

## シニアの連絡手段、LINE・メールが拡大、ケータイ通話減少、変わらぬ固定電話

～スマホ所有が続伸する中で、シニアの連絡手段がどのように変わってきたか～

株式会社NTTドコモ モバイル社会研究所

## 目次

調査結果 1 : 60代はスマホ・ケータイを利用、70代は固定電話が主流

調査結果 2 : 60代はLINE利用が増加、70代はメール利用が増加。

どちらの年代もケータイ通話が減少、固定電話は変わらず

## ■ 調査結果

## 1-1 60代でスマホ・ケータイ、70代は固定電話で連絡

前レポートにて、スマートフォンの所有率が伸び、60代でフィーチャーフォンを抜いたことを紹介した。では、デバイスの所有状況の変化は、シニアのコミュニケーションにどのような変化をもたらしているのか、連絡手段を調査分析した。2018年1月におこなった調査結果を図1に示す。

60代は、「ケータイ・スマホでの通話」や「メール」での連絡の割合が高く、スマホ・ケータイを使ったコミュニケーションが想起される。70代は、「固定電話」の割合が高い。

60代						
	n	直接会話	固定電話	ケータイ・ スマホ通話	メール	LINE % (メッセージ)
近隣の人々	237	67.9	38.0	24.1	14.3	8.0
職場の仲間	175	38.3	28.0	45.1	46.9	14.3
友人	272	30.1	32.7	55.1	48.5	29.8
同居の家族・親戚	259	57.5	30.9	52.1	40.2	28.2
別居の家族・親戚	273	28.9	46.5	56.4	42.5	28.2
70代						
	n	直接会話	固定電話	ケータイ・ スマホ通話	メール	LINE (メッセージ)
近隣の人々	195	70.8	44.1	16.4	11.3	1.5
職場の仲間	80	38.8	46.3	47.5	42.5	6.3
友人	211	37.9	58.8	40.8	37.9	7.1
同居の家族・親戚	192	65.6	46.9	34.4	26.6	7.3
別居の家族・親戚	196	30.7	69.3	41.5	38.7	8.5

図1 シニアの連絡手段(MA)

## 2-1—— 60代はLINEが伸び、ケータイ通話が減少。固定電話は変わらず

60代の連絡手段の経年推移を別居家族との連絡手段を例に見てみる。2018年の結果を2015年比でみると、ケータイでの通話が大きく低下している。その一方、スマホの普及に連動し、LINE（メッセージ）での連絡の割合が増加している。固定電話はあまり増減していない（図2）。

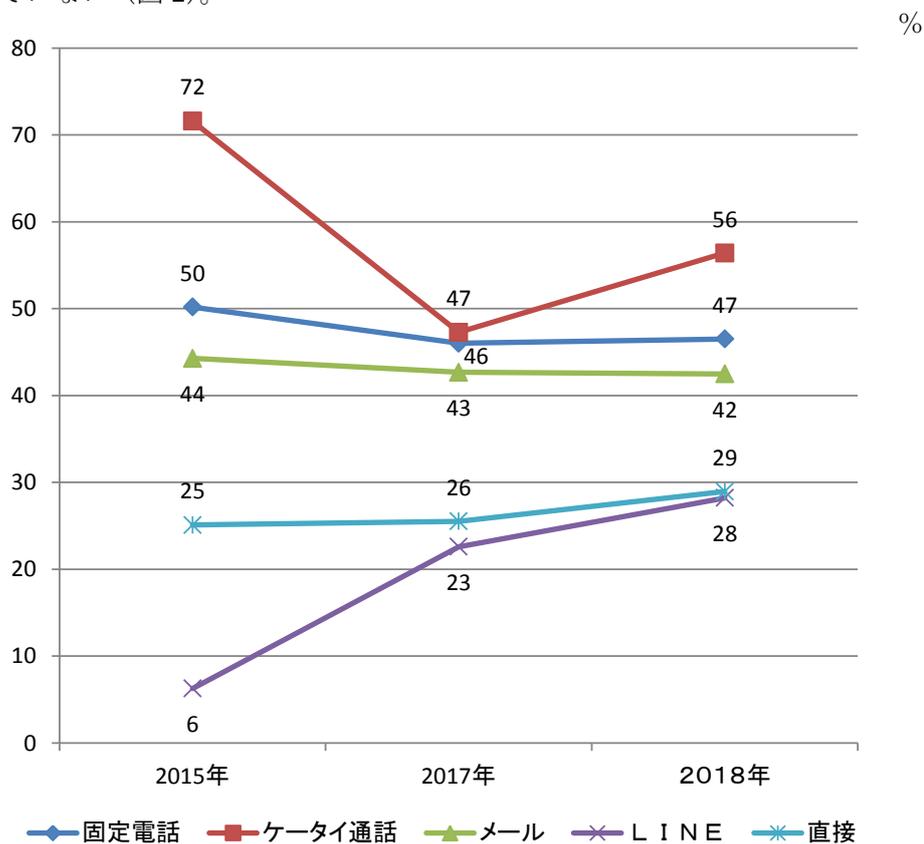


図2 60代の別居家族との連絡手段の変化

## 2-2 —— 70代固定電話主流派変わらず。メールが伸び、ケータイ通話が減少

70代においては、こちらも2015年比「ケータイ通話」が減少している。その一方、伸びたのは「メール」での連絡である。LINE（メッセージ）も若干伸びているが、まだ1割弱である。こちらも固定電話はあまり変化してなく、7割と高水準で推移である（図3）。

