

資料シリーズ No.125
2002年8月

ITユーザーのIT機器利用実態と
ITが雇用・労働に与える影響についての実態調査
(概要)

日本労働研究機構

執筆担当者 (アイウエオ順)

氏名	所属
立道 信吾 <small>たつみち しんご</small>	日本労働研究機構 副主任研究員
西岡 由美 <small>にしおか ゆみ</small>	日本労働研究機構 臨時研究助手 (学習院大学大学院経営学研究科博士後期課程)

調査結果の概要

I. 調査の概要

本調査は、IT機器の利用者（以下“ITユーザー”）が、日常生活や仕事の中でIT機器をどの程度活用しているか、また、IT機器を使うことによってどのような影響が生活や職場などに生じているかを明らかにすることを目的に実施された。調査の対象となったのは、①JILホームページ、②JIL発行のメールマガジン「JIL労働情報」、③懸賞サイトにそれぞれ掲載された調査協力依頼に応じた1,081人のITユーザーである。調査への回答は、インターネットサイト上に設置されたWEB調査のフォームに対してITユーザーが回答する形で行われた。

II. 調査結果の骨子

1. 職場のIT化の進展度とIT化が雇用に与える影響

1-(1) IT関連システムの導入、拡充に伴う仕事の変化―「変わった」と感じている者が9割―

ここ数年において、職場でIT関連システムが新たに導入されたり、大幅に拡充されたことがあるかを尋ねたところ74.6%の企業で、そうした変化があったという回答があった。こうした変化があった企業にいる者に限定して、IT化に伴う仕事のやり方の変化を尋ねたところ（図表1）、「大幅に変わった」が32.0%、「やや変わった」が56.4%と何らかの変化があったと感じている者が約9割に及ぶ。

1-(2) IT化の影響による職場の人数の変化―IT化の進んだ職場ほど減少が顕著―

IT化に伴う職場の人数の変化を尋ねたところ（図表3）、「特にかわらない」が7割以上と最も多いが、「減った」とする回答も約2割あり、「増えた」の3.5%よりかなり多くなっている。

1-(3) 現在の職場の人数―部長クラスで“過剰”が強く認識される―

現在の職場の人数に対する意見を尋ねたところ（図表5）、「不足している（11.8%）」と「やや不足している（38.6%）」の合計比率が50.4%と「不足派」が半数以上いる。この他、「適正である」が33.1%、「過剰派（「やや過剰である」と「過剰である」の合計比率）」が16.1%となっている。職階別にみると、要員管理の責任をもつ部長クラスで「過剰派」が23.8%と最も多いことから、今後、要員管理がさらに厳しく行われる可能性が窺える。

1-(4) 職場に必要な人材像の変化－管理職、非管理職共にITに対応できる人材が必要－

IT化の影響による職場に必要な人材像の変化をみると（図表7）、「ITに対応できる人材が必要になった（「非管理職」と「管理職の合計）」が66.9%と、IT化によって職場に必要な人材は確実に変化してきていると言える。このITに対応できる人材に注目すると、「非管理職」が38.4%と「管理職」の28.5%を上回っていることから、IT化への対応ニーズは非管理職でより強く認識されていると言える。

2. ITユーザーのパソコンライフ

2-(1) ITスキルの獲得は、自習派が約8割。学校等で習った者は少数派

ITユーザーは自らのITスキルを「マニュアルなどをみて自習した」者が81.8%と最も多く、「専門学校やパソコン教室で習った」者は9.2%に過ぎない（図表11）。

2-(2) 自宅でのパソコン使用時間は平均2時間。高齢ITユーザーほど幅広い用途に自宅のパソコンを活用している

自宅でのパソコンの1日当たりの平均使用時間は約2時間であり、自宅にあるパソコンの主な用途は、「インターネットによる情報検索」「仕事に必要な文書の作成」「家族・知人とのメール交換」などであり、年齢別にみると、60代以上の高齢層で、他の年齢層より幅広い用途に自宅のパソコンを活用している（図表12）。ITスキルを持った高齢者はパソコンで生活が豊かになっていると言える。

2-(3) パソコンを使い始めてからストレスが高まったものが5割弱

パソコンを使い始める前と比べて仕事のストレスに変化について（図表14）、「非常にストレスが高まった」が5.8%、「ややストレスが高まった」が40.9%となんらかのストレスを感じているストレス派が、5割弱いる。その反面、「以前と全く変わらない」変化なし派も43.5%いる上、「ストレスが減った」とする減少派の回答も8.8%あった。このほか、部長・課長等の中間管理職、大企業勤務者でストレス派が多い。

3. インターネットショッピングの利用状況

3-(1) 2001年1年間の利用実績は平均8.5回で、金額にすると平均11.3万円

2001年の1年間でインターネットショッピングに使った金額は（図表16）、平均11.3万円であり、分布をみると、「5万円未満」が34.1%と最も多く、これに「5万円以上10万円未満」（23.2%）、

「10万円以上15万円未満」（19.8%）が続いている。これを年齢別にみると、20代の8.1万円から60代以降の18.7万円へと年齢が高くなるにつれて利用金額が高くなっている。

3-(2) インターネットショッピングでの購入品－若者ほど日常品も買う傾向－

インターネットで購入するものを尋ねたところ（図表17）、「書籍・CDなど」が67.4%と最も多く、これに「パソコンやソフト」（47.9%）、「航空券、切符、宿泊クーポン」（38.4%）が続いている。年齢別にみると（図表18）、年齢が若いほど「食料品や日用品」、「衣服や身の回り品」といった日常生活に関わる品物を購入している。

3-(3) 高齢ITユーザーは決済まで行うなど、インターネットライフを享受している

インターネットで購入した品物のうちインターネット上で決済まで行う品目をみると（図表19）、「コンサート、観劇等のチケット（81.6%）」、「お中元・お歳暮等のギフト（81.3%）」、「自動車・バイクなど（80.0%）」では8割以上がインターネット上で決済まで行っているのに対して、「食料品や日用品（69.9%）」、「衣服、身の回り品（67.0%）」、「地方の特産品（63.5%）」といった生活に即した品目では決済はあまり行っていない。

この決算比率を年齢別にみると、60代以上の高年齢層ではインターネットで注文したものは決済までインターネット上で行う傾向が強い。

3-(4) オークションなど新しい形態のショッピングは高齢者には敬遠されがち

インターネットショッピングをするサイトをみると（図表20）、「大手企業の直販サイト」が35.4%と最も多く、「デパート・大型専門店」が続いている。「個人商店」、「オークション」、「旅行代理店・チケット代行販売店のサイト」は2割以下にとどまる。年齢別にみると、年齢が高くなるにつれて「大手企業の直販サイト」の比率が高くなっているのに対して、「オークション」は年齢が低いほど利用率が高い。オークションなど新しい形態の売買の方法に対しては、若年層では比較的抵抗がないのに対して、高齢層はどちらかといえば抵抗が強い。

3-(5) 今後のインターネットショッピングの利用－積極利用派が8割以上－

今後のインターネットショッピングの利用意向について尋ねたところ（図表21）、「大いに利用したい」が36.0%、「ある程度利用したい」が45.7%と、積極利用派が8割を超えており、今後インターネットショッピングは益々普及することが予想される。

これを年齢別にみると、20代、30代の年齢が若い層で積極利用派が多い。

3-(6) インターネットショッピングの普及要件—ショッピングサイトの経営手法、理念が問題—

より一層インターネットショッピングの利用が拡大するために必要な要件をみると（図表22）、「迅速かつ安全・確実な決済システムが整備されること」（67.4%）、「店で買うよりも価格が安いこと」（67.1%）、「商品に対する正確な情報が得られること」（57.3%）、「品揃えが豊富なこと」（43.6%）が普及要件として挙げられている。決済システムは、ITインフラの整備が進めばやがて解決する問題だが、その他の点については、インターネットショッピングのサイトを経営する側の経営手法、経営理念の問題である。

4. 携帯電話の利用実態

4-(1) 携帯電話の用途—中高年は仕事志向、若者は友人志向—

携帯電話の使用目的についてみると（図表23）、最も多いのが、「仕事の連絡」の65.8%であり、二番目に「家族への簡単な連絡（61.4%）」、三番目に「友人への簡単な連絡（51.2%）」が続いている。「呼び出しへの対応、所在の確認（42.3%）」も含めると、携帯電話の普及は、いつでも連絡がつけられるという利便性の向上と同時に、仕事上の管理の強化を促している。これを年齢別に大まかにみると（図表24）、①年齢が高くなるほど仕事志向、②年齢が低くなるほど友人志向という二つの傾向がみられる。

4-(2) 携帯電話使用量の3.3割が仕事用。仕事に携帯必須派は全体の4分の1程度

携帯電話の全使用量を10割とした時に、その内仕事で使う割合が何割ぐらいかについてみると（図表25）、全体平均では3.3割であった。自分が仕事をする上で、携帯電話がどの程度必要かについては（図表26）、「携帯電話がないと仕事にならない」と答えた携帯必須派は26.4%で、「あった方が良いがなくても支障はない」というあった方が良い派は61.7%で、携帯は仕事に必要なとする携帯不要派が11.4%であった。

4-(3) 仕事で使った携帯電話の料金の大部分が個人の私的な負担

仕事で使った携帯電話の料金は、誰が負担しているのかについてみると（図表27）、「全額会社が負担している」とする比率は20.1%であり、「一部会社が負担している」の5.0%をあわせても、会社が負担しているケースは、全体の4分の1程度である。

4-(4) 携帯電話を持つことによるストレス—4分の1はストレスを感じている—

携帯電話を持つ前と比べて、日常のストレスはどのように変化したかについてたずねてみたところ

ろ（図表28）、「非常にストレスが高まった」という回答は、わずかに2.3%だが、「ややストレスが高まった」は24.2%であり、回答者の4分の1以上が携帯電話によるストレスの高まりを感じている。また、「以前と全く変わらない」が62.9%と半数以上を占め、さらに「ストレスが減った」とする回答も10.0%あった。

4-(5) どんなストレスを感じるか？一時と場所を選ばず。部長クラスでは労働強化の側面もー

具体的にどのようなストレスを感じているのかたずねたところ（図表30）、日本の携帯電話の利用料金の高さを反映して、「通話料が高い」が最も多いが、それを除くと、「食事中やトイレなどこちらの都合の悪い時間でもかかってくる」が34.4%と最も多く、二番目に「病院や電車の中、劇場など公共の場所でもかかってくる」が31.5%と多い。また、「相手へのよりスピーディな対応が求められるようになった（20.0%）」、「休憩中、休日でも働いている感じがする（16.4%）」や「常に監視されている感じがする（14.7%）」など、労働強化につながる可能性を示唆する指摘も少なからずみられた。職階別にみると（図表31）、部長クラスではこの種の労働強化に関連するストレスが強く実感されている。

5. IT革命に関連するいくつかの仮説

IT革命に関連するいくつかの仮説について、ITユーザーの意識をみると（図表32）、IT化により、①事務作業の能率が向上する、②直接情報がやりとりできるので中間段階の卸・小売等の流通はいらなくなる、③中高年の適応が困難である、といった意見に対しては肯定的である。これに対して、IT化により④中間管理職はいらなくなる、⑤従来の熟練が不要になる、といった意見については否定的である。また、中間管理職は、⑥IT化によって勝ち負けがはっきり決まる、ことを強く意識している。

