

# 携帯電話に関するアンケート調査報告書概要

## 1. 調査概要

調査期間:2009年12月 対象:主婦連合会会員、一般消費者  
配布数:500 回答数:455 回答率:91.0%

## 2. 調査結果から

### ●60歳代以上も6割以上が携帯電話が必要と回答

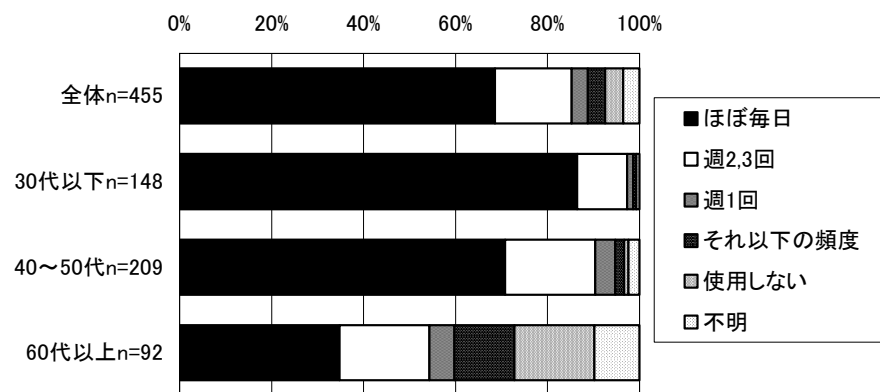
携帯電話を「とても必要」30.8%、「必要」44.0%と合わせて約4分の3が必要としている。年代が若いほど必要度が高い傾向が見られるが、60歳代以上においても6割以上が「必要」と回答しており、年代に関わらず、必要だと感じていることがわかる。

### ●メールは60歳代以上でも34.8%がほぼ毎日使用している

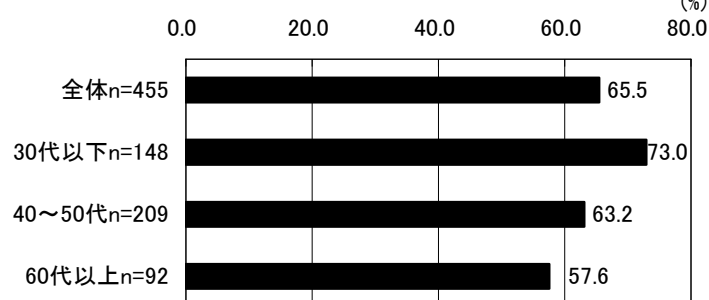
メール、ネット閲覧、サイトへの書込みは年代が上がるにつれて利用頻度が少なくなる傾向が見られたが、それでも、60歳代以上の6割が週1回以上の頻度でメールを使用し、ほぼ毎日メールを使用する60歳代以上も34.8%にのぼる。

カメラ機能についても、年代が上がるほど使用割合は減少する傾向があったが、60歳代以上の世代でも57.6%が使用していた。

年代別メールの使用頻度

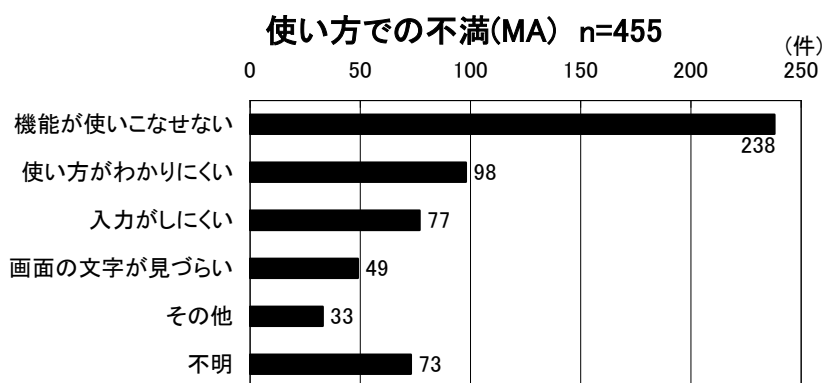


年代別カメラの使用 (%)



### ●「機能が使いこなせない」とする人が半数以上

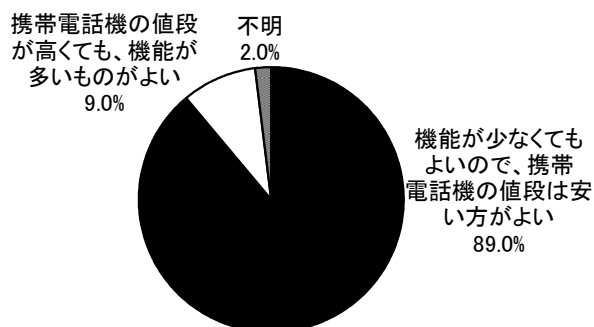
メールやカメラ機能が年代を問わず使われているという結果の一方、携帯電話の使い方での不満において、「機能が使いこなせない」が238件(52.3%)と半数以上、「使い方がわかりにくい」98件(21.5%)など、高機能の携帯電話機を買ったものの、機能が使えない、使わない消費者が多いこともわかる。



