

## 第2節 ICTサービスの利用動向

### 1 インターネットの利用動向

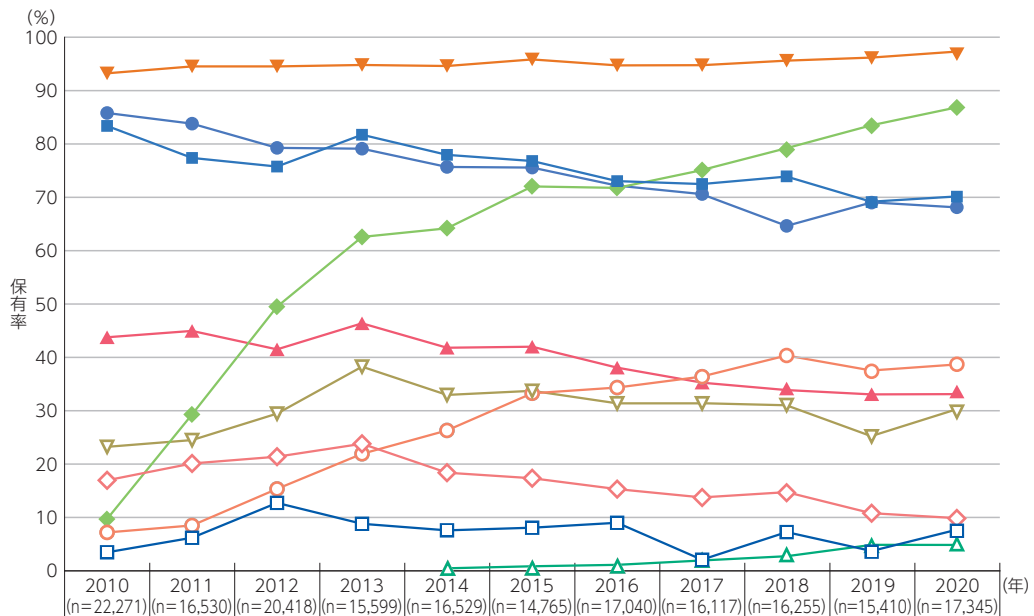
#### 1 情報通信機器の保有状況

##### ア 主な情報通信機器の保有状況（世帯）

●世帯におけるスマートフォンの保有割合は86.8%となっている

2020年における世帯の情報通信機器の保有状況をみると、「モバイル端末全体」（96.8%）の内数である「スマートフォン」は86.8%、「パソコン」は70.1%、「固定電話」は68.1%となっている（図表4-2-1-1）。

図表4-2-1-1 情報通信機器の世帯保有率の推移



	2010 (n=22,271)	2011 (n=16,530)	2012 (n=20,418)	2013 (n=15,599)	2014 (n=16,529)	2015 (n=14,765)	2016 (n=17,040)	2017 (n=16,117)	2018 (n=16,255)	2019 (n=15,410)	2020 (n=17,345)
● 固定電話	85.8	83.8	79.3	79.1	75.7	75.6	72.2	70.6	64.5	69.0	68.1
▲ FAX	43.8	45.0	41.5	46.4	41.8	42.0	38.1	35.3	34.0	33.1	33.6
▼ モバイル端末全体	93.2	94.5	94.5	94.8	94.6	95.8	94.7	94.8	95.7	96.1	96.8
◆ スマートフォン	9.7	29.3	49.5	62.6	64.2	72.0	71.8	75.1	79.2	83.4	86.8
■ パソコン	83.4	77.4	75.8	81.7	78.0	76.8	73.0	72.5	74.0	69.1	70.1
○ タブレット型端末	7.2	8.5	15.3	21.9	26.3	33.3	34.4	36.4	40.1	37.4	38.7
▲ ウェアラブル端末	-	-	-	-	0.5	0.9	1.1	1.9	2.5	4.7	5.0
▽ インターネットに接続できる家庭用テレビゲーム機	23.3	24.5	29.5	38.3	33.0	33.7	31.4	31.4	30.9	25.2	29.8
◇ インターネットに接続できる携帯型音楽プレイヤー	17.0	20.1	21.4	23.8	18.4	17.3	15.3	13.8	14.2	10.8	9.8
□ その他インターネットに接続できる家電（スマート家電）等	3.5	6.2	12.7	8.8	7.6	8.1	9.0	2.1	6.9	3.6	7.5

(出典) 総務省「通信利用動向調査」

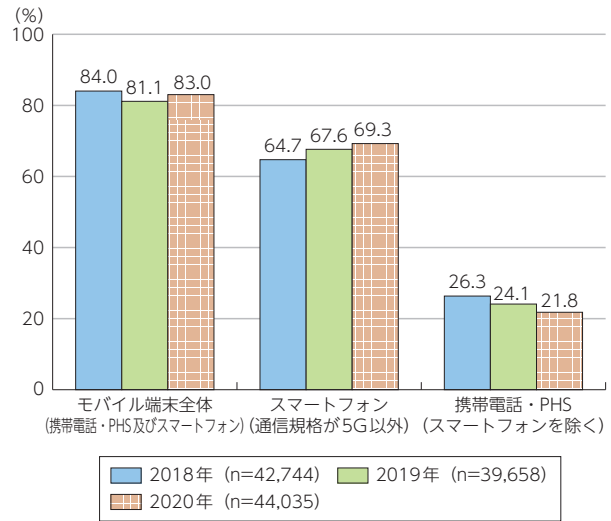
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

## イ モバイル端末の保有状況（個人）

●個人におけるスマートフォン（通信規格が5G以外）の保有率は69.3%となっている。

2020年における個人のモバイル端末の保有状況を見ると、「スマートフォン」の保有者の割合が69.3%となっており、「携帯電話・PHS」（21.8%）よりも47.5ポイント高くなっている。（図表4-2-1-2）。

図表4-2-1-2 モバイル端末の保有状況



（出典）総務省「通信利用動向調査」

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

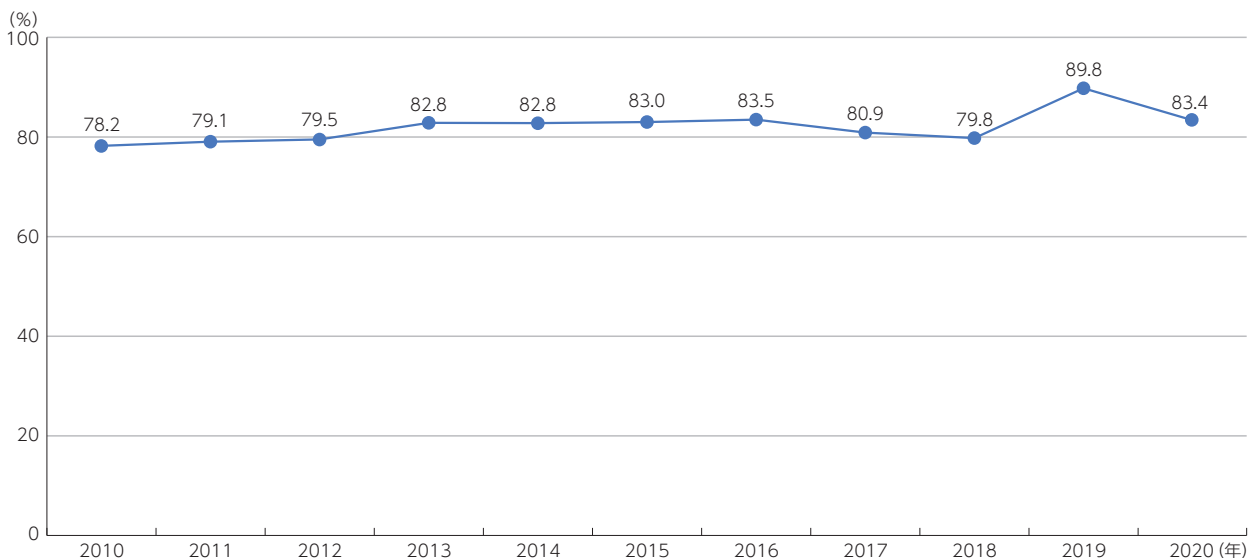
## 2 インターネットの利用状況

## ア インターネット利用率（個人）

●個人のインターネット利用率は約8割

2020年のインターネット利用率（個人）は83.4%となっている（図表4-2-1-3）。また、端末別のインターネット利用率は、「スマートフォン」（68.3%）が「パソコン」（50.4%）を17.9ポイント上回っている（図表4-2-1-4）。

図表4-2-1-3 インターネット利用率の推移\*1

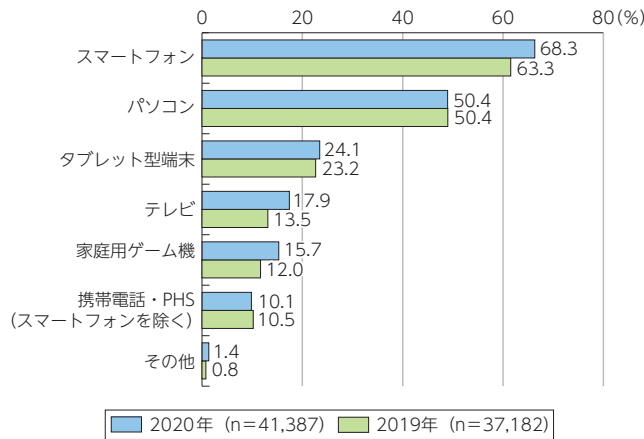


（出典）総務省「通信利用動向調査」

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

\*1 令和元年調査の調査票の設計が一部例年と異なっていたため、経年比較に際しては注意が必要。

図表4-2-1-4 インターネット利用端末の種類



※当該端末を用いて過去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

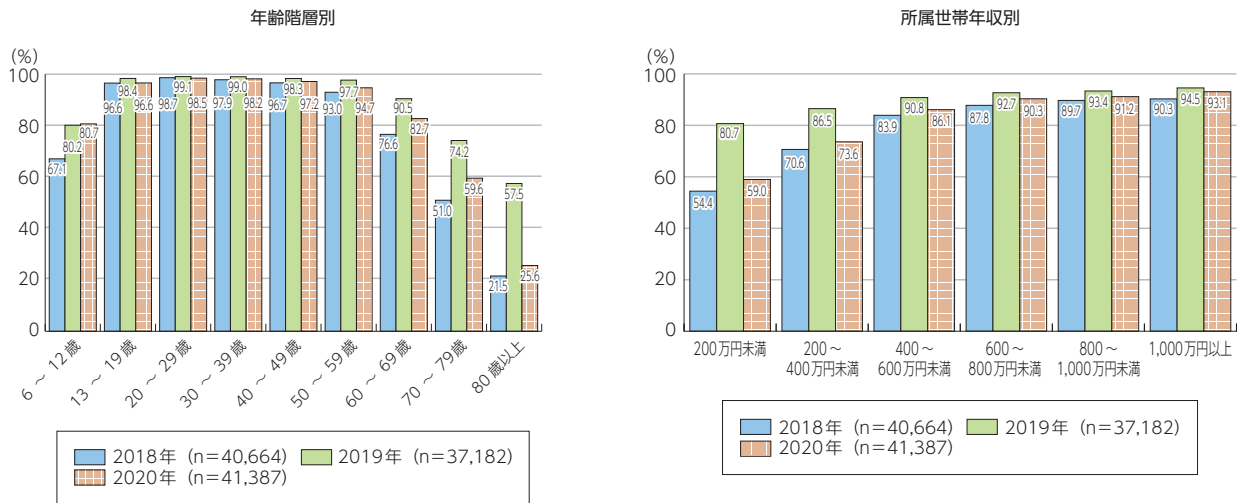
(出典) 総務省「通信利用動向調査」

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

●インターネット利用者の割合は、13～59歳の各年齢層で9割を上回る

2020年における個人の年齢階層別インターネット利用率は、13歳～59歳までの各階層で9割を超えている。また、所属世帯年収別インターネット利用率は、400万円以上の各階層で8割を超えている（図表4-2-1-5）。

図表4-2-1-5 属性別インターネット利用率\*2



(出典) 総務省「通信利用動向調査」

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

●すべての都道府県でスマートフォンによるインターネット利用率が50%を超えている

都道府県別にみると、インターネット利用率が80%を超えているのは27県で、神奈川県、東京都、埼玉県、京都府、大阪府、愛知県、福岡県、滋賀県、千葉県、北海道などとなっている。利用端末別にみると、すべての都道府県でスマートフォンでの利用率が50%を超えている（図表4-2-1-6）。

\*2 令和元年調査の調査票の設計が一部例年と異なっていたため、経年比較に際しては注意が必要。

図表4-2-1-6 都道府県別インターネット利用率及び機器別の利用状況（個人）（2020年）

都道府県 (n)	インターネット利用者の割合					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		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 (852)	83.0	47.8	10.7	66.8	24.3	滋賀県 (998)	83.7	44.6	9.9	66.6	19.3
青森県 (793)	75.3	38.4	9.3	57.9	18.7	京都府 (904)	86.3	59.7	8.5	73.6	28.5
岩手県 (908)	74.1	36.2	10.4	56.4	19.4	大阪府 (730)	86.2	53.2	11.0	71.5	21.0
宮城県 (900)	82.5	50.1	9.3	66.3	19.3	兵庫県 (831)	82.1	50.4	8.0	67.9	20.8
秋田県 (748)	70.7	36.6	8.9	55.2	15.2	奈良県 (785)	82.4	43.2	9.2	65.4	20.7
山形県 (1,074)	75.1	41.2	9.8	58.0	18.3	和歌山県 (772)	77.0	43.6	9.6	63.3	18.4
福島県 (836)	73.3	36.5	9.2	55.8	16.9	鳥取県 (822)	79.5	46.1	9.2	63.1	20.6
茨城県 (828)	79.0	45.5	12.6	62.9	25.5	島根県 (915)	75.3	40.5	8.4	59.2	21.8
栃木県 (739)	82.2	43.7	10.5	66.1	25.7	岡山県 (878)	81.3	46.3	10.2	62.5	21.2
群馬県 (1,017)	79.1	43.9	8.3	65.6	20.7	広島県 (936)	82.0	43.7	10.2	67.6	22.3
埼玉県 (949)	86.8	51.4	9.8	71.8	23.2	山口県 (922)	81.3	45.9	11.4	61.0	17.6
千葉県 (846)	83.7	50.2	9.1	68.3	24.3	徳島県 (825)	77.4	47.4	11.1	58.3	20.2
東京都 (887)	88.3	64.8	11.7	75.2	29.2	香川県 (987)	81.3	47.3	10.9	64.5	24.7
神奈川県 (793)	89.7	60.3	10.6	77.6	33.3	愛媛県 (665)	77.7	42.8	10.4	60.6	22.2
新潟県 (958)	78.2	39.1	12.1	61.8	19.8	高知県 (694)	76.7	41.9	13.0	58.1	17.8
富山県 (1,303)	81.7	51.8	9.0	62.8	22.9	福岡県 (763)	84.5	49.4	7.1	73.5	23.7
石川県 (1,104)	82.9	50.9	9.2	63.9	23.6	佐賀県 (865)	81.0	42.3	11.5	61.1	22.9
福井県 (964)	81.2	45.5	8.0	62.6	21.8	長崎県 (823)	77.8	35.2	10.3	58.1	21.3
山梨県 (1,129)	82.7	50.8	10.5	66.6	28.6	熊本県 (770)	78.3	40.4	10.0	61.5	25.2
長野県 (942)	79.9	45.0	11.6	59.5	20.1	大分県 (735)	77.7	42.0	13.1	63.2	23.3
岐阜県 (966)	81.3	47.1	10.5	67.1	22.0	宮崎県 (783)	76.7	38.8	10.4	60.6	19.1
静岡県 (1,181)	83.0	47.5	8.9	63.7	22.1	鹿児島県 (799)	78.3	43.6	6.9	64.1	20.6
愛知県 (941)	86.0	52.4	10.3	71.8	28.5	沖縄県 (551)	81.7	43.6	10.2	65.1	23.8
三重県 (976)	81.7	47.1	9.8	67.4	21.5	全体 (41,387)	83.4	50.4	10.1	68.3	24.1

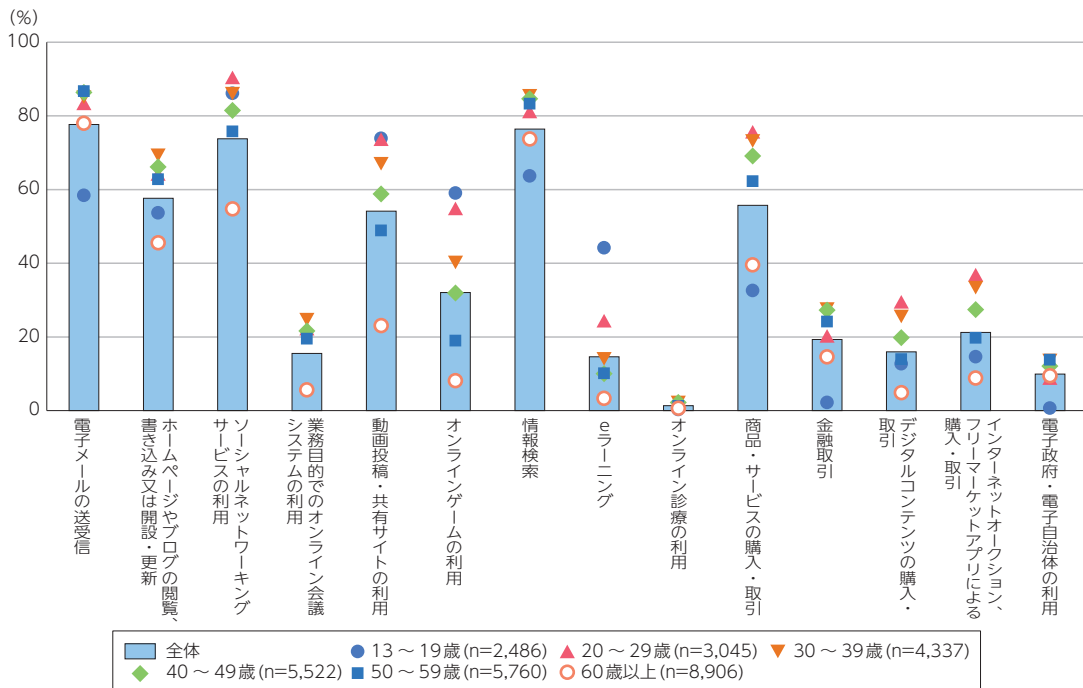
(出典) 総務省「通信利用動向調査」  
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

### イ インターネットの利用目的

#### ●インターネットの利用目的は、「電子メールの送受信」が最も多い

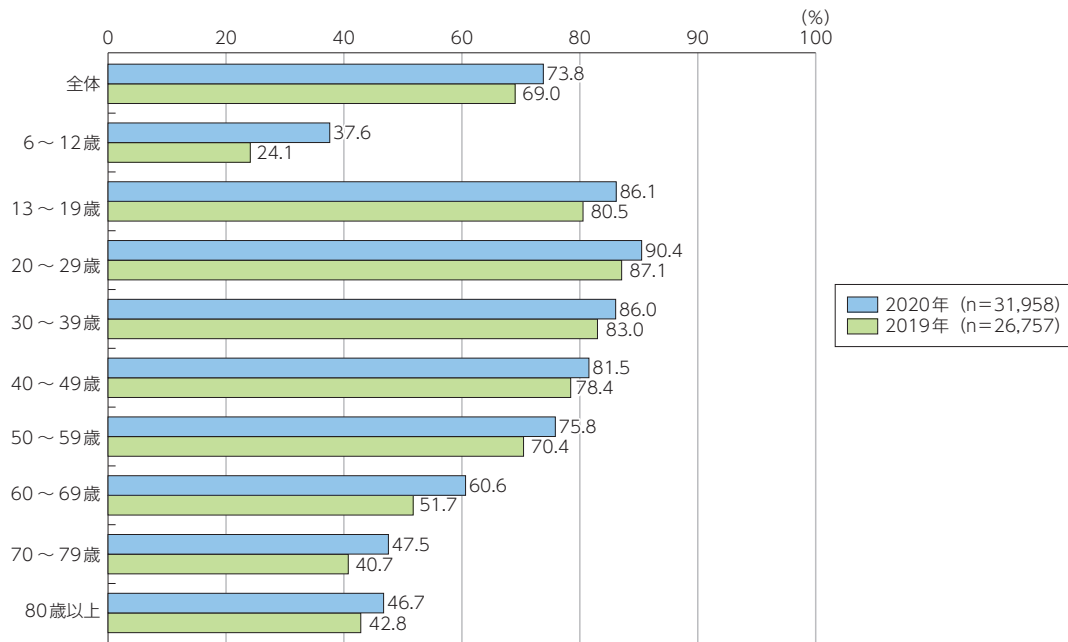
インターネットの利用目的については、「電子メールの送受信」が各年齢階層で高くなっている一方、「動画投稿・共有サイトの利用」や「オンラインゲームの利用」では各年齢階層の差が大きくなっている（図表4-2-1-7）。「ソーシャルネットワーキングサービスの利用」については、すべての年齢階層で利用率が上昇している（図表4-2-1-8）。

