

## 「情報通信機器の利活用に関する世論調査」(速報)

令和7年9月5日  
内閣府政府広報室

調査対象	全国18歳以上の日本国籍を有する者3,000人 回収数1,391人(回収率46.4%)
調査期間	令和7年7月17日～8月24日
調査方法	郵送法
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。
調査項目	1 利用状況について 2 利用の促進について 3 利用したいサービスについて
調査実績	「情報通信機器の利活用に関する世論調査」(令和2年10月、令和5年7月)
関係府省庁	総務省
その他	1 図表の数値(%)は、表章単位未満の位で四捨五入しているため、内訳の合計が100にならないこともある。 2 本調査は速報であり、属性別の結果やクロス集計表については確報段階で公表する。回収数及び回収率を含む速報の数値は、確報において修正される可能性があることに留意されたい。

1 利用状況について  
 (1) 利用しているか

【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くても、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。

(上記資料を提示して)

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)

令和7年7月調査(速報)

該当者数	利用している(小計)	1.よく利用している	2.ときどき利用している	利用していない(小計)	3.ほとんど利用していない	4.利用していない	無回答
人 1,391	% 85.8	% 73.1	% 12.7	% 14.0	% 4.2	% 9.8	% 0.1

(参考表) 利用しているか

	該当者数	利用している(小計)	よく利用している		利用していない(小計)	ほとんど利用していない		無回答
			%	%		%	%	
令和2年10月調査	人 2,015	% 77.8	% 68.0	% 9.8	% 21.6	% 4.1	% 17.6	% 0.5
令和5年7月調査	人 1,626	% 80.5	% 68.8	% 11.7	% 19.3	% 5.7	% 13.6	% 0.2

(ア) 利用していない理由

(問1で「ほとんど利用していない」、「利用していない」と答えた者に)  
 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。(〇はいくつでも)

令和7年7月調査(速報)

(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	2.どの ように使 えばよい か分から ないから	6.自分 の生活に は必要な と思っ ているか ら	7.必要 があれば 家族に任 せればよ いと思っ ているか ら	4.情報 漏洩など のトラブル に遭う のが不安 だから*	5.購入 や利用に かかる料 金が高い と感じる から	1.どこ で何を購 入すれば よいか分 からない から	3.以前 使おうと したが、 うまく使 えなかつ たから*	8.身近 に携帯 ショップ などの購 入できる 場所がな い*	9.その 他	無回答	計 (M.T.)
人 195	% 48.7	% 44.1	% 35.4	% 22.6	% 14.9	% 9.2	% 9.2	% 2.6	% 5.1	% 4.6	196.4

(参考表) 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	ら どの ない よう から に使 えば よい かわ か	よ 必要 が 思 つ て い る か ら	思 自 分 の 生 活 に は 必 要 な い と	不 安 情 報 漏 洩 だ か ら	ラ 情 報 漏 洩 や 詐 欺 の 被 害 な い か と	い 購 入 や 利 用 に か か る 料 金 が 高	ま 使 つ て 使 え な か つ た か ら	使 以 前 使 お う と し た が 、 も し く う は	わ ど か ら な い を 購 入 す れ ば よ い か	所 電 量 近 に 携 帯 電 話 の 購 入 で き る 場 家	そ の 他	無 回 答	計 (M.T.)
令 和 2 年 10 月 調 査	人 436	% 39.2	% 34.6	% 50.7	% 27.8	% 22.9	% 6.4	% 8.7	% 15.0	% 1.9	% 8.0	% 0.2	198.6	
令 和 5 年 7 月 調 査	人 314	% 51.0	% 37.9	% 36.6	% 28.7	% 23.6	% 15.6	% 15.0	% 7.3	% 0.6	218.2			

2 利用の促進について

(1) どんなことがあれば利用につながるか

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おもいますか。(はいくつでも)

令和7年7月調査(速報)

(複数回答)

該当者数	1. 楽しさや便利さを知る機会がある	2. 家族や友人とのコミュニケーションが増える*	4. 機器の値段や通信料金が下がる	3. 操作・設定が簡単になる	6. 気軽に相談できるサポート窓口がある	5. 身近で操作・設定を教えてくれる教室などがある*	7. その他	無回答	計 (M.T.)
人 1,391	% 59.7	% 54.3	% 52.8	% 51.2	% 29.4	% 20.8	% 3.1	% 1.9	273.2

