

■携帯電話の電話・メールマナーに関する調査■

身近な携帯トラブル「充電切れ」 対策不十分が浮き彫りに

～「充電切れ」が招く3つの不幸～

「不通に対する相手のイライラ」、「連絡できない不安」、「かさむ充電対応費用」

携帯電話でやり取りするのが当たり前の時代だからこそ、気を付けたい電話とメールのマナーですが、KDDI 株式会社では、普段の携帯電話での電話・メールのやりとりにおいて、みなさんがどのようなことを心掛けているのかを調査しました。

(20 歳から 49 歳の男女を対象に「携帯電話の電話・メールマナーに関する調査」を、2009 年 6 月 13 日(土)から 6 月 14 日(日)にかけて、インターネットを通じて実施しました。[有効回答数: 500 名])

他人の電話・メールマナーでイライラすることについての質問で、回答として最も多かったのは「急ぎの電話が繋がらない」ことでした。また、電話が掛からない理由として最も納得できないのは「充電切れ」という結果でした。

逆に、自分自身が「充電切れ」で携帯が使えず、待ち合わせなどで困ったという経験がある人は過半数の 50.2%という結果になりましたが、そのうちこの「充電切れ」に対して、「会社 or 家に戻るまで対応できなかった」と回答した人が 48.5%にのぼり、充電切れに対する対応策が不十分であることが浮き彫りになりました。

さらに、コンビニで簡易充電器を購入したことがある人は 24.6%にのぼり、これをもったいないと感じている人はそのうち実に 82.7%にのぼるものの、その対応として普段から携帯充電器を持ち歩いている人は、3 割に満たないということも分かりました。

■携帯マナーのイライラ 納得できないのは、 「充電切れで電話が繋がらない」

他人の電話・メールマナーでイライラする時について調査を行ったところ、「急ぎの電話が繋がらない」がメール関連のマナーを抑えて第 1 位となりました。理由として納得できないものとしては、公共交通機関に乗っていたり、打ち合わせ中などは致し方ないという認識が強いようで、個人の心掛けで防げる「充電切れ」というのが一番納得できないという結果となりました。(別紙「表 1・2」参照)

■自分の心掛け第 1 位は「非常識な時間に電話をしない」 他人に求めるマナーと自分の心掛けにギャップ

「充電切れで電話が繋がらない」が、他人の電話・メールマナーでイライラする時のトップになったのに対し、自分が心掛けているマナーとしては第 1 位が「非常識な時間帯に電話をしない」、第 2 位が「充電切れで不通になるのを防ぐ」となり、第 1 位と第 2 位が逆になるという結果になりました。

充電切れに対しては、他人に厳しく、自分に若干甘いと言えますが、他人からの評価を考えた時には、充電切れに対してもっと強



く認識したほうが良いのかもしれませんが。(別紙「表 3」参照)

■ 携帯の困ったエピソード第1位 「外出先での充電切れ」

「充電切れで通話等ができず困った経験がありますか？」の問いに対しては、50.2%の人が「ある」(「毎日」、「頻繁にある」、「時々ある」の合計)と答えましたが、年代別だと「20代(56.2%)」、「30代(55.5%)」と若い世代ほど高比率となりました。

緊急の用件で携帯電話を利用する際に経験した最も困ったことについての質問では、「外出先(ビジネス・プライベートの長時間の外出や旅行・出張先等)で充電が切れた」がトップで、僅差で「電話に出なくても公共交通機関に乗っていて出られなかった」を上回りました。(別紙「表 4・5」参照)

◎経験ありませんか？ 充電切れで困ったエピソード

ビジネス篇

携帯電話のバッテリー切れの際に、お得意先から大きな商談の電話があった。つながらないのでお得意先は会社に電話をした。その電話に上司が出て、私に連絡がつかない事を知られてしまい、大目玉を食った。また、勤務評定にも大きく響いた。

プライベート篇

彼女との大切な記念日のデートで、行きの電車が遅延してしまい、前日寝る前に充電を忘れてしまったばかりに、彼女に待ち合わせに遅れる連絡ができなかった。結局、1時間程待たせて機嫌を損ね、記念日の思い出が台無しになった。

