

中小企業の情報モラル構築に関する意識実態調査報告

2011年3月10日

ハイパーネットワーク社会研究所

調査の概要

1. 目的と狙い

中小企業における情報モラル構築の取組状況を調査し、取組みの現状を把握するとともに、その結果を今後の中小企業庁情報モラル啓発事業の改善に生かすことを目的とする。

「情報モラル」とは、企業が情報を利活用する際に、組織として配慮すべき考え方と行動のことで、具体的には、プライバシーなど「人権への配慮」、情報セキュリティなど「安全への配慮」、電子商取引における消費者保護など「社会的公正への配慮」などが求められている。

この調査では、「個人情報保護」「人権の尊重」「情報セキュリティ」「情報アクセシビリティ」「電子商取引における消費者保護」「知的財産権保護」「IT利用における労働者の健康管理」を中心に組織としての情報モラル構築の取組を調査した。

2. 調査の方法

調査は9都府県の県庁所在都市を中心とした企業1万社を対象にアンケートを送付し、郵送、電子メール、ウェブを用いて回答を収集。

3. 調査期間

2010年8月にアンケートを配布し、11月までに回収。

4. 回答数

有効回答数は1829件。

5. 回答企業のプロフィール

回答企業のプロフィールは以下の通り。

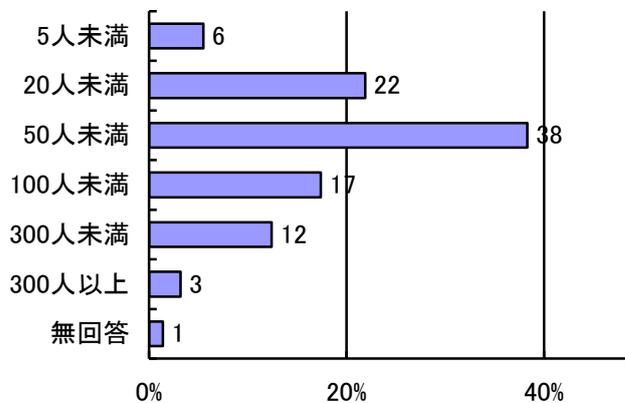
5.1. 回答企業の所在地分布

所在地	回答数	構成比	所在地	回答数	構成比	所在地	回答数	構成比
茨城県	81	4.4%	大阪府	140	7.7%	大分県	432	23.6%
東京都	265	14.5%	広島県	227	12.4%	合計	1,829	100.0%
新潟県	198	10.8%	高知県	231	12.6%			
愛知県	171	9.3%	長崎県	84	4.6%			

5.2. 回答企業の業種分布

業種	回答数	構成比	業種	回答数	構成比
農業・林業	8	0.4%	宿泊業・飲食サービス業	42	2.3%
漁業	1	0.1%	教育、学習支援業	13	0.7%
鉱業	2	0.1%	医療・福祉	59	3.2%
建設業	200	10.9%	複合サービス業	10	0.5%
製造業	603	33.0%	サービス業	118	6.5%
電気・ガス・熱・水道	16	0.9%	国の機関	-	-
情報通信業	58	3.2%	地方自治体	2	0.1%
運輸業・郵便業	75	4.1%	団体	19	1.0%
卸売・小売業	353	19.3%	その他	86	4.7%
金融・保険業	23	1.3%	無回答	22	1.2%
不動産・物品賃貸業	37	2.0%	合計	1,829	100.0%
学術研究、 専門・技術サービス業	61	3.3%			

