

ICT 関連動向の国際比較及び国内外の ICT 利活用先進事例調査  
報告書

平成 21 年 3 月

総務省 情報通信国際戦略局 情報通信政策課 情報通信経済室  
(委託先： NTTデータ経営研究所)

<b>1</b>	<b>調査概要</b> .....	<b>1</b>
1.1	背景と目的	1
1.2	調査方法	2
1.2.1	海外における ICT 利活用の現状調査.....	2
1.2.2	海外における安心・安全対策の立案・実施状況調査.....	3
1.2.3	海外における ICT 利活用の先進事例調査.....	5
1.2.4	国内における ICT 利活用の先進事例調査.....	7
<b>2</b>	<b>海外における ICT 利活用の現状</b> .....	<b>8</b>
2.1	ICT 利活用状況	8
2.1.1	ICT の認知・利用状況.....	8
2.1.2	ICT の利用満足度.....	14
2.1.3	ICT の社会的貢献度.....	17
2.1.4	ICT の優先整備分野.....	19
2.2	ICT に対する安心感・不安感	21
2.2.1	ICT に対する安心・不安意識.....	21
2.2.2	ICT に対する課題認識.....	27
2.2.3	ICT の利活用状況と不安感との関連.....	31
<b>3</b>	<b>海外における安心・安全対策の立案・実施状況</b> .....	<b>33</b>
3.1	日本における特有の課題	33
3.2	ICT 先進国にみる安心・安全対策事例	35
3.2.1	安心・安全対策事例の一覧.....	35
3.2.2	「プライバシー・情報セキュリティ」における対策事例.....	36
3.2.3	「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」における対策事例.....	39
3.2.4	「知的財産権」における対策事例.....	43
3.2.5	「インターネット上の商取引」における対策事例.....	46
3.2.6	「情報リテラシー」における対策事例.....	52
3.2.7	「IT 利用におけるマナーや社会秩序」における対策事例.....	55
3.2.8	「サイバー社会に対応した制度・慣行」における対策事例.....	58
3.3	ICT 先進国における対策事例の考察	63
<b>4</b>	<b>海外における ICT 利活用の先進事例</b> .....	<b>64</b>
4.1	海外にみる ICT 利活用先進事例	64
4.1.1	ICT 利活用先進事例の収集結果.....	64
4.1.2	「社会保障分野」における ICT 利活用先進事例.....	65
4.1.3	「医療・福祉分野」における ICT 利活用先進事例.....	77
4.1.4	「教育・人材分野」における ICT 利活用先進事例.....	88

4.1.5	「司法分野」における ICT 利活用先進事例	99
4.1.6	「行政サービス分野」における ICT 利活用先進事例	109
4.1.7	「地場産業分野」における ICT 利活用先進事例	113
4.2	海外における ICT 利活用の先進事例の考察	124
<b>5</b>	<b>国内における ICT 利活用の先進事例</b>	<b>125</b>
5.1	事例テーマの分類	125
5.2	国内先進事例の一覧	125
5.3	「新たな事業領域の創出」に貢献している事例	127
5.3.1	取り組み内容	127
5.3.2	日本における取り組みの現状と今後の展望	137
5.4	「効率性を高める」ことに貢献している事例	138
5.4.1	取り組み内容	138
5.4.2	日本における取り組みの現状と今後の展望	148
5.5	「集積効果を高める」ことに貢献している事例	149
5.5.1	取り組み内容	149
5.5.2	日本における取り組みの現状と今後の展望	160
5.6	「コミュニティを確保する」ことに貢献している事例	161
5.6.1	取り組み内容	161
5.6.2	日本における取り組みの現状と今後の展望	180
<b>6</b>	<b>参考資料</b>	<b>181</b>
6.1	アンケート単純集計表	181
6.1.1	日本	181
6.1.2	アメリカ	197
6.1.3	イギリス	213
6.1.4	韓国	229
6.1.5	シンガポール	245
6.1.6	デンマーク	261
6.1.7	スウェーデン	277
6.2	個別システム／サービスの利用率・満足度	293
6.2.1	医療・福祉分野	293
6.2.2	教育・人材分野	295
6.2.3	雇用・労務分野	297
6.2.4	行政サービス分野	299
6.2.5	文化・芸術分野	301
6.2.6	企業経営分野	303
6.2.7	環境・エネルギー分野	305

6.2.8 交通・物流分野 .....	307
6.2.9 安心・安全分野 .....	309
6.2.10 電子商取引分野 .....	311

本報告書は、総務省情報通信国際戦略局情報通信経済室が株式会社NTTデータ経営研究所に委託して行った「ICT 関連動向の国際比較及び国内外の ICT 利活用先進事例調査」の成果をとりまとめたものである。

## 1 調査概要

### 1.1 背景と目的

我が国は、本格的な少子高齢化社会を迎えようとしている中、医療・福祉問題や環境・エネルギー問題等、様々な社会経済的な課題を抱えている。これらの課題の解決には、ICTの利活用が有効であるが、我が国においては、情報通信基盤の整備は進んだものの、その利活用は十分に行われていない。本件では、こうした現状を踏まえ、ICTの利活用状況やICTの安心感に対する国際比較調査や、国内外のICT利活用先進事例の調査を実施する。

## 1.2 調査方法

### 1.2.1 海外における ICT 利活用の現状調査

本調査では、ICT の現在の利活用状況および ICT を利活用する上での安心・安全評価を把握するため、ICT 先進諸国の消費者向けアンケート調査を実施した。国際比較の対象としては、世界経済フォーラムの「ICT 競争力ランキング」における日本より上位の国の中からまず地域バランスを考慮して、米国、英国、韓国、次に同ランキングの高い順にデンマーク、スウェーデン、シンガポールを選択し、これに日本を加えた 7 か国での比較分析を行った。

消費者向けアンケート調査の調査方法は以下の通りである。

- ・ 調査名 : IT の利活用状況に関する調査
- ・ 調査期間 : 2009 年 2 月～2009 年 3 月
- ・ 調査対象国 :
  - .. 日本
  - .. アメリカ
  - .. イギリス
  - .. 韓国
  - .. シンガポール
  - .. デンマーク
  - .. スウェーデン
- ・ 調査対象者 : 全国男女 15 歳～64 歳  
(調査会社の WEB アンケート調査パネルを使用)
- ・ 回収目標 : 各国 1,000 サンプル
- ・ 抽出条件 : 性別・年代別による二段階層化抽出
- ・ 割付条件※ :
  - .. 男性 15 歳～19 歳 : 50 サンプル
  - .. 男性 20 歳～29 歳 : 100 サンプル
  - .. 男性 30 歳～39 歳 : 100 サンプル
  - .. 男性 40 歳～49 歳 : 100 サンプル
  - .. 男性 50 歳～59 歳 : 100 サンプル
  - .. 男性 60 歳以上 : 50 サンプル
  - .. 女性 15 歳～19 歳 : 50 サンプル
  - .. 女性 20 歳～29 歳 : 100 サンプル

- .. 女性 30 歳～39 歳：100 サンプル
- .. 女性 40 歳～49 歳：100 サンプル
- .. 女性 50 歳～59 歳：100 サンプル
- .. 女性 60 歳以上：50 サンプル

※ 韓国、シンガポールの 2 カ国については、高齢者のモニター確保が難しいため、上記割り付け条件よりも高齢者の回収数が少なくなっている。

本報告書の『6 参考資料』に、アンケート調査結果として単純集計表を掲載する。

### 1.2.2 海外における安心・安全対策の立案・実施状況調査

本調査では、海外における ICT を利活用する上での安心・安全対策の立案・実施状況について、公知情報調査を実施した。

公知情報調査の調査方法は以下の通りである。

- ・ 調査形式 : ウェブサイト、新聞・雑誌記事、各種調査レポートなどの公知情報を中心に、情報収集を実施する
- ・ 調査範囲 : アンケート調査の対象国を中心に情報収集を実施した
  - .. 日本
  - .. アメリカ
  - .. イギリス
  - .. 韓国
  - .. シンガポール
  - .. デンマーク
  - .. スウェーデン
- ・ 調査テーマ : アンケート調査でも提示した以下の 10 テーマを、調査テーマとした
  - .. プライバシー
  - .. 情報セキュリティ
  - .. 違法・有害コンテンツ、迷惑通信
  - .. 知的財産権
  - .. インターネット上の商取引
  - .. 情報リテラシー
  - .. 地理的ディバイド
  - .. IT 利用におけるマナーや社会秩序
  - .. サイバー社会に対応した制度・慣行

- .. 地球環境や心身の健康
- ・ 調査方針 : 各調査テーマを具体的な課題に細分化した後に、各国における課題解決のための対策状況を整理した
  - .. 各調査テーマに含まれる課題

図表 1.2.1 各調査テーマに含まれる課題

<b>プライバシー</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ クレジットカード番号やパスワードなどの、ウェブサイトなどを通じた不正取得</li> <li>・ 公的機関や企業などが保有する氏名や住所などの個人情報の流出</li> <li>・ 監視カメラなどによる人物や建物の自動的な撮影</li> </ul>
<b>情報セキュリティ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ウイルス、ワーム、スパイウェアなどへの感染</li> <li>・ 他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス</li> <li>・ 災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害</li> </ul>
<b>違法・有害コンテンツ、迷惑通信</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 子どもによる出会い系サイトなどの違法・有害サイトへのアクセス</li> <li>・ 迷惑メールや迷惑電話</li> <li>・ 電子掲示板などへの誹謗中傷や権利侵害に関する書き込み</li> </ul>
<b>情報リテラシー</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ IT機器の操作方法の複雑化などによる利用知識の不足</li> <li>・ 利用者の年齢や収入、職業などの違いによる情報の格差</li> <li>・ インターネットなどへの過度の依存による社会性やコミュニケーション能力の低下</li> </ul>
<b>地理的ディバイド</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 光ファイバーや地上デジタルテレビ放送などの利用の地域間格差</li> <li>・ ITを活用した行政サービス(電子申請など)の利用における地方公共団体間の格差</li> <li>・ IT活用に関する知見やノウハウを兼ね備えた人材の偏在</li> </ul>
<b>知的財産権</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ DVDなどのパッケージソフトの模倣品や海賊版の不正流通</li> <li>・ ファイル共有ソフトによる著作物の不正なダウンロードやアップロード</li> <li>・ インターネット上の音楽や画像・映像などの無断転載や不正改変</li> </ul>
<b>インターネット上の商取引</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ インターネットショッピングやインターネットオークションにおける出品者などとのトラブル</li> <li>・ 電子マネーやオンラインバンキングなどの電子決済システムの安全性</li> <li>・ 違法な電子商取引(インターネット上の違法薬物や盗品の売買など)の拡大</li> </ul>
<b>IT利用におけるマナーや社会秩序</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナー(ネチケット)の不足</li> <li>・ 携帯電話などの利用における通話や撮影のマナー不足</li> <li>・ インターネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など</li> </ul>
<b>サイバー社会に対応した制度・慣行</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ インターネット活用の障壁となる、対面での販売やサービス提供の義務づけ(対面でしか販売できない商品があるなど)</li> <li>・ 添付書類の別途郵送や持参を要する行政手続の不完全なオンライン化</li> <li>・ 医療分野や教育分野などの公的サービスにおけるIT活用の遅れ</li> </ul>
<b>地球環境や心身の健康</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ IT機器の利用機会増加によるエネルギー消費量の増大</li> <li>・ IT機器の買い換えや処分に伴う廃棄物の増加</li> <li>・ パソコンなどの過度なIT機器の利用による肩凝り、腰痛や精神疲労など</li> </ul>

… 各国の対策状況の整理方法

図表 1.2.2 各国の対策状況の整理方法

		日本	米国	韓国	…
テーマ × 10	サブテーマ1	②主体(国、民間企業、市民団体・学際組織等の3カテゴリ)と、 <b>対策分類</b> (法・制度、ルール、技術の3カテゴリ)の観点で調査し、 対策内容の概要を記述する ※特に報告先や閲覧者が興味を示し、日本での対策実施に参考になりそうな 先進的な対策、近年効果を上げている対策、話題の対策を抽出			
	サブテーマ2		(例) 主体…民間企業 対策分類…技術 対策内容…違法ダウンロードを監視するソフトを開発	特に対策が行われていないものや、先進的な 対策がないものについては、空欄のままよい	
	サブテーマ3				※絞り込んで対象外となったサブテーマについても、面白いと思われる対策があった場合は記述する

①サブテーマ単位で1つに絞り込み  
※絞り込む際は特に日本において話題・問題になっているサブテーマ

### 1.2.3 海外における ICT 利活用の先進事例調査

本調査では、海外における ICT を利活用した先進事例について、公知情報調査を実施した。

公知情報調査の調査方法は以下の通りである。

- ・ 調査形式 : ウェブサイト、新聞・雑誌記事、各種調査レポートなどの公知情報を中心に、情報収集を実施する
- ・ 調査範囲 : 特定の国に限定せず、全世界を対象として広く情報収集を実施した
- ・ 調査方針 : 事例の概要が把握可能な形で簡易情報収集を実施した後に、特に先進的と思われる事例について、詳細情報収集を実施した (図表 1.2.3)

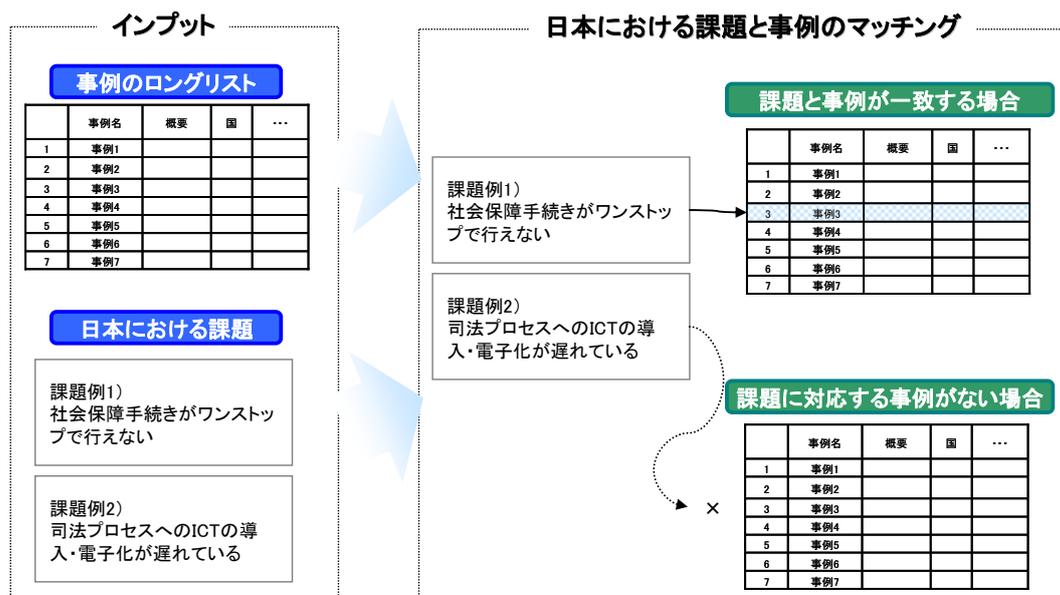
… 簡易情報収集 (事例リストの作成)

各調査分野について、事例の概要を把握できる情報 (取り組み概要、取り組みの開始時期、利用実態・効果など) を収集し、事例リストを作成する

… 詳細情報収集 (事例個票の作成)

事例リストの中から、特に先進的と思われる事例、または我が国が抱える課題の解決に参考になるとと思われる事例を抽出し、詳細な情報を収集することで、事例個票を作成する

図表 1.2.3 事例の調査方針



- ・ 調査分野 : 公共性の高い以下の6分野を、主な調査分野とした
  - .. 社会保障分野
  - .. 医療・福祉分野
  - .. 教育・人材分野
  - .. 司法分野
  - .. 行政サービス分野（政府・自治体など）
  - .. 地場産業分野（農業・観光など）
- ・ 調査項目 :
  - .. 取り組み／サービス概要
  - .. ICT利活用に至った背景
  - .. ICTサービスにより得られる効果
  - .. ICTサービスを提供する上での課題
  - .. 今後のICTサービスの提供方針 など

## 1.2.4 国内における ICT 利活用の先進事例調査

本調査では、我が国の産業構造の大半を占める中小企業や地域企業の ICT 利活用事例を収集するために、地方公共団体および事業者向けインタビュー調査を実施した。

インタビュー調査の調査方法は以下の通りである。

- ・ 調査期間 : 2009 年 3 月
- ・ 調査形式 : 対面、電話、電子メールなどによる聞き取り調査
- ・ 調査対象 : 調査対象機関リストを参照  
インタビュー調査の対象者は、地域活性化プロジェクトを中心的に推進した人物（一般市民、NPO や地元企業の人材、行政職員など）を対象とする
- ・ 調査テーマ :
  - … 新たな事業領域の創出
  - … 効率性を高める
  - … 集積効果を高める
  - … コミュニティを確保する
- ・ 調査項目 :
  - … 取り組み概要
  - … 取り組みに至った背景
  - … ICT 利活用に際しての課題と解決方法
  - … ICT 利活用による効果
  - … 今後の取り組み予定と課題 など

## 2 海外における ICT 利活用の現状

### 2.1 ICT 利活用状況

#### 2.1.1 ICT の認知・利用状況

u-Japan 政策パッケージでは、2010 年に世界最先端の ICT 国家となることを目標に、「ユビキタスネットワーク整備」、「ICT 利活用の高度化」、「利用環境整備」に関する取り組みが推進されている。このうち、「ユビキタスネットワーク整備」に関して、総務省で開催された「ICT 成長力懇談会」によると、日本の ICT 基盤は世界的に見てもトップクラスであることが確認されている。では、インフラの上に成り立つシステム／サービスの整備状況および利活用状況はどうだろうか。

本調査で実施したアンケート調査では、「医療・福祉分野」、「教育・人材分野」、「雇用・労務分野」、「行政サービス分野」、「文化・芸術分野」、「企業経営分野」、「環境・エネルギー分野」、「交通・物流分野」、「安心・安全分野」、「電子商取引分野」の 10 分野について、各分野に含まれるシステム／サービスを例示した上で、現在の利活用状況を聞いている。

利用率（「利用したことがある」と回答した割合）を見ると、日本は「電子商取引分野（66.8%）」、「交通・物流分野（60.7%）」などにおける利用率が高いものの、それ以外の分野では利用率が低くなっていることがわかる。特に、「教育・人材分野」、「行政サービス分野」、「企業経営分野」、「雇用・労務分野」、「医療・福祉分野」では、日本と利用率が高い他国との差が大きく、日本が遅れている分野であると言える。また、韓国、シンガポール、デンマークにおける利用率は全般的に高く、これらの国では ICT の利活用が進んでいると考えられる（図表 2.1.1）。

同様に、認知率（「利用したことがある」+「利用したことはないが、IT システム／IT サービスの名前や内容は知っている」と回答した割合）を見ると、利用率に比べて、各分野での差はあまり生じていないことがわかる。同様に、日本と他国との差についても、利用率ほどの差は生じていないことがわかる。このことから、日本はシステム／サービスの提供が遅れているのではなく、システム／サービスの整備（利用者にとってより使いやすいシステム／サービスとなるように整備することなど）が遅れていることが考えられる。また、韓国、シンガポール、スウェーデンにおける認知率は全般的に高く、これらの国では利用率も高いことから、各分野におけるシステム／サービスの提供・整備がともに進んでいることがうかがえる（図表 2.1.2）。

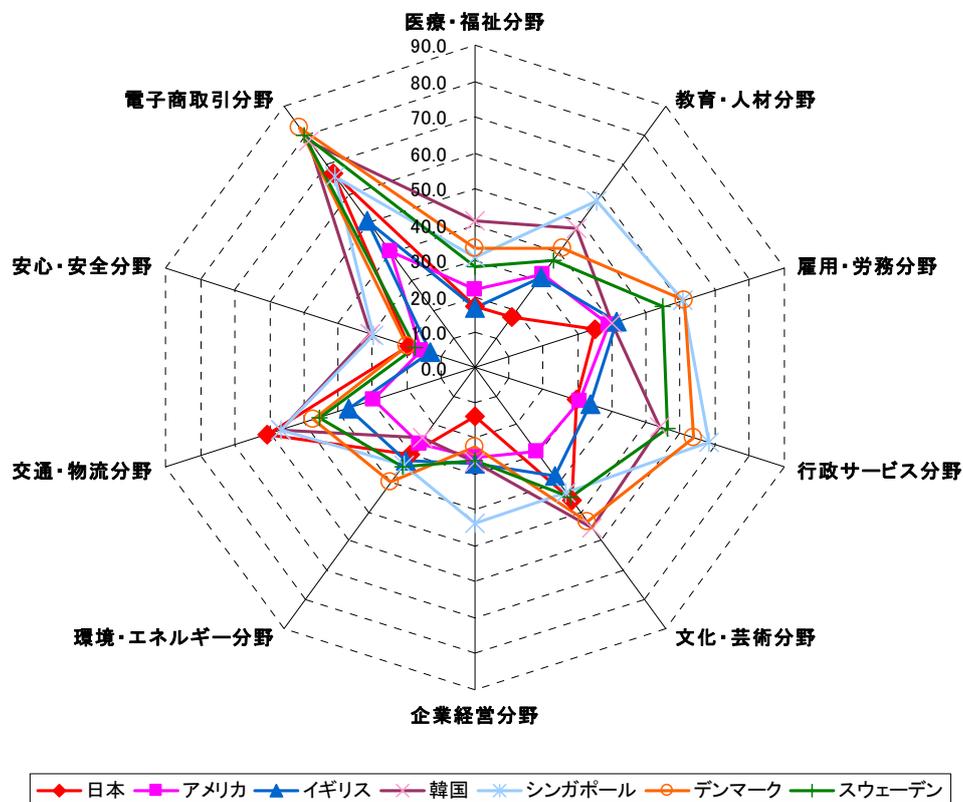
図表 2.1.1 各分野における IT システム/IT サービスの利用率

(単位:%)

	日本	アメリカ	イギリス	韓国	シンガポール	デンマーク	スウェーデン	日本と1位国との差分
医療・福祉分野	17.0	21.8	16.8	41.1	30.9	33.1	28.0	24.1
教育・人材分野	17.4	32.1	31.2	48.2	57.5	41.5	37.3	40.1
雇用・労務分野	35.0	39.1	41.5	39.9	60.7	61.1	54.6	26.1
行政サービス分野	29.3	30.7	33.9	53.6	68.3	63.4	55.8	39.0
文化・芸術分野	45.7	29.0	37.5	55.3	43.1	53.5	44.9	9.6
企業経営分野	13.8	25.2	26.7	26.6	43.5	22.3	26.0	29.7
環境・エネルギー分野	30.3	26.5	32.5	24.5	33.5	39.8	34.2	9.5
交通・物流分野	60.7	29.3	36.6	56.6	56.6	47.1	45.0	N/A
安心・安全分野	19.0	15.6	13.1	30.7	29.4	19.5	17.5	11.7
電子商取引分野	66.8	40.1	50.6	78.2	65.8	82.9	80.3	16.1

※  最も利用率が高い国(分野別)  最も利用率が低い国(分野別)

※ 企業経営分野は、就業者(「経営者・会社役員」、「会社員(事務職)」、「会社員(技術職)」、「会社員(その他)」、「自営業」、「専門職」、「公務員」を含む)の利用率を掲載している



図表 2.1.2 各分野における IT システム/IT サービスの認知率

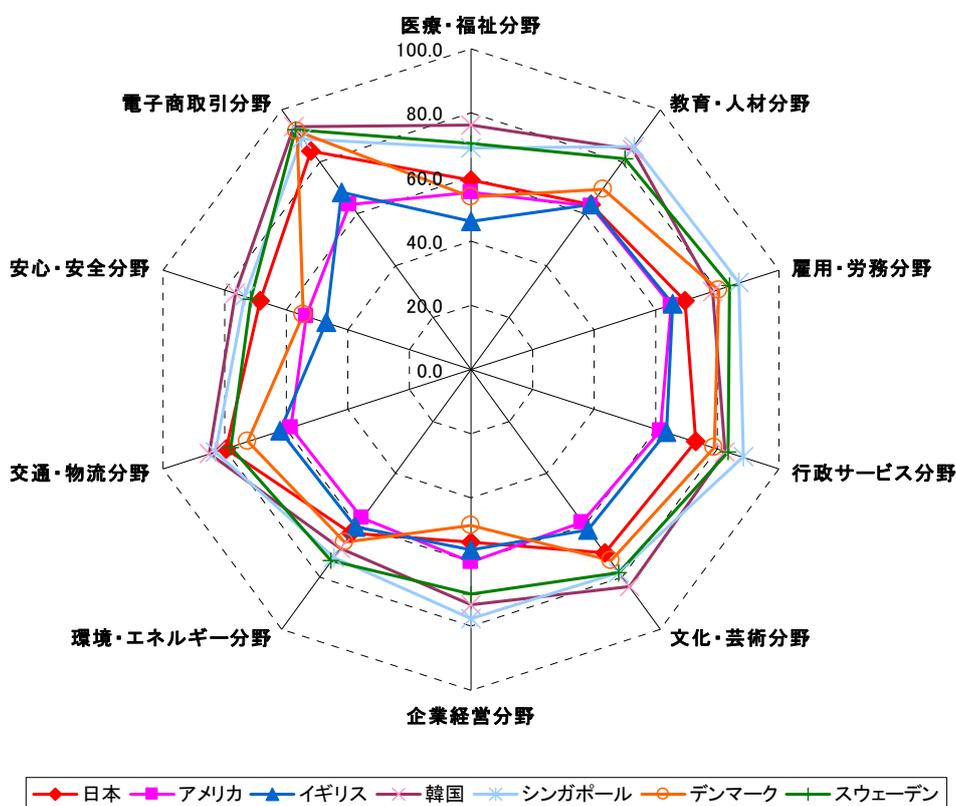
(単位:%)

	日本	アメリカ	イギリス	韓国	シンガポール	デンマーク	スウェーデン	日本と1位国との差分
医療・福祉分野	59.2	55.1	46.1	76.2	69.2	53.7	70.6	17.0
教育・人材分野	63.1	63.0	63.1	84.7	86.0	69.4	81.1	22.9
雇用・労務分野	69.5	65.0	65.6	78.6	87.2	80.6	84.5	17.7
行政サービス分野	72.7	61.6	64.0	82.9	88.6	79.2	84.0	15.9
文化・芸術分野	70.7	58.7	61.8	83.3	78.1	73.4	78.1	12.6
企業経営分野	53.7	60.1	56.1	73.5	77.4	48.8	70.0	23.7
環境・エネルギー分野	62.8	57.0	60.5	69.0	72.2	66.9	73.6	10.8
交通・物流分野	79.4	58.6	62.1	85.2	83.2	72.5	77.9	5.8
安心・安全分野	68.8	53.5	47.1	76.7	73.9	54.6	71.6	7.9
電子商取引分野	84.4	63.6	67.9	93.3	89.1	91.8	92.3	8.9

※ ■ 最も認知率が高い国(分野別) ■ 最も認知率が低い国(分野別)

※ 認知率は、「利用したことがある」+「利用したことはないが、ITシステム/ITサービスの名前や内容は知っている」と回答した割合の合計を記載している

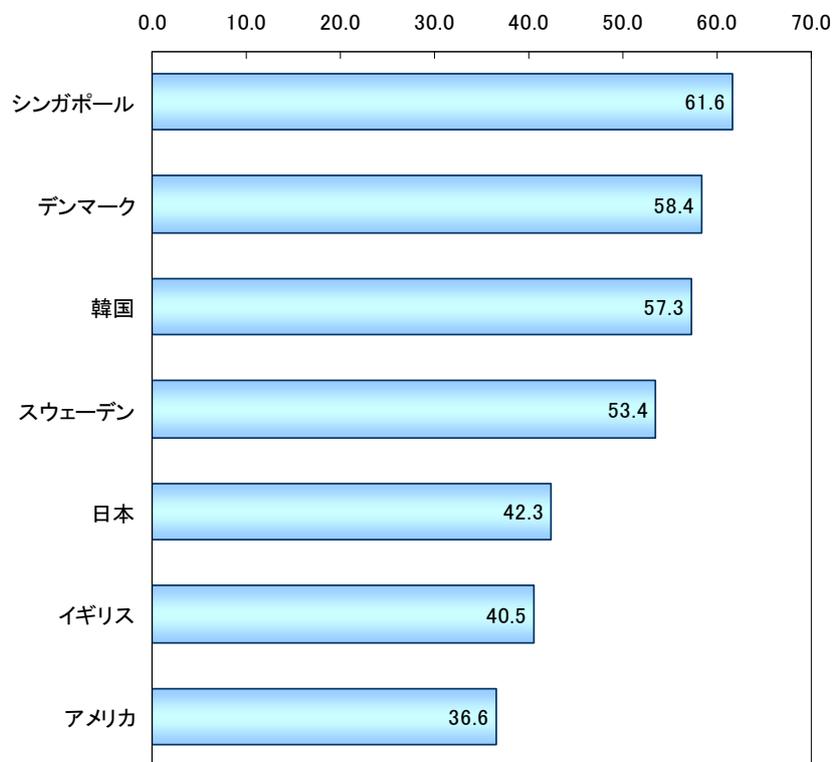
※ 企業経営分野は、就業者(「経営者・会社役員」、「会社員(事務職)」、「会社員(技術職)」、「会社員(その他)」、「自営業」、「専門職」、「公務員」を含む)の認知率を掲載している



日本と他国との利活用状況は、分野によって大きく異なる。そこで、10分野の利活用状況を総合的に比較するため、各分野の利用率を合計した平均値から各国の偏差値を算出した。

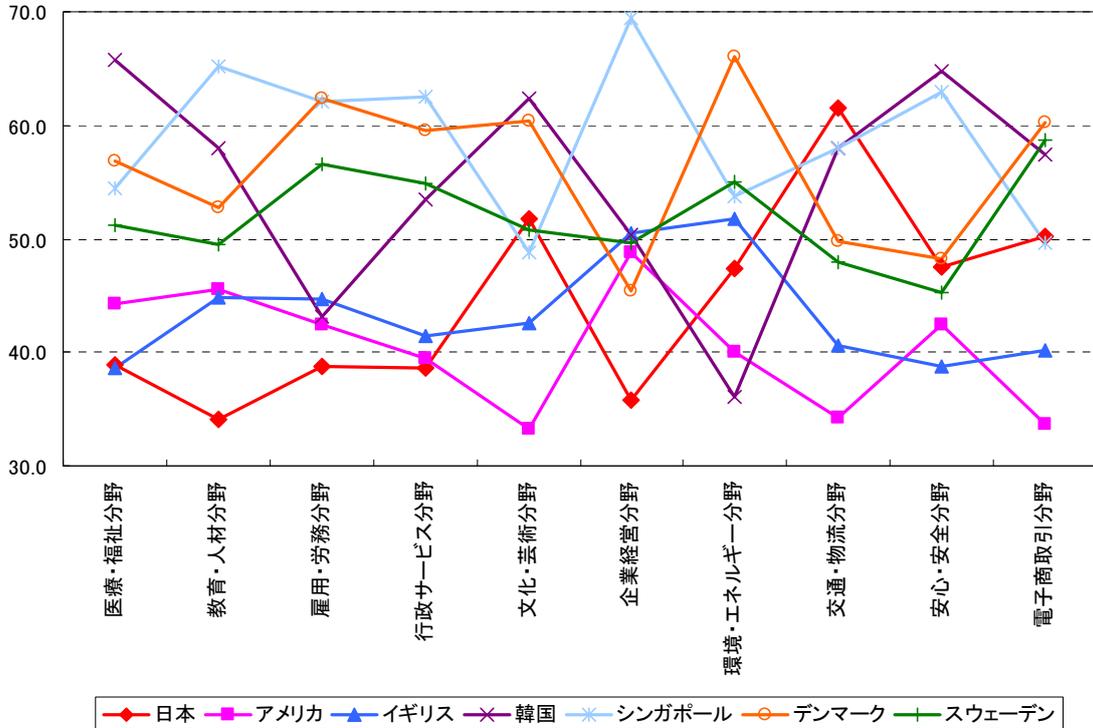
この結果、最も利活用が進んでいるのはシンガポール（利活用偏差値 61.6）であり、次いでデンマーク（利活用偏差値 58.4）、韓国（利活用偏差値 57.3）となっている。日本は7カ国中5位となっており、先進国の中では利活用が遅れていることがわかる（図表 2.1.3）。

図表 2.1.3 ICT利活用ランキング（総合）の7カ国比較



同様に、各分野の偏差値を比較すると、「交通・物流分野」では日本の利活用偏差値は高く、他国と比較して最も利活用が進んでいる（利活用偏差値が最も高い）ことがわかる。一方で、「教育・人材分野」、「企業経営分野」などでは日本の利活用偏差値は低く、他国と比較して利活用が遅れている（利活用偏差値が最も低い）ことがわかる（図表 2.1.4）。

図表 2.1.4 ICT 利活用ランキング（各分野）の7カ国比較

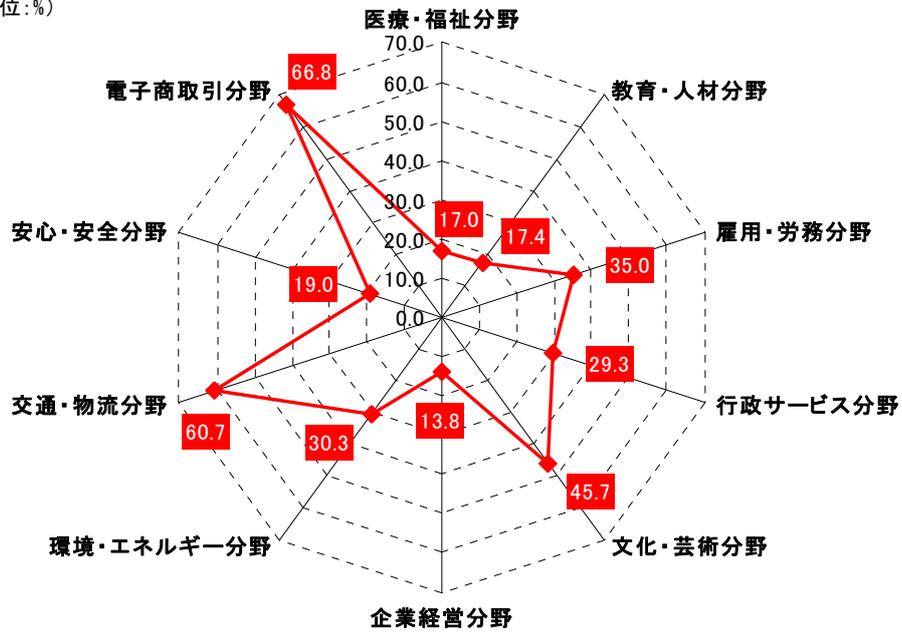


日本における各分野の利用率、利活用偏差値のみを抽出したものが図表 2.1.5、図表 2.1.6 である。各分野によって、ICT を用いたシステム／サービスを必要としている層は異なるため、必ずしも利用率のみで進展を測ることはできない。しかしながら、利活用偏差値を勘案すると、「医療・福祉分野」、「教育・人材分野」、「企業経営分野」は利活用偏差値が 30 台であり、なおかつ利用率が 10% 台の分野となっている。すなわち、他国に比べて利活用が遅れており、実際にあまり利用している人がいない分野であると言える。

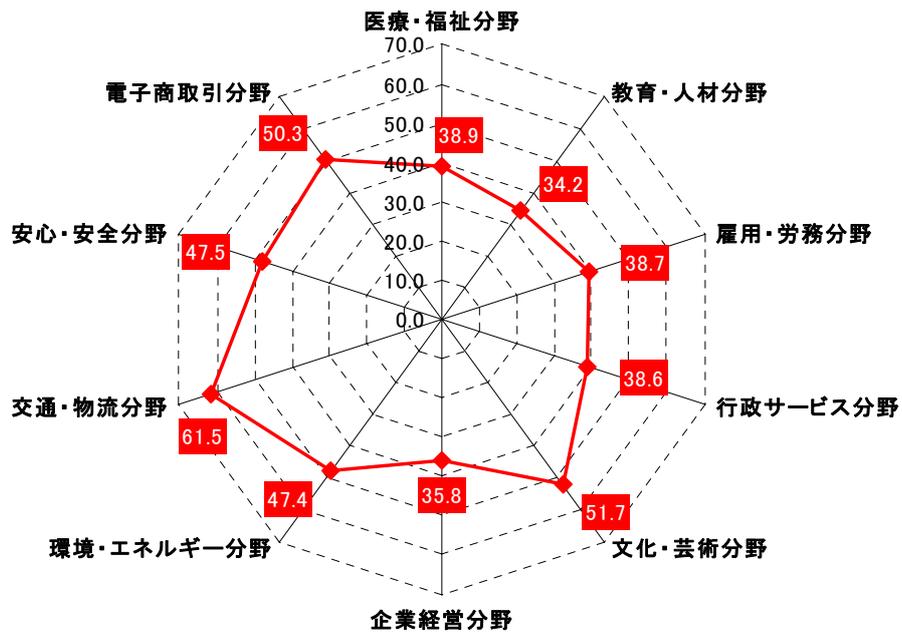
「医療・福祉分野」、「教育・人材分野」は公的側面が強く、このような分野では早急に他国と同水準にまで利活用偏差値を向上させ、多くの人にとって便利で使いやすいシステム／サービスを提供・整備できるようにする必要があると考えられる。

図表 2.1.5 各分野における日本の利用率

(単位: %)



図表 2.1.6 各分野における日本の利用偏差値



## 2.1.2 ICT の利用満足度

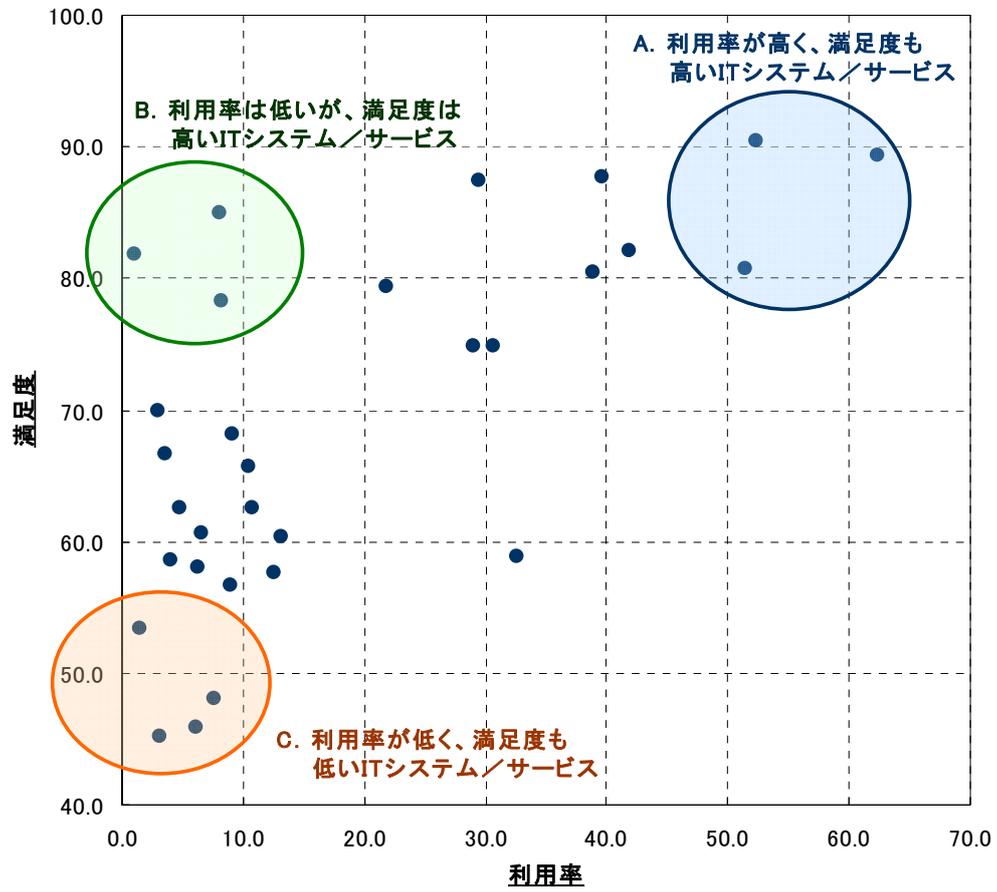
本調査で実施したアンケート調査では、10 分野に含まれる個別のシステム／サービスについて、各分野の利用者を対象に、30 のシステム／サービスの利用率および満足度を聞いている。各システム／サービスの利用率および満足度の詳細は、本報告書の『6 参考資料』に掲載する。ここでは、日本におけるシステム／サービスに着目し、現状のシステム／サービスの類型化を行う。

日本におけるシステム／サービスを、利用率と満足度の値からプロットすると、特徴的なシステム／サービスとして A～C の 3 つのグループがあることがわかる。各グループに含まれるシステム／サービスは次の通りである（図表 2.1.7、図表 2.1.8）。

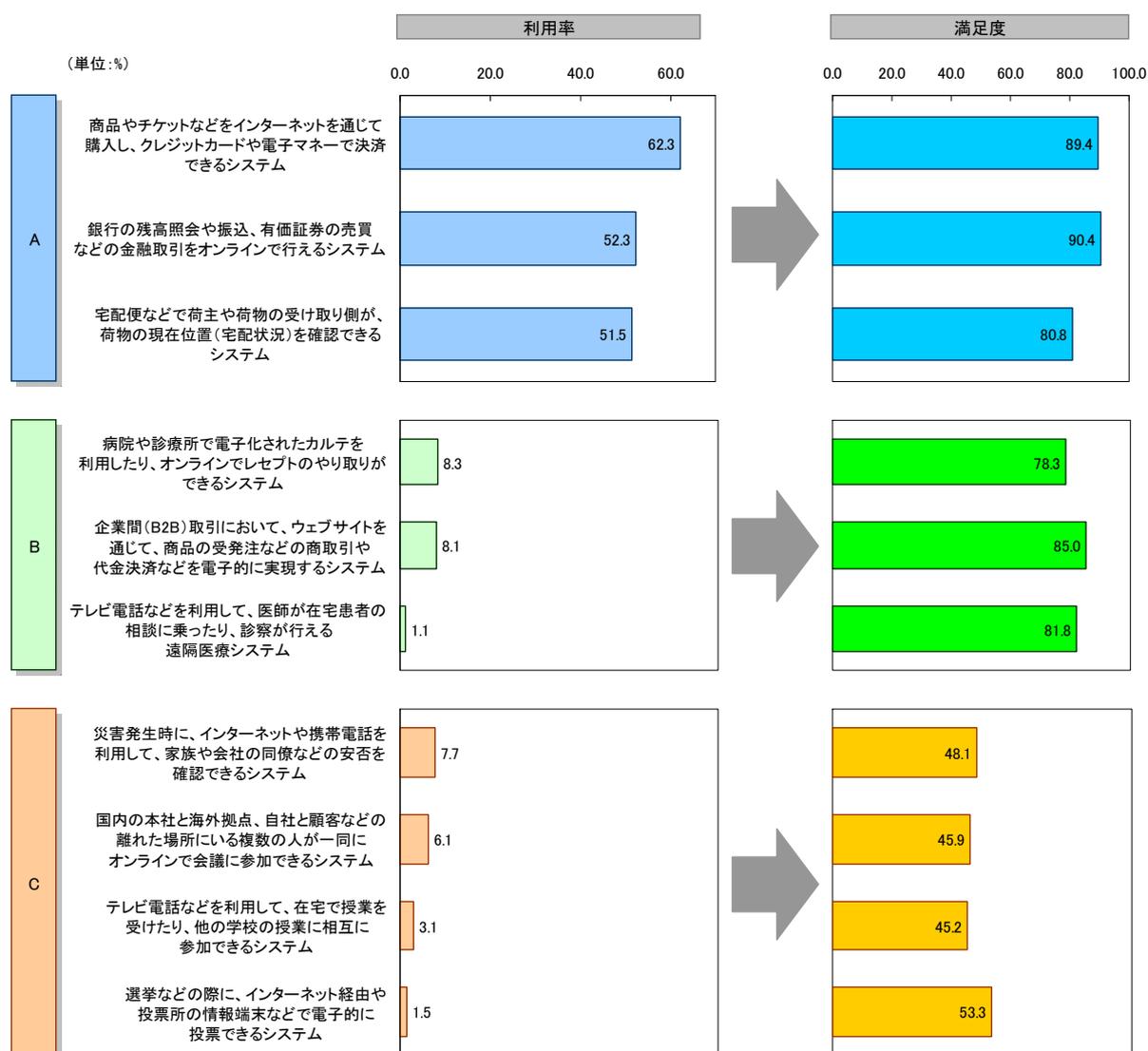
- A グループのシステム／サービス
  - 商品やチケットなどをインターネットを通じて購入し、クレジットカードや電子マネーで決済できるシステム
  - 銀行の残高照会や振込、有価証券の売買などの金融取引をオンラインで行えるシステム
  - 宅配便などで荷主や荷物の受け取り側が、荷物の現在位置（宅配状況）を確認できるシステム
  
- B グループのシステム／サービス
  - 病院や診療所で電子化されたカルテを利用したり、オンラインでレセプトのやり取りができるシステム
  - 企業間（B2B）取引において、ウェブサイトを通じて、商品の受発注などの商取引や代金決済などを電子的に実現するシステム
  - テレビ電話などを利用して、医師が在宅患者の相談に乗ったり、診察が行える遠隔医療システム
  
- C グループのシステム／サービス
  - 災害発生時に、インターネットや携帯電話を利用して、家族や会社の同僚などの安否を確認できるシステム
  - 国内の本社と海外拠点、自社と顧客などの離れた場所にいる複数の人が一同にオンラインで会議に参加できるシステム
  - テレビ電話などを利用して、在宅で授業を受けたり、他の学校の授業に相互に参加できるシステム
  - 選挙などの際に、インターネット経由や投票所の情報端末などで電子的に投票できるシステム

図表 2.1.7 日本における個別システム／サービスの利用率・満足度

(単位:%)



図表 2.1.8 A グループ～C グループの利用率・満足度



A グループは、利用率が高く満足度も高いシステム／サービスであり、提供・整備の点では成功しているシステム／サービスであると言える。A グループのシステム／サービスは、「交通・物流分野」、「電子商取引分野」などが含まれ、民間分野のシステム／サービスが中心となっている。

B グループは、利用率は低いが高満足度は高いシステム／サービスであり、限られた利用者にとっては満足度が高いことから、今後の提供・整備においては、提供方法（誰もが利用できるように、必要なときに利用できるように）を改善していくべきシステム／サービスであると言える。B グループのシステム／サービスは、「医療・福祉分野」、「企業経営分野」などが含まれている。

Cグループは、利用率が低く満足度も低いシステム／サービスであり、提供・整備の点では失敗しているシステム／サービスであると言える。Cグループのシステム／サービスは、「安心・安全分野」、「雇用・労務分野」、「教育・人材分野」、「行政サービス分野」などが含まれ、公共分野のシステム／サービスが中心となっている。今後の提供・整備においては、Bグループと同様に、提供方法（誰もが利用できるように、必要なときに利用できるように）を改善することに加えて、提供内容（利便性が高い、生活に役立つシステム／サービスになっているか）の見直しも図っていくべきであると言える。

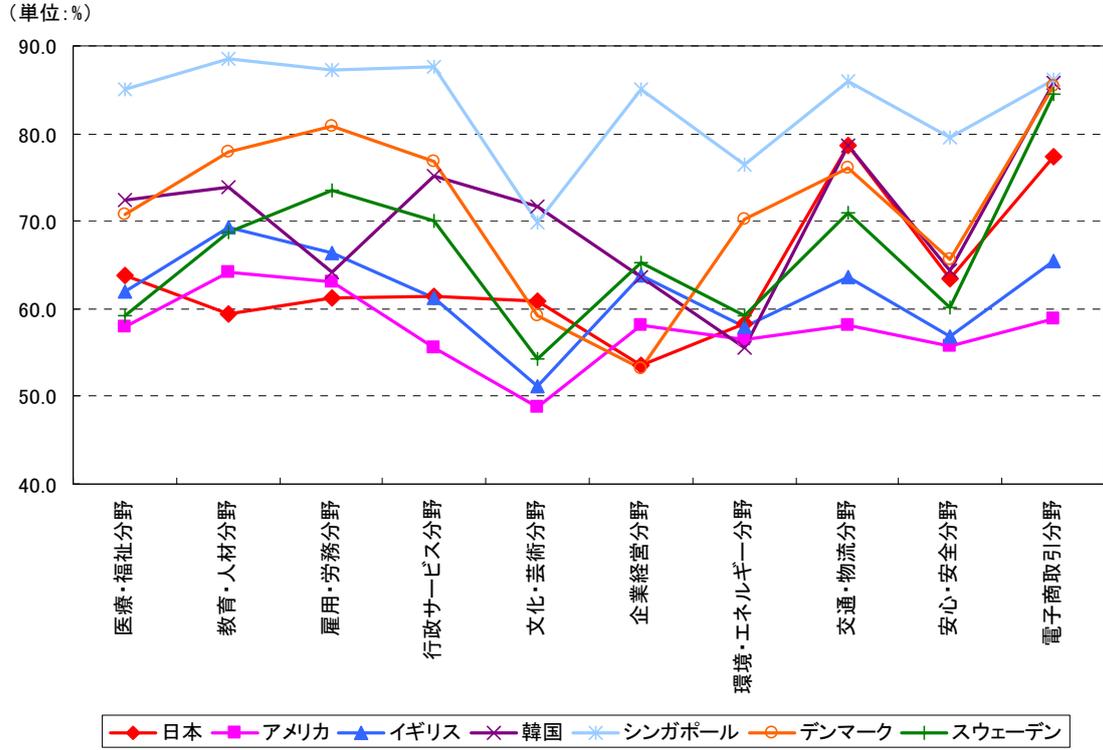
### 2.1.3 ICTの社会的貢献度

利活用状況はICTの現状評価であるのに対して、ICTに対する今後の期待を表す指標として、社会的貢献度を測定している。なお、ここでの社会的貢献度とは、システム／サービスによって、社会が直面する問題の解決に役立っている（生活が豊かになっている、便利になっているなど）と思うかどうかを聞いた結果である。

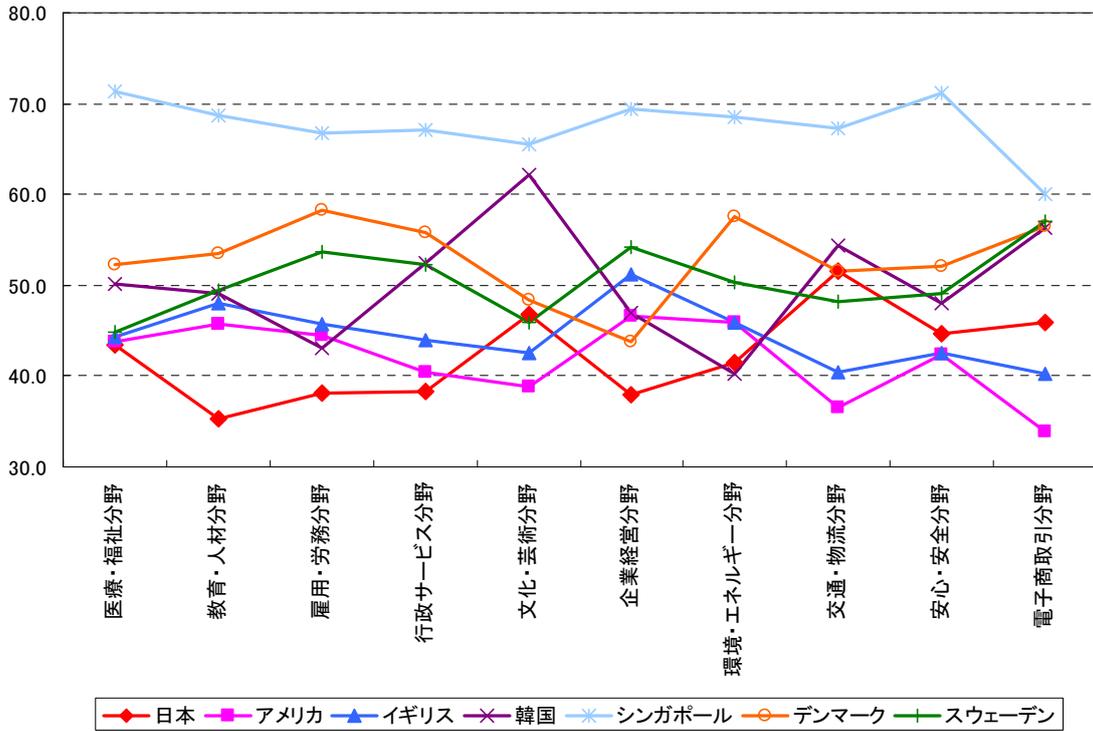
社会的貢献度として、そう思う計（「非常にそう思う」＋「そう思う」と回答した割合）を7カ国比較したものが図表2.1.9、「非常にそう思う」を2点、「そう思う」を1点、「どちらともいえない」を0点、「あまりそう思わない」を-1点、「全くそう思わない」を-2点として得点化し、各分野の得点から偏差値を算出して7カ国比較したものが図表2.1.10である。ICT利活用ランキングでは、シンガポール、デンマーク、韓国などが上位国となっていたが、これらの国では、そう思う計、偏差値のどちらの比較においても、社会的貢献度が高くなっていることがわかる。すなわち、現状では利活用が進んでいるためICTの有用性が認知されており、今後の期待も高い（良循環が形成されている）ことが考えられる。一方で、ICT利活用ランキングでは下位国となっていたアメリカ、イギリス、日本では、社会的貢献度が低くなっており、今後の期待も低くなっている。

また、そう思う計の比較に関して、分野間の社会的貢献度の違いを見ると、「電子商取引分野」、「交通・物流分野」、「教育・人材分野」は社会的貢献度が最も高い分野として挙げている国が多く、「文化・芸術分野」、「環境・エネルギー分野」、「企業経営分野」は社会的貢献度が最も低い分野として挙げている国が多い。このように、分野によって社会的貢献度は異なっている。

図表 2.1.9 ICTの社会的貢献度（そう思う計）

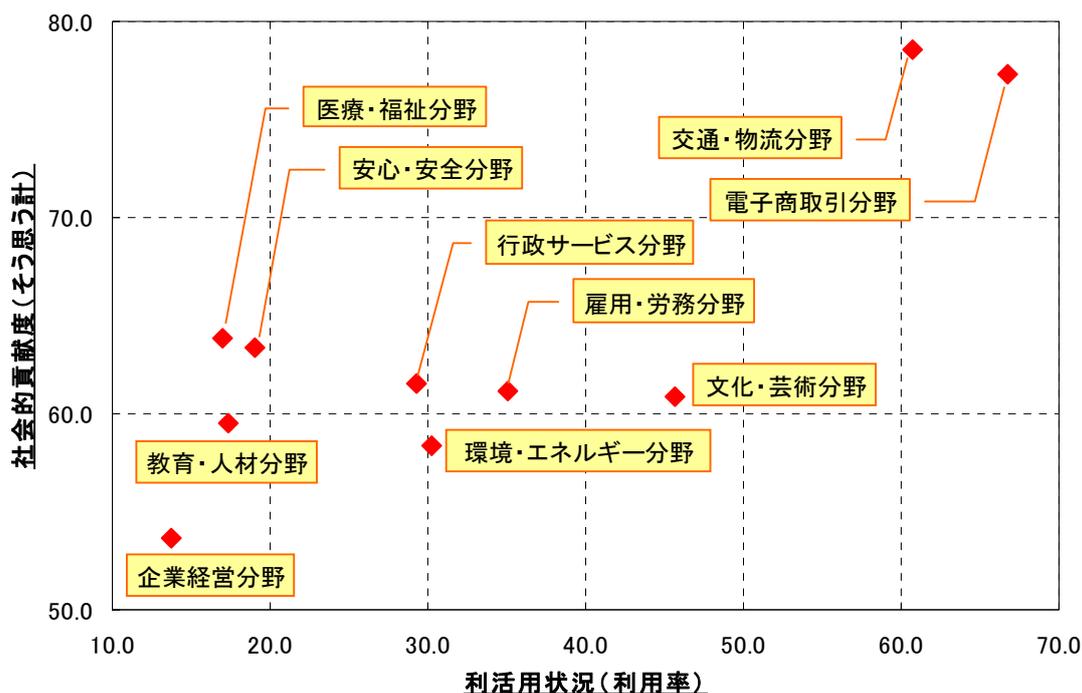


図表 2.1.10 ICTの社会的貢献度（偏差値）



日本における利活用状況（利用率）と社会的貢献度（そう思う計）を抽出し、各分野をプロットすると、「電子商取引分野」、「交通・物流分野」は利活用状況、社会的貢献度がともに高く、現状の利活用が進んでおり、今後の期待も高い分野であると言える（図表 2.1.11）。

図表 2.1.11 日本における利活用状況と社会的貢献度の関連

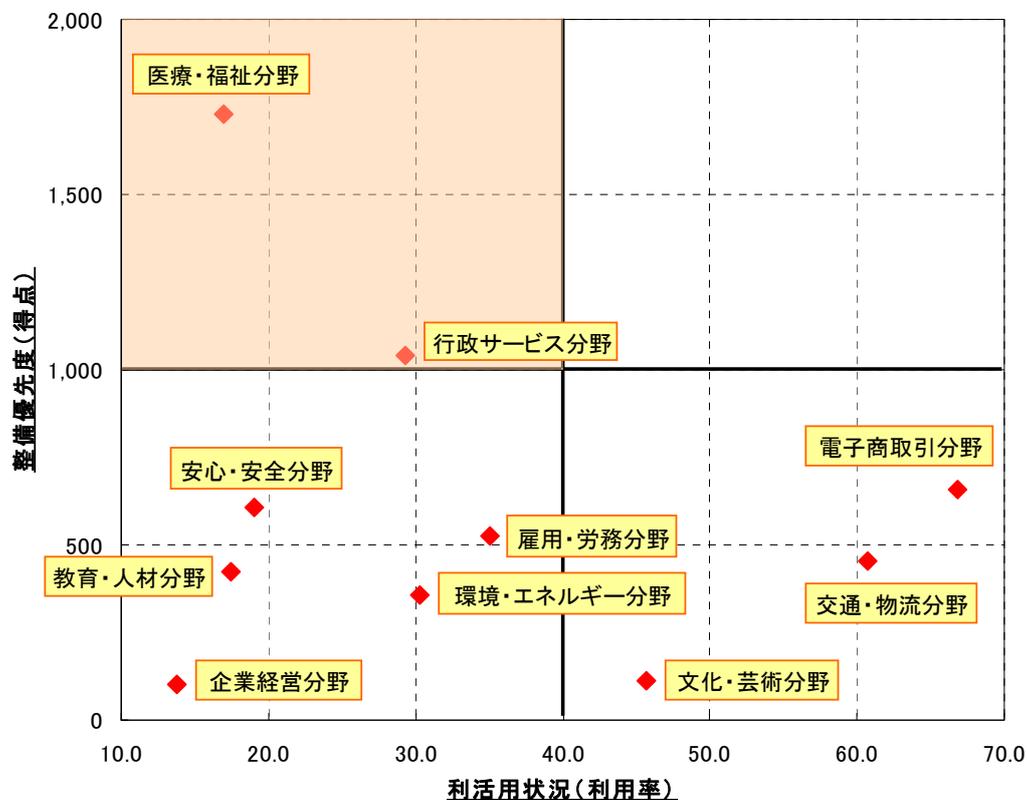


#### 2.1.4 ICT の優先整備分野

先に見てきたように、分野によって利活用状況や社会的貢献度は異なっていることがわかった。では、今後のシステム／サービスの整備が必要な分野はどの分野であろうか。

本調査で実施したアンケート調査では、優先的にシステム／サービスを整備していくべき分野として1位～3位までの分野を聞いている。この結果に基づき、1位を3点、2位を2点、3位を1点として得点化し、1位～3位までの合計得点によって各分野の整備優先度を算出した。さらに、日本における利活用状況（利用率）と整備優先度（得点）を抽出し、各分野をプロットしたものが図表 2.1.12 である。

図表 2.1.12 日本における利活用状況と整備優先度との関連



利活用状況が高い「電子商取引分野」、「交通・物流分野」などは整備優先度があまり高くなく、現状のシステム／サービスである程度充足していることがうかがえる。

一方で、利活用状況が低く、整備優先度が高い分野としては「医療・福祉分野」、「行政サービス分野」などが挙げられ、これらの分野では現状のシステム／サービスの提供・整備状況が不十分であり、それが利用の妨げになっていると考えられる。「医療・福祉分野」、「行政サービス分野」はともに公共性が高い分野でもあるため、今後は早急に整備していくことが必要であると言える。

## 2.2 ICTに対する安心感・不安感

### 2.2.1 ICTに対する安心・不安意識

u-Japan 政策パッケージの三本柱の一つである「利用環境整備」では、「ICT 安心・安全 21 戦略」が推進されており、ユビキタスネット社会の不安や障害を速やかに解消することを目標として掲げている。

そこで、本調査で実施したアンケート調査では、安心・安全を醸成すべき対象として、「プライバシー」、「情報セキュリティ」、「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」、「情報リテラシー」、「地理的ディバイド」、「知的財産権」、「インターネット上の商取引」、「IT 利用におけるマナーや社会秩序」、「サイバー社会に対応した制度・慣行」、「地球環境や心身の健康」の 10 テーマを取り上げ、各テーマに含まれる IT 利用上の課題を例示した上で、現在の安心・安全意識を聞いている。

不安感（「不安である」＋「どちらかといえば不安である」と回答した割合）を見ると、日本は他国と比べて、ほとんどのテーマで不安感が高いことがわかる。一方で、イギリス、デンマーク、スウェーデンなどでは、日本とは対照的に不安感が低くなっている。各国の不安感を分類すると、不安感が高い日本、韓国グループと、不安感が低い他国グループとといったように 2 つのグループに分けることができる。特に、日本における各テーマの不安感を比較すると、「情報セキュリティ（82.7%）」、「プライバシー（82.1%）」の不安感が高く、近年のコンピュータウイルス感染やフィッシング詐欺、個人情報漏洩などのサイバー事件／サイバー犯罪を受けて、不安意識が高まっていることがうかがえる（図表 2.2.1）。

次に、安心感（「不安はない」＋「どちらかといえば不安はない」と回答した割合）を見ると、日本は他国と比べて、全てのテーマで安心感が低いことがわかる。一方で、デンマークは全てのテーマで安心感が高くなっている。各国の安心感を分類すると、安心感が高いデンマーク、安心感が低い日本、韓国グループ、その中間の他国グループといったように 3 つのグループに分けることができる。日本における各テーマの安心感を比較すると、「地理的ディバイド（21.4%）」、「知的財産権（15.7%）」、「地球環境や心身の健康（15.4%）」などは他テーマに比べて安心感が高くなっているものの、他国と比較すると、これらのテーマであっても日本の安心感は圧倒的に低い結果となっている（図表 2.2.2）。

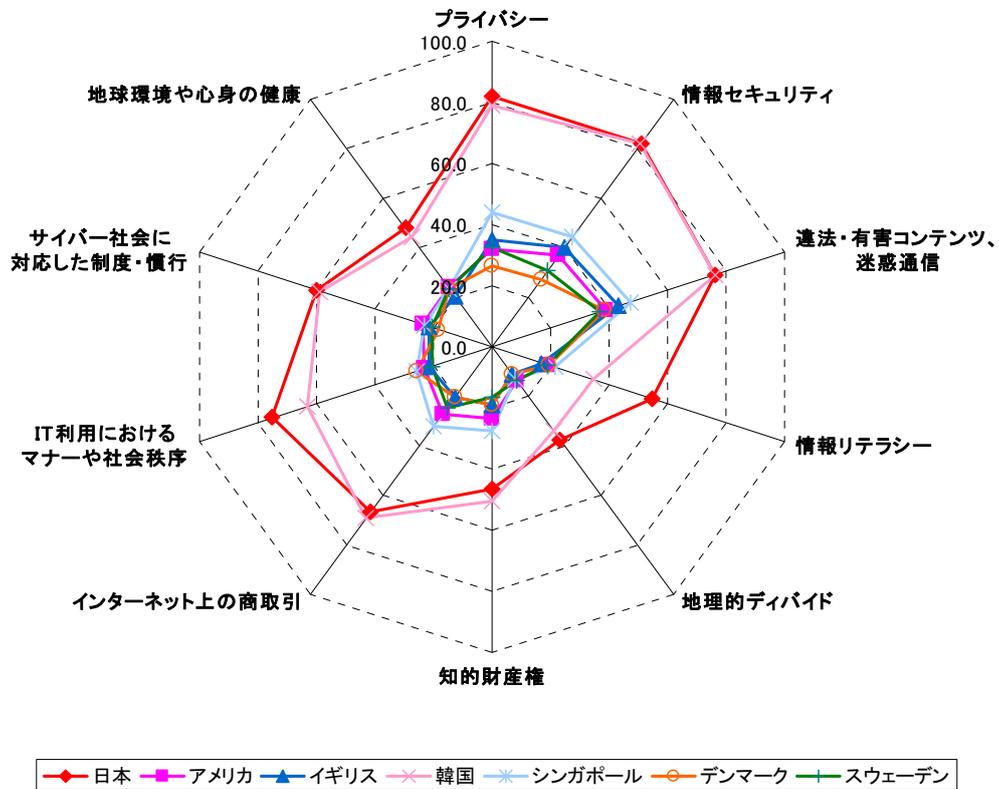
図表 2.2.1 各テーマにおける不安感（不安である）

(単位:%)

	日本	アメリカ	イギリス	韓国	シンガポール	デンマーク	スウェーデン	日本と最下国との差分
プライバシー	82.1	32.1	35.2	79.1	43.8	26.6	32.5	55.5
情報セキュリティ	82.7	37.1	40.0	82.1	44.3	27.4	31.0	55.3
違法・有害コンテンツ、迷惑通信	76.1	39.0	43.0	76.0	47.3	38.3	36.9	39.2
情報リテラシー	54.6	19.1	17.2	34.6	21.4	19.7	18.8	37.4
地理的ディバイド	37.6	13.5	11.2	33.8	13.1	11.1	13.3	26.5
知的財産権	46.6	23.3	19.1	50.5	27.5	19.0	16.4	30.2
インターネット上の商取引	66.9	27.5	20.5	69.5	32.0	20.6	24.4	46.4
IT利用におけるマナーや社会秩序	75.0	23.0	21.6	63.2	25.8	25.4	20.7	54.3
サイバー社会に対応した制度・慣行	59.8	23.5	21.5	59.1	23.0	18.7	20.4	41.1
地球環境や心身の健康	48.2	23.8	20.6	44.7	23.6	23.3	23.3	27.6

※   最も不安が高い国(テーマ別)   最も不安が低い国(テーマ別)

※ 不安感は、「ITシステム/ITサービスを利用するときに不安を感じることもあるか」について、「どちらかといえば不安である」+「不安である」と回答した割合の合計を記載している



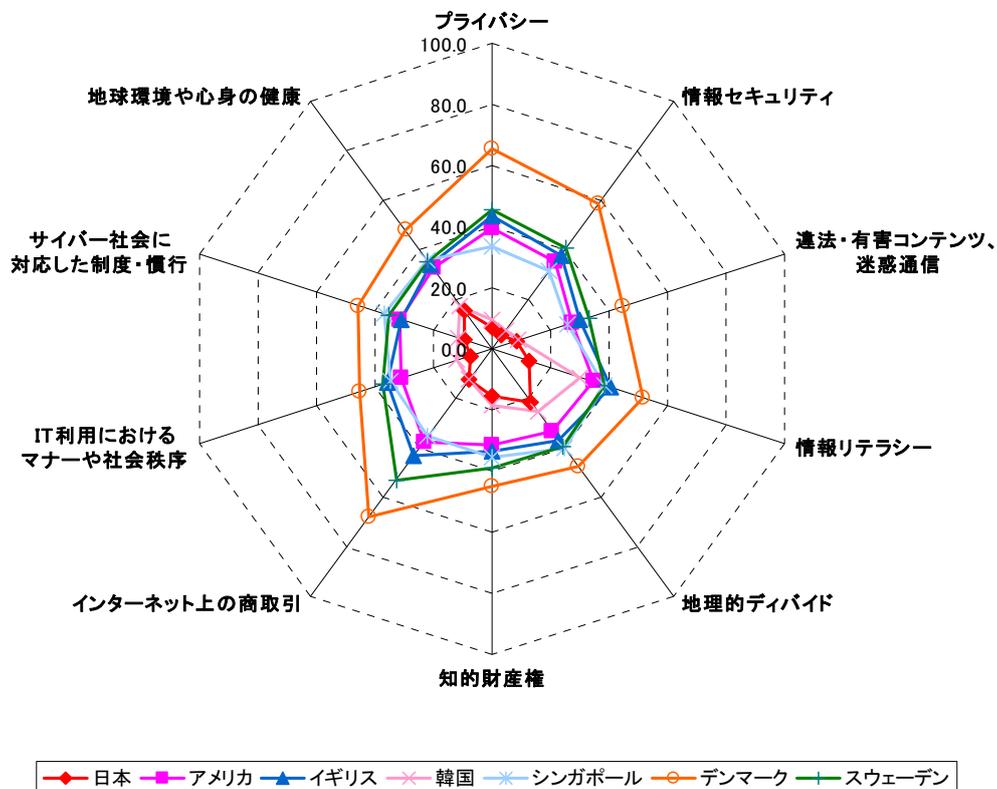
図表 2.2.2 各テーマにおける安心感（不安はない）

(単位:%)

	日本	アメリカ	イギリス	韓国	シンガポール	デンマーク	スウェーデン	日本と1位国との差分
プライバシー	7.0	39.5	43.3	9.7	33.5	65.3	45.3	58.3
情報セキュリティ	5.7	34.8	38.2	7.7	31.5	58.8	40.9	53.1
違法・有害コンテンツ、迷惑通信	8.4	27.5	30.2	8.9	25.4	44.7	33.1	36.3
情報リテラシー	12.7	34.6	40.3	29.9	38.7	51.4	38.5	38.7
地理的ディバイド	21.4	33.7	36.8	25.7	39.9	47.6	39.3	26.2
知的財産権	15.7	31.5	33.6	18.4	35.6	45.0	38.9	29.3
インターネット上の商取引	12.6	37.3	43.3	12.7	35.3	67.9	52.8	55.3
IT利用におけるマナーや社会秩序	7.5	30.8	35.8	11.9	34.6	44.9	37.6	37.4
サイバー社会に対応した制度・慣行	9.6	31.4	31.2	11.5	36.8	45.5	35.2	35.9
地球環境や心身の健康	15.4	32.4	34.1	17.3	35.8	48.2	35.3	32.8

※ ■ 最も安心が高い国(テーマ別) ■ 最も安心が低い国(テーマ別)

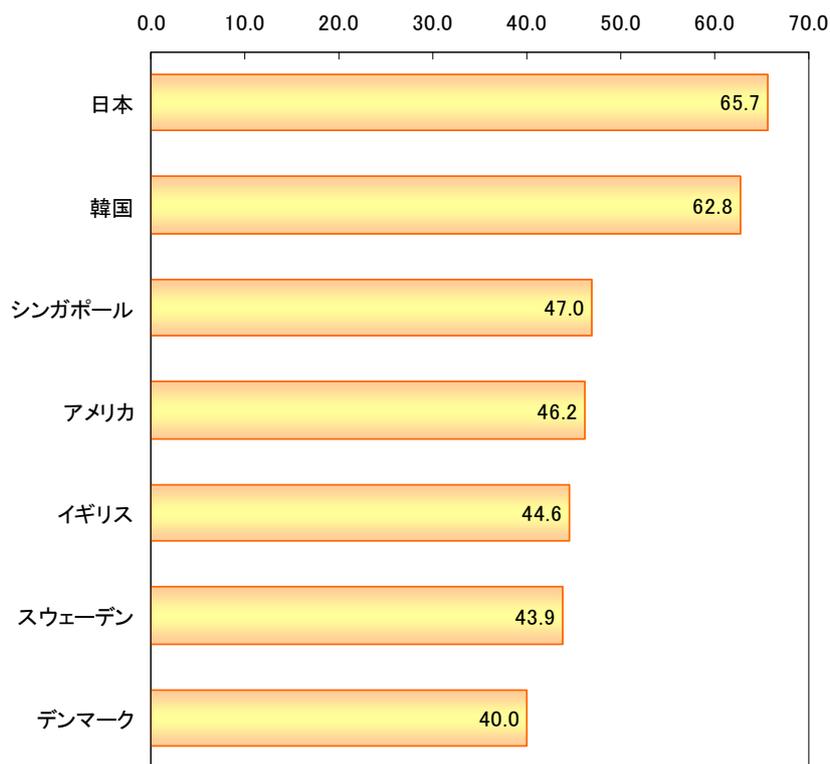
※ 安心感は、「ITシステム/ITサービスを利用するとき不安を感じることもあるか」について、「不安はない」+「どちらかといえば不安はない」と回答した割合の合計を記載している



日本と他国との不安感・安心感はテーマによって大きく異なるため、各テーマの回答を得点化（「不安である」を2点、「どちらかといえば不安である」を1点、「どちらともいえない」を0点、「どちらかといえば不安はない」を-1点、「不安はない」を-2点とする）し、10テーマの合計得点から各国の偏差値を算出して、総合的な不安感・安心感を比較した。なお、この得点化では不安側面を正の値、安心側面を負の値としているため、不安感が高いほど値が大きくなる指標となっている。

この結果、最も不安が高いのは日本（不安偏差値 65.7）であり、次いで韓国（不安偏差値 62.8）となっている。また、最も不安が低いのはデンマーク（不安偏差値 40.0）、次いでスウェーデン（不安偏差値 43.9）となっている。日本、韓国の不安感が他国に比べて突出して高いことが、ここでも確認できる（図表 2.2.3）。

図表 2.2.3 ICT 不安感ランキング（総合）の7カ国比較



日本と韓国の不安感が突出している理由として、国民性の違いや社会・文化的な背景の違いなどの様々な理由が想定されるが、次のような実証データも存在している。

Symantec が公表している「Norton Online Living Report 2009」によると、日本は、調査対象国（アメリカ、カナダ、イギリス、フランス、ドイツ、イタリア、スウェーデン、中国、日本、インド、オーストラリア、ブラジルの 12 カ国）の中でインターネット利用上の不安が突出しており、なおかつ具体的な対策はなされていないと結論付けられている。

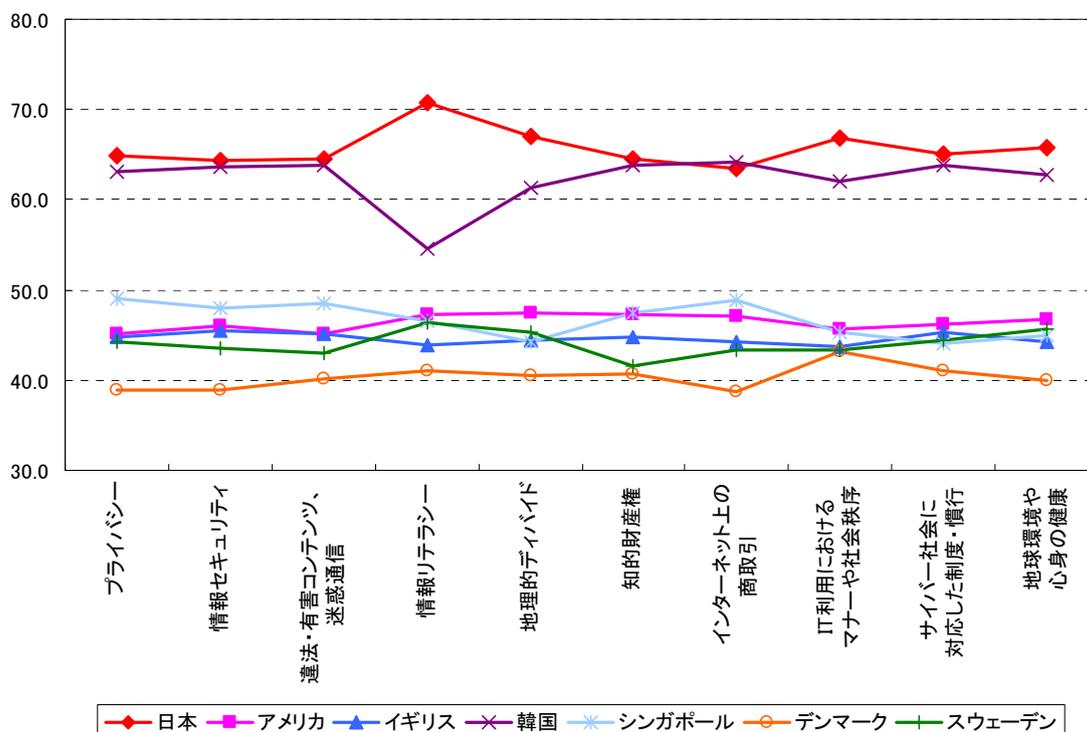
この調査における日本の回答として、個人情報の安全性に不安があると回答した割合は 55%であり、12 カ国平均の 29%と比べて高く、12 カ国の中で最も高い結果となっている。このように不安が高いにも係わらず、日本における個人情報の保護方法の認知率は 71%であり、12 カ国平均の 84%と比べて低く、12 カ国の中で最も低い結果となっている。同様に、データのバックアップを行っていない割合も、12 カ国平均が 55%であるのに対して、日本は 66%であり、12 カ国の中で最も遅れている結果となっている。

