

平成 29 年 6 月 8 日

平成 28 年通信利用動向調査の結果

総務省では、この度、平成 28 年 9 月末の世帯及び企業における情報通信サービスの利用状況等について調査した、通信利用動向調査の結果を取りまとめました。

今回の調査結果のポイントは、別添 1 のとおりであり、また、概要は別添 2 のとおりです。なお、調査結果の詳細は、情報通信統計データベースに掲載するとともに、掲載データについては、機械判読に適したデータ形式（CSV 形式）により公開する予定です。

(URL: <http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>)

【今回調査結果のポイント】

1 インターネットの利用動向について

- ①インターネットを利用している個人の割合は 83.5%となり、平成 27 年の 83.0%から上昇。
- ②世帯年収別では、年収 400 万円以上の各区分の世帯の約 9 割がインターネットを利用。
- ③年齢階層別では、20 歳代の 3 分の 2 超が、SNS・動画投稿を利用。
- ④企業のソーシャルメディアサービスの活用は、全体では前年と同程度の 22.1%であるものの、金融・保険業は 34.1%に増加。

2 スマートフォンの利用状況及び保有状況について

- ①スマートフォンでインターネットを利用している人の割合は 57.9%となり、平成 27 年の 54.3%から上昇。
- ②スマートフォンを保有する個人の割合は 56.8%となり、平成 27 年の 53.1%から上昇。
- ③スマートフォンを保有する世帯の割合は 71.8%に、パソコンを保有する世帯の割合（73.0%）とは 1.2 ポイント差に減少。（平成 27 年： 4.8 ポイント差）

3 ICTと労働生産性について

ICTを利活用している企業の方が、利活用していない企業よりも、いずれも一社当たりの労働生産性が高い。

- ・テレワーク：未導入企業の 1.6 倍。
- ・ICT教育：未実施企業の 1.3 倍。
- ・クラウドサービス：未利用企業の 1.3 倍。
- ・無線システム・ツール：未導入企業の 1.2 倍。

【調査概要】

通信利用動向調査は、世帯（全体・構成員）及び企業を対象とし、統計法（平成19年法律第53号）に基づく一般統計調査として平成2年から毎年実施（企業調査は、平成5年に追加し平成6年を除き毎年実施。世帯構成員調査は、平成13年から実施。）しており、平成22年から世帯調査を都道府県別に実施。

	世帯調査※	企業調査
調査時期	平成28年11月～12月	
対象地域	全 国	
属性範囲・ 調査の単位数	20歳以上（平成28年4月1日現在）の世帯主がいる 世帯及びその6歳以上の構成員	公務を除く産業に属する常用雇用者規模 100人以上の企業
サンプルサイズ [有効送付数]	40,592世帯 [38,565世帯]	5,140企業 [4,133企業]
有効回収数 [率]	17,040世帯 (44,430人) [44.2%]	2,032企業 [49.2%]
調査事項	通信サービスの利用状況、情報通信関連機器の保有状況等	
調査方法	郵送及びオンライン（メール）による調査票の配布及び回収	

※平成28年通信利用動向調査の世帯調査では、調査票の回収率向上のため、従来の調査票に加え、調査事項を限定した簡易な調査票を用いて調査を実施した。

各調査票の回収状況等は以下のとおり。

調査票の種類	サンプルサイズ [有効送付数]	有効回収数 [率]
従来版	6,608世帯 [6,211世帯]	2,506世帯 (6,472人) [40.3%]
簡易版	33,984世帯 [32,354世帯]	14,534世帯 (37,959人) [44.9%]

連絡先：情報通信国際戦略局情報通信政策課情報通信経済室
（担当：佐野課長補佐、原係長）
電 話：（直通）03-5253-5744
（FAX）03-5253-6041

平成28年通信利用動向調査 ポイント

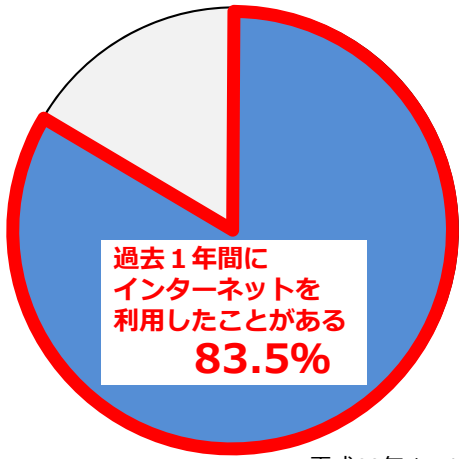
※タイトルに（世帯）と付した項目は世帯調査、（企業）と付した項目は企業調査、（個人）と付した項目は世帯構成員調査結果に基づく。
※P.2「情報通信機器の保有状況の推移（世帯）」及びP.6「主な情報通信機器の保有状況（世帯）」のグラフを除き、無回答を除いている。

Topic 1 インターネットの利用動向

- ✓ **インターネットを利用している個人の割合は83.5%**となり、平成27年の83.0%から上昇。
- ✓ 世帯年収別では、**年収400万円以上の各区分の世帯の約9割がインターネットを利用。**
- ✓ 年齢階層別では、**20歳代の3分の2超が、SNS・動画投稿を利用。**
- ✓ **企業のソーシャルメディアサービスの活用は**、全体では前年と同程度の22.1%であるものの、**金融・保険業は34.1%に上昇。**

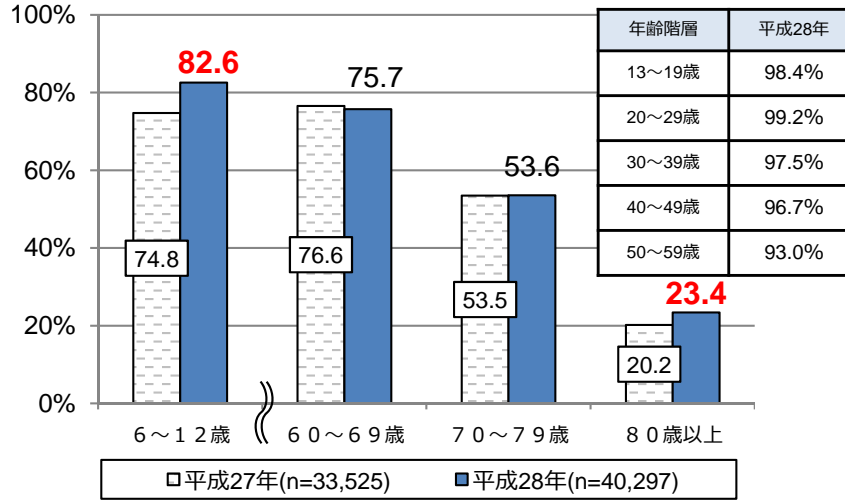
インターネットの利用状況(個人)

(全体)

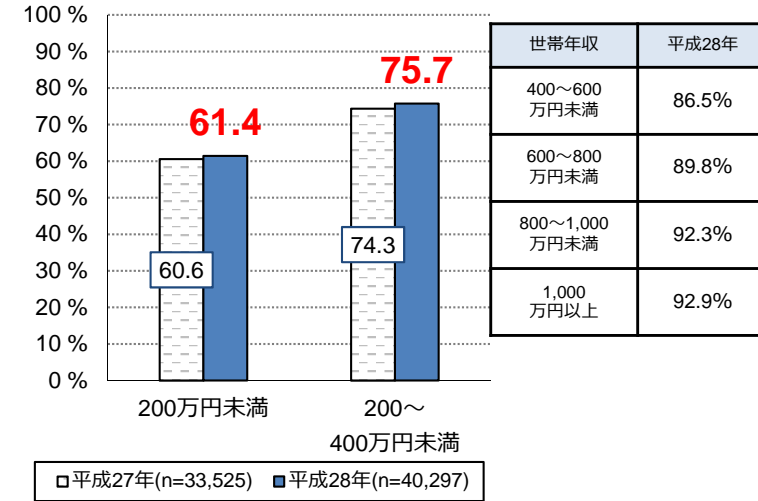


平成28年 (n=40,297)

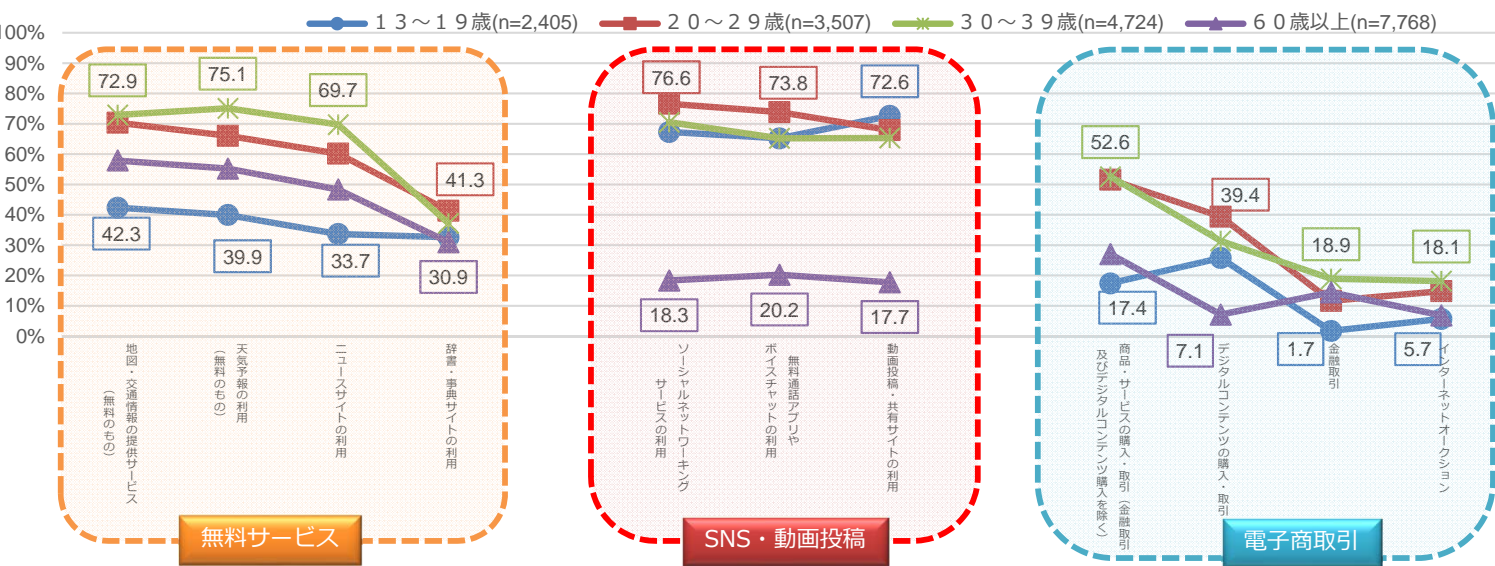
(年齢階層別利用状況)



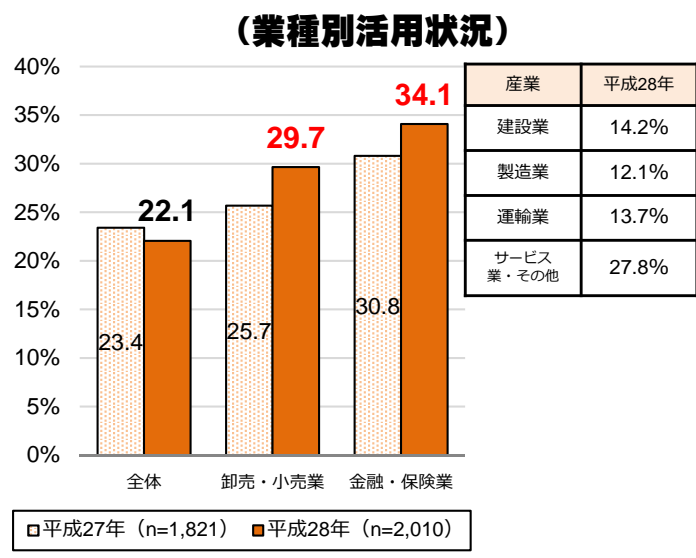
(世帯年収別利用状況)



インターネットの利用目的(個人)

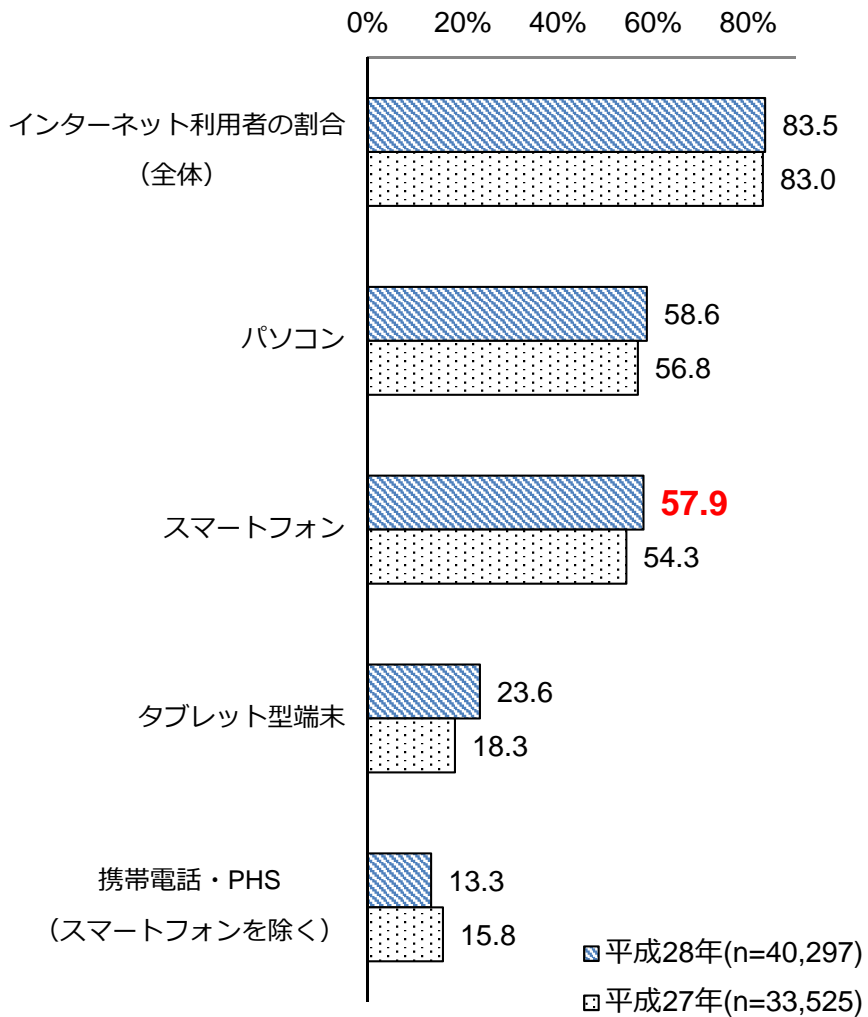


ソーシャルメディアの活用(企業)

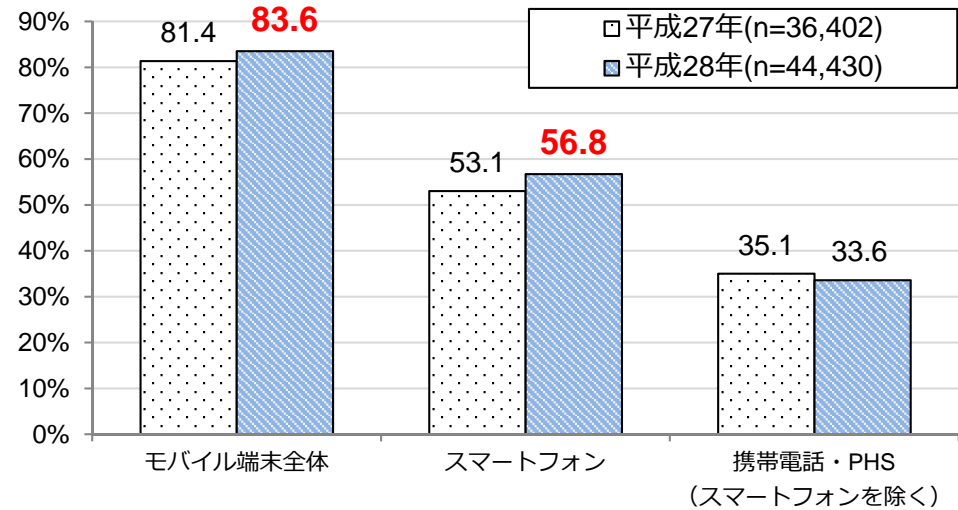


- ✓ **スマートフォンでインターネットを利用している人**の割合は**57.9%**となり、平成27年の54.3%から上昇。
- ✓ **スマートフォンを保有する個人**の割合は**56.8%**となり、平成27年の53.1%から上昇。
- ✓ **スマートフォンを保有する世帯**の割合は**71.8%**に、**パソコンを保有する世帯**の割合（73.0%）とは**1.2ポイント差**に減少。
（平成27年： 4.8ポイント差）

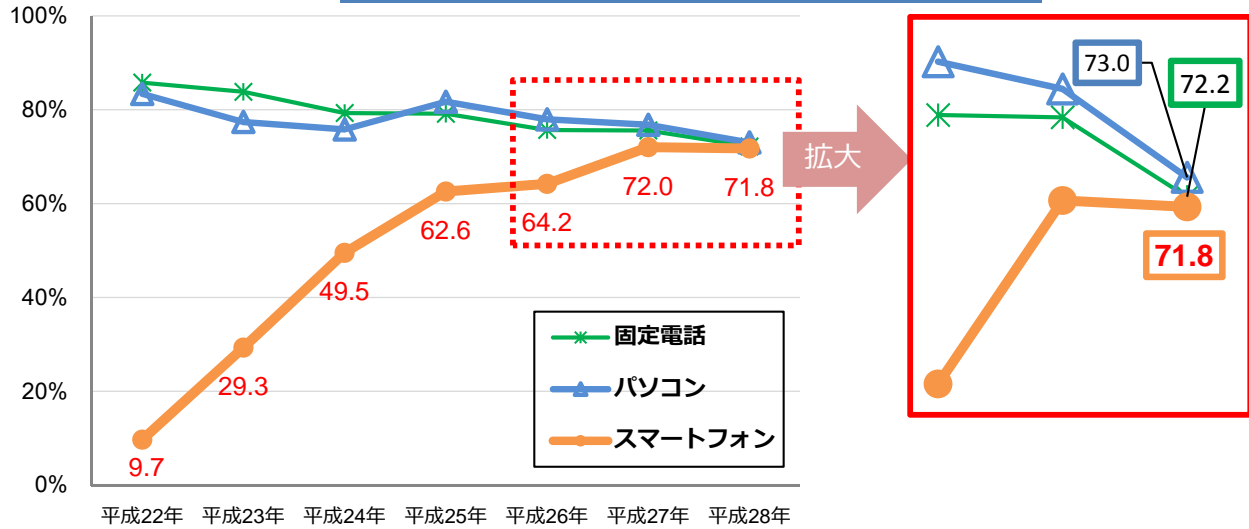
インターネットの端末別利用状況



モバイル端末の保有状況の推移 (個人)



情報通信機器の保有状況の推移 (世帯)

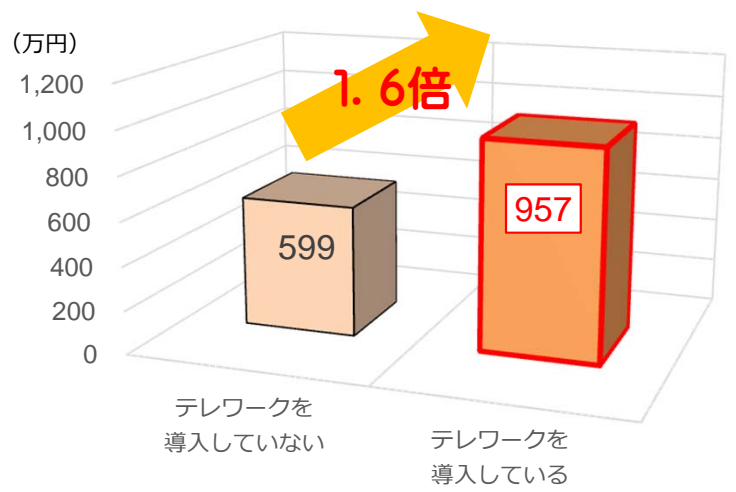


※平成28年のモバイル端末全体の割合は、94.7%。

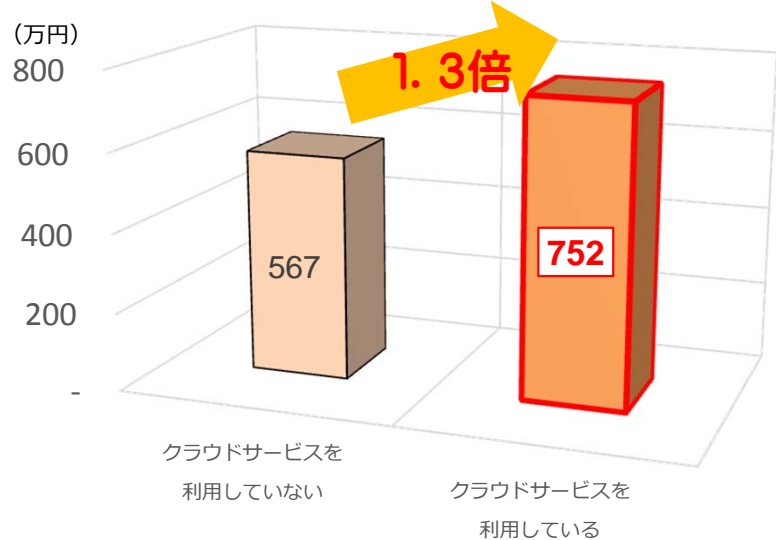
✓ **ICTを利活用している企業の方が**、利活用していない企業よりも、いずれも**一社当たりの労働生産性が高い**。

- ・ **テレワーク**：未導入企業の**1.6倍**。
- ・ **クラウドサービス**：未利用企業の**1.3倍**。
- ・ **ICT教育**：未実施企業の**1.3倍**。
- ・ **無線システム・ツール***：未導入企業の**1.2倍**。

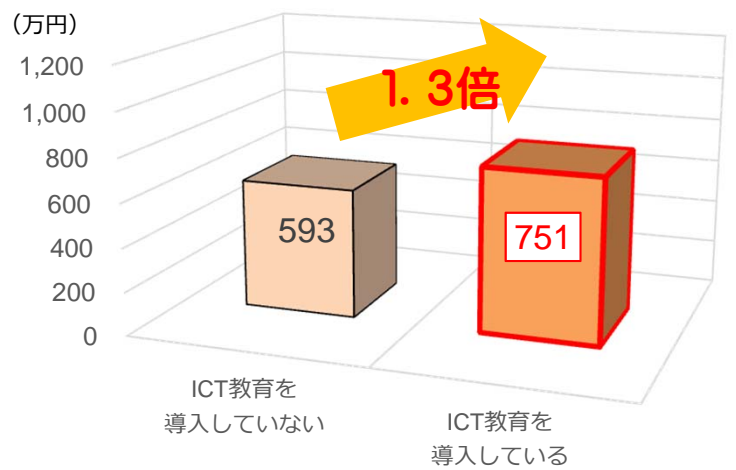
テレワーク導入と一社当たり労働生産性



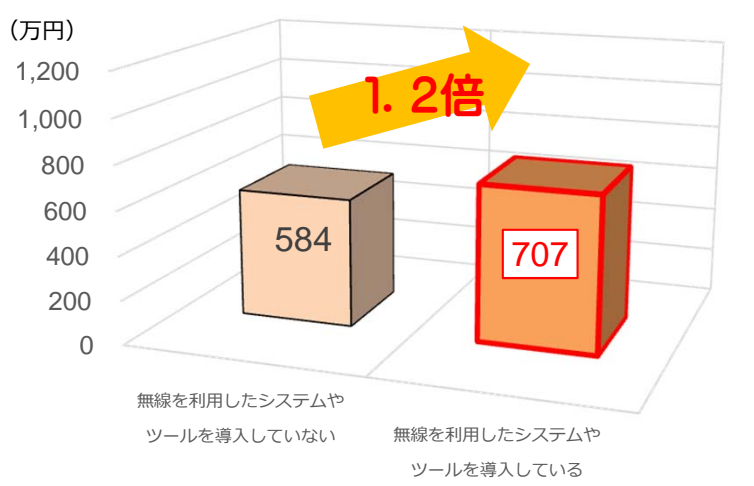
クラウドサービス利用と一社当たり労働生産性



ICT教育実施と一社当たり労働生産性



無線システム・ツール導入と一社当たり労働生産性

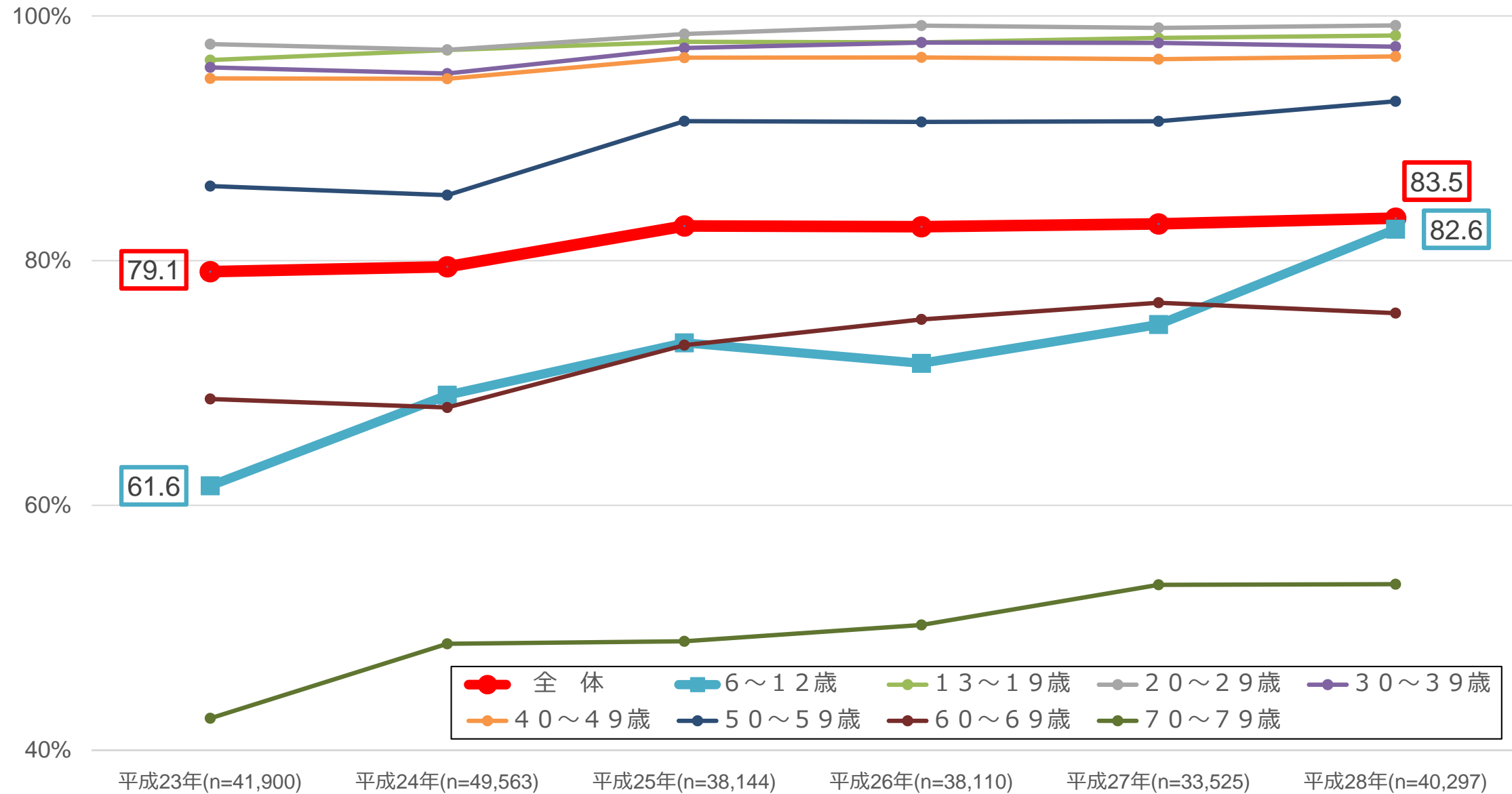


※労働生産性 = (営業利益 + 人件費 + 減価償却費) ÷ 従業員数
 以上の項目全てに回答した企業の合計から算出。
 ※無線システム・ツール：電子タグ (RFIDタグ)、非接触型ICカード及び新たにネットワーク機能が加わったカメラやセンサー等。

