

ユビキタスネット社会における
安心・安全な ICT の利用に関する調査の請負
報告書

平成 21 年 3 月

総務省 情報通信国際戦略局 情報通信経済室

(委託先：みずほ情報総研研究所株式会社)

～目 次～

1. 調査の実施概要	1
1.1 本調査の目的と構成について	1
2. ICT利用者(国民)へのアンケート調査	2
2.1 アンケート調査の実施概要	2
2.2 アンケート質問項目	3
2.3 不安課題一覧	4
2.4 各課題における不安仮説	5
2.5 アンケート回答者属性データ	9
2.5.1 回答者自身について	9
2.5.2 インターネット接続状況について	16
2.5.3 インターネット利用状況などについて	18
2.6 分析結果	24
2.6.1 ICTを利用する上での課題に対する不安などについて	24
2.6.2 ICTを利用する上での課題に対する不安の変化	82
2.6.3 ICTを利用する上での課題に対する不安への対策	98
2.6.4 ITリテラシーの高低による不安などについて	118
2.6.5 ICT利用に関わる、最近の話題について	139
2.6.6 その他のICT利用に関わる、最近の話題について	157
2.6.7 オン/オフラインにおけるふるまいなどについて	161
2.7 つながり力	174
2.7.1 参加コミュニティについて	174
2.7.2 つながり力の作成方法	175
2.7.3 つながり力に基づく属性	182
2.7.4 つながり力による不安	185
3. ICT利用者(企業)へのアンケート調査	189
3.1 アンケート調査の実施概要	189
3.2 アンケート質問項目	190
3.3 不安課題一覧	190
3.4 各課題における不安仮説	191
3.5 アンケート回答者属性データ	195
3.5.1 回答企業について	195
3.5.2 情報システムに関する体制などについて	198

3.6	分析結果.....	203
3.6.1	ICTを利用する上での課題に対する不安などについて	203
3.6.2	ICTを利用する上での課題に対する不安の変化について.....	237
3.6.3	ICTを利用する上での課題に対する不安への対策について	241
3.6.4	ICTに関わる最近の話題について	248
3.6.5	情報活用能力による不安などについて	256
4.	有識者インタビュー調査	263
4.1	インタビュー結果	263
5.	有識者へのアンケート調査	264
5.1	アンケート調査の実施概要.....	264
5.2	アンケート質問項目	265
5.3	分析結果.....	265
5.3.1	ICTを利用する際の不安や対策などについて.....	265
5.3.2	ICT利用に関わる最近の話題について	270

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みずほ情報総研株式会社に委託して行った「ユビキタスネット社会における「安心・安全な ICT の利用に関する調査の請負」の成果をとりまとめたものである。

1. 調査の実施概要

1.1 本調査の目的と構成について

本調査は、ICT利用者としての国民および企業、各分野の有識者に対して、それぞれアンケート調査を実施し、わが国で取り組むべき課題及び対策について把握・分析することを目的とした。具体的には主要なICTへの不安について、国民および企業の実際の考えや意識を把握・分析するために、それぞれに対して調査を実施した。

また、各分野の有識者に対してもアンケートを実施し、専門家の見地からの、ICT利活用に対する不安への現状認識やそれらに対する具体的な対策案について情報収集を行った。なお、各アンケートの設問設計や結果分析にあたっては各分野からの有識者からの意見を徴収しながら調査を進めていった。

以下に本調査の構成と作業フローを示した。

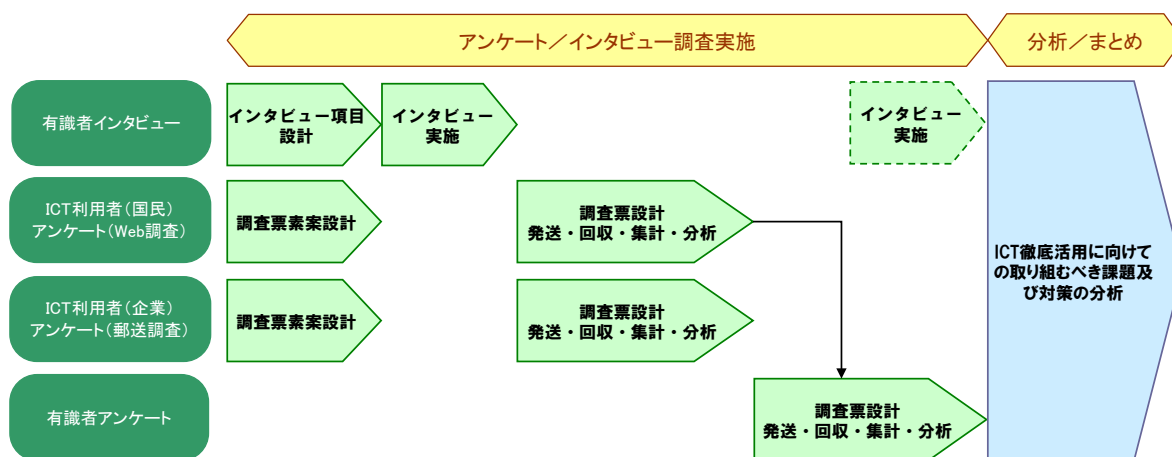


図 1-1 調査の構成と作業フロー

2. ICT利用者(国民)へのアンケート調査

2.1 アンケート調査の実施概要

国民が抱いている ICT の不安を把握するため、インターネットモニターを活用しアンケート調査を実施した。

以下に国民向けアンケート調査の概要を示す。

表 2-1 国民向けアンケート調査実施概要

項目	内容
調査方法	インターネットアンケート調査
調査期間	プレ調査：平成 21 年 2 月 9 日（月）～2 月 13 日（木） 本調査：平成 21 年 2 月 12 日（木）～2 月 15 日（日）
対象地域	全国
属性範囲	15 歳以上の男女
対象の選定方法	インターネットアンケート調査会社が保有するモニターから、我が国の人口構成に従うよう割付・抽出
実施数	2,000 名回収

(1) 対象

全国

(2) 調査台帳

インターネットアンケート調査会社が有する調査モニター

(3) 標本抽出方法

わが国の人口構成に従うよう年齢を割付け、抽出を行った。男女比は半々となるように割り付けた。

プレ調査にて年代ごとに対象者をスクリーニングを行い、その後本調査を実施した。

(4) 標本数

回収数： 2,000 件

回収後の分布状況について以下に示す。なお、10 代以下については、義務教育以降の 15 歳～19 歳となっている。

表 2-2 アンケート回収後の分布状況

		年代						
		合計	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代以上
性別	男性	1,000	10.0 %	16.2 %	19.0 %	16.3 %	19.7 %	18.8 %
	女性	1,000	10.0 %	16.2 %	19.0 %	16.3 %	19.7 %	18.8 %
	合計	2,000	10.0 %	16.2 %	19.0 %	16.3 %	19.7 %	18.8 %

2.2 アンケート質問項目

国民向けアンケートは以下の設問構成で実施した。

設問構成は「回答者の属性」、「コミュニティ活動」、「ICT利活用上の不安」に分かれている。

表 2-3 国民向けアンケートの設問項目一覧

設問項目	調査項目例
1. 回答者自身について	性別、年代、職業、子どもの有無、世帯年収 等
2. インターネット接続状況について	ネットの利用機器、利用年数、利用頻度 等
3. インターネット利用状況などについて	ネットの利用目的、ネット・PCの活用能力、ネット利用時の相談者の有無 等
4. オン/オフラインにおけるふるまいなどについて	オン/オフラインの登録コミュニティ数や知人数、オン/オフライン上の人や情報への信頼感の程度 等
5. ICTを利用する際の不安や対策などについて	10分野に対する不安の程度、各分野において進めるべき対策の種類 等
6. ICTを利用する上での課題に対する不安などについて	10分野における詳細な課題に対する不安の程度
7. ICT利用に関わる、最近の話題について	ネット上での誹謗中傷経験、小中学生の携帯電話の利用のあり方、大衆薬品のネットを通じた購入方法のあり方 等

2.3 不安課題一覧

本調査では ICT にかかる不安について、大きく 10 分野に対する課題と、それらをブレークダウンした詳細な課題（各分野 3 つ）を設定した。回答者が 10 分野の課題への不安を検討する際には、これらの典型的な事例として詳細課題を紹介し、参照してもらった。なお、10 分野とは、①プライバシー、②情報セキュリティ、③違法・有害コンテンツ、迷惑通信、④情報リテラシー、⑤地理的ディバイド、⑥知的財産権、⑦インターネット上の商取引、⑧ICT 利用におけるマナーや社会秩序、⑨サイバー社会に対応した制度・慣行、⑩地球環境や心身の健康、である。以下に詳細課題についても示した。

表 2-4 国民において想定される詳細な課題の例

プライバシー	<ul style="list-style-type: none"> ・ クレジットカード番号やパスワードなどの不正取得 ・ 公的機関や企業などが保有する個人情報の流出 ・ 監視カメラなどによる人物や建物の自動的な撮影
情報セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・ ウイルス、ワーム、スパイウェアなどへの感染 ・ ID・パスワードの窃取による他人のなりすまし等の不正アクセス ・ 災害時のシステムダウンやネットワーク切断等による通信障害
違法・有害コンテンツ、迷惑通信	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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
情報リテラシー	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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
地理的ディバイド	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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
知的財産権	<ul style="list-style-type: none"> ・ DVD 等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ダウンロードなど ・ ネット上の音楽や画像・映像などの無断転載や不正改変など
ネット上の商取引	<ul style="list-style-type: none"> ・ ネットショッピングやネットオークションにおける出品者などとのトラブル ・ 電子マネーなどの電子決済システムの安全性 ・ 違法な電子商取引（ネット上の違法薬物や盗品の売買等）の拡大
IT 利用におけるマナーや社会秩序	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 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
サイバー社会に対応した制度・慣行	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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
地球環境や心身の健康	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ パソコンなど過度な IT 機器の利用による肩凝り腰痛や精神疲労など

2.4 各課題における不安仮説

本調査では、初めに ICT にかかる国民の不安について、事前に誰がどのような状況にあるのか仮説を列挙し、そこから重要と思われる項目に絞込みを行い、設問化した。

なお、当初段階では課題は 11 分野（①プライバシーの保護、②情報セキュリティの確保、③電子商取引環境の整備、④違法・有害コンテンツ、迷惑通信への対応、⑤知的財産権への対応、⑥情報リテラシーの浸透、⑦地理的ディバイドの克服、⑧地球環境への配慮、⑨心身の健康への配慮、⑩災害（天災、大規模事故、テロ、パンデミック等）対応計画の準備、⑪その他を設定した、そこから仮説の検討を行っていった。これらの仮説は最終的には、類似項目を統合するなどし 10 分野の課題とした。

以下に、課題ごとに検討した国民の ICT 利用における不安・要因の仮説を示す。

表 2-5 国民の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(プライバシーの保護)

対象者や不安・要因の仮説
<ul style="list-style-type: none"> ■ ネットを通じた金融・決済等が普及してきている一方で、特に高齢者の中で、クレジットヒストリーやクレジットカード番号などが、ネットを通じて漏洩することに不安を感じているのではないか。 ■ プライバシーに関する意識の高まりとともに、ウェブサイトを通じて事業者のサービス提供を受ける際、個人情報を提供することに抵抗を感じる人が増えているのではないか。 ■ 空間の詳細な映像をネット上で提供するサービスが普及してきている中で、自分の生活する環境の画像が知らぬ間に撮影されてネット上で公開されることに不安や抵抗を感じる人が年代を問わず多いのではないか。 ■ ブログや SNS、画像保管サイトなどの普及に伴い、自分以外の他者を通じて、自分の個人的事柄（趣味・嗜好など）が知らないうちに公表されることに懸念を感じているのではないか。 ■ 自身や誰かに書き込まれた掲示板や SNS の情報削除ができず、又は方法がわからないことに不安を感じている人も多いのではないか。 ■ GPS 機能つき携帯電話、交通系 IC カード、電子タグが急速に広がり始めていることから、個人の居場所、購買情報、嗜好等の行動履歴（個人情報）の取り扱いに関して、急速に不安を感じている人が増えているのではないか。

表 2-6 国民の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(情報セキュリティの確保)

対象者や不安・要因の仮説
<ul style="list-style-type: none"> ■ 次々とあらたなコンピュータウイルスが発生する状況を背景に、ネット接続の際にウイルス感染に不安を持つ人が多いのではないか。 ■ IP 電話やテレビ会議システムなどが手軽に利用できるようになる一方で、従来、当事者間だけで共有すべき話などが、外部に漏れる（盗聴される）ことを気にする人も一定数いるのではないか。 ■ 個人ごとに多くの ID やパスワードを扱うようになってきている。このような状況を背景に、自身の保有する ID やパスワードが窃取され、不利益をこうむるのではという意識が高まっているのではないか。 ■ ID やパスワードが必要なサービスが多く提供されている中で、個人がそれを管理することがやりきれなくなっていると感じる人が多いのではないか。 ■ 近年の情報セキュリティ確保に向けた取り組みは、行き過ぎており、使い勝手を犠牲にしていると感じている人もいるのではないか。 ■ PC 以外の機器によるネット接続が広がるにつれて、特に情報リテラシーの高い人の中で、それらの機器におけるセキュリティ対策の必要性が高まっているのではないか。

表 2-7 国民の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(電子商取引環境の整備)

対象者や不安・要因の仮説
<ul style="list-style-type: none"> ■ ウェブサイトを通じて、違法な薬物や動植物、武器、盗品などが売買される恐れがあることから、特に高齢者においては、ネットに対して不安を感じる人が増えているのではないか。 ■ ネットを通じた不正請求などの詐欺事件が散発している状況から、ネット利用者においても、それらの詐欺等に巻き込まれるかもしれないと不安に感じている人が多いのではないか。 ■ IC カード、携帯電話等を利用した電子決済システムを多くの人が利用し始めている。しかし一方で、システムダウン等による決済不能などの可能性もあり、その安全性に不安を感じる人もいるのではないか。 ■ マーケットプレイスや価格比較サイトを通じて様々な販売サイトの利用可能性が広がる中で、販売事業者の信用を確認する確かな手段がなく、不安を感じている人が多いのではないか。 ■ 事業者のウェブサイトが日本語で記述されていても実は海外の企業が運営しているなど、安心して利用してよいかかわからないことに不安を感じている人がいるのではないか。 ■ 企業のウェブサイトごとに問い合わせ方法や利用方法が異なり、利用者側に負担がかかっているのではないか。さらに企業のウェブサイトがいつの間にか変更されており、そのたびに利用方法を改めて勉強する必要があり、負担を感じている利用者が多いのではないか。

表 2-8 国民の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(違法・有害コンテンツ、迷惑通信への対応)

対象者や不安・要因の仮説
<ul style="list-style-type: none"> ■ 動画や音楽情報のデジタルコンテンツは若者を中心に利用が広がっていると考えられる。中には海外のサイトなど違法と知らないで(知らないうちに)利用しているユーザが多いのではないか。どれが合法サイトかわからないで利用できない層もいるのではないか。違法と分かっている利用者は、処罰されるのではないかと恐れつつ利用しているのではないか。 ■ 多数の参加者が情報を共有できる匿名掲示板は、匿名ゆえに誹謗中傷されたり、犯罪に利用されるケースもある。匿名掲示板の利用に不安を感じる国民も多いのではないか。 ■ 子供(特に未成年)を持つ親は、子供が有害情報に接しないかを不安視しているのではないか。 ■ 迷惑メールを代表とした迷惑通信に悩まされている国民は多いのではないか。対策ソフトウェアが充実している PC よりも携帯電話での迷惑通信に悩まされている人が多いのではないか。よくある内容としては、請求メール、未承認広告メール、オレオレ詐欺、ワン切などの被害が多いのではないか。

表 2-9 国民の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(知的財産権への対応)

対象者や不安・要因の仮説
<ul style="list-style-type: none"> ■ ブログやホームページの普及している一方で、利用許諾や他人の著作物の表示方法の統一的ルール整備・浸透が進んでおらず、どのように表示すれば良いか分からず不安に思う国民が多いのではないか。 ■ 適切な利用方法が分からないために、処罰を恐れながらも写真、文章、アニメーション等のコンテンツを無断転載している国民も多いのではないか。 ■ You tube、ニコニコ動画等、簡単に動画を公開できる仕組みの発達に伴い、コンサート会場等で無断で撮影された動画等肖像権の侵害にあたる動画を違法とは知らずに公開したり、公開された違法な動画を(違法とは知らずに)ブログ等に転載している国民も多いのではないか。

表 2-10 国民の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(情報リテラシーの浸透)

対象者や不安・要因の仮説	
■	近年、ICT 機器やインターネット環境は急速に整備されているが、年齢（例えば子供／高齢者）による知識やスキルの有無、身体の障害の有無、ICT 教育の有無によりデジタルディバイド（情報格差）が生じているのではないかと考えられる。
■	高齢者や障害者にとって、複雑な ICT 機器の操作手順、機器のインターフェイスの使いにくさが ICT 利用を阻害し、デジタルディバイドが生じることにに対して不安を感じる人が多いのではないか。
■	高等学校や小学校、中学校における ICT 教育（情報リテラシー教育）の実施開始からまだ数年間しか経過しておらず、多くの国民は ICT 教育を教育機関で学んだ経験がない。そのため、ICT を利用することにに対して不安を感じる人が多いのではないか。
■	ICT 機器の発達、環境の整備により、対人関係が希薄化し、社会性やコミュニケーション能力の低下を不安視する人が多いのではないか。
■	メール中心のコミュニケーションが進んでいるが、若者を中心に、すぐに答える必要性を感じるなど強迫観念が生じているのではないか。また、プライベートな時間の確保が困難になったと感じている人も多いのではないか。
■	ウェブサイト上には有用な情報がある一方で、間違った情報や古い情報が沢山蓄積されるようになっており、選ぶことが難しくなったり、どれが正しいかを判断することが難しいと感じている人が多いのではないか。

表 2-11 国民の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(地理的ディバイドの克服)

対象者や不安・要因の仮説	
■	大都市部に比べ、地方部では、情報インフラの選択肢が狭く、インターネットへのアクセスや地上デジタル放送などの基礎的サービスの地域格差、高速接続サービスや携帯電話の通話可能エリア等で高度サービスの地域格差が生じ、不安視している人も多いのではないか。
■	各地域によって、ICT の整備状況やキーパーソンの有無により、街づくりや地場産業の活性化に関する ICT 活用度に地域格差が生まれ、これを不安視している人も多いのではないか。
■	地方公共団体により、ICT を利用した質の高い行政サービスの提供には依然としてばらつきがあり、不安に思う国民も多いのではないか。

表 2-12 国民の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(地球環境への配慮)

対象者や不安・要因の仮説	
■	パソコン等の ICT 機器利用でエネルギー消費が増えていると感じる人が多いのではないか。
■	ADSL や光ファイバーなどインターネットに常時接続していることがあたりまえになり、無駄なエネルギー消費が増えていると感じる人が多いのではないか。
■	携帯電話などの ICT 機器の買い替えが頻繁になったり、電池を買う機会が増えていて、大量のゴミが生じてしまっていると感じる人が多いのではないか。
■	パソコン等の ICT 機器利用で紙の消費が増えていると感じる人が多いのではないか。
■	パソコン等の ICT 機器利用はリサイクルや処分時に費用を個人が負担する必要があるため、不法な投棄や処分方法が増えていると感じる人が多いのではないか。

表 2-13 国民の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(心身の健康への配慮)

対象者や不安・要因の仮説
<ul style="list-style-type: none"> ■ 電磁気や液晶画面の凝視などにより知らないうちに ICT 機器から人体の健康への影響があると感じる人が多いのではないか。また、パソコン等の前に座っている時間が増え、運動不足、視力低下、肩凝り腰痛、精神疲労などの健康面で影響がでるのではないかな。 ■ 成長段階にある子どもにゲームやインターネットに過度に依存することにより、健全な発達が阻害されていると感じる人が多いのではないかな。 ■ インターネットに没入することにより現実世界と遊離した考え方や感覚を持つ人が増えていると感じる人が多いのではないかな。 ■ パソコンやインターネットが職場で普及することによって、仕事の密度が過剰になり心身の健康に影響が出ていると感じる人が多いのではないかな。

表 2-14 国民の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(災害対応計画の準備)

対象者や不安・要因の仮説
<ul style="list-style-type: none"> ■ ICT が発達して社会のしくみが大きく依存するようになり、大災害時にシステムダウンやネットワークの切断による影響が大きく出るようになっていないかな。 ■ コンピュータやネットワーク施設がテロの標的となり、社会に大きな影響が出る可能性が増えているのではないかな。 ■ 新型インフルエンザの流行によりコンピュータやネットワーク施設の要員不足が生じて社会に大きな影響が出る可能性が増えているのではないかな。 ■ 落雷、洪水等で自宅 PC のハードディスクや携帯電話が使えなくなった場合のデータ消失を恐れながらも、増えつつあるデータに対して特段バックアップをしないまま利用し続けている国民が多いのではないかな。

表 2-15 国民の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(その他)

対象者や不安・要因の仮説
<ul style="list-style-type: none"> ■ インターネットが普及して、新聞・雑誌などのオールドメディアが駆逐されてしまうのではないかと不安を感じている人が多いのではないかな。 ■ 高度な ICT 技術を有しシステムを開発する ICT 人材の不足により、システム開発の質が低下し、システム障害の頻発し、社会的な混乱が生じることを不安に思う人も多いのではないかな。 ■ 国民の ICT 機器の保有率が高まり、ICT 機器の廃棄や買い替えの機会も増えてきている。そんな中、ICT 機器に保存されたデータは削除されても専用ソフトを利用し第三者が復元することが可能であり、中古・廃棄パソコンのハードディスク等から重要な情報が漏洩することを不安に思う国民も多いのではないかな。 ■ 携帯電話の通信料金の課金方法がわからず、ついつい利用してしまうため高額な請求になることに悩んでいる国民は多いのではないかな。 ■ 青少年(小学生、中学生)の携帯電話の利用に関して、有害サイトへのアクセス、過剰なパケット通信等を懸念する保護者も多いのではないかな。

2.5 アンケート回答者属性データ

以下に、本アンケート調査における回答者属性データを以下に示す。

ここでは、アンケート設問のうち「1. 回答者自身について」、「2. インターネット接続状況について」、「3. インターネット利用状況などについて」について示す。

2.5.1 回答者自身について

国民向けアンケートでは、回答者自身についての設問として、性別、年齢、職業、学歴、居住地域、居住年数、同居している家族の人数、同居している子供の人数、世帯年収を質問している。以下では、設問ごとに回答結果を紹介する。

回答者の性別については、アンケートの実施の際に男女比が半々となるように割り付けているため、男性 50.0%、女性 50.0%となっている（図 2-1）。

回答者の年齢についても同様に、わが国の人口構成に従うよう年齢を割り付けている（図 2-2）。

次に、回答者の職業について、最も回答割合が高いものは「会社員」（事務系、技術系、その他）の 26.8%である。続いて割合が高いものは「専業主婦／主夫」の 21.6%、「学生」の 13.9%である。「会社員」「専業主婦／主夫」「学生」のみで、全回答者のおよそ 6 割に達する（図 2-3）。

回答者の最終学歴については、「大卒以上」が最も多く 39.5%である。続いて「高卒」の 33.8%、「高専・短大卒」の 18.8%、「中卒」の 8.0%となっている（図 2-4）。

続いて、回答者の世代グループ別の割合を示す。ここで世代グループは、「未成年者層」「若年者層」「勤労者層」「家庭生活者層」「高齢者層」から構成される¹。「勤労者層」が最も多く 37.5%、続いて「家庭生活者層」が多く 25.9%である。両者を合わせると 6 割程度となる（図 2-5）。

回答者の居住都道府県については、「東京都」が 16.6%と最も多く、続いて「神奈川県」の 10.2%、「大阪府」の 9.3%となっている。その他、「埼玉県」「千葉県」「愛知県」「兵庫県」など、3 大都市圏に属する都道府県において回答割合が高い（図 2-6）。

回答者の現在の住まいでの居住年数については、「15 年以上」が 36.8%と最も割合が高く、続いて「5 年以上～10 年未満」で 16.5%、「10 年以上～15 年未満」で 15.9%である。10 年以上、現在の住まいに居住している人は半数を超える結果となっている（図 2-7）。

¹ 未成年者層は 10 代の主婦・主夫以外の人、若年者層は 20 代の学生、パート・アルバイト、無職及びその他、勤労者層は 20 代から 50 代までの経営者・会社役員、会社員、自営業、専門職及び公務員、家庭生活者層は 50 代までの専業主婦・主夫と 30 代から 50 代までのパート・アルバイト、無職及びその他、高齢者層は 60 代以上の人として分類した。

回答者の同居している家族の人数については、「4人」が24.1%と最も割合が高いものの、ほぼ同じ程度の割合で「3人」23.9%、「2人」23.0%と続いている（図 2-8）。

回答者の同居している子どもの人数については、「なし」が最も割合が高く70.0%である。その他、「2人」で12.4%、「1人」14.4%となっている（図 2-9）。

最後に、世帯の年収については、「400万円～600万円未満」が最も割合が高く27.3%と全体のおよそ4分の1を占める。続いて、「200万円～400万円未満」の20.8%、「600万円～800万円未満」の17.9%となる。全体としては、世帯年収800万円未満が75.0%を占める結果となっている（図 2-10）。

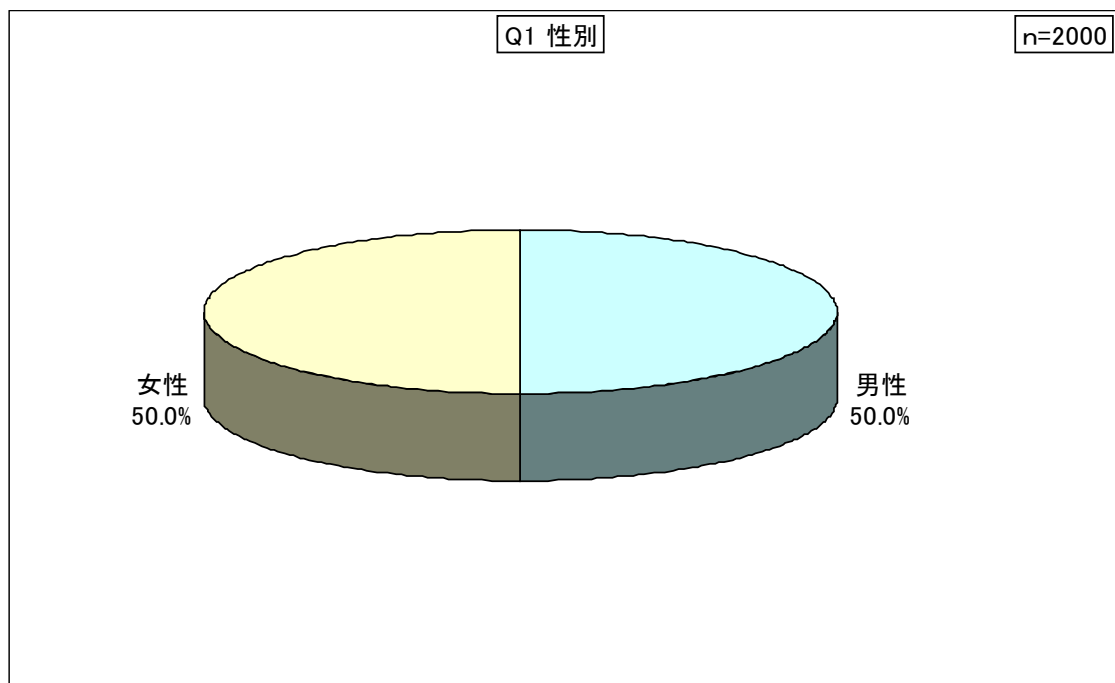


図 2-1 回答者の性別

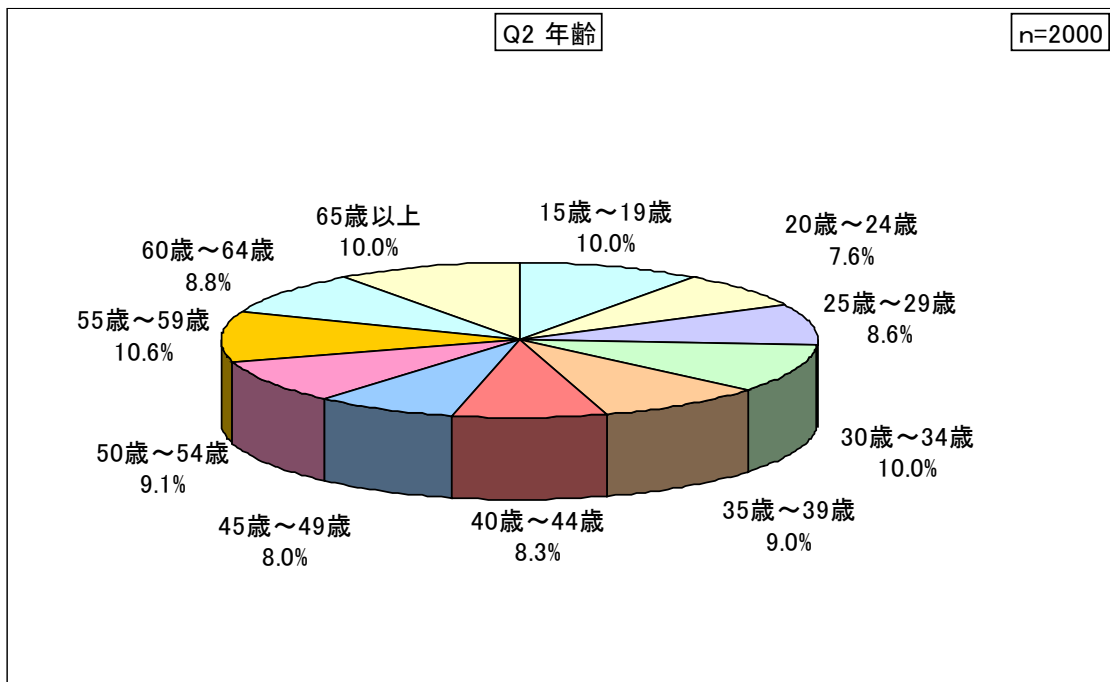


図 2-2 回答者の年齢

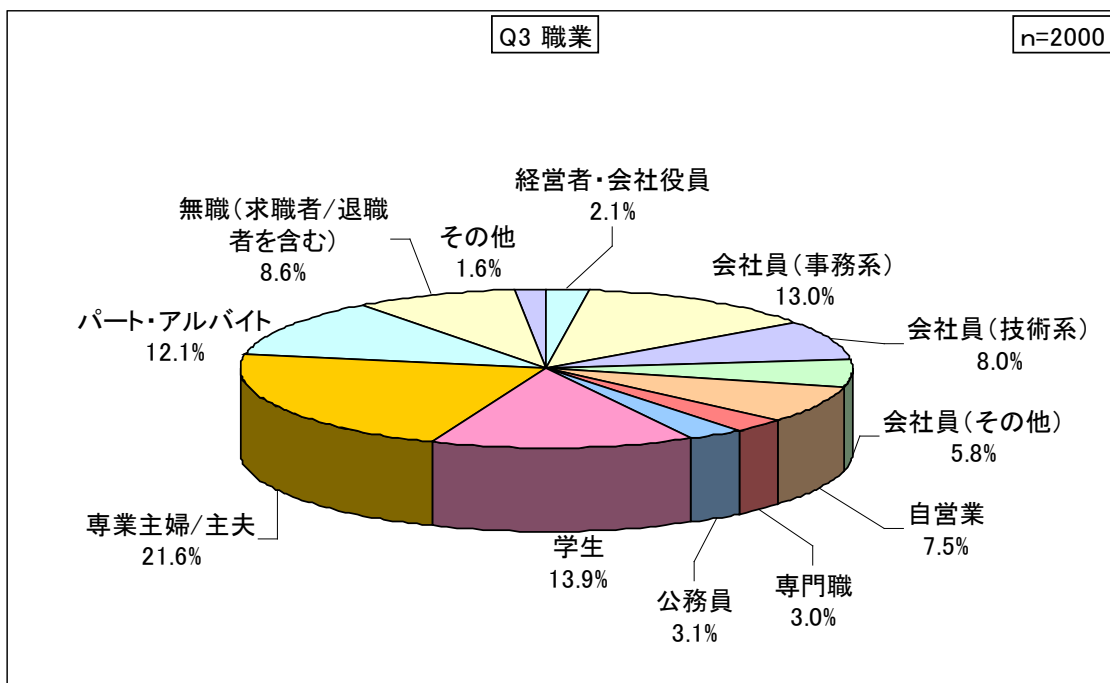


図 2-3 回答者の職業

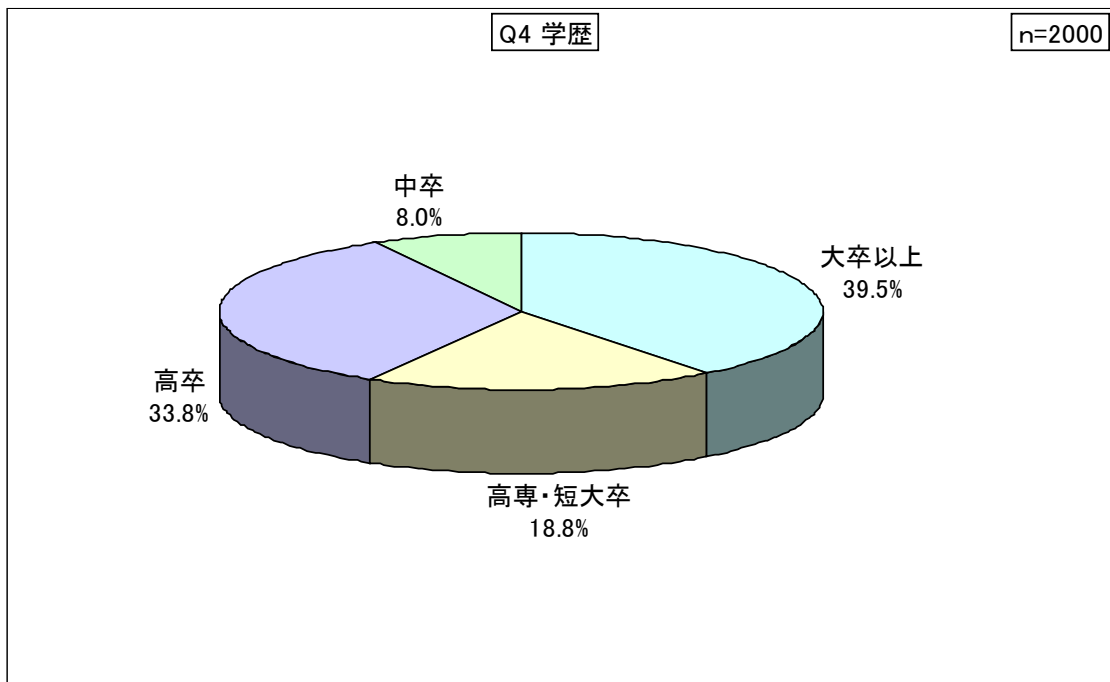


図 2-4 回答者の最終学歴

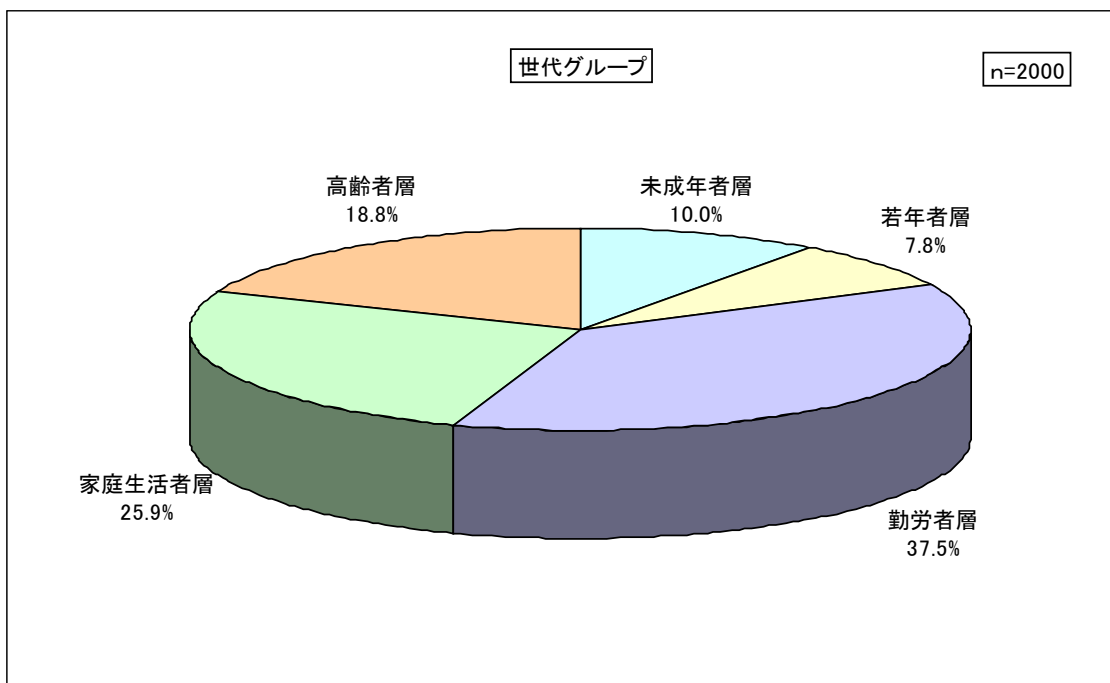


図 2-5 回答者の世代グループ

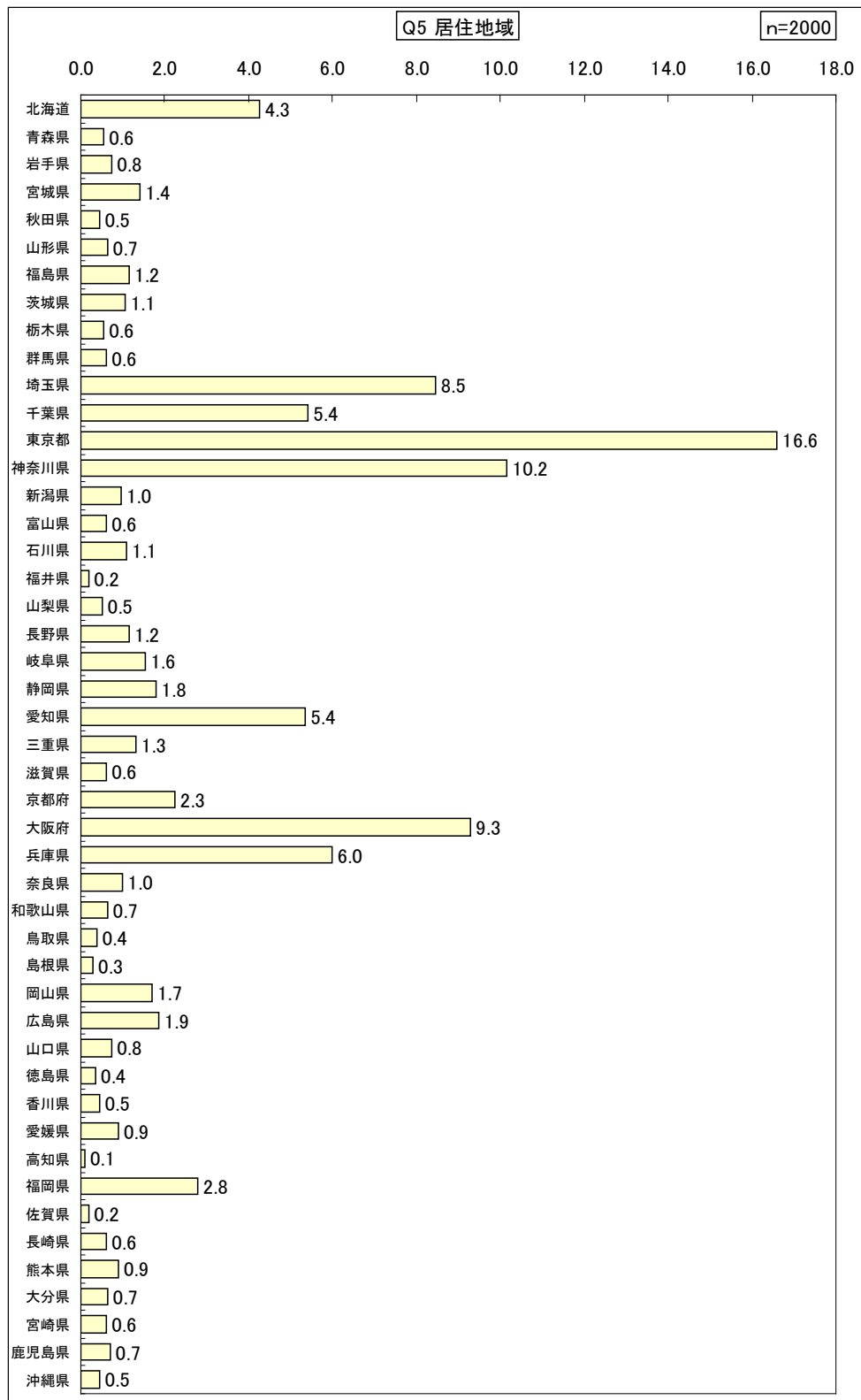


図 2-6 回答者の居住都道府県

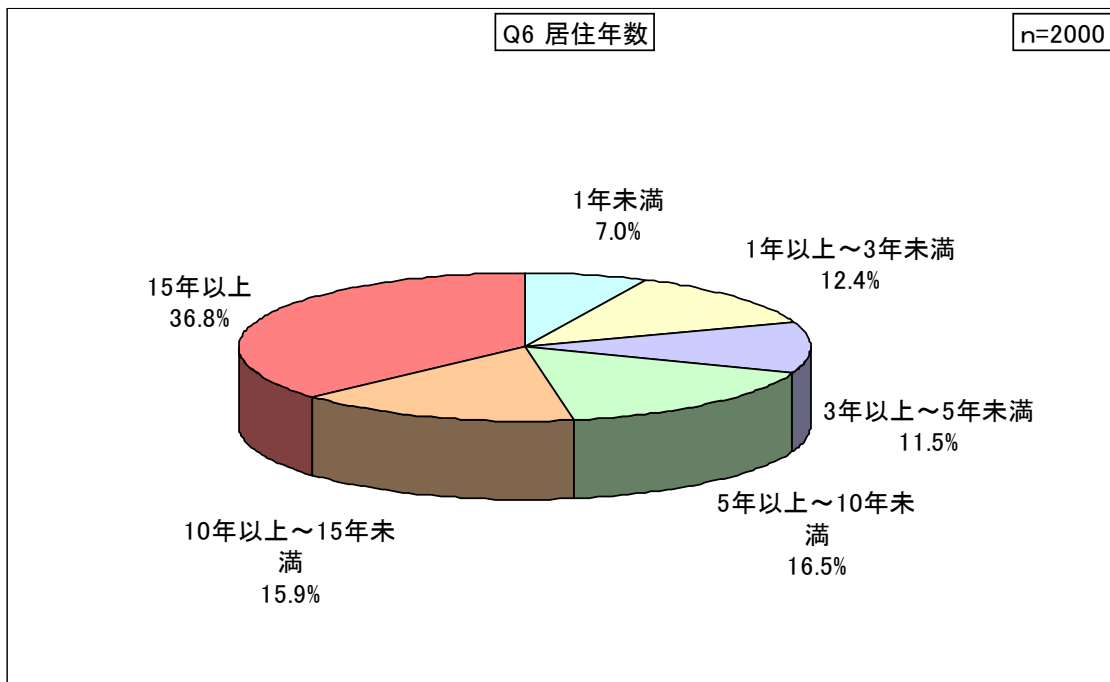


図 2-7 回答者の現在の住まいでの居住年数

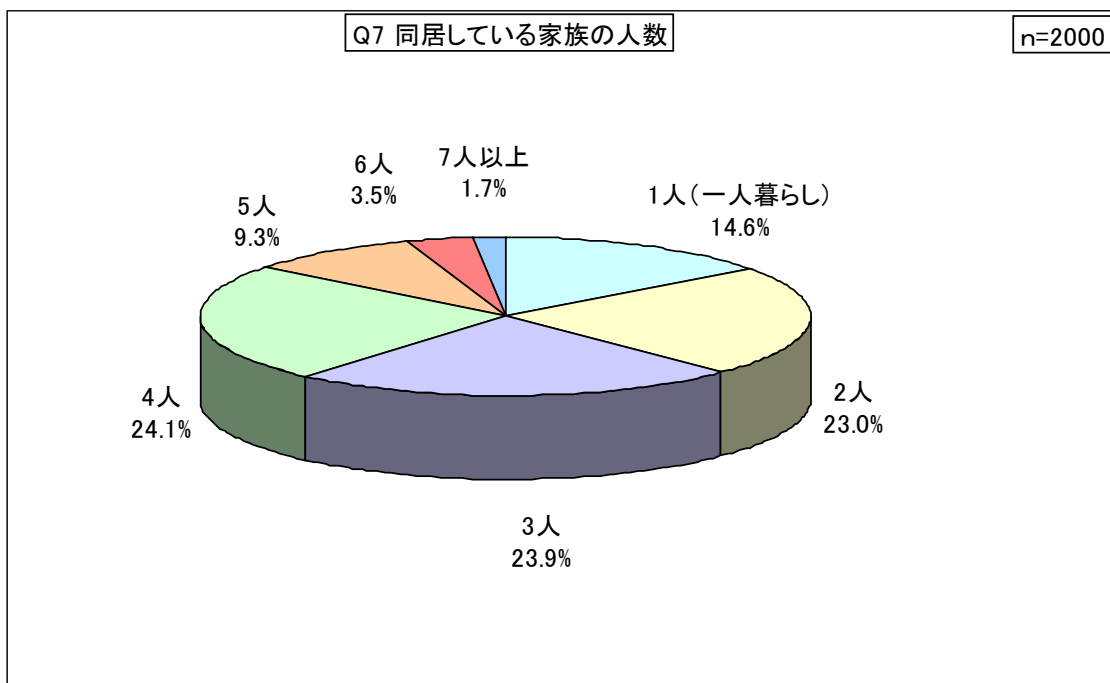


図 2-8 同居している家族の人数

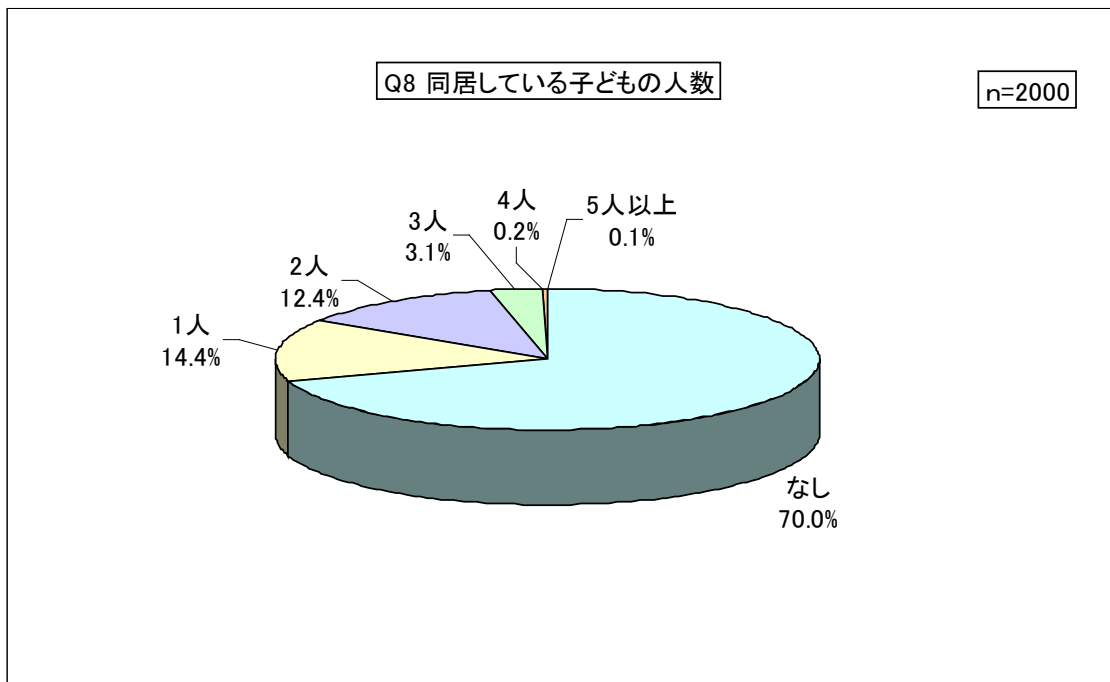


図 2-9 同居している子どもの人数

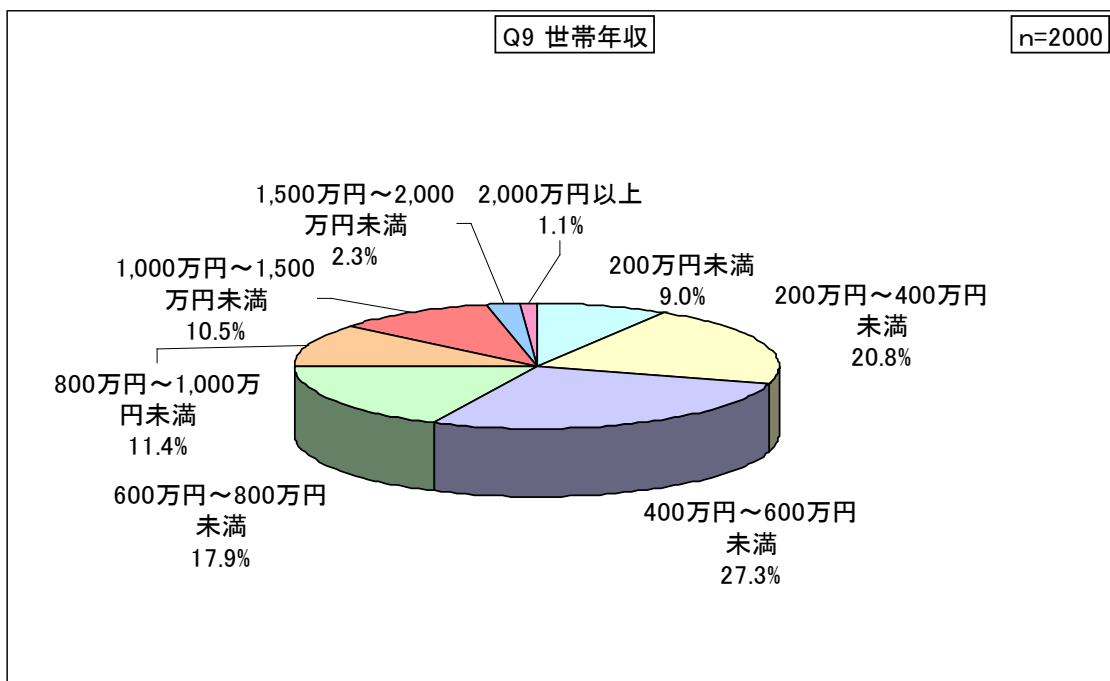


図 2-10 世帯の年収

2.5.2 インターネット接続状況について

国民向けアンケートでは、インターネット接続状況についての設問として、ネット接続時のPCと携帯電話・PHSの利用方法、初めてネットを利用したときの年齢、はじめてのネット利用からの経過期間を質問している。以下では、設問ごとに回答結果を紹介する。

回答者のネット接続時のPCと携帯電話・PHSの利用方法については、48.2%とおよそ半数の回答者が「主にパソコンを利用し、携帯電話・PHSも利用する」と回答している。また、39.3%の回答者が「パソコンのみを利用する」と回答している。このように、回答者の大半がパソコンを主なネット接続機器として利用している様子が伺える（図 2-11）。

初めてネットを利用したときの年齢については、「15歳～19歳」が12.5%と最も割合が高いが、「10歳～14歳」「20歳～24歳」「25歳～29歳」「30歳～34歳」「35歳～39歳」においても、およそ10%程度の割合である（図 2-12）。

はじめてのネット利用からの経過期間については、「10年以上15年未満」が32.3%と最も割合が高く、続いて「7年以上10年未満」で25.2%、「5年以上7年未満」で14.9%となっている。全体としては、5年以上利用している人が8割以上という結果である（図 2-13）。

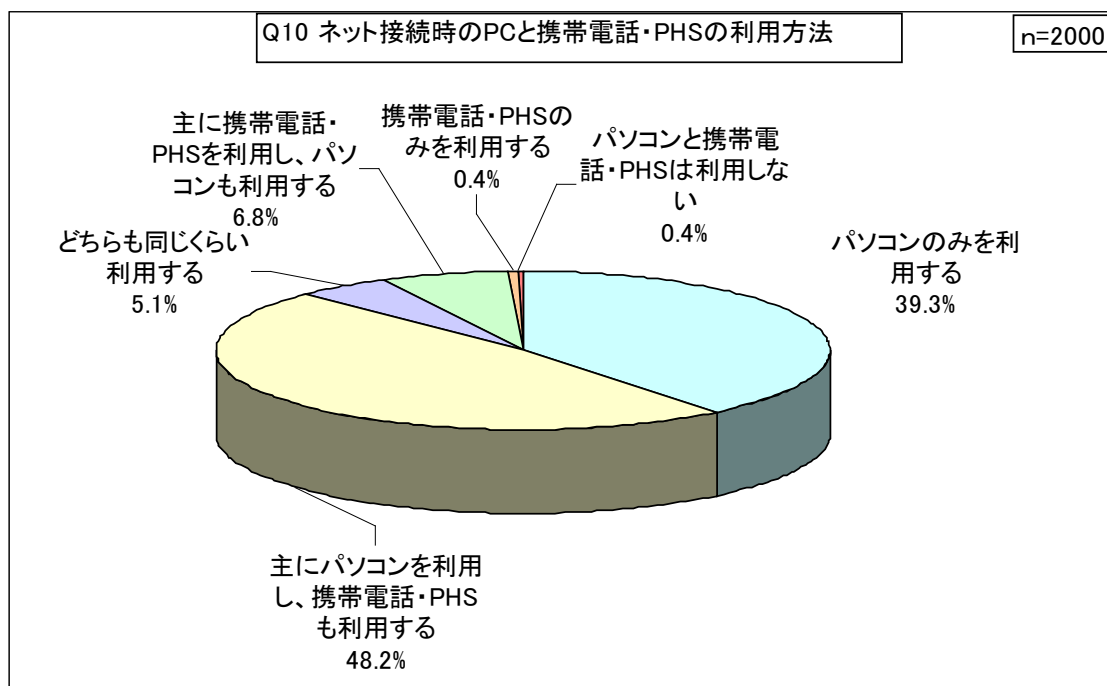


図 2-11 ネット接続時のPCと携帯電話・PHSの利用方法

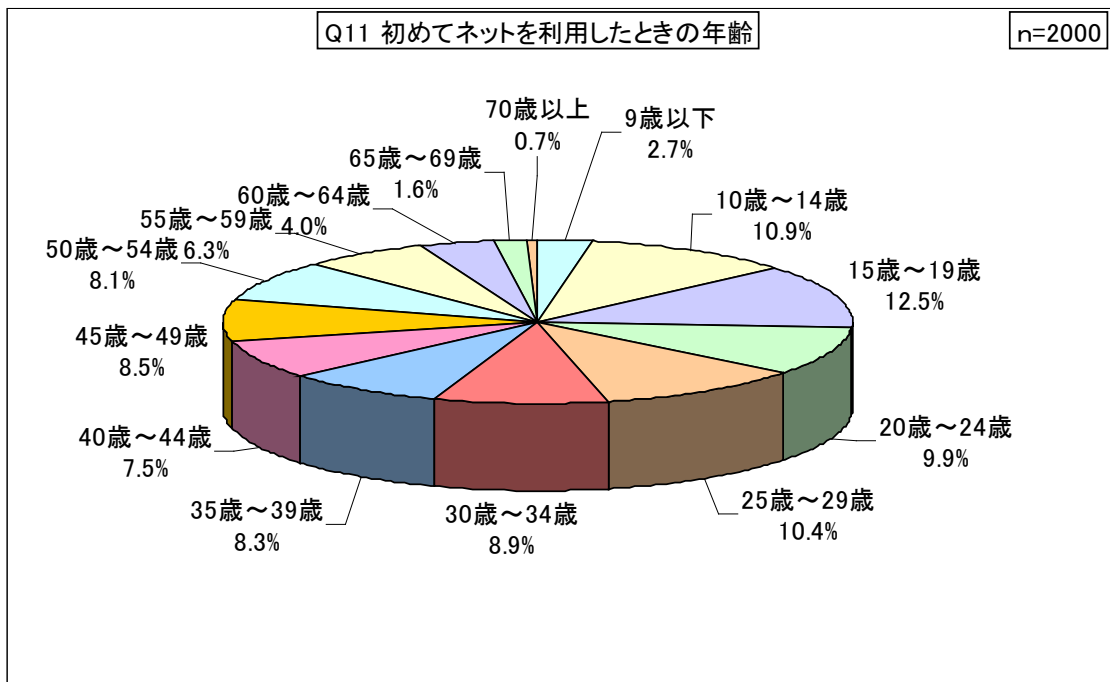


図 2-12 初めてネットを利用したときの年齢

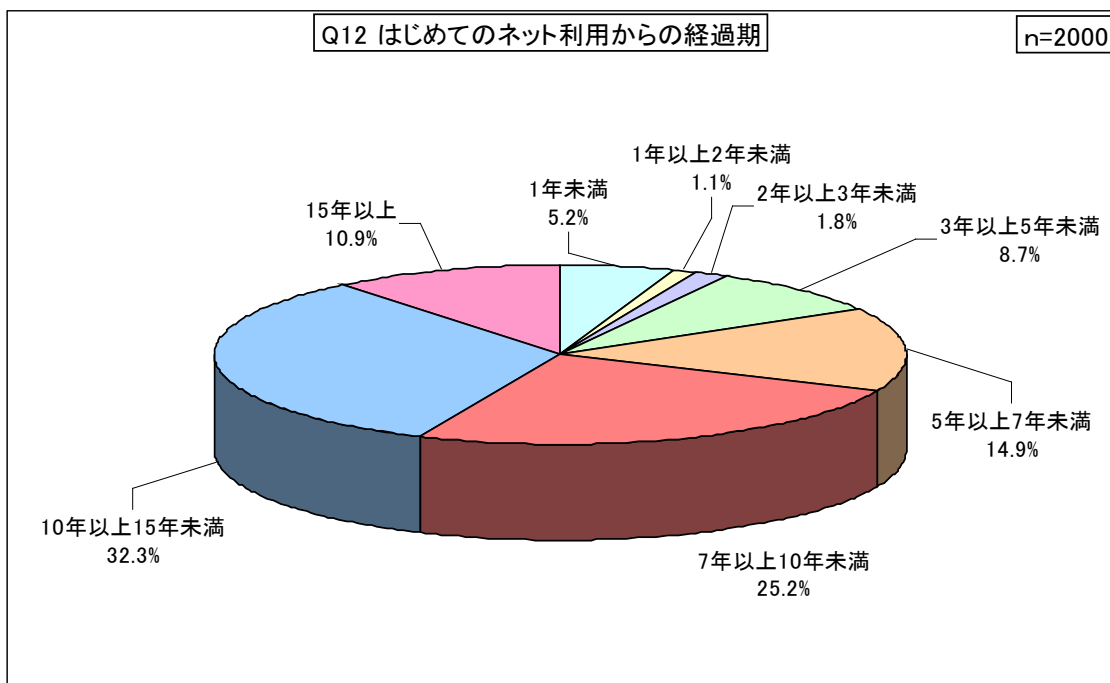


図 2-13 はじめてのネット利用からの経過期間

2.5.3 インターネット利用状況などについて

国民向けアンケートでは、インターネット利用状況についての設問として、ネット利用頻度、一日当りの平均ネット利用時間、一日当りの平均電子メール送受信数（パソコン）、一日当りの平均電子メール送受信数（携帯電話・PHS）、ネット利用目的、ネット利用時に気をつけていること、PC やネット取り扱いレベル、身の回りに相談できる人の有無、を質問している。以下では、設問ごとに回答結果を紹介する。

回答者のネット利用頻度については、92.4%と、大半の回答者は「ほとんど毎日利用」と回答している。国民の生活の中で、ネット利用が当たり前となっている様子が伺える（図 2-14）。

次に、一日当りの平均ネット利用時間については、「2 時間以上 3 時間未満」が 26.2%と最も割合が高く、続いて「1 時間以上 2 時間未満」で 23.9%、「3 時間以上 5 時間未満」で 22.7%となっている。7 割の回答者が、一日平均、1 時間以上 5 時間未満でネットを利用しており、利用時間的にも国民生活の中でネット利用が普及している様子が伺える（図 2-15）。

一日当りのパソコンでの平均電子メール送受信数については、「50 通以上」が 23.9%と最も割合が高い。一方、「1 通～4 通」についても 21.3%と「50 通以上」に匹敵するほど割合が高い（図 2-16）。

一日当りの携帯電話・PHS での平均電子メール送受信数については、「利用していない」が 41.7%と最も割合が高く、「1 通～4 通」も 28.8%と割合が高い。パソコンでの電子メール送受信と比べて、携帯電話・PHS での電子メールの送受信はなかなか利用されていない現状が読み取れる（図 2-17）。

ネット利用目的について最も割合が高いものは「電子メールの送受信」であり 93.2%と、ほとんどの人が目的として挙げている。続いて「インターネットショッピング」が 74.5%、「ホームページ・ブログ・電子掲示板への書き込み」が 72.1%と高い割合となっている（図 2-18）。

ネット利用時に気をつけていることについて、最も割合が高いものは「知らない人から送られてきたメールに添付されているファイルを不用意に開かない」であり 72.2%である。また「コンピュータ・ウィルスやスパイウェアの対策ソフトを利用している」が 68.7%、「情報収集する時は、信用できるウェブサイトを開覧する」が 64.9%と高い割合となっている（図 2-19）。

回答者の PC やネット取り扱いレベルについては、「パソコン本体やインターネット接続などでのトラブルが起きても、説明書やアドバイスがあれば、ある程度は自分で解決することができる」という中級程度レベルの回答割合が 27.5%と最も高い。また「機器などの設定は難しいが、メール送受信、ホームページの閲覧、文章作成など、パソコンやインターネットを利用することに支障はない」で 20.6%、「パソコン本体やインターネット接続など

でのトラブルへの対応は難しいが、説明書やアドバイスがあれば、ソフトウェアのインストールやネットワーク関係の設定などはある程度は自分でできる」が19.4%と、中級または初級程度の回答が高い割合となっている（図 2-20）。

身の回りに相談できる人の有無については、「家族の中に相談できる人がいる」「友人・知人の中に相談できる人がいる」など、身近な人で相談者がいる人の割合がそれぞれ、36.7%、40.3%と高い。一方、「参考となる情報が得られるウェブサイトを知っている」は26.3%、「参考となる情報が得られる書籍・雑誌などを知っている」は12.5%である通り、情報源を知っているという割合は相対的に低い結果となっている（図 2-21）。

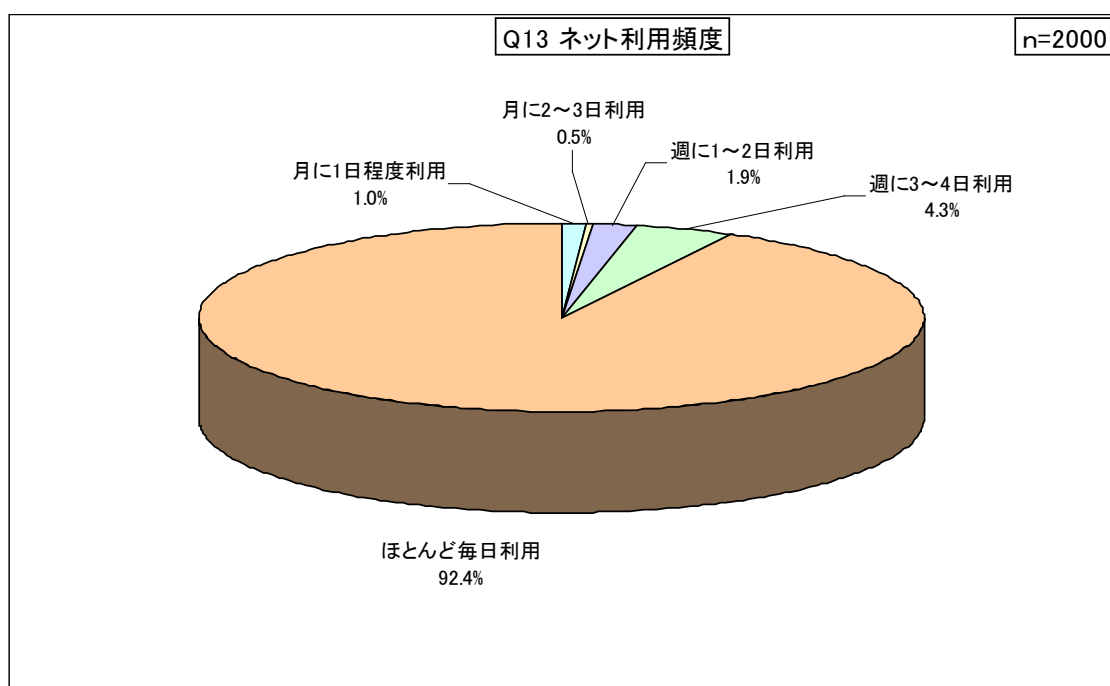


図 2-14 ネット利用頻度

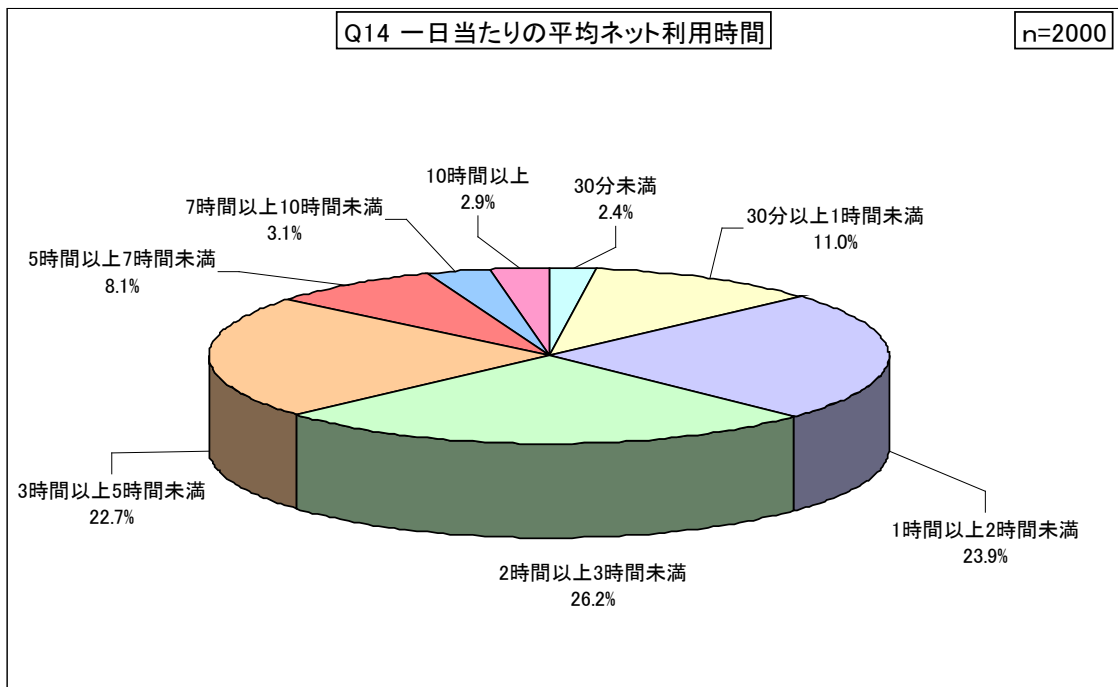


図 2-15 一日当たりの平均ネット利用時間

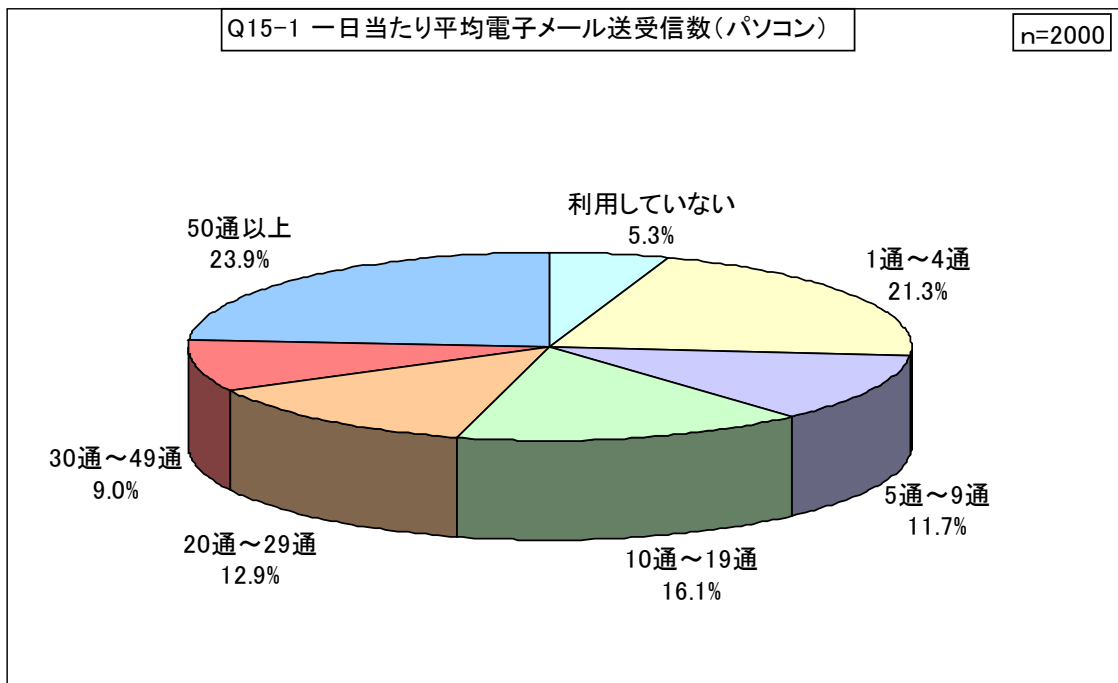


図 2-16 一日当たり平均電子メール送受信数 (パソコン)

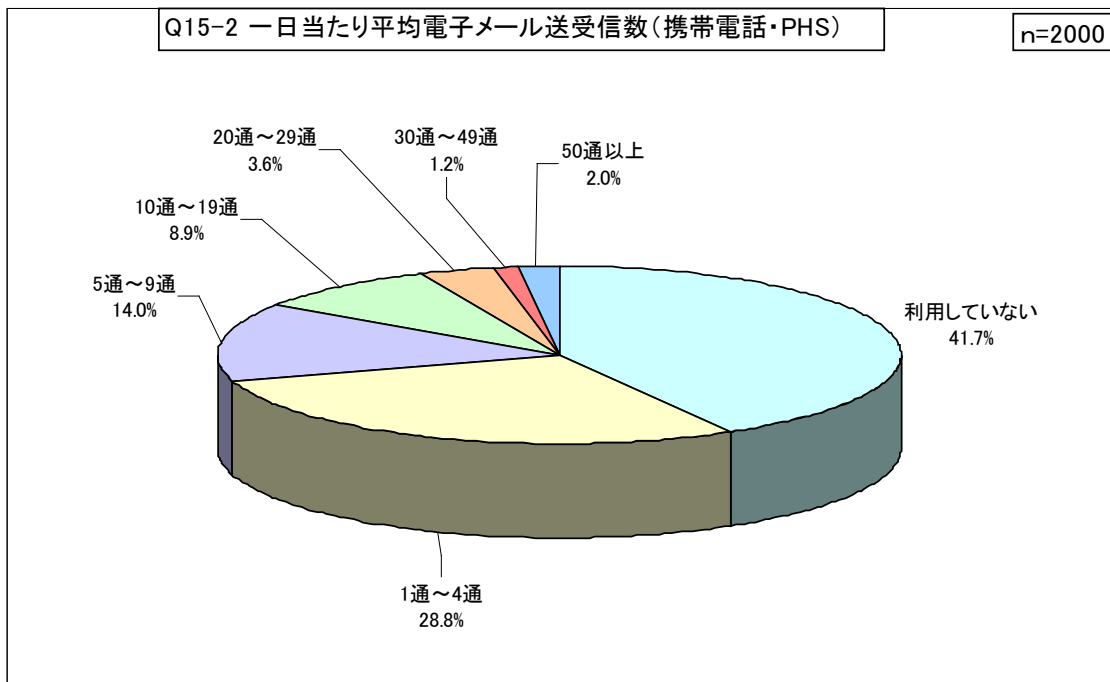


図 2-17 一日当たり平均電子メール送受信数(携帯電話・PHS)

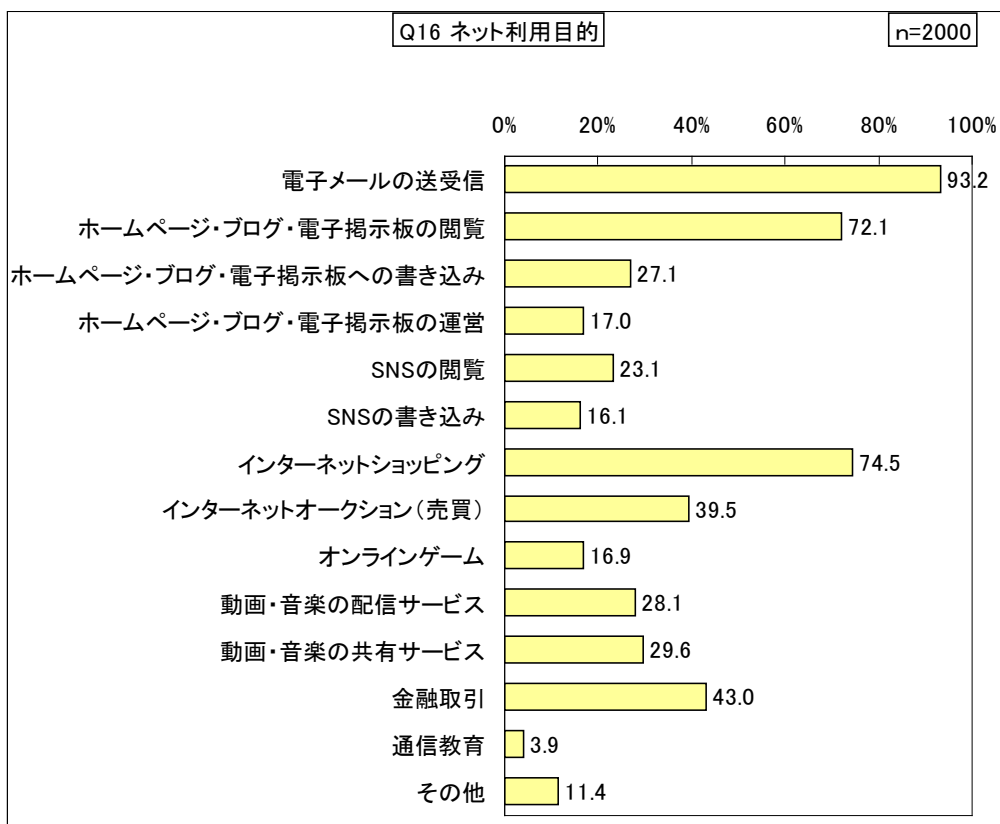


図 2-18 ネット利用目的

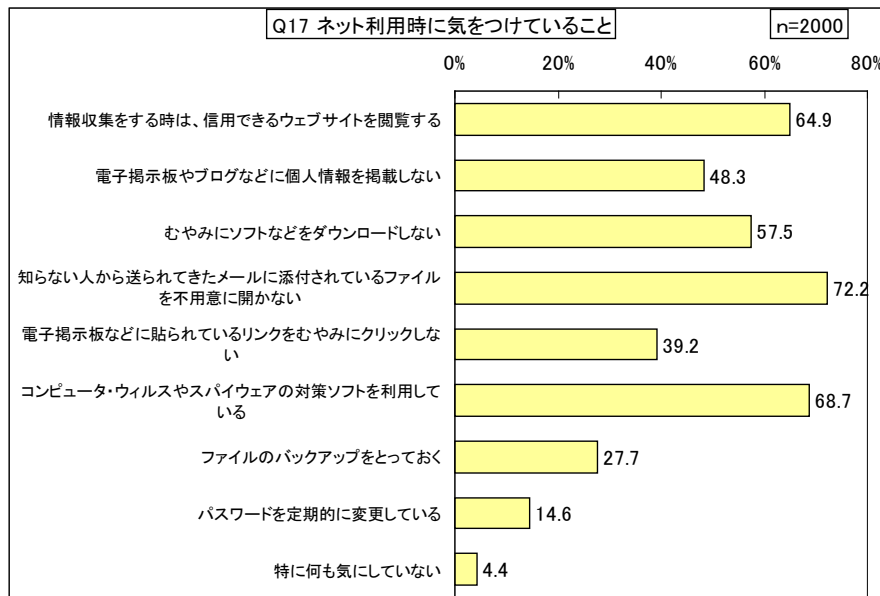


図 2-19 ネット利用時に気をつけていること

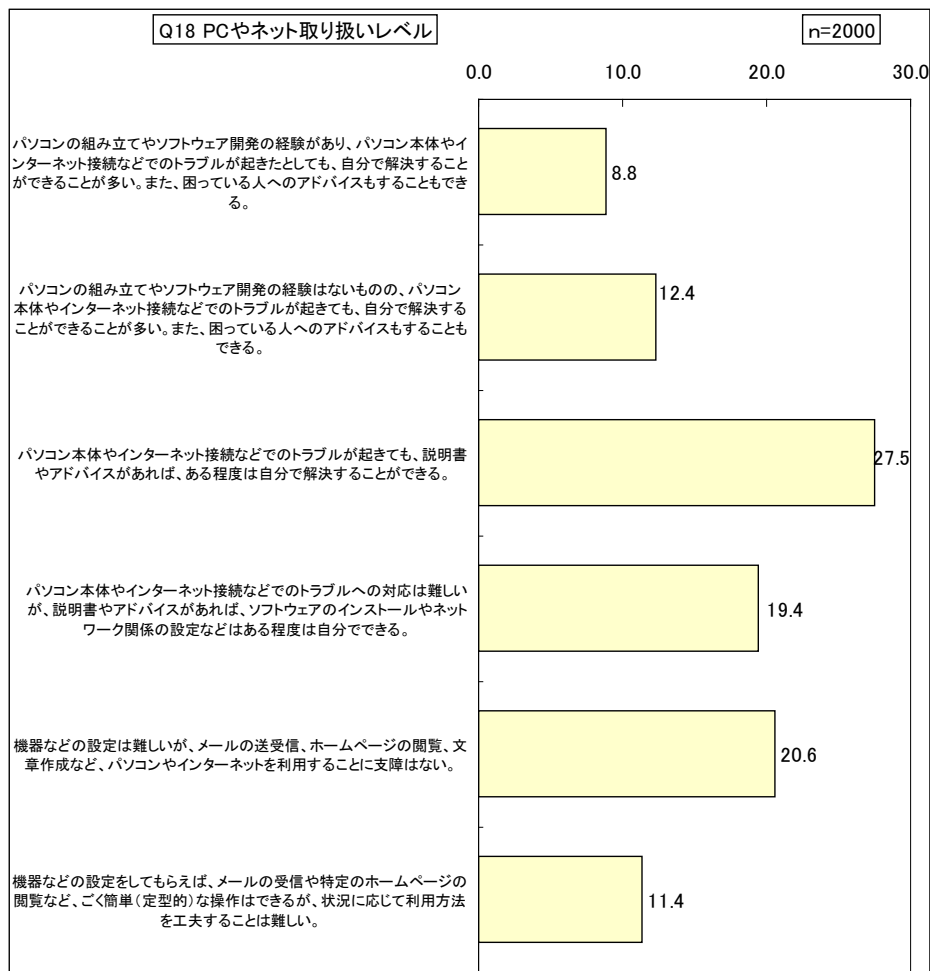


図 2-20 PC やネット取り扱いレベル

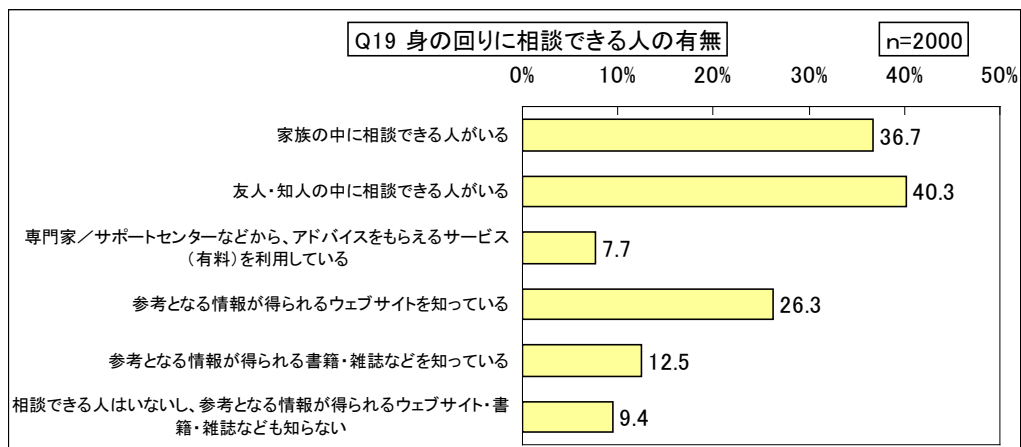


図 2-21 身の回りに相談できる人の有無

2.6 分析結果

ここでは、国民向けアンケートの回答について、ICT を利用する上での課題に対する不安、その不安の変化、不安への対策に関する分析結果を示す。また IT リテラシーの高低による不安に関する分析結果も示す。さらに、ICT 利用に関わる最近の話題についても結果を示す。

2.6.1 ICTを利用する上での課題に対する不安などについて

まず、ICT の利用全般について、どの程度不安を感じるかを質問した結果を示す。「不安がある」および「どちらかといえば不安がある」と回答した割合は、あわせて 46.6%である。一方、「どちらかといえば不安はない」および「不安はない」と回答した割合は、あわせて 18.5%であり、不安がある回答者の半分以下の割合である。この結果からも分かるとおり、ICT の利用全般に対して、大雑把に言えば、半数の人が不安を感じている状況が分かる（図 2-22）。

次に、ICT 利用上の課題について、具体的な 10 の課題ごとに、回答者がどの程度不安を感じているかを見てみると、「不安がある」および「どちらかといえば不安がある」をあわせて、不安があると感じている人は、「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」という課題で特に割合が多く、それぞれ 81.8%、82.6%、75.5%である。また、その他の課題の中では、「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」で割合が高く、67.0%となる（図 2-23）。

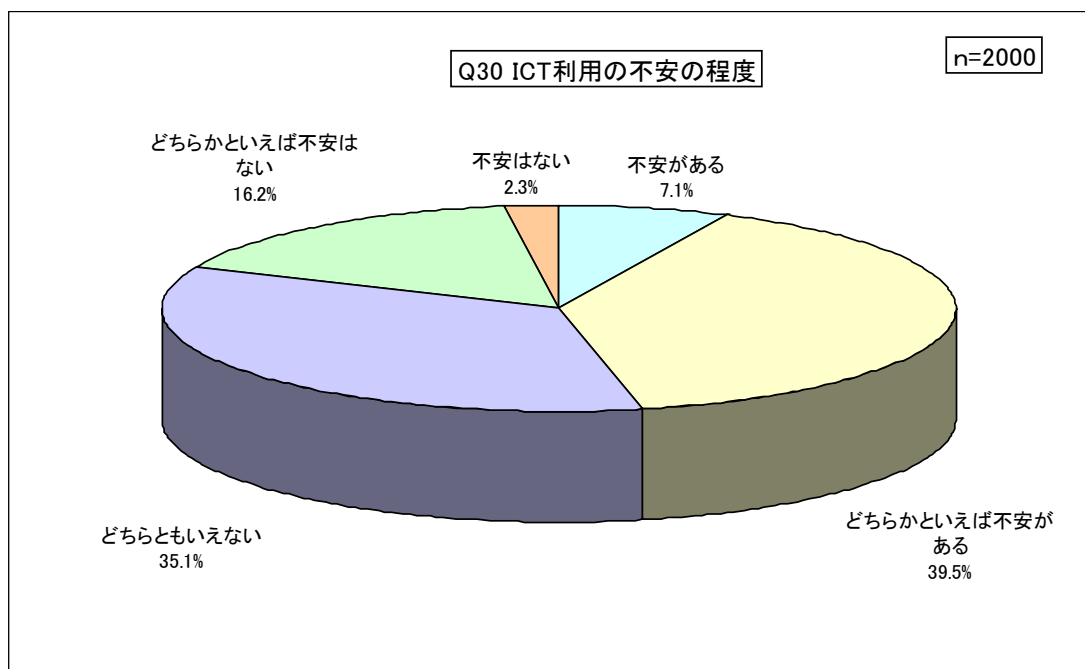


図 2-22 ICT 利用上の課題に対する不安の程度

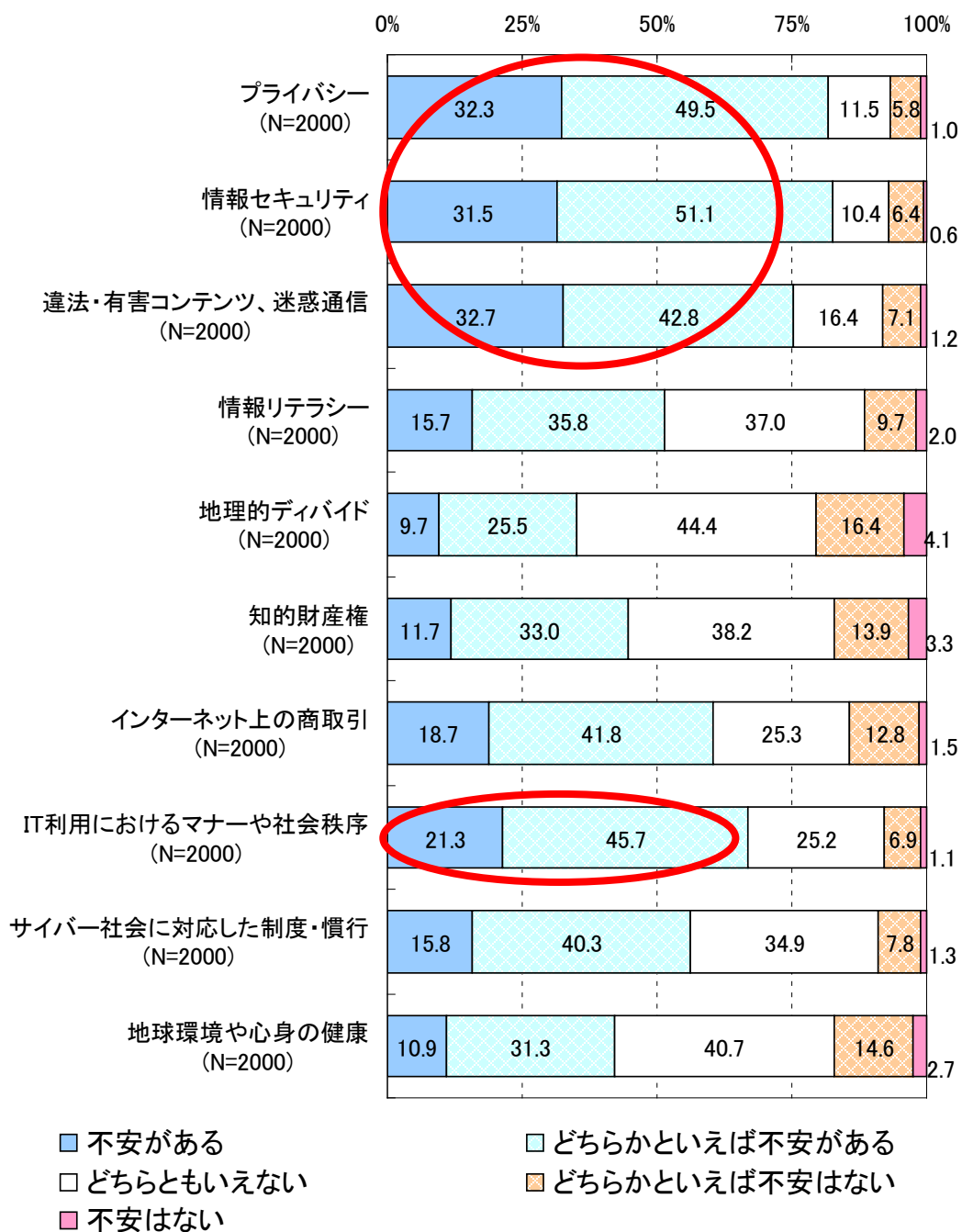


図 2-23 ICT 利用上の 10 の課題に対する不安の程度

(1) 不安が高くなった上位 4 つの課題

以下では、特に ICT 利用に対する不安が高かった課題の上位 4 つ、具体的には、「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」「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」の 4 つについて、年齢、職業、ネット接続機器、ネット利用時間別の分析結果を示す。

<プライバシー>

年齢別に、ICT 利用のプライバシーに対する不安を見てみると、全体的な傾向としては、年齢が高いほど不安に感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）割合は高く、年齢が低いほど不安に感じている割合は低い。特に、「60 歳～64 歳」では不安に感じている割合は 87.5%と最も高く、「15 歳～19 歳」では 72.5%と最も低い（図 2-24）。

同様に、職業別に不安を見てみると、「専業主婦／主夫」「パート・アルバイト」ではそれぞれ 87.0%、88.4%と不安に感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）割合が高い。一方、「学生」「自営業」については、それぞれ 74.5%、75.3%と不安に感じている割合は相対的に低い（図 2-25）。

ネット接続機器別に不安を見てみると、「携帯電話・PHS のみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHS は利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要であるが、それ以外については 8 割程度が不安（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）を感じている。ただし、その中でパソコンと携帯電話・PHS を「どちらも同じくらい利用する」人は多少ではあるが、不安が緩和されている。具体的には、78.4%が不安であると回答している（図 2-27）。

最後に、一日のネット利用時間別に不安を見てみると、全体的な傾向としては、ネット利用時間が少ないほど不安に感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）割合は高く、ネット利用時間が長いほど不安に感じている割合は低い。特に、「30 分未満」については、回答者数が少ないため注意が必要ではあるが、95.7%が不安と回答している。一方、「7 時間以上 10 時間未満」では 72.1%と最も低い（図 2-27）。

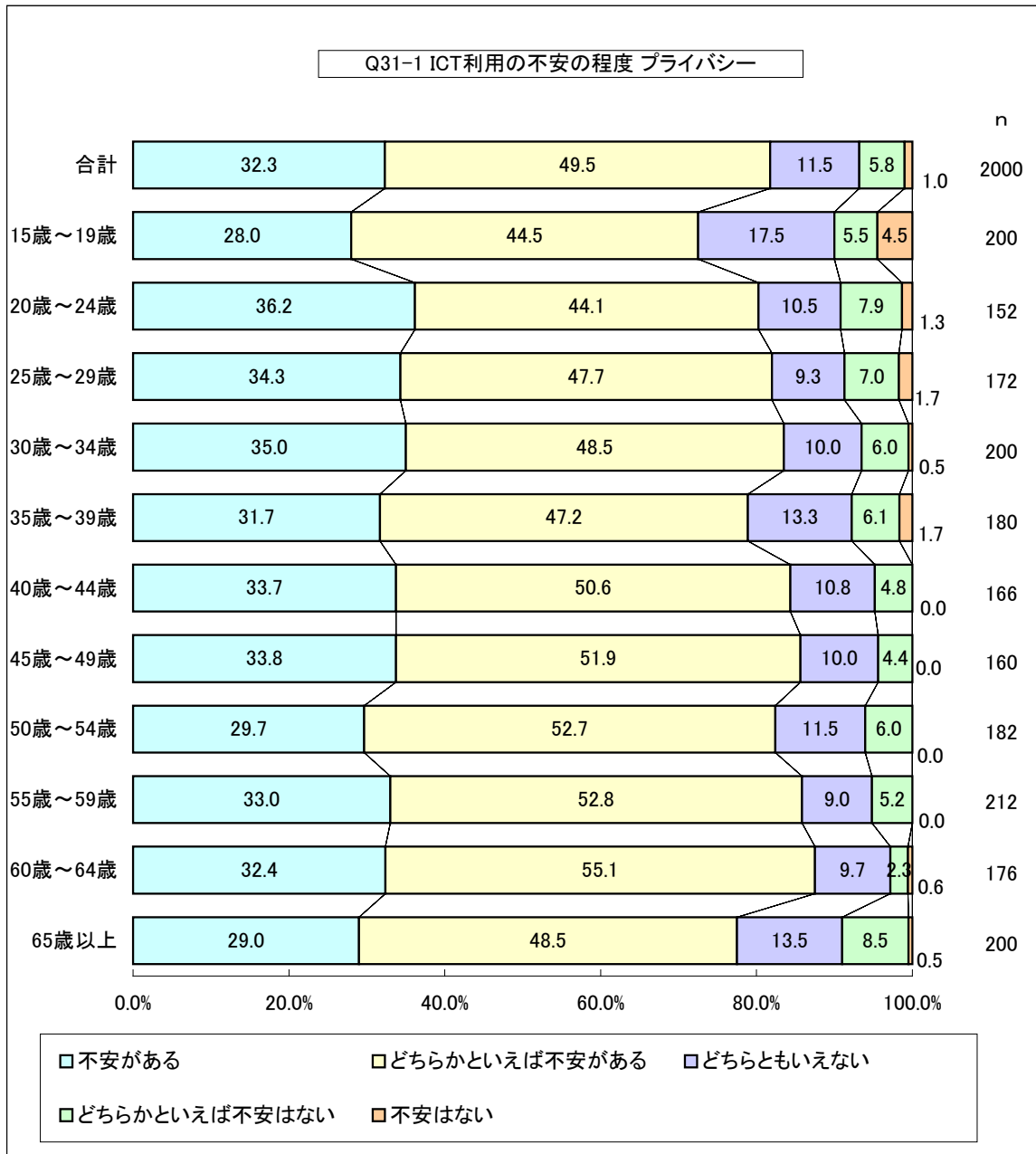


図 2-24 年齢別の「プライバシー」に対する不安の程度

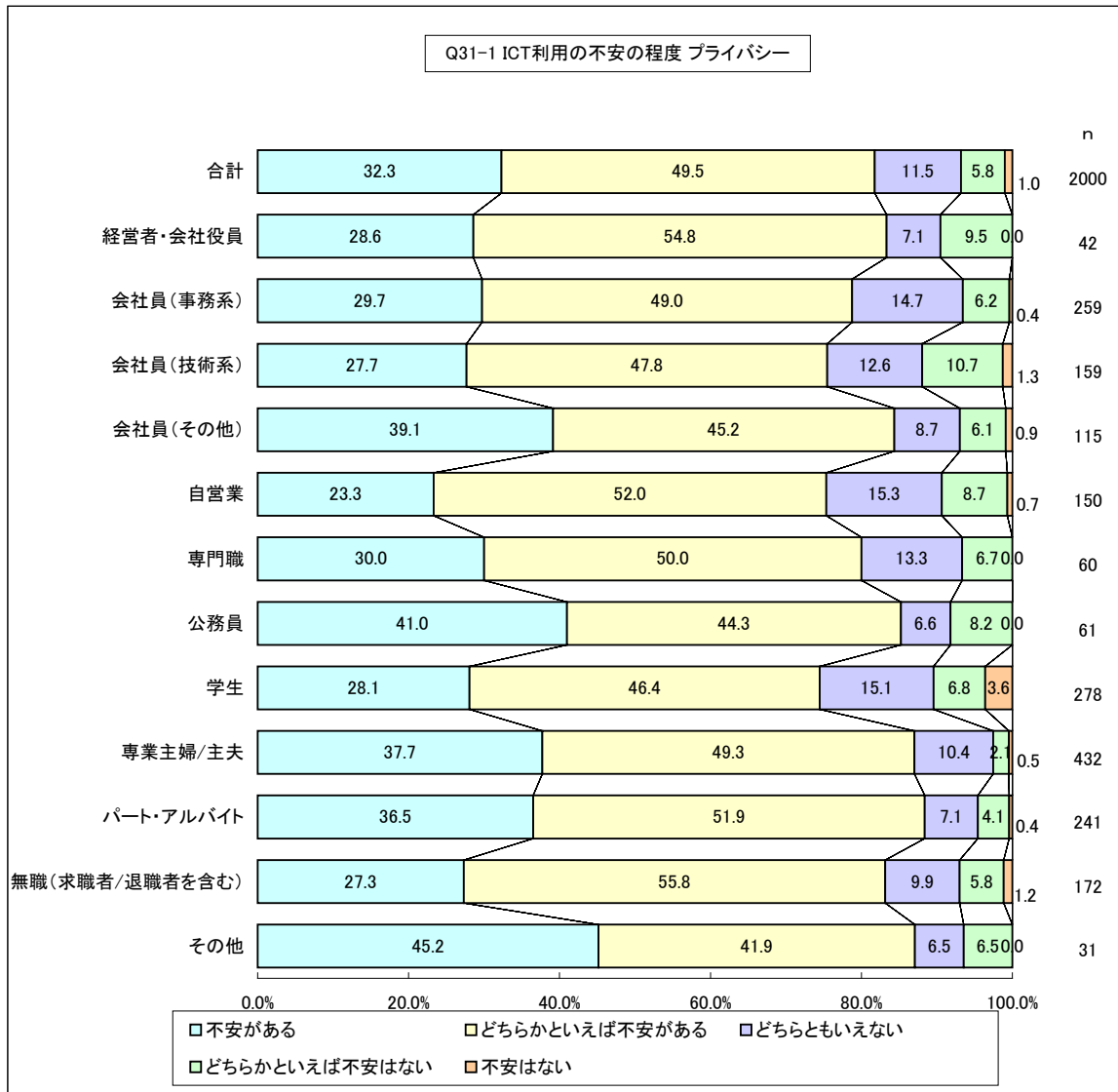


図 2-25 職業別の「プライバシー」に対する不安の程度

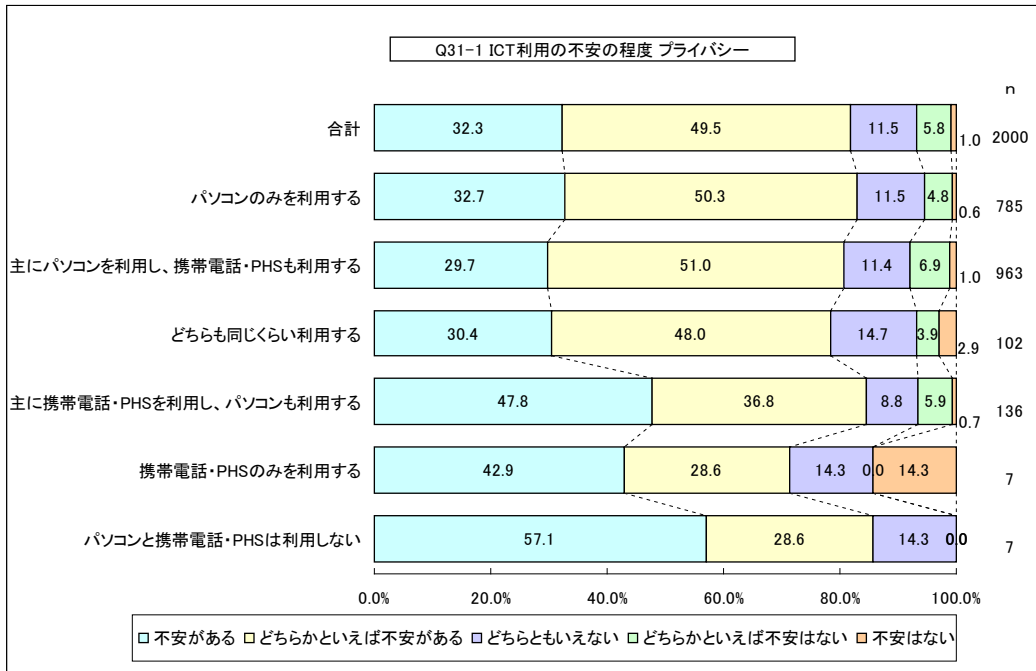


図 2-26 ネット接続機器別の「プライバシー」に対する不安の程度

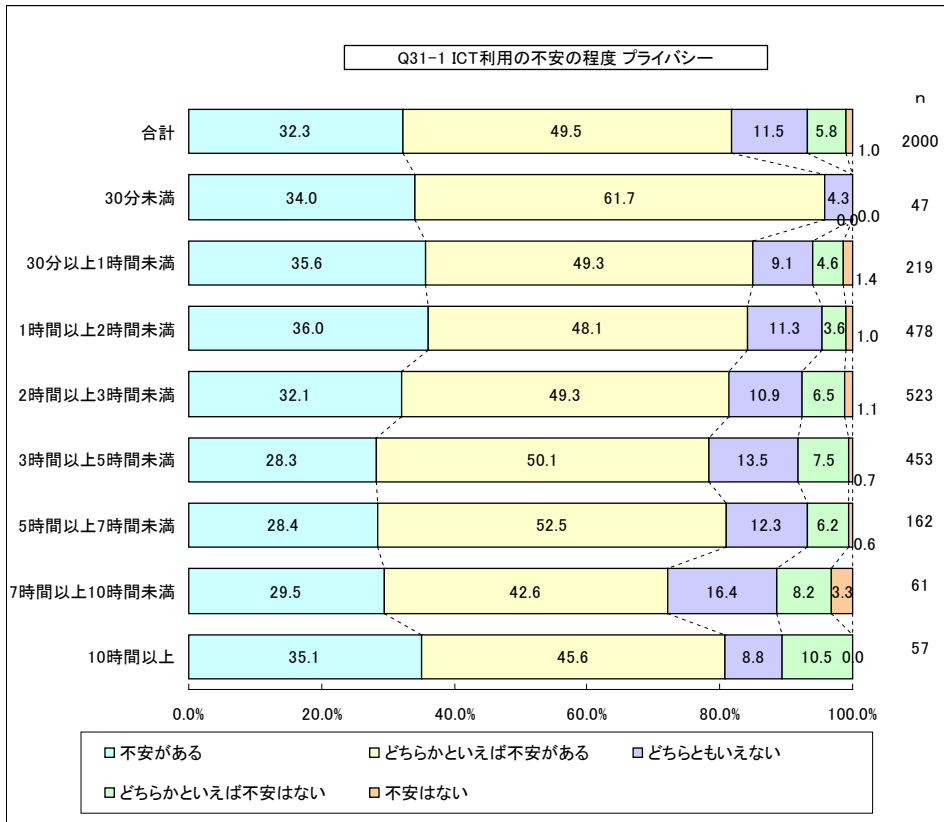


図 2-27 ネット利用時間別の「プライバシー」に対する不安の程度

<情報セキュリティ>

年齢別に、ICT利用の情報セキュリティに対する不安を見てみると、全体的な傾向としては、8割程度が不安に感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）と回答している。ただし、「15歳～19歳」「65歳以上」ではそれぞれ73.5%、76.5%と他の年齢区分よりも不安に感じている割合は低い（図 2-28）。

同様に、職業別に不安を見てみると、特に不安が高かったのは、「経営者・会社役員」88.1%、「専門職」88.3%、「専業主婦／主夫」88.7%、「パート・アルバイト」88.4%である（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答下割合）。一方、「学生」については、不安に感じている割合が75.9%と他に比べて特に低い（図 2-29）。

ネット接続機器別に不安を見てみると、「携帯電話・PHSのみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHSは利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要であるが、それ以外については8割程度が不安（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）を感じている。ただし、その中でパソコンと携帯電話・PHSを「どちらも同じくらい利用する」人は多少ではあるが、不安が緩和されている。具体的には、77.4%が不安であると回答している（図 2-30）。

最後に、一日のネット利用時間別に不安を見てみると、全体的な傾向としては、ネット利用時間が少ないほど不安に感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）割合は高く、ネット利用時間が長いほど不安に感じている割合は低い。特に、「30分未満」については、回答者数が少ないため注意が必要ではあるが、93.6%が不安と回答している。一方、「5時間以上7時間未満」では78.9%と最も低い（図 2-31）。

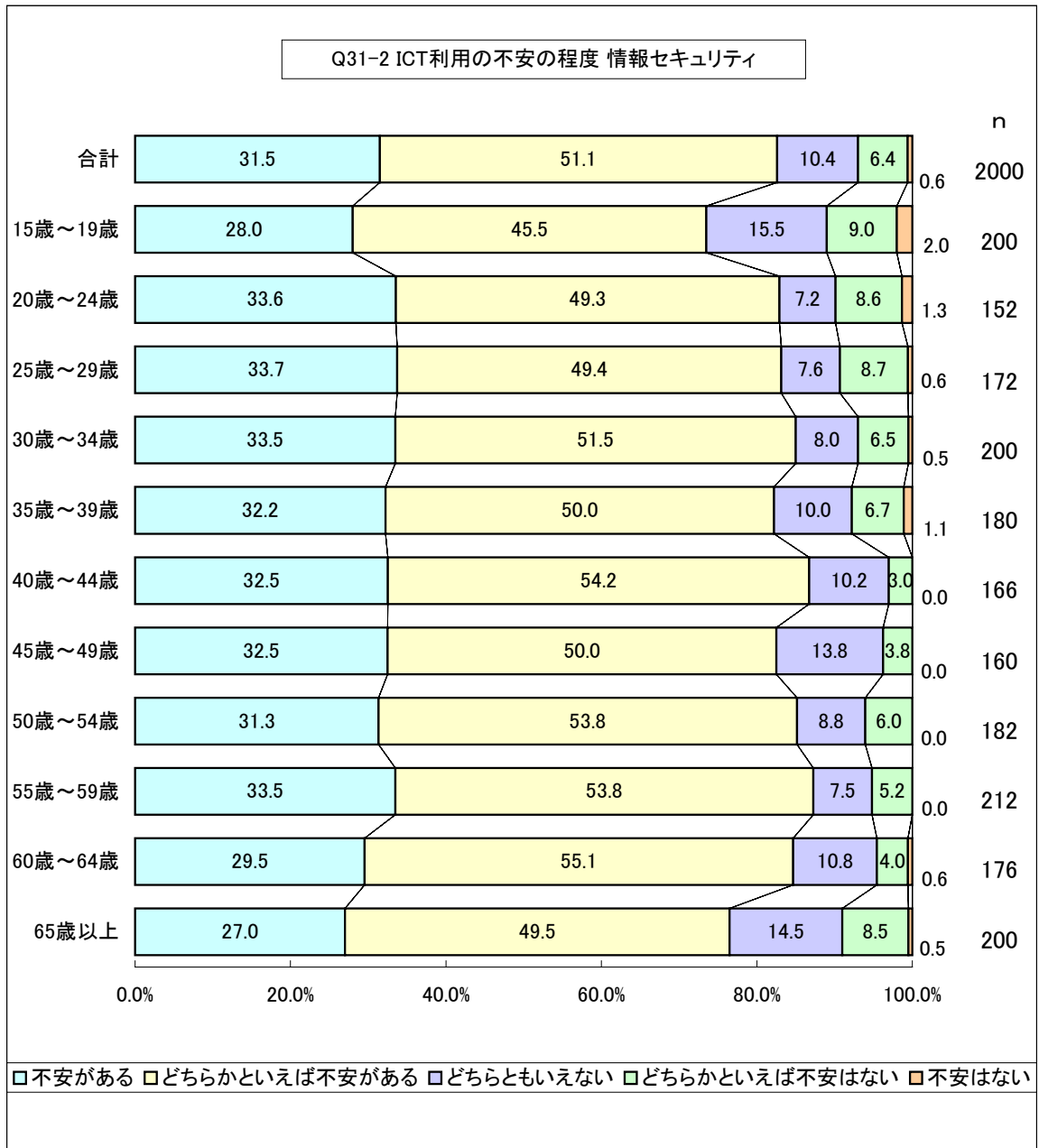


図 2-28 年齢別の「情報セキュリティ」に対する不安の程度

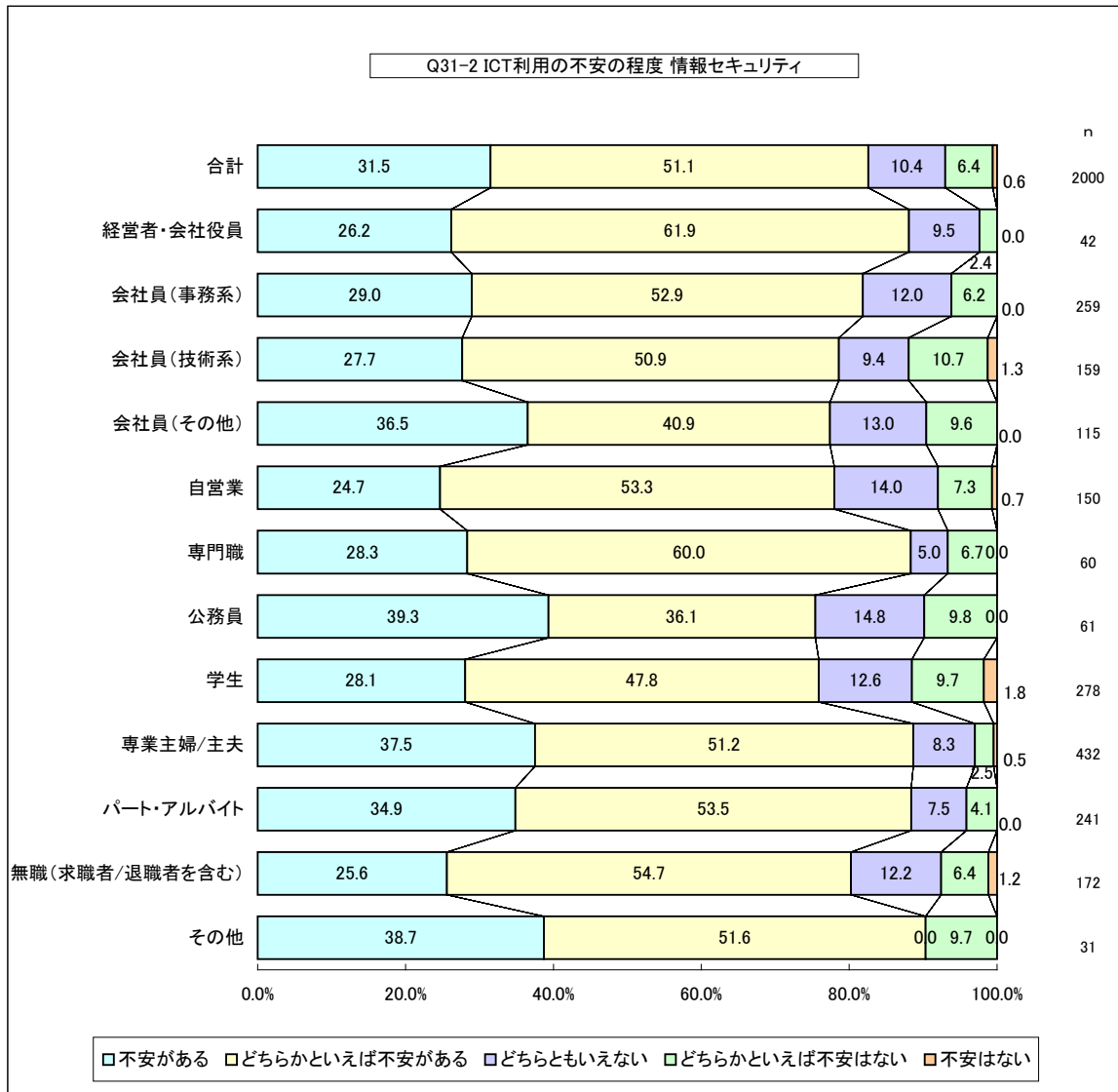


図 2-29 職業別の「情報セキュリティ」に対する不安の程度

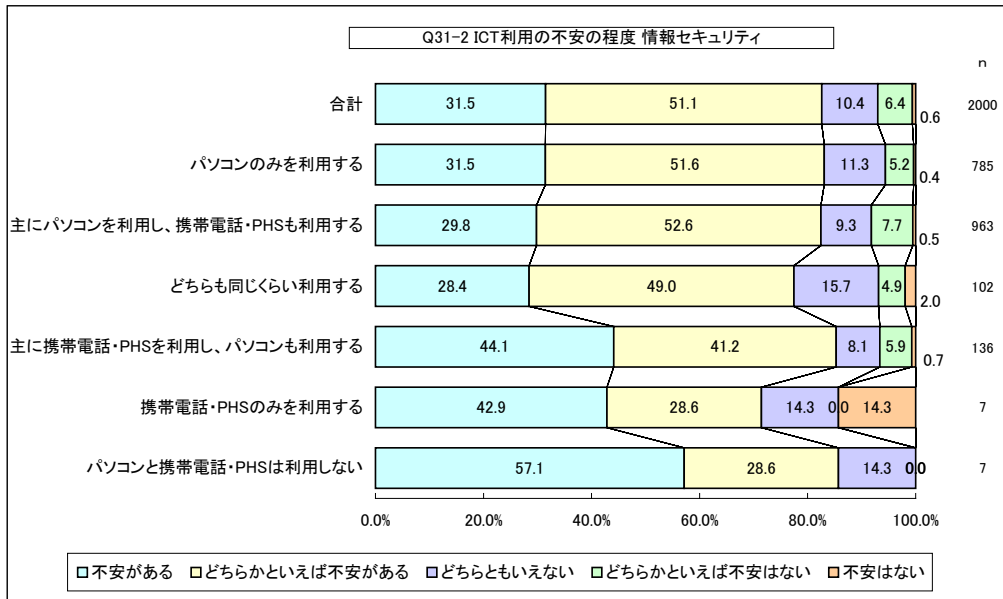


図 2-30 ネット接続機器別の「情報セキュリティ」に対する不安の程度

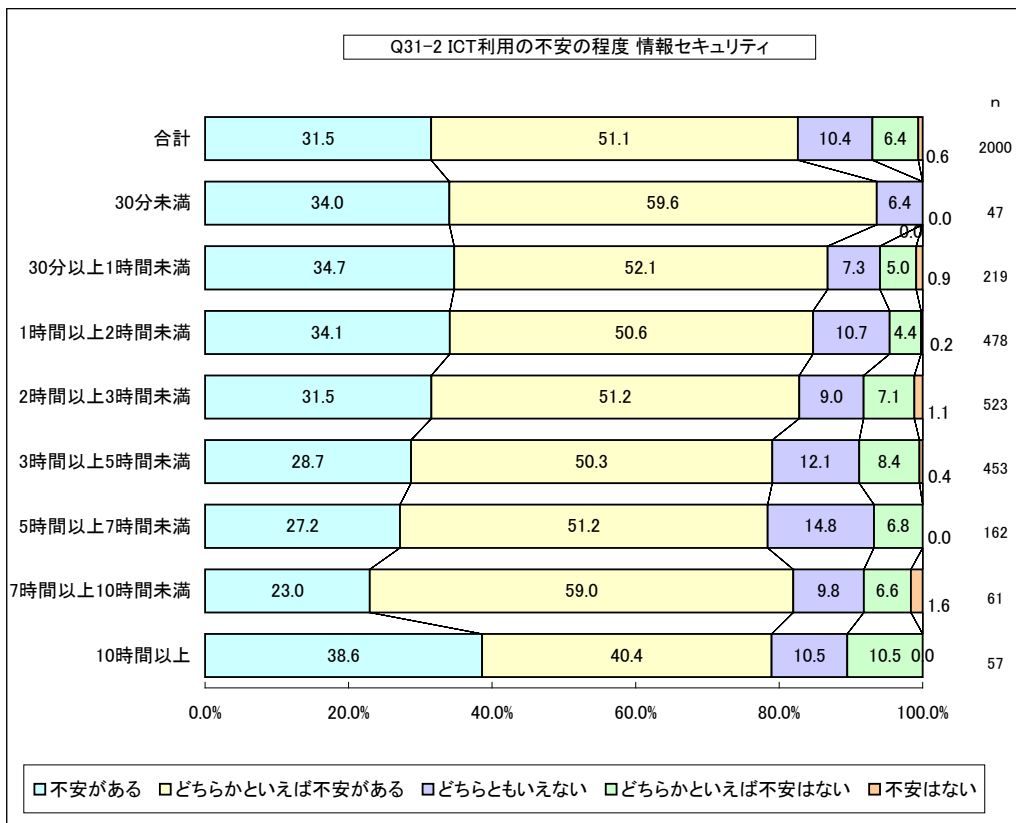


図 2-31 ネット利用時間別の「情報セキュリティ」に対する不安の程度

＜違法・有害コンテンツ、迷惑通信＞

年齢別に、ICT利用の違法・有害コンテンツ、迷惑通信に対する不安を見てみると、全体的な傾向としては、年齢が高くなるほど不安に感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）と回答している。ただし、「40歳～44歳」では82.5%と他の年齢区分よりも不安に感じている割合が高い（図 2-32）。

同様に、職業別に不安を見てみると、特に不安が高かったのは、「経営者・会社役員」81.0%、「専業主婦／主夫」85.2%、「パート・アルバイト」81.8%である（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答した割合）。特に、「経営者・会社役員」「専門職」において不安が高い理由としては、職業上、社員のICT利用の管理を行ったり、重要な企業情報を取り扱う立場にいるからだと考えられる（図 2-33）。

ネット接続機器別に不安を見てみると、「携帯電話・PHSのみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHSは利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要であるが、それ以外については75%程度が不安（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）を感じている。ただし、その中で「パソコンのみを利用する」「主にパソコンを利用し、携帯電話・PHSも利用する」人は多少ではあるが、携帯電話・PHSを主に利用する人に比べて、不安が高い（図 2-34）。

最後に、一日のネット利用時間別に不安を見てみると、全体的な傾向としては、ネット利用時間が少ないほど不安に感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）割合は高く、ネット利用時間が長いほど不安に感じている割合は低い。特に、「30分未満」については、回答者数が少ないため注意が必要ではあるが、91.5%が不安と回答している。一方、「7時間以上10時間未満」では68.9%と最も低い（図 2-35）。

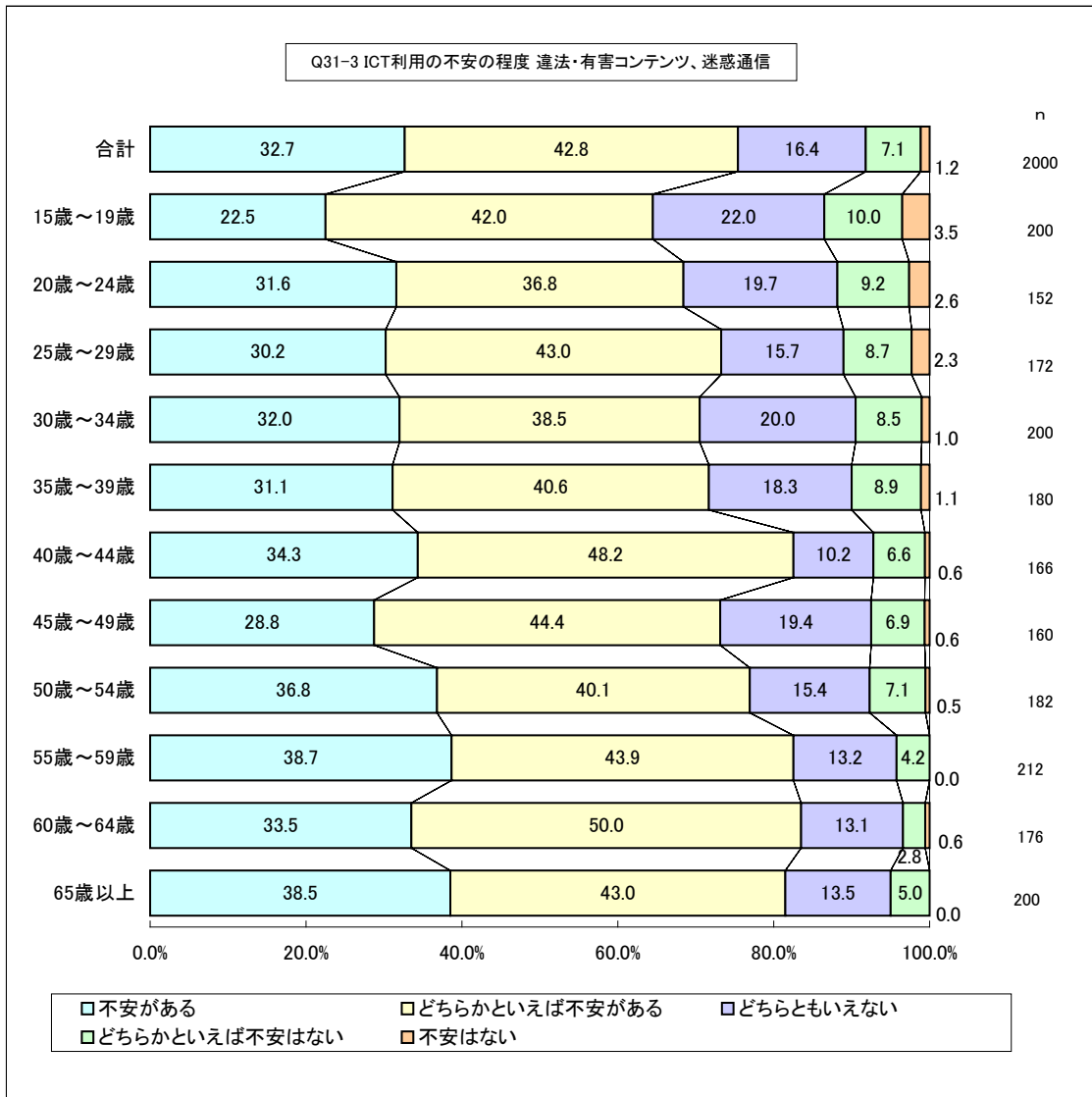


図 2-32 年齢別の「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」に対する不安の程度

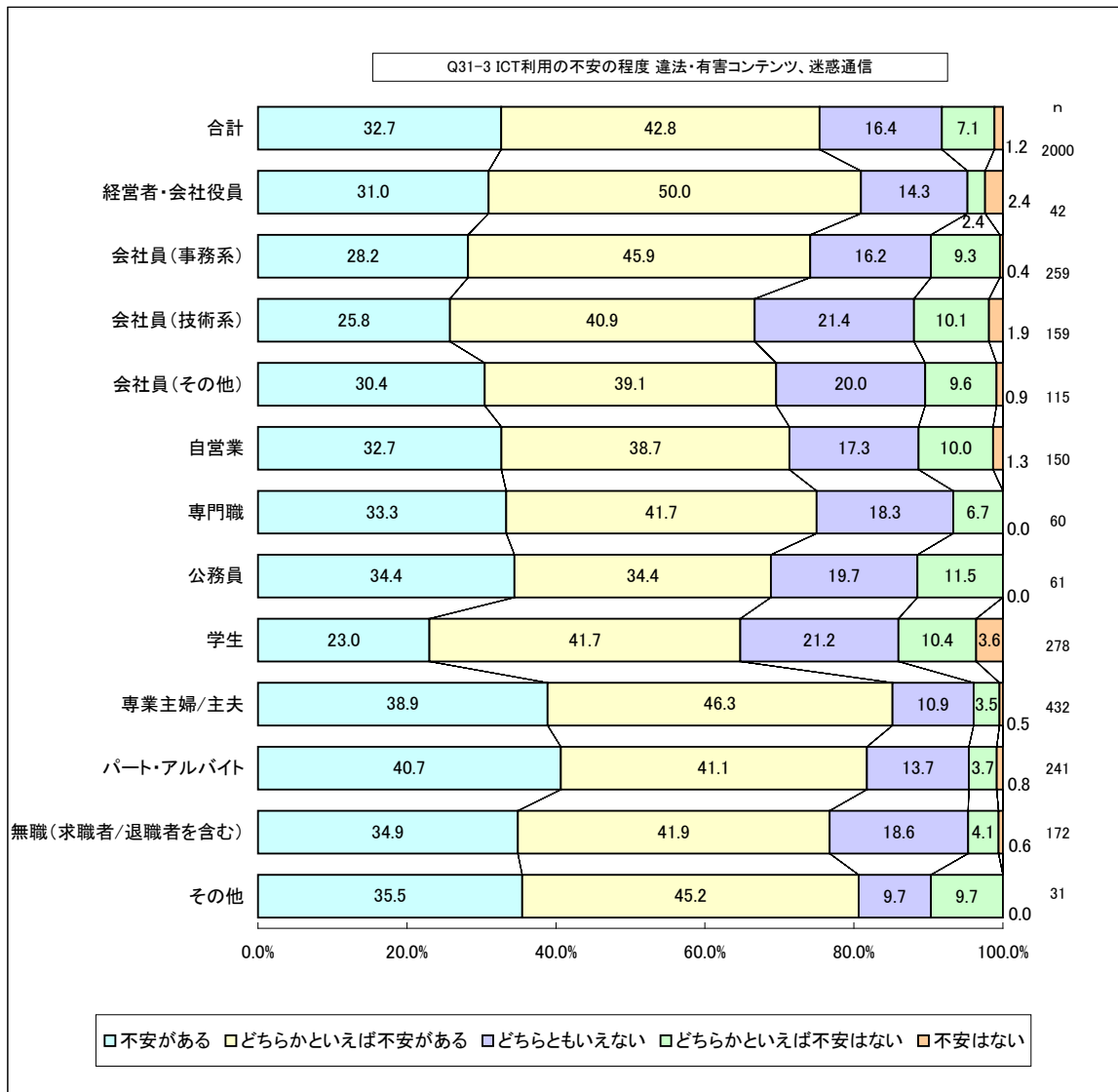


図 2-33 職業別の「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」に対する不安の程度

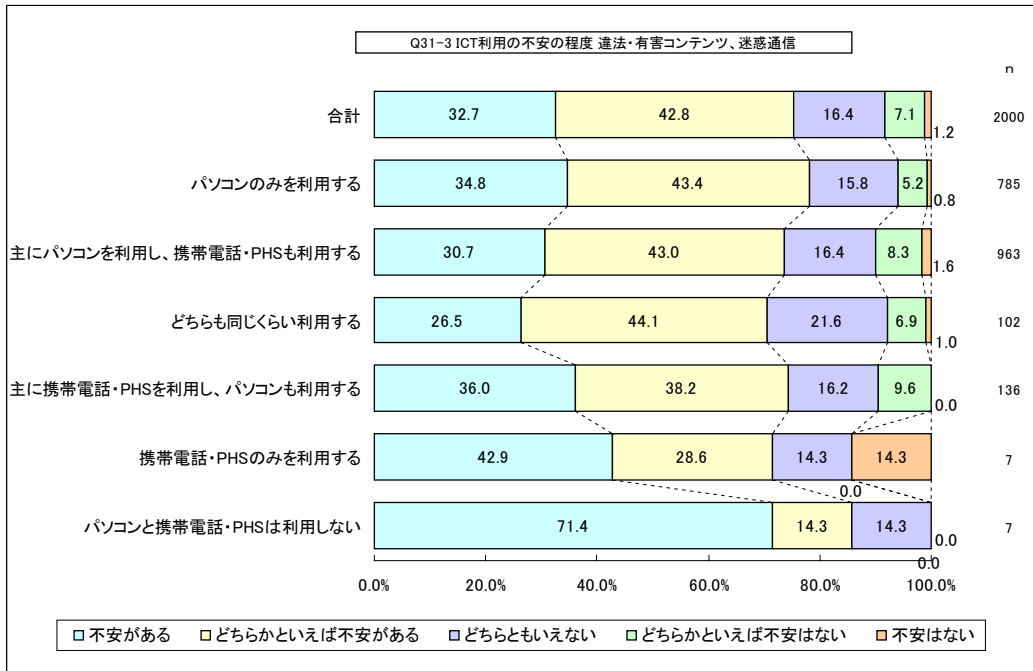


図 2-34 ネット接続機器別の「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」に対する不安の程度

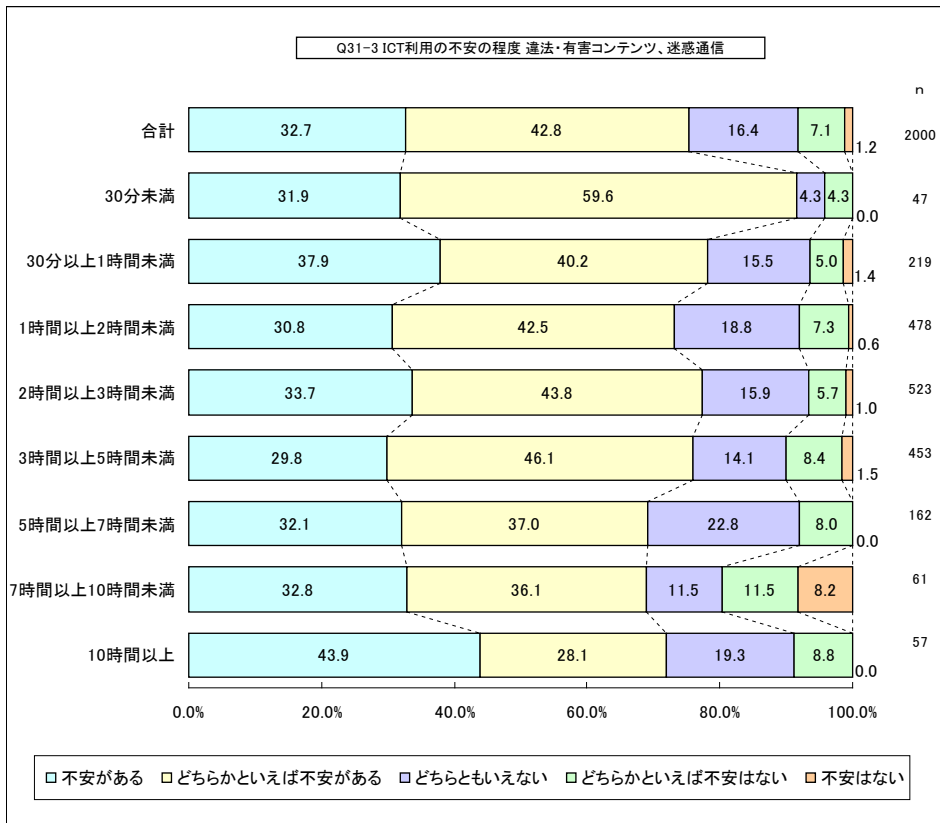


図 2-35 ネット利用時間別の「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」に対する不安の程度

＜ICT 利用におけるマナーや社会秩序＞

年齢別に、ICT 利用におけるマナーや社会秩序に対する不安を見てみると、全体的な傾向としては、年齢が低いほどあまり不安に感じていない（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答割合が少ない）。特に、「15 歳～19 歳」では 54.5%と他の年齢区分よりも不安に感じている割合が少ない（図 2-36）。

同様に、職業別に不安を見てみると、特に不安が高かったのは、「経営者・会社役員」76.1%である（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答下割合）。不安が高い理由のひとつとしては、職業上、社員の ICT 利用の管理を行う必要があるためと考えられる（図 2-37）。

ネット接続機器別に不安を見てみると、「携帯電話・PHS のみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHS は利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要であるが、それ以外については 65%程度が不安（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）を感じている。ただし、その中で「パソコンのみを利用する」「主にパソコンを利用し、携帯電話・PHS も利用する」人は多少ではあるが、携帯電話・PHS を主に利用する人に比べて、不安が高い（図 2-38）。

最後に、一日のネット利用時間別に不安を見てみると、全体的な傾向としては、ネット利用時間が少ないほど不安に感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）割合は高く、ネット利用時間が長いほど不安に感じている割合は低い。特に、「30 分未満」については、回答者数が少ないため注意が必要ではあるが、74.5%が不安と回答している。一方、「7 時間以上 10 時間未満」では 59.0%と最も低い（図 2-38）。