このように、日本において、ICT に対する不安感が突出していることは本調査以外でも指摘されている。

この他に、社会・文化的な背景として、日本と韓国における生活満足度の低さを示すデータもある。

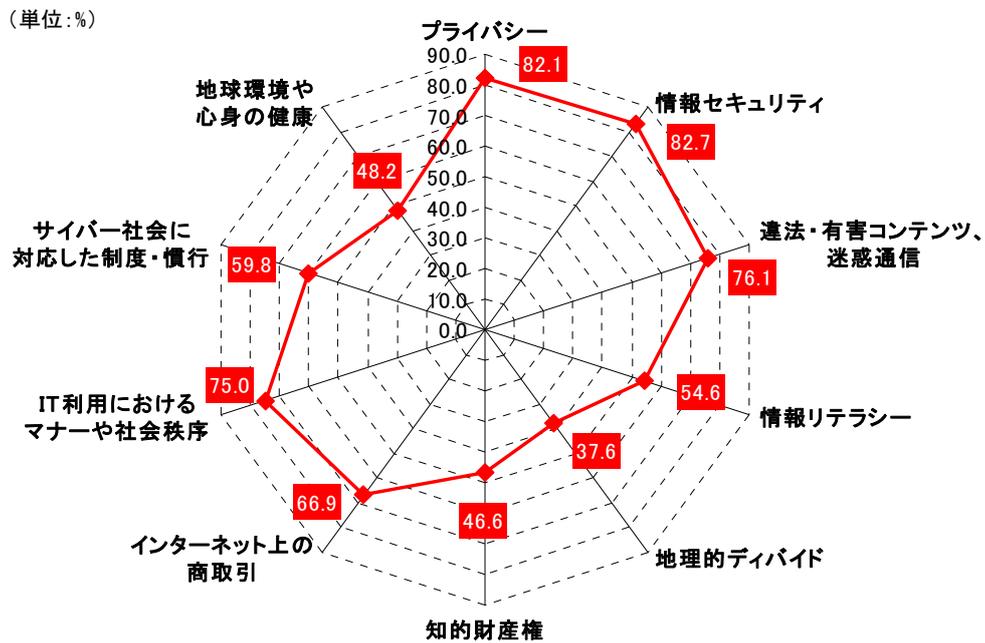
各テーマにおける不安偏差値を比較すると、ほとんどのテーマにおいて日本の不安偏差値は最も高く、その中でも「情報リテラシー」では日本の不安偏差値は突出して高いことがわかる。また、不安偏差値で見ても、不安感や安心感と同様に、日本、韓国グループと、他国グループとの 2 つのグループに分けることができる（図表 2.2.4）。

図表 2.2.4 ICT 不安感ランキング（各テーマ）の 7 カ国比較

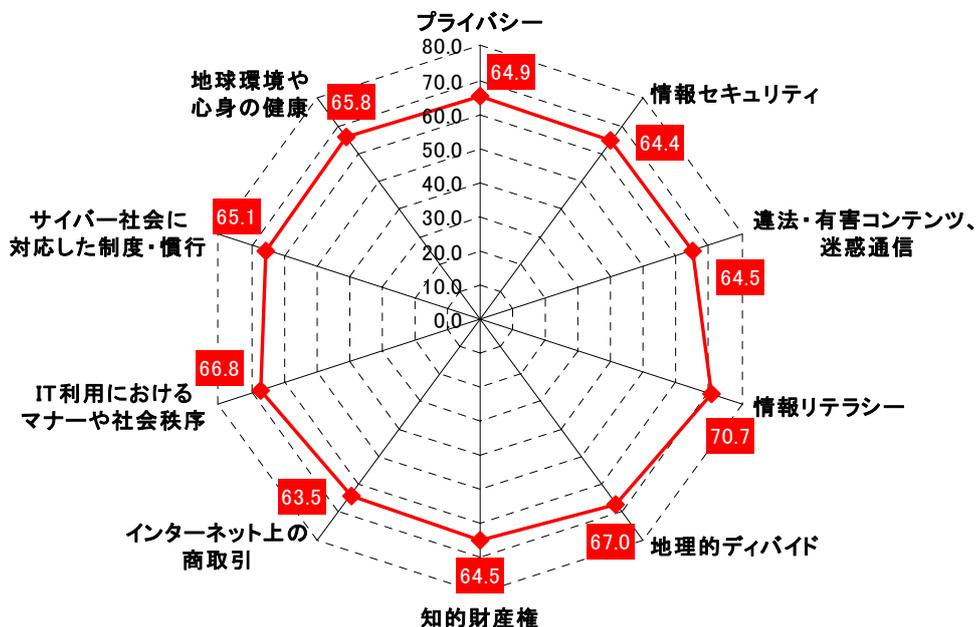


日本における各テーマの不安感、不安偏差値のみを抽出したものが図表 2.2.5、図表 2.2.6 である。全てのテーマにおいて不安偏差値は高く、他国に比べて不安の解消が遅れていると言える。特に、「情報セキュリティ」、「プライバシー」は不安感が 80%台、「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」、「IT 利用におけるマナーや社会秩序」は不安感が 70%台であり、これらのテーマは大半の人にとって不安の対象になっていることがわかる。

図表 2.2.5 各テーマにおける日本の不安感



図表 2.2.6 各テーマにおける日本の不安偏差値



## 2.2.2 ICT に対する課題認識

本調査で実施したアンケート調査では、安心・安全意識を測定した 10 テーマについて、各テーマに不安感を持っている人（「不安がある」+「どちらかといえば不安がある」と回答した人）を対象に、30 の具体的な個別課題を提示し、実際に課題として認識しているかを聞いている。

各個別課題の課題認識者数（「課題である」と回答した人数、1000 人あたり）を見ると、個別課題レベルであっても、日本、韓国の課題認識者数は多く、デンマーク、スウェーデンの課題認識者数は少ないことがわかる（図表 2.2.7）。

特に、日本において課題認識者数が多い個別課題は次の通りである。

- 課題認識者数が 700 人以上（1000 人あたり）
  - クレジットカード番号やパスワードなどの、ウェブサイトなどを通じた不正取得
  - ウイルス、ワーム、スパイウェアなどへの感染
  - 公的機関や企業などが保有する氏名や住所などの個人情報の流出
  
- 課題認識者数が 500 人以上～700 人未満（1000 人あたり）
  - 他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス
  - インターネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など
  - 迷惑メールや迷惑電話
  - 電子掲示板などへの誹謗中傷や権利侵害に関する書き込み
  - 電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナー（ネチケット）の不足
  - 子どもによる出会い系サイトなどの違法・有害サイトへのアクセス
  - 電子マネーやオンラインバンキングなどの電子決済システムの安全性
  - インターネットショッピングやインターネットオークションにおける出品者などとのトラブル

図表 2.2.7 個別課題の課題認識者数

(単位:人、各国N=1,000)

テーマ	個別課題	日本	アメリカ	イギリス	韓国	シンガポール	デンマーク	スウェーデン
プライバシー	クレジットカード番号やパスワードなどの、ウェブサイトなどを通じた不正取得 公的機関や企業などが保有する氏名や住所などの個人情報流出 監視カメラなどによる人物や建物の自動的な撮影	780 703 263	278 271 104	329 314 149	706 644 278	396 401 227	243 216 85	296 249 111
情報セキュリティ	ウイルス、ワーム、スパイウェアなどへの感染 他人によるなりすましやホームページの書き換えなどの不正アクセス 災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害	761 676 494	321 254 208	377 316 217	709 602 429	409 371 311	256 211 128	282 174 151
違法・有害コンテンツ、迷惑通信	子どもによる出会い系サイトなどの違法・有害サイトへのアクセス 迷惑メールや迷惑電話 電子掲示板などへの誹謗中傷や権利侵害に関する書き込み	557 653 612	305 303 203	370 358 236	593 635 486	404 415 290	334 260 219	313 241 199
情報リテラシー	IT機器の操作方法の複雑化などによる利用知識の不足 利用者の年齢や収入、職業などの違いによる情報の格差 インターネットなどへの過度の依存による社会性やコミュニケーション能力の低下	365 398 421	113 158 128	118 124 128	223 452 240	149 211 161	135 112 122	130 110 125
地理的ディバイド	光ファイバーや地上デジタルテレビ放送などの利用の地域間格差 ITを活用した行政サービス(電子申請など)の利用における地方公共団体間の格差 IT活用に関する知見やノウハウを兼ね備えた人材の偏在	245 254 214	63 71 76	70 66 75	228 233 194	65 86 101	55 67 65	67 78 71
知的財産権	DVDなどのパッケージソフトの複製品や海賊版の不正流通 ファイル共有ソフトによる著作物の不正なダウンロードやアップロード インターネット上の音楽や画像・映像などの無断転載や不正改変	289 345 301	149 160 147	144 133 122	335 400 365	223 231 209	128 135 109	72 67 70
インターネット上の商取引	インターネットショッピングやインターネットオークションにおける出品者などのトラブル 電子マネーやオンラインバンキングなどの電子決済システムの安全性 違法な電子商取引(インターネット上の違法薬物や盗品の売買など)の拡大	523 530 489	161 209 159	130 174 146	301 603 487	231 286 240	120 165 120	115 181 167
IT利用におけるマナーや社会秩序	電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナー(ネチケツ)の不足 携帯電話などの利用における通話や撮影のマナー不足 インターネットにおける噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など	610 499 656	170 162 161	154 144 166	453 345 567	210 200 229	189 198 202	129 112 169
サイバー社会に対応した制度・慣行	インターネット活用の障壁となる、対面での販売やサービス提供の義務づけ 添付書類の別途郵送や持参を要する行政手続の不完全なオンライン化 医療分野や教育分野などの公的サービスにおけるIT活用の遅れ	306 417 415	112 126 142	106 137 143	337 445 383	153 172 161	93 95 115	101 108 105
地球環境や心身の健康	IT機器の利用機会増加によるエネルギー消費量の増大 IT機器の買い換えや処分に伴う廃棄物の増加 パソコンなどの過度なIT機器の利用による肩凝り、腰痛や精神疲労など	251 359 322	115 162 138	120 148 146	261 319 325	181 177 187	138 160 132	115 152 166

※ ITシステム/ITサービス利用上の課題は、各テーマに「不安を感じる人」(どちらかといえば不安である)と「不安である」と回答した人数を記載している  
 ※ 各国の課題認識者数によって、課題認識者が少ない個別課題として「~100人」を□、「101~150人」を■、「500~700人」を□、「700人~」を■としている

各個別課題の課題認識者数について、日本を基準として他国との差分を見たものが図表 2.2.8 である。差分が多い（日本よりも課題認識者数が少ない）国では、ICT に対する安心感を醸成できており、何らかの安心・安全対策が進められていると考えられる。

特に、日本において課題認識者数が多かった個別課題（課題認識者数が 700 人以上）について、差分が多い国は次の通りである。

- 「クレジットカード番号やパスワードなどの、ウェブサイトなどを通じた不正取得」に関して安心・安全対策が進められていると想定される国
  - デンマーク
  - アメリカ
  - スウェーデン
  - イギリス      など
  
- 「ウイルス、ワーム、スパイウェアなどへの感染」に関して安心・安全対策が進められていると想定される国
  - デンマーク
  - スウェーデン
  - アメリカ      など
  
- 「公的機関や企業などが保有する氏名や住所などの個人情報の流出」に関して安心・安全対策が進められていると想定される国
  - デンマーク
  - スウェーデン
  - アメリカ      など

これらの国における具体的な安心・安全対策への取り組みは、『3 海外における安心・安全対策の立案・実施状況』で詳述する。

図表 2.2.8 課題認識番数の日本と他国との比較

テーマ	個別課題	日本	アメリカ	イギリス	韓国	シンガポール	デンマーク	スウェーデン
プライバシー	クレジットカード番号やパスワードなどの、ウェブサイトを通じた不正取得 公的機関や企業などが保有する氏名や住所などの個人情報流出 監視カメラなどによる人物や建物の自動的な撮影		502 432 159	451 389 114	74 59 -15	384 302 36	537 487 178	484 454 152
情報セキュリティ	ウイルス、ワーム、スパイウェアなどへの感染 他人によるなりすましやホームページの書き換えなどの不正アクセス 災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害		440 422 286	440 360 277	52 74 65	352 305 183	505 465 366	479 502 343
違法・有害コンテンツ、迷惑通信	子どもによる出会い系サイトなどの違法・有害サイトへのアクセス 迷惑メールや迷惑電話 電子掲示板などへの誹謗中傷や権利侵害に関する書き込み		252 350 409	187 295 376	-36 18 126	153 238 322	223 393 393	244 412 413
情報リテラシー	IT機器の操作方法の複雑化などによる利用知識の不足 利用者の年齢や収入、職業などの違いによる情報の格差		252 240	247 274	142 -54	216 187	230 286	235 288
地理的ディバイド	インターネットなどへの通達の依存による社会性やコミュニケーション能力の低下 光ファイバーや地上デジタルテレビ放送などの利用の地域間格差 ITを活用した行政サービス(電子申請など)の利用における地方公共団体間の格差		295 182 183	293 175 188	181 17 21	280 180 168	299 190 187	296 178 176
知的財産権	IT活用に関する知見やノウハウを兼ね備えた人材の偏在 DVDなどのパッケージソフトの複製品や海賊版の不正流通 ファイル共有ソフトによる著作物の不正なダウンロードやアップロード		140 185 154	145 212 179	-46 -55 -64	66 114 92	161 210 192	217 278 231
インターネット上の商取引	インターネットショッピングやインターネットオークションにおける出品者などのトラブル 電子マネーやオンラインバンキングなどの電子決済システムの安全性 違法な電子商取引(インターネット上の違法薬物や盗品の売買など)の拡大		362 321 330	393 356 343	222 -73 -8	292 244 249	403 365 369	408 349 322
IT利用におけるマナーや社会秩序	電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナー(チケット)の不足 携帯電話などの利用における通話や撮影のマナー不足 インターネットにおける噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など		440 337 495	456 355 490	157 154 89	400 299 427	421 301 454	481 387 487
サイバー社会に対応した制度・慣行	インターネット活用の障壁となる、対面での販売やサービス提供の義務づけ 添付書類の別途郵送や持参を要する行政手続の不十分なオンライン化 医療分野や教育分野などの公的サービスにおけるIT活用の遅れ		194 291 273	200 280 272	-31 -28 32	153 245 284	213 322 300	205 309 310
地球環境や心身の健康	IT機器の利用機金増加によるエネルギー消費量の増大 IT機器の買い換えや処分に伴う廃棄物の増加 パソコンなどの過度なIT機器の利用による肩凝り、腰痛や精神疲労など		136 197 184	131 211 176	-10 40 -3	70 182 135	113 199 190	136 207 156

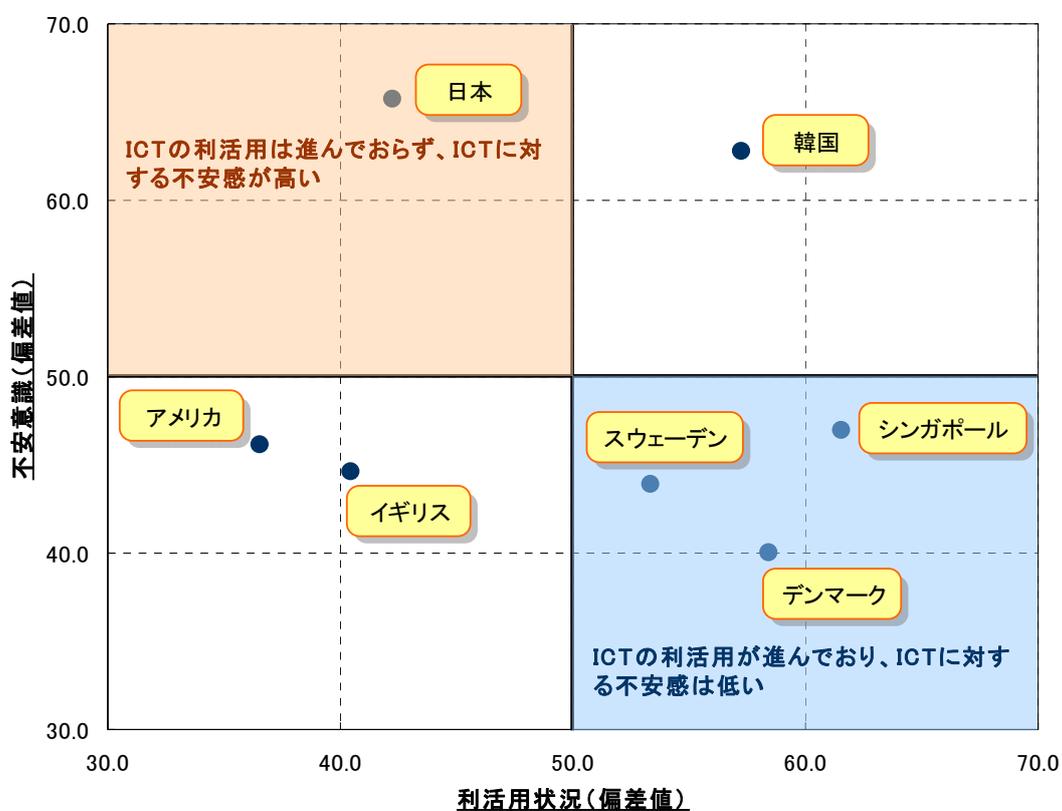
(単位:人、各国N=1,000)

※ 各個別課題における「日本の課題認識者数」と「各国の課題認識者数の差」を記載している  
 ※ 日本との課題認識者数の差分によって、差分が多い(日本よりも課題認識者が少ない)順に「400人～」を 、「300～399人」を 、「250～299人」を として

### 2.2.3 ICT の利活用状況と不安感との関連

これまで見てきたように、ICT の利活用状況や ICT に対する不安感は、各国によって進展・対策状況が異なっていると言える。そこで、利活用状況として 10 分野の総合偏差値（利活用偏差値）を、不安感として 10 テーマの総合偏差値（不安偏差値）を用いて、各国のポジショニング分析を行った（図表 2.2.9）。

図表 2.2.9 利活用状況と不安感による各国のポジショニング



この結果、デンマーク、スウェーデン、シンガポールの 3 カ国は『ICT の利活用が進んでおり、ICT に対する不安感は低い』国であると位置づけられる。一方で、日本は『ICT の利活用は進んでおらず、ICT に対する不安感が高い』国であると位置づけられる。

言い換えれば、デンマーク、スウェーデン、シンガポールでは ICT に対する不安の解消が功を奏しており、その結果として、ICT の利活用が進展している（あるいは、ICT の利活用が進展しているため、ICT に対する不安があまり感じられていない）、すなわち、不安の解消と利活用の進展との間に正の循環が形成されていると考えられる。これとは対照的に、日本では ICT に対する不安の解消が機能しておらず、その結果として、ICT の利活用が進展していない、すなわち、不安の解消と利活用の進展との間に負の循環が形成されていると考えられる。

### 3 海外における安心・安全対策の立案・実施状況

#### 3.1 日本における特有の課題

『2 海外における ICT 利活用の現状』のアンケート調査の結果から、日本ではテーマレベルにおいて不安感が高く、個別課題レベルにおいても課題認識者数が多いことがわかった。また、個別課題レベルの課題認識者数について、日本と他国とを比較すると、他国よりも日本の課題認識者数が多いものが見られる。日本における課題認識者数が他国よりも250人以上多い（各国 N=1000）個別課題は、次の通りである（図表 3.1.1）。

図表 3.1.1 日本における特有の個別課題

テーマ	個別課題
プライバシー	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓クレジットカード番号やパスワードなどの、ウェブサイトなどを通じた不正取得</li> <li>✓公的機関や企業などが保有する氏名や住所などの個人情報の流出</li> </ul>
情報セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ウイルス、ワーム、スパイウェアなどへの感染</li> <li>✓他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス</li> </ul>
違法・有害コンテンツ、迷惑通信	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓子どもによる出会い系サイトなどの違法・有害サイトへのアクセス</li> <li>✓迷惑メールや迷惑電話</li> <li>✓電子掲示板などへの誹謗中傷や権利侵害に関する書き込み</li> </ul>
情報リテラシー	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓IT機器の操作方法の複雑化などによる利用知識の不足</li> <li>✓利用者の年齢や収入、職業などの違いによる情報の格差</li> <li>✓インターネットなどへの過度の依存による社会性やコミュニケーション能力の低下</li> </ul>
地理的ディバイド	
知的財産権	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ファイル共有ソフトによる著作物の不正なダウンロードやアップロード</li> </ul>
インターネット上の商取引	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓インターネットショッピングやインターネットオークションにおける出品者などとのトラブル</li> <li>✓電子マネーやオンラインバンキングなどの電子決済システムの安全性</li> <li>✓違法な電子商取引（インターネット上の違法薬物や盗品の売買など）の拡大</li> </ul>
IT利用におけるマナーや社会秩序	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナー（ネチケット）の不足</li> <li>✓携帯電話などの利用における通話や撮影のマナー不足</li> <li>✓インターネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など</li> </ul>
サイバー社会に対応した制度・慣行	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓インターネット活用の障壁となる、対面での販売やサービス提供の義務づけ</li> <li>✓添付書類の別途郵送や持参を要する行政手続の不完全なオンライン化</li> <li>✓医療分野や教育分野などの公的サービスにおけるIT活用の遅れ</li> </ul>
地球環境や心身の健康	

これらの個別課題のうち、「クレジットカード番号やパスワードなどの、ウェブサイトなどを通じた不正取得」、「公的機関や企業などが保有する氏名や住所などの個人情報の流出」、「ウイルス、ワーム、スパイウェアなどへの感染」、「他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス」、「迷惑メールや迷惑電話」、「電子掲示板などへの誹謗中傷や権利侵害に関する書き込み」、「インターネットショッピングやインターネットオークションにおける出品者などとのトラブル」、「インターネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など」は、日本における課題認識者数が他国よりも 400 人以上多い個別課題であり、課題解決の緊急性が高い個別課題であると言える。

一方で、これらの個別課題について、課題認識者数が少ない国も見られ、そのような国では ICT に対する安心感を醸成できており、何らかの安心・安全対策が進められていると考えられる。そこで、以降では、ICT 先進国で実施されている安心・安全対策の具体例を紹介する。

## 3.2 ICT 先進国にみる安心・安全対策事例

### 3.2.1 安心・安全対策事例の一覧

ここでは、日本における特有の個別課題に対して、他国において実施されている具体的な安心・安全対策（7 事例）を紹介する。各テーマと事例との対応は次の通りである（図表 3.2.1）。

なお、「プライバシー」と「情報セキュリティ」については、2 つのテーマに共通した対策となる事例を紹介する。また、「地理的ディバイド」と「地球環境や心身の健康」については、日本における特有の個別課題が抽出されず、また、ICT 先進国においても効果的な対策が実施されていると考えにくいため、対象外とする。

図表 3.2.1 安心・安全対策の調査対象事例一覧

日本における特有の個別課題（一部抜粋）		対策実施国	対策事例名
プライバシー	クレジットカード番号やパスワードなどの、ウェブサイトを通過した不正取得	スウェーデン	①「National Action Programme for ICT in Schools」 概要：教師や生徒の情報セキュリティ向上と教育のICT化を目的として、行政が主体となって実施した教師へのICT訓練
情報セキュリティ	ウイルス、ワーム、スパイウェアなどへの感染 他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス		
違法・有害コンテンツ、迷惑通信	迷惑メールや迷惑電話	米国	②「MICHIGAN CHILDREN'S PROTECTION REGISTRY」 概要：行政が管理するコンテンツアクセス管理システム・法律
情報リテラシー	利用者の年齢や収入、職業などの違いによる情報の格差 インターネットなどへの過度の依存による社会性やコミュニケーション能力の低下	スウェーデン	③「スウェーデンメディア評議会」 概要：政府組織によるパッケージ資料による子供若者に対するセミナー、パブリケーション活動を実施
知的財産権	ファイル共有ソフトによる著作物の不正なダウンロードやアップロード	スウェーデン	④「Anti-File Sharing Law」 概要：違法ダウンロード者への法的処置、ISPの違法ダウンロード者のIPアドレスを著作権保有者に知らせることを定めた法律
インターネット上の商取引	インターネットショッピングやインターネットオークションにおける出品者などのトラブル 違法な電子商取引（インターネット上の違法薬物や盗品の売買など）の拡大	韓国	⑤「ソウル市電子商取引センター」 概要：電子商取引サイトの監視、消費者の問題処理、オンライン教育プログラム提供、広告のモニタリングなどの活動を実施
IT利用におけるマナーや社会秩序	インターネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など	韓国	⑥「インターネット実名制度」 概要：特定の掲示板の書き込みを、住民登録番号による本人確認を行った上でなければできない制度
サイバー社会に対応した制度・慣行	添付書類の別途郵送や持参を要する行政手続の不完全なオンライン化	デンマーク	⑦「borger.dk」 概要：各種社会保険や情報提供などの行政サービスを一元化した行政ポータル

### 3.2.2 「プライバシー・情報セキュリティ」における対策事例

実施国	: スウェーデン
実施主体	: スウェーデン政府
実施例	: National Action Programme for ICT in Schools

#### ● 背景、安心・安全における課題の状況

スウェーデンは ICT 先進国として世界をリードしており、国連の「2008 年度・電子政府調査」では電子政府への対応が最も進んでいる国とされるなど、インフラや情報の統合化など様々な面で実績を挙げている。また、全国民の PC 所有率も早くから高水準であり、「The World Bank World Development Indicator 2006」によると 2004 年時点で人口 1000 人当たりのパソコン数が 763 台で世界 2 位となっており、日本が 542 台で 12 位ということと比較しても非常に高いと言える。その背景として、PC の減税措置をとったことや、①IT の信頼性 ②IT 利用の能力 ③情報社会のサービスの利用のしやすさの 3 つの政策に焦点を当てた「全国民のための情報社会：An Information Society for All (2000)」などの法律面での整備も非常に積極的に政府として取り組んできたことが挙げられる。

その一方で、1995 年－1996 年間のウイルス被害増加率 44%など、2000 年以前から情報セキュリティに対する対応が求められていた。

#### ● 対策立案・実施までの過程

以上のような背景を踏まえて、スウェーデン政府は ICT 教育によるセキュリティ向上を図ることを目的として「Tools for Learning - A National Programme for ICT in Schools」というレポートを提出した。これに対して議会は賛同した上で、National Action Programme for ICT in Schools を 1998 年に制定し、1999 年から 2001 年までの 3 年間、幼稚園から高校までの教育機関に対してプログラムを実施することを目的として、1.5 億ドルもの資金をかけて各自治体にプログラムを提供した。

この法律の他にもスウェーデンでは、セキュリティ向上のために ICT 教育に注力している。例えば 2002 年にスウェーデン政府では、「社会のセキュリティと整備：Society's Security and Preparedness」をした。これは、重要なシステムは高セキュリティレベルが要求されることや、システムへの攻撃の回避など、セキュリティについての法律であり、さらに調査・分析、インシデント管理、技術的能力、システムの評価・認定の 4 つの事項を確立した上で、それぞれに該当する組織の設立や施策の実施によって情報セキュリティの向上を図った。しかし、その施策内容の具体化や深化の必要性から、情報セキュリティ専門委員会では、様々な具体的施策について議論が行われた。その中で、情報セキュリティの意識・知識の向上については、教育システムに組み込まれるべきとして、特に教師における ICT に係る訓練を優先的に実施することを掲げている。

## ● 対策事例の内容

National Action Programme for ICT in Schools の具体的な活動内容として制定された The Delegation for ICT in Schools は以下の内容を実施することを定めている。

- ・ 6万人の教師に対する ICT 教育のための実地訓練
- ・ 活動に参加する教師へのコンピュータの提供
- ・ 学校におけるインターネットへのアクセシビリティ向上のための交付金提供
- ・ すべての職員や生徒に対してメールアドレスを配布
- ・ スウェーデンとヨーロッパの schoolnet（教育システム）の開発支援
- ・ 必要性に応じた生徒の能力測定
- ・ 教育貢献に係る受賞者の選出

また、教師の ICT 教育のための実地訓練のために、チームでの教育的視点での実地訓練を行うこととしている。具体的には、

- ・ コンピュータ利用経験の少ない教師のための基礎コース
- ・ 学校の理事や管理職のためのセミナー
- ・ 参加チームにおけるまとめ役のための訓練
- ・ 参加チームにおける教頭のための訓練

などの活動が行われ、これらを行う上での費用は各自治体受けた交付金によって賄われる。さらにこの活動が円滑に行われるために、自治体に対して、教頭同士の関わり合いを促進することやすることや、学校機構を構築することで共同開発プロジェクトを実施する組織体制を整えること、そして、各学校へインターネットに接続可能なコンピュータの提供など様々な条件を課した。これによって、自治体そして各学校が協働して ICT 教育に取り組むことが可能となり、さらに学校教育の ICT 化が一層進めることが可能となった。また、この各取り組みは報告書として提出され、それに対する評価も行っているため、この取り組みにおける責任や当事者意識を喚起し、効果的な実施体制を整えている。

## ● 対策実施による効果

明確な数値は出ていないが、3年間の間で6万人に対する ICT 教育の訓練が行われ、その教師が各生徒に対して ICT 教育を実施したのであればその効果は非常に大きいと言える。また、ICT 教育実施において、インターネットに接続できるコンピュータの導入が進み、特にこのプログラムに参加した教員にはコンピュータが配布されたことから、スウェーデンにおける教育の ICT 化は一層進んだといえる。

## ● 日本における課題状況及び対策実施状況の比較

日本においても、ICT 教育推進プログラム評議会などの組織が民間企業によって立ちあげられ、ICT スキルアッププログラム等が提供されている。特にこの組織においては、教

職員向けの ICT スキルアッププログラムのほか、授業で利用できる教材などを提供している。これに対する政府の支援も行われているが、具体的に政府が主体的に広範囲の自治体や学校に対して、巨額の資金をもって ICT 教育を推進しようという試みはみられない。

- 日本において参考にできる点

スウェーデンにおける ICT 教育の注目すべき点は、政府が主導して多数の教師の実地訓練を含んだソフト的な取り組みと、コンピュータの配布などのハード面の整備を同時に進めたことであった点である。そもそもスウェーデンでは ICT 教育における戦略を立てており、戦略の実現に向けた様々な法律の制定や実施計画の策定などを行っている。このように、トップダウン的に ICT 教育を政府が推進することで、教育という変化がおきにくいとされる領域に大きな変革をもたらすと考えられる。今後日本において、生徒一人一人にコンピュータが配布される時代が到来することが予想されるが、ここにおいても、ICT 教育をトップダウン的に捉えた上で、ハード・ソフトを包括的に捉え、教師の ICT スキルの向上を十分に図ることで、ICT 教育が有効に機能すると考えられる。

### 3.2.3 「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」における対策事例

実施国	: アメリカ (ミシガン州)
実施主体	: ミシガン州政府
実施例	: MICHIGAN CHILDREN'S PROTECTION REGISTRY

- 背景、安心・安全における課題の状況

2003年以降、スパムメールの件数は着実に増加しており、特にアメリカにおいては、2005年におけるメールトラフィックのうち約7割がスパムメールと言われ、スパムメールによる損害は非常に大きなものとなっている。日本においてはメールトラフィックのうち約3割がスパムメールということから、特にアメリカにおける被害は顕著なものとなっている。スパムメールをはじめ他の有害なメッセージは子供に対しても届けられるものであり、子供が違法・有害コンテンツにアクセスしてしまうことによる健全な育成への悪影響や、詐欺や誘拐に遭うなどの子供への被害が想定される。

実際に欧米の94.5%の保護者が子供のインターネット利用について何らかの懸念を持っていると、F-Secure社の調査(2008)によって示されているように、子供へのスパムメールの送信をはじめとして違法・有害コンテンツへの対応が求められている。

- 対策立案・実施までの過程

ミシガン州政府では、子供への違法・有害コンテンツを遮断するため、酒類、タバコ、ポルノ、違法ドラッグ、武器などに関わるメールや広告、メッセージなどを対象とし、子供とメール等の送信者間のコンタクトポイントを制限するための法律、THE MICHIGAN CHILDREN'S PROTECTION REGISTRY ACTを2004年に制定、2005年に施行した。これに伴って、THE MICHIGAN CHILDREN'S PROTECTION REGISTRYという子供がスパムメールを受け取らないようにするシステムを開始した(図表 3.2.2)。

図表 3.2.2 THE MICHIGAN CHILDREN'S PROTECTION REGISTRY のサイト



(<https://www.protectmichild.com/>)

● 対策事例の内容

システムが提供するサービスは、

- ・電子メールアドレス
- ・インスタントメッセージID
- ・携帯電話番号
- ・FAX 番号

などを登録することで、以上のものを經由して送信される子供への有害なメッセージを制限することが可能なものである。

● 利用方法

このサービスを利用するためには、以下のようなフォームにメールアドレスなどをデータベースに登録する必要がある（図表 3.2.3）。これに登録されたメールアドレスに対して 30 日以内に、安全とされた企業からのメールのみが送信されるようになる。また、一度登録することで、3 年間もしくは子供の年齢が 18 歳に達するまで効力が継続する。このサービスは無料で利用することができ、いくつものアドレスや携帯電話番号などを登録することが可能である。

図表 3.2.3 メールアドレス等の登録フォーム

#1	ADDRESS TYPE E-Mail Address	ADDRESS, NUMBER, OR ID	BIRTH MONTH January	YEAR 2009
#2	ADDRESS TYPE Fax Number	ADDRESS, NUMBER, OR ID	BIRTH MONTH January	YEAR 2009
#3	ADDRESS TYPE Instant Messenger ID	ADDRESS, NUMBER, OR ID	PROVIDER I Don't Know	BIRTH MONTH January
			YEAR 2009	
#4	ADDRESS TYPE Mobile Phone/Device (SMS)	ADDRESS, NUMBER, OR ID	BIRTH MONTH January	YEAR 2009
#5	ADDRESS TYPE E-Mail Address	ADDRESS, NUMBER, OR ID	BIRTH MONTH January	YEAR 2009

また、利用者は登録した後に有害なメール等が届いた場合に、これを届け出ることができ、報告された企業は、データベースに登録されたアドレスに対してメールを送ることができなくなる。

- ・メールを送信する企業への要求事項

企業はデータベースに登録されたアドレスに対してメール等を送信するためには、**THE MICHIGAN CHILDREN'S PROTECTION REGISTRY ACT** に違反していないことを届出、認定を受ける必要がある。また、認定を受けた後にメール等を送信する場合は1メッセージあたり0.007\$を支払う必要がある。これによる収益はこのサービスの運用費用に充てられる。

認定を受けた後に有害なメール等を送信した場合、1通あたり5,000\$、もしくは一日あたり最大250,000\$の罰金の支払いを科せられる。

- 日本における課題状況及び対策実施状況の比較

日本においては、特に携帯電話における子供の有害コンテンツへのアクセスが問題視されており、携帯電話会社によるフィルタリングサービスなどが提供されている。他に、インターネットセキュリティ会社などからもフィルタリング機能を持つソフトウェアなどが販売されている。しかし、政府による違法・有害コンテンツに対する対策として、「青少年ネット規制法」の制定を2008年に行い、ISPなどの民間事業者に対するフィルタリングサービス摘要の義務付けなどしている。しかし、これについての罰則はなく、また、政府主導による具体的施策の実施は行われていないため、各民間事業者に任せられているという状況である。

- 日本において参考にできる点

MICHIGAN CHILDREN'S PROTECTION REGISTRY ACT の、子供への違法・有害コンテンツなどのコンタクトポイントを制限するという考えの元、メールアドレス以外にも携帯電話番号やメッセージングなど様々なコンタクトポイントを一元的に政府が管理するという点で参考にできる。政府が中心となってシステムやサービスの運用を行う場合においては、メール等を送信する企業に対して一定の料金を得ており、これを運用費に充てているなど、その運用方法についても注目すべき点である。また、法律を違反した企業に対しては、罰則を明確に定めているため、法律の適用という意味でも日本が参考にすべき点はあると考えられる。

### 3.2.4 「知的財産権」における対策事例

実施国	: スウェーデン
実施主体	: 司法 (Ministry of Justice)
実施例	: Anti-File Sharing Law

#### ● 背景、安心・安全における課題の状況

スウェーデンでは、P2P ファイル共有ソフトによる著作権侵害が大きな問題となっている。スウェーデン統計局によると、スウェーデンにおける P2P ファイル共有ソフト使用者は国民全体の 8% に達しており、また世界最大の BitTorrent トラッカーサイト「The pirate bay」がスウェーデンを拠点として活動している。この The Pirate Bay は BitTorrent という技術を使い、インターネットを通じて誰でも自由に音楽や映画などのファイルを共有・ダウンロードできるシステムを提供しており、2003 年に開設された。会員登録すれば誰でもファイルをアップロード・共有でき、現在でも多くの違法コンテンツが流通している。The Pirate Bay 自体は著作権に違反したファイルを配布していないが、著作権を侵害しているファイルをダウンロードできる Torrent ファイルの配布が著作権侵害助長にあたるとして起訴されている。

このように、スウェーデンは著作物の違法流通に関して『安全な避難所』とみなされ、世界各国から批判が集まっていた。このため、スウェーデンでは P2P ファイル共有ソフトを用いた著作権侵害を防止するための法案が制定されることとなった。

#### ● 対策立案・実施までの過程

2009 年 2 月、スウェーデン議会において反ファイル共有法案が可決され、4 月より施行されることとなった。この法律は EU の IPRED (Intellectual Property Rights Enforcement Directive、2005 年 4 月) に基づく提案であり、著作権保有者が映画や音楽を違法ダウンロードする人に対し法的な措置をとることが可能となる。

#### ● 対策事例の内容

本法律に基づき、2009 年 4 月 1 日以降、ISP は、映画や音楽を違法にダウンロードしたコンピュータの IP アドレスを著作権保有者に知らせることが可能となる。

#### ● 対策実施による効果

インターネット上のトラフィックを計測している Netnod 社 (スウェーデン) の調査によると、反ファイル共有法が施行された初日に、インターネットトラフィックが平均 120Gbps から 80Gbps へ減少した。これは法律の効果とみなされている。

また施行初日に、複数の楽出版社が違法にファイル共有を行っているユーザについての情報公開をISPに要求するための訴訟をおこなった。申し立てによると、このユーザは3,000以上のオーディオファイルをサーバー上にアップロードしている。スウェーデン出版協会では、本法案が施行されるまでは違法行為に関して実際的な措置は何もとれない状況であり、警察に通報してもそれほど積極的に対応してもらえなかったが、今後は直接裁判所へ申し立て、違法者のIPアドレスに関する情報提供をISPに求めることができる。これにより、著作権保有者は違法行為をしたユーザを特定することができ、このユーザに対して警告を発したり、損害賠償を求める訴訟を起こしたりすることが可能となる。

- 対策事例における課題

インターネットトラフィックの減少は反ファイル共有法の効果と見られる一方、単なる一時的なものに過ぎず、同様の法律が施行されている他の国の事例と同様にすぐに増加するのではないかという懸念も指摘されている。

また新法律施行後、反ファイル共有法対策として匿名でのインターネット・アクセスが急増しているという報告もある。VPNのように匿名でインターネット・アクセスを可能にするサービスに対し、利用者が殺到しており、多くの企業がこの新しい法律の施行を視野に入れて匿名提供サービスを開始している。

- 今後の展開

施行された直後であり、法律に対する国民の反応も分かれている。今後の展開についてはまだ具体化していない。

- 日本における課題状況及び対策実施状況の比較

日本では、ファイル共有ソフトによる著作権侵害へ対応するため、2008年5月に電気通信事業者や著作権団体が「ファイル共有ソフトを悪用した著作権侵害対策協議会」を設立し、具体的な対策について検討を進めている。

この協議会は警察庁による「総合セキュリティ対策会議」における2007年度報告書の提言を受けて設立され、日本国際映画著作権協会、(社)コンピュータソフトウェア著作権協会、(社)テレコムサービス協会、(社)日本インターネットプロバイダー協会、不正商品対策協議会、(社)電気通信事業者協会、(社)日本音楽著作権協会(JASRAC)、(社)日本ケーブルテレビ連盟、ヤフーの9団体が構成メンバーとなっている。また総務省や警察庁、文化庁がオブザーバーとして参加している。

この報告書では、「Winny等ファイル共有ソフトを用いた著作権侵害問題とその対応策について」の検討結果として、著作権侵害行為を続ける者への対策として1)メールによる注意喚起、2)アカウントの停止、3)損害賠償請求、4)捜査、検挙、の四つを挙げており、

協議会ではこれらの実施にあたっての具体的な問題・課題などについて情報を共有し、検討を進めていく計画。

また 2009 年 3 月には違法録音・録画物を違法と知りながらダウンロードする行為を禁止するなどの改正案を盛り込んだ著作権法改正案が閣議決定され、国会での可決と 2010 年 1 月 1 日の施行を目指している。この改正案には、違法録音・録画物を違法と知りながらダウンロードする行為の禁止に加え、検索エンジンのキャッシュ・データバックアップは著作者の承諾を得ずに実施可能とすることや、海賊版 DVD などをオークションに出品する行為の禁止規定などが盛り込まれている。ただしダウンロードに関しては「違法と知りつつ」行った場合には違法となるが、違反者に対する罰則は設けられていない。

- 日本において参考にできる点

日本では違法ダウンロードについては著作権法改正後も罰則がないが、スウェーデンでは著作権者が違法ダウンロードを行なったユーザに損害賠償請求を行なうことが可能となっている。著作物の違法アップロードを減らすためにはアップロードを行なうユーザだけでなくダウンロード側も規制していくことが重要であり、今後違法ダウンロードを行なったユーザに対する抑止策も検討が必要になる可能性がある。

### 3.2.5 「インターネット上の商取引」における対策事例

実施国 : 韓国  
実施主体 : 韓国ソウル市、韓国消費者連盟  
実施例 : ソウル市電子商取引センター

#### ● 背景、安心・安全における課題の状況

韓国政府の統計庁による調査結果「2006年11月 サイバーショッピングモール統計調査結果」によると、2006年11月の韓国におけるオンラインショッピングモールの取引総額は1兆2,453億ウォン(約1,600億円)となり、過去最高となった。同10月よりも14.9%、2005年同月より22.9%増加したほか、累計では初めて100兆ウォンを超えた。

韓国ではインターネットの利用者が国内3千万名に達しており、電子商取引も急速に発展している。それに伴い、この分野でのオンラインショッピングに伴う消費者被害も増加している。ソウル電子商取引センターの調査によると、例えばネットショッピングモールが2005年の3万5048店舗から06年に4万7736店舗に増えたことに従い、詐欺被害件数も5602件から9694件に急増している。

ソウル市電子商取引センターでは、被害が発生する前に消費者を保護するため、電子商取引業者に対し24時間モニタリングを実施し、その情報を提供している。被害が発生した場合は、素早く対応が可能な被害相談室を運営している。同センターではこのような安全な電子商取引の環境作りに貢献することにより、業界の発展を目指している。

#### ● 対策立案・実施までの過程

ソウル市はE-ビジネスの中心都市計画に伴い、2004年に2億5000万ウォンの予算をかけて電子商取引センターを開設した。このセンターの運営は韓国消費者連盟が担当しており、電子商取引センターは企業の電子商取引の活性化、E-ビジネスにおける取引秩序の確立を目指して事業を拡大してきている。

● 対策事例の内容

業務内容

1. 電子商取引サイト 7万業者の情報をまとめ、安全性、信頼性判断のための判断材料となる情報をサイトにて提供 (図表 3.2.4 図表 3.2.5)

- ・ インターネット 24 時間モニタリング実施
- ・ 各業者につき、電子商取引法により 25 件の情報を提供
- ・ 消費者被害の事前予防
- ・ 未申告サイト、詐欺インターネットビジネスの監視、及び情報提供

図表 3.2.4 ソウル市電子商取引サイト (<http://ecc.seoul.go.kr>)



図表 3.2.5 ショッピングモール詳細情報の画面



[ショッピングモールのモニタリング項目]

- ・ショッピングモール名
- ・代表者名
- ・事業者登録番号
- ・電話番号
- ・E-mail
- ・申告日
- ・住所
- ・取扱品目
- ・ドメイン名
- ・決済方法
- ・利用約款の遵守状況
- ・キャンセルの場合の配送費用負担
- ・個人情報保護
- ・標準約款以上の個人情報項目の要求
- ・取引安全装置
- ・決済安全装置
- ・認証マーク
- ・配送予定日の表示
- ・会員退会の可能
- ・お客さん掲示板の運営
- ・サイト開設日

[ショッピングモールの消費者満足評価100]

消費者保護評価、消費者利用満足評価、被害発生評価の三つの分野により、分析を実施(図表 3.2.6)

(調査期間: 2008年10月25日~11月11日)

図表 3.2.6 消費満足評価の結果サンプル



2. 消費者不満処理、及び情報提供

- ・電子商取引関連の消費者情報提供、及びオンライン、電話での被害相談(図表 3.2.7)
- ・携帯 SMS サービスでの処理結果確認
- ・相談事例検索サービス

図表 3.2.7 消費者相談の画面



<消費者相談室の画面>



<分野別の消費者相談の事例>

### 3. 被害予防のための消費者教育及び事業者教育

- ・オンライン教育プログラムの提供
- ・安全な電子商取引のための事業者ガイドライン提供

### 4. 過大、詐欺広告のモニタリング

- ・過大、詐欺広告についての判断
- ・過大、詐欺広告について、広告見直し、中止の指示

### 5. 電子商取引関連分野の情報提供

- ・ショッピングモールの創業に必要な申告手続き情報の提供

#### ● 対策実施による効果

ショッピングモールの評価発表により、関連業者の間での競争が活性化され、消費者の満足度向上につながっている。

#### ● 対策事例における課題

ショッピングモールに対して電子商取引の認証制度を施行中であるが、義務事項ではないために今のところ被害防止に十分役に立っていない。

電子商取引センターは警察権がないため、管轄の区庁と連携せずに単独での法的対応ができない。

#### ● 今後の展開

ソウル市電子商取引センターは引き続き持続的なモニタリングを実施し、法が指定する基準に適合しない業者に対して是正を要求していくとともに、営業停止中の業者に対して、管轄の区庁に職権抹消などの処置を要請するなど、オンラインショッピング環境整備を進める予定。

また今後、インターネット上での未成年者など特定セグメントに属する消費者の保護、及び詐欺的なインターネットビジネスの監視活動も実施していく計画。

#### ● 日本における課題状況及び対策実施状況の比較

国民生活センターでは、消費生活相談の一環としてネットショッピングに関する苦情受付などを実施しており、2008年度は69,471件の相談が寄せられている（3月5日現在）。また2003年～2006年、次世代電子商取引推進協議会（ECOM）ネットショッピング紛争相談室を設けて消費者からのトラブル相談を受け付けていたが、2006年4月以降、同相談室の活動を引き継いで有限責任中間法人 EC ネットワークが発足し、電子商取引に関するト

ラブル相談を受けている。主にネットショッピングに関するものを中心に、月に約 60 件の相談に対応している。

さらに（社）日本通信販売協会でも「通販 110 番」として通販に関わる苦情受付を行っており、その一環としてインターネット販売に関する相談も受け付けている。2007 年は受付件数 3,470 件のうち、インターネット販売に関わる相談は 1,408 件と半数近くを占めている。

その他、日本商工会議所がネットショッピングの事故を防止し、わが国の電子商取引の健全な発展を図る目的のもと平成 12 年にオンラインマーク制度を運用してきたが、平成 20 年 3 月末をもって終了している。

- 日本において参考にできる点

日本では膨大なオンライン・ショッピングサイトを評価し、安全性に関する情報を提供する組織・サービスは存在していないが、様々な組織・機関でネットショッピングに関して多くの相談が寄せられている実態を見ても、ショッピングサイトの評価と情報の公表に関するニーズは高いと考えられる。

### 3.2.6 「情報リテラシー」における対策事例

実施国	: スウェーデン
実施主体	: スウェーデン政府
実施例	: スウェーデンメディア評議会

#### ● 背景、安心・安全における課題の状況

スウェーデンでは、1990年に文化省（Ministry of Culture）に子供や若者に対するメディアの悪影響を軽減するために、Council on Media Violence という委員会が設立された。当時の対象としては、映画、テレビ、テレビゲーム、インターネットが中心であった。しかし、スウェーデンは早くから ICT 先進国としてインターネット普及率が高く、1997年以降世界におけるインターネット普及率がトップを維持しているため（世界銀行 WDI online 2008.10.15 より）、インターネットにおける子供や若者に対する悪影響への対応が特に求められる状況となった。インターネットは、どのような情報も公開・アクセス可能なため、テレビなどの他メディアと比較しても、その悪影響は高いと言える。

#### ● 対策立案・実施までの過程

インターネットにおける子供や若者への悪影響の軽減を中心に、メディアの現状に合わせて、有害とされるメディアすべてにその対象を拡大し、Council on Media Violence からメディア評議会（Media Council）に名称を変更した。

#### ● 対策事例の内容

##### ・メディア評議会の体制

メディア評議会は文化省下の組織として、文化省から伝達される活動内容の実行、文化省への活動結果報告などを行う。また、メディア評議会には、実行部と事務局があり、実行部には役員7名、教育学・心理学などを専門とする外部専門家が3名、文化省の専門家が4名の計14名で構成される。

##### ・活動内容

主なメディア評議会の活動目標は以下の通りである。

- ・学校におけるメディア・リテラシー教育に刺激・活力を与える
- ・保護者に対する助言
- ・自主規制などの、メディア業界の社会的責任の促進

以上の目的を達成するために、中心的活動として資料パッケージに基づいたセミナーを各地域で実施している。セミナーの対象は、教員や、若者や児童と密接に関わる仕事をしている人々であり、これらの人々に対して、公演やワークショップを行っている。

この活動における先進性として、資料パッケージの活用が挙げられる。この資料パッケージには以下のものが含まれている。

- ・「ダイアログ・カード」
- ・「絵本」
- ・ポルノグラフィの問題を扱った報告書
- ・ビデオ教材『テレビゲームを週 50 時間』
- ・個人情報の取り扱いに関する資料
- ・メディア利用に関する報告書

以上のコンテンツは、教師が子供や保護者に対して教育を行う際に活用できるものである。特にこの中でもメディア利用に関する報告書は、9歳から16歳までの2000人の子供及び2000人の保護者に対するアンケート結果の報告書は問題意識の向上において重要な資料である。他にも高校生を対象とした教材など様々なコンテンツが用意されている。

この資料パッケージを利用することによるメリットは、セミナーなどの活動において一貫性を保った継続的な活動が実施でき、また不足している資料などを随時補い、ブラッシュアップを図っていける点である。これにより効果的なメディア・リテラシーの教育が可能となる。

#### ● 対策実施による効果

2006年度におけるセミナーの実績は10地域での実施で、参加者の合計は2000人である。この2000人は子供や若者に対して教育を実施する人であるため、このセミナー後に資料パッケージを用いて子供や若者に対して教育を行ったと考えるとその影響数は非常に多いと考えられる。

また、このメディア評議会の活動によって啓発され、将来もメディア・リテラシーに関わろうとする人材が約100人生まれている。メディア評議会では、この人材をメディア・リテラシー教育の大使として、メディア・リテラシーに関する講演などを行わせている。

#### ● 対策事例における課題

メディア評議会の活動のうち「若者のインターネット利用」については、EUから委託され、援助金を得ており、また文化省からも援助を受けているが、職員数や活動資金に限りがあること課題である。

#### ● 今後の展開

限られた資金と限られた人員の中で、メディア評議会の活動を効果的にするために、メディア業界と直接コンタクトを取ることで社会的責任と利益の関係について意識付けを行っている。さらにマスメディアを有効的に活用することで、少ないコストで多くの人に情報を伝達することが可能であるとしている。過去にも、メディア利用に関する報告書完成

時に記者会見を開き、これが新聞記事となり多くの人の目に触れることとなった等、マスメディア利用を積極的に行っている。

- 日本における課題状況及び対策実施状況の比較

日本においては、NPOなどがメディア・リテラシー教育に関する活動を行っており、政府においても総務省が18年度より教育用教材を開発し、インターネット上で公開している。公開している教材は、シミュレーターや動画などICT技術を利用した様々なものが用意されている。しかし、教師や子供の教育に関わる人々への積極的なセミナー活動は行っておらず、メディア・リテラシーについての問題意識の喚起や、教育の浸透度が十分であると言える状況ではないと考えられる。一方、メディア評議会においては年間2000人へのセミナー活動や100人の啓発された人材を生んでいることからその活動方法の差異は顕著であると言える。

- 日本において参考にできる点

日本とスウェーデンのメディア・リテラシー教育の最も顕著な違いは、組織体制とメディア・リテラシーの浸透のための積極的な活動であるといえる。メディア・リテラシー教育に特化した専門性の高い組織体制を政府組織の下に作り、明確なミッションを持たせることで積極的な活動を実現している。日本においては、未だ教材の提供や各NPOによる活動が個別に行われているなど、教師や子供の教育に関わる人の自主性に任せてしまっている状況であると言える。そのため教師や子供の教育に関わる人のメディア・リテラシーへの問題意識を喚起することができていないと考えられる。以上の点をまとめると、

- ・ ミッションを持った専門的組織を設立する
- ・ 教師や子供の教育に関わる人への積極的な活動を行い、メディア・リテラシーについての問題意識を喚起する

という2点を日本のメディア・リテラシー教育で参考にすべきと考えられる。

### 3.2.7 「IT利用におけるマナーや社会秩序」における対策事例

実施国	: 韓国
実施主体	: 政府（情報通信部）
実施例	: インターネット実名制度

#### ● 背景、安心・安全における課題の状況

韓国ではインターネットの掲示板などに載せられた特定の人物を批判する書き込み、根拠もない噂などに端を発して誰かしらに悪影響を及ぼすなどの「サイバー暴力」の被害が深刻になっている。そのため、国会議員の間で「インターネット実名制」を導入し義務化すべきだとの声が高まってきている。

インターネット実名制は、インターネット上の悪意を持った書き込みや個人攻撃などの問題を解消、インターネットの信頼性向上、責任ある書き込みを通じて正しい世論を形成する、という三点を目的とし、本人確認できた人のみが書き込みできる制度であり、韓国では多くのウェブサイトで、書き込みをした本人の身元確認の徹底を目的として自ら「インターネット実名制」を導入している。

インターネット実名制を導入しているウェブサイトに登録手続きをする際には、最低でも住民登録番号と本名の記載が求められる。ここで偽の住民登録番号などを入力すると、加入できなかつたり、後に加入取り消しとなつたりするなどの対策がとられている。最近、韓国の人気芸能人の自殺事件により再びその必要性を訴える声が高まり、韓国政府はインターネット実名制度に関連する法律の規制強化を検討している。

#### ● 対策立案・実施までの過程

2004年3月12日に改正交付された「公職選挙及び選挙不正防止法」では、インターネット上の格目ディアの掲示板において選挙に関する意見を書き込む際、という場合に限定し、書き手が記入した名前と住民登録番号が国の認定する認証機関のデータベースと一致した場合、つまり本人確認ができてはじめて文章を掲載することができるという規定が適用された。

同法においては、インターネット実名制はインターネット上で対立候補の批判を行うなどといった不法選挙運動ができないようにしようという趣旨で導入されており、違反した場合は、1,000万ウォンの過怠金を支払うことと定められている。

ただし不法選挙運動の問題以外にも、インターネット上の悪意を持った書き込みや個人攻撃、プライバシーの侵害などに関して問題になっていることから、韓国政府では、公共機関やポータルサイトの掲示板などの書き込みに関して本人確認を徹底するよう、インターネット実名制の全面導入を検討・推進してきた。

韓国政府の情報通信部は、2007年7月27日から施行された「情報通信網利用促進および情報保護などに関する法律」で新たに導入された「制限的本人確認制」に則り、この対象となる企業を調査し、法規制の対象となるウェブサイトの運営各社に対して規制を開始している。

#### ● 対策事例の内容

インターネット実名制を実現するための法規定である「制限的本人確認制」は、ネット上で他のユーザを誹謗中傷したり、選挙時に対立候補をおとしめようとしたりする書き込みに対応するため、本人確認ができた人のみ書き込みを可能とする制度。

1日平均の利用者が30万人以上のポータルサイト、1日平均の利用者数が20万以上のメディアサイトが対象であり、これらのウェブサイトに設けられた掲示板や動画共有サービスを利用するには、あらかじめ氏名と住民登録番号を入力し、一致した場合にはじめて書き込みやアップロードが許可される。ただし、従来どおりニックネームやIDを利用した匿名での書き込みは許可される。一方、インターネット実名制の対象となったウェブサイトには、ユーザが掲示板などを利用する際、確実に本人であることを確認でき、かつ個人情報流出しないような措置をとることが義務付けられる。

同制度が求める本人確認手段の導入を怠ったサイト運営企業には、最大で3000万ウォン（376万円）の罰金が課せられる。

#### ● 対策実施による効果

「制限的本人確認制」によって実際に実名制が導入されても、誹謗中傷は大して減っていない状況にある。会員登録時に住民登録番号などで本人確認をするものの、コメント欄に実名が出るわけではないことも原因のひとつである。本人確認によってネット上の言葉の暴力や人権侵害をなくす効果が期待されていたが、今のところ十分は効果を上げず、悪意あるコメントが氾濫している。

#### ● 対策事例における課題

インターネット実名制の強化については、政府、野党、専門家、インターネット事業者、ネット利用者（ネチズン）の間で意見が対立している。

政府は誤った情報を規制し、世論に緊密に対応するために、インターネット実名制の拡大が必要という立場であり、2009年4月の定期国会で「制限的本人確認制」の強化について処理する方針。一方、野党、及び専門家、ネット利用者は政府のインターネット世論規制について過去の独裁国家の世論統制と同じであると主張し、規制により利用者の参加が減少し、真実が歪曲されるという意見を掲げている。

このようなインターネット実名制に対する賛成、反対の意見を調整し、健全なインターネット文化を定着させることが今後の課題となっている。

- 今後の展開

現状では「制限的本人確認制」が十分な効果を上げていないことから、韓国政府はさらに規制を強化し、1日の訪問者数が10万人以上のポータルサイトとニュースサイトでは実名を確認してからでないとは何も書き込めなくするような法律を検討している。

さらにインターネットのようなサイバー空間で人を侮辱することで成立する「サイバー侮辱罪」の新設も進んでいる。

ただし前述のように多くの議論があり、順調に法制化が進むかは不透明である。

- 日本における課題状況及び対策実施状況の比較

日本では、プロバイダ責任制限法に基づく発信者情報の開示に関し、プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会が平成19年2月に『発信者情報開示関係ガイドライン』を公開している。

プロバイダ責任制限法第4条では「発信者情報の開示請求等」が定められており、権利を侵害されたとする者が、関係するプロバイダ等に対し、そのプロバイダ等が保有する（権利を侵害したとされる）発信者の情報の開示を請求することができる。開示請求できる発信者情報は1）発信者その他侵害情報の送信にかかわる者の氏名または名称、2）発信者その他侵害情報の送信にかかわる者の住所、3）発信者の電子メールアドレス、4）侵害情報にかかわるIPアドレス、5）IPアドレスを割り当てられた電気通信設備からプロバイダ等の用いる特定電気通信設備に侵害情報が送信された年月日と時刻、の5つであり、プロバイダが個人の実名を把握している場合は本人確認が可能となっている。

ただしインターネット上の掲示板などでは氏名などの個人情報をまったく確認しないまま投稿できるサイトも多く、本人確認の機能は限定的なものとなっている。

- 日本において参考のできる点

本人確認による誹謗中傷の抑止については、韓国でもまだ十分な効果を得られていないほか、言論統制のリスクも取りざたされており、直ちに結論が出る状況には至っていない。日本では2009年3月に、匿名掲示板での誹謗中傷書き込みに対して警視庁捜査一課が男女6人を名誉棄損や脅迫容疑で書類送検しており、インターネット実名制と事後的な規制・処罰のどちらかより効果が高く、かつ国民の権利保護につながるかを慎重に検討していくことが望まれる。

### 3.2.8 「サイバー社会に対応した制度・慣行」における対策事例

実施国 : デンマーク  
実施主体 : デンマーク政府  
実施例 : **Borger.dk**

#### ● 背景、安心・安全における課題の状況

デンマークでは少子高齢化が大きな社会問題となっており、行政の効率化や公務員の再配置などによる人的資源の有効活用が重要な政策課題となっている。例えば県の数を 5 県に集約するとともに、1000 のコミューン（市区町村）を 98 に集約し、行政の仕事の多くをこれら県やコミューンに委譲することにより、地方分権による行政改革が進められてきた。

この行政改革では行政機関のスリム化に対応したサービス水準の維持が重要な課題であり、その解決策として“デジタル・セルフ・ソリューション”を活用するという目的があげられている。例えばデンマーク国税庁では、2010 年までに 1 万 2000 人から 7500 人まで削減する計画であり、所得税申告のオンライン化等の IT 活用によりサービス水準を維持することを目指している。

デンマークではさらに、2009 年までに企業と行政間の申請届出等を 100%オンライン化する計画を進めるとともに、2012 年までに市民向けサービスのすべてをオンラインに統合し、企業・市民に対する「デジタル・セルフ・ソリューション」を実現する方針を掲げ、取組を進めている。

#### ● 対策立案・実施までの過程

デンマークでは 2007 年 3 月に中央政府、地方自治体連合、地方行政連合が発表した「STRATEGI FOR DIGITALISERING AF DEN OFFENTLIGE SEKTOR 2007–2010（行政部門の電子化戦略 2007–2010）」に基づき、新たな電子署名システムなど 15 を超える具体的なプロジェクトが進行中であり、その一つのプロジェクトとして様々な行政サービス共通の国民向けポータルサイト「国民ポータル」の導入が進められている。

これは以前から存在していた電子政府ポータルサイト「danmark.dk」と KMD 社による市民向けポータルサイト「netborger.dk（ネット市民）」が統合されたウェブサイトであり、「borger.dk（国民ポータル）」という名称が与えられている。このサイトは 2007 年 1 月に公開されている。

デンマークでは「社会保険番号（CPR）」が各種行政手続における個人 ID として利用されており、社会保険ワンストップ・サービスの実施においても活用が想定されている。すでに全国民およびデンマークに居住する外国人全員が保有している「社会保険カード」に付されており、各人の生年月日と 4 桁の番号から構成されている。

- 対策事例の内容

## 国民年金

「国民ポータル」のメインのページから自己申請（Selvbetjening）のメニューを選択し、国民が居住する地方自治体を選択すると、自己申請窓口の検索ページが表示される。このページでは、キーワード検索とテーマ別検索が行える。

申請の手続きでは、オンライン申請と書面による申請に対応している。オンライン申請の場合は、市民がコンピュータ画面に表示される申請フォーマット(図表 3.2.8) に必要事項を記入し、電子署名を付した申請書類を提出する。この提出用申請書を保存、印刷する場合は、自動的に PDF 形式に変換されて保存や印刷ができる。一方書面による申請の場合は、オンラインにより申請用紙を入手し、ユーザによる直接書き込みが可能な PDF 形式の申請用紙に必要事項を記入した後、その申請用紙を印刷して市役所に郵送あるいは持参する。

オンライン申請特有の機能として、1)電子メール登録による自治体とのコミュニケーション、2 社会保険番号入力による個人データ（氏名、住所等）の自動入力、が挙げられる。ユーザは社会保険番号により自動入力された項目の内容を確認し、また必要事項の入力を完了してから「電子署名で提出（Send signeret）」をクリックすると、ユーザ自らが所有する電子署名が付され、申請が完了する。

図表 3.2.8 Borger.dk のオンライン申請ページ

The screenshot shows a web form titled 'Borgerblanketter' (Citizen Forms) with the Dafolo logo. The page is in Danish. It includes sections for email registration, CPR information, and Adobe Reader instructions. At the bottom, there are buttons for 'Fortæst' (Next), 'Hjælp' (Help), 'Get Adobe Reader', and 'Digital Signatur'.

## 健康保険

現在オンラインで利用できる健康保険関係の手続きは、社会保険カードの住所変更、社会保険カードの再発行申請、住居地方自治体内での担当医の変更、社会保険カードを利用して EU 各国へ旅行時の健康保険を保証するための海外旅行保険の申請の手続き等。また担当医の診察時間の予約、薬の処方箋発行の申請等については「国民ポータル」から「健康ポータル（Sundhed.dk）」へ誘導され、同様にオンラインで申請できる。

例えば引越しに伴う転居手続きの場合、「国民ポータル」の自己申請窓口テーマ別検索ページで「住居・引越し (Bolig og flytning)」－「デンマーク国内で引越し (Flytte inden for Danmark)」を選ぶことにより、オンライン転入手続きができる。デンマークでは医療サービスを利用する際に、事前登録された担当医の診断を受ける必要があるため、ユーザは転入手続き時に提示されるリストから担当医、理学療法士、心理カウンセラー等の専門サービス等を登録する。デンマークでは担当医の診断がなければ健康保険の対象外となるため、ホームページ上で手続きを誘導することで、変更届の漏れを防止できる。

## 失業保険

「国民ポータル」では失業保険組合の移籍等がオンライン申請できる。また失業保険中の休暇の申請、病欠や産休に伴う手当を居住する市へ申請する手続き等についても、「国民ポータル」から各地方自治体の申請サイトへと誘導され、オンライン申請が可能となっている。

### ● 対策実施による効果

本サービスは2012年の完成に向けた取り組みであり、現時点では、地方自治体等の各行政機関が提供する情報の集約が実現した状況で、統一ユーザIDによる一括窓口サービスの提供は実現していない。ただし2008年第1四半期の時点で、「国民ポータル」へのアクセスは1週間に10万以上を記録しており、前年比40%増となっている。

またこの取り組みが世界的に認知され始め、2007年11月に開催された国連のWorld Summit Awardsのe-government部門で国際連合情報社会世界サミット大賞を受賞した。

### ● 対策事例における課題

まだプロジェクトの開始から時間が経っておらず、課題については顕在化していない。

### ● 今後の展開

2008年10月には「国民ポータル」第2バージョンが導入された。第2バージョンでは、個人のニーズに応じてサイトを編集できる「Min side (私のページ)」という機能が追加され、ユーザ一人一人のあらゆる行政への申請手続きが一つの窓口を集約されるとともに、ユーザが「国民ポータル」に自分のアカウントでログインすると、自身に関する申請手続きを一括管理できるようになった。

情報技術・通信庁 (IT-og telestyrelsen) が、「ユーザ制御プロジェクト (Brugerstyring)」という形でログイン・アカウントの集約に関する取り組みを推進している。今後「私の住居」「私の経済」「私の年金」「私の子供」というテーマにおける一括窓口が導入される。10月に登場した4つの窓口は、それぞれ以下のような組織が指揮している(図表 3.2.9)。

図表 3.2.9 担当組織一覧表

私の住居	産業・建設庁
私の経済	社会福祉省
私の年金	地方自治体連合
私の子供	税務庁

ただしこれらテーマ別の統括窓口では、指揮をとる省庁だけでなく、関連する各行政組織が協力する仕組みとなっている。

● 日本における課題状況及び対策実施状況の比較

政府の「IT 新改革戦略」では、2010 年までに電子行政サービスによるオンライン申請の利用率を 50% に引き上げると定めている。一方 2007 年度のオンライン申請の利用状況は 15.3%となっており、目標を達成するためには一層の取り組み強化が必要とされている。電子政府評価委員会 平成 19 年度報告書」によると、2007 年度 1 年間で全体としてのオンライン利用率は向上し、またいくつかの分野で取組の成果が顕著に現れつつある一方、多くの分野では依然として利用が低迷し、国民の利便性向上が実感されていないなど、サービスごとの成果の差が顕在化してきている。

全体的なオンライン利用促進の利用阻害要因として、「電子証明書の取得の困難さ・面倒さ」、「添付書類の煩わしさ」、「オンライン申請のやり方に関する説明の分かりにくさ」等を指摘する声が多い。また全体を通して、オンライン利用促進においては完全に電子化されておらず、紙媒体の書類添付が必要なサービスが多くのことされており、この手続きの面倒さ・煩わしさが阻害要因の一つとなっている。

今後の対策として下記が検討内容に挙げられている：

- ・ 住民基本台帳ネットワークシステムの活用等、システム連携等を促進することによってオンライン申請時の添付書類を大幅に削減することを検討する。また、必要な場合には添付書類の電子化を進めるとともに、行政文書の電子的発行・受入の推進についても検討する。
- ・ 国民・企業のニーズを把握し、国民・企業が頻繁に利用している手続、今後利用したいと思っている手続について重点的にオンライン利用の促進を図るとともに、利用がほとんど無く、利用が停滞している手続については、オンライン利用促進の必要性も含めて検討する。

- 日本において参考にできる点

日本では個人 ID カードが定着しておらず、電子申請における個人認証の手続きが煩雑になってしまうという課題がある。住基ネットカードの発行枚数もまだ低い水準にとどまっております（平成 20 年 12 月末現在、累計交付枚数 2,912,828 枚）、何らかの普及促進策を講じる、あるいはそれ以外の個人認証の仕組みを導入することにより、行政手続きのオンライン化のための個人認証を容易にすることが求められる。

また様々な行政オンラインサービスで ID やパスワードの共通化も図られていないことから、共通の認証サービスなどの検討も必要となる。

### 3.3 ICT 先進国における対策事例の考察

これまで、日本における特有の個別課題に対して、対策が進んでいると考えられる他国の安心・安全対策の具体例を紹介してきたが、日本においても参考にできる点、日本の対策には見られない点（先進国に特有の対策の推進方針など）として、「政府組織主導による対策の推進」、「長期的な対策の立案・推進」、「技術・法律・組織による複合的な対策の推進」の3つが挙げられる。

#### (1) 政府組織主導による対策の推進

安心・安全対策として、技術的側面による解決策を提供できるものもあるが、技術の利活用を含めて、法制度の整備や活動組織の設立・運営などが別途必要になることも多い。そのため、必然的に政府が主導となって取り組みを実施すべき場面も多いと考えられる。これまで見てきた対策事例についても、政府が主導となって取り組んでいるものが多いと言える。

#### (2) 長期的な対策の立案・推進

これまで見てきた対策事例は、ここ 1、2 年前から実施されたものは少なく、中長期に渡って実施されている対策が多かった。スウェーデンの「National Action Programme for ICT in Schools」は 1998 年から開始された対策である。そのため、対策の実施による効果測定や、効果に応じた対策の改善などがなされており、結果として、より良い対策の実現に結びついている。インターネットの普及、ブロードバンド化の進展、新たなサイバー事件／サイバー犯罪の登場など、ICT を取り巻く環境は日々変化を続けている。このような中で、短期的な対策を実施し、既に顕在化している課題の解決を図るだけでなく、中長期的な対策を実施し、対策の効果の向上、および新たな脅威に対する適切な対処を図っていくことが重要であると言える。

#### (3) 技術・法律・組織による複合的な対策の推進

MICHIGAN CHILDREN'S PROTECTION REGISTRY の事例では、法律の設立を背景として、フィルタリングを行うシステムを開発し、組織的に運営されているといったように、技術・法律・組織の3つの要素によって対策が構成されている。一方で、ソウル市電子商取引センターでは、技術・組織の面では先進的な取り組みであると考えられるが、法律面での要素が欠けている分、効果が出にくいという指摘もなされている。このように、技術・法律・組織といった複数の要素を取り入れて、多面的に対策を立案・実施することで、効果の向上を図ることができると考えられる。

## 4 海外における ICT 利活用の先進事例

### 4.1 海外にみる ICT 利活用先進事例

#### 4.1.1 ICT 利活用先進事例の収集結果

本調査では、海外における ICT を利活用した先進事例を収集し、ICT 利活用による効果および利活用に際しての課題などを把握した。

各調査分野における事例の収集件数は以下の通りである。

- .. 社会保障分野…3 事例
- .. 医療・福祉分野…3 事例
- .. 教育・人材分野…3 事例
- .. 司法分野…2 事例
- .. 行政サービス分野（政府・自治体など）…1 事例
- .. 地場産業分野（農業・観光など）…3 事例

以降では、各事例の詳細情報集結果を紹介する。

なお、簡易情報収集（事例リストの作成）の結果については、別添資料として扱っている。

## 4.1.2 「社会保障分野」における ICT 利活用先進事例

### (1) 社会保険ワンストップ・サービス

実施国 : デンマーク  
実施主体 : デンマーク政府  
実施例 : borger.dk

#### ● 背景

デンマークでは 2007 年 3 月に中央政府、地方自治体連合、地方行政連合が発表した「STRATEGI FOR DIGITALISERING AF DEN OFFENTLIGE SEKTOR 2007-2010 (行政部門の電子化戦略 2007-2010)」に基づき、新たな電子署名システムなど 15 を超える具体的なプロジェクトが進行中であり、その一つのプロジェクトとして様々な行政サービス共通の国民向けポータルサイト「国民ポータル」の導入が進められている。

これは以前から存在していた電子政府ポータルサイト「danmark.dk」と KMD 社による市民向けポータルサイト「netborger.dk (ネット市民)」が統合されたウェブサイトであり、「borger.dk (国民ポータル)」という名称が与えられている。このサイトは 2007 年 1 月に公開されている。

デンマーク国民の 7 割が「インターネット上で提供される行政による電子サービスの全体像を把握するのが困難であり、利用しにくい」と考えていること、また 6 割が、「統一されたウェブサイトによる行政手続の電子申請を希望する」としていることが導入の背景となっている。

デンマークでは「社会保険番号 (CPR)」が各種行政手続における個人 ID として利用されており、社会保険ワンストップ・サービスの実施においても活用が想定されている。すでに全国民およびデンマークに居住する外国人全員が保有している「社会保険カード」に付されており、各人の生年月日と 4 桁の番号から構成されている。

#### ● 事例の内容

##### 国民年金

「国民ポータル」のメインのページから自己申請 (Selvbetjening) のメニューを選択し、国民が居住する地方自治体を選択すると、自己申請窓口の検索ページが表示される。このページでは、キーワード検索とテーマ別検索が行える。

申請の手続きでは、オンライン申請と書面による申請に対応している。オンライン申請の場合は、市民がコンピュータ画面に表示される申請フォーマット (図表 4.1.1) に必要事項を記入し、電子署名を付した申請書類を提出する。この提出用申請書を保存、印刷する場合は、自動的に PDF 形式に変換されて保存や印刷ができる。一方書面による申請の場合

は、オンラインにより申請用紙を入手し、ユーザによる直接書き込みが可能な PDF 形式の申請用紙に必要な事項を記入した後、その申請用紙を印刷して市役所に郵送あるいは持参する。

オンライン申請特有の機能として、1)電子メール登録による自治体とのコミュニケーション、2)社会保険番号入力による個人データ（氏名、住所等）の自動入力、が挙げられる。

ユーザは社会保険番号により自動入力された項目の内容を確認し、また必要事項の入力を完了してから「電子署名で提出（Send signeret）」をクリックすると、ユーザ自らが所有する電子署名が付され、申請が完了する。

図表 4.1.1 Borger.dk のオンライン申請ページ



## 健康保険

現在オンラインで利用できる健康保険関係の手続きは、社会保険カードの住所変更、社会保険カードの再発行申請、住居地方自治体内での担当医の変更、社会保険カードを利用して EU 各国へ旅行時の健康保険を保証するための海外旅行保険の申請の手続き等。また担当医の診察時間の予約、薬の処方箋発行の申請等については「国民ポータル」から「健康ポータル（Sundhed.dk）」へ誘導され、同様にオンラインで申請できる。

例えば引越しに伴う転居手続きの場合、「国民ポータル」の自己申請窓口テーマ別検索ページで「住居・引越し（Bolig og flytning）」－「デンマーク国内で引越し（Flytte inden for Danmark）」を選ぶことにより、オンライン転入手続きができる。デンマークでは医療サービスを利用する際に、事前登録された担当医の診断を受ける必要があるため、ユーザは転入手続き時に提示されるリストから担当医、理学療法士、心理カウンセラー等の専門サービス等を登録する。デンマークでは担当医の診断がなければ健康保険の対象外となるため、ホームページ上で手続きを誘導することで、変更届の漏れを防止できる。

## 失業保険

「国民ポータル」では失業保険組合の移籍等がオンライン申請できる。また失業保険中の休暇の申請、病欠や産休に伴う手当を居住する市へ申請する手続き等についても、「国民ポータル」から各地方自治体の申請サイトへと誘導され、オンライン申請が可能となっている。

- 効果、加入率、利用率など

本サービスは2012年の完成に向けた取り組みであり、現時点では、地方自治体等の各行政機関が提供する情報の集約が実現した状況で、統一ユーザIDによる一括窓口サービスの提供は実現していない。ただし2008年第1四半期の時点で、「国民ポータル」へのアクセスは1週間に10万以上を記録しており、前年比40%増となっている。

またこの取り組みが世界的に認知され始め、2007年11月に開催された国連のWorld Summit Awardsのe-government部門で国際連合情報社会世界サミット大賞を受賞した。

- 事例における課題

まだプロジェクトの開始から時間が経っておらず、課題については顕在化していない。

- 今後の展開

2008年10月には「国民ポータル」第2バージョンが導入された。第2バージョンでは、個人のニーズに応じてサイトを編集できる「Min side（私のページ）」という機能が追加され、ユーザ一人一人のあらゆる行政への申請手続きが一つの窓口を集約されるとともに、ユーザが「国民ポータル」に自分のアカウントでログインすると、自身に関する申請手続きを一括管理できるようになった。

情報技術・通信庁（IT-og telestyrelsen）が、「ユーザ制御プロジェクト（Brugerstyring）」という形でログイン・アカウントの集約に関する取り組みを推進している。今後「私の住居」「私の経済」「私の年金」「私の子供」というテーマにおける一括窓口が導入される。

10月に登場した4つの窓口は、それぞれ以下のような組織が指揮している（図表 4.1.2）。

図表 4.1.2 担当組織一覧表

私の住居	産業・建設庁
私の経済	社会福祉省
私の年金	地方自治体連合
私の子供	税務庁

ただしこれらテーマ別の統括窓口では、指揮をとる省庁だけでなく、関連する各行政組織が協力する仕組みとなっている。

- 日本との比較

日本では2008年（平成20年）6月4日に次世代電子行政サービス基盤等検討プロジェクトチームにおいて策定された「次世代電子行政サービス（eワンストップサービス）の実現に向けたグランドデザイン」に基づき、引越や退職に関する先行的ワンストップ化を推進するための実証実験を開始している。また添付書類の大幅な省略を実現するために国・地方を問わず行政機関相互で行政情報を共同利用できる仕組みを検討することにより、2010年度（平成22年度）に次世代のワンストップ電子行政サービスの標準モデルを構築する計画である。

- 日本において参考にできる点

デンマークでは政府の積極的な取り組みによりデジタル署名が急速に普及したで、市民の行政サービス利用促進に大きく寄与した。

一方日本では、個人が電子申請する際に認証基盤となる公的個人認証とその格納媒体である住民基本台帳カード（住基カード）の普及がそれほど進展していない。住基カードは2008年3月末時点で約234万枚、普及率は約1.8%であり、普及促進策が必要となっている。

## (2) オンライン年金受給見込額試算

実施国 : イギリス  
実施主体 : 年金サービス庁 (Pension Service)  
実施例 : Real-Time Pension Forecast (RTPF)

### ● 背景

RTPF の導入以前には、市民が年金受給見込額を把握するためには対面、コールセンター、郵送のいずれかによる必要があり、市民に不便を強いている状況だったことから、イギリス政府は 2004 年 10 月に年金受給見込額試算サービスの電子化を開始することとなった。

### ● 事例の内容

利用者は年金サービス庁のウェブサイト内からオンライン年金予測サービスにアクセスし、個人の年金受給見込額試算をおこなう (図表 4.1.3)。

図表 4.1.3 オンライン年金予測サービスの画面

The screenshot shows the login interface for the online pension forecast service. At the top, there is a blue header with the text "e-service". Below the header, the word "Login" is displayed. A note states: "You must complete all questions marked \*". A message asks the user to enter their Government Gateway login details, with a note that spaces should be omitted in the User ID format "NNNN NNNN NNNN". There are two input fields: one for the User ID and one for the Password. A blue "Go" button is positioned to the right of the password field. Below the input fields, there are two links: "I have lost or forgotten my User ID or password" and "I do not have a User ID and password". A paragraph explains that if the user uses email, they can keep the service informed of their current email address to enable password resets. A link "Update my email address on the Government Gateway" is provided. At the bottom, there are links for "Terms of use", "Privacy policy", "The Pension Service in Great Britain", and "The Social Security Agency in Northern Ireland".