(参考表) 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	が楽しさや便利さを知る機会がある	が機器の値段や通信料金が下がる	利用することでのコミュニケーションが家族や友人と増える	操作や設定が簡単になる	気軽に相談できるサポート窓口がある	身近な場所や教室などで、操作や設定が教えられる	その他	無回答	計 (M.T.)
令和2年10月調査	人 2,015	% 54.8	% 65.1	% 50.5	% 57.1	% 38.4	% 26.4	% 3.8	% 3.8	299.9
令和5年7月調査	人 1,626	% 54.4	% 49.4	% 45.9	% 45.4	% 29.1	% 21.8	% 3.0	% 2.8	251.7

(2) どこに教えてくれる場所等があればよいか

問4. あなたは、スマートフォンやタブレットの操作や設定を分かりやすく教えてくれる教室や、相談できるサポート窓口が、どのような場所や形式で設けられたら良いと思いますか。  
(はいくつでも)

令和7年7月調査(速報)

(複数回答)

該当者数	2.スーパーやショッピングモールなどの商業施設*	3.スマートフォンやタブレットの購入店舗*	1.役所、公民館、郵便局などの公共的な施設	5.携帯電話事業者のホームページ	4.国や自治体のホームページ	6.その他	無回答	計(M.T.)
人 1,391	% 58.1	% 50.8	% 48.1	% 13.6	% 8.4	% 3.5	% 2.4	184.8

### 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

問5. 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。(はいいくつでも)

令和7年7月調査(速報)

(複数回答)

該当者数	10. Google Mapなどによる交通機関などの検索*	3. Googleなどの様々な情報を閲覧できる検索サイト*	4. Amazonなどのインターネットショッピング*	5. 交通機関などのチケットの予約・購入*	7. 光熱水費、電話料金などの各種料金の確認*	1. 給付金の申請や税の確定申告などの行政手続*	9. X、Facebook、LINE、InstagramなどのSNS*	6. 振込などが可能なインターネットバンキング*	2. オンラインによる診療や健康相談	11. 語学、資格などに関するオンライン学習*	8. Teams、Zoomなどのウェブ会議ツール	12. その他	13. 利用したいと思わない	無回答	計 (M.T.)
人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1,391	67.1	66.1	57.7	55.4	51.9	44.1	38.0	33.3	29.1	25.4	19.4	1.9	8.6	1.2	499.1

#### (参考表) どのようなサービスを利用したいか

(複数回答)

該当者数	10. Google Mapなどによる交通機関などの検索(注1)	3. Googleなどの様々な情報を閲覧できる検索サイト(注2)	4. Amazonなどのインターネットショッピング(注3)	5. 交通機関などのチケットの予約・購入、観劇、映画など(注4)	7. 光熱水費、電話料金などの各種料金の確認(注5)	1. 給付金の申請や税の確定申告、子育て給付金の申請や行政手続(注6)	9. X、Facebook、LINE、Instagram、Twitter、SNS(注7)	6. 振込などが可能なインターネットバンキング(注8)	2. オンラインによる診療や健康相談	11. 語学、資格、一般教養などに関するオンライン学習(注9)	8. Teams、Zoomなどのウェブ会議ツール(注10)	12. その他	13. 利用したいと思わない	無回答	計 (M.T.)	
人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
令和2年10月調査	2,015	70.9	65.5	51.1	46.4	43.4	42.9	37.6	29.9	17.4	22.4	19.1	3.4	9.3	3.1	372.8
令和5年7月調査	1,626	63.0	58.3	52.1	46.4	43.4	39.9	37.0	26.6	25.9	18.8	16.2	2.5	9.6	2.5	442.2

