

2019年12月26日
イオンリテール株式会社

シニアのスマホ利用者の内、73.7%がスマートフォン利用で何かしら難しいと感じている。難しいと感じることの上位は「類似アプリがたくさんあるのでどれを使っていいかわからない、パスワードの管理」

シニアのスマートフォン利用に関する調査

イオンリテール株式会社が提供するイオンモバイルは、2019年10月21日（月）～10月24日（木）の期間で、「2019年11月 シニアのスマートフォン利用に関する調査」を実施しました。スマートフォンを利用していると回答した50歳～79歳の男女1,000人（予備調査10,000人）を抽出し、スマートフォン利用について調査をしています。

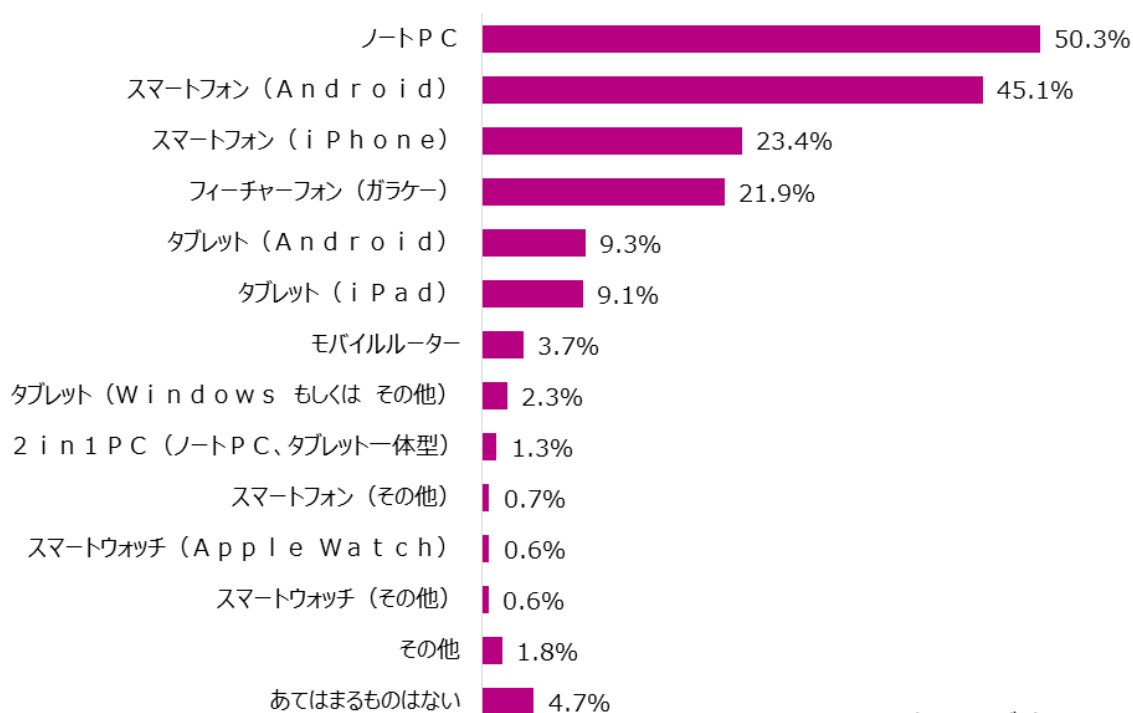
【サマリー】

1. シニアのスマートフォン所有率は約7割
2. シニアのスマートフォンの毎月の通信費の平均金額
大手3キャリア利用者は5,272円、格安SIM利用者は1,490円
3. シニアのスマートフォンでの平均通話時間は10分未満が91.6%
4. シニアの連絡手段、毎日利用が多かったのは「LINEでのメッセージ」、「メール」
5. シニアの1日当たりのスマホ利用時間の平均は88分
利用しているアプリのジャンルの上位は「天気、ニュース、ナビ」
6. スマートフォンを使って便利だったこと上位は、「天気予報が見れる」、「LINEなどで気軽に連絡がとれる」
難しいと感じることの上位は「類似アプリがたくさんあるのでどれを使っていいかわからない」、「パスワードの管理」

