



この調査により報告された記入内容は、統計法により秘密が保護されます。

提出先: 株式会社日本統計センター					
調査期日: 平成23年3月31日時点					
提出期限: 平成24年1月31日					
提出部数: 1部					
整理番号					

本調査票の調査記入事項に関する(注)については、別冊の「記入要領」を参照の上記入してください。
本調査に関して、後ほど当方から内容の照会をさせていただくことがあります。大変お手数ですが、提出する本調査票をコピーして保管するようお願いいたします。

経済産業省 情報処理実態調査 (平成23年) 情報処理実態調査票

1 企業又は事業団体の概要(この調査は、企業単位となっています。)

フリガナ欄											
企業名又は事業団体名											
本社又は 本部所在地	郵便番号										
	都道府県コード*1										
作成者の所属部課名		電話 ()									
作成者の職名及び氏名 (連絡先)											
業種コード*1											

- * この調査は、統計法に基づく一般統計ですので、ご協力をお願いします。
- * この調査票は企業(事業団体)単位になっており、事業所単位ではありませんので、調査票にはすべての支社・営業所、工場の分も含めて、本社で一括して記入してください。
- * この調査は、平成22年度の自社用の情報システムの状況について記入してください。

経営組織の分類	該当するものの番号に1つ○をつけてください。									
番号	1	2	3	4	5					
経営組織 (注1)	株式会社 (有限会社を含む)	合資会社 合名会社 相互会社 合同会社	その他の法人*2	法人でない団体*3	学校法人*4					
資本金額又は出資金額*5	年間事業収入 (注2) *5			総従業員数 (常時従業員数、注3)						
十兆 兆 千億 百億 十億 億 千万 百万	十兆 兆 千億 百億 十億 億 千万 百万			人						

- * 1 「都道府県コード」、「業種コード」については、別冊の「記入要領」3～4ページを参照の上記入してください。
- * 2 「その他の法人」は、財団、社団、医療法人及び協同組合を指し、大学の附属病院を含みます。
- * 3 「法人でない団体」は、法人格のない組合、任意の団体等をいいます。
- * 4 「学校法人」は大学、短大、高専、専修学校及び各種学校を指します。ただし大学の附属病院は除きます。
- * 5 「資本金額又は出資金額」及び「年間事業収入」については、百万円以下の場合、1百万円として記入してください。

情報処理実態調査は、①IT（Information Technology;情報技術）による全体最適化の実現に向けたIT施策の形成・運営、②情報セキュリティにかかる施策の形成・運営、③その他の注目されているIT施策の形成・運営を目指し、実施する公式統計です。

2 IT組織の状況

IT投資により企業競争力の向上を図るためには、IT導入・利活用により全体最適化を実現するための体制が整うことが必要であり、単にITを導入するだけでは不十分であるといわれています。以下の設問ではIT組織の状況を調査し、このような全体最適化がどの程度実現できているかを把握することを目指します。

2-1 情報処理要員の状況

情報処理要員数は、IT組織への取り組み状況を要員面からとらえた指標であり、その多寡により、IT投資効果が左右されるケースもあるといわれています。そこで、ここでは情報処理要員数について調査します。

貴社の情報システムの企画、構築、運用、管理などに関わる要員（単なる情報システムの利用者は除きます。）は、社内にどれだけいらっしゃいますか（注4）。平成23年3月末日時点又は直近の決算日の実人員数を記入してください。

なお、貴社がグループ企業の情報システム子会社である場合、貴社用の情報システムの企画、構築、運用、管理などに関わる社内の要員を回答してください。

社内・外部の別				社内の雇用者数				外部の要員数*1			
要員数				人				人			
要員の数 (平成23年3月末日時点の実人員数)											

*1 「外部の要員数」には、子会社や関連会社からの出向者や派遣契約者のほか、貴社に常駐して業務にあたった外部からの要員も合わせ回答してください。

なお委託先の要員数は、貴社内で作業されている方のみ記入してください。

2-2 CIOの選任状況

IT投資が十分効果をあげるためには、ITの導入・利活用についてリーダーシップと責任を持って対処するCIOが必要といわれています。そこで、ここではCIOの選任状況について調査します。

CIOの定義：

「CIO（Chief Information Officer; 情報システム統括役員）」とは、企業におけるITの導入、利活用に関するすべての最終責任を負っている役員をいいます。

(1)平成23年3月末日時点又は直近の決算日において貴社にはCIOがいますか。該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。

- 専任者がいる(概ね80%以上の職務従事)
- 兼任者がいる
- CIOはいない

「1.」または「2.」と回答された方は、2-3へ進んでください。

「3.」と回答された方は、(2)へ進んでください。

(2) (1)で「3. CIOはいない」を回答された方にお伺いします。CIOを置かない理由は何ですか。該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。

- 必要はない
- 社外のコンサルタントなどを活用しているため必要はない
- CIOの設置を検討中である
- 必要性を感じているが、対応ができていない
- その他()

2-3 IT人材育成

IT組織の要員面の強化を図るためには、ITの導入・利活用を行うIT人材の育成が必要であるといわれています。そこで、IT人材育成の実施状況の調査が海外でも実施されていることも考慮して、ここではIT要員及び一般社員向けのITに関する教育・研修の実施状況を調査します。

貴社では、平成22年度（平成22年4月1日～平成23年3月末日）においてIT要員や一般社員向けのITに関する教育・研修を実施していますか。それぞれ該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。

なお、決算日が3月末日でない場合、貴社の会計年度における平成22年度の状況を回答してください。

(1)IT要員向けのITに関する教育・研修

1. 実施している	2. 実施していない
-----------	------------

(2)一般社員向けのITに関する教育・研修

1. 実施している	2. 実施していない
-----------	------------

2-4 IT投資効果の状況

この設問は、IT投資が投資効果に結びついているかをみるため、IT投資効果の状況を調査するものです。

- (1) 貴社では、IT投資効果について事前又は事後の評価を実施されていますか。該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。

1. 実施している
2. 実施していない

「1.」と回答された方は、(2)へ進んでください。

「2.」と回答された方は、次ページの3-1へ進んでください。

- (2) (1)で「1. 実施している」と回答された方にお伺いします。貴社では、過去2年間（平成21年4月1日から平成23年3月末日までの2年間）に実施した主なIT投資による「実際の効果」として、次にあげる項目はありましたか。またそれらは、IT投資を実施するにあたっての「当初の意図」にありましたか*1。以下にあげる項目ごとに、実際の効果及び当初の意図の有無について、それぞれ1つずつ番号に○をつけてください。

