

東日本大震災発生後の 通信状況に関するアンケート

総務省

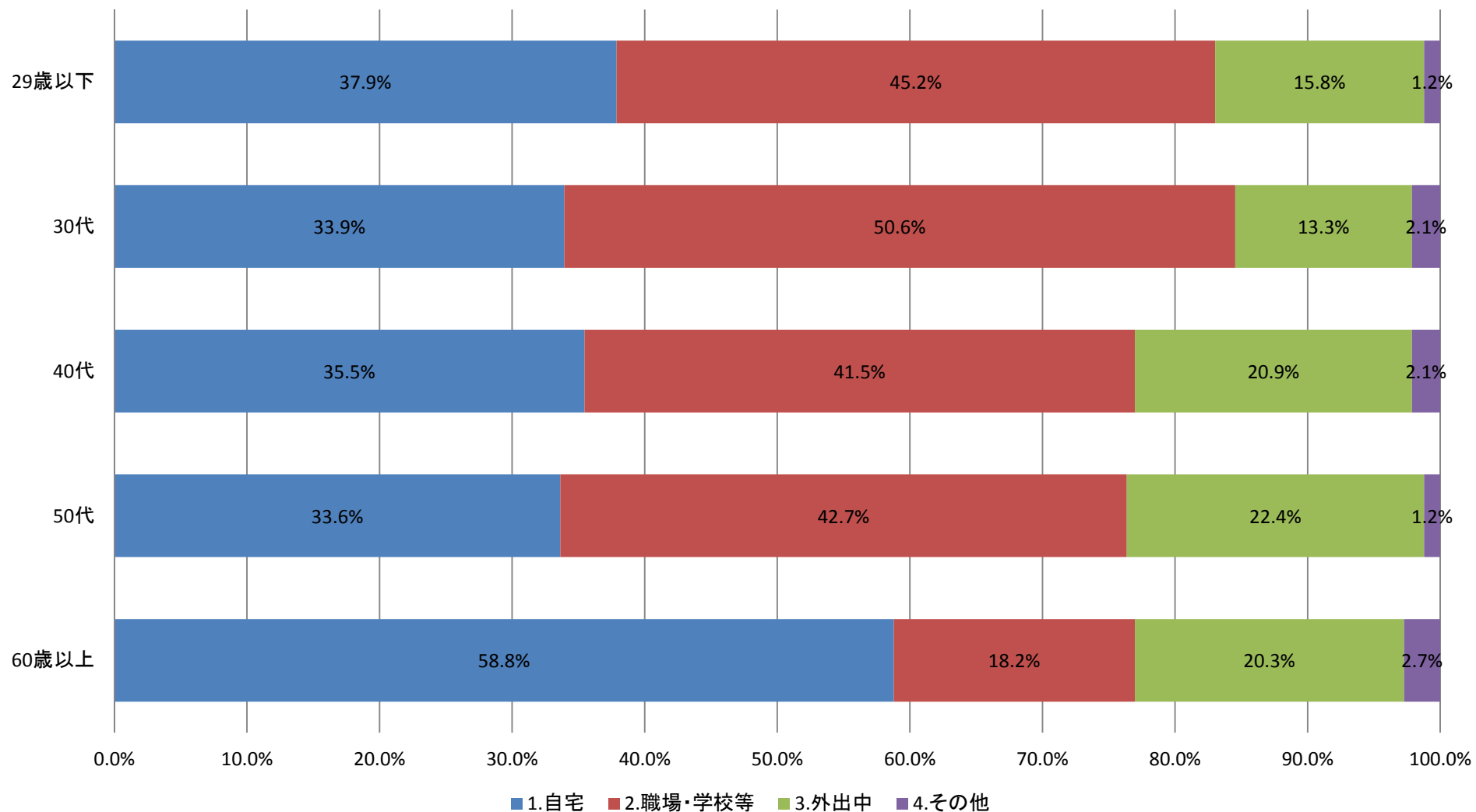
総合通信基盤局

電気通信技術システム課

前提条件

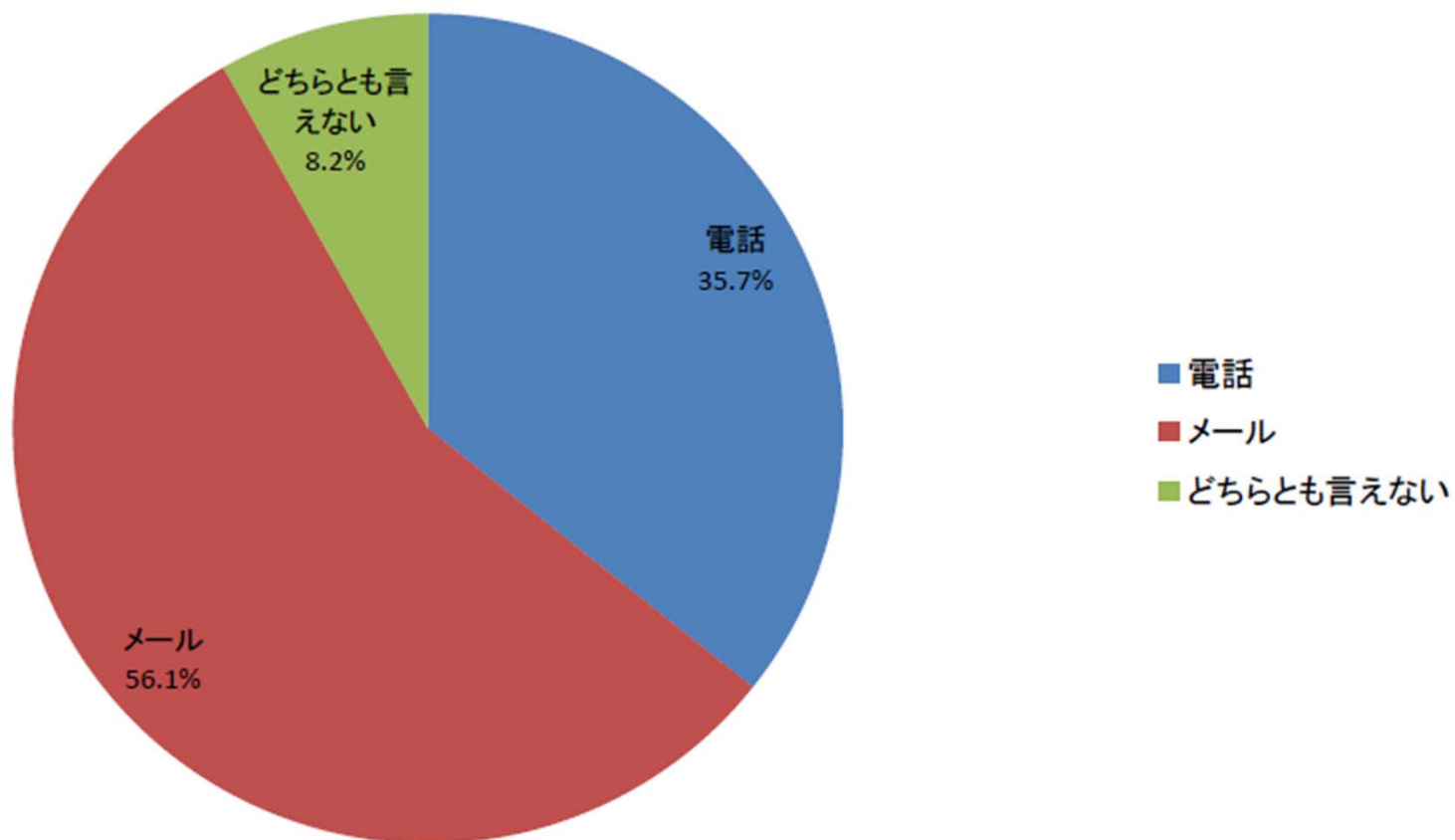
- ✓ アンケート対象者は東日本大震災発生直後からおおむね3月14日までの間に東京・神奈川・千葉・埼玉・茨城・青森・岩手・宮城・福島宛に電話やメール等を利用して、連絡を取ろうとした(実際に通じなかった場合を含む)16歳以上の1650名
- ✓ 男女比は50:50
- ✓ 年齢構成は、20代以下・30代・40代・50代・60代以上で均等割り 各330名
- ✓ 地域別構成は関東・東北・その他で均等割り 各550名
関東・・・東京・神奈川・埼玉・千葉・茨城・群馬・栃木
東北・・・青森・岩手・秋田・宮城・山形・福島
その他・・・関東、東北以外の県
- ✓ 4 県・・・岩手・宮城・福島・茨城 (計402名)
を表す

Q1:震災発生時にどこにいたか(年代別)



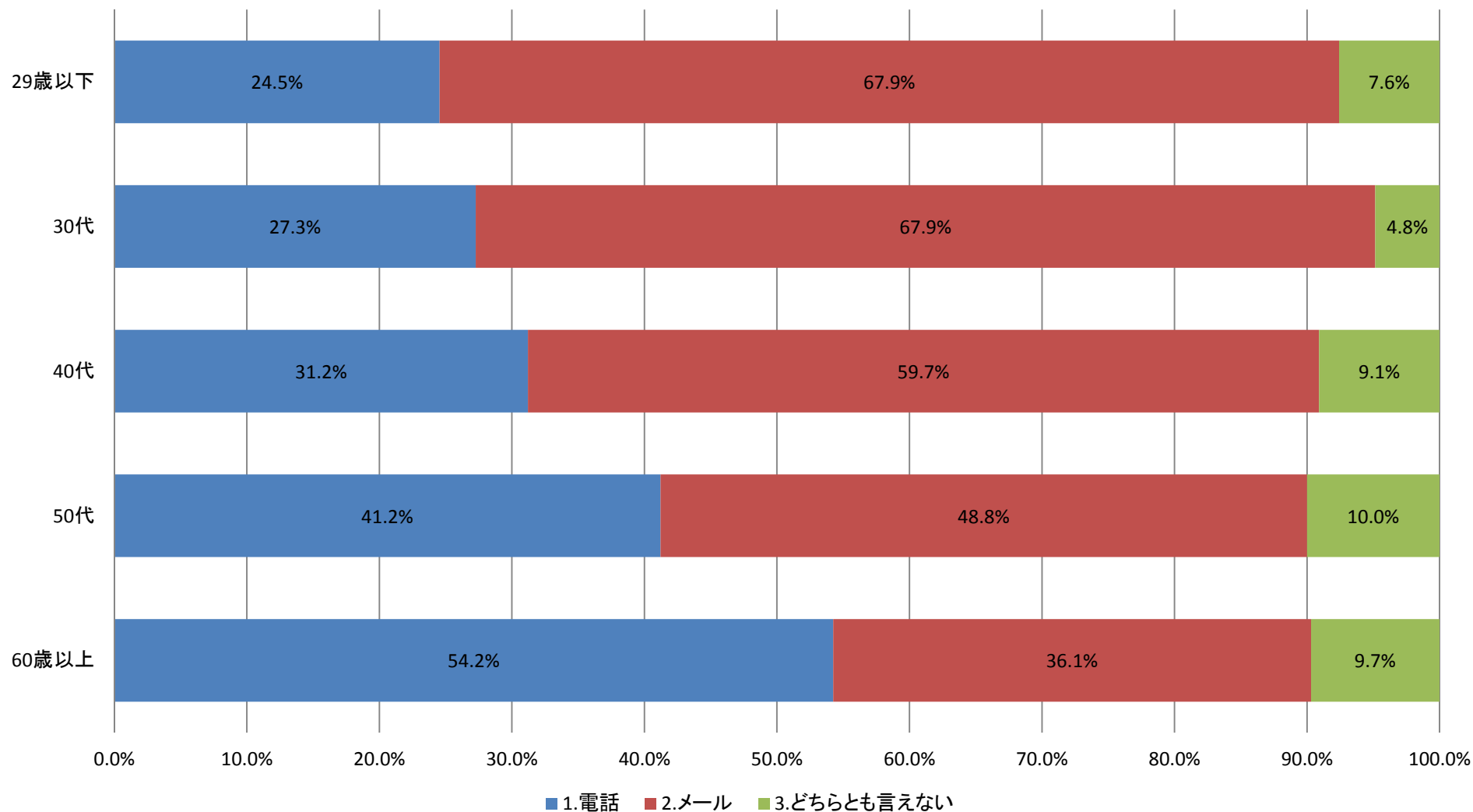
60歳以上は自宅が他に比べ、20%程度多い。

Q2: 普段の電話とメールどちらを多く利用するか(全体)



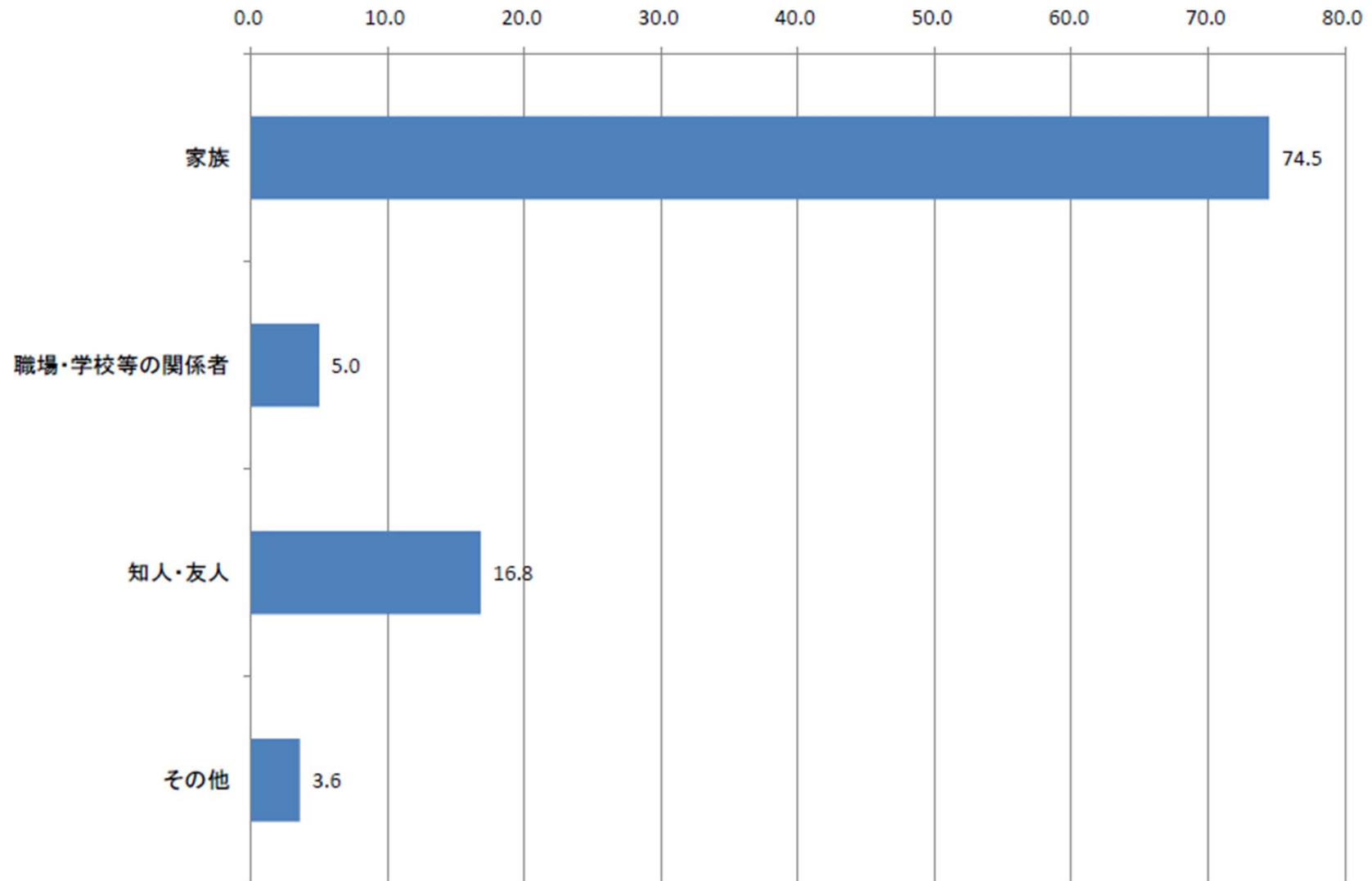
メールが56% 電話が36%

Q2: 普段の電話とメールどちらを多く利用するか(年代別)



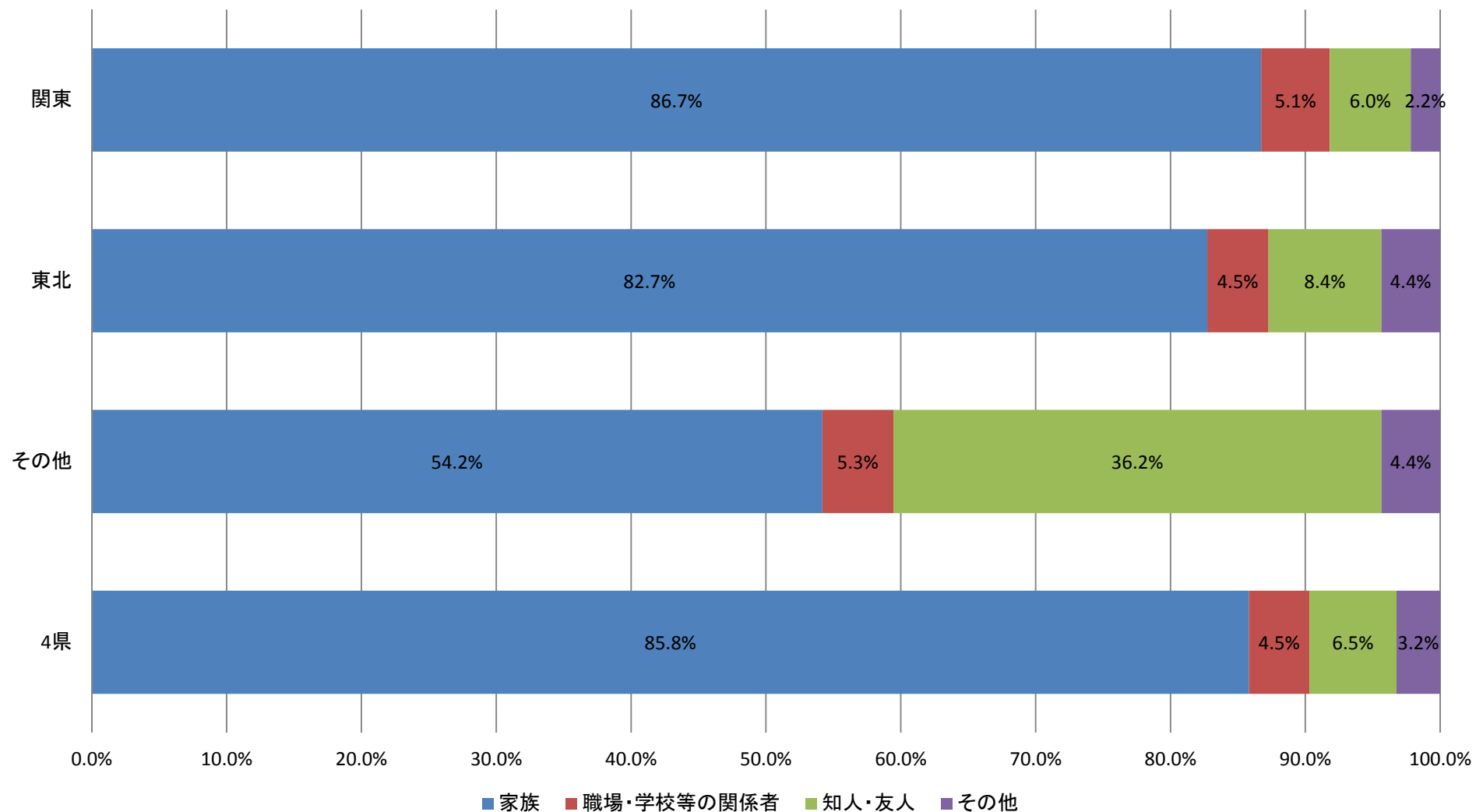
年代が増すにつれて、電話の割合が高くなり、メールの割合が低くなる。
30代以下では68%がメールを利用。60歳以上では、54%が電話を利用。

Q3:最初に連絡をとろうとした相手(全体)



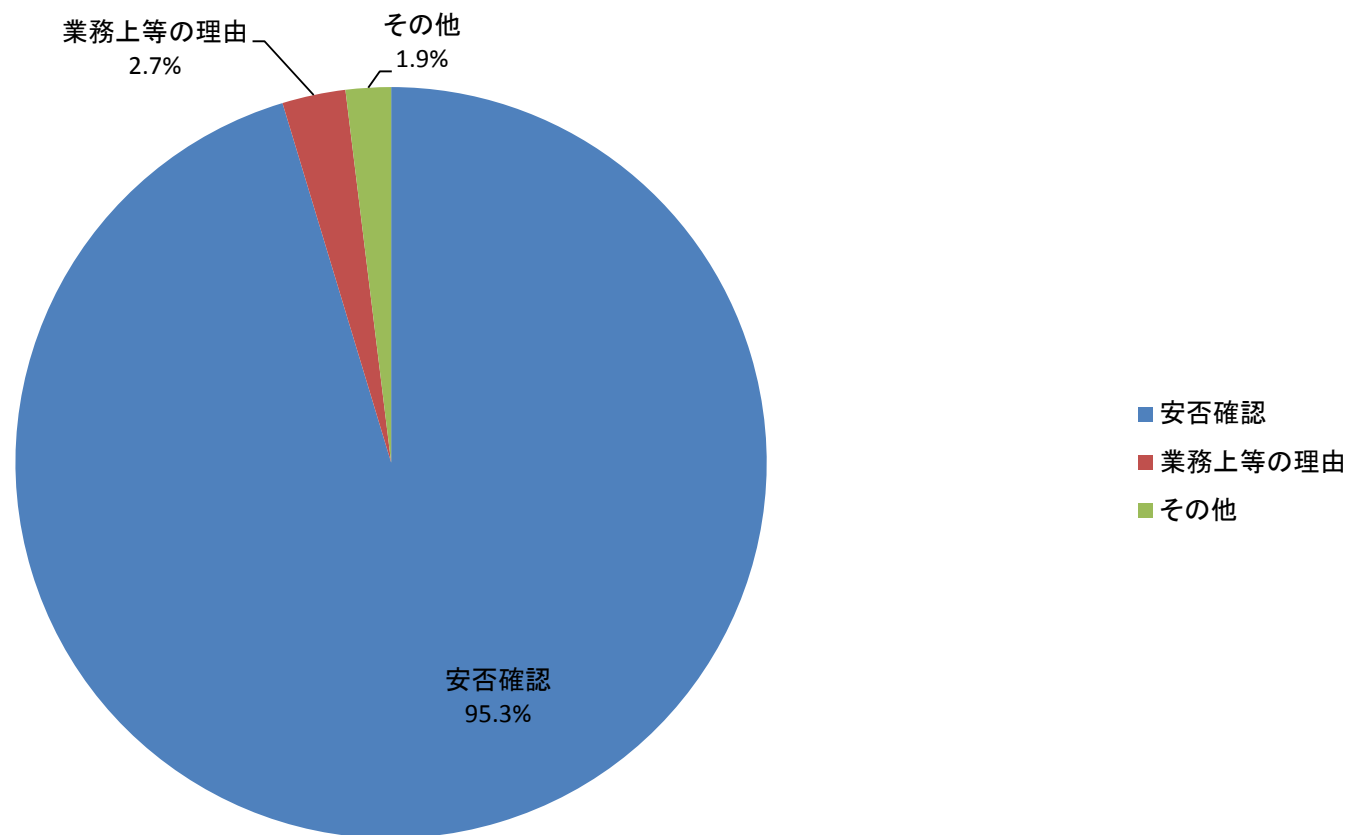
74.5%が家族への連絡。

Q3:最初に連絡をとろうとした相手(地域別)



