

40代～60代のスマホユーザー900人に聞く、スマホトラブル実態調査

最も身近なスマホトラブルは 破損・水没によるデータ消失

スマホトラブルを認識していても対策はわずか3割のみ

スマートフォン利用者向けに、“スマホライフがより充実する”「auスマートパス」を提供するKDDI株式会社は、40代～60代のスマートフォンユーザー900名を対象に、スマホライフのトラブルに関する実態調査を行いました。世帯普及率が54.7%※と急速に普及が進むスマートフォン。普及に伴うトラブルの実態を探りました。

(※スマホの世帯普及率=2014年4月発表 内閣府の消費動向調査)

1. もっとも身近なスマホトラブルは「破損・水没」。「紛失」の約3倍も！

要注意なのは40代男性 約5人に1人が破損・水没の経験者に。

- ◎スマホトラブルワースト1は「スマホの破損・水没」(10.7%)。「紛失」(3.2%)の3倍以上に。
- ◎スマホを破損・水没させるのは、女性(8.7%)よりも男性(12.7%)に多い。
- ◎スマホの破損・水没に要注意な40代男性 約5人に1人(18.7%)が破損・水没の経験あり。

2. スマホの破損・水没で最も困るのは、「電話帳などの連絡先データの消失」。

全般的に男性より女性の方が「困る」と回答した割合が高い。

- ◎スマホの破損・水没で困るのは、「電話帳などの連絡先データの消失」(74.4%)、「個人情報流出・拡散してしまう可能性があること」(57.3%)、「写真や動画などのデータの消失」(54.7%)。
- ◎スマホを破損・水没させる経験は少ないのに、全般的に男性より女性の方が「困る」と回答した割合が高い。
- ◎実際にスマホを破損・水没させた人は「写真や動画などのデータの消失」(62.5%)がかなりの痛手に。破損・水没の経験がない人(53.8%)より10ポイント近く高い。

3. スマホのセキュリティ被害 認知率(80.3%)は高いものの、

実際に対策をとっている人は3人に1人(33.2%)しかいない。

- ◎急増するスマホのセキュリティ被害。被害経験はまだ少ない(1.2%)ものの、認知率は80.3%と高め。
- ◎セキュリティ被害対策、半数以上が「対策をしたい」(65.9%)と意欲的。
- ◎しかし、実際にセキュリティ対策用のソフトやアプリを「利用している」(33.2%)のは3人に1人。対策している理由は、「加入していないと不安だから」(56.9%)、「セキュリティ被害に遭うと、自分だけでなく、周りにも影響が出るから」40.8%の順。
- ◎セキュリティ被害で不安なことは、「外部からの不正アクセス」(55.7%)「スマホ内の個人情報が勝手に送信される」(52.7%)、「スマホ内のデータを抜き取られる」(51.3%)、「覚えのない架空請求が来る」(46.2%)の順。
- ◎女性はあれこれ不安に思うものの、セキュリティ対策の実践率は男性よりも低い(男性34.7%>女性31.8%)。

■調査概要

調査時期：2014年10月15日(水)～16日(木) 調査対象：40～60代のスマートフォンユーザー900名(年代別に男女150名ずつ)
調査方法：インターネット調査

■本資料に関するお問い合わせ先■

KDDI PR事務局 担当：櫻田 MAIL：kddi@vectorinc.co.jp

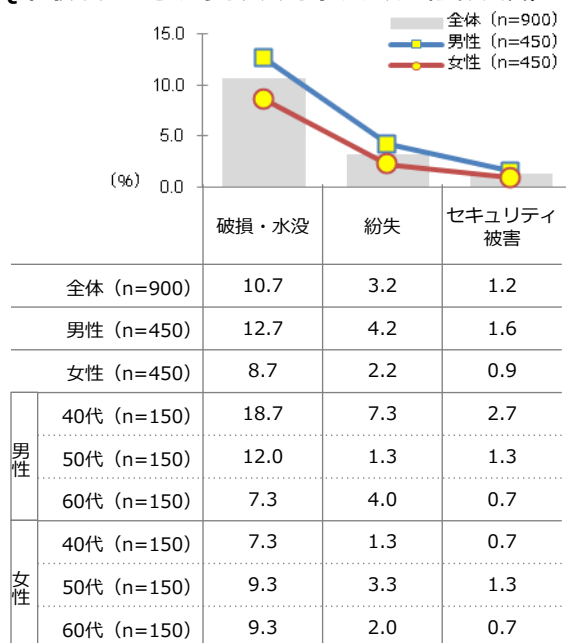
スマートフォンの身近なトラブル

1. もっとも身近なスマホトラブルは「破損・水没」。「紛失」の約3倍も！ 要注意なのは40代男性 約5人に1人がスマホ破損・水没経験者に。

スマートフォンユーザーに経験したことのあるトラブルを聞くと、最も多いのが「スマートフォンの破損・水没」（10.7%）で、「紛失」（3.2%）の3倍以上となっております。

