

第3節 インターネットの利用動向

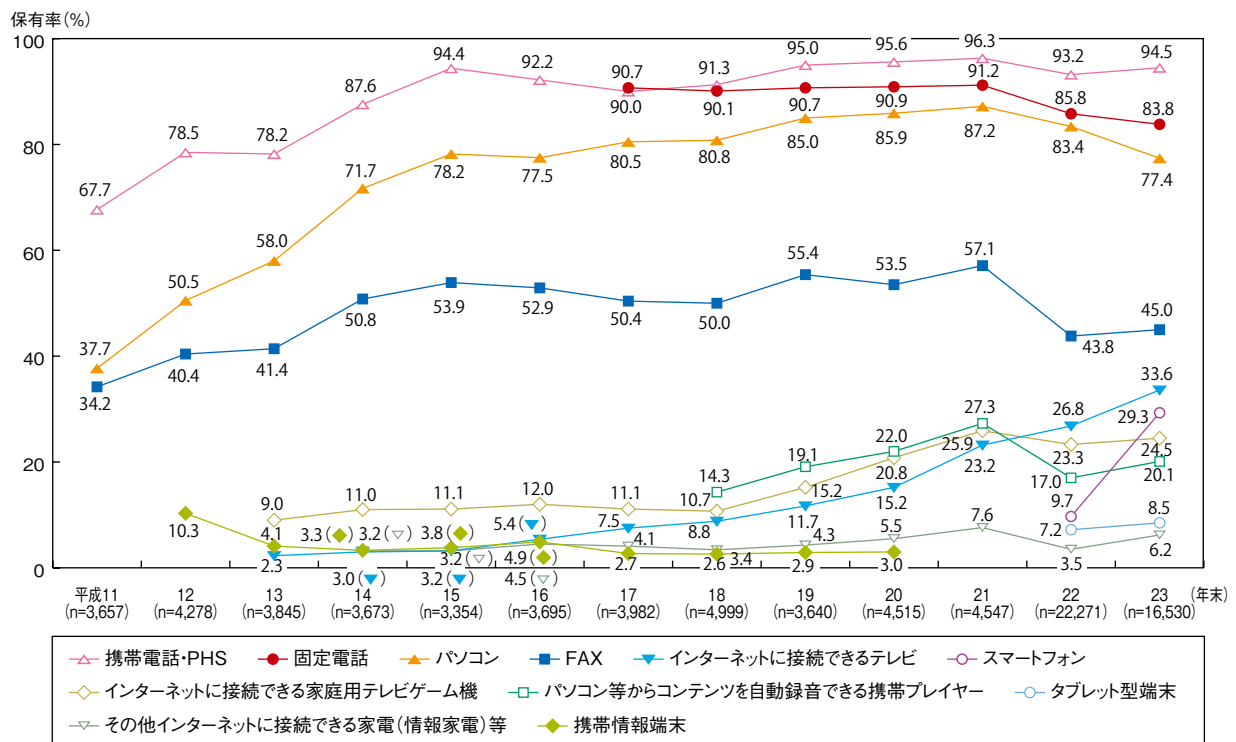
1 インターネットの普及状況

(1) 主な情報通信機器の普及状況（世帯）

●情報通信機器の普及が全体的に飽和状況の中、スマートフォン保有が急速に増加

平成 23 年末の情報通信機器の普及状況を見ると、「携帯電話・PHS¹」及び「パソコン」の世帯普及率は、それぞれ 94.5%、77.4% となっている。また、「携帯電話・PHS」の内数である「スマートフォン²」は、29.3%（前年比 19.6 ポイント増）と急速に普及が進んでいる（図表 4-3-1-1）。

図表 4-3-1-1 情報通信端末の世帯保有率の推移



(出典) 総務省「平成 23 年通信利用動向調査」
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

(2) インターネットの利用状況

●インターネット利用者数、人口普及率の双方が昨年に引き続き増加

平成 23 年末のインターネット利用者数³は、平成 22 年末より 148 万人増加して 9,610 万人（前年比 1.6% 増）、人口普及率は 79.1%（前年差 0.9 ポイント増）となった（図表 4-3-1-2）。また、端末別インターネット利用状況を見ると、「自宅のパソコン」が 62.6% と最も多く、次いで「携帯電話」（52.1%）、「自宅以外のパソコン」（39.3%）となっており、スマートフォンは 16.2% となっている（図表 4-3-1-3）。

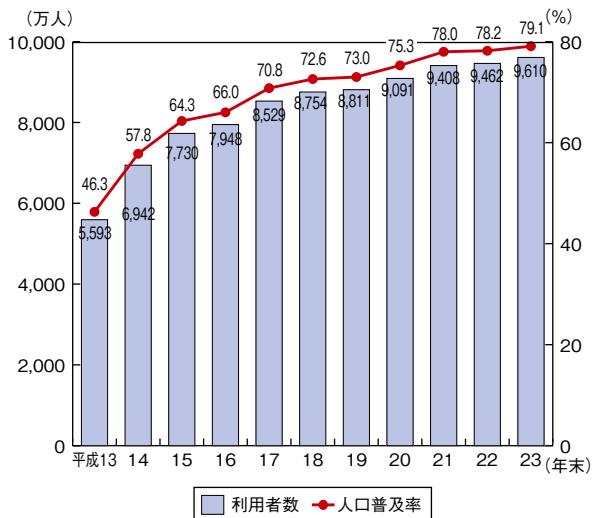
¹「携帯電話・PHS」には、平成 21 年末以降は携帯情報端末（PDA）も含み、平成 22 年末以降はスマートフォンを内数として含む。なお、スマートフォンを除いた場合の保有率は 89.4% である。

²「スマートフォン」は「携帯電話・PHS」の再掲である。

³①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、6 歳以上で、調査対象年の 1 年間に、インターネットを利用したことがある者を対象として行った本調査の結果からの推計値。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（当該機器を所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インターネット利用者数は、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）に本調査で得られた 6 歳以上のインターネット利用率を乗じて算出④通信利用動向調査については、無回答を除いて算出している。

