

令和元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)	インターネットの利用状況（個人）	2
(2)	端末別インターネットの利用状況（個人）	3
(3)	都道府県別及び地方別インターネットの利用状況（個人）	4
(4)	インターネット接続回線の種類（企業）	5
(5)	インターネット接続回線の種類（世帯）	6
(6)	情報通信機器の保有状況（世帯）	6
(7)	モバイル端末の保有状況（個人）	7
(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 I C T 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	企業における I C T 利用の現状	12
(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）	12
(2)	I o T や A I 等のシステム・サービスの導入状況（企業）	16
4	テレワークの導入・実施状況	18
(1)	テレワークの導入状況（企業）	18
(2)	テレワークの実施状況（個人）	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

<留意事項>

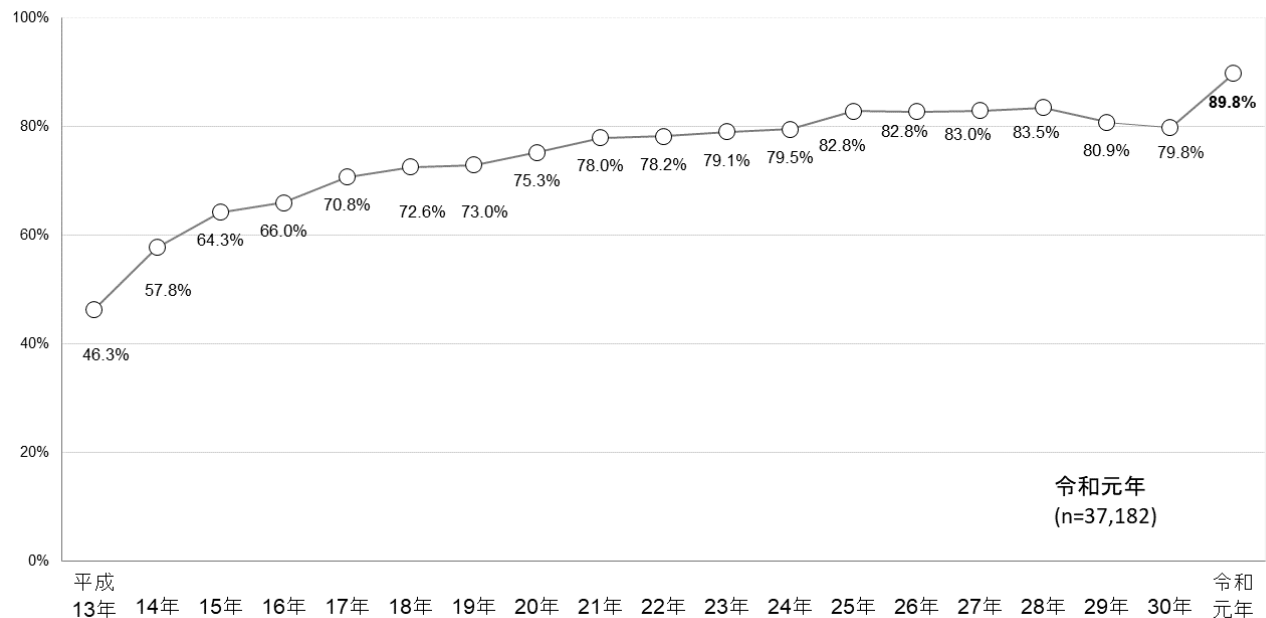
- ・本資料の数値は、無回答は除いて算出している（特記ある場合を除く）。
- ・平成 28 年調査から平成 30 年調査までは、簡易版と詳細版の調査票を併用して世帯・世帯構成員の調査を実施した。

1 インターネット等の普及状況

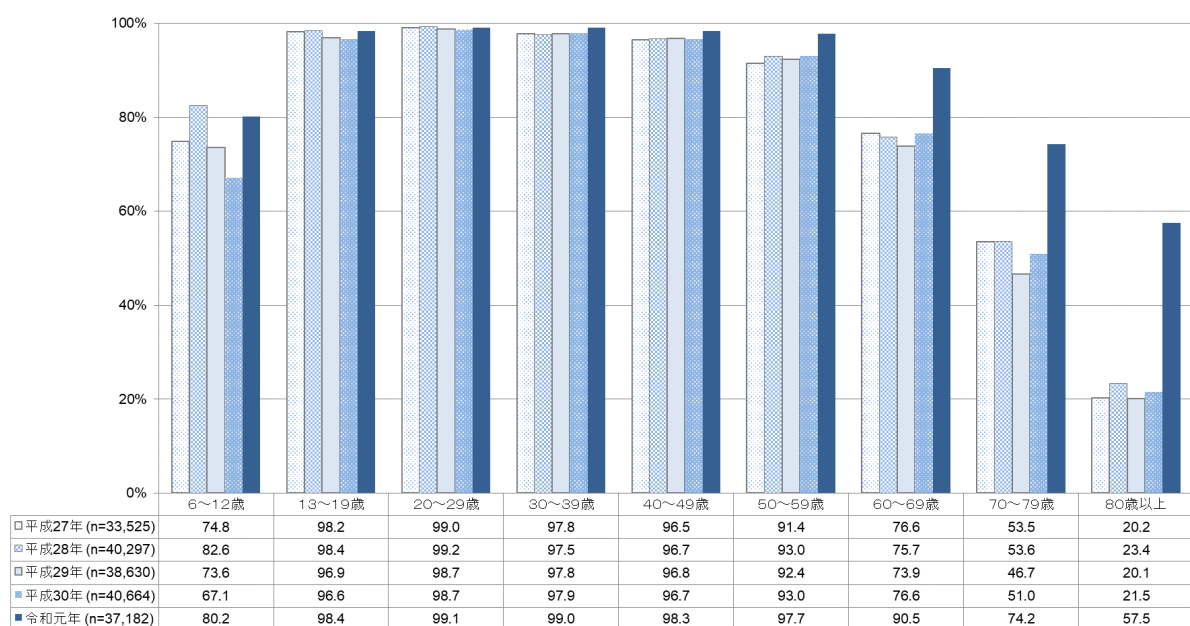
(1) インターネットの利用状況（個人）

インターネット利用者の割合は増加。特に6～12歳及び60歳以上の年齢層でインターネット利用が伸びている。

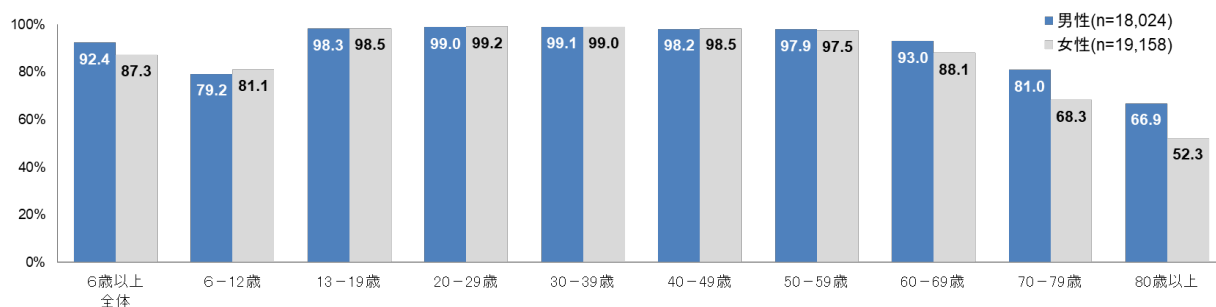
図表1－1 インターネットの利用状況の推移



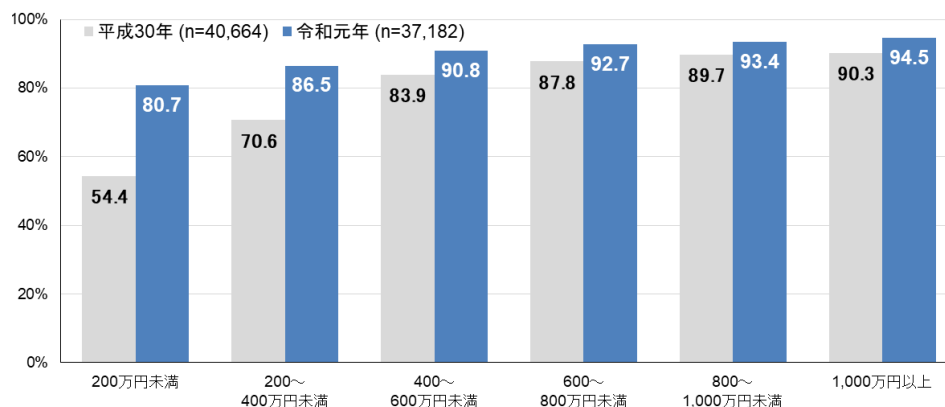
図表1－2 年齢階層別インターネット利用状況の推移



図表 1-3 男女、年齢階層別インターネットの利用状況（令和元年）



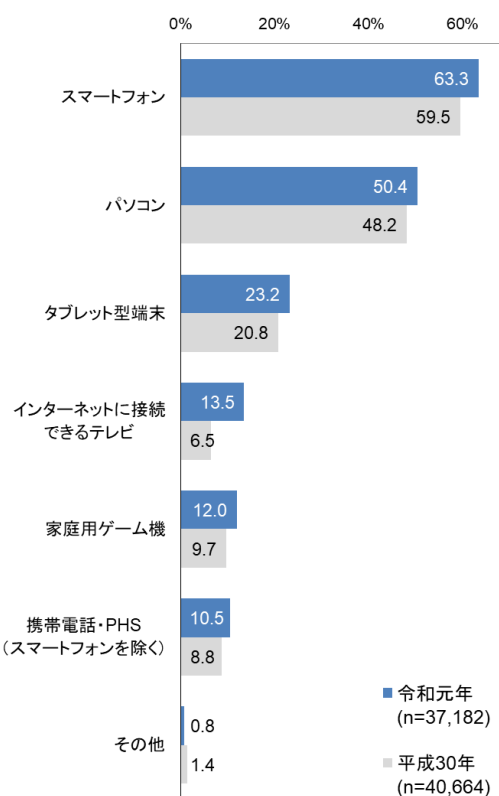
図表 1-4 世帯年収別インターネットの利用状況



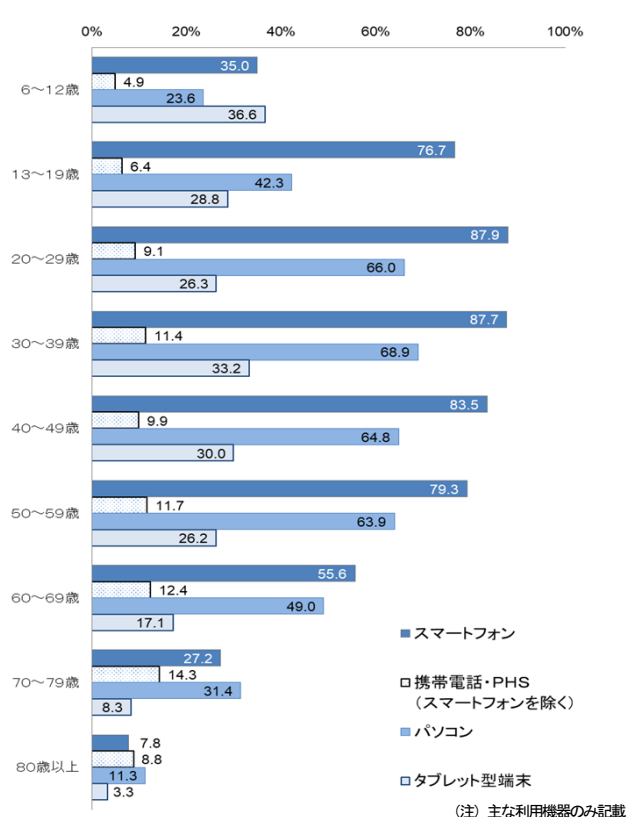
（2）端末別インターネットの利用状況（個人）

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12.9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、13～59歳の各年齢階層で7割以上が利用している。

図表 1-5 インターネットの端末別利用状況



図表 1-6 年齢階層別インターネット端末の利用状況



(3) 都道府県別及び地方別インターネットの利用状況（個人）

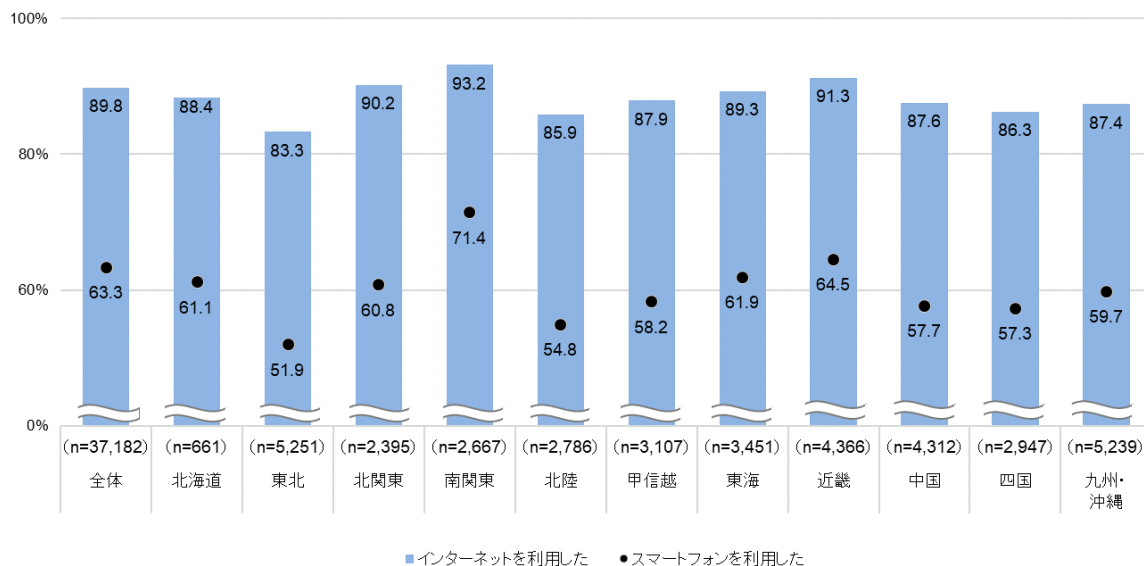
インターネットの利用者の割合を都道府県別にみると、東京都、大阪府、神奈川県の順に高い結果となっている（図表１－７の色付き部分）。

また、地方別にみると、南関東、近畿及び北関東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１－７ 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
(令和元年)