ワンセグで WBS(ワールド・ベースボール・クラシック)を観戦していたが、充電切れで途中で観戦を断念することに。



■ 充電切れ時の強い味方「簡易充電器」 助かるけど、もったいない・・・

直近3ヶ月で購入経験のある20代 年間平均出費は「約6,000円」

充電切れ時の対処についての質問では、「会社 or 家に戻るまで対応できなかった」が48.5%のトップで、対策の不十分さが浮き彫りとなりました。続く、具体的な対処としては「コンビニ等で電池式簡易充電器を買った」、「公衆電話から電話を掛けた」、「携帯電話ショップで充電した」が続く結果になり、お金がかかっても手取り早い方法を充電切れの際には取ることが、特に20代の若い世代ほどその傾向にあることが分かりました。

このように、よく利用される簡易充電器ですが、「買った時にもったいないと感じますか？」との質問に対しては、82.7%もの人が「もったいないと感じている」と答え、便利だけでももったいないからできるだけ買いたくないという、心理も浮き彫りになりました。

「今までに買った簡易充電器の個数」についての質問では、今までに買ったことのある人の平均個数は「2.73 個」で、最大で「50 個」という回答者もいました。直近3ヶ月以内で買ったことのある人の、直近3ヶ月の平均個数は、平均「1.47 個」、20代では「1.81 個」となり、これは簡易充電器を1 個 800 円とすると年間で 5,792 円、約 6,000 円を簡易充電器に出費している計算となります。

「携帯充電器を普段から持ち歩いていますか」という質問に対しては、74.2%の人が「いいえ」と答え、充電切れへの対応が不十分であることと、もったいないけど持ち歩くまでするのは億劫という心理も浮き彫りになりました。(別紙「表 6～10」参照)

■急な「充電切れ」にも安心 太陽光で充電できる携帯電話

最近の携帯電話の中には、今まで十分に充電切れ対策が取れていなかった方や、充電器をいつも持ち歩くまでするのは億劫という方にぴったりの、太陽光で充電できる機能を持つ携帯電話があるのをご存知でしょうか。機能としては、約 10 分の太陽光発電による充電で通話は約 1 分、待ち受けは約 2 時間の延長が可能で、光量や光がソーラーパネルにまっすぐ当たっているか充電状況がビジュアルで分かるソーラーモニターも付いています。

この機能があればビジネス上や、日常生活での急な充電切れにも対応でき、万が一の大きな失敗・トラブルを免れることができるかもしれません。



■こんな時にも使えるソーラーフォン

ビジネス上、日常の充電切れの際以外にも、こんな時にソーラー充電機能が役立つことが考えられます。

①キャンプなどのアウトドア・アクティビティ

キャンプなどの際は、頻繁に仲間や家族と電話のやりとりがあったり、GPS機能を使って目的地を目指したり、何かと携帯電話を活用する機会が多く、電池の消耗もいつもより早いものです。キャンプ場近くはコンビニまで遠かったり、充電器を持ってきてもコンセントがなかったりと、充電環境が整っているとは言えません。

しかし、ソーラーフォンがあれば、キャンプ場の太陽の真下で充電ができ、うっかりの充電器忘れにも対応ができます。

②災害時の安否確認、避難場所検索など

災害の際の持ち物の盲点の一つが、携帯電話の充電器です。電話機能以外にも、携帯電話は「インターネットを利用したの情報収集」、「ワンセグ機能を利用したテレビ視聴」、「ライトの代替」、「災害伝言板サービス」、「メール機能」など、災害時の不安を解消してくれるツールですが、充電が切れてしまえば元も子もありません。

緊急時には、普段コンビニに並んでいるはずの簡易充電器は売り切れ、避難所や携帯電話会社の公式ショップでの充電サービスや、人から借りるにも長い順番待ちとなります。コミュニケーションツールであり、情報収集ツール、ライトの代替機能も持つ便利な道具であるはずの携帯も、充電切れで使えなければ不安で逆に大きなストレスにもなります。

しかし、このソーラーフォンであれば、充電器がなくても太陽光での充電が可能で、最寄りの広域避難所、駅、主要道路が確認できたり、災害用伝言サービスの利用で家族や友人の安否を確認できたりと、携帯電話の持つ機能を十二分に発揮して安心を与えてくれるアイテムとなります。

ソーラー機能充電は、仕事もプライベートもアクティブに楽しむ人だけでなく、災害時の不安も解消してくれる強力な味方になると言えます。

■調査概要

- ・実施期間: 2009 年 06 月 13 日(土) ～ 2009 年 06 月 14 日(日)
- ・調査方法: インターネットモニターより下記対象範囲に該当する人に対し、調査機関の保有する年齢・地域サンプルの割合に基づいて、インターネット調査を実施。(調査機関: 楽天リサーチ株式会社)
- ・調査対象者: 全国の 20～49 歳の男女
- ・サンプル数: 500 サンプル