Ⅲ. 調査結果の概要

1. 職場のIT化の進展度とIT化が雇用に与える影響

1-(1) IT関連システムの導入、大幅な拡充に伴う仕事の変化ー変わったと感じている者が9割ー

ここ数年において、職場でIT関連システムが新たに導入されたり、大幅に拡充されたことがあるかを尋ねたところ74.6%の企業で、そうした変化があったという回答があった（図表1参照）。こうした変化のあった企業にいる者に限定して、IT化に伴う仕事のやり方の変化を尋ねたところ（図表2参照）、「大幅に変わった」が32.0%、「やや変わった」が56.4%と何らかの変化があったと

感じている者が約9割に及ぶ。

これを企業規模別にみると（図表2参照）、5,000人未満の企業では30人未満の81.8%から1,000～4,999人の93.6%へと規模が大きくなるほど「変わった」とする比率が高くなっている。企業規模が大きくなるほどIT化によって業務のやり方がより大きく変化している。

図表1 ここ数年のIT関連システムの導入、拡充状況

(単位：%)

	ある	ない	不明	合計
全体	74.6	23.9	1.5	725
【業種】				
IT関連機器製造	82.5	17.5	0.0	40
その他の製造	76.7	21.7	1.6	189
卸売・小売・飲食店	81.3	18.8	0.0	48
金融・保険・不動産	75.8	24.2	0.0	33
IT関連サービス	67.1	29.4	3.5	85
サービス業	67.8	30.2	2.0	149
上記以外の業種	78.3	20.6	1.1	180

図表2 IT関連システム新導入に伴う仕事内容の変化

(単位：%)

	大幅に変わった	やや変わった	あまり変化はなかった	全く変化はなかった	不明	合計
全体	32.0	56.4	10.9	0.2	0.6	541
【業種】						
IT関連機器製造	33.3	63.6	3.0	0.0	0.0	33
その他の製造	35.9	54.5	9.7	0.0	0.0	145
卸売・小売・飲食店	28.2	61.5	10.3	0.0	0.0	39
金融・保険・不動産	28.0	56.0	16.0	0.0	0.0	25
IT関連サービス	35.1	47.4	15.8	0.0	1.8	57
サービス業	32.7	58.4	7.9	1.0	0.0	101
上記以外の業種	27.7	57.4	13.5	0.0	1.4	141
【従業員規模】						
1～29人	29.9	51.9	15.6	1.3	1.3	77
30～299人	30.2	56.0	13.2	0.0	0.6	159
300～999人	37.6	53.2	8.3	0.0	0.9	109
1,000～4,999人	30.3	63.3	6.4	0.0	0.0	109
5,000人以上	32.6	55.8	11.6	0.0	0.0	86
【職階】						
経営者層	31.8	68.2	0.0	0.0	0.0	22
部長クラス	38.8	57.5	3.8	0.0	0.0	80
課長クラス	35.9	53.8	9.6	0.0	0.6	156
係長クラス	26.1	60.4	13.5	0.0	0.0	111
係員	30.1	53.4	15.3	0.6	0.6	163

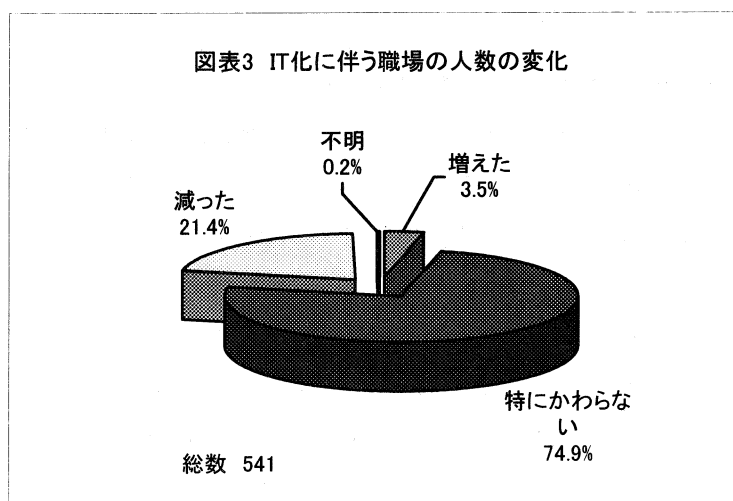
最後に職階別にみると、職階が高くなるほど「変わった」とする比率が高くなっている。オフィスの情報化が「OA化」と呼ばれた時代には、一般事務職の仕事がコンピュータに代替されるといった業務の変化があったが、最近のIT化は、職階の高い層の業務のやり方を変化させているという特徴を持つと考えられる。

1-(2) IT化の影響による職場の人数の変化—IT化の進んだ職場ほど減少が顕著—

IT化に伴う職場の人数の変化を尋ねたところ（図表3参照）、「特にかわらない」が7割以上と最も多いが、「減った」とする回答も約2割あり、「増えた」の3.5%よりかなり多くなっている。これを業種別にみると、IT関連サービス業では「増えた」とする比率が8.8%と全業種中最も高い。これはIT関連サービス業には成長企業が多く含まれている可能性が高く、その結果、IT関連システムの導入や拡充に伴い仕事量が増加し、結果的に雇用の創出に結びついているのかもしれない。これに対して、その他の製造業、卸売・小売・飲食店では「減った」の比率が30%以上あり、これらの業種では、他の業種に比べて職場のIT化が雇用削減に大きな影響を与えている可能性が高い。

企業規模別にみると（図表4参照）、企業規模が大きくなるほど「減った」とする比率が高くなる傾向にある。大手企業ほどIT化を雇用削減のためのツールとして活用していた可能性が高い。

職場でのパソコンの台数別にみると、1人に1台以上といったIT化の比較的進んだ職場では「減った」が22.6%と2人以上に1台の16.1%に比べて高い。すなわち、IT化の進んだ職場ほど雇用の量が減少しているのである。



図表4 IT関連システム新導入に伴う人数の変化

(単位：%)

	増えた	特にかわらない	減った	不明	喪失指数	合計
全体	3.5	74.9	21.4	0.2	17.9	541
【業種】						
IT関連機器製造	3.0	72.7	24.2	0.0	21.2	33
その他の製造	3.4	66.2	30.3	0.0	26.9	145
卸売・小売・飲食店	2.6	66.7	30.8	0.0	28.2	39
金融・保険・不動産	4.0	80.0	16.0	0.0	12.0	25
IT関連サービス	8.8	77.2	14.0	0.0	5.3	57
サービス業	4.0	81.2	14.9	0.0	10.9	101
上記以外の業種	1.4	80.1	17.7	0.7	16.3	141
【従業員規模】						
1～29人	1.3	92.2	6.5	0.0	5.2	77
30～299人	3.1	82.4	14.5	0.0	11.3	159
300～999人	4.6	73.4	21.1	0.9	16.5	109
1,000～4,999人	4.6	63.3	32.1	0.0	27.5	109
5,000人以上	3.5	61.6	34.9	0.0	31.4	86
【職階】						
経営者層	4.5	81.8	13.6	0.0	9.1	22
部長クラス	2.5	80.0	17.5	0.0	15.0	80
課長クラス	1.9	76.3	21.8	0.0	19.9	156
係長クラス	5.4	64.0	30.6	0.0	25.2	111
係員	3.7	77.9	17.8	0.6	14.1	163
【パソコンの台数別】						
1人に1台以上	3.6	73.6	22.6	0.2	19.0	447
2人以上に1台	3.2	80.6	16.1	0.0	12.9	93

※喪失指数は、「減った」から「増えた」を除算した値

1-(3) 現在の職場の人数—部長クラスで“過剰”が強く認識される—

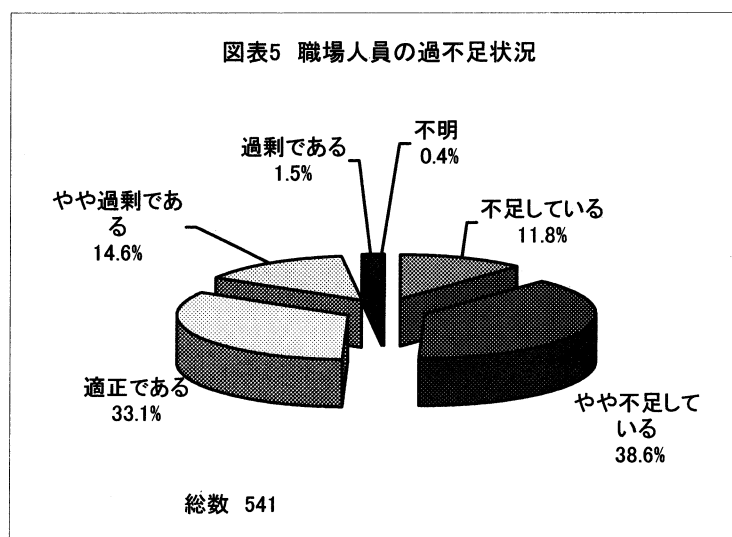
現在の職場の人数に対する意見を尋ねたところ（図表5参照）、「不足している（11.8%）」と「やや不足している（38.6%）」の合計比率が50.5%と「不足派」が半数以上いる。この他、「適正である」が33.1%、「過剰派（「やや過剰である」と「過剰である」の合計比率）」が16.1%となっている。

業種別にみると（図表6参照）、IT化の影響で職場の人数が増える傾向にあるIT関連サービス業で不足派が66.7%と最も多く、ソフトウェア技術者の供給不足が強く認識されている。

さらに職階別にみると、要員管理の責任をもつ部長クラスで「過剰派」が23.8%と最も多いことから、今後、要員管理がさらに厳しく行われる可能性が窺える。

最後に職場におけるパソコンの台数別にみると、1人に1台以上の職場では2人以上に1台に比べて「適正である」とする回答者が少ない上、「不足派」、「過剰派」がともに多い。こうした結

果の背景には、IT化が雇用削減のツールとして使われていた可能性があり、①既にIT化により雇用量が減らされ、結果的に人が足りなくなっているケースと、②人減らしを目的にIT化を進めたものの、実際にはまだ雇用の量を減らしている途中である二つのケースが考えられる。



図表6 現在の職場の過不足状況

(単位：%)

