

令和5年通信利用動向調査の結果について

令和6年6月30日

総務省情報流通行政局

情報通信政策課 情報通信経済室

調査の概要

- ・ 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、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
調査時点	令和5年8月末	
対象地域	全国	
属性範囲・調査の単位数	20歳以上（令和5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 [39,297世帯]	6,121企業 [4,715企業]
有効回収数 [率]	14,059世帯（34,196人） [35.8%]	2,640企業 [56.0%]
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	

（留意事項）

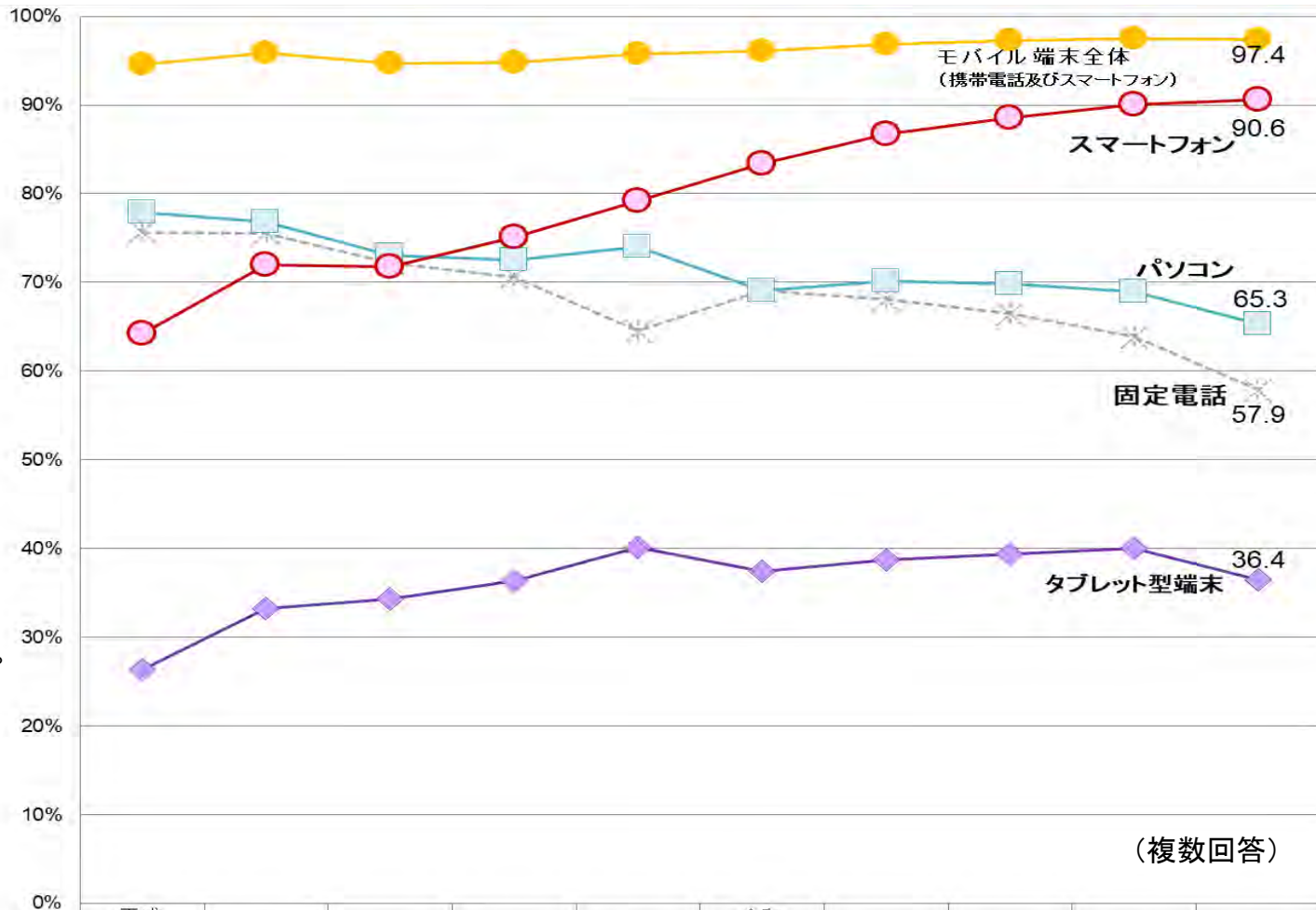
- ・ 本資料の図表については、特に記載が無い限り無回答を除いて集計している。
- ・ 図表中の数値は表章単位未滿を四捨五入しているため、合計と内訳が一致しない場合がある。

主な情報通信機器の保有状況【世帯】（平成26年～令和5年）

スマートフォンを保有している世帯の割合(90.6%)が9割を超え、引き続き増加傾向にある。
一方、パソコン(65.3%)、タブレット型端末(36.4%)、固定電話(57.9%)は減少傾向にある。

(注1) 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。「モバイル端末全体」の令和2年以前はPHSを含む。

(注2) 経年比較のため、この図表は無回答を含む形で集計。

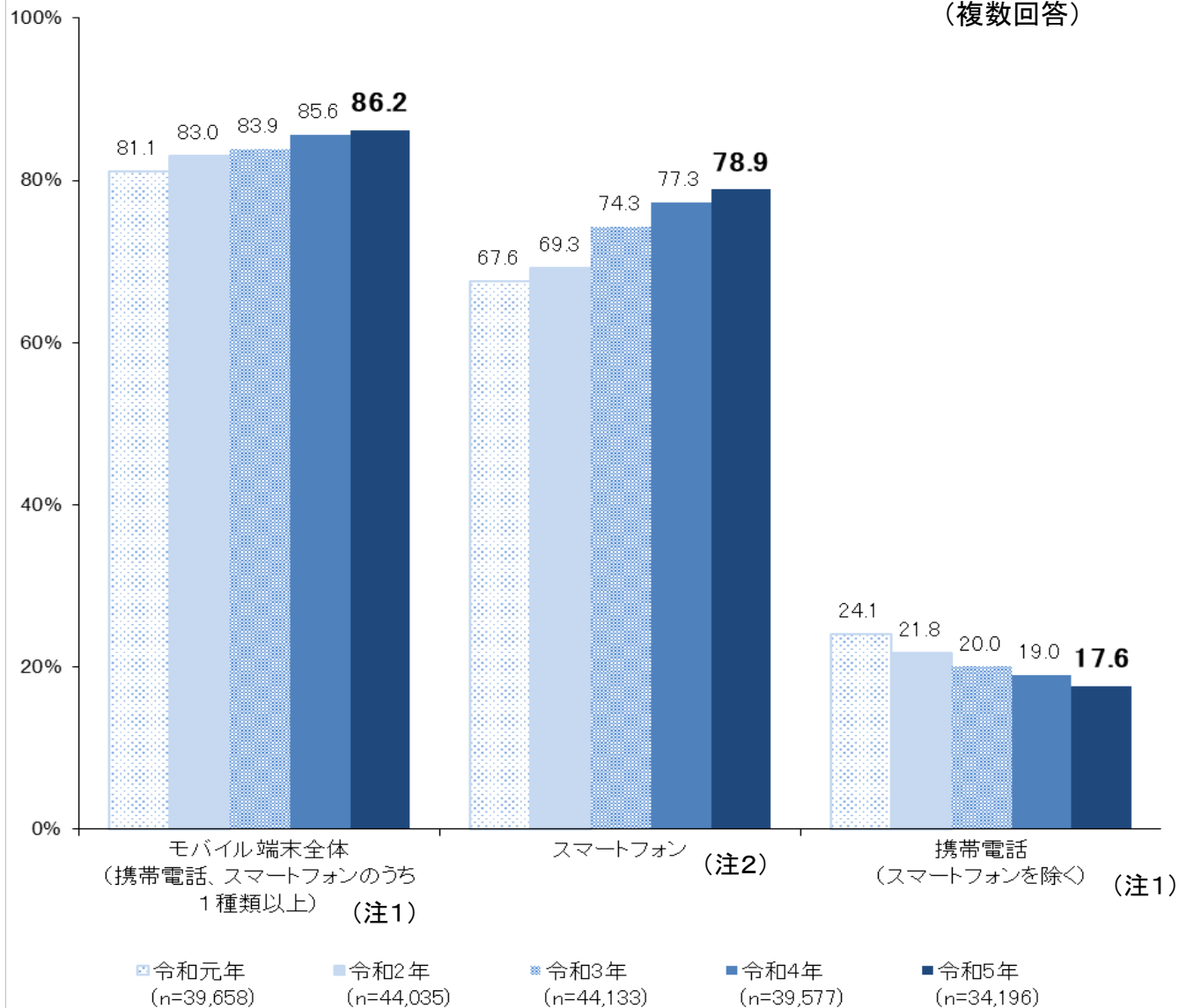


	平成26年 (n=16,529)	27年 (n=14,765)	28年 (n=17,040)	29年 (n=16,117)	30年 (n=16,255)	令和元年 (n=15,410)	2年 (n=17,345)	3年 (n=17,365)	4年 (n=15,968)	5年 (n=14,059)
固定電話	75.7	75.6	72.2	70.6	64.5	69.0	68.1	66.5	63.9	57.9
パソコン	78.0	76.8	73.0	72.5	74.0	69.1	70.1	69.8	69.0	65.3
スマートフォン	64.2	72.0	71.8	75.1	79.2	83.4	86.8	88.6	90.1	90.6
モバイル端末全体	94.6	95.8	94.7	94.8	95.7	96.1	96.8	97.3	97.5	97.4
タブレット型端末	26.3	33.3	34.4	36.4	40.1	37.4	38.7	39.4	40.0	36.4

モバイル端末の保有状況【個人】（令和元年～令和5年）

個人でのスマートフォンの保有割合（78.9%）は増加傾向にある一方、携帯電話（スマートフォンを除く）の保有割合（17.6%）は減少傾向にある。

（複数回答）



（注1）「モバイル端末全体」及び「携帯電話（スマートフォンを除く）」の令和2年以前はPHSを含む。

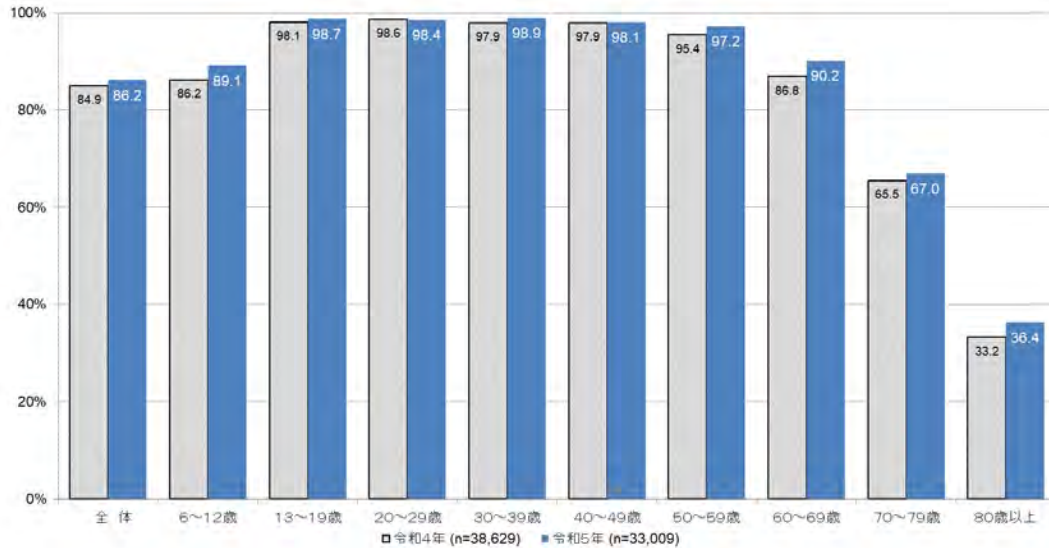
（注2）「スマートフォン」の令和2年以前は5G端末を含まない。

（注3）経年比較のため、この図表は無回答を含む形で集計。

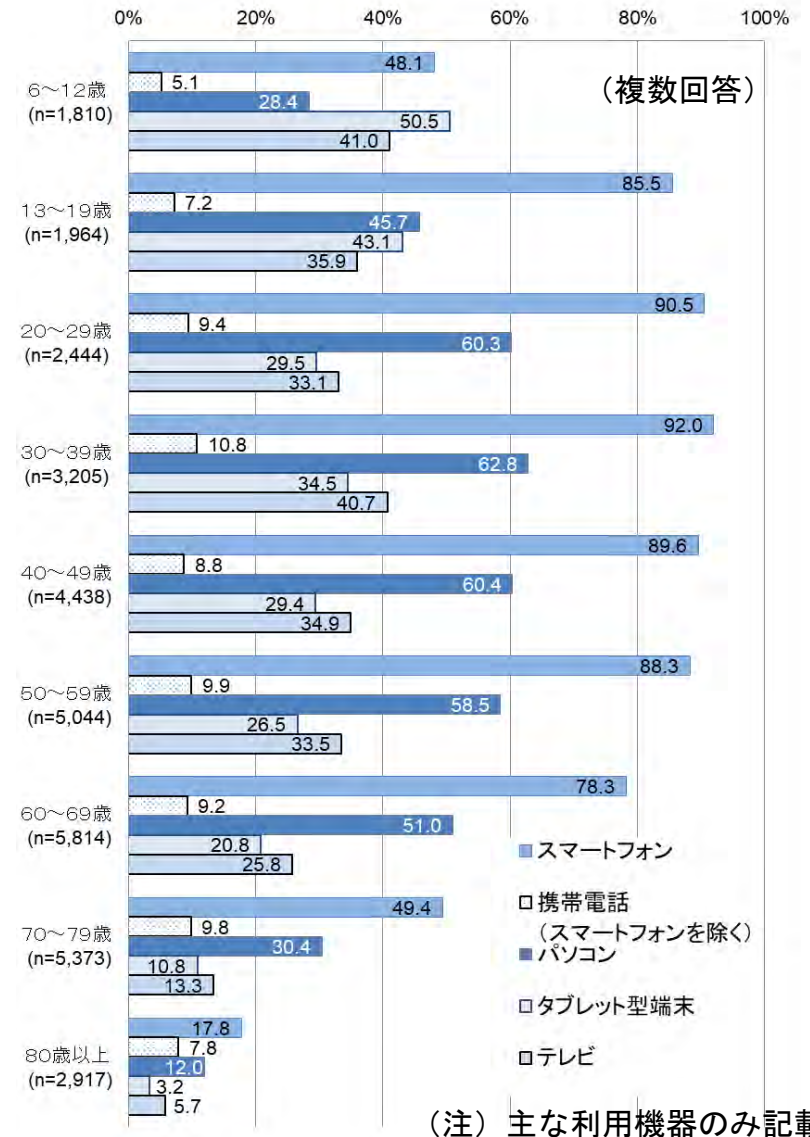
インターネットの利用動向（個人）

インターネット利用者の割合は、13～69歳の各年齢階層で9割を超えており、それ以外の年齢階層でも上昇傾向にある。
 個人のインターネット利用機器は、スマートフォンが引き続き増加しており、20～59歳の各年齢階層で約9割が利用している。