都道府県(n)	インターネット利用者の割合				
	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 (661)	88.4	48.8	10.2	61.1	20.4
青森県 (778)	80.0	37.0	8.2	45.5	17.0
岩手県 (803)	85.9	32.2	7.0	52.1	15.1
宮城県 (769)	86.2	38.4	9.8	54.7	15.9
秋田県 (933)	82.8	39.5	8.8	47.7	17.7
山形県 (1,068)	81.0	39.6	11.0	52.7	13.7
福島県 (900)	81.8	40.3	11.2	54.4	14.2
茨城県 (696)	91.6	49.4	11.0	60.7	22.3
栃木県 (849)	87.7	47.3	10.9	58.9	23.7
群馬県 (850)	90.8	49.4	12.3	62.7	20.5
埼玉県 (691)	90.8	54.9	9.8	71.4	25.8
千葉県 (727)	91.5	59.3	10.9	68.3	24.6
東京都 (622)	95.7	65.1	10.4	74.5	33.2
神奈川県 (627)	92.7	56.7	9.7	68.7	28.2
新潟県 (935)	84.0	40.6	8.9	52.5	14.8
富山県 (1,111)	87.0	48.8	10.6	59.0	19.5
石川県 (1,105)	88.3	46.6	9.8	57.1	17.8
福井県 (891)	88.7	44.4	9.0	58.8	19.4
山梨県 (906)	87.7	41.2	7.7	59.2	18.7
長野県 (945)	87.2	44.1	9.3	55.6	17.3
岐阜県 (959)	85.3	43.6	10.8	57.9	18.4
静岡県 (1,047)	87.4	47.7	9.9	58.2	18.7
愛知県 (651)	91.3	51.5	12.3	64.6	21.1
三重県 (794)	89.7	43.0	7.8	62.7	21.7
滋賀県 (747)	90.8	51.4	13.1	66.9	21.8
京都府 (733)	91.7	57.2	11.7	68.3	25.7
大阪府 (669)	93.3	54.2	15.0	66.7	28.1
兵庫県 (793)	88.8	49.1	10.6	59.5	19.3
奈良県 (760)	89.3	54.7	12.2	65.3	19.1
和歌山県 (664)	87.6	48.2	10.0	56.7	19.1
鳥取県 (860)	86.1	46.2	9.0	59.7	20.2
島根県 (1,049)	84.9	42.5	8.3	54.4	20.5
岡山県 (816)	90.6	45.4	9.2	58.0	21.9
広島県 (820)	87.8	46.2	11.9	59.6	22.7
山口県 (767)	84.9	36.6	8.8	54.1	14.3
徳島県 (698)	87.1	43.5	9.9	56.4	17.6
香川県 (926)	88.3	48.3	11.5	60.5	19.2
愛媛県 (696)	84.9	37.5	8.2	58.4	16.3
高知県 (627)	85.6	41.9	9.0	51.7	17.4
福岡県 (572)	88.4	49.0	7.9	65.6	25.0
佐賀県 (931)	84.6	39.1	10.3	52.1	18.0
長崎県 (706)	84.7	34.4	10.3	51.8	17.4
熊本県 (744)	87.7	40.3	9.1	54.9	19.0
大分県 (659)	89.0	42.6	10.1	61.4	23.9
宮崎県 (616)	85.4	32.8	8.1	53.4	14.9
鹿児島県 (587)	85.1	34.9	7.4	53.8	19.1
沖縄県 (424)	90.1	43.9	8.0	66.4	27.1
全体 (37,182)	89.8	50.4	10.5	63.3	23.2

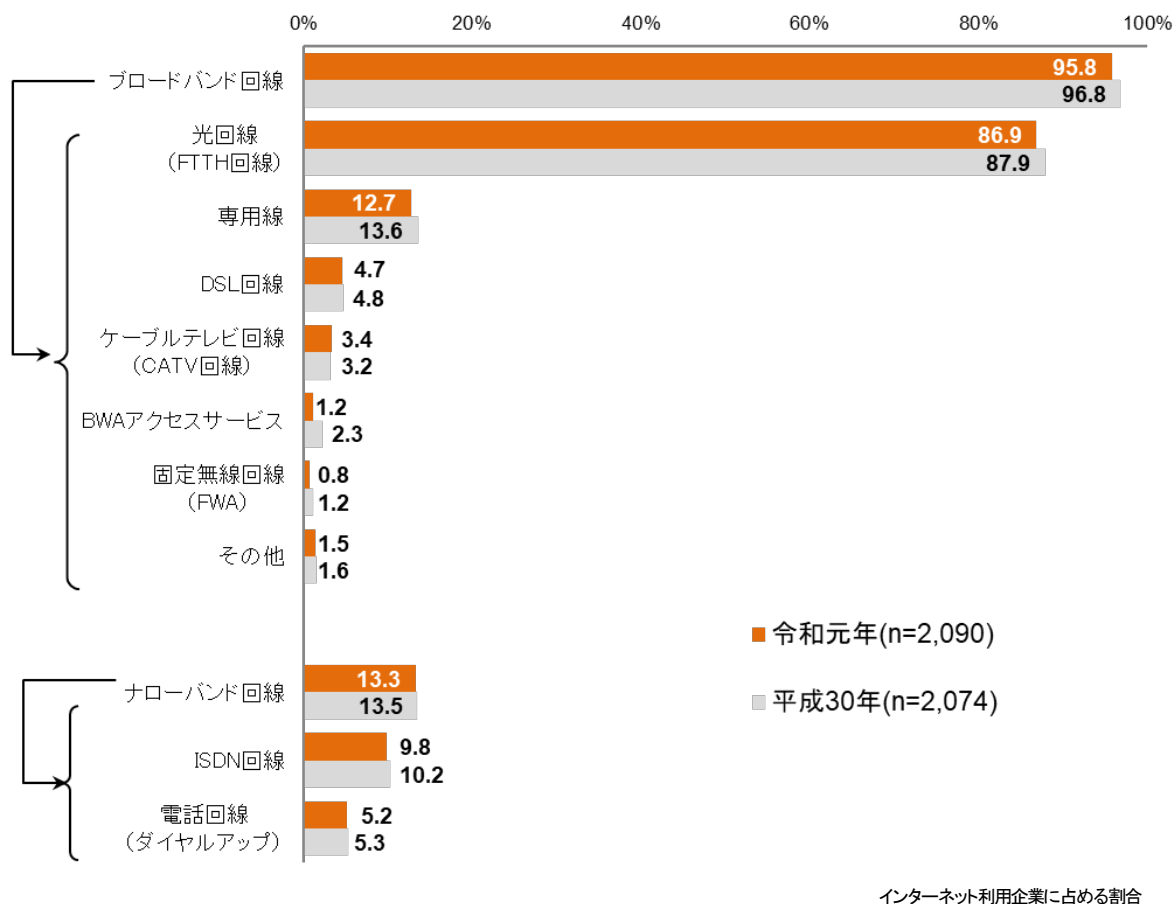
図表１－８ 地方別インターネットの利用状況及びスマートフォンの利用状況（令和元年）



（４）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96.8%、「光回線」を利用している企業の割合は86.9%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。