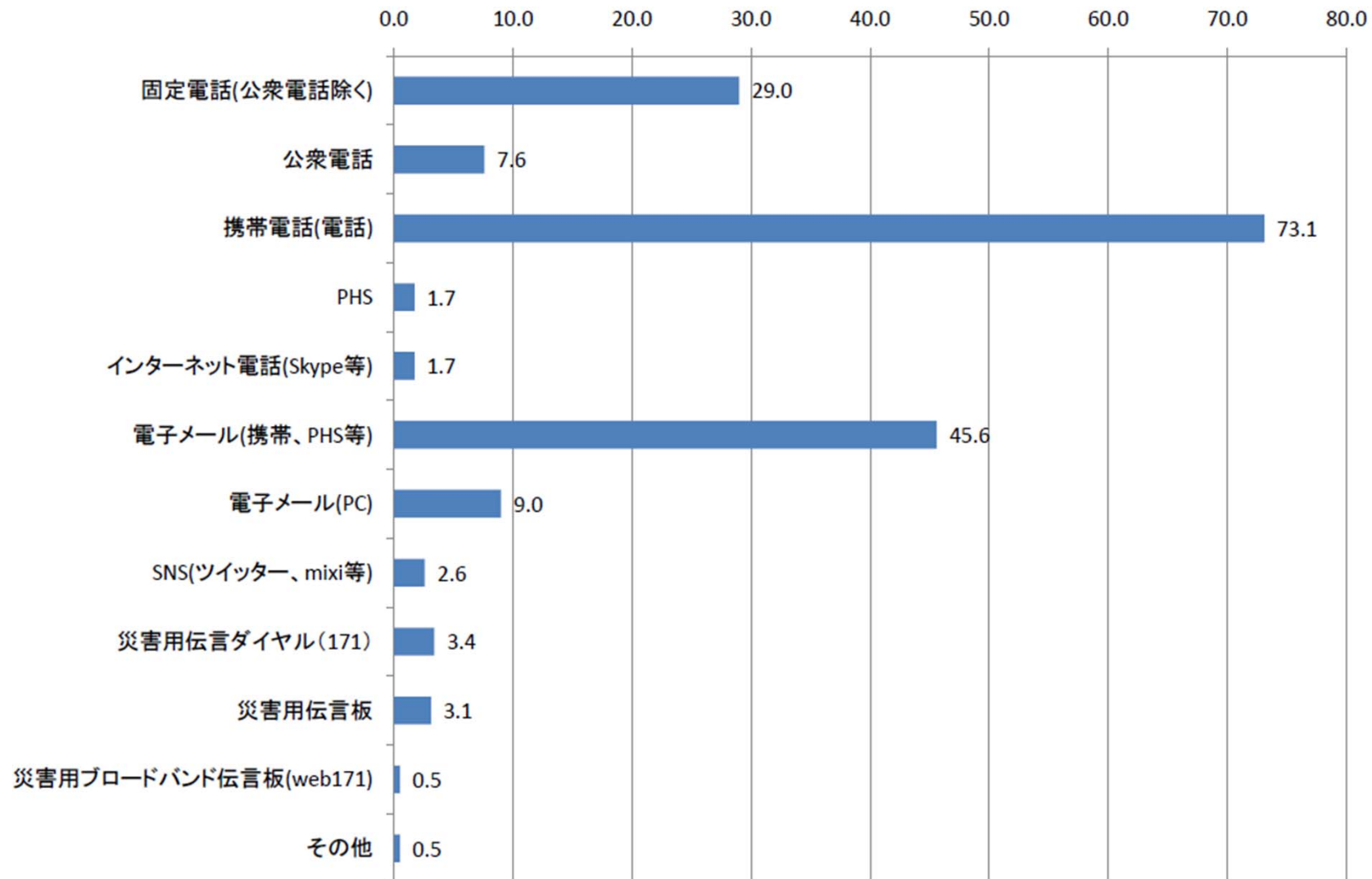
東北・関東においては家族への連絡が多い(80%以上)が、その他では知人・友人への連絡が多い(36%)。

Q4:連絡した目的(全体)

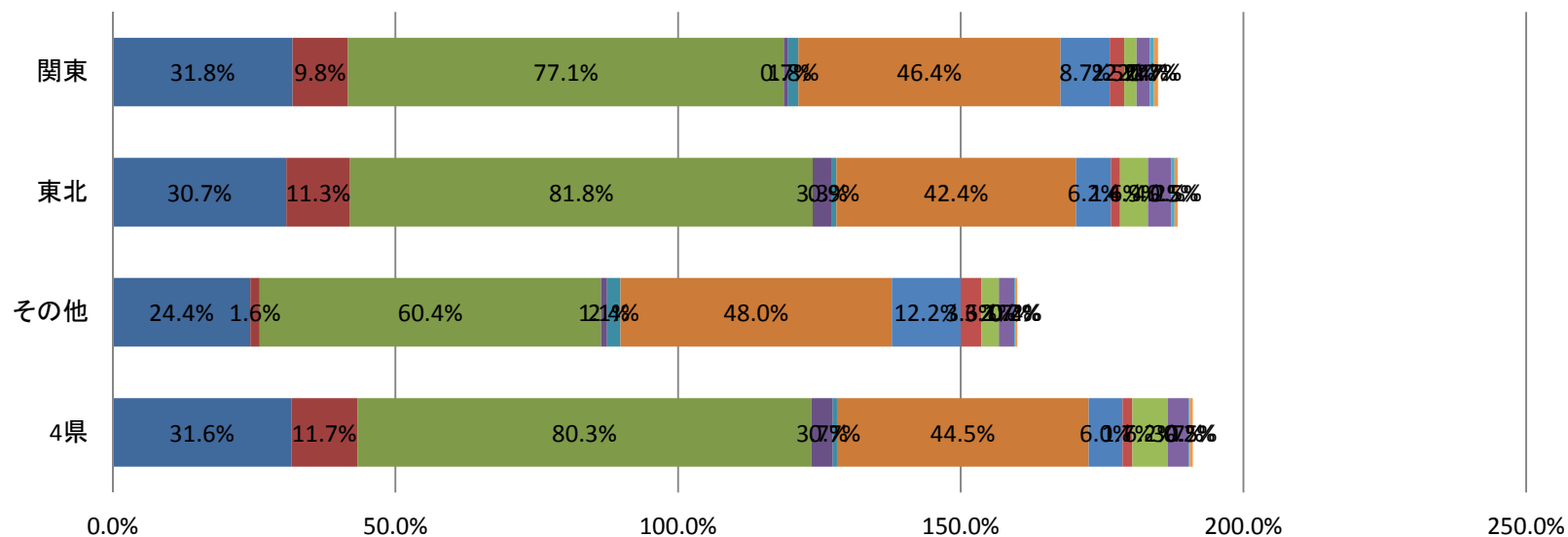


95%以上が安否確認

Q5: 利用した・しようとした連絡手段(複数回答可) (全体)



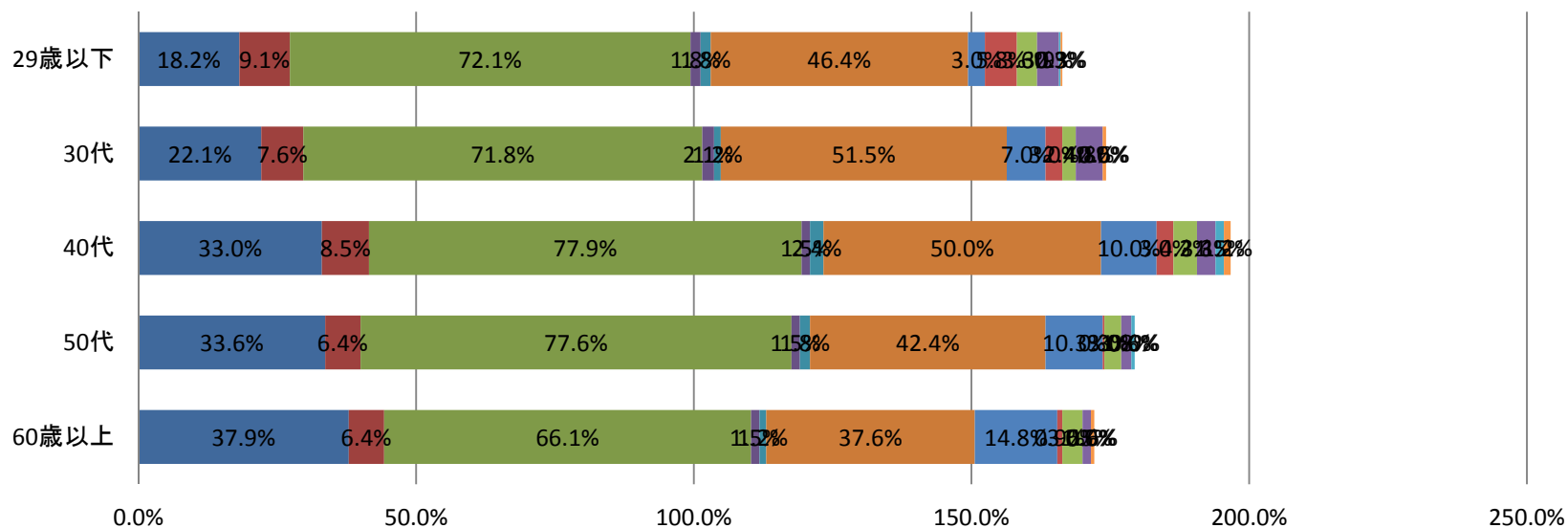
Q5: 利用した・しようとした連絡手段(複数回答可) (地域別)



	4県	その他	東北	関東
■ 固定電話(公衆電話除く)	31.6%	24.4%	30.7%	31.8%
■ 公衆電話	11.7%	1.6%	11.3%	9.8%
■ 携帯電話(電話)	80.3%	60.4%	81.8%	77.1%
■ PHS	3.7%	1.1%	3.3%	0.7%
■ インターネット電話(Skype等)	0.7%	2.4%	0.9%	1.8%
■ 電子メール(携帯、PHS等)	44.5%	48.0%	42.4%	46.4%
■ 電子メール(PC)	6.0%	12.2%	6.2%	8.7%
■ SNS(ツイッター、mixi等)	1.7%	3.6%	1.6%	2.5%
■ 災害用伝言ダイヤル(171)	6.2%	3.1%	4.9%	2.2%
■ 災害用伝言板	3.7%	2.7%	4.2%	2.4%
■ 災害用ブロードバンド伝言板(web171)	0.2%	0.2%	0.5%	0.7%
■ その他	0.5%	0.4%	0.5%	0.7%

利用しようとした連絡手段の総数が関東・東北はその他に比べて多い。
 公衆電話はその他で1.6%に対して、関東・東北・4県では10%程度。
 電話(固定電話・公衆電話・携帯電話)の利用数がその他においては低い。

Q5: 利用した・しようとした連絡手段(複数回答可) (年代別)

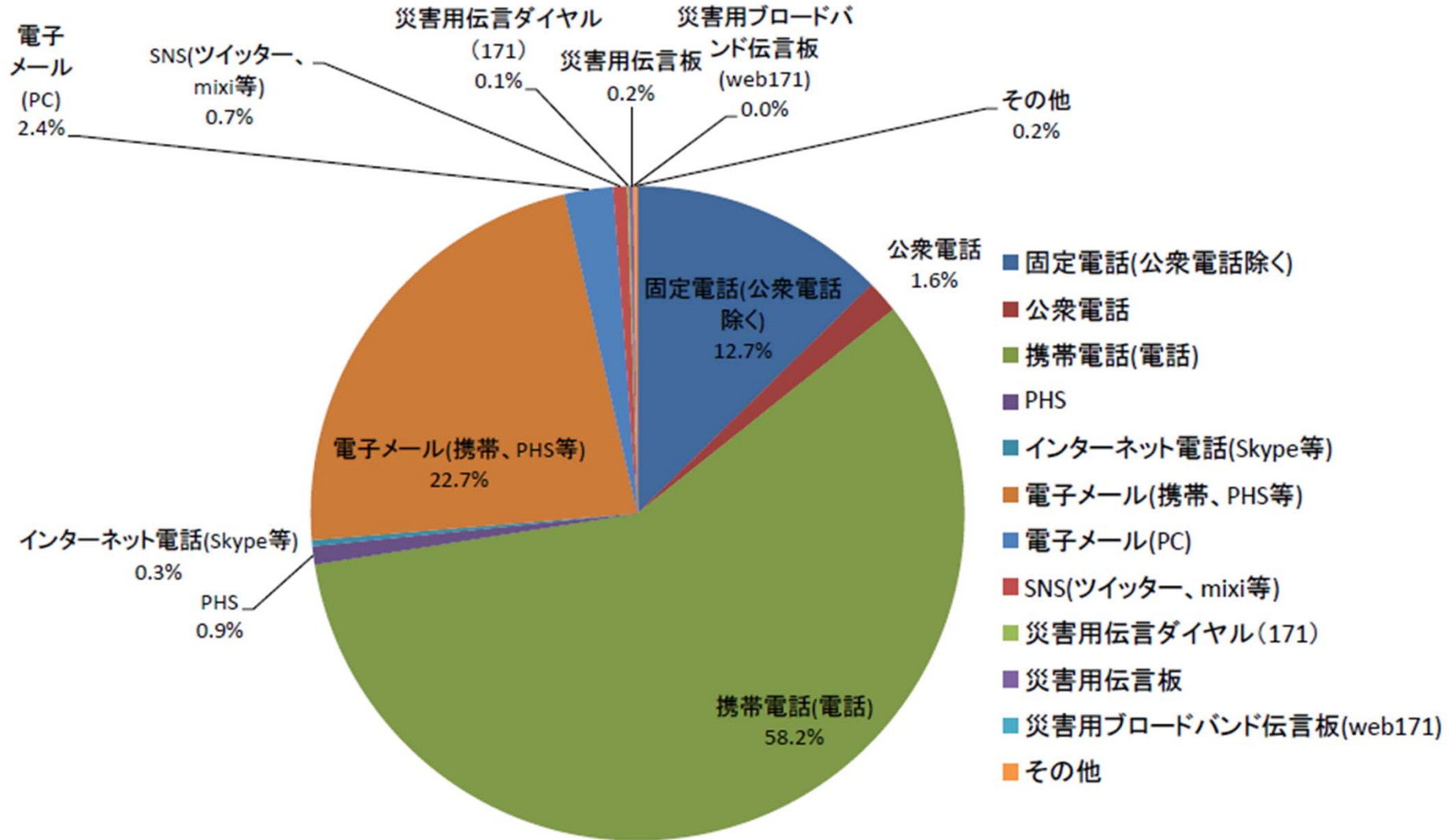


	60歳以上	50代	40代	30代	29歳以下
■ 固定電話(公衆電話除く)	37.9%	33.6%	33.0%	22.1%	18.2%
■ 公衆電話	6.4%	6.4%	8.5%	7.6%	9.1%
■ 携帯電話(電話)	66.1%	77.6%	77.9%	71.8%	72.1%
■ PHS	1.5%	1.5%	1.5%	2.1%	1.8%
■ インターネット電話(Skype等)	1.2%	1.8%	2.4%	1.2%	1.8%
■ 電子メール(携帯、PHS等)	37.6%	42.4%	50.0%	51.5%	46.4%
■ 電子メール(PC)	14.8%	10.3%	10.0%	7.0%	3.0%
■ SNS(ツイッター、mixi等)	0.9%	0.3%	3.0%	3.0%	5.8%
■ 災害用伝言ダイヤル(171)	3.6%	3.0%	4.2%	2.4%	3.6%
■ 災害用伝言板	1.5%	1.8%	3.3%	4.8%	3.9%
■ 災害用ブロードバンド伝言板(web171)	0.0%	0.6%	1.5%	0.0%	0.3%
■ その他	0.6%	0.0%	1.2%	0.6%	0.3%

40代が平均連絡手段数が一番多い。

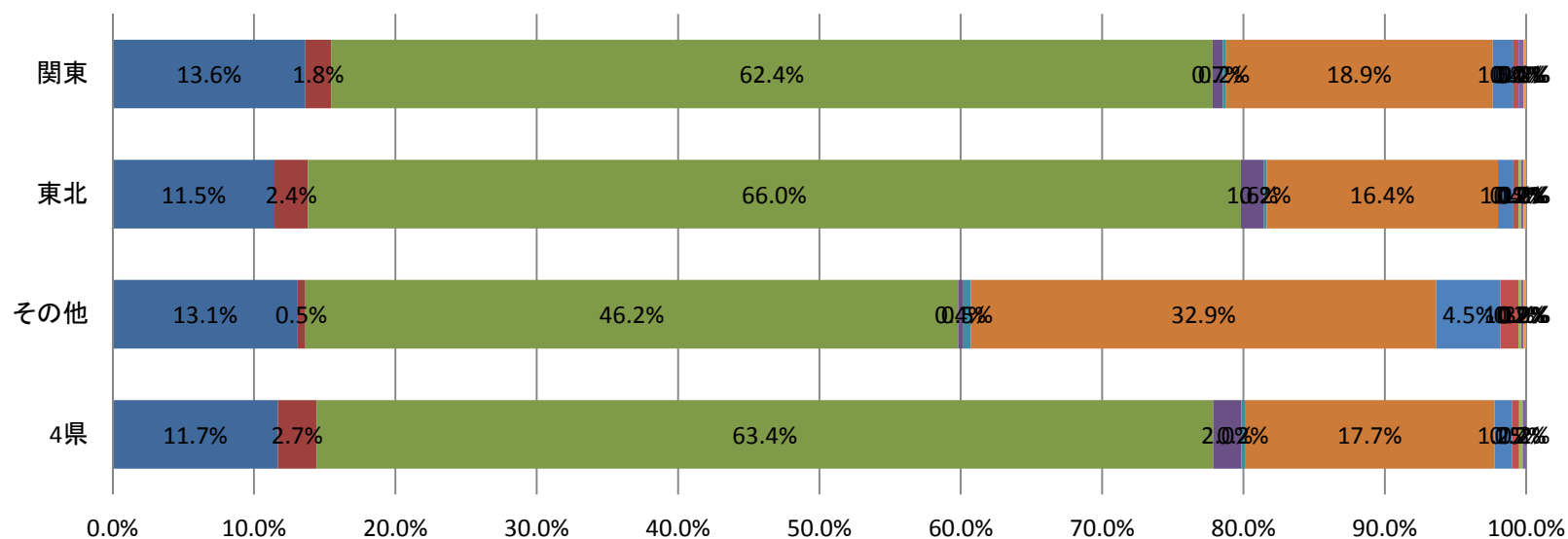
40代以降は30代以下に比べ、固定電話の使用が10%以上多い。また60代以上は携帯電話とメールの使用が他に比べて少なくなる。

Q6:最初に試した連絡手段(全体)



携帯電話(電話)(58%)、電子メール(23%)、固定電話(13%)で9割以上を占める。

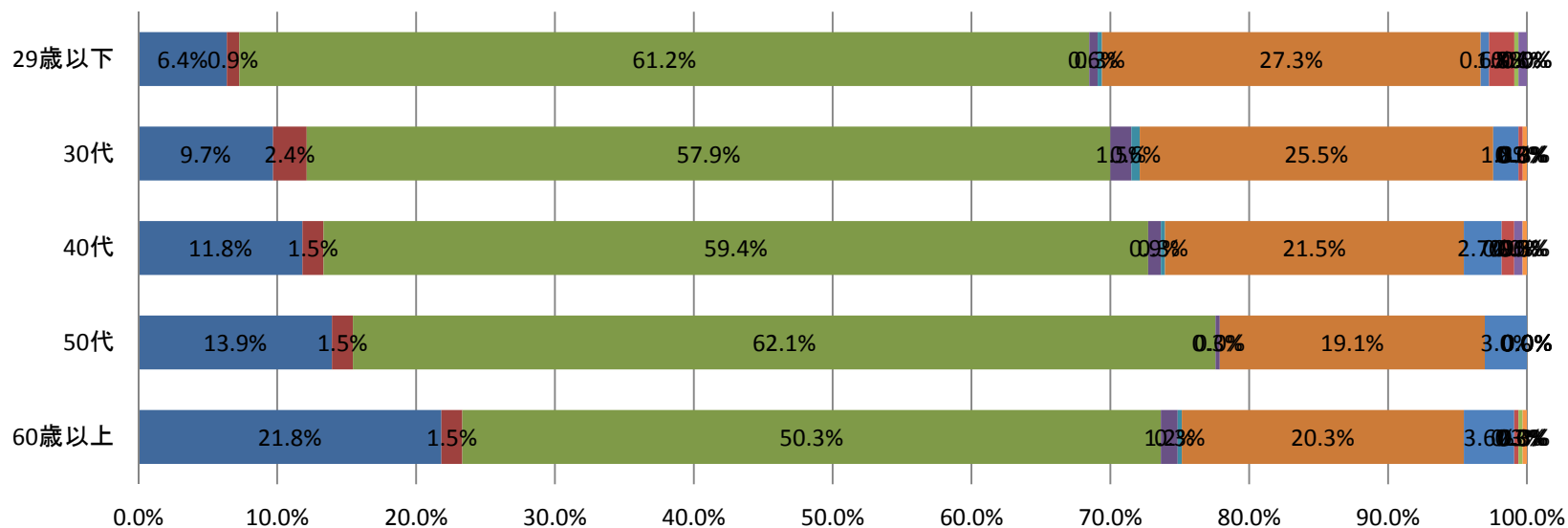
Q6:最初に試した連絡手段(地域別)



	4県	その他	東北	関東
■ 固定電話(公衆電話除く)	11.7%	13.1%	11.5%	13.6%
■ 公衆電話	2.7%	0.5%	2.4%	1.8%
■ 携帯電話(電話)	63.4%	46.2%	66.0%	62.4%
■ PHS	2.0%	0.4%	1.6%	0.7%
■ インターネット電話(Skype等)	0.2%	0.5%	0.2%	0.2%
■ 電子メール(携帯、PHS等)	17.7%	32.9%	16.4%	18.9%
■ 電子メール(PC)	1.2%	4.5%	1.1%	1.5%
■ SNS(ツイッター、mixi等)	0.5%	1.3%	0.4%	0.4%
■ 災害用伝言ダイヤル(171)	0.2%	0.2%	0.2%	0.0%
■ 災害用伝言板	0.2%	0.2%	0.2%	0.4%
■ 災害用ブロードバンド伝言板(web171)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
■ その他	0.0%	0.2%	0.2%	0.2%

電話においては関東・東北・4県(75%以上)はその他(60%)に比べ割合が高い。
逆に、電子メール(携帯)においては、その他(33%)は関東・東北・4県(18%程度)に比べ割合が高い。

Q6:最初に試した連絡手段(年代別)

