

Ⅱ. ITの利活用

1. 生活におけるITの効果—利便性を向上、今ではなくてはならない存在

インターネットはこの数年で急速に生活の中に浸透。

- ☞ インターネット利用者は、6年間で約6.7倍と急増（97年には人口の1割未満→2003年には人口の60%を突破）。

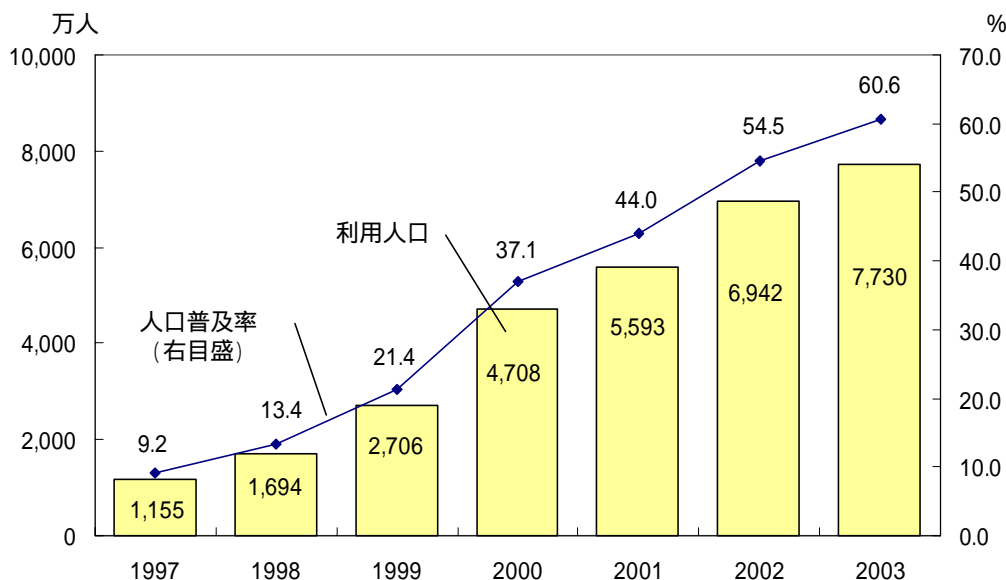
インターネットで生活は大きく便利に。

- ☞ ネットアンケート調査では96.3%がインターネットで世の中が便利になったと回答。
- ☞ 迅速な情報収集や、時間・場所を問わないコミュニケーション・手続・取引等において生活の利便性を大きく向上。今ではなくてはならない存在に。

インターネットは急速に生活の中に浸透

インターネットは、この数年で急速に生活の中に浸透した。97年には、インターネットの利用者は全人口の1割に満たなかったが、2003年には7,730万人に達し、人口の6割を突破した（図表-1）。6年間で約6.7倍と急増したことになる。世帯普及率では、2003年には全世帯の88.1%にインターネットが普及している¹。

図表Ⅱ-1 インターネット普及率



（備考）総務省「平成16年 情報通信に関する現状報告」より引用

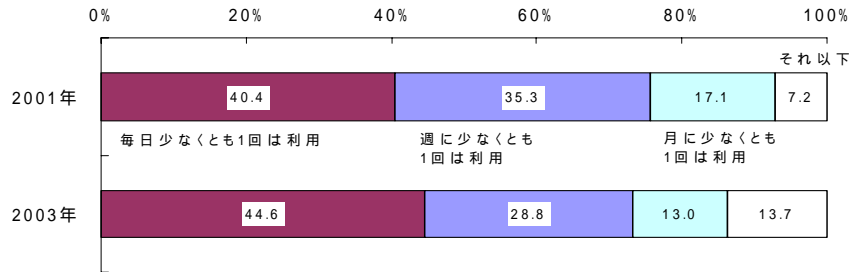
¹ 総務省「平成15年通信利用動向調査」

インターネットの利用頻度・時間も増加

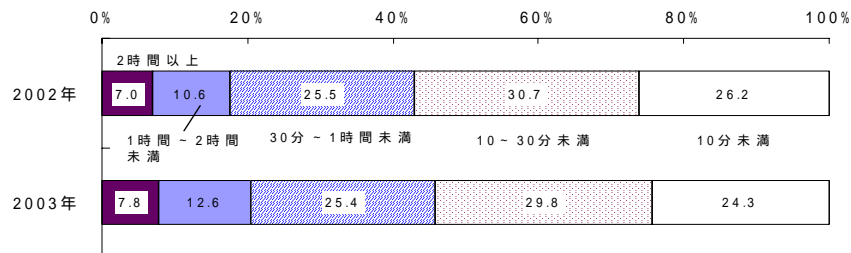
インターネットを利用する頻度や時間も増えてきている。2003年には、利用者の44.5%が毎日少なくとも1回は利用している。常時接続で定額制のブロードバンドの普及もあり、1回あたりの利用時間も増えている。(図表-2、3)

インターネットの利用用途を見ると、電子メールや商品・サービス等の情報検索が約6割と多く、次いでニュース等の情報入手、商品・サービス購入となっている(図表-4)。こうしたインターネット利用の増大は、生活を変えつつある。