(<http://www.thepensionerservice.gov.uk/state-pension/forecast/home.asp>)

サービスの利用にはユーザ ID とパスワードが必要であり、この ID とパスワードは政府ゲートウェイ (Government Gateway) での登録によって発行される。この ID、パスワードは政府の電子サービス全般を使用する際に共通して使用できる。

ID 取得では、まず政府ゲートウェイのウェブサイトで自分の個人情報 (国民保険番号、生年月日、郵便番号) を入力して登録申請する。これにより、政府はデータベースに登録されている個人の住所宛にパスワードとなる PIN コードと ID をそれぞれ別個に郵送する仕組み。この ID と PIN コードは RTPF サービスや他の電子サービスを使用するためにセ

セキュリティ上不可欠である。

ログインすると、年金支給年齢を確認するための **State Pension age calculator** というサービスがあり、自分の生年月日を入力すると現行制度での支給年齢が自動計算で表示されるようになっている（図表 4.1.4）。

図表 4.1.4 State Pension age calculator の画面

**State Pension age calculator**

Are you male or female?  Male  Female

Date of birth

**Results**

You will reach State Pension age on	24 November 2046
You will be	68 years old
Time until you reach State Pension age	37 years, 8 months and 6 days
To qualify for a full basic State Pension you will need to have built up	30 years of National Insurance payments
You should receive your claim pack in	July 2046
You may be entitled to receive Pension Credit from	24 November 2046. To find out more visit <a href="#">our Pension Credit section</a>

(Guidance only, based on details provided and current legislation)

[back to top ▲](#)

[Send this page to a friend ►](#)

RTPF サービスで試算されるのは下記 2 種類となっている。

- ① 被用者・自営業者を通じた共通の基礎年金（Basic State Pension）
- ② 被用者のみを対象とした国家第二年金（S2P : State Second Pension、2002 年より従来の所得比例年金（SERPS）から変更）

同サービスで提供される情報内容は次の通り：

- ① 現時点での加入年数（Qualifying Year: 国民年金を納付している年数）
- ② 国民年金受給額の現時点見積り（estimate of the current value of your State Pension）
- ③ 支給開始年齢時における国民年金受給見込み額の試算。これは現時点の本人の個人情報並びに見込み額の試算時～支給開始年齢時までの本人の国民年金納付条件に基づき試算される。
- ④ 基礎年金をどのように改善できるかに関する情報
- ⑤ 国民年金を申請しなかった場合に支給される金額試算
- ⑥ 職域年金・個人年金の加入者の場合における年金受給額への影響
- ⑦ 本人の死別した、又は以前の配偶者、シビルパートナーにより納付された国民年金を

利用した場合に支給される国民年金受給見込額の示唆。これは当人の国民年金より以前の配偶者、パートナーの国民年金納付情報を利用した方が有利な場合に表示される。

オンラインサービスを利用できるのは下記に該当する市民に限られる：

- ① イギリス内に在住
- ② 国民年金支給開始年齢から4ヶ月以上前である
- ③ 配偶者と死別していない、シビルパートナーが亡くなっていない

サービスを受けるために市民が提供しなければならない情報：

- ① 当人の国民保険番号（必要に応じて：配偶者やシビルパートナーの国民保険番号）
- ② 納付している国民年金の種類（自営業、被用者など）
- ③ 結婚、シビルパートナーシップ、それらの取り消しなどに関する詳細
- ④ 海外での勤務期間があればその詳細
- ⑤ 被用者の場合は現在の給与詳細

- 効果、加入率、利用率など

2005年以降 Pension Service により発行された年金見込額試算の件数は1900万件に上る。ただしこのうち RTPF を通じた見込額試算件数の比率は不明。

- 事例における課題

法規制の改正に伴うシステムの更新に時間がかかり、課題となっている。

例えば2007年の年金法改正では、1)2010年4月6日以降に支給年齢を迎える場合の受給資格の大幅な変更、2)男女共に最高額の年金が支給されるための支払い期間(Qualifying Years)が30年間に短縮、3)最低支払い年数の廃止と、国民年金の支払い期間に応じた支給、が決定された。

この変更に伴うシステム機能の改修では最終的な完成が2008年秋となったため、Pension Service はシステム構築の間の移行期間中、2010年4月以降に支給年齢を迎える人のための暫定的なシステムを提供することとなった。

- 今後の展開

特に情報なし

- 日本との比較

日本では、平成 18 年 3 月 31 日より社会保険庁がオンラインによる「年金個人情報提供サービス」を提供している(図表 4.1.5)。このサービスでは、以下の年金加入記録が確認できる。

- これまでの公的年金制度の加入の履歴（加入制度、事業所名称、資格取得・喪失年月日、加入月数等）
  - 国民年金保険料の納付状況
  - 厚生年金の標準報酬月額、標準賞与額
  - 船員保険の標準報酬月額、標準賞与額
- など。

利用に際しては、社会保険庁が基礎年金番号で管理する記録による本人確認後、ユーザ ID・パスワードを利用者の自宅に郵送し、それをを用いてログインする。

図表 4.1.5 「年金個人情報提供サービス」の画面



ただし本サービスで利用する ID、パスワードは年金加入記録の確認に限定されており、イギリスのように様々なオンラインサービスで共通的に利用できる仕組みにはなっていない。

- 日本において参考のできる点

日本においても年金加入記録の確認や受給見込額の確認がオンラインで実施できるようになり、イギリス等のサービスレベルに近づいてきている状況にある。ただし日本では行政サービスの ID、パスワードがサービスごとに必要になるなど、行政窓口のワンストップ化に対する取り組みが遅れているといえる。

このため、アメリカの社会保障番号のような行政による個人 ID の一元化、あるいは IC カード等を用いた個人認証など、オンラインでの様々なサービス利用を共通的におこなえる仕組みの実現が求められる。

### (3) 失業保険オンライン申請+就職活動の監視

実施国 : デンマーク  
実施主体 : デンマーク政府  
実施例 : jobnet

#### ● 背景

デンマークにおける失業保険手続きは1) 労働省管轄の雇用相談所への失業者申請、2) 職業別の失業保険組合に対して行う失業保険給付申請、の2種類があり、失業保険を受けられることのできる期間は4年間となっている。

ただし雇用相談所、失業保険組合及び失業者の三者が合意するジョブプランに沿って就職活動、訓練実習または研修等に参加しない場合には、失業者は受給資格を失う仕組みになっている。

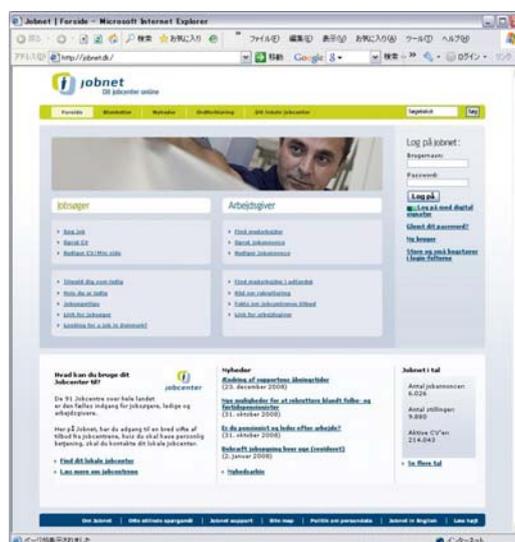
この就職活動、訓練等の実施状況を管理するための仕組みとして、オンラインによる申請と監視の仕組みの導入がなされている。

#### ● 事例の内容

失業者は、1996年から運営されている雇用相談所のウェブサイト「[jobnet.dk](http://jobnet.dk)」を通じて申請をおこなう(図表 4.1.6)。

デンマークでは失業者が「[jobnet.dk](http://jobnet.dk)」へ履歴書を登録することが義務となっており、失業者は国民 ID と暗証番号、またはデジタル署名を使用して、失業届けを申請すると同時にこのサイトに自身の履歴書を登録する。

図表 4.1.6 「jobnet.dk」の画面



毎月 2 万人が「jobnet.dk」を通じて履歴書登録を行っている。失業者は履歴書登録後、雇用相談所が指定する頻度で就職活動を実施する。具体的には「jobnet.dk」にログインし、雇用者側からのメッセージの有無や履歴書を閲覧した雇用者がいるかなどを確認することにより、就職活動中であることが認められる仕組み。「jobnet.dk」に 10 週間ログインせず、その期間に雇用者からの自身の履歴書へのアクセス状況などを確認することを怠ると、失業保険の受給資格を失う。この結果保険金の給付を行う失業保険組合に連絡がいき、給付が停止される。

- 効果、加入率、利用率など

2005 年における「jobnet.dk」の利用頻度は、サイトへのアクセス件数が毎週 350,000 人、履歴書バンクへの総登録件数が年間 245,000 件であり、登録件数のうち失業者数は 157,436 人となっている。

出所：デジタルタスクフォース、科学技術イノベーション省、IT 電信局、財務省、コペンハーゲン市、都道府県連合及び地方自治体連合「行政と国民間におけるデジタルコミュニケーション」、デンマーク統計局

- 事例における課題

失業保険組合への申請は各失業保険組合が行うため、オンライン化の状況はそれぞれの組合によって異なるが、2006 年に失業手当の支払いを毎月、オンラインで申請できるサービスを提供している組合は、33 組合中、22 組合。

雇用相談所と失業保険組合との連携と、この連携によるワンストップ・サービスの比率

を以下に高めていくかが課題となっている。

- 最近の展開

最近の進展として、「国民ポータル」(borger.dk)との連携が強化されたことがある。具体的には「国民ポータル」の労働・雇用のテーマから失業保険の内容と組合の全容を把握できるようになったこと、各失業保険組合がオンライン申請を導入し、国民の自由選択による失業保険組合の移籍等もオンラインで申請できるようになったこと等が挙げられる。また失業保険中の休暇の申請、病欠や産休に伴う手当を居住する市へ申請する手続き等についても、「国民ポータル」から各地方自治体の申請サイトへと誘導され、オンラインで申請が可能となった。

- 日本との比較

日本では今のところ、本人の住所又は居所を管轄知る公職業安定所に出頭し求職の申込みをした上、失業の認定を受ける必要があるため電子申請は行えない。更に原則として4週間に1度、失業の認定(失業状態にあることの確認)を受けるため指定された日に管轄のハローワークに行き、「失業認定申告書」に求職活動の状況等を記入し、「雇用保険受給資格者証」とともに提出することが必要となる。

- 日本において参考にできる点

日本では失業保険の不正受給を防止するため、実際に窓口に出頭することが必須となっているが、これは移動時間の無駄、出頭日の指定による活動の制限など、就業活動の効率化という視点から見ると必ずしも最適な仕組みとはいえない。

このため、オンラインにて就職活動状況をモニタリングし、不正受給の監視をおこなう「jobnet.dk」の仕組みは、日本における就業促進にも活用できると考えられる。

ただし失業者のコンピュータ・リテラシーには差が大きく、特に高齢失業者などにおいてはパソコンの利用能力がない失業者も多いと考えられるため、これら失業者のパソコン教育など、失業者を支援するための仕組みも併せて整備する必要があると思われる。

#### 4.1.3 「医療・福祉分野」における ICT 利活用先進事例

##### (1) ePHR (パーソナル・ヘルス・レコード)

実施国 : アメリカ  
実施主体 : Microsoft  
実施例 : Health Vault

##### ● 背景

PHR は Personal Health Records の略称であり、個人が自らの QOL の維持・向上を主たる目的として、自分自身の健康に関する情報、具体的には患者個人の処方歴、血液検査データなど受診時のデータや、血糖値、血圧、体重など患者自身が測定したデータを収集・活用する仕組みを言う。

ePHR はこれらデータをオンラインで管理するサービスであり、ePHR に登録された情報は個人が所有し、個人が管理し、本人または法的親権者により共有され、中にある健康情報のプライバシーと機密性が安全に守られる必要がある。

アメリカでは Microsoft 社の「HealthVault」や Google の「GoogleHealth」など多様なサービスが提供されている。

ePHR により、検査の重複による無駄なコストの防止や、投薬による副作用のリスク低減、あるいは緊急搬送時の病歴・処方歴の確認による的確な治療など様々なメリットが期待されている。

##### ● 事例の内容

「HealthVault」は Microsoft 社が 2007 年 10 月 4 日に発表した、個人の医療記録のすべてを 1 カ所から確認できるオンライン医療情報インフラ提供サービスである。

一般の人々が医療機器の検査データや、多数の医療機関、保険会社から情報を確認できるほか、指定した医療機関と情報を共有したり、健康上の問題に関する情報を検索したりすることができる。

Microsoft 社は PHR インフラを提供し、医療機関等が契約して患者データのオンライン管理をおこなう。またサードパーティのアプリケーションベンダが、Health Vault のインフラを利用したサービスを提供することも可能。

Microsoft 社はアメリカ心臓協会、アメリカ肺協会、ニューヨーク・プレスビテリアン病院など 40 以上の医療機関などと契約し、「Health Vault」の利用者が病院などで受けた検査結果のデータを病院からサイトへ転送できるサービスや、自宅で計測した検査データをサイトへ転送することができる測定装置も提供する。また 2008 年 6 月にはアメリカ最大の HMO (保健機構 : Health Maintenance Organization) であるカイザーパーマネンテがテ

スト運用を開始している。

サイトは診療情報に特化した検索エンジンとも連動しており、例えば血糖値データを入力すると血糖値の詳細な説明が表示されるなど、検索エンジンを手動で起動し、キーワードを入力する手間を省けるようになっている（図表 4.1.7）。

図表 4.1.7 「HealthVault」の画面



また現在のビジネスモデルは主に検索広告による広告収入を柱とするものであり、提携する医療機関や個人などは無料でサービスを利用できる。

● 効果、加入率、利用率など

カイザーパーマネンテでは、当初従業員 15 万 6 千人の個人医療データを使いテスト運用している。このテスト運用が順調に進んだ場合は 870 万人のカイザー会員データを Health Vault 上の PHR に登録するとともに、血圧計や万歩計などのモニター機器による付帯サービス提供等を開始する予定となっている。

● 事例における課題

**PHR インフラ競争の激化**

Dossia のスタート、Google Health 公開により、大規模 PHR の競争が本格的に始まり、「有力パートナーの争奪戦」となっている。

Dossia は Intel、ATT、Wal-Mart をはじめ巨大企業が共同出資して立ち上げた PHR コンソーシアムであり、2008 年 9 月に本格稼働が発表されている。ATT、Applied Materials、BP、CardinalHealth、Intel、Pitney Bowes、sanofi aventis、Wal-Mart の各社がコンソ

ーシアムに参加するとともに、参加各企業はそれぞれ年間 150 万ドルの運営費を支払い、実際の運営は非営利団体の Dossia コンソーシアムがあたる。当初は Wal-Mart の従業員を対象として PHR サービスが開始される予定である。

また Google Health は 2008 年 5 月にベータ版が一般公開され、個人の健康プロフィール作成、医療機関からの個人医療情報インポート、医療機関など外部医療サービスとの連携、医師検索、医療情報バーティカル検索などの機能が提供されている。

## プライバシー問題

PHR に関しては「プライバシー問題への不安」がマスコミで取り上げられている。Google や Microsoft 社が提供する PHR は HIPAA（医療保険の携行と責任に関する法律）が全く想定していなかったシステムであり、さらに Google、マイクロソフトといった IT 企業が HIPAA 適用除外となっているため、将来的に HIPAA の拡張条項などが必要となる可能性が議論されている。

### ● 今後の展開

PHR はこれまでの医療機関が主体となった医療サービスから、患者主体の医療サービスへの構造変換をもたらすものとして、非常に大きな影響があると想定されている。その中でも Health Vault は最も有力な PHR プラットフォームとして認知されており、パートナー企業群の獲得などで競合サービスを大きく引き離している。

### ● 日本との比較

日本では「医療の IT 化」がずっと提唱されてきているが、主たる関心はもっぱら電子カルテや HER（医療情報ネットワーク）に向けられており、患者個人が自分の医療情報を管理する PHR に関しては関心が低い。

「e-JAPAN 戦略□」の中でも先導 7 分野に医療・福祉分野があげられており、その具体的な施策としては、1) IT を活用した医療情報の連携活用、2) IT を活用した医療に関する情報の提供、3) 電子カルテの普及促進、4) レセプトの電算化及びオンライン請求、5) 遠隔医療の普及促進、の 5 項目があげられているが、患者個人が自分の医療情報を管理する PHR は明確化されていない。

ePHR が日本で普及するためには、患者の医療情報が診療機関の所有物ではなく患者自身の所有物であるという概念が、医療現場を含めて定着すること、医療情報の電子化およびフォーマットの共通化が進展すること、医療分野での個人情報管理に関して一層の制度面、運用面での整備が進むこと、など多くの課題が存在している。

- 日本において参考にできる点

日本の医療情報化では医療機関側に立ったソリューションの導入が中心であり、**ePHR** のように **IT** ベンダや多数の従業員、健康保険対象者を有する大企業が主導する取り組みは少ない。このため、**IT** ベンダや企業の健康保険組合などが主体となって医療情報の共有による医療サービス品質の向上やコスト低減を図る取り組みに対して、大きな潜在機会が存在している。

ただし前述のように日本で **ePHR** が普及するための障壁はまだ多く、制度面での整備や医療機関への啓蒙活動など、多面的に取り組んでいくことが必要となる。

## (2) 電子健康保険カード

実施国 : ドイツ  
実施主体 : Gematik  
実施例 : smartcard

### ● 背景

ドイツ連邦健康省は2004年1月に制定された「公的保険組合近代化法」と2005年6月に制定された「保険制度の情報科学に関する法」に基づき、電子処方箋や電子カルテとしても利用できる新たな電子健康保険カード(ICカード)の導入を決定した。

最終的には、8,200万人に上る被保険者がこの電子健康保険カードを所有する予定。「公的保険組合近代化法」は公的健康保険組合に対し、これまでの健康保険カードに代わって、新たな電子健康保険カードを発行することを義務づけるものであり、また、「保険制度の情報科学に関する法」は、電子健康保険カードを全国的に導入するための技術的な実施方法等を規定したものである。

電子健康保険カードの導入目的は以下の4点である。

- 一般医師、専門医師、病院、薬局等、全ての医療サービス提供者間における情報交換の強化
- 投薬ミスや重複検査の防止
- 処方箋の電子化や重複検査に防止による医療費の削減
- 医療における患者の権限強化（電子健康保険カードに格納される情報は患者の意思に基づき、その情報の使用权を患者本人がコントロールすることで、医療における主体性を得られる）

「保険制度の情報科学に関する法」に基づき、公的保険会社、民間保険会社、医師団体等、医療分野に関係した機関の出資により2005年にゲマティク社(Gematik)が設立された。この会社は電子健康保険カードに関する情報通信技術の開発と情報インフラの整備を主要な業務とし、「電子健康保険カード」プロジェクトの実質的な実行組織となっている。

- 事例の内容

電子健康保険カード（図表 4.1.8）には、患者の医療関連情報を4段階に分けて格納し、それに合わせて医療分野の情報化を推進する計画である（図表 4.1.9）。最終的には個人の保険データだけでなく、レントゲン写真や各種検査結果等、個人の診療記録が格納された電子カルテの利用も可能なシステムとして開発される予定となっている。

図表 4.1.8 電子健康保険カードのイメージ



図表 4.1.9 電子健康保険カードにおける医療関連情報の段階

第1段階	<p>氏名、住所、生年月日等の個人情報と共に保険会社等の保険データをカードに格納。</p> <p>同カードは、欧州連合（EU：European Union）加盟諸国のどの医療機関でも利用できる「EU健康保険証」としての機能も持つ。</p> <p>これらの情報を格納することが義務づけられる。</p>
第2段階	<p>処方箋データの格納（電子処方箋）。</p> <p>同データを格納することが義務づけられる。</p>
第3段階	<p>血液型や薬物アレルギーの既往歴といった救急医療施設に運搬された場合等の救急時に必要なデータやこれまでの投薬履歴の格納。</p> <p>これらの情報を格納することは、患者の任意による。</p>
第4段階	<p>診療記録やその他の医師が作成した患者に関する情報の格納（電子カルテ）。</p> <p>同情報を格納することは、患者の任意による。</p>

ドイツ連邦健康省による 2004 年時の試算によると、電子健康保険カード導入に伴う投資額は 14 億ユーロ。ただしその後見積額が増加し、1) 電子健康保険カードの発行費用約 6 億ユーロ、2) 医療従事者向け病院情報システム (Krankenhaus - Informationssysteme : KIS)、薬局管理システム (Apothekenverwaltungssysteme : AVS) といった情報システムの開発費用約 10 億ユーロ、3) 個人情報保護のための 4 年ごとのカード交換費用である約 0.8 億ユーロ、4) 医療機関に設置されるカードリーダーの導入とメンテナンス費用約 4 億ユーロ、等を含めて、2005 年から 2010 年までの間にかかる投資額と運営費用の総額は、約 28 億ユーロまで増大している。

- 効果、加入率、利用率など

電子健康保険カードのパイロット試験が、2006 年 12 月にフレンスブルク市とレーバウーツィッタウ市で開始され、2007 年 6 月から 12 月の期間にボーフム市、エッセン市、ハイルブロン市、トリアー市、そしてヴォルフスブルク市で、同様に試験が開始されている。

パイロット試験では対象の医療機関にカードリーダーを設置し、第 1 段階のデータを格納した電子健康保険カードを配布して、カードの利用状況をモニターしている。試験ユーザは各地域の住人約 1 万人である。

フレンスブルク市とレーバウーツィッタウ市では、すでに試験が終了している。現在、フレンスブルク市では、第 2 段階の情報を格納したカードの使用についてパイロット試験を実施している。

- 事例における課題

2009 年 1 月、Gematik が smartcard プログラムの延期を発表。この原因は、smartcard の利用による 2 つのオフラインアプリケーション、1) 緊急時のための電子データサービス、2) 緊急時のための電子処方箋サービス、の二つのパイロット実験が失敗したため。

この原因として、PIN コードによる運用と、電子署名の二つが挙げられている。ドイツでは法律で、緊急時のためのデータ・情報作成の際に本人による PIN コード入力が必要だが、試験では 70%の事例で本人の PIN コードを忘れてしまっていた。

また電子処方箋などのサービスに必要な電子署名では、現行の電子署名プロセスの時間がかかりすぎることで、技術的な問題が解決されていないことにより運用がうまくいっていない。

これにより、2009 年の smartcard 導入スケジュールには変更ないが、smartcard を利用したプログラム導入スケジュールに関しては大きく変更となる予定。Gematik も PIN コードや電子署名の必要が少ない、あるいはそれらの必要がないプログラム、例えば電子紹介状や健康保険データのオンラインアップデートといったプログラムの導入を優先する計画となっている。

- 今後の展開

ドイツ連邦健康省は電子健康保険カードを州ごとに段階的に導入する予定であり、全国的な整備完了にはまだ時間がかかると見られる。

- 日本との比較

日本では厚生労働省が 2007 年 3 月 14 日に、希望者を対象に健康保険証に IC カード機能を搭載し、過去の病歴や受診内容を患者や医師がパソコンで確認できる「健康 IT カード」（仮称）を導入する方針を発表し、経済財政諮問会議に示す医療・介護分野の「質向上・効率化プログラム」に盛り込まれた。健康 IT カードは 2012 年 4 月をメドに導入開始予定。IC カードで国が整備するデータベースに接続することで、医療機関は他の病院で受けた診療内容や病歴が分かるほか、患者も自分が受けた診療内容を確認することができるといった内容である。

このように日本では健康保険証の IC カード化ではまだ計画段階であり、すでに導入実験を進めているドイツ等と比較して遅れている。また利用者も希望者のみであり、すぐに医療情報インフラとして定着するものとは考えにくい。

- 日本において参考のできる点

ドイツの事例のように、健康保険証の IC カード化では単にカードの配布と医療情報のカード内への蓄積を行なうだけでなく、周辺の様々なアプリケーションの構築と運用が必要となる。このため実際の医療現場におけるオペレーションの実態を踏まえ、IC カードを用いた医療サービスのシナリオを十分に精査しておくことが、順調な IC カード化のために必要になると思われる。

また日本の場合はプライバシー問題などで IC カードによる個人情報管理の敷居が高く、強制的な導入に対する抵抗感も強いことから、インセンティブの付与など導入促進策の検討も併せて必要になると思われる。

### (3) オンライン病院予約サービス

実施国	: イギリス
実施主体	: NHS (National Health Service)
実施例	: Choose and Book

#### ● 背景

イギリス政府は 2000 年 6 月に NHS (National Health Service) 改革に着手した際、1) インターネットによる病院予約、2) 電子医療記録のネットワークサービス、3) 電子処方箋のネットワークサービス、4) ブロードバンド通信基盤の導入、の 4 つを実現するための包括的な NHS システムの更新を決定した。

この決定に基づき、イギリス政府は 2002 年に大規模な医療システム開発である NHS National Programme for IT (NPfIT) 事業を開始した。NPfIT 事業は、期間 10 年、予算額 124 億ポンドという、イギリス内での単一の IT 投資案件として最大の事業であり、14 分野に分かれている。Choose and Book はその中の事業のひとつである。

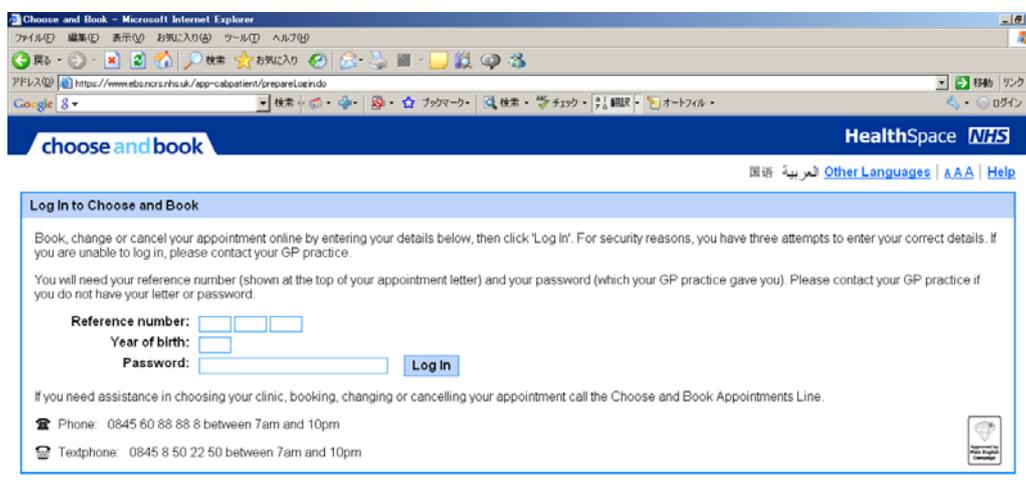
#### ● 事例の内容

患者と GP(General Practitioner)と呼ばれるホームドクターが専門医の診察に同意した場合、GP は Choose and Book から治療可能な病院／クリニックのリストを抽出し、患者に提示できる(図表 4.1.10)。患者は少なくとも 4 つの病院又はクリニックから選択する事ができ、診察の予約も同時に行える。行きたい病院がその場で決定できない場合は、GP からレファレンスナンバーとパスワードが書かれたレターを貰い、Choose and Book Appointments Line 0845 60 88888 に電話するか、ウェブサイト ([www.nhs.uk/healthspace](http://www.nhs.uk/healthspace)) からオンライン予約ができる。(コンピュータ・システムがまだ整備されていない病院の場合、病院に直接連絡する。)

ウェブサイトで予約番号、生年月日、パスワードを入力すると予約状況確認、新規予約、変更・キャンセルをオンラインで行うことができる。GP による診察時にその場で予約してもらうこともできれば患者が自分で後からインターネット・電話を使って自分で予約することもできる。予約にサポートが必要な時はヘルプラインが設定されており電話でアドバイスを受けることも可能となっている。

2006 年 1 月以降すべての患者は GP により専門医の診察が必要と診断されてから 13 週間以内に紹介された病院と最初の診察が行われるようになっている。地域別予約待ち平均日数は NHS Choices ウェブサイトから確認できる。

図表 4.1.10 「Choose and Book」の画面



### 情報セキュリティに関して

患者の個人情報（住所、生年月日、病状など）は GP から病院へ直接送られる。Choose and Book は国内外の情報通信・保護規格にも遵守している（ISO17799:2000, BS7799-2:2002, eGovernment Interoperability Framework(eGIF)）。1988 年のデータ保護法（Data Protection Act）も満たしている。

- 効果、加入率、利用率など

2007 年末までに Choose and Book システムにより 600 万件を超える予約が行われている（そのうち約 40%は紹介による初めての外来予約）。平均にして 17,500 件以上の予約が毎日おこなわれていることになる。GP のこのシステムへのリンク率も 95%となっている。

- 事例における課題

NPfIT 事業全体に対して、2006 年に会計検査院（National Audit Office : NAO）のレポート発行後、様々な批判が上がっている。特に費用対効果に関して、膨大な投資額に見合う効果が得られないのではないかとという批判が強く、国会下院や IT 専門家から独立公開監査の要請が出ている。

- 今後の展開

NHS では様々な改革が行われているが、金融や観光など他のセクターと比較すると ICT の利用が遅れていると指摘されている。患者と医療機関の間の更なる ICT 利活用分野としては病院の予約だけにとどまらずビデオ会議やウェブチャットの活用、また患者が GP から電子メールを送受信できるようにするということが提案されている。これらを通して患者

が検査結果を電子メールで受け取れたり、家から担当医とウェブチャットで話すことができたりするようになり患者の医療環境の改善につながるものと期待されている。

- 日本との比較

日本ではホームドクター制度は十分に確立していないため、病診連携を運用面で支える「Choose and Book」のような取り組みは全国的には実施されていない。

厚生労働省の「医療施設体系のあり方に関する検討会」で2007年に出された「これまでの議論を踏まえた整理」の中で、かかりつけの医師の機能・役割については、(1)複数の領域の基本的な医療に対応しつつ、専門医、病院等へ適切につないでいく、(2)診療時間外でも患者・家族と連絡をとれる、(3)医療機関の機能分化と連携の中で、転院時に患者と医師の関係を患者の立場に立ってつなぎとめる、(4)病院からの逆紹介の患者の術後管理、保健予防活動、生活管理等を適切に行なう、(5)患者の生活を全人的に見ていく、とされており、その位置づけについては明確になってきつつあるが、それを支える制度やインフラについてはまだ進んでいない状況にある。

- 日本において参考にできる点

患者がまずホームドクターの診察を受け、そこから専門医療機関の紹介を受けるイギリスの仕組みは、日本における病診連携の推進を図る上で大きな推進力になると想定される。

ただし、イギリスでは税金を財源とした公共サービスの形で全ての国民に医療を提供するNHS（国民保健サービス）があり、その中ではプライマリケアとセカンダリケアが区分され、前者を一般医（**general practitioner**）が担い、後者を病院が担うという役割分担となっている。全ての国民は一般医を予め登録し、救急医療以外の場面においてはまず一般医の診察を受け、その診察の結果、専門医による医療が必要な患者については、GPが適切であると判断した病院が紹介される仕組みであり、専門的な医療への適切な受診を確保するためのゲートキーピングシステムが採用されている。

一方日本では、イギリスのように患者が専門的な医療機関を選択する自由を原則として認めないシステムではなく、専門病院も含めて患者が主体的に診療機関を決定できるシステムであることから、「Choose and Book」のような仕組みを実現するためには全国的な医療制度自身の再設計を含めた検討が必要になるとと思われる。

#### 4.1.4 「教育・人材分野」における ICT 利活用先進事例

##### (1) eラーニング

実施国	: スウェーデン
実施主体	: Swedish Net University Agency
実施例	: Swedish Net University

##### ● 背景

スウェーデン政府は ICT への投資を重視しており、EIU(Economist Intelligence Unit)社による「e-readiness」(国全体の IT 化) ランキングでも上位にランクインしているが、大学教育のオンライン化に関しては対応が遅れていた。この状況を打破するためにスウェーデン政府は約 6 億クローナを投じて 2002 年 3 月に Swedish Net University を開設した。

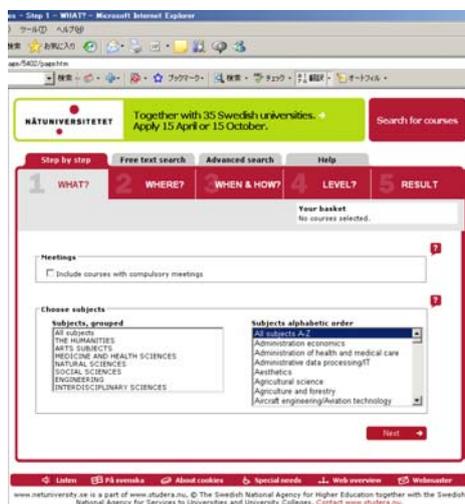
コースやプログラムは大学独自のものではなく、スウェーデンの 35 の大学やカレッジと提携して運営されており、スウェーデンネット大学庁 (Swedish Net University Agency) が運営している。

##### ● 事例の内容

Net University は大学そのものではなく、各大学から提供されるオンラインコースのブローカー的な役割を担っている。Net University に参加している 35 大学が実施している遠隔教育のコースの詳細な情報をデータベースに保存し、学習者の問い合わせに応えらるとともに学生登録ができる仕組みである (図表 4.1.11)。

各大学はそれぞれ通常の通学制のカリキュラムに加えて遠隔教育を実施し、その遠隔教育の部分を Net University に提供して運営を任せている。Net University では常勤の職員 12 名、および非常勤や各大学のプロジェクトに参加している教員などで運営されている。

図表 4.1.11 「Swedish Net University」のサイト画面



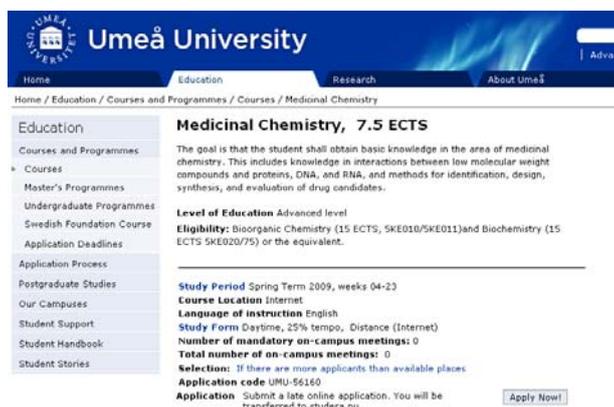
政府交付金の一部は Swedish Net University Agency の設置に費やされ、大半の 5 億クローナはオンラインコースに合意した大学へ直接支給される。スウェーデンにおいて政府から大学へ交付される金額は前年の相当する通常履修の学生及び、前年の相当する通常履修の履修単位に適應して支払われるシステムをとっており、学部により金額も異なっている。例えば美術専攻で履修した場合は交付額が 3 万クローネ、物理で履修した場合は 8 万クローネである。Net University へ提供されたコースに関しては学部に関わりなく一律 9 万クローネが交付される。このような方法により、政府は各大学に Net University へのコース提供を促している。

Net University の設立目的は、より多くの、より幅広い種類の学生が遠隔教育によって大学の単位取得を可能とすることにある。IT の活用により遠隔地に住む学生でも自宅からインターネットで受講できるため、フルタイム、パートタイムで働く人もよりフレキシブルに受講することが可能となった。Net University で提供されるコースは大学キャンパスで提供されるものと同等とみなされており、コースの内容・質に関しては提供する大学側に責任が求められている。コースによって 100%インターネットベースなもの、そうでない（試験やコースの開始・終了時等キャンパスへ決められた時に来ることが求められる）もの等様々な形態をとっており、全てコースを提供する大学側へ権限が委ねられている。なお、コース内容の質は The Swedish National Agency for Higher Education によって評価される。

スウェーデンでは 2007 年度よりボローニャプロセス参加の一環として“högskolepoäng” (higher education credits) と呼ばれる ECTS に適合する新たな高等教育単位システムが導入された。この新システムでは 1 学年フルタイムの勉学が 60 単位に相当する（旧システムでは 40 単位）。同時に 60ECTS（欧州単位互換システム）と換算され、欧州における高等

教育単位互換性にも適合している。Net University で提供されているコースの履修単位数は大学・コース内容ごとに異なっており、それぞれのウェブサイトで ECTS の単位数が記載されている場合が多い (図表 4.1.12)。

図表 4.1.12 コースのウェブサイトの一例



(Net University から選択したあるコースのウェブサイト。ECTS による単位数が記載されている)

- 効果、加入率、利用率など

政府による交付金インセンティブは 2004 年末で終了したが、2002 年の設立以降オンラインコースの登録数は増加の一途をたどっており登録されるコースの数は増え続けている (図表 4.1.13)。

図表 4.1.13 オンラインコースの登録数の変化

The number of subjects or short and longer courses registered on the Net University				
Autumn 2002	End of 2003	End of 2004	End of 2005	End of 2006
1, 200	2, 050	2, 625	2, 700	3, 126

出所：UKeU AND SWEDEN'S NET UNIVERSITY. A COMPARATIVE STUDY

- 事例における課題

特に情報なし

- 今後の展開

提供されるコースで主に使用される言語はスウェーデン語であり、英語で受講できるコースは約 300 にとどまっている。今後は英語によるコースを更に増やす予定となっている。

- 日本との比較

日本では、文部科学省の「サイバーキャンパス整備事業（平成 14 年度～）」「私立大学学術研究高度化推進事業」など、授業への IT 利用および e ラーニング導入に対する支援措置が導入されている。

ただし単位認定や施設要件などに一部規制が残されており、大学が積極的に e ラーニングを検討するには、まだ十分な環境とはなっていない。

- 日本において参考のできる点

日本では大学就学年齢の人口が減少に転じるなど、高等教育の将来性は厳しい状況にあるため、社会人向けカリキュラムなど大学教育の多様化を図る必要がある。特に社会人向けカリキュラムに関しては、仕事と大学教育の両立を容易にするため、e ラーニングを利用した受講プログラムのメリットが大きい。

このため、スウェーデンが実施しているように大学への資金援助等を通じた e ラーニングプログラムの充実を図ることが効果的と考えられる。また同時に、大学教育と仕事を両立するための受講期間の多様化、集中講義などによる単位取得の容易化も併せて取り組む必要があると考えられる。

## (2) 教育情報総合サービス・システム

実施国 : 韓国  
実施主体 : 韓国教育學術情報院 (KERIS)  
実施例 : 教育情報総合サービス・システム (EDUNET)

### ● 背景

教育情報総合サービス・システム (EDUNET) は開かれた教育社会、生涯学習社会を実現するための総合的基盤の構築を目的として、韓国教育放送院の付設機関として1997年3月に設立された「マルチメディア教育支援センター (KMEC)」が推進してきたサービス。

KMEC は韓国學術振興財団に敷設されていた「先端學術情報センター」(KRIC)と統合され、1999年4月より韓国教育學術情報院 (Korea Education and Research Information Service: KERIS)となっている。

EDUNET は教育情報化政策決定支援のための基礎資料を提供し、先端情報技術メディアを利用した教授・学習方法の活性化のために、教育ネットワークを通じて多様な教育情報サービスを実施している。この EDUNET は学生と教員、父兄など教育需要者に教育関連情報を提供するとともに、分散している教育関連情報を相互に連係することにより、教育情報を総合的・体系的にサービスできるようにすることを目的としている。

### ● 事例の内容

EDUNET では、Web サービスと文字サービスを提供している (図表 4.1.14)。

図表 4.1.14 「教育情報総合サービス・システム」のサイト画面



<http://www.edunet4u.net/>

Web サービスには、1)EDUNET サイバー学校、衛星教育放送（小学校、中学校、高等学校）、2)教育学習資料室、3)教育研究室、4)教師研修室、5)父兄支援センター、6)サイバー生涯学習院、7)情報交換、8)学習用品の交換市場、などがある（図表 4.1.15）。

図表 4.1.15 教育情報総合サービス・システム（EDUNET）の Web サービス

EDUNET サイバー学校 (小学校、中学校、高等学校)	サイバー学習教材、注文型教育放送衛星サービス、学習資料室、相談室などで個別学習支援
教育学習資料室	授業の進行に必要な学習補助資料および情報提供、
教育研究室	教育関連研究論文・報告書・授業事例・教育統計資料の提供、
教師研修室	教員の研修関連情報の提供、
学父母支援センター	子女教育に活用可能な情報と学父母関連活動に関する情報の提供、
サイバー生涯学習院	余暇・趣味活動関連の情報提供、独学・資格・学点（単位）銀行制度・生涯学習教育機関の案内、
情報交換	電子メール、対話室、同好会、掲示板、オンライン学校、討論の広場など各種情報と意見の交換、
情報市場	民間・企業で開発された各種の教育・図書・学習・文化情報の提供

EDUNET 文字サービスには、1)オンライン学校（仮想学校：小・中・高校・大学）、2)教育相談、3)衛星教育放送サービス、4)電子メール、5)対話室、6)同好会、7)討論広場、8)教育関連機関・団体の案内、などがある。

EDUNET はすべての国民が無料で、インターネット、PC 通信で利用できる。

● 効果、加入率、利用率など

EDUNET は 2005 年の段階で会員数 500 万を超えており、登録コンテンツも 2005 年 12 月現在で 117 万件に達している。また一時利用者数が伸び悩んだが、2005 年から大きく利用者を伸ばしている。ただし 1 回アクセスあたりの利用時間は短くなっている（図表 4.1.16）。

図表 4.1.16 EDUNET の利用現状

年度	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1回アクセスでの 平均利用時間（分）	10	11	11	11	5	3	2
1日平均利用者数（人）	158,518	145,786	123,774	121,445	266,300	410,819	480,659

（基準日：2007年12月31日、出展：KERIS 基準統計）

会員数の内訳や学校種別ごとの利用状況については多少古い情報となるが、「2001年版教育情報化白書」（教育人的資源部・韓国教育學術情報院）によれば EDUNET を利用している教員数は 95% を超えている。EDUNET の利用比率は中学生がもっとも多く、加入者数が 49.5% と半数を占めている。高等学校は 41.2%、小学校は 31.1%。なお学校組織としては小学校の加入がもっとも高く 98.9%、中学校 87.7%、高等学校 63.1% となっている。

- 事例における課題  
特にあがっていない

- 今後の展開

2006年7月に発表された教育人的資源部による『学校革新と教育機会拡充のための e-learning 行動化計画』が進行中であり、7つの推進課題をあげ、2013年度までの課題別予算や推進部署が示されている。

- 教育課程改編を通じた e ラーニング活用度の向上、基盤構築
- 学校管理者および教員の e ラーニング力量の強化
- 学習者中心のコンテンツ開発および質管理の体制構築
- 学校現場の e ラーニングインフラの高度化
- 教育情報化の成果管理システム構築
- 参加と協力を基盤とした e ラーニング支援体制の確立
- 総合的な広報を通じた e ラーニングの活性化推進

教育人的資源省と KERIS は、EDUNET 等による e-learning の基盤を活用し、教育の地域間格差への対応と公教育の強化、様々なオンラインコンテンツによる自発的な学習の支援を目的に、2005年から Cyber HomeLearning System (CHLS) を全国的に立ち上げている。これは毎日平均 20 万人に利用されているサービスであり、2008年教育 ICT 振興計画では、今後 KERIS を通じて、システムを構築・運用する市・道教育庁に対してコンサルティングや技術サポートを拡大する計画である。また ICT を活用した教育環境の改善として、デジタル教科書の開発にも取り組む予定である。2007年のプロトタイプ開発をもとに、

2008年に小学6年生の全教科のデジタル教科書を開発し、2011年までに中等教育の教科にも拡大することを計画している。

- 日本との比較

日本における類似のウェブサイトとして、教育情報ナショナルセンター（NICER、<http://www.nicer.go.jp/>）がある。これは平成13年8月に開設されたサイトであり、学校教育分野を中心に様々な教育用コンテンツや授業を支援するツール（道具）、授業の実践事例などを提供しており、18年4月現在で約27万件の情報を提供している。

ただし韓国の取り組みと比較すると「教育用コンテンツの集積と検索機能の提供」にとどまっており、教育プロセス全般のオンライン化といった視点は不足している。

- 日本において参考のできる点

韓国では教育・学術情報化を推進するための専門担当組織（KERIS）を設置し、教育の情報化について一元的な推進体制を整備している。このため国全体で迅速に新たなサービスの導入や展開がスピード感を持って進められている。

日本においてもこのような教育情報化のための専門組織を設置し、強力なイニシアチブのもとで様々な情報化施策を実施することにより、効率的・効果的な教育情報化が実現できるものと思われる。このような専門組織に関しては、NICER、教育情報ナショナルセンターの機能強化を図ることも一案と考えられる。

### (3) 教育用リソースの提供

実施国 : アメリカ  
実施主体 : 教育省  
実施例 : FREE (Federal Resources for Educational Excellence)

#### ● 背景

FREE は一つのウェブサイトに教育関連のインターネットリソースを集積することにより、教育関係者や学生の教育を支援することを目的として、1997年に連邦政府のワーキンググループが提案し、その翌年に設立された。

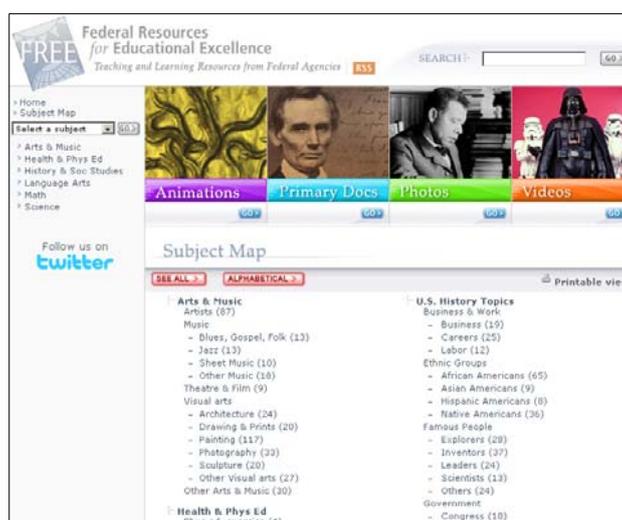
#### ● 事例の内容

FREE は 2006 年にデザインを一新し、リニューアルした。

アメリカの教育省が提供しており、アメリカの 35 以上の連邦政府機関が提供している K-12 (幼稚園から高等学校まで) の教育に役立つインターネット情報資源 1、500 以上を、テーマ別に紹介している図表 4.1.17)。リソースにはラーニング・アクティビティ、写真、地図、データ、絵など幾千のトピックが含まれている。

FREE は連邦政府の各教育ウェブサイトの中でも人気が高いサイトとなっている。その主な理由としては NASA、スミソニアン協会、国立美術館、アメリカ議会図書館、平和部隊など様々な連邦機関や組織によって開発された教育リソースにワンストップでアクセスできるという点が挙げられる (図表 4.1.18)。

図表 4.1.17 FREE ホームページ



(<http://www.free.ed.gov/index.cfm>)

図表 4.1.18 FREE よりリンクしている NASA の教育リソースページ



- 効果、加入率、利用率など  
特に情報なし

- 事例における課題  
特に課題は上がっていない。

- 今後の展開  
特に情報なし

- 日本との比較

日本における類似のウェブサイトとして、教育情報ナショナルセンター（NICER、<http://www.nicer.go.jp/>）がある。これは平成 13 年 8 月に開設されたサイトであり、学校教育分野を中心に様々な教育用コンテンツや授業を支援するツール（道具）、授業の実践事例などを提供しており、18 年 4 月現在で約 27 万件の情報を提供している。

H18 年 3 月には、国や地域が提供する生涯学習情報を約 13 万件追加するとともに、その提供システムを構築している。

情報検索においてはキーワードのほか、教科書の目次から教育用コンテンツを検索できる機能を H16 年 7 月に追加するなど、より教育現場に即した機能整備を行っている。

今後も毎年約 2 万件を目標に情報を追加していく予定であり、特に高等教育・生涯学習分野の情報の充実や検索機能の改善などに注力している。

- 日本において参考にできる点

国内でも米国と同様のサービスが提供されているが、認知度や教育現場での活用についてはまだ発展の余地がある。例えば平成 18 年度基盤研究 (S)「教育情報ナショナルセンターの構築と評価に関する研究」によると、任意に抽出した 5 千校へのアンケート調査によれば、回答した 2,019 校の管理職のうち、NICER のことを知っていたという回答は 29.6% に留まっている。

このため日本における教育関連情報のセンター機能の充実においては、ウェブサイトの充実に加え、情報発信や普及促進活動への一層の注力が重要になると思われる。

#### 4.1.5 「司法分野」における ICT 利活用先進事例

##### (1) 電子裁判

実施国 : シンガポール  
実施主体 : 裁判所  
実施例 : Justice Online

##### ● 背景

シンガポールの司法当局は裁判の IT 化に取り組んでおり、2000 年にはインターネット調停システム (e-Alternative Dispute Resolution : e@dr) を開始、2002 年には世界で初めてインターネットを利用したオンライン裁判所 (Justice OnLine) を試験的に開設し、一定の訴訟に関する調停をオンラインで処理するサービスを開始した。これは国民の利便性や効率性重視という理由だけでなく、政府自身が IT 産業における先進的なシステムづくりを実践していこうとする姿勢によるものである。

##### ● 事例の内容

Justice OnLine はウェブサイト上の双方向テレビ会議システムを利用して事前審理などを行うもので、下級法院、最高法院の両院で利用されている。これにより弁護士は裁判所に出向くことなくオフィスで業務を行うことが出来るようになり、利便性の向上はもちろん、経費の削減にも大きな役割を果たしている。

現在提供されている Justice Online2 では、画像会議システムや 3G モバイル、ウェブサイトなどのコミュニケーション技術を活用して、事前審理を実施できる。最新システムのバージョン 2.5 では、多人数参加型傍聴を可能にしたり、法律事務所と法廷との間で文書や写真、プレゼンテーション資料などを簡易にやり取りしたりできる仕組みを構築している。

この Justice OnLine2 は、1) Court Hearings (Web)、2) Court Hearings (3G)、3) Online Meetings (Web) の三つのモジュールで構成されている。

#### **Court Hearings (Web)**

弁護士がウェブ会議システムを通じ、オンラインで裁判審理を予約、参加することが可能なモジュールである(図表 4.1.19)。機能は以下の通りとなっている。

- ・ 事件のオンライン登録
- ・ 弁護士の審理予約
- ・ 裁判官によるオンライン審理スケジュール管理
- ・ Justice Online 利用者の審理の優先処理
- ・ オンライン審理時間に関するレポート提供

- ビデオ、オーディオ、データ共有、テキストチャットなどの機能付きのウェブ会議システム
- ドキュメント共有(MS Word, Excel, Powerpoints, PDF, JPEGs など), web-browsing, whiteboard, 注釈、強調機能
- ユーザがカスタマイズ可能なインターフェース
- 低価格の利用料（無料のオンライン審理資格付き）

図表 4.1.19 Court Hearings (Web) の画面



<http://www.subcourtsvc.com.sg/>

### **Court Hearings (3G)**

弁護士、裁判官は JOL3G（3G 携帯電話の利用）を通じ、事前に予約されたビデオ会議に参加することが可能なモジュールである（図表 4.1.20）。移動中でも弁護士と裁判官とのコミュニケーションが可能となっている。

- 3G 携帯電話を用いた裁判官との電話会議
- 携帯電話プロバイダーを通じた課金による、1900 決済サービス
- 従量制課金（1分あたり\$1.25）

図表 4.1.20 Court Hearings (3G) の画面



Enhanced access to justice - Justice OnLine on 3G mobile phone

### Online Meetings (Web)

弁護士、クライアント、パートナーの相互コミュニケーションのチャンネルを提供するモジュールである。弁護士は顔合わせの交渉、目撃者とのミーティング、契約、支店事務所がオンラインで可能である(図表 4.1.21)。さらにオンラインプレゼンテーション、オンラインセミナーもできる。

図表 4.1.21 Online Meetings (Web)の利用画面



- 事例における課題

シンガポールは多民族国家であり、英語、マレー語、標準中国語（北京語）、そしてタミル語の 4 つの公用語を持つことから、訴訟を進める際の使用言語（4 つの公用語の通訳）や、生活文化の違い等に対する配慮等が課題として認識されている。

- 今後の展開

今のところ情報なし

- 日本との比較

国内では、訴訟手続の一部についてオンラインでの申立てが行なえるようになっている。

具体的には、期日指定の申立て、期日変更の申立て、証拠申出書・鑑定申出書・検証申出書・調査嘱託申出書・文書送付嘱託申立書・証拠説明書などがオンライン申立ての対象。また正式な裁判手続以外では、「支払督促」について、オンライン化が進められている。

ただしシンガポールのような裁判の審理までオンライン化するような試みはまだ進んでいない。

- 日本において参考にできる点

日本では裁判員制度の開始により、国民が裁判員として刑事裁判に参加するようになるなど、裁判手続を迅速化し、また裁判員の参加を容易にするような仕組みの実現が不可欠となっている。このため公判前整理手続による論点整理など、裁判手続自身の改善が進められているが、シンガポールの事例のようにオンラインで裁判に参加できるような仕組みを導入することにより、裁判員となる国民の負担軽減につながることを期待できる。

このため裁判における守秘義務などを反映できる仕組みを検討した上で、裁判のオンライン化を促進することが求められる。

## (2) 裁判情報電子化

実施国	: 韓国
実施主体	: 裁判所
実施例	: 電子文書ファイリングシステム (EFS : Electronic Filing System)

### ● 背景

電子文書ファイリングシステム (EFS : Electronic Filing System) は、紙の書類を電子媒体に転換することにより、書類関連業務を減少させるとともに司法サービスの質的向上を図ることを目的とした、電子裁判所の中核となるシステム。

裁判に必要な各種書類の提出、受付、訴訟記録の保管、管理を標準化された電子文書によって処理することにより、業務処理の効率を高め、費用を節減することを目指している。

韓国の大法廷は裁判関連文書を電子的に作成、提出、送達、保存する E-filing システムを導入する法案を 2004 年から検討していた。本格的な電子裁判の導入に先立って督促手続きにおいて試行するため、「督促手続きにおける電子文書の利用などに関する法律」が 2006 年 10 月 27 日公布され、同年 11 月 24 日からシステムを運用している。

督促手続きは金銭や有価証券などの一定の数量を支給されるため提起する特別訴訟手続きで、通常の訴訟とは違い、債務者に金銭などの支給を命じ (支給命令)、債務者がこれに応じない場合は債務者に競売申請などの執行を進める証明 (執行権) を与える制度である。督促事件は年間の数が全体民事事件の 19% に上り、電子文書システムにより裁判過程がオンライン化されると業務効率の向上が期待できる。

### ● 事例の内容

#### 督促電子処理システム

「電子督促システム」は督促手続きに必要な電子文書を作成・提出・送達に利用される「督促手続きにおいて電子文書の利用などに関する規則」の第 2 条の規定によるハードウェア、ソフトウェア、データベース、ネットワーク、及び保安システムである。

督促ホームページでユーザ登録の後申し込みの手続きが可能である。認証書を利用し、申込費用の自動計算プログラムを提供する。申込は電子督促裁判システムで処理する。

#### 1. 申請書提出

債権者は電子督促システムを通じ、事件情報、債権者情報、債務者情報、代理人情報、添付書類の順で支給命令申請書を作成する (図表 4.1.22)。

図表 4.1.22 督促電子処理システムのホームページ



2. 訴訟費用の支払

申請書提出の際に、サイトを通じて電子的に支払うことが可能である（図表 4.1.23）。

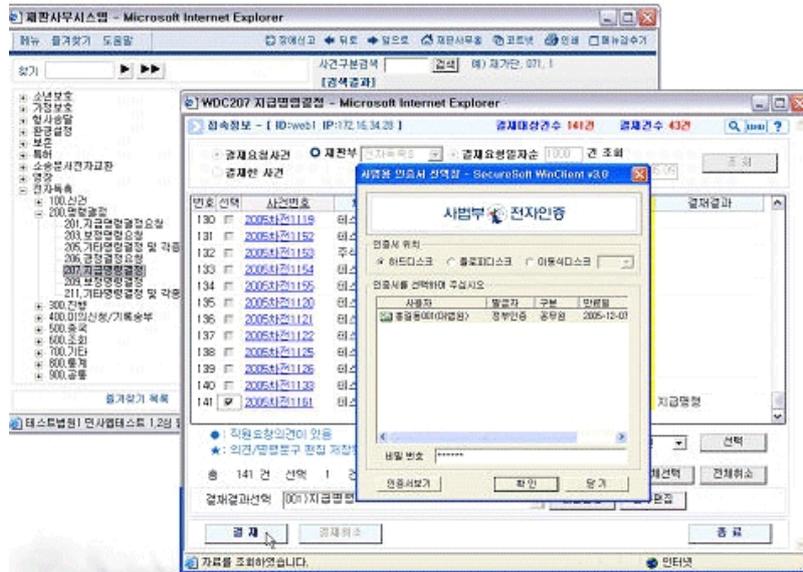
図表 4.1.23 費用納付の画面



3. 支給命令決定

裁判官は電子申請書を検討し、支給命令決定、補正命令、訴訟手続き回付を決定する（図表 4.1.24）。

図表 4.1.24 支給命令の決定画面



4. 債務者送達

支給命令決定を債務者に郵便で送付する（図表 4.1.25）。

図表 4.1.25 送達確認の画面



### 支給命令の発令手続き

債権者は裁判所に出頭することなく、自身の家や事務所のパソコンを利用し、支給命令に関する業務全般の処理が可能である。

- ・ 債権者は電子督促ホームページのシステムにユーザ登録を行う
- ・ 電子督促システムに接続し、支給命令申請書を作成・提出（画面の空欄の必須項目を入力、提供されたフォームの活用で簡単に作成可能）
- ・ 支給命令申請に必要な印紙、送付料はクレジットカードによる決済、口座振込、指定の電子マネーによる決済方式で電子的に行われる
- ・ 裁判所が電子督促システムを通じ、支給命令を発令すると債務者に支給命令正本が郵送される
- ・ 債務者は送付を受けて2週間以内に異議の申請を提議しないと支給命令が確定され、電子督促システムに登録される
- ・ 債権者は支給命令が確定されたことをE-mailで受領し、支給命令正本をプリントすることが可能

### 債務者の不服手続き

- ・ 電子督促システムによる支給命令と通常の手続きによる支給命令とは同じ扱い
- ・ 債務者は通常の手続きと同様に、支給命令を郵送で受け取り、2週間以内に異議の申請が可能
- ・ 債務者が異議を申請した場合は通常の手続きに移行し、債権者が電子督促システムで発令した補正命令により印紙差額を支払うと通常の手続きと同様に応訴可能

### 保安関連処置

- ・ 公認認証書による保安システム  
電子督促システムへの接続は公認認証書のみにより可能であり、暗証番号による接続に比べセキュリティが高い
- ・ 偽造防止装置、及びコピー識別装置  
電子督促システムによりプリントされる支給命令正本には偽造防止装置、及びコピー識別装置が同時にプリントされ、誰でも電子督促システムにより偽造の可否が確認可能
- ・ 電子督促システムで閲覧可能な訴訟書類のプリントは全て閲覧用というマークが表示される

- 効果、加入率、利用率など
  - ・ 債権者は裁判所に出頭することなくオンラインで関連手続きが可能であり、時間と費用が節減される
  - ・ 督促申請に必要な印紙、送付料はクレジットカード、口座振込が可能になり、手続きが簡単
  - ・ 裁判所への訪問が難しい会社員、及びインターネット利用率が高い若い世代の裁判所へのアクセスが増加
  - ・ 督促事件の主に提起するクレジット会社などの金融機関は紙のない支給命令申請が可能になり、効率的で正確な業務が可能になった
  - ・ 督促事件の処理期間が従来 2.5 ヶ月から 1.3 ヶ月に大きく短縮

- 事例における課題

- ・ 非専門家による、間違った情報に基づく訴訟の濫用、及び間違った裁判手続きの進行により予測できない不利益の被害
- ・ 情報化されていない国民と情報化されている国民の間の情報格差問題、情報不平等問題
- ・ オンラインにも関わらず、処理に非常に時間がかかる（約 1 ヶ月）  
 全国の電子督促事件をソウル大法院により一括で処理するため（2009 年現在は各地方裁判所との連携で電子督促事件を処理中）

- 今後の展開

電子文書ファイリングシステムの導入により、その利用者は裁判所を訪問する必要なく訴訟の提議・閲覧が可能になり、時間と費用の節約、国民と裁判所との距離を縮めることができた。

今後は、督促事件だけではなく、全ての裁判業務への拡大により「紙のない裁判」が可能となり、裁判所の業務効率増加、進行事件の透明性、裁判工程の迅速性を確保することが期待される。

- 日本との比較

日本では民訴法 132 条の 10（2004/4/1 施行）において、「民事訴訟に関する手続における申立てで、最高裁判所の定める裁判所に対してするものについては、最高裁判所規則で定めるところにより、電子情報処理組織を用いてすることができる」となっている。

また民訴法 397 条（2004/4/1 施行）で、「電子情報処理組織を用いて督促手続を取り扱う裁判所として最高裁判所規則で定める簡易裁判所の裁判所書記官に対しては、最高裁判所規則で定めるところにより、電子情報処理組織を用いて支払督促の申立てをすることができる。」となっている。

2006 年 9 月 1 日から東京簡易裁判所において稼働している督促手続オンラインシステム

については、これまでに順次その処理範囲を拡大してきている。ただし電子署名方式が韓国と比べて普及していないことから、利用もそれほど進んでいない。

- 日本において参考のできる点

韓国をはじめ諸外国では、「オンライン情報公開」「Case Management（裁判所事務管理システム）」「e-filing（電子申請）」「電子法廷」などのシステムとそのための制度面での整備が進みつつあり、司法における IT 化が進んでいる。例えば「オンライン情報公開」によって、ネットワークを介して訴訟事件に関する情報が瞬時に入手可能になったり、裁判所からの通知をメールにて迅速に受理できたり、当事者同士が同時に事件の関連情報を閲覧できたりしている。また、「Case Management」「e-filing」によって、弁護士は 24 時間 365 日書類提出が可能になるほか、裁判手続きにおける対応が迅速化している。

このように司法の IT 化においては、一部を電子手続きに置き換えるだけでなく、紙+対面ベースから全面電子化へと基本概念自体を見直すことにより、全面的な効率化が期待できる。

## 4.1.6 「行政サービス分野」における ICT 利活用先進事例

### (1) インターネット投票

実施国	: アメリカ、エストニアなど
実施主体	: 政府
実施例	: インターネット投票

#### ● 背景

##### アメリカ

第 43 代アメリカ大統領選挙では「パンチカード」方式と呼ばれる投票方式のため、フロリダ州 Palm Beach 郡の選挙結果を巡り、選挙結果が判明するまで 1 ヶ月以上もが費やされた。パンチカードは投票用紙の該当する候補者に対応する箇所に穴を空ける仕組みだが、穿孔くずが空けた穴をふさいでしまうことがあり、人手による確認作業が必要となっていた。

アメリカの連邦政府はこの選挙に関する反省を踏まえ、「HELP AMERICA VOTE ACT OF 2001 (HAVA、アメリカ投票促進法案)」という法律を成立させた。これに基づき、多くの州で電子投票システムが導入されている。ただし多くの電子投票は有権者が投票所に足を運び、そこでタッチスクリーン方式で電子的に投票する形態が主流であり、インターネット投票はまだ試行段階にある。

##### エストニア

エストニアにおける知識経済・知識社会の発展を大目標とし、ICT の利活用を推進することを目指した 2007 年からの 5 ヶ年戦略である「エストニア情報社会戦略：2007～2013 年」に基づき、エストニアでは「電子政府インフラストラクチャ」の整備が進んでいる。このなかで選挙に関してもインターネットの活用に関する取り組みに着手している。

#### ● 事例の内容

##### アメリカ

アメリカでは大統領選挙や議員選出のための国政選挙をどのような手順で行うかの決定は州政府が、またどのような機器を利用して投票するかの手段は郡などの地方自治体が、それぞれ決定することになっている。

自宅や遠隔地からの投票が可能となるオンライン投票は、電子投票の一形態として 2000 年頃からパイロットプロジェクトが複数実施されている。例えば 2000 年 11 月の大統領選挙では、アリゾナ州マリコパ郡において、インターネットを利用したオンライン投票のパイロットプロジェクトが 116 人の有権者によって実施され、デジタル証明書や暗号技術を

利用した有権者の個人認証、投票情報の送信が行われた。

また、2004年2月には、ミシガン州における大統領選挙のための民主党員集会において、インターネットを通じた投票が行われている。有権者は従来の投票所での投票や郵送による投票のほか、ウェブサイトにログインして大統領候補者を選ぶことが可能となった。これは様々な理由から投票所に赴くことができない有権者や、若年層などをターゲットとしたもので、4万6000人がオンラインで投票した。地元紙や全国紙は、この時のオンライン投票について、概ね好評であったと伝えている。

インターネット投票により海外に勤務する兵士が投票できるばかりでなく、多言語に対応したり、障害者などの意思を選挙に反映する役に立ったりするといわれている。これはまだ不在者投票に限定された補助的な制度だが、システムの信頼性が実証されれば普通の有権者がインターネットで投票することもできる。

## エストニア

エストニアで2005年10月に実施された地方議会選挙で、世界初の全国規模でのインターネット投票が導入された。

インターネット投票には、エストニアが2002年以来、15歳以上の全国民に電子IDカードの携帯を義務付けている電子IDカードが必要。このカードは銀行や役所などで国民が身分を証明する手段として使用する目的のもの。

オンラインで投票手順は以下の通り：

1. 所有するコンピュータに接続されているリーダーにIDカードを差し込み、投票用ウェブサイトにログインする。
2. 認証されたら、暗号化システムを通じて投票し、さらにデジタル署名を行なって投票内容を確認してから送信する。

### ● 効果、加入率、利用率など

## アメリカ

2004年2月のミシガン州における大統領選挙のための民主党員集会でのインターネット投票では、有権者の28%にあたる4万6000人がオンライン投票となっている。

また2008年2月には、米大統領選の候補指名投票において民主党が外国に住むアメリカ人を対象に「グローバル予備選」を実施し、日本を含む33カ国で投票所が設置されるとともに、今回からインターネットでの投票も可能となった。

日本からの投票には計662人が参加し、4年前の前回と比べて4倍以上に増えた。うち東京、名古屋、京都に設けられた投票所からの投票者は215人、インターネット投票での投票者は435人となっている。

## エストニア

前述の地方議会選挙のインターネット投票では実際にインターネット経由で投票された票数は全体のわずか 1%に留まった。同国の選挙管理委員会にあたる **Estonian National Electoral Committee** のウェブサイトによると、今回の地方議会選挙における総投票数はおよそ 50 万票であり、インターネット経由で投票された総投票数はそのうちおよそ 6000 票。

### ● 事例における課題

#### アメリカ

インターネット投票の課題として、正しく集計が行われるのか、不正操作の心配はないのか、という信頼性やセキュリティの問題を中心に様々な懸念が上がっている。このためインターネット特有のウイルスやハッキングといった問題にどう対応していくかが課題となる。

例えば 2004 年 1 月、オンライン投票ベンダ **VoteHere** 社が持つネットワークに何者かが不正侵入するという事件が発生した。

また国防総省は、大統領選挙を機に、海外に駐留する軍関係者がインターネットを通じて投票を行うことができるシステム「**SERVE : Secure Electronic Registration and Voting Experiment**」のパイロット利用を計画していたが、2004 年 1 月に安全性に疑問を呈する主旨のレポートがセキュリティ専門家から発表されたことにより、システムの安全性が十分に証明されていないとして、パイロット利用を中止した。

また民主党の **Dianne Feinstein** 上院議員などから電子投票システムに紙の投票記録を義務付ける「**Ballot Integrity Act**」法案が提唱されており、完全なインターネット投票への移行については不透明な状況となっている。

### ● 今後の展開

#### アメリカ

**SERVE** 利用中止決定に関しては、国防総省は後もより良いセキュリティ対策を検討していくとしているが、技術面での検討に加えて公職選挙の投票にインターネット技術を導入する際の不安感をいかに払拭していくかも課題となる。

またインターネット投票が正しく実施されるためには、技術的な面だけでなく、それを利用する利用者に依存する面も大きいため、電子投票実施にあたっての作業手順や運用技術を習得させるための研修も求められる。連邦政府では **HAVA** を通じ、研修等に関して各州に対する補助金の交付を進めている。

### ● 日本との比較

日本では平成 14 年 2 月 11 日に「地方公共団体の議会の議員及び長の選挙に係る電磁的記録式投票機を用いて行う投票方法等の特例に関する法律」が施行され、これまで全国 10

の市町村において延べ13回の電子投票が実施されている（H18年4月現在）が、これまでの電子投票による選挙の中では、選挙の無効が訴えられるに至った重大なトラブルも発生している。

また現行制度では情報セキュリティ確保等の観点から、電子投票機を電気通信回線に接続すること（オンライン送信）を禁止しており、インターネット投票は認められていない。

- 日本において参考のできる点

アメリカ、日本とも電子投票に伴う技術的課題（投票内容の信頼性、保護）やセキュリティリスク（投票結果の改ざん、不正アクセス等）に関して解決されておらず、すぐにインターネット投票が主要な投票手段になるとは考えにくい。

ただしアメリカのように実際の取り組みを通じてインターネット投票の課題の明確化と解決策の具体化を図ることにより、早期に安全・確実かつ低コストのインターネット投票の仕組みを実現することが望ましいと考えられる。

#### 4.1.7 「地場産業分野」における ICT 利活用先進事例

##### (1) GPS 連動型タッチパネル式観光案内システム

実施国 : 韓国  
実施主体 : 政府  
実施例 : 韓国シティツアー

##### ● 背景

釜山市では中央政府の電子政府構築計画と連携し、2004年からユビキタス都市建設を目指した「釜山 U-City」計画を実行している。この「釜山 U-City」計画では、港湾 (U-Port)、WiBro (Wireless Broadband : 韓国で開発された無線ブロードバンドのインターネット・アクセス国際標準) を活用したコンベンション (U-Convention) の構築、ユビキタス交通統制システム (U-Traffic)、地域の製品・部品企業の総合供給管理クラスター構築 (U-Automotive) といったインフラ整備のほか、市民や企業に向けたさまざまな電子自治体サービスの提供が進められている。

その中の「U-観光事業」として、2006年8月15日、国内で初めての先端ユビキタス観光案内システムを備えた2階バス(図表 4.1.26)を2台新規導入し、2007年9月には2階バス2台を追加導入して運営を行なっている。

図表 4.1.26 釜山シティツアー観光バス



● 事例の内容

ユビキタス観光バス

シティツアーバスは長さ 12.44m、高さ 3.9mに 41 人乗り。観光バスの座席のヘッドレストにタッチパネル式液晶モニターと位置情報システム(GPS)、無線ネットワークなどが設置されて、ユビキタス観光を体験することができる (図表 4.1.27)。

- 運行コース周辺の有名観光地や遺跡、史蹟などに対する案内放送と関連映像をリアルタイムで提供 (4つの言語: 韓国語、英語、日本語、中国語)
- HSDPA (携帯インターネット) を通じてインターネット利用が可能
- インターネット専用座席ではノートパソコンを利用して運行中に宿泊や飲食店、観光地などに関する各種情報を検索し、その席で予約が可能
- 地上波 DMB 放送を視聴することが可能
- GPS 技術利用した「到着お知らせサービス」を通じ、次のバスがいつ頃到着するか確認可能
- RFID (無線 IC タグ) を利用した U-Ticket システムを採用