男女別に見ると、女性（8.7%）よりも男性（12.7%）に多く、40代男性では18.7%と約5人に1人がスマホを破損・水没させています。

Q.経験したことのあるスマホトラブル（複数回答）

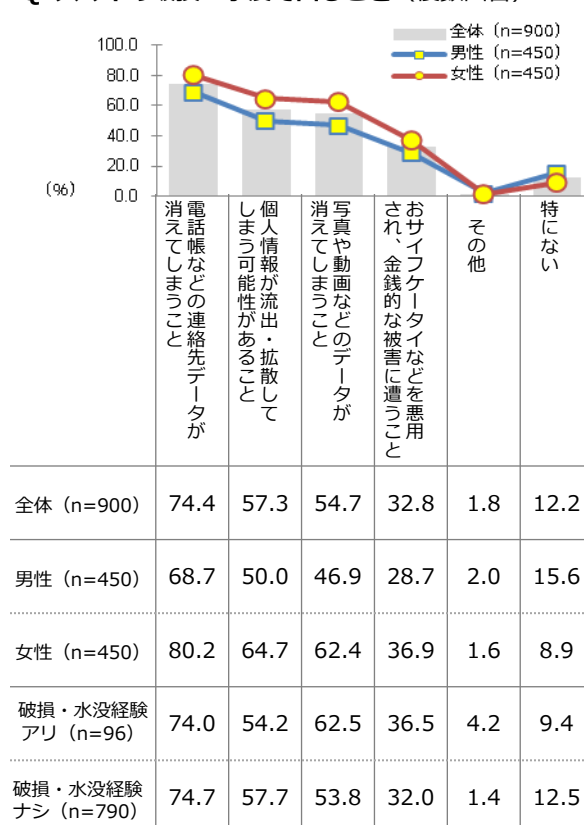


2. スマホの破損・水没で最も困るのは、「電話帳などの連絡先データの消失」。男性より女性の方が「困る」割合が高い。

スマートフォンが破損・水没して困ることを聞くと、「電話帳などの連絡先データが消えてしまうこと」（74.4%）が最も多く、「個人情報が流出・拡散してしまう可能性があること」（57.3%）、「写真や動画などのデータが消えてしまうこと」（54.7%）などがあげられました。

男女別で見ると、男性より女性の方が「困る」割合が高く、実際に破損・水没を経験した人では、「電話帳などの連絡先データが消えてしまうこと」（74.0%）に次いで「写真や動画などのデータが消えてしまうこと」（62.5%）も高くなっています。写真や動画データの消失は、破損・水没の経験がない人（53.8%）より10ポイント近く高く、実際に経験するとその不便さを痛感される方が多いようです。

Q. スマホの破損・水没で困ること（複数回答）



スマートフォンのセキュリティ対策

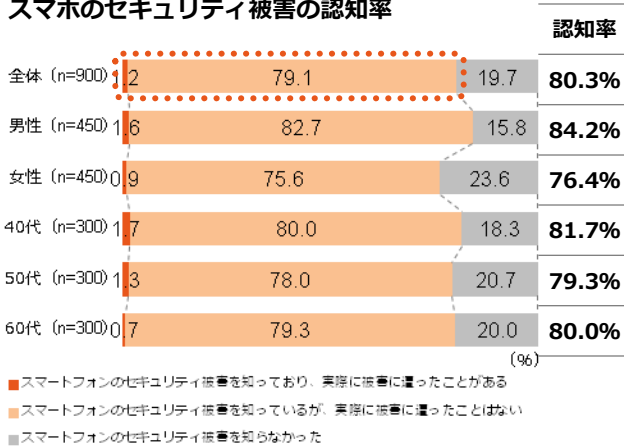
3. スマホのセキュリティ被害 認知率（80.3%）や利用意向（65.9%）は高いものの、実際に対策をとっている人は3人に1人（33.2%）しかない

