

デジタル化に関する都民の実態調査（2020年度）

F1 性別を選択してください。（単一回答）

1. 男
2. 女
3. その他
4. 回答しない

F2 年齢を数字で入力してください。

1 情報収集手段及びインターネット利用に係る状況調査

Q1 あなたが情報収集する際に日頃利用している媒体をすべて選択してください。（複数回答）

1. 新聞・雑誌（紙媒体）
2. 新聞・雑誌（電子版）
3. テレビ
4. ラジオ
5. ネットラジオ・テレビ
6. インターネットのニュースサイト
7. スマートフォンのニュースアプリ
8. SNS
9. ウェブサイト・ブログ
10. その他（[自由記述]）
11. 利用しているものはない[排他制御]

Q2 通信機能を有する情報通信機器の使用状況についてお尋ねします。あなたの世帯で保有し、1年以内に使用した機器をすべて選択してください。（過去1年間に1度も使用していない機器は除く）（複数回答）

1. 固定電話
2. FAX
3. テレビ
4. ラジオ
5. 携帯電話（PHSを含む）
6. スマートフォン
7. タブレット端末（iPad、Galaxy Tab など）
8. パソコン
9. ウェアラブル端末
10. インターネットに接続できるゲーム機
11. インターネットに接続できる携帯型音楽プレイヤー
12. インターネットに接続できる家電（[自由記述]）
13. その他（[自由記述]）
14. 使っているものはない[排他制御]

Q3 過去1年間のインターネットの利用の有無についてお尋ねします。

あなたは過去1年間に仕事やプライベートでインターネットを利用しましたか。利用したものをすべて選択してください。

	仕事で利用 [タテ複数回答]	プライベートで利用 [タテ複数回答]
a. ホームページ（ウェブ）・ブログの閲覧	1	1
b. 情報の検索	2	2
c. 電子メールやメッセージの送受信	3	3
d. SNSの利用	4	4
e. 無料通話アプリやボイスチャットの利用	5	5
f. 動画投稿・共有サイトの利用	6	6
g. オンラインショッピング	7	7
h. インターネットバンキング	8	8
i. ウェブ・ラーニングの受講	9	9
j. オンラインゲーム	10	10
k. リモートワークでのネット利用	11	－
l. その他（[自由記述]）	12	12
m. 利用していない[排他制御]	13	13

Q4 インターネット利用時の不安の有無について、お尋ねします。インターネットを利用する際に不安に思うことはありますか。当てはまるものをすべて選択してください。（複数回答）

1. 個人情報流出の恐れがあること
2. 詐欺等の被害により金品が奪われる恐れがあること
3. 誹謗中傷の被害に遭う恐れがあること
4. 子どもや家族がネット上で誹謗・中傷・いじめの被害に遭う恐れがあること
5. 子どもや家族がネット上で出会い系サイト等を通じて犯罪に巻き込まれる恐れがあること
6. 子どもや家族がネット上でアダルトサイト等の違法・有害情報を閲覧する恐れがあること
7. フェイクニュース等のデマに騙される恐れがあること
8. SNSやブログ、オンラインゲームに依存してしまう恐れがあること
9. コンピュータウイルスに感染する恐れがあること
10. その他（[自由記述]）
11. 特に不安に思うことはない[排他制御]

2 行政サービスに係る調査

Q5 行政サービスに関する情報の収集方法について、お尋ねします。日頃、行政サービスに関する情報をどこで目にしますか。当てはまるものをすべて選択してください。（複数回答）

1. 紙媒体（広報誌等）
2. ポスター・掲示板
3. デジタルサイネージ（大型ディスプレイや電子看板等の屋外広告）
4. テレビ
5. ラジオ
6. 公式ホームページ
7. SNS
8. 行政が提供する独自媒体（アプリ等）
9. その他（[自由記述]）
10. 目にしていない[排他制御]

Q6 行政サービスに関する情報の収集方法について、お尋ねします。行政サービスに関する情報を探したり利用したりする場合、どのような媒体を活用していますか。当てはまるものをすべて選択してください。（複数回答）

1. 紙媒体（広報誌等）
2. ポスター・掲示板
3. デジタルサイネージ（大型ディスプレイや電子看板等の屋外広告）
4. テレビ
5. ラジオ
6. 公式ホームページ
7. SNS
8. 行政が提供する独自媒体（アプリ等）
9. 電話・訪問等で行政機関に直接問合せ
10. 検索サイト
11. その他（[自由記述]）
12. 特にない[排他制御]