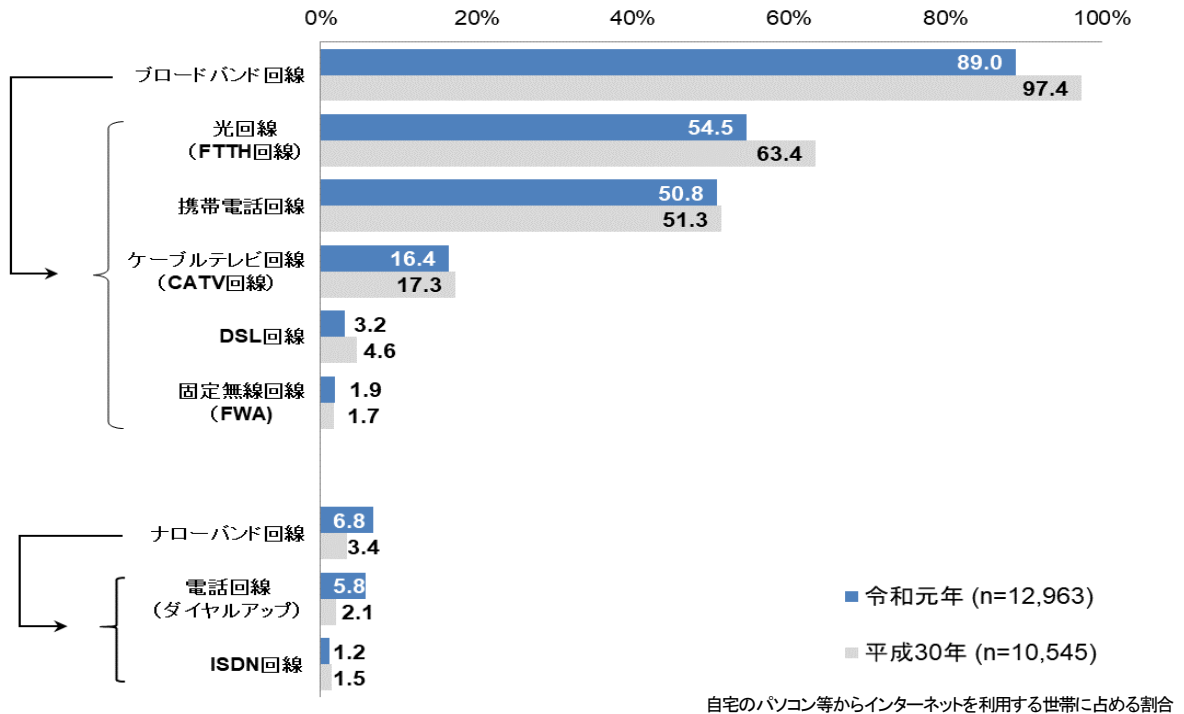
図表１－９ インターネット接続回線の種類（複数回答）



(5) 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89.0%となっている。

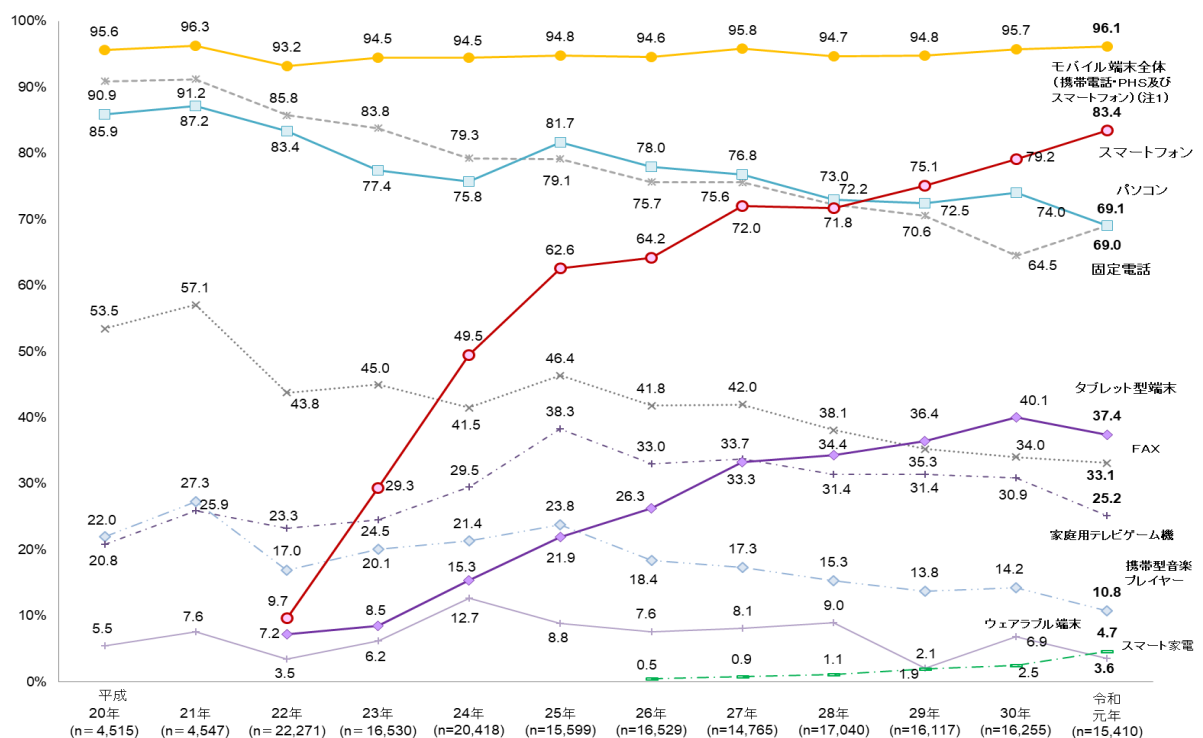
図表 1-10 自宅のパソコン等からのインターネット接続回線の種類（複数回答）



(6) 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83.4%となった。

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。

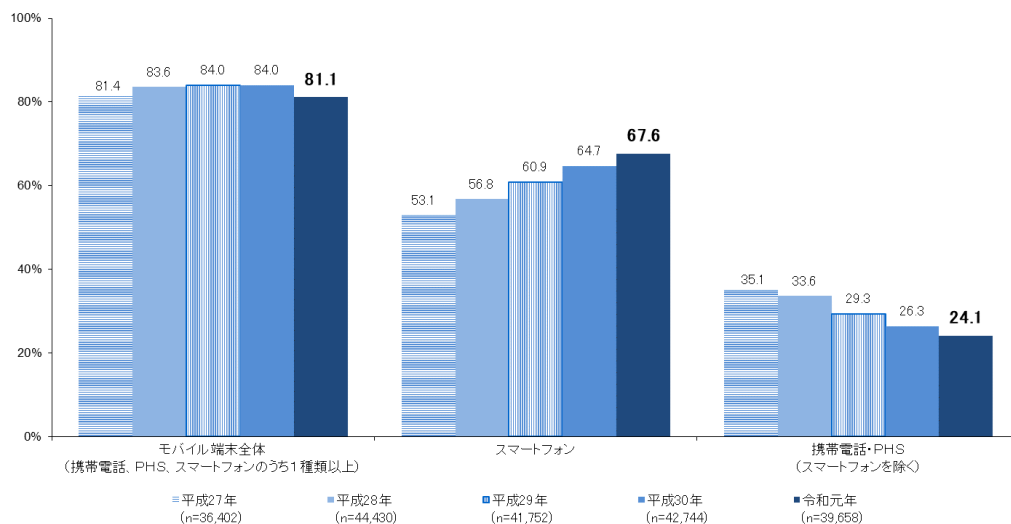
2. 経年比較のため、この図表は無回答を含む形で集計。

(7) モバイル端末の保有状況（個人）

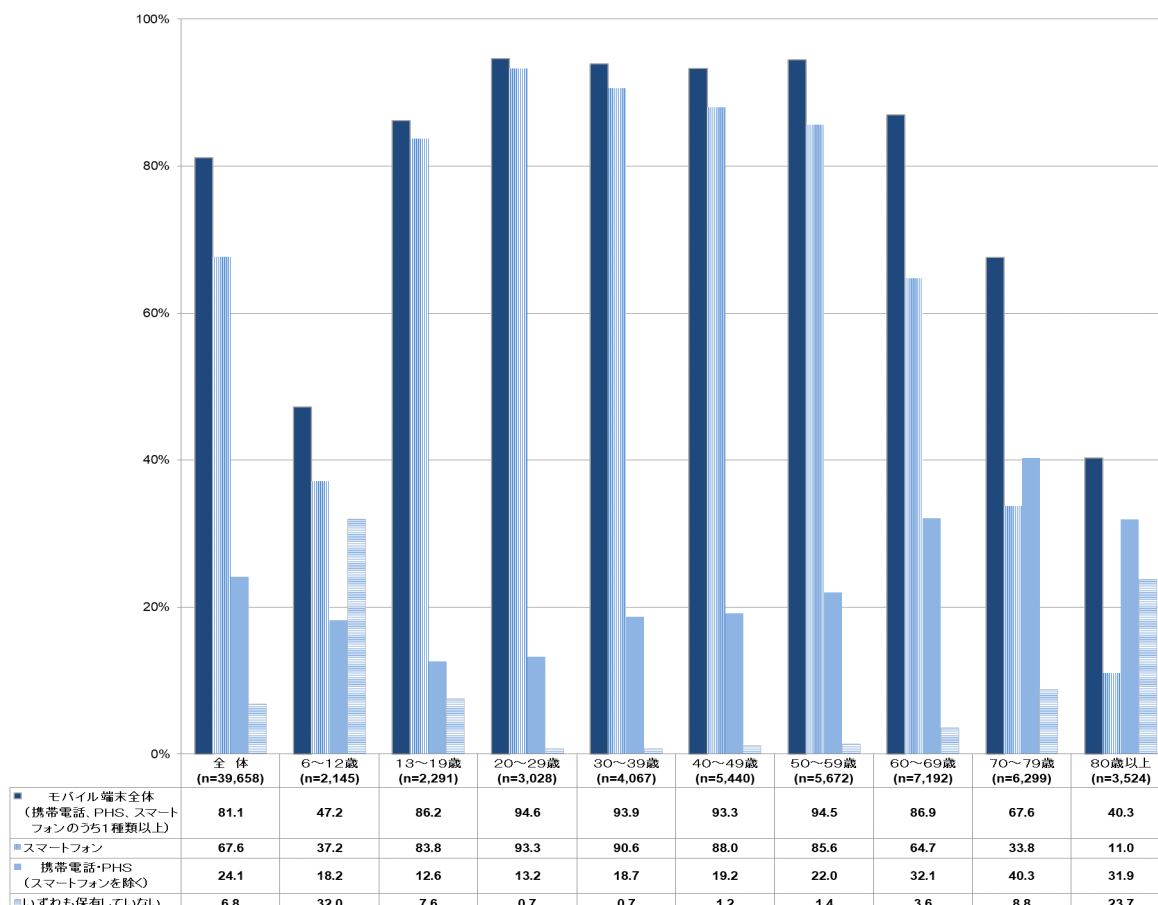
個人のモバイル機器の保有状況をみると、「スマートフォン」の保有者の割合が67.6%となっており、「携帯電話・PHS」（24.1%）の保有者の割合よりも43.5ポイント高くなっている。

年齢階層別にみると、6～69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



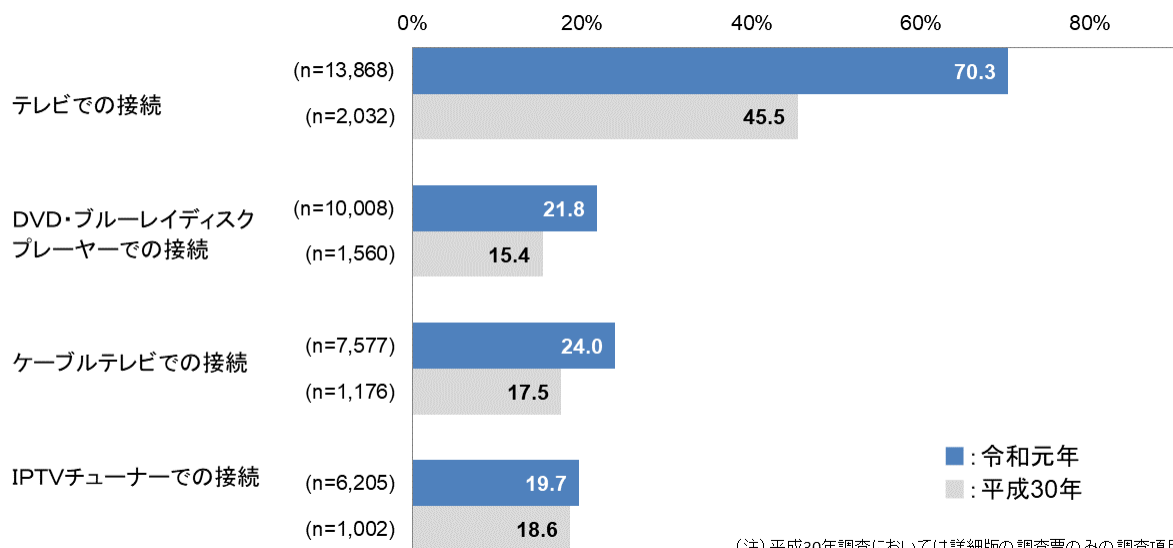
図表 1-13 年齢階級別モバイル端末の保有状況（令和元年）



(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みると、「テレビでの接続」が70.3%と最も高く、次いで、「ケーブルテレビでの接続」（24.0%）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）



(注) 平成30年調査においては詳細版の調査票のみの調査項目

テレビ等を保有する世帯からの回答

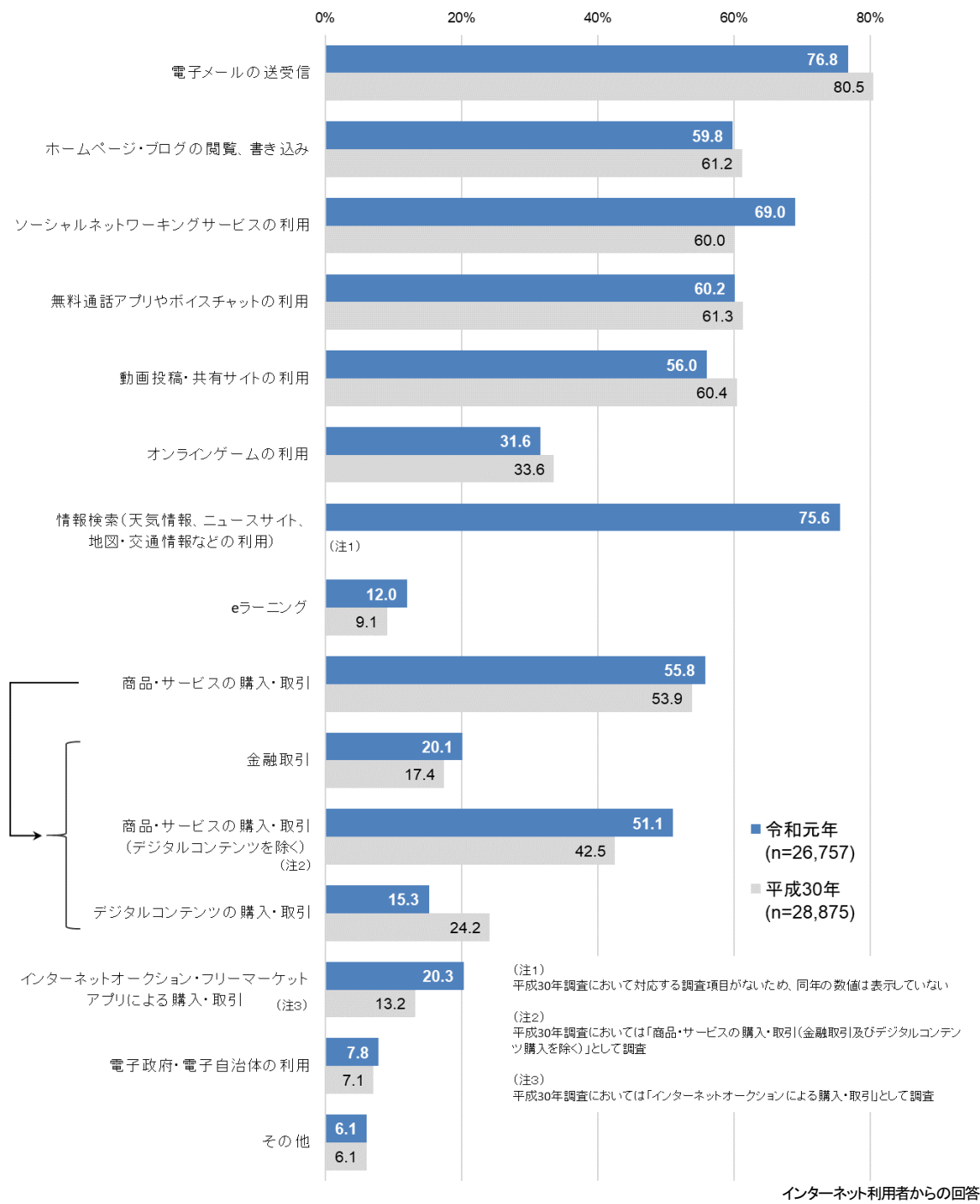
2 個人におけるICT利用の現状

(1) インターネットの利用目的・用途（個人）

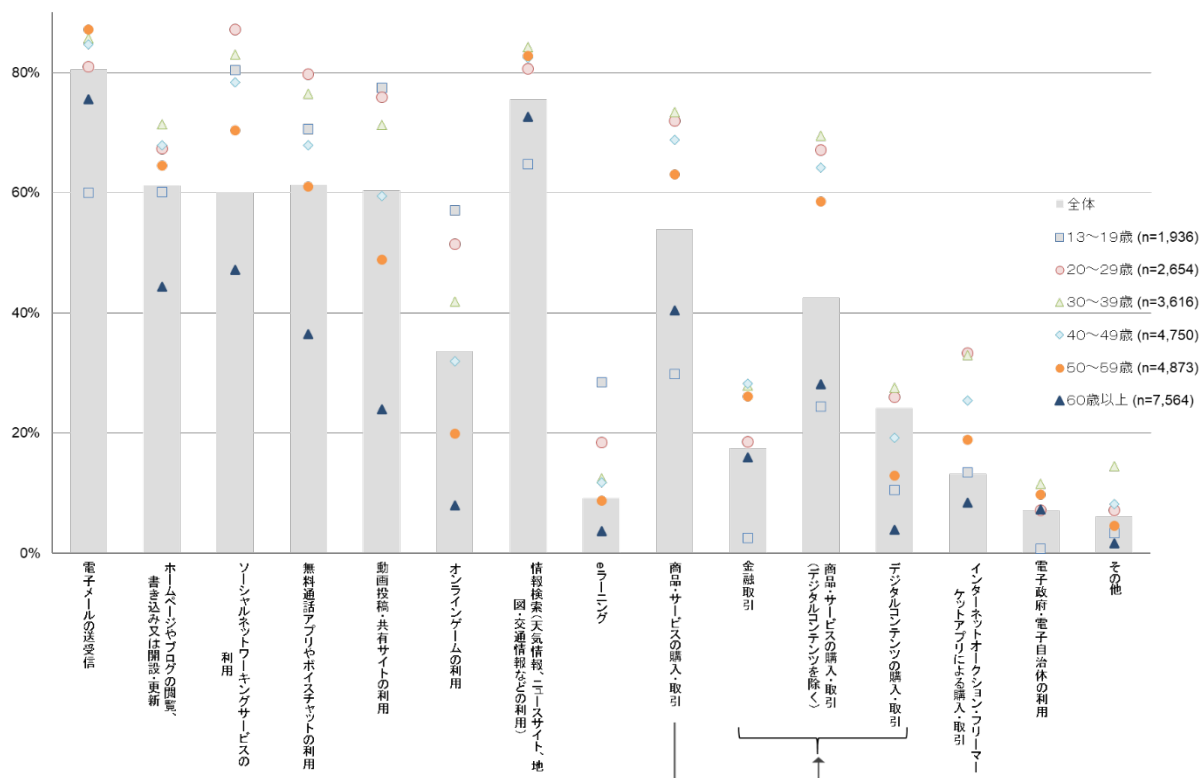
インターネット利用者のインターネットの利用目的・用途をみると、「電子メールの送受信」の割合が76.8%と最も高く、次いで「情報検索」（75.6%）、「ソーシャルネットワーキングサービスの利用」（69.0%）となっている。

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、「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）