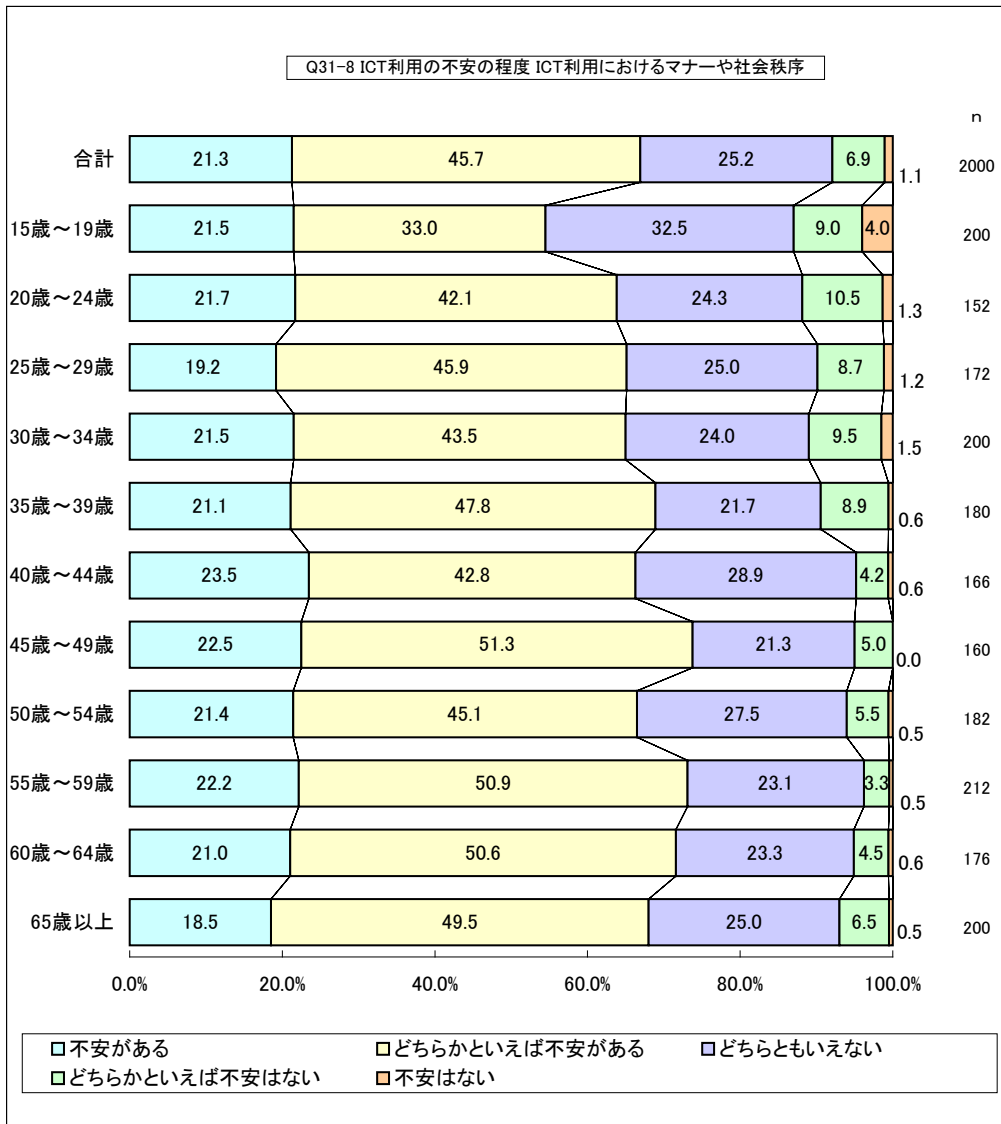


図 2-36 年齢別の「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に対する不安の程度

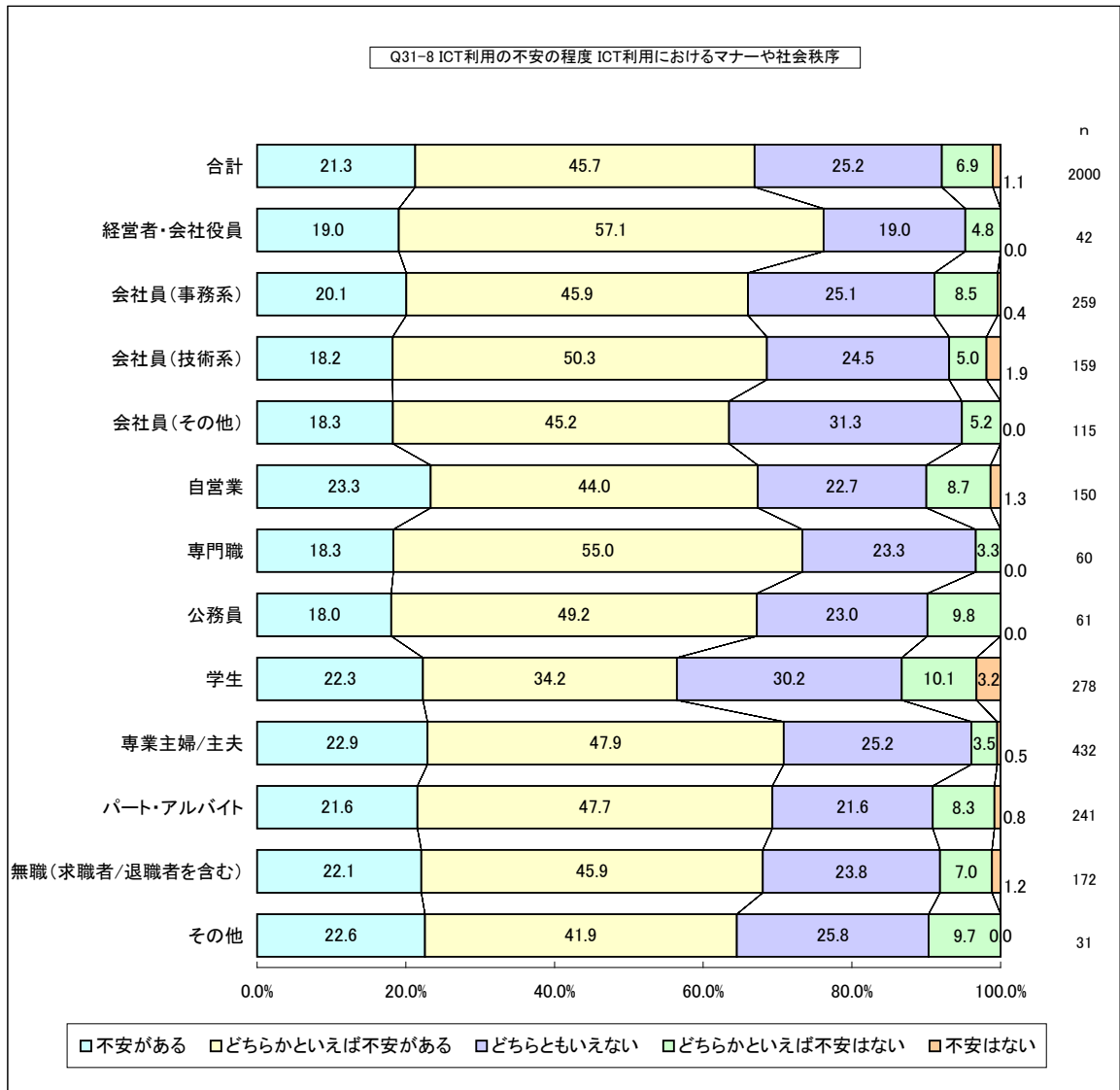


図 2-37 職業別の「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に対する不安の程度

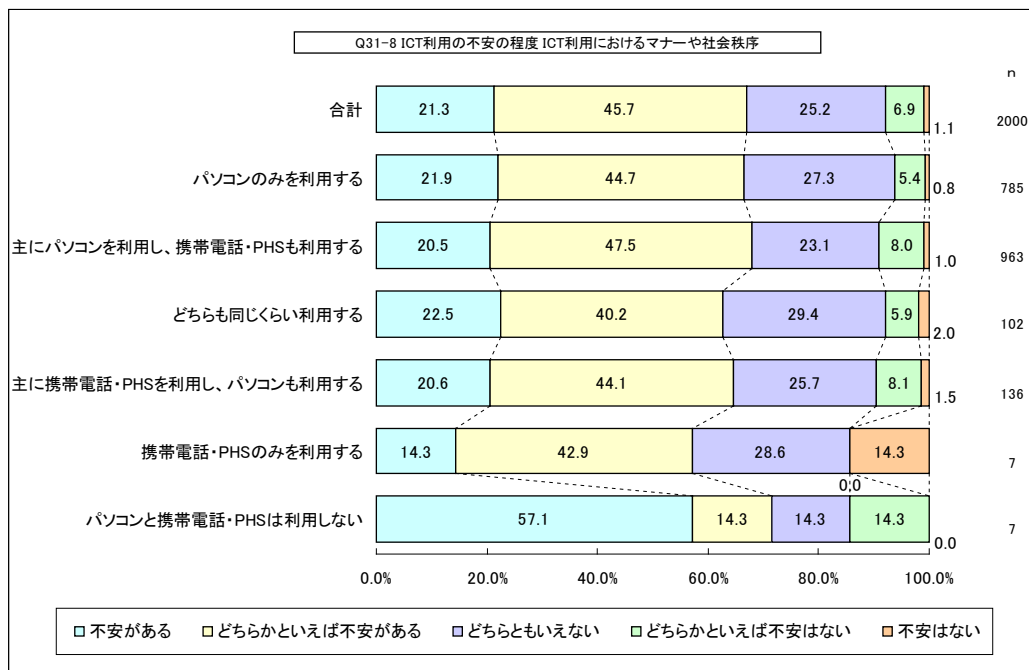


図 2-38 ネット接続機器別の「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に対する不安の程度

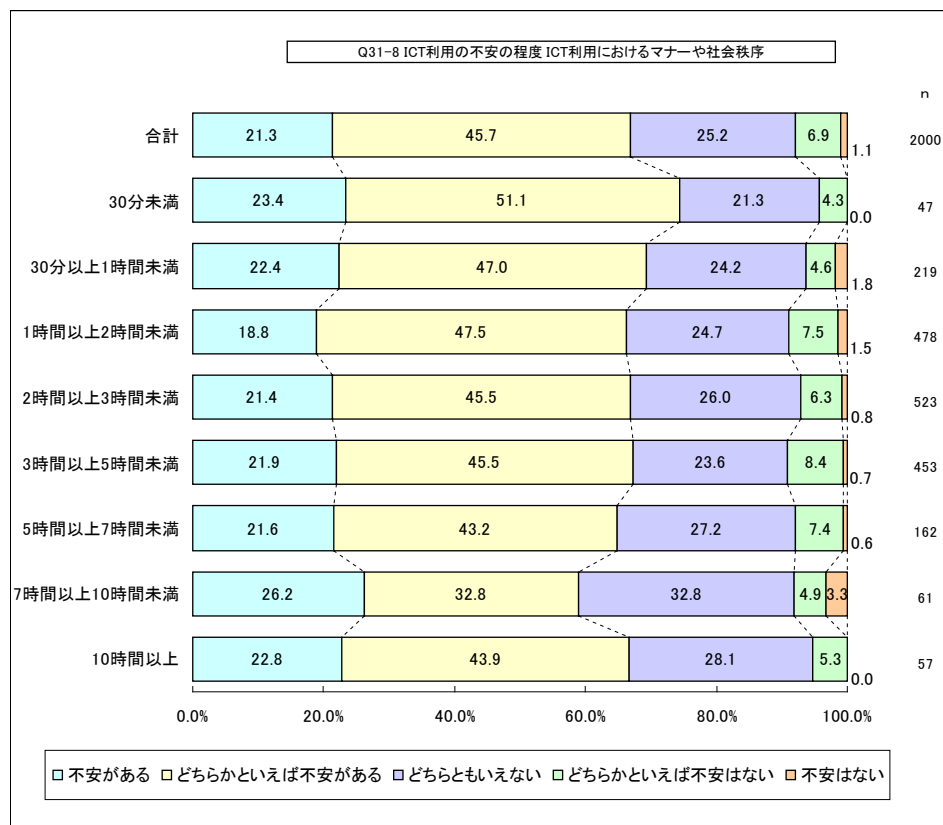


図 2-39 ネット利用時間別の「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に対する不安の程度

(2) 個別課題についての国民の不安

ここまでのように、年齢、職業、ネット接続機器、ネット利用時間別に「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」、「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」についての国民の不安をみてきたが、前者 3 つはほぼ同様の傾向が見受けられる。そこで以下では、「情報セキュリティ」と「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」を対象を絞って、これらを詳細化した個別課題についての国民の不安を、職業別、ネット利用目的別にみることにする。

<情報セキュリティ 個別課題:コンピュータ・ウィルス、スパイウェアなどへの感染>

年齢別には、全体としては、83.9%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。その中で、「55 歳～59 歳」「60 歳～64 歳」において不安を感じている割合が特に高い。それぞれ、90.6%、90.4%である（図 2-40）。

次に、職業別には、「経営者・会社役員」「専業主婦／主夫」「パート・アルバイト」において、特に不安を感じている割合が高く、それぞれ 88.1%、88.7%、86.3%である（図 2-41）。

ネット接続機器別には、「携帯電話・PHS のみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHS は利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要であるが、それ以外については 8 割以上が不安（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）を感じている。特に「主に携帯電話・PHS を利用し、パソコンも利用する」人については、86.7%と最も不安を感じている（図 2-42）。

一日のネット利用時間別に不安を見てみると、全体的な傾向としては、ネット利用時間が少ないほど不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）割合は高く、ネット利用時間が長いほど不安を感じている割合は低い。特に、「30 分未満」については、回答者数が少ないため注意が必要ではあるが、89.4%が不安と回答している。一方、「7 時間以上 10 時間未満」では 78.7%と最も低い（図 2-43）。

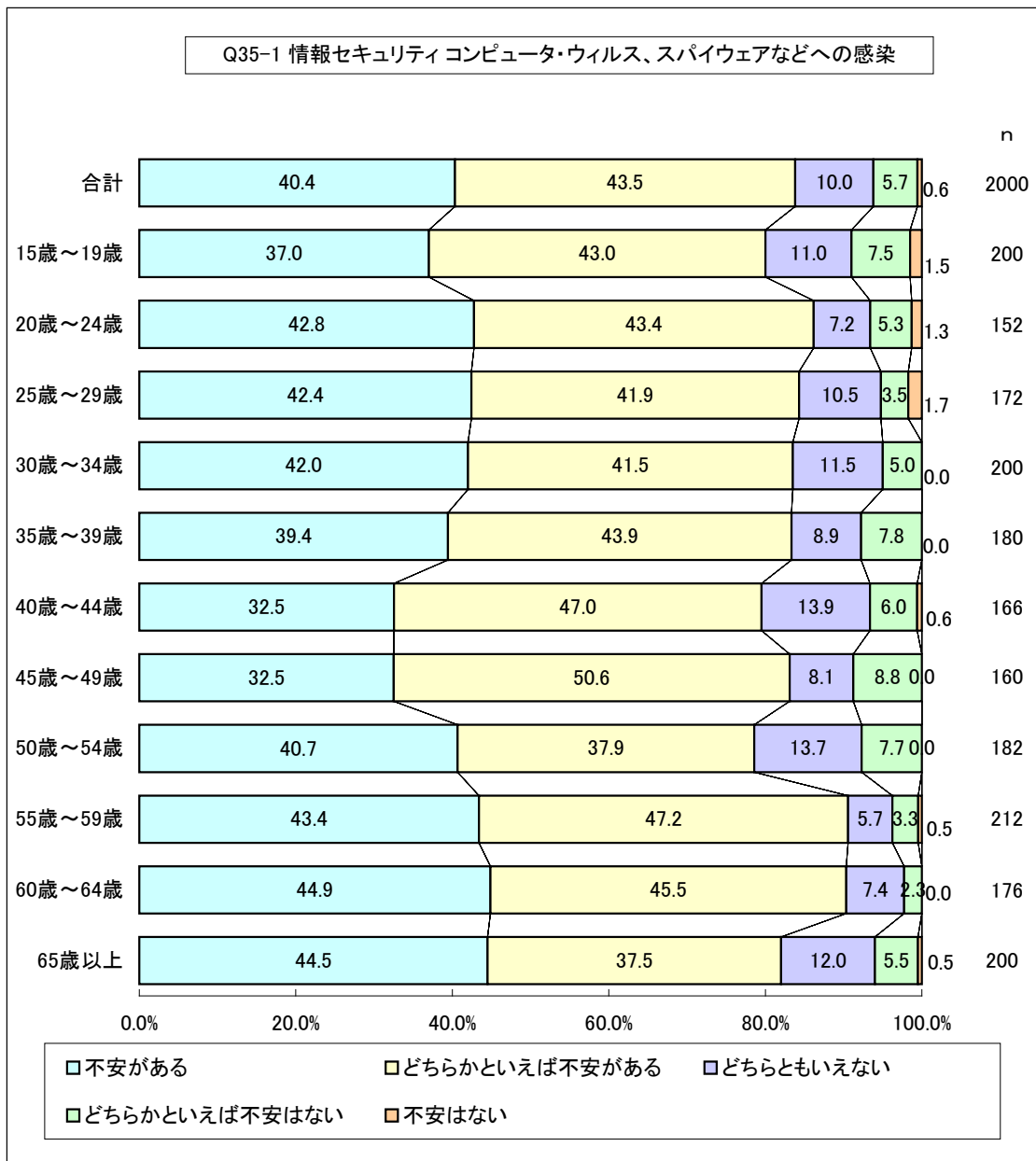


図 2-40 年齢別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（コンピュータ・ウィルス、スパイウェアなどへの感染）

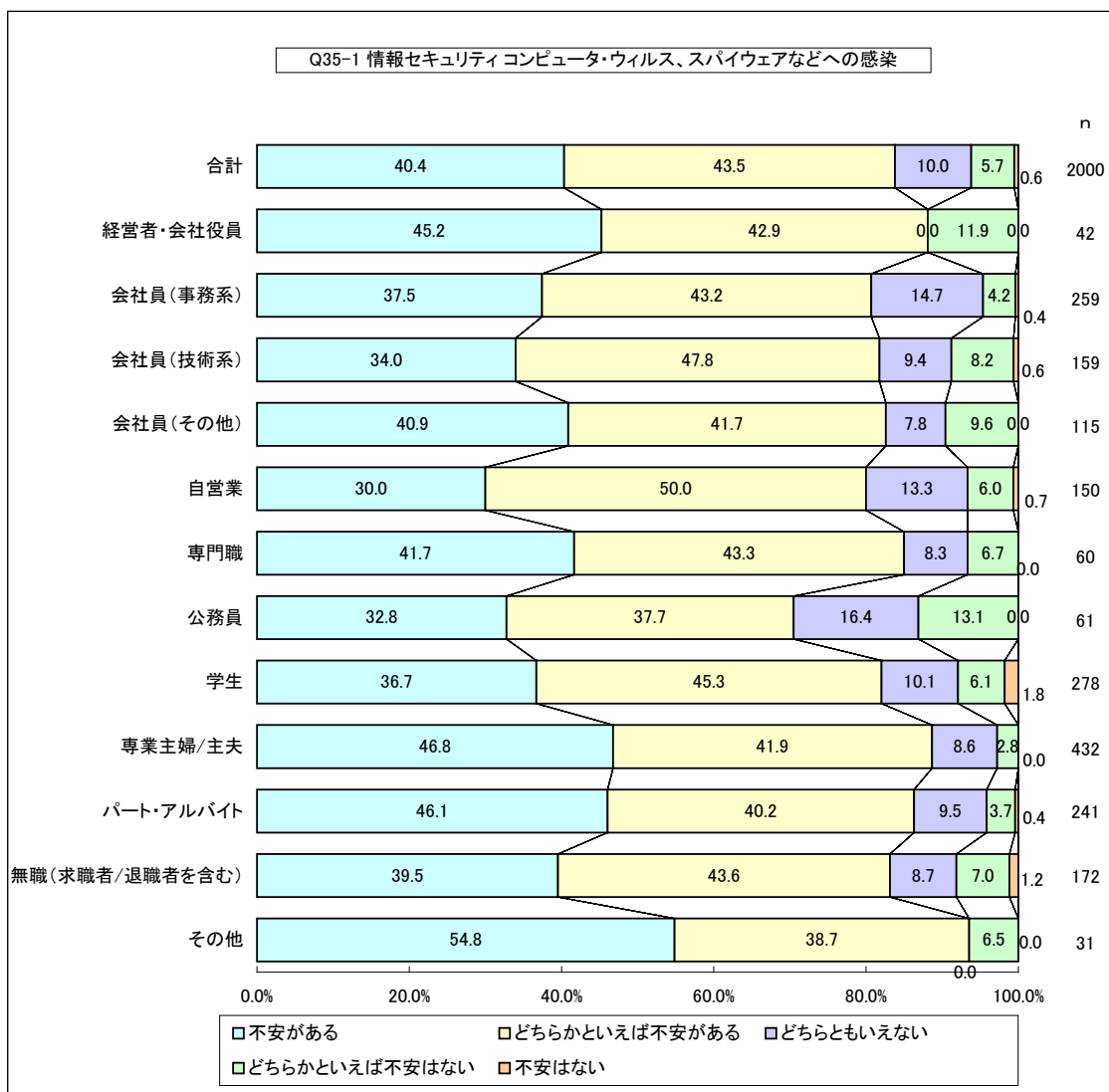


図 2-41 職業別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（コンピュータ・ウイルス、スパイウェアなどへの感染）

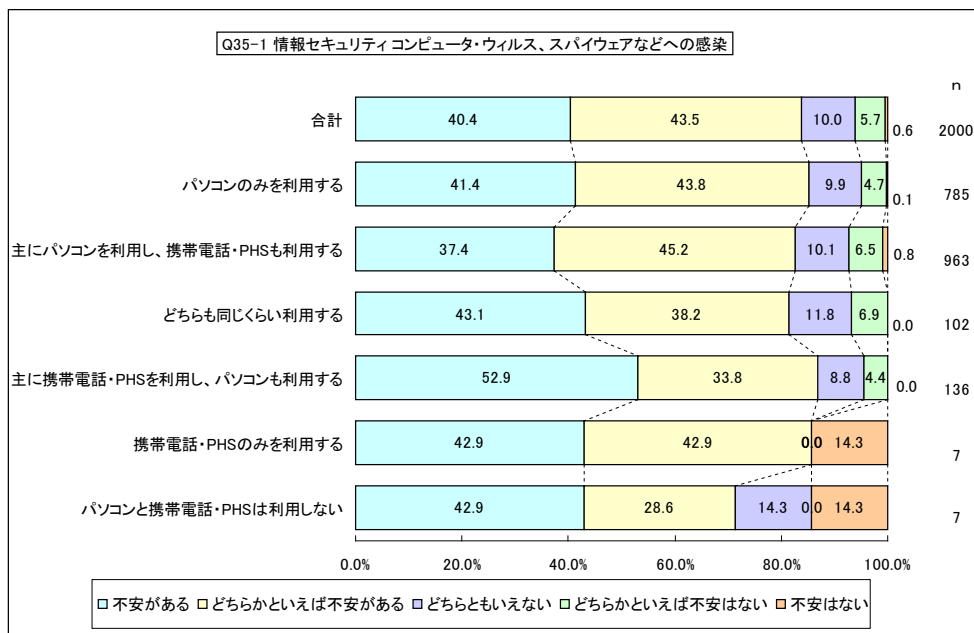


図 2-42 ネット接続機器別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（コンピュータ・ウィルス、スパイウェアなどへの感染）

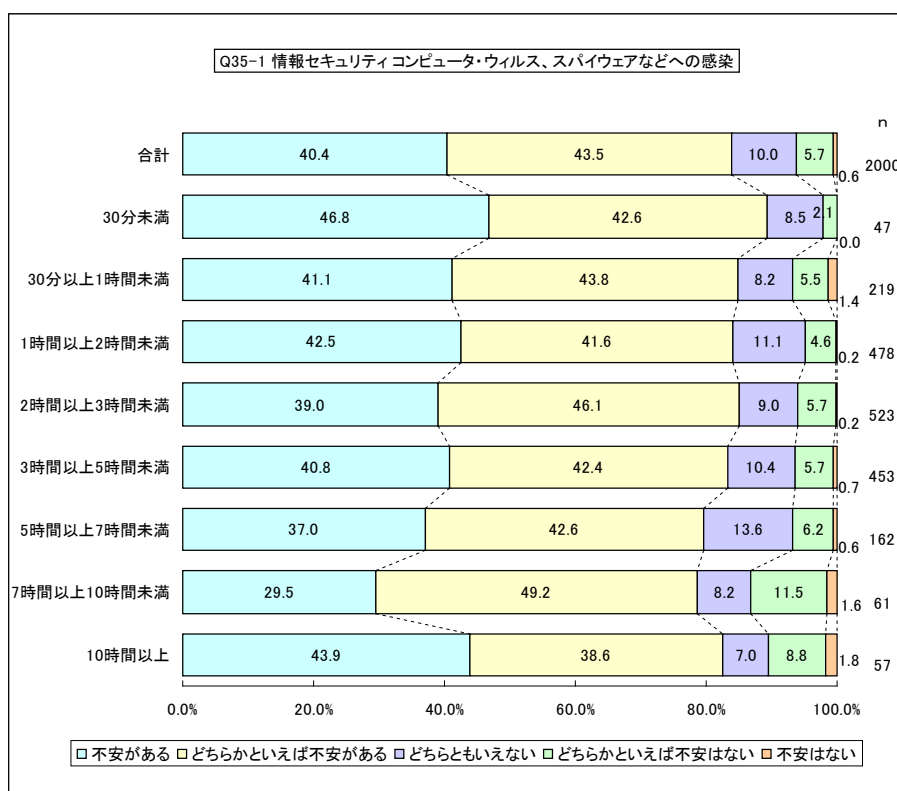


図 2-43 ネット利用時間別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（コンピュータ・ウィルス、スパイウェアなどへの感染）

<情報セキュリティ 個別課題: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>

年齢別には、全体として 77.2%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。その中で、「55歳～59歳」「60歳～64歳」において不安を感じている割合が特に高い。それぞれ、82.6%、87.5%である（図 2-44）。

次に、職業別には、「経営者・会社役員」「専業主婦／主夫」「無職」において、特に不安を感じている割合が高く、それぞれ 88.1%、81.5%、80.2%である（図 2-45）。

ネット接続機器別には、「携帯電話・PHSのみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHSは利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要であるが、それ以外については7割以上が不安（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）を感じている。特に「主に携帯電話・PHSを利用し、パソコンも利用する」人については、79.4%と最も不安を感じている。また、「どちらも同じくらい利用する」人については、70.6%と比較的不安を感じていない（図 2-46）。

一日のネット利用時間別に不安を見てみると、全体的な傾向としては、75%程度の人が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。その中で、「30分未満」については、回答者数が少ないため注意が必要ではあるが、87.2%が不安と回答している。一方、「7時間以上10時間未満」では72.1%と最も低い（図 2-47）。

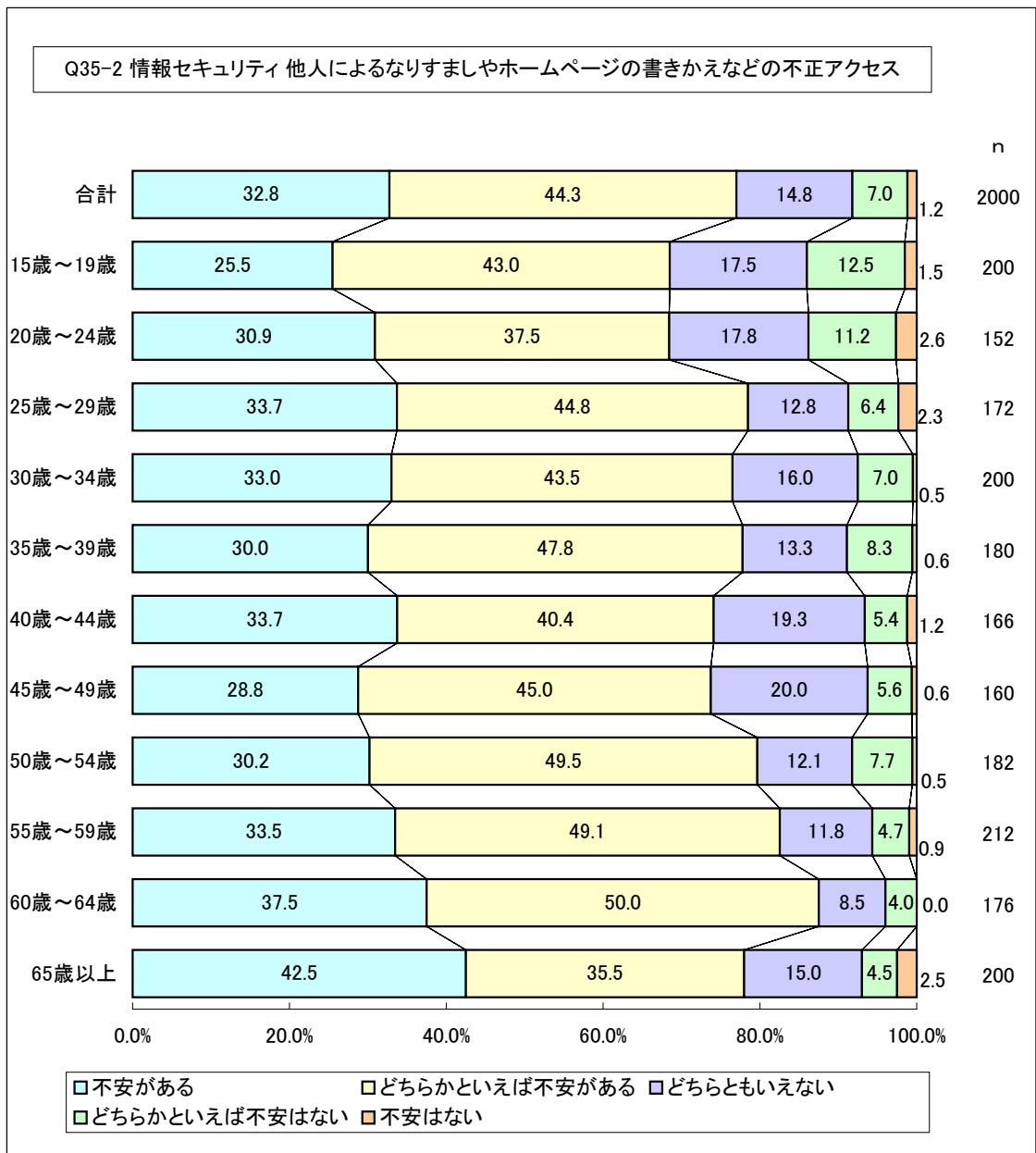


図 2-44 年齢別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス）

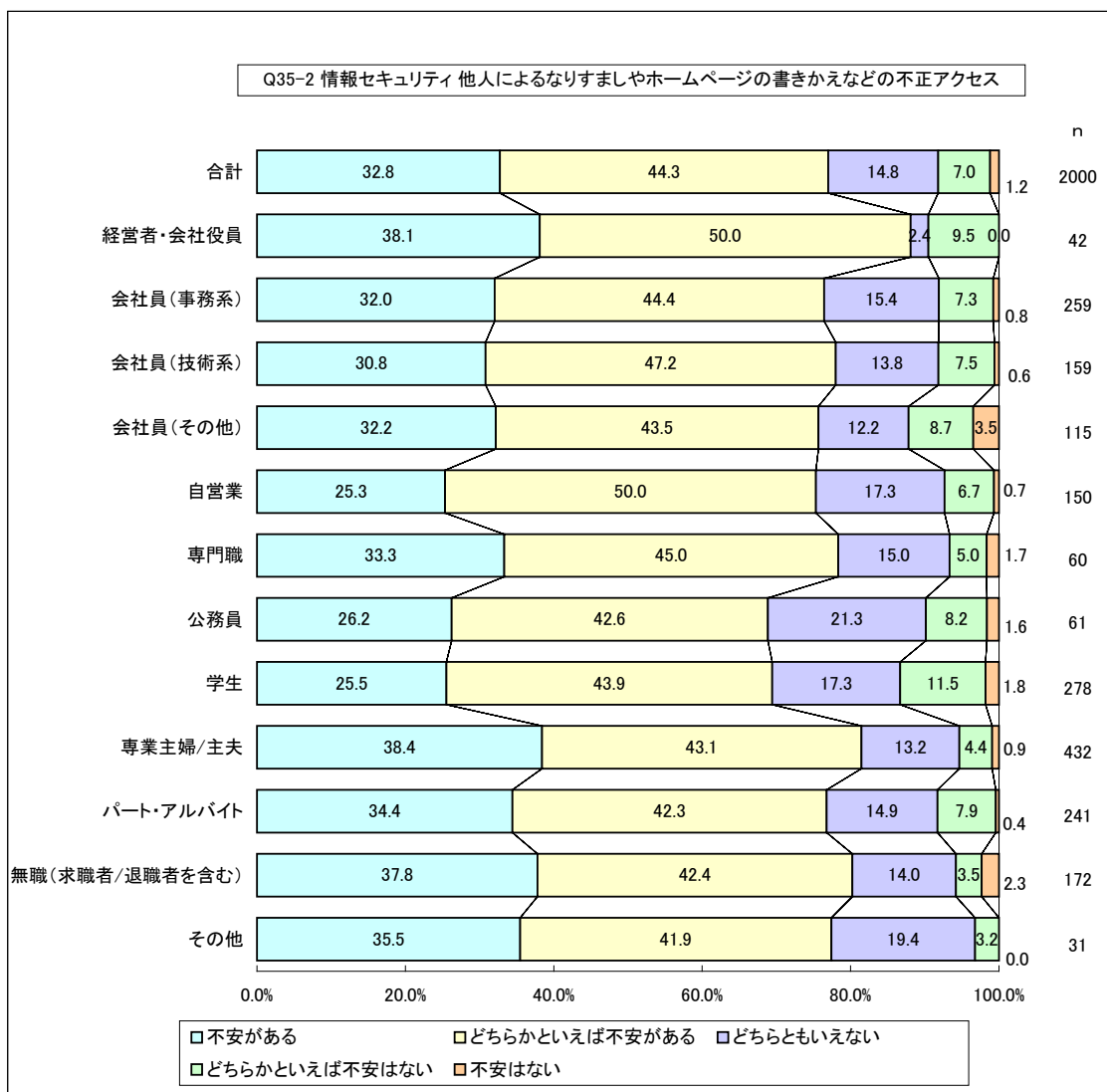


図 2-45 職業別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス）

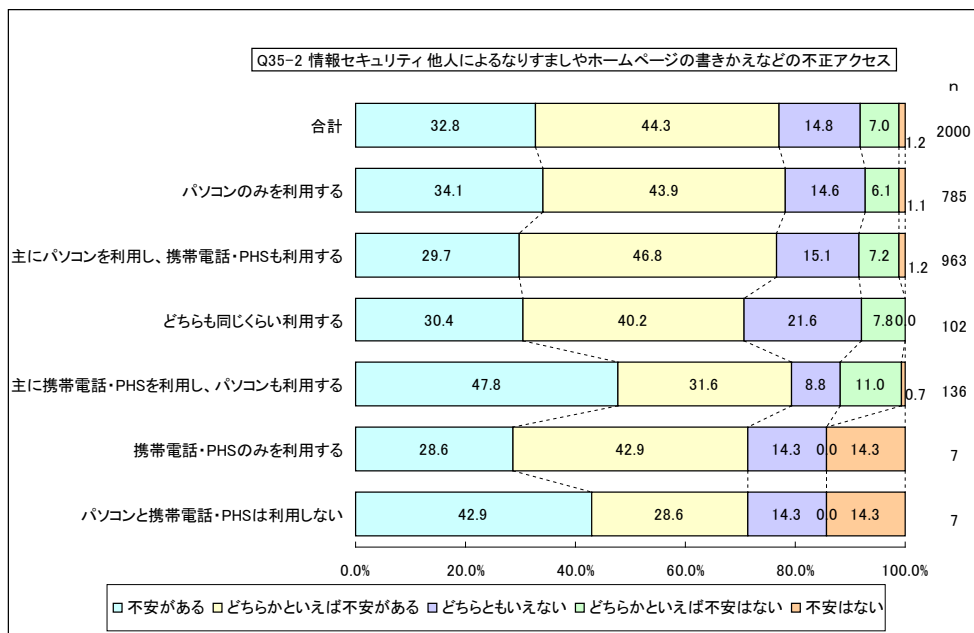


図 2-46 ネット接続機器別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス）

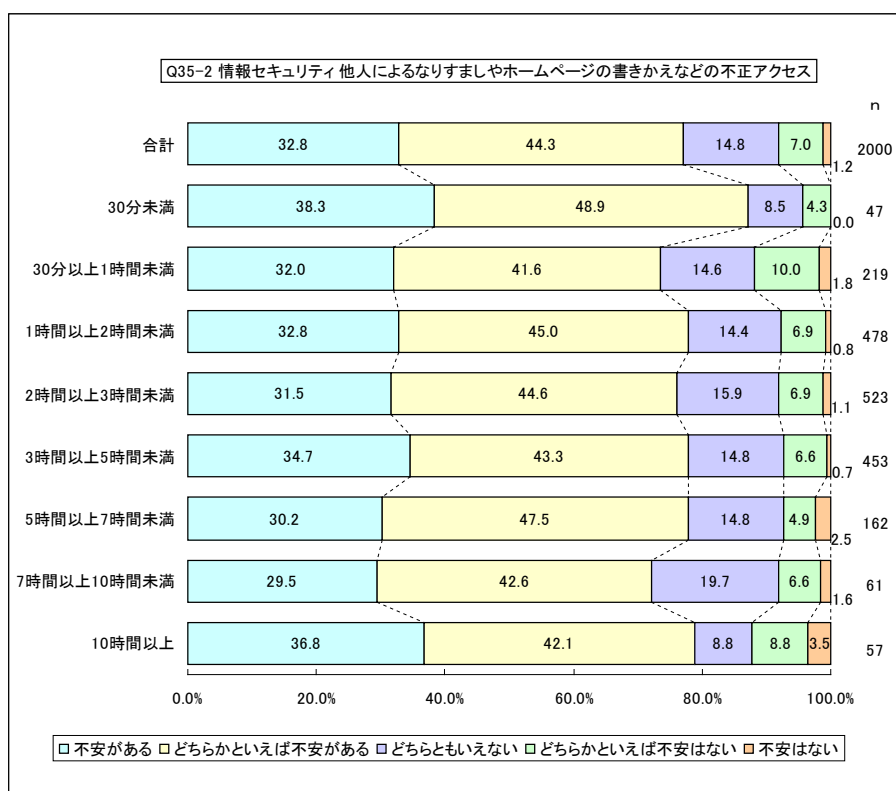


図 2-47 ネット利用時間別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス）

<情報セキュリティ 個別課題: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 >

年齢別には、全体として、72.3%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。その中で、年齢が高くなるにつれて不安が高くなる傾向が見られる。例えば、「15歳～19歳」では59.5%の人が不安を感じているのに対して、「60歳～64歳」では82.4%が不安を感じている（図 2-48）。

次に、職業別には、「経営者・会社役員」「専門職」において、特に不安を感じている割合が高く、それぞれ90.5%、88.3%である（図 2-49）。

ネット接続機器別には、「携帯電話・PHSのみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHSは利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要であるが、それ以外については7割程度が不安（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）を感じている。なお、ネット接続機器の違いによる不安の大きさの違いは、あまり見られない（図 2-50）。

一日のネット利用時間別に不安を見てみると、全体的な傾向としては、7割程度の人が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-51）。

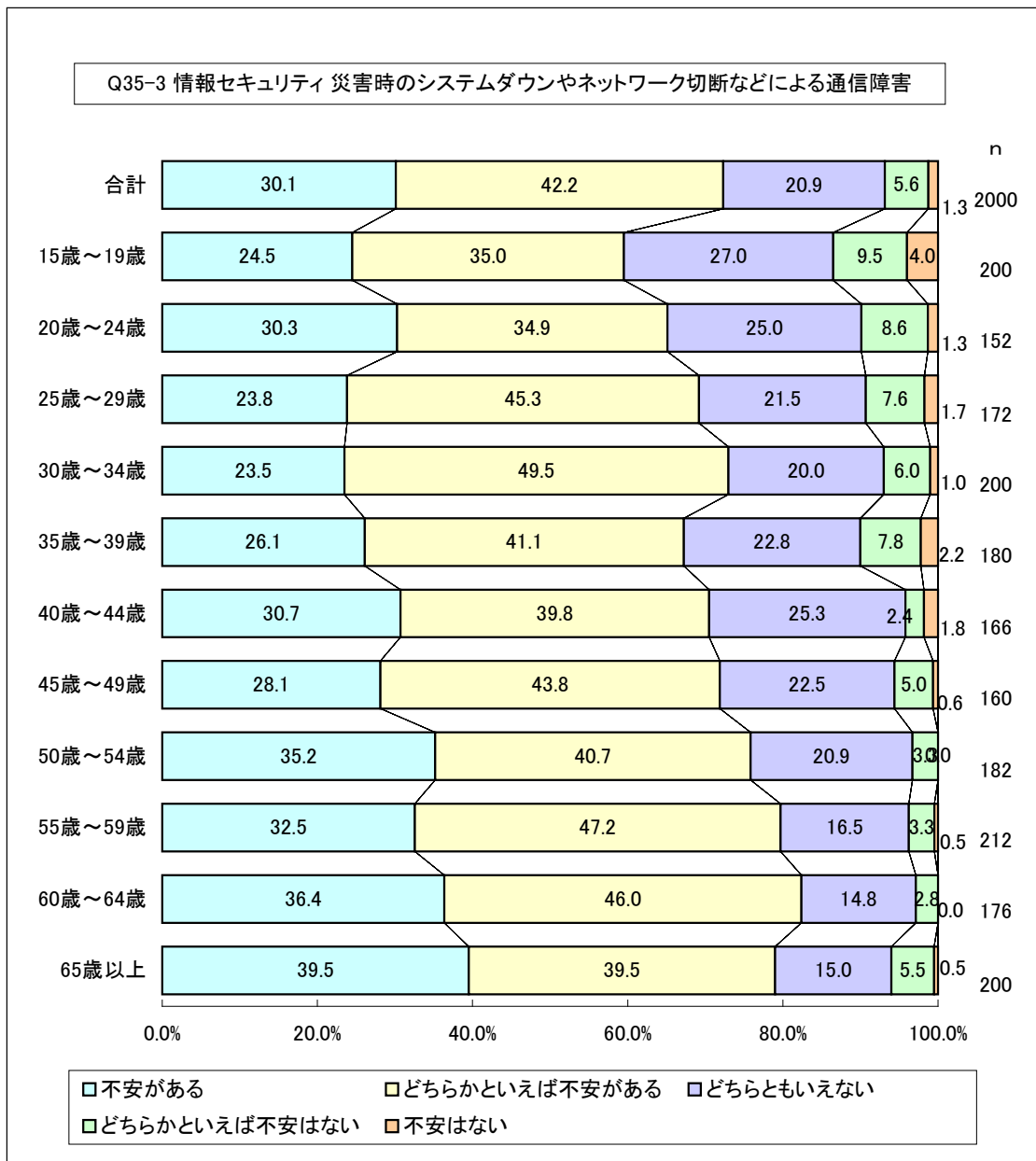


図 2-48 年齢別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害）

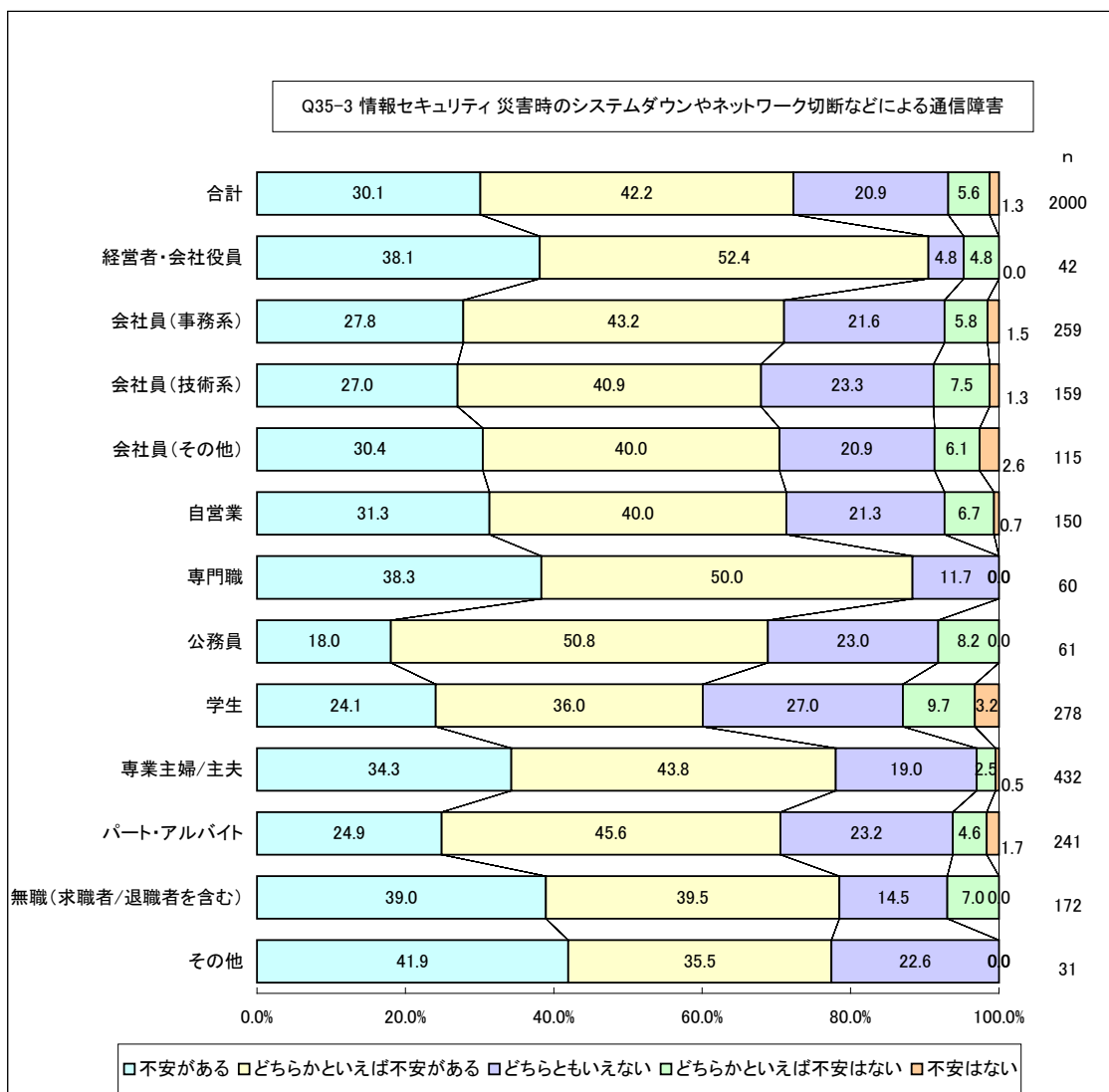


図 2-49 職業別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害）

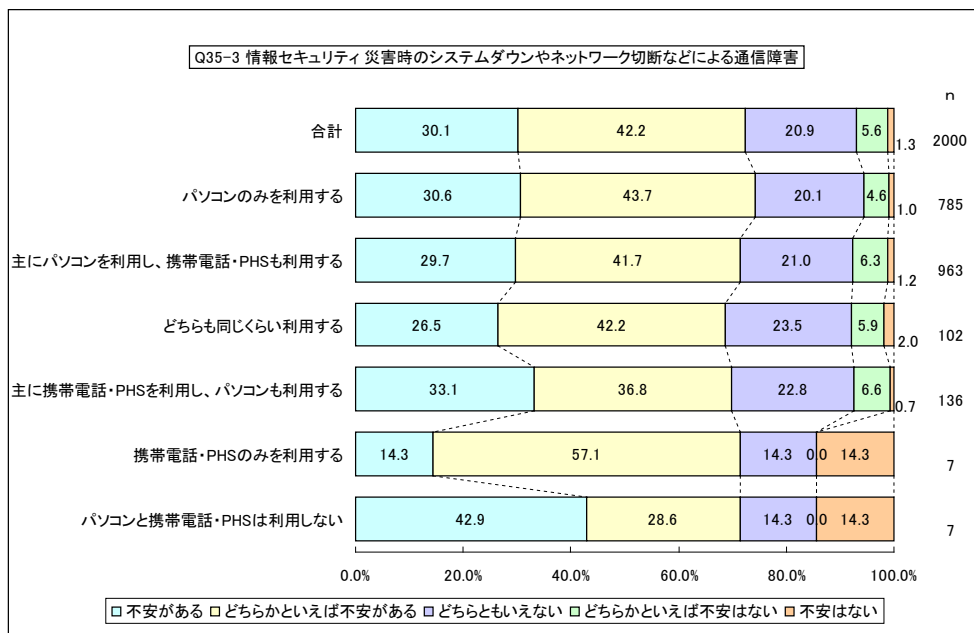


図 2-50 ネット接続機器別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害）

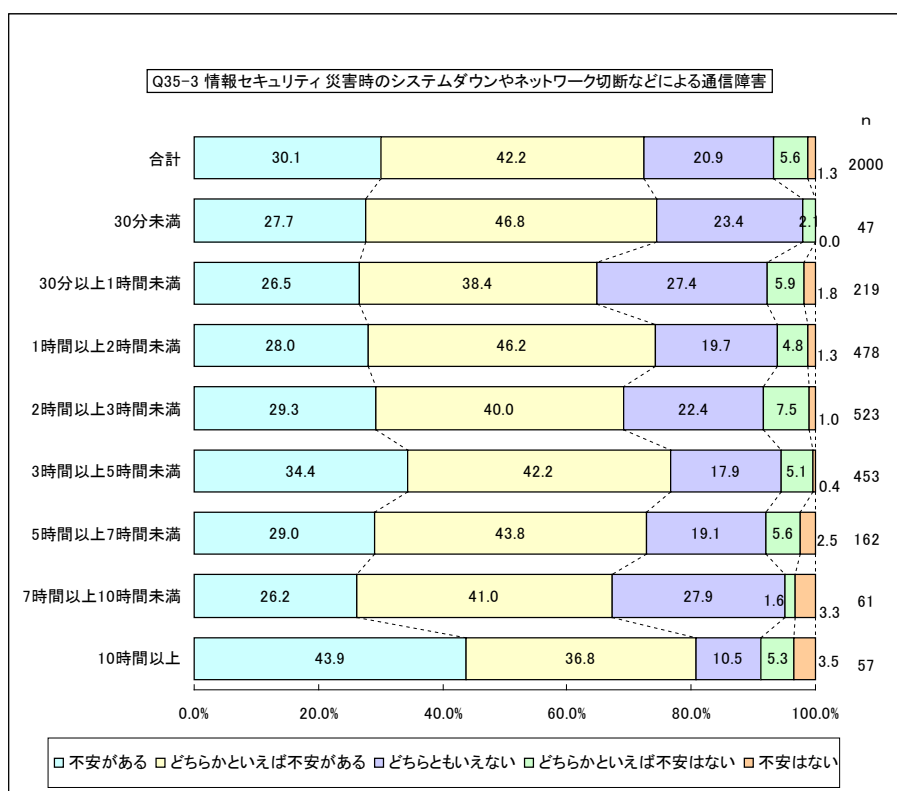


図 2-51 ネット利用時間別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害）

<ICT 利用マナーや社会秩序 個別課題: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の不足>

年齢別には、全体としては、71.6%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。その中で、年齢が高くなるにつれて不安が高くなる傾向が見られる。例えば、「15歳～19歳」では61.5%の人が不安を感じているのに対して、「60歳～64歳」では81.3%が不安を感じている（図 2-52）。

次に、職業別には、「専門職」において、特に不安を感じている割合が高く、83.4%である。一方、「学生」については、61.5%と相対的に不安を感じている人の割合が低い（図 2-53）。

ネット接続機器別には、「携帯電話・PHSのみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHSは利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要であるが、それ以外については7割程度が不安（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）を感じている。ただし、パソコンも携帯電話・PHSも「どちらも同じくらい利用する」人は、63.8%と他の人に比べてあまり不安を感じていない（図 2-54）。

一日のネット利用時間別に不安を見てみると、全体的な傾向としては、7割程度の人が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-55）。

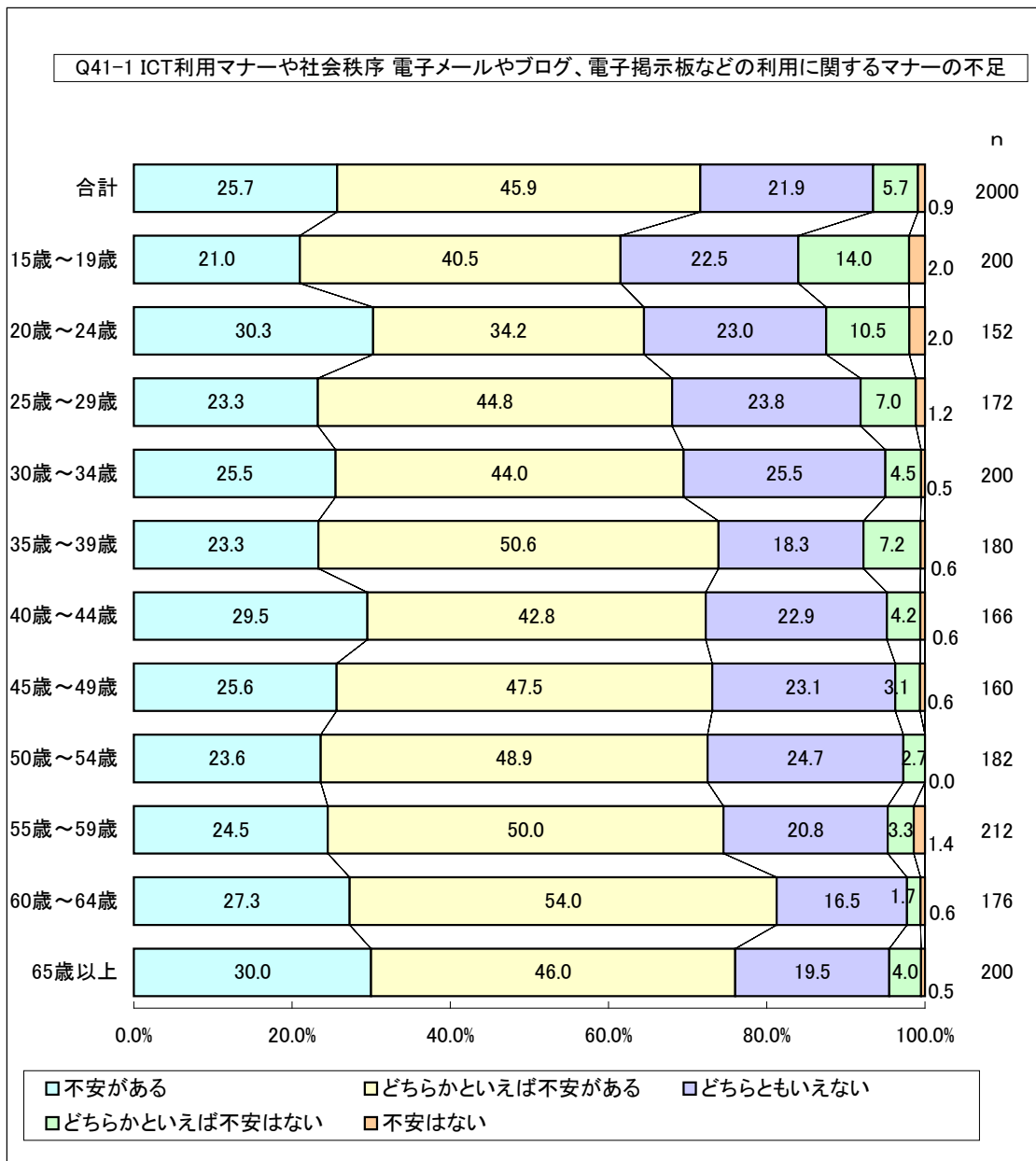


図 2-52 年齢別の「ICT利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナーの不足）

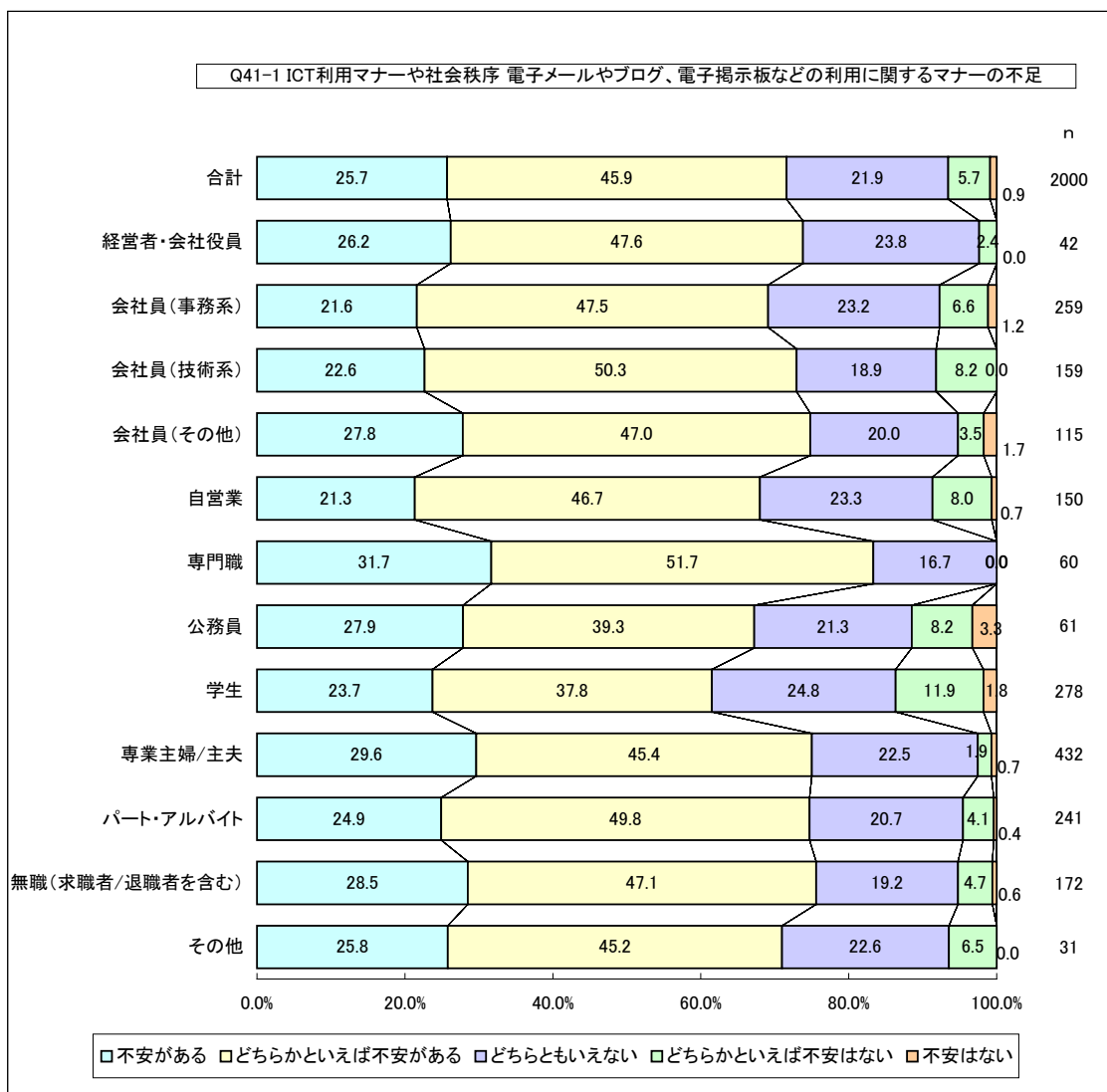


図 2-53 職業別の「ICT利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナーの不足）

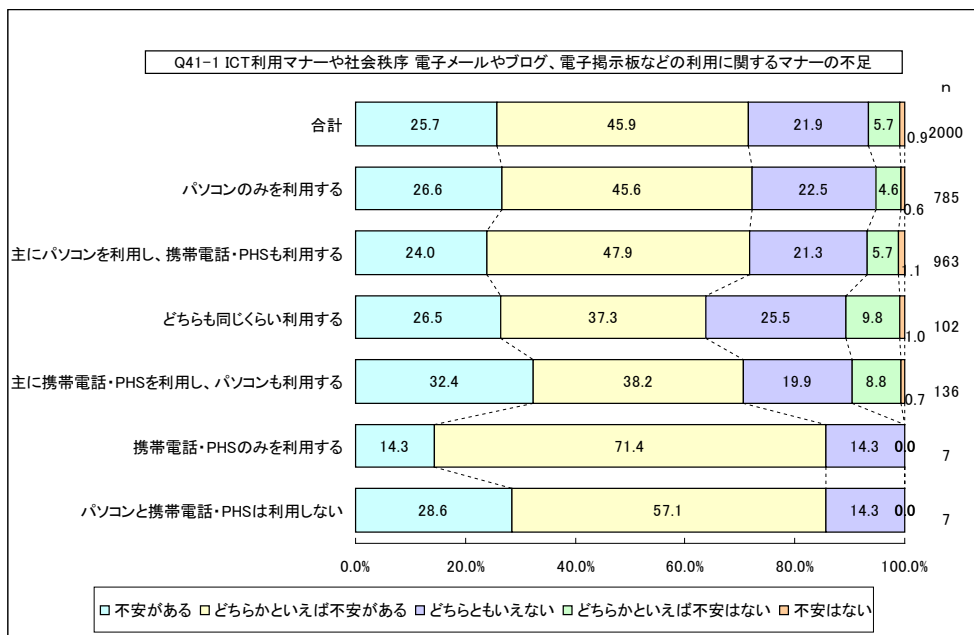


図 2-54 ネット接続機器別の「ICT 利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナーの不足）

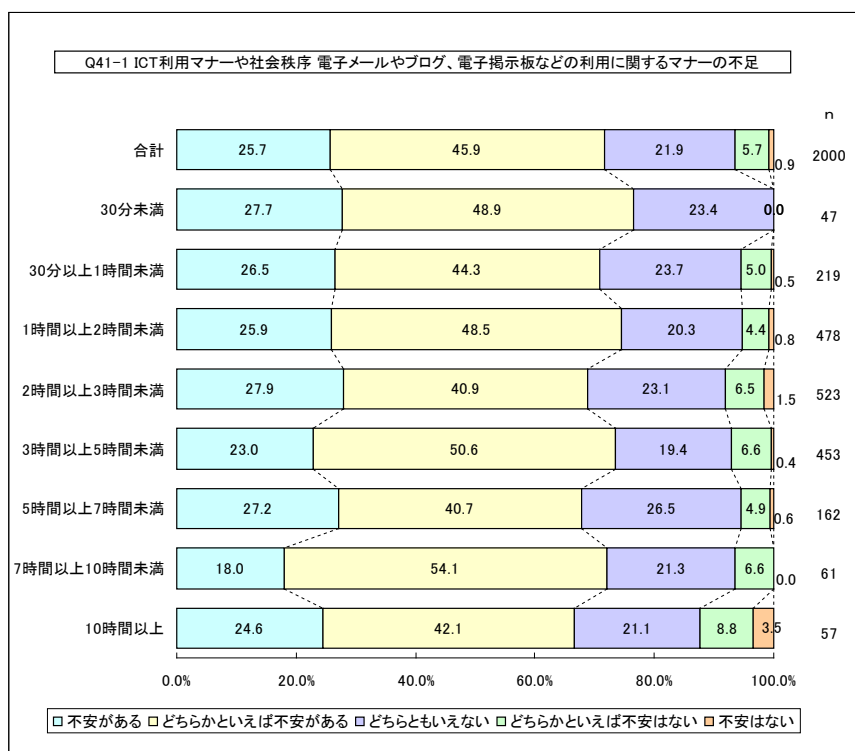


図 2-55 ネット利用時間別の「ICT 利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナーの不足）

<ICT 利用マナーや社会秩序 個別課題:携帯電話・PHSなどの利用における通話や撮影のマナー不足>

年齢別には、全体としては、69.8%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。その中で、「15歳～19歳」の人が多少不安を感じている割合が60.5%と低いものの、その他の区分の人の間では不安の程度に大きな違いは見られない（図 2-56）。

次に、職業別には、「専門職」において、特に不安を感じている割合が高く、80.0%である。一方、「学生」については、62.3%と相対的に不安を感じている人の割合が低い（図 2-57）。

ネット接続機器別には、「携帯電話・PHSのみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHSは利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要であるが、それ以外については7割程度が不安（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）を感じている。ただし、パソコンも携帯電話・PHSも「どちらも同じくらい利用する」人は、63.8%と他の人に比べてあまり不安を感じていない（図 2-58）。

一日のネット利用時間別に不安を見てみると、全体的な傾向としては、7割程度の人が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。その中で、5時間以上利用している人については、顕著に、利用時間が長くなるにつれて、不安を感じている人の割合は低下している（図 2-59）。

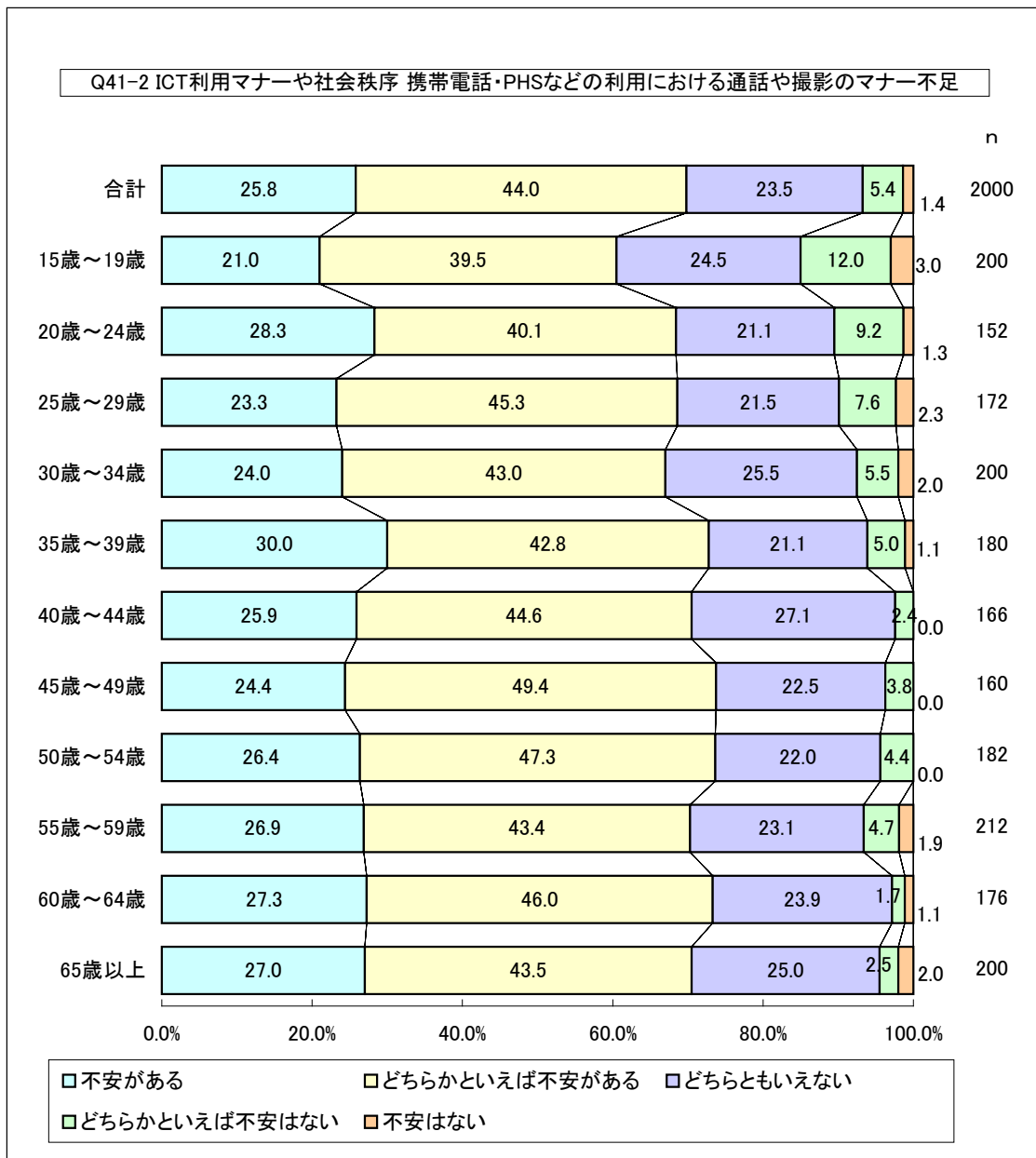


図 2-56 年齢別の「ICT利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（携帯電話・PHSなどの利用における通話や撮影のマナー不足）

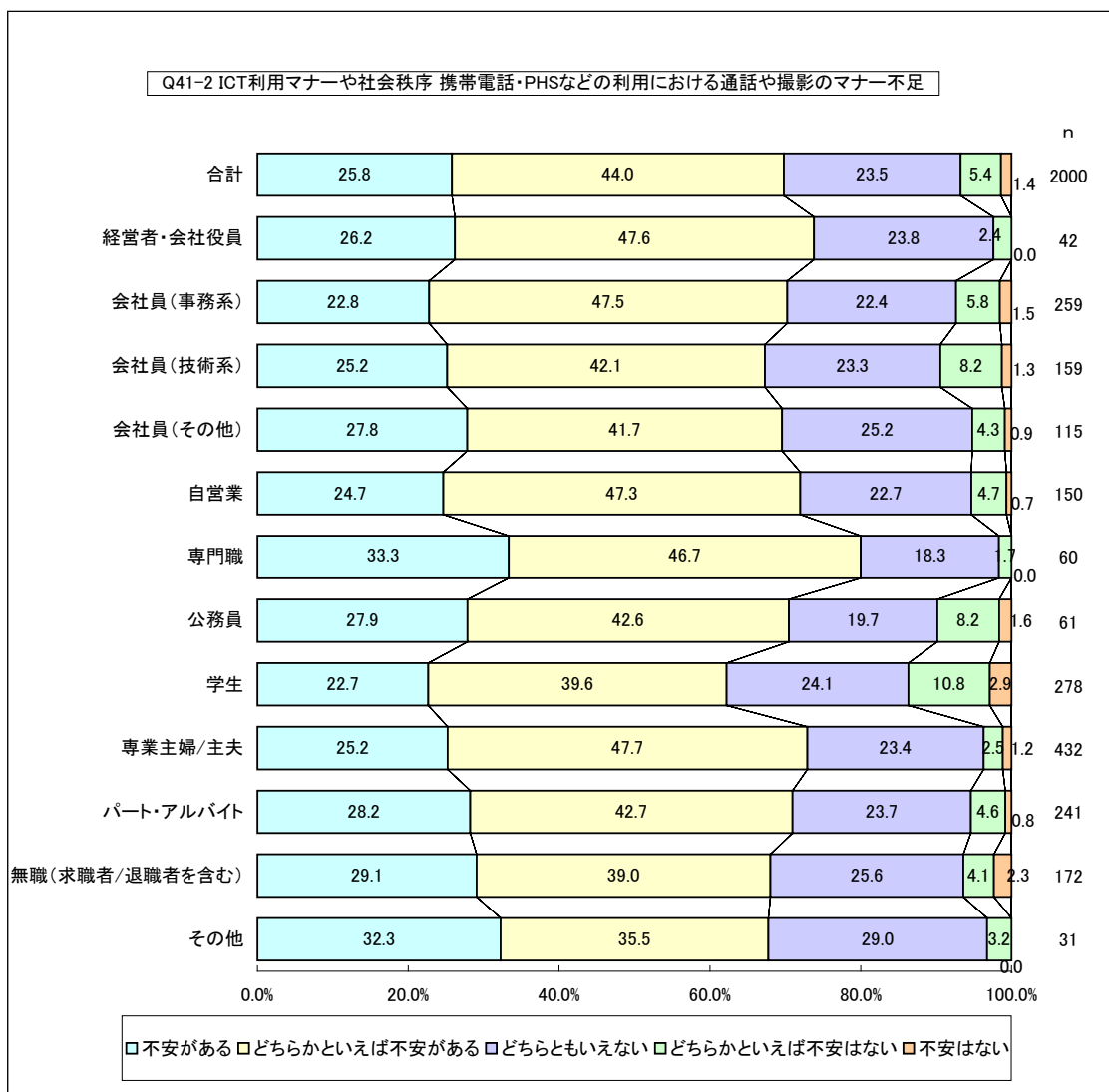


図 2-57 職業別の「ICT利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（携帯電話・PHS などの利用における通話や撮影のマナー不足）

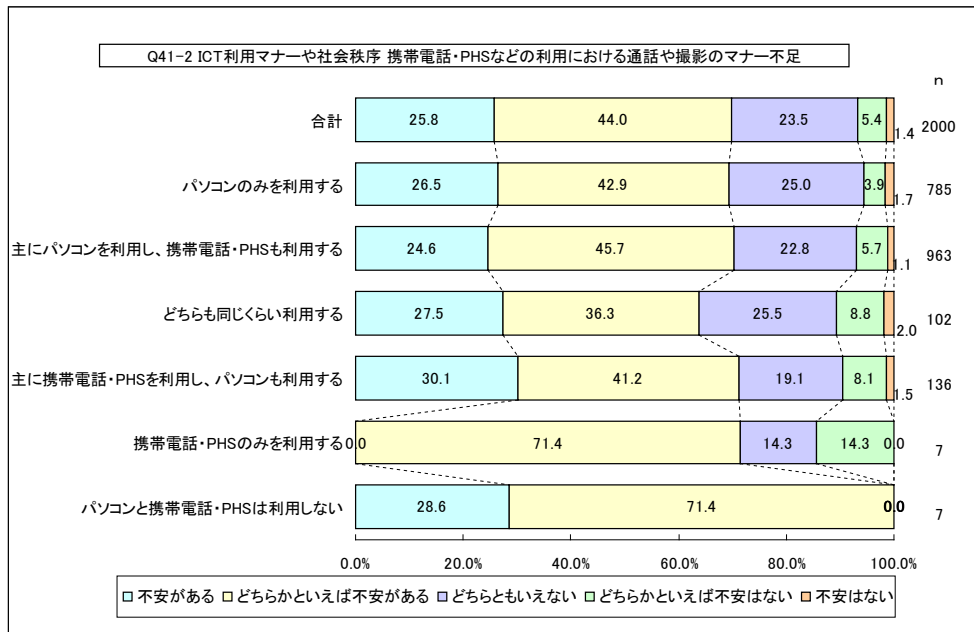


図 2-58 ネット接続機器別の「ICT 利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（携帯電話・PHS などの利用における通話や撮影のマナー不足）

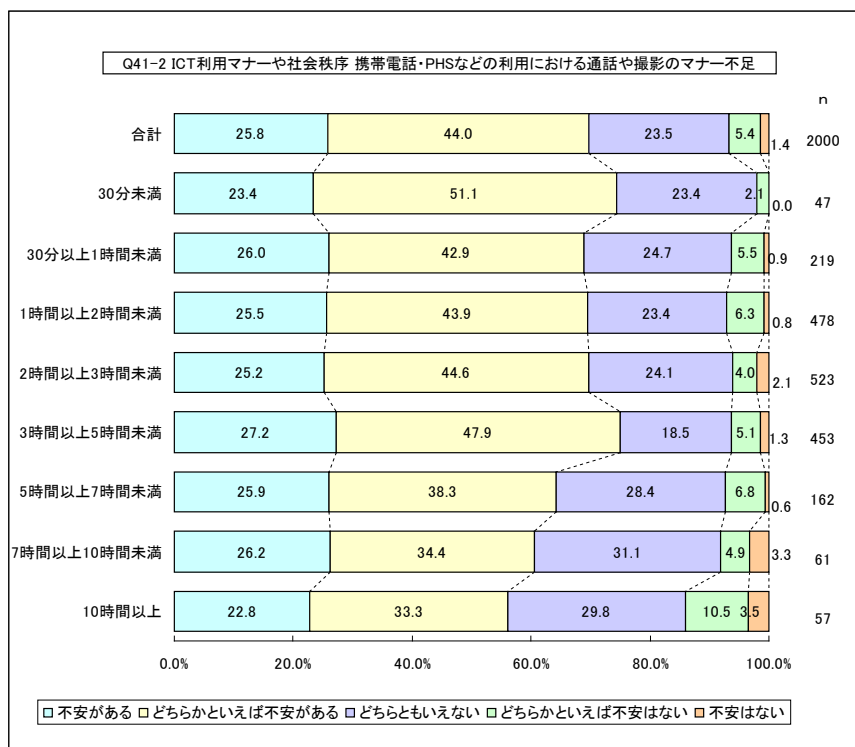


図 2-59 ネット利用時間別の「ICT 利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（携帯電話・PHS などの利用における通話や撮影のマナー不足）

<ICT 利用マナーや社会秩序 個別課題: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>

年齢別には、全体としては、75.7%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。その中で、緩やかではあるが年齢が高くなるにつれて不安を感じる人の割合は高まっている。例えば、「15歳～19歳」の人が多少不安を感じている割合が67.0%と低い一方で、「60歳～64歳」では80.7%の人が不安を感じている（図 2-60）。

次に、職業別には、「専門職」において、特に不安を感じている割合が高く、88.3%である。一方、「公務員」「学生」については、それぞれ68.9%、66.9%と相対的に不安を感じている人の割合が低い（図 2-61）。

ネット接続機器別には、「携帯電話・PHSのみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHSは利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要であるが、それ以外については75%程度が不安（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）を感じている（図 2-62）。

一日のネット利用時間別に不安を見てみると、全体的な傾向としては、利用時間が短い人ほど不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。例えば、「30分未満」の人は、85.1%が不安と感じているのに対して、「10時間以上」の人は68.5%のみが不安を感じている（図 2-63）。

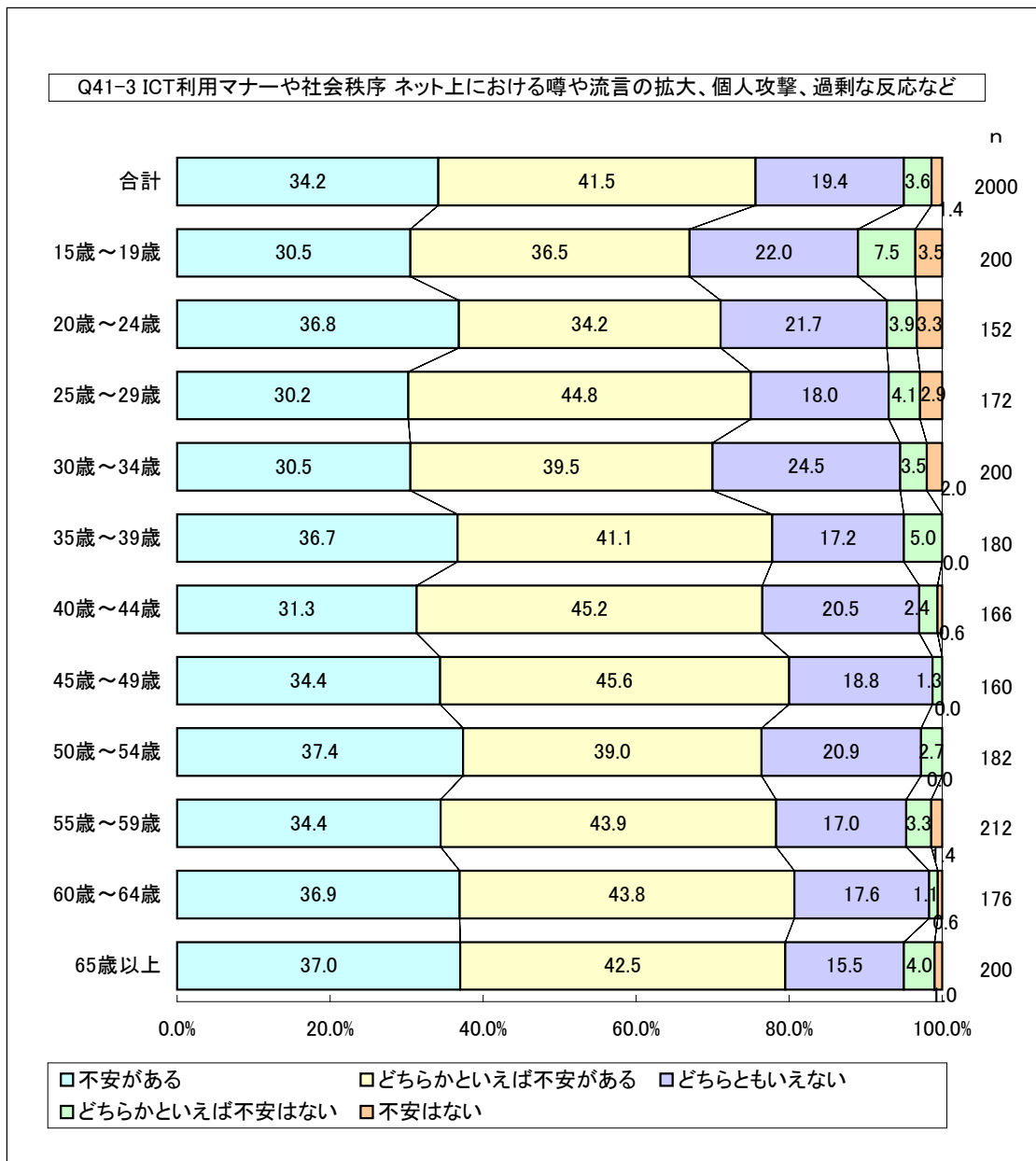


図 2-60 年齢別の「ICT利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（ネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など）

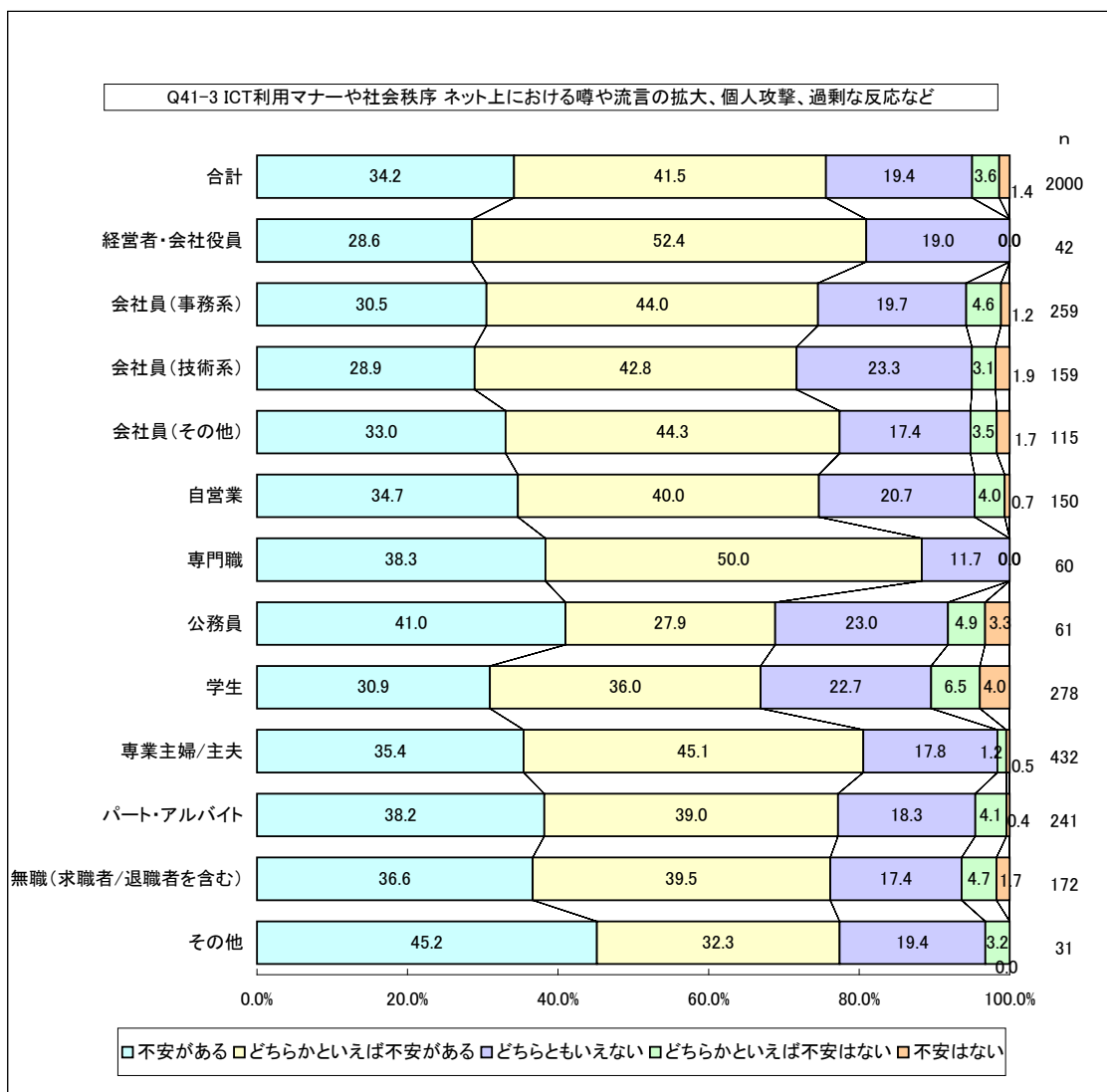


図 2-61 職業別の「ICT利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（ネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など）

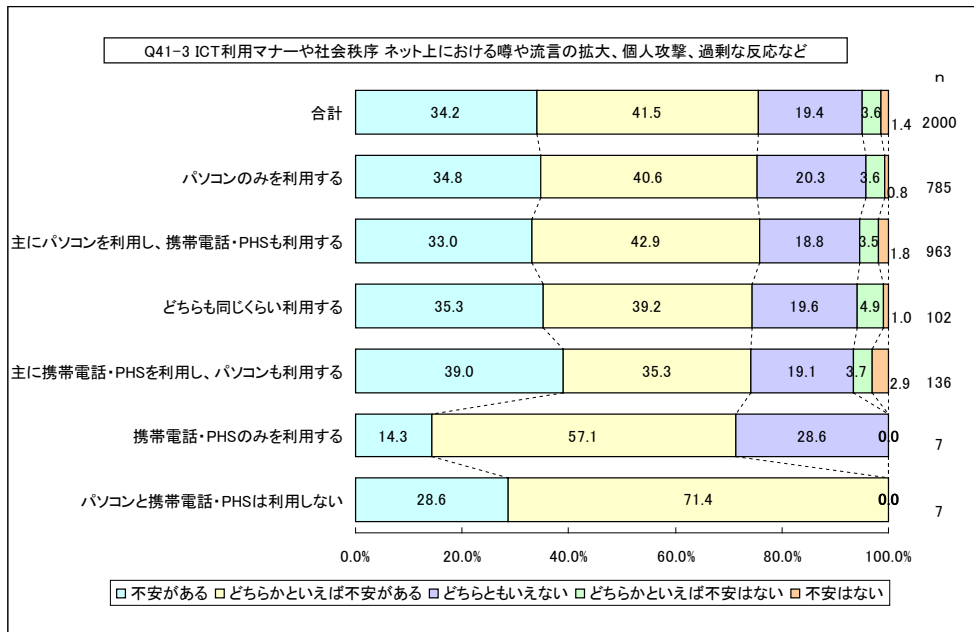


図 2-62 ネット接続機器別の「ICT 利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（ネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など）

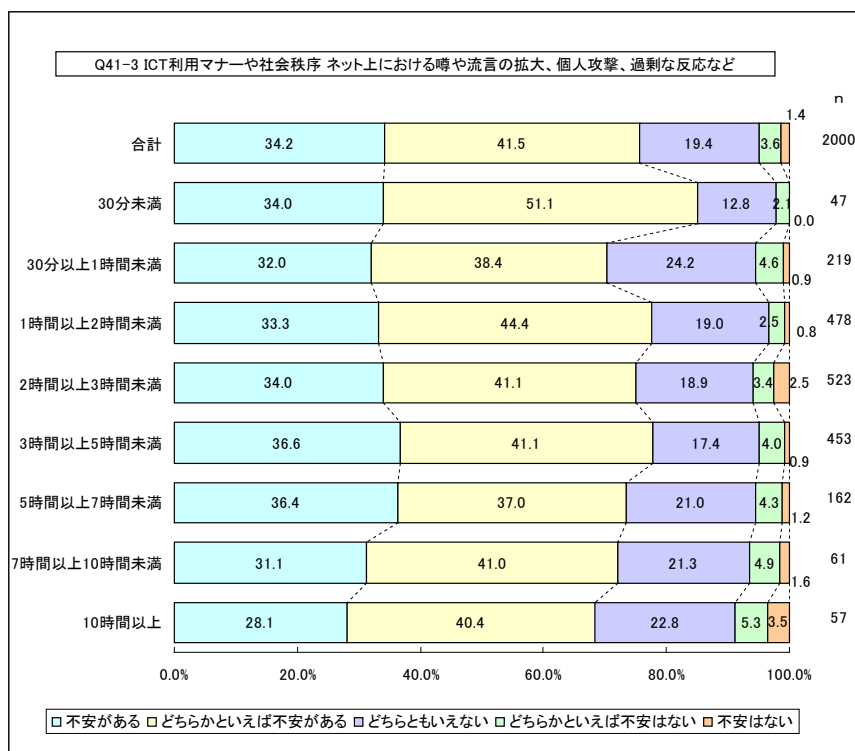


図 2-63 ネット利用時間別の「ICT 利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（ネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など）

(3) その他の個別課題の結果

上記で取り上げた「情報セキュリティ」「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」以外の課題について、その個別課題の結果を以下に示す。

<プライバシー 個別課題: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>

他の個別課題と比べて不安を感じている人の割合は高いことが分かる。具体的には、87.5%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-64）。

<プライバシー 個別課題: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>

他の個別課題と比べて不安を感じている人の割合は高いことが分かる。具体的には、83.3%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-65）。

<プライバシー 個別課題:監視カメラなどによる人物や建物の自動的な撮影>

54.9%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。プライバシーに関する、他の個別課題と比べて、不安を感じる人の割合が低い。その理由のひとつとしては、類似のインターネットサービスに関する各種報道等の影響が考えられる（図 2-66）。

<違法・有害コンテンツ、迷惑通信 個別課題: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>

72.4%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-67）。

<違法・有害コンテンツ、迷惑通信 個別課題:迷惑メールや迷惑電話>

82.4%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。違法・有害コンテンツ、迷惑通信に関する3つの個別課題の中で、最も不安を感じる人が多い個別課題である（図 2-68）。

<違法・有害コンテンツ、迷惑通信 個別課題: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>

74.5%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-69）。

＜情報リテラシー 個別課題:IT 機器の操作方法の複雑化などによる利用知識の不足＞

63.6%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-70）。

＜情報リテラシー 個別課題:利用者の年齢や収入、職業などの違いによる情報の格差＞

53.8%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-71）。

＜情報リテラシー 個別課題: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＞

65.7%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。情報リテラシーに関する3つの個別課題の中で、最も不安を感じる人が多い個別課題である（図 2-72）。

＜地理的デバイド 個別課題: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＞

38.8%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-73）。

＜地理的デバイド 個別課題:ICT を活用した行政サービスの利用における地方公共団体間の格差＞

40.7%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-74）。

＜地理的デバイド 個別課題:ICT 活用に関する知見やノウハウを兼ね備えた人材の偏在＞

40.7%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-75）。

＜知的財産権 個別課題:DVD などパッケージソフトの模倣品や海賊版の不正流＞

50.6%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-76）。

＜知的財産権 個別課題: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＞

57.5%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-77）。

<知的財産権 個別課題:インターネット上の画像や音楽などの無断転載や不正改変>

50.9%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-78）。

<ネット上の商取引 個別課題:ネットショッピング・オークションにおける出品者などとのトラブル>

72.9%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-79）。

<ネット上の商取引 個別課題: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>

67.2%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-80）。

<ネット上の商取引 個別課題:違法な電子商取引の拡大>

73.7%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。ネット上の商取引に関する3つの個別課題の中で、最も不安を感じる人が多い個別課題である（図 2-81）。

<サイバー社会に対応した制度・慣行 個別課題: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>

47.6%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-82）。

<サイバー社会に対応した制度・慣行 個別課題: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>

59.0%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。サイバー社会に対応した制度・慣行に関する3つの個別課題の中で、最も不安を感じる人が多い個別課題である（図 2-83）。

<サイバー社会に対応した制度・慣行 個別課題:医療分野や教育分野などの公的サービスにおけるICT活用の遅れ>

53.4%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-84）。

<地球環境や心身の健康 個別課題:IT 機器の利用機会増加による エネルギー消費量の増大 >

50.9%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-85）。

<地球環境や心身の健康 個別課題:IT 機器の買い換えや処分に伴う廃棄物の増加 >

62.6%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-86）。

<地球環境や心身の健康 個別課題:パソコンなど過度な IT 機器の利用による肩凝り・腰痛や精神疲労など >

61.0%の回答者が不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-87）。

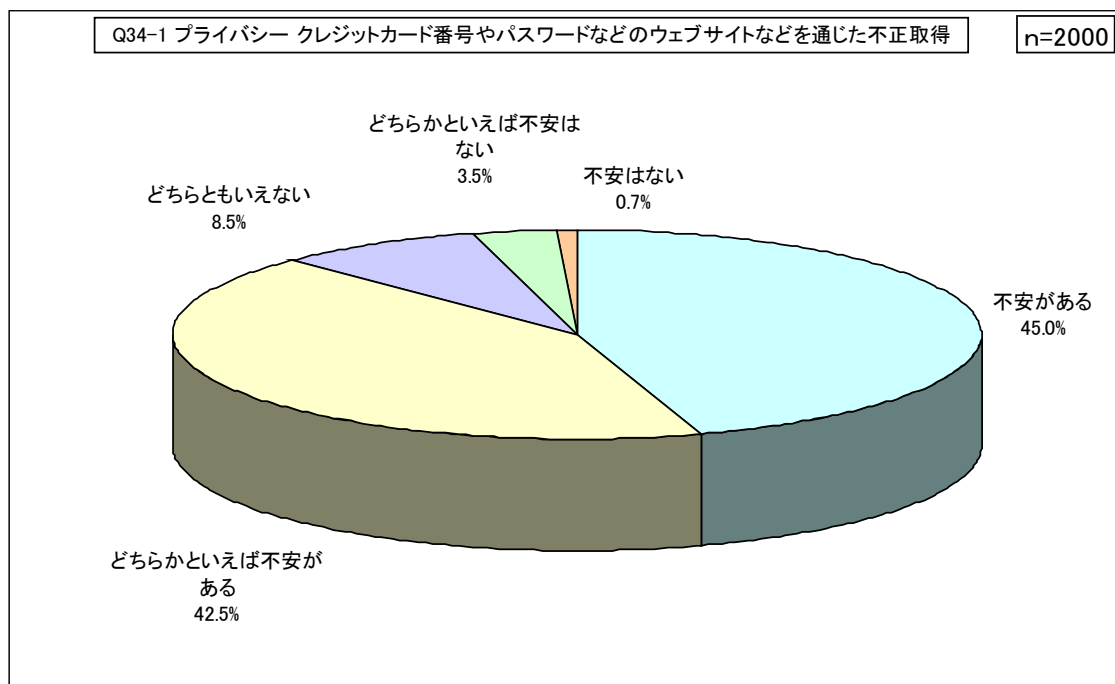


図 2-64 「プライバシー」に関する個別課題への不安（クレジットカード番号やパスワードなどのウェブサイトなどを通じた不正取得）

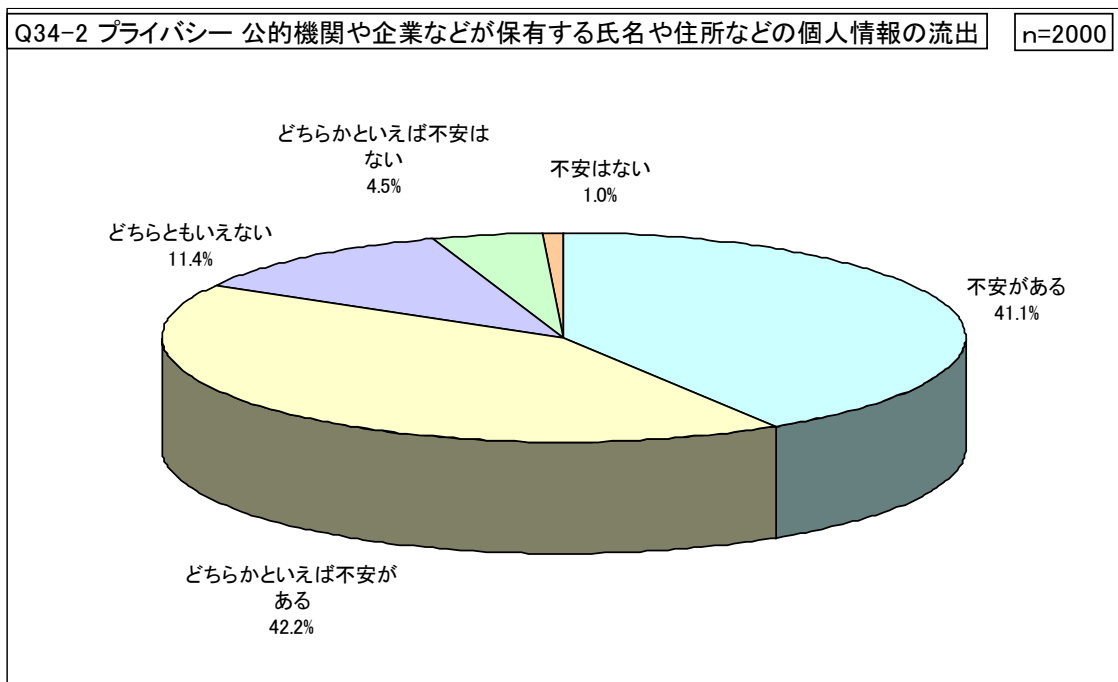


図 2-65 「プライバシー」に関する個別課題への不安（公的機関や企業などが保有する氏名や住所などの個人情報の流出）

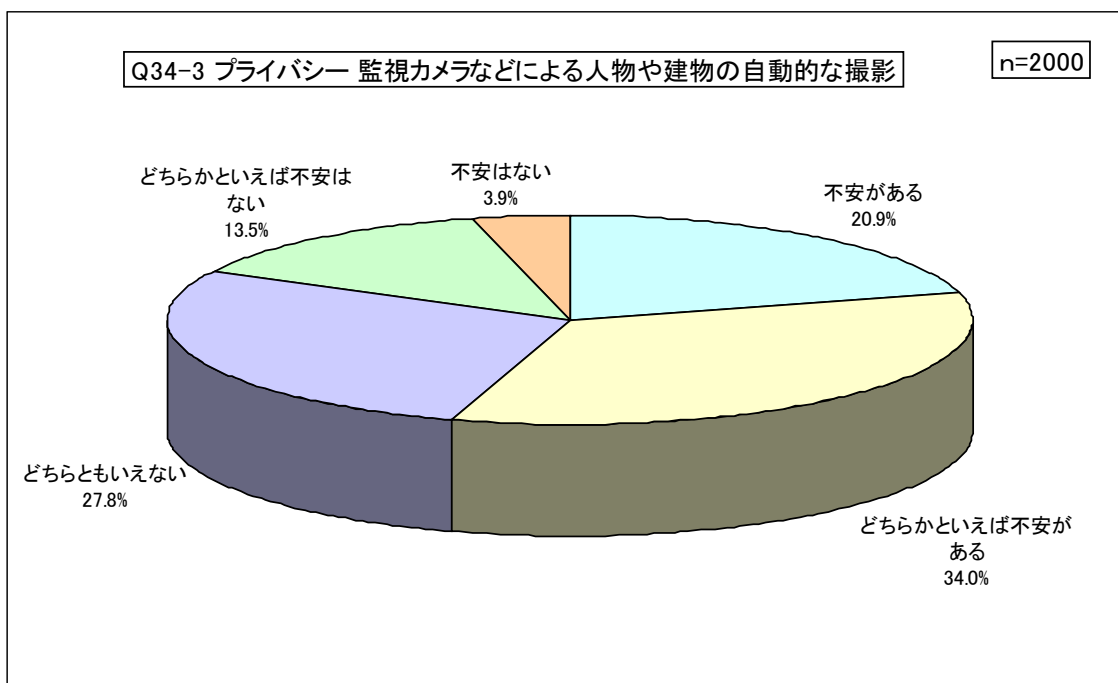


図 2-66 「プライバシー」に関する個別課題への不安（監視カメラなどによる人物や建物の自動的な撮影）

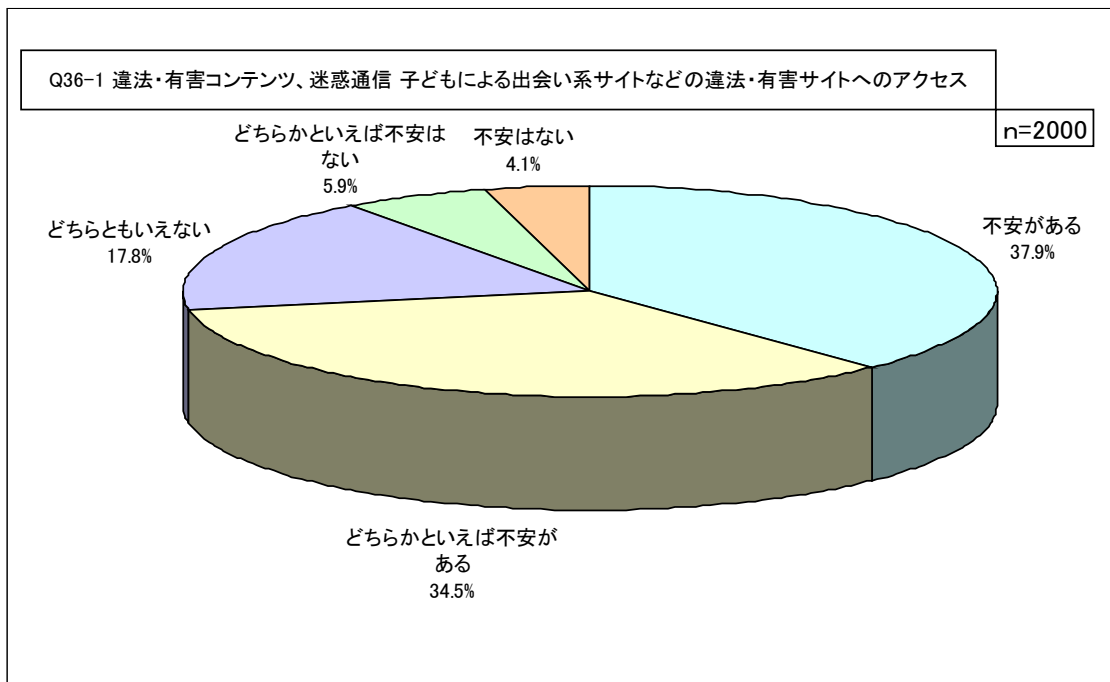


図 2-67 「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」に関する個別課題への不安（子どもによる出会い系サイトなどの違法・有害サイトへのアクセス）

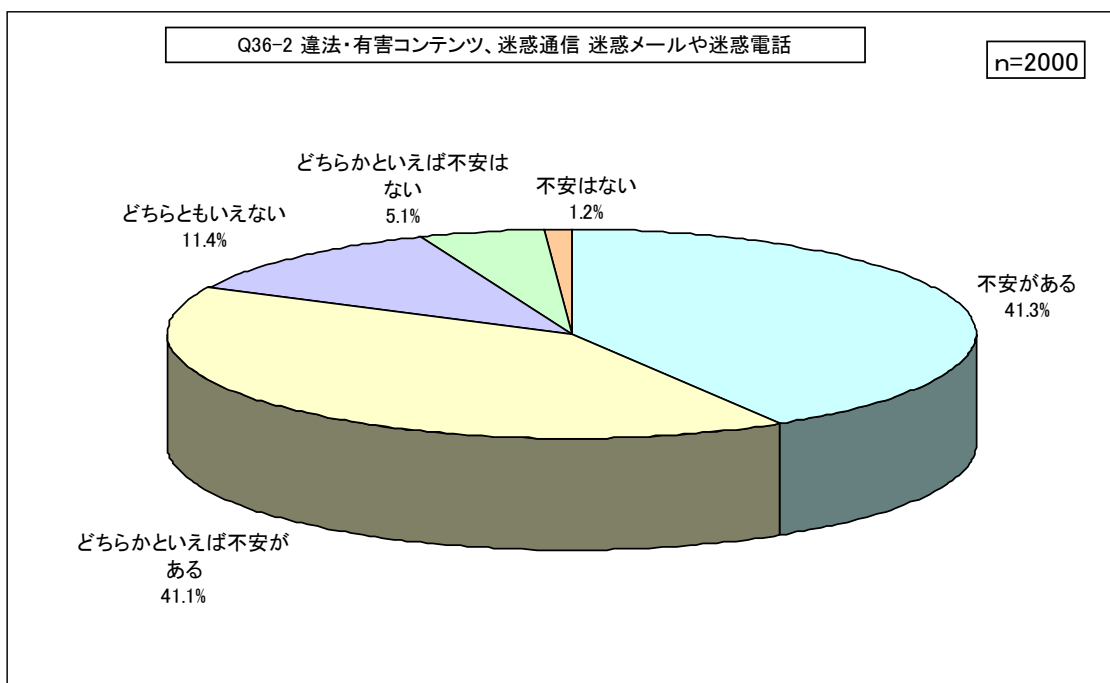


図 2-68 「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」に関する個別課題への不安（迷惑メールや迷惑電話）

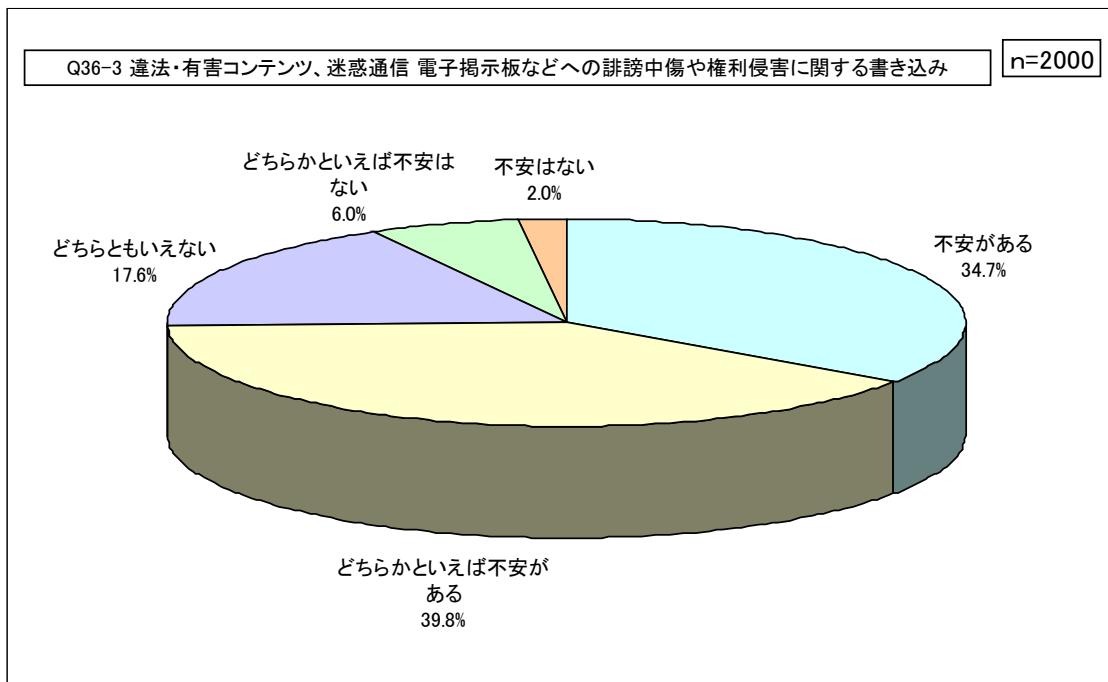


図 2-69 「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」に関する個別課題への不安（電子掲示板などへの誹謗中傷や権利侵害に関する書き込み）

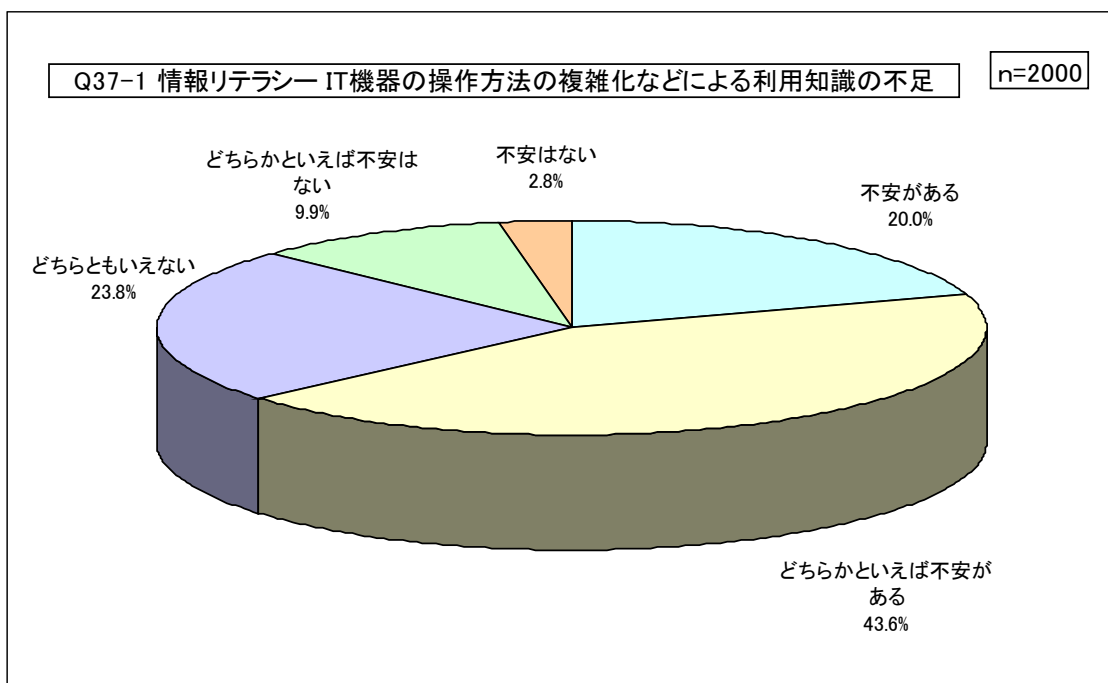


図 2-70 「情報リテラシー」に関する個別課題への不安（IT 機器の操作方法の複雑化などによる利用知識の不足）

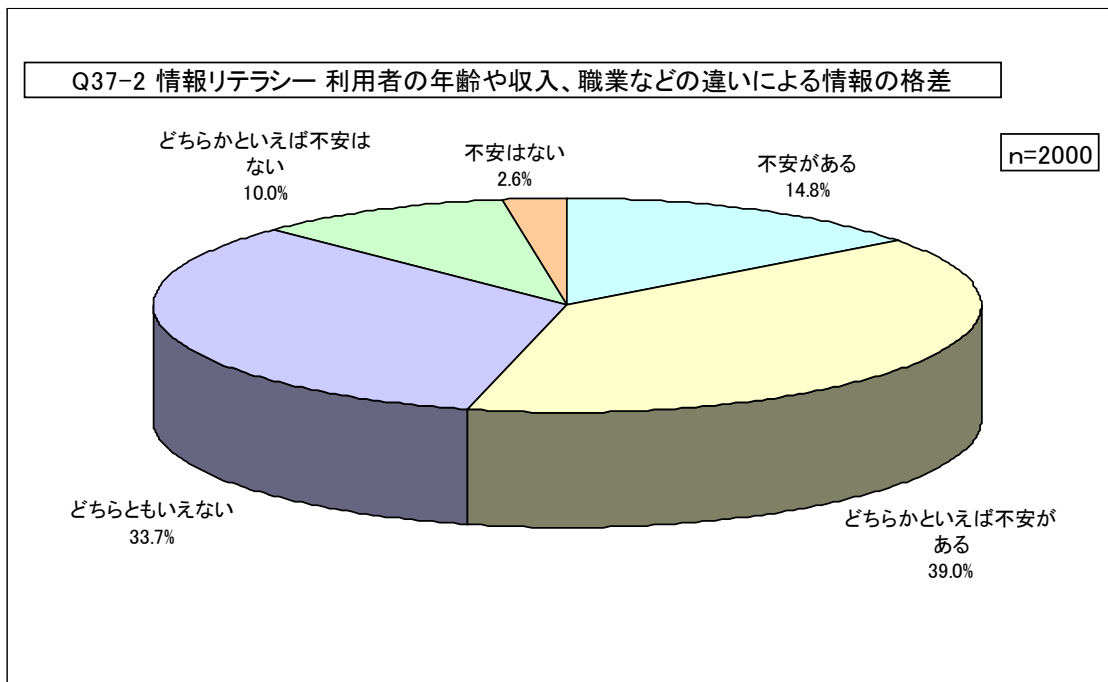


図 2-71 「情報リテラシー」に関する個別課題への不安（利用者の年齢や収入、職業などの違いによる情報の格差）

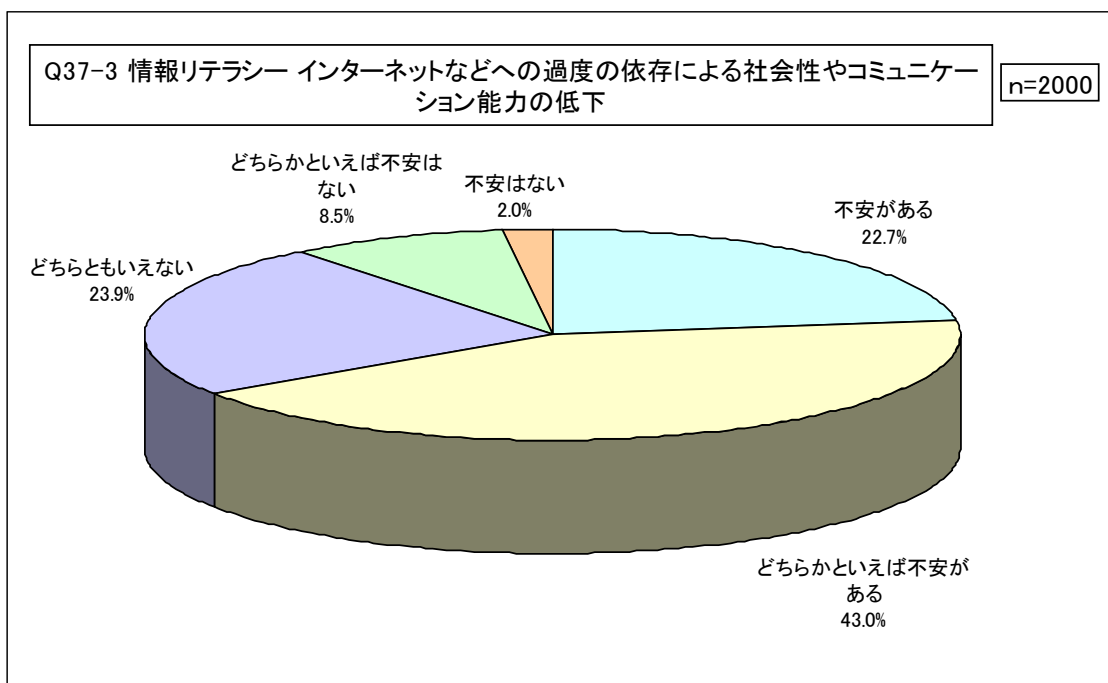


図 2-72 「情報リテラシー」に関する個別課題への不安（インターネットなどへの過度の依存による社会性やコミュニケーション能力の低下）

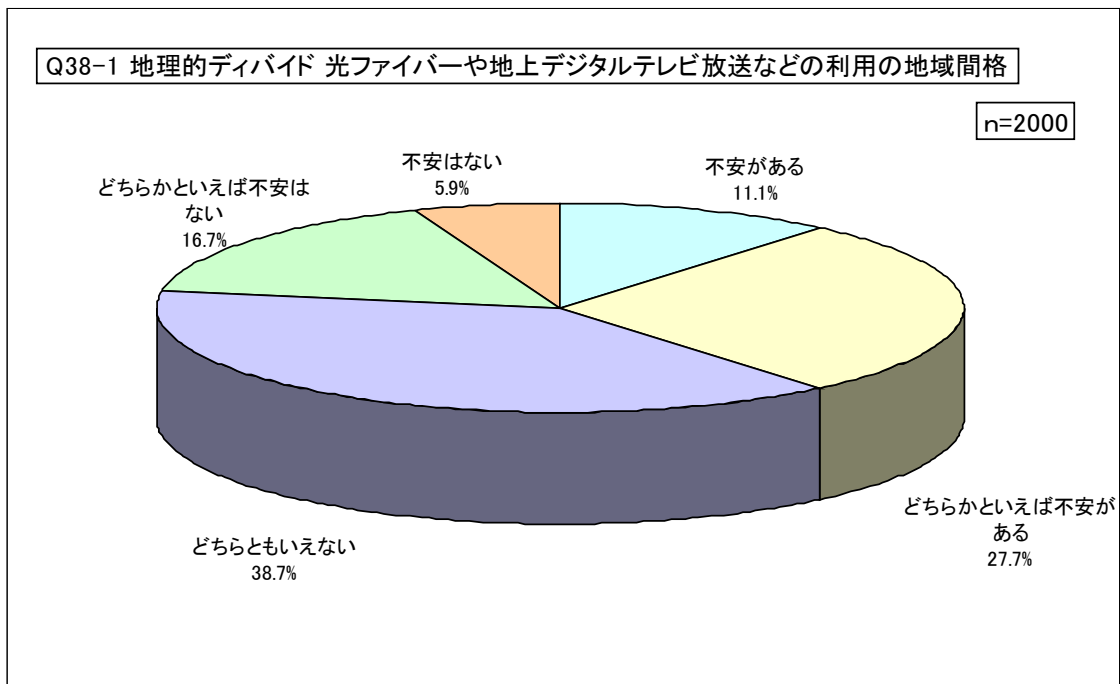


図 2-73 「地理的ディバイド」に関する個別課題への不安（光ファイバーや地上デジタルテレビ放送などの利用の地域間格）

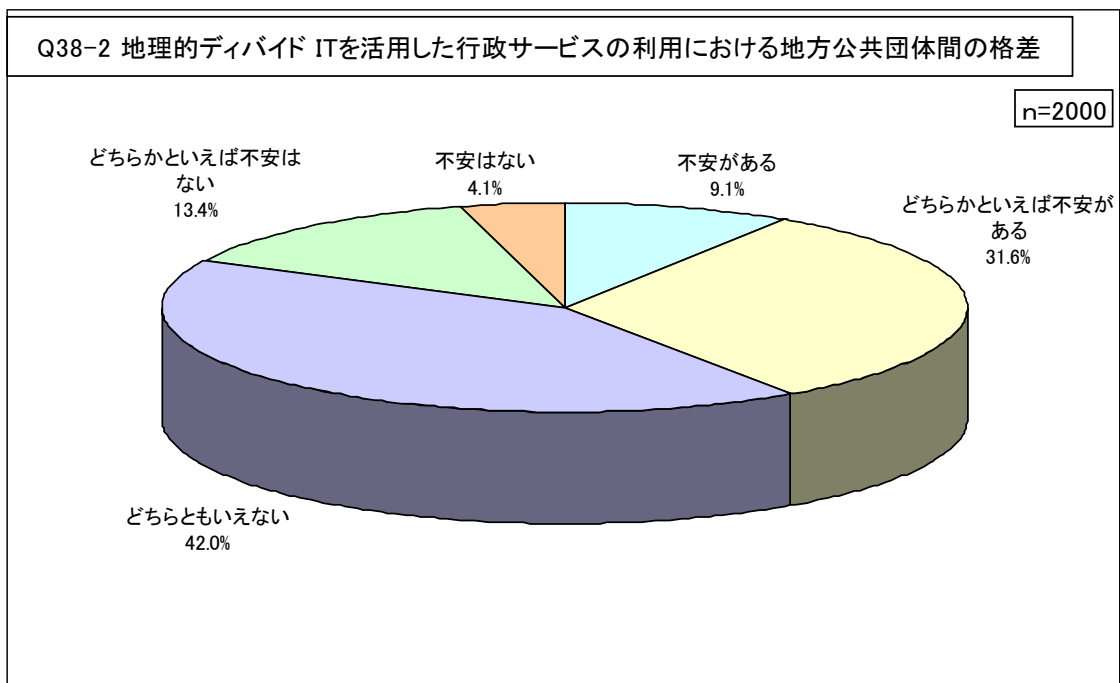


図 2-74 「地理的ディバイド」に関する個別課題への不安（ICT を活用した行政サービスの利用における地方公共団体間の格差）

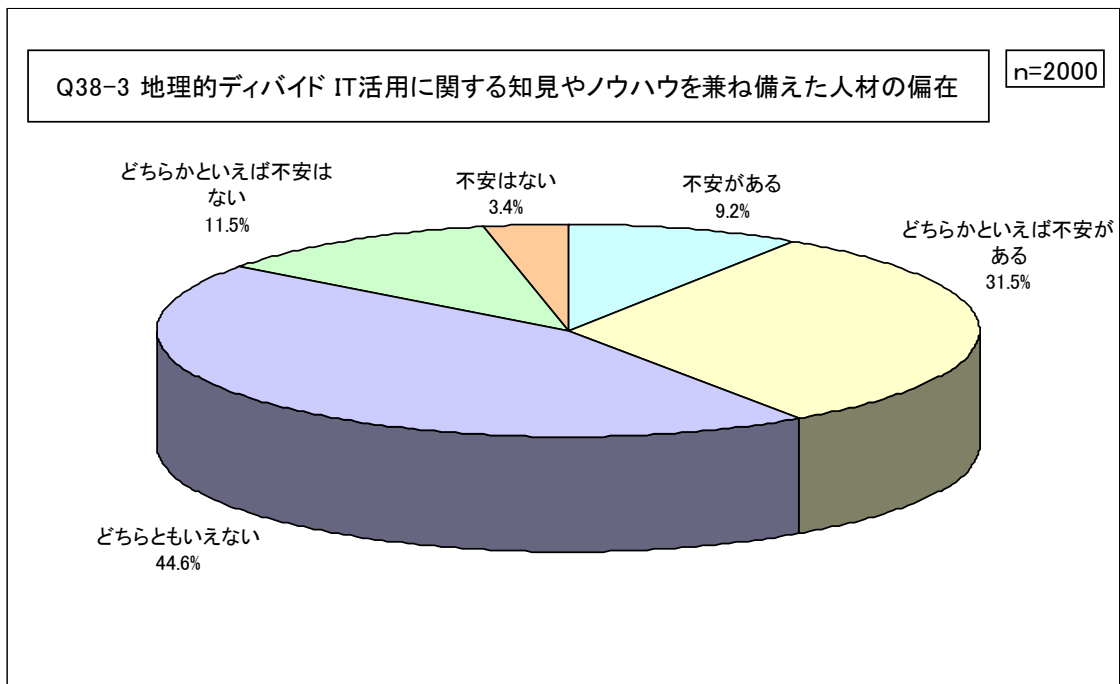


図 2-75 「地理的ディバイド」に関する個別課題への不安（ICT 活用に関する知見やノウハウを兼ね備えた人材の偏在）

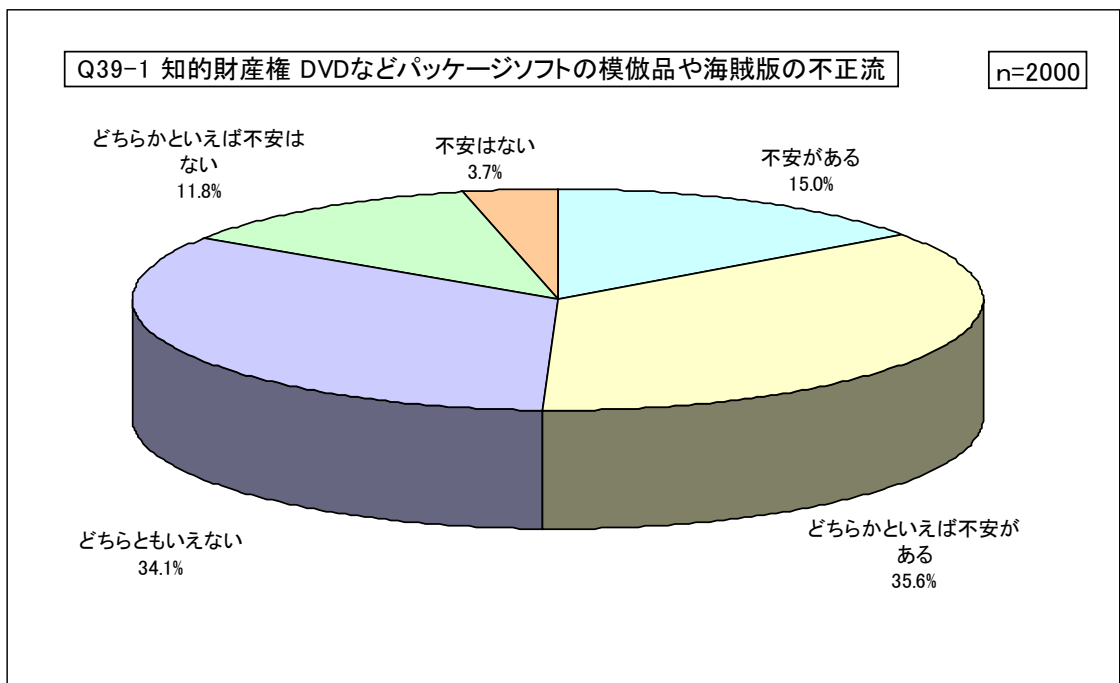


図 2-76 「知的財産権」に関する個別課題への不安（DVD などパッケージソフトの模倣品や海賊版の不正流）

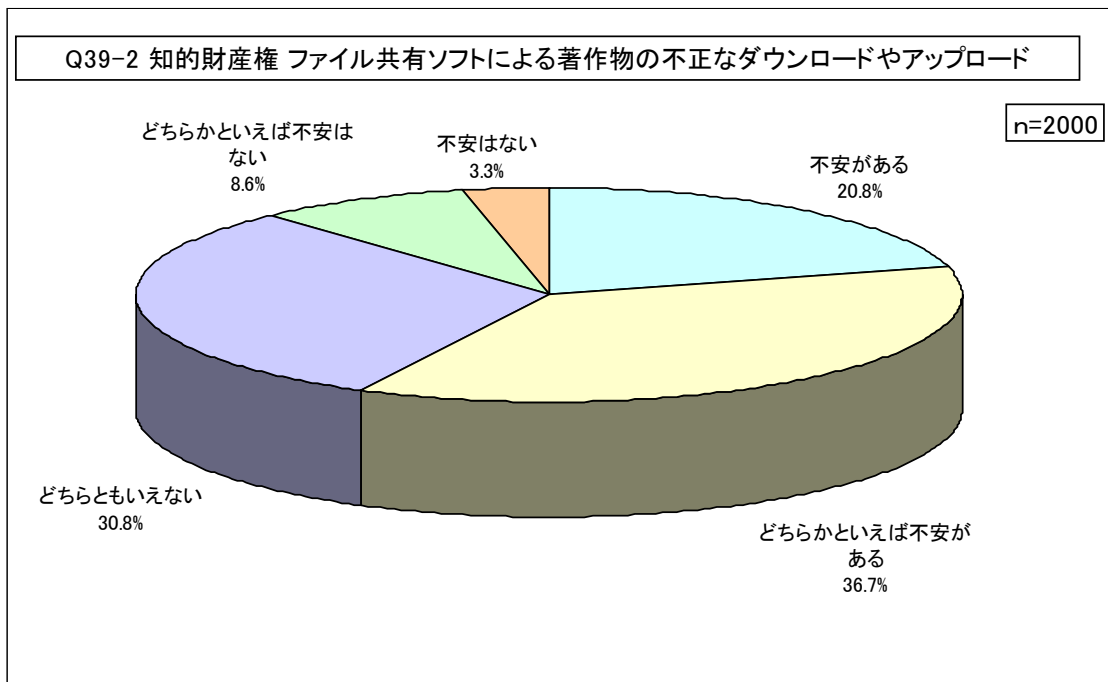


図 2-77 「知的財産権」に関する個別課題への不安（ファイル共有ソフトによる著作物の不正なダウンロードやアップロード）

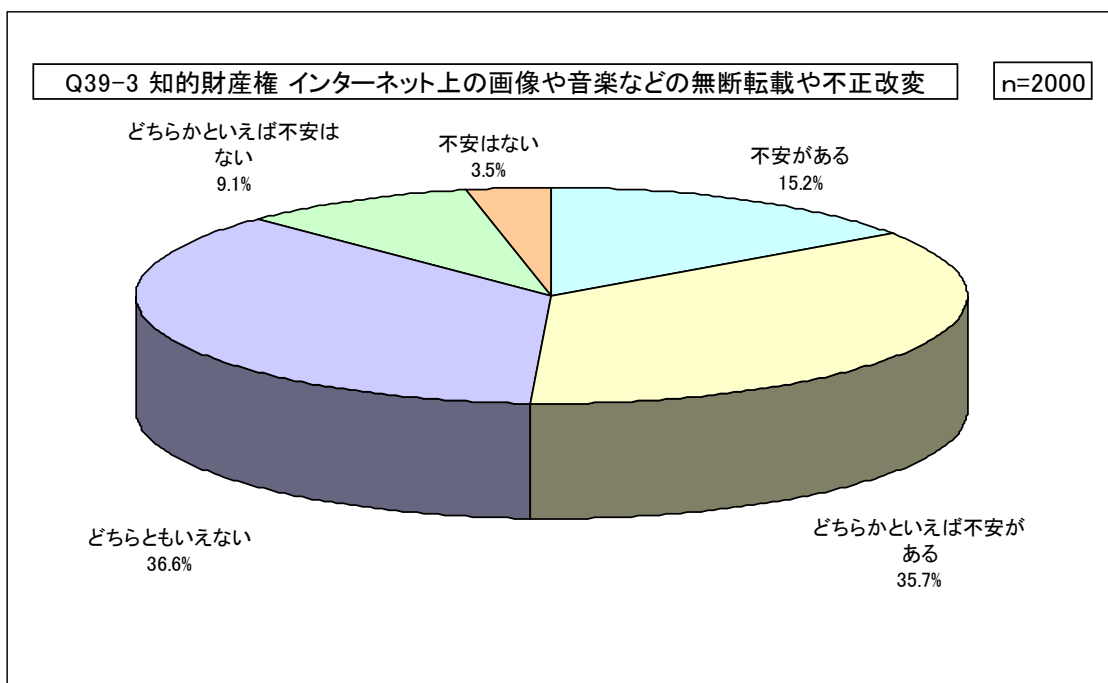


図 2-78 「知的財産権」に関する個別課題への不安（インターネット上の画像や音楽などの無断転載や不正改変）

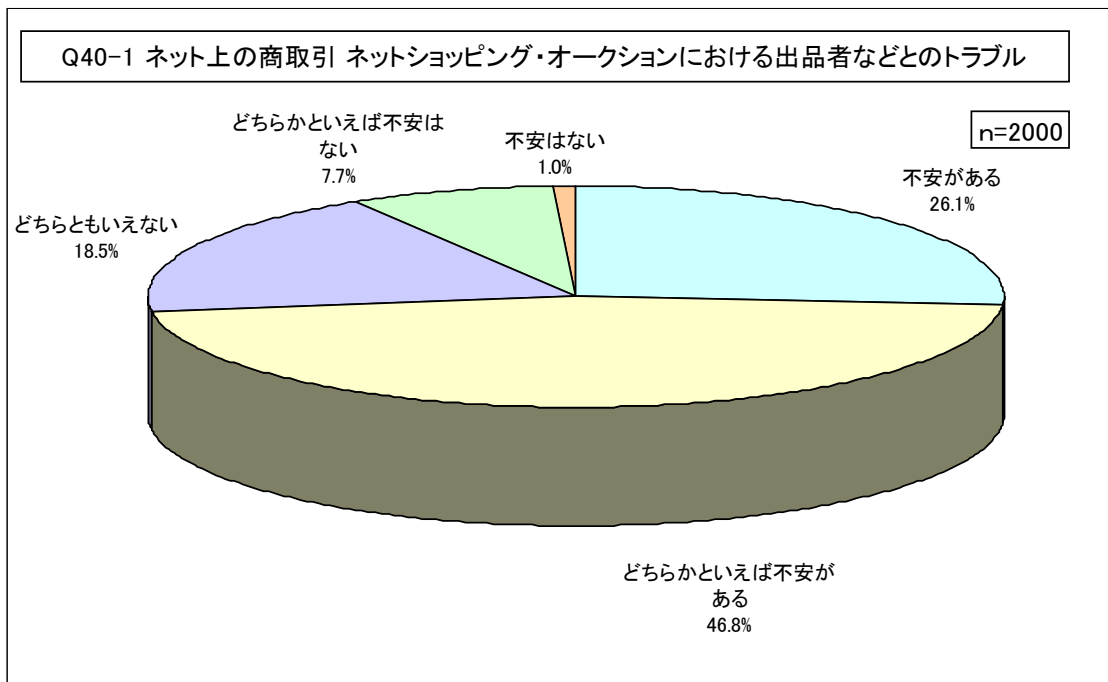


図 2-79 「ネット上の商取引」に関する個別課題への不安（ネットショッピング・オークションにおける出品者などのトラブル）

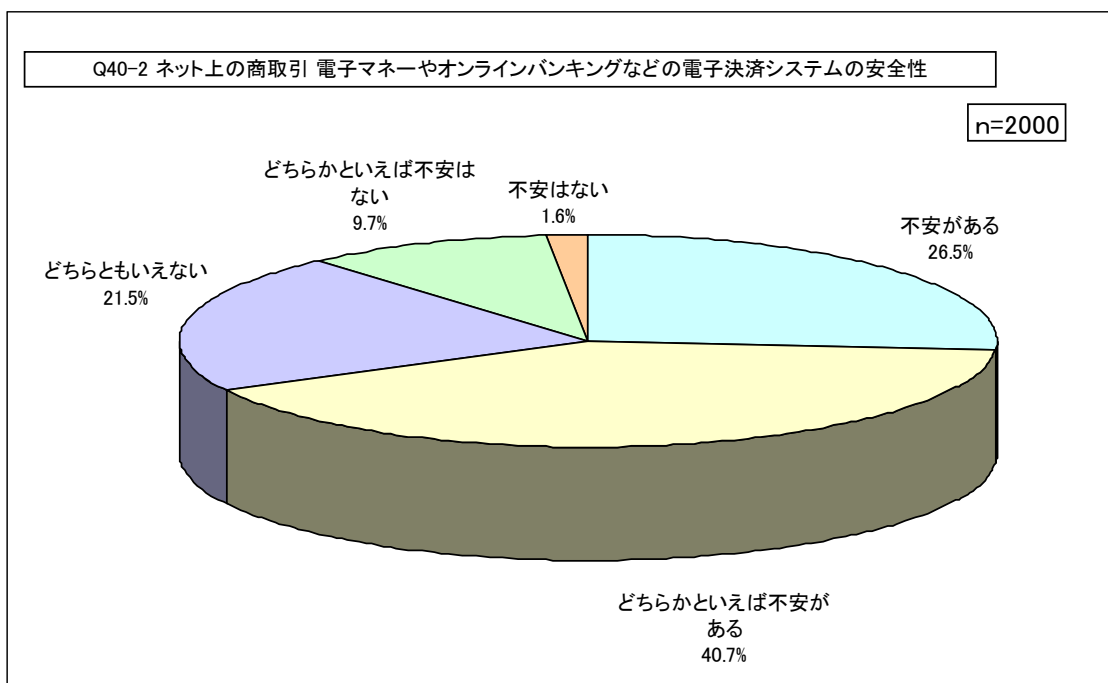


図 2-80 「ネット上の商取引」に関する個別課題への不安（電子マネーやオンラインバンキングなどの電子決済システムの安全性）

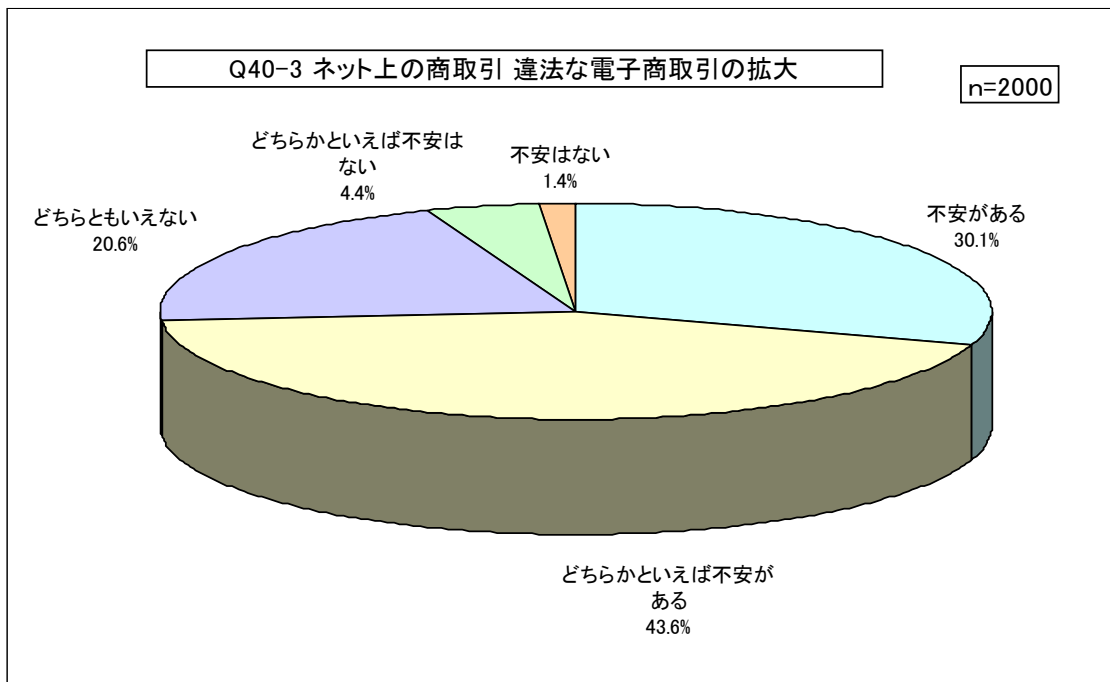


図 2-81 「ネット上の商取引」に関する個別課題への不安（違法な電子商取引の拡大）

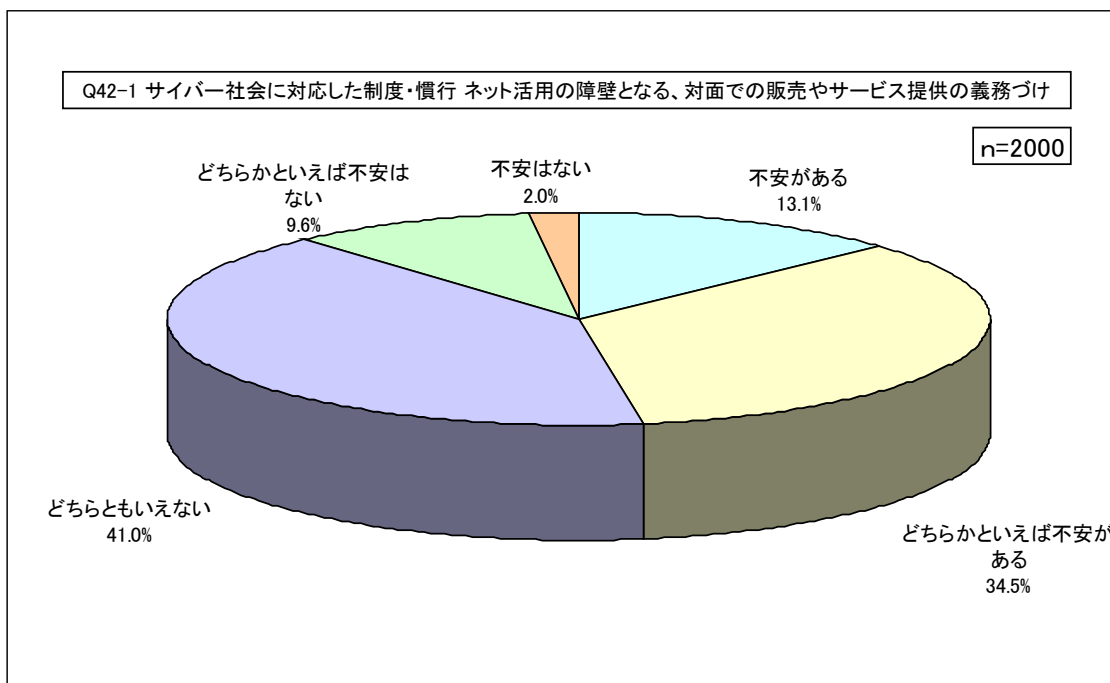


図 2-82 「サイバー社会に対応した制度・慣行」に関する個別課題への不安（ネット活用の障壁となる、対面での販売やサービス提供の義務づけ）

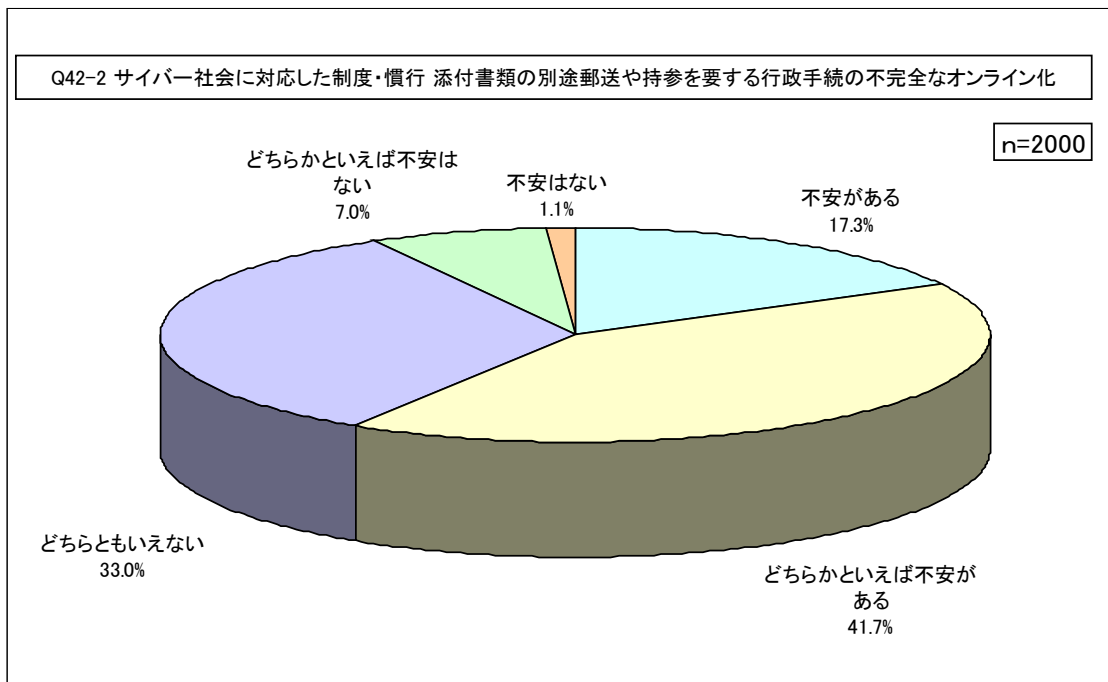


図 2-83 「サイバー社会に対応した制度・慣行」に関する個別課題への不安（添付書類の別途郵送や持参を要する行政手続の不完全なオンライン化）

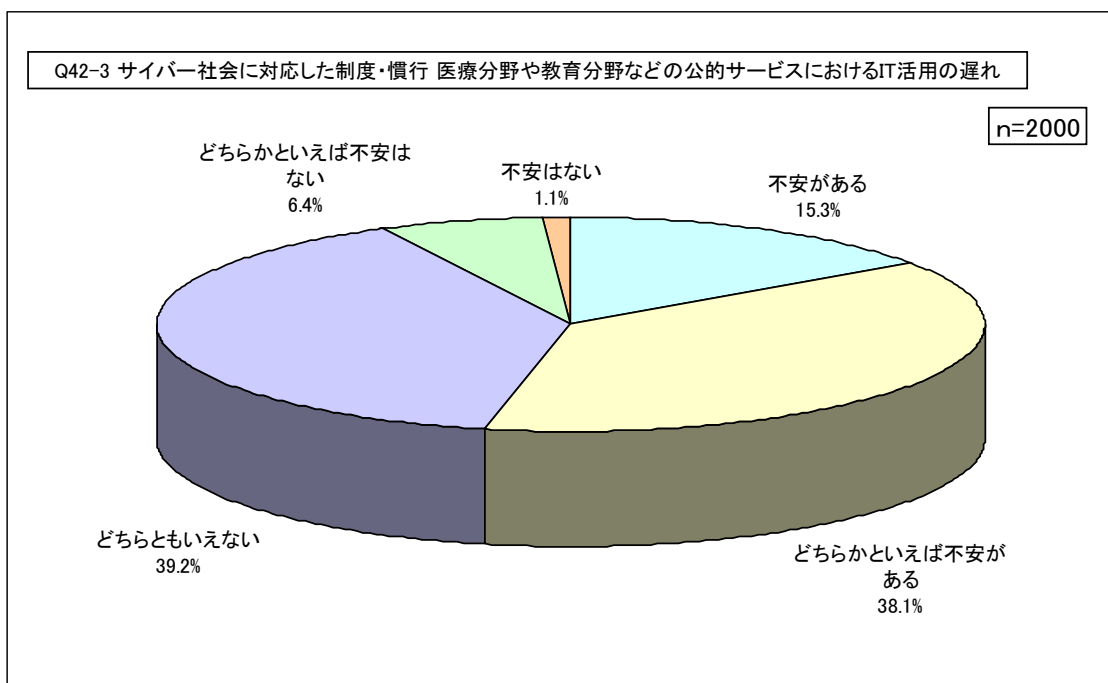


図 2-84 「サイバー社会に対応した制度・慣行」に関する個別課題への不安（医療分野や教育分野などの公的サービスにおける ICT 活用の遅れ）

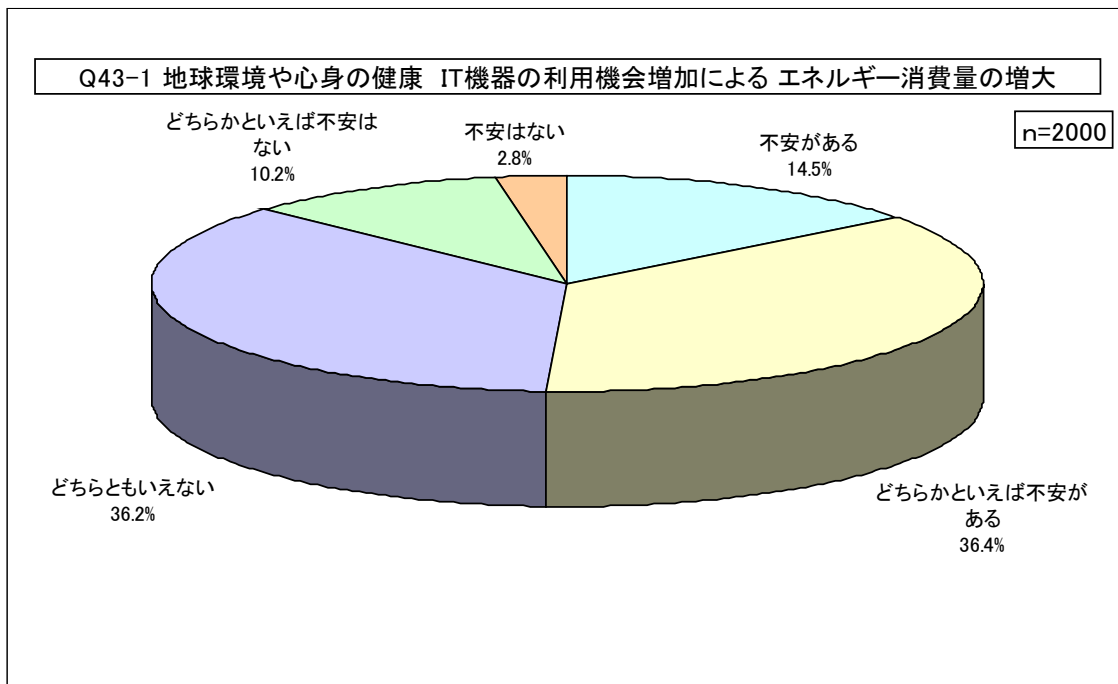


図 2-85 「地球環境や心身の健康」に関する個別課題への不安（IT 機器の利用機会増加による エネルギー消費量の増大）

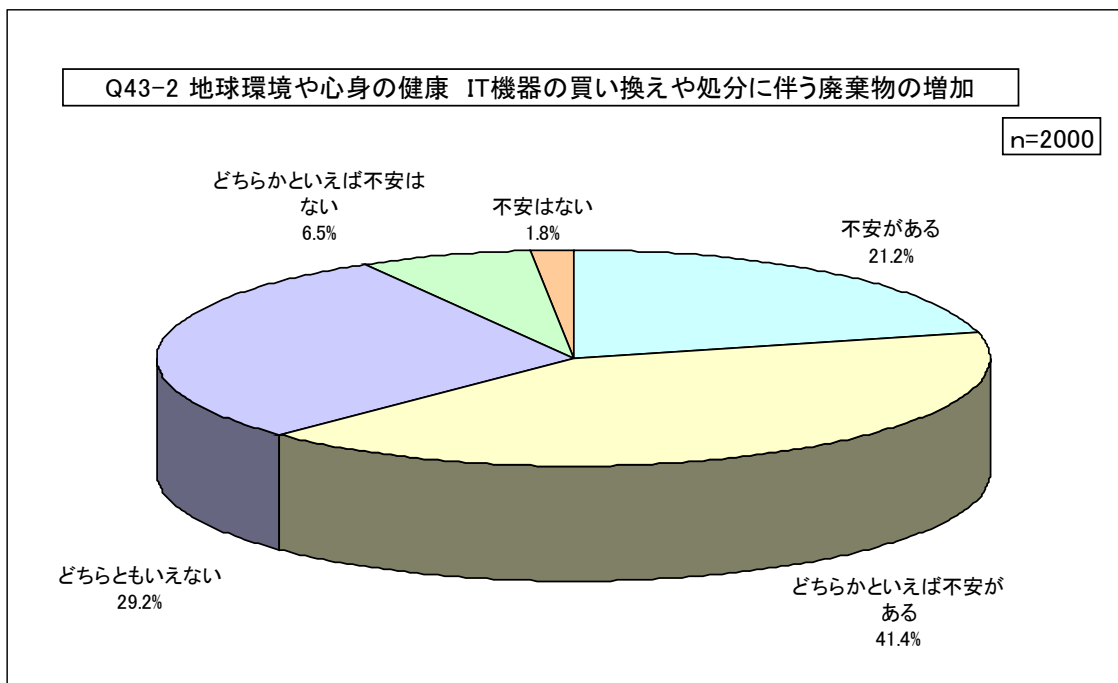


図 2-86 「サイバー社会に対応した制度・慣行」に関する個別課題への不安（IT 機器の買い換えや処分に伴う廃棄物の増加）

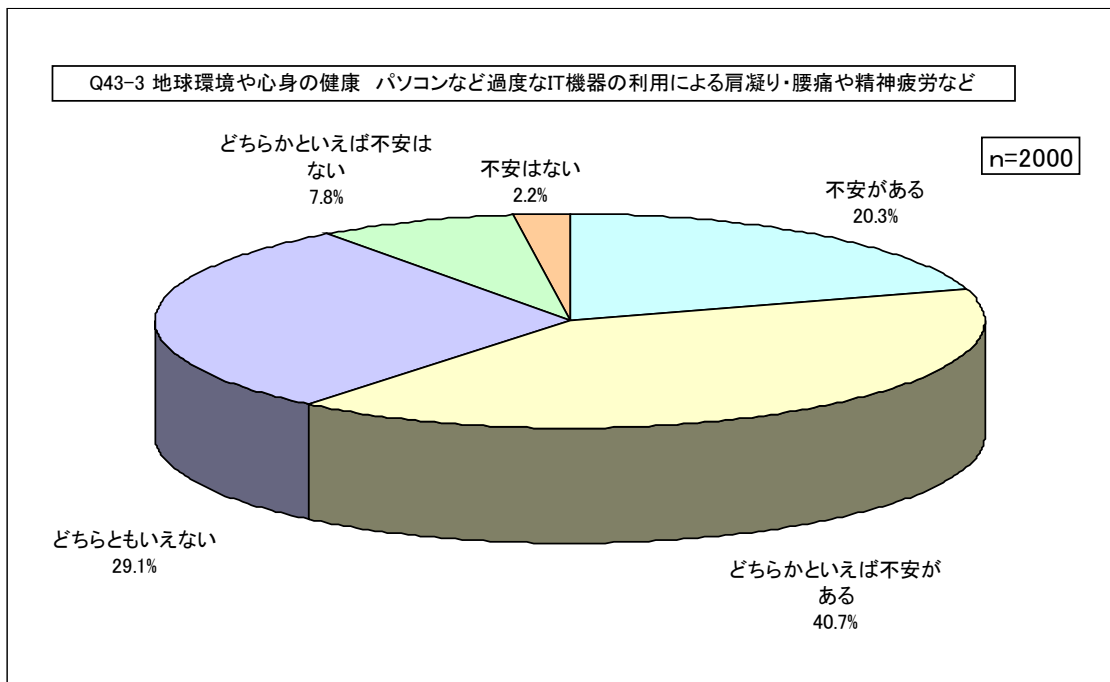


図 2-87 「地球環境や心身の健康」に関する個別課題への不安（パソコンなど過度な IT 機器の利用による肩凝り・腰痛や精神疲労など）

2.6.2 ICTを利用する上での課題に対する不安の変化

ここでは ICT の利用する上での課題の中で、不安を感じている人の割合が高い上位 4 つの課題について取り上げる。具体的には「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」「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」を取り上げ、近年、どの程度不安が高まっているのかを紹介する。