1 インターネットの利用動向①

年齢階層別インターネット利用状況(個人)

5年前(平成23年)と比較して、6歳~12歳の低年齢層でインターネット利用が大きく上昇。



※ 「全体」は6歳以上の調査対象者を指す。

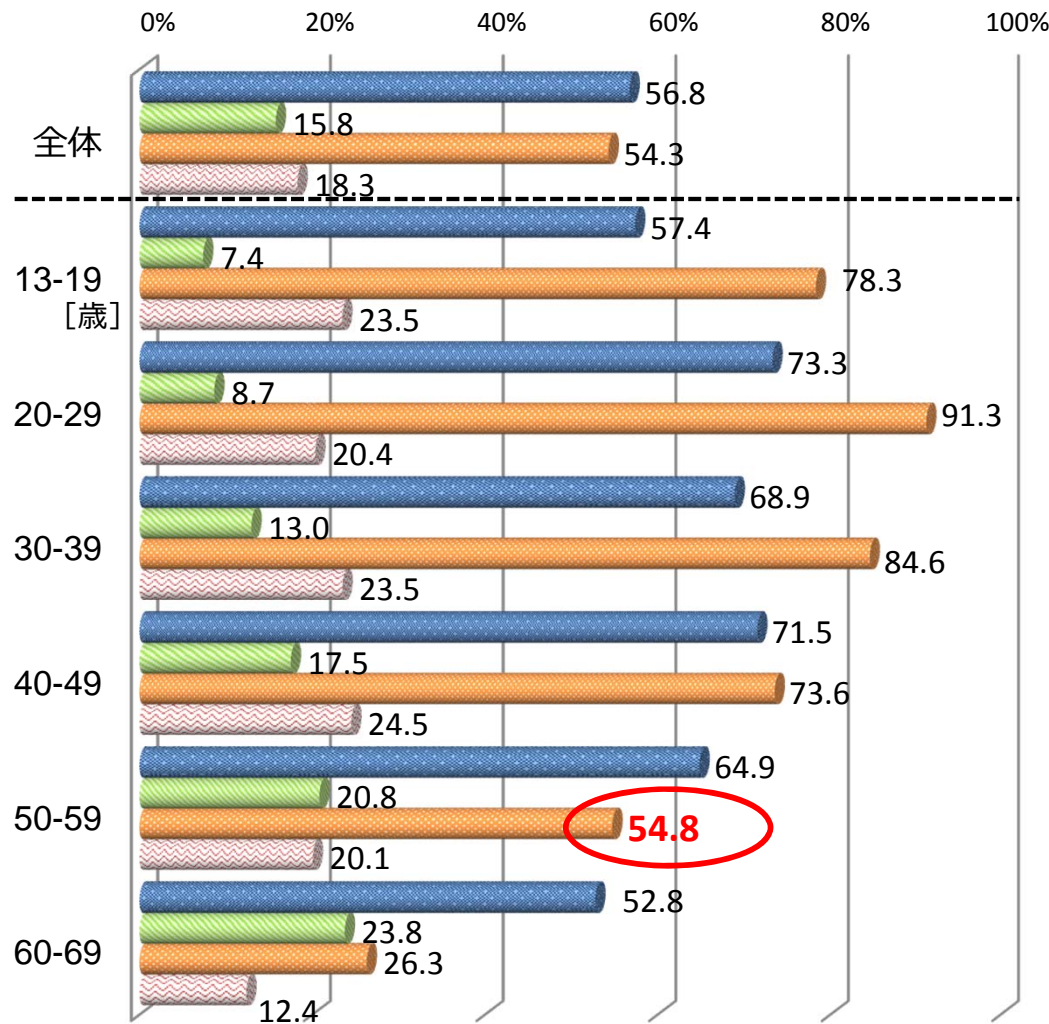
※ 80歳以上の対象者のインターネットを利用している人の割合は、平成23年：14.3%、平成28年：23.4%。

2 インターネットの利用動向②

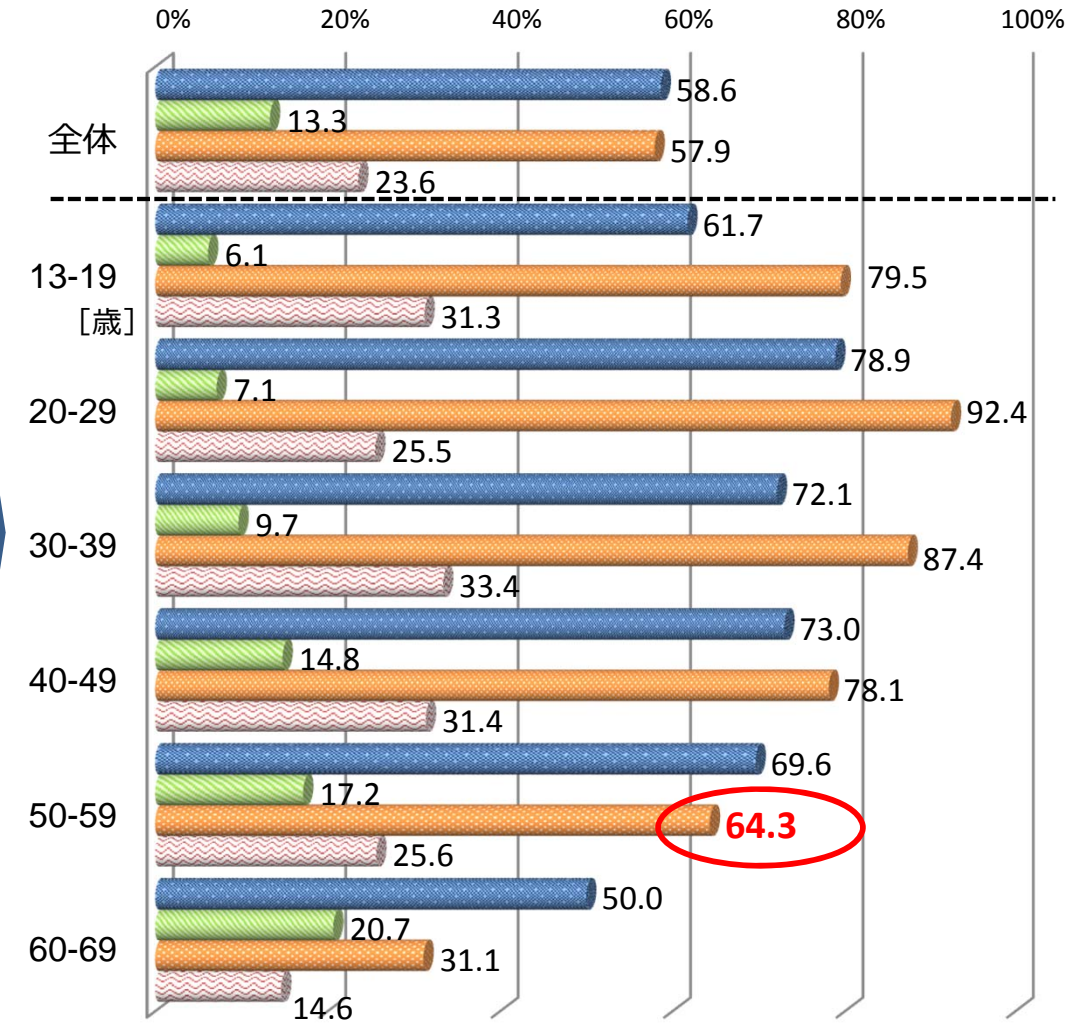
年齢階層別インターネット利用機器の状況(個人)

10代～60代の各年齢階層において、携帯電話・PHS(スマートフォン除く)の利用が低下する一方で、スマートフォンの利用は引き続き上昇傾向にあり、特に50代では約10ポイントもの上昇となっている。また、タブレット型端末での利用も、10代～60代で上昇している。

【平成27年】



【平成28年】



■ パソコン ■ 携帯電話・PHS ■ スマートフォン ■ タブレット型端末

■ パソコン ■ 携帯電話・PHS ■ スマートフォン ■ タブレット型端末

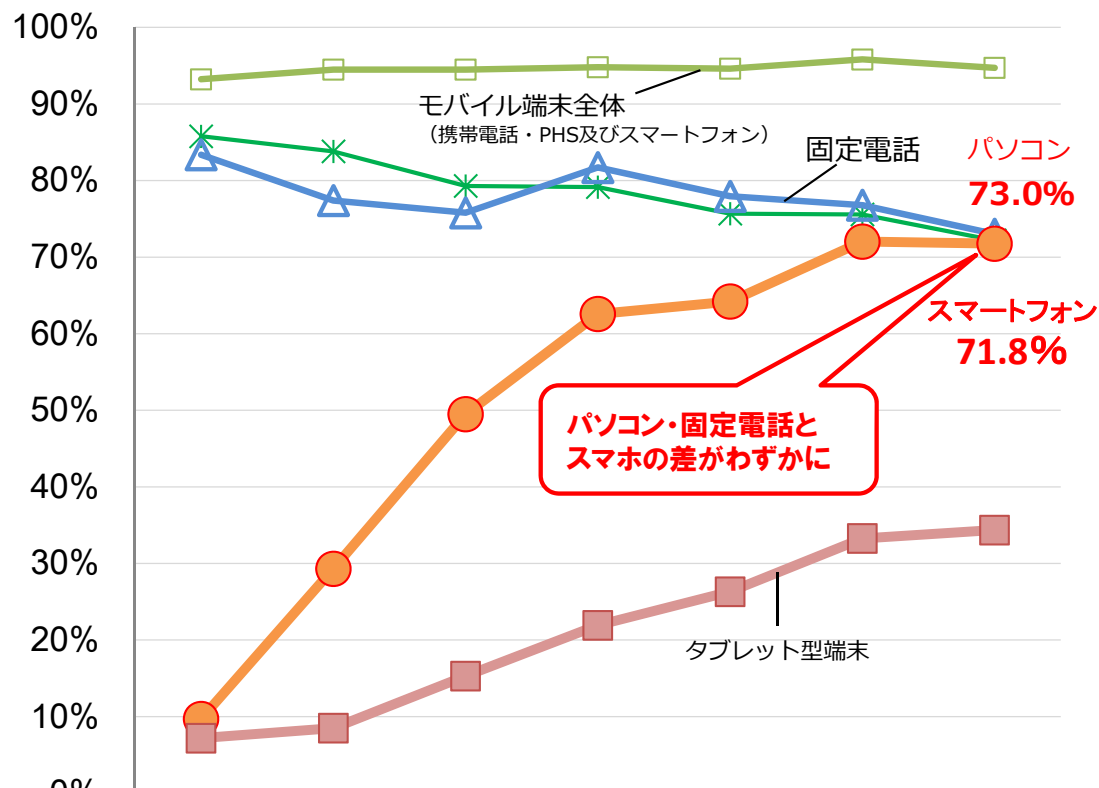
※ 当該比率は世帯構成員(個人)のインターネットの利用割合を端末別・年齢階層別に示したものである。

※ 携帯電話・PHSは、スマートフォンを除く。

3 情報通信機器の普及状況

主な情報通信機器の保有状況（世帯） （平成22年～平成28年）

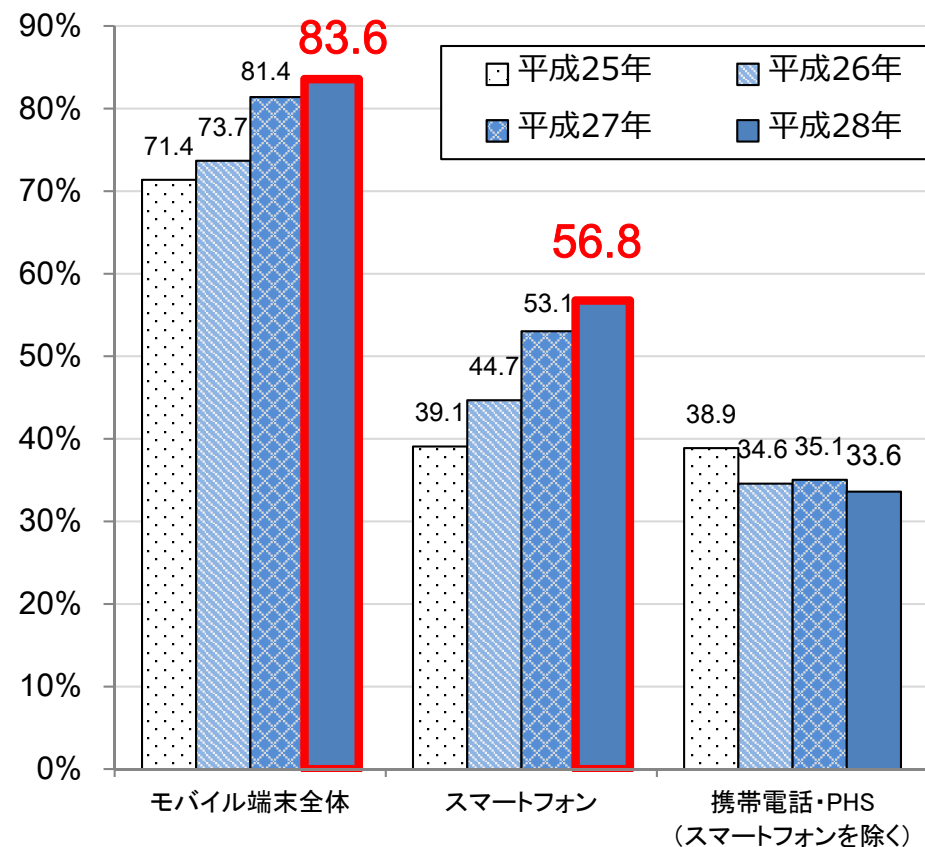
スマートフォンを保有している世帯の割合は前年と同程度、一方パソコンを保有している世帯の割合は低下し、両者の差は縮小。



	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年
固定電話	85.8	83.8	79.3	79.1	75.7	75.6	72.2
パソコン	83.4	77.4	75.8	81.7	78.0	76.8	73.0
スマートフォン	9.7	29.3	49.5	62.6	64.2	72.0	71.8
モバイル端末全体	93.2	94.5	94.5	94.8	94.6	95.8	94.7
タブレット型端末	7.2	8.5	15.3	21.9	26.3	33.3	34.4