図表 4-3-1-2

インターネットの利用者数及び人口普及率の推移

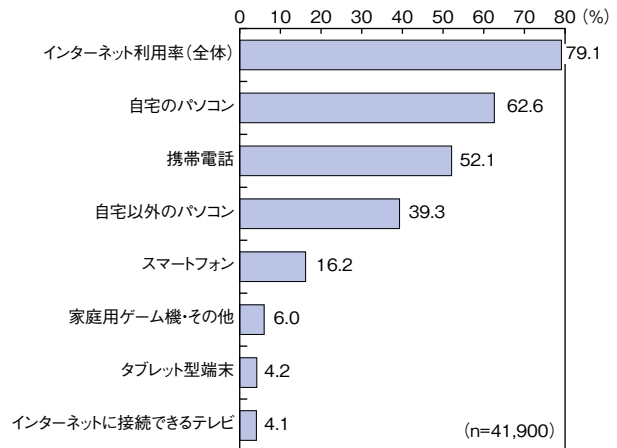


(出典) 総務省「平成23年通信利用動向調査」

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

図表 4-3-1-3

インターネット利用端末の種類(平成23年末)



※ 当該端末を用いて平成23年の1年間にインターネットを利用したことのある人の比率を示す。

(出典) 総務省「平成23年通信利用動向調査」

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

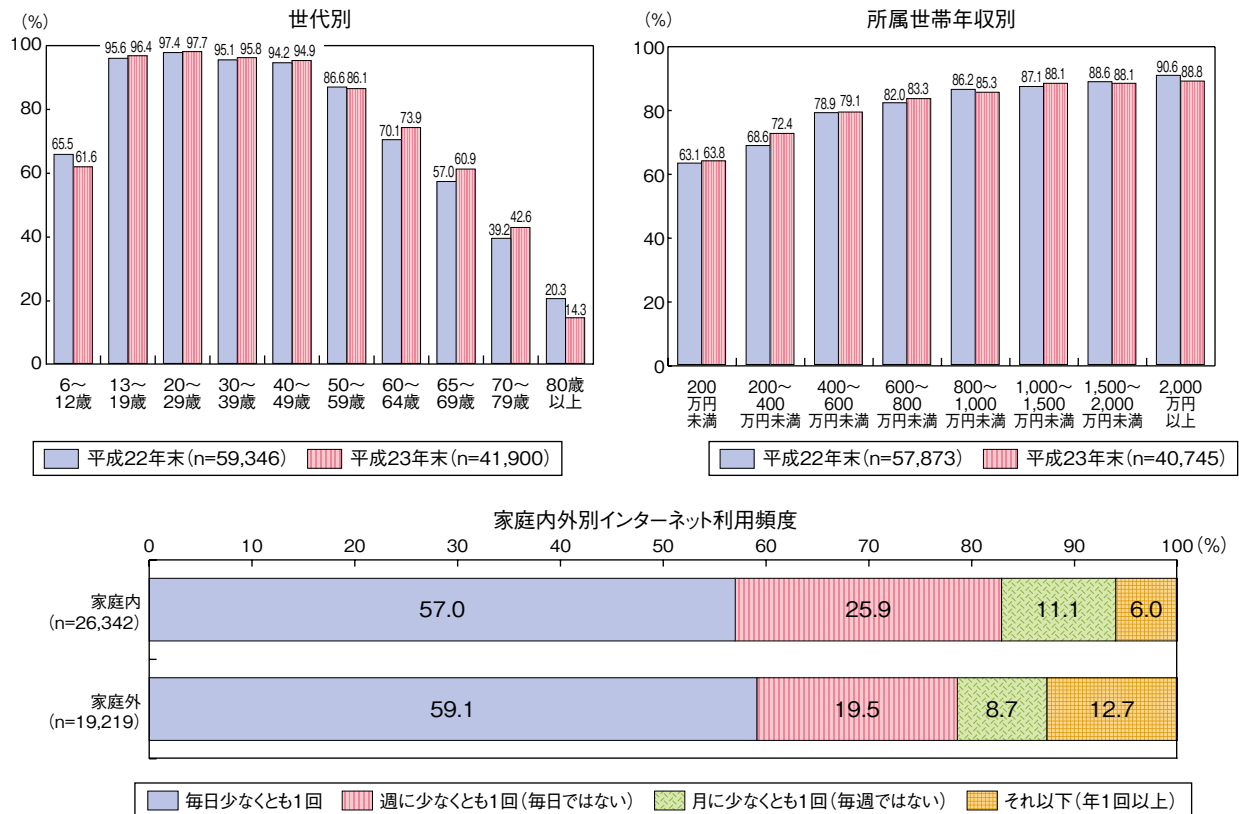
● 60歳以上のインターネット利用は概ね増加傾向にあるが、世代や年収間の格差はいまだに存在

平成23年末における個人の世代別インターネット利用率は、13歳～49歳までは9割を超えているのに対し、60歳以上は大きく下落している(図表4-3-1-4)。また、所属世帯年収別の利用率は、600万円以上で8割を超えており、所属世帯年収の低い区分との利用格差が存在している。