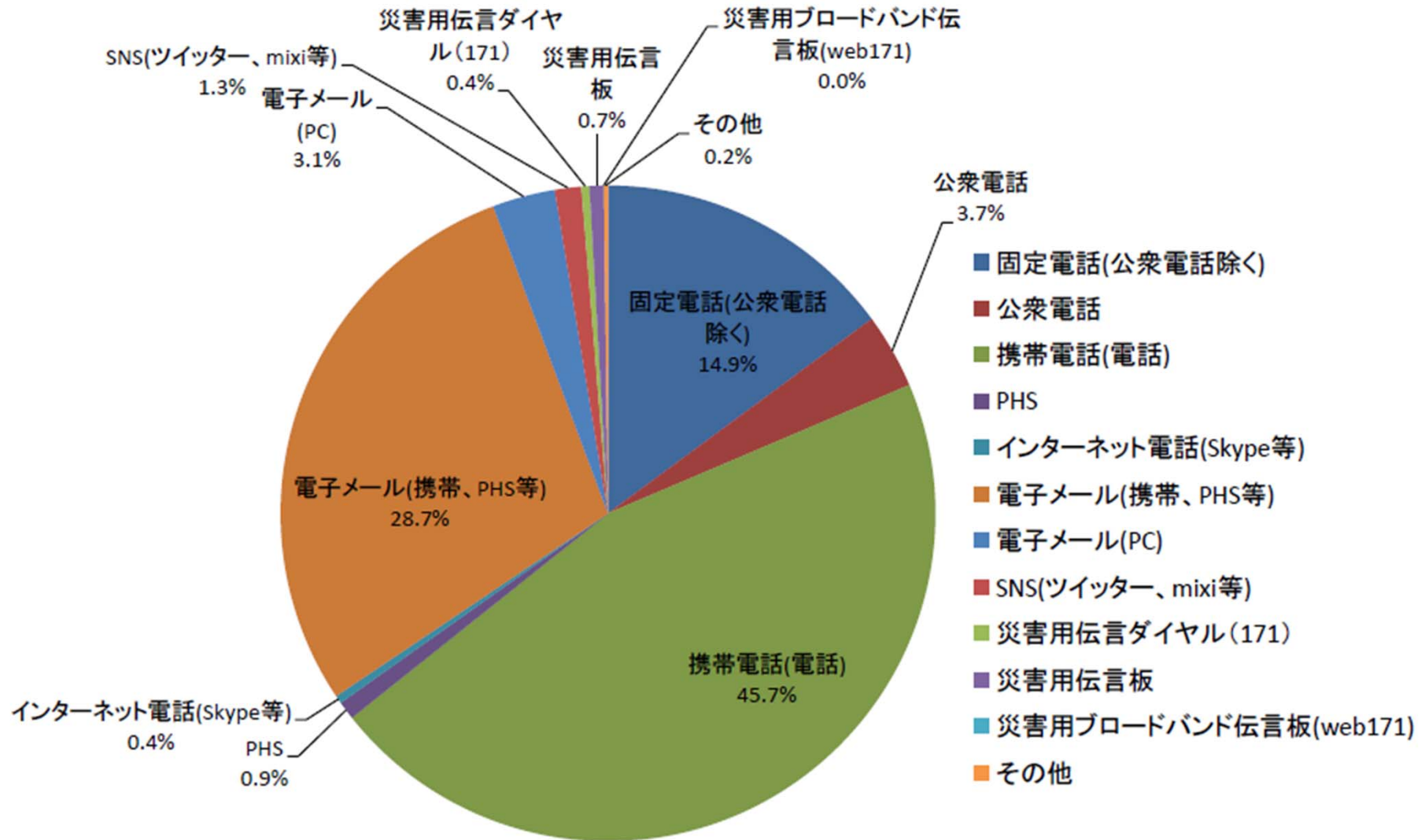


	60歳以上	50代	40代	30代	29歳以下
■ 固定電話(公衆電話除く)	21.8%	13.9%	11.8%	9.7%	6.4%
■ 公衆電話	1.5%	1.5%	1.5%	2.4%	0.9%
■ 携帯電話(電話)	50.3%	62.1%	59.4%	57.9%	61.2%
■ PHS	1.2%	0.3%	0.9%	1.5%	0.6%
■ インターネット電話(Skype等)	0.3%	0.0%	0.3%	0.6%	0.3%
■ 電子メール(携帯、PHS等)	20.3%	19.1%	21.5%	25.5%	27.3%
■ 電子メール(PC)	3.6%	3.0%	2.7%	1.8%	0.6%
■ SNS(ツイッター、mixi等)	0.3%	0.0%	0.9%	0.3%	1.8%
■ 災害用伝言ダイヤル(171)	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%
■ 災害用伝言板	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.6%
■ 災害用ブロードバンド伝言板(web171)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
■ その他	0.3%	0.0%	0.3%	0.3%	0.0%

年代が増すにつれて、固定電話の利用割合が増えている。

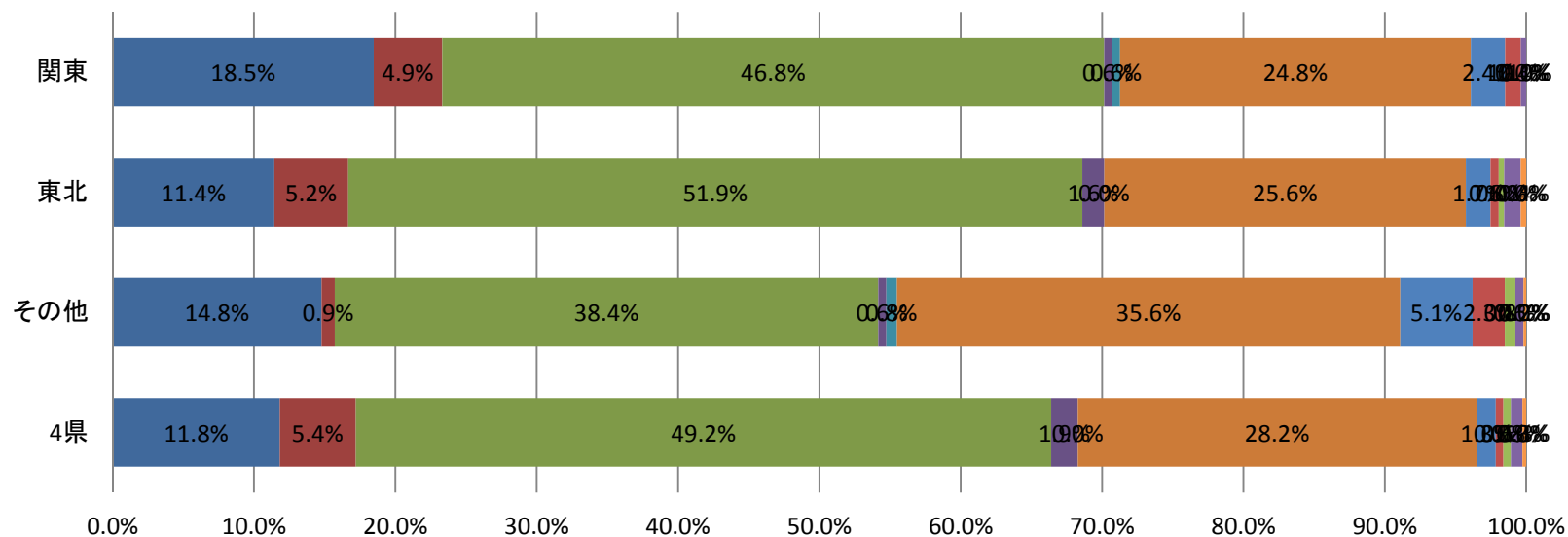
29歳以下で6.4% 60歳以上で22%

Q7:最初に連絡が取れた手段(全体)



携帯電話(電話)(46%)、電子メール(29%)、固定電話(15%)で9割を占める。

Q7:最初に連絡が取れた手段(地域別)

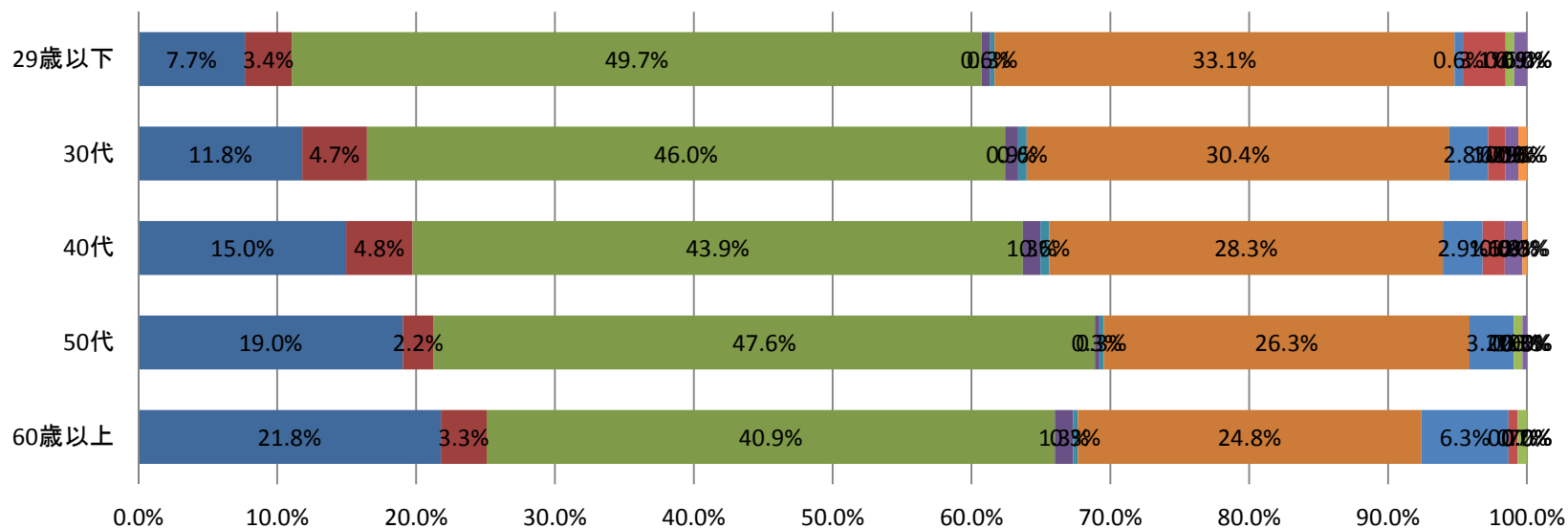


	4県	その他	東北	関東
■ 固定電話(公衆電話除く)	11.8%	14.8%	11.4%	18.5%
■ 公衆電話	5.4%	0.9%	5.2%	4.9%
■ 携帯電話(電話)	49.2%	38.4%	51.9%	46.8%
■ PHS	1.9%	0.6%	1.6%	0.6%
■ インターネット電話(Skype等)	0.0%	0.8%	0.0%	0.6%
■ 電子メール(携帯、PHS等)	28.2%	35.6%	25.6%	24.8%
■ 電子メール(PC)	1.3%	5.1%	1.7%	2.4%
■ SNS(ツイッター、mixi等)	0.5%	2.3%	0.6%	1.1%
■ 災害用伝言ダイヤル(171)	0.5%	0.8%	0.4%	0.0%
■ 災害用伝言板	0.8%	0.6%	1.2%	0.4%
■ 災害用ブロードバンド伝言板(web171)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
■ その他	0.3%	0.2%	0.4%	0.0%

電話(固定・公衆・携帯)で連絡が取れた割合が関東・東北・4県(70%程度)はその他(55%)に比べ高い。

その他は電子メール(携帯)が36%。

Q7:最初に連絡が取れた手段(年代別)



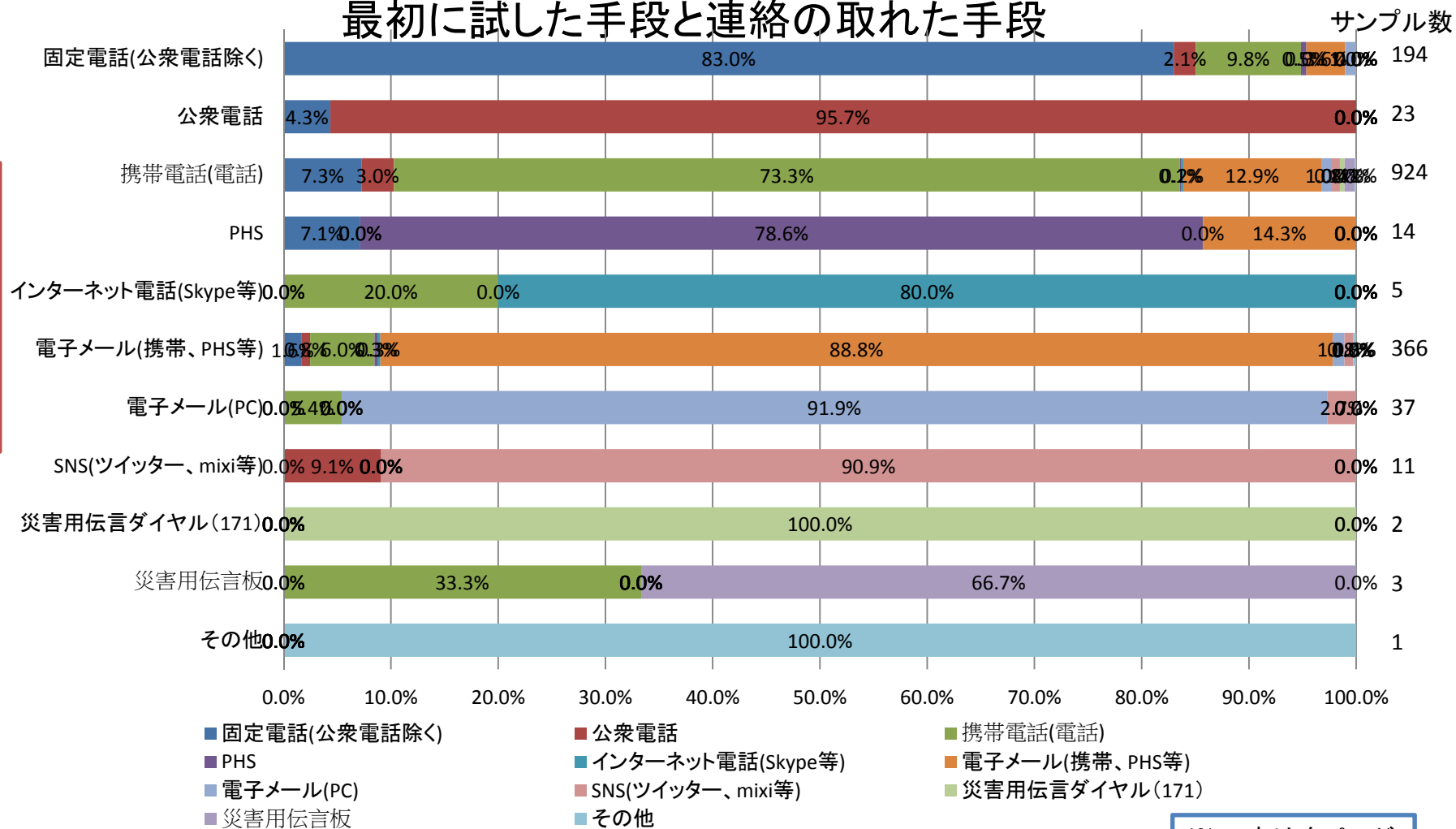
	60歳以上	50代	40代	30代	29歳以下
■ 固定電話(公衆電話除く)	21.8%	19.0%	15.0%	11.8%	7.7%
■ 公衆電話	3.3%	2.2%	4.8%	4.7%	3.4%
■ 携帯電話(電話)	40.9%	47.6%	43.9%	46.0%	49.7%
■ PHS	1.3%	0.3%	1.3%	0.9%	0.6%
■ インターネット電話(Skype等)	0.3%	0.3%	0.6%	0.6%	0.3%
■ 電子メール(携帯、PHS等)	24.8%	26.3%	28.3%	30.4%	33.1%
■ 電子メール(PC)	6.3%	3.2%	2.9%	2.8%	0.6%
■ SNS(ツイッター、mixi等)	0.7%	0.0%	1.6%	1.2%	3.1%
■ 災害用伝言ダイヤル(171)	0.7%	0.6%	0.0%	0.0%	0.6%
■ 災害用伝言板	0.0%	0.3%	1.3%	0.9%	0.9%
■ 災害用ブロードバンド伝言板(web171)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
■ その他	0.0%	0.0%	0.3%	0.6%	0.0%

年代が増すにつれて、固定電話の割合が増す一方、電子メールの割合が減る。60歳以上は他に比べ、携帯電話の割合が低い、PCの電子メールで確認をとった割合が高い。

Q6とQ7クロス

最初に試した手段と連絡の取れた手段

最初に試した手段



最初に連絡の取れた手段

※ %表は次ページ

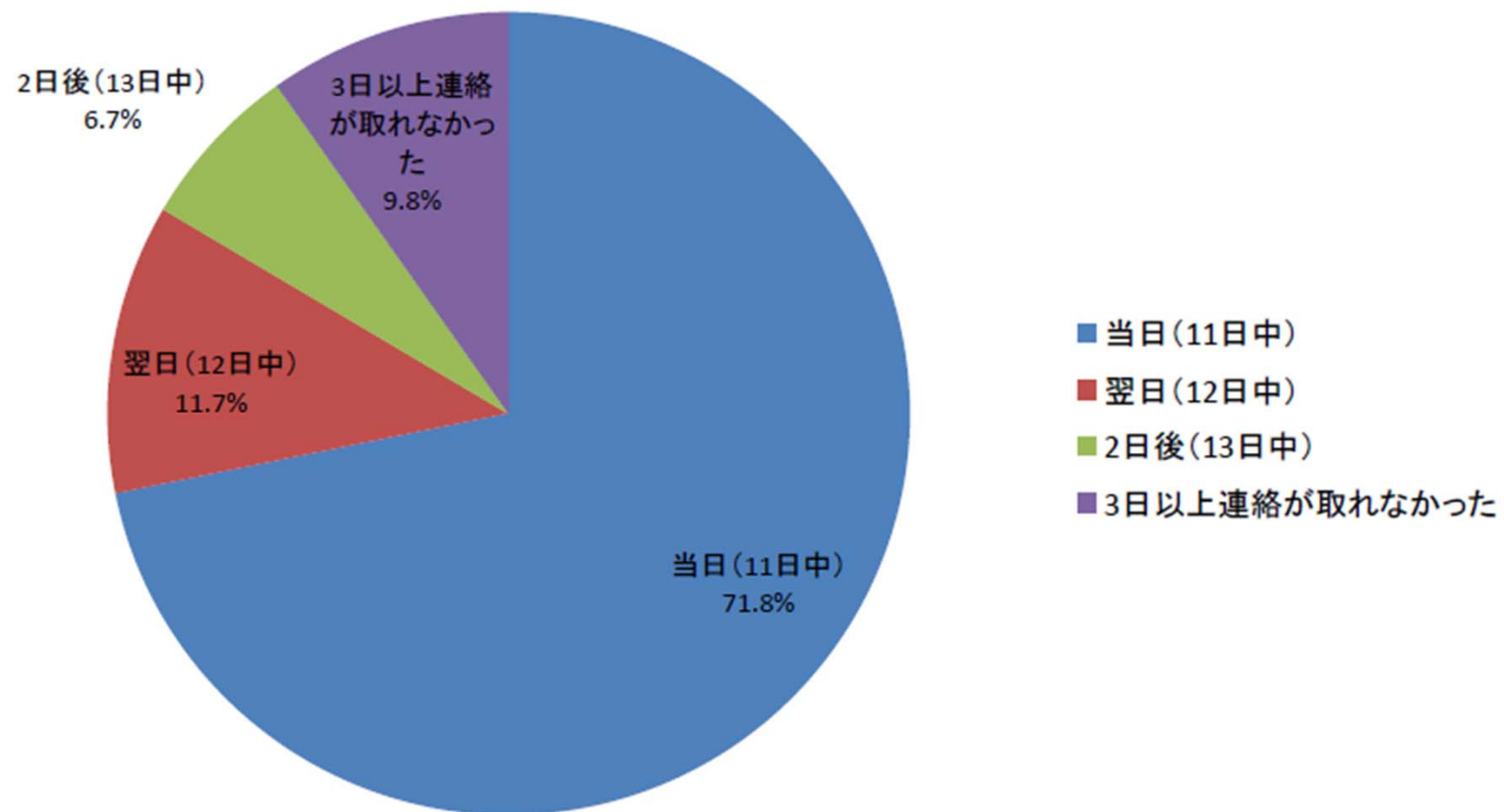
70%以上の方が最初に利用した・利用しようとした手段で最初に連絡が取れている。携帯電話(電話)を最初に利用しようとした人は、最初に連絡の取れた手段にはばらつきがある。

Q6とQ7クロス %表 最初に試した手段と連絡の取れた手段

		最初に連絡のとれた手段										
		固定電話 (公衆電話 除く)	公衆電 話	携帯電話 (電話)	PHS	インター ネット電話 (Skype等)	電子メー ル(携帯、 PHS等)	電子メー ル(PC)	SNS(ツイッ ター、mixi 等)	災害用伝 言ダイヤ ル(171)	災害用伝 言板	その他
最初に試した手段	固定電話 (公衆電話 除く)	83.0%	4.3%	7.3%	7.1%	0.0%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	公衆電話	2.1%	95.7%	3.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
	携帯電話 (電話)	9.8%	0.0%	73.3%	0.0%	20.0%	6.0%	5.4%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%
	PHS	0.5%	0.0%	0.1%	78.6%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	インター ネット電話 (Skype等)	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	80.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	電子メー ル(携帯、 PHS等)	3.6%	0.0%	12.9%	14.3%	0.0%	88.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	電子メー ル(PC)	1.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	1.1%	91.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	SNS(ツイッ ター、mixi 等)	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	0.0%	0.8%	2.7%	90.9%	0.0%	0.0%	0.0%
	災害用伝 言ダイヤ ル(171)	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	災害用伝 言板	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%
	その他	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