なお、決算日が3月末日でない場合、貴社の会計年度における平成21年度から平成22年度にかけて実施した主なIT投資の状況を回答してください。

効果項目	実際の効果		当初の意図	
	あった	なかった	あった	なかった
A. 売上又は収益改善につながった*2	1	2	1	2
B. 顧客満足度の向上、新規顧客の開拓につながった*3	1	2	1	2
C. 業務革新、業務効率化につながった*4	1	2	1	2
D. 従業員の満足度向上や職場の活性化につながった*5	1	2	1	2
E. リスク対応、セキュリティ対策などが図れた	1	2	1	2
F. 法令などへの対応が図れた*6	1	2	1	2
G. ITインフラの強化につながった*7	1	2	1	2
H. その他の効果につながった*8	1	2	1	2

*1 IT投資の背景にある業務プロセス改革やサービス改善などの効果を回答しても、結構です。

*2 「売上又は収益改善につながった」効果としては、営業・販売等の管理コストの削減、調達単価の引き下げ、売上の拡大、機会損失の減少等があげられます。

*3 「顧客満足度の向上、新規顧客の開拓につながった」効果としては、製品・サービスの品質向上、新規顧客の開拓、既存顧客の満足度向上、顧客への提案の新規ビジネスへの展開等があげられます。

*4 「業務革新、業務効率化につながった」効果としては、在庫の圧縮、リードタイムの短縮、作業効率の向上や連携の向上、他社との協業の強化・効率化等があげられます。

*5 「従業員の満足度向上や職場の活性化につながった」効果としては、社員のスキル向上、職場の活性化、社内の情報活用効率の改善、意思決定の迅速化等があげられます。

*6 「法令などへの対応」効果の例としては、J-SOX法（金融商品取引法）への対応のため、内部統制の強化を目的に、IT環境への対応やIT利用への対応を実施することがあげられます。

*7 「ITインフラの強化」効果としては、例えばサーバ、ネットワークの増強、アーキテクチャの改造などがあげられます。

*8 「その他の効果」としては、例えば経営者に対し、情報システムにより意思決定に必要なデータをリアルタイムに提供することにより、経営戦略やIT戦略の目標達成状況や成果の状況などが管理できるようになることがあげられます。

3 EC（電子商取引）の状況

ECは、企業間の情報共有の促進を通じて生産性の向上等に寄与するといわれており、IT施策上その普及促進が重視されております。また、現在OECDなどの国際機関では、ECの利用状況に関する国際比較が行われており、各国における企業のIT利活用統計ではECの状況に関する調査が実施されています。この設問は、こうした施策上のニーズや国際比較ニーズに応えることを目的にしたものです。

3-1 ECの実施基盤の利用状況

3-1-1 BtoB、BtoG*1及び業務連携の状況

貴社では、平成23年3月末日又は直近の決算日において、対企業等との取引（対行政機関取引も含む）をどのような手段で実施していますか。各業務領域*2について、該当するものをすべて選び、番号に○をつけてください（複数回答可）。

業務領域		財務・会計	人事・給与	開発・設計	調達	生産・サービス提供	物流	販売	カスタマーサポート	その他
実施手段										
FAX [コンピュータシステムと連動しているもの] *3		1	1	1	1	1	1	1	1	1
電子メール		2	2	2	2	2	2	2	2	2
E D I 等 *4	インターネット EDI 等*5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	その他 EDI 等*6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
データベース接続による業務連携等*7		5	5	5	5	5	5	5	5	5

いずれかの業務領域について「3.」または「4.」と回答された方は3-1-2へ進んでください。
その他の方は10ページの3-2へ進んでください。

いずれかの業務領域について、「3.」または「4.」と回答された方は、3-1-2へ進んでください。

3-1-2 EDIの利用状況

(1) 3-1-1のいずれかの業務領域について、「3. インターネットEDI等」または「4. その他EDI等」を回答された方にお伺いします。貴社では、EDI等を実施するとき、自社あるいは相手先企業の企業コードとして、どのコードを利用していますか。該当するものをすべて選び、番号に○をつけてください（複数回答可）。

1. 法人登記番号*8	6. 帝国データバンク企業コード
2. (旧CII) 標準企業コード*9	7. 東京商工リサーチ企業コード
3. GLN企業コード及びJAN企業コード*10	8. その他の発番機関が付与した企業コード
4. (DSRIの) 共通取引先コード*11	9. 業界等で標準として取り決めた企業コード
5. DUNSナンバー*12	10. 独自の企業コード（相手先企業が管理するコード等）

- * 1 「BtoB」は他の企業との物品、サービスの売買取引をいい、「BtoG」は行政機関との物品、サービスの売買取引をいいます。
- * 2 業務領域の定義については、以下の「業務領域の定義」をご覧ください。なお、貴社内にシステムがない業務領域については回答されなくて結構です。
- * 3 「FAX」とは、オンラインによる発注データを受信する環境のない取引先に対して、発注データを変換してFAX出力するサービスをいいます。
- * 4 「EDI等」とはElectronic Data Interchange等の略称で、企業又は事業者間のコンピュータをオンラインで結び、商取引他各種のデータの送受信等を行うことをいいます。なお、この中にはフォーマットが標準化されたEDIのほか、貴社や取引先等の独自のフォーマットによるデータ送受信等も含まれます。
- * 5 「インターネットEDI等」の例としては、ホームページ画面による物品の調達取引やXML/EDI等があげられます。
- * 6 「その他EDI等」の例としては、専用システムによる特定の事業者間取引、商用VAN等があげられます。
- * 7 「データベース接続による業務連携等」とは、同一業界や関連他業界等複数の企業間で、特定の情報について共通のデータベースを作成、活用することをいいます（例、部品メーカーが公開する製品仕様、技術情報等のデータベースを、完成品メーカーがネットワークを通じて検索し、部品の選定・調達やCAD上での設計の効率化を実施するケース）。
- * 8 「法人登記番号」とは、商業・法人登記簿上に登録された会社法人等番号をいいます。
- * 9 「（旧JIS）標準企業コード」とは、（一財）日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が管理・運用する標準企業コードをいい、JIPDECが開発したEDI（旧JIS標準、JIS X 7012-1:1999～JIS X 7012-4:1999）に利用されます。
- * 10 「GLN」とはGlobal Location Numberの略称で、国内および国際的な企業間取引においてEDI等で利用される、相互に企業などを唯一に識別できる国際標準の企業コードをいいます。「GLN企業コード」は、（財）流通システム開発センター（DSRI）が管理・運用する企業コードをいいます。「JAN企業コード」とはJapanese Article Number企業コードの略称で、バーコードなどで利用されているJANコードのうち企業を識別する部分のコードをいい、これもDSRIが管理・運用しています。このJAN企業コードの貸与を受けている企業は、JAN企業コードをGLN企業コードとして転用できます。
- * 11 「（DSRIの）共通取引先コード」とは、百貨店やチェーンストアなどの小売業が商品を卸売業やメーカーに発注するときその発注先企業のコードを統一したものです。共通取引先コードもDSRIが管理・運用しています。
- * 12 「DUNSナンバー」とはData Universal Numbering Systemナンバーの略称で、米国D&B, Inc.社が開発・運用・管理をしている標準企業コードをいい、全世界の企業を統一基準でコード化したものです。