また、利用頻度でみると、家庭内及び家庭外ともに、6割弱が「毎日少なくとも1回」利用している。

図表 4-3-1-4

属性別インターネット利用率及び利用頻度

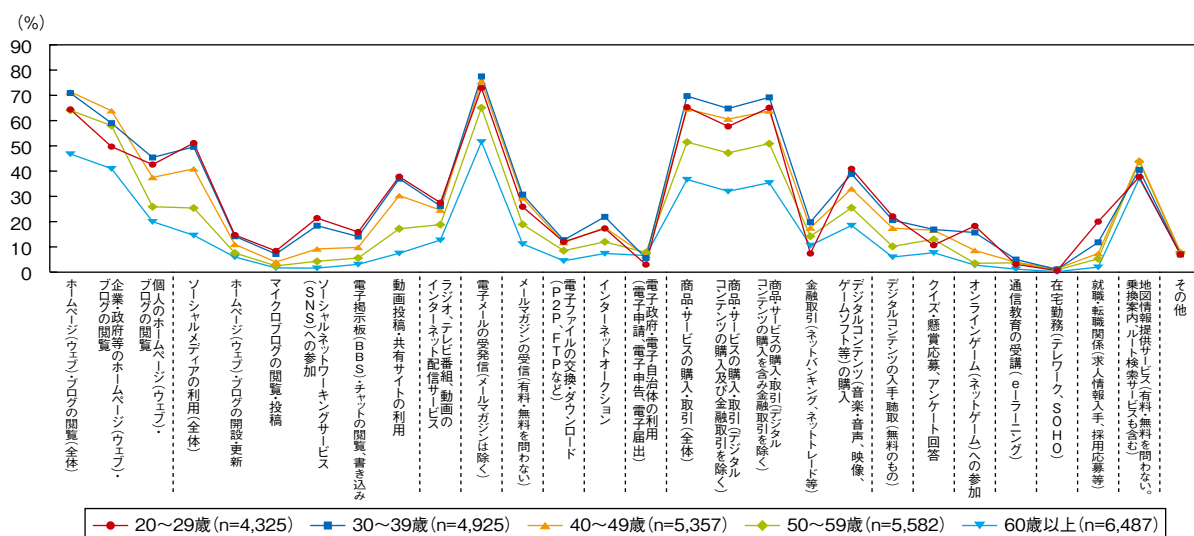


※ 対象は、家庭内または家庭外でインターネットを利用した人。

(出典) 総務省「平成23年通信利用動向調査」

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

図表 4-3-1-7 世代別インターネット利用の機能・サービス（成人）



(出典) 総務省「平成 23 年通信利用動向調査」

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

(4) インターネットで購入する際の決済方法・購入上限金額

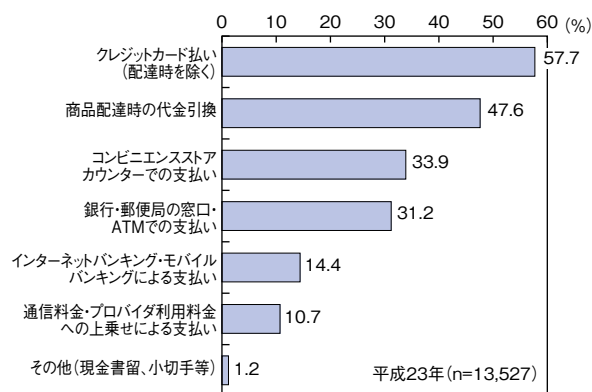
●インターネットで購入する際の決済方法は「クレジットカード払い」が57.7%と最も高い

インターネットで購入する際の決済方法をみると、「クレジットカード払い」が57.7%と最も高く、次いで、「商品配達時の代金引換」(47.6%)、「コンビニエンスストアカウンターでの支払い」(33.9%)、「銀行・郵便局の窓口・ATMでの支払い」(31.2%)となっている(図表 4-3-1-8)。

また、15歳以上のインターネットでの商品・サービス購入経験者における、1回あたりの平均購入上限金額をみると、家庭内全体では22,361円となっており、家庭内で主に利用する端末別にみると、自宅のパソコンが23,858円と最も高く、次いで、スマートフォンが19,410円、携帯電話が13,054円となっている。

一方、家庭外全体では20,127円となっており、家庭外で主に利用する端末別にみると、自宅以外のパソコンが25,084円、次いで、スマートフォンが15,533円、携帯電話が13,054円となっている(図表 4-3-1-9)。

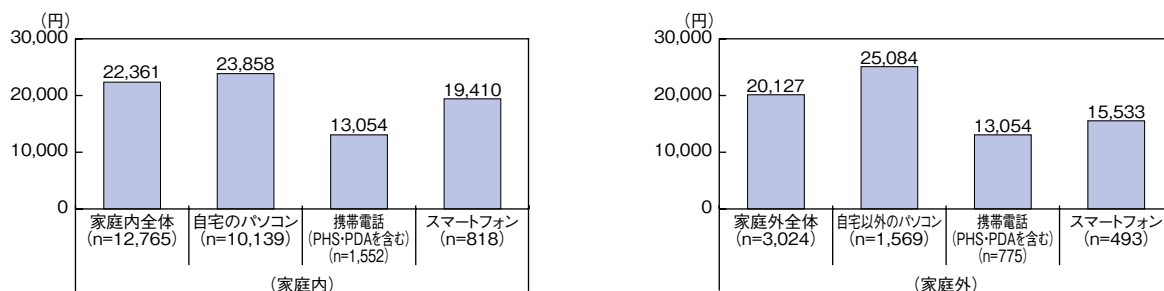
図表 4-3-1-8 インターネットで購入する際の決済方法(複数回答)



(出典) 総務省「平成 23 年通信利用動向調査」

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

図表 4-3-1-9 家庭内外からインターネットで購入する際の平均上限金額



(出典) 総務省「平成 23 年通信利用動向調査」

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

2 安心・安全なインターネットの利用に向けた課題

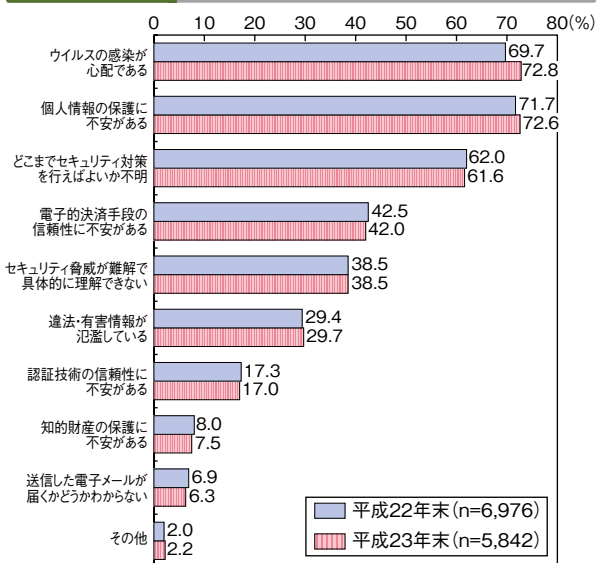
(1) インターネット利用で感じる不安や情報通信ネットワーク利用上の問題点

●世帯でも企業でも、ウイルス感染への懸念が課題

少なくとも1人はインターネットを利用したことがある世帯について、インターネットを利用して感じる不安を見ると、72.8%の世帯が「ウイルスの感染が心配である」を挙げており、次いで、「個人情報の保護に不安がある」が72.6%、「どこまでセキュリティ対策を行えばよいかわからない」が61.6%等となっている（図表4-3-2-1）。

また、企業におけるインターネットや企業内LAN等の利用上の問題点についてみると、「ウイルス感染に不安」が41.4%と最も高く、次いで「運用・管理の人材が不足」が40.3%、「セキュリティ対策の確立が困難」が39.5%となっている（図表4-3-2-2）。