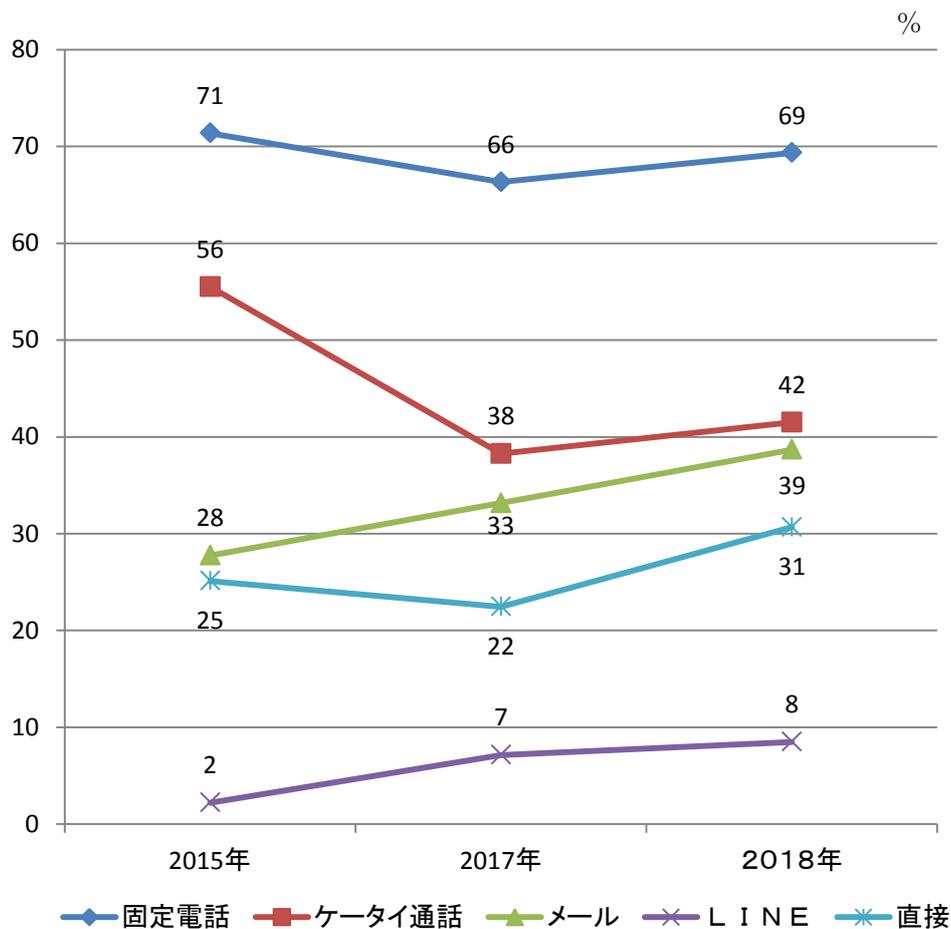


図3 70代の連絡手段の変化

### 3— スマホ所有・未所有により連絡方法が大きく異なる

スマホ保有・未保有により別居家族との連絡方法な差が生まれている。60代はスマホ保有者はL I N Eで連絡を取っているが約半数、一方固定電話での連絡は、4割に満たない。70代は「ケータイ通話」「メール」「L I N E」ともスマホ所有者が、未保有者と比較し、大きく高い。

60代のスマホ所有者は別居家族との連絡手段に、半数がL I N Eを使っていることが今回の調査によって明らかになった。遠く離れた家族と普段のコミュニケーションが手軽になり、活性化することは大変重要ではあるが、普段使いが進むことは、平時や災害時などの安否確認に生かせる可能性も示唆している。

%

	60代				
	固定電話	ケータイ通話	メール	LINE	直接
スマホ保有	35.5	58.1	45.2	49.0	28.4
スマホ未保有	61.0	54.2	36.4	0.8	29.7
	70代				
	固定電話	ケータイ通話	メール	LINE	直接
スマホ保有	64.9	66.7	66.7	31.6	45.6
スマホ未保有	75.9	34.5	27.6	0.0	26.9

図4 スマホ所有・未所有による別居家族との連絡方法の違い

スマートフォンがシニア世代にも普及したことにより、連絡手段にも大きな変化をもたらした。その傾向は60代で顕著であった。他方、固定電話に対しては、70代中心に変わらずの支持を得ているようである。

#### ■調査概要（調査名 シニア調査 訪問留置調査）

調査時期 : 2018年1月      調査対象 : 関東1都6県、60～79歳男女  
 標本抽出法 : QUOTA SAMPLING      性別・年齢・都市規模で割付510サンプル回収

#### ■問い合わせ先

詳細なデータ、質問項目など、ご不明な点がございましたら、下記までご連絡ください。

株式会社NTT ドコモ モバイル社会研究所 [msri-inq-ml@nttdocomo.com](mailto:msri-inq-ml@nttdocomo.com) 03-5156-1087