<プライバシーに対する不安の変化>

まず年齢別の不安の変化について、回答者全体的には、52.0%とおよそ半数が近年不安になった（「とても不安になった」および「どちらかといえば不安になった」と回答）と回答している。年齢区分別には、「20 歳～24 歳」「45 歳～49 歳」「55 歳～59 歳」「60 歳～64 歳」で不安を感じている人が多い。それぞれ 58.6%、58.8%、55.2%、56.3%が不安になったと感じている（図 2-88）。

職業別には、「専業主婦／主夫」「公務員」「パート・アルバイト」において、特に不安になったと感じている人の割合が高い。それぞれ、60.9%、59.0%、57.6%である（図 2-89）。

ネット接続機器別には、「携帯電話・PHS のみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHS は利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要であるが、それ以外については 5 程度が不安になった（「とても不安になった」または「どちらかといえば不安になった」と回答）と回答している。その中で、「主に携帯電話・PHS を利用し、パソコンも利用する」人については、59.6%と近年不安になったと感じている人が多い（図 2-90）。

一日のネット利用時間別に不安を見てみると、全体的な傾向としては、利用時間が短い人ほど不安になった（「とても不安になった」または「どちらかといえば不安になった」と回答）と回答している。例えば、「30 分未満」「30 分以上 1 時間未満」「1 時間以上 2 時間未満」の人は、それぞれ 68.0%、54.8%、56.5%が不安になったと回答している（図 2-91）。

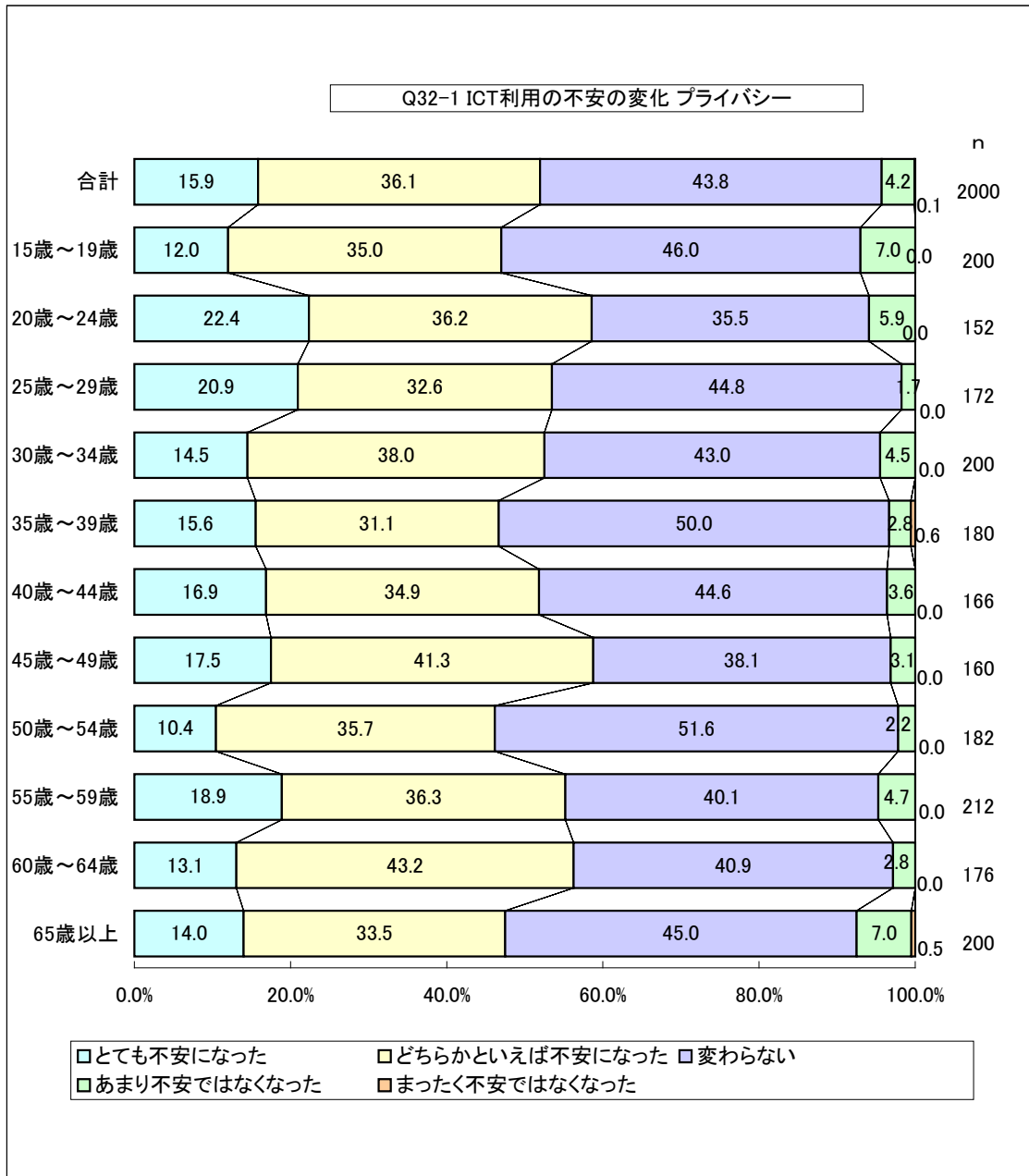


図 2-88 年齢別の「プライバシー」に関する不安の変化

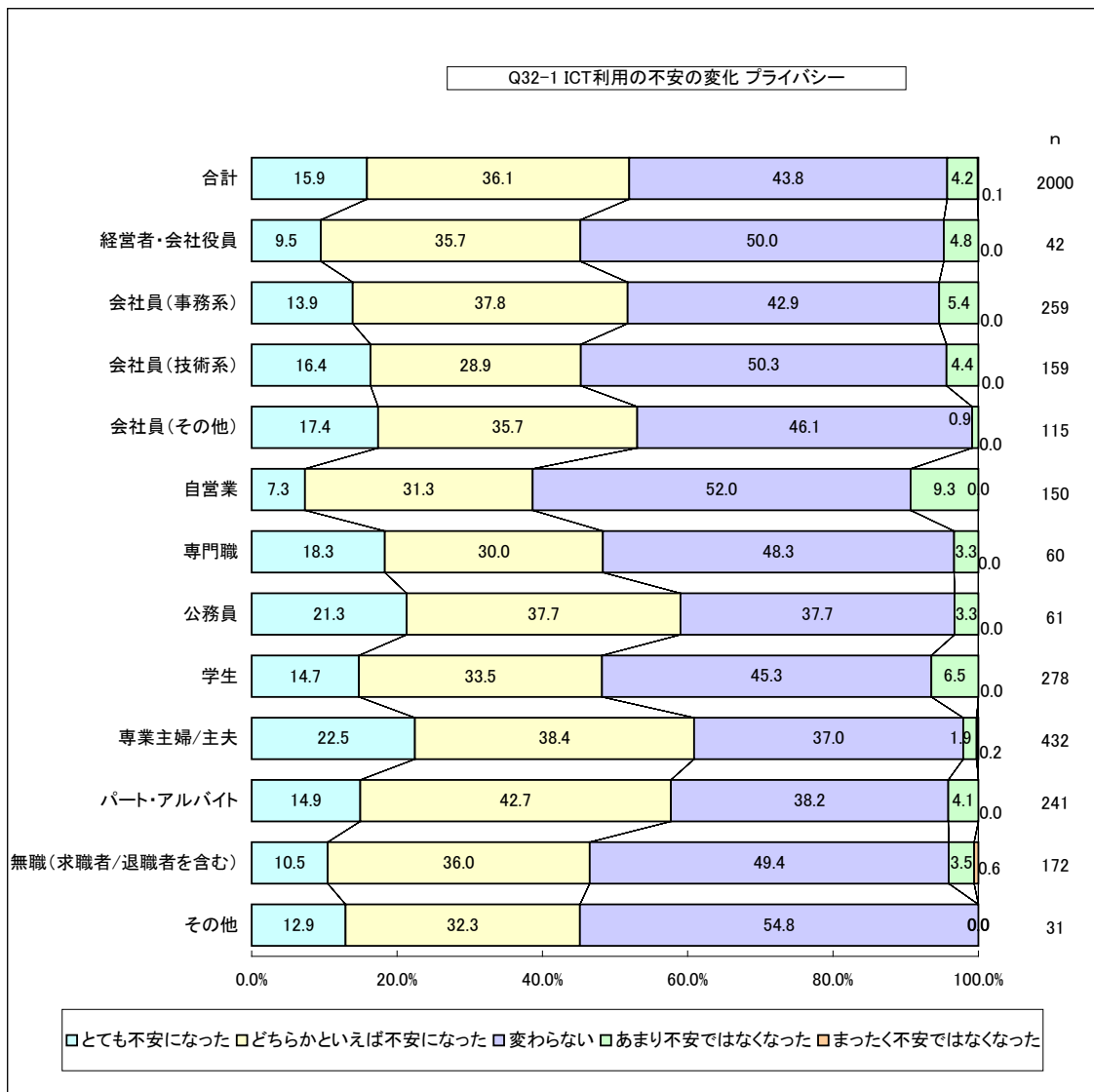


図 2-89 職業別の「プライバシー」に関する不安の変化

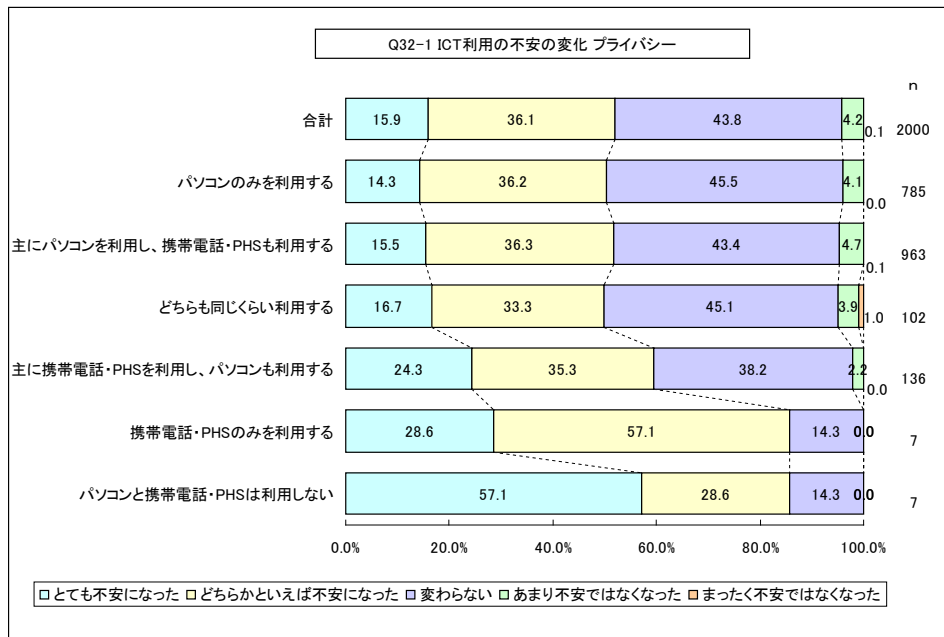


図 2-90 ネット接続機器別の「プライバシー」に関する不安の変化

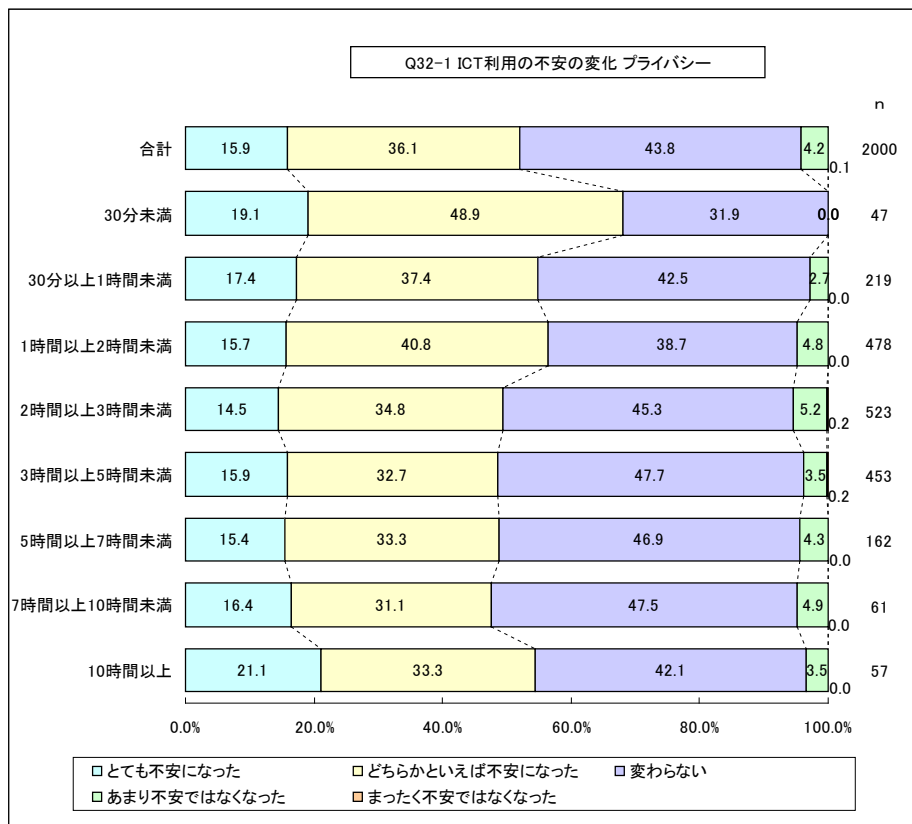


図 2-91 ネット利用時間別の「プライバシー」に関する不安の変化

＜情報セキュリティに対する不安の変化＞

まず年齢別の不安の変化については、回答者全体的には、51.8%とおよそ半数が近年不安になった（「とても不安になった」および「どちらかといえば不安になった」と回答）と回答している。年齢区分別には、「20歳～24歳」「45歳～49歳」「55歳～59歳」で不安を感じている人が特に多い。それぞれ57.9%、55.6%、58.0%が不安になったと感じている（図 2-92）。

職業別には、「専業主婦／主夫」「公務員」「パート・アルバイト」において、特に不安になったと感じている人の割合が高い。それぞれ、61.1%、60.7%、56.4%である（図 2-93）。

ネット接続機器別には、「携帯電話・PHSのみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHSは利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要であるが、それ以外については5程度が不安になった（「とても不安になった」または「どちらかといえば不安になった」と回答）と回答している。その中で、「プライバシー」に対する不安の変化と同様に、ここでも「主に携帯電話・PHSを利用し、パソコンも利用する」人については、61.0%と近年不安になったと感じている人が多い（図 2-94）。

一日のネット利用時間別に不安を見てみると、全体的な傾向としては、利用時間が短い人ほど不安になった（「とても不安になった」または「どちらかといえば不安になった」と回答）と回答している。例えば、「30分未満」「30分以上1時間未満」「1時間以上2時間未満」の人は、それぞれ66.0%、56.7%、57.3%が不安になったと回答している（図 2-95）。

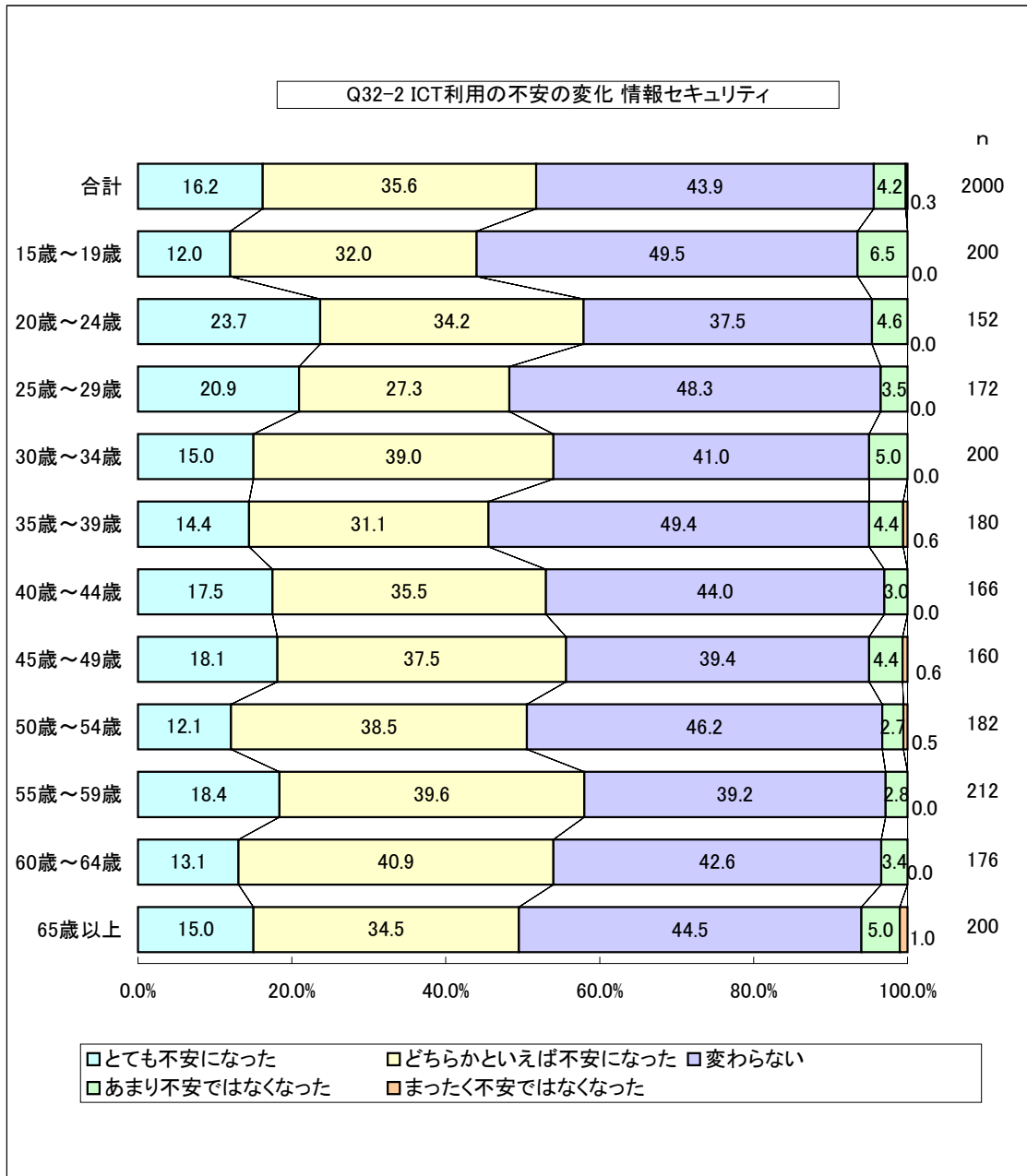


図 2-92 年齢別の「情報セキュリティ」に関する不安の変化

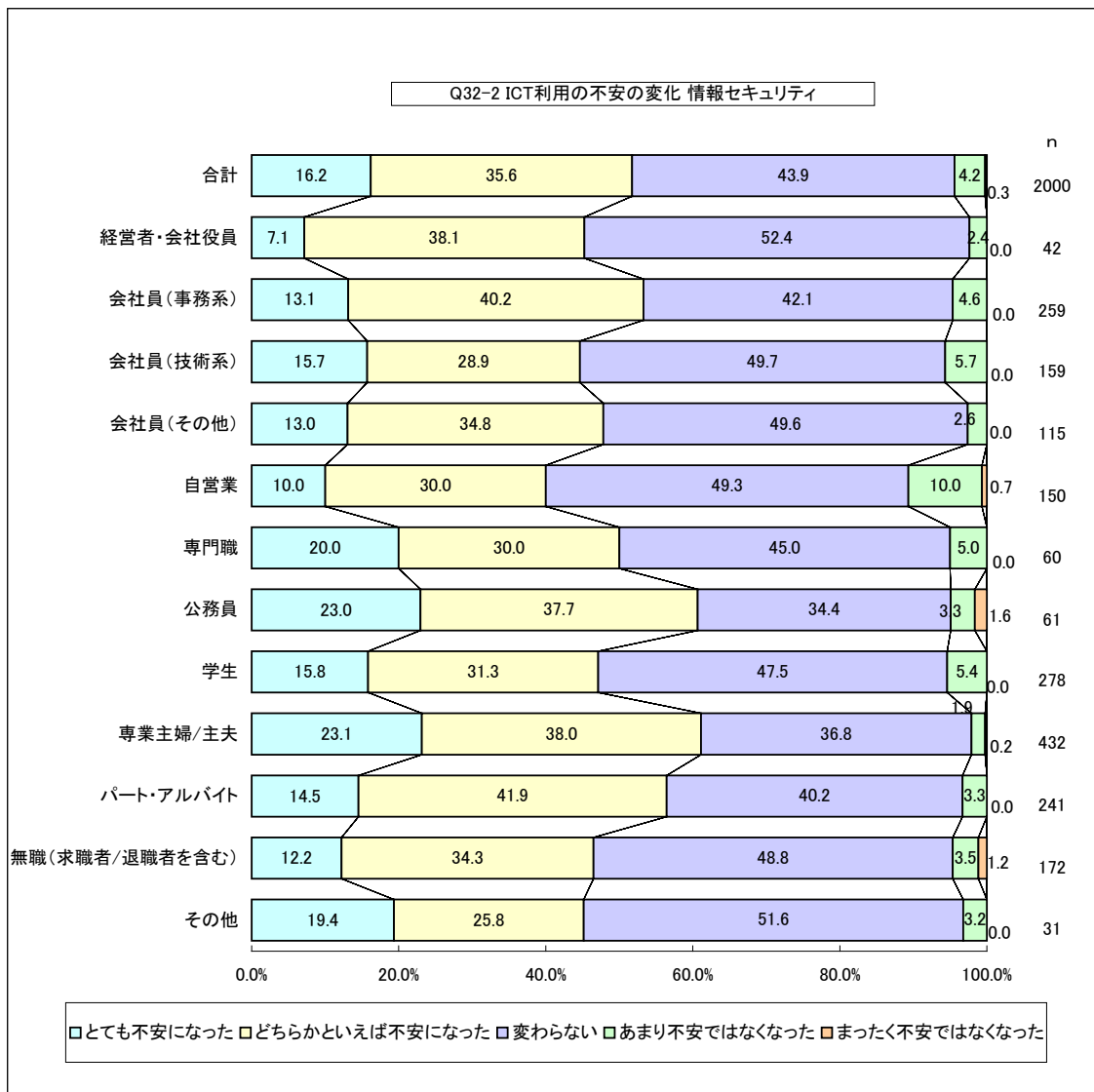


図 2-93 職業別の「情報セキュリティ」に関する不安の変化

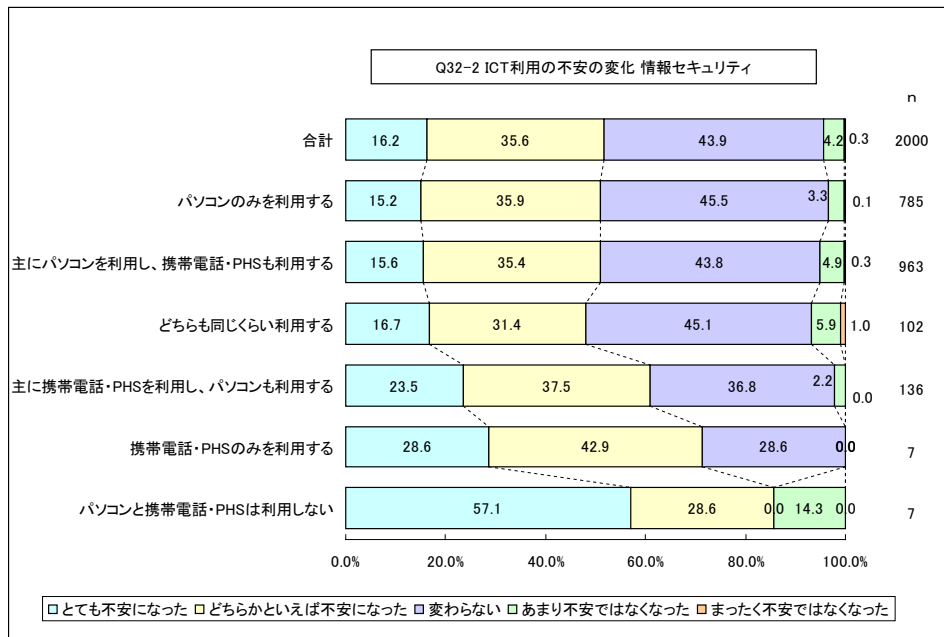


図 2-94 ネット接続機器別の「情報セキュリティ」に関する不安の変化

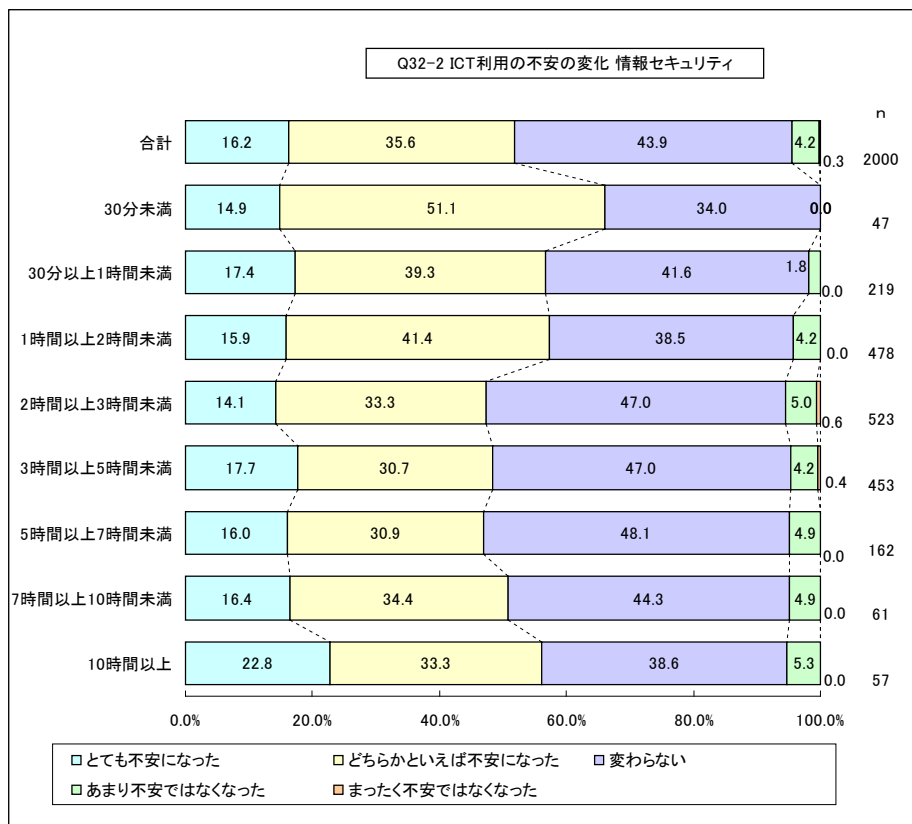


図 2-95 ネット利用時間別の「情報セキュリティ」に関する不安の変化

＜違法・有害コンテンツ、迷惑通信に対する不安の変化＞

まず年齢別の不安の変化を見てみると、回答者全体的には、50.1%とおよそ半数が近年不安になった（「とても不安になった」および「どちらかといえば不安になった」と回答）と回答している。年齢区分別には、「45歳～49歳」「55歳～59歳」「60歳～64歳」「65歳以上」で不安を感じている人が特に多い。それぞれ54.4%、59.9%、55.1%、54.5%が不安になったと感じている（図 2-96）。

職業別には、「専業主婦／主夫」「公務員」「パート・アルバイト」において、特に不安になったと感じている人の割合が高い。それぞれ、60.9%、52.4%、52.3%である（図 2-97）。

ネット接続機器別には、「携帯電話・PHSのみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHSは利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要であるが、それ以外については5程度が不安になった（「とても不安になった」または「どちらかといえば不安になった」と回答）と回答している。その中で、「主に携帯電話・PHSを利用し、パソコンも利用する」人については、55.2%と近年不安になったと感じている人が多い（図 2-98）。

一日のネット利用時間別に不安を見てみると、全体的な傾向としては、利用時間が短い人ほど不安になった（「とても不安になった」または「どちらかといえば不安になった」と回答）と回答している。例えば、「30分未満」「30分以上1時間未満」「1時間以上2時間未満」の人は、それぞれ59.5%、54.7%、53.6%が不安になったと回答している（図 2-99）。

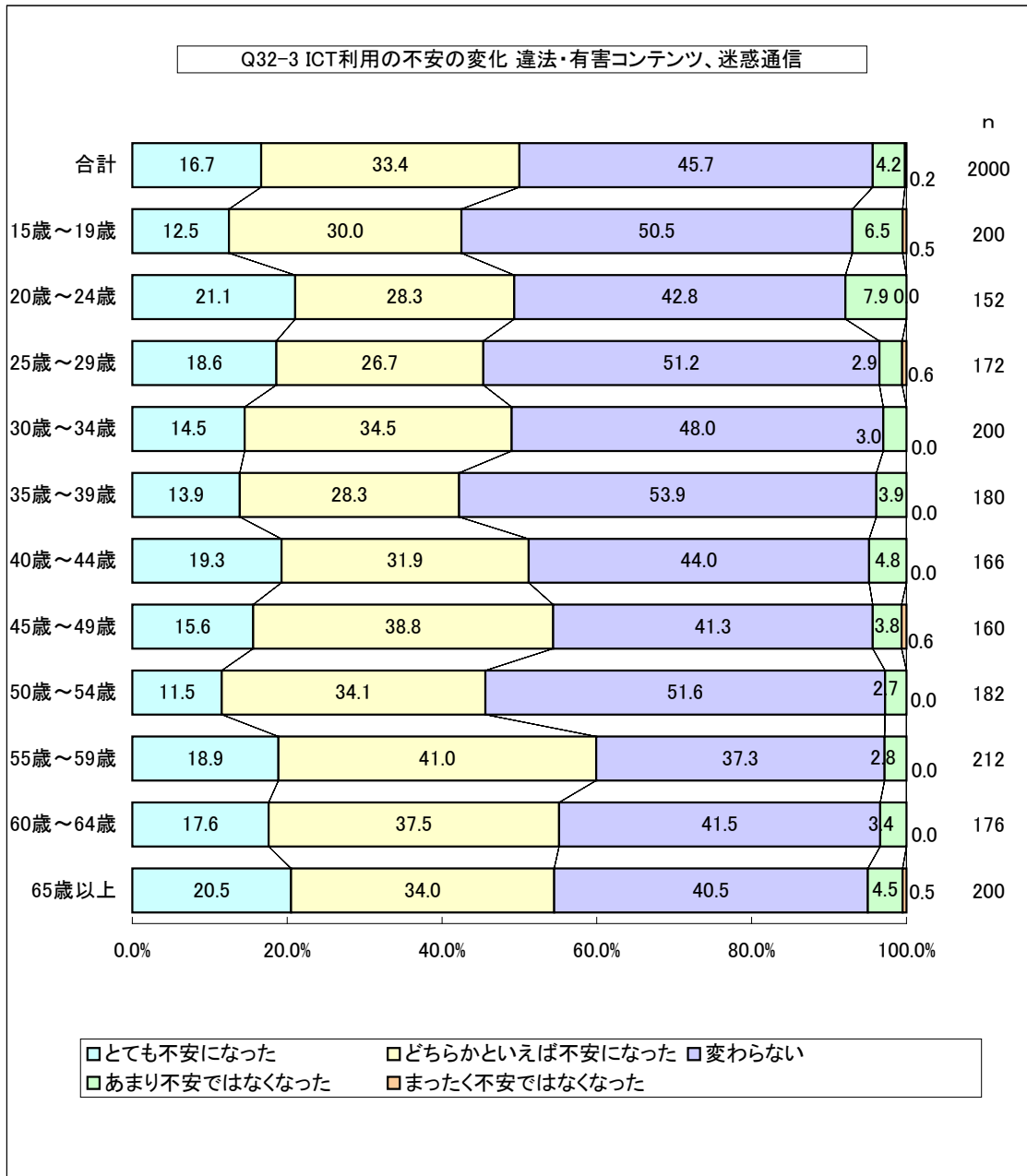


図 2-96 年齢別の「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」に関する不安の変化

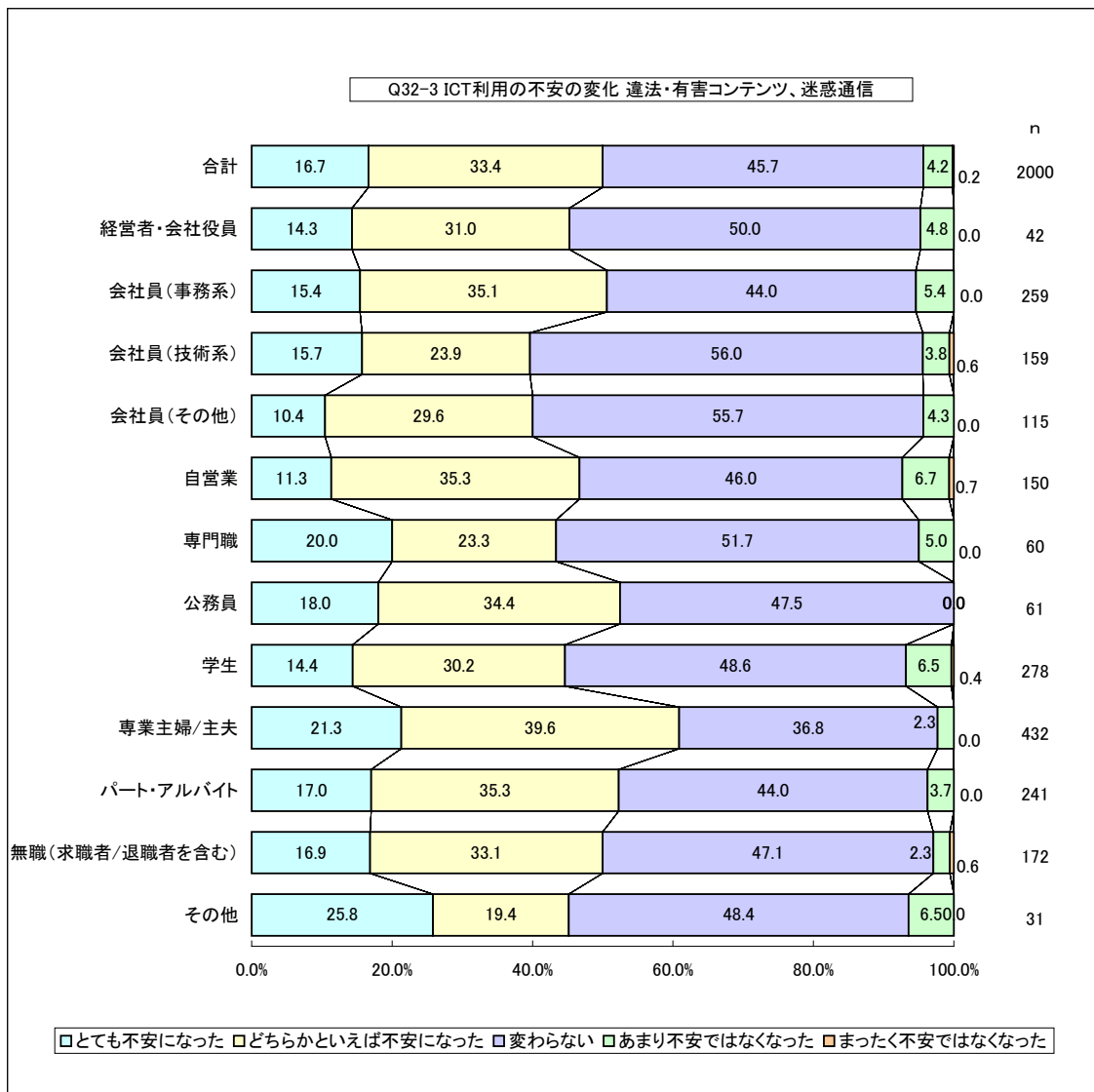


図 2-97 職業別の「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」に関する不安の変化

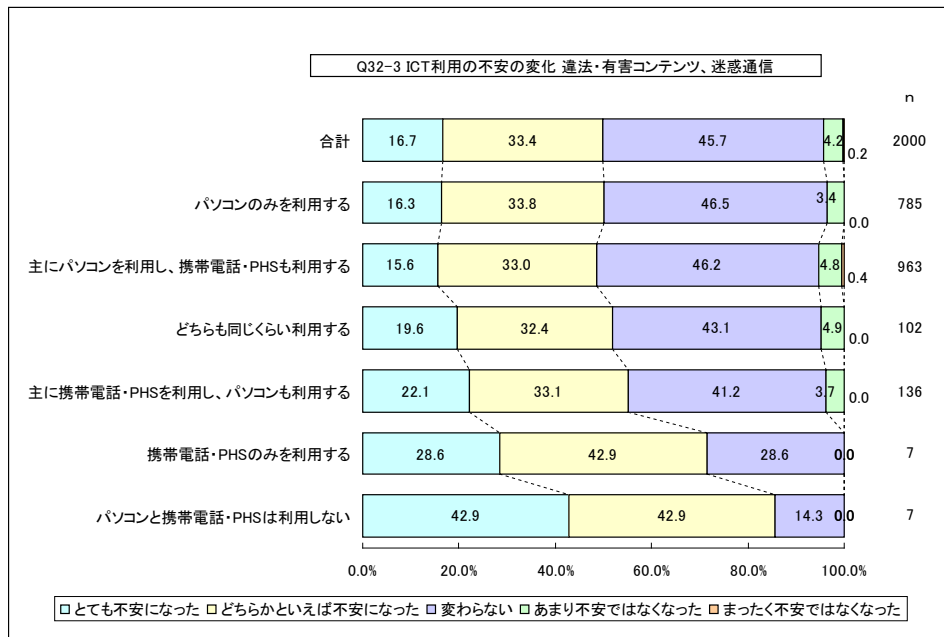


図 2-98 ネット接続機器別の「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」に関する不安の変化

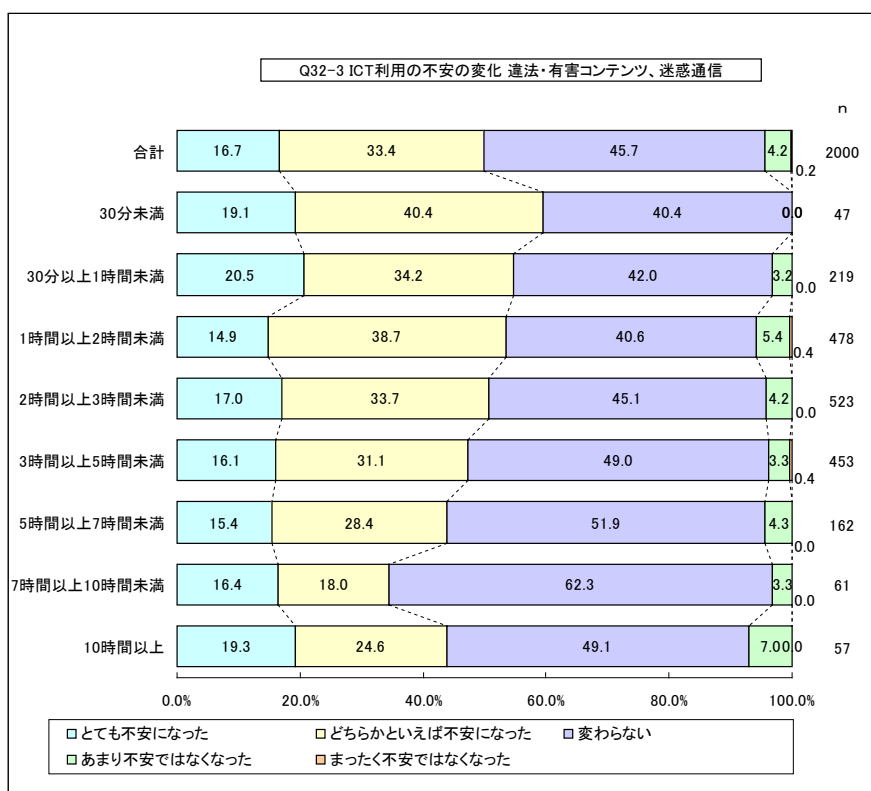


図 2-99 ネット利用時間別の「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」に関する不安の変化

＜ICT 利用におけるマナーや社会秩序に対する不安の変化＞

まず年齢別の不安の変化を見てみると、回答者全体的には、43.7%が不安になった（「とても不安になった」または「どちらかといえば不安になった」と回答）と回答している。その中で、「20歳～24歳」「55歳～59歳」では、それぞれ48.0%、52.8%が近年不安になったと感じている（図 2-100）。

職業別には、「専業主婦／主夫」において、特に不安になったと感じている人の割合が高く、51.3%と半数を超えている（図 2-101）。

ネット接続機器別には、「携帯電話・PHSのみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHSは利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要であるが、それ以外については4程度が不安になった（「とても不安になった」または「どちらかといえば不安になった」と回答）と回答している。その中で、「主に携帯電話・PHSを利用し、パソコンも利用する」人については、51.4%と近年不安になったと感じている人が多い（図 2-102）。

一日のネット利用時間別に不安を見てみると、全体的な傾向としては、利用時間にあまりよらず、不安になった（「とても不安になった」または「どちらかといえば不安になった」と回答）と回答した割合は4割程度である。ただし、「30分未満」については、不安になったと回答している割合は53.2%と高い（図 2-103）。

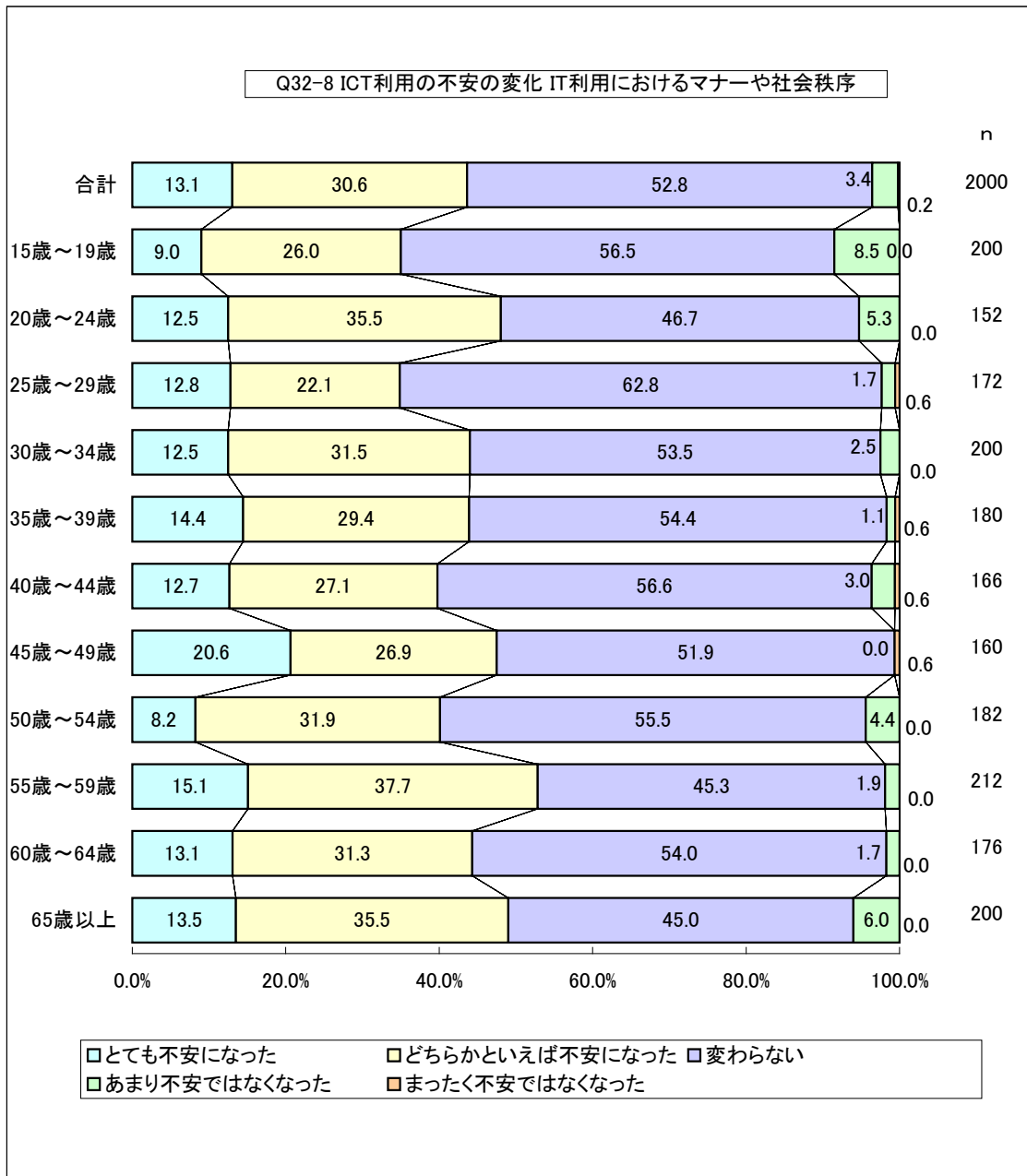


図 2-100 年齢別の「ICT利用におけるマナーや社会秩序」に関する不安の変化

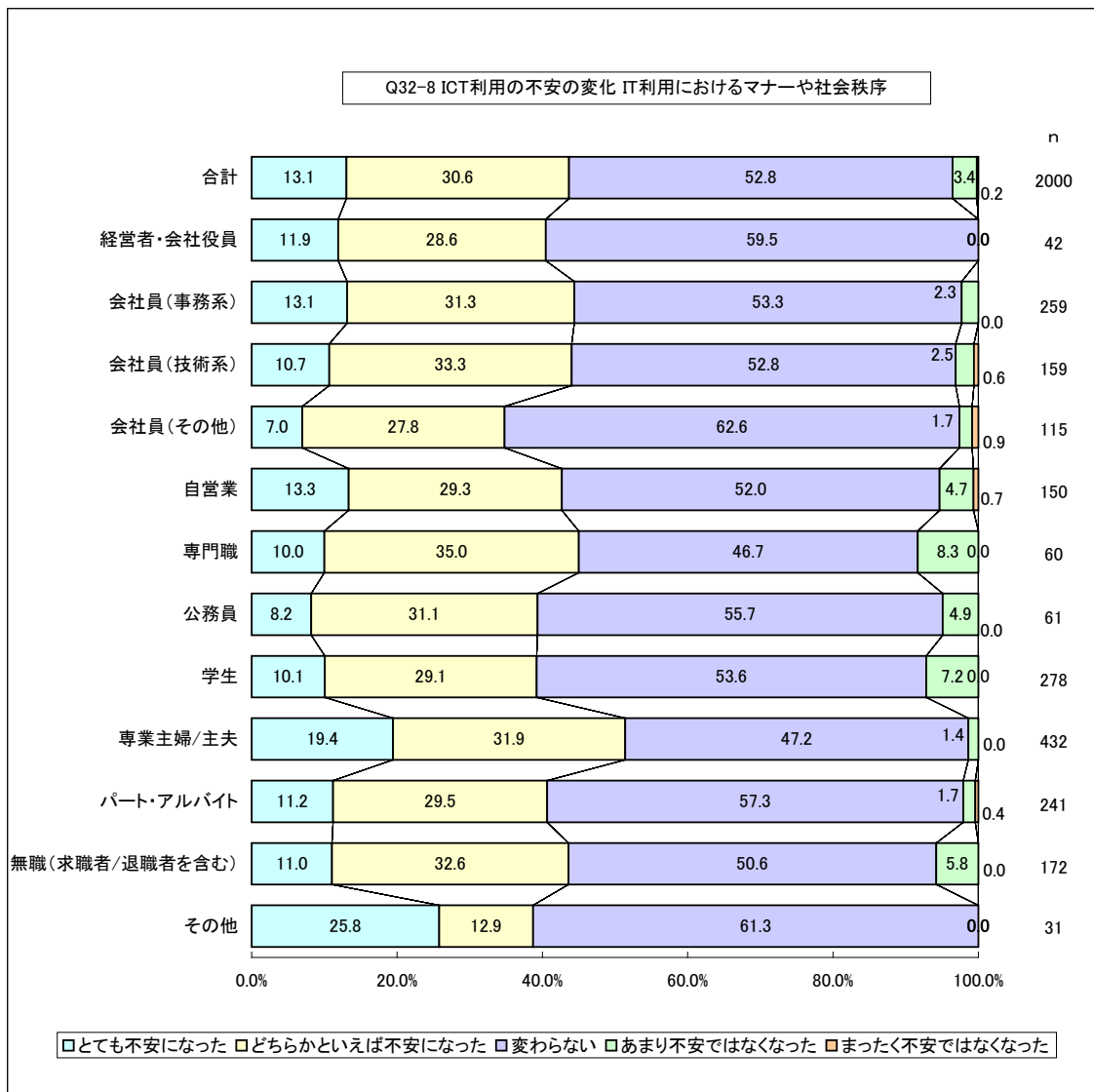


図 2-101 職業別の「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に関する不安の変化

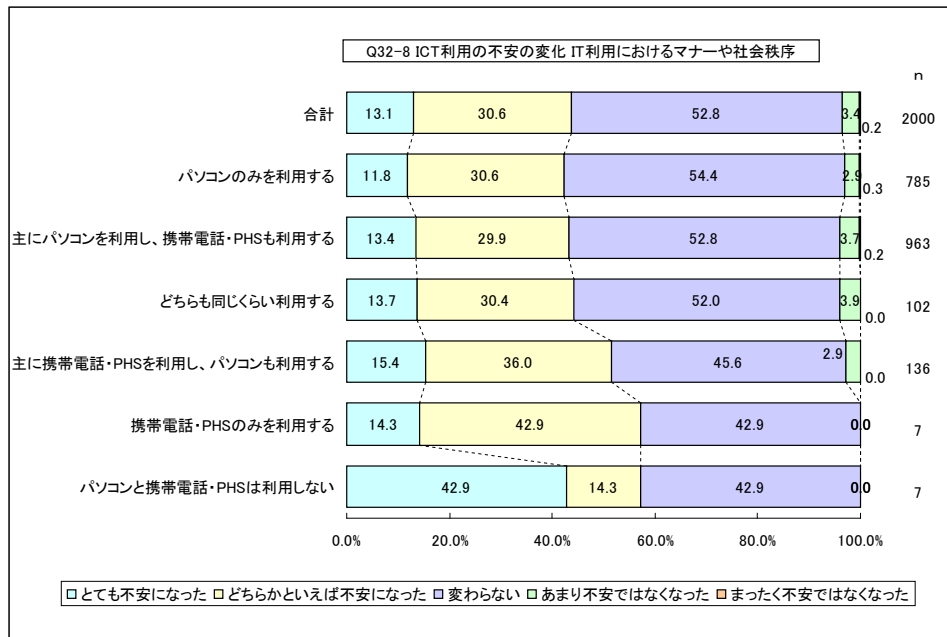


図 2-102 ネット接続機器別「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に関する不安の変化

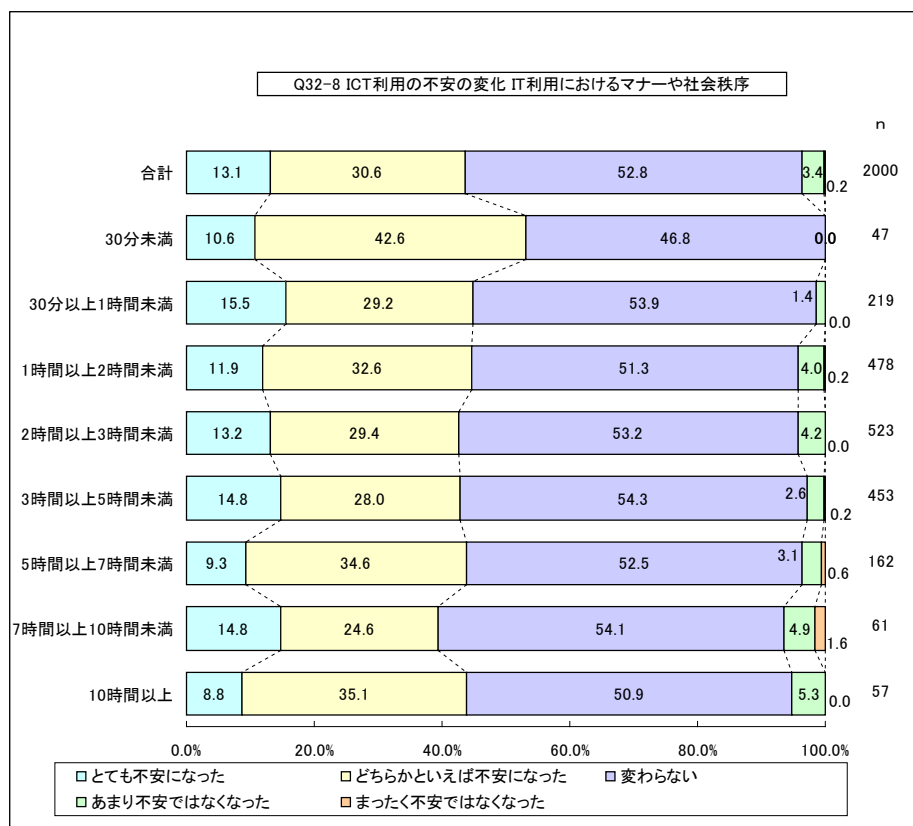


図 2-103 ネット利用時間別「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に関する不安の変化

2.6.3 ICTを利用する上での課題に対する不安への対策

ここでは「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」「ICT利用におけるマナーや社会秩序」の4つの課題に対して、さらに今後どのような対策の実施が望まれているのかを質問した結果を紹介する。

<プライバシーに対する今後の対策>

まず年齢別の不安の変化を見てみると、全体的な傾向としては、比較的年齢が低い人の場合には、「政府や自治体が法令・条例を定める」との回答割合が最も高い。具体的には、「15歳～19歳」で46.5%、「20歳～24歳」で48.0%である。一方、比較的年齢が高い人の場合には、「企業などのサービス提供者がルールを整備する」という回答割合が高くなっている。例えば、「50歳～54歳」で45.6%、「55歳～59歳」で43.9%、「60歳～64歳」で42.0%、「65歳以上」で42.5%である（図 2-104）。

職業別には、「企業などのサービス提供者がルールを整備する」の回答が他の選択肢よりも特に高いのは、「経営者・会社役員」「専門職」「専業主婦／主夫」「パート・アルバイト」であり、それぞれ50.0%、41.7%、48.4%、44.4%である。一方、「政府や自治体が法令・条例を定める」の回答が他の選択肢よりも特に高いのは「会社員」「学生」「無職」である。「会社員（事務系）」41.3%、「会社員（技術系）」39.0%、「会社員（その他）」44.3%、「学生」44.2%、「無職」47.1%である（図 2-105）。

ネット接続機器別には、「携帯電話・PHSのみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHSは利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要であるが、それ以外のほとんどの人は「政府や自治体が法令・条例を定める」との回答が最も高い回答している。その中で、「パソコンのみを利用する」人については、「企業などのサービス提供者がルールを整備する」の回答が最も高く42.9%である（図 2-106）。

一日のネット利用時間別に不安を見てみると、全体的な傾向としては、利用時間が短い人ほど「企業などのサービス提供者がルールを整備する」を回答する割合が高い。例えば、「30分未満」「30分以上1時間未満」では、それぞれ44.7%、43.8%。一方、利用時間が長い人では、複数の対策が必要だと考えている様子が伺える。例えば「5時間以上7時間未満」「7時間以上10時間未満」では、「政府や自治体が法令・条例を定める」「企業などのサービス提供者がルールを整備する」「技術的な対策を整備する」「利用者のリテラシーや注意力を高める」との回答がそれぞれおよそ3割より大きくなっている（図 2-107）。

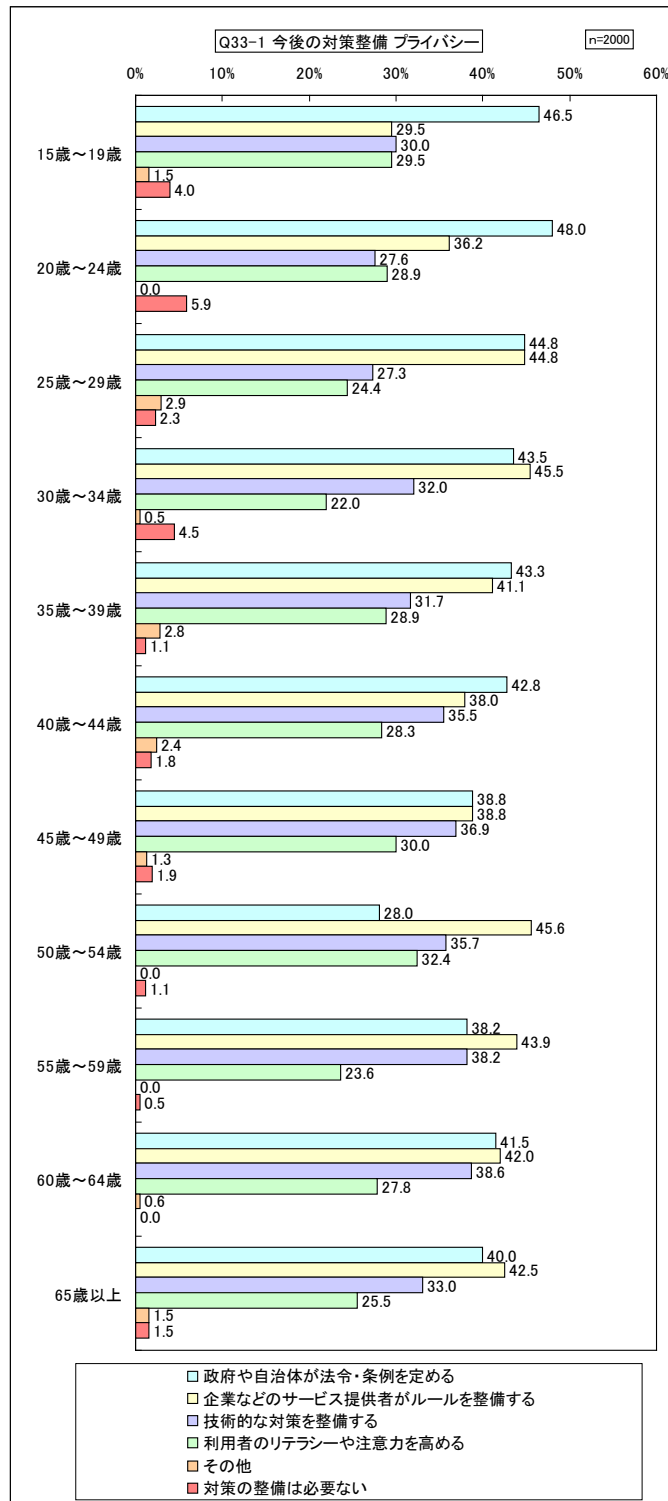


図 2-104 年齢別の「プライバシー」に関する不安への対策

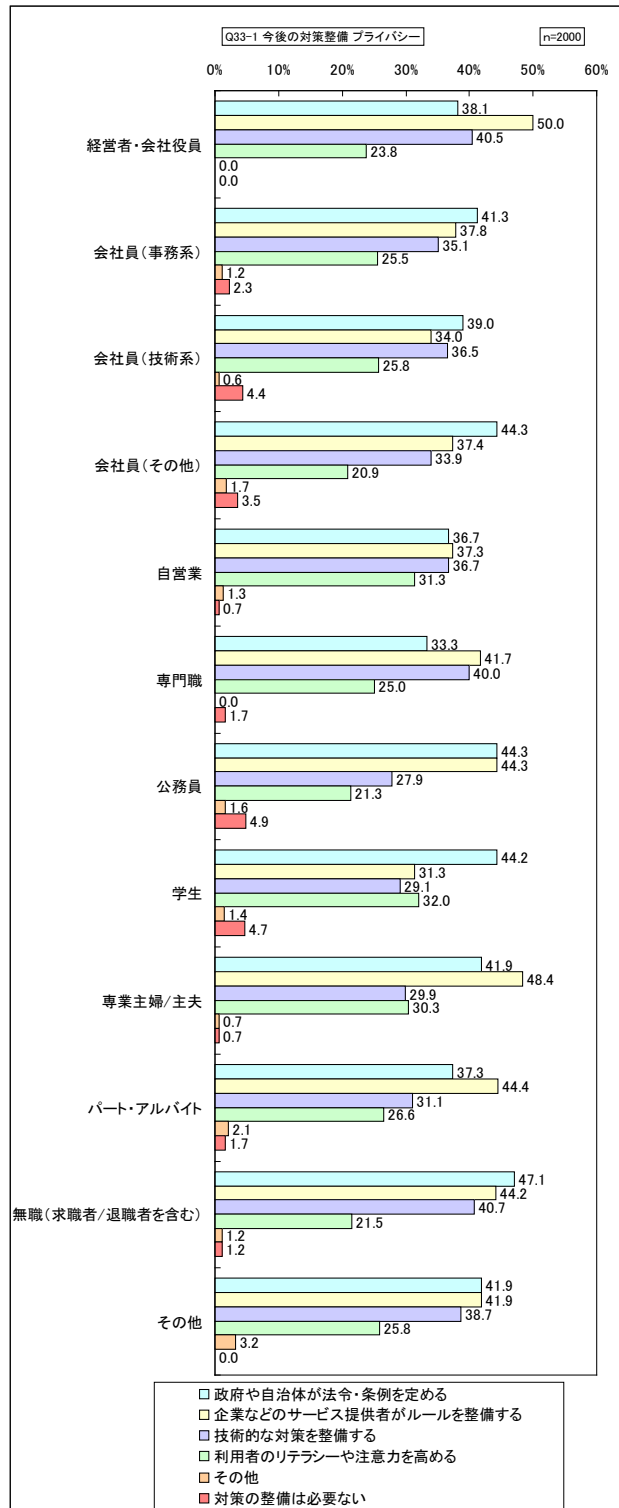


図 2-105 職業別の「プライバシー」に関する不安への対策

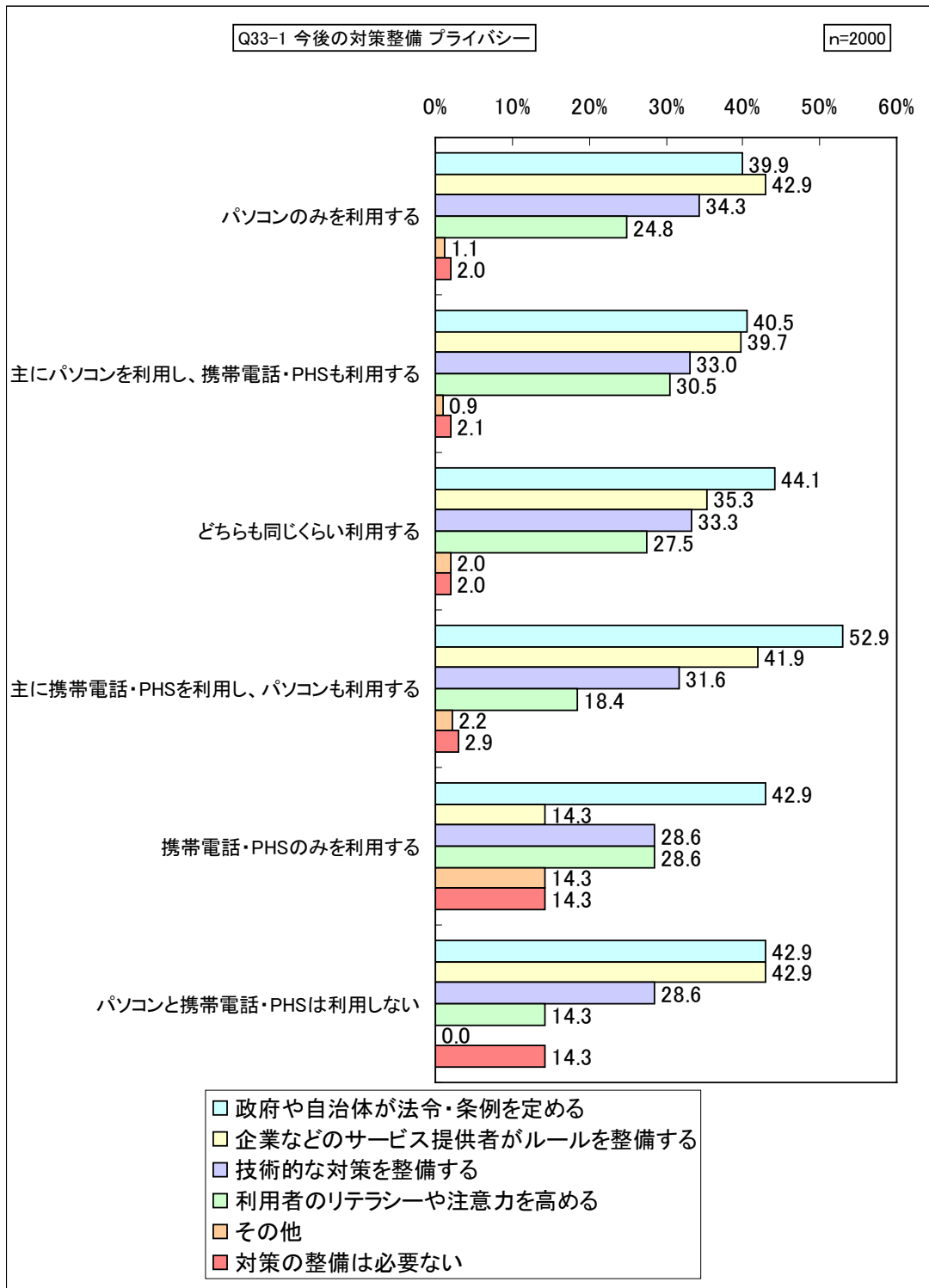


図 2-106 ネット接続機器別の「プライバシー」に関する不安への対策

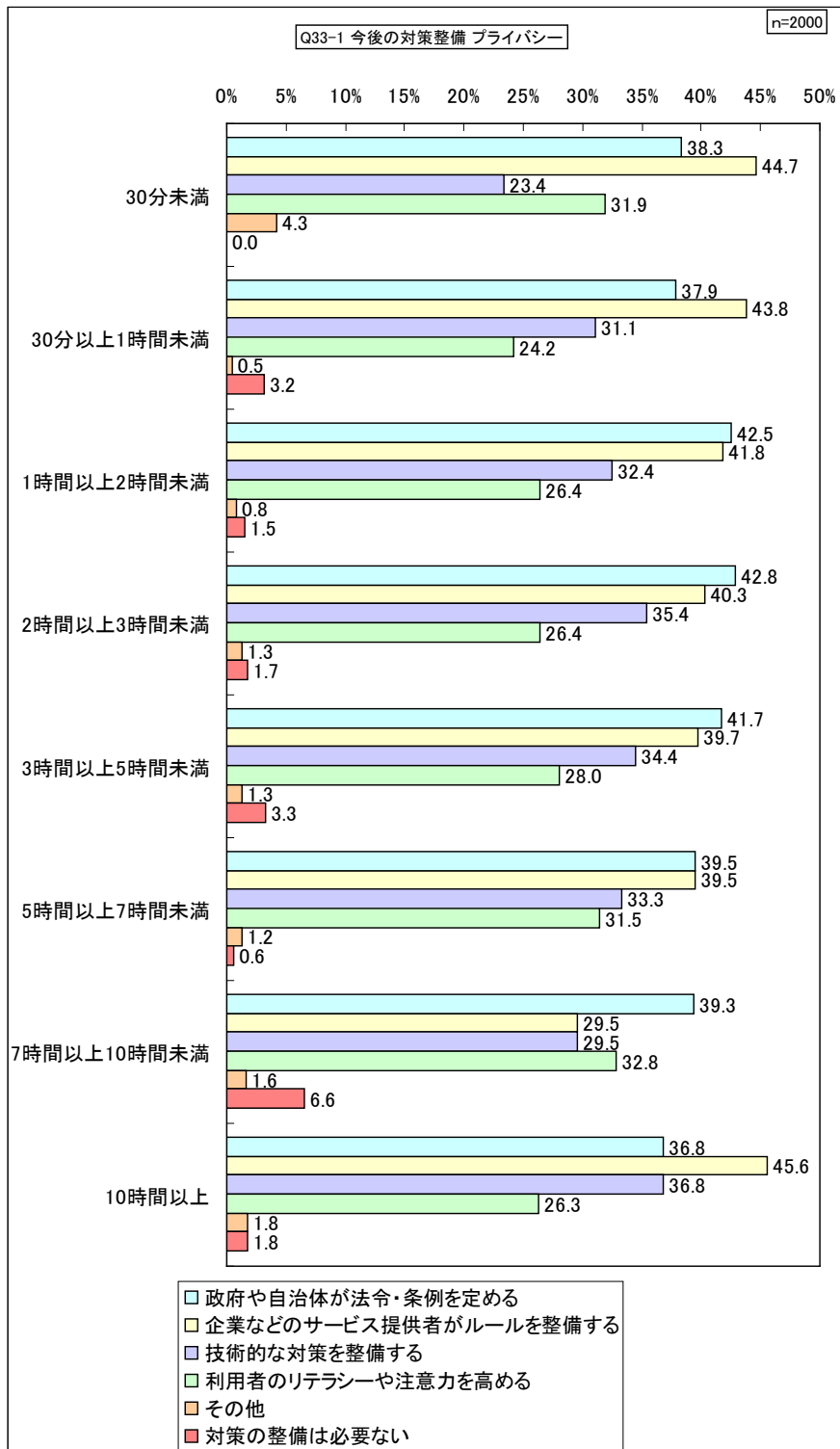


図 2-107 ネット利用時間別の「プライバシー」に関する不安への対策

＜情報セキュリティに対する今後の対策＞

まず年齢別の不安の変化を見てみると、全体的な傾向としては、リテラシーと比較して、「技術的な対策を整備する」との回答割合が高い。例えば、「15歳～19歳」では40.0%と最も高い。また、「45歳～49歳」「60歳～64歳」でも43.1%、48.9%と最も高い回答割合である。一方、「企業などのサービス提供者がルールを整備する」という回答割合が高くなっていく年齢区分も多く、例えば、「25歳～29歳」で41.9%、「30歳～34歳」で48.0%、「35歳～39歳」で47.8%、「40歳～44歳」で49.4%、「50歳～54歳」で54.4%、「55歳～59歳」で44.3%、「65歳以上」で46.0%である（図 2-108）。

職業別には、「技術的な対策を整備する」が最も高いものとしては、「会社員（事務系）」40.5%、「会社員（技術系）」47.8%、「公務員」41.0%、「学生」39.9%、「無職」49.4%である。一方、「企業などのサービス提供者がルールを整備する」の回答が最も高いのは「経営者・会社役員」54.8%、「会社員（その他）」46.1%、「自営業」42.0%、「専門職」46.7%、「専業主婦／主夫」50.5%、「パート・アルバイト」45.2%である（図 2-109）。

ネット接続機器別には、「携帯電話・PHSのみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHSは利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である。それ以外のほとんどの人については、「パソコンのみを利用する」人では、「技術的な対策を整備する」の回答が最も高く45.1%である。「主にパソコンを利用し、携帯電話・PHSも利用する」「どちらも同じくらい利用する」では「企業などサービス提供者がルールを整備する」で回答が最も高くそれぞれ45.4%、42.2%である。「主に携帯電話・PHSを利用し、パソコンも利用する」人は、「政府や自治体が法令・条例を定める」の回答が最も高く47.8%である（図 2-110）。

一日のネット利用時間別に不安を見てみると、全体的な傾向としては、利用時間が短い人ほど「企業などのサービス提供者がルールを整備する」を回答する割合が高い。例えば、「30分未満」「30分以上1時間未満」では、それぞれ42.6%、44.7%。一方、利用時間が長い人では、「技術的な対策を整備する」の回答が最も高くなる様子が伺える。例えば「7時間以上10時間未満」「10時間以上」では、それぞれ47.5%、54.4%となっている（図 2-111）。

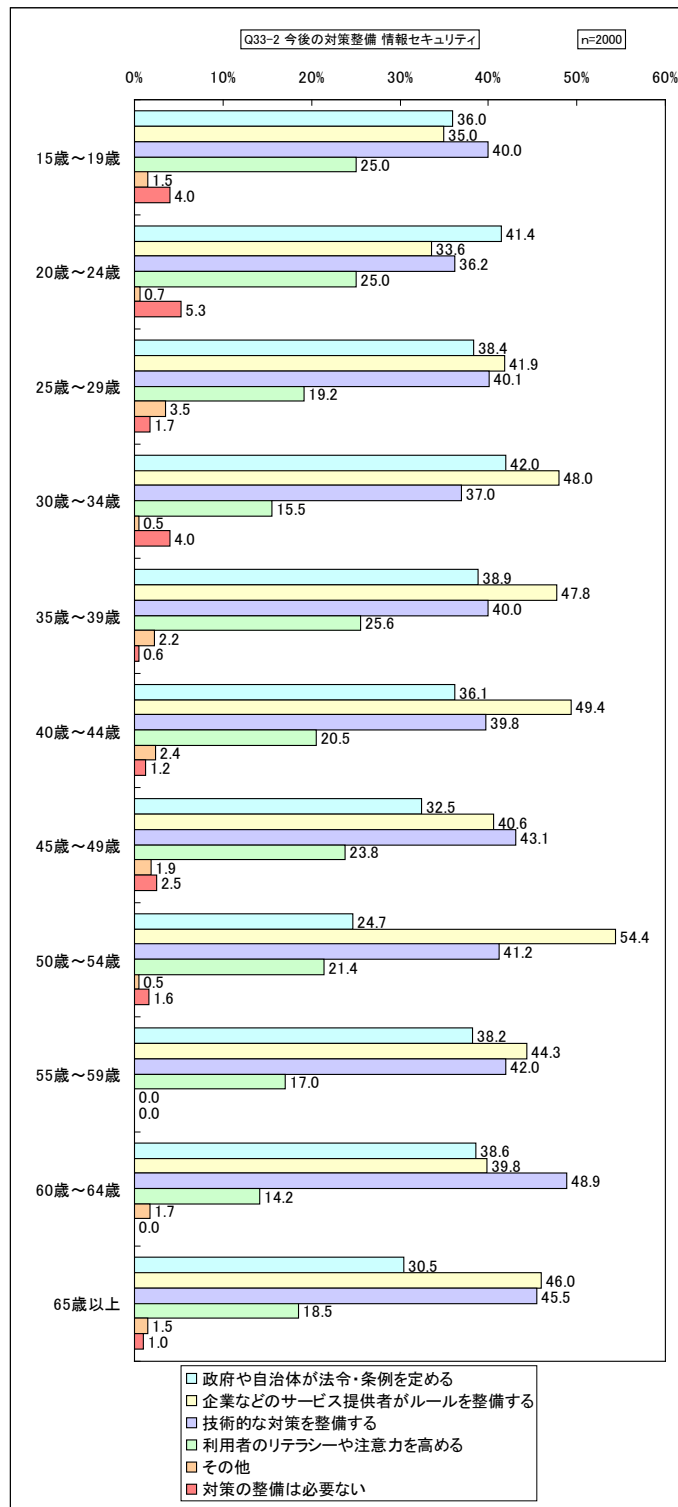


図 2-108 年齢別の「情報セキュリティ」に関する不安への対策

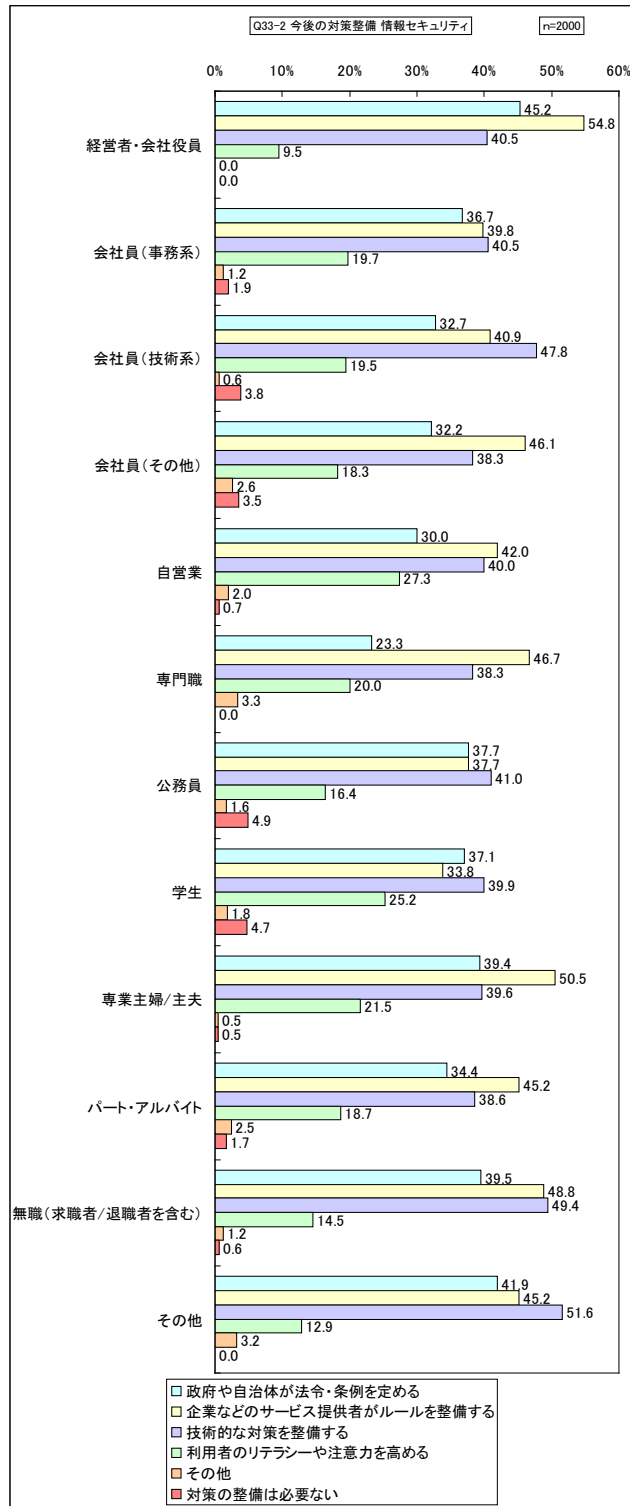


図 2-109 職業別の「情報セキュリティ」に関する不安への対策

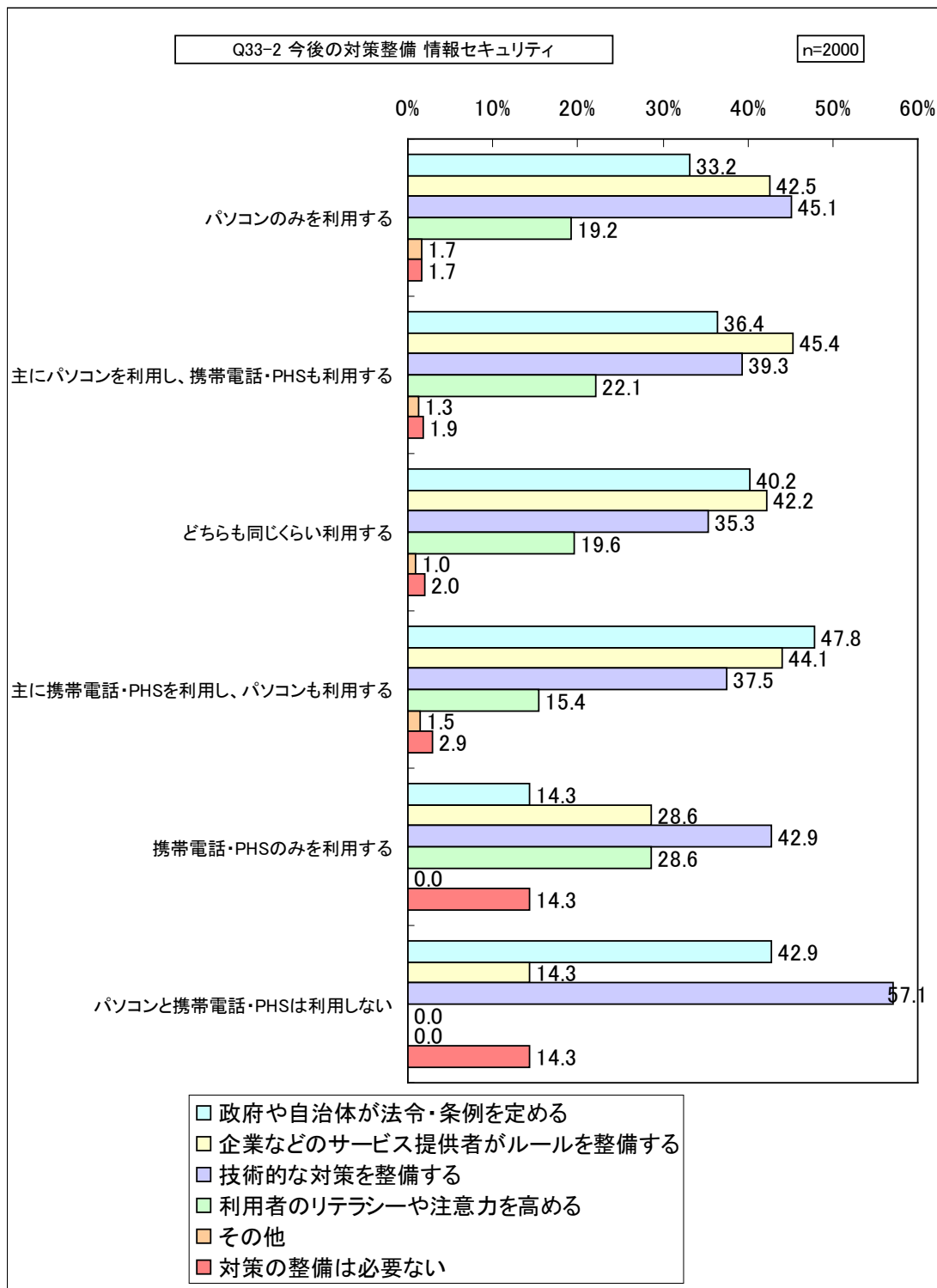


図 2-110 ネット接続機器別の「情報セキュリティ」に関する不安への対策

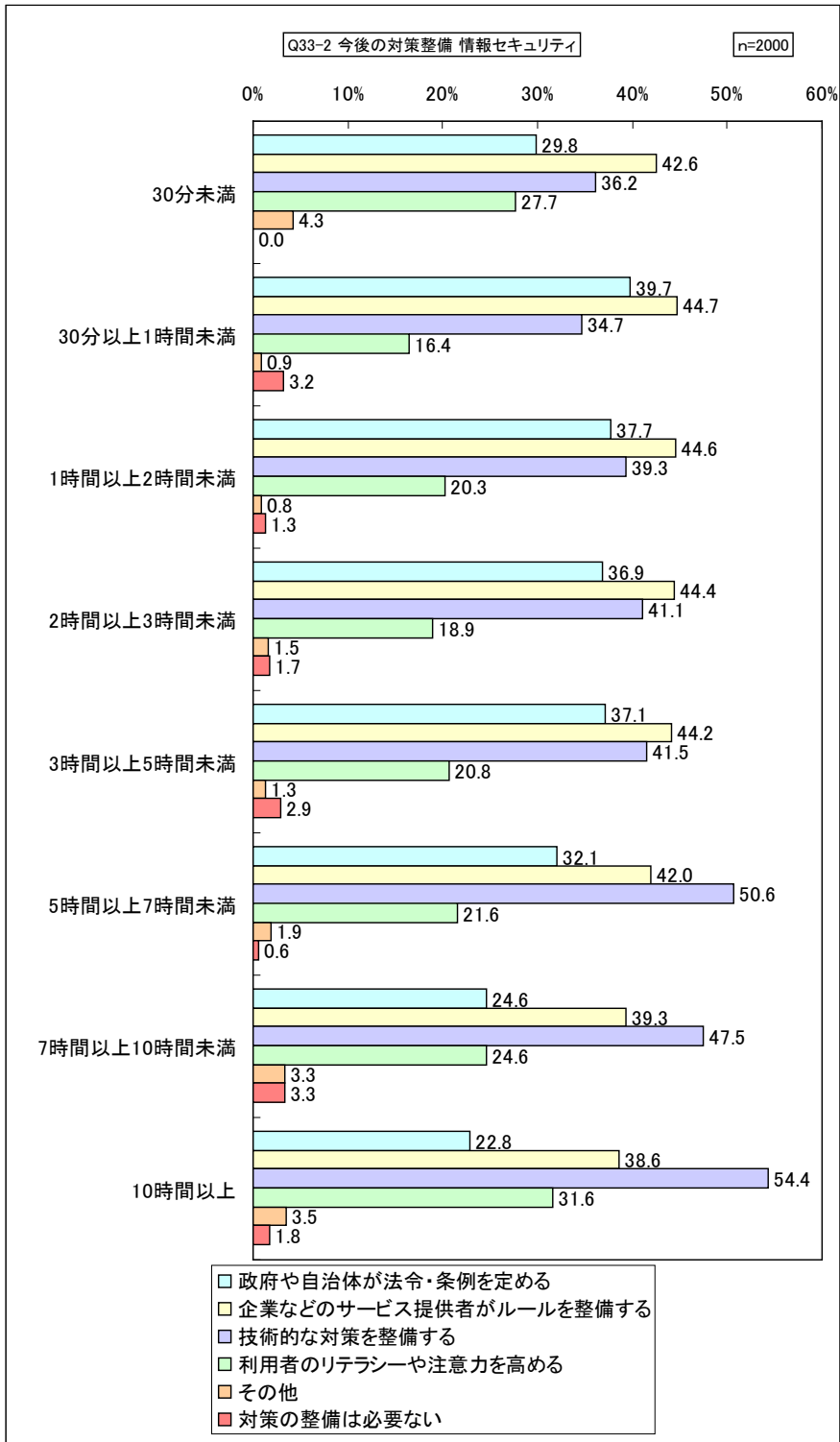


図 2-111 ネット利用時間別の「情報セキュリティ」に関する不安の変化

＜違法・有害コンテンツ、迷惑通信に対する今後の対策＞

まず年齢別の不安の変化を見てみると、全体的な傾向としては、「政府や自治体が法令・条例を定める」との回答割合が高い。特に、「15歳～19歳」「20歳～24歳」「25歳～29歳」「65歳以上」では、他の対策と比べて特に高い割合であり、それぞれ47.0%、46.1%、45.3%、52.0%と最も高い。一方、「30歳～34歳」「35歳～39歳」「40歳～44歳」では、「政府や自治体が法令・条例を定める」および「企業などのサービス提供者がルールを整備する」がほぼ同程度の割合で高い（図 2-112）。

職業別には、多くの職業において、「政府や自治体が法令・条例を定める」が最も高く、次いで「企業などのサービス提供者がルールを整備する」が2番目に高い。ただし、「公務員」に関しては、一番割合が高いものが「企業などのサービス提供者がルールを整備する」であり、2番目に高いものが「政府や自治体が法令・条例を定める」となっている（図 2-113）。

ネット接続機器別には、「携帯電話・PHSのみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHSは利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である。それ以外のほとんどの人については、ほぼ同様の傾向が見られる。「政府や自治体が法令・条例を定める」の回答が最も高く、続いて「企業などのサービス提供者がルールを整備する」の回答が高くなっている（図 2-114）。

一日のネット利用時間別に不安を見てみると、特徴的な傾向として、利用時間が長い人では、複数の対策が同程度に必要であると捉えられていることである。例えば、「7時間以上10時間未満」「10時間以上」では、「政府や自治体が法令・条例を定める」「企業などのサービス提供者がルールを整備する」「技術的な対策を整備する」「利用者のリテラシーや注意力を高める」の4つの対策がおよそ3割程度という回答になっている（図 2-115）。

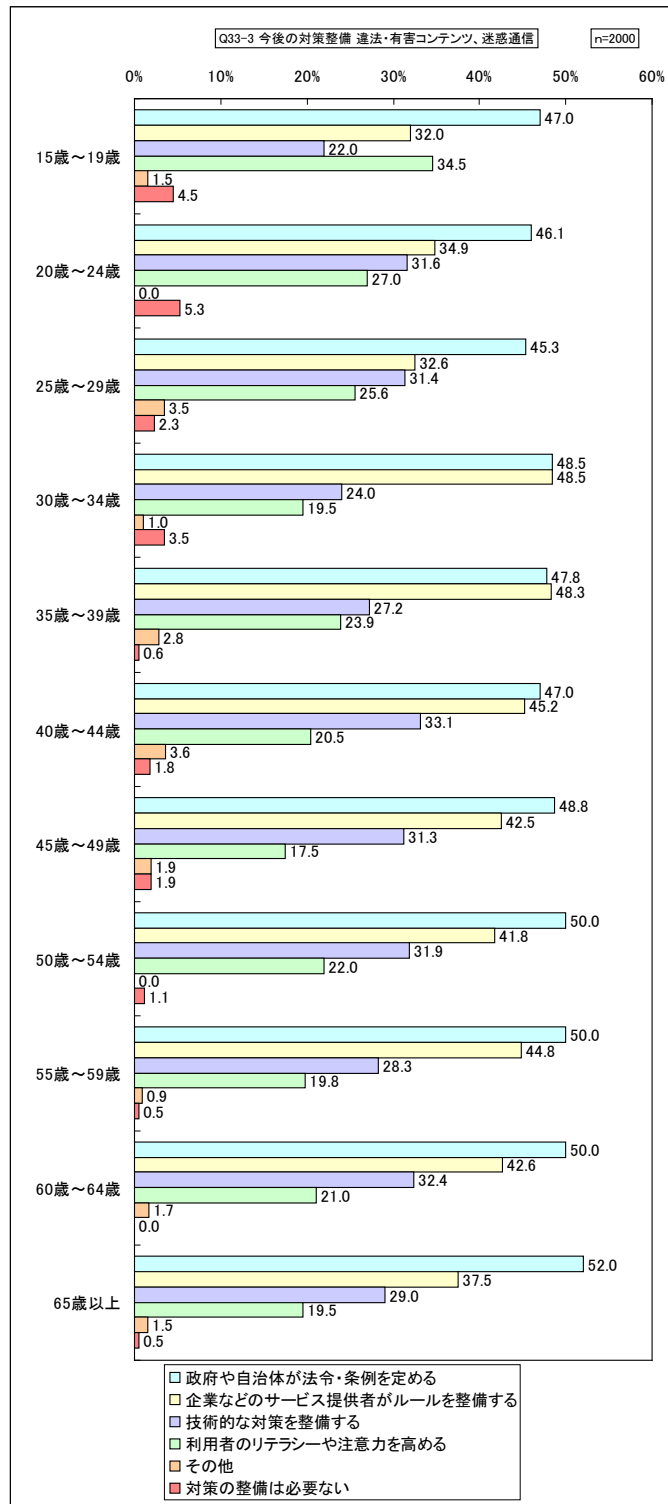


図 2-112 年齢別の「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」に関する不安への対策

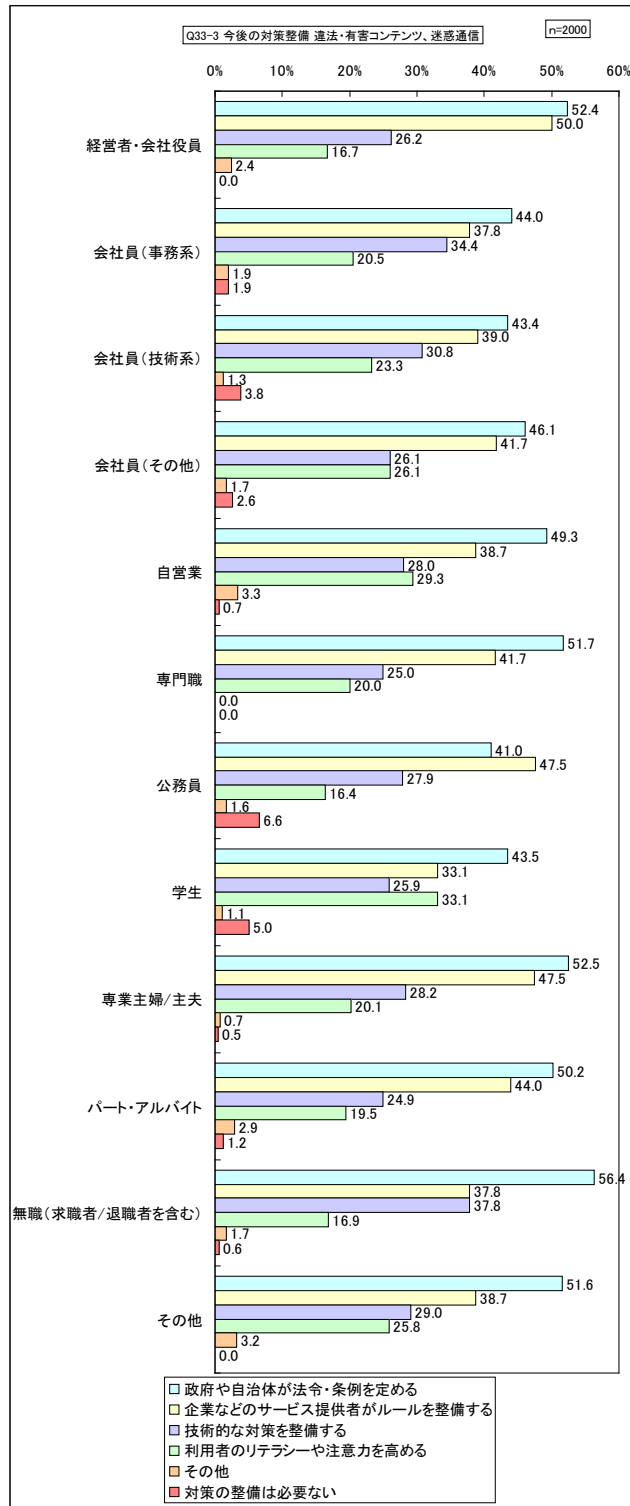


図 2-113 職業別の「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」に関する不安への対策

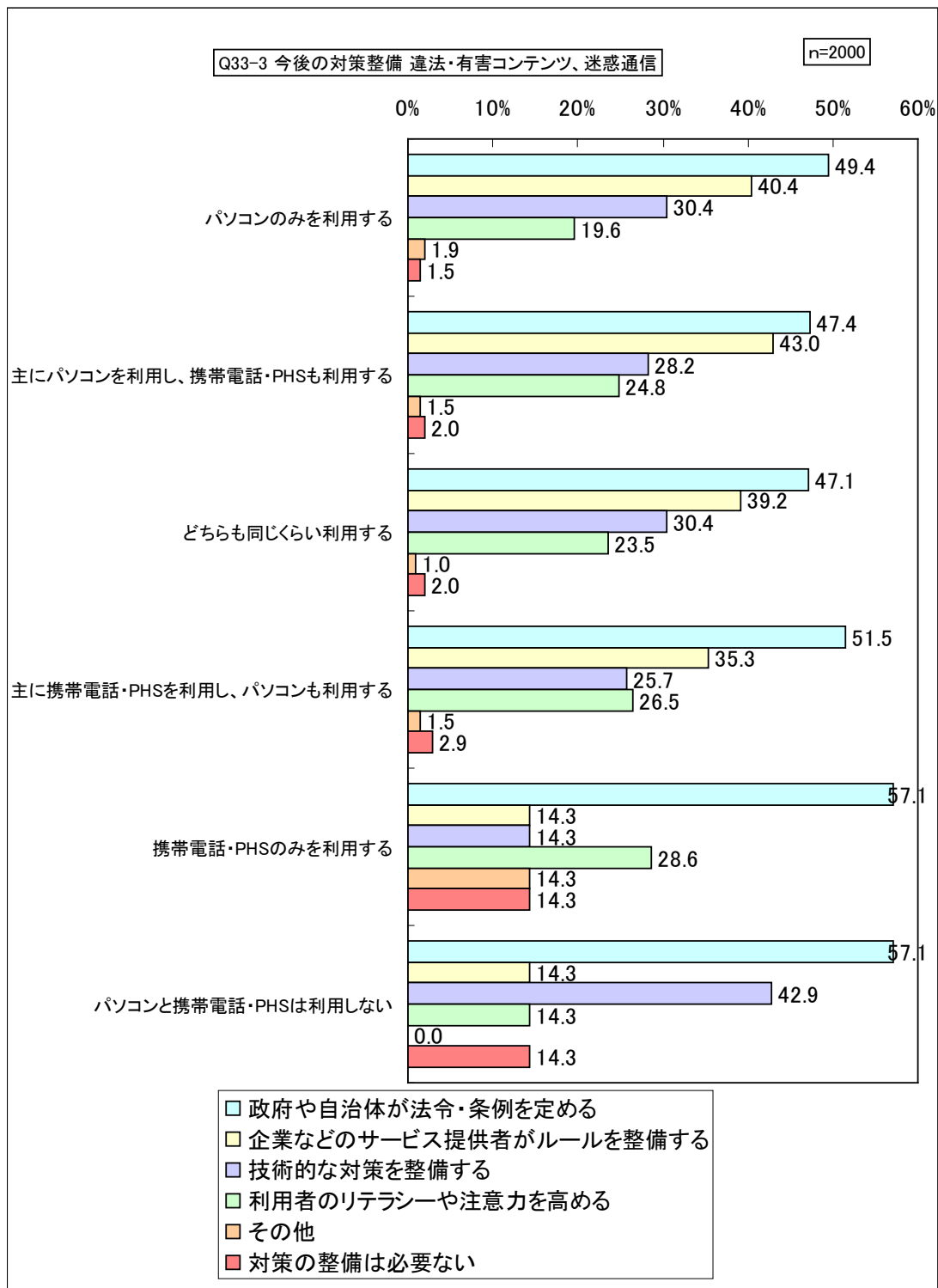


図 2-114 ネット接続機器別「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」に関する不安への対策

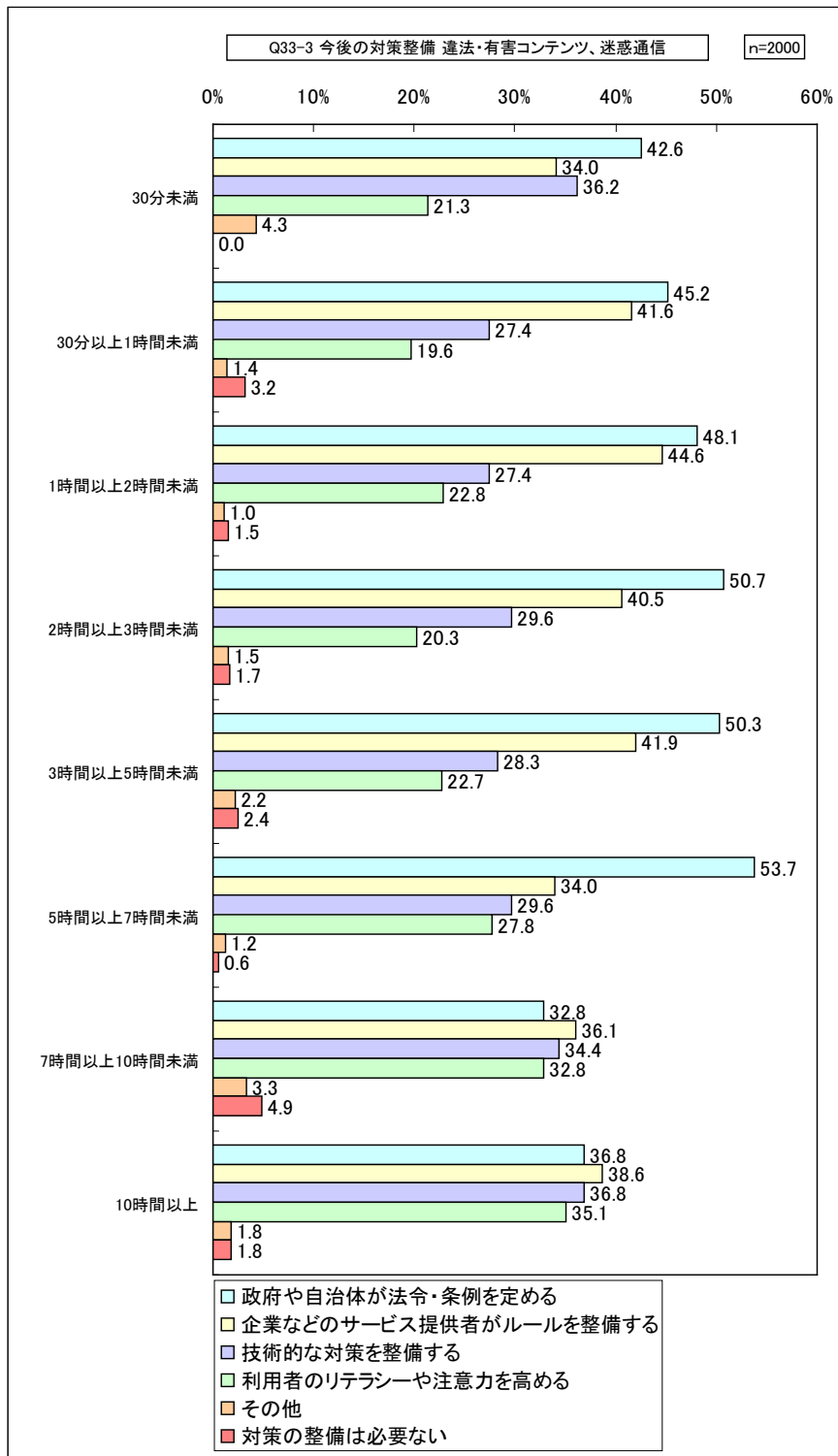


図 2-115 ネット利用時間別の「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」に関する不安の変化

＜ICT 利用におけるマナーや社会秩序に対する今後の対策＞

まず年齢別の不安の変化を見てみると、全体的な傾向としては、「利用者のリテラシーや注意力を高める」との回答割合が高いことである。全体的におよそ 5 割程度の回答者が回答している（図 2-116）。

職業別には、多くの職業において、「利用者のリテラシーや注意力を高める」が最も高い。ただし、「公務員」に関しては、一番割合が高いものが「企業などのサービス提供者がルールを整備する」であり、2 番目に高いものが「利用者のリテラシーや注意力を高める」となっている（図 2-117）。

ネット接続機器別には、「携帯電話・PHS のみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHS は利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である。それ以外のほとんどの人については、ほぼ同様の傾向が見られる。「利用者のリテラシーや注意力を高める」の回答が最も高い（図 2-118）。

一日のネット利用時間別に不安を見てみると、全体的な傾向として、「利用者のリテラシーや注意力を高める」の回答が最も高い割合を占めるが、利用時間の短い人ではその割合は相対的に低く、利用時間が長い人では相対的に割合が高い。例えば、「30 分未満」「30 分以上 1 時間未満」では 44.7%、42.5%であるのに対して、「5 時間以上 7 時間未満」「10 時間以上」では、それぞれ 62.3%、57.9%となっている（図 2-119）。

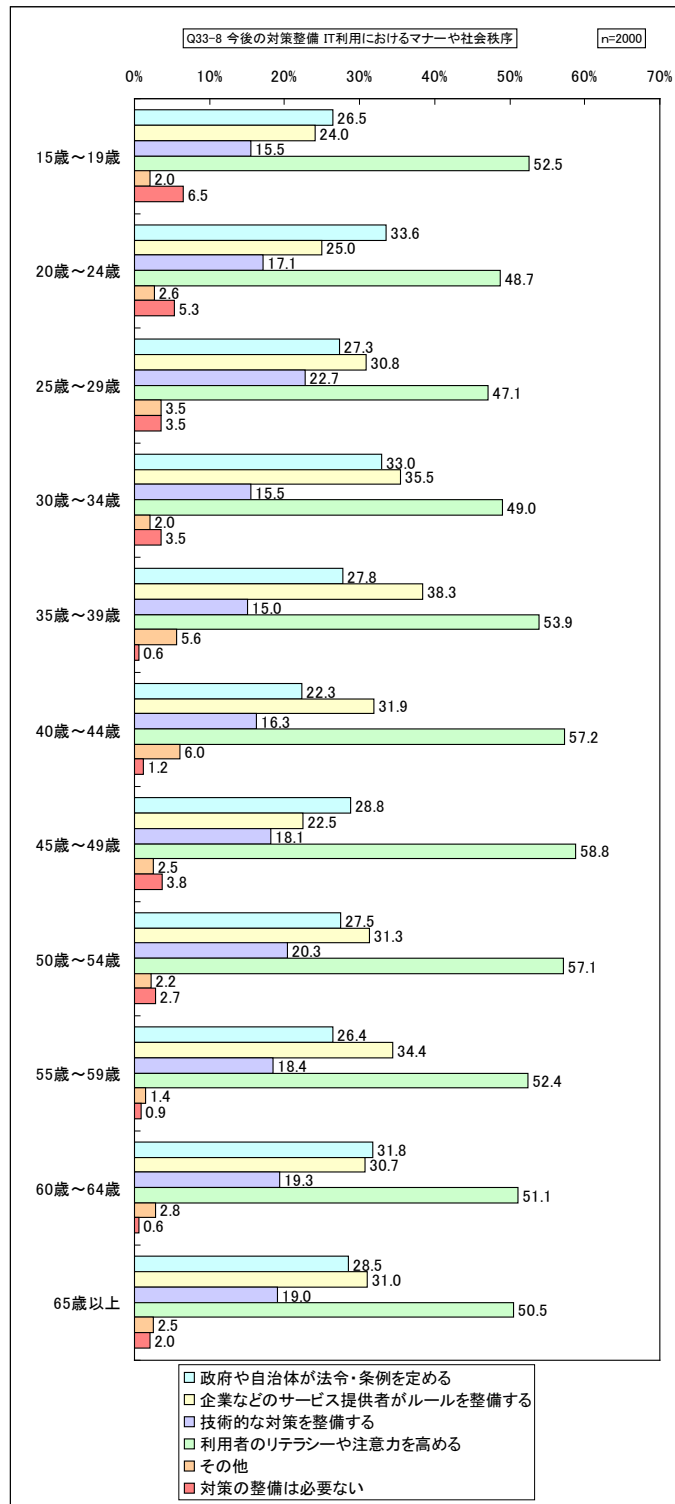


図 2-116 年齢別の「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に関する不安への対策

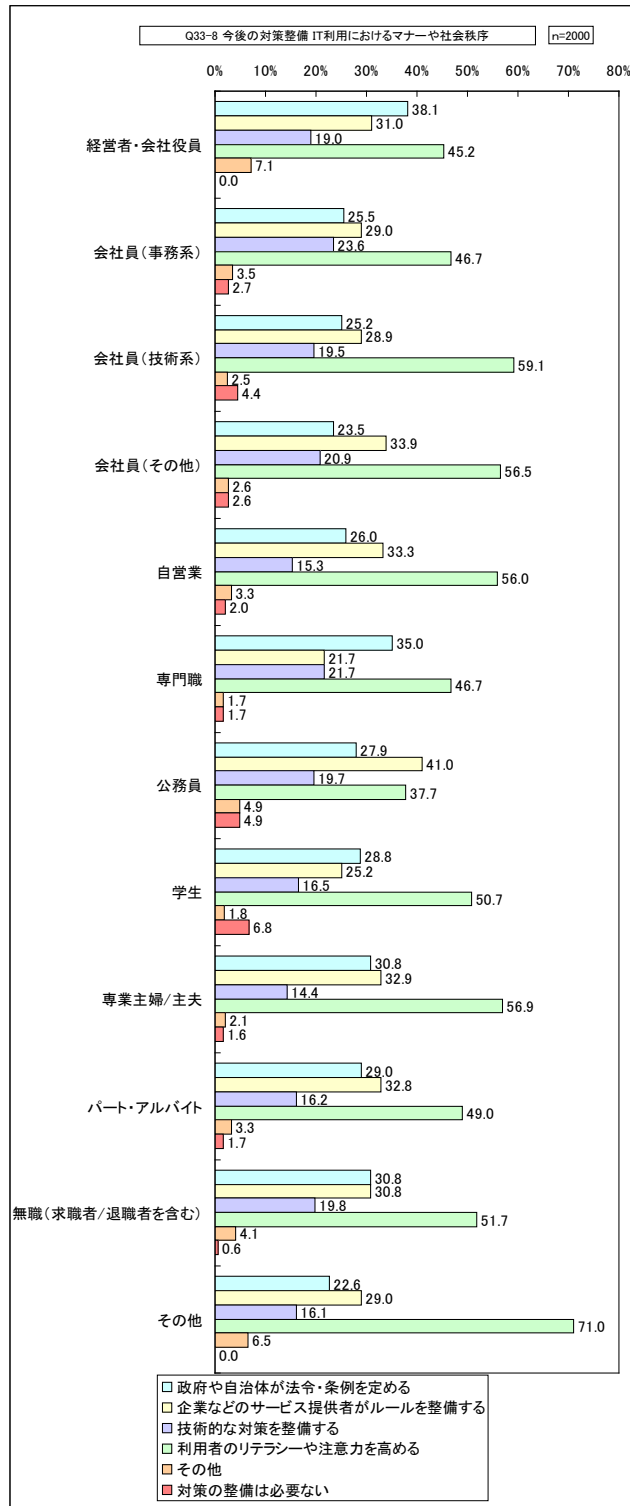


図 2-117 職業別の「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に関する不安への対策

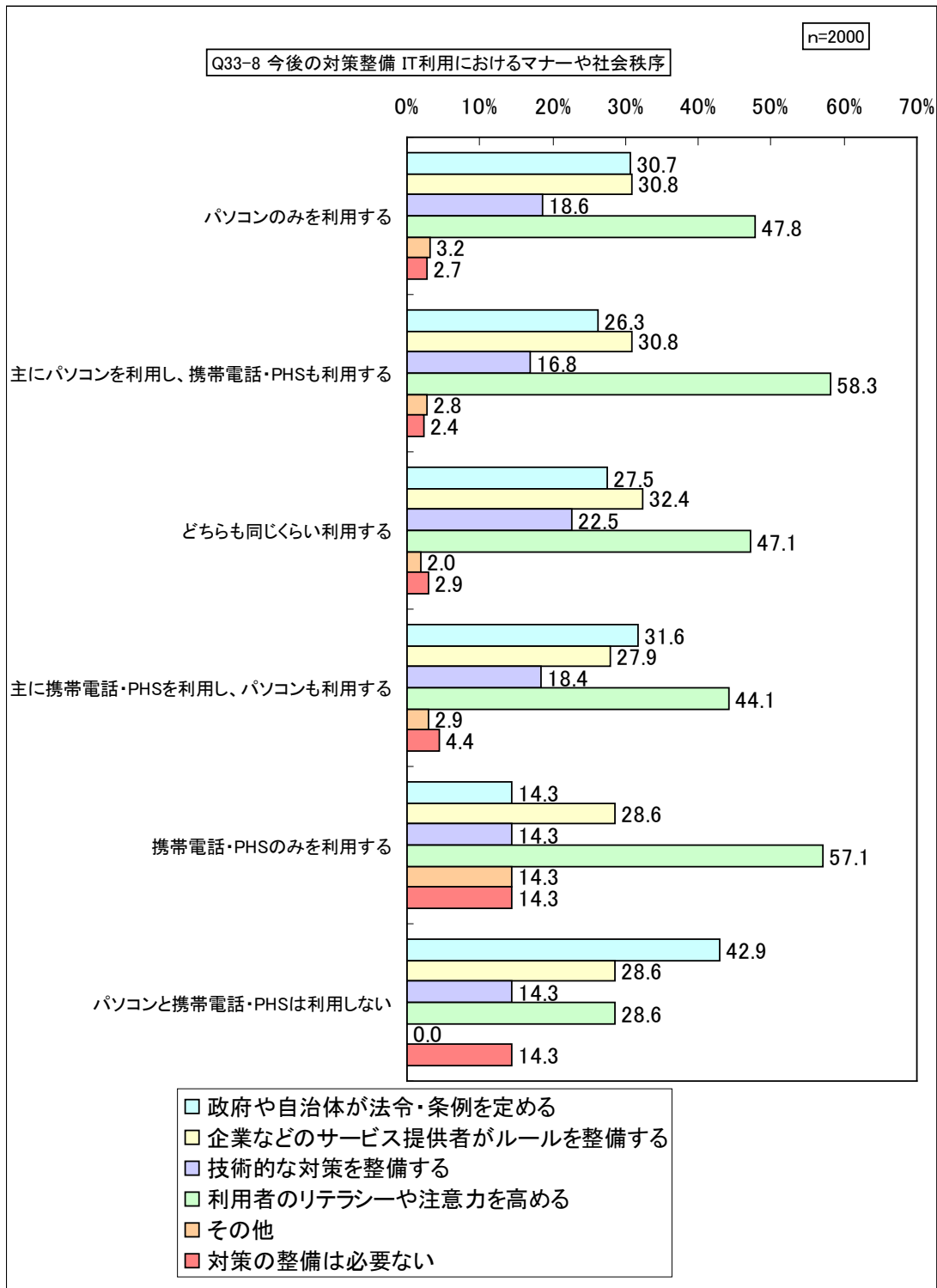


図 2-118 ネット接続機器別「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に関する不安への対策

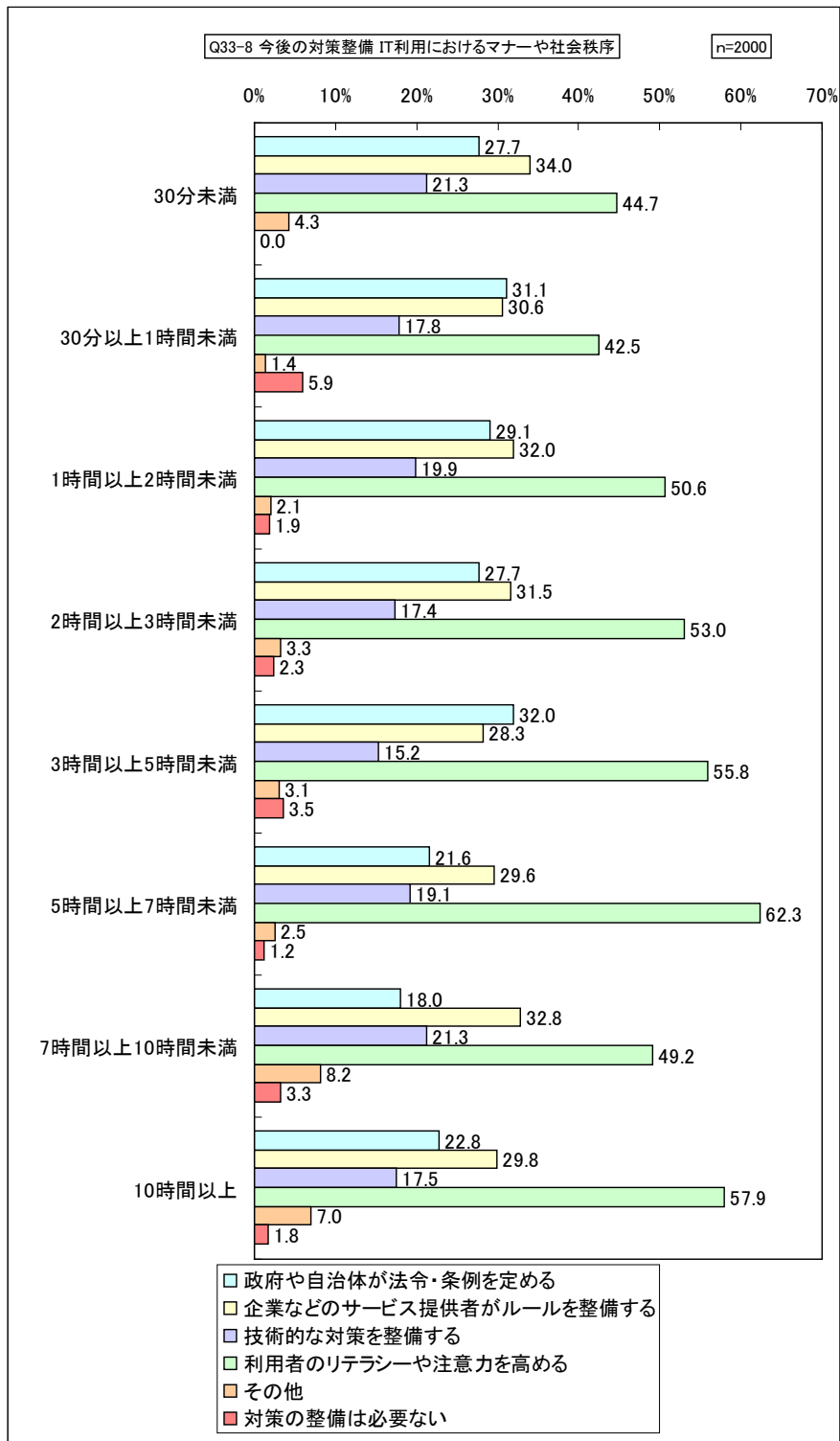


図 2-119 ネット利用時間別の「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に関する不安の変化

2.6.4 ITリテラシーの高低による不安などについて

ここでは、国民の IT リテラシーの高低、自己責任意識の高低などによる、ICT 利用の不安の違いを把握する。まずは、回答者の PC やネット取り扱いレベルについて分析するとともに、ICT 利用全般に対する不安、また前節と同様に ICT 利用上の課題として最も不安を感じる人が多かった「情報セキュリティ」、「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」を課題として詳細に分析する。