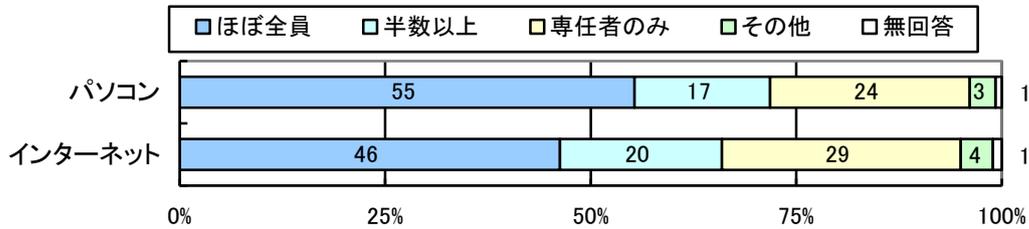
5.3. 回答企業の従業員規模分布



調査の結果

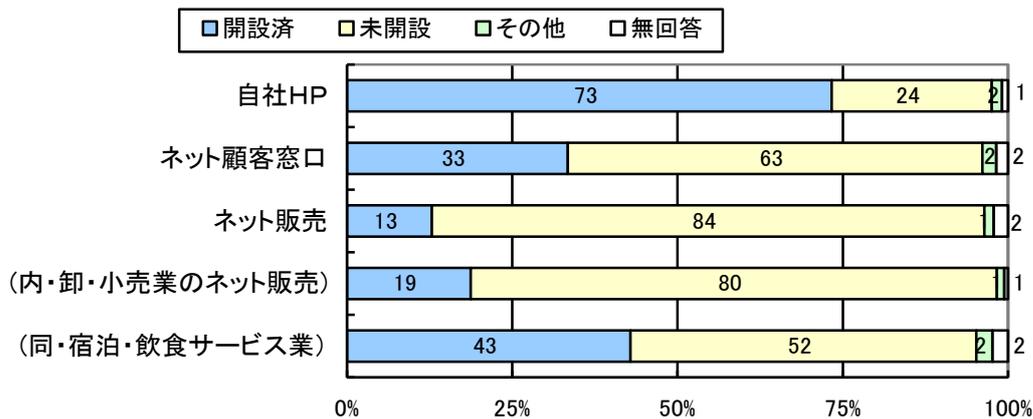
1. 従業員のパソコン、インターネットの利用状況

約半数の企業がパソコンやインターネットを「ほぼ全員」が利用している。さらに、「半数以上」の職員がITを利用する企業の比率は、パソコンで72%、インターネットで66%に達している。その一方で、「専任者のみ」という企業もまだ4分の1ほどある。



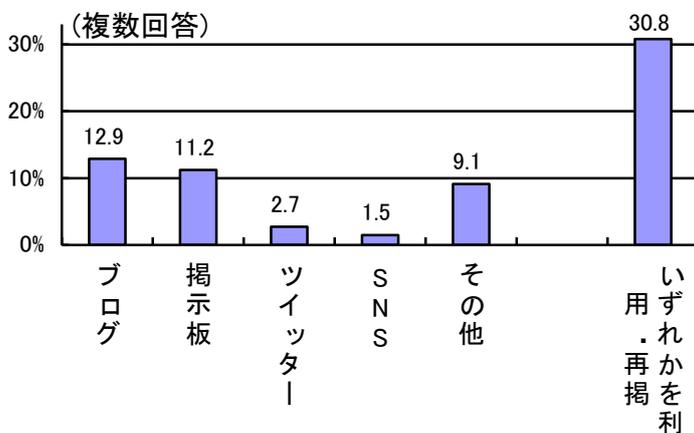
2. インターネットの対外利用状況

全体の73%の企業が自社ホームページを開設している。一方、ネット上に顧客窓口を開設している企業は33%、ネット販売の実施は13%にとどまる。ただし、宿泊・飲食サービス業ではネット販売の実施率が43%に達しており、業種による差も大きい。



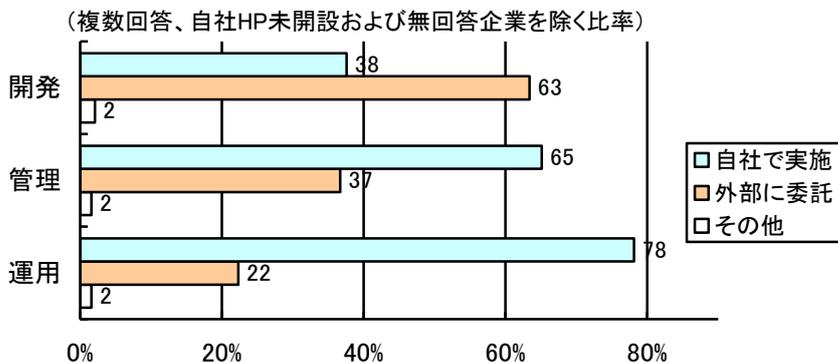
3. 業務目的でのソーシャルサービス利用状況

業務目的でのソーシャルサービスの利用が徐々に広がっている。いずれかのソーシャルサービスを利用している企業は3割に達する。現在は、ブログや掲示板の利用が主力で、それぞれの利用は1割強であるが、利用されるサービスは多様化している。