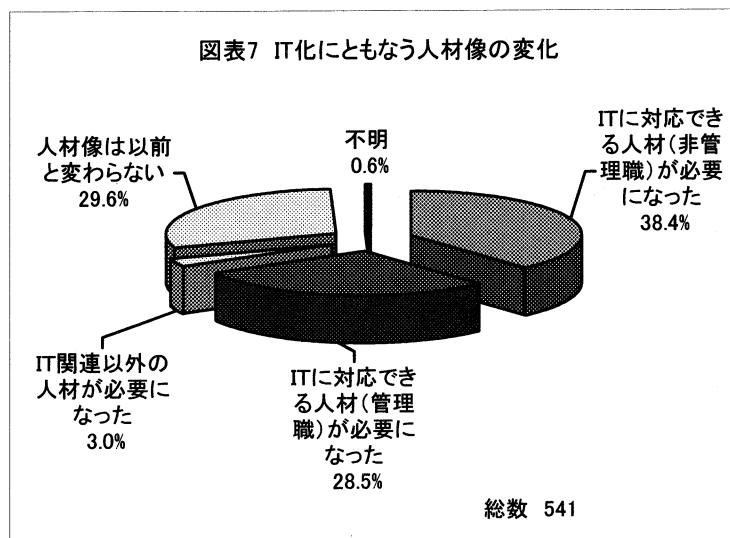
	不足している	やや不足している	適正である	やや過剰である	過剰である	不明	合計
全体	11.8	38.6	33.1	14.6	1.5	0.4	541
【年齢】							
20代	11.9	49.2	23.7	11.9	3.4	0.0	59
30代	11.5	40.5	35.0	11.5	1.5	0.0	200
40代	11.5	41.0	29.5	17.5	0.5	0.0	183
50代	14.6	23.2	41.5	18.3	2.4	0.0	82
60代以上	6.7	20.0	46.7	13.3	0.0	13.3	15
【業種】							
IT関連機器製造	3.0	42.4	45.5	9.1	0.0	0.0	33
その他の製造	15.2	29.0	35.2	20.0	0.7	0.0	145
卸売・小売・飲食店	2.6	51.3	30.8	10.3	5.1	0.0	39
金融・保険・不動産	4.0	52.0	44.0	0.0	0.0	0.0	25
IT関連サービス	10.5	56.1	26.3	7.0	0.0	0.0	57
サービス業	12.9	33.7	39.6	12.9	1.0	0.0	101
上記以外の業種	14.2	38.3	24.8	18.4	2.8	1.4	141
【従業員規模】							
1～29人	13.0	44.2	33.8	6.5	2.6	0.0	77
30～299人	10.1	35.2	34.6	18.2	1.9	0.0	159
300～999人	13.8	39.4	28.4	15.6	1.8	0.9	109
1,000～4,999人	12.8	42.2	25.7	18.3	0.9	0.0	109
5,000人以上	10.5	33.7	45.3	9.3	0.0	1.2	86
【職階】							
経営者層	9.1	50.0	31.8	9.1	0.0	0.0	22
部長クラス	10.0	27.5	37.5	22.5	1.3	1.3	80
課長クラス	12.2	40.4	32.1	13.5	1.3	0.6	156
係長クラス	9.0	39.6	33.3	17.1	0.9	0.0	111
係員	14.7	39.9	31.3	11.7	2.5	0.0	163
【パソコンの台数別】							
1人に1台以上	11.9	38.9	31.8	15.7	1.3	0.4	447
2人以上に1台	10.8	37.6	39.8	9.7	2.2	0.0	93

1-(4) 職場に必要な人材像の変化—管理職、非管理職共にITに対応できる人材が必要—

IT化の影響による職場に必要な人材像の変化をみると(図表7参照)、「ITに対応できる人材が必要になった(「非管理職」と「管理職の合計」)」が66.9%と、IT化によって職場に必要な人材は確実に変化してきていると言える。このITに対応できる人材に注目すると、「非管理職」が38.4%と「管理職」の28.5%を上回っていることから、IT化への対応ニーズは非管理職でより強く認識されていると言える。

これを業種別にみると(図表8参照)、やはりIT関連機器製造業やIT関連サービス業では「ITに対応できる人材(非管理職)」の比率が高い。金融・保険・不動産業ならびに卸売・小売・飲食店

では、「ITに対応できる人材（管理職）」の比率が高い。



図表8 IT化にともなう人材像の変化

(単位：%)

	ITに対応できる人材(非管理職)が必要になった	ITに対応できる人材(管理職)が必要になった	IT関連以外の人材が必要になった	人材像は以前と変わらない	不明	合計
全体	38.4	28.5	3.0	29.6	0.6	541
【業種】						
IT関連機器製造	42.4	15.2	3.0	39.4	0.0	33
その他の製造	35.9	32.4	3.4	26.9	1.4	145
卸売・小売・飲食店	28.2	41.0	2.6	28.2	0.0	39
金融・保険・不動産	28.0	48.0	0.0	24.0	0.0	25
IT関連サービス	42.1	21.1	5.3	31.6	0.0	57
サービス業	46.5	23.8	1.0	28.7	0.0	101
上記以外の業種	37.6	27.0	3.5	31.2	0.7	141
【職階】						
経営者層	27.3	40.9	0.0	31.8	0.0	22
部長クラス	50.0	27.5	1.3	18.8	2.5	80
課長クラス	42.3	30.8	3.8	23.1	0.0	156
係長クラス	29.7	27.9	2.7	38.7	0.9	111
係員	35.6	25.8	3.1	35.6	0.0	163
【パソコンの台数別】						
1人に1台以上	38.7	29.3	3.1	28.2	0.7	447
2人以上に1台	37.6	23.7	2.2	36.6	0.0	93

さらに職階別にみると、部長クラスで「ITに対応できる人材（非管理職）」、経営者クラスで「IT

に対応できる人材（管理職）」が多い。要員管理において権限をもつ部長クラス、経営者クラスでITに対応できる人材の必要性が強いことから、今後の企業の採用戦略にとってIT人材の確保は、より重要な課題になってくると思われる。

1-(5) 使いこなせる職場のIT関連システム－「7割弱なら使いこなせる」－

回答者自身が職場のIT関連システムをどの程度使いこなせるかを尋ねたところ（図表9参照）、全体平均では6.8割であり、分布をみると「7～9割」が52.5%と最も多く、これに「5～6割」が24.2%、「10割」が9.4%で続いている。

年齢別にみると、30代の平均値が7.1割と最も高く、40代（6.9割）、20代（6.6割）と続いている。職場のIT関連システムを使いこなすためには、ITスキルだけではなく、業務知識も必要とされるため、若くなるほど使いこなせる機器の割合が高くなるはならなかったことに注意したい。

図表9 自身が使いこなせる職場のIT関連システム

（単位：％）

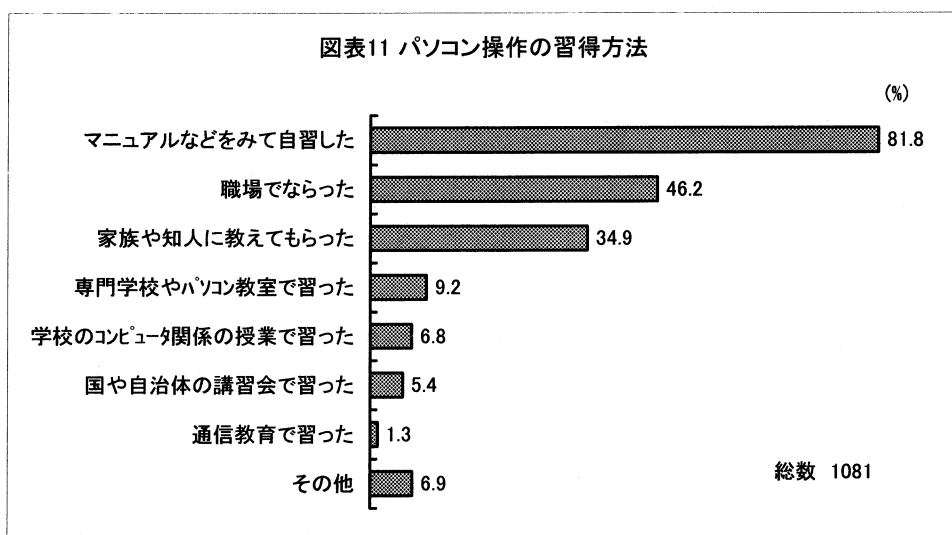
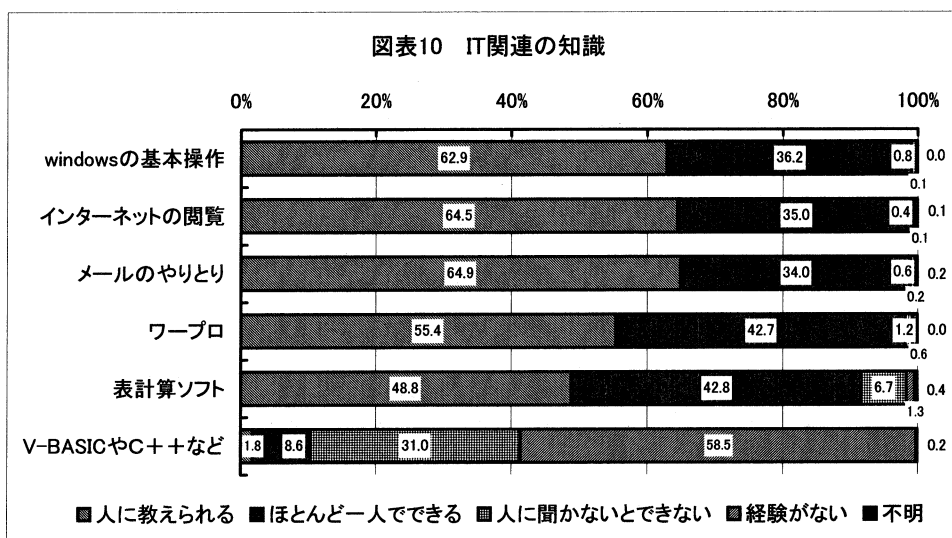
	平均値	3割未満	3割から 4割	5割から 6割	7割から 9割	10割	不明	合計
全体	6.8	5.0	8.5	24.2	52.5	9.4	0.4	541
【年齢】								
20代	6.6	3.4	8.5	33.9	45.8	8.5	0.0	59
30代	7.1	4.5	7.5	17.0	59.5	11.0	0.5	200
40代	6.9	3.8	6.0	29.5	53.0	7.1	0.5	183
50代	6.4	7.3	12.2	25.6	43.9	11.0	0.0	82
60代以上	5.1	20.0	33.3	6.7	26.7	13.3	0.0	15

2. ITユーザーのパソコンライフ

2-(1) ITスキルの獲得は、自習派が約8割。学校等で習った者は少数派

ITユーザーのITスキルは、インターネットの閲覧やメールのやりとりなど、基本的なスキルに加えて、ワープロ、表計算等の事務的なITスキルの能力が高い（図表10参照）。しかし、ITを開発する側のスキルである、VISUAL BASICやC++などの開発関連のスキルは低い、もしくは経験がないものがほとんどである。

ITユーザーは自らのITスキルを「マニュアルなどをみて自習した」者が81.8%と最も多く、「専門学校やパソコン教室で習った」者は9.2%に過ぎない（図表11参照）。



2-(2) 自宅でのパソコン使用時間は平均2時間。高齢ITユーザーほど幅広い用途に自宅のパソコンを活用している

ITユーザーの約9割が自宅にパソコンを所有しており、そのうち8割は自分専用か自分が中心になって使用している。自宅でのパソコンの1日当たりの平均使用時間は約2時間であり、自宅にあるパソコンの主な用途は、「インターネットによる情報検索」「仕事に必要な文書の作成」「家族・知人とのメール交換」などであり、年齢別にみると、60代以上の高齢層で、「インターネットによるソフトのダウンロード(53.8%)」や「インターネットバンキングやオンライントレード(21.2%)」

などの比率が他の年齢層に比べて高いなど、より幅広い用途に自宅のパソコンを活用している（図表12参照）。つまり、加齢とともに体力の衰える高齢者がIT機器を使うことによって、老後の生活をより快適に送れる仕組みをIT革命は提供していると言える。逆に、IT機器の使えない高齢者にとっては、こうした利便性を享受できない。ITリテラシーのレベルの違いにより老後の生活の質に大きな差ができる可能性があることを調査結果は示唆している。

図表12 PCの用途

(単位：%)

	仕事に必要な文書の作成	勉強に必要な文書の作成	家族・知人とのメール交換	仕事先とのメール交換	インターネットによる情報検索	インターネットによるソフのダウンロード	インターネットによるソフのインストール
全体	68.8	25.5	69.6	31.7	87.2	38.0	32.5
【年齢】							
20代	50.8	38.5	81.5	23.8	84.6	36.9	33.8
30代	67.9	22.7	72.9	30.0	89.2	39.1	37.0
40代	68.5	21.6	67.5	29.8	85.9	37.0	34.4
50代	78.3	26.3	56.0	36.0	86.9	33.7	22.9
60代以上	88.5	30.8	78.8	59.6	88.5	53.8	23.1