インターネット利用状況



年齢階層別インターネット利用機器の状況



インターネット利用機器の状況



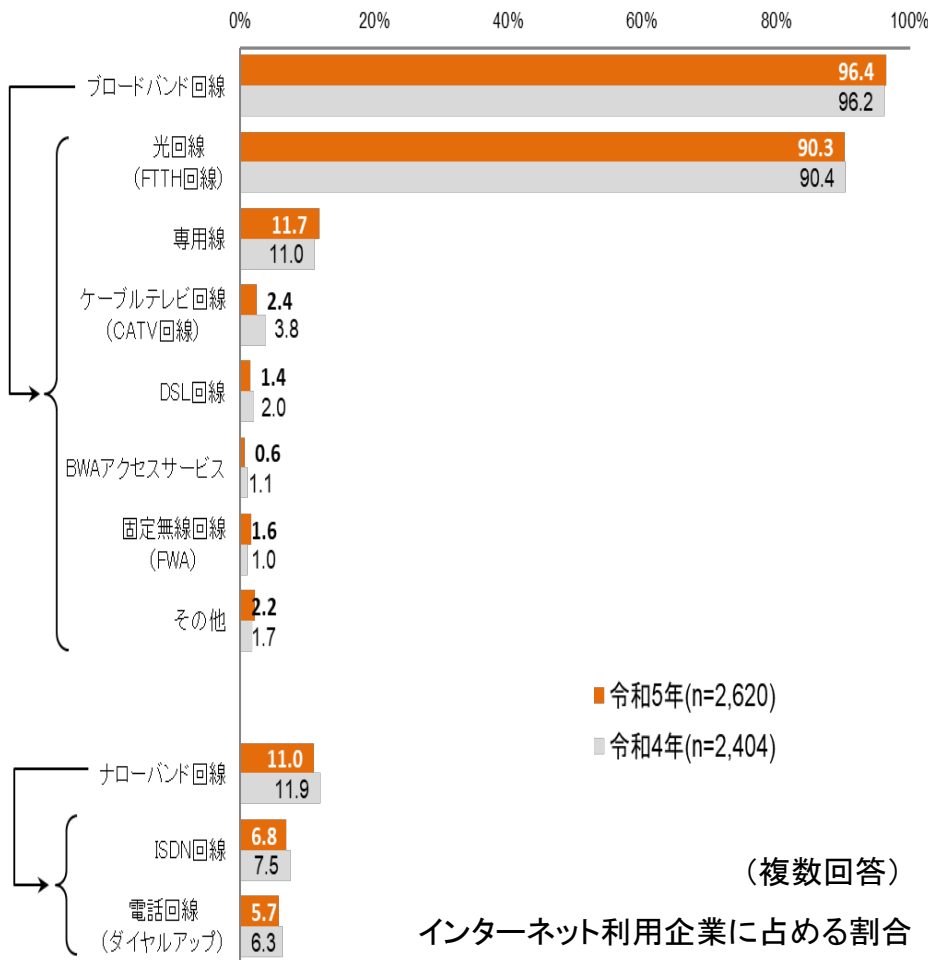
(注) 主な利用機器のみ記載

インターネット接続回線の種類

企業

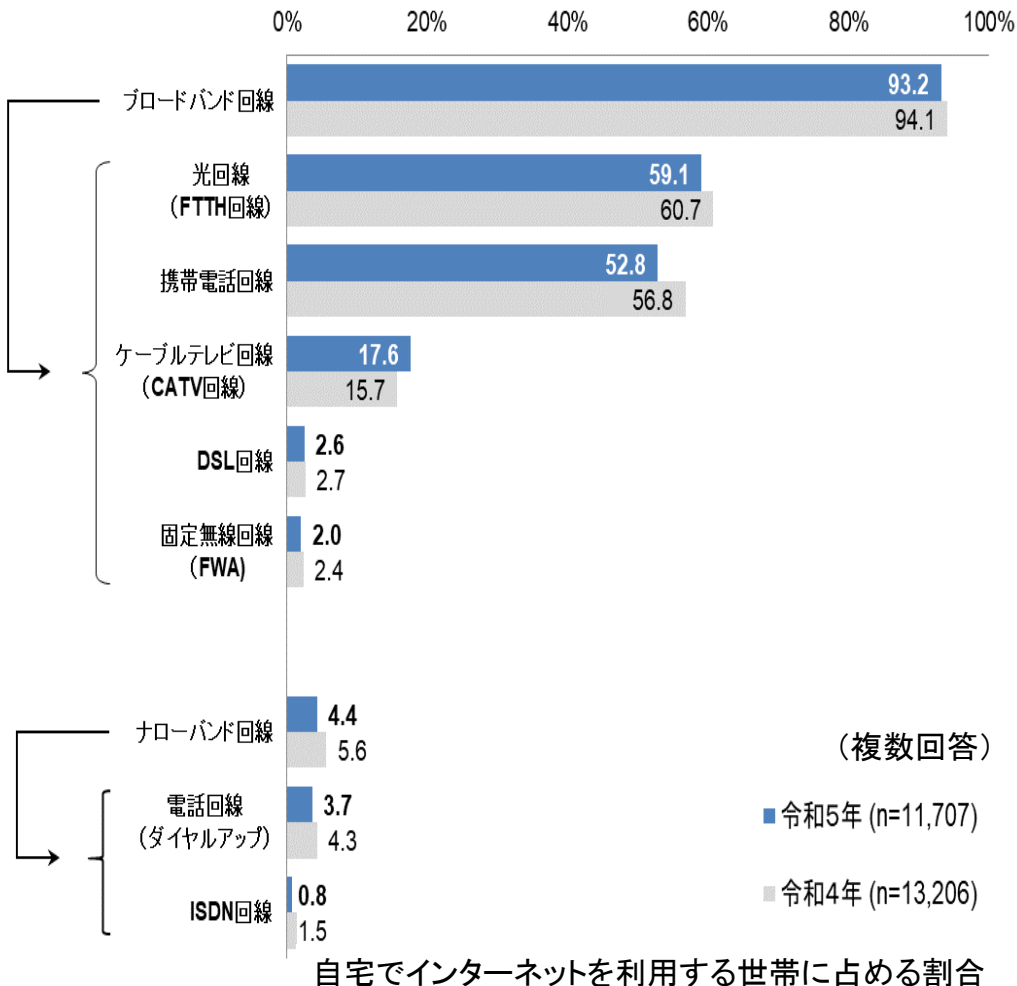
自社からのインターネット接続に「ブロードバンド回線」を利用している企業の割合は96.4%、「光回線」を利用している企業の割合は90.3%となっている。

「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。

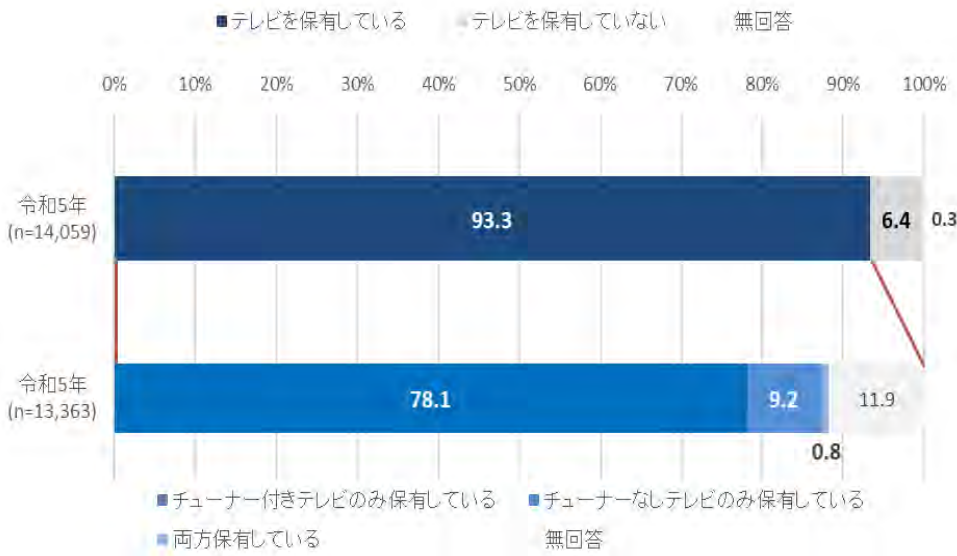


世帯

自宅で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93.2%となっている。

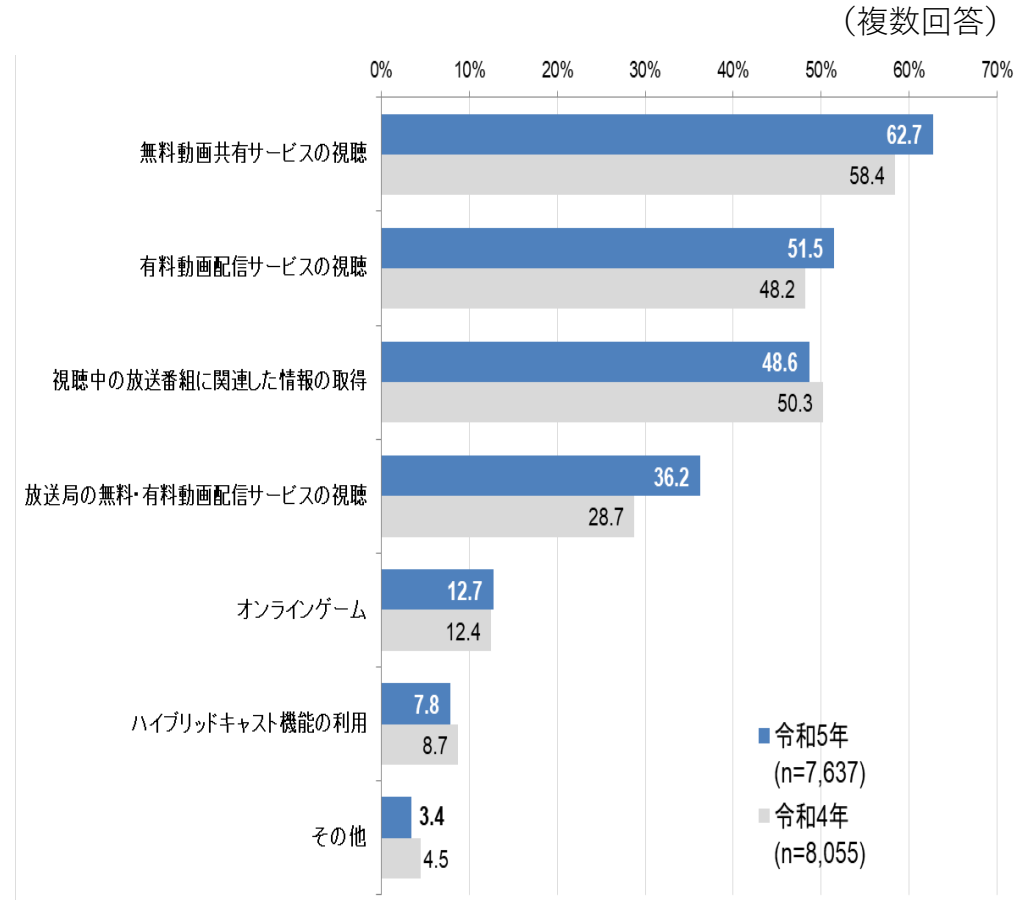


テレビ（チューナー付きテレビとチューナーなしテレビ）の保有状況



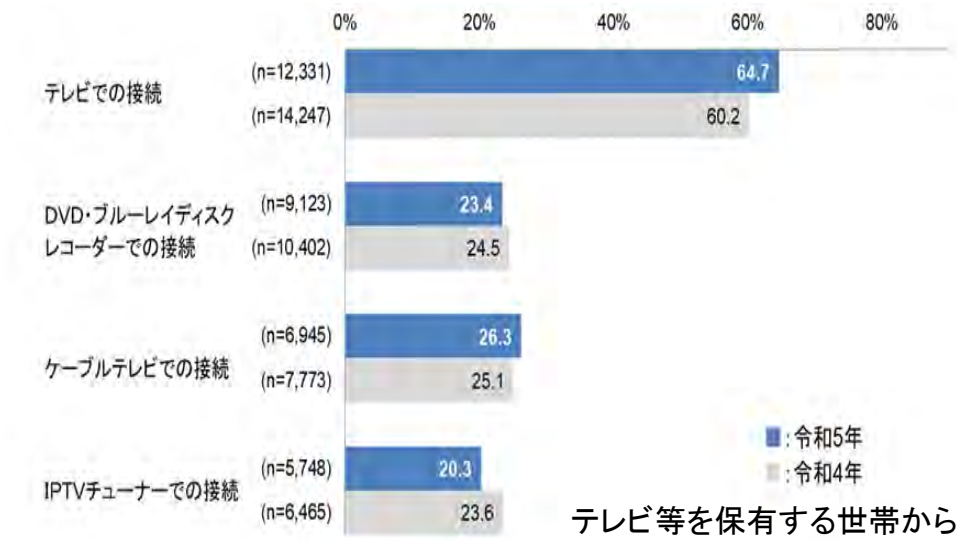
テレビ等を利用したインターネット上のサービスの利用目的

利用目的は、「無料動画共有サービスの視聴」が62.7%と最も高く、次いで、「有料動画配信サービスの視聴」(51.5%)となっている。



テレビ等でのインターネット接続状況

(複数回答)