図表Ⅱ-2 インターネットの利用頻度

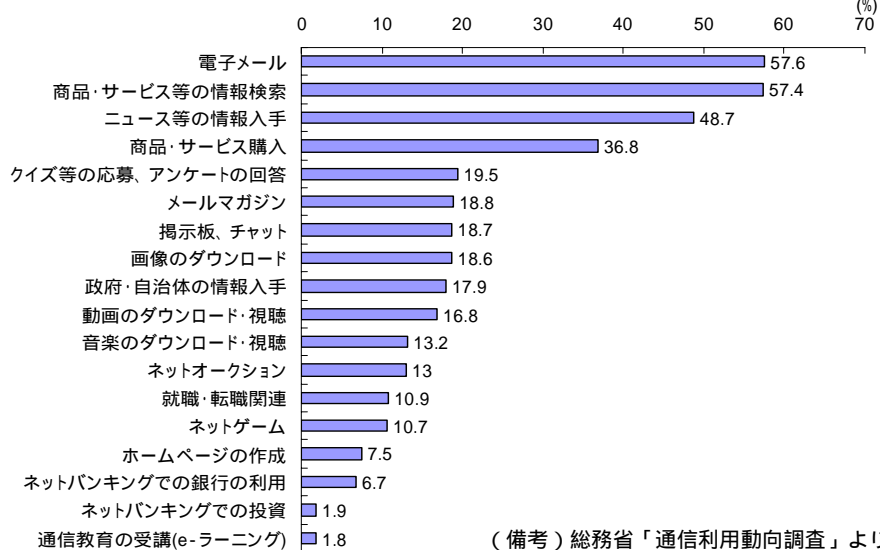


図表Ⅱ-3 1回あたりのインターネット利用時間



(備考) 図表-2、-3とも総務省「通信利用動向調査」より作成

図表Ⅱ-4 パソコンからのインターネットの利用用途



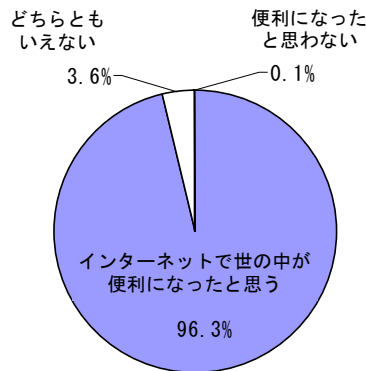
(備考) 総務省「通信利用動向調査」より引用

インターネットで生活の利便性は大きく向上

インターネットの普及とともに、生活のさまざまな分野でインターネットが利便性を向上させており、今ではなくてはならない存在となっている。

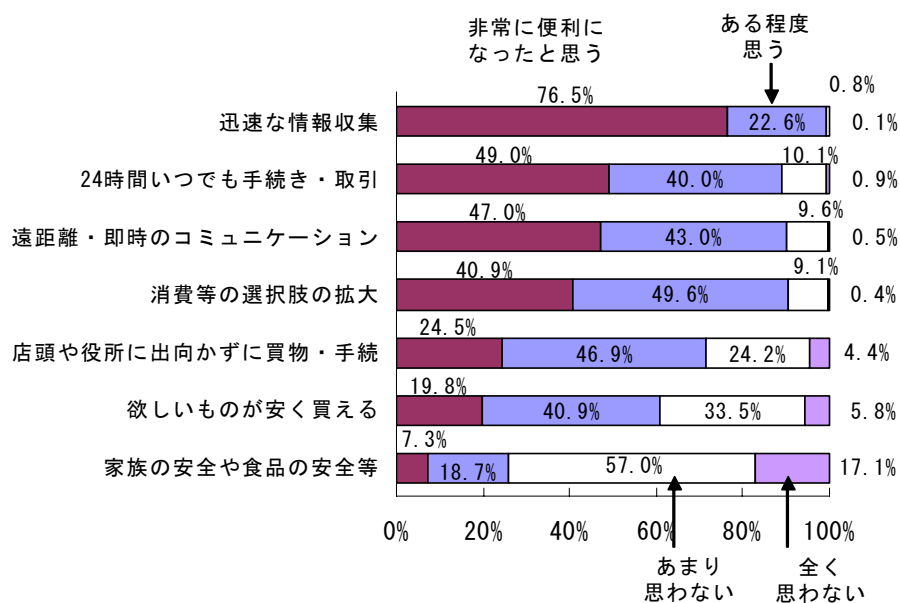
ネットアンケート調査では、回答者の実に 96.3%がインターネットで世の中が便利になったとしている（図表 -5）。インターネットで便利になった点としては、特に、情報収集やコミュニケーション、各種の 手続・取引等が、時間・距離に関係なく迅速に行えるようになったことが評価されている（図表 -6）。

図表 II-5 インターネットによる利便性向上の評価



（備考）消費者 Web 調査「IT による利便性向上と需要創出効果に関する調査」（回答数 1120）より作成
同調査はインターネットによるアンケートであるため、インターネット利用者のみを対象としていることに留意する必要がある（以下同様）

図表 II-6 インターネットによって便利になった点



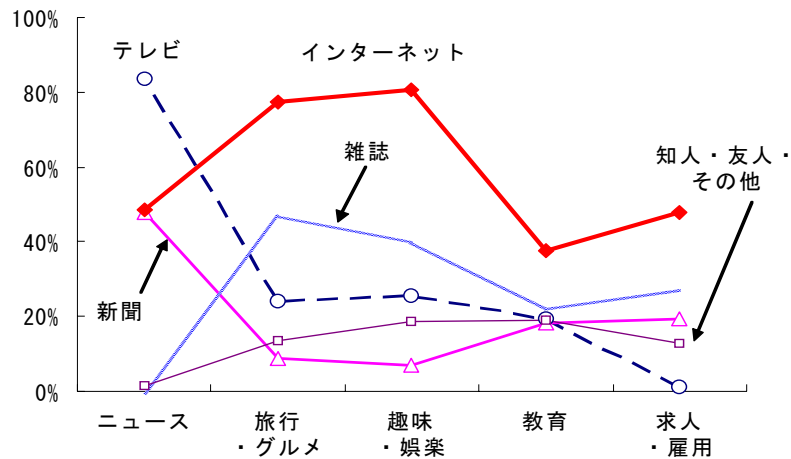
（備考）消費者 Web 調査「IT による利便性向上と需要創出効果に関する調査」（回答数 1120）より作成

インターネットは今ではなくてはならないものとして認識されている

分野別の情報入手先を見ても、インターネットは、旅行・グルメや趣味・娯楽といった分野で圧倒的な強さを発揮しているほか、その他のあらゆる分野でも重要な情報手段となっている（図表 -7）。