(注1) 令和2年10月調査では、「様々な情報を閲覧できる検索サイト(Google、Yahoo!など)」となっている。

(注2) 令和2年10月調査では、「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)」となっている。

(注3) 令和2年10月調査では、「インターネットショッピング(Amazon、メルカリなど)」となっている。

(注4) 令和2年10月調査では、「SNS(Twitter、Facebook、LINEなど)」となっている。

(注5) 令和2年10月調査では、「インターネットバンキング」となっている。

(注6) 令和2年10月調査では、「オンライン学習(語学、資格、一般教養など)」となっている。

(注7) 令和2年10月調査では、「ウェブ会議ツール(Skype、Zoomなど)」となっている。

(n=1,391)

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1】を読んでから下の 問1 以降  
にお答えください

【資料1】

「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くても、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 )

- ( 73.1 ) 1 . よく利用している
- ( 12.7 ) 2 . とくどき利用している
- ( 4.2 ) 3 . ほとんど利用していない
- ( 9.8 ) 4 . 利用していない
- ( 0.1 ) 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=195)

- ( 9.2 ) 1 . どこで何を購入すればよいか  
分からないから
- ( 48.7 ) 2 . どのように使えばよいか  
分からないから
- ( 9.2 ) 3 . 以前使おうとした、若しくは  
使ってみたことがあるが、うまく  
使えなかったから
- ( 22.6 ) 4 . 情報漏洩や詐欺被害などのトラブルに  
遭うのではないかと不安だから
- ( 14.9 ) 5 . 購入や利用にかかる料金が高いと  
感じるから
- ( 44.1 ) 6 . 自分の生活には必要ないと  
思っているから
- ( 35.4 ) 7 . 必要があれば家族に任せればよい  
と思っているから
- ( 2.6 ) 8 . 身近に携帯電話ショップや家電量販店  
などの購入できる場所がないから
- ( 5.1 ) 9 . その他 ( 具体的に ) \_\_\_\_\_
- ( 4.6 ) 無回答 ( M.T.=196.4 )

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思われますか。  
(はいくつでも)

- (59.7) 1. 楽しさや便利さを知る機会がある
- (54.3) 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
- (51.2) 3. 操作・設定が簡単になる
- (52.8) 4. 機器の値段や通信料金が下がる
- (20.8) 5. 身近な場所で、操作・設定を分かりやすく教えてくれる教室などがある
- (29.4) 6. 気軽に相談できるサポート窓口がある
- (3.1) 7. その他(具体的に) \_\_\_\_\_
- (1.9) 無回答 (M.T.=273.2)

問4. あなたは、スマートフォンやタブレットの操作や設定を分かりやすく教えてくれる教室や、相談できるサポート窓口が、どのような場所や形式で設けられたら良いと思えますか。  
(はいくつでも)

- (48.1) 1. 役所、公民館、郵便局などの公共的な施設
- (58.1) 2. スーパーやショッピングモールなどの身近な商業施設
- (50.8) 3. 携帯電話ショップや家電量販店などのスマートフォンやタブレットの購入店舗
- (8.4) 4. 国や自治体のホームページ
- (13.6) 5. 携帯電話事業者のホームページ
- (3.5) 6. その他(具体的に) \_\_\_\_\_
- (2.4) 無回答 (M.T.=184.8)

問5. 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)

- (44.1) 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
- (29.1) 2. オンラインによる診療や健康相談
- (66.1) 3. Google、Yahoo!などの様々な情報を閲覧できる検索サイト
- (57.7) 4. Amazon、メルカリ、楽天市場、Yahoo!ショッピングなどのインターネットショッピング
- (55.4) 5. 交通機関、コンサート、観劇、映画などのチケットの予約・購入
- (33.3) 6. 他口座への振込などが可能なインターネットバンキング
- (51.9) 7. 光熱水費、電話料金、クレジットカードの利用金額などの各種料金の確認
- (19.4) 8. Teams、Zoomなどのウェブ会議ツール
- (38.0) 9. 旧Twitterの「X」、Facebook、LINE、InstagramなどのSNS
- (67.1) 10. Google Mapなどによる目的地までの公共交通機関や道路ルートを検索
- (25.4) 11. 語学、資格、一般教養などに関するオンライン学習
- (1.9) 12. その他(具体的に) \_\_\_\_\_
- (8.6) 13. 利用したいと思わない
- (1.2) 無回答 (M.T.=499.1)