

令和3年6月18日

令和2年通信利用動向調査の結果

総務省では、この度、令和2年8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」及び「e-Stat」に掲載するとともに、掲載データは、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：<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>）

【今回調査結果の要点】

- スマートフォンを保有している世帯の割合が86.8%と堅調に伸びており、個人の保有割合も増加傾向にある一方で、携帯電話・PHSの保有状況は減少傾向が続いている。
- 個人のインターネット利用機器は、引き続きスマートフォンがパソコンを上回り、20～39歳の各年齢階層で9割以上が利用している。
- 企業におけるテレワークの導入が急速に進み、在宅勤務を中心に導入する企業の割合は前年比で倍以上の47.5%に達した。産業別では「情報通信業」が9割以上導入している。導入目的は、「非常時（感染症の流行など）の事業継続」の割合が7割近くと最も高い。
- 企業におけるクラウドコンピューティングサービスの導入割合は7割近くまで上昇した。場所や機器を選ばない簡便さや、資産・保守体制のアウトソーシング化等がメリットとして認識されており、「効果があった」又は「ある程度効果があった」とする企業は、導入企業全体の87.1%に上った。

【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	令和2年9月	
対象地域	全 国	
属性範囲・調査の単位数	20歳以上（令和2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
調査対象数 [有効送付数]	40,592世帯 [40,096世帯]	6,017企業 [4,986企業]
有効回収数 [率]	17,345世帯（44,035人） [43.3%]	2,223企業 [44.6%]
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	調査票を郵送により配布し、郵送又はオンライン（電子メール（世帯調査）・電子調査票（企業調査））により回収	

連絡先

情報流通行政局 情報通信政策課 情報通信経済室
（担当：井戸補佐、松岡専門職）

電話：03-5253-5744（直通）

令和2年通信利用動向調査 ポイント

<調査概要>

- ・世帯（全体・構成員）及び企業を対象とし、統計法に基づく一般統計調査として平成2年から毎年実施。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を調査。（調査票を郵送により配布し、郵送又はオンラインにより回収。）調査時点は、令和2年8月末。
- ・世帯調査は、20歳以上（令和2年4月1日現在）の世帯主がいる世帯及びその6歳以上の構成員が対象（40,592世帯）。
- ・企業調査は、公務を除く産業に属する常用雇用者規模100人以上の企業が対象（6,017企業）。

今回の要点

- スマートフォンを保有している世帯の割合が86.8%と堅調に伸びており、個人の保有割合も増加傾向にある一方で、携帯電話・PHSの保有状況は減少傾向が続いている。
- 個人のインターネット利用機器は、引き続きスマートフォンがパソコンを上回り、20～39歳の各年齢階層で9割以上が利用している。
- 企業におけるテレワークの導入が急速に進み、在宅勤務を中心に導入する企業の割合は前年比で倍以上の47.5%に達した。産業別では「情報通信業」が9割以上導入している。導入目的は、「非常時（感染症の流行など）の事業継続」の割合が7割近くと最も高い。
- 企業におけるクラウドコンピューティングサービスの導入割合は7割近くまで上昇した。場所や機器を選ばない簡便さや、資産・保守体制のアウトソーシング化等がメリットとして認識されており、「効果があった」又は「ある程度効果があった」とする企業は、導入企業全体の87.1%に上った。

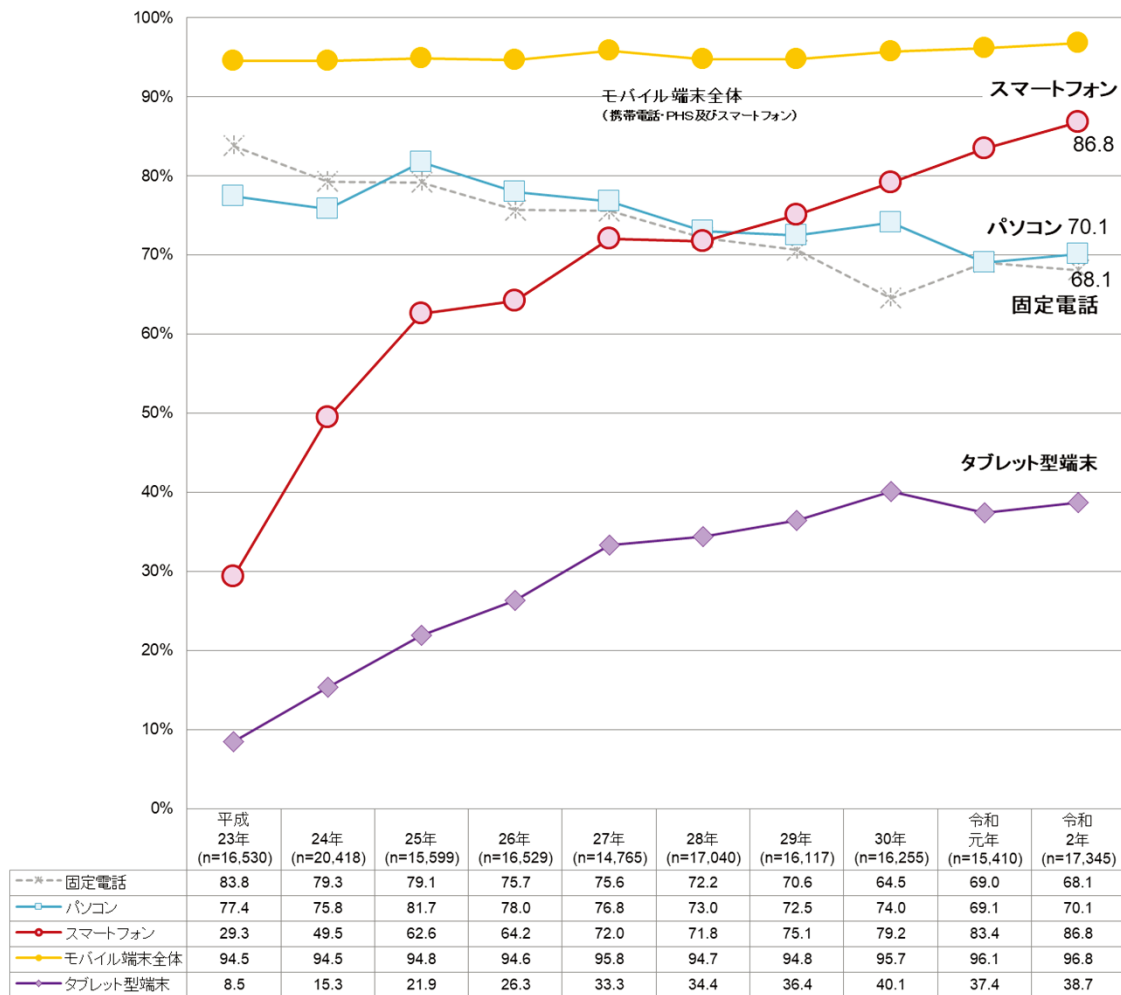
<留意事項>

- ・ タイトルに（企業）と付した項目は、企業調査に基づきオレンジ色のグラフで、（世帯）と付した項目は世帯調査、（個人）と付した項目は世帯構成員調査の結果に基づき青色のグラフで示す。
- ・ P.2「1 情報通信機器の普及状況」及びP.5「テレワークの導入形態」のグラフを除き、無回答を除いている。

1 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23年～令和2年）

スマートフォンを保有している世帯の割合が堅調に伸びており(86.8%)、パソコン(70.1%)・固定電話(68.1%)を保有している世帯の割合を上回っている。

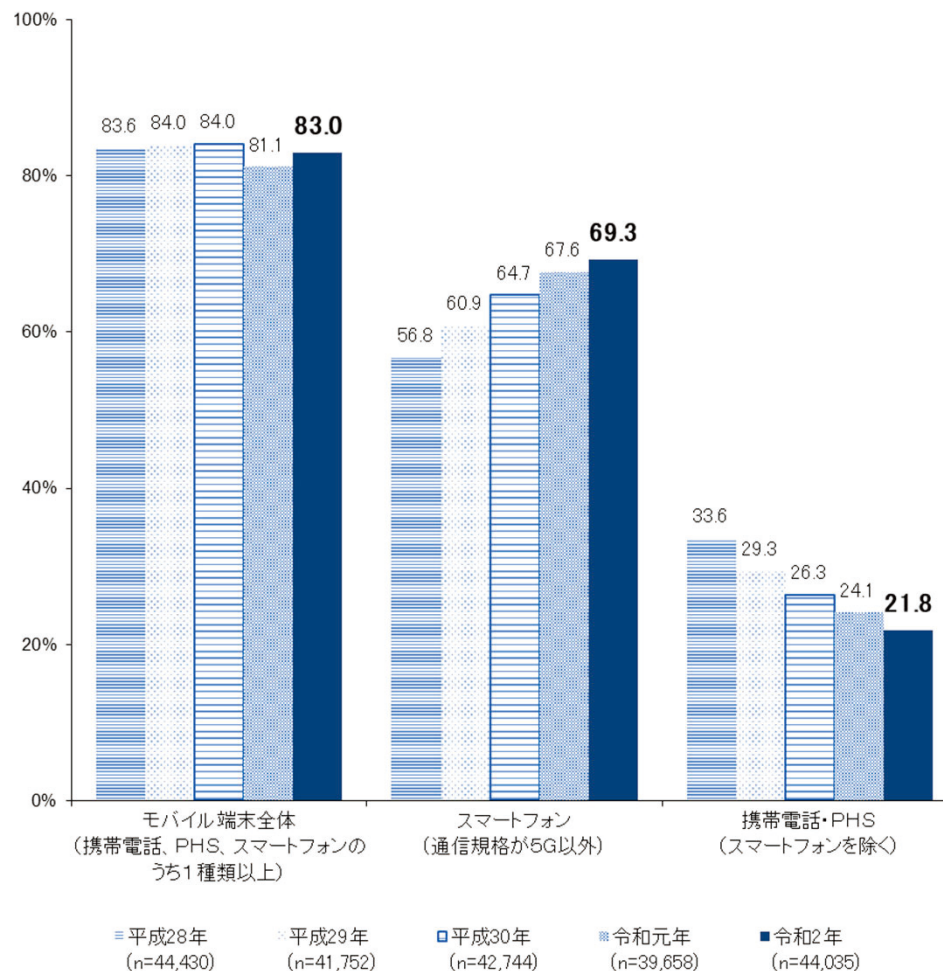


(複数回答)

(注) 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。

モバイル端末の保有状況（個人） （平成28年～令和2年）

個人でのスマートフォンの保有状況は増加傾向にある一方、携帯電話・PHS(スマートフォンを除く)の保有状況は減少傾向にある。

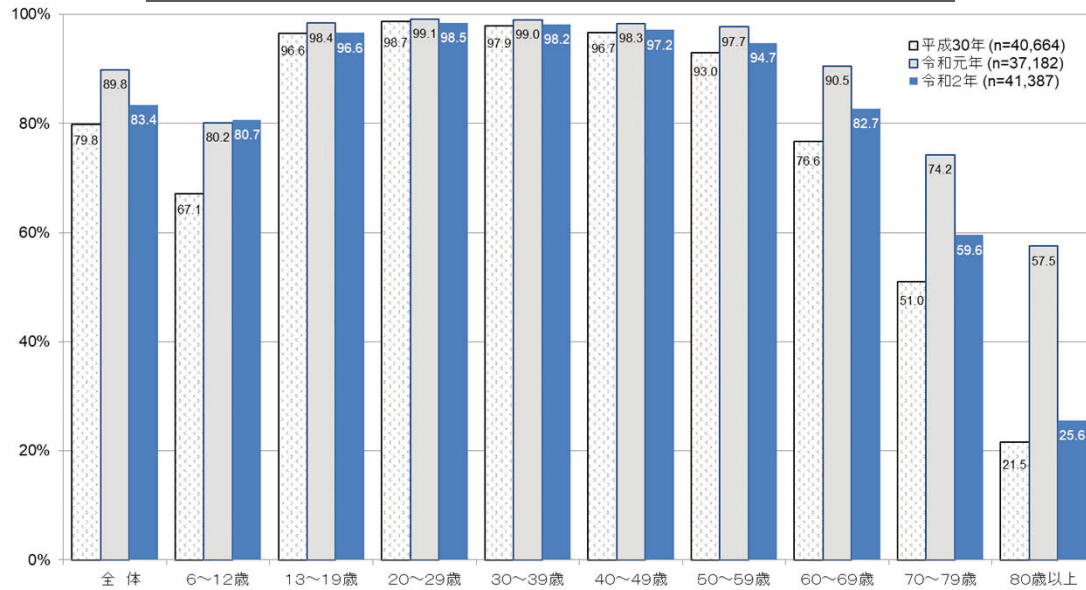


(複数回答)

2 インターネットの利用動向

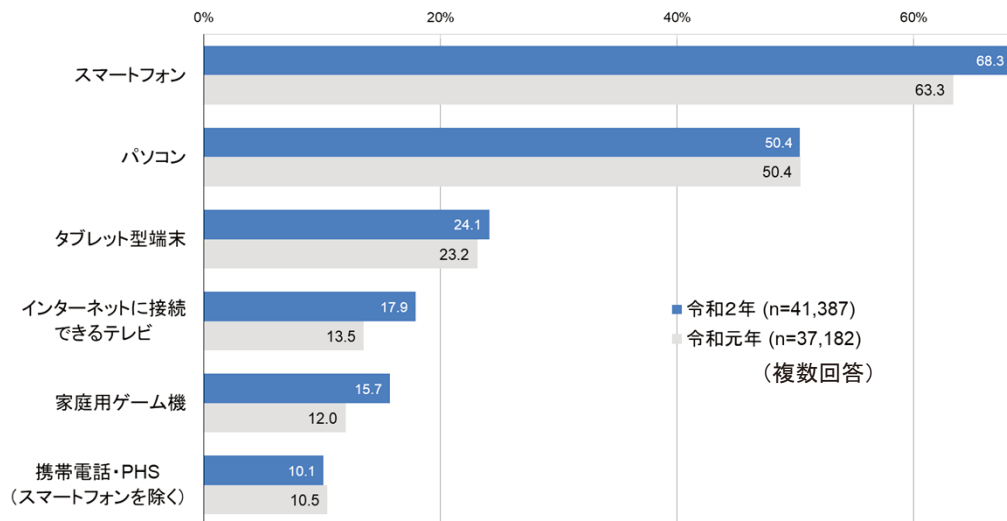
インターネット利用者の割合は、13～59歳の各年齢層で9割を超えている。個人のインターネット利用機器は、スマートフォンがパソコンを上回り、20～39歳の各年齢階層で9割以上が利用している。

インターネット利用状況（個人）



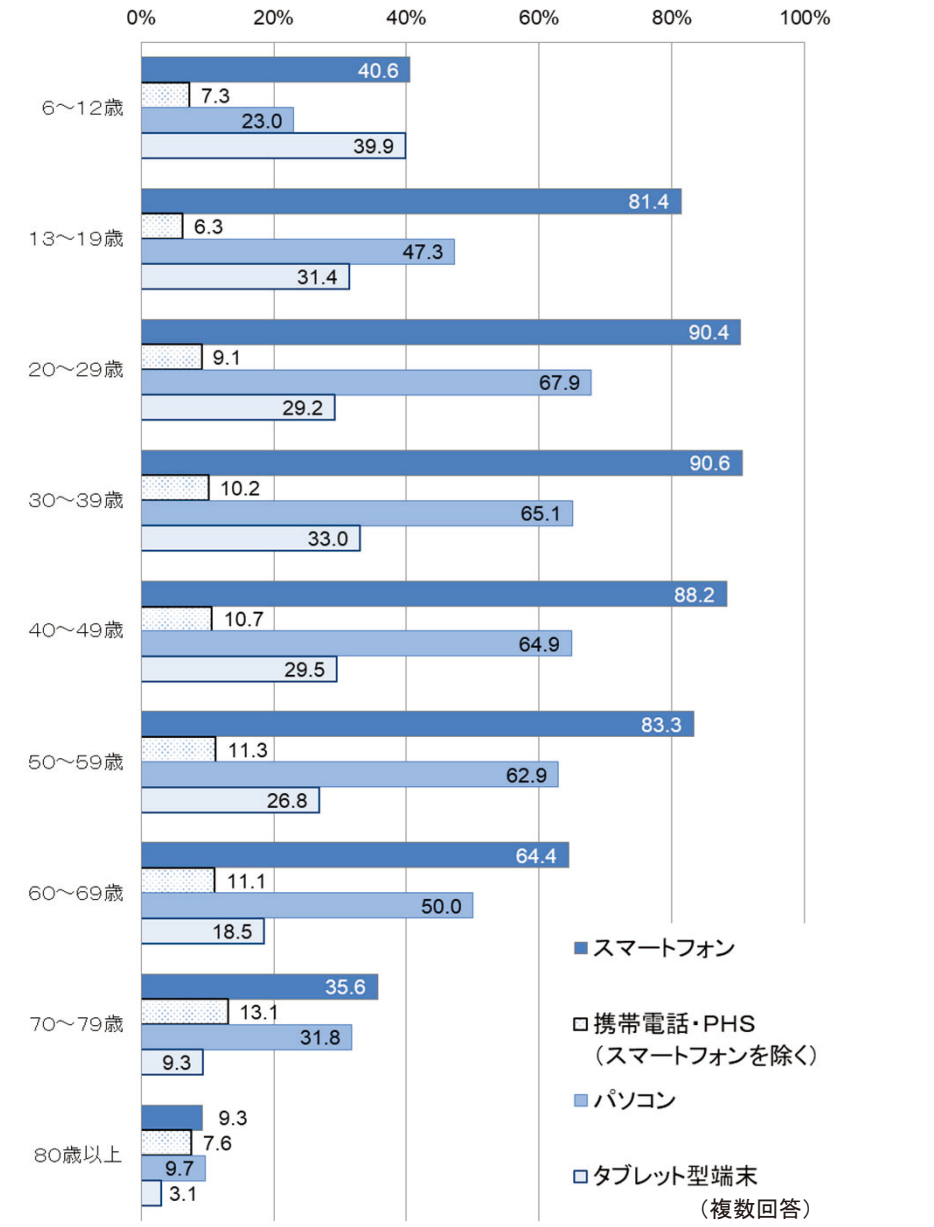
(注) 令和元年調査の調査票の設計が一部例年と異なっていたため、経年比較に際しては注意が必要。

インターネット利用機器の状況（個人）



(複数回答)

年齢階層別インターネット利用機器の状況（個人）



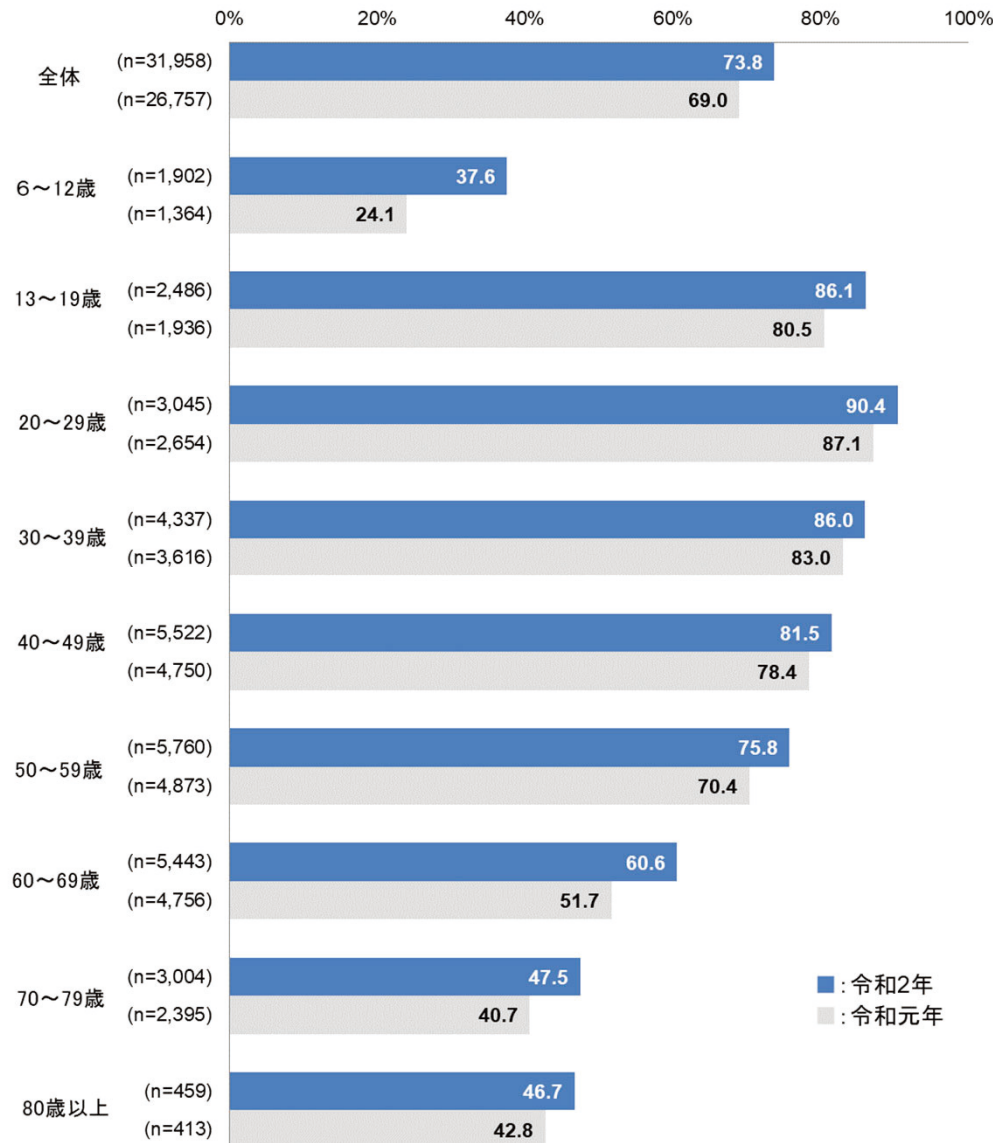
(注) 主な利用機器のみ記載

3 ソーシャルネットワーキングサービスの利用動向(個人)

