

## 「情報通信機器の利活用に関する世論調査」の概要

令和3年1月  
内閣府政府広報室

- |      |   |
|------|---|
| 調査対象 | 全国18歳以上の日本国籍を有する者3,000人<br>有効回収数(率) 2,015人(67.2%)   |
| 調査期間 | 令和2年10月1日～11月15日  |
| 調査方法 | 郵送法   |
| 調査目的 | 情報通信機器の利活用に関する国民の意識を把握し、今後の施策の参考とする。  |
| 調査項目 | <ol style="list-style-type: none"><li>1 利用状況について</li><li>2 利用の進展について</li><li>3 利用したいサービスについて</li><li>4 新たな生活様式への対応について</li></ol>                                  |
| その他  | <ol style="list-style-type: none"><li>1 図表の数値(%)は、表章単位未満の位で四捨五入しているため、内訳の合計が100にならないこともある。</li><li>2 新型コロナウイルス感染症の状況に鑑み、調査員と調査対象の方との接触を回避するため、郵送法で実施した。</li></ol> |

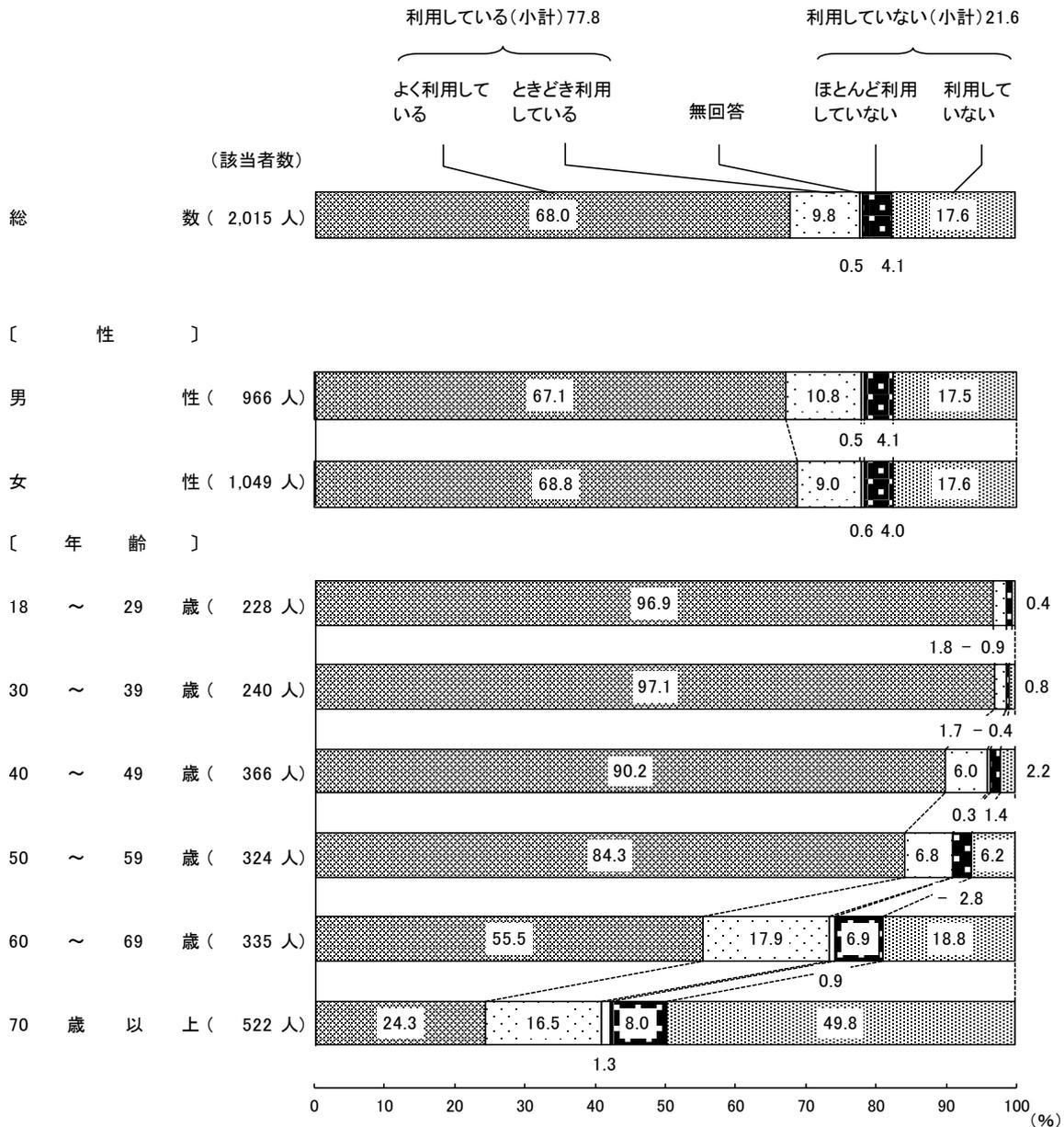
1 利用状況について

(1) 利用状況について

問1 あなたは、スマートフォンやタブレットを利用していますか。(〇は1つ)

令和2年10月

利用している (小計)	77.8%
・よく利用している	68.0%
・ときどき利用している	9.8%
利用していない (小計)	21.6%
・ほとんど利用していない	4.1%
・利用していない	17.6%





(2) 利用していない理由

(問1で「ほとんど利用していない」、「利用していない」と答えた方(436人)への質問)  
 問2 スマートフォンやタブレットを利用していない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

(上位5項目)  
 令和2年10月

- ・自分の生活には必要ないと思っているから 50.7%
- ・どのように使えばよいかわからないから 39.2%
- ・必要があれば家族に任せればよいと思っているから 34.6%
- ・情報漏洩や詐欺被害等のトラブルに遭うのではないかと不安だから 27.8%
- ・購入や利用にかかる料金が高いと感じるから 22.9%