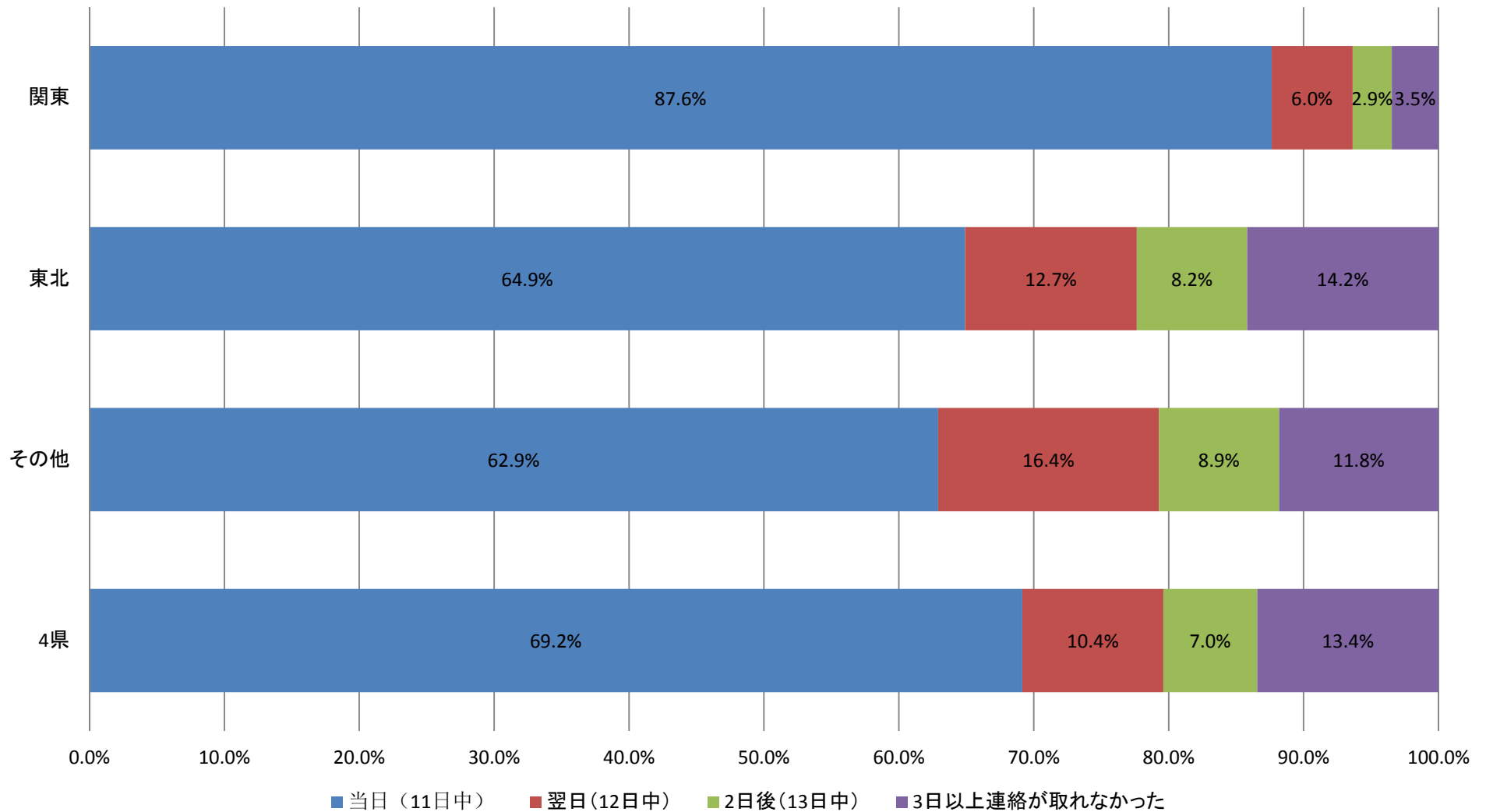
70%以上の方が最初に利用した・利用しようとした手段で最初に連絡が取れている。
携帯電話(電話)を最初に利用しようとした人は、最初に連絡の取れた手段にはばらつきがある。

Q8:最初に連絡のとれた時期(全体)



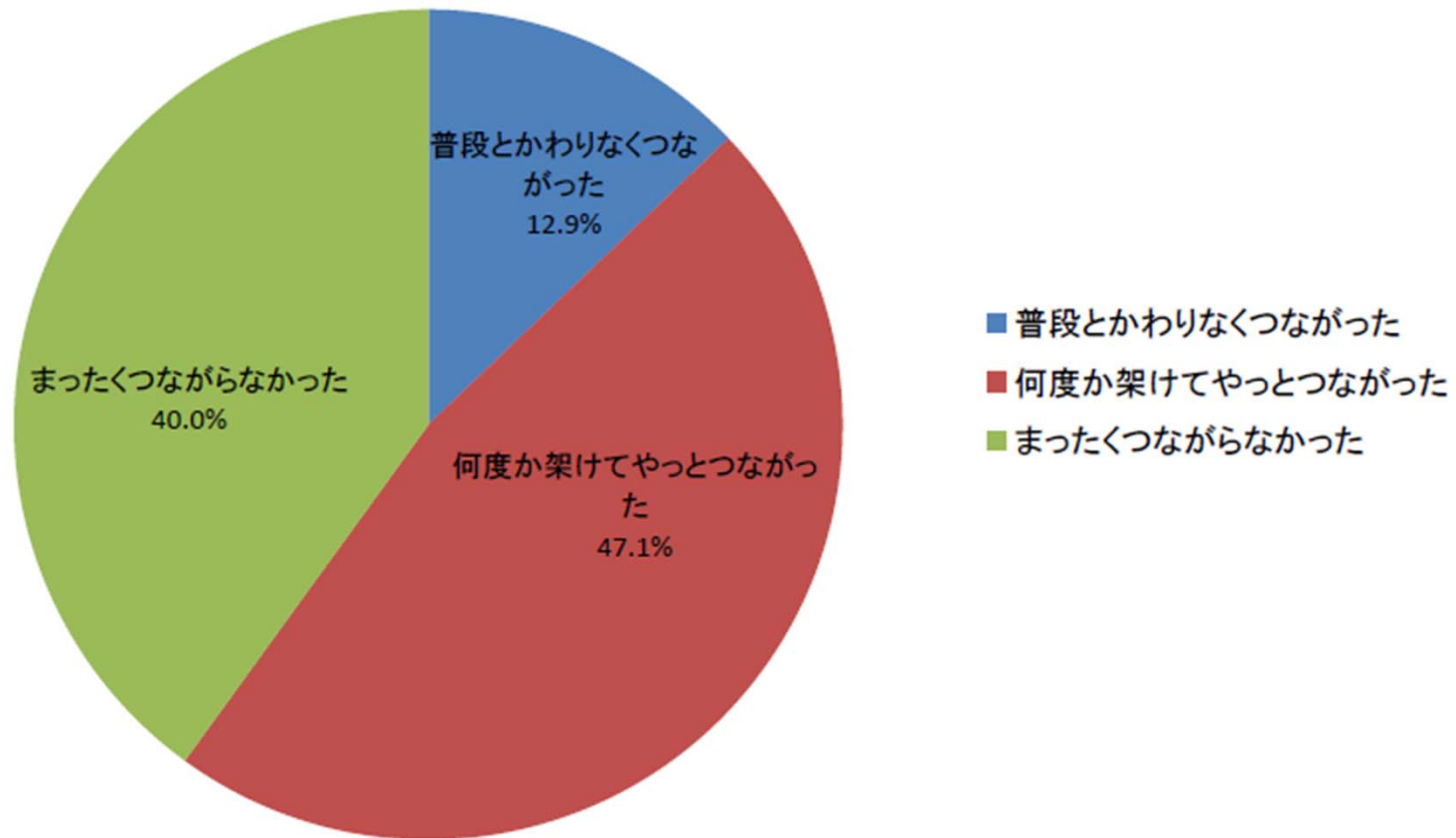
70%以上が当日連絡をとれている。

Q8:最初に連絡のとれた時期(地域別)



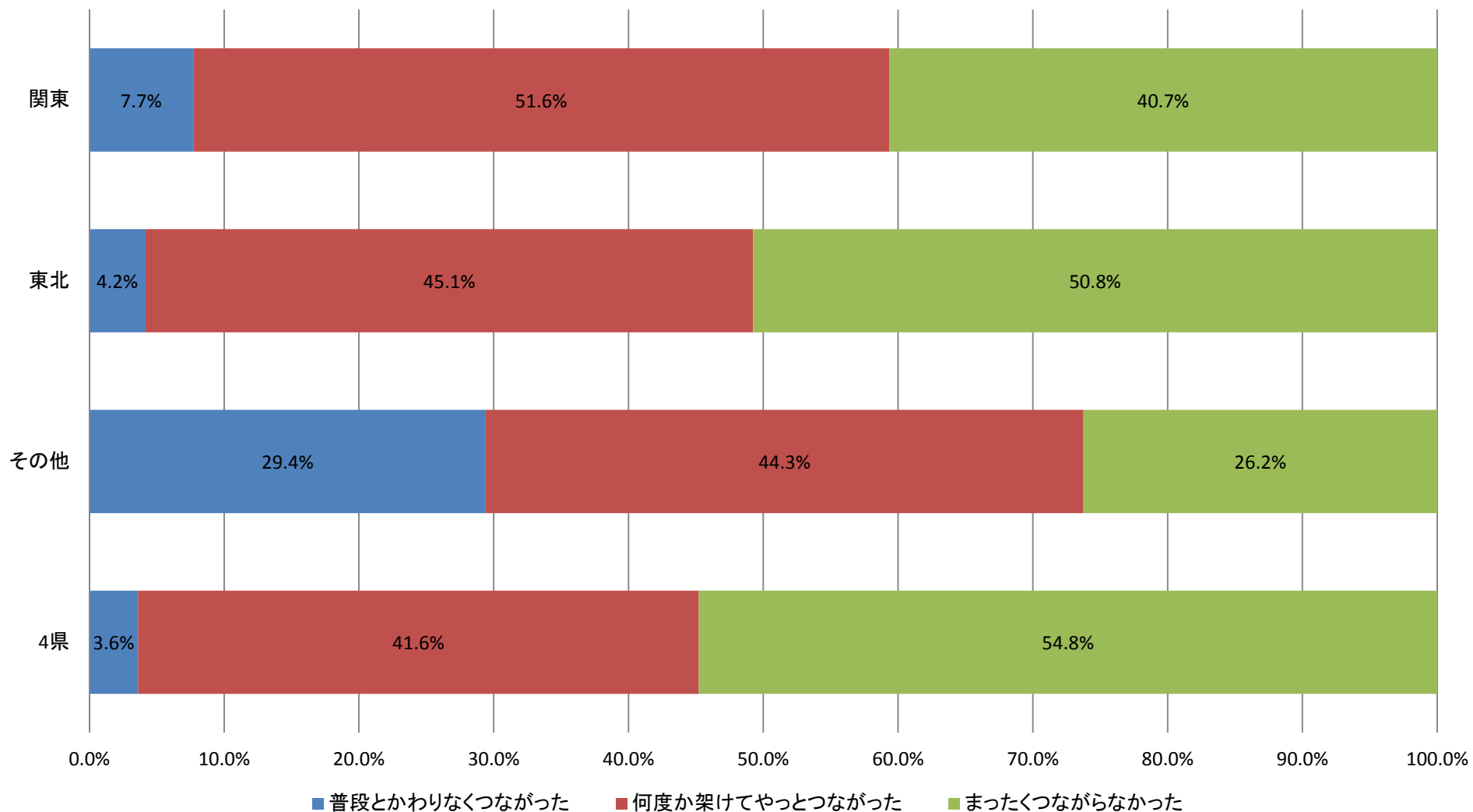
関東は当日中に88%が連絡を取れている。
その他で連絡が取れない人の割合は12%。

Q9:電話のつながり具合(全体)



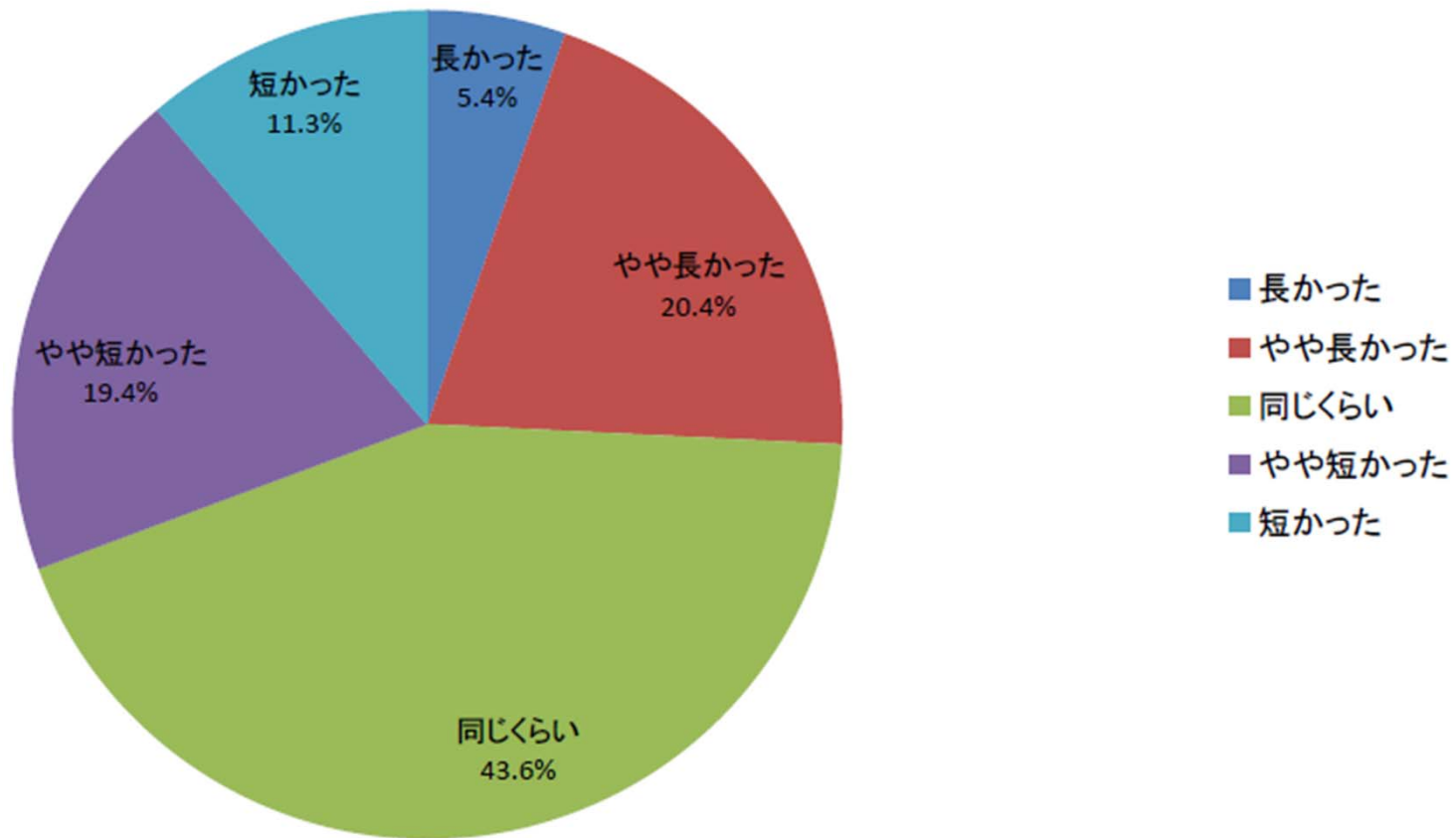
全く繋がらなかった人は40%。

Q9:電話のつながり具合(地域別)

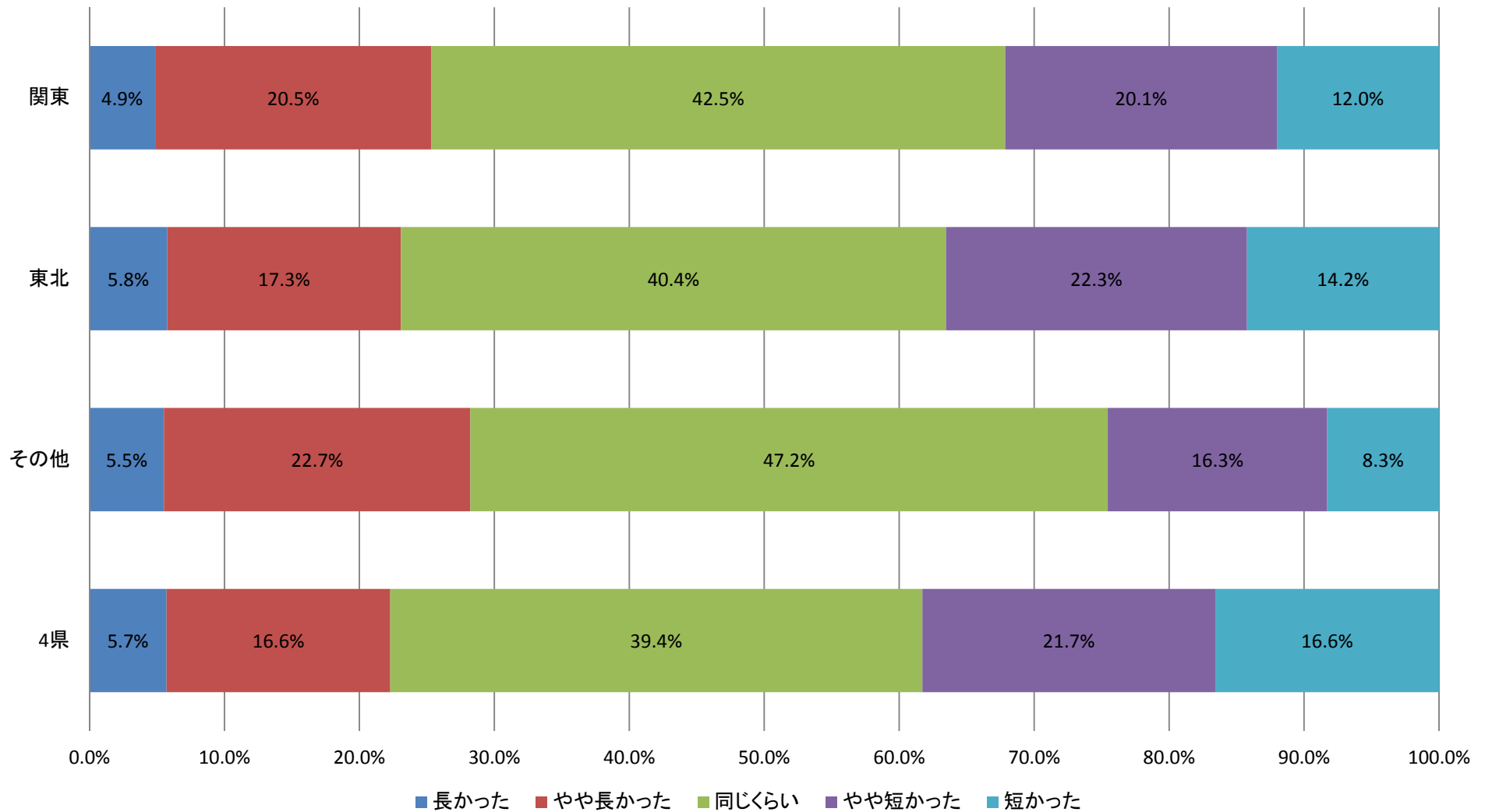


4県＞東北＞関東＞その他の順につながりにくい。
東北では51%、4県では55%がつながらなかったと回答。
その他でも26%がつながらなかったと回答。

Q10:通話時間(全体)



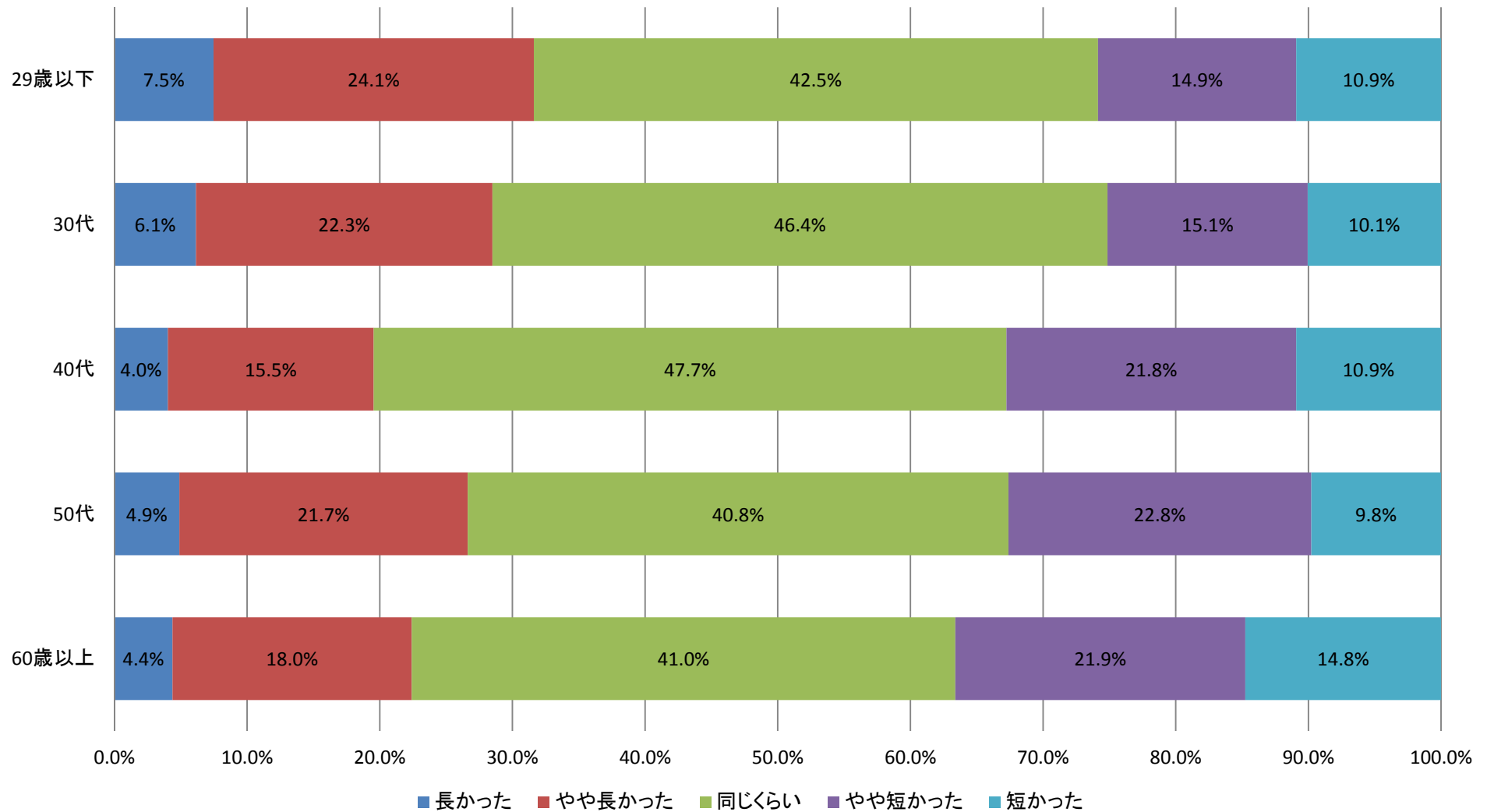
Q10:通話時間(地域別)