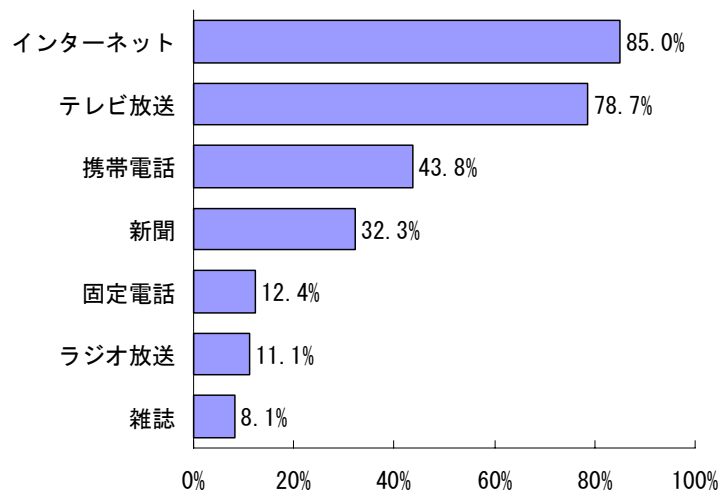
なくなって困る情報通信サービスについて訊いてみると、85.0%がインターネットがなくなると答えており、テレビや新聞等よりも不可欠なものとして認識されるまでになっている（図表 -8）。

図表 II-7 分野別情報入手先



（備考）消費者 Web 調査「IT による利便性向上と需要創出効果に関する調査」（回答数 1120）より作成

図表 II-8 なくなって困る情報通信サービス

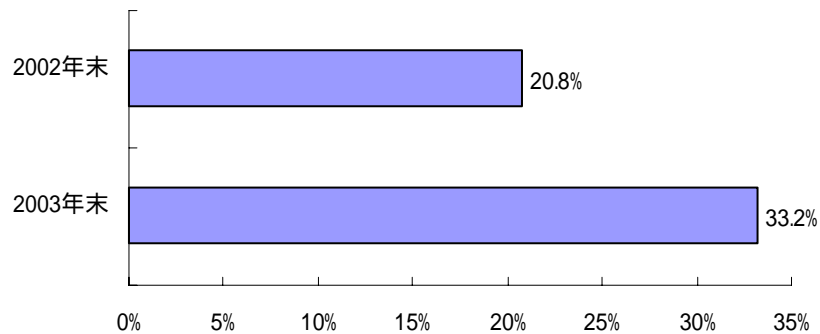


（備考）消費者 Web 調査「IT による利便性向上と需要創出効果に関する調査」（回答数 1120）より作成

インターネット・ショッピングの利用も増加する傾向

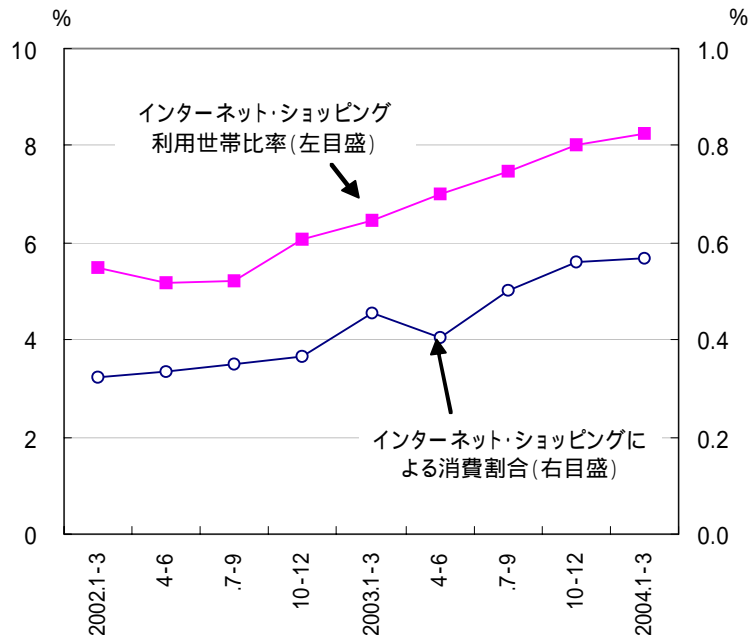
インターネット・ショッピングの利用も増加する傾向にある。ネットユーザーのインターネット利用率は2002年末の20.8%から2003年末の33.2%へと高まっている(図表-9)。全世帯でも、インターネット・ショッピングを利用する世帯の比率は高まる傾向にあり、消費額合計に占めるインターネット・ショッピングで購入した消費額の割合も増大する傾向にある(図表-10)。

図表Ⅱ-9 ネットユーザーのインターネット・ショッピング利用率



(備考) 総務省「平成15年通信利用動向調査」より作成

図表Ⅱ-10 増加するインターネット・ショッピングによる消費割合



(備考) 総務省「家計消費状況調査」より作成(全世帯ベース)

インターネットを活用したサービスも登場、今後多様な展開が期待される

いろいろな分野でインターネットを活用した新しいサービスが現れはじめた。今後、各分野でインターネットや他の IT を活用したサービスが開発され、人々の生活や企業活動の利便性を高めていくことが期待される。

【IT による利便性向上事例】

東京MKタクシーの

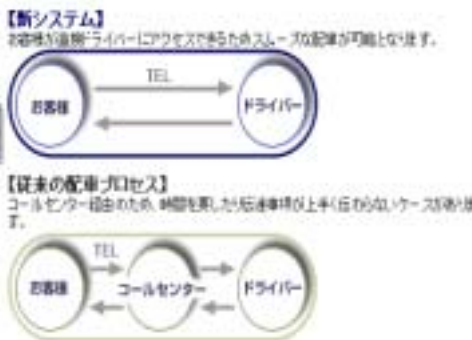
プライベート・ショファ－（仮想的専属運転手）サービス

従来コールセンター経由で呼び出ししていたタクシー配車について、GPSと携帯電話を活用することにより、利用者が自分の位置に最も近い空車のタクシーと距離を直接検索し、ドライバーの携帯電話に直接配車依頼できる「仮想専属運転手」サービス。
 （「Japan Shop System Awards 2004」最優秀賞受賞）