業務領域の定義

想定対応業種 適用業務領域	製造・建設・ 流通・サービス等	金融（銀行・保険・証券）等
財務・会計	資金調達・運用、キャッシュフロー管理、決算処理、納税・申告、配賦処理、予算管理等	キャッシュフロー管理、決算処理、納税・申告、配賦処理、予算管理等
人事・給与	従業員個人情報管理、勤怠管理、給与計算、社会保険・年金保険、所得税・住民税、財形貯蓄、福利厚生等	従業員個人情報管理、勤怠管理、給与計算、所得税・住民税、福利厚生等
開発・設計	調査・研究、新商品・サービス企画、試作品開発、設計等	調査・研究、新商品・サービス企画等
調達	見積・商談、発注・契約、納期管理、納入・検収、支払、部品在庫管理等	（間接材*13を対象とした）見積・商談、発注・契約、納期管理、納入・検収、支払等
生産・サービス提供*14	生産計画、工程管理、品質管理、製品在庫管理、サービス提供、設備管理等	資産管理、資金運用、決済代行、保険請求処理、振込・送金（ATM含む）、為替交換等
物流	物流手配、出荷、輸送管理等	物流手配、輸送管理等
販売	見積・商談、販売計画、販売促進、受注管理、顧客情報管理、請求、決済等	預金獲得、融資、保険契約等
カスタマーサポート	保守・故障対応、クレーム処理等	市況情報提供、クレーム処理等
その他	上記に分類できない業務	

*13 業務活動で消費する事務用品、サービス、副資材等。

*14 顧客から対価を受け取るための製品の生産や、サービスの提供が「生産・サービス提供」となります。

例えば、物流業における顧客の荷物の輸送、各種メンテナンス業における保守作業、またそれら業務等にかかるサポート業務についても、「生産・サービス提供」に該当します。

(2) 3-1-1のいずれかの業務領域について、「3. インターネットEDI等」または「4. その他EDI等」を回答された方にお伺いします。貴社で実施されているEDI等では、主にどの通信プロトコル（EDIの通信手順）を利用していますか。該当するものを3つまで選び、番号に○をつけてください（複数回答可）。

1. J手順（JCA手順） *1	9. AS2 *7
2. 全銀手順（Z手順） *2	10. AS3 *7
3. 全銀TCP/IP手順 *2	11. RNIF(RosettaNet通信手順) *8
4. HTTP、HTTPS *3	12. ebMS *9
5. SMTP *4	13. JX手順 *10
6. FTP *5	14. その他
7. SOAP *6	15. わからない
8. AS1 *7	

(3) 3-1-1のいずれかの業務領域について、「3. インターネットEDI等」または「4. その他EDI等」を回答された方にお伺いします。貴社で実施されているEDI等では、主にどのシンタックスルール*11を利用していますか。該当するものを3つまで選び、番号に○をつけてください（複数回答可）。

1. CIIシンタックスルール*12	6. 貴社または取引先の業界標準の固有フォーマット
2. EDIFACTシンタックスルール*13	7. 貴社または取引先の企業独自の固有フォーマット
3. ANSI X12シンタックスルール*14	8. その他
4. ASN.1*15	9. わからない
5. XML*16	

「5. 」と回答された方は、(3)-1へ進んでください。

→(3)-1 (3)で「5. XML」を回答された方にお伺いします。貴社で利用しているXMLのメッセージ方式は何ですか。該当するものを3つまで選び、番号に○をつけてください（複数回答可）。

1. CII/XML*17	7. JEDICOS XML*23
2. ebXML*18	8. GS1 XML*24
3. ECALGA XML*19	9. Travel XML*25
4. UBL*20	10. その他
5. PIP(RosettaNet)*21	11. わからない
6. Chem eStandards(CEDI)*22	

(4) 3-1-1のいずれかの業務領域について、「3. インターネットEDI等」または「4. その他EDI等」を回答された方にお伺いします。貴社で実施されているEDI等では、複数のシンタックスルールを利用していますか。該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。

1. 単一のシンタックスルールを利用	2. 複数のシンタックスルールを利用
--------------------	--------------------

- * 1 「J手順 (JCA手順)」とは、日本チェーンストア協会 (JCA) が定めた通信プロトコルをいい、主に流通業を中心に利用されています。別途JCAが定めた通信プロトコル「H手順 (JCA-H手順)」を利用している方も、「1.」を回答してください。
- * 2 「全銀手順 (Z手順)」とは全国銀行協会連合会が定めた通信プロトコルをいい、主に金融業を中心に利用されています。また、「全銀TCP/IP手順」は、全国銀行協会連合会が標準的なインターネットの通信プロトコルであるTCP/IPプロトコルに基づき開発した通信プロトコルをいいます。
- * 3 「HTTP」はHyperText Transfer Protocolの略称で、ホームページなどの送受信に用いられる通信プロトコルをいいます。「HTTPS」はHyperText Transfer Protocol over Secure Socket Layerの略称で、HTTPにSSLによる暗号化機能を付加した通信プロトコルをいいます。
- * 4 「SMTP」はSimple Mail Transfer Protocolの略称で、電子メールの送受信に用いられる通信プロトコルをいいます。
- * 5 「FTP」はFile Transfer Protocolの略称で、ファイルの転送を行うための通信プロトコルをいいます。
- * 6 「SOAP」はSimple Object Access Protocolの略称で、XMLやHTTPに基づく他のコンピュータ内のデータを呼び出すための通信プロトコルをいいます。
- * 7 「AS1」～「AS3」とは、HTTPやSMTPなどのインターネットの技術の標準化を行っているIETF (Internet Engineering Task) のワーキンググループEDIINT (Electronic Data Interchange- Internet Integration) が定めたインターネットEDIを行うための通信プロトコルで、AS1はSMTP、AS2はHTTP、AS3はFTPを使用しています。
- * 8 「RNIF (RosettaNet通信手順)」はRosettaNet Implementation Frameworkの略称で、パソコン業界や電子部品業界などにおけるサプライチェーン構築のための通信プロトコルをいいます。
- * 9 「ebMS」はebXML Message Serviceの略称で、XMLのメッセージ方式の1つ、ebXMLを実行するための通信プロトコルをいいます。
- * 10 「JX手順」とは(財)流通システム開発センター (DSRI) が開発した、次世代EDI標準といわれているSOAP-RPCを基盤技術とする通信プロトコルをいいます。
- * 11 「シタックスルール」とはEDIの構文規則・文法を意味し、EDIデータを構成する各データの意味やデータの長さ、利用可能な項目数などのルールを定めたものです。
- * 12 「CIIシタックスルール」とは、(一財)日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC) が開発したEDIのシタックスルールをいいます。
- * 13 「EDIFACTシタックスルール」とは、国際連合 (UN) が国際標準EDIとして開発したEDIのシタックスルールをいいます。
- * 14 「ANSI X12シタックスルール」とは、ANSI (American National Standards Institute ;米国規格協会) が米国内の標準EDIとして開発したEDIのシタックスルールをいいます。
- * 15 「ASN.1」はAbstract Syntax Notation Oneの略称で、情報の構造を定義する言語の1つです。
- * 16 「XML」はeXtensible Markup Languageの略称で、マークアップ言語 (文章の構造や見栄えなどの指定を文章とともにテキスト文書に記述するための言語) を個別の目的に応じて創ることができる汎用的な言語をいいます。XMLでは他のアプリケーションにより文書内の情報を利用でき、EDIにおける文書の流れを自動化できるメリットがあるといわれています。
- * 17 「CII/XML」とはJIPDECが開発したXMLのメッセージ方式をいいます。
- * 18 「ebXML」はElectronic Business using eXtensible Markup Languageの略称で、UN/CEFACT (United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business) とOASIS (Organization for the Advancement of Structured Information Standards、構造化情報標準促進協会) が共同開発したXMLのメッセージ方式をいいます。
- * 19 「ECALGA XML」はElectronic Commerce Alliance for Global Business Activity XMLの略称で、(一社)電子情報技術産業協会 (JEITA) が開発したXMLのメッセージ方式をいいます。
- * 20 「UBL」はUniversal Business Languageの略称で、OASISが開発したXMLのメッセージ方式をいいます。
- * 21 「PIP」はPartner Interface Processの略称で、RosettaNet標準で用いられるXMLのメッセージ方式をいいます。
- * 22 「Chem eStandards」とは米国の旧CIDX (Chemical Industry Data Exchange) が開発したXMLのメッセージ方式で、わが国では石油化学工業協会 (JPCA) に事務局を置くCEDI (Chemical EDI Initiative) が推進しています。
- * 23 「JEDICOS XML」とはDSRIが開発したXMLのメッセージ方式をいいます。
- * 24 「GS1 XML」とは、流通コードの管理などの国際機関GS1が開発したXMLのメッセージ方式をいいます。
- * 25 「Travel XML」とは、(社)日本旅行業協会が開発したXMLのメッセージ方式をいいます。