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）（令和元年）

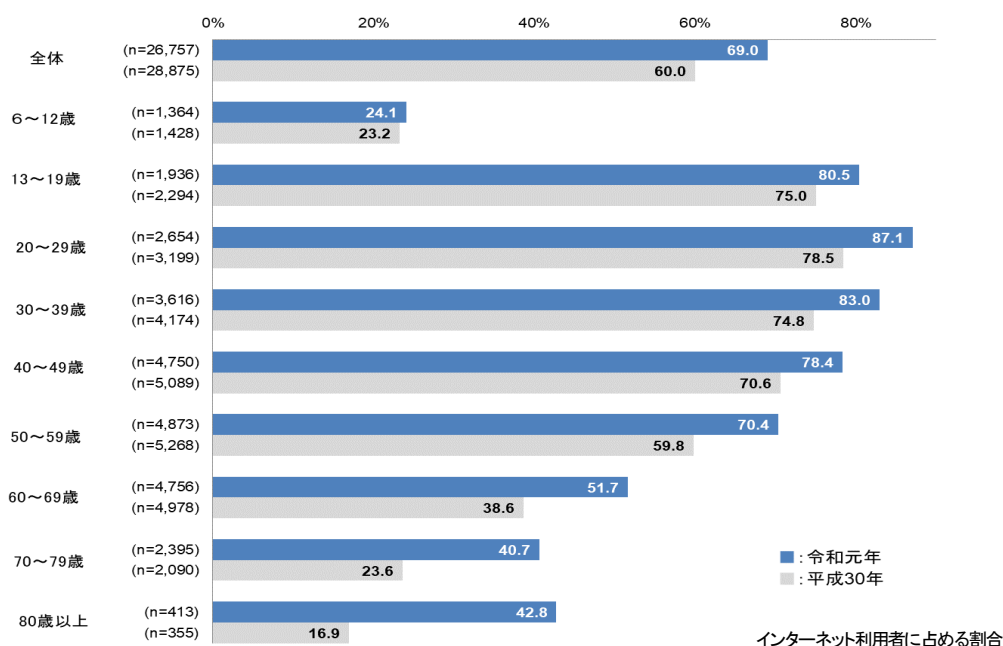


(2) ソーシャルネットワーキングサービスの利用状況（個人）

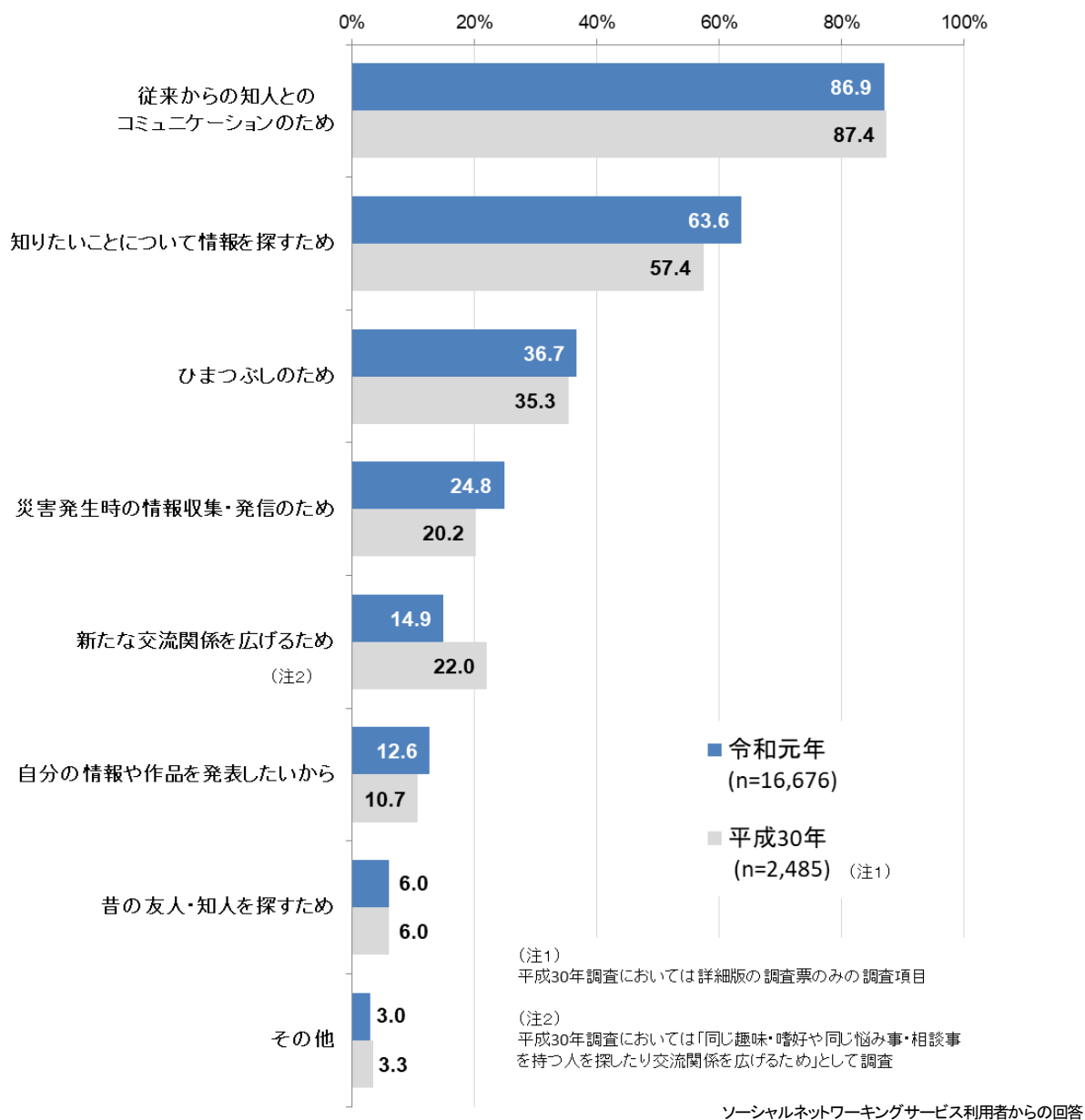
インターネット利用者に占めるソーシャルネットワーキングサービスの利用者の割合は、69.0%となっており、9.0ポイント上昇している。

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86.9%と最も高く、「知りたいことについて情報を探すため」が63.6%と6.2ポイント上昇している。

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 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）

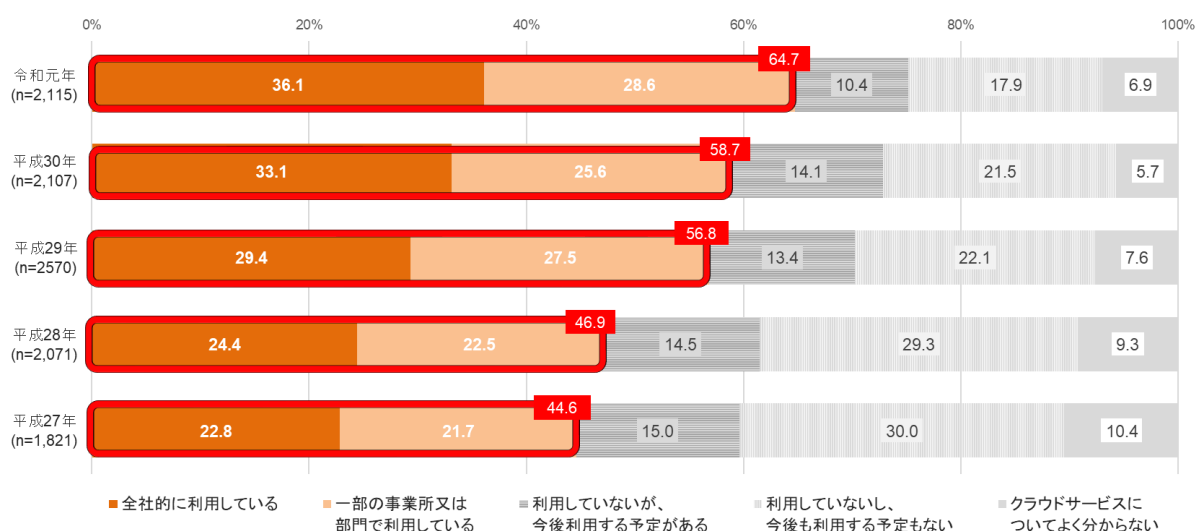
クラウドコンピューティングサービス（以下「クラウドサービス」という。）を一部でも利用している企業の割合は、64.7%に上昇した。

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56.0%と最も高く、次いで「電子メール」（48.0%）、「社内情報共有・ポータル」（43.0%）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、「資産、保守体制を社内に持つ必要がないから」（45.9%）、「場所、機器を選ばずに利用できるから」（43.3%）となっている。

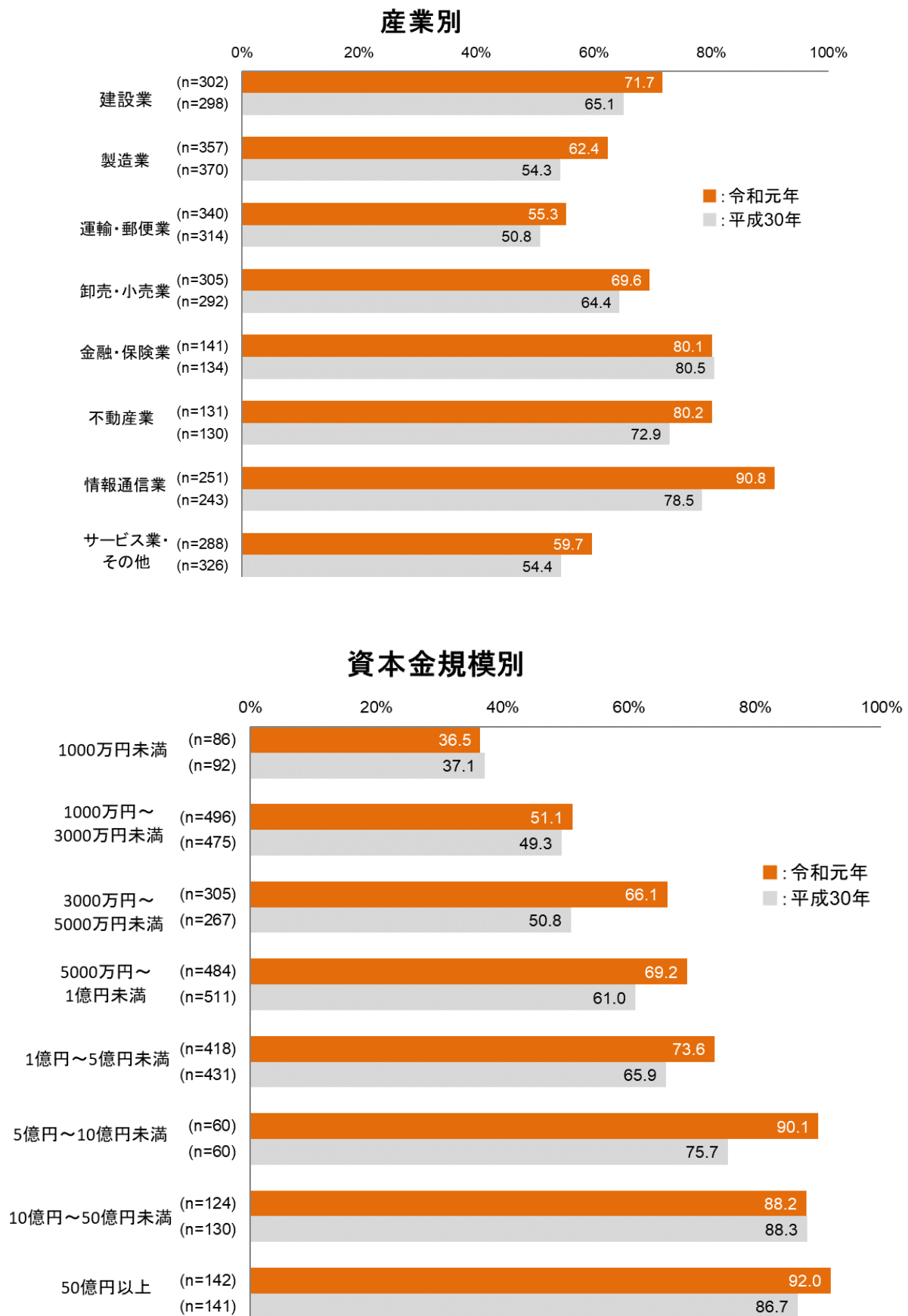
クラウドサービスの効果について、「非常に効果があった」又は「ある程度効果があった」とする企業の割合は85.5%となっている。

図表3－1 クラウドサービスの利用状況の推移

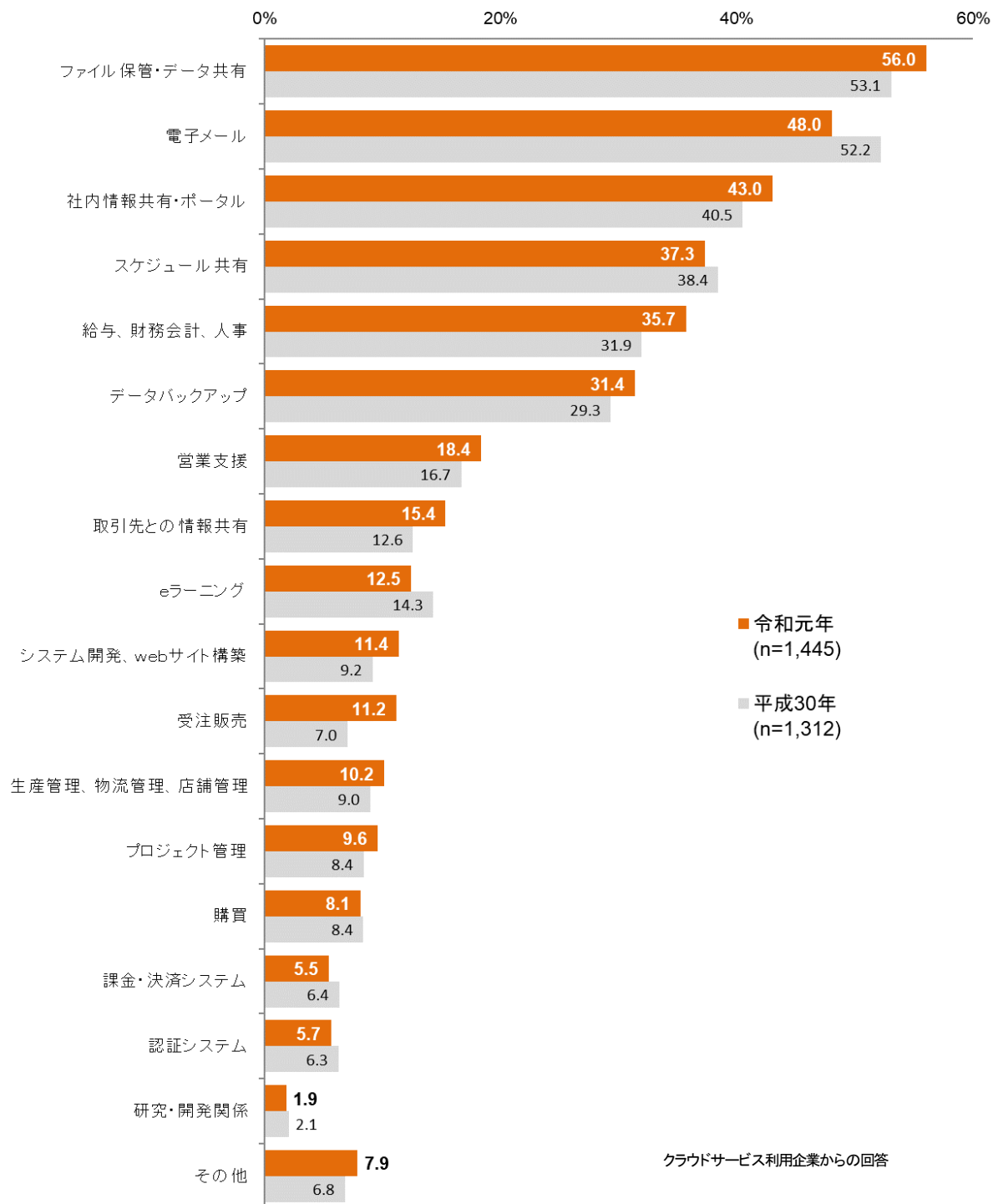


（注）平成29年調査では、情報通信業を独立した産業として集計したため、全体に占める情報通信業の比率も前回調査に比べ上昇している。経年比較にあたっては留意が必要（平成28年調査までは、情報通信業はサービス業・その他の内数。産業別は図表3-2を参照。）。