〔スマートフォンやタブレットを「ほとんど利用していない」、「利用していない」と答えた者に、複数回答〕

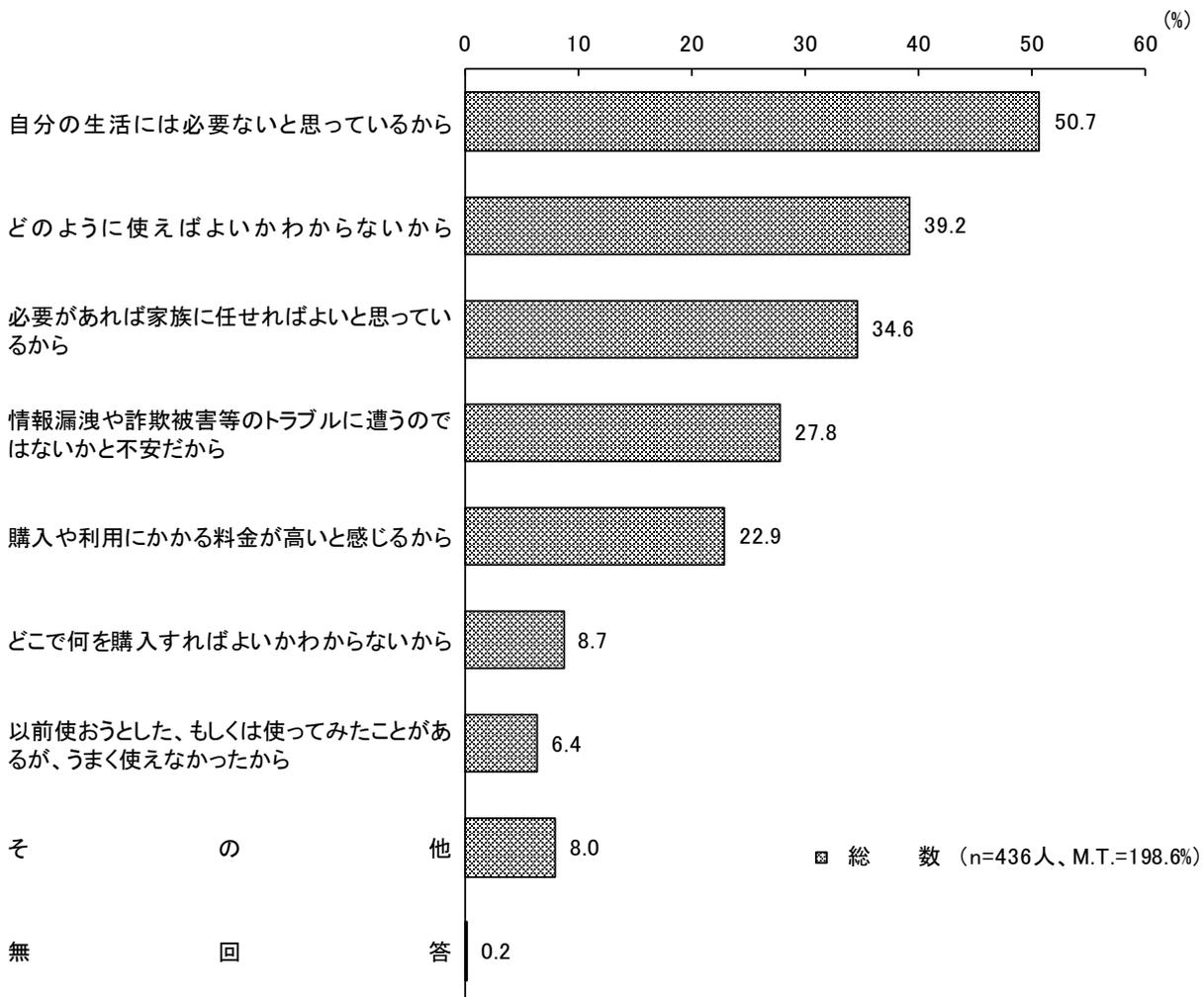


表2 利用していない理由

〔スマートフォンやタブレットを「ほとんど利用していない」、「利用していない」と答えた者に、複数回答〕

	該 当 者 数	自分 の 生 活 に は 必 要 な い と 思 っ て い る か ら	ら な い よ う に 使 え ば よ い か わ か ら な い	よ い と 思 っ て い る か ら	必 要 が あ れ ば 家 族 に 任 せ れ ば	情 報 漏 洩 や 詐 欺 被 害 等 の ト ラ ブ ル に 遭 う の で は な い か と 不 安 だ か ら	購 入 や 利 用 に か か る 料 金 が 高 い と 感 じ る か ら	わ か ら な い か ら	ま く 使 え な か つ た か ら	以 前 使 お う と し た 、 も し く は	そ の 他	無 回 答	計 (M. T.)
		人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 〔 男 女 〔 年 齢 〕 〕	436	50.7	39.2	34.6	27.8	22.9	8.7	6.4	8.0	0.2	198.6		
性 別	209	51.2	37.8	28.7	27.3	26.8	9.1	7.2	6.7	0.5	195.2		