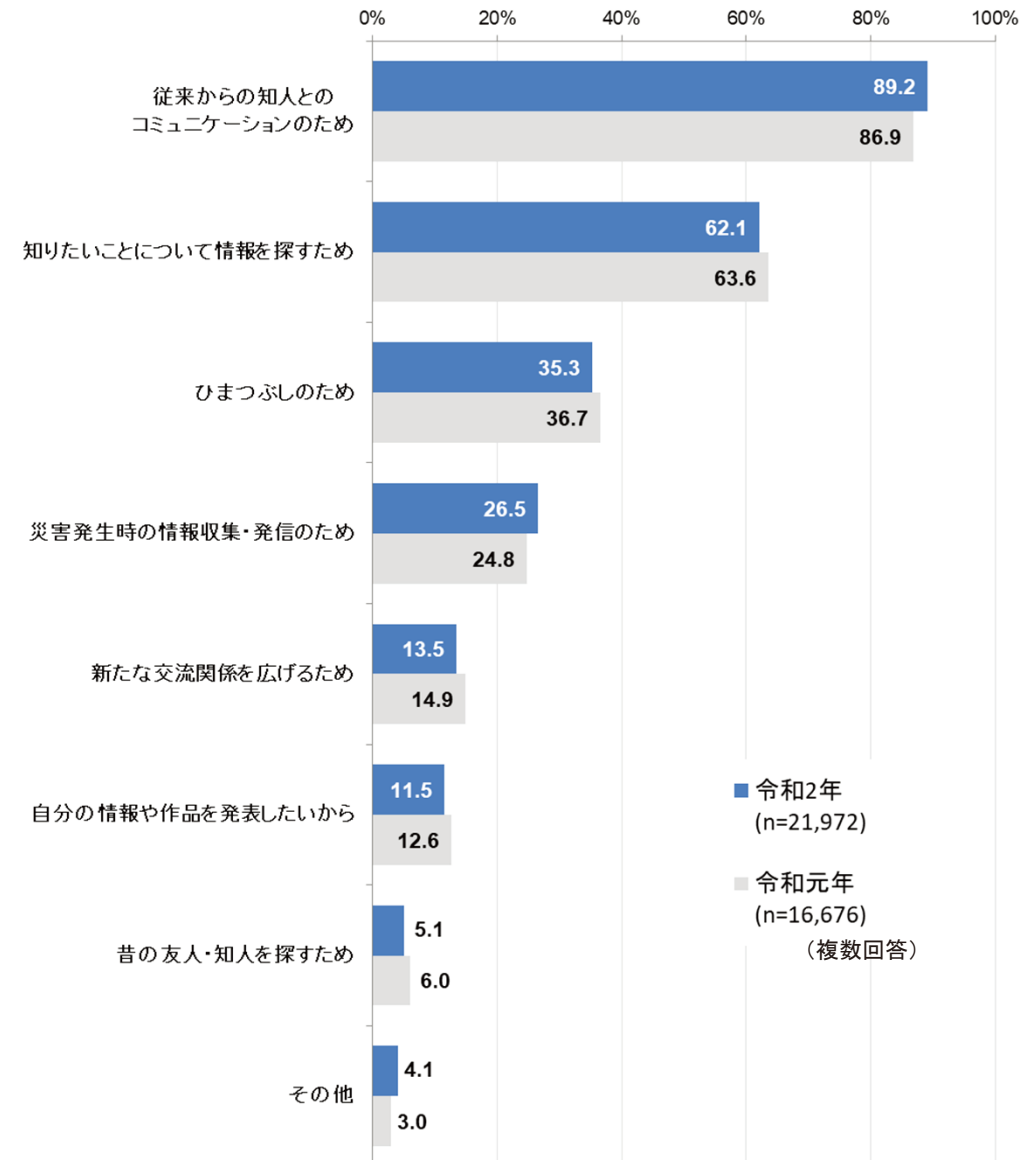
ソーシャルネットワーキングサービス(注)を利用している個人の割合は、全年齢層で増加し、特に19歳以下や60歳以上の年齢層での伸びが大きい。利用目的では、「従来からの知人とのコミュニケーションのため」の割合が最も高い。

(注)ここでのソーシャルネットワーキングサービスとは、Facebook, Twitter, LINE, mixi, Instagram, Skypeなどを指す。

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目的(個人)

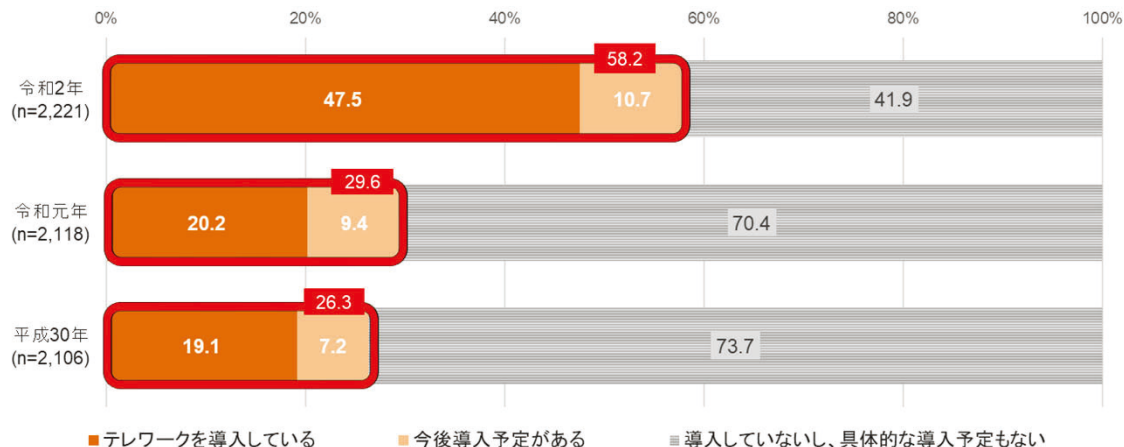


ソーシャルネットワーキングサービス利用者からの回答

4 テレワークの導入状況等(企業)

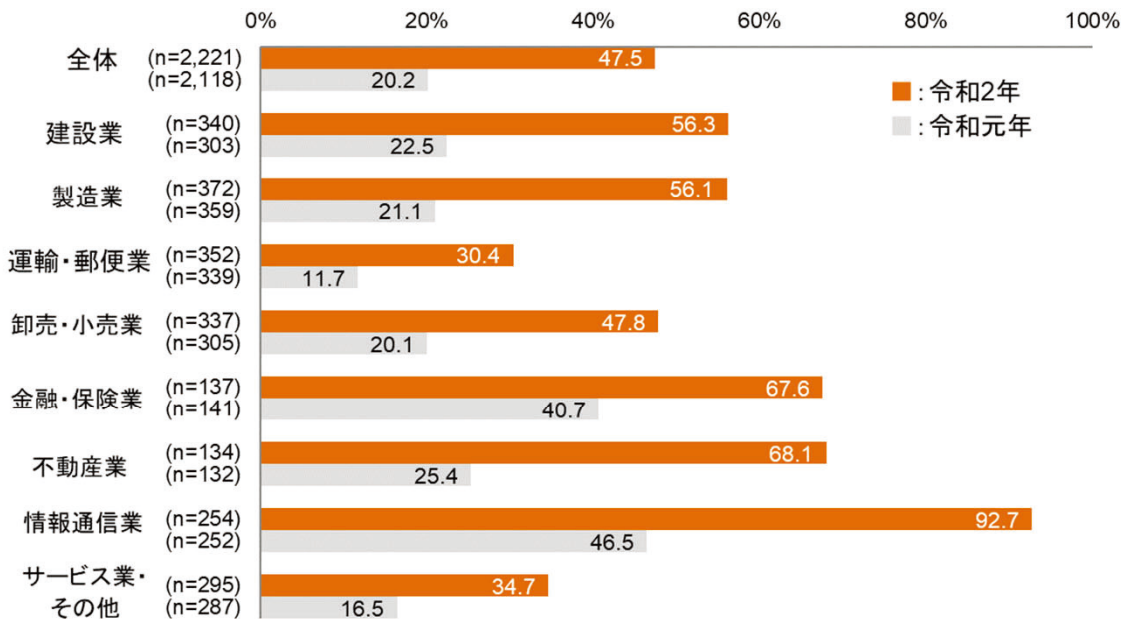
テレワークの導入状況

企業におけるテレワークの導入が急速に進み、導入企業の割合は倍以上上昇した。今後導入予定がある企業を含めた割合は、6割近くに達している。



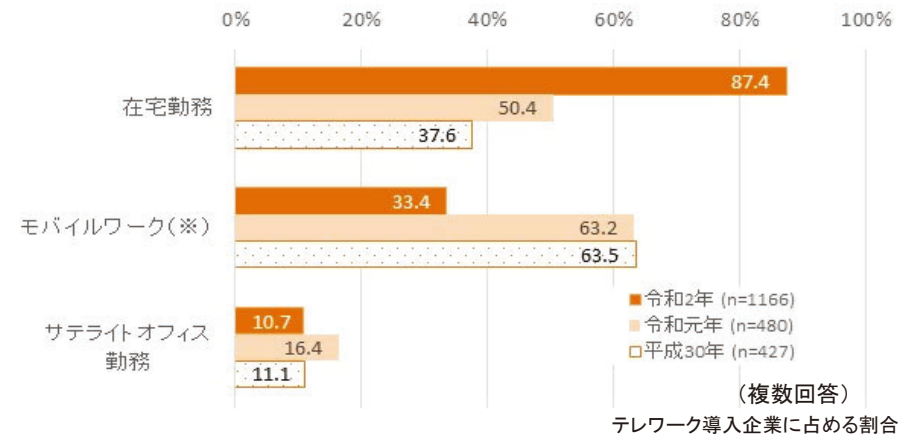
産業別テレワークの導入状況

全産業で導入する割合が大きく伸びており、特に「情報通信業」が9割以上導入しているほか、「不動産業」や「金融・保険業」においても7割近くが導入している。



テレワークの導入形態

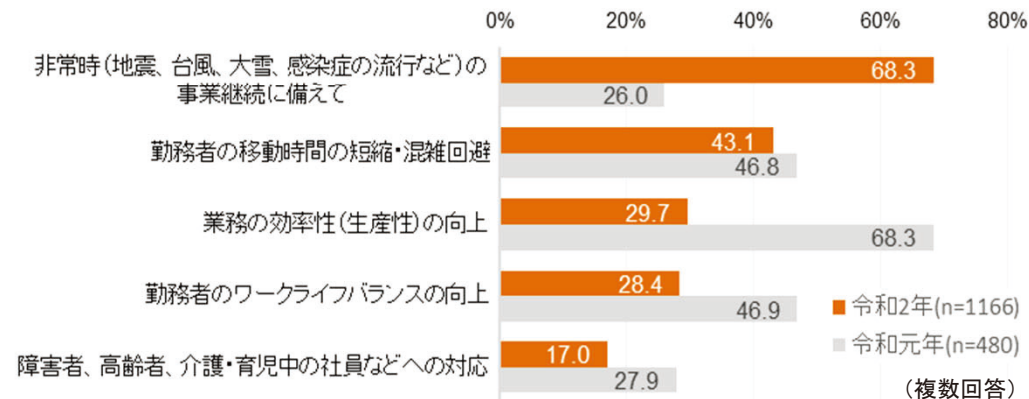
9割近くの企業が在宅勤務を導入している。



(注) モバイルワークとは、営業活動などで外出中に作業する場合。移動中の交通機関やカフェでメールや日報作成などの業務を行う形態も含む。

テレワークの導入目的

テレワークの導入目的は、「非常時(感染症の流行など)の事業継続」の割合が7割近くと最も高く、次いで、「勤務者の移動時間の短縮・混雑回避」が高い。他方、「業務の効率性(生産性)の向上」の割合は低下。



テレワーク導入企業に占める割合

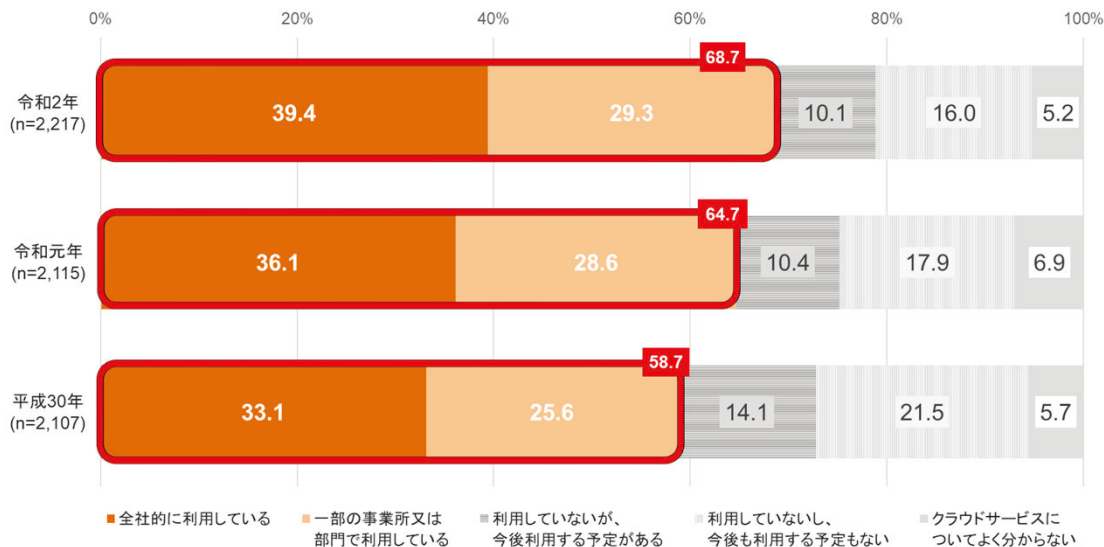
5 クラウドサービスの利用状況(企業)

クラウドサービスを利用している企業の割合は上昇傾向が続き、7割近くに達している。

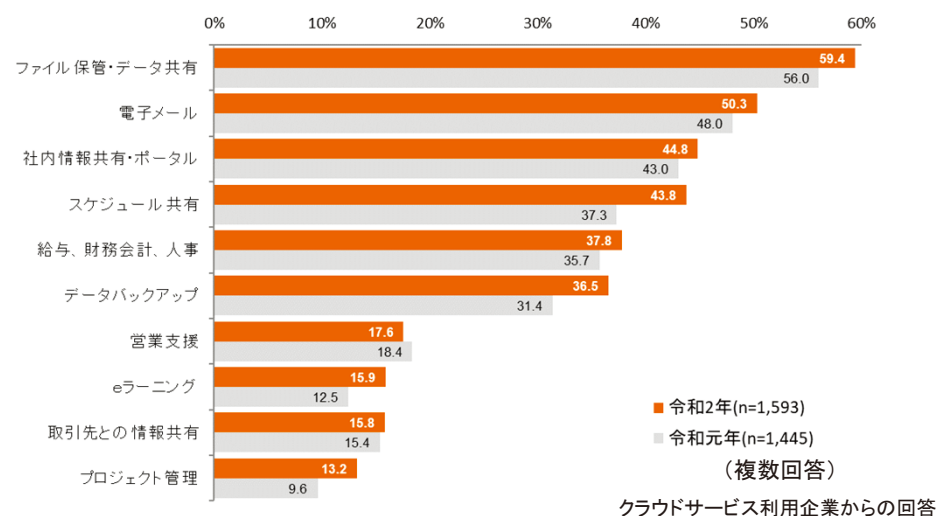
利用用途は、「ファイル保管・データ共有」や「電子メール」が、利用する理由は、「場所、機器を選ばずに利用できるから」や「資産、保守体制を社内に持つ必要がないから」が多い。