(5) **3-1-1のいずれかの業務領域について、「3. インターネットEDI等」または「4. その他EDI等」を回答された方にお伺いします。**貴社では調達先数、販売先数の何%とEDI等を実施していますか。また調達（発注）総額、販売（受注）総額の何%をEDIで実施していますか。それぞれ該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。

①調達先数のうち貴社とEDIを実施している企業の割合

1. 0%～10%未満	5. 70%～90%未満
2. 10%～30%未満	6. 90%以上
3. 30%～50%未満	7. わからない
4. 50%～70%未満	

②調達（発注）総額のうち貴社がEDIを実施している金額の割合

1. 0%～10%未満	5. 70%～90%未満
2. 10%～30%未満	6. 90%以上
3. 30%～50%未満	7. わからない
4. 50%～70%未満	

③販売先数のうち貴社とEDIを実施している企業の割合

1. 0%～10%未満	5. 70%～90%未満
2. 10%～30%未満	6. 90%以上
3. 30%～50%未満	7. わからない
4. 50%～70%未満	

④販売（受注）総額のうち貴社がEDIを実施している金額の割合

1. 0%～10%未満	5. 70%～90%未満
2. 10%～30%未満	6. 90%以上
3. 30%～50%未満	7. わからない
4. 50%～70%未満	

(6) **3-1-1のいずれかの業務領域について、「3. インターネットEDI等」または「4. その他EDI等」を回答された方にお伺いします。**貴社が実施しているEDI等は、業務改革や業務効率化などに役立っていますか。また売上の拡大等には役立っていますか。それぞれ該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。

①業務改革や業務効率化

1. 大変役立っている	4. どちらかといえば役立っていない
2. どちらかといえば役立っている	5. 大変役立っていない
3. どちらでもない	6. わからない

②売上の拡大

1. 大変役立っている	4. どちらかといえば役立っていない
2. どちらかといえば役立っている	5. 大変役立っていない
3. どちらでもない	6. わからない

3-2 ECの取引高

狭義ECの定義：*1

「狭義EC（Electronic Commerce; 電子商取引）」とは、「インターネット技術を用いたコンピュータ・ネットワーク・システムを介して商取引が行われ、かつその成約金額が捕捉されるもの」をいいます。ここで「商取引行為」とは「経済主体間での財の商業的移転に関わる、受発注者間の物品、サービス、情報、金銭の交換」をいいます。また「インターネット技術」とは、TCP/IPプロトコルを利用した技術を行い、公衆回線上のインターネットのほか、エクストラネット、インターネットVPN、IP-VPN等が含まれます。

ただし、受発注はコンピュータ・ネットワーク・システムを介して行われることが条件となります。

このため、電話やFAXによる受発注は含みません。

また電子メールによる受発注のうち、定型フォーマットによらないものは含みません。

支払いはコンピュータ・ネットワーク・システムを介して行われるかどうかは問いません。

広義ECの定義：*1

「広義EC」とは、上記の狭義ECに、インターネット技術を用いないコンピュータ・ネットワーク・システム（例、VAN・専用線等、TCP/IPプロトコルを利用していない従来型EDI）を介して商取引が行われ、かつその成約金額が捕捉されるものを加えたものをいいます。

ECのイメージ（注5）

受発注前	受発注時	受発注後
・製品情報入手／提供 ・見積／商談／取次 ・需要計画、在庫情報共	・受発注予約 ・確定時受発注	・請求／決済／納品 ・設計情報共有 ・サービス利用
必ずコンピュータ・ネットワークで行う範囲 確定制約金額を算入		

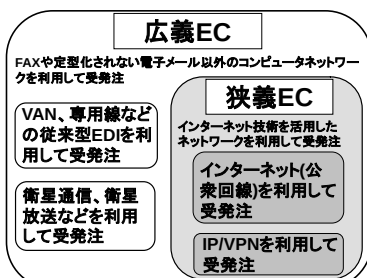
- (1) 貴社では、平成22年度（平成22年4月1日から平成23年3月末日までの1年間）で、対企業の調達（発注）と販売（受注）、消費者への販売において広義ECや狭義ECを実施していますか。それぞれについて該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。なお、決算日が3月末日でない場合、貴社の会計年度での平成22年度の状況を回答してください。

