

# 国民の電話に対する意識 アンケート調査結果 ～公開版～

2022年2月24日

一般社団法人 日本ユニファイド通信事業者協会

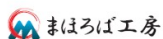
<https://www.jusa.jp/>

- 当協会はテレビ会議システムやクラウドPBX（電話）サービスなど、新しい通信サービスの通信事業者団体です。
- 会員と共に高品質で安心できるサービスの普及をすすめています。総務省や警察庁など関連省庁・関連団体と連携しながら特殊詐欺対策など電話をつかった犯罪対策にも積極的に取り組んでおります。

名称	一般社団法人 日本ユニファイド通信事業者協会(JUSA) Japan Unified communications Service provider Association
設立	2019年
営利	非営利
目的	社会との調和を図りながら、公正競争の下、電話網という世界にまたがる通信基盤の強みを活かした新世代の通信サービスの創出・発展を通じ、公共の福祉の増進及び国民生活の向上に寄与すること。
会長	近藤 邦昭
住所	東京都港区虎ノ門1-21-19 東急虎ノ門ビル
ウェブサイト	<a href="https://www.jusa.jp/">https://www.jusa.jp/</a>

## ユニファイド通信サービスを提供する通信事業者で構成されています。

ユニファイド通信とは電話やメール、SMSなどのさまざまな通信手段を統合し、円滑なコミュニケーションを実現する新しい通信技術やサービスのことです。Teams, zoomなどのウェブ会議システムやクラウドPBXサービスなどが一例です。



株式会社まほろば工房  
株式会社プロディライト  
ブラステル株式会社  
株式会社りーふねっと  
株式会社三通テレコムサービス  
株式会社グラントン  
株式会社クロノス  
株式会社リンク  
日本マイクロソフト株式会社  
株式会社ソフツー  
有限会社アユコム  
リングセントラルジャパン株式会社  
ミツイワ株式会社  
Twilio Japan合同会社  
株式会社アセンド  
Dialpad Japan株式会社  
株式会社アジャストワン  
プライシス株式会社  
ZVC Japan株式会社 (zoom)  
ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社  
インターメディア・テクノロジーズ・ジャパン合同会社  
株式会社KDDIウェブコミュニケーションズ  
株式会社ネクスウェイ  
ソフトバンク株式会社  
ビーウィズ株式会社  
一社) 日本インターネットプロバイダー協会 (賛助)

調査主体	一般社団法人 日本ユニファイド通信事業者協会 (JUSA)
調査対象	〈事前調査・本調査共通〉 20～59歳の男女
調査地域	全国
調査方法	インターネットリサーチ (外部委託)
調査期間	2021年11月12日 (金) ～ 11月14日 (水)
有効回答数	【事前調査】 5,000サンプル 【本調査】 520サンプル

## 調査結果の要約

## 通話手段ごとの利用頻度

アプリケーション通話半数近くの人が、アプリ電話と携帯電話の通話品質に違いを感じていなかった。

- ✓ 【1位】携帯電話 55.1% 【2位】（LINEなどの）スマホアプリ通話 36.5% 【3位】固定電話 24.1%
- ✓ 20代では「スマホアプリ通話 46.3%」が「携帯電話 37.9%」を逆転して1位となっており、若い年代を中心にスマホアプリの利用頻度が高くなっている状況が伺える。
- ✓ 携帯電話は平均2.5日/週でした。「2週に1日以下の頻度」が28.5%で最多、「毎日」19.2%が続いています。性年代では、男性40代が平均3.2日/週と他の性年代に比べて高頻度の傾向となっている。
- ✓ 固定電話は平均1.5日/週でした。「2週に1日以下の頻度」が33.1%で最多、「端末を持っていない」19.8%が続いています。性年代では、男性30代が平均2.9日/週と利用頻度が高い傾向となっている。

## WiFi経由などの多様な回線の緊急通報の必要性について

スマホアプリやWiFi経由などから緊急通報が出来るようになることにほとんどの人が肯定的な意見を持っている。

- ✓ 携帯電話の圏外で緊急通報（110番・119番）が使用できないことを不便だと思うと回答した人は9割近くにのぼる。特に女性は9割半ばの人が不便だと思うと回答した。
- ✓ スマホアプリや携帯電話の障害やエリア外など、WiFiのみ使用可能な状況で、たとえ通話がしにくい可能性があっても緊急通報が出来た方が良いかどうかを聴取すると、9割以上が出来た方が良いと思うと回答した。

## 電話サービスの種類を識別する通話開始前の通知音の認知・必要性

通知音認知率は6割を超えるが、実際にその通知音が役に立っているのは1割程度と活用まではほとんど繋がっていない様子。

- ✓ サービスの種類を通知する通知音について認知率は6割強と半数を超えている。
- ✓ サービスの種類によって通知音が違い、識別できるのは1.9%と1割を切る。
- ✓ 通知音が役に立っていると回答した人は1割程度で、残りの9割は役に立っていない、意識していない、そもそも認識していないのが現状。

## FAX機能なし回線のニーズについて

FAX機能がない固定電話は、いいと思う/安ければいいと思うは全体の7割。特に20代と40代で高い。

- ✓ いいと思うは1割半ば、安ければいいと思うは5割半ばで全体的に肯定的。
- ✓ どの回線にも必ずFAX機能を付けるべきという意見は7.7%と1割未満。

## 固定電話の設置工事のニーズについて

電話線を引き込む工事が必要なサービスを求める人はほとんどおらず、出来るだけ簡単に設置したい意向が窺える。

- ✓ 工事が必要なサービスと不要なサービス、どちらが良いかという質問に対し、94%が「工事が不要なサービス」の方がよいと回答。

## 固定電話のスマホ通話アプリ利用・エリア外利用について

スマホで受信可能、引っ越し後も同じ番号を使えるサービスには半数以上が肯定的な意見であり、一定の需要が見込まれる。

- ✓ 固定電話のデメリットは、「自宅やオフィスでしか使えない」が5割でTOP。次いで、「引っ越ししたら番号が変わる」が3割半ばで2位。  
→特定の地域/場所でしか同じ番号が使えないことをデメリットに感じている人が多い様子。特に20代でその傾向が顕著。
- ✓ 固定電話をスマホで使えると便利だと思うかを聴取したところ、6割半ばの人が便利だと思うと回答。
- ✓ 更に、4割は引っ越し後も同じ固定電話番号が継続利用出来ると良いと回答。  
条件付き（事情があれば、同じ都道府県・市町村であれば）も加えれば、7割以上が同じ番号を利用出来ると良いと回答。
- ✓ 固定電話番号がその番号が示す地域以外の場所で受けられるようになることを問題だと思う人も3割強存在。特に60代以上で高い。
- ✓ 固定電話を利用している理由は、「会社/個人と紐付けられているから」がトップ。長い間使われていることが利用動機となっていることが伺える。

## 電話・アプリ電話による品質の差に対する認知

半数近くの人が、アプリ電話と携帯電話の通話品質に違いを感じていなかった。

- ✓ 最も品質が良いと思われているのは固定電話。携帯電話が2位。ただ、20代だけは、携帯電話が1位、固定電話が2位と順位が逆転。
- ✓ 固定電話や携帯電話の品質の差をが正しく認識しているのは2割程度。





# JUSA

一般社団法人日本ユニファイド通信事業者協会