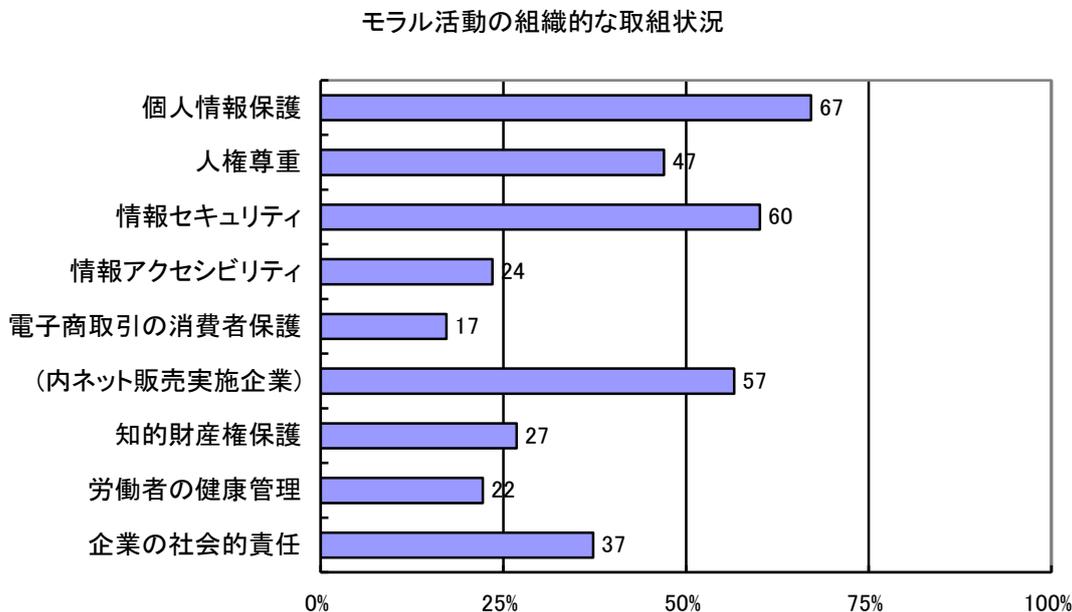
4. ウェブサイトの開発・管理・運用の外部委託状況

自社のホームページを開設している企業のウェブサイトの運営については、管理、運用は自社で実施する企業が主流だが、開発については外部委託を利用する企業が6割を越える。また、管理、運用についても、2～3割は外部委託を利用しており、情報セキュリティ対策には、自社内の管理とともに外部委託先の管理も欠かせないことを示している。