Q7 行政サービスに関する情報収集の方法について、お尋ねします。どのような媒体を活用して行政サービスの情報発信や行政サービス提供をしてほしいですか。当てはまるものをすべて選択してください。（複数回答）

1. 紙媒体（広報誌等）
2. ポスター・掲示板
3. デジタルサイネージ（大型ディスプレイや電子看板等の屋外広告）
4. ラジオ
5. テレビ
6. 公式ホームページ
7. SNS
8. 行政が提供する独自媒体（アプリ等）
9. その他（[自由記述]）
10. 特にない[排他制御]

Q8 行政サービスに関する情報収集を電子媒体で行う場合、主にどの情報通信機器を使用していますか。当てはまるものをすべて選んでください。（複数回答）

1. スマートフォン
2. 携帯電話（PHSを含む）
3. タブレット端末（iPad、Galaxy Tab等）
4. パソコン
5. その他（[自由記述]）
6. 情報収集していない[排他制御]

Q9 -1 行政が提供するデジタルサービスの利用状況についてお尋ねします。行政は公式ホームページ、SNSの公式アカウント、独自アプリ等を使って情報発信やサービス提供を行っています。それぞれの行政デジタルサービスの利用状況について当てはまるものを選択してください。Q9-2 利用経験のあるデジタルサービスの満足度について当てはまるものを選択してください。

[ヨコ単一回答]

[利用経験者のみ表示、ヨコ単一回答]

	よく利用する	たまに利用する	知っているが利用したことはない	存在を知らない	非常に満足	どちらかといえば満足	どちらでもない	どちらかといえば不満	非常に不満
a. 行政の公式ホームページ	1	2	3	4	1	2	3	4	5
b. 行政の独自アプリ	1	2	3	4	1	2	3	4	5
c. Facebook	1	2	3	4	1	2	3	4	5
d. Twitter	1	2	3	4	1	2	3	4	5
e. Instagram	1	2	3	4	1	2	3	4	5
f. LINE	1	2	3	4	1	2	3	4	5
g. WhatsApp	1	2	3	4	1	2	3	4	5
h. Discord	1	2	3	4	1	2	3	4	5
i. LinkedIn	1	2	3	4	1	2	3	4	5
j. note	1	2	3	4	1	2	3	4	5
k. その他（[自由記述]）	1	2	3	4	1	2	3	4	5

※東京は g. h. i. の項目を削除

Q10 今後、どのSNSの活用を行政に期待しますか。当てはまるものをすべて選択してください。（複数回答）

1. Facebook
2. Twitter
3. Instagram
4. TikTok
5. YouTube
6. WhatsApp
7. Facebook Messenger
8. LINE
9. Pinterest
10. LinkedIn
11. VIADEO
12. Discord
13. Telegram
14. その他（[自由記述]）
15. SNSの活用は期待していない[排他制御]

Q11 -1 あなたが災害時等有事の際に、情報収集のために利用したい媒体は何ですか。当てはまるものをすべて選択してください。Q11-2 災害時等有事の際の情報伝達媒体に対する現在の満足度について、それぞれ当てはまるものを選択してください。 [タテ複数回答] [ヨコ単一回答]

	利用したい媒体	非常に満足	どちらかといえば満足	どちらともいえない	どちらかといえば不満	非常に不満	分からない
		1	2	3	4	5	6
a. 紙媒体（広報誌等）	1	1	2	3	4	5	6
b. デジタルサイネージ（大型ディスプレイや電子看板等の屋外広告）	2	1	2	3	4	5	6
c. テレビ	3	1	2	3	4	5	6
d. ラジオ	4	1	2	3	4	5	6
e. 公式ホームページ	5	1	2	3	4	5	6
f. SNS	6	1	2	3	4	5	6
g. 行政が提供する独自媒体（アプリ等）	7	1	2	3	4	5	6
h. 検索サイト	8	1	2	3	4	5	6
i. その他（[自由記述]）	9	1	2	3	4	5	6
j. 特になし[排他制御]	10	1	2	3	4	5	6

3 行政手続のデジタル化に係る調査

Q12 -1 デジタル化されている行政手続について、お尋ねします。デジタル化されている行政手続を利用したことがあるものを選択してください。Q12-2 利用経験があるものについては使用した機器を選んでください。

[ヨコ単一回答] [Q12-1 で利用ありのみ表示、複数回答]