(1) PCやネット取り扱いレベルについて

まず、PC やネット取り扱いレベルを問う設問に対する回答に応じて、回答者の ICT 活用レベル (IT リテラシー) を下表のように定める。

ICT 活用レベル	選択肢
レベル 1 (低い)	機器などの設定をしてもらえば、メールの受信や特定のホームページの閲覧など、ごく簡単 (定型的) な操作はできるが、状況に応じて利用方法を工夫することは難しい
レベル 2	機器などの設定は難しいが、メールの送受信、ホームページの閲覧、文章作成など、パソコンやインターネットを利用することに支障はない
レベル 3	パソコン本体やインターネット接続などでのトラブルへの対応は難しいが、説明書やアドバイスがあれば、ソフトウェアのインストールやネットワーク関係の設定などはある程度は自分でできる
レベル 4	パソコン本体やインターネット接続などでのトラブルが起きても、説明書やアドバイスがあれば、ある程度は自分で解決することができる
レベル 5	パソコンの組み立てやソフトウェア開発の経験はないものの、パソコン本体やインターネット接続などでのトラブルが起きても、自分で解決することができることが多い。また、困っている人へのアドバイスもすることもできる
レベル 6 (高い)	パソコンの組み立てやソフトウェア開発の経験があり、パソコン本体やインターネット接続などでのトラブルが起きたとしても、自分で解決することができることが多い。また、困っている人へのアドバイスもすることもできる

世代別の PC やネット取り扱いレベルの結果を見てみると、特徴的な点としては、「勤労者層」においては、36.7%がレベル 5 またはレベル 6 と回答しており、他の世代に比べて ICT 活用レベルの高い人が多い。一方、「家庭生活者層」「高齢者層」においては、それぞれ 47.3%、44.9%がレベル 1 またはレベル 2 と回答しているなど、特に ICT 活用レベルが低い人が多い (図 2-120)。

身近に相談できる人・情報源の有無別には、「家族の中に相談できる人がいる」または「友人・知人の中に相談できる人がいる」人の中で、それぞれ 51.7%、32.7%は ICT 活用レベルが 1 または 2 である。一方、「参考となる情報が得られるウェブサイトを知っている」「参考となる情報が得られる書籍・雑誌などを知っている」人の中では、それぞれ 46.4%、46.0%

が ICT 活用レベル 5 または 6 の人である (図 2-121)。

身近に相談できる人・情報源数別には、身近に相談できる人・情報源数が「1 個」の人については、ICT 活用レベル 1 または 2 の人が多く、37.2%である。それに対して、身近に相談できる人・情報源数が「3 個以上」の人については、ICT 活用レベル 5 または 6 の人が多く、42.5%である (図 2-122)。

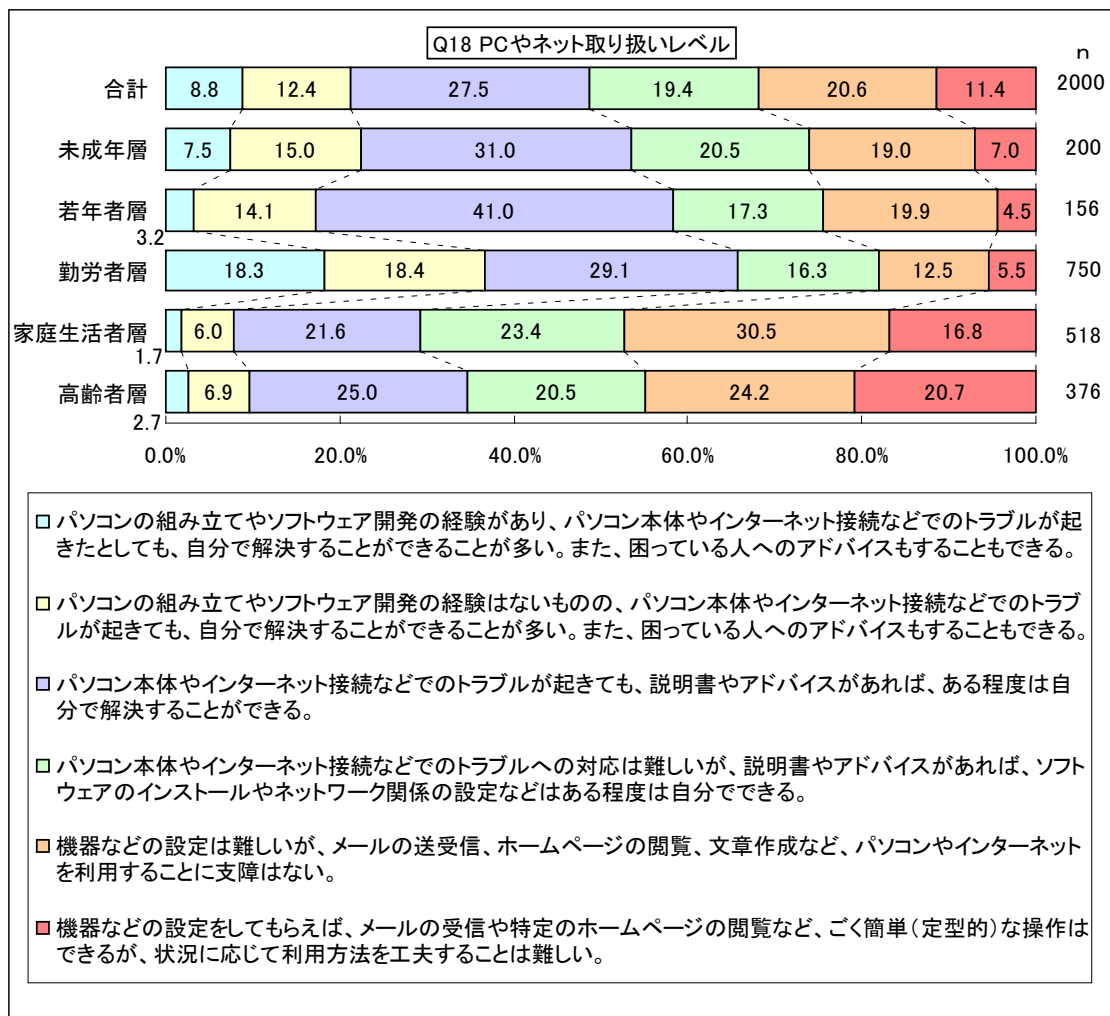


図 2-120 世代別の PC やネット取り扱いレベル

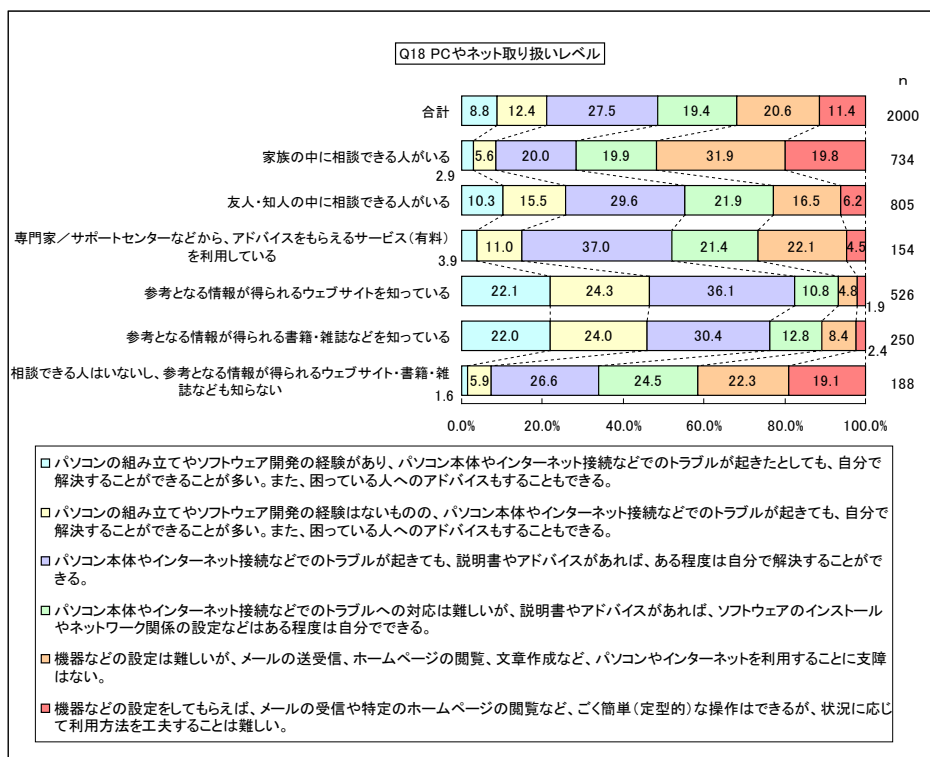


図 2-121 身近に相談できる人・情報源の有無別の PC やネット取り扱いレベル

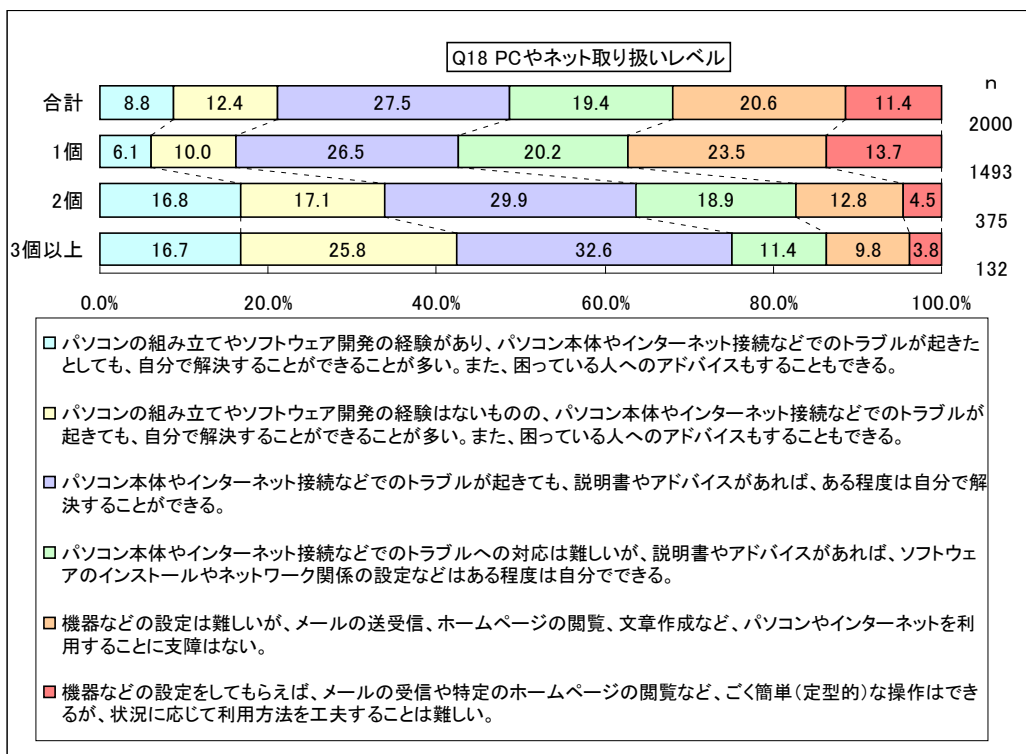


図 2-122 身近に相談できる人・情報源数別の PC やネット取り扱いレベル

(2) ICTの利用に対する不安について

<ICT 利用全般に対する不安>

ネット利用期間別の ICT 利用の不安の程度を見てみると、ネット利用期間が長くなるにつれて、不安を感じる割合が低下している（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。「1年未満」では63.4%であるが、「15年以上」に至っては、42.2%にまで低下している（図 2-123）。

PC やネット取り扱いレベル別の ICT 利用の不安の程度を見てみると、全体的な傾向としては、ICT 活用レベルが低くなるほど不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。例えば、ICT 活用レベル6の人では31.8%であるのに対して、ICT 活用レベル1では63.0%に達する（図 2-124）。

身近に相談できる人・情報源の有無別の ICT 利用の不安の程度を見てみると、「家族の中に相談できる人がいる」については、54.8%と不安を感じている人が多い（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。それ以外については、情報源の有無の区分ごとに大きな違いは見られない（図 2-125）。

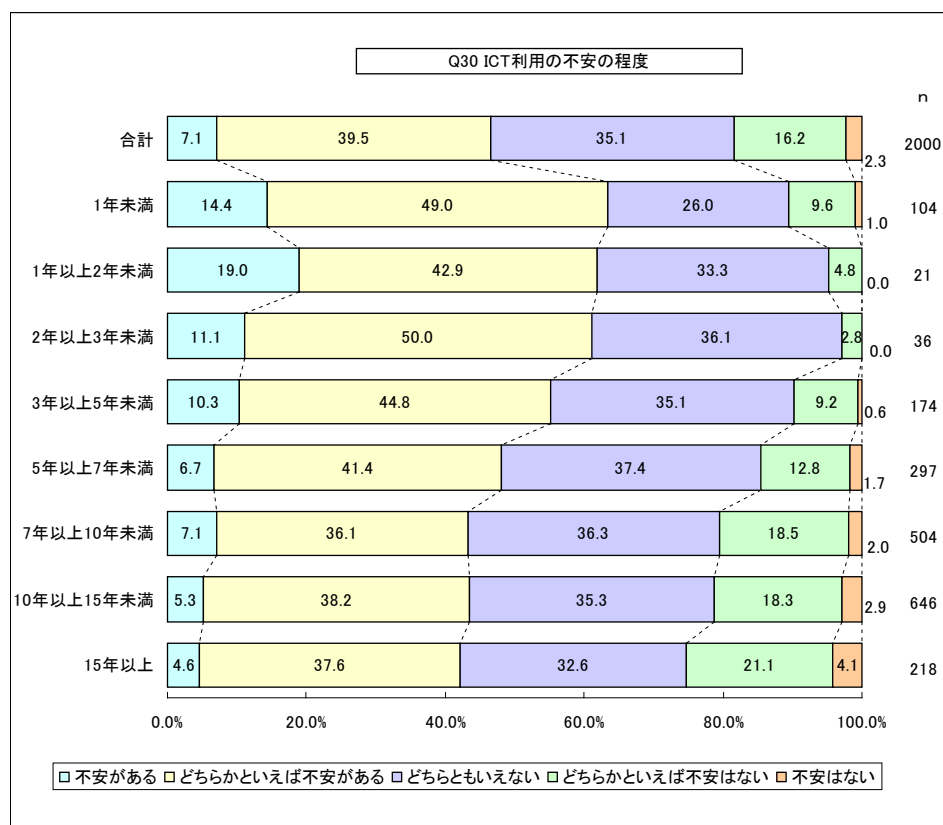


図 2-123 ネット利用期間別の「ICT 利用の不安の程度」

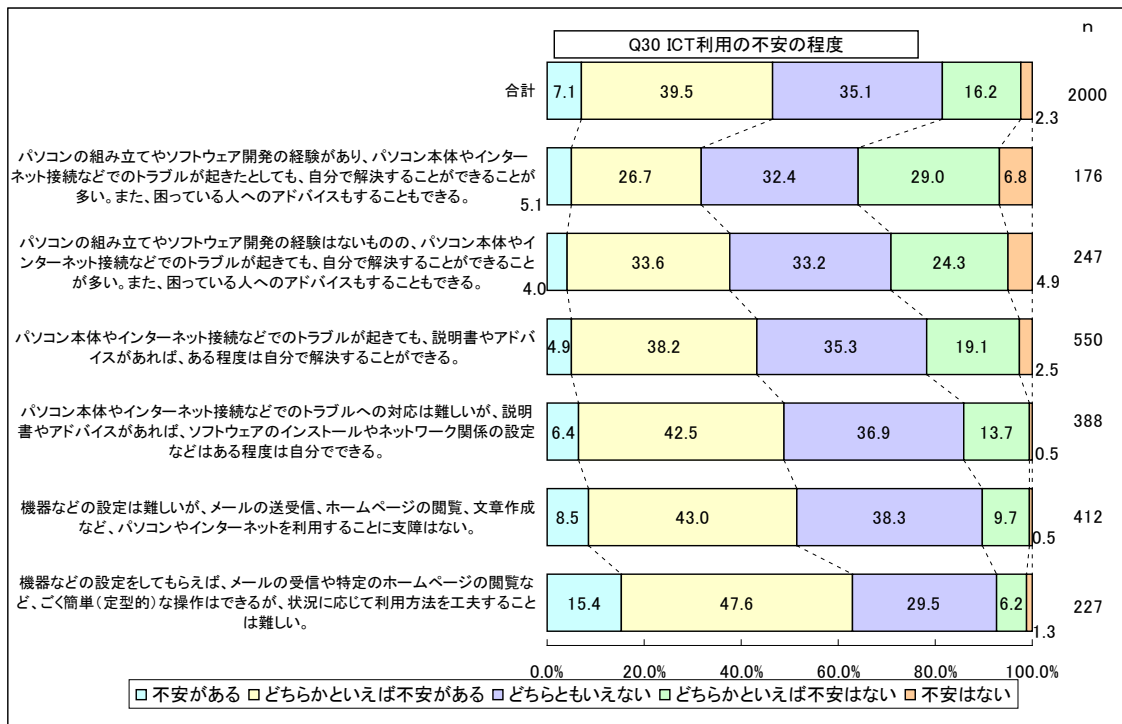


図 2-124 PC やネット取り扱いレベル別の「ICT 利用の不安の程度」

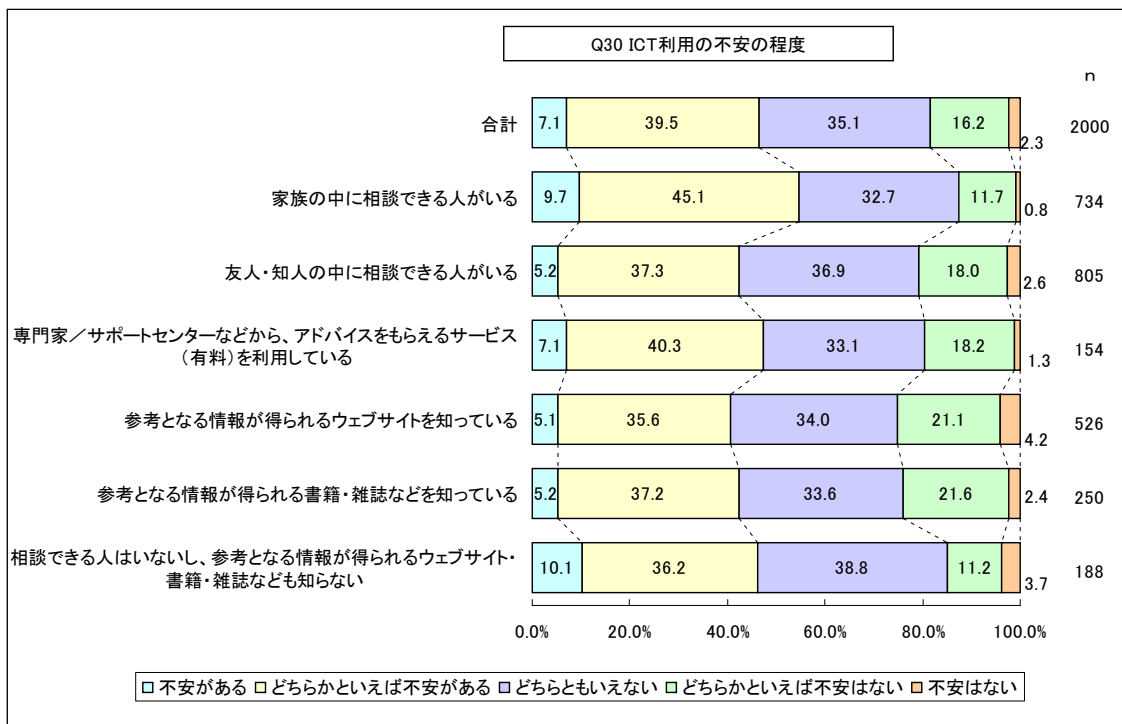


図 2-125 身近に相談できる人・情報源の有無別「ICT 利用の不安の程度」

<情報セキュリティに対する不安>

ネット利用期間別の情報セキュリティに対する不安の程度を見てみると、特にネット利用期間が短い人が、不安を感じている様子が伺える（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。「1年未満」では88.5%、「1年以上2年未満」では、85.7%である（図 2-126）。

PCやネット取り扱いレベル別の情報セキュリティに対する不安の程度を見てみると、ICT活用レベルが低い人（レベル1または2）では不安を感じている（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）割合が高い。例えば、ICT活用レベル2の人では88.3%、ICT活用レベル1では87.7%である（図 2-127）。

身近に相談できる人・情報源の有無別の情報セキュリティに対する不安の程度を見てみると、「専門家／サポートセンターなどから、アドバイスをもらえるサービスを利用して」については、89.6%と不安を感じている人が多い（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-128）。

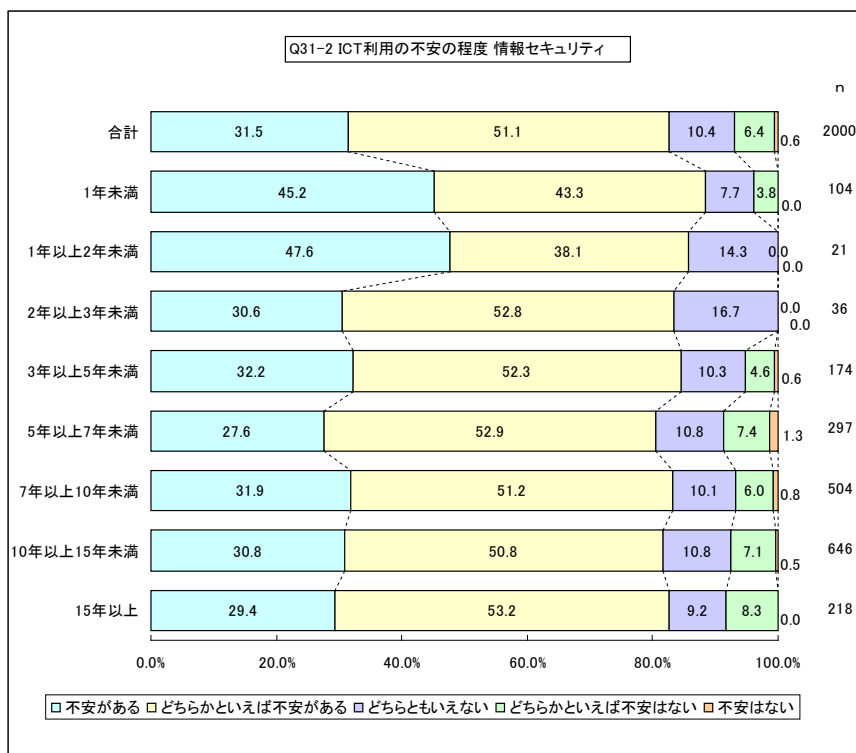


図 2-126 ネット利用期間別の「情報セキュリティ」に対する不安の程度

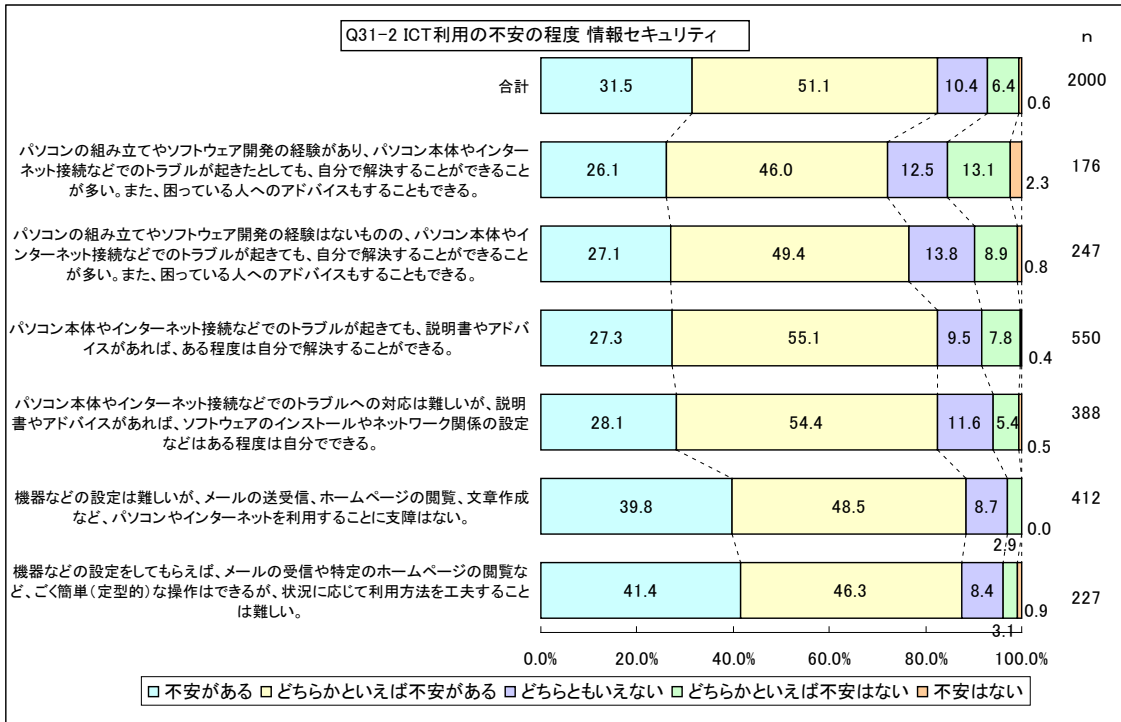


図 2-127 PC やネット取り扱いレベル別の「情報セキュリティ」に対する不安の程度

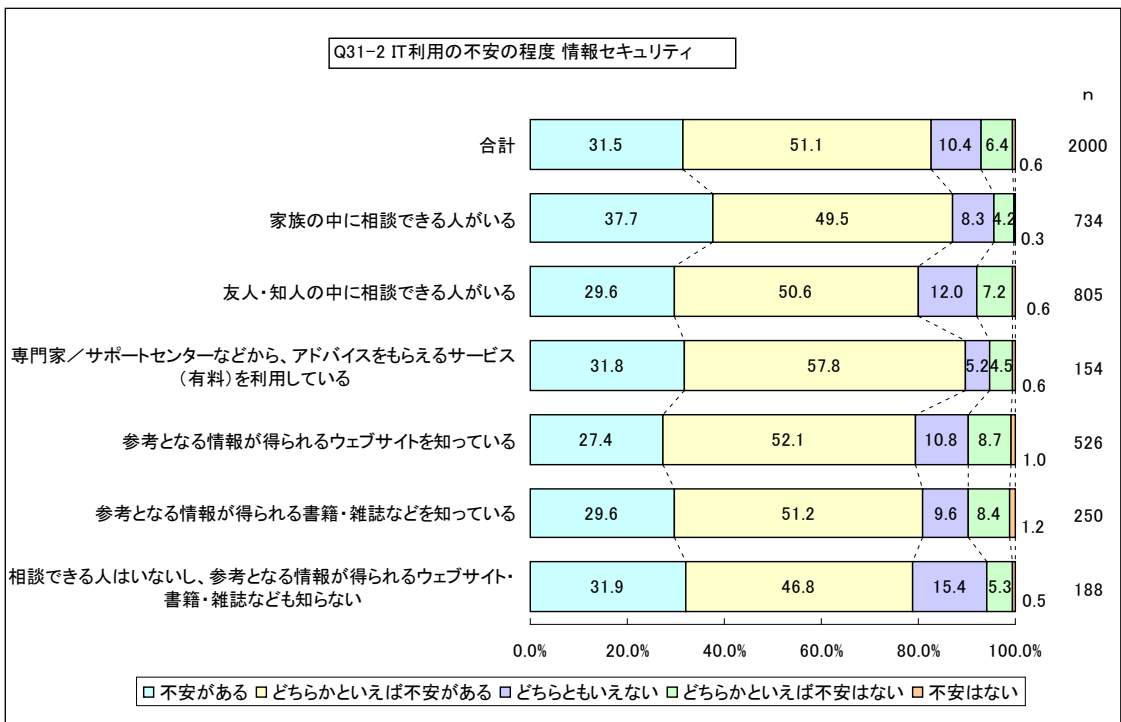


図 2-128 身近に相談できる人・情報源有無別「情報セキュリティ」に対する不安の程度

＜ICT 利用におけるマナーや社会秩序に対する不安＞

ネット利用期間別の、ICT 利用におけるマナーや社会秩序に対する不安の程度を見てみると、ネット利用期間が短い人で、多少不安を感じている割合が高いものの（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）、利用期間による大きな違いは見られない。なお、「1年以上2年未満」については、回答者数が僅かであるため、注意が必要である（図 2-129）。

PC やネット取り扱いレベル別の、ICT 利用におけるマナーや社会秩序に対する不安の程度を見てみると、ICT 活用レベルの違いにより大きな差異は見られない（図 2-130）。

身近に相談できる人・情報源の有無別の、ICT 利用におけるマナーや社会秩序に対する不安の程度については、「専門家／サポートセンターなどから、アドバイスを受けられるサービスを利用している」については、77.2%と不安を感じている人が多い（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-131）。

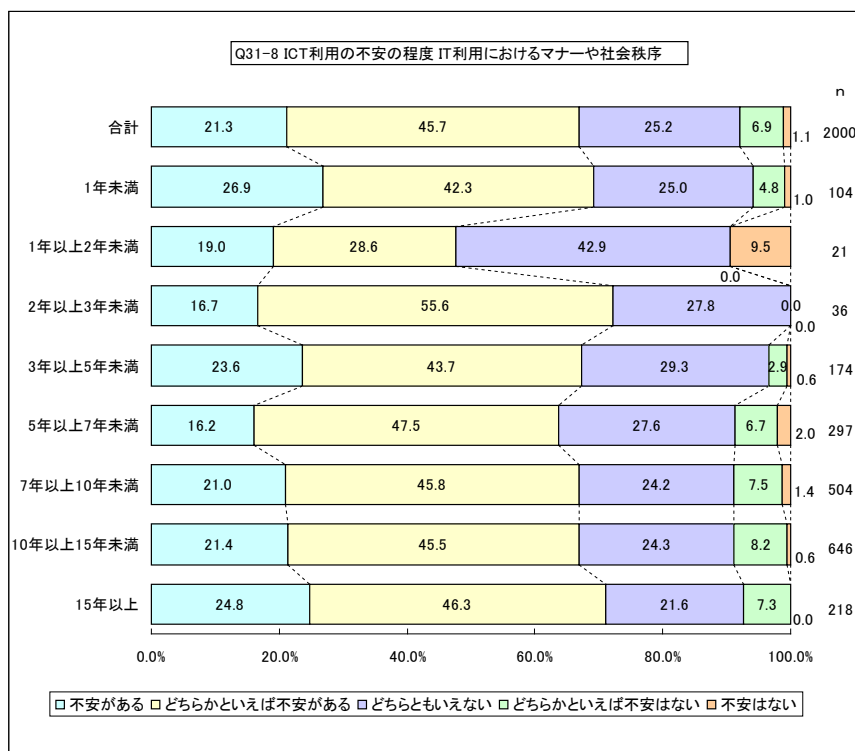


図 2-129 ネット利用期間別「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に対する不安の程度

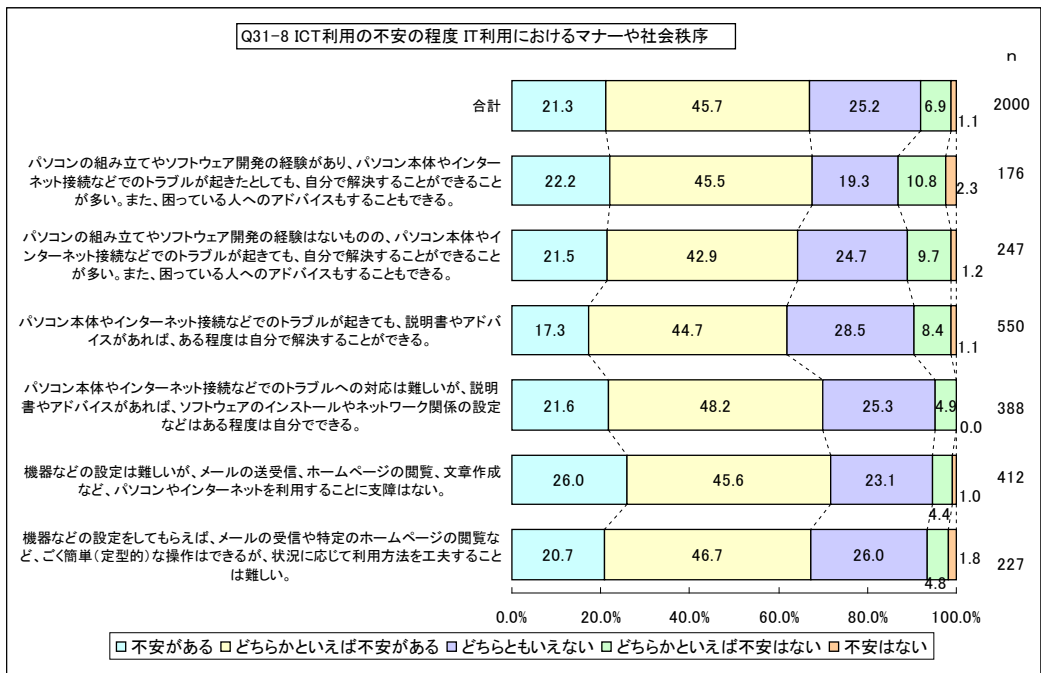


図 2-130 PC やネット取り扱いレベル別「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に対する不安の程度

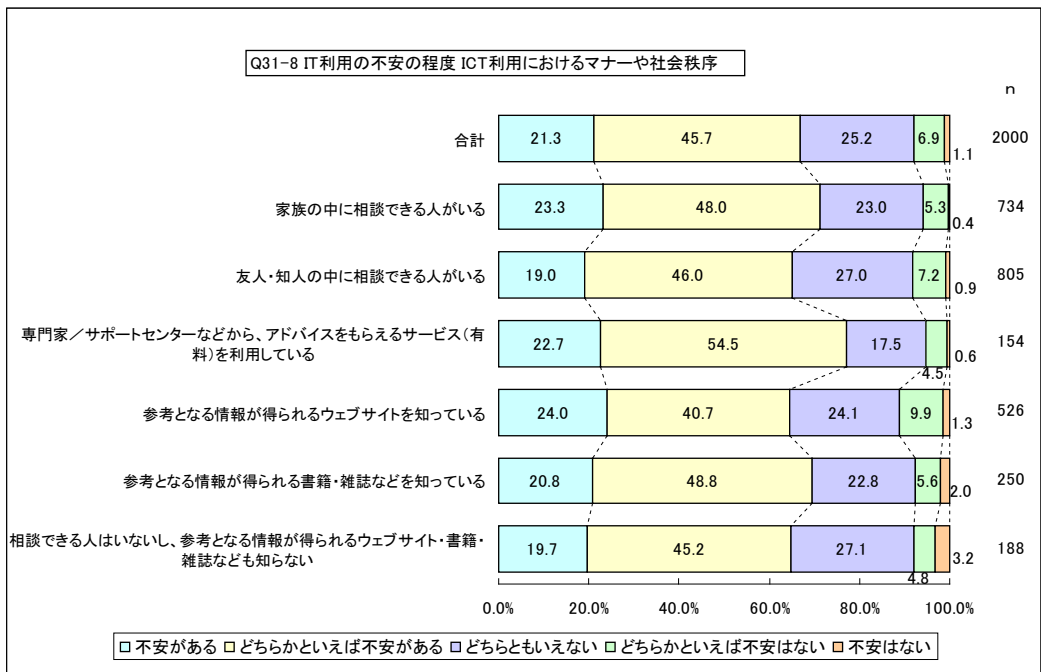


図 2-131 身近に相談できる人・情報源の有無別「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に対する不安の程度

(3) 個別課題について

以下では、「情報セキュリティ」「ICT利用におけるマナーや社会秩序」の個別課題（各3つ）について、ITリテラシーの高低による結果を示す。

<情報セキュリティ 個別課題:コンピュータ・ウイルス、スパイウェアなどへの感染>

ネット利用期間別結果を見ると、全体的には、利用期間が長くなるにつれて、不安を感じる割合が低下している（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。例えば、「1年未満」では86.6%が不安を感じているのに対して、「15年以上」では78.0%にとどまる。なお、「1年以上2年未満」については、回答者数が僅かであるため、注意が必要である（図 2-132）。

PC やネット取り扱いレベル別の結果を見ると、ICT活用レベルが低くなるにつれて、不安を感じる割合が高まる傾向が読み取れる。ICT活用レベル6では69.3%であるのに対して、ICT活用レベル1では、88.1%である（図 2-133）。

身近に相談できる人・情報源の有無別の結果を見ると、「専門家/サポートセンターなどから、アドバイスをもらえるサービスを利用している」については、90.3%と不安を感じている人が多い（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-134）。

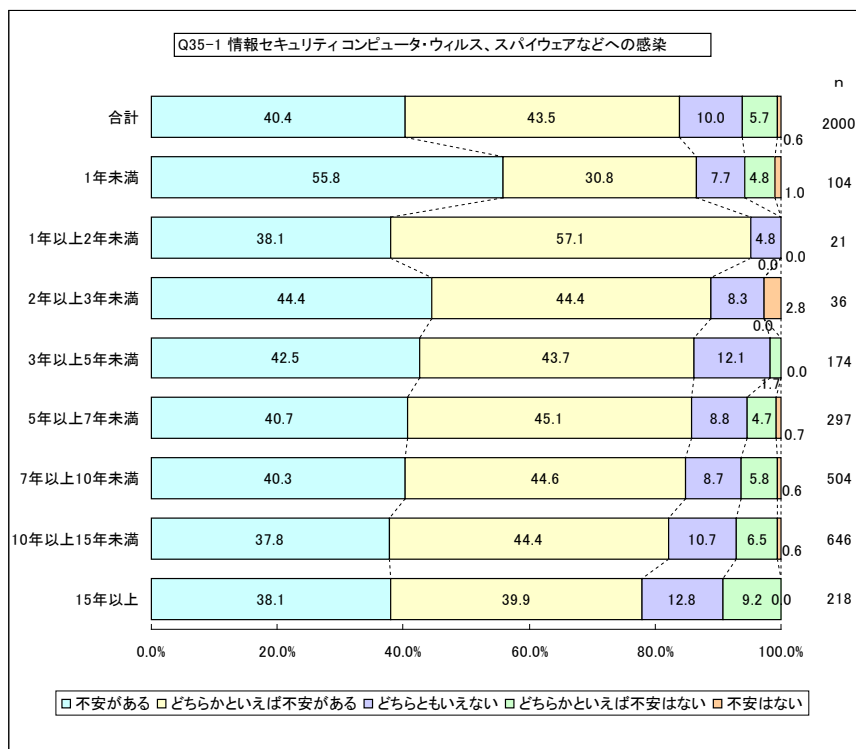


図 2-132 ネット利用期間別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（コンピュータ・ウイルス、スパイウェアなどへの感染）

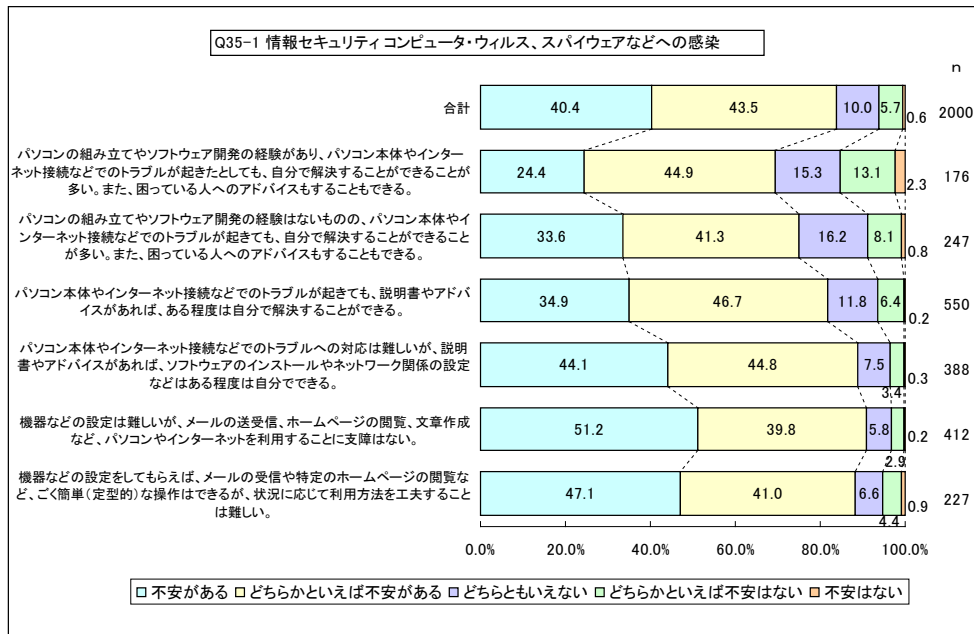


図 2-133 PC やネット取り扱いレベル別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安 (コンピュータ・ウィルス、スパイウェアなどへの感染)

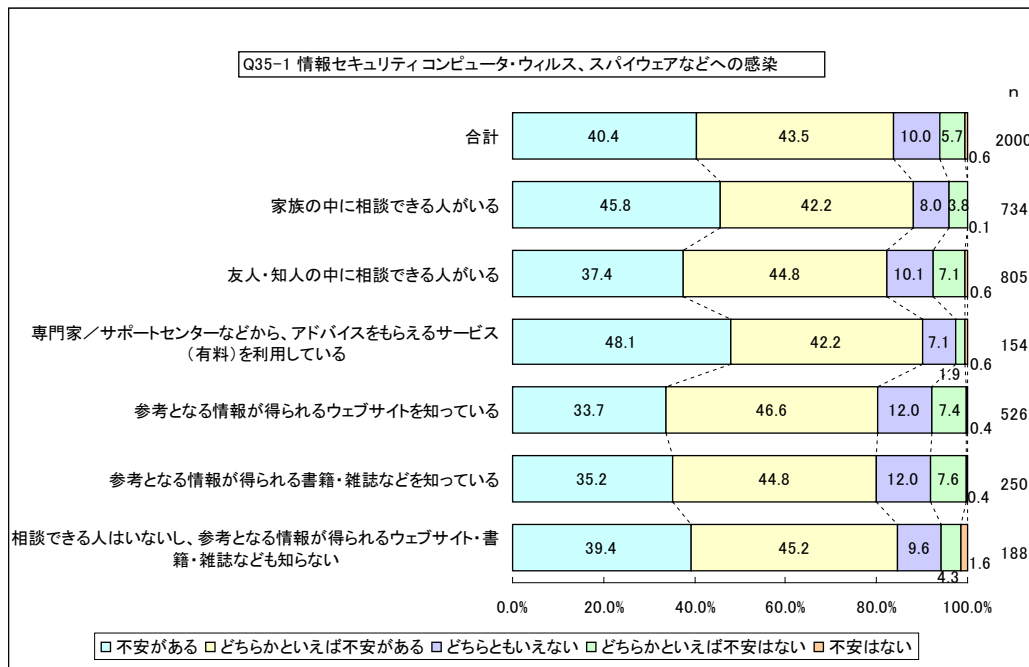


図 2-134 身近に相談できる人・情報源の有無別「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安 (コンピュータ・ウィルス、スパイウェアなどへの感染)

<情報セキュリティ 個別課題: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>

ネット利用期間別結果を見ると、利用期間が短い人が、より不安を感じている様子が伺える（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）。例えば、「1年未満」では84.6%が不安を感じている。「2年以上3年未満」では80.5%である。なお、「1年以上2年未満」については、回答者数が僅かであるため、注意が必要である（図 2-135）。

PC やネット取り扱いレベル別の結果を見ると、ICT 活用レベルが1～3と比較的低い人で、不安を感じている割合が高い。ICT 活用レベル1では81.1%、レベル2で81.5%、レベル3で81.2%である（図 2-136）。

身近に相談できる人・情報源の有無別の結果を見ると、「専門家／サポートセンターなどから、アドバイスをもらえるサービスを利用している」については、83.2%と不安を感じている人が多い（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-137）。

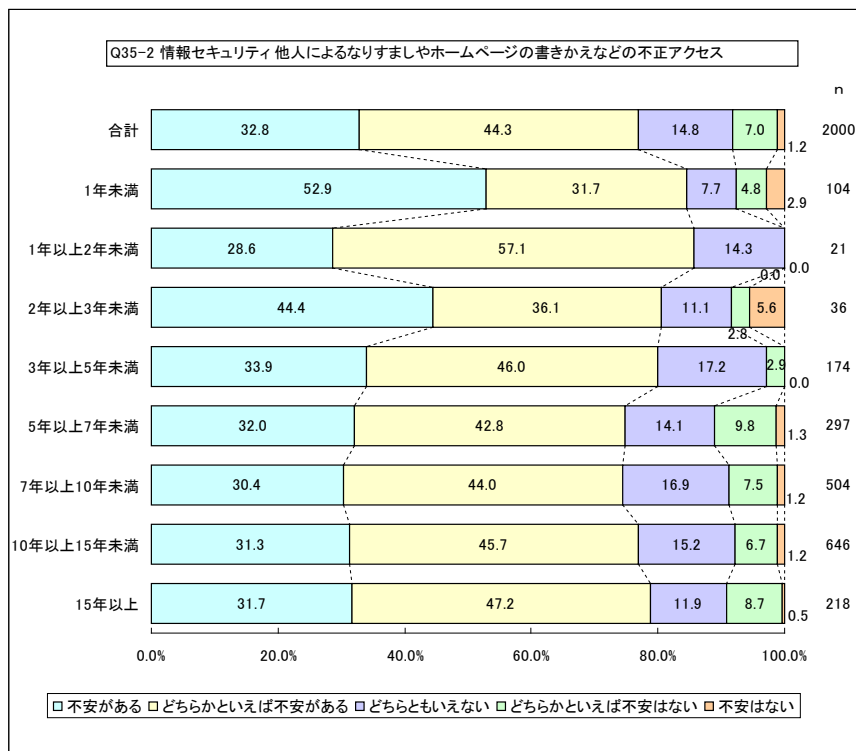


図 2-135 ネット利用期間別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス）

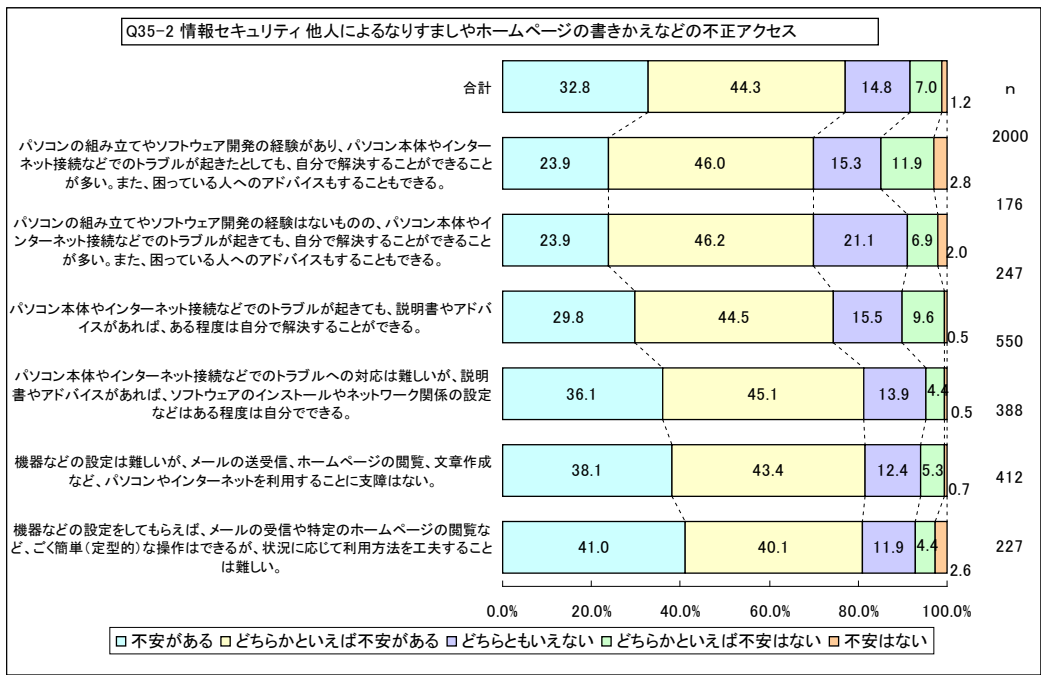


図 2-136 PC やネット取り扱いレベル別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安 (他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス)

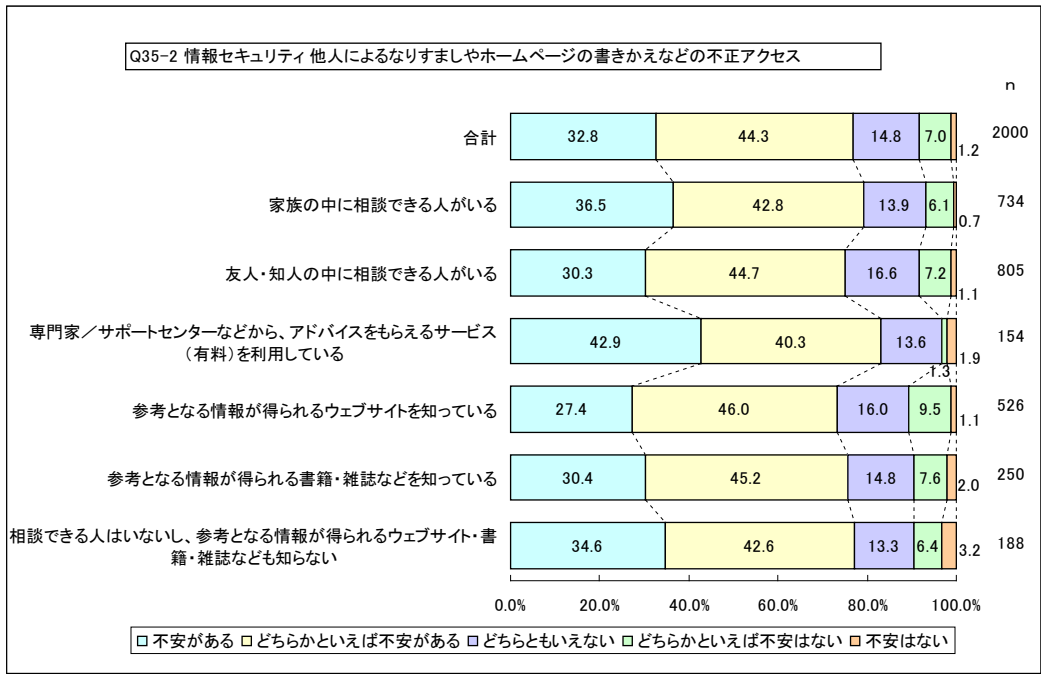


図 2-137 身近に相談できる人・情報源の有無別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安 (他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス)

<情報セキュリティ 個別課題: 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
>

ネット利用期間別結果を見ると、「1年未満」で不安を感じている人が多く、81.7%。である。また、「10年以上15年未満」「15年以上」の人でも不安を感じている人が多く、それぞれ74.3%、78.9%である。なお、「1年以上2年未満」「2年以上3年未満」については、回答者数が僅かであるため、注意が必要である（図 2-138）。

PC やネット取り扱いレベル別の結果を見ると、全体としては、7割程度が不安を感じている。その中で、不安を感じている程度は、ICT活用レベルの違いによる大きな違いは見られない（図 2-139）。

身近に相談できる人・情報源の有無別の結果を見ると、「専門家/サポートセンターなどから、アドバイスをもらえるサービスを利用している」については、83.1%と不安を感じている人が多い（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-140）。

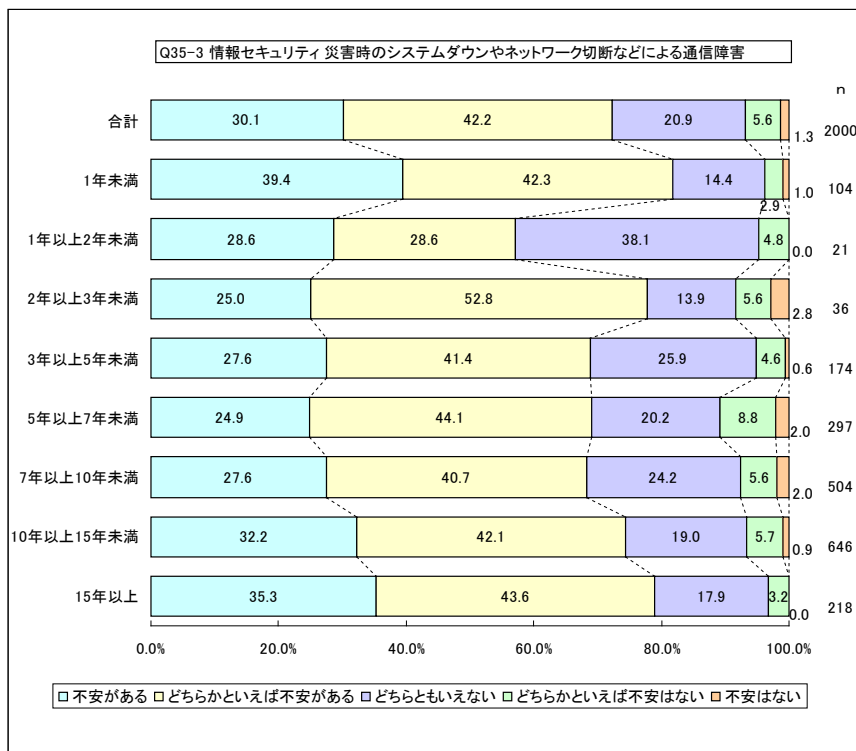


図 2-138 ネット利用期間別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害）

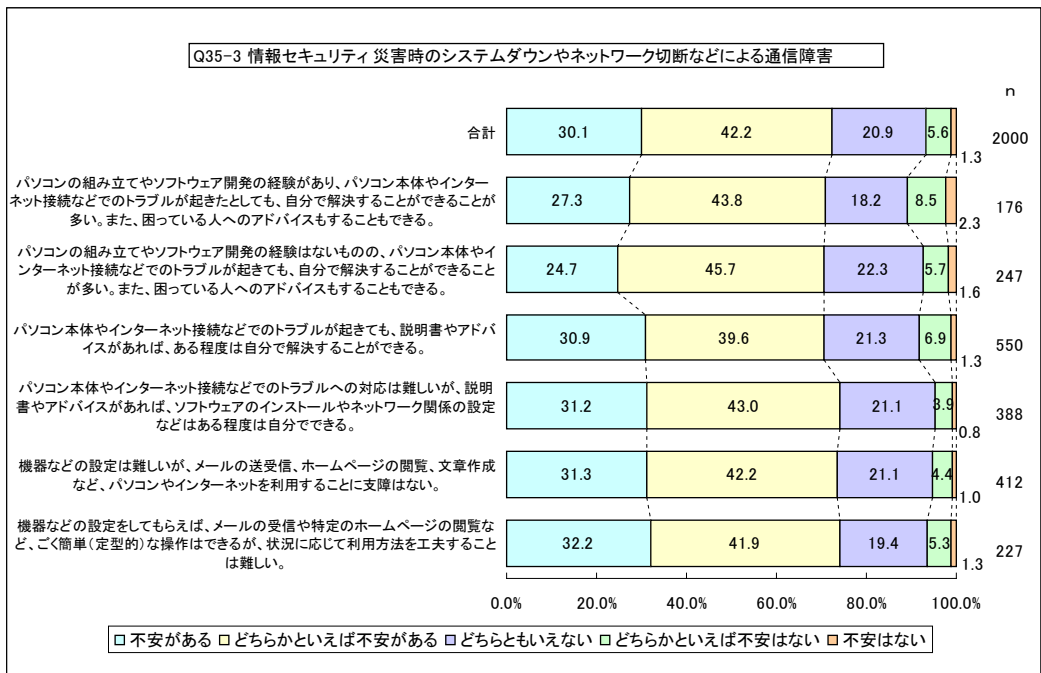


図 2-139 PC やネット取り扱いレベル別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害）

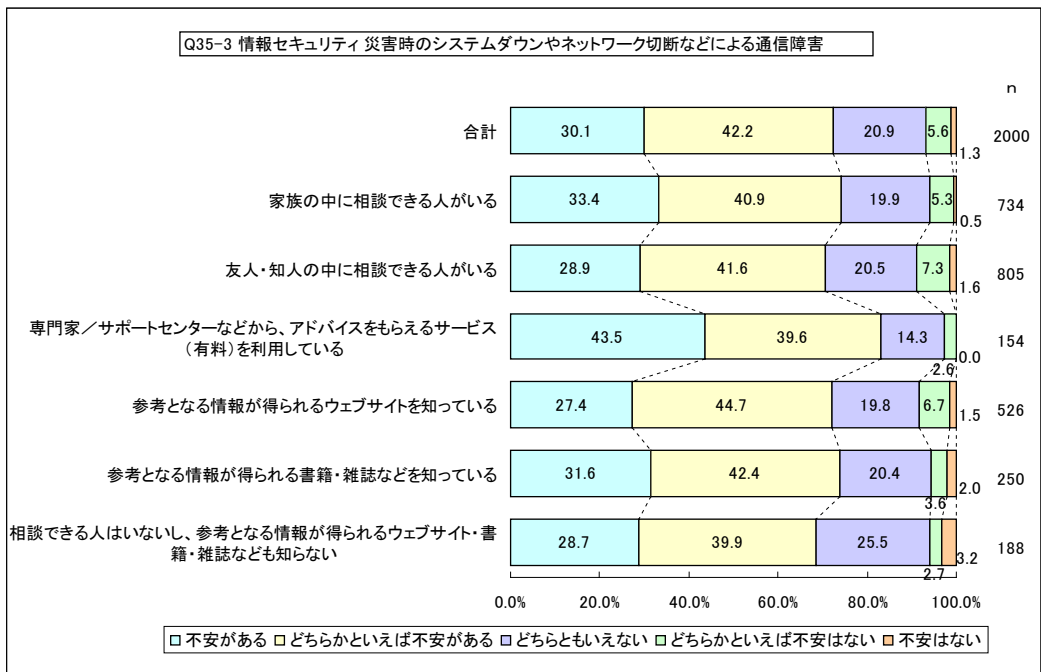


図 2-140 身近に相談できる人・情報源の有無別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害）

<ICT 利用マナーや社会秩序 個別課題: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の不足>

ネット利用期間別結果を見ると、「1年未満」で不安を感じている人が多く、77.8%。である。また、「15年以上」の人も不安を感じている人が多く、79.4%である。なお、「1年以上2年未満」「2年以上3年未満」については、回答者数が僅かであるため、注意が必要である(図 2-141)。

PC やネット取り扱いレベル別の結果を見ると、相対的に ICT 活用レベルが低い人(レベル1~3)で不安を感じている。特に、ICT 活用レベル2、3では76.7%、74.5%と割合が高いその中で、不安を感じている程度は、ICT 活用レベルの違いによる大きな違いは見られない(図 2-142)。

身近に相談できる人・情報源の有無別の結果については、「専門家/サポートセンターなどから、アドバイスをもらえるサービスを利用している」については、80.5%と不安を感じている人が多い(「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答)(図 2-143)。

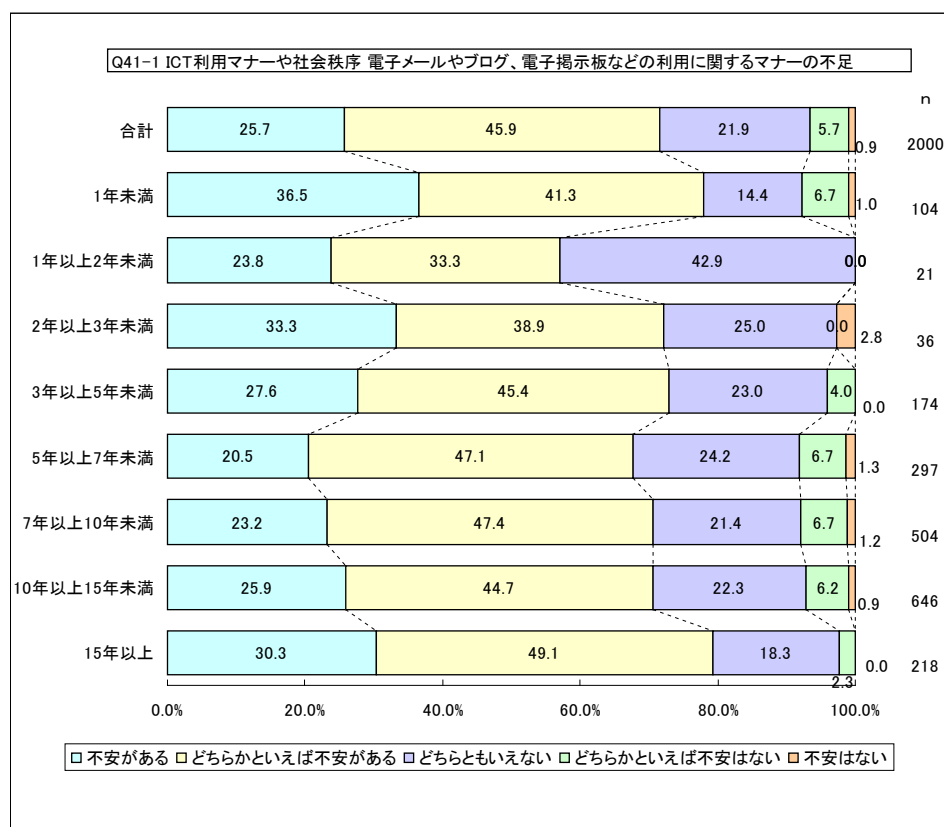


図 2-141 ネット利用期間別の「ICT 利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安(電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナーの不足)

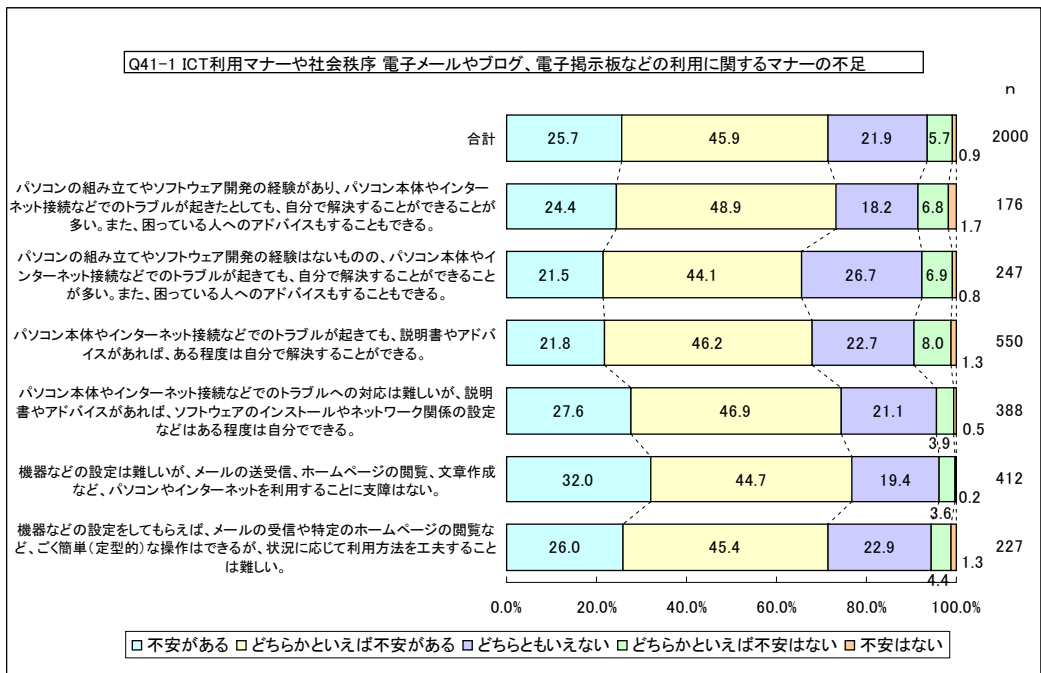


図 2-142 PC やネット取り扱いレベル別の「ICT 利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナーの不足）

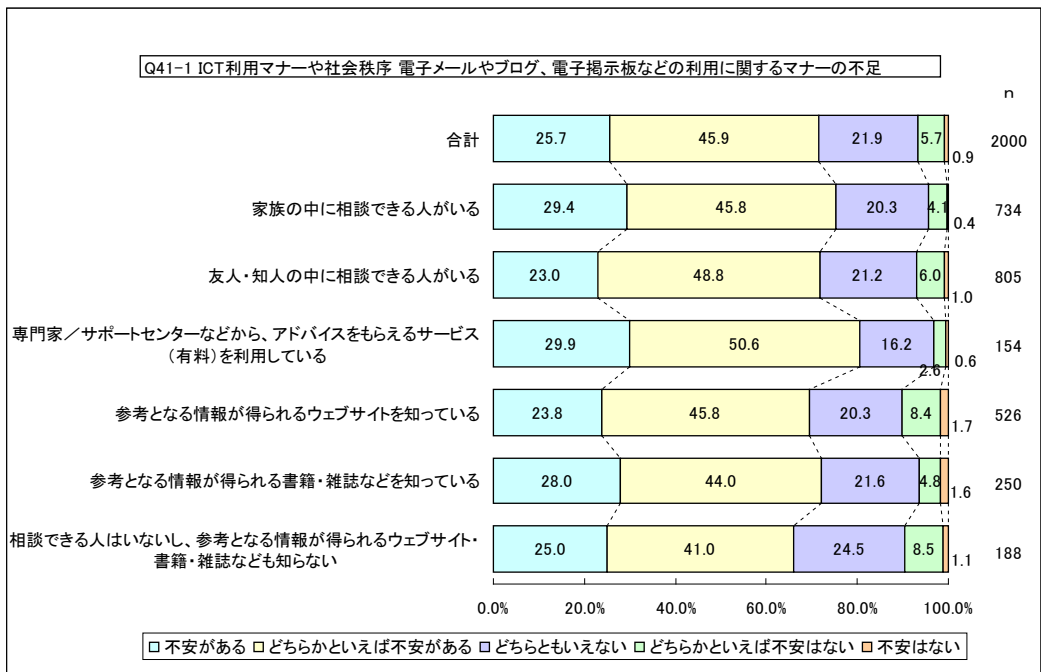


図 2-143 身近に相談できる人・情報源の有無別「ICT 利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナーの不足）

<ICT 利用マナーや社会秩序 個別課題:携帯電話・PHS などの利用における通話や撮影のマナー不足>

ネット利用期間別結果を見ると、「15 年以上」で最も不安を感じている人が多く、78.0%である。また、「1 年未満」で不安を感じている人も多く 74.0%である。また、なお、「1 年以上 2 年未満」「2 年以上 3 年未満」については、回答者数が僅かであるため、注意が必要である (図 2-144)。

PC やネット取り扱いレベル別の結果を見ると、全体としておよそ 7 割が不安を感じている。その中で、ICT 活用レベルによる大きな違いは見られない (図 2-145)。

身近に相談できる人・情報源の有無別の結果については、「専門家/サポートセンターなどから、アドバイスをもらえるサービスを利用している」については、77.9%と不安を感じている人が多い(「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答) (図 2-146)。

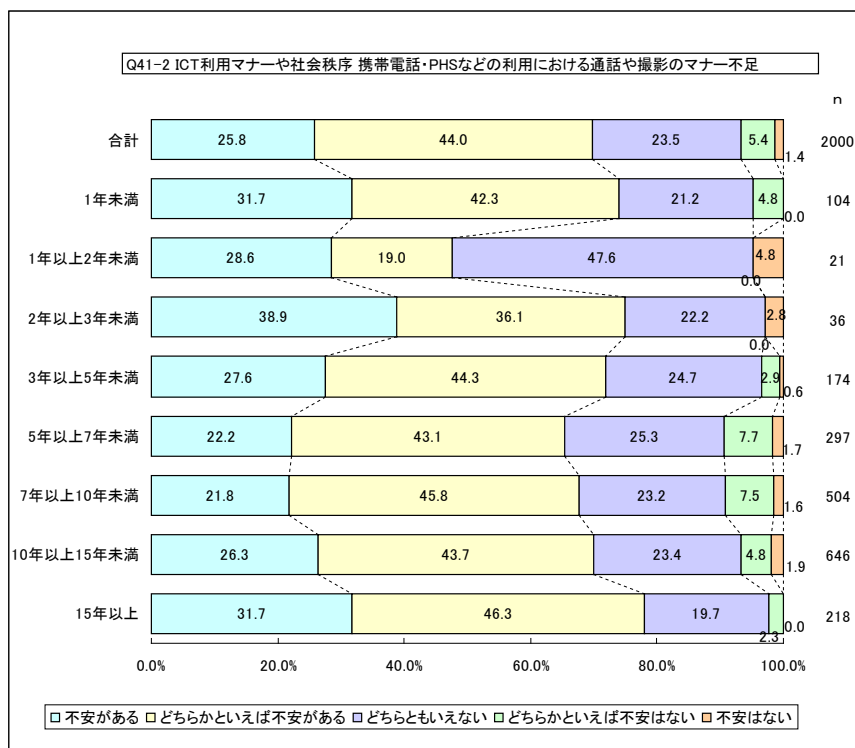


図 2-144 ネット利用期間別の「ICT 利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安(携帯電話・PHS などの利用における通話や撮影のマナー不足)

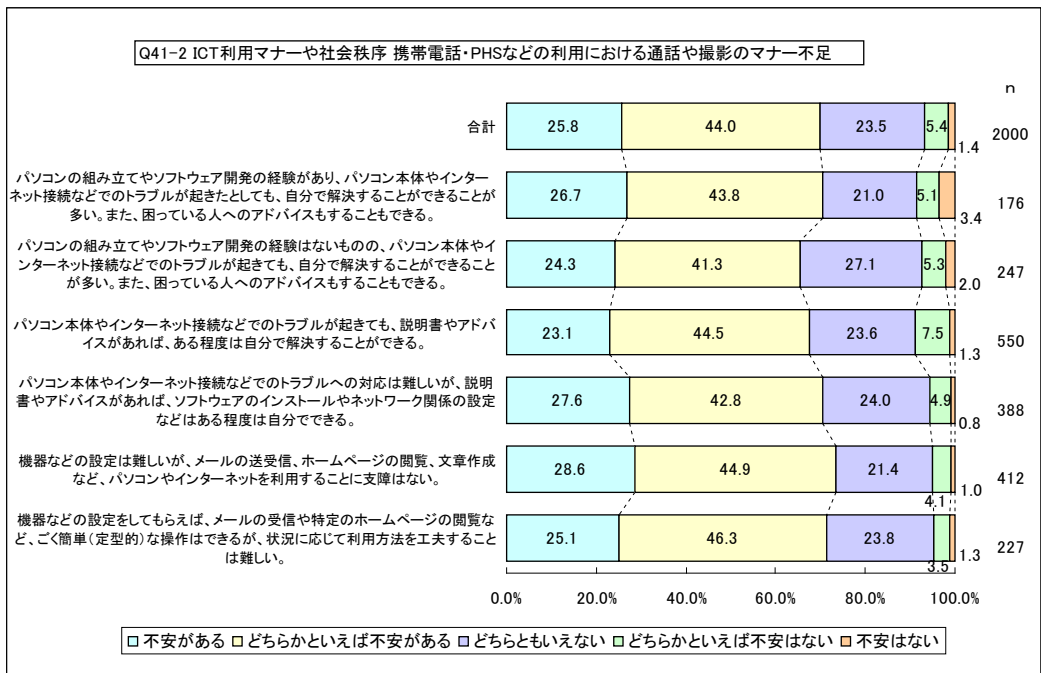


図 2-145 PC やネット取り扱いレベル別「ICT 利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（携帯電話・PHS などの利用における通話や撮影のマナー不足）

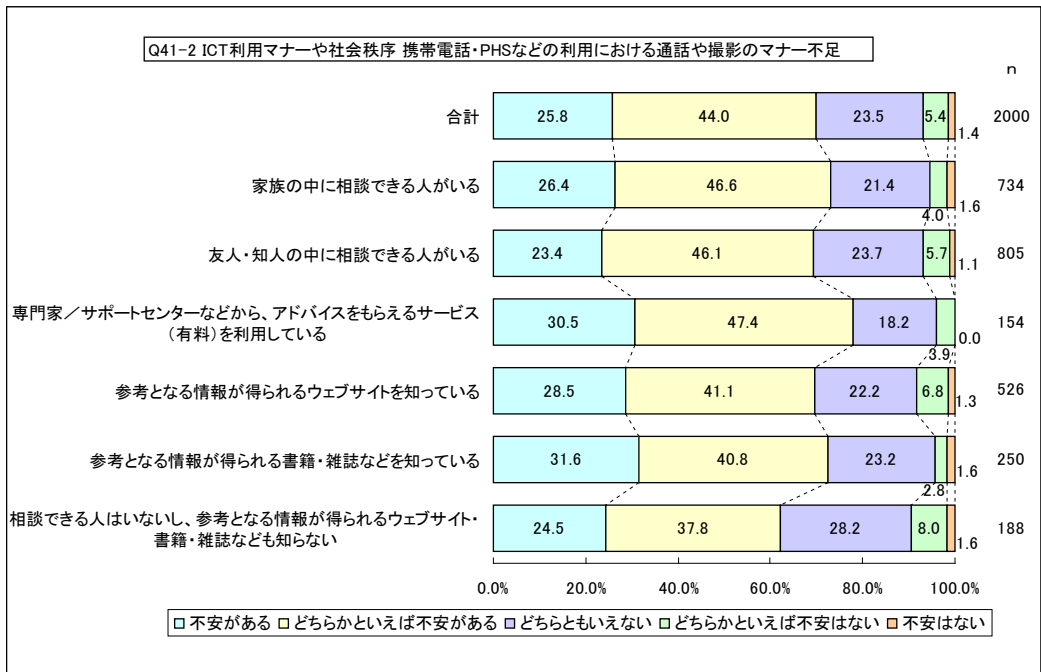


図 2-146 身近に相談できる人・情報源の有無別の「ICT 利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（携帯電話・PHS などの利用における通話や撮影のマナー不足）

＜ICT 利用マナーや社会秩序 個別課題: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＞

ネット利用期間別結果を見ると、「1年未満」で最も不安を感じている人が多く、84.6%である。また、「3年以上5年未満」「15年以上」で不安を感じている人も多く、それぞれ78.2%、79.8%である。また、なお、「1年以上2年未満」「2年以上3年未満」については、回答者数が僅かであるため、注意が必要である（図 2-147）。

PCやネット取り扱いレベル別の結果については、全体としておよそ75%程度が不安を感じている。その中で、ICT活用レベル2、3で多少ではあるが不安を感じている人が多い。それぞれ80.3%、79.4%である（図 2-148）。

身近に相談できる人・情報源の有無別の結果については、「家族の中に相談できる人がいる」「専門家/サポートセンターなどから、アドバイスをもらえるサービスを利用している」「参考となる情報が得られる書籍・雑誌などを知っている」については、それぞれ78.6%、79.9%、78.0%と不安を感じている人が多い（「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」と回答）（図 2-149）。

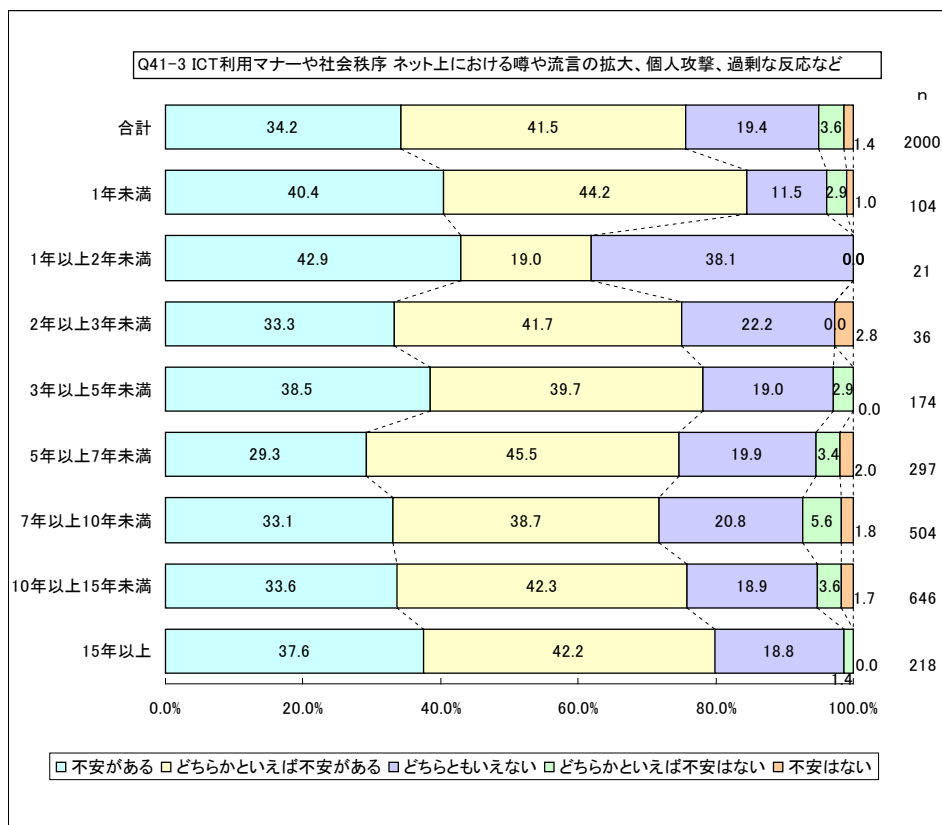


図 2-147 ネット利用期間別の「ICT 利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安(ネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など)

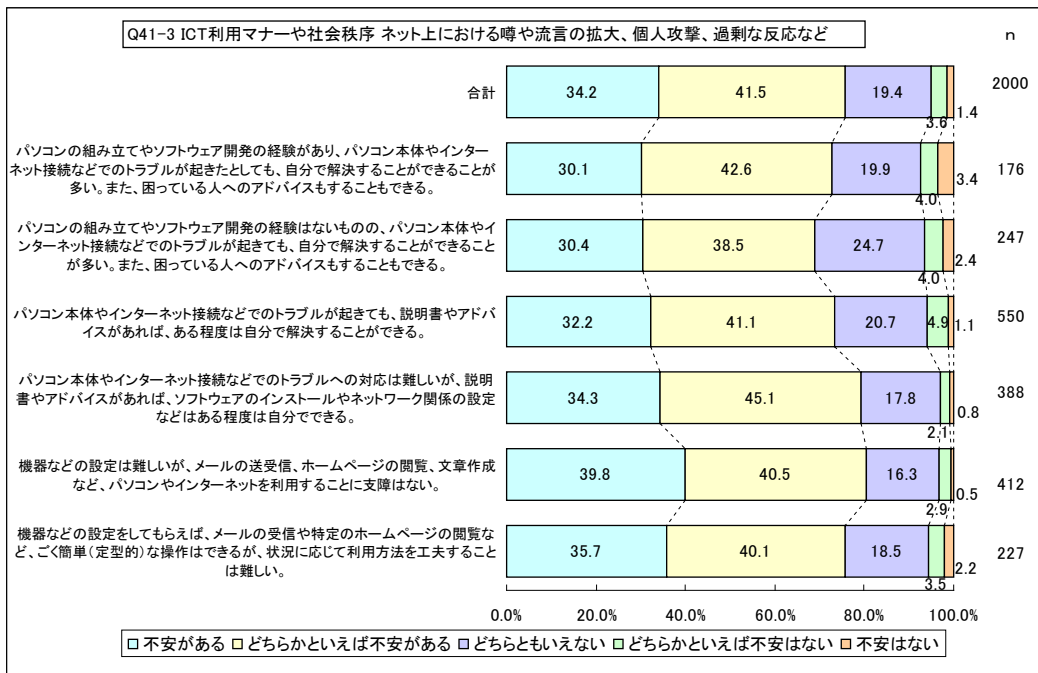


図 2-148 PCやネット取り扱いレベル別の「ICT利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（ネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など）

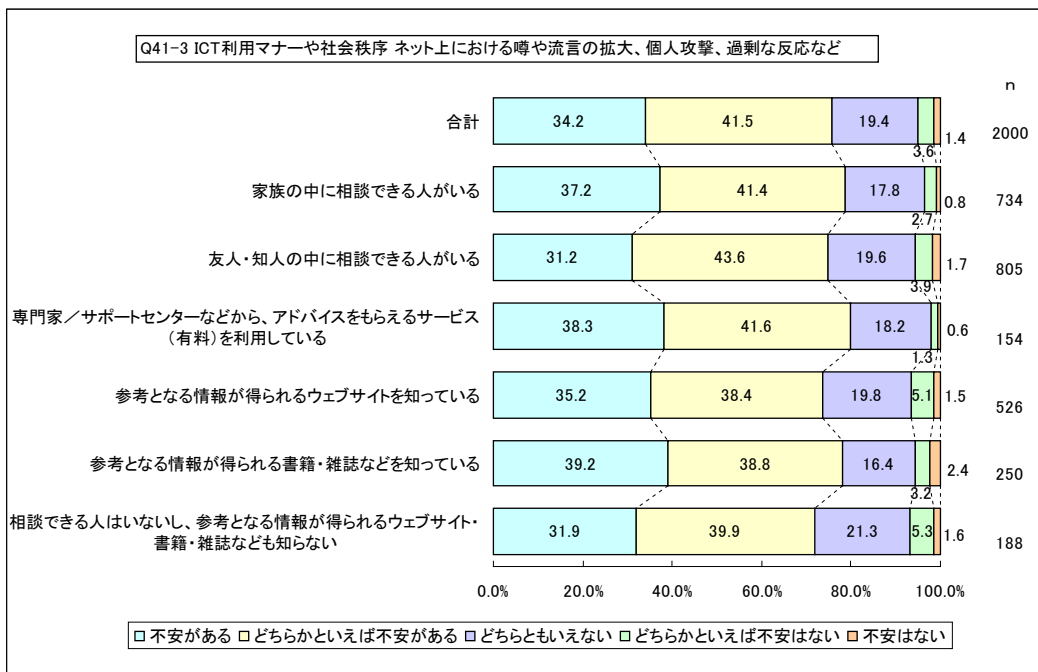


図 2-149 身近に相談できる人・情報源の有無別の「ICT利用マナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（ネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など）

2.6.5 ICT利用に関わる、最近の話題について

ここでは、「小中学生の携帯電話・PHS の利用のあり方」、「自分の生活環境を撮影した写真・動画がインターネット上の地図情報サービスに掲載されることの捉え方」、「誹謗中傷の被害について」、「大衆薬のインターネットを通じた販売のあり方」など、最近の話題に関するアンケート結果を示す。

(1) 小中学生の携帯電話・PHSの利用のあり方

年齢別の「小中学生の携帯電話・PHS の利用のあり方」の結果を見ると、25 歳以上においては、「全面的に利用を禁止すべきである」との回答割合が 2 割～3 割程度が回答している。その中で、「全面的に利用を禁止すべきである」という回答は、小中学生と同世代の 10 代では、特にその回答が少なく、9.5%にとどまる（図 2-150）。

職業別の結果を見ると、「経営者・会社役員」「公務員」においては、「全面的に利用を禁止すべきである」との回答割合が特に高く、38.1%、36.1%である。一方、「学生」については「普段は良いが、学校への持ち込みを禁止すべきである」が最も多く 41.7%となっている（図 2-151）。

ネット接続機器別の結果を見ると、「携帯電話・PHS のみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHS は利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である。「パソコンのみを利用する」人については、「全面的に利用を禁止すべきである」「普段は良いが、学校へ持込を禁止すべきである」がともに 29.2%で最も多い。一方で、「どちらも同じくらい利用する」「主に携帯電話・PHS を利用し、パソコンも利用する」と回答した人については、「普段は良いが、学校へ持込を禁止すべきである」が最も多く、それぞれ 34.3%、36.8%である（図 2-152）。

同居している子どもの人数別の結果を見ると、「4人」「5人以上」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である。その中で、子どもが 2 人以下の場合には、回答に大きな違いは見られない。一方、「3人」と回答した人については、「全面的に利用を禁止すべきである」という回答が特に高く、39.3%となっている（図 2-153）。

ネット利用目的数別の結果を見ると、「12～14 個」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である。その中で、ネット利用目的数が大きくなるにつれて、「全面的に利用を禁止すべきである」という回答は減少し、「普段は良いが、学校へ持込を禁止すべきである」という回答が大きくなっている（図 2-154）。

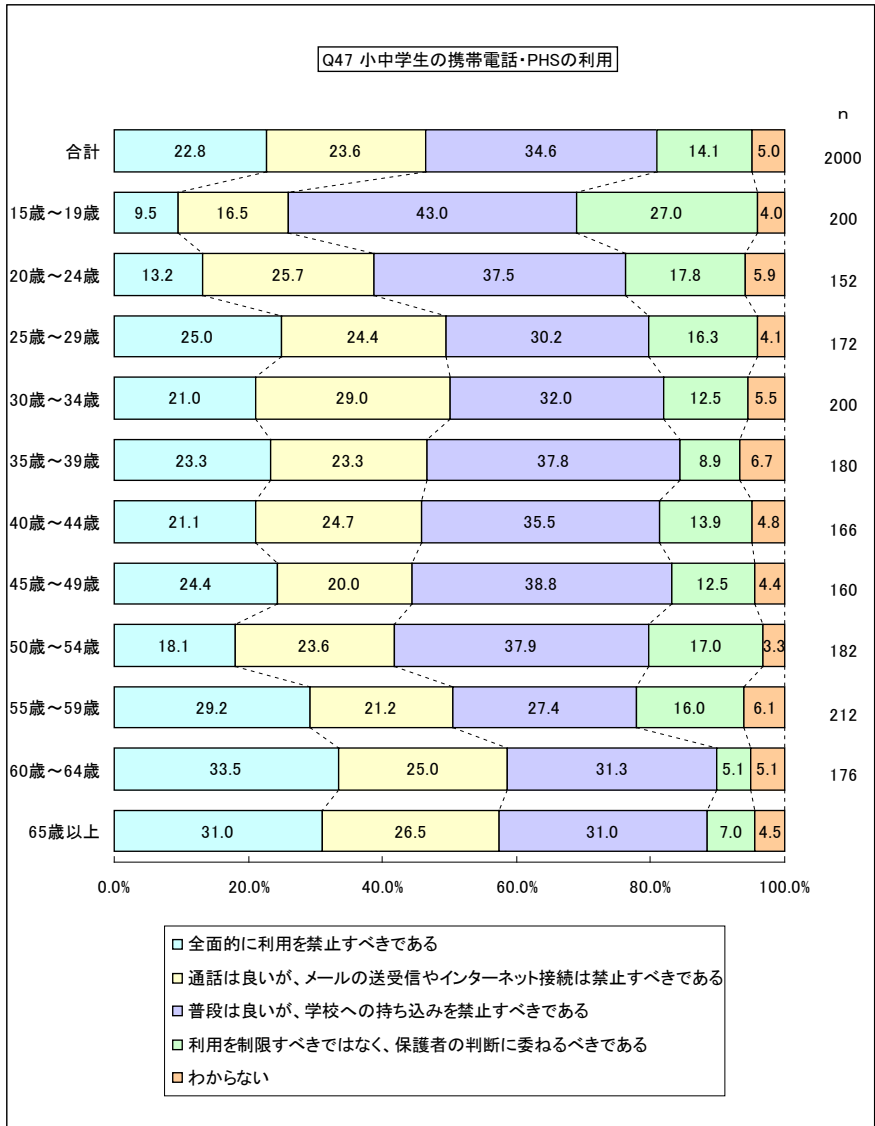


図 2-150 年齢別の小中学生の携帯電話・PHS の利用のあり方

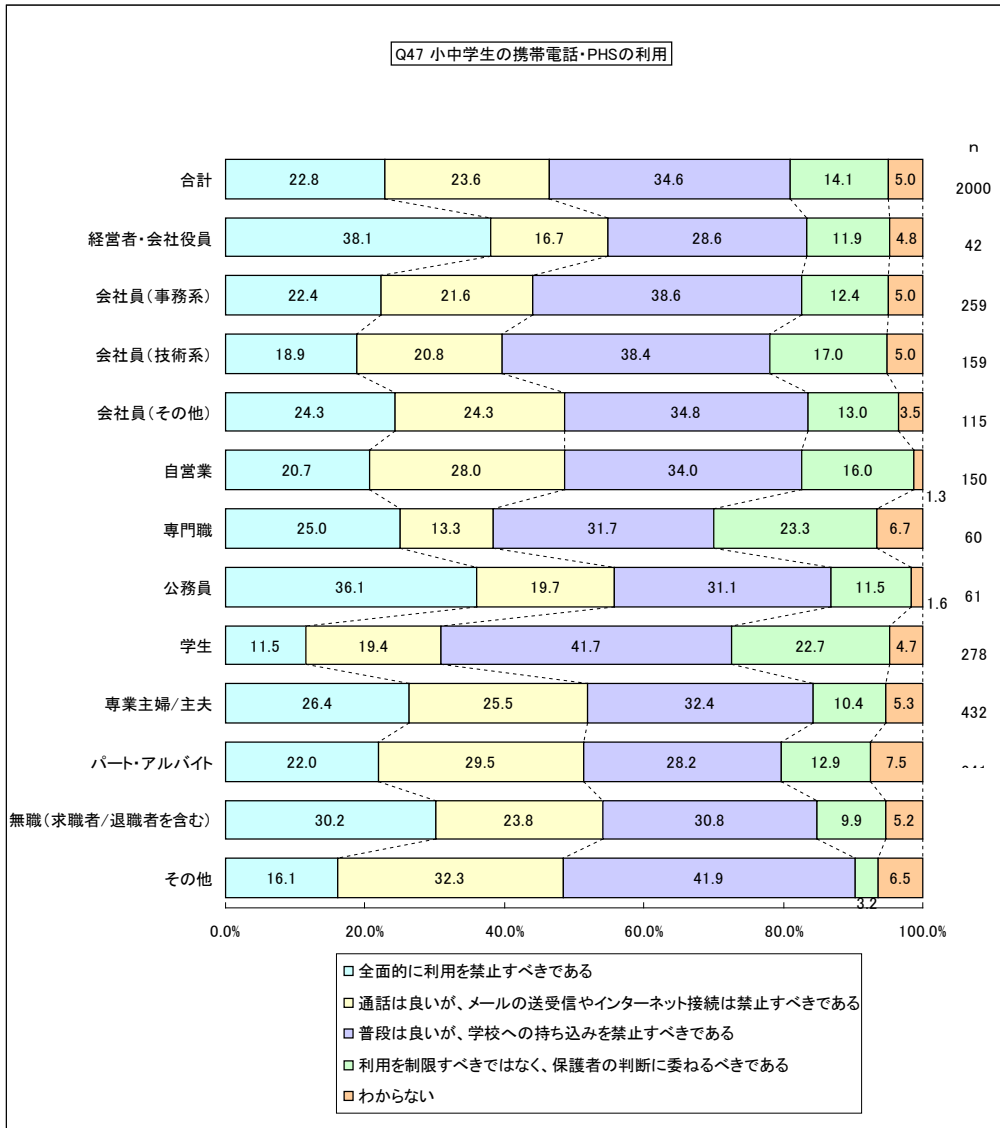


図 2-151 職業別の小中学生の携帯電話・PHS の利用のあり方

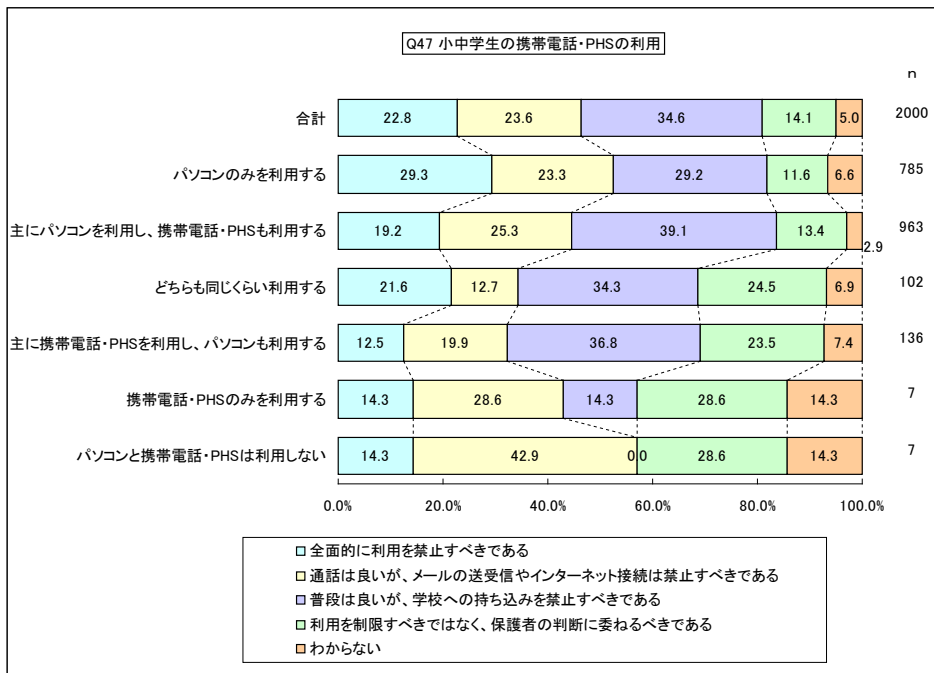


図 2-152 ネット接続機器別の小中学生の携帯電話・PHSの利用のあり方

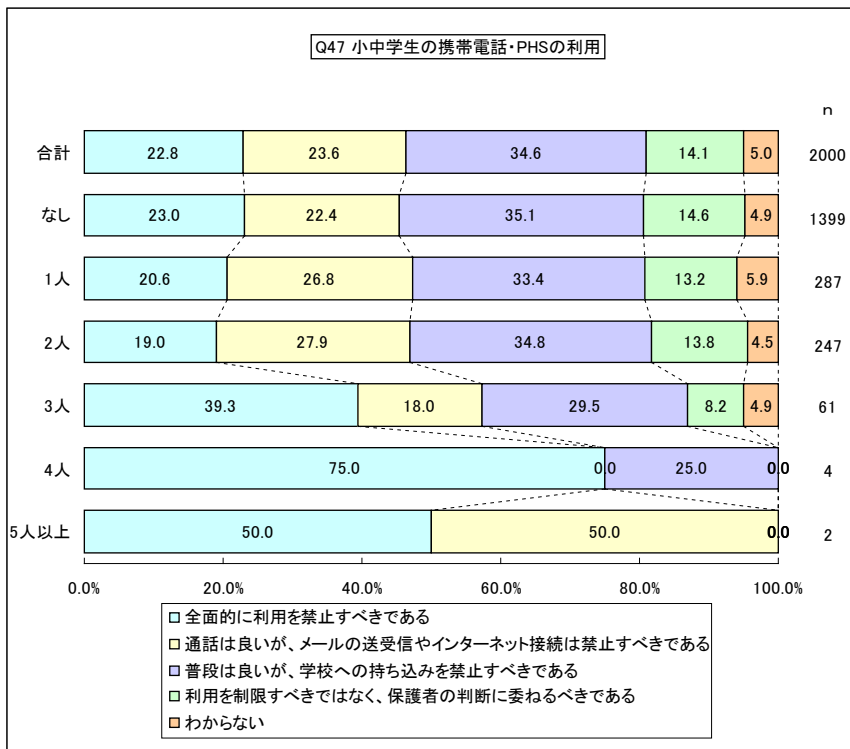


図 2-153 同居している子供の人数別の小中学生の携帯電話・PHSの利用のあり方

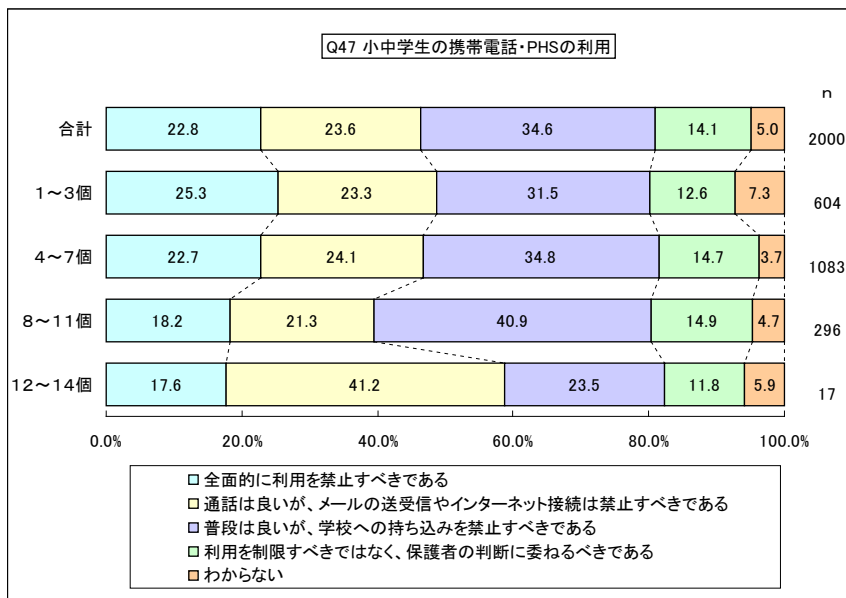


図 2-154 ネット利用目的数別の小中学生の携帯電話・PHS の利用のあり方

(2) 自分の生活環境を撮影した写真・動画がインターネット上の地図情報サービスに掲載されることの捉え方

性別の結果については、全体的には、「個人が特定できなければ問題はない」という回答が半数を超えている。また、女性の方が「プライバシーの侵害である」との回答割合が高く 27.0%である。男性との差は 6.4 ポイントとなっている（図 2-155）。

年齢別の結果を見ると、全般的に「個人が特定できなければ問題はない」という回答が最も多い。中でも「45 歳～49 歳」においては 63.8%にまで達する（図 2-156）。

職業別の結果については、全般的に「個人が特定できなければ問題はない」という回答が最も多い。その中で「経営者・会社役員」においては、「プライバシーの侵害である」との回答割合も比較的高く、31.0%である（図 2-157）。

ネット接続機器別の結果については、「携帯電話・PHS のみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHS は利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である。全般的に「個人が特定できなければ問題はない」という回答が最も多い。その中で「主に携帯電話・PHS を利用し、パソコンも利用する」人については、「プライバシーの侵害である」との回答割合も比較的高く、30.1%である（図 2-158）。

ネット利用目的数別の結果を見ると、「12～14 個」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である。その中で、ネット利用目的数が「1～3 個」の人は「プライバシーの侵害である」という回答が 26.7%と他と比べて多く、「4～7 個」「8～11 個」では、「個人が特定できなければ問題はない」という回答が他よりも大きくなっている。具体的には、それぞれ 54.2%、55.1%である（図 2-159）。

ネット利用で気をつけていること別の結果を見ると、「パスワードを定期的に変更している」人で、「プライバシーの侵害である」という回答割合が特に高くなっており、31.3%である。それ以外では、気をつけていること別に、回答に大きな違いは見られない(図 2-160)。

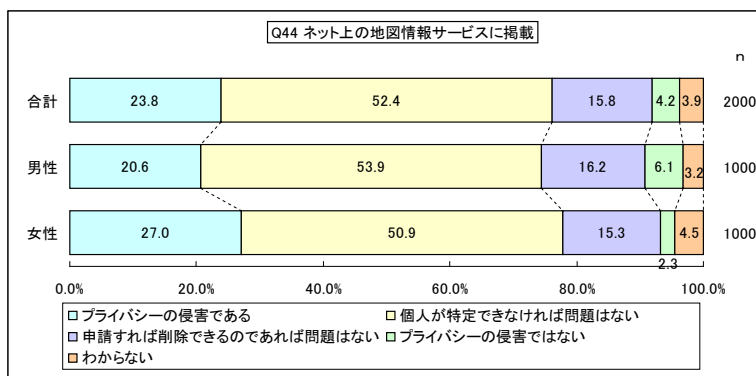


図 2-155 性別の自分の生活環境を撮影した写真・動画がインターネット上の地図情報サービスに掲載されることの捉え方

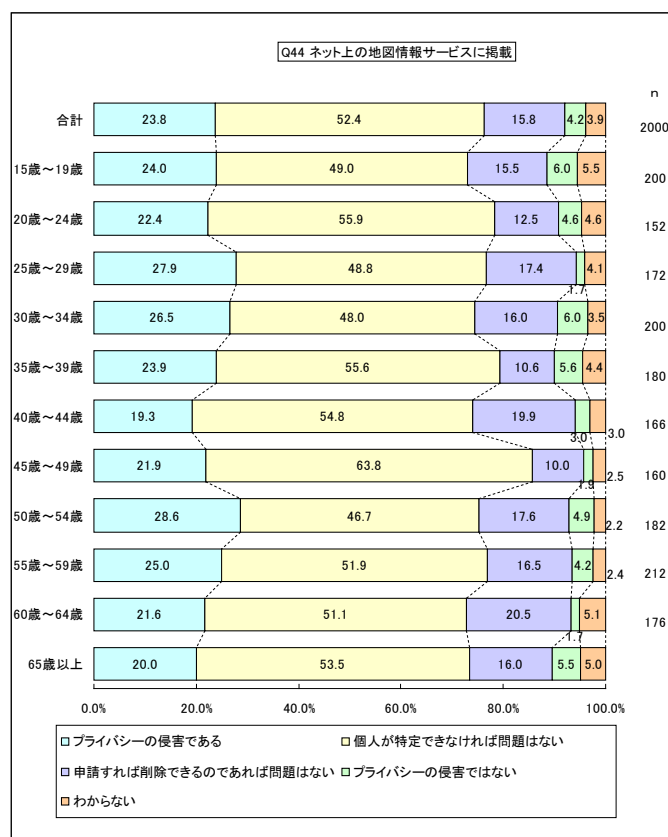


図 2-156 年齢別の自分の生活環境を撮影した写真・動画がインターネット上の地図情報サービスに掲載されることの捉え方



図 2-157 職業別の自分の生活環境を撮影した写真・動画がインターネット上の地図情報サービスに掲載されることの捉え方

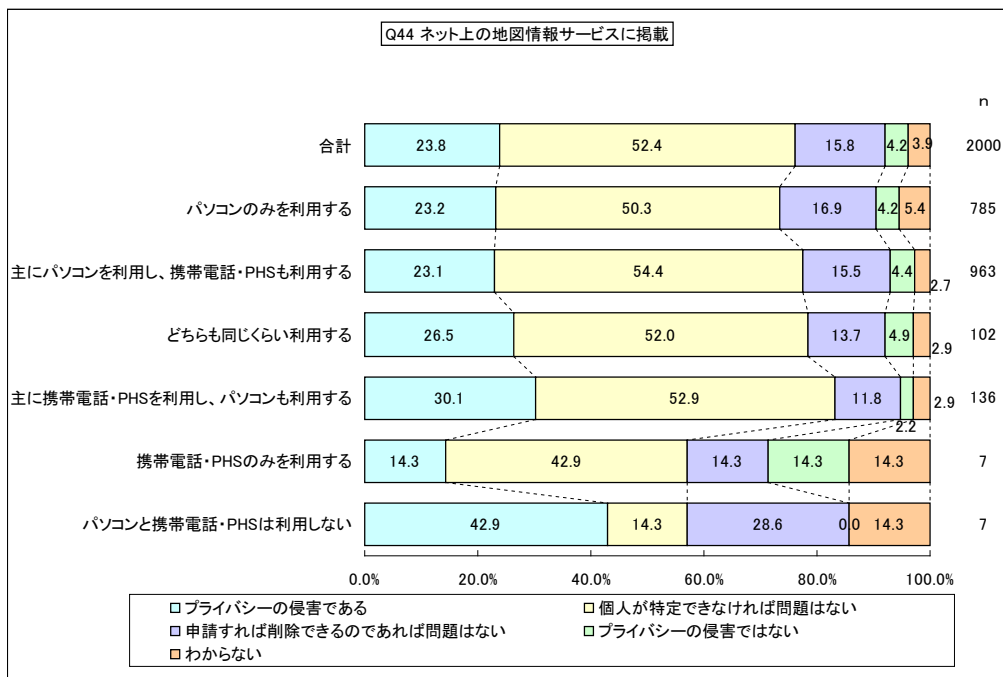


図 2-158 ネット接続機器別の自分の生活環境を撮影した写真・動画がインターネット上の地図情報サービスに掲載されることの捉え方

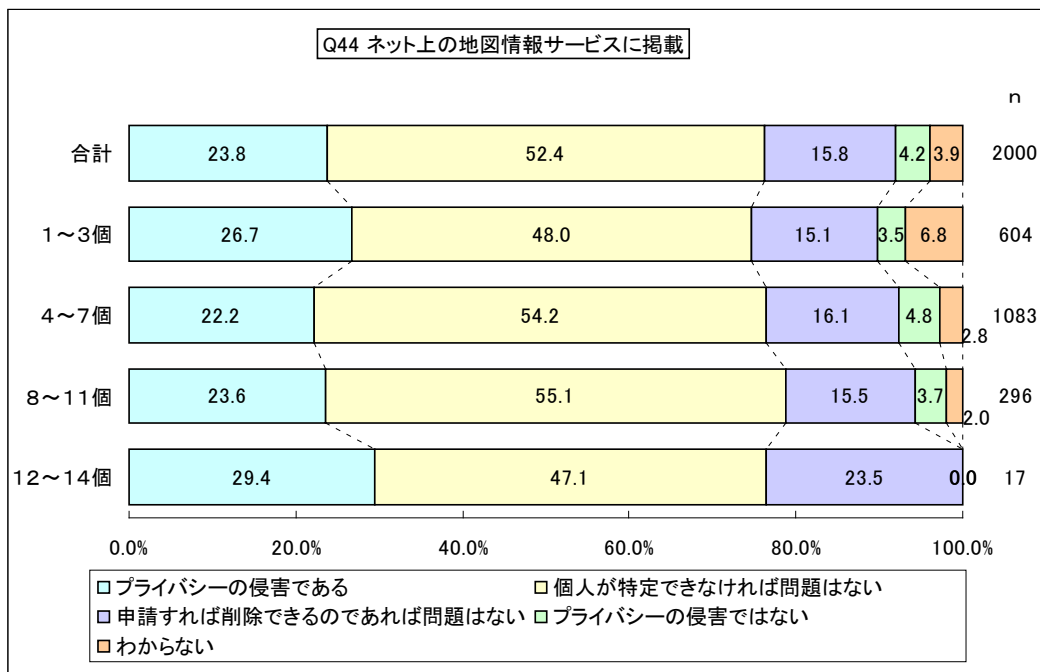


図 2-159 ネット利用目的数別の自分の生活環境を撮影した写真・動画がインターネット上の地図情報サービスに掲載されることの捉え方

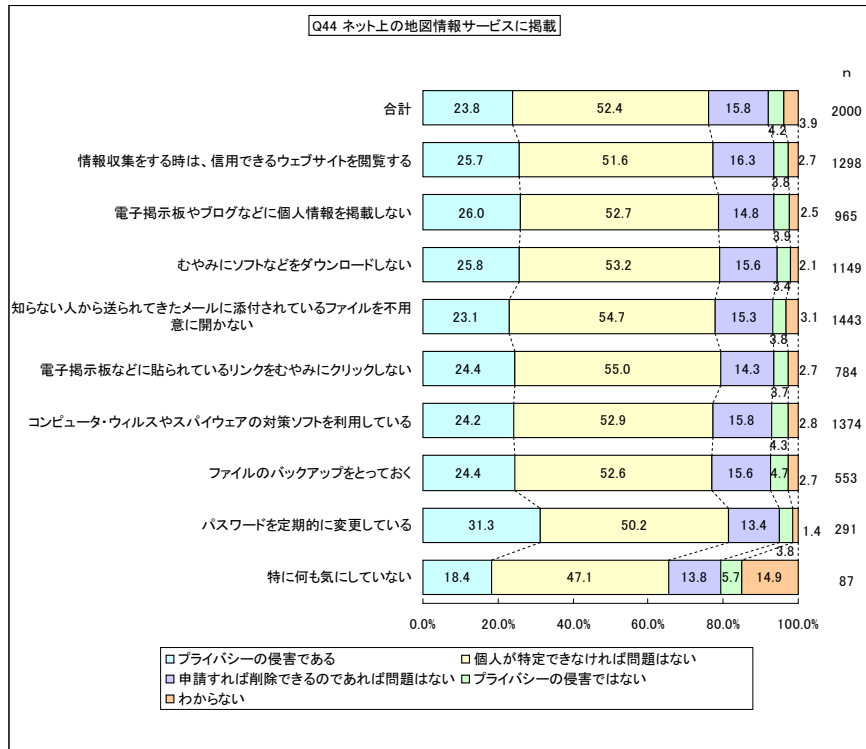


図 2-160 ネット利用で気をつけていること別の、自分の生活環境を撮影した写真・動画がインターネット上の地図情報サービスに掲載されることの捉え方

(3) ウェブ上での誹謗中傷を受けた事実の有無について

年齢別の結果を見ると、全般的な傾向としては、年齢が低いほど被害を受けた経験があるとの回答が多い。特に、自分自身の被害が「ある」に加えて、「自分はないが親族・友人が受けたことがある」も含めると、「15歳～19歳」では回答割合は31.0%に達する(図 2-161)。

職業別の結果を見ると、被害を受けたことが「ある」という回答が最も多かったのは「学生」であり、14.0%である。「自分はないが親族・友人が受けたことがある」も含めると30.2%となる。また「会社員(事務系)」も多く、被害を受けたことが「ある」または「自分はないが親族・友人が受けたことがある」をあわせて、23.5%である(図 2-162)。

ネット接続機器別の結果を見ると、「携帯電話・PHSのみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHSは利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である。「どちらも同じくらい利用する」「主に携帯電話・PHSを利用し、パソコンも利用する」人については、被害を受けたことが「ある」との回答割合は高く、それぞれ15.7%、13.2%である(図 2-163)。

ネット利用目的数別の結果を見てみると、「12～14個」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である。その中で、ネット利用目的数が多くなるにつれて、被害を受けたことが「ある」との回答割合は高まる。特に「8～11個」では、20.3%の人が被害を受け

たことが「ある」と回答しており、特に高い（図 2-164）。

参加オフラインコミュニティ別の結果については、オフラインコミュニティへの参加・不参加による大きな違いは見られない（図 2-165）。

参加オンラインコミュニティ別の結果については、オンラインコミュニティへ参加している人は、自分が被害にあったことが「ある」との割合は高くなっている。12.7%の人が「ある」と回答しており、オンラインコミュニティに参加していない人と比べて、9.9ポイント高い（図 2-166）。

PC やネット取り扱いレベル別の結果を見ると、全般的には、ICT 活用レベルが高い人ほど、被害にあったことが「ある」という割合が高い。特に「パソコンの組み立てやソフトウェア開発の経験はないものの、パソコン本体やインターネット接続などでのトラブルが起きても、自分で解決することができることが多い。また、困っている人へのアドバイスもすることもできる（ICT 活用レベル 5）」で 14.2%が回答している（図 2-167）。

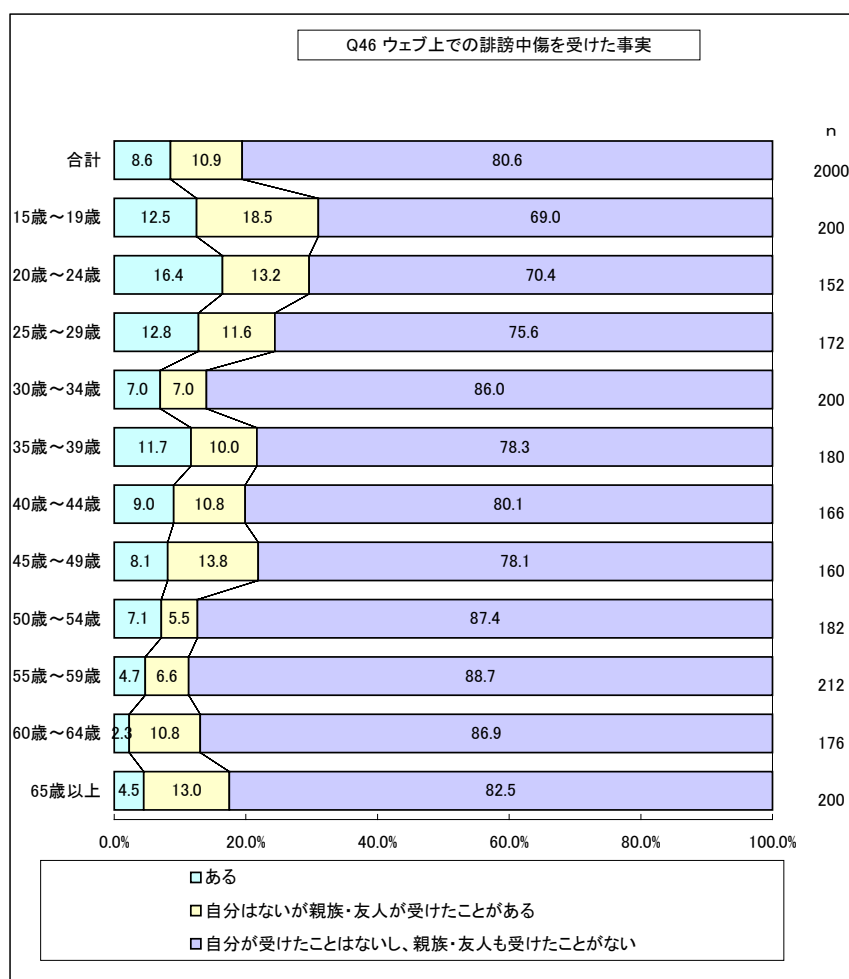


図 2-161 年齢別のウェブ上での誹謗中傷を受けた事実の有無

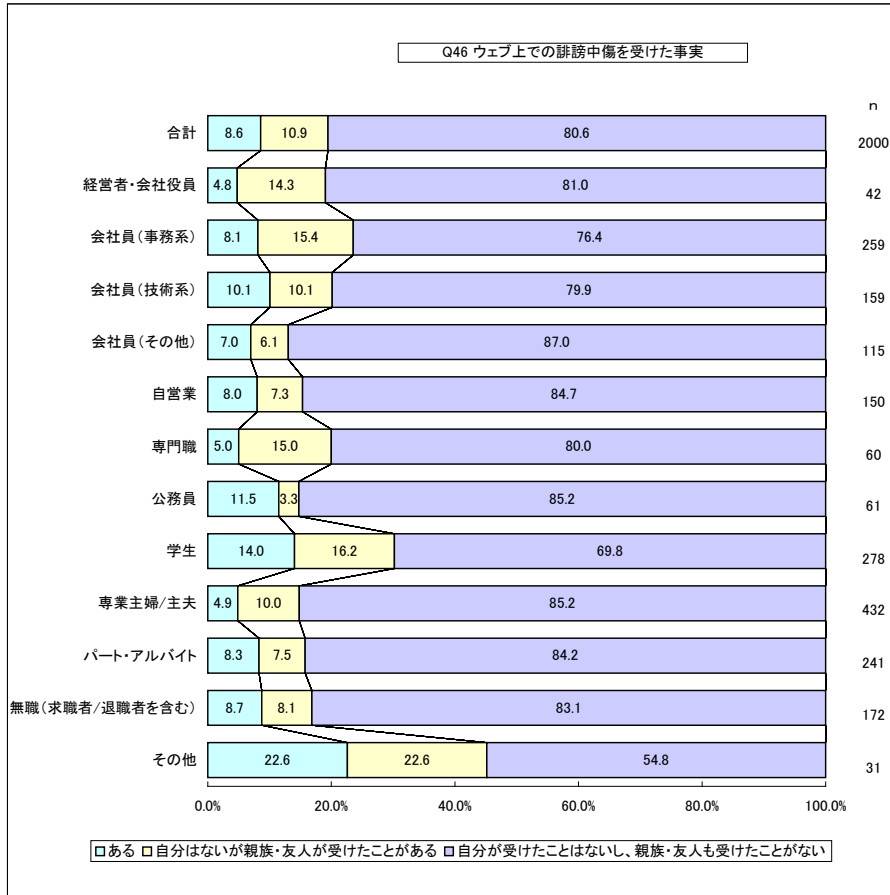


図 2-162 職業別のウェブ上での誹謗中傷を受けた事実の有無

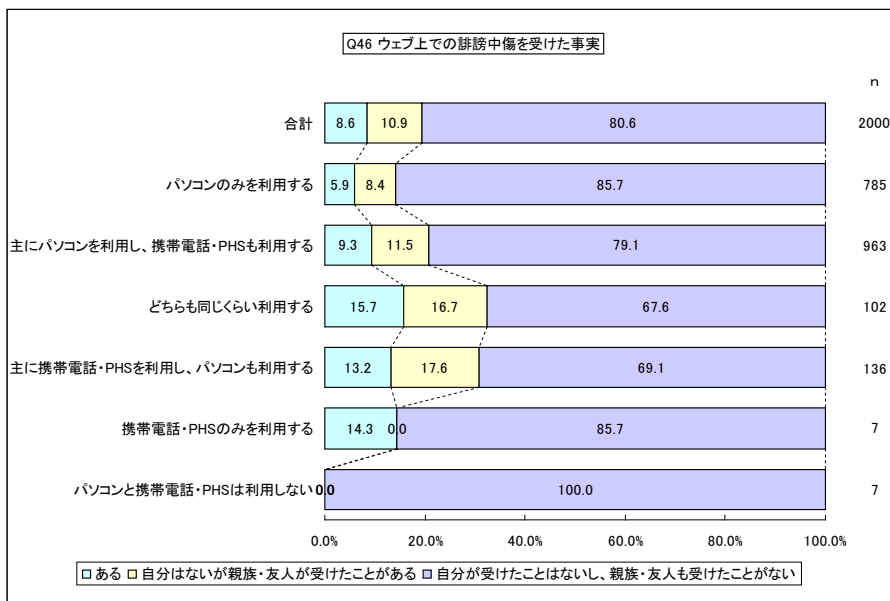


図 2-163 ネット接続機器別のウェブ上での誹謗中傷を受けた事実の有無

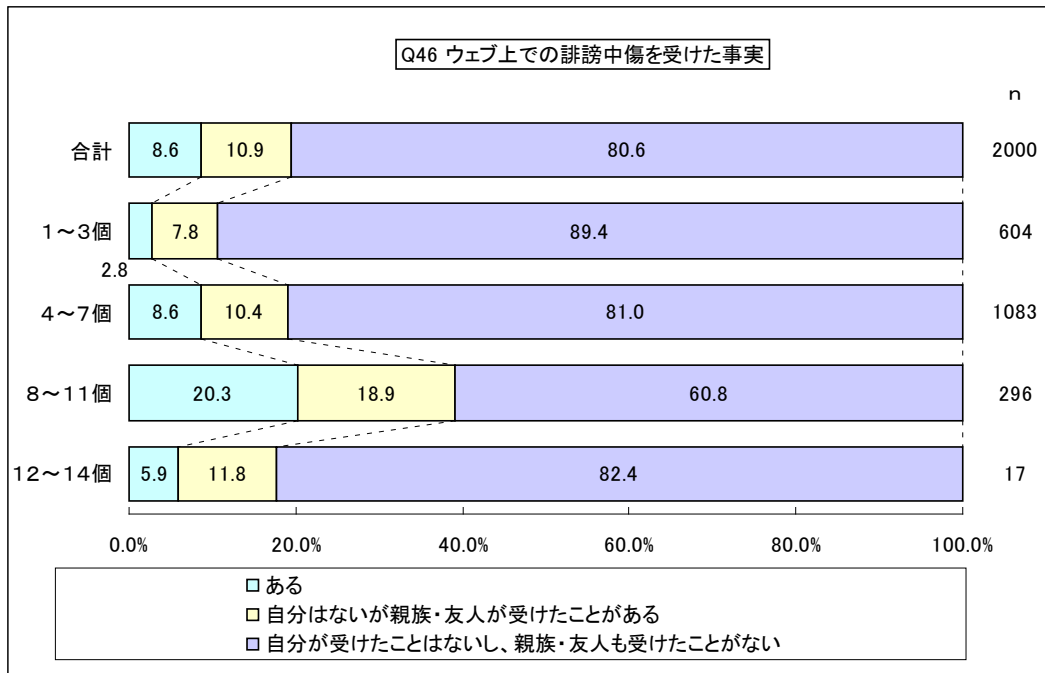


図 2-164 ネット利用目的数別のウェブ上での誹謗中傷を受けた事実の有無

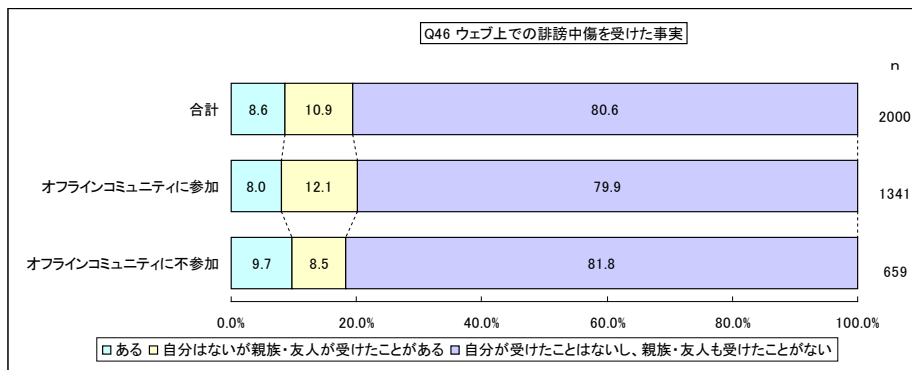


図 2-165 参加オフラインコミュニティ別のウェブ上での誹謗中傷を受けた事実の有無

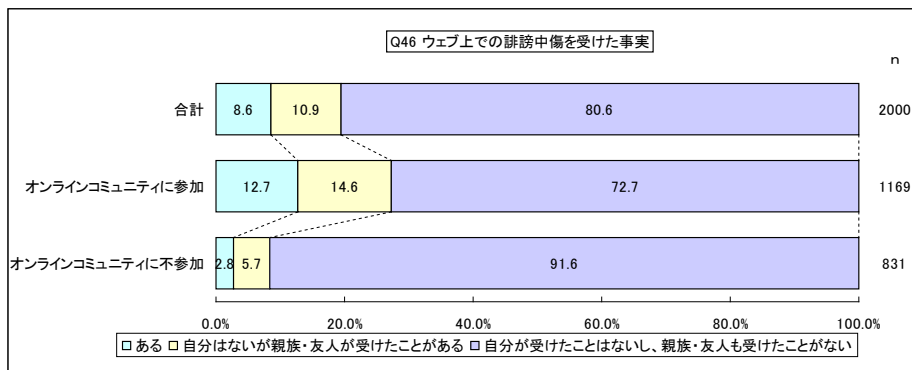


図 2-166 参加オンラインコミュニティ別のウェブ上での誹謗中傷を受けた事実の有無

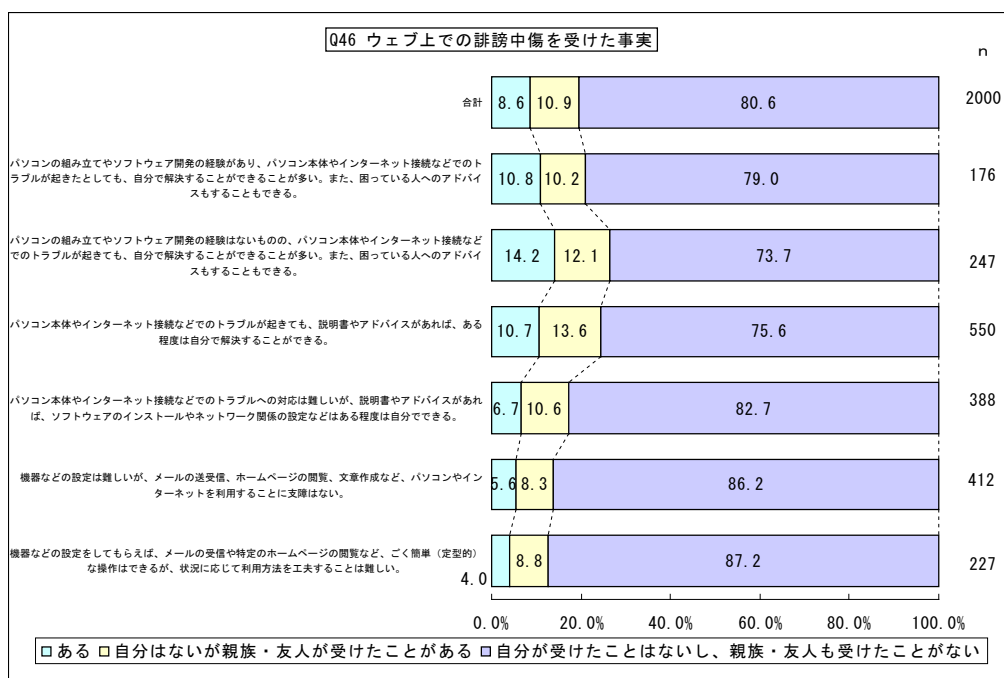


図 2-167 PC やネット取り扱いレベル別のウェブ上での誹謗中傷を受けた事実の有無

(4) 大衆薬のインターネットを通じた販売のあり方

年齢別の結果を見ると、全般的な傾向としては、「高リスクの大衆薬は初対面で販売すべきだが、それ以外の大衆薬はインターネットを通じて購入できた方がよい」という回答が最も多く、25.5%である。しかしながら、他の選択肢も一定程度の割合を占めており、回答が分散する傾向がある。その中で、「40歳～44歳」「45歳～49歳」など、働き盛りの年代において、特に割合が高い傾向が見られる。それぞれ、34.3%、30.6%である（図 2-168）。

職業別には、「基本的にすべての大衆薬はインターネットを通じて購入できた方がよい」との回答は、「公務員」で特に多く、34.4%に及ぶ。その他にも、「会社員（技術系）」では30.8%が回答している（図 2-162）。

ネット接続機器別には、「基本的にすべての大衆薬はインターネットを通じて購入できた方がよい」との回答、および「高リスクの大衆薬は初対面で販売すべきだが、それ以外の大衆薬はインターネットを通じて購入できた方がよい」との回答ともに、「主にパソコンを利用し、携帯電話・PHSも利用する」で回答割合は高く、それぞれ24.3%、28.2%である（図 2-170）。

ネット利用目的数別に見てみると、「12～14個」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である。その中で、ネット利用目的数が多くなるにつれて、「基本的にすべての大衆薬はインターネットを通じて購入できた方がよい」および「高リスクの大衆薬は初対面で販売すべきだが、それ以外の大衆薬はインターネットを通じて購入できた方がよい」

の割合がともに高くなっている。「8～11 個」ではそれぞれ、28.7%、31.4%となっている（図 2-171）。

PC やネット取り扱いレベル別の結果については、ICT 活用レベルが高くなるほど、「基本的にすべての大衆薬はインターネットを通じて購入できた方がよい」との回答、および「高リスクの大衆薬は初対面で販売すべきだが、それ以外の大衆薬はインターネットを通じて購入できた方がよい」との回答ともに、割合が高くなっている。「パソコンの組み立てやソフトウェア開発の経験があり、パソコン本体やインターネット接続などでのトラブルが起きたとしても、自分で解決することができることが多い。また、困っている人へのアドバイスもすることもできる」人ではそれぞれ、33.5%、28.4%となっている（図 2-172）。

ネット利用で気をつけていること別には、気をつけていること別に大きな違いは見られない。ただし「パスワードを定期的に変更している」では、「基本的にすべての大衆薬はインターネットを通じて購入できた方がよい」および「高リスクの大衆薬は初対面で販売すべきだが、それ以外の大衆薬はインターネットを通じて購入できた方がよい」とともに、割合が高い。「パソコンの組み立てやソフトウェア開発の経験があり、パソコン本体やインターネット接続などでのトラブルが起きたとしても、自分で解決することができることが多い。また、困っている人へのアドバイスもすることもできる」人ではそれぞれ、26.8%、26.5%である（図 2-173）。