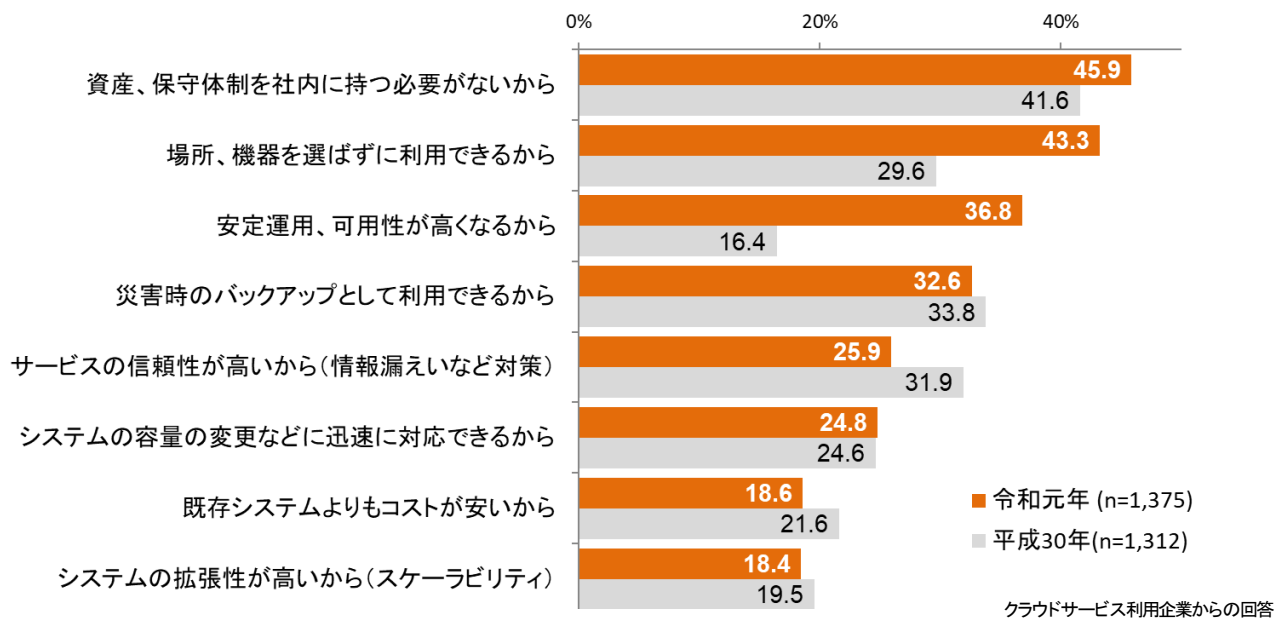
図表３－２ 産業別・資本金規模別クラウドサービスの利用状況



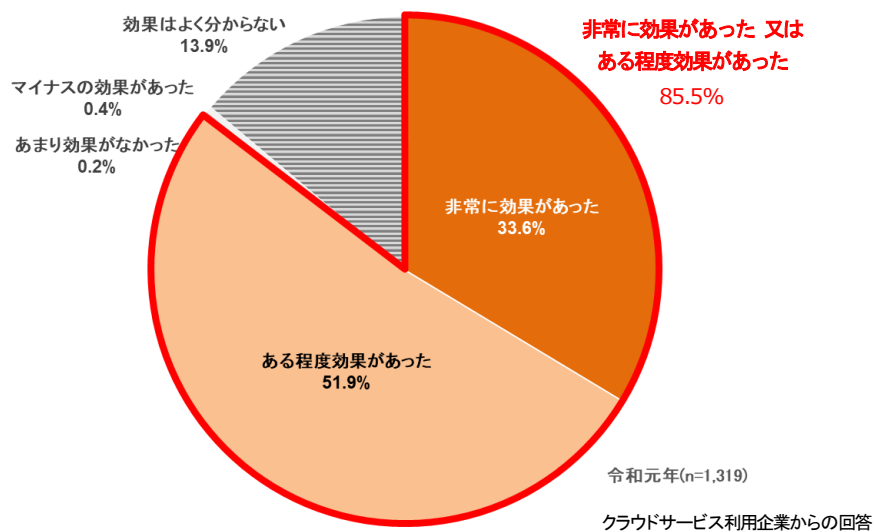
図表3-3 利用しているクラウドサービスの内容（複数回答）



図表3-4 クラウドサービスを利用する理由（複数回答）



図表3-5 クラウドサービスの効果（令和元年）



(2) I o TやA I等のシステム・サービスの導入状況（企業）

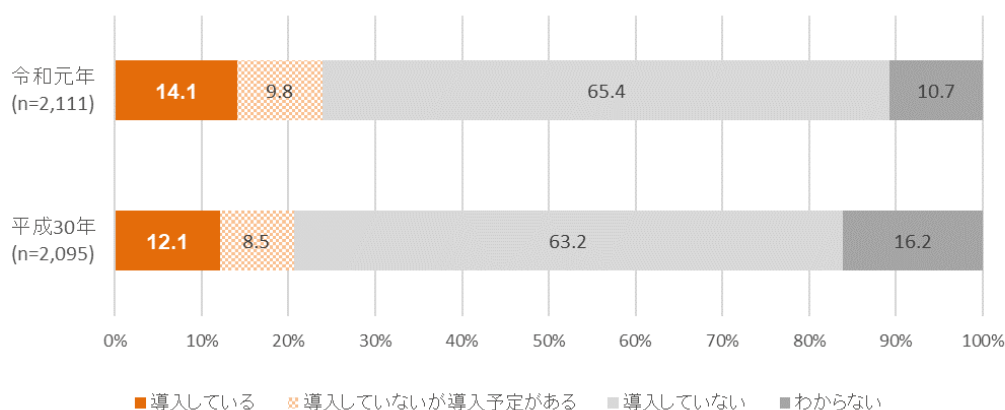
デジタルデータの収集・解析等のため、I o TやA I等のシステム・サービスを導入している企業の割合は14.1%となっており、導入予定の企業を含めると23.9%となっている。

I o TやA I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83.5%と最も高く、次いで、「顧客サービスの向上」（34.0%）、「事業の全体最適化」（25.0%）となっている。

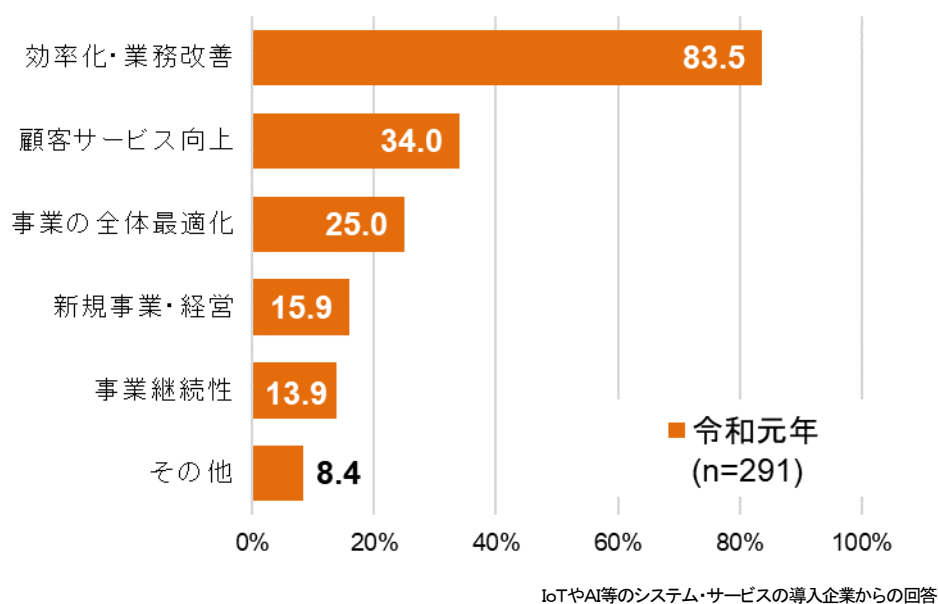
導入効果をみると、「非常に効果があった」又は「ある程度効果があった」と回答した企業の割合が79.8%となっている。

構成する機器をみると、「監視カメラ」が30.4%と最も高く、次いで、「物理セキュリティ機器」（28.2%）、「センサー」（24.6%）となっている。

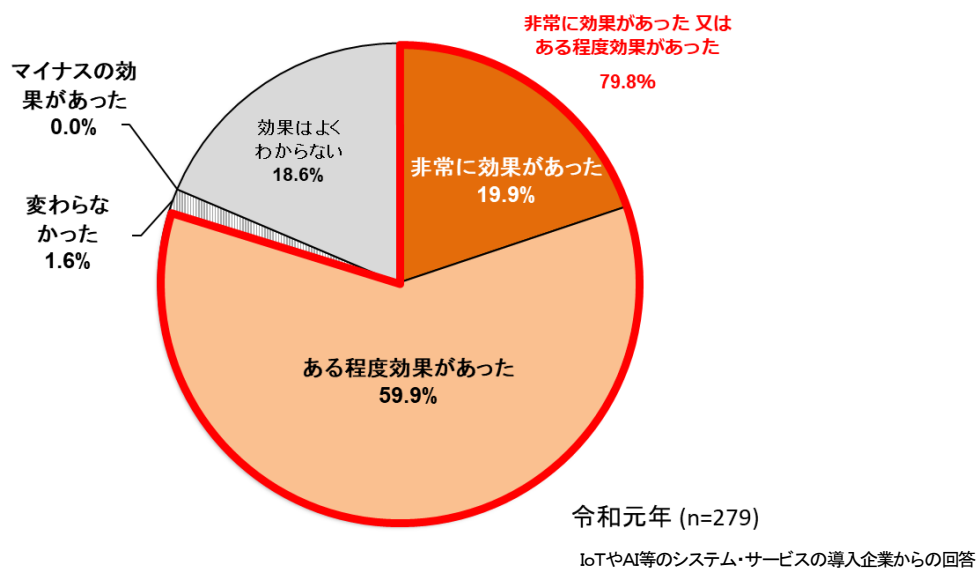
図表3-6 I o TやA I等のシステム・サービスの導入状況



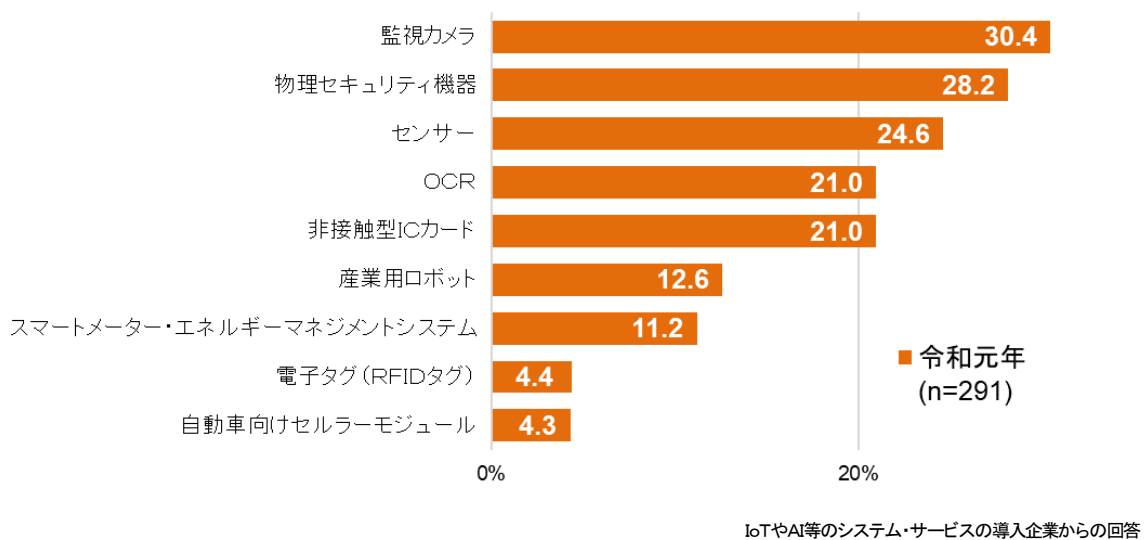
図表3-7 デジタルデータの収集・解析の目的（複数回答）（令和元年）



図表3-8 IoTやAI等のシステム・サービスの導入効果（令和元年）



図表3-9 システムやサービスを構成する機器（複数回答）（令和元年）



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）

テレワークを導入している企業の割合は、20.2%となっている。

導入しているテレワークの形態は、「モバイルワーク」の割合が63.2%と最も高くなっている。

産業別にみると、「情報通信業」や「金融・保険業」での導入率が高い。

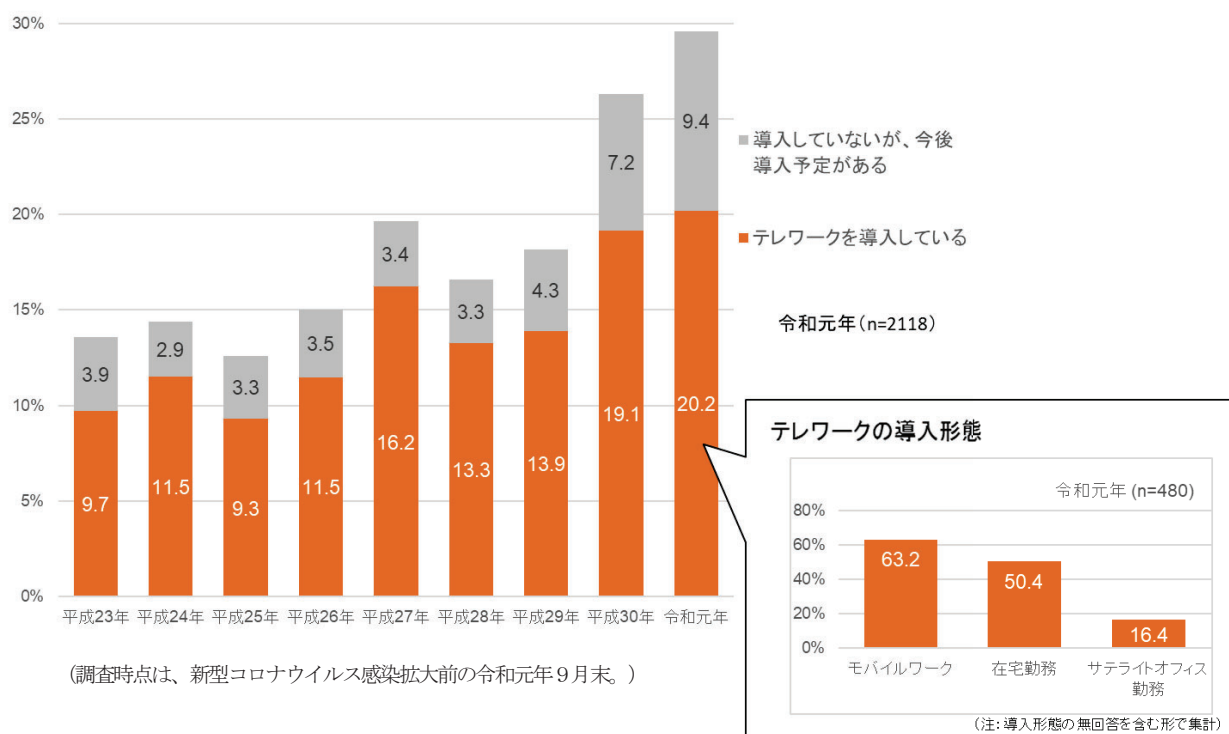
資本金規模別にみると、50 億円以上の企業の伸び率が高く、導入率は 64.3%となっている。テレワークを利用する従業員の割合は、「5%未満」が47.6%と最も高くなっている。