	Q12-1			Q12-2			
	利用したことがある	知っているが利用したことがない	存在を知らない	使用した機器			
				スマートフォン	パソコン	タブレット	その他
a. 出産・育児に関する行政手続	1	2	3	1	2	3	4
b. 学校教育に関する行政手続	1	2	3	1	2	3	4
c. 就職・退職に関する行政手続	1	2	3	1	2	3	4
d. 税金に関する行政手続	1	2	3	1	2	3	4
e. 転出・転入に関する行政手続	1	2	3	1	2	3	4
f. 政治参画（パブコメ等）に関する行政手続	1	2	3	1	2	3	4
g. その他（[自由記述]）	1	2	3	1	2	3	4

Q12-3 利用経験があるデジタル行政手続きについての満足度 [Q12-1 で利用ありのみ表示、単一回答]

	非常に満足	どちらかといえば満足	どちらともいえない	どちらかといえば不満	非常に不満	分からない
a. 出産・育児に関する行政手続	1	2	3	4	5	6
b. 学校教育に関する行政手続	1	2	3	4	5	6
c. 就職・退職に関する行政手続	1	2	3	4	5	6
d. 税金に関する行政手続	1	2	3	4	5	6
e. 転出・転入に関する行政手続	1	2	3	4	5	6
f. 政治参画（パブコメ等）に関する行政手続	1	2	3	4	5	6
g. その他（[自由記述]）	1	2	3	4	5	6

Q13 利用したことがない理由について当てはまるものをすべて選択してください。[利用したことがない（Q12-1 ですべて2or3の回答者のみ、複数回答]

1. 手続きが必要なことが発生しなかった[排他制御]
2. 手続きはしたが、デジタルで手続きができることを知らなかった[排他制御]
3. デジタルの操作方法が分かりにくかった（分からなかった）
4. 入力に手間がかかり利用を断念した
5. パソコンでは利用できたが、スマートフォンやタブレットには対応していなかった
6. その他（[自由記述]）

Q14 現在の行政手続のデジタル化に対する総合的な満足度について、教えてください。（単一回答）

1. 非常に満足
2. どちらかといえば満足
3. どちらでもない
4. どちらかといえば不満
5. 非常に不満

Q15 今後、デジタル化を進めてほしい行政手続の分野について、当てはまるものをすべて選択してください。（複数回答）

1. 教育
2. 医療・介護
3. 交通
4. エネルギー
5. 環境
6. 金融
7. 防災
8. 産業
9. 観光
10. 農業・水産業
11. その他（[自由記述]）
12. 特になし[排他制御]

4 キャッシュレスに係る状況調査

Q16 キャッシュレス決済の利用の有無についてお尋ねします。

あなたが過去1年間に利用したキャッシュレス決済をすべて選んでください。(複数回答)

1. クレジットカード
2. デビットカード
3. 交通系電子マネー (suica、pasmo など)
4. 交通系以外のプリペイド式電子マネー
5. QR/バーコード (PayPay、楽天ペイなど)
6. その他 ([自由記述])
7. 利用していない[排他制御]

Q17 キャッシュレス決済を活用するようになったきっかけについて当てはまるものをすべて選択してください。

[Q16で1～6のいずれかを選択した回答者のみ表示、複数回答]

1. 現金決済よりも支払が簡単だから
2. 現金決済よりもポイントが貯まるから
3. ポイント還元等のキャンペーンが魅力的だったから
4. オンラインショッピングや現金が利用できない店舗で利用できるから
5. 現金を持ち歩きたくないから
6. 銀行やATM等で現金を引き落とすのが手間だから
7. 銀行やATM等で現金を引き落とすコストがもったいないから
8. どこでいくら使ったかが可視化されるから
9. 後払い、分割払い、ボーナス払い等、様々な支払方法が利用できるから
10. 普段利用するお店がキャッシュレス決済に対応するようになったから
11. 家族や友人がキャッシュレス決済をしているから
12. コロナ対策で接触を避けるため
13. その他 ([自由記述])
14. 特に理由はない[排他制御]

Q18 キャッシュレス決済を活用していない理由について当てはまるものをすべて選択してください。

[Q16で7を選択した回答者のみ表示、複数回答]

1. 現金決済のほうが多くの場所で利用できるから
2. 現金決済のほうがその場で支払いが完了するから
3. 現金決済のほうがキャッシュレス決済よりも支払が簡単だから
4. スキミング被害等キャッシュレス決済の利用に不安があるから
5. 現金決済よりもキャッシュレス決済のほうが浪費してしまいそうだから
6. 普段利用するお店がキャッシュレス決済に対応していないから
7. 現金決済のほうが匿名性が高いから
8. 家族や友人が現金決済をしているから
9. キャッシュレスの登録が手間だから
10. その他 ([自由記述])
11. 特に理由はない[排他制御]

