

「情報通信機器の利活用に関する世論調査」の概要

内閣府政府広報室

- 1 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。
- 2 調査項目 (1) 利用状況について
(2) 利用の進展について
(3) 利用したいサービスについて
(4) 新たな生活様式への対応について
- 3 関係省庁 総務省
- 4 調査対象 (1) 母集団 全国18歳以上の日本国籍を有する者
(2) 標本数 3,000人
(3) 抽出方法 層化2段無作為抽出法
- 5 調査時期 令和2年10月1日～11月15日
- 6 調査方法 郵送法
- 7 調査実施機関 一般社団法人 中央調査社
- 8 回収結果 (1) 有効回収数(率) 2,015人 (67.2%)
(2) 調査不能数(率) 985人 (32.8%)
－不能内訳－
宛先不明による返送 16 未返送 897 白票 9
代理回答・記入不備 44 期間外 1 災害 0
その他 18

9 性・年齢別回収結果

性・年齢	標本数	回収数	回収率	性・年齢	標本数	回収数	回収率	性・年齢	標本数	回収数	回収率			
			%				%				%			
男	18～19歳	62	31	50.0	男	18～19歳	31	14	45.2	女	18～19歳	31	17	54.8
	20～29歳	335	197	58.8	男	20～29歳	173	89	51.4	女	20～29歳	162	108	66.7
	30～39歳	398	240	60.3		30～39歳	201	118	58.7		30～39歳	197	122	61.9
女	40～49歳	543	366	67.4		40～49歳	297	177	59.6		40～49歳	246	189	76.8
	50～59歳	454	324	71.4		50～59歳	235	155	66.0		50～59歳	219	169	77.2
計	60～69歳	446	335	75.1	性	60～69歳	214	154	72.0	性	60～69歳	232	181	78.0
	70歳以上	762	522	68.5		70歳以上	346	259	74.9		70歳以上	416	263	63.2
計		3,000	2,015	67.2	計		1,497	966	64.5	計		1,503	1,049	69.8

調査結果の概要

1 利用状況について

(1) 利用状況について

スマートフォンやタブレットを利用しているか聞いたところ、「利用している」とする者の割合が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」とする者の割合が21.6%（「ほとんど利用していない」4.1%+「利用していない」17.6%）となっている。

都市規模別に見ると、「利用している」とする者の割合は大都市で、「利用していない」とする者の割合は町村で、それぞれ高くなっている。

性別に見ると、大きな差異は見られない。

年齢別に見ると、「利用している」とする者の割合は18～29歳から50歳代で、「利用していない」とする者の割合は60歳代、70歳以上で、それぞれ高くなっている。（図1、表1）