図表 4.1.27 バスの内部



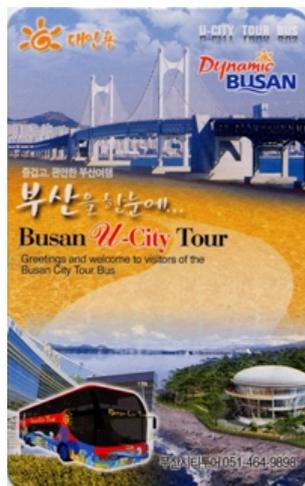
## バスの利用

釜山駅広場を含めた 12 個のバス停留所で乗車券を購入でき（図表 4.1.28）、ホームページ([www.citytourbusan.com](http://www.citytourbusan.com))でインターネット予約も可能である。料金は大人 1 万ウォン、子供 5,000 ウォンとなっている。

約 20 分の配車間隔で運行され、1 日中利用することが可能。ルートは以下の通り：

- **Sea-Gull Line / 太宗台コース**（1 日 4 回運行 9:00、13:00、15:00、16:00）  
釜山駅 → 国際旅客ターミナル → コモドホテル → 竜頭山公園 → 沿岸旅客ターミナル → 7.5 広場 → 太宗台 → チャガルチ市場（PIFF 広場、国際市場 → 近代歴史館 → 釜山駅
- **Camellia Line / 海雲台コース**（1 日 4 回運行 9:00、11:20、12:30、15:30）  
釜山駅 → ロッテホテル → 広安大橋 → 海雲台ビーチ（アクアリウム） → 遊覧船乗り場 → BEXCO → 広安里ビーチ → UN 記念公園 → 釜山博物館 → 釜山駅

図表 4.1.28 釜山シティツアーバス乗車券



- 効果、加入率、利用率など

釜山シティツアーを利用した観光客の数は2007年計5万7千200人で、2006年の2万5千639人に比べて2倍以上増加した。これは新しい2階バスの導入による効果であると思われる。

2階バスが導入される前の2005年には一日平均シティツアーの利用客が59人に過ぎなかったが、2階バスを導入した2006年の下半期には168人に急増し、2007年には183人と更に伸びた。釜山シティツアーは利用客の10%が外国人で40%は高速列車(KTX)などを利用して釜山に訪れた他地域からの人であり、釜山観光の活性化にも大いに寄与している。

- 事例における課題

導入に要した莫大な予算に比べ、釜山シティツアーの利用者の数はまだ少ない。より多くの人に利用してもらうため、一層の広告宣伝が必要と考えられている。

- 今後の展開

釜山市は先端技術を採用した市内観光バスツアーと連携し、各バス停留場、有名観光地で様々なユビキタス事業を推進中である。RFIDリーダー、GPS、無線LANカードが搭載され、観光情報、グルメ情報、地図サービスなどをいつでも検索可能な「U-観光端末機」、観光案内を韓国語、英語、日本語、中国語で行うURC (Ubiquitous Robot Companion) ロボット、RFID技術を利用した「U-メディアボード」など、ユビキタスIT技術を利用し、地域観光の発展を導いている。

- 日本との比較

国内では、観光バスの各席に大型モニターディスプレイを装備し、観光案内や施設予約を行なっているサービスは今のところ見当たらない。ただし日本では、島根県大田市のように、携帯サイトによる観光案内や施設予約などは多くの地域で提供されている(図表4.1.29)。

図表 4.1.29 島根県大田市の携帯向け観光案内サイト



(QRコードによるアクセスが可能となっている)

● 日本において参考にできる点

日本では3G携帯電話が普及しており、情報提供や施設予約などでは形態サイトの活用が盛んだが、携帯電話では画面が小さく、またサービス提供者側からプッシュ型で情報を見てもらうことが難しいことから、バスに大型ディスプレイを設置してリアルタイムで適切な情報提供を行える本事例のような仕組みは有効と考えられる。

また国内のバスツアーでは訪問先でのショッピングなども盛んであり、買い逃した商品を自席の端末から移動中に注文できる仕組みなども、お客様サービス向上や売上増加にメリットがあると思われる。

## (2) GPS を利用した精密農業

実施国	: アメリカ
実施主体	: Royster-Clar
実施例	: Field Management

### ● 事例の内容

化学肥料小売り大手である Royster-Clark 社は、GPS を利用して特定の肥料をどこに施すかを正確に決定することができるサービス (Field Management) を提供している。これは、「生産量の増加、投資投入 (肥料、農薬、水など) の減少及び、または環境保護を目的に、正確な地点にかつ適正な時期に資材投入を適正な量で行う技術 (アメリカ農業工学会)」として定義される精密農業の一つの手法である。これによって、農業の生産性を向上させることができるほか、品質の均一化による生産などのマネジメント正確性も向上させることができる。

### 利用方法

まず、農地の土壌の栄養素などの状況を調べるために、Royster-Clark 社の農学者が GPS から得られた位置情報を付加した土壌サンプルの分析を研究所にて行う。分析では、専門家が土壌に含まれる栄養素を識別し、そのデータは砂質、粘土質などといった土壌の種類と関連づけられてデータベースに格納される。このデータベースには、農場主が栽培する予定の作物の種類についてのデータも入力されている。データベースが必要な情報を取り出したら収穫量を最大化するにはどの肥料を用いればよいかを判断するアルゴリズムを実行する。その実行結果は、リモートでそれぞれ GPS 装置に入力される。こうして GPS 装置が置かれた農場の農場主は、その作物の成育を最大化するには、どのように施肥すればよいかの指示を得ることができる。

### 土地情報データベース

Royster-Clark 社では、精密農業にかかわっている土地の情報を、100 万エーカー分近くも保有しており、この情報がデータベースに蓄積されていくほど、精密農業の正確性が高まっていく。

- 効果、加入率、利用率など

このシステムを利用することによって5~10%の除草剤や肥料の削減が可能となり、費用の削減の他、環境汚染を防ぐことができる。その他、農作物の品質の向上など多くの効果をもたらされると考えられる。

- 日本との比較

現在日本においては、農林水産省が精密農業を推進しており、18~20年度の間、「IT活用型営農成果重視事業」などによって特定地域において導入を行っている。また、大学などにおいても精密農業の研究なども行われ実証実験などが行われているが、民間企業が農家へのサービスとして提供し、成果を挙げているという事例は見当たらない。精密農業の成果や効果が農家にも認知され、民間企業においてもサービスとして提供されるまでにはまだ時間がかかると考えられる。

- 日本において参考にできる点

食糧自給率向上や環境保護の他、農業における多くの課題を抱える日本において、精密農業はそれらの課題への対応施策として十分に活用すべき技術であると考えられる。アメリカにおいては、広大な農場における農作業の効率化などの目的を中心に導入されていったという背景があるが、日本においては、農作業の効率化の他、品質のバラツキ削減や、環境保護といった様々な課題への解決手段として、日本独自の視点での改良を重ねれば適用可能性は高い。また、GPSの精度も向上しているため、アメリカと比較して狭い日本の田畑においても十分な成果を得られる。精密農業の農家への普及のために、まずは安定したサービスを提供できる企業が出現することが第一歩であると考えられる。

### (3) 統合農業管理システム

実施国	: デンマーク
実施主体	: Danish agricultural advisory service
実施例	: INTEGRATED FARM MANAGEMENT SYSTEM

#### ● 事例の内容

統合農業管理システムはデンマークの 6000 の農家において利用されている、PC で勘定や農作物の管理を行えるシステムである。このシステムは、各管理ツールが共通のデータベースと関連付けられており、共通のユーザーインターフェースにて統合されている。これによって利用者は、一つのインターフェースで、いくつもの農業に関わる情報を一元的に管理することができる。このシステムはデンマークの農民が運営している農業指導センター (Danish agricultural advisory service) によって開発・導入されたものである。

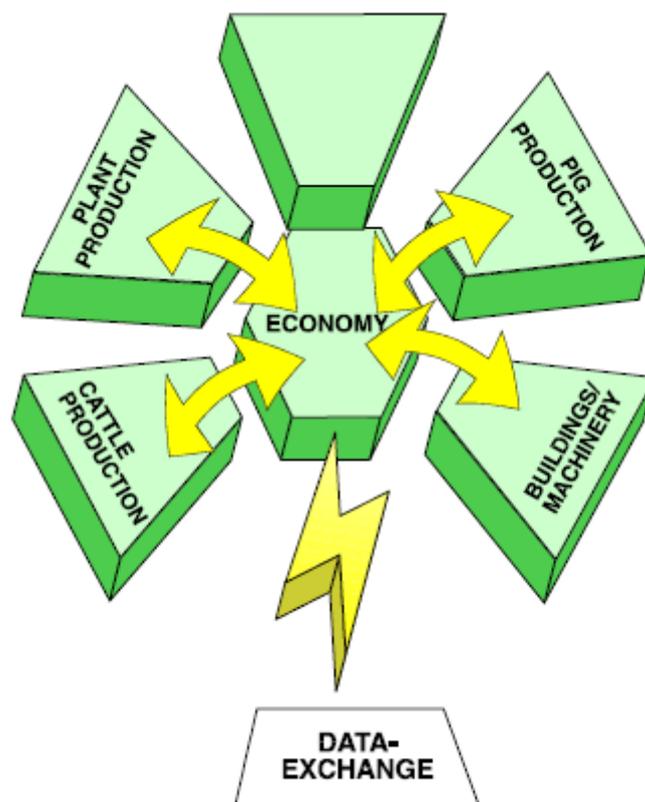
農業指導センターは、地方と中央という 2 つの層にて構成されており、それぞれ地域指導センター (the local advisory centres) と国家組織であるデンマーク農業指導センター (the Danish Agricultural Advisory Centre) という組織がある。地域指導センターは複数各地域に存在し、中央のデンマーク農業指導センターにナレッジやアドバイスのツールにて支援を受けている。そして、地域指導センターは担当地域の農家に対してアドバイスなどの支援を行うという構造となっている。

この構造における統合農業管理システムの導入によって、農家とアドバイスを行う農業指導センターの双方に大きな影響をもたらした。

#### システムの構造

統合農業管理システムは、経営管理や農作物管理、不動産、機器など 25 のモジュールから構成されている。そして、各モジュールは連携が可能なため、農作物や畜産などのデータを勘定モジュールに送ることで、収入などの計算が容易にできる (図表 4.1.30)。

図表 4.1.30 統合農業管理システムのイメージ



(このシステムによって各モジュールとのデータ連携が容易となる)

また、各データは電子媒体や EDI（電子データ交換）、メールによって送信・共有を行うことができ、デンマーク農業 EDP（電子データ処理システム）センターの税申告システムやメインフレームシステムにて各処理を行うことができる（図表 4.1.31）。また、メインフレームシステムでは、食肉業者や食品会社などから得られるデータも取り込むことができる。これらのデータに基づいて、農家に対して生産計画などにおける意思決定のサポートをする。これまで意思決定のためのデータはリサーチャーによって提供されていたが、このシステムによってデータを迅速に農家に提供できるようになった。

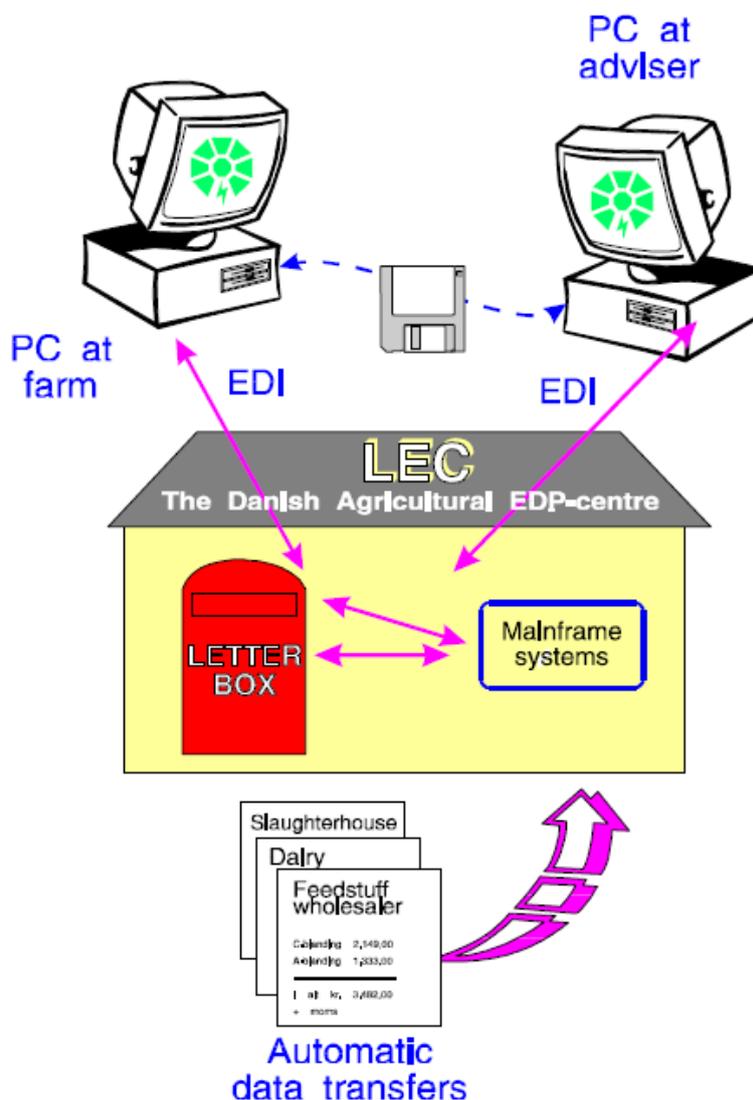
以上のような仕組みを利用して、農家は、

- ① 計画
- ② 購買
- ③ 生産
- ④ データの登録
- ⑤ 購買・生産管理

という PDCA サイクルを回すことができる。また、地域指導センターもこのデータを利用

して 50000 人以上の農家に対してアドバイスやサービスを提供している。

図表 4.1.31 データ交換の仕組み



● 日本との比較

日本の農業における IT の導入は、農作物のトレーサビリティ確立のため、「青果物 EDI 協議会」などを中心に導入が進められており、農林水産省主導で「ユビキタス食の安全・安心システム開発事業」などの実証実験なども行われてきている。つまり、現在日本においてはインフラの整備段階にあると考えられる。そのため、生産情報や流通情報を各農家の計画や意思決定、経営管理などに活用するという検討は十分に進められてはいない。今後インフラの整備が進んでいくと予想されるが、その利活用について今後検討されていく必要がある。

- 日本において参考にできる点

デンマークのこの事例は、農家に直接的にアドバイスを行う農業指導センターという体系的な組織体制が確立された上で、そのアドバイザリの精度・効率向上や農業経営の効率化を目的として統合農業管理システムが導入された。そのため、インフラの利活用が進みやすい基盤ができていたと考えられる。今後、日本の農業においてもトレーサビリティシステムの導入が進んでいくと考えられるが、その利活用推進やそれをサポートする組織的体制を十分に整備することは、インフラの整備以上に重要なことである。この点においてデンマークの統合農業管理システムの導入アプローチを学ぶべきであると考えられる。

## 4.2 海外における ICT 利活用の先進事例の考察

全 6 分野における事例を踏まえた考察として、ICT を活用した先進的取り組みにおいては、「インフラの整備」と「ICT リテラシー」における課題が生じやすいということが挙げられる。

### ● インフラの整備

ePHR や電子文書ファイリングシステムなど、機密情報や個人情報をインターネット経由で送信することが必要な場合には、セキュリティインフラが整備されていることが必要となる。他にも、電子裁判など、映像のやりとりが必要となるサービスにおいては、安定して速い回線速度を維持できるインフラが整っていることが必要となる。

以上のように、インフラの整備状況が先進的な ICT 利活用の取り組みを実施する上での障害となる場合が想定される。特に、セキュリティに関わる問題は、様々な情報が統合されて提供されるようなサービスにおいては重要視すべきである。

### ● ICT リテラシー

ICT の利活用のベースとして、ICT リテラシーが十分でなければ、先進的な取り組みが実施されたとしても十分に活用されない可能性がある。例えば、インターネット投票においては、システムのユーザビリティも重要であるが、まずはシステムの基本操作を身につけている人がどれだけいるかが投票率にもつながってくると考えられる。

ICT リテラシーの向上のためには、ICT 教育を十分に実施する必要がある、その点において、北欧では『3 海外における安心・安全対策の立案・実施状況』でも触れたように、ICT 教育に注力している国が多い。ICT に関わる国際比較調査において、常に北欧の国々が上位に位置しているという結果からも、ICT 教育の実施による ICT リテラシーの高さが、ICT の徹底活用をもたらす一つの要因であると考えられる。

日本においては、総務省「日本の ICT インフラに関する国際比較評価レポート（2008）」において、インフラの整備が総合評価で 1 位となっている。しかし、今後そのインフラを活用し、ICT の徹底活用を図るためには、ICT リテラシーの向上にこれまで以上に注力する必要があると考えられる。

## 5 国内における ICT 利活用の先進事例

### 5.1 事例テーマの分類

総務省で開催された「ICT 成長力懇談会」によると、情報社会の将来像として、ICT 利活用による産業変革、ICT 利活用による地域変革が描かれている。

ICT 利活用による産業変革では、ICT のつながり力によって、「新たな事業領域を創出する」ことで新風を吹き込む方向性や、既存産業の「効率性を高める」ことで体質を改善する方向性が示唆されている。また、ICT 利活用による地域変革では、ICT のつながり力によって、中心市の「集積効果を高める」ことで生産性が高まる方向性や、周辺市町村の「コミュニティを確保する」ことで地域をエンパワーする方向性が示唆されている。

そこで本調査では、国内における ICT 利活用の先進事例として、「新たな事業領域を創出する」、「効率性を高める」、「集積効果を高める」、「コミュニティを確保する」の 4 つの観点から事例を収集し、取り組みの実際を把握した。また、これによって、日本における ICT 利活用分野がどこまで拡大しているのかを確認し、ICT 整備の面で日本の取り組むべき課題や今後の展望について考察した。

### 5.2 国内先進事例の一覧

本調査では、図表 5.2.1 に示す 20 事例について、ICT を利活用するためのノウハウ、ICT を利活用した結果として地域にもたらされた効果、利活用に際しての課題などを把握するために、公知情報調査および対面、電話、電子メールなどによる聞き取り調査を実施した。このうち、地域事例は 17 件、中小企業事例は 7 件（地域事例と中小企業事例の重複を含む）となっている。

図表 5.2.1 調査対象事例一覧

取り組みテーマ	地域、中小企業 分類	事例名
新たな事業領域の創出	地域	素材集荷システム「ネット野菜市場」
	地域、中小企業	ネットスーパー「サンシ」
	中小企業	非接触型の画像解析技術 「カメレオンコード」
	地域、中小企業	苦情・クレーム博覧会
効率性を高める	地域、中小企業	いつでもどこでも働ける 「ネットオフィス」
	地域	農業情報管理システム
	地域	マルチスケールに対応した 講義映像配信システム
	地域、中小企業	農産物直売所 販売管理システム
集積効果を高める	地域	地域 SNS のメディア連携と地域活性化
	地域	三陸いわて水産分野の情報化
	地域	食の安心・安全システム
	中小企業	うまいもんどットコム
コミュニティを確保する	地域	地域医療連携サービス「ID-Link」
	地域	救護要請時測位システム
	地域	在宅病児のユビキタスケアネット
	地域	電動車椅子サッカー モバイルライブ中継「モバチュウ」
	地域	子育てネットワークぴっぴ
	地域	双六遍路
	中小企業	携帯電話を利用した 学校用連絡システム
	地域	かがわ遠隔医療ネットワーク「K-MIX」

## 5.3 「新たな事業領域の創出」に貢献している事例

### 5.3.1 取り組み内容

#### (1) 素材集荷システム「ネット野菜市場」(岐阜県東白川村)

##### 取り組み分野

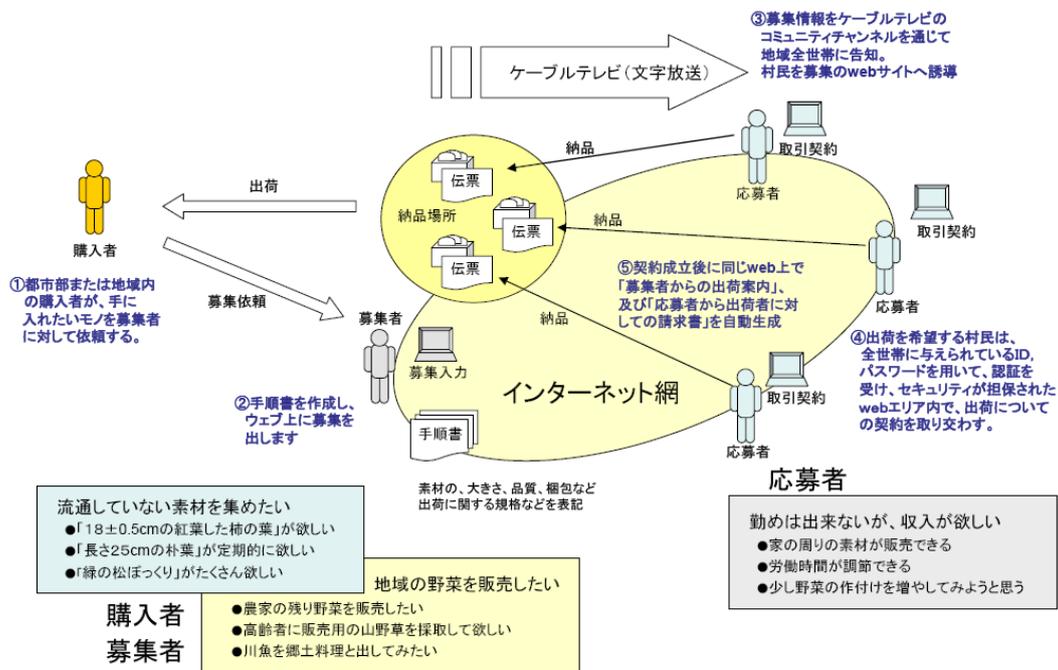
取り組みテーマ : 新たな事業領域の創出

地域、中小企業分類 : 地域

##### 取り組み内容 (事例の特徴)

- 自然物を規格化し、欲しいモノを、欲しい時に、欲しいだけ集めるためのシステムで、地域の「地産地消」、「地産他消」を推進
- 募集に際し、募集情報をケーブルテレビのコミュニティチャンネルでテレビ文字放送として地域の全世帯に告知することで、出荷に関心のある村民を募集 web サイトに誘導 (図表 5.3.1)

図表 5.3.1 ネット野菜市場における取り組み



### 取り組みに至った背景

- 東白川村では過疎化が進み、村の存続が危ぶまれていた。この状況を打開するため、住民の収入を上げる目的でこの取り組みをスタートした
  - 平成 19 年時点で約 50%の集落が「準限界集落」または「限界集落」となっており、平成 34 年には 80%まで増える可能性が予測される（自己推計）
  - 従来、東白川村でも工場誘致による振興策や土地改良事業や水道事業、情報基盤整備などのインフラ整備事業を行ったにも係らず、過疎化に歯止めはかからなかった
  - 過疎化の原因は、村内住民の所得水準が低いためである
    - 村民の平均的な年間総所得は 135 万円、全国の平均的な年間生活コスト（生活消費支出）は 200 万円程度
- 東白川村では、地域的特性から村営のケーブルテレビを経営しており、村民の普及率を向上させたいという思いもあってこの取り組みを実施した

### ICT の利活用にあたっての課題と解決方法

	課題	解決方法
ヒト	ネット野菜市場に出荷する村民が増えるかどうかは課題だった	CATV の番組内で毎日「ネット野菜市場」関連の情報（〇〇時にどこで説明会があります・・・詳しくはインターネットで・・・etc.）を流し、住民間で「ネット野菜市場に出荷して収入を得ることができた」という噂が広まることによって次第に参加する人が増えていった
	PC 操作などの基本スキルが不足していた	村で PC の講習会を定期的に行っており、住民のスキル向上を図っている（講師、テキストなどは全て村役場の職員が準備）
モノ	発注先の企業が増えるかどうかは課題だった	村長名でのダイレクトメール約 1000 通を全国の業者に送るなど、地道な方法で売込みを実施した。結果、100 件ほどの問い合わせがあり、うち 4 件が有名料亭等で、現在まで取引が続いている
カネ	システムを構築する際の財源がなかった	CATV（ネット野菜市場）は、農林水産省農村振興総合対策事業として開始した

### ICT の利活用による効果

- 定量的効果
  - 朴葉 32,000 枚、ひのきの葉 3,500 k g、その他料理装飾 1,500 点（寿司店 5 店舗、割烹料理店 3 店舗、卸問屋 1 事業所と取引を実施）に上る
  - 取り組みの主目的であった CATV の加入率は 99.9%、インターネット接続率は 49.7%にまで達した
- 定性的効果
  - いわゆる高級割烹料理店から、定期的にご用命をいただける資源が、地域にあることに村民が気付いた
  - このシステムに参加するためパソコンを始める高齢者も現れた
  - 募集者は、ウェブで募集情報を入力するのみで、均質な資源を集積できることがわかり、新たなビジネスを期待するに至っている

### 今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
東白川村の主要産業である林業に携わる人たちの利益を上げるため、東海地域三県を対象とした、林業振興の取り組みを実施する。これは、インターネット上で利用者が好きな間取りを選択するなどしながら、地元の建材を使った日本家屋作りを行う取り組みである	システム構築に多額の費用がかかる。また、ステイクホルダー間の調整が必要である

(2) ネットスーパー「サンシ」(三重県四日市市)

取り組み分野

取り組みテーマ : 新たな事業領域の創出

地域、中小企業分類 : 地域、中小企業

取り組み内容(事例の特徴)

- 三重県四日市市に本社を持ち、三重県北部を中心に17店舗を持つスーパーマーケットである。店舗の充実を図る一方で、店舗外へもサービスを拡大し、今から四半世紀前に宅配事業をスタートさせた
- 業界に先がけて「インターネット宅配サービス」の導入や、店舗で購入した商品を無料で自宅まで届ける会員サービス「らくだ便」、60歳以上の方や身体が不自由な方を対象にした「安心クラブ」など、顧客目線に立った斬新なサービスを提供している
- 扱っている商品は約5000品目に上る。インターネット宅配では、スーパーの店頭と同額(折り込みチラシの値引き品を含む)で全商品の注文が可能である。朝に、チラシに記している商品番号を使って注文することで(15時までの注文であれば)当日中に配送が完了する。チラシの商品を全てそのままネットで買える点が特徴である

取り組みに至った背景

- コンビニエンスストアが日本に上陸し、「お客さまが店舗に行く」から「店舗がお客さまに近づく」という変化を遂げていた中、「店舗がお客さまの玄関まで行く」ことができると考え、宅配事業を始めた
  - 水やガス、電気、新聞までが家まできているのだから、生活に欠かせない生鮮食料品や日用品でもできると考えた
- 高齢化やインターネットの普及が追い風となり、ここ数年になってようやく利益が出るようになった
- 成功の要因は「ポータルサイトの充実」、「デリバリーを自社で行うこと」、「決済を持っていること」の三つである
  - お客様にまずは見てもらわなければ始まらない。チラシでポータルサイトを紹介するなど、アクセス数を増やす取り組みを実施している。ポータルサイト上では電子チラシを閲覧することができ、その場で注文することが可能である(図表 5.3.2)
  - スーパー商材は利益が薄いので、宅配業者に委託しては収支が合わないため、自社で宅配を全て行っている

- 三重県に本社がある独立系クレジットカード会社を数年前に当社の関連会社としたことで成り立っている。他のカード会社では手数料が高くて収支が成り立たない

図表 5.3.2 ネットスーパーサンシのポータルサイト上の電子チラシ



ICT の利活用による効果

- 定量的効果
  - 現在の会員数は北勢地方一帯で約 15000 世帯。取扱商品は 5000 種類、毎月の宅配件数は 2000~2500 件、宅配での売り上げが店舗での売り上げの 10%程度を占めるまでに拡大している
  - 店舗販売は土日を中心だが、冷蔵庫の光熱費などは平日も土日と同様に必要となる。宅配を行うことで平日でも多くの商品を保管・倉庫出しできるため商品回転率が上がった

今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
<p>宅配に力を入れ、会員数三万世帯を目指す</p>	<p>宅配は環境面で負荷が低いことを消費者に理解してもらい、宅配の選択をしてもらうことが課題である。一台の宅配車が四十世帯を回れば、各世帯が車に乗って買い物に行くのに比べて、三十九台分の二酸化炭素の排出量を削減できる</p>

(3) 非接触型の画像解析技術「カメレオンコード」(愛知県名古屋市)

取り組み分野

取り組みテーマ : 新たな事業領域の創出

地域、中小企業分類 : 中小企業

取り組み内容 (事例の特徴)

- カメレオンコードは、非接触型 IC タグの認識を安価な印刷物(紙など)で実現する技術で、Web カメラ・監視カメラなど、市販ハードをリーダー機器として使用することが可能なほか、動画からでも1秒以内に認識し、IC タグと同等の運用を可能とする特徴を持つ(図表 5.3.3)
- 既存の IC タグだと、RFID と同チャンネルを使うリーダー機器が付近にあつたり、金属製の棚や網などがあつたりすると、電波の障害・干渉で正しく認識されないことがあるが、カメレオンコードは電波を出さないため医療機関や精密機器の分野での導入が可能である
- 市販のパソコンと Web カメラがリーダー機器として使用可能なほか、ライター機器も市販のプリンターで可能であるため、既存の IC タグに比較して低コストで導入が可能である。RFID の場合は、専用のリーダー機器とタグのライター機器が必要となる
- 生徒の登下校お知らせシステムや、資産管理システム、社員勤怠管理システム、エンターテイメントアミューズメント施設などで導入実績がある

図表 5.3.3 各認証技術とカメレオンコードとの比較

	カメレオンコード	RFIDタグ	バーコード	2次元シンボル
				
認識距離	30m以下	5m以下	1m以下	30cm以下
移動体認識	可能	可能	不可	不可
被覆	不可	可能	不可	不可
複数同時認識	可能	可能	不可	不可
耐環境/耐久性	強い	強い	極めて弱い	極めて弱い

#### 取り組みに至った背景

- パッケージで導入を検討すると、機能的に必要な部分が欠けており、その結果、様々な機能を追加していくと、当初安かった基本ベースからは信じられない様な高額なシステムになってしまう。また、導入したシステムを使いこなすために、ユーザー側が勉強をしなければならない
- この様な不満を解消し、お客様や使用するエンドユーザーが、本当に使いやすく喜んでもらえる提案を行いたい、という思いから事業を立ち上げた

#### ICTの利活用による効果

- 定量的効果
  - 1月にテレビ番組「ガイアの夜明け」で紹介され、放送後300件もの照会が殺到した
  - ICタグに代わる新たな文書管理手法として、10行程度の金融機関からも問い合わせがあり、「ICタグと比べて、5分の1～10分の1の低コストが魅力」との声を得ている

#### 今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
認知度の向上と販売先の拡充	—

#### (4) 苦情・クレーム博覧会（福井商工会議所）

##### 取り組み分野

取り組みテーマ：新たな事業領域の創出

地域、中小企業分類：地域、中小企業

##### 取り組み内容（事例の特徴）

- ・ インターネット上で、一般消費者から様々な商品に関する消費者の不满・クレームを受け付けるサイトを構築した
- ・ 寄せられた苦情を地域の企業に閲覧してもらい、その声が商品開発に役立つと判断した場合、100円の報酬を応募者に支払う仕組みである。消費者にとっては、苦情を言いつ放しではなく、新商品開発に活かしてもらえするという期待が持てる上、報酬までもらえる。企業にとっても、通常なら中々つかみにくい一般消費者の苦情・クレームまで把握することが可能であり、今後の商品開発に活かすことも可能である

##### 取り組みに至った背景

- ・ 地場産業には、日本でもトップクラスのメガネ、繊維、自動車部品などがあり、優れた技術とモノづくりへの真摯な姿勢といった強みがある一方で、製造、加工を中心に行っているため、実際の消費の現場から遠く、消費者の声が現場に届かないという弱点があった
- ・ 地元企業は、海外企業とコスト競争に陥らない、オンリーワンの製品づくりを目指すことが必要であった

##### ICTの利活用による効果

- ・ 定量的効果
  - これまでに寄せられた苦情は4万件を超える
  - 登録会員数は約3万人で、入場企業は5千ユーザーである
  - 苦情をヒントに50商品が開発された
- ・ 定性的効果
  - 地域産業の振興効果
    - ・ 福井市の地元は中小企業が多く、マーケティングを大々的に行えない。しかし、収集した苦情を提供することで、消費者のニーズを汲み取ることができ、より良い新商品開発が行えるようになった
  - 広報効果
    - ・ 実際に苦情を解決した企業は、高い技術を保有していると一目置かれ

ることになる。苦情を解決した企業にとっては新たな取引を始めるきっかけにもなり得るし、消費者にとっては信頼できる企業を見つけるきっかけにもなり得る

今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
<p>毎年、「苦情・クレーム『解決』博覧会」を開催しており、次年度も開催予定である。インターネット内における、バーチャルなコミュニケーションだけでなく、会場を貸切り、苦情を解決する製品やサービスの展示、「おすすめクレーム」、「環境に関するクレーム」として選りすぐりの苦情・クレームを掲示する</p>	<p>—</p>

### 5.3.2 日本における取り組みの現状と今後の展望

「新たな事業領域の創出」事例を見ると、これまで気づかれていなかったニッチなニーズを掘り起こすことで、新たなビジネス展開を可能にしている取り組みが見受けられる。

素材集荷システム「ネット野菜市場」では、都市部の料亭などで使用する細かな規格が求められる商品ニーズと、それに応じた商品を提供可能な農村とを結ぶことで、これまでニッチであるため市場に出回らなかった規格外の素材を提供することが可能となった。また、提供側の農村では住民の所得を少しでも増やす方策として有効に機能するだけでなく、都心の料亭で自ら出荷した商品が使われているということが自信になり、地域全体の活力を取り戻しつつあるという結果を生んでいる。

非接触型の画像解析技術「カメレオンコード」では、大手メーカーが大規模な施設で製造する RFID の世界に対して、中小企業として安価で認識精度の高い商品を開発することで対抗している。近年、食品産地偽装などの事件により食の安全・安心への関心が高まる中、トレーサビリティシステムの導入が盛んになっている反面、RFID の価格の高さから十分な普及が進んでいなかった。また、医療機関など、電磁波を発するシステムの導入が難しい機関・環境などでも使用することができ、既存の RFID の弱点を補強する手段として、ニッチな領域を埋める製品を開発している。

苦情クレーム博覧会では、これまで企業ごとに集めていた苦情やクレーム情報を、一元的にインターネット上で効率的に収集し、企業に提供することで、企業単独で集めるよりも高い価値を持つ情報を提供している。これは、企業の製品開発、改善の助けになるばかりか、利用者にとっても製品の利便性が向上するというメリットを享受できる上、苦情やクレームを投稿してくれた人にはポイントを付与するなどインセンティブの面でも工夫をしている。企業と顧客との間の「第三者的な位置づけ」で顧客の苦情やクレームを集めるビジネスモデルを作ることで、有益な情報を収集することが可能となった。

このように、地域ならではの商品・サービス（特産品など）、中小企業ならではのフットワークの軽さ（サービスの企画力、ニッチ市場への参入のしやすさなど）を武器に、ニッチなニーズへの対応を果たし、また、その対応において ICT を効率的に活用することで、事業領域の開拓・拡大が可能になっている。

## 5.4 「効率性を高める」ことに貢献している事例

### 5.4.1 取り組み内容

#### (1) いつでもどこでも働ける「ネットオフィス」(株式会社ワイズスタッフ)

##### 取り組み分野

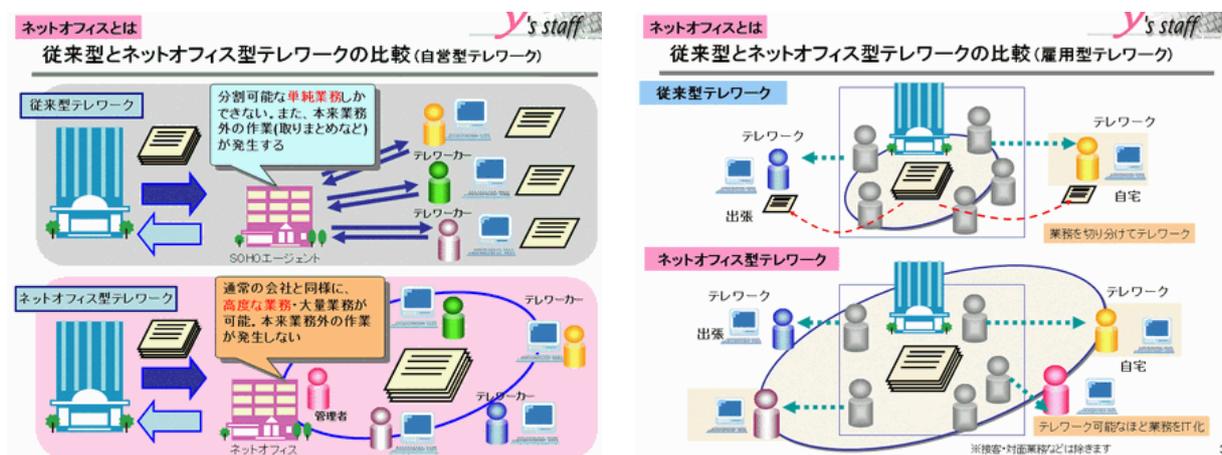
取り組みテーマ : 効率性を高める

地域、中小企業分類 : 地域、中小企業

##### 取り組み内容 (事例の特徴)

- インターネット上に通常の会社と同等の仕事環境を再現し、複数のワーカーが場所に縛られずに、チームで仕事ができる「場」を提供している
- これらを実現するためのブロードバンド環境、システム、ツール、教育、マネジメント手法などの総合環境を「ネットオフィス」と呼び、実践、普及を行っている (図表 5.4.1)

図表 5.4.1 ネットオフィスにおける取り組み



##### 取り組みに至った背景

- 自身の生活イベント(結婚・出産)の経験から、地域において仕事を新たに見つけ再就職することの難しさを実感していた
- 当時(1990年代後半)は第一次SOHOブームの時代であり、在宅勤務の動きは見られたが、業務内容はテープ起し、翻訳、資料作成、データ分析のよう

に細分化された単純労働に限られており、もっと創造的な業務に就きたいと考えていた

#### ICT の利活用による効果

- 定量的効果
  - チームで業務を行うコミュニケーションツールを開発した結果、同時進行可能なプロジェクト数が倍増（20→40）し、開催会議数はゼロになった
  - テレワーカー数は、2008年3月現在で140名、全国各地の人材の活用を図っている
  - 地方都市である北海道北見市と奈良県生駒市の2ヶ所に物理的業務を行う事業所を設置している。地元雇用（合計8名）を生み、地域の独自事業も行っている
- 定性的効果
  - 都市部企業からの業務を受託することにより、地域の雇用の拡大や移住の促進など、地域の活性化を推進している。さらに、場所、時間にとらわれず個人の状況に合わせた就労スタイルが可能となり、ワークライフバランスの推進にも寄与している
  - ワーカーは自宅に居ながら、会社の一員として業務を遂行することができるようになる。また、企業も、人材を有効活用しつつ、新しいビジネスモデルを展開することができる
  - 「ネットオフィス」は、働く人の職種や居住地域が限定されないことから、ワークライフバランスはもちろん、少子化、労働力不足、地域活性化、地球温暖化対策としても有効となる

#### 今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
地域で同じような取り組みをしたいと思っている人に対して、経験者として積極的にノウハウを提供・支援していきたい	志の高い事業者を育成すること

(2) 農業情報管理システム（土幌農業協同組合）

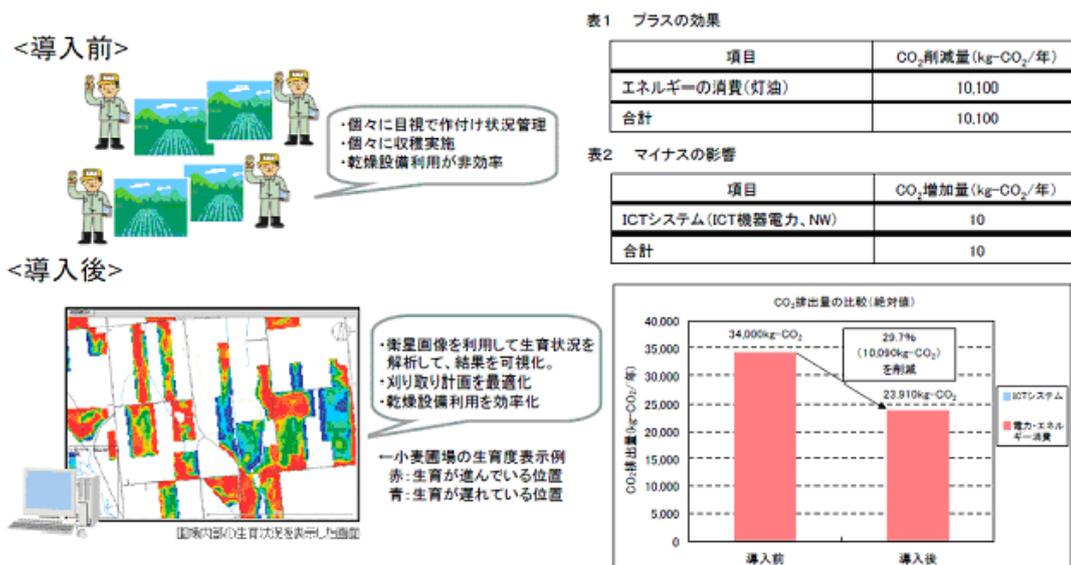
取り組み分野

取り組みテーマ：効率性を高める  
 地域、中小企業分類：地域

取り組み内容（事例の特徴）

- 衛星画像を利用して小麦の生育状況を解析し、解析結果を圃場ごとに色分けして表示することができる
- この解析情報を基に、刈取り時期と刈取る圃場の順番を最適化することにより、乾燥エネルギーの削減や刈取り作業効率の向上が図れる（図表 5.4.2）

図表 5.4.2 農業情報管理システム導入における取り組み



取り組みに至った背景

- 以前から組合員向けに各種情報を提供するシステム「組合員農業情報ネットワーク」を導入していたが、新たな情報提供のコンテンツとして今回の衛星を用いた収穫時期最適化システムの導入を検討した
  - 以前から導入しているシステムでは、気象情報、雑穀相場情報、バルク乳体細胞速報、肥料農薬情報、中古農機情報、農畜産技術情報、買物情報、行政情報、農畜産物出荷情報、経済取引情報、貯金内容照会情報、貸付金内容照会、個人宛連絡情報などを、FAXを利用して提供している

- 月に 60 ページ/戸程度の情報を送信している上、近年ではインターネットでの情報閲覧も可能となり、月に 2000~3000 件のアクセスがある。近隣地域と比較すると 10 倍程度多く使われているため、比較的組合員に浸透していると言える
- ベンダからは以前から農業に関するシステムの提案を受けていて、今回、小麦収穫時期の最適化というニーズを満たす製品の提案があったため、導入を検討した

ICT の利活用に際しての課題と解決方法

	課題	解決方法
ヒト	当初、システムの導入に対して組合員は懐疑的だった	本格導入前の当初 1 年間は、土壌の条件が安定している特定の地域でテスト導入を行った。目検での生育状況調査結果と突合することでシステムの精度を測るとともに、不足している情報をシステムに入力できるようにカスタマイズすることで、精度を高めていった。また、テスト導入は農協に対して比較的好意的な農家から先に行った
モノ	土幌町内でも、場所により土壌の成分が異なり、輪作のサイクルにより土壌の環境が変わってくるなど、いくつかのパラメーターを与えなければ正確な情報把握が困難であった	ベンダーソフトをベースにしながらも、事情に即したカスタマイズを行った。また、その際、ベンダ側に対してできる限りの情報を開示した
カネ	取り組みを実施する上での財務面の課題は特になかった	—

### ICT の利活用による効果

- 定量的効果
  - 従来の地上からの確認による刈取り時期を判断する方法において、LCA 評価による小麦乾燥の負荷は 34,000kg-CO<sub>2</sub>、生育予測・食味解析システム導入後の負荷は 23,910kg-CO<sub>2</sub> であり、ICT 導入によって 10,090kg-CO<sub>2</sub> が削減され、29.7%の削減効果となった  
(CO<sub>2</sub> 排出削減量の評価条件：一定面積圃場の刈取り後の小麦乾燥)
  - 地図情報の作成の効率化だけでも 53%の省エネ効果があった
- 定性的効果
  - これまで人の手で情報を集め判断していた時には、組合員間の関係がぎくしゃくすることもあったが、このシステムの導入でそういったことはなくなった
  - 例年にない気温の変動や異常気象時、さらに未開の地域での農地化など過去の経験が役立たない気候のときに、生育状況を解析することにより、対策を考えやすく、その対策の効果の把握もしやすくなった

### 今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
組合員への情報提供手段は主に FAX であるが、インターネットや携帯電話端末などを積極的に活用していきたい	農家の方が農業の現場で使えるような端末が必要である（現在の PC、携帯電話では、まだ使いにくいと認識している）
衛星を用いたシステムを十勝平野に属する近隣の JA にも展開していく	その土地独自の成分や使用方法により、システムをカスタマイズしていくことが重要と認識している

(3) マルチスケールに対応した講義映像配信システム (学校法人中部大学)

取り組み分野

取り組みテーマ : 効率性を高める  
 地域、中小企業分類 : 地域

取り組み内容 (事例の特徴)

- ハイビジョンカメラで録画した講義映像を、大型スクリーンから PC モニタ、携帯電話や小型映像端末まで、視聴環境に合わせたサイズへの自動加工と配信を実現するシステム
- 小さな画面でも講義映像が見やすいように自動的に編集されるため、携帯電話などの小型端末でも臨場感溢れる講義映像の再生が可能である
- 自動編集された講義映像は、いつでも、どこからでも配信サーバーからダウンロードして視聴することができる

取り組みに至った背景

- 講義配信は既に国内外の多くの教育機関で取り組まれているが、講義映像の撮影、編集、開示などの作業負荷が教員やスタッフにかかるという課題があった
- 病気で欠席した場合や、地理的な問題により講義を受けたくても受けることができない学生やオープンカレッジに参加する社会人に対して、講義映像を簡便に配信して教育を受ける機会を提供したかった

ICT の利活用にあたっての課題と解決方法

	課題	解決方法
ヒト	提供者側のメンバーとして、近頃の学生の特徴としては諦めが早い	研究室の外部との接触により、モチベーションをキープさせることに配慮している。学生とはいえ、自分の実験には責任を持つよう指導している
	連携する民間企業に課題を出してもらって、研究室で課題の解決に向けた実験を行い、その結果が成功か失敗かの判断をするまでで終了していたが、本質的な解決にはつながらなかった	企業の人材を大学の研究室に派遣してもらい、一緒に研究することで技術力を移植し、議論ができるところからスタートする。派遣された人材が企業に戻っても、技術が他にどう使えるかを考えるようになり、応用できるようになる

モノ	—	—
カネ	サービスを提供する組織としては、大学の研究室なので、財務的には困っていない	—
	大企業と連携して研究する場合、補助金を受けると様々な制約があるため、嫌がる企業が多い	大企業なので、費用は自力で捻出可能である。制約がないほうが自由な発想ができる

#### ICT の利活用による効果

- 定量的効果
  - 90 分の講義映像の編集作業に手作業で通常 3 時間要するところ、自動編集技術により作業担当者の負担がなくなった
  - 講義映像をダウンロードした、学外のオープンキャンパスのユーザー数は、1 日平均 35 ユーザーである
  - 自動編集処理により、講義映像のファイル容量を約 1/3 に削減できた
  - 講義映像をダウンロードして復習している学生は、ダウンロードしていない学生に比べて、テストを平均点が 10 点以上高い
- 定性的効果
  - 世界の潮流である、大学における教育コンテンツのオープン化（オープンソースなど）に貢献している
  - ICT を利活用した新しい学習方法（携帯端末を用いた講義映像による復習）の確立に貢献している
  - カメラマンによる講義の撮影や、教員・スタッフによる編集作業を必要としないため、コンテンツ作成負担を大幅に軽減できている

#### 今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
大手家電メーカーと連携し、2009 年 1 月より、本システムを他大学や予備校に対して販売を開始している（既に導入予定あり）	—

(4) 農産物直売所 販売管理システム (有限会社インプット)

取り組み分野

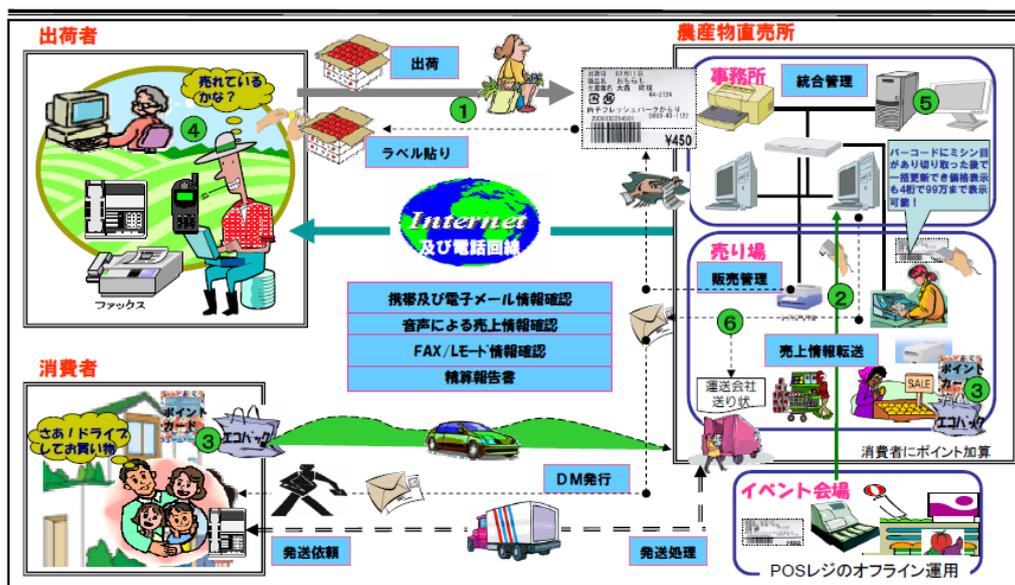
取り組みテーマ : 効率性を高める

地域、中小企業分類 : 地域、中小企業

取り組み内容 (事例の特徴)

- 地域の活力ある社会づくりと地域のブランド化 (とれたてマーケット) をテーマに、農産物直売所で新鮮・安心・安全・安価というニーズを捉えた商品販売管理システムと生産者向け出荷システムを構築している
- 素早い商品補充と生産者の顔や生産状況が分かる安心・安全ラベル表示、簡単ラベル即時発行、生産者向け携帯メール情報通信を行えるシステムである (図表 5.4.3)

図表 5.4.3 農産物直売所 販売管理システムにおける取り組み



①出荷者は生産した農産物にバーコードラベルを貼って直売所に持ち込み、次回、必要なバーコードラベルを直売所内で必要な枚数分作成して貼ります。  
 ②販売する農産物はバーコードを介してシステムに売上として登録されます。また、農産物はイベント会場等の遠隔地でも販売されバーコードの切れ端だけで直売所に戻ってから一括売上登録もできます。  
 ③消費者は直売所にポイントカードとエコバックを持参して農産物を購入すればレジにてポイントの増減値更新を行い安全に安心に商品が入手できます。  
 ④出荷者は直売所で販売している農産物が売れているか、数量は足りるか、価格に適宜かを携帯メール等で自宅や農場にしながら確認できます。  
 ⑤日次の締めにより直売所は出荷者向けに今日の精算報告書を作成して販売管理システムにデータとして登録し月次処理の集計や統計資料を役場に提出します。  
 ⑥ポイント会員の消費者には売り場情報やリーズナブルな商品やイベント情報をダイレクトメールで案内する顧客サービスや遠隔の消費者に電話一本で産地直送できる発送サービスを行なっています。

取り組みに至った背景

- 農協では形や大きさが決まっている農産物しか出荷できない。基準に合わない (しかし鮮度はまったく変わらない) 農産物を安く販売するために、平成7年に国道沿いで農産物のテスト販売を行ったことが、今回の「加楽里 (からり) ネット」を開始するきっかけとなった

- 昭和 61 年から内子町で実施してきた「知的農村塾」にて愛媛大学農学部白石助手（2006 年時）と内子町の町長が会い、当時の内子町役場担当者ともパスを構築することができた
- 商品属性の多様化に応じて手数料計算を効率的にできる仕組みは、ICT のシステムを活用することが有効と判断した

ICT の利活用に際しての課題と解決方法

	課題	解決方法
ヒト	直売所の運営に関しては「自分の直売所」として認識させることが課題である	出荷する商品に関する自由を与えると同時に、品質管理や会合には必須で出席しなければならないなどの責任も負わせている
	当初 2 年間で農家の人に「これは稼げる仕組みだ」と認識させることを目標とした	例えば、売り上げ情報を日々農家が把握できるような仕組みを構築することで、何が売れるのか、どうやったら売れるのかを出荷者が自分の頭で考えることができるような工夫をした
モノ	高齢者がスムーズに利用できるインタフェースを揃えなければならない	当初、タッチパネル方式を採用して導入したが、現場で頻繁に入力されるため耐久性に問題があり、後にキーボード（キーコードが自由に設定できるもの）方式に変更した
	農産物直売所で売る商品の品質	購入してくれる顧客の商品品質に対するニーズに対応するため、協議会内に品質管理委員会を設置するなどして、品質の管理体制を高めている
カネ	システム導入における財源の確保が課題となっていた	事業化する際の予算は、コアメンバーの中に存在している役場とつながりを持つ人のおかげで、国の補助金などをうまく活用している
	システム運用の財源確保が課題となっていた	取り組みが成功した最も大きな理由は、直売所の運営を農家（協議会）が主体となって行っていることで、運営費を会費などで捻出する必要がない点にあると考えている。システム利用手数料 15%のうち 0.8%を運営手数料として農家（協議会）にバックしている。野菜だけで年間 4 億 8000 万円の売り上げがあることを考えれば、十分な額であるし、売り上げを増加させるモチベーションにもつながっている

### ICT の利活用による効果

- 定量的効果
  - 平成 18 年度の売上高は 6 億 4 千万円（野菜だけで年間 4 億 8 千万円を占める）
  - 出荷者一人当たりの販売額は 113 万円（うち年間売上高 700 万円以上の出荷者が 9 名）
- 定性的効果
  - 自らが取り組みの主体であるという意識が醸成され、農家（協議会）で様々なトラブルに対処できるようになった
  - 最初は道の駅である加楽里（からり）に掃除要員として働いていた人が、知り合いの名前の商品がたくさん売れていることを見て、自分も参加したいというモチベーションを持ち、出荷者間の競争意識を醸成させることに成功した
  - バーコードに生産者の名前を印刷することで、製品に責任を持たせると同時に、良い商品だった場合は「指名買い」も発生している
  - 今回の取り組みが長期的に成功した秘訣は、ICT を抜きにして、事業としてきちんとやっていけるだけの土台作りをした上で、さらにその利便性を高めるために、段階的に ICT を活用していった点にある

### 今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
次世代システムでは消費者に対してより「安心感」を持たせるようなシステムにする予定で、トレーサビリティの質を高めたものを提供する	現在は商品名、出荷者名、金額のみであるが、今後は使用農薬の閲覧や、生産者の顔写真が読み取れる仕組みを構築予定であるため、出荷者側のより一層の協力が必要になる
他の地域でも同じようなシステムを積極的に導入して行きたい	同じような農産物直売所のシステムを導入する際には、システムを導入する前に、導入先の行政にトレーサビリティに関する専門家がいることなど、ICT 以前の基盤の整備・構築が課題である

#### 5.4.2 日本における取り組みの現状と今後の展望

「効率性を高める」事例を見ると、地域間の物理的距離や業務の煩雑さを克服するために ICT を活用し、「ヒト・モノ・カネ」の資源を、新たな価値を提供する部分に集中させている取り組みが見受けられる。

いつでもどこでも働ける「ネットオフィス」システムでは、全世界で 140 名程度のワーカーをインターネットで接続し、これまでの SOHO（テープ起こし、翻訳、資料作成、データ分析など細分化された定型業務）とは違った高度な業務を行なうことを可能としている。具体的には、企業の Web ページ作成、システム構築、コンテンツ制作、Web パトロール、ネットプロモーション等、プロジェクトとして複数人が携わる必要がある業務を行っている。プロジェクトを円滑に遂行し、ワーカー同士の距離を縮める目的で相互のコミュニケーションを円滑にするコミュニケーションツールを自社で開発するなどしており、今後、各企業で活発になるであろう「ネットオフィス」のパイオニアとして動向が注目される。

「農業情報管理システム」では、広大な農地で生産されている小麦の生育状況を衛星画像を用いることによって把握することができ、これまで人の目で判断していた刈り取り時期を簡単に画面で把握することが可能となった。土幌農協では刈り取り後の乾燥施設などを地域で共有しており、農場の生育状況に応じて最適な刈り取り時期を見極めることは即、農家の収入にも直結する重要な判断となっており、この取り組みにより乾燥設備の効率的な運用を行うことができるばかりか、土幌農協職員の精神的負担も軽減するに至り、職員は組合員の農業指導、サポート業務に集中することができるようになるという結果を生んでいる。

「農産物直売所販売管理システム」では、素早い商品補充と生産者の顔や生産状況が分かる安心・安全ラベル表示、簡単ラベル即時発行、生産者向け携帯メール情報通信を行えるシステムを導入し、出荷した農産物の売れ行き情報をリアルタイムに出荷者の携帯電話にメールに配信することで、出荷者自ら考える農業を実践している。生産者と直売所の距離を縮めることで生産者は本来の生産活動、売れる商品作りに専念することができ、そのことが商品の多様化、高付加価値化につながり、顧客へのブランド訴求力が向上している。近年では、トレーサビリティシステムの拡充を行い、生産者や利用者にとって分かりやすいユーザインタフェースを備えたうえで、食の安全・安心を高め新たな価値を提供する取り組みを行っている。

## 5.5 「集積効果を高める」ことに貢献している事例

### 5.5.1 取り組み内容

#### (1) 地域 SNS のメディア連携と地域活性化（株式会社富士通東北システムズ）

##### 取り組み分野

取り組みテーマ : 集積効果を高める

地域、中小企業分類 : 地域

##### 取り組み内容（事例の特徴）

- 地域の市民メディアである地域 SNS 「@ami'z」を構築し、地域住民の声を届ける新たな地域メディアとしてのスキームを確立した
- 地域 SNS は地域住民が PC や携帯電話を使い、ネット上で手軽に地域参加できる場として利用されている
- 地域 SNS に地元テレビ局も参加し、住民との距離感を縮め、住民からの情報提供・課題提起などを受け、住民と地元テレビ局とが一体となった番組制作を行っている

##### 取り組みに至った背景

- 近年、地域の近隣交流が希薄化し、地域コミュニティの弱体化が起りつつあった
- 地域のクチコミ情報の伝播力も低下し、地域の特色（人・店・名所など）が住民意識から失われる傾向があった
- 会社の CSR として地域貢献を謳っていた
- 会社が統合されてしまい、青森県の企業であるというアイデンティティを保ちたかった

##### ICT の利活用にあたっての課題と解決方法

	課題	解決方法
ヒト	地域での人間関係は閉鎖的であることが多い	オープンな心で門戸を開き協働することで何かが始まる（理念の共有が重要）。地域内での信頼関係を築くため、行動やモラルがしっかりしていなければならない

モノ	サーバーの構築や SNS のコンテンツを作成する必要があった	サーバーなどは会社がインターネット関連の事業を営んでおり、自由に使える環境であった。コンテンツ作成は従業員のボランティアで賄った
カネ	企画のスタート時は社内のボランティアのリソースを活用した。サービス運営を継続的に行うために、費用が必要だった	社内 SNS として運営し、社内での会員数を増やし、実績を積み上げることで、富士通東北システムズの経営層に承認をもらった(この SNS 事業においては、収益度外視での運営の承認をもらっている)

#### ICT の利活用による効果

- 定量的効果
  - 招待によって増えた参加人数：1600 名→1800 名（平成 20 年末時）
  - 情報投稿量：52 万件→80 万件（平成 20 年末時）
  - SNS 内コミュニティ形成数：300 件（平成 20 年末時）
  - 人脈形成数：平均 5 名（地域 SNS 内で形成された人脈の総数：平均 5 名/会員×1800 会員=9000 名）
- 定性的効果
  - 地域関心度の向上
    - .. 住民同士の日々の情報交流や同郷同士の連帯感により、地元の魅力の再発見、地域の人材の発見と出会い、地元への愛着心醸成など、住民の地元への関心の高まりが生まれている
  - メディア連携効果
    - .. 住民からのアイデアで、青森市の名物である「生姜味噌おでん」のリサーチ番組制作や、住民のリクエストで青森の子育て情報（施設やサービス）に関する番組制作、住民による河川氾濫情報を元にテレビ局が緊急出動・現地取材報道をするなど、住民と放送局の協働による番組制作が行われている
  - コミュニティ形成
    - .. 商店街イベントへの住民参加や、廃校を活用した地域 SNS 会員と地域コミュニティとの地域間世代間交流、東京地区での同郷会などが自然発生的に生まれている
  - 商店街活性化
    - .. 地域 SNS のクチコミ情報から飲食店やその近隣商店が盛況となった

今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
<p>地域 SNS 間の連携技術を開発しており（総務省 SCOPE 研究委託事業）、今後、県内の多様な SNS との連携（コンテンツ共有やシームレスログイン）の実用展開を検討している</p>	<p>—</p>
<p>地域 SNS と地元ショッピング情報サイトを連携し、地域住民と商店のつながりを作る地域商店活性化モデルの実証実験を行っている（青森県情報ビジネスモデル研究委託事業：2009年3月成果発表予定）</p>	<p>—</p>

(2) 三陸いわて水産分野の情報化（岩手県庁、いわてNPOセンター）

取り組み分野

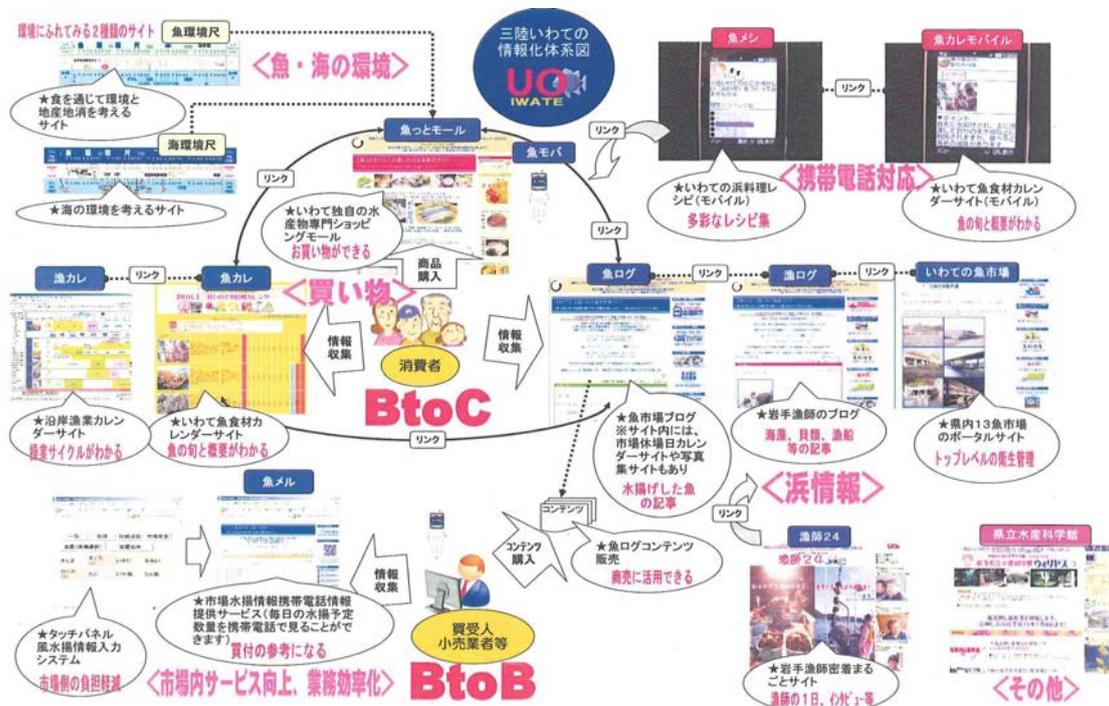
取り組みテーマ : 集積効果を高める

地域、中小企業分類 : 地域

取り組み内容（事例の特徴）

- ・ 県内魚市場による水産加工業者などを対象とした、水揚げ情報のリアルタイム携帯電話対応配信サービス「魚メール」、安全・安心・新鮮な浜情報、県産水産物などをPRするために、県内の魚市場職員などが魚市場の出来事を発信する「魚ログ」、漁師などが漁の話題や旬な魚などを発信する「漁ログ」、鮮魚や水産加工品をウェブカタログ形式で紹介し、購入できるサイト「魚っとモール」など、各種サイトの構築およびサービスを展開している（図表 5.5.1）
- ・ 同時に、水産業界関係者に対する研修制度を確立している
- ・ 近年はインターネットを使った水産物の販売にも取り組んでいる

図表 5.5.1 三陸いわて水産分野の情報化における取り組み



### 取り組みに至った背景

- 岩手県では、岩手の良質な水産物の供給基地である魚市場や浜の様子を全国にPRし、消費者に身近に感じてもらうとともに、水産物の供給システムの効率化を図るため、平成17年度から、県生産地魚市場協議会・いわてNPO事業開発センター・岩手県などとの連携により、ICTを活用した情報発信を推進する取り組みを行っている
  - 平成17年に岩手県下の魚市場の将来像（□衛生管理、□情報化、□経営の三本柱）を描き、□衛生管理ではトップクラスまで到達したため、次のテーマとして□情報化に取り組んだ
- 岩手県の三陸沿岸地域は都市間の距離が離れているため、ICTを使って取り組みをすることで、岩手県としての連帯意識を高めることができるのではないかと考えた

### ICTの利活用にあたっての課題と解決方法

	課題	解決方法
ヒト	情報発信する水産業者の方のライフスタイル（朝3時に起床し、夕方には就寝）に合わせたシステム運用の仕組みを考える必要があった	水産業者がいつでも、どこでも更新ができるよう、携帯電話を利用した更新の仕組みを考えるなど、負担が高くないよう工夫した
モノ	三陸の水産物を全国にPRする手段として当初はHPを構築しようと考えていたが、ICTレベルが低く構築が進まなかった	HTMLなどのICTスキルを必要とせず、サーバーなどの負担が比較的少なくすむブログを活用した
カネ	誰がシステム運営費を拠出するのか、決まっていなかった	そもそもブログを運営するサーバーのみの負担であったため、それほど大きな負担ではなかった。岩手県下にある13魚市場の協議会と岩手県、NPOとの間で将来像を共有することで、最終的には協議会側から運営資金を拠出してもらうことができた

### ICT の利活用による効果

- 定量的効果
  - 「魚メール」利用者：水産加工・資材・運送業者などが利用。2008年11月（最盛期）のアクセス数は約49,000PV
  - 「魚ログ」投稿者：魚市場職員など33名が投稿。2007年8月「人気ブログランキング」（運営=@with）の「地域情報・東北」で1位を獲得。2008年の月平均アクセス数は約35,000PV/月
  - 「漁ログ」投稿者：漁師・漁協職員など31名が投稿。2008年3月「人気ブログランキング」（運営=@with）の「地域情報・東北」で1位を獲得。2008年の月平均アクセス数は約14,000PV/月
  - 「魚っとモール」参加事業者：12業者が参加
- 定性的効果
  - ブログ（魚ログ・漁ログ）については、沖縄から北海道まで全国の消費者や水産関係者から閲覧があると同時に、コメントも寄せられ、全国から注目されている（サイトの利用者数の増加）
  - 産地側でも情報化の必要性を認識し、前向きに取り組んでおり、各産地での運営体制が構築されつつある（意識の改善）

### 今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
<p>これまでは、システムの運営費を水産協議会でまかなってきたが、今後はインターネットショッピングサイト（魚っとモール）の売り上げ手数料から自前でまかなえるようにしていく予定である</p>	<p>インターネットショッピングサイトの売り上げが向上すること</p>
<p>地域によってこの取り組みへの参加に温度差があるため、全地域で積極的に参加できるようにする予定である</p>	<p>ICTを使った取り組みが効果的であることを、一部の地域のトップが十分に理解していないこと</p>

(3) 食の安心・安全システム（宮崎県綾町）

取り組み分野

取り組みテーマ : 集積効果を高める  
地域、中小企業分類 : 地域

取り組み内容（事例の特徴）

- 農産直売所「綾手づくりほんものセンター」の出荷者の利便性の向上を図り、消費者への食の安全を担保する仕組みを構築している
- 平成 18 年度に、綾町町内の農産物直売所「綾手づくりほんものセンター」の出荷者と利用者を対象に、IC カード標準システムを活用した「食の安全安心システム」の実証実験に取り組んでいる
- 生産者認証やバーコード発行、出荷品登録、売上情報提供などのほか、地域通貨のように町内公共施設で利用できるポイントサービスの試行も行い、平成 19 年度から実運用に移行している

取り組みに至った背景

- 綾町では、古くから自然生態系農業に積極的に取り組み、化学肥料や農薬を使わない農業の推進や、厳格な生産者認証ができる仕組みを構築してきた
- 従来、出荷者登録の際には住民票を用いて生産者認証をしていたが、自然生態系農業の電子情報化への取り組みの一環として、より厳格な生産者認証をする目的で、住基カードを用いた生産者認証システムを導入した

ICT の利活用にあたっての課題と解決方法

	課題	解決方法
ヒト	ICT に関する知識を持っている人がいなかった	地域にある、宮崎県ソフトウェアセンターに相談をもちかけ、システムを開発できる地元企業を紹介してもらった。農産物直売所で同じように生産者認証など先進的な取り組みを行っている他の地域（愛媛県内子町）の事例を調査し、システムを導入した企業にヒアリングを行うなど、視察を実施した

	農産物直売所が活性化することは、同時に商店街の利益と相反する可能性があった	商店街の利益と相反しないよう、「綾手づくりほんものセンター」の運営はあえて商店街を取り仕切る商工会に依頼し、商工振興会という任意組織を作って運営した
モノ	住基カードを平時利用することに対して、セキュリティの面で警戒心を抱く住民がいた	そういった住民に対しては、話し合いを持って説得し、代替となるカードを配布（ただし、生産者認証の機能は持たない）するなどして対応した
カネ	生産者認証システム単独で予算計上することはできなかった	IC カード標準化システムの導入に併せて導入することで、費用をまかなうことができた。また、既に別の取り組みで連携していた近隣地域（高千穂）と共同システムを使うことで、単独で実施するよりも費用を節減することができた

#### ICT の利活用による効果

- 定量的効果

	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度
- 売上高	341,373 千円	353,389 千円	351,432 千円
- 利用者数	305,219 人	313,195 人	318,272 人
- 出荷者数	366 人	366 人	371 人

- 定性的効果

- 売り上げ情報がリアルタイムに確認できるようになり、生産者はいつ、何を出荷すれば売れるかを考えるようになった。この結果、より良い商品が多く並ぶようになった

#### 今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
現在導入しているポイント制度は、利用が広がっていないが、今後は広めていきたい	ポイント制度が定着しないのは、購入者の大半は町外からの訪問客であるにも関わらず、綾町の住基カードを持った人だけにポイントをつける仕組みになっているためである。この点をどのように解消するかが課題と認識している

<p>システムの共同化を他の地域に拡大していきたい</p>	<p>綾町のようにトップダウンで有機農業に取り組んでいる地域ばかりではないため、どこまで品質が確保できるかが課題である。綾町では条例（綾町自然生態系農業の推進に関する条例）で有機農業に取り組むことが名言されている</p>
-------------------------------	--

(4) うまいもんどットコム (東京都中野区)

取り組み分野

取り組みテーマ : 集積効果を高める  
 地域、中小企業分類 : 中小企業

取り組み内容 (事例の特徴)

- 地域の特産物をインターネットで販売している。これまで知られていなかった特産品「あまおう」や「千寿葱」などを発掘するとともに、味には影響がないが傷のある商品、サイズ規格外商品、シールの向きが逆転している商品などを「訳有り商品」として格安で仕入・販売している (図表 5.5.2)
- 顧客は主婦ではなく食通をターゲットにし、顧客の 6 割、売上の 8 割を男性が占めている
- 2009 年 1 月には、仲卸 10 社の協力を得て、飲食店などの法人に特化したサイトを開設している

図表 5.5.2 うまいもんどットコムのホームページ



#### 取り組みに至った背景

- 既に仮想商店街で産直品のネット通販が始まっていたが、いい商品を持ちながら出店ノウハウがない農家や零細企業は無数にあったため、「役割分担し、サイト作りは全部うちで、生産者には優れた食材を作ってもら。ほかで手に入らない食材ならば他サイトとの違いも出せる」と確信した

#### ICT の利活用による効果

- 定量的効果
  - 合計会員数は約 25 万人（2009 年 1 月時）、2009 年 3 月期の売上高は 10 億円を見込んでいる

### 5.5.2 日本における取り組みの現状と今後の展望

「集積効果を高める」事例を見ると、地域の人・モノ・カネ・情報を集積することで、産業振興が図れる取り組みや、地域の生産物を地域で消費する「地産池消」にとどまらず、地域の生産物を全国に広める「地産他消」に踏み切ることによって地域のブランド化を図る取り組みが見受けられる。

「三陸いわて水産分野の情報化」では、その日の水揚げ情報を船の上から携帯電話やデジタルカメラを用いてリアルタイムでブログ上にアップし、市場関係者や仲介業者がそれを閲覧することで水揚げ情報に応じた資源の配分（運送トラックの確保台数、等）を行うことができるという効果を生んでいる。また、徐々に情報提供の範囲を拡大（海藻や貝類などの海産物の情報、水産物のカレンダー、等）することで、水産業者間の情報共有にとどまらず、一般の人々にとっての岩手県水産物のブランド化を推進している。更に、近年ではネット上で水産物のショッピングを開設し、地域の特産物を全国の人々に提供するに至っている。

「食の安心・安全システム」では、住基カードを用いて農産物直売所の出荷者の本人認証を行い、トレーサビリティシステムの導入を行っている。これにより、これまでよりも食に対する安心感が増し、食の安心・安全に高い関心を持っている利用者を取り込むことに成功している。また、農産物直売所の運家を地域の商工会に委託するなど、地域全体として発展することを重視した取り組みを行い、集積効果による地域全体への波及効果を狙っている。

「うまいもんどットコム」では、地域に眠っている価値の高い特産物を掘り起こし、集積することで地域の特産物を全国展開する取り組みを行っている（2009年1月現在、会員数は25万人、2008年度の売上は10億円程度）また、賞味期限が近い、パッケージのシールが曲がっている、等の理由で正規商品としての販売ができなくなったいわゆる「わけあり」商品の格安販売も行っており、生産者・消費者双方から人気を博している。これまで良い商品を持ちながら出店ノウハウがない農家や零細企業は無数にあったため、こういった人々たちを集積し利用者のニーズと結びつけることに成功している。

## 5.6 「コミュニティを確保する」ことに貢献している事例

### 5.6.1 取り組み内容

#### (4) 地域医療連携サービス「ID-Link」(北海道函館病院)

##### 取り組み分野

取り組みテーマ : コミュニティを確保する

地域、中小企業分類 : 地域

##### 取り組み内容 (事例の特徴)

- 参加施設間を結ぶインターネット回線で診療情報を共有し、地域医療情報システムを利用することにより、複数の医療施設間の医療連携を行うことができるツールである
- 患者への情報開示のツールにもなる