性 別	227	50.2	40.5	40.1	28.2	19.4	8.4	5.7	9.3	-	201.8		
18 ~ 29 歳	3	66.7	33.3	-	-	66.7	-	-	-	-	166.7		
30 ~ 39 歳	3	66.7	-	-	33.3	100.0	-	33.3	-	-	233.3		
40 ~ 49 歳	13	46.2	7.7	46.2	46.2	53.8	15.4	7.7	7.7	-	230.8		
50 ~ 59 歳	29	55.2	24.1	13.8	48.3	41.4	10.3	3.4	13.8	-	210.3		
60 ~ 69 歳	86	43.0	39.5	24.4	34.9	30.2	5.8	9.3	11.6	-	198.8		
70 歳 以 上	302	52.3	42.4	39.7	23.2	16.6	9.3	5.6	6.6	0.3	196.0		

## 2 利用の進展について

### (1) どんなことがあれば利用につながるか

問3 あなたは、どんなことがあればスマートフォンやタブレットの利用につながりますか。(〇はいくつでも)

(上位4項目)  
令和2年10月

- ・ 機器の値段や通信料金が下がる 65.1%
- ・ 操作や設定が簡単になる 57.1%
- ・ 楽しさや便利さを知る機会がある 54.8%
- ・ 利用することで家族や友人とのコミュニケーションを取る機会が増える 50.5%

(複数回答)