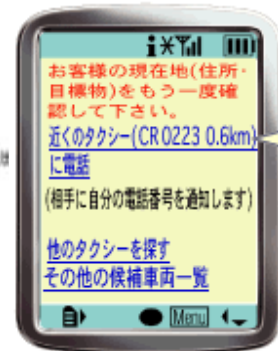
プライベートショファ－サービス

プライベートショファ－サービスは、コールセンターを遠ざけ、直接ドライバーに配車依頼ができ、お客様がどこにいらしてもすぐに近くのMKタクシーがお迎えにあがる「お客様専用のドライバー」サービスです。
 パソコン及び携帯電話（i-mode）を利用し、お客様の現在地（住所）を確認し検索します。
 お客様自身が乗務員に直接配車のご依頼ができ、「交通が上手（伝わりやすい）時間がわかる」といった問題点が解消されるシステムです。

- いつでも、どこからでも利用可能
- お客様がリアルタイムに車輦情報を検索
- お客様が乗務員に直接、配車依頼ができる



携帯電話による呼出し画面



< 利用者のメリット >

従来はコールセンターにつながらず待たされる、配車の状況が把握できない、位置や希望が正確に伝わらない等の問題があったが、新システムでは、現在の位置、希望に応じて、リアルタイムかつ正確にタクシーの呼び出しをすることが可能となった。

< 提供者のメリット >

利用者とタクシーを直接つなぐことで、コールセンターのコスト圧縮、伝達ミスの低減等を実現している。また、タクシーの運行状況（実車率）や、希望の多いエリア等が、GIS上で一目で把握でき、効率的運行が可能となっている。

IT導入が目的ではなく、やはり質の高いタクシーサービス（接客、道順記憶等）が基本にあるべきであり IT はあくまでも道具にすぎない。

（備考）東京 MK タクシーからのヒアリング調査による

2. IT 利活用の課題

インターネットの基盤整備の面では、世界で最も安く速いブロードバンド環境を実現したが、利用の面では、普及率等でみるとまだ向上の余地がある。

☞ 年齢等による利用格差の解消も引き続き課題。誰でも IT を利用でき、IT 利用者と非利用者と格差が生じないようにすることが重要。

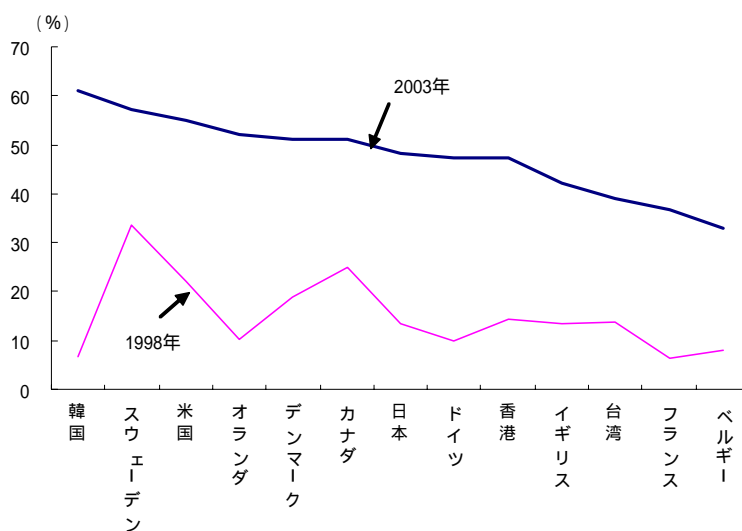
生活における IT 活用の効果が現れているが、行政、教育、医療、就労などの面では、利便性を向上させる余地はまだ大きいと考えられる。

個人情報への扱いやセキュリティへの不安も IT 活用を妨げている。IT を安心して利用できる制度・環境の整備が必要。

インフラでは世界最先端となったが、インターネットやブロードバンドの利用面では一層の向上が必要

総務省の発表によると日本のインターネット普及率は 60%を超えたが(図表 -1) これは、まだ 4 割程度の人々がインターネットを利用せずに残されているということでもある。また、携帯電話によるインターネット利用では世界最先端であるが、パソコンによるインターネット利用を見ると、まだまだ日本を凌駕している国がある。(図表 -11)。価格とスピードで世界最先端となったブロードバンドでも、ブロードバンドの普及率では 2004 年 1 月時点で 8 位に留まっている(ITU の 2004 年 9 月発表資料による)。

図表 II-11 インターネット普及率の国際比較

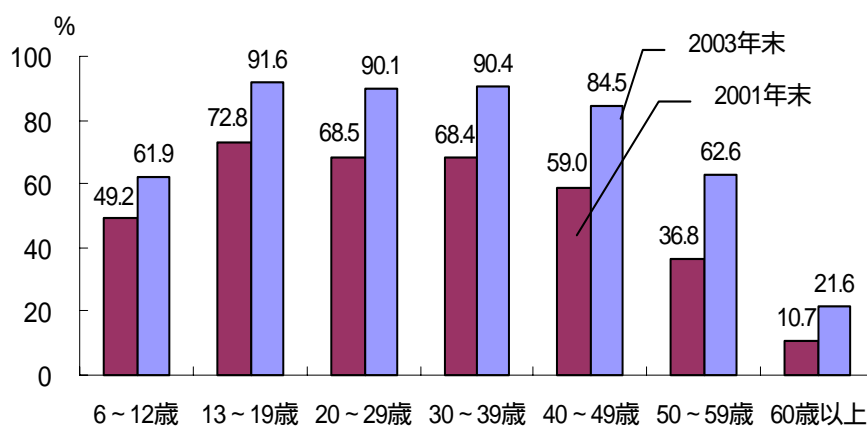


(備考) 1. 携帯電話によるインターネット利用は含まれていない
2. ITU 'ITU Telecommunication Indicators' より作成

デジタル・デバ
イドの解消も課
題

e-Japan 戦略では、誰もが IT を利用でき、IT の利用者と非利用者の格差が生じないようにすることを目標としている。年齢別で見たインターネット利用率の格差は年々縮小してきているが(図表 -12) 引き続き、情報リテラシーの向上を図り、デジタル・デバイドの解消に努める必要がある。