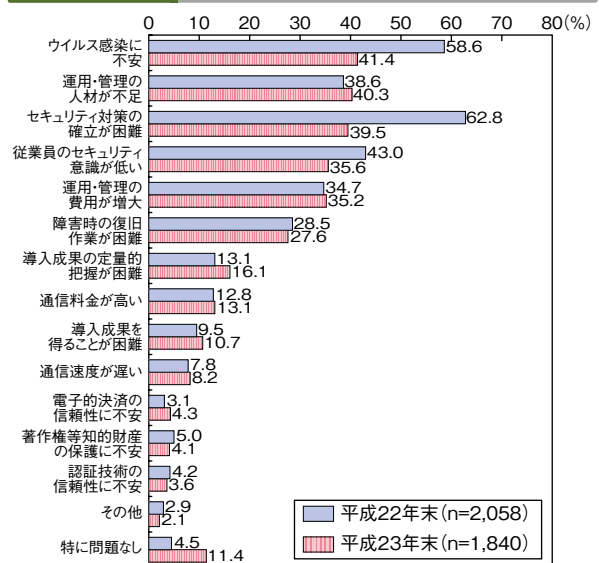
図表 4-3-2-1 世帯におけるインターネット利用で感じる不安（複数回答）



（出典）総務省「平成23年通信利用動向調査」

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

図表 4-3-2-2 企業におけるインターネットや企業内LAN等を利用する上での問題点（複数回答）



（出典）総務省「平成23年通信利用動向調査」

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

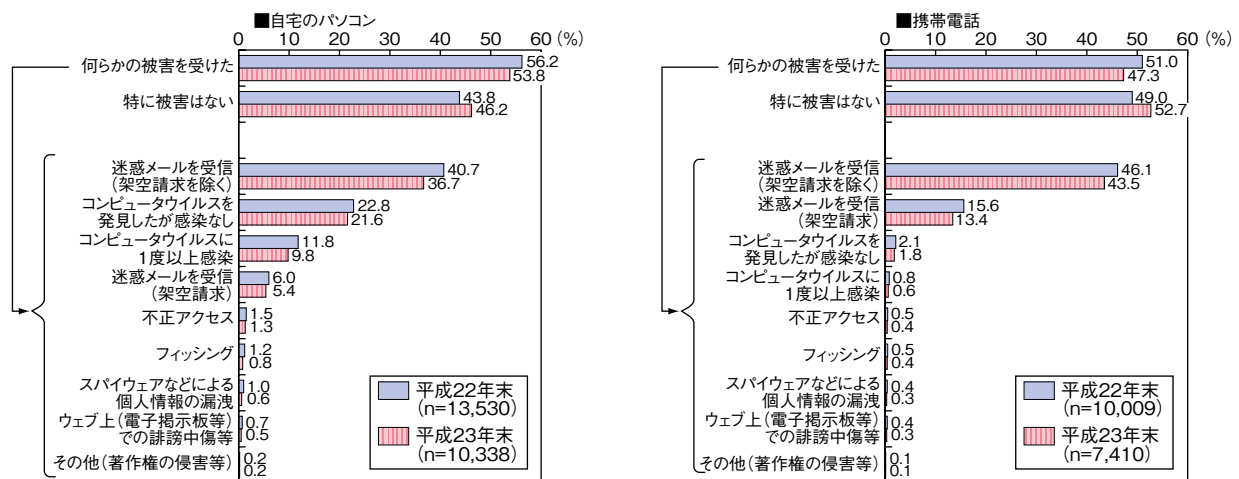
(2) インターネット利用に伴う被害経験

●世帯ではパソコン、携帯電話とも迷惑メール受信（架空請求を除く）による被害経験が最も高く、企業ではコンピュータウイルス関係の被害経験が突出している

インターネット利用に伴う過去1年間の被害経験について世帯に尋ねたところ、自宅パソコンでの被害経験は、「迷惑メールを受信（架空請求を除く）」が36.7%で最も高く、次いで、「コンピュータウイルスを発見したが感染はしなかった」が21.6%、「コンピュータウイルスに1度以上感染」が9.8%となっている。また、携帯電話等での被害経験も、「迷惑メールを受信（架空請求を除く）」が43.5%で最も高く、次いで、「架空請求メールを受信」が13.4%となっており、メールによる被害が多い傾向があることがわかる（図表4-3-2-3）。

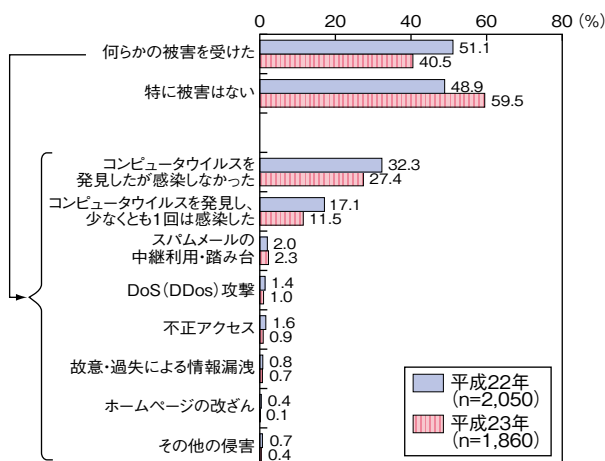
また、情報通信ネットワークを利用している企業に対しても同様に尋ねたところ「コンピュータウイルスを発見したが感染はしなかった」が27.4%、次いで「コンピュータウイルスを発見し、少なくとも1回は感染した」が11.5%となっている（図表4-3-2-4）。

図表 4-3-2-3 世帯におけるインターネット利用に伴う被害経験（複数回答）



総務省「平成 23 年通信利用動向調査」により作成
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

図表 4-3-2-4 企業におけるインターネット利用に伴う被害経験（複数回答）



(出典) 総務省「平成 23 年通信利用動向調査」
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

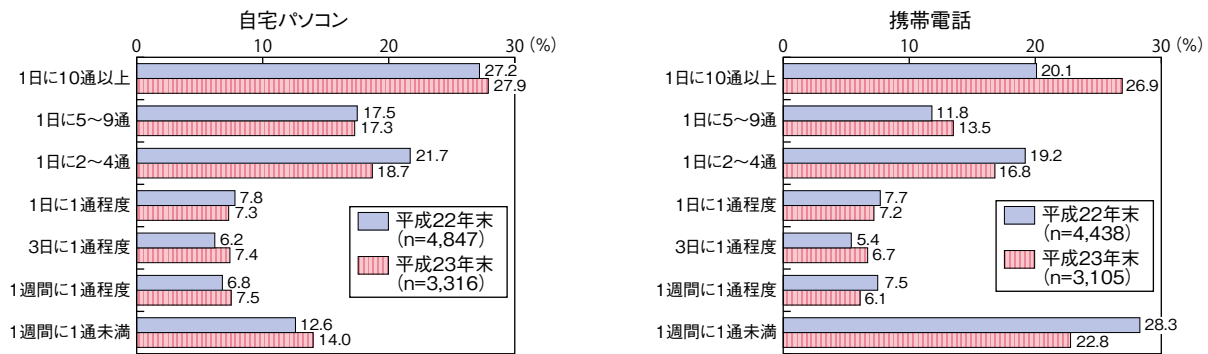
(3) 迷惑メール対策

●自宅パソコンについて、迷惑メール受信頻度が携帯電話より高い上、迷惑メール対策を行っていない世帯も約 4 割に上っている

世帯において被害経験が多い迷惑メールについて、過去 1 年間に迷惑メール及び架空請求メールを受信したことのある世帯に対して、受信の頻度を尋ねたところ、自宅パソコンでの受信は、「1 日に 10 通以上」が 27.9% と最も多く、次いで「1 日に 2 ～ 4 通」が 18.7%、「1 日に 5 ～ 9 通」が 17.3% となっており、6 割以上が 1 日に複数の迷惑メールを受信していることがわかる。また、携帯電話での受信は、「1 日に 10 通以上」が 26.9%、「1 日に 2 ～ 4 通」が 16.8%、「1 日に 5 ～ 9 通」が 13.5% と、自宅パソコンでの受信と比較すると、その割合は低くなっており、迷惑メールの受信頻度は携帯電話より自宅パソコンの方が高い傾向であることがわかる（図表 4-3-2-5）。