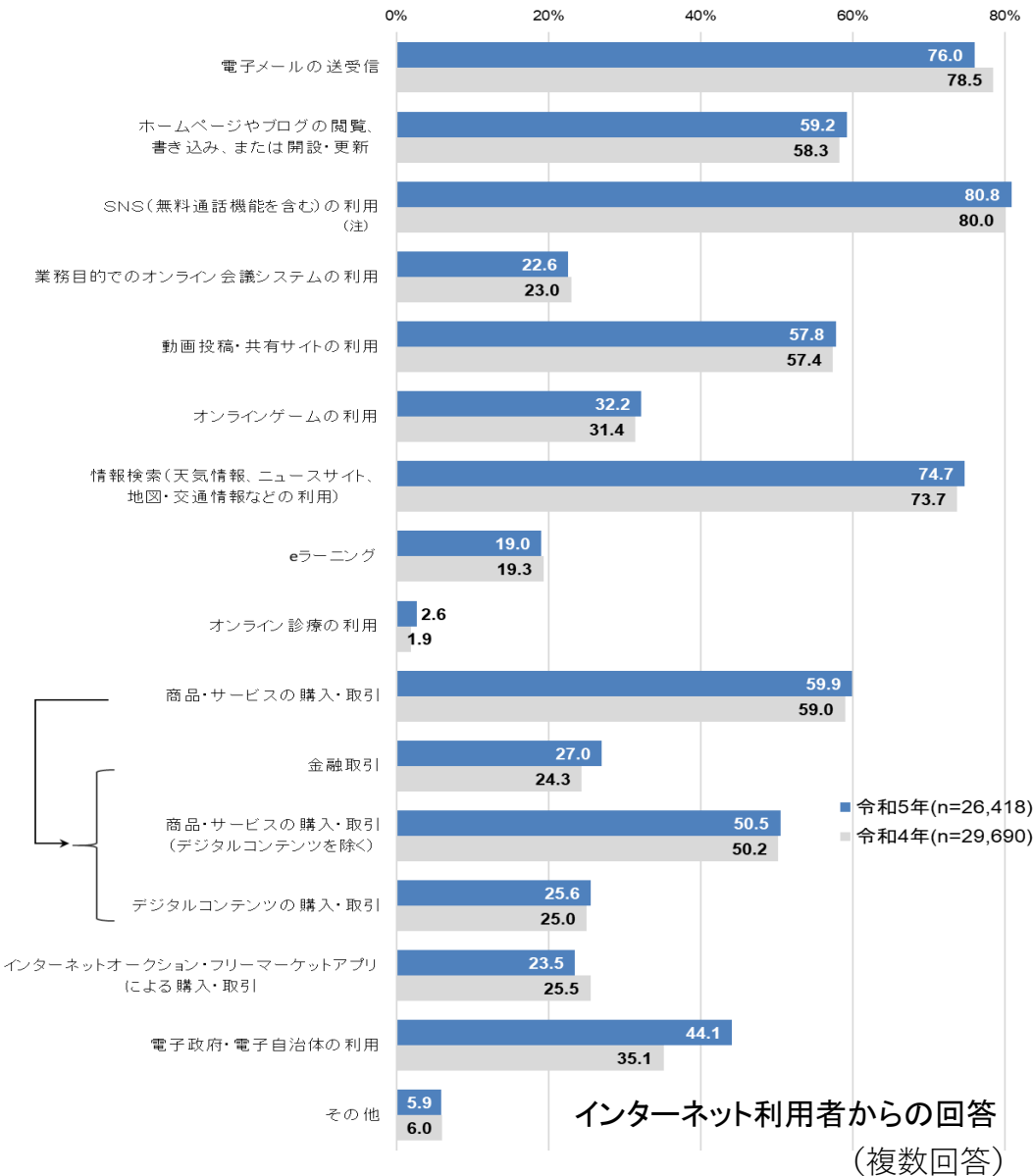


テレビ等を保有する世帯からの回答

テレビ等でインターネットを利用する世帯からの回答

個人におけるICT利用の現状

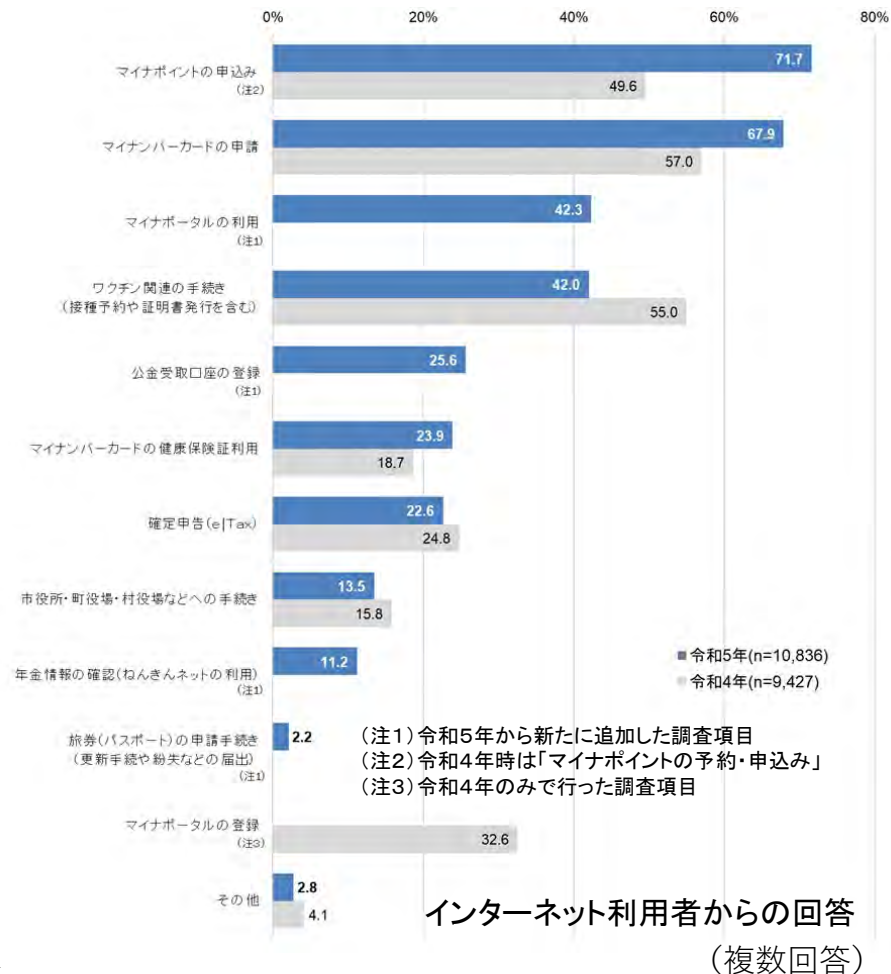
インターネットの利用目的・用途



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

電子政府・電子自治体の利用状況

電子政府・電子自治体で利用した行政手続をみると、「マイナポイントの申込み」の割合が71.7%と最も高く、次いで「マイナンバーカードの申請」(67.9%)となっている。一方、「ワクチン関連の手続き」は42.0%となり、前回調査から13.0ポイント減少した。



(注1) 令和5年から新たに追加した調査項目
 (注2) 令和4年時は「マイナポイントの予約・申込み」
 (注3) 令和4年のみで行った調査項目

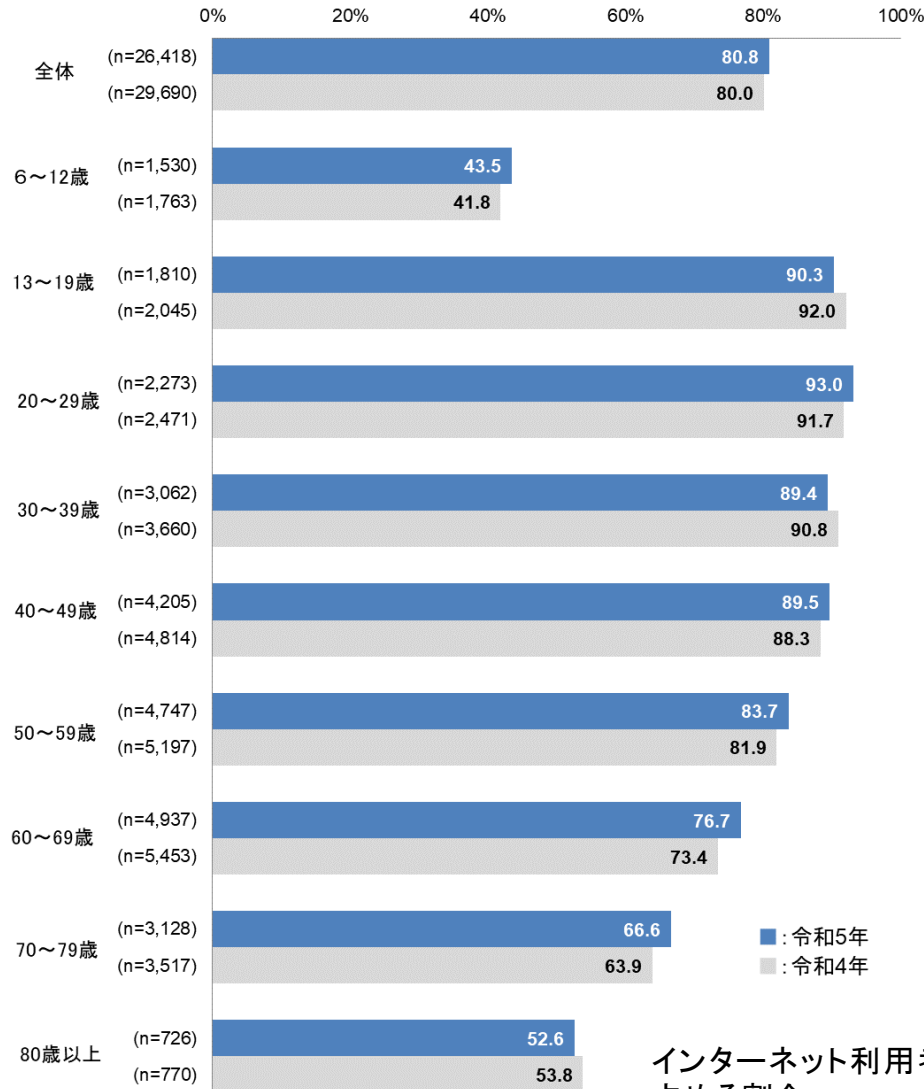
SNSの利用動向（個人）

SNS(注)を利用している個人について、全体の割合は、ほぼ横ばいの状況となっている。

利用目的については令和4年調査から大きな変化は見られず、「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。

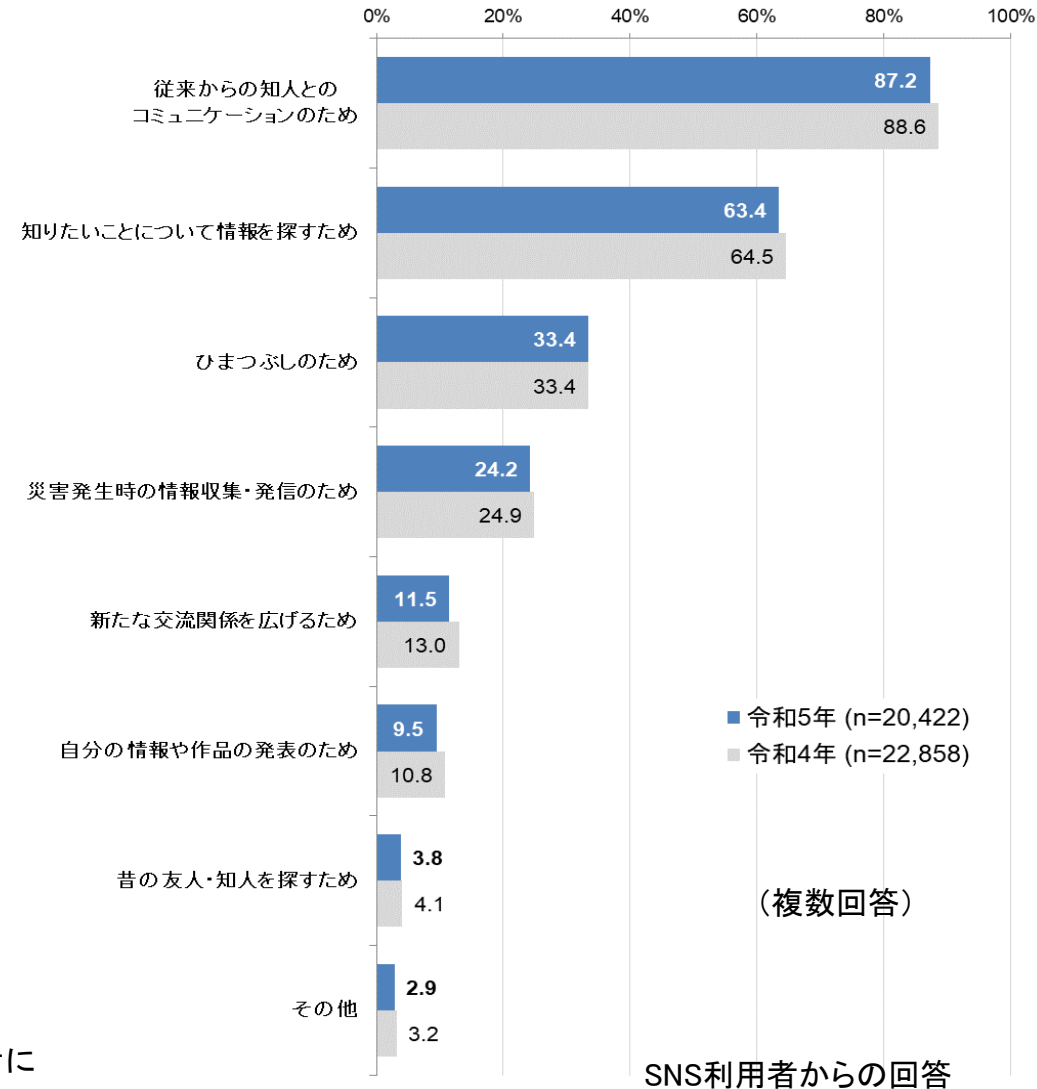
(注)ここでのSNS(ソーシャルネットワーキングサービス)とは、Facebook, Twitter, LINE, mixi, Instagram, Skypeなどを指す。

SNSの利用状況



インターネット利用者に占める割合

SNSの利用目的

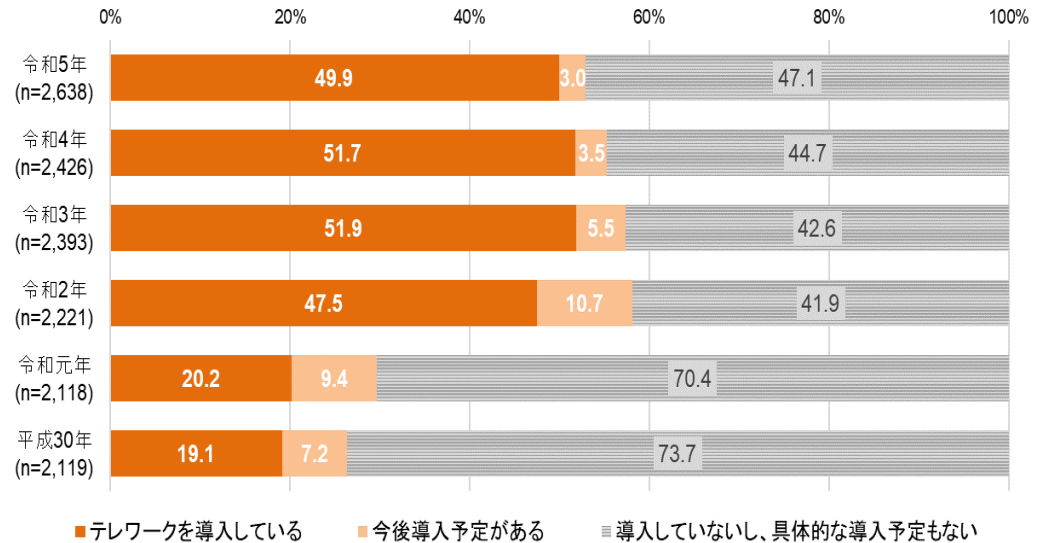


(複数回答)