図表4-2-1-7 年齢階層別インターネット利用の目的・用途（複数回答）（2020年）



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

図表4-2-1-8 年齢階層別ソーシャルネットワーキングサービスの利用状況



(出典) 総務省「通信利用動向調査」

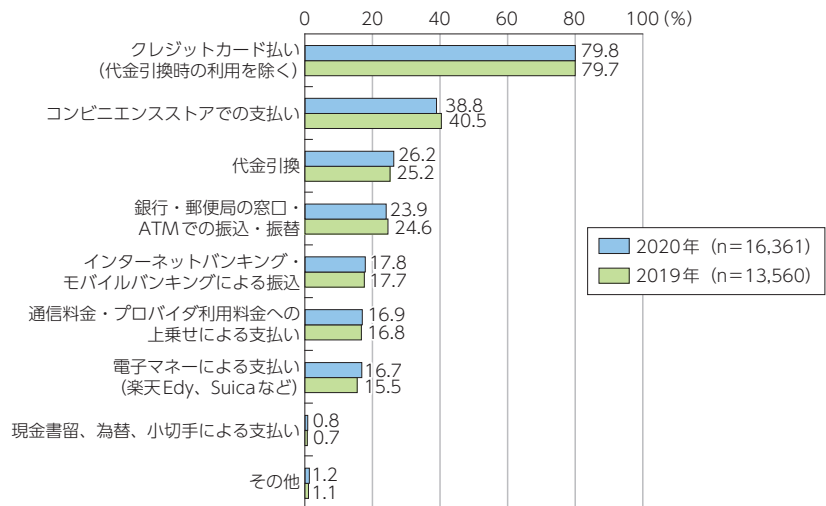
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

### ウ インターネットで購入する際の決済方法

#### ●決済方法は「クレジットカード払い」が約8割

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」(79.8%)が最も多く、次いで、「コンビニエンスストアでの支払い」(38.8%)、「代金引換」(26.2%)、「銀行・郵便局の窓口・ATMでの振込・振替」(23.9%)となっている(図表4-2-1-9)。

図表4-2-1-9 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「通信利用動向調査」

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

## 3 安全なインターネットの利用に向けた課題

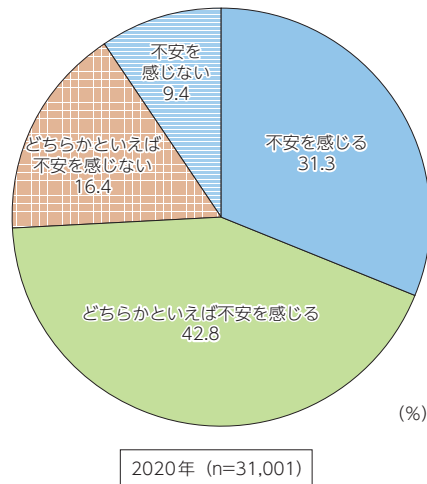
### ア インターネット利用で感じる不安や情報通信ネットワーク利用上の問題点

#### ●個人では個人情報等の漏えい、企業ではウイルス感染への不安が多い

インターネットを利用している12歳以上の個人のうち、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が合わせて74.2%となっている(図表4-2-1-10)。

具体的な不安の内容としては、「個人情報やインターネット利用履歴の漏えい」の割合が91.6%と最も高く、次いで「コンピュータウイルスへの感染」(63.4%)、「架空請求やインターネットを利用した詐欺」(52.9%)となっている。また、「電子決済の信頼性」(40.5%)が2.8ポイントの減少となっている(図表4-2-1-11)。

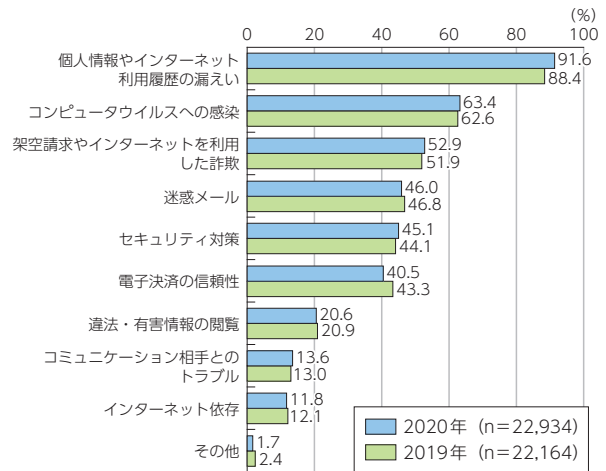
図表4-2-1-10 インターネット利用時に不安を感じる人の割合



(出典) 総務省「通信利用動向調査」

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

図表4-2-1-11 インターネット利用時に感じる不安の内容(複数回答)



(出典) 総務省「通信利用動向調査」

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

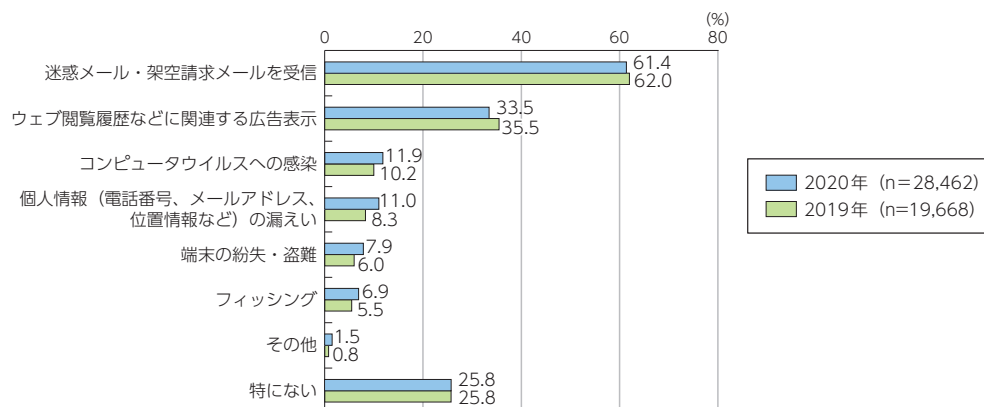
## イ インターネット利用に伴う被害経験

### ●個人では迷惑メール・架空請求メール受信による被害経験が最も高く、企業では標的型メールの被害経験が上昇

個人の情報通信機器の利用の過去1年間の被害経験については、「迷惑メール・架空請求メールを受信」が61.4%と最も多くなっている(図表4-2-1-12)。

インターネットを利用している企業では、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、「何らかの被害を受けた」企業の割合が54.1%と半数以上であり、被害の内容は、「ウイルス発見又は感染」(35.0%)が最も多く、次いで「標的型メールの送付」(34.5%)となっている(図表4-2-1-13)。

図表4-2-1-12 個人の情報通信機器の利用の際の被害等の状況(複数回答)

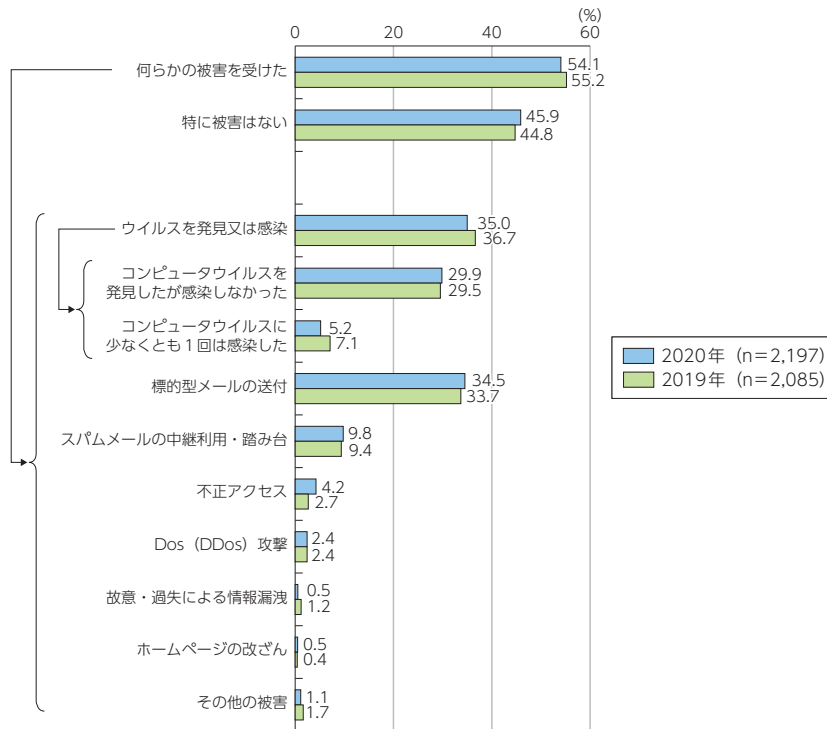


※2020年と2019年の調査では調査対象の範囲が異なるため、母数に隔たりがあることに注意。

(出典) 総務省「通信利用動向調査」

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

図表4-2-1-13 企業における情報通信ネットワーク利用の際のセキュリティ被害（複数回答）



(出典) 総務省「通信利用動向調査」

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

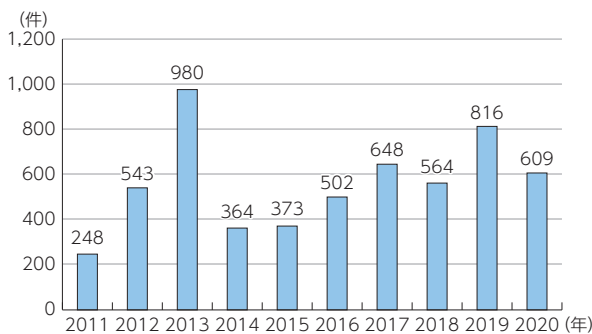
ウ 情報セキュリティ対策

●不正アクセス禁止法違反事件（検挙件数）が減少し、ほぼすべての企業で何らかの情報セキュリティ対策を実施している

2020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609件であり、前年と比べ207件減少した（図表4-2-1-14）。

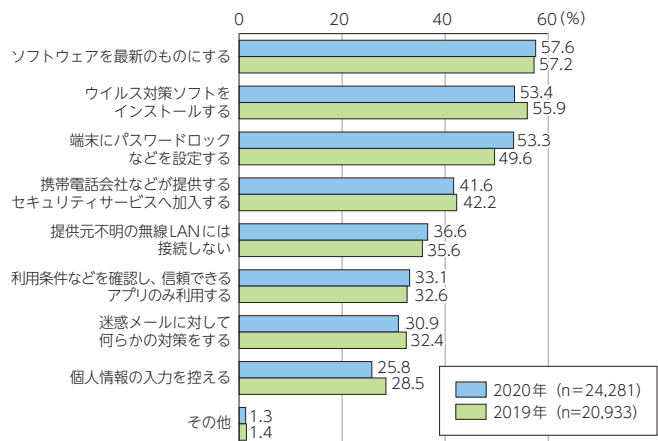
インターネットを利用している個人のセキュリティ対策実施状況を見ると、主な対策は「ソフトウェアを最新のものにする」（57.6%）、「ウイルス対策ソフトをインストールする」（53.4%）となっている（図表4-2-1-15）。

図表4-2-1-14 不正アクセス禁止法違反事件検挙件数の推移



(出典) 警察庁・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  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01cyber01\\_02000001\\_00101.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01cyber01_02000001_00101.html)

図表4-2-1-15 個人の情報セキュリティ対策の実施状況（複数回答）



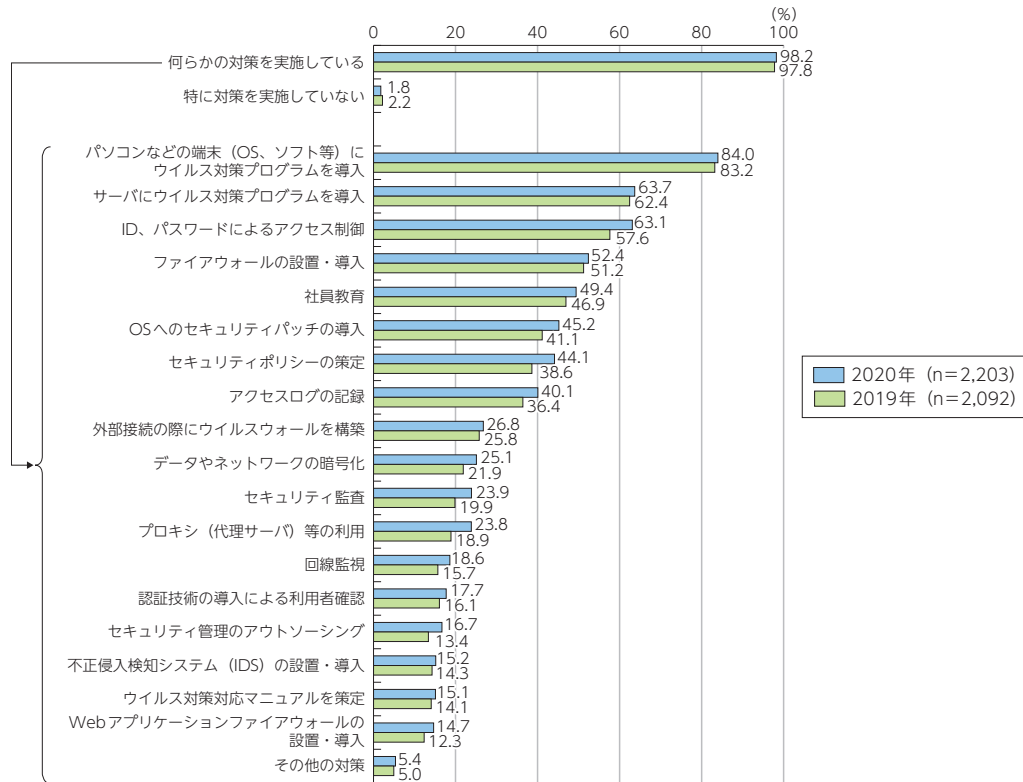
(出典) 総務省「通信利用動向調査」

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



また、情報通信ネットワーク利用企業における情報セキュリティ対策の実施状況をみると、何らかの情報セキュリティ対策を実施している企業の割合は98.2%となっている。対策の内容は、「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」（84.0%）が最も多く、次いで、「サーバにウイルス対策プログラムを導入」（63.7%）が多い（図表4-2-1-16）

図表4-2-1-16 企業における情報セキュリティ対策の実施状況（複数回答）



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

## 4 企業におけるクラウドサービスの利用動向

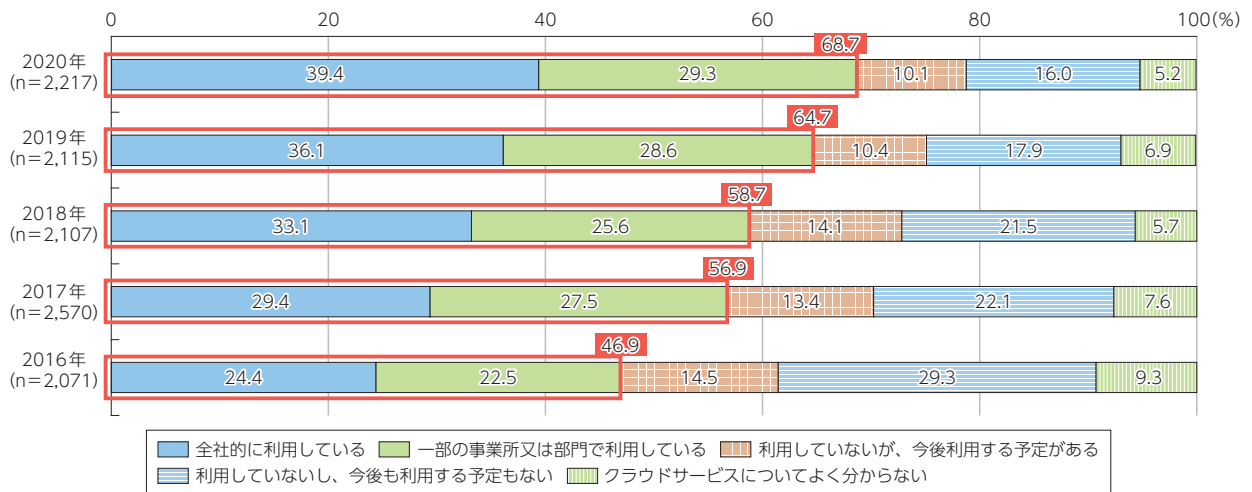
### ア クラウドサービスの利用状況

#### ●クラウドサービスを利用している企業の割合は約7割となっている

クラウドサービスを一部でも利用している企業の割合は68.7%であり、前年の64.7%から4.0ポイント上昇している（図表4-2-1-17）。



図表4-2-1-17 クラウドサービスの利用状況



	集計企業数	比重調整後 集計企業数	クラウドサービスの利用状況							無回答
			利用している	全社的に利用している	一部の事業所又は部門で利用している	利用していない	利用していないが、今後利用する予定がある	利用していないし、今後も利用する予定もない	クラウドサービスについてよく分からない	
全体	2,223	2,223	1,522	873	649	580	225	355	114	7
[産業分類]										
建設業	340	96	73	48	25	21	13	8	2	-
製造業	372	590	401	223	178	167	72	94	20	3
運輸業・郵便業	352	203	116	57	59	67	23	44	19	1
卸売・小売業	338	475	340	191	150	107	41	66	24	3
金融・保険業	137	27	22	15	7	5	3	2	0	-
不動産業	134	32	28	19	9	4	2	3	0	-
情報通信業	254	110	101	74	27	8	6	3	-	0
サービス業、その他	296	690	442	246	196	200	66	134	48	-

(出典) 総務省「通信利用動向調査」

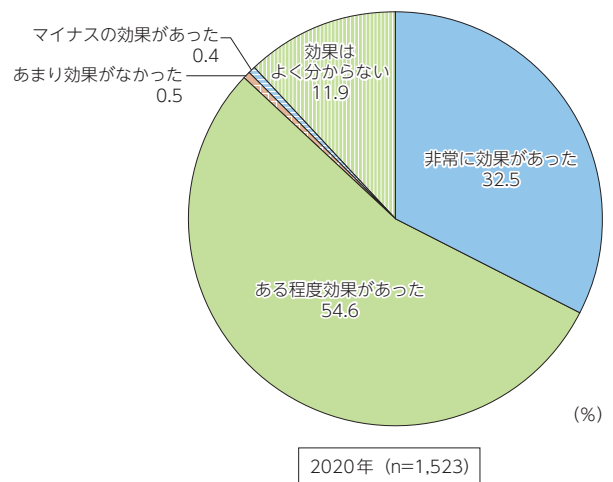
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

### イ クラウドサービスの効果

#### ●多くの企業でクラウドサービスの効果を実感

クラウドサービスの効果については、「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は87.1%となっている(図表4-2-1-18)。

図表4-2-1-18 クラウドサービスの効果



(出典) 総務省「通信利用動向調査」

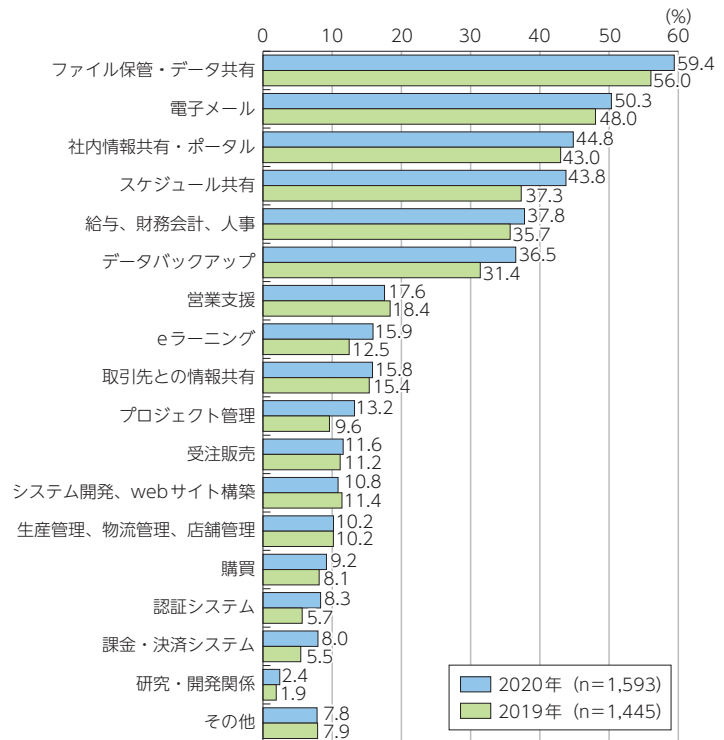
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

## ウ クラウドサービスの利用内訳

●利用しているクラウドサービスは「ファイル保管・データ共有」が最も多い

利用したサービスの内容については、「ファイル保管・データ共有」の割合が59.4%と最も高く、次いで「電子メール」(50.3%)、「社内情報共有・ポータル」(44.8%)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(図表4-2-1-19)。

図表4-2-1-19 クラウドサービスの利用内訳



(出典) 総務省「通信利用動向調査」

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

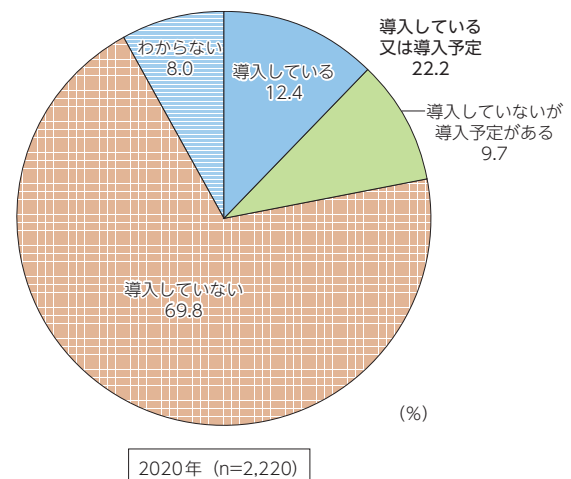
## 5 企業におけるIoT・AI等のシステム・サービスの導入・利用状況

## ア IoT・AI等のシステム・サービスの導入状況

●IoT・AI等のシステム・サービスの導入企業・導入予定企業は約2割となっている

デジタルデータの収集・解析等のため、IoTやAI等のシステム・サービスを導入している企業の割合は12.4%となっており、導入予定の企業を含めると約2割となっている(図表4-2-1-20)。