モバイル端末の保有状況（個人） （平成25年～平成28年）

スマートフォンを保有している個人の割合は上昇を続け、モバイル端末全体（携帯電話・PHS及びスマートフォン）の保有の割合も上昇傾向。

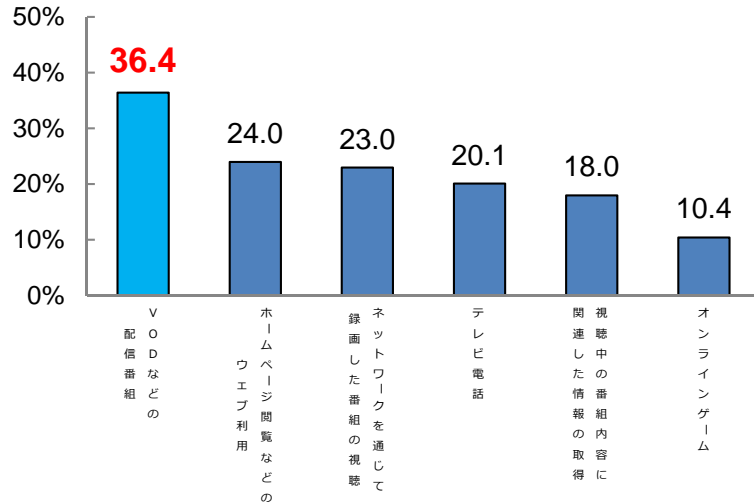


※当該比率は、各年の世帯全体における各情報通信機器の保有割合を示す。

4 インターネット対応型テレビの利用状況（世帯）

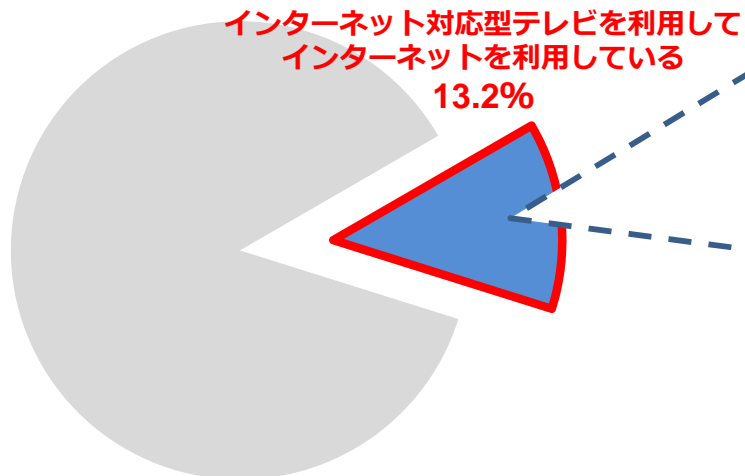
インターネット対応型テレビが利用可能な場合 利用してみたいサービス

インターネット対応型テレビが利用可能な場合に、利用してみたいサービスは、「VODなどの配信番組」を挙げた世帯の割合が最も高い。



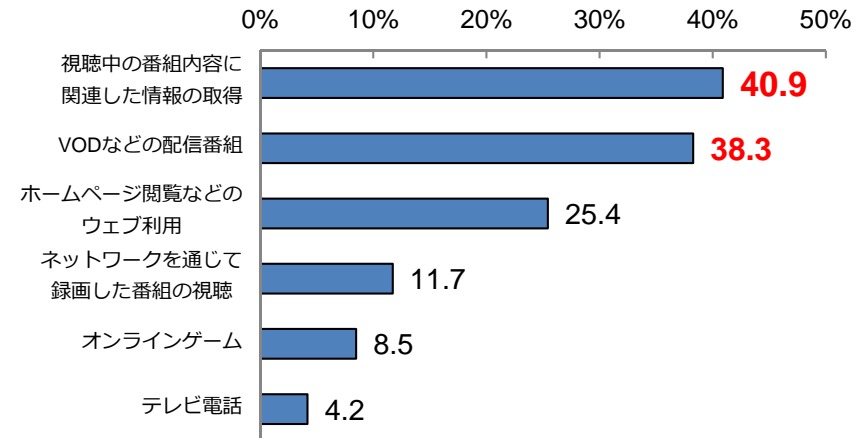
テレビでインターネットを利用した世帯の割合

過去1年間に実際にインターネット対応型テレビを利用してインターネットを利用した世帯は13.2%。



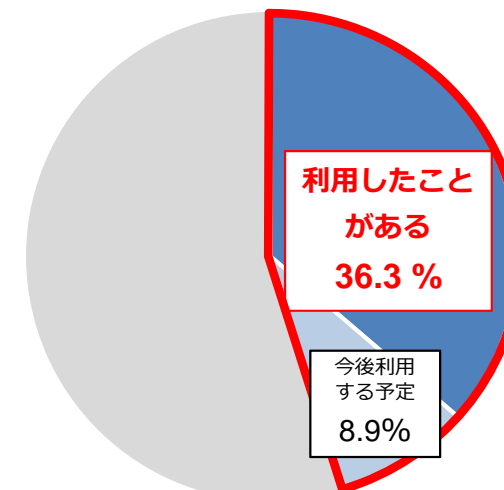
インターネット対応型テレビでの インターネット利用時の目的

テレビでインターネットを利用している世帯の目的は、「視聴中の番組内容に関連した情報の取得」の割合が最も高く、次いで「VODなどの配信番組」が高い。



ハイブリッドキャスト機能※の利用状況

ハイブリッドキャスト機能の利用経験がある世帯は約4割。また、約1割の世帯において今後利用する予定がある。

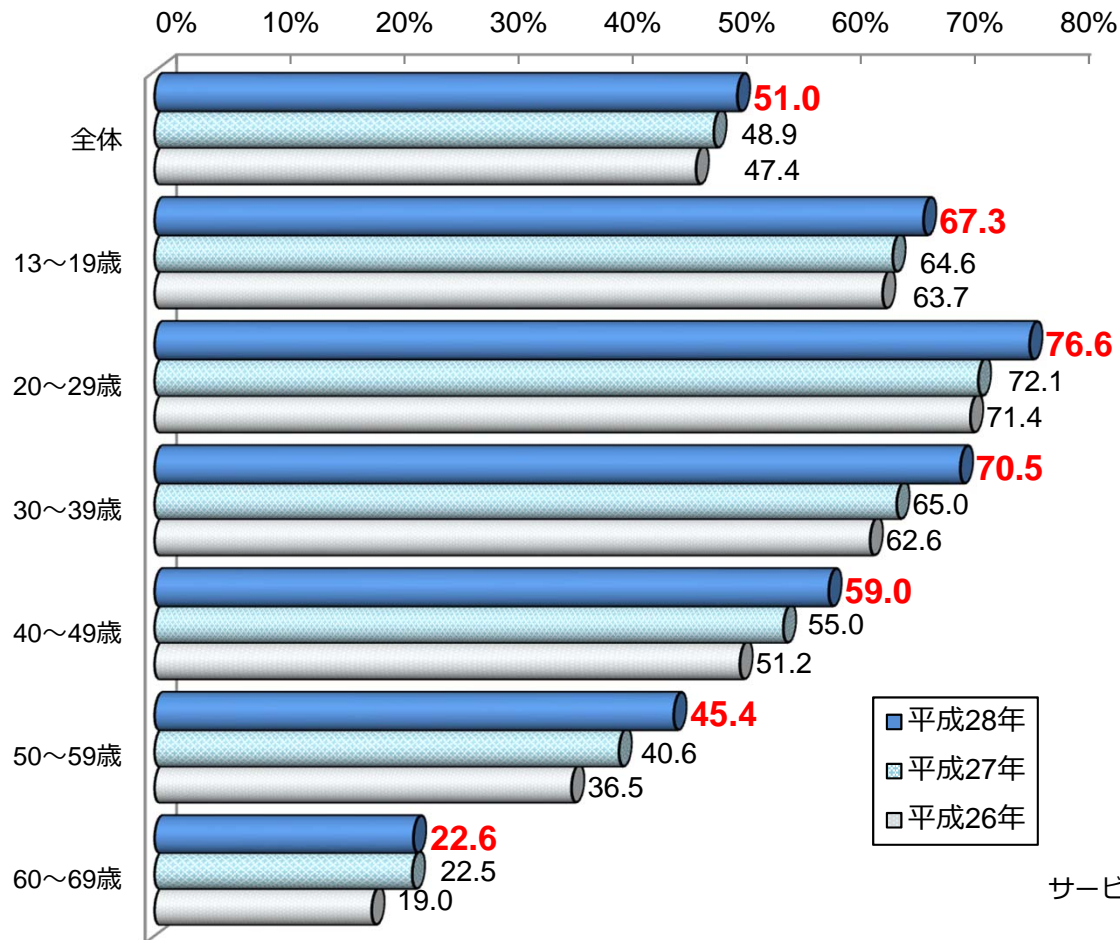


※ ハイブリッドキャスト機能とは、放送画面にインターネット経由の情報やコンテンツが表示されるサービスをいう。

5 ソーシャルメディアの利用動向

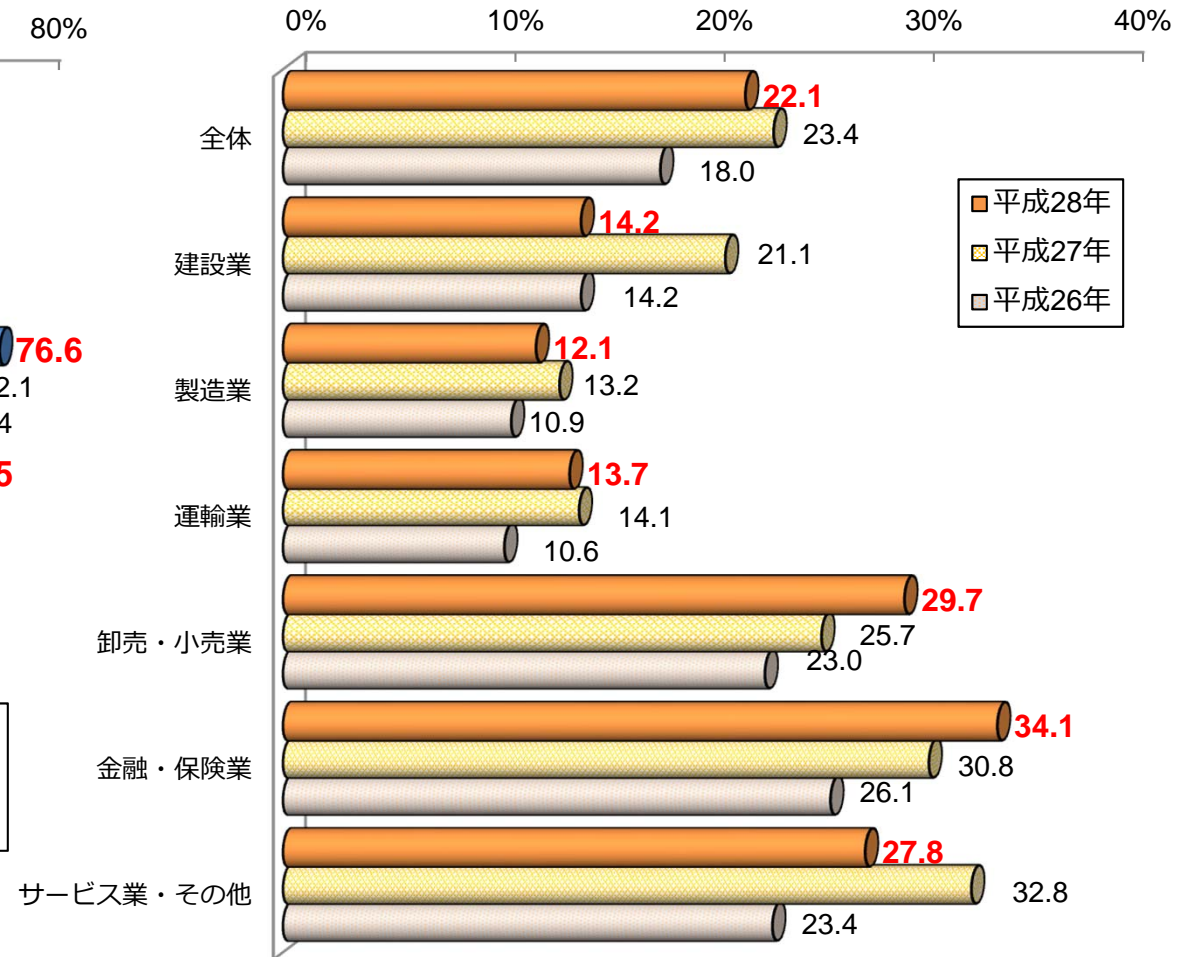
ソーシャルネットワーキングサービスの利用状況（個人）

ソーシャルネットワーキングサービスの利用者の割合は、10代～60代の各年齢階層で引き続き上昇している。



ソーシャルメディアサービスの活用状況（企業）

ソーシャルメディアサービスを活用している企業の割合は、全体では前年と同程度だが、卸売・小売業及び金融・保険業で上昇。

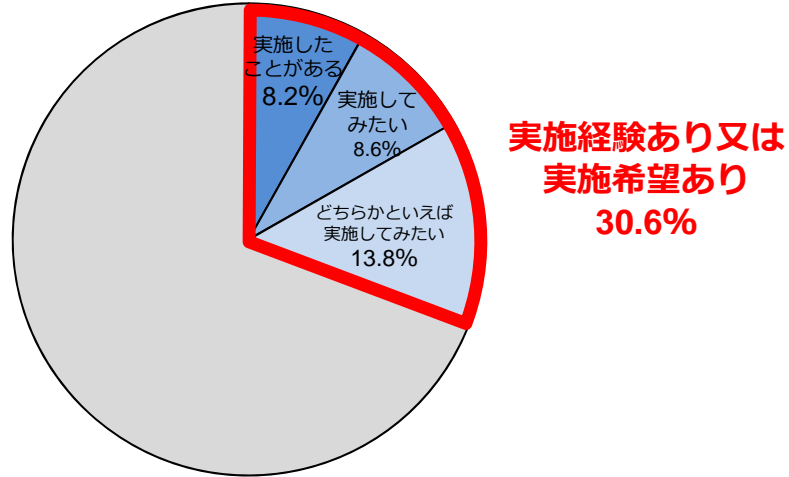


※ソーシャルメディアとは、複数の人とインターネットでやりとりできる情報サービスのこと。

6 テレワークの導入状況等

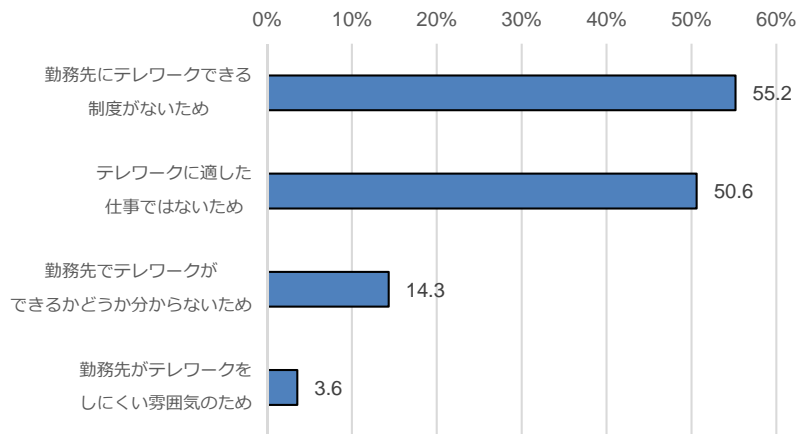
テレワークの実施状況（個人）

企業等に勤める15歳以上の個人のうち、過去1年間にテレワークの実施経験がある人及び実施してみたいと考えている人は、30.6%。



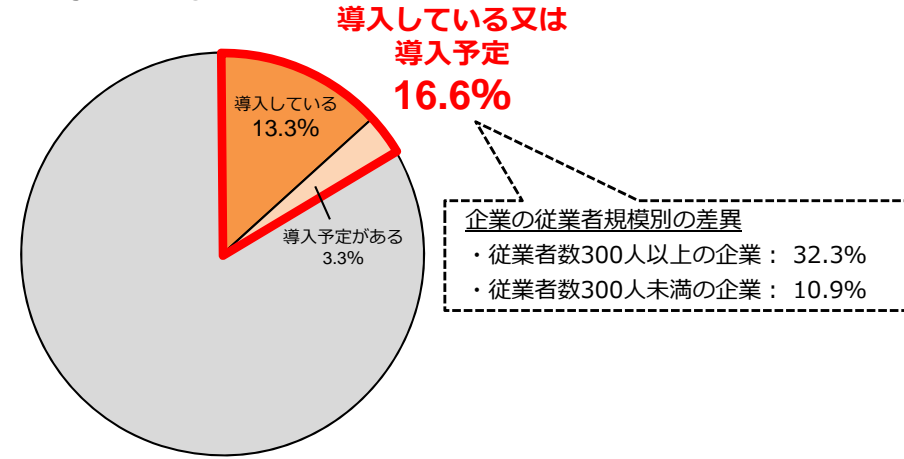
テレワーク未実施理由（個人）

テレワーク実施意向のある個人で、テレワーク実施できてない理由は、「制度がないため」が多い。



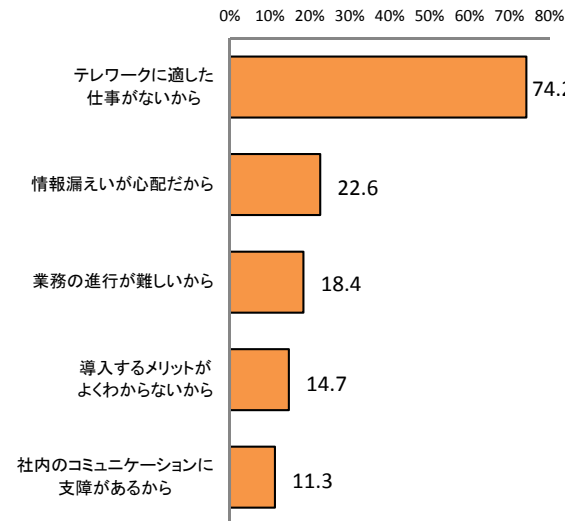
テレワークの導入状況（企業）

企業において、テレワークを導入している又は具体的な導入予定があるのは、16.6%。



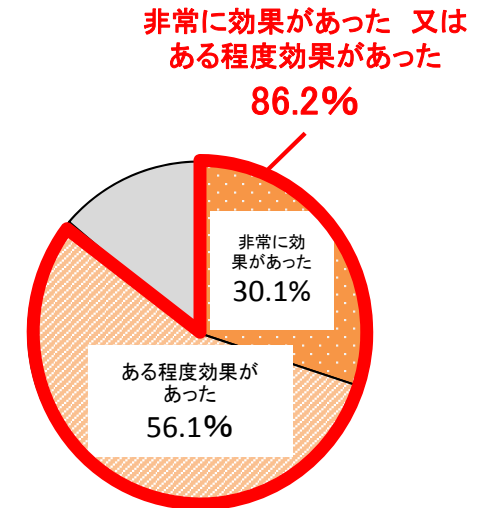
テレワークを導入しない理由（企業）

導入していない理由として「テレワークに適した仕事がないから」を回答したのは約7割。



テレワークの導入効果（企業）

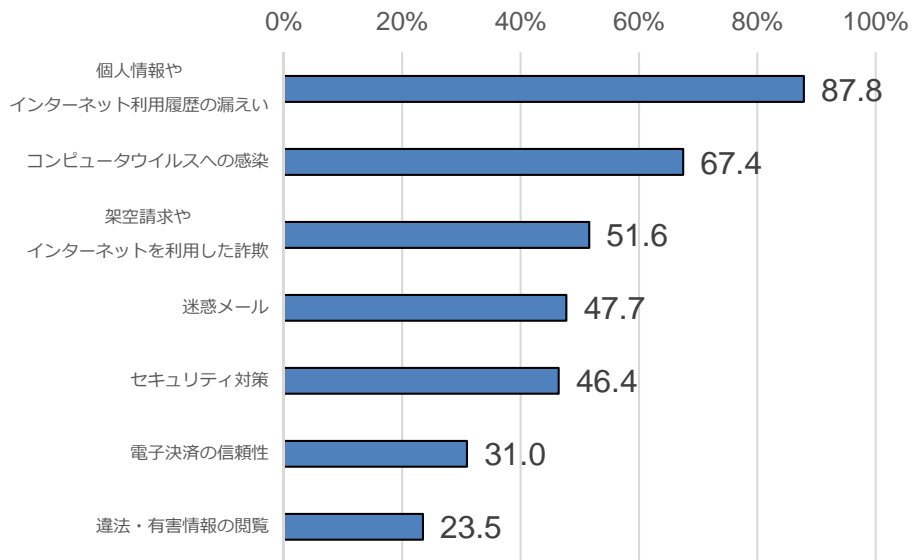
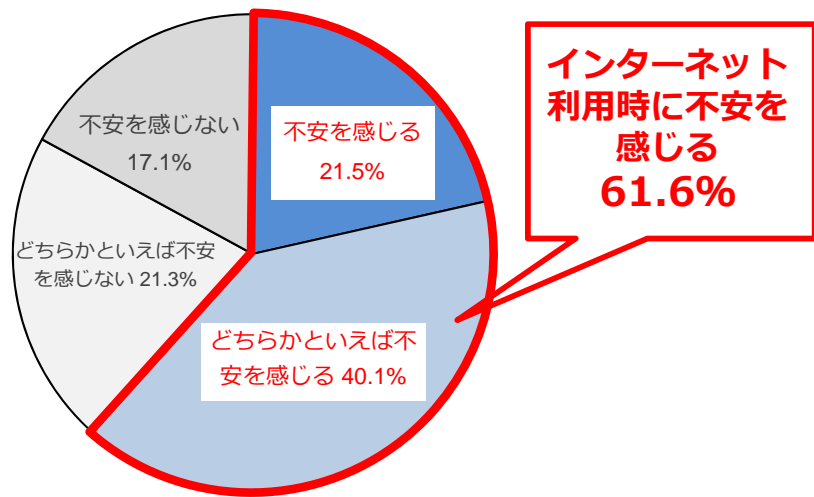
テレワーク導入目的に対する効果について、「効果があった」と回答した企業の割合は86.2%。



7 個人情報保護対策、インターネット利用上の不安

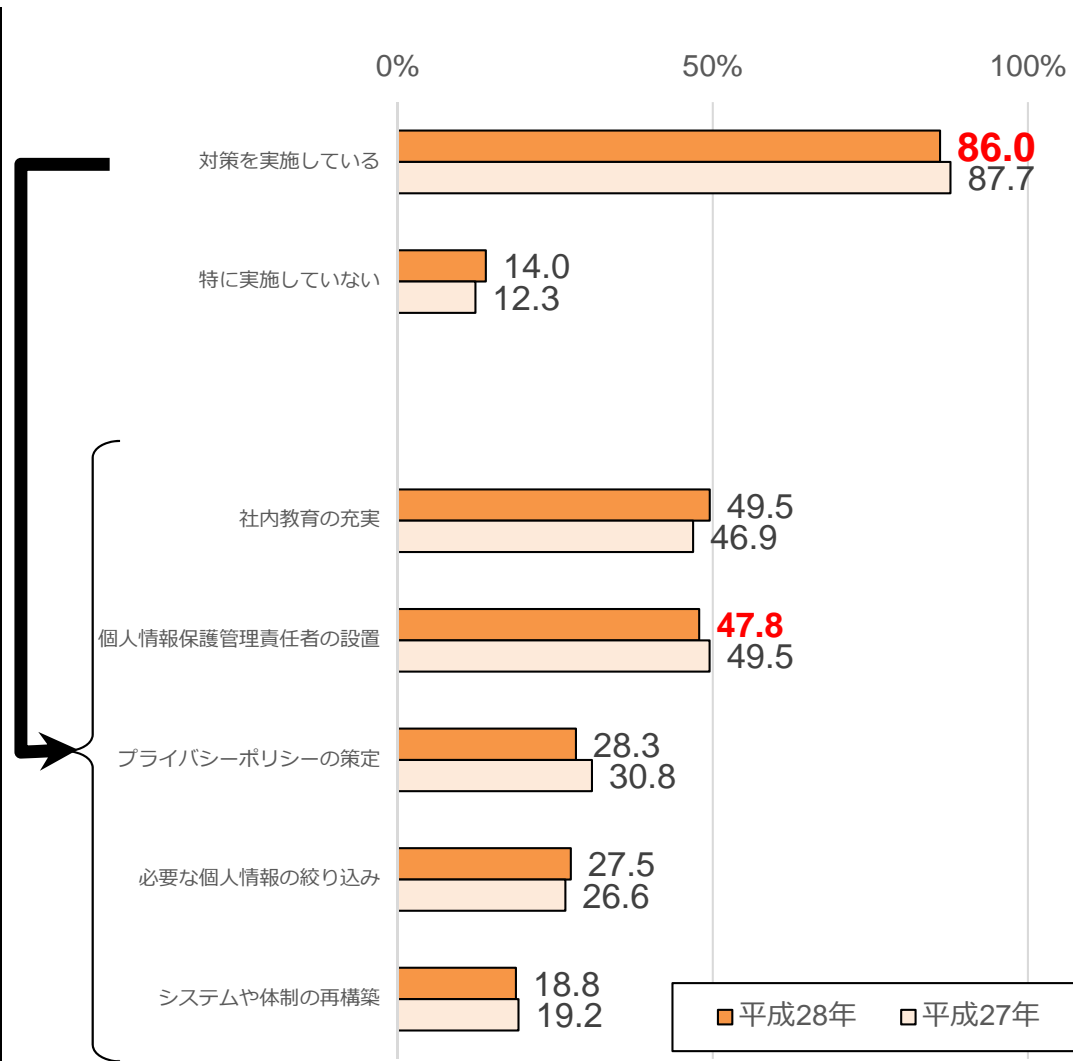
インターネット利用における不安とその内容 (個人)

12歳以上のインターネット利用者の約6割がインターネット利用時に何らかの不安を感じている。その不安の具体的な内容は、「個人情報外部に漏れていないか」が87.8%と個人情報に対する懸念が相当に高い。



個人情報保護への対策実施状況 (企業)

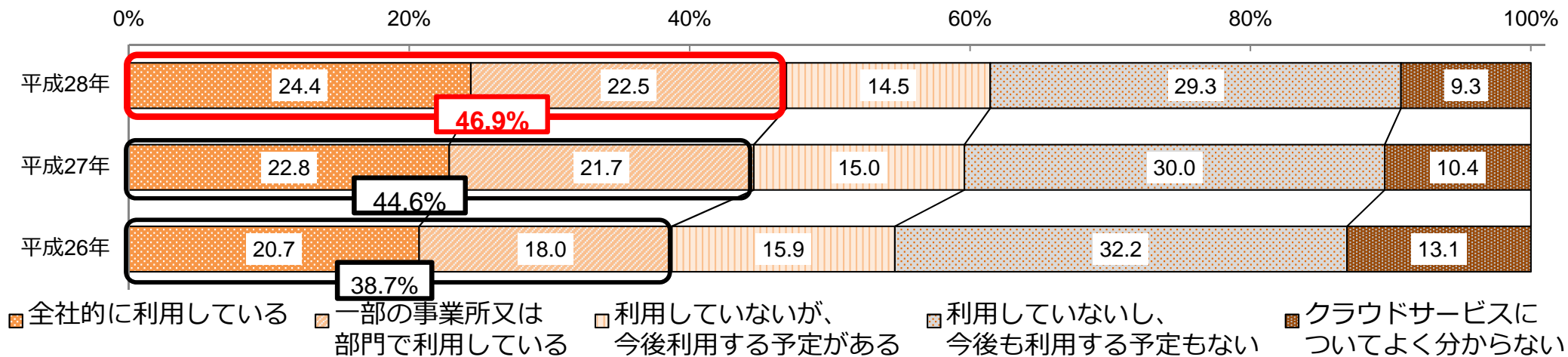
約9割の企業が何らかの個人情報保護対策を実施しており、約半数が個人情報保護管理責任者を設置している。



8 クラウドサービスの利用状況（企業）

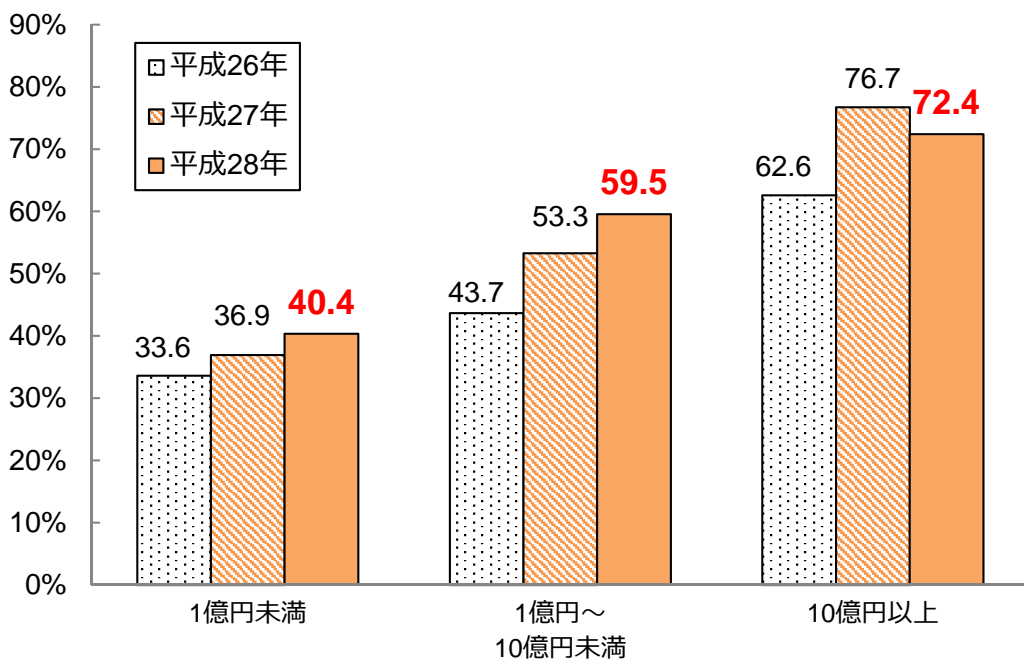
クラウドサービスの利用状況

クラウドサービスを利用している企業の割合は年々上昇傾向であり、「よく分からない」と回答した割合が減少するなど、クラウドサービスへの認知度も上昇傾向。



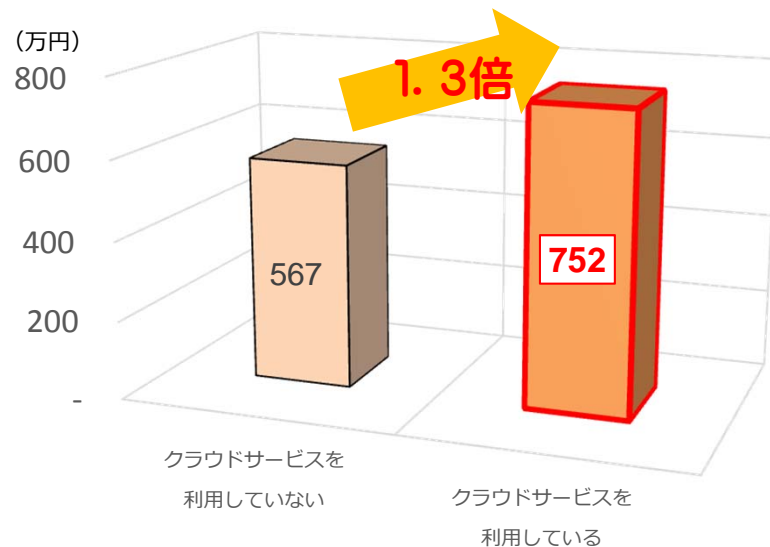
資本金規模別クラウドサービスの利用状況

資本金10億円未満の企業の利用が上昇傾向。



クラウドサービスの利用と労働生産性

クラウドサービスを利用している企業は、利用していない企業に比べ、一社当たり労働生産性が約3割高い。



※労働生産性 = (営業利益 + 人件費 + 減価償却費) ÷ 従業者数
以上の項目全てに回答した企業の合計から算出。

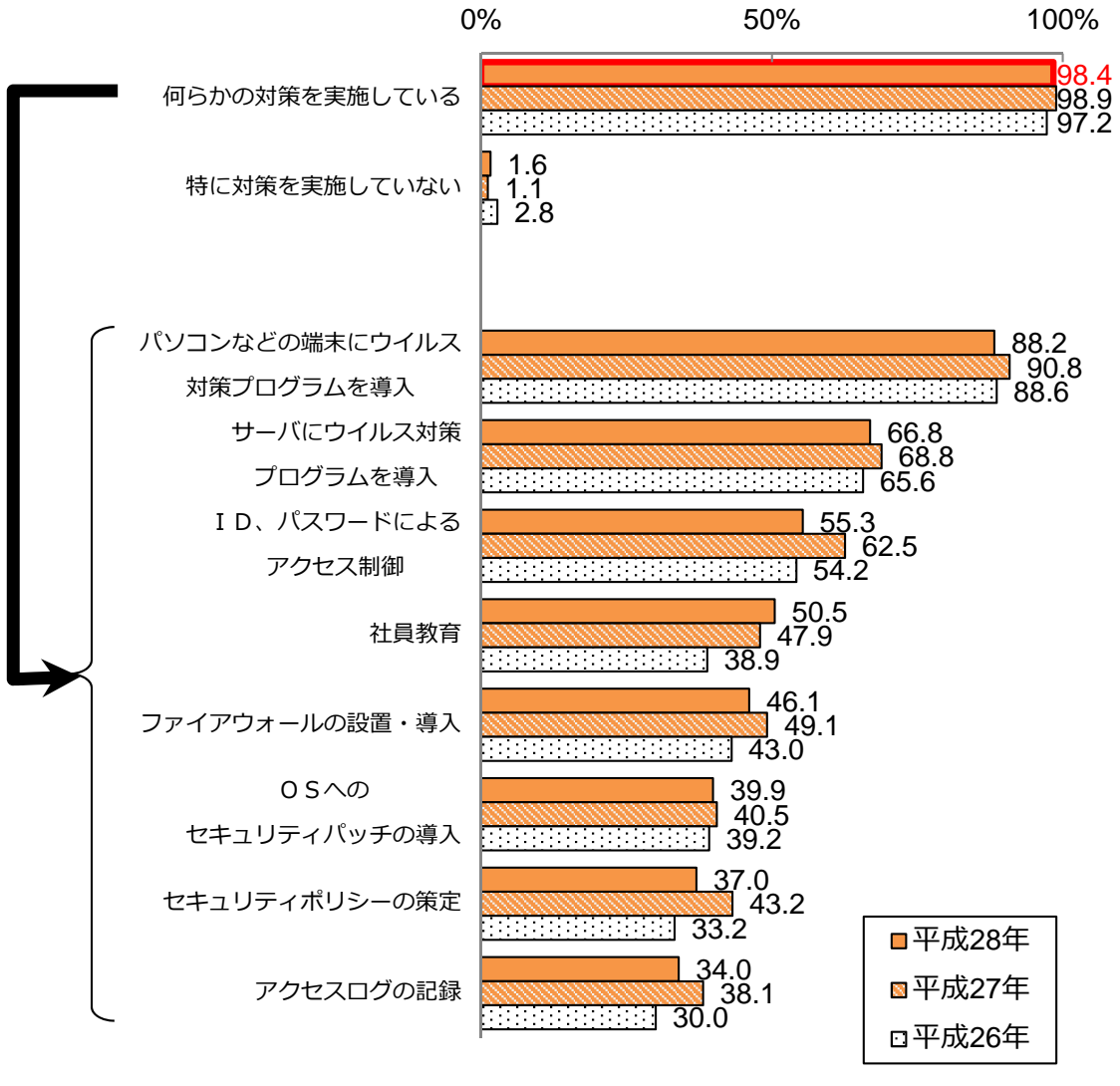
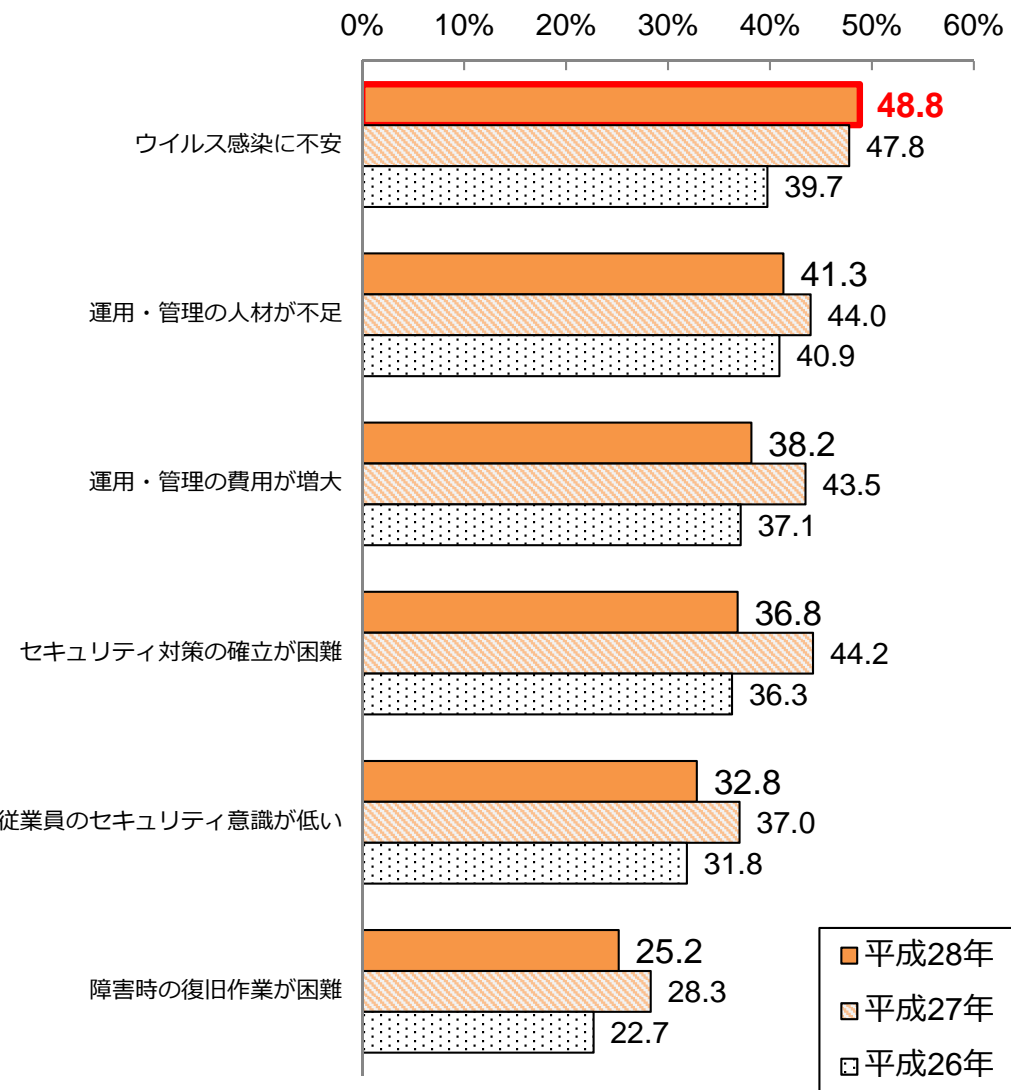
9 情報通信ネットワークの問題点、セキュリティ対策状況（企業）

