



令和8年9月30日(水)までにご回答いただきますよう、よろしくお願いいたします。

総務省(令和8年) 通信利用動向調査 調査票《企業用》

◎統計法に基づく国の統計調査です。調査票情報の秘密の保護には万全を期していますので、ありのままを記入してください。

	この調査票に記入いただいた方の所属部署名	
	この調査票に記入いただいた方のお名前	
	ご連絡先の電話番号	

(記入に当たっては、次の点にご注意ください。)

- 特に記載した場合を除き、**令和8年8月31日現在**でご記入願います。
- 調査票の提出先 〒100-8786 東京都千代田区霞が関2-1-2 中央合同庁舎第2号館
総務省 情報流通行政局 情報通信政策課 情報通信経済室
※ **本調査への回答は、オンラインでも可能です。**詳しくは、同封の「ご回答のお願い」をご参照ください。
- 調査内容などの照会先
「通信利用動向調査」実施事務局
【委託事業者】
株式会社ナビット
〒160-0022 東京都新宿区新宿1丁目15-9 さわだビル3F
TEL:0120-964-603 (通話料無料) 平日 10:00~17:00 (土日、祝日を除く)
E-MAIL:r8-tsushin-doko@navit-j.com
- この調査は、総務省が上記調査機関に委託して実施するものです。**
- 「※」が付された語句につきましては、別添の「調査票の記入の手引き」を必要に応じてご参照ください。

問1 貴社におけるインターネットの接続状況についてお尋ねします。

貴社では、どのような回線でインターネットに接続していますか。該当する番号すべてに○を付けてください。

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| 1. 電話回線(ダイヤルアップ) | 6. BWAアクセスサービス※ |
| 2. ISDN回線 ^注 ※ | 7. 専用線※ |
| 3. ケーブルテレビ回線(CATV回線)※ | 8. その他 |
| 4. 光回線(FTTH回線)※ | 9. インターネットに接続していない |
| 5. 固定無線回線(FWA)※ | |

注 光回線によるISDNは、「4. 光回線(FTTH回線)」に含めてください。

次ページ問3へお進みください

問2 貴社におけるインターネットによる情報発信についてお尋ねします。

- (1) 貴社では、ホームページを開設していますか。該当する番号1つに○を付けてください。

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 開設している | 2. 開設していない |
|-----------|------------|

次ページ問3へお進みください

(2) 問2(1)でホームページを「1. 開設している」と回答した企業にお尋ねします。

ホームページを高齢者や障害者を含む誰もが利用できるようにするための基準として、ウェブコンテンツのアクセシビリティに関する規格(JIS X 8341-3:2016)が定められています。

貴社のウェブコンテンツのアクセシビリティの取組状況について、該当する番号1つに○を付けてください。

- | |
|---|
| 1. この規格(相当する国際規格などを含む。以下同じ)を満たしている
(適合レベルにも、どちらか○を付けてください。 → a. 適合レベル AA 以上 b. 適合レベル A) |
| 2. この規格を満たしていない、または満たしているか分からないが、満たすための取組を行っている |
| 3. この規格を満たすことを目指していないが、何らかのアクセシビリティに関する取組を行っている |
| 4. この規格またはアクセシビリティとは何かを知っているが、取組は行っていない |
| 5. この規格およびアクセシビリティとは何かを知らなかった |

問3 貴社におけるクラウドコンピューティングの利用状況についてお尋ねします。

(1) クラウドコンピューティング(以下「クラウド」といいます。)*を利用していますか。該当する番号1つに○を付けてください。 注:ASP*(Application Service Provider)が提供するSaaS*(Software as a Service)なども含まれます。

- | | |
|-----------------------|-------------------------|
| 1. 全社的に利用している | 3. 利用していないが、今後利用する予定がある |
| 2. 一部の事業所または部門で利用している | 4. 利用していないし、今後利用する予定もない |
| | 5. クラウドについてよく分からない |

