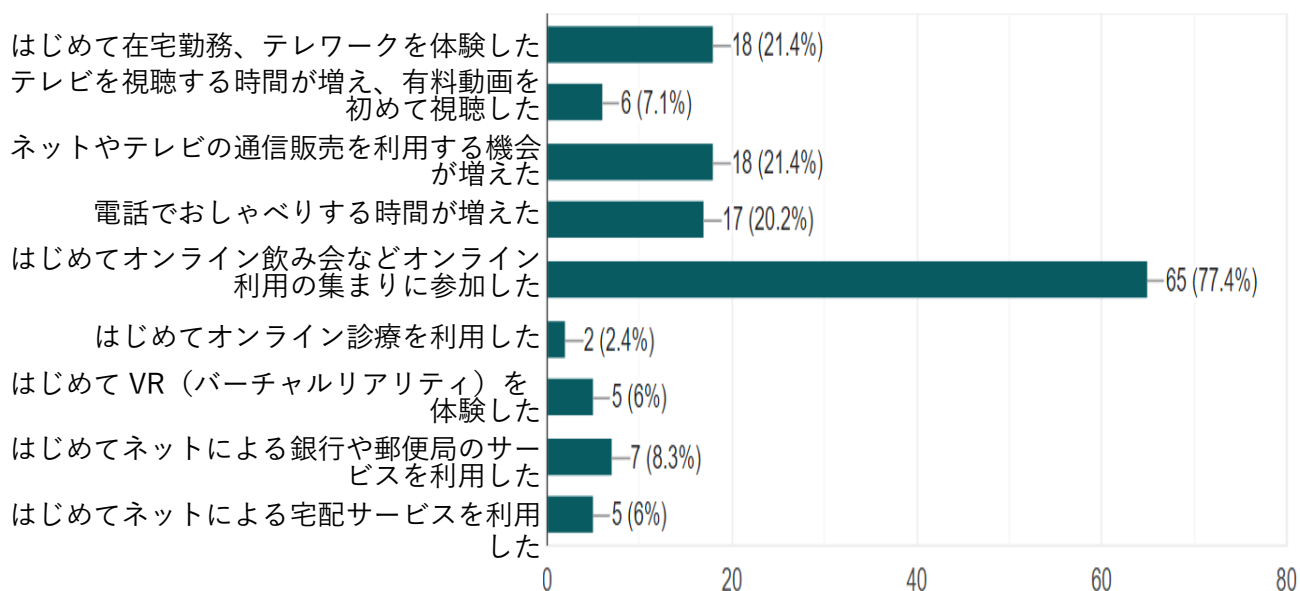
85 件の回答



パート5 緊急事態宣言時のネット利用についておうかがいします

1. 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）

84 件の回答



2. テレワークで困ったことがあればお聞かせください（自由記述）

16 件の回答

1	NTT 光 10GBps を入れているが、時々速度が大きく低下する
2	Wi-Fi 未接続のまま Zoom をし、通信料が跳ね上がったことがある
3	イスが壊れた。太った。
4	パソコンにカメラがついていなかった
5	パソコンにカメラついてなかったのに気がついた
6	仕事への集中度が落ちることがある
7	便利だが、仕事の量が増えた
8	初めての事で分からない事を問い合わせる所が無い
9	携帯を買い替えたらワークプレイスに繋がらなかった
10	来客や宅配便等で中断される
11	画面が急に暗くなる
12	職場の PC を持ち帰るのが重くて面倒である
13	通信の不安定さ
14	運動不足
15	運動不足で動作が鈍く疲労回復力もなくなった
16	音質が悪く聞き取れないことがあった