SNS利用者からの回答

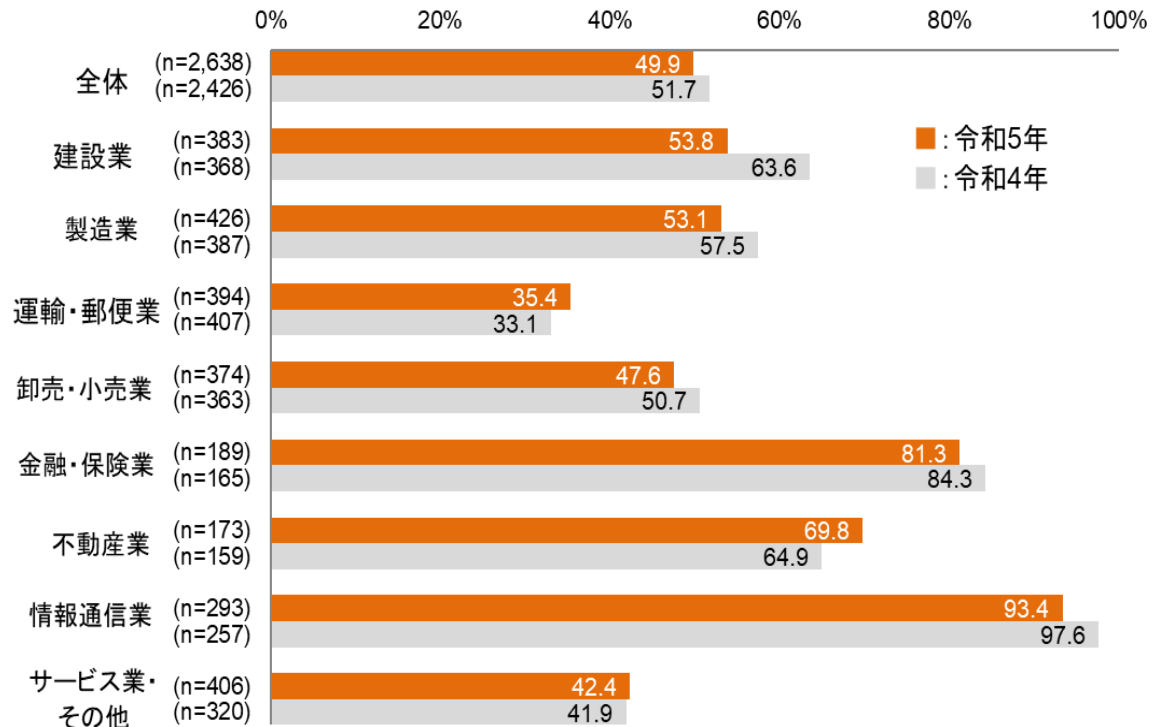
テレワークの導入状況

テレワークを導入している企業の割合は約5割となっており、「導入していないし、具体的な導入予定もない」企業が増加傾向にある。

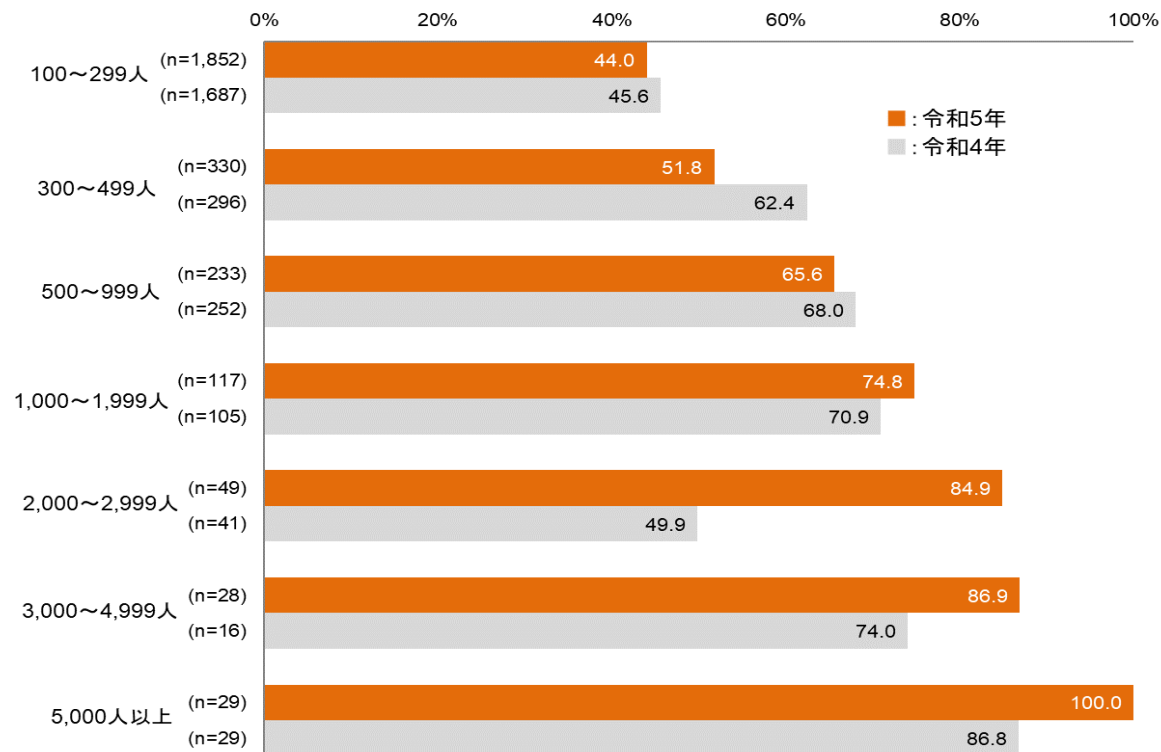


産業別テレワークの導入状況

「情報通信業」が9割以上、「金融・保険業」においても8割以上が導入しているが、導入率は減少傾向にある。特に、「建設業」の減少率が大きい。

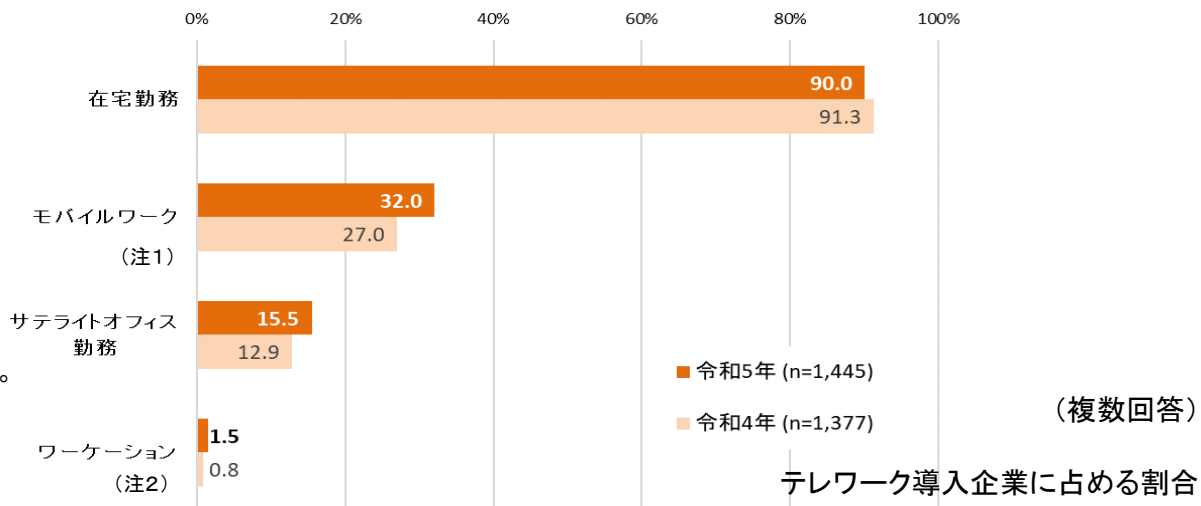


従業員規模別テレワークの導入状況



テレワークの導入形態

テレワーク導入企業のうち、在宅勤務以外の導入が増加している。

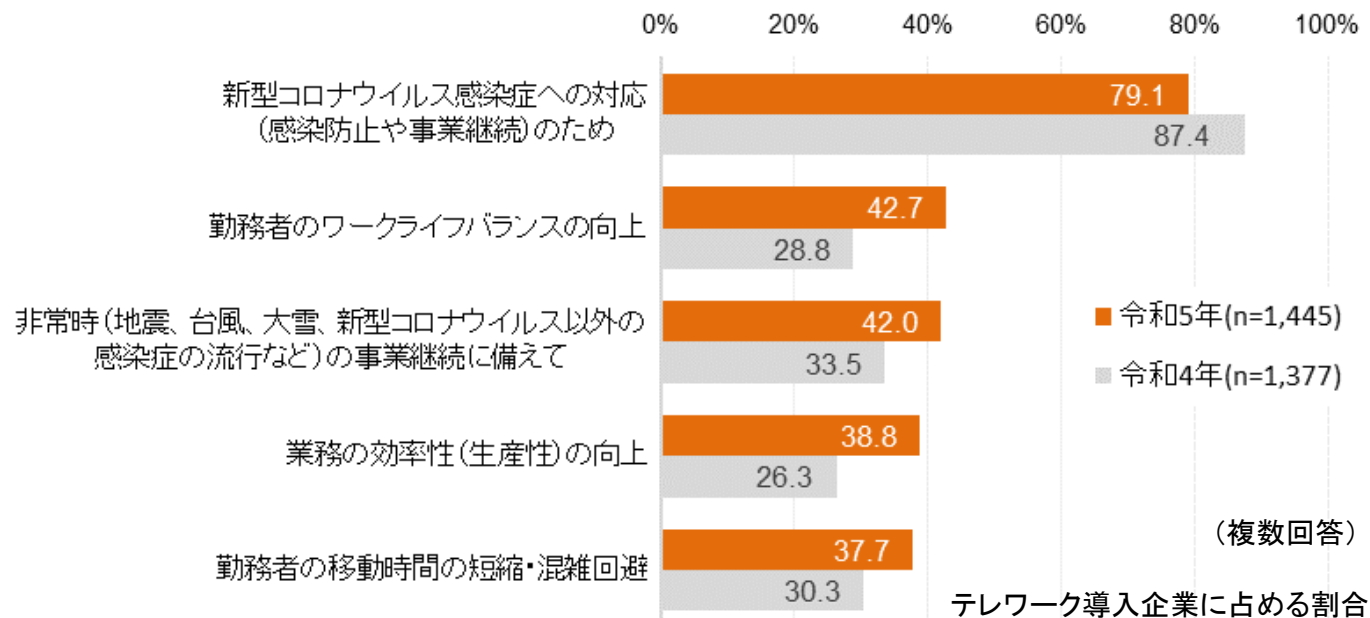


(注1) モバイルワークとは、営業活動などで外出中に作業する場合。移動中の交通機関やカフェでメールや日報作成などの業務を行う形態も含む。

(注2) ワケーションとは、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。

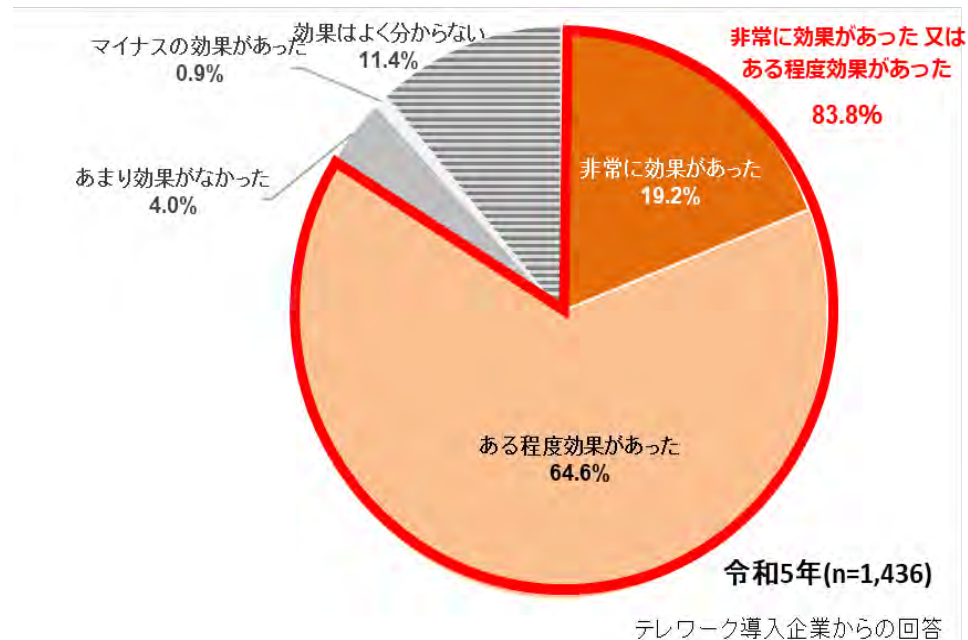
テレワークの導入目的

テレワークの導入目的は、「新型コロナウイルス感染症への対応」が前年より減少している一方、「勤務者のワークライフバランスの向上」、「非常時の事業継続に備えて」が増加している。