企業の情報通信ネットワークの利用上の問題点

情報通信ネットワーク利用上の問題点として「ウイルス感染に不安」を問題点に挙げる企業の割合が引き続き高い。

企業の情報セキュリティ対策状況

約98%の企業が何らかの情報セキュリティ対策を実施している。



平成 28 年通信利用動向調査の結果（概要）

目次

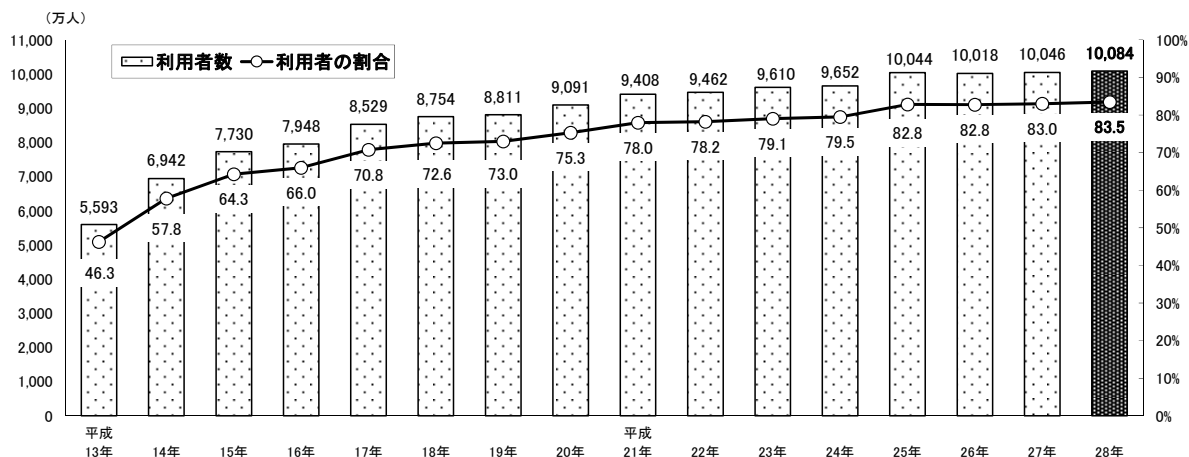
1 インターネット等の普及状況	
（1）インターネットの利用者数の推移（個人）	1
（2）インターネットの利用状況（個人）	1
（3）端末別インターネットの利用状況（個人）	3
（4）地方別インターネットの利用状況及びスマートフォンの利用状況（個人）	4
（5）インターネット接続回線の種類（企業）	4
（6）インターネット接続回線の種類（世帯）	5
（7）情報通信機器の保有状況（世帯）	6
（8）モバイル端末の保有状況（個人）	7
2 個人におけるICT利用の現状	
（1）インターネットの利用目的・用途	8
（2）ソーシャルネットワーキングサービスの利用状況	10
3 企業におけるICT利用の現状	
（1）ソーシャルメディアサービスの活用状況	11
（2）電子商取引の実施状況	12
（3）インターネットを利用した広告の実施状況	13
（4）クラウドコンピューティングサービスの利用状況	14
4 テレワークの導入・実施状況	
（1）テレワークの導入状況（企業）	16
（2）テレワークの実施状況（個人）	19
5 安心・安全への取組状況	
（1）セキュリティ対策の実施状況（個人）	21
（2）インターネット利用で感じる不安（個人）	22
（3）情報通信ネットワークに対するセキュリティ侵害と対策の状況（企業）	23
（4）標的型メールの被害状況と対策の状況（企業）	25
（5）情報通信ネットワークを利用する上での問題点（企業）	26
（6）個人情報保護対策の実施状況（企業）	26
6 世帯におけるデジタルテレビ放送の利用状況	
（1）インターネット対応型テレビ受信機の利用意向	27
（2）インターネット対応型テレビ受信機の利用状況	27
（3）インターネット対応型テレビ受信機の利用目的	28
（4）ハイブリッドキャスト機能の利用状況	28
7 企業におけるICTと労働生産性	29

1 インターネット等の普及状況

(1) インターネットの利用者数の推移（個人）

平成 28 年9月末において、過去 1 年間にインターネットを利用したことのある人（インターネット利用者数（推計））は 1 億 84 万人となり、インターネット利用者の割合は 83.5% となっている。

図表1-1 インターネットの利用者数及び利用者の割合の推移



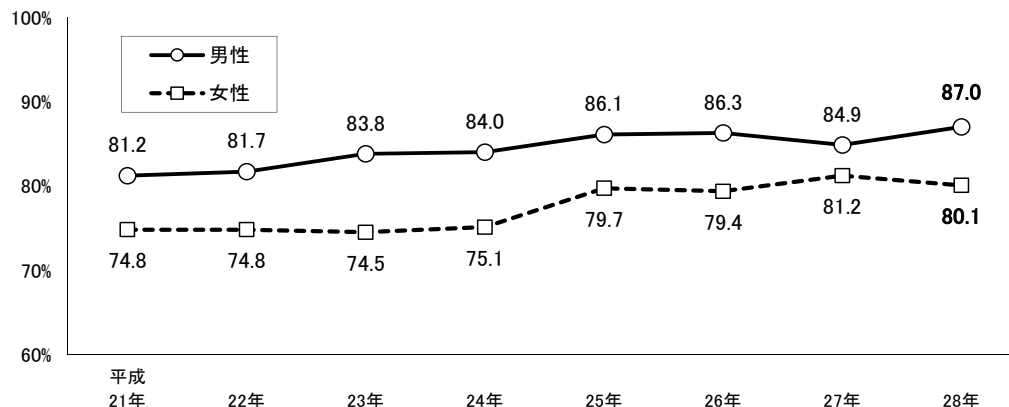
- (注) 1. 調査対象年齢は6歳以上。
 2. インターネット利用者数（推計）は、本調査で得られた過去1年間におけるインターネット利用者の割合に6歳以上の推計人口（国勢調査結果及び生命表等を用いて推計）を乗じて算出。インターネット接続機器については、パソコン、携帯電話・PHS、スマートフォン、タブレット端末、ゲーム機等あらゆるものを含み（当該機器を保有しているか否かは問わない）、利用目的等についても、個人的な利用、仕事上の利用、学校での利用等あらゆるものを含む。
 3. 無回答については除いて算出している。（以下、本資料に記載した結果につき同じ。）

(2) インターネットの利用状況（個人）

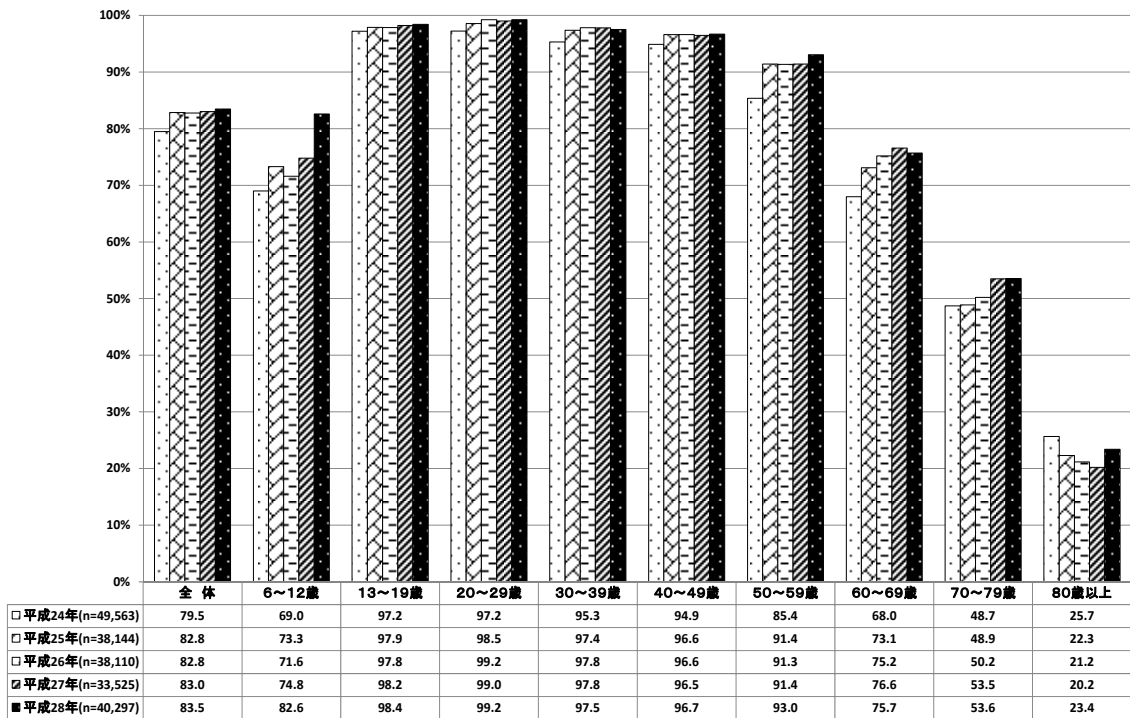
インターネット利用者の割合を男女別にみると、男性は 87.0%、女性は 80.1% となっており、男女間の差は 6.9 ポイントとなっている。

年齢階層別にみると、13～59 歳の各年齢階層で9割を上回っており、6～12 歳と 80 歳以上の年齢層での利用割合が前年を上回っている。

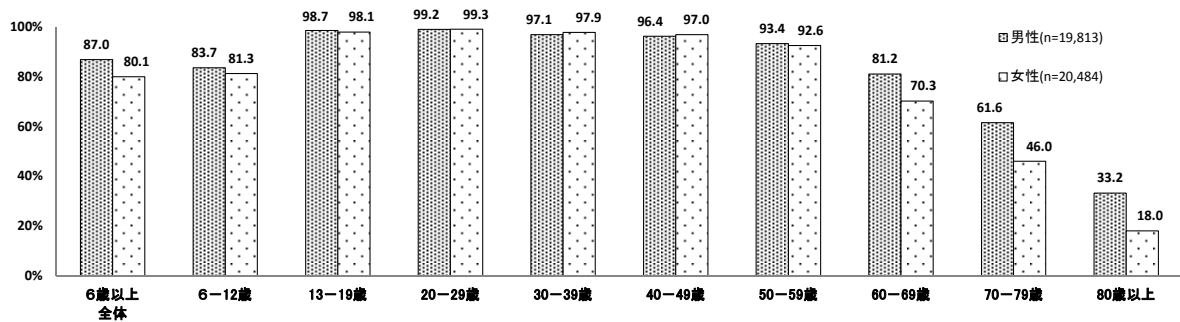
図表1-2 男女別インターネットの利用状況の推移



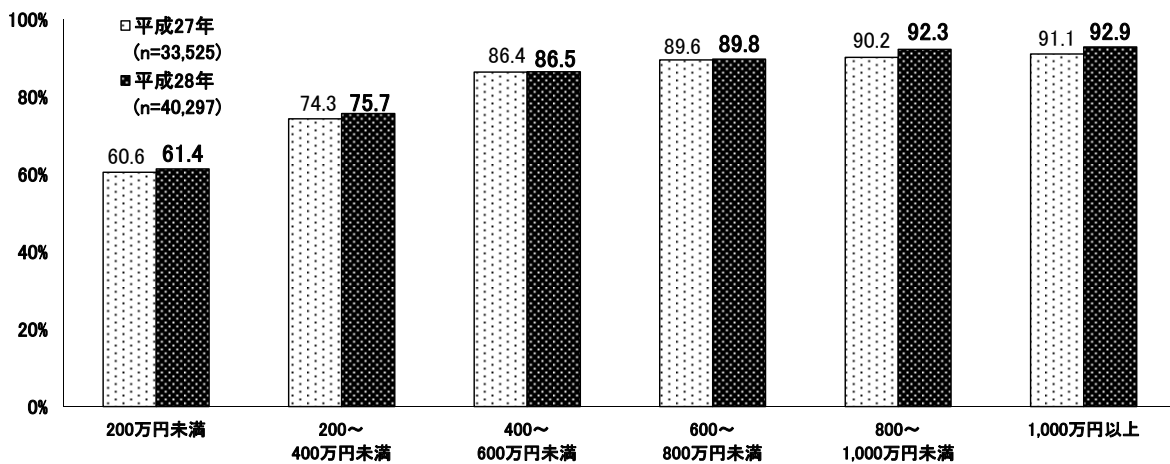
図表1-3 年齢階層別インターネットの利用状況の推移



図表1-4 男女、年齢階層別インターネットの利用状況(平成28年)



図表1-5 世帯年収別インターネットの利用状況(平成28年)

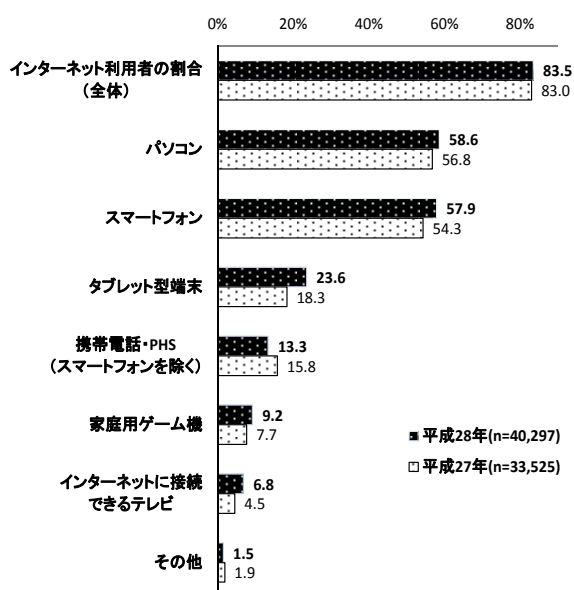


(3) 端末別インターネットの利用状況（個人）

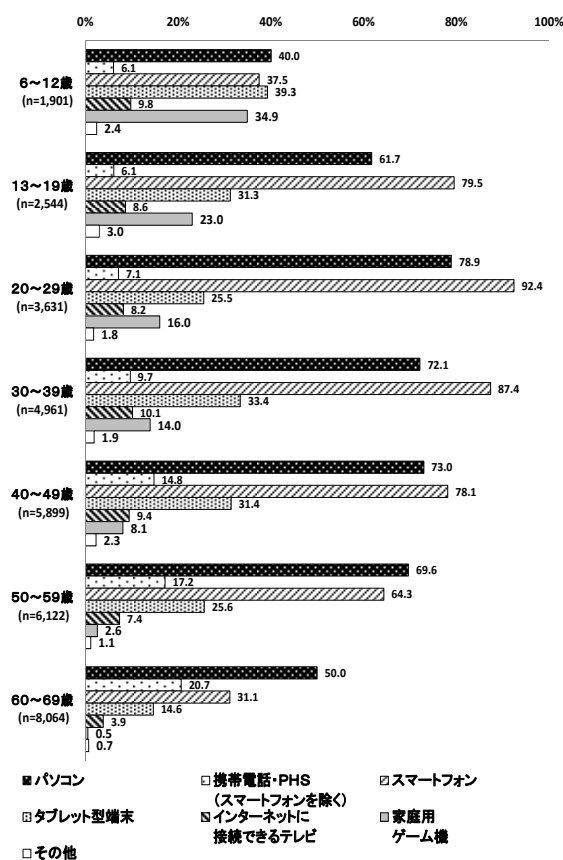
インターネットの利用状況を端末別にみると、「パソコン」が 58.6%と最も高く、次いで「スマートフォン」(57.9%)となっており、「パソコン」と「スマートフォン」の差は 0.7 ポイントと、前年の 2.4 ポイントから縮小している。

年齢階層別にみると、「スマートフォン」は 13～49 歳の各年齢階層で7割以上が利用し、20～29 歳では9割以上が利用している。

図表1-6 インターネットの端末別利用状況



図表1-7 年齢階層別インターネット端末の利用状況（平成28年）

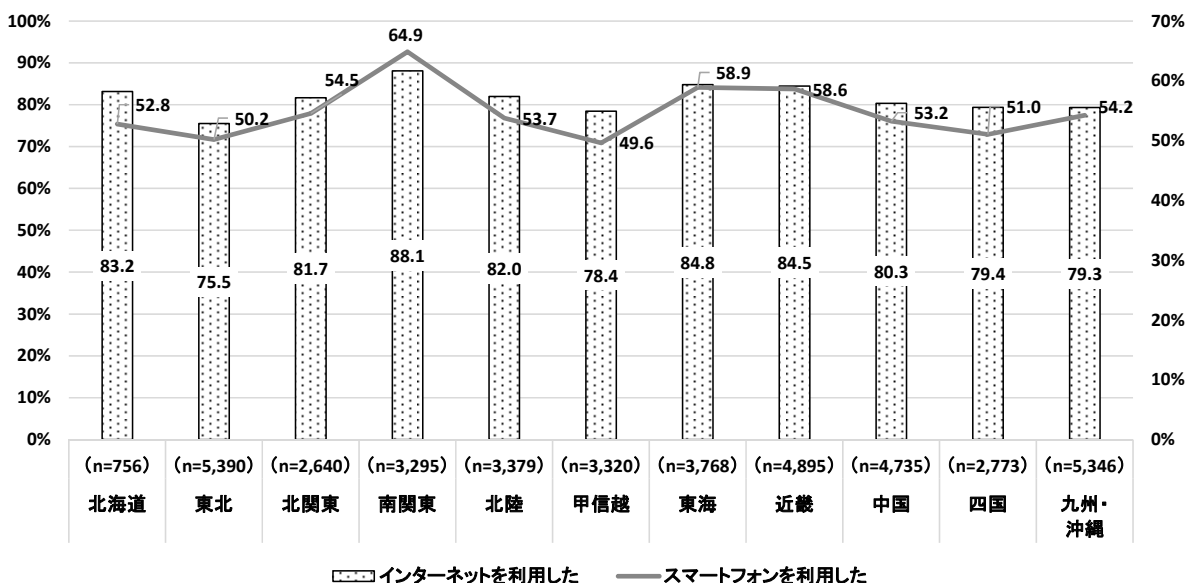


(4) 地方別インターネットの利用状況及びスマートフォンの利用状況(個人)

インターネットの利用者の割合を地方別にみると、南関東、東海、近畿において利用者の割合が全国の割合(83.5%)よりも高い結果となっている。

スマートフォンの利用状況を地方別にみると、インターネットの利用者の割合と同様に、南関東、東海、近畿において利用者の割合が全国の割合(57.9%)よりも高い結果となっている。

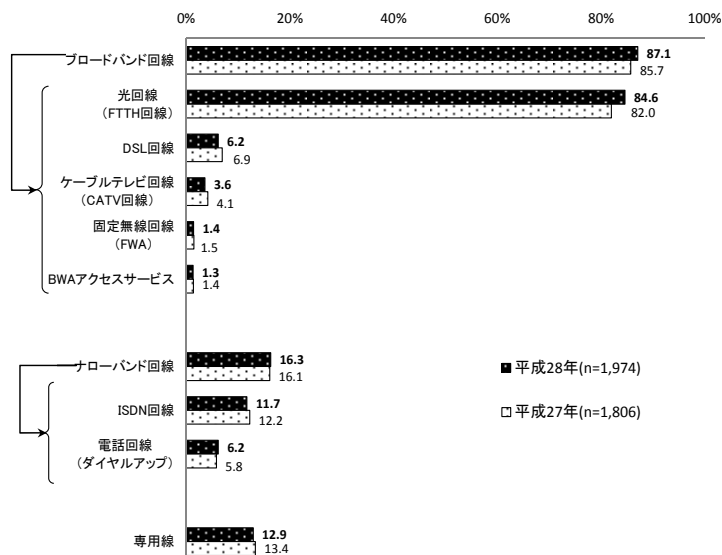
図表1-8 地方別インターネットの利用状況及びスマートフォンの利用状況(平成28年)



(5) インターネット接続回線の種類(企業)

自社からのインターネット接続に「ブロードバンド回線」を利用している企業の割合は87.1%、「光回線」を利用している企業の割合は84.6%となっており、「光回線」を利用している企業が「ブロードバンド回線」を利用している企業の大半を占めている。

図表1-9 インターネット接続回線の種類(複数回答)

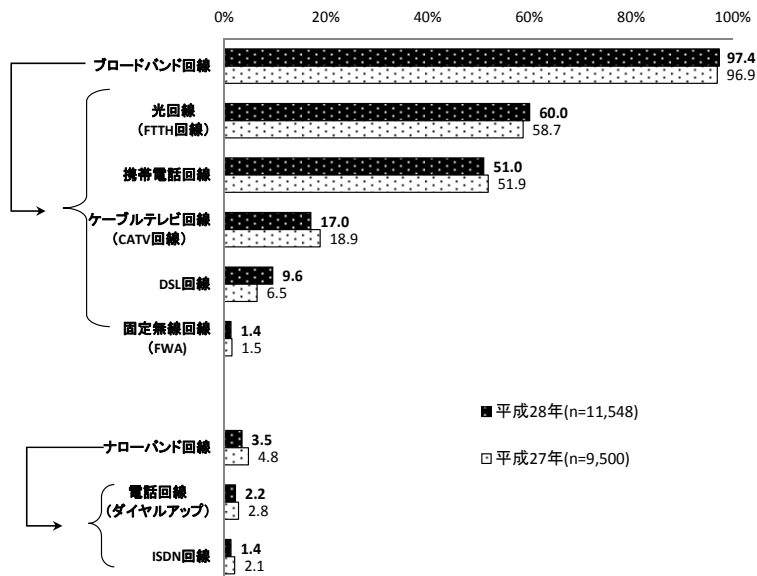


(注) インターネット利用企業に占める割合

(6) インターネット接続回線の種類（世帯）

自宅のパソコンやタブレット型端末等からインターネット接続している世帯のうち、「ブロードバンド回線」を利用している世帯の割合は 97.4%となっている。このうち、「光回線」を利用している世帯の割合は 60.0%、「携帯電話回線」は 51.0%となっている。

図表1-10 自宅のパソコン等からのインターネット接続回線の種類(複数回答)