セキュリティ被害について聞くと、「実際に被害に遭ったことはないが知っている」が79.1%と認知率は80.3%にのびります。

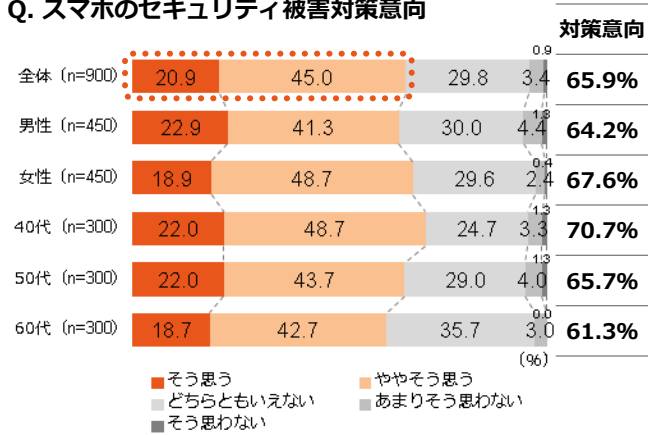
セキュリティ被害に関する対策を聞くと、半数以上が「対策をしたい」（65.9%）と意欲的ですが、実際にセキュリティ対策用のソフトやアプリを「利用している」（33.2%）のは3人に1人に留まっています。

また、セキュリティ対策用のソフトやアプリを利用している人（299名）を対象にその理由を聞くと、「加入していないと不安だから」が56.9%と最も多く、次いで「セキュリティ被害に遭うと、自分だけでなく、周りにも影響が出るから」が40.8%となりました。対策をとっている人は、自らの被害だけでなく、他人に被害が及んでしまうことも考慮しているようです。

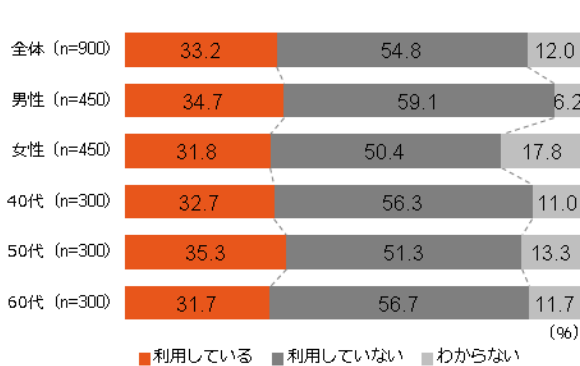
Q. スマホのセキュリティ被害の認知率



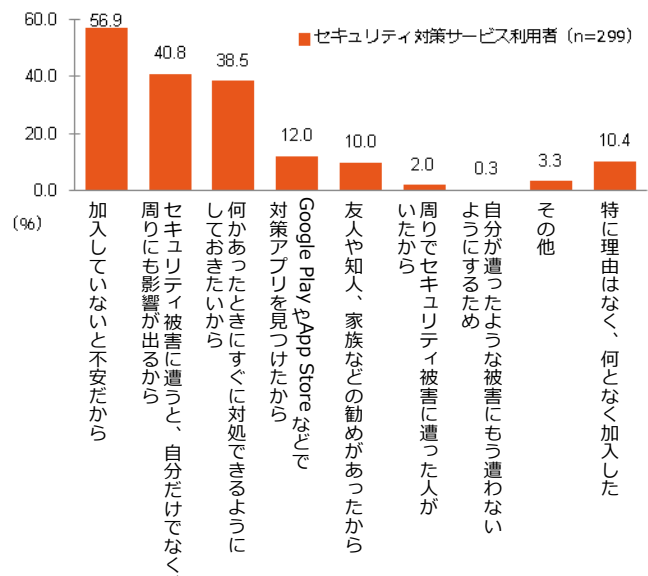
Q. スマホのセキュリティ被害対策意向



Q. セキュリティ被害対策ソフトやアプリの利用率



Q. セキュリティ被害対策ソフト・アプリを使う理由（複数回答）



スマートフォンのセキュリティ対策

セキュリティ被害を認知している人（723名）を対象に、実際のセキュリティ被害の内容を提示し不安に思うことを聞くと、最も不安なのは「外部から不正アクセスをされる」（55.7%）で、次いで「スマートフォン内の個人情報が勝手に送信される」（52.7%）、「電話帳など、スマートフォン内のデータを抜き取られる」（51.3%）、「覚えのない架空請求が来る」（46.2%）の順となりました。

便利なスマートフォンですが、携帯電話と同じ感覚で使用していると、思わぬトラブルに巻き込まれる可能性もあります。スマートフォンを安心して使うための対策を考えることが重要といえます。

Q. スマホのセキュリティ被害で不安に思うこと（複数回答）