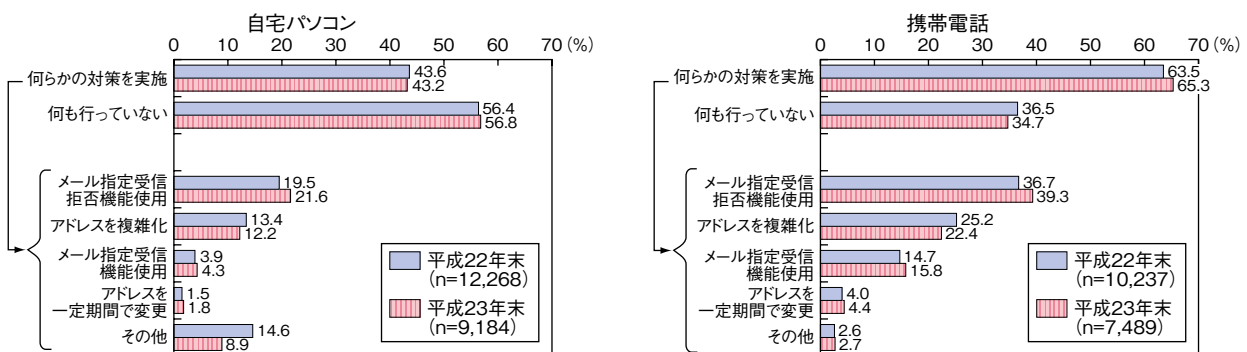
また、迷惑メールへどのような対策を行ったかについて尋ねたところ、自宅のパソコンでは、「メール指定受信拒否機能を使用」が 21.6% と最も多く、次いで「メールアドレスを複雑化」が 12.2%、「メール指定受信機能を使用」が 4.3% であった。また、携帯電話でも、「メール指定受信拒否機能を使用」が 39.3% と最も高く、次いで「メールアドレスを複雑化」が 22.4%、「メール指定受信機能を使用」が 15.8% であった。一方、「何も行っていない」のは、自宅のパソコンで 56.8%、携帯電話で 34.7% となっており、自宅のパソコンでは迷惑メール対策を行っていない世帯が 5 割以上になっている（図表 4-3-2-6）。

図表 4-3-2-5 世帯における迷惑メール受信頻度



総務省「平成 23 年通信利用動向調査」により作成
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

図表 4-3-2-6 世帯における迷惑メール対策（複数回答）



総務省「平成 23 年通信利用動向調査」により作成
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

(4) セキュリティ対策

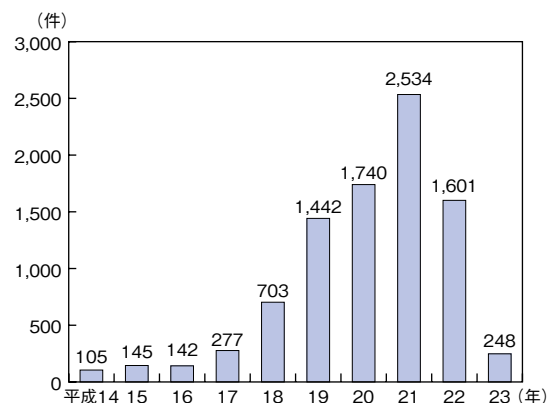
●不正アクセス禁止法違反事件（検挙件数）が減少し、世帯では 8 割強、企業では 9 割強が、それぞれ何らかのセキュリティ対策を実施している

平成 23 年中の不正アクセス行為の禁止等に関する法律（以下「不正アクセス禁止法」という。）違反事件の検挙件数は、前年から 1,353 件減少の 248 件となっており、前年から大幅に検挙件数が減少している（図表 4-3-2-7）。

世帯におけるセキュリティ対策の実施状況についてみると、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、87.0% となっており、平成 22 年末と比較し 0.7 ポイント減少している。主な対策としては、59.0% の世帯が「ウイルス対策ソフトの導入」を挙げており、次いで、「知らない人からのメールや添付ファイル、HTML ファイルを不用意に開かない」が 37.5% 等となっている（図表 4-3-2-8）。

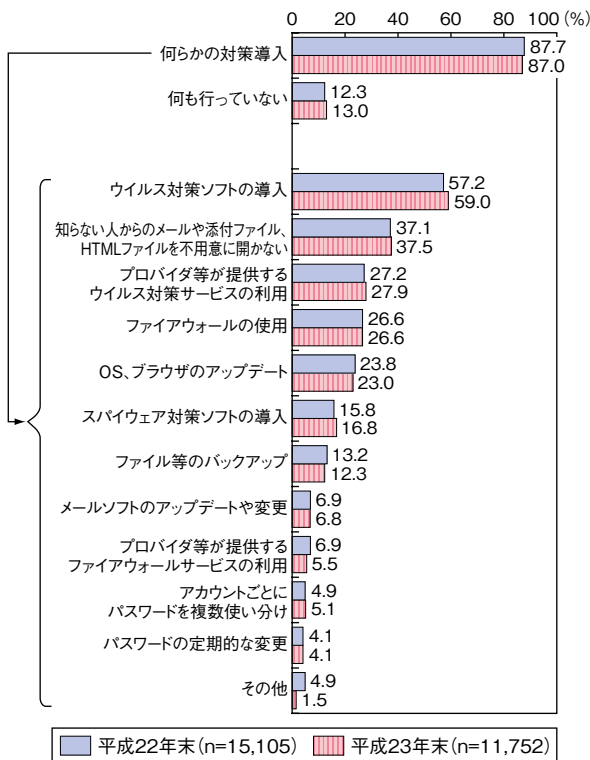
また、情報通信ネットワークを利用している企業におけるセキュリティ対策の実施状況についてみると、何らかのセキュリティ対策を実施している企業の割合は 97.0% となっている。主な対策としては、84.1% の企業が「パソコン等の端末（OS、ソフト等）にウイルス対策プログラムを導入」を挙げており、次いで、「サーバーにウイルス対策プログラムを導入」が 63.8%、「ID、パスワードによるアクセス制御」が 55.0% となっている（図表 4-3-2-9）。