##### 取り組みに至った背景

- 市立函館病院にとって地域連携が進まず、財政赤字の大きな要因の一つであった
  - 函館市以外の周辺地域が医療過疎であり、急性期を脱した患者が地元に戻れない状況であった。つまり、退院後の患者を診る後方病院に乏しい状態にあった。そのため市立函館病院では急性期から回復リハビリ期、慢性期患者まで、それぞれ専門的に診る「たこつぼ化」した状態にあった
  - また、地域においても、病院の役割が急性期医療と在宅医療の中間的な役割に留まっていた。つまり急性期医療に集中、特化できない状況であった
- 従来から付き合いのあったシステム会社からの提案があったこと、さらに高橋病院からの回復期患者受入の申出があったことがきっかけである
  - システム会社は、ID-Link を 2003 年の厚労省の地域医療情報連携推進事業の一環で日鋼記念病院(室蘭市)を含む医療連携で開発していた。室蘭のプロジェクトは事業終了後に中断したが、当時のユーザー(医療施設)からの評価などを基にシステムを改良し、道南地域で連携に利用することを提案した
  - 提案は 2006 年 9 月にあり、翌年 4 月に試験運用を開始した。2008 年 1 月には Medika を立ち上げ、同年 4 月に本格稼動を開始している

ICT の利活用に際しての課題と解決方法

	課題	解決方法
ヒト	現場の医療機関同士は、連携が必要であるとともに、競争相手でもあるため、容易に連携ができるわけではない	副院長とシステム会社が、関係先となる病院対して訪問し、診療所には手紙を送り、参加への理解を求めた。連携を進める上では、今後、インセンティブ（診療報酬など）が必要かもしれないと考えている
モノ	－	－
カネ	開発時は地域医療連携費用（月 30 万円）が支給されたため、課題は特にな	－
	道南地域連携協議会「Medika」の会員にシステム利用料を課金しているため、課題は特にな	－

ICT の利活用による効果

- 定量的効果
  - 試算すると、患者 1 人の転入院 1 回につき、3,610 円の医療費削減効果が見込まれる
  - 削減効果見通しの内訳は以下の通りである
    - ・ 連携病院への転入院時の連携元病院の検査結果・画像の参照として、生化学検査（8～9 項目、111 点）、胸部レントゲン（150 点）
    - ・ 連携元病院での退院時処方内容の伝達による処方の重複の削減として、処方の重複（3 日～7 日分、約 1,000 円）
  - 利用実績の内訳は以下の通りである（2007 年はテスト運用）
    - ・ 利用都道府県数：1（2007 年）、3（2008 年）
    - ・ 利用施設数：2（2007 年）、80（2008 年）
    - ・ 登録患者数：324（2007 年）、496（2008 年）
    - ・ アクセス数：73,141（2007 年）、146,163（2008 年）
- 定性的効果
  - 医療連携ネットワークシステムに参加している施設の診療情報を共有できるため、一貫した医療が可能となった
  - 診療情報が開示されるため、納得できる医療につながっている

今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
オーダ・電子カルテメーカーとの連携、および調剤薬局、介護施設、検査センターとの連携強化を図る	—

(5) 救護要請時測位システム（東京都小金井市）

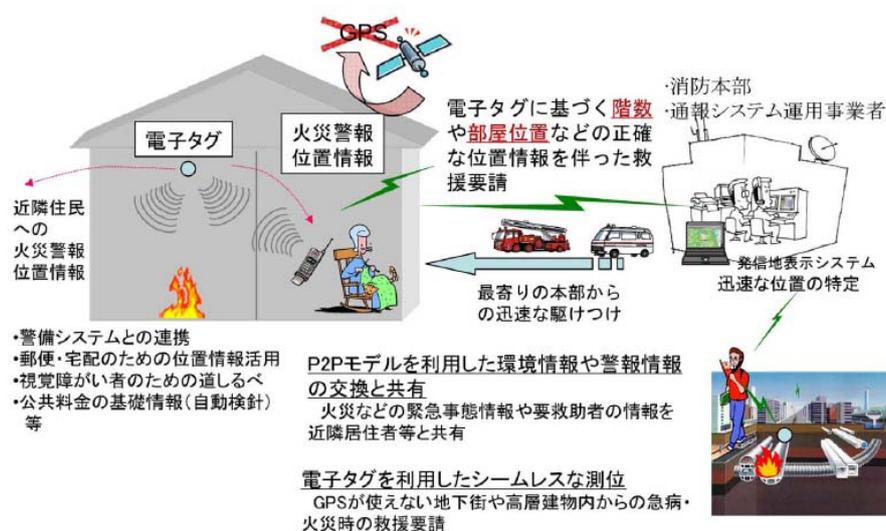
取り組み分野

取り組みテーマ：コミュニティを確保する  
地域、中小企業分類：地域

取り組み内容（事例の特徴）

- GPS 測位あるいは基地局測位による位置特定サービスは存在しているが、本システムでは、電子タグを利用して、例えば集合住宅などにおける階数や部屋までの正確な位置情報を伴った救護要請通報を実現している（図表 5.6.1）

図表 5.6.1 救護要請時測位システムにおける取り組み



取り組みに至った背景

- 現在、携帯電話による救護要請通報に際して、発信位置の特定は重要な課題となっている
- 住宅火災による死者数の半数以上が高齢者であり、今後我が国の高齢化が進むことから、緊急時における的確な対応と迅速な駆けつけを可能とするために、火災時などにおける高齢者の見守りと、高精度の発信位置特定手段の必要性が高まっていると認識している
- 消防庁では、現在でも GPS や携帯電話の基地局の情報を元に屋内外での位置測位を行っているが、ビル火災などの場合には、「どの部屋の、どの辺りにいるのか」という、より精度の高い位置測位情報が、被災者の救援に必要なとの

ニーズを持っていた

- 現在、ISDN 交換網は停電時に使用でき、保留機能（利用者側からは勝手に切れない機能）、住所情報との紐付けが行われている
- また、大規模災害時には公衆回線が使用不能となる可能性もあり、その際に公衆回線とは独立した通信手段が必要と認識していた

ICT の利活用に際しての課題と解決方法

	課題	解決方法
ヒト	—	—
モノ	この取り組みを広げるために、タグを様々な場所（天井の火災報知器など）に設置する必要がある	現時点で、この課題は解決されていないが、消防が主体となってタグをつけることは難しく、携帯電話のキャリアや民間企業などと連携していくことが必要である
	システムを実現するのに最も適しているのはどの技術か不明である	異なる二つの通信端末（携帯電話端末（au）とBluetooth端末）を用いることで、それぞれのメリット/デメリットを明らかにし、導入先に応じた使い分けが可能となった
カネ	実証実験に必要な資金の確保が必要である	実証実験に必要な資金は、科学技術振興調整費を活用した

ICT の利活用による効果

- 定量的効果
  - 従来よりもローコストで高い精度による発信位置特定を実現している。ただし、本格導入は今後実施予定である
- 定性的効果
  - 救援要請通報発信者の安心感の増加、および救援要請通報受信者（消防本部等）の円滑な活動への効果がある

今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
<p>民間企業と連携することで、タグ設置箇所が飛躍的に向上することが望まれる</p>	<p>民間企業がタグを設置してくれるかが課題である。音声配信・動画配信などのサービスを、タグを用いて普及させ、それをベースに災害時や緊急時に使える機能が普及する方法が理想的と考えている（あくまで緊急時目的であり、利用者は普段は意識する必要がない）</p>

(6) 在宅病児のユビキタスケアネット（信州大学医学部附属病院）

取り組み分野

取り組みテーマ : コミュニティを確保する  
地域、中小企業分類 : 地域

取り組み内容（事例の特徴）

- 第三世代携帯電話を利用し、在宅で長期療養を余儀なくされている患児を持つ家族を対象として、主治医の施設と居住地域の医療施設の小児科医や看護師などが 1 : N の形でネット連携し、日常的な病状の経過を見守るとともに、発作など急な症状に対処しても適切なアドバイスを行うことで **Quality of Life** の向上を図るシステムである

取り組みに至った背景

- 小児科医の深刻な不足（5年で25%減少）により、地域医療サービスの低下が顕著になっている
- その中で、難病で長期の在宅療養を行わなくてはならない家庭が増加している
- 難病のため多くの患児は遠く離れた病院の専門医を主治医としていることが多く、発作などが起こる都度、通院を行うことは困難である
- また、見守る家族は大きなストレスと不安をかかえての毎日であり、この負担軽減を行うシステムは現存しないため、独自の開発が必要となった

ICTの利活用にあたっての課題と解決方法

	課題	解決方法
ヒト	医療とICTの両面に精通している人材で、かつ企画力、問題解決力を持つ人材がいない。医療情報の担当者は単なるシステムの保守・運用のみになっている	—
モノ	—	—
カネ	財源の確保が課題である。診療報酬化など、恒常的に利益が上がる形が必要であると考えている	企業のCSRの一環の助成金をもらい、報告などを行っているが、機材を考慮すると財源は不足している

### ICT の利活用による効果

- 定量的効果
  - 1台のサーバーと施設間ネットは必要とするが、ランニングコストは通信料だけで、家族の負担は極めて少なく、広く普及が見込まれる。通院頻度の減少、したがって経済的、時間的な負担の軽減も見込まれる
  - 小児科医の負担軽減が見込まれる
- 定性的効果
  - 難病の患児を長期間ケアしなければならない家族の、不安から来るストレスを軽減できる
  - 小児科医の負担を軽減できるユビキタスネットへの展開が見込まれる

### 今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
医師の観察する患児映像の画質改良	ハイスピード携帯の packets 機能利用などについて試験中であるが、改良できる可能性が高い
スパイロメーターや心電図などの生体情報と患者映像との伝送	一部は実験中であるが携帯専用システムの開発が必要である

(7) 電動車椅子サッカーモバイルライブ中継「モバチュウ」(NPO 法人 STAND)

取り組み分野

取り組みテーマ : コミュニティを確保する  
 地域、中小企業分類 : 地域

取り組み内容 (事例の特徴)

- ・ 障害者スポーツである電動車椅子サッカー全国大会を、ケータイテレビ電話とインターネットを活用してライブ中継する
- ・ 専用のホームページを開設して、試合の様様や、試合会場に行くことができない選手・チームメイト・遠征が心配な家族からの応援メッセージを配信する

取り組みに至った背景

- ・ 電動車椅子サッカー大会において、地方ブロック大会を勝ち抜き全国大会に出場が決定しても、身体障害のため長距離移動が困難で遠征ができない選手がいるという実例があった
- ・ 「直接試合会場に行くことができなくても自宅で試合を観戦したい、出場しているチームメイトへ応援を送りたい」という声に応じて開発した

ICT の利活用 に際しての課題と解決方法

	課題	解決方法
ヒト	中心人物は、ICT の知識がほとんどなかった	パソコン通信についての技術的な支援を受けやすい環境にあり、通信分野に詳しい方々やその仲間達の協力を得ることができた
	ゼロからのスタートだったので、一緒に事業を行ってくれるメンバーがいなかった	運営している会社の社員や友人、その他の仲間によるボランティア活動によって成り立っている
モノ	ゼロからのスタートだったので、パソコンや文房具も不足していた	有志の方から不要なパソコンや文房具を持ってきてもらい使わせてもらった
カネ	ゼロからのスタートだったので、資金不足だった	国や財団からの助成金を調査し、申請した。継続的な運営をするためには、助成金だけでは無理があるので、視聴者から料金徴収することも検討している

大企業と連携して研究する場合、補助金を受けると様々な制約があるため、嫌がる企業が多い	大企業なので、費用は自力で捻出可能である。制約がないほうが自由な発想ができる
--	--

#### ICTの利活用による効果

- 定量的効果
  - 2007年は大会2日間で約40,000アクセス、全国各地からの応援メッセージ参加者は42名で、年々増加している
- 定性的効果
  - 遠隔地の参加者から、「会場の雰囲気、競技の迫力を感じた」、「応援が送れたので、会場にいなくても参加した気分になった」との声が寄せられ、仮想的に大会に参加することができ、コミュニケーション手段としての有効性が実証された
  - また、電動車椅子サッカーワールドカップや、車椅子バスケットボールの大会からの中継も実施予定であるなど、障害者スポーツの振興に効果を発揮している

#### 今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
専用ホームページ内での「モブアルバム（登録商標）」など、障害者やスポーツ愛好者からのニーズに応えた新たなサービスの展開、充実を図っている。「モブアルバム」とは、アルバム専用のホームページに、誰でもカメラ付ケータイで撮影した写真やコメントをアップロードでき、会場にいるみんなで大会アルバムが自動作成できるサービスである。カメラ付ケータイに専用のアプリケーションをダウンロードして使用する	-

(8) 子育てネットワークぴっぴ (NPO 法人はままつ子育てネットワークぴっぴ)

取り組み分野

取り組みテーマ : コミュニティを確保する  
地域、中小企業分類 : 地域

取り組み内容 (事例の特徴)

- 市の子育て情報を通じて、地域の子育て支援の輪を広げるポータルサイトである
- 浜松市と連携し、子育て支援のポータルサイトのみに留まらず、子育て支援ガイドブックの発行、防災ワークブックの発行、男性の仕事と家庭の両立に関する調査、子育て支援セミナーへの講師派遣など、幅広く活動している

取り組みに至った背景

- ぴっぴの中心人物が浜松市に転勤になり、子育てをする際に市の HP を見て、情報のなさや、役所的な用語の羅列による理解しづらさを体験していた
- 市の部門横断的に政策をチェックする課では、市の HP の子育てについての情報の不十分さを問題視していた

ICT の利活用にあたっての課題と解決方法

	課題	解決方法
ヒト	—	—
モノ	—	—
カネ	ボランティア活動に頼りきりでは継続的な活動ができない	自治体からの補助金を活用することが有用である (サービス開発と運用について補助金をもらっている)

ICT の利活用による効果

- 定量的効果
  - 浜松市という地域の情報にも係らず、ポータルサイトへのアクセス件数は月 50,000 件以上に上る
  - NPO 法人ぴっぴの会員数は、現在 50 人 (2009 年 1 月時)
- 定性的効果
  - 市役所に子育て相談に来る妊婦や子育て中の人が減り、職員の負担が軽減した

- 子育て情報が分かりやすくなり、ぴっぴの会員になる人も増え、それがさらにポータルサイトの品質を向上させている

今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
近隣の別の地域との連携を模索している	市役所のシステムが統合され、子育てに関する情報が統一されないと難しい

(9) 双六遍路（徳島大学 大学開放実践センター）

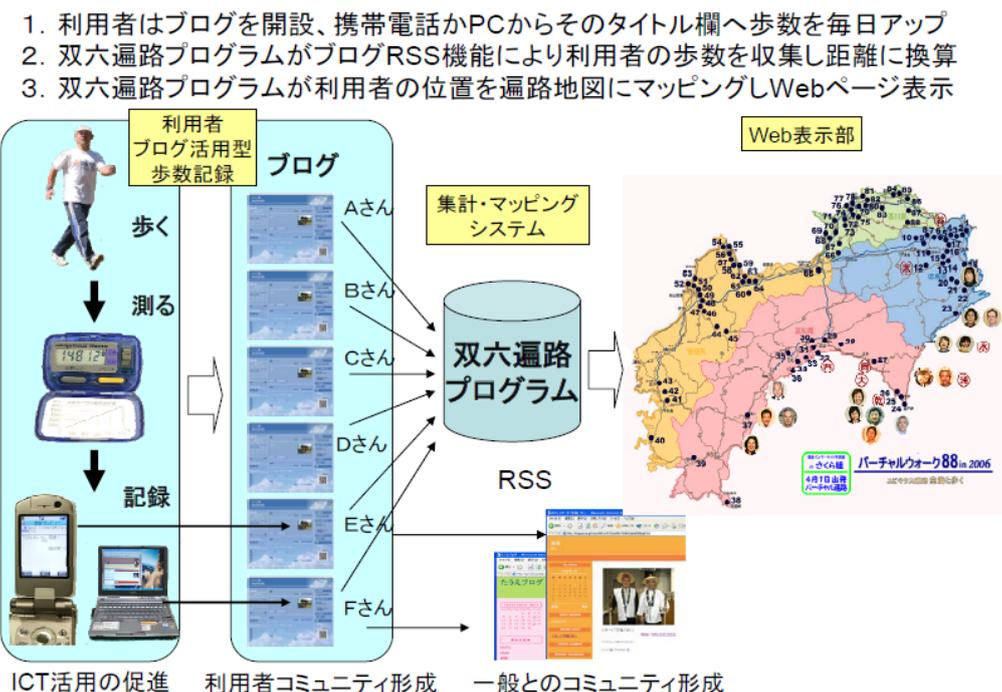
取り組み分野

取り組みテーマ : コミュニティを確保する  
地域、中小企業分類 : 地域

取り組み内容（事例の特徴）

- ユビキタス双六遍路は「バーチャルお遍路」を実現するシステムである
- ウォーキングした歩数を、毎日あるいは定期的に、パソコンか携帯電話からブログに記録すると、それを自動集計し、距離換算した後、どれだけ歩いたかを四国八十八カ所のお遍路地図に示す（図表 5.6.2）
- 現在、NPO 法人徳島インターネット市民塾における講座として提供している

図表 5.6.2 双六遍路における取り組み



取り組みに至った背景

- 徳島県では、日常生活での運動不足改善、運動習慣の形成が大きな課題となっていた
  - 2005年の糖尿病死亡率が10万人当たり18.0人と全国平均の10.8人を大きく上回り、14年連続で全国ワースト1位（平成19年厚生労働省の人口

動態統計) を記録していた

- ウォーキング、四国遍路文化、ICT 活用を融合させ、健康で情報共有／活用力に富んだ市民づくりと地域づくりを実践するシステムとして開発した
- 学び（生涯学習）をプラットフォームに、地域の情報化と ICT 利活用を促進し、ユビキタス型で情報活用型社会をリードする人材育成、ならびに、激甚災害時などに真に機能するネットワークづくりを大きな狙いとしている

#### ICT の利活用に際しての課題と解決方法

	課題	解決方法
ヒト	生涯学習講座に参加するのは、元々高齢者や女性が多かったため、ICT リテラシーの低い彼らにとって使いやすい仕組みをどのように構築するかが課題である	生涯学習講座では、ICT の操作を一つ一つ教えるよりも、それを使って実現できることを伝えることで、生徒のモチベーションを高め、自主的に学ぶ意欲を生んだ
	中心となって活動するリーダーを育てることが課題である	人に対して「役割」と「責任」を与えること、また、方法論や課題解決法を教えることで、どんな課題に対しても自律的に解決してゆくことができるリーダーが育つ
モノ	サーバーなどの設備を準備する必要がある	サーバーを構築する際は、大学開放センターのサーバーを自由に利用することができたことや、研究室で雇っている人員を一時的に双六遍路の要員として活用したりすることができた
カネ	構築費用の調達	総務省の補助金を活用した

#### ICT の利活用による効果

- 定量的効果
  - 中高年者（平均年齢 65 歳）のブログの開設が増加し利用率（特に毎日更新する人数）が増大した
  - 携帯メールの利用、機種買い替えも大幅に促進された。結果、利用者の毎日のウォーキング量が増大し、健康増進に寄与した
- 定性的効果
  - 健康増進への動機付けが ICT 活用により活性化されること、逆に、健康増進との組み合わせにより ICT 利活用の意識が高められること、そしてそれらを楽しく、面白く実現できることが明らかとなった

- また、こうした ICT 活用による健康増進の取り組みを Web 上で行うことから、仲間づくりができた。それを家族や一般の人が参観し、応援し、自分もやってみたい気持ちになった。最終的に、ブログ活用を基盤としたコミュニティ形成にもつながった
- 双六遍路の前に実施していた講座、「ホノルルマラソンをストリーミング中継しよう」講座では、現場のストリーミング映像を中継で見ることで感動、興奮したり、中継作業をする学習仲間の姿を見てランナーを勇気付けたり、相互に良い影響を与えることができたが、双六遍路でも、バーチャルという 24 時間つながっていただける環境で体験を共有することで、お互いの共感を呼び、コミュニティ化を進めることができた

今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
次期システムでは、利用者の範囲を拡大したいと考えている	システム構築に費用がかかるため、学生を活用して一緒になって構築をしている（学生のスキルアップの意味も込めている）

(10) 携帯電話を利用した学校用連絡システム（有限会社アイランド情報システム）

取り組み分野

取り組みテーマ : コミュニティを確保する  
 地域、中小企業分類 : 中小企業

取り組み内容（事例の特徴）

- 携帯電話の掲示板機能やメール配信機能を利用して、学校や幼稚園、保育園からの連絡事項を迅速かつ正確に保護者に伝えることにより、子どもたちの安全・安心を確保するサービスである
- 学校と保護者のコミュニケーションツールとなる
- 学校と保護者は支援スポンサーの広告料によって、無料で本システムを利用可能である

取り組みに至った背景

- 昨今、子どもが巻き込まれる事件や事故が多発している中、携帯電話のメールを使った連絡システムが多く採用されるようになった。しかし、メール配信は緊急時の配信のみであり、また、アドレスを登録しない保護者には情報が伝わらないという課題があった
- 掲示板を付けることにより、多くの保護者に情報を伝えることを可能とすると同時に、学校と保護者の連帯感やコミュニケーションを構築するツールが求められた
- 地域の企業にも地域の安全に対する意識を高めてもらい、学校と保護者だけでなく、地域全体で子どもたちを守る環境を作りたいかった

ICTの利活用にあたっての課題と解決方法

	課題	解決方法
ヒト	利害関係者の中で、教育委員会は保守的なため、理解を得るのが難しい	地元の学校で校長先生を説得して導入実績を作り説得した
	ICTの便利さを理解していない高齢の学校長や園長には、サービスの魅力が理解できない	時代の変化により携帯電話は持っている当たり前のツールとなり、サービス受益者である学校の先生や保護者の利便性を伝え、説得した
モノ	システム開発中は、収益がないため、長期間かけて高度なシステムはできなかった	B版をこまめにリリースして改良していった

カネ	銀行からの融資だけで構築から運営まで行っており、未だに返済中である	補助金などを利用できることを知っていたら使っていた
	銀行の融資担当者は ICT に関する技術やサービスを正しく理解できる人が少ない	かなり詳細な説明の資料を作って、理解できるように説得した

#### ICT の利活用による効果

- 定量的効果
  - 導入先は、全国 18 都府県に及ぶ
  - 学校への連絡事項に対する電話での問い合わせは、導入前に比べ一割以下に減少した
  - 生徒数約 500 人の学校の保護者の学校掲示板へのアクセス数は、日平均で約 100 件、月平均で 2,000～3,000 件である。台風接近などでの行事変更時は、一日で 1,000 件を超えるアクセス数がある
- 定性的効果
  - 学校には、連絡事項の入力が簡単で、迅速かつ正確に保護者に伝えられる
  - 保護者には、掲示板を見ることによって子どもと話す機会が増えた。学校行事など、学校のことが詳しく理解できるようになった
  - スポンサー企業には、地場企業として、地域からの事業収入を地域に還元できる。子どもを持つ親というターゲットに広告が出せるメリットがある

#### 今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
各県および市町村が実施している防犯メールを、本システムの掲示板に掲載し、保護者に広く情報提供を図る	—
保護者に子どもの登下校の時刻をメールで知らせる登下校システムの開発	—

(11) かがわ遠隔医療ネットワーク「K-MIX」(香川大学医学部附属病院)

取り組み分野

取り組みテーマ : コミュニティを確保する  
地域、中小企業分類 : 地域

取り組み内容 (事例の特徴)

- X線やCTなどの患者データを通信回線により伝送し、専門医の助言を受けながら診療できるシステムである
- 従来の遠隔診断システムを、2003年から、かがわ遠隔医療ネットワークとして、香川県が運営している。また、Web上の周産期電子カルテにより、県内産婦人科医療機関を連携し、同ネットワークとの機能統合も図っている
- 全国初の全県的なネットワークで、県外にもネットワークを開放している

取り組みに至った背景

- 地域医療機関や離島・山間地の医療機関の医療充実を目的としている
  - 1998年度から県のモデル事業として稼動した周産期医療の電子カルテネットワークが取り組みの契機となった
  - 附属病院に入院中の妊婦の健診データなどを病棟や分娩室でも確認できるネットワークである。さらに香川大学医学部附属病周産母子センターと地域の基幹病院産婦人科を結んだ
  - 遠隔医療ネットワークは、電子カルテネットワークを拡張したもので1999年に稼動を開始した。2001年に実施した四国4県の電子カルテネットワーク連携プロジェクトと併せて、周産期医療以外にも課題となっている高血圧や糖尿病など慢性疾患の管理に対象を広げた

ICTの利活用にあたっての課題と解決方法

	課題	解決方法
ヒト	大学や医師会、行政の三者が緊密な関係を築くことができており、特に課題はない	—
モノ	—	—
カネ	システム開発には、県および各省庁の財源を活用しており、特に課題はない。システム運用はネットワーク会員からの会費で賄い、現在黒字を達成しているため、特に課題はない	—

### ICT の利活用による効果

- 定量的効果
  - 参加機関は約 60 医療機関、利用件数は 3000 件以上に上る
- 定性的効果
  - 電子化されることにより、カルテの保存管理が容易になった
  - 患者側も、画像を見ながら説明を受けられるため、安心感が向上した
  - 患者個々の疾患を厳密に診療できるようになり、様々な治療法や薬剤の効果などを検証できるようになったため、診療の質が向上した

### 今後の取り組み予定と課題

取り組み予定	認識している課題
他地域のネットワークとの連携、患者の顔も見ながら会話できるシステム構築、EHR 事業化、IC カードとの連携を検討している	—

## 5.6.2 日本における取り組みの現状と今後の展望

「コミュニティを確保する」事例では、様々な通信機器を用いるなどして情報を共有することで、コミュニティ内の連携強化を図り、地域コミュニティを高度化している取り組みが見受けられる。

「在宅病児のユビキタスケアネット」では、深刻な小児科医不足（5年で25%減）により難病で長期の在宅療養を余儀なくされる家庭が増加していることに伴い、主治医、及び、患者が住んでいる地域の医療機関と患者とを第三世代携帯電話のテレビ電話機能を用いて接続し日常的な病気の経過観察や急病時のアドバイスなどを提供する取り組みである。難病を抱える患者は、遠く離れた主治医の診療を受けている場合が多く、また、それを見守る家族にとっても、いつでも相談できる仕組みが提供されることで主治医や地域診療医とのコミュニティができることで安心感を持つことができる結果を生んでいる。

電動車椅子サッカーモバイルライブ中継「モバチュウ」では、障害者スポーツである電動車椅子サッカー全国大会の様子を、携帯のテレビ電話とインターネットを利用して中継するシステムである。2007年の大会では全国から40,000アクセスを記録し、利用者は増加している。大会の現地に行くことができない人々にとっても、携帯電話やインターネットを用いることで容易に中継映像を参照することができ、障害者スポーツに関する人々のコミュニティの連携・強化を図ることに成功している。

子育てネットワーク「ぴっぴ」では、静岡県浜松市の子育てに必要な様々な支援の情報を発信したり、共有することでコミュニティ強化を図っている。具体的には、子育て支援ポータルサイトのみならず、子育て支援ガイドブックの発行、防災ワークブックの発行、子育てに関する各種調査、子育て支援セミナーへの講師派遣など、幅広く活動している（ポータルサイトへのアクセス数は月50,000件に上る）。妊婦や子育て中の人が市役所まで行くことなく情報に自宅のPCなどからアクセスできることで利便性が向上するとともに、同じ悩みを抱えている人々の間で共有意識が芽生えるなどの効果が見受けられる。

## 6 参考資料

### 6.1 アンケート単純集計表

#### 6.1.1 日本

##### 【ITの利用状況についてお尋ねします】

以降の質問では、次の10分野におけるITの利用状況をお尋ねします。  
それぞれの分野に含まれるITシステム/ITサービスの例を参考にして、質問にご回答下さい。  
(有料・無料のものを問わずにご回答下さい)

##### ■各分野に含まれるITシステム/ITサービスの例

<b>医療・福祉分野</b>
・病院や診療所で電子化されたカルテを利用したり、オンラインでレセプトのやり取りができるシステム
・インターネットなどで自分自身の年金加入記録を閲覧したり、支給額のシミュレーションができるシステム
・テレビ電話などを利用して、医師が在宅患者の相談に乗ったり、診察が行える遠隔医療システム
<b>教育・人材分野</b>
・社会人を対象とした生涯学習を、インターネットなどを利用して在宅で受けられるシステム
・テレビ電話などを利用して、在宅で授業を受けたり、他の学校の授業に相互に参加できるシステム
・学校内に敷設されたネットワーク(LAN)により、インターネット接続や学校保有のデジタルコンテンツを教室で利用できるシステム
<b>雇用・労務分野</b>
・インターネットを利用して、求人情報や、就職や転職に必要な情報を提供するシステム
・自宅で会社のメールを確認したり、テレビ会議でオフィスにいる人と打合せができる遠隔勤務(テレワーク)システム
・国内の本社と海外拠点、自社と顧客などの離れた場所にいる複数の人と一緒にオンラインで会議に参加できるシステム
<b>行政サービス分野</b>
・行政窓口などに出向かずに、自宅などからインターネットを利用して申請・届出や、図書館の本や施設の予約ができるシステム
・インターネットを利用して、確定申告の手続きや納税ができるシステム
・選挙などの際に、インターネット経由や投票所の情報端末などで電子的に投票できるシステム
<b>文化・芸術分野</b>
・パソコンや携帯端末を利用して、観光情報の閲覧や、街頭での音声案内などを利用できるシステム
・音楽や動画、ゲームなどのコンテンツを、インターネットを通じて購入・利用できるサービス
・図書館・美術館・博物館などが保有する所蔵資産(書籍、芸術作品など)がデジタル化され、電子的に閲覧できるシステム
<b>企業経営分野</b>
・生産財や商品に電子タグを付けて、生産・流通の各工程における管理を効率化、高度化するシステム
・企業間(B2B)取引において、ウェブサイトを通じて、商品の受発注などの商取引や代金決済などを電子的に実現するシステム
・ASP(Application Service Provider)・SaaS(Software as a Service)など、インターネットを通じて、業務用ソフトウェアを提供するサービス
<b>環境・エネルギー分野</b>
・インターネットや携帯電話を通じて、場所や時間に応じた詳細な気象情報などを提供するサービス
・家庭などにおける水道・電気・ガスなどの使用状況を遠隔でモニタリングできるシステム
・空調や照明の自動制御や消費電力量の見える化、文書のペーパーレス化などにより、環境負荷の低減を実現するシステム
<b>交通・物流分野</b>
・ICカードなどを用いて、チケットレス/キャッシュレスで、鉄道やバスなどに乗れる電子乗車券
・宅配便などで荷主や荷物の受け取り側が、荷物の現在位置(宅配状況)を確認できるシステム
・リアルタイムの交通情報提供や、有料道路の料金自動支払などにより、交通を円滑にするシステム

<b>安心・安全分野</b>
・災害発生時に、インターネットや携帯電話を利用して、家族や会社の同僚などの安否を確認できるシステム
・地震速報や津波警報などの危険情報を、テレビ・ラジオ・ウェブサイト・電子メールなどによって通知するシステム
・子どもや高齢者にGPS付き携帯電話や電子タグを持たせることで、本人の位置や安全を確認できるシステム
<b>電子商取引分野</b>
・商品やチケットなどをインターネットを通じて購入し、クレジットカードや電子マネーで決済できるシステム
・銀行の残高照会や振込、有価証券の売買などの金融取引をオンラインで行えるシステム
・インターネットを介して個人の所有物などを出品し、オークション取引が行えるシステム

### 問1

あなたは、各分野で提供されているITシステム/ITサービスを、これまでにひとつでも利用したことがありますか。それぞれの分野について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		利用したことがある	利用したことはないが、ITシステム/ITサービスの名前や内容は知っている	ITシステム/ITサービスの名前や内容を知らない
IT の 分 野	医療・福祉分野	17.0	42.2	40.8
	教育・人材分野	17.4	45.7	36.9
	雇用・労務分野	35.0	34.5	30.5
	行政サービス分野	29.3	43.4	27.3
	文化・芸術分野	45.7	25.0	29.3
	企業経営分野	9.9	38.8	51.3
	環境・エネルギー分野	30.3	32.5	37.2
	交通・物流分野	60.7	18.7	20.6
	安心・安全分野	19.0	49.8	31.2
	電子商取引分野	66.8	17.6	15.6

### 問2

【医療・福祉分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース(Q1.1=1) N=170	利用したことがあるが、満足している	利用したことがあるが、満足していない	利用したことがない
病院や診療所で電子化されたカルテを利用したり、オンラインでレセプトのやり取りができるシステム	38.2	10.6	51.2
インターネットなどで自分自身の年金加入記録を閲覧したり、支給額のシミュレーションができるシステム	30.0	22.9	47.1
テレビ電話などを利用して、医師が在宅患者の相談に乗ったり、診察が行える遠隔医療システム	5.3	1.2	93.5

問3

【教育・人材分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.2=1) N=174	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
社会人を対象とした生涯学習を、インターネットなどを利用して在宅で受けられるシステム	23.0	14.9	62.1
テレビ電話などを利用して、在宅で授業を受けたり、他の学校の授業に相互に参加できるシステム	8.0	9.8	82.2
学校内に敷設されたネットワーク(LAN)により、インターネット接続や学校保有のデジタルコンテンツを教室で利用できるシステム	39.7	20.7	39.7

問4

【雇用・労務分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.3=1) N=350	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
インターネットを利用して、求人情報や、就職や転職に必要な情報を提供するシステム	54.9	38.3	6.9
自宅で会社のメールを確認したり、テレビ会議でオフィスにいる人と打合せができる遠隔勤務(テレワーク)システム	17.7	8.3	74.0
国内の本社と海外拠点、自社と顧客などの離れた場所にいる複数の人が一同にオンラインで会議に参加できるシステム	8.0	9.4	82.6

問5

【行政サービス分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.4=1) N=293	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
行政窓口などに出向かずに、自宅などからインターネットを利用して申請・届出や、図書館の本や施設の予約ができるシステム	59.0	15.4	25.6
インターネットを利用して、確定申告の手続きや納税ができるシステム	24.6	18.1	57.3
選挙などの際に、インターネット経由や投票所の情報端末などで電子的に投票できるシステム	2.7	2.4	94.9

問6

【文化・芸術分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.5=1) N=457	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
パソコンや携帯端末を利用して、観光情報の閲覧や、街頭での音声案内などを利用できるシステム	50.3	16.8	32.8
音楽や動画、ゲームなどのコンテンツを、インターネットを通じて購入・利用できるサービス	68.5	16.6	14.9
図書館・美術館・博物館などが保有する所蔵資産(書籍、芸術作品など)がデジタル化され、電子的に閲覧できるシステム	17.3	11.4	71.3

問7

【企業経営分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.6=1) N=99	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
生産財や商品に電子タグを付けて、生産・流通の各工程における管理を効率化、高度化するシステム	18.2	9.1	72.7
企業間(B2B)取引において、ウェブサイトを通じて、商品の受発注などの商取引や代金決済などを電子的に実現するシステム	47.5	8.1	44.4
ASP(Application Service Provider)・SaaS(Software as a Service)など、インターネットを通じて、業務用ソフトウェアを提供するサービス	23.2	17.2	59.6

問8

【環境・エネルギー分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.7=1) N=303	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
インターネットや携帯電話を通じて、場所や時間に応じた 詳細な気象情報などを提供するサービス	85.1	12.2	2.6
家庭などにおける水道・電気・ガスなどの使用状況を遠隔でモニタリングできるシステム	6.9	3.0	90.1
空調や照明の自動制御や消費電力量の見える化、文書のペーパーレス化などにより、環境負荷の低減を実現するシステム	7.9	5.6	86.5

問9

【交通・物流分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.8=1) N=607	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
ICカードなどを用いて、チケットレス/キャッシュレスで、鉄道やバスなどに乗れる電子乗車券	57.3	8.1	34.6
宅配便などで荷主や荷物の受け取り側が、荷物の現在位置(宅配状況)を確認できるシステム	68.5	16.3	15.2
リアルタイムの交通情報提供や、有料道路の料金自動支払などにより、交通を円滑にするシステム	35.7	12.0	52.2

問10

【安心・安全分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.9=1) N=190	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
災害発生時に、インターネットや携帯電話を利用して、家族や会社の同僚などの安否を確認できるシステム	19.5	21.1	59.5
地震速報や津波警報などの危険情報を、テレビ・ラジオ・ウェブサイト・電子メールなどによって通知するシステム	35.3	21.1	43.7
子どもや高齢者にGPS付き携帯電話や電子タグを持たせることで、本人の位置や安全を確認できるシステム	15.8	9.5	74.7

問11

【電子商取引分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.10=1) N=668	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
商品やチケットなどをインターネットを通じて購入し、クレジットカードや電子マネーで決済できるシステム	83.4	9.9	6.7
銀行の残高照会や振込、有価証券の売買などの金融取引をオンラインで行えるシステム	70.8	7.5	21.7
インターネットを介して個人の所有物などを出品し、オークション取引が行えるシステム	51.5	11.2	37.3

問12

ITシステム/ITサービスによって、社会が直面する問題の解決に役立っている(生活が豊かになっている、便利になっているなど)と思いますか。現在、整備・提供されているITシステム/ITサービスについてお答え下さい。それぞれの分野について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		非常に そう思う	そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	全くそう 思わない
IT の 分 野	医療・福祉分野	15.0	48.8	28.1	6.0	2.1
	教育・人材分野	9.9	49.6	31.3	6.6	2.6
	雇用・労務分野	11.5	49.7	30.3	5.9	2.6
	行政サービス分野	12.2	49.3	26.8	8.8	2.9
	文化・芸術分野	14.9	46.0	30.5	6.0	2.6
	企業経営分野	10.6	43.5	38.7	5.2	2.0
	環境・エネルギー分野	11.5	46.9	33.3	6.0	2.3
	交通・物流分野	29.3	49.3	16.7	3.2	1.5
	安心・安全分野	16.1	47.3	29.7	4.9	2.0
	電子商取引分野	33.3	44.0	18.8	2.4	1.5

問13

各分野で提供されているITシステム/ITサービスの効果を上げるためには、どのような問題を乗り越える必要があると思いますか。それぞれの分野について、当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		自分にとって 必要がない、ニ ーズに合っ ていない	身近にITシ ステム/ITサ ービスが整備 ・提供されて いない	ITシステム/ ITサービスの 利用料金が 高い	ITシステム/ ITサービス を利用する際 のセキュリティ が心配	ITシステム/ ITサービスの 利用時の使い 勝手が悪い・ 操作が難しい	そ の 他	特 に 問 題 は な い
IT の 分 野	医療・福祉分野	14.4	31.5	6.0	25.4	9.9	2.4	26.7
	教育・人材分野	19.7	22.5	11.2	16.5	8.9	3.2	30.0
	雇用・労務分野	18.2	18.7	3.9	19.6	9.9	3.4	34.7
	行政サービス分野	10.3	20.7	5.4	27.8	18.0	2.6	29.5
	文化・芸術分野	13.0	15.8	10.6	12.3	7.0	3.2	44.9
	企業経営分野	26.2	13.5	7.1	16.5	6.0	3.6	34.9
	環境・エネルギー分野	14.9	19.1	4.5	13.1	7.0	4.4	43.4
	交通・物流分野	6.9	11.5	5.5	17.7	7.0	3.3	54.0
	安心・安全分野	8.5	14.4	8.1	21.6	8.6	3.6	43.0
	電子商取引分野	7.4	5.9	8.0	42.7	5.7	1.9	36.8

問14

各分野間で比較して、現在優先的にITシステム/ITサービスを整備していくべき分野はどの分野だと思いますか。あなたの認識で、1位から3位まで選んで下さい。【必須】

[「上記の各分野に含まれるITシステム/ITサービスの例を別ウィンドウで見る」](#)

全体ベース N=1000		1位	2位	3位
IT の 分 野	医療・福祉分野	42.6	15.4	14.3
	教育・人材分野	3.6	10.4	10.7
	雇用・労務分野	6.0	12.1	10.1
	行政サービス分野	16.4	20.2	14.5
	文化・芸術分野	0.9	2.0	4.6
	企業経営分野	1.1	2.2	2.4
	環境・エネルギー分野	3.2	8.3	9.4
	交通・物流分野	5.2	9.4	10.8
	安心・安全分野	7.6	11.6	14.5
	電子商取引分野	13.4	8.4	8.7

**【ITを利用する上での安心・安全意識についてお尋ねします】**

以降の質問では、次の10テーマについて、ITを利用する上での安心・安全意識についてお尋ねします。それぞれのテーマに含まれるIT利用上の課題の例を参考にして、質問にご回答下さい。

■各テーマに含まれるIT利用上の課題の例

<b>プライバシー</b>
・クレジットカード番号やパスワードなどの、ウェブサイトなどを通じた不正取得
・公的機関や企業などが保有する氏名や住所などの個人情報の流出
・監視カメラなどによる人物や建物の自動的な撮影
<b>情報セキュリティ</b>
・ウイルス、ワーム、スパイウェアなどへの感染
・他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス
・災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害
<b>違法・有害コンテンツ、迷惑通信</b>
・子どもによる出会い系サイトなどの違法・有害サイトへのアクセス
・迷惑メールや迷惑電話
・電子掲示板などへの誹謗中傷や権利侵害に関する書き込み
<b>情報リテラシー</b>
・IT機器の操作方法の複雑化などによる利用知識の不足
・利用者の年齢や収入、職業などの違いによる情報の格差
・インターネットなどへの過度の依存による社会性やコミュニケーション能力の低下
<b>地理的デバイド</b>
・光ファイバーや地上デジタルテレビ放送などの利用の地域間格差
・ITを活用した行政サービス(電子申請など)の利用における地方公共団体間の格差
・IT活用に関する知見やノウハウを兼ね備えた人材の偏在
<b>知的財産権</b>
・DVDなどのパッケージソフトの模倣品や海賊版の不正流通
・ファイル共有ソフトによる著作物の不正なダウンロードやアップロード
・インターネット上の音楽や画像・映像などの無断転載や不正改変
<b>インターネット上の商取引</b>
・インターネットショッピングやインターネットオークションにおける出品者などのトラブル
・電子マネーやオンラインバンキングなどの電子決済システムの安全性
・違法な電子商取引(インターネット上の違法薬物や盗品の売買など)の拡大
<b>IT利用におけるマナーや社会秩序</b>
・電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナー(ネチケット)の不足
・携帯電話などの利用における通話や撮影のマナー不足
・インターネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など
<b>サイバー社会に対応した制度・慣行</b>
・インターネット活用の障壁となる、対面での販売やサービス提供の義務づけ(対面でしか販売できない商品があるなど)
・添付書類の別途郵送や持参を要する行政手続の不完全なオンライン化
・医療分野や教育分野などの公的サービスにおけるIT活用の遅れ
<b>地球環境や心身の健康</b>
・IT機器の利用機会増加によるエネルギー消費量の増大
・IT機器の買い換えや処分に伴う廃棄物の増加
・パソコンなどの過度なIT機器の利用による肩凝り、腰痛や精神疲労など

問15

あなたが、ITシステム/ITサービスを利用するときに、各テーマにおいて、不安に感じることはありますか。それぞれのテーマについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		不安はない	どちらかといえ ば不安はない	どちらとも いえなし	どちらかといえ ば不安である	不安である
IT 利用 上 の 課 題 と な る テ マ	プライバシー	0.8	6.2	10.9	45.3	36.8
	情報セキュリティ	1.2	4.5	11.6	42.4	40.3
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	1.1	7.3	15.5	40.9	35.2
	情報リテラシー	3.4	9.3	32.7	37.0	17.6
	地理的デバイド	5.8	15.6	41.0	26.9	10.7
	知的財産権	3.8	11.9	37.7	32.6	14.0
	インターネット上の商取引	2.0	10.6	20.5	41.1	25.8
	IT利用におけるマナーや社会秩序	1.7	5.8	17.5	44.8	30.2
	サイバー社会に対応した制度・慣行	2.3	7.3	30.6	38.8	21.0
	地球環境や心身の健康	2.7	12.7	36.4	32.5	15.7

問16

【プライバシー】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.1=4-5) N=821

- クレジットカード番号やパスワードなどの、ウェブサイトなどを通じた不正取得 95.0
- 公的機関や企業などが保有する氏名や住所などの個人情報の流出 85.6
- 監視カメラなどによる人物や建物の自動的な撮影 32.0
- その他の課題 5.4

問17

【情報セキュリティ】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.2=4-5) N=827

- ウイルス、ワーム、スパイウェアなどへの感染 92.0
- 他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス 81.7
- 災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害 59.7
- その他の課題 4.4

問18

【違法・有害コンテンツ、迷惑通信】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.3=4-5) N=761

- 子どもによる出会い系サイトなどの違法・有害サイトへのアクセス 73.2
- 迷惑メールや迷惑電話 85.8
- 電子掲示板などへの誹謗中傷や権利侵害に関する書き込み 80.4
- その他の課題 3.9

問19

【情報リテラシー】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.4=4-5) N=546

- |  |      |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> IT機器の操作方法の複雑化などによる利用知識の不足             | 66.8 |
| <input type="checkbox"/> 利用者の年齢や収入、職業などの違いによる情報の格差             | 59.5 |
| <input type="checkbox"/> インターネットなどへの過度の依存による社会性やコミュニケーション能力の低下 | 77.1 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                | 4.4  |

問20

【地理的ディバイド】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.5=4-5) N=376

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> 光ファイバーや地上デジタルテレビ放送などの利用の地域間格差          | 65.2 |
| <input type="checkbox"/> ITを活用した行政サービス(電子申請など)の利用における地方公共団体間の格差 | 67.6 |
| <input type="checkbox"/> IT活用に関する知見やノウハウを兼ね備えた人材の偏在             | 56.9 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                 | 5.3  |

問21

【知的財産権】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.6=4-5) N=466

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> DVDなどのパッケージソフトの模倣品や海賊版の不正流通      | 62.0 |
| <input type="checkbox"/> ファイル共有ソフトによる著作物の不正なダウンロードやアップロード | 74.0 |
| <input type="checkbox"/> インターネット上の音楽や画像・映像などの無断転載や不正改変    | 64.6 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                           | 8.4  |

問22

【インターネット上の商取引】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.7=4-5) N=669

- |  |      |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> インターネットショッピングやインターネットオークションにおける出品者などのトラブル | 78.2 |
| <input type="checkbox"/> 電子マネーやオンラインバンキングなどの電子決済システムの安全性           | 79.2 |
| <input type="checkbox"/> 違法な電子商取引(インターネット上の違法薬物や盗品の売買など)の拡大        | 73.1 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                    | 3.1  |

問23

【IT利用におけるマナーや社会秩序】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.8=4-5) N=750

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> 電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナー(ネチケツ)の不足 | 81.3 |
| <input type="checkbox"/> 携帯電話などの利用における通話や撮影のマナー不足             | 66.5 |
| <input type="checkbox"/> インターネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など     | 87.5 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                               | 3.9  |

問24

【サイバー社会に対応した制度・慣行】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.9=4-5) N=598

- インターネット活用の障壁となる、対面での販売やサービス提供の義務づけ(対面での販売できない商品があるなど) 51.2
- 添付書類の別途郵送や持参を要する行政手続の不完全なオンライン化 69.7
- 医療分野や教育分野などの公的サービスにおけるIT活用の遅れ 69.4
- その他の課題 5.2

問25

【地球環境や心身の健康】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.10=4-5) N=482

- IT機器の利用機会増加によるエネルギー消費量の増大 52.1
- IT機器の買い換えや処分に伴う廃棄物の増加 74.5
- パソコンなどの過度なIT機器の利用による肩凝り、腰痛や精神疲労など 66.8
- その他の課題 5.4

問26

IT利用上の課題となる各テーマについて、現在、社会的に見て影響の大きい問題や被害が発生していると思いますか。それぞれのテーマについて、あなた自身の認識として、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		かなり発生している	発生している	あまり発生していない	全く発生していない	わからない
IT利用上の課題となるテーマ	プライバシー	22.2	56.1	13.4	2.7	5.6
	情報セキュリティ	24.7	53.2	13.5	2.7	5.9
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	39.6	43.0	9.7	2.6	5.1
	情報リテラシー	9.9	46.2	26.5	3.7	13.7
	地理的デバイド	5.7	33.3	39.6	4.9	16.5
	知的財産権	15.4	42.5	25.4	5.1	11.6
	インターネット上の商取引	15.0	47.1	24.2	4.5	9.2
	IT利用におけるマナーや社会秩序	30.9	44.6	14.8	3.5	6.2
	サイバー社会に対応した制度・慣行	13.8	45.0	24.5	3.7	13.0
	地球環境や心身の健康	9.8	41.5	29.7	5.7	13.3

問27

IT利用上の課題となる各テーマについて、今後、どのような対策を進めるべきと思いますか。それぞれのテーマについて、当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		政府や自治体が法令・条令を施行し、制度によって対策を行う	企業などのサービスの提供者がルールを整備する	技術的な解決策を整備する	利用者のリテラシーや注意力を高める	その他	対策は必要ない
IT利用上の課題となるテーマ	プライバシー	52.3	43.6	44.3	30.9	1.7	1.9
	情報セキュリティ	47.7	43.7	51.2	26.5	1.5	2.1
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	50.3	41.8	39.2	33.5	2.1	2.1
	情報リテラシー	25.1	31.9	34.1	36.5	5.7	5.6
	地理的デバイド	33.9	25.2	38.1	15.2	8.0	8.3
	知的財産権	45.8	32.5	30.2	32.6	5.2	4.3
	インターネット上の商取引	39.4	51.7	35.0	34.4	2.8	3.6
	IT利用におけるマナーや社会秩序	32.0	36.0	22.5	56.4	3.4	3.3
	サイバー社会に対応した制度・慣行	43.6	37.5	30.5	31.3	3.9	5.1
	地球環境や心身の健康	29.5	26.2	28.8	46.1	6.4	8.7

【あなた自身についてお尋ねします】

問28

あなたがインターネットに接続する際の、パソコンと携帯電話・PHS(スマートフォンを含む)の利用の仕方をお答え下さい。普段の利用の仕方について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。

- |  |      |
|--|------|
| <input type="radio"/> パソコンのみを利用する              | 36.8 |
| <input type="radio"/> 主にパソコンを利用し、携帯電話・PHSも利用する | 52.7 |
| <input type="radio"/> どちらも同じくらい利用する            | 8.1  |
| <input type="radio"/> 主に携帯電話・PHSを利用し、パソコンも利用する | 2.3  |
| <input type="radio"/> 携帯電話・PHSのみを利用する          | 0.0  |
| <input type="radio"/> パソコンと携帯電話・PHSは利用していない    | 0.1  |

問29

あなたが、主に使用しているインターネットの接続回線をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。複数の接続回線を契約している場合には、最もよく使用している接続回線をお答え下さい。

- |                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 電話回線(ダイヤルアップ)   | 3.2  |
| <input type="radio"/> ISDN回線          | 3.1  |
| <input type="radio"/> 携帯電話回線          | 0.9  |
| <input type="radio"/> PHS回線           | 0.1  |
| <input type="radio"/> ケーブルテレビ回線(CATV) | 13.0 |
| <input type="radio"/> 光回線(FTTH)       | 44.1 |
| <input type="radio"/> 固定無線回線(FWA)     | 0.5  |
| <input type="radio"/> DSL回線(ADSLを含む)  | 34.1 |
| <input type="radio"/> その他の回線          | 1.0  |

問30

あなたのインターネットの利用歴をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※パソコン、携帯電話などの複数の機器の利用を含めてお答え下さい。自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。インターネットの利用には、ウェブサイトの閲覧や電子メールの送受信などが含まれます。

- |                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 1年未満        | 1.0  |
| <input type="radio"/> 1年以上～2年未満   | 2.1  |
| <input type="radio"/> 2年以上～3年未満   | 3.8  |
| <input type="radio"/> 3年以上～5年未満   | 9.6  |
| <input type="radio"/> 5年以上～7年未満   | 20.1 |
| <input type="radio"/> 7年以上～10年未満  | 23.9 |
| <input type="radio"/> 10年以上～15年未満 | 31.2 |
| <input type="radio"/> 15年以上       | 8.3  |

問31

あなたの1日あたりのインターネットの利用時間をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。インターネットの利用には、ウェブサイトの閲覧や電子メールの送受信などが含まれます。

<input type="radio"/> 30分未満	1.3
<input type="radio"/> 30分以上～1時間未満	9.6
<input type="radio"/> 1時間以上～2時間未満	28.4
<input type="radio"/> 2時間以上～3時間未満	25.1
<input type="radio"/> 3時間以上～5時間未満	18.4
<input type="radio"/> 5時間以上～7時間未満	9.4
<input type="radio"/> 7時間以上～10時間未満	3.6
<input type="radio"/> 10時間以上	4.2

問32

あなたは、普段、インターネットをどのような目的で利用していますか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

<input type="checkbox"/> 電子メールの送受信	93.8
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の閲覧	76.3
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の書込み	27.4
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の運営	17.4
<input type="checkbox"/> SNSの閲覧	26.1
<input type="checkbox"/> SNSの書込み	16.7
<input type="checkbox"/> インターネットショッピング	79.7
<input type="checkbox"/> インターネットオークション(売買)	40.6
<input type="checkbox"/> オンラインゲーム	17.7
<input type="checkbox"/> 動画・音楽の配信サービス(事業者による有料・無料の配信サービス)	31.3
<input type="checkbox"/> 動画・音楽の共有サービス(YouTubeなどの消費者による投稿・共有サービス)	35.7
<input type="checkbox"/> 金融取引(オンラインバンキング、オンライントレーディングなど)	44.8
<input type="checkbox"/> 通信教育(eラーニング)	6.8
<input type="checkbox"/> その他	7.7

問33

あなたは、オンラインとオフラインのどちらの人間関係やコミュニケーションを重視しますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※オンライン:インターネットや携帯電話に接続・利用している状態(電子メールの送受信を含む)  
 ※オフライン:インターネットや携帯電話に接続・利用していない状態

<input type="radio"/> オンラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	6.2
<input type="radio"/> どちらかという、オンラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	7.8
<input type="radio"/> オンラインとオフラインの人間関係やコミュニケーションを同じ程度重視している	25.0
<input type="radio"/> どちらかという、オフラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	34.6
<input type="radio"/> オフラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	26.4

問34

あなたは、インターネット上に流れる情報を信じることで生じる利益や損失について、自分で責任を持つことは当然であると思いますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |                                 |      |
|---------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 非常にそう思う   | 29.7 |
| <input type="radio"/> そう思う      | 49.8 |
| <input type="radio"/> どちらともいえない | 18.1 |
| <input type="radio"/> あまりそう思わない | 1.9  |
| <input type="radio"/> 全くそう思わない  | 0.5  |

問35

コンピュータ・ウイルス対策ソフトの導入や更新を怠ったことにより、コンピュータ・ウイルスなどに感染して問題が発生した場合、自分に責任があると思いますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |   |      |
|---|------|
| <input type="radio"/> 企業や行政が対処すべき問題であって、自分には責任がけない                                | 2.7  |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であっても、自分は専門家ではなく不注意があったとしても仕方がないので、自分には責任がけない | 9.9  |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であれば、自分にもある程度の責任がある                           | 69.3 |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であり、自分に責任がある                                  | 14.8 |
| <input type="radio"/> わからない   | 3.3  |

問36

あなたの性別をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |                          |      |
|--------------------------|------|
| <input type="radio"/> 男性 | 50.0 |
| <input type="radio"/> 女性 | 50.0 |

問37

あなたの年齢をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |                              |      |
|------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 15～19歳 | 10.0 |
| <input type="radio"/> 20～24歳 | 8.4  |
| <input type="radio"/> 25～29歳 | 11.6 |
| <input type="radio"/> 30～34歳 | 9.9  |
| <input type="radio"/> 35～39歳 | 10.1 |
| <input type="radio"/> 40～44歳 | 11.1 |
| <input type="radio"/> 45～49歳 | 8.9  |
| <input type="radio"/> 50～54歳 | 12.9 |
| <input type="radio"/> 55～59歳 | 7.1  |
| <input type="radio"/> 60～64歳 | 5.0  |
| <input type="radio"/> 65歳以上  | 5.0  |

問38

あなたの職業をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

<input type="radio"/> 経営者・会社役員	1.2
<input type="radio"/> 会社員(事務系)	15.0
<input type="radio"/> 会社員(技術系)	13.3
<input type="radio"/> 会社員(その他)	6.1
<input type="radio"/> 自営業	6.3
<hr/>	
<input type="radio"/> 専門職	3.7
<input type="radio"/> 公務員	3.8
<input type="radio"/> 学生	14.8
<input type="radio"/> 専業主婦／主夫	17.2
<input type="radio"/> パート・アルバイト	10.2
<hr/>	
<input type="radio"/> 無職(求職者／退職者を含む)	6.4
<input type="radio"/> その他	2.0

問39

あなたの最終学歴をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

<input type="radio"/> 大学卒業以上(大学院卒業を含む)	41.6
<input type="radio"/> 高等専門学校・短期大学卒業	21.2
<input type="radio"/> 高校卒業	29.6
<input type="radio"/> 中学卒業	6.2
<input type="radio"/> その他	1.4

## 6.1.2 アメリカ

### 問1

あなたは、各分野で提供されているITシステム/ITサービスを、これまでにひとつでも利用したことがありますか。それぞれの分野について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		利用したことがある	利用したことはないが、ITシステム/ITサービスの名前や内容は知っている	ITシステム/ITサービスの名前や内容を知らない
ITの分野	医療・福祉分野	21.8	33.3	44.9
	教育・人材分野	32.1	30.9	37.0
	雇用・労務分野	39.1	25.9	35.0
	行政サービス分野	30.7	30.9	38.4
	文化・芸術分野	29.0	29.7	41.3
	企業経営分野	19.3	33.0	47.7
	環境・エネルギー分野	26.5	30.5	43.0
	交通・物流分野	29.3	29.3	41.4
	安心・安全分野	15.6	37.9	46.5
	電子商取引分野	40.1	23.5	36.4

### 問2

【医療・福祉分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース(Q1.1=1) N=218	利用したことがある、満足している	利用したことがあるが、満足していない	利用したことがない
病院や診療所で電子化されたカルテを利用したり、オンラインでレセプトのやり取りができるシステム	53.2	11.5	35.3
インターネットなどで自分自身の年金加入記録を閲覧したり、支給額のシミュレーションができるシステム	33.9	13.3	52.8
テレビ電話などを利用して、医師が在宅患者の相談に乗ったり、診察が行える遠隔医療システム	22.0	7.3	70.6

問3

【教育・人材分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.2=1) N=321	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
社会人を対象とした生涯学習を、インターネットなどを利用して在宅で受けられるシステム	61.1	10.0	29.0
テレビ電話などを利用して、在宅で授業を受けたり、他の学校の授業に相互に参加できるシステム	47.7	8.4	43.9
学校内に敷設されたネットワーク(LAN)により、インターネット接続や学校保有のデジタルコンテンツを教室で利用できるシステム	56.4	6.9	36.8

問4

【雇用・労務分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.3=1) N=391	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
インターネットを利用して、求人情報や、就職や転職に必要な情報を提供するシステム	79.0	13.3	7.7
自宅で会社のメールを確認したり、テレビ会議でオフィスにいる人と打合せができる遠隔勤務(テレワーク)システム	45.8	7.4	46.8
国内の本社と海外拠点、自社と顧客などの離れた場所にいる複数の方が一同にオンラインで会議に参加できるシステム	38.4	7.7	54.0

問5

【行政サービス分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.4=1) N=307	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
行政窓口などに出向かずに、自宅などからインターネットを利用して申請・届出や、図書館の本や施設の前予約ができるシステム	62.5	5.5	31.9
インターネットを利用して、確定申告の手続きや納税ができるシステム	79.5	5.2	15.3
選挙などの際に、インターネット経由や投票所の情報端末などで電子的に投票できるシステム	32.2	4.9	62.9

問6

【文化・芸術分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.5=1) N=290	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
パソコンや携帯端末を利用して、観光情報の閲覧や、街頭での音声案内などを利用できるシステム	70.3	6.2	23.4
音楽や動画、ゲームなどのコンテンツを、インターネットを通じて購入・利用できるサービス	87.6	4.1	8.3
図書館・美術館・博物館などが保有する所蔵資産(書籍、芸術作品など)がデジタル化され、電子的に閲覧できるシステム	60.7	5.2	34.1

問7

【企業経営分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.6=1) N=193	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
生産財や商品に電子タグを付けて、生産・流通の各工程における管理を効率化、高度化するシステム	36.8	9.3	53.9
企業間(B2B)取引において、ウェブサイトを通じて、商品の受発注などの商取引や代金決済などを電子的に実現するシステム	60.6	8.8	30.6
ASP(Application Service Provider)・SaaS(Software as a Service)など、インターネットを通じて、業務用ソフトウェアを提供するサービス	40.9	11.4	47.7

問8

【環境・エネルギー分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.7=1) N=265	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
インターネットや携帯電話を通じて、場所や時間に応じた 詳細な気象情報などを提供するサービス	89.8	4.5	5.7
家庭などにおける水道・電気・ガスなどの使用状況を遠隔でモニタリングできるシステム	19.2	5.7	75.1
空調や照明の自動制御や消費電力量の見える化、文書のペーパーレス化などにより、環境負荷の低減を実現するシステム	24.9	5.7	69.4

問9

【交通・物流分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.8=1) N=293	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
ICカードなどを用いて、チケットレス/キャッシュレスで、鉄道やバスなどに乗れる電子乗車券	35.5	3.1	61.4
宅配便などで荷主や荷物の受け取り側が、荷物の現在位置(宅配状況)を確認できるシステム	84.0	8.9	7.2
リアルタイムの交通情報提供や、有料道路の料金自動支払などにより、交通を円滑にするシステム	44.4	6.8	48.8

問10

【安心・安全分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.9=1) N=156	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
災害発生時に、インターネットや携帯電話を利用して、家族や会社の同僚などの安否を確認できるシステム	38.5	7.1	54.5
地震速報や津波警報などの危険情報を、テレビ・ラジオ・ウェブサイト・電子メールなどによって通知するシステム	53.8	9.0	37.2
子どもや高齢者にGPS付き携帯電話や電子タグを持たせることで、本人の位置や安全を確認できるシステム	30.1	7.7	62.2

問11

【電子商取引分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.10=1) N=401	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
商品やチケットなどをインターネットを通じて購入し、クレジットカードや電子マネーで決済できるシステム	93.3	3.2	3.5
銀行の残高照会や振込、有価証券の売買などの金融取引をオンラインで行えるシステム	90.5	3.2	6.2
インターネットを介して個人の所有物などを出品し、オークション取引が行えるシステム	62.6	6.2	31.2

問12

ITシステム/ITサービスによって、社会が直面する問題の解決に役立っている(生活が豊かになっている、便利になっているなど)と思いますか。現在、整備・提供されているITシステム/ITサービスについてお答え下さい。それぞれの分野について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		非常に そう思う	そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	全くそう 思わない
IT の 分 野	医療・福祉分野	28.2	29.8	31.3	4.4	6.3
	教育・人材分野	32.5	31.7	26.5	3.5	5.8
	雇用・労務分野	30.7	32.3	26.4	4.9	5.7
	行政サービス分野	25.7	29.8	33.6	5.4	5.5
	文化・芸術分野	23.0	25.8	38.7	5.9	6.6
	企業経営分野	24.5	29.5	36.0	4.3	5.7
	環境・エネルギー分野	25.8	30.6	34.4	3.3	5.9
	交通・物流分野	31.1	27.1	31.1	4.7	6.0
	安心・安全分野	27.6	28.2	33.2	5.2	5.8
	電子商取引分野	34.8	24.0	30.7	4.3	6.2

問13

各分野で提供されているITシステム/ITサービスの効果を上げるためには、どのような問題を乗り越える必要があると思いますか。それぞれの分野について、当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		自分にとって 必要がない、ニ ーズに合っ ていない	身近にITシ ステム/ITサ ービスが整備 ・提供されて いない	ITシステム/ ITサービスの 利用料金が 高い	ITシステム/ ITサービス を利用する際 のセキュリ ティが心配	ITシステム/ ITサービスの 利用時の使 い勝手が悪い ・操作が難 しい	その他	特に 問題 は ない
IT の 分 野	医療・福祉分野	25.4	9.9	8.5	12.9	7.8	11.5	30.8
	教育・人材分野	18.4	6.7	8.7	8.6	6.5	11.2	43.1
	雇用・労務分野	16.7	6.3	5.8	10.8	7.1	11.2	44.8
	行政サービス分野	19.5	7.7	6.1	11.3	5.8	13.3	39.8
	文化・芸術分野	20.3	6.8	7.2	7.4	3.8	14.4	42.5
	企業経営分野	20.4	7.0	6.6	10.7	6.2	14.3	37.9
	環境・エネルギー分野	19.3	8.4	6.6	8.6	6.9	13.0	40.5
	交通・物流分野	18.0	7.1	7.2	8.5	5.0	13.4	43.7
	安心・安全分野	19.3	7.8	6.0	13.1	5.9	13.6	37.9
	電子商取引分野	14.8	5.7	7.1	13.0	4.0	11.9	46.2

問14

各分野間で比較して、現在優先的にITシステム/ITサービスを整備していくべき分野はどの分野だと思いますか。あなたの認識で、1位から3位まで選んで下さい。【必須】

[「上記の各分野に含まれるITシステム/ITサービスの例を別ウィンドウで見る」](#)

全体ベース N=1000		1位	2位	3位
IT の 分 野	医療・福祉分野	50.1	14.2	9.3
	教育・人材分野	9.9	26.6	13.3
	雇用・労務分野	12.0	20.6	20.4
	行政サービス分野	1.6	3.6	5.3
	文化・芸術分野	1.3	1.7	4.7
	企業経営分野	2.7	2.7	4.1
	環境・エネルギー分野	4.2	9.8	13.0
	交通・物流分野	1.2	5.5	5.6
	安心・安全分野	12.3	9.2	13.9
	電子商取引分野	4.7	6.1	10.4

問15

あなたが、ITシステム/ITサービスを利用するときに、各テーマにおいて、不安に感じることはありますか。それぞれのテーマについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		不安はない	どちらかといえ ば不安はない	どちらとも いえなし	どちらかといえ ば不安である	不安である
IT 利用 上 の 課 題 と な る テ マ	プライバシー	15.4	24.1	28.4	20.7	11.4
	情報セキュリティ	11.2	23.6	28.1	23.3	13.8
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	11.2	16.3	33.5	22.8	16.2
	情報リテラシー	16.2	18.4	46.3	11.3	7.8
	地理的デバイド	16.8	16.9	52.8	7.6	5.9
	知的財産権	14.8	16.7	45.2	15.0	8.3
	インターネット上の商取引	14.3	23.0	35.2	18.7	8.8
	IT利用におけるマナーや社会秩序	13.2	17.6	46.2	13.9	9.1
	サイバー社会に対応した制度・慣行	12.6	18.8	45.1	14.4	9.1
	地球環境や心身の健康	12.9	19.5	43.8	14.5	9.3

問16

【プライバシー】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.1=4-5) N=321

- クレジットカード番号やパスワードなどの、ウェブサイトなどを通じた不正取得 86.6
- 公的機関や企業などが保有する氏名や住所などの個人情報の流出 84.4
- 監視カメラなどによる人物や建物の自動的な撮影 32.4
- その他の課題 18.4

問17

【情報セキュリティ】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.2=4-5) N=371

- ウイルス、ワーム、スパイウェアなどへの感染 86.5
- 他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス 68.5
- 災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害 56.1
- その他の課題 18.9

問18

【違法・有害コンテンツ、迷惑通信】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.3=4-5) N=390

- 子どもによる出会い系サイトなどの違法・有害サイトへのアクセス 78.2
- 迷惑メールや迷惑電話 77.7
- 電子掲示板などへの誹謗中傷や権利侵害に関する書き込み 52.1
- その他の課題 17.9

問19

【情報リテラシー】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.4=4-5) N=191

- |  |      |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> IT機器の操作方法の複雑化などによる利用知識の不足             | 59.2 |
| <input type="checkbox"/> 利用者の年齢や収入、職業などの違いによる情報の格差             | 57.6 |
| <input type="checkbox"/> インターネットなどへの過度の依存による社会性やコミュニケーション能力の低下 | 66.0 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                | 24.1 |

問20

【地理的ディバイド】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.5=4-5) N=135

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> 光ファイバーや地上デジタルテレビ放送などの利用の地域間格差          | 46.7 |
| <input type="checkbox"/> ITを活用した行政サービス(電子申請など)の利用における地方公共団体間の格差 | 52.6 |
| <input type="checkbox"/> IT活用に関する知見やノウハウを兼ね備えた人材の偏在             | 56.3 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                 | 22.2 |

問21

【知的財産権】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.6=4-5) N=233

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> DVDなどのパッケージソフトの模倣品や海賊版の不正流通      | 63.9 |
| <input type="checkbox"/> ファイル共有ソフトによる著作物の不正なダウンロードやアップロード | 68.7 |
| <input type="checkbox"/> インターネット上の音楽や画像・映像などの無断転載や不正改変    | 63.1 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                           | 29.2 |

問22

【インターネット上の商取引】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.7=4-5) N=275

- |  |      |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> インターネットショッピングやインターネットオークションにおける出品者などのトラブル | 58.5 |
| <input type="checkbox"/> 電子マネーやオンラインバンキングなどの電子決済システムの安全性           | 76.0 |
| <input type="checkbox"/> 違法な電子商取引(インターネット上の違法薬物や盗品の売買など)の拡大        | 57.8 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                    | 17.5 |

問23

【IT利用におけるマナーや社会秩序】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.8=4-5) N=230

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> 電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナー(ネチケツ)の不足 | 73.9 |
| <input type="checkbox"/> 携帯電話などの利用における通話や撮影のマナー不足             | 70.4 |
| <input type="checkbox"/> インターネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など     | 70.0 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                               | 18.3 |

問24

【サイバー社会に対応した制度・慣行】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.9=4-5) N=235

- インターネット活用の障壁となる、対面での販売やサービス提供の義務づけ(対面では販売できない商品があるなど) 47.7
- 添付書類の別途郵送や持参を要する行政手続の不完全なオンライン化 53.6
- 医療分野や教育分野などの公的サービスにおけるIT活用の遅れ 60.4
- その他の課題 24.3

問25

【地球環境や心身の健康】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.10=4-5) N=238

- IT機器の利用機会増加によるエネルギー消費量の増大 48.3
- IT機器の買い換えや処分に伴う廃棄物の増加 68.1
- パソコンなどの過度なIT機器の利用による肩凝り、腰痛や精神疲労など 58.0
- その他の課題 21.8

問26

IT利用上の課題となる各テーマについて、現在、社会的に見て影響の大きい問題や被害が発生していると思いますか。それぞれのテーマについて、あなた自身の認識として、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		かなり発生している	発生している	あまり発生していない	全く発生していない	わからない
IT利用上の課題となるテーマ	プライバシー	26.4	39.0	14.9	4.7	15.0
	情報セキュリティ	24.3	40.9	15.1	4.6	15.1
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	26.9	34.2	18.7	4.4	15.8
	情報リテラシー	10.5	32.5	30.3	7.1	19.6
	地理的デバイド	6.8	22.9	36.4	10.3	23.6
	知的財産権	11.1	31.7	28.6	8.0	20.6
	インターネット上の商取引	11.9	28.6	30.4	10.3	18.8
	IT利用におけるマナーや社会秩序	15.5	30.6	27.2	7.6	19.1
	サイバー社会に対応した制度・慣行	13.6	27.3	28.9	9.4	20.8
	地球環境や心身の健康	13.1	27.8	29.9	8.6	20.6

問27

IT利用上の課題となる各テーマについて、今後、どのような対策を進めるべきと思いますか。それぞれのテーマについて、当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		政府や自治体が法令・条令を施行し、制度によって対策を行う	企業などのサービスの提供者がルールを整備する	技術的な解決策を整備する	利用者のリテラシーや注意力を高める	その他	対策は必要ない
IT利用上の課題となるテーマ	プライバシー	37.4	37.3	34.5	21.6	10.5	7.7
	情報セキュリティ	34.5	39.3	34.0	19.8	9.9	7.6
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	34.4	33.8	30.6	22.5	10.6	8.0
	情報リテラシー	16.4	27.1	25.8	32.2	11.8	10.9
	地理的デバイド	15.3	24.4	28.5	18.2	14.6	17.9
	知的財産権	23.7	30.9	28.4	22.0	11.9	13.4
	インターネット上の商取引	26.7	33.4	33.1	21.0	11.8	12.2
	IT利用におけるマナーや社会秩序	15.1	27.7	22.9	31.1	12.6	13.3
	サイバー社会に対応した制度・慣行	17.0	28.4	28.7	24.7	13.2	14.3
	地球環境や心身の健康	22.3	25.9	26.6	27.5	13.3	14.6

【あなた自身についてお尋ねします】

問28

あなたがインターネットに接続する際の、パソコンと携帯電話・PHS(スマートフォンを含む)の利用の仕方をお答え下さい。普段の利用の仕方について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。

- |  |      |
|--|------|
| <input type="radio"/> パソコンのみを利用する              | 72.5 |
| <input type="radio"/> 主にパソコンを利用し、携帯電話・PHSも利用する | 20.9 |
| <input type="radio"/> どちらも同じくらい利用する            | 3.4  |
| <input type="radio"/> 主に携帯電話・PHSを利用し、パソコンも利用する | 0.8  |
| <input type="radio"/> 携帯電話・PHSのみを利用する          | 0.5  |
| <input type="radio"/> パソコンと携帯電話・PHSは利用していない    | 1.9  |

※ アメリカではPHSの利用がないため、設問文及び選択肢からPHSの表記を除いている

問29

あなたが、主に使用しているインターネットの接続回線をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。複数の接続回線を契約している場合には、最もよく使用している接続回線をお答え下さい。

- |                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 電話回線(ダイヤルアップ)   | 6.9  |
| <input type="radio"/> ISDN回線          | 1.7  |
| <input type="radio"/> 携帯電話回線          | 1.9  |
| <input type="radio"/> PHS回線           | N/A  |
| <input type="radio"/> ケーブルテレビ回線(CATV) | 27.3 |
| <input type="radio"/> 光回線(FTTH)       | 2.5  |
| <input type="radio"/> 固定無線回線(FWA)     | 6.8  |
| <input type="radio"/> DSL回線(ADSLを含む)  | 47.5 |
| <input type="radio"/> その他の回線          | 5.4  |

※ アメリカではPHSの利用がないため、設問文及び選択肢からPHSの表記を除いている

問30

あなたのインターネットの利用歴をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※パソコン、携帯電話などの複数の機器の利用を含めてお答え下さい。自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。インターネットの利用には、ウェブサイトの閲覧や電子メールの送受信などが含まれます。

- |                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 1年未満        | 3.6  |
| <input type="radio"/> 1年以上～2年未満   | 3.4  |
| <input type="radio"/> 2年以上～3年未満   | 2.9  |
| <input type="radio"/> 3年以上～5年未満   | 5.8  |
| <input type="radio"/> 5年以上～7年未満   | 14.2 |
| <input type="radio"/> 7年以上～10年未満  | 20.0 |
| <input type="radio"/> 10年以上～15年未満 | 32.4 |
| <input type="radio"/> 15年以上       | 17.7 |

問31

あなたの1日あたりのインターネットの利用時間をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。インターネットの利用には、ウェブサイトの閲覧や電子メールの送受信などが含まれます。

<input type="radio"/> 30分未満	2.2
<input type="radio"/> 30分以上～1時間未満	4.2
<input type="radio"/> 1時間以上～2時間未満	16.2
<input type="radio"/> 2時間以上～3時間未満	20.4
<input type="radio"/> 3時間以上～5時間未満	26.8
<input type="radio"/> 5時間以上～7時間未満	14.7
<input type="radio"/> 7時間以上～10時間未満	9.0
<input type="radio"/> 10時間以上	6.5

問32

あなたは、普段、インターネットをどのような目的で利用していますか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

<input type="checkbox"/> 電子メールの送受信	95.3
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の閲覧	75.5
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の書込み	27.5
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の運営	13.7
<input type="checkbox"/> SNSの閲覧	4.3
<input type="checkbox"/> SNSの書込み	2.6
<input type="checkbox"/> インターネットショッピング	61.8
<input type="checkbox"/> インターネットオークション(売買)	27.9
<input type="checkbox"/> オンラインゲーム	47.2
<input type="checkbox"/> 動画・音楽の配信サービス(事業者による有料・無料の配信サービス)	22.6
<input type="checkbox"/> 動画・音楽の共有サービス(YouTubeなどの消費者による投稿・共有サービス)	25.9
<input type="checkbox"/> 金融取引(オンラインバンキング、オンライントレーディングなど)	55.1
<input type="checkbox"/> 通信教育(eラーニング)	19.1
<input type="checkbox"/> その他	16.9