3. オンライン診療で困ったことがあればお聞かせください（自由記述）

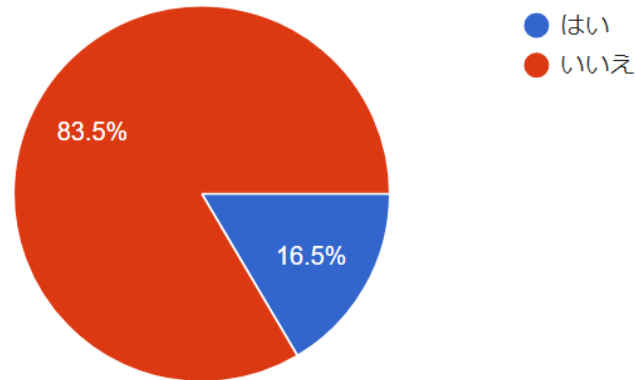
5 件の回答

1	ネットが突然切れる
2	受診している医療機関を、どの時点で通院からオンラインに切り替えるかの判断に困った。
3	お願いしたが無いとあわれた。
4	会話のやりとりで、少しタイミングがずれて、話しにくかった。
5	病院がロックダウンになった時は電話による診療で対応しますと、医師に言われたが不安があった。

パート6 緊急事態宣言時のインターネットのトラブルについて

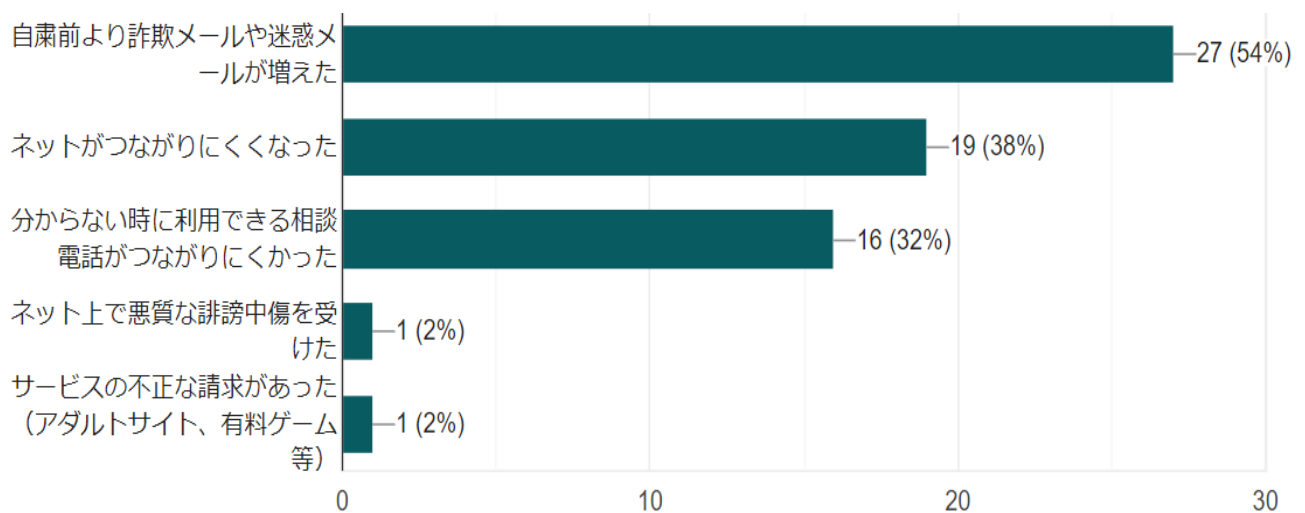
1. インターネット利用でのトラブルはありましたか？

103 件の回答



2. これまで経験したトラブルはありますか？（複数回答可）

50 件の回答



「その他」トラブルについてお聞かせください（自由記述）

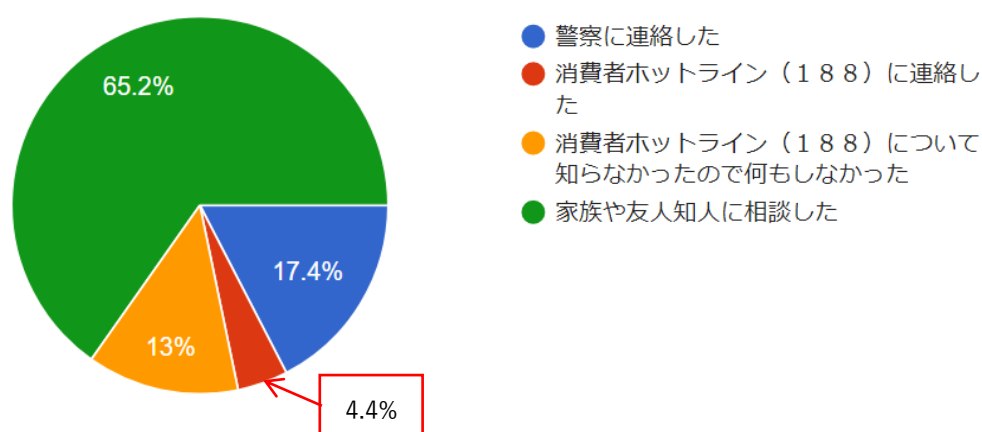
11 件の回答

1	市役所のものですが介護保険料を貰いすぎているのでお返ししたい。ご利用の口座を教えてください。郵便局と言ったら火曜日 9 時にキャッシュカードを持って 10 時に来てください。火曜日 10 時前に行って局の方に市役所の方が見えてませんかと尋ねたら、それは詐欺ですよ警察に届けてくださいと言われ隣の交番に行ったら留守で、市役所にメールしました。
2	引越し先で不動産会社に確認したにも拘わらず、今まで使用していたネットが使えず大変困った。
3	自宅のネットが遅くなったように思う。
4	知り合いがアカウントの乗っ取りにあったと言う事で「開かないで下さい。」との投稿があった。
5	タブレットからの画面ミラーリングがうまく行かないことがあった
6	無視しています

7	パソコンで、YouTube が見れなくなったとき、パソコンを買った店アプライドにもっていったら、プライム会員に進められ、入ったら、脱会が難しく、止めるのに、半年我慢したのに、高額の脱会費をとられた。騙された。
8	宅配時、不在だったので、こちらへ連絡を、と、誘導のメッセージが何回か届いた。連絡してはいけないと聞いていたので大事には至らず。
9	身に覚えのないメールなどは無視することになっています。
10	競馬のメールの葉書が、きたが、交番に行った。
11	大手企業の名前を模したフィッシングに引っかかり、カードを変えた