KDDI 株式会社 SOLAR PHONE SH002 ホームページ :

<http://www.au.kddi.com/seihin/ichiran/kishu/sh002/index.html>

PR 事務局 (株式会社アンティル内) 担当 : 曾根・海江田・在原

TEL: 03-5572-6061 FAX: 03-5572-6065

■お問い合わせ先

KDDI 株式会社 広報部 担当 : 渡辺・伊藤・田中

TEL: 03-6678-0690 FAX: 03-6678-0306

【別紙】

(表 1)

Q:他人の電話・メールマナーで最もイライラする時は
次のうちどれですか？

順位	項目	全体	男性	女性	20代	30代	40代
第1位	急ぎの電話が繋がらない	49.8	53.2	46.0	47.2	47.7	53.3
第2位	非常識な時間帯に電話を掛けてくる	31.6	30.0	33.3	27.0	37.5	27.2
第3位	メールの返信が遅い	9.8	8.7	11.0	14.6	8.8	8.7
第4位	留守番電話サービスにならない	3.2	3.4	3.0	3.4	2.8	3.6
第5位	メールの誤字・脱字が多い	1.6	1.9	1.3	3.4	0.5	2.1
-	その他	4.0	2.7	5.5	4.5	2.8	5.1

男性-20代	男性-30代	男性-40代	女性-20代	女性-30代	女性-40代
42.5	51.4	58.5	51.0	44.1	45.5
25.0	34.3	28.0	28.6	40.5	26.0
15.0	8.6	6.8	14.3	9.0	11.7
7.5	3.8	1.7	0.0	1.8	6.5
5.0	1.0	1.7	2.0	0.0	2.6
5.0	1.0	3.4	4.1	4.5	7.8

(表 2)

Q:電話が掛からない理由として、納得できないものは
次のうちどれですか？

順位	項目	全体	男性	女性	20代	30代	40代
第1位	充電が切れたため	61.0	63.4	58.2	57.4	56.2	67.6
第2位	打ち合わせ中であった	9.3	12.6	5.5	8.2	11.1	7.7
第3位	公共交通機関に乗っていたため	7.6	8.4	6.7	13.1	4.6	8.5
-	その他	22.2	15.7	29.7	21.3	28.1	16.2

男性-20代	男性-30代	男性-40代	女性-20代	女性-30代	女性-40代
69.2	58.4	65.9	48.6	53.9	70.4
7.7	19.5	8.0	8.6	2.6	7.4
15.4	3.9	10.2	11.4	5.3	5.6
7.7	18.2	15.9	31.4	38.2	16.7

(表 3)

Q:電話・メールのマナーとして一番(最低限)心掛けていることは、
次のうちどれですか？

順位	項目	全体	男性	女性	20代	30代	40代
第1位	非常識な時間帯に電話をしない(早朝・深夜など)	51.0	46.4	56.1	41.6	57.4	48.2
第2位	充電切れで不通になるのを防ぐ	26.6	30.0	22.8	21.3	29.2	26.2
第3位	電話が繋がらない状態で受信したら、 すぐに折り返しの連絡をする	10.0	12.5	7.2	14.6	6.0	12.3
第4位	メールの返信を早くする	7.0	7.2	6.8	11.2	4.6	7.7
第5位	メールの誤字・脱字を無くす	5.0	3.4	6.8	10.1	2.8	5.1
-	その他	0.4	0.4	0.4	1.1	0.0	0.5

男性-20代	男性-30代	男性-40代	女性-20代	女性-30代	女性-40代
27.5	49.5	50.0	53.1	64.9	45.5
27.5	34.3	27.1	16.3	24.3	24.7
17.5	9.5	13.6	12.2	2.7	10.4
15.0	4.8	6.8	8.2	4.5	9.1
10.0	1.9	2.5	10.2	3.6	9.1
2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3

(表 4)

Q:携帯の充電切れで、通話等が出来ず困った経験はありますか？

項目	全体	男性	女性	20代	30代	40代
毎日	1.8	2.3	1.3	3.4	2.3	0.5
頻繁にある	5.6	6.1	5.1	11.2	5.1	3.6
時々ある	42.8	43.3	42.2	41.6	48.1	37.4
ほとんどない	39.2	40.3	38.0	33.7	34.3	47.2
全くない	10.6	8.0	13.5	10.1	10.2	11.3

男性-20代	男性-30代	男性-40代	女性-20代	女性-30代	女性-40代
2.5	3.8	0.8	4.1	0.9	0.0
15.0	4.8	4.2	8.2	5.4	2.6
30.0	48.6	43.2	51.0	47.7	28.6
40.0	34.3	45.8	28.6	34.2	49.4
12.5	8.6	5.9	8.2	11.7	19.5