問33

あなたは、オンラインとオフラインのどちらの人間関係やコミュニケーションを重視しますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※オンライン:インターネットや携帯電話に接続・利用している状態(電子メールの送受信を含む)  
 ※オフライン:インターネットや携帯電話に接続・利用していない状態

<input type="radio"/> オンラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	9.6
<input type="radio"/> どちらかというと、オンラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	7.3
<input type="radio"/> オンラインとオフラインの人間関係やコミュニケーションを同じ程度重視している	25.0
<input type="radio"/> どちらかというと、オフラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	15.7
<input type="radio"/> オフラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	42.4

問34

あなたは、インターネット上に流れる情報を信じることで生じる利益や損失について、自分で責任を持つことは当然であると思いますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |                                 |      |
|---------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 非常にそう思う   | 36.0 |
| <input type="radio"/> そう思う      | 34.9 |
| <input type="radio"/> どちらともいえない | 21.0 |
| <input type="radio"/> あまりそう思わない | 5.6  |
| <input type="radio"/> 全くそう思わない  | 2.5  |

問35

コンピュータ・ウイルス対策ソフトの導入や更新を怠ったことにより、コンピュータ・ウイルスなどに感染して問題が発生した場合、自分に責任があると思いますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |   |      |
|---|------|
| <input type="radio"/> 企業や行政が対処すべき問題であって、自分には責任がけない                                | 5.8  |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であっても、自分は専門家ではなく不注意があったとしても仕方がないので、自分には責任がけない | 11.2 |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であれば、自分にもある程度の責任がある                           | 40.0 |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であり、自分に責任がある                                  | 34.9 |
| <input type="radio"/> わからない   | 8.1  |

問36

あなたの性別をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |                          |      |
|--------------------------|------|
| <input type="radio"/> 男性 | 50.0 |
| <input type="radio"/> 女性 | 50.0 |

問37

あなたの年齢をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |                              |      |
|------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 15～19歳 | 10.0 |
| <input type="radio"/> 20～24歳 | 15.8 |
| <input type="radio"/> 25～29歳 | 4.2  |
| <input type="radio"/> 30～34歳 | 6.8  |
| <input type="radio"/> 35～39歳 | 13.2 |
| <input type="radio"/> 40～44歳 | 8.6  |
| <input type="radio"/> 45～49歳 | 11.4 |
| <input type="radio"/> 50～54歳 | 9.5  |
| <input type="radio"/> 55～59歳 | 10.5 |
| <input type="radio"/> 60～64歳 | 6.8  |
| <input type="radio"/> 65歳以上  | 3.2  |

問38

あなたの職業をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

<input type="radio"/> 経営者・会社役員	4.3
<input type="radio"/> 会社員(事務系)	6.8
<input type="radio"/> 会社員(技術系)	1.8
<input type="radio"/> 会社員(その他)	13.3
<input type="radio"/> 自営業	9.9
<hr/>	
<input type="radio"/> 専門職	2.7
<input type="radio"/> 公務員	1.6
<input type="radio"/> 学生	14.5
<input type="radio"/> 専業主婦／主夫	10.2
<input type="radio"/> パート・アルバイト	5.8
<hr/>	
<input type="radio"/> 無職(求職者／退職者を含む)	22.8
<input type="radio"/> その他	6.3

問39

あなたの最終学歴をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

<input type="radio"/> 大学卒業以上(大学院卒業を含む)	33.2
<input type="radio"/> 高等専門学校・短期大学卒業	27.2
<input type="radio"/> 高校卒業	36.3
<input type="radio"/> 中学卒業	0.8
<input type="radio"/> その他	2.5

● 「ICTの活用状況」におけるアメリカでの提示例

■ Examples of IT systems and IT services in each area

<p><b>Medical Care and Welfare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that allows digitized medical charts to be viewed at hospitals and clinics, and medical fee claim records to be sent/received.</li> <li>• A system that allows pension holders to view their own pension enrollment records and simulate the amount of pension to be granted over the Internet and other means.</li> <li>• A remote medical care system that allows doctors to provide consultation and examination to home-bound patients over a TV telephone.</li> </ul>
<p><b>Education and Human Resources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that allows adults to take online and other types of lifelong learning courses from their own homes.</li> <li>• A system that allows students to take classes from home and/or attend classes at other schools via TV telephones and other means.</li> <li>• A system that allows Internet connection and school-owned digital content to be used in classrooms using a network installed within the school.</li> </ul>
<p><b>Employment and Labor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that provides job vacancy information and other information necessary for finding work and making career changes over the Internet.</li> <li>• A telecommuting system that allows employees at home to check emails received at their offices and hold teleconferences with those at the office.</li> <li>• A system that allows multiple members in different locations (e.g., employees at a domestic head office and those at an overseas office, or members of a company and their clients) to hold meetings online.</li> </ul>
<p><b>Administrative Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that allows citizens to submit applications to administrative offices and reserve library books and facilities online without leaving their own homes.</li> <li>• A system that allows citizens to file for income tax return and make tax payments online.</li> <li>• A system that allows citizens to vote electronically during elections, either online or by using an information terminal at the polling station.</li> </ul>
<p><b>Art and Culture</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that allows viewers to browse tourism information or use audio street guidance on a PC or mobile terminal.</li> <li>• A service that allows music, videos and games to be purchased or used online.</li> <li>• A system that allows viewers to electronically browse digitalized forms of library and museum collections (e.g., books, artwork).</li> </ul>
<p><b>Business Administration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that offers more streamlined and sophisticated management of production and distribution processes by attaching electronic tags to industrial and commercial goods.</li> <li>• A system for business-to-business (B2B) transactions that allows business dealings and payment settlements for received and placed orders to be made electronically.</li> <li>• A service, such as ASP (Application Service Provider) and SaaS (Software as a Service), that provides business-oriented software over the Internet.</li> </ul>
<p><b>Environment and Energy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A service that provides detailed weather forecasts according to location and time via the Internet and cell phones.</li> <li>• A system that allows the status of water, electricity, and gas usage within a home to be monitored remotely.</li> <li>• A system that reduces environmental burdens through such means as installing devices that automatically control air conditioning and lighting, using numerical values to show actual amount of power consumption, and opting to use paperless documents.</li> </ul>
<p><b>Transportation and Distribution</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Electronic railway IC cards that allow passengers to ride trains and buses without the need for tickets or cash.</li> <li>• A system in which the status (current location) of goods being delivered by a parcel delivery service can be checked by the senders and receivers.</li> <li>• A system that promotes smooth traffic by providing real-time traffic information and automatic payment systems on toll roads.</li> </ul>
<p><b>Safety and Security</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system for checking the whereabouts of family members and co-workers in times of disaster using the Internet and cell phones.</li> <li>• A system that notifies of dangers of earthquakes and tsunamis through TV, radio, websites and emails.</li> <li>• A system that gives information about the whereabouts and safety of children and elderly who carry a GPS-installed cell phones or an electronic tags.</li> </ul>
<p><b>E-commerce</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that allow consumers to purchase products and tickets online and make payments using credit cards or e-money.</li> <li>• A system for making financial transactions online, e.g., viewing bank account balances and making money transfers, and buying and selling securities.</li> <li>• A system for participating (e.g., selling personal products) on Internet auction sites.</li> </ul>

● 「ICTを利用する上での安心・安全意識」におけるアメリカでの提示例

■ Examples of problems that may arise when using IT

Individuals, citizens	<b>Privacy</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fraudulent acquisition of such information as credit card numbers and passwords using the Internet and other means.</li> <li>• Leakage of personal information (e.g., names and addresses) held by public organizations and corporations.</li> <li>• Automatic filming of people and buildings by security cameras and other similar equipment.</li> </ul>
	<b>Information security</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infections by viruses, worms, spyware, etc.</li> <li>• Spoofing and unauthorized accesses (e.g., rewriting website contents) by strangers.</li> <li>• Communication failure due to system shutdowns and network disconnection at times of disaster.</li> </ul>
	<b>Illegal and harmful content and unsolicited communication</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Access to unlawful and/or harmful websites including dating services by underaged children.</li> <li>• Junk mail and prank phone calls.</li> <li>• Entry into electronic bulletin boards and other online sources that are slanderous or of infringement of rights.</li> </ul>
Corporations	<b>Information literacy</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadequate knowledge due to operation of IT equipment becoming more complicated.</li> <li>• Information discrepancy due to differences in age, income, occupation, etc. of the users.</li> <li>• Deterioration of social communications skills due to excessive dependence on the Internet and other IT.</li> </ul>
	<b>Geographical divide</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geographical divides regarding fiber-optics and digital terrestrial television broadcasting.</li> <li>• Discrepancies among regional public agencies regarding the use of IT-based administrative services (e.g., electronic applications).</li> <li>• Uneven distribution of personnel who possess knowledge and knowhow of IT usage.</li> </ul>
Society	<b>Intellectual property rights</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unauthorized distribution of counterfeit and pirated DVDs and other packaged software.</li> <li>• Unauthorized downloading and uploading of copyrighted work using file-sharing software.</li> <li>• Unauthorized reproduction or alterations of music, images and videos found online.</li> </ul>
	<b>Online e-commerce</b>
Society	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Troubles with sellers on Internet shopping sites or auction.</li> <li>• Level of safety of electronic payment systems such as e-money and online banking.</li> <li>• Increase of illegal e-commerce (online selling and buying of illegal drugs and stolen goods, etc.)</li> </ul>
	<b>Manners and social order related to IT usage</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lack of manners ("netiquette") related to use of emails, blogs, electronic bulletin boards, etc.</li> <li>• Lack of manners when talking on or taking photographs with cell phones and other devices.</li> <li>• Amplification of rumors, personal attacks, and/or excessive reactions on the Internet.</li> </ul>
	<b>Systems and practices that are geared toward a cyber society</b>
Society	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Being required to sell products or offer services face-to-face (i.e., certain products can only be sold face-to-face), which becomes a barrier in using the Internet for business.</li> <li>• Administrative procedures that can only be partially done online (e.g., addendum documents must be sent separately by regular mail or submitted in person).</li> <li>• Delay in developing IT in such areas of public services as those related to medical care and education.</li> </ul>
	<b>Global environment and people's physical/mental well-being</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Increase of energy consumption due to rise in use of IT devices.</li> <li>• Increase of waste material due to replacement and disposal of IT devices.</li> <li>• Shoulder and back pains and mental fatigue caused by excessive use of IT device such as PCs.</li> </ul>

### 6.1.3 イギリス

#### 問1

あなたは、各分野で提供されているITシステム/ITサービスを、これまでにひとつでも利用したことがありますか。それぞれの分野について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		利用したことがある	利用したことはないが、ITシステム/ITサービスの名前や内容は知っている	ITシステム/ITサービスの名前や内容を知らない
ITの分野	医療・福祉分野	16.8	29.3	53.9
	教育・人材分野	31.2	31.9	36.9
	雇用・労務分野	41.5	24.1	34.4
	行政サービス分野	33.9	30.1	36.0
	文化・芸術分野	37.5	24.3	38.2
	企業経営分野	20.2	29.3	50.5
	環境・エネルギー分野	32.5	28.0	39.5
	交通・物流分野	36.6	25.5	37.9
	安心・安全分野	13.1	34.0	52.9
	電子商取引分野	50.6	17.3	32.1

#### 問2

【医療・福祉分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース(Q1.1=1) N=168	利用したことがある、満足している	利用したことがあるが、満足していない	利用したことがない
病院や診療所で電子化されたカルテを利用したり、オンラインでレセプトのやり取りができるシステム	40.5	4.2	55.4
インターネットなどで自分自身の年金加入記録を閲覧したり、支給額のシミュレーションができるシステム	29.2	5.4	65.5
テレビ電話などを利用して、医師が在宅患者の相談に乗ったり、診察が行える遠隔医療システム	24.4	6.5	69.0

問3

【教育・人材分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.2=1) N=312	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
社会人を対象とした生涯学習を、インターネットなどを利用して在宅で受けられるシステム	54.2	6.7	39.1
テレビ電話などを利用して、在宅で授業を受けたり、他の学校の授業に相互に参加できるシステム	27.2	8.3	64.4
学校内に敷設されたネットワーク(LAN)により、インターネット接続や学校保有のデジタルコンテンツを教室で利用できるシステム	45.2	7.7	47.1

問4

【雇用・労務分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.3=1) N=415	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
インターネットを利用して、求人情報や、就職や転職に必要な情報を提供するシステム	79.8	13.5	6.7
自宅で会社のメールを確認したり、テレビ会議でオフィスにいる人と打合せができる遠隔勤務(テレワーク)システム	37.6	5.8	56.6
国内の本社と海外拠点、自社と顧客などの離れた場所にいる複数の人が一同にオンラインで会議に参加できるシステム	26.3	6.0	67.7

問5

【行政サービス分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.4=1) N=339	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
行政窓口などに出向かずに、自宅などからインターネットを利用して申請・届出や、図書館の本や施設の前予約ができるシステム	61.4	5.3	33.3
インターネットを利用して、確定申告の手続きや納税ができるシステム	44.8	7.4	47.8
選挙などの際に、インターネット経由や投票所の情報端末などで電子的に投票できるシステム	24.5	4.7	70.8

問6

【文化・芸術分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース(Q1.5=1) N=375	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
パソコンや携帯端末を利用して、観光情報の閲覧や、街頭での音声案内などを利用できるシステム	72.5	3.7	23.7
音楽や動画、ゲームなどのコンテンツを、インターネットを通じて購入・利用できるサービス	85.1	4.5	10.4
図書館・美術館・博物館などが保有する所蔵資産(書籍、芸術作品など)がデジタル化され、電子的に閲覧できるシステム	46.1	6.7	47.2

問7

【企業経営分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース(Q1.6=1) N=202	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
生産財や商品に電子タグを付けて、生産・流通の各工程における管理を効率化、高度化するシステム	35.6	6.9	57.4
企業間(B2B)取引において、ウェブサイトを通じて、商品の受発注などの商取引や代金決済などを電子的に実現するシステム	57.9	6.9	35.1
ASP(Application Service Provider)・SaaS(Software as a Service)など、インターネットを通じて、業務用ソフトウェアを提供するサービス	29.2	4.0	66.8

問8

【環境・エネルギー分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース(Q1.7=1) N=325	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
インターネットや携帯電話を通じて、場所や時間に応じた 詳細な気象情報などを提供するサービス	88.9	4.3	6.8
家庭などにおける水道・電気・ガスなどの使用状況を遠隔でモニタリングできるシステム	17.5	4.0	78.5
空調や照明の自動制御や消費電力量の見える化、文書のペーパーレス化などにより、環境負荷の低減を実現するシステム	16.0	4.0	80.0

問9

【交通・物流分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.8=1) N=366	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
ICカードなどを用いて、チケットレス/キャッシュレスで、鉄道やバスなどに乗れる電子乗車券	35.8	4.6	59.6
宅配便などで荷主や荷物の受け取り側が、荷物の現在位置(宅配状況)を確認できるシステム	82.5	7.4	10.1
リアルタイムの交通情報提供や、有料道路の料金自動支払などにより、交通を円滑にするシステム	31.7	5.5	62.8

問10

【安心・安全分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.9=1) N=131	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
災害発生時に、インターネットや携帯電話を利用して、家族や会社の同僚などの安否を確認できるシステム	26.7	8.4	64.9
地震速報や津波警報などの危険情報を、テレビ・ラジオ・ウェブサイト・電子メールなどによって通知するシステム	38.9	6.9	54.2
子どもや高齢者にGPS付き携帯電話や電子タグを持たせることで、本人の位置や安全を確認できるシステム	26.0	8.4	65.6

問11

【電子商取引分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.10=1) N=506	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
商品やチケットなどをインターネットを通じて購入し、クレジットカードや電子マネーで決済できるシステム	92.9	3.6	3.6
銀行の残高照会や振込、有価証券の売買などの金融取引をオンラインで行えるシステム	87.4	4.0	8.7
インターネットを介して個人の所有物などを出品し、オークション取引が行えるシステム	70.6	1.8	27.7

問12

ITシステム/ITサービスによって、社会が直面する問題の解決に役立っている(生活が豊かになっている、便利になっているなど)と思いますか。現在、整備・提供されているITシステム/ITサービスについてお答え下さい。それぞれの分野について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		非常に そう思う	そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	全くそう 思わない
IT の 分 野	医療・福祉分野	23.9	38.0	27.1	6.4	4.6
	教育・人材分野	28.6	40.7	23.1	4.1	3.5
	雇用・労務分野	26.8	39.5	25.2	4.5	4.0
	行政サービス分野	24.2	37.0	31.5	3.6	3.7
	文化・芸術分野	21.2	30.0	38.7	6.0	4.1
	企業経営分野	25.7	33.5	34.2	2.9	3.7
	環境・エネルギー分野	21.5	36.5	33.6	4.4	4.0
	交通・物流分野	27.8	35.9	28.4	4.4	3.5
	安心・安全分野	23.9	32.9	33.3	6.0	3.9
	電子商取引分野	37.5	28.0	27.5	3.0	4.0

問13

各分野で提供されているITシステム/ITサービスの効果を上げるためには、どのような問題を乗り越える必要があると思いますか。それぞれの分野について、当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		自分にとって 必要がない、ニ ーズに合っ ていない	身近にITシ ステム/ITサ ービスが整備 ・提供されて いない	ITシステム/ ITサービスの 利用料金が 高い	ITシステム/ ITサービス を利用する際 のセキュリティ が心配	ITシステム/ ITサービスの 利用時の使い 勝手が悪い・ 操作が難しい	その他	特に 問題 は ない
IT の 分 野	医療・福祉分野	19.7	13.3	5.3	14.7	5.6	10.1	38.4
	教育・人材分野	13.9	7.5	6.4	8.8	5.8	10.0	50.8
	雇用・労務分野	14.4	5.4	4.1	8.4	6.1	10.5	53.8
	行政サービス分野	14.4	5.3	4.3	9.2	5.6	11.2	52.4
	文化・芸術分野	15.9	5.6	5.7	6.7	4.2	11.6	52.7
	企業経営分野	18.2	4.4	5.2	10.1	4.8	11.7	48.3
	環境・エネルギー分野	14.8	8.0	5.8	7.3	5.2	11.5	49.8
	交通・物流分野	13.2	5.5	4.7	6.9	4.6	10.7	56.0
	安心・安全分野	14.5	7.5	6.1	11.7	5.2	12.8	45.2
	電子商取引分野	10.2	3.8	5.2	11.4	2.4	10.2	58.2

問14

各分野間で比較して、現在優先的にITシステム/ITサービスを整備していくべき分野はどの分野だと思いますか。あなたの認識で、1位から3位まで選んで下さい。【必須】

[「上記の各分野に含まれるITシステム/ITサービスの例を別ウィンドウで見る」](#)

全体ベース N=1000		1位	2位	3位
IT の 分 野	医療・福祉分野	55.8	13.7	6.3
	教育・人材分野	9.2	26.2	12.7
	雇用・労務分野	8.4	16.9	16.8
	行政サービス分野	2.5	4.4	5.9
	文化・芸術分野	1.2	1.3	4.6
	企業経営分野	1.9	4.0	5.6
	環境・エネルギー分野	3.5	9.3	13.3
	交通・物流分野	1.1	5.6	7.5
	安心・安全分野	11.6	13.0	16.3
	電子商取引分野	4.8	5.6	11.0

問15

あなたが、ITシステム/ITサービスを利用するときに、各テーマにおいて、不安に感じることはありますか。それぞれのテーマについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		不安はない	どちらかといえ ば不安はない	どちらとも いえぬ	どちらかといえ ば不安である	不安である
IT 利用 上 の 課 題 と な る テ マ	プライバシー	14.9	28.4	21.5	25.9	9.3
	情報セキュリティ	11.6	26.6	21.8	28.6	11.4
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	10.7	19.5	26.8	28.4	14.6
	情報リテラシー	16.7	23.6	42.5	12.6	4.6
	地理的デバイド	17.0	19.8	52.0	7.5	3.7
	知的財産権	13.7	19.9	47.3	13.7	5.4
	インターネット上の商取引	14.2	29.1	36.2	15.1	5.4
	IT利用におけるマナーや社会秩序	12.8	23.0	42.6	16.2	5.4
	サイバー社会に対応した制度・慣行	11.7	19.5	47.3	15.1	6.4
	地球環境や心身の健康	12.4	21.7	45.3	14.5	6.1

問16

【プライバシー】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.1=4-5) N=352

- クレジットカード番号やパスワードなどの、ウェブサイトなどを通じた不正取得 93.5
- 公的機関や企業などが保有する氏名や住所などの個人情報の流出 89.2
- 監視カメラなどによる人物や建物の自動的な撮影 42.3
- その他の課題 14.2

問17

【情報セキュリティ】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.2=4-5) N=400

- ウイルス、ワーム、スパイウェアなどへの感染 94.3
- 他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス 79.0
- 災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害 54.3
- その他の課題 11.5

問18

【違法・有害コンテンツ、迷惑通信】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.3=4-5) N=430

- 子どもによる出会い系サイトなどの違法・有害サイトへのアクセス 86.0
- 迷惑メールや迷惑電話 83.3
- 電子掲示板などへの誹謗中傷や権利侵害に関する書き込み 54.9
- その他の課題 13.0

問19

【情報リテラシー】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.4=4-5) N=172

- |  |      |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> IT機器の操作方法の複雑化などによる利用知識の不足             | 68.6 |
| <input type="checkbox"/> 利用者の年齢や収入、職業などの違いによる情報の格差             | 60.5 |
| <input type="checkbox"/> インターネットなどへの過度の依存による社会性やコミュニケーション能力の低下 | 74.4 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                | 18.0 |

問20

【地理的ディバイド】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.5=4-5) N=112

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> 光ファイバーや地上デジタルテレビ放送などの利用の地域間格差          | 62.5 |
| <input type="checkbox"/> ITを活用した行政サービス(電子申請など)の利用における地方公共団体間の格差 | 58.9 |
| <input type="checkbox"/> IT活用に関する知見やノウハウを兼ね備えた人材の偏在             | 67.0 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                 | 19.6 |

問21

【知的財産権】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.6=4-5) N=191

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> DVDなどのパッケージソフトの模倣品や海賊版の不正流通      | 75.4 |
| <input type="checkbox"/> ファイル共有ソフトによる著作物の不正なダウンロードやアップロード | 69.6 |
| <input type="checkbox"/> インターネット上の音楽や画像・映像などの無断転載や不正改変    | 63.9 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                           | 22.0 |

問22

【インターネット上の商取引】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.7=4-5) N=205

- |  |      |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> インターネットショッピングやインターネットオークションにおける出品者などのトラブル | 63.4 |
| <input type="checkbox"/> 電子マネーやオンラインバンキングなどの電子決済システムの安全性           | 84.9 |
| <input type="checkbox"/> 違法な電子商取引(インターネット上の違法薬物や盗品の売買など)の拡大        | 71.2 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                    | 10.2 |

問23

【IT利用におけるマナーや社会秩序】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.8=4-5) N=216

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> 電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナー(ネチケツ)の不足 | 71.3 |
| <input type="checkbox"/> 携帯電話などの利用における通話や撮影のマナー不足             | 66.7 |
| <input type="checkbox"/> インターネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など     | 76.9 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                               | 14.4 |

問24

【サイバー社会に対応した制度・慣行】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.9=4-5) N=215

- インターネット活用の障壁となる、対面での販売やサービス提供の義務づけ(対面での販売できない商品があるなど) 49.3
- 添付書類の別途郵送や持参を要する行政手続の不完全なオンライン化 63.7
- 医療分野や教育分野などの公的サービスにおけるIT活用の遅れ 66.5
- その他の課題 17.7

問25

【地球環境や心身の健康】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.10=4-5) N=206

- IT機器の利用機会増加によるエネルギー消費量の増大 58.3
- IT機器の買い換えや処分に伴う廃棄物の増加 71.8
- パソコンなどの過度なIT機器の利用による肩凝り、腰痛や精神疲労など 70.9
- その他の課題 18.4

問26

IT利用上の課題となる各テーマについて、現在、社会的に見て影響の大きい問題や被害が発生していると思いますか。それぞれのテーマについて、あなた自身の認識として、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		かなり発生している	発生している	あまり発生していない	全く発生していない	わからない
IT利用上の課題となるテーマ	プライバシー	25.2	43.1	17.3	2.9	11.5
	情報セキュリティ	24.5	47.0	15.0	2.2	11.3
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	25.8	43.0	16.1	2.8	12.3
	情報リテラシー	7.6	32.8	37.0	5.5	17.1
	地理的デバイド	4.2	21.6	43.7	9.1	21.4
	知的財産権	8.1	29.2	34.6	6.5	21.6
	インターネット上の商取引	8.6	29.1	34.1	10.5	17.7
	IT利用におけるマナーや社会秩序	12.1	33.2	31.0	5.9	17.8
	サイバー社会に対応した制度・慣行	10.3	30.7	32.0	6.5	20.5
	地球環境や心身の健康	11.8	29.1	32.2	7.5	19.4

問27

IT利用上の課題となる各テーマについて、今後、どのような対策を進めるべきと思いますか。それぞれのテーマについて、当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		政府や自治体が法令・条令を施行し、制度によって対策を行う	企業などのサービスの提供者がルールを整備する	技術的な解決策を整備する	利用者のリテラシーや注意力を高める	その他	対策は必要ない
IT利用上の課題となるテーマ	プライバシー	46.9	38.8	32.4	17.2	4.8	6.4
	情報セキュリティ	44.9	39.3	35.5	15.7	5.0	6.1
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	42.2	38.7	31.3	15.6	5.5	6.9
	情報リテラシー	17.0	27.4	26.8	31.4	6.7	10.1
	地理的デバイド	17.3	23.6	28.3	14.3	10.5	21.1
	知的財産権	23.8	32.3	29.4	16.1	9.3	14.8
	インターネット上の商取引	23.8	39.4	30.8	16.8	8.2	14.0
	IT利用におけるマナーや社会秩序	18.0	30.5	19.5	31.5	9.1	12.9
	サイバー社会に対応した制度・慣行	19.5	29.5	26.5	21.9	10.5	15.9
	地球環境や心身の健康	26.5	27.2	26.5	24.7	8.7	14.9

【あなた自身についてお尋ねします】

問28

あなたがインターネットに接続する際の、パソコンと携帯電話・PHS(スマートフォンを含む)の利用の仕方をお答え下さい。普段の利用の仕方について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。

- |  |      |
|--|------|
| <input type="radio"/> パソコンのみを利用する              | 73.4 |
| <input type="radio"/> 主にパソコンを利用し、携帯電話・PHSも利用する | 22.0 |
| <input type="radio"/> どちらも同じくらい利用する            | 2.6  |
| <input type="radio"/> 主に携帯電話・PHSを利用し、パソコンも利用する | 1.1  |
| <input type="radio"/> 携帯電話・PHSのみを利用する          | 0.1  |
| <input type="radio"/> パソコンと携帯電話・PHSは利用していない    | 0.8  |

※ イギリスではPHSの利用がないため、設問文及び選択肢からPHSの表記を除いている

問29

あなたが、主に使用しているインターネットの接続回線をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。複数の接続回線を契約している場合には、最もよく使用している接続回線をお答え下さい。

- |                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 電話回線(ダイヤルアップ)   | 7.7  |
| <input type="radio"/> ISDN回線          | 17.9 |
| <input type="radio"/> 携帯電話回線          | 1.7  |
| <input type="radio"/> PHS回線           | N/A  |
| <input type="radio"/> ケーブルテレビ回線(CATV) | 10.1 |
| <input type="radio"/> 光回線(FTTH)       | 2.3  |
| <input type="radio"/> 固定無線回線(FWA)     | 12.7 |
| <input type="radio"/> DSL回線(ADSLを含む)  | 39.8 |
| <input type="radio"/> その他の回線          | 7.8  |

※ イギリスではPHSの利用がないため、設問文及び選択肢からPHSの表記を除いている

問30

あなたのインターネットの利用歴をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※パソコン、携帯電話などの複数の機器の利用を含めてお答え下さい。自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。インターネットの利用には、ウェブサイトの閲覧や電子メールの送受信などが含まれます。

- |                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 1年未満        | 2.5  |
| <input type="radio"/> 1年以上～2年未満   | 3.7  |
| <input type="radio"/> 2年以上～3年未満   | 6.1  |
| <input type="radio"/> 3年以上～5年未満   | 13.2 |
| <input type="radio"/> 5年以上～7年未満   | 20.0 |
| <input type="radio"/> 7年以上～10年未満  | 23.9 |
| <input type="radio"/> 10年以上～15年未満 | 22.3 |
| <input type="radio"/> 15年以上       | 8.3  |

問31

あなたの1日あたりのインターネットの利用時間をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。インターネットの利用には、ウェブサイトの閲覧や電子メールの送受信などが含まれます。

<input type="radio"/> 30分未満	2.9
<input type="radio"/> 30分以上～1時間未満	7.1
<input type="radio"/> 1時間以上～2時間未満	17.9
<input type="radio"/> 2時間以上～3時間未満	25.6
<input type="radio"/> 3時間以上～5時間未満	23.4
<input type="radio"/> 5時間以上～7時間未満	12.4
<input type="radio"/> 7時間以上～10時間未満	6.9
<input type="radio"/> 10時間以上	3.8

問32

あなたは、普段、インターネットをどのような目的で利用していますか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

<input type="checkbox"/> 電子メールの送受信	96.3
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の閲覧	75.8
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の書込み	25.9
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の運営	13.2
<input type="checkbox"/> SNSの閲覧	3.9
<input type="checkbox"/> SNSの書込み	3.0
<input type="checkbox"/> インターネットショッピング	73.4
<input type="checkbox"/> インターネットオークション(売買)	41.4
<input type="checkbox"/> オンラインゲーム	36.6
<input type="checkbox"/> 動画・音楽の配信サービス(事業者による有料・無料の配信サービス)	16.5
<input type="checkbox"/> 動画・音楽の共有サービス(YouTubeなどの消費者による投稿・共有サービス)	23.4
<input type="checkbox"/> 金融取引(オンラインバンキング、オンライントレードなど)	58.6
<input type="checkbox"/> 通信教育(eラーニング)	13.7
<input type="checkbox"/> その他	14.0

問33

あなたは、オンラインとオフラインのどちらの人間関係やコミュニケーションを重視しますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※オンライン:インターネットや携帯電話に接続・利用している状態(電子メールの送受信を含む)  
 ※オフライン:インターネットや携帯電話に接続・利用していない状態

<input type="radio"/> オンラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	7.3
<input type="radio"/> どちらかというと、オンラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	5.0
<input type="radio"/> オンラインとオフラインの人間関係やコミュニケーションを同じ程度重視している	26.3
<input type="radio"/> どちらかというと、オフラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	23.2
<input type="radio"/> オフラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	38.2

問34

あなたは、インターネット上に流れる情報を信じることで生じる利益や損失について、自分で責任を持つことは当然であると思いますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |                                 |      |
|---------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 非常にそう思う   | 31.7 |
| <input type="radio"/> そう思う      | 38.9 |
| <input type="radio"/> どちらともいえない | 23.2 |
| <input type="radio"/> あまりそう思わない | 4.3  |
| <input type="radio"/> 全くそう思わない  | 1.9  |

問35

コンピュータ・ウイルス対策ソフトの導入や更新を怠ったことにより、コンピュータ・ウイルスなどに感染して問題が発生した場合、自分に責任があると思いますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |   |      |
|---|------|
| <input type="radio"/> 企業や行政が対処すべき問題であって、自分には責任がけない                                | 5.4  |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であっても、自分は専門家ではなく不注意があったとしても仕方がないので、自分には責任がけない | 10.3 |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であれば、自分にもある程度の責任がある                           | 39.2 |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であり、自分に責任がある                                  | 36.7 |
| <input type="radio"/> わからない   | 8.4  |

問36

あなたの性別をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |                          |      |
|--------------------------|------|
| <input type="radio"/> 男性 | 50.0 |
| <input type="radio"/> 女性 | 50.0 |

問37

あなたの年齢をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |                              |      |
|------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 15～19歳 | 10.0 |
| <input type="radio"/> 20～24歳 | 12.1 |
| <input type="radio"/> 25～29歳 | 7.9  |
| <input type="radio"/> 30～34歳 | 7.7  |
| <input type="radio"/> 35～39歳 | 12.3 |
| <input type="radio"/> 40～44歳 | 9.6  |
| <input type="radio"/> 45～49歳 | 10.4 |
| <input type="radio"/> 50～54歳 | 10.2 |
| <input type="radio"/> 55～59歳 | 9.8  |
| <input type="radio"/> 60～64歳 | 3.6  |
| <input type="radio"/> 65歳以上  | 6.4  |

問38

あなたの職業をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

<input type="radio"/> 経営者・会社役員	4.3
<input type="radio"/> 会社員(事務系)	9.9
<input type="radio"/> 会社員(技術系)	2.2
<input type="radio"/> 会社員(その他)	12.6
<input type="radio"/> 自営業	6.6
<hr/>	
<input type="radio"/> 専門職	2.3
<input type="radio"/> 公務員	3.6
<input type="radio"/> 学生	12.9
<input type="radio"/> 専業主婦／主夫	8.5
<input type="radio"/> パート・アルバイト	5.7
<hr/>	
<input type="radio"/> 無職(求職者／退職者を含む)	24.7
<input type="radio"/> その他	6.7

問39

あなたの最終学歴をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

<input type="radio"/> 大学卒業以上(大学院卒業を含む)	31.4
<input type="radio"/> 高等専門学校・短期大学卒業	30.2
<input type="radio"/> 高校卒業	31.5
<input type="radio"/> 中学卒業	2.4
<input type="radio"/> その他	4.5

● 「ICTの活用状況」におけるイギリスでの提示例

■ Examples of IT systems and IT services in each area

<p><b>Medical Care and Welfare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that allows digitized medical charts to be viewed at hospitals and clinics, and medical fee claim records to be sent/received.</li> <li>• A system that allows pension holders to view their own pension enrollment records and simulate the amount of pension to be granted over the Internet and other means.</li> <li>• A remote medical care system that allows doctors to provide consultation and examination to home-bound patients over a TV telephone.</li> </ul>
<p><b>Education and Human Resources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that allows adults to take online and other types of lifelong learning courses from their own homes.</li> <li>• A system that allows students to take classes from home and/or attend classes at other schools via TV telephones and other means.</li> <li>• A system that allows Internet connection and school-owned digital content to be used in classrooms using a network installed within the school.</li> </ul>
<p><b>Employment and Labor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that provides job vacancy information and other information necessary for finding work and making career changes over the Internet.</li> <li>• A telecommuting system that allows employees at home to check emails received at their offices and hold teleconferences with those at the office.</li> <li>• A system that allows multiple members in different locations (e.g., employees at a domestic head office and those at an overseas office, or members of a company and their clients) to hold meetings online.</li> </ul>
<p><b>Administrative Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that allows citizens to submit applications to administrative offices and reserve library books and facilities online without leaving their own homes.</li> <li>• A system that allows citizens to file for income tax return and make tax payments online.</li> <li>• A system that allows citizens to vote electronically during elections, either online or by using an information terminal at the polling station.</li> </ul>
<p><b>Art and Culture</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that allows viewers to browse tourism information or use audio street guidance on a PC or mobile terminal.</li> <li>• A service that allows music, videos and games to be purchased or used online.</li> <li>• A system that allows viewers to electronically browse digitalized forms of library and museum collections (e.g., books, artwork).</li> </ul>
<p><b>Business Administration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that offers more streamlined and sophisticated management of production and distribution processes by attaching electronic tags to industrial and commercial goods.</li> <li>• A system for business-to-business (B2B) transactions that allows business dealings and payment settlements for received and placed orders to be made electronically.</li> <li>• A service, such as ASP (Application Service Provider) and SaaS (Software as a Service), that provides business-oriented software over the Internet.</li> </ul>
<p><b>Environment and Energy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A service that provides detailed weather forecasts according to location and time via the Internet and cell phones.</li> <li>• A system that allows the status of water, electricity, and gas usage within a home to be monitored remotely.</li> <li>• A system that reduces environmental burdens through such means as installing devices that automatically control air conditioning and lighting, using numerical values to show actual amount of power consumption, and opting to use paperless documents.</li> </ul>
<p><b>Transportation and Distribution</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Electronic railway IC cards that allow passengers to ride trains and buses without the need for tickets or cash.</li> <li>• A system in which the status (current location) of goods being delivered by a parcel delivery service can be checked by the senders and receivers.</li> <li>• A system that promotes smooth traffic by providing real-time traffic information and automatic payment systems on toll roads.</li> </ul>
<p><b>Safety and Security</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system for checking the whereabouts of family members and co-workers in times of disaster using the Internet and cell phones.</li> <li>• A system that notifies of dangers of earthquakes and tsunamis through TV, radio, websites and emails.</li> <li>• A system that gives information about the whereabouts and safety of children and elderly who carry a GPS-installed cell phones or an electronic tags.</li> </ul>
<p><b>E-commerce</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that allow consumers to purchase products and tickets online and make payments using credit cards or e-money.</li> <li>• A system for making financial transactions online, e.g., viewing bank account balances and making money transfers, and buying and selling securities.</li> <li>• A system for participating (e.g., selling personal products) on Internet auction sites.</li> </ul>

● 「ICTを利用する上での安心・安全意識」におけるイギリスでの提示例

■ Examples of problems that may arise when using IT

Individuals, citizens	<b>Privacy</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fraudulent acquisition of such information as credit card numbers and passwords using the Internet and other means.</li> <li>• Leakage of personal information (e.g., names and addresses) held by public organizations and corporations.</li> <li>• Automatic filming of people and buildings by security cameras and other similar equipment.</li> </ul>
	<b>Information security</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infections by viruses, worms, spyware, etc.</li> <li>• Spoofing and unauthorized accesses (e.g., rewriting website contents) by strangers.</li> <li>• Communication failure due to system shutdowns and network disconnection at times of disaster.</li> </ul>
	<b>Illegal and harmful content and unsolicited communication</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Access to unlawful and/or harmful websites including dating services by underaged children.</li> <li>• Junk mail and prank phone calls.</li> <li>• Entry into electronic bulletin boards and other online sources that are slanderous or of infringement of rights.</li> </ul>
Corporations	<b>Information literacy</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadequate knowledge due to operation of IT equipment becoming more complicated.</li> <li>• Information discrepancy due to differences in age, income, occupation, etc. of the users.</li> <li>• Deterioration of social communications skills due to excessive dependence on the Internet and other IT.</li> </ul>
	<b>Geographical divide</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geographical divides regarding fiber-optics and digital terrestrial television broadcasting.</li> <li>• Discrepancies among regional public agencies regarding the use of IT-based administrative services (e.g., electronic applications).</li> <li>• Uneven distribution of personnel who possess knowledge and knowhow of IT usage.</li> </ul>
Society	<b>Intellectual property rights</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unauthorized distribution of counterfeit and pirated DVDs and other packaged software.</li> <li>• Unauthorized downloading and uploading of copyrighted work using file-sharing software.</li> <li>• Unauthorized reproduction or alterations of music, images and videos found online.</li> </ul>
	<b>Online e-commerce</b>
Society	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Troubles with sellers on Internet shopping sites or auction.</li> <li>• Level of safety of electronic payment systems such as e-money and online banking.</li> <li>• Increase of illegal e-commerce (online selling and buying of illegal drugs and stolen goods, etc.)</li> </ul>
	<b>Manners and social order related to IT usage</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lack of manners ("netiquette") related to use of emails, blogs, electronic bulletin boards, etc.</li> <li>• Lack of manners when talking on or taking photographs with cell phones and other devices.</li> <li>• Amplification of rumors, personal attacks, and/or excessive reactions on the Internet.</li> </ul>
	<b>Systems and practices that are geared toward a cyber society</b>
Society	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Being required to sell products or offer services face-to-face (i.e., certain products can only be sold face-to-face), which becomes a barrier in using the Internet for business.</li> <li>• Administrative procedures that can only be partially done online (e.g., addendum documents must be sent separately by regular mail or submitted in person).</li> <li>• Delay in developing IT in such areas of public services as those related to medical care and education.</li> </ul>
	<b>Global environment and people's physical/mental well-being</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Increase of energy consumption due to rise in use of IT devices.</li> <li>• Increase of waste material due to replacement and disposal of IT devices.</li> <li>• Shoulder and back pains and mental fatigue caused by excessive use of IT device such as PCs.</li> </ul>

## 6.1.4 韓国

### 問1

あなたは、各分野で提供されているITシステム/ITサービスを、これまでにひとつでも利用したことがありますか。それぞれの分野について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		利用したことがある	利用したことはないが、ITシステム/ITサービスの名前や内容は知っている	ITシステム/ITサービスの名前や内容を知らない
ITの分野	医療・福祉分野	41.1	35.1	23.8
	教育・人材分野	48.2	36.5	15.3
	雇用・労務分野	39.9	38.7	21.4
	行政サービス分野	53.6	29.3	17.1
	文化・芸術分野	55.3	28.0	16.7
	企業経営分野	20.1	45.1	34.8
	環境・エネルギー分野	24.5	44.5	31.0
	交通・物流分野	56.6	28.6	14.8
	安心・安全分野	30.7	46.0	23.3
	電子商取引分野	78.2	15.1	6.7

### 問2

【医療・福祉分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース(Q1.1=1) N=411	利用したことがある 、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
病院や診療所で電子化されたカルテを利用したり、オンラインでレセプトのやり取りができるシステム	53.5	20.9	25.5
インターネットなどで自分自身の年金加入記録を閲覧したり、支給額のシミュレーションができるシステム	56.9	21.7	21.4
テレビ電話などを利用して、医師が在宅患者の相談に乗ったり、診察が行える遠隔医療システム	18.2	14.8	66.9

問3

【教育・人材分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.2=1) N=482	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
社会人を対象とした生涯学習を、インターネットなどを利用して在宅で受けられるシステム	59.5	23.2	17.2
テレビ電話などを利用して、在宅で授業を受けたり、他の学校の授業に相互に参加できるシステム	28.8	23.4	47.7
学校内に敷設されたネットワーク(LAN)により、インターネット接続や学校保有のデジタルコンテンツを教室で利用できるシステム	42.3	23.2	34.4

問4

【雇用・労務分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.3=1) N=399	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
インターネットを利用して、求人情報や、就職や転職に必要な情報を提供するシステム	66.9	29.3	3.8
自宅で会社のメールを確認したり、テレビ会議でオフィスにいる人と打合せができる遠隔勤務(テレワーク)システム	35.8	17.0	47.1
国内の本社と海外拠点、自社と顧客などの離れた場所にいる複数の人が一同にオンラインで会議に参加できるシステム	20.8	15.8	63.4

問5

【行政サービス分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.4=1) N=536	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
行政窓口などに出向かずに、自宅などからインターネットを利用して申請・届出や、図書館の本や施設の子約ができるシステム	77.1	12.5	10.4
インターネットを利用して、確定申告の手続きや納税ができるシステム	62.3	14.2	23.5
選挙などの際に、インターネット経由や投票所の情報端末などで電子的に投票できるシステム	14.4	10.3	75.4

問6

【文化・芸術分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.5=1) N=553	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
パソコンや携帯端末を利用して、観光情報の閲覧や、街頭での音声案内などを利用できるシステム	50.6	19.9	29.5
音楽や動画、ゲームなどのコンテンツを、インターネットを通じて購入・利用できるサービス	77.6	17.4	5.1
図書館・美術館・博物館などが保有する所蔵資産(書籍、芸術作品など)がデジタル化され、電子的に閲覧できるシステム	37.3	21.9	40.9

問7

【企業経営分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.6=1) N=201	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
生産財や商品に電子タグを付けて、生産・流通の各工程における管理を効率化、高度化するシステム	42.8	21.4	35.8
企業間(B2B)取引において、ウェブサイトを通じて、商品の受発注などの商取引や代金決済などを電子的に実現するシステム	57.2	24.9	17.9
ASP(Application Service Provider)・SaaS(Software as a Service)など、インターネットを通じて、業務用ソフトウェアを提供するサービス	46.8	24.4	28.9

問8

【環境・エネルギー分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.7=1) N=245	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
インターネットや携帯電話を通じて、場所や時間に応じた 詳細な気象情報などを提供するサービス	77.6	18.4	4.1
家庭などにおける水道・電気・ガスなどの使用状況を遠隔でモニタリングできるシステム	23.7	15.9	60.4
空調や照明の自動制御や消費電力量の見える化、文書のペーパーレス化などにより、環境負荷の低減を実現するシステム	18.8	13.1	68.2

問9

【交通・物流分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.8=1) N=566	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
ICカードなどを用いて、チケットレス/キャッシュレスで、鉄道やバスなどに乗れる電子乗車券	71.0	7.6	21.4
宅配便などで荷主や荷物の受け取り側が、荷物の現在位置(宅配状況)を確認できるシステム	75.1	16.3	8.7
リアルタイムの交通情報提供や、有料道路の料金自動支払などにより、交通を円滑にするシステム	46.5	18.0	35.5

問10

【安心・安全分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.9=1) N=307	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
災害発生時に、インターネットや携帯電話を利用して、家族や会社の同僚などの安否を確認できるシステム	35.8	17.9	46.3
地震速報や津波警報などの危険情報を、テレビ・ラジオ・ウェブサイト・電子メールなどによって通知するシステム	54.4	27.7	17.9
子どもや高齢者にGPS付き携帯電話や電子タグを持たせることで、本人の位置や安全を確認できるシステム	33.9	19.5	46.6

問11

【電子商取引分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.10=1) N=782	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
商品やチケットなどをインターネットを通じて購入し、クレジットカードや電子マネーで決済できるシステム	86.2	10.1	3.7
銀行の残高照会や振込、有価証券の売買などの金融取引をオンラインで行えるシステム	86.7	7.2	6.1
インターネットを介して個人の所有物などを出品し、オークション取引が行えるシステム	34.5	11.3	54.2

問12

ITシステム/ITサービスによって、社会が直面する問題の解決に役立っている(生活が豊かになっている、便利になっているなど)と思いますか。現在、整備・提供されているITシステム/ITサービスについてお答え下さい。それぞれの分野について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		非常に そう思う	そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	全くそう 思わない
IT の 分 野	医療・福祉分野	18.7	53.8	20.4	5.4	1.7
	教育・人材分野	21.4	52.4	21.3	3.8	1.1
	雇用・労務分野	18.2	46.0	29.1	5.2	1.5
	行政サービス分野	27.6	47.6	19.6	4.0	1.2
	文化・芸術分野	23.9	47.8	21.8	5.5	1.0
	企業経営分野	17.2	41.6	34.1	5.3	1.8
	環境・エネルギー分野	12.9	42.7	35.4	6.5	2.5
	交通・物流分野	34.0	44.7	16.8	3.3	1.2
	安心・安全分野	21.7	42.6	28.2	5.5	2.0
	電子商取引分野	48.1	37.6	11.2	2.4	0.7

問13

各分野で提供されているITシステム/ITサービスの効果を上げるためには、どのような問題を乗り越える必要があると思いますか。それぞれの分野について、当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		自分にとって 必要がない、ニ ーズに合っ ていない	身近にITシ ステム/ITサ ービスが整備 ・提供されて いない	ITシステム/ ITサービスの 利用料金が 高い	ITシステム/ ITサービスを 利用する際 のセキュリ ティが心配	ITシステム/ ITサービスの 利用時の使 い勝手が悪 い・操作が 難しい	その他	特に 問題 は ない
IT の 分 野	医療・福祉分野	8.1	25.6	15.9	24.8	10.5	2.4	21.2
	教育・人材分野	8.6	18.2	22.8	21.6	8.6	3.6	23.9
	雇用・労務分野	11.1	20.2	12.0	23.0	8.0	5.5	25.8
	行政サービス分野	7.5	14.0	10.3	31.5	11.7	3.0	26.1
	文化・芸術分野	9.2	13.5	18.9	17.5	8.8	4.5	31.6
	企業経営分野	17.7	12.5	12.3	23.5	9.4	9.4	22.9
	環境・エネルギー分野	14.9	17.3	10.2	16.0	9.5	7.6	28.4
	交通・物流分野	6.0	11.5	13.3	18.6	7.8	5.1	41.1
	安心・安全分野	8.2	11.9	12.3	34.1	8.8	5.7	23.8
	電子商取引分野	3.1	6.1	10.1	49.6	5.6	2.8	27.6

問14

各分野間で比較して、現在優先的にITシステム/ITサービスを整備していくべき分野はどの分野だと思いますか。あなたの認識で、1位から3位まで選んで下さい。【必須】

[「上記の各分野に含まれるITシステム/ITサービスの例を別ウィンドウで見る」](#)

全体ベース N=1000		1位	2位	3位
IT の 分 野	医療・福祉分野	25.0	15.7	16.0
	教育・人材分野	10.3	12.6	10.4
	雇用・労務分野	5.9	10.3	8.7
	行政サービス分野	11.1	14.7	13.1
	文化・芸術分野	3.2	5.3	5.8
	企業経営分野	2.4	4.3	5.1
	環境・エネルギー分野	3.5	4.7	8.8
	交通・物流分野	4.1	8.0	9.9
	安心・安全分野	8.9	12.1	8.9
	電子商取引分野	25.6	12.3	13.3

問15

あなたが、ITシステム/ITサービスを利用するときに、各テーマにおいて、不安に感じることはありますか。それぞれのテーマについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		不安はない	どちらかといえ ば不安はない	どちらとも いえぬ	どちらかといえ ば不安である	不安である
IT 利用 上 の 課 題 と な る テ マ	プライバシー	3.8	5.9	11.2	44.9	34.2
	情報セキュリティ	2.4	5.3	10.2	42.7	39.4
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	2.9	6.0	15.1	41.1	34.9
	情報リテラシー	12.6	17.3	35.5	25.7	8.9
	地理的デバイド	11.1	14.6	40.5	25.0	8.8
	知的財産権	6.5	11.9	31.1	37.3	13.2
	インターネット上の商取引	3.9	8.8	17.8	40.4	29.1
	IT利用におけるマナーや社会秩序	4.5	7.4	24.9	38.6	24.6
	サイバー社会に対応した制度・慣行	4.0	7.5	29.4	39.5	19.6
	地球環境や心身の健康	6.4	10.9	38.0	29.5	15.2

問16

【プライバシー】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.1=4-5) N=791

- クレジットカード番号やパスワードなどの、ウェブサイトなどを通じた不正取得 89.3
- 公的機関や企業などが保有する氏名や住所などの個人情報の流出 81.4
- 監視カメラなどによる人物や建物の自動的な撮影 35.1
- その他の課題 4.9

問17

【情報セキュリティ】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.2=4-5) N=821

- ウイルス、ワーム、スパイウェアなどへの感染 86.4
- 他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス 73.3
- 災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害 52.3
- その他の課題 5.4

問18

【違法・有害コンテンツ、迷惑通信】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.3=4-5) N=760

- 子どもによる出会い系サイトなどの違法・有害サイトへのアクセス 78.0
- 迷惑メールや迷惑電話 83.6
- 電子掲示板などへの誹謗中傷や権利侵害に関する書き込み 63.9
- その他の課題 5.0

問19

【情報リテラシー】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.4=4-5) N=346

- |  |      |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> IT機器の操作方法の複雑化などによる利用知識の不足             | 64.5 |
| <input type="checkbox"/> 利用者の年齢や収入、職業などの違いによる情報の格差             | 65.0 |
| <input type="checkbox"/> インターネットなどへの過度の依存による社会性やコミュニケーション能力の低下 | 69.4 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                | 6.1  |

問20

【地理的ディバイド】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.5=4-5) N=338

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> 光ファイバーや地上デジタルテレビ放送などの利用の地域間格差          | 67.5 |
| <input type="checkbox"/> ITを活用した行政サービス(電子申請など)の利用における地方公共団体間の格差 | 68.9 |
| <input type="checkbox"/> IT活用に関する知見やノウハウを兼ね備えた人材の偏在             | 57.4 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                 | 8.0  |

問21

【知的財産権】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.6=4-5) N=505

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> DVDなどのパッケージソフトの模倣品や海賊版の不正流通      | 66.3 |
| <input type="checkbox"/> ファイル共有ソフトによる著作物の不正なダウンロードやアップロード | 79.2 |
| <input type="checkbox"/> インターネット上の音楽や画像・映像などの無断転載や不正改変    | 72.3 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                           | 8.7  |

問22

【インターネット上の商取引】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.7=4-5) N=695

- |  |      |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> インターネットショッピングやインターネットオークションにおける出品者などのトラブル | 43.3 |
| <input type="checkbox"/> 電子マネーやオンラインバンキングなどの電子決済システムの安全性           | 86.8 |
| <input type="checkbox"/> 違法な電子商取引(インターネット上の違法薬物や盗品の売買など)の拡大        | 71.5 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                    | 5.0  |

問23

【IT利用におけるマナーや社会秩序】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.8=4-5) N=632

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> 電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナー(ネチケツ)の不足 | 71.7 |
| <input type="checkbox"/> 携帯電話などの利用における通話や撮影のマナー不足             | 54.6 |
| <input type="checkbox"/> インターネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など     | 89.7 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                               | 4.4  |

問24

【サイバー社会に対応した制度・慣行】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.9=4-5) N=591

- インターネット活用の障壁となる、対面での販売やサービス提供の義務づけ(対面での販売できない商品があるなど) 57.0
- 添付書類の別途郵送や持参を要する行政手続の不完全なオンライン化 75.3
- 医療分野や教育分野などの公的サービスにおけるIT活用の遅れ 64.8
- その他の課題 5.2

問25

【地球環境や心身の健康】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.10=4-5) N=447

- IT機器の利用機会増加によるエネルギー消費量の増大 58.4
- IT機器の買い換えや処分に伴う廃棄物の増加 71.4
- パソコンなどの過度なIT機器の利用による肩凝り、腰痛や精神疲労など 72.7
- その他の課題 6.0

問26

IT利用上の課題となる各テーマについて、現在、社会的に見て影響の大きい問題や被害が発生していると思いますか。それぞれのテーマについて、あなた自身の認識として、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		かなり発生している	発生している	あまり発生していない	全く発生していない	わからない
IT利用上の課題となるテーマ	プライバシー	44.7	38.2	13.2	1.2	2.7
	情報セキュリティ	44.2	40.7	11.7	1.2	2.2
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	55.8	29.5	11.4	1.6	1.7
	情報リテラシー	10.7	35.5	42.9	5.6	5.3
	地理的デバイド	10.5	33.3	41.0	7.1	8.1
	知的財産権	23.9	40.3	26.3	4.2	5.3
	インターネット上の商取引	28.6	44.4	20.1	3.4	3.5
	IT利用におけるマナーや社会秩序	40.6	34.7	18.7	3.2	2.8
	サイバー社会に対応した制度・慣行	24.0	43.1	25.4	2.4	5.1
	地球環境や心身の健康	14.4	36.5	35.3	4.8	9.0

問27

IT利用上の課題となる各テーマについて、今後、どのような対策を進めるべきと思いますか。それぞれのテーマについて、当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		政府や自治体が法令・条令を施行し、制度によって対策を行う	企業などのサービスの提供者がルールを整備する	技術的な解決策を整備する	利用者のリテラシーや注意力を高める	その他	対策は必要ない
IT利用上の課題となるテーマ	プライバシー	58.2	27.6	30.1	20.4	1.5	1.5
	情報セキュリティ	55.4	29.6	34.1	14.7	1.5	1.6
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	51.4	29.5	32.5	17.7	1.8	1.8
	情報リテラシー	21.1	21.4	28.8	35.7	3.7	5.5
	地理的デバイド	34.2	20.2	26.8	19.1	5.2	11.6
	知的財産権	42.4	26.3	26.8	22.6	4.5	6.0
	インターネット上の商取引	47.4	36.1	28.9	20.4	2.8	2.8
	IT利用におけるマナーや社会秩序	34.4	24.4	20.9	40.1	3.3	3.5
	サイバー社会に対応した制度・慣行	40.1	24.8	23.1	30.9	4.7	4.5
	地球環境や心身の健康	31.7	19.3	25.3	33.0	6.5	8.7

【あなた自身についてお尋ねします】

問28

あなたがインターネットに接続する際の、パソコンと携帯電話・PHS(スマートフォンを含む)の利用の仕方をお答え下さい。普段の利用の仕方について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。

- |  |      |
|--|------|
| <input type="radio"/> パソコンのみを利用する              | 43.7 |
| <input type="radio"/> 主にパソコンを利用し、携帯電話・PHSも利用する | 40.0 |
| <input type="radio"/> どちらも同じくらい利用する            | 8.0  |
| <input type="radio"/> 主に携帯電話・PHSを利用し、パソコンも利用する | 3.4  |
| <input type="radio"/> 携帯電話・PHSのみを利用する          | 0.3  |
| <input type="radio"/> パソコンと携帯電話・PHSは利用していない    | 4.6  |

問29

あなたが、主に使用しているインターネットの接続回線をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。複数の接続回線を契約している場合には、最もよく使用している接続回線をお答え下さい。

- |                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 電話回線(ダイヤルアップ)   | 2.0  |
| <input type="radio"/> ISDN回線          | 7.2  |
| <input type="radio"/> 携帯電話回線          | 2.7  |
| <input type="radio"/> PHS回線           | 0.4  |
| <input type="radio"/> ケーブルテレビ回線(CATV) | 15.1 |
| <input type="radio"/> 光回線(FTTH)       | 39.5 |
| <input type="radio"/> 固定無線回線(FWA)     | 1.1  |
| <input type="radio"/> DSL回線(ADSLを含む)  | 30.8 |
| <input type="radio"/> その他の回線          | 1.2  |

問30

あなたのインターネットの利用歴をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※パソコン、携帯電話などの複数の機器の利用を含めてお答え下さい。自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。インターネットの利用には、ウェブサイトの閲覧や電子メールの送受信などが含まれます。

- |                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 1年未満        | 1.3  |
| <input type="radio"/> 1年以上～2年未満   | 2.3  |
| <input type="radio"/> 2年以上～3年未満   | 5.9  |
| <input type="radio"/> 3年以上～5年未満   | 9.4  |
| <input type="radio"/> 5年以上～7年未満   | 16.1 |
| <input type="radio"/> 7年以上～10年未満  | 24.0 |
| <input type="radio"/> 10年以上～15年未満 | 31.4 |
| <input type="radio"/> 15年以上       | 9.6  |

問31

あなたの1日あたりのインターネットの利用時間をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。インターネットの利用には、ウェブサイトの閲覧や電子メールの送受信などが含まれます。

<input type="radio"/> 30分未満	1.7
<input type="radio"/> 30分以上～1時間未満	4.7
<input type="radio"/> 1時間以上～2時間未満	18.1
<input type="radio"/> 2時間以上～3時間未満	25.1
<input type="radio"/> 3時間以上～5時間未満	26.0
<input type="radio"/> 5時間以上～7時間未満	14.2
<input type="radio"/> 7時間以上～10時間未満	6.9
<input type="radio"/> 10時間以上	3.3

問32

あなたは、普段、インターネットをどのような目的で利用していますか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

<input type="checkbox"/> 電子メールの送受信	80.0
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の閲覧	50.4
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の書込み	26.9
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の運営	15.5
<input type="checkbox"/> SNSの閲覧	32.8
<input type="checkbox"/> SNSの書込み	23.4
<input type="checkbox"/> インターネットショッピング	64.5
<input type="checkbox"/> インターネットオークション(売買)	11.7
<input type="checkbox"/> オンラインゲーム	34.5
<input type="checkbox"/> 動画・音楽の配信サービス(事業者による有料・無料の配信サービス)	38.2
<input type="checkbox"/> 動画・音楽の共有サービス(YouTubeなどの消費者による投稿・共有サービス)	19.0
<input type="checkbox"/> 金融取引(オンラインバンキング、オンライントレーディングなど)	53.6
<input type="checkbox"/> 通信教育(eラーニング)	27.4
<input type="checkbox"/> その他	7.4

問33

あなたは、オンラインとオフラインのどちらの人間関係やコミュニケーションを重視しますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※オンライン: インターネットや携帯電話に接続・利用している状態(電子メールの送受信を含む)  
 ※オフライン: インターネットや携帯電話に接続・利用していない状態

<input type="radio"/> オンラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	9.8
<input type="radio"/> どちらかという、オンラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	24.2
<input type="radio"/> オンラインとオフラインの人間関係やコミュニケーションを同じ程度重視している	52.3
<input type="radio"/> どちらかという、オフラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	9.2
<input type="radio"/> オフラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	4.5

問34

あなたは、インターネット上に流れる情報を信じることで生じる利益や損失について、自分で責任を持つことは当然であると思いますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |                                 |      |
|---------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 非常にそう思う   | 16.2 |
| <input type="radio"/> そう思う      | 38.9 |
| <input type="radio"/> どちらともいえない | 25.7 |
| <input type="radio"/> あまりそう思わない | 14.2 |
| <input type="radio"/> 全くそう思わない  | 5.0  |

問35

コンピュータ・ウイルス対策ソフトの導入や更新を怠ったことにより、コンピュータ・ウイルスなどに感染して問題が発生した場合、自分に責任があると思いますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |   |      |
|---|------|
| <input type="radio"/> 企業や行政が対処すべき問題であって、自分には責任がけない                                | 7.1  |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であっても、自分は専門家ではなく不注意があったとしても仕方がないので、自分には責任がけない | 23.1 |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であれば、自分にもある程度の責任がある                           | 60.3 |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であり、自分に責任がある                                  | 5.8  |
| <input type="radio"/> わからない   | 3.7  |

問36

あなたの性別をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |                          |      |
|--------------------------|------|
| <input type="radio"/> 男性 | 50.0 |
| <input type="radio"/> 女性 | 50.0 |

問37

あなたの年齢をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |                              |      |
|------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 15～19歳 | 10.0 |
| <input type="radio"/> 20～24歳 | 9.1  |
| <input type="radio"/> 25～29歳 | 10.9 |
| <input type="radio"/> 30～34歳 | 11.5 |
| <input type="radio"/> 35～39歳 | 8.5  |
| <input type="radio"/> 40～44歳 | 12.5 |
| <input type="radio"/> 45～49歳 | 7.5  |
| <input type="radio"/> 50～54歳 | 17.3 |
| <input type="radio"/> 55～59歳 | 7.2  |
| <input type="radio"/> 60～64歳 | 3.3  |
| <input type="radio"/> 65歳以上  | 2.2  |

問38

あなたの職業をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

<input type="radio"/> 経営者・会社役員	4.0
<input type="radio"/> 会社員(事務系)	23.6
<input type="radio"/> 会社員(技術系)	8.1
<input type="radio"/> 会社員(その他)	3.8
<input type="radio"/> 自営業	10.4
<input type="radio"/> 専門職	6.6
<input type="radio"/> 公務員	2.6
<input type="radio"/> 学生	19.8
<input type="radio"/> 専業主婦／主夫	11.2
<input type="radio"/> パート・アルバイト	2.8
<input type="radio"/> 無職(求職者／退職者を含む)	3.6
<input type="radio"/> その他	3.5

問39

あなたの最終学歴をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

<input type="radio"/> 大学卒業以上(大学院卒業を含む)	47.2
<input type="radio"/> 高等専門学校・短期大学卒業	14.8
<input type="radio"/> 高校卒業	27.9
<input type="radio"/> 中学卒業	9.1
<input type="radio"/> その他	1.0

● 「ICTの利活用状況」における韓国での提示例

■각 분야에 포함되는 IT 시스템/IT 서비스의 사례

<b>의료, 복지 분야</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 병원과 진료소에서 전자 진료 기록 카드를 이용하거나 온라인으로 의료수가의 처리가 가능한 시스템</li> <li>· 인터넷 등으로 자신의 연금 가입 기록을 열람하거나 지급액의 시뮬레이션이 가능한 시스템</li> <li>· TV 전화 등을 이용해 의사가 재택 환자와 상담하거나 진찰할 수 있는 원격의료 시스템</li> </ul>
<b>교육, 인재 분야</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 일반인을 대상으로 한 평생 학습을 인터넷 등을 이용해 가정에서도 받을 수 있는 시스템</li> <li>· TV 전화 등을 이용해, 가정에서 수업을 받거나 다른 학교의 수업에도 참가할 수 있는 시스템</li> <li>· 교내에 설치된 네트워크(LAN)로 인터넷 접속과 학교가 보유한 디지털 콘텐츠를 교실에서 이용할 수 있는 시스템</li> </ul>
<b>고용, 노무 분야</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 인터넷을 이용해 구인 정보와 취업, 전직에 필요한 정보를 제공하는 시스템</li> <li>· 자택에서 회사 메일을 확인하거나, TV 회의를 이용해 다른 오피스에 있는 사람과 미팅할 수 있는 원격 근무(텔레워크) 시스템</li> <li>· 국내 본사와 해외 거점, 회사와 고객 등 떨어진 장소의 사람들이 한꺼번에 온라인으로 회의에 참가할 수 있는 시스템</li> </ul>
<b>행정 서비스 분야</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 행정기관의 창구에 직접 가지 않고도 자택 등에서 인터넷을 이용해 신청, 신고할 수 있으며 도서관의 책과 시설 예약이 가능한 시스템</li> <li>· 인터넷을 이용해 세금 확정신고의 수속과 납세가 가능한 시스템</li> <li>· 선거 시, 인터넷을 경유하거나 투표소의 정보 단말 등으로 전자 투표가 가능한 시스템</li> </ul>
<b>문화, 예술 분야</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 컴퓨터와 휴대폰 단말을 이용해 관광 정보를 열람하거나 거리의 음성 안내가 이용 가능한 시스템</li> <li>· 음악과 동영상, 게임 등의 콘텐츠를 인터넷을 통해 구입, 이용 가능한 서비스</li> <li>· 도서관, 미술관, 박물관 등이 보유하는 소장 자산(서적, 예술 작품 등)이 디지털화돼, 전자 열람 가능한 시스템</li> </ul>
<b>기업 경영 분야</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 생산재와 상품에 전자태그를 부착해 생산, 유통 각 공정의 관리를 효율화, 고도화하는 시스템</li> <li>· 기업간(B2B) 거래에 있어 웹사이트 상에서 상품의 수주, 발주와 같은 상거래와 대금 결제를 전자적으로 실현하는 시스템</li> <li>· ASP(Application Service Provider)·SaaS(Software as a Service)등 인터넷을 통해 업무용 소프트웨어를 제공하는 서비스</li> </ul>
<b>환경 에너지 분야</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 인터넷과 휴대폰을 통해, 장소와 시간별의 상세한 기상정보 등을 제공하는 서비스</li> <li>· 가정 등의 수도, 전기, 가스 등의 사용 상황을 원격으로 모니터링할 수 있는 시스템</li> <li>· 냉난방과 조명의 자동제어와 소비 전력량을 가시화하고 각종 문서의 페이퍼리스화로 환경 부하의 삭감을 실현하는 시스템</li> </ul>
<b>교통, 물류 분야</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· IC 카드 등을 이용해 티켓을 발권하지 않고 현금없이도 철도와 버스 등에 승차할 수 있는 전자 승차권</li> <li>· 택배 서비스에서 하주나 하물을 수취하는 측이 하물의 현재 위치(택배 상황)를 확인할 수 있는 시스템</li> <li>· 실시간 교통정보 제공과 유료도로의 요금 자동 지불 등으로 교통을 원활하게 하는 시스템</li> </ul>
<b>안심, 안전 분야</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 재해 발생 시 인터넷과 휴대폰을 이용해 가족과 회사 동료 등의 안부를 확인할 수 있는 시스템</li> <li>· 지진 속보와 해일경보 등의 위험 정보를 TV, 라디오, 웹사이트, 이메일 등으로 통지하는 시스템</li> <li>· 자녀와 고령자에게 GPS 기능 탑재 휴대폰과 전자태그를 휴대하게 함으로 해, 본인의 위치와 안전을 확인할 수 있는 시스템</li> </ul>
<b>전자 상거래 분야</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 상품과 티켓 등을 인터넷을 통해 구입해, 신용카드와 전자화폐로 결제 가능한 시스템</li> <li>· 은행의 잔고 조회와 이체, 유가증권 매매 등의 금융거래를 온라인에서 할 수 있는 시스템</li> <li>· 인터넷을 통해 개인소유물 등을 출품해 경매 거래를 할 수 있는 시스템</li> </ul>

● 「ICTを利用する上での安心・安全意識」における韓国での提示例

■각 테마에 포함되는 IT 이용 시의 과제 사례

개인·생활자	<b>프라이버시</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>신용카드 번호와 비밀번호 등을 웹사이트 등에서 불법 유출</li> <li>공적 기관과 기업 등이 보유하는 성명, 주소 등의 개인 정보 유출</li> <li>CCTV 등으로 인물, 건물의 자동 촬영</li> </ul>
	<b>정보 보안성</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>바이러스, 웜, 스파이웨어 등의 감염</li> <li>타인을 가장해 홈페이지 내용 변경 등의 불법 접속</li> <li>채해 시의 시스템 다운과 네트워크 절단 등에 따른 통신 장애</li> </ul>
	<b>위법, 유해 콘텐츠, 스팸 통신</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>미성년 자녀가 성인 대화방 사이트 등의 위법, 유해 사이트에 접속</li> <li>스팸 메일과 권유 전화</li> <li>게시판 등의 비방 중상과 권리침해에 관한 댓글</li> </ul>
	<b>정보 활용 능력</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>IT 기기의 조작 방법의 복잡화 등에 따른 이용 지식의 부족</li> <li>이용자의 연령과 수입, 직업 등의 차이에 따른 정보의 격차</li> <li>인터넷 등에 과도하게 의존함으로써 해 사회성과 커뮤니케이션 능력의 저하</li> </ul>
	<b>지역적 불균형</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>광케이블과 지상 디지털 TV 방송 등 이용의 지역 간 격차</li> <li>IT를 활용한 행정 서비스(인터넷 신청 등) 이용에 있어 지방공공단체 간의 격차</li> <li>IT 활용에 관한 견문과 노하우를 갖춘 인재의 편중</li> </ul>
	<b>지적 재산권</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>DVD 등의 패키지 소프트웨어의 모방품과 해적판의 불법 유출</li> <li>파일 공유 소프트웨어에 따른 저작물의 불법 다운로드와 업로드</li> <li>인터넷 상의 음악, 사진, 동영상 등의 무단 게재와 불법 수정</li> </ul>
기업	<b>인터넷 상의 상거래</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>인터넷 쇼핑, 인터넷 경매의 출품자 등과의 분쟁</li> <li>전자화폐와 온라인뱅킹시스템 등의 전자 결제 시스템의 안전성</li> <li>위법 전자 상거래(위법 약물과 도난품의 온라인 매매 등)의 확대</li> </ul>
	<b>IT 이용 상의 매너와 사회질서</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>이메일과 블로그, 카페 등의 이용에 관한 매너(인터넷 에티켓)의 부족</li> <li>휴대폰 등의 이용 시, 통화와 사진 촬영 등의 매너 부족</li> <li>인터넷 상의 악플과 허위 사실 유포 확대, 개인 공격, 과잉한 반응 등</li> </ul>
사회	<b>사이버 사회에 대응한 제도, 관행</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>인터넷 활용의 장벽이 되는 대면 판매나 서비스 제공을 의무화하는 행위(직접 만나야만 구입할 수 있는 상품이 있는 등)</li> <li>첨부 서류를 별도 송부하거나 지참해야하는 행정 수속의 불완전한 온라인화</li> <li>의료 분야와 교육 분야 등 공적 서비스의 IT 활용의 후진성</li> </ul>
	<b>지구환경과 심신의 건강</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>IT 기기의 이용 기회 증가에 따른 에너지 소비량의 증대</li> <li>IT 기기의 재구입과 처분에 따른 폐기물의 증가</li> <li>컴퓨터 등의 과도한 IT 기기 이용에 따른 어깨 결림, 요통과 정신적 피로 등</li> </ul>

## 6.1.5 シンガポール

### 問1

あなたは、各分野で提供されているITシステム/ITサービスを、これまでにひとつでも利用したことがありますか。それぞれの分野について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=902		利用したことがある	利用したことはないが、ITシステム/ITサービスの名前や内容は知っている	ITシステム/ITサービスの名前や内容を知らない
ITの分野	医療・福祉分野	30.9	38.3	30.8
	教育・人材分野	57.5	28.5	14.0
	雇用・労務分野	60.7	26.5	12.8
	行政サービス分野	68.3	20.3	11.4
	文化・芸術分野	43.1	35.0	21.9
	企業経営分野	39.2	36.6	24.2
	環境・エネルギー分野	33.5	38.7	27.8
	交通・物流分野	56.6	26.6	16.8
	安心・安全分野	29.4	44.5	26.1
	電子商取引分野	65.8	23.3	11.9

### 問2

【医療・福祉分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース(Q1.1=1) N=270	利用したことがある、満足している	利用したことがあるが、満足していない	利用したことがない
病院や診療所で電子化されたカルテを利用したり、オンラインでしせつのやり取りができるシステム	56.3	14.6	29.1
インターネットなどで自分自身の年金加入記録を閲覧したり、支給額のシミュレーションができるシステム	35.3	12.9	51.8
テレビ電話などを利用して、医師が在宅患者の相談に乗ったり、診察が行える遠隔医療システム	23.6	13.6	62.8

問3

【教育・人材分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.2=1) N=511	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
社会人を対象とした生涯学習を、インターネットなどを利用して在宅で受けられるシステム	54.6	13.6	31.8
テレビ電話などを利用して、在宅で授業を受けたり、他の学校の授業に相互に参加できるシステム	45.6	16.3	38.1
学校内に敷設されたネットワーク(LAN)により、インターネット接続や学校保有のデジタルコンテンツを教室で利用できるシステム	54.4	14.1	31.5

問4

【雇用・労務分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.3=1) N=536	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
インターネットを利用して、求人情報や、就職や転職に必要な情報を提供するシステム	73.1	17.0	9.9
自宅で会社のメールを確認したり、テレビ会議でオフィスにいる人と打合せができる遠隔勤務(テレワーク)システム	64.7	10.5	24.7
国内の本社と海外拠点、自社と顧客などの離れた場所にいる複数の人が一同にオンラインで会議に参加できるシステム	45.6	10.0	44.3

問5

【行政サービス分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.4=1) N=593	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
行政窓口などに出向かずに、自宅などからインターネットを利用して申請・届出や、図書館の本や施設の前予約ができるシステム	69.1	8.1	22.8
インターネットを利用して、確定申告の手続きや納税ができるシステム	80.8	7.8	11.4
選挙などの際に、インターネット経由や投票所の情報端末などで電子的に投票できるシステム	23.3	8.6	68.1

問6

【文化・芸術分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.5=1) N=394	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
パソコンや携帯端末を利用して、観光情報の閲覧や、街頭での音声案内などを利用できるシステム	74.2	10.7	15.1
音楽や動画、ゲームなどのコンテンツを、インターネットを通じて購入・利用できるサービス	71.2	13.5	15.3
図書館・美術館・博物館などが保有する所蔵資産(書籍、芸術作品など)がデジタル化され、電子的に閲覧できるシステム	62.4	9.3	28.3

問7

【企業経営分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.6=1) N=350	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
生産財や商品に電子タグを付けて、生産・流通の各工程における管理を効率化、高度化するシステム	38.5	13.8	47.7
企業間(B2B)取引において、ウェブサイトを通じて、商品の受発注などの商取引や代金決済などを電子的に実現するシステム	63.3	15.1	21.7
ASP(Application Service Provider)・SaaS(Software as a Service)など、インターネットを通じて、業務用ソフトウェアを提供するサービス	38.5	13.5	48.0

問8

【環境・エネルギー分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.7=1) N=294	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
インターネットや携帯電話を通じて、場所や時間に応じた 詳細な気象情報などを提供するサービス	77.6	10.7	11.6
家庭などにおける水道・電気・ガスなどの使用状況を遠隔でモニタリングできるシステム	30.4	8.1	61.5
空調や照明の自動制御や消費電力量の見える化、文書のペーパーレス化などにより、環境負荷の低減を実現するシステム	33.1	8.4	58.5

問9

【交通・物流分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.8=1) N=501	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
ICカードなどを用いて、チケットレス/キャッシュレスで、鉄道やバスなどに乗れる電子乗車券	73.3	6.7	20.0
宅配便などで荷主や荷物の受け取り側が、荷物の現在位置(宅配状況)を確認できるシステム	57.8	10.2	32.0
リアルタイムの交通情報提供や、有料道路の料金自動支払などにより、交通を円滑にするシステム	51.6	12.7	35.7