1. シニアのスマートフォン所有率は約7割

50歳～79歳の男女10,000人のシニアに予備調査として、現在所有しているデバイスについて聞いたところ（複数回答可）、最も多かったのは「ノートPC」で50.3%、次いで「スマートフォン（Android）」が45.1%、「スマートフォン（iPhone）」が23.4%となった。こちらの複数回答を再集計してスマートフォンを持っている人の割合を見ると67.6%だった。

● 所有している電子機器 (n=10,000)



2. シニアのスマートフォンの毎月の通信費の平均金額

大手3キャリア利用者は5,272円、格安SIM利用者は1,490円

スマートフォンを利用していると回答した50歳～79歳の男女6,803人に、月々に支払っているスマートフォンの通信費を聞いたところ、最も多かった回答は「2,000～3,000円未満」及び「3,000～4,000円未満」で14.1%、平均金額は4,425円となった。

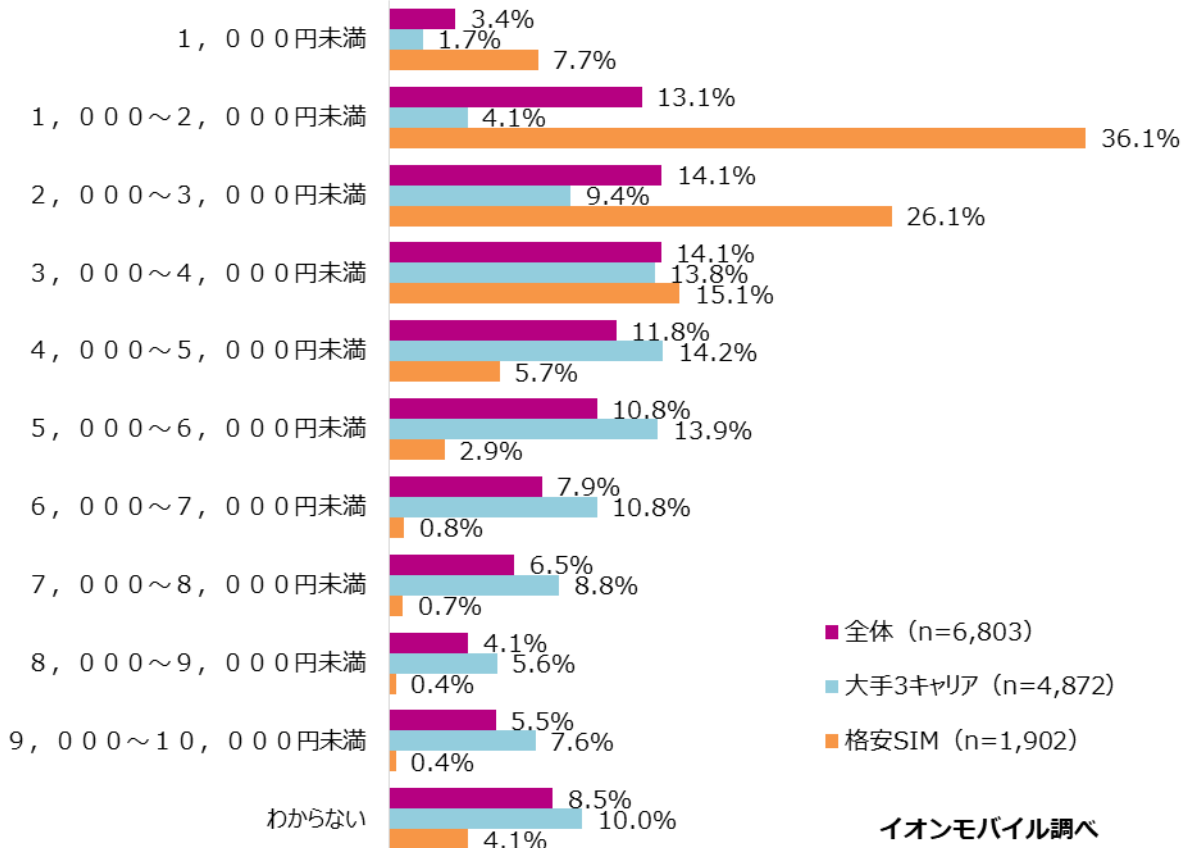
大手3キャリア利用者 (n=4,872) で最も多かった回答は「4,000～5,000円未満」で14.2%、平均金額は5,272円となった。