テレワークの主な導入目的は、「業務の効率性（生産性）の向上」の割合が68.3%と最も高く、次いで「勤務者のワークライフバランスの向上」（46.9%）、「勤務者の移動時間の短縮・混雑回避」（46.8%）となっている。

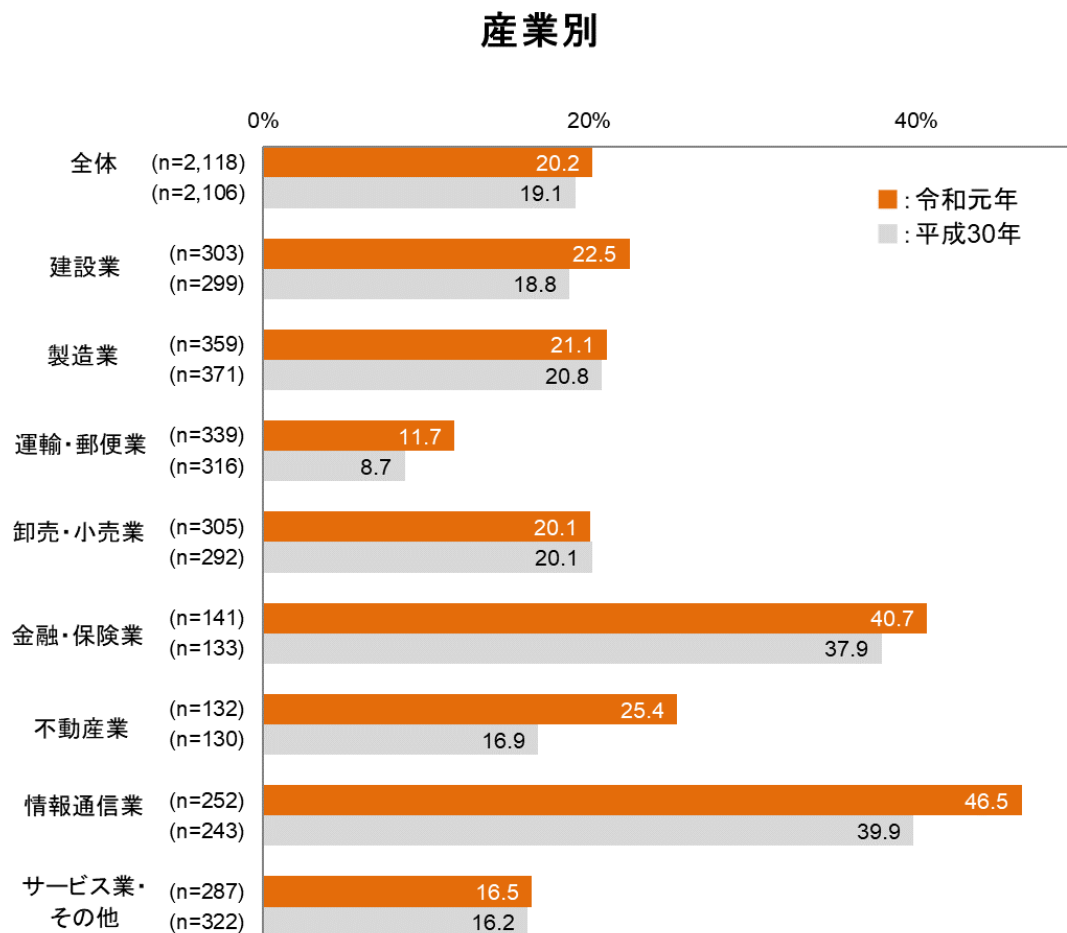
導入目的に対する効果は、「非常に効果があった」又は「ある程度効果があった」と回答した企業の割合が87.2%となっている。

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74.7%と最も高くなっている。

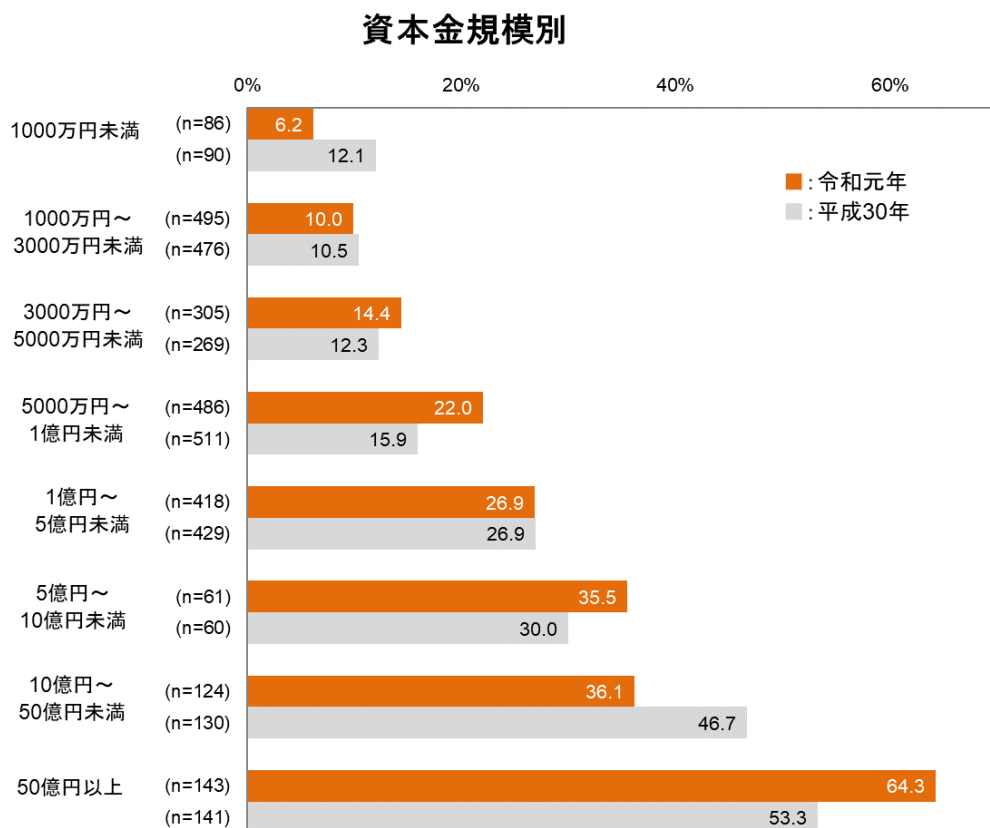
図表4-1 テレワークの導入状況



図表４－２ 産業別・資本金規模別テレワークの導入状況

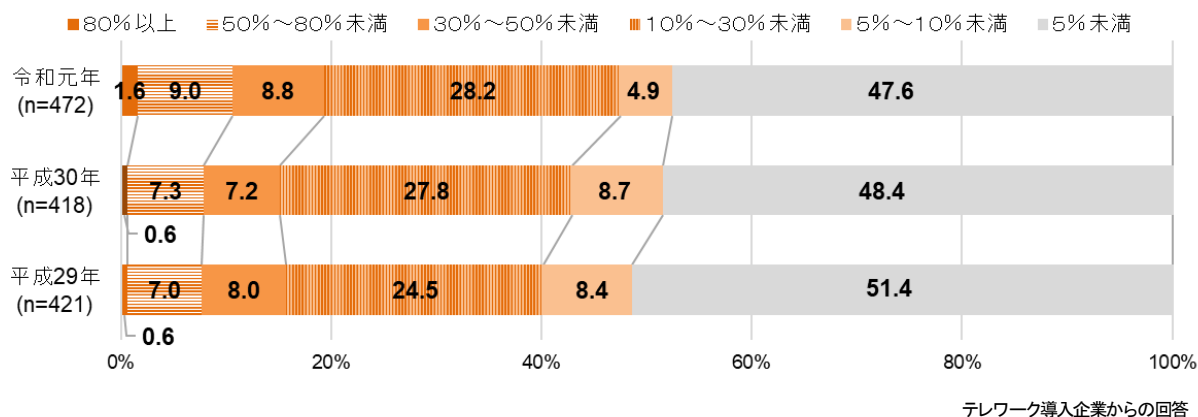


(調査時点は、新型コロナウイルス感染拡大前の令和元年9月末。)



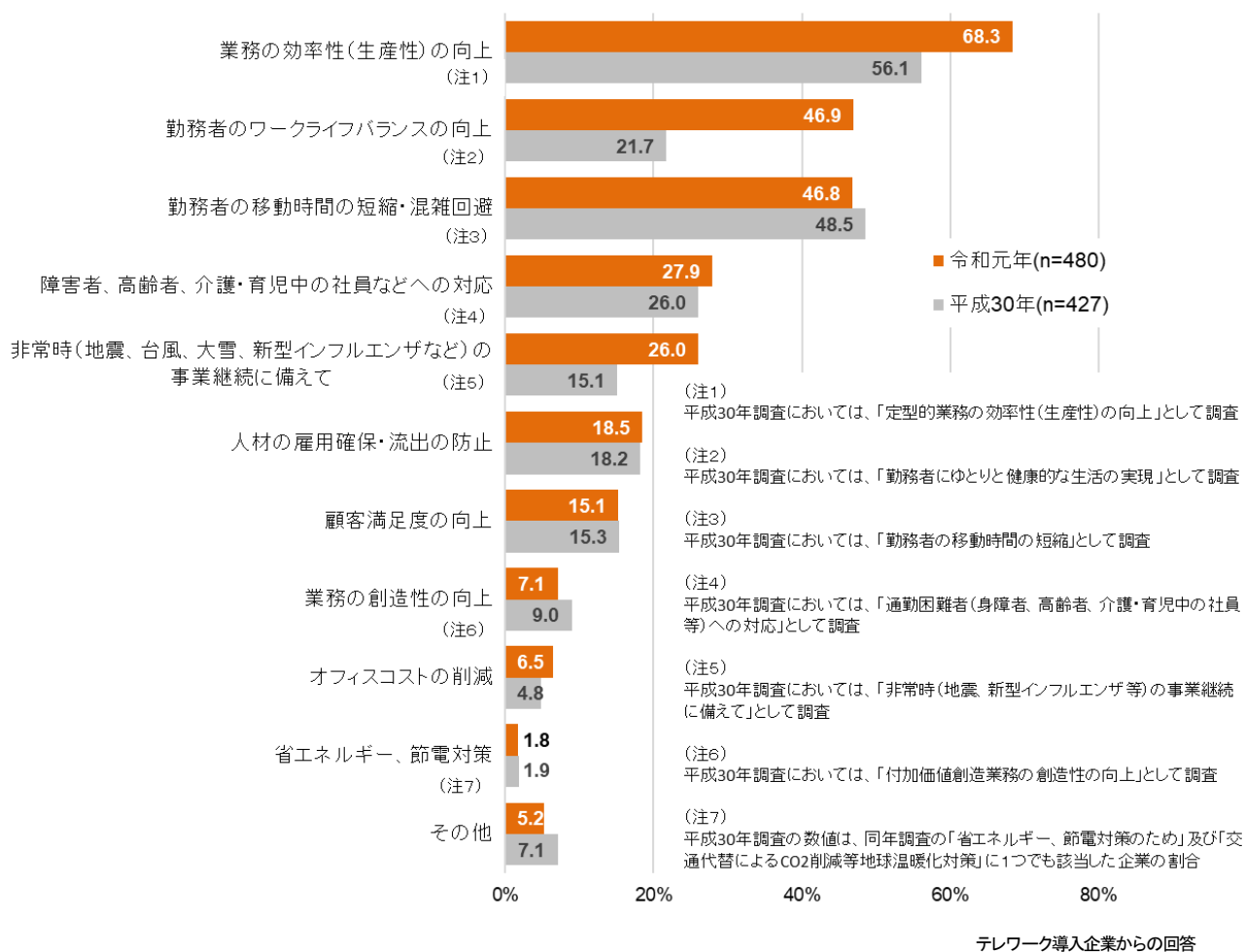
(調査時点は、新型コロナウイルス感染拡大前の令和元年9月末。)

図表４－３ テレワークを利用する従業員の割合



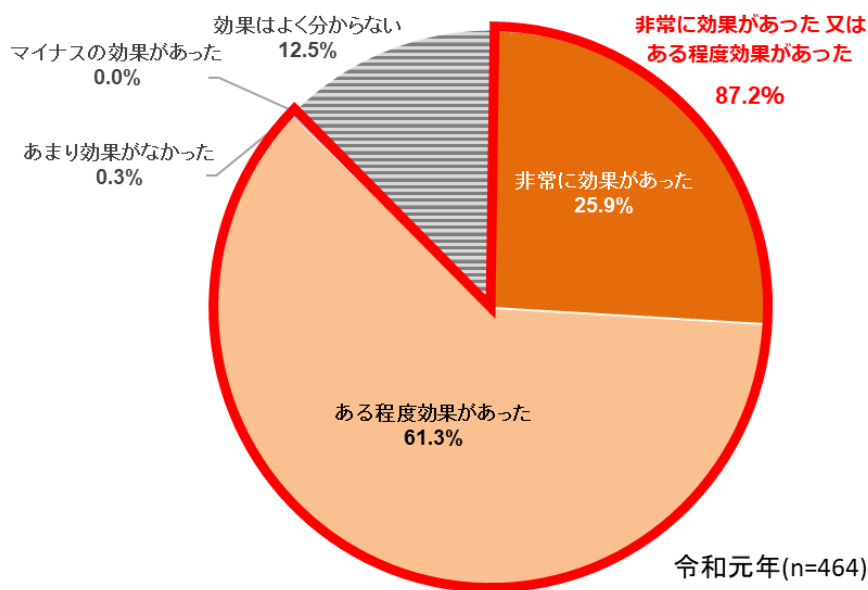
(調査時点は、新型コロナウイルス感染拡大前の令和元年9月末。)

図表４－４ テレワークの導入目的（複数回答）



(調査時点は、新型コロナウイルス感染拡大前の令和元年9月末。)