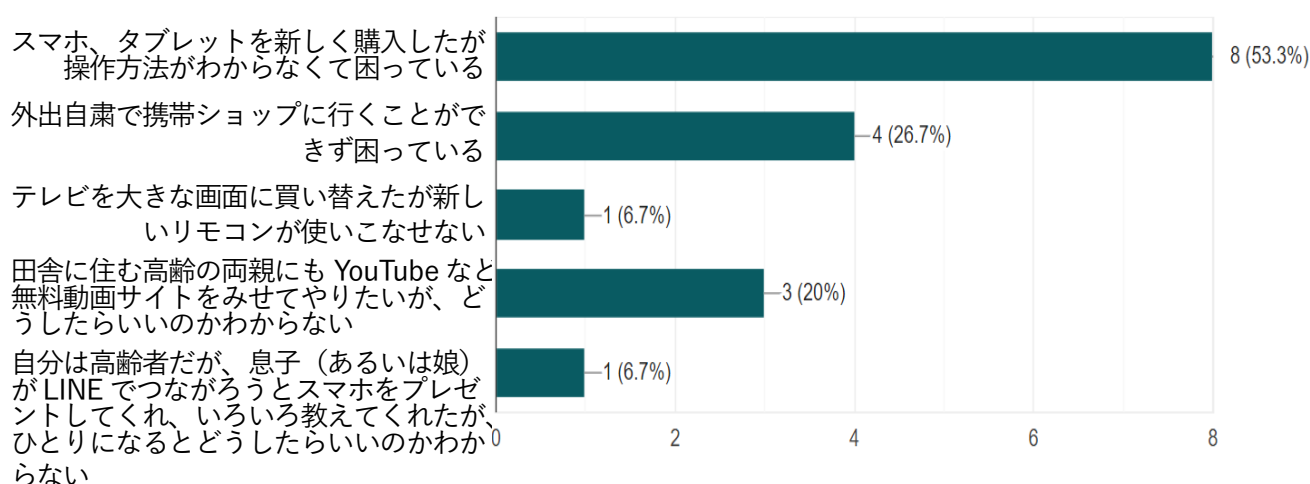
3. トラブルに合ったときの対処方法をお聞かせください

23 件の回答



パート７ デジタル機器やネットの利用で困っていることはありますか？（複数回答可）

15 件の回答



「その他」困っていることをお聞かせください（自由記述）

7 件の回答

1	デジタル機器を使わな友人や親族とのコミュニケーションをどの様に円滑にして行くか。
2	ＡＶ環境で機器どうしの接続インターフェースがわかりにくい
3	ネットを利用する時間が増えて、以前よりも他の事ができなくなる。 また、目の疲れ、肩こりなど強まる。
4	通信端末についてはスマホショップ等問い合わせる選択肢があるが、ネット回線や従来の電話回線の相談出来る所が無い。
5	外に出るのが不安だ スマホ
6	親（70 代）の携帯をスマホに変えたいが、コロナ禍でなかなか親の家に行けず、変えられない。
7	次々に新しいアプリが出てきてついていけない。分からないことを身近で手軽に教えてもらえる場所（人）が欲しい。

パート8 これからのスマホやタブレット、テレビについておうかがいします

1. これからのスマホやタブレットにどんな機能があったら良いなと思いますか？（自由記述）

22 件の回答

1	大きな画面はありがたいが重くて運びにくい。 子どもむけにカバーがあるのでシニアむけのカバー
2	音声入力
3	イラストなど描ける機能。
4	コードレス充電機能、電池の大容量化・長寿命化
5	夫々の使用目的に合ったカスタマイズ機能
6	軽くなるといい
7	部屋の壁に画面が拡大されて投影される機能。
8	家電のすべてを集中コントロールして、便利で生活の質が向上するような機能
9	今でも使いこなせていないのに、これ以上の機能は、思い付かない。
10	あまりに 機能が多すぎる！
11	スマホ本体サイズが、フタを見開きくらい大きく薄く。
12	不特定多数へ送りつけるメッセージやメールをブロックする機能
13	高齢者はいろいろな機能があると逆に理解し難い、今でも十分だと思う。
14	新しく携帯新商品が、でても、変わらない
15	希望すれば、マイナンバー等との組み合わせによる、見守り機能
16	スマホ機能付メガネにヘッドセットが付いたもの