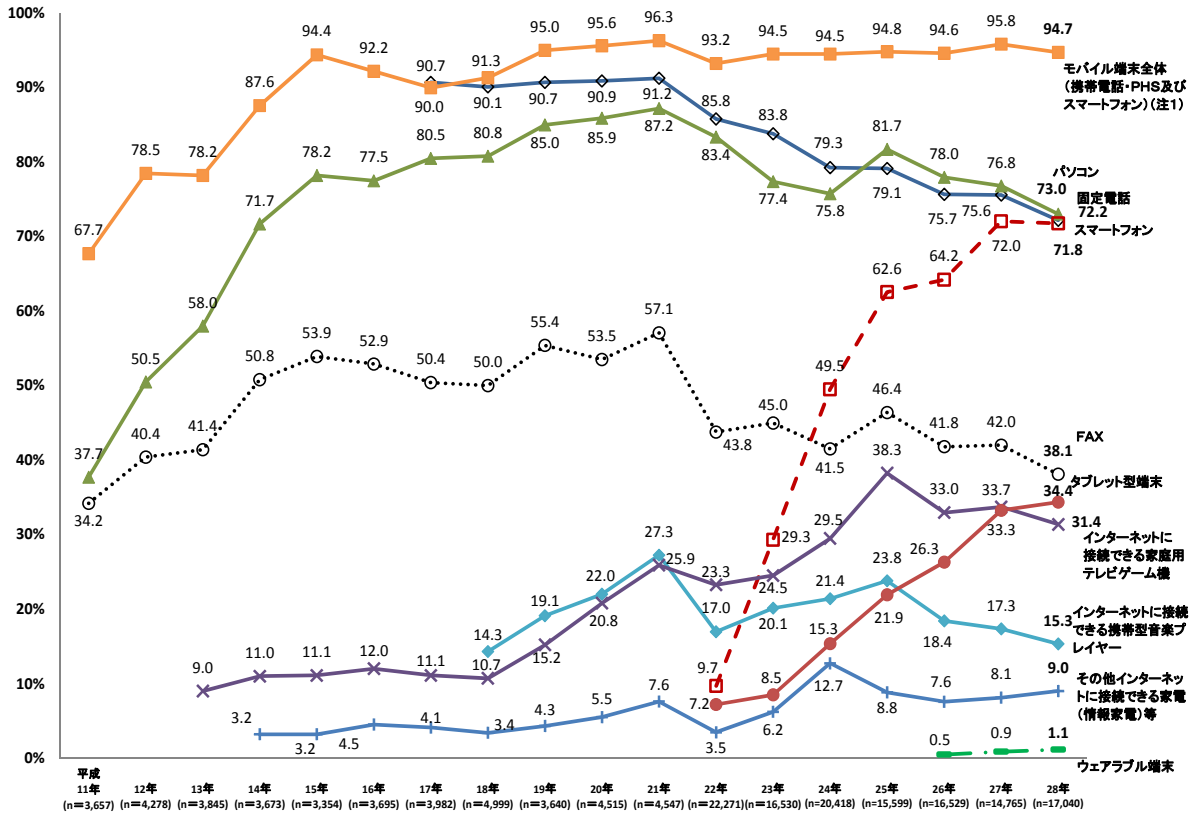


(注) 自宅のパソコン等からインターネットを利用する世帯に占める割合

(7) 情報通信機器の保有状況（世帯）

世帯の情報通信機器の保有状況を機器別にみると、「モバイル端末全体」(94.7%)の内数である「スマートフォン」は71.8%となり、「パソコン」(73.0%)との差が前年の4.8ポイントから1.2ポイントに減少している。

図表1-11 情報通信機器の保有状況の推移



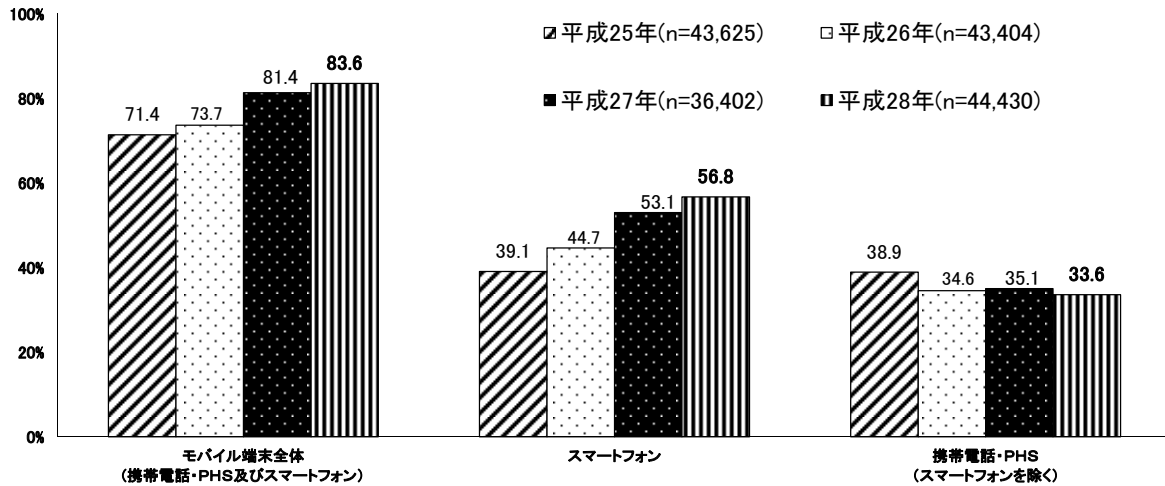
(注) 1. 「モバイル端末全体」には携帯電話・PHSと、平成21年から平成24年までは携帯情報端末(PDA)、平成22年以降はスマートフォンを含む。
2. 経年比較のため、この図表は無回答を含む形で集計。

(8) モバイル端末の保有状況（個人）

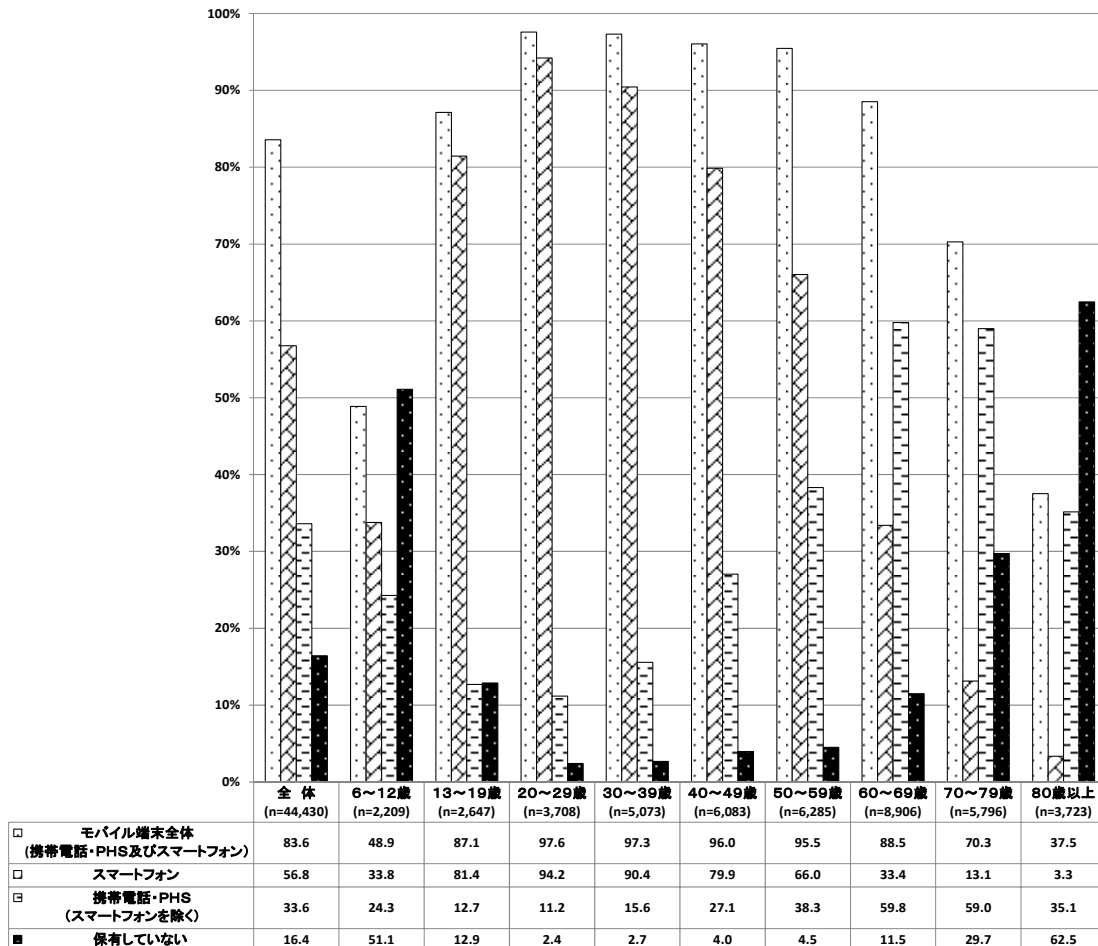
個人のモバイル機器の保有状況を見ると、「スマートフォン」の保有者の割合が56.8%と前年より3.7ポイント上昇しており、「携帯電話・PHS」(33.6%)の保有者の割合よりも23.2ポイント高くなっている。

年齢階層別にみると、6～59歳の各年齢階層では「スマートフォン」の保有者の割合が「携帯電話・PHS」を上回っている。

図表1-12 モバイル端末の保有状況の推移



図表1-13 年齢階級別モバイル端末の保有状況(平成28年)



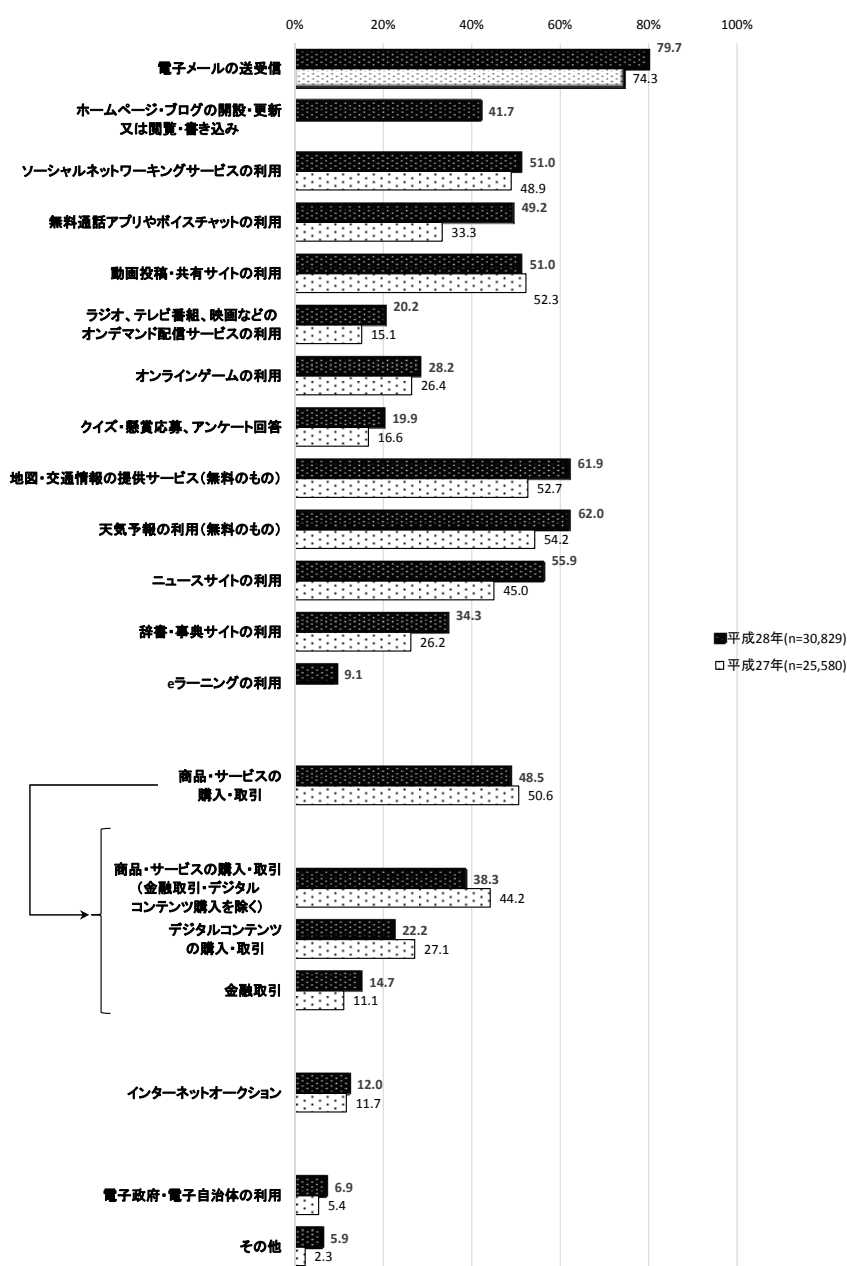
2 個人におけるICT利用の現状

(1) インターネットの利用目的・用途

インターネット利用者のインターネットの利用目的・用途をみると、「電子メールの送受信」の割合が 79.7%と最も高く、次いで「天気予報の利用(無料のもの)」(62.0%)、「地図・交通情報の提供サービス(無料のもの)」(61.9%)となっている。

年齢階層別にみると、「電子メールの送受信」が年齢階層に関わらず高くなっている一方、「ソーシャルネットワーキングサービスの利用」や「動画投稿・共有サイトの利用」では年齢階層による差が大きくなっている。

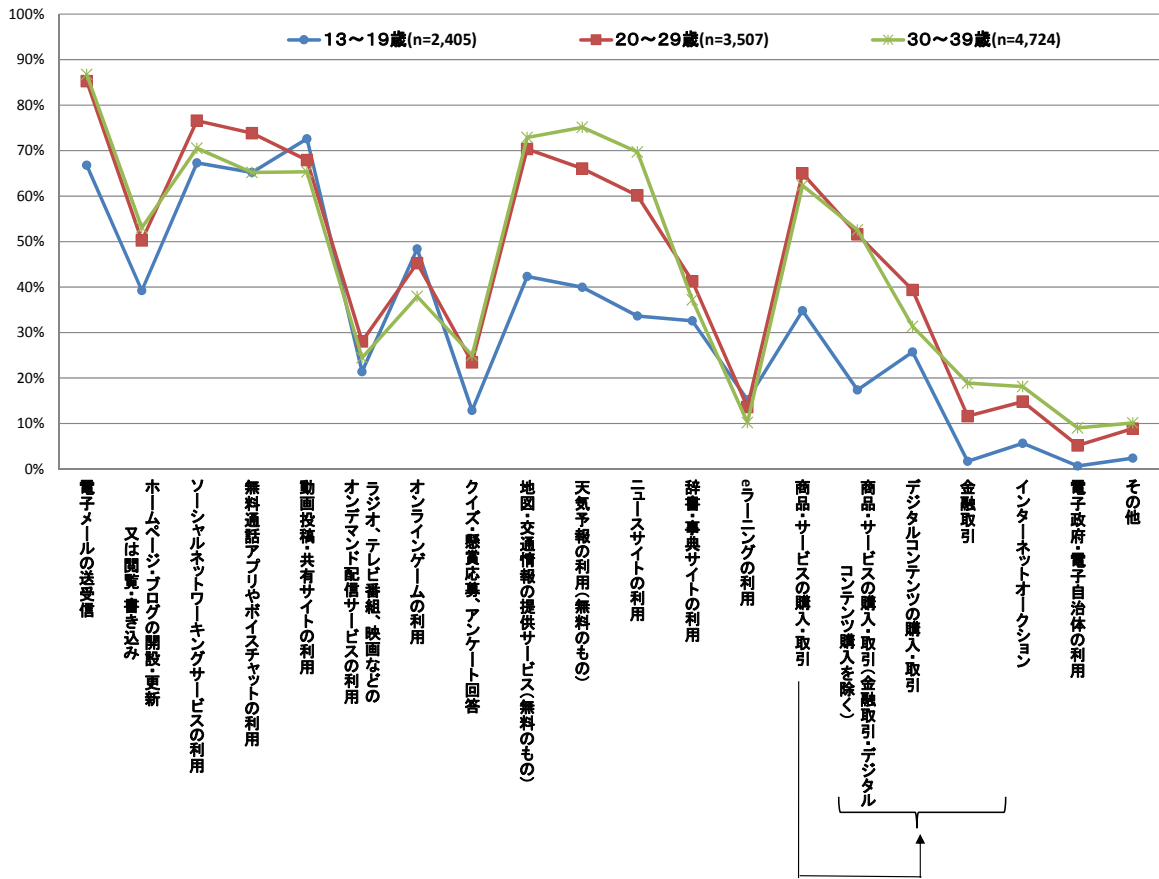
図表2-1 インターネットの利用目的・用途(複数回答)(平成 28 年)



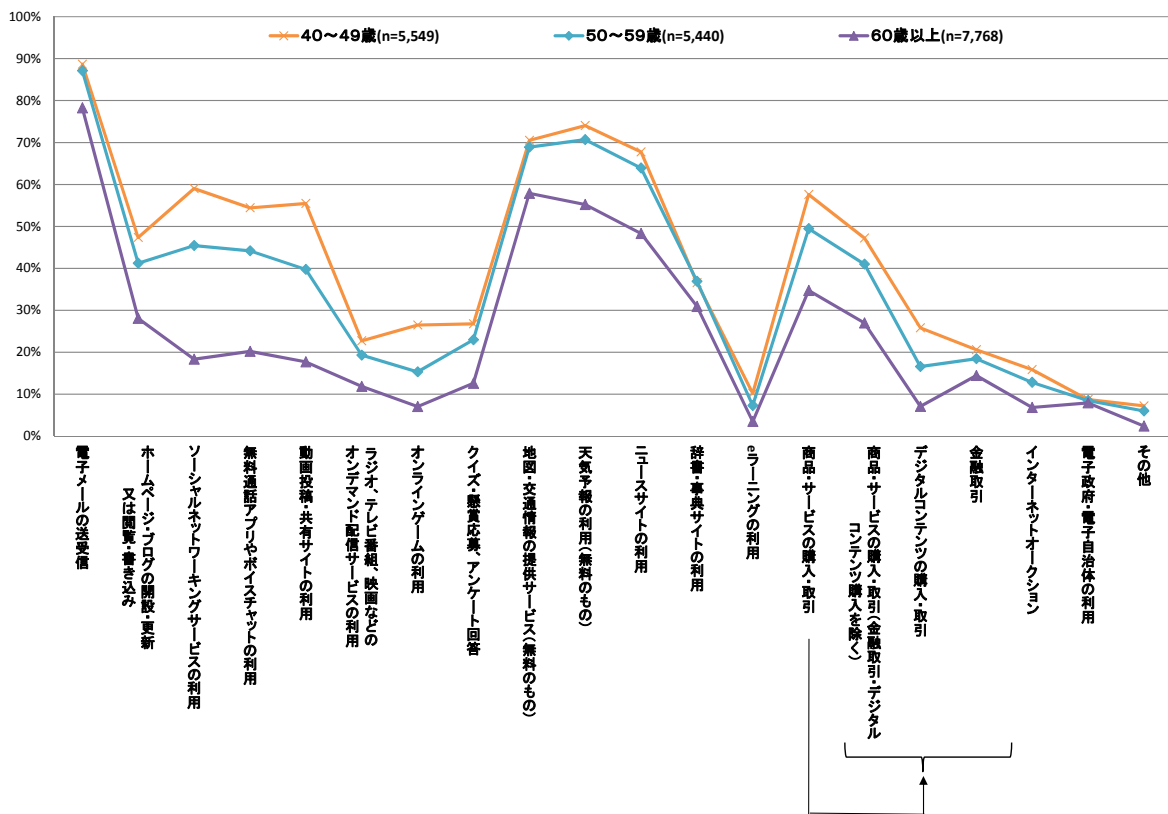
(注) インターネット利用者に占める割合

選択肢のうち、「ホームページ・ブログの開設・更新又は閲覧・書き込み」と「eラーニングの利用」は今回の調査から追加した選択肢

図表2-2 年齢階層別インターネットの利用目的・用途(複数回答)(平成28年)



(注) インターネット利用者に占める割合



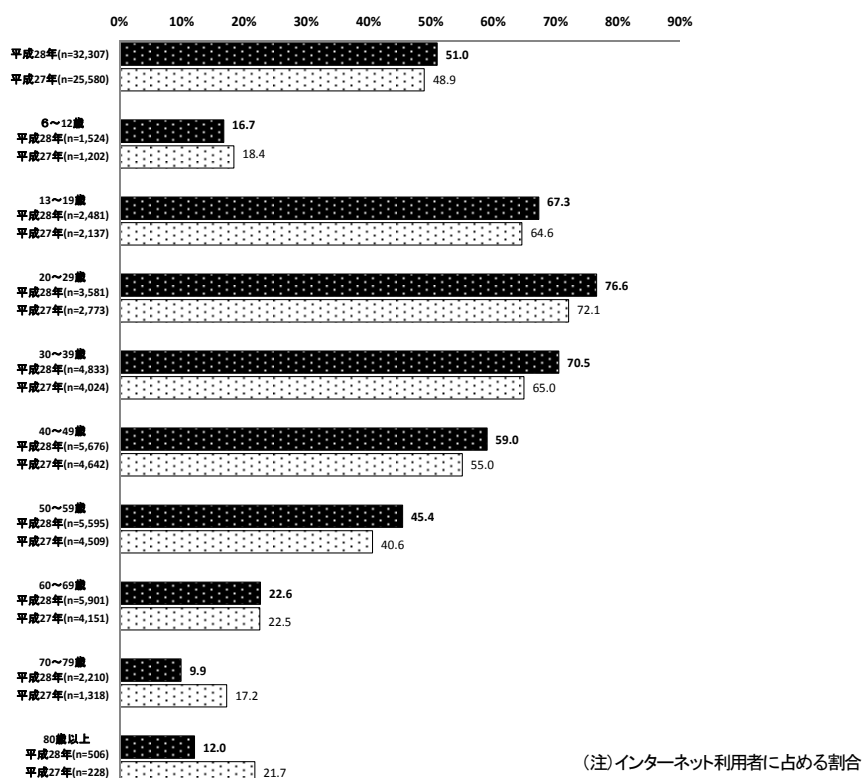
(注) インターネット利用者に占める割合

(2) ソーシャルネットワーキングサービスの利用状況

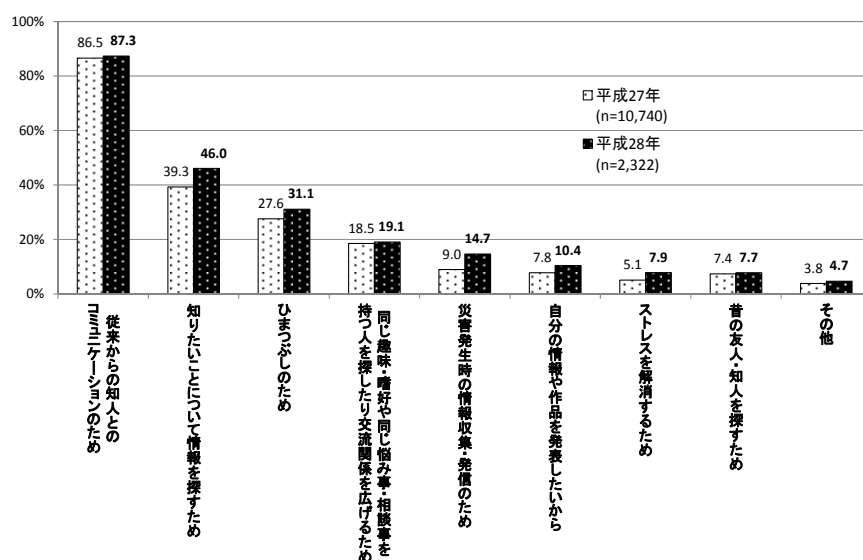
インターネット利用者に占めるソーシャルネットワーキングサービスの利用者の割合は51.0%となっている。

利用目的については、「従来からの知人とのコミュニケーションのため」の割合が87.3%と最も高く、次いで「知りたいことについて情報を探すため」(46.0%)、「ひまつぶしのため」(31.1%)となっている。

図表2-3 ソーシャルネットワーキングサービスの利用状況



図表2-4 ソーシャルネットワーキングサービスの利用目的 (複数回答)



(注) ソーシャルネットワーキングサービス利用者に占める割合

【本調査事項の調査対象者について】

今回の調査では、従来の調査票に加え、調査事項を限定した簡易な調査票による2種類の調査票により、異なる対象者に対し調査を実施した。このため、今回と前回の調査では、本調査事項の対象者数が異なることから、結果の比較には注意が必要。

3 企業におけるICT利用の現状

(1) ソーシャルメディアサービスの活用状況

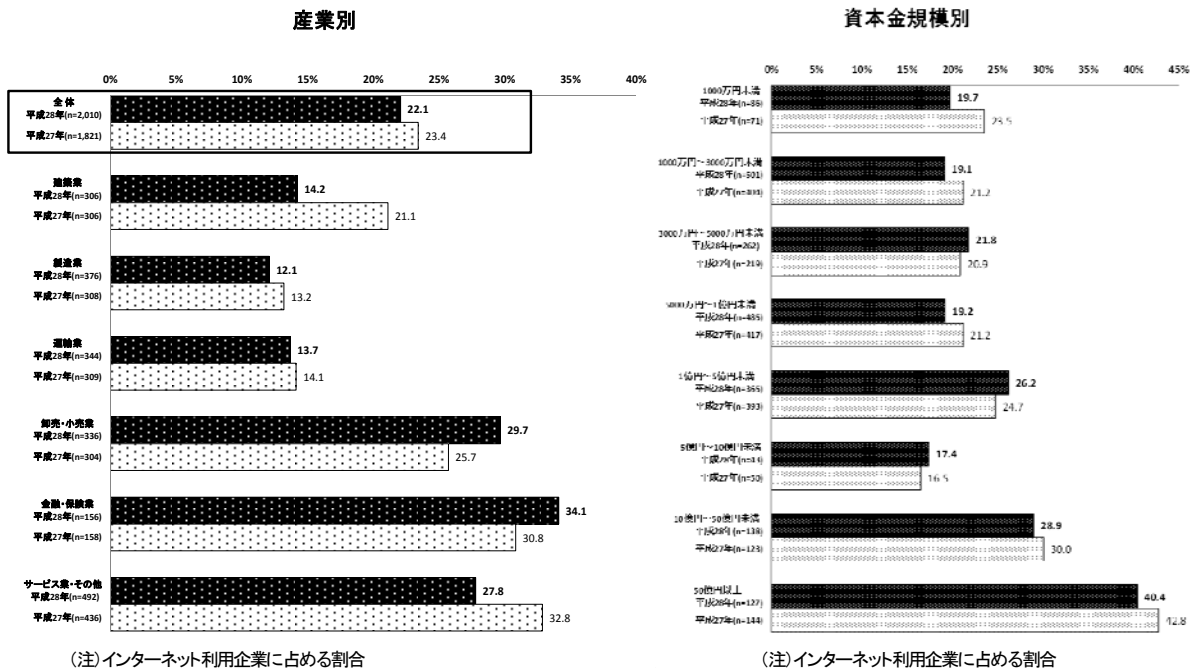
インターネットを利用している企業のうち、ソーシャルメディアサービスを活用している企業の割合は22.1%となっている。