次ページ問3(3)へお進みください

(2) 問3(1)で「1」または「2」に回答した企業にお尋ねします。

①具体的に利用しているサービスは何ですか。該当する番号すべてに○を付けてください。

- | | | |
|-----------------|----------------------|--------------------|
| 1. ファイル保管・データ共有 | 7. 取引先との情報共有 | 13. 受注販売 |
| 2. データバックアップ | 8. 営業支援 | 14. 購買 |
| 3. 社内情報共有・ポータル | 9. 研究・開発関係 | 15. 生産管理、物流管理、店舗管理 |
| 4. 電子メール | 10. システム開発、Web サイト構築 | 16. 課金・決済システム |
| 5. スケジュール共有 | 11. e ラーニング | 17. 認証システム |
| 6. プロジェクト管理 | 12. 給与、財務会計、人事 | 18. その他 |

②サービスを利用している理由は何ですか。該当する番号すべてに○を付けてください。

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| 1. 既存システムよりもコストが安いから | 6. 安定運用、可用性が高くなるから |
| 2. 資産、保守体制を社内に持つ必要がないから | 7. 場所、機器を選ばずに利用できるから |
| 3. システムの容量の変更などに迅速に対応できるから | 8. 災害時のバックアップとして利用できるから |
| 4. システムの拡張性が高いから(スケーラビリティ) | 9. その他 |
| 5. サービスの信頼性が高いから(情報漏えいなど対策) | |

③問3(2)②で回答したサービスを利用する理由に対して、サービスの利用効果はありましたか。該当する番号1つに○を付けてください。

- | | | |
|---------------|----------------|---------------|
| 1. 非常に効果があった | 3. あまり効果がなかった | 5. 効果はよく分からない |
| 2. ある程度効果があった | 4. マイナスの効果があった | |

(3) 問3(1)で「4. 利用していないし、今後利用する予定もない」と回答した企業にお尋ねします。

クラウドを利用しない理由は何ですか。該当する番号すべてに○を付けてください。

- | | |
|---------------------------------|------------------------|
| 1. クラウドの導入に伴う既存システムの改修コストが大きい | 5. ネットワークの安定性に対する不安がある |
| 2. クラウドの導入によって自社コンプライアンスに支障をきたす | 6. 情報漏えいなどセキュリティに不安がある |
| 3. 通信費用がかさむ | 7. 法制度が整っていない |
| 4. ニーズに応じたアプリケーションのカスタマイズができない | 8. 必要がない |
| | 9. メリットが分からない |
| | 10. その他 |

問4 貴社におけるテレワークの導入状況についてお尋ねします。

(1) 貴社では、テレワーク^注を導入していますか。該当する番号1つに○を付けてください。

(導入している場合は、a～dの該当する番号すべてに○を付けてください。)

- | |
|---|
| 1. 導入している (a. 在宅勤務 b. サテライトオフィス勤務 c. モバイルワーク d. ワークेशन) |
| 2. 導入していないが、今後導入予定がある 3. 導入していないし、具体的な導入予定もない |

注:テレワークとは、貴社建物から離れたところに居ながら、通信ネットワークを活用することにより、貴社建物内で勤務する場合とほぼ同等の仕事ができる勤務形態のことです。具体的には、以下の形態があります。

在宅勤務	終日在宅勤務のほか、1日の勤務時間のうち、一度オフィスに出勤、もしくは顧客訪問や会議参加などをしつつ、一部の時間は自宅で業務を行う「部分在宅勤務」も該当します。
サテライトオフィス勤務	所属するオフィス以外の他のオフィスやシェアオフィス、コワーキングスペース、遠隔勤務用の施設を就業場所とする働き方。
モバイルワーク	営業活動などで外出中に作業する場合。営業職などの従業員がオフィスに戻らずに移動中の交通機関や駅・カフェなどでメールや日報の作成などの業務を行う形態も該当します。
ワークेशन	Work(仕事)と Vacation(休暇)を組み合わせた造語。テレワークなどを活用し、普段の職場や自宅とは異なる場所で仕事をしつつ、自分の時間も過ごすことです。余暇主体と仕事主体の2つのパターンがあります。