「短かった・やや短かった」の割合が4県では40%程度なのに対し、その他では25%程度と差がある。

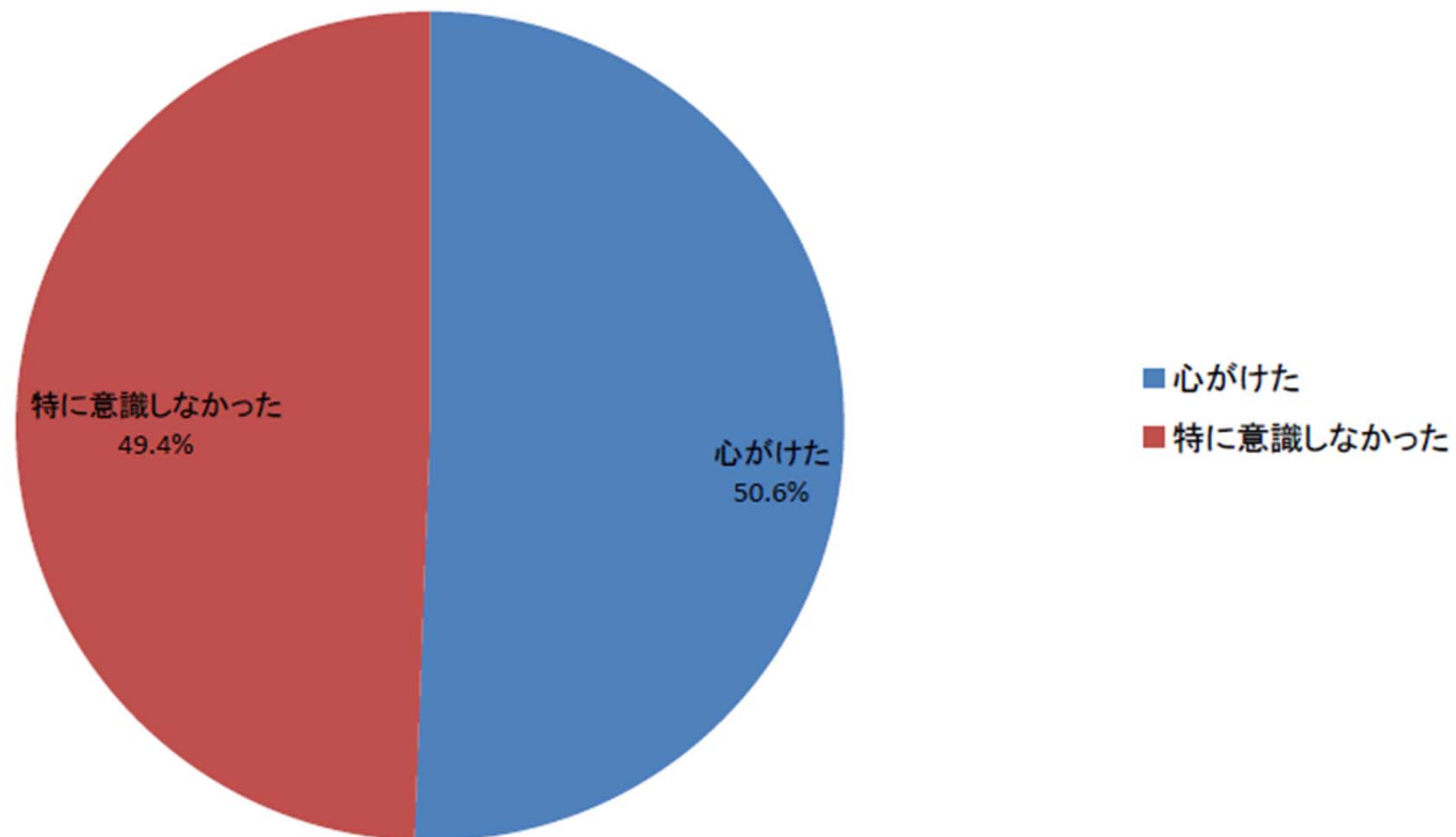
被災地ほど、通話時間が短くなる傾向にある。

Q10:通話時間(年代別)



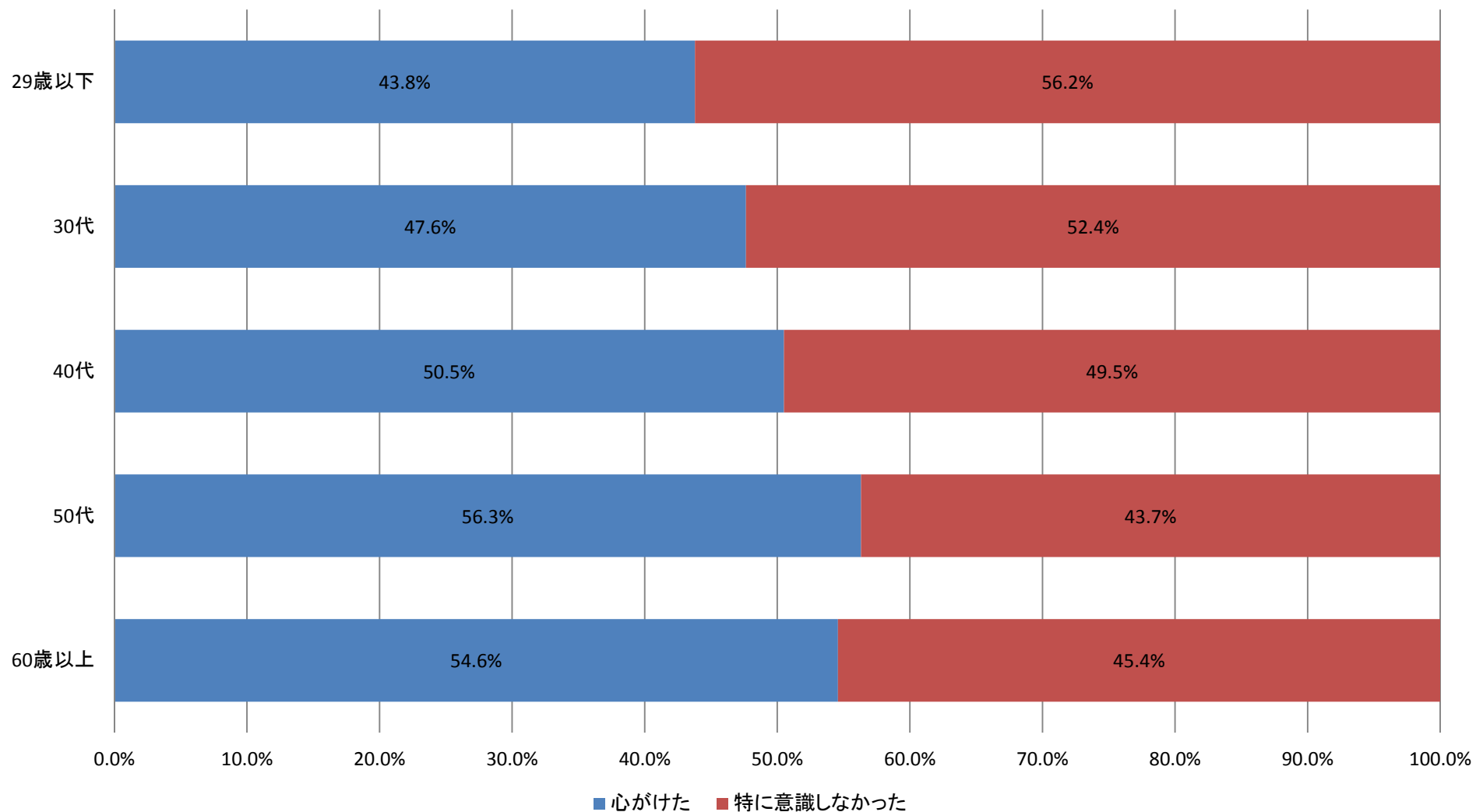
年代が増すにつれて、通話時間が短い人の割合が多くなっている。

Q11:リダイヤルを避けたり、通話を短くするように意識したりしたか(全体)



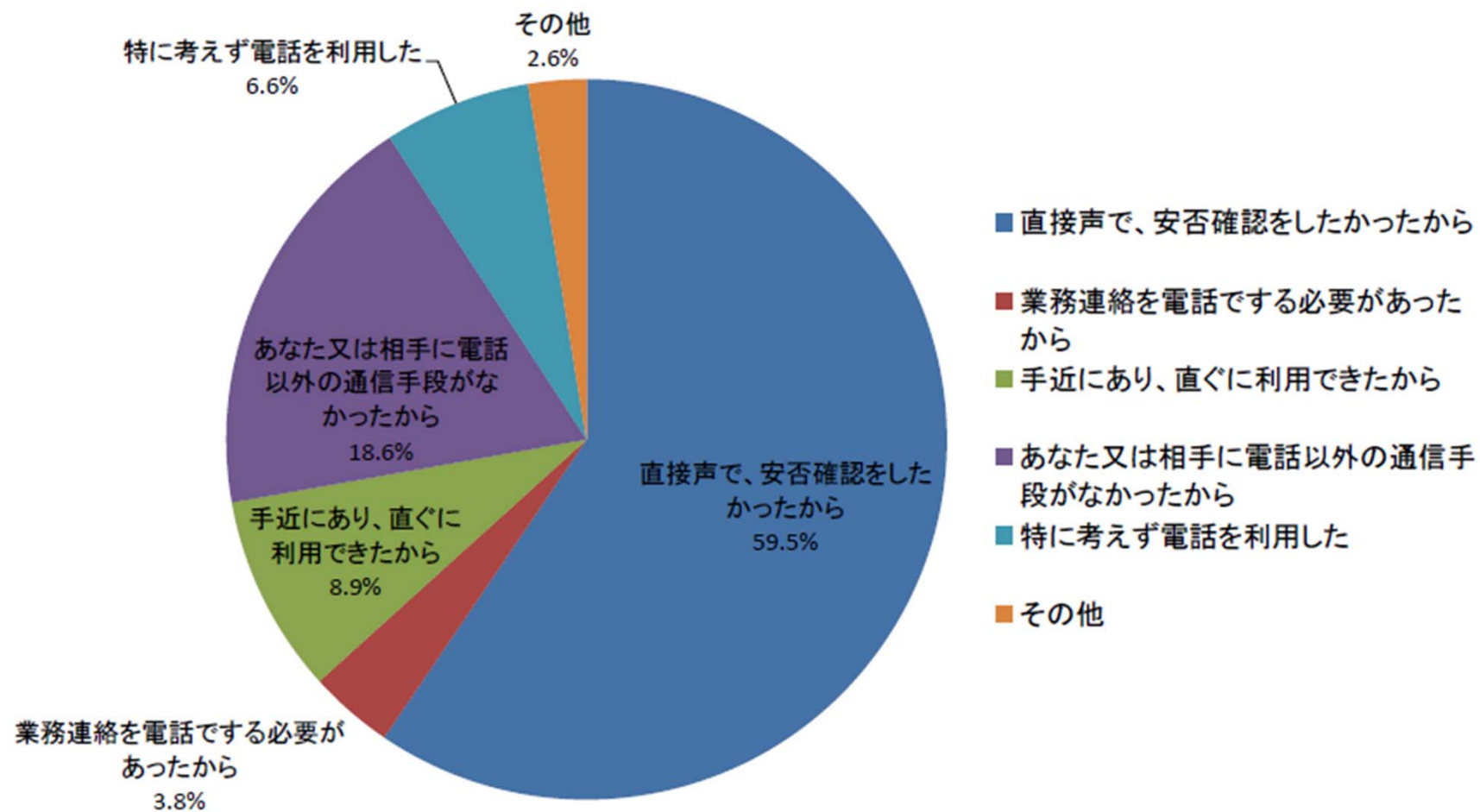
心かけた人と、特に意識しなかった人の割合が半々。

Q11:リダイヤルを避けたり、通話を短くするように意識したりしたか(年代別)



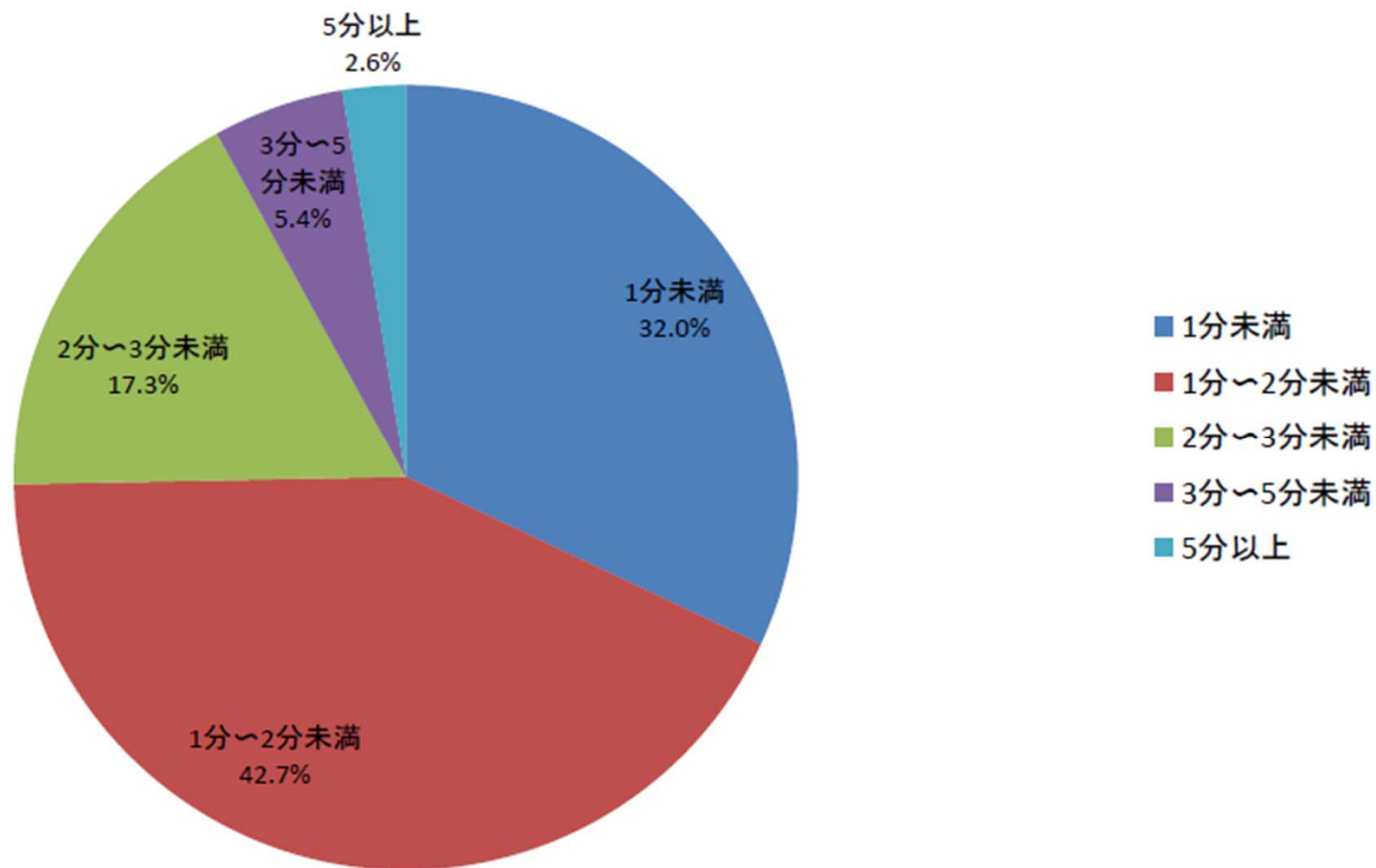
世代が若くなるほど、特に意識をしていない人が若干多くなる。

Q12:電話がつながりづらい状況でも電話を利用した理由(全体)



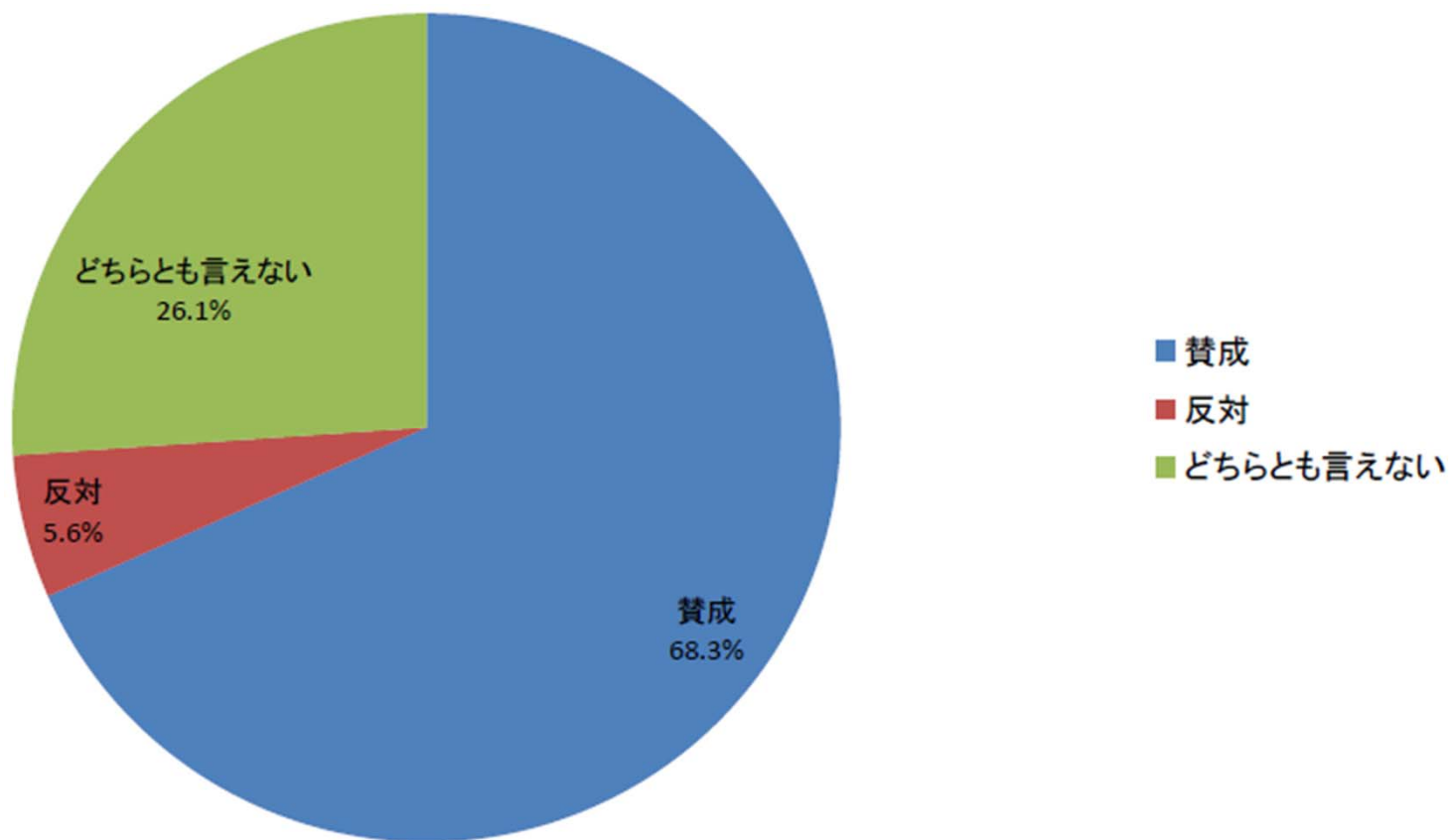
「直接声で、安否確認をしたかったから」(60%)と「あなた又は相手に電話以外の確認手段がなかったから」(19%)の割合が高い。

Q13:安否確認に通話時間は最低何分必要と考えているのか(全体)



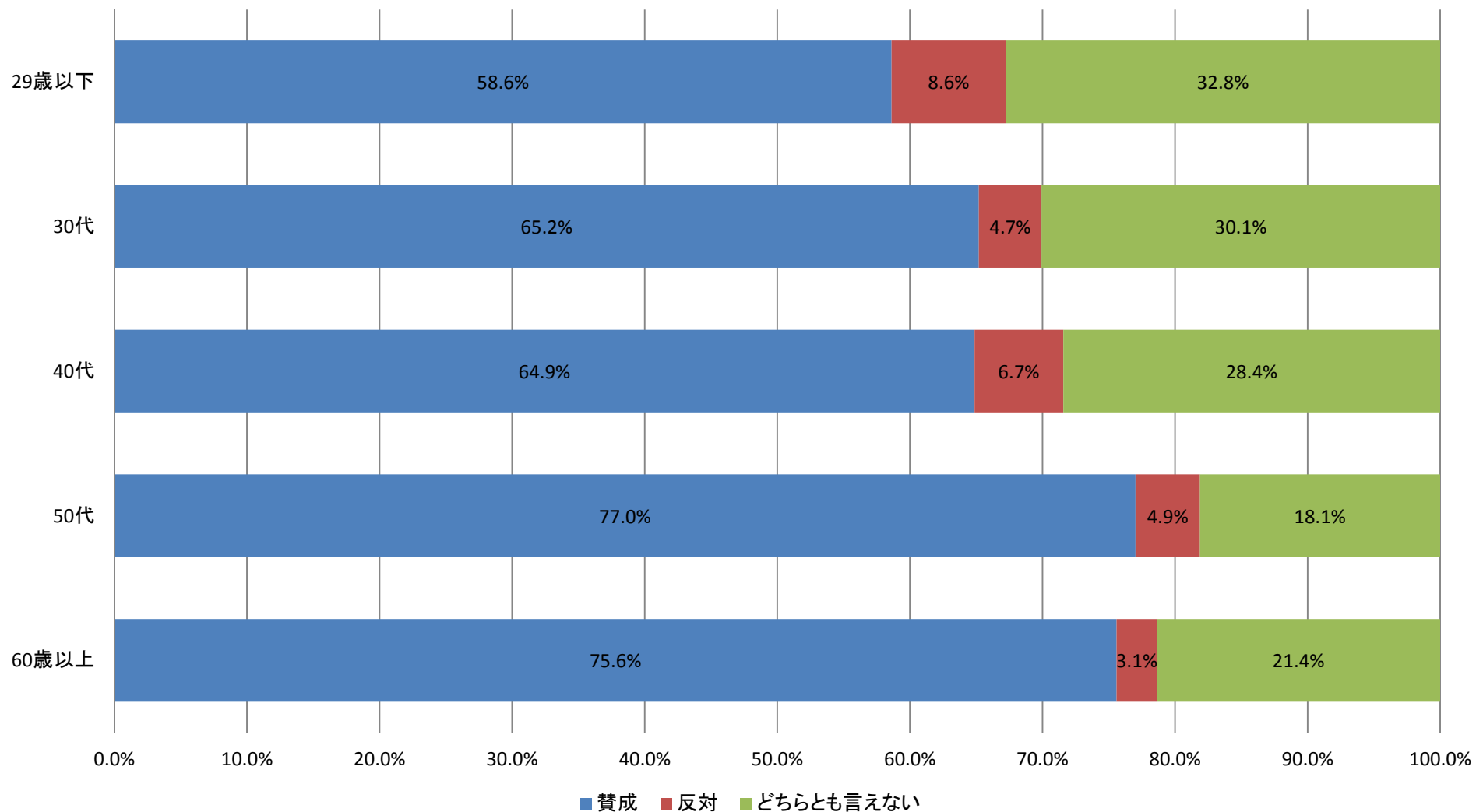
2分未満で約75%、3分未満で約90%

Q14:通話時間制限に対する賛否(全体)