問10

【安心・安全分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.9=1) N=260	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
災害発生時に、インターネットや携帯電話を利用して、家族や会社の同僚などの安否を確認できるシステム	33.3	14.3	52.4
地震速報や津波警報などの危険情報を、テレビ・ラジオ・ウェブサイト・電子メールなどによって通知するシステム	39.8	10.2	50.0
子どもや高齢者にGPS付き携帯電話や電子タグを持たせることで、本人の位置や安全を確認できるシステム	28.9	11.6	59.5

問11

【電子商取引分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.10=1) N=582	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
商品やチケットなどをインターネットを通じて購入し、クレジットカードや電子マネーで決済できるシステム	89.1	5.0	5.9
銀行の残高照会や振込、有価証券の売買などの金融取引をオンラインで行えるシステム	85.3	6.5	8.2
インターネットを介して個人の所有物などを出品し、オークション取引が行えるシステム	58.4	10.3	31.3

問12

ITシステム/ITサービスによって、社会が直面する問題の解決に役立っている(生活が豊かになっている、便利になっているなど)と思いますか。現在、整備・提供されているITシステム/ITサービスについてお答え下さい。それぞれの分野について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=902		非常に そう思う	そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	全くそう 思わない
IT の 分 野	医療・福祉分野	45.0	40.1	11.7	2.3	0.9
	教育・人材分野	50.0	38.6	8.4	1.9	1.1
	雇用・労務分野	48.9	38.4	10.0	1.9	0.8
	行政サービス分野	51.5	36.1	9.6	1.6	1.2
	文化・芸術分野	32.0	37.9	23.2	5.0	1.9
	企業経営分野	45.0	38.3	14.2	1.3	1.2
	環境・エネルギー分野	36.1	40.4	19.0	2.8	1.7
	交通・物流分野	51.1	34.9	10.6	1.8	1.6
	安心・安全分野	42.7	36.9	16.4	2.5	1.5
	電子商取引分野	56.2	29.9	11.4	1.3	1.2

問13

各分野で提供されているITシステム/ITサービスの効果を上げるためには、どのような問題を乗り越える必要があると思いますか。それぞれの分野について、当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=902		自分にとって 必要がない、ニ ーズに合っ ていない	身近にITシ ステム/ITサ ービスが整備 ・提供されて いない	ITシステム/ ITサービスの 利用料金が 高い	ITシステム/ ITサービスを 利用する際 のセキュリ ティが心配	ITシステム/ ITサービスの 利用時の使 い勝手が悪 い・操作が 難しい	その他	特に問題 はない
IT の 分 野	医療・福祉分野	15.3	17.8	16.1	8.9	7.6	6.2	38.0
	教育・人材分野	11.2	8.2	9.5	6.9	7.4	8.0	54.6
	雇用・労務分野	12.1	5.5	7.3	8.5	7.1	7.9	57.1
	行政サービス分野	9.7	5.7	7.6	9.3	7.0	7.5	57.8
	文化・芸術分野	17.2	7.7	9.1	6.4	5.5	10.5	48.7
	企業経営分野	13.4	7.3	9.4	9.6	7.9	8.6	49.8
	環境・エネルギー分野	14.6	13.8	8.8	6.3	5.7	10.2	45.8
	交通・物流分野	9.8	7.3	9.5	6.5	6.1	7.5	57.9
	安心・安全分野	13.5	9.9	10.4	11.4	5.3	8.2	46.9
	電子商取引分野	9.3	5.0	9.1	16.4	4.8	7.6	53.8

問14

各分野間で比較して、現在優先的にITシステム/ITサービスを整備していくべき分野はどの分野だと思いますか。あなたの認識で、1位から3位まで選んで下さい。【必須】

[「上記の各分野に含まれるITシステム/ITサービスの例を別ウィンドウで見る」](#)

全体ベース N=902		1位	2位	3位
IT の 分 野	医療・福祉分野	42.4	14.9	10.8
	教育・人材分野	10.1	20.4	13.1
	雇用・労務分野	7.2	15.5	13.3
	行政サービス分野	5.2	7.9	7.5
	文化・芸術分野	0.7	1.6	6.5
	企業経営分野	3.3	5.8	7.2
	環境・エネルギー分野	2.5	5.7	8.2
	交通・物流分野	4.7	7.3	10.2
	安心・安全分野	12.2	12.1	11.6
	電子商取引分野	11.7	8.8	11.6

問15

あなたが、ITシステム/ITサービスを利用するときに、各テーマにおいて、不安に感じることはありますか。それぞれのテーマについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=902		不安はない	どちらかといえば不安はない	どちらともいえない	どちらかといえば不安である	不安である
IT 利用 上 の 課 題 と な る テ マ	プライバシー	10.9	22.6	22.7	29.8	14.0
	情報セキュリティ	10.0	21.5	24.2	30.1	14.2
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	8.0	17.4	27.3	29.6	17.7
	情報リテラシー	14.3	24.4	39.9	16.2	5.2
	地理的デバイド	15.6	24.3	47.0	10.1	3.0
	知的財産権	12.8	22.8	36.9	21.1	6.4
	インターネット上の商取引	11.1	24.2	32.7	23.5	8.5
	IT利用におけるマナーや社会秩序	11.3	23.3	39.6	18.8	7.0
	サイバー社会に対応した制度・慣行	11.0	25.8	40.2	18.7	4.3
	地球環境や心身の健康	11.8	24.0	40.6	17.2	6.4

問16

【プライバシー】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.1=4-5) N=374

- クレジットカード番号やパスワードなどの、ウェブサイトなどを通じた不正取得 90.4
- 公的機関や企業などが保有する氏名や住所などの個人情報の流出 91.6
- 監視カメラなどによる人物や建物の自動的な撮影 51.8
- その他の課題 18.9

問17

【情報セキュリティ】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.2=4-5) N=390

- ウイルス、ワーム、スパイウェアなどへの感染 92.3
- 他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス 83.7
- 災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害 70.2
- その他の課題 15.6

問18

【違法・有害コンテンツ、迷惑通信】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.3=4-5) N=414

- 子どもによる出会い系サイトなどの違法・有害サイトへのアクセス 85.4
- 迷惑メールや迷惑電話 87.7
- 電子掲示板などへの誹謗中傷や権利侵害に関する書き込み 61.3
- その他の課題 15.4

問19

【情報リテラシー】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.4=4-5) N=190

- |  |      |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> IT機器の操作方法の複雑化などによる利用知識の不足             | 69.6 |
| <input type="checkbox"/> 利用者の年齢や収入、職業などの違いによる情報の格差             | 65.9 |
| <input type="checkbox"/> インターネットなどへの過度の依存による社会性やコミュニケーション能力の低下 | 75.2 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                | 15.0 |

問20

【地理的ディバイド】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.5=4-5) N=117

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> 光ファイバーや地上デジタルテレビ放送などの利用の地域間格差          | 49.6 |
| <input type="checkbox"/> ITを活用した行政サービス(電子申請など)の利用における地方公共団体間の格差 | 65.6 |
| <input type="checkbox"/> IT活用に関する知見やノウハウを兼ね備えた人材の偏在             | 77.1 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                 | 17.6 |

問21

【知的財産権】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.6=4-5) N=239

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> DVDなどのパッケージソフトの模倣品や海賊版の不正流通      | 81.1 |
| <input type="checkbox"/> ファイル共有ソフトによる著作物の不正なダウンロードやアップロード | 84.0 |
| <input type="checkbox"/> インターネット上の音楽や画像・映像などの無断転載や不正改変    | 76.0 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                           | 15.6 |

問22

【インターネット上の商取引】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.7=4-5) N=280

- |  |      |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> インターネットショッピングやインターネットオークションにおける出品者などのトラブル | 72.2 |
| <input type="checkbox"/> 電子マネーやオンラインバンキングなどの電子決済システムの安全性           | 89.4 |
| <input type="checkbox"/> 違法な電子商取引(インターネット上の違法薬物や盗品の売買など)の拡大        | 75.0 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                    | 14.4 |

問23

【IT利用におけるマナーや社会秩序】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.8=4-5) N=228

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> 電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナー(ネチケツ)の不足 | 81.4 |
| <input type="checkbox"/> 携帯電話などの利用における通話や撮影のマナー不足             | 77.5 |
| <input type="checkbox"/> インターネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など     | 88.8 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                               | 15.1 |

問24

【サイバー社会に対応した制度・慣行】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.9=4-5) N=204

- インターネット活用の障壁となる、対面での販売やサービス提供の義務づけ(対面での販売できない商品があるなど) 66.5
- 添付書類の別途郵送や持参を要する行政手続の不完全なオンライン化 74.8
- 医療分野や教育分野などの公的サービスにおけるIT活用の遅れ 70.0
- その他の課題 17.8

問25

【地球環境や心身の健康】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.10=4-5) N=213

- IT機器の利用機会増加によるエネルギー消費量の増大 76.7
- IT機器の買い換えや処分に伴う廃棄物の増加 75.0
- パソコンなどの過度なIT機器の利用による肩凝り、腰痛や精神疲労など 79.2
- その他の課題 19.5

問26

IT利用上の課題となる各テーマについて、現在、社会的に見て影響の大きい問題や被害が発生していると思いますか。それぞれのテーマについて、あなた自身の認識として、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=902		かなり発生している	発生している	あまり発生していない	全く発生していない	わからない
IT利用上の課題となるテーマ	プライバシー	31.9	45.5	15.6	2.9	4.1
	情報セキュリティ	28.5	49.0	16.1	2.7	3.7
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	29.5	45.1	19.2	2.4	3.8
	情報リテラシー	12.0	38.8	38.3	5.6	5.3
	地理的デバイド	7.1	27.7	46.6	10.0	8.6
	知的財産権	15.3	42.8	30.1	5.5	6.3
	インターネット上の商取引	15.2	39.1	32.7	7.8	5.2
	IT利用におけるマナーや社会秩序	15.5	39.2	33.4	6.1	5.8
	サイバー社会に対応した制度・慣行	12.7	39.8	34.6	5.9	7.0
	地球環境や心身の健康	16.0	39.3	32.8	5.6	6.3

問27

IT利用上の課題となる各テーマについて、今後、どのような対策を進めるべきと思いますか。それぞれのテーマについて、当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=902		政府や自治体が法令・条令を施行し、制度によって対策を行う	企業などのサービスの提供者がルールを整備する	技術的な解決策を整備する	利用者のリテラシーや注意力を高める	その他	対策は必要ない
IT利用上の課題となるテーマ	プライバシー	56.5	45.2	33.4	28.9	3.8	3.5
	情報セキュリティ	50.6	47.2	35.2	27.8	3.7	3.1
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	46.7	43.7	32.3	28.6	4.0	3.3
	情報リテラシー	27.3	37.9	29.4	36.0	4.7	4.9
	地理的デバイド	23.3	33.8	31.0	23.1	8.3	10.6
	知的財産権	39.9	42.6	27.6	28.4	5.3	4.8
	インターネット上の商取引	38.3	46.3	34.3	30.6	5.4	5.5
	IT利用におけるマナーや社会秩序	24.9	37.6	23.2	40.9	6.5	6.6
	サイバー社会に対応した制度・慣行	29.9	38.7	31.0	33.6	6.5	6.5
	地球環境や心身の健康	34.1	34.2	28.0	36.8	6.9	7.1

【あなた自身についてお尋ねします】

問28

あなたがインターネットに接続する際の、パソコンと携帯電話・PHS(スマートフォンを含む)の利用の仕方をお答え下さい。普段の利用の仕方について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=902

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。

- |  |      |
|--|------|
| <input type="radio"/> パソコンのみを利用する              | 61.1 |
| <input type="radio"/> 主にパソコンを利用し、携帯電話・PHSも利用する | 32.7 |
| <input type="radio"/> どちらも同じくらい利用する            | 4.8  |
| <input type="radio"/> 主に携帯電話・PHSを利用し、パソコンも利用する | 1.3  |
| <input type="radio"/> 携帯電話・PHSのみを利用する          | 0.1  |
| <input type="radio"/> パソコンと携帯電話・PHSは利用していない    | 0.0  |

※ シンガポールではPHSの利用がないため、設問文及び選択肢からPHSの表記を除いている

問29

あなたが、主に使用しているインターネットの接続回線をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=902

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。複数の接続回線を契約している場合には、最もよく使用している接続回線をお答え下さい。

- |                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 電話回線(ダイヤルアップ)   | 5.3  |
| <input type="radio"/> ISDN回線          | 7.6  |
| <input type="radio"/> 携帯電話回線          | 1.7  |
| <input type="radio"/> PHS回線           | N/A  |
| <input type="radio"/> ケーブルテレビ回線(CATV) | 17.2 |
| <input type="radio"/> 光回線(FTTH)       | 1.8  |
| <input type="radio"/> 固定無線回線(FWA)     | 16.7 |
| <input type="radio"/> DSL回線(ADSLを含む)  | 42.3 |
| <input type="radio"/> その他の回線          | 7.4  |

※ シンガポールではPHSの利用がないため、設問文及び選択肢からPHSの表記を除いている

問30

あなたのインターネットの利用歴をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=902

※パソコン、携帯電話などの複数の機器の利用を含めてお答え下さい。自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。インターネットの利用には、ウェブサイトの閲覧や電子メールの送受信などが含まれます。

- |                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 1年未満        | 0.6  |
| <input type="radio"/> 1年以上～2年未満   | 2.7  |
| <input type="radio"/> 2年以上～3年未満   | 4.0  |
| <input type="radio"/> 3年以上～5年未満   | 9.1  |
| <input type="radio"/> 5年以上～7年未満   | 17.2 |
| <input type="radio"/> 7年以上～10年未満  | 23.6 |
| <input type="radio"/> 10年以上～15年未満 | 26.8 |
| <input type="radio"/> 15年以上       | 16.0 |

問31

あなたの1日あたりのインターネットの利用時間をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=902

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。インターネットの利用には、ウェブサイトの閲覧や電子メールの送受信などが含まれます。

<input type="radio"/> 30分未満	1.1
<input type="radio"/> 30分以上～1時間未満	4.4
<input type="radio"/> 1時間以上～2時間未満	10.7
<input type="radio"/> 2時間以上～3時間未満	14.8
<input type="radio"/> 3時間以上～5時間未満	25.6
<input type="radio"/> 5時間以上～7時間未満	17.8
<input type="radio"/> 7時間以上～10時間未満	17.0
<input type="radio"/> 10時間以上	8.6

問32

あなたは、普段、インターネットをどのような目的で利用していますか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=902

<input type="checkbox"/> 電子メールの送受信	98.1
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の閲覧	88.9
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の書込み	42.0
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の運営	24.4
<input type="checkbox"/> SNSの閲覧	7.0
<input type="checkbox"/> SNSの書込み	4.3
<input type="checkbox"/> インターネットショッピング	54.4
<input type="checkbox"/> インターネットオークション(売買)	29.2
<input type="checkbox"/> オンラインゲーム	53.5
<input type="checkbox"/> 動画・音楽の配信サービス(事業者による有料・無料の配信サービス)	24.5
<input type="checkbox"/> 動画・音楽の共有サービス(YouTubeなどの消費者による投稿・共有サービス)	33.7
<input type="checkbox"/> 金融取引(オンラインバンキング、オンライントレーディングなど)	64.9
<input type="checkbox"/> 通信教育(eラーニング)	26.6
<input type="checkbox"/> その他	21.4

問33

あなたは、オンラインとオフラインのどちらの人間関係やコミュニケーションを重視しますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=902

※オンライン:インターネットや携帯電話に接続・利用している状態(電子メールの送受信を含む)  
 ※オフライン:インターネットや携帯電話に接続・利用していない状態

<input type="radio"/> オンラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	16.1
<input type="radio"/> どちらかという、オンラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	11.7
<input type="radio"/> オンラインとオフラインの人間関係やコミュニケーションを同じ程度重視している	38.5
<input type="radio"/> どちらかという、オフラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	14.3
<input type="radio"/> オフラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	19.4

問34

あなたは、インターネット上に流れる情報を信じることで生じる利益や損失について、自分で責任を持つことは当然であると思いますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=902

- |                                 |      |
|---------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 非常にそう思う   | 37.8 |
| <input type="radio"/> そう思う      | 44.0 |
| <input type="radio"/> どちらともいえない | 15.3 |
| <input type="radio"/> あまりそう思わない | 2.5  |
| <input type="radio"/> 全くそう思わない  | 0.4  |

問35

コンピュータ・ウイルス対策ソフトの導入や更新を怠ったことにより、コンピュータ・ウイルスなどに感染して問題が発生した場合、自分に責任があると思いますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=902

- |   |      |
|---|------|
| <input type="radio"/> 企業や行政が対処すべき問題であって、自分には責任がけない                                | 3.2  |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であっても、自分は専門家ではなく不注意があったとしても仕方がないので、自分には責任がけない | 18.6 |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であれば、自分にもある程度の責任がある                           | 43.9 |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であり、自分に責任がある                                  | 29.4 |
| <input type="radio"/> わからない   | 4.9  |

問36

あなたの性別をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=902

- |                          |      |
|--------------------------|------|
| <input type="radio"/> 男性 | 50.0 |
| <input type="radio"/> 女性 | 50.0 |

問37

あなたの年齢をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=902

- |                              |      |
|------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 15～19歳 | 10.0 |
| <input type="radio"/> 20～24歳 | 10.1 |
| <input type="radio"/> 25～29歳 | 9.9  |
| <input type="radio"/> 30～34歳 | 12.9 |
| <input type="radio"/> 35～39歳 | 7.1  |
| <input type="radio"/> 40～44歳 | 16.4 |
| <input type="radio"/> 45～49歳 | 9.9  |
| <input type="radio"/> 50～54歳 | 14.8 |
| <input type="radio"/> 55～59歳 | 5.6  |
| <input type="radio"/> 60～64歳 | 2.7  |
| <input type="radio"/> 65歳以上  | 0.6  |

問38

あなたの職業をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=902

<input type="radio"/> 経営者・会社役員	14.0
<input type="radio"/> 会社員(事務系)	10.1
<input type="radio"/> 会社員(技術系)	11.0
<input type="radio"/> 会社員(その他)	12.8
<input type="radio"/> 自営業	9.4
<hr/>	
<input type="radio"/> 専門職	3.0
<input type="radio"/> 公務員	5.4
<input type="radio"/> 学生	14.2
<input type="radio"/> 専業主婦／主夫	5.9
<input type="radio"/> パート・アルバイト	4.4
<hr/>	
<input type="radio"/> 無職(求職者／退職者を含む)	6.3
<input type="radio"/> その他	3.5

問39

あなたの最終学歴をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=902

<input type="radio"/> 大学卒業以上(大学院卒業を含む)	35.6
<input type="radio"/> 高等専門学校・短期大学卒業	28.5
<input type="radio"/> 高校卒業	21.2
<input type="radio"/> 中学卒業	7.1
<input type="radio"/> その他	7.6

● 「ICTの利活用状況」におけるシンガポールでの提示例

■ Examples of IT systems and IT services in each area

<p><b>Medical Care and Welfare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that allows digitized medical charts to be viewed at hospitals and clinics, and medical fee claim records to be sent/received.</li> <li>• A system that allows pension holders to view their own pension enrollment records and simulate the amount of pension to be granted over the Internet and other means.</li> <li>• A remote medical care system that allows doctors to provide consultation and examination to home-bound patients over a TV telephone.</li> </ul>
<p><b>Education and Human Resources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that allows adults to take online and other types of lifelong learning courses from their own homes.</li> <li>• A system that allows students to take classes from home and/or attend classes at other schools via TV telephones and other means.</li> <li>• A system that allows Internet connection and school-owned digital content to be used in classrooms using a network installed within the school.</li> </ul>
<p><b>Employment and Labor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that provides job vacancy information and other information necessary for finding work and making career changes over the Internet.</li> <li>• A telecommuting system that allows employees at home to check emails received at their offices and hold teleconferences with those at the office.</li> <li>• A system that allows multiple members in different locations (e.g., employees at a domestic head office and those at an overseas office, or members of a company and their clients) to hold meetings online.</li> </ul>
<p><b>Administrative Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that allows citizens to submit applications to administrative offices and reserve library books and facilities online without leaving their own homes.</li> <li>• A system that allows citizens to file for income tax return and make tax payments online.</li> <li>• A system that allows citizens to vote electronically during elections, either online or by using an information terminal at the polling station.</li> </ul>
<p><b>Art and Culture</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that allows viewers to browse tourism information or use audio street guidance on a PC or mobile terminal.</li> <li>• A service that allows music, videos and games to be purchased or used online.</li> <li>• A system that allows viewers to electronically browse digitalized forms of library and museum collections (e.g., books, artwork).</li> </ul>
<p><b>Business Administration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that offers more streamlined and sophisticated management of production and distribution processes by attaching electronic tags to industrial and commercial goods.</li> <li>• A system for business-to-business (B2B) transactions that allows business dealings and payment settlements for received and placed orders to be made electronically.</li> <li>• A service, such as ASP (Application Service Provider) and SaaS (Software as a Service), that provides business-oriented software over the Internet.</li> </ul>
<p><b>Environment and Energy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A service that provides detailed weather forecasts according to location and time via the Internet and cell phones.</li> <li>• A system that allows the status of water, electricity, and gas usage within a home to be monitored remotely.</li> <li>• A system that reduces environmental burdens through such means as installing devices that automatically control air conditioning and lighting, using numerical values to show actual amount of power consumption, and opting to use paperless documents.</li> </ul>
<p><b>Transportation and Distribution</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Electronic railway IC cards that allow passengers to ride trains and buses without the need for tickets or cash.</li> <li>• A system in which the status (current location) of goods being delivered by a parcel delivery service can be checked by the senders and receivers.</li> <li>• A system that promotes smooth traffic by providing real-time traffic information and automatic payment systems on toll roads.</li> </ul>
<p><b>Safety and Security</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system for checking the whereabouts of family members and co-workers in times of disaster using the Internet and cell phones.</li> <li>• A system that notifies of dangers of earthquakes and tsunamis through TV, radio, websites and emails.</li> <li>• A system that gives information about the whereabouts and safety of children and elderly who carry a GPS-installed cell phones or an electronic tags.</li> </ul>
<p><b>E-commerce</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A system that allow consumers to purchase products and tickets online and make payments using credit cards or e-money.</li> <li>• A system for making financial transactions online, e.g., viewing bank account balances and making money transfers, and buying and selling securities.</li> <li>• A system for participating (e.g., selling personal products) on Internet auction sites.</li> </ul>

● 「ICTを利用する上での安心・安全意識」におけるシンガポールでの提示例

■ Examples of problems that may arise when using IT

Individuals, citizens	<b>Privacy</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fraudulent acquisition of such information as credit card numbers and passwords using the Internet and other means.</li> <li>• Leakage of personal information (e.g., names and addresses) held by public organizations and corporations.</li> <li>• Automatic filming of people and buildings by security cameras and other similar equipment.</li> </ul>
	<b>Information security</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infections by viruses, worms, spyware, etc.</li> <li>• Spoofing and unauthorized accesses (e.g., rewriting website contents) by strangers.</li> <li>• Communication failure due to system shutdowns and network disconnection at times of disaster.</li> </ul>
	<b>Illegal and harmful content and unsolicited communication</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Access to unlawful and/or harmful websites including dating services by underaged children.</li> <li>• Junk mail and prank phone calls.</li> <li>• Entry into electronic bulletin boards and other online sources that are slanderous or of infringement of rights.</li> </ul>
Corporations	<b>Information literacy</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadequate knowledge due to operation of IT equipment becoming more complicated.</li> <li>• Information discrepancy due to differences in age, income, occupation, etc. of the users.</li> <li>• Deterioration of social communications skills due to excessive dependence on the Internet and other IT.</li> </ul>
	<b>Geographical divide</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geographical divides regarding fiber-optics and digital terrestrial television broadcasting.</li> <li>• Discrepancies among regional public agencies regarding the use of IT-based administrative services (e.g., electronic applications).</li> <li>• Uneven distribution of personnel who possess knowledge and knowhow of IT usage.</li> </ul>
Society	<b>Intellectual property rights</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unauthorized distribution of counterfeit and pirated DVDs and other packaged software.</li> <li>• Unauthorized downloading and uploading of copyrighted work using file-sharing software.</li> <li>• Unauthorized reproduction or alterations of music, images and videos found online.</li> </ul>
	<b>Online e-commerce</b>
Society	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Troubles with sellers on Internet shopping sites or auction.</li> <li>• Level of safety of electronic payment systems such as e-money and online banking.</li> <li>• Increase of illegal e-commerce (online selling and buying of illegal drugs and stolen goods, etc.)</li> </ul>
	<b>Manners and social order related to IT usage</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lack of manners ("netiquette") related to use of emails, blogs, electronic bulletin boards, etc.</li> <li>• Lack of manners when talking on or taking photographs with cell phones and other devices.</li> <li>• Amplification of rumors, personal attacks, and/or excessive reactions on the Internet.</li> </ul>
	<b>Systems and practices that are geared toward a cyber society</b>
Society	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Being required to sell products or offer services face-to-face (i.e., certain products can only be sold face-to-face), which becomes a barrier in using the Internet for business.</li> <li>• Administrative procedures that can only be partially done online (e.g., addendum documents must be sent separately by regular mail or submitted in person).</li> <li>• Delay in developing IT in such areas of public services as those related to medical care and education.</li> </ul>
	<b>Global environment and people's physical/mental well-being</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Increase of energy consumption due to rise in use of IT devices.</li> <li>• Increase of waste material due to replacement and disposal of IT devices.</li> <li>• Shoulder and back pains and mental fatigue caused by excessive use of IT device such as PCs.</li> </ul>

## 6.1.6 デンマーク

### 問1

あなたは、各分野で提供されているITシステム/ITサービスを、これまでにひとつでも利用したことがありますか。それぞれの分野について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=883		利用したことがある	利用したことはないが、ITシステム/ITサービスの名前や内容は知っている	ITシステム/ITサービスの名前や内容を知らない
ITの分野	医療・福祉分野	33.1	20.6	46.3
	教育・人材分野	41.5	27.9	30.6
	雇用・労務分野	61.1	19.5	19.4
	行政サービス分野	63.4	15.8	20.8
	文化・芸術分野	53.5	19.9	26.6
	企業経営分野	16.2	28.5	55.3
	環境・エネルギー分野	39.8	27.1	33.1
	交通・物流分野	47.1	25.4	27.5
	安心・安全分野	19.5	35.1	45.4
	電子商取引分野	82.9	8.9	8.2

### 問2

【医療・福祉分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース(Q1.1=1) N=300	利用したことがある、満足している	利用したことがあるが、満足していない	利用したことがない
病院や診療所で電子化されたカルテを利用したり、オンラインでしせプトのやり取りができるシステム	29.6	8.8	61.6
インターネットなどで自分自身の年金加入記録を閲覧したり、支給額のシミュレーションができるシステム	48.6	9.7	41.7
テレビ電話などを利用して、医師が在宅患者の相談に乗ったり、診察が行える遠隔医療システム	19.0	5.4	75.5

問3

【教育・人材分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.2=1) N=338	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
社会人を対象とした生涯学習を、インターネットなどを利用して在宅で受けられるシステム	22.9	6.5	70.6
テレビ電話などを利用して、在宅で授業を受けたり、他の学校の授業に相互に参加できるシステム	24.6	7.0	68.4
学校内に敷設されたネットワーク(LAN)により、インターネット接続や学校保有のデジタルコンテンツを教室で利用できるシステム	59.8	9.9	30.4

問4

【雇用・労務分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.3=1) N=517	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
インターネットを利用して、求人情報や、就職や転職に必要な情報を提供するシステム	80.4	10.8	8.8
自宅で会社のメールを確認したり、テレビ会議でオフィスにいる人と打合せができる遠隔勤務(テレワーク)システム	45.7	4.3	50.1
国内の本社と海外拠点、自社と顧客などの離れた場所にいる複数の人が一同にオンラインで会議に参加できるシステム	22.9	5.1	72.0

問5

【行政サービス分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.4=1) N=547	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
行政窓口などに出向かずに、自宅などからインターネットを利用して申請・届出や、図書館の本や施設の前予約ができるシステム	74.6	4.3	21.1
インターネットを利用して、確定申告の手続きや納税ができるシステム	77.9	8.8	13.2
選挙などの際に、インターネット経由や投票所の情報端末などで電子的に投票できるシステム	7.7	3.2	89.1

問6

【文化・芸術分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.5=1) N=450	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
パソコンや携帯端末を利用して、観光情報の閲覧や、街頭での音声案内などを利用できるシステム	64.9	5.6	29.5
音楽や動画、ゲームなどのコンテンツを、インターネットを通じて購入・利用できるサービス	77.8	6.5	15.7
図書館・美術館・博物館などが保有する所蔵資産(書籍、芸術作品など)がデジタル化され、電子的に閲覧できるシステム	41.5	5.8	52.7

問7

【企業経営分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.6=1) N=139	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
生産財や商品に電子タグを付けて、生産・流通の各工程における管理を効率化、高度化するシステム	24.7	4.9	70.4
企業間(B2B)取引において、ウェブサイトを通じて、商品の受発注などの商取引や代金決済などを電子的に実現するシステム	54.3	8.6	37.0
ASP(Application Service Provider)・SaaS(Software as a Service)など、インターネットを通じて、業務用ソフトウェアを提供するサービス	30.9	4.3	64.8

問8

【環境・エネルギー分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.7=1) N=329	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
インターネットや携帯電話を通じて、場所や時間に応じた 詳細な気象情報などを提供するサービス	89.7	3.0	7.3
家庭などにおける水道・電気・ガスなどの使用状況を遠隔でモニタリングできるシステム	16.6	3.8	79.6
空調や照明の自動制御や消費電力量の見える化、文書のペーパーレス化などにより、環境負荷の低減を実現するシステム	11.3	3.8	84.9

問9

【交通・物流分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.8=1) N=395	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
ICカードなどを用いて、チケットレス/キャッシュレスで、鉄道やバスなどに乗れる電子乗車券	17.0	5.5	77.5
宅配便などで荷主や荷物の受け取り側が、荷物の現在位置(宅配状況)を確認できるシステム	73.2	7.4	19.3
リアルタイムの交通情報提供や、有料道路の料金自動支払などにより、交通を円滑にするシステム	28.7	6.4	65.0

問10

【安心・安全分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.9=1) N=176	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
災害発生時に、インターネットや携帯電話を利用して、家族や会社の同僚などの安否を確認できるシステム	11.8	2.6	85.6
地震速報や津波警報などの危険情報を、テレビ・ラジオ・ウェブサイト・電子メールなどによって通知するシステム	14.4	4.6	81.0
子どもや高齢者にGPS付き携帯電話や電子タグを持たせることで、本人の位置や安全を確認できるシステム	15.4	3.1	81.5

問11

【電子商取引分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.10=1) N=698	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
商品やチケットなどをインターネットを通じて購入し、クレジットカードや電子マネーで決済できるシステム	93.8	2.5	3.6
銀行の残高照会や振込、有価証券の売買などの金融取引をオンラインで行えるシステム	84.3	2.1	13.6
インターネットを介して個人の所有物などを出品し、オークション取引が行えるシステム	48.6	3.9	47.5

問12

ITシステム/ITサービスによって、社会が直面する問題の解決に役立っている(生活が豊かになっている、便利になっているなど)と思いますか。現在、整備・提供されているITシステム/ITサービスについてお答え下さい。それぞれの分野について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=883		非常に そう思う	そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	全くそう 思わない
ITの 分野	医療・福祉分野	26.9	43.8	20.6	6.6	2.1
	教育・人材分野	27.4	50.5	17.9	2.6	1.6
	雇用・労務分野	36.6	44.3	14.4	3.4	1.3
	行政サービス分野	34.3	42.6	18.6	3.0	1.5
	文化・芸術分野	18.8	40.5	32.1	6.1	2.5
	企業経営分野	19.7	28.7	45.3	4.2	2.1
	環境・エネルギー分野	24.5	45.7	24.3	3.5	2.0
	交通・物流分野	31.4	44.7	19.7	2.5	1.7
	安心・安全分野	26.3	39.3	27.8	4.7	1.9
	電子商取引分野	50.4	35.0	10.9	1.8	1.9

問13

各分野で提供されているITシステム/ITサービスの効果を上げるためには、どのような問題を乗り越える必要があると思いますか。それぞれの分野について、当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=883		自分にとって 必要がない、ニ ーズに合っ ていない	身近にITシ ステム/ITサ ービスが整備 ・提供されて いない	ITシステム/ ITサービスの 利用料金が 高い	ITシステム/ ITサービスを 利用する際 のセキュリ ティが心配	ITシステム/ ITサービスの 利用時の使 い勝手が悪 い・操作が 難しい	その他	特に問題 はない
ITの 分野	医療・福祉分野	11.5	14.8	2.9	7.6	9.8	15.8	42.7
	教育・人材分野	10.2	6.0	4.2	3.5	7.9	17.3	53.1
	雇用・労務分野	9.1	3.9	2.4	3.6	7.2	14.8	60.7
	行政サービス分野	8.7	3.9	2.5	4.6	11.3	16.6	55.1
	文化・芸術分野	9.9	4.8	3.7	1.6	5.1	20.4	55.8
	企業経営分野	13.9	6.4	3.3	3.1	5.1	26.4	43.7
	環境・エネルギー分野	8.2	7.7	3.4	2.9	6.2	20.2	53.3
	交通・物流分野	8.6	4.7	3.4	3.7	5.5	17.1	58.2
	安心・安全分野	9.4	7.6	2.9	6.8	5.0	21.0	49.3
	電子商取引分野	5.4	2.0	3.9	10.0	3.0	9.0	68.4

問14

各分野間で比較して、現在優先的にITシステム/ITサービスを整備していくべき分野はどの分野だと思いますか。あなたの認識で、1位から3位まで選んで下さい。【必須】

[「上記の各分野に含まれるITシステム/ITサービスの例を別ウィンドウで見る」](#)

全体ベース N=883		1位	2位	3位
IT の 分 野	医療・福祉分野	46.2	13.0	8.7
	教育・人材分野	10.0	22.3	13.8
	雇用・労務分野	5.9	15.4	14.9
	行政サービス分野	7.0	9.2	10.2
	文化・芸術分野	0.7	2.0	6.1
	企業経営分野	0.3	2.2	4.3
	環境・エネルギー分野	3.8	8.8	11.7
	交通・物流分野	1.5	7.3	6.5
	安心・安全分野	11.0	11.0	11.4
	電子商取引分野	13.6	8.8	12.4

問15

あなたが、ITシステム/ITサービスを利用するときに、各テーマにおいて、不安に感じることはありますか。それぞれのテーマについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=883		不安はない	どちらかといえば不安はない	どちらともいえない	どちらかといえば不安である	不安である
IT 利用 上 の 課 題 と な る テ マ	プライバシー	19.1	46.2	8.1	17.9	8.7
	情報セキュリティ	14.7	44.1	13.8	19.5	7.9
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	10.3	34.4	17.0	26.9	11.4
	情報リテラシー	18.4	33.0	28.9	14.8	4.9
	地理的デバイド	16.6	31.0	41.3	7.4	3.7
	知的財産権	15.7	29.3	36.0	13.8	5.2
	インターネット上の商取引	21.3	46.6	11.5	15.4	5.2
	IT利用におけるマナーや社会秩序	10.6	34.3	29.7	19.9	5.5
	サイバー社会に対応した制度・慣行	11.9	33.6	35.8	13.5	5.2
	地球環境や心身の健康	14.3	33.9	28.5	17.2	6.1

問16

【プライバシー】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.1=4-5) N=223

- クレジットカード番号やパスワードなどの、ウェブサイトなどを通じた不正取得 91.4
- 公的機関や企業などが保有する氏名や住所などの個人情報の流出 81.2
- 監視カメラなどによる人物や建物の自動的な撮影 32.0
- その他の課題 17.3

問17

【情報セキュリティ】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.2=4-5) N=227

- ウイルス、ワーム、スパイウェアなどへの感染 93.4
- 他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス 77.0
- 災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害 46.7
- その他の課題 10.6

問18

【違法・有害コンテンツ、迷惑通信】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.3=4-5) N=337

- 子どもによる出会い系サイトなどの違法・有害サイトへのアクセス 87.2
- 迷惑メールや迷惑電話 67.9
- 電子掲示板などへの誹謗中傷や権利侵害に関する書き込み 57.2
- その他の課題 17.8

問19

【情報リテラシー】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.4=4-5) N=170

- |  |      |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> IT機器の操作方法の複雑化などによる利用知識の不足             | 68.5 |
| <input type="checkbox"/> 利用者の年齢や収入、職業などの違いによる情報の格差             | 54.3 |
| <input type="checkbox"/> インターネットなどへの過度の依存による社会性やコミュニケーション能力の低下 | 61.9 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                | 15.2 |

問20

【地理的ディバイド】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.5=4-5) N=103

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> 光ファイバーや地上デジタルテレビ放送などの利用の地域間格差          | 49.5 |
| <input type="checkbox"/> ITを活用した行政サービス(電子申請など)の利用における地方公共団体間の格差 | 60.4 |
| <input type="checkbox"/> IT活用に関する知見やノウハウを兼ね備えた人材の偏在             | 58.6 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                 | 19.8 |

問21

【知的財産権】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.6=4-5) N=167

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> DVDなどのパッケージソフトの模倣品や海賊版の不正流通      | 67.4 |
| <input type="checkbox"/> ファイル共有ソフトによる著作物の不正なダウンロードやアップロード | 71.1 |
| <input type="checkbox"/> インターネット上の音楽や画像・映像などの無断転載や不正改変    | 57.4 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                           | 25.8 |

問22

【インターネット上の商取引】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.7=4-5) N=178

- |  |      |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> インターネットショッピングやインターネットオークションにおける出品者などのトラブル | 58.3 |
| <input type="checkbox"/> 電子マネーやオンラインバンキングなどの電子決済システムの安全性           | 80.1 |
| <input type="checkbox"/> 違法な電子商取引(インターネット上の違法薬物や盗品の売買など)の拡大        | 58.3 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                    | 18.4 |

問23

【IT利用におけるマナーや社会秩序】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.8=4-5) N=222

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> 電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナー(ネチケツ)の不足 | 74.4 |
| <input type="checkbox"/> 携帯電話などの利用における通話や撮影のマナー不足             | 78.0 |
| <input type="checkbox"/> インターネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など     | 79.5 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                               | 14.6 |

問24

【サイバー社会に対応した制度・慣行】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.9=4-5) N=167

- インターネット活用の障壁となる、対面での販売やサービス提供の義務づけ(対面での販売できない商品があるなど) 49.7
- 添付書類の別途郵送や持参を要する行政手続の不完全なオンライン化 50.8
- 医療分野や教育分野などの公的サービスにおけるIT活用の遅れ 61.5
- その他の課題 26.2

問25

【地球環境や心身の健康】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.10=4-5) N=206

- IT機器の利用機会増加によるエネルギー消費量の増大 59.2
- IT機器の買い換えや処分に伴う廃棄物の増加 68.7
- パソコンなどの過度なIT機器の利用による肩凝り、腰痛や精神疲労など 56.7
- その他の課題 20.2

問26

IT利用上の課題となる各テーマについて、現在、社会的に見て影響の大きい問題や被害が発生していると思いますか。それぞれのテーマについて、あなた自身の認識として、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=883		かなり発生している	発生している	あまり発生していない	全く発生していない	わからない
IT利用上の課題となるテーマ	プライバシー	15.2	34.1	32.1	7.3	11.3
	情報セキュリティ	11.6	31.2	35.8	7.4	14.0
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	19.7	38.1	24.5	3.5	14.2
	情報リテラシー	9.7	29.5	37.0	6.9	16.9
	地理的デバイド	4.2	17.0	43.1	10.3	25.4
	知的財産権	8.6	20.9	39.2	7.2	24.1
	インターネット上の商取引	9.1	23.2	38.1	15.6	14.0
	IT利用におけるマナーや社会秩序	14.0	28.8	33.3	5.9	18.0
	サイバー社会に対応した制度・慣行	6.8	24.3	39.0	6.5	23.4
	地球環境や心身の健康	10.3	23.6	38.2	6.1	21.8

問27

IT利用上の課題となる各テーマについて、今後、どのような対策を進めるべきと思いますか。それぞれのテーマについて、当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=883		政府や自治体が法令・条令を施行し、制度によって対策を行う	企業などのサービスの提供者がルールを整備する	技術的な解決策を整備する	利用者のリテラシーや注意力を高める	その他	対策は必要ない
IT利用上の課題となるテーマ	プライバシー	37.8	33.6	34.6	19.9	9.7	6.5
	情報セキュリティ	29.7	33.9	34.4	18.7	9.6	6.2
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	37.1	31.9	36.4	17.3	10.4	5.1
	情報リテラシー	16.8	19.9	23.6	38.6	13.6	8.5
	地理的デバイド	16.5	15.7	28.7	11.0	19.3	21.8
	知的財産権	23.7	22.1	27.0	14.8	18.6	14.9
	インターネット上の商取引	30.5	38.4	31.6	16.3	10.3	9.9
	IT利用におけるマナーや社会秩序	19.1	27.5	20.7	31.4	16.6	9.7
	サイバー社会に対応した制度・慣行	16.4	23.5	28.7	21.0	16.7	15.1
	地球環境や心身の健康	26.5	22.3	29.5	21.2	17.0	12.9

【あなた自身についてお尋ねします】

問28

あなたがインターネットに接続する際の、パソコンと携帯電話・PHS(スマートフォンを含む)の利用の仕方をお答え下さい。普段の利用の仕方について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=883

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。

- |  |      |
|--|------|
| <input type="radio"/> パソコンのみを利用する              | 64.5 |
| <input type="radio"/> 主にパソコンを利用し、携帯電話・PHSも利用する | 30.0 |
| <input type="radio"/> どちらも同じくらい利用する            | 4.2  |
| <input type="radio"/> 主に携帯電話・PHSを利用し、パソコンも利用する | 0.8  |
| <input type="radio"/> 携帯電話・PHSのみを利用する          | 0.4  |
| <input type="radio"/> パソコンと携帯電話・PHSは利用していない    | 0.1  |

※ デンマークではPHSの利用がないため、設問文及び選択肢からPHSの表記を除いている

問29

あなたが、主に使用しているインターネットの接続回線をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=883

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。複数の接続回線を契約している場合には、最もよく使用している接続回線をお答え下さい。

- |                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 電話回線(ダイヤルアップ)   | 2.3  |
| <input type="radio"/> ISDN回線          | 10.3 |
| <input type="radio"/> 携帯電話回線          | 2.8  |
| <input type="radio"/> PHS回線           | N/A  |
| <input type="radio"/> ケーブルテレビ回線(CATV) | 15.4 |
| <input type="radio"/> 光回線(FTTH)       | 7.2  |
| <input type="radio"/> 固定無線回線(FWA)     | 8.0  |
| <input type="radio"/> DSL回線(ADSLを含む)  | 46.2 |
| <input type="radio"/> その他の回線          | 7.8  |

※ デンマークではPHSの利用がないため、設問文及び選択肢からPHSの表記を除いている

問30

あなたのインターネットの利用歴をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=883

※パソコン、携帯電話などの複数の機器の利用を含めてお答え下さい。自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。インターネットの利用には、ウェブサイトの閲覧や電子メールの送受信などが含まれます。

- |                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 1年未満        | 1.6  |
| <input type="radio"/> 1年以上～2年未満   | 1.2  |
| <input type="radio"/> 2年以上～3年未満   | 2.1  |
| <input type="radio"/> 3年以上～5年未満   | 7.5  |
| <input type="radio"/> 5年以上～7年未満   | 13.6 |
| <input type="radio"/> 7年以上～10年未満  | 20.6 |
| <input type="radio"/> 10年以上～15年未満 | 39.5 |
| <input type="radio"/> 15年以上       | 13.9 |

問31

あなたの1日あたりのインターネットの利用時間をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=883

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。インターネットの利用には、ウェブサイトの閲覧や電子メールの送受信などが含まれます。

<input type="radio"/> 30分未満	3.1
<input type="radio"/> 30分以上～1時間未満	10.1
<input type="radio"/> 1時間以上～2時間未満	20.8
<input type="radio"/> 2時間以上～3時間未満	21.8
<input type="radio"/> 3時間以上～5時間未満	21.2
<input type="radio"/> 5時間以上～7時間未満	13.3
<input type="radio"/> 7時間以上～10時間未満	7.4
<input type="radio"/> 10時間以上	2.3

問32

あなたは、普段、インターネットをどのような目的で利用していますか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=883

<input type="checkbox"/> 電子メールの送受信	97.8
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の閲覧	71.0
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の書込み	32.3
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の運営	13.1
<input type="checkbox"/> SNSの閲覧	1.8
<input type="checkbox"/> SNSの書込み	1.5
<input type="checkbox"/> インターネットショッピング	71.1
<input type="checkbox"/> インターネットオークション(売買)	28.7
<input type="checkbox"/> オンラインゲーム	47.9
<input type="checkbox"/> 動画・音楽の配信サービス(事業者による有料・無料の配信サービス)	21.6
<input type="checkbox"/> 動画・音楽の共有サービス(YouTubeなどの消費者による投稿・共有サービス)	29.7
<input type="checkbox"/> 金融取引(オンラインバンキング、オンライントレーディングなど)	68.6
<input type="checkbox"/> 通信教育(eラーニング)	11.0
<input type="checkbox"/> その他	32.7

問33

あなたは、オンラインとオフラインのどちらの人間関係やコミュニケーションを重視しますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=883

※オンライン:インターネットや携帯電話に接続・利用している状態(電子メールの送受信を含む)  
 ※オフライン:インターネットや携帯電話に接続・利用していない状態

<input type="radio"/> オンラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	23.2
<input type="radio"/> どちらかという、オンラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	10.3
<input type="radio"/> オンラインとオフラインの人間関係やコミュニケーションを同じ程度重視している	55.1
<input type="radio"/> どちらかという、オフラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	4.3
<input type="radio"/> オフラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	7.1

問34

あなたは、インターネット上に流れる情報を信じることで生じる利益や損失について、自分で責任を持つことは当然であると思いますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=883

- |                                 |      |
|---------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 非常にそう思う   | 10.8 |
| <input type="radio"/> そう思う      | 34.2 |
| <input type="radio"/> どちらともいえない | 25.6 |
| <input type="radio"/> あまりそう思わない | 22.9 |
| <input type="radio"/> 全くそう思わない  | 6.5  |

問35

コンピュータ・ウイルス対策ソフトの導入や更新を怠ったことにより、コンピュータ・ウイルスなどに感染して問題が発生した場合、自分に責任があると思いますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=883

- |   |      |
|---|------|
| <input type="radio"/> 企業や行政が対処すべき問題であって、自分には責任がけい                                 | 3.7  |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であっても、自分は専門家ではなく不注意があったとしても仕方がけいなので、自分には責任がけい | 8.8  |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であれば、自分にもある程度の責任がある                           | 36.9 |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であり、自分に責任がある                                  | 45.7 |
| <input type="radio"/> わからない   | 4.9  |

問36

あなたの性別をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=883

- |                          |      |
|--------------------------|------|
| <input type="radio"/> 男性 | 50.0 |
| <input type="radio"/> 女性 | 50.0 |

問37

あなたの年齢をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=883

- |                              |      |
|------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 15～19歳 | 10.0 |
| <input type="radio"/> 20～24歳 | 7.7  |
| <input type="radio"/> 25～29歳 | 12.3 |
| <input type="radio"/> 30～34歳 | 9.1  |
| <input type="radio"/> 35～39歳 | 10.9 |
| <input type="radio"/> 40～44歳 | 9.9  |
| <input type="radio"/> 45～49歳 | 10.1 |
| <input type="radio"/> 50～54歳 | 11.3 |
| <input type="radio"/> 55～59歳 | 8.7  |
| <input type="radio"/> 60～64歳 | 5.9  |
| <input type="radio"/> 65歳以上  | 4.1  |

問38

あなたの職業をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=883

<input type="radio"/> 経営者・会社役員	0.9
<input type="radio"/> 会社員(事務系)	12.0
<input type="radio"/> 会社員(技術系)	5.6
<input type="radio"/> 会社員(その他)	10.3
<input type="radio"/> 自営業	4.3
<input type="radio"/> 専門職	1.3
<input type="radio"/> 公務員	18.1
<input type="radio"/> 学生	17.1
<input type="radio"/> 専業主婦／主夫	2.2
<input type="radio"/> パート・アルバイト	2.0
<input type="radio"/> 無職(求職者／退職者を含む)	15.8
<input type="radio"/> その他	10.4

問39

あなたの最終学歴をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=883

<input type="radio"/> 大学卒業以上(大学院卒業を含む)	28.0
<input type="radio"/> 高等専門学校・短期大学卒業	15.8
<input type="radio"/> 高校卒業	15.8
<input type="radio"/> 中学卒業	20.7
<input type="radio"/> その他	19.7

● 「ICTの利活用状況」におけるデンマークでの提示例

■ Eksempler på IT systemer og IT servicier i hvert område.

<p><b>Lægelig forsorg og velfærd</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Et system, som muliggør digitaliserede, medicinske diagrammer til brug i hospitaler og klinikker, og at fortegnelser over lægeregninger kan sendes/modtages.</li> <li>• Et system, som muliggør at pensionsmodtagere kan se en oversigt over deres egen pension og som simulerer størrelsen af den pension, som vil blive tildelt via internettet og andre metoder. .</li> <li>• Et fjernsystem med lægelig forsorg, som gør det muligt for læger at give konsultation og undersøgelse af patienter i deres hjem via en TV telefon.</li> </ul>
<p><b>Uddannelse og menneskelige ressourcer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Et system, som gør det muligt for voksne at tage online og andre typer livslange uddannelseskurser fra deres egne hjem.</li> <li>• Et system, som gør det muligt for studerende at tage undervisning fra hjemmet og/eller tage undervisning i andre skoler via TV-telefon eller andre metoder .</li> <li>• Et system, som muliggør internetforbindelse og at digitalt indhold, som ejes af skolen, kan anvendes i klasseværelset via et netværk, som er installeret i skolen..</li> </ul>
<p><b>Beskæftigelse og arbejde</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Et system, som giver information om ledige stillinger og anden information, som er nødvendig til at finde arbejde og skifte karriere over internettet.</li> <li>• Et telekommunikationssystem, som giver ansatte mulighed for hjemme at tjekke e-mail, som er indgået til deres kontor og afholde tele-konferencer med personer på kontoret..</li> <li>• Et system, som gør det muligt for flere personer på forskellige steder (f.eks. ansatte i hovedkontoret i hjemlandet og ansatte i en oversøisk filial eller ansatte i et firma og deres kunder) at holde møder online.</li> </ul>
<p><b>Administrativ Service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Et system, som gør det muligt for borgerne at sende ansøgninger til administrationskontorer og bestille biblioteksbøger og reservere faciliteter online, uden at det er nødvendigt at forlade hjemmet..</li> <li>• Et system, som gør det muligt for borgere at indsende selvangivelse og betale skat online.</li> <li>• Et system, som gør det muligt for borgere at stemme elektronisk ved valg, enten online eller ved at anvende en informationsterminal på stemmestedet .</li> </ul>
<p><b>Kunst og kultur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Et system, som gør det muligt for seere at gennembladre turistinformation eller anvende trafikvejledning med lyd på en PC eller en mobilterminal..</li> <li>• En service, som gør det muligt at købe eller anvende musik, videoer og spil online.</li> <li>• Et system, som gør det muligt for seere elektronisk at gennembladre digitaliserede biblioteksformularer og museumssamlinger (f.eks. bøger, kunstværker).</li> </ul>
<p><b>Virksomhedsledelse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Et system, der tilbyder en mere strømlinet og sofistikeret styring af produktions- og distributionsprocesser ved at vedhæfte elektroniske mærker til industrielle og kommercielle varer.</li> <li>• Et system for business-til-business (B2B) transaktioner, som muliggør, at forretninger mellem virksomheder og betalingsaftaler for modtagne og afgivne ordrer kan udføres elektronisk.</li> <li>• En service, som for eksempel ASP (Programserviceleverandør) og SaaS (Software som service), som leverer virksomhedsorienteret software via internettet.</li> </ul>
<p><b>Miljø og energi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En service, som giver detaljerede vejrudsigter i henhold til sted og tid via internettet og mobiltelefoner.</li> <li>• Et system, som gør det muligt at fjernovervåge tilstanden af vand, elektricitet og gasforbrug i et hjem.</li> <li>• Et system, som reducerer miljømæssige byrder via metoder som f.eks. installation af anordninger, som automatisk styrer indeklima og belysning ved hjælp af numeriske værdier, der angiver det aktuelle strømforbrug og vælger at anvende papirløse dokumenter.</li> </ul>
<p><b>Transport og distribution</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elektroniske IC togkort, der gør det muligt for passagerer at køre med tog og busser uden at det er nødvendigt med billetter eller penge.</li> <li>• Et system, hvor status (aktuelt sted) for varer, som leveres af et fragtfirma, kan kontrolleres af både afsendere og modtager..</li> <li>• Et system, som fremmer glidende trafik ved at give realtids trafikinformation, som promoverer glidende trafik ved at give realtids trafikinformation og oplyse om automatiske betalingssystemer for veje, der benyttes mod afgift.</li> </ul>
<p><b>Sikkerhed og tryghed</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Et system, som i tilfælde af en katastrofe ved hjælp af internettet og mobiltelefoner kontrollerer hvor familiemedlemmer og medarbejdere befinder sig .</li> <li>• Et system, som advarer om faren for jordskælv og tsunami via TV, radio, websider og e-mail.</li> <li>• Et system, som giver information om børns og ældres opholdssteder og sikkerhed dvs. børn og ældre, som medbringer en GPS-installeret mobiltelefon eller elektroniske mærker.</li> </ul>
<p><b>E-handel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Et system, der gør det muligt for forbrugere at købe produkter og billetter online og betale med kreditkort og eller e-penge.</li> <li>• Et system til at foretage finansielle transaktioner online, f.eks. til at se indestående på en bankkonto og overføre penge samt købe og sælge værdipapirer.</li> <li>• Et system for deltagelse (f.eks. sælge personlige produkter) på websider med internet auktioner.</li> </ul>

● 「ICTを利用する上での安心・安全意識」におけるデンマークでの提示例

■ Eksempler på problemer, der kan opstå under brug af IT

Personer, borgere	<b>Privatliv</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ulovlig opnåelse af information såsom kreditkortnumre og kodeord med brug af internettet eller andre metoder.</li> <li>• Lækage af personlig information (f.eks. navne og adresser), som opbevares af offentlige organisationer og firmaer.</li> <li>• Automatisk optagelse af personer og bygninger med sikkerhedskameraer eller andet lignende udstyr.</li> </ul>
	<b>Informationssikkerhed</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infektioner af virus, orme, spyware etc.</li> <li>• Spioneren og uautoriseret tilgang (f.eks. rewriting af indhold på websider) af ukendte</li> <li>• Mislukket kommunikation på grund af nedlukning af systemet og afbrydelse af netværk under en katastrofe.</li> </ul>
	<b>Ulovligt og skadeligt indhold og uopfordret kommunikation.</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adgang til ulovlige og/eller skadelige websider, inklusive dating service af mindreårige børn</li> <li>• Junkmail og telefonsjov</li> <li>• Adgang til elektroniske opslagstavler og andre online kilder, som er ærekrænkende eller som krænker rettigheder.</li> </ul>
Firmaer	<b>Informationsuvidenhed</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilstrækkeligt kendskab til anvendelse af IT udstyr, som er blevet mere kompliceret.</li> <li>• Informationsuoverensstemmelse på grund af forskelle i alder, indkomst, beskæftigelse etc. hos brugerne.</li> <li>• Forringelse af social kommunikationsevne på grund af en for stor afhængighed af internettet og anden IT.</li> </ul>
	<b>Geografisk deling</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geografiske delinger med hensyn til fiber-optik og digital, jordbaseret sending.</li> <li>• Uoverensstemmelser mellem regionale offentlige kontorer med hensyn til anvendelse af IT-baserede administrative servicere (f.eks. elektroniske applikationer).</li> <li>• Uensartet distribution af personale, som besidder viden om anvendelse af IT.</li> </ul>
Samfund	<b>Intellektuel ejendomsret</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uautoriseret distribution af falske og piratanskaffede DVD'er og anden pakke-software.</li> <li>• Uautoriseret downloading og uploading af copyright-beskyttet arbejde med brug af fildelings software.</li> <li>• Uautoriseret gengivelse eller ændring af musik, billeder og videoer, som findes online.</li> </ul>
	<b>Online e-handel</b>
Samfund	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemer med sælgere på shopping websteder eller auktioner.</li> <li>• Sikkerhedsniveau for elektroniske betalingssystemer som f.eks. e-penge eller bankforretninger online.</li> <li>• Øgning af ulovlig e-handel (online salg og køb af ulovlig narkotika og stjalne varer etc).</li> </ul>
	<b>Manerer og social orden, som er relateret til brug af IT</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingen manerer ("ingen etikette"), som er relateret til brug af e-mail, blogs, elektroniske opslagstavler etc..</li> <li>• Ingen manerer, når der tales i eller tages billeder med mobiltelefoner og andre anordninger.</li> <li>• Overdrivelse af rygter, personlige angreb og/eller overdrevne reaktioner på internettet.</li> </ul>
	<b>Systemer og vaner, der er gearret til et cyber-samfund.</b>
Samfund	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmodning af at sælge produkter eller servicere ansigt-til-ansigt (f.eks. visse produkter kan kun sælges ansigt-til-ansigt), hvilket bliver en forhindring, når internettet bruges til business.</li> <li>• Administrative procedurer, som kun kan foretages delvist på internettet (f.eks. tillægsskemaer skal sendes separat med almindelig post eller overbringes personligt).</li> <li>• Forsinket udvikling af IT i områder som offentlig service, som dem der er relateret til lægelig forsorg og uddannelse.</li> </ul>
	<b>Globalt miljø og menneskers fysiske/mentale velbefindende.</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Større forbrug af energi på grund af brug af IT anordninger.</li> <li>• Større affaldsmængder på grund af udskiftning og bortskaffning af IT anordninger.</li> <li>• Smerter i skuldre og ryg, som er forårsaget af overdreven brug af IT anordninger som f.eks. PC'er.</li> </ul>

## 6.1.7 スウェーデン

### 問1

あなたは、各分野で提供されているITシステム/ITサービスを、これまでにひとつでも利用したことがありますか。それぞれの分野について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		利用したことがある	利用したことはないが、ITシステム/ITサービスの名前や内容は知っている	ITシステム/ITサービスの名前や内容を知らない
ITの分野	医療・福祉分野	28.0	42.6	29.4
	教育・人材分野	37.3	43.8	18.9
	雇用・労務分野	54.6	29.9	15.5
	行政サービス分野	55.8	28.2	16.0
	文化・芸術分野	44.9	33.2	21.9
	企業経営分野	17.8	44.0	38.2
	環境・エネルギー分野	34.2	39.4	26.4
	交通・物流分野	45.0	32.9	22.1
	安心・安全分野	17.5	54.1	28.4
	電子商取引分野	80.3	12.0	7.7

### 問2

【医療・福祉分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース(Q1.1=1) N=168	利用したことがある、満足している	利用したことがあるが、満足していない	利用したことがない
病院や診療所で電子化されたカルテを利用したり、オンラインでしせプトのやり取りができるシステム	31.8	10.0	58.2
インターネットなどで自分自身の年金加入記録を閲覧したり、支給額のシミュレーションができるシステム	43.9	11.4	44.6
テレビ電話などを利用して、医師が在宅患者の相談に乗ったり、診察が行える遠隔医療システム	11.4	5.4	83.2

問3

【教育・人材分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.2=1) N=312	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
社会人を対象とした生涯学習を、インターネットなどを利用して在宅で受けられるシステム	53.1	8.8	38.1
テレビ電話などを利用して、在宅で授業を受けたり、他の学校の授業に相互に参加できるシステム	22.3	10.2	67.6
学校内に敷設されたネットワーク(LAN)により、インターネット接続や学校保有のデジタルコンテンツを教室で利用できるシステム	46.9	7.8	45.3

問4

【雇用・労務分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.3=1) N=415	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
インターネットを利用して、求人情報や、就職や転職に必要な情報を提供するシステム	81.1	11.4	7.5
自宅で会社のメールを確認したり、テレビ会議でオフィスにいる人と打合せができる遠隔勤務(テレワーク)システム	41.0	7.9	51.1
国内の本社と海外拠点、自社と顧客などの離れた場所にいる複数の人が一同にオンラインで会議に参加できるシステム	27.1	7.9	65.0

問5

【行政サービス分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.4=1) N=339	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
行政窓口などに出向かずに、自宅などからインターネットを利用して申請・届出や、図書館の本や施設の前予約ができるシステム	66.1	6.1	27.8
インターネットを利用して、確定申告の手続きや納税ができるシステム	83.5	3.8	12.7
選挙などの際に、インターネット経由や投票所の情報端末などで電子的に投票できるシステム	13.4	5.0	81.5

問6

【文化・芸術分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.5=1) N=375	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
パソコンや携帯端末を利用して、観光情報の閲覧や、街頭での音声案内などを利用できるシステム	52.6	7.3	40.1
音楽や動画、ゲームなどのコンテンツを、インターネットを通じて購入・利用できるサービス	79.3	9.4	11.4
図書館・美術館・博物館などが保有する所蔵資産(書籍、芸術作品など)がデジタル化され、電子的に閲覧できるシステム	31.0	7.8	61.2

問7

【企業経営分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.6=1) N=202	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
生産財や商品に電子タグを付けて、生産・流通の各工程における管理を効率化、高度化するシステム	20.8	5.6	73.6
企業間(B2B)取引において、ウェブサイトを通じて、商品の受発注などの商取引や代金決済などを電子的に実現するシステム	48.9	11.2	39.9
ASP(Application Service Provider)・SaaS(Software as a Service)など、インターネットを通じて、業務用ソフトウェアを提供するサービス	23.6	10.7	65.7

問8

【環境・エネルギー分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.7=1) N=325	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
インターネットや携帯電話を通じて、場所や時間に応じた 詳細な気象情報などを提供するサービス	85.4	6.4	8.2
家庭などにおける水道・電気・ガスなどの使用状況を遠隔でモニタリングできるシステム	14.0	5.8	80.1
空調や照明の自動制御や消費電力量の見える化、文書のペーパーレス化などにより、環境負荷の低減を実現するシステム	10.2	5.8	83.9

問9

【交通・物流分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.8=1) N=366	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
ICカードなどを用いて、チケットレス/キャッシュレスで、鉄道やバスなどに乗れる電子乗車券	42.2	4.2	53.6
宅配便などで荷主や荷物の受け取り側が、荷物の現在位置(宅配状況)を確認できるシステム	72.7	8.0	19.3
リアルタイムの交通情報提供や、有料道路の料金自動支払などにより、交通を円滑にするシステム	23.1	6.0	70.9

問10

【安心・安全分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.9=1) N=131	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
災害発生時に、インターネットや携帯電話を利用して、家族や会社の同僚などの安否を確認できるシステム	16.6	3.4	80.0
地震速報や津波警報などの危険情報を、テレビ・ラジオ・ウェブサイト・電子メールなどによって通知するシステム	12.6	7.4	80.0
子どもや高齢者にGPS付き携帯電話や電子タグを持たせることで、本人の位置や安全を確認できるシステム	17.1	8.6	74.3

問11

【電子商取引分野】で、あなたは以下の具体的なITシステム/ITサービスを利用したことがありますか。また、利用したことがある場合、そのITシステム/ITサービスに満足していますか。それぞれのITシステム/ITサービスについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

利用経験者ベース (Q1.10=1) N=506	利用したことがある り、満足している	利用したことがある が、満足していない	利用したことがない
商品やチケットなどをインターネットを通じて購入し、クレジットカードや電子マネーで決済できるシステム	90.9	2.9	6.2
銀行の残高照会や振込、有価証券の売買などの金融取引をオンラインで行えるシステム	91.7	2.4	6.0
インターネットを介して個人の所有物などを出品し、オークション取引が行えるシステム	66.6	4.5	28.9

問12

ITシステム/ITサービスによって、社会が直面する問題の解決に役立っている(生活が豊かになっている、便利になっているなど)と思いますか。現在、整備・提供されているITシステム/ITサービスについてお答え下さい。それぞれの分野について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		非常に そう思う	そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	全くそう 思わない
IT の 分 野	医療・福祉分野	26.1	33.2	31.2	4.9	4.6
	教育・人材分野	29.4	39.3	26.5	1.7	3.1
	雇用・労務分野	35.1	38.5	21.3	2.0	3.1
	行政サービス分野	33.7	36.3	25.3	1.6	3.1
	文化・芸術分野	23.2	31.1	35.9	5.5	4.3
	企業経営分野	25.0	32.2	36.6	2.8	3.4
	環境・エネルギー分野	25.2	34.1	34.4	2.8	3.5
	交通・物流分野	32.8	38.1	23.4	2.7	3.0
	安心・安全分野	28.8	31.3	32.9	3.5	3.5
	電子商取引分野	53.1	31.4	11.8	1.4	2.3

問13

各分野で提供されているITシステム/ITサービスの効果を上げるためには、どのような問題を乗り越える必要があると思いますか。それぞれの分野について、当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		自分にとって 必要がない、ニ ーズに合っ ていない	身近にITシ ステム/ITサ ービスが整備 ・提供されて いない	ITシステム/ ITサービスの 利用料金が 高い	ITシステム/ ITサービスを 利用する際 のセキュリ ティが心配	ITシステム/ ITサービスの 利用時の使 い勝手が悪 い・操作が 難しい	その他	特に 問題 は な い
IT の 分 野	医療・福祉分野	21.2	18.6	3.8	14.3	7.4	11.9	30.3
	教育・人材分野	22.1	7.9	4.7	4.7	6.2	15.2	42.6
	雇用・労務分野	18.9	5.4	2.5	5.3	6.7	13.9	50.2
	行政サービス分野	14.9	6.0	3.8	7.3	5.9	14.4	50.2
	文化・芸術分野	19.7	7.3	5.0	4.3	4.3	16.7	45.2
	企業経営分野	23.1	7.2	3.7	6.9	4.9	17.3	40.0
	環境・エネルギー分野	20.3	9.7	5.2	5.6	4.9	16.3	41.8
	交通・物流分野	14.9	6.5	4.4	5.6	4.2	13.9	52.3
	安心・安全分野	18.2	6.9	4.7	12.2	5.5	15.6	41.2
	電子商取引分野	6.8	2.8	4.9	13.4	2.9	7.8	63.9

問14

各分野間で比較して、現在優先的にITシステム/ITサービスを整備していくべき分野はどの分野だと思いますか。あなたの認識で、1位から3位まで選んで下さい。【必須】

[「上記の各分野に含まれるITシステム/ITサービスの例を別ウィンドウで見る」](#)

全体ベース N=1000		1位	2位	3位
IT の 分 野	医療・福祉分野	45.9	10.8	11.0
	教育・人材分野	5.6	15.9	9.8
	雇用・労務分野	6.6	14.4	12.3
	行政サービス分野	5.0	8.1	7.8
	文化・芸術分野	0.9	3.7	6.8
	企業経営分野	0.7	2.6	5.0
	環境・エネルギー分野	5.0	9.1	9.2
	交通・物流分野	1.2	7.6	7.7
	安心・安全分野	13.2	15.5	12.1
	電子商取引分野	15.9	12.3	18.3

問15

あなたが、ITシステム/ITサービスを利用するときに、各テーマにおいて、不安に感じることはありますか。それぞれのテーマについて、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		不安はない	どちらかといえば不安はない	どちらともいえない	どちらかといえば不安である	不安である
IT 利用 上 の 課 題 と な る テ マ	プライバシー	14.5	30.8	22.2	21.3	11.2
	情報セキュリティ	11.1	29.8	28.1	20.5	10.5
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	10.3	22.8	30.0	23.2	13.7
	情報リテラシー	12.9	25.6	42.7	13.1	5.7
	地理的デバイド	14.8	24.5	47.4	9.2	4.1
	知的財産権	16.4	22.5	44.7	10.8	5.6
	インターネット上の商取引	15.6	37.2	22.8	17.4	7.0
	IT利用におけるマナーや社会秩序	12.4	25.2	41.7	14.6	6.1
	サイバー社会に対応した制度・慣行	11.4	23.8	44.4	13.0	7.4
	地球環境や心身の健康	11.7	23.6	41.4	15.1	8.2

問16

【プライバシー】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.1=4-5) N=352

- クレジットカード番号やパスワードなどの、ウェブサイトなどを通じた不正取得 91.1
- 公的機関や企業などが保有する氏名や住所などの個人情報の流出 76.6
- 監視カメラなどによる人物や建物の自動的な撮影 34.2
- その他の課題 17.8

問17

【情報セキュリティ】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.2=4-5) N=400

- ウイルス、ワーム、スパイウェアなどへの感染 91.0
- 他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス 56.1
- 災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害 48.7
- その他の課題 16.1

問18

【違法・有害コンテンツ、迷惑通信】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.3=4-5) N=430

- 子どもによる出会い系サイトなどの違法・有害サイトへのアクセス 84.8
- 迷惑メールや迷惑電話 65.3
- 電子掲示板などへの誹謗中傷や権利侵害に関する書き込み 53.9
- その他の課題 20.1

問19

【情報リテラシー】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.4=4-5) N=172

- |  |      |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> IT機器の操作方法の複雑化などによる利用知識の不足             | 69.1 |
| <input type="checkbox"/> 利用者の年齢や収入、職業などの違いによる情報の格差             | 45.2 |
| <input type="checkbox"/> インターネットなどへの過度の依存による社会性やコミュニケーション能力の低下 | 66.5 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                | 20.7 |

問20

【地理的ディバイド】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.5=4-5) N=112

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> 光ファイバーや地上デジタルテレビ放送などの利用の地域間格差          | 50.4 |
| <input type="checkbox"/> ITを活用した行政サービス(電子申請など)の利用における地方公共団体間の格差 | 58.6 |
| <input type="checkbox"/> IT活用に関する知見やノウハウを兼ね備えた人材の偏在             | 53.4 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                 | 27.1 |

問21

【知的財産権】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.6=4-5) N=191

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> DVDなどのパッケージソフトの模倣品や海賊版の不正流通      | 43.9 |
| <input type="checkbox"/> ファイル共有ソフトによる著作物の不正なダウンロードやアップロード | 40.9 |
| <input type="checkbox"/> インターネット上の音楽や画像・映像などの無断転載や不正改変    | 42.7 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                           | 49.4 |

問22

【インターネット上の商取引】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.7=4-5) N=205

- |  |      |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> インターネットショッピングやインターネットオークションにおける出品者などのトラブル | 47.1 |
| <input type="checkbox"/> 電子マネーやオンラインバンキングなどの電子決済システムの安全性           | 74.2 |
| <input type="checkbox"/> 違法な電子商取引(インターネット上の違法薬物や盗品の売買など)の拡大        | 68.4 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                                    | 13.5 |

問23

【IT利用におけるマナーや社会秩序】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.8=4-5) N=216

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> 電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナー(ネチケツ)の不足 | 62.3 |
| <input type="checkbox"/> 携帯電話などの利用における通話や撮影のマナー不足             | 54.1 |
| <input type="checkbox"/> インターネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など     | 81.6 |
| <input type="checkbox"/> その他の課題                               | 18.4 |

問24

【サイバー社会に対応した制度・慣行】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.9=4-5) N=215

- インターネット活用の障壁となる、対面での販売やサービス提供の義務づけ(対面での販売できない商品があるなど) 49.5
- 添付書類の別途郵送や持参を要する行政手続の不完全なオンライン化 52.9
- 医療分野や教育分野などの公的サービスにおけるIT活用の遅れ 51.5
- その他の課題 28.9

問25

【地球環境や心身の健康】について、あなたがIT利用上の課題であると思うことは何ですか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

不安意識者ベース(Q15.10=4-5) N=206

- IT機器の利用機会増加によるエネルギー消費量の増大 49.4
- IT機器の買い換えや処分に伴う廃棄物の増加 65.2
- パソコンなどの過度なIT機器の利用による肩凝り、腰痛や精神疲労など 71.2
- その他の課題 18.5

問26

IT利用上の課題となる各テーマについて、現在、社会的に見て影響の大きい問題や被害が発生していると思いますか。それぞれのテーマについて、あなた自身の認識として、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		かなり発生している	発生している	あまり発生していない	全く発生していない	わからない
IT利用上の課題となるテーマ	プライバシー	18.8	45.5	18.9	3.0	13.8
	情報セキュリティ	15.3	48.1	18.6	3.3	14.7
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	20.1	42.6	19.4	2.7	15.2
	情報リテラシー	7.3	37.3	31.1	4.5	19.8
	地理的デバイド	6.7	26.3	32.6	9.3	25.1
	知的財産権	7.0	29.1	31.3	7.9	24.7
	インターネット上の商取引	9.9	37.3	28.4	10.1	14.3
	IT利用におけるマナーや社会秩序	11.1	34.0	28.9	5.7	20.3
	サイバー社会に対応した制度・慣行	9.1	29.5	30.8	7.2	23.4
	地球環境や心身の健康	11.7	31.0	29.3	6.5	21.5

問27

IT利用上の課題となる各テーマについて、今後、どのような対策を進めるべきと思いますか。それぞれのテーマについて、当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000		政府や自治体が法令・条令を施行し、制度によって対策を行う	企業などのサービスの提供者がルールを整備する	技術的な解決策を整備する	利用者のリテラシーや注意力を高める	その他	対策は必要ない
IT利用上の課題となるテーマ	プライバシー	47.8	34.6	40.7	26.0	7.9	7.5
	情報セキュリティ	37.0	37.2	41.9	26.9	7.9	7.9
	違法・有害コンテンツ、迷惑通信	33.8	30.9	38.7	25.9	8.3	8.4
	情報リテラシー	18.6	29.0	25.9	36.6	10.4	10.8
	地理的デバイド	17.0	17.2	33.9	16.7	15.2	21.3
	知的財産権	18.0	22.8	27.4	23.9	14.3	19.2
	インターネット上の商取引	25.6	39.3	37.5	27.4	9.2	11.4
	IT利用におけるマナーや社会秩序	23.8	26.2	25.0	35.2	12.1	12.0
	サイバー社会に対応した制度・慣行	22.2	24.0	31.5	26.4	14.9	15.3
	地球環境や心身の健康	23.5	20.1	29.6	33.9	14.2	13.6

【あなた自身についてお尋ねします】

問28

あなたがインターネットに接続する際の、パソコンと携帯電話・PHS(スマートフォンを含む)の利用の仕方をお答え下さい。普段の利用の仕方について、当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。

- |  |      |
|--|------|
| <input type="radio"/> パソコンのみを利用する              | 64.9 |
| <input type="radio"/> 主にパソコンを利用し、携帯電話・PHSも利用する | 31.3 |
| <input type="radio"/> どちらも同じくらい利用する            | 3.2  |
| <input type="radio"/> 主に携帯電話・PHSを利用し、パソコンも利用する | 0.4  |
| <input type="radio"/> 携帯電話・PHSのみを利用する          | 0.0  |
| <input type="radio"/> パソコンと携帯電話・PHSは利用していない    | 0.2  |

※ イギリスではPHSの利用がないため、設問文及び選択肢からPHSの表記を除いている

問29

あなたが、主に使用しているインターネットの接続回線をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。複数の接続回線を契約している場合には、最もよく使用している接続回線をお答え下さい。

- |                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 電話回線(ダイヤルアップ)   | 2.5  |
| <input type="radio"/> ISDN回線          | 4.0  |
| <input type="radio"/> 携帯電話回線          | 4.1  |
| <input type="radio"/> PHS回線           | 0.0  |
| <input type="radio"/> ケーブルテレビ回線(CATV) | 6.2  |
| <input type="radio"/> 光回線(FTTH)       | 15.2 |
| <input type="radio"/> 固定無線回線(FWA)     | 6.8  |
| <input type="radio"/> DSL回線(ADSLを含む)  | 51.3 |
| <input type="radio"/> その他の回線          | 9.9  |

※ イギリスではPHSの利用がないため、設問文及び選択肢からPHSの表記を除いている

問30

あなたのインターネットの利用歴をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※パソコン、携帯電話などの複数の機器の利用を含めてお答え下さい。自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。インターネットの利用には、ウェブサイトの閲覧や電子メールの送受信などが含まれます。

- |                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 1年未満        | 1.3  |
| <input type="radio"/> 1年以上～2年未満   | 1.1  |
| <input type="radio"/> 2年以上～3年未満   | 2.5  |
| <input type="radio"/> 3年以上～5年未満   | 6.4  |
| <input type="radio"/> 5年以上～7年未満   | 10.8 |
| <input type="radio"/> 7年以上～10年未満  | 24.2 |
| <input type="radio"/> 10年以上～15年未満 | 39.0 |
| <input type="radio"/> 15年以上       | 14.7 |