図表 4-3-2-7 不正アクセス禁止法違反事件検挙件数の推移



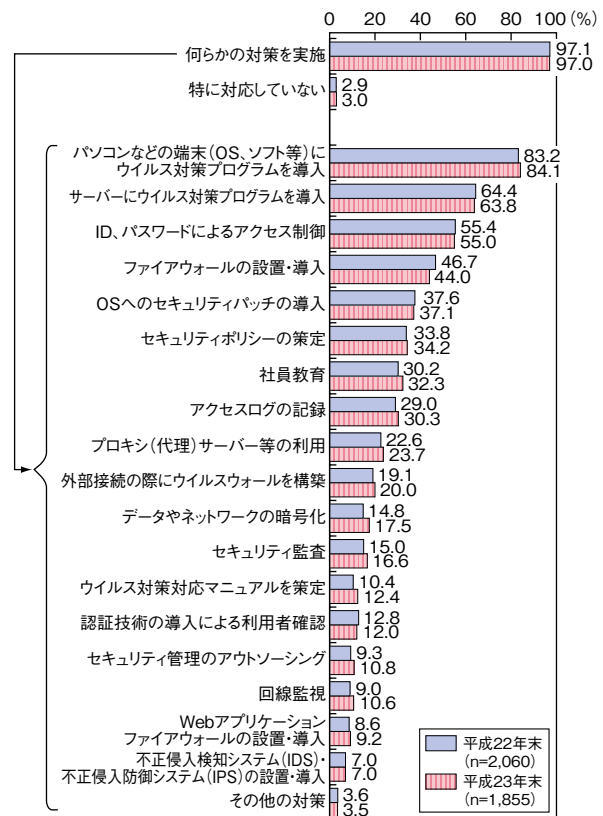
国家公安委員会・総務省・経済産業省「不正アクセス行為の発生状況及びアクセス制御機能に関する技術の研究開発の状況」により作成
http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01ryutsu03_01000003.html

図表 4-3-2-8 世帯におけるセキュリティ対策の実施状況（複数回答）



（出典）総務省「平成 23 年通信利用動向調査」
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

図表 4-3-2-9 企業におけるセキュリティ対策の実施状況（複数回答）



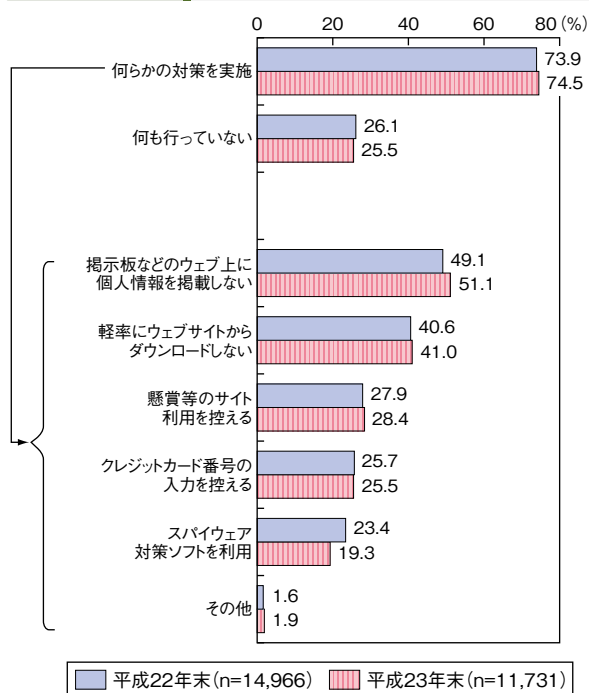
（出典）総務省「平成 23 年通信利用動向調査」
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

（5）個人情報保護対策

●個人情報保護対策を実施している世帯の割合が全体の 7 割強、企業についても全体の 8 割弱となっている

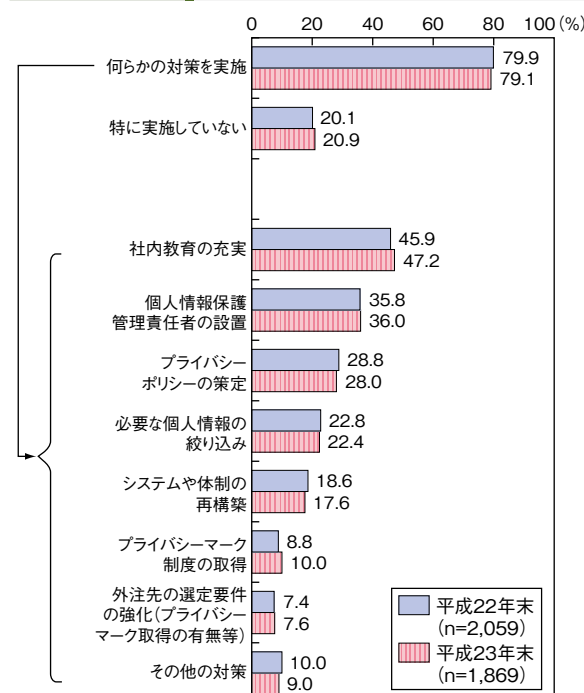
何らかの個人情報保護対策を実施している世帯の割合は、平成 22 年末から 0.6 ポイント増加して 74.5% となっている。主な対策としては、「掲示板等のウェブ上に個人情報を掲載しない」が最も高く 51.1%、次いで、「軽率にウェブサイトからダウンロードしない」が 41.0%、「懸賞等のサイトの利用を控える」が 28.4% 等となっており、世帯においては、専門知識がなくても実施できる対策を講じて個人情報の保護に努めていることがわかる（図表 4-3-2-10）。また、何らかの個人情報保護対策を実施している企業の割合は、79.1% と平成 22 年末より 0.8 ポイント減少している。主な対策としては、「社内教育の充実」が最も高く 47.2%、次いで「個人情報保護管理責任者の設置」が 36.0%、「プライバシーポリシーの策定」が 28.0% 等となっている（図表 4-3-2-11）。