テレワークの効果（令和5年）

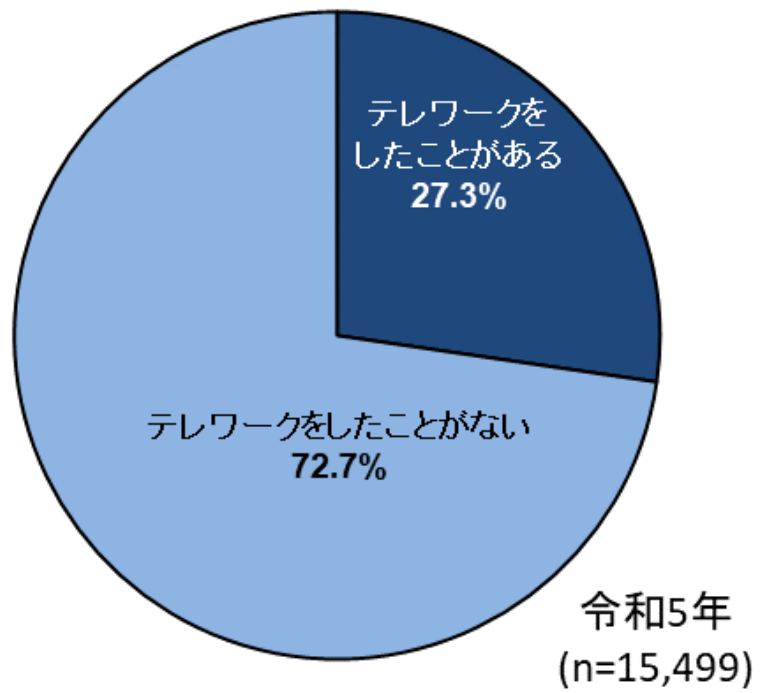
導入目的に対する効果は、「非常に効果があった」又は「ある程度効果があった」と回答した企業の割合が83.8%となっている。



テレワークの実施状況（個人）①

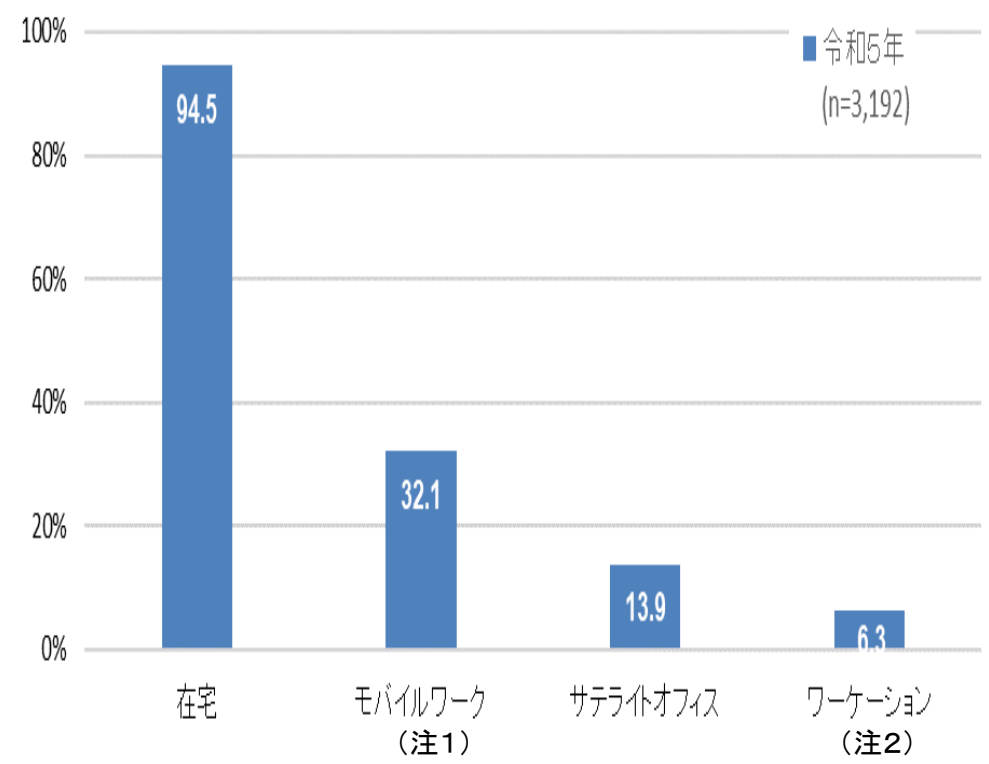
企業等に勤める15歳以上の個人のうち、テレワークを実施したことがあると回答した個人の割合は27.3%となっており、実施したテレワークの形態は、特に「在宅」の割合が94.5%と最も高い。

テレワークの実施経験（令和5年）



15歳以上の企業等勤務者に占める割合

テレワークの実施形態【複数回答】（令和5年）



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

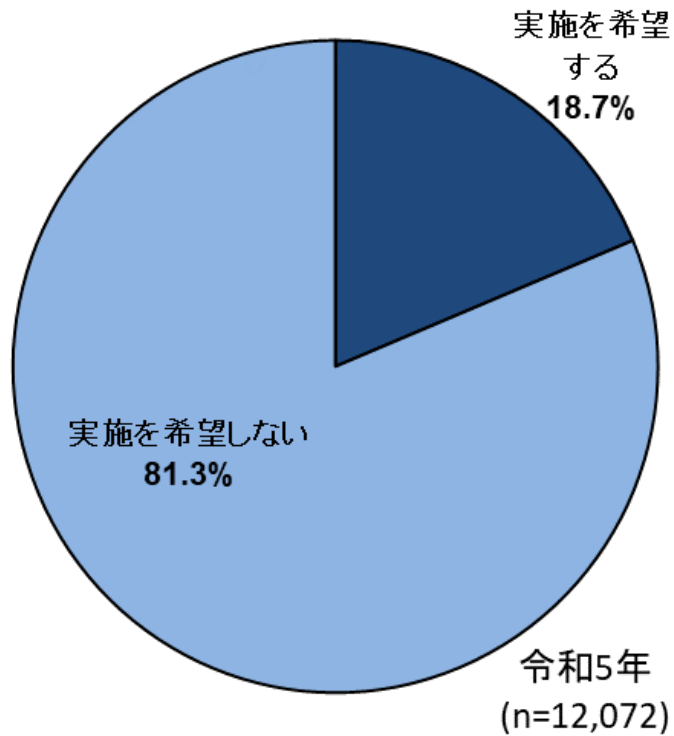
(注1) 営業活動などで外出中に作業する場合。
移動中の交通機関やカフェでメールや日報作成などの業務を行う形態も含む。

(注2) 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。

テレワークの実施状況（個人）②

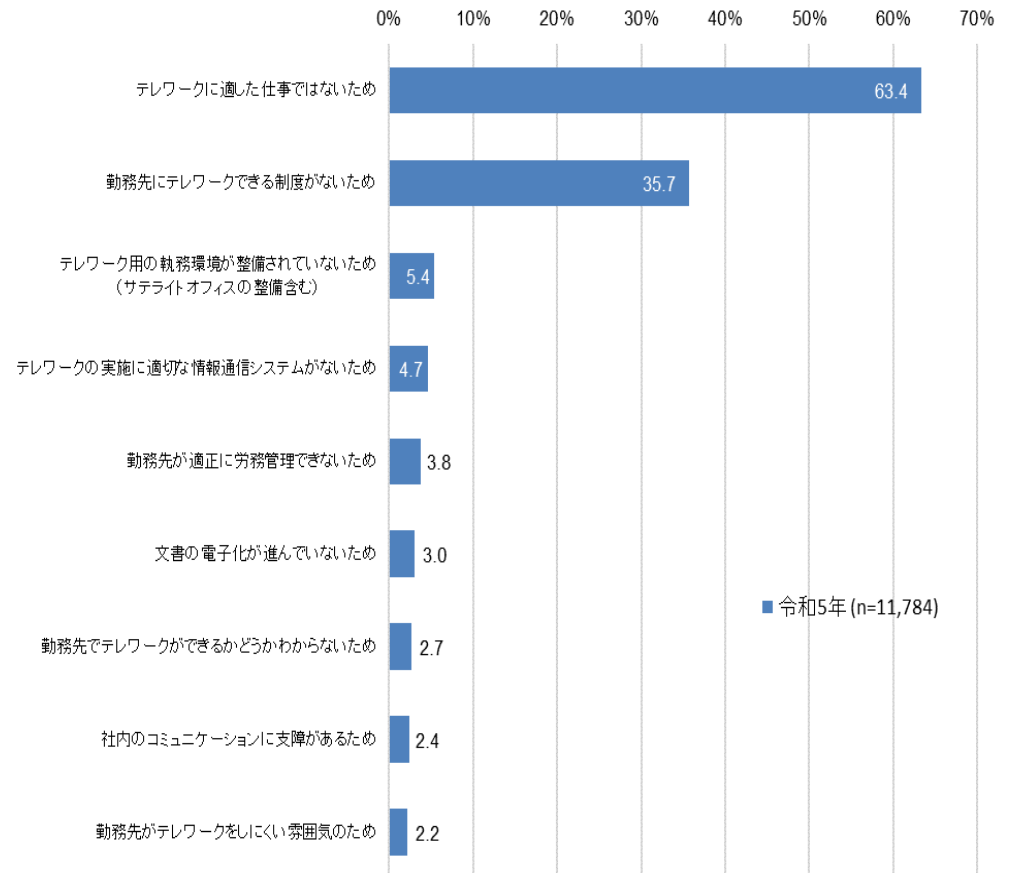
テレワーク未実施者のうち、実施を希望すると回答した個人の割合は、18.7%となっている。
 テレワーク未実施者が実施しない理由は、「テレワークに適した仕事ではないため」が63.4%と最も多く、次いで「勤務先にテレワークできる制度がないため」が35.7%となっており、実施しない理由の多くを占めている。