産業別にみると、「金融・保険業」が34.1%と最も高く、次いで「卸売・小売業」(29.7%)、「サービス業・その他」(27.8%)となっている。

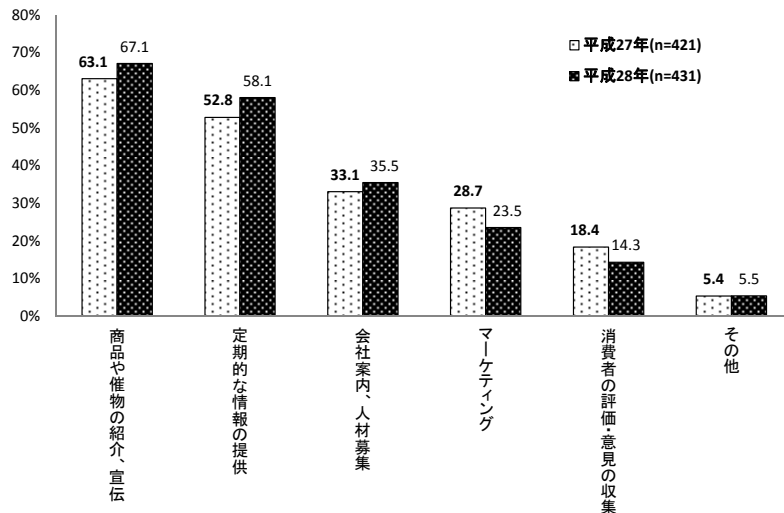
資本金規模別にみると、50億円以上の企業が40.4%と最も高くなっている。

ソーシャルメディアの活用目的・用途別にみると、「商品や催物の紹介、宣伝」が67.1%と最も高くなっており、次いで「定期的な情報の提供」(58.1%)、「会社案内・人材募集」(35.5%)となっている。

図表3-1 産業別・資本金規模別ソーシャルメディアサービスの活用状況



図表3-2 ソーシャルメディアサービスの活用目的・用途（複数回答）



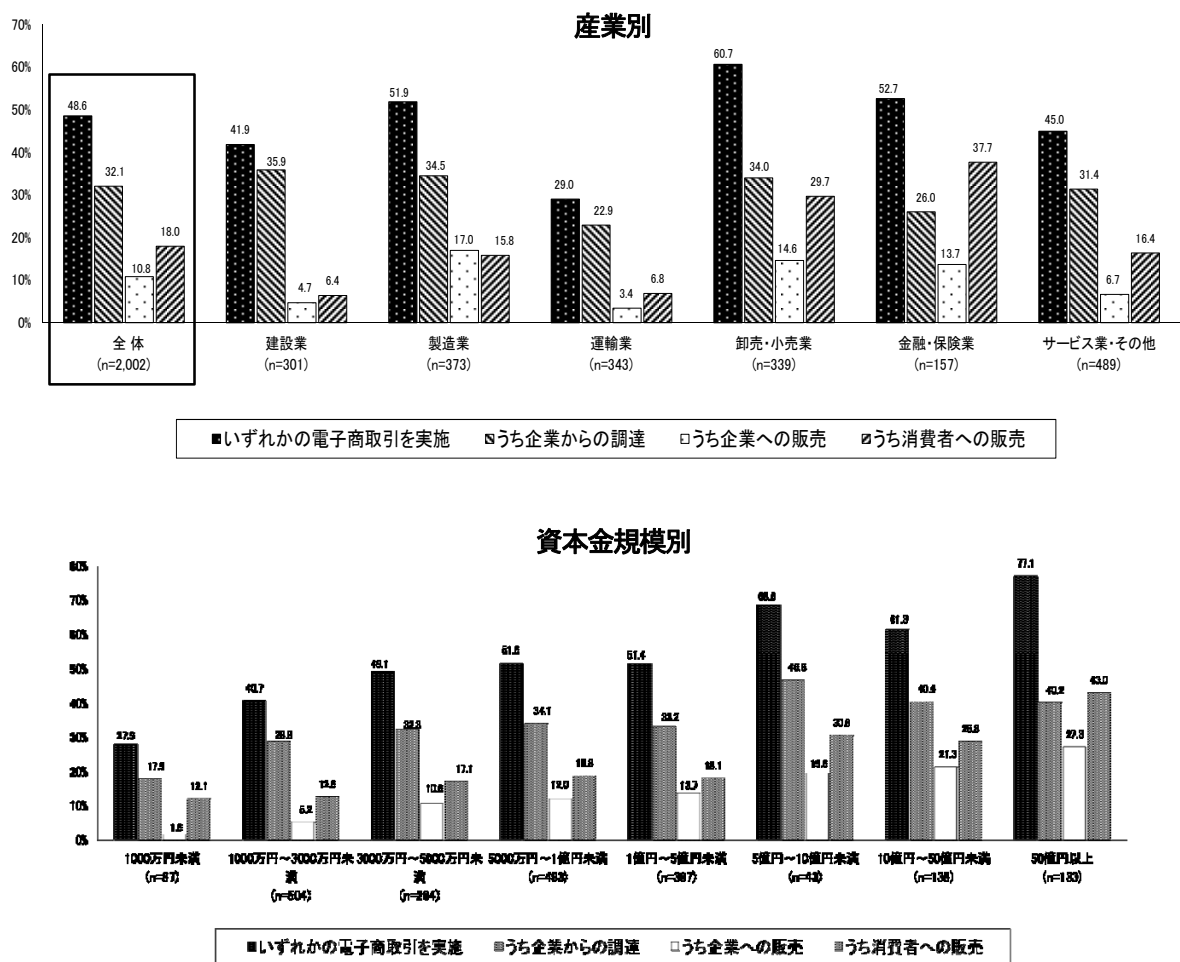
(2) 電子商取引の実施状況

電子商取引(インターネットを利用した調達・販売)を実施している企業の割合は 48.6%となっている。

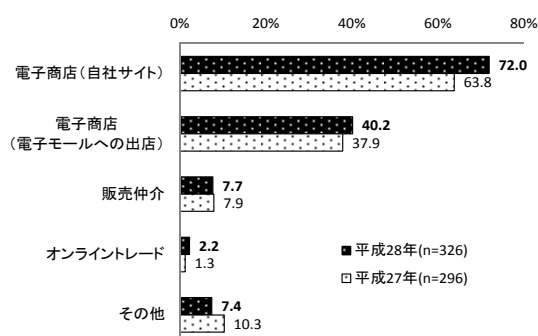
産業別にみると、「卸売・小売業」が 60.7%と最も高く、次いで「金融・保険業」(52.7%)、「製造業」(51.9%)となっている。

インターネットを利用して販売を行っている企業のインターネット販売モデルについては、「電子商店(自社サイト)」の割合が 72.0%と最も高く、次いで「電子商店(電子モールへの出店)」(40.2%)となっている。

図表3-3 産業別・資本金規模別電子商取引の実施状況(平成28年)



図表3-4 インターネット販売モデル(複数回答)



(注)インターネットを利用した販売を行っている企業に占める割合

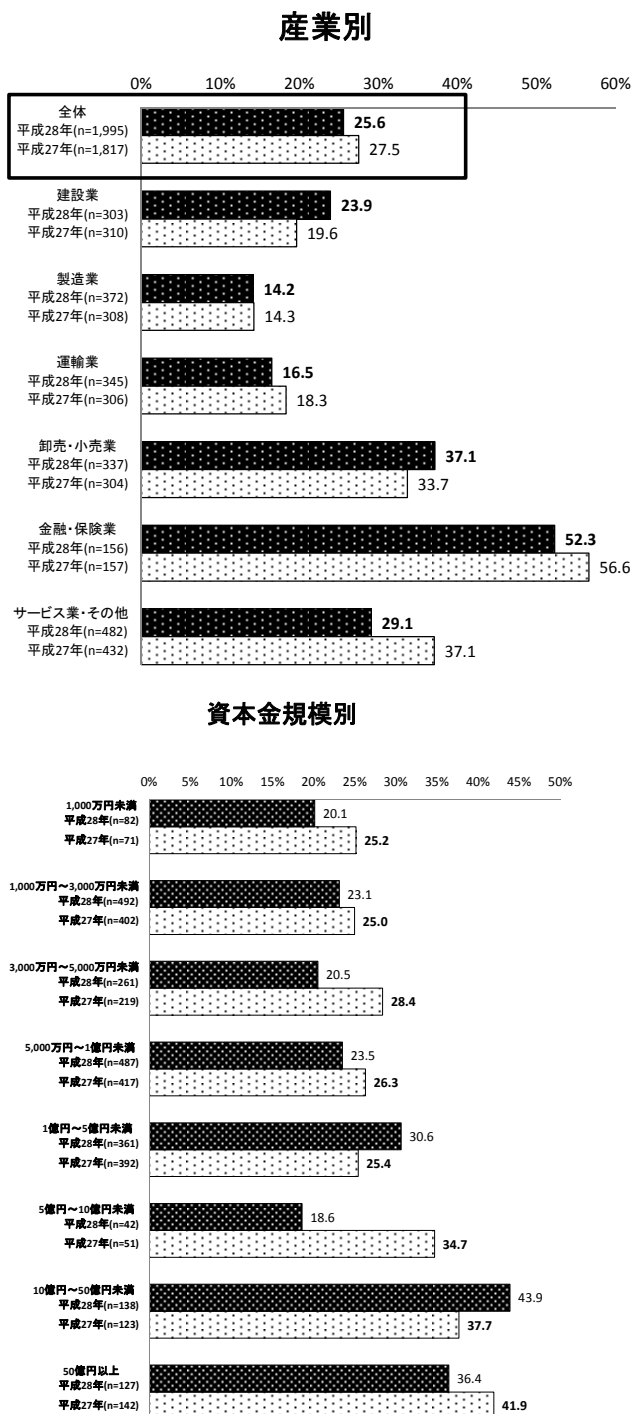
(3) インターネットを利用した広告の実施状況

インターネットを利用した広告(インターネット広告)を実施している企業の割合は 25.6%となっている。

産業別にみると、「金融・保険業」が 52.3%と最も高く、次いで「卸売・小売業」(37.1%)、「サービス業・その他」(29.1%)となっている。

資本金規模別にみると、資本金 10 億円以上 50 億円未満の企業でインターネット広告を実施した企業の割合が大きく増えている。

図表3-5 産業別・資本金規模別インターネット広告の実施状況



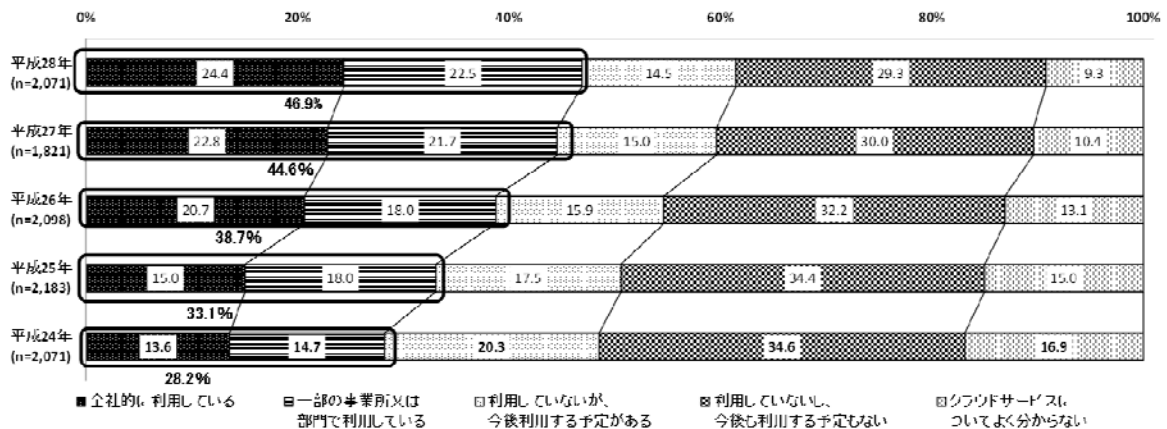
(4) クラウドコンピューティングサービスの利用状況

クラウドコンピューティングサービス(以下「クラウドサービス」という。)を一部でも利用している企業の割合は46.9%となり、前年の44.6%から2.3ポイント上昇している。

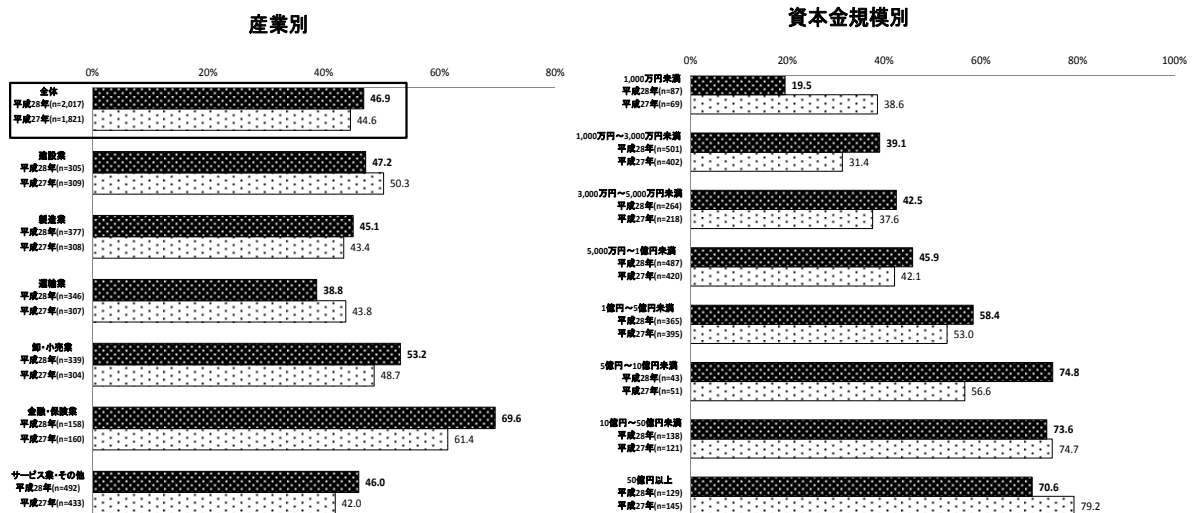
クラウドサービスの効果については、「非常に効果があった」又は「ある程度効果があった」と回答した企業の割合は85.6%となっている。

利用したサービスの内容については、「電子メール」の割合が51.7%と最も高く、次いで「ファイル保管・データ共有」(50.7%)、「サーバ利用」(46.7%)となっている。

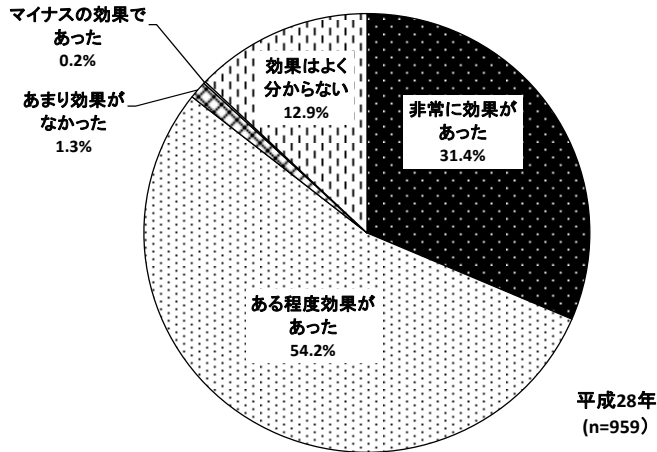
図表3-6 クラウドサービスの利用状況の推移



図表3-7 産業別・資本金規模別クラウドサービスの利用状況

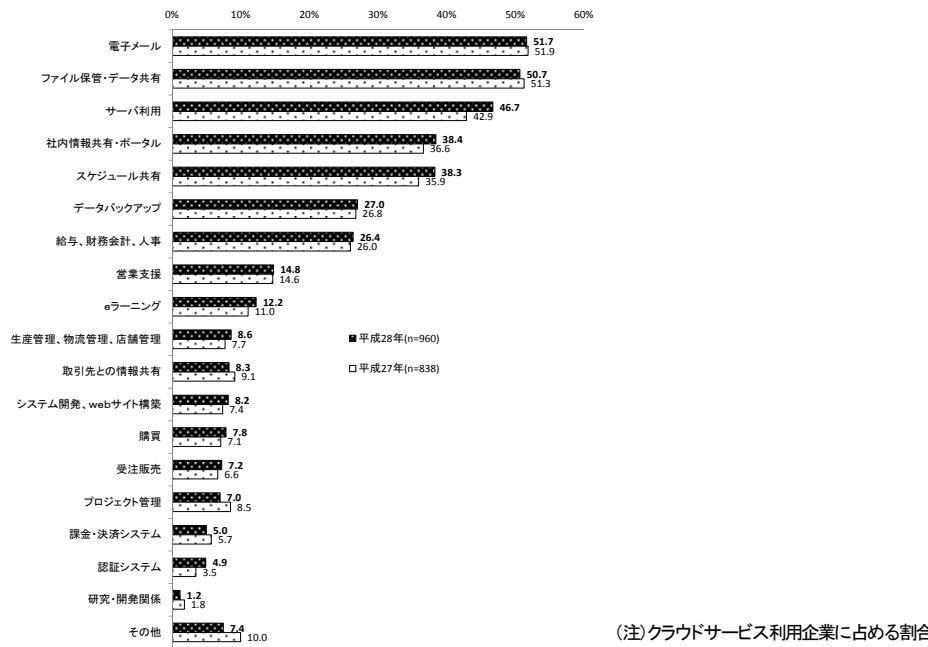


図表3-8 クラウドサービスの効果(平成28年)

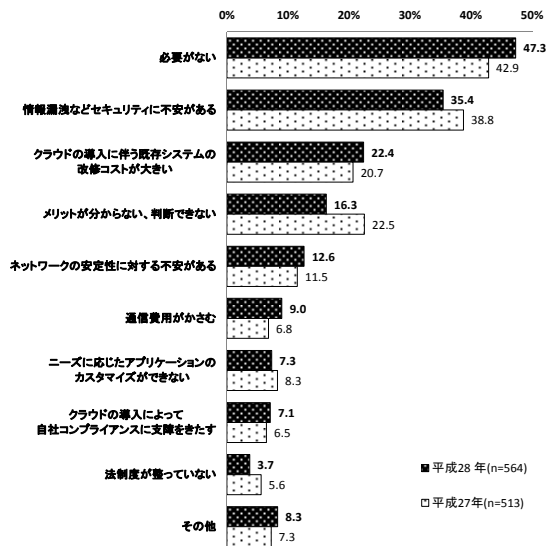


(注)クラウドサービス利用企業に占める割合

図表3-9 利用しているクラウドサービスの内容(複数回答)



図表3-10 クラウドサービスを利用しない理由(複数回答)



4 テレワークの導入・実施状況

(1) テレワーク^(注1)の導入状況(企業)

テレワークを導入している企業の割合は 13.3%となり、2年間の移動平均^(注2)の推移を見ると、平成 26 年-平成 27 年以降、上昇傾向となっている。

導入しているテレワークの形態については、「モバイルワーク」の割合が 63.7%と最も高くなっている。

テレワークを利用する従業員の割合は、「5%未満」が 45.4%と最も高くなっている。

テレワークの主な導入目的については、「定型的業務の効率性(生産性)の向上」の割合が 59.8%と最も高く、次いで「勤務者の移動時間の短縮」(43.9%)、「顧客満足度の向上」(20.8%)となっている。

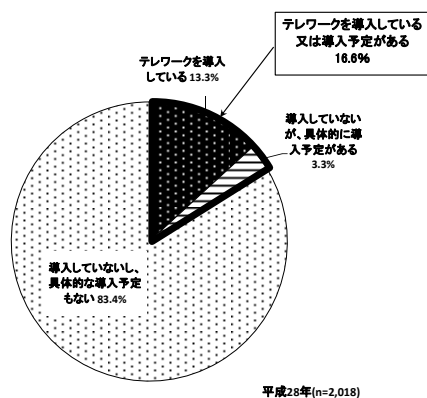
導入目的に対する効果については、「非常に効果があった」又は「ある程度効果があった」と回答した企業の割合が 86.2%となり前年の 82.5%から 3.7 ポイント上昇している。

なお、テレワークを導入していない企業が導入しない理由については、「テレワークに適した仕事がないから」の割合が 74.2%と最も高くなっている。

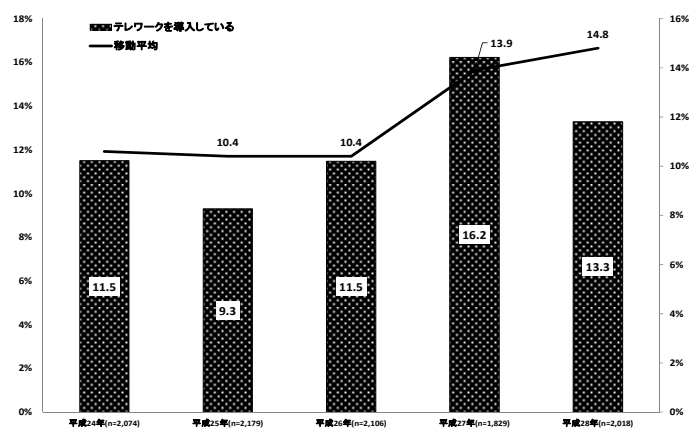
(注1)テレワークには、在宅勤務、サテライトオフィス勤務、モバイルワークを含む

(注2)移動平均とは、その年を含む一定期間の平均値を使用する方法である。図表4-2では、前年との2年間の移動平均の推移を表している

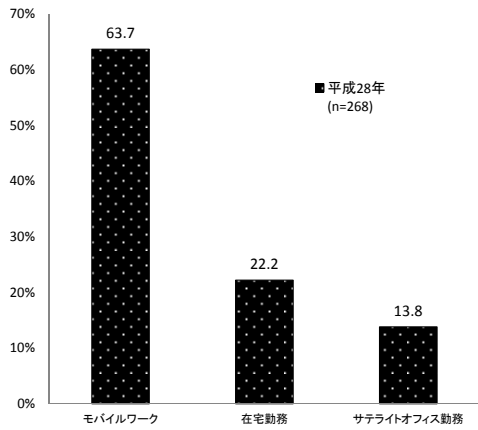
図表4-1 テレワークの導入状況(平成 28 年)



図表4-2 テレワークの導入状況の推移

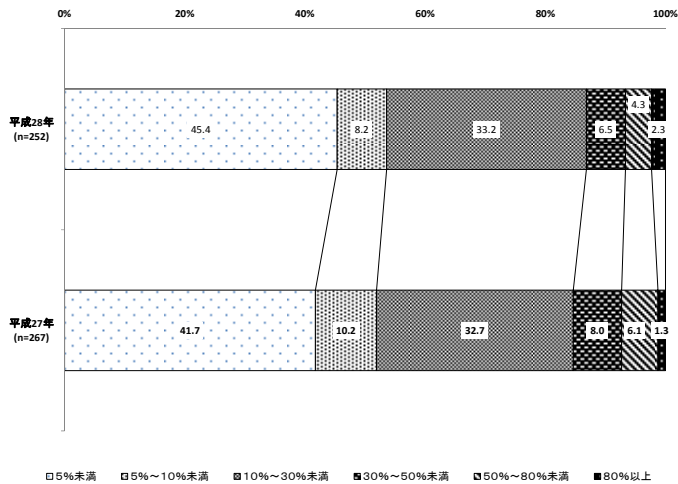


図表4-3 導入しているテレワークの形態(平成28年)



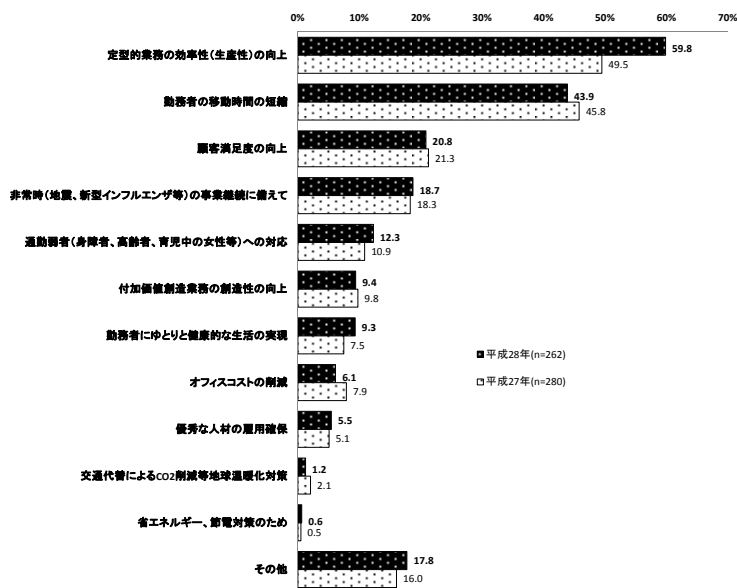
(注)テレワーク導入企業に占める割合

図表4-4 テレワークを利用する従業員の割合



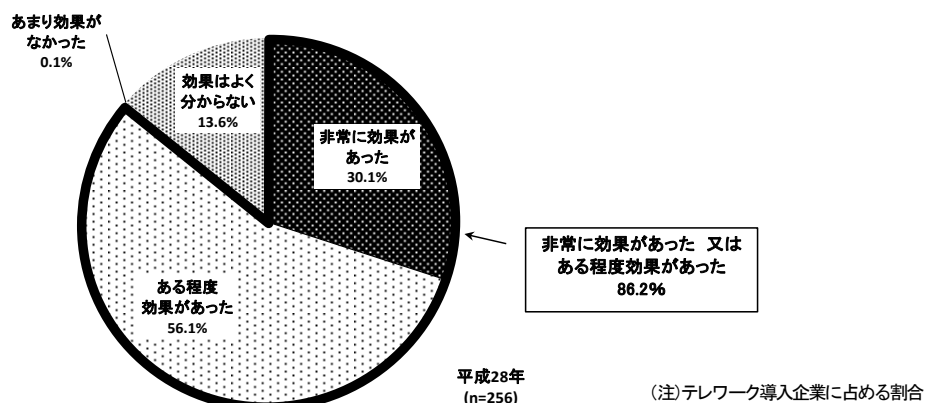
(注)テレワーク導入企業に占める割合

図表4-5 テレワークの導入目的(複数回答)