図表4-2-1-20 IoT・AI等のシステム・サービスの導入状況



(出典) 総務省「通信利用動向調査」

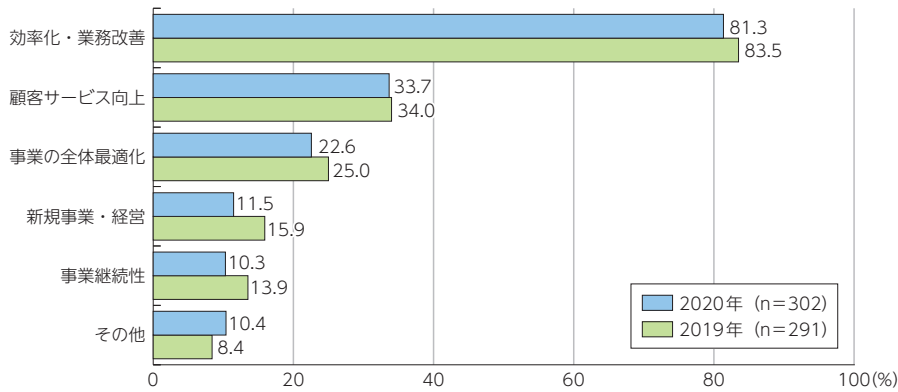
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

イ デジタルデータの収集・解析の目的

● デジタルデータの収集・解析の目的は「効率化・業務改善」が約8割となっている

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81.3%と最も高く、次いで、「顧客サービスの向上」(33.7%)、「事業の全体最適化」(22.6%)となっている(図表4-2-1-21)。

図表4-2-1-21 IoT・AI等のシステム・サービスを通じてデータを収集・解析する目的



(出典) 総務省「通信利用動向調査」

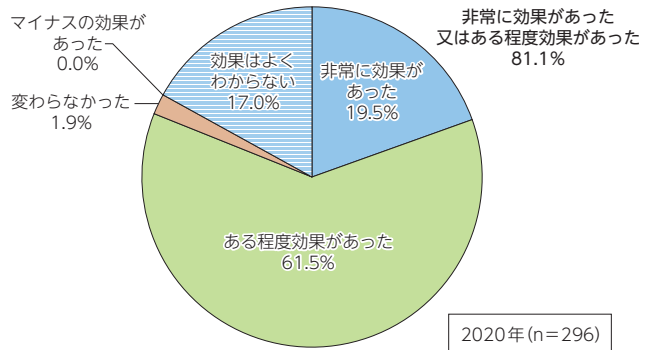
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

ウ IoT・AI等のシステム・サービスの導入効果

● 約7割の企業で効果を実感

システムやサービスの導入効果をみると、「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81.1%となっている(図表4-2-1-22)。

図表4-2-1-22 IoT・AI等のシステム・サービスの導入効果



(出典) 総務省「通信利用動向調査」

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

## 2 電気通信サービスの提供状況・利用状況

### 1 提供状況

#### ア 概況

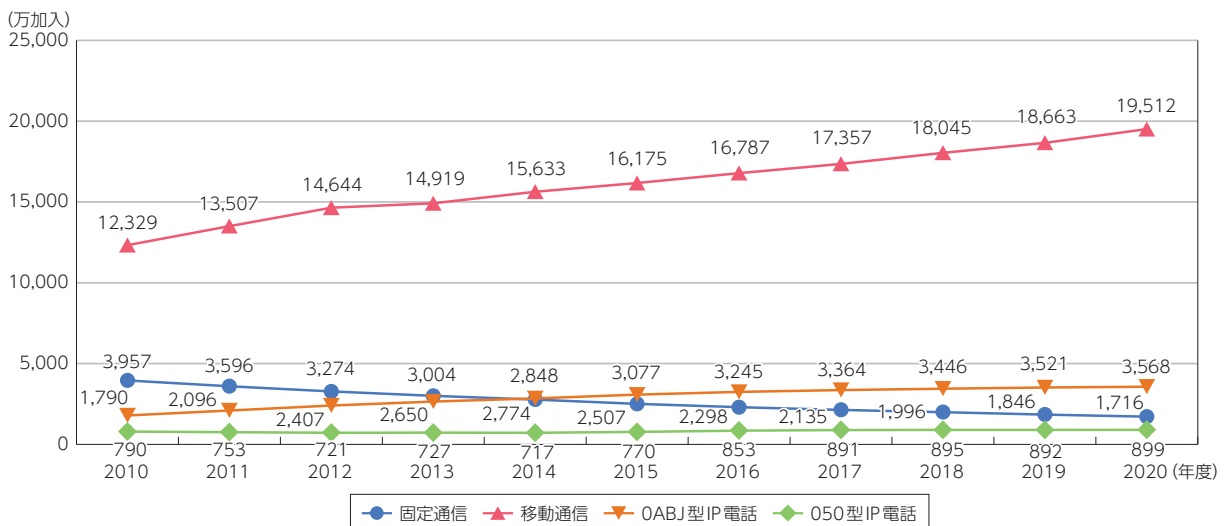
##### (ア) 音声通信サービスの加入契約数の状況

#### ●固定通信の契約数は減少傾向にあるが、移動通信及び0ABJ型IP電話の契約数は一貫して増加

固定通信（NTT東西加入電話（ISDNを含む）、直取電話<sup>\*3</sup>及びCATV電話。0ABJ型IP電話を除く。）が減少傾向にある一方、移動通信（携帯電話、PHS及びBWA）及び0ABJ型IP電話は堅調な伸びを示している。また、050型IP電話は、近年横ばいで推移している。

移動通信の契約数は、固定通信の契約数の約11.4倍になっている（図表4-2-2-1）。

図表4-2-2-1 音声通信サービスの加入契約数の推移



※1 移動通信は携帯電話、PHS及びBWAの合計。

※2 2013年度以降の移動通信は、「グループ内取引調整後」の数値。「グループ内取引調整後」とは、MNOが同一グループ内のMNOからMVNOの立場として提供を受けた携帯電話やBWAサービスを一つの携帯電話等のBWAサービスを一つの携帯電話端末等で自社サービスと併せて提供する場合、実態と乖離したものとにならないよう、一つの携帯電話端末等について2契約ではなく1契約としてカウントするように調整したものの。

※3 過去の数値については、事業者報告の修正があったため、昨年の公表値とは異なる。

（出典）総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表（令和2年度第4四半期（3月末）」により作成  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban04\\_02000187.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000187.html)

##### (イ) ブロードバンドの利用状況

#### ●移動系超高速ブロードバンド契約数は年々大幅に増加している

2020年度末での固定系ブロードバンドの契約数<sup>\*4</sup>は、4,268万（前年度比3.6%増）、移動系超高速ブロードバンド契約のうち、3.9-4世代携帯電話（LTE）は1億5,437万（前年度比1.1%増）、BWAは7,505万（前年度比5.4%増）となっている（図表4-2-2-2）。FTTHとDSLの契約純増数の推移をみると、DSLは純減傾向が続いている一方、FTTHは一貫して純増している（図表4-2-2-3）。

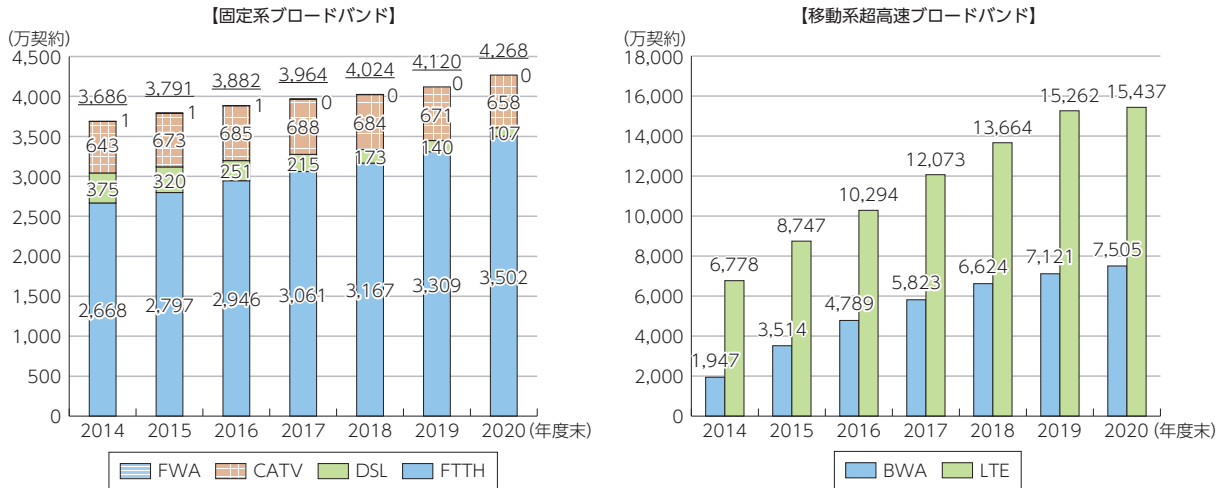
デジタル化されたケーブルテレビ施設は、テレビジョン放送サービスのほか、インターネット接

\*3 直取電話とは、NTT東西以外の電気通信事業者が提供する加入電話サービスで、直加入電話、直加入ISDN、新型直取電話、新型直取ISDNを合わせた総称をいう。

\*4 固定系ブロードバンド契約数は、FTTH、DSL、CATV（同軸・HFC）及びFWAの契約数の合計。

続サービス及びIP電話サービスといういわゆるトリプルプレイサービスを提供する地域の総合的情報通信基盤となっている。ケーブルテレビ網（同軸・HFC）を利用したインターネット接続サービスは、2020年度末で249事業者が提供し、契約数は、658万となっている（図表4-2-2-4）。

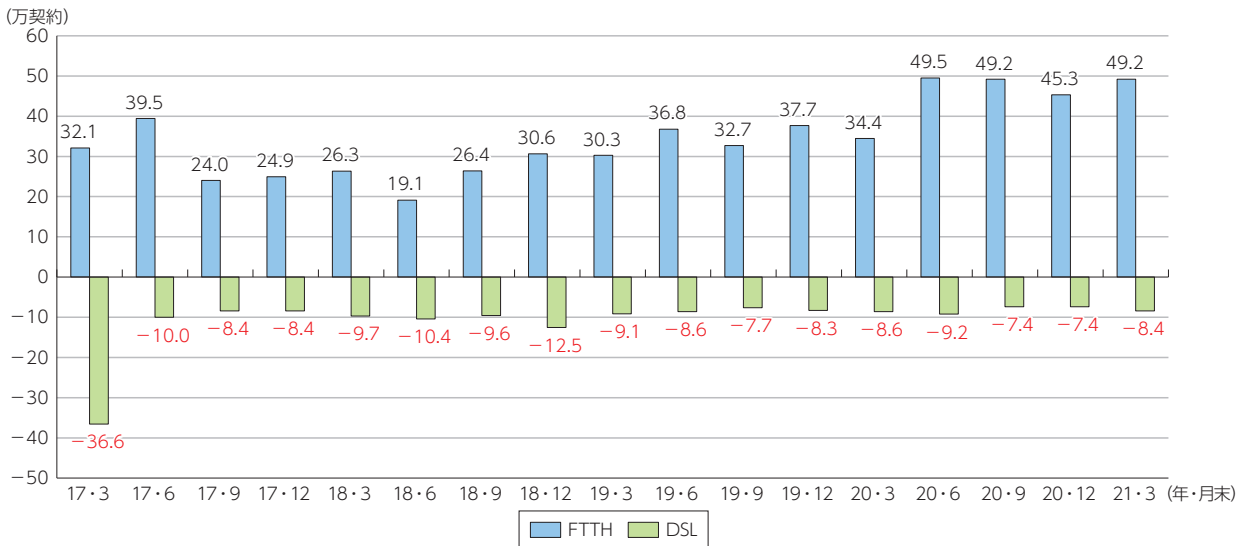
図表4-2-2-2 ブロードバンド契約数の推移



※過去の数値については、事業者報告の修正があったため、昨年の公表値とは異なる。

(出典) 総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表（令和2年度第4四半期（3月末）」により作成  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban04\\_02000187.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000187.html)

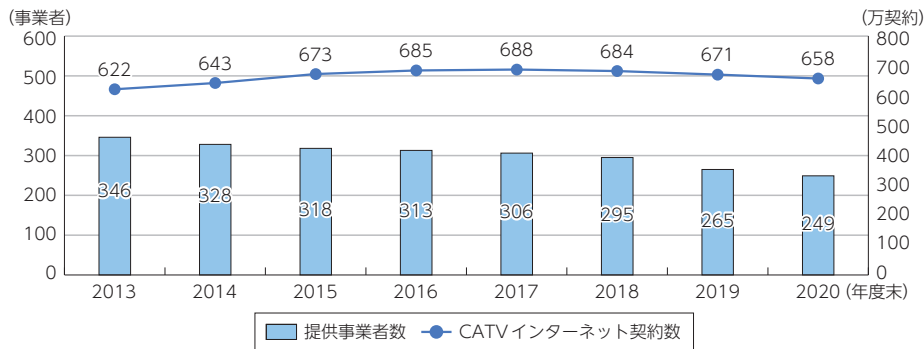
図表4-2-2-3 FTTHとDSLの契約純増数の推移（対前四半期末）



※過去の数値については、事業者報告の修正があったため、昨年の公表値とは異なる。

(出典) 総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表（令和2年度第4四半期（3月末）」により作成  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban04\\_02000187.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000187.html)

図表4-2-2-4 CATVインターネット（同軸・HFC）提供事業者数と契約数の推移



※過去の数値については、事業者報告の修正があったため、昨年の公表値とは異なる。

(出典) 総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表（令和2年度第4四半期（3月末）」により作成  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban04\\_02000187.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000187.html)

## イ 固定系音声通信

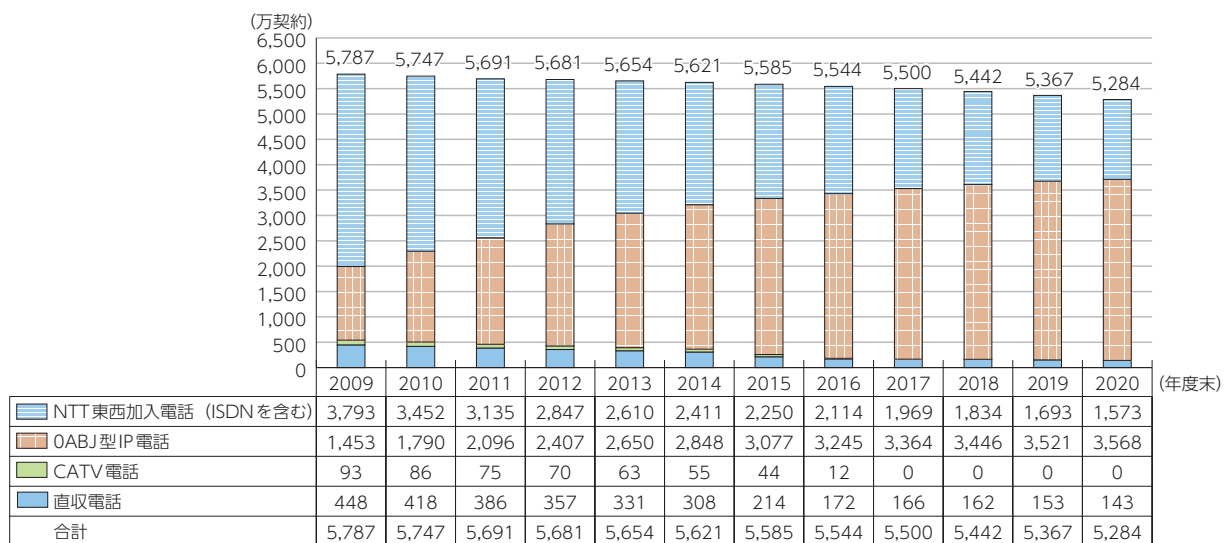
### (ア) 固定電話市場\*5

#### ●固定電話（NTT東西加入電話、直収電話、CATV電話及び0ABJ型IP電話）市場における全加入契約数は緩やかな減少傾向

固定電話（NTT東西加入電話、直収電話、CATV電話及び0ABJ型IP電話）市場における全契約数は2020年度末時点で5,284万（前年同期比1.5%減）であり、引き続き減少傾向となっている。

固定電話市場の全契約数が全体として減少傾向にある一方、0ABJ型IP電話は増加傾向にあり（前年比1.3%増）、固定電話市場全体に占める割合も67.5%となっている。固定電話から0ABJ型IP電話を除いた契約数は1,716万であり、0ABJ型IP電話の契約数（3,568万）を下回っている（図表4-2-2-5）。

図表4-2-2-5 固定電話の加入契約者数の推移



(出典) 総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表（令和2年度第四半期（3月末）」により作成  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban04\\_02000187.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000187.html)

\*5 「電気通信分野における競争状況の評価2014」においては、固定電話領域におけるサービス市場の画定については、各々の市場における利用者の用途、市場の需要代替性の有無等を勘案し、加入電話については、NTT東西加入電話（ISDNを含む）、直収電話（直加入、新型直収、直収ISDN）、CATV電話及び0ABJ型IP電話の各サービスをあわせて一つの市場とみなし、「固定電話市場」としている。

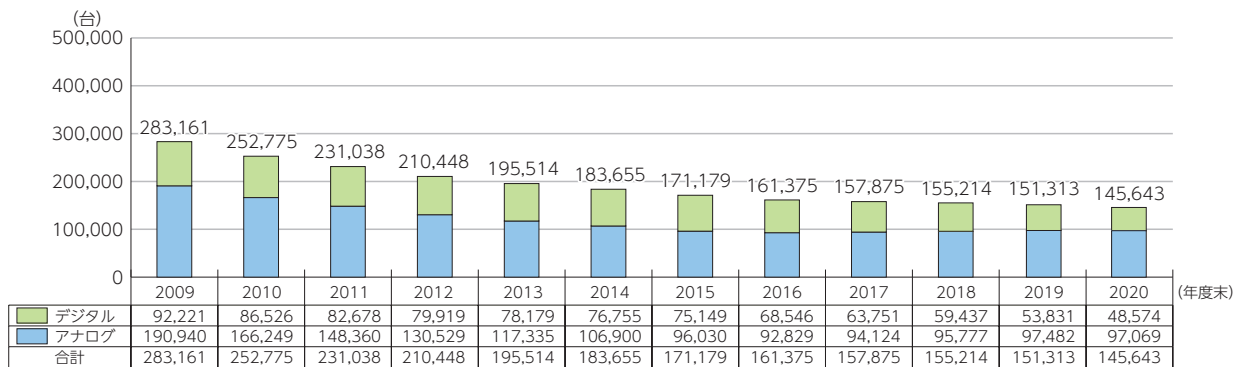


(イ) 公衆電話

● 公衆電話施設数は一貫して減少

2020年度におけるNTT東西の公衆電話施設数は、減少が続き、14.6万台（前年度比3.7%減）となっている。これは、携帯電話の普及により、公衆電話の利用が減少していることが背景にある（図表4-2-2-6）。

図表4-2-2-6 NTT東西における公衆電話施設構成数の推移



※ ICカード型は2005年度末で終了。

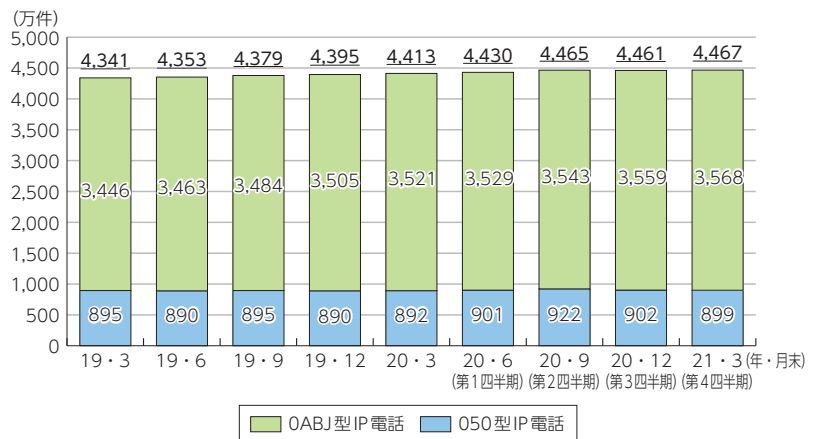
(出典) NTT東西資料により作成

ウ IP電話の普及

● IP電話の利用数は2020年度末で4,467万件であり、0ABJ型IP電話が増加傾向

IP電話サービスは、インターネットで利用されるIP(Internet Protocol)を用いた音声電話サービスであり、ブロードバンド(インターネット)サービスの付加サービスの形態を中心に提供されている。IP電話は付与される電話番号の体系の違いによって次の二つに大別される（図表4-2-2-7）。

図表4-2-2-7 IP電話の利用状況



(出典) 総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表（令和2年度第4四半期（3月末）」により作成  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban04\\_02000187.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000187.html)

A 050型IP電話

050番号を用い、インターネット接続サービスの付加サービスとして提供され、同じプロバイダもしくは提携プロバイダの加入者間の通話料は無料であることが多い。一方で、緊急通報(110、119等)を利用できない点や、通話品質の基準が加入電話に比べて低いといった点もある。2020年度末における利用数は、899万件となっている。

B 0ABJ型IP電話

0ABJ型IP電話は、加入電話と同じ0ABJ番号を用い、加入電話と同等の高品質な通話や緊急通報(110、119等)を利用できるなどの特徴がある。2020年度末における利用数は、3,568万件あり、依然増加傾向にある。