図1 利用状況について

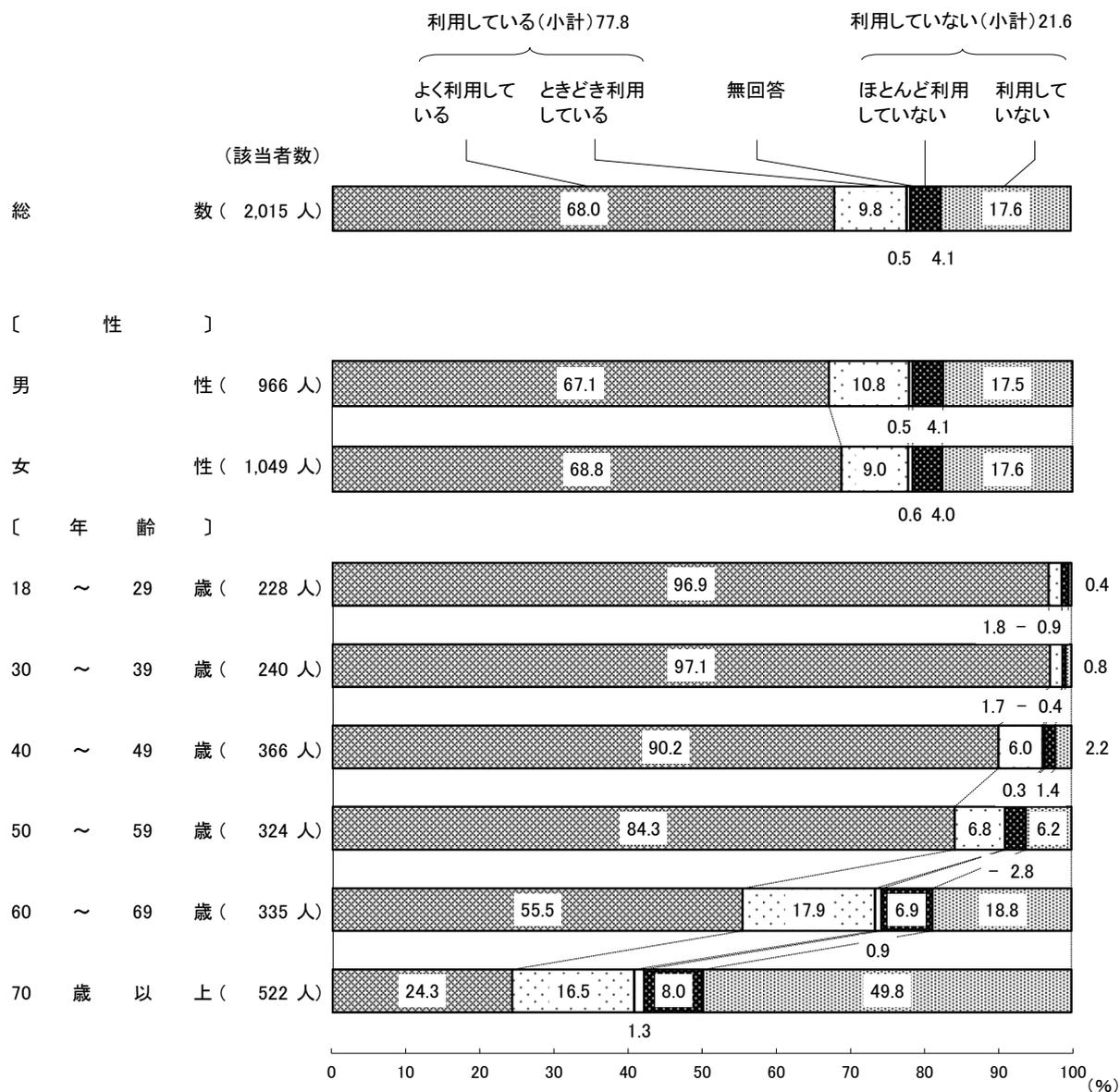


表1 利用状況について

	該 当 者 数	利 用 し て (小計) る			利 用 し て (小計) い ない			無 回 答
		よく 利用 し て い る	と き ど き 利 用 し て い る		ほとんど 利用 し て い ない	利 用 し て い ない		
	人	%	%	%	%	%	%	%
総 〔都市規模〕	2,015	77.8	68.0	9.8	21.6	4.1	17.6	0.5
大 都 市	578	82.4	73.7	8.7	17.3	2.9	14.4	0.3
東 京 都 区 部	138	87.0	77.5	9.4	13.0	3.6	9.4	-
政 令 指 定 都 市	440	80.9	72.5	8.4	18.6	2.7	15.9	0.5
中 都 市	819	79.0	68.0	11.0	20.6	3.9	16.7	0.4
小 都 市	442	76.0	66.5	9.5	22.9	4.3	18.6	1.1
町 村	176	61.9	52.8	9.1	37.5	8.0	29.5	0.6
〔性〕								
男 性	966	77.8	67.1	10.8	21.6	4.1	17.5	0.5
女 性	1,049	77.8	68.8	9.0	21.6	4.0	17.6	0.6
〔年 齢〕								
18 ～ 29 歳	228	98.7	96.9	1.8	1.3	0.9	0.4	-
30 ～ 39 歳	240	98.8	97.1	1.7	1.3	0.4	0.8	-
40 ～ 49 歳	366	96.2	90.2	6.0	3.6	1.4	2.2	0.3
50 ～ 59 歳	324	91.0	84.3	6.8	9.0	2.8	6.2	-
60 ～ 69 歳	335	73.4	55.5	17.9	25.7	6.9	18.8	0.9
70 歳 以 上	522	40.8	24.3	16.5	57.9	8.0	49.8	1.3