次ページ問4(3)へお進みください

(2) 問4(1)で「1. 導入している」と回答した企業にお尋ねします。

①どのくらいの割合の従業員が、過去1年間に1度でもテレワークを利用しましたか。該当する番号1つに○を付けてください。

- | | | |
|-------------|--------------|--------------|
| 1. 5%未満 | 3. 10%～30%未満 | 5. 50%～80%未満 |
| 2. 5%～10%未満 | 4. 30%～50%未満 | 6. 80%以上 |

②貴社において、テレワーク導入目的は次のどれですか。該当する番号すべてに○を付けてください。

- | | |
|----------------------|--|
| 1. 業務の効率性(生産性)の向上 | 8. 人材の雇用確保・流出の防止 |
| 2. 業務の創造性の向上 | 9. 障害者、高齢者、介護・育児中の社員などへの対応 |
| 3. 勤務者のワークライフバランスの向上 | 10. 省エネルギー、節電対策 |
| 4. 長時間労働の削減 | 11. 新型コロナウイルス感染症、そのほか感染症への対応(感染防止や事業継続)のため |
| 5. オフィスコストの削減 | 12. 非常時(地震、台風、大雪など)の事業継続に備えて |
| 6. 勤務者の移動時間の短縮・混雑回避 | 13. その他 |
| 7. 顧客満足度の向上 | |

③問4(2)②で回答したテレワーク導入目的に対して、テレワーク導入の効果はありましたか。該当する番号1つに○を付けてください。

- | | | |
|---------------|----------------|---------------|
| 1. 非常に効果があった | 3. あまり効果がなかった | 5. 効果はよく分からない |
| 2. ある程度効果があった | 4. マイナスの効果がかった | |

(3) 問4(1)で「3. 導入していないし、具体的な導入予定もない」と回答した企業にお尋ねします。

導入しない理由として、該当する番号すべてに○を付けてください。

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| 1. テレワークに適した仕事がないから | 8. 情報漏えいが心配だから |
| 2. 業務の進行が難しいから | 9. 顧客など外部への対応に支障があるから |
| 3. 導入するメリットがよく分からないから | 10. 費用がかかりすぎるから |
| 4. 社員の評価が難しいから | 11. 人事制度導入に手間がかかるから |
| 5. 社内のコミュニケーションに支障があるから | 12. 給与計算が難しいから |
| 6. 周囲の社員にしわ寄せがあるから | 13. 文書の電子化が進んでいないから |
| 7. 労働組合や社員から要望がないから | 14. その他 |

(4) 問4(1)で「1」、「2」または「3」に回答した企業にお尋ねします。

テレワークがより一層普及するために必要な要素は何だと思いますか。該当する番号すべてに○を付けてください。

＜企業内における取組＞

- | | | | |
|-------------|------------|-----------------|--------|
| 1. 労務管理の適正化 | 2. 執務環境の整備 | 3. 情報通信システムの高度化 | 4. その他 |
|-------------|------------|-----------------|--------|

＜国または地方自治体による取組・支援＞

- | | |
|---|--|
| 5. テレワークの普及・啓発活動
(セミナー開催・パンフレット配布など) | 8. サテライトオフィスなどの拠点整備に対する支援 |
| 6. テレワーク導入企業などに対する補助・助成 | 9. サテライトオフィスなどの拠点運営に対する支援 |
| 7. テレワーク実施企業を受け入れる地方自治体とのマッチング | 10. テレワークを普及拡大するための担い手の育成
(セミナー開催・研修実施など) |
| | 11. その他 |