(表 5)

Q:緊急の用件で携帯電話を利用する際に経験したことのある
困ったことは次のうちどれですか？

順位	項目	全体	男性	女性	20代	30代	40代
第1位	外出先(ビジネス・プライベート)の長時間の外出や旅行・出張先等で充電が切れた	26.8	30.8	22.4	21.3	25.5	30.8
第2位	電話に出たくても公共交通機関に乗っていて出れなかった	25.6	25.5	25.7	28.1	23.6	26.7
第3位	特に無い	22.2	20.5	24.1	24.7	21.3	22.1
第4位	相手の連絡先を登録し忘れ、外出先で電話ができなかった	11.8	9.5	14.3	10.1	14.8	9.2
第5位	携帯電話を紛失した	11.8	11.8	11.8	15.7	12.5	9.2
-	その他	1.8	1.9	1.7	0.0	2.3	2.1

男性-20代	男性-30代	男性-40代	女性-20代	女性-30代	女性-40代
17.5	29.5	36.4	24.5	21.6	22.1
30.0	22.9	26.3	26.5	24.3	27.3
25.0	20.0	19.5	24.5	22.5	26.0
7.5	14.3	5.9	12.2	15.3	14.3
20.0	11.4	9.3	12.2	13.5	9.1
0.0	1.9	2.5	0.0	2.7	1.3

(表 6)

Q:充電切れの際に、まずどのように対処しましたか？

順位	項目	全体	男性	女性	20代	30代	40代
第1位	会社or家に戻るまで対応できなかった	48.5	43.0	55.1	48.8	52.1	44.5
第2位	コンビニ等で電池式簡易充電器を買った	24.6	30.6	17.6	33.8	22.2	23.1
第3位	公衆電話から電話を掛けた	13.6	12.0	15.6	3.8	13.9	17.9
第4位	携帯ショップで充電した	6.3	5.8	6.8	6.3	5.7	6.9
第5位	コンビニで充電した	1.3	2.1	0.5	1.3	2.1	0.6
-	その他	5.6	6.6	4.4	6.3	4.1	6.9

男性-20代	男性-30代	男性-40代	女性-20代	女性-30代	女性-40代
45.7	45.8	39.6	51.1	58.2	53.2
31.4	28.1	32.4	35.6	16.3	6.5
2.9	13.5	13.5	4.4	14.3	25.8
5.7	4.2	7.2	6.7	7.1	6.5
2.9	3.1	0.9	0.0	1.0	0.0
11.4	5.2	6.3	2.2	3.1	8.1

(表 7)

Q:簡易充電器を買った時に、もったいないと感じましたか？

項目	全体	男性	女性	20代	30代	40代
感じた	82.7	82.4	83.3	88.9	83.7	77.5
特に感じなかった	17.3	17.6	16.7	11.1	16.3	22.5

男性-20代	男性-30代	男性-40代	女性-20代	女性-30代	女性-40代
90.9	85.2	77.8	87.5	81.3	75.0
9.1	14.8	22.2	12.5	18.8	25.0

(表 8)

Q:今までに買った簡易充電器の個数はいくつですか？(買ったことのある人のみ)

項目	全体	男性	女性	20代	30代	40代
持っている	25.8	36.1	14.3	31.5	22.7	26.7
持っていない	74.2	63.9	85.7	68.5	77.3	73.3

男性-20代	男性-30代	男性-40代	女性-20代	女性-30代	女性-40代
42.5	33.3	36.4	22.4	12.6	11.7
57.5	66.7	63.6	77.6	87.4	88.3

(表 9)

Q:直近3ヶ月で買った簡易充電器の個数はいくつですか？(買ったことのある人のみ)(単位:個)

項目	全体	男性	女性	20代	30代	40代
直近3ヶ月で買った簡易充電器の個数	1.47	1.43	1.56	1.81	1.30	1.43

男性-20代	男性-30代	男性-40代	女性-20代	女性-30代	女性-40代
1.73	1.41	1.36	1.88	1.13	2.00

(表 10)

Q:携帯充電器を普段から持ち歩いていますか？

項目	全体	男性	女性	20代	30代	40代
今までに買った簡易充電器の個数	2.73	2.67	2.80	4.58	2.40	2.11

男性-20代	男性-30代	男性-40代	女性-20代	女性-30代	女性-40代
3.68	2.80	2.18	5.23	1.93	1.97