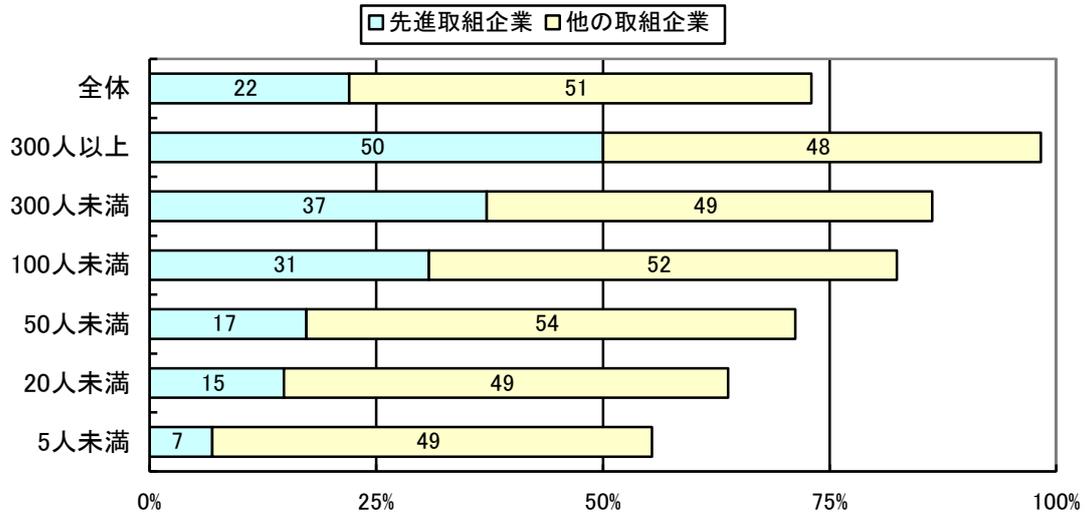


5. 情報モラル構築の組織的な取組の整備状況

情報モラル構築の組織的な取組の整備は、「個人情報保護」と「情報セキュリティ」に対する取組が最も進んでいる。

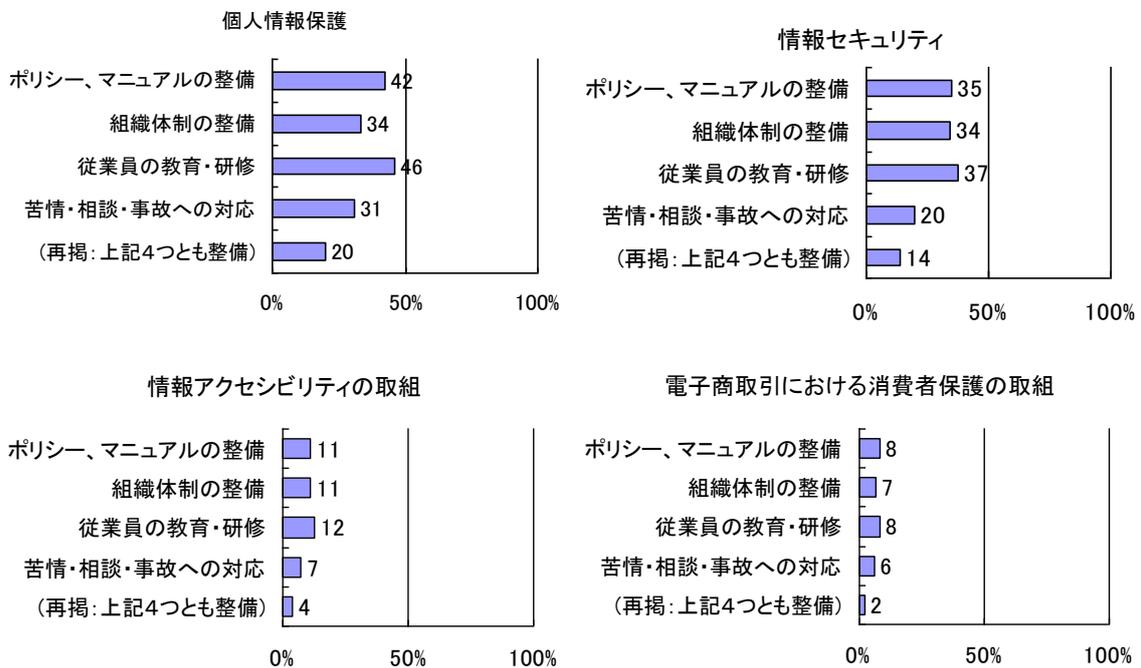


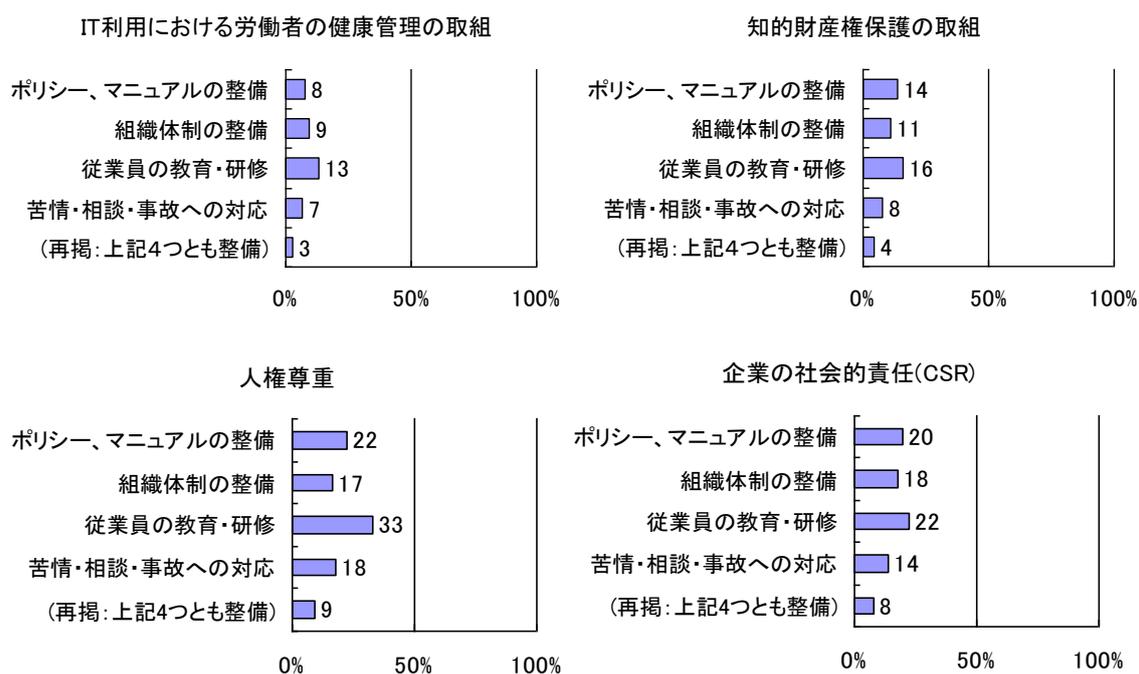
事業所規模別の情報モラル関連の取組状況



※「先進取組企業」とは、「個人情報保護」や「情報セキュリティ」など情報モラルに関するいずれかのテーマについて「ポリシーの整備」「組織体制の整備」「教育・啓発」「事故・苦情相談」の4つの取組すべてを整備している企業。集計全体 1829 社のうち、「先進取組企業」は 403 社、「他の取組企業」は 933 社。