利用の効果については、「非常に効果があった」又は「ある程度効果があった」と回答した企業が利用企業の8割を超えている。

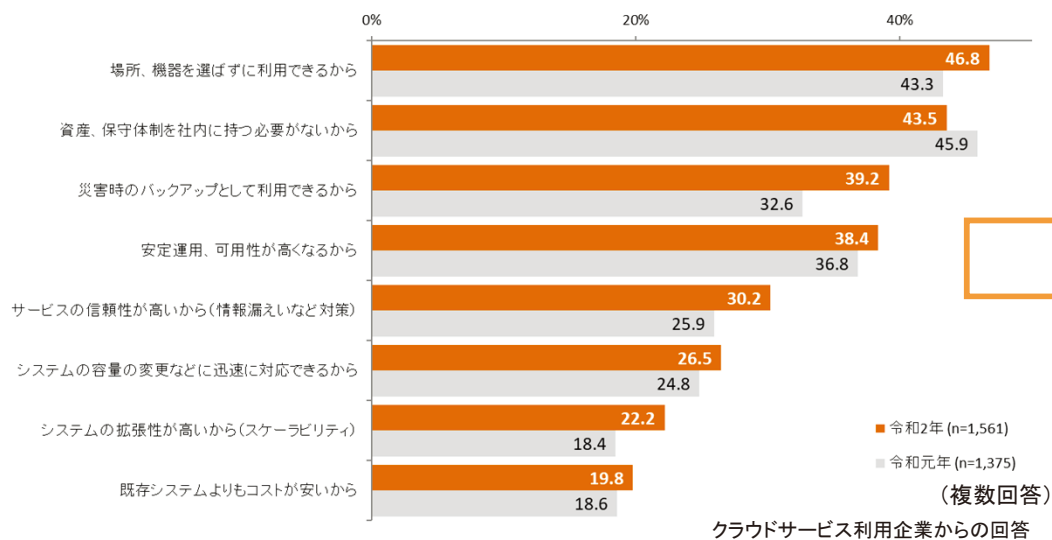
クラウドサービスの利用状況



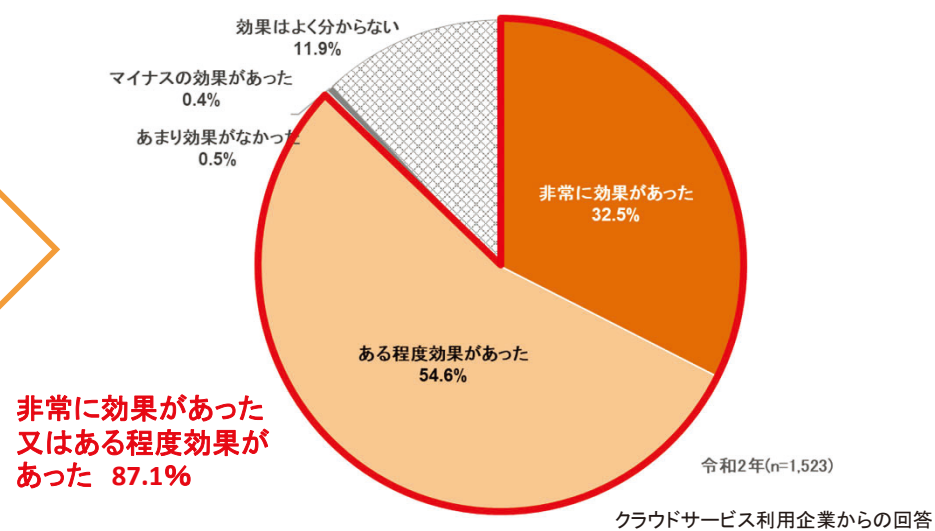
クラウドサービス利用の用途



クラウドサービスを利用する理由



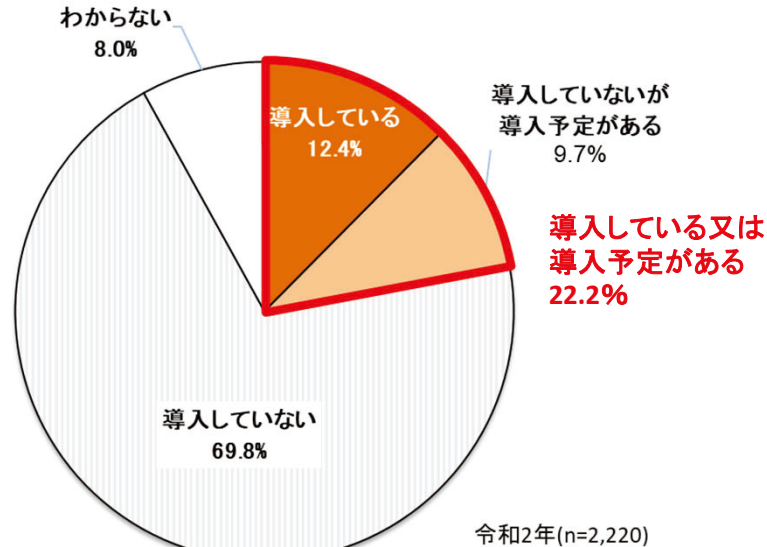
クラウドサービス利用の効果



6 IoT・AI等によるデジタルデータの収集・利活用状況（企業）

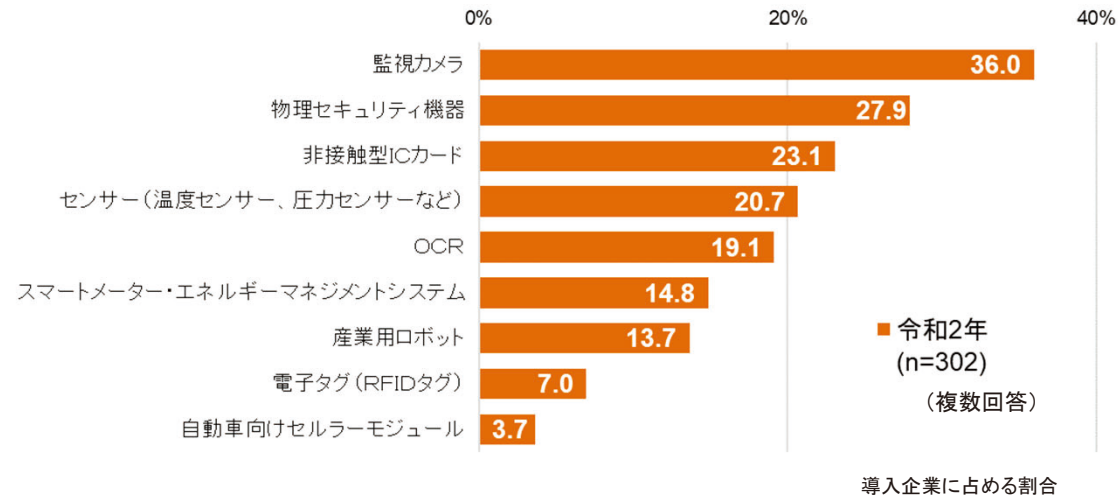
IoT・AI等のシステム・サービスの導入状況

デジタルデータの収集・解析等のため、IoT・AI等のシステム・サービスを「導入している」又は「導入予定」の企業は、2割を超えている。

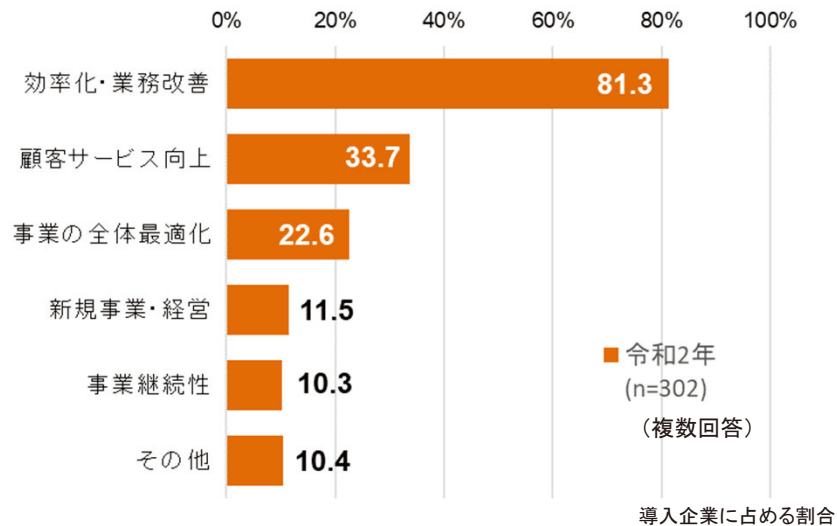


導入しているシステムやサービスの構成機器

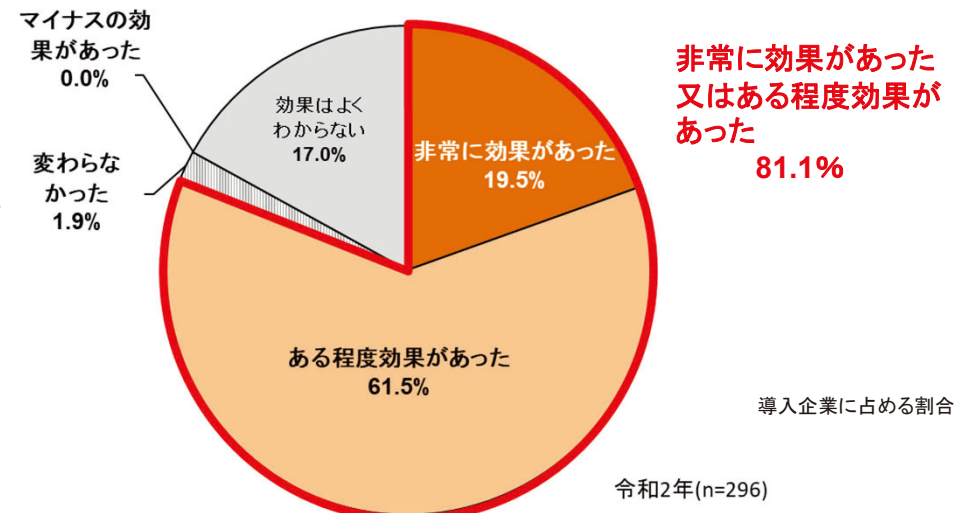
導入しているシステムやサービスを構成する機器をみると、「監視カメラ」が36.0%と最も高く、次いで、「物理セキュリティ機器」(27.9%)となっている。



IoT・AI等によるデジタルデータ収集・解析の目的



IoT・AI等のシステム・サービスの導入効果

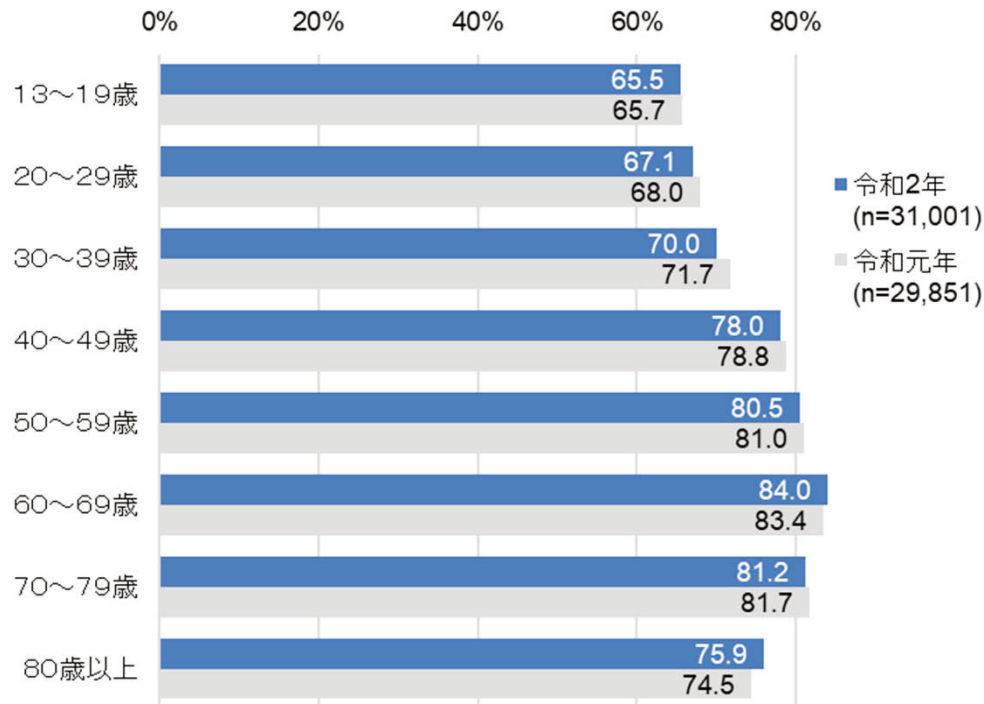
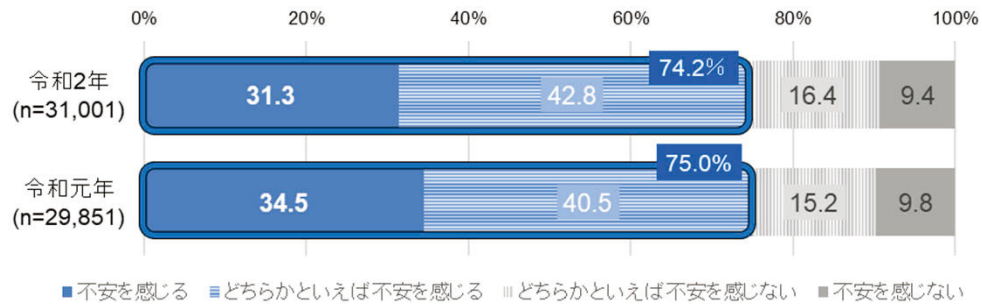


7 インターネット利用上の不安（個人）

インターネット利用時における不安

インターネット利用者の約75%がインターネット利用時に何らかの不安を感じている。

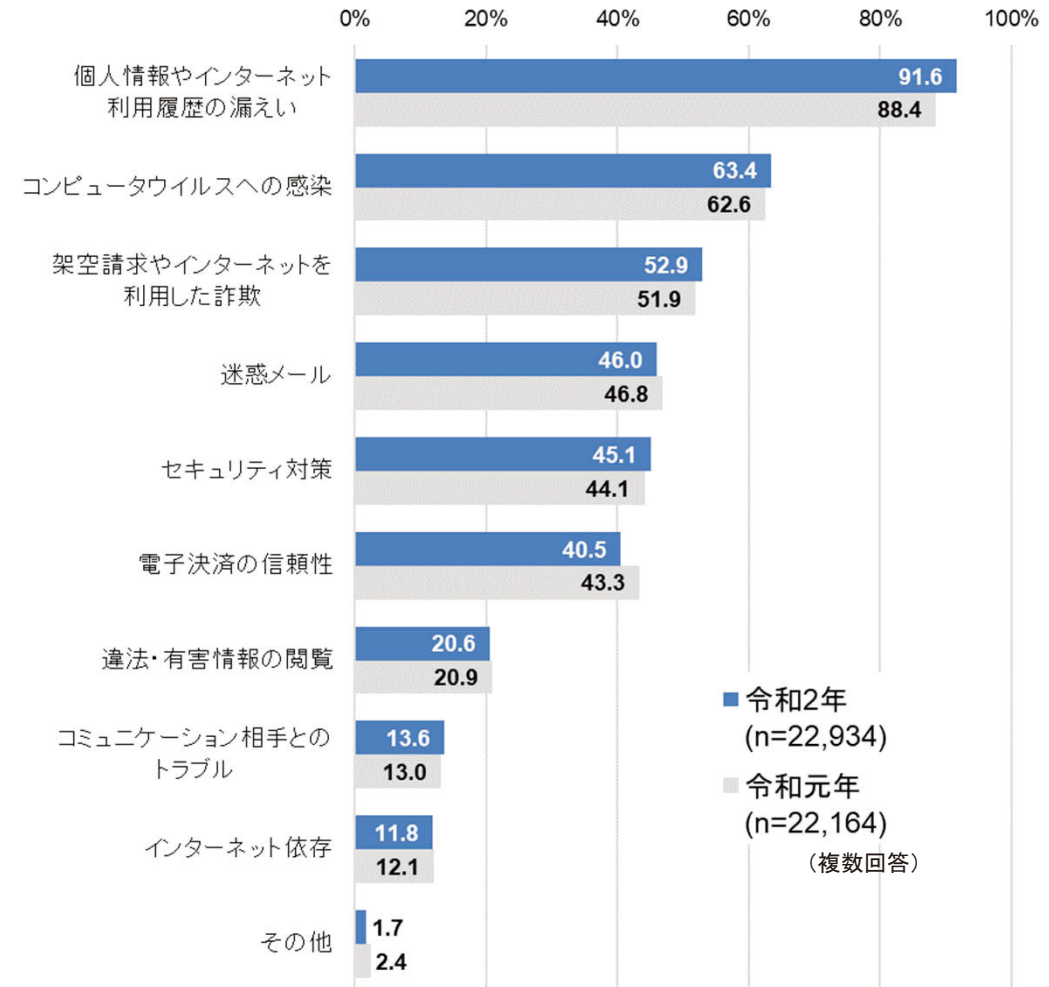
年代別では、40代以上の年齢層で不安を感じる割合が高い。



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」と回答した個人の割合

インターネット利用における不安の内容

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91.6%と個人情報に対する懸念が高い。また、「コンピュータウイルスへの感染」の割合も高い(63.4%)。



インターネットを利用し、インターネット利用に対して不安を感じている者からの回答

令和2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	2
	(1) 情報通信機器の保有状況（世帯）	2
	(2) モバイル端末の保有状況（個人）	2
	(3) インターネットの利用状況（個人）	3
	(4) 端末別インターネットの利用状況（個人）	5
	(5) 都道府県別及び地方別インターネットの利用状況（個人）	6
	(6) インターネット接続回線の種類（企業）	7
	(7) インターネット接続回線の種類（世帯）	8
	(8) テレビ等でのインターネット接続状況（世帯）	8
2	個人におけるICT利用の現状	9
	(1) インターネットの利用目的・用途（個人）	9
	(2) ソーシャルネットワーキングサービスの利用状況（個人）	10
3	テレワークの導入・実施状況	12
	(1) テレワークの導入状況（企業）	12
	(2) テレワークの実施状況（個人）	16
4	企業におけるICT利用の現状	18
	(1) クラウドコンピューティングサービスの利用状況（企業）	18
	(2) IoTやAI等のシステム・サービスの導入状況（企業）	22
5	安心・安全への取組状況	24
	(1) セキュリティ対策の実施状況（世帯）	24
	(2) インターネット利用で感じる不安（個人）	25
	(3) 情報通信ネットワークに対するセキュリティ被害と対応の状況（企業）	27

<調査概要>

- ・世帯(全体・構成員)及び企業を対象とし、統計法に基づく一般統計調査として平成2年から毎年実施。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を調査。(調査票を郵送により配布し、郵送又はオンラインにより回収。)調査時点は、令和2年8月末。
- ・世帯調査は、20歳以上(令和2年4月1日現在)の世帯主がいる世帯及びその6歳以上の構成員が対象(40,592世帯)。
- ・企業調査は、公務を除く産業に属する常用雇用者規模100人以上の企業が対象(6,017企業)。

<留意事項>

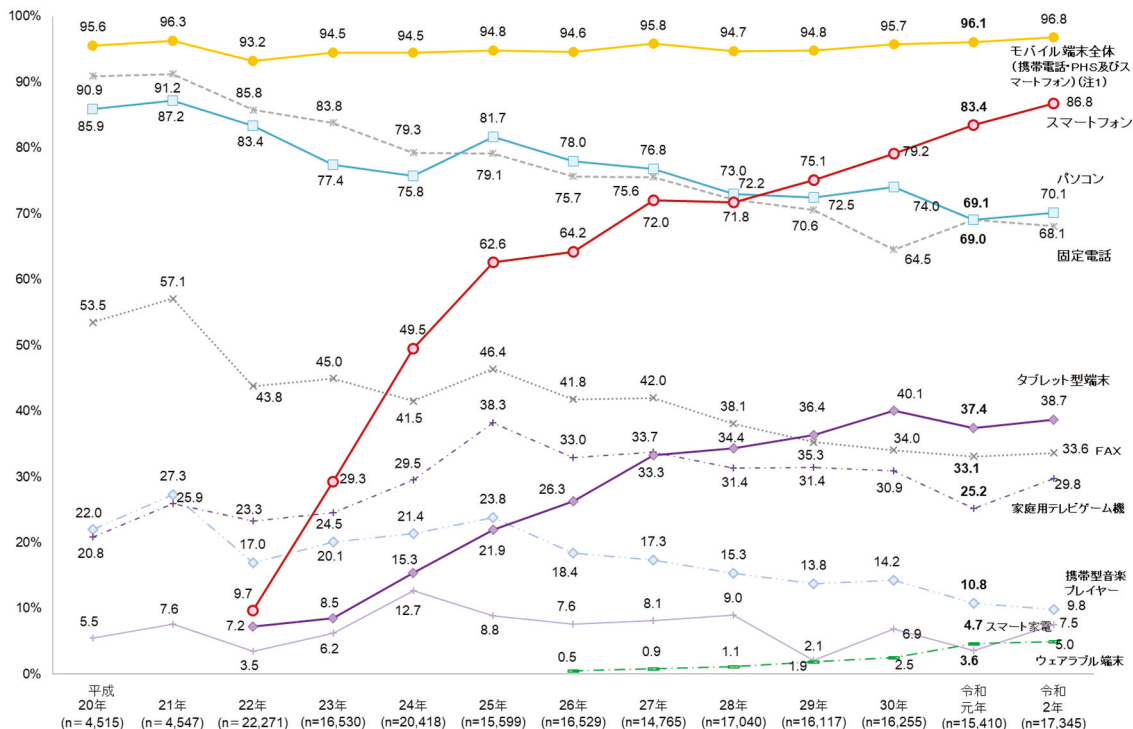
- ・本資料の数値は、無回答は除いて算出している(特記ある場合を除く)。

1 インターネット等の普及状況

(1) 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、「スマートフォン」は86.8%となった。

図表 1-1 情報通信機器の保有状況の推移



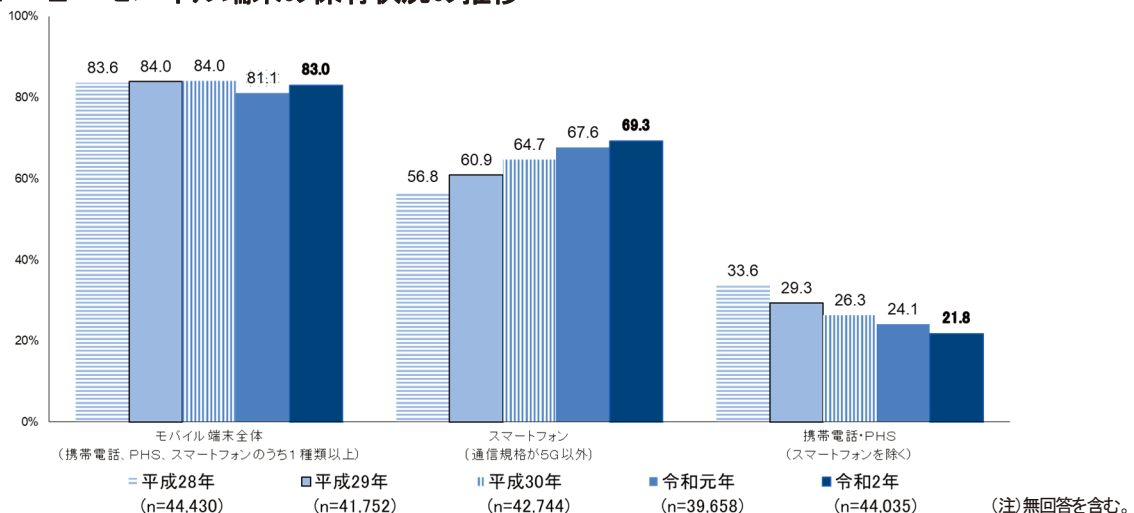
(注) 1. 「モバイル端末全体」には携帯電話・PHSと、平成21年から平成24年までは携帯情報端末(PDA)、平成22年以降はスマートフォンを含む。
 2. 経年比較のため、この図表は無回答を含む形で集計。

(2) モバイル端末の保有状況（個人）

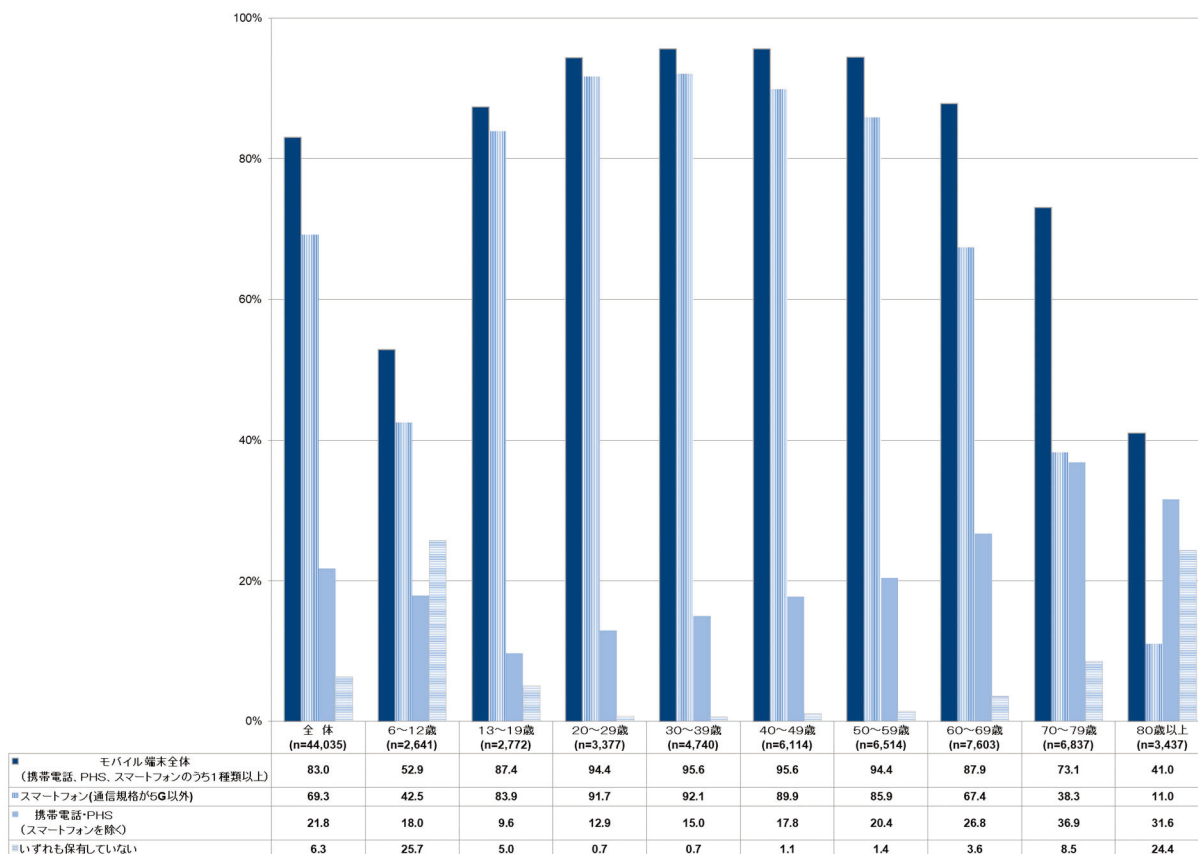
個人のモバイル機器の保有状況をみると、「スマートフォン」（通信規格が5G以外）の保有者の割合が69.3%となっており、「携帯電話・PHS」（21.8%）の保有者の割合よりも47.5ポイント高くなっている。