## エ 移動系通信

### ●移動系通信の契約数は毎年増加。また、移動系通信の契約数に占めるMVNOサービスの契約数も増加傾向

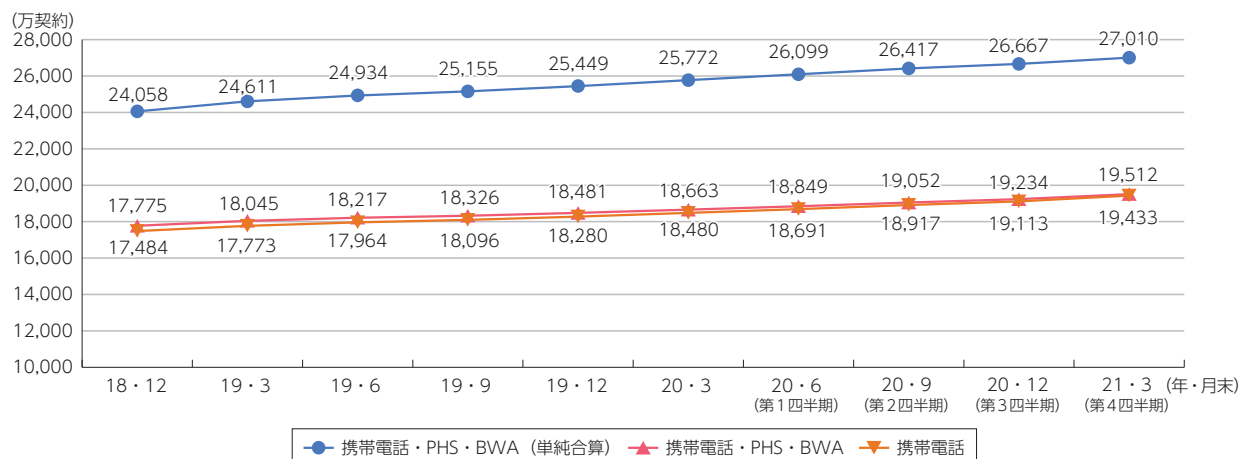
2020年度末時点における移動系通信（携帯電話、PHS及びBWA）の契約数<sup>\*6</sup>は1億9,512万（前年度比4.5%増）である。2019年度末と比較しての純増数は、849万となっており、引き続き増加傾向である（図表4-2-2-8）。

また、同契約数における事業者別シェアについて、NTTドコモは36.9%（前年同期比0.4ポイント減）、KDDIグループは27.1%（前年同期比0.5ポイント減）、ソフトバンクは21.1%（前年同期比0.7ポイント減）、楽天モバイルは1.5%（前年同期比1.5ポイント増）となっている（図表4-2-2-9）。

各事業者のMVNOシェアについては、NTTドコモのMVNOは5.5%（前年同期比0.2ポイント減）、KDDIグループのMVNOは3.8%（前年同期比±0ポイント）、ソフトバンクは4.1%（前年同期比0.4ポイント増）となっている。

移動系通信（携帯電話、PHS及びBWA）の契約数に占めるMVNOのサービスの契約数<sup>\*7</sup>は、2,612万（前年同期比5.6%増）と増加傾向である（図表4-2-2-10）。

図表4-2-2-8 移動系通信の加入契約数の推移



※1 「グループ内取引調整後」とは、MNOが、同一グループ内のMNOからMVNOの立場として提供を受けた携帯電話やBWAサービスを一つの携帯電話端末等で自社サービスと併せて提供する場合、実態と乖離したものとならないよう、一つの携帯電話端末等について2契約ではなく1契約としてカウントするように調整したものを。

※2 過去の数値については、事業者報告の修正があったため、昨年の公表値とは異なる。

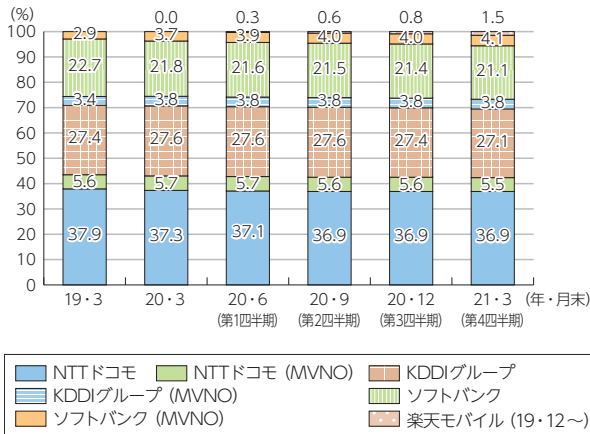
（出典）総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表（令和2年度第4四半期（3月末）」により作成  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban04\\_02000187.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000187.html)

\*6 グループ内取引調整後の数値

\*7 MNOであるMVNOの契約数を除いた数値

図表 4-2-2-9

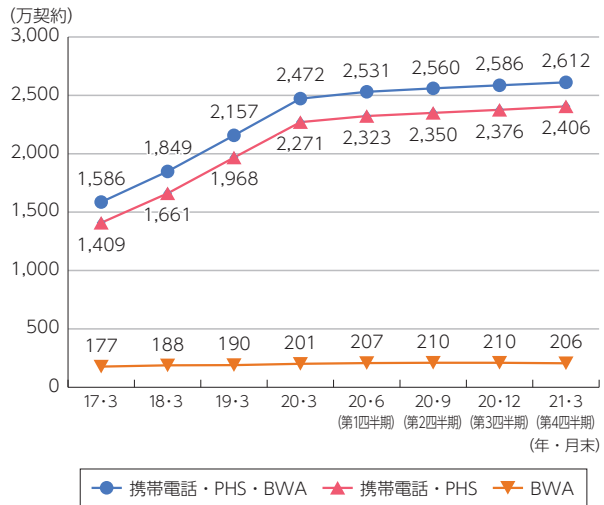
移動系通信の契約数（グループ内取引調整後）における事業者別シェアの推移



※1 KDDIグループのシェアには、KDDI、沖縄セルラー及びUQコミュニケーションズが含まれる。  
 ※2 MVNOのシェアを提供元のMNOグループごとに合算し、当該MNOグループ名の後に「(MVNO)」と付記して示している。  
 ※3 楽天モバイルのシェアは、MNOとしてのシェア。楽天モバイルが提供するMVNOサービスは、「NTTドコモ (MVNO)」及び「KDDIグループ (MVNO)」に含まれる。  
 (出典) 総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表 (令和2年度第4四半期 (3月末))」により作成  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban04\\_02000187.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000187.html)

図表 4-2-2-10

MVNO (MNOであるMVNOを除く) サービスの契約数の推移



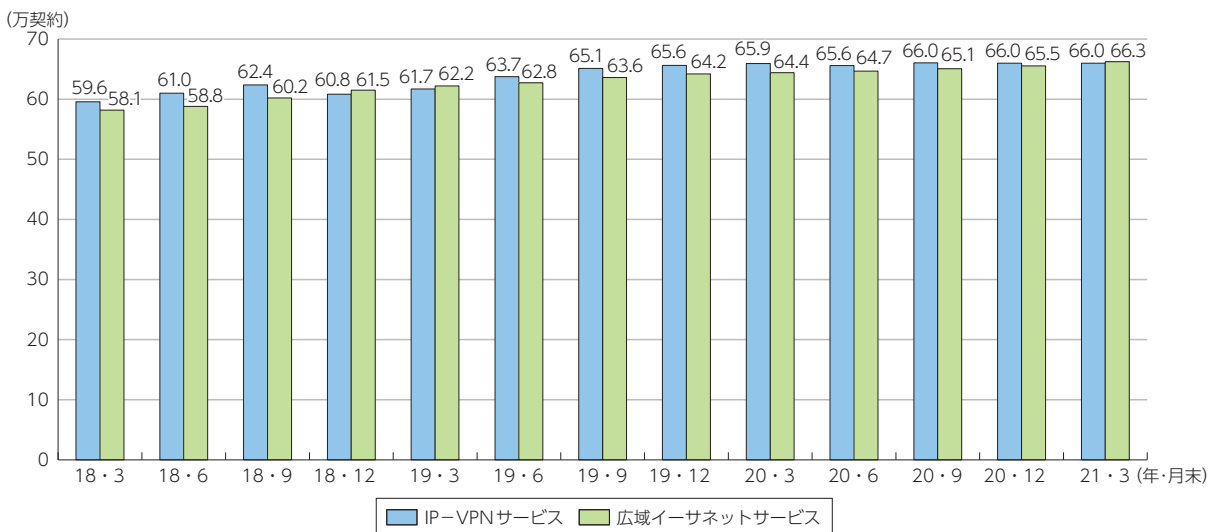
(出典) 総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表 (令和2年度第4四半期 (3月末))」により作成  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban04\\_02000187.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000187.html)

オ 広域イーサネットサービス等

●広域イーサネットサービスの契約数は増加の傾向

広域イーサネットサービスの契約数は増加傾向となっており、2020年度末時点で契約数は66.3万となっている。また、IP-VPNサービスは、近年横ばいで推移している (図表 4-2-2-11)。

図表 4-2-2-11 IP-VPNサービス・広域イーサネットサービス契約数の推移



※過去の数値については、事業者報告の修正があったため、昨年の公表値とは異なる。  
 (出典) 総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表 (令和2年度第3四半期 (3月末))」により作成  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban04\\_02000187.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000187.html)

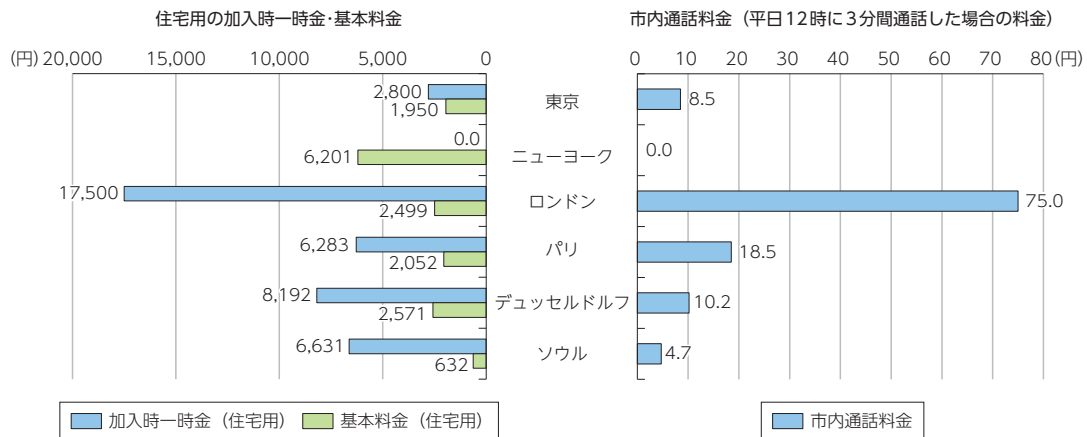
## カ 電気通信料金の国際比較

## ●東京の携帯電話の料金について、スマートフォンは他の都市と同水準

通信料金を東京（日本）、ニューヨーク（米国）、ロンドン（英国）、パリ（フランス）、デュッセルドルフ（ドイツ）、ソウル（韓国）の6都市について比較すると、固定電話の料金では、基本料について東京は中位の水準となっている。IP電話を提供しているニューヨークを除いて東京は加入時一時金が最も低廉になっており、移転時の費用ならびに市内通話料金はソウルに次いで低廉な料金となっている。東京の平日12時の市内通話料金はデュッセルドルフと同水準である（図表4-2-2-12）。

携帯電話の料金では、フィーチャーフォン（MNO）について、東京はパリに次いで低廉な水準となっている。また、スマートフォン（MNO）について、新規契約した場合の通信料金を比較すると、データ通信量が月2GB及び5GBのプランについて東京の支払額は中位の水準、データ通信量が月20GBの大容量プランについては、高い水準となっている（図表4-2-2-13）。

図表4-2-2-12 個別料金による固定電話料金の国際比較（2019年度）



※1 各都市とも月額基本料金に一定の通話料金を含むプランや通話料が通話時間、通信距離によらないプランなど多様な料金体系が導入されており、月額料金による単純な比較は困難となっている。

※2 NTT東日本の住宅用3級局（加入者数40万人以上の区分）のライトプラン\*8。

※3 東京の加入時一時金は、ライトプランの工事費（2,000円）と契約料（800円）。

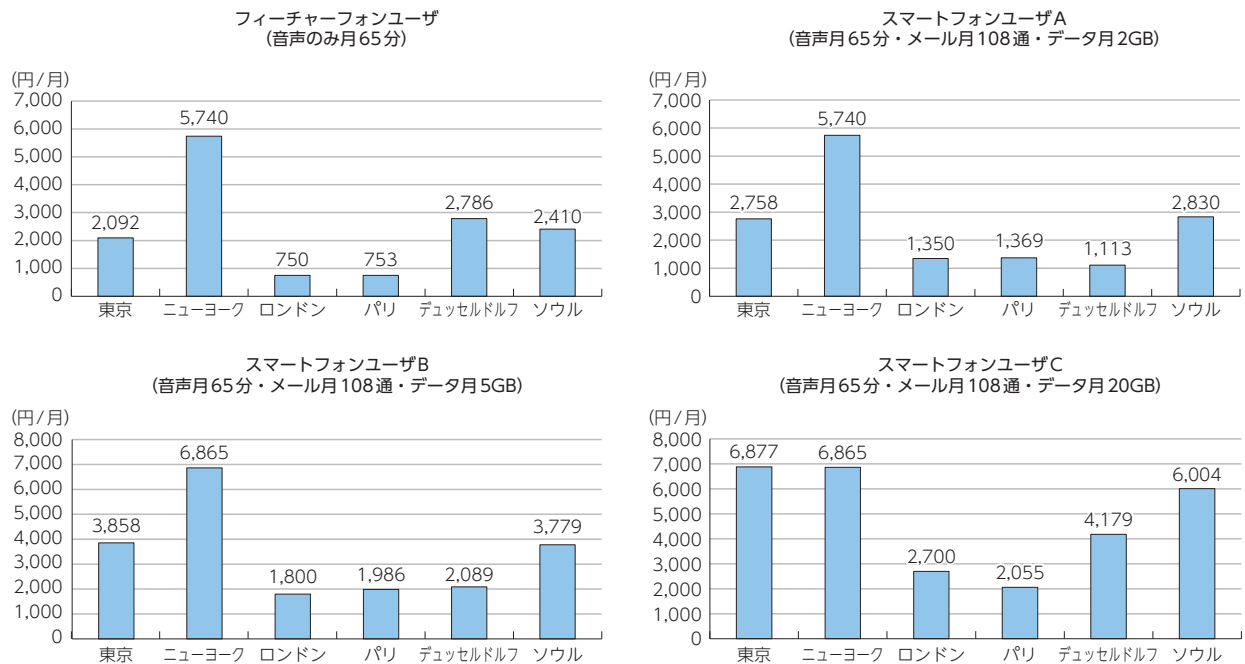
※4 ニューヨークにおいては、現在、従来の電話線を利用する固定電話サービスの新規加入は受付けておらず、代わりにIP電話サービスの提供を行っているため、IP電話サービスの料金を記載（月額の基本料のみで通話は無制限となるが、インターネット接続（FTTH）とセットでの提供となるため、別途インターネット接続（FTTH）の料金が必要となる）。

※5 ロンドンは、既に回線が存在する場合には、加入時の費用は8,750円（税込）、移転時の費用は0円

（出典）総務省「令和元年度電気通信サービスに係る内外価格差に関する調査」  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban03\\_02000651.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban03_02000651.html)

\*8 加入時に施設設置負担金（36,000円）の支払いを伴わないプラン。施設設置負担金を支払う場合に比べ、月額250円が基本料に加算される。

図表4-2-2-13 モデルによる携帯電話料金の国際比較（2019年度）



※1 フィーチャーフォンについては、音声のみの料金プランで月々の支払額を比較。スマートフォンについては、我が国の携帯電話による通話、メール、データ通信の利用実態からモデル料金を算定し月々の支払額を比較。  
 ※2 電気通信サービスに係る料金については、各国とも通常料金・割引料金の別を始め、様々な体系が存在し、利用形態により要する料金が異なること等に留意が必要。

(出典) 総務省「令和元年度電気通信サービスに係る内外価格差に関する調査」  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban03\\_02000651.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban03_02000651.html)

## 2 電気通信の利用状況

### ア 通信回数・通信時間

#### (ア) 総通信回数・総通信時間

##### ●総通信回数及び通信時間は減少傾向

2019年度における我が国の総通信回数は741.8億回（前年度比5.3%減）、総通信時間は29.3億時間（前年度比3.4%減）であり、いずれも減少が続いている。

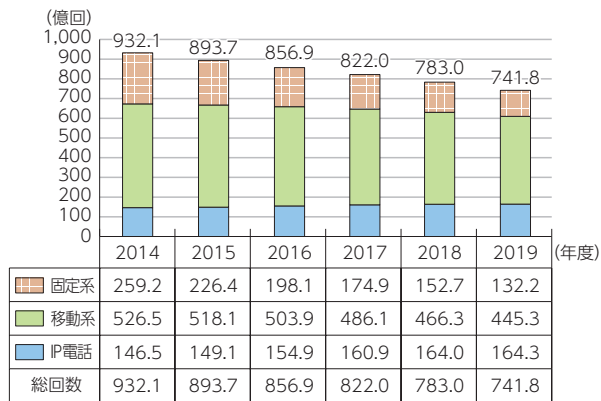
発信端末別の通信回数では、IP電話発が164.3億回（前年度比0.2%増）と引き続き増加している一方、固定系<sup>\*9</sup>発は132.2億回（前年度13.4%減）、移動系<sup>\*10</sup>発の通信回数は445.3億回（前年度比4.5%減）となった（図表4-2-2-14）。

発信端末別の通信時間では、IP電話発が4.7億時間と横ばいである一方、固定系発は3.6億時間（前年度比14.3%減）、移動系発の通信時間は20.9億時間（前年度比1.6%減）と減少傾向にある（図表4-2-2-15）。

\*9 「固定系」は加入電話、公衆電話、ISDNの総計。

\*10 「移動系」は携帯電話及びPHSの総計。

図表4-2-2-14 通信回数の推移（発信端末別）

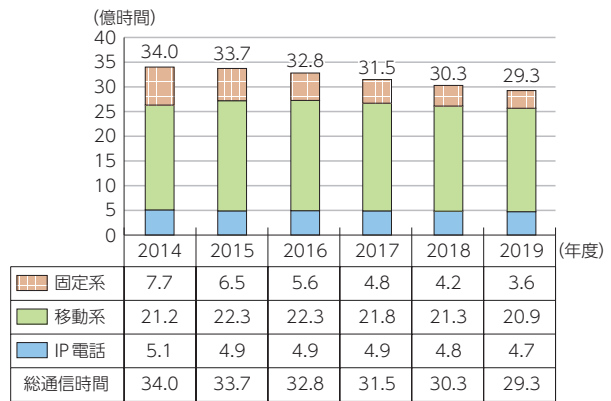


※1 移動系通信：携帯電話・PHS発 固定系通信：加入電話・ISDN・公衆電話発

※2 一部数値については昨年度版の数値を修正している。

(出典) 総務省「通信量からみた我が国の音声通信利用状況（令和元年度）」  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban03\\_02000695.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban03_02000695.html)

図表4-2-2-15 通信時間の推移（発信端末別）



※1 移動系通信：携帯電話・PHS発 固定系通信：加入電話・ISDN・公衆電話発

※2 単位を「百万時間」から「億時間」に編集し、小数点第2位を四捨五入している。詳細の数値は出典を参照。

※3 一部数値については昨年度版の数値を修正している。

(出典) 総務省「通信量からみた我が国の音声通信利用状況（令和元年度）」  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban03\\_02000695.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban03_02000695.html)

## イ トラヒックの状況

### (ア) インターネットのトラヒック

●我が国の固定ブロードバンドサービス契約者の総ダウンロードトラヒックは、2020年11月時点で平均約19.9Tbpsに達し、前年同月比56.7%増加

#### A 固定ブロードバンド契約者のトラヒックの推移

2020年11月時点の国内ISP9社<sup>\*11</sup>の固定ブロードバンドサービス契約者のトラヒックについては、ダウンロードトラヒック（A1 OUT）が月間平均で12,885.5Gbps（前年同月比49.1%増）となり、増加傾向である。ダウンロードトラヒック（A1 OUT）とアップロードトラヒック（A1 IN：1,542.7Gbps）の比は8.4倍であり、ダウンロード型の利用が中心である（図表4-2-2-16）。

#### B ISP間で交換されるトラヒックの推移

ISP間で交換されるトラヒックについては、国内主要IX<sup>\*12</sup>と交換されるトラヒック（B1）、国内主要IXを介さず国内ISP等と交換されるトラヒック（B2）及び国外ISP等と交換されるトラヒック（B3）のいずれも流入が流出を上回っている（図表4-2-2-16）。

#### C 我が国のインターネット上を流通するトラヒックの推定

国内ISP9社のブロードバンドサービス契約者（FTTH,DSL,CATV,FWA）のトラヒック（A1）と、我が国のブロードバンド契約数における国内ISP9社の契約数のシェアから、我が国の固定ブロードバンドサービス契約者の総ダウンロードトラヒックを試算した。その結果、2020年11月時点では平均で約19.9Tbpsのトラヒックがインターネット上を流通していると推定される。同トラヒックは前年同月比56.7%増となるなど、近年のインターネット上のトラヒックは引き続き増加している（図表4-2-2-16、図表4-2-2-17）。

\*11 協力ISP9社（(株) インターネットイニシアティブ（IIJ）、NTTコミュニケーションズ（株）、(株) NTTぷらら、(株) オプテージ、KDDI（株）、(株) ジュビターテレコム、ソフトバンク（株）、ニフティ（株）及びビッグロブ（株））の集計。

\*12 インターネットマルチフィード（株）、エクイニクス・ジャパン（株）、日本インターネットエクスチェンジ（株）、BBIX（株）及びWIDE Projectがそれぞれ運営するIXの集計。