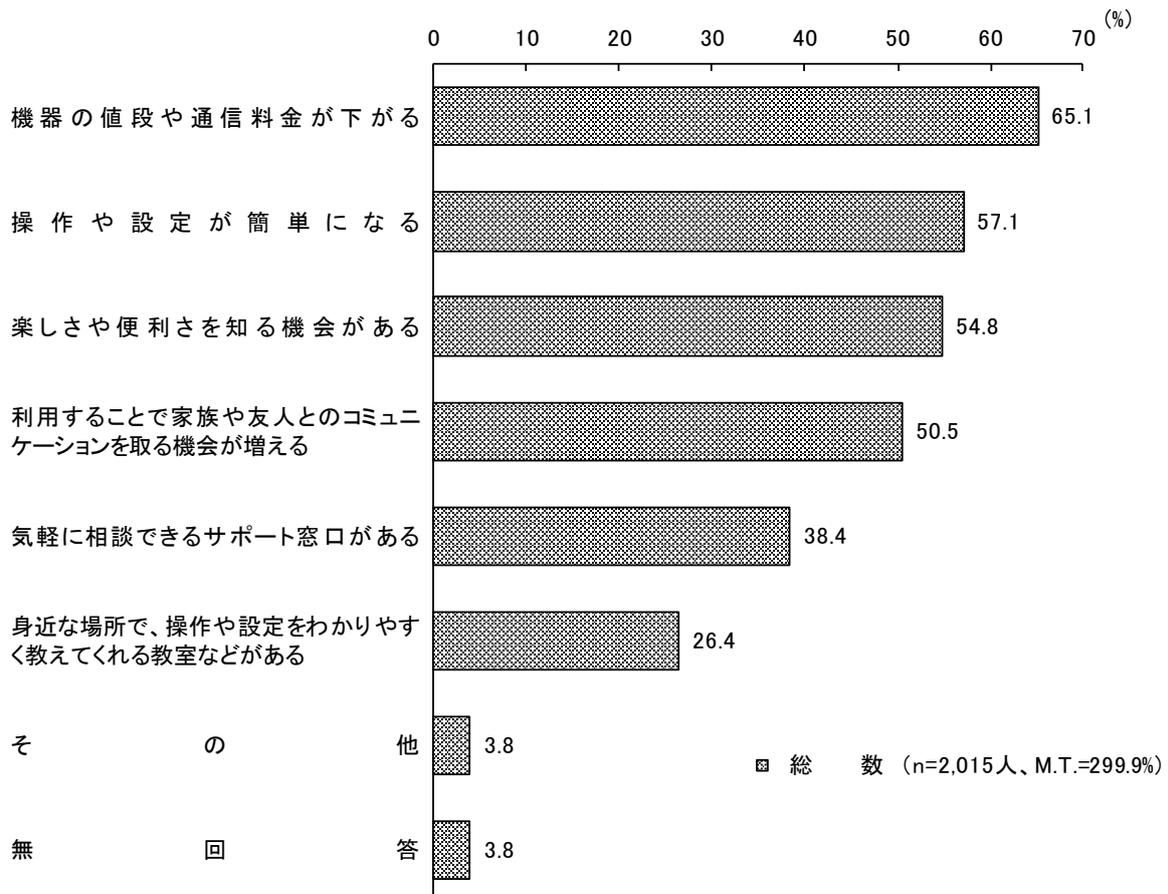


表3 どんなことがあれば利用につながるか

(複数回答)

性別 〔年 齢〕	該 当 者 数	機 器 の 値 段 や 通 信 料 金 が 下	操 作 や 設 定 が 簡 単 に な る	楽 し さ や 便 利 さ を 知 る 機 会 が あ る	取 る 機 会 が 増 え る	利 用 す る こ と で 家 族 や 友 人 と の コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン を	気 軽 に 相 談 で き る サ ポ ー ト 窓 口 が あ る	身 近 な 場 所 で 、 操 作 や 設 定 を わ か り や す く 教 え て く れ る 教 室 な ど が あ る	そ の 他	無 回 答	計 (M. T.)
		人	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 〔 性 〕 男 女 〔 年 齢 〕	2,015	65.1	57.1	54.8	50.5	38.4	26.4	3.8	3.8	299.9	
966	64.9	53.8	53.4	46.1	35.2	21.7	4.5	3.3	282.9		
1,049	65.2	60.2	56.1	54.5	41.4	30.7	3.1	4.2	315.4		
18 ～ 29 歳	228	68.0	51.8	77.2	71.9	38.6	21.1	0.9	0.9	330.3	
30 ～ 39 歳	240	82.5	60.4	70.0	55.4	39.6	26.3	2.9	-	337.1	
40 ～ 49 歳	366	77.9	61.2	63.9	56.3	46.2	27.0	3.0	0.8	336.3	
50 ～ 59 歳	324	75.9	67.0	57.4	51.2	42.3	26.5	4.3	0.9	325.6	
60 ～ 69 歳	335	61.2	61.2	42.4	44.2	41.5	30.7	3.3	4.2	288.7	
70 歳 以 上	522	42.5	46.4	38.1	38.3	28.0	25.5	5.9	10.3	235.1	