年齢階層別にみると、80歳以上を除き「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 1-2 モバイル端末の保有状況の推移



図表 1-3 年齢階級別モバイル端末の保有状況（令和2年）

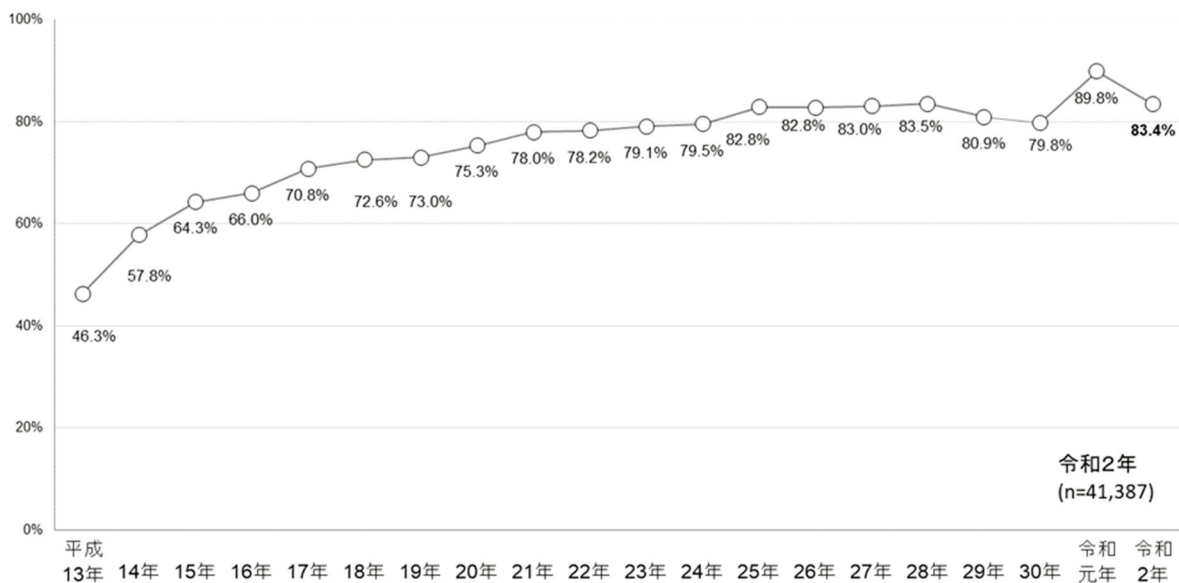


(注) 無回答を含む。

(3) インターネットの利用状況（個人）

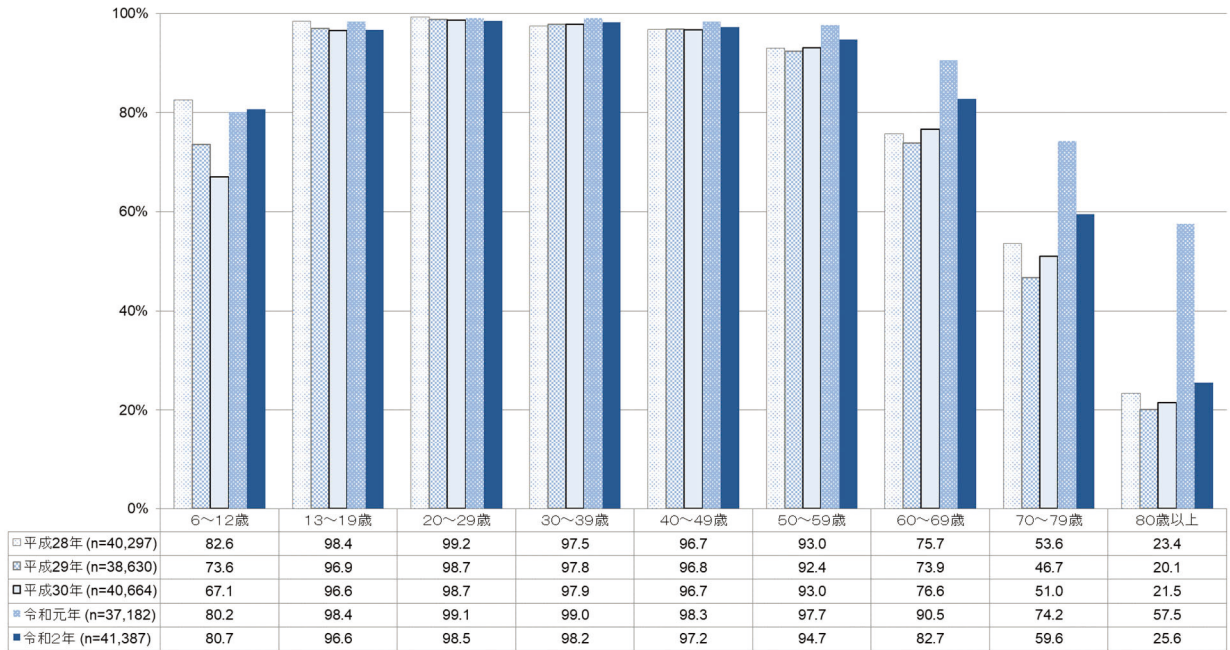
インターネット利用者の割合は83.4%。年齢階層別にみると、13~59歳の各年齢層で9割を上回っている。

図表 1-4 インターネットの利用状況の推移



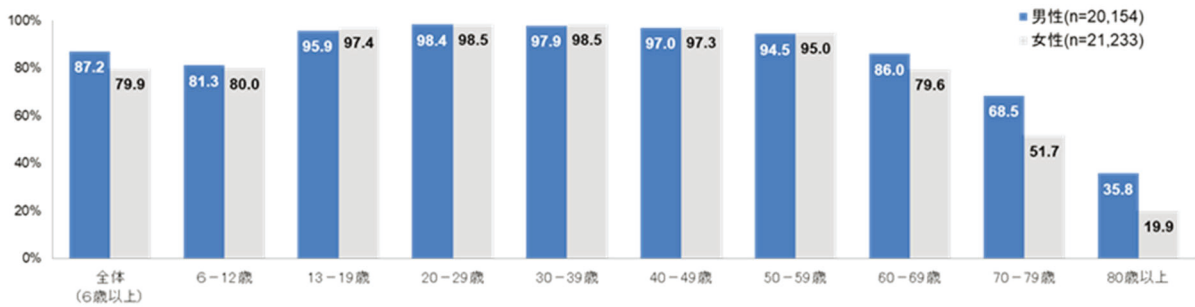
(注) 令和元年調査の調査票の設計が一部前年と異なっていたため、経年比較に際しては注意が必要。

図表 1-5 年齢階層別インターネット利用状況の推移

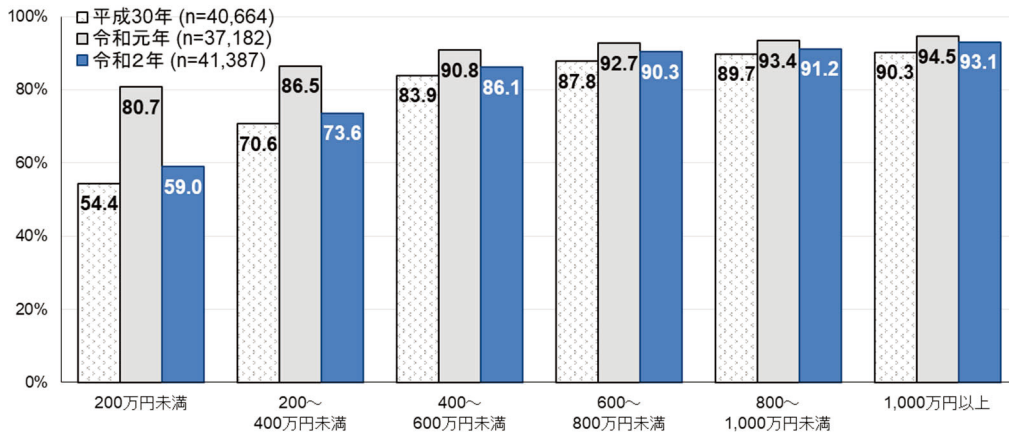


(注) 令和元年調査の調査票の設計が一部例年と異なっていたため、経年比較に際しては注意が必要。

図表 1-6 男女、年齢階層別インターネットの利用状況（令和2年）



図表 1-7 世帯年収別インターネットの利用状況

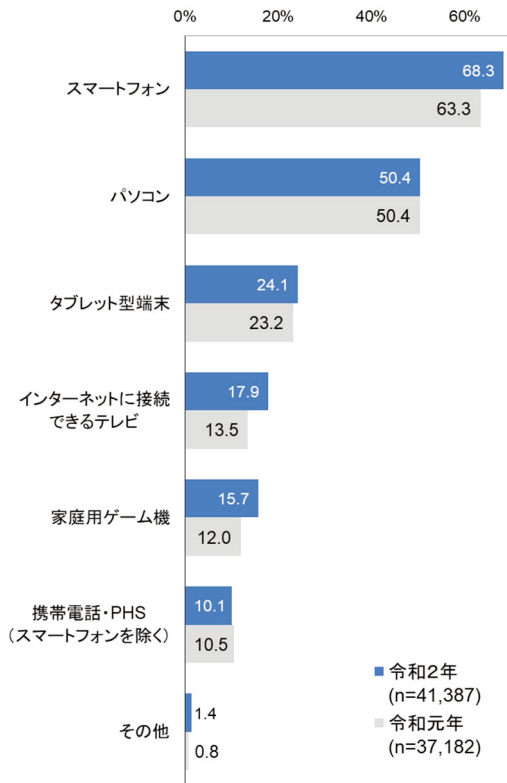


(注) 令和元年調査の調査票の設計が一部例年と異なっていたため、経年比較に際しては注意が必要。

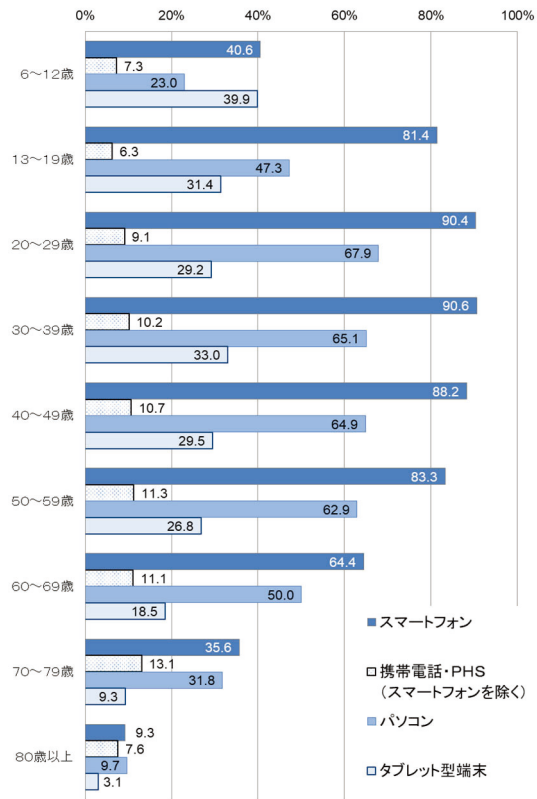
(4) 端末別インターネットの利用状況（個人）

インターネットの利用状況を端末別にみると、スマートフォンがパソコンを17.9ポイント上回っている。年代別にみると、「スマートフォン」は、20～39歳の各年齢階層で9割以上が利用している。

図表1-8 インターネットの端末別利用状況



図表1-9 年齢階層別インターネット端末の利用状況



(注) 主な利用機器のみ記載

(5) 都道府県別及び地方別インターネットの利用状況（個人）

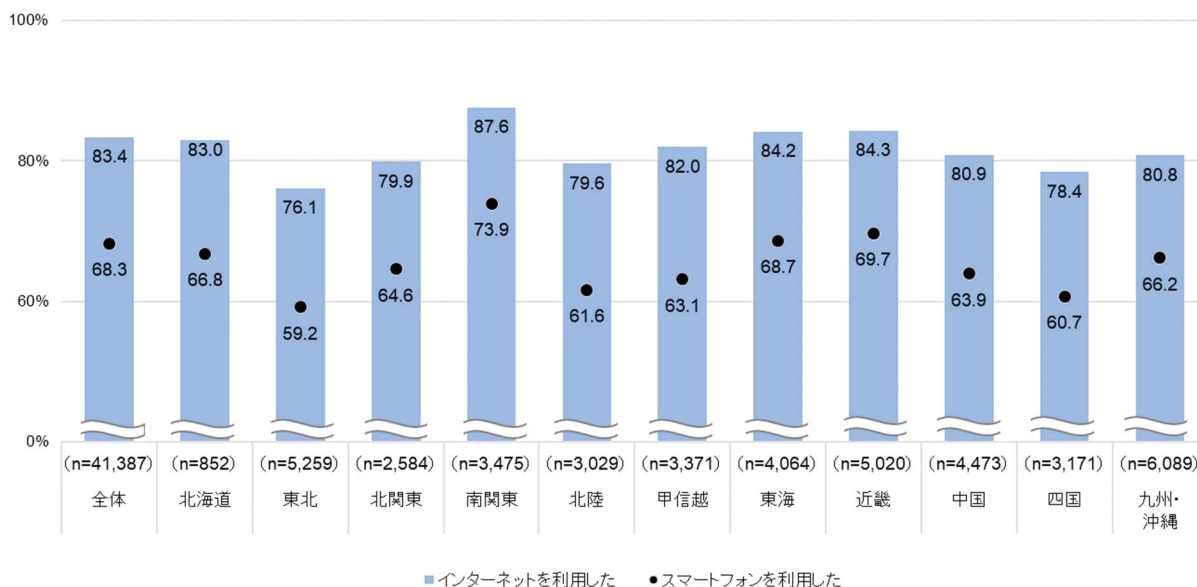
インターネットの利用者の割合を都道府県別にみると、神奈川県、東京都、埼玉県の順に高い結果となっている（図表1-10の色付き部分）。

また、地方別にみると、南関東、近畿及び東海において利用者の割合が全国の割合よりも高い結果となっている。

図表1-10 都道府県別インターネットの利用状況及びインターネットの端末別利用状況
(令和2年)

都道府県(n)	インターネット利用者の割合 (9%)				
	総数	パソコン	携帯電話 (PHSを含む)	スマートフォン	タブレット型端末
北海道 (852)	83.1	47.8	10.7	66.8	24.3
青森県 (793)	75.3	38.4	9.3	57.9	18.7
岩手県 (908)	74.1	36.3	10.4	56.5	19.5
宮城県 (900)	82.5	50.0	9.3	66.2	19.3
秋田県 (748)	70.7	36.6	8.9	55.2	15.2
山形県 (1,074)	75.1	41.2	9.8	58.0	18.3
福島県 (836)	73.3	36.5	9.2	55.8	16.9
茨城県 (828)	79.1	45.5	12.6	62.9	25.5
栃木県 (739)	82.2	43.7	10.5	66.1	25.7
群馬県 (1,017)	79.1	43.9	8.3	65.6	20.7
埼玉県 (949)	86.8	51.4	9.8	71.8	23.2
千葉県 (846)	83.7	50.2	9.1	68.3	24.3
東京都 (887)	88.3	64.8	11.7	75.2	29.2
神奈川県 (793)	89.7	60.3	10.6	77.6	33.3
新潟県 (958)	78.2	39.1	12.1	61.8	19.8
富山県 (1,303)	81.7	51.8	9.0	62.8	22.9
石川県 (1,104)	82.9	50.8	9.2	63.9	23.5
福井県 (964)	81.3	45.5	8.0	62.6	21.8
山梨県 (1,129)	82.8	50.9	10.5	66.7	28.6
長野県 (942)	79.8	45.0	11.6	59.5	20.1
岐阜県 (966)	81.3	47.0	10.5	67.1	21.9
静岡県 (1,181)	82.9	47.5	8.9	63.7	22.1
愛知県 (941)	86.0	52.4	10.3	71.8	28.5
三重県 (976)	81.7	47.1	9.9	67.4	21.5
滋賀県 (998)	83.6	44.5	9.8	66.5	19.2
京都府 (904)	86.2	59.7	8.5	73.5	28.5
大阪府 (730)	86.2	53.2	11.0	71.5	21.0
兵庫県 (831)	82.1	50.4	8.0	67.9	20.8
奈良県 (785)	82.4	43.2	9.2	65.4	20.7
和歌山県 (772)	76.8	43.5	9.6	63.2	18.4
鳥取県 (822)	79.4	46.0	9.2	63.0	20.6
島根県 (915)	75.3	40.5	8.4	59.1	21.8
岡山県 (878)	81.3	46.3	10.2	62.5	21.2
広島県 (936)	82.0	43.7	10.2	67.6	22.2
山口県 (922)	81.3	45.9	11.4	61.0	17.7
徳島県 (825)	77.4	47.3	11.1	58.2	20.1
香川県 (987)	81.3	47.3	10.9	64.5	24.7
愛媛県 (665)	77.7	42.8	10.4	60.6	22.2
高知県 (694)	76.7	41.9	13.0	58.1	17.8
福岡県 (763)	84.5	49.4	7.1	73.5	23.7
佐賀県 (865)	80.9	42.3	11.5	61.1	22.8
長崎県 (823)	77.9	35.2	10.3	58.2	21.3
熊本県 (770)	78.4	40.5	10.1	61.5	25.2
大分県 (735)	77.7	42.0	13.2	63.2	23.3
宮崎県 (783)	76.7	38.8	10.4	60.6	19.1
鹿児島県 (799)	78.3	43.6	6.9	64.0	20.6
沖縄県 (551)	81.8	43.7	10.3	65.2	23.8
全体 (41,387)	83.4	50.4	10.1	68.3	24.1

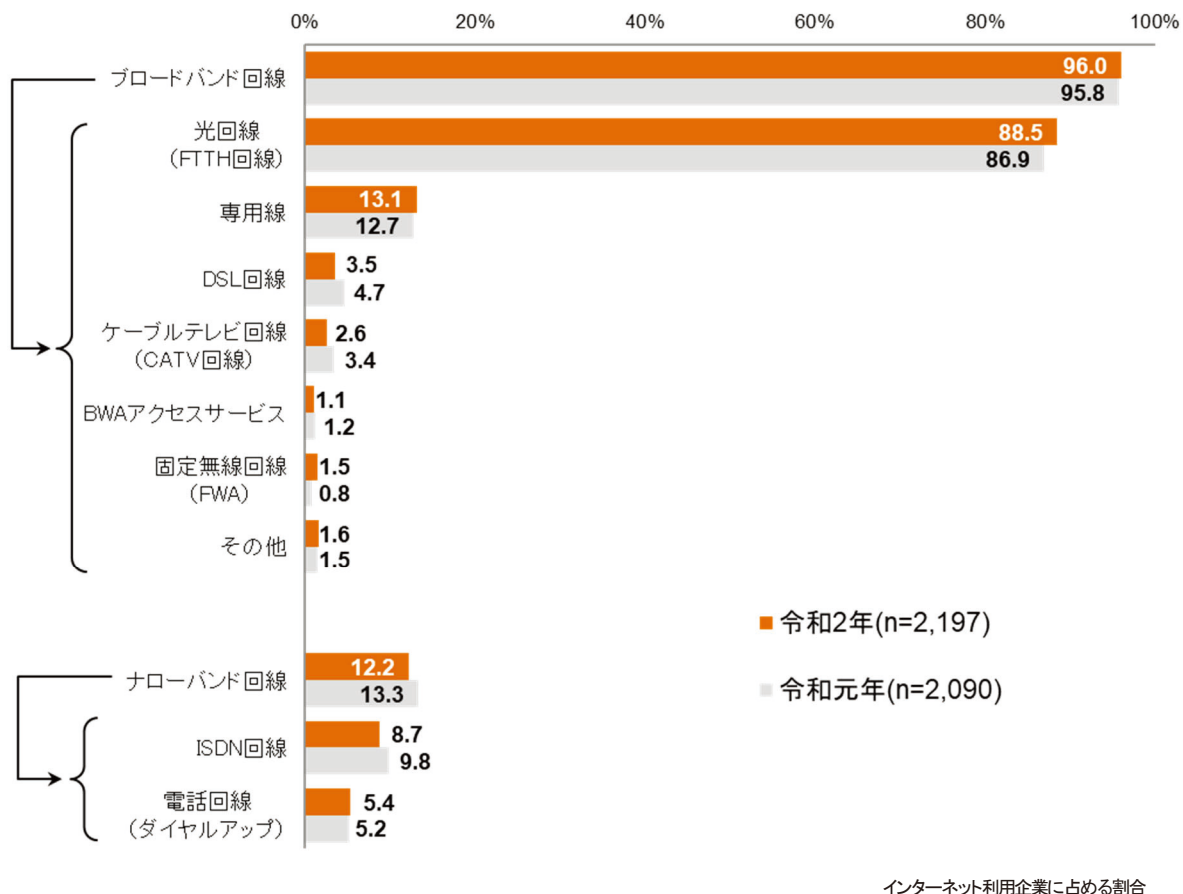
図表 1-11 地方別インターネットの利用状況及びスマートフォンの利用状況（令和2年）



(6) 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96.0%、「光回線」を利用している企業の割合は88.5%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。