	インターネットバンキングやウェブトレード	家計簿の管理や年賀状作成等	趣味（ゲーム音楽等）	就職活動・求職活動	その他	不明	合計
全体	16.6	40.0	39.8	6.9	12.6	1.4	1008
【年齢】							
20代	11.5	26.9	46.2	12.3	13.1	0.0	130
30代	19.0	41.4	42.9	7.3	11.7	0.9	343
40代	18.4	43.9	41.6	6.2	10.2	1.6	305
50代	11.4	37.7	29.7	4.6	18.9	1.7	175
60代以上	21.2	50.0	28.8	3.8	11.5	5.8	52

2-3) パソコンを使い始めてから9割が生産性は向上したと認識

ITユーザーの9割が仕事でパソコンを使うようになって生産性が向上したことを実感している（図表13参照）。これを業種別にみると、小売業、卸売業で生産性の向上度合いが顕著である。また、職階が上になるほど、生産性の向上が強く実感されている。

こうしたパソコンによる生産性の向上には即効性があり、パソコン導入後1年以内に生産性が向上したと回答したものが9割に達した。

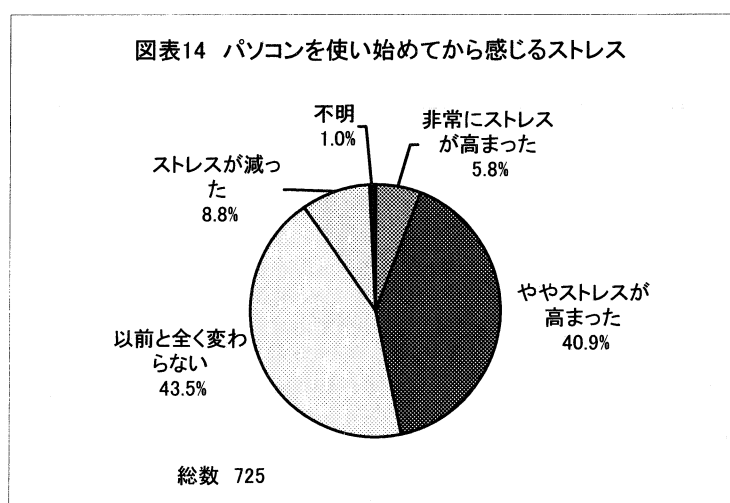
図表13 パソコンを使い始めてからの仕事の能率の変化

(単位：%)

	非常に能率的になった	まあまあ能率的になった	結果的に能率にあまり変化はない	かえって能率は悪くなった	なんともいえない	不明	合計
合計	40.3	47.9	6.6	0.6	3.9	0.7	725
【業種】							
I T 関連機器製造	40.0	50.0	2.5	0.0	7.5	0.0	40
その他の製造	40.7	49.7	5.3	0.5	3.2	0.5	189
卸売・小売・飲食店	52.1	39.6	4.2	0.0	4.2	0.0	48
金融・保険・不動産	30.3	54.5	9.1	0.0	6.1	0.0	33
I T 関連サービス	47.1	38.8	10.6	0.0	1.2	2.4	85
サービス業	43.6	45.6	6.7	0.0	3.4	0.7	149
上記以外の業種	32.8	52.8	7.2	1.7	5.0	0.6	180
【役職(職階)】							
社長、役員など経営者層	50.0	46.2	3.8	0.0	0.0	0.0	26
比較的高位の中間管理職層(部長クラス)	48.6	42.9	4.8	1.0	1.9	1.0	105
その他の中間管理職層(課長クラス)	43.0	49.0	5.0	0.5	2.0	0.5	200
非管理職層(係長クラス)	38.4	53.6	5.3	0.0	2.6	0.0	151
非管理職層(係員)	34.2	45.5	10.4	0.9	7.8	1.3	231

2-(4) パソコンを使い始めてからストレスが高まったものが5割弱

パソコンを使い始める前と比べて仕事のストレスに変化があったかについてたずねてみたところ(図表14参照)、「非常にストレスが高まった」が5.8%、「ややストレスが高まった」が40.9%となんらかのストレスを感じているストレス派が、5割弱いることがわかった。その反面、「以前と全く変わらない」変化なし派も43.5%いる上、「ストレスが減った」とする減少派の回答も8.8%あった。



年齢別にみると（図表15参照）、ストレスは40代で最も強く意識されており、ストレス派の比率は、5割を超えた。その一方で、IT機器が使える60代では、ストレス派は他の年齢層に比べて少ない。

従業員規模別にみると、大規模企業でストレス派が多いことがわかった。大規模企業では、パソコン使用をきっかけにストレスが高まるような業務の変化があったり、より労働強度の高い、あるいは疲労感の強いような使用方法をしている可能性がある。

職階別にみると、中間管理職クラス（部長・課長）では、ストレス派がやや多い。パソコンを仕事で使用するによって中間管理職のストレスは高まっている。

図表15 パソコンを使い始めてから感じるストレス
仕事のストレスに変化

（単位：％）

	非常にストレスが高まった	ややストレスが高まった	以前と全く変わらない	ストレスが減った	不明	合計
合計	5.8	40.9	43.5	8.8	1.0	725
【年齢】						
20代	6.5	40.2	43.5	7.6	2.2	92
30代	5.0	38.5	46.4	9.7	0.4	278
40代	7.0	45.6	40.4	5.7	1.3	228
50代	5.5	38.5	41.3	14.7	0.0	109
60代以上	0.0	37.5	56.3	0.0	6.3	16
【従業員規模】						
1～29人	3.7	38.3	50.5	5.6	1.9	107
30～299人	4.7	37.5	46.1	10.8	0.9	232
300～999人	5.8	42.3	41.6	8.8	1.5	137
1,000～4,999人	7.8	46.1	39.7	6.4	0.0	141
5,000人以上	7.5	42.1	38.3	11.2	0.9	107
【役職（職階）】						
社長、役員など経営者層	3.8	38.5	42.3	11.5	3.8	26
比較的高位の中間管理職層（部長クラス）	4.8	43.8	43.8	7.6	0.0	105
その他の中間管理職層（課長クラス）	5.5	43.5	40.5	9.5	1.0	200
非管理職層（係長クラス）	2.6	43.7	42.4	9.9	1.3	151
非管理職層（係員）	9.1	35.5	46.8	7.8	0.9	231

3. インターネットショッピングの利用状況

3-1) 2001年1年間の利用実績は平均8.5回で、金額にすると平均11.3万円

2001年の1年間でインターネットショッピングに使った金額を尋ねたところ（図表16参照）、平均11.3万円であり、分布をみると、「5万円未満」が34.1%と最も多く、これに「5万円以上10万円未満」（23.2%）、「10万円以上15万円未満」（19.8%）が続いている。

これを年齢別にみると、20代の8.1万円から60代以降の18.7万円へと年齢が高くなるにつれて利用金額が高くなっている。

図表16 インターネットショッピング利用金額

(単位：%)

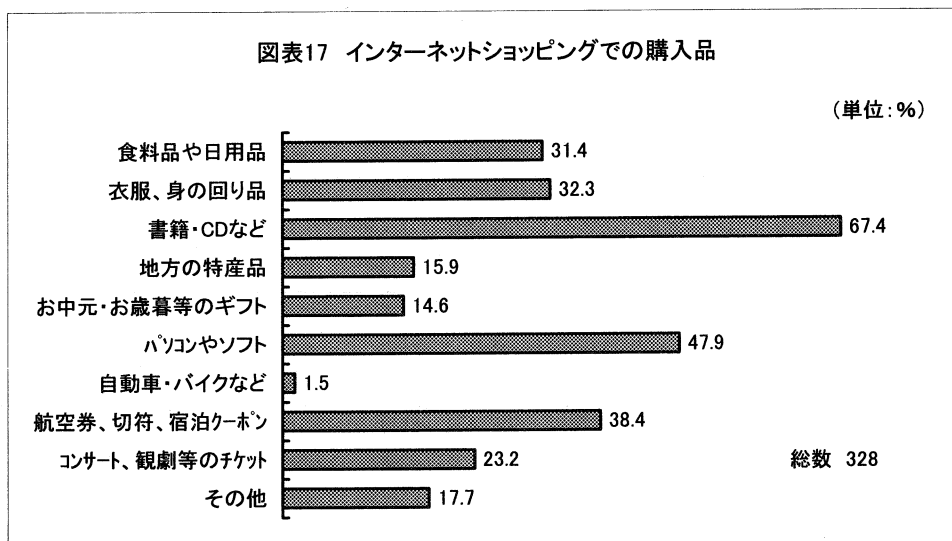
	平均 (万円)	標準偏差	有効数	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満
全体	11.30	14.56	327	34.1	23.2	19.8
【年齢】						
20代	8.14	9.45	44	43.2	25.0	15.9
30代	10.31	12.37	126	37.0	22.0	20.5
40代	11.90	17.12	105	32.4	29.5	14.3
50代	14.13	17.73	40	27.5	10.0	37.5
60代以上	18.67	12.96	12	8.3	16.7	16.7
【職業】						
民間の会社等	11.03	12.87	217	31.7	22.9	21.6
自営業	14.86	17.29	42	33.3	21.4	11.9
その他	9.96	17.46	68	42.6	25.0	19.1

	15万円以上 30万円未満	30万円以上 50万円未満	50万円以上	不明	合計
全体	10.7	7.3	4.6	0.3	328
【年齢】					
20代	9.1	4.5	2.3	0.0	44
30代	9.4	4.7	5.5	0.8	127
40代	12.4	6.7	4.8	0.0	105
50代	7.5	12.5	5.0	0.0	40
60代以上	25.0	33.3	0.0	0.0	12
【職業】					
民間の会社等	12.4	6.9	4.1	0.5	218
自営業	9.5	14.3	9.5	0.0	42
その他	5.9	4.4	2.9	0.0	68

3-(2) インターネットショッピングでの購入品—若者ほど日常品も買う傾向—

インターネットで購入するものを尋ねたところ（図表17参照）、「書籍・CDなど」が67.4%と最も多く、これに「パソコンやソフト」（47.9%）、「航空券、切符、宿泊クーポン」（38.4%）が続いている。年齢別にみると（図表18参照）、年齢が若いほど「食料品や日用品」、「衣服や身の回り品」といった日常生活に関わる品物を購入している。年齢が高い層では、直接店舗に出向いて品物を見ながら買い廻るといった習慣が、より強く染みついているために、食料品や衣服、身の回り品の購入に際してインターネットショッピングを利用することは敬遠されているのかもしれない。

職業別にみると、自営業者に比べて民間企業勤務者はインターネットショッピングを幅広く利用



図表18 インターネットショッピングでの購入品

(単位:%)

	食料品や日用品	衣服、身の回り品	書籍・CDなど	地方の特産品	お中元・お歳暮等のギフト	パソコンやソフト
全体	31.4	32.3	67.4	15.9	14.6	47.9
【年齢】						
20代	38.6	36.4	75.0	9.1	15.9	40.9
30代	31.5	34.6	65.4	13.4	12.6	41.7
40代	29.5	28.6	72.4	19.0	12.4	50.5
50代	30.0	32.5	55.0	25.0	25.0	57.5
60代以上	25.0	25.0	58.3	8.3	16.7	83.3
【職業】						
民間の会社等	31.7	34.9	66.5	15.6	17.0	45.0
自営業	23.8	26.2	81.0	16.7	19.0	69.0
その他	35.3	27.9	61.8	16.2	4.4	44.1