### 3 利用したいサービスについて

#### (1) どのようなサービスを利用したいか

問4 あなたは、スマートフォンやタブレットを使って、どのようなサービスを利用したいと思いますか。(〇はいくつでも)

(上位4項目)  
令和2年10月

- ・ 様々な情報を閲覧できる検索サイト (Google、Yahoo!など) 70.9%
- ・ 目的地までの公共交通機関や道路ルートの検索 (Google Map など) 65.5%
- ・ インターネットショッピング (Amazon、メルカリなど) 51.1%
- ・ SNS (Twitter、Facebook、LINE など) 42.9%

(複数回答)

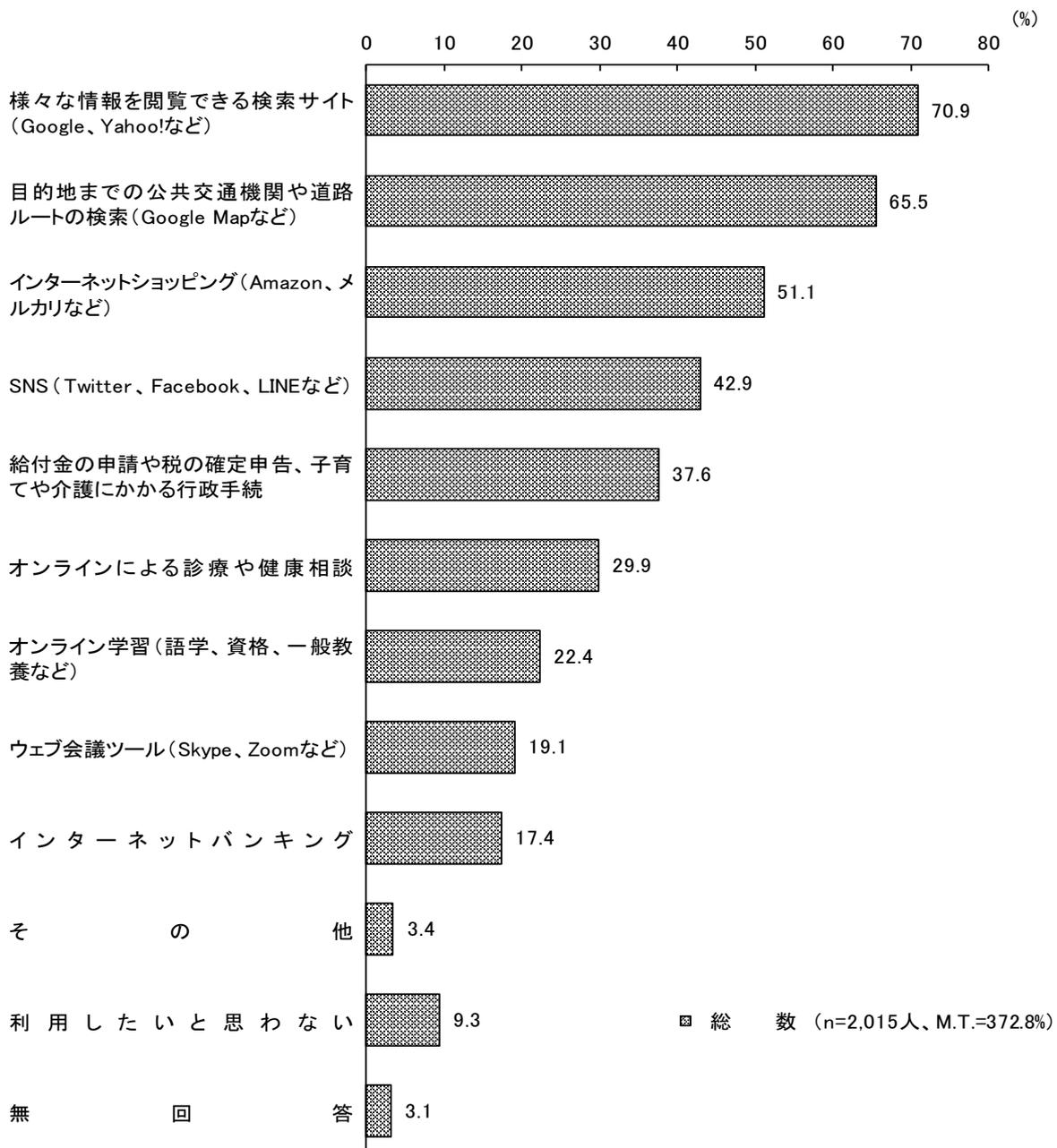


表4 どのようなサービスを利用したいか

(複数回答)