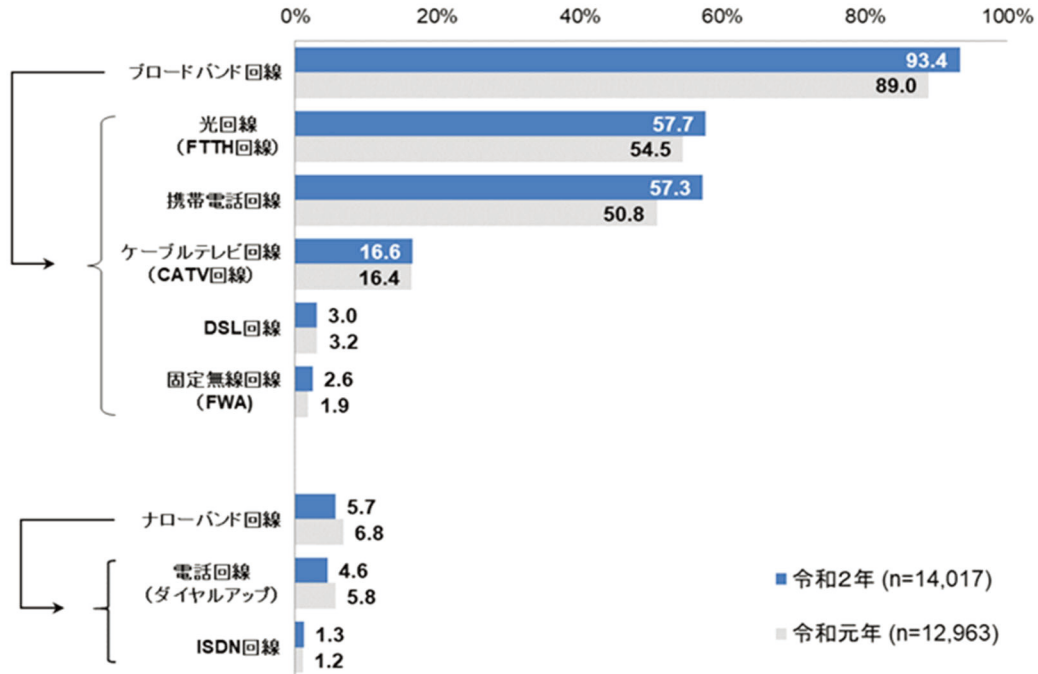
図表 1-12 インターネット接続回線の種類（複数回答）



(7) 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に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93.4%となっている。

図表 1-13 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)

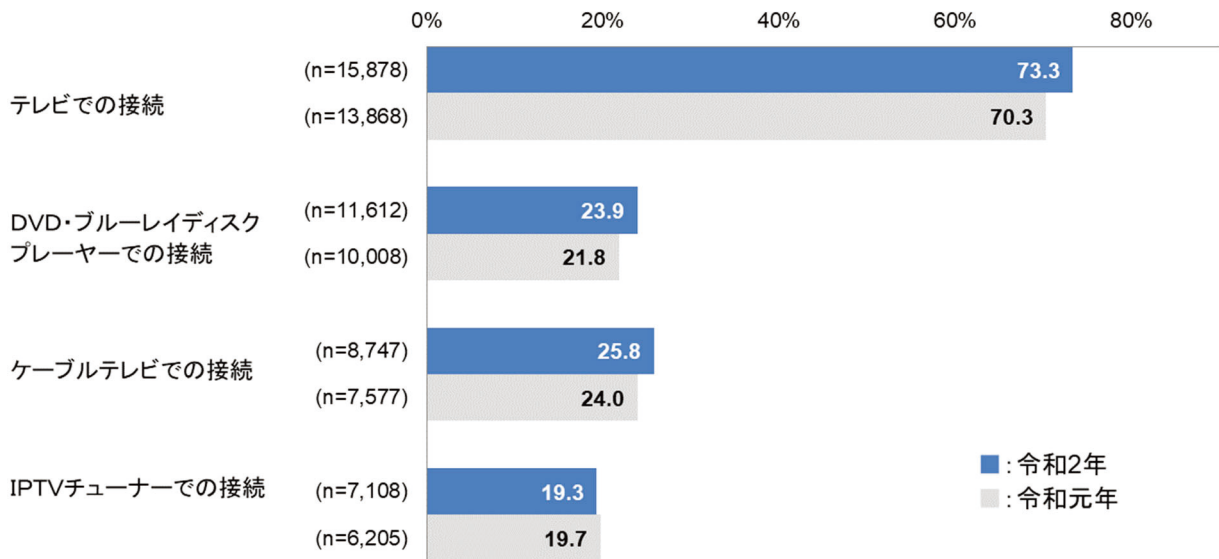


自宅のパソコン等からインターネットを利用する世帯に占める割合

(8) テレビ等でのインターネット接続状況 (世帯)

世帯におけるテレビ等でのインターネット接続状況を見ると、「テレビでの接続」が73.3%と最も高く、次いで、「ケーブルテレビでの接続」(25.8%)となっている。

図表 1-14 テレビ等でのインターネット接続状況 (複数回答)



テレビ等を保有する世帯からの回答

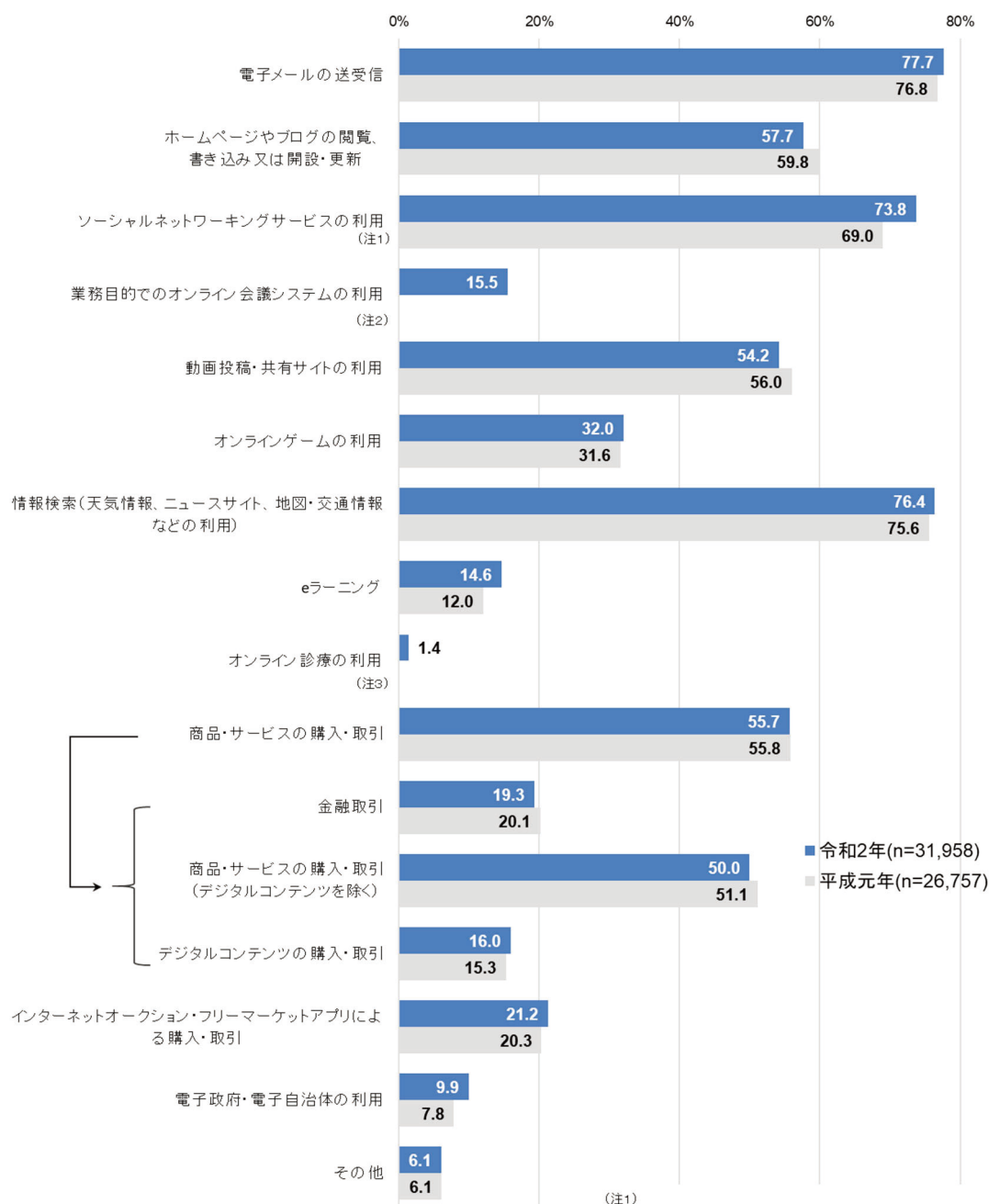
2 個人におけるICT利用の現状

(1) インターネットの利用目的・用途（個人）

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77.7%と最も高く、次いで「情報検索」（76.4%）、「ソーシャルネットワーキングサービスの利用」（73.8%）となっている。

年齢階層別にみると、「電子メールの送受信」や「情報検索」がほぼ全ての年齢層で高くなっている一方、「オンラインゲームの利用」や「動画投稿・共有サイトの利用」など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）



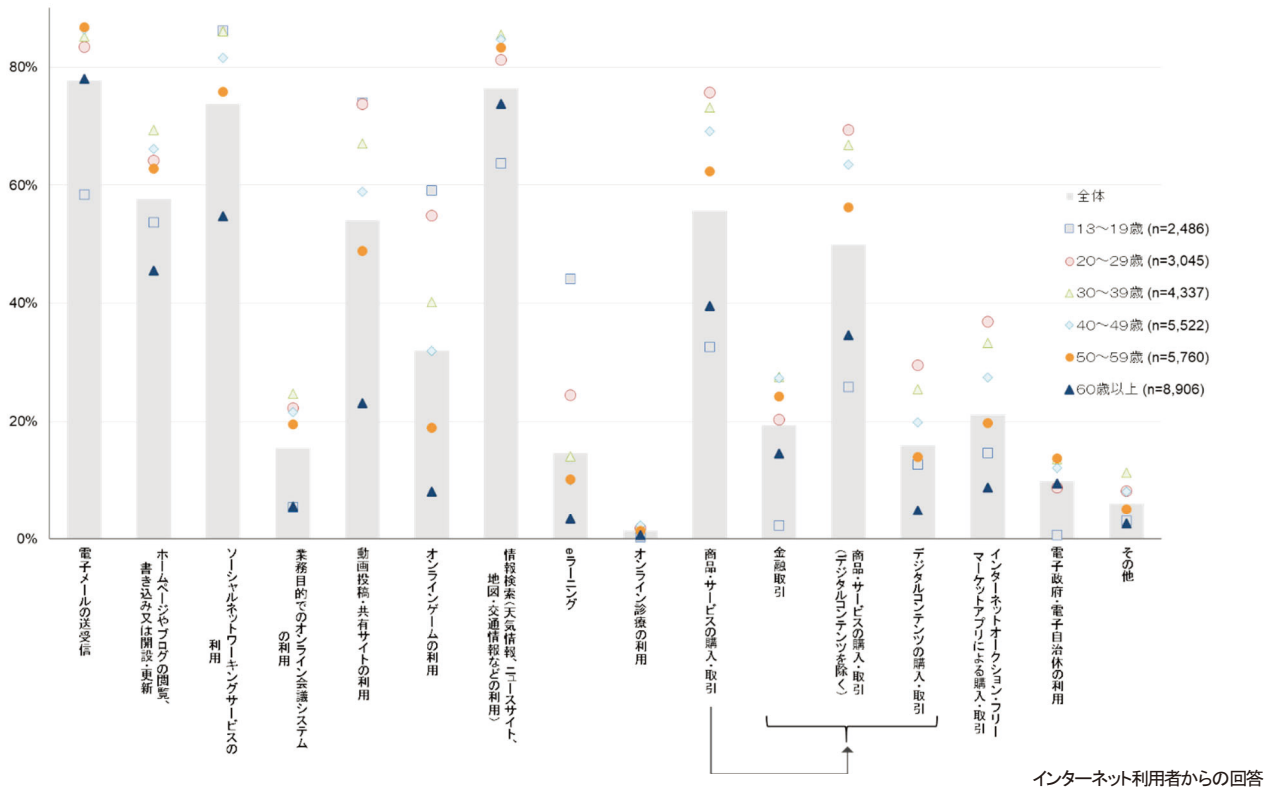
(注1) Facebook, Twitter, LINE, mixi, Instagram, Skypeなどの利用

(注2・注3)

令和元年調査において対応する調査項目がないため、同年の数値は表示していない

インターネット利用者からの回答

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）（令和2年）

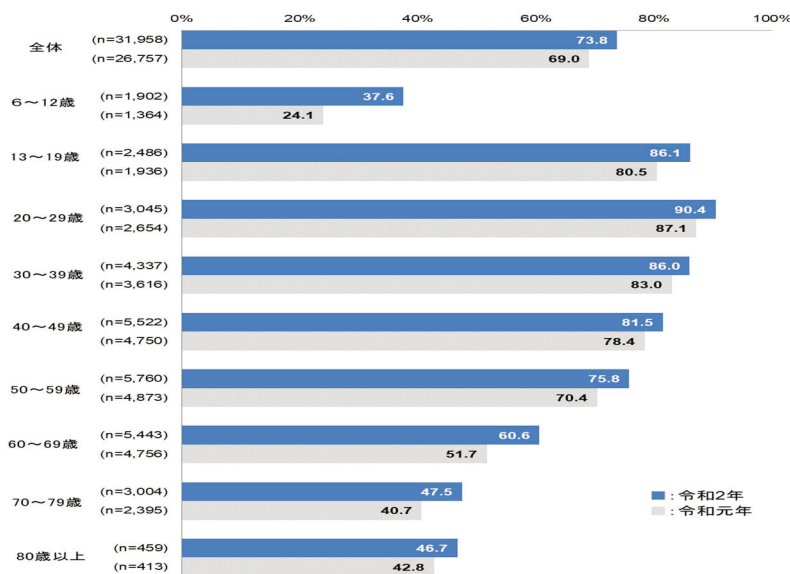


(2) ソーシャルネットワーキングサービスの利用状況（個人）

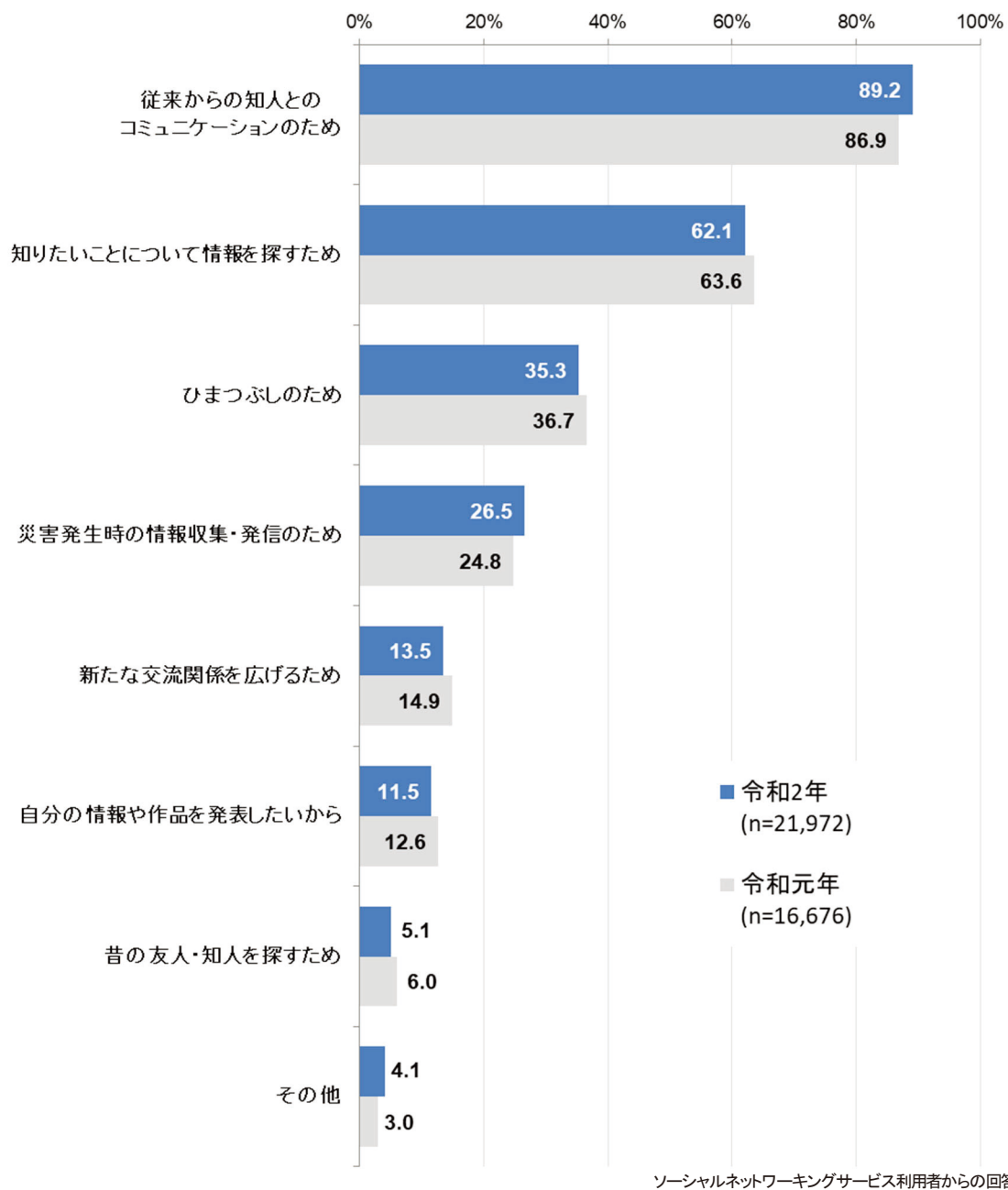
インターネット利用者に占めるソーシャルネットワーキングサービスの利用者の割合は、73.8%となっており、4.8ポイント上昇している。特に19歳以下や60歳以上の年齢層での伸びが大きい。

利用目的は、「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89.2%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」（62.1%）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）



3 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）

テレワークを導入している企業の割合は、47.5%と前回調査（20.2%）から倍以上に上昇している。

導入しているテレワークの形態は、「在宅勤務」の割合が87.4%と最も高くなっている。

産業別にみると、全産業で大きく伸びており、特に「情報通信業」の大半（92.7%）が導入しているほか、「不動産業」（68.1%）や「金融・保険業」（67.6%）の割合が高い。

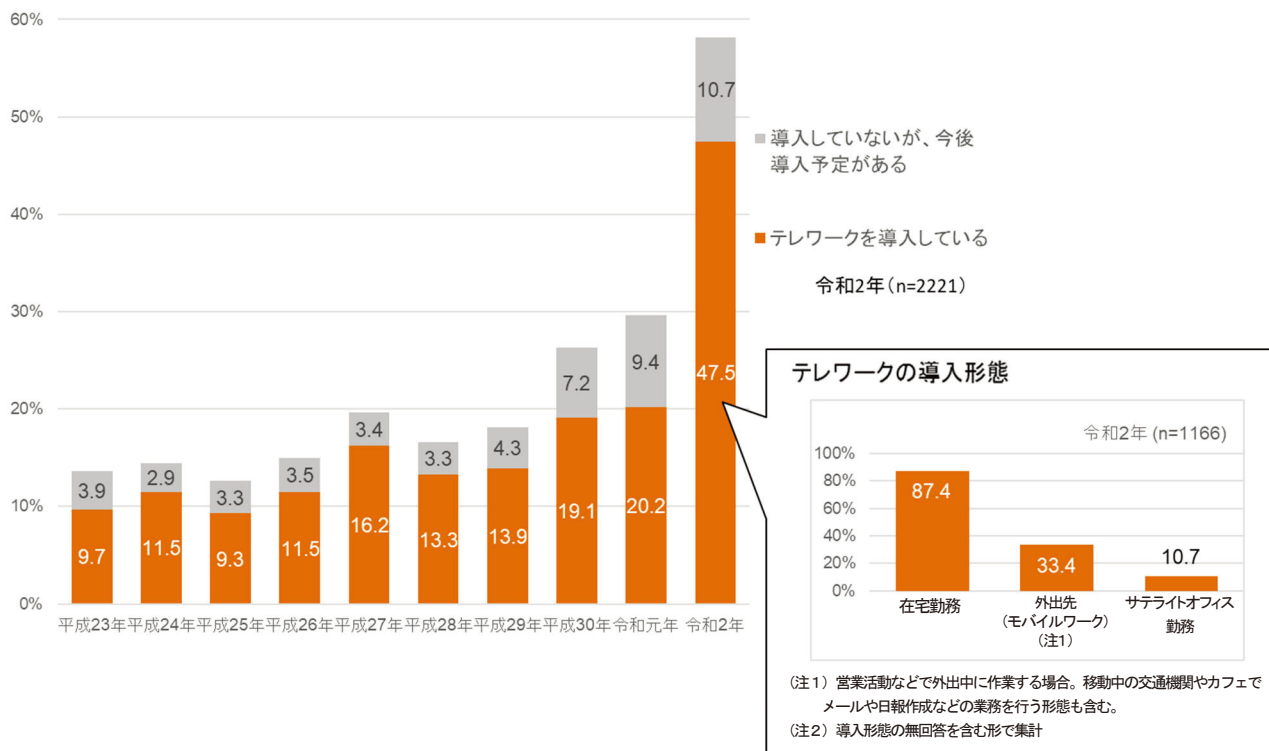
資本金規模別にみると、10億円～50億円未満の企業の導入率が87.1%と最も高く、テレワークを利用する従業員の割合は、「5%未満」が37.6%と最も高くなっている。