図表4-2-2-16 我が国のインターネットにおけるトラフィックの集計・試算<sup>\*1</sup>\*2

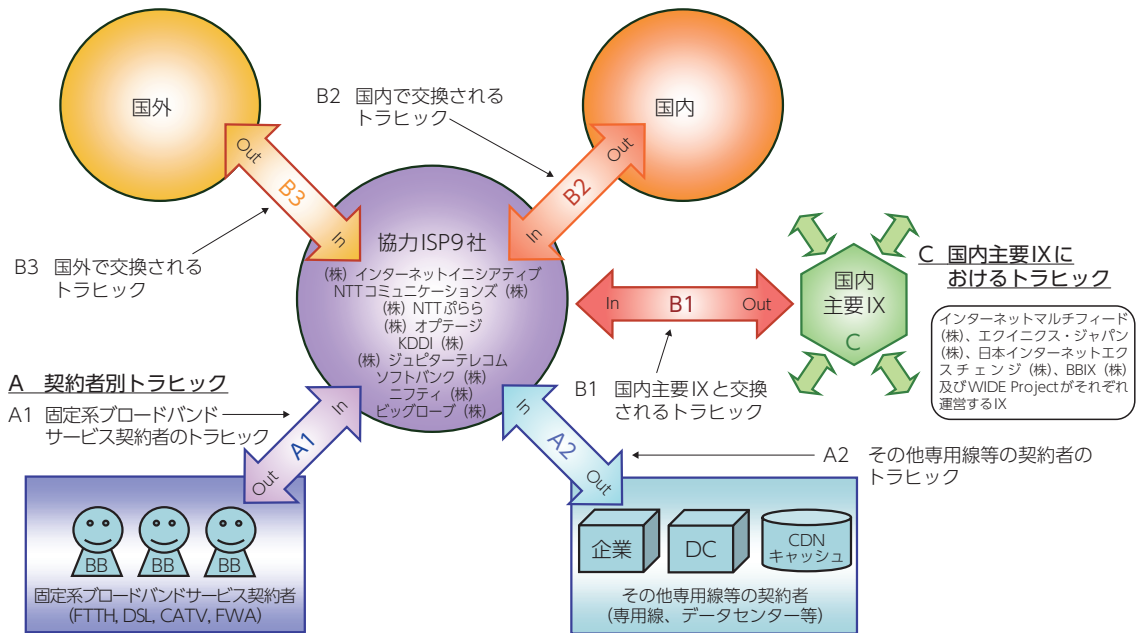
【トラフィックの集計及び推定値】

年	月	我が国のブロードバンドサービス契約者の総トラフィック (推定値) [Gbps] <sup>*3</sup>		ブロードバンドサービス1契約者当たりのトラフィック (推定値) [kbps]		(A1) ブロードバンドサービス契約者 (FTTH, DSL, CATV, FWA) のトラフィック [Gbps]		(A2) その他の契約者 (専用線、データセンター等) のトラフィック [Gbps]		(B1) 国内主要IXと協力ISP5社とで交換されるトラフィック [Gbps]		(B2) 国内主要IXを介さず国内ISP等と協力ISP9社とで交換されるトラフィック [Gbps]		(B3) 国外ISP等と協力ISP9社とで交換されるトラフィック [Gbps]		(X) 協力ISP9社のシェア (契約数より算出) <sup>*4</sup>
		in	out	in	out	in	out	in	out	in	out	in	out	in	out	
2018年	5月	1,309	10,289	33.2	261.1	870.1	6,837.9	1,441.9	726.4	736.8	214.7	3,864.7	559.4	1,746.4	452.6	66.46%
	11月	1,401	10,976	35.1	275.1	929.1	7,281.8	1,921.4	867.5	964.9	283.4	4,848.6	710.5	1,669.2	400.9	66.34%
2019年	5月	1,563	12,086	38.7	298.9	1,016.7	7,859.6	2,159.4	948.9	950.2	289.4	5,519.1	848.9	1,671.0	408.5	65.03%
	11月	1,571	12,650	38.4	309.2	1,073.0	8,641.0	2,323.4	956.5	994.1	290.8	6,232.5	901.2	1,995.5	540.9	68.31%
2020年	5月	2,321	19,025	56.1	460.2	1,534.3	12,575.6	2,968.1	2,420.1	1,610.7	328.6	10,065.5	1,353.3	2,945.8	724.5	66.10%
	11月	2,373	19,821	56.2	469.4	1,542.7	12,885.5	2,787.3	2,552.4	1,502.0	290.5	9,380.0	1,535.1	2,603.5	593.5	65.01%

- \*1 協力ISP9社 ((株) インターネットイニシアティブ (IIJ)、NTTコミュニケーションズ (株)、(株) NTTぷらら、(株) オプテージ、KDDI (株)、(株) ジュピターテレコム、ソフトバンク (株)、ニフティ (株) 及びビッグロープ (株)) の集計。
- \*2 我が国の固定ブロードバンドサービス契約者の総トラフィック (推定値)、ブロードバンドサービス1契約者当たりのトラフィック (推定値)、A1及びA2については、inはアップロード、outはダウンロードに該当。
- \*3 我が国の固定ブロードバンドサービス契約者の総トラフィック (推定値) については、協力ISP9社のブロードバンド契約者のトラフィック (A1) と、協力ISP9社の契約者数のシェア (X) より試算。
- \*4 「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表」より、線形補間による推計。

【集計したトラフィックの種類】(固定系ブロードバンドサービス関連)

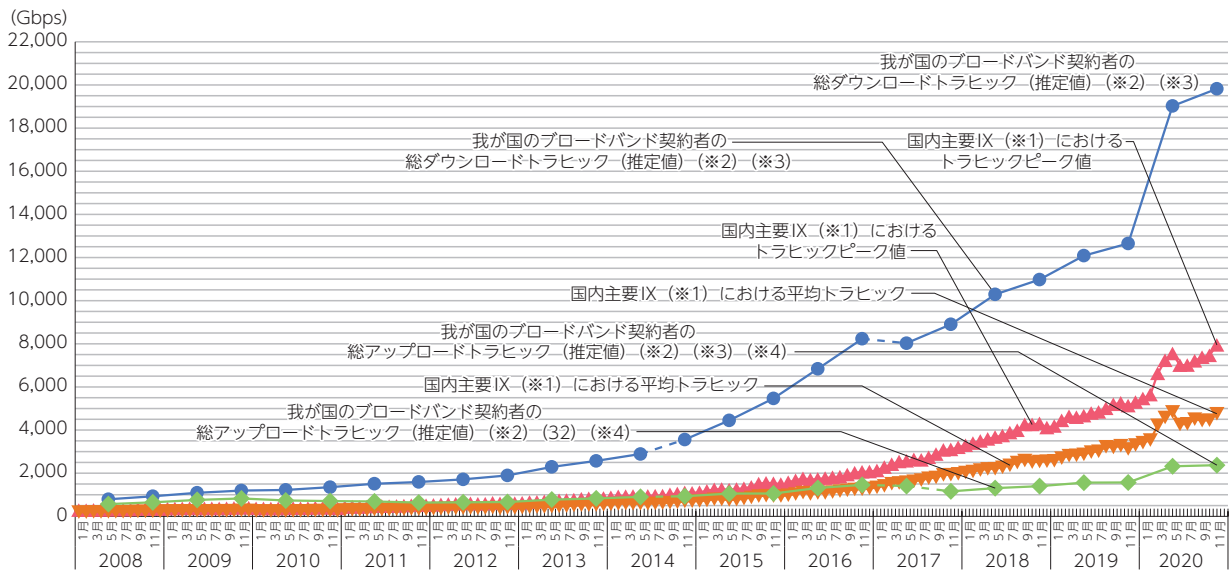
B 交換されるトラフィック



- \*1 A1には、次のトラフィックを含む。
  - ・一部ISPの公衆無線LANサービスのトラフィックの一部。
  - ・一部移動通信事業者のフェムトセルサービスのトラフィックの一部。
- \*2 A2には、次のトラフィックを含む。なお、2016年11月から、CDNキャッシュによるトラフィックや、協力ISPがトランジットを提供する顧客ISPとの接続によるトラフィックをA2として扱うことを明確化。
  - ・協力ISP事業者のデータセンター、CDNキャッシュ、その他内部トラフィック。
- \*3 B2には、次により交換されるトラフィックを含む。
  - ・プライベート・ピアリング。
  - ・トランジット。
  - ・国内主要IX以外の国内IXにおけるパブリック・ピアリング等。
- \*4 B3には、次により交換されるトラフィックを含む。ただし、2016年11月から、これらトラフィックのうち、国内の接続点におけるトラフィックについてはB2として扱うことを明確化。
  - ・プライベート・ピアリング。
  - ・トランジット。
  - ・国外IXにおけるパブリック・ピアリング等

総務省「我が国のインターネットにおけるトラフィックの集計・試算 (2020年11月時点の集計結果の公表)」により作成  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban04\\_02000182.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000182.html)

図表4-2-2-17 我が国のインターネット上を流通するトラフィックの推移



※1 2010年12月以前は、主要IX3団体分、2011年1月以降は主要IX5団体分のトラフィック。  
 ※2 2011年5月以前は、一部の協力ISPとブロードバンドサービス契約者との間のトラフィックに携帯電話網との間の移動通信トラフィックの一部が含まれていたが、当該トラフィックを区別することが可能となったため、2011年11月より当該トラフィックを除く形でトラフィックの集計・試算を行うこととした。  
 ※3 2017年5月より協力ISPが5社から9社に増加し、9社からの情報による集計値及び推定値としたため、不連続が生じている。  
 ※4 2017年5月から11月までの期間に、協力事業者の一部において計測方法を見直したため、不連続が生じている。  
 総務省「我が国のインターネットにおけるトラフィックの集計・試算（2020年11月時点の集計結果の公表）」により作成  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban04\\_02000182.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000182.html)

(イ) 移動通信のトラフィック

●直近1年間では約1.3倍のペースで移動通信トラフィックが増加

近年、データ通信を中心としたトラフィックの増加が移動通信システムに係る周波数のひっ迫の大きな要因となっていることに鑑み、移動通信事業者5社（NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、UQコミュニケーションズ、Wireless City Planning）の協力を得て、移動通信のトラフィック量（非音声）のデータを集計・分析した結果、2020年9月現在の、移動通信のトラフィックは、平均4,491.8Gbpsとなり、直近1年間で約1.3倍に増加している（図表4-2-2-18）。

図表4-2-2-18 我が国の移動通信の月間平均トラフィックの推移

集計年月	2019年3月分			2019年6月分			2019年9月分			2019年12月分			2020年3月分			2020年6月分			2020年9月分		
	上り	下り	上下合計	上り	下り	上下合計	上り	下り	上下合計	上り	下り	上下合計	上り	下り	上下合計	上り	下り	上下合計	上り	下り	上下合計
平均 (Gbps)	404.6	2680.6	3085.2	423.1	2926.9	3350.1	447.4	3082.3	3529.8	450.3	3180.2	3630.5	484.2	3630.1	4114.3	513.5	3723.8	4237.3	528.3	3963.5	4491.8

（出典）総務省「情報通信統計データベース」により作成  
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/field/tsuushin06.html>

(ウ) 時間帯別トラフィックの推移

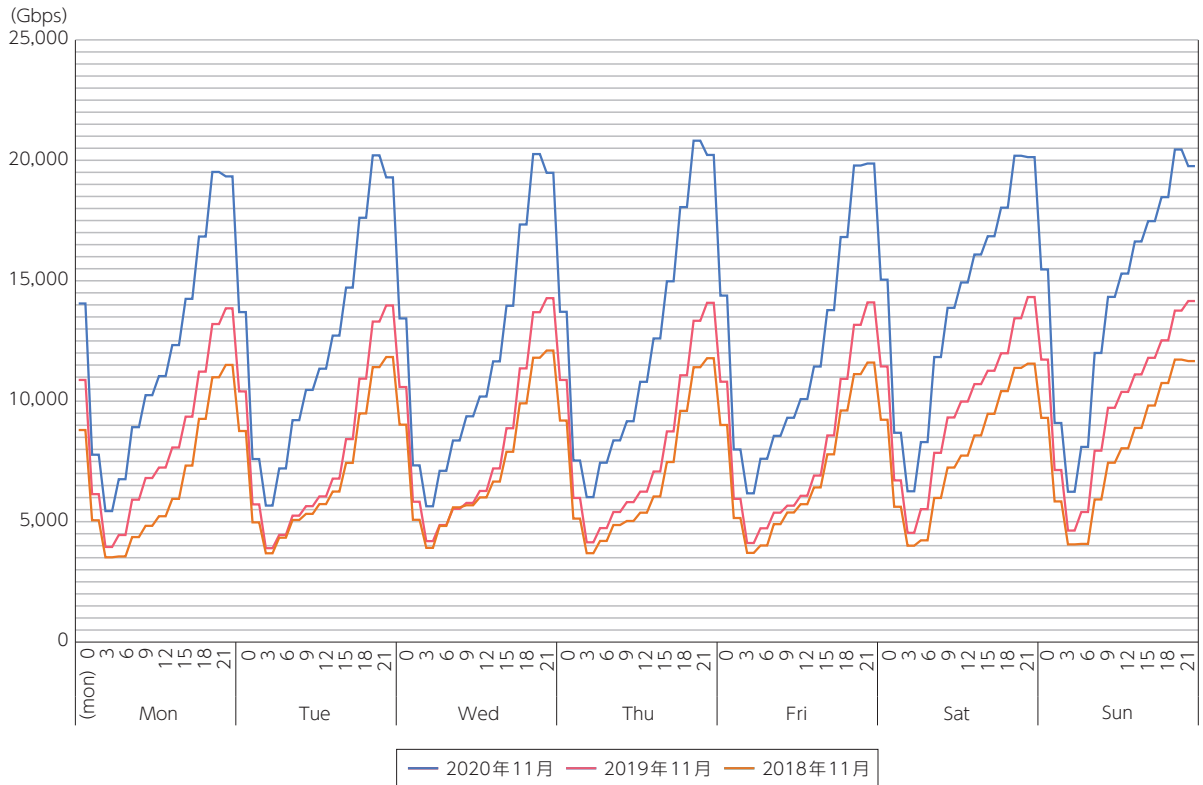
A 一週間の推移

ISP9社のブロードバンド契約者の時間帯別ダウンロードトラフィックの一週間の推移をみると、土曜日、日曜日は日中時間帯の利用が多くなっている。

移動通信のトラフィック推移も全ての曜日において増加傾向となっている（図表4-2-2-19、図表4-2-2-20）。

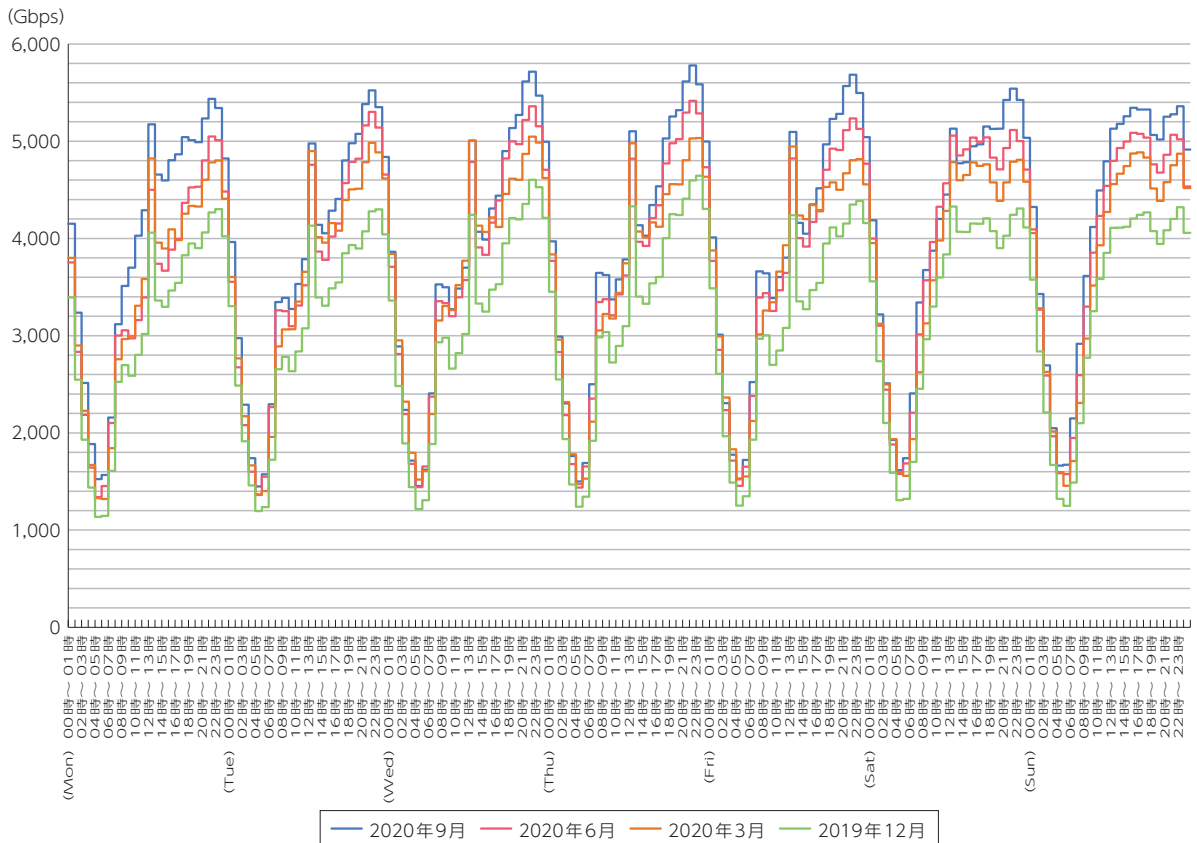


図表4-2-2-19 ISP9社のブロードバンド契約者のダウンロードトラフィックの推移



総務省「我が国のインターネットにおけるトラフィックの集計・試算（2020年11月時点の集計結果の公表）」により作成  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban04\\_02000182.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000182.html)

図表4-2-2-20 移動通信トラフィックの推移



(出典) 総務省「情報通信統計データベース」により作成  
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/field/tsuushin06.html>

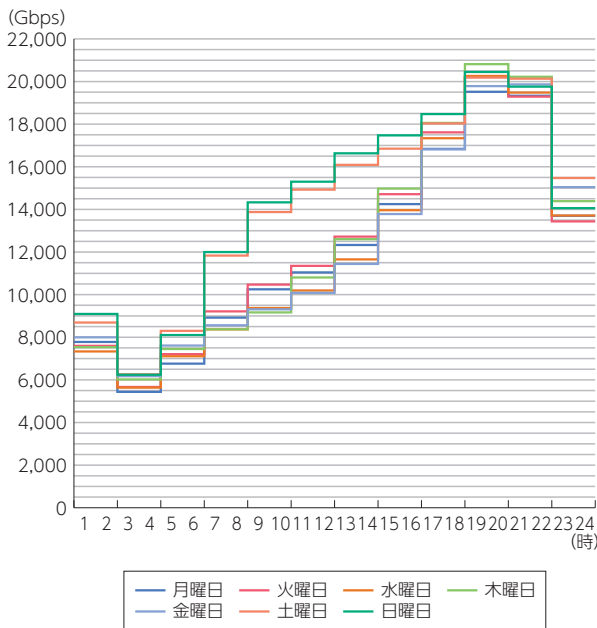
## B 曜日別の変化

ISP9社のブロードバンド契約者の時間帯別ダウンロードトラフィックの曜日別変化をみると、平日と比較して休日は朝から昼にかけてのトラフィックの増え方が大きくなっている（図表4-2-2-21）。

移動通信トラフィックの曜日別変化をみると、平日は朝から夕方にかけて徐々にトラフィックが増加し、昼休み帯（12時から13時まで）に一時的なピークがある。休日は朝から昼にかけて急激に増加している。平日及び休日ともに、夜間帯にトラフィックが増加している（図表4-2-2-22）。

図表4-2-2-21

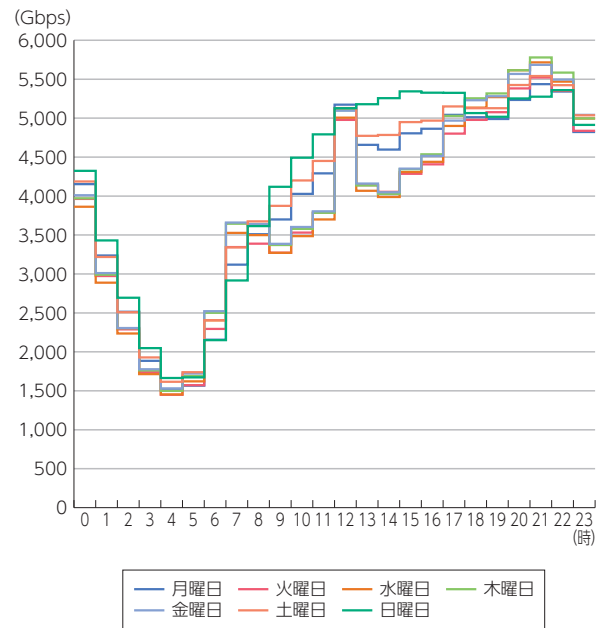
ISP9社のブロードバンド契約者のダウンロードトラフィックの曜日別変化



総務省「我が国のインターネットにおけるトラフィックの集計・試算（2020年11月時点の集計結果の公表）」により作成  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban04\\_02000182.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000182.html)

図表4-2-2-22

移動通信トラフィックの曜日別変化



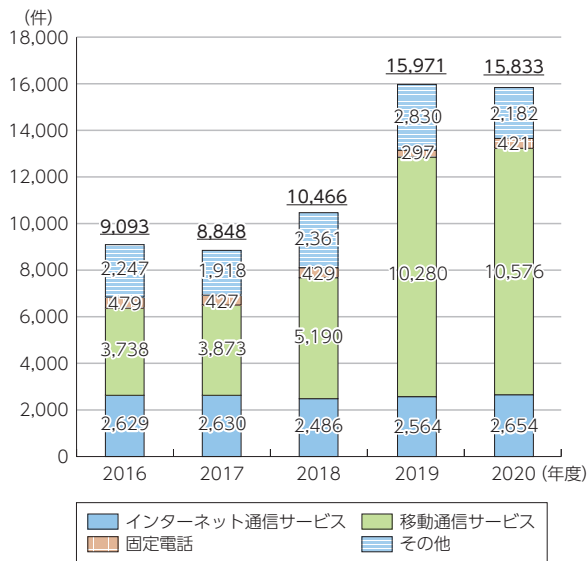
（出典）総務省「情報通信統計データベース」により作成  
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/field/tsuushin06.html>