格安SIM利用者 (n=1,902) で最も多かった回答は、「1,000～2,000円未満」で36.1%、平均金額は1,490円となった。

※金額の平均は「わからない」という回答者を除き、各範囲の中間値を基に計算。

※本調査では格安SIMに「Y!mobile」を含む。

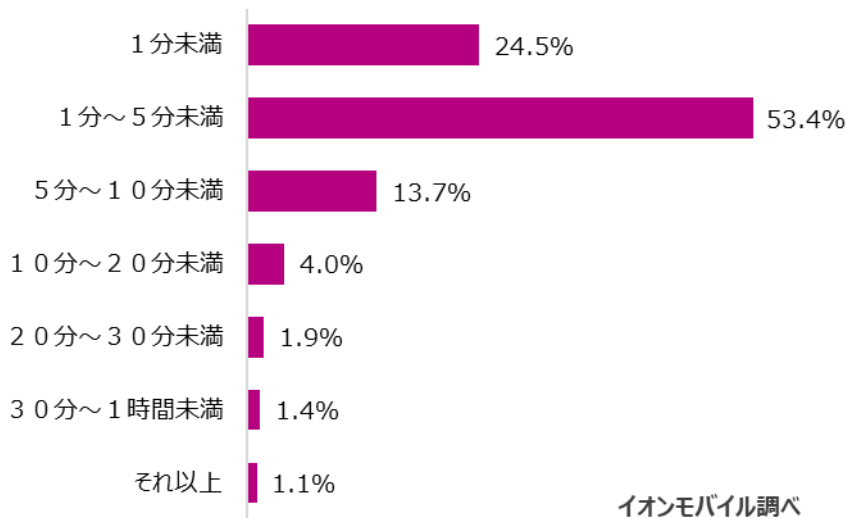
● スマートフォンの通信費



3. シニアのスマートフォンでの平均通話時間は10分未満が91.6%

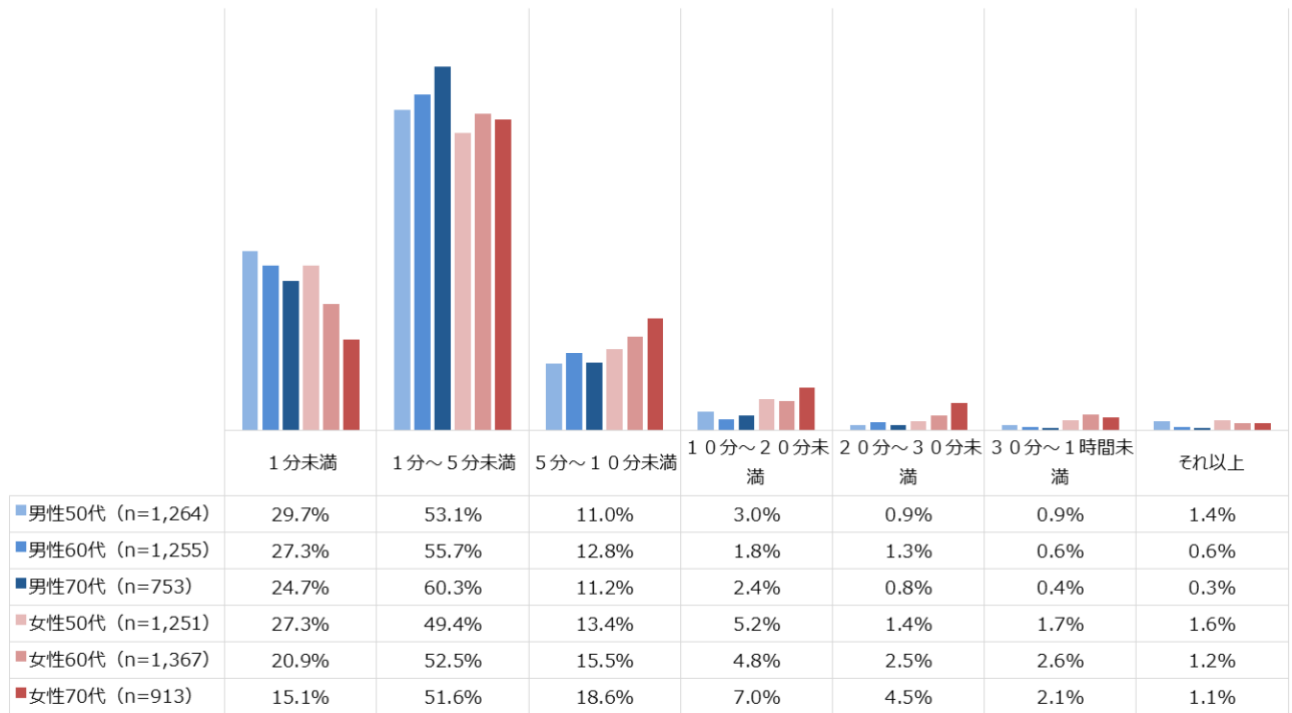
スマートフォンを利用していると回答した50歳~79歳の男女6,803人に、スマートフォンでの1回あたりの平均通話時間を聞いたところ、最も多かった回答は「1分~5分未満」で53.4%となった。