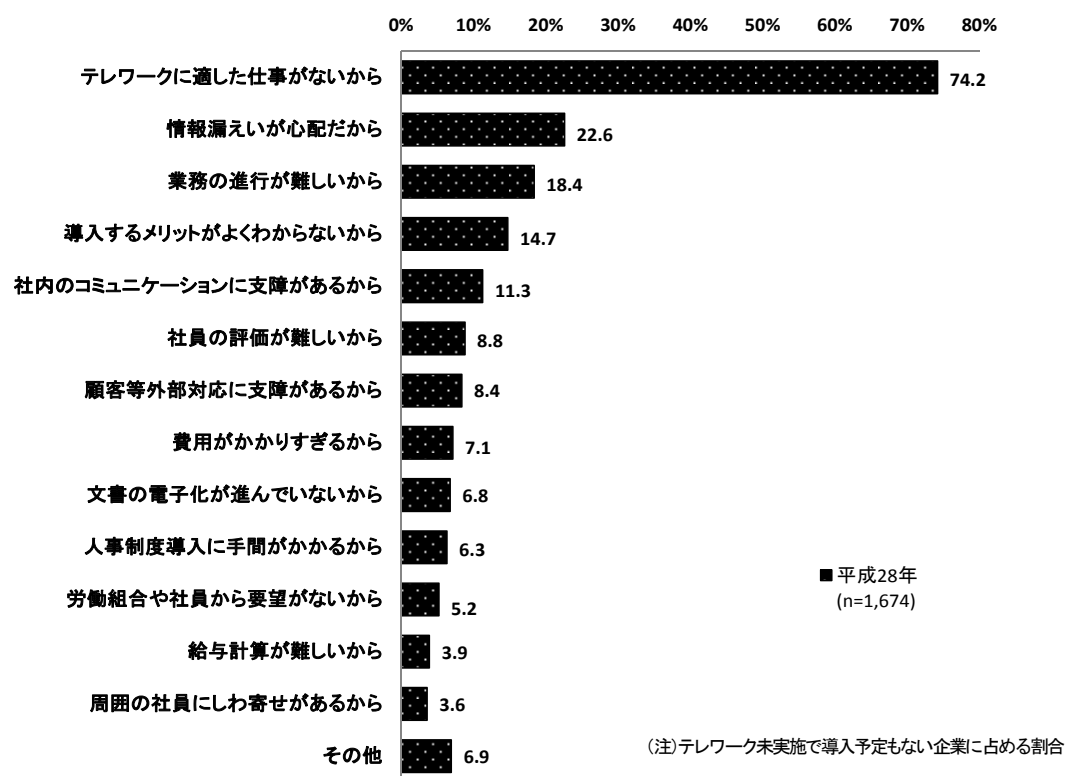


(注)テレワーク導入企業に占める割合

図表4-6 テレワークの効果(平成 28 年)



図表4-7 テレワークを導入しない理由(複数回答)(平成 28 年)



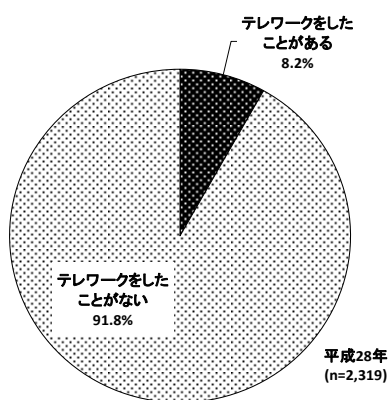
(2) テレワークの実施状況(個人)

企業等に勤める 15 歳以上の個人のうち、テレワークを実施したことがあると回答した個人の割合は 8.2%となっており、実施したテレワークの形態については、「モバイルワーク」の割合が 64.2%と最も高くなっている。

テレワークの実施希望の有無については、「実施してみたい」又は「どちらかというを実施してみたい」と回答した割合が 22.4%となっている。

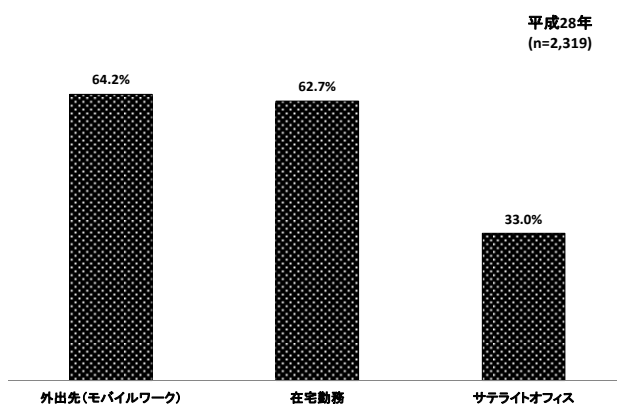
一方、テレワーク未実施だが実施希望のある者が実施しない理由については、「勤務先にテレワークできる制度がないため」が 55.2%となり、次いで「テレワークに適した仕事ではないため」が 50.6%となった。

図表4-8 テレワーク実施の有無



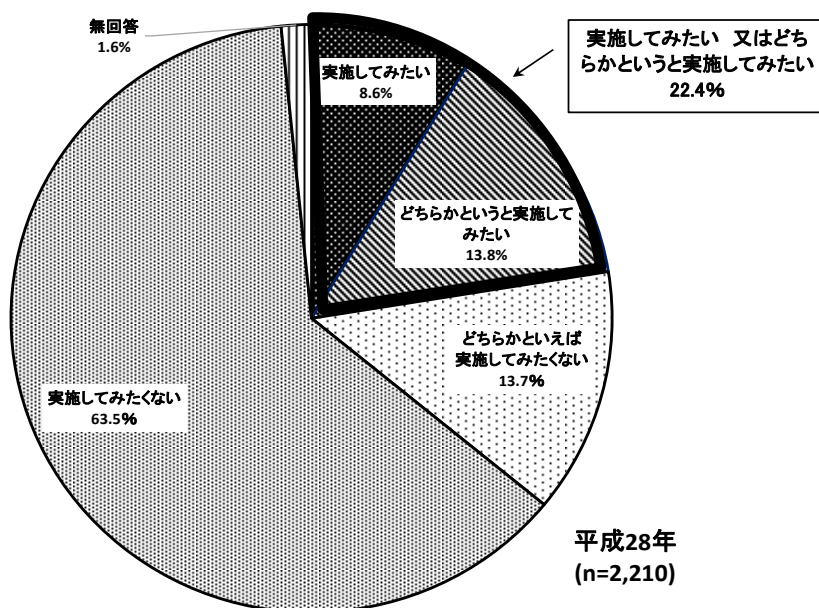
(注)15歳以上の企業等勤務者に占める割合

図表4-9 テレワークの実施形態(複数回答)



(注)テレワーク実施者に占める割合

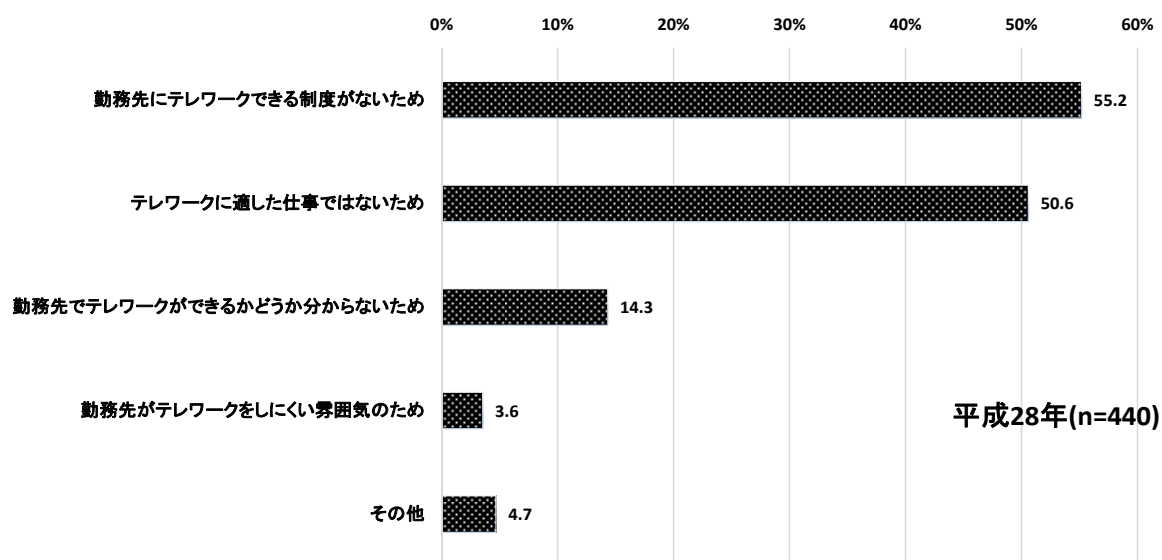
図表4-10 テレワーク実施希望の有無



(注)テレワーク未実施者に占める割合

図表4-8の図表中「テレワークをしたことがない」と回答した者に占めるテレワーク実施希望の有無の割合をみるため、この図表は無回答を含む形で集計

図表 4-11 テレワークを実施しない理由(複数回答)(平成28年)



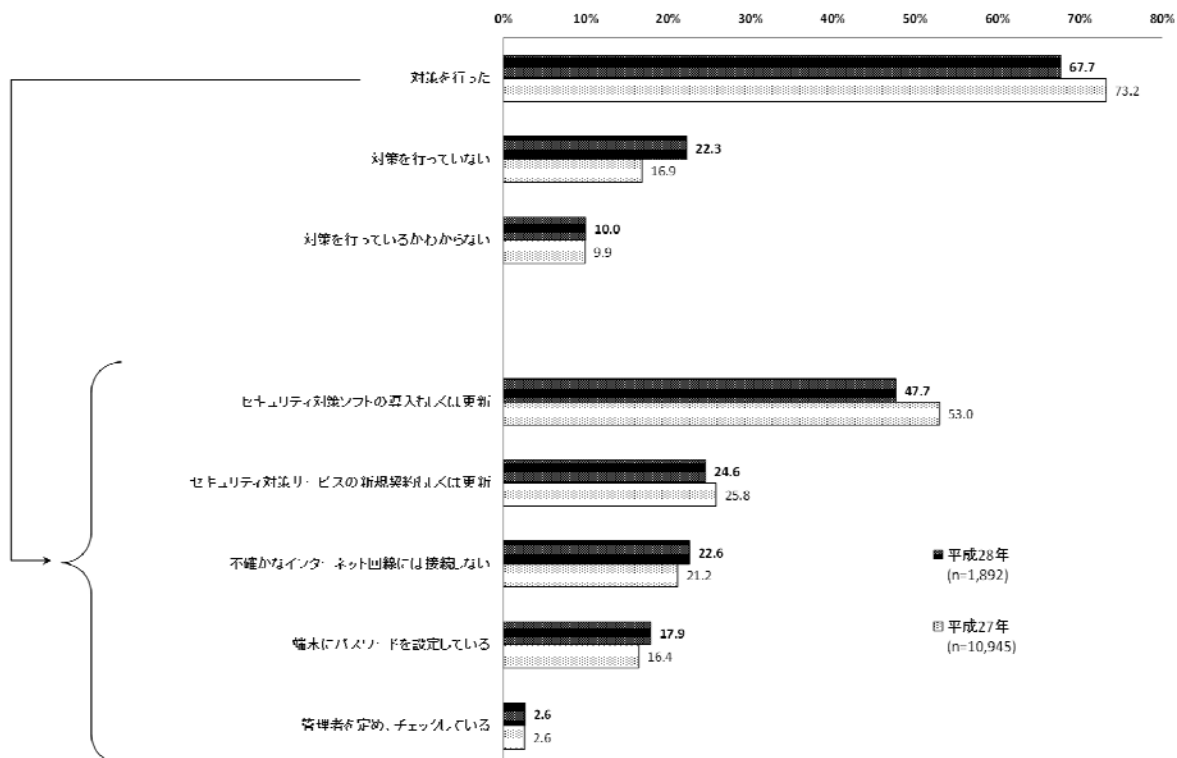
(注)テレワーク実施希望者に占める割合

5 安心・安全への取組状況

(1) セキュリティ対策の実施状況（世帯）

インターネットを利用している世帯のうち、何らかのセキュリティ対策を実施している世帯の割合は67.7%となり、実施しているセキュリティ対策は「セキュリティ対策ソフトの導入もしくは更新」が47.7%と最も高く、次いで「セキュリティ対策サービスの新規契約もしくは更新」(24.6%)、「不確かなインターネット回線には接続しない」(22.6%)となっている。

図表5-1 セキュリティ対策の実施状況(世帯)(複数回答)



(注) 過去1年間に少なくとも1人はインターネットを利用したことのある世帯に占める割合

【本調査事項の調査対象者について】

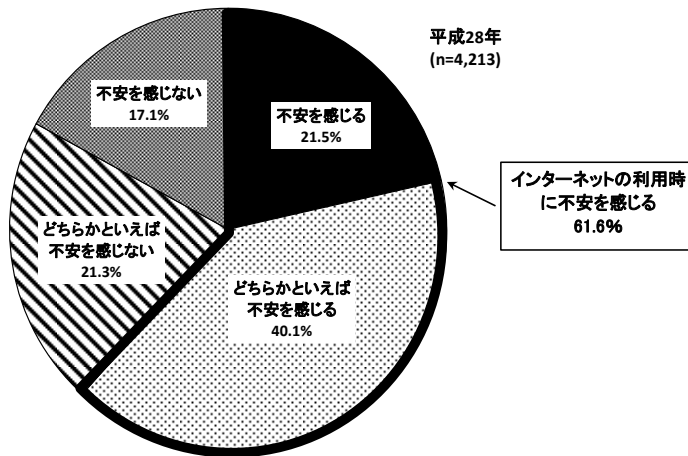
今回の調査では、従来の調査票に加え、調査事項を限定した簡易な調査票による2種類の調査票により、異なる対象者に対し調査を実施した。このため、今回と前回の調査では、本調査事項の対象者数が異なることから、結果の比較に際しては注意が必要。

(2) インターネット利用で感じる不安（個人）

インターネットを利用している 12 歳以上の個人のうち、インターネットを利用して「不安を感じる」又は「どちらかといえば不安を感じる」と回答した世帯の割合が合わせて 61.6%となった。

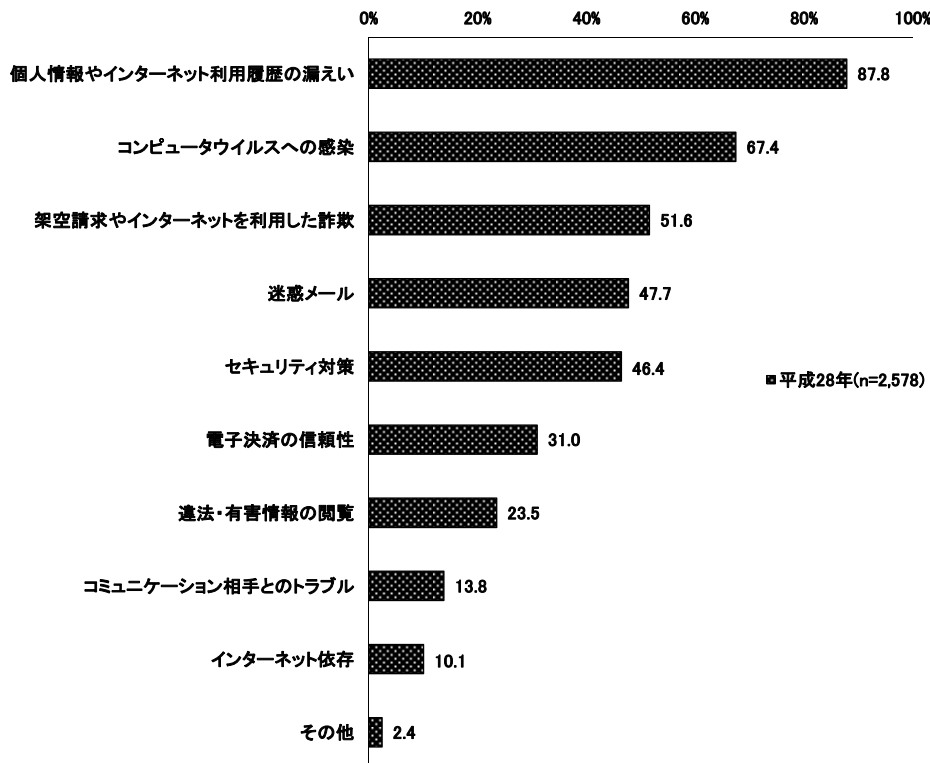
感じている不安の内容については、「個人情報やインターネット利用履歴の漏えい」の割合が 87.8%と最も高く、次いで「コンピュータウイルスへの感染」(67.4%)、「架空請求やインターネットを利用した詐欺」(51.6%)となっている。

図表5-2 インターネット利用上の不安の有無（平成 28 年）



(注)12 歳以上のインターネット利用者に占める割合

図表5-3 インターネット利用で感じる不安の内容（複数回答）（平成 28 年）



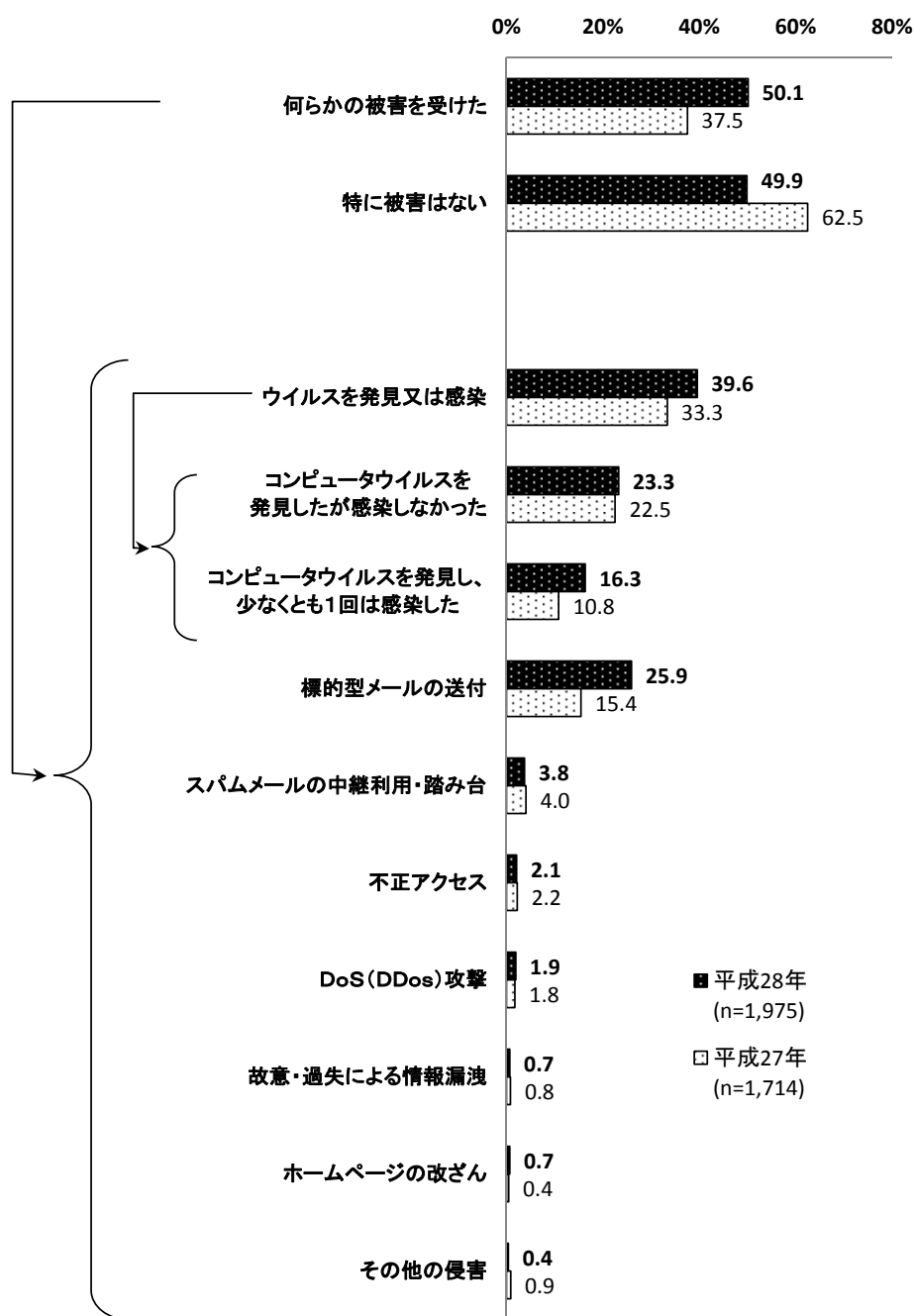
(注)インターネットを利用して「不安を感じる」又は「どちらかといえば不安を感じる」と回答した個人に占める割合

(3) 情報通信ネットワークに対するセキュリティ侵害と対応の状況（企業）

過去1年間の情報通信ネットワークの利用の際に発生したセキュリティ侵害をみると、「何らかの被害を受けた」企業が 50.1%となり、被害内容は、「ウイルスを発見又は感染」が 39.6%、「標的型メールの送付」が 25.9%となっている。

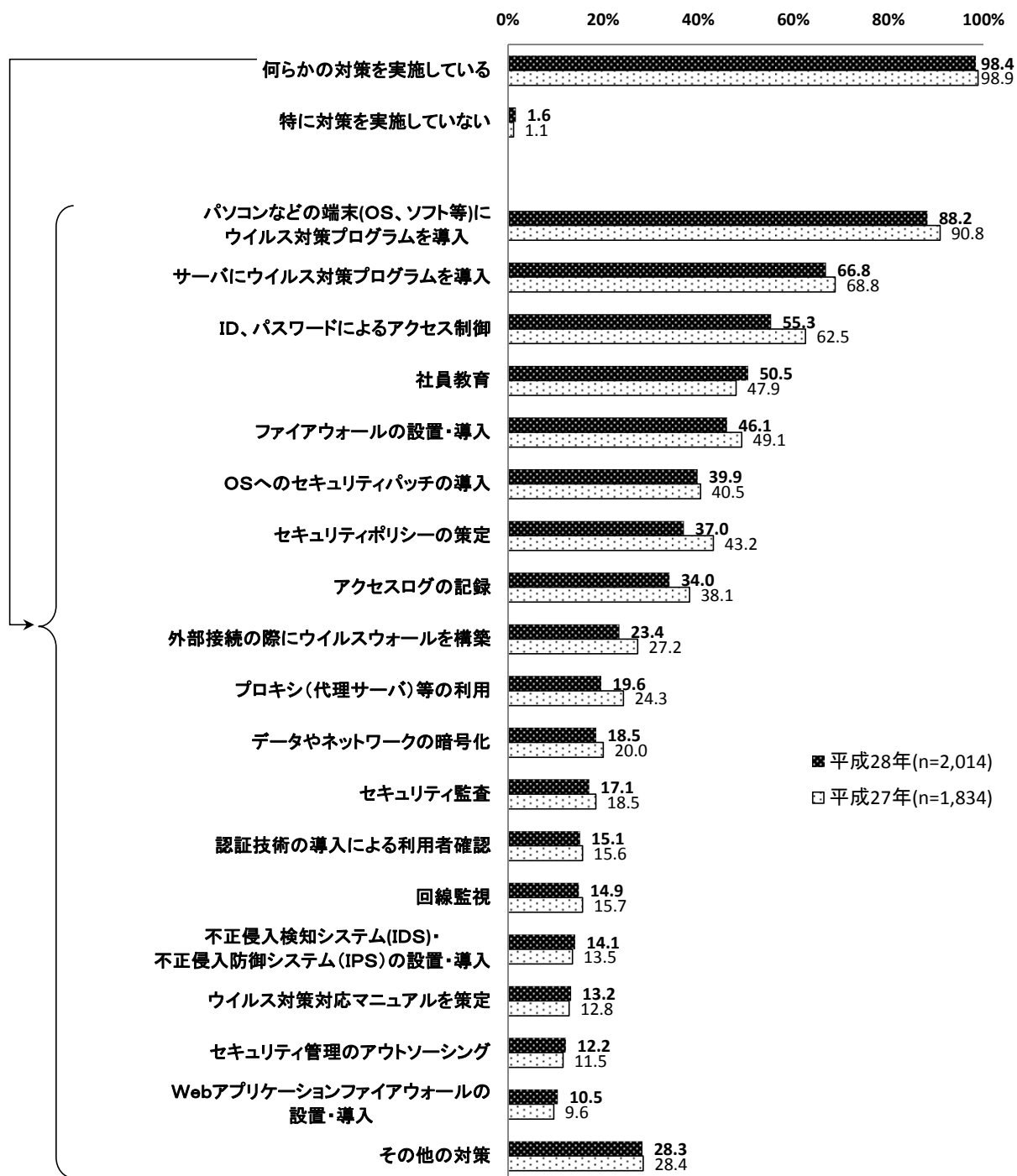
セキュリティについて、何らかの対策を実施している企業の割合は 98.4%となり、対応内容は「パソコンなどの端末(OS、ソフト等)にウイルス対策プログラムを導入」が 88.2%と最も高く、次いで「サーバにウイルス対策プログラムを導入」(66.8%)、「ID、パスワードによるアクセス制御」(55.3%)となっている。

図表5-4 情報通信ネットワークの利用の際に発生した過去1年間のセキュリティ侵害の状況（複数回答）



(注) 情報通信ネットワーク(企業内・企業間通信網やインターネット)利用企業に占める割合

図表5-5 セキュリティへの対応状況(複数回答)