### ●約9割が「機能が少なくてもよいので、携帯電話機の値段は安い方がよい」

携帯電話機の機能と価格については、89.0%とほぼ9割が、「機能が少なくてもよいので、携帯電話機の値段は安い方がよい」と回答している。

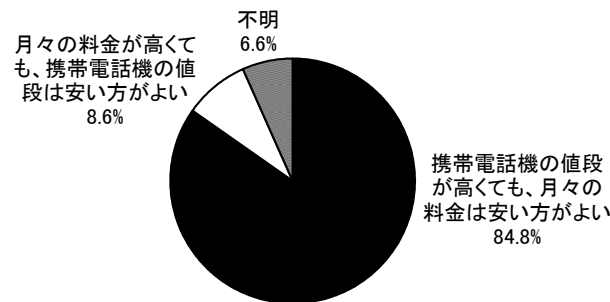
携帯電話機の機能と値段 n=455



### ●8割以上が「携帯電話機の値段が高くても、月々の料金は安い方がよい」

消費者は携帯電話機も利用料金も高いと感じているが、電話機の価格と月々の料金の関係をたずねると、84.8%と8割以上が「携帯電話機の値段が高くても、月々の料金は安い方がよい」と回答している。消費者の多くは携帯電話機の価格が上乗せされる販売奨励金制度よりも、携帯電話機の価格と基本料・通話料を分離し、月々の料金が安くなることを望んでいる。

## 月々の料金と携帯電話機の値段 n=455



### ●42.4%が「料金の内訳がわかりにくい」と不満を感じている

利用料金の不満を尋ねたところ、「料金の内訳がわかりにくい」が193件(42.4%)と最も多かった。携帯電話は、基本料金に加えて、機能付加による追加料金、家族割引など、契約形態により料金は変わり、料金体系が複雑であることが考えられる。

また、通話料金、パケット料金(メール、ネットなどの利用料)、手数料(買い替え・コース変更・携帯会社変更時の電話番号維持など)、情報料といった料金が高いことにも不満が多い。

## 3. まとめ

今回の調査結果から、携帯電話は年代にかかわらず利用されており、様々な年代の消費者が利用するにあって使いやすい機器・サービスであることが求められる。

### ●機能が少なくシンプルで安価な機種、必要な機能を選択できるように

消費者は、必要のない機能がついていて、その分価格が高いものを買わされていると言える。基本機能のみの安価な機種を選択できるようにすべきである。

### ●利用料金は「わかりやすく」そして「安く」

携帯電話の料金の内訳がわかりにくいという不満も多い。早急に、シンプルでわかりやすい料金体系に改善する必要がある。また、消費者が安心して携帯電話を利用できるように、料金を引き下げて欲しい。

### ●基本的な操作方法、ボタンの位置の標準化

携帯電話機を買い替えても使い方で戸惑わないよう、基本的な操作方法、ボタンの位置を標準化し、消費者にとって使いやすい携帯電話機であるべきである。

### ●携帯電話の充電器、電池の規格を統一

充電器は機種や携帯会社を変えても共通で使うことができるよう、規格を統一すべきである。そして将来的には、さまざまな形の携帯電話の電池の規格も統一されることが望ましい。

### ●きめ細かい対応のアフターサービスを

携帯電話会社には、故障や機種変更時だけでなく、わからないところがあれば気軽に相談できるよう、さらにきめ細かいアフターサービスの取り組みが必要である。

### ●携帯会社の変更をやすく

消費者が自分の希望によって、携帯会社との契約を選択・変更することが容易にできるようになるべきである。

### ●リサイクルの推進

携帯電話機が不要になり、処分する際には、貴重な資源として、ショップなどに持ち込んでリサイクルされるよう、リサイクルについてもっと周知することが必要である。その際には、個人情報削除が確実にされるようにしなくてはならない。

### ●子ども(小・中学生)への情報教育

情報化時代を担う子どもたちのために、子どもたちを違法・有害情報から守りつつ、携帯電話をはじめとする情報環境を主体的に利用することができるよう、消費者教育の一環として情報教育を推進することが必要である。