BtoB*2購入 (対企業)	広義EC	1. 実施している 2. 実施していない
	狭義EC	1. 実施している 2. 実施していない
BtoB*2販売 (対企業)	広義EC	1. 実施している 2. 実施していない
	狭義EC	1. 実施している 2. 実施していない
BtoC*2販売 (対消費者)	広義EC	1. 実施している 2. 実施していない
	狭義EC	1. 実施している 2. 実施していない

BtoB購入（対企業）またはBtoB販売（対企業）のいずれかについて「広義EC」または「狭義EC」を「1.」と回答された方は、次ページの(2)-1へ進んでください。

BtoB購入（対企業）及びBtoB販売（対企業）の「広義EC」及び「狭義EC」について「2.」を回答された方は、12ページの4-1へ進んでください。

- *1 狭義ECと広義ECの違いは、商取引に利用するコンピュータ・ネットワーク・システムがインターネット技術を用いたものかどうかにかかり、そのイメージを示すと、以下の通りです。



- *2 「BtoB」は他の企業との物品、サービスの売買取引を行い、「BtoC」は一般消費者との物品、サービスの売買取引を行います。

- (2) (1)でBtoB購入（対企業）またはBtoB販売（対企業）のいずれかについて「広義EC」または「狭義EC」を「1.実施している」と回答された方にお伺いします。

- (2)-1 平成22年度（平成22年4月1日から平成23年3月末日までの1年間）における貴社の対企業の調達（発注）総額と販売（受注）総額はいくらですか（EC額ではございません）。金額を記入してください。百万円未満の単位は四捨五入してください。

なおご回答にあたっては、必要に応じて経理部門、販売管理部門、調達管理部門またはこれらのご担当者様のご回答をお願いします。またおわかりになる範囲、お差し支えない範囲で回答してください。さらに決算日が3月末日でない場合、貴社の会計年度での平成22年度の状況を回答してください。

取引形態	全商取引額							
	十兆	兆	千億	百億	十億	億	千万	百万円
調達（発注）総額*1								
（対企業）販売（受注）総額*2								

- (2)-2 平成22年度（平成22年4月1日から平成23年3月末日までの1年間）の貴社のEC額*3はいくらですか。対企業の調達（発注）と販売（受注）について、それぞれ記入してください。百万円未満の単位は四捨五入することとし、おわかりになる範囲、お差し支えない範囲で回答してください。

なおご回答にあたっては、必要に応じて経理部門、販売管理部門、調達管理部門またはこれらのご担当者様のご回答をお願いします。また、決算日が3月末日でない場合、貴社の会計年度での平成22年度の状況を回答してください。

さらにこれらの金額の算出にあたっては、決済手数料、広告費、システム運営費、通信料金、運送費、税等の費用は除外してください。

取引形態		EC額							
		十兆	兆	千億	百億	十億	億	千万	百万円
BtoB購入（対企業）	総額（広義EC額など）								
	うちインターネット等利用取引（狭義EC額など）								
BtoB販売（対企業）	総額（広義EC額など）								
	うちインターネット等利用取引（狭義EC額など）								

- *1 「調達（発注）総額」とは、他の企業からの生産財（原材料、資機材、部品、サービス等）及び消費財（副資材、事務用品、サービス、備品、消耗品等）として調達（購入）する物品、サービスの金額の合計をいいます。ただし流通業では、仕入商品の調達（購入）金額を含みます。
- *2 「（対企業）販売（受注）総額」には、製品・サービスの対企業の売上合計を記入してください。ここには、省庁や自治体からの受注金額も含みます。販売総額と受注総額の両方を把握している場合は、販売総額を記入してください。
- *3 「EC額」については、貴社が金融業である場合、貴社の提供サービスの対価（銀行振込の場合、仲介手数料）の額を記入してください。ただし為替交換や資金決済、ATM等は含めずに回答してください。例えば、ネットトレードによる個人の株式売買の場合は、株式売買により発生した手数料のみを、BtoC販売のEC額に記載することとし、取引された株式売買額は含めないでください。

4 情報処理関係支出の状況

この設問は、企業のIT利活用の実態を把握する上で基礎となる情報処理関係支出額の数値を調査するものです。情報処理実態調査は全産業を調査対象とする統計の中で、情報処理関係支出額を調査した唯一の統計ですので、ご回答をお願いします。

4-1 情報処理関係支出の現状

- (1) 平成22年度（平成22年4月1日から平成23年3月末日までの1年間）における貴社の情報処理関係支出額を項目別に記入してください*1（注6）。その際、百万円未満は四捨五入してください。

なお、ご回答にあたっては、必要に応じて経理部門や総務部門へのご確認、又は経理ご担当者様や総務ご担当者様のご回答をお願いします。またおわかりになる範囲、お差し支えない範囲で回答してください。以下の支出区分による支出額を管理されていない方は、「情報処理関係支出総額」のみのご回答でも結構です。さらに、決算日が3月末日でない場合、貴社の会計年度での平成22年度の状況を回答してください。

支 出 区 分	項 目	金 額						
		兆	千億	百億	十億	億	千万	百万
情 報 処 理 関 係 支 出 総 額								
コンピュータ・周辺機器 関 連 支 出*2（注7）	買取額（資産増加額として計上される支出額）*3							
	その他コンピュータ関連支出（レンタル・リース料など）*4							
通信機器関連支出*5 （注8）	買取額（資産増加額として計上される支出額）*3							
	その他通信機器関連支出（レンタル・リース料など）*4							
そ の 他 の 情 報 機 器 関 連 支 出*6（注9）	買取額（資産増加額として計上される支出額）*3							
	その他情報機器関連支出（レンタル・リース料など）*4							
ソフトウェア 関 連 支 出*7	買取額（資産増加額として計上される支出額）*3							
	その他ソフトウェア関連支出（レンタル・リース料など）*8							
サービス 関 連 支 出	情報処理関係支出のうち、サービス関係の支出額*9							
そ の 他 支 出	上記以外の情報処理関係支出額*10							

- (2) 平成22年度（平成22年4月1日から平成23年3月末日までの1年間）における貴社の当期減価償却費*11について記入してください。その際、百万円未満は四捨五入してください。

なお、おわかりになる範囲、お差し支えない範囲で回答してください。また決算日が3月末日でない場合、貴社の会計年度での平成22年度の状況を回答してください。

	金 額						
	兆	千億	百億	十億	億	千万	百万円
コンピュータ・周辺機器の当期減価償却費							
通信機器の当期減価償却費							
その他の情報機器の当期減価償却費							
ソフトウェアの当期減価償却費							

*1 ここでは、情報処理関係支出額として貴社の情報処理に伴うキャッシュフローの金額を回答してください。
なお、この支出額の内訳を把握していない場合は、投資額や費用額の内訳などから推計された値を回答しても結構です。