テレワークの主な導入目的は、「非常時（感染症の流行など）の事業継続」の割合が68.3%と最も高く、前回調査（26.0%）から大きく上昇している。次いで、「勤務者の移動時間の短縮・混雑回避」（43.1%）の割合が高い。他方、「業務の効率性（生産性）の向上」（29.7%）の割合は低下している。

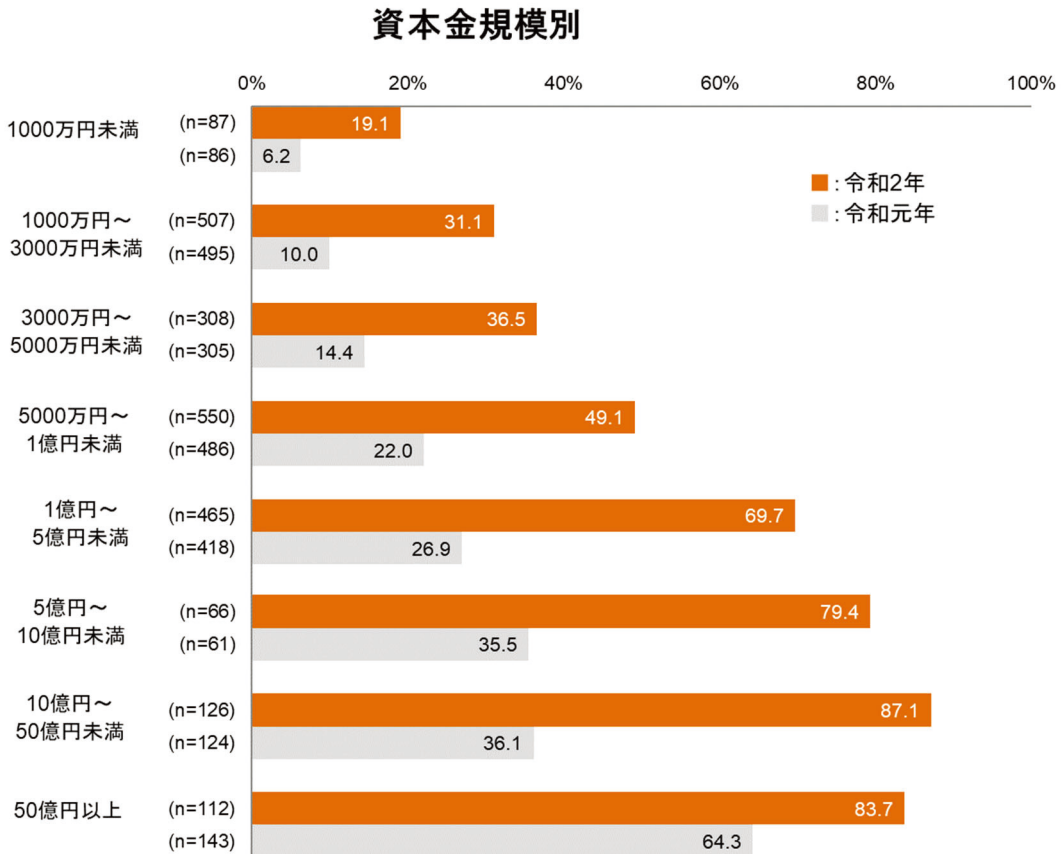
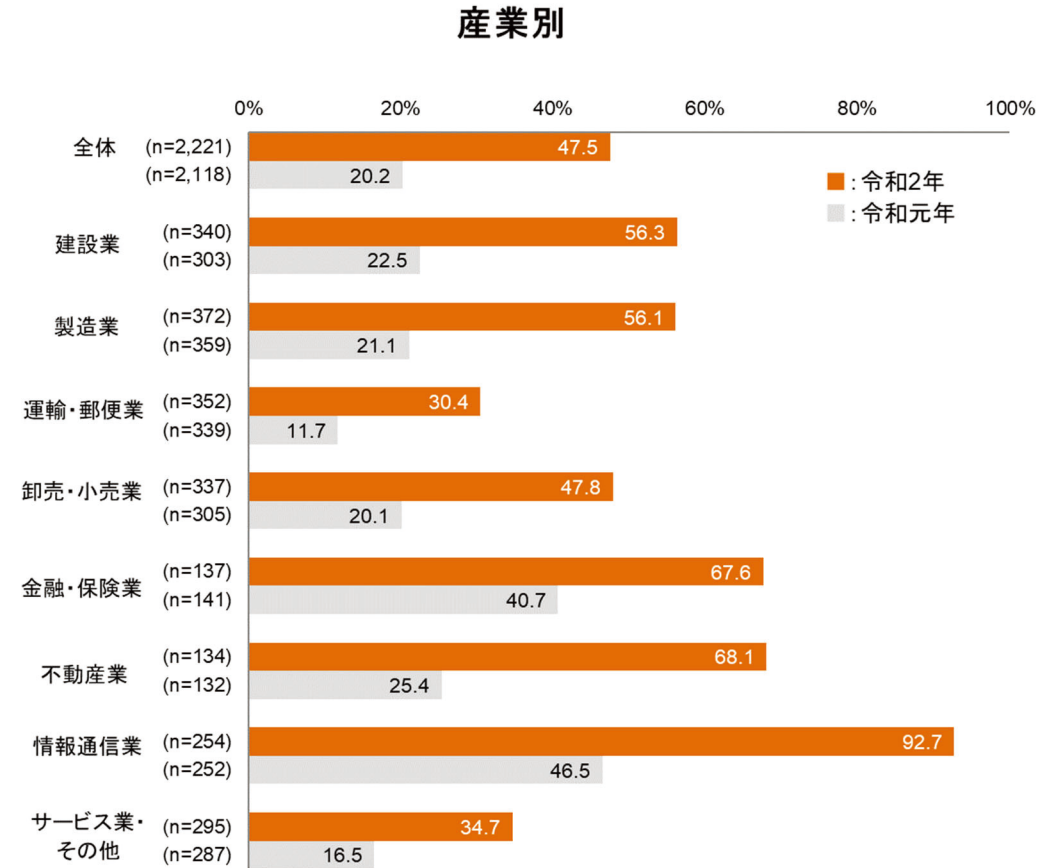
導入目的に対する効果は、「非常に効果があった」又は「ある程度効果があった」と回答した企業の割合が74.6%となっている。

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は、「テレワークに適した仕事がないから」の割合が80.0%と最も高くなっている。

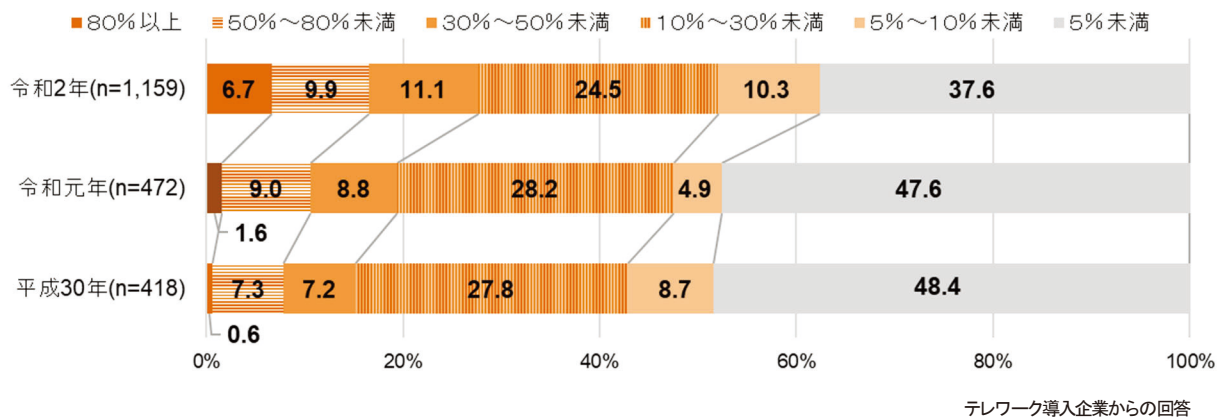
図表3-1 テレワークの導入状況



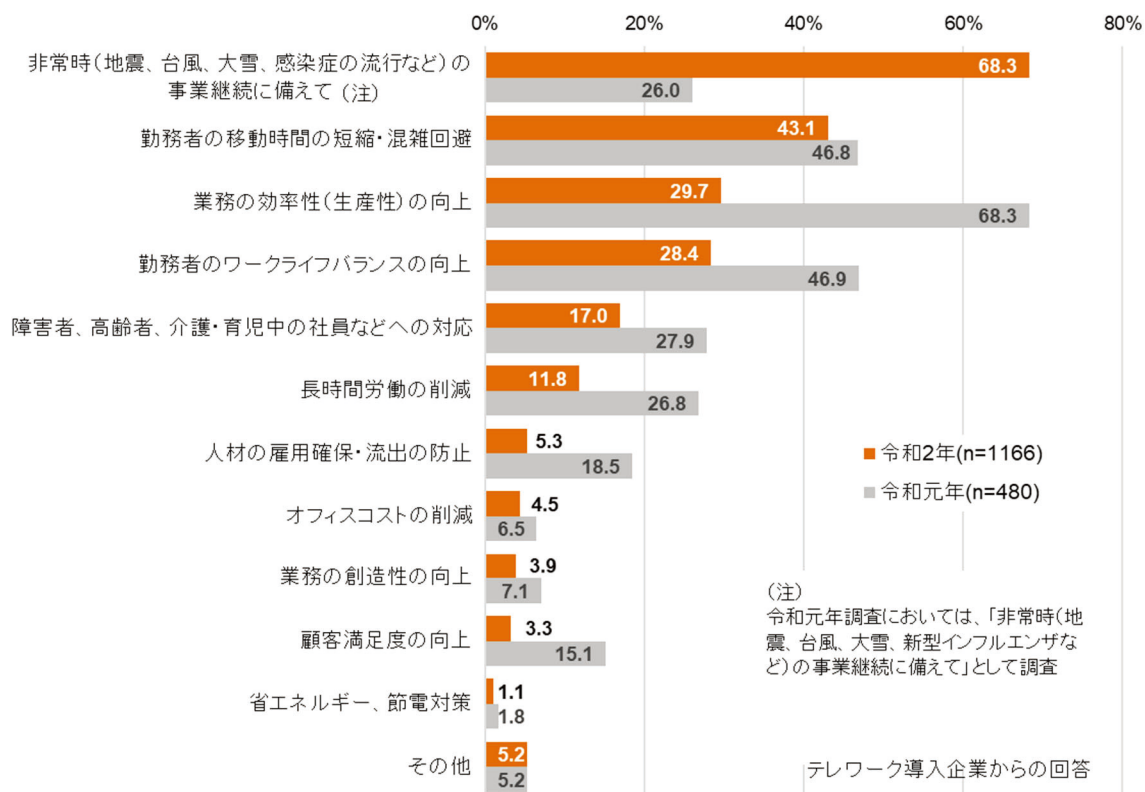
図表3-2 産業別・資本金規模別テレワークの導入状況



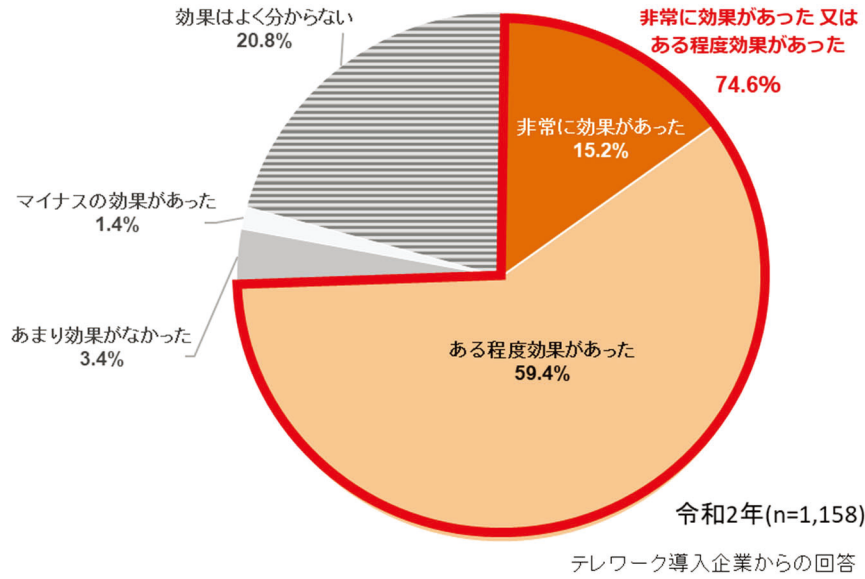
図表3-3 テレワークを利用する従業員の割合



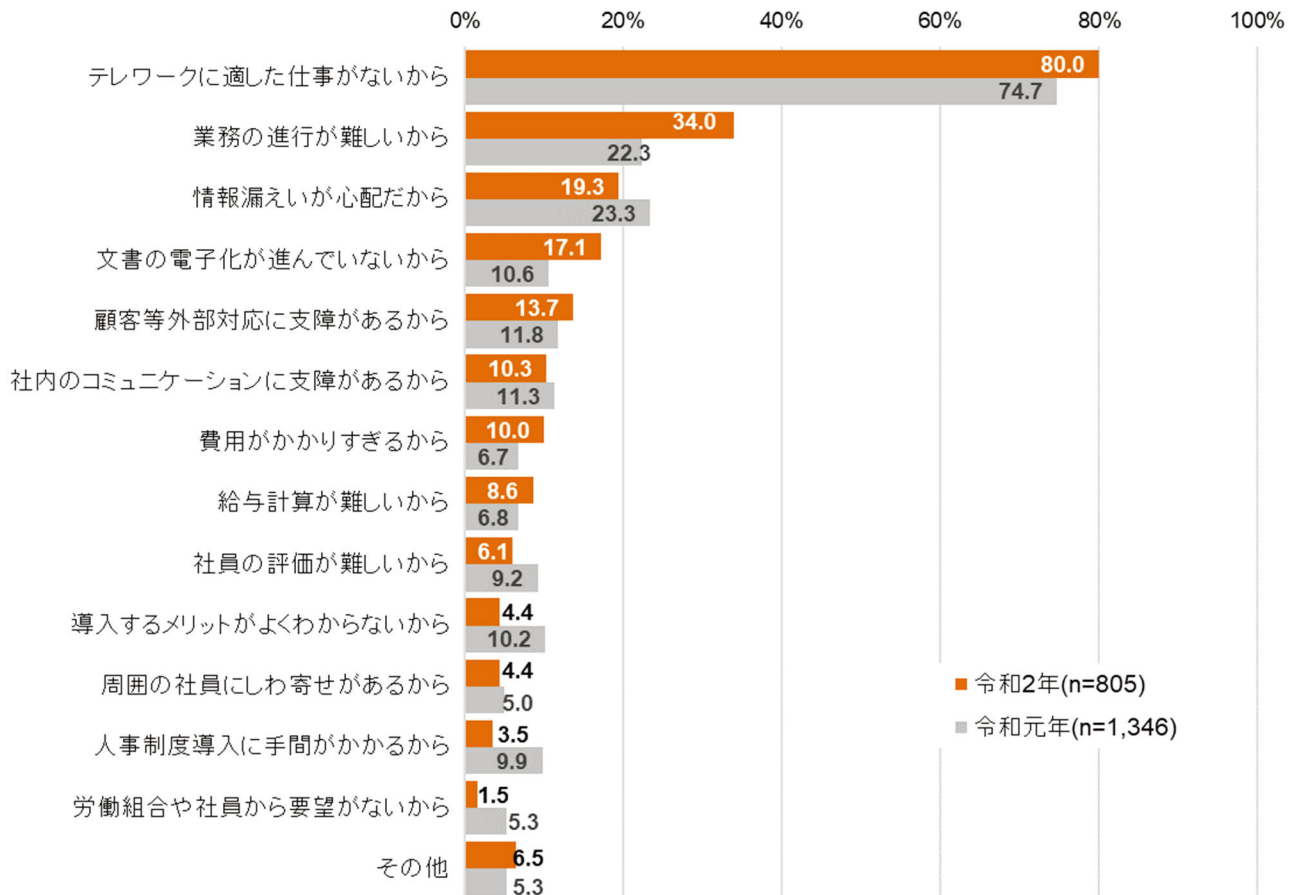
図表3-4 テレワークの導入目的（複数回答）



図表3-5 テレワークの効果（令和2年）



図表3-6 テレワークを導入しない理由（複数回答）



テレワーク未導入で、導入予定もない企業からの回答

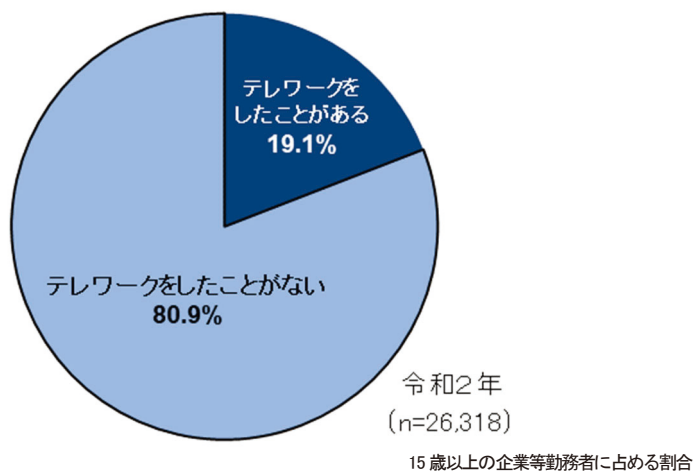
(2) テレワークの実施状況（個人）

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19.1%となっており、実施したテレワークの形態は、特に「在宅」の割合が94.1%と高い。

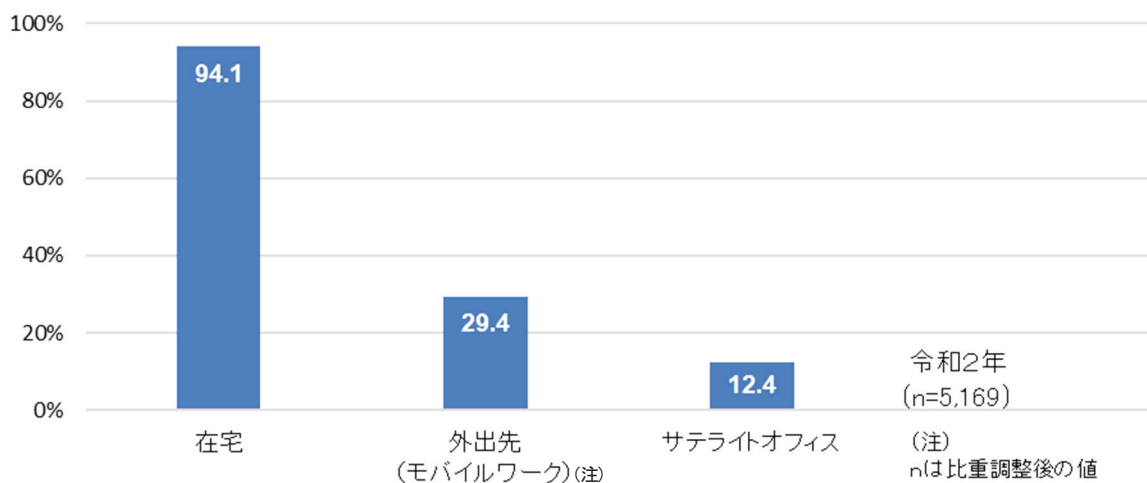
テレワーク未実施者のうち、実施を希望すると回答した個人の割合は、18.1%となっている。

テレワーク未実施者が実施しない理由は、「テレワークに適した仕事ではないため」が57.5%と最も多く、次いで「勤務先にテレワークできる制度がないため」が31.6%となった。

図表3-7 テレワークの実施経験



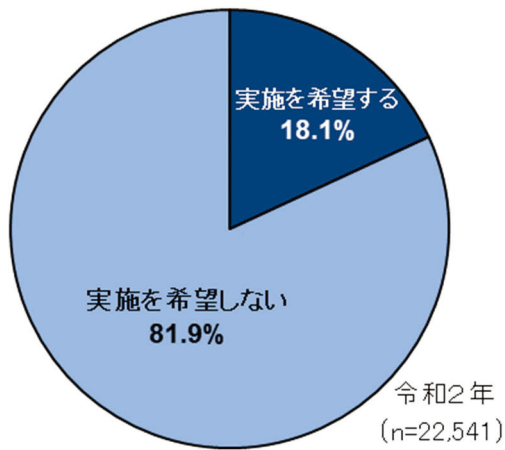
図表3-8 テレワークの実施形態（複数回答）



(注) 営業活動などで外出中に作業する場合、移動中の交通機関やカフェでメールや日報作成などの業務を行う形態も含む。

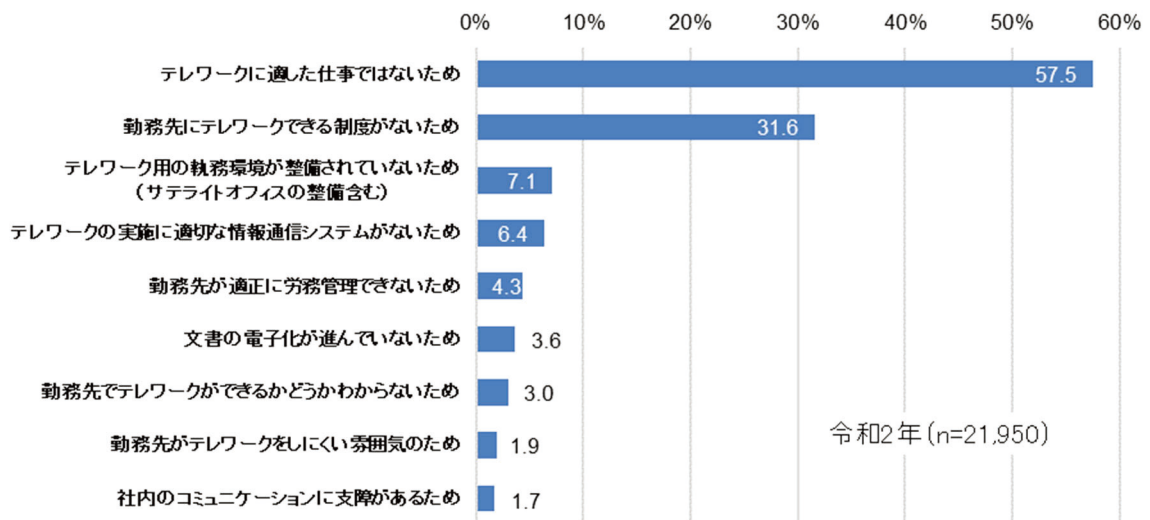
15歳以上の企業等勤務者でテレワーク実施経験がある者からの回答

図表3-9 テレワーク実施希望の有無 (令和2年)