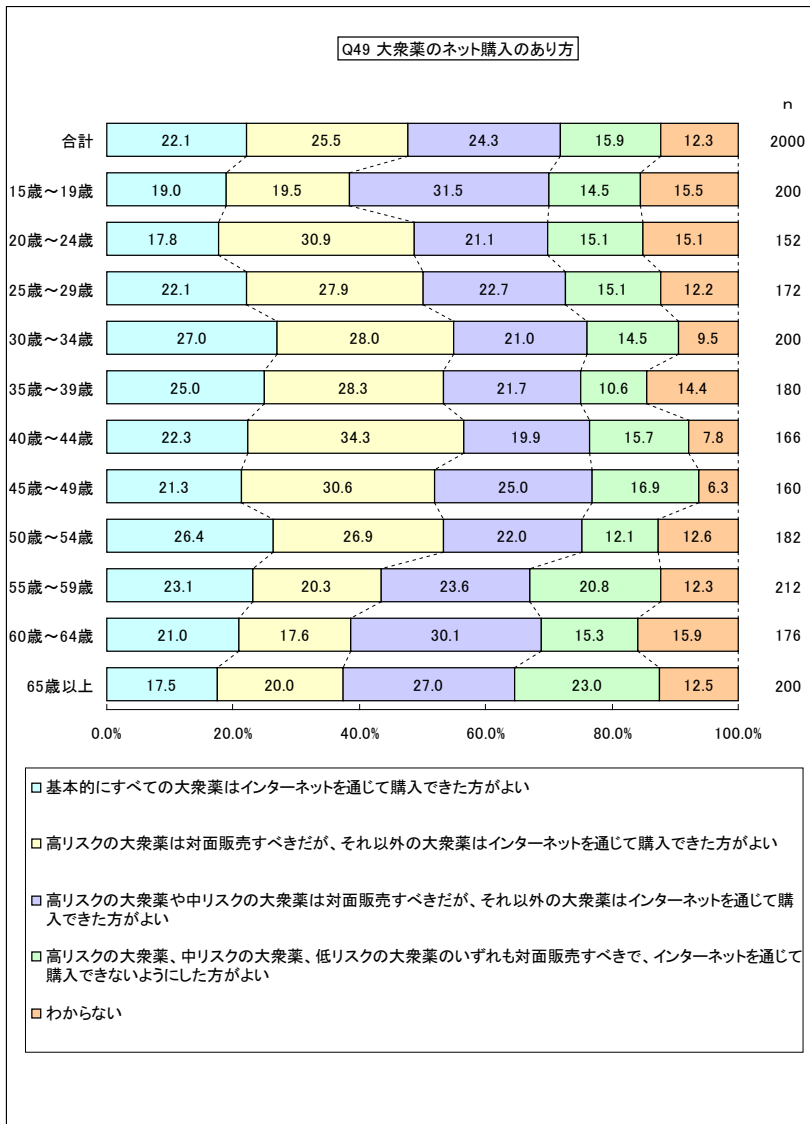


図 2-168 年齢別の大衆薬のネット購入のあり方

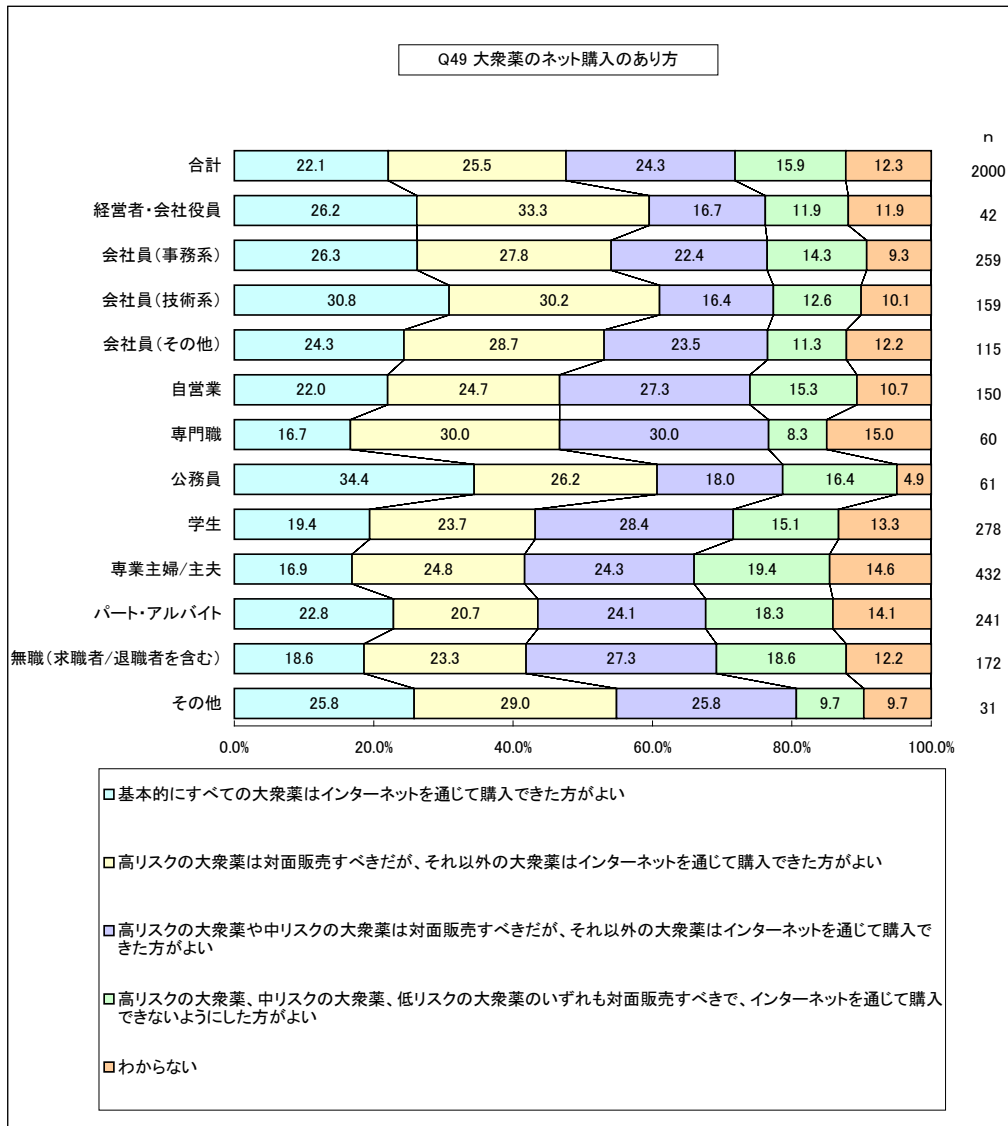


図 2-169 職業別の大衆薬のネット購入のあり方

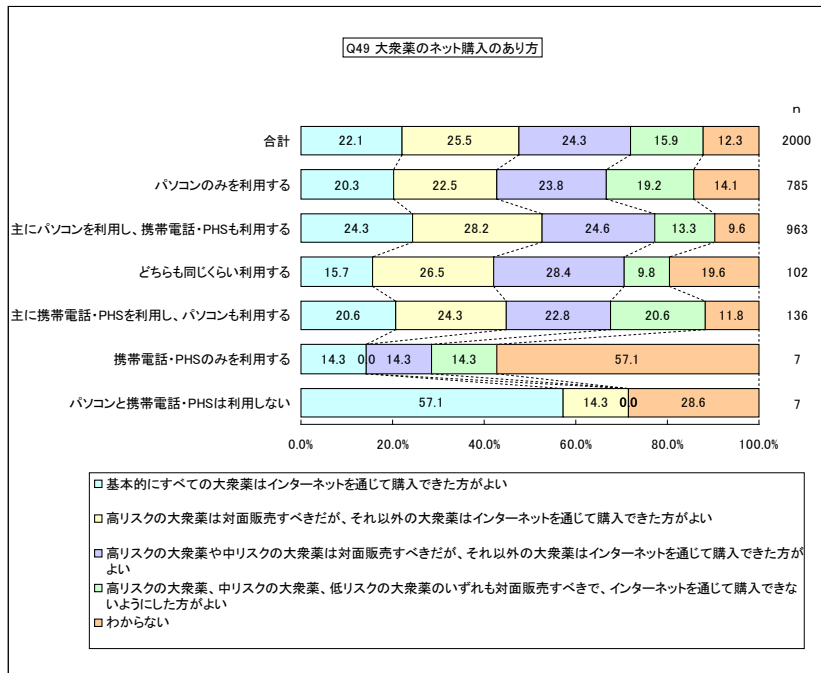


図 2-170 ネット接続機器別の大衆薬のネット購入のあり方

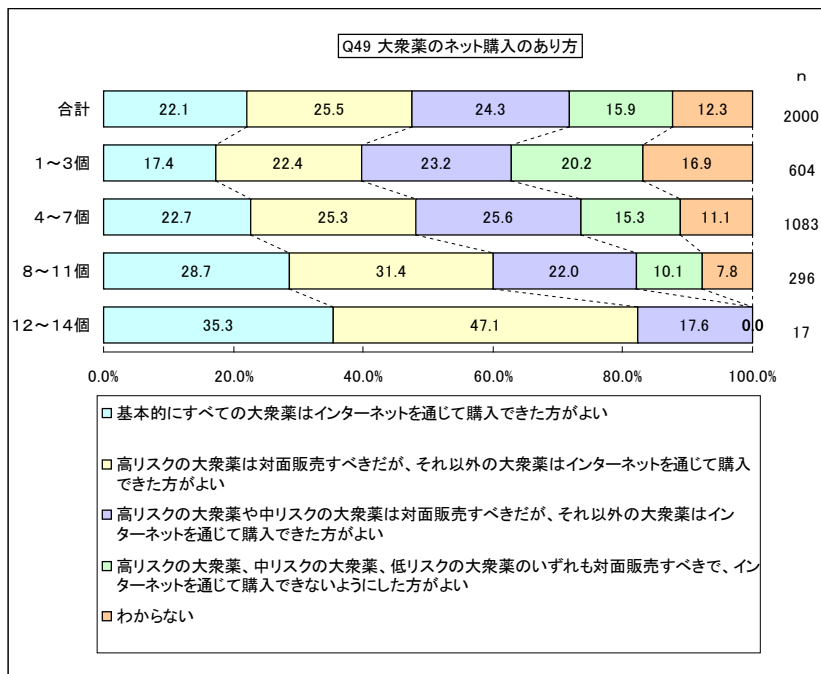


図 2-171 ネット利用目的数別の大衆薬のネット購入のあり方

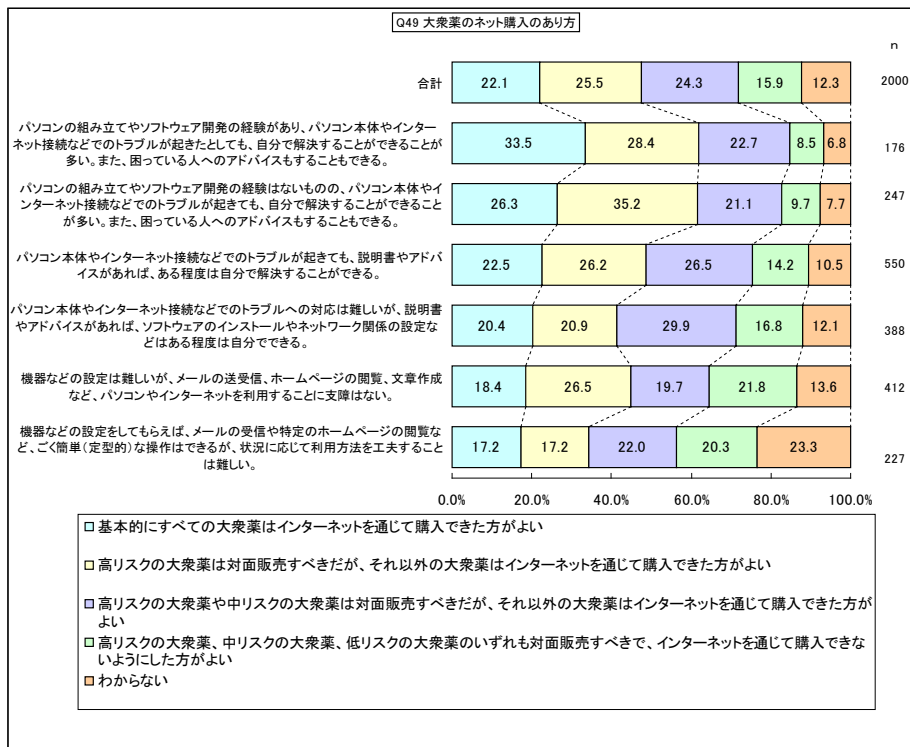


図 2-172 PC やネット取り扱いレベル別の大衆薬のネット購入のあり方

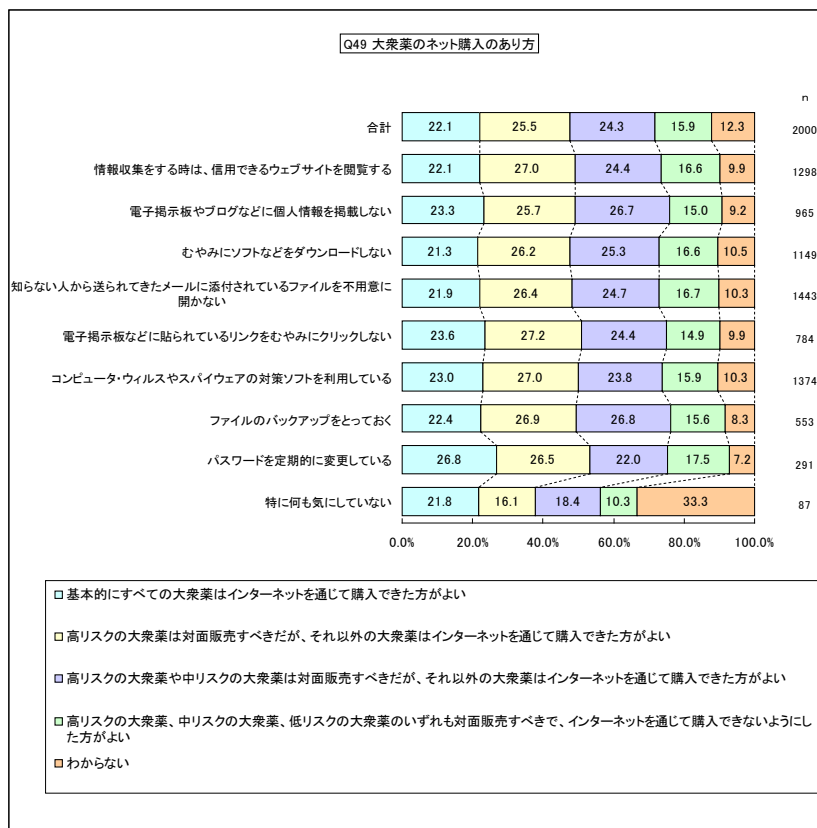


図 2-173 ネット利用で気をつけていること別の大衆薬のネット購入のあり方

2.6.6 その他のICT利用に関わる、最近の話題について

以下では、前節で取り上げた最近の話題の他に、インターネット上等で話題になっている事項についてどのような考えを有しているかについて質問を行った結果を示す。

<ファイル共有ソフトウェアの利用有無について>

「よく利用する」「たまに利用する」「利用したことがある」をあわせて18.5%である。一方、74.2%の人は「利用したことがない」と回答している（図 2-174）。

<ファイル共有ソフトウェアの利用有無について>

「考慮している」「どちらかといえば考慮している」をあわせて29.3%である。一方、「考慮していない」「どちらかといえば考慮していない」をあわせて34.2%が回答している（図 2-175）。

<外部記憶媒体経由でのウイルス感染の有無について>

「感染したことがある」は15.0%である（図 2-176）。

<ネット上の実名での情報発信について>

実名で発信すべきという意見について、「そう思う」「どちらかといえばそう思う」をあわせて28.8%である。一方、「そう思わない」「どちらかといえばそう思わない」をあわせると、35.6%となる（図 2-177）。

<マスメディアの役割低下についての不安について>

「不安がある」「どちらかといえば不安がある」をあわせて35.4%である。一方、「不安はない」「どちらかといえば不安はない」をあわせると、27.6%となる（図 2-178）。

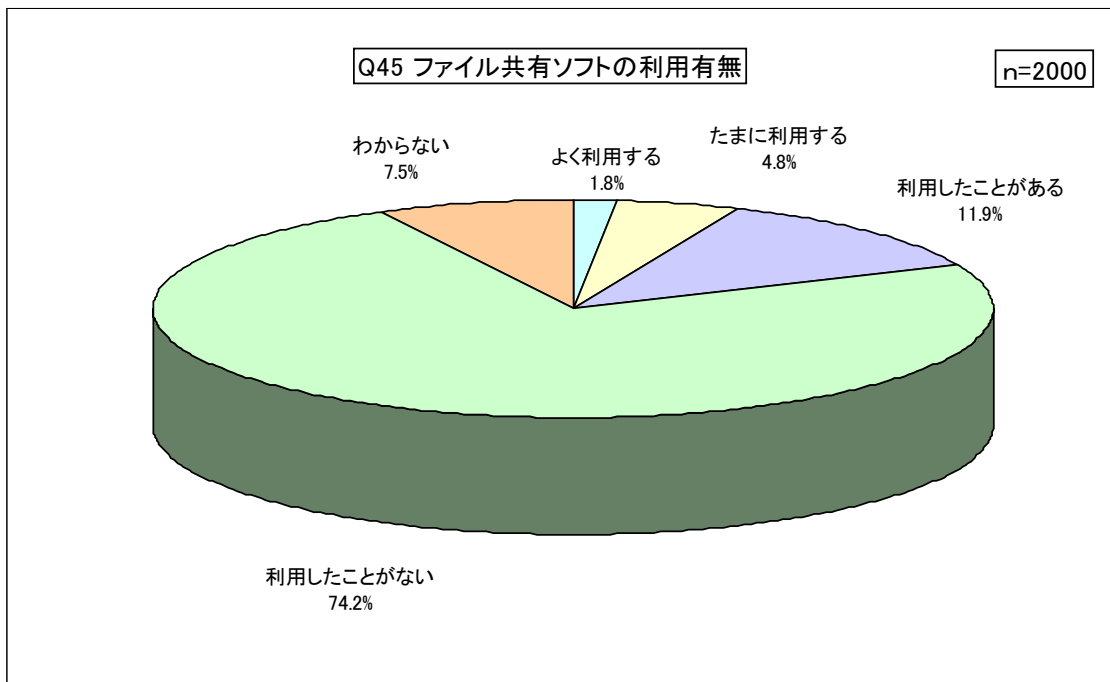


図 2-174 ファイル共有ソフトウェアの利用有無について

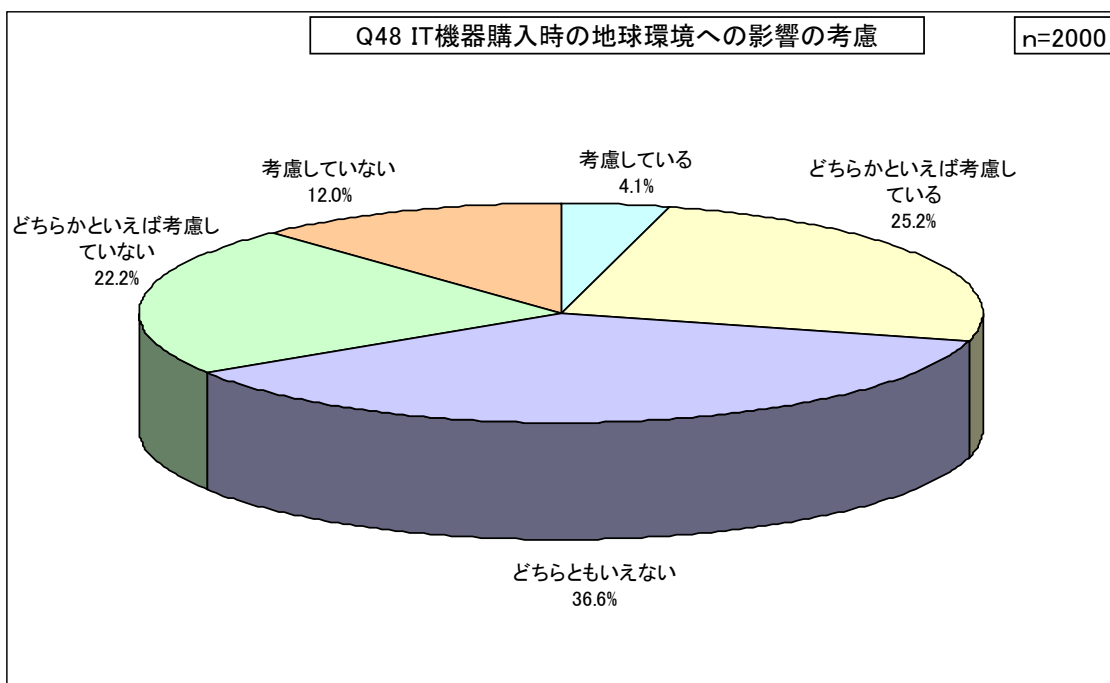


図 2-175 IT 機器購入時の地球環境への影響の考慮について

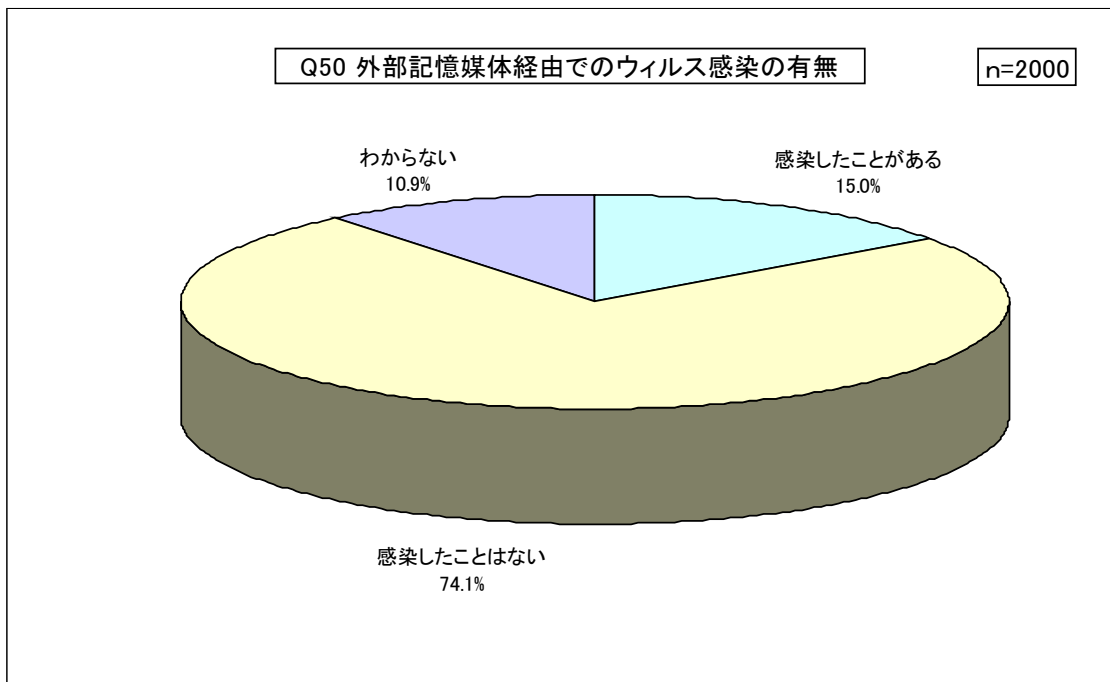


図 2-176 外部記憶媒体経由でのウイルス感染の有無について

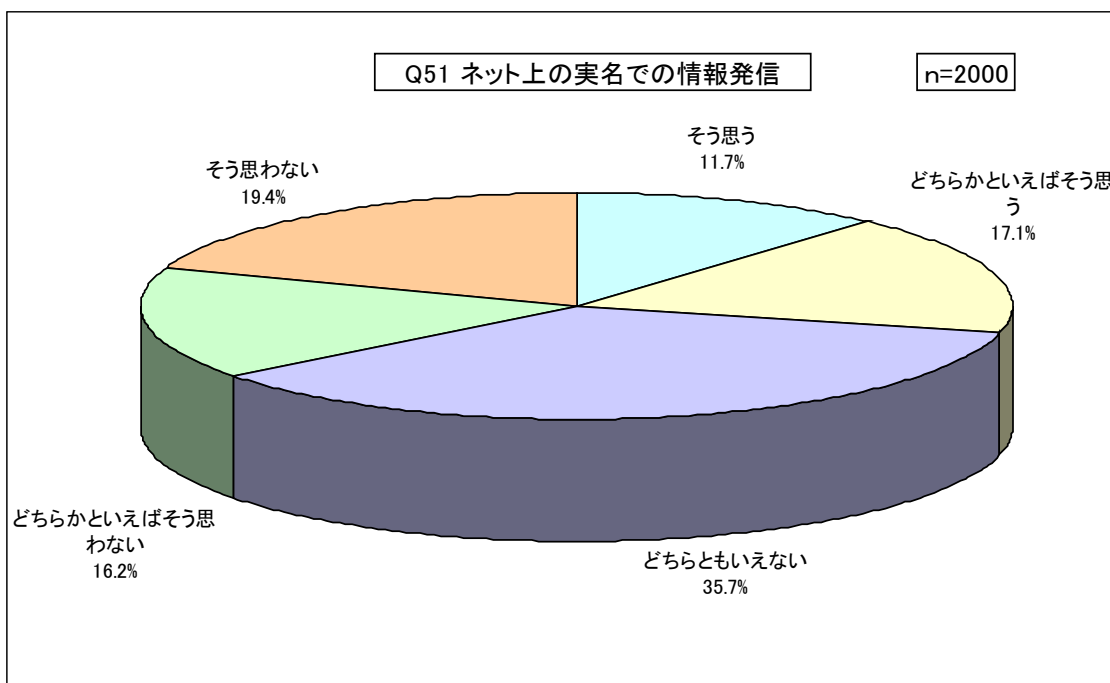


図 2-177 ネット上の実名での情報発信について

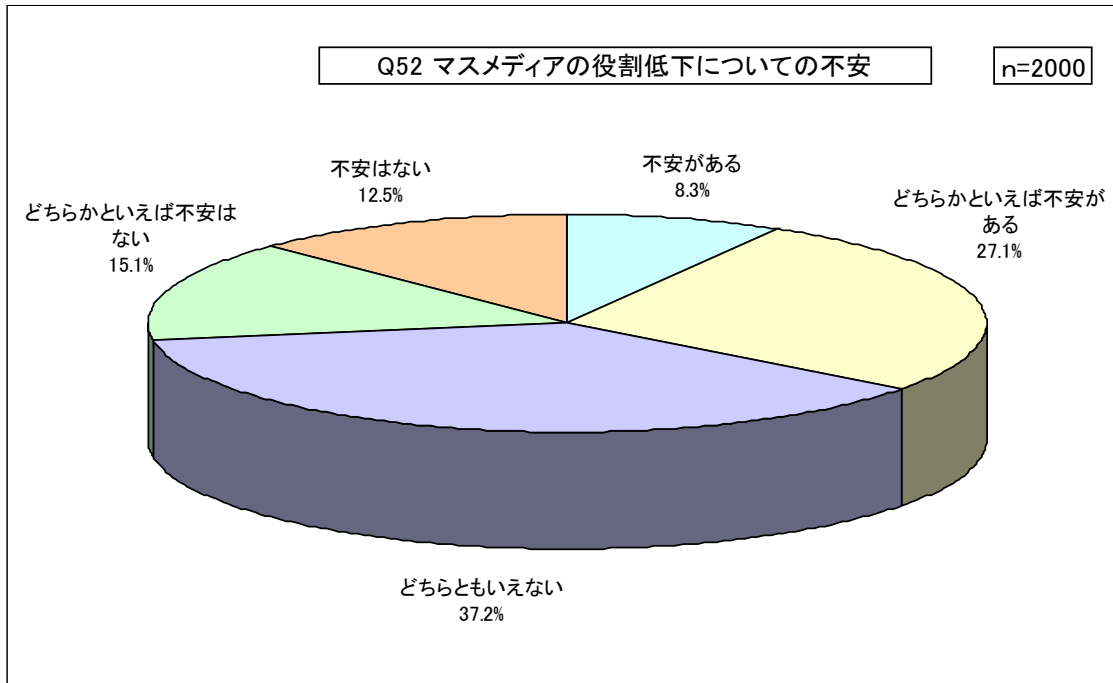


図 2-178 マスメディアの役割低下についての不安について

2.6.7 オン/オフラインにおけるふるまいなどについて

ここでは、コミュニティのつながりを示唆するネット接続方法、参加コミュニティ、参加オンラインコミュニティごとに、国民の不安の違いを把握する。なお、前節と同様に、ICT 利用上の課題として最も不安を感じる人が多かった「情報セキュリティ」、それに加えて「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」を課題として分析対象とする。

(1) 情報セキュリティに対する不安について

ネット接続方法別に見た結果については、「主に携帯電話・PHS を利用し、パソコンも利用する」人が最も不安を感じており、85.3%となっている。「どちらも同じくらい利用する」人は最も不安に感じている人が少なく、77.4%である。なお、「携帯電話・PHS のみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHS は利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である（図 2-179）。

参加コミュニティ別に見た結果については、「オフラインコミュニティに参加」している人が、していない人に比べて、不安を感じている。割合は 83.4%である（図 2-180）。

参加オンラインコミュニティ別に見た結果については、「オンラインコミュニティに参加」していない人の方が、している人に比べて、不安を感じている。割合は 84.4%（図 2-181）。

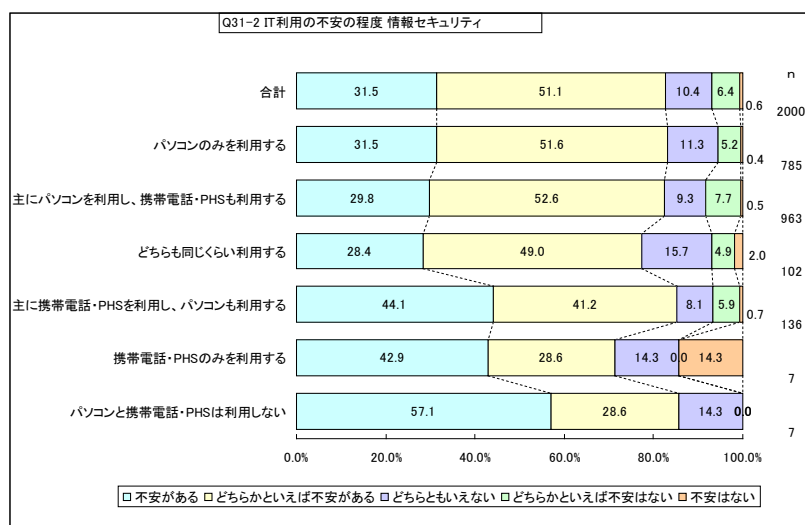


図 2-179 ネット接続方法別の「情報セキュリティ」に対する不安の程度

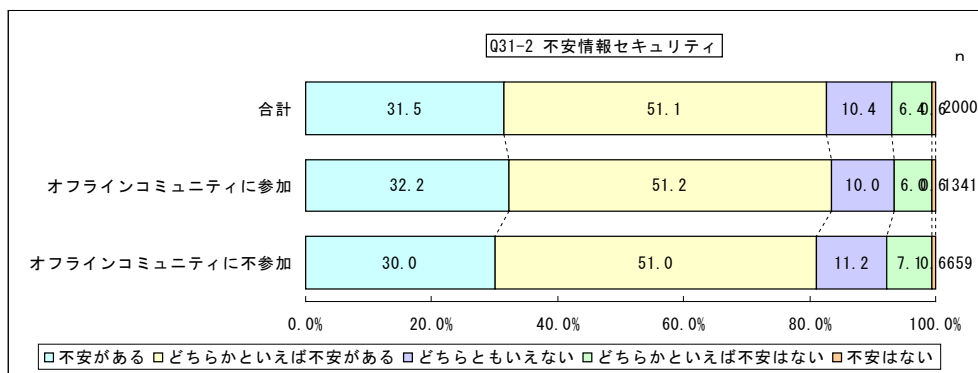


図 2-180 参加コミュニティ別の「情報セキュリティ」に対する不安の程度

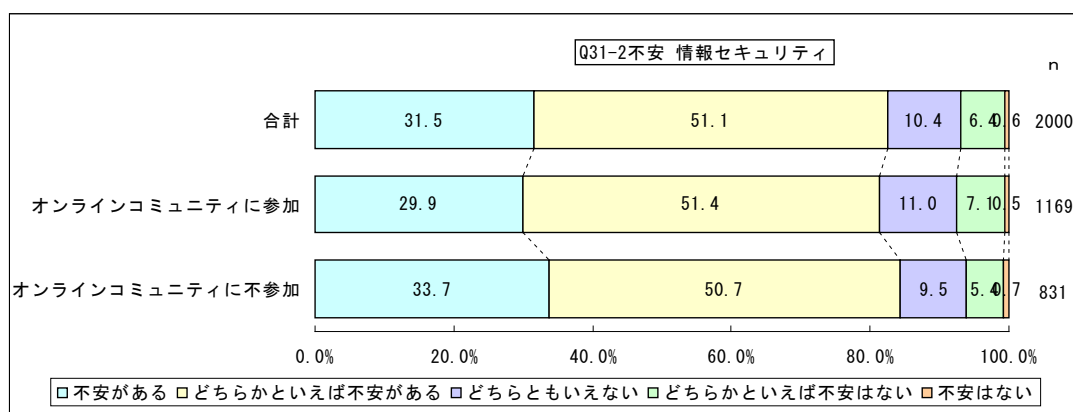


図 2-181 参加オンラインコミュニティ別の「情報セキュリティ」に対する不安の程度

(2) ICT利用におけるマナーや社会秩序に対する不安

ネット接続方法別には、「パソコンのみを利用する」「主にパソコンを利用し、携帯電話・PHS も利用する」人が不安に感じている人が多く、それぞれ 66.6%、68.0%である。「携帯電話・PHS のみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHS は利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である（図 2-182）。

参加コミュニティ別には、オフラインコミュニティに参加している人のほうが不安を感じている人が多く 69.2%となる。オフラインコミュニティに不参加である人と比べて、7ポイント高い（図 2-183）。

参加オンラインコミュニティ別には、オンラインコミュニティに参加している・いないによる不安の違いはほとんどない（図 2-184）。

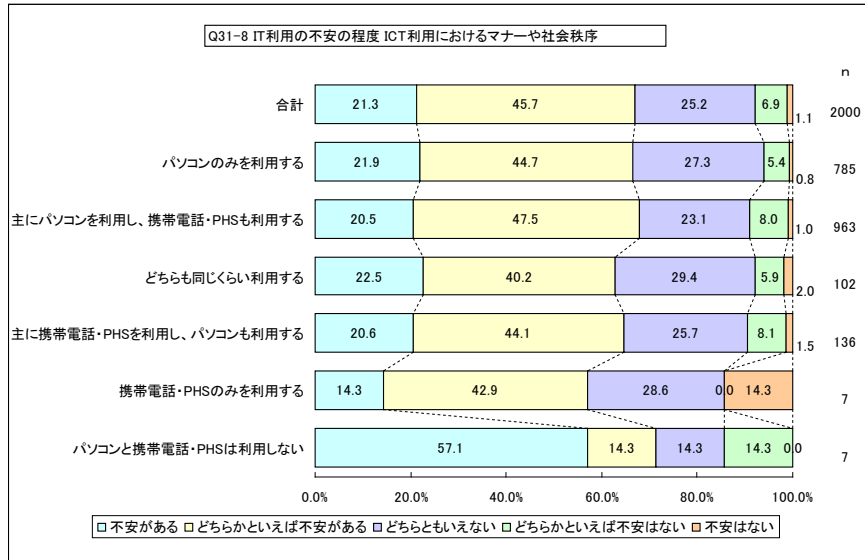


図 2-182 ネット接続方法別「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に対する不安の程度

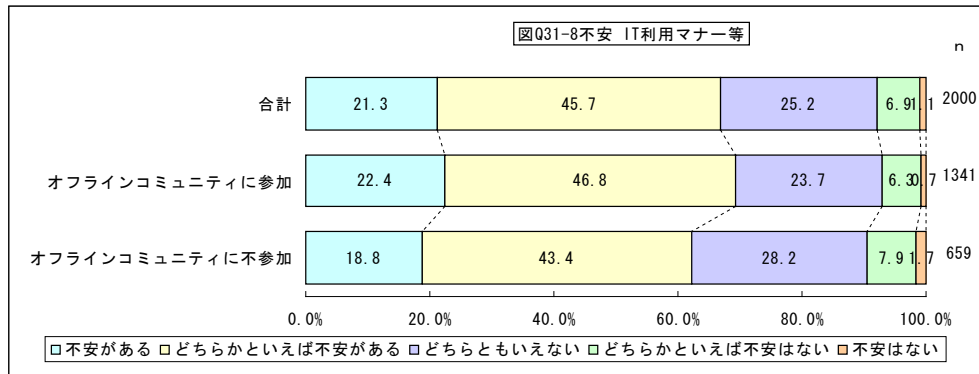


図 2-183 参加コミュニティ別「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に対する不安程度

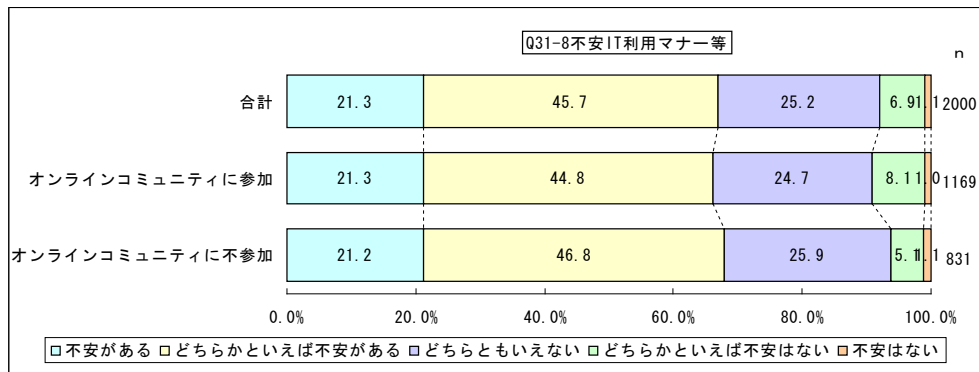


図 2-184 参加オンラインコミュニティ別「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に対する不安の程度

(3) 個別課題についての不安

ここまで、ネット接続方法、参加コミュニティ、参加オンラインコミュニティ別に「情報セキュリティ」、「ICT利用におけるマナーや社会秩序」についての国民の不安をみてきたが、以下ではこれらの個別課題についての国民の不安を見ることにする。

<情報セキュリティ 個別課題:コンピュータ・ウイルス、スパイウェアなどへの感染>

まず、ネット接続方法別には、「不安がある」に着目すると、「主に携帯電話・PHSを利用し、パソコンも利用する」人の不安が最も高く 52.9%となっている。一方、「主にパソコンを利用し、携帯電話・PHSも利用する」人は 37.4%であり少ない。なお、「携帯電話・PHSのみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHSは利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である（図 2-185）。

参加コミュニティ別には、「不安がある」に着目すると、オフラインコミュニティに参加している人のほうが不安を感じている人が多く 42.3%となる。オフラインコミュニティに参加していない人と比べて、5.9ポイント高い（図 2-186）。

参加オンラインコミュニティ別の結果を見てみると、「不安がある」については、オンラインコミュニティに参加していないほうが僅かにではあるが、41.8%と 2.5ポイント回答割合は高い（図 2-187）。

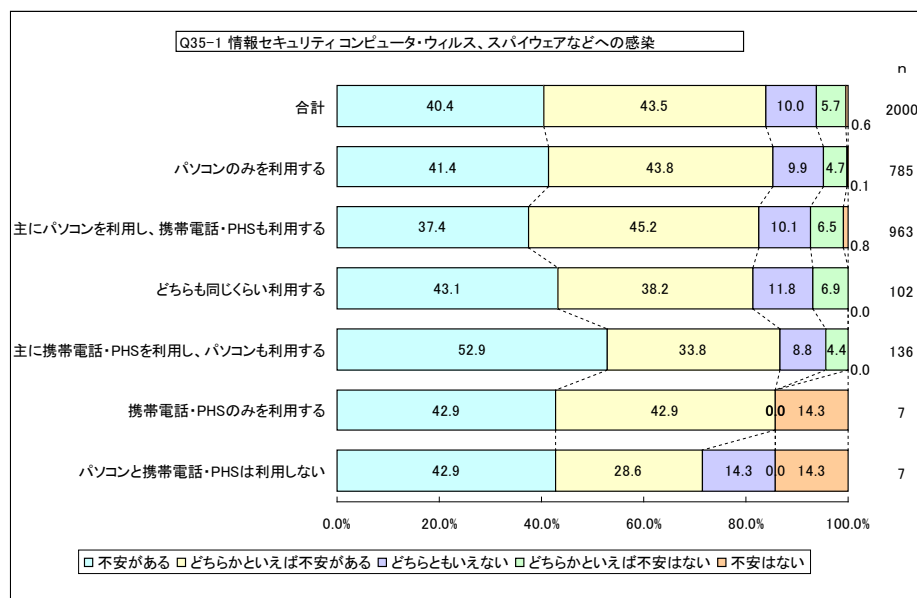


図 2-185 ネット接続方法別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（コンピュータ・ウイルス、スパイウェアなどへの感染）

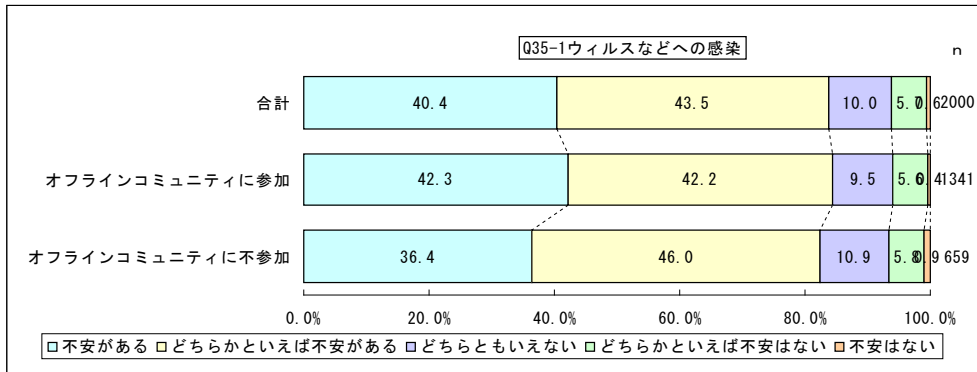


図 2-186 参加コミュニティ別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（コンピュータ・ウイルス、スパイウェアなどへの感染）

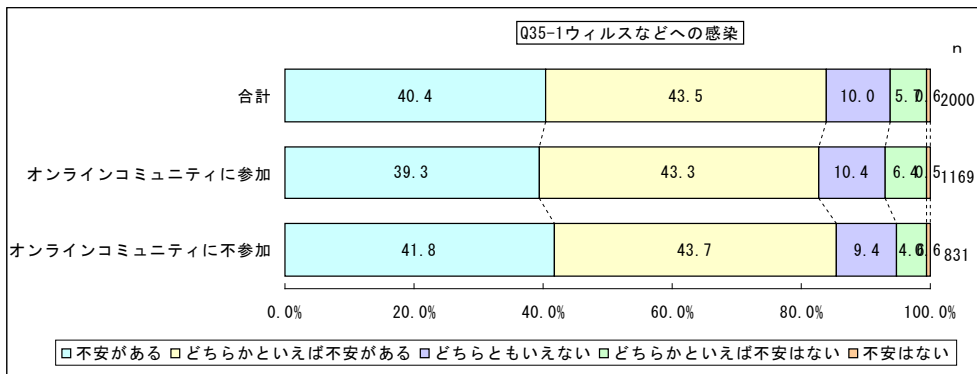


図 2-187 参加オンラインコミュニティ別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（コンピュータ・ウイルス、スパイウェアなどへの感染）

<情報セキュリティ 個別課題: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>

まず、ネット接続方法別には、「不安がある」に着目すると、「主に携帯電話・PHS を利用し、パソコンも利用する」人の不安が最も高く 33.1%となっている。一方、「どちらも同じくらい利用する」人は 26.5%であり少ない。なお、「携帯電話・PHS のみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHS は利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である（図 2-188）。

参加コミュニティ別には、「不安がある」に着目すると、オフラインコミュニティに参加している人のほうが不安を感じている人が多く 32.8%となる。オフラインコミュニティに不参加である人と比べて、8.2 ポイント高い（図 2-189）。

参加オンラインコミュニティ別に見ると、「不安がある」については、オンラインコミュニティに参加していないほうが僅かにではあるが、30.9%と 1.9 ポイント回答割合は高い(図 2-190)。

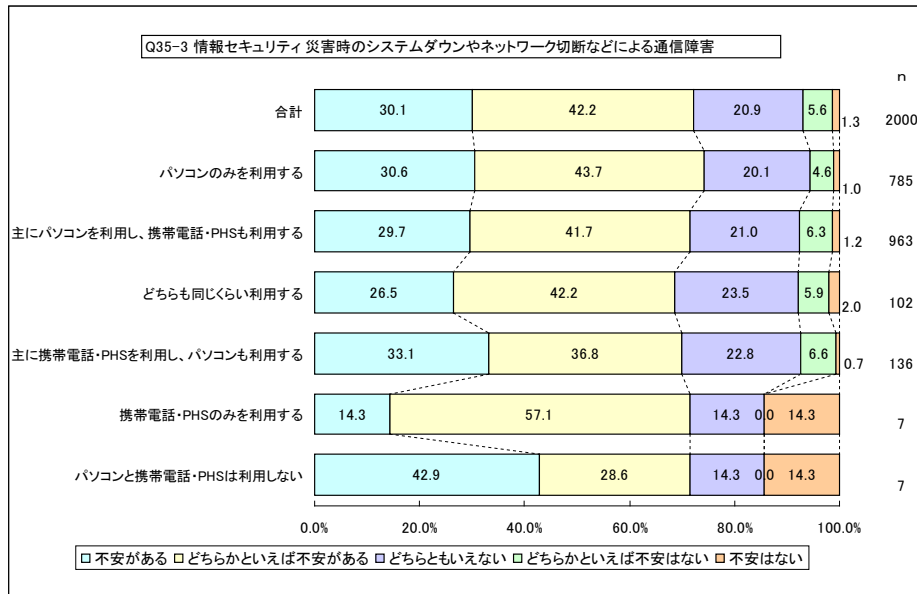


図 2-188 ネット接続方法別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害）

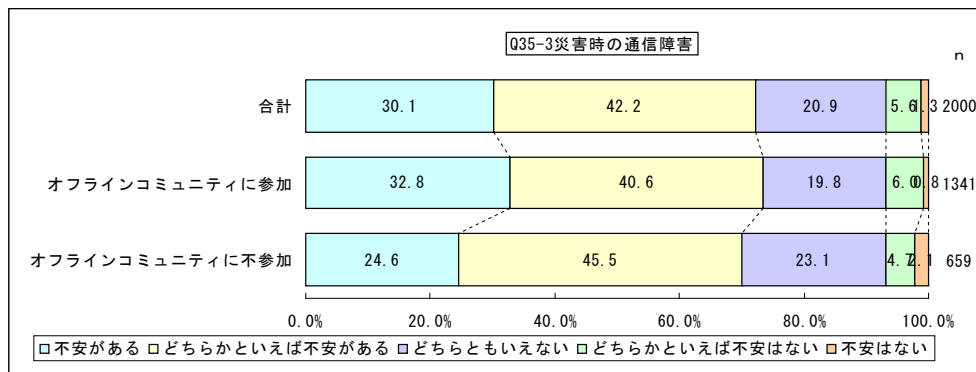


図 2-189 参加コミュニティ別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害）

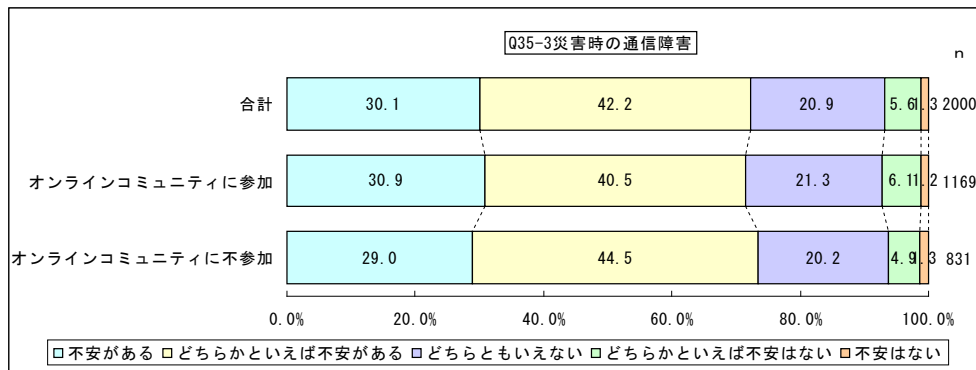


図 2-190 参加オンラインコミュニティ別「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（災害時のシステムダウンやネットワーク切断などによる通信障害）

<情報セキュリティ 個別課題: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>

まず、ネット接続方法別に見ると、「不安がある」に着目すると、「主に携帯電話・PHSを利用し、パソコンも利用する」人の不安が47.8%となっており最も高い。なお、「携帯電話・PHSのみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHSは利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である(図 2-191)。

参加コミュニティ別には、「不安がある」に着目すると、オフラインコミュニティに参加している人のほうが不安を感じている人が多く34.6%となる。オフラインコミュニティに参加していない人と比べて、5.6ポイント高い(図 2-192)。

参加オンラインコミュニティ別に見ると、「不安がある」については、僅かではあるが、参加していない人のほうが33.8%と1.8ポイント回答割合は高い(図 2-193)。

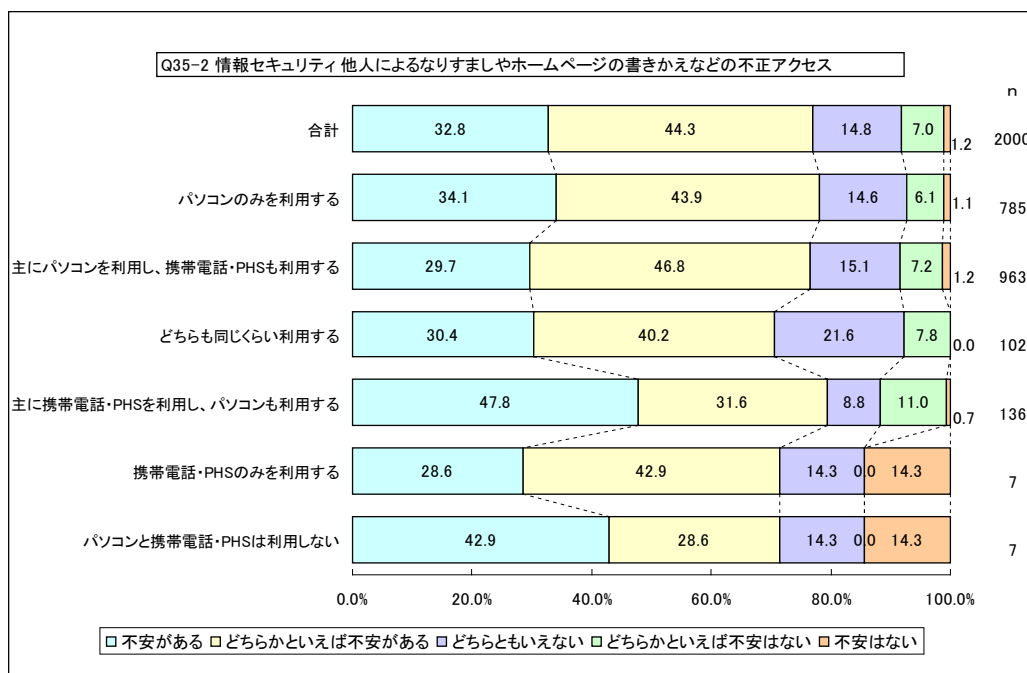


図 2-191 ネット接続機器別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安(他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス)

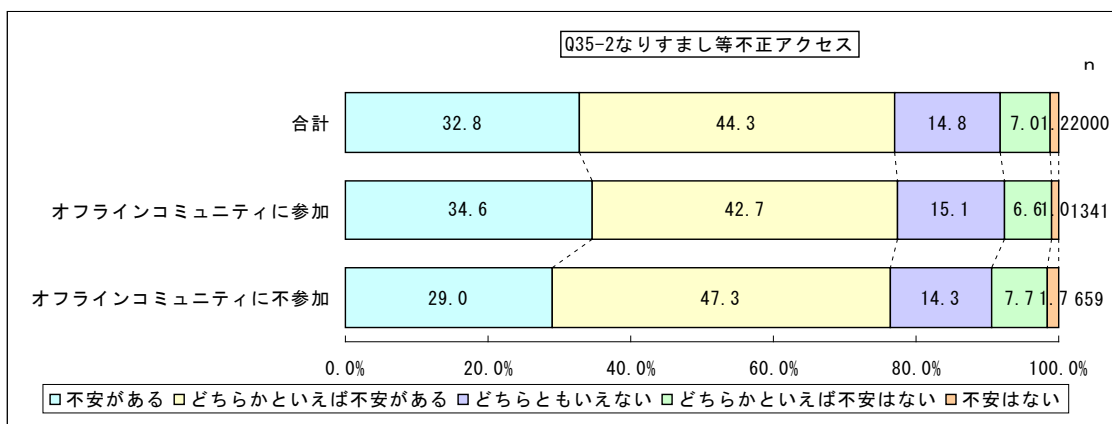


図 2-192 参加コミュニティ別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス）

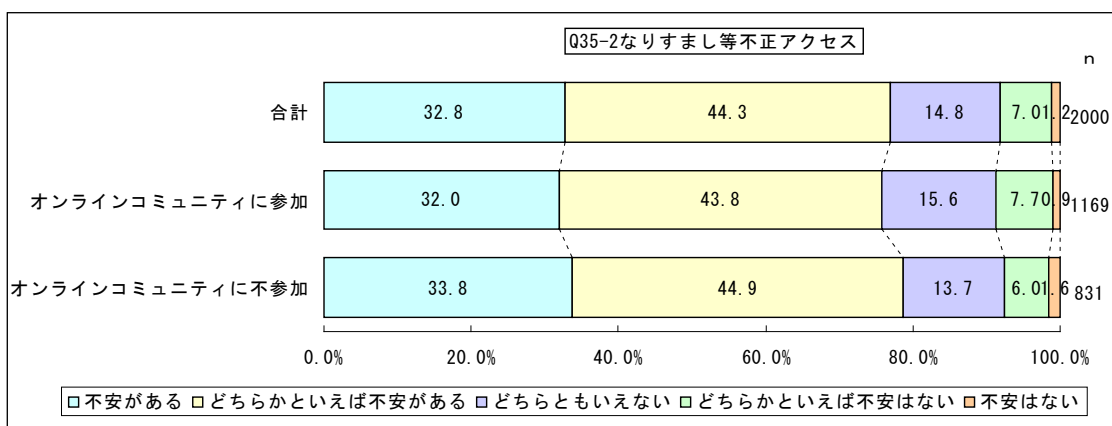


図 2-193 参加オンラインコミュニティ別の「情報セキュリティ」に関する個別課題への不安（他人によるなりすましやホームページの書きかえなどの不正アクセス）

＜ICT 利用におけるマナーや社会秩序 個別課題:コンピュータ・ウイルス、スパイウェアなどへの感染＞

まず、ネット接続方法別には、「不安がある」に着目すると、「主に携帯電話・PHS を利用し、パソコンも利用する」人の不安が最も高く 32.4%となっている。一方、「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」をあわせて見てみると、「どちらも同じくらい利用する」人は 63.8%であり、他の人よりも不安を感じている割合は少ない。なお、「携帯電話・PHS のみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHS は利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である（図 2-194）。

参加コミュニティ別には、「不安がある」に着目すると、オフラインコミュニティに参加している人のほうが不安を感じている人が多く 27.4%となる。オフラインコミュニティに不参加である人と比べて、5.2 ポイント高い（図 2-195）。

参加オンラインコミュニティ別に見てみると、「不安がある」については、オンラインコミュニティに参加していないほうが僅かにではあるが、27.2%と 2.6 ポイント回答割合は高い（図 2-196）。

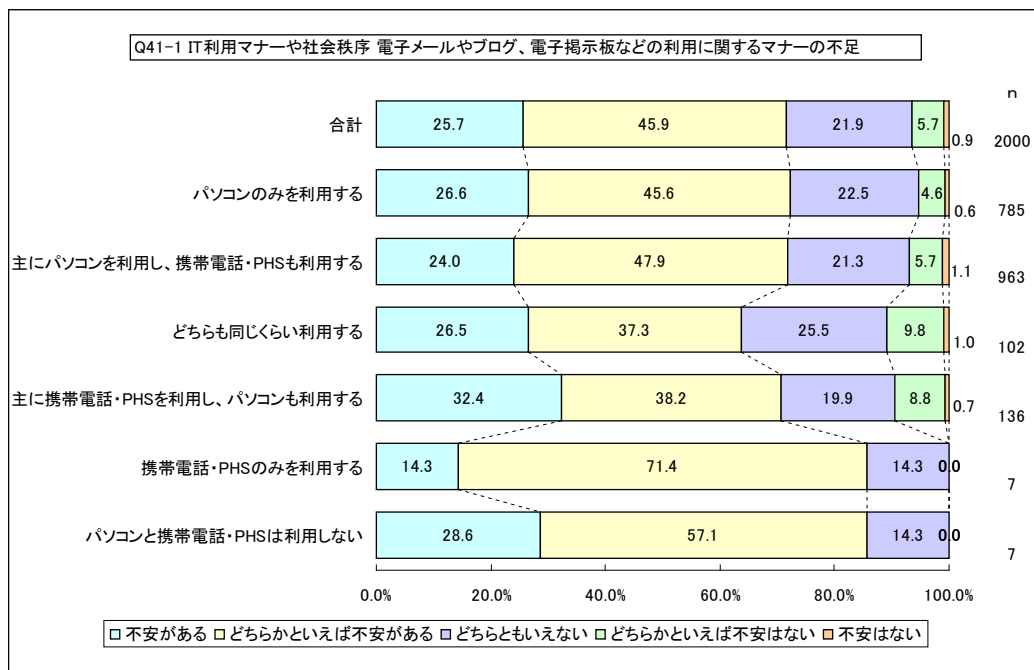


図 2-194 ネット接続方法別の「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナーの不足）

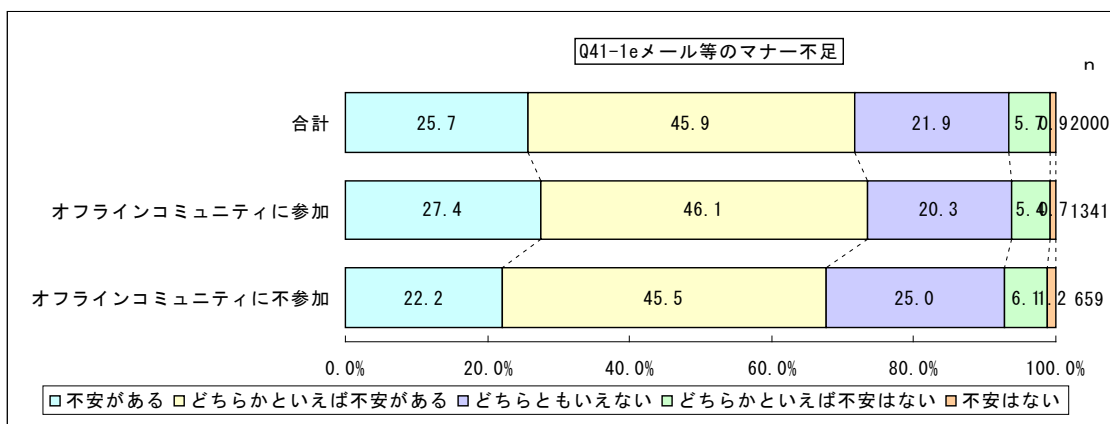


図 2-195 参加コミュニティ別の「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナーの不足）

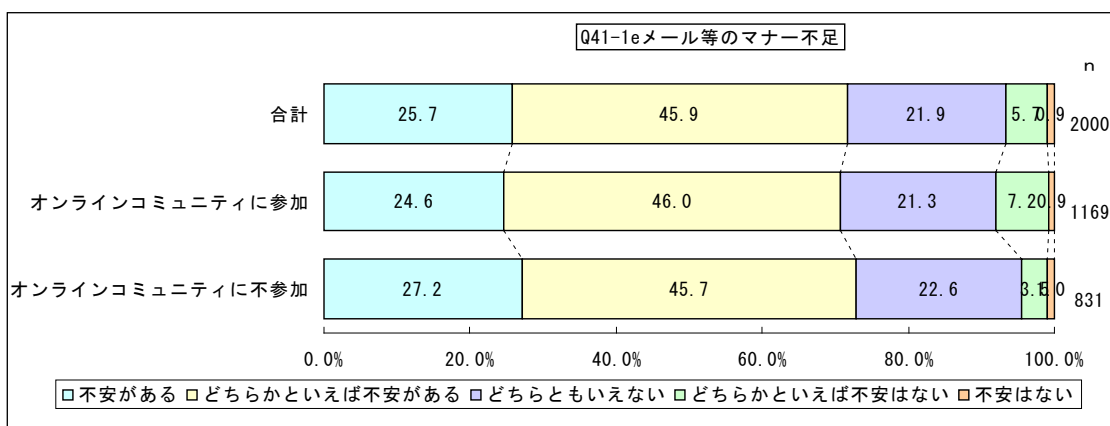


図 2-196 参加オンラインコミュニティ別の「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（電子メールやブログ、電子掲示板などの利用に関するマナーの不足）

<ICT 利用におけるマナーや社会秩序 個別課題:携帯電話・PHS などの利用における通話や撮影のマナーの不足>

まず、ネット接続方法別に結果には、「不安がある」に着目すると、「主に携帯電話・PHS を利用し、パソコンも利用する」人の不安が最も高く 30.1%となっている。一方、「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」をあわせて見てみると、「どちらも同じくらい利用する」人は 63.8%であり、他の人よりも不安を感じている割合は少ない。なお、「携帯電話・PHS のみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHS は利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である（図 2-197）。

参加コミュニティ別には、「不安がある」に着目すると、オフラインコミュニティに参加している人のほうが不安を感じている人が多く 27.0%となる。オフラインコミュニティに不

参加である人と比べて、3.6ポイント高い（図 2-198）。

参加オンラインコミュニティ別に見てみると、「不安がある」については、オンラインコミュニティに参加していないほうが僅かにではあるが、27.3%と2.6ポイント回答割合は高い（図 2-199）。

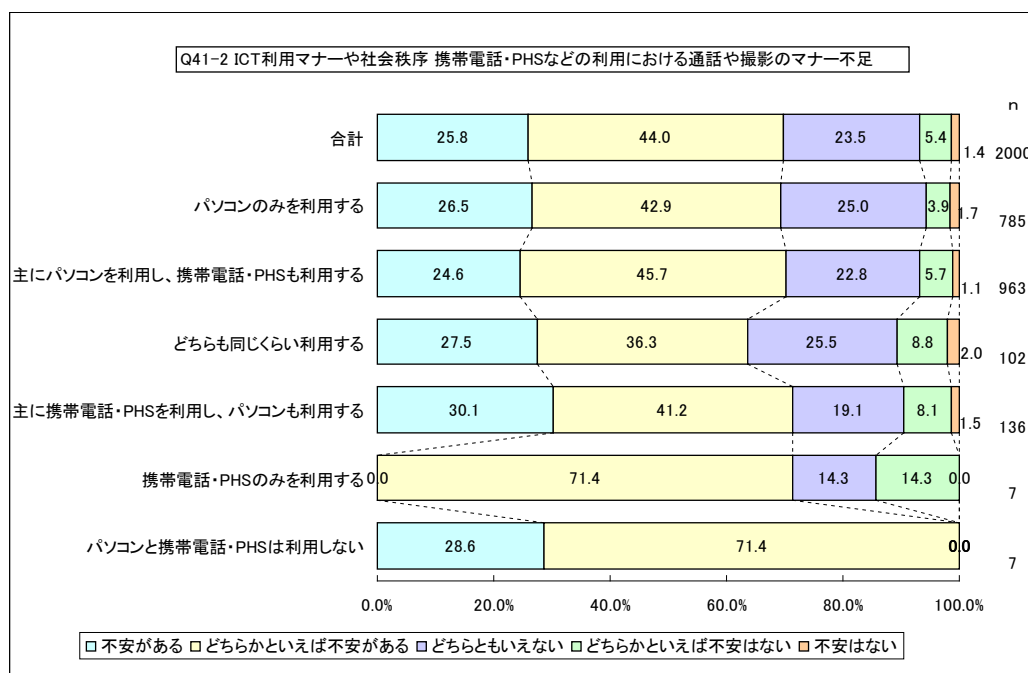


図 2-197 ネット接続方法別の「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（携帯電話・PHS などの利用における通話や撮影のマナーの不足）

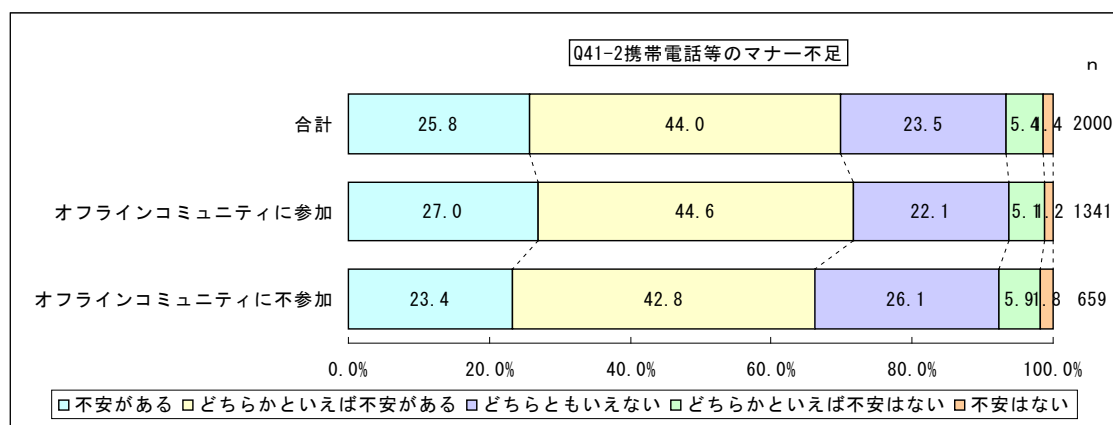


図 2-198 参加コミュニティ別の「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（携帯電話・PHS などの利用における通話や撮影のマナーの不足）

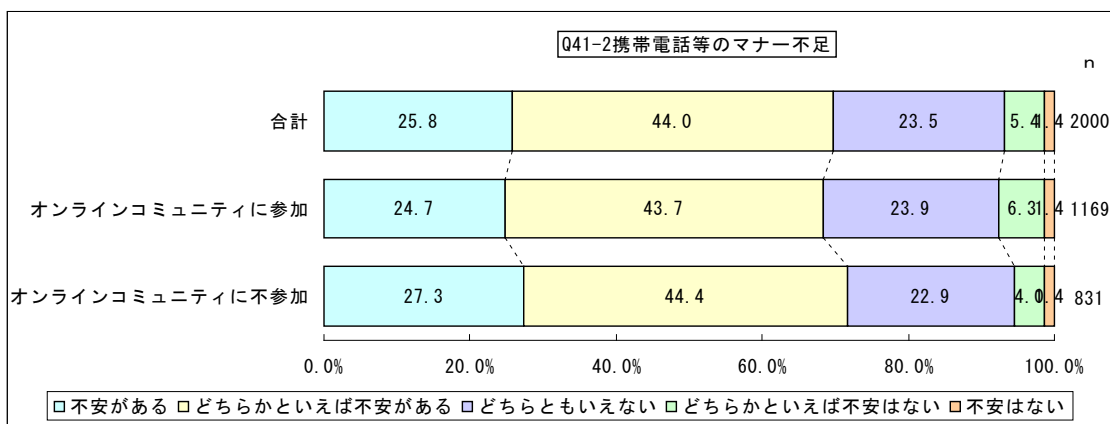


図 2-199 参加オンラインコミュニティ別の「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（携帯電話・PHS などの利用における通話や撮影のマナーの不足）

<ICT 利用におけるマナーや社会秩序 個別課題: 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>

まず、ネット接続方法別に結果には、「不安がある」に着目すると、「主に携帯電話・PHS を利用し、パソコンも利用する」人の不安が最も高く 39.0%となっている。なお、「携帯電話・PHS のみを利用する」「パソコンと携帯電話・PHS は利用しない」については、回答者数が僅かであるため注意が必要である（図 2-200）。

参加コミュニティ別の結果については、「不安がある」に着目すると、オフラインコミュニティに参加している人のほうが不安を感じている人が多く 35.9%となる。オフラインコミュニティに不参加である人と比べて、5.2 ポイント高い（図 2-201）。

参加オンラインコミュニティ別について見てみると、「不安がある」については、オンラインコミュニティに参加している・いないによる違いはほとんど見られない（図 2-202）。

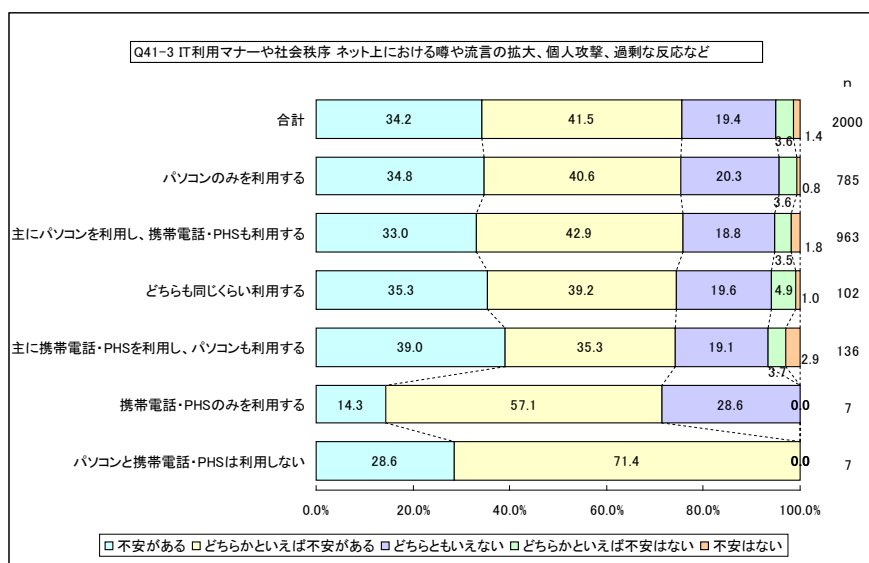


図 2-200 ネット接続方法別の「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（インターネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など）

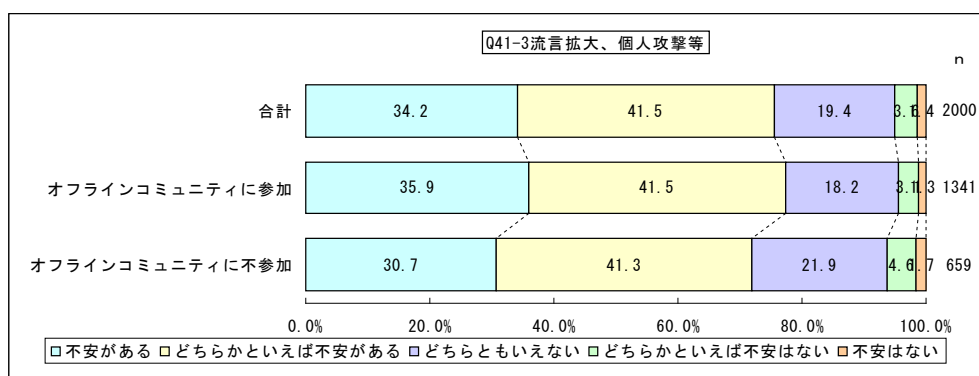


図 2-201 参加コミュニティ別の「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（インターネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など）

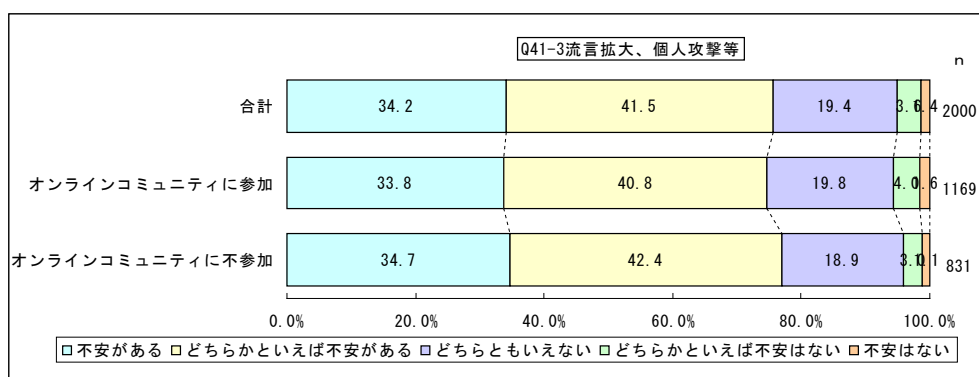


図 2-202 参加オンラインコミュニティ別の「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」に関する個別課題への不安（インターネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応など）

2.7 つながり力

2.7.1 参加コミュニティについて

回答者のコミュニティ参加状況を示した結果は、図 2-203 の通りである。オフラインコミュニティとして、①町内会・自治会、②PTA、③農協や同業者の団体、④労働組合、⑤生協、消費者団体、⑥ボランティア団体、⑦住民運動団体・市民運動団体、⑧宗教団体、⑨学校の同窓会、⑩政治家の講演会、⑪仕事を離れた付き合いのある職場仲間のグループ、⑫習い事や学習のグループ、⑬趣味や遊び仲間のグループ、⑭不参加の中から、オンラインコミュニティは、①メーリングリスト、②電子掲示板、③ブログ、④SNS、⑤チャット、⑥動画・音楽共有サービス、⑦オンラインゲーム、⑧3D 仮想空間、⑨その他、⑩不参加の中から当てはまるもの全てを選択してもらった。オフラインコミュニティの参加数と、オンラインコミュニティの参加数の合計をコミュニティ参加状況とした。

参加数は、0～3個がそれぞれ 20%弱を占める結果となった。回答者の平均参加数は 2.8 個である。

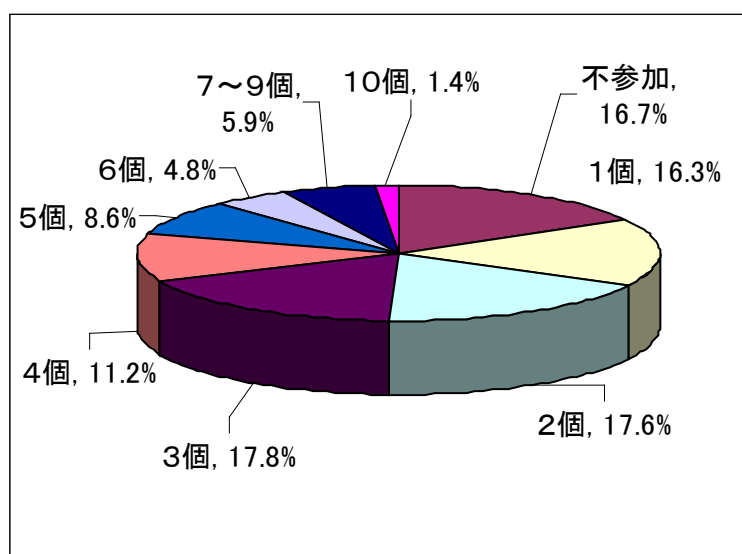


図 2-203 コミュニティへの参加数
(オフラインコミュニティとオンラインコミュニティの合計)

オフライン、オンラインの双方のコミュニティへの参加状況を、利用者層別に見ると、図 2-204 に示す通りの結果となった。コミュニティに参加していない人の割合は、勤労者層で 20.1%とやや高いが、各利用者層で大きな違いは見られない。しかし、「オフラインコミュニティにのみ参加」「どちらも参加」「オンラインコミュニティにのみ参加」の割合は利用者層により違いが見られる。未成年者層と若年者層は、「どちらも参加」している割合が 61.0%、50.0%と高いのに対し、家庭生活者層と高齢者層は「オフラインコミュニティ

のみに参加」している人の割合が高いという特徴が見られる。

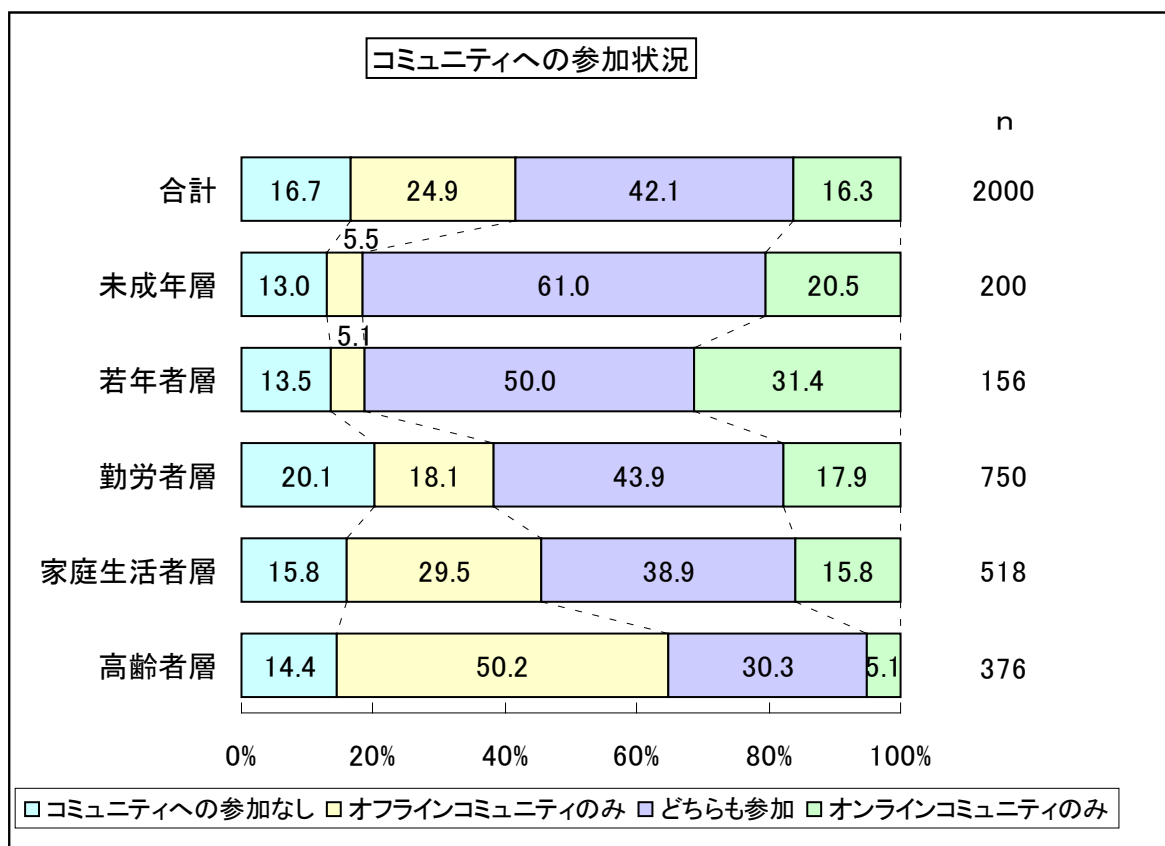


図 2-204 利用者層別に見たコミュニティの参加状況

上記のように、オンライン、オフラインのコミュニティの参加数は、個人差があり、参加しているコミュニティの数や目的が各個人のつながり方（2.7.2 節参照）にも影響を与えているのではないかと考えられる。その結果として、情報通信における不安に何らかの形で影響を及ぼしている可能性がある。

2.7.2 つながり力の作成方法

社会関係資本（Social Capital）に関する研究において、「信頼」、「互酬性の規範」、「ネットワーク」といった定性的な指標を用いて計測し、インターネット等情報通信利用との関係を分析する試みが多く見られる。本調査では、オンライン、オフラインの双方のコミュニティによる紐帯を一種の社会関係資本とみなし、コミュニティの参加状況の違いから生まれる個人の「つながり力」を定量化した指標を作成し、「つながり力」と情報通信利用への不安との関係を分析する。

(1) 「つながり力」指標の作成

① 回答者のコミュニティ意識の把握

● オフライン指標の作成

オフラインにおける、「信頼」、「互酬性の規範」の社会関係資本に関わる設問の値の高い回答者が、オフラインコミュニティでの活動が活発になると想定し、下記の3問の回答について主成分分析を実施した(表2-16)。この結果は、表2-17の通りである。主成分分析の結果から第1主成分の因子得点を各人の「オフライン指標」とした。

表 2-16 オフラインにおける「信頼」と「互酬性の規範」の規範に関する設問

◆ (オフライン) 信頼できる人か見分ける自信がある
◆ (オフライン) 人から助けてもらえる
◆ (オフライン) 誰かが助けてくれるように世の中はできている

表 2-17 主成分分析の結果 (オフライン)

<合計・平均・標準偏差>

	平均	標準偏差
①信頼できる人か見分ける自信がある	2.534	0.778
②人から助けてもらえる	2.492	0.723
③誰かが助けてくれるように世の中はできている	2.507	0.750

<固有値>

	固有値	寄与率(%)
主成分1	1.92	64.10
主成分2	0.76	25.40
主成分3	0.31	10.49

<固有ベクトル>

	主成分1	主成分2	主成分3
①信頼できる人か見分ける自信がある	0.453	-0.892	-0.008
②人から助けてもらえる	0.630	0.326	-0.705
③誰かが助けてくれるように世の中はできている	0.631	0.314	0.709

● オンライン指標の作成

オンラインにおける、「信頼」、「互酬性の規範」の社会関係資本に関わる設問の値の高い回答者が、オンラインコミュニティでの活動が活発になると想定し、下記の3問の回答について主成分分析を実施した(表2-18)。この結果は、表2-19の通りである。主成分分析の結果から第1主成分の因子得点を各人の「オンライン指標」とした。

表 2-18 オンラインにおける「信頼」と「互酬性の規範」の規範に関する設問

- ◆ (オンライン) 信頼できる人か見分ける自信がある
- ◆ (オンライン) 助け合うというルールが守られている
- ◆ (オンライン) 他の人に親切にしようという気持ちになる

表 2-19 主成分分析の結果 (オンライン)

<合計・平均・標準偏差>

	平均	標準偏差
①信頼できる人か見分ける自信がある	2.996	0.790
②助け合うというルールが守られている	2.802	0.715
③他の人に親切にしようという気持ちになる	2.241	0.749

<固有値>

	固有値	寄与率(%)
主成分1	1.92	60.52
主成分2	0.70	23.38
主成分3	0.33	16.12

<固有ベクトル>

	主成分1	主成分2	主成分3
①信頼できる人か見分ける自信がある	0.521	-0.845	0.120
②助け合うというルールが守られている	0.613	0.272	-0.742
③他の人に親切にしようという気持ちになる	0.594	0.460	0.660

② 各コミュニティの紐帯を評価

回答者のオンライン、オフラインコミュニティの参加状況に従い、「①回答者のコミュニティ意識の把握」で作成したオンライン、オフライン指標をもとに、平均値を求めて基準化し、これをコミュニティの指標とした。表 2-20 にコミュニティ指標の結果を示す。

表 2-20 オフラインコミュニティの紐帯の強さ

町内会・自治会	-0.638
PTA	-1.191
農協や同業者の団体	-0.235
労働組合	-0.668
生協・消費者団体	-0.286
ボランティア団体	0.450
住民運動団体・市民運動団体	0.075
宗教団体	2.341
学校の同窓会	0.702
政治家の後援会	-0.162
仕事を離れたつきあいのある職場仲間のグループ	0.053
習い事や学習のグループ	0.347
趣味や遊び仲間のグループ	0.165
特に参加しているコミュニティはない	-2.080

表 2-21 オンラインコミュニティの紐帯の強さ

メーリングリスト	-0.655
電子掲示板	-0.062
ブログ	-0.162
SNS	-0.270
チャット	0.249
動画・音楽共有サービス	-0.427
オンラインゲーム	-0.227
3D仮想空間	1.261
その他	-0.905
オンライン上のコミュニティに参加したことはない	-2.699

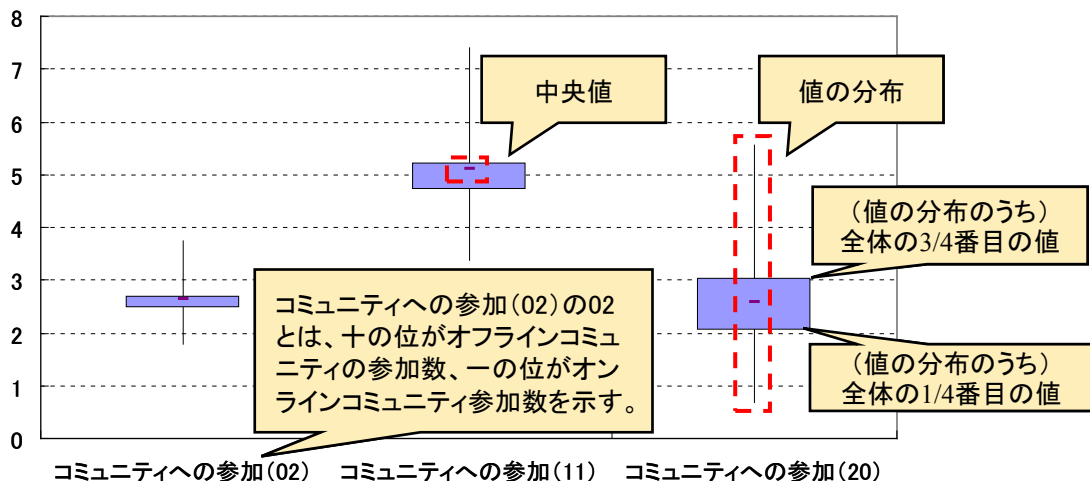
③ 「つながり力」の作成

②で求めた回答者の参加しているオフラインコミュニティの「紐帯の強さ」を合計し、これを各利用者の「オフラインコミュニティのつながり力」とした。また、回答者の参加しているオンラインコミュニティの「紐帯の強さ」を合計し、これを各利用者の「オンラインコミュニティのつながり力」とした。「オフラインコミュニティのつながり力」と「オンラインコミュニティのつながり力」を合計し、「つながり力」とした。なお、全ての「つながり力」の値が正となるよう、全ての回答者のつながり力に最低値を加算して得点調整を行った。

(2) コミュニティ参加状況によるつながり力の分析

作成した「つながり力」指標について、オフライン、オンラインコミュニティへの参加状況との関係を、図 2-205～図 2-208 に示す。なお、ここでは分析に必要な回答数が確保できる、コミュニティ総参加数が2～5個回答者の結果を抽出した。

この結果によると、オンラインとオフラインのどちらか一方のコミュニティのみに参加している回答者と比較して、オンライン、オフラインの両方のコミュニティに参加している回答者のほうが、「つながり力」指標が高い。これは、総参加数2～5個の場合、全てにおいて同様である。



(参考) 結果の見方

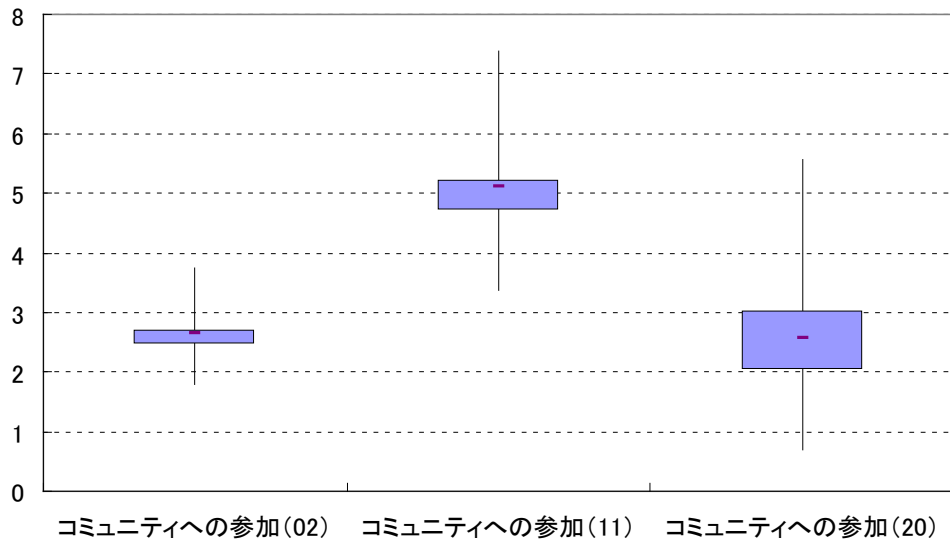


図 2-205 コミュニティ総参加数 2 個のつながり力

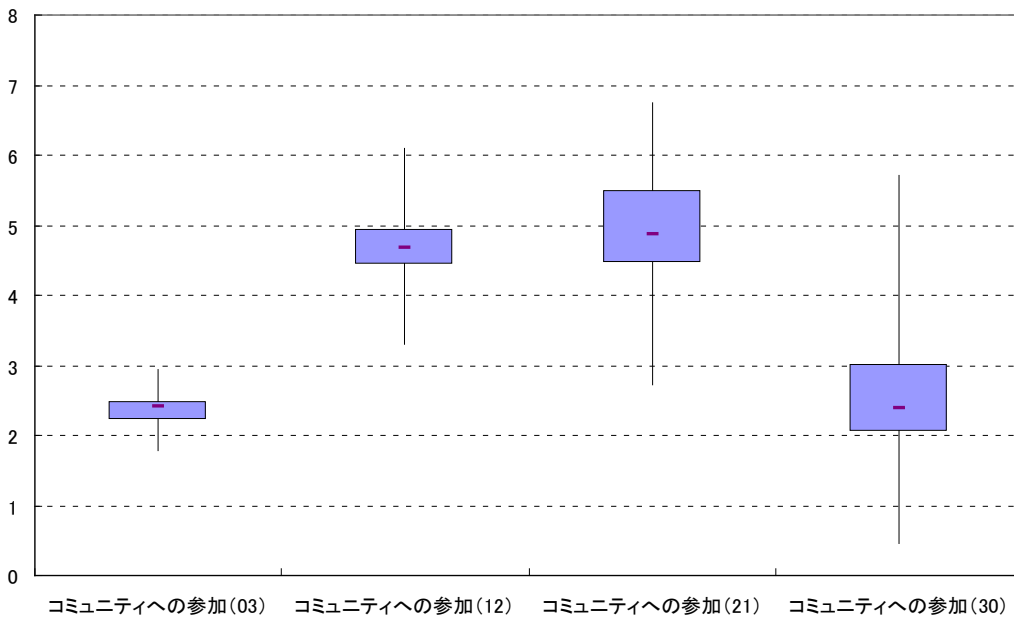


図 2-206 コミュニティ総参加数 3 個のつながり力

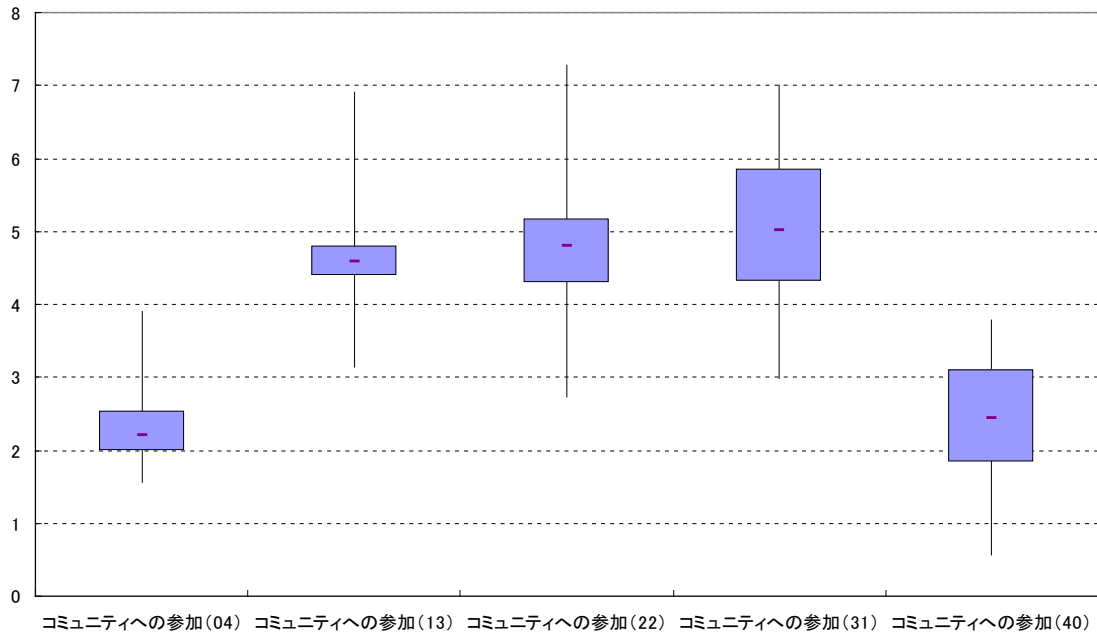


図 2-207 コミュニティ総参加数 4 個のつながり力

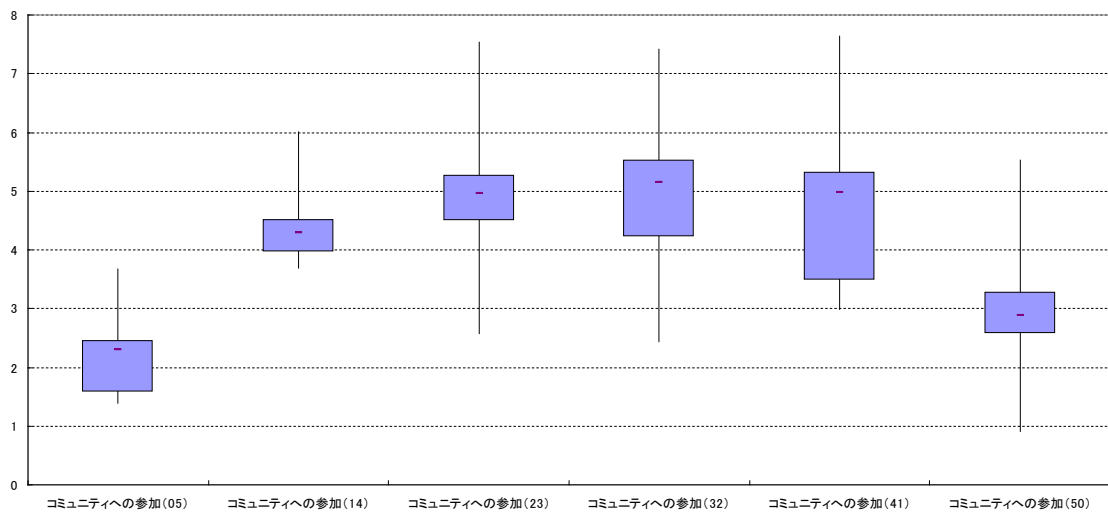


図 2-208 コミュニティ総参加数 5 個のつながり力

2.7.3 つながり力に基づく属性

2.7.2 で計測した「つながり力」指標に基づき 2,000 名の回答者をつながり力の低いグループ (N=667)、普通グループ (N=666)、高いグループ (N=667) に分けて属性を示す。つながり力による性別、年齢、職業、属性グループ、インターネット利用時間、利用機器の結果は、図 2-209～図 2-214 の通りである。

この結果によると、性別による違いは見られない。年齢や職業を元にカテゴリー化した属性グループの結果によると、つながり力の高いグループにおいて、「未成年者層」、「若年者層」の割合が高まるのに対し、「家庭生活者層」、「高齢者層」ではその割合が低下する傾向が見られる。

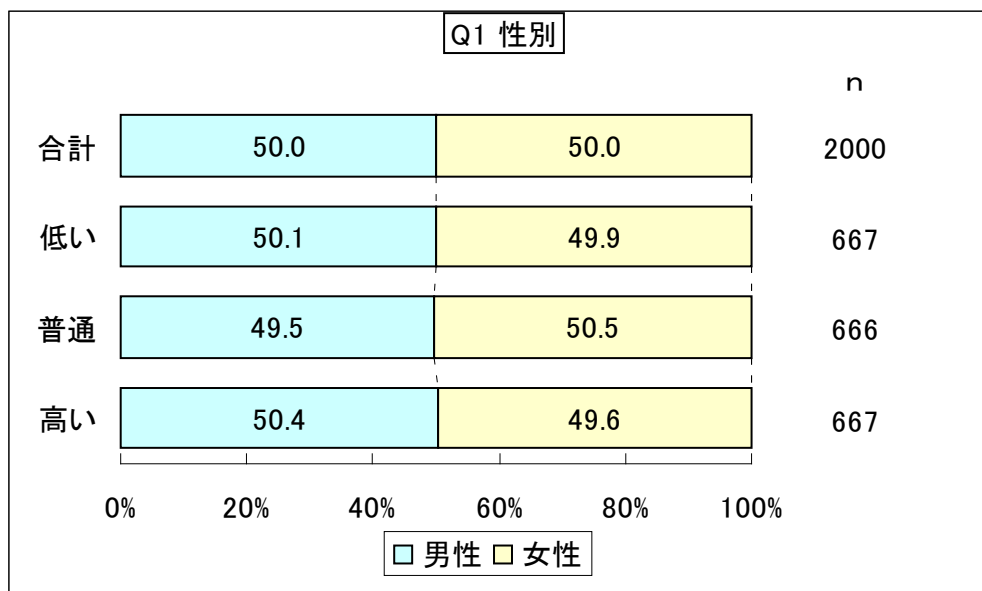


図 2-209 性別 (つながり力別)

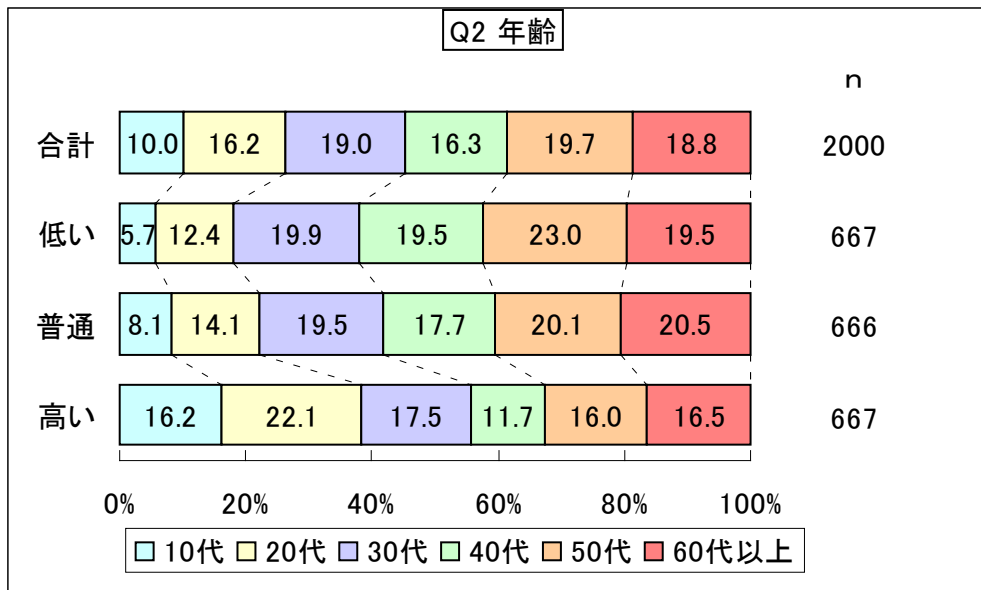


図 2-210 年齢 (つながり力別)

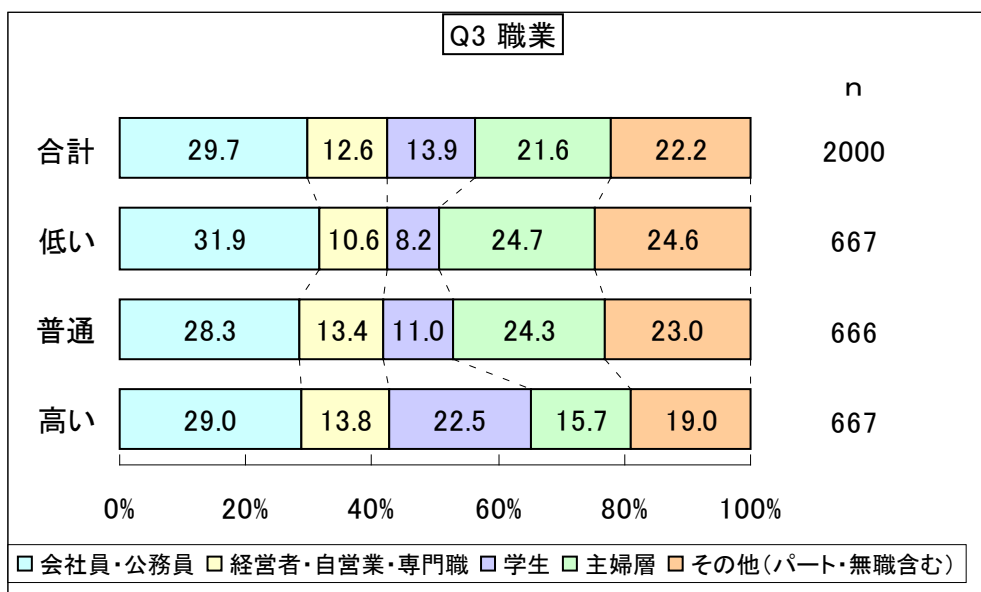


図 2-211 職業 (つながり力別)

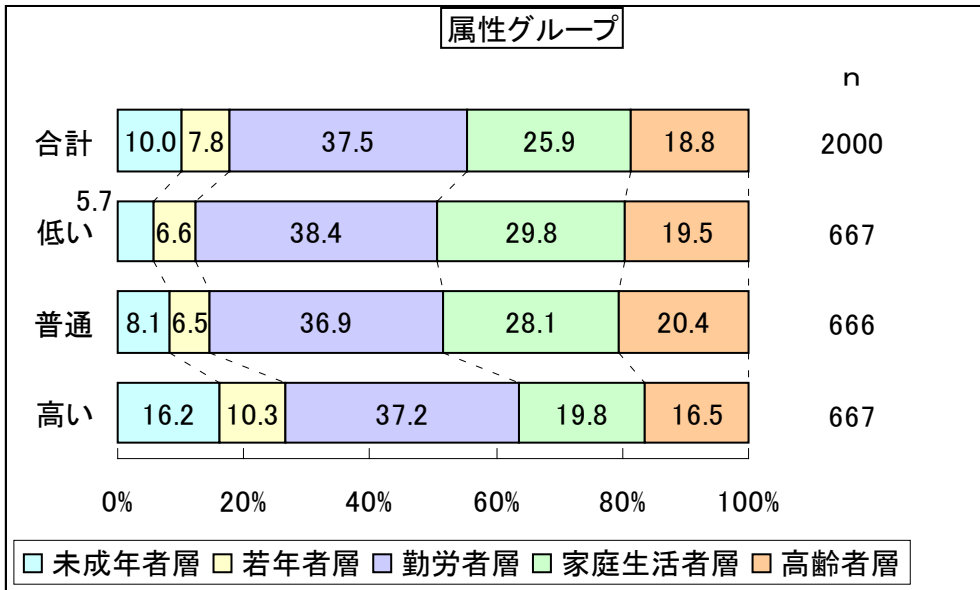


図 2-212 属性グループ (つながり力別)

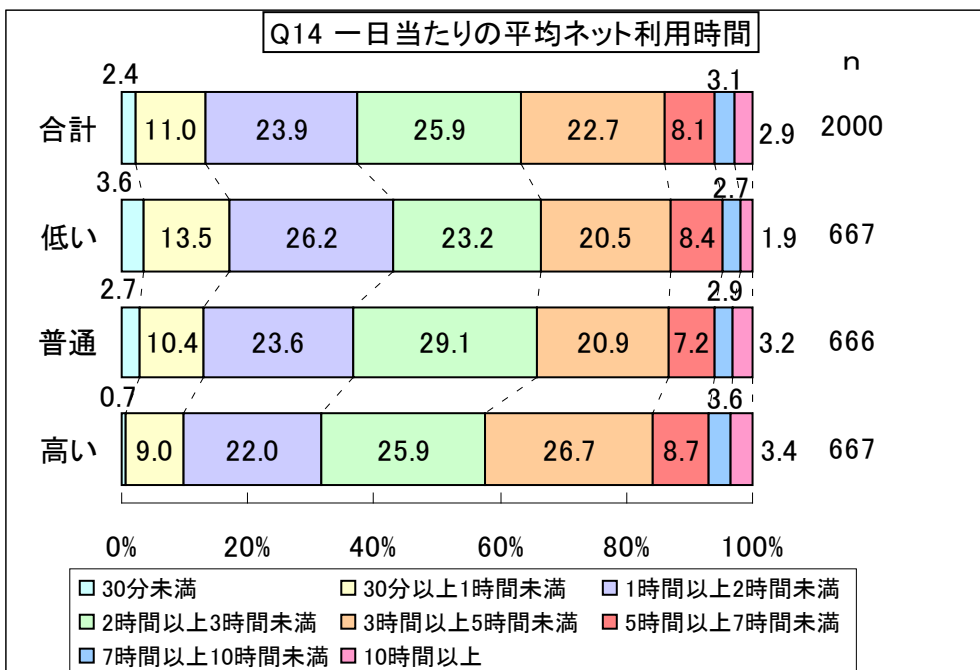


図 2-213 インターネット利用時間 (つながり力別)

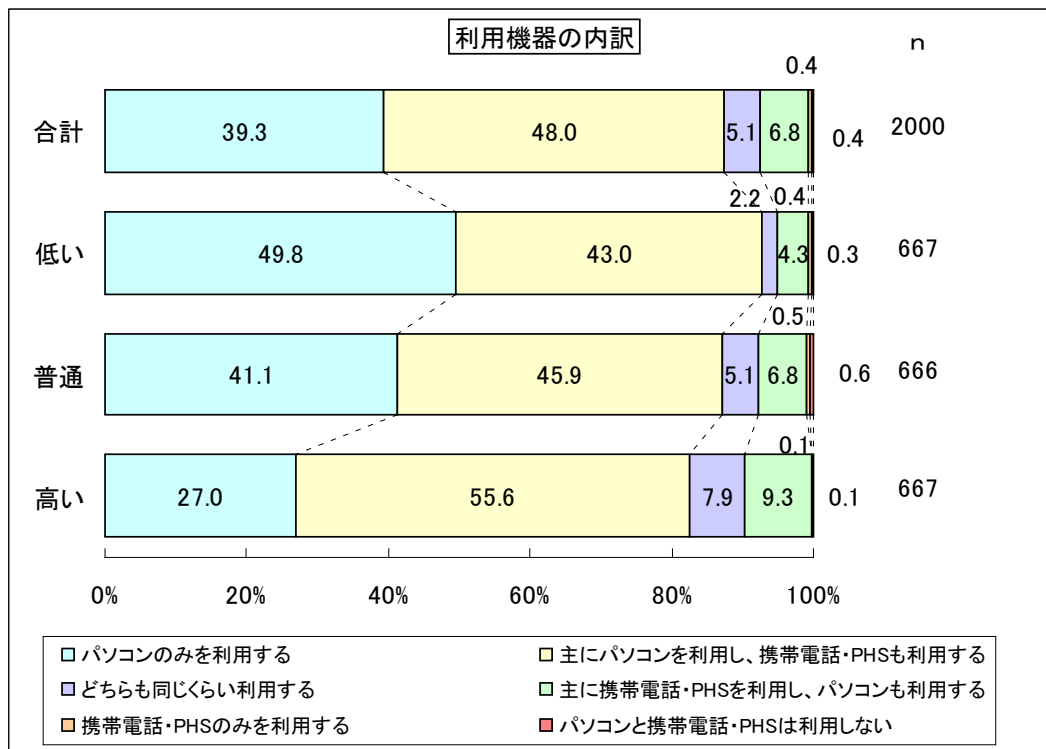


図 2-214 利用機器 (つながり力別)

2.7.4 つながり力による不安

つながり力の高低別に ICT 利用に関する不安感を見た結果を図 2-215 に示す。ICT 利用への不安を感じる人（「不安がある」、「どちらかといえば不安がある」の合計）の割合は、つながり力が低いグループでは 49.5%、普通グループでは 45.4%、高いグループでは 44.9% であり、つながり力が高まるにつれて、不安が低下する傾向が緩やかではあるが見られる。

次に、年齢と職業を元に作成した属性グループ別につながり力と ICT 利用に関する不安の関係を分析した結果を図 2-216～図 2-220 に示す。この結果によると、家庭生活者層と高齢者層において、つながり力が高いグループほど不安感が低減する傾向が見られる。つながり力の高いグループと低いグループの「不安である（「不安がある」と「どちらかといえば不安がある」の合計）」回答の差は、家庭生活者層では、15.6 ポイント、高齢者層では 9.8 ポイントである。

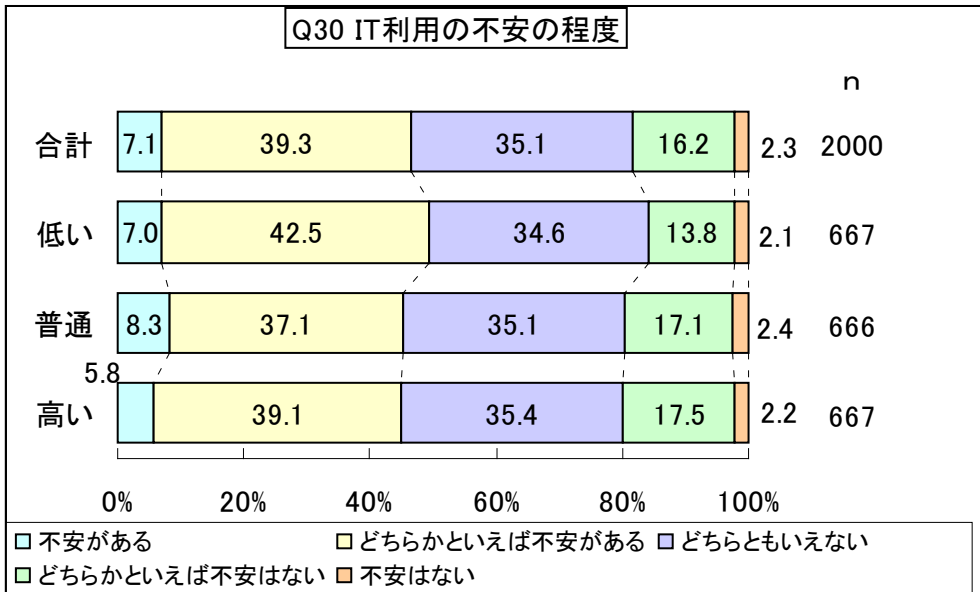


図 2-215 つながり力による ICT 利用の不安 (全体)

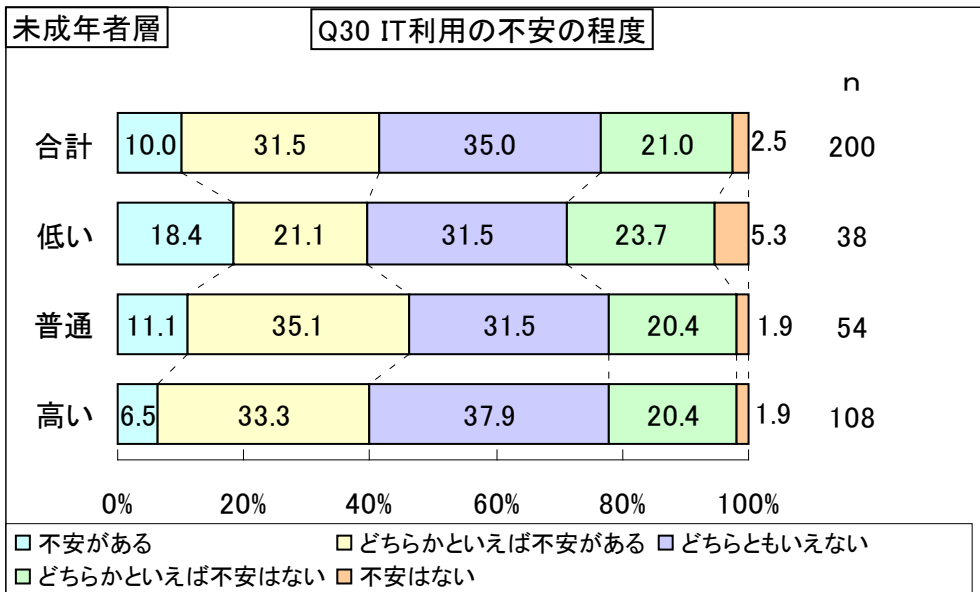


図 2-216 つながり力による ICT 利用の不安 (未成年者層)

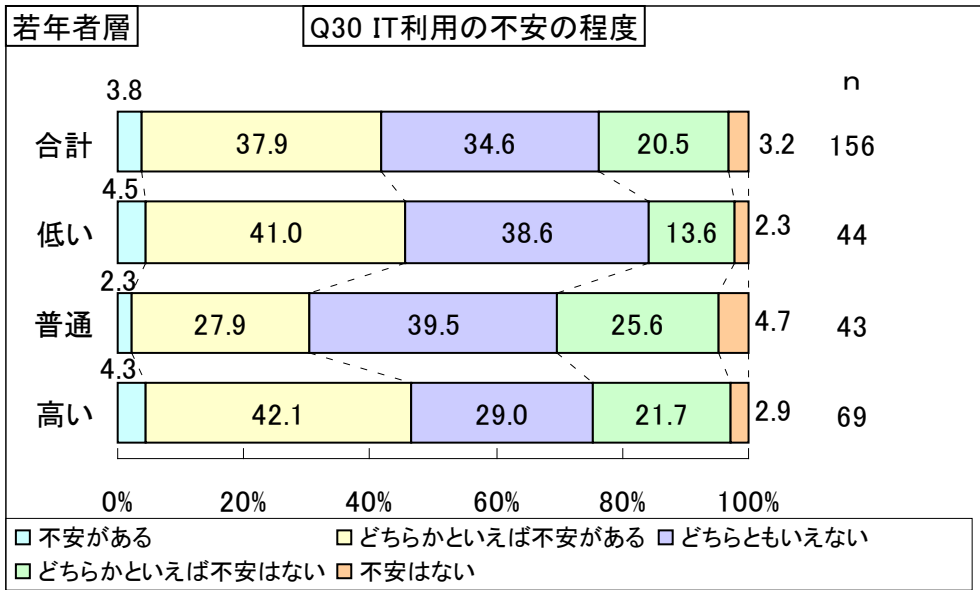


図 2-217 つながり力による ICT 利用の不安 (若年者層)

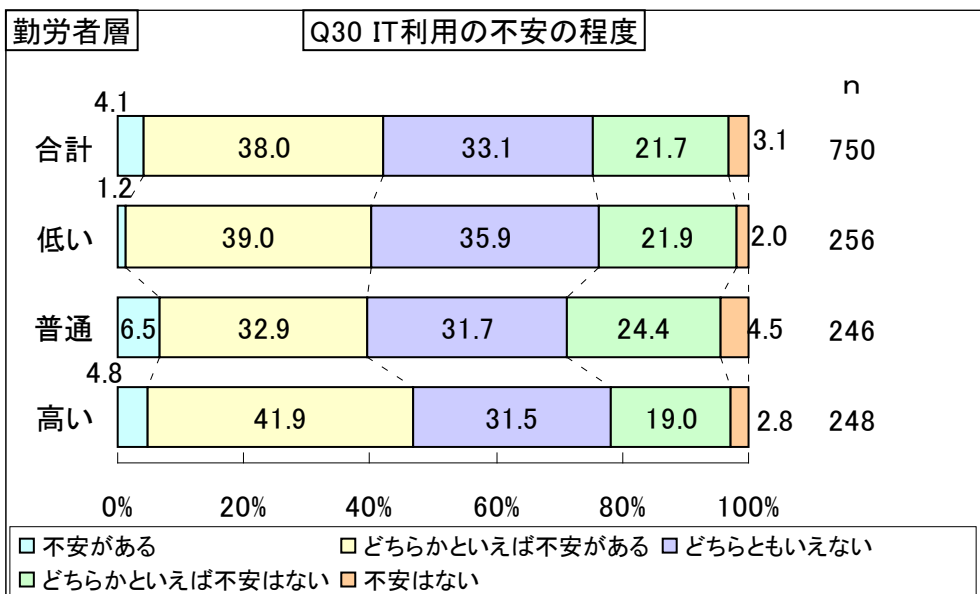


図 2-218 つながり力による ICT 利用の不安 (勤労者層)

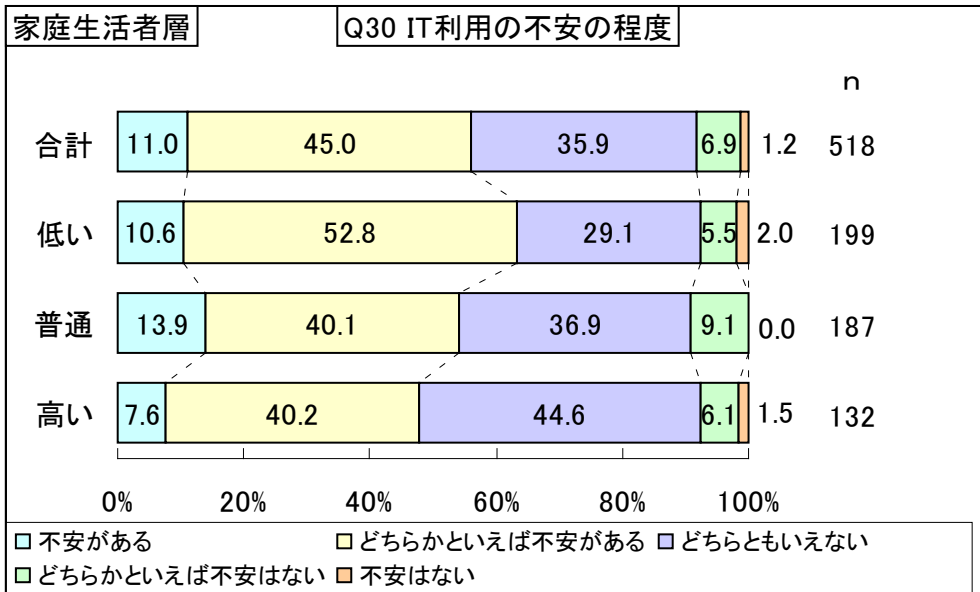


図 2-219 つながり力による ICT 利用の不安 (家庭生活者層)

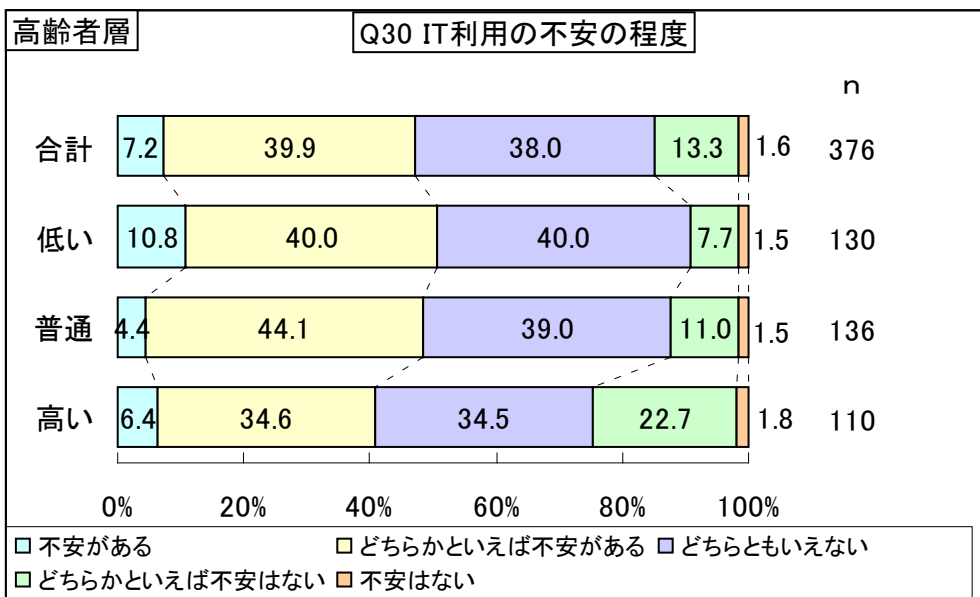


図 2-220 つながり力による ICT 利用の不安 (高齢者層)

3. ICT利用者(企業)へのアンケート調査

3.1 アンケート調査の実施概要

企業が抱えている ICT 利活用に関する不安とその要因について、重要度（不安視の度合い）と充足度（対策の充実度）という観点で分析することを目的として、主たる情報を収集するために郵送法によるアンケート調査を実施した。

(1) 対象

全国 47 都道府県に所在する企業全般のうち、常用雇用者規模 20 人以上の企業。業種は建設業、製造業、情報通信業、卸売・小売業、金融業、サービス業を対象とした。

(2) 調査台帳

企業情報データベースを参考。

(3) 標本抽出方法

企業情報データベースから、事業所・企業統計における業種別・地域別分布に従うよう割付・抽出。事前に電話にて協力依頼を実施、許諾企業に対してアンケート票を送付した。

(4) 標本数

目標回収数： 1,000 件

回収サンプル数： 1,106 件

表 3-1 調査実施概要

項目	内容
調査方法	郵送アンケート調査
調査期間	協力依頼：平成 21 年 1 月 22 日（木）～1 月 28 日（水） 本調査：平成 21 年 2 月 2 日（月）～2 月 16 日（月）
対象地域	全国
属性範囲	常用雇用者規模 20 人以上の企業（業種は建設業、製造業、情報通信業、卸売・小売業、金融業、サービス業）。
対象の選定方法	企業情報データベースから、事業所・企業統計における業種別・地域別分布に従うよう割付・抽出
実施数	1,106 企業回収

3.2 アンケート質問項目

企業向けアンケートは以下の設問構成で実施した。

設問構成は、属性情報（基本情報、ICT利活用状況）、ICT利活用上の不安や対策に分かれている。

表 3-2 企業向けアンケートの設問項目一覧

設問項目	調査項目例
1. 回答企業自身について	所在地、業種、従業員数 等
2. 情報システムに関する体制などについて	情報システム部門の要員数、情報セキュリティへの対応状況 等
3. ICT を利用する際の不安や対策等について	10 分野に対する不安の程度、課題に対して進めるべき対策の種類 等
4. ICT を利用する際の詳細な課題に対する不安などについて	10 分野における具体的な課題に対する不安の程度 等

3.3 不安課題一覧

本調査では ICT にかかる不安について、大きく 10 の課題と、それらをブレイクダウンした詳細な課題（3 つづつ）を設定した。以下にそれぞれについて示す。

表 3-3 企業において想定される詳細な課題の例

プライバシー
<ul style="list-style-type: none"> 顧客の個人情報の適切な取扱い、活用方法のあり方 金融・決済等に関わるプライバシー保護 居場所や行動履歴等プライバシーに係る位置情報の取扱いルールのあるあり方
情報セキュリティ
<ul style="list-style-type: none"> 不正アクセス 災害・テロ等に対する情報ネットワークの脆弱性 ウイルス、ワーム、スパイウェアなどへの感染
違法・有害コンテンツ、迷惑通信
<ul style="list-style-type: none"> 社員の違法・有害コンテンツへのアクセス 迷惑通信 電子掲示板への自社に関する誹謗中傷等の書き込み
情報リテラシー
<ul style="list-style-type: none"> IT の利用に関する社内教育の不足 情報システムに習熟している従業員の不足 社員のコミュニケーション能力の低下
地理的ディバイド
<ul style="list-style-type: none"> 光ファイバや地上デジタルテレビ放送等の利用の地域格差 IT を活用した行政サービス（電子申請など）の利用可能な地方公共団体間の格差 大都市と地域の情報発信に関わる格差

知的財産権 <ul style="list-style-type: none"> ・ ファイル交換ソフトによる著作物の不正利用 ・ 海外における知的財産権 ・ ライセンス管理の手間やコスト
ネット上の商取引 <ul style="list-style-type: none"> ・ ネット通販等に関わるトラブルの急増 ・ データフォーマット等の電子商取引の規格変更への対応 ・ 過去の取引データや顧客情報等の保管データ管理のコストや手間
IT 利用におけるルール・マナー <ul style="list-style-type: none"> ・ 廃棄された IT 機器(パソコンなど)からの情報漏洩 ・ 社内におけるネット利用ルールのあり方 ・ テレワーク等の IT を活用した柔軟な勤務形態
サイバー社会に対応した制度・慣行の整備 <ul style="list-style-type: none"> ・ 対面販売や文書保存等の義務付け ・ 添付書類の別途郵送や持参などが必要になってしまう不完全な行政手続のオンライン化の遅れ ・ 各国における電子商取引に関する法制度や商慣習の違い等、ネットを通じ国境を越えてサービス提供される際の国際的な制度調和
地球環境や心身の健康 <ul style="list-style-type: none"> ・ IT 機器利用によるエネルギー消費の増大 ・ IT 機器の買い替えや処分に伴う廃棄物の増大と、そのリサイクル・処分費用の増加 ・ IT 機器の利用による従業員の健康の悪化

3.4 各課題における不安仮説

なお、当初段階では課題は 11 分野（①プライバシーの保護、②情報セキュリティの確保、③電子商取引環境の整備、④違法・有害コンテンツ、迷惑通信への対応、⑤知的財産権への対応、⑥情報リテラシーの浸透、⑦地理的デバイドの克服、⑧地球環境への配慮、⑨心身の健康への配慮、⑩災害（天災、大規模事故、テロ、パンデミック等）対応計画の準備）、⑪その他を設定した、そこから仮説の検討を行っていった。これらの仮説は最終的に、類似項目を統合するなどし 10 分野の課題とした。

以下に、課題ごとに検討した企業の ICT 利用における不安・要因の仮説を示す。

表 3-4 企業の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(プライバシーの保護)

対象者や不安・要因の仮説
<ul style="list-style-type: none"> ■ ICT の普及とともに、国や自治体、企業では、膨大な量の個人情報やプライバシー情報を保有するようになっている。一方、個人情報やプライバシー保護に対する意識が国民間で高まっており、国や自治体および企業では、今後、個人情報やプライバシーをどのように保護しつつ、事業等を進めるべきか課題となっているのではないか。 ■ 近年、プライバシー保護の観点から、生体認証の導入を進める動きもある。しかし一方では、生体情報自体が重要な個人情報であることもあり、利用者感情の問題もある。企業においては、利用者感情等についてどのように対処すべきか課題となっ

対象者や不安・要因の仮説
<p>ているのではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ GPS 付き携帯電話や IC カード、電子タグなどを活用することで、企業は新たなサービスを国民に提供することが可能となっている。一方、その際には、国民の行動情報を利用することになるため、行動情報など個人情報の取り扱いに関するルール作りや、国民への説明が、企業にとって喫緊の課題となっているのではないか。 ■ 顧客との顔の見える関係を大事にビジネスをしている中小企業では、個人情報保護制度や顧客のプライバシー意識の高まりにどのように対処していけばよいか不安な企業が多いのではないか。

表 3-5 企業の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(情報セキュリティの確保)

対象者や不安・要因の仮説
<ul style="list-style-type: none"> ■ 顧客にアカウントや ID を発行し、ネット上でサービスを提供する企業では、顧客に不安を与えないように、ID・パスワードの窃取などによるなりすましなどの不正アクセスへの対策が課題となっているのではないか。 ■ 国民の情報セキュリティ意識が不十分であることが原因で、企業側では予期しないようなトラブルが発生しているのではないか。 ■ 音楽・映像等のファイル交換の増加、ウィルスの蔓延などにより、ネットワーク上のトラフィックが増大しており、企業では適切な品質で各種サービスが提供しにくくなっていることが問題視されているのではないか。 ■ 金融・決済等の電子化に伴い、停電やシステムトラブルなどによる情報ネットワークの利用停止が、企業の事業継続性を損なう要因となっているのではないか。 ■ 自社従業員や会社に入出入りする人達の情報発信や機器持ち込みの制限管理ができず情報漏えい対策が十分ではないと感じている企業が多いのではないか。

表 3-6 企業の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(電子商取引環境の整備)

対象者や不安・要因の仮説
<ul style="list-style-type: none"> ■ ネット通販や電子決済を実施する際に、消費者の ICT に関する知識や経験の不足から、意図に反した操作をしてしまい、消費者と企業との間でトラブルが発生することが多くなっているのではないか。 ■ ネットや IC カード、携帯電話を通じた電子決済が広がるにつれて、不正な電子決済も多くなるのではないかと思われる。企業にとっては、その保証等が負担になることから、電子決済の安全性の確保が求められているのではないか。 ■ 電子商取引は国境を越えて拡大していることを背景に、各国の法制度や商習慣等の違いから、合法的な取引の範囲、課税の有無、など様々な点で問題が出てきている。グローバルに活動をしている企業にとっては、それらへの対策が喫緊の課題なのではないか。 ■ 電子商取引の際の伝票、データフォーマット、通信プロトコルなどが標準化されていないため、現状では各社独自のシステム変更やデータ変換プログラムの作成等が強いられるなど、非効率が発生しているのではないか。 ■ 取引相手や内容によって、様々な利用方法があり対応が複雑で大変になっていると感じている企業（特に中小企業）が多いのではないか。 ■ 過去の取引データや顧客情報の管理の手間やコストがかかることに悩んでいる企業は多いのではないか。 ■ 顧客からの電子メールでの問い合わせが増え体制維持のためのコスト労力がかかると感じている企業が多いのではないか。

表 3-7 企業の ICT 利用に関する不安・要因の仮説
(違法・有害コンテンツ、迷惑通信への対応)

対象者や不安・要因の仮説
<ul style="list-style-type: none"> ■ ICT の整備により、海外のコンテンツや音楽・動画サイトに簡単にアクセスすることが可能になっている。業務に必要な情報を検索する際に、海外のサイトなどで違法のものとは知らないで (知らないうちに) 利用している社員がいるのではないか。また、有害コンテンツ (ポルノ、暴力、カルト、差別的な内容) に社内のパソコンからアクセスしている社員もいることが考えられる。このような状況に対して企業は課題意識を持って対策を講じているのではないか。 ■ 社員へ送付される迷惑メール等の迷惑通信は、企業のサーバーへの負荷、社員の通常業務に支障をきたす可能性が考えられる。 ■ 多数の参加者が情報を共有できる匿名掲示板は、匿名ゆえの誹謗中傷や、犯罪に利用されるケースもある。匿名掲示板により、企業が風評被害にあうケースも懸念され、企業は対策を講じているのではないか。 ■ 国境をまたいだコンテンツ流通が頻繁に行われている中、言語や文化、宗教の問題から企業が公開したコンテンツにおいて、国際的なトラブルが発生しているのではないか。

表 3-8 企業の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(知的財産権への対応)

対象者や不安・要因の仮説
<ul style="list-style-type: none"> ■ ICT を活用したビジネスを展開する上で、知的財産の重要性が増し、創造活動への報酬を確保するビジネスモデルの未確立、コンテンツ輸出の不振、弁護士・弁理士といった知的財産に係る専門家の不足といった知的財産戦略のあり方が企業で課題となっているのではないか。 ■ 海外展開をしているコンテンツ分野等の企業の多くが模倣品、海賊版の被害を受け、ビジネスを海外展開する上での課題となっているのではないか。 ■ ソフトウェアのオープンソース化が進み、問題点の早期解決、バージョンアップの迅速化といった利点の一方、悪意ある人を含めた不特定多数へソフトウェアの脆弱性等の問題が開示されるという懸念があり、企業ではその被害を懸念しているのではないか。

表 3-9 企業の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(情報リテラシーの浸透)

対象者や不安・要因の仮説
<ul style="list-style-type: none"> ■ 社員への情報リテラシー教育の不足により、会社におけるインターネット利用の規定の不整備や社員への周知徹底不足が生じ、課題になっているのではないか。 ■ メールや SNS 等の ICT コンテンツの社内での活用により、従来の対面でのコミュニケーションの機会が減り、社員の社会性やコミュニケーション能力の低下等の問題が生じているのではないか。 ■ ソフトウェアの種類によっては、バージョンアップが頻繁に必要な場合がある。これにより、メーカーの旧バージョンに対するサポートが不十分となり、旧バージョンを使用する社員に不便をきたしたり、新規投資や社員習熟のための企業の負担が課題となっているのではないか。 ■ 大企業と比較すると中小企業では、情報システムの導入が遅れ、ICT 活用のノウハウ不足、サポート体制の不備が課題として顕在化しているのではないか。

表 3-10 企業の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(地理的ディバイドの克服)

対象者や不安・要因の仮説
<ul style="list-style-type: none"> ■ 大都市部に比べ、地方部では、情報インフラの選択肢が狭く、インターネットへのアクセスや地上波放送、デジタル放送などの基礎的サービスの地域格差、高速接続サービスや携帯電話の通話可能エリア等で高度サービスの地域格差を不安視している企業が多いのではないか。 ■ 番組制作会社やクリエイター等の大半は大都市部に集中しており、地方でのコンテンツ作成の際に支障をきたしたり、地方発の優良なコンテンツ発信が滞っているのではないか。 ■ ICT 産業が立地している地域とそうではない地域の間では、経済成長や雇用創出の観点から格差が生じているのではないか。

表 3-11 企業の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(地球環境への配慮)

対象者や不安・要因の仮説
<ul style="list-style-type: none"> ■ パソコン等の ICT 機器利用でエネルギー消費が増えていると感じる人が多いのではないか。 ■ ADSL や光ファイバーなどインターネットに常時接続していることがあたりまえになり、無駄なエネルギー消費が増えていると感じる人が多いのではないか。 ■ 携帯電話などの ICT 機器の買い替えが頻繁になったり、電池を買う機会が増えていて、大量のゴミが生じてしまっていると感じる人が多いのではないか。 ■ ICT 機器の増大で省エネや CO2 削減目標が達成できないと感じている企業が多いのではないか。 ■ パソコン等の ICT 機器利用で紙の消費が増えていると感じている企業が多いのではないか。 ■ ICT 機器の増大で機器のリサイクルが大きな負担になると感じている企業が多いのではないか。