	該 当 者 数	様 々 な 情 報 を 閲 覧 で き る 検 索 サ イ ト (Google、Yahoo!など)	目 的 地 ま で の 公 共 交 通 機 関 や 道 路 ル ー ト の 検 索 (Google Mapなど)	イ ン タ ー ネ ッ ト シ ョ ッ ピ ン グ (Amazon、メルカリなど)	S N S (Twitter、Facebook、LINEなど)	給 付 金 の 申 請 や 税 の 確 定 申 告 、 子 育 て や 介 護 に か か る 行 政 手 続	オ ン ラ イ ン に よ る 診 療 や 健 康 相 談	オ ン ラ イ ン 学 習 (語学、資格、一般教養など)	ウ ェ ブ 会 議 ツ ー ル (Skype、Zoomなど)	イ ン タ ー ネ ッ ト バ ン キ ン グ	そ の 他	利 用 し た い と 思 わ な い	無 回 答	計 (M.T.)	
														%	
総 〔 性 〕	2,015	70.9	65.5	51.1	42.9	37.6	29.9	22.4	19.1	17.4	3.4	9.3	3.1	372.8	
男 性	966	71.5	65.1	50.8	39.9	40.1	29.2	22.2	20.4	20.5	3.5	8.6	3.0	374.7	
女 性	1,049	70.4	65.8	51.4	45.8	35.4	30.6	22.7	17.9	14.6	3.3	10.0	3.1	370.9	
〔年 齢〕															
18 ~ 29 歳	228	84.2	78.9	81.1	77.2	45.2	32.5	39.0	34.2	23.2	4.4	-	0.4	500.4	
30 ~ 39 歳	240	89.2	85.4	82.5	71.3	54.2	40.0	34.2	30.4	25.4	4.2	-	0.4	517.1	
40 ~ 49 歳	366	85.2	80.6	70.8	60.7	50.0	34.7	29.8	32.2	27.6	3.0	1.4	0.3	476.2	
50 ~ 59 歳	324	81.8	74.4	60.8	45.1	45.7	36.4	29.0	24.1	26.9	3.4	1.9	1.2	430.6	
60 ~ 69 歳	335	73.4	64.2	34.0	30.4	27.8	23.9	13.7	8.1	9.6	2.4	7.8	2.7	297.9	
70 歳 以 上	522	38.3	35.1	14.8	9.2	19.3	20.7	6.1	2.1	3.3	3.6	28.9	8.8	190.2	

4 新たな生活様式への対応について

(1) 新しい生活様式に不可欠と感ずるか

問5 あなたは、新型コロナウイルス感染症を機に、「新たな生活様式」が求められる中、スマートフォンやタブレットが生活に、より不可欠になったと感じますか。(〇は1つ)

令和2年10月

感じる(小計)	72.1%
・感じる	45.9%
・どちらかといえば感じる	26.3%
感じない(小計)	26.0%
・どちらかといえば感じない	11.8%
・感じない	14.1%