## ウ 電気通信サービスに関する相談・苦情等

### ●電気通信サービスに関する苦情・相談等の件数は、ほぼ横ばい

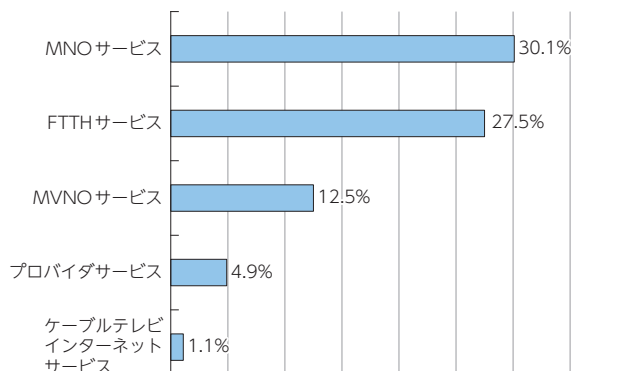
2020年度の総務省に寄せられた電気通信サービスの苦情・相談等の件数は15,833件であり、前年度からほぼ横ばいであった（図表4-2-2-23）。全国の消費生活センター等及び総務省で受け付けた苦情・相談内容をサービス別に見ると、「MNOサービス」に関するものが最も高い（図表4-2-2-24）。

図表 4-2-2-23 総務省に寄せられた苦情・相談等の件数の推移



(出典)「ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルール実施状況のモニタリング会合(第8回)」等により作成

図表 4-2-2-24 全国の消費生活センター及び総務省で受け付けた苦情・相談内容の内訳(2020年4月～2020年9月に受付けたものから無作為抽出)



※FTTH回線と一体的に提供されるISPサービスが「プロバイダサービス」のみに計上されている可能性がある。

(出典)「ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルール実施状況のモニタリング会合(第10回)」事務局資料より作成

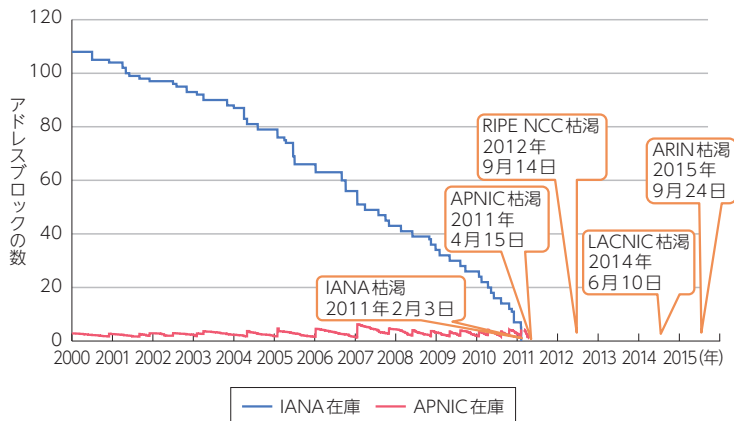
## エ IPv6対応に係る現状

### (ア) IPv4アドレス在庫の枯渇状況

#### ● APNIC/JPNICのIPv4アドレスの通常在庫が枯渇

IPv4アドレスについては、2011年2月3日にIANA<sup>\*13</sup>の世界共通在庫が枯渇し、同年4月15日には、アジア太平洋地域にIPアドレスを分配しているAPNICと我が国のIPアドレスを管理するJPNICにおいてIPv4アドレスの在庫が枯渇した。その後、2012年9月14日にはRIPE NCC<sup>\*14</sup>が、2014年6月10日にはLACNIC<sup>\*15</sup>が、2015年9月24日にはARIN<sup>\*16</sup>のIPv4アドレス在庫が枯渇し、AFRINIC<sup>\*17</sup>も2031年12月に枯渇する見込みである(図表4-2-2-25)。これにより、世界に5つある全ての地域インターネットレジストリのIPv4アドレスの在庫が枯渇することになる。

図表 4-2-2-25 IPv4アドレス在庫の消費



※1ブロックは約1,600万のアドレス数。

(出典)総務省「IPv6によるインターネットの利用高度化に関する研究会第三次報告書」を元に総務省作成

[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/policyreports/chousa/ipv6\\_internet/01kiban04\\_02000029.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/policyreports/chousa/ipv6_internet/01kiban04_02000029.html)

\*13 IANA (Internet Assigned Numbers Authority) とは、インターネット上で利用されるアドレス資源をグローバルに管理する管理元。  
 \*14 RIPE NCC (Réseaux IP Européens Network Coordination Centre) とは、ヨーロッパ、中近東、アジアの一部を管轄する地域インターネットレジストリ。  
 \*15 LACNIC (Latin American and Caribbean Internet Address Registry) とは、中南米地域を管轄する地域インターネットレジストリ。  
 \*16 ARIN (American Registry for Internet Numbers) とは、北米地域を管轄する地域インターネットレジストリ。  
 \*17 AFRINIC (African Network Information Centre) とは、アフリカ地域を管轄する地域インターネットレジストリ。

## (イ) IPv6 への対応状況

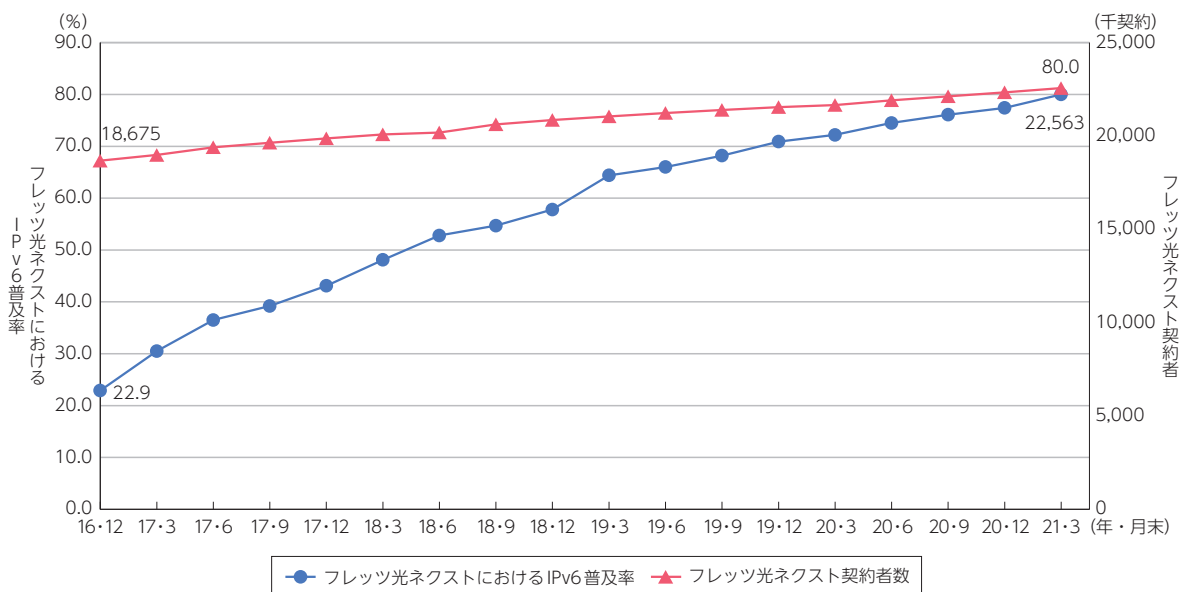
## ●大手ISPを中心にIPv6対応が本格化

APNIC/JPNICにおけるIPv4アドレス在庫が枯渇した2011年4月からアクセス回線事業者のIPv6対応が本格化しており、主要な事業者においては既にIPv6インターネット接続サービスが提供されている。IPv6普及・高度化推進協議会の調査によると、NTT東西の提供するFTTH回線であるフレッツ光ネクストにおけるIPv6普及率が、2021年3月時点で80.0%に達している（図表4-2-2-26）

また、ISPについては、アクセス回線事業者のIPv6対応に合わせて、大手ISPを中心にIPv6インターネット接続サービスの提供が進展している。2021年1月に総務省が実施したアンケート調査に対し、加入者10万契約以上のISPでは91.7%がIPv6インターネットサービスを「提供中」と回答している。

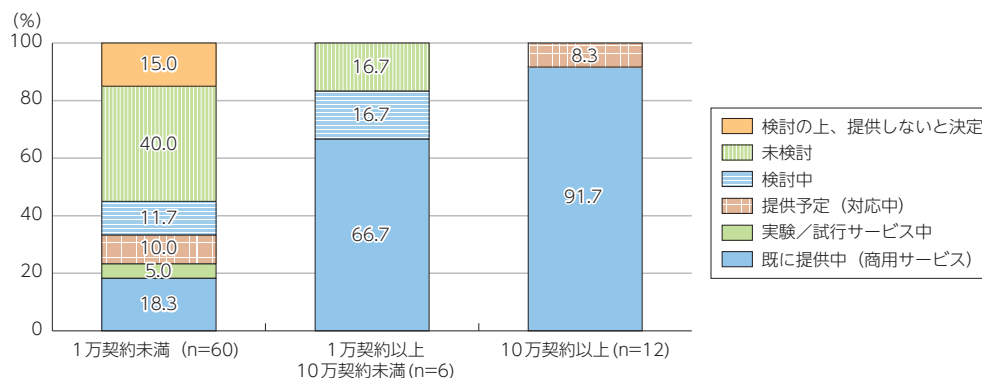
一方で加入者1万契約以上10万契約未満のISPでは16.7%、加入者1万契約未満のISPでは55.0%が「検討の上、提供しないと決定」か「未検討」と回答しており、大規模ISPと比較してIPv6対応が遅れている（図表4-2-2-27）。

図表4-2-2-26 フレッツ光ネクストにおけるIPv6普及率



(出典) IPv6普及・高度化推進協議会「アクセス網におけるIPv6の普及状況調査」を元に総務省作成  
[https://v6pc.jp/jp/spread/ipv6spread\\_03.phtml](https://v6pc.jp/jp/spread/ipv6spread_03.phtml)

図表4-2-2-27 IPv6サービスの対応状況 (ISP規模別) (2021年1月)



(出典) 総務省アンケート調査により作成

### 3 放送サービスの提供状況・利用状況

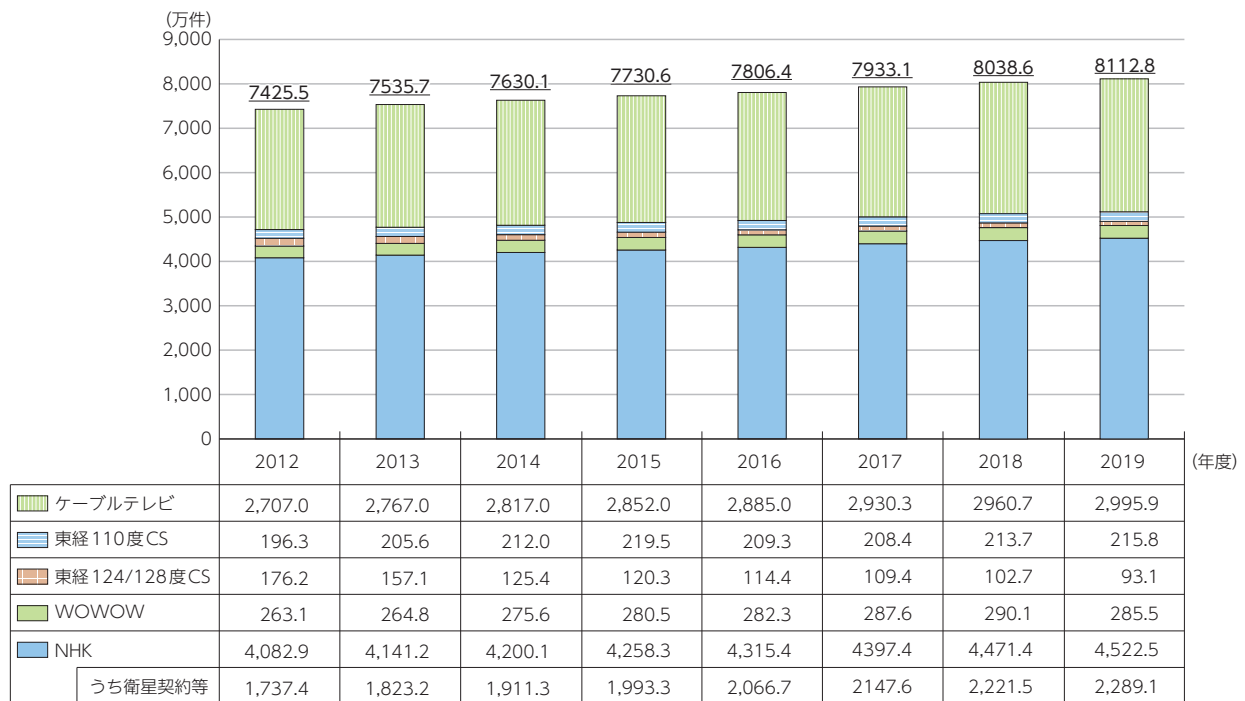
#### 1 加入者数

- 2019年度の放送サービスの加入者数は、地上放送（NHK）、NHK-BS放送、東経110度CS放送、ケーブルテレビについては前年度より増加

#### ア 総論

2019年度の放送サービスへの加入状況についてみると、WOWOW、東経124/128度CS放送を除いて、各放送サービスの加入者数は増加している（図表4-2-3-1）。

図表4-2-3-1 放送サービスの加入者数



- ※1 地上放送（NHK）の加入者数は、NHKの全契約形態の受信契約件数。
- ※2 衛星契約等の加入者数は、NHKの衛星契約及び特別契約の件数。
- ※3 WOWOWの加入者数は、WOWOWの契約件数。
- ※4 東経124/128度CSの加入者数は、スカパー！プレミアムサービスの契約件数。
- ※5 東経110度CSの加入者数は、スカパー！の契約件数。
- ※6 ケーブルテレビの加入世帯数は、2010年度までは自主放送を行う旧有線テレビジョン法の旧許可施設（旧電気通信役務利用放送法の登録を受けた設備で、当該施設と同等の放送方式のものを含む。）、2011年度以降は登録に係る自主放送を行うための有線電気通信設備（いずれもIPマルチキャスト方式による放送を除く）の加入世帯数。

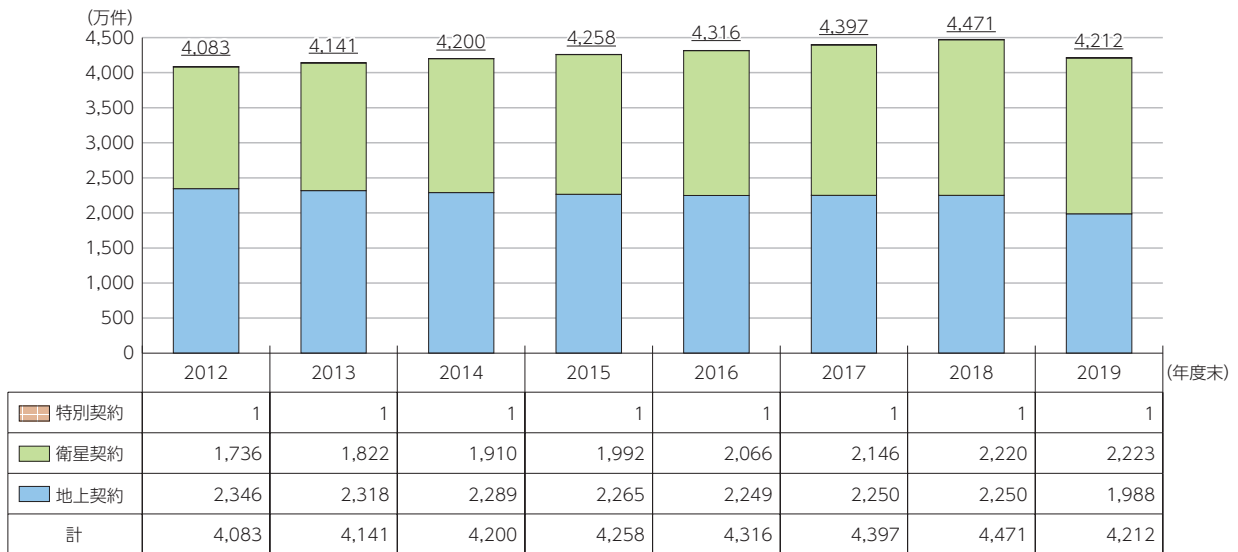
（出典）一般社団法人電子情報技術産業協会資料、日本ケーブルラボ資料、NHK資料及び総務省資料「衛星放送の現状」「ケーブルテレビの現状」により作成

#### イ NHKの受信契約数

2019年度のNHK受信契約数は約4,412万件（前年度比5.8%減）であり、そのうち地上契約<sup>\*18</sup>数（普通契約及びカラー契約）が約1,988万件、衛星契約<sup>\*19</sup>数が約2,223万件、特別契約<sup>\*20</sup>数が約1万件となっている（図表4-2-3-2）

- \*18 地上契約：地上波によるテレビ放送のみの受信についての放送受信契約。
- \*19 衛星契約：衛星及び地上波によるテレビ放送の受信についての放送受信契約。
- \*20 特別契約：地上波によるテレビ放送の自然の地形による難視聴地域又は列車、電車その他営業用の移動体において、衛星によるテレビ放送のみの受信についての放送受信契約。

図表4-2-3-2 NHKの放送受信契約数の推移



(出典) NHK資料により作成

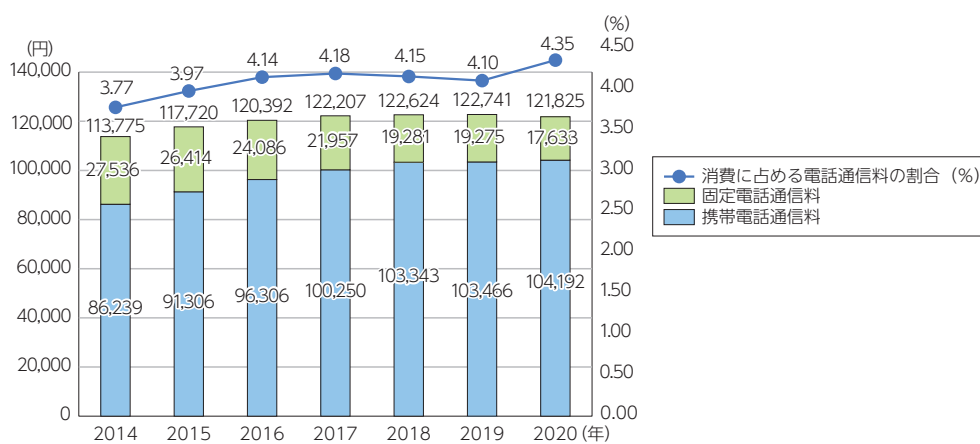
## 4 家計におけるICT関連支出

### 1 電話通信料

#### ●固定電話通信料の支出額の大幅減少に伴い、電話通信料が減少

2020年の電話通信料の支出額は前年比0.7%減の12万1,825円、消費支出に占める割合は4.35%と前年から0.25ポイント上昇している\*21。電話通信料の内訳をみると、携帯電話通信料\*22への支出はほぼ横ばいである一方、固定電話通信料\*23への支出は減少している(図表4-2-4-1)。

図表4-2-4-1 電話通信料の推移と消費支出に占める割合



※「電話通信料」とは、「固定電話通信料」と「携帯電話通信料」を合計したものの。

(出典) 総務省「家計調査」(総世帯)により作成  
<https://www.stat.go.jp/data/kakei/index.html>

\*21 消費支出額が280万2,811円(前年比6.5%減)と大幅に減少したことが影響している。

\*22 ここでいう携帯電話通信料とは、スマートフォン通信料、携帯電話通信料及び自動車電話通信料(データ通信(パケット等)料を含む)など。

\*23 ここでいう固定電話通信料とは、電話・高速通信通信料(IP電話料等を含む)、電報料、電話・ファクシミリ借賃、テレホンカード・スーパーワールドカードなど。

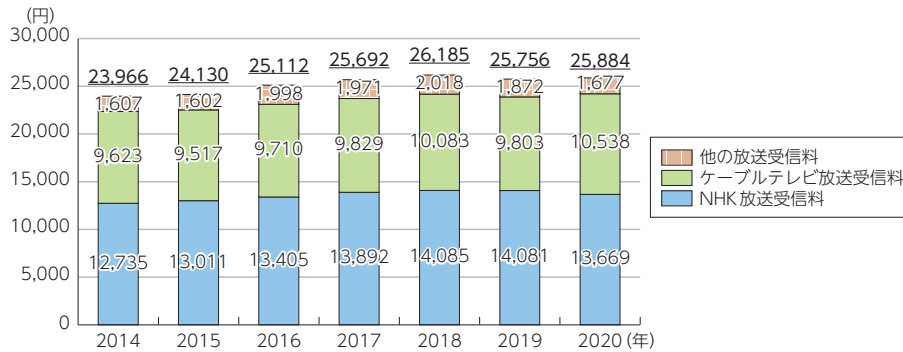


## 2 家計の放送関連支出

### ● 2020年の1世帯当たりの年間放送関連支出額は2万5,884円で、ほぼ横ばい

総務省「家計調査」によると、2020年の1世帯当たりの年間放送関連支出額（NHK放送受信料、ケーブルテレビ放送受信料及び他の放送受信料の合計）は、2万5,884円（前年比0.5%増）となった（図表4-2-4-2）。