ア 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（436人）に、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か聞いたところ、「自分の生活には必要ないと思っているから」を挙げた者の割合が50.7%と最も高く、以下、「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%）などの順となっている。（複数回答、上位5項目）

性別に見ると、「必要があれば家族に任せればよいと思っているから」を挙げた者の割合は女性で高くなっている。（図2、表2）

図2 利用していない理由

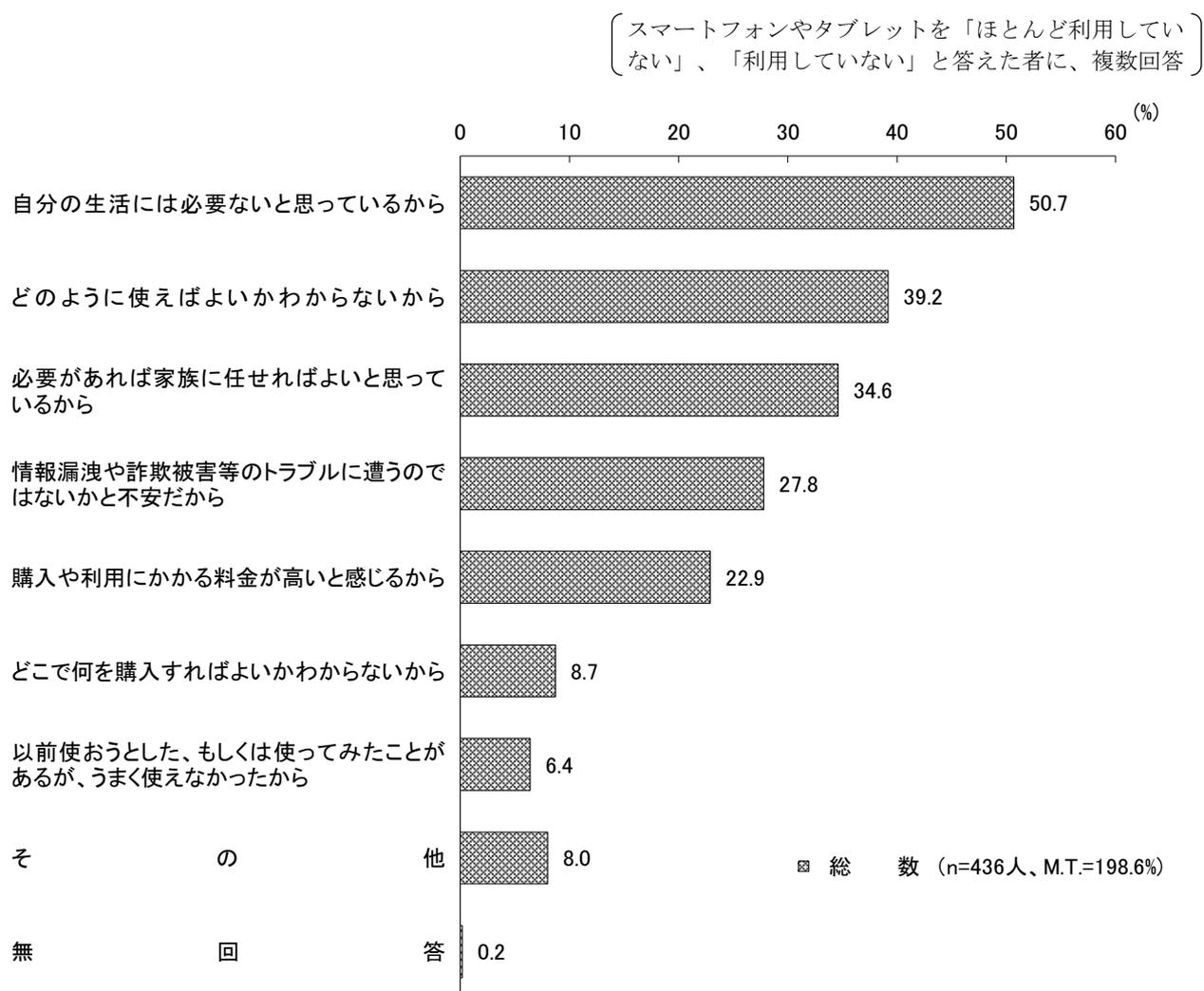


表2 利用していない理由

〔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 か ら	よ い と 思 っ て い る か ら 必 要 が あ れ ば 家 族 に 任 せ れ ば	安 い と 思 っ て い る か ら 情 報 漏 洩 や 詐 欺 被 害 等 の ト ラ ブ ル に 遭 う は な い か と	い 購 入 や 利 用 に か か る 料 金 が 高 い と 感 じ る か ら	わ ど こ で 何 を 購 入 す れ ば よ い か ら	ま く 使 え な か つ た か ら 使 っ て お う と し た 、 も し く は	そ の 他	無 回 答	計 (M.T.) %
総数	436	50.7	39.2	34.6	27.8	22.9	8.7	6.4	8.0	0.2	198.6
〔都市規模〕											
大都市	100	54.0	42.0	32.0	27.0	26.0	10.0	3.0	8.0	-	202.0
東京都	18	66.7	50.0	27.8	16.7	16.7	5.6	5.6	16.7	-	205.6
政令指定都市	82	51.2	40.2	32.9	29.3	28.0	11.0	2.4	6.1	-	201.2