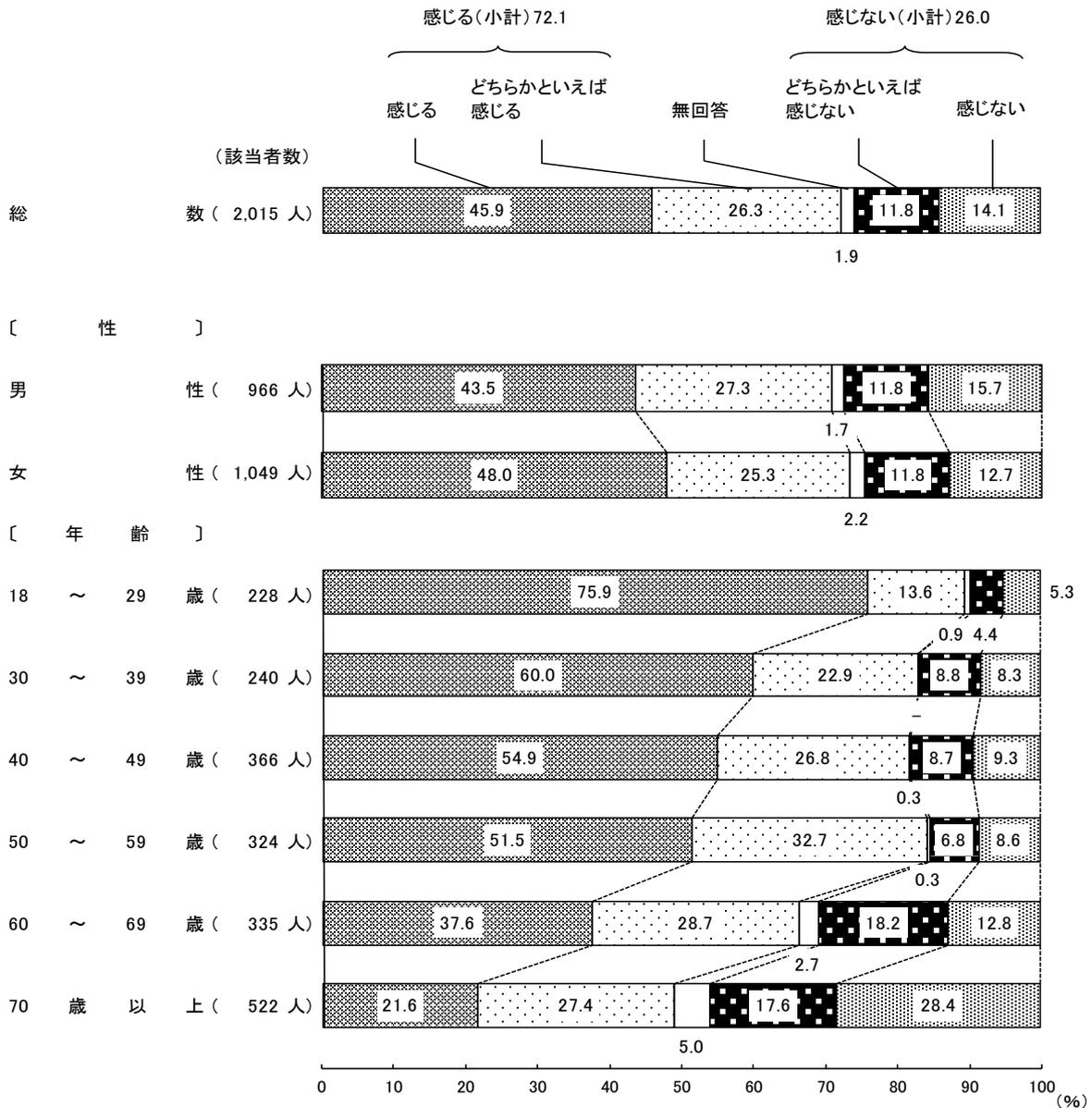


表5 新しい生活様式に不可欠と感じるか

	該 当 者 数	感 じ る			感 じ ない			無 回 答
		(小計)	感 じ る	ど ち ら か と い え ば 感 じ る	(小計)	ど ち ら か と い え ば 感 じ ない	感 じ ない	
	人	%	%	%	%	%	%	%
総 〔 男 女 〔 年 齢 〕 〕 性 数	2,015	72.1	45.9	26.3	26.0	11.8	14.1	1.9
〔 男 女 〕 性 数	966	70.8	43.5	27.3	27.5	11.8	15.7	1.7
〔 年 齢 〕 性 数	1,049	73.3	48.0	25.3	24.5	11.8	12.7	2.2
18 ～ 29 歳	228	89.5	75.9	13.6	9.6	4.4	5.3	0.9
30 ～ 39 歳	240	82.9	60.0	22.9	17.1	8.8	8.3	-
40 ～ 49 歳	366	81.7	54.9	26.8	18.0	8.7	9.3	0.3
50 ～ 59 歳	324	84.3	51.5	32.7	15.4	6.8	8.6	0.3
60 ～ 69 歳	335	66.3	37.6	28.7	31.0	18.2	12.8	2.7
70 歳 以 上	522	49.0	21.6	27.4	46.0	17.6	28.4	5.0