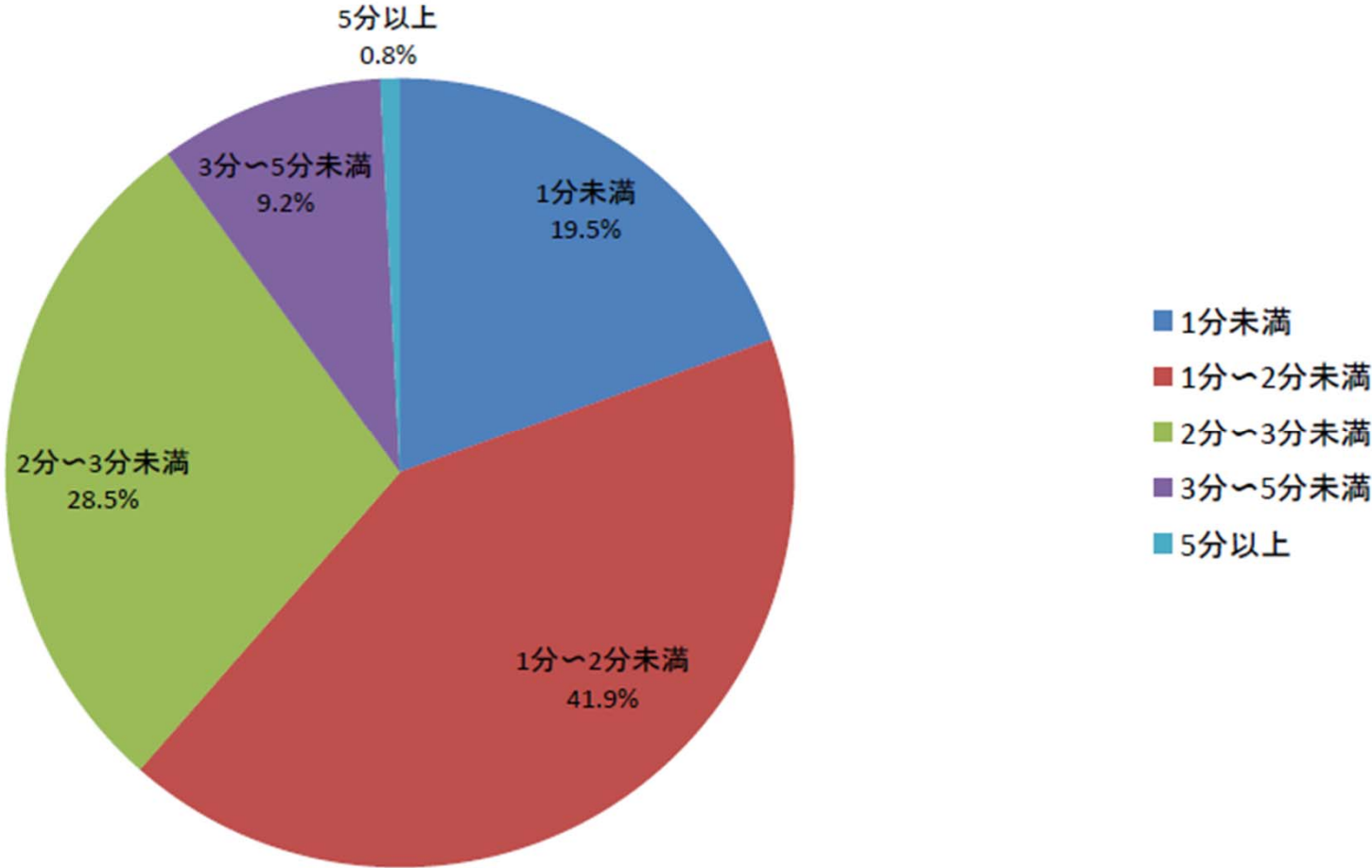
賛成が68%

Q14:通話時間制限に対する賛否(年代別)

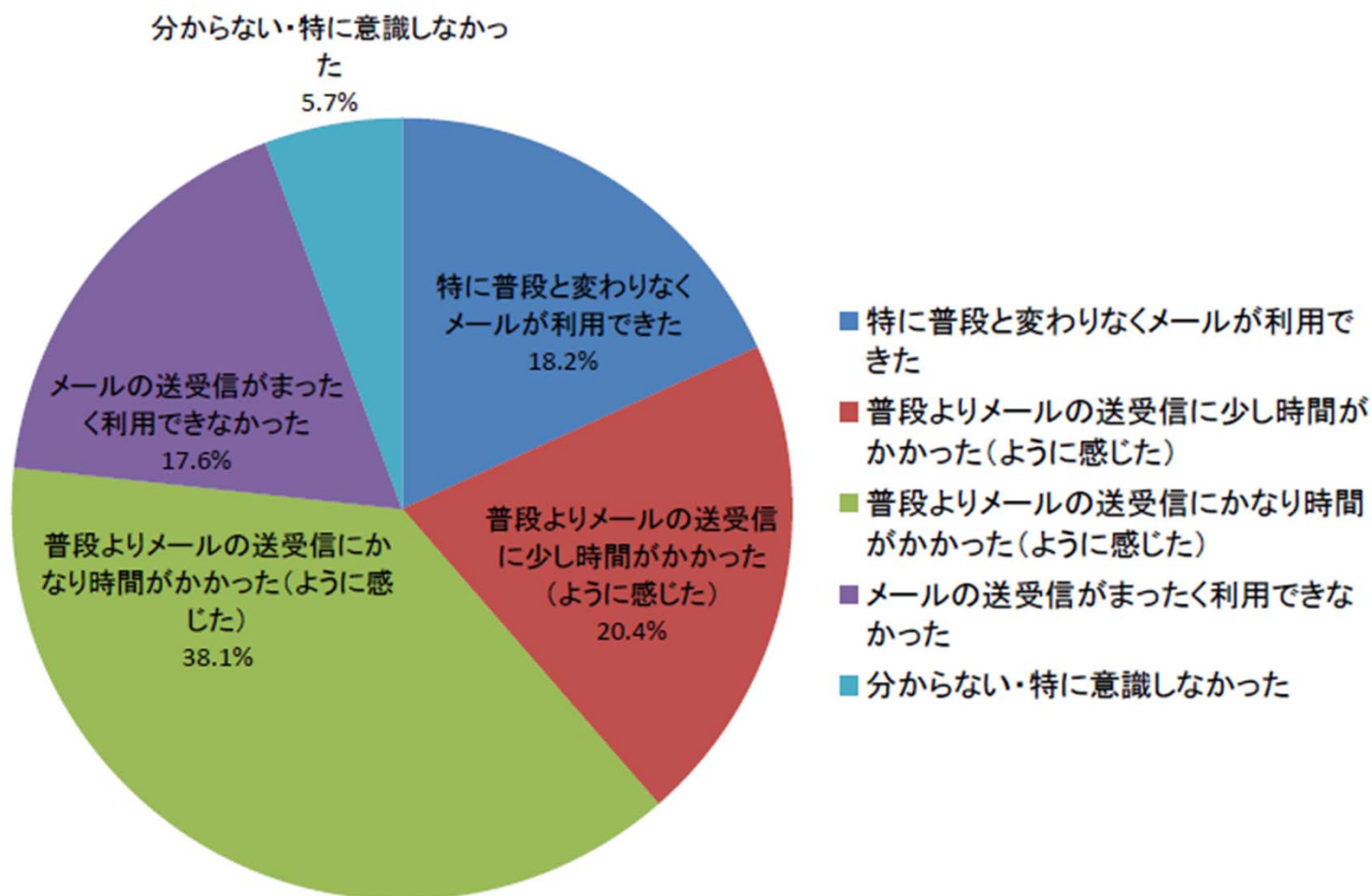


全体的には賛成が多いが、若い世代ほど、反対となっている。
50代以降で賛成の人が75%程度と、40代以下の65%以下に比べ高い。

Q15:賛成の方へ質問。何分くらいの制限時間なら良いか(全体)

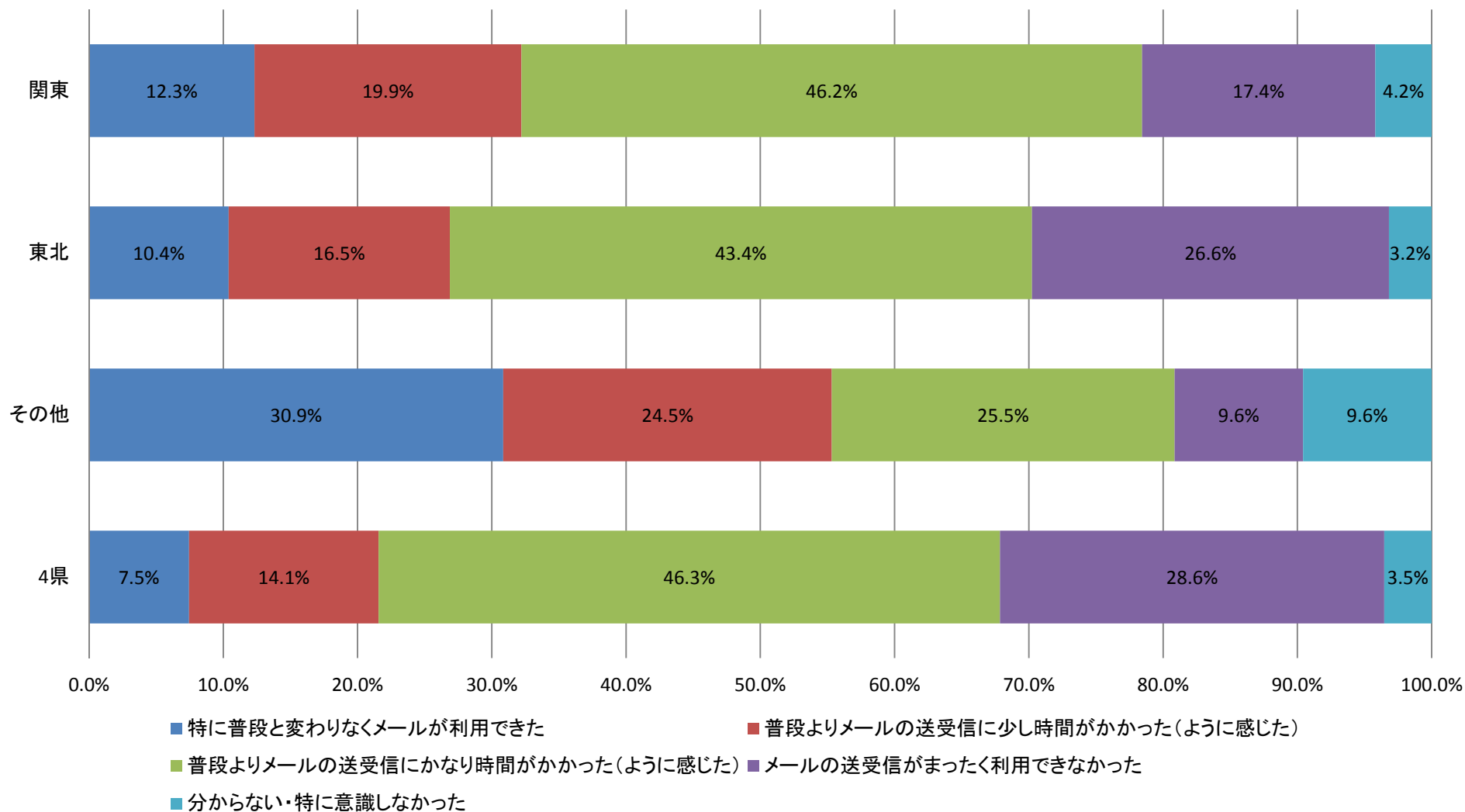


Q16:メールの送受信時間(全体)



普通と変わらざるに利用できた人が18%
まったく利用できなかった人が18%

Q16:メールの送受信時間(地域別)

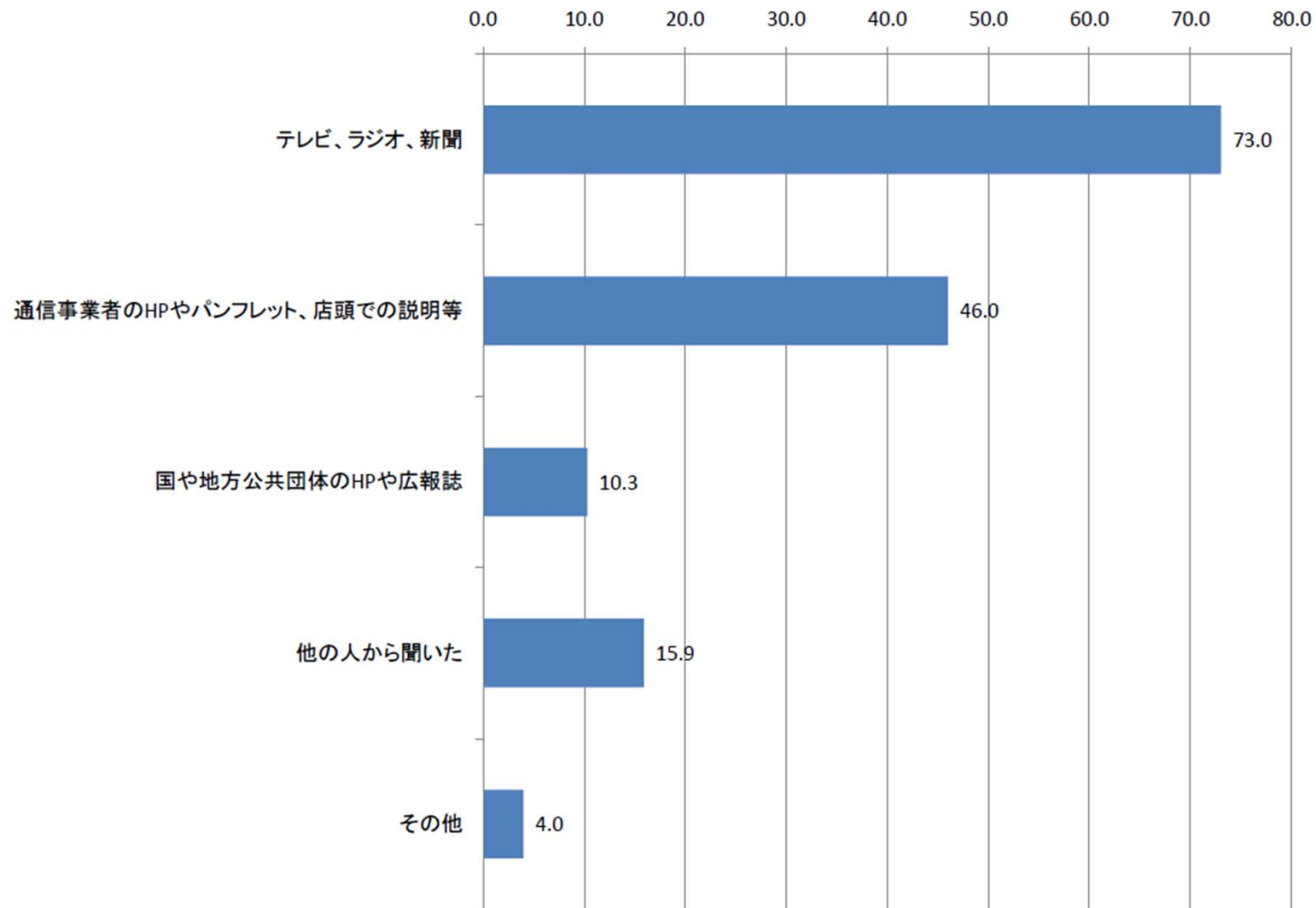


4県＞東北＞関東＞その他の順に、まったく利用できなかった人が多い。

4県では29%がまったく利用できなかった。

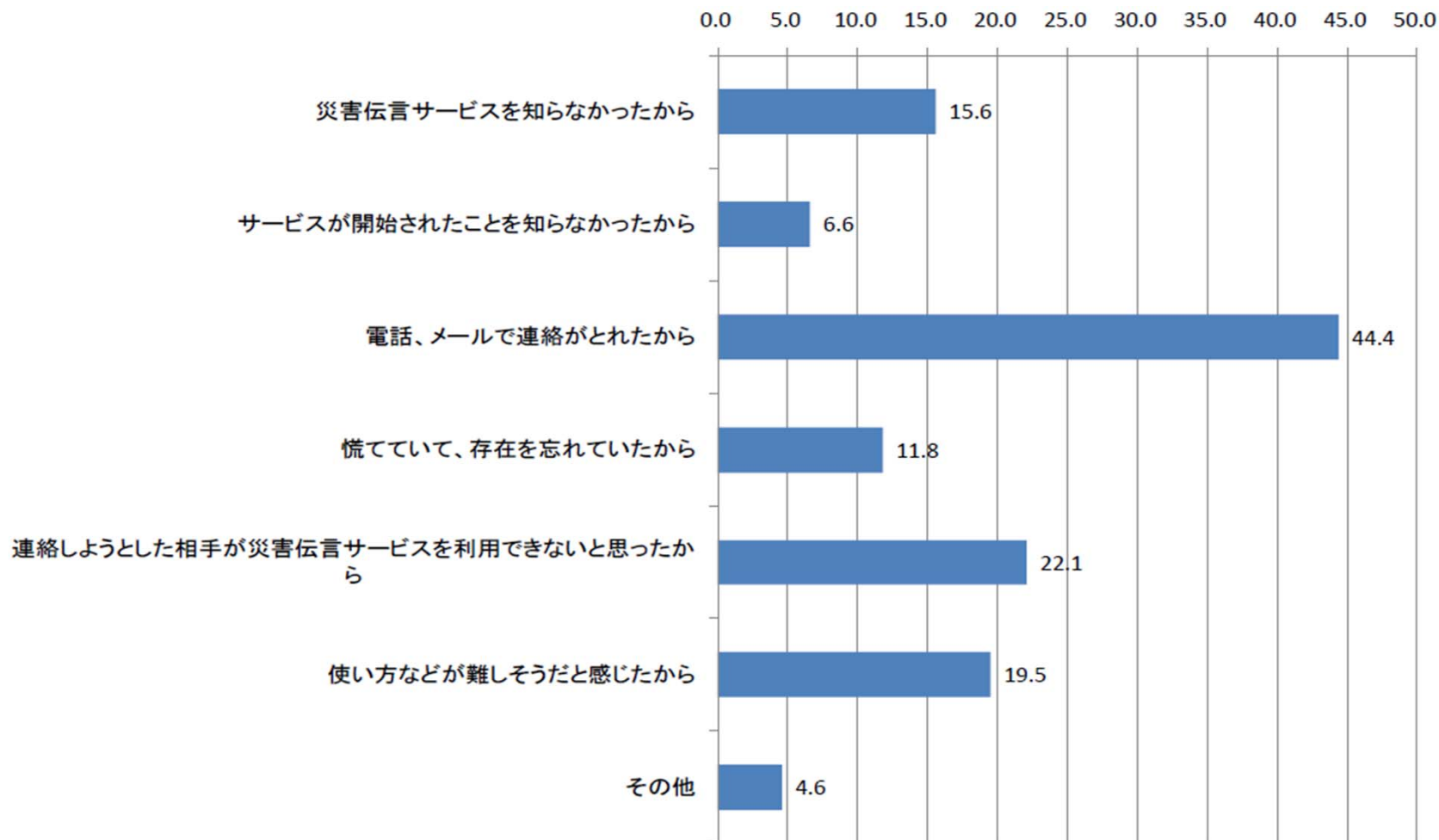
その他では31%が普段と変わりなく利用できた。

Q17: 災害用伝言サービスを震災前から知っていて利用した人(126人)への質問 災害用伝言サービスを何で知ったか(複数回答)(全体)



マスメディアで知った人が73%
国等の広報で知った人は10%

Q18: 災害用伝言サービスを利用しなかった人(1508人)への質問 何故利用しなかったのか(複数回答)(全体)



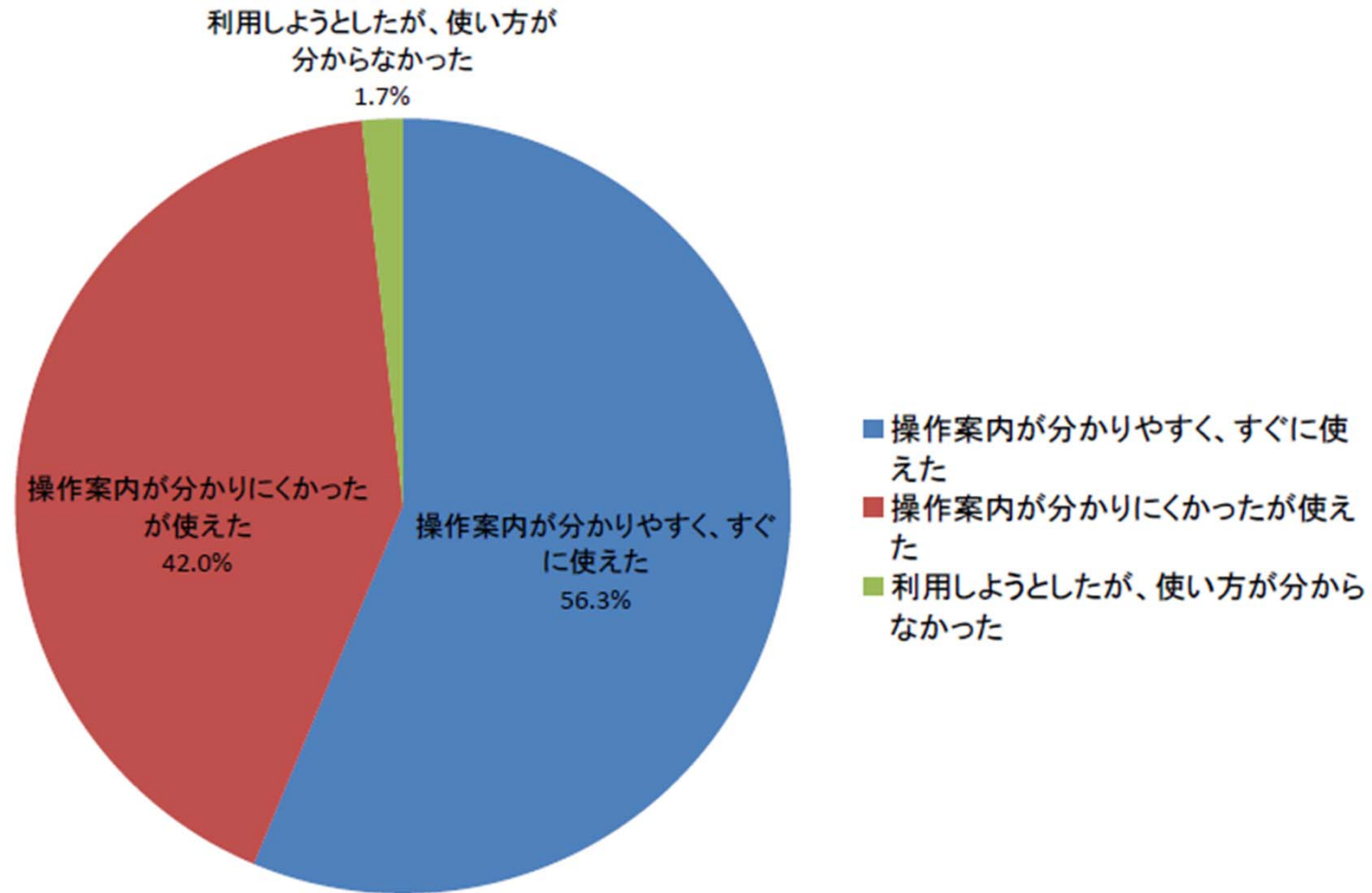
知らなかった人は、利用しなかった人の22%程度

知らなかった人は、全体の21%(使った人は知っているとして修正計算)