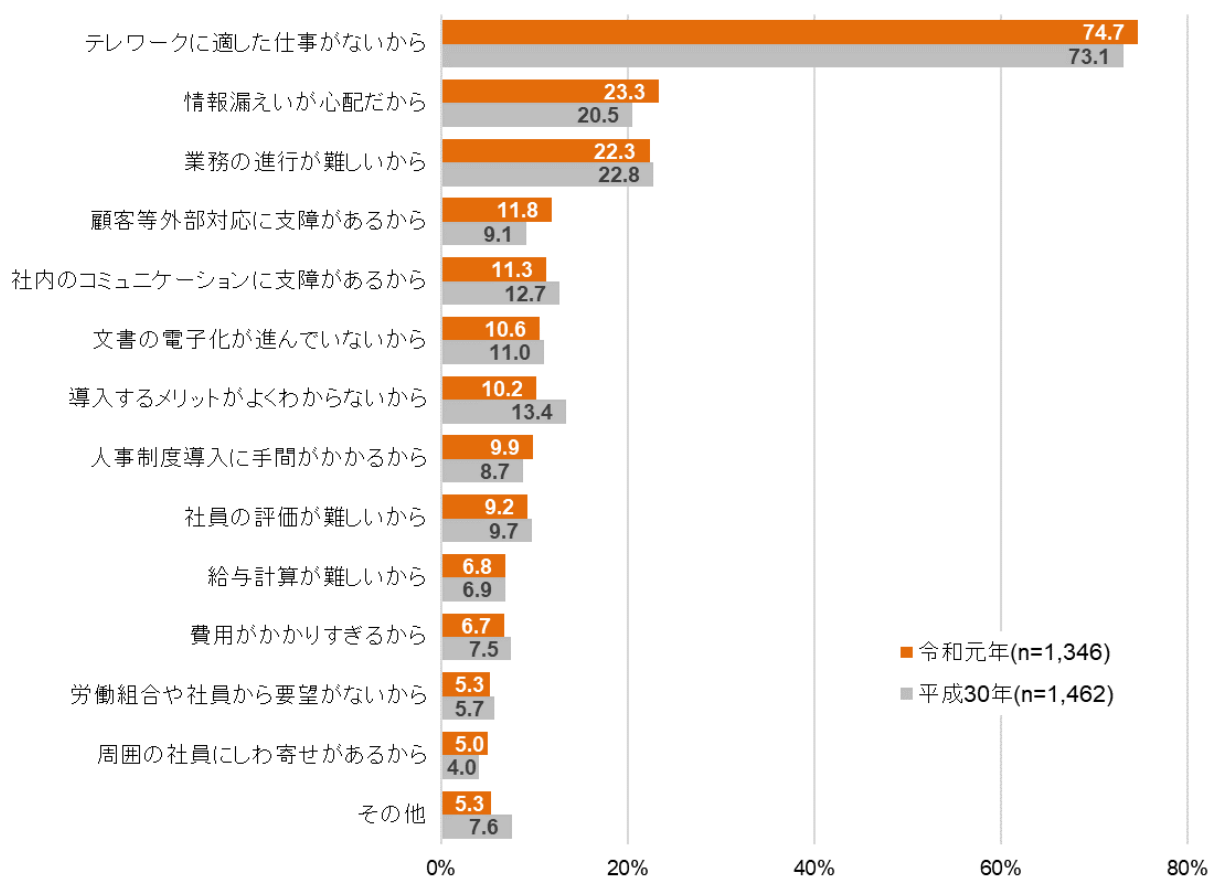
図表４－５ テレワークの効果（令和元年）



テレワーク導入企業からの回答

（調査時点は、新型コロナウイルス感染拡大前の令和元年9月末。）

図表４－６ 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

（調査時点は、新型コロナウイルス感染拡大前の令和元年9月末。）

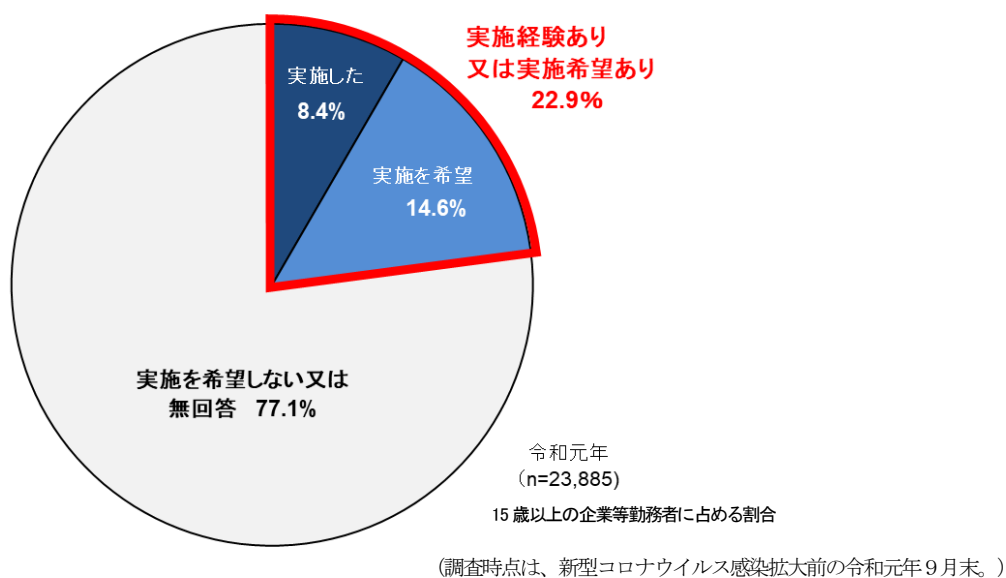
(2) テレワークの実施状況（個人）

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8.4%となっており、実施したテレワークの形態は、「在宅」の割合が68.9%、「外出先（モバイルワーク）」が62.0%となっている。

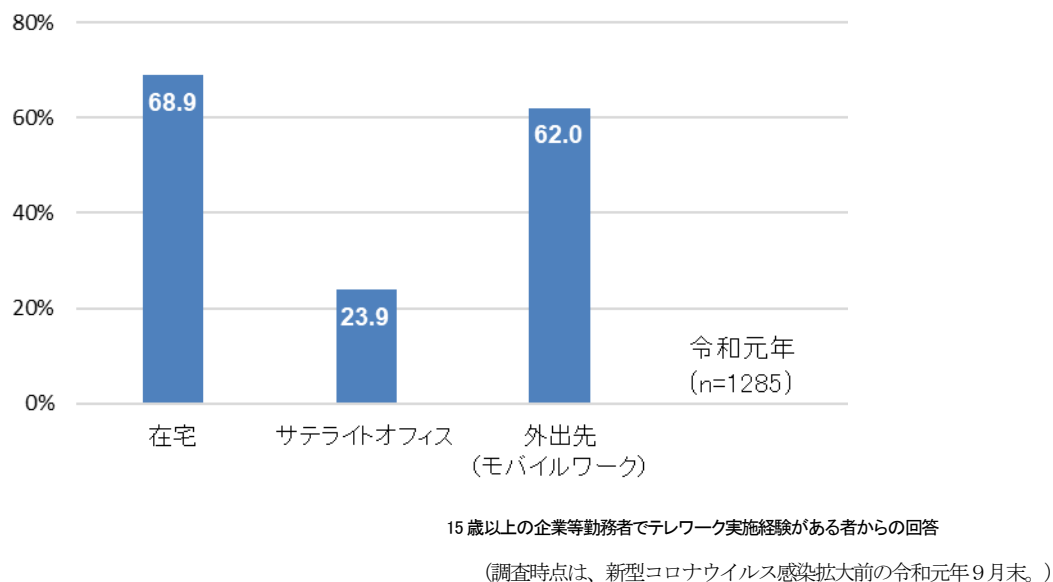
テレワーク未実施者のうち、実施を希望すると回答した個人の割合は、16.1%となっている。

テレワーク未実施者が実施しない理由は、「勤務先にテレワークできる制度がないため」が41.1%となり、次いで「テレワークに適した仕事ではないため」が40.3%となった。

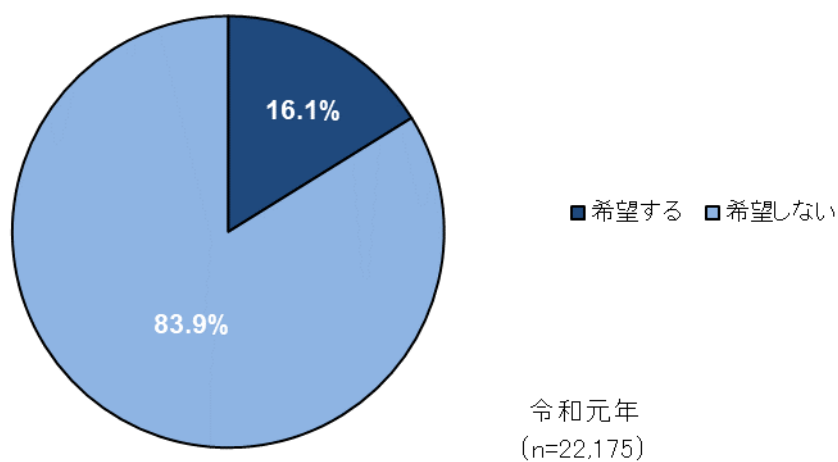
図表4-7 テレワークの実施経験及び実施希望



図表4-8 テレワークの実施形態（複数回答）

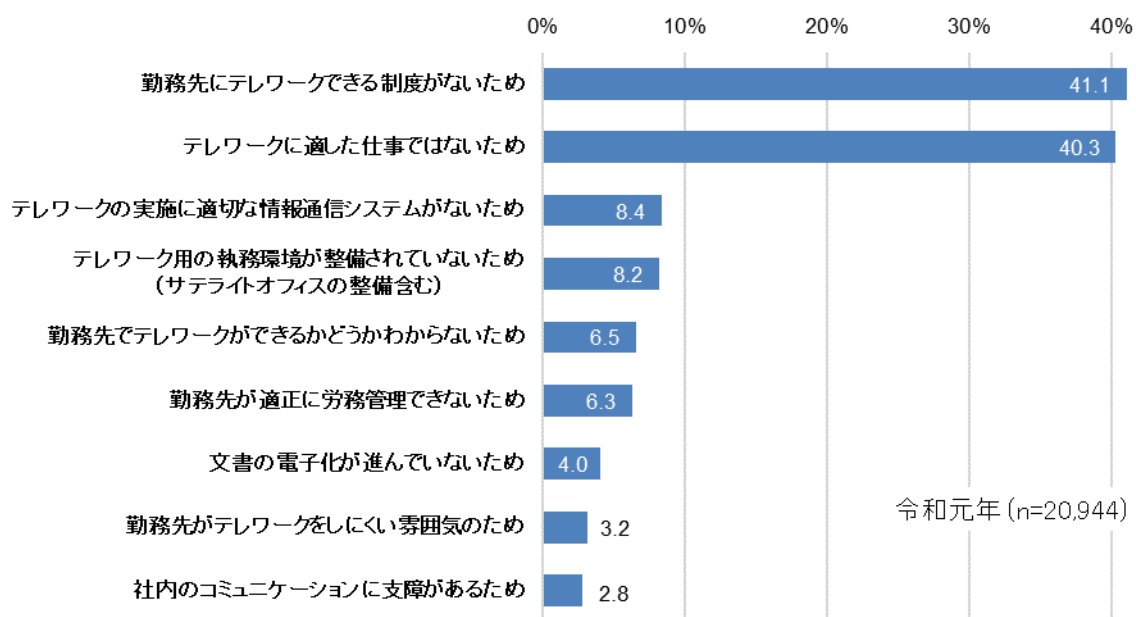


図表４－９ テレワーク実施希望の有無（令和元年）



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
(調査時点は、新型コロナウイルス感染拡大前の令和元年9月末。)

図表４－10 テレワークを実施しない理由（複数回答）（令和元年）



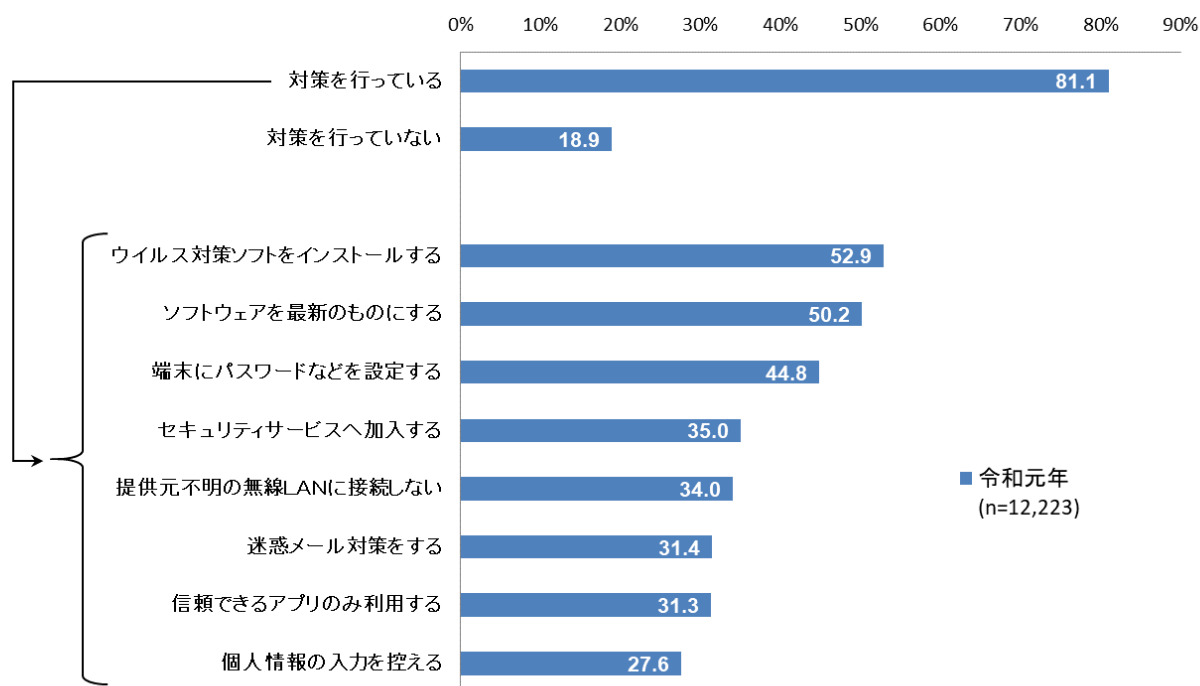
15歳以上の企業等勤務者でテレワーク実施経験がない者からの回答
(調査時点は、新型コロナウイルス感染拡大前の令和元年9月末。)

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81.1%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52.9%と最も高く、次いで「ソフトウェアを最新のものにする」（50.2%）、「端末にパスワードなどを設定する」（44.8%）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）（令和元年）