中都市	169	47.3	36.1	36.1	31.4	17.8	7.7	7.7	7.7	0.6	192.3
小都市	101	54.5	37.6	39.6	25.7	27.7	6.9	6.9	7.9	-	206.9
町	66	48.5	45.5	27.3	22.7	24.2	12.1	7.6	9.1	-	197.0
〔性〕											
男性	209	51.2	37.8	28.7	27.3	26.8	9.1	7.2	6.7	0.5	195.2
女性	227	50.2	40.5	40.1	28.2	19.4	8.4	5.7	9.3	-	201.8
〔年齢〕											
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

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思うか聞いたところ、「機器の値段や通信料金が下がる」を挙げた者の割合が65.1%と最も高く、以下、「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%)などの順となっている。(複数回答、上位4項目)

都市規模別に見ると、「機器の値段や通信料金が下がる」、「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」を挙げた者の割合は大都市で高くなっている。

性別に見ると、「操作や設定が簡単になる」、「利用することで家族や友人とのコミュニケーションを取る機会が増える」を挙げた者の割合は女性で高くなっている。

年齢別に見ると、「機器の値段や通信料金が下がる」を挙げた者の割合は30歳代から50歳代で、「操作や設定が簡単になる」を挙げた者の割合は50歳代で、「楽しさや便利さを知る機会がある」を挙げた者の割合は18~29歳から40歳代で、「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」を挙げた者の割合は18~29歳、40歳代で、それぞれ高くなっている。

(図3、表3)