表 3-12 企業の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(心身の健康への配慮)

対象者や不安・要因の仮説
<ul style="list-style-type: none"> ■ ICT の発達でリアルコミュニケーションが衰退し、従業員のメンタルヘルス面で支障が出ると感じる企業が多いのではないか。また、従業員がパソコン等の前に座っている時間が増え、運動不足、視力低下、肩凝り腰痛、精神疲労などの健康面で影響がでていないか。 ■ ICT 要員が増加し、彼らのメンタルヘルスに特別な配慮が必要になっていると感じる企業が多いのではないか。 ■ パソコンやインターネットが業務遂行上導入されることによって、仕事の密度が過剰になり従業員の心身の健康に影響が出ていると感じる企業が多いのではないか。

表 3-13 企業の ICT 利用に関する不安・要因の仮説(災害対応計画の準備)

対象者や不安・要因の仮説
<ul style="list-style-type: none"> ■ 大災害時にシステムダウンやネットワークの切断による自社への影響への準備が不足していると感じる企業が多いのではないか。 ■ コンピュータやネットワーク施設がテロの標的となり、ビジネスに大きな影響が出る可能性が増えていると感じる企業が多いのではないか。 ■ 新型インフルエンザの流行によりコンピュータやネットワーク施設の要員不足が生じてビジネスに大きな影響が出る可能性が増えていると感じる企業が多いのではないか。

3.5 アンケート回答者属性データ

以下に、本アンケート調査における企業の属性データを以下に示す。ここでは、アンケート設問のうち「1.回答企業について」、「2.情報システムに関する体制などについて」の結果を示す。

3.5.1 回答企業について

企業向けアンケートでは、回答企業についての設問として、本社所在地、業種、年間売上高、従業員数を質問している。以下では、設問ごとに回答結果を紹介する。

本社所在地については、回答企業の都道府県から、「3 大都市圏」と「地方都市圏」に分類した結果を示す。この結果によると、回答企業のうち「3 大都市圏」の企業は、46.7%、「地方都市圏」の企業は 53.3%となった（図 3-1）。

回答者の業種は以下の通りである。この結果によると、最も多いのが、「卸売・小売業」の 22.4%、これに「製造業」の 18.4%、「サービス業」の 17.2%が続く（図 3-2）。

回答企業の年間売上高の結果は以下の通りである。「10 億円以上 100 億円未満」が 40.1%と最も多く、「100 億円以上 500 億円未満」が 28.2%と「10 億円から 500 億円未満」で 6割以上を占める結果となった（図 3-3）。

次に、回答企業の従業員数の結果は以下の通りである。この結果によると、「20 人以上 100 人未満」が 23.9%となり、「100 人以上 300 人未満」が 24.9%となった（図 3-4）。

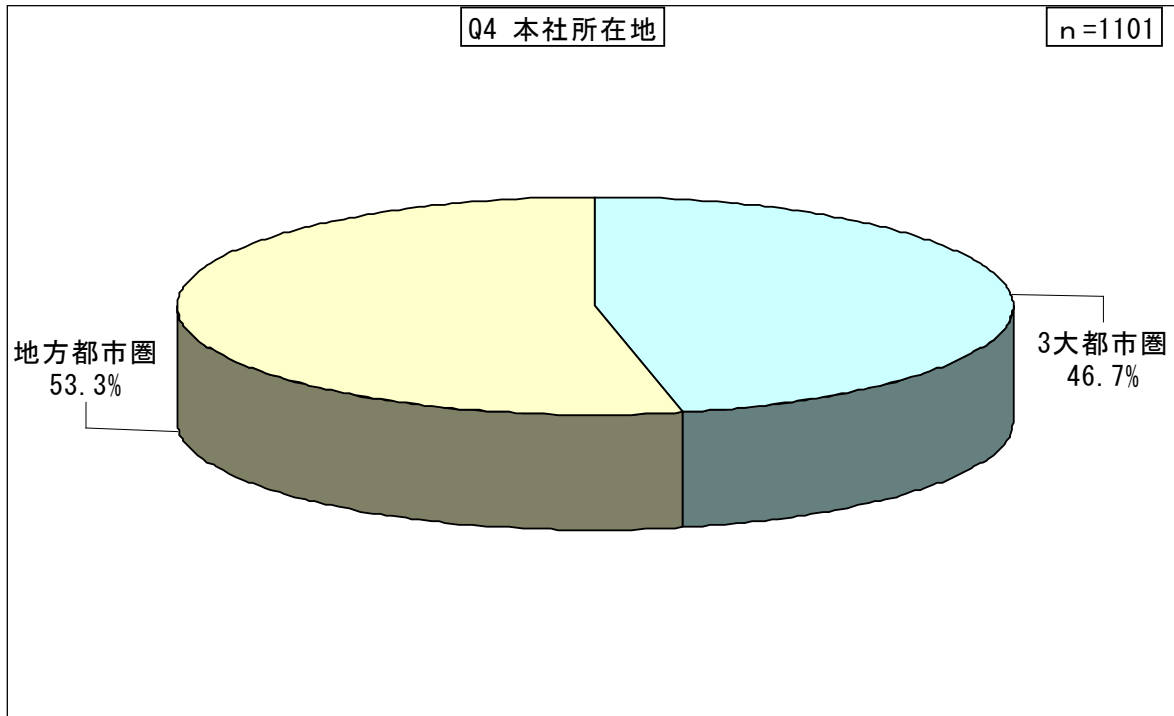


図 3-1 回答企業の所在地

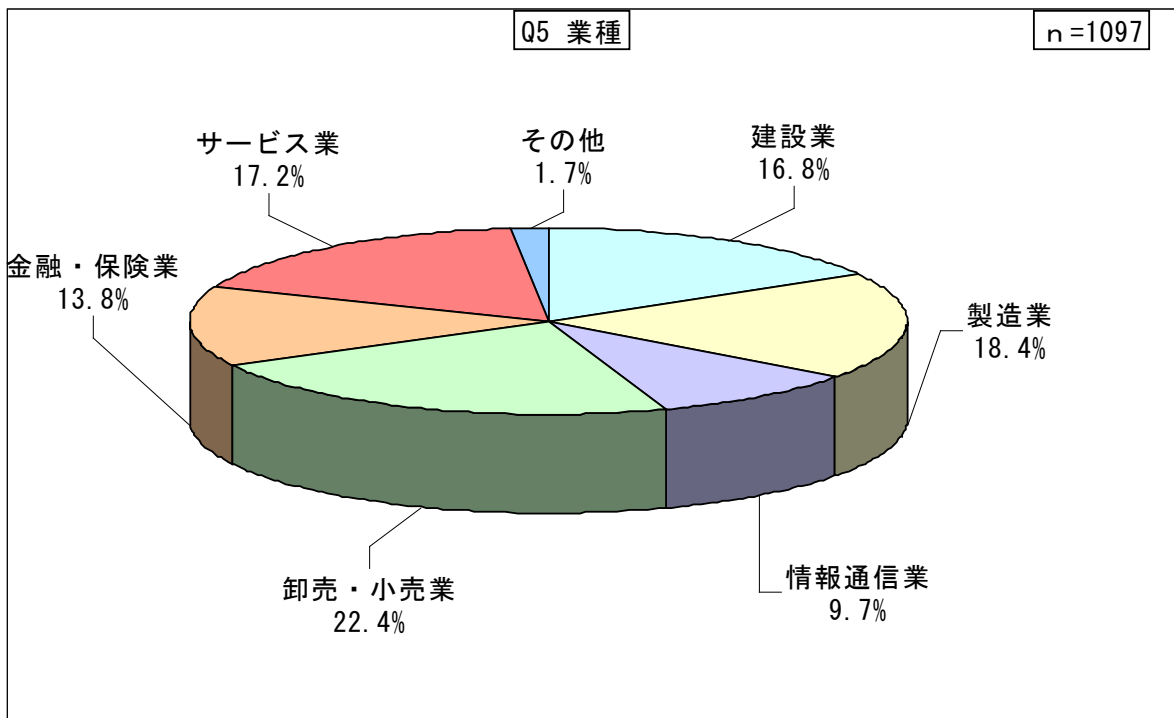


図 3-2 回答企業の業種

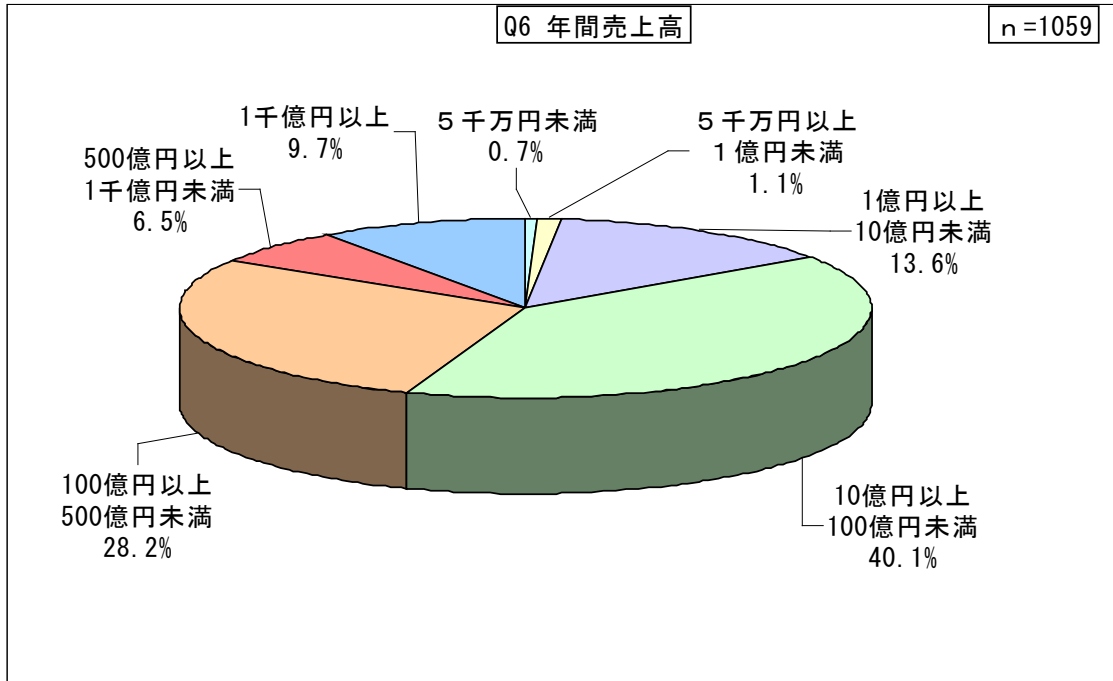


図 3-3 回答企業の年間売上高

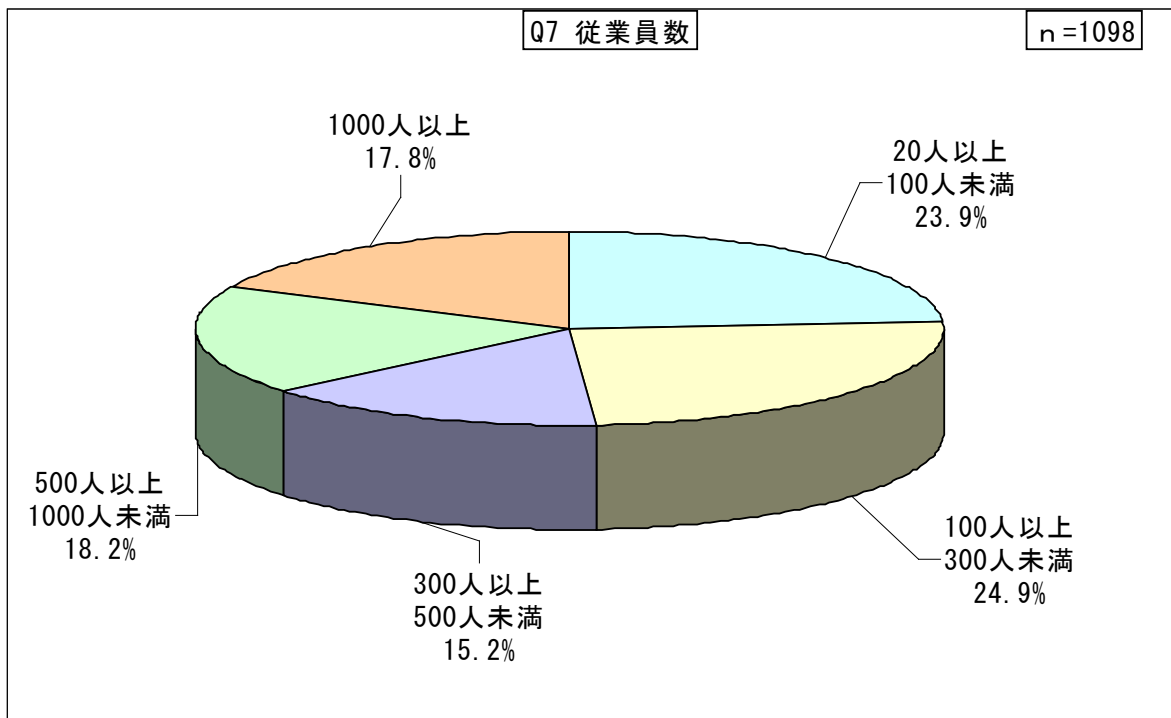


図 3-4 回答企業の従業員数

3.5.2 情報システムに関する体制などについて

情報システムに関する体制などの結果を図 3-5～図 3-12 に示す。

回答企業のインターネット利用の有無を示す。この結果によると、「インターネットを利用している」企業が 99.6%を占める（図 3-5）。

次に回答企業のインターネット接続回線の結果を示す。この結果によると、「光回線（FTTH）」は、62.5%、「DSL 回線（ADSL を含む）」は、15.9%である（図 3-6）。

平成 21 年度に計画している ICT 投資予算額の結果を示す。この結果によると、「100 万円未満」が 27.2%、「100 万円以上 1 千万円未満」が 27.5%、「1 千万円以上 1 億円未満」は 22.6%と「1 億円未満」で 75%以上を占める（図 3-7）。

回答企業の外部環境変化に対する情報化投資の結果を示す。この結果によると、「個人情報保護」が 62.6%、「内部統制、J-SOX 法対応」が 53.1%を占める（図 3-8）。

回答企業の情報システム部門の要員数の結果を示す。この結果によると、「1 名以上 3 名未満」が 30.2%と最も多い（図 3-9）。

回答企業の情報セキュリティへの対応を示す。この結果によると、「コンピュータウイルス対策ソフトの導入」が 94.6%と最も多い。「ファイアウォールの設置」、「セキュリティポリシーの策定」などのセキュリティ対策が多く取り組まれている（図 3-10）。

回答企業の人材確保の取組みを示す。この結果によると、「従業員の社内研修の充実」が 70.6%と最も多く、「従業員の社外における自己啓発に対する支援の充実」が 36.5%と次いで多い結果となった（図 3-11）。

企業の ICT 活用の位置づけの結果を示す。この結果によると、「企業活動になくてはならないものである」が 81.2%を占める（図 3-12）。

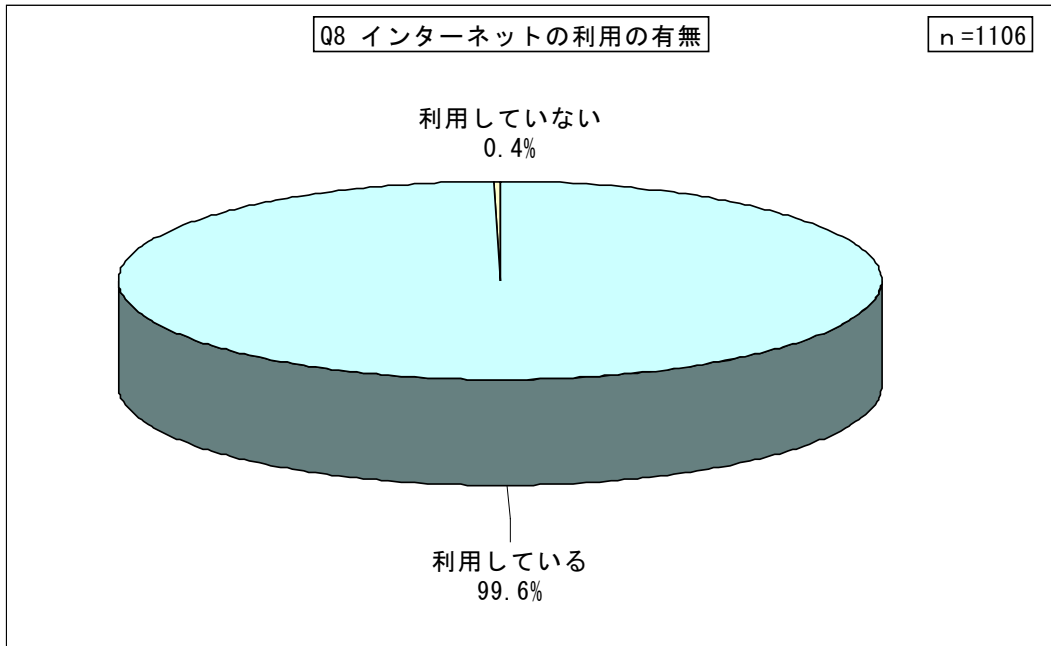


図 3-5 インターネット利用の有無

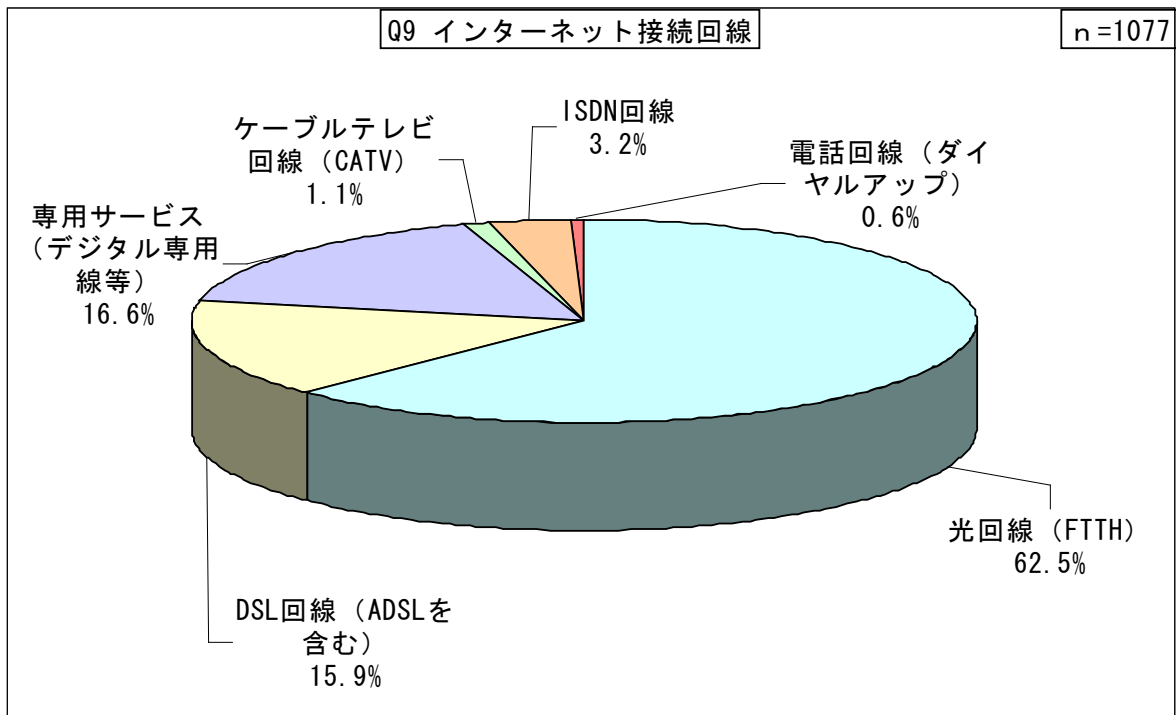


図 3-6 インターネット利用回線

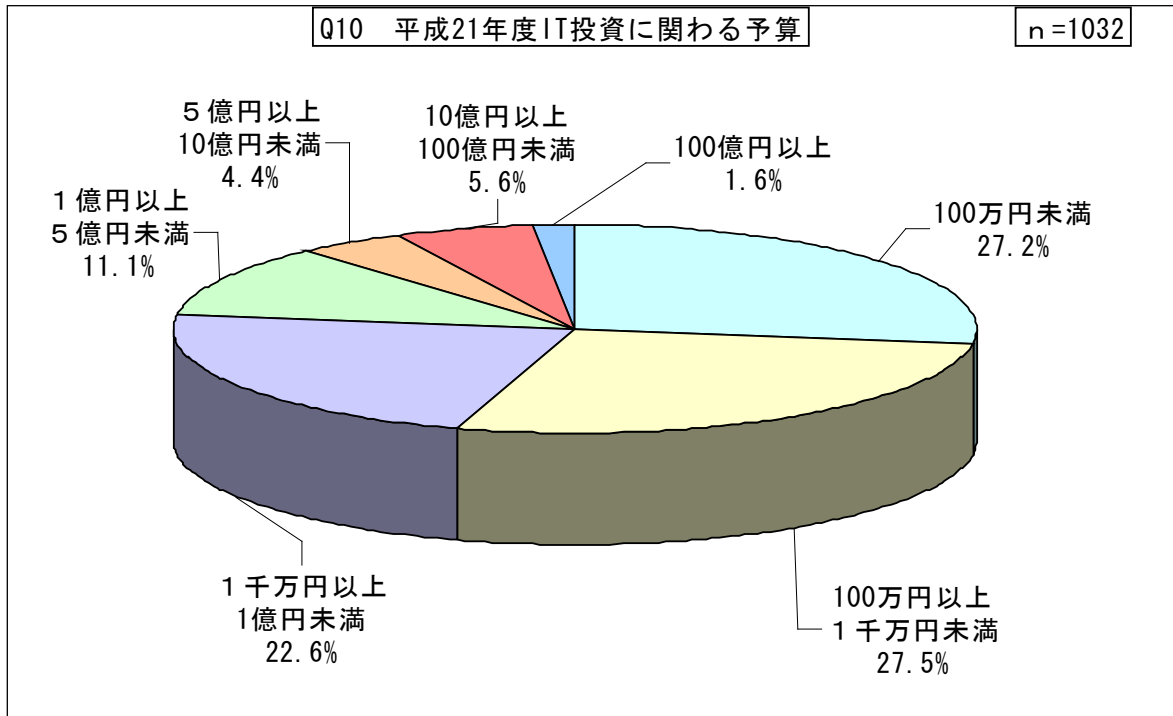


図 3-7 平成 21 年度に計画している ICT 投資予算額

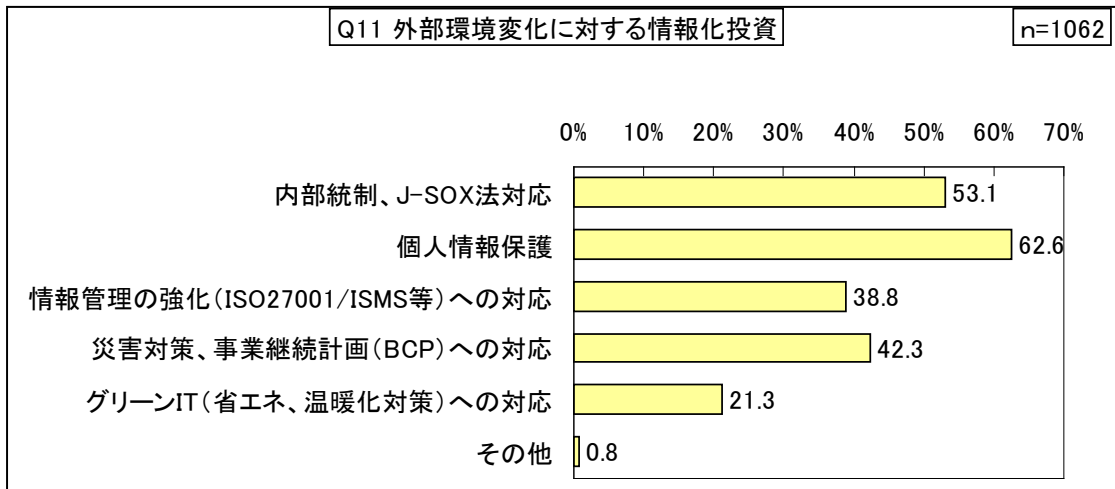


図 3-8 重視している外部環境変化に対する情報化投資

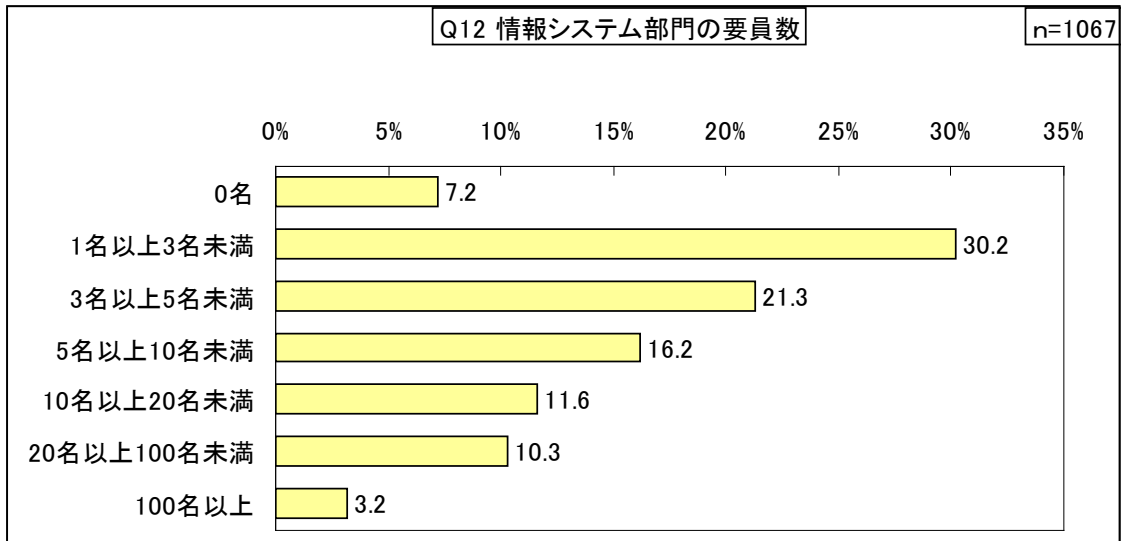


図 3-9 情報システム部門の要員数

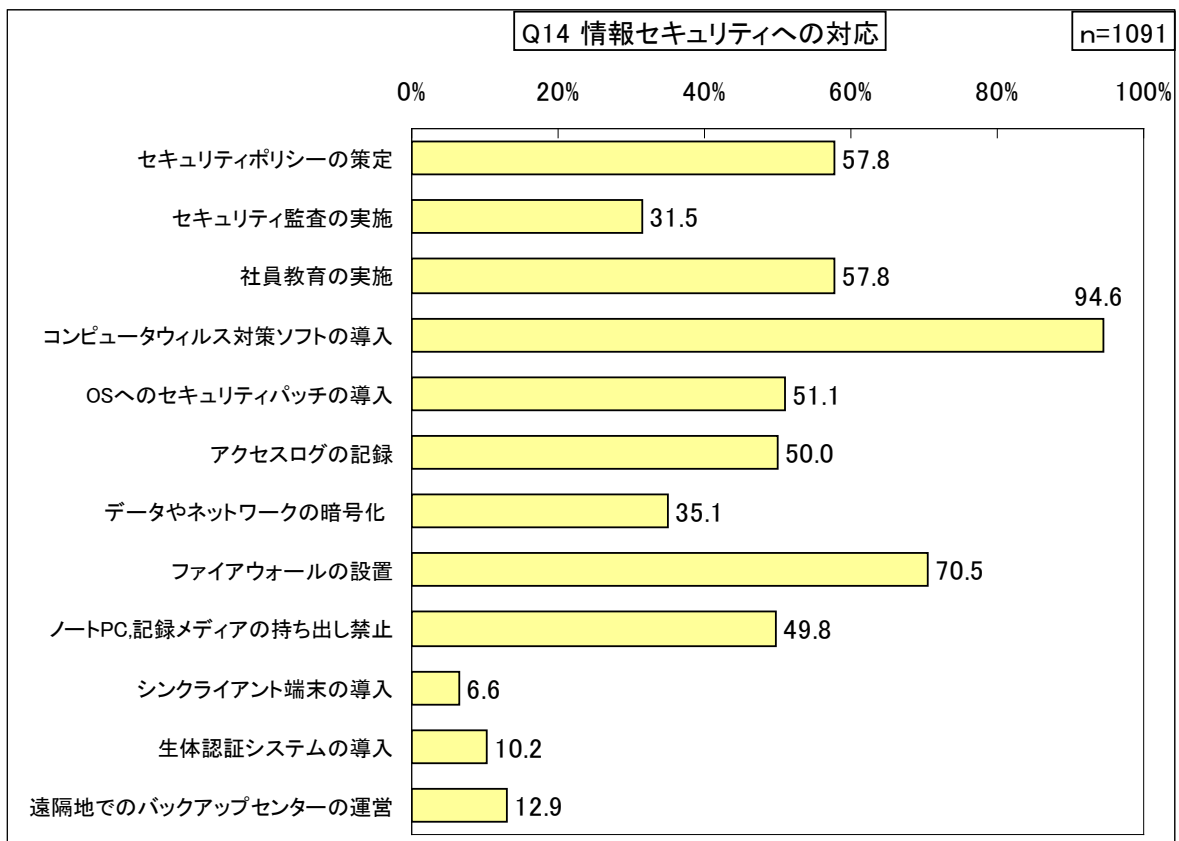


図 3-10 情報セキュリティへの対応

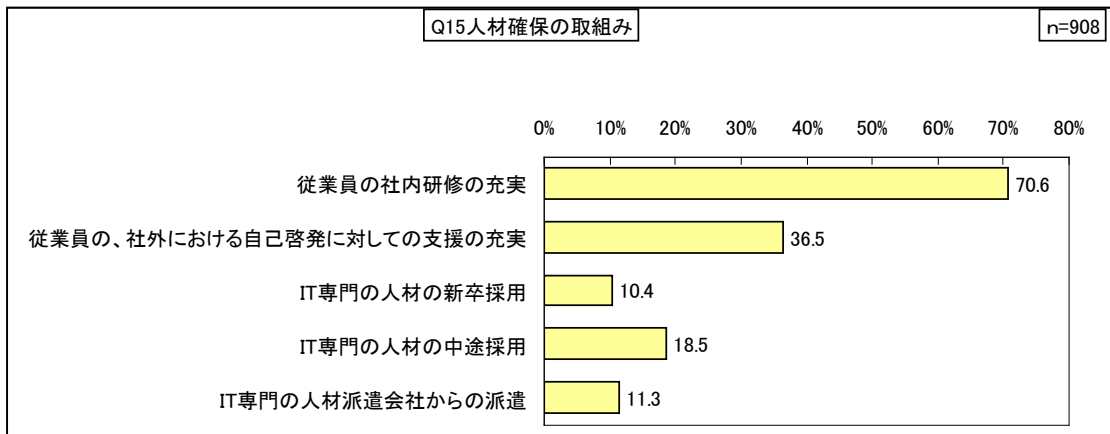


図 3-11 人材確保の取組み

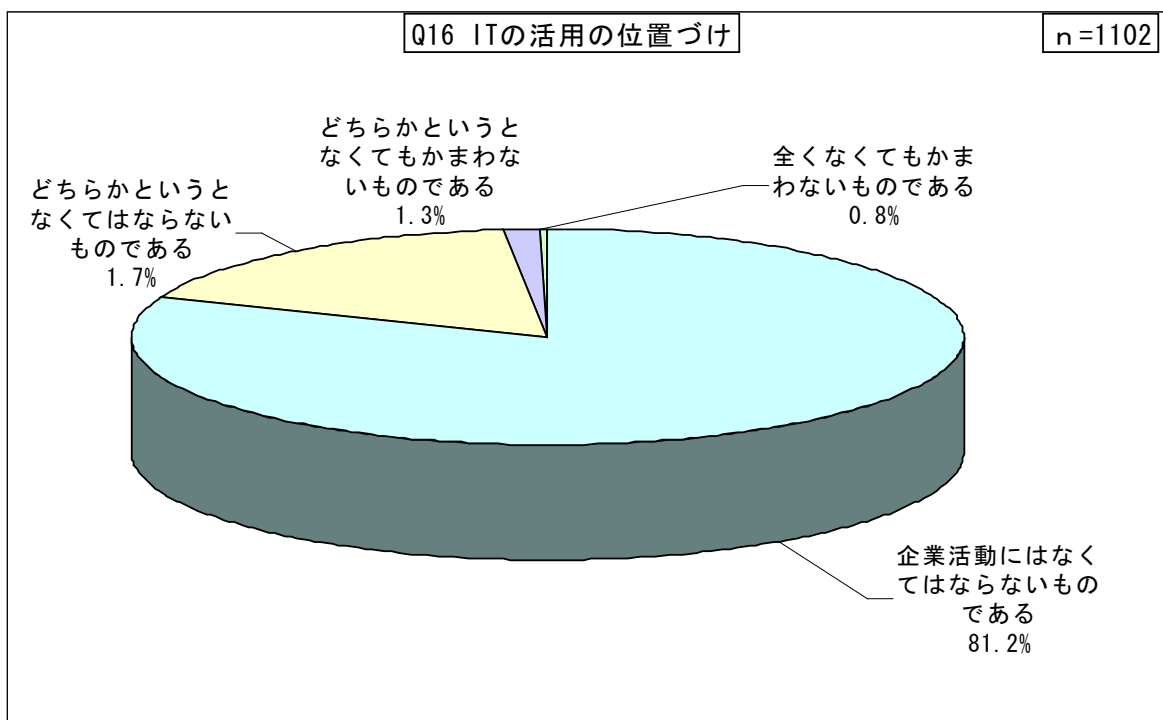


図 3-12 ICT利用の位置づけ

3.6 分析結果

3.6.1 ICTを利用する上での課題に対する不安などについて

分析結果を以降に示す（図 3-13～図 3-20）。

(1) ICT利用上の全般的な不安の程度について

ICT 利用する際の全般的な不安感について合計で見ると、「不安（不安がある＋どちらかといえば不安がある）」41.3%、「どちらともいえない」39.6%、「安心（どちらかといえば不安感はない＋不安はない）」19.1%となった。この結果 ICT の利用に関して、安心感よりも不安感を抱いている企業の方が多いことが分かった（図 3-13）。

本社所在地別に不安度合いについて見ると、3 大都市圏よりも地方都市圏の方で不安感が大きくなった。なお、3 大都市圏では「不安」37.3%であり、地方都市圏では同 44.7%となった（図 3-14）。

業種別に安心感と不安感のどちらの回答が多いか比較すると、「不安」が多くなったのは「建設業」（46.4%）、「卸売・小売業」（44.4%）、「サービス業」（43.4%）、「製造業」（43.1%）であった。一方で「安心」が多くなったのは「情報通信業」34.3%、「金融・保険業」24.8%の 2 業種であった（図 3-15）。「情報通信業」では情報システムに関する知識や人材などの体制が十分である企業が多く含まれており、「金融・保険業」では、自らの信用に直結する安全安心面に積極的な取り組みを行っている企業が多く含まれているのではないかと考えられる。

従業員数別に見ると、「100 人以上 300 未満」の企業から「1000 人以上」の企業までを見ると、企業規模が大きくなるにつれ、ICT 利用に関して「安心」と回答する企業が増える傾向が見られる（図 3-16）。

情報システムの要員別に見ると、要員数が増えるほど緩やかではあるが、「不安はない」「どちらかといえば不安感はない」の回答が増えた。情報システムのしっかりとしたサポート体制を敷くことで ICT 利用の安心感が増すという結果が表れた（図 3-17）。

情報セキュリティへの対応種類別に見ると「シンクライアント端末の導入」（30.9%）、「生体認証システムの導入」（34.0%）、「遠隔地でのバックアップセンター」（34.0%）を実施している企業のほうが、「安心」と回答するケースが多い。この結果、より高度な情報管理体制を構築できている企業の方が「安心」との回答割合が「不安」よりも高くなるといえる（図 3-18）。人材確保の取り組みや ICT 活用の位置づけから見た不安には大きな差異は見られなかった。

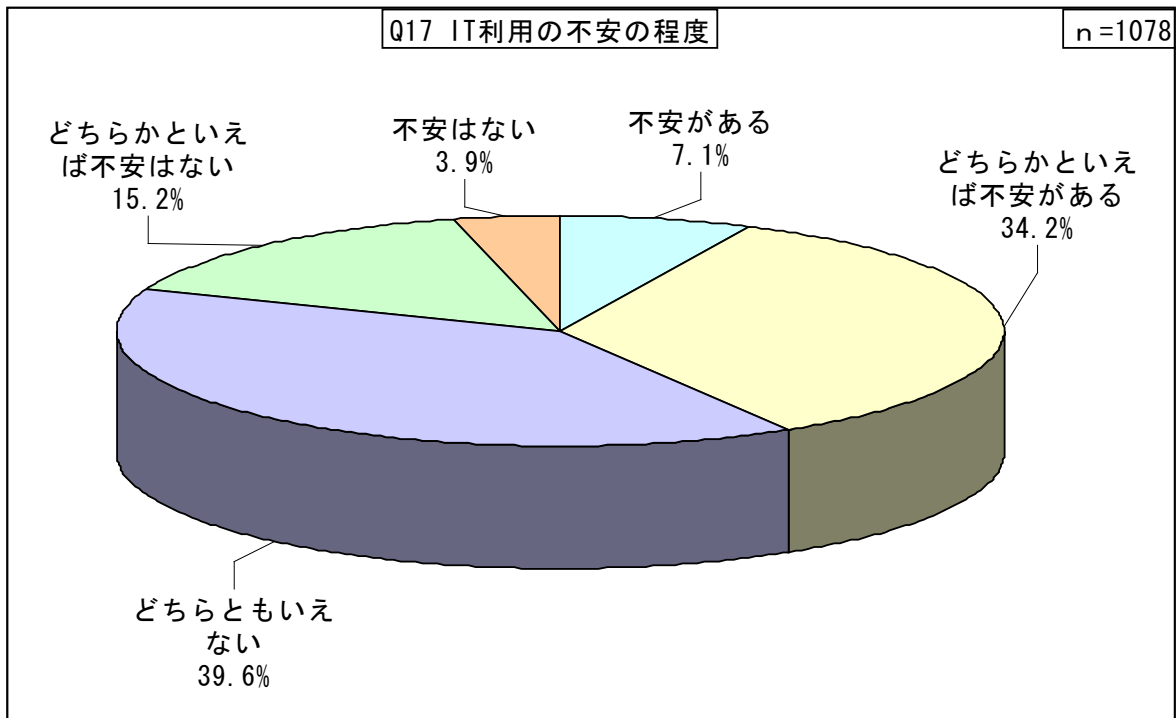


図 3-13 企業における ICT 利活用上の不安

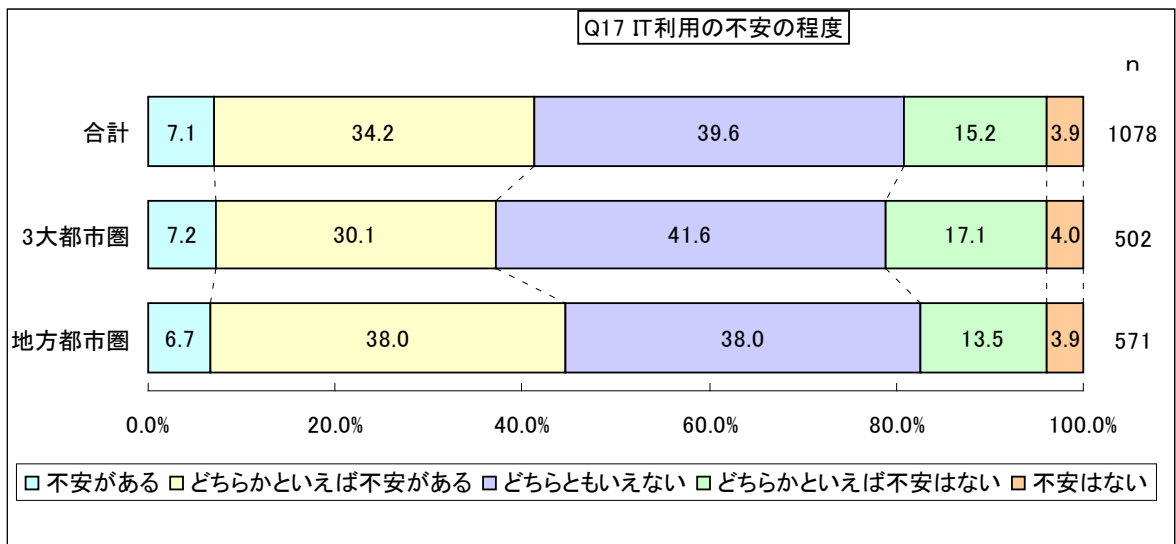


図 3-14 企業における ICT 利活用上の不安（本社所在地）

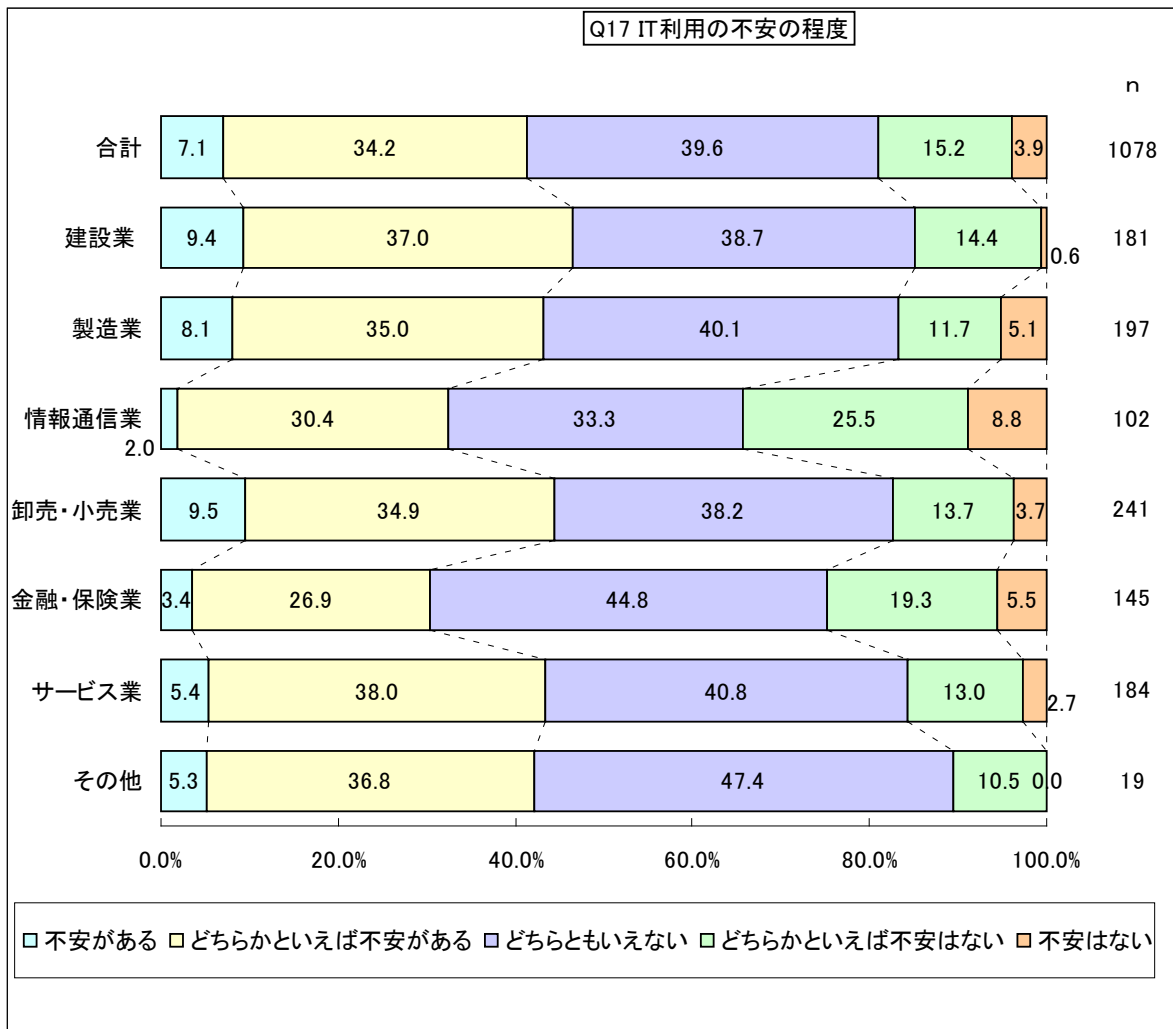


図 3-15 企業における ICT 利活用上の不安（業種）

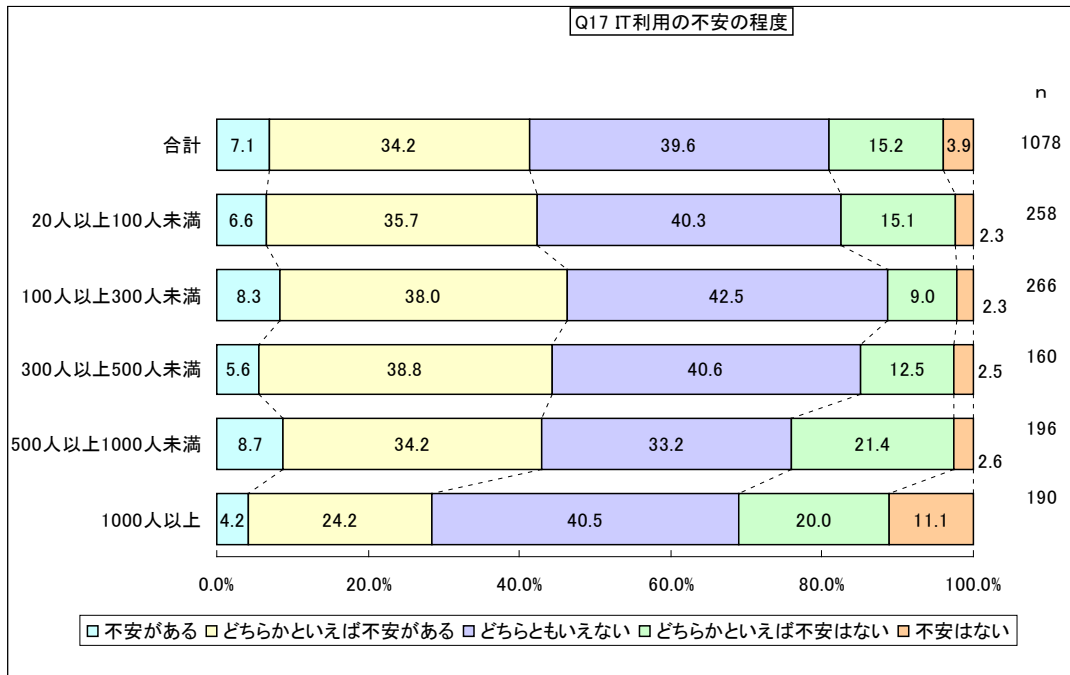


図 3-16 企業における ICT 利活用上の不安（従業員数）

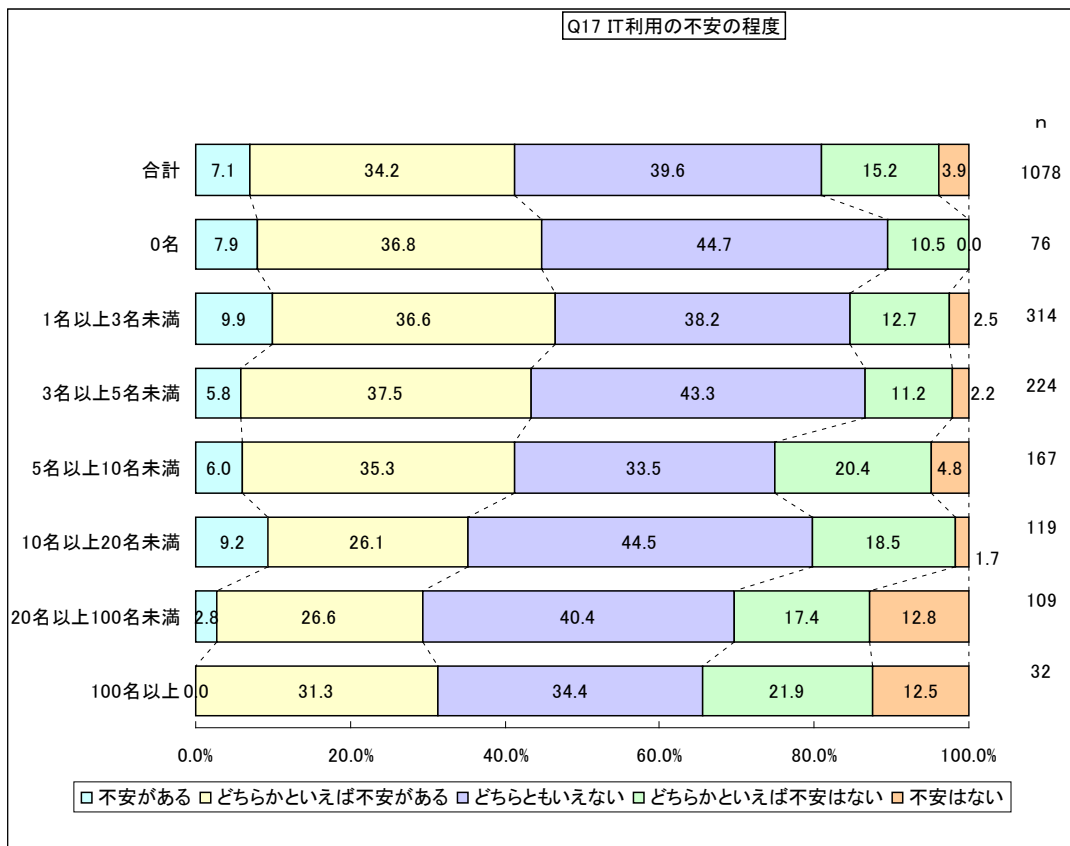


図 3-17 企業における ICT 利活用上の不安（情報システム部門の要員数）

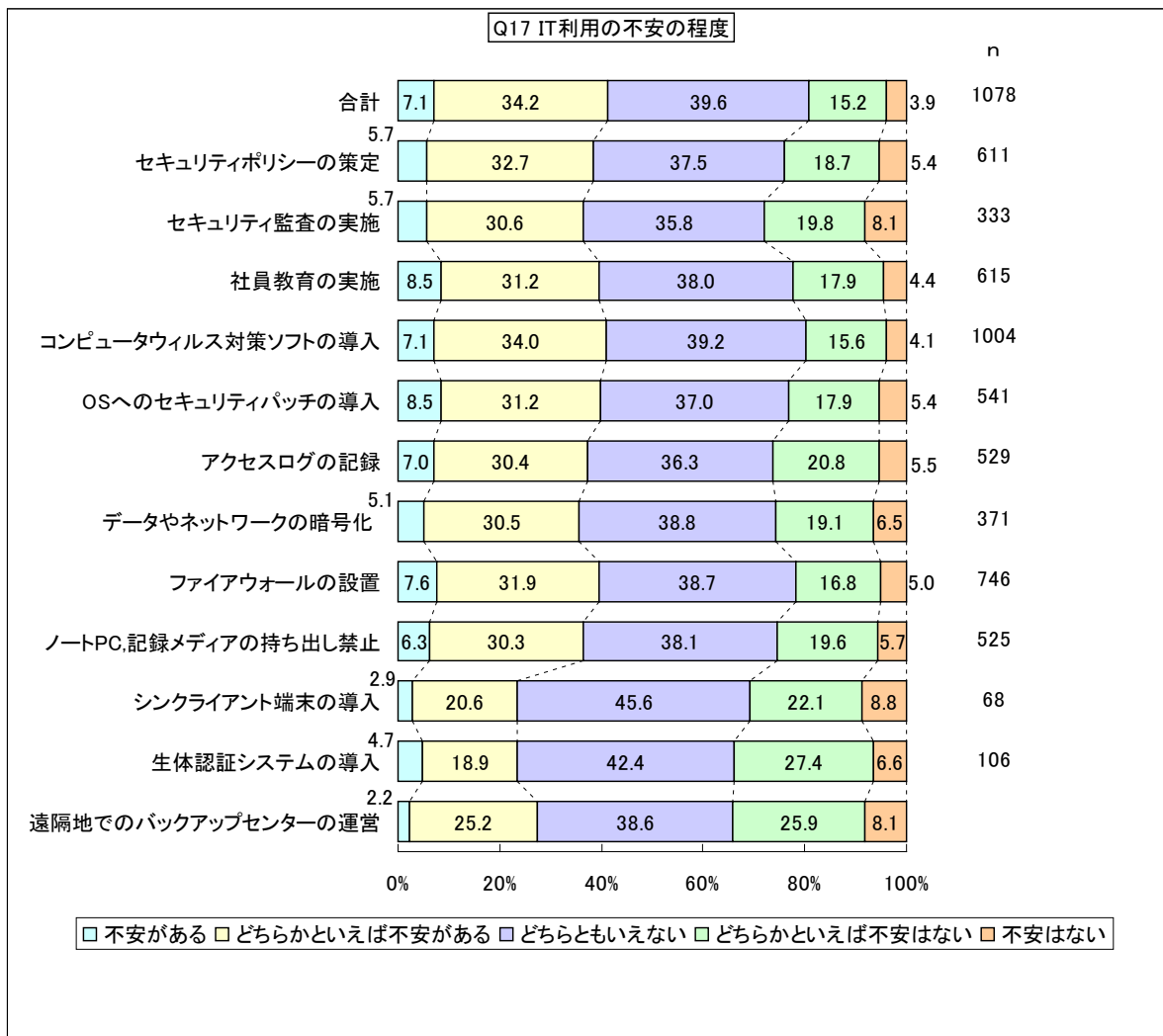


図 3-18 企業における ICT 利活用上の不安（情報セキュリティへの対応）

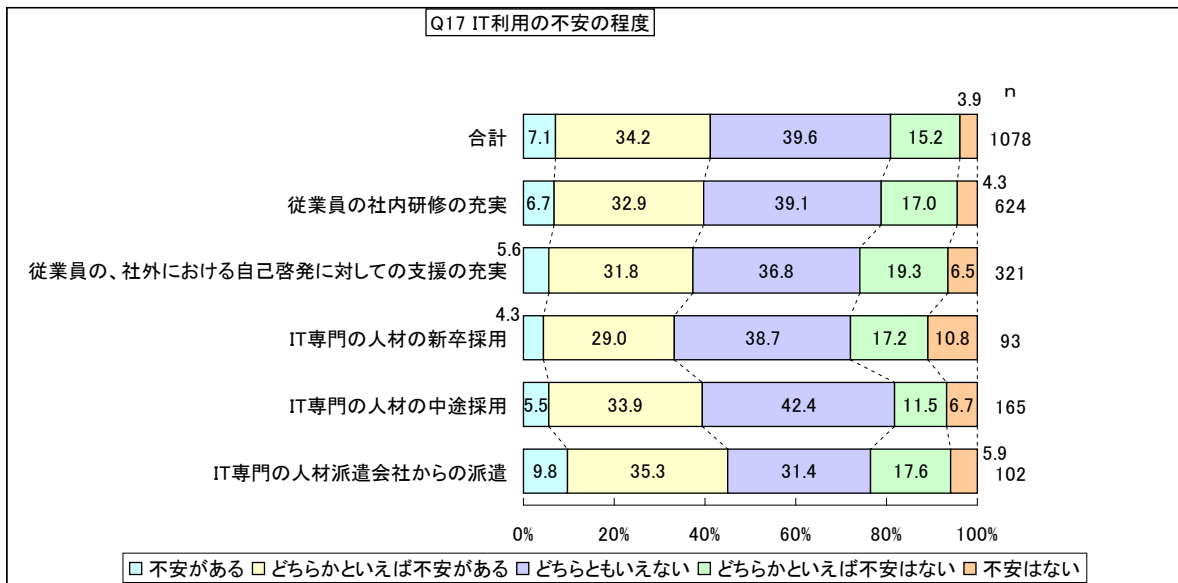


図 3-19 企業における ICT 利活用上の不安（人材確保の取組み）

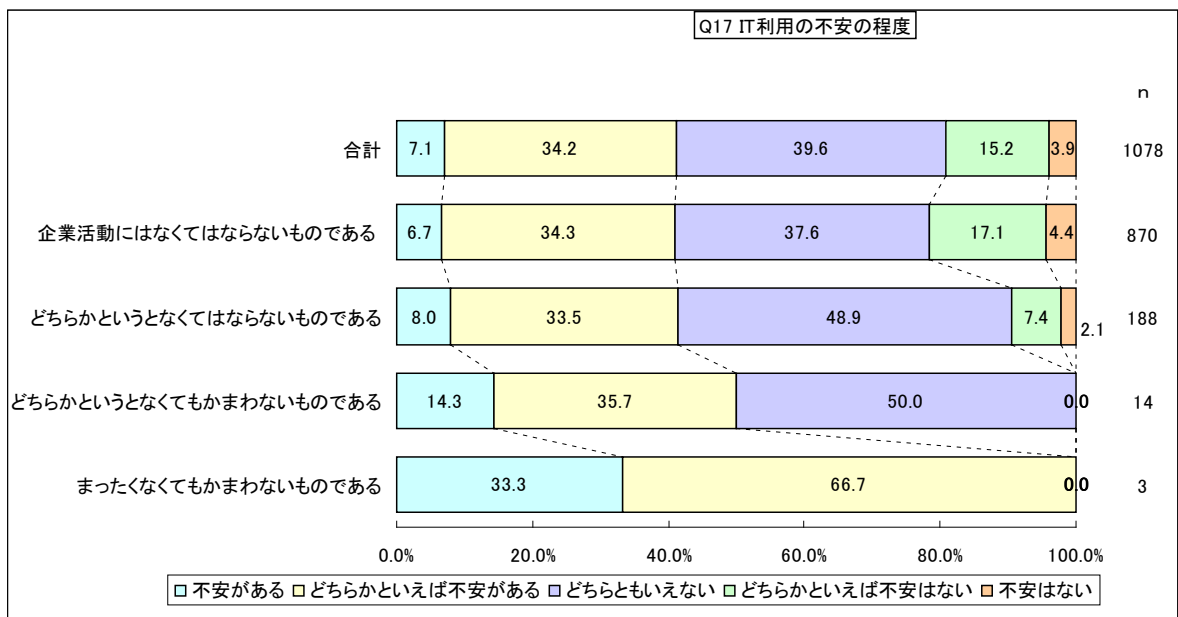


図 3-20 企業における ICT 利活用上の不安（ICT 活用の位置づけ）

(2) ICT利活用における不安（10分野）

企業における ICT 利活用上の不安を示す。この結果によると、企業が「不安」と回答したのは、「情報セキュリティ」（57.2%）、「プライバシー」（49.5%）、「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」（49.4%）の順で多い。上記の 3 分野では、「不安」という回答が全体の約 50%程度を占める結果となった。企業は「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」に関して大きな不安を抱いているといえる。一方、「地球環境や心身の健康」（18.6%）、「地理的ディバイド」（14.5%）は、「不安」と回答した企業が 2 割にも満たない結果となった。これらは、「どちらともいえない」という回答がいずれも 6 割近くを占めており、「不安がない」というよりも、「現時点では不安が顕在化していない」という解釈ができる（図 3-21）。

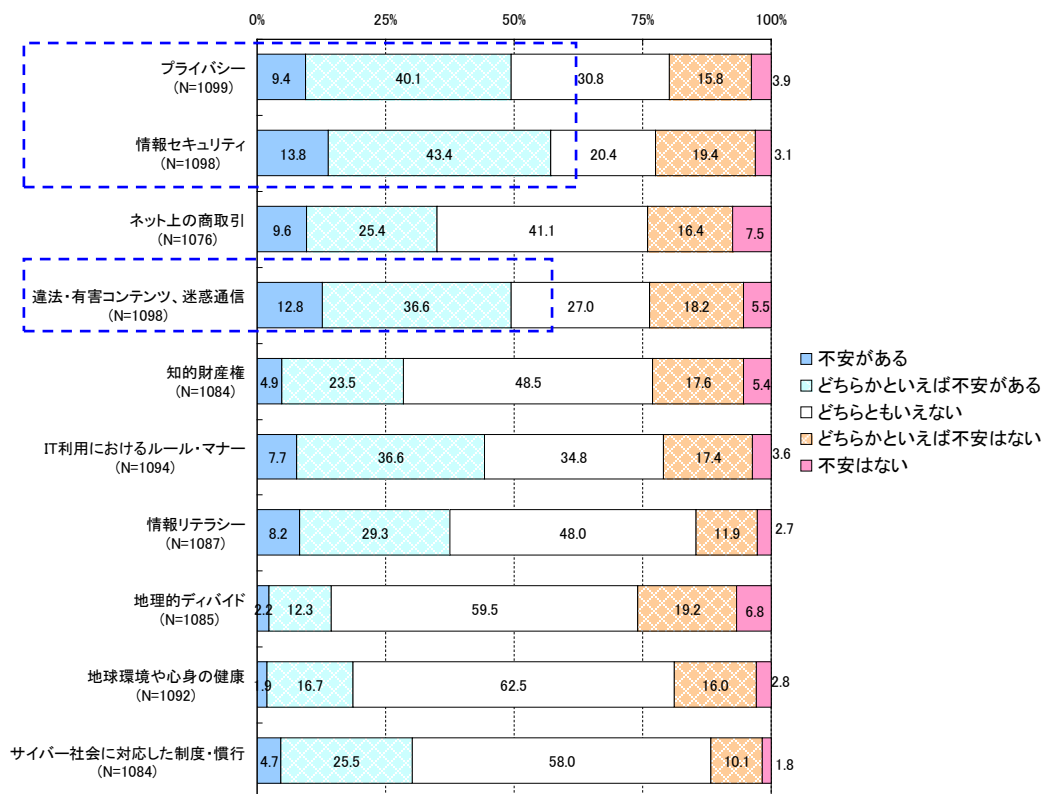


図 3-21 企業における ICT 利活用上の不安

企業が不安を抱えている項目のうち、上位2つの「プライバシー」、「情報セキュリティ」について、本社所在地、業種、従業員数による結果を図 3-22～図 3-27 に示す。この結果によるとプライバシー分野では、業種による回答の違いが見られた。「不安」という回答に着目すると、「建設業」(56.3%)、「卸売・小売業」(52.5%)、「サービス業」(53.5%)において、高い傾向が見られる。一方、「情報通信業」、「金融・保険業」では「不安ではない」という回答の割合が高い(図 3-23)。

「情報セキュリティ分野」では、「金融・保険業」を除いた6業種(その他も含む)において、「不安」という回答が50%を超える結果となった(図 3-26)。企業規模で見ると、「500人以上」の企業では、「500人以下」の企業と比較して「不安」と回答する割合が10ポイント以上少ない結果となった。規模の大きな企業のほうが、プライバシーに関する不安は少ない傾向が見られる(図 3-27)。

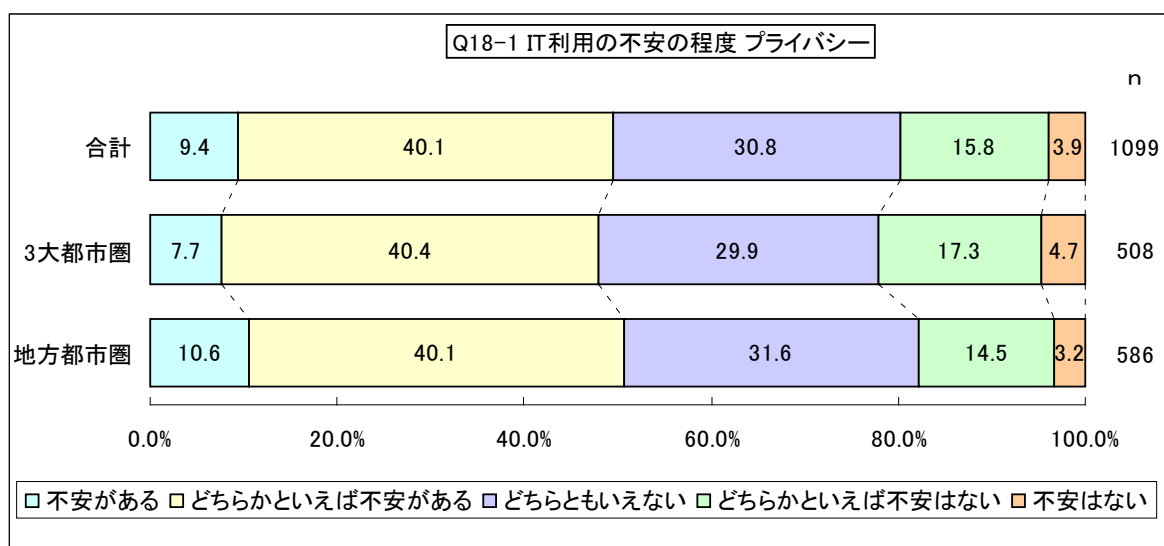


図 3-22 企業におけるプライバシーに関する不安(本社所在地)

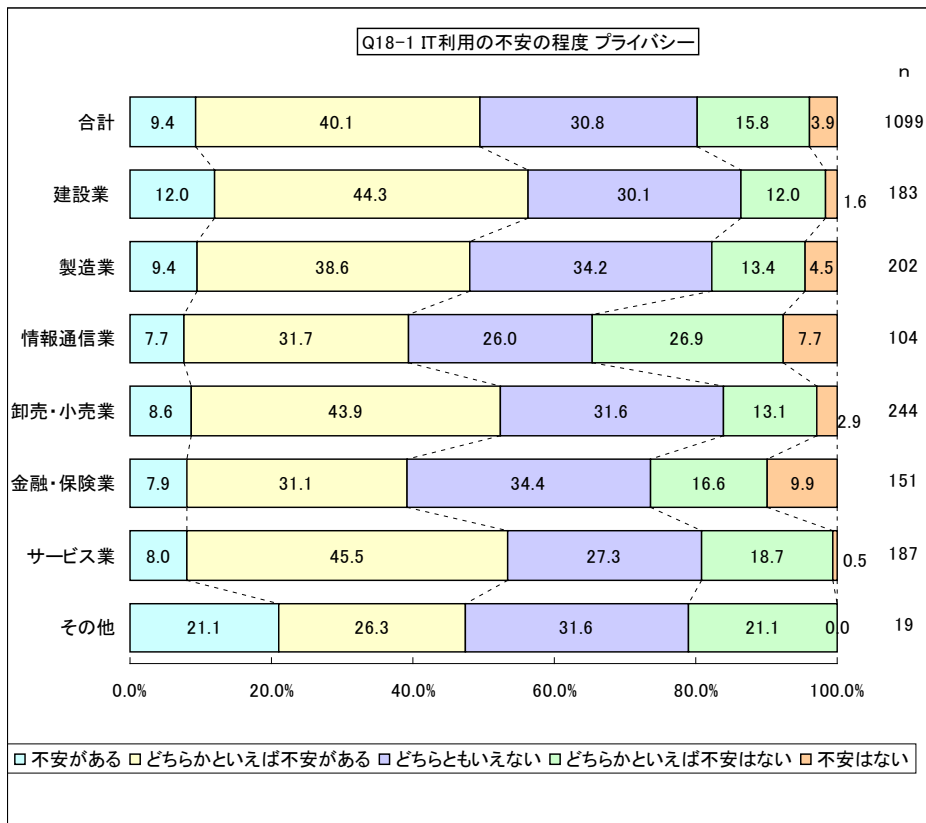


図 3-23 企業におけるプライバシーに関する不安（業種）

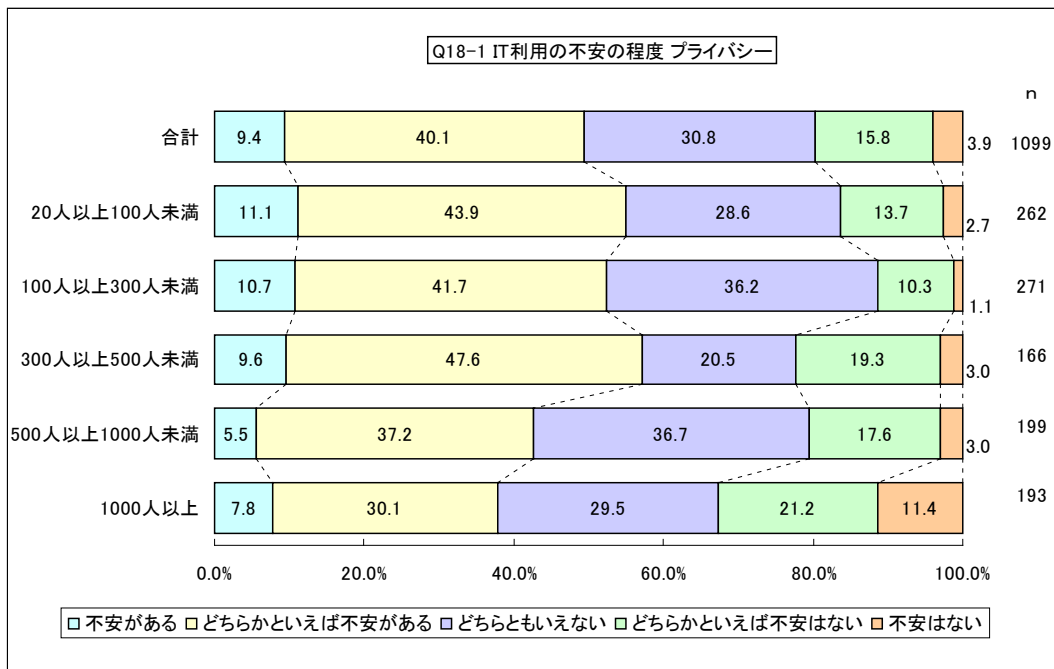


図 3-24 企業におけるプライバシーに関する不安（従業員数）

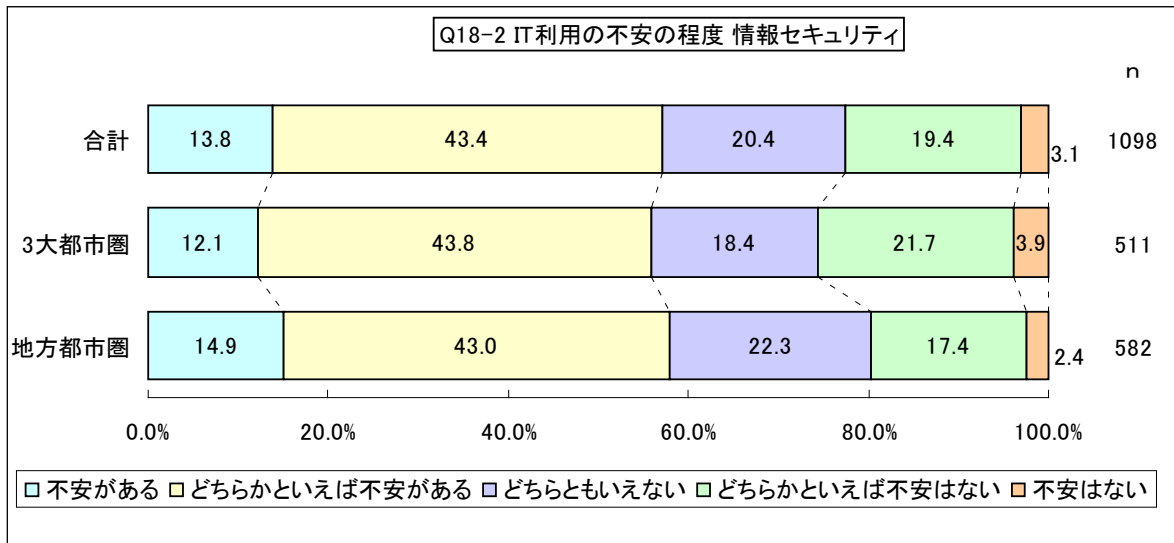


図 3-25 企業における情報セキュリティに関する不安（本社所在地）

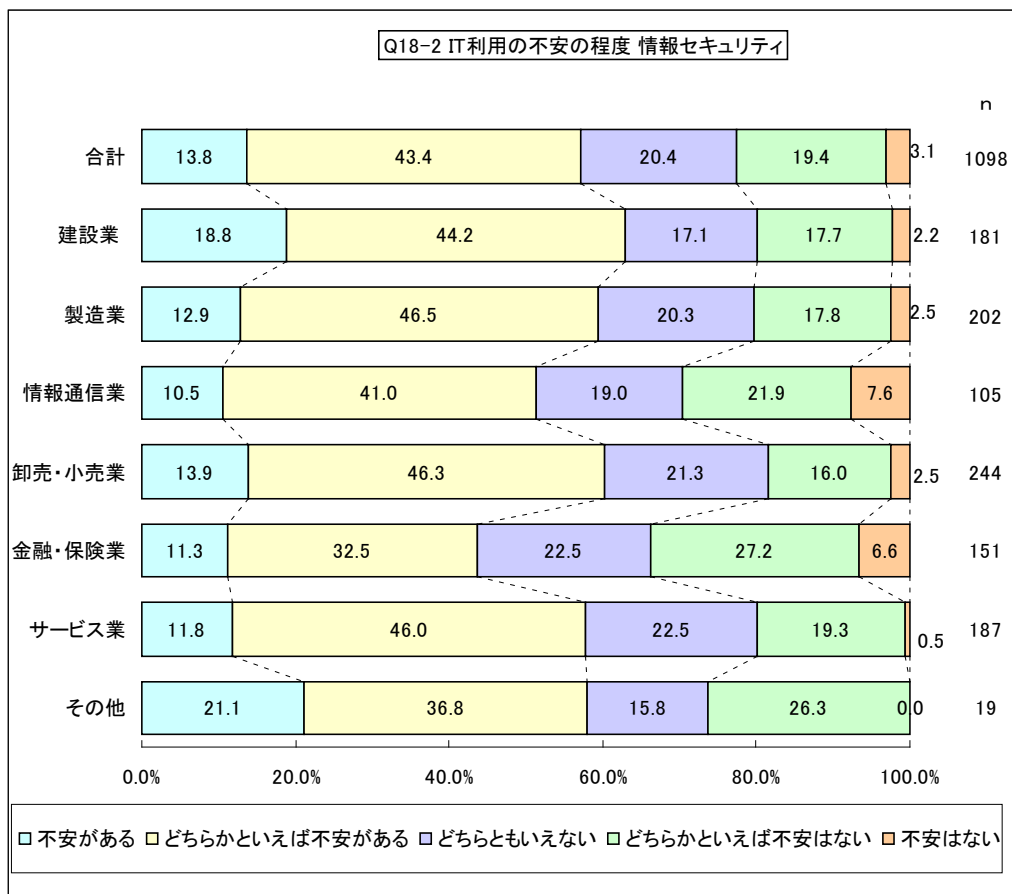


図 3-26 企業における情報セキュリティに関する不安（業種）

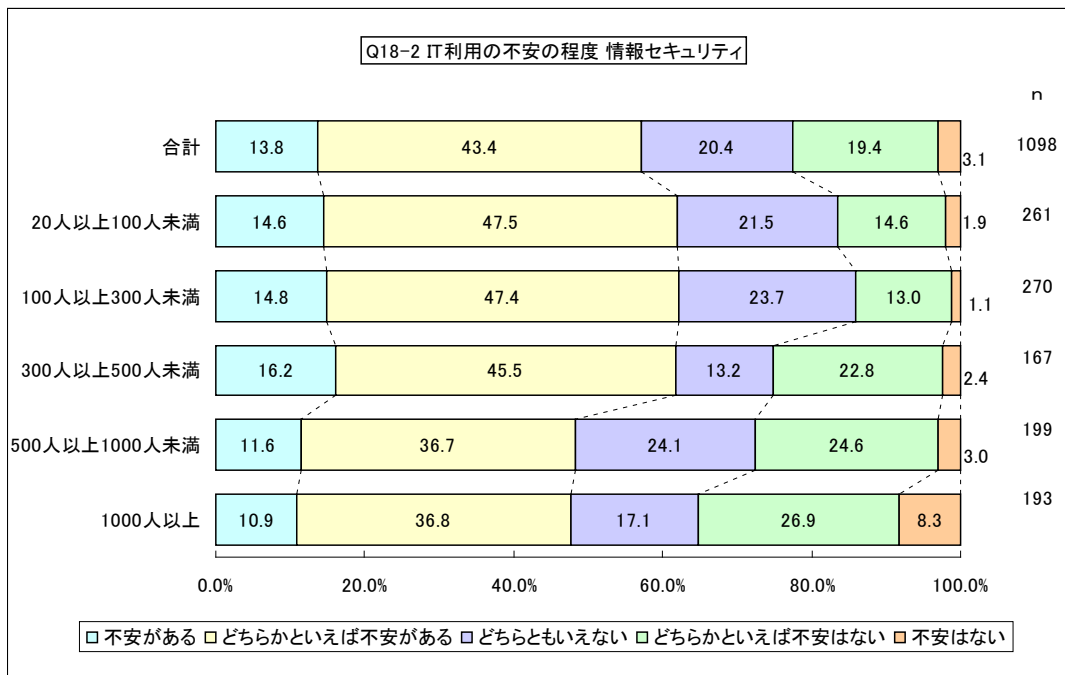


図 3-27 企業における情報セキュリティに関する不安（従業員数）

「プライバシー分野」の詳細課題の結果を図 3-28～図 3-36 に示す。詳細課題の「顧客の個人情報の適切な取扱い、活用方法のあり方」では、従業員規模が大きくなるにつれて、ICT 利用に関する不安は低下するという傾向が見られた（図 3-30）。また、「金融・決済等に関わるプライバシー保護」について、「建設業」では 56.1%、「卸売・小売業」は 55.5% と不安視する回答が高いのに対し、「情報通信業」では 40.0% と最も低い結果となった（図 3-32）。

情報セキュリティ分野の詳細課題の結果を図 3-37～図 3-45 に示す。この結果によると、「不正アクセス」に関する不安は、企業規模が大きくなるにつれて低下する傾向が見られる（図 3-39）。「情報ネットワークの脆弱性」は、全回答数のうち 65%以上が「不安」と回答している。業種別に見ると、最も「不安」という回答が少ない「金融・保険業」でも 55%以上が「不安」と見ている（図 3-41）。「ウイルス、ワーム、スパイウェアへの感染」においても、回答企業の 65%以上が「不安」と回答している。建設業においては約 8 割の企業が「不安」と回答した（図 3-44）。

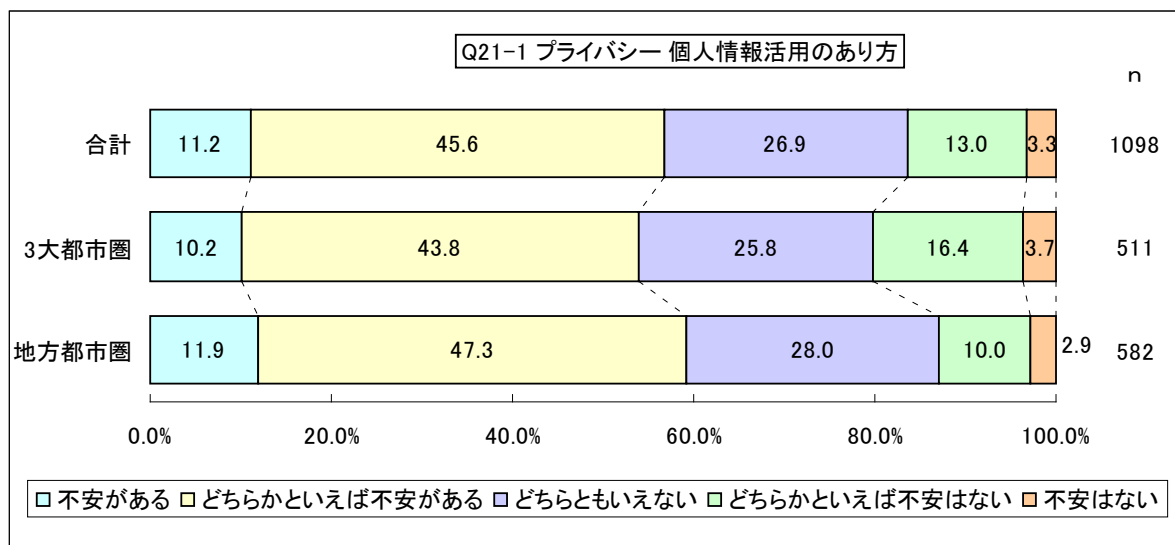


図 3-28 プライバシー（個人情報の活用のあり方）に関する不安（本社所在地）

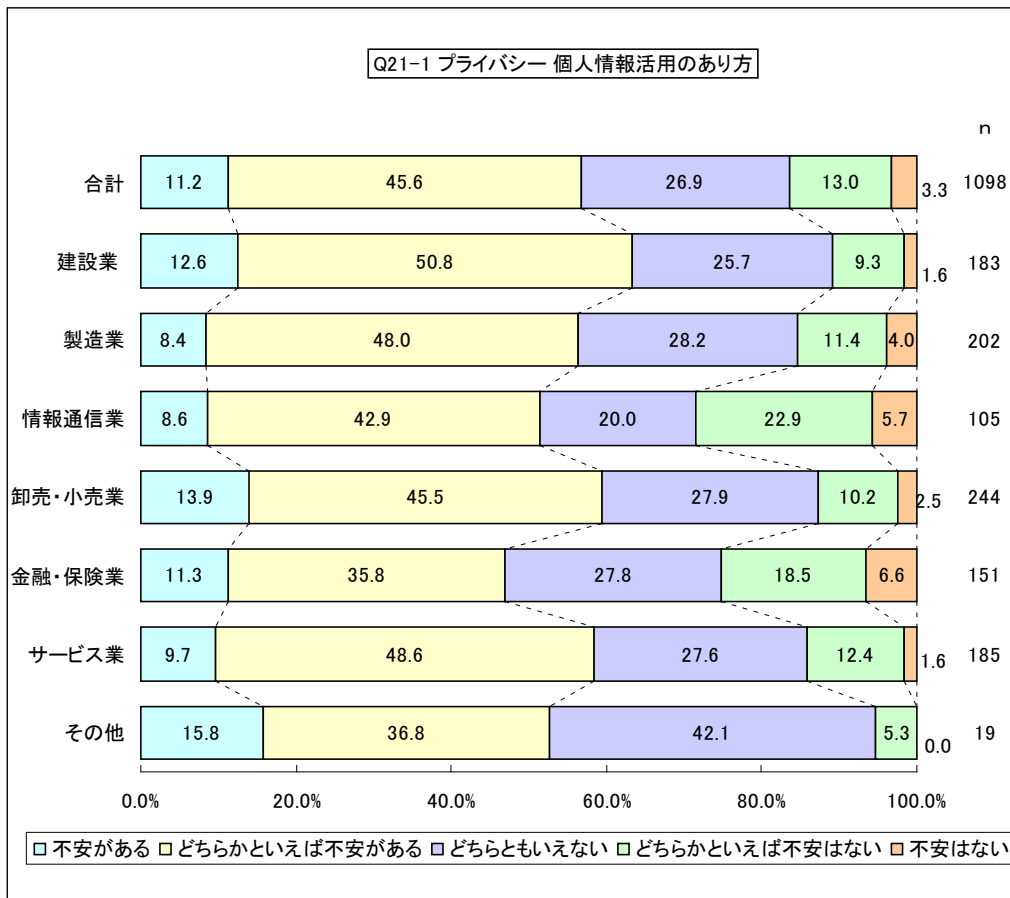


図 3-29 プライバシー（個人情報の活用のあり方）に関する不安（業種）

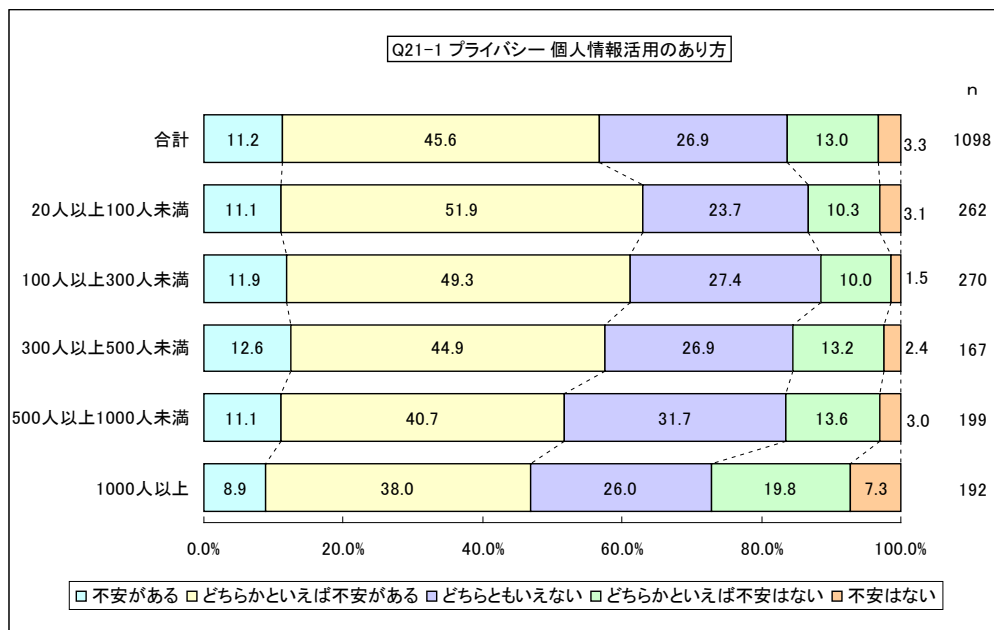


図 3-30 プライバシー（個人情報の活用のあり方）に関する不安（従業員数）

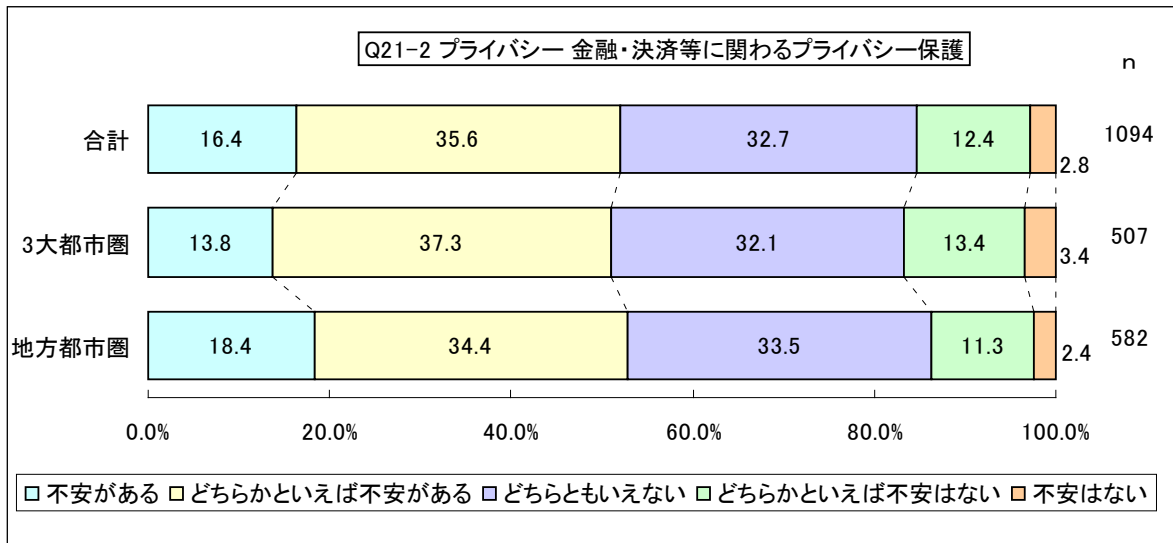


図 3-31 プライバシー（金融・決済等に関わるプライバシー保護）に関する不安（本社所在地）

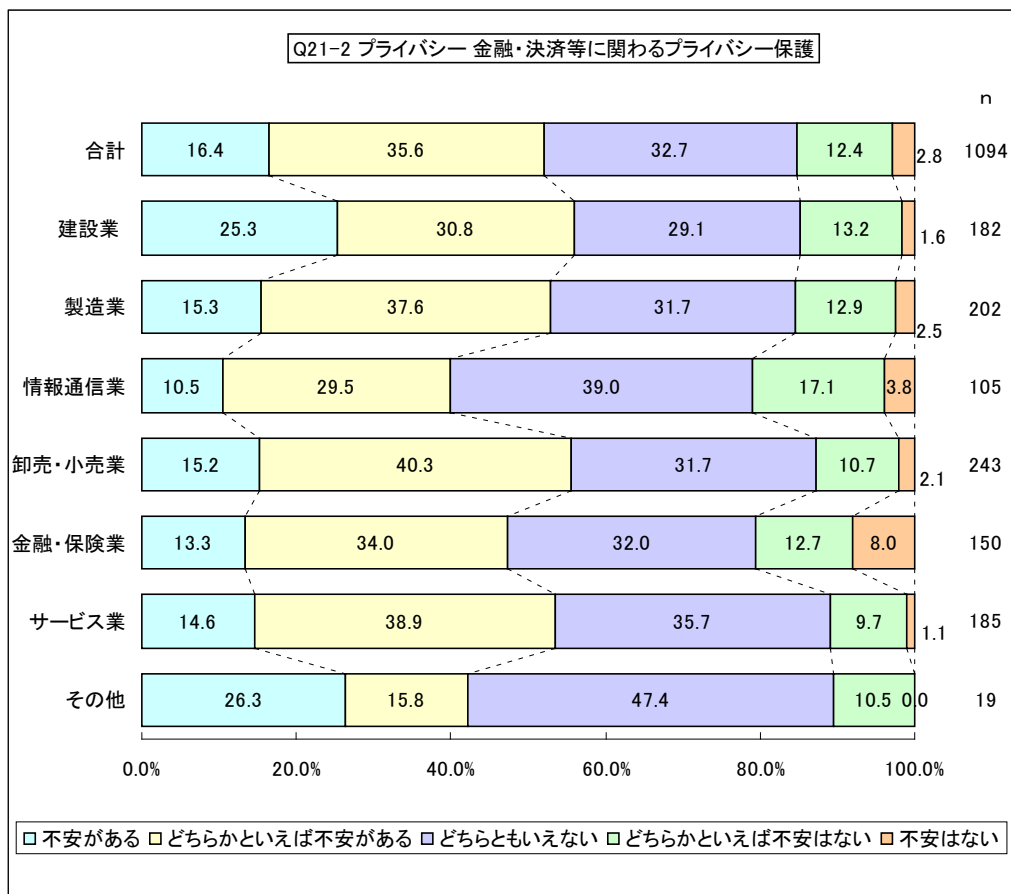


図 3-32 プライバシー（金融・決済等に関わるプライバシー保護）に関する不安（業種）

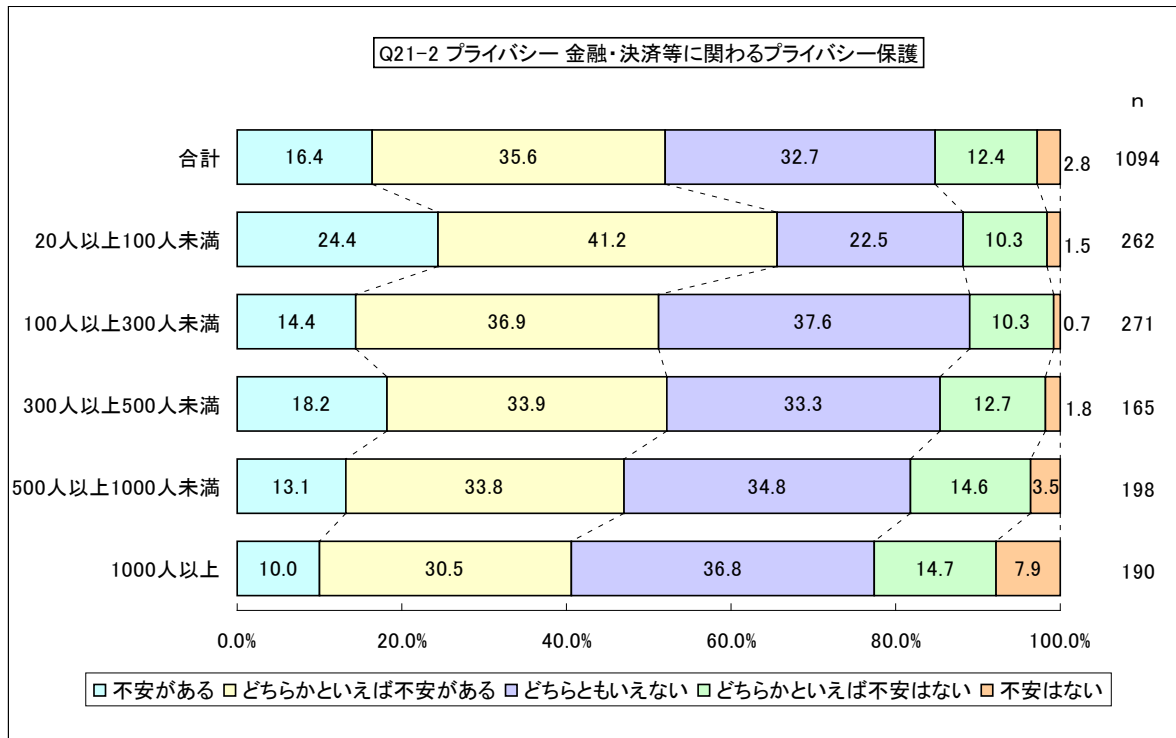


図 3-33 プライバシー（金融・決済等に関するプライバシー保護）に関する不安（従業員数）

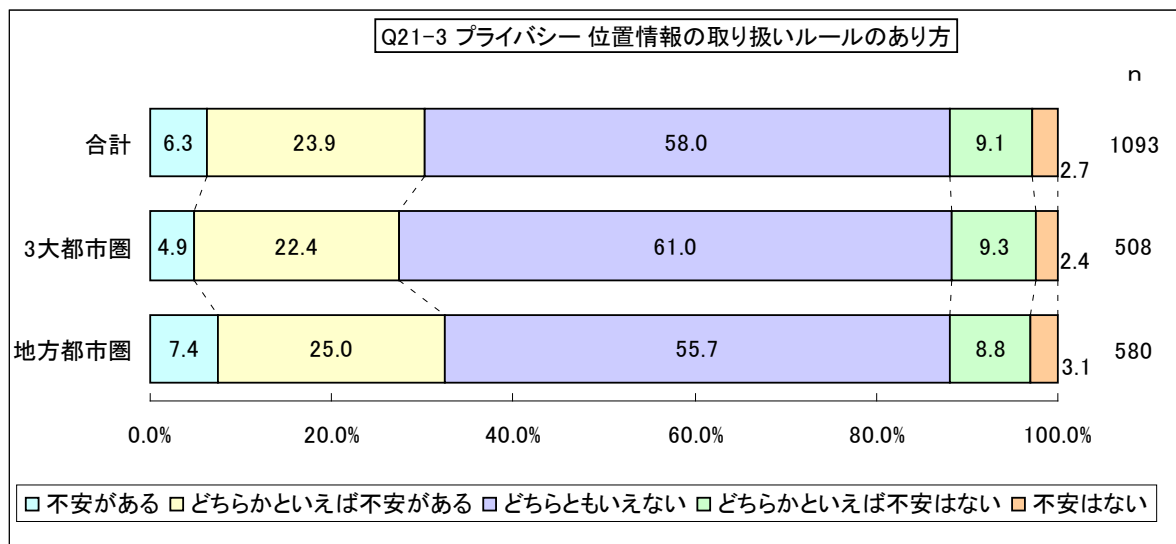


図 3-34 プライバシー（位置情報の取り扱いルールのある方）に関する不安（本社所在地）

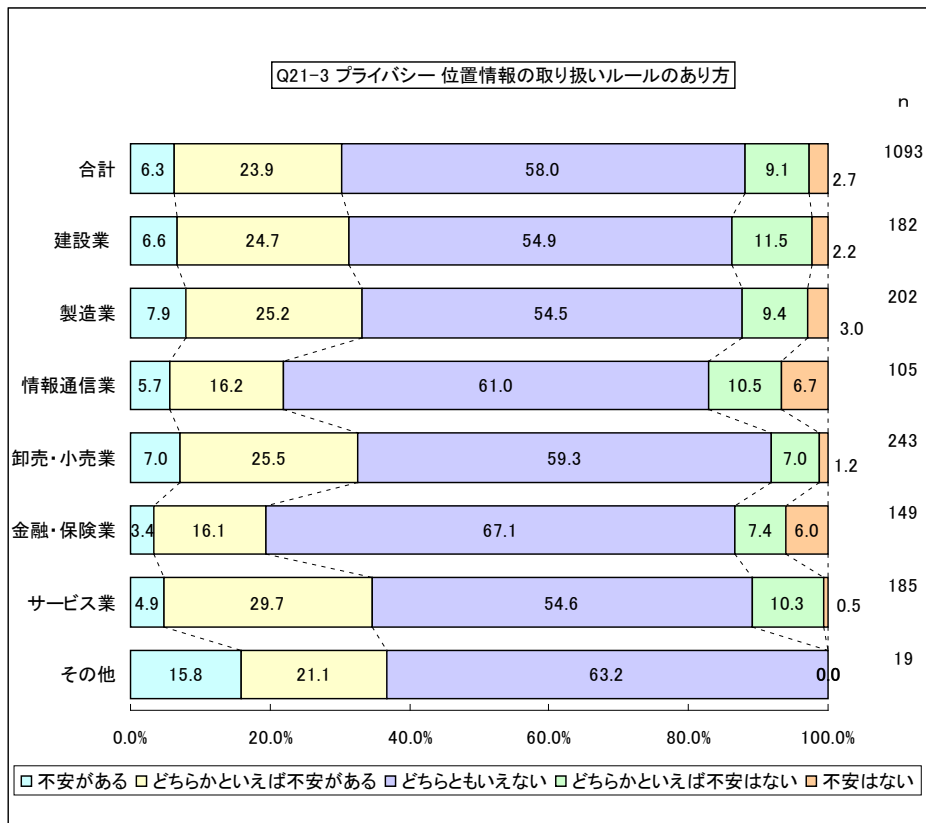


図 3-35 プライバシー（位置情報の取り扱いルールのあり方）に関する不安（業種）

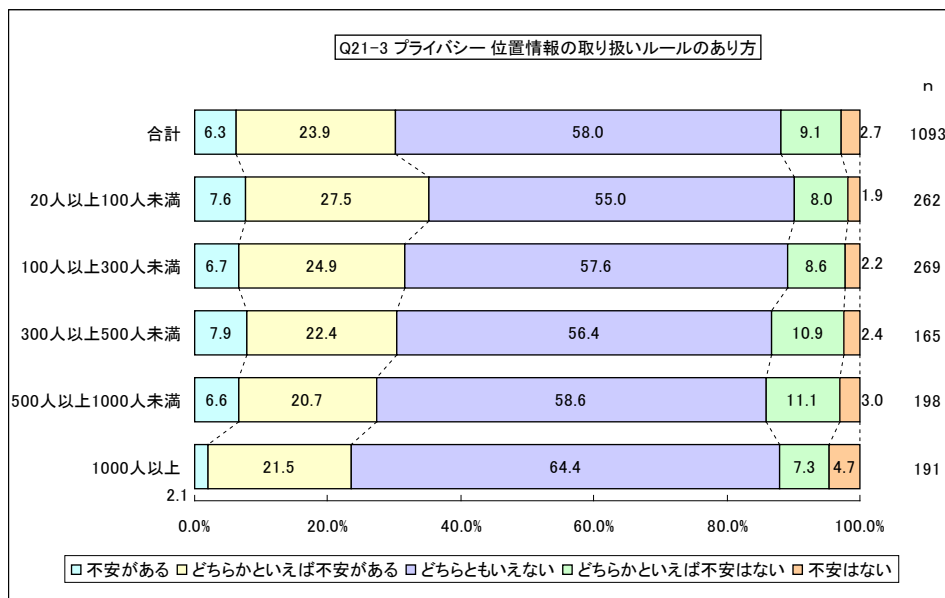


図 3-36 プライバシー（位置情報の取り扱いルールのあり方）に関する不安（従業員数）

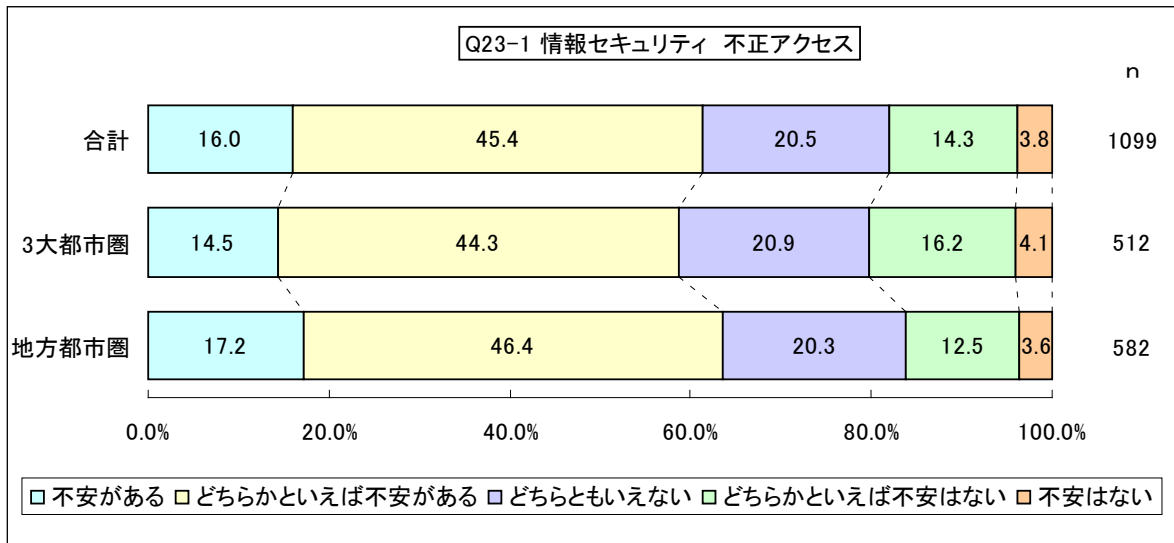


図 3-37 情報セキュリティ（不正アクセス）に関する不安（本社所在地）

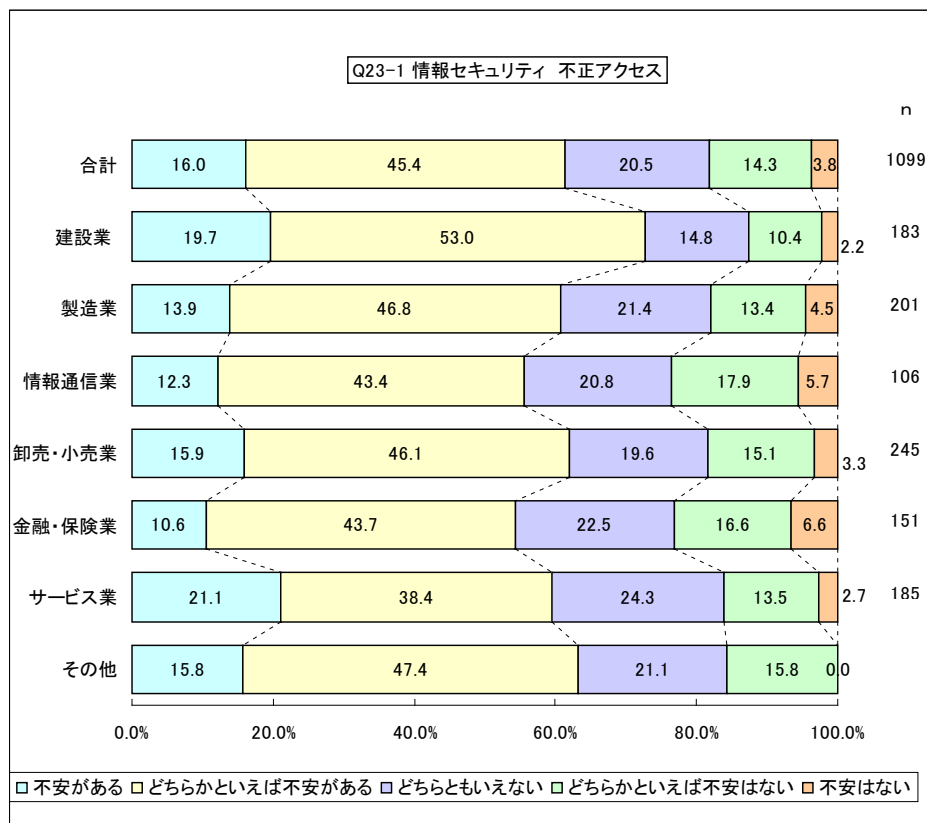


図 3-38 情報セキュリティ（不正アクセス）に関する不安（業種）

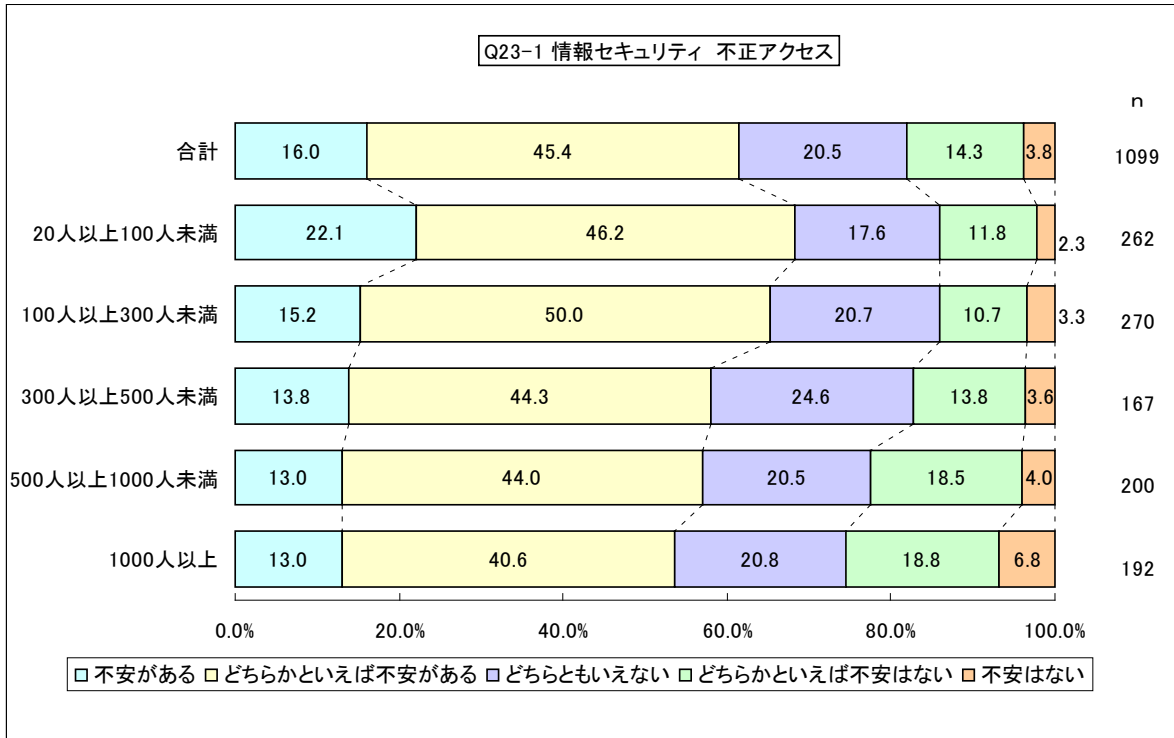


図 3-39 情報セキュリティ（不正アクセス）に関する不安（従業員規模）

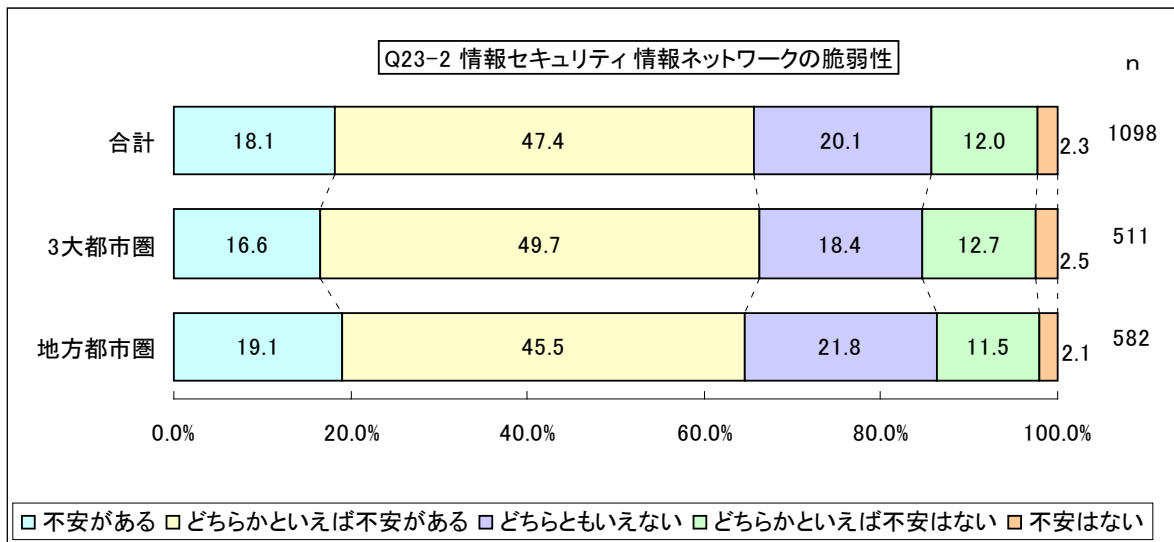


図 3-40 情報セキュリティ（情報ネットワークの脆弱性）に関する不安（本社所在地）

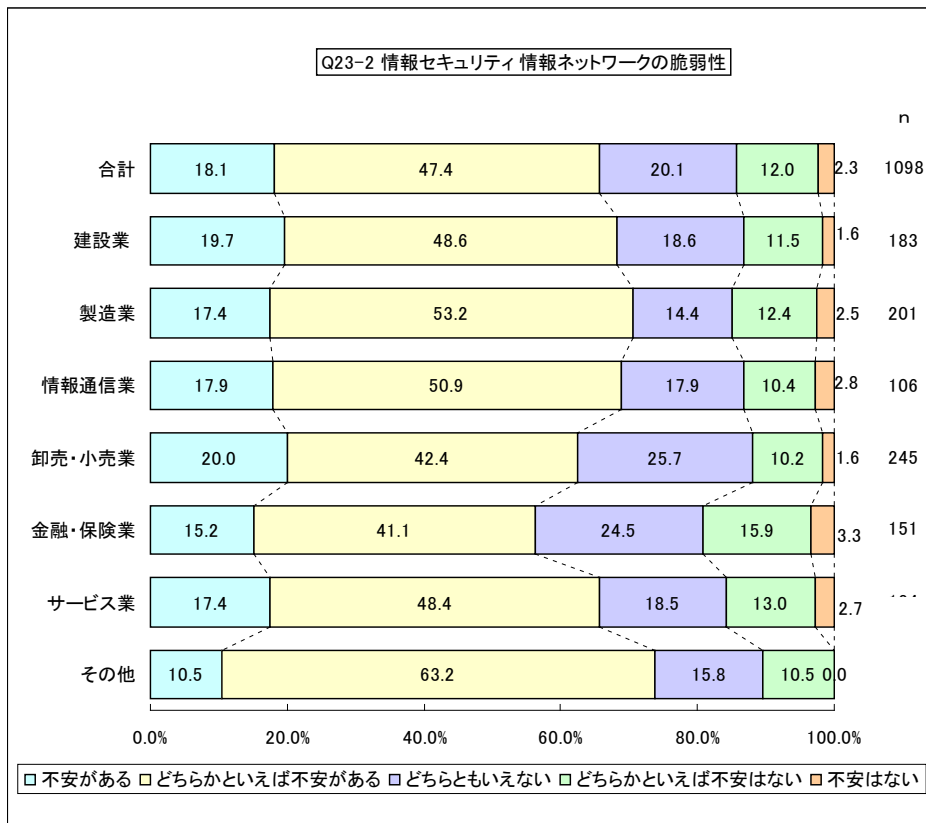


図 3-41 情報セキュリティ（情報ネットワークの脆弱性）に関する不安（業種）

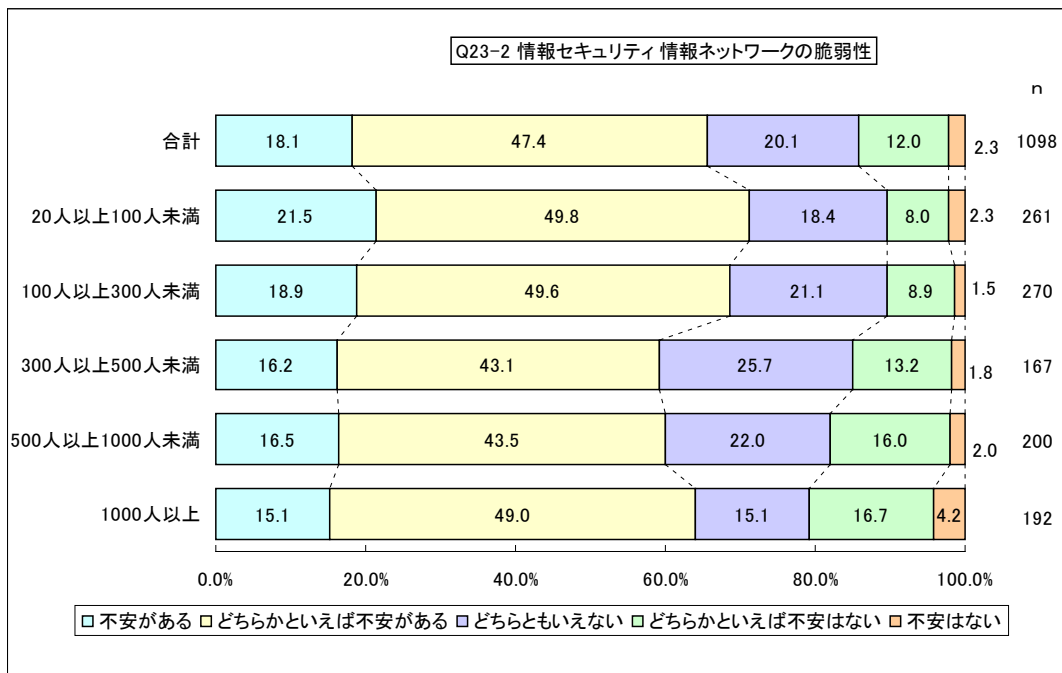


図 3-42 情報セキュリティ（情報ネットワークの脆弱性）に関する不安（従業員数）

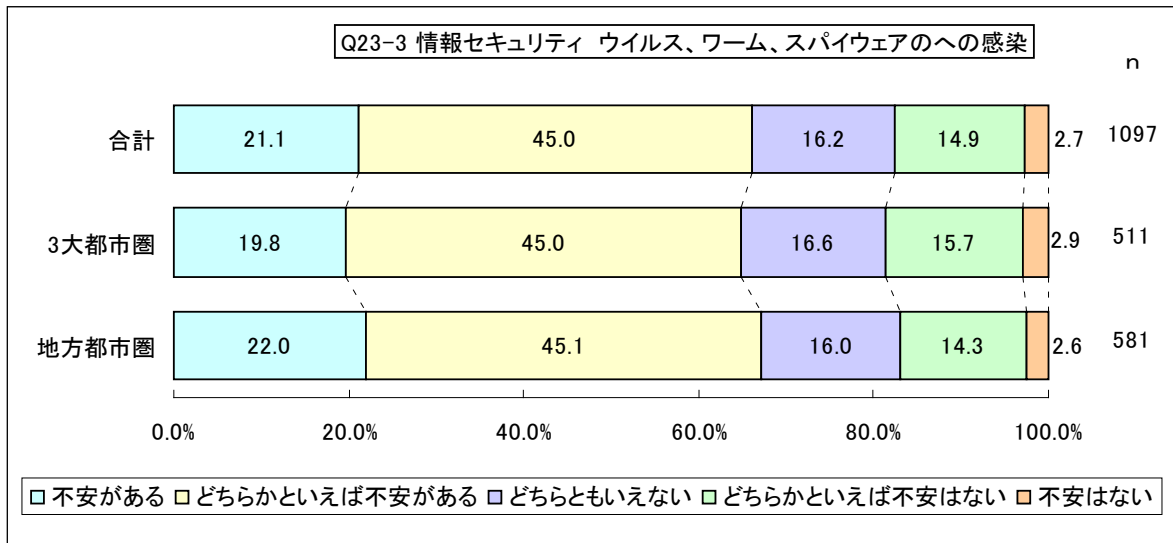


図 3-43 情報セキュリティ（ウイルス、ワーム、スパイウェアへの感染）に関する不安
（本社所在地）

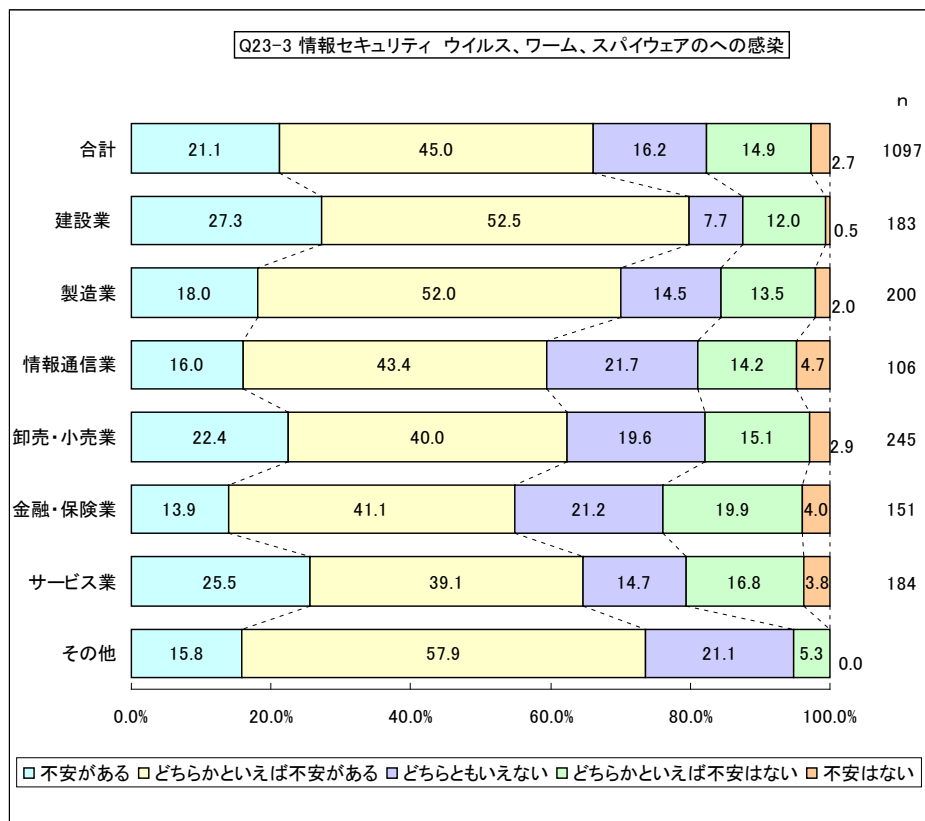


図 3-44 情報セキュリティ（ウイルス、ワーム、スパイウェアへの感染）に関する不安
（業種）

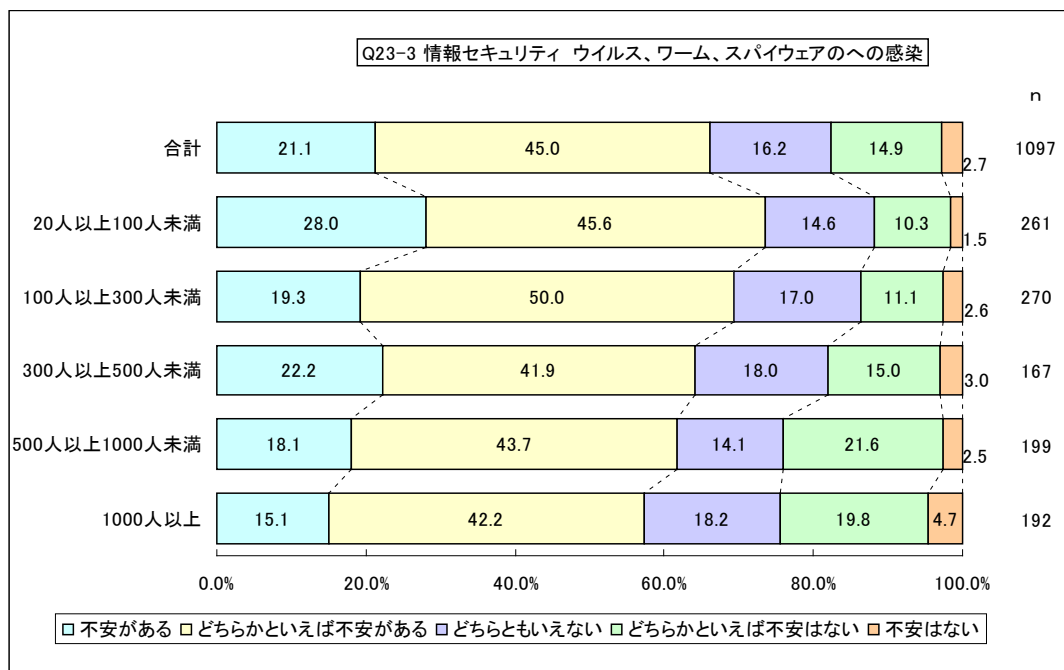


図 3-45 情報セキュリティ（ウイルス、ワーム、スパイウェアへの感染）に関する不安（従業員数）

次頁以降、「ネット上の商取引」、「違法・有害コンテンツ・迷惑通信」、「知的財産権」、「IT 利用におけるルール・マナー」、「情報リテラシー」、「地理的ディバイド」、「地球環境や心身の健康」、「サイバー社会に対応した制度・慣行の整備」の詳細課題の結果を示す。

「ネット上の商取引」に関する結果を示す。この結果によると、保管や管理データのコストや手間を不安視する意見が全体の約 4 割を占める（図 3-46～図 3-48）。

「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」に関する結果を示す。この結果によると、迷惑通信について「不安」と回答した企業は 6 割を超え、企業の中で大きな不安材料となっていることが読み取れる（図 3-49～図 3-51）。

「知的財産権」に関する結果は、以下の通りである。「知的財産権」に関する詳細課題の中では、「ライセンス管理の手間やコスト」について不安と回答した企業は、54.3%となった（図 3-52～図 3-54）。

「ICT 利用におけるルール・マナー」に関する結果を示す。この結果によると、「社内におけるネット利用のルール」は、45%を超える企業が「不安」と回答したのに対し、「テレワーク等 IT を活用した柔軟な勤務体制」では、「不安」という回答は 2 割程度である（図 3-55～図 3-57）。

「情報リテラシー」の結果を示す。この結果によると、「IT 利用に関する社内教育の不足」や「情報システムに習熟している従業員の不足」は、6 割を超える企業で不安視している（図

3-58～図 3-60)。

「地理的ディバイド」の結果を示す。この結果によると、3つの詳細課題全てにおいて「不安」と回答した割合は2割程度であり、現時点で、企業において大きな不安材料とはなっていないようである(図 3-61～図 3-63)。

「地球環境や心身の健康」の結果を示す。この結果によると、「IT機器の買い替えや処分に伴う廃棄物の増大とそのリサイクル・処分費用の増加」において、6割程度の企業が「不安」と回答した(図 3-64～図 3-66)。

「サイバー社会に対応した制度・慣行の整備」に関する結果を示す。この結果によると、3つの詳細課題全てにおいて、「どちらともいえない」が5割以上を超えており、現時点では企業において大きな不安材料となっていないということが読み取れる。ただし、「電子政府の利便性の向上」では、4割程度が「不安」と回答しており、不安視している企業と、不安視していない企業に大きく分かれる結果となった(図 3-67～図 3-69)。

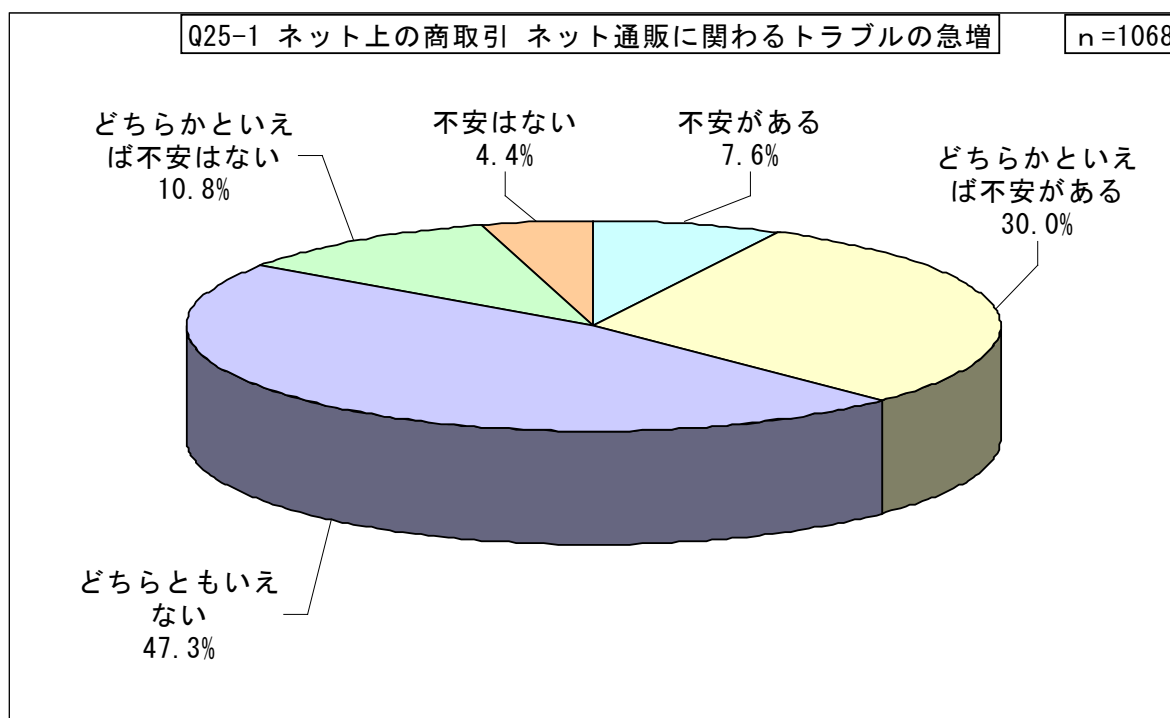


図 3-46 ネット上の商取引に関する不安(ネット通販に関わるトラブルの急増)

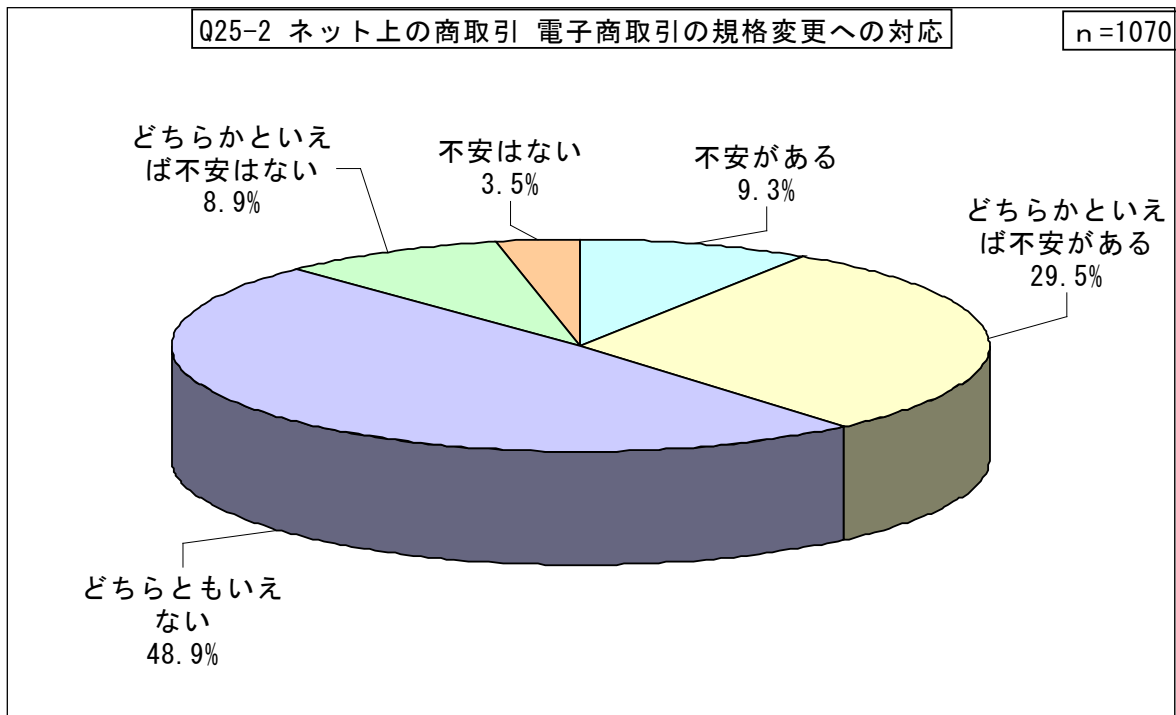


図 3-47 ネット上の商取引に関する不安（電子商取引の規格変更への対応）

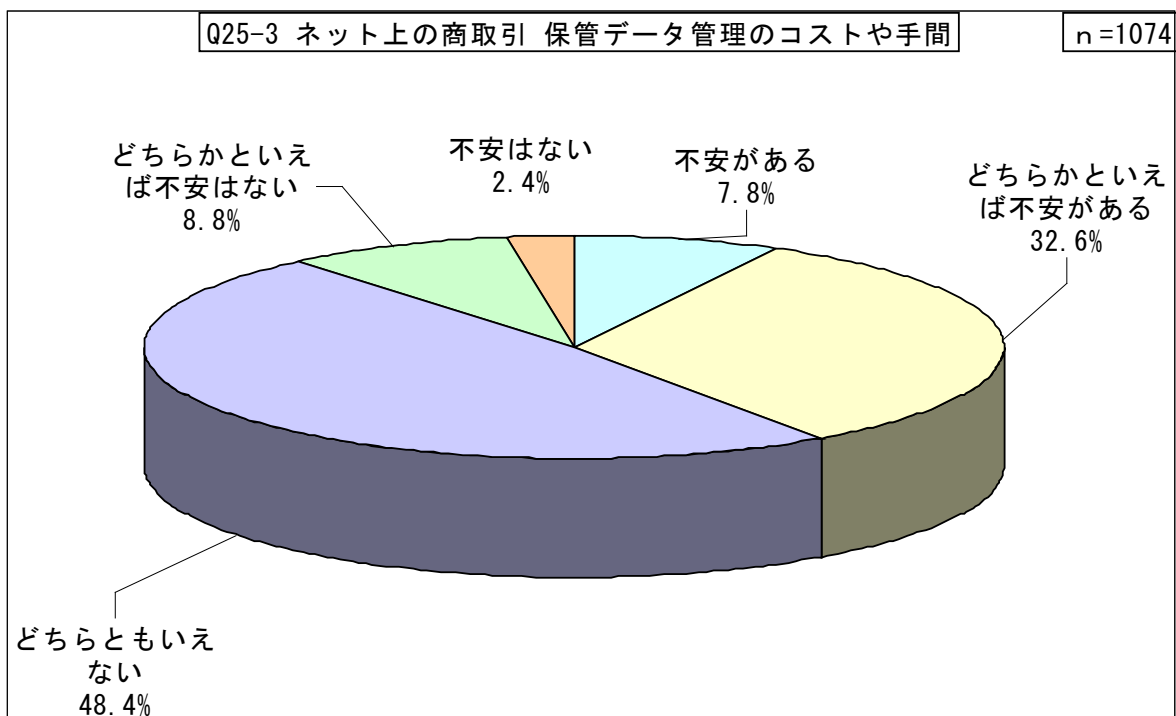


図 3-48 ネット上の商取引に関する不安（保管データ管理のコストや手間）

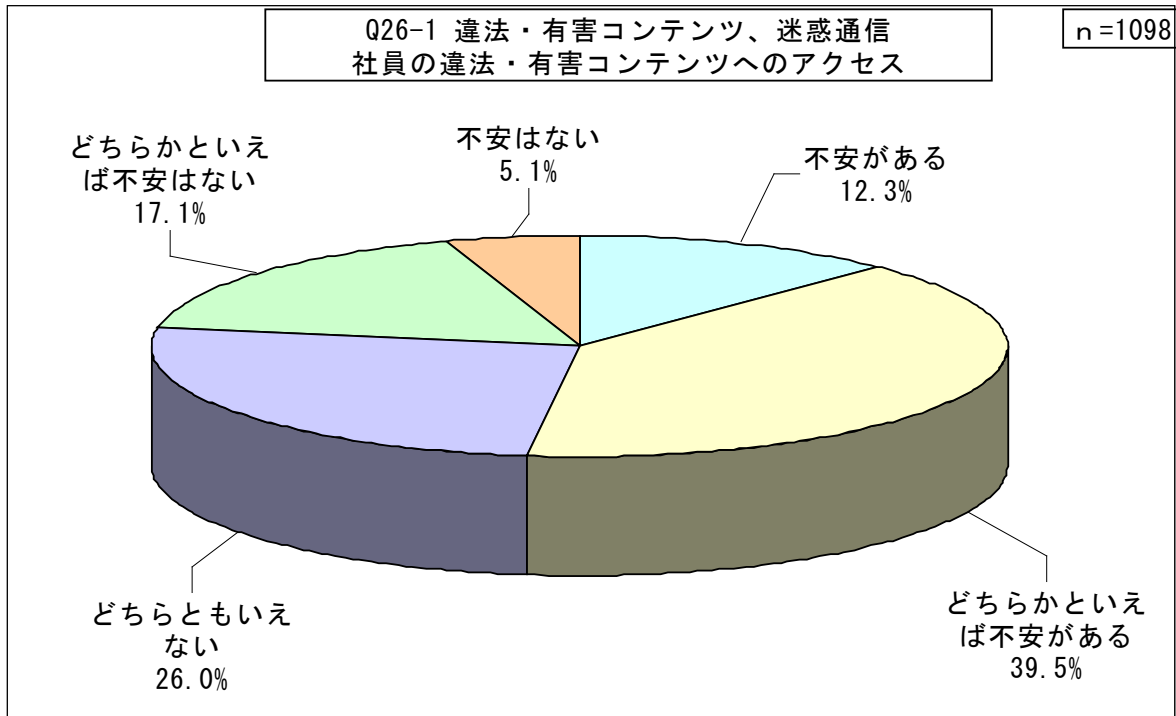


図 3-49 違法・有害コンテンツ、迷惑通信に関する不安
(社員の違法・有害コンテンツへのアクセス)