● スマートフォンでの1回当たりの平均通話時間 (n=6,803)



男女別・年代別に通話時間に関するデータを見ると、どの年代の回答も「1分~5分未満」が多い。また、女性は他の年代と比較すると、高齢ほど通話時間が長い傾向になることがわかった。

● スマートフォンでの1回あたりの平均通話時間 ※性年代別

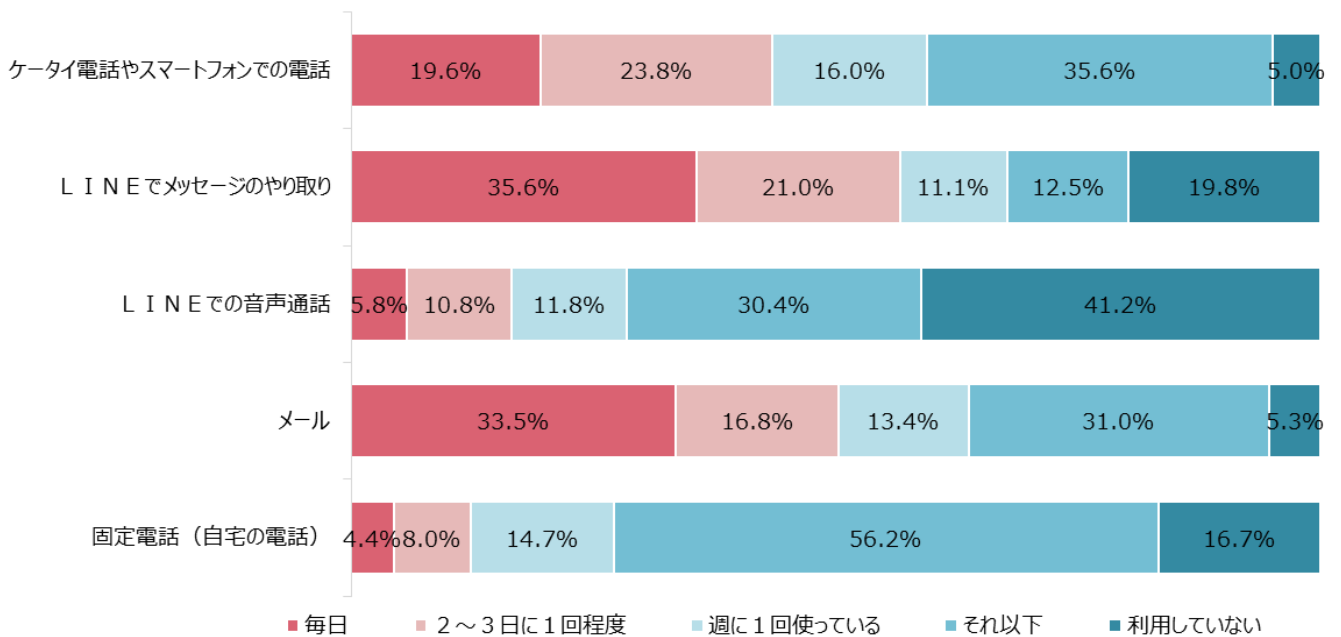


イオンモバイル調べ

4. シニアの連絡手段、毎日利用で多かったのは「LINEでのメッセージ」、「メール」

続いて、スマートフォンを利用していると回答した50歳~79歳の男女1,000人を抽出してスマートフォンの利用について本調査を行った。電話やメッセージのやりとりをする頻度について聞いたところ、毎日という回答で見ると「ケータイ電話やスマートフォンでの電話」が19.6%、「LINEでメッセージのやり取り」が35.6%、「LINEでの音声通話」が5.8%、「メール」が33.5%、「固定電話（自宅の電話）」が4.4%となった。