	自動車・バイクなど	航空券、切符、宿泊クーポン	コンサート、観劇等のチケット	その他	合計
全体	1.5	38.4	23.2	17.7	328
【年齢】					
20代	2.3	34.1	22.7	18.2	44
30代	2.4	40.2	21.3	22.8	127
40代	1.0	38.1	25.7	11.4	105
50代	0.0	37.5	20.0	17.5	40
60代以上	0.0	41.7	33.3	16.7	12
【職業】					
民間の会社等	2.3	43.1	23.9	19.7	218
自営業	0.0	31.0	11.9	14.3	42
その他	0.0	27.9	27.9	13.2	68

している。民間企業勤務者は時間的な自由が効かないため、好きな時間に、何処でもできるといった利点をもつインターネットショッピングをより活用しているものと思われる。

3-(3) 高齢ITユーザーは決済まで行うなど、インターネットライフを享受している

インターネットで購入した品物のうちインターネット上で決済まで行う品目を明らかにするために、決算比率を計算したところ（計算方法については図表19注を参照）、「コンサート、観劇等のチケット（81.6%）」、「お中元・お歳暮等のギフト（81.3%）」、「自動車・バイクなど（80.0%）」では8割以上がインターネット上で決済まで行っているのに対して、「食料品や日用品（69.9%）」、「衣服、身の回り品（67.0%）」、「地方の特産品（63.5%）」といった生活に即した品目では決済はあまり行っていない。こうした結果の背景には、業種・業態によってインターネット上での決済システムの整備状況が異なるといった事情があることが考えられる。例えば、チケット販売では、インターネット上でのクレジットカード決済のシステム化が進んでいるし、お中元、お歳暮等を取り扱う大手百貨店でも同様のことが言える。これに対して、食料品や日用品、衣服・身の回り品など、小規模店舗が扱うことが多いと思われる商品については、決済システムの整備が遅れているものと思われる。

図表19 インターネット上での決済比率

(単位：%)

	食料品や日用品	衣服、身の回り品	書籍・CDなど	地方の特産品	お中元・お歳暮等のギフト	パソコンやソフト
全体	69.9	67.0	74.7	63.5	81.3	77.1
【年齢】						
20代	52.9	62.5	66.7	25.0	85.7	72.2
30代	77.5	65.9	72.3	76.5	87.5	79.2
40代	61.3	70.0	76.3	60.0	84.6	81.1
50代	83.3	61.5	86.4	60.0	70.0	69.6
60代以上	100.0	100.0	85.7	100.0	50.0	70.0

	自動車・バイクなど	航空券、切符、宿泊クーポン	コンサート、観劇等のチケット	その他	合計
全体	80.0	78.6	81.6	63.8	328
【年齢】					
20代	100.0	80.0	80.0	87.5	44
30代	66.7	80.4	81.5	41.4	127
40代	100.0	77.5	77.8	91.7	105
50代		73.3	87.5	85.7	40
60代以上		80.0	100.0	50.0	12

注. 決済比率は、決算品の比率を購入品の比率で除した値である。

この決算比率を年齢別にみると、年齢が高いほど、「食料品や日用品」、「書籍・CDなど」の比率が高い。また60代以上に注目すると、「食料品や日用品」、「衣類、身の回り品」、「地方の特産品」、「コンサート、観劇等のチケット」で100%と、件数が少ないという問題はあつたものの、高年齢層ではインターネットで注文したものは決済までインターネット上で行う傾向が強い。自宅にしながらインターネット上でショッピングや決済までもが可能なことは、加齢に伴い身体能力が落ちてきた高齢者にとっては、生活上の大きな手助けとなる。しかし、このことは同時にIT機器を使いこなせない高齢者にとっては、インターネットを活用した高齢者にとって優しいはずの便利な環境を享受できないという問題点を生起させる。ITリテラシーのレベルの違いは、高齢者の生活上の豊かささえも左右するということを調査結果は示唆していると言える。

3-(4) オークションなど新しい形態のショッピングは高齢者には敬遠されがち

インターネットショッピングをするサイトを尋ねたところ（図表20参照）、「大手企業の直販サイト」が35.4%と最も多く、これに「デパート・大型専門店」が20.7%で続いている。これに対して、「個人商店」、「オークション」、「旅行代理店・チケット代行販売店のサイト」は2割以下にとどまる。インターネットショッピングの際には大手を好む傾向があり、この背景には品質やセキュリティに対する信頼性があるのかもしれない。

図表20 インターネットショッピングするサイト

(単位：%)

	デパート・大型専門店	個人商店	大手企業の直販サイト	オークション	旅行代理店・チケット代行販売店のサイト	不明	合計
全体	20.7	16.5	35.4	16.8	10.4	0.3	328
【年齢】							
20代	22.7	18.2	29.5	20.5	9.1	0.0	44
30代	19.7	15.0	33.9	21.3	9.4	0.8	127
40代	21.0	17.1	38.1	12.4	11.4	0.0	105
50代	17.5	22.5	37.5	10.0	12.5	0.0	40
60代以上	33.3	0.0	41.7	16.7	8.3	0.0	12
【職業】							
民間の会社等	15.6	16.5	37.2	17.4	13.3	0.0	218
自営業	31.0	11.9	31.0	19.0	7.1	0.0	42
その他	30.9	19.1	32.4	13.2	2.9	1.5	68

年齢別にみると、年齢が高くなるにつれて「大手企業の直販サイト」の比率が高くなつていふのに対して、「オークション」は年齢が低いほど利用率が高い。この理由として、①オークションな

ど新しい形態の売買の方法に対して、若年層では比較的抵抗がないのに対して、高齢層はどちらかといえば保守的であること、②したがって、高齢層では、大手企業のように信頼性の高いサイトでのショッピングに集中しがちなことがあげられる。

3-(5) 今後のインターネットショッピングの利用－積極利用派が8割以上－

今後のインターネットショッピングの利用意向について尋ねたところ（図表21参照）、「大いに利用したい」が36.0%、「ある程度利用したい」が45.7%と、積極利用派が8割を超えており、今後インターネットショッピングは益々普及することが予想される。

これを年齢別にみると、20代、30代の年齢が若い層で積極利用派が多い。

図表21 今後のインターネットショッピング利用について

(単位：%)

	大いに利用 したい	ある程度利 用したい	現状程度	利用を減ら したい	今後は利用 しない	不明	合計	積極利用派
全体	36.0	45.7	17.1	0.9	0.3	0.0	328	81.7
【年齢】								
20代	52.3	34.1	11.4	2.3	0.0	0.0	44	86.4
30代	37.8	44.9	15.0	1.6	0.8	0.0	127	82.7
40代	29.5	49.5	21.0	0.0	0.0	0.0	105	79.0
50代	30.0	52.5	17.5	0.0	0.0	0.0	40	82.5
60代以上	33.3	41.7	25.0	0.0	0.0	0.0	12	75.0

注. 積極利用派は「大いに利用したい」と「ある程度利用したい」の合計比率である。

3-(6) インターネットショッピングの普及要件－ショッピングサイトの経営手法、理念が問題－

今後より一層インターネットショッピングの利用が拡大するために必要な要件について尋ねたところ（図表22参照）、「迅速かつ安全・確実な決済システムが整備されること」（67.4%）、「店で買うよりも価格が安いこと」（67.1%）が7割弱と多く、その他「商品に対する正確な情報が得られること」（57.3%）、「品揃えが豊富なこと」（43.6%）が普及要件として挙げられている。決済システムは、ITインフラの整備が進めばやがて解決する問題だが、その他の点については、インターネットショッピングのサイトを経営する側の経営手法、経営理念の問題でもあり、現状のインターネットショッピングのサイトには、かなり多くの問題点があることを調査結果は示唆している。

図表22 インターネットショッピングの普及要件

(単位：%)

	店で買うよりも価格が安いこと	品揃えが豊富なこと	店の数が増えること	商品に対する正確な情報が得られること	商品の配送システムが整備されること	迅速かつ安全・確実な決済システムが整備されること
全体	67.1	43.6	3.7	57.3	19.2	67.4
【年齢】						
20代	65.9	40.9	2.3	70.5	22.7	70.5
30代	70.9	48.0	2.4	49.6	19.7	73.2
40代	63.8	41.0	3.8	60.0	21.0	66.7
50代	70.0	40.0	10.0	52.5	10.0	47.5
60代以上	50.0	41.7	0.0	83.3	16.7	66.7

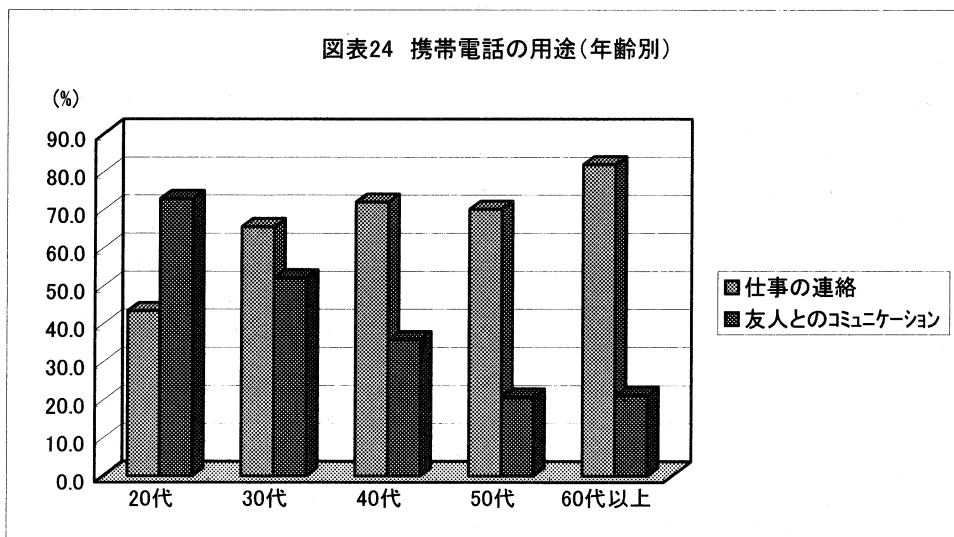
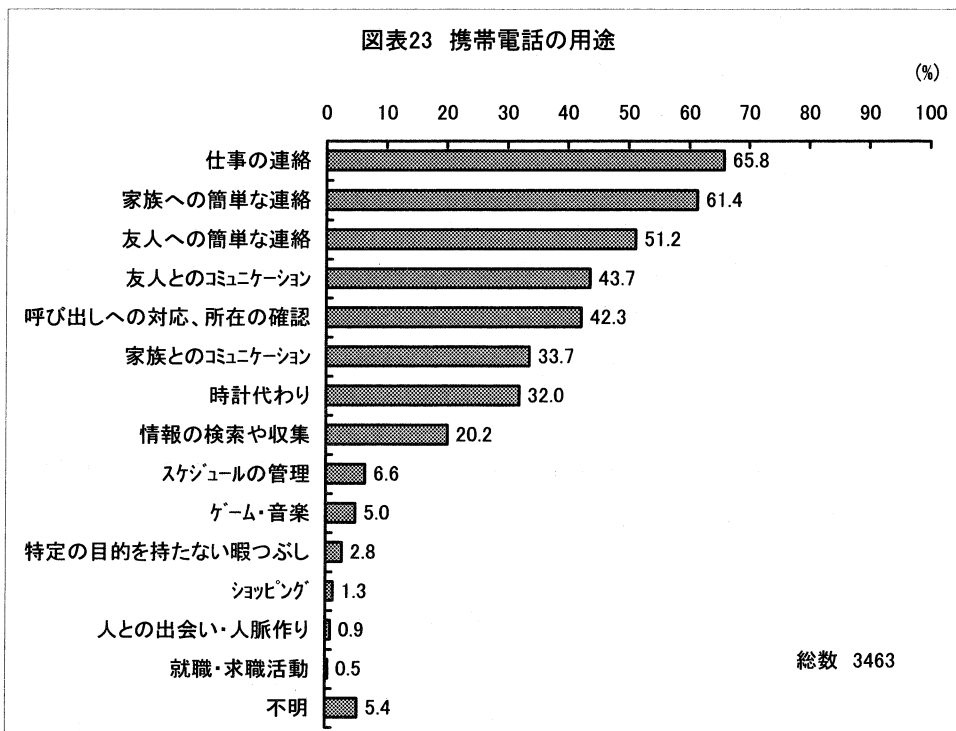
	画面がみやすいこと	インターネットの接続料が安くなること	その他	不明	合計
全体	9.1	16.8	2.1	0.0	328
【年齢】					
20代	4.5	15.9	0.0	0.0	44
30代	3.9	20.5	1.6	0.0	127
40代	12.4	11.4	3.8	0.0	105
50代	22.5	22.5	2.5	0.0	40
60代以上	8.3	8.3	0.0	0.0	12