問5 インターネットを利用している企業に、セキュリティ対策についてお尋ねします。

(1) 過去1年間に、以下の被害を受けましたか。該当する番号すべてに○を付けてください。

- | | |
|----------------------------|-------------------|
| 1. 標的型メール※が送られてきた | 6. DoS (DDoS) 攻撃※ |
| 2. コンピュータウイルスを発見したが感染しなかった | 7. ホームページの改ざん |
| 3. コンピュータウイルスに少なくとも1回は感染した | 8. 故意・過失による情報漏えい |
| 4. 不正アクセス※ | 9. その他の被害 |
| 5. スパムメール※の中継利用・踏み台 | 10. 特に被害はない |

- (2) 貴社では、情報通信ネットワークのデータセキュリティやウイルス対策に関して、どのように対応していますか。
該当する番号すべて注1に○を付けてください。

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| 1. セキュリティポリシーの策定 | 11. アクセスログの記録 |
| 2. セキュリティ監査 | 12. 認証技術の導入による利用者確認 |
| 3. セキュリティ管理のアウトソーシング | 13. データやネットワークの暗号化 |
| 4. 社員教育 | 14. 回線監視 |
| 5. パソコンなどの端末(OS、ソフトなど)にウイルス対策プログラムを導入 | 15. ファイアウォールの設置・導入 |
| 6. サーバにウイルス対策プログラムを導入 | 16. プロキシ(代理サーバ)などの利用 |
| 7. OSへのセキュリティパッチの導入 | 17. 不正侵入検知システム(IDS)注2の設置・導入 |
| 8. 外部接続の際にウイルスウォールを構築 | 18. Webアプリケーションファイアウォールの設置・導入 |
| 9. ウイルス対策対応マニュアルを策定 | 19. その他の対策 |
| 10. ID、パスワードによるアクセス制御 | 20. 特に対応していない |

注1:「3. セキュリティ管理のアウトソーシング」への○の有無にかかわらず、外部委託または外部サービスの利用によって、対策の一部を実施している場合も、各選択肢の番号に○を付けてください。

注2:IPS(不正侵入防御システム)を含みます。

問6 貴社における生成 AI サービスの利用についてお尋ねします。

- (1) 生成 AI※サービスを導入していますか。 **該当する番号1つに○を付けてください。**

- | | |
|-----------|--------------------------|
| 1. 導入している | 2. 導入していないが、導入について検討している |
| | 3. 導入していないし、検討も行っていない |

次ページ問6（3）へお進みください

- (2) 問6(1)で「1」に回答した企業にお尋ねします。

①生成 AI サービスの業務における利用用途は何ですか。 **該当する番号すべてに○を付けてください。**

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| 1. 営業・マーケティング
(顧客分析、広告 等) | 6. 財務・経理
(契約書作成、請求書処理 等) |
| 2. カスタマーサービス
(問い合わせ対応 等) | 7. 経営支援・意思決定
(業務データ分析、戦略立案支援 等) |
| 3. 製造・生産管理
(生産ライン最適化、設備・機械の自動化 等) | 8. 製品・研究開発
(製品開発、品質管理 等) |
| 4. サプライチェーン・物流
(在庫管理、流通の最適化 等) | 9. 法務・コンプライアンス
(規制遵守支援、リスク管理 等) |
| 5. 人事・労務管理
(採用効率化、研修支援 等) | 10. その他 |

②問6(2)①で○を付けたもののうち、特に効果があったものは何ですか。該当する番号1つに○を付けてください。なお、効果がなかった場合は「11. 効果はなかった」を選択してください。

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| 1. 営業・マーケティング
(顧客分析、広告 等) | 6. 財務・経理
(契約書作成、請求書処理 等) |
| 2. カスタマーサービス
(問い合わせ対応 等) | 7. 経営支援・意思決定
(業務データ分析、戦略立案支援 等) |
| 3. 製造・生産管理
(生産ライン最適化、設備・機械の自動化 等) | 8. 製品・研究開発
(製品開発、品質管理 等) |
| 4. サプライチェーン・物流
(在庫管理、流通の最適化 等) | 9. 法務・コンプライアンス
(規制遵守支援、リスク管理 等) |
| 5. 人事・労務管理
(採用効率化、研修支援 等) | 10. その他 |
| | 11. 効果はなかった |