図表 4-3-2-10 世帯における個人情報保護対策の実施状況（複数回答）



総務省「平成 23 年通信利用動向調査」により作成
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

図表 4-3-2-11 企業における個人情報保護対策の実施状況（複数回答）



(出典) 総務省「平成 23 年通信利用動向調査」
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

(6) 青少年のインターネット利用

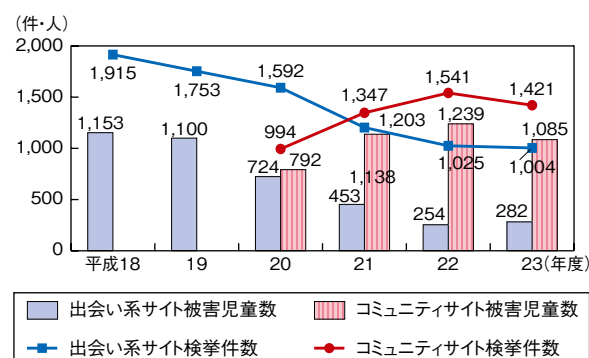
●フィルタリングソフト・サービスの利用状況は増加、出会い系サイト等による 18 歳未満の被害状況も前年度から減少

23 年度における出会い系サイトに起因して犯罪被害にあった児童数は 282 人（前年比 28 人増）であるが、引き続き減少傾向となっている。コミュニティサイトに起因して犯罪被害にあった児童数は 1,085 人（前年比 154 人減）であり、平成 20 年以来初めて減少に転じた（図表 4-3-2-12）。

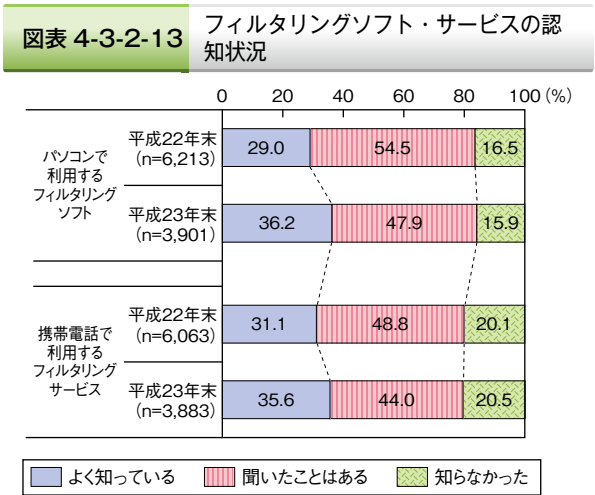
18 歳未満の子どもがいる世帯におけるフィルタリングソフト・サービスの認知状況をみると、「よく知っている」「聞いたことはある」を合わせると、パソコンでは 84.1%（前年から 0.6 ポイント増）、携帯電話では、79.5%（前年から 0.4 ポイント減）となっている（図表 4-3-2-13）。

フィルタリングソフト・サービスの利用状況については、利用している世帯の割合がパソコンでは前年から 4.5 ポイント増の 21.3% となっているおり、携帯電話では前年から 3.2 ポイント増の 41.2% となっている（図表 4-3-2-14）。

図表 4-3-2-12 出会い系サイト及びコミュニティサイトに起因する被害児童数等の対比

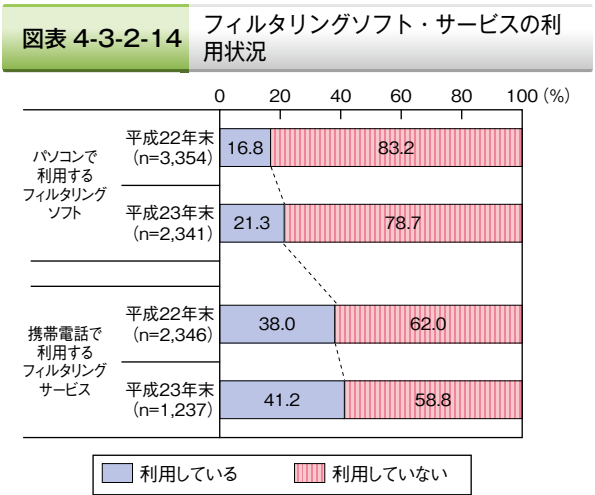


(出典) 警察庁「平成 23 年中の出会い系サイト等に起因する事犯の検挙状況について」
<http://www.npa.go.jp/cyber/statics/h23/pdf02.pdf>



※ 対象は、18歳未満の子どもがいる世帯。

総務省「平成 23 年通信利用動向調査」により作成
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>



※ 対象は、パソコン又は携帯電話でインターネットを利用する18歳未満の子どもがいる世帯。

総務省「平成 23 年通信利用動向調査」により作成
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

3 行政情報化の推進

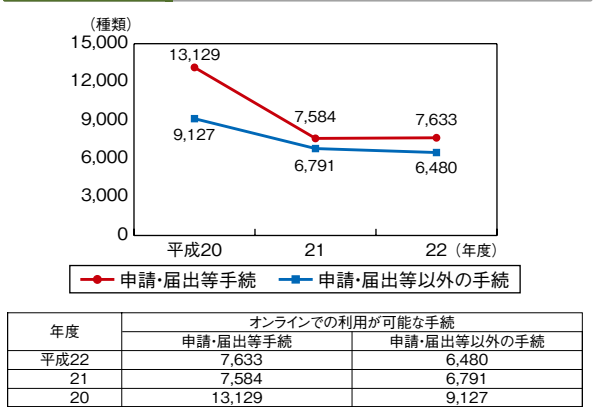
(1) 電子行政の推進

●国の行政機関が扱う手続のオンライン化は前年度と比較すると微増

国の行政機関が扱う行政手続のオンライン化状況について、オンラインでの利用が可能な申請・届出等行政手続は、7,633 種類であり、前年度（7,584 種類）と比較すると微増している（図表 4-3-3-1）。オンラインでの利用が可能な申請・届出等手続については、平成 20 年度は 13,129 種類あったものが、オンラインでの利用がきわめて低調な手続システムの見直しによって、21 年度に大幅に減少⁷しており、22 年度の微増分は手続の新設等に伴うものである。

また、オンライン利用状況について、オンラインでの利用が可能な申請・届出等手続の全申請・届出件数⁸におけるオンライン利用率は 31.8%（オンライン利用件数は 155,943,915 件、前年度差 0.3 ポイント増加）となっている。このうち、国民や企業による利用頻度が高い重点手続⁹のオンライン利用率は、37.1%（オンライン利用件数は 149,920,227 件、前年度差 3.6 ポイント増加）となっている（図表 4-3-3-2）。

図表 4-3-3-1 国の行政機関が扱う手続のオンライン化状況の推移



総務省報道資料「平成 22 年度における行政手続オンライン化等の状況」により作成
<http://www.e-gov.go.jp/doc/facilitate/announce.html>