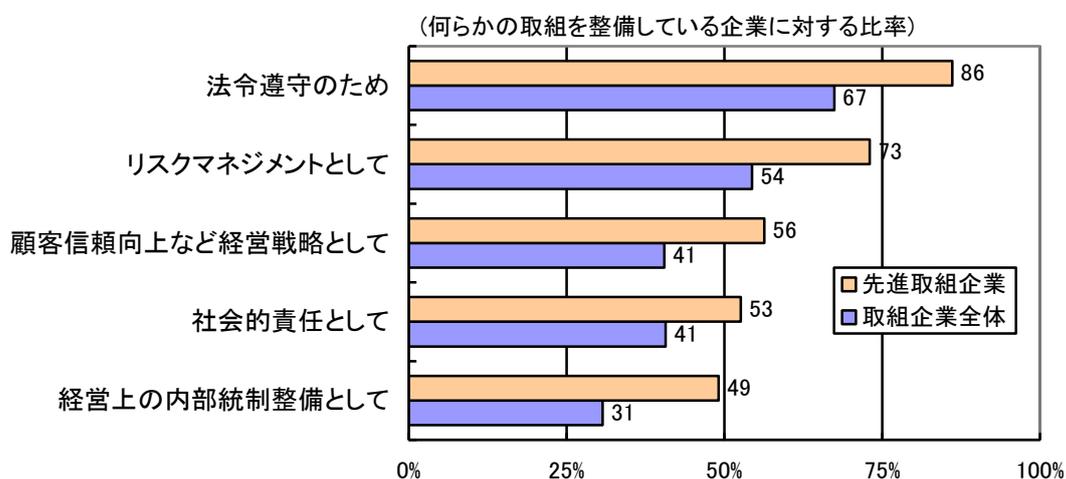
個別課題ごとの取組整備状況の詳細





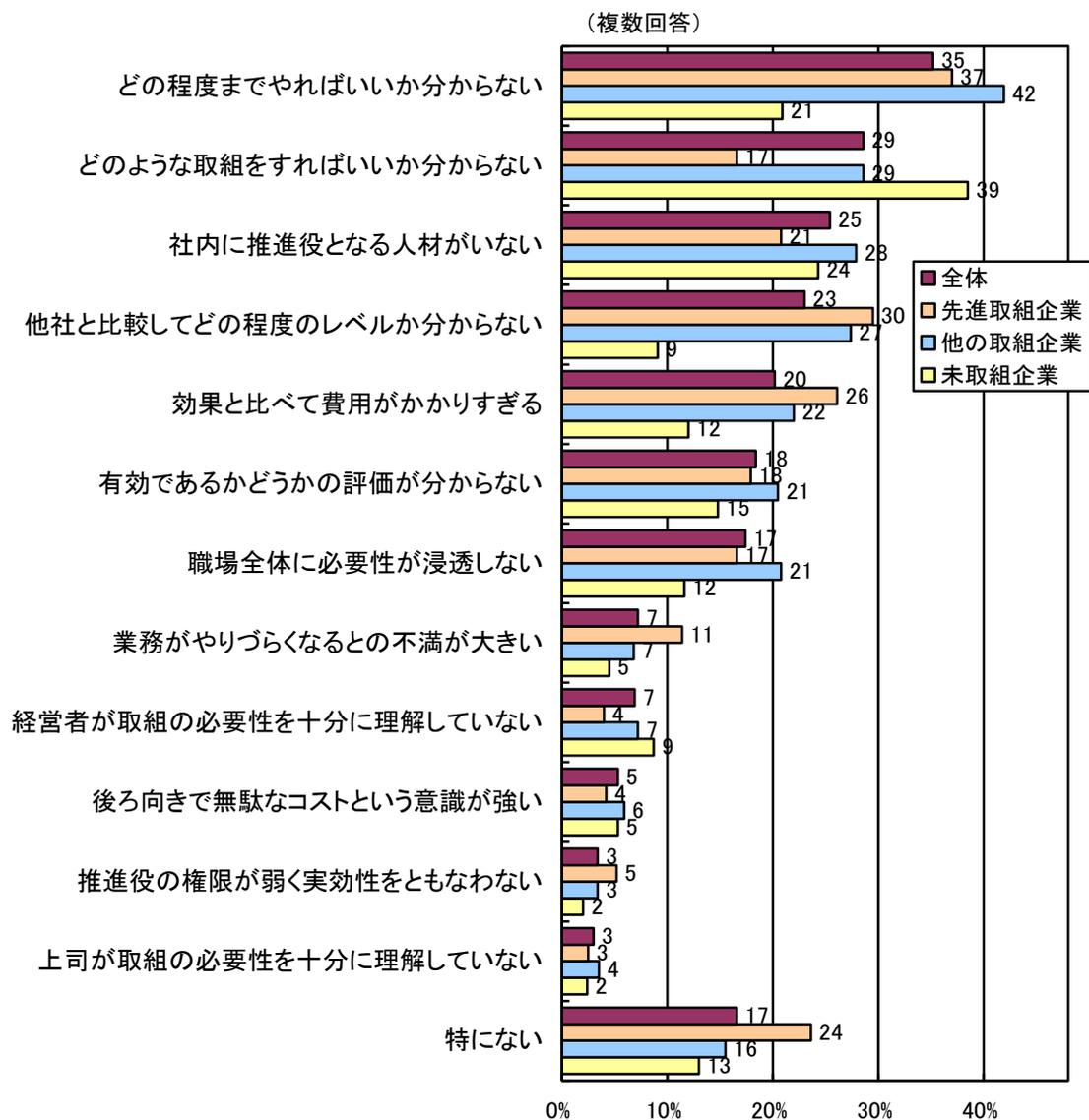
6. 情報モラル取組の理由

組織としての情報モラル構築の取組を行っている企業の取組理由としては、「法令遵守」が67%と最も高く、「リスクマネジメント」の54%がそれにつづく。



7. 情報モラル推進の課題、悩み

情報モラル構築推進の課題・悩みは、「どの程度までやればいいのか分からない」が35%で最も多く、「どのような取組をすればいいのか分からない（情報不足・知識不足）」(29%) 「社内に推進役となる人材がない（人材不足）」(25%) 「他社と比較してどの程度のレベルか分からない」(23%) 