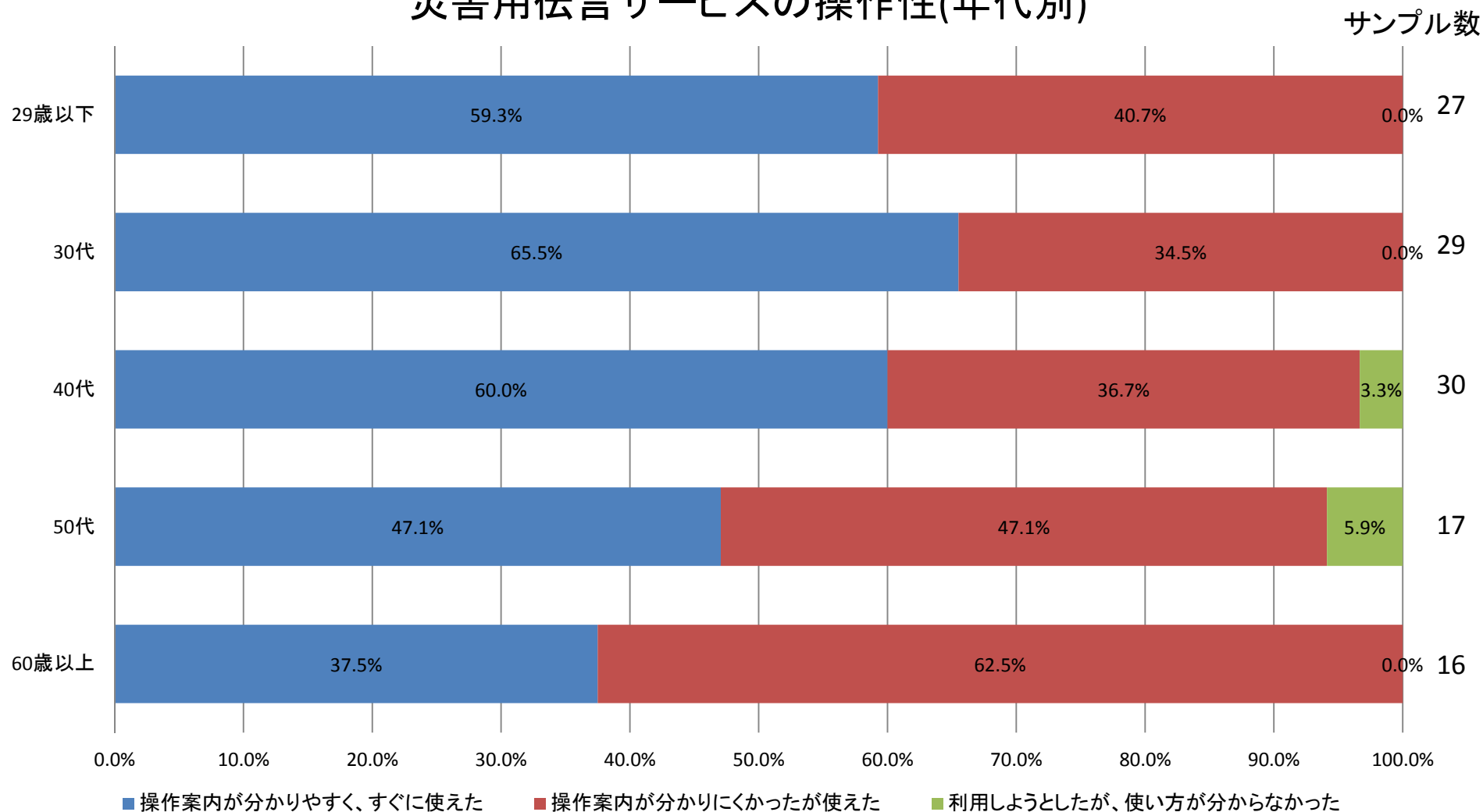
⇒知っていた人は全体の79%

電話、メールで連絡が取れたから使わなかった人が45%

Q19: 災害用伝言サービスに接続できた人 (119人)への質問 災害用伝言サービスの操作性(全体)



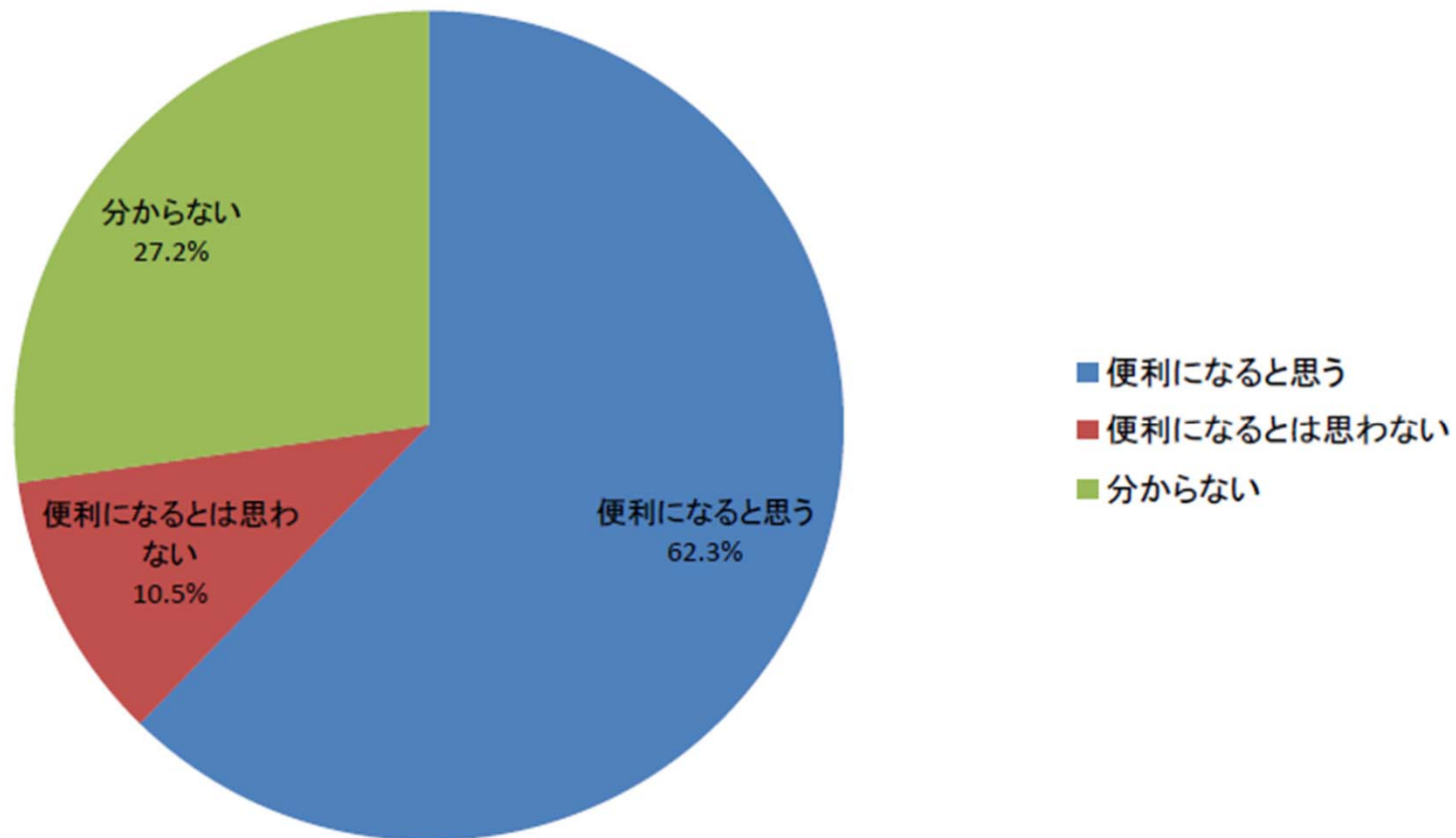
Q19: 災害用伝言サービスに接続できた人 (119人)への質問 災害用伝言サービスの操作性(年代別)



年代が増すにつれて、利用しにくいという人が増えている。

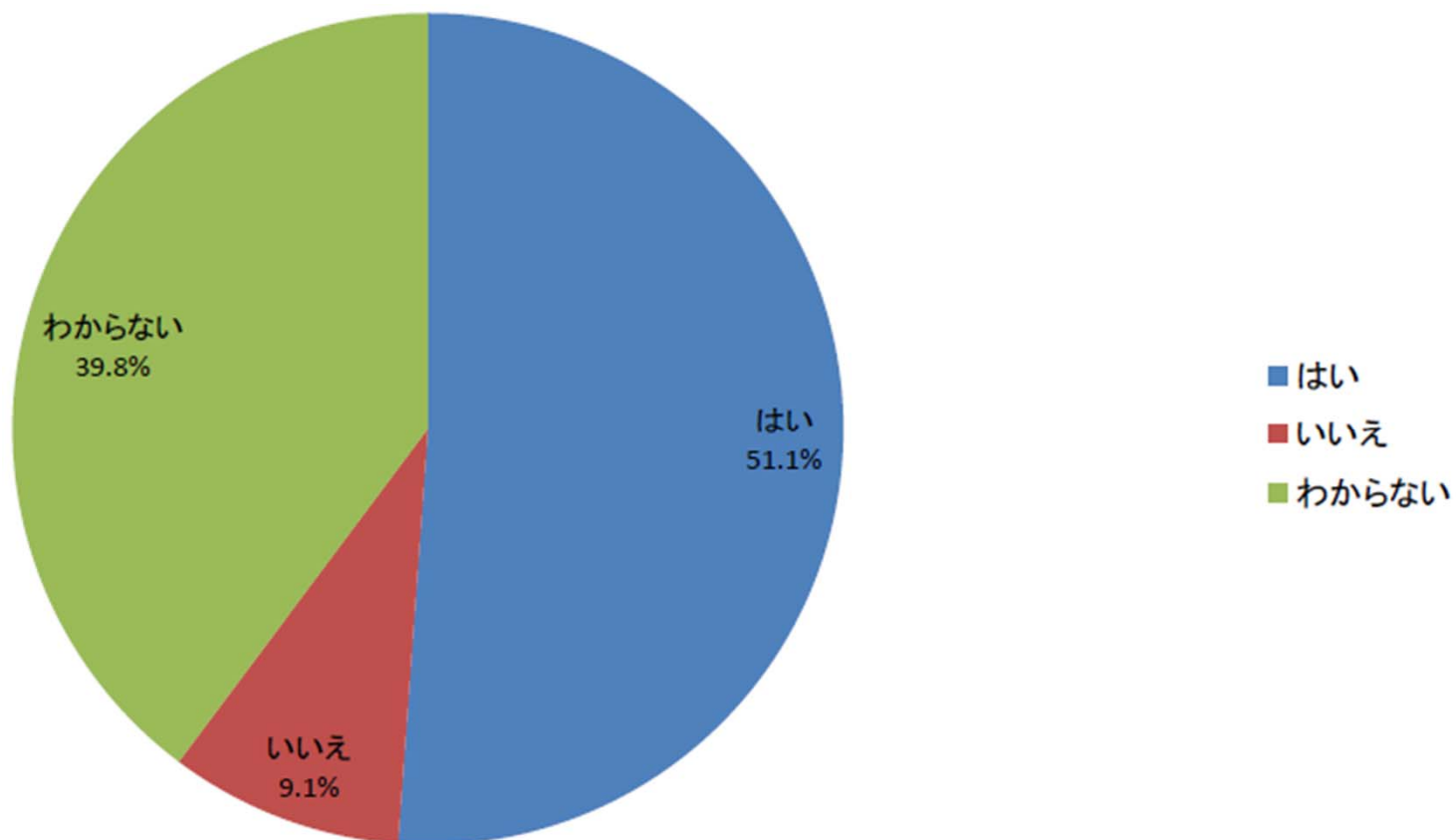
注意: サンプル数が少なくなっているため、統計に揺れがあると思われる。(各年代15~30サンプル程度)

Q20: 災害用伝言サービスが統合したら便利になると思うか(全体)

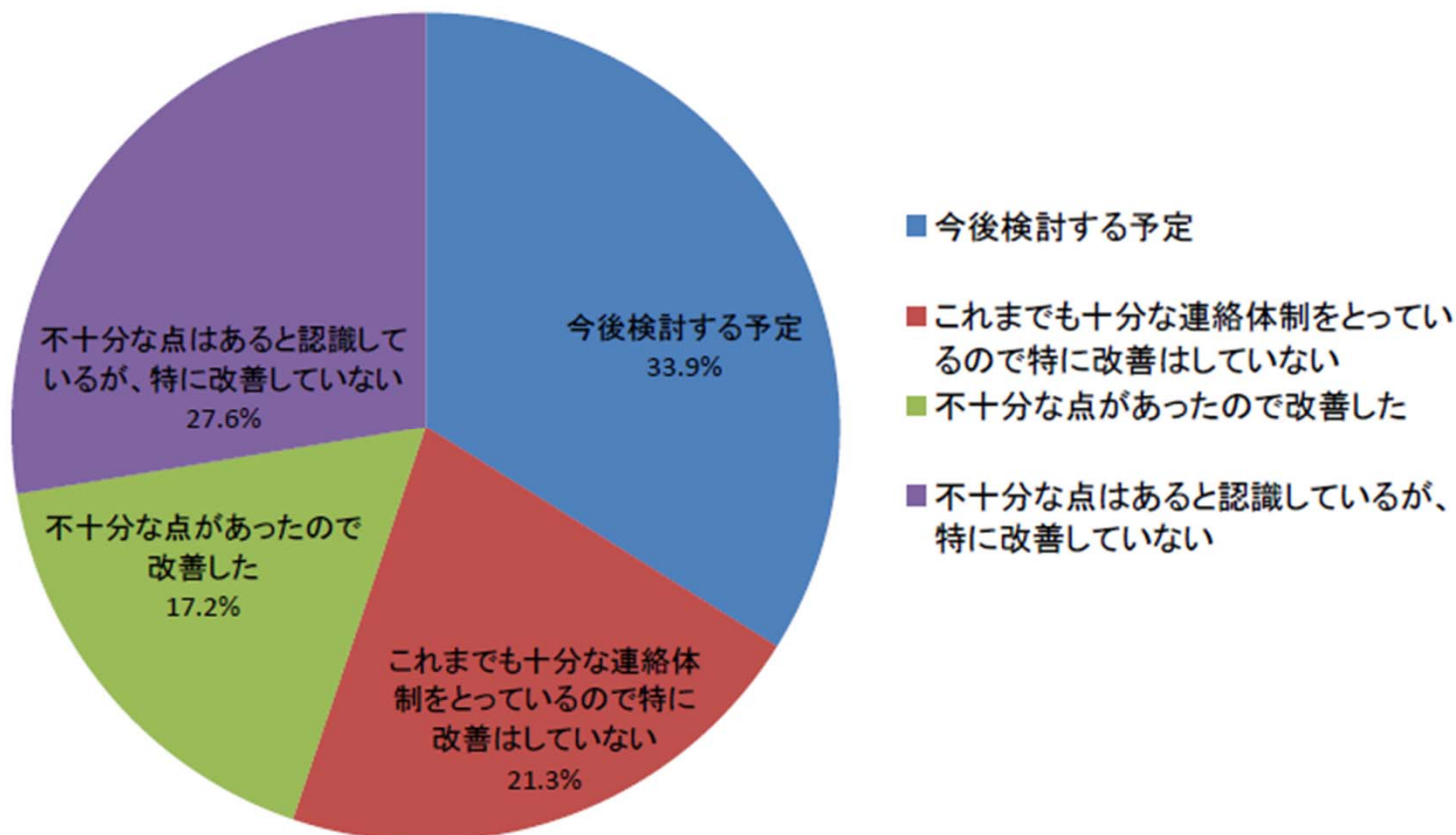


便利になると思う人が62%

Q21: 災害用伝言サービスやメールを始めに使用しようと思うか(全体)

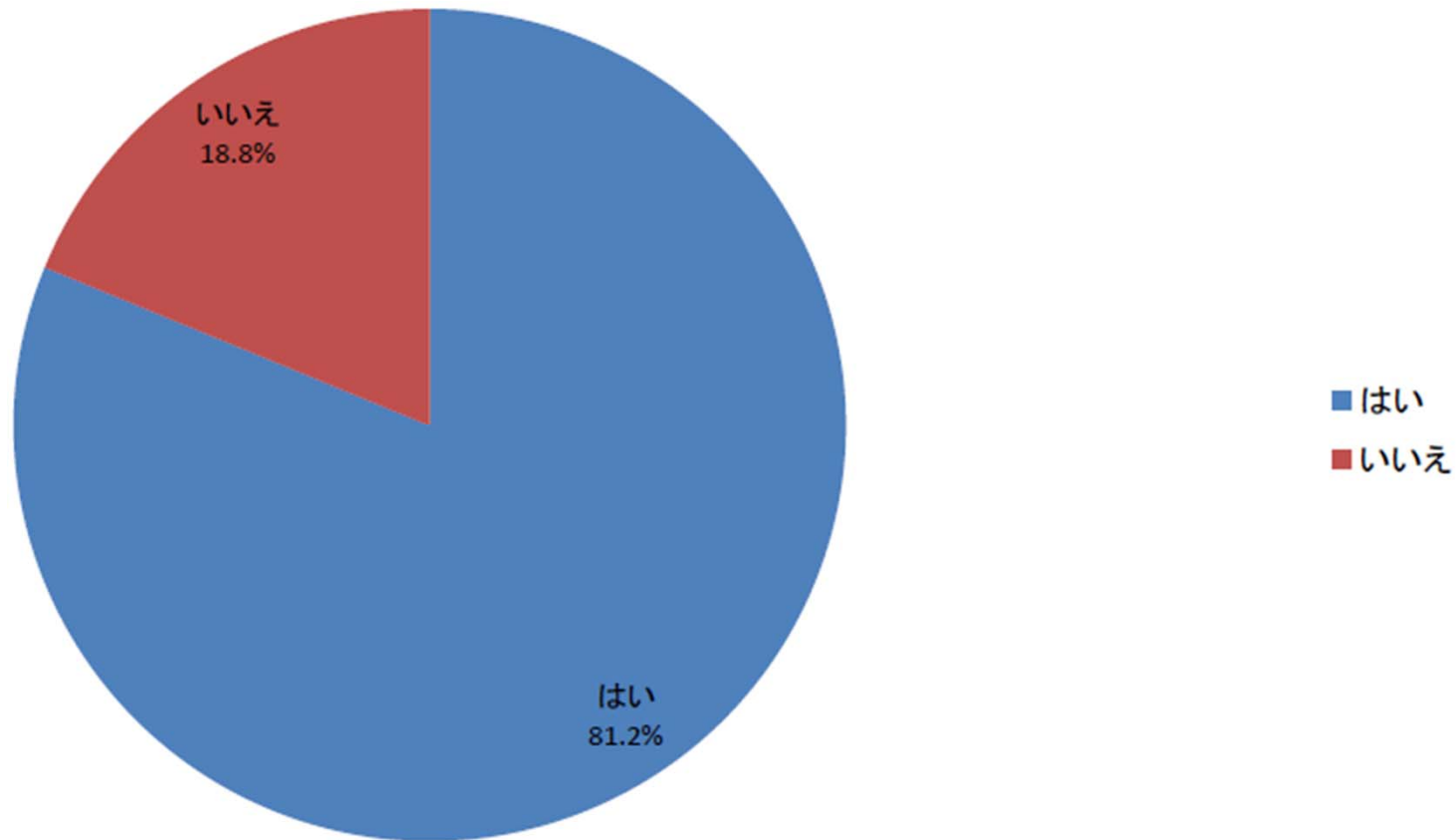


Q22:連絡手段の確認・改善は行うか(全体)

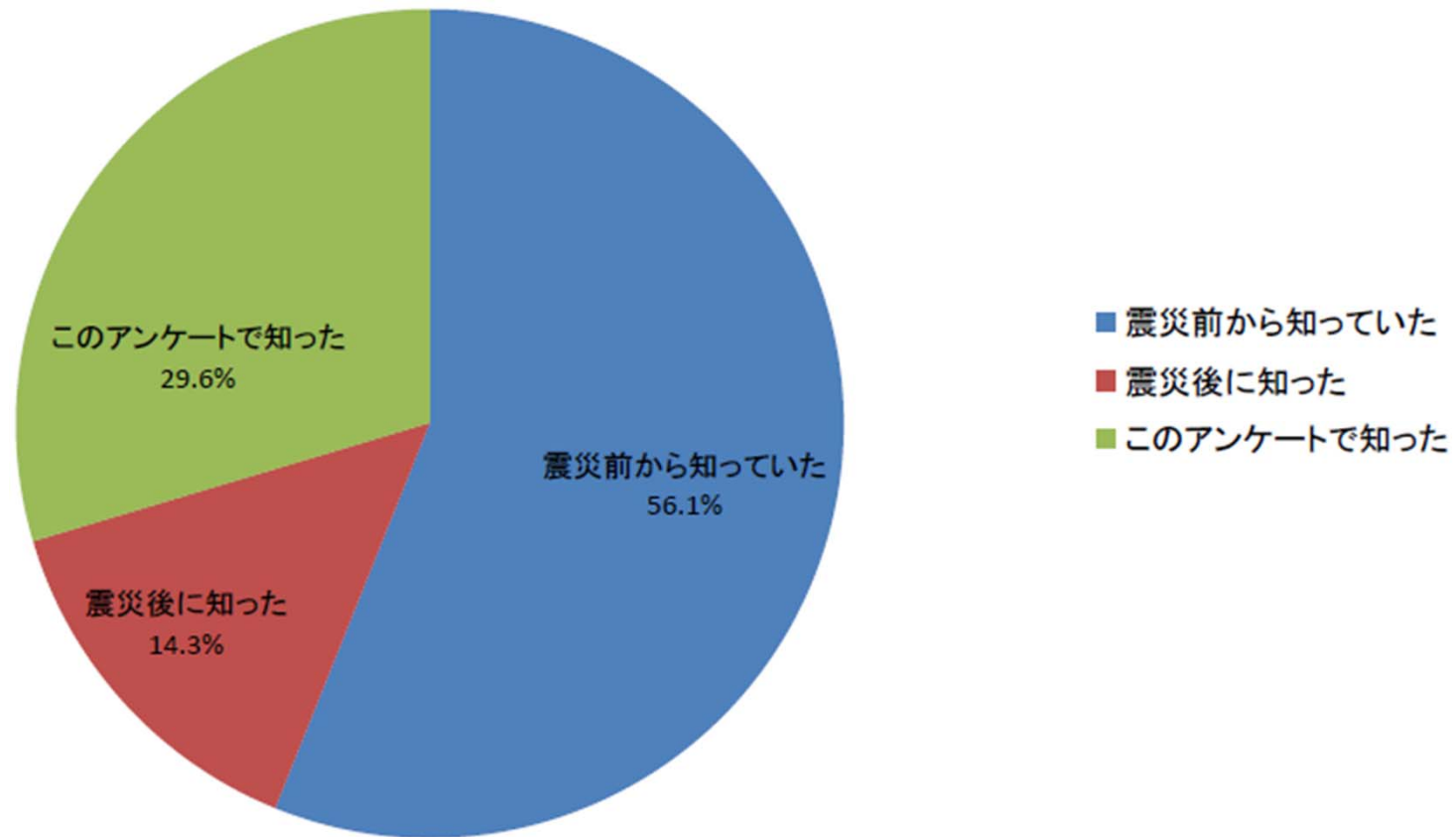


28%が不十分な点があるとは認識していても、特に改善をしていない・改善予定がない。

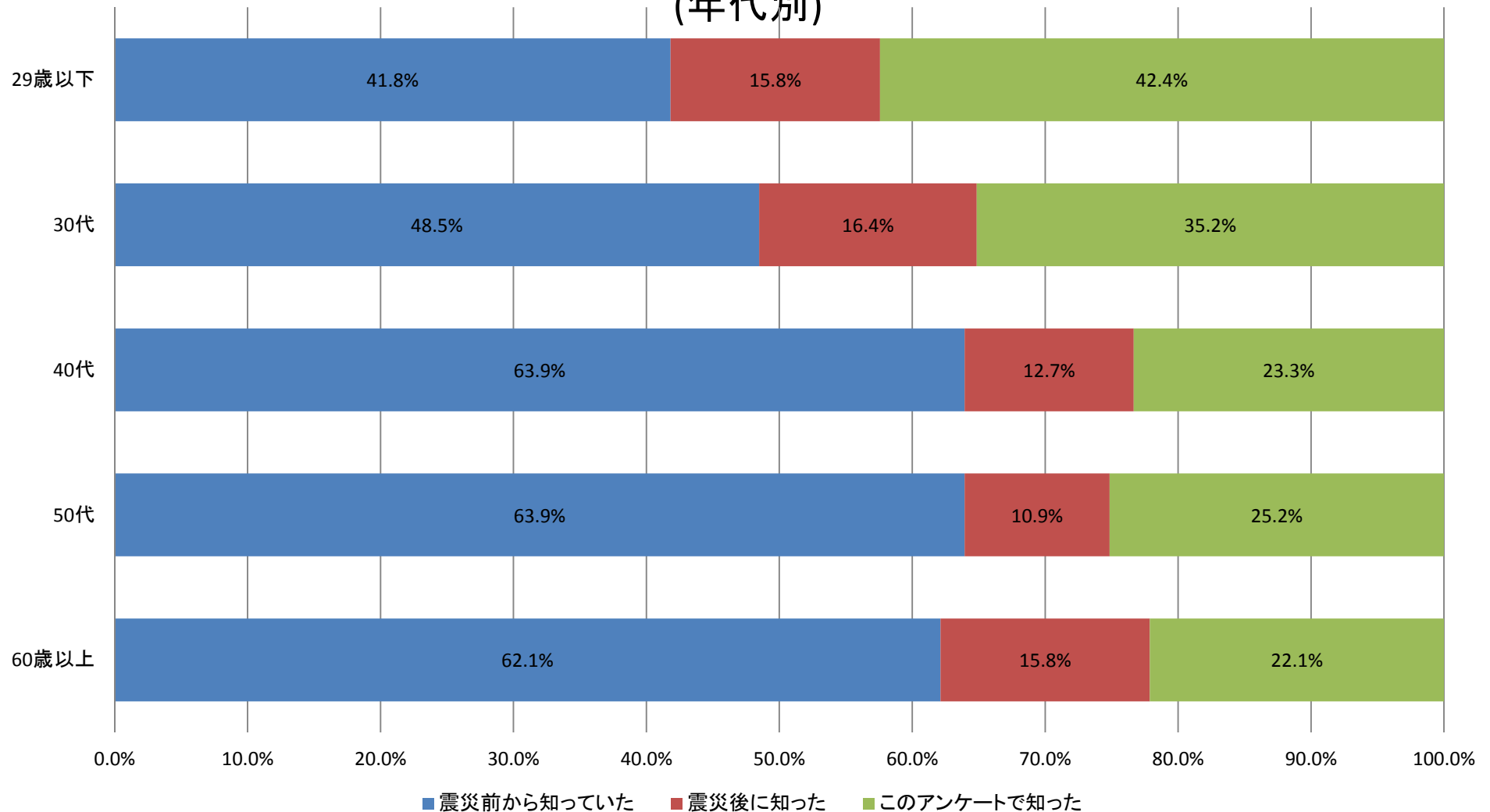
Q23: 災害時の対策・検討する予定の手段の中に、災害伝言サービスやメールの活用は含まれているのか(全体)