4. 携帯電話の利用実態

4-(1) 携帯電話の用途－中高年は仕事志向、若者は友人志向－

携帯電話の使用目的についてみると（図表23参照）、最も多いのが、「仕事の連絡」の65.8%であり、二番目に「家族への簡単な連絡（61.4%）」、三番目に「友人への簡単な連絡（51.2%）」が続いている。「呼び出しへの対応、所在の確認（42.3%）」も含めると、携帯電話の普及は、いつでも連絡がつけられるという利便性の向上と同時に、仕事上の管理の強化を促したとも考えられる。また、携帯電話はコミュニケーションのためのツールとして広く活用されている。例えば、「友人とのコミュニケーション（43.7%）」、「家族とのコミュニケーション（33.7%）」であり、この背景には、必要性に迫られなくても気軽に携帯電話が使える程度に、利用料金が下がってきたことが理由として考えられる。

これを年齢別に大まかにみると（図表24参照）、①年齢が高くなるほど仕事志向、②年齢が低くなるほど友人志向という二つの傾向がみられる。この結果から、携帯電話が若者にとって、必須の友人とのコミュニケーションツールであり、携帯電話というIT機器を持たないことは若者にとっては、人間関係上の孤立を生みかねない可能性がある。中高年にとっては、ストレスの原因にもなるのに対して、若者には携帯電話への依存がみられる。



4-(2) 携帯電話使用量の3.3割が仕事での使用。自分の仕事に携帯電話は不要と考えている者は1割程度

携帯電話の全使用量を10割とした時に、その内仕事で使う割合が何割ぐらいかについてみると

(図表25参照)、全体平均では3.3割であった。これを職業別にみると、自営業者(3.9割)、民間会社勤務(2.5割)と自営業者の方が仕事で使う割合が高い傾向がみられた。職階別にみると、社長・役員など経営者層で3.6割と最も高く、職階が低くなるにしたがって、割合は低くなり、非管理職層(係員)では2.2割であった。

自分が仕事をする上で、携帯電話がどの程度必要かについては(図表26参照)、「携帯電話がないと仕事にならない」と答えた携帯必須派は26.4%で、「あった方が良いがなくても支障はない」というあった方が良い派は61.7%で、携帯は仕事に必要ないとする携帯不要派が11.4%であった。つまり、9割近くが携帯電話の必要性を認識しており、携帯電話は仕事上、重要性を高めつつあるIT機器であると言える。

職業別にみると、自営業者で携帯必須派が65.1%と、民間の会社等に勤めている携帯必須派の20.7%を大きく上回っているなど、自営業を営む上で携帯は必須のツールになっている。

図表25 仕事で携帯を使う割合

(単位：%)

	平均値	最大値	標準偏差	1割未満	1割～2割
合計	3.3	6	1.7	14.9	36.9
【職業】					
民間の会社等	2.5	6	1.2	16.7	44.0
自営業	3.9	6	1.2	2.5	13.9
その他	2.8	6	1.3	21.2	31.4
【役職(職階)】					
社長、役員など経営者層	3.6	6	1.3	0.0	28.6
比較的高位の中間管理職層(部長クラス)	2.9	5	1.1	6.5	38.0
その他の中間管理職層(課長クラス)	2.7	6	1.3	12.1	46.2
非管理職層(係長クラス)	2.4	5	1.1	17.3	44.1
非管理職層(係員)	2.2	6	1.1	26.8	46.0
	3割～5割	6割～8割	9割以上	不明	合計
合計	18.1	13.7	12.4	3.9	920
【職業】					
民間の会社等	19.1	10.9	8.3	1.0	623
自営業	15.2	30.4	36.7	1.3	158
その他	16.8	7.3	2.9	20.4	137
【役職(職階)】					
社長、役員など経営者層	19.0	19.0	28.6	4.8	21
比較的高位の中間管理職層(部長クラス)	23.9	21.7	9.8	0.0	92
その他の中間管理職層(課長クラス)	17.9	9.2	13.3	1.2	173
非管理職層(係長クラス)	21.3	12.6	4.7	0.0	127
非管理職層(係員)	16.7	6.1	3.5	1.0	198

図表26 携帯電話は仕事に必要か

(単位：%)

	携帯電話がないと 仕事にならない	あった方が良いが なくても支障はな い	全く必要ない	不明	合計
合計	26.4	61.7	11.4	0.5	745
【職業】					
民間の会社等	20.7	74.7	4.3	0.4	513
自営業	65.1	32.9	1.3	0.7	152
その他	17.5	77.5	3.8	1.3	80

4-(3) 仕事で使った携帯電話の料金の大部分が個人の私的な負担

仕事で使った携帯電話の料金は、誰が負担しているのかについてみると（図表27参照）、「全額会社が負担している」とする比率は20.1%であり、「一部会社が負担している」の5.0%をあわせても、会社が負担しているケースは、全体の4分の1程度である。それに対して、「全額自分が負担している」が60.1%と、仕事で使っているにもかかわらず、大部分が個人で負担していることがわかった。また、①職階が高い人ほど会社が費用を負担している場合が多い、②自営業者の5割弱が「全額会社が負担している」と回答している。

図表27 仕事で使用した携帯電話の料金

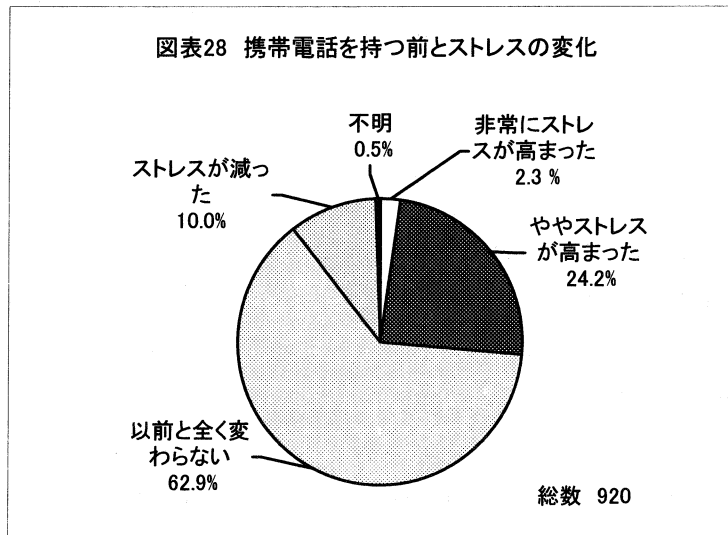
(単位：%)

	全額会社が 負担してい る	一部会社が 負担してい る	全額自分が 負担してい る	仕事で携帯 電話は使わ ない	不明	合計
合計	20.1	5.0	60.1	14.2	0.6	864
【職業】						
民間の会社等	19.3	6.2	69.0	5.1	0.4	513
自営業	44.7	6.6	47.4	1.3	0.0	152
その他	1.3	0.0	95.0	3.8	0.0	80
【役職(職階)】						
社長、役員など経営者層	52.4	4.8	38.1	0.0	4.8	21
比較的高位の中間管理職層（部長クラス）	27.2	6.5	62.0	4.3	0.0	92
その他の中間管理職層（課長クラス）	21.4	4.6	60.1	13.3	0.6	173
非管理職層（係長クラス）	11.0	7.1	62.2	18.1	1.6	127
非管理職層（係員）	7.1	4.5	59.1	28.8	0.5	198

4-(4) 携帯電話を持つことによるストレス－4分の1はストレスを感じている－

携帯電話を持つ前と比べて、日常のストレスはどのように変化したかについてたずねてみたところ（図表28参照）、「非常にストレスが高まった」という回答は、わずかに2.3%だが、「ややストレスが高まった」は24.2%であり、回答者の4分の1以上が携帯電話によるストレスの高まりを

感じている。また、「以前と全く変わらない」が62.9%と半数以上を占め、さらに「ストレスが減った」とする回答も10.0%あった。



これを年齢別にみると(図表29参照)、40歳代で「ストレスがやや高まった」とする比率が30.9%と最も高い。職種別にみても、やはり40代が多く含まれる部長クラスでストレスは強く自覚されている。第一線の指揮官として働くこの年代で携帯電話のストレスが強く意識されている。

図表29 携帯電話を持つ前とストレスの変化

(単位：%)

	非常にストレスが高まった	ややストレスが高まった	以前と全く変わらない	ストレスが減った	不明	合計
合計	2.3	24.2	62.9	10.0	0.5	920
【年齢】						
20代	0.8	24.0	64.3	10.9	0.0	129
30代	3.4	20.1	64.9	11.6	0.0	319
40代	2.8	30.9	57.8	7.4	1.1	282
50代	0.6	22.7	65.6	10.4	0.6	154
60代以上	0.0	15.2	69.7	12.1	3.0	33
【職業】						
民間の会社等	2.4	25.4	63.7	8.0	0.5	623
自営業	2.5	24.7	57.0	14.6	1.3	158
その他	1.5	18.2	66.4	13.9	0.0	137