● それぞれの利用頻度 (n=1,000)

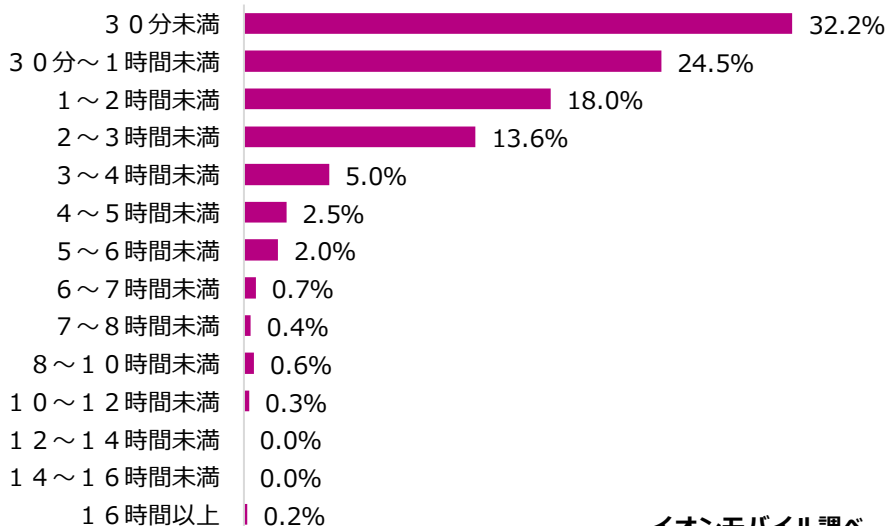


イオンモバイル調べ

5. シニアの1日当たりのスマホ利用時間の平均は88分 利用しているアプリのジャンルの上位は「天気、ニュース、ナビ」

スマートフォンを利用していると回答した50歳～79歳の男女1,000人に、スマートフォンを利用する1日の平均時間を聞いたところ、「30分未満」が32.2%と最も多く、次いで「30分～1時間未満」が24.5%、「1～2時間未満」が18.0%となり、シニアのスマートフォンに接触している時間の平均は88分となった。

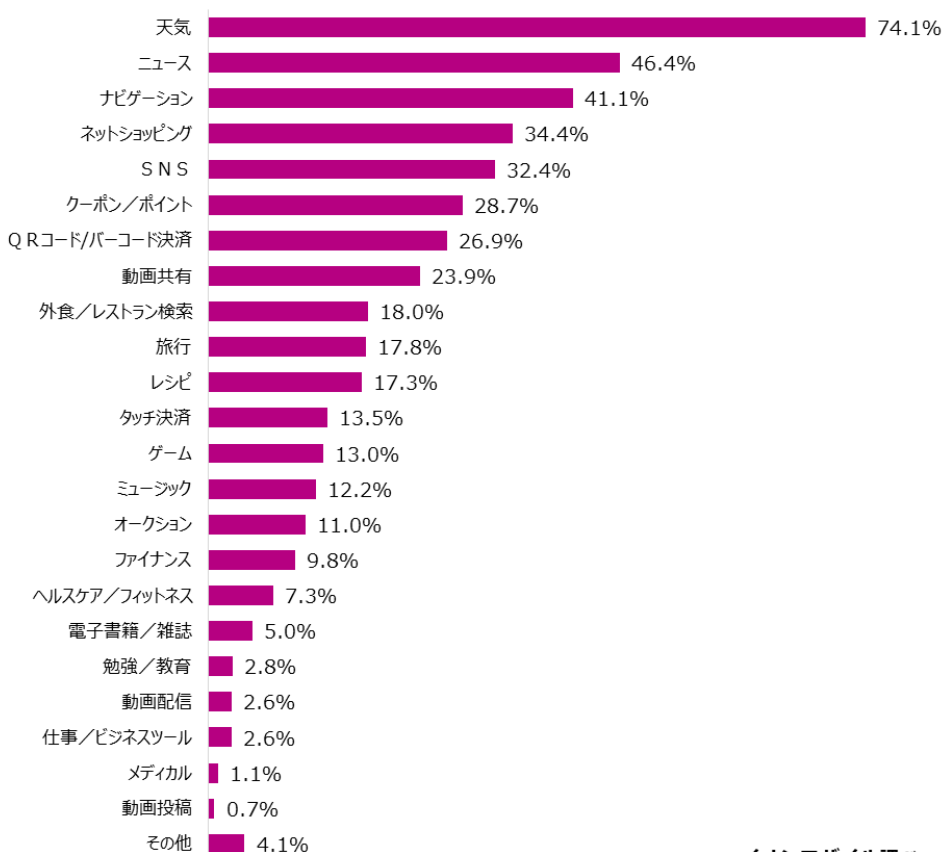
● 1日のスマートフォン平均利用時間 (n=1,000)