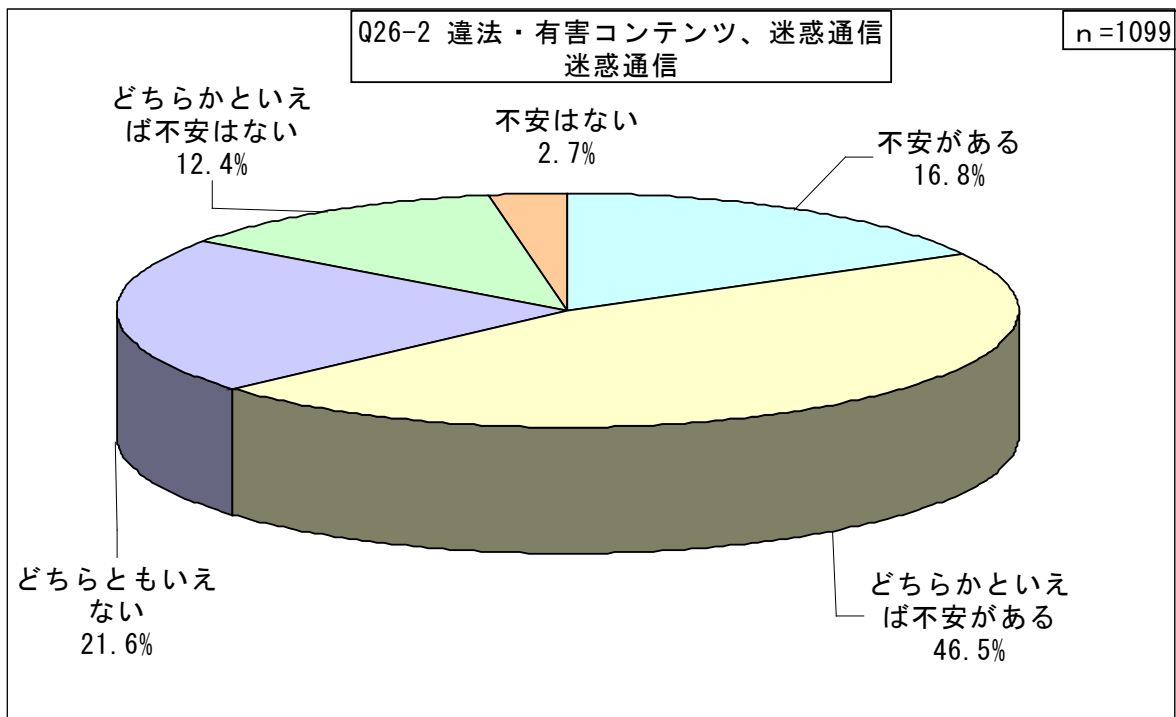


図 3-50 違法・有害コンテンツ、迷惑通信に関する不安 (迷惑通信)

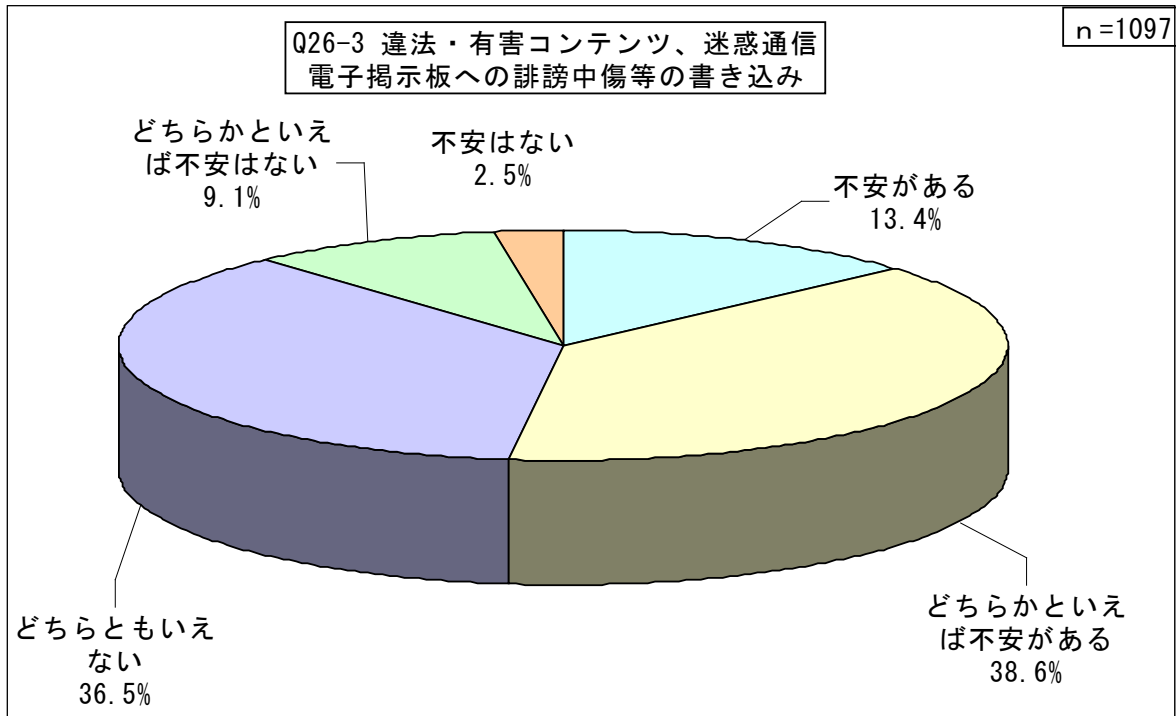


図 3-51 違法・有害コンテンツ、迷惑通信に関する不安
(電子掲示板への誹謗中傷等の書き込み)

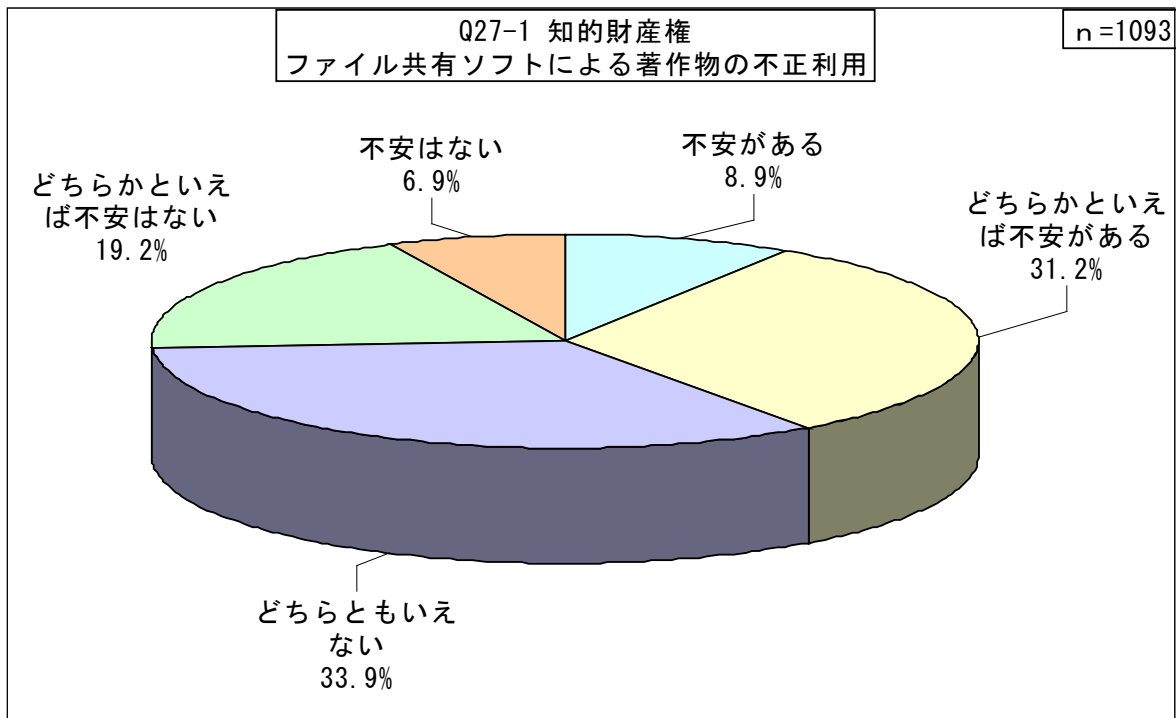


図 3-52 知的財産権に関する不安 (ファイル共有ソフトによる著作物の不正利用)

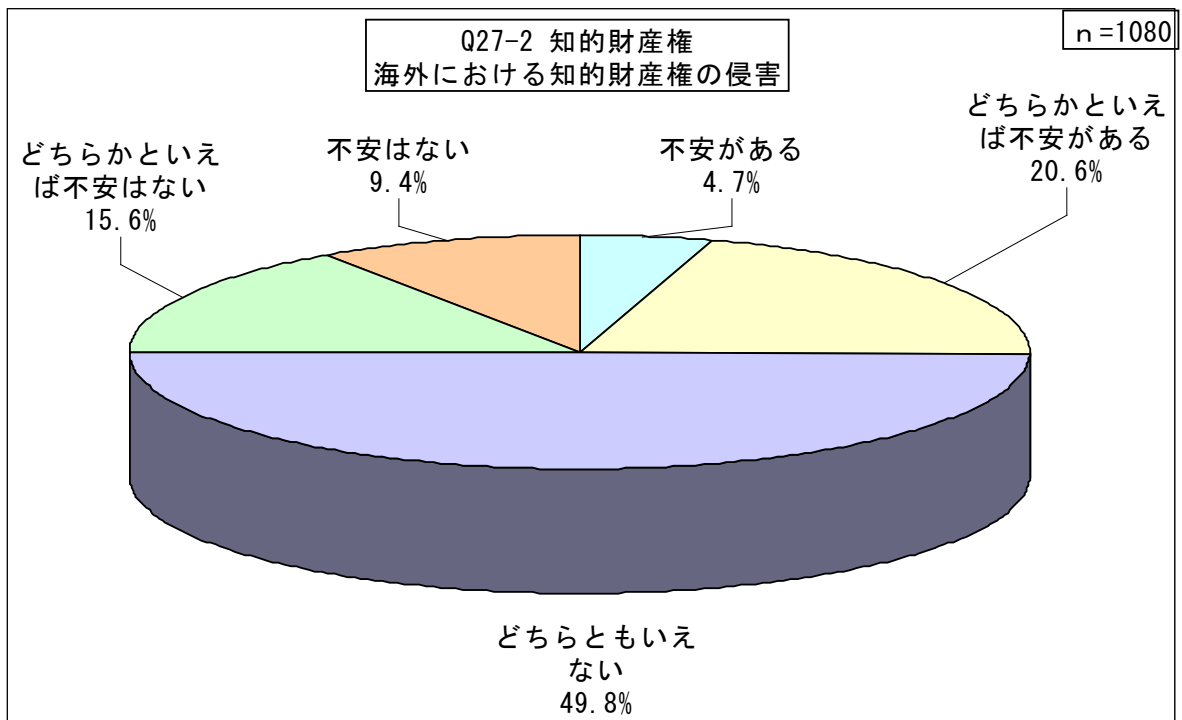


図 3-53 知的財産権に関する不安（海外における知的財産権の侵害）

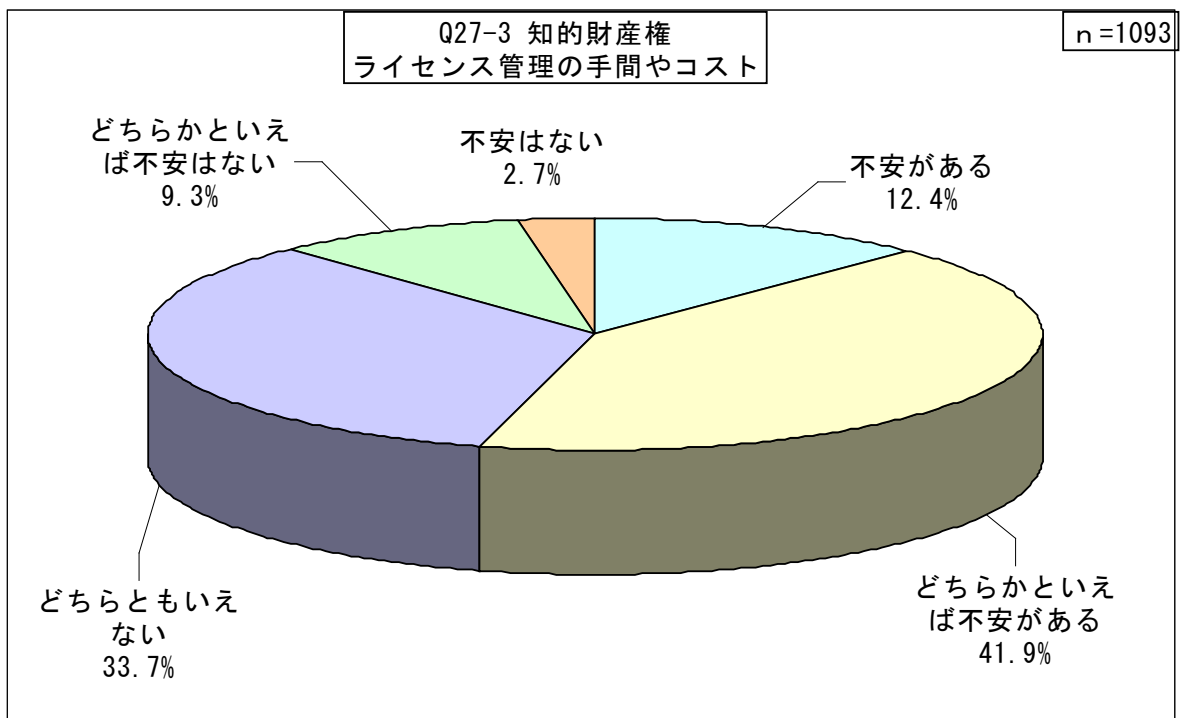


図 3-54 知的財産権に関する不安（ライセンス管理の手間やコスト）

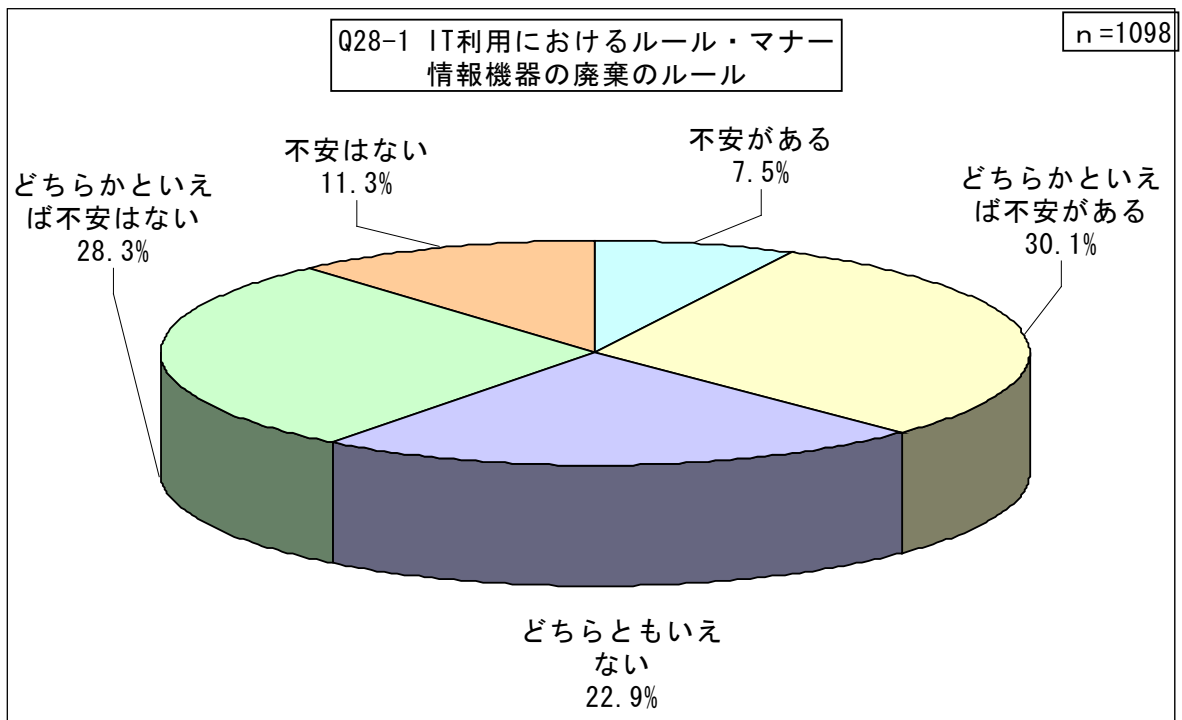


図 3-55 ICT 利用におけるルール・マナーに関する不安（情報機器の廃棄ルール）

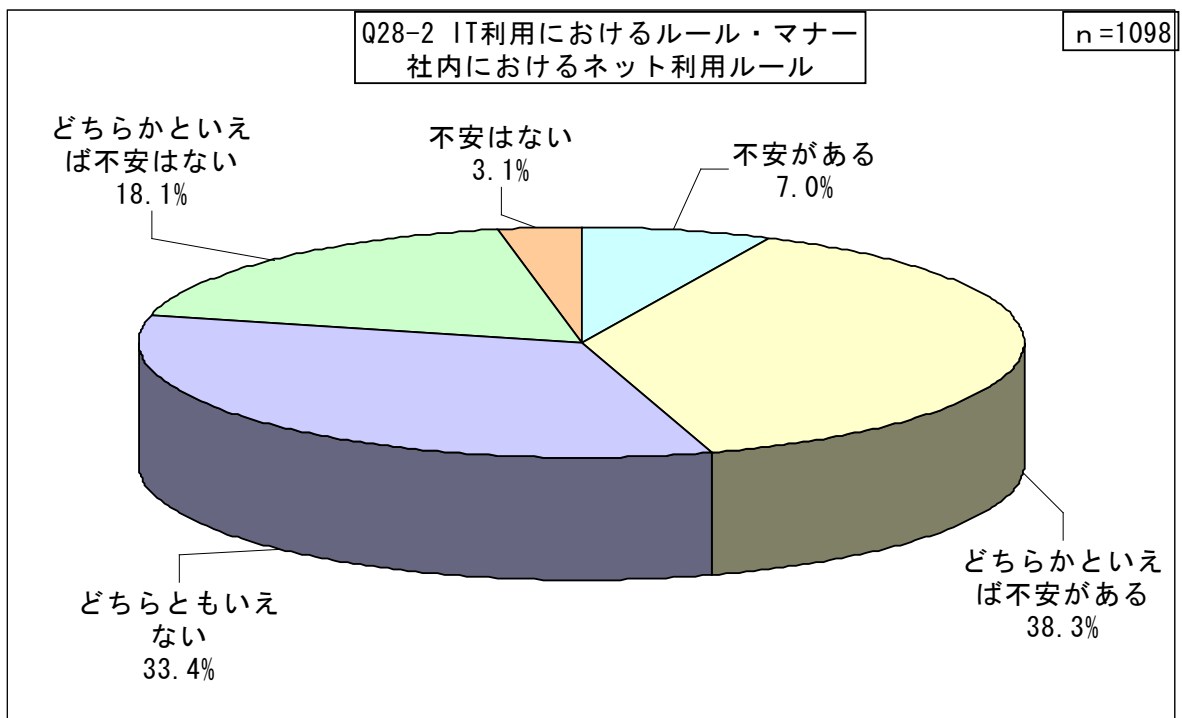


図 3-56 ICT 利用におけるルール・マナーに関する不安（社内におけるネット利用ルール）

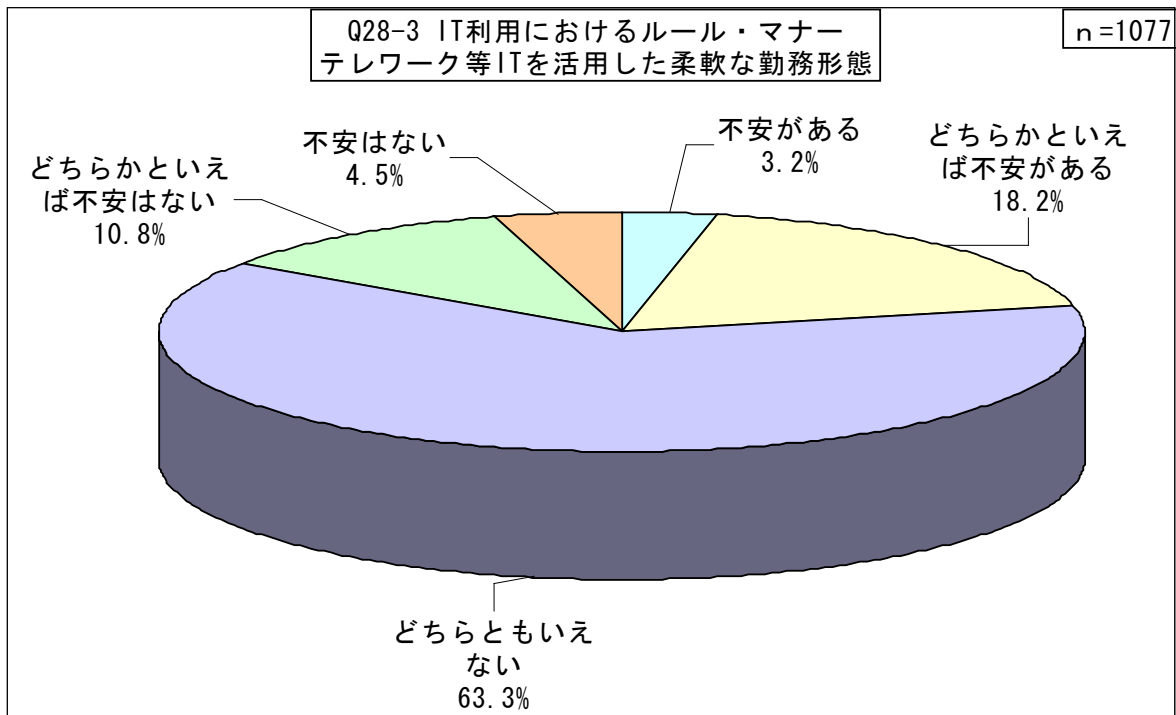


図 3-57 ICT利用におけるルール・マナーに関する不安
(テレワーク等ITを活用した柔軟な勤務形態)

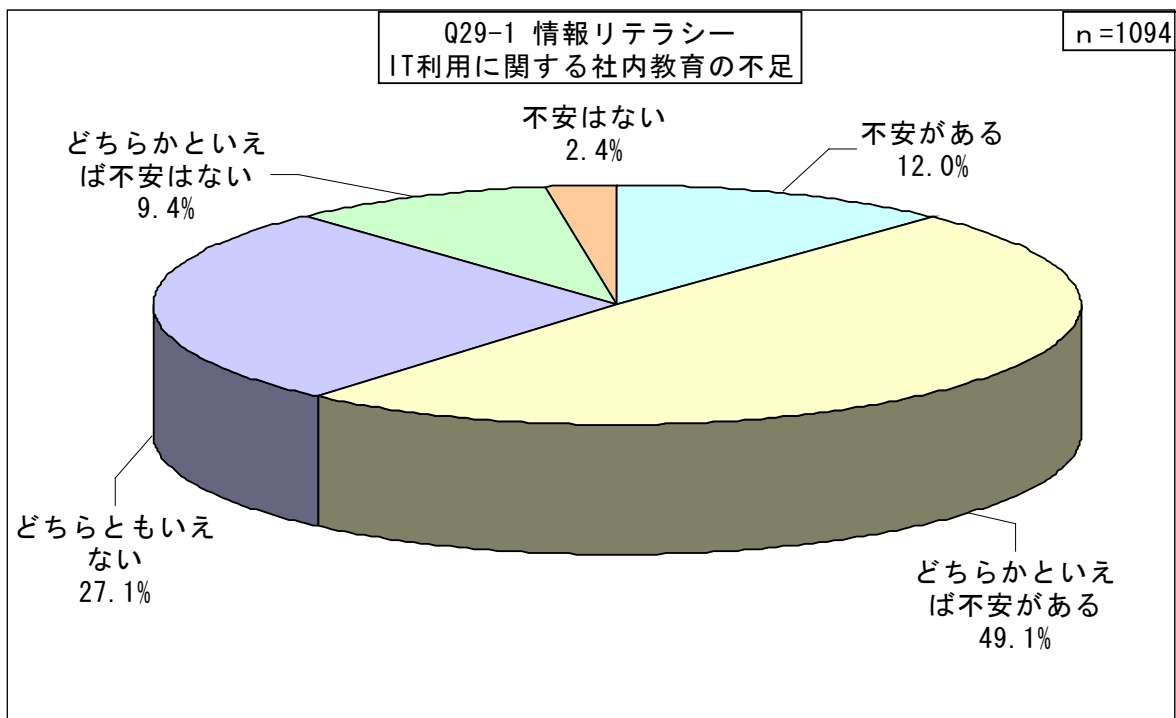


図 3-58 情報リテラシーに関する不安 (IT利用に関する社内教育の不足)

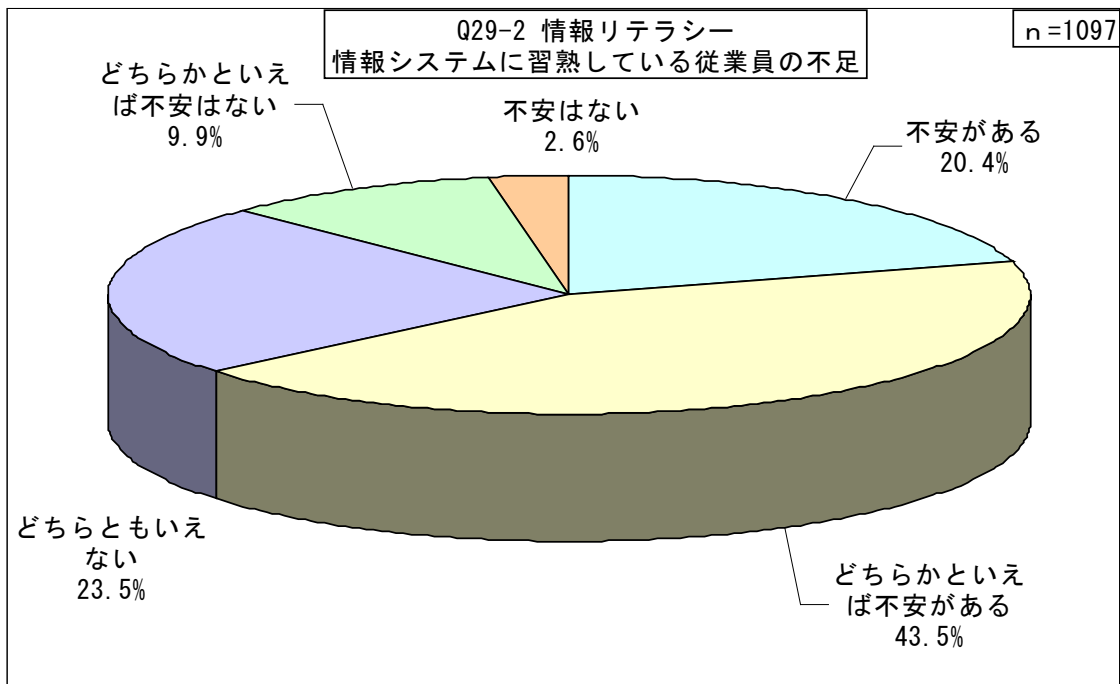


図 3-59 情報リテラシーに関する不安（情報システムに習熟している従業員の不足）

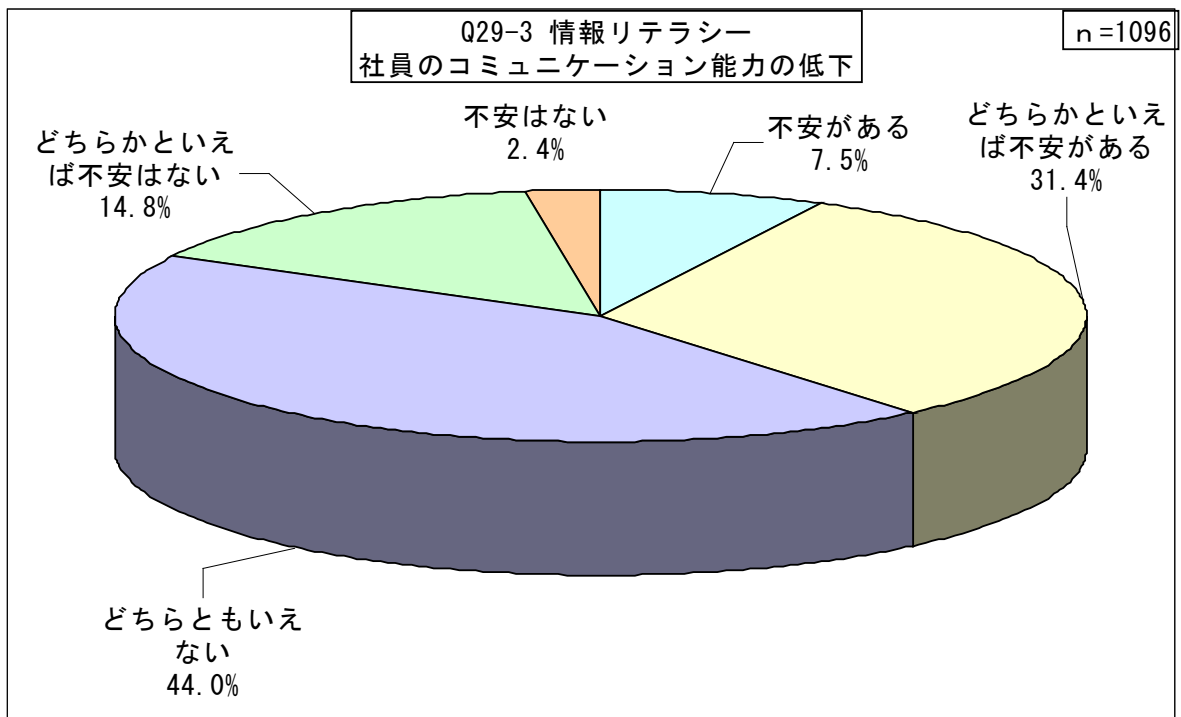


図 3-60 情報リテラシーに関する不安（情報システムに習熟している従業員の不足）

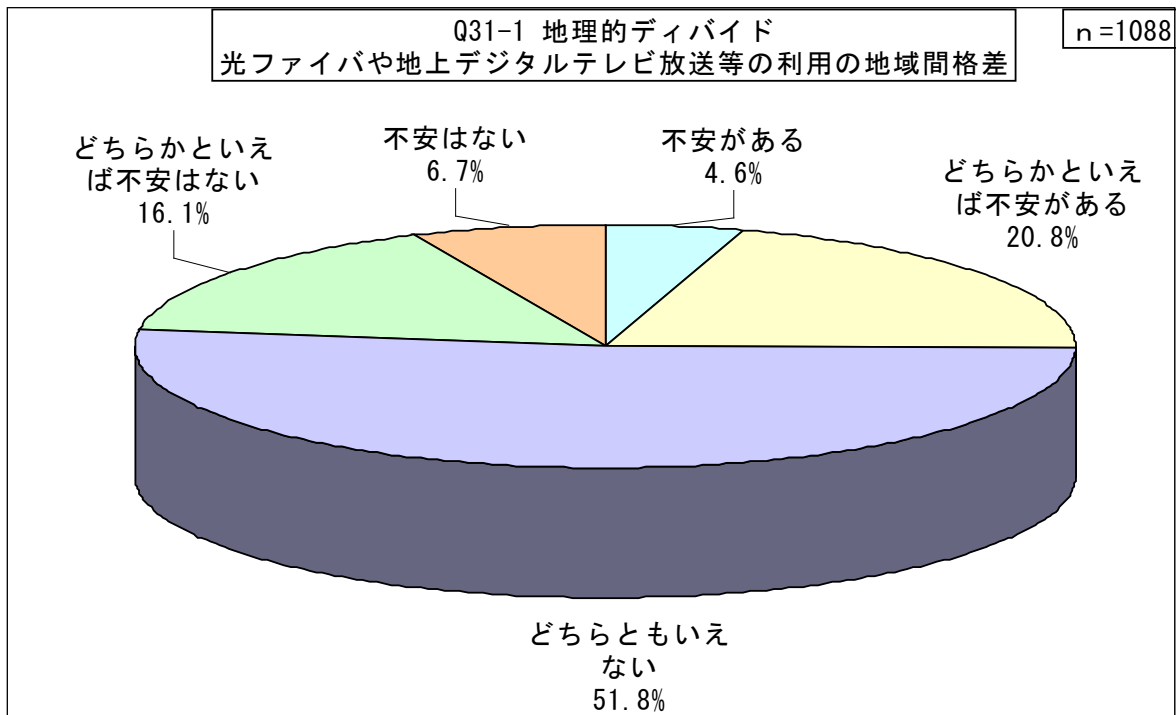


図 3-61 地理的ディバイドに関する不安
(光ファイバや地上デジタルテレビ放送等の利用の地域間格差)

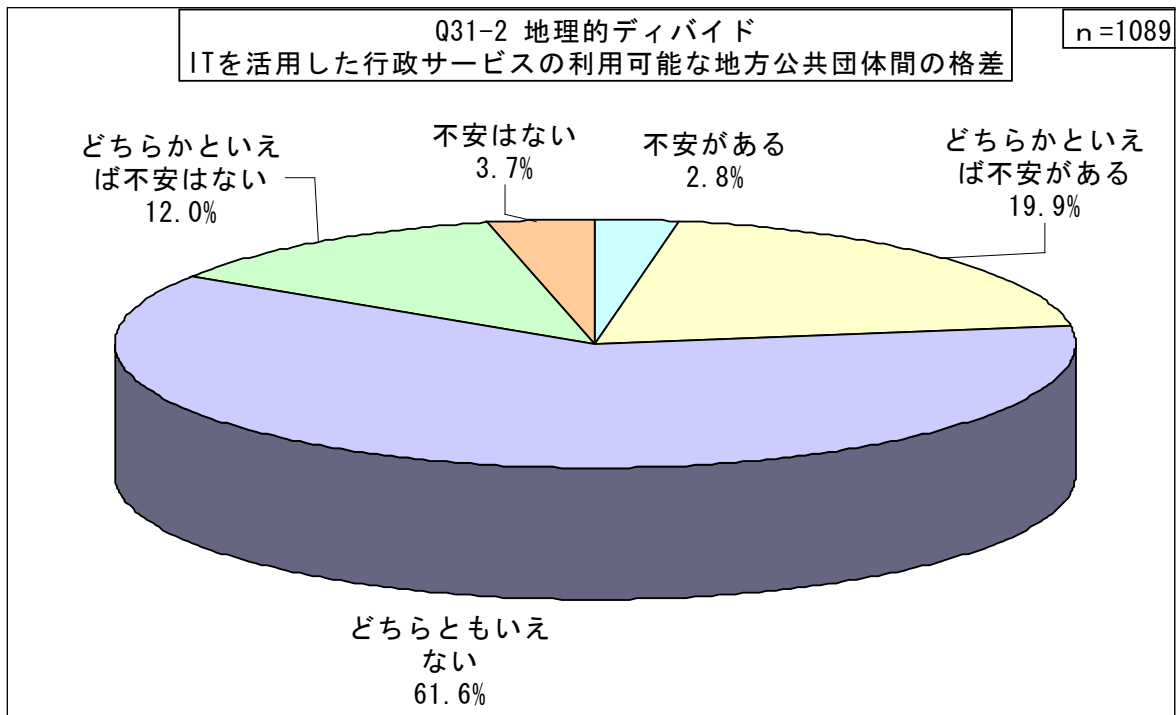


図 3-62 地理的ディバイドに関する不安
(ITを活用した行政サービスの利用可能な地方公共団体間の格差)

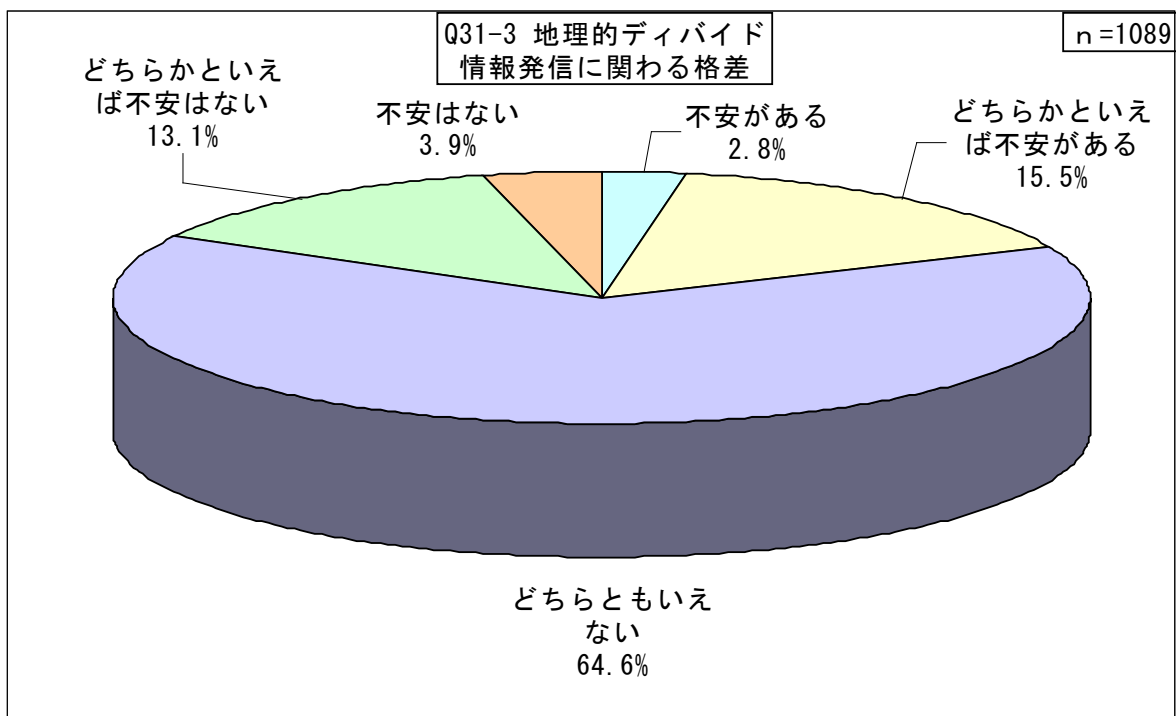


図 3-63 地理的ディバイドに関する不安 (情報発信に関わる格差)

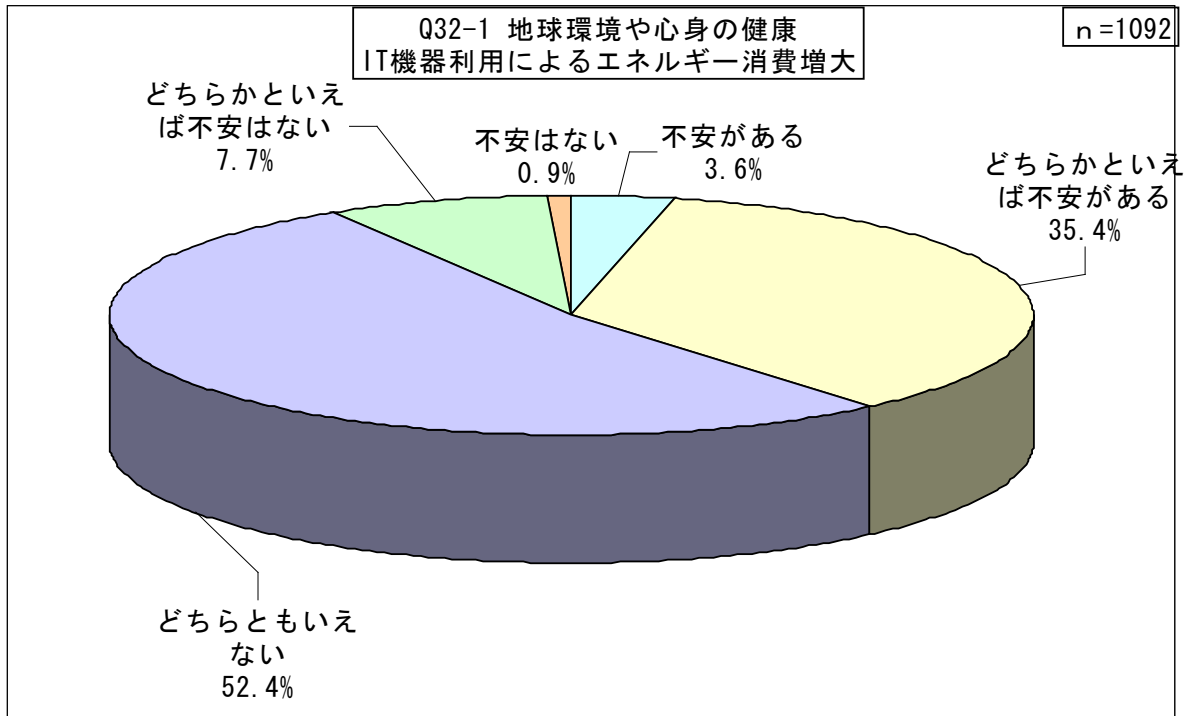


図 3-64 地球環境や心身の健康に関する不安 (IT 機器利用によるエネルギー消費増大)

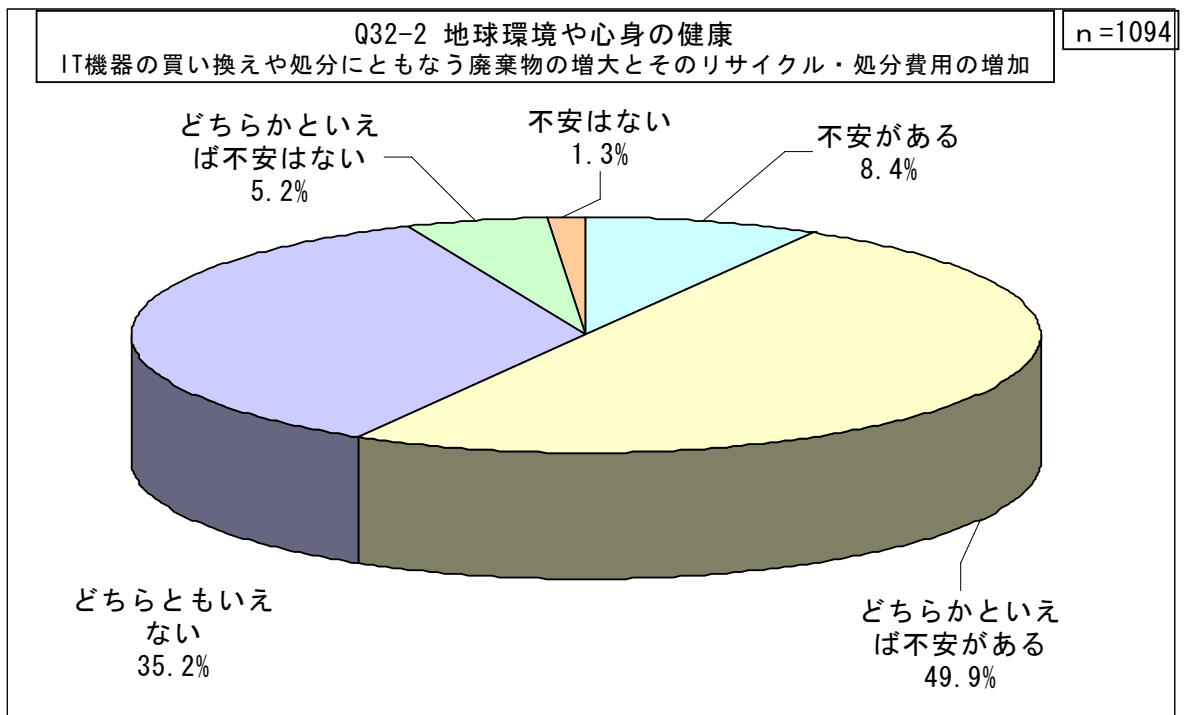


図 3-65 地球環境や心身の健康に関する不安
(IT 機器の買い換えや処分にもなう廃棄物の増大とそのリサイクル・処分費用の増加)

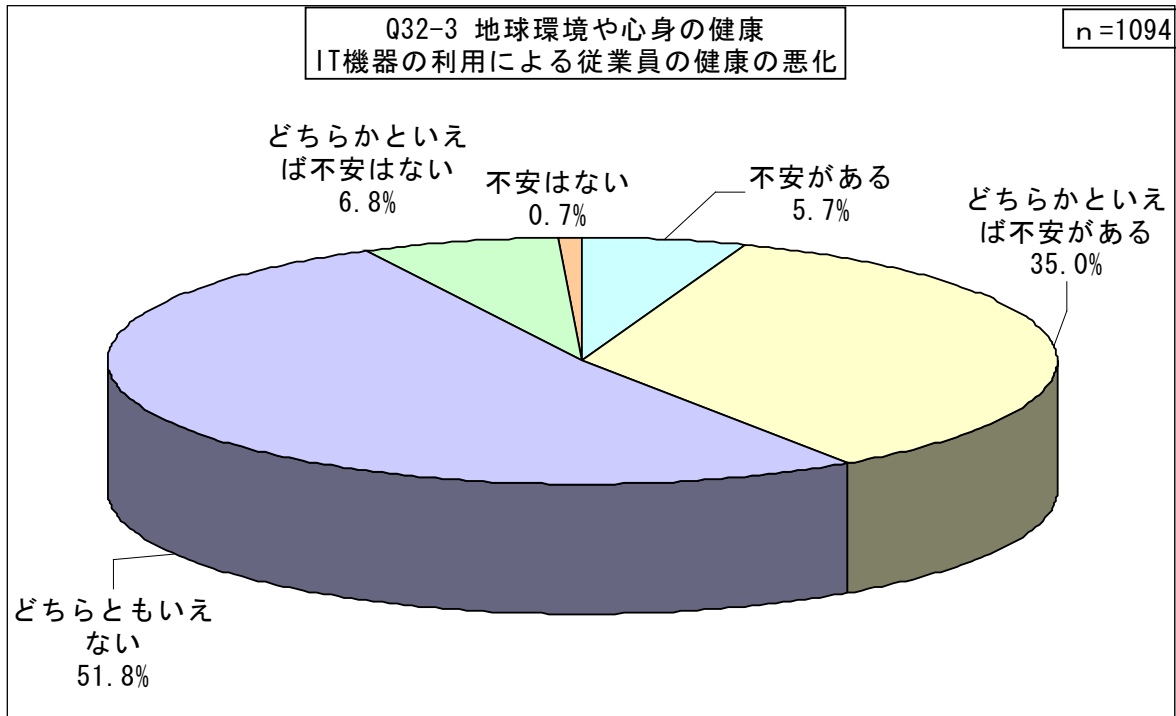


図 3-66 地球環境や心身の健康に関する不安 (IT 機器の利用による従業員の健康の悪化)

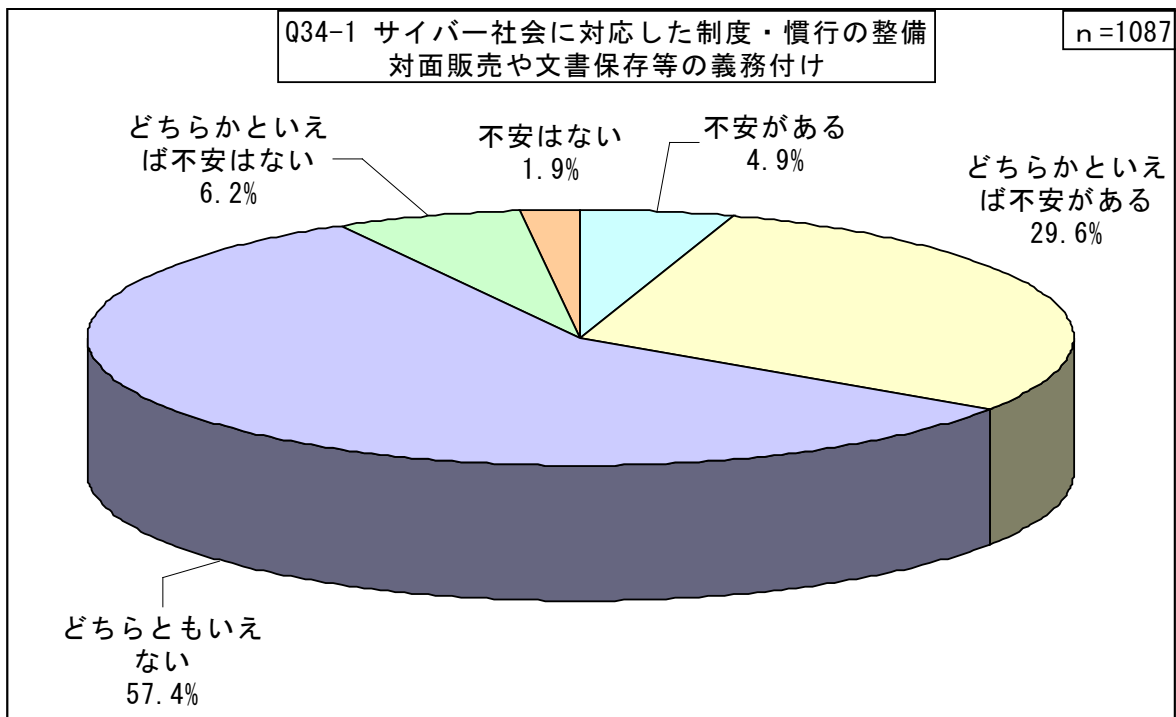


図 3-67 サイバー社会に対応した制度・慣行の整備に関する不安
(対面販売や文書保存等の義務付け)

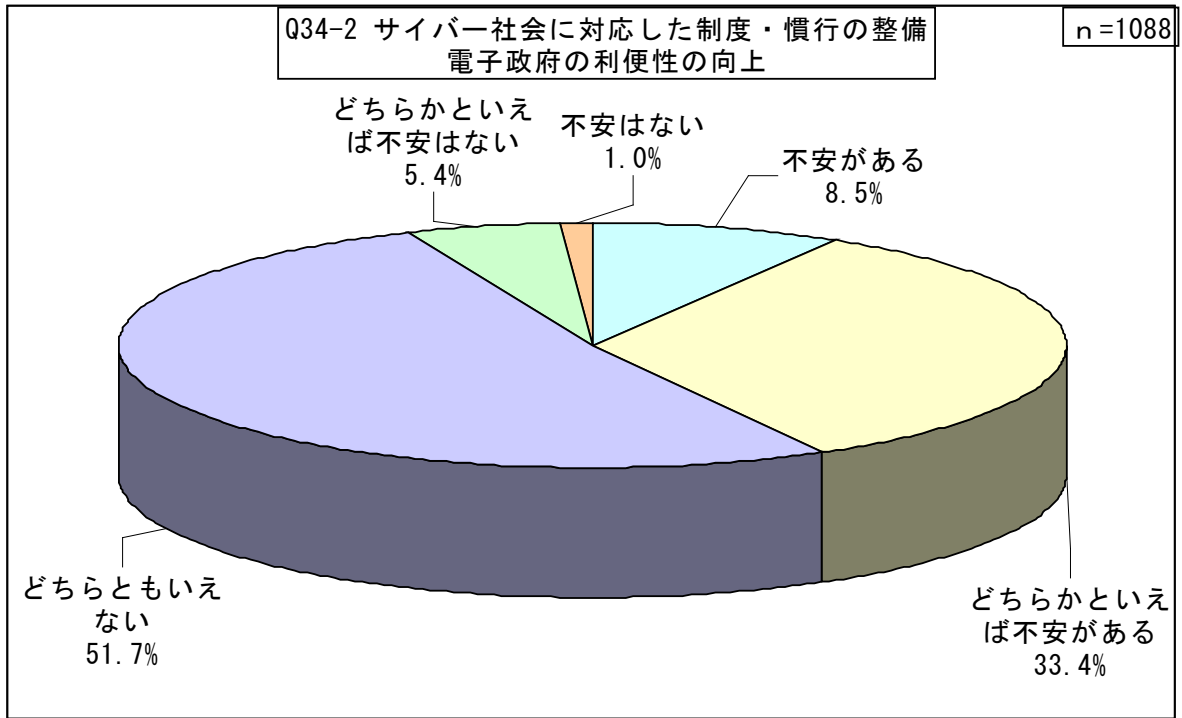


図 3-68 サイバー社会に対応した制度・慣行の整備に関する不安（電子政府の利便性の向上）

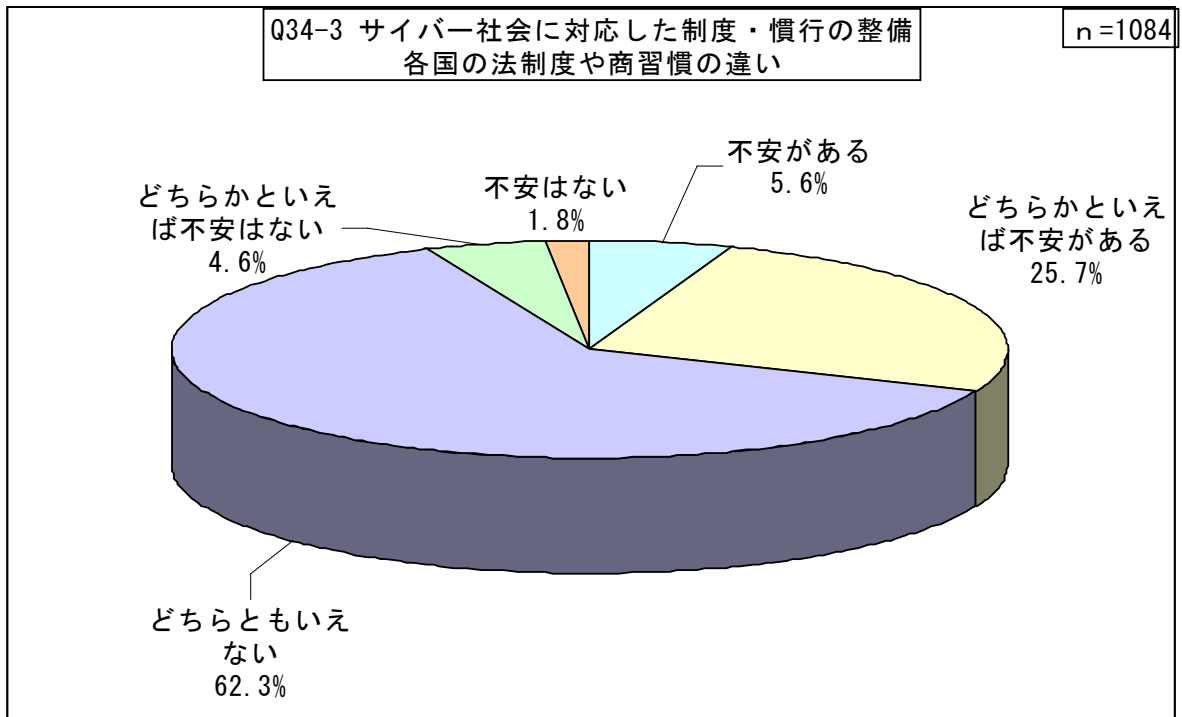


図 3-69 サイバー社会に対応した制度・慣行の整備に関する不安
（各国の法制度や商習慣の違い）

3.6.2 ICTを利用する上での課題に対する不安の変化について

企業における近年2～3年間のICT利活用上の不安の変化を示す。この結果によると、「不安になった（とても不安になった+どちらかといえば不安になった）」という回答が多かった分野は、「情報セキュリティ」、「プライバシー」、「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」の順で、それぞれ回答企業の約3割を占める。その一方、「情報セキュリティ」、「プライバシー」は30%以上、「情報リテラシー」は20%以上の企業が「不安ではなくなった（あまり不安ではなくなった+全く不安ではなくなった）」と回答している。ICT利用におけるルール・マナーについても同様の回答傾向が見られる（図3-70）。

「不安になった」という回答の多い、「プライバシー」、「情報セキュリティ」の結果を本社所在地、業種、従業員数別に見た結果を示す（図3-71～図3-76）。この結果によると、「プライバシー」、「情報セキュリティ」共に、企業規模が大きくなるにつれて不安になったという回答は減少している（図3-73、図3-76）。ただし、「情報セキュリティ」は業種によって認識は異なる結果となった。例えば、「情報通信業」では、最も「不安になった」という回答が多く、45.2%を占める。一方、「金融・保険業」はその他を除く6業種の中で最も少なく、23.3%にとどまる。ICTを活用している「情報通信業」、「金融・保険業」で回答が分かれる結果となった（図3-75）。

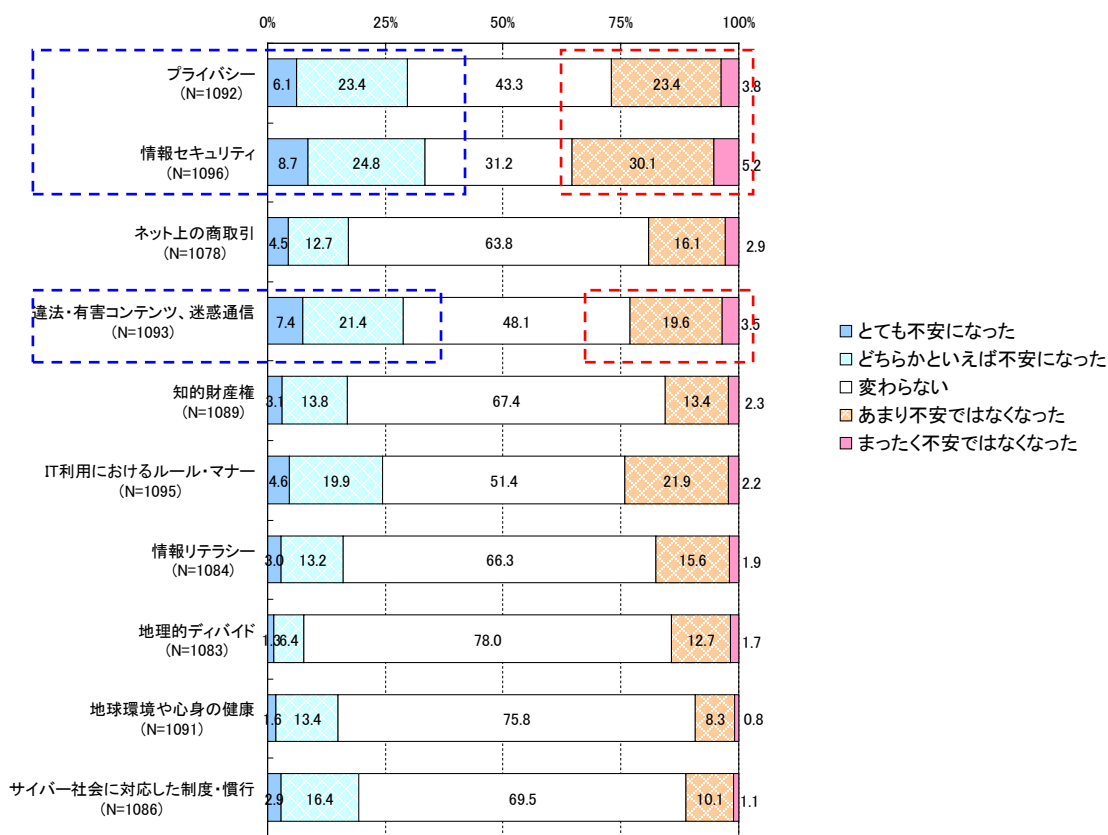


図 3-70 企業における ICT 利活用上の不安の変化

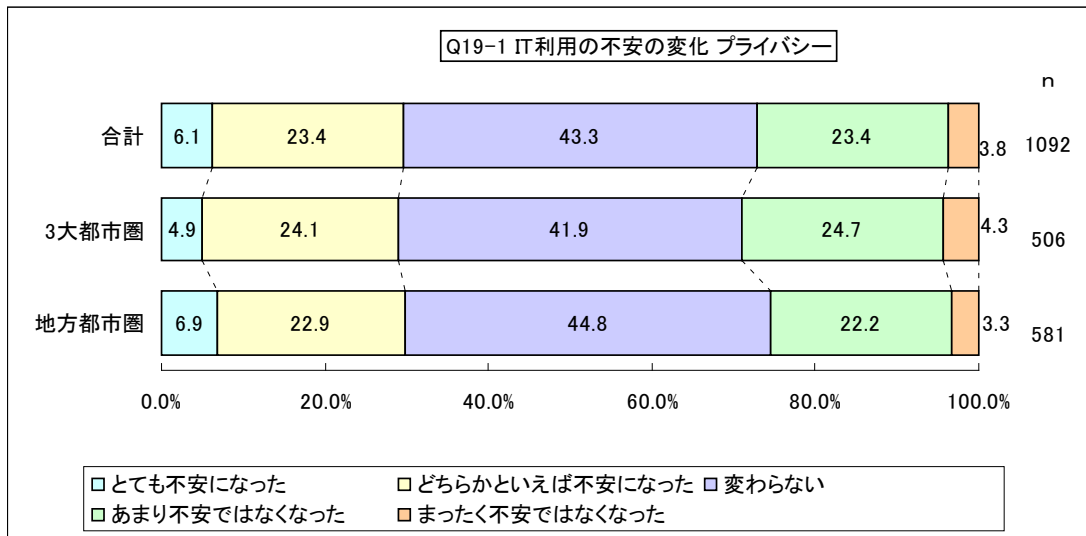


図 3-71 プライバシーに関する不安の変化（本社所在地）

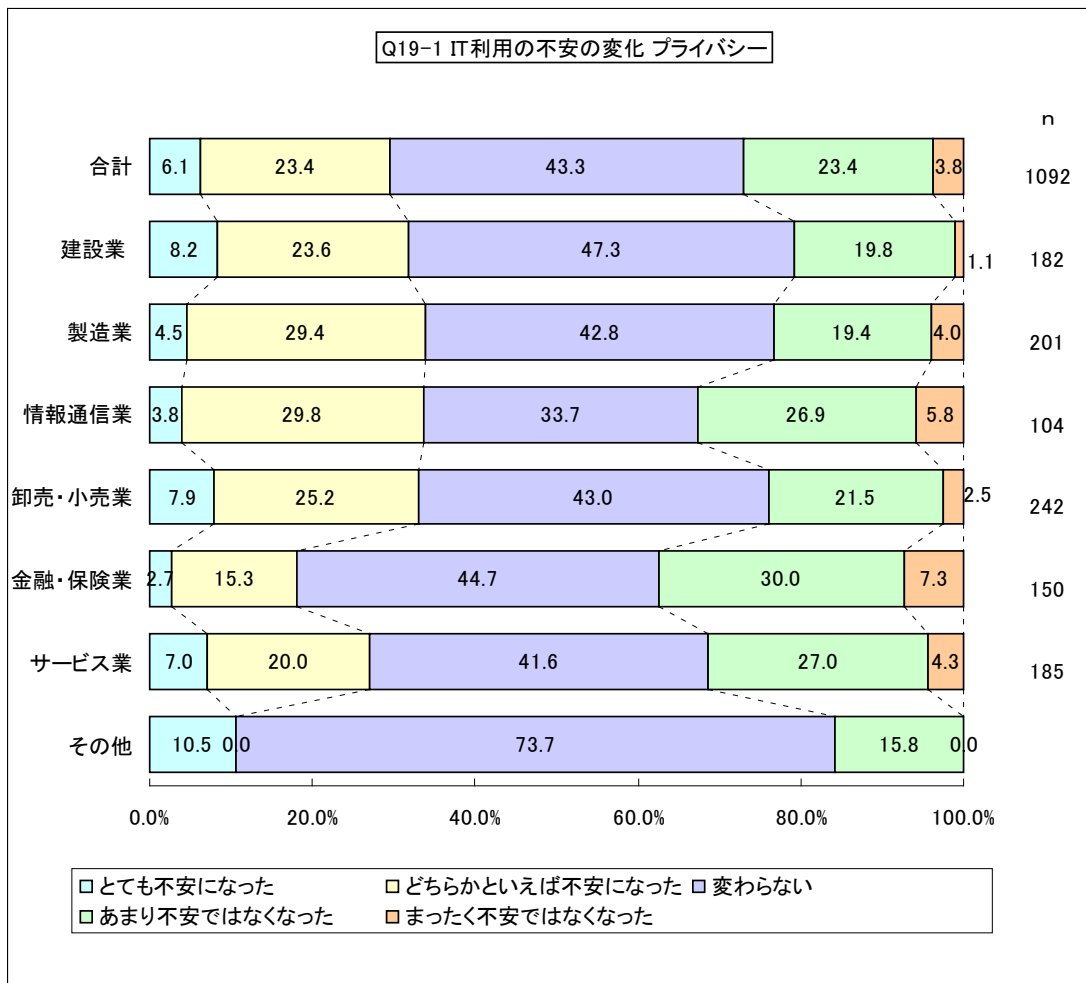


図 3-72 プライバシーに関する不安の変化（業種）

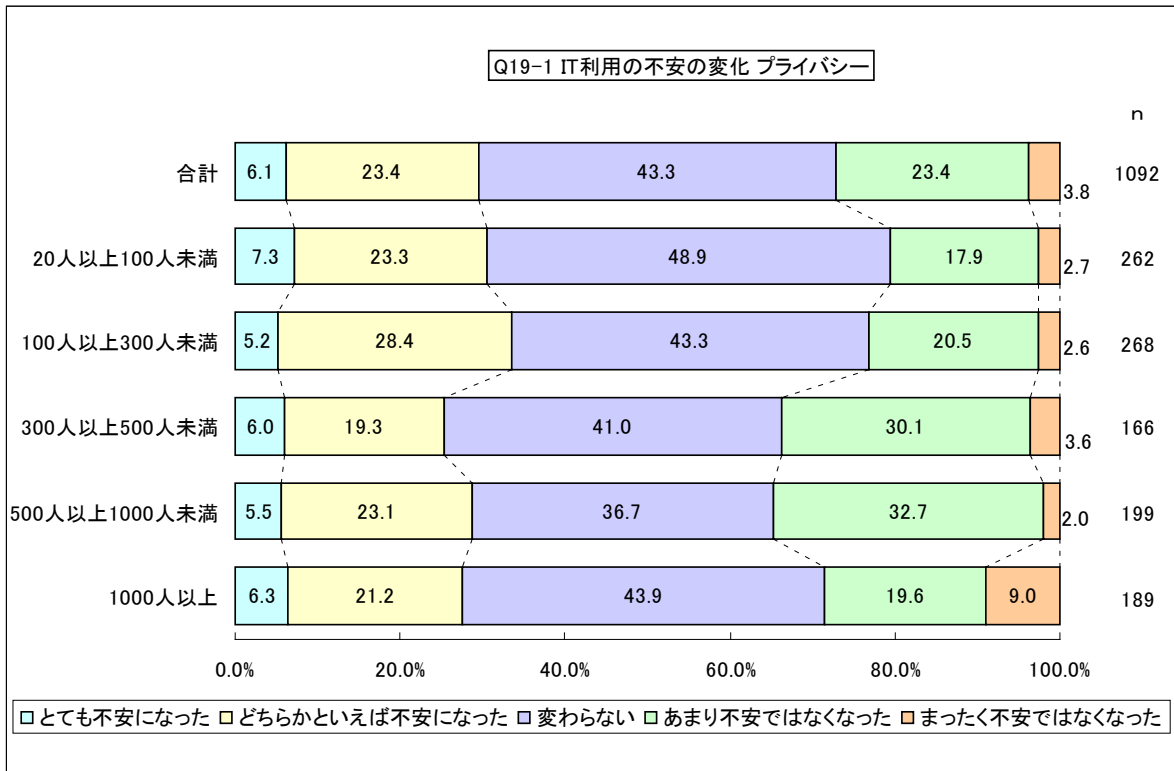


図 3-73 プライバシーに関する不安の変化（従業員数）

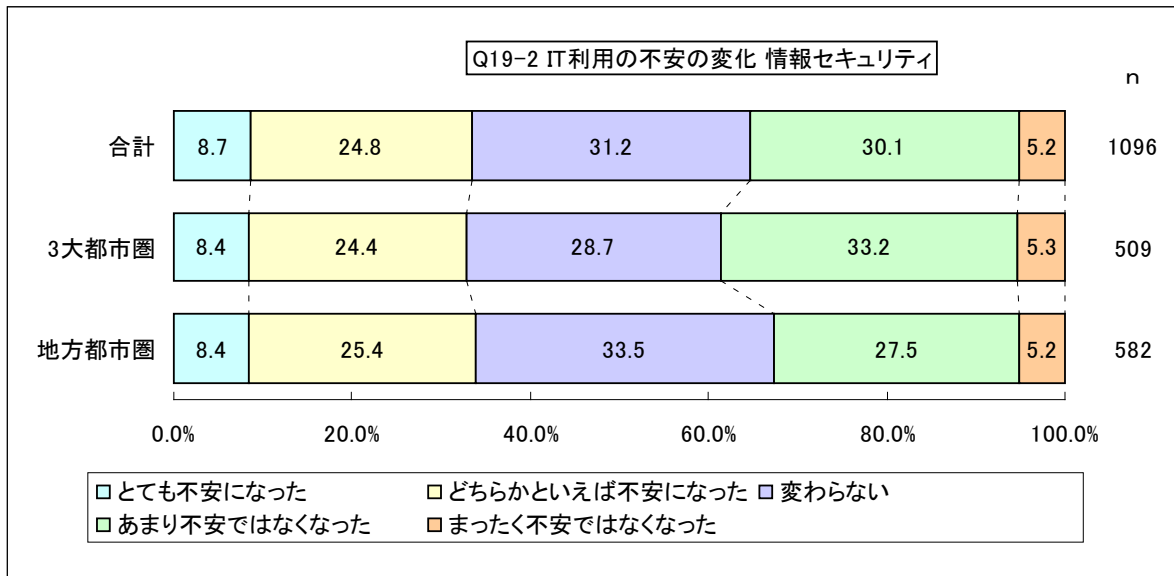


図 3-74 情報セキュリティに関する不安の変化（従業員数）

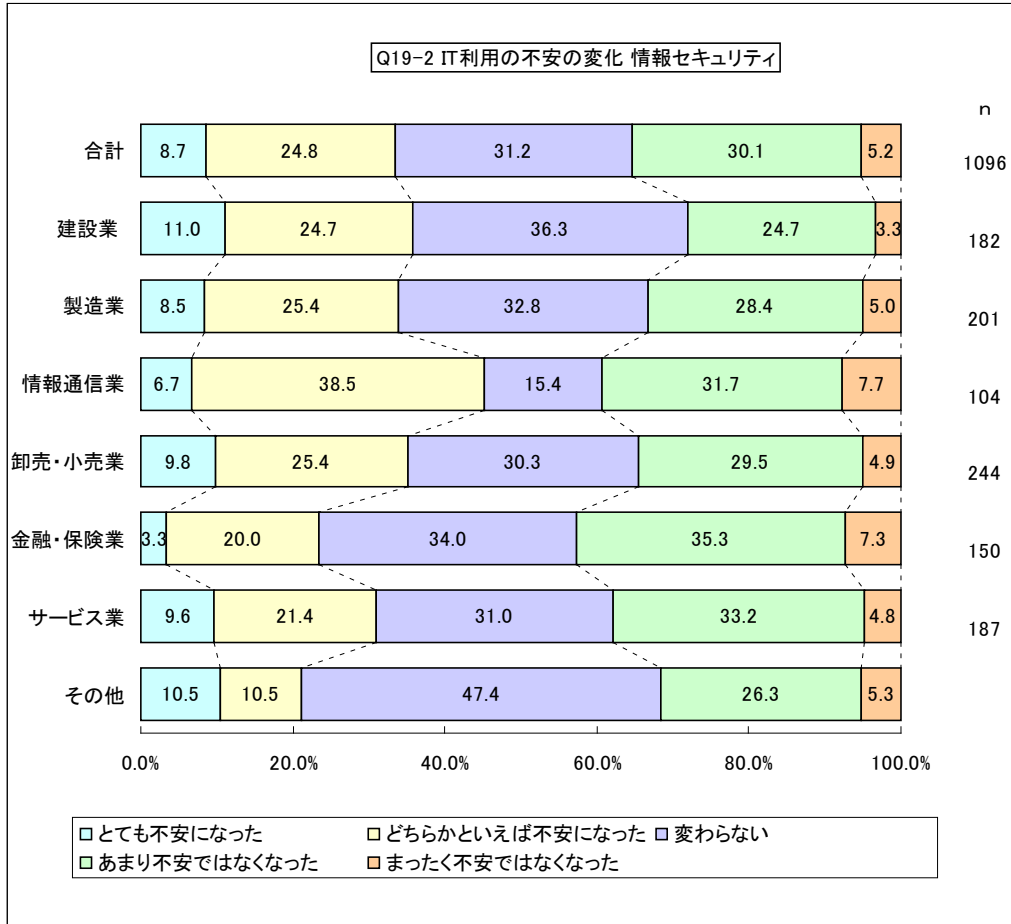


図 3-75 情報セキュリティに関する不安の変化（業種）

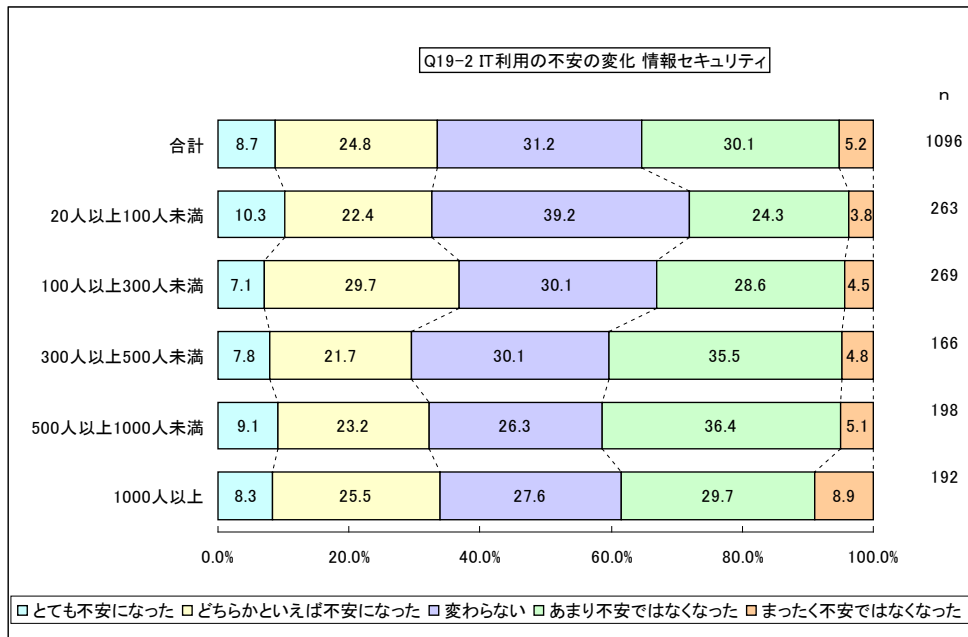


図 3-76 情報セキュリティに関する不安の変化（従業員数）

3.6.3 ICTを利用する上での課題に対する不安への対策について

今後の ICT を利用する上での課題に対する不安への対策の結果を示す。この結果によると、「プライバシー」では、「利用者のリテラシーや注意力を高める」、「情報セキュリティ」では、「技術的な対策を整備する」という回答結果が多い。「IT 利用におけるルール・マナー」、「情報リテラシー」において、「利用者のリテラシーや注意力を高める」という回答が多い結果となった（図 3-77）。

今後の ICT を利用する上での課題に対する不安のうち、「プライバシー」と「情報セキュリティ」の結果を図 3-78～図 3-83 に示す。この結果によると、「プライバシー」に関して、「利用者のリテラシーや注意力を高める」という回答が最も多い中で、業種別に見ると、金融・保険業のみにおいて「技術的な対策を整備する」が「利用者のリテラシーや注意力を高める」を上回る結果となった（図 3-78）。これまでの結果を見ても明らかなように、金融・保険業では、他の業種と比較して ICT の活用が進んでいる。業種によって提供するサービスや利用者が異なるものの、金融・保険業では、利用者のリテラシーや注意力を高めて解決できる課題から、技術的な対策で解決しなくてはならない課題へ課題がシフトしつつあることが指摘できる。

「情報セキュリティ」の結果を見ると、「技術的な対策を整備する」という回答が最も多い。業種別に見ても、全ての業種において「技術的な対策を整備する」が最も多いという結果となった（図 3-82）。多くの業種において、「利用者のリテラシーや注意力を高める」がこれに続くのに対し、「卸売・小売業」のみ「企業などのサービス提供者がルールを整備する」という回答が 2 番目に多い結果となった（図 3-82）。

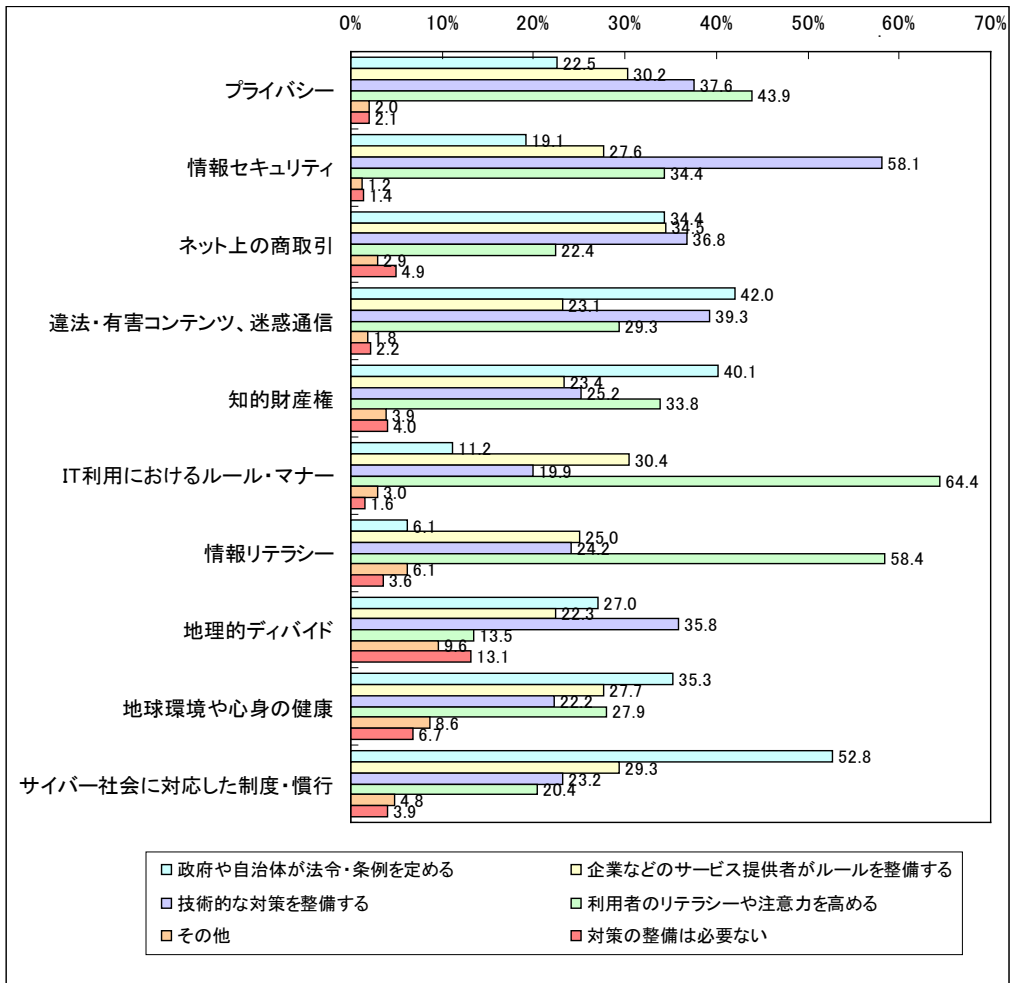


図 3-77 今後の ICT を利用する上での課題に対する不安への対策

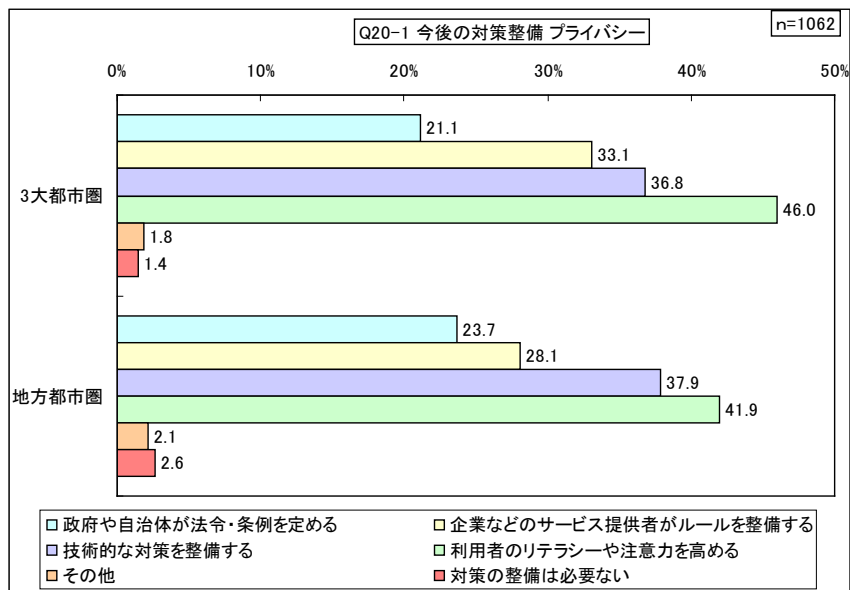


図 3-78 プライバシーに関する今後の対策整備（本社所在地）

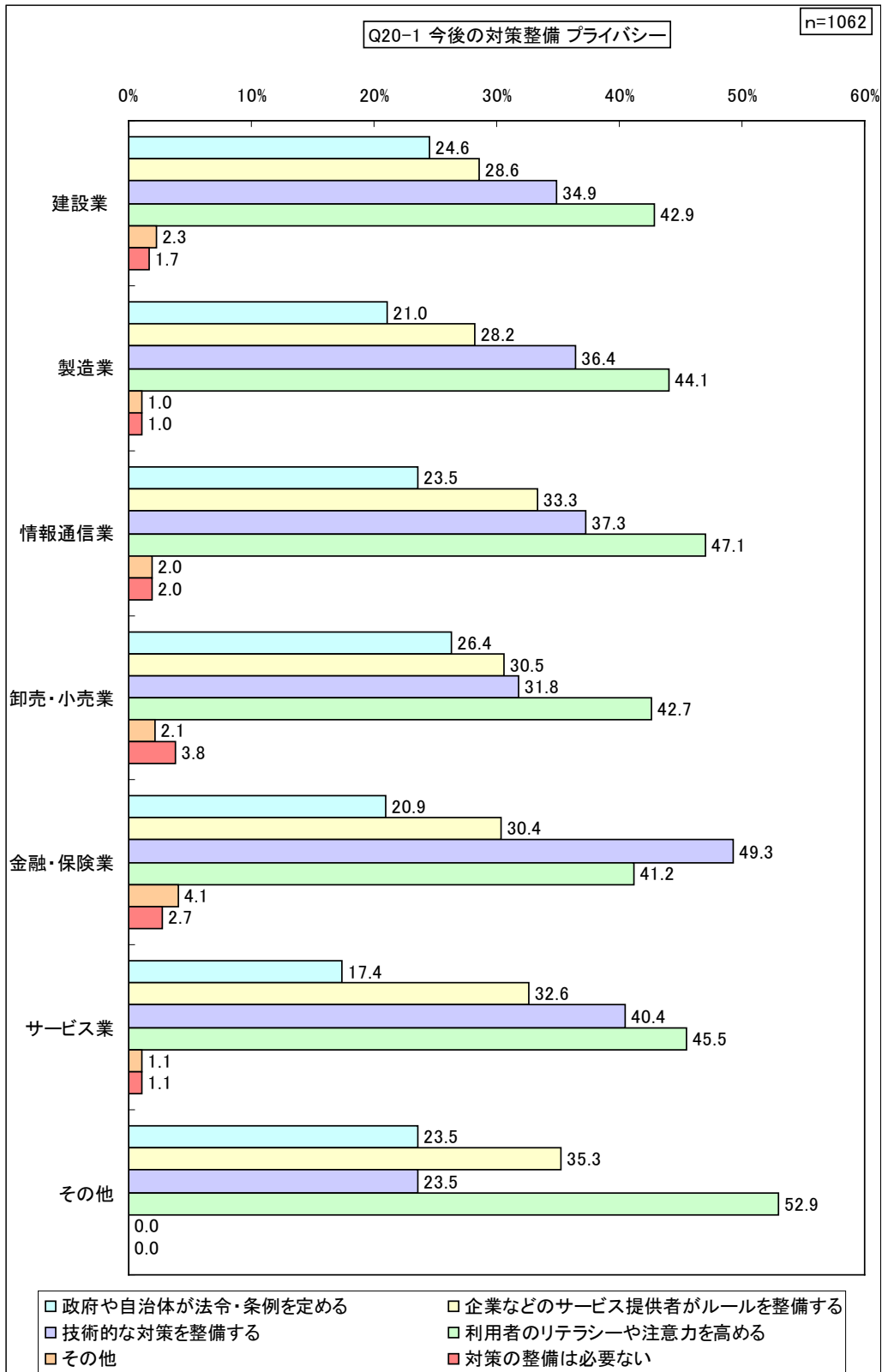


図 3-79 プライバシーに関する今後の対策整備（業種）

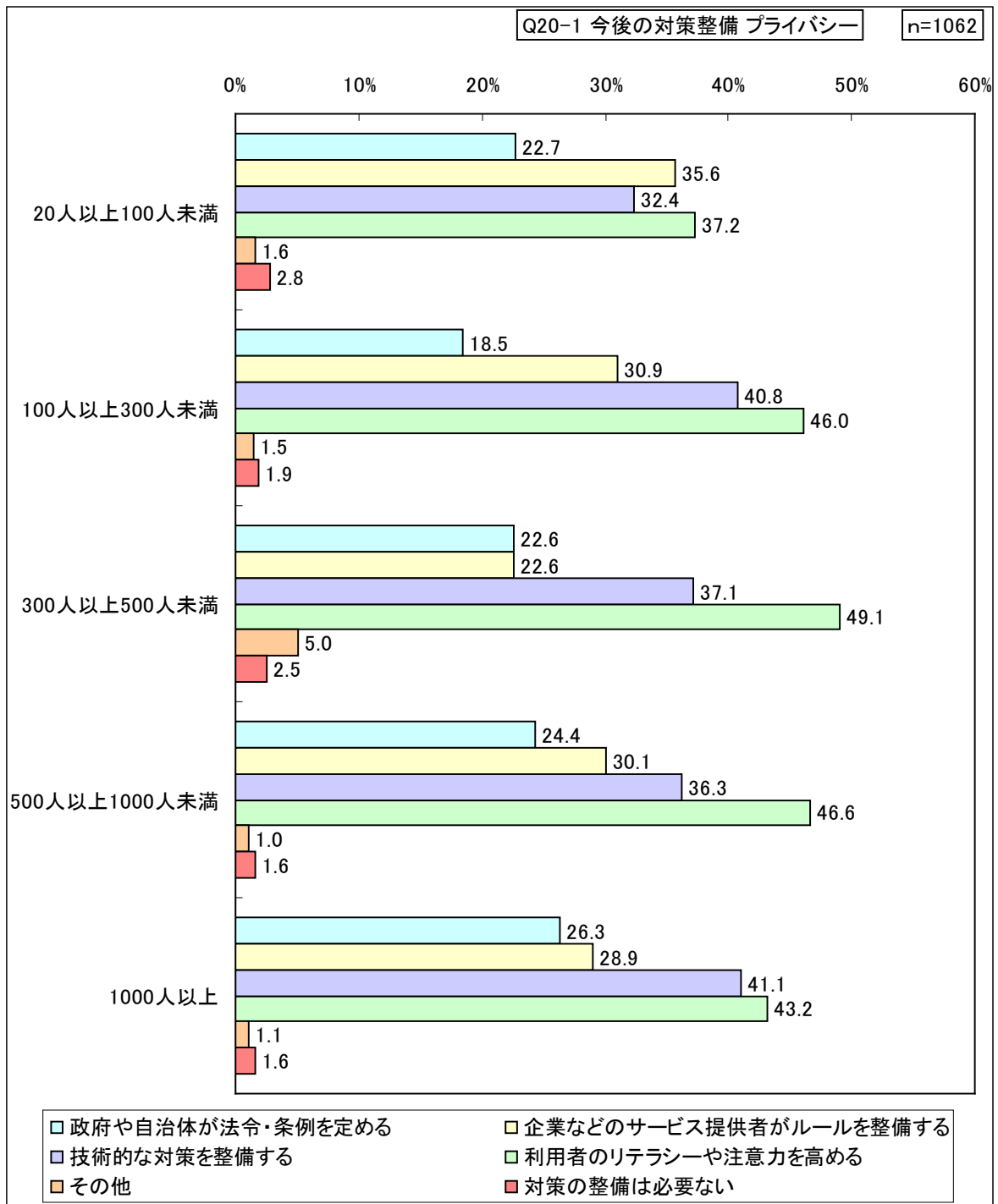


図 3-80 プライバシーに関する今後の対策整備（従業員数）

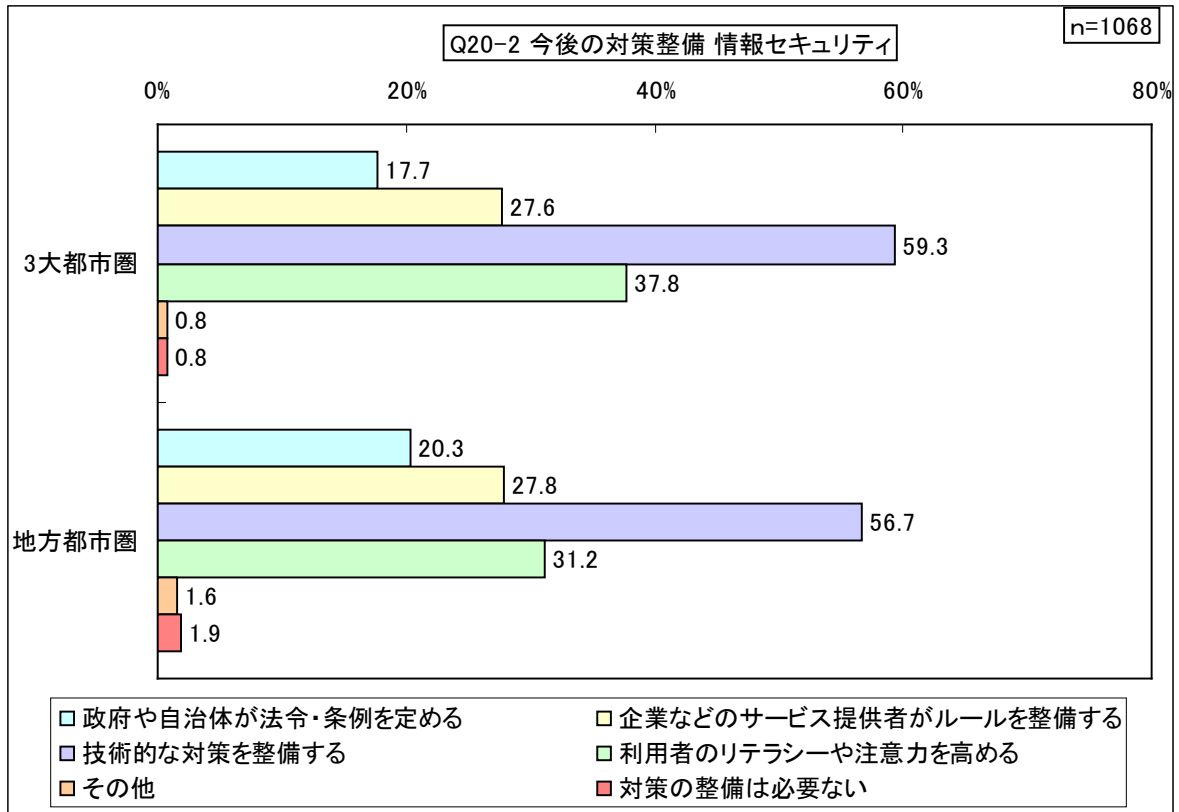


図 3-81 情報セキュリティに関する今後の対策整備（本社所在地）

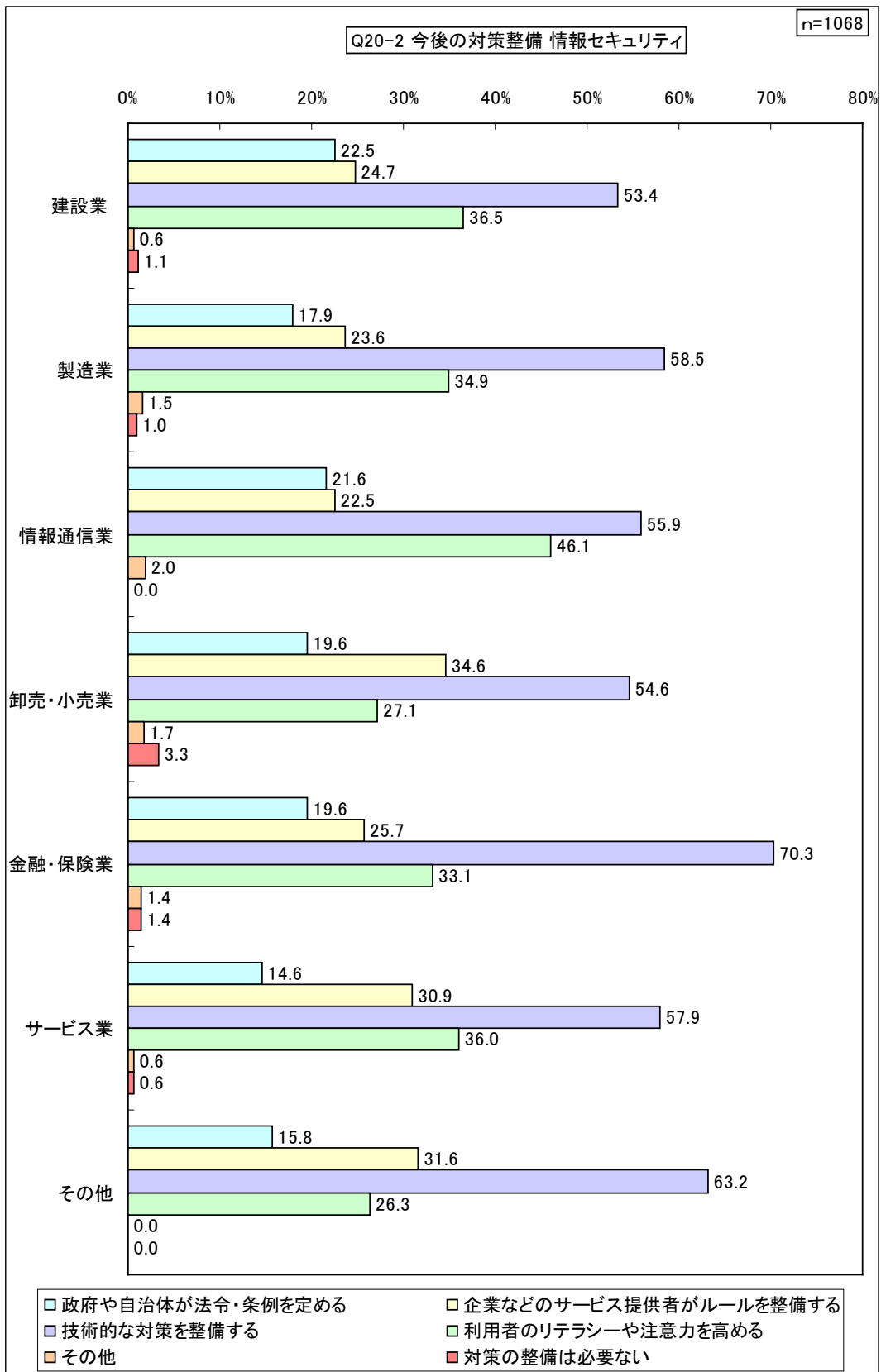


図 3-82 情報セキュリティに関する今後の対策整備（業種）

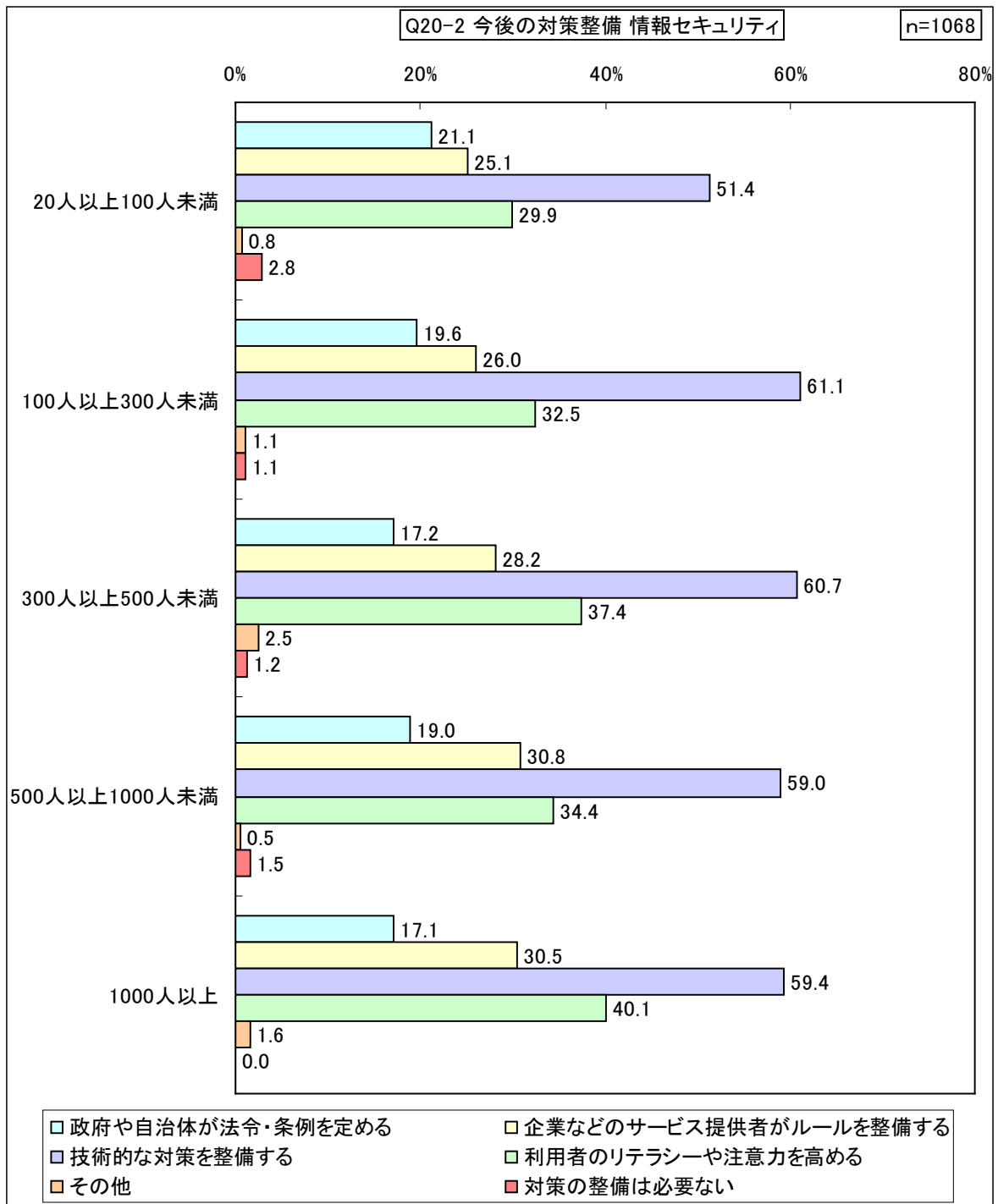


図 3-83 情報セキュリティに関する今後の対策整備（従業員数）

3.6.4 ICTに関わる最近の話題について

「ASP・SaaSの利用意向」、「セキュリティ対策の実施状況」、「リテラシー向上の障害」、「IT機器購入の際の地球環境への配慮」といった最近のICTに関わる話題の結果を下記に示す（図 3-84～図 3-95）。

「ASP・SaaSの利用意向」の結果を図 3-84～図 3-86 に示す。この結果によると、「既に利用している」と回答したのは、全体の12.4%であり、「今後利用する予定である」と回答した企業を含めて、2割に満たない。ただし、業種別に見ると、「情報通信業」では「既に利用している」、「今後利用する予定である」と回答した企業は、25%を超える。その一方、製造業では、「既に利用している」、「今後利用する予定である」と回答した企業は12.2%と最も低い（図 3-85）。

図 3-87～図 3-89 では、従業員に実施しているセキュリティの実施状況の結果を示す。実施率の高い、「ファイル共有ソフト」は、従業員規模別に見るとどの従業員規模の企業群においても半数以上の企業で実施している。一方、「ウェブ閲覧制限」や「メールモニタリング」は従業員規模が大きくなればなるほど、実施割合が高くなる傾向が見られる（図 3-89）。

従業員の「情報リテラシー向上の障害」となる要因の結果を図 3-90～図 3-92 に示す。この結果によると、「頻繁なIT機器のモデルチェンジやソフトウェアのバージョンアップ」が36.2%と最も多く、「情報リテラシー教育の未受講」が34.9%でこれに続く。業種別に見ると、「卸売・小売業」、「金融・保険業」、「サービス業」において、「情報リテラシー教育の未受講」という回答が、「頻繁なIT機器のモデルチェンジやソフトウェアのバージョンアップ」を上回る結果となった（図 3-91）。

IT機器購入の際の地球環境の配慮の結果を図 3-93～図 3-95 に示す。この結果によると、「エネルギーや環境に配慮した製品・メーカーを選んで購入している」と回答した企業は全体の10%程度にとどまるが、その一方、「全く実施していない」という企業は27.8%であり、7割を超える企業が何らかの地球環境に配慮した購入を行っている。中でも、「情報通信業」の8割程度の企業では地球環境に配慮した選択を行っている（図 3-94）。

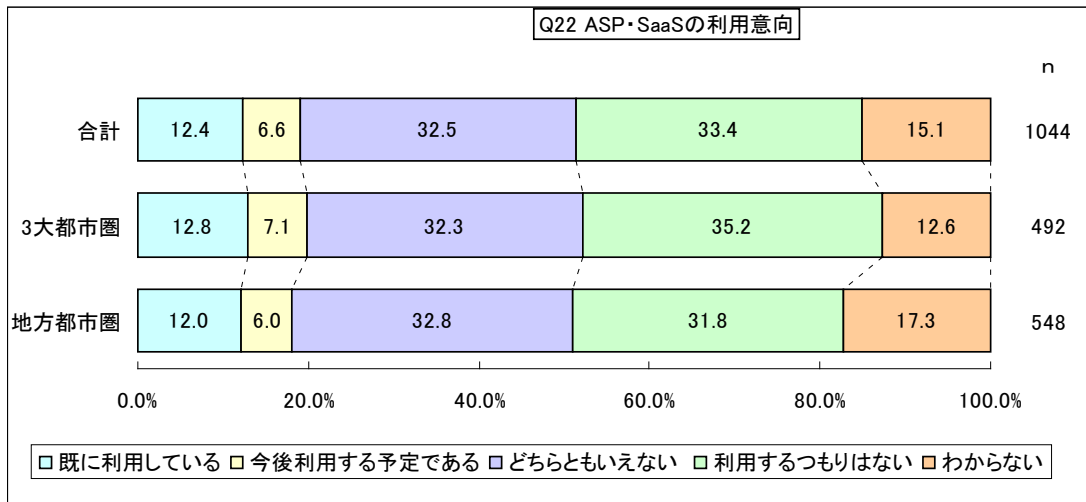


図 3-84 ASP・SaaS の利用状況（本社所在地）

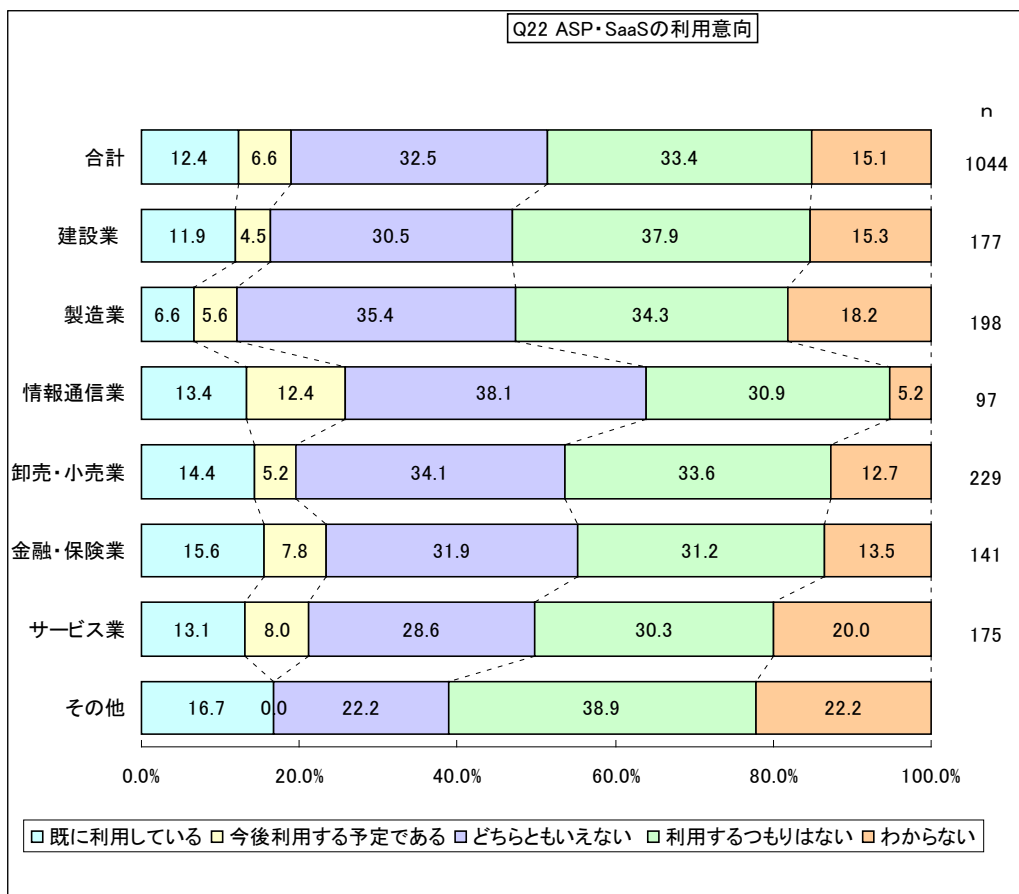


図 3-85 ASP・SaaS の利用状況（業種）

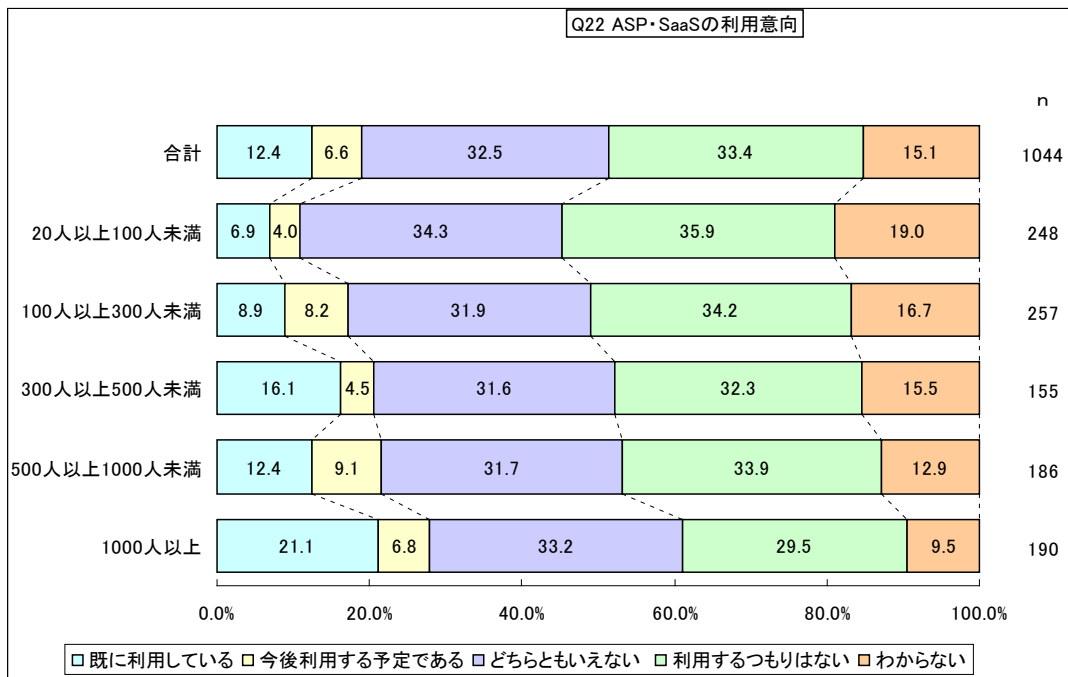


図 3-86 ASP・SaaS の利用状況（従業員数）

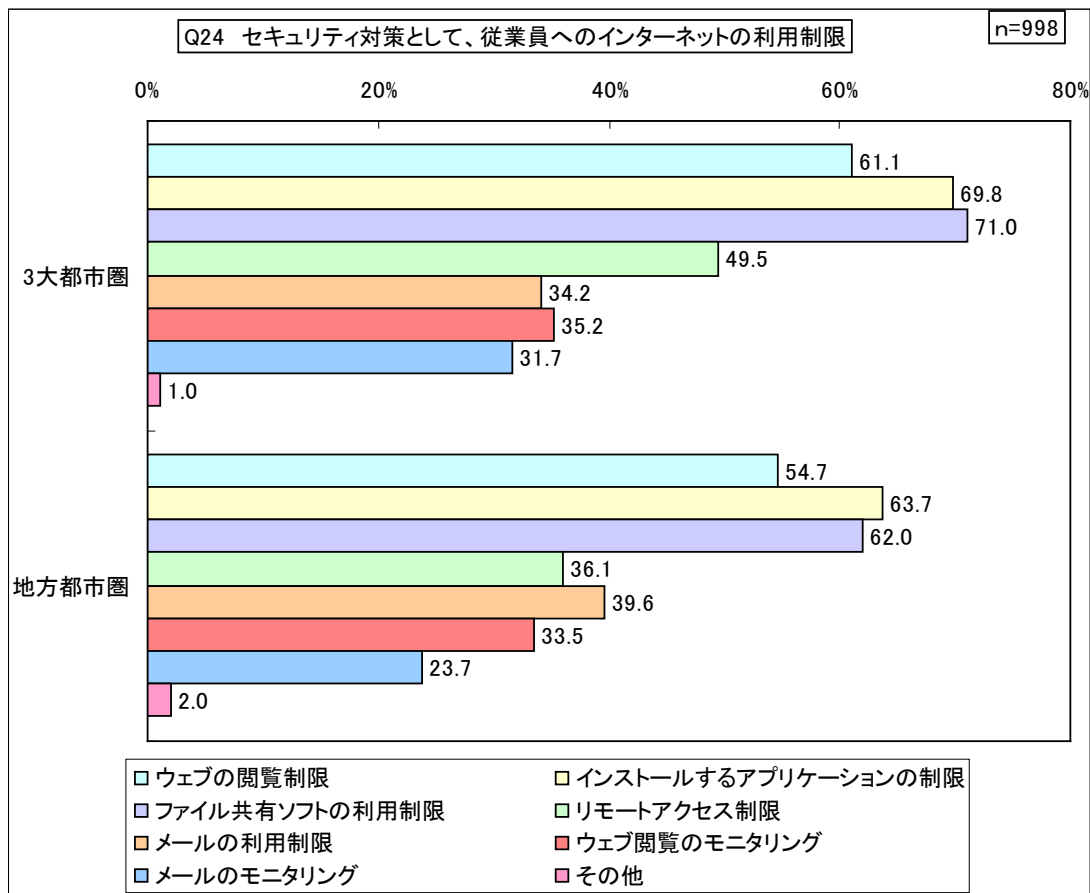


図 3-87 セキュリティ対策の実施状況（本社所在地）

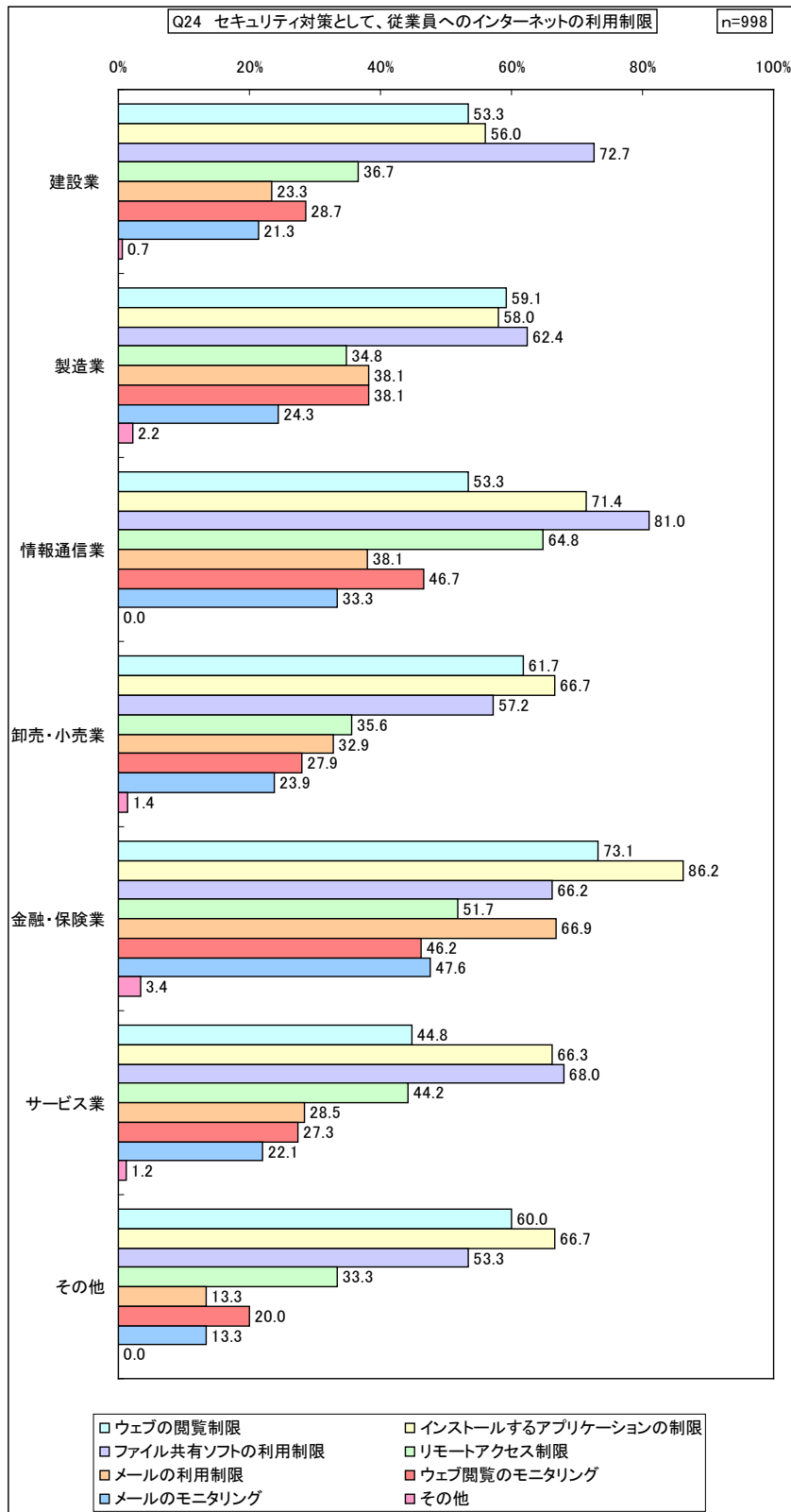


図 3-88 セキュリティ対策の実施状況（業種）

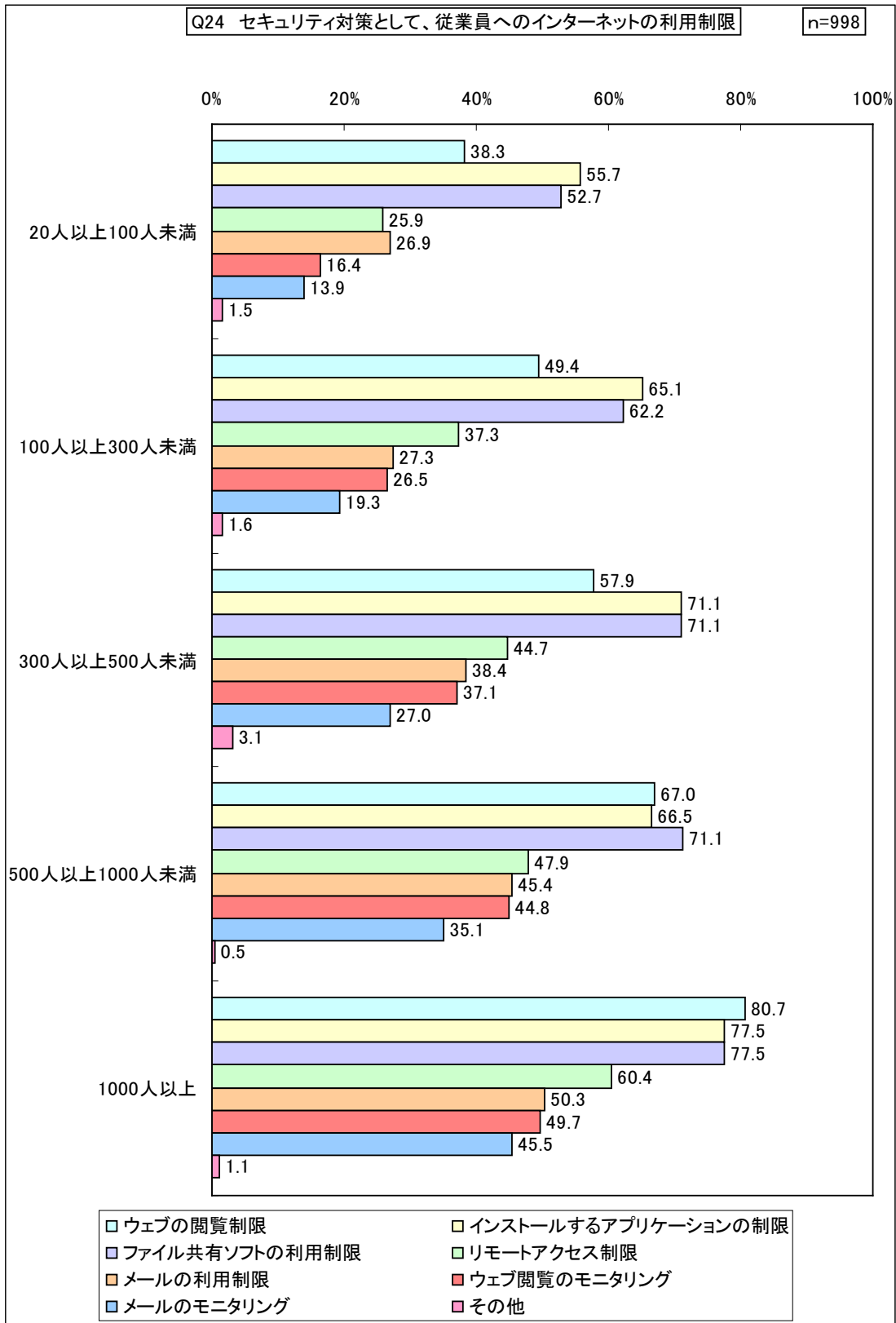


図 3-89 セキュリティ対策の実施状況（従業員数）

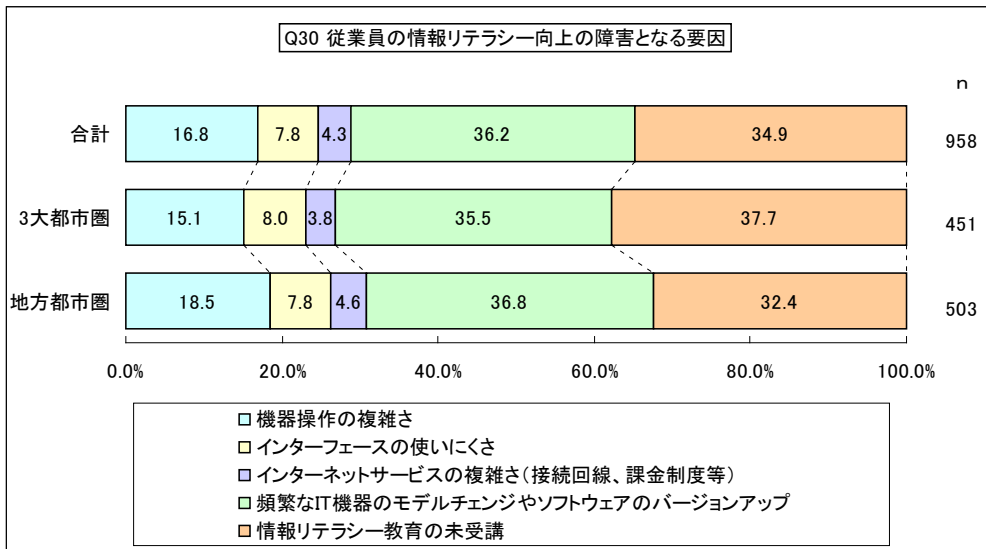


図 3-90 従業員の情報リテラシー向上の障害となる要因 (従業員数)

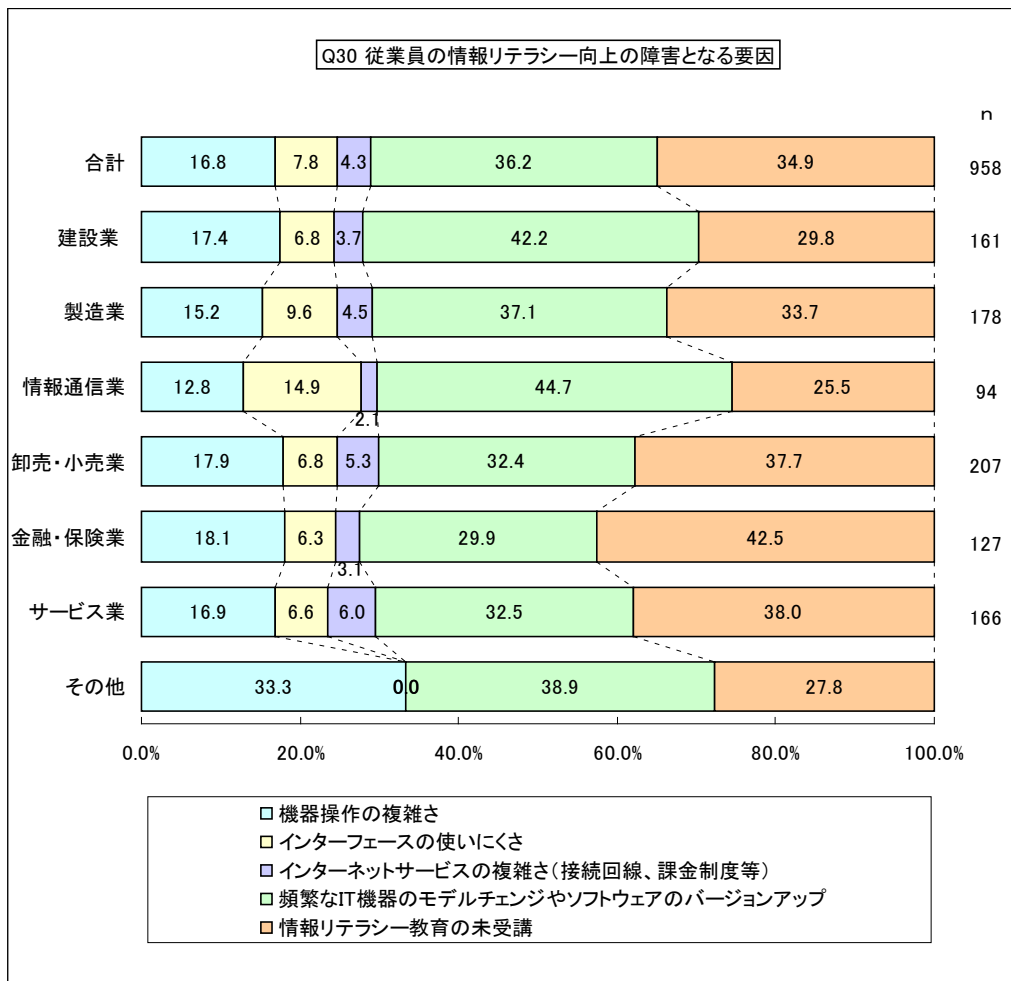


図 3-91 従業員の情報リテラシー向上の障害となる要因 (業種)

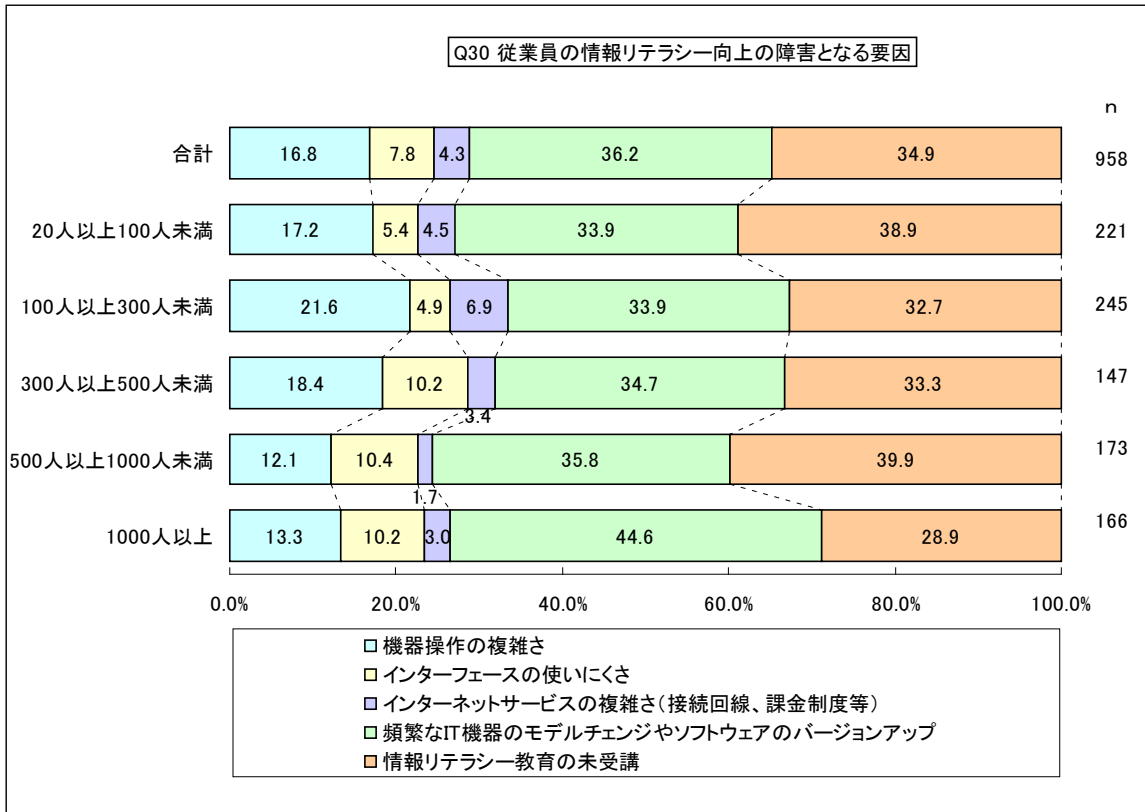


図 3-92 従業員の情報リテラシー向上の障害となる要因 (従業員数)

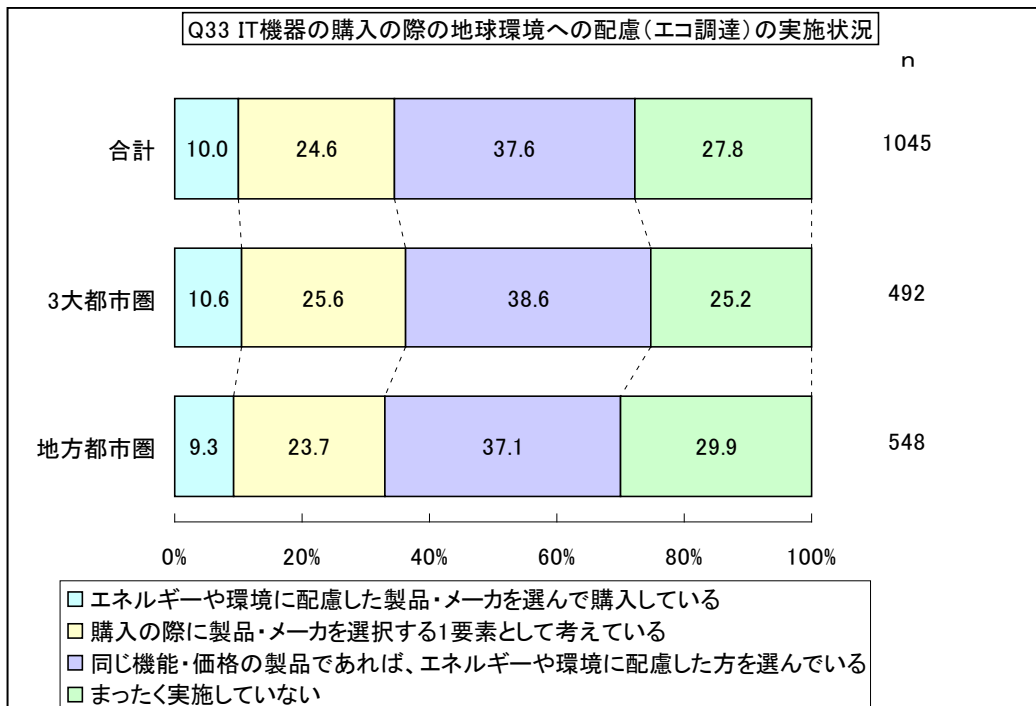


図 3-93 IT 機器購入の際の地球環境の配慮 (本社所在地)