- ※ 2 「コンピュータ・周辺機器関連支出」は、コンピュータ・周辺機器に関連する支出をいい、具体的には以下の機器が対象になります。おわかりになる範囲、お差し支えのない範囲で回答してください。
- なお、「通信機器関連支出」や「その他の情報機器関連支出」とまとめて支出額が計上されている場合は、「コンピュータ・周辺機器関連支出」として回答してください。
- ・電子計算機本体（汎用コンピュータ、パソコン、サーバなど）
 - ・印刷装置（プリンター、プロッタなど）
 - ・その他電子計算機付属装置（スキャナー、OCR、ハブ、ルータ、端末装置など）
 - ・外部記憶装置（FDドライブ、DVD-Rドライブ、DVD-RWドライブなど）
 - ・表示装置（ディスプレイなど）
- ※ 3 「買取額（資産増加額として計上される支出額）」について、機器別に管理されていらない場合は、それぞれ「その他コンピュータ関連支出」や「その他通信機器関連支出」、「その他情報機器関連支出」、「その他ソフトウェア関連支出」にまとめて回答されて結構です。
- ※ 4 「その他コンピュータ関連支出」や「その他通信機器関連支出」、「その他情報機器関連支出」は、それぞれ有形固定資産増加額として計上されないコンピュータ・周辺機器関連支出、通信機器関連支出、その他の情報機器関連支出をいい、例えば各機器のレンタル／リース料、各機器の導入に伴うその他の諸掛かりなどがあげられます。
- ※ 5 「通信機器関連支出」は、通信機器や映像音響機器に関連する支出をいい、具体的には以下の機器が対象になります。おわかりになる範囲、お差し支えのない範囲で回答してください。
- なお、「コンピュータ・周辺機器関連支出」や「その他の情報機器関連支出」とまとめて支出額が計上されている場合は、「コンピュータ・周辺機器関連支出」として回答してください。
- ・有線電気通信機器（固定電話機、FAX、交換機など）
 - ・ラジオ・テレビ受信機
 - ・デジタルカメラ
 - ・無線電機通信機器（携帯電話機、携帯情報端末など）
 - ・ビデオ機器
 - ・電気音響機器（ICレコーダ、マイクなど）
- ※ 6 「その他の情報機器関連支出」は、コンピュータ・周辺機器や通信機器、映像音響機器以外の情報機器に関連する支出をいい、具体的には以下の機器が対象になります。おわかりになる範囲、お差し支えのない範囲で回答してください。
- なお、複合コピー機のように、「コンピュータ・周辺機器関連支出」（例、プリンターとの併用）や「通信機器関連支出」（例、FAXとの併用）とまとめて支出額が計上されている場合は、それぞれ「コンピュータ・周辺機器関連支出」、「通信機器関連支出」として回答してください。また、「コンピュータ・周辺機器関連支出」や「通信機器関連支出」とまとめて支出額が計上されている場合は、「コンピュータ・周辺機器関連支出」として回答してください。
- ・コピー機（複合機を除く）
 - ・電気計測器
 - ・理化学機械器具
 - ・その他の事務用機械
 - ・カメラ（デジタルカメラを除く）
 - ・分析機、試験機、計量器、測定器
 - ・電子応用装置
 - ・その他の光学機械
 - ・医療用機械器具
- ※ 7 「ソフトウェア関連支出」には、パッケージソフトや委託開発ソフト関連の支出のほか、自社開発ソフト関連の支出を含めて回答してください。
- なお、パッケージソフトをプリインストールしたパソコンのレンタル料のように、「コンピュータ・周辺機器関連支出」や「通信機器関連支出」、「その他の情報機器関連支出」とまとめて支出額が計上されている場合は、それぞれ「コンピュータ・周辺機器関連支出」や「通信機器関連支出」、「その他の情報機器関連支出」として回答してください。
- ※ 8 「その他ソフトウェア関連支出」は、無形固定資産増加額として計上されないソフトウェア関連支出をいい、例としては以下の支出項目があげられます。
- ・無形固定資産増加額として計上されないソフトウェアの買取額
 - ・ソフトウェアのレンタル／リース料
 - ・情報システムの企画・設計コンサルタント料
 - ・システムの機能変更・拡張等の改善費用
- ※ 9 「サービス関連支出」の例としては、以下の支出項目があげられます。
- ・データ作成／入力費
 - ・運用保守委託料
 - ・処理サービス料（例、SaaS・ASP使用料など）
 - ・教育・訓練費用
 - ・外部派遣要員人件費

- ※10 「その他支出」は、以下の通信関連支出や人件費関連支出、その他の支出をいい、具体的には以下の支出項目があげられます。
 なお、システム開発に伴う人件費や光熱費のように、「コンピュータ・周辺機器関連支出」や「通信機器関連支出」、「その他の情報機器関連支出」、「ソフトウェア関連支出」とまとめて支出額が計上されている場合は、それぞれ「コンピュータ・周辺機器関連支出」や「通信機器関連支出」、「その他の情報機器関連支出」、「ソフトウェア関連支出」として回答してください。

(通信関連支出)

- ・コンピュータに接続されている通信回線の年間使用料

(人件費関連支出)

- ・情報システム部門等の社内要員人件費

(その他支出)

- ・コンピュータ室の借室料又は償却費、電力料
- ・消耗品費
- ・輸送費
- ・共益費又は補修費
- ・データセンターの利用料

- ※11 「当期減価償却費」は、資産導入に伴う「情報処理関係支出総額」の大幅な変動を平準化した情報処理関係諸経費を計算し、その時系列的な傾向を把握するために、お伺いしております。おわかりになる範囲、お差し支えない範囲で回答してください。

なお、機器別の当期減価償却費を把握していない場合は、「コンピュータ・周辺機器当期減価償却費」として回答してください。また、ソフトウェアの当期減価償却費について、有形固定資産や無形固定資産の増減を掲載した、財務諸表の付属表「有形固定資産明細表」の「ソフトウェアの当期償却額」を転記しても結構です。

4-2 業務領域別情報システムの取り組み状況

貴社の業務領域*1 ごとにおける情報システムへの主な取り組みに関して、平成22年度（平成22年4月1日～平成23年3月末日）の状況と平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月末日）以降の予定について、該当するものを1つ選んで、番号に○をつけてください。決算日が3月末日でない場合、貴社の会計年度での各年度の値を記入してください。

業務領域	財務・会計	人事・給与	開発・設計	調達	生産・サービス提供	物流	販売	カスタマーサポート	その他
取り組み状況									
【平成22年度の取り組み状況】									
新たなシステムの構築に取り組んでいる*2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
システムの再構築に取り組んでいる*2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
従来構築してきたシステムを運用している	3	3	3	3	3	3	3	3	3
システムがない	4	4	4	4	4	4	4	4	4
【平成23年度以降の取り組み予定】									
新たなシステムを構築する具体的な予定がある	1	1	1	1	1	1	1	1	1
システムの再構築を行う具体的な予定がある	2	2	2	2	2	2	2	2	2
新たなシステムの構築及びシステムの再構築を行う具体的な予定はないが、関心はある	3	3	3	3	3	3	3	3	3
新たなシステムの構築及びシステムの再構築の予定はない	4	4	4	4	4	4	4	4	4