図3 どんなことがあれば利用につながるか

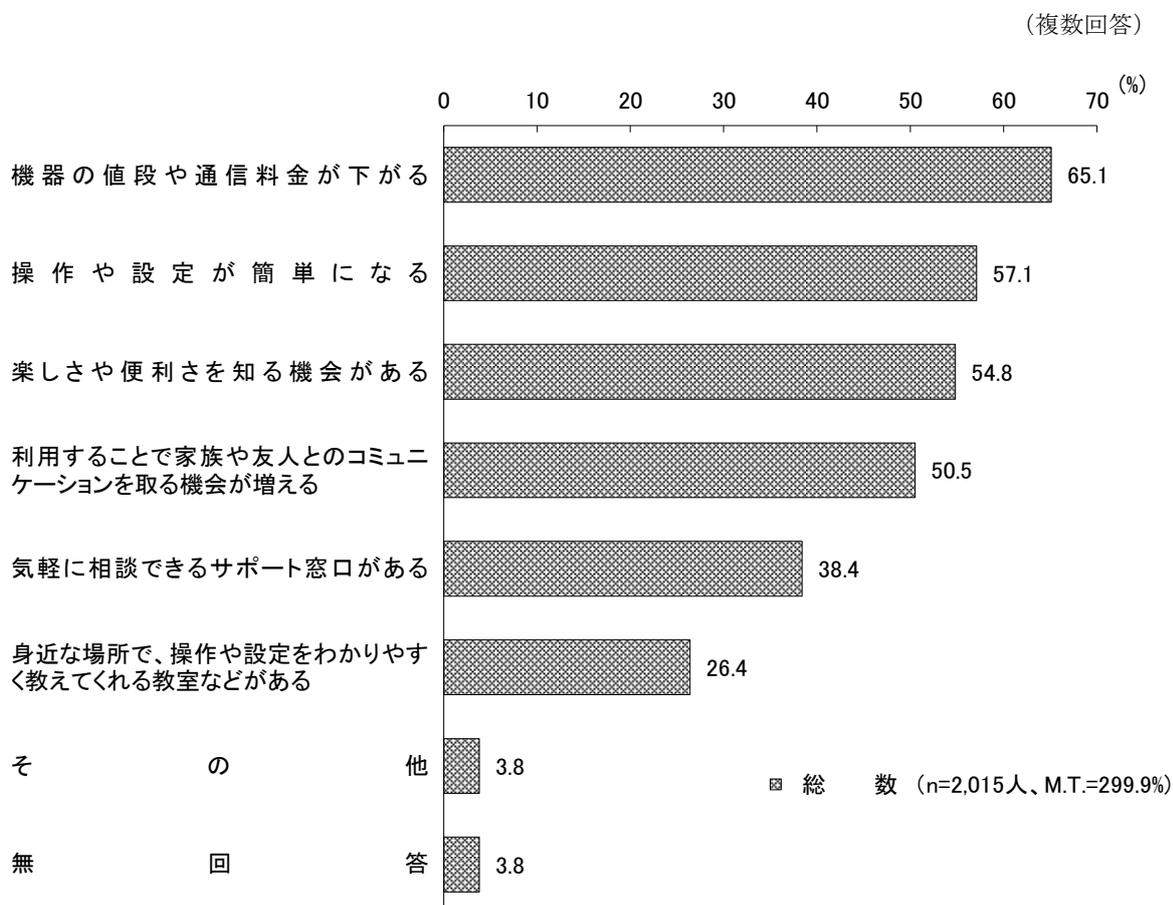


表3 どんなことがあれば利用につながるか

(複数回答)

	該 当 者 数	機 器 の 値 段 や 通 信 料 金 が 下 がる	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	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	窓 口 が あ る に 相 談 で き る サ ポ ー ト	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 〔都市規模〕	2,015	65.1	57.1	54.8	50.5	38.4	26.4	3.8	3.8	299.9
大 都 市	578	68.5	63.0	58.3	52.9	42.0	28.7	4.3	3.3	321.1
東 京 都 区 部	138	66.7	61.6	63.0	60.9	39.9	29.7	5.8	1.4	329.0
政 令 指 定 都 市	440	69.1	63.4	56.8	50.5	42.7	28.4	3.9	3.9	318.6
中 都 市	819	66.1	57.4	55.2	50.1	39.4	27.2	3.7	3.4	302.4
小 都 市	442	61.1	50.9	53.4	49.1	32.4	23.8	2.7	5.2	278.5
町 村	176	59.1	52.3	45.5	47.7	36.9	21.6	5.1	3.4	271.6
〔性〕										
男 性	966	64.9	53.8	53.4	46.1	35.2	21.7	4.5	3.3	282.9
女 性	1,049	65.2	60.2	56.1	54.5	41.4	30.7	3.1	4.2	315.4
〔年齢〕										
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