イオンモバイル調べ

続いて、スマートフォンで利用しているアプリのジャンルを聞いたところ、「天気」が74.1%と最も多く、次いで「ニュース」が46.4%、「ナビゲーション」が41.1%となった。

● スマートフォンで利用しているアプリのジャンル (n=1,000)

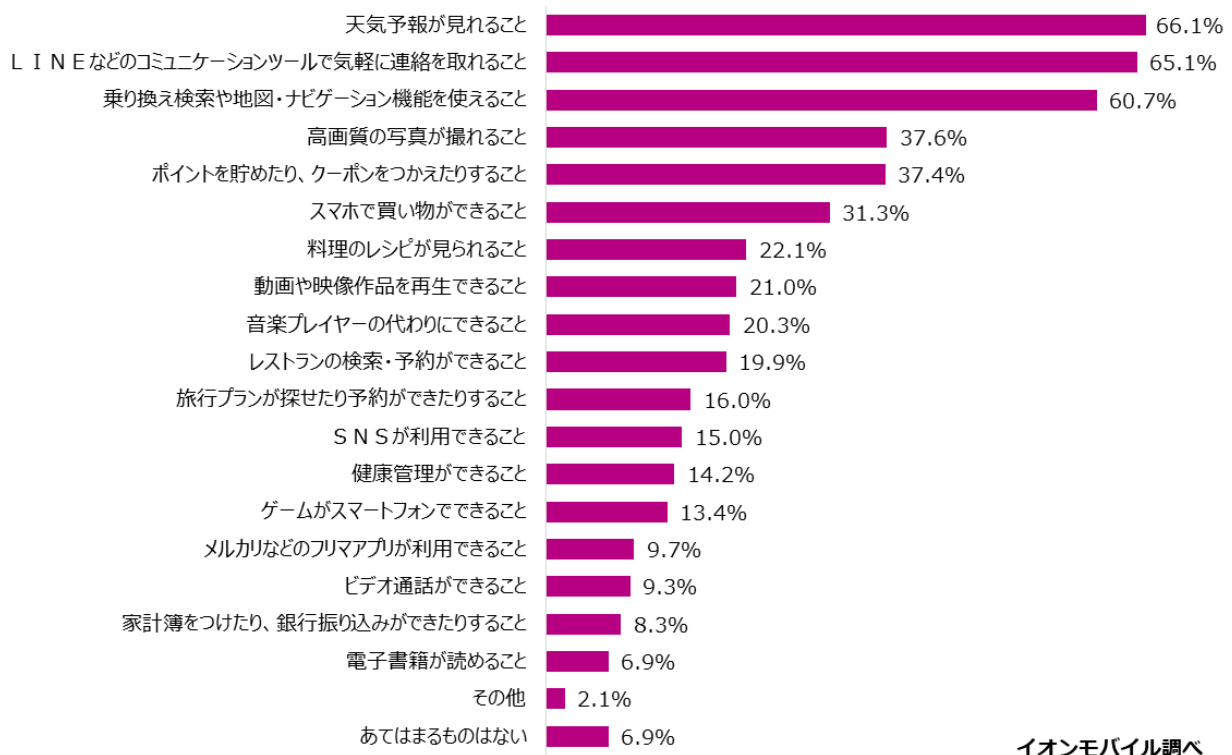


イオンモバイル調べ

**6. スマートフォンを利用して便利だったことの上位は「天気予報が見れる」、「LINEなどで気軽に連絡がとれる」
 難しいと感じることの上位は「類似アプリがたくさんあるのでどれを使っていいかわからない」、