③問6(2)②で「1」～「10」に回答した企業にお尋ねします。

具体的な効果は何ですか。該当する番号すべてに○を付けてください。

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. 業務効率化、コスト削減
(例: 作業時間短縮、人件費削減) | 4. 新しい価値創出
(例: 新サービス・製品開発、イノベーション) |
| 2. 意思決定の迅速化・精度向上
(例: データ分析強化、判断支援) | 5. 組織・人材の強化
(例: リスク管理体制の整備、研修の充実) |
| 3. 品質・サービス向上
(例: 製品品質改善、顧客対応の迅速化) | |

(3) 貴社では生成 AI のリスク対応について取り組みを行っていますか。該当する番号すべてに○を付けてください。

- | | |
|--------------------------------|---------------------------|
| 1. 社内用 AI 利用ルールの策定(指針や規定など) | 4. AI リスクに対する評価方法・評価基準の策定 |
| 2. 従業員への AI リテラシー教育 | 5. その他 |
| 3. 体制構築(AI のリスク対応専門チームの立ち上げなど) | 6. 取り組みは行っていない |

(4) 生成 AI サービスに対して懸念や不安要素はありますか。該当する番号すべてに○を付けてください。

- | | |
|---------------------------|-------------------------------|
| 1. 誤った結果の生成 | 7. 導入や運用にかかるコストが高い |
| 2. 差別を助長するなど倫理的に問題ある結果の生成 | 8. 導入を推進する人材やノウハウの不足 |
| 3. 生成結果に対する説明責任を果たせない | 9. 過度な依存による従業員の判断力、問題解決能力等の低下 |
| 4. 個人情報や機密情報が漏洩する可能性 | 10. 懸念、不安はない |
| 5. 利用することで知的財産権等を侵害する可能性 | 11. そもそも生成 AI についてよくわからない |
| 6. 生成 AI 特有のサイバー攻撃のリスク | |

問7 個人データの利活用についてお尋ねします。

- (1) 貴社では、サービス開発・提供のために、個人データ(顧客の基本情報、登録情報など)の活用または今後の活用[※]を考えていますか。該当する番号1つに○を付けてください。

注:本設問のデータ活用には、他社へのデータ提供(第三者提供)も含まれます。

- | | |
|--------------------------|--------------|
| 1. 既に積極的に活用している | 4. 活用する予定はない |
| 2. ある程度活用している | 5. 分からない |
| 3. まだ活用できていないが、活用を検討している | |

- (2) 問7(1)で「1」、「2」または「3」に回答した企業にお尋ねします。

個人データをどのような場面で活用している、または活用したいと考えますか。該当する番号すべてに○を付けてください。

- | |
|---|
| 1. 既存事業やビジネスモデルの拡大や強化のための自社内での活用 [※] |
| 2. 新規事業や新たなビジネスモデルの創出のための自社内での活用 [※] |
| 3. 他社へのデータ提供(データの売買など) |
| 4. その他 |

注:商品企画、生産、流通・販売、アフターサービスなどの全段階を含みます。

- (3) 貴社において、個人データの取り扱いや活用に関し、現在または今後想定される課題や障壁について、該当する番号すべてに○を付けてください。

- | | |
|------------------------------|---------------------------|
| 1. 個人データに該当するかの判断が困難 | 5. 費用対効果が不明瞭 |
| 2. 個人データの収集・管理に係るコストの増大 | 6. データを取り扱う(処理・分析など)人材の不足 |
| 3. 個人データ管理に伴うリスク(データ漏えいなど) | 7. その他 |
| 4. 個人データ取扱に伴うリスク(消費者からの反発など) | 8. 特に課題・障壁はない |