職業別にみると、自営業者の14.6%が「ストレスが減った」と回答しているのに対して、民間の

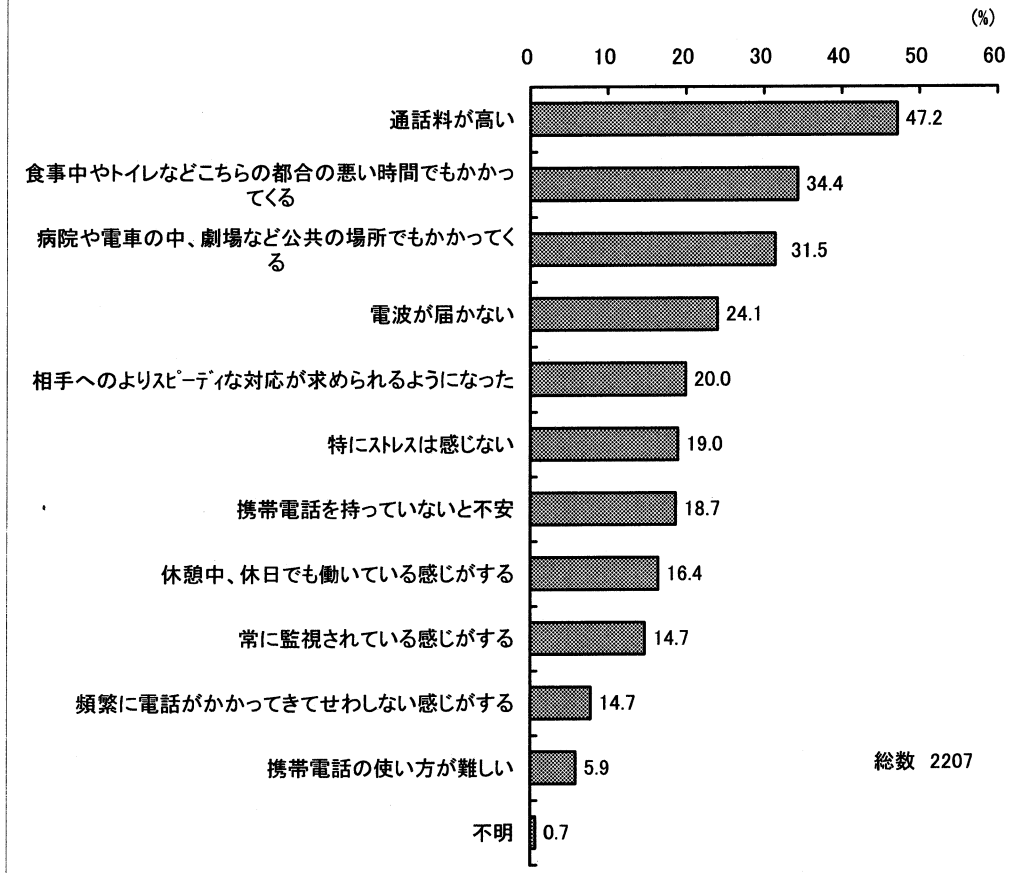
会社等に勤める者の同比率は、8.0%である。自営業者が携帯電話を持つことにより、特に従業員の少ない企業にとっては、切実な問題である得意先や会社との連絡手段の確保が可能になったことがストレスが減ったと回答したものが多一つの理由であると考えられる。

4-(5) どんなストレスを感じるか？一時と場所を選ばず。部長クラスでは労働強化の側面も一

具体的にどのようなストレスを感じているのかたずねたところ（図表30参照）、日本の携帯電話の利用料金の高さを反映して、「通話料が高い」が最も多いが、それを除くと、「食事中やトイレなどこちらの都合の悪い時間でもかかってくる」が34.4%と最も多く、二番目に「病院や電車の中、劇場など公共の場所でもかかってくる」が31.5%と多い。つまり、時と場所を選ばずに電話がかかってくることに大きなストレスを感じているのである。さらに、「電波が届かない（24.1%）」や「携帯電話を持っていないと不安（18.7%）」など、IT機器への過剰な依存（その背景には、若年者に顕著だったIT機器を通じた人間関係の維持への欲求）が垣間見られるような指摘も多かった。また、「相手へのよりスピーディな対応が求められるようになった（20.0%）」、「休憩中、休日でも働いている感じがする（16.4%）」や「常に監視されている感じがする（14.7%）」など、労働強化につながる可能性を示唆する指摘も少なからずみられた。

職階別にみると（図表31参照）、部長クラスの30.4%が「相手へのよりスピーディな対応が求められるようになった」、21.7%が「常に監視されている感じがする」と指摘しており、他の職階層と比べて、この種のストレスが強く実感されている。中間管理職でも特に第一線の指揮官である部長クラスで、労働強化へつながるようなストレスが強く自覚されている点に注意する必要がある。

図表30 携帯電話のストレス



図表31 携帯電話のストレス

(単位：%)

	食事中やトイレなどこ ちらの都合の悪い時間 でもかかってくる	病院や電車の中、劇場 など公共の場所でもか かってくる	常に監視されている感 じがする	休憩中、休日でも働い ている感じがする	頻繁に電話がかかって きてせわしない感じが する	相手へのよりスピーデ イな対応が求められる ようになった	携帯電話を持っていな いと不安
合計	34.4	31.5	14.7	16.4	7.8	20.0	18.7
【年齢】							
20代	34.1	30.2	15.5	14.0	8.5	18.6	26.4
30代	35.7	28.5	16.6	18.2	8.8	17.2	18.5
40代	37.6	35.8	13.8	17.7	7.4	22.7	17.4
50代	27.9	27.9	14.3	14.9	7.1	21.4	17.5
60代以上	21.2	39.4	3.0	3.0	3.0	24.2	9.1
【役職(職階)】							
社長、役員など経営者層	33.3	38.1	9.5	19.0	14.3	14.3	9.5
比較的高位の中間管理職層(部長クラス)	40.2	37.0	21.7	21.7	8.7	30.4	21.7
その他の中間管理職層(課長クラス)	38.2	32.9	13.3	20.8	8.7	17.3	16.2
非管理職層(係長クラス)	33.1	31.5	12.6	18.1	5.5	18.1	14.2
非管理職層(係員)	33.8	25.8	16.2	14.1	7.1	18.7	20.2

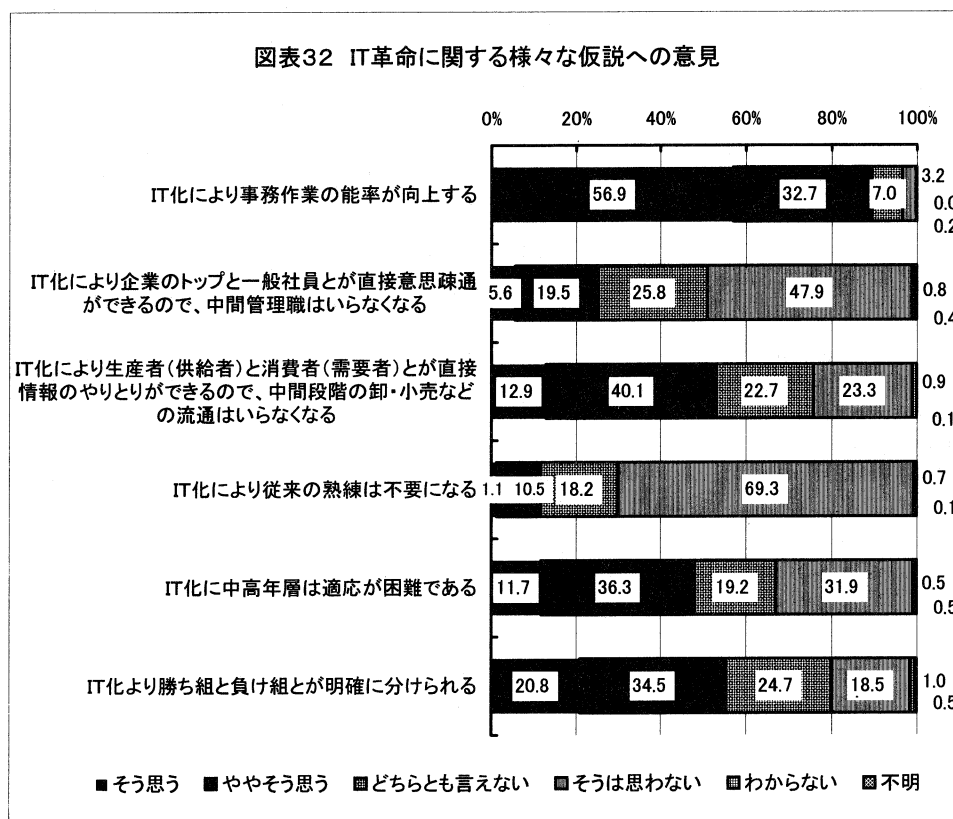
	通話料が高い	携帯電話の使い方が難 しい	電波が届かない	特にストレスは感じな い	不明	合計
合計	47.2	5.9	24.1	19.0	0.7	2207
【年齢】						
20代	46.5	0.8	27.9	19.4	0.0	312
30代	50.2	3.8	21.3	18.2	0.6	758
40代	45.7	6.0	26.2	19.1	1.1	707
50代	45.5	13.6	20.8	19.5	0.0	355
60代以上	39.4	9.0	30.3	24.2	3.0	69
【役職(職階)】						
社長、役員など経営者層	28.6	4.8	19.0	28.6	4.8	47
比較的高位の中間管理職層(部長クラス)	35.9	8.7	18.5	16.3	0.0	240
その他の中間管理職層(課長クラス)	43.9	4.6	20.8	17.3	0.6	406
非管理職層(係長クラス)	48.8	3.9	26.8	14.2	0.8	289
非管理職層(係員)	48.0	2.5	24.2	22.2	1.0	463

5. IT革命に関連するいくつかの仮説

5-(1) IT革命に関連するいくつかの仮説

IT革命に関連するいくつかの仮説について、ITユーザーの意識をみると(図表32参照)、①事務作業の能率が向上する、②直接情報がやりとりできるので中間段階の卸・小売等の流通はいらなく

なる、③中高年の適応が困難であるといった意見に対しては肯定的である。これに対して、IT化により④中間管理職はいらなくなる、⑤従来の熟練が不要になる、といった意見については否定的である。また、中間管理職は、⑥IT化によって勝ち負けがはっきり決まる、ことを強く意識している。



5-(2) IT化により中間管理職はいらなくなるか？

「IT化により企業のトップと一般社員とが直接意思疎通できる所以、中間管理職はいらなくなる」という意見について賛否をたずねたところ、「そうは思わない(47.9%)」が約半数を占め、これに「どちらとも言えない」が25.8%で続いており、肯定的意見は全体の4分の1にとどまった。これは2000年12月にJILが実施した「IT活用企業についての実態調査」の中で、中間管理職が様々な面で「重要性が高まる」という結果となった点とも一致する。

5-(3) IT化により従来の熟練は不要になる？

「IT化により従来の熟練は不要になる」という意見についてみると、「そうは思わない」が69.3%

と、回答者の約7割はIT化の進展と従来の熟練の必要性を別物として認識している。この結果の背景には、①モノ作りの伝統を持つ日本人の多くが、従来の熟練に対して強い思い入れを持っている、②ITが万能ではないという不信感を持っている、という二つの心理が存在するものと思われる。

5-(4) IT化に中高年層は適応が困難である

「IT化に中高年層は適応が困難である」という意見についてみると、「そう思う」が11.7%、「ややそう思う」が36.3%と約半数が同意見に賛成している。しかし、「そうは思わない」といった否定派も3割以上あり、意見にかなりバラツキがある。

さらに民間企業勤務者に限定して職階別にみると（図表33参照）、社長・役員といった経営者層では「そうは思わない」といった否定派が4割以上と多いのに対して、係員では「そう思う」と「ややそう思う」といった賛成派が過半数を占めるなど、トップと末端とで意見が食い違う結果となった。

図表33 IT化に中高年層は適応が困難である

(単位：%)