 「パスワードの管理」**

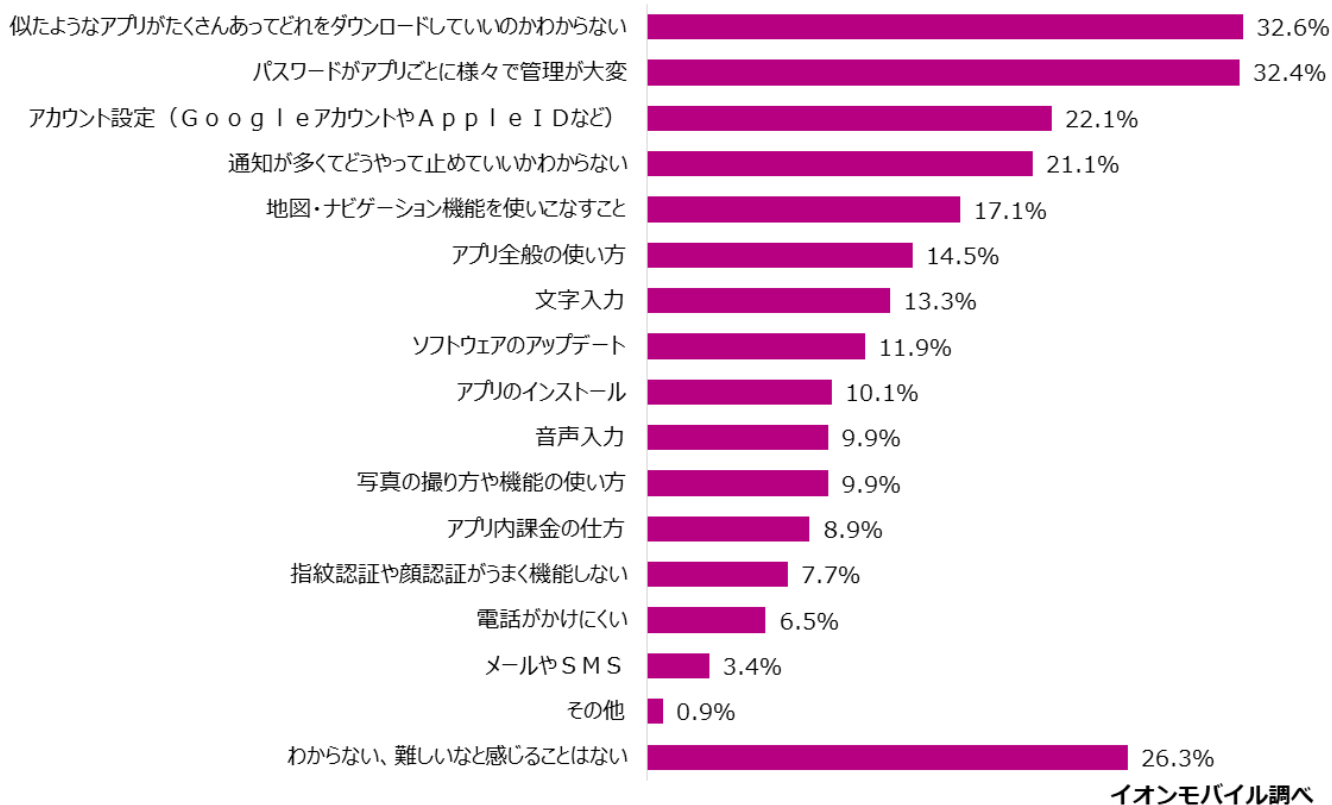
スマートフォンを利用していると回答した50歳～79歳の男女1,000人に、スマートフォンを利用して便利だと感じることを聞いたところ、「天気予報が見れること」が66.1%と最も多く、次いで「LINEなどのコミュニケーションツールで気軽に連絡を取れること」が65.1%、「乗り換え検索や地図・ナビゲーション機能を使えること」が60.7%となった。