問8 公共インフラとしての電話リレーサービス^{*}の法人登録の状況についてお尋ねします。

電話リレーサービスの法人登録には次の2種類があります。

①雇用している聴覚障害者等^{*}が業務で電話を利用できるようにするために当該法人が契約するもの

②法人の電話対応業務において、顧客等である聴覚障害者等が手話で問合せ等ができるようにするために法人が契約するもの(手話リンク)

- (1) 貴社における電話リレーサービスの法人登録の検討又は登録状況について伺います。該当する番号すべてに○を付けてください。

- | | |
|-----------------------------------|---------------------|
| 1. ①の目的で法人登録をしている。 | → 次ページ問8(2)へお進みください |
| 2. ②の目的で法人登録をしている。 | |
| 3. ①の目的で1年以内の法人登録を予定している。 | |
| 4. ②の目的で1年以内の法人登録を予定している。 | |
| 5. 時期は決まっていないが、将来法人登録を行うことを考えている。 | → 次ページ問8(3)へお進みください |
| 6. 法人登録を行っておらず、今後も登録の予定はない。 | |

- (2) 問8(1)で「1」、「2」、「3」または「4」に回答した企業にお尋ねします。貴社において法人登録をした、もしくは登録を予定している理由は何ですか。該当する番号すべてに○を付けてください。

1. 聴覚障害者等への合理的配慮の提供※のため
2. 雇用している聴覚障害者等の業務内容の選択肢を増やすため
3. 企業の社会的責任(CSR)として必要と考えたため
4. 法律に基づく公共インフラとしてのサービスであるため
5. その他

- (3) 問8(1)で「5」または「6」に回答した企業にお尋ねします。現状登録を行っていない理由は何ですか。該当する番号すべてに○を付けてください。

1. 聴覚障害者等を雇用していないから
2. 聴覚障害者等の利用ニーズが確認されていないから
3. 雇用している聴覚障害者等が電話を利用する業務を行っていないから
4. 電話リレーサービスの存在を知らなかったから
5. 電話リレーサービスの存在は知っていたが、料金や仕組みなどの詳細を把握していないから
6. その他

問9 貴社の概要について

- F1 貴社の資本金額(出資金・基金の額)は、いくらですか。該当する番号1つに○を付けてください。

- | | | |
|----------------------|------------------|------------------|
| 1. 1000 万円未満 | 4. 5000 万円～1億円未満 | 7. 10 億円～50 億円未満 |
| 2. 1000 万円～3000 万円未満 | 5. 1億円～5億円未満 | 8. 50 億円以上 |
| 3. 3000 万円～5000 万円未満 | 6. 5億円～10 億円未満 | |

- F2～F7について、金額または人数を数字で記入してください。

※金額については、**百万円単位**で数字(右詰め)で記入してください。

	調査項目	金額 または 人数						単位
F2	年間売上高 注1・2							百万円
F3	営業利益 注1・3							百万円
F4	人件費 注1							百万円
F5	減価償却費 注1							百万円
F6	固定資産額 注4							百万円
F7	従業員数 注5							人

注1:2025 年度(2025 年4月～2026 年3月の1年間)の金額を記入してください。この期間の記入が困難な場合は、最も近接した決算前1年間の金額を記入してください。

注2:銀行業は経常収益を、生命保険会社は保険料等収入を、損害保険会社は正味収入保険料を記入してください。

注3:銀行業は業務純益を、生命保険会社は基礎利益を、損害保険会社は保険引受利益を記入してください。

注4:2025 年度末現在の固定資産額を記入してください。この時点の記入が困難な場合は、最も近接した年度末の金額を記入してください。

注5:2026 年8月1日、またはこれに最も近い給与締切日現在の貴社に常時雇用されている者として。常時雇用されている者には、正社員、正職員、パート、アルバイト、嘱託、契約職員などの呼称にかかわらず、期間を定めずに、または1か月以上の期間を定めて雇用している者が該当します。

質問は以上です。ご回答まことにありがとうございました。