「効果と比べて費用がかかりすぎる」(20%) 「有効であるかどうかの評価が分からない」(18%) 「職場全体に必要性が浸透しない」(17%) とつづく。



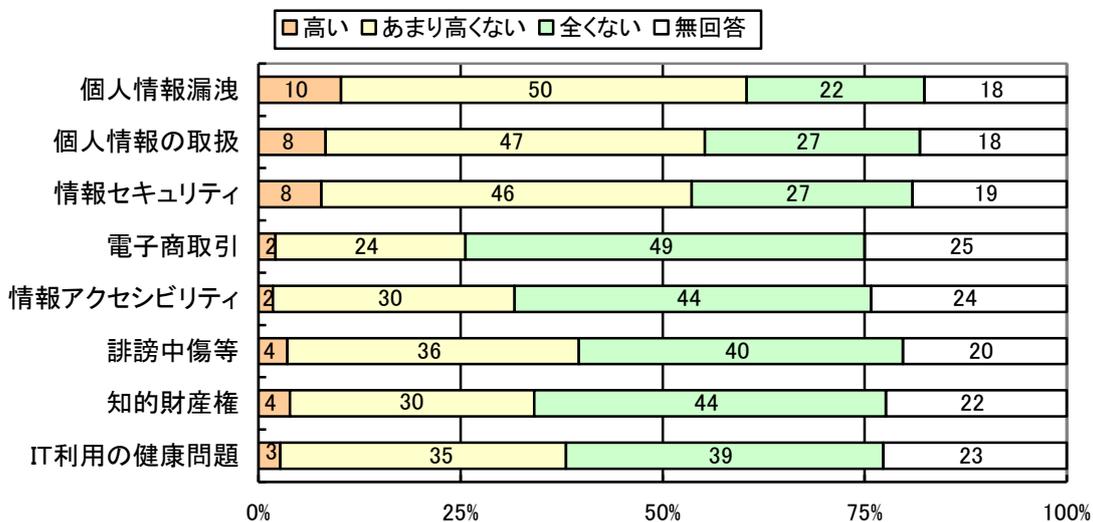
8. 事件・事故の経験とリスク認識

事件・事故の経験は全般に低い。最も多い「個人情報の漏洩」や「情報セキュリティ事故」についても、経験した企業の比率は2%以下であった。また、事件や事故ではない苦情を含めた経験についても、「個人情報の漏洩」で5%、「個人情報の取扱」で6%にとどまる。

事件・事故、苦情等の経験

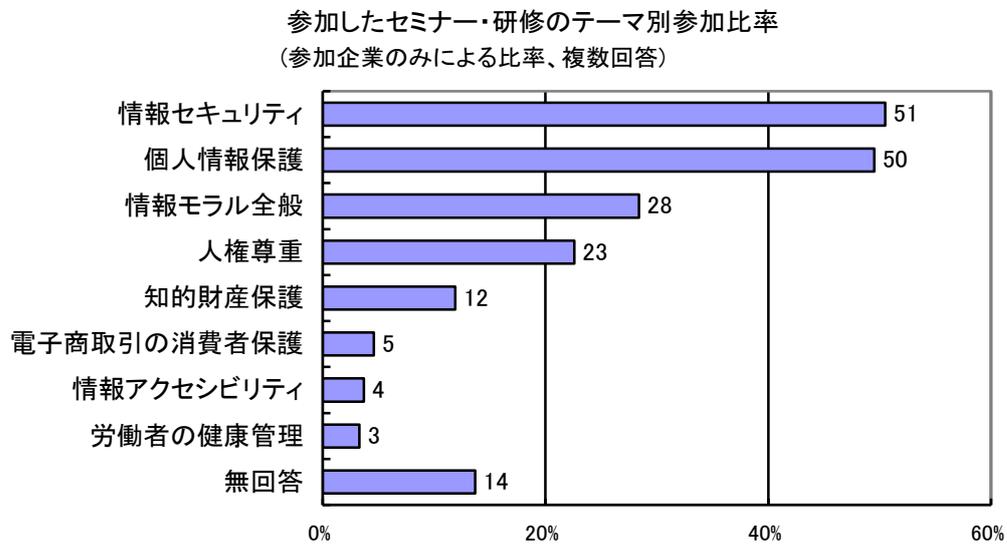
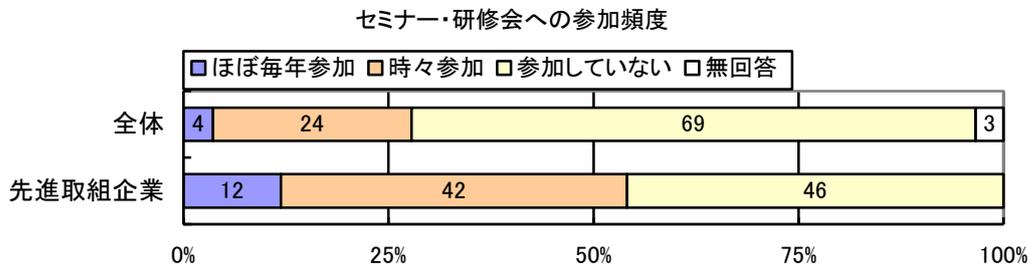