15歳以上の企業等勤務者でテレワーク実施経験がない者からの回答

図表3-10 テレワークを実施しない理由 (複数回答) (令和2年)



15歳以上の企業等勤務者でテレワーク実施経験がない者からの回答

4 企業におけるICT利用の現状

(1) クラウドコンピューティングサービスの利用状況（企業）

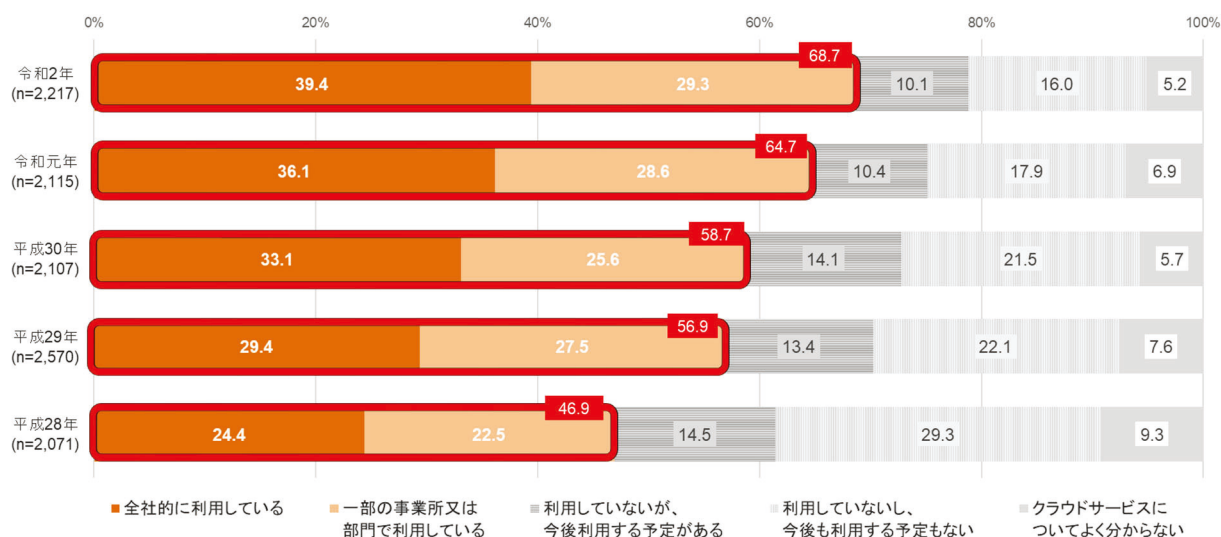
クラウドコンピューティングサービス（以下「クラウドサービス」という。）を一部でも利用している企業の割合は、68.7%に上昇した。

利用したサービスの内容は、「ファイル保管・データ共有」の割合が59.4%と最も高く、次いで「電子メール」（50.3%）、「社内情報共有・ポータル」（44.8%）となっており、「営業支援」や「生産管理」等の高度な利用は低水準に留まっている。

クラウドサービスを利用する理由は、「場所、機器を選ばずに利用できるから」（46.8%）「資産、保守体制を社内に持つ必要がないから」（43.5%）となっている。

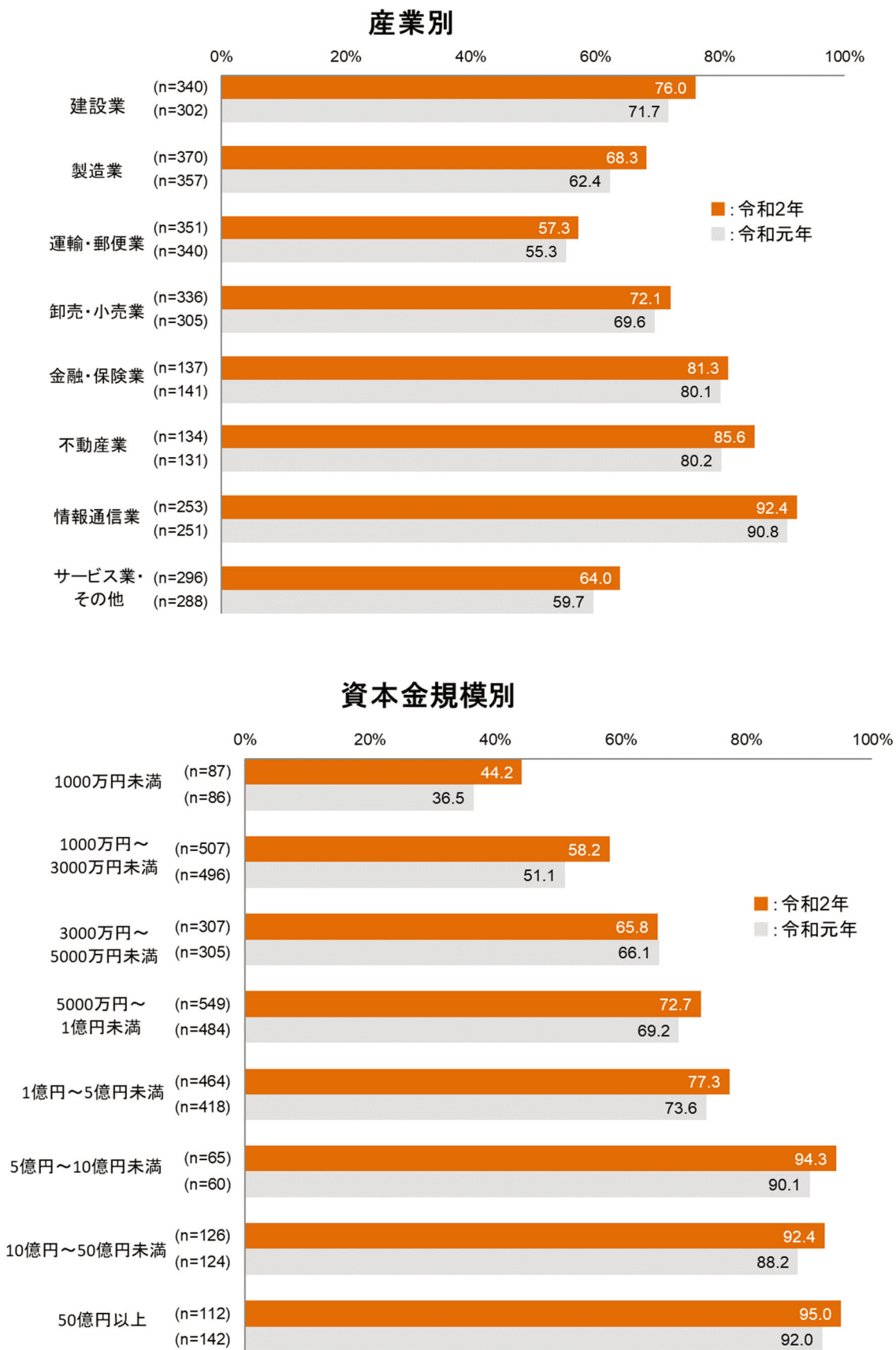
クラウドサービスの効果について、「非常に効果があった」又は「ある程度効果があった」とする企業の割合は87.1%となっている。

図表4-1 クラウドサービスの利用状況の推移

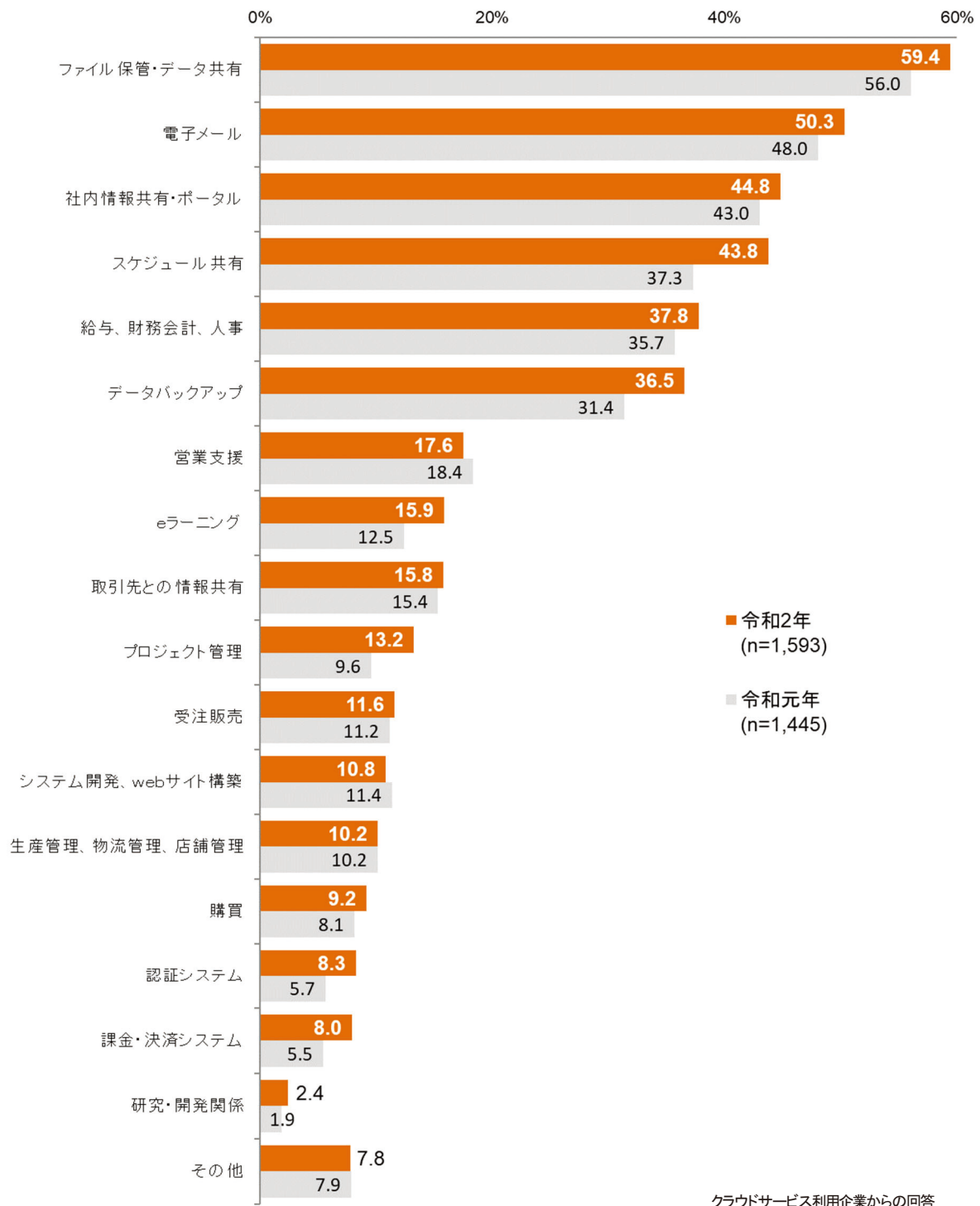


(注) 平成29年調査では、情報通信業を独立した産業として集計したため、全体に占める情報通信業の比率も前回調査に比べ上昇している。経年比較にあたっては留意が必要(平成28年調査までは、情報通信業はサービス業・その他の内数。産業別は図表3-2を参照。)

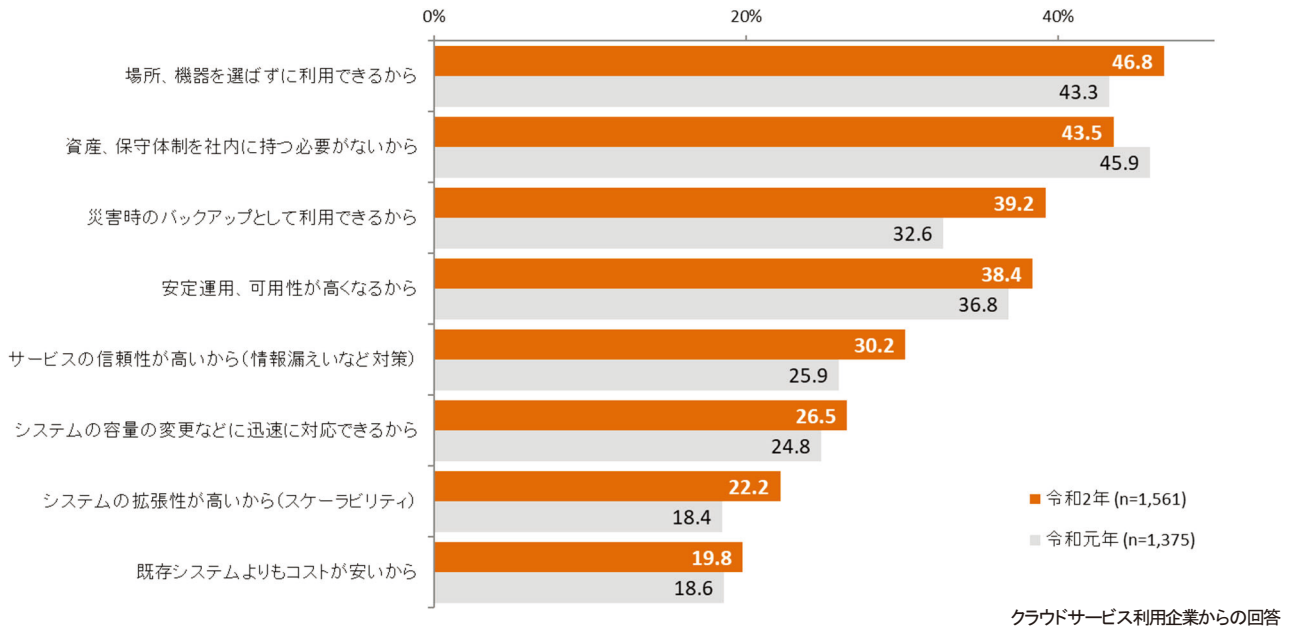
図表4-2 産業別・資本金規模別クラウドサービスの利用状況



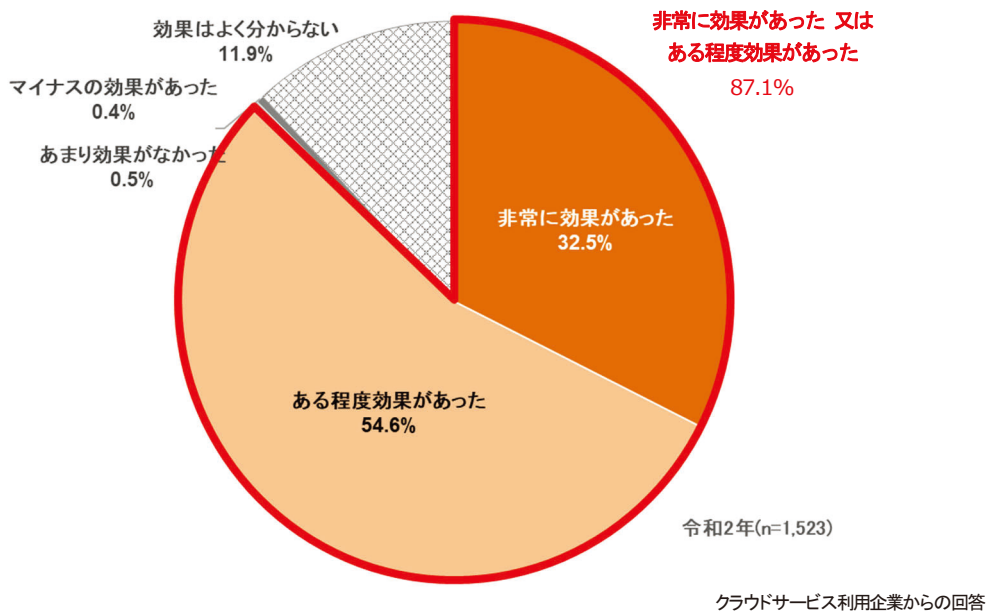
図表4-3 利用しているクラウドサービスの内容（複数回答）



図表4-4 クラウドサービスを利用する理由（複数回答）



図表4-5 クラウドサービスの効果（令和2年）



(2) IoTやAI等のシステム・サービスの導入状況（企業）

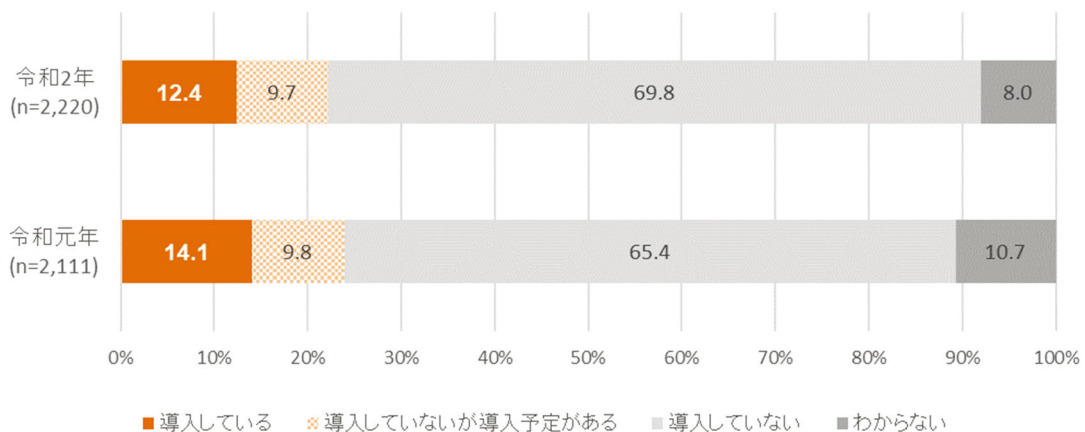
デジタルデータの収集・解析等のため、IoTやAI等のシステム・サービスを導入している企業の割合は12.4%となっており、導入予定の企業を含めると22.2%となっている。

IOTやAI等によるデジタルデータの収集・解析の目的をみると、「効率化・業務改善」が81.3%と最も高く、次いで、「顧客サービスの向上」（33.7%）、「事業の全体最適化」（22.6%）となっている。

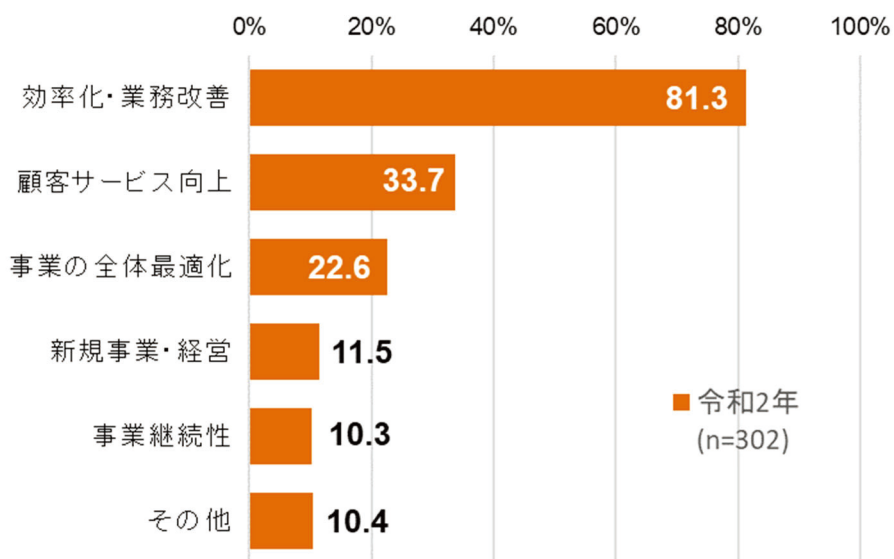
導入効果をみると、「非常に効果があった」又は「ある程度効果があった」と回答した企業の割合が81.1%となっている。