*1 業務領域の定義については、調査票6ページの「業務領域の定義」をご覧ください。

*2 「新たなシステムの構築」とは、各業務領域で従来なかったシステムを新規に構築することをいい、「システムの再構築」とは、各業務領域で従来からあるシステムを、新しいシステムに代替したり、改良したり（機能追加など）することをいいます。

5 情報セキュリティの状況

この設問では、情報セキュリティ対策の推進が中長期的に重要な政策課題となっていることから、関連する現状や施策効果などを把握するため、情報セキュリティトラブルの発生状況や各社における情報セキュリティ対策の取り組み状況を調査します。おわかりになる範囲、お差し支えのない範囲で回答してください。

5-1 情報セキュリティの現状

この設問では、情報セキュリティトラブルの発生の現状を調査しており、特に、現在公式統計で調査されていないシステムの不具合の発生件数について調査することで、最近深刻化しているこれらの問題の実態把握を目指しています。

- (1) 貴社では平成22年度（平成22年4月1日～平成23年3月末日）において情報セキュリティ上のトラブル*1が発生しましたか。該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。

なお、決算日が3月末日でない場合、貴社の会計年度における平成22年度の状況を回答してください。

1. 発生した

2. 発生しなかった

「1. 」と回答された方は、(2)、(3)、(4)、(5)、(6)、(7)へ進んでください。

「2. 」と回答された方は、(4)、(6)へ進んでください。

- (2) (1)で「1. 発生した」と回答した方にお伺いします。発生したトラブルの種類について、該当するものをすべて選び、番号に○をつけてください（複数回答可）。

<システムの停止>		11. ホームページ等によるウィルスなど*7の感染
1. 内部要因によるシステムの停止*2	12. 標的型サイバー攻撃*8によるウィルスなど*7の感染	
2. 外部要因（地震、火災等の問題）によるシステムの停止*3	13. その他の経路によるウィルスなど*7の感染*9	
<その他のシステムトラブル>		14. トロイの木馬*10
3. DoS攻撃*4	<重要情報の漏えい>	
4. スпамメールやDoS攻撃の中継利用等*5	15. コンピュータウィルス、ファイル共有ソフトに起因する情報漏えい	
5. ホームページやファイル、データの改ざん	16. 不正アクセスによる情報漏えい	
<不正アクセス>		17. 標的型サイバー攻撃*8による情報漏えい
6. IP・メールアドレス詐称	18. 内部者による情報漏えい	
7. リソースの不正使用*6	19. 委託先による情報漏えい	
8. 内部関係者による不正アクセス	20. ノートパソコン及び携帯記憶媒体等の盗難・紛失*11	
<コンピュータウィルス>		<その他>
9. USB経由によるウィルスなど*7の感染	21. ホームページ上での誹謗中傷等	
10. スпамメール等によるウィルスなど*7の感染	22. その他	

*1 「情報セキュリティ」とは情報の機密性、完全性、可用性を維持することをいい（「JIS Q 27002:2006」による）、これらを損なう事象を「情報セキュリティトラブル」といいます。

*2 「内部要因によるシステムの停止」とは、システム内部の障害や内部の設備的な障害、内部の人為的な障害などにより、システムが停止することをいい、例えばソフト等の不具合やシステム運用者の操作ミスなどによりシステムが停止してしまうトラブルがあげられます。

*3 「外部要因によるシステムの停止」とは、外部事業者による障害や自然災害による障害などにより、システムが停止することをいい、例えば通信事業者側の責任により通信トラブルが発生したり、地震等により停電が起きたりして、システムが停止してしまうトラブルがあげられます。

- *4 「DoS攻撃」とは、Denial of Service攻撃の略称で、サーバに大量のデータを送り過大な負担をかけ、サーバのパフォーマンスを極端に低下させたり、サーバを停止させたりする攻撃をいいます。
- *5 「スパムメールやDoS攻撃の中継利用等」とは、電子メールにより一方的に無差別かつ大量にダイレクトメールを送付するスパムメールやDoS攻撃を、第三者のサーバを中継して送信することをいいます。
- *6 「リソースの不正使用」の例としては、パソコンが遠隔地で操作されたり、夜中に自動的に起動したりする現象があげられます。
- *7 「ウィルスなど」には、ワーム（自分自身の複製をコピーして増殖する加害プログラム）を含みます。
- *8 「標的型サイバー攻撃」とは、特定の組織や人を標的として、主として、組織や人の機密情報を詐取することを目的としたサイバー攻撃をいいます。例えば、実在の企業名や官公庁名をかたって特定の組織や人にメールを送り、添付ファイルを開いたり本文中のURLをクリックしたりすると、その組織の情報を盗むウィルスに感染する仕掛けを施す、標的型攻撃メールがあげられます。
- *9 「ウィルスなどの感染」が発生された方でその感染経路がわからない場合は、「13. その他の経路によるウィルスなどの感染」に○をつけてください。
- *10 「トロイの木馬」とは、一見有益なソフトウェアに見せかけて、ユーザに被害を与える不正プログラムをいいます。
- *11 「ノートパソコン及び携帯記憶媒体等の盗難・紛失」とは、ノートパソコン、モバイル端末、USBメモリ、PCカード、スマートメディア、メモリスティック等の携帯記憶媒体、印刷した紙・情報等の盗難・紛失をいいます。

- (3) (1)で「1. 発生した」と回答した方にお伺いします。＜システム停止＞以外（ただし、「3. DoS攻撃」～「22. その他」によるシステム停止は含みます。）のトラブルの発生による被害額に、該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。（なお、被害額には、トラブルの発生による被害要因・状況に関する調査費用、システムやデータの復旧費用及び損害賠償額等を含みます。）

1. 50万円未満	9. 1,000万円～1,500万円未満
2. 50万円～100万円未満	10. 1,500万円～2,000万円未満
3. 100万円～150万円未満	11. 2,000万円～3,000万円未満
4. 150万円～200万円未満	12. 3,000万円～5,000万円未満
5. 200万円～400万円未満	13. 5,000万円～1億円未満
6. 400万円～600万円未満	14. 1億円以上
7. 600万円～800万円未満	15. わからない
8. 800万円～1,000万円未満	16. 発生しなかった

- (4) すべての方にお伺いします。トラブルの重要性をどのように認識されていますか。＜システムの停止＞＜その他のシステムトラブル＞＜不正アクセス＞＜コンピュータウィルス＞＜重要情報の漏えい＞＜その他＞の個々のトラブルの種類ごとに、該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。