図表 II-12 年齢別インターネット利用率

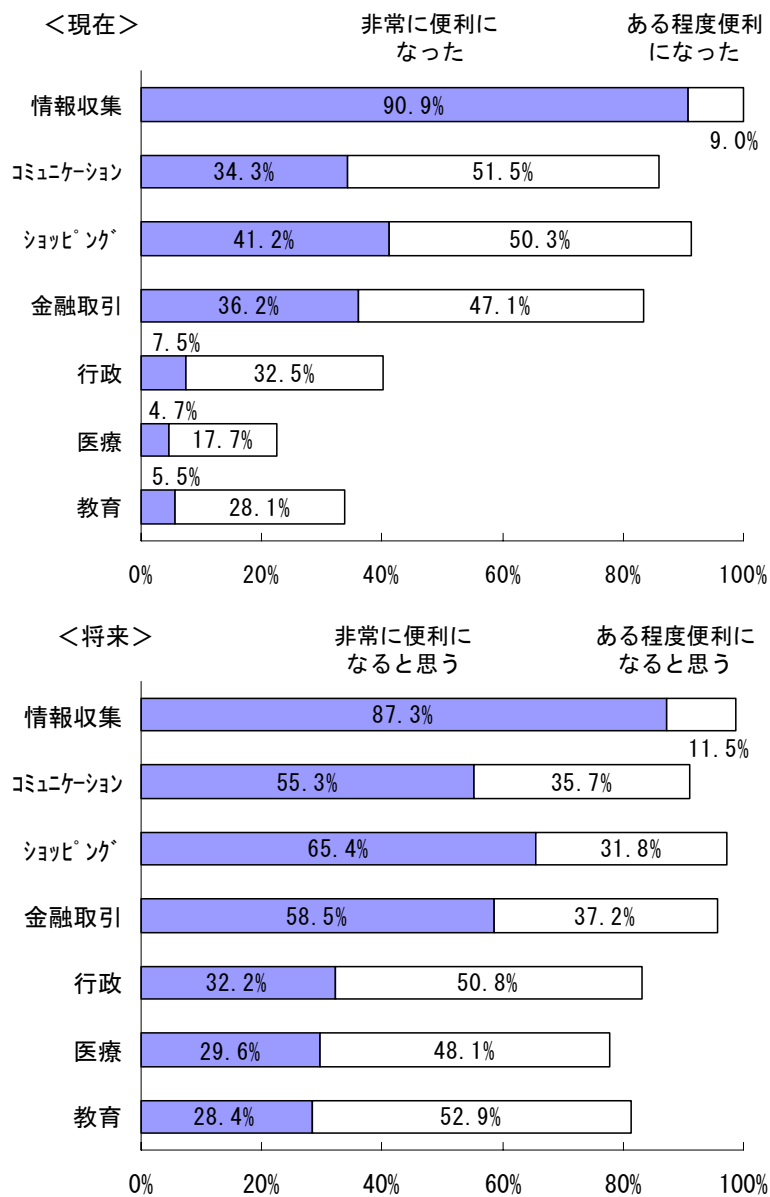


(備考) 総務省「通信利用動向調査」より作成

医療、教育、行政サービスなどの利便性の向上は今後の課題

医療、教育、行政サービスなどの分野は、IT化による効果が大いいと期待されるが、現在までのところ利用者が十分にITの恩恵を実感できるまでに至っていない。規制などがこうした分野におけるIT利用の妨げとなっている場合には早急に改善する必要がある。また、こうした分野では、競争が働きにくく、ITによりサービスの向上や効率化を目指すインセンティブを持ちにくいことも、ITの利活用が進まない一因となっていると考えられる。

図表Ⅱ-13 諸分野におけるITによる利便性の向上の評価



(備考) 消費者 Web 調査「ITによる利便性向上と需要創出効果に関する調査」(回答数 1120)より作成

医療

医療分野では、カルテの電子化による医療機関・部門の連携や診療データの蓄積・共有、医療サービス供給の効率化、レセプト電子化による診療報酬請求業務の効率化、医療機関の情報公開、遠隔治療など、IT化によって期待される効果は大きい。しかしながら、現状では電子カルテは各所で取組みが開始されているものの、必ずしも早いペースでは普及しておらず、レセプトの電子化もまだ進んではいない(図表 -14)。

図表Ⅱ-14 医療分野でのIT利活用：レセプトの電子化状況

韓国(2002.10時点)	
・オンライン	72.5%
・磁気媒体	3.8%
日本(2003.12時点)	
・オンライン	0.0%
・磁気媒体	7.2%

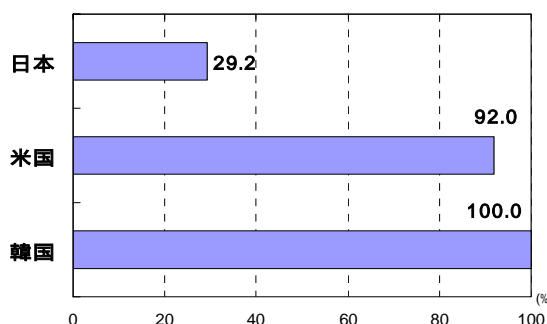
- (備考) 1. 日本のオンライン請求は2004年度から開始予定
2. 厚生労働省調査等より内閣官房IT担当室が作成した資料より引用

教育

小・中学校におけるIT教育については、ほぼ100%の学校がインターネットに接続している²。しかし、それぞれの教室においてインターネットに接続できる環境にあるのは、まだ3割弱にとどまっている(図表 -15)。また、教員のITの指導力等の課題も指摘されている。