テレワーク実施希望の有無（令和5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

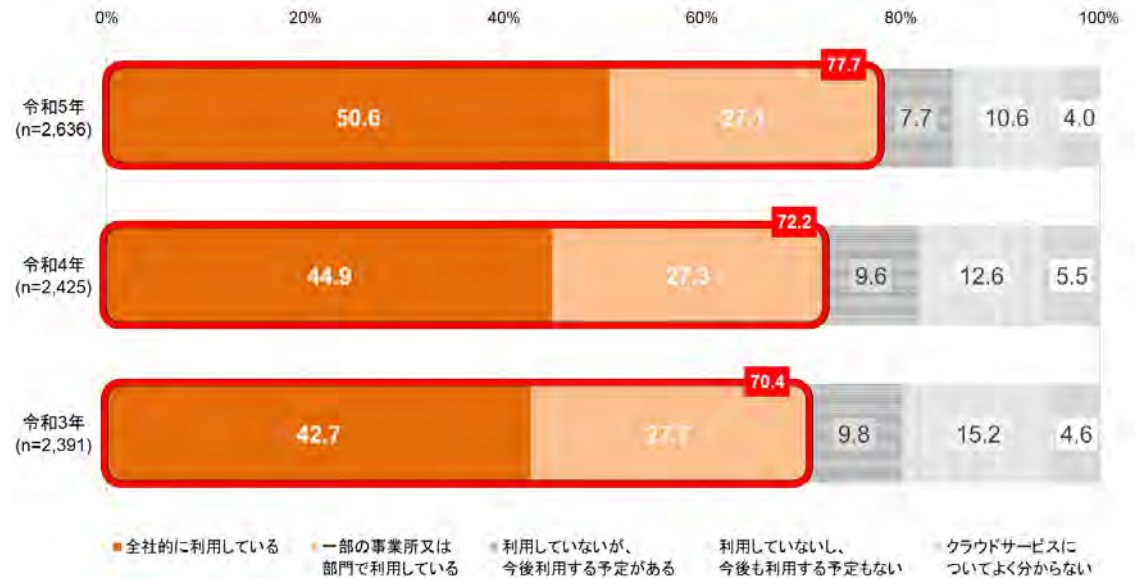
テレワークを実施しない理由【複数回答】（令和5年）



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

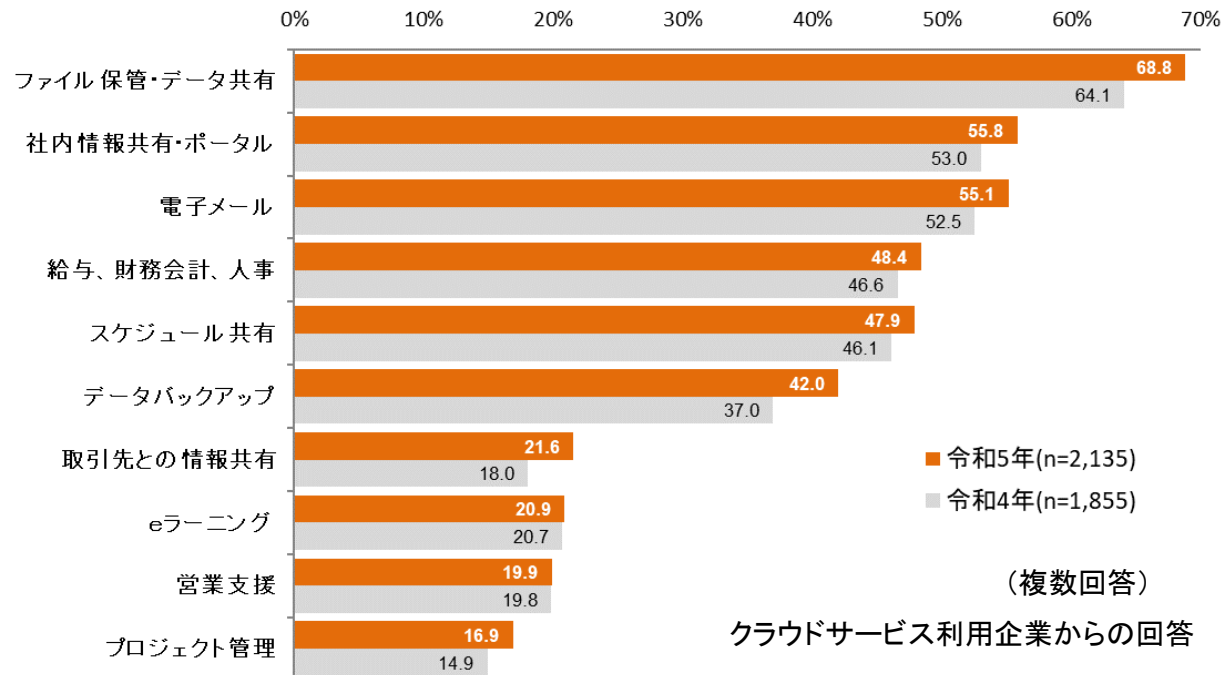
クラウドサービスの利用状況

クラウドサービスを利用している企業の割合は上昇傾向が続いており、8割に近づいている。



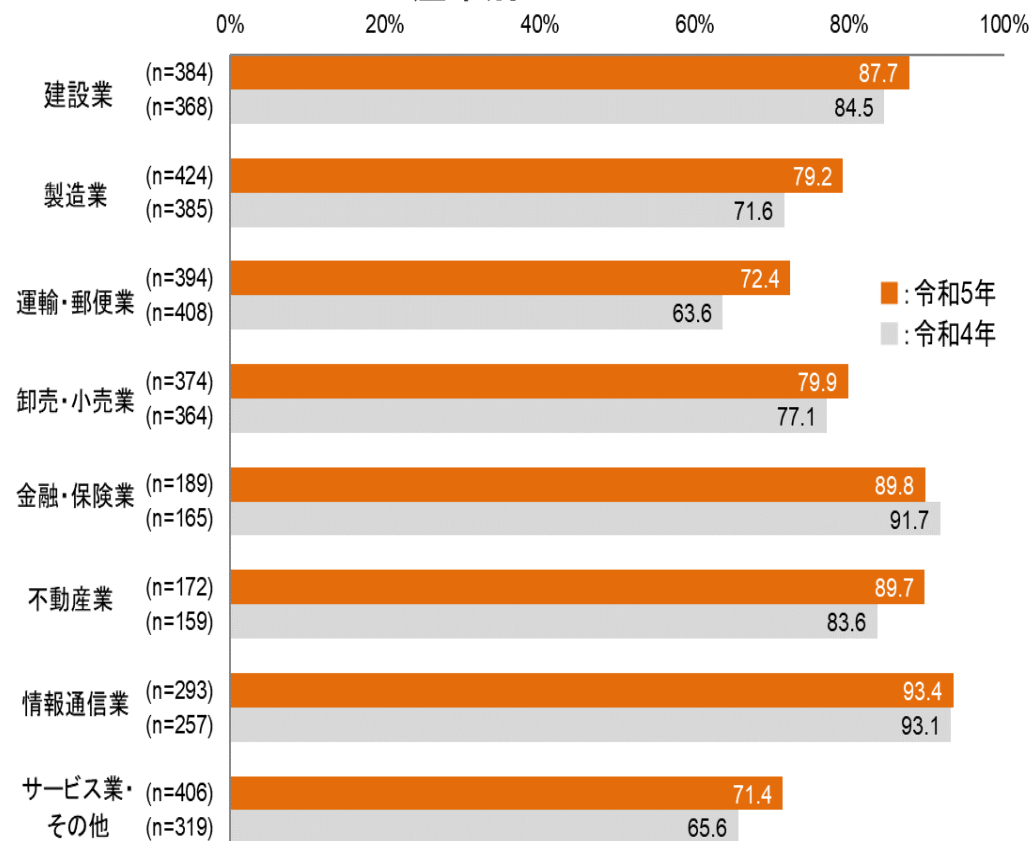
クラウドサービス利用の用途

利用用途は、「ファイル保管・データ共有」、「社内情報共有・ポータル」及び「電子メール」が5割を超えている。

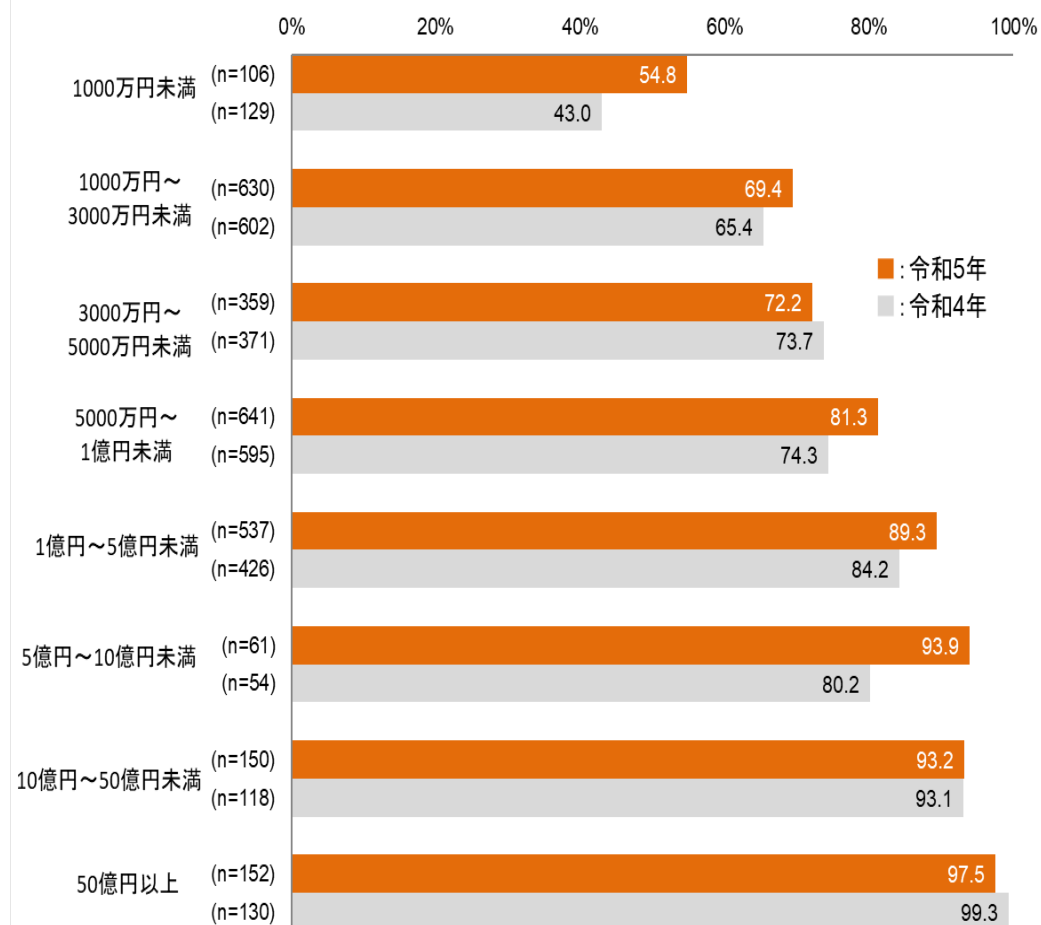


産業別・資本金規模別クラウドサービスの利用状況

産業別

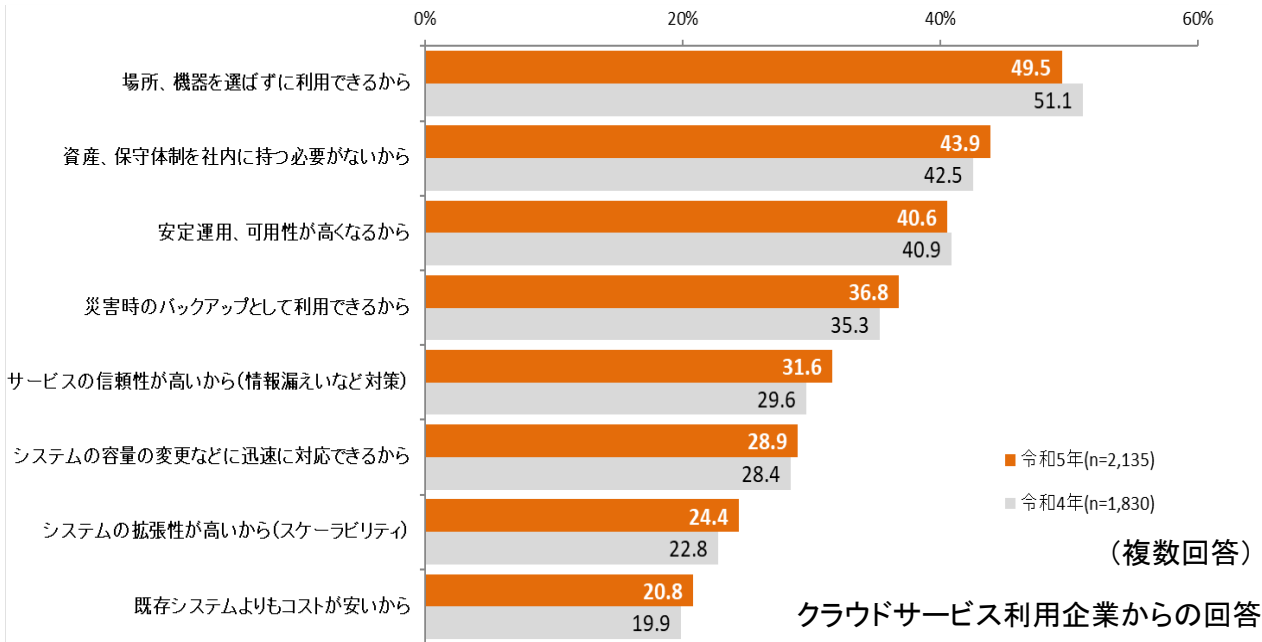


資本金規模別



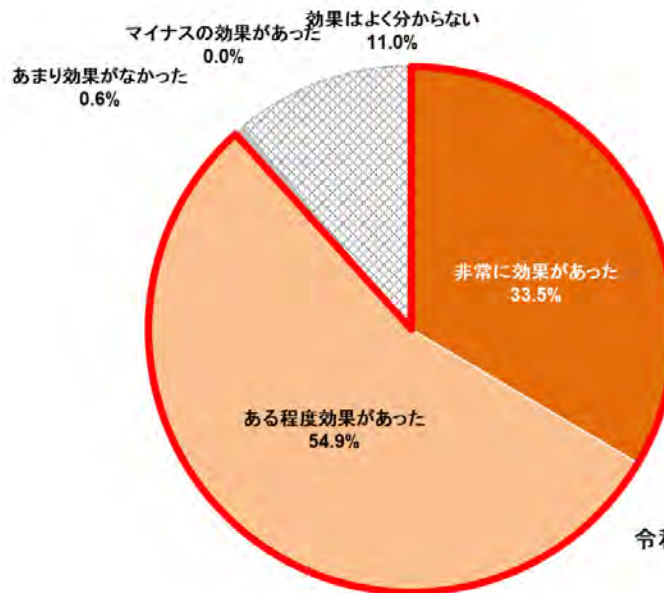
クラウドサービスを利用する理由

利用する理由は、「場所、機器を選ばずに利用できるから」が、昨年から減少しつつも約5割となっている。



クラウドサービス利用の効果

利用の効果については、利用企業の約9割が「非常に効果があった」又は「ある程度効果があった」と回答している。

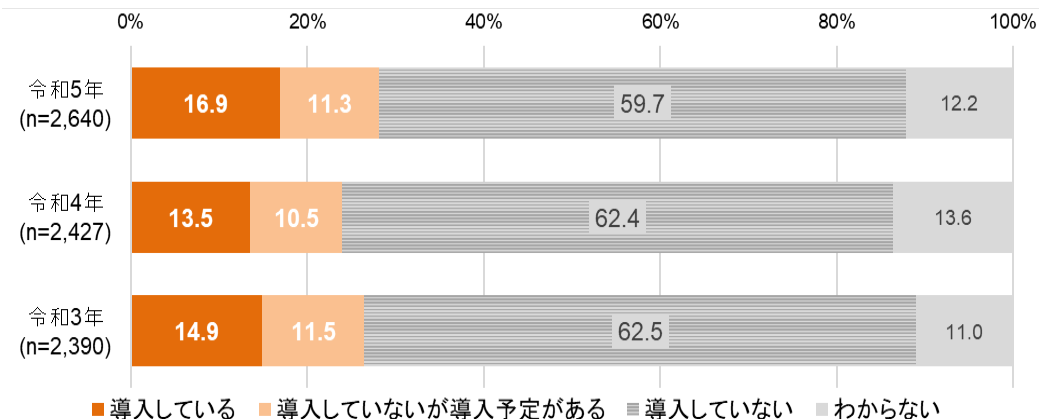


非常に効果があった又はある程度効果があった
88.4%

クラウドサービス利用企業からの回答

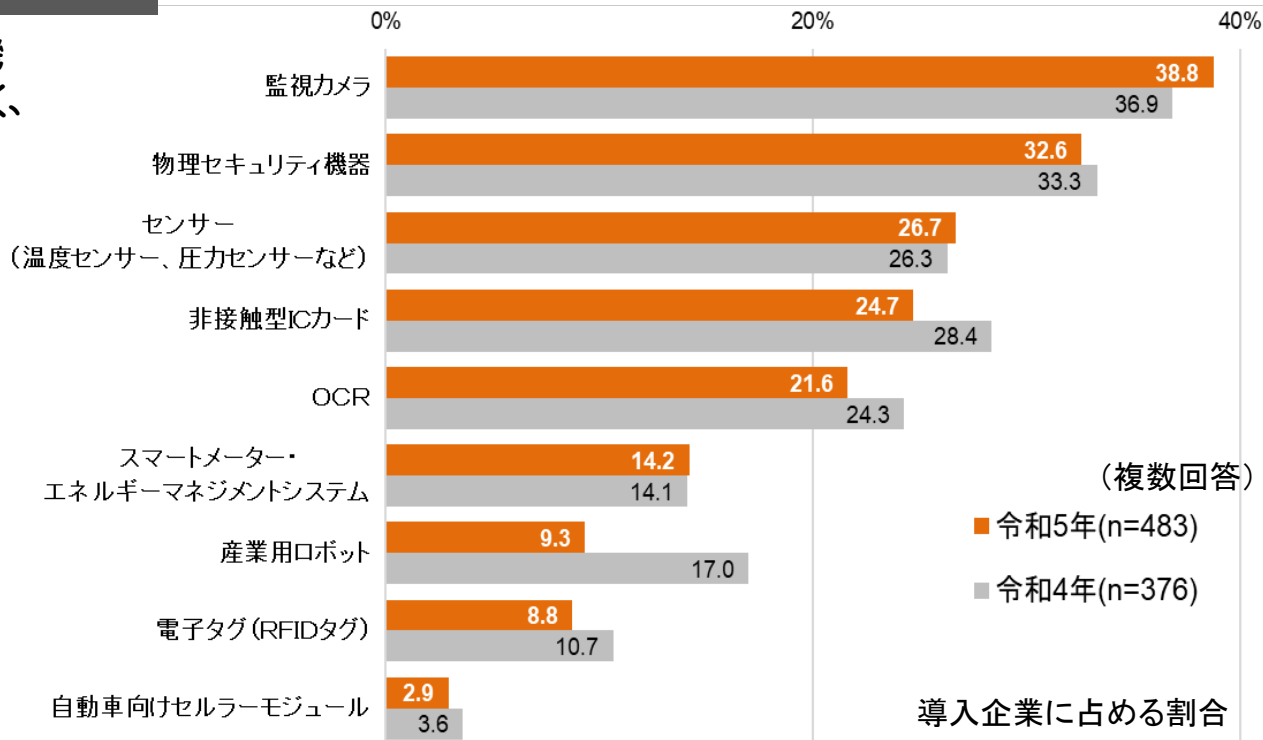
IoT・AI等のシステム・サービスの導入状況

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」企業の割合は16.9%となっており、増加している。



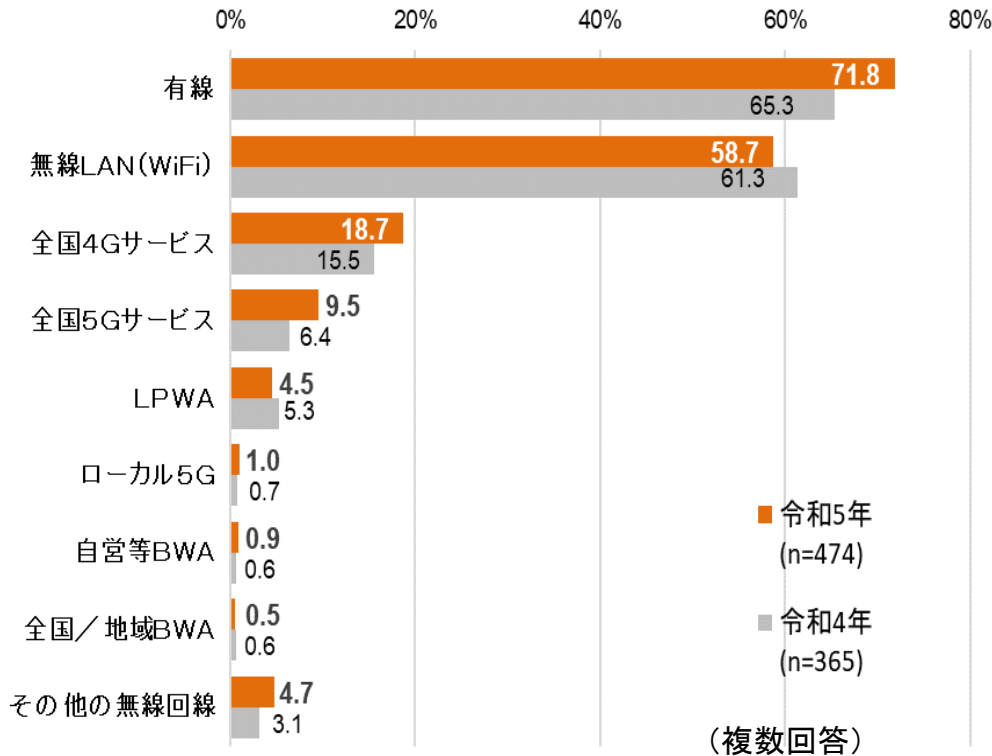
導入しているシステムやサービスの構成機器

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38.8%と最も高く、次いで、「物理セキュリティ機器」(32.6%)、「センサー」(26.7%)となっている。