構成する機器をみると、「監視カメラ」が36.0%と最も高く、次いで、「物理セキュリティ機器」（27.9%）、「非接触型ICカード」（23.1%）となっている。

図表4-6 IoTやAI等のシステム・サービスの導入状況

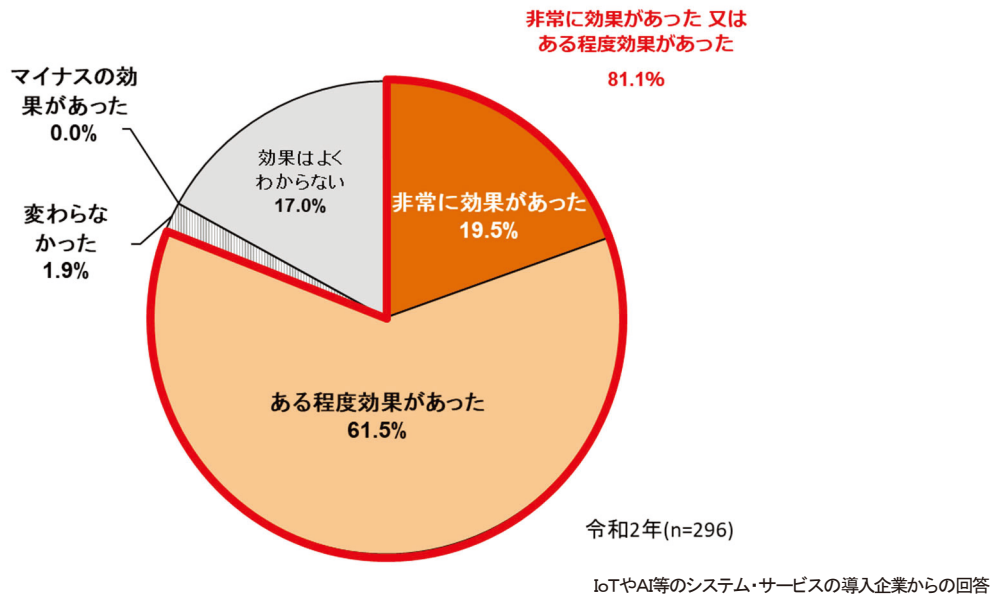


図表4-7 デジタルデータの収集・解析の目的（複数回答）（令和2年）

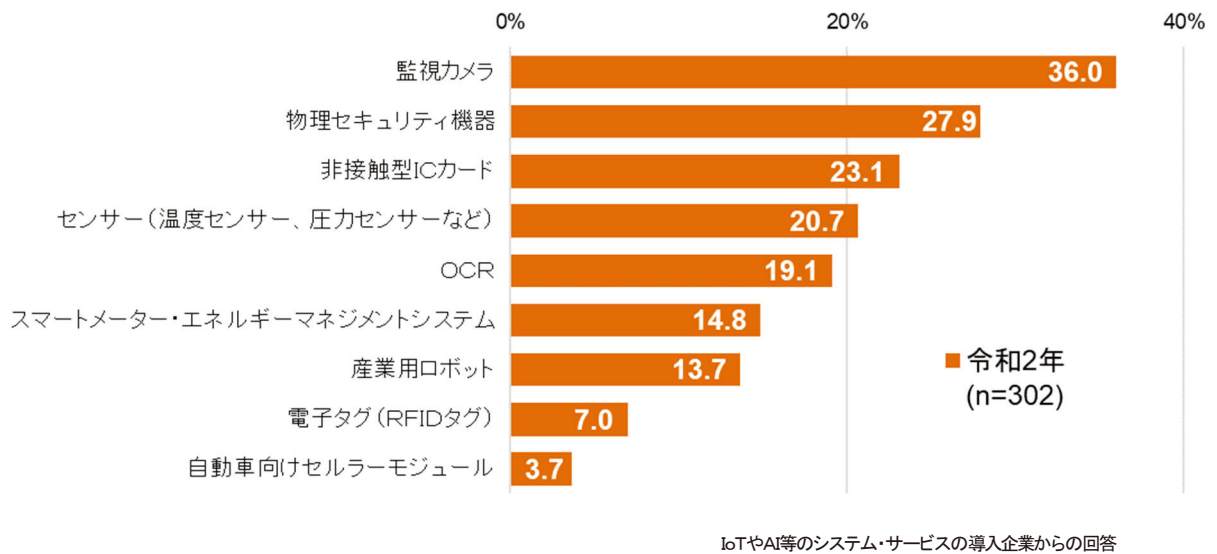


IoTやAI等のシステム・サービスの導入企業からの回答

図表4-8 IoTやAI等のシステム・サービスの導入効果（令和2年）



図表4-9 システムやサービスを構成する機器（複数回答）（令和2年）

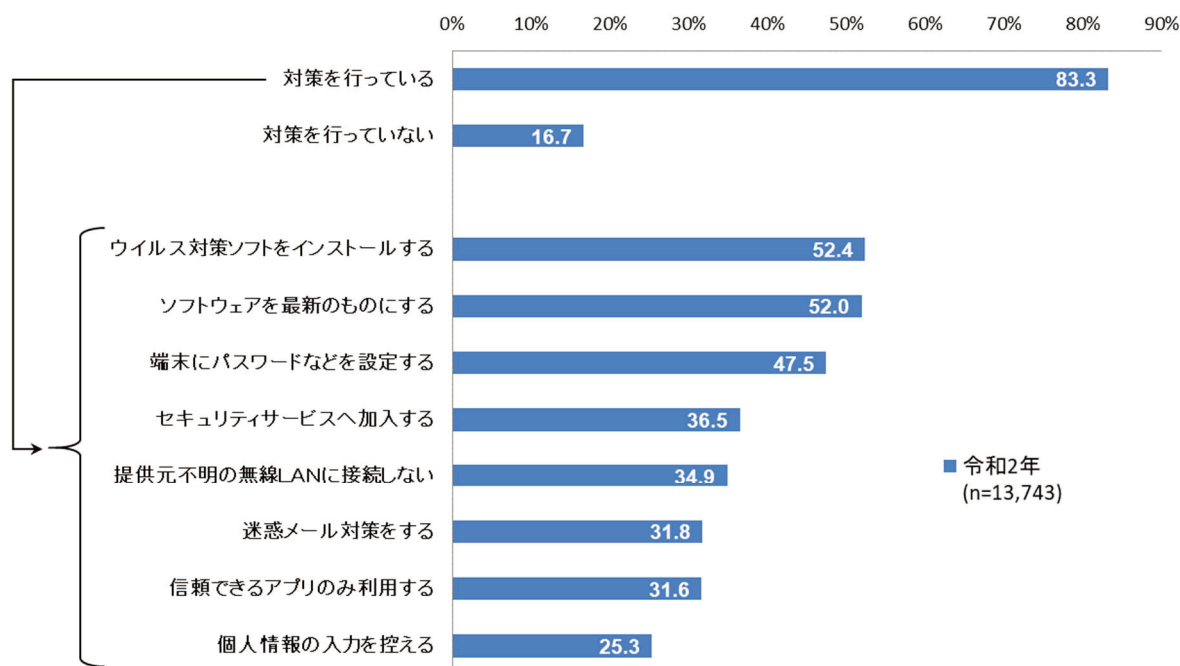


5 安心・安全への取組状況

(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83.3%となっている。実施しているセキュリティ対策は、「ウイルス対策ソフトをインストールする」が52.4%と最も高く、次いで「ソフトウェアを最新のものにする」（52.0%）、「端末にパスワードなどを設定する」（47.5%）となっている。

図表5-1 セキュリティ対策の実施状況（複数回答）（令和2年）



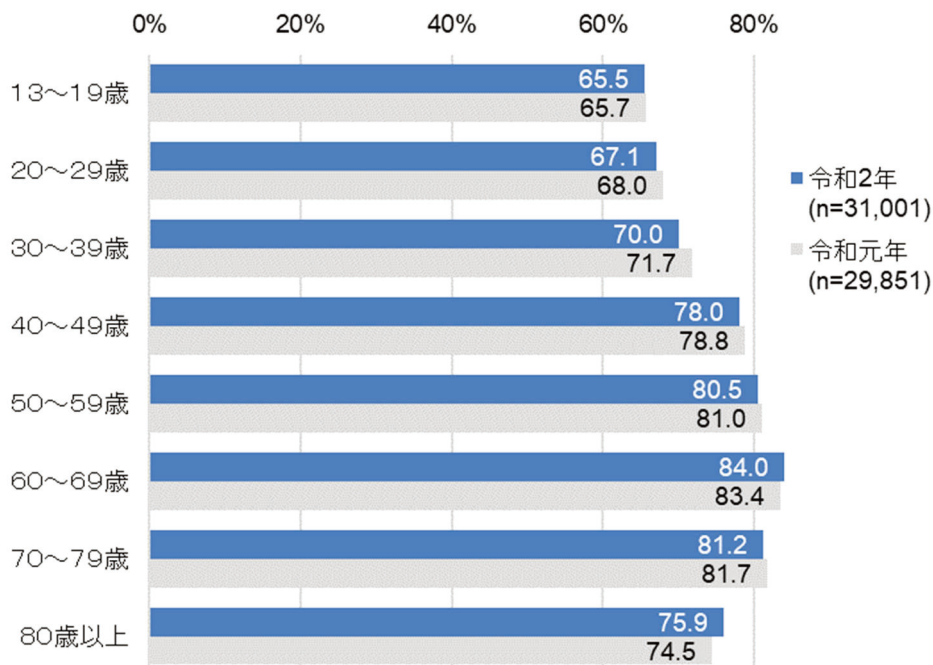
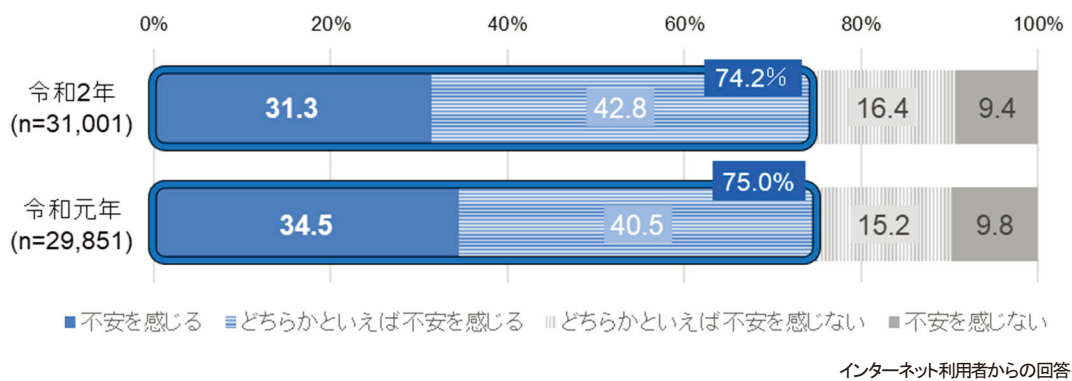
過去1年間に少なくとも1人はインターネットを利用したことのある世帯からの回答を集計

(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」と回答した者の割合は合わせて74.2%となっている。

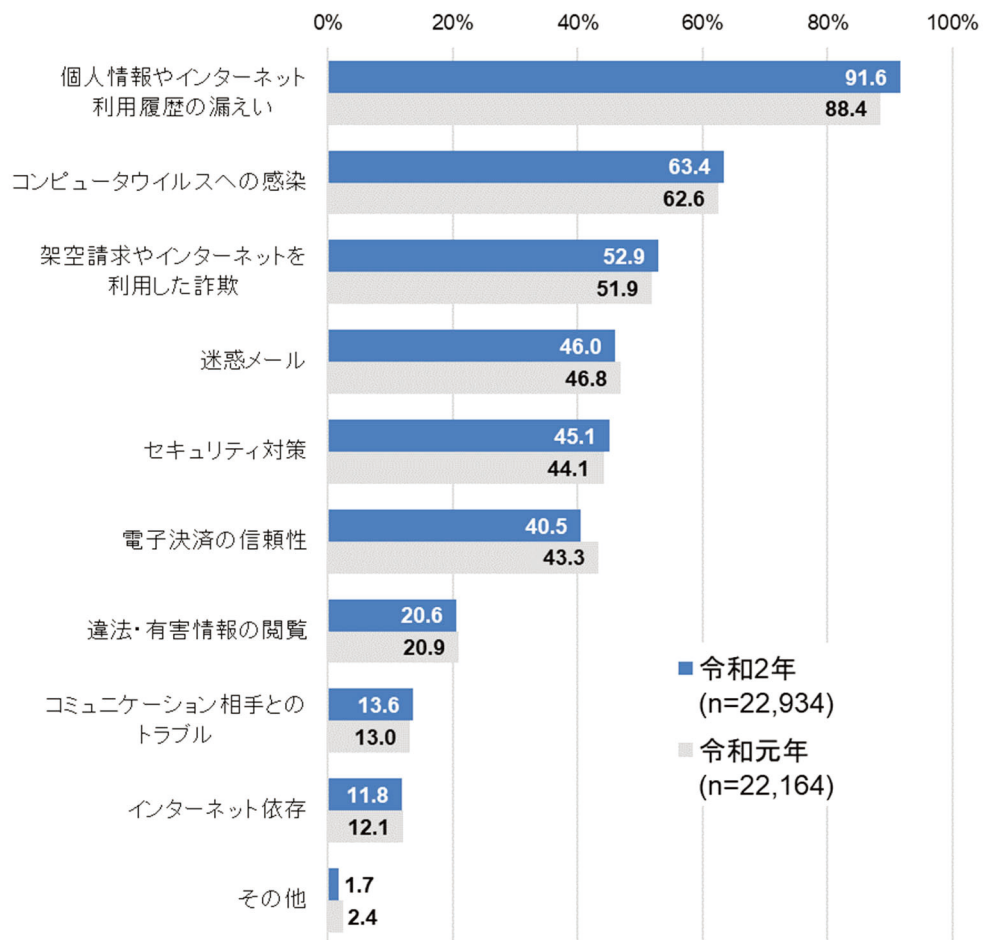
感じている不安の内容は、「個人情報やインターネット利用履歴の漏えい」の割合が91.6%と最も高く、次いで「コンピュータウイルスへの感染」（63.4%）、「架空請求やインターネットを利用した詐欺」（52.9%）となっている。

図表5-2 インターネット利用上の不安の有無



各年齢層のインターネット利用者のうち、「不安を感じる」、「どちらかといえば不安を感じる」のいずれかを回答した者の割合

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）



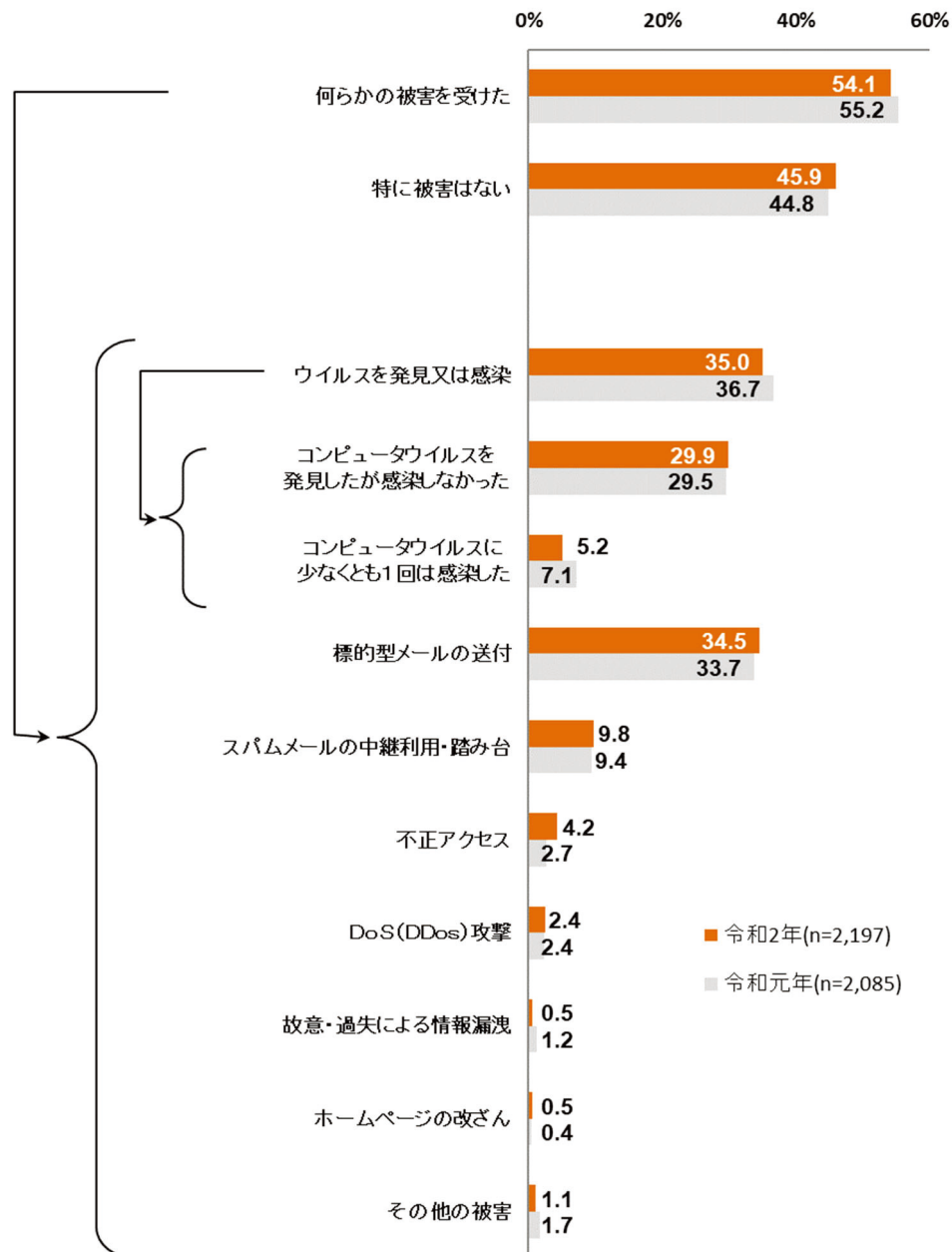
インターネットを利用し、インターネット利用に不安を感じている者からの回答

(3) 情報通信ネットワークに対するセキュリティ被害と対応の状況（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被害をみると、「何らかの被害を受けた」企業が54.1%となり、被害内容は、「ウイルスを発見又は感染」が35.0%と最も高く、次いで「標的型メールの送付」が34.5%となっている。

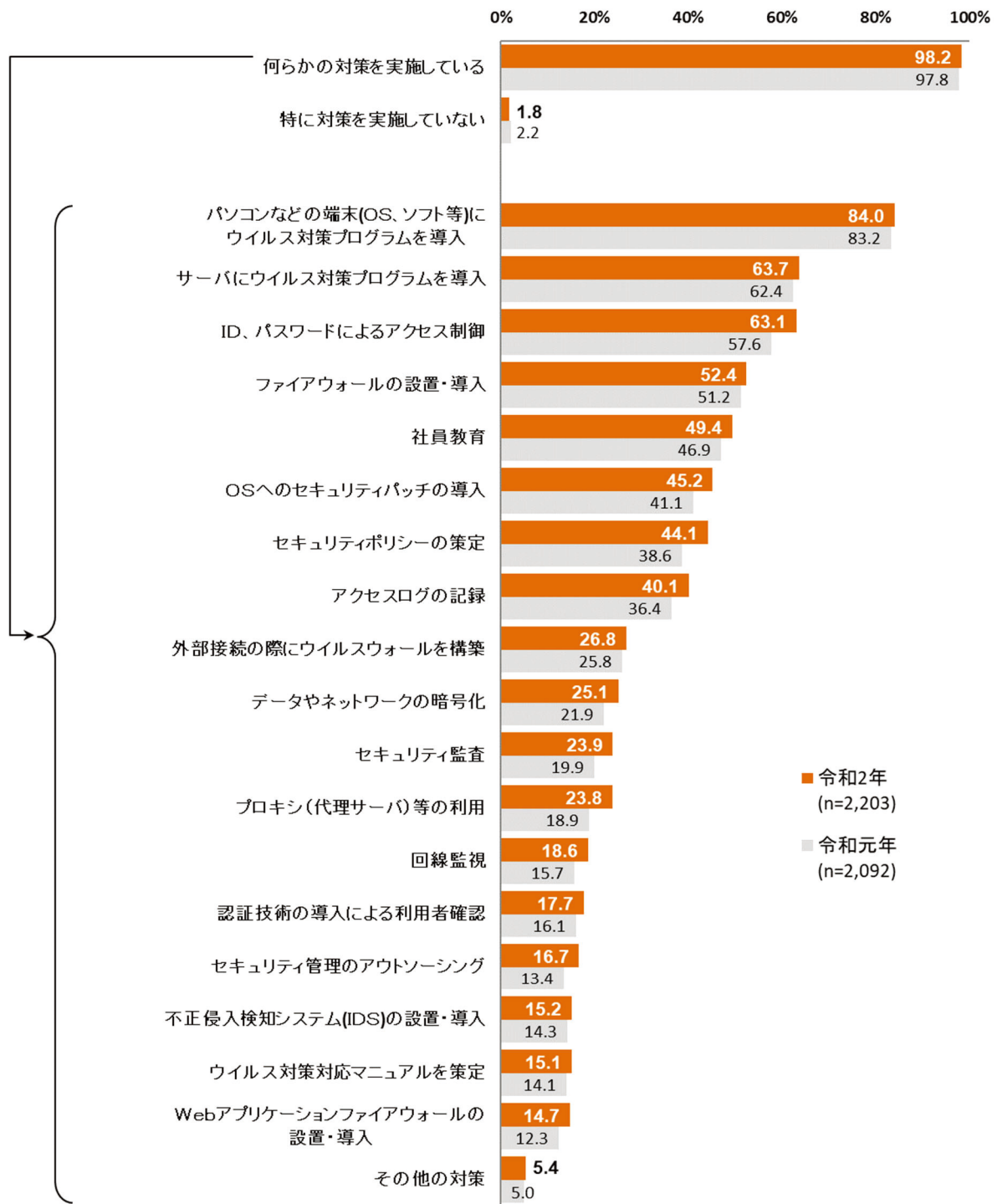
セキュリティについて、何らかの対策を実施している企業の割合は98.2%に達し、対応内容は「パソコンなどの端末（OS、ソフト等）にウイルス対策プログラムを導入」が84.0%と最も高く、次いで「サーバにウイルス対策プログラムを導入」（63.7%）、「ID、パスワードによるアクセス制御」（63.1%）となっている。

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被害の状況（複数回答）



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)利用企業からの回答

図表5-5 セキュリティへの対応状況（複数回答）



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)利用企業からの回答