問31

あなたの1日あたりのインターネットの利用時間をお答え下さい。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※自宅・職場・学校などにおけるご自身の利用をお答え下さい。インターネットの利用には、ウェブサイトの閲覧や電子メールの送受信などが含まれます。

<input type="radio"/> 30分未満	1.9
<input type="radio"/> 30分以上～1時間未満	7.3
<input type="radio"/> 1時間以上～2時間未満	20.9
<input type="radio"/> 2時間以上～3時間未満	20.8
<input type="radio"/> 3時間以上～5時間未満	25.5
<input type="radio"/> 5時間以上～7時間未満	11.7
<input type="radio"/> 7時間以上～10時間未満	7.7
<input type="radio"/> 10時間以上	4.2

問32

あなたは、普段、インターネットをどのような目的で利用していますか。当てはまるものをいくつでも選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

<input type="checkbox"/> 電子メールの送受信	98.0
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の閲覧	79.7
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の書込み	37.9
<input type="checkbox"/> ホームページ・ブログ・電子掲示板の運営	26.1
<input type="checkbox"/> SNSの閲覧	53.0
<input type="checkbox"/> SNSの書込み	21.6
<input type="checkbox"/> インターネットショッピング	79.7
<input type="checkbox"/> インターネットオークション(売買)	45.2
<input type="checkbox"/> オンラインゲーム	43.9
<input type="checkbox"/> 動画・音楽の配信サービス(事業者による有料・無料の配信サービス)	25.7
<input type="checkbox"/> 動画・音楽の共有サービス(YouTubeなどの消費者による投稿・共有サービス)	42.9
<input type="checkbox"/> 金融取引(オンラインバンキング、オンライントレーディングなど)	77.8
<input type="checkbox"/> 通信教育(eラーニング)	15.4
<input type="checkbox"/> その他	28.5

問33

あなたは、オンラインとオフラインのどちらの人間関係やコミュニケーションを重視しますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

※オンライン:インターネットや携帯電話に接続・利用している状態(電子メールの送受信を含む)  
 ※オフライン:インターネットや携帯電話に接続・利用していない状態

<input type="radio"/> オンラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	16.5
<input type="radio"/> どちらかというと、オンラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	8.1
<input type="radio"/> オンラインとオフラインの人間関係やコミュニケーションを同じ程度重視している	32.8
<input type="radio"/> どちらかというと、オフラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	16.7
<input type="radio"/> オフラインでの人間関係やコミュニケーションを重視している	25.9

問34

あなたは、インターネット上に流れる情報を信じることで生じる利益や損失について、自分で責任を持つことは当然であると思いますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |                                 |      |
|---------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 非常にそう思う   | 38.4 |
| <input type="radio"/> そう思う      | 41.7 |
| <input type="radio"/> どちらともいえない | 15.8 |
| <input type="radio"/> あまりそう思わない | 3.1  |
| <input type="radio"/> 全くそう思わない  | 1.0  |

問35

コンピュータ・ウイルス対策ソフトの導入や更新を怠ったことにより、コンピュータ・ウイルスなどに感染して問題が発生した場合、自分に責任があると思いますか。当てはまるものを1つ選んで下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |   |      |
|---|------|
| <input type="radio"/> 企業や行政が対処すべき問題であって、自分には責任がけない                                | 5.3  |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であっても、自分は専門家ではなく不注意があったとしても仕方がないので、自分には責任がけない | 7.2  |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であれば、自分にもある程度の責任がある                           | 33.3 |
| <input type="radio"/> 自らの注意や対策で防げる問題であり、自分に責任がある                                  | 47.3 |
| <input type="radio"/> わからない   | 6.9  |

問36

あなたの性別をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |                          |      |
|--------------------------|------|
| <input type="radio"/> 男性 | 50.0 |
| <input type="radio"/> 女性 | 50.0 |

問37

あなたの年齢をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

- |                              |      |
|------------------------------|------|
| <input type="radio"/> 15～19歳 | 10.0 |
| <input type="radio"/> 20～24歳 | 8.9  |
| <input type="radio"/> 25～29歳 | 11.1 |
| <input type="radio"/> 30～34歳 | 9.1  |
| <input type="radio"/> 35～39歳 | 10.9 |
| <input type="radio"/> 40～44歳 | 10.7 |
| <input type="radio"/> 45～49歳 | 9.3  |
| <input type="radio"/> 50～54歳 | 11.5 |
| <input type="radio"/> 55～59歳 | 8.5  |
| <input type="radio"/> 60～64歳 | 5.3  |
| <input type="radio"/> 65歳以上  | 4.7  |

問38

あなたの職業をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

<input type="radio"/> 経営者・会社役員	1.5
<input type="radio"/> 会社員(事務系)	8.0
<input type="radio"/> 会社員(技術系)	2.7
<input type="radio"/> 会社員(その他)	15.1
<input type="radio"/> 自営業	3.8
<hr/>	
<input type="radio"/> 専門職	2.9
<input type="radio"/> 公務員	4.4
<input type="radio"/> 学生	17.0
<input type="radio"/> 専業主婦／主夫	0.9
<input type="radio"/> パート・アルバイト	5.6
<hr/>	
<input type="radio"/> 無職(求職者／退職者を含む)	27.6
<input type="radio"/> その他	10.5

問39

あなたの最終学歴をお答え下さい。【必須】

全体ベース N=1000

<input type="radio"/> 大学卒業以上(大学院卒業を含む)	20.0
<input type="radio"/> 高等専門学校・短期大学卒業	14.9
<input type="radio"/> 高校卒業	48.8
<input type="radio"/> 中学卒業	12.8
<input type="radio"/> その他	3.5

● 「ICTの利活用状況」における現地語の提示例  
 ■Exempel på IT-system och IT-tjänster inom varje område

<p><b>Läkarvård och välfärd</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ett system som gör det möjligt att visa digitaliserade läkarjournaler på sjukhus och kliniker, och att skicka/ta emot uppgifter om patientavgifter.</li> <li>• Ett system som gör det möjligt för blivande pensionstagare att granska personliga uppgifter i pensionsregistret och simulera det pensionsbelopp de kommer att erhålla via Internet och andra hjälpmedel.</li> <li>• Ett system för fjärrvård som gör det möjligt för läkare att ge råd och utföra undersökningar av patienter i det egna hemmet via en bildtelefon.</li> </ul>
<p><b>Utbildning och personalresurser</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ett system som gör det möjligt för vuxna att online läsa olika typer av längre studiekurser hemifrån.</li> <li>• Ett system som gör det möjligt för skolelever att ta lektioner från hemmet och/eller att delta i lektioner via en bildtelefon eller annat hjälpmedel.</li> <li>• Ett system som gör det möjligt att använda Internetanslutning och skolans eget läromaterial i digital form i klassrummet med hjälp av ett nätverk inom skolan.</li> </ul>
<p><b>Anställning och arbete</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ett system som ger information om lediga jobb och annan information som behövs för att hitta arbete och byta karriär över Internet.</li> <li>• Ett telekommunikationssystem som gör det möjligt för anställda att från hemmet kolla e-post som kommit till kontoret och att ha telefonkonferenser med de som är på kontoret.</li> <li>• Ett system som gör det möjligt för flera personer på olika platser (t.ex. anställda vid det inhemska huvudkontoret och de som sitter på kontor i utlandet, eller företagspersoner och kunder) att ha möten online.</li> </ul>
<p><b>Administrativa tjänster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ett system som gör det möjligt för medborgare att lämna in ansökningar till administrativa kontor och göra bokningar av biblioteksböcker och inrättningar online utan att behöva gå ut.</li> <li>• Ett system som gör det möjligt för medborgare att lämna in inkomstdeklarationer och göra skattebetalningar online.</li> <li>• Ett system som gör det möjligt för medborgare att rösta elektroniskt vid val, antingen online eller genom att använda en informationsterminal i vallokalen.</li> </ul>
<p><b>Konst och kultur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ett system som gör det möjligt för personer att läsa turistinformation eller lyssna till en röst som ger stadsguidning på en dator eller mobil terminal.</li> <li>• En tjänst som gör det möjligt att köpa eller använda musik, film och spel online.</li> <li>• Ett system som gör det möjligt för användare att elektroniskt granska digitaliserade former av biblioteks- och museisamlingar (t.ex. böcker, konstverk).</li> </ul>
<p><b>Affärsadministration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ett system som erbjuder en mer strömlinjeformad och förfinad styrning av produktions- och distributionsprocesser genom att fästa elektroniska taggar på industriella och kommersiella varor.</li> <li>• Ett system för så kallade business-to-business (B2B) transaktioner som medger att affärsförbindelser och betalningar av mottagna och lagda order görs elektroniskt.</li> <li>• En tjänst, som t.ex. ASP (Application Service Provider) eller applikationsuthyrning, och SaaS (Software as a Service) eller affärssystem som hyrtjänst, som erbjuder affärsinriktad mjukvara över Internet.</li> </ul>
<p><b>Miljö och energi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En tjänst som ger detaljerade väderprognoser enligt ort och tid via Internet och mobiltelefon.</li> <li>• Ett system som gör det möjligt att fjärrövervaka användningen av vatten, elektricitet och gas inom ett hushåll.</li> <li>• Ett system för att minska miljöbelastningen genom att till exempel installera anordningar som automatiskt kontrollerar luftkonditionering och belysning, användning av numeriska värden för att visa den faktiska elförbrukningen, och val av pappersfria dokument.</li> </ul>
<p><b>Transport och distribution</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elektroniska IC-kort för tåg som gör det möjligt för passagerare att åka tåg och buss utan att behöva biljetter och kontanter.</li> <li>• Ett system där statusen (aktuell plats) för varor som hanteras av en budfirma kan kontrolleras av avsändare och mottagare.</li> <li>• Ett system för att få trafiken att flyta smidigare genom att ge trafikinformation i realtid och autobetalningssystem vid vägtullar.</li> </ul>
<p><b>Säkerhet och trygghet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ett system för att kontrollera var familjemedlemmar och kolleger befinner sig i en katastrofsituation med hjälp av Internet och mobiltelefon.</li> <li>• Ett system som rapporterar fara för jordbävning och tsunami via TV, radio, webbsidor och e-post.</li> <li>• Ett system som ger information om var barn och äldre utrustade med mobiltelefon med GPS-mottagare eller en elektronisk tagg befinner sig och om de befinner sig i trygghet.</li> </ul>
<p><b>E-handel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ett system som gör det möjligt för kunder att köpa produkter och biljetter online och göra betalningar med kreditkort eller e-pengar.</li> <li>• Ett system för att göra finansiella transaktioner online, t.ex. granska bankkontots saldo och göra penningöverföringar, och köpa och sälja värdepapper.</li> <li>• Ett system för att delta i auktionssajter (t.ex. för att sälja egna saker) på Internet.</li> </ul>

● 「ICTを利用する上での安心・安全意識」における現地語の提示例

■Exempel på problem som kan uppstå när man använder IT

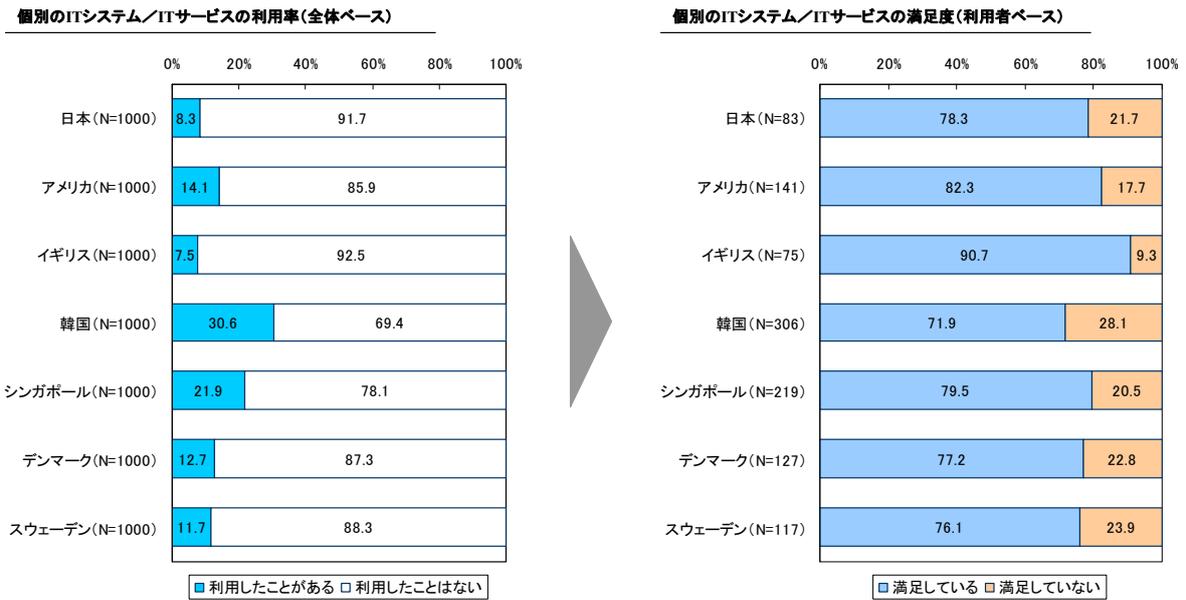
Enskilda människor, medborgare	<p><b>Sekretess</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Olagligt inhämtande av information som t.ex. kreditkortsnummer och lösenord genom användning av Internet och andra hjälpmedel.</li> <li>• Läckage av personlig information (t.ex. namn och adresser) som finns inom samhällsorganisationer och företag.</li> <li>• Automatisk filmning av folk och byggnader med övervakningskameror och annan liknande utrustning.</li> </ul>
	<p><b>Informationssäkerhet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infektioner av virus, maskar, spyware osv.</li> <li>• Spoofning och ej auktoriserad tillgång (t.ex. ändring av innehåll på webbsidor) av utomstående personer.</li> <li>• Kommunikationsfel på grund av systemavstängningar och frånkoppling av nätverk vid katastrofer.</li> </ul>
	<p><b>Olagligt och skadligt innehåll och icke begärd kommunikation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tillgång till olagliga och/eller skadliga webbsidor däribland dejtingtjänster av minderåriga barn.</li> <li>• Skräppost och bussamtal via telefon.</li> <li>• Kommentarer på elektroniska anslagstavlor (bbs) och andra online-källor som är ärekränkande eller innebär överträdelse av rättigheter.</li> </ul>
	<p><b>Informationskompetens</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otillräcklig kunskap beroende på att handhavande av IT-utrustning blir allt mer komplicerat.</li> <li>• Diskrepans i tillgång till information på grund av skillnader i användarnas ålder, inkomst, yrke, osv.</li> <li>• Försämring av social kommunikationsförmåga på grund av beroende av Internet och annan IT.</li> </ul>
	<p><b>Geografiska skillnader</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geografiska skillnader vad gäller fiberoptik och markbaserade digitala tv-sändningar.</li> <li>• Avvikelser bland regionala offentliga organ vad gäller användning av IT-baserade administrativa tjänster (t.ex. elektroniska ansökningar).</li> <li>• Ojämn fördelning av IT-kompetent personal.</li> </ul>
	<p><b>Intellectuella egendomsrättigheter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ej auktoriserad distribution av falska och pirattillverkade DVD-skivor och annan förpackad mjukvara.</li> <li>• Ej auktoriserad nerladdning och uppladdning av upphovsrättsskyddade verk genom användning av fildelningsprogram.</li> <li>• Ej auktoriserad kopiering eller förändring av musik, bilder och filmer som finns på nätet.</li> </ul>
Företag	<p><b>E-handel på nätet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problem med säljare på Internet-butiker eller auktionssajter.</li> <li>• Säkerhetsnivån för elektroniska betalningssystem som till exempel e-pengar och nätbanker.</li> <li>• Ökning av olaglig e-handel (försäljning och köp av olagliga droger eller stulna varor etc. på nätet.)</li> </ul>
Samhälle	<p><b>Uppförande och social ordning relaterat till IT-användning</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dåligt uppförande ("nätetikett") relaterat till användning av e-post, bloggar, elektroniska anslagstavlor (bbs) osv.</li> <li>• Dåligt uppförande när folk talar i eller fotograferar med mobiltelefon eller andra apparater.</li> <li>• Spridning av rykten, personangrepp, och/eller överdrivna reaktioner på Internet.</li> </ul>
	<p><b>System och bruk som är inriktade mot ett cybersamhälle.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• När det krävs att man säljer produkter eller erbjuder tjänster ansikte-mot-ansikte (t.ex. vissa produkter kan endast säljas ansikte-mot-ansikte), vilket blir ett hinder för att använda Internet för affärer.</li> <li>• Administrativa procedurer som endast delvis kan göras online (t.ex. tilläggsdokument som måste skickas separat med vanlig post eller lämnas personligen).</li> <li>• Fördröjd utveckling av IT inom sådana områden av offentliga tjänster som t.ex. de som är relaterade till läkavård och utbildning.</li> </ul>
	<p><b>Global miljö och folks fysiska/mentala välbefinnande</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ökning av energiförbrukning på grund av ökat användande av IT-produkter.</li> <li>• Ökning av avfallsmaterial på grund av byte och kassering av IT-produkter.</li> <li>• Axel- och ryggsbesvär och mental trötthet som orsakas av överdrivet bruk av IT-produkter som t.ex. datorer.</li> </ul>

## 6.2 個別システム／サービスの利用率・満足度

### 6.2.1 医療・福祉分野

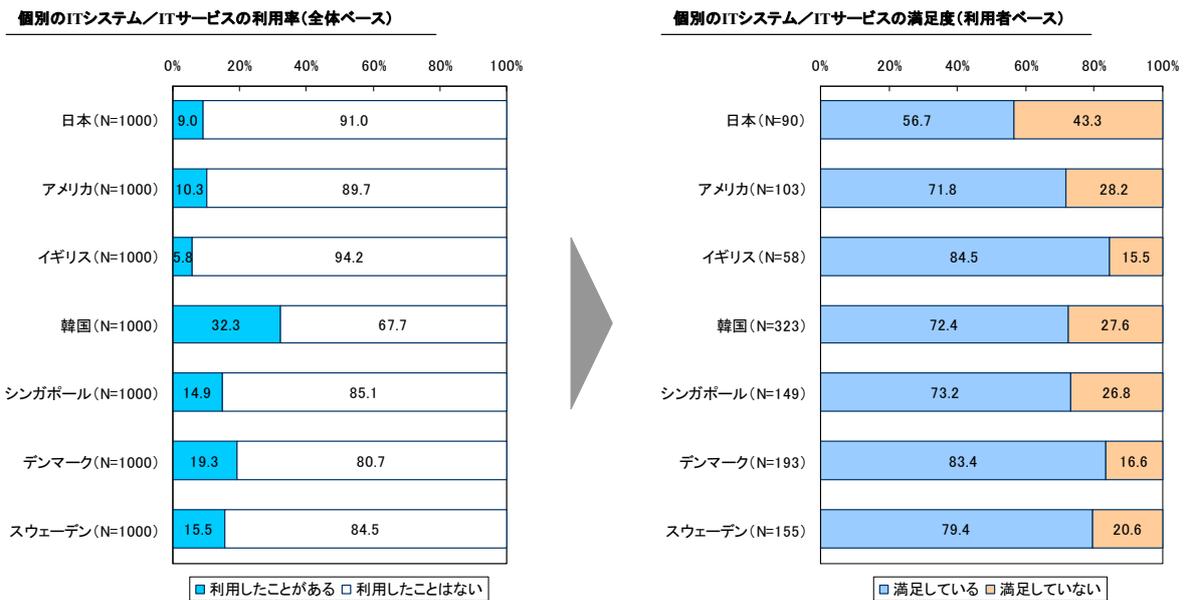
#### ITシステム／ITサービスの提示例①

病院や診療所で電子化されたカルテを利用したり、オンラインでレセプトのやり取りができるシステム



#### ITシステム／ITサービスの提示例②

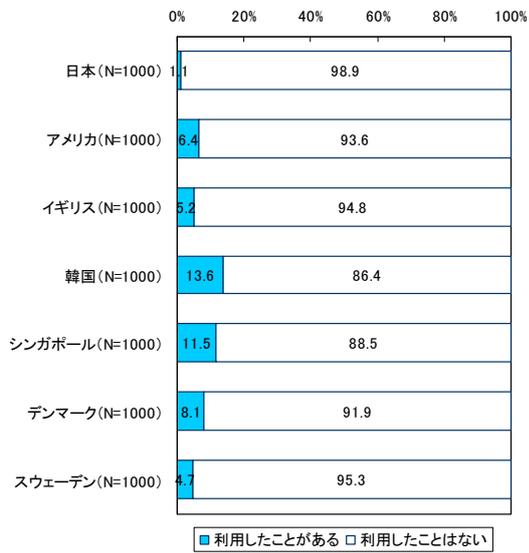
インターネットなどで自分自身の年金加入記録を閲覧したり、支給額のシミュレーションができるシステム



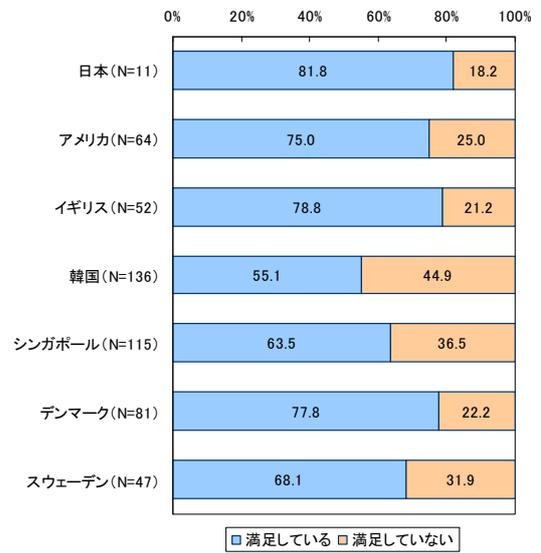
### ITシステム/ITサービスの提示例③

テレビ電話などを利用して、医師が在宅患者の相談に乗ったり、診察が行える遠隔医療システム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)

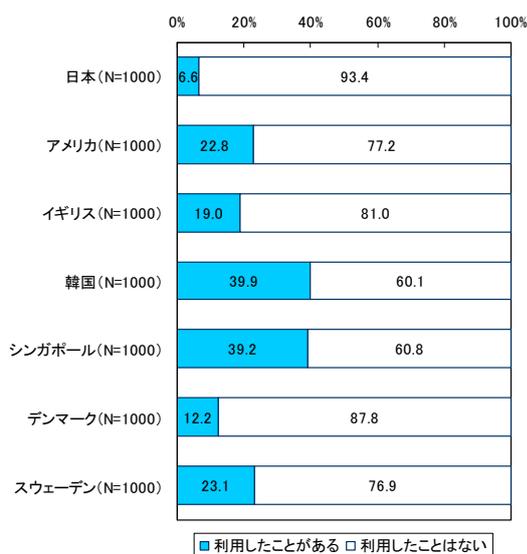


## 6.2.2 教育・人材分野

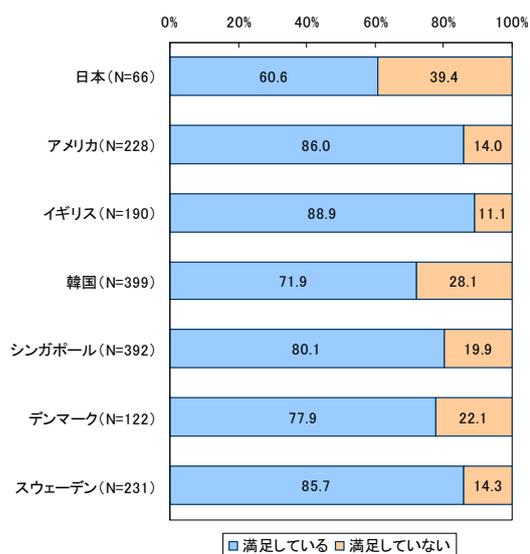
### ITシステム/ITサービスの提示例①

社会人を対象とした生涯学習を、インターネットなどを利用して在宅で受けられるシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



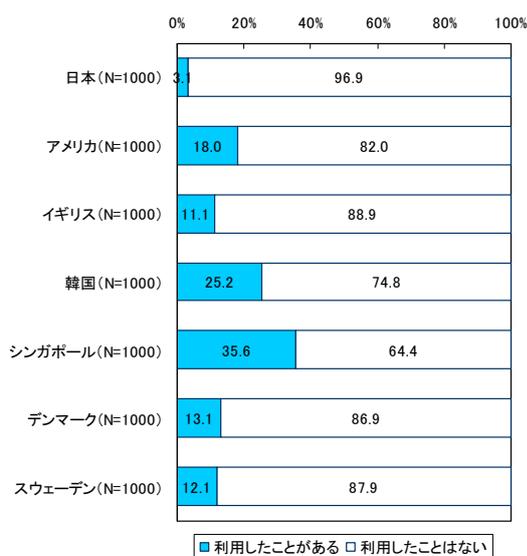
個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)



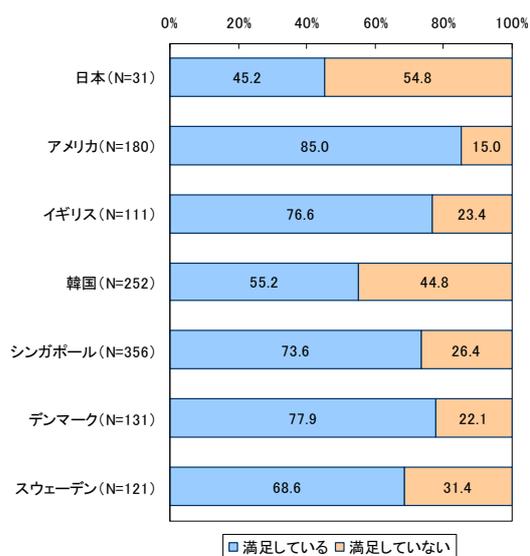
### ITシステム/ITサービスの提示例②

テレビ電話などを利用して、在宅で授業を受けたり、他の学校の授業に相互に参加できるシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



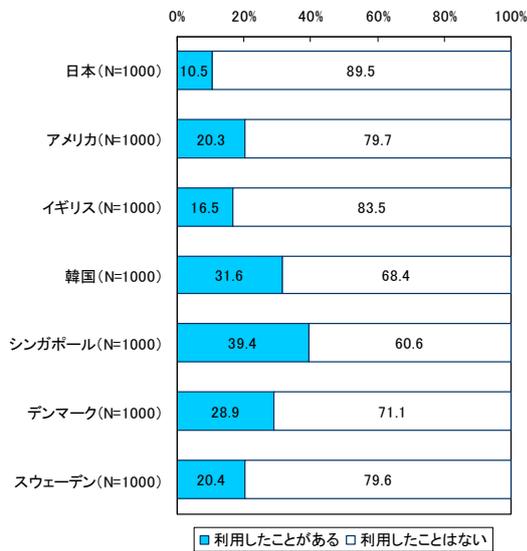
個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)



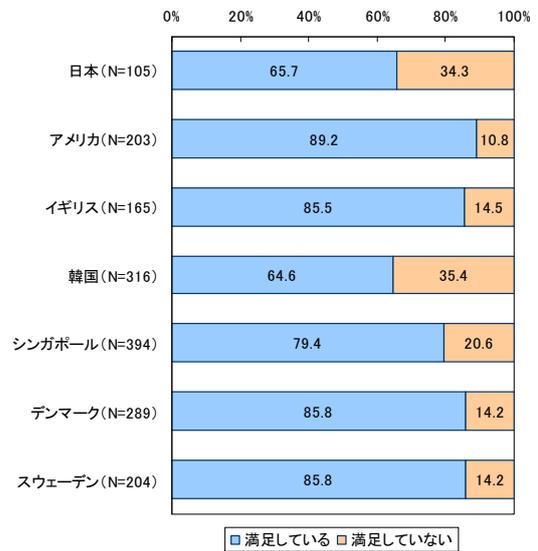
### ITシステム/ITサービスの提示例③

学校内に敷設されたネットワーク(LAN)により、インターネット接続や学校保有のデジタルコンテンツを教室で利用できるシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)

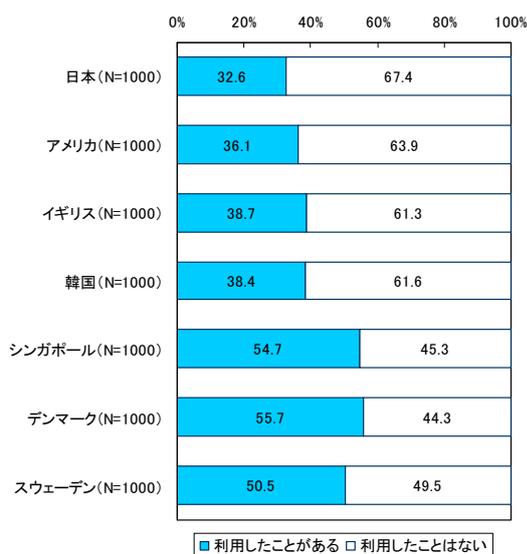


## 6.2.3 雇用・労務分野

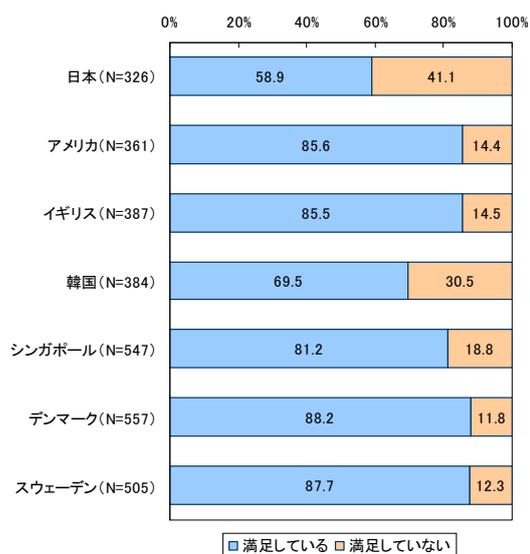
### ITシステム/ITサービスの提示例①

インターネットを利用して、求人情報や、就職や転職に必要な情報を提供するシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



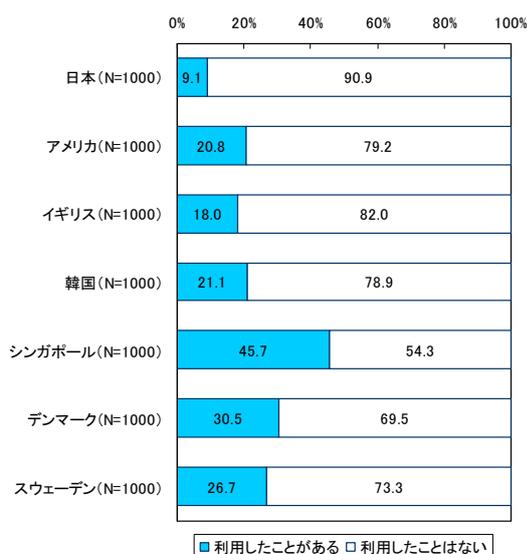
個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)



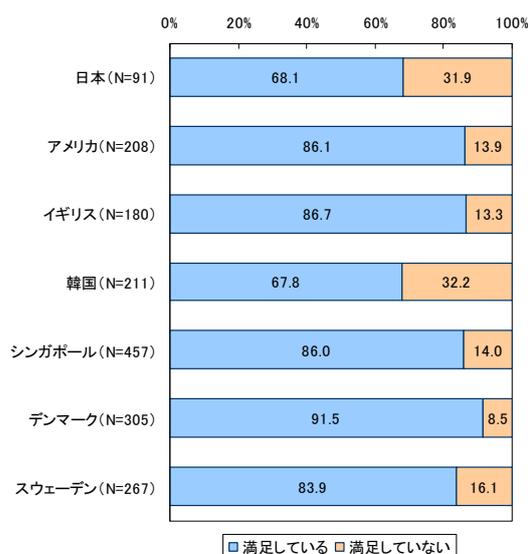
### ITシステム/ITサービスの提示例②

自宅で会社のメールを確認したり、テレビ会議でオフィスにいる人と打合せができる遠隔勤務(テレワーク)システム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



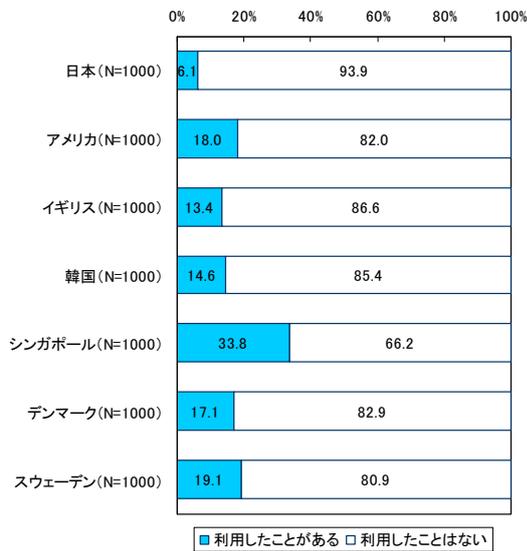
個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)



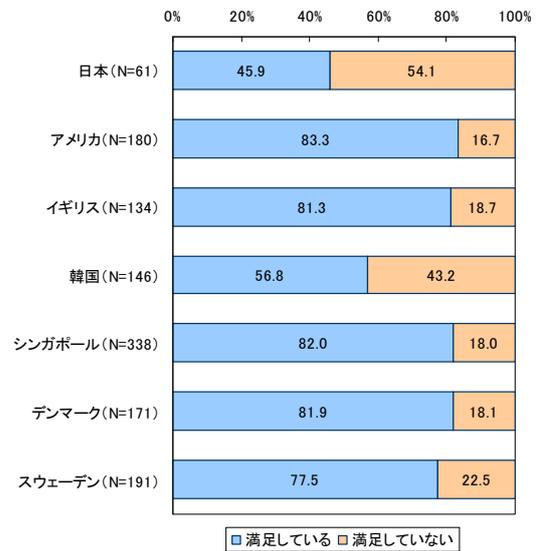
### ITシステム/ITサービスの提示例③

国内の本社と海外拠点、自社と顧客などの離れた場所にいる複数の人が一同にオンラインで会議に参加できるシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)

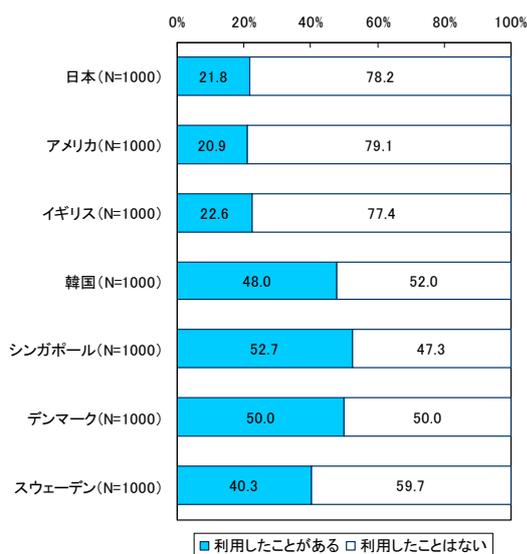


## 6.2.4 行政サービス分野

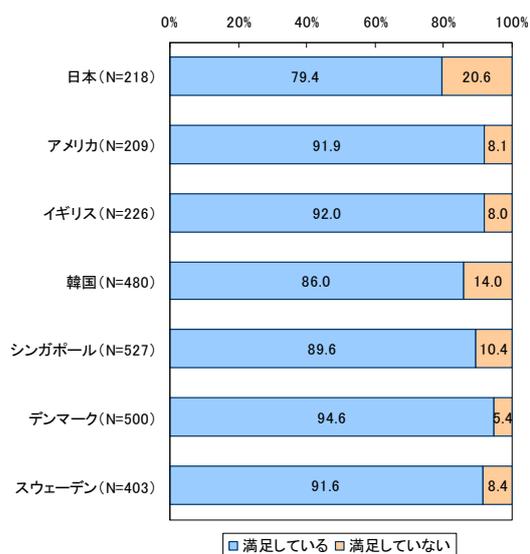
### ITシステム/ITサービスの提示例①

行政窓口などに出向かずに、自宅などからインターネットを利用して申請・届出や、図書館の本や施設の予約ができるシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



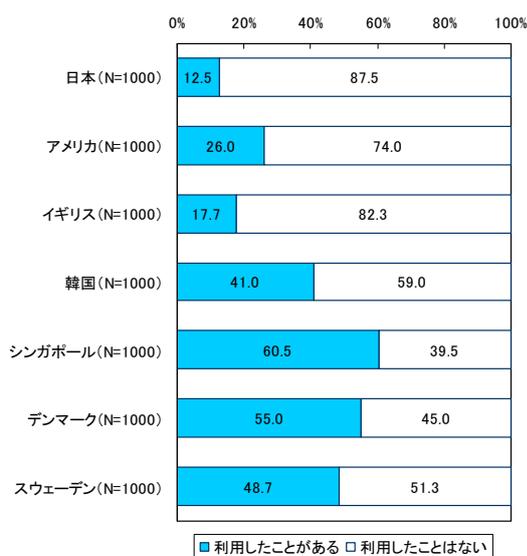
個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)



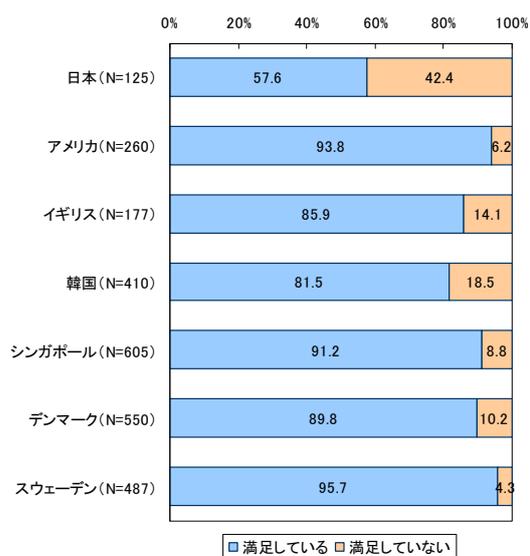
### ITシステム/ITサービスの提示例②

インターネットを利用して、確定申告の手続きや納税ができるシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



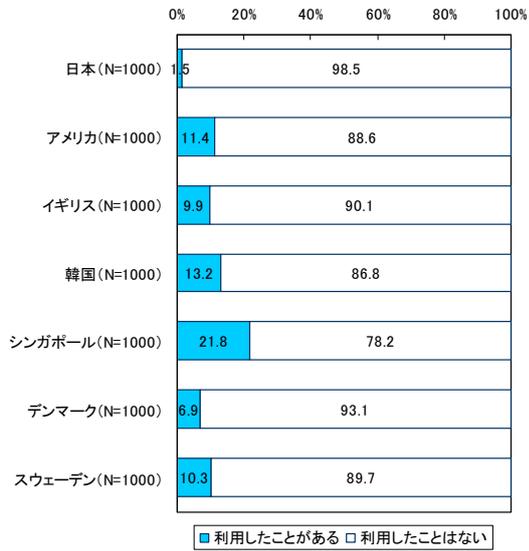
個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)



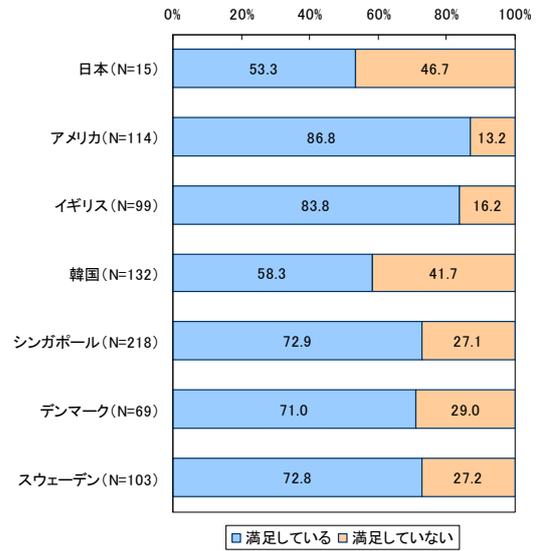
### ITシステム/ITサービスの提示例③

選挙などの際に、インターネット経由や投票所の情報端末などで電子的に投票できるシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)

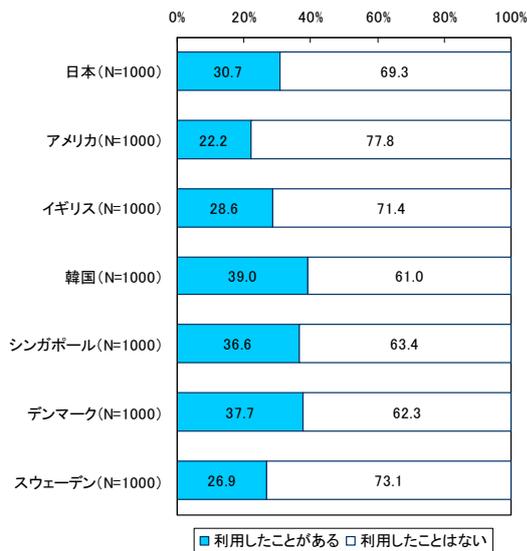


## 6.2.5 文化・芸術分野

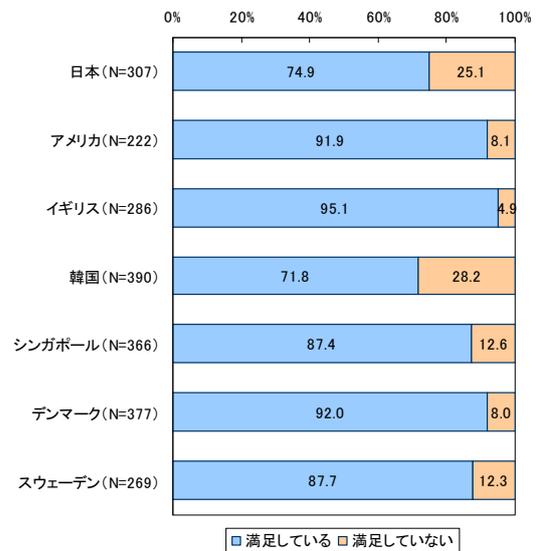
### ITシステム/ITサービスの提示例①

パソコンや携帯端末を利用して、観光情報の閲覧や、街頭での音声案内などを利用できるシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



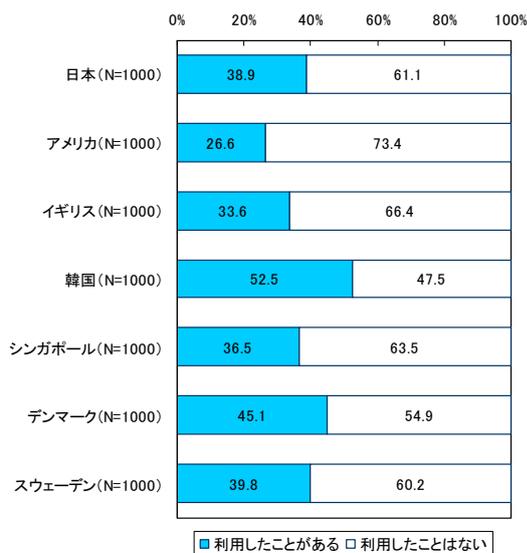
個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)



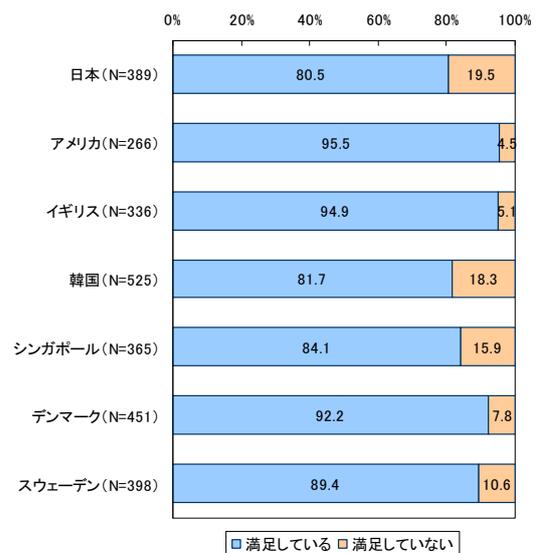
### ITシステム/ITサービスの提示例②

音楽や動画、ゲームなどのコンテンツを、インターネットを通じて購入・利用できるサービス

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



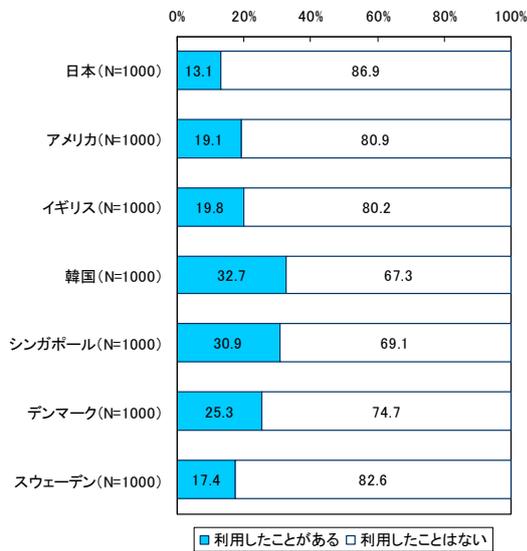
個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)



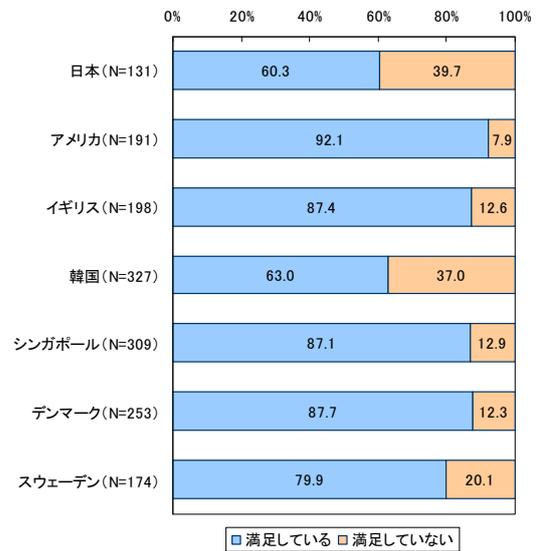
### ITシステム/ITサービスの提示例③

図書館・美術館・博物館などが保有する所蔵資産（書籍、芸術作品など）がデジタル化され、電子的に閲覧できるシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)

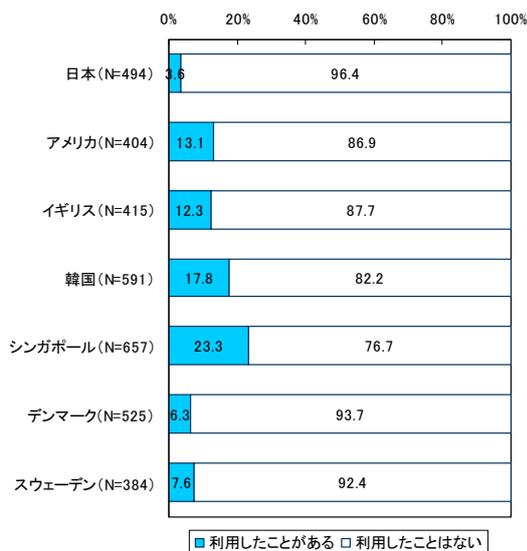


## 6.2.6 企業経営分野

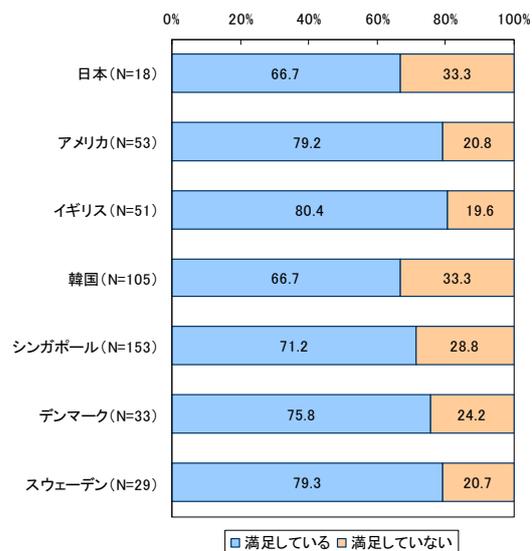
### ITシステム/ITサービスの提示例①

生産財や商品に電子タグを付けて、生産・流通の各工程における管理を効率化、高度化するシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(就業者ベース)



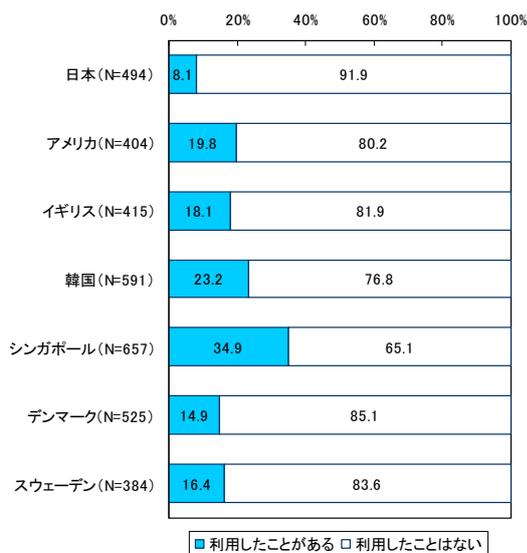
個別のITシステム/ITサービスの満足度(就業者かつ利用者ベース)



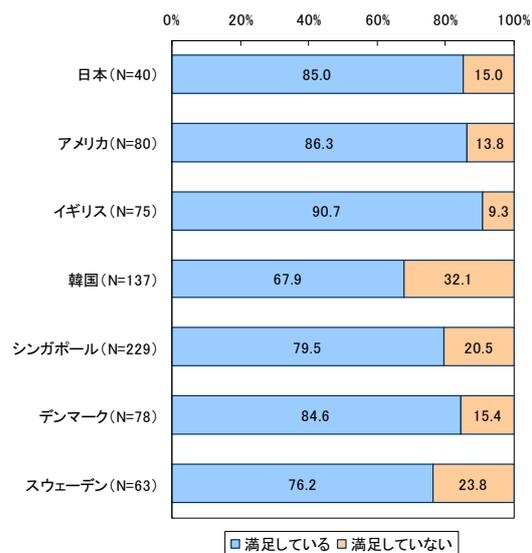
### ITシステム/ITサービスの提示例②

企業間(B2B)取引において、ウェブサイトを通じて、商品の受発注などの商取引や代金決済などを電子的に実現するシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(就業者ベース)



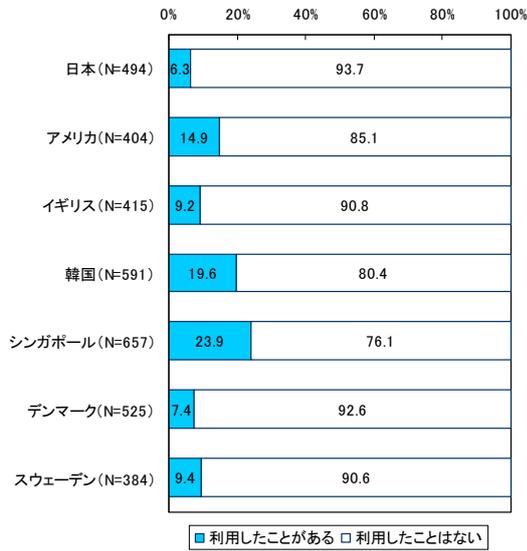
個別のITシステム/ITサービスの満足度(就業者かつ利用者ベース)



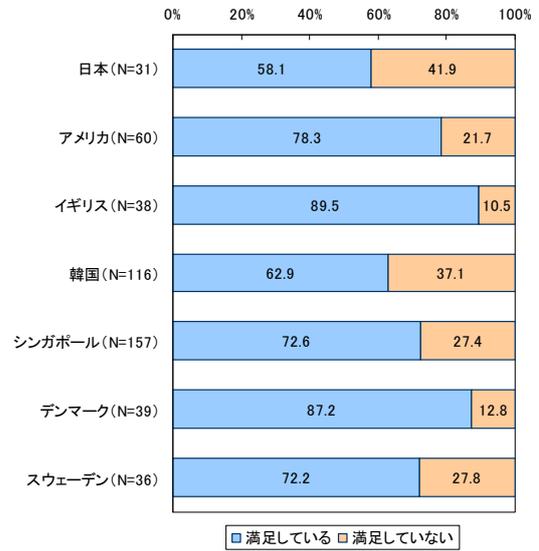
### ITシステム/ITサービスの提示例③

ASP(Application Service Provider)・SaaS(Software as a Service)など、インターネットを通じて、業務用ソフトウェアを提供するサービス

個別のITシステム/ITサービスの利用率(就業者ベース)



個別のITシステム/ITサービスの満足度(就業者かつ利用者ベース)

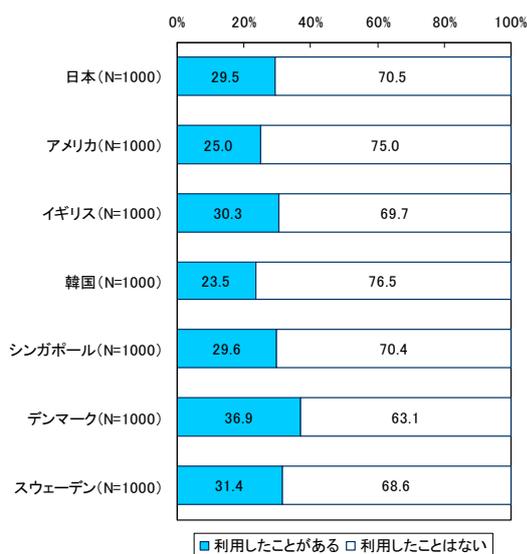


## 6.2.7 環境・エネルギー分野

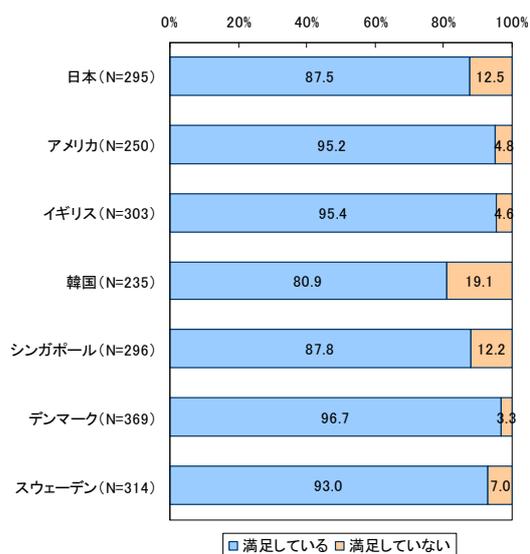
### ITシステム/ITサービスの提示例①

インターネットや携帯電話を通じて、場所や時間に応じた詳細な気象情報などを提供するサービス

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



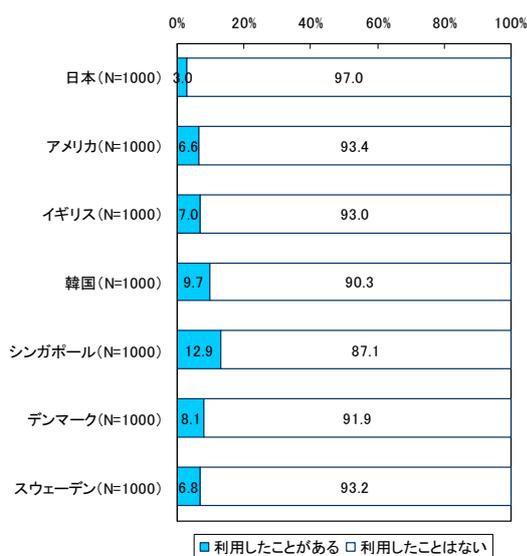
個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)



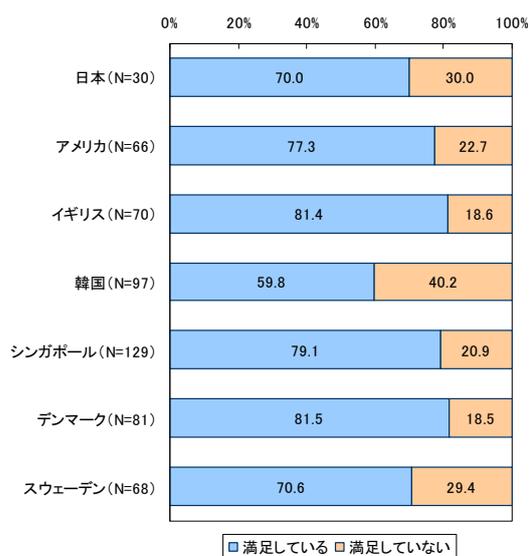
### ITシステム/ITサービスの提示例②

家庭などにおける水道・電気・ガスなどの使用状況を遠隔でモニタリングできるシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



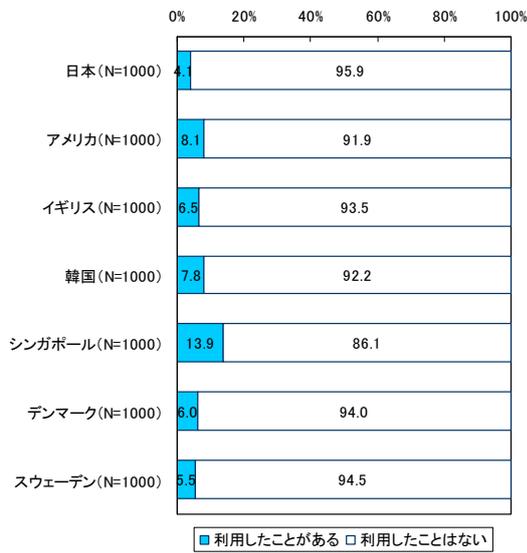
個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)



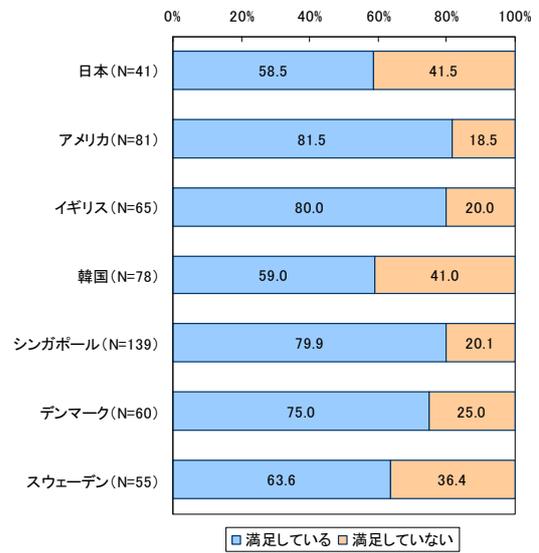
### ITシステム/ITサービスの提示例③

空調や照明の自動制御や消費電力量の見える化、文書のペーパーレス化などにより、環境負荷の低減を実現するシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)

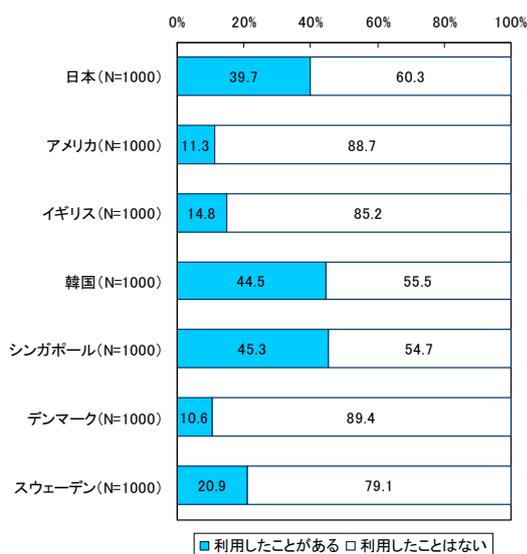


## 6.2.8 交通・物流分野

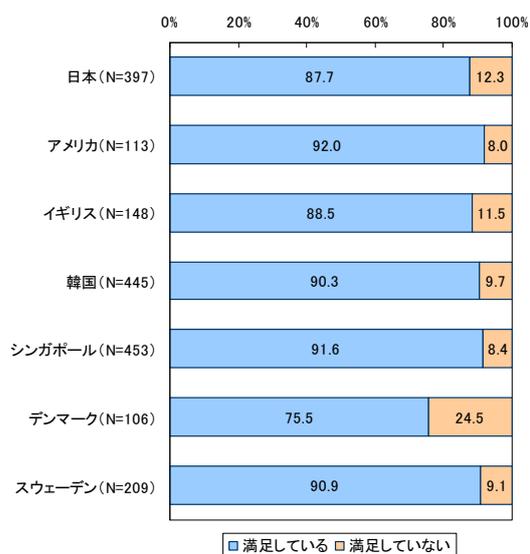
### ITシステム/ITサービスの提示例①

ICカードなどを用いて、チケットレス/キャッシュレスで、鉄道やバスなどに乗れる電子乗車券

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



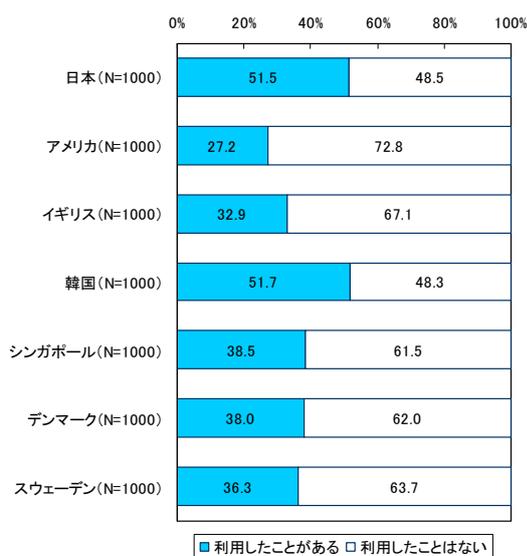
個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)



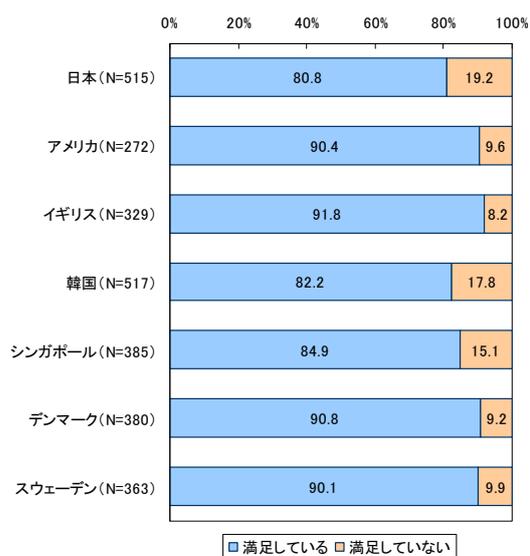
### ITシステム/ITサービスの提示例②

宅配便などで荷主や荷物の受け取り側が、荷物の現在位置(宅配状況)を確認できるシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



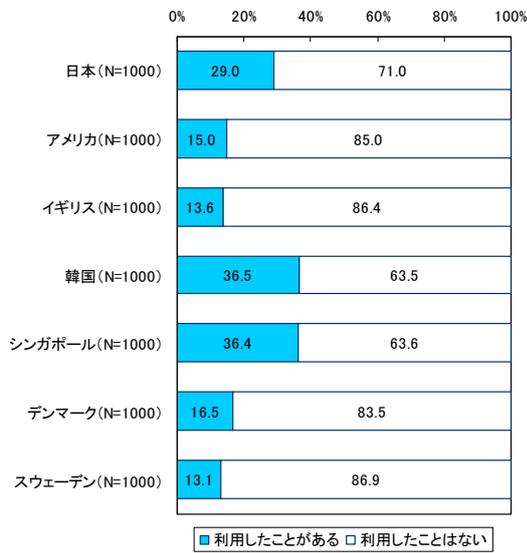
個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)



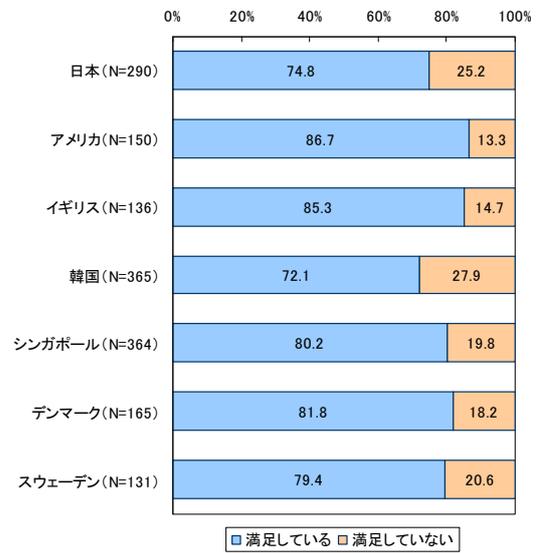
### ITシステム/ITサービスの提示例③

リアルタイムの交通情報提供や、有料道路の料金自動支払などにより、交通を円滑にするシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)

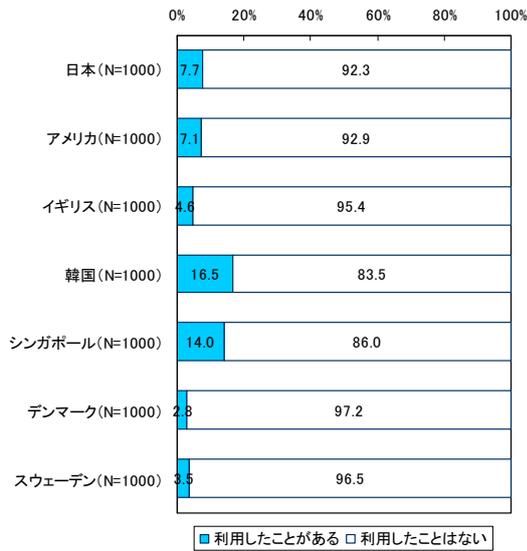


## 6.2.9 安心・安全分野

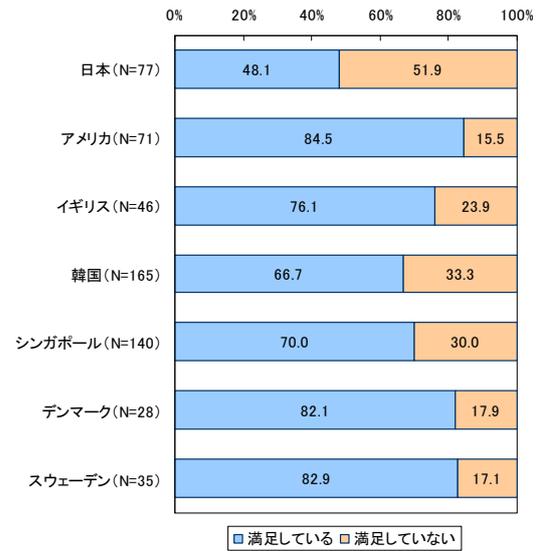
### ITシステム/ITサービスの提示例①

災害発生時に、インターネットや携帯電話を利用して、家族や会社の同僚などの安否を確認できるシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



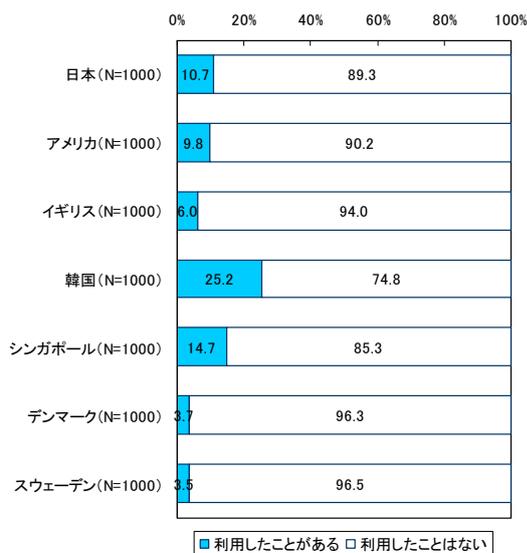
個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)



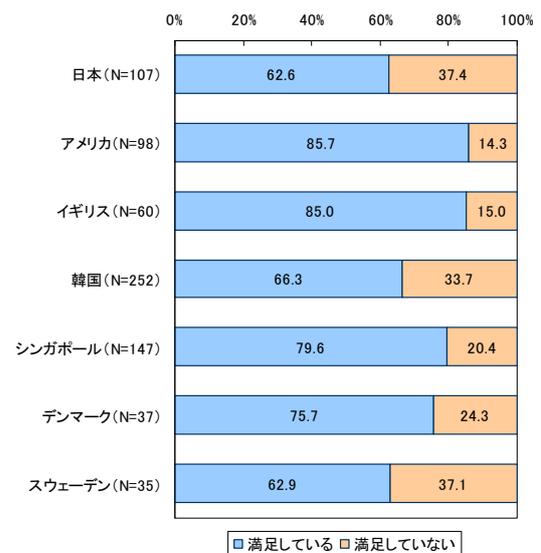
### ITシステム/ITサービスの提示例②

地震速報や津波警報などの危険情報を、テレビ・ラジオ・ウェブサイト・電子メールなどによって通知するシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



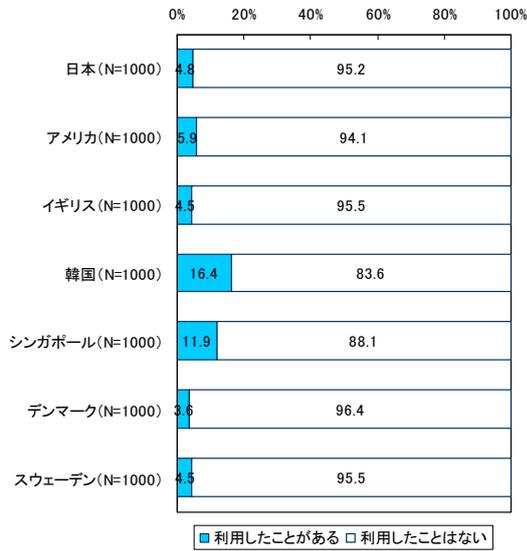
個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)



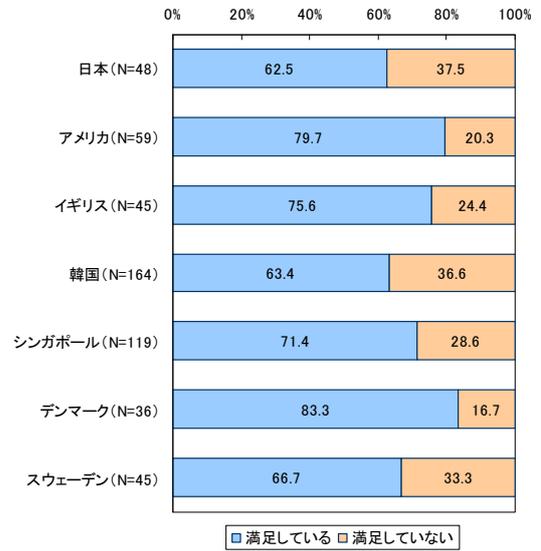
### ITシステム/ITサービスの提示例③

子どもや高齢者にGPS付き携帯電話や電子タグを持たせることで、本人の位置や安全を確認できるシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)

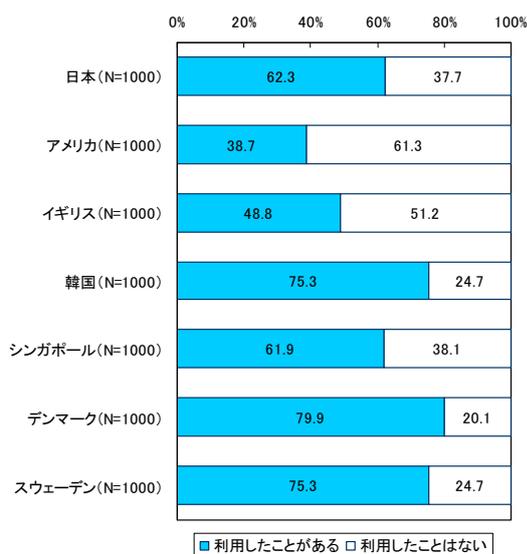


## 6.2.10 電子商取引分野

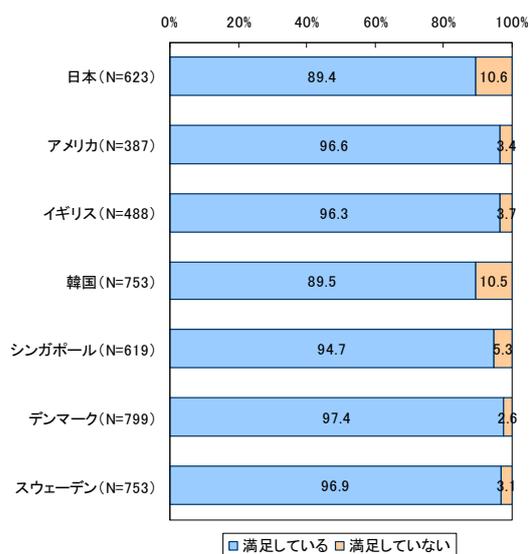
### ITシステム/ITサービスの提示例①

商品やチケットなどをインターネットを通じて購入し、クレジットカードや電子マネーで決済できるシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



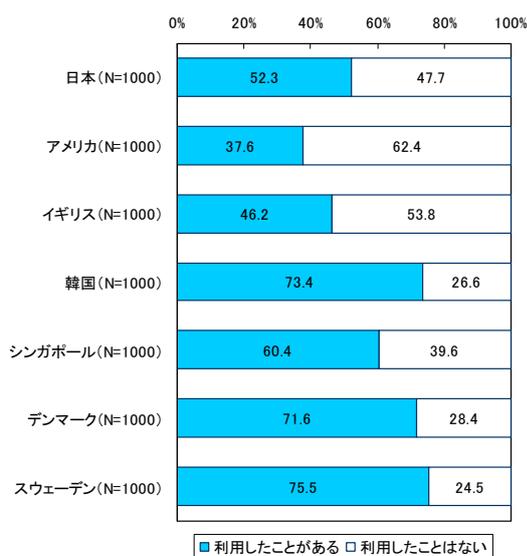
個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)



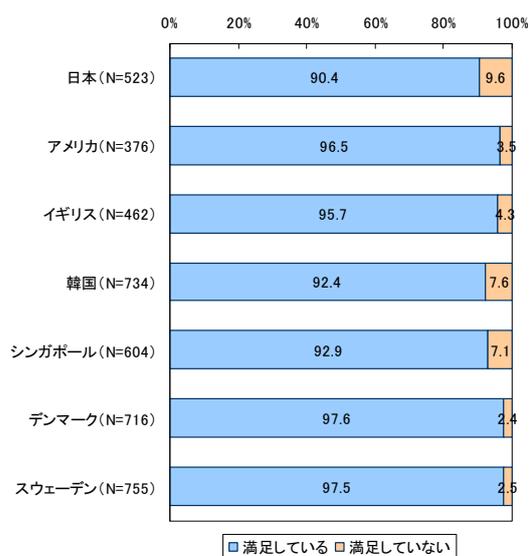
### ITシステム/ITサービスの提示例②

銀行の残高照会や振込、有価証券の売買などの金融取引をオンラインで行えるシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



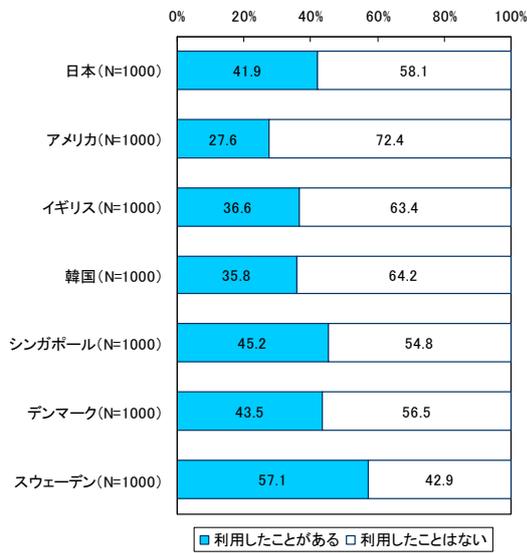
個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)



### ITシステム/ITサービスの提示例③

インターネットを介して個人の所有物などを出品し、オークション取引が行えるシステム

個別のITシステム/ITサービスの利用率(全体ベース)



個別のITシステム/ITサービスの満足度(利用者ベース)