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うか聞いたところ、「様々な情報を閲覧できる検索サイト (Google、Yahoo! など)」を挙げた者の割合が 70.9% と最も高く、以下、「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%) などの順となっている。(複数回答、上位 4 項目)

都市規模別に見ると、「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)」、「SNS (Twitter、Facebook、LINE など)」を挙げた者の割合は大都市で高くなっている。

性別に見ると、「SNS (Twitter、Facebook、LINE など)」を挙げた者の割合は女性で高くなっている。

年齢別に見ると、「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)」を挙げた者の割合は 18~29 歳から 50 歳代で、「SNS (Twitter、Facebook、LINE など)」を挙げた者の割合は 18~29 歳から 40 歳代で、それぞれ高くなっている。(図 4、表 4)

図4 どのようなサービスを利用したいか

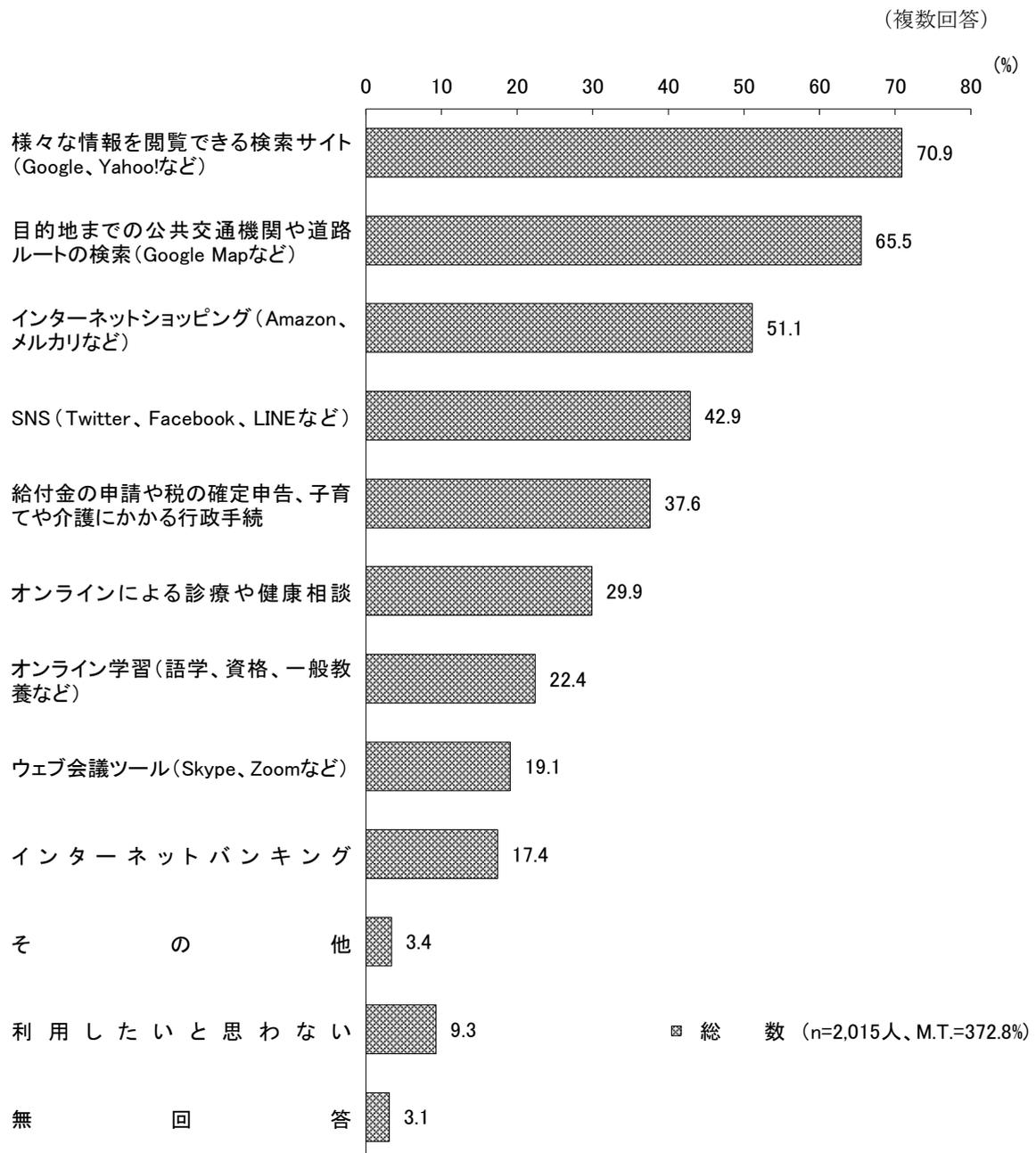


表4 どのようなサービスを利用したいか

(複数回答)

該当者数	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)	メ ル カ リ な ど の シ ョ ッ ピ ン グ (Amazon、メルカリなど)	L 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.)	
														%	
総数	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	
[都市規模]															
大都市	578	75.8	72.5	57.4	47.6	46.7	34.3	30.1	26.5	24.6	2.9	6.6	2.4	427.3	
東京都区部	138	79.0	76.8	60.9	53.6	51.4	35.5	29.0	30.4	24.6	3.6	6.5	0.7	452.2	
政令指定都市	440	74.8	71.1	56.4	45.7	45.2	33.9	30.5	25.2	24.5	2.7	6.6	3.0	419.5	
中都市	819	70.2	65.4	50.3	44.9	36.9	29.1	20.5	17.1	17.1	4.2	9.2	3.1	367.9	
小都市	442	67.6	60.9	48.6	38.9	32.6	28.1	19.2	16.5	12.2	2.7	11.3	3.6	342.3	
町	176	66.5	54.0	40.3	28.4	23.9	24.4	14.2	10.8	8.5	3.4	14.2	4.0	292.6	
[性]															
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

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るか聞いたところ、「感じる」とする者の割合が72.1%（「感じる」45.9%+「どちらかといえば感じる」26.3%）、「感じない」とする者の割合が26.0%（「どちらかといえば感じない」11.8%+「感じない」14.1%）となっている。