	1 非常に重要 である	2 どちらかと いえば重要 である	3 重要ではな い	4 わからない
＜システムの停止＞				
内部要因によるシステムの停止	1	2	3	4
外部要因（地震、火災等の問題）によるシステムの停止	1	2	3	4
＜その他のシステムトラブル＞				
DoS攻撃	1	2	3	4
スパムメールやDoS攻撃の中継利用等	1	2	3	4
ホームページやファイル、データの改ざん	1	2	3	4
＜不正アクセス＞				
IP・メールアドレス詐称	1	2	3	4
リソースの不正使用	1	2	3	4
内部関係者による不正アクセス	1	2	3	4

	1 非常に重要 である	2 どちらかと いえば重要 である	3 重要ではな い	4 わからない
<コンピュータウィルス>				
USB経由によるウィルスなどの感染	1	2	3	4
スパムメールなどによるウィルスなどの 観戦	1	2	3	4
ホームページ等によるウィルスなどの感 染	1	2	3	4
標的型サイバー攻撃によるウィルスなど の感染	1	2	3	4
その他の経路によるウィルスなどの感染	1	2	3	4
トロイの木馬	1	2	3	4
<重要情報の漏えい>				
コンピュータウィルス、ファイル共有ソ フトに起因する情報漏えい	1	2	3	4
不正アクセスによる情報漏えい	1	2	3	4
標的型サイバー攻撃による情報漏えい	1	2	3	4
内部者による情報漏えい	1	2	3	4
委託先による情報漏えい	1	2	3	4
ノートパソコン及び携帯記憶媒体等の盗 難・紛失	1	2	3	4
<その他>				
ホームページ上での誹謗中傷等	1	2	3	4
その他	1	2	3	4

- (5) (1)で「1. 発生した」と回答した方にお伺いします。貴社では平成22年度（平成22年4月1日～平成23年3月末日）において、コンピュータウィルス、不正アクセス、ソフトウェア製品・ウェブサイトの脆弱性に関する情報を（独）情報処理推進機構（IPA）*1に届け出ましたか。該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。
なお、決算日が3月末日でない場合、貴社の会計年度における平成22年度の状況を回答してください。

1. すべて届け出ている	3. 届け出るべき情報があったが、届け出ていない
2. 一部届け出ている	4. 届け出るべき情報がなかったため、届け出ていない

*1 （独）情報処理推進機構（IPA）は、コンピュータウィルス対策基準（平成7年通商産業省告示第429号）、コンピュータ不正アクセス対策基準（平成8年通商産業省告示第362号）、ソフトウェア等脆弱性関連情報取扱基準（平成16年経済産業省告示第235号）により、脆弱性関連情報等の届出の受付機関に指定されています。

- (6) すべての方にお伺いします。貴社では平成22年度（平成22年4月1日～平成23年3月末日）中に新規に稼働あるいは大幅な改修*1を行った情報システムのすべてにおいて、ご回答時点までどれだけシステムの不具合*2が発生しましたか。発生件数の累積数について該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。その際、顧客や情報システムの利用者への損害からみた重要度別に回答してください。また、複数の情報システムについて発生した不具合数については合計して、貴社全体の数値を回答してください。

なお、決算日が3月末日でない場合、貴社の会計年度における平成22年度中に新規に稼働あるいは大幅な改修を行った情報システムについて回答してください。

		1	2	3	4	5	6	7	8
		0回	1回	2回	3回～5回	6回～10回	11回～15回	16回～20回	21回以上
重要度	重大： 顧客や情報システムの利用者へ損害を与え、緊急対応を要する	1	2	3	4	5	6	7	8
	中度： 顧客や情報システムの利用者への損害はないが、緊急対応を要する	1	2	3	4	5	6	7	8
	軽微： 顧客や情報システムの利用者への損害はなく、緊急対応も不要	1	2	3	4	5	6	7	8

- (7) (6)でいずれかの重要度について「0回」以外を回答した方（すなわち1回以上システムの不具合が発生した方）にお伺いします。貴社で発生した主なシステムの不具合について、原因と考えられる項目は何ですか。該当するものをすべて選び、番号に○をつけてください（複数回答可）。

1. ネットワークの障害	8. テストにおけるミスやテスト不足
2. ハードウェアの障害	9. 操作ミス等運用上のミス
3. 製品間インターフェースの障害	10. システム不具合発生時の対応の誤り・遅れ
4. OS、ミドルウェアのバグ	11. 性能・容量等の不足
5. DBMS*3のバグ	12. 稼働時の予測処理量の過小見積もり
6. DBMS*3以外のアプリケーションソフトのバグ	13. 地震、火災等の自然災害
7. 要求定義・設計のミス	14. その他

- *1 「大幅な改修」とは、仕様の変更や追加等を伴う既存システムの改修をいい、例えばシステムの再構築、ハードウェアの追加、機能変更、OSの入れ替えなどがあげられます。
- *2 「システムの不具合」とは、システムの機能不全により引き起こされるサービスの停止や機能低下などの障害をいい、例えば内部的あるいは外部的な要因によるシステムの停止などがあげられます。
- *3 「DBMS」とは、Data Base Management System（データベース管理システム）の略称で、データの管理を専門的に行うソフトウェアをいいます。

5-2 情報セキュリティの対策状況と対策費用

この設問では、各社の情報セキュリティ対策の状況や効果、阻害要因、費用の大きさを調査しており、企業の情報セキュリティ対策の実態を把握することにより、企業の情報セキュリティ対策の推進施策の適切な形成を目指しています。

5-2-1 情報セキュリティの対策状況及び効果

- (1) 貴社の平成22年度（平成22年4月1日～平成23年3月末日）における情報セキュリティ対策の実施状況及び効果についてお伺いします。

なお、決算日が3月末日でない場合、貴社の会計年度における平成22年度の状況を回答してください。

- (1)-1 貴社の情報セキュリティ対策の実施状況について、対策の種類ごとに該当する状況を1つ選び、番号に○をつけてください。
- (1)-2 (1)-1で「1. 既に実施している」と回答した対策のうち、セキュリティトラブルが発生したため対策を講じた場合は、該当する番号に○をつけてください（複数回答可）。
- (1)-3 (1)-1で「1. 既に実施している」及び「2. 実施を検討している」と回答した対策については、貴社のセキュリティ向上への寄与*1について該当する状況をそれぞれ1つ選び、番号に○をつけてください。

「2. 」と回答した対策については、(1)-3も回答してください。

「1. 」と回答した対策については、(1)-2と(1)-3も回答してください。

対策の種類	(1)-1対策の実施状況				(1)-2 トラブルがあった で講じた対策	(1)-3セキュリティ向上		
	1 既に 実施 してい る	2 実 施 を 検 討 し て い る	