大学においては、2003年度には全大学の16.5%がインターネットによる授業の提供を実施している。しかし、インターネットでの授業に単位を認定している大学は、4.3%にとどまっている³。

図表Ⅱ-15 教室のインターネット接続率



- (備考) 1. 日本：2003年3月、アメリカ：2002年10月、韓国：2000年
2. 文部科学省資料より内閣官房IT担当室が作成した資料より引用

² 文部科学省「学校における情報教育の実態に関する調査結果」より。

³ メディア教育開発センター「高等教育機関におけるIT利用実態調査」より。

就労・労働

就労・労働分野についても、求人・求職情報の電子化によるマッチング・人材移動の円滑化や、テレワークなど多様な働き方の実現など、ITによる効果は大きいと期待される。しかし、例えばテレワークについては、テレワーカー比率で見ると日本は必ずしも進んでいるとは言い難い（図表Ⅱ-16）。2004年3月に労働関係法令の適用関係等をテレワークに対応して整理し直したガイドラインが出され、2004年度中にはセキュリティの高いテレワーク環境の導入を支援するガイドラインが整備される予定であるが、民間でも、勤務時間の管理やテレワーカーの評価方法など、テレワーク導入の課題解消に取り組むことが期待される。

図表Ⅱ-16 テレワーカー比率の国際比較

フィンランド	10.8%
オランダ	8.3%
スウェーデン	8.0%
デンマーク	6.6%
日本	5.8%
(アメリカ)	20.0%

- (備考) 1. 週1日以上のテレワーカーの総労働力人口に占める割合（アメリカは詳細不明のため参考値として掲載）
2. 国土交通省「2002年時点での日本におけるテレワークの実態」等より内閣官房 IT 担当室が作成した資料より引用

コンテンツ

コンテンツ産業は、今後高い成長が見込まれ、他産業への波及効果も期待でき、また、海外での日本のイメージ向上にも大きな役割を果たす、戦略的に重要な分野である。しかし、コンテンツ産業の規模を GDP に対する比率で見ると、米国の 5.2% に対して日本は 2.2% と半分以下にとどまっており、世界全体の平均 3.2% と比べても低い（図表 -17）。

コンテンツ制作事業者は中小企業が多く、資金調達やマーケティング等の面で流通事業者（映画配給会社、テレビ局等）に依存し、下請化する構造があり、この結果、コンテンツの価値を生み出している部門が必ずしも成果に応じたりターンを得ていないといった問題も指摘されている。制作事業者の利益が適正に確保されるよう、公正な取引関係の確立や、多様な方法で資金調達を図るための制度の構築等が必要である。

図表 II-17 コンテンツ産業規模

	a 産業規模 (億ドル)	b GDP (兆ドル)	a/b
日本	1,091	4.9	2.2%
米国	5,068	9.8	5.2%
世界全体	10,000	30.9	3.2%

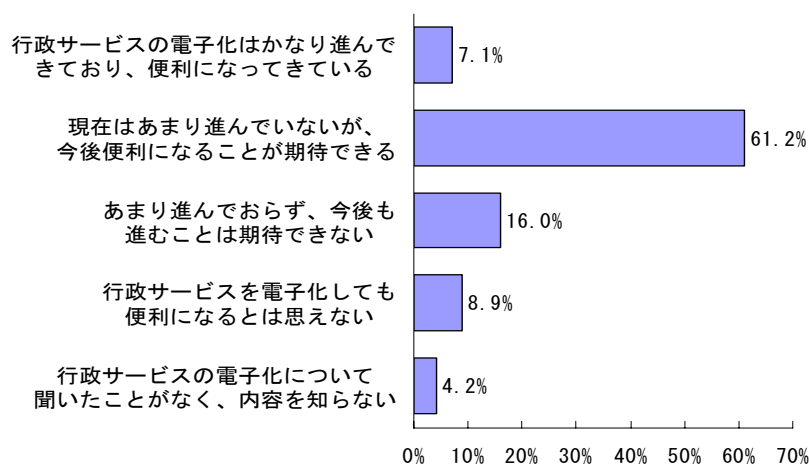
（備考）' Copyright Industry in The U.S. Economy ' 2002 報告書、経済産業省資料、内閣府「海外経済データ」（平成 15 年 7 月）、浜野保樹「表現のビジネス」

行政

行政の電子化については、国の行政機関が扱う申請・届出の 97% が既にオンライン化されている（2003 年度末）。しかしながら、電子申請の場合でも添付書類の一部を紙ベースで提出することが求められるといったように、必ずしも効率化に結びついていないケースもある。地方については、世界の電子自治体トップ 7 に選ばれた横須賀市のように、先進的な取組みを行う団体も現れてきているが、IT 人材の不足等の問題から、対応にばらつきも生じている。また、行政の IT 化が効果を十分に発揮するためには、省庁・自治体内部の業務改革が必要であるが、十分に進んでいるとは言い難い。

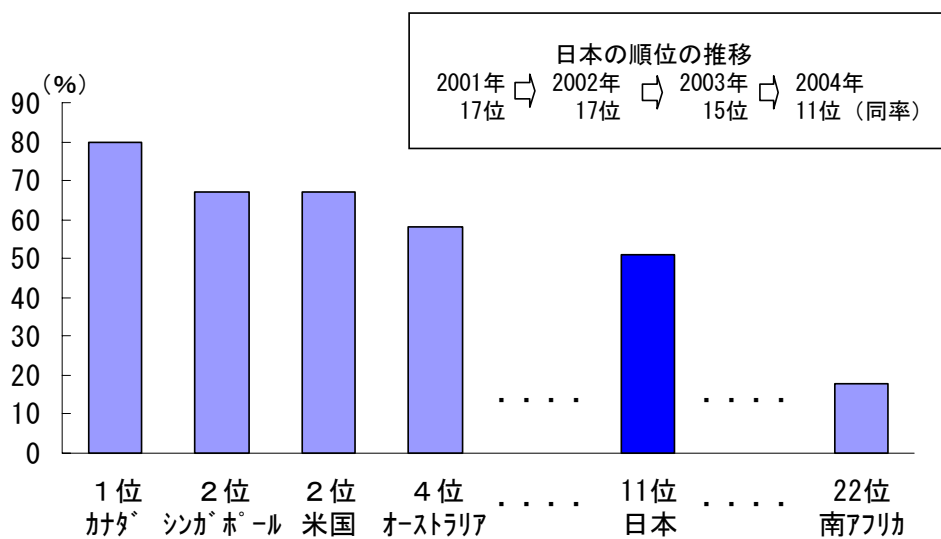
こうしたことから、住民が行政サービスの電子化によるメリットを実感するにはまだ至っていない（図表 -18）。民間会社による電子政府のランキングでも、日本は年々順位を上げてきているが、まだ 11 位にとどまっている（図表 -19）。