	そう思う	ややそう思う	どちらとも言えない	そうは思わない	わからない	不明	合計	賛成指数
全体	11.7	36.3	19.2	31.9	0.5	0.5	1081	2.28
【年齢】								
20代	20.0	42.9	15.0	21.4	0.7	0.0	140	2.62
30代	13.1	34.4	21.6	29.5	0.5	0.8	366	2.32
40代	11.3	32.9	19.2	35.7	0.3	0.6	328	2.20
50代	5.8	38.6	19.0	36.0	0.5	0.0	189	2.14
60代以上	3.6	40.0	16.4	40.0	0.0	0.0	55	2.07
【職階】								
経営者層	7.7	34.6	15.4	42.3	0.0	0.0	26	2.08
部長クラス	5.7	47.6	14.3	30.5	1.0	1.0	105	2.29
課長クラス	11.0	31.0	18.5	38.0	1.0	0.5	200	2.15
係長クラス	8.6	38.4	25.8	27.2	0.0	0.0	151	2.28
係員	16.9	35.1	20.8	25.5	0.9	0.9	231	2.44

(注) 賛成指数は、「そう思う」の比率×4、「ややそう思う」の比率×3、「どちらとも言えない」の比率×2、「そうは思わない」の比率の合計を100%から「わからない」の比率と「不明」の比率を引いたもので除した値

5-(5) IT化により勝ち組と負け組とが明確に分けられる

「IT化により勝ち組と負け組とが明確に分けられる」といった意見について賛否をたずねたところ、「そう思う（20.8%）」、「ややそう思う（34.5%）」といった賛成派が全体の半数以上となっている。

これを年齢別にみると（図表34参照）、年齢が高いほどそういった傾向が強く、20代では賛成指

数が2.46であるのに対して、60代以降では2.80と高い。さらに職階別にみると、社長・役員といった役職では賛成指数が2.24と最も低い。この意見が強く意識されているのは中間管理職であり、部長クラスの同指数は2.70、課長クラスは2.76である。ITを使いこなせるか否かが自らのビジネスでの勝敗を決する。逆に言えば、そうした勝敗がかかっているというストレスに強くさらされているのが、部長・課長クラスの中間管理職なのである。

図表34 IT化により勝ち組と負け組とが明確に分けられる

(単位：%)

	そう思う	ややそう思う	どちらとも言えない	そうは思わない	わからない	不明	合計	賛成指数
全体	20.8	34.5	24.7	18.5	1.0	0.5	1081	2.58
【年齢】								
20代	20.0	29.3	26.4	23.6	0.7	0.0	140	2.46
30代	20.5	30.9	28.1	18.3	1.6	0.5	366	2.55
40代	20.4	39.9	19.2	18.6	1.2	0.6	328	2.63
50代	21.2	33.9	28.0	16.4	0.0	0.5	189	2.60
60代以上	25.5	41.8	20.0	12.7	0.0	0.0	55	2.80
【職階】								
経営者層	3.8	38.5	30.8	23.1	3.8	0.0	26	2.24
部長クラス	26.7	30.5	27.6	14.3	0.0	1.0	105	2.70
課長クラス	24.5	39.5	21.0	13.5	0.5	1.0	200	2.76
係長クラス	20.5	28.5	27.2	21.2	1.3	1.3	151	2.50
係員	16.5	31.2	31.2	19.9	1.3	0.0	231	2.45

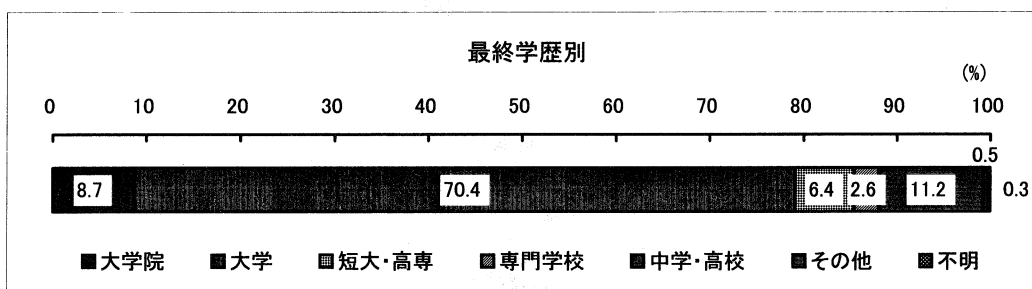
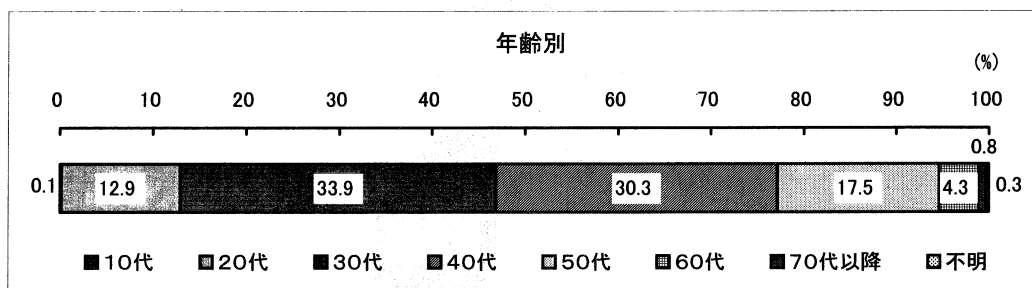
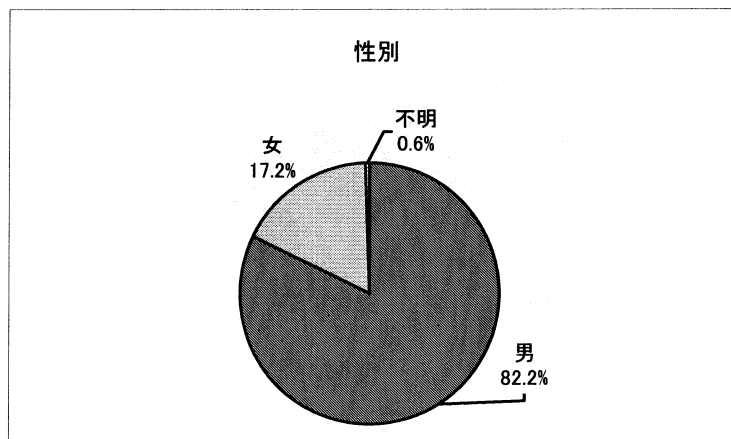
(注) 賛成指数は、「そう思う」の比率×4、「ややそう思う」の比率×3、「どちらとも言えない」の比率×2、「そうは思わない」の比率の合計を100%から「わからない」の比率と「不明」の比率を引いたもので除した値

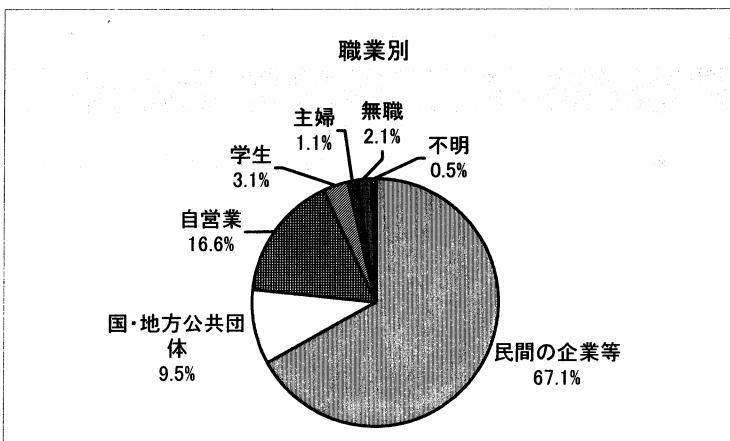
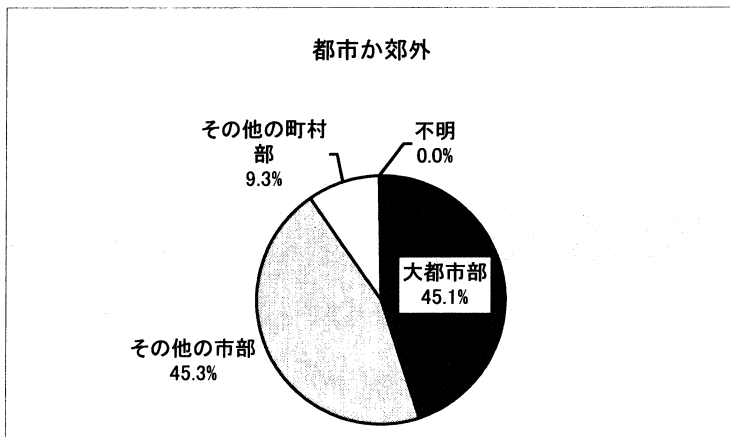
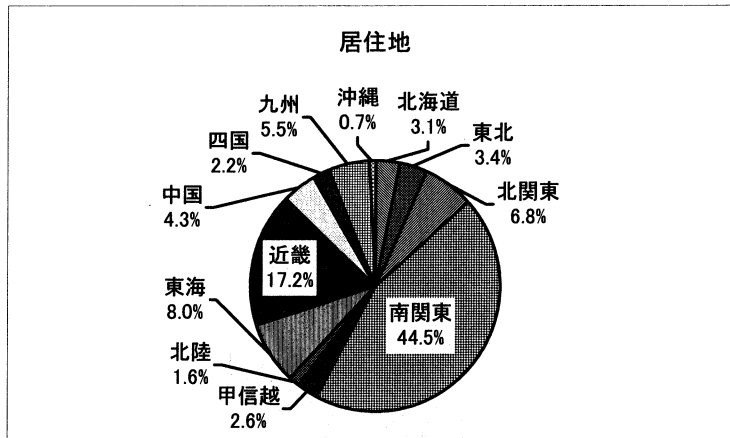
参考資料

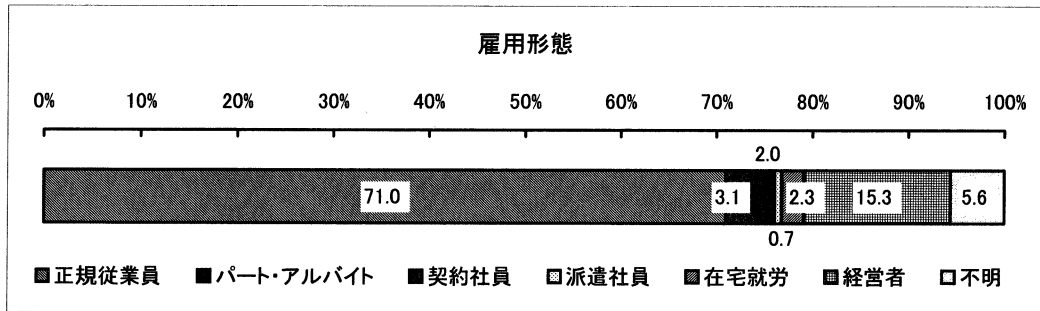
(1) 調査方法

- ① 調査対象地域 全国
- ② 調査対象者 日本国内に居住する18歳以上の男女
- ③ 調査方法 電子調査法（JILホームページ、メールマガジン「JIL労働情報」、インターネット上の懸賞サイトで調査協力依頼文書の掲載を行い、民間の情報サービス企業のサーバ上に設置したWEB調査フォームに対して回答者がアクセスし、回答してもらった。）
- ④ 標本数 1081標本
- ⑤ 調査時期 2002年2月5日～2002年3月15日まで。

(2) 調査対象者の基本的属性







資料シリーズ No.125

IT ユーザーの IT 機器利用実態と
IT が雇用・労働に与える影響についての実態調査
(概要)

発行年月日 2002年8月30日

発行 日本労働研究機構 ©

〒177-8502

東京都練馬区上石神井 4-8-23

URL <http://www.jil.go.jp/>

*本誌は資料シリーズ No.125 の概要です。

資料シリーズ本体のお問い合わせ先

編集 (企画課) Tel. 03-5991-5104

©2002