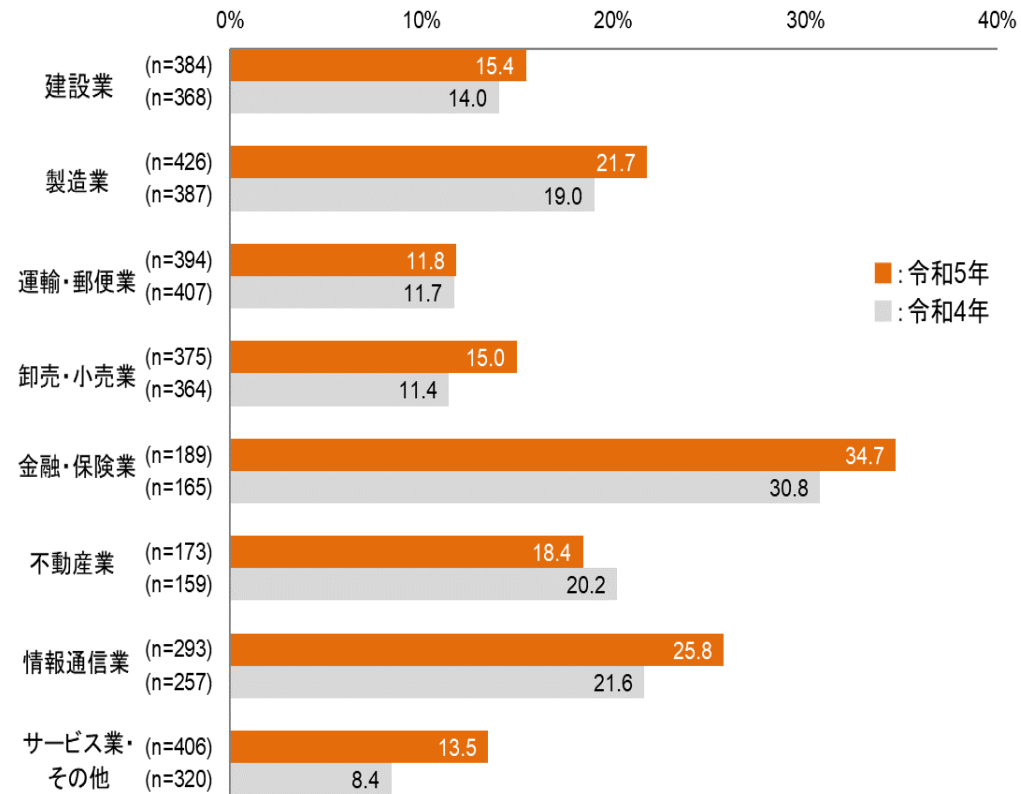
IoTやAI等導入機器のネットワーク回線

導入機器のネットワーク回線は「有線」が71.8%と最も高く、次いで「無線LAN (WiFi)」が58.7%となっている。



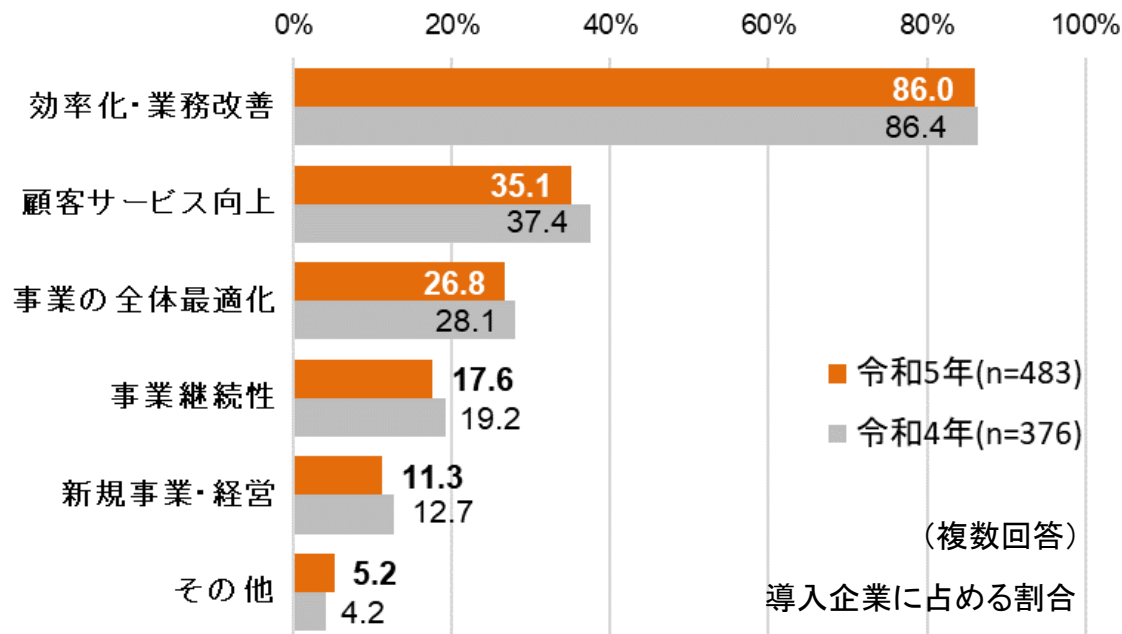
産業別IoTやAI等のシステム・サービスの導入状況

産業別にみると、「金融・保険業」が34.7%と最も高くなっている。



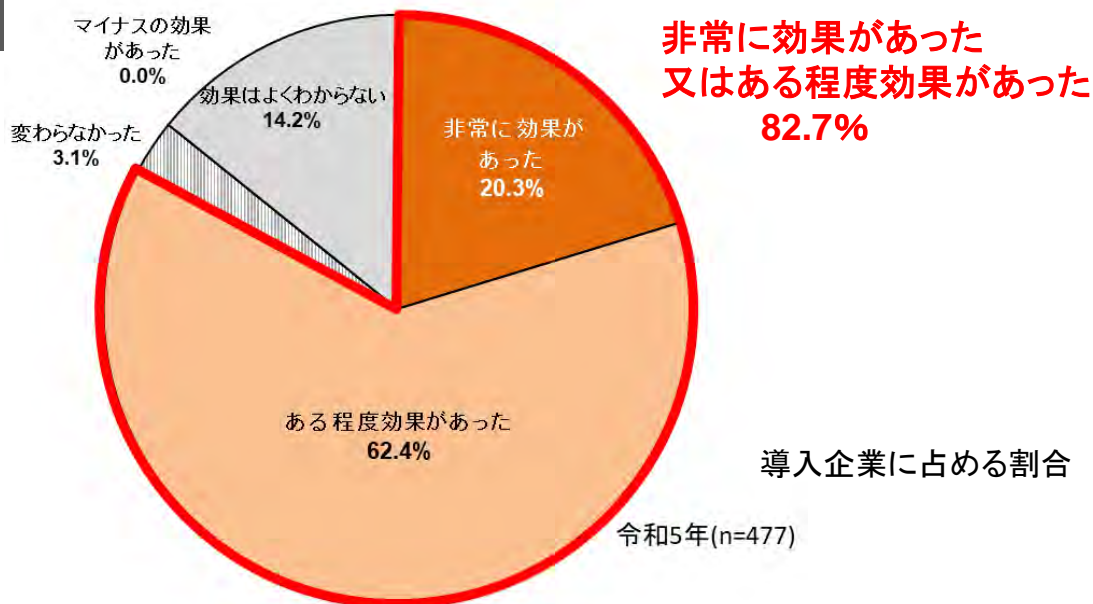
デジタルデータ収集・解析の目的

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86.0%と最も高く、次いで、「顧客サービス向上」(35.1%)、「事業の全体最適化」(26.8%)となっている。



IoT・AI等のシステム・サービスの導入効果

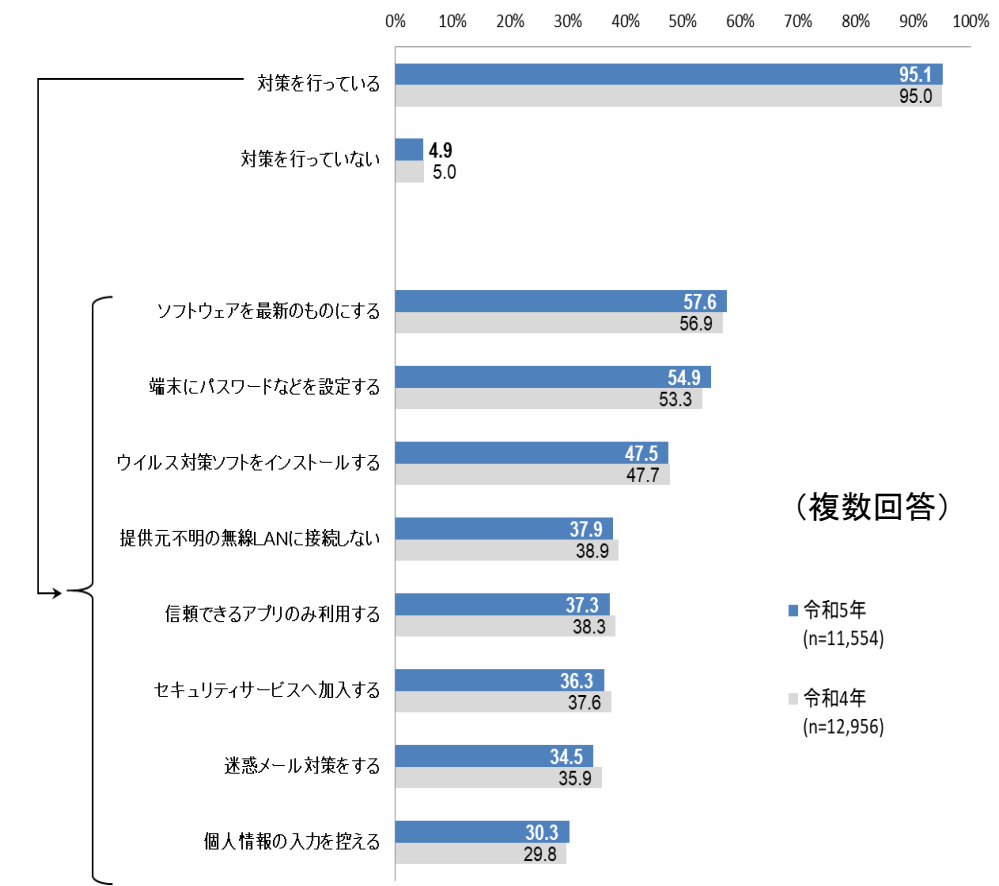
導入効果を見ると、「非常に効果があった」又は「ある程度効果があった」と回答した企業の割合が82.7%となっている。



安心・安全への取組状況

セキュリティ対策の実施状況（世帯）

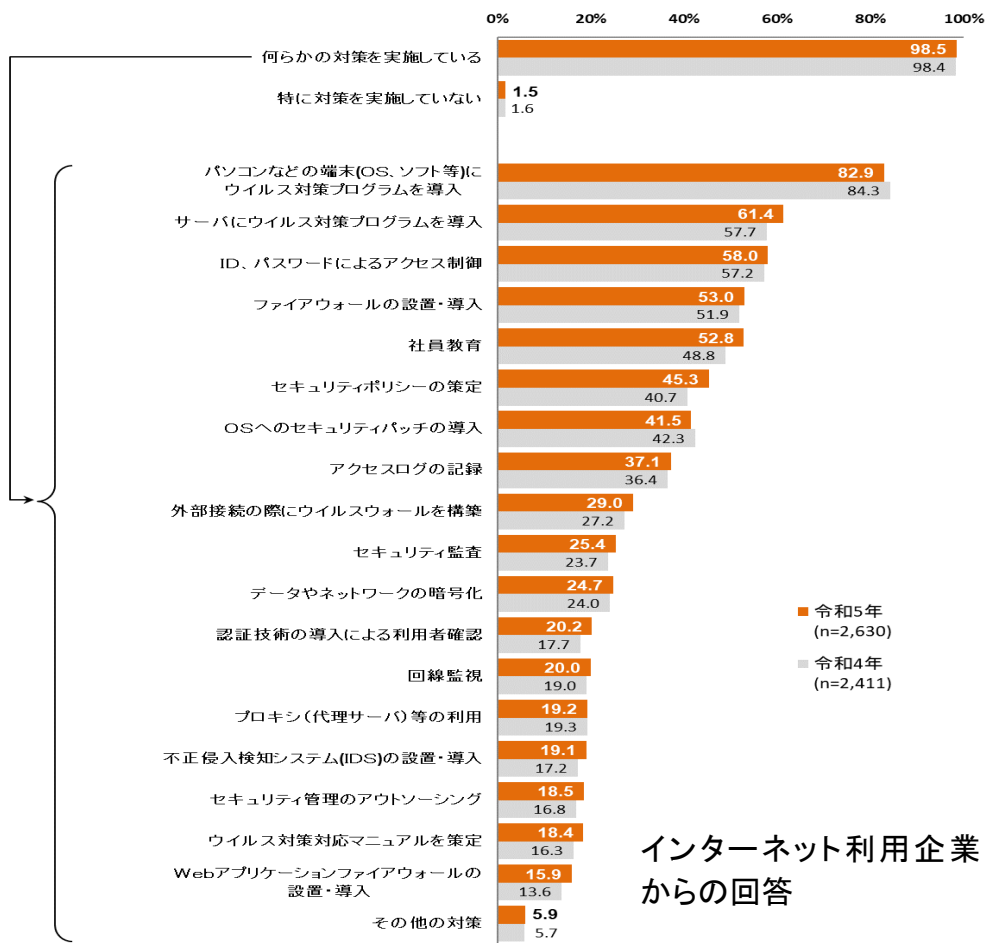
インターネットを利用している世帯のうち、何らかのセキュリティ対策を実施している世帯の割合は95.1%となっている。実施しているセキュリティ対策は、「ソフトウェアを最新のものにする」が57.6%と最も高く、次いで「端末にパスワードなどを設定する」(54.9%)、「ウイルス対策ソフトをインストールする」(47.5%)となっている。