図表Ⅱ-18 電子政府の進捗と効果に対する評価



(備考) 消費者 Web 調査「IT による利便性向上と需要創出効果に関する調査」(回答数 1120)より作成

図表Ⅱ-19 各国の電子政府進捗度 (2004 年)



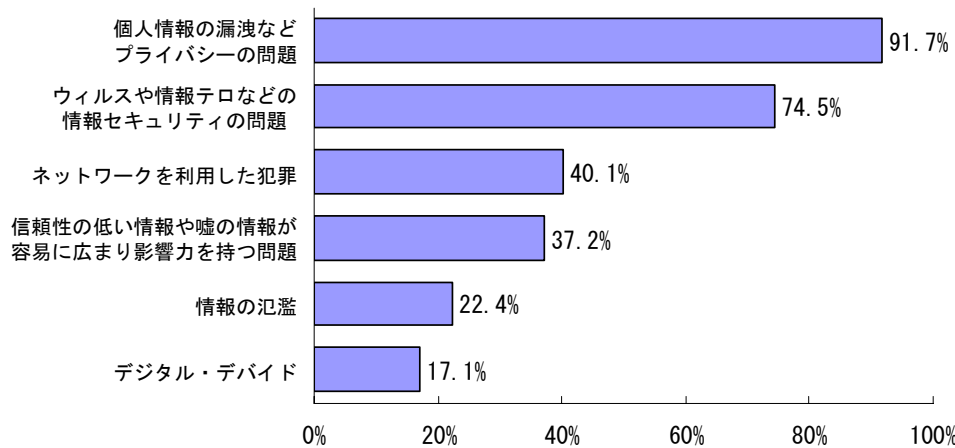
(備考) アクセンチュア「電子政府進捗度調査」各年版より作成

個人情報・セキュリティ

社会の諸分野で IT の利用・活用を進めていく上で、個人情報の保護やネットワーク・セキュリティの確保も、大きな課題となっている。アンケート結果でも、こうした問題への懸念が強い（図表 -20）。

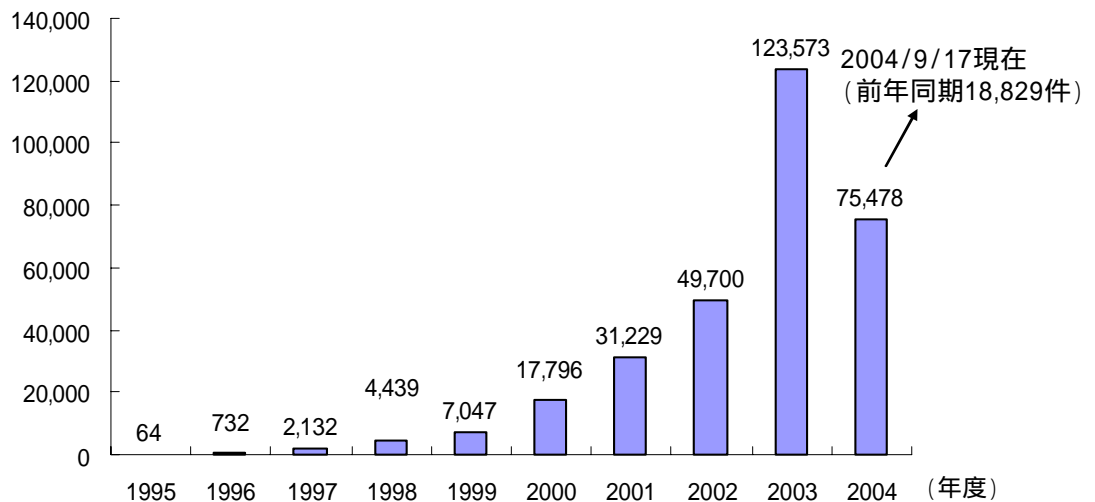
また、インターネット関連のトラブルに関する消費者相談の件数も急増しており、2003 年度には 12 万件を超えた（図表 -21）。

図表 II-20 IT 社会において大きな問題となること



（備考）消費者 Web 調査「IT による利便性向上と需要創出効果に関する調査」（回答数 1120）より作成

図表 II-21 インターネット関連のトラブルに関する消費者相談件数



【相談事例】

- ◇ 簡易メールで届いた広告からサイトに入った。番組を選んだだけで登録になり料金の請求を受けた。支払うべきか。
- ◇ 娘の友人が、コンサートチケットをインターネットの掲示板で見つけた相手から買うことにし、お金を払ったがチケットが届かない。