図表4-2-4-2 家計の放送サービスに対する支出



※端数処理のため、品目の合計は必ずしも内訳の足し上げと一致しない。

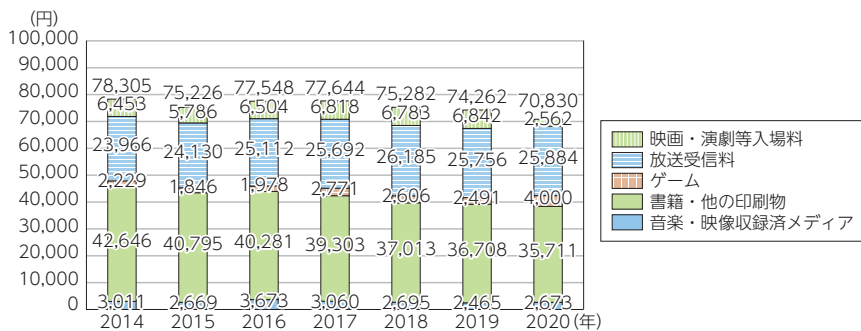
（出典）総務省「家計調査」（総世帯）により作成  
<https://www.stat.go.jp/data/kakei/index.html>

## 3 家計におけるコンテンツ利用状況

### ● 家計におけるコンテンツ関連支出は、書籍・他の印刷物、放送受信料の順に多い

総務省「家計調査」によると、2020年の家計のコンテンツ関連の1世帯当たりの年間支出総額は、7万830円（前年比4.6%減）となっている（図表4-2-4-3）。内訳をみると、書籍・他の印刷物が3万5,711円と最も多く、放送受信料が2万5,884円で続いている。

図表4-2-4-3 コンテンツ関連の1世帯当たりの年間消費支出額



※「ゲーム」については、「ゲーム機」「ゲームソフト等」の合計の値としている。

（出典）総務省「家計調査」（総世帯）により作成  
<https://www.stat.go.jp/data/kakei/index.html>



## 5 情報通信メディアの利用時間等

総務省情報通信政策研究所は、2012年から橋元 良明氏（東京女子大学現代教養学部教授）ほか<sup>\*24</sup>との共同研究として、情報通信メディアの利用時間と利用時間帯、利用目的、信頼度等について調査研究を行っている<sup>\*25</sup>。以下、2020年度の調査結果<sup>\*26</sup>を基に情報通信メディアの利用時間等について概観する。

### 1 主なメディアの利用時間と行為者率<sup>\*27</sup>

●全年代では、平日の「インターネット利用」の平均利用時間<sup>\*28</sup>が「テレビ（リアルタイム）視聴」の平均利用時間を初めて超過

「テレビ（リアルタイム）視聴」<sup>\*29</sup>、「テレビ（録画）視聴」、「インターネット利用」<sup>\*30</sup>、「新聞閲読」及び「ラジオ聴取」の平均利用時間と行為者率を示したものが図表4-2-5-1である。

全年代では、平日、休日ともに、「テレビ（リアルタイム）視聴」の平均利用時間及び「インターネット利用」の平均利用時間が長い傾向は変わらないが、平日については、「インターネット利用」の平均利用時間が、初めて「テレビ（リアルタイム）視聴」を上回る結果となっている。行為者率については、「テレビ（リアルタイム）視聴」の行為者率は、平日、休日ともに「インターネット利用」の行為者率を下回っている。また、「ラジオ聴取」の行為者率は、平日、休日ともにほぼ横ばいで推移している。

年代別に見ると、「インターネット利用」の平均利用時間が、平日、休日ともに各年代で増加しており、特に10代及び20代の平均利用時間が長い傾向が続いている。また、「テレビ（リアルタイム）視聴」は、年代が上がるるとともに平均利用時間が長くなっており、60代の平均利用時間が最も長くなっている。行為者率については、平日、休日ともに、10代、20代、30代及び40代では「インターネット利用」の行為者率が、50代及び60代では「テレビ（リアルタイム）視聴」の行為者率が最も高くなっている。「新聞閲読」についても、年代が上がるるとともに行為者率が高くなっている。

- \*24 東京経済大学コミュニケーション学部教授 北村 智氏及び東京大学大学院情報学環総合防災情報研究センター特任助教 河井 大介氏。なお、橋元 良明氏は、2020年3月まで東京大学大学院情報学環教授。
- \*25 「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査研究」：13歳から69歳までの男女1,500人を対象（性別・年齢10歳刻みで住民基本台帳の実勢比例。2020年度調査には2020年1月の住民基本台帳を使用）に、ランダムロケーションクォータサンプリングによる訪問留置調査で実施。
- \*26 2020年度調査における調査対象期間は2021年1月12日～1月18日であり、利用時間の変化等に係る傾向の把握に当たっては、当該調査が新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う、11都府県を対象とした緊急事態宣言下で行われたものであることに留意が必要。
- \*27 平日については調査日2日間の1日ごとに、ある情報行動を行った人の比率を求め、2日間の平均をとった数値。休日については、調査日の比率。
- \*28 調査日1日当たりの、ある情報行動の全調査対象者の時間合計を調査対象者数で除した数値。その行動を1日全く行っていない人も含めて計算した平均時間。
- \*29 テレビ（リアルタイム）視聴：テレビ受像機における視聴のみならず、あらゆる機器によるリアルタイムのテレビ視聴。
- \*30 インターネット利用：機器を問わず、メール、ウェブサイト、ソーシャルメディア、動画サイト、オンラインゲーム等、インターネットに接続することで成り立つサービスの利用を指す。

図表4-2-5-1\*31 主なメディアの平均利用時間と行為者率

(平日1日)		平均利用時間 (単位: 分)					行為者率 (%)				
		テレビ(リアルタイム)視聴	テレビ(録画)視聴	ネット利用	新聞閲覧	ラジオ聴取	テレビ(リアルタイム)視聴	テレビ(録画)視聴	ネット利用	新聞閲覧	ラジオ聴取
全年代	2016年	168.0	18.7	99.8	10.3	17.2	82.6	17.8	73.2	28.5	8.3
	2017年	159.4	17.2	100.4	10.2	10.6	80.8	15.9	78.0	30.8	6.2
	2018年	156.7	20.3	112.4	8.7	13.0	79.3	18.7	82.0	26.6	6.5
	2019年	161.2	20.3	126.2	8.4	12.4	81.6	19.9	85.5	26.1	7.2
	2020年	163.2	20.2	168.4	8.5	13.4	81.8	19.7	87.8	25.5	7.7
10代	2016年	89.0	13.4	130.2	0.3	3.5	69.3	13.2	78.9	2.1	2.1
	2017年	73.3	10.6	128.8	0.3	1.5	60.4	13.7	88.5	3.6	1.4
	2018年	71.8	12.7	167.5	0.3	0.2	63.1	15.2	89.0	2.5	1.1
	2019年	69.0	14.7	167.9	0.3	4.1	61.6	19.4	92.6	2.1	1.8
	2020年	73.1	12.2	224.2	1.4	2.3	59.9	14.8	90.1	2.5	1.8
20代	2016年	112.8	17.9	155.9	1.4	16.8	70.3	18.9	92.6	6.7	5.8
	2017年	91.8	13.9	161.4	1.4	2.0	63.7	14.4	95.1	7.4	3.0
	2018年	105.9	18.7	149.8	1.2	0.9	67.5	16.5	91.4	5.3	0.7
	2019年	101.8	15.6	177.7	1.8	3.4	65.9	14.7	93.4	5.7	3.3
	2020年	88.0	14.6	255.4	1.7	4.0	65.7	13.6	96.0	6.3	3.1
30代	2016年	147.5	18.6	115.3	3.8	15.4	79.8	18.7	88.4	18.2	5.1
	2017年	121.6	15.3	120.4	3.5	4.3	76.5	15.5	90.6	16.6	2.3
	2018年	124.4	17.4	110.7	3.0	9.4	74.1	19.1	91.1	13.0	4.3
	2019年	124.2	24.5	154.1	2.2	5.0	76.7	21.9	91.9	10.5	2.2
	2020年	135.4	19.3	188.6	1.9	8.4	78.2	19.4	95.0	8.8	6.0
40代	2016年	160.5	23.2	97.7	8.0	17.2	86.4	23.3	78.4	27.8	9.3
	2017年	150.3	19.8	108.3	6.3	12.0	83.0	17.3	83.5	28.3	7.9
	2018年	150.3	20.2	119.7	4.8	16.6	79.2	18.8	87.0	23.1	7.4
	2019年	145.9	17.8	114.1	5.3	9.5	84.0	18.9	91.3	23.6	6.0
	2020年	151.0	20.3	160.2	5.5	11.7	86.2	23.0	92.6	24.1	6.0
50代	2016年	180.6	17.0	85.5	14.4	19.8	86.9	14.8	68.5	41.0	8.5
	2017年	202.0	19.1	77.1	16.3	19.5	91.7	16.1	76.6	48.1	9.1
	2018年	176.9	20.8	104.3	12.9	17.2	88.5	20.6	82.0	43.9	9.3
	2019年	201.4	22.5	114.0	12.0	18.3	92.8	21.9	84.2	38.5	12.2
	2020年	195.6	23.4	130.0	11.9	26.9	91.8	20.7	85.0	39.4	13.4
60代	2016年	259.2	18.4	46.6	25.8	23.4	92.2	15.0	41.7	55.4	14.7
	2017年	252.9	20.0	38.1	25.9	17.3	94.2	16.6	45.6	59.9	9.5
	2018年	248.7	27.3	60.9	23.1	22.8	91.6	19.7	59.0	52.8	11.7
	2019年	260.3	23.2	69.4	22.5	27.2	93.6	21.2	65.7	57.2	13.4
	2020年	271.4	25.7	105.5	23.2	18.5	92.9	22.3	71.3	53.7	12.1

(休日1日)		平均利用時間 (単位: 分)					行為者率 (%)				
		テレビ(リアルタイム)視聴	テレビ(録画)視聴	ネット利用	新聞閲覧	ラジオ聴取	テレビ(リアルタイム)視聴	テレビ(録画)視聴	ネット利用	新聞閲覧	ラジオ聴取
全年代	2016年	225.1	32.9	120.7	11.9	7.4	85.7	25.1	73.8	30.3	4.8
	2017年	214.0	27.2	123.0	12.2	5.6	83.3	22.2	78.4	30.7	4.5
	2018年	219.8	31.3	145.8	10.3	7.5	82.2	23.7	84.5	27.6	5.1
	2019年	215.9	33.0	131.5	8.5	6.4	81.2	23.3	81.0	23.5	4.6
	2020年	223.3	39.6	174.9	8.3	7.6	80.5	27.6	84.6	22.8	4.7
10代	2016年	122.9	25.9	225.7	0.9	0.5	77.1	23.6	84.3	3.6	1.4
	2017年	120.5	20.6	212.5	0.5	3.6	66.2	19.4	92.1	3.6	1.4
	2018年	113.4	28.6	271.0	0.9	0.7	67.4	27.7	91.5	3.5	2.1
	2019年	87.4	21.3	238.5	0.1	0.0	52.8	17.6	90.1	0.7	0.0
	2020年	93.9	29.8	290.8	0.9	0.0	54.9	25.4	91.5	1.4	0.0
20代	2016年	152.7	26.0	216.1	3.2	8.9	74.2	23.5	94.9	8.3	3.2
	2017年	120.3	26.6	228.8	2.4	2.9	67.6	24.5	92.7	7.9	2.3
	2018年	151.0	32.8	212.9	2.1	2.1	66.5	24.9	95.7	6.2	2.4
	2019年	138.5	23.0	223.2	0.9	1.2	69.7	19.9	91.0	3.3	1.9
	2020年	132.3	26.5	293.8	2.0	1.9	64.3	20.2	92.7	6.6	2.3
30代	2016年	202.5	34.8	119.5	3.9	3.2	85.0	24.7	86.9	18.4	2.2
	2017年	166.9	26.4	136.0	3.8	2.8	79.4	21.8	90.5	14.1	1.9
	2018年	187.2	26.6	150.2	3.5	3.9	79.8	19.1	92.6	11.7	3.5
	2019年	168.2	31.0	149.5	2.5	2.0	78.3	23.3	90.1	9.9	2.0
	2020年	198.1	45.0	191.3	1.6	7.4	77.2	31.6	91.2	5.6	3.2
40代	2016年	222.4	48.1	117.1	10.1	4.5	86.3	34.2	80.8	32.3	4.2
	2017年	213.3	31.6	109.2	7.6	4.7	83.8	25.2	84.4	29.6	5.0
	2018年	213.9	39.0	145.3	6.4	8.2	82.7	25.9	90.4	25.3	3.4
	2019年	216.2	37.5	98.8	6.0	5.0	83.7	25.5	84.7	20.2	3.7
	2020年	232.7	41.5	154.5	5.2	4.2	85.3	28.5	89.3	19.9	3.1
50代	2016年	250.4	29.7	80.1	15.6	8.4	90.4	24.6	65.0	42.3	4.2
	2017年	265.7	30.8	82.4	16.1	7.4	93.4	23.3	73.3	44.6	5.8
	2018年	260.8	22.9	115.0	15.3	10.4	91.9	21.5	80.7	42.2	7.0
	2019年	277.5	48.0	107.9	12.9	6.6	90.3	30.6	77.3	37.4	6.5
	2020年	256.5	49.8	127.8	12.5	16.3	91.6	31.4	81.5	36.6	7.7
60代	2016年	325.1	26.7	43.3	28.9	15.5	93.7	18.5	42.6	56.4	10.9
	2017年	320.7	23.6	44.6	33.0	10.2	96.7	18.1	46.1	62.8	7.9
	2018年	315.3	34.6	64.3	26.1	14.1	93.0	24.4	63.2	56.9	10.0
	2019年	317.6	28.1	56.1	21.8	18.5	94.5	19.0	60.7	51.7	10.3
	2020年	334.7	37.2	83.7	22.0	10.9	91.8	25.9	63.1	50.4	9.2

(出典) 総務省情報通信政策研究所「令和2年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

\*31 この図表、図表4-2-5-3及び図表4-2-5-4においては、「2018年」、「2019年」及び「2020年」は、それぞれ2018年度の調査結果(2019年2月23日～3月1日実査)、2019年度の調査結果(2020年1月14日～1月19日実査)及び2020年度の調査結果(2021年1月12日～1月18日実査)を示している(他の年は、当該年の調査結果を示している。)

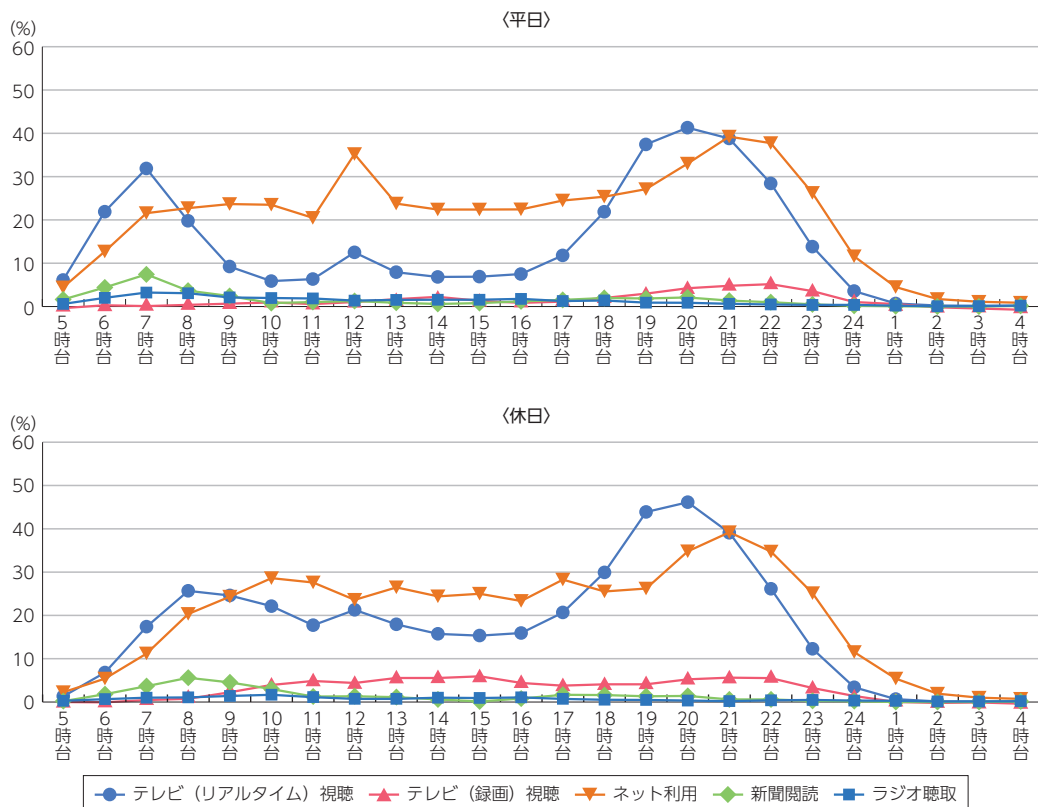
## 2 主なメディアの利用時間帯

「テレビ（リアルタイム）視聴」、「テレビ（録画）視聴」、「インターネット利用」、「新聞閲読」及び「ラジオ聴取」について、1日のどの時間帯にどれぐらいの割合の人が利用したか、全年代の時間帯別の行為者率の推移を示したものが図表4-2-5-2である。

「テレビ（リアルタイム）視聴」については、平日、休日ともに朝及び夜の時間帯の行為者率が高くなっており、12時台についても、他の日中の時間帯と比べて若干高くなっている。

「インターネット利用」については、平日は、7時台から23時台まで20%を超える行為者率で推移しており、特に12時台は、1日の中で行為者率が高くなる21時台や22時台に次いで高い行為者率となっている。「新聞閲読」については、平日、休日ともに朝の時間帯の行為者率が高くなっており、平日の「ラジオ聴取」についても、朝の時間帯の行為者率が高くなっている。

図表4-2-5-2 主なメディアの時間帯別行為者率



(出典) 総務省情報通信政策研究所「令和2年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

## 3 機器別のインターネット利用時間と行為者率

●インターネット利用は、10代及び20代の「モバイル機器」による平均利用時間が長く、特に休日大きく増加

機器別のインターネット利用時間と行為者率を示したものが図表4-2-5-3である。

インターネット利用の平均利用時間は、全年代では、平日、休日ともに「パソコン」、「モバイル機器」及び「タブレット」のいずれも増加している。特に「モバイル機器」によるインターネット利用は、平日、休日ともに平均利用時間が100分を超えている。行為者率についても、平日、休

日ともに「パソコン」、「モバイル機器」及び「タブレット」のいずれも増加している。

年代別に見ると、平日、休日ともに10代及び20代の「モバイル機器」によるインターネット利用の平均利用時間が長く、特に休日の平均利用時間が増加し、200分を大きく超える結果となっている。また、「モバイル機器」によるインターネット利用の行為者率については、平日の20代及び30代、休日の20代で90%を超えている。「タブレット」によるインターネット利用の行為者率については、平日、休日ともに50代のみが10%を超え、他の年代と比べて最も高い行為者率となっている。

図表 4-2-5-3 主な機器によるインターネット利用時間と行為者率

〈平日1日〉		ネット利用 平均利用時間 (単位:分)			ネット利用行為者率 (%)		
		PC	モバイル	タブレット	PC	モバイル	タブレット
全年代	2016年	35.5	61.3	6.3	25.5	63.2	7.4
	2017年	33.5	64.7	5.3	25.3	69.3	7.2
	2018年	34.0	72.9	6.3	24.6	74.3	7.5
	2019年	35.4	85.4	6.3	24.1	80.2	7.4
	2020年	58.1	105.8	9.7	30.2	81.6	8.4
10代	2016年	15.2	108.2	12.5	12.5	67.5	11.8
	2017年	8.5	114.9	6.3	8.6	78.8	7.2
	2018年	8.3	144.7	9.5	9.2	81.2	8.2
	2019年	13.1	150.1	5.8	9.2	87.7	6.3
	2020年	34.0	186.8	6.4	15.5	84.5	8.1
20代	2016年	31.4	124.8	6.0	23.5	88.5	5.3
	2017年	43.9	147.7	6.3	27.5	90.3	7.9
	2018年	21.8	122.0	4.6	17.2	89.0	6.7
	2019年	30.5	147.3	6.3	20.1	91.5	7.8
	2020年	73.8	177.4	15.6	31.0	93.9	7.5
30代	2016年	44.1	67.3	6.5	25.5	81.8	9.6
	2017年	43.5	75.7	6.3	30.7	84.9	8.0
	2018年	28.5	76.2	5.4	22.8	87.5	6.0
	2019年	48.3	98.5	6.2	24.3	89.3	6.7
	2020年	64.4	114.0	9.4	30.8	90.8	7.0
40代	2016年	35.3	58.7	8.2	27.6	70.8	9.7
	2017年	46.0	63.5	4.5	27.6	75.2	9.7
	2018年	45.1	69.8	6.4	29.9	81.6	8.8
	2019年	35.5	69.4	7.7	27.0	86.2	8.1
	2020年	59.0	98.2	8.0	30.1	89.3	7.7
50代	2016年	44.6	38.1	5.0	33.3	55.6	6.9
	2017年	30.2	43.3	6.4	31.2	66.1	8.1
	2018年	51.9	53.1	5.4	34.8	69.3	8.0
	2019年	44.0	68.3	5.8	31.8	77.2	9.4
	2020年	62.9	64.6	9.2	36.9	74.2	10.6
60代	2016年	32.8	11.7	2.4	24.1	25.2	3.1
	2017年	18.3	16.0	3.0	19.4	32.9	5.3
	2018年	31.2	23.3	7.3	23.7	46.0	7.4
	2019年	30.2	31.7	6.1	23.6	56.7	5.7
	2020年	46.9	54.1	9.7	29.6	61.5	8.9