● スマートフォンを所有していて便利だと感じること (n=1,000)



スマートフォンを利用している50歳～79歳の男女1,000人に、スマートフォンを利用して難しいと感じることについて聞いたところ「似たようなアプリがたくさんあってどれをダウンロードしていいのかわからない」が32.6%と最も多く、次いで「パスワードがアプリごとに様々に管理が大変」が32.4%、「アカウント設定（GoogleアカウントやApple IDなど）」が22.1%となった。

● スマートフォンを利用して難しいと感じること (n=1,000)



※本調査レポートは、小数点以下任意の桁を四捨五入して表記しているため、積み上げ計算すると誤差がでる場合があります。

※スマートフォンを利用しているという回答は通信契約をしている人に限って集計しています。

【フリー回答一部抜粋】

- ・色々あって困る。スタンプの使い方など。(70代女性)
- ・電話がうまく取れない。(60代男性)
- ・カタカナ、横文字の言葉が多く、言葉の意味そのものがわからない。(60代女性)
- ・ペイペイのやり方がわからない。(50代男性)
- ・スクリーンショットの操作がやりづらく、うまく使えない。(50代女性)
- ・いろいろなアプリがあるが高額料金の請求が怖くて使えない。(50代女性)
- ・他の人が使用しているアプリが自分では中々出来ない。(70代女性)
- ・ファイナンス関係のアプリを入れて設定が適切かどうかについて。(70代男性)

■調査概要

「シニアのスマートフォン利用に関する調査」

調査対象：予備調査 50歳～79歳の男女10,000人

本調査 スマートフォンを利用している50歳～79歳の男女1,000人

調査期間：2019年10月21日（月）～10月24日（木）

調査方法：インターネット調査（調査機関：MMD研究所）

■今回調査した全設問

【予備調査】

- ・あなたが現在お持ちの電子機器をすべてお選びください。
- ・あなたがメインで利用しているスマートフォンのシリーズ名を教えてください。
- ・あなたが初めてスマートフォンを持ち始めた時期を教えてください。
- ・あなたがメインで利用しているスマートフォンの通信会社を教えてください。
- ・あなたがメインで利用しているスマートフォンの通信会社の利用年数を教えてください。
- ・前問で回答したあなたがメインで契約・利用している端末の通信量を教えてください。
- ・あなたがスマートフォンで加入しているプランを教えてください。
- ・あなたが月々支払っている端末価格を除く通話／通信料金を教えてください。家族など、複数人で合算の請求の場合は、おおよその1人当たりのスマートフォンの通信費／通話料の額をお答えください。
- ・あなたが月々支払っている自宅のインターネット回線の料金を教えてください。
- ・あなたの利用しているスマートフォン端末の購入価格（月々の支払額ではなく総額）を教えてください。
- ・あなたのスマートフォンでの1回あたりの平均の通話時間を教えてください。
- ・あなたは普段スマートフォンの音声入力機能を利用していますか？
- ・音声入力機能を利用している方に質問です。どのようなシーンで音声入力機能を利用していますか？あてはまるものすべてお答えください。
- ・あなたの普段の買い物での支払い方法をすべて教えてください。

【本調査】

- ・スマートフォンを利用している方に質問です。あなたの1日のスマートフォンの平均利用時間を教えてください。
 - ・あなたがスマートフォンで利用しているアプリのジャンルを教えてください。
 - ・あなたが最も利用しているアプリの名称を一つだけご記入ください。
 - ・あなたの以下の項目の利用頻度をお教えください。
 - ・前問で利用しているアプリで「SNS」を選択した方に質問です。あなたの利用しているSNS（LINE以外）について教えてください。
 - ・あなたがスマートフォンを所有して便利だなと感じることを教えてください。
 - ・あなたがスマートフォンを利用してわからない・難しいなど感じることをすべて選んでください。
 - ・あなたがスマートフォンを利用してわからない・難しいなど感じる具体的なことを教えてください。
 - ・あなたが使ってみたいスマートフォンのアプリ／サービスを教えてください。あてはまるものすべて選んでください。
 - ・あなたがスマートフォンで活用している機能をすべて選んでください。
-