Q24: 停電時に家庭用固定電話機等が利用できなくなるのを知っていましたか(全体)

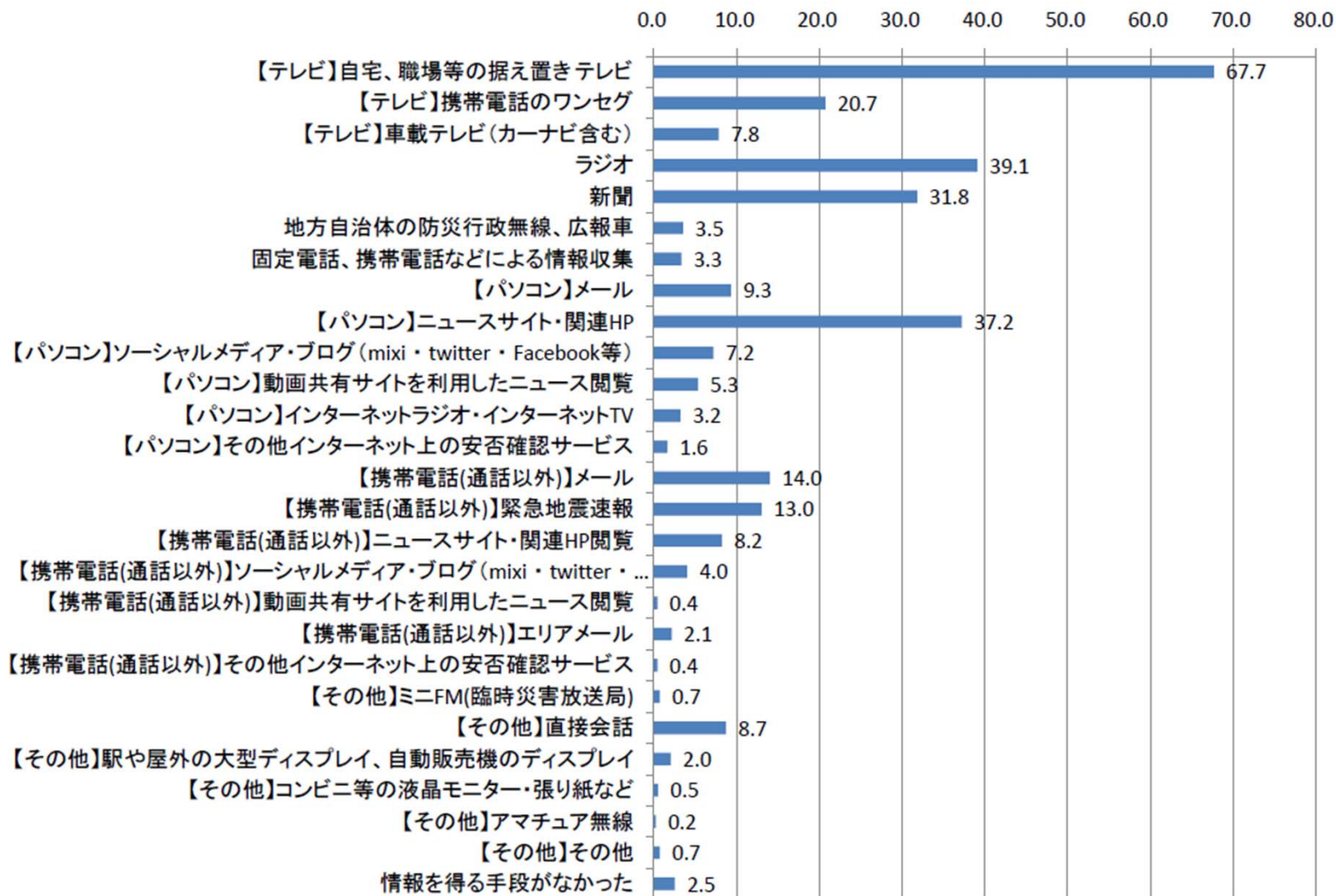


Q24: 停電時に家庭用固定電話機等が利用できなくなるのを知っていましたか (年代別)



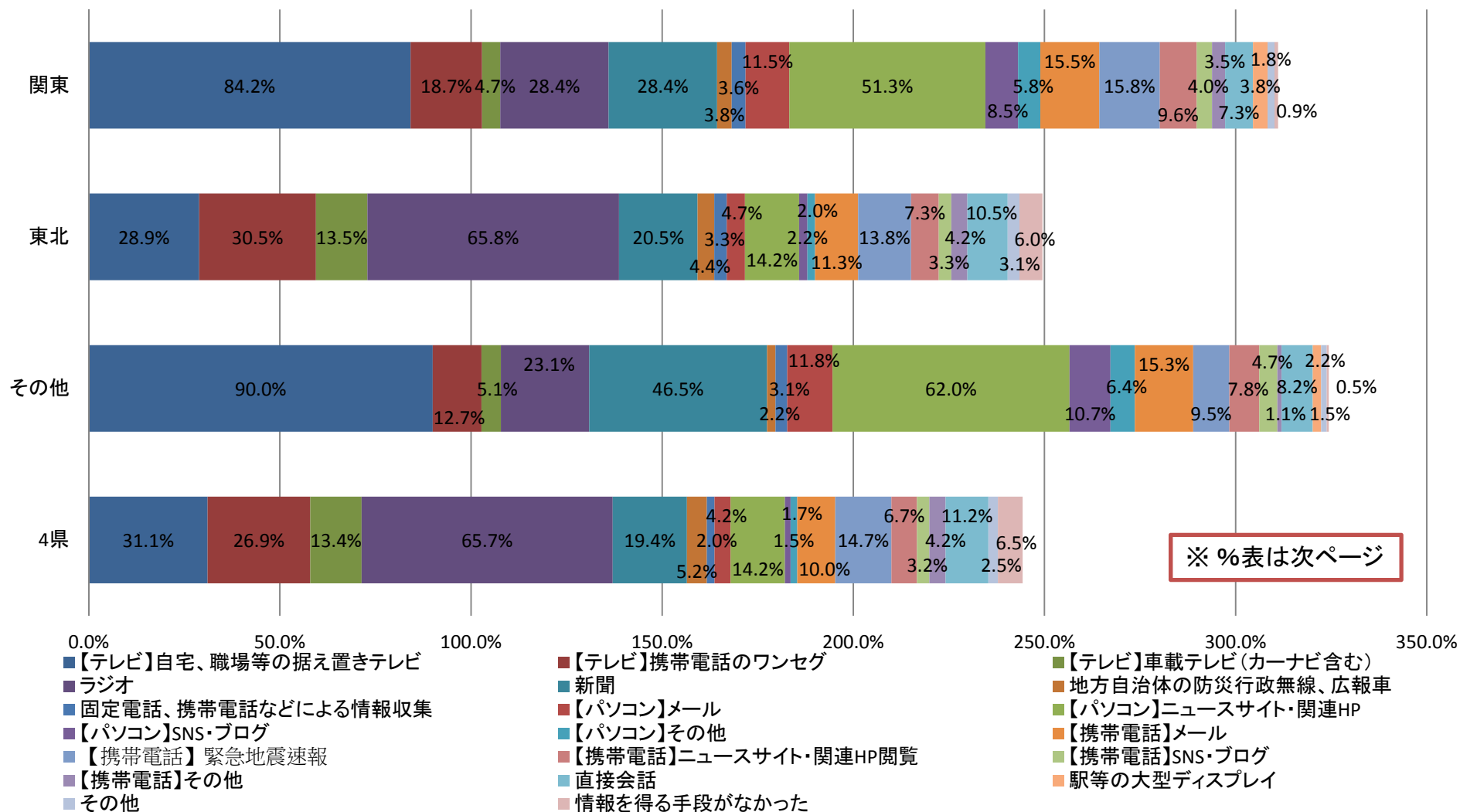
年代が増すにつれて、認知度が高くなる傾向。
知らない人の割合が、29歳以下で42%、60歳以上で22%。

Q25:震災時に情報を得た手段(複数回答)(全体)



テレビ(68%) ラジオ(39%) PCの関連HP(37%) 新聞(32%) ワンセグ(20%)
 防災行政無線、広報車は3.5%

Q25:震災時に情報を得た手段(複数回答) (地域別)



東北・4県は平均情報入手手段数が少ない(2.5個程度)

東北は、関東・その他に比べて、テレビ(固定)、パソコンからの情報が少ない一方、ワンセグやラジオは多い。

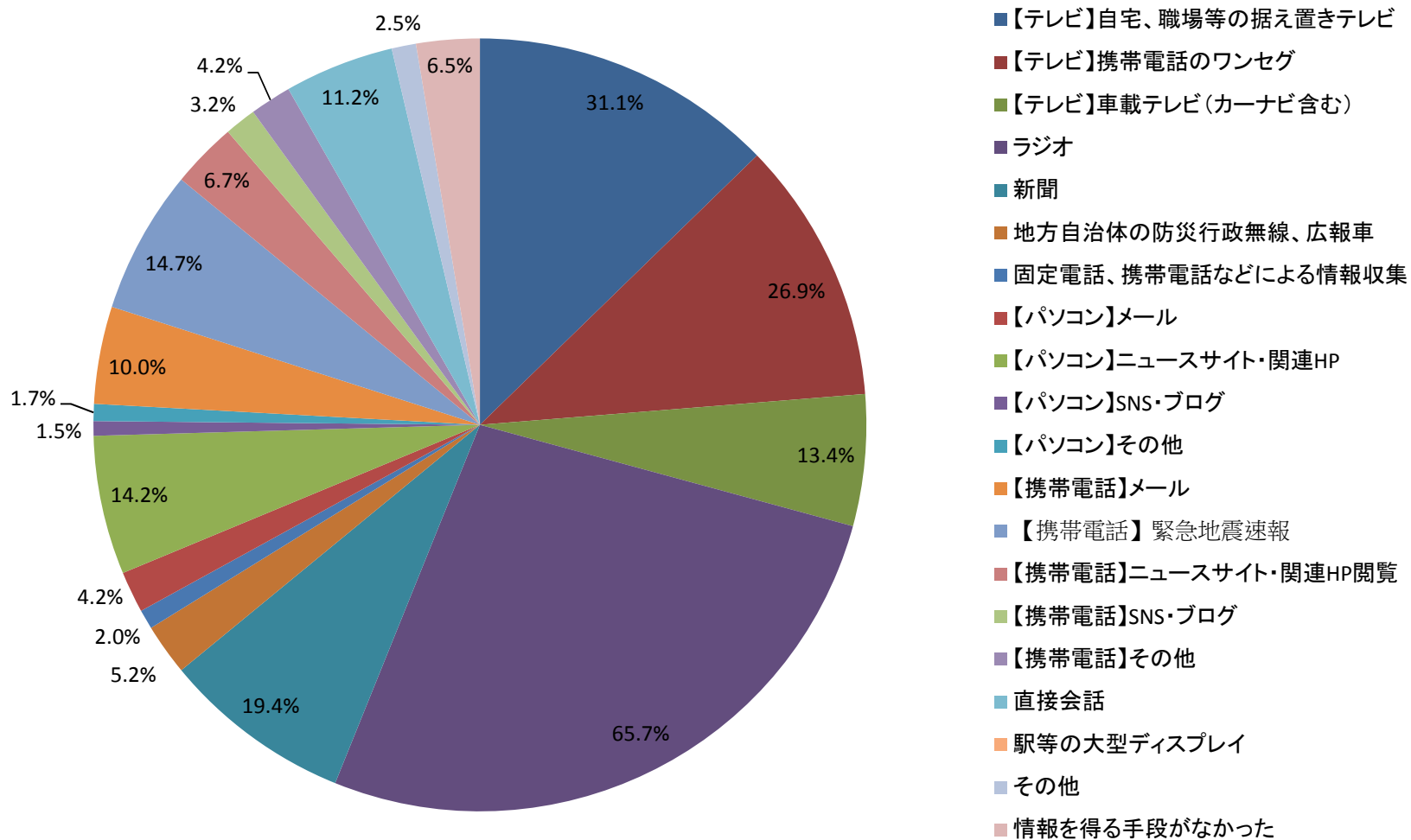
Q25:震災時に情報を得た手段(複数回答) (地域別) %表

	関東	東北	その他	4県
【テレビ】自宅、職場等の据え置きテレビ	84.2%	28.9%	90.0%	31.1%
【テレビ】携帯電話のワンセグ	18.7%	30.5%	12.7%	26.9%
【テレビ】車載テレビ(カーナビ含む)	4.7%	13.5%	5.1%	13.4%
ラジオ	28.4%	65.8%	23.1%	65.7%
新聞	28.4%	20.5%	46.5%	19.4%
地方自治体の防災行政無線、広報車	3.8%	4.4%	2.2%	5.2%
固定電話、携帯電話などによる情報収集	3.6%	3.3%	3.1%	2.0%
【パソコン】メール	11.5%	4.7%	11.8%	4.2%
【パソコン】ニュースサイト・関連HP	51.3%	14.2%	62.0%	14.2%
【パソコン】SNS・ブログ	8.5%	2.2%	10.7%	1.5%
【パソコン】その他	5.8%	2.0%	6.4%	1.7%
【携帯電話】メール	15.5%	11.3%	15.3%	10.0%
【携帯電話】緊急地震速報	15.8%	13.8%	9.5%	14.7%
【携帯電話】ニュースサイト・関連HP閲覧	9.6%	7.3%	7.8%	6.7%
【携帯電話】SNS・ブログ	4.0%	3.3%	4.7%	3.2%
【携帯電話】その他	3.5%	4.2%	1.1%	4.2%
直接会話	7.3%	10.5%	8.2%	11.2%
駅等の大型ディスプレイ	3.8%	0.0%	2.2%	0.0%
その他	1.8%	3.1%	1.5%	2.5%
情報を得る手段がなかった	0.9%	6.0%	0.5%	6.5%

東北・4県は平均情報入手手段数が少ない(2.5個程度)

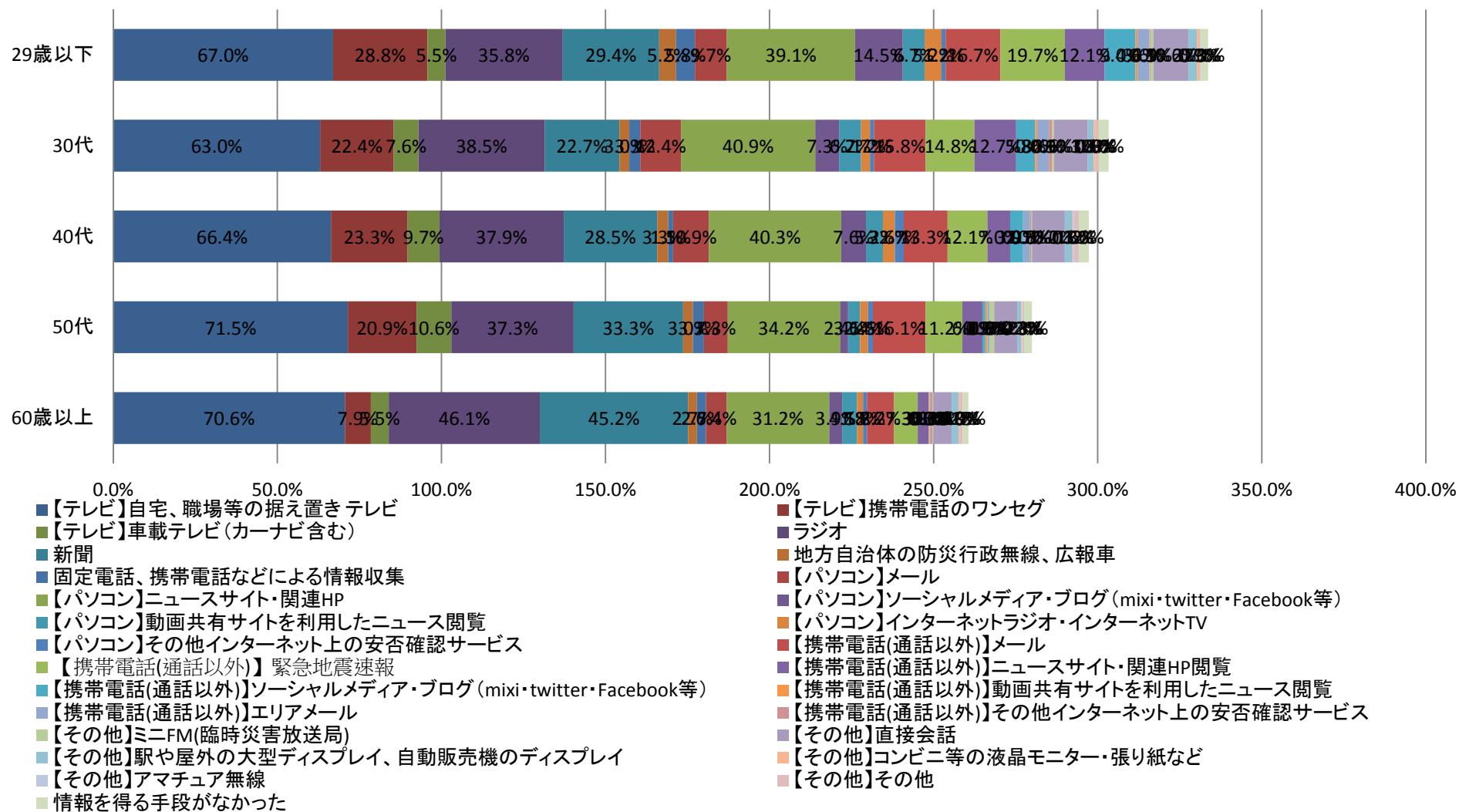
東北は、関東・その他に比べて、テレビ(固定)、パソコンからの情報が少ない一方、ワンセグやラジオは多い。

Q25:震災時に情報を得た手段(複数回答) 詳細 4県



SNSはPCで1.5%、携帯電話で3.2%の人が利用

Q25:震災時に情報を得た手段(複数回答)(年代別)



年代が増すにつれ、情報入手手段数は減っていく(29歳以下:3.3個,60歳以上:2.6個)
 年代が増すにつれ、携帯電話やPCを使った情報入手の割合が下がる。
 特に、ワンセグ、SNSなどで顕著。60歳以上ではラジオの割合が他に比べて高い。

Q25:震災時に情報を得た手段(複数回答) (年代別) %表

	29歳以下	30代	40代	50代	60歳以上
【テレビ】自宅、職場等の据え置きテレビ	67.0%	63.0%	66.4%	71.5%	70.6%
【テレビ】携帯電話のワンセグ	28.8%	22.4%	23.3%	20.9%	7.9%
【テレビ】車載テレビ(カーナビ含む)	5.5%	7.6%	9.7%	10.6%	5.5%
ラジオ	35.8%	38.5%	37.9%	37.3%	46.1%
新聞	29.4%	22.7%	28.5%	33.3%	45.2%
地方自治体の防災行政無線、広報車	5.2%	3.0%	3.3%	3.0%	2.7%
固定電話、携帯電話などによる情報収集	5.8%	3.3%	1.5%	3.3%	2.7%
【パソコン】メール	9.7%	12.4%	10.9%	7.3%	6.4%
【パソコン】ニュースサイト・関連HP	39.1%	40.9%	40.3%	34.2%	31.2%
【パソコン】SNS・ブログ	14.5%	7.3%	7.6%	2.4%	3.9%
【パソコン】その他	13.0%	10.6%	11.5%	7.6%	7.6%
【携帯電話】メール	16.7%	15.8%	13.3%	16.1%	8.2%
【携帯電話】緊急地震速報	19.7%	14.8%	12.1%	11.2%	7.3%
【携帯電話】ニュースサイト・関連HP閲覧	12.1%	12.7%	7.0%	6.1%	3.3%
【携帯電話】SNS・ブログ	9.4%	5.8%	3.9%	0.9%	0.0%
【携帯電話】その他	4.5%	5.2%	2.4%	1.2%	1.2%
直接会話	10.6%	10.3%	10.0%	7.0%	5.5%
駅等の大型ディスプレイ	2.7%	1.8%	2.1%	1.2%	2.1%
その他	2.1%	2.1%	2.4%	2.4%	1.5%
情報を得る手段がなかった	2.1%	3.0%	3.0%	2.4%	1.8%

年代が増すにつれ、情報入手手段数は減っていく(29歳以下:3.3個,60歳以上:2.6個)
 年代が増すにつれ、携帯電話やPCを使った情報入手の割合が下がる。
 特に、ワンセグ、SNSなどで顕著。60歳以上ではラジオの割合が他に比べて高い。