図表 4-3-3-2 国の行政機関が扱う申請・届出等手続のオンライン利用状況の推移

年度	全申請・届出等件数		オンライン利用件数		オンライン利用率(%)	
		うち重点手続		うち重点手続		うち重点手続
平成22	490,303,745	403,819,006	155,943,915	149,920,227	31.8	37.1
21	433,878,771	394,880,802	136,805,641	132,314,961	31.5	33.5
20	442,189,654	405,517,359	118,411,924	115,717,628	26.8	28.5

総務省報道資料「平成 22 年度における行政手続オンライン化等の状況」により作成
<http://www.e-gov.go.jp/doc/facilitate/announce.html>

⁷ オンライン化実施手続の割合の減少については、「オンライン利用拡大行動計画」（平成 20 年 9 月 12 日 IT 戦略本部決定）に基づき、オンライン利用が極めて低調で、今後も改善の見込みがない手続のオンライン化についてシステムの停止等の見直しが行われたことによる。
⁸ 全申請・届出等件数は、オンライン化している手続の件数。
⁹ 重点手続は、国民や企業による利用頻度が高い年間申請等件数が 100 万件以上の手続及び 100 万件未満であっても主として企業等が反復的又は継続的に利用する手続（計 71 種類）をいう。

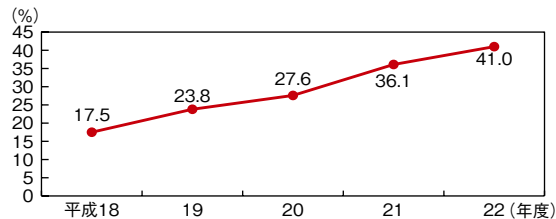
(2) 地方情報化の推進

ア オンライン利用状況

●地方公共団体が扱うオンライン利用促進対象手続の利用率は昨年に引き続き上昇

地方公共団体が扱う行政手続¹⁰のオンライン利用率は平成22年度で41.0%となっている（図表4-3-3-3）。

図表4-3-3-3 地方公共団体が扱うオンライン利用促進対象手続の利用状況の推移



年度	年間総手続件数(件)	オンライン利用件数(件)	オンライン利用率(%)
平成22	317,100,000	130,010,591	41.0
21	291,010,000	104,953,699	36.1
20	336,360,000	92,828,507	27.6
19	329,080,000	78,273,475	23.8
18	364,100,000	63,624,506	17.5

※ 年間総手続件数は、対象手続を既にオンライン化している団体における総手続件数と人口を元に算出した、全国における推計値。

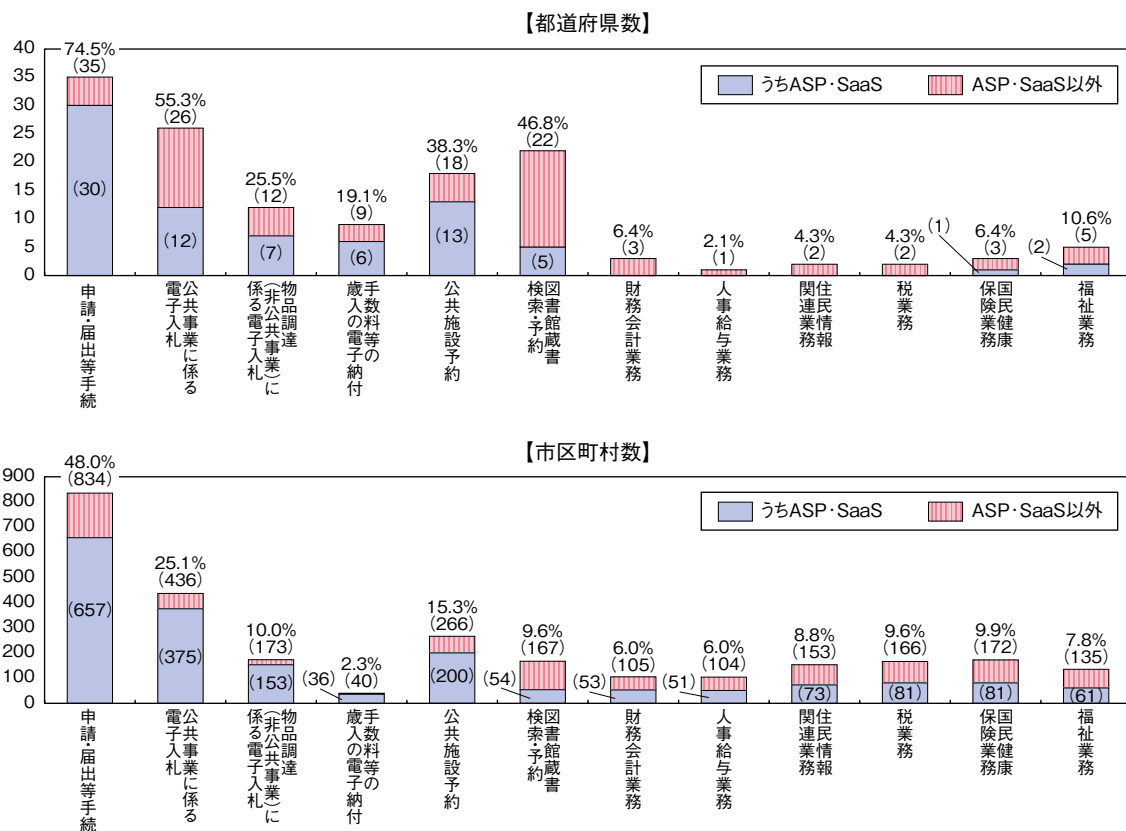
総務省報道資料「平成22年度における行政手続オンライン化等の状況」により作成
<http://www.e-gov.go.jp/doc/facilitate/announce.html>

イ 業務システムの効率化

●各種システムの共同利用の状況については、申請・届出等手続のオンライン化をするためのシステムの共同化が最多

各種システムの共同利用の状況については、申請・届出等手続のオンライン化をするためのシステムの共同化が35都道府県（74.5%）、834市区町村（48.0%）と最も多かった。次いで公共事業に係る電子入札の共同化が26都道府県（55.3%）、436市区町村（25.1%）となっている（図表4-3-3-4）。

図表4-3-3-4 各種システムの運用に係る共同利用の状況



（出典）総務省「地方自治情報管理概要」
http://www.soumu.go.jp/denshijiti/060213_02.html

¹⁰ 対象手続は、電子自治体オンライン利用促進指針において、オンライン利用促進対象手続に選定した手続。