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事のある世帯からの回答を集計

セキュリティへの対応状況（企業）

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98.5%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82.9%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」(61.4%)、「ID、パスワードによるアクセス制御」(58.0%)となっている。

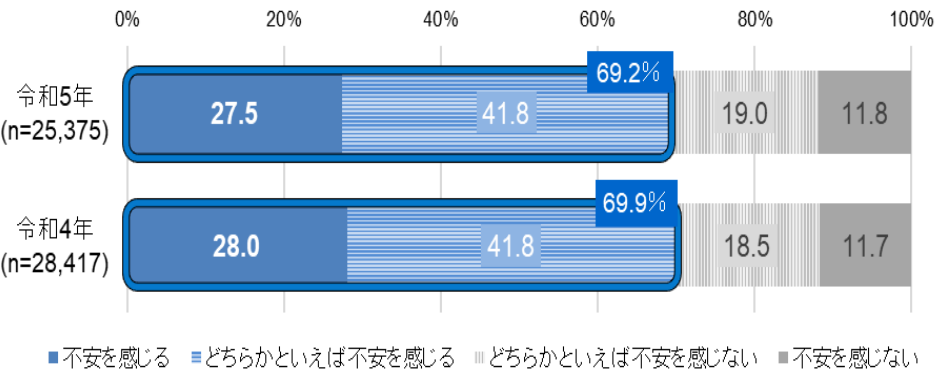


インターネット利用企業からの回答

インターネット利用上の不安（個人）①

インターネット利用時における不安

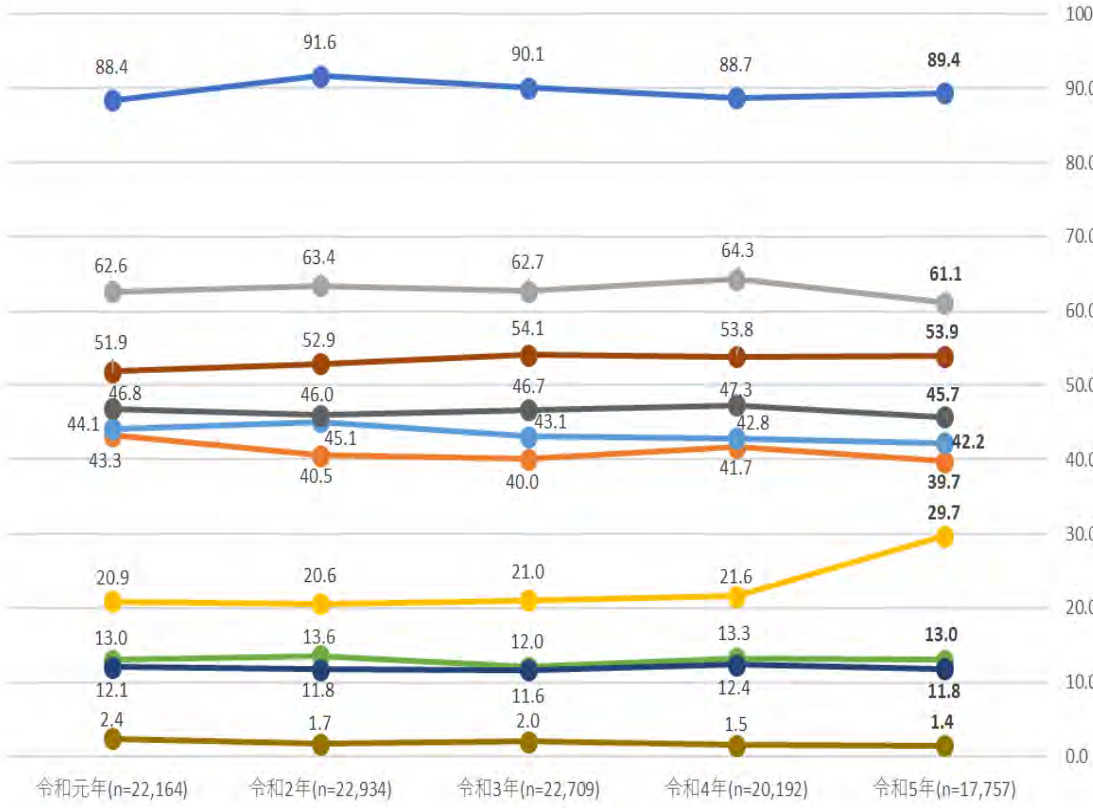
インターネット利用者の約7割がインターネット利用時に何らかの不安を感じている。



インターネット利用者からの回答

インターネット利用における不安の内容(過去5年間の推移)

過去5年間で大きな動きはないものの、令和4年から令和5年にかけて、「違法・有害情報や真偽の不確かな情報を見てもしまわないか」が8.1ポイントと増加している。



- 個人情報やインターネット利用履歴が外部に漏れていないか
- コンピュータウイルスに感染していないか
- どこまでセキュリティ対策を行えばよいか
- 自分や身近な人がインターネット依存になっていないか
- 迷惑メールが来ないか
- 電子決済を信頼できるか
- 違法・有害情報や真偽の不確かな情報を見てもしまわないか
- ソーシャルメディアなどで相手とトラブルにならないか
- 架空請求やインターネットを利用した詐欺にあわないか
- その他

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

インターネット利用上の不安（個人）②

インターネット利用における不安の内容（年齢階層別）

単位：%

不安の具体的な内容について年齢階層別にみると、どの階層も「個人情報やインターネット利用履歴の漏えい」が最も高い。
 また、6歳～19歳では「ソーシャルメディアなどで相手とトラブルにならないか」が、20歳～59歳では「電子決済を信頼できるか」が不安の上位にあがっている。

	集計人数 (n)	1位	2位	3位	4位	5位
【全体】	17,757	個人情報やインターネット利用履歴が外部に漏れていないか 89.4	コンピュータウイルスに感染していないか 61.1	架空請求やインターネットを利用した詐欺にあわないか 53.9	迷惑メールが来ないか 45.7	どこまでセキュリティ対策を行えばよいか 42.2
年齢階層別	6～12歳	599 個人情報やインターネット利用履歴が外部に漏れていないか 80.5	コンピュータウイルスに感染していないか 33.9	違法・有害情報や真偽の不確かな情報を見てもならないか 30.9	架空請求やインターネットを利用した詐欺にあわないか 28.0	ソーシャルメディアなどで相手とトラブルにならないか 27.8
	13～19歳	947 個人情報やインターネット利用履歴が外部に漏れていないか 89.0	コンピュータウイルスに感染していないか 50.2	架空請求やインターネットを利用した詐欺にあわないか 37.4	ソーシャルメディアなどで相手とトラブルにならないか 30.2	迷惑メールが来ないか 28.5
	20～29歳	1,320 個人情報やインターネット利用履歴が外部に漏れていないか 92.5	コンピュータウイルスに感染していないか 62.0	架空請求やインターネットを利用した詐欺にあわないか 52.6	迷惑メールが来ないか 39.3	電子決済を信頼できるか 37.5
	30～39歳	1,874 個人情報やインターネット利用履歴が外部に漏れていないか 90.5	コンピュータウイルスに感染していないか 63.9	架空請求やインターネットを利用した詐欺にあわないか 53.2	どこまでセキュリティ対策を行えばよいか 45.8	電子決済を信頼できるか 42.5
	40～49歳	2,802 個人情報やインターネット利用履歴が外部に漏れていないか 93.0	コンピュータウイルスに感染していないか 64.4	架空請求やインターネットを利用した詐欺にあわないか 51.3	電子決済を信頼できるか 48.1	どこまでセキュリティ対策を行えばよいか 45.0
	50～59歳	3,538 個人情報やインターネット利用履歴が外部に漏れていないか 92.1	コンピュータウイルスに感染していないか 68.1	架空請求やインターネットを利用した詐欺にあわないか 58.5	迷惑メールが来ないか 50.1	電子決済を信頼できるか 47.4
	60～69歳	3,877 個人情報やインターネット利用履歴が外部に漏れていないか 89.5	コンピュータウイルスに感染していないか 63.8	架空請求やインターネットを利用した詐欺にあわないか 62.4	迷惑メールが来ないか 57.4	どこまでセキュリティ対策を行えばよいか 47.2
	70～79歳	2,317 個人情報やインターネット利用履歴が外部に漏れていないか 83.6	架空請求やインターネットを利用した詐欺にあわないか 58.2	迷惑メールが来ないか 56.9	コンピュータウイルスに感染していないか 55.8	どこまでセキュリティ対策を行えばよいか 44.8
	80歳以上	483 個人情報やインターネット利用履歴が外部に漏れていないか 72.9	迷惑メールが来ないか 56.3	架空請求やインターネットを利用した詐欺にあわないか 51.9	コンピュータウイルスに感染していないか 47.8	どこまでセキュリティ対策を行えばよいか 37.8

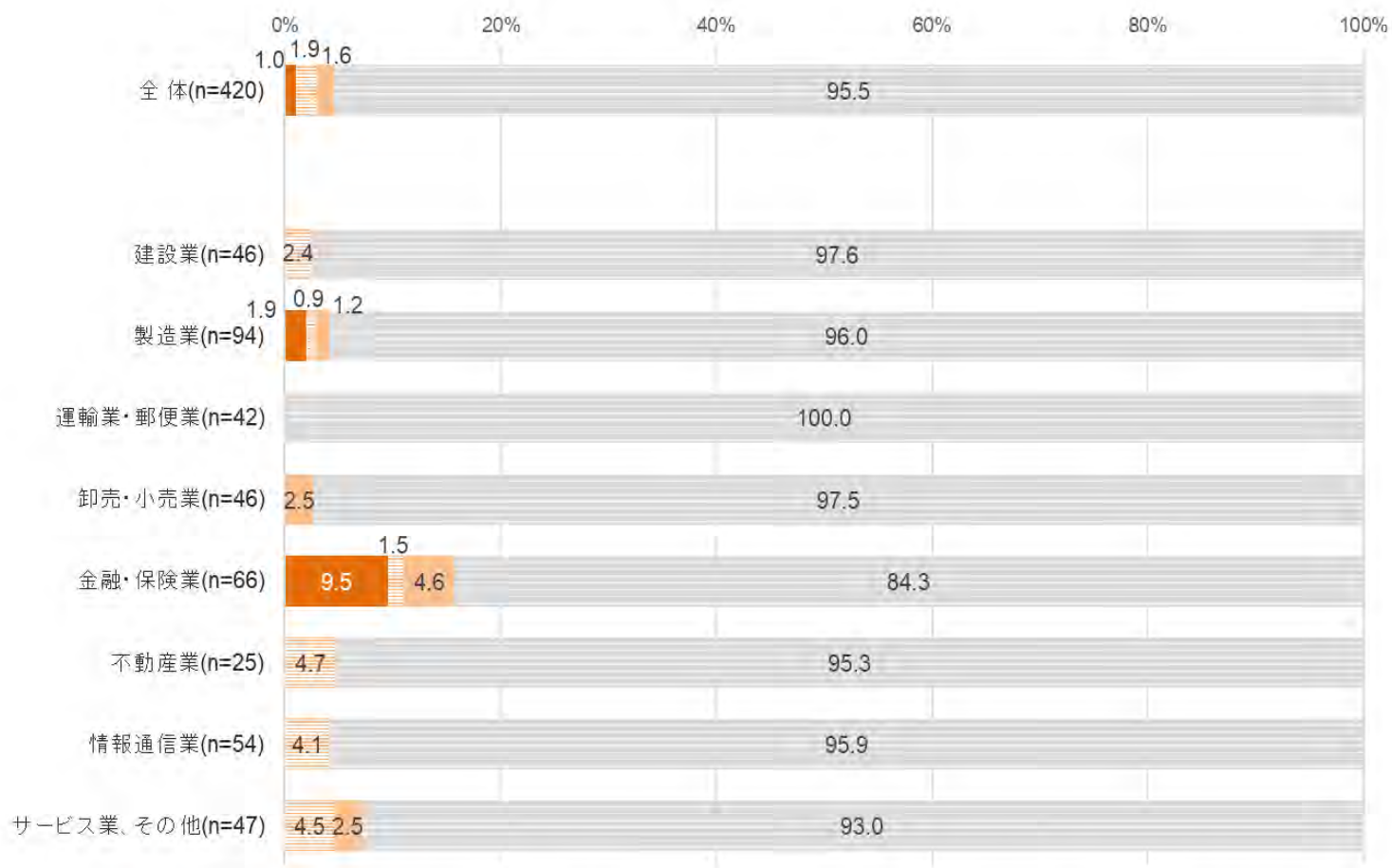
インターネットを利用し、インターネット利用に対して不安を感じている者からの回答

電話リレーサービスの現状

電話リレーサービスの現状をみると、電話リレーサービスの法人登録検討状況について、法人登録を行っている、又は検討している(した)企業は4.5%となっている。

また、産業別に見ると、金融・保険業の「聴覚障害者等を雇用して法人登録をしている」割合は1割程度となっている。

電話リレーサービスの法人登録検討状況



聴覚障害者等を雇用している企業からの回答

- 聴覚障害者等を雇用して法人登録をしている
- 聴覚障害者等を雇用して法人登録を検討している
- 聴覚障害者等を雇用して法人登録は検討して見送った
- 聴覚障害者等を雇用しているが法人登録は検討していない