〈休日1日〉		ネット利用 平均利用時間 (単位:分)			ネット利用行為者率 (%)		
		PC	モバイル	タブレット	PC	モバイル	タブレット
全年代	2016年	27.7	87.3	7.9	22.0	63.8	8.1
	2017年	26.2	88.6	9.1	18.9	70.3	7.7
	2018年	27.5	107.7	8.7	18.9	76.9	8.6
	2019年	22.2	99.4	8.9	15.0	75.9	6.7
	2020年	31.1	126.4	12.5	18.9	77.9	8.7
10代	2016年	15.6	192.7	20.5	12.1	71.4	12.1
	2017年	26.3	172.3	17.3	13.7	79.9	10.8
	2018年	3.7	242.4	12.3	4.3	85.1	9.9
	2019年	32.8	197.1	11.0	12.0	85.9	6.3
	2020年	28.9	247.5	18.9	12.0	85.2	9.2
20代	2016年	43.0	174.7	6.5	23.5	92.6	5.1
	2017年	42.9	179.8	10.9	21.3	92.6	7.9
	2018年	29.7	177.3	6.6	12.9	93.3	8.6
	2019年	29.4	186.9	9.6	12.8	87.2	6.6
	2020年	40.2	230.7	16.3	15.0	94.4	7.0
30代	2016年	20.3	95.5	7.2	18.0	81.3	10.1
	2017年	26.7	97.8	12.9	19.5	85.9	7.6
	2018年	27.7	108.6	8.5	14.4	89.1	7.8
	2019年	29.2	108.8	11.1	13.0	87.7	5.9
	2020年	31.1	137.1	9.6	15.6	84.8	8.0
40代	2016年	27.9	79.8	8.3	24.3	71.2	9.9
	2017年	24.8	77.0	5.8	19.3	74.8	7.2
	2018年	28.9	102.4	12.1	22.2	84.0	9.9
	2019年	14.6	73.8	7.9	15.0	80.1	6.7
	2020年	26.0	109.8	12.3	19.9	84.7	8.0
50代	2016年	34.1	40.3	7.5	29.2	51.2	8.8
	2017年	20.5	51.8	8.5	19.0	66.3	7.4
	2018年	39.1	74.2	5.0	27.8	69.3	8.5
	2019年	22.2	74.6	10.4	19.4	68.3	7.6
	2020年	34.1	77.2	14.8	24.4	70.4	11.5
60代	2016年	23.3	16.6	3.4	20.5	27.4	4.3
	2017年	20.0	21.2	4.6	18.8	35.5	7.2
	2018年	25.0	30.8	8.1	22.4	50.2	7.4
	2019年	14.0	32.4	5.3	15.5	55.2	6.9
	2020年	28.4	46.5	6.9	21.3	55.7	8.2

(出典) 総務省情報通信政策研究所「令和2年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」



#### 4 コミュニケーション手段としてのインターネット利用時間、行為者率

##### ● 「ソーシャルメディア利用」は平日、休日ともに10代及び20代の平均利用時間が長く、休日の20代で大きく増加

インターネットの利用時間に大きな割合を占めるコミュニケーション系メディアの利用について、主なコミュニケーション手段の平均利用時間及び行為者率を比較したものが図表4-2-5-4である。

全年代では、「メール利用」及び「ソーシャルメディア利用」の平均利用時間が特に長く、平日は「メール利用」の平均利用時間が、休日は「ソーシャルメディア利用」の平均利用時間が最も長い傾向が続いており、休日では「ソーシャルメディア利用」と「メール利用」との差が大きくなっている。また、行為者率については、「ソーシャルメディア利用」の行為者率は、平日、休日ともに増加しているが、平均利用時間と同様に、平日は「メール利用」の行為者率を下回っている。

年代別に見ると、「ソーシャルメディア利用」については、平日、休日ともに10代及び20代の平均利用時間が他の年代よりも大幅に長く、休日の20代では100分を超えている。「メール利用」については、平日の40代、50代及び60代、休日の60代で「ソーシャルメディア利用」の平均利用時間を上回っている。また、行為者率については、平日、休日ともに10代、20代及び30代で「ソーシャルメディア利用」の行為者率が「メール利用」の行為者率を上回っているが、50代及び60代では「メール利用」の行為者率が最も高くなっている。

図表4-2-5-4 主なコミュニケーション手段の利用時間と行為者率

(平日)	平均利用時間 (単位: 分)					行為者率 (%)					
	携帯通話	固定通話	ネット通話	ソーシャルメディア	メール	携帯通話	固定通話	ネット通話	ソーシャルメディア	メール	
全年代	2016年	6.1	1.4	4.1	25.0	30.1	15.5	2.6	4.7	30.5	45.3
	2017年	5.6	1.0	2.4	27.0	30.4	16.6	3.5	4.5	37.1	46.2
	2018年	5.0	0.7	2.2	26.7	30.8	15.8	2.4	4.3	38.8	46.4
	2019年	6.2	1.5	3.1	32.3	34.6	19.8	3.4	5.4	44.0	48.4
	2020年	7.4	2.3	3.8	37.9	40.8	18.4	3.4	5.5	47.0	49.5
10代	2016年	2.7	0.3	5.7	58.9	20.2	7.1	1.1	6.4	47.1	26.4
	2017年	0.6	0.3	4.0	54.0	17.8	1.8	0.7	5.0	60.4	26.3
	2018年	3.1	0.0	5.1	71.6	13.5	6.4	0.7	6.4	55.3	22.7
	2019年	3.3	0.4	9.2	64.1	16.0	8.5	1.4	9.2	63.0	24.6
	2020年	6.7	0.0	8.8	72.3	18.4	9.9	0.4	9.9	61.3	22.9
20代	2016年	4.0	0.0	16.2	60.8	25.7	12.9	0.2	9.0	59.4	43.8
	2017年	7.4	0.3	6.8	61.4	34.6	16.4	0.9	8.6	66.2	44.2
	2018年	3.1	0.0	6.1	51.9	21.4	8.6	0.2	7.4	63.6	39.0
	2019年	6.3	0.1	7.8	71.4	25.9	16.1	0.9	9.0	65.9	36.0
	2020年	4.8	4.1	7.9	84.6	39.6	10.8	2.6	8.2	69.5	42.3
30代	2016年	9.5	2.9	3.4	24.2	42.9	16.7	2.2	5.6	39.9	57.9
	2017年	5.0	0.5	2.4	25.8	35.9	17.6	2.3	7.1	45.4	52.7
	2018年	4.3	1.3	1.6	23.5	32.0	16.5	2.9	4.9	49.0	54.3
	2019年	7.2	3.6	2.2	35.3	45.3	17.4	2.2	6.3	51.2	50.8
	2020年	6.4	2.1	2.9	40.9	39.7	20.8	2.2	6.8	54.2	51.2
40代	2016年	7.7	2.1	1.0	20.5	28.8	18.4	3.0	3.5	31.2	48.9
	2017年	7.0	2.0	1.2	24.7	43.3	17.8	2.8	3.7	34.9	54.5
	2018年	4.9	0.6	1.6	23.2	39.6	18.1	1.9	4.2	42.3	49.1
	2019年	6.1	1.3	1.3	19.5	34.1	21.8	3.2	3.8	45.6	56.9
	2020年	10.7	3.1	2.1	27.5	44.8	18.7	3.4	3.1	51.1	56.3
50代	2016年	6.1	0.3	2.0	9.6	40.2	15.6	2.1	4.0	17.1	54.2
	2017年	7.4	1.4	1.8	14.4	28.6	21.7	5.8	3.3	27.1	54.5
	2018年	7.5	0.1	0.3	15.8	43.2	17.8	1.7	1.5	28.5	56.9
	2019年	5.9	1.0	0.9	23.9	45.8	22.5	4.5	2.9	38.3	55.0
	2020年	6.1	1.5	1.3	20.1	45.4	20.0	4.5	4.5	37.3	55.4
60代	2016年	4.3	1.9	0.5	2.0	19.1	17.2	5.3	1.7	4.6	32.5
	2017年	3.9	1.0	0.4	4.2	16.4	17.1	6.4	1.2	9.5	35.4
	2018年	5.7	1.3	1.1	4.5	23.5	20.2	5.5	3.5	10.2	43.8
	2019年	7.3	1.7	1.7	8.2	30.5	25.5	6.2	4.3	16.0	51.0
	2020年	8.4	2.0	3.5	12.9	44.5	24.3	5.5	3.9	21.5	53.0

(休日)	平均利用時間 (単位: 分)					行為者率 (%)					
	携帯通話	固定通話	ネット通話	ソーシャルメディア	メール	携帯通話	固定通話	ネット通話	ソーシャルメディア	メール	
全年代	2016年	5.9	0.3	4.8	32.7	21.0	15.8	1.9	6.6	32.9	39.9
	2017年	4.3	0.2	4.1	31.2	20.6	17.2	1.5	6.5	38.1	39.5
	2018年	4.6	0.2	3.4	35.6	23.6	16.5	1.5	6.1	39.1	42.9
	2019年	4.0	0.3	3.7	36.2	22.4	16.8	1.3	4.7	42.9	40.9
	2020年	6.2	0.3	2.8	44.2	22.0	14.9	1.3	5.1	44.9	37.5
10代	2016年	7.5	0.1	5.5	96.8	32.0	10.0	0.7	10.0	51.4	27.1
	2017年	1.1	0.5	5.4	75.8	18.6	7.2	1.4	10.1	61.9	25.9
	2018年	6.2	0.5	10.9	98.7	27.7	10.6	1.4	10.6	58.2	26.2
	2019年	3.0	0.4	13.8	83.4	20.6	9.9	1.4	13.4	64.1	19.7
	2020年	8.4	0.0	8.7	85.4	14.5	9.2	0.0	10.6	60.6	18.3
20代	2016年	3.2	0.0	15.8	80.7	26.4	14.7	0.0	14.3	64.1	40.1
	2017年	6.6	0.0	12.7	77.8	28.2	17.6	0.0	13.4	70.8	39.8
	2018年	2.8	0.0	8.1	64.6	20.5	12.4	0.0	10.5	64.1	36.8
	2019年	3.4	0.3	10.7	81.1	20.5	12.8	0.5	7.6	67.3	32.2
	2020年	3.4	0.0	4.3	110.8	27.0	9.9	0.0	6.1	70.0	32.9
30代	2016年	6.4	0.0	5.9	30.7	19.1	16.5	0.4	9.7	42.3	48.3
	2017年	3.8	0.0	4.0	24.1	18.0	19.1	0.0	7.3	43.9	43.1
	2018年	5.5	0.0	1.2	38.4	23.1	18.3	0.0	5.4	52.5	47.5
	2019年	5.3	0.0	2.1	38.4	26.4	17.0	0.0	4.0	52.6	41.5
	2020年	3.5	0.0	2.7	43.8	14.3	13.6	0.0	5.2	51.2	34.0
40代	2016年	6.2	0.2	3.1	20.7	20.6	17.9	1.0	4.8	33.2	44.7
	2017年	4.3	0.1	2.4	25.5	23.8	18.4	1.2	5.9	36.4	46.4
	2018年	3.8	0.1	2.4	27.3	22.4	15.1	1.2	6.2	40.7	41.0
	2019年	2.5	0.2	0.6	19.5	19.3	17.2	0.6	2.1	42.3	43.6
	2020年	4.2	0.1	1.3	28.2	24.3	14.7	0.6	3.1	47.2	42.6
50代	2016年	7.3	0.3	1.3	8.7	20.8	15.4	2.7	3.8	17.7	43.5
	2017年	4.7	0.3	1.2	14.8	19.4	18.6	2.3	2.7	27.9	43.8
	2018年	4.0	0.4	1.6	20.2	28.8	17.0	2.6	3.7	25.6	48.9
	2019年	5.7	0.2	0.6	24.0	21.6	19.1	1.4	2.9	34.5	45.7
	2020年	6.6	0.3	2.0	22.5	22.4	17.1	2.4	4.9	34.5	42.2
60代	2016年	4.9	1.1	0.3	3.3	14.0	16.8	5.6	1.0	6.3	30.0
	2017年	4.3	0.4	1.8	3.9	16.0	17.4	3.3	3.0	9.2	31.6
	2018年	5.7	1.0	6.1	20.9	20.9	21.7	3.0	3.3	11.7	47.8
	2019年	3.7	0.7	1.3	9.1	25.3	20.3	3.8	3.8	14.8	49.3
	2020年	11.8	1.0	1.4	14.3	25.9	20.9	3.9	4.3	20.6	43.3

(出典) 総務省情報通信政策研究所「令和2年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

## 5 メディアとしてのインターネットの位置づけ

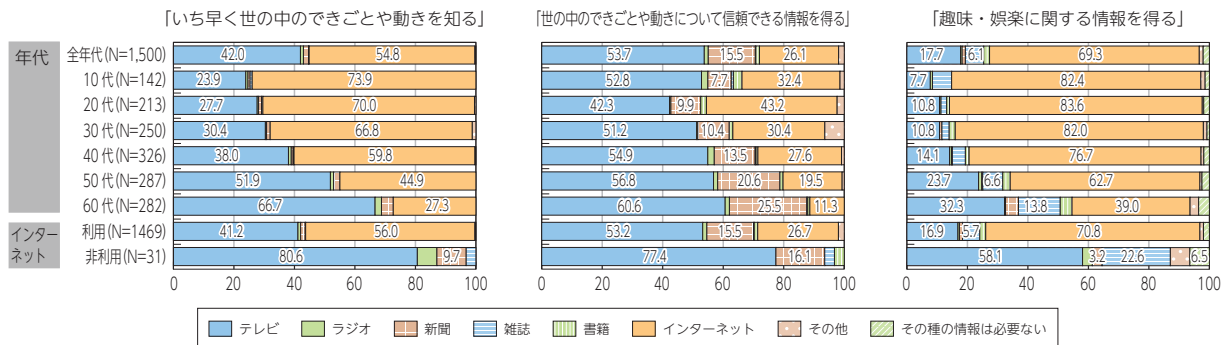
メディアとしてのインターネットの利用について、利用目的ごとに他のメディアと比較したものが図表4-2-5-5である。

「いち早く世の中のできごとや動きを知る」ために最も利用するメディアとしては、全年代では「インターネット」が最も高く、年代別でも、10代、20代、30代及び40代で「テレビ」を上回っている。50代及び60代では、「テレビ」が最も高くなっている。

「世の中のできごとや動きについて信頼できる情報を得る」ために最も利用するメディアとしては、全年代では「テレビ」が最も高く、年代別でも、20代を除く各年代で「テレビ」が最も高くなっているが、20代では、「インターネット」が「テレビ」を上回っている。また、「新聞」は年代が上がるるとともに高くなっており、50代及び60代では「インターネット」を上回っている。

「趣味・娯楽に関する情報を得る」ために最も利用するメディアとしては、全年代及び各年代で「インターネット」が最も高くなっており、10代、20代及び30代で80%を超える高い割合となっている。また、60代でも「インターネット」が「テレビ」を上回っており、「テレビ」については、10代では10%を下回る結果となっている。

図表4-2-5-5 目的別利用メディア（最も利用するメディア。全年代・年代別・インターネット利用非利用別）



(出典) 総務省情報通信政策研究所「令和2年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

## 6 行政情報化の状況

### 1 電子行政の推進

#### ●行政手続等の棚卸に基づく電子行政の推進状況

行政サービス全体の利便性向上に向け、内閣官房を中心として、行政手続等のしつ皆的な調査（棚卸調査）を実施した結果、全行政手続等（62,253種類）のうち、種類数ベースで約4.1%にあたる年間件数1万件以上（2,565種類）の手続が年間件数ベースでは99%（約25億件）を占めることが明らかになった。また、「国民等<sup>\*32</sup>」又は「民間事業者等<sup>\*33</sup>」が手続き主体<sup>\*34</sup>で、「国等<sup>\*35</sup>」が手続の受け手である手続に関して、オンライン利用率は55%（約5億226万件）となっている（図表4-2-6-1）。

\*32 事業を行う立場以外の個人を指す。個人事業主は含まない。また、日本国籍を有しない個人を含む。

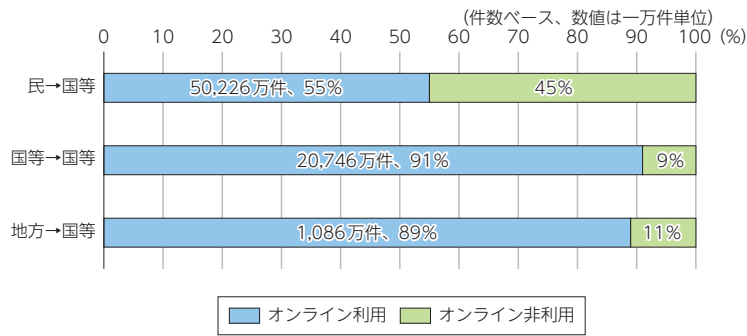
\*33 事業を行う立場の者を指す。個人事業主を含む。

\*34 国民等及び民間事業者等の双方が手続き主体である場合を含む。

\*35 国の行政機関及び独立行政法人等（独立行政法人、特殊法人、認可法人、指定法人等を指す。ただし、地方公共団体の機関は含まない。）を指す。



図表 4-2-6-1 行政手続等におけるオンライン利用率（主体、受け手別）



※国等には国及び独立行政法人等を含む

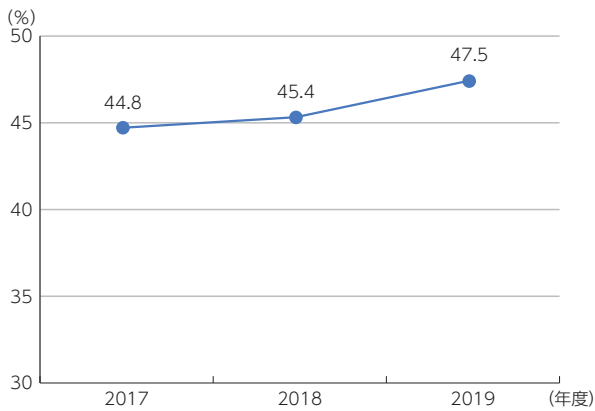
(出典) 内閣官房IT総合戦略室・総務省「行政手続等の棚卸結果等の概要」により作成  
[https://cio.go.jp/tetsuduki\\_tanaoroshi](https://cio.go.jp/tetsuduki_tanaoroshi)

## 2 地方情報化の推進

### ア オンライン利用状況

●地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続のオンライン利用率は昨年度より上昇  
 地方公共団体が扱う行政手続<sup>\*36</sup>のオンライン利用率は2019年度で47.5%となっている（図表4-2-6-2）。

図表 4-2-6-2 地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続のオンライン利用状況の推移



年度	年間総手続件数	オンライン利用件数 (件)	オンライン利用率 (%)
2017	460,861,000	206,524,000	44.8
2018	473,848,000	214,937,000	45.4
2019	472,618,000	224,346,000	47.5

※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

(出典) 総務省「令和元年度における地方公共団体が扱う申請・届出等手続のオンライン利用の状況」により作成  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000754486.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000754486.pdf)

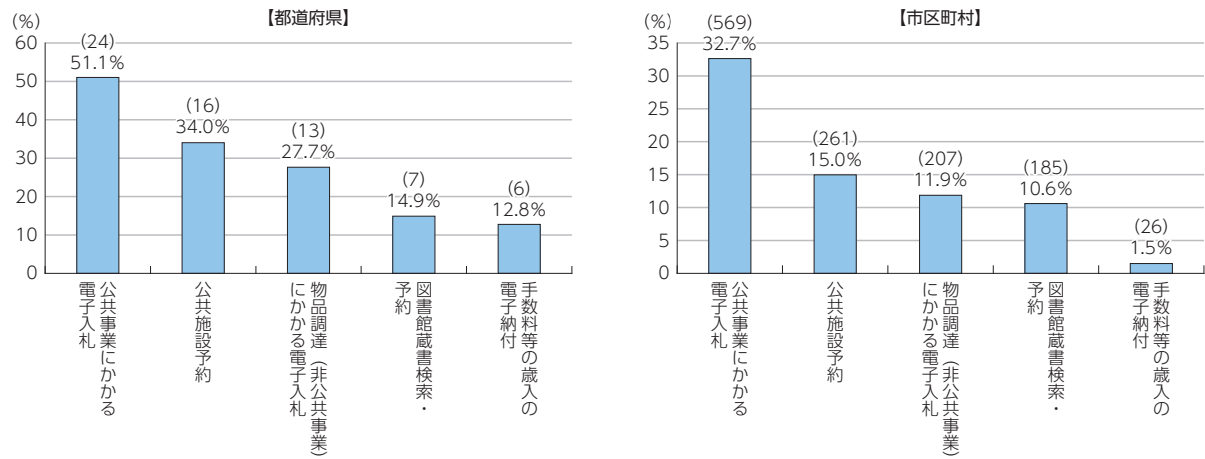
### イ 業務システムの効率化

●各種オンラインシステムの共同利用の状況については、都道府県では「公共事業にかかる電子入札」、市区町村では「図書館蔵書検索・予約」が最多

各種オンラインシステムの共同利用の状況については、「公共事業にかかる電子入札」が都道府県では24団体（51.1%）と最も多く、次いで「公共施設予約」が16団体（34.0%）となった。市区町村では「公共事業にかかる電子入札」が569団体（32.7%）と最も多く、次いで「公共施設予約」が261団体（15.0%）となっている（図表4-2-6-3）。

\*36 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。

図表4-2-6-3 各種オンラインシステムの共同利用（2019年度）



(出典) 総務省「地方自治情報管理概要 ～電子自治体の推進状況（令和元年度）～」により作成  
[https://www.soumu.go.jp/denshijiti/060213\\_02.html](https://www.soumu.go.jp/denshijiti/060213_02.html)