都市規模別に見ると、「感じる」とする者の割合は大都市で、「感じない」とする者の割合は町村で、それぞれ高くなっている。

年齢別に見ると、「感じる」とする者の割合は18～29歳から50歳代で、「感じない」とする者の割合は60歳代、70歳以上で、それぞれ高くなっている。（図5、表5）

図5 新しい生活様式に不可欠と感ずるか

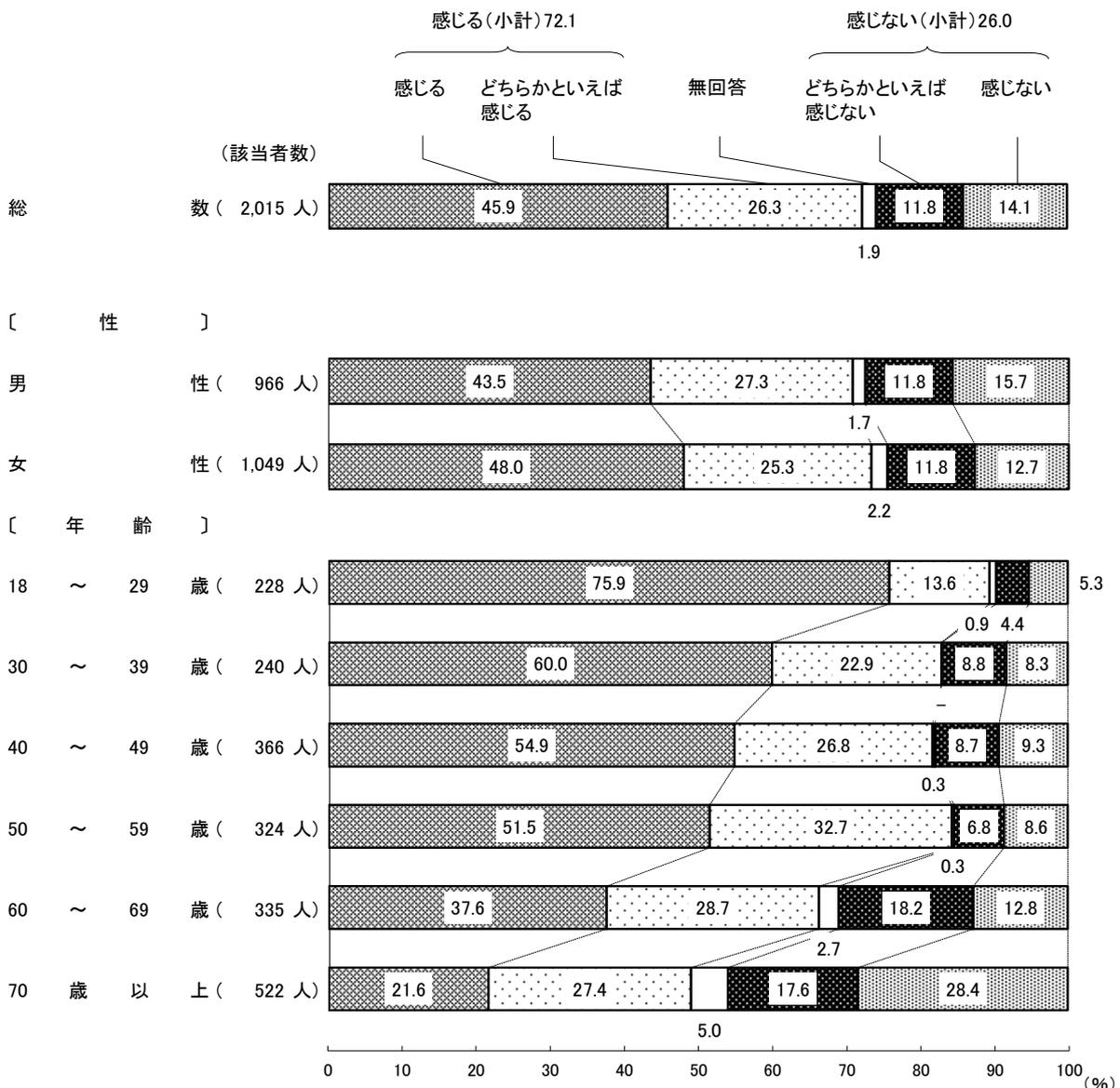


表5 新しい生活様式に不可欠と感ずるか

	該 当 者 数	感 ず る (小計)			感 じ ない (小計)			無 回 答
		感 ず る	ど ち ら か と い え ば 感 ず る	ど ち ら か と い え ば 感 じ ない	感 じ ない	ど ち ら か と い え ば 感 じ ない	感 じ ない	
	人	%	%	%	%	%	%	%
総 〔都市規模〕	2,015	72.1	45.9	26.3	26.0	11.8	14.1	1.9
大 都 市	578	75.8	50.9	24.9	23.0	10.7	12.3	1.2
東 京 都 区	138	72.5	48.6	23.9	26.1	13.0	13.0	1.4
政 令 指 定 都 市	440	76.8	51.6	25.2	22.0	10.0	12.0	1.1
中 都 市	819	72.6	45.1	27.6	25.6	12.1	13.6	1.7
小 都 市	442	70.4	45.7	24.7	26.9	11.3	15.6	2.7
町 村	176	61.9	33.5	28.4	34.7	15.3	19.3	3.4
〔性別〕								
男 性	966	70.8	43.5	27.3	27.5	11.8	15.7	1.7
女 性	1,049	73.3	48.0	25.3	24.5	11.8	12.7	2.2
〔年齢〕								
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