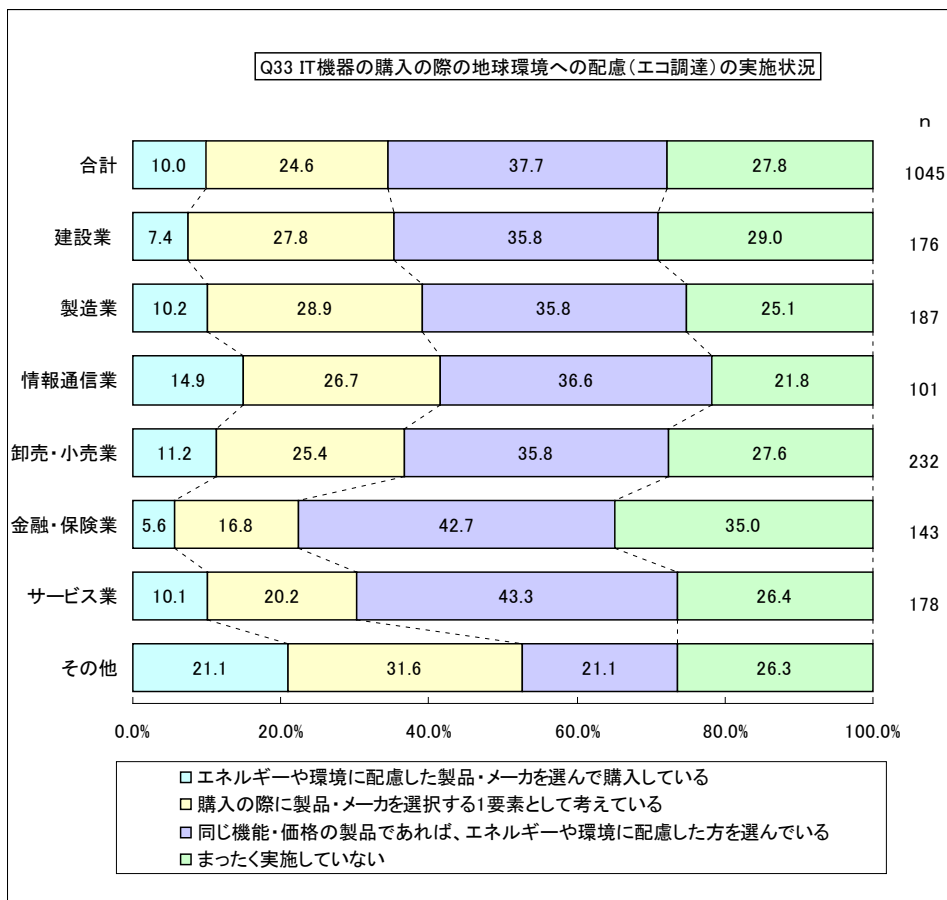


図 3-94 IT 機器購入の際の地球環境の配慮 (業種)

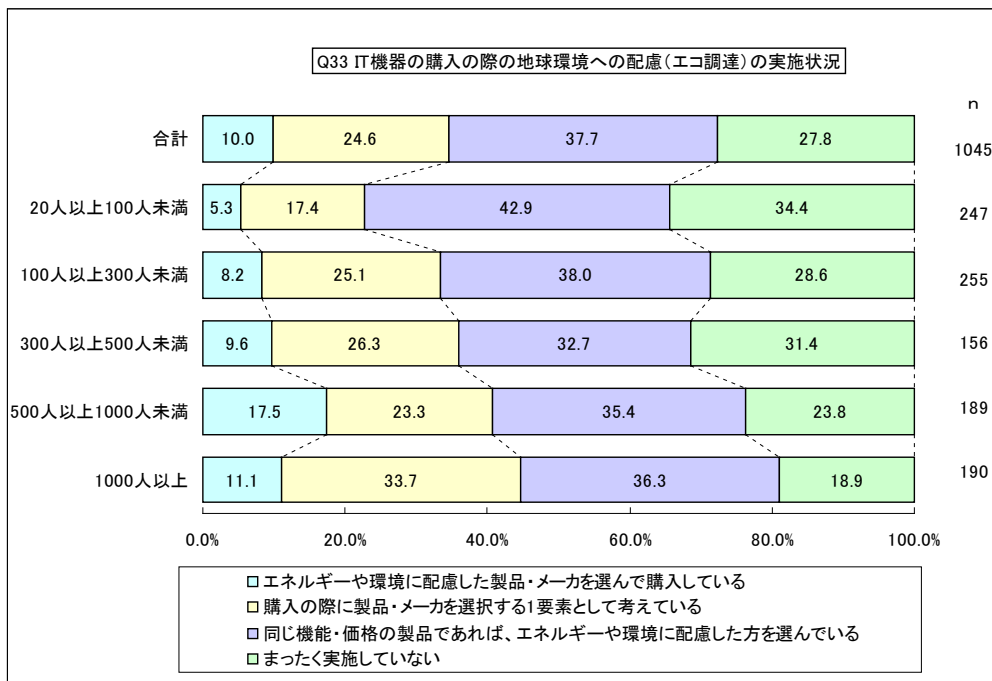


図 3-95 IT 機器購入の際の地球環境の配慮 (従業員数)

3.6.5 情報活用能力による不安などについて

本調査では、企業における情報システム活用に関する人材の育成、確保のための取組みを「情報活用能力」と定義し、企業の情報活用能力という観点からの ICT 利用に関する不安の分析を行った。具体的には、「従業員の社内教育の充実」、「従業員の社外における自己啓発に対する支援の充実」、「ICT 専門の人材の新卒採用」、「ICT 専門の人材の中途採用」、「ICT 専門の人材派遣会社からの派遣」のうち、2 個以上の取組みを行っている企業を情報活用能力の高い企業、取組み数 1 つの企業を情報活用能力が中程度の企業、取組み数 0 個の企業を情報活用能力の低い企業と分類した。

上記の方法で分類した情報活用能力を本社所在地、業種、従業員数別に見た結果を、図 3-96～図 3-98 に示す。この結果によると、地方都市圏と比較すると 3 大都市圏の方が情報活用能力の高い企業が約 10 ポイントの差をつけて多いという結果となった（図 3-96）。業種別に見ると、情報通信業や製造業、金融・保険業といった業務の中で情報通信を活用する機会の多い業種が、比較的高い情報活用能力を示している。一方、建設業や卸売・小売業では、情報活用能力の低い企業が 2 割以上を占めている（図 3-97）。従業員規模別に見ると、従業員規模が大きくなるにつれ、情報活用能力の高い企業の割合が増える傾向が見られる。規模の小さな企業では、情報システム活用のための取組みを行っていない企業が 2 割以上を占めている（図 3-98）。

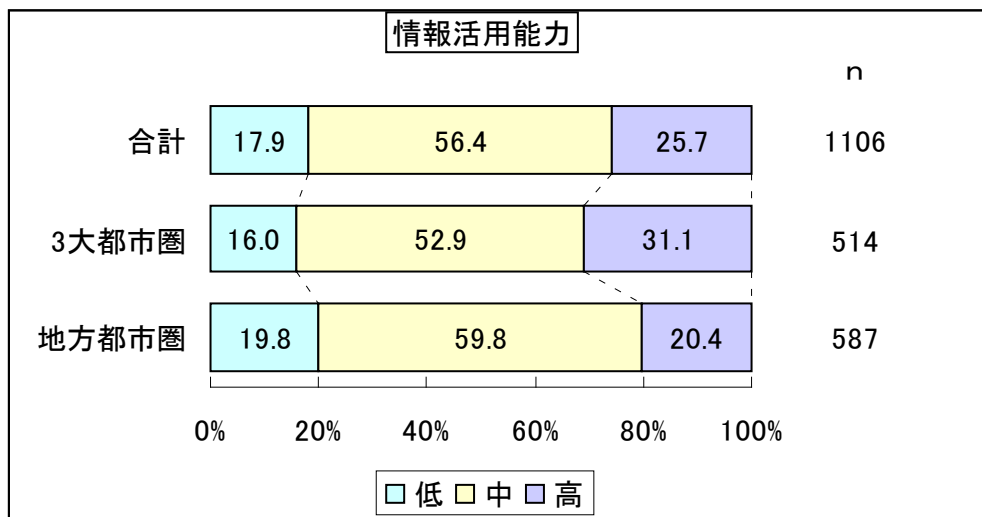


図 3-96 情報活用能力（本社所在地）

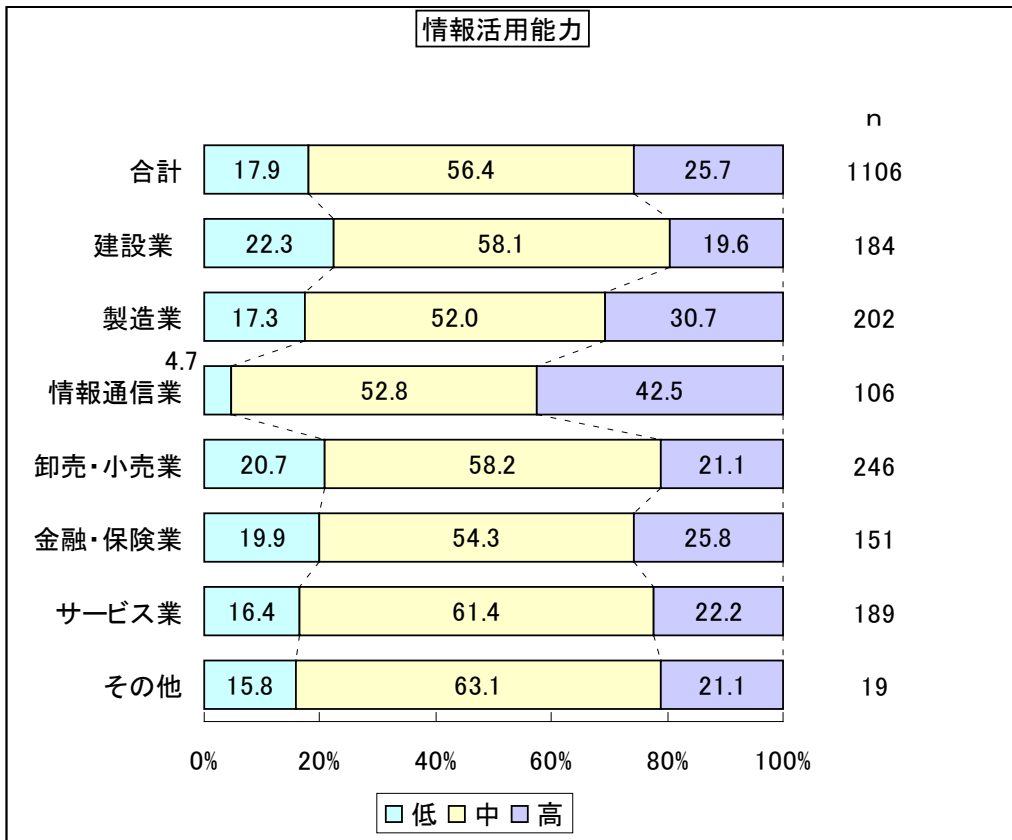


図 3-97 情報活用能力 (業種)

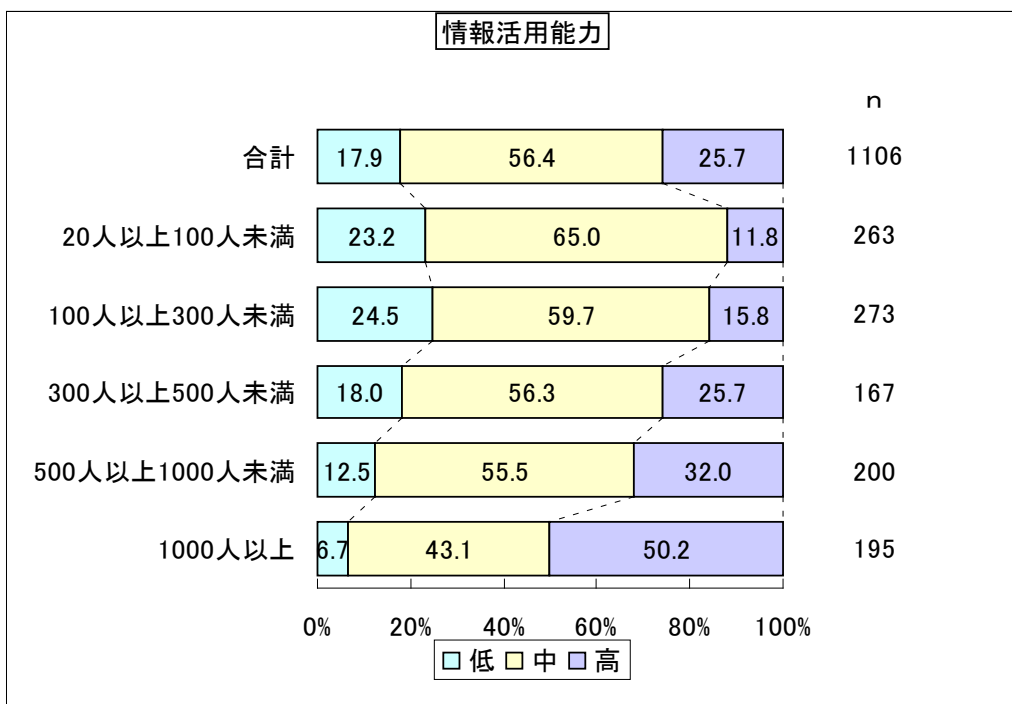


図 3-98 情報活用能力 (従業員数)

ICT利用の不安の程度を情報活用能力別に見た結果を図 3-99 に示す。この結果によると、情報活用能力の低い企業のうち 43.7%が「不安」と回答しているのに対し、情報活用能力の高い企業では、34.3%が「不安」と回答している。情報活用能力の高い企業のほうが、ICTに関わる不安は小さいという傾向が見られる。

企業において、ICT利用に関する高い不安が見られた「プライバシー」、「情報セキュリティ」分野の情報活用能力による ICT利用の不安の結果を図 3-100、図 3-101 に示す。この結果によると、情報活用能力の高い企業ほど ICT利用に関する不安が小さいという傾向が見られる。情報活用能力の低い企業と情報活用能力の高い企業の「不安」という回答の差は、プライバシー分野では 21.6 ポイント、情報セキュリティ分野では 19.6 ポイントと大きな差が見られる結果となった（図 3-100、図 3-101）。

また、「プライバシー」と「情報セキュリティ」に関する詳細課題の結果を図 3-102～図 3-107 に示す。一部の課題において、情報活用能力の中程度の企業が、情報活用能力の低い企業の不安を上回る結果もあるが、情報活用能力の低い企業と高い企業を比較すると、全の場合において、情報活用能力の高い企業の方が不安がすくないという結果となった。

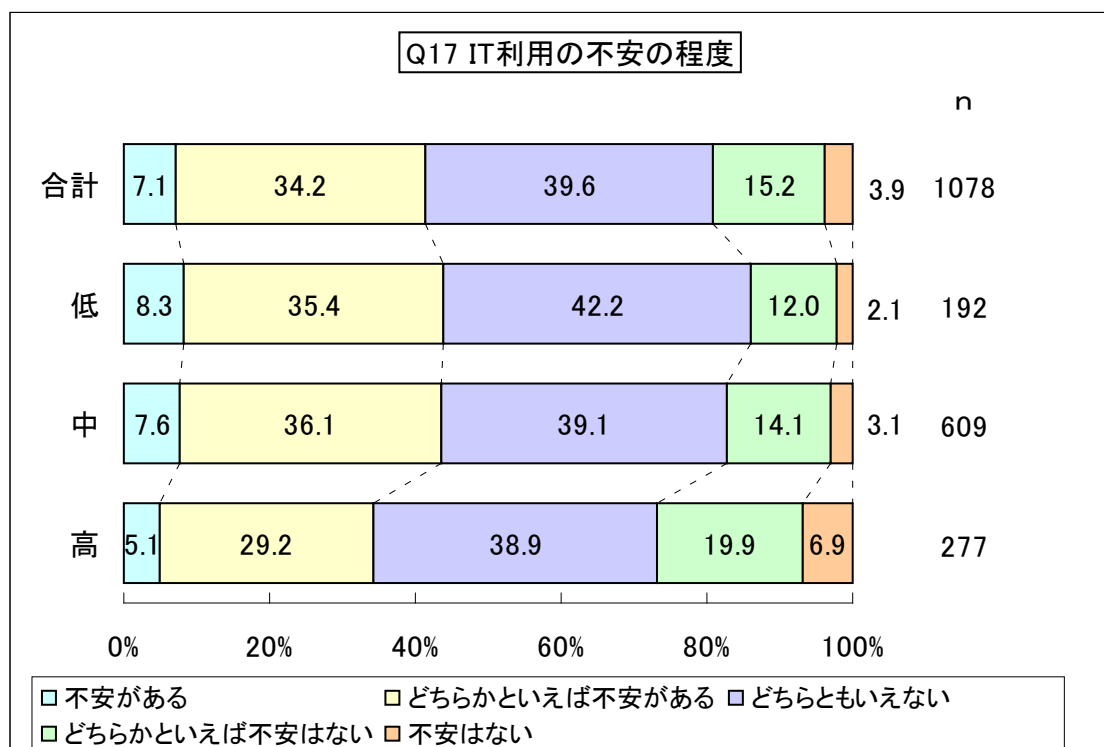


図 3-99 ICT利用の不安（情報活用能力）

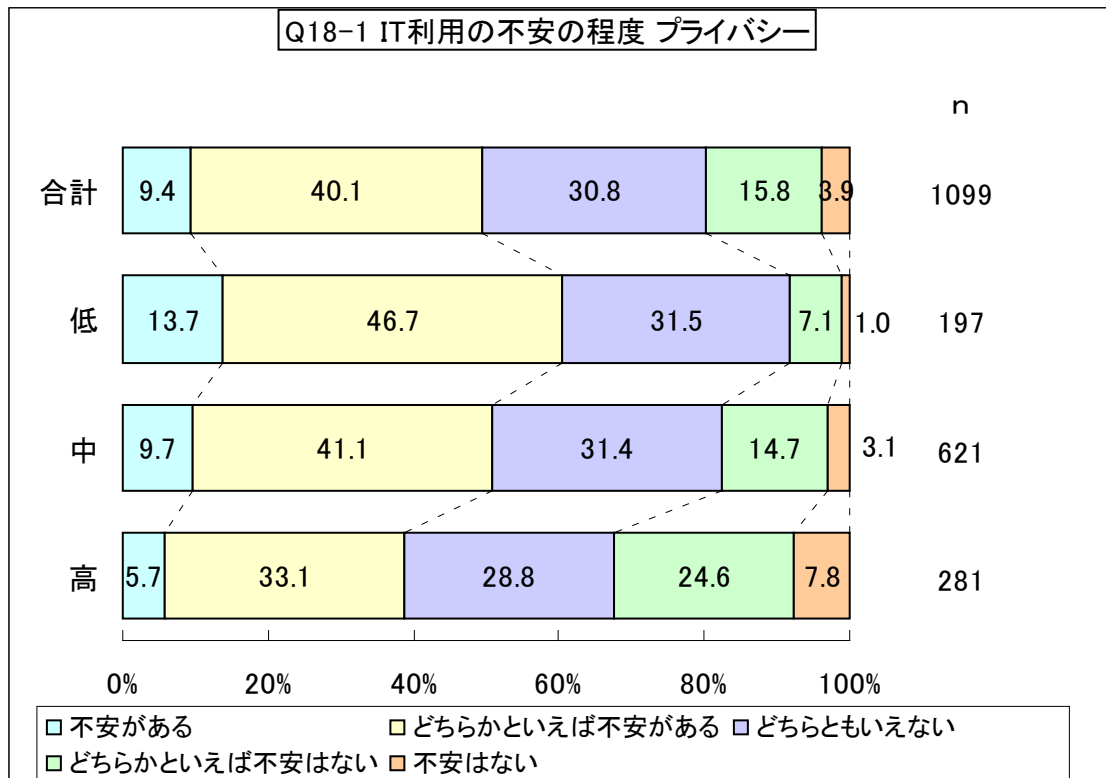


図 3-100 プライバシーに関わる不安 (情報活用能力)

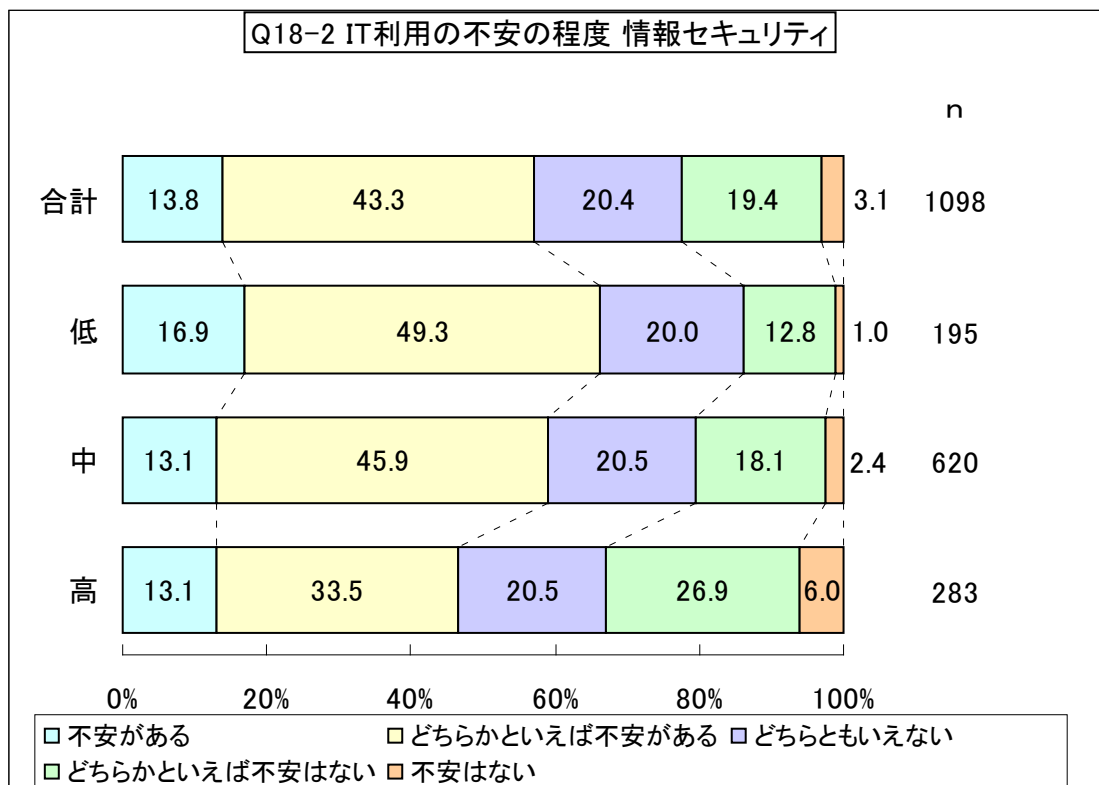


図 3-101 情報セキュリティに関わる不安 (情報活用能力)

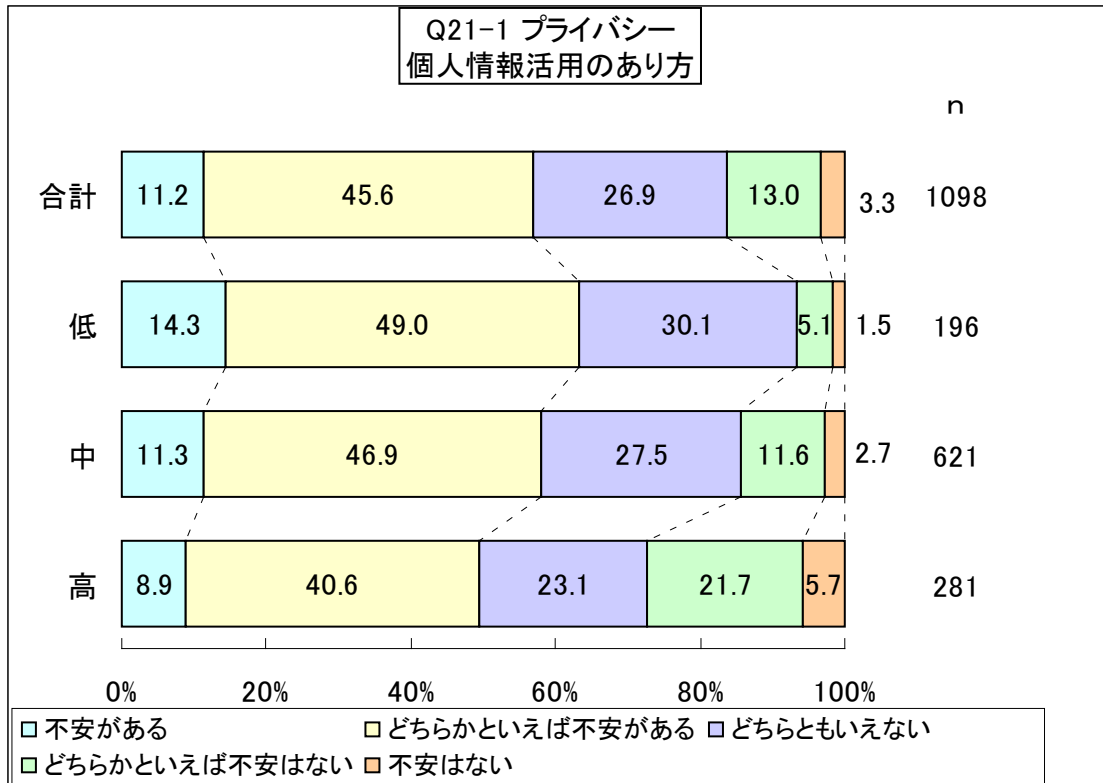


図 3-102 プライバシーに関わる不安（個人情報の活用のあり方）

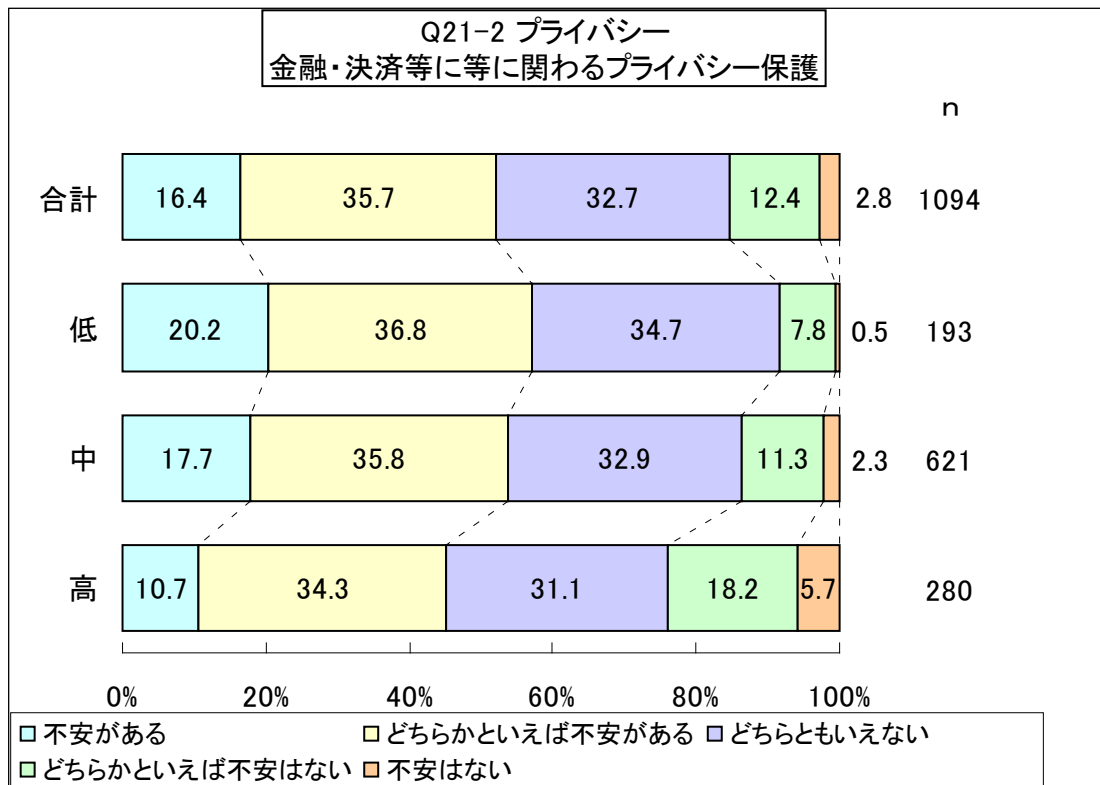


図 3-103 プライバシーに関わる不安（金融・決済等に関わるプライバシーの保護）

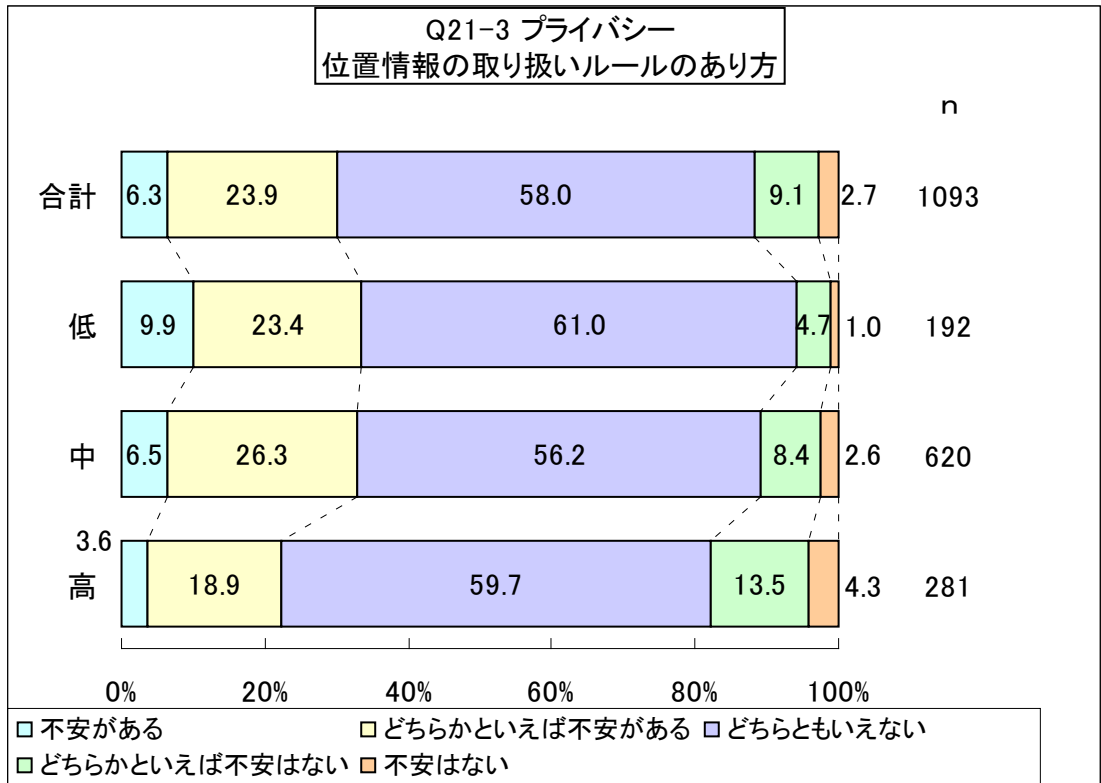


図 3-104 プライバシーに関わる不安（位置情報取扱ルールのあり方）

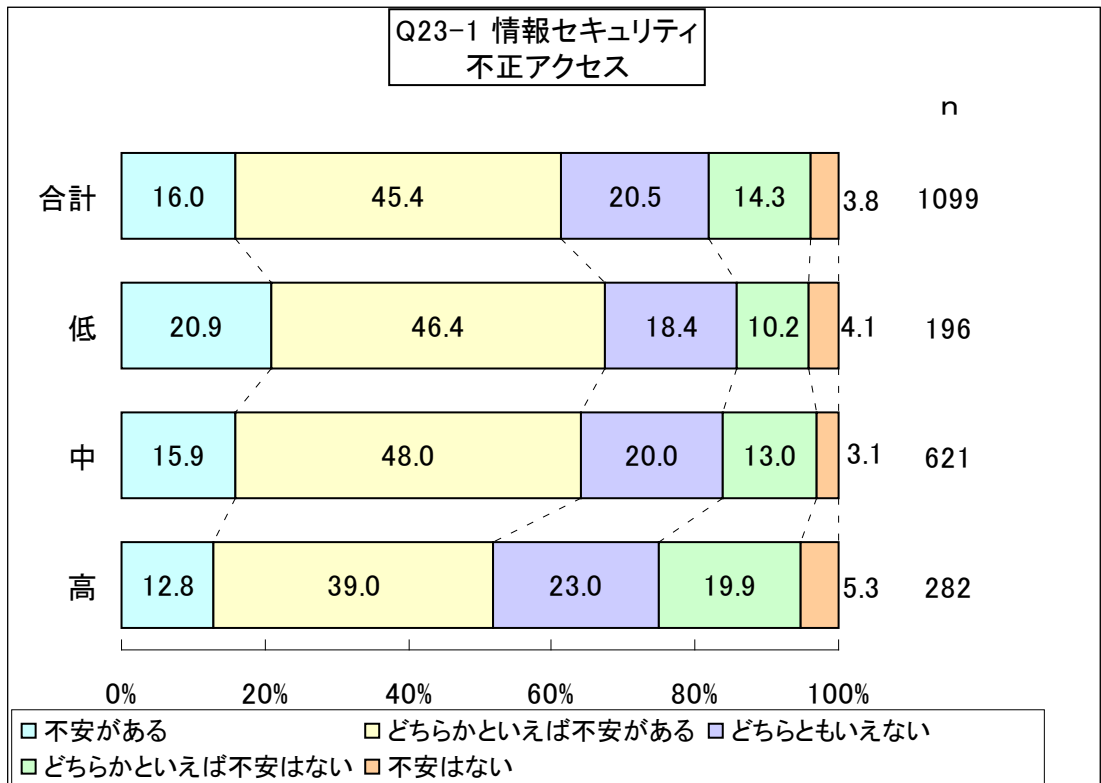


図 3-105 情報セキュリティに関わる不安（不正アクセス）

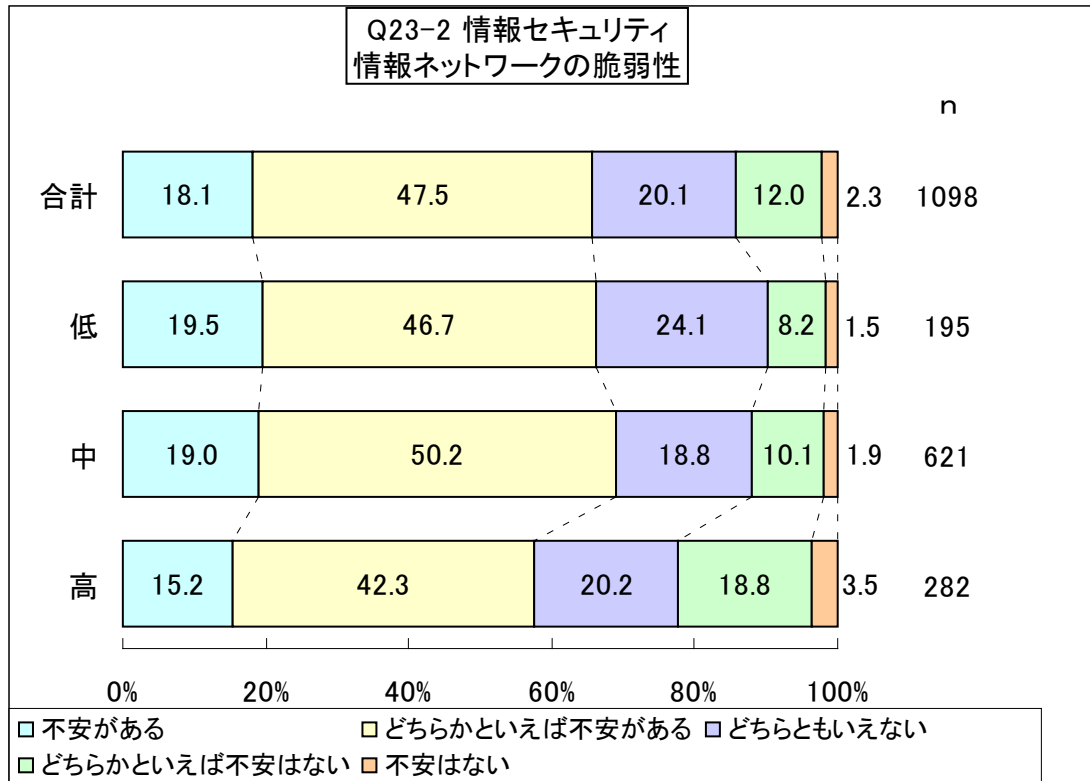


図 3-106 情報セキュリティに関わる不安（情報ネットワークの脆弱性）

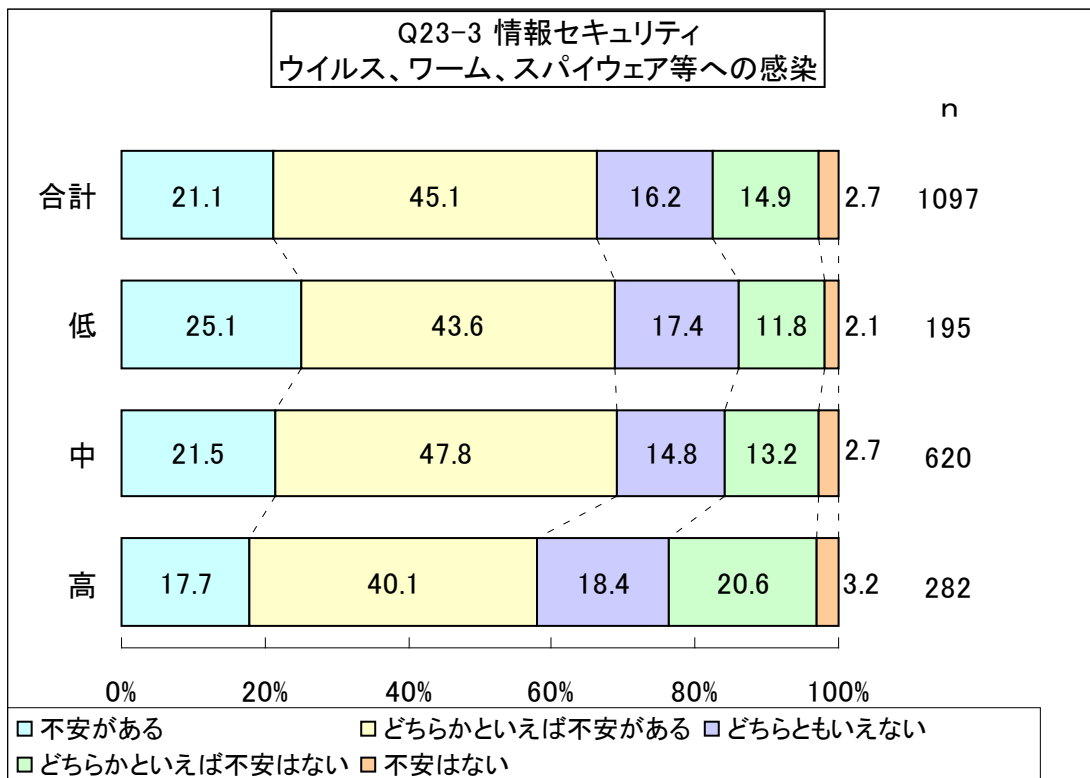


図 3-107 情報セキュリティに関わる不安（ウイルス、ワーム、スパイウェア等への感染）

4. 有識者インタビュー調査

ICTに関連する様々な分野の有識者（8名）に対し、ICT活用における新たな動きや課題に関する意見を頂戴した。これらの調査設計および結果の分析の際の参考とした。

4.1 インタビュー結果

以下に有識者からの主なコメントについて示す。

表 4-1 有識者からのコメント一覧

分類	コメント
リアルとバーチャルの融合	- ICTの発展によりバーチャルがきっかけになりリアルの世界にも影響を及ぼす例が出はじめている。海外居住者が日本の情報をネットで知り、来訪につながっている。グローバルレベルでの人の流れも出てきている。
リアルとバーチャルの融合	- バーチャルの世界にどっぷり浸かるのではなく、バーチャルとリアルをうまく利用している人がでてくるとよい。
コミュニティ	- 個人の情報リテラシーの高さとオン/オフでの「つながり力」が直結するとは言い切れない。
コミュニティ	- 個人の意識や ICT によって「参加」の意味合いが変わってくる。例えば、誰かのブログを読んでいるだけでも本人にとっては参加していると捉えている。
コミュニティ	- ICTを上手に活用して、個人が企業とつながる事例もできているようだ。
コミュニティ	- インターネットでのコミュニティ化といわれているが、多くはその中でクローズしており、横展開していない。
コミュニティ	- 世代によって人とのコミュニケーションのとり方やつながり方が変わってきている。
社会変化	- 情報共有の仕組みが進み、逆に自分の情報が直接関係のない人から覗きみられるケースも出てきている。自己の情報をどこまで公開するか、コントロール権が必要になる。 - コントロール権には間違った情報が公開された場合の削除する権利も含まれる。
社会変化	- ライフログ化が進むと新たな課題が出てくる可能性がある。
社会変化	- ICTの発展によって、個人のプライベートとパブリックの境目が分かりにくくなっている。
社会変化	- 若い世代で利用が進むプロフ、リアルなどがいじめのきっかけになるとして、問題になることがあるが、先生（や親）ではどのような状況になっているのか把握できていない。
社会変化	- 企業内では個々のプログラムが閉じてしまっている。また DB(データベース)の共有化も進んでいない。情報の活用が進んでいない。
人材育成	- 教育機関においては特定の教育者にICT教育をゆだねられているのが現状。全教育者のICT活用能力の向上が重要である。
人材育成	- 今後は情報を扱う側のモラルを高めることが必要である。
人材育成	- 企業ではプロジェクトマネジメントができる人材が不足している
その他	- ICTは情報アクセスとコミュニケーションの二面の機能を有する。この観点で課題を整理するとよい。
その他	- 課題の把握とあわせて対応策をセットで聞くとよい。
その他	- マスメディアがICTの利活用について誤った情報を発信している。

5. 有識者へのアンケート調査

5.1 アンケート調査の実施概要

わが国の ICT の利用上の課題について専門家の立場から意見収集を行った。同時に各課題に対する対策やさらに今後、ICT の普及に伴い、顕在可能性のある課題についての意見も収集した。

(1) 対象

学識経験者、民間企業経営者、ジャーナリスト、民間団体・NPO 運営者、法曹関係者等を対象とした。

情報通信分野への専門知識を有する有識者を主とするが、調査項目と関連する教育、医療・福祉、経済、地域振興分野等の有識者も含めた。

(2) 調査台帳

インターネット等からの公知情報

(3) 標本抽出方法

上記公知情報源から関連する分野の専門家をリストアップした。

(4) 標本数

発送数：127 件

表 5-1 調査実施概要

項目	内容
調査方法	郵送アンケート調査（一部電子メール送付）
対象	学識経験者、民間企業経営者、ジャーナリスト、民間団体・NPO 運営者、法曹関係者等を対象とした。 情報通信分野への専門知識を有する有識者を主とするが、調査項目と関連する教育、医療・福祉、経済、地域振興分野等の有識者も含めた。
対象の選定方法	上記公知情報原から様々な分野の専門家をリストアップ
実施方法	無記名式
実施件数	127 件発送

5.2 アンケート質問項目

有識者向けアンケートは国民向けアンケートを参考にしながら、ICT 利用に当たっての不安の把握と最近インターネット等で話題になっている項目について質問を行った。有識者アンケートの設問項目は以下の通りである（表 5-2）。

表 5-2 有識者向けアンケートの設問項目一覧

設問項目	調査項目例
1. ICT を利用する際の不安や対策などについて	10 分野に対する不安の程度、各分野において進めるべき対策の種類 等
2. ICT 利用に関わる、最近の話題について	地図情報サービスのあり方、小中学生の携帯電話の利用のあり方、ネット上での誹謗中傷行為への対応策のあり方、ファイル共有ソフトに起因する社会的な課題への対応、大衆薬品のネットを通じた購入方法のあり方 今後 ICT の普及に伴い、顕在化しそうな課題 等

5.3 分析結果

5.3.1 ICTを利用する際の不安や対策などについて

(1) ICT利用上の課題について

有識者が「不安（不安がある＋どちらかといえば不安がある）」と感じている課題について上位から見ると、「情報セキュリティ」（83.3%）、「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」（70.0%）、「IT 利用におけるマナーや社会秩序」（70.0%）、「サイバー社会に対応した制度・慣行」（70.0%）となった（図 5-1）。

なお国民が「不安（＝不安がある＋どちらかといえば不安がある）」と感じる課題上位は「情報セキュリティ」（82.6%）、「プライバシー」（81.8%）、「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」（75.5%）であった。両者を比較すると、ともに1番目は「情報セキュリティ」となった。また、有識者においては国民において2番目に多くなった「プライバシー」は、5番目（46.7%）となった。

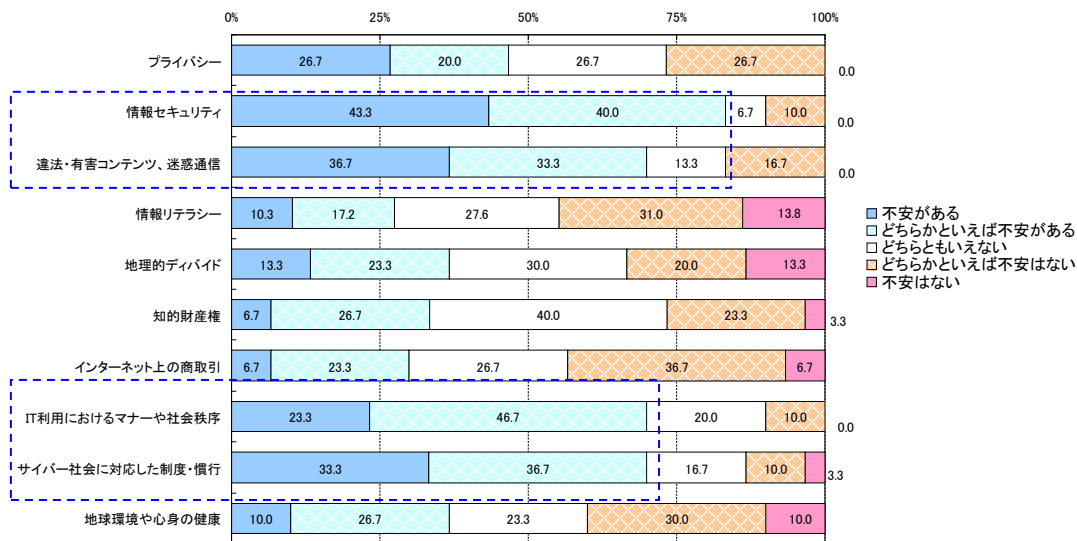


図 5-1 ICTを利用する際の不安

(2) ICT利用上の課題への対策整備について

ICT 利用上の課題への対策を下記に示す (図 5-2～図 5-11)。なお、回答の際には該当する対応策について 2 つまで選択してもらった。さらに、ここでは ICT 利用に関する不安として上位となった、「情報セキュリティ」、「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」、「ICT 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」の 4 課題についてその対策についてコメントした。

「情報セキュリティ」では、回答企業の 86.2%が「技術的な対策を整備する」となり非常に高い結果となった。次いで「企業などのサービス提供者がルールを整備する」(37.9%)、「利用者のリテラシーや注意力を高める」(34.5%) となった (図 5-3)。

「違法・有害コンテンツ、迷惑通信」では、「政府や自治体が法令・条例を定める」が 56.7%と多く、以降「企業などのサービス提供者がルールを整備する」(46.7%)、「利用者のリテラシーや注意力を高める」(43.3%)、「技術的な対策を整備する」(33.3%) となった (図 5-4)。

「ICT 利用におけるマナーや社会秩序」では、「利用者のリテラシーや注意力を高める」(76.7%) が多く、以降「企業などのサービス提供者がルールを整備する」(43.3%)、「政府や自治体が法令・条例を定める」(26.7%)、「技術的な対策を整備する」(13.3%) となった (図 5-9)。

「サイバー社会に対応した制度・慣行」では、「政府や自治体が法令・条例を定める」が 66.7%と多く、以降「企業などのサービス提供者がルールを整備する」(53.3%)、「技術的な対策を整備する」(30.0%)、「利用者のリテラシーや注意力を高める」(20.0%) となった (図 5-10)。

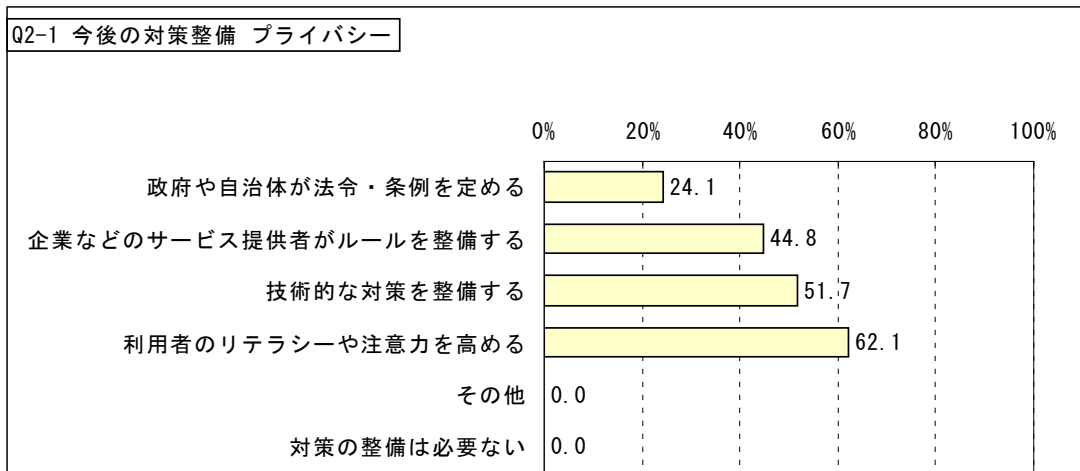


図 5-2 ICT 利用上の課題への対策（プライバシー）

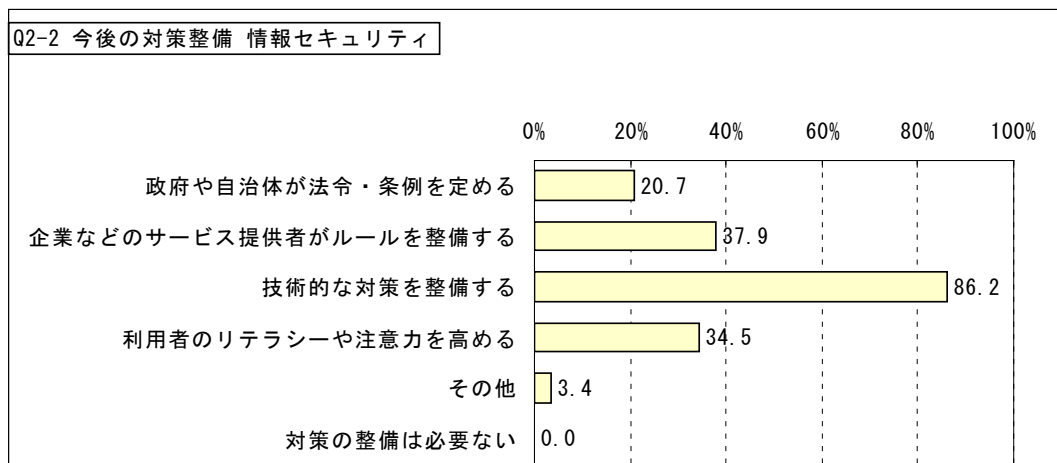


図 5-3 企業における ICT 利活用上の課題への対策（情報セキュリティ）

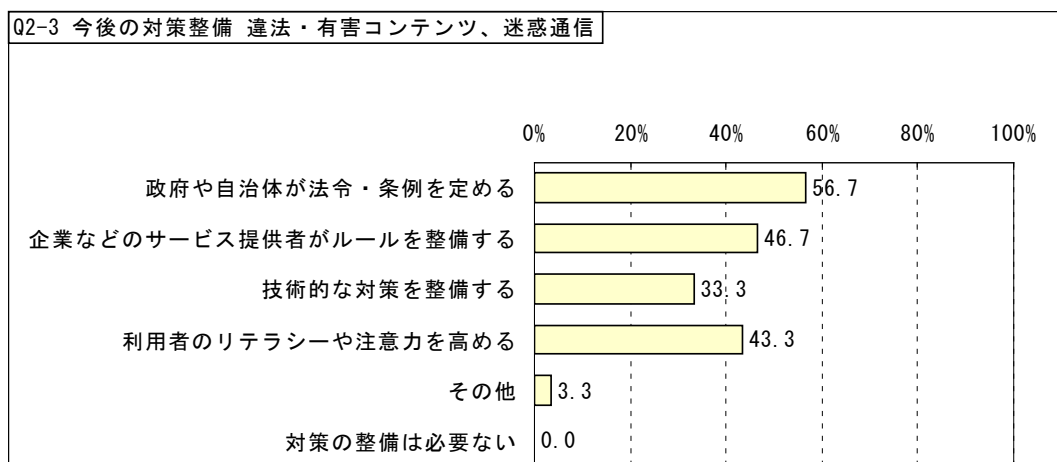


図 5-4 ICT 利用上の課題への対策（違法・有害コンテンツ、迷惑通信）

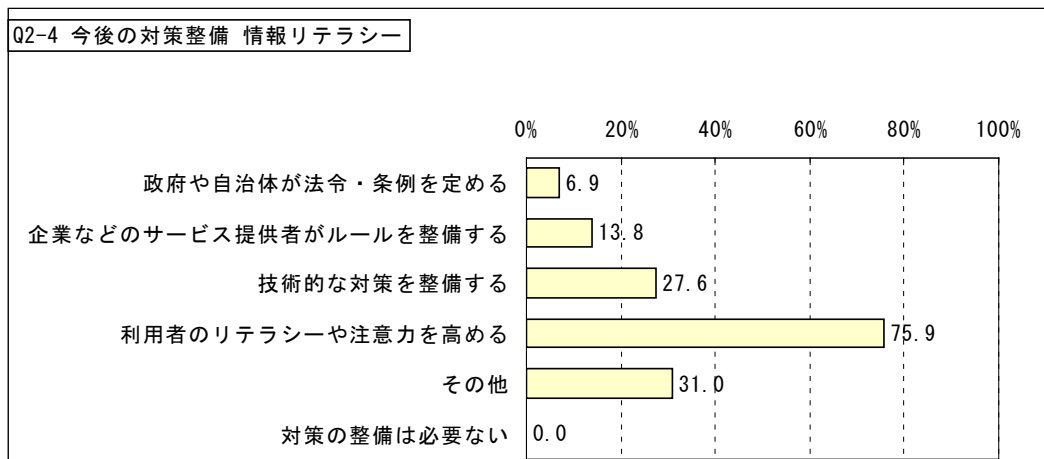


図 5-5 ICT 利用上の課題への対策（情報リテラシー）

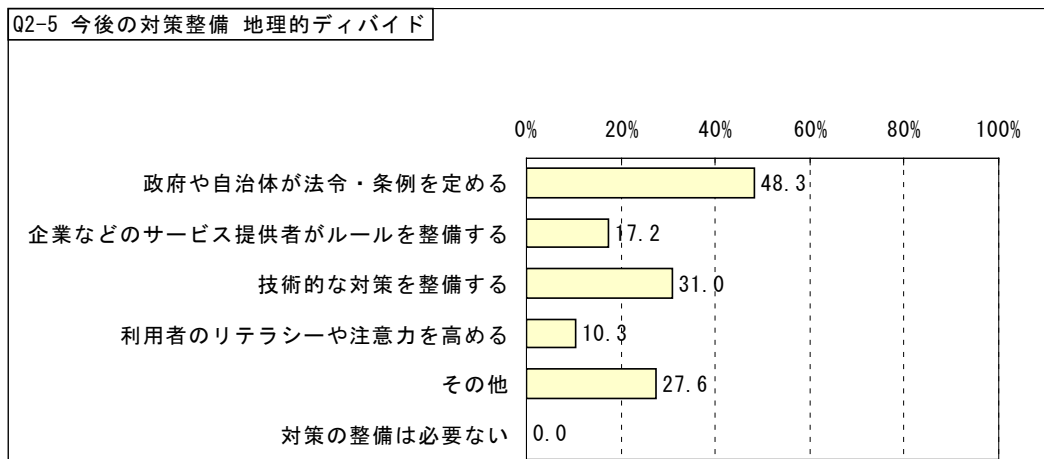


図 5-6 ICT 利用上の課題への対策（地理的ディバイド）

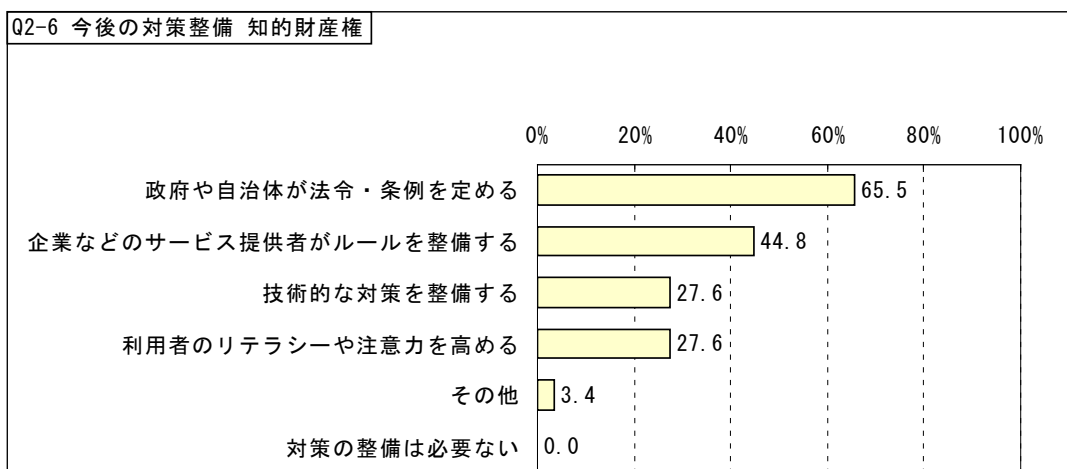


図 5-7 ICT 利用上の課題への対策（知的財産権）

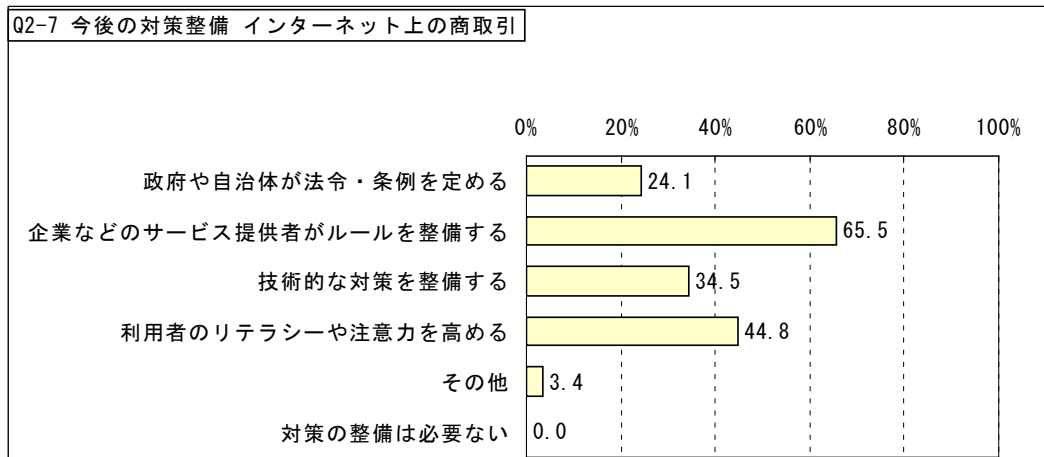


図 5-8 ICT 利用上の課題への対策（インターネット上の商取引）

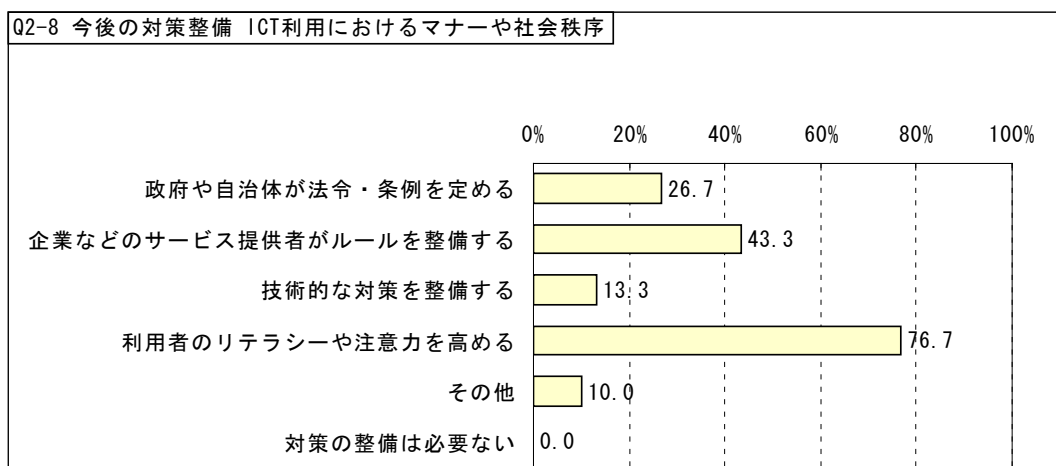


図 5-9 ICT 利用上の課題への対策（IT 利用におけるルール・マナー）

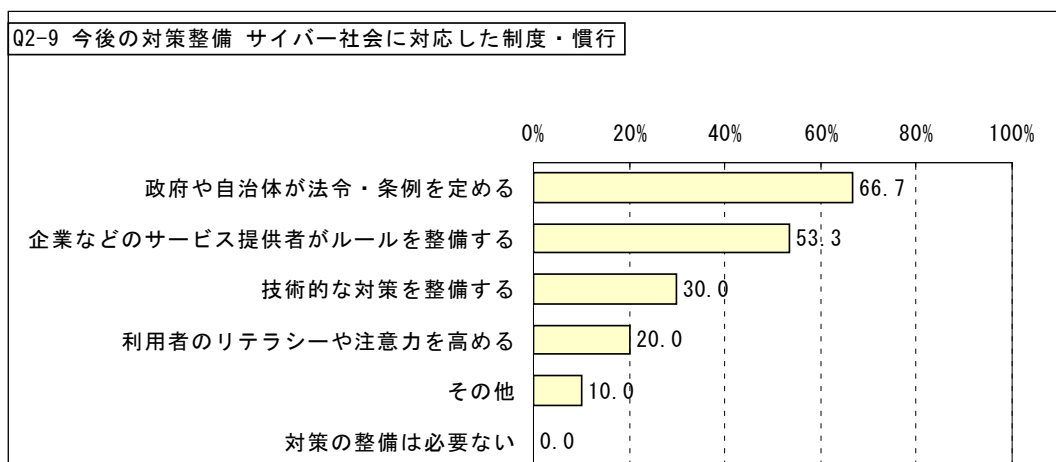


図 5-10 ICT 利用上の課題への対策（サイバー社会に対応した制度・慣行）

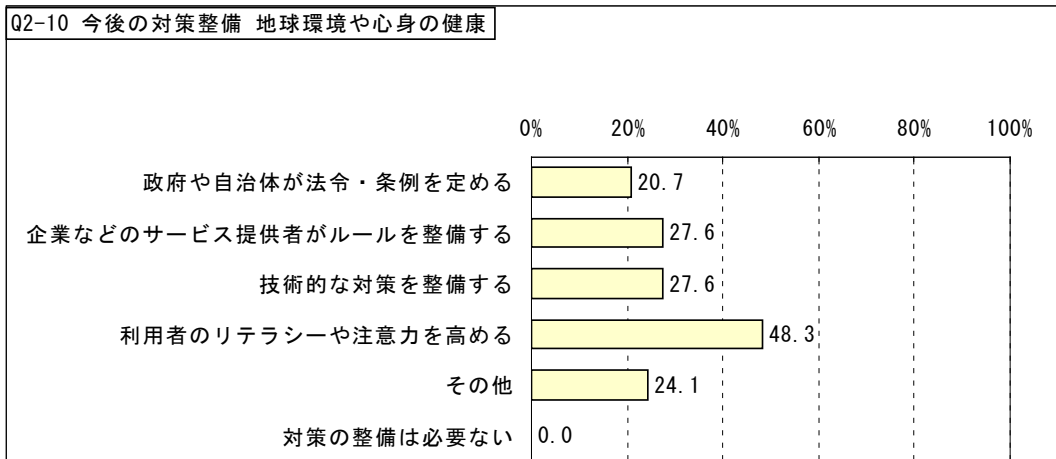


図 5-11 ICT利用上の課題への対策（地球環境や心身の健康）

5.3.2 ICT利用に関わる最近の話題について

(1) ネット上の地図情報サービスに掲載されることについての考え

「個人が特定できなければ問題ない」(37.0%)、「申請すれば削除できるのであれば問題はない」(29.6%)の順で高くなった。地図情報のサービス企業など情報の掲載者が個人特定可能な情報を掲載しないようしっかりと管理を行ったり、個人からの修正・変更の要望があった際には対応する、修正権を認めることで問題はないとの意見が多くなった。一方で「プライバシーの侵害である」(22.2%)との意見もあった(図 5-12)。

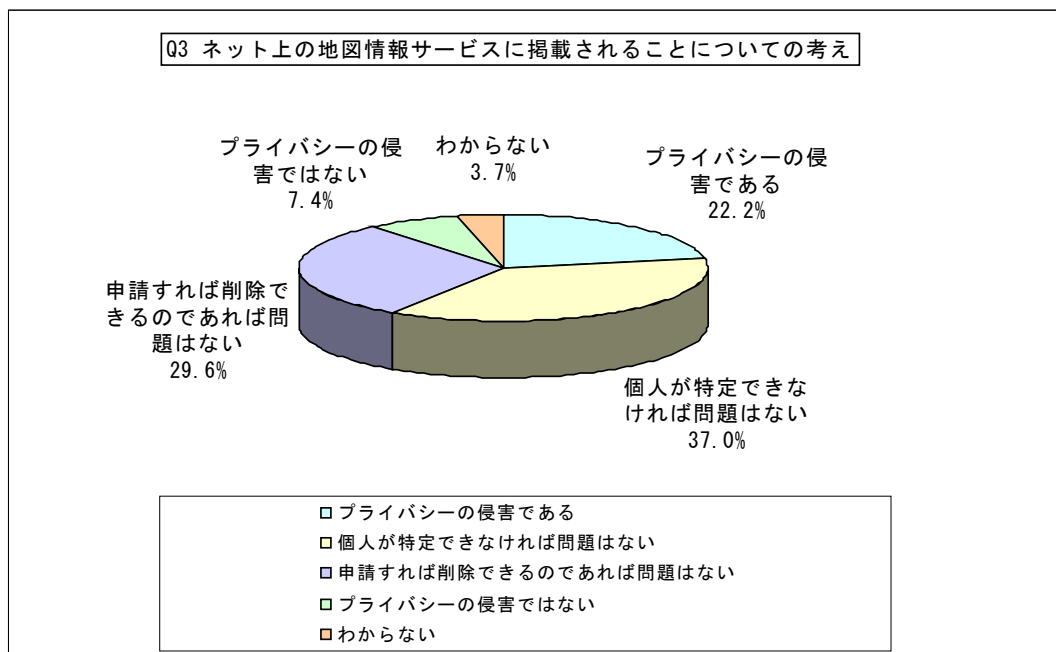


図 5-12 ネット上の地図情報サービスに掲載されることについての考え

(2) ファイル共有ソフトに起因する社会的な課題への対応策

Winny や Share 等のファイル共有ソフトの利用による情報漏えい防止策について質問したところ、「教育機関などによる情報リテラシー教育の強化」(38.5%)、「技術的な対策の整備」(42.3%)「公的機関による利用ガイドラインの策定」(7.7%)、「企業などによる自主的な利用ルールの整備」(7.7%)の順で高くなった。このうち、技術対策と利用者へのリテラシー教育への意見が全体の約8割を占め高くなった(図5-13)。

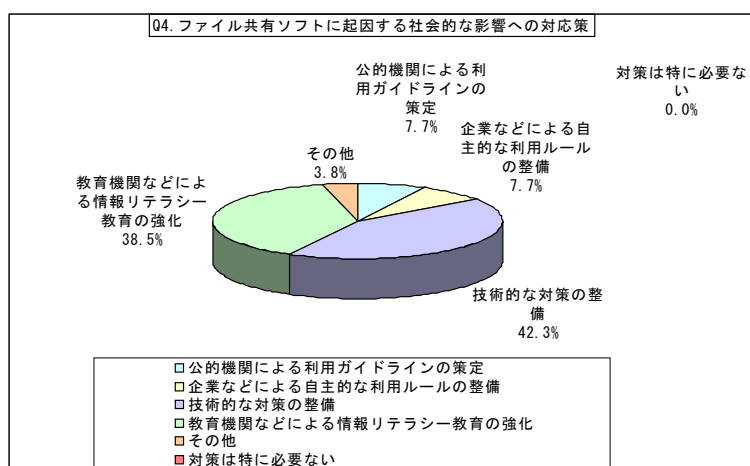


図 5-13 ファイル共有ソフトに起因する社会的な課題への対応策

(3) ウェブ上での誹謗中傷行為の対応策

「誹謗中傷に対する罰則の強化」(29.6%)、「ブログ、掲示板、SNS 等の運営会社による規制の強化」(29.6%)、「教育機関などによる情報リテラシー教育の強化」(25.9%)、「その他」(14.8%)となった。情報掲載者の罰則の強化を求める意見とともにブログ等の運営者への規制も強化するべきとの意見が多くなった(図5-14)。

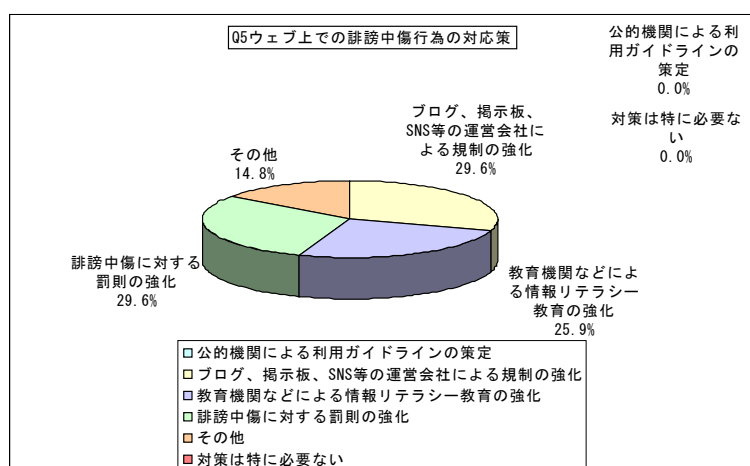


図 5-14 ウェブ上での誹謗中傷行為の対応策

(4) 小中学生の携帯電話・PHSの利用のあり方

小中学生の携帯電話・PHSの利用について質問したところ、「利用を制限すべきではなく、保護者の判断に委ねるべきである」(30.0%)、「普段は良いが、学校への持ち込みを禁止すべきである」(26.7%)、「通話は良いが、メールの送受信やインターネット接続は禁止すべきである」(20.0%)、「その他」(16.7%)の順で高くなった。その他の記述意見(2件)を見ると、「地域の実情を踏まえ学校の判断に委ねるべき」、「保護者も含めて、リベラルアーツ的な教養(道徳、倫理、哲学など)リテラシーが必要」となった。

なお、「全面的に利用を禁止すべきである」(6.7%)であった(図 5-15)。

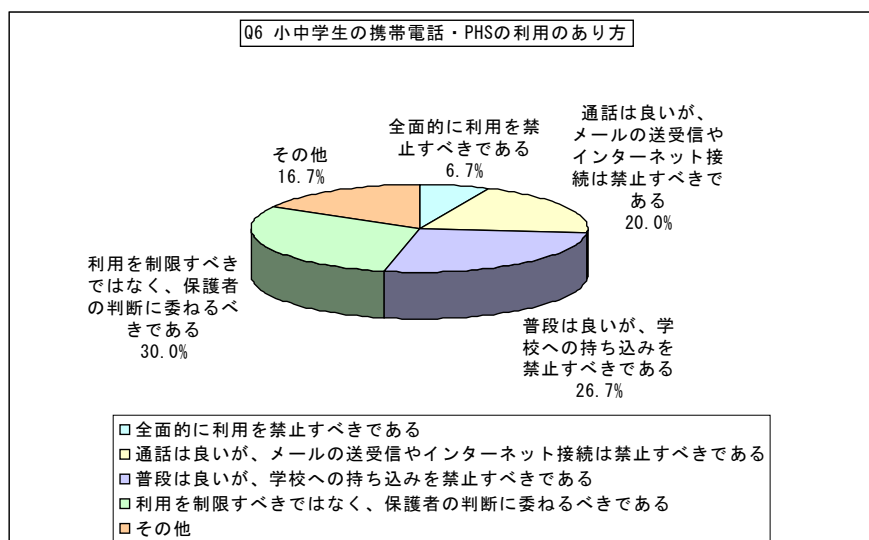


図 5-15 小中学生の携帯電話・PHSの利用のあり方

(5) 大衆薬のネット購入のあり方

インターネットでの大衆薬を購入できるようにするべきか対面販売するべきかについて有識者の考えを尋ねたところ、回答が多くなった順に次の通り。「高リスクの大衆薬(胃腸薬など)は対面販売すべきだが、それ以外の大衆薬はインターネットを通じて購入できた方がよい」(31.0%)、「基本的にすべての大衆薬はインターネットを通じて購入できた方がよい」(27.6%)、「高リスクの大衆薬や中リスクの大衆薬(風邪薬、妊娠検査薬など)は対面販売すべきだが、それ以外の大衆薬はインターネットを通じて購入できた方がよい」(20.7%)となった。なお、全ての大衆薬を対面販売すべきとの「高リスクの大衆薬、中リスクの大衆薬、低リスクの大衆薬(便秘薬、ビタミン剤など)のいずれも対面販売すべきで、インターネットを通じて購入できないようにした方がよい」との意見は10.3%となった(図 5-16)。

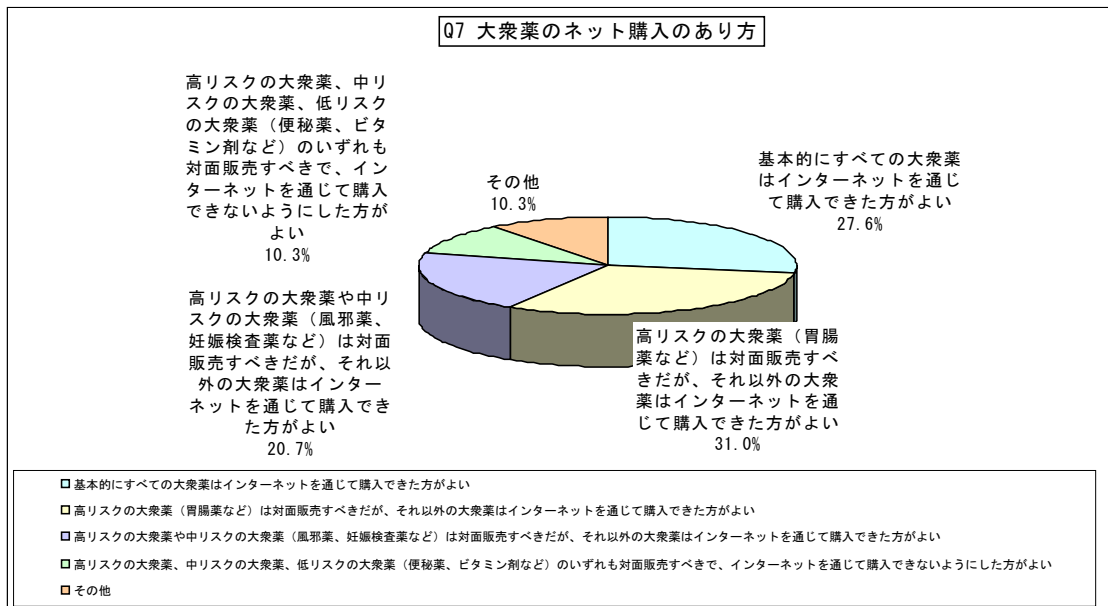


図 5-16 大衆薬のネット購入のあり方

(6) マスメディアの役割低下についての不安

インターネットの普及などに伴い、日本の広告費に占めるマスメディア四媒体（新聞、雑誌、ラジオ、テレビ）の比率が低下しつつあることを踏まえ、マスメディアの役割低下についてどのように思うか質問したところ、「不安はない」（36.7%）、「どちらかといえば不安はない」（20.0%）、「どちらともいえない」（20.0%）の順で高くなった（図 5-13）。

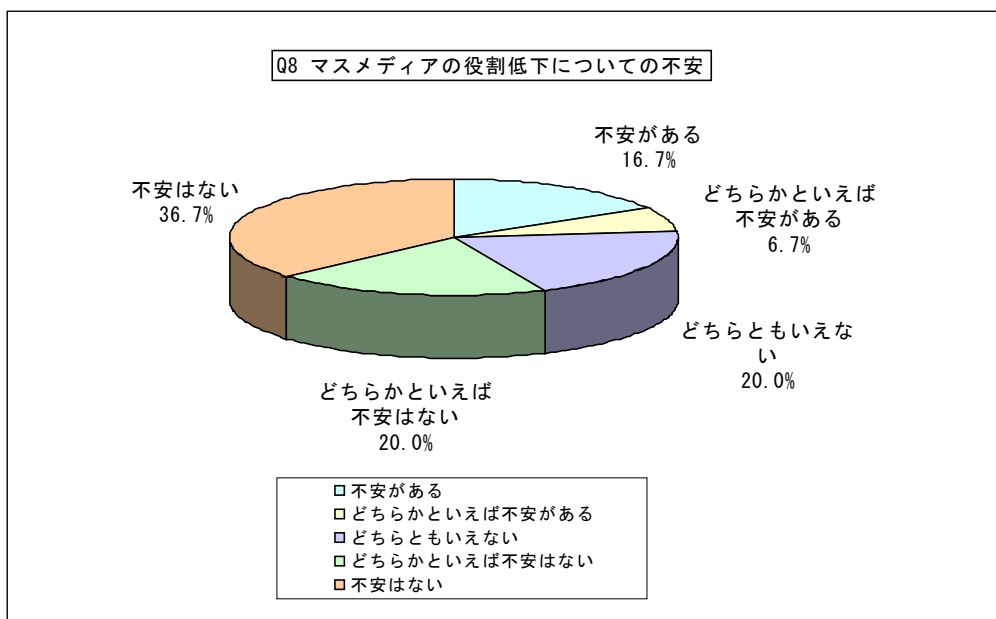


図 5-17 マスメディアの役割低下についての不安

資料編

- ・ 国民向けアンケート調査票
- ・ 企業向けアンケート調査票
- ・ 有識者向けアンケート調査票

・国民向けアンケート調査票

◆ あなた自身についてお尋ねします ◆

Q 1. あなたの性別をお答えください。(1つ選択)

- 1. 男性
- 2. 女性

Q 2. あなたの年齢をお答えください。(1つ選択)

- 1. 15歳～19歳
- 2. 20歳～24歳
- 3. 25歳～29歳
- 4. 30歳～34歳
- 5. 35歳～39歳
- 6. 40歳～44歳
- 7. 45歳～49歳
- 8. 50歳～54歳
- 9. 55歳～59歳
- 10. 60歳～64歳
- 11. 65歳以上

Q 3. あなたの職業をお答えください。(1つ選択)

- 1. 経営者・会社役員
- 2. 会社員(事務系)
- 3. 会社員(技術系)
- 4. 会社員(その他)
- 5. 自営業
- 6. 専門職
- 7. 公務員
- 8. 学生
- 9. 専業主婦/主夫
- 10. パート・アルバイト
- 11. 無職(求職者/退職者を含む)
- 12. その他 ⇒具体的に()

Q 4. あなたの学歴をお答えください。(1つ選択)

- 1. 大卒以上
- 2. 高専・短大卒
- 3. 高卒
- 4. 中卒

Q 5. あなたのお住まいの都道府県をお答えください。(1つ選択)

Q 6. 現在のお住まいでの居住年数をお答えください。(1つ選択)

- 1. 1年未満
- 2. 1年以上～3年未満
- 3. 3年以上～5年未満
- 4. 5年以上～10年未満
- 5. 10年以上～15年未満

6. 15年以上

改ページ

◆ あなたのご家庭についてお尋ねします ◆

Q 7. 同居している家族の人数（あなたも含む）をお答えください。（1つ選択）

- | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 1人（一人暮らし） | <input type="checkbox"/> 5. 5人 |
| <input type="checkbox"/> 2. 2人 | <input type="checkbox"/> 6. 6人 |
| <input type="checkbox"/> 3. 3人 | <input type="checkbox"/> 7. 7人以上 |
| <input type="checkbox"/> 4. 4人 | |

Q 8. 同居しているあなたのお子様（18歳未満）の人数をお答えください。（1つ選択）

- 1. なし
- 2. 1人
- 3. 2人
- 4. 3人
- 5. 4人
- 6. 5人以上

Q 9. あなたの世帯全体の年収をお答えください。（1つ選択）

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 200万円未満 | <input type="checkbox"/> 5. 800万円～1,000万円未満 |
| <input type="checkbox"/> 2. 200万円～400万円未満 | <input type="checkbox"/> 6. 1,000万円～1,500万円未満 |
| <input type="checkbox"/> 3. 400万円～600万円未満 | <input type="checkbox"/> 7. 1,500万円～2,000万円未満 |
| <input type="checkbox"/> 4. 600万円～800万円未満 | <input type="checkbox"/> 8. 2,000万円以上 |

改ページ

◆ あなたのインターネット接続状況についてお尋ねします ◆

Q 10. 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（スマートフォンも含む）の利用の仕方について、当てはまるものを1つお答えください。（1つ選択）

※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。

- 1. パソコンのみを利用する
- 2. 主にパソコンを利用し、携帯電話・PHSも利用する
- 3. どちらも同じくらい利用する
- 4. 主に携帯電話・PHSを利用し、パソコンも利用する

- 5. 携帯電話・PHSのみを利用する
- 6. パソコンと携帯電話・PHSは利用しない

改ページ

Q 1 1. あなたがはじめて、インターネットを利用したときの年齢で当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)
※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。

- 1. 9歳以下
- 2. 10歳～14歳
- 3. 15歳～19歳
- 4. 20歳～24歳
- 5. 25歳～29歳
- 6. 30歳～34歳
- 7. 35歳～39歳
- 8. 40歳～44歳
- 9. 45歳～49歳
- 10. 50歳～54歳
- 11. 55歳～59歳
- 12. 60歳～64歳
- 13. 65歳～69歳
- 14. 70歳以上

Q 1 2. あなたは、はじめてインターネットを利用してから、どの程度経ちましたか。当てはまるものを1つお答え下さい。(1つ選択)
※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。

- 1. 1年未満
- 2. 1年以上2年未満
- 3. 2年以上3年未満
- 4. 3年以上5年未満
- 5. 5年以上7年未満
- 6. 7年以上10年未満
- 7. 10年以上15年未満
- 8. 15年以上

Q 1 3. あなたは、どの程度の頻度で、インターネットを利用していますか。当てはまるものを1つお答え下さい。(1つ選択)
※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。

- 1. 月に1日程度利用
- 2. 月に2～3日利用
- 3. 週に1～2日利用
- 4. 週に3～4日利用
- 5. ほとんど毎日利用

Q 1 4. あなたは、一日当たり平均してどのくらいの時間インターネットを利用していますか。当てはまるものを1つお答え下さい。(1つ選択)
※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。

- 1. 30分未満
- 2. 30分以上1時間未満
- 3. 1時間以上2時間未満
- 4. 2時間以上3時間未満
- 5. 3時間以上5時間未満
- 6. 5時間以上7時間未満
- 7. 7時間以上10時間未満
- 8. 10時間以上

改ページ

※青文字下線箇所カーソルを持っていくと、説明が表示されます。

Q15. あなたは、パソコンと携帯電話・PHS（スマートフォンも含む）を用いて、1日当たり平均してどのくらい電子メールを送受信しますか。当てはまるものを1つお答え下さい。(1つ選択)
※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。

ヨコを選択→		利用 してい ない	1通～4通	5通～9通	10通～19 通	20通～29 通	30通～49 通	50通以上
1.	パソコンのメール	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	携帯電話・PHSのメール	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q16. 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。当てはまるものを全てお答え下さい。
(複数選択可)
※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。
また、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="checkbox"/> 1. 電子メールの送受信 | <input type="checkbox"/> 8. インターネットオークション（売買）□ |
| <input type="checkbox"/> 2. ホームページ・ブログ・電子掲示板の閲覧 □ | <input type="checkbox"/> 9. オンラインゲーム |
| <input type="checkbox"/> 3. ホームページ・ブログ・電子掲示板への書き込み□ | <input type="checkbox"/> 10. 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） |
| <input type="checkbox"/> 4. ホームページ・ブログ・電子掲示板の運営□ | <input type="checkbox"/> 11. 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） |
| <input type="checkbox"/> 5. SNSの閲覧 □ | <input type="checkbox"/> 12. 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） □ |
| <input type="checkbox"/> 6. SNSの書き込み □ | <input type="checkbox"/> 13. インターネットオークション（売買）□ |
| <input type="checkbox"/> 7. インターネットショッピング | <input type="checkbox"/> 14. オンラインゲーム |

Q17. あなたは、普段、インターネットを利用するときに、どのようなことに気をつけていますか。当てはまるものを全てお答えください。(複数選択可)
※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。
また、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="checkbox"/> 1. 情報収集をする時は、信用できるウェブサイトを開覧する | <input type="checkbox"/> 6. コンピュータ・ウイルスやスパイウェアの対策ソフトを利用している |
| <input type="checkbox"/> 2. 電子掲示板やブログなどに個人情報を掲載しない□ | <input type="checkbox"/> 7. ファイルのバックアップをとっておく |
| <input type="checkbox"/> 3. むやみにソフトなどをダウンロードしない | <input type="checkbox"/> 8. パスワードを定期的に変更している |
| <input type="checkbox"/> 4. 知らない人から送られてきたメールに添付されているファイルを不用意に開かない | <input type="checkbox"/> 9. 特に何も気にしていない |
| <input type="checkbox"/> 5. 電子掲示板などに貼られているリンクをむやみにクリックしない | |

Q18. あなたのパソコンやインターネットの取り扱いレベルとして、最も当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

1. パソコンの組み立てやソフトウェア開発の経験があり、パソコン本体やインターネット接続などでのトラブルが起きたとしても、自分で解決することができることが多い。また、困っている人へのアドバイスもすることもできる。
2. パソコンの組み立てやソフトウェア開発の経験はないものの、パソコン本体やインターネット接続などでのトラブルが起きても、自分で解決することができることが多い。また、困っている人へのアドバイスもすることもできる。

3. パソコン本体やインターネット接続などでのトラブルが起きても、説明書やアドバイスがあれば、ある程度は自分で解決することができる。
4. パソコン本体やインターネット接続などでのトラブルへの対応は難しいが、説明書やアドバイスがあれば、ソフトウェアのインストールやネットワーク関係の設定などはある程度は自分でできる。
5. 機器などの設定は難しいが、メールの送受信、ホームページの閲覧、文章作成など、パソコンやインターネットを利用することに支障はない。
6. 機器などの設定をしてもらえば、メールの受信や特定のホームページの閲覧など、ごく簡単（定型的）な操作はできるが、状況に応じて利用方法を工夫することは難しい。

Q19. パソコンやインターネットの活用について、あなたの身の回りに相談できる人などはいますか。また、参考となる情報が得られるウェブサイトや書籍・雑誌などを知っていますか。当てはまるものを全てお答えください。（複数選択可）

1. 家族の中に相談できる人がいる
2. 友人・知人の中に相談できる人がいる
3. 専門家／サポートセンターなどから、アドバイスをもらえるサービス（有料）を利用している
4. 参考となる情報が得られるウェブサイトを知っている
5. 参考となる情報が得られる書籍・雑誌などを知っている
6. 相談できる人はいないし、参考となる情報が得られるウェブサイト・書籍・雑誌なども知らない

◆ここからはあなたの日頃の友人・知人の方のお付き合いや参加しているコミュニティなどについてお尋ねします◆

Q20. あなたは、日頃から個人的に親しくつきあっている人が何人くらいいますか。当てはまるものを1つお答え下さい。（1つ選択）

※ただし、この1年間で1度も連絡をとりあっていない人は除いてお答えください。

1. いない
2. 1～2人
3. 3～5人
4. 6～10人
5. 11人以上

Q21. あなたは今年のお正月に年賀状を何枚くらいもらいましたか。当てはまるものを1つお答えください。（1つ選択）

※ただし、喪中などで年賀状のやりとりが無かった場合は、普段の年についてお答えください。

- 1. 9枚以下
- 2. 10～29枚
- 3. 30～49枚
- 4. 50～69枚
- 5. 70～99枚
- 6. 100～149枚
- 7. 150～199枚
- 8. 200枚以上

Q 2 2. あなたは現在、どのようなコミュニティに参加していますか。当てはまるものを全てお答えください。(複数選択可)

- 1. 町内会・自治会
- 2. PTA
- 3. 農協や同業者の団体
- 4. 労働組合
- 5. 生協・消費者団体
- 6. ボランティア団体
- 7. 住民運動団体・市民運動団体
- 8. 宗教団体
- 9. 学校の同窓会
- 10. 政治家の後援会
- 11. 仕事を離れたつきあいのある職場
仲間のグループ
- 12. 習い事や学習のグループ
- 13. 趣味や遊び仲間のグループ
- 14. 特に参加しているコミュニティは
ない

改ページ

Q 2 3. あなたは現在、どのようなオンラインコミュニティに参加していますか。当てはまるものを全てお答え下さい。(複数選択可)

- 1. メーリングリスト
- 2. 電子掲示板
- 3. ブログ
- 4. SNS
- 5. チャット
- 6. 動画・音楽共有サービス (ニコニコ動画、YouTube など)
- 7. オンラインゲーム (ネットゲーム)
- 8. 3D仮想空間 (セカンドライフなど)
- 9. その他 →具体的に0
- 10. オンライン上のコミュニティに参加したことは無い

Q 2 4. あなたは、上記コミュニティを通してオンライン上で出会った、知人・友人は何人くらいいますか。当てはまるものを1つお答え下さい。(1つ選択)
また、上記のオンライン上で出会った、知人・友人のうち、あなたが、実際に (オフライン上で直接) 会ったことがある人が何人くらいいますか。当てはまるものを1つお答え下さい。(1つ選択)
※オンライン：インターネットに接続、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：インターネットに接続、利用していない状態

※ただし、この1年間で1度も連絡をとりあっていない人は除いてお答えください。

ヨコを選択→		いない	1～2人	3～5人	6～10人	11人以上
1.	オンライン上で出会った知人・友人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	うち、実際に (オフライン上で、直接) 会ったことがある知人・友人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q 2 5. あなたは、オンラインとオフラインで出会う人や情報について、どのように考えていますか。当てはまるものを1つお答え下さい。(1つ選択)
 ※オンライン：インターネットに接続、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：インターネットに接続、利用していない状態

ヨコを選択→		そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そうは思わない
オンライン	インターネット上で出会う人達のほとんどは信頼できる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	インターネット上で出会う人達について、信頼できる人と信頼できない人を見分ける自信がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	インターネット上で流れる情報のほとんどは信頼できる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
オフライン	ほとんどの人は信頼できる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	自分は信頼できる人と信頼できない人を見分ける自信がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q 2 6. あなたは、オンラインとオフラインで人を助けること、助けられることについてどのように考えていますか。当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)
 ※オンライン：インターネットに接続、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：インターネットに接続、利用していない状態

ヨコを選択→		そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そうは思わない
オンライン	インターネット上でも、困ったときにはお互いに助けあうというルールが守られている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	インターネット上で人から親切にしてもらった場合、自分もインターネット上で他の人に親切にしようという気持ちになる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
オフライン	人を助ければ、いずれその人から助けられる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	人を助ければ、今度は自分が困っているときに誰かが助けてくれるように世の中はできている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q 2 7. 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つお答えください。(1つ選択)
 ※オンライン：インターネットに接続、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：インターネットに接続、利用していない状態

- 1. 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
- 2. 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
- 3. 状況に応じて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使い分けている
- 4. 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

5. 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

Q 2 8. 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、自分で責任をもつことは当然であると思いますか。当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

- 1. 非常にそう思う
- 2. そう思う
- 3. どちらともいえない
- 4. あまりそう思わない
- 5. 全くそう思わない

Q 2 9. コンピュータ・ウィ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・ウィ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つお答えください。(1つ選択)

- 1. 企業や行政が対処すべき問題であって、自分には責任がない
- 2. 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ないと思うので、自分に責任がない
- 3. 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
- 4. 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. わからない

改ページ

◆ ここでは、あなたが IT を利用する際の不安や対策などについてお尋ねします ◆

Q 3 0. あなたは、IT を利用する際に、どの程度不安を感じますか。選択肢 1～5 の中から当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

- 1. 不安がある
- 2. どちらかといえば不安がある
- 3. どちらともいえない
- 4. どちらかといえば不安はない
- 5. 不安はない

Q 3 1. IT 利用上の課題となる各テーマについて、あなたはどの程度不安を感じますか。選択肢 1～5 の中から当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

※それぞれのテーマに含まれるIT利用上の課題の例の一覧をご覧ください。 [こちら](#) をクリックしてください。
※青文字下線箇所^①にカーソルを持っていくと、課題の例が表示されます。

ヨコを選択→		1. 不安がある	2. どちらかといえば不安がある	3. どちらともいえない	4. どちらかといえば不安はない	5. 不安はない
1.	プライバシー ^①	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	情報セキュリティ ^①	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.	違法・有害コンテンツ、迷惑通信 ^①	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.	情報リテラシー□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	地理的ディバイド□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	知的財産権□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	インターネット上の商取引□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	IT 利用におけるマナーや社会秩序□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	サイバー社会に対応した制度・慣行□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	地球環境や心身の健康□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q 3 2. IT 利用上の課題となる各テーマに対する、あなたの不安は2～3年前に比べてどのように変わりましたか。それぞれのテーマについて、選択肢1～5の中から当てはまるものを1つお答えください。**(1つ選択)**
 ※利用期間が2年未満の方は、利用を始めたときとくらべてどのように不安が変化したかをお答え下さい。

※青文字下線箇所にはカーソルを持っていくと、課題の例が表示されます。

ヨコに選択→		1. とても不安になった	2. どちらかといえば不安になった	3. 変わらない	4. あまり不安ではなくなった	5. まったく不安ではなくなった
1.	プライバシー□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	情報セキュリティ□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	違法・有害コンテンツ、迷惑通信□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	情報リテラシー□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	地理的ディバイド□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	知的財産権□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	インターネット上の商取引□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	IT 利用におけるマナーや社会秩序□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	サイバー社会に対応した制度・慣行□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	地球環境や心身の健康□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q 3 3. IT 利用上の課題となる各テーマについて、あなたは、今後、どのような対策の整備を進めるべきだと思いますか。それぞれのテーマについて、選択肢1～6の中から当てはまるものを2つまでお選びください。**(2つまで選択)**

※青文字下線箇所にはカーソルを持っていくと、課題の例が表示されます。

ヨコを選択→		1. 政府や自治体 が法令・条例 を定める	2. 企業などの サービス提供 者がルールを 整備する	3. 技術的な対 策を整備する	4. 利用者のリ テラシーや注 意力を高める	5. その他	6. 対策の整備 は必要ない
1.	プライバシー□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	情報セキュリ ティ□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	違法・有害コン テンツ、迷惑通 信□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	情報リテラシ ー□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	地理的ディバ イド□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	知的財産権□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	インターネット 上の商取引□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	IT 利用におけ るマナーや社 会秩序□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	サイバー社会 に対応した制 度・慣行□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	地球環境や心 身の健康□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

改ページ

◆ ここでは、あなたが IT を利用する上での課題に対する不安などについてお尋ねします ◆

※それぞれのテーマに含まれるIT利用上の課題の例の一覧をご覧ください。 [こちら](#)をクリックしてください。

■プライバシーについてお尋ねします。

Q 3 4. プライバシーに関する各課題について、あなたはどの程度不安を感じていますか。
選択肢 1～5の中から当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

ヨコを選択→		1. 不安がある	2. どちらかといえ ば不安がある	3. どちらともいえ ない	4. どちらかといえ ば不安はない	5. 不安はない
1.	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.	監視カメラなどによる人物や建物の自動的な撮影	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----	------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

■情報セキュリティについてお尋ねします。

Q 3 5. 情報セキュリティに関する各課題について、あなたはどの程度不安を感じていますか。
 選択肢 1～5の中から当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

ヨコを選択→		1. 不安がある	2. どちらかといえ ば不安がある	3. どちらともいえ ない	4. どちらかといえ ば不安はない	5. 不安はない
1.	コンピュータ・ウィルス、スパイウェアなどへの感染などへの感染	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

■違法・有害コンテンツ、迷惑通信についてお尋ねします。

Q 3 6. 違法・有害コンテンツ、迷惑通信に関する各課題について、あなたはどの程度不安を感じていますか。
 選択肢 1～5の中から当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

ヨコを選択→		1. 不安がある	2. どちらかといえ ば不安がある	3. どちらともいえ ない	4. どちらかといえ ば不安はない	5. 不安はない
1.	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	迷惑メールや迷惑電話□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

■情報リテラシーについてお尋ねします

Q 3 7. 情報リテラシーに関する各課題について、あなたはどの程度不安を感じていますか。
 選択肢 1～5の中から当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

ヨコを選択→		1. 不安がある	2. どちらかといえ ば不安がある	3. どちらともいえ ない	4. どちらかといえ ば不安はない	5. 不安はない
1.	IT 機器の操作方法の複雑化などによる利用知識の不足	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	利用者の年齢や収入、職業などの違いによる情報の格差	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----	---------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

■地理的ディバイドについてお尋ねします

Q 3 8. 地理的ディバイドに関する各課題について、あなたはどの程度不安を感じていますか。
 選択肢 1～5の中から当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

ヨコを選択→		1. 不安がある	2. どちらかといえ ば不安がある	3. どちらともいえ ない	4. どちらかといえ ば不安はない	5. 不安はない
1.	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

■知的財産権についてお尋ねします

Q 3 9. 知的財産権に関する各課題について、あなたはどの程度不安を感じていますか。
 選択肢 1～5の中から当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

ヨコを選択→		1. 不安がある	2. どちらかといえ ば不安がある	3. どちらともいえ ない	4. どちらかといえ ば不安はない	5. 不安はない
1.	DVD などパッケージソフトの模倣品や海賊版の不正流通	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	インターネット上の画像や音楽などの無断転載や不正改変	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

■インターネット上の商取引についてお尋ねします

Q 4 0. インターネット上の商取引に関する各課題について、あなたはどの程度不安を感じていますか。
 選択肢 1～5の中から当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

ヨコを選択→		1. 不安がある	2. どちらかといえ ば不安がある	3. どちらともいえ ない	4. どちらかといえ ば不安はない	5. 不安はない
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

■IT 利用におけるマナーや社会秩序についてお尋ねします

Q 4 1. IT 利用におけるマナーや社会秩序に関する各課題について、あなたはどの程度不安を感じていますか。選択肢 1～5の中から当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

ヨコを選択→		1. 不安がある	2. どちらかといえば不安がある	3. どちらともいえない	4. どちらかといえば不安はない	5. 不安はない
1.	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	携帯電話・PHS などの利用における通話や撮影のマナー不足	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

■サイバー社会に対応した制度・慣行についてお尋ねします

Q 4 2. サイバー社会に対応した制度・慣行に関する各課題について、あなたはどの程度不安を感じていますか。選択肢 1～5の中から当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

ヨコを選択→		1. 不安がある	2. どちらかといえば不安がある	3. どちらともいえない	4. どちらかといえば不安はない	5. 不安はない
1.	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）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

■地球環境や心身の健康についてお尋ねします

Q 4 3. 地球環境や心身の健康に関する各課題について、あなたはどの程度不安を感じていますか。選択肢1～5の中から当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

ヨコを選択→		1. 不安がある	2. どちらかといえ ば不安がある	3. どちらともいえ ない	4. どちらかといえ ば不安はない	5. 不安はない
1.	IT 機器の利用機会増加による エネルギー消費量の増大	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	IT 機器の買い換えや処分に伴う廃棄物の増加	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	パソコンなど過度なIT 機器の利用による肩凝り・腰痛や精神疲労など	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

改ページ

◆ 最後に、IT 利用に関わる、最近の話題についてお尋ねします ◆

Q 4 4. あなたは、自らの生活環境を含めた風景を撮影した写真や動画が、インターネット上の地図情報サービスに掲載されることについてどう思いますか。最も当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

- 1. プライバシーの侵害である
- 2. 個人が特定できなければ問題はない
- 3. 申請すれば削除できるのであれば問題はない
- 4. プライバシーの侵害ではない
- 5. わからない

Q 4 5. あなたは、ファイル共有ソフト (Winny、Share など) を利用したことがありますか。当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

- 1. よく利用する
- 2. たまに利用する
- 3. 利用したことがある
- 4. 利用したことがない
- 5. わからない

Q 4 6. あなたは、ウェブ上 (掲示板、SNS、ブログなど) で誹謗中傷を受けたことがありますか。当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

- 1. ある
- 2. 自分はないが親族・友人が受けたことがある
- 3. 自分が受けたことはないし、親族・友人も受けたことがない

Q 4 7. あなたは、小中学生の携帯電話・PHS の利用のあり方についてどのように考えますか。最も当てはまるものを1つお答え下さい。(1つ選択)

- 1. 全面的に利用を禁止すべきである
- 2. 通話は良いが、メールの送受信やインターネット接続は禁止すべきである
- 3. 普段は良いが、学校への持ち込みを禁止すべきである
- 4. 利用を制限すべきではなく、保護者の判断に委ねるべきである
- 5. わからない

Q 4 8. あなたは、IT 機器を購入する際に、地球環境への影響をどの程度考慮していますか。当てはまるものを1つお答え下さい。(1つ選択)

- 1. 考慮している
- 2. どちらかといえば考慮している
- 3. どちらともいえない
- 4. どちらかといえば考慮していない
- 5. 考慮していない

Q 4 9. あなたは、薬局で販売する大衆薬のインターネットを通じた購入のあり方について、どう思いますか。最も当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

- 1. 基本的にすべての大衆薬はインターネットを通じて購入できた方がよい
- 2. 高リスクの大衆薬（胃腸薬など）は対面販売すべきだが、それ以外の大衆薬はインターネットを通じて購入できた方がよい
- 3. 高リスクの大衆薬や中リスクの大衆薬（風邪薬、妊娠検査薬など）は対面販売すべきだが、それ以外の大衆薬はインターネットを通じて購入できた方がよい
- 4. 高リスクの大衆薬、中リスクの大衆薬、低リスクの大衆薬（便秘薬、ビタミン剤など）のいずれも対面販売すべきで、インターネットを通じて購入できないようにした方がよい
- 5. わからない

Q 5 0. あなたが使用しているパソコンなどが、USB メモリなどの外部記憶媒体を経由してコンピュータ・ウィルスに感染したことがありますか。当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

- 1. 感染したことがある
- 2. 感染したことはない
- 3. わからない

Q 5 1. インターネット上の掲示板やブログ、SNS などで情報発信について、匿名ではなく実名で行うべきだと思いますか。当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

- 1. そう思う
- 2. どちらかといえばそう思う

- 3. どちらともいえない
- 4. どちらかといえばそう思わない
- 5. そう思わない

Q 5 2. インターネットの普及などに伴い、日本の広告費に占めるマスメディア四媒体（新聞、雑誌、ラジオ、テレビ）の比率が低下しつつありますが、マスメディアの役割低下について不安を感じますか。最も当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

- 1. 不安がある
- 2. どちらかといえば不安がある
- 3. どちらともいえない
- 4. どちらかといえば不安はない
- 5. 不安はない

- ・ 企業向けアンケート調査票

Part1. 企業プロフィール

ご回答者自身についてお尋ねします。

- Q1. あなたが企業で所属している部門はどれに該当しますか。最も当てはまるものをお答えください。(○は1つ)

(1) 総務部門 (2) 情報システム部門 (3) 営業部門 (4) 生産部門
(5) 経営・企画部門 (6) 経営者・経営層 (7) その他 ()

- Q2. あなたの企業での役職はどれに該当しますか。最も当てはまるものをお答えください。(○は1つ)

(1) 経営者 (2) 役員 (3) 部長 (4) 課長 (5) 係長・主任
(6) 担当者 (7) その他 ()

子会社を含まず、貴社単体についてご回答ください。貴社がホールディングカンパニーの場合は、事業グループ会社全体についてご記入ください。

- Q3. 貴社の本社所在地の郵便番号をご記入ください。(7桁ご記入ください)

所在地の郵便番号:

□	□	□	□	—	□	□	□	□
---	---	---	---	---	---	---	---	---

- Q4. 貴社の本社所在地の都道府県をご記入ください。

都道府県 ()

- Q5. 貴社の業種はどれに該当しますか。(○は1つ)

(1) 建設業 (2) 製造業 (3) 情報通信業 (4) 卸売・小売業
(5) 金融・保険業 (6) サービス業 (7) その他 ()

- Q6. 貴社の年間売上高の金額として、最も当てはまるものをお答えください。(○は1つ)

(1) 5千万円未満 (2) 5千万円以上1億円未満 (3) 1億円以上10億円未満
(4) 10億円以上100億円未満 (5) 100億円以上500億円未満 (6) 500億円以上1千億円未満
(7) 1千億円以上

- Q7. 貴社の従業員数(常時使用正社員)として、最も当てはまるものをお答えください。(○は1つ)

(1) 20人以上100人未満 (2) 100人以上300人未満 (3) 300人以上500人未満
(4) 500人以上1000人未満 (5) 1000人以上

次に、貴社での IT の利用状況についてお尋ねします。

Q8. 貴社では、インターネットを利用していますか。(○は1つ)

- (1) 利用している (2) 利用していない

Q9. Q8. で「(1)利用している」と回答した方にお伺いします。貴社で最もよく利用しているインターネット接続回線として、当てはまるものをお答えください。(○は1つ)

- (1) 光回線 (FTTH) (2) DSL 回線 (ADSL を含む) (3) 専用サービス (デジタル専用線等)
(4) ケーブルテレビ回線 (CATV) (5) ISDN 回線 (6) 電話回線 (ダイヤルアップ)

Q10. 平成 21 年度に計画している IT 投資に関わる予算として、最も当てはまるものをお答えください。(○は1つ)

- (1) 100 万円未満 (2) 100 万円以上 1 千万円未満 (3) 1 千万円以上 1 億円未満
(4) 1 億円以上 5 億円未満 (5) 5 億円以上 10 億円未満 (6) 10 億円以上 100 億円未満
(7) 100 億円以上

Q11. 外部環境変化に対する情報化投資として、貴社で重要だと考えているものをすべてお答えください。(○はいくつでも)

- (1) 内部統制、J-SOX 法対応 (2) 個人情報保護 (3) 情報管理の強化 (ISO27001/ISMS 等) への対応
(4) 災害対策、事業継続計画 (BCP) への対応 (5) グリーン IT (省エネ、温暖化対策) への対応
(6) その他 ()

Q12. 貴社の情報システム部門の要員数をご記入ください。明確に数を把握できない場合には、概数で結構です。

情報システム部門の要員数 約 () 人

Q13. 貴社での情報セキュリティに関する部署や人材の設置状況として、最も当てはまるものをお答えください。(○は1つ)

- (1) 社内で情報セキュリティの専任部署や人材を設置している
(2) 部署ごとに情報セキュリティ担当の人材を設置している
(3) 部署ごとに情報システム担当者が情報セキュリティ担当を兼任している
(4) 特に設置していない

Q14. 貴社では、情報セキュリティに関して、どのように対応していますか。当てはまるものをすべてお答え下さい。(○はいくつでも)

- (1) セキュリティポリシーの策定 (2) セキュリティ監査の実施 (3) 社員教育の実施
(4) コンピュータウイルス対策ソフトの導入 (5) OS へのセキュリティパッチの導入
(6) アクセスログの記録 (7) データやネットワークの暗号化 (8) ファイアウォールの設置
(9) ノート PC、記録メディアの持ち出し禁止 (10) シンクライアント端末の導入
(11) 生体認証システムの導入 (12) 遠隔地でのバックアップセンターの運営

Q15. 貴社では、情報システム活用に関する人材の育成や確保のために、どのような取組を行っていますか。当てはまるものをすべてお答えください。(○はいくつでも)

- (1) 従業員の社内研修の充実
- (2) 従業員の、社外における自己啓発に対する支援の充実
- (3) IT 専門の人材の新卒採用
- (4) IT 専門の人材の中途採用
- (5) IT 専門の人材派遣会社からの派遣

Q16. 貴社では、IT の活用は、どのような位置づけのものですか。最も当てはまるものをお答えください。(○は1つ)

- (1) 企業活動にはなくてはならないものである
- (2) どちらかというなくてはならないものである
- (3) どちらかというなくてもかまわないものである
- (4) まったくなくてもかまわないものである

Part2. IT 利用に関する不安と対策について

ここでは、貴社が IT を利用する際の不安や対策等についてお尋ねします。

Q17. 貴社は、IT を利用する際に、どの程度不安を感じますか。選択肢1～5の中から当てはまるもの1つに○をご記入ください。(○は1つ)

- (1) 不安である
- (2) どちらかといえば不安である
- (3) どちらともいえない
- (4) どちらかといえば安心である
- (5) 安心である

Q18. IT 利用上の課題となる下表の各テーマ(1)～(10)について、貴社はどの程度不安を感じていますか。それぞれのテーマについて、選択肢1～5の中から当てはまるもの1つに○をご記入ください。(○は1つ)

※なお、添付資料にIT利用上の課題の例示が挙げてありますのであわせてご覧ください。

	①不安である	②どちらかといえば不安である	③どちらともいえない	④どちらかといえば安心である	⑤安心である	
(1) プライバシー	1	2	3	4	5	←○を1つ
(2) 情報セキュリティ	1	2	3	4	5	←○を1つ
(3) ネット上の商取引	1	2	3	4	5	←○を1つ
(4) 違法・有害コンテンツ、迷惑通信	1	2	3	4	5	←○を1つ
(5) 知的財産権	1	2	3	4	5	←○を1つ
(6) IT 利用におけるルール・マナー	1	2	3	4	5	←○を1つ
(7) 情報リテラシー	1	2	3	4	5	←○を1つ
(8) 地理的ディバイド	1	2	3	4	5	←○を1つ
(9) 地球環境や心身の健康	1	2	3	4	5	←○を1つ
(10) サイバー社会に対応した制度・慣行	1	2	3	4	5	←○を1つ

Q19. IT 利用上の課題となる下表の各テーマ(1)～(10)に対する、貴社の不安は2～3年前に比べてどのように変わりましたか。それぞれのテーマについて、選択肢1～5の中から当てはまるもの1つに○をご記入ください。(○は1つ)

	①不安になった	②どちらかといえば不安になった	③変わらない	④どちらかといえば安心になった	⑤安心になった	
(1) プライバシー	1	2	3	4	5	←○を1つ
(2) 情報セキュリティ	1	2	3	4	5	←○を1つ
(3) ネット上の商取引	1	2	3	4	5	←○を1つ
(4) 違法・有害コンテンツ、迷惑通信	1	2	3	4	5	←○を1つ
(5) 知的財産権	1	2	3	4	5	←○を1つ
(6) IT 利用におけるルール・マナー	1	2	3	4	5	←○を1つ
(7) 情報リテラシー	1	2	3	4	5	←○を1つ
(8) 地理的ディバイド	1	2	3	4	5	←○を1つ
(9) 地球環境や心身の健康	1	2	3	4	5	←○を1つ
(10) サイバー社会に対応した制度・慣行	1	2	3	4	5	←○を1つ

Q20. IT利用上の課題となる下表の各テーマ(1)～(10)について、あなたは、今後、どのような対策の整備を進めるべきだと思いますか。それぞれのテーマについて、選択肢1～6の中から当てはまるものに2つまで○をご記入下さい。

	①政府や自治体が法令・条例を定める	②企業等のサービス提供者がルールを整備する	③技術的な対策を整備する	④利用者のリテラシーや注意力を高める	⑤その他	⑥対策の整備は必要ない	
(1) プライバシー	1	2	3	4	5	6	←○は2つまで
(2) 情報セキュリティ	1	2	3	4	5	6	←○は2つまで
(3) ネット上の商取引	1	2	3	4	5	6	←○は2つまで
(4) 違法・有害コンテンツ、迷惑通信	1	2	3	4	5	6	←○は2つまで
(5) 知的財産権	1	2	3	4	5	6	←○は2つまで
(6) IT 利用におけるルール・マナー	1	2	3	4	5	6	←○は2つまで
(7) 情報リテラシー	1	2	3	4	5	6	←○は2つまで
(8) 地理的ディバイド	1	2	3	4	5	6	←○は2つまで
(9) 地球環境や心身の健康	1	2	3	4	5	6	←○は2つまで
(10) サイバー社会に対応した制度・慣行	1	2	3	4	5	6	←○は2つまで

Part3. IT 利用上の詳細な課題に関する不安について

ここでは、貴社が IT を利用する上での課題に対する不安等についてお尋ねします。

■プライバシーについてお尋ねします

Q21. プライバシーに関する各課題について、貴社はどの程度不安を感じていますか。選択肢1～5の中から当てはまるもの1つに○をご記入ください。(○は1つ)

	①不安である	②どちらかとい えば不安である	③どちらともい えない	④どちらかとい えば安心である	⑤安心である	
個人情報活用のあり方 (個人情報保護制度、顧客のプライバシー意識が高まる中で、個人情報を適切に取り扱いながら、どのように活用したらよいか不安に感じている)	1	2	3	4	5	○を1つ
金融・決済等に関わるプライバシー保護 (金融・決済等の電子化に伴い、クレジットカード番号や消費・返済履歴等のプライバシー情報をどのように保護していくべきか不安に感じている)	1	2	3	4	5	○を1つ
位置情報の取り扱いルールのあるあり方 (位置情報の取得が容易になり、行動履歴や居場所等のプライバシーに係る位置情報の取り扱いルールについて不安を感じている)	1	2	3	4	5	○を1つ

Q22. 近年、アプリケーションを自社で保有することなく、社外事業者のサーバからネット経由で呼び出して利用する形態であるASP・SaaSが広がりつつあります。貴社では、顧客のプライバシーに関わる情報を扱うアプリケーションについて、ASP・SaaSを利用する意向はありますか。最も当てはまるものをお答えください。(○は1つ)

- | | | |
|---------------|-----------------|-----------|
| (1) 既に利用している | (2) 今後利用する予定である | (5) わからない |
| (3) どちらともいえない | (4) 利用するつもりはない | |

■情報セキュリティについてお尋ねします

Q23. 情報セキュリティに関する各課題について、貴社はどの程度不安を感じていますか。選択肢1～5の中から当てはまるもの1つに○をご記入ください。(○は1つ)

	①不安である	②どちらかとい えば不安である	③どちらともい えない	④どちらかとい えば安心である	⑤安心である	
(1) 不正アクセス (ID やパスワードの窃取によるなりすまし 等が散発する中で、不正アクセス等を防ぐ ための対策に不安を感じている)	1	2	3	4	5	○を1つ
(2) 情報ネットワークの脆弱性 (サイバーテロ、災害・停電等により、情 報ネットワークが機能停止するリスクがあ るため、セキュリティ対策に不安を感じて いる)	1	2	3	4	5	○を1つ
(3) ウィルス、ワーム、スパイウェア等への感染 (近年、新種のウィルスやワーム、スパイ ウェアが次々と発生しており、それへの感 染に不安を感じている)	1	2	3	4	5	○を1つ

Q24. 貴社においては、セキュリティ対策として、従業員にどのようなインターネットの利用制限(利用の禁止も含む)を課していますか。当てはまるものをすべてお答え下さい。(○はいくつでも)

(1)ウェブの閲覧制限	(2)インストールするアプリケーションの制限
(3)ファイル共有ソフトの利用制限	(4)リモートアクセス制限
(5)メールの利用制限	(6)ウェブ閲覧のモニタリング
(7)メールのモニタリング	(8)その他()

■ネット上の商取引についてお尋ねします

Q25. ネット上の商取引に関する各課題について、貴社はどの程度不安を感じていますか。選択肢1～5の中から当てはまるもの1つに○をご記入ください。(○は1つ)

	①不安である	②どちらかと いえば不安で ある	③どちらともい えない	④どちらかと いえば安心で ある	⑤安心である	
(1) ネット通販等に関わるトラブルの急増 (ネット通販等での利用者の操作ミスや誤解など がもとで、利用者と事業者との間でトラブルが発 生することが懸念されている)	1	2	3	4	5	○を1つ
(2) 電子商取引の規格変更への対応 (電子商取引では、伝票、データフォーマット、 通信プロトコル等が標準化されておらず、現状の EDI 等では、各社独自のシステム変更やデータ変換 プログラム作成等を強いられることが懸念され る)	1	2	3	4	5	○を1つ
(3) 保管データ管理のコストや手間 (過去の取引データや顧客情報の管理に手間やコ ストがかかることが懸念される)	1	2	3	4	5	○を1つ

■違法・有害コンテンツ、迷惑通信についてお尋ねします

Q26. 違法・有害コンテンツ、迷惑通信に関する各課題について、貴社はどの程度不安を感じていますか。選択肢1～5の中から当てはまるもの1つに○をご記入ください。(○は1つ)

	①不安である	②どちらかとい えば不安である	③どちらともい えない	④どちらかとい えば安心である	⑤安心である	
社員の違法・有害コンテンツへのアクセス (海外のコンテンツや音楽・動画サイトへ簡単にアクセス可能となったことに伴い、 (1) 業務に関係なく、ポルノ、暴力、カルト、差別的な内容を含む違法なサイトや有害コンテンツへアクセスする社員がいることに不安を感じる)	1	2	3	4	5	○を1つ
迷惑通信 (携帯電話やパソコン等への迷惑メールなど、送信行為の巧妙化、悪質化が進行しており、企業の通常業務に支障をきたす恐れがあり、不安である)	1	2	3	4	5	○を1つ
電子掲示板への誹謗中傷等の書き込み (電子掲示板においては、企業に対する誹謗中傷や根も葉もないうわさ等の書き込みがなされることが懸念される)	1	2	3	4	5	○を1つ

■知的財産権についてお尋ねします

Q27. 知的財産権に関する各課題について、貴社はどの程度不安を感じていますか。選択肢1～5の中から当てはまるもの1つに○をご記入ください。(○は1つ)

	①不安である	②どちらかとい えば不安である	③どちらともい えない	④どちらかとい えば安心である	⑤安心である	
ファイル共有ソフトによる著作物の不正利用 (WinnyやShare等に代表されるファイル共有ソフトにおいて、自社の著作物が不正に利用されることが懸念される)	1	2	3	4	5	○を1つ
海外における知的財産権の侵害 (海外展開をしているコンテンツ分野などの企業の多くが、模倣品、海賊版の被害を受けており、海外展開の際の不安要因となっている)	1	2	3	4	5	○を1つ
ライセンス管理の手間やコスト (企業内で、数多くのソフトウェアが利用されるようになるにつれて、ライセンス管理に多大な手間やコストがかかることが懸念されている)	1	2	3	4	5	○を1つ

■IT利用におけるルール・マナーについてお尋ねします

Q28. IT利用におけるルール・マナーに関する各課題について、貴社はどの程度不安を感じていますか。選択肢1～5の中から当てはまるもの1つに○をご記入ください。(○は1つ)

	①不安である	②どちらかといえば不安である	③どちらともいえない	④どちらかといえば安心である	⑤安心である	
(1) 情報機器の廃棄のルール (廃棄したパソコン等のハードディスク等から、重要な情報等が漏洩することが懸念される)	1	2	3	4	5	○を1つ
(2) 社内におけるネット利用ルール (機密情報の漏えい防止や労務管理のため、社内のネット利用制限の必要性和、IT利用における利便性向上のバランスの確保が問題となっている)	1	2	3	4	5	○を1つ
(3) テレワーク等のITを活用した柔軟な勤務形態 (テレワーク等の、使用者と労働者とが勤務場所を一にしない形態の勤務において、業務の明確化や、勤務管理を行うためのルールの確立が遅れている)	1	2	3	4	5	○を1つ

■情報リテラシーについてお尋ねします

Q29. 情報リテラシーに関する各課題について、貴社はどの程度不安を感じていますか。選択肢1～5の中から当てはまるもの1つに○をご記入ください。(○は1つ)

	①不安である	②どちらかといえば不安である	③どちらともいえない	④どちらかといえば安心である	⑤安心である	
(1) ITの利用に関する社内教育の不足 (適切なIT機器の利用方法や、セキュリティ対策の方法等に関する社内教育の不足による従業員の情報リテラシーに不安がある)	1	2	3	4	5	○を1つ
(2) 情報システムに習熟している従業員の不足 (システムダウン等をはじめとした情報システムに関わるトラブルに対応可能な従業員の確保に不安がある)	1	2	3	4	5	○を1つ
(3) 社員のコミュニケーション能力の低下 (メールやSNS等のITツールの企業内利用が進む一方、対面でのコミュニケーション機会が減り、社員の社会性やコミュニケーション能力の低下が懸念されている)	1	2	3	4	5	○を1つ

Q30. 近年、従業員間の情報リテラシーの差が、業務遂行上問題となることが多くなっています。貴社では、どのような要因が、従業員の情報リテラシー向上の障害となっていると思いますか。最も当てはまるものをお答えください。(○は1つ)

- (1) 機器操作の複雑さ
- (2) インターフェースの使いにくさ
- (3) インターネットサービスの複雑さ (接続回線、課金制度等)
- (4) 頻繁なIT機器のモデルチェンジやソフトウェアのバージョンアップ
- (5) 情報リテラシー教育の未受講

■ 地理的ディバイドについてお尋ねします

Q31. 地理的ディバイドに関する各課題について、貴社ほどの程度不安を感じていますか。選択肢1～5の中から当てはまるもの1つに○をご記入ください。(○は1つ)

	①不安である	②どちらかといえば不安である	③どちらともいえない	④どちらかといえば安心である	⑤安心である	
光ファイバや地上デジタルテレビ放送等の利用の地域間格差 (地方部では、大都市部に比べて、情報インフラの選択肢が狭く、インターネットへのアクセス、地上デジタル放送などの基礎的サービスの地域間格差が懸念されている)	1	2	3	4	5	ー○を1つ
ITを活用した行政サービスの利用可能な地方公共団体間の格差 (地方公共団体によって、電子申請等のITを活用した行政サービスの提供状況が異なり、地域格差が懸念されている)	1	2	3	4	5	ー○を1つ
情報発信に関わる格差 (マスメディアやコンテンツ作成会社、クリエイター等の大半が大都市圏に集中しており、地方の情報発信力との格差が生じていることに不安を感じる)	1	2	3	4	5	ー○を1つ

■ 地球環境や心身の健康についてお尋ねします

Q32. 地球環境や心身の健康に関する各課題について、貴社ほどの程度不安を感じていますか。選択肢1～5の中から当てはまるもの1つに○をご記入ください。(○は1つ)

	①不安である	②どちらかといえば不安である	③どちらともいえない	④どちらかといえば安心である	⑤安心である	
IT機器利用によるエネルギー消費の増大 (1) (パソコンや各種サーバ等のIT機器利用に伴うエネルギー消費の増大が不安である)	1	2	3	4	5	ー○を1つ
IT機器の買い替えや処分に伴う廃棄物の増大と、そのリサイクル・処分費用の増加 (2) (企業における、パソコンや携帯電話などのIT機器の買い替えサイクルは短くなっており、IT機器の廃棄などに伴う、ゴミの増大とリサイクル・処分費用の増加が懸念されている)	1	2	3	4	5	ー○を1つ
IT機器の利用による従業員の健康の悪化 (3) (パソコン等の作業による肩凝り、腰痛や精神疲労等、過度なIT機器利用による従業員の健康悪化が懸念される)	1	2	3	4	5	ー○を1つ

Q33. 貴社では、IT機器の購入の際に、地球環境への配慮(エコ調達)をどの程度実施していますか。最も当てはまるものをお答えください。(○は1つ)

- (1) エネルギーや環境に配慮した製品・メーカーを選んで購入している
- (2) 購入の際に製品・メーカーを選択する1要素として考えている
- (3) 同じ機能・価格の製品であれば、エネルギーや環境に配慮した方を選んでいる
- (4) まったく実施していない

■サイバー社会に対応した制度・慣行の整備についてお尋ねします

Q34. サイバー社会に対応した制度・慣行に関する各課題について、貴社はどの程度不安を感じていますか。選択肢1～5の中から当てはまるもの1つに○をご記入ください。(○は1つ)

	①不安である	②どちらかとい えば不安である	③どちらともい えない	④どちらかとい えば安心である	⑤安心である	
対面販売や文書保存等の義務付け (インターネットやテレビ電話、記憶媒体等の発達により、対面販売や物理的な店舗 (1) 設置、紙での書類保存等の必要性が低下している一方で、それらが規制等により義務付けられている場合があり、新サービス創出の際の懸念となる)	1	2	3	4	5	←○を1つ
電子政府の利便性向上 (電子調達時のデータ形式や規格が統一されていないこと、添付書類は別途郵送や持参する必要があることなど、電子申請化が不完全で不便であることが問題となっている)	1	2	3	4	5	←○を1つ
各国の法制度や商慣習の違い (各国における電子商取引に関する法制度や商慣習の違い等、ネットを通じ国境を越えてサービス提供される際の国際的な制度の調和が問題となっている)	1	2	3	4	5	←○を1つ

<ご参考：用語の説明>

●各設問の中に出てくる専門的な用語について、以下の表に説明を記載しております。分らない用語がありましたら下表を参照しつつご回答ください。

用語	説明
携帯情報端末(PDA)	「スケジュール、住所録、メモなどの個人の情報を管理する電子秘書機能」と「携帯電話やPHSなどを通じた電子メールやインターネット、社内LANへのリモートアクセス機能」を持つ、手帳サイズ以下のコンピュータ。なお、ノートパソコンは含まない。
ISDN回線	Integrated Service Digital Network の略。電話、FAX、テレックス、データ通信等を統合するデジタル通信網の一般的な名称。
光回線(FTTH回線)	光ファイバによる、高速伝送の可能なデータ通信サービス。光ファイバとは、ガラス繊維でできたケーブルで、光通信の伝送路に使う。
固定無線回線(FWA)	加入者側建物にアンテナを設置し、電気通信事業者の設置する基地局アンテナと無線で接続するシステム。
DSL回線	既存の電話回線を利用して高速伝送を可能にする技術で高速インターネット接続が可能になるもの。ADSL、VDSL、HDSL、SDSLなどがある。
(参考) ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line(非対称デジタル加入者線)の略。電話局から各家庭や事業所まで引かれている、銅線の加入者電話回線を利用して、数 Mbps から数十 Mbps の高速データ通信を可能にする通信方式。ADSLでは、データの伝送方向(ユーザーからみて発信の「上り」と受信の「下り」)の速度の違いが非対称となっている。
ASP	Application Service Provider の略。ビジネス用アプリケーションソフトをインターネットを通じて顧客に提供する事業者を指す
SaaS	Software as a Service の略。ネットワークを通じて、アプリケーションソフトの機能を顧客の必要に応じて提供する仕組みのこと
リモートアクセス	特定のネットワークあるいはそのネットワーク内のコンピュータに、そのネットワークの外部から電話回線などを経由して接続すること
EDI	Electronic Data Interchange(電子データ交換)の略。異なる企業間で、受発注や決済等の取引に関する情報を広く合意された規約に基づきコンピュータ間で交換すること。このうち、インターネットの通信環境を利用したものが「インターネット EDI」である
電子掲示板	電子的な掲示板サービス。あるユーザーが掲示板にメッセージを書き込むとグループ全員に見えるようになる。また、そのメッセージに対する返答を書き込んだりすることができる。
SNS (ソーシャルネットワーキングサービス)	参加者が互いに友人を紹介しあって、新たな友人関係をを広げることを目的に開設されたコミュニティ型サイトのこと。多くの場合、サービスに入る際に会員からの紹介が必要となる。既存サイトには、例えば、mixi、GREE などがある。
コンピュータウイルス	電子ファイル、電子メール等を介して次々と他のコンピュータに自己の複製プログラムを潜伏させていき、その中のデータやソフトウェアを破壊するなどの害を及ぼすコンピュータプログラム。
スパイウェア	パーソナルコンピュータの内部の情報やインターネットでのやりとりの情報をユーザーが気づかぬうちに外部に送信する悪意のあるソフトウェアの総称。
スパムメール	無差別かつ大量に一括して送信される、電子メール。
ファイル共有ソフト	インターネットを介して不特定多数のコンピュータの間でファイルを共有するソフト。
地上デジタル放送	地上の電波塔から送信する地上波テレビをデジタル化したもの。日本では2003年12月に関東圏、中京圏、近畿圏の三大都市圏で放送が開始され、アナログテレビをデジタル化するの国策となっている。
テレワーク	ICTを活用して、場所と時間を自由に使った柔軟な働き方であり、企業等に勤務する被雇用者が行う雇用型テレワーク(例:住宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィスでの勤務)と、個人事業者・小規模事業者等が行う自営型テレワーク(例:SOHO、住宅ワーク)に大別される。
トレーサビリティ	「トレース(Trace:追跡)」と「アビリティ(Ability:可能性)」を組み合わせた合成語。Traceability。もともとは工業製品等の商品の履歴、所在を追跡する方法の概念で、ISO(International Organization for Standardization:国際標準化機構)により「記録物によって、その履歴、転用または所在を追及できる能力」と定義されている。

・ 有識者アンケート調査票

Part1. ICT 利用に関する不安と対策について

Q1. ICT 利用上の課題となる各テーマについて、どの程度不安を感じていますか。選択肢1～5の中から当てはまるもの1つお答え下さい。(1つ選択)※それぞれのテーマに含まれる ICT 利用上の課題の例の一覧をご覧ください。別シート「課題例」をご参照ください。

	①不安がある	②どちらか といえば不安がある	③どちらとも いえない	④どちらか といえば不安はない	⑤不安はない	
(1) プライバシー	1	2	3	4	5	←○を1つ
(2) 情報セキュリティ	1	2	3	4	5	←○を1つ
(3) 違法・有害コンテンツ、迷惑通信	1	2	3	4	5	←○を1つ
(4) 情報リテラシー	1	2	3	4	5	←○を1つ
(5) 地理的ディバイド	1	2	3	4	5	←○を1つ
(6) 知的財産権	1	2	3	4	5	←○を1つ
(7) インターネット上の商取引	1	2	3	4	5	←○を1つ
(8) ICT 利用におけるマナーや社会秩序	1	2	3	4	5	←○を1つ
(9) サイバー社会に対応した制度・慣行	1	2	3	4	5	←○を1つ
(10) 地球環境や心身の健康	1	2	3	4	5	←○を1つ

Q2. ICT 利用上の課題となる各テーマについて、今後、どのような対策の整備を進めるべきだと思いますか。それぞれのテーマについて、選択肢1～6の中から当てはまるもの2つまでお選び下さい。(2つまで選択)※それぞれのテーマに含まれる ICT 利用上の課題の例の一覧をご覧ください。別シート「課題例」をご参照ください。

	① 政府や自治体が法令・条例を定める	② 企業等のサービス提供者がルールを整備する	③ 技術的な対策を整備する	④ 利用者のリテラシーや注意力を高める	⑤ その他	⑥ 対策の整備は必要ない	
(1) プライバシー	1	2	3	4	5	6	←○を2つ
(2) 情報セキュリティ	1	2	3	4	5	6	←○を2つ
(3) 違法・有害コンテンツ、迷惑通信	1	2	3	4	5	6	←○を2つ
(4) 情報リテラシー	1	2	3	4	5	6	←○を2つ
(5) 地理的ディバイド	1	2	3	4	5	6	←○を2つ
(6) 知的財産権	1	2	3	4	5	6	←○を2つ
(7) インターネット上の商取引	1	2	3	4	5	6	←○を2つ
(8) ICT 利用におけるマナーや社会秩序	1	2	3	4	5	6	←○を2つ
(9) サイバー社会に対応した制度・慣行	1	2	3	4	5	6	←○を2つ
(10) 地球環境や心身の健康	1	2	3	4	5	6	←○を2つ

Part2. インターネット上の話題

Q3. 自らの生活環境を含めた風景を撮影した写真や動画が、インターネット上の地図情報サービスに掲載されることについてどのようにお考えになりますか。最も当てはまるものを1つお答えください。(1つ選択)

- (1) プライバシーの侵害である
- (2) 個人が特定できなければ問題はない
- (3) 申請すれば削除できるのであれば問題はない
- (4) プライバシーの侵害ではない
- (5) その他 ()

Q4. 昨今、ファイル共有ソフト(Winny、Share など)を利用した情報流失などが頻発しています。ファイル共有ソフトに起因する社会的な課題への対応策として、最も適切だとお考えになるものを1つお答え下さい。(1つ選択)

- (1) 公的機関による利用ガイドラインの策定
- (2) 企業などによる自主的な利用ルールの整備
- (3) 技術的な対策の整備
- (4) 教育機関などによる情報リテラシー教育の強化
- (5) その他 ()
- (6) 対策は特に必要ない

Q5. 昨今、ブログや掲示板における批判的な書き込み、誹謗中傷等が問題になっています。インターネット上での誹謗中傷行為への対応策として、最も適切だとお考えになるものを1つお答え下さい。(1つ選択)

- (1) 公的機関による利用ガイドラインの策定
- (2) ブログ、掲示板、SNS等の運営会社による規制の強化
- (3) 教育機関などによる情報リテラシー教育の強化
- (4) 誹謗中傷に対する罰則の強化
- (5) その他 ()
- (6) 対策は特に必要ない

Q6. 小中学生の携帯電話・PHSの利用のあり方について、どのようにお考えになりますか。最も当てはまるものを1つお答え下さい。(1つ選択)

- (1) 全面的に利用を禁止すべきである
- (2) 通話は良いが、メールの送受信やネット接続は禁止すべきである
- (3) 普段は良いが、学校への持ち込みを禁止すべきである
- (4) 利用を制限すべきではなく、保護者の判断に委ねるべきである
- (5) その他 ()