# 情報通信機器の利活用に関する世論調査

令和2年10月

調査時期：令和2年10月1日から令和2年11月15日  
調査対象：全国18歳以上の日本国籍を有する者3,000人  
有効回収数(率)：2,015人(67.2%)

ここからは、情報通信機器の利活用について  
おうかがいします

全員の方が【資料】を読んでから下の問1  
以降をお答えください

## 【資料】

情報通信機器とは、情報通信技術を使って、ホームページの閲覧、電子メールの送受信、インターネットショッピング、各種行政手続きなどをするための機器のことです。この調査では代表的な「スマートフォン」と「タブレット」についてお聞きします。

また、「利用」についてはご自身で機器を持っていない場合でも、家族共有の機器を利用されているなどの場合も含まれます。

問1. あなたは、スマートフォンやタブレットを利用していますか。(○は1つ)

- (68.0) 1. よく利用している
  - (9.8) 2. ときどき利用している
  - (4.1) 3. ほとんど利用していない
  - (17.6) 4. 利用していない
  - (0.5) 無回答
- 3又は4と答えた方は問2へ

次のページの問3に進んでください

問1で「3. ほとんど利用していない」、「4. 利用していない」と答えた方への質問

問2. スマートフォンやタブレットを利用していない理由は何ですか。(○はいくつでも)

(n=436)

- (8.7) 1. どこで何を購入すればよいかわからないから
- (39.2) 2. どのように使えばよいかわからないから
- (6.4) 3. 以前使おうとした、もしくは使ってみたことがあるが、うまく使えなかったから
- (27.8) 4. 情報漏洩や詐欺被害等のトラブルに遭うのではないかと不安だから
- (22.9) 5. 購入や利用にかかる料金が高いと感じるから
- (50.7) 6. 自分の生活には必要ないと思っているから
- (34.6) 7. 必要があれば家族に任せればよいと思っているから
- (8.0) 8. その他(具体的に) \_\_\_\_\_
- (0.2) 無回答 (M. T. =198.6)

次のページの問3に進んでください

**ここからは全員の方がお答えください**

問3. あなたは、どんなことがあればスマートフォンやタブレットの利用につながると感じますか。  
(○はいくつでも)

- (54. 8) 1. 楽しさや便利さを知る機会がある
- (50. 5) 2. 利用することで家族や友人とのコミュニケーションを取る機会が増える
- (57. 1) 3. 操作や設定が簡単になる
- (65. 1) 4. 機器の値段や通信料金が下がる
- (26. 4) 5. 身近な場所で、操作や設定をわかりやすく教えてくれる教室などがある
- (38. 4) 6. 気軽に相談できるサポート窓口がある
- ( 3. 8) 7. その他 (具体的に→) \_\_\_\_\_
- ( 3. 8) 無回答 (M. T. =299. 9)

問4. あなたは、スマートフォンやタブレットを使って、どのようなサービスを利用したいと思いますか。  
(○はいくつでも)

- (37. 6) 1. 給付金の申請や税の確定申告、子育てや介護にかかる行政手続
- (29. 9) 2. オンラインによる診療や健康相談
- (70. 9) 3. 様々な情報を閲覧できる検索サイト  
グーグル ヤフー  
(Google、Yahoo!など)
- (51. 1) 4. インターネットショッピング  
アマゾン  
(Amazon、メルカリなど)
- (19. 1) 5. ウェブ会議ツール (スカイプ ズーム Skype、Zoomなど)
- (42. 9) 6. SNS (ツイッター フェイスブック ライン Twitter、Facebook、LINEなど)
- (65. 5) 7. 目的地までの公共交通機関や道路  
グーグル マップ  
ルートの検索 (Google Mapなど)
- (17. 4) 8. インターネットバンキング
- (22. 4) 9. オンライン学習 (語学、資格、一般教養など)
- ( 3. 4) 10. その他 (具体的に→) \_\_\_\_\_
- ( 9. 3) 11. 利用したいと思わない
- ( 3. 1) 無回答 (M. T. =372. 8)

問5. あなたは、新型コロナウイルス感染症を機に、「新たな生活様式」が求められる中、スマートフォンやタブレットが生活に、より不可欠になったと感じますか。  
(○は1つ)

- (45. 9) 1. 感じる
- (26. 3) 2. どちらかといえば感じる
- (11. 8) 3. どちらかといえば感じない
- (14. 1) 4. 感じない
- ( 1. 9) 無回答