事件・事故、苦情等のリスク



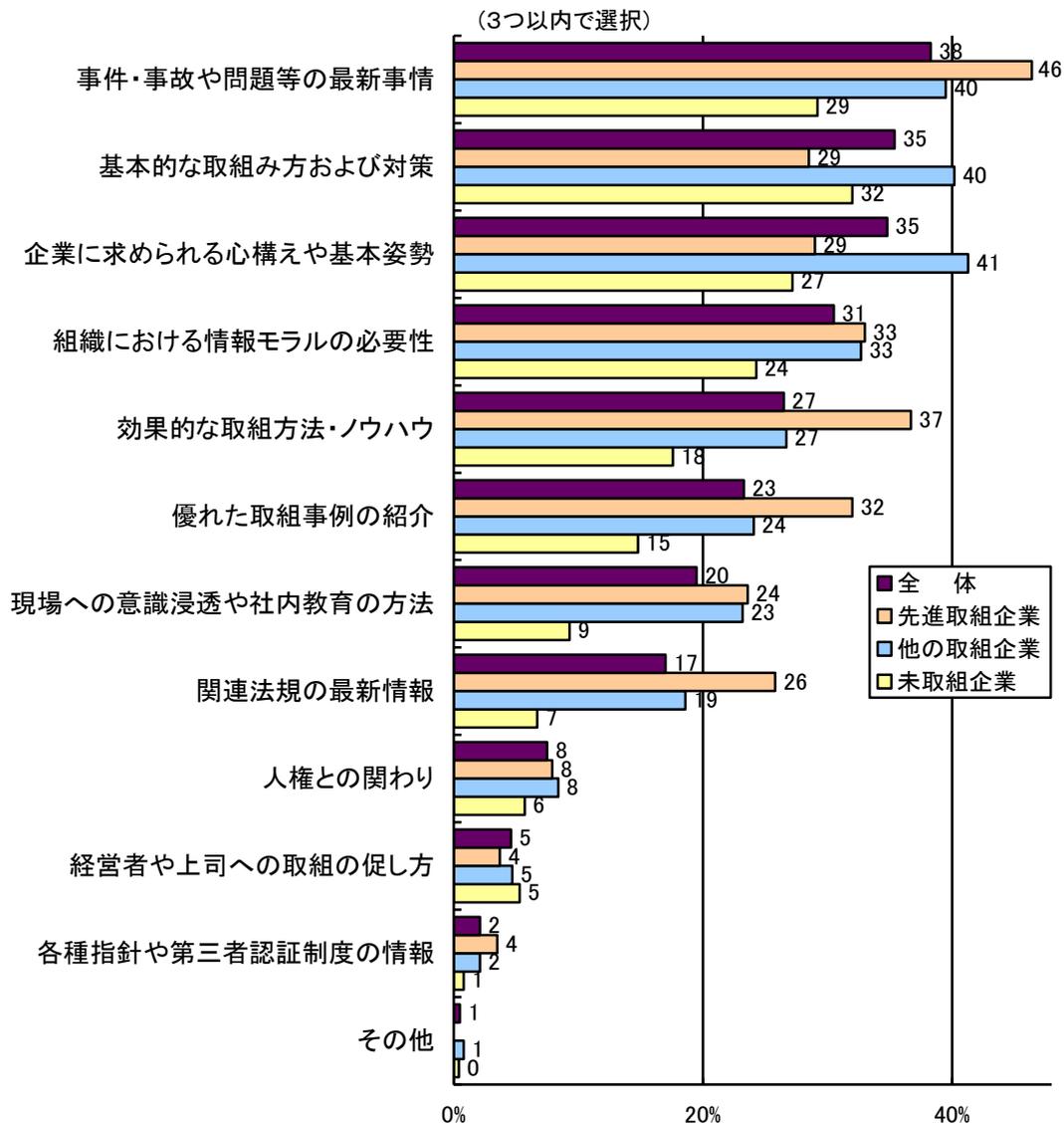
9. 情報モラル関連のセミナー、研修会への参加状況

先進取組企業では半数以上の企業が情報モラル関連のセミナーや研修会に参加しているが、全体では、まだ7割の企業がセミナーや研修会に参加していないのが現状である。



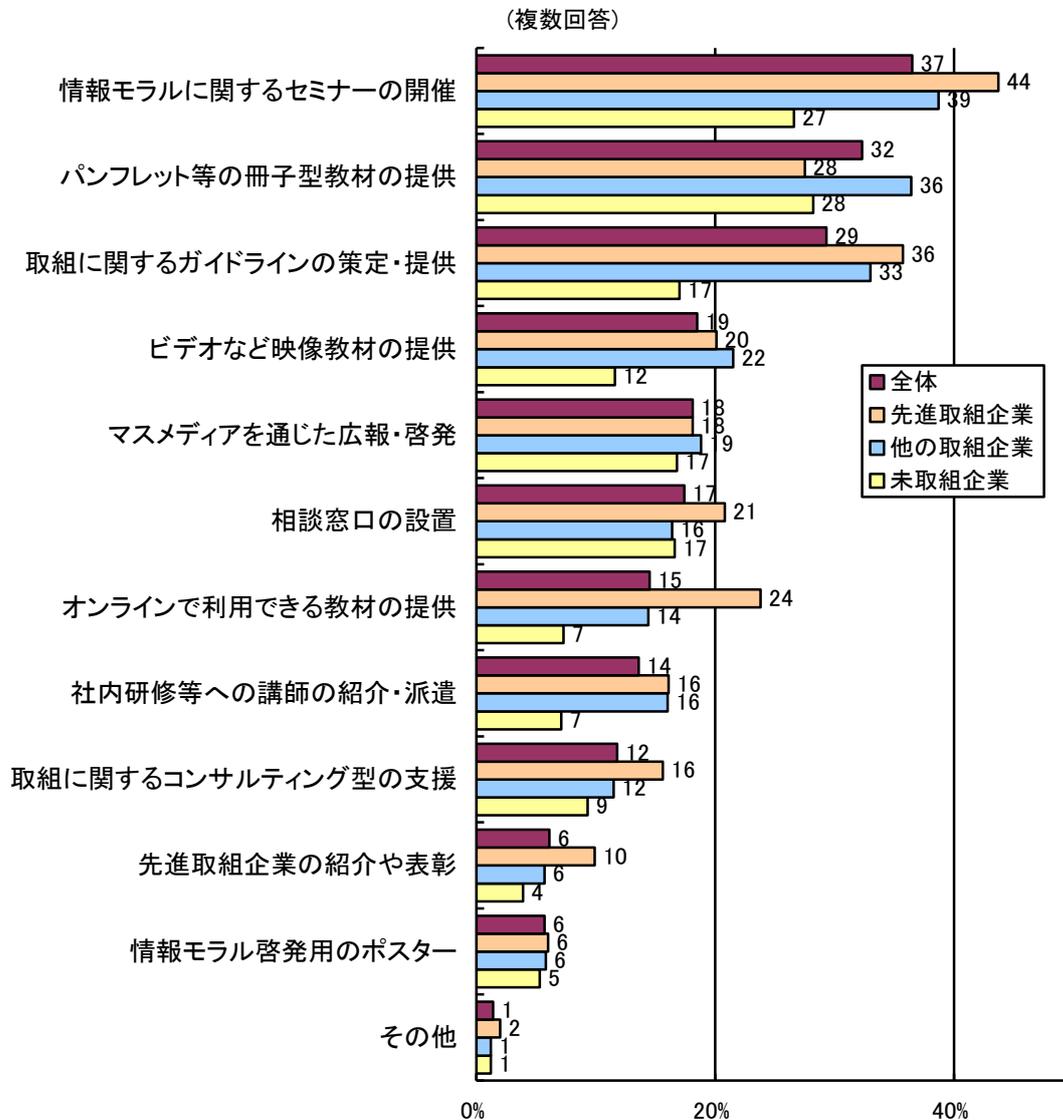
10. 情報モラル推進に必要な情報支援ニーズ

情報モラル推進に最も必要とされる情報は「事件・事故の最新事情」(38%)であった。これに、「基本的な取組み方および対策」「企業に求められる心構えや基本姿勢」「組織における情報モラルの必要性」など基本的な情報へのニーズが30%を超えてつく。



11. 求められる取組推進の支援策

取組推進の支援策としては、「セミナーの開催」「パンフなど冊子型教材の提供」「ガイドラインの策定・提供」の3つが他の項目から抜け出して高くなっている。



12. 情報モラル関連の用語の理解度

今回提示した用語のうちで最も内容の理解率が高かったのは「コンピュータウイルス」の79%で、最も理解率の低かった用語は「電子消費者契約法」の7%であった。「電子消費者契約法」の理解率が低い理由としては、ネット販売を実施している企業の比率が13%と低いことも原因のひとつである。