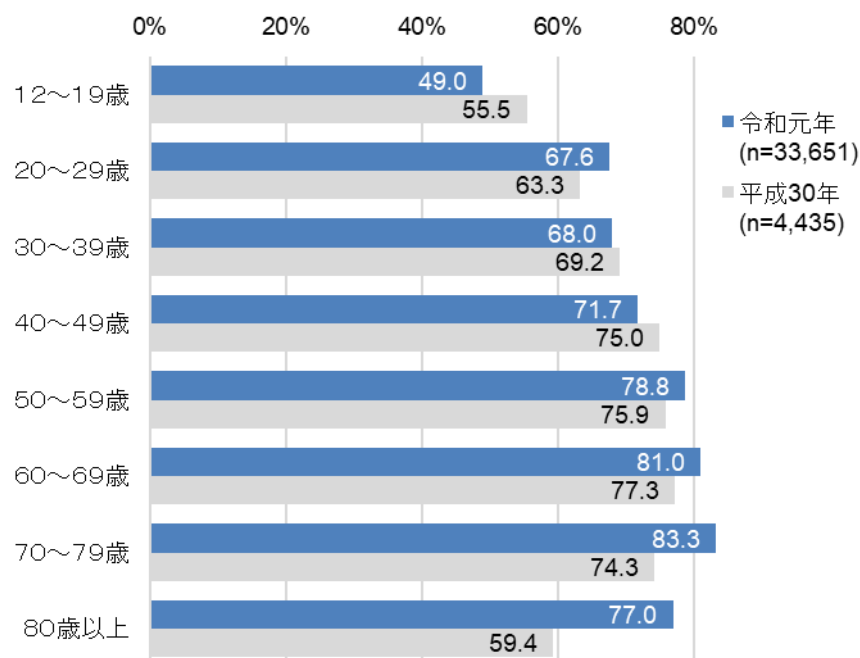
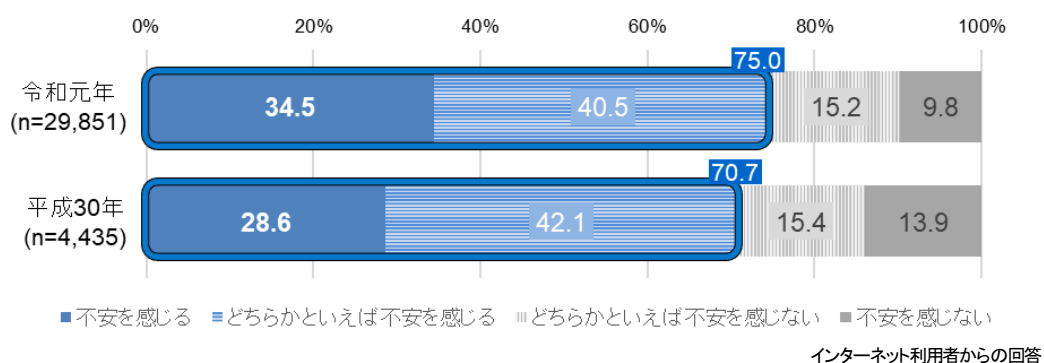
過去1年間に少なくとも1人はインターネットを利用したことのある世帯からの回答を集計

(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75.0%となり、前回調査から4.3ポイントの上昇となっている。

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88.4%と最も高く、次いで「コンピュータウイルスへの感染」（62.6%）、「架空請求やインターネットを利用した詐欺」（51.9%）となっている。また、「電子決済の信頼性」（43.3%）が5.5ポイントの上昇となっている。

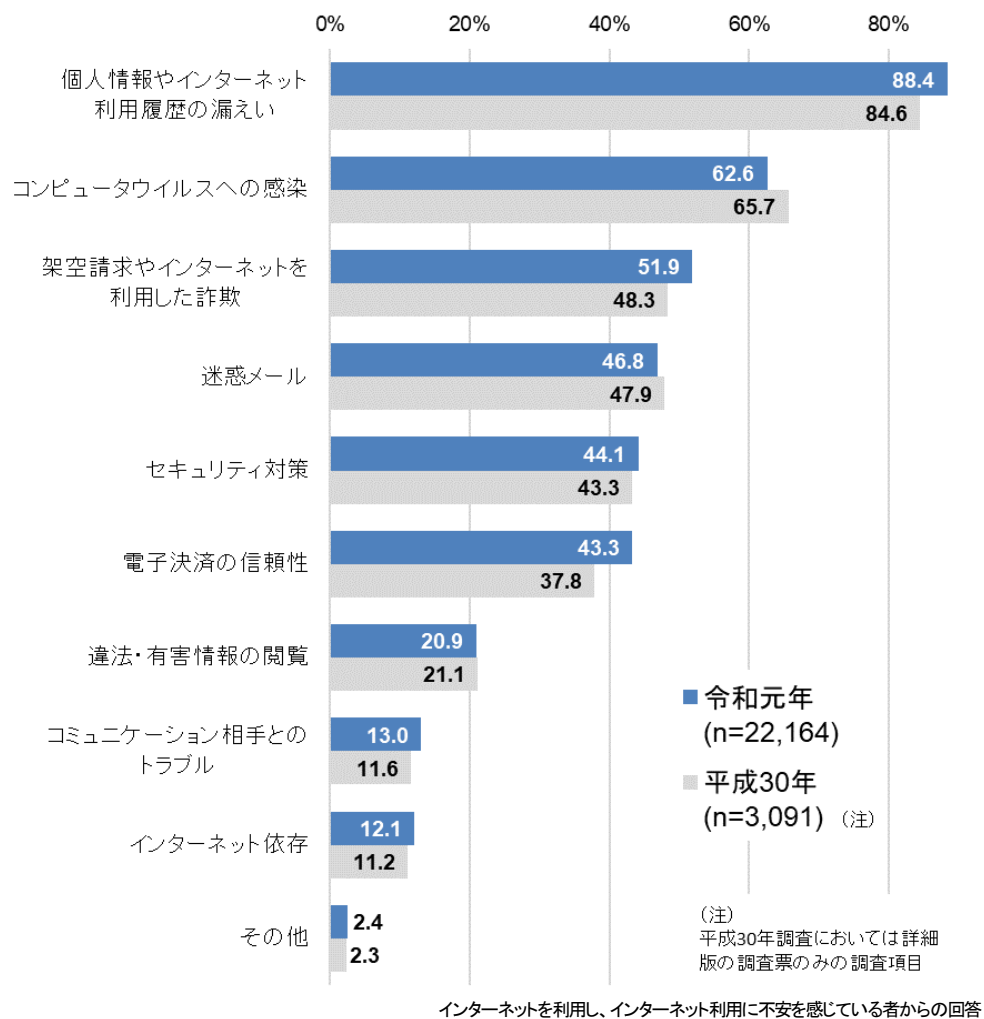
図表5-2 インターネット利用上の不安の有無



(注)
平成30年調査においては詳細版の調査票のみの調査項目

各年齢階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）

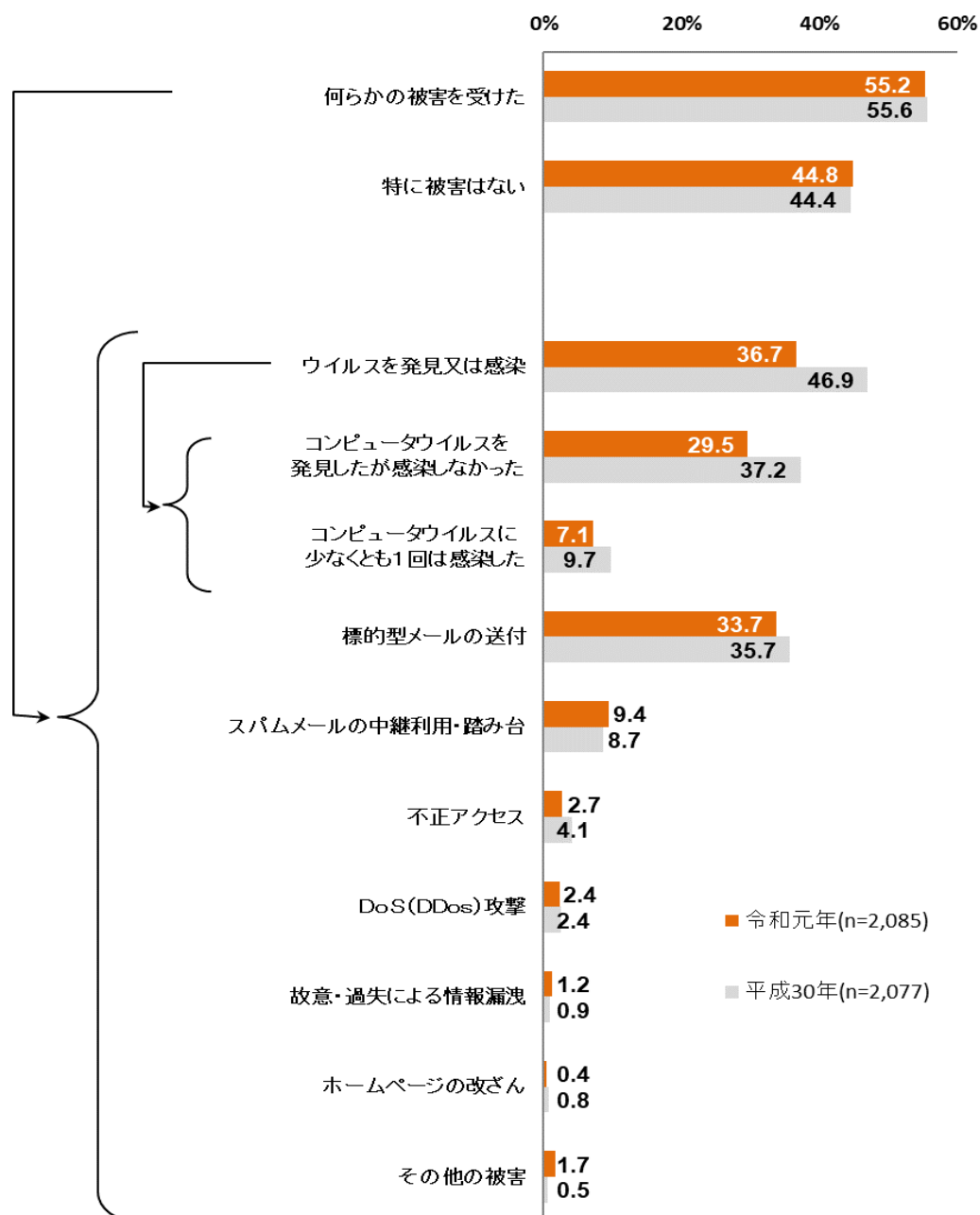


(3) 情報通信ネットワークに対するセキュリティ被害と対応の状況（企業）

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55.2%となり、被害内容は、「ウイルスを発見又は感染」が36.7%と最も高く、次いで「標的型メールの送付」が33.7%となっている。

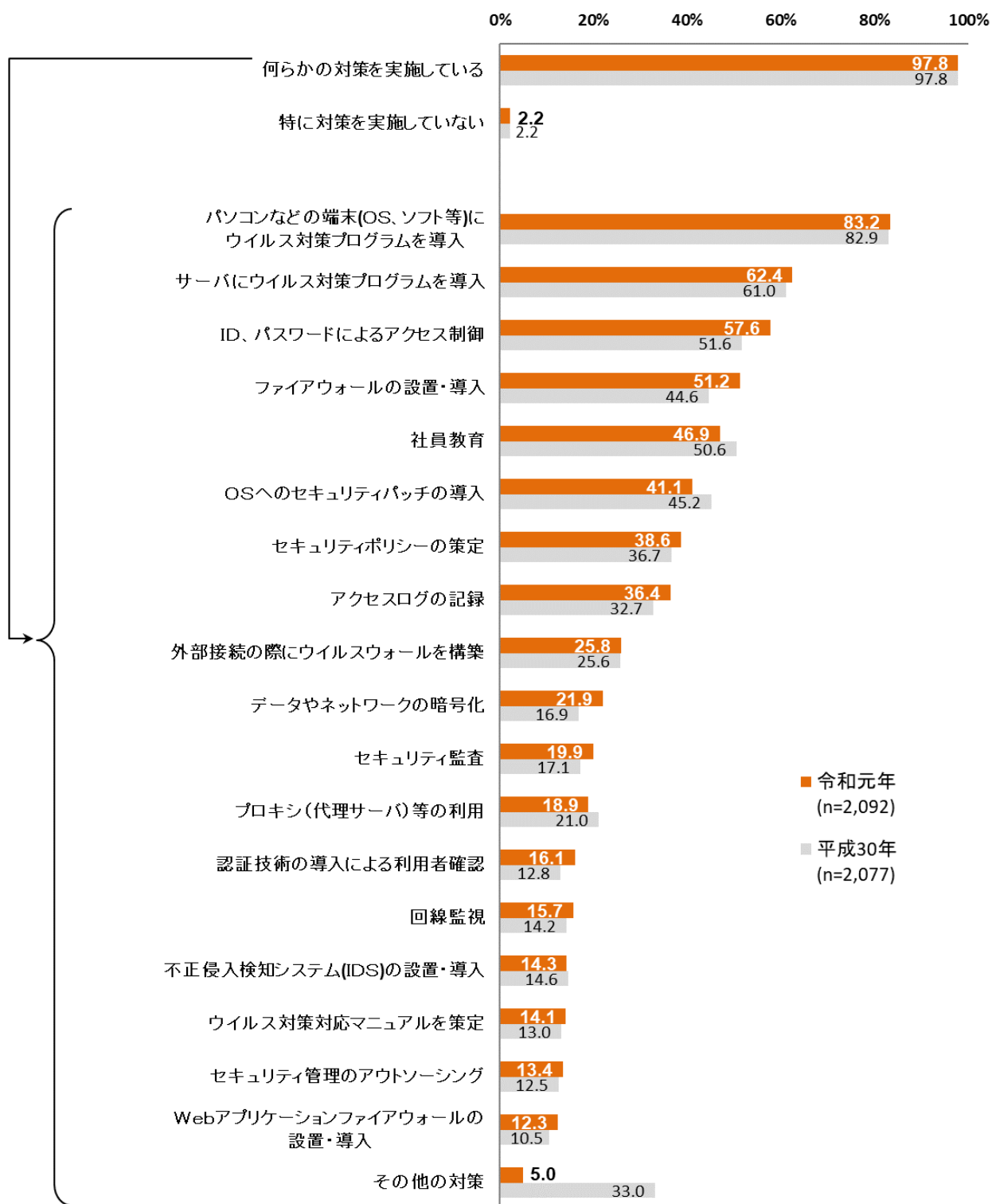
セキュリティについて、何らかの対策を実施している企業の割合は97.8%となり、対応内容は「パソコンなどの端末（OS、ソフト等）にウイルス対策プログラムを導入」が83.2%と最も高く、次いで「サーバにウイルス対策プログラムを導入」（62.4%）、「ID、パスワードによるアクセス制御」（57.6%）となっている。

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