17	スマホとPCの接続の時ケーブルの指し口のサイズが変わる
18	声の調子などから、毎日、健康診断をしてくれる。
19	音声書き出し機能、心電図検査機能、
20	疑問や解決法などを簡単・気軽に回答してもらえるセクション？があるとイイなぁと思います。

21	さらに高齢者に使いやすい機能を望みます。
22	アイボリーのような機能

2. これからのテレビにどんな機能があったら良いなと思いますか？（自由記述）

28 件の回答

1	大きなわかりやすいかんたんリモコン
2	音声入力
3	複数画面の表示機能
4	双方向性
5	テレビは不要
6	匂いが出る機能、ただし見ている人が匂うか消すかコントロール出来るようにする。 画面を触ると触感が解る機能。 緊急時は電源をオフにしているでも自動でオンになり速報が流れる様になる。
7	テレビを核にして、4K、8K などの高画質とハイレゾ音源、Hifi 環境、豊富なネットコンテンツ、これらすべてがオールインワンで相互連携でき、かつ手軽で安価で」操作性の優れた環境の提供
8	インターネット接続
9	視聴者の方からわからない事があったら瞬時にリモートで回答欲しいと思います？ 例えば ニュース時や討論会時に
10	片寄らない 報道を 望みます！
11	画面を copy する(瞬間的)
12	スマホやタブレットが、操作画面になれば良い。
13	気軽に TV 会議
14	パソコン映像を、コードレスで送れる機能
15	テレビ電話できる機能
16	ファイアースティックをつけなくてもスマホとつながる。
17	最近は音声で聴くより字幕で見る TV が多くなりました。生放送の字幕が遅れるのは仕方ない事と思いますが、それでもなるべく速く字幕を出して欲しい。
18	安心フィルターのテレビ対応(子供向けでは無く、家族や高齢者にも対応したもの)
19	あまり、テレビは、みない。
20	テレビと通信端末が自在に往来出来る機能
21	別にいらない
22	テレビは余り見ないのですが バラエティー番組が多すぎてつまらないです。
23	録画をするとき広告を簡単にカット出来る機能&ソフト。
24	d ボタンの充実
25	バーチャルリアリティ。
26	家にあるけれど実は TV を見ません。PC で YouTube や GYAO! を観ます。
27	インターネット接続が標準でできる。
28	TV は見ません