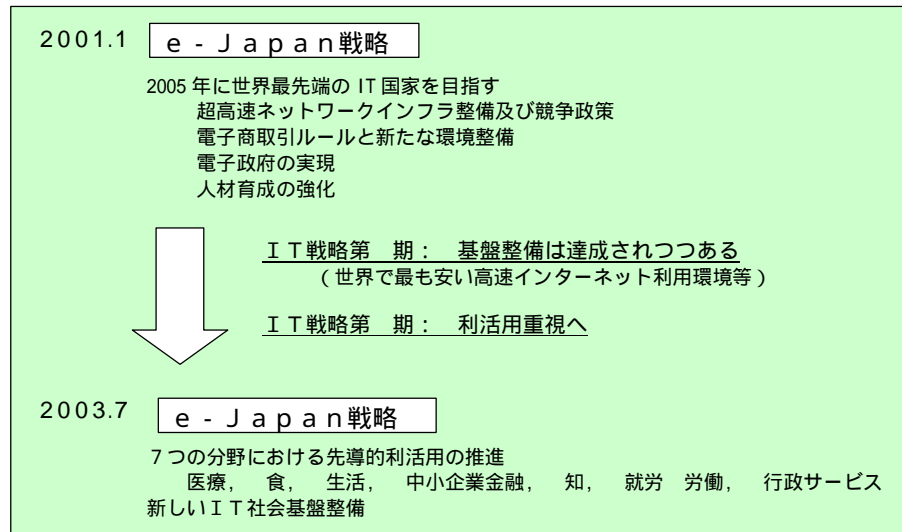
（備考）国民生活センター消費生活相談データベースより作成

e-Japan 戦略Ⅱ
では IT 利活用促進
政策の重点
を移行

IT の基盤整備が一定程度進んだことを踏まえ、政府は e-Japan 戦略
において利活用重視へという方向を迅速に打ち出した（図表 -22）。
このことは、取組みの方向として適切と評価されている。

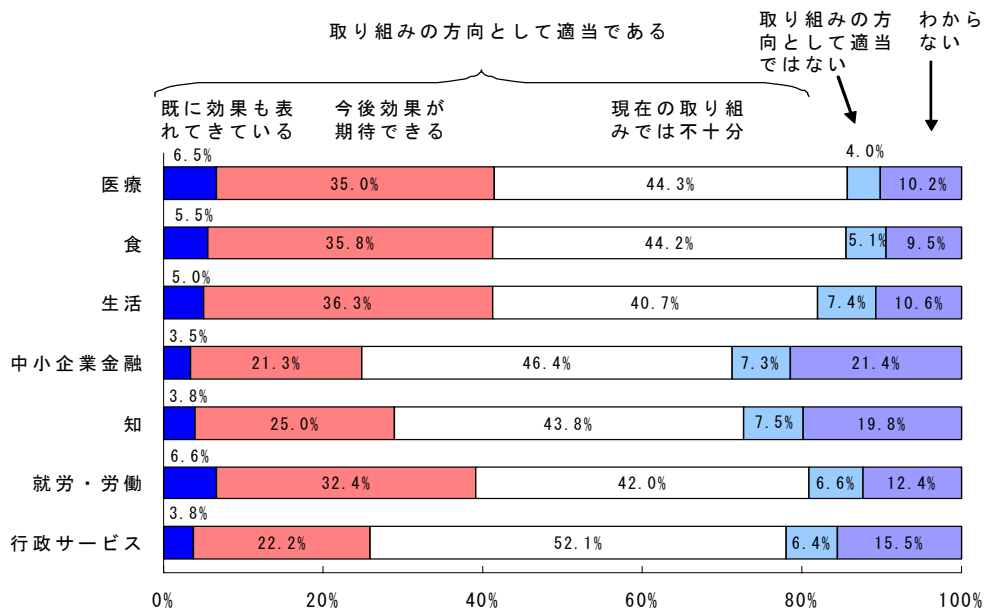
ただし、利用者がまだ効果を実感するには至っていない（図表 -23）。
e-Japan 戦略 に掲げられた目標も実現が困難なものも多く残されて
いる（図表 -24）。一層の取組みが必要となっている。

図表Ⅱ-22 日本の IT 化戦略の推移



(備考) IT 戦略本部資料により作成

図表Ⅱ-23 先導的分野における IT 利活用の進捗と効果に関する評価



(備考) 消費者 Web 調査「IT による利便性向上と需要創出効果に関する調査」(回答数 1120)
より作成

図表Ⅱ-24 e-Japan 戦略Ⅱに掲げられたIT利活用の目標(例)

	目 標	実 績
医療	診療報酬請求業務のオンライン化を2004年度から開始し、2010年までに希望する医療機関等について100%対応可能とする	<ul style="list-style-type: none"> ・全国のレセプト電算処理システム導入率：9.6%（2003年度末） ・医療オーダーリングシステムの導入率：14.4%（2002年10月）
食	<ul style="list-style-type: none"> ・2005年度までに、食品流通業者のおおむね半数程度が電子的な取引を実現 ・経営にITを活用する農林漁業経営を大幅に増加 	<ul style="list-style-type: none"> ・生鮮食料品取引の電子化（2002年度） ・出荷者 卸売会社間：33% ・卸売会社 中卸会社間：6% ・農業経営にパソコンを利用する農家の割合：36.6%（2002年度）
生活	<ul style="list-style-type: none"> ・2008年度までに、希望する全高齢者単身世帯に遠隔で安否確認等が可能なシステムを導入 ・2005年までにライフラインの遠隔検針を実現、2008年までに希望する全ての世帯について実施 	
中小企業	・2005年度までに信用情報の利用をオンライン化	
知	<ul style="list-style-type: none"> ・2005年度までにITを利用した沿革教育を実施する大学学部・研究科を2001年度の3倍 ・民間放送用は2003年中、全ての放送用を2008年までにコンテンツをネット配信可能とする環境を整備 	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット授業を行う学部・研究科数：151（2002年度） 2001年度の約1.5倍
労働	<ul style="list-style-type: none"> ・2005年までに年間100万人が電子的な手段で情報を入力し職を得る ・2010年までにテレワーカーが就業人口の2割 	・テレワーカー比率：15.6%（2003）
行政	2005年度末までに総合的なワンストップサービスの仕組みや利用者視点に立って行政ポータルサイト等を整備	<ul style="list-style-type: none"> ・住民基本台帳ネットワーク稼動（2003年8月） ・全ての地方公共団体が「総合行政ネットワーク（LGWAN）」に参加（2003年度末）