5 公衆無線 LAN(Wi-Fi)に係る状況調査

Q19 あなたが住む地域の公衆無線 LAN(Wi-Fi)についてお尋ねします。以下の施設における公衆無線 LAN(Wi-Fi)の利用可否について、当てはまるものを選択してください。(単一回答)

	利用できる	利用できない	分からない
a. 公共交通機関（駅・空港・道路等）	1	2	3
b. 教育機関（小学校・中学校・高校・大学等）	1	2	3
c. 公共施設（役所・美術館・図書館等）	1	2	3
d. 商業施設（百貨店・コンビニ・スーパー等）	1	2	3
e. 飲食店（レストラン・パブ・カフェ等）	1	2	3
f. その他（[自由記述]）	1	2	3

Q20 あなたが住む地域の公衆無線 LAN(Wi-Fi)の満足度についてお伺いします。以下の施設における公衆無線 LAN(Wi-Fi)の満足度について、当てはまるものを選択してください。(単一回答)

	非常に満足	どちらかといえば満足	どちらともいえない	どちらかといえば不満	非常に不満	分からない
a. 公共交通機関（駅・空港・道路等）	1	2	3	4	5	6
b. 教育機関（小学校・中学校・高校・大学等）	1	2	3	4	5	6
c. 公共施設（役所・美術館・図書館等）	1	2	3	4	5	6
d. 商業施設（百貨店・コンビニ・スーパー等）	1	2	3	4	5	6
e. 飲食店（レストラン・パブ・カフェ等）	1	2	3	4	5	6
f. その他（[自由記述]）	1	2	3	4	5	6

Q21 今後、公衆無線 LAN(Wi-Fi)の拡充を希望する施設について、当てはまるものを選択してください。(複数回答)

1. 公共交通機関（駅・空港・道路等）
2. 教育機関（小学校・中学校・高校・大学等）
3. 公共施設（役所・美術館・図書館等）
4. 商業施設（百貨店・コンビニ・スーパー等）
5. 飲食店（レストラン・パブ・カフェ等）
6. その他（[自由記述]）
7. 特になし[排他制御]

Q22 あなたが住む地域の行政が提供する無線 LAN(Wi-Fi)の満足度についてお伺いします。以下の無線 LAN(Wi-Fi)の満足度について、該当する番号を選択してください。(単一回答)

	非常に満足	どちらかといえば満足	どちらともいえない	どちらかといえば不満	非常に不満	分からない
a. Tokyo free wifi (東京都)	1	2	3	4	5	6
b. Metro free wifi (東京メトロ)	1	2	3	4	5	6
c. Toei subway free wifi (都営地下鉄)	1	2	3	4	5	6
d. Toei bus free wifi (都営バス)	1	2	3	4	5	6
e. その他 ([自由記述])	1	2	3	4	5	6

注) 海外の設問

<ニューヨーク>

a. Link NY (NY City)

b. MTA Wi-Fi (Metropolitan Transportation Authority)

c. Public Library

<ロンドン>

a. London City Wifi (council & bourough)

b. Station Wifi (Transportation for London)

<パリ>

a. Paris Wifi (パリ市)

b. Profitez du réseau Wifi (RATP : transports à Paris et en Ile-de-France)

6 DXに係る意識調査

Q23 社会のデジタル化が進むことについて、どう感じますか。当てはまるものをすべて選択してください。(複数回答)

1. 生活や暮らしが豊かになる
2. 行政手続等、各種手続の不便さが解消される
3. 新たなビジネスや雇用機会が創出される
4. 個人情報流出の危険性が高まる
5. 技術の進歩についていけるか不安
6. 雇用を奪われてしまわないか不安
7. その他 ([自由記述])
8. 特に何も感じない[排他制御]

7 回答者属性に係る調査

F3 あなたの職業についてお尋ねします。あなたの職業について、当てはまるものを選択してください。（単一回答）

1. 会社員
2. 公務員
3. 自営業
4. 会社役員
5. 自由業
6. 専業主婦（夫）
7. 学生
8. パート・アルバイト
9. 無職
10. その他（[自由記述]）

F4 あなたとあなたのご家族（世帯全体）の年間収入（直近の収入）について、該当する番号を選択してください。（単一回答）

1. 200万円未満
2. 200～400万円未満
3. 400～600万円未満
4. 600～800万円未満
5. 800～1000万円未満
6. 1000～1500万円未満
7. 1500～2000万円未満
8. 2000万円以上

F5 あなたご自身を含めた、同居家族の人数をお教えてください。（単一回答）

1. 1人暮らし（同居の家族はいない）
2. 2人
3. 3人
4. 4人
5. 5人以上