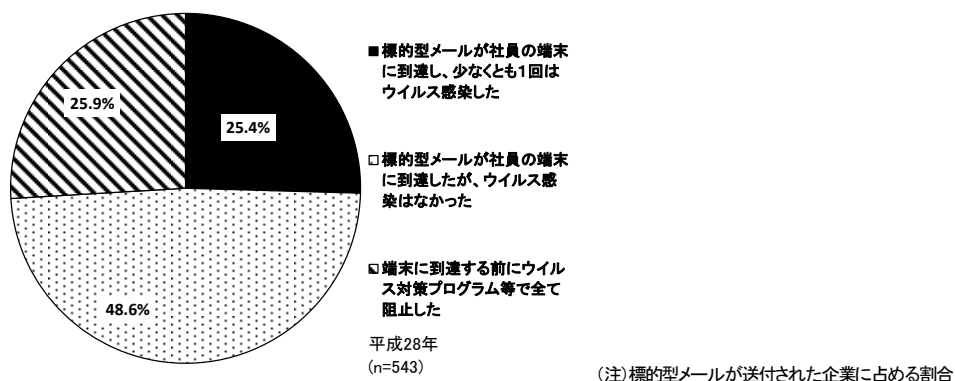
(注)情報通信ネットワーク(企業内・企業間通信網やインターネット)利用企業に占める割合

(4) 標的型メールの被害状況と対策の状況(企業)

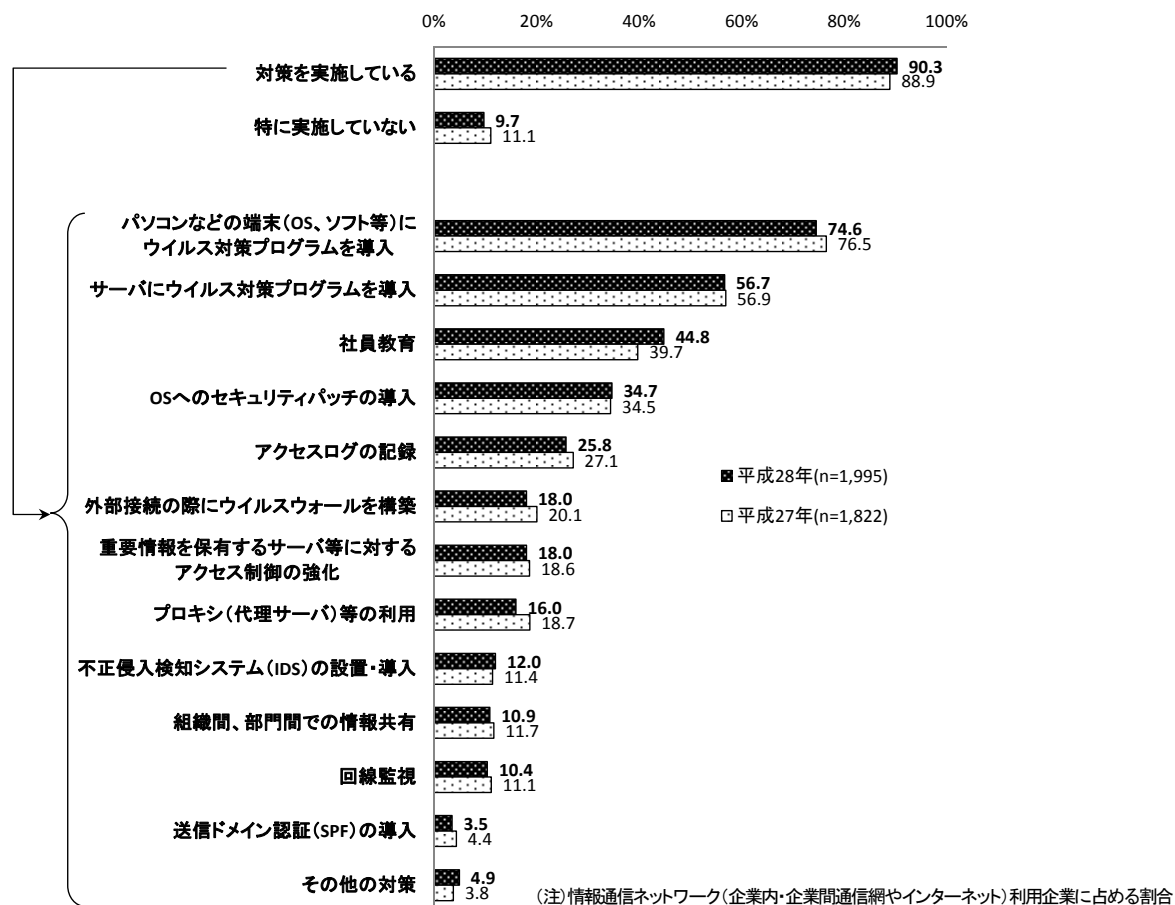
標的型メールを送付された企業の被害状況を見ると、「標的型メールが社員の端末に到達したが、ウイルス感染はなかった」企業の割合は48.6%、「標的型メールが社員の端末に到達し、少なくとも1回はウイルス感染した」企業の割合は25.4%となっている。

標的型メールへの対策状況については、対策を実施している企業の割合は90.3%となっている。対策内容は「パソコンなどの端末(OS、ソフト等)にウイルス対策プログラムを導入」が74.6%と最も高く、次いで「サーバにウイルス対策プログラムを導入」(56.7%)、「社員教育」(44.8%)となっている。

図表5-6 標的型メールの被害の有無(平成28年)



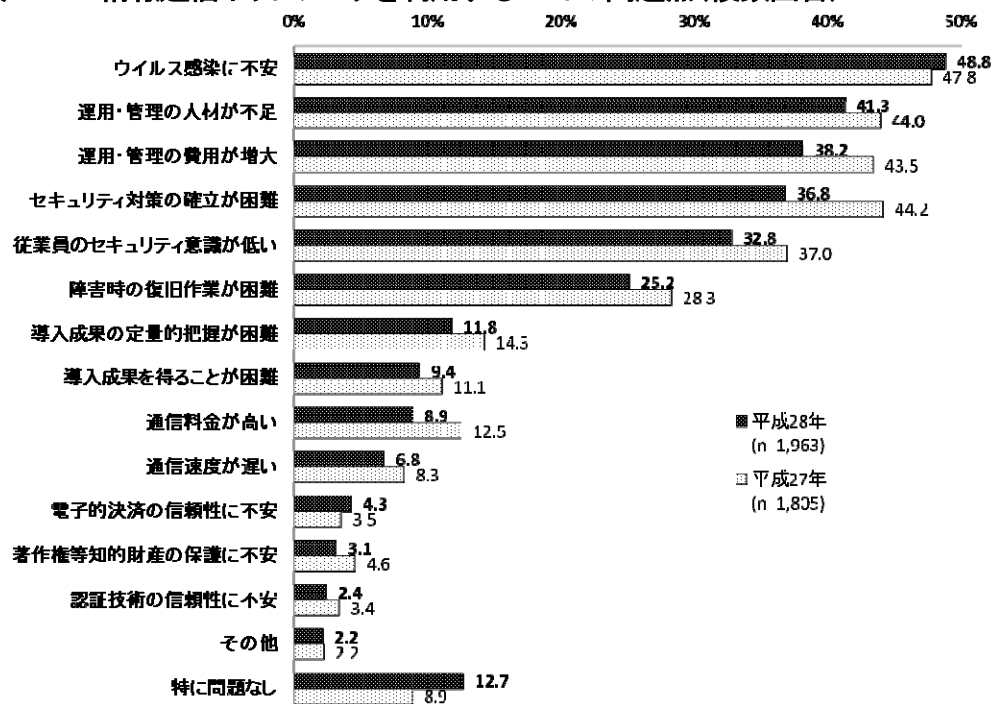
図表5-7 標的型メールへの対策内容(複数回答)



(5) 情報通信ネットワークを利用する上での問題点（企業）

情報通信ネットワークを利用する上での問題点をみると、「ウイルス感染に不安」と回答した企業の割合が 48.8%と最も高くなり、次いで「運用・管理の人材が不足」(41.3%)、「運用・管理の費用が増大」(38.2%)となっている。

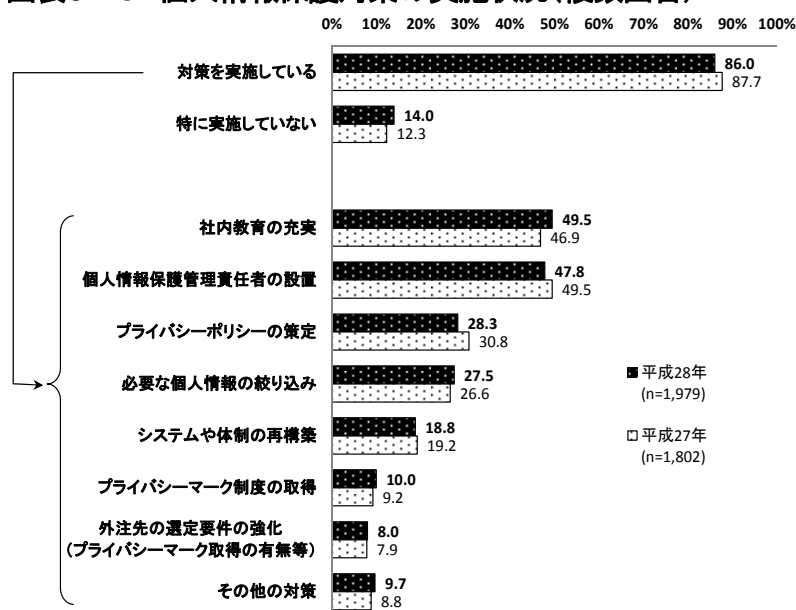
図表5-8 情報通信ネットワークを利用する上での問題点(複数回答)



(6) 個人情報保護対策の実施状況(企業)

個人情報保護対策を実施している企業の割合は 86.0%となっている。対策内容は、「社員教育の充実」が 49.5%となり、前年の 46.9%から 2.6 ポイント上昇している。次いで、「個人情報保護管理責任者の設置」(47.8%)、「プライバシーポリシーの策定」(28.3%)となっている。

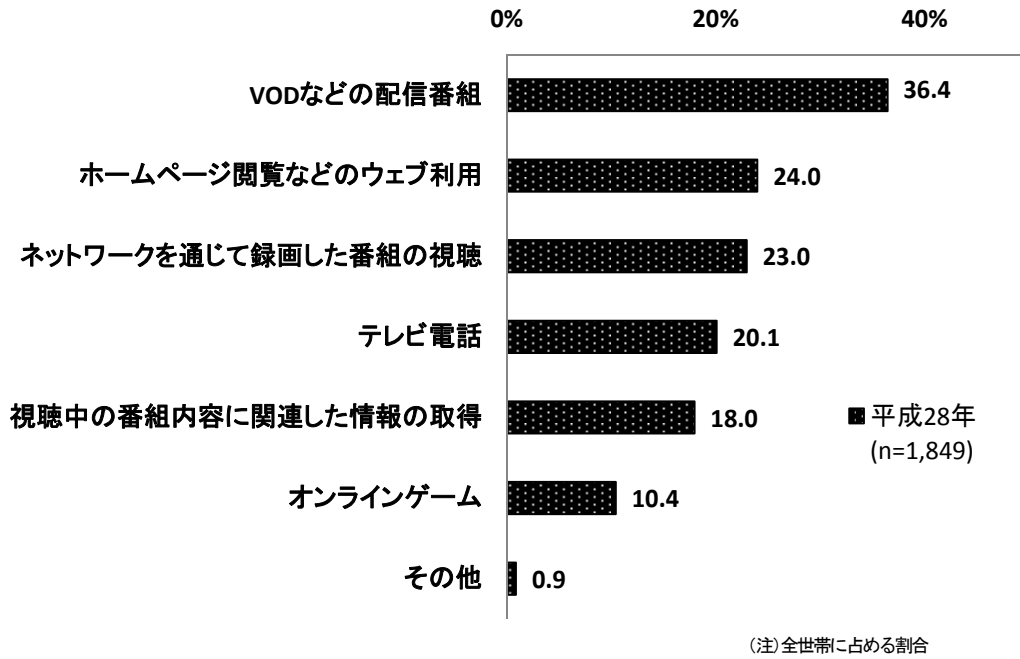
図表5-9 個人情報保護対策の実施状況(複数回答)



6 世帯におけるインターネット対応型テレビ受信機の利用状況

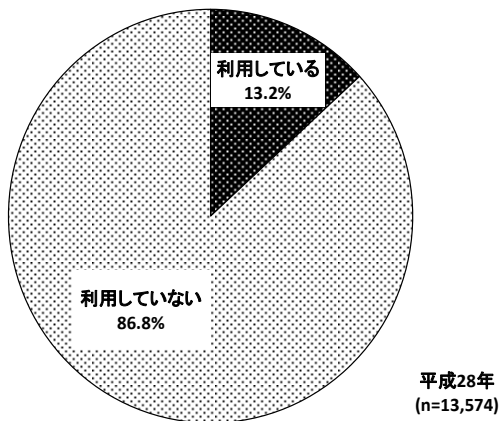
(1) インターネット対応型テレビ受信機の利用意向
 インターネット対応型テレビ受信機で利用してみたいサービスを見ると、「VODなどの配信番組」(36.4%)が最も高く、次いで「ホームページ閲覧などのウェブ利用」(24.0%)となっている。

図表6-1 インターネット対応型テレビ受信機の利用意向(平成28年)



(2) インターネット対応型テレビ受信機の利用状況
 過去1年間に一人はインターネットを利用した世帯のうち、インターネット利用時の機器としてインターネット対応型テレビ受信機を利用した世帯は13.2%となっている。

図表6-2 インターネット対応型テレビの利用状況(複数回答)(平成28年)

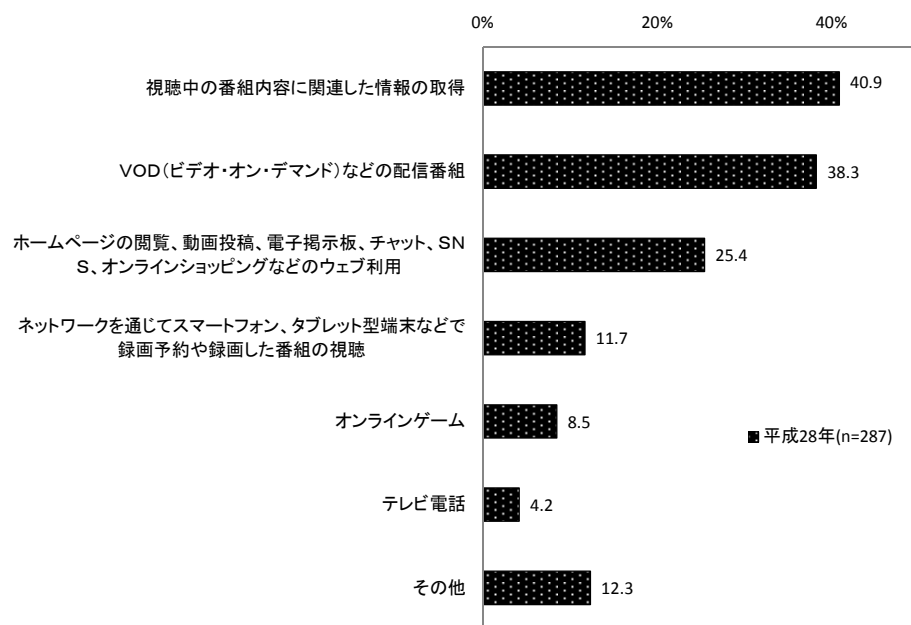


(注) 過去1年間に少なくとも一人はインターネットを利用したことのある世帯の占める割合

(3) インターネット対応型テレビ受信機の利用目的

インターネット対応型テレビ受信機の利用目的をみると、「視聴中の番組内容に関連した情報の取得」が40.9%と最も高く、次いで「VOD等の配信番組」(38.3%)、「ホームページの閲覧、動画投稿、電子掲示板、チャット、SNS、オンラインショッピングなどのウェブ利用」(25.4%)となっている。

図表6-3 インターネット対応型テレビ受信機の利用目的(複数回答)(平成28年)



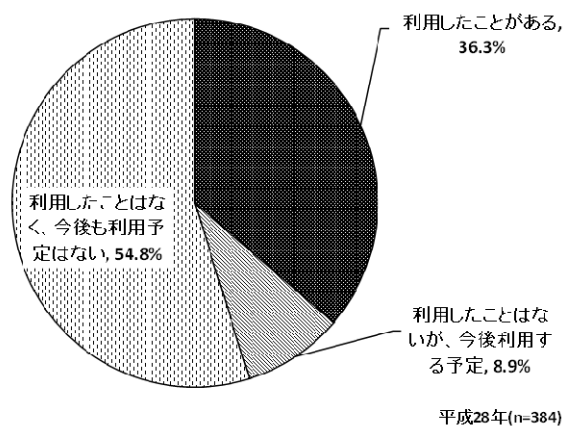
(注)インターネット対応型テレビ受信機でインターネットを利用している世帯に占める割合

(4) ハイブリッドキャスト機能^(注)の利用状況

ハイブリッドキャスト機能の利用経験がある世帯は36.3%であった。また、「利用したことはないが、今後利用する予定」が8.9%となっている。

(注)ハイブリッドキャスト機能とは、放送画面にインターネット経由の情報やコンテンツが表示されるサービスをいう。

図表6-4 ハイブリッドキャスト機能の利用状況(平成28年)



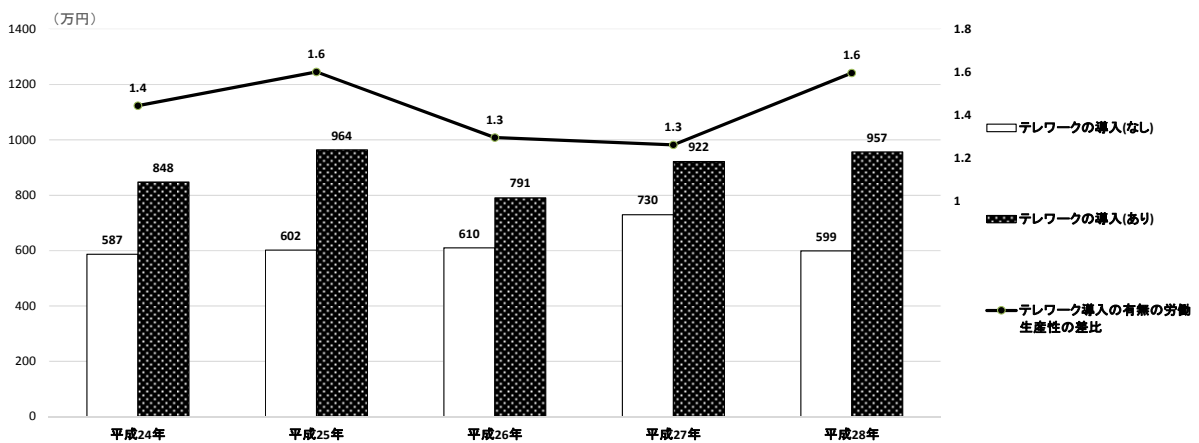
(注)インターネット対応型テレビ受信機でインターネットを利用している世帯に占める割合

7 企業におけるICTと労働生産性

ICTを利活用している企業の方が、利活用しない企業よりも、いずれも一社当たりの労働生産性が高い結果となった。

具体的には、テレワークを実施している企業は実施していない企業より約 1.6 倍、ICT教育を実施している企業は実施していない企業よりも 1.3 倍、クラウドサービスを利用している企業は利用していない企業よりも 1.3 倍、無線通信技術を利用したシステムやツールを導入している企業は導入していない企業よりも約 1.2 倍となり、それぞれ労働生産性が高い結果となった。

図表7-1 テレワークの導入と一社当たりの労働生産性の推移

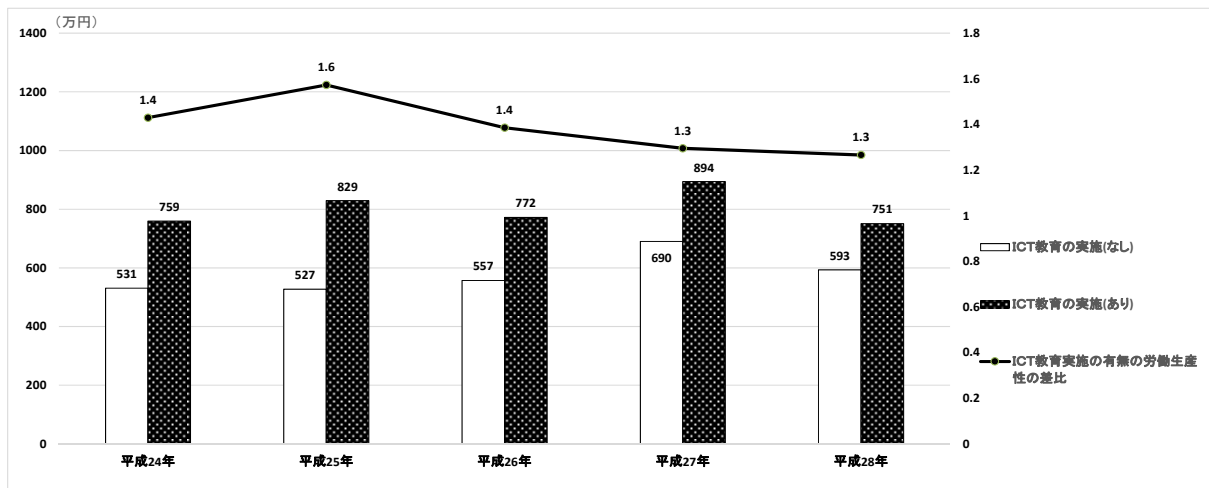


(注)・営業利益、人件費、資本金、減価償却費及びテレワークの導入の有無のすべてを回答した企業を対象

・労働生産性=(営業利益+人件費+減価償却費)÷従業員数

・比率は、テレワークの「導入あり」と「導入なし」の差比を表している

図表7-2 ICT教育の実施と一社当たりの労働生産性

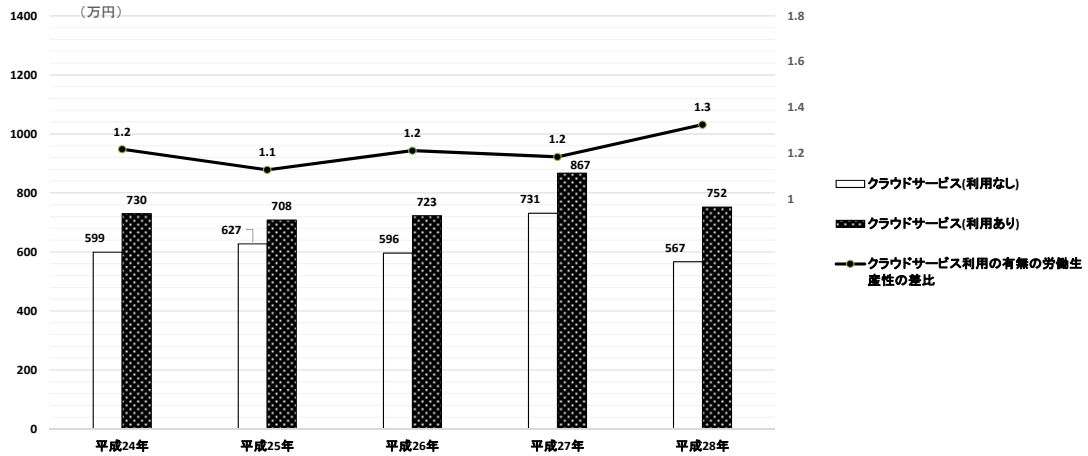


(注)・営業利益、人件費、資本金、減価償却費及びICT教育の実施の有無のすべてを回答した企業を対象

・労働生産性=(営業利益+人件費+減価償却費)÷従業員数

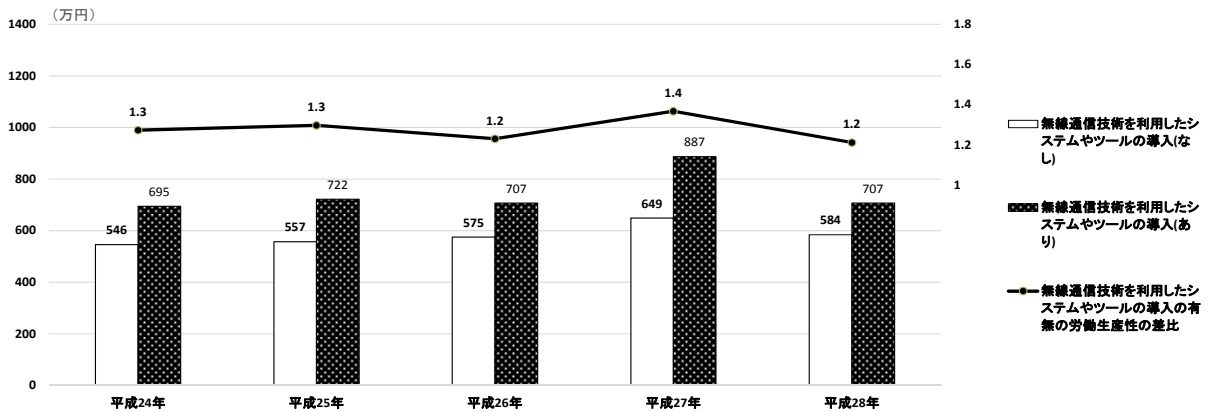
・比率は、ICT教育の「実施あり」と「実施なし」の差比を表している

図表7-3 クラウドサービスの利用と一社当たりの労働生産性



(注)・営業利益、人件費、資本金、減価償却費及びクラウドサービスの利用の有無のすべてを回答した企業を対象
 ・労働生産性=(営業利益+人件費+減価償却費)÷従業員数
 ・比率は、クラウドサービスの「利用あり」と「利用なし」の差比を表している

図表7-4 無線通信技術を利用したシステムやツールの導入と一社当たりの労働生産性



(注)・営業利益、人件費、資本金、減価償却費及び無線通信技術の利用の有無のすべてを回答した企業を対象
 ・労働生産性=(営業利益+人件費+減価償却費)÷従業員数
 ・比率は、無線通信技術の「導入あり」と「導入なし」の差比を表している
 ・無線通信技術を利用したシステムやツールとは、電子タグ(RFIDタグ)、非接触型ICカード、ネットワークカメラなどの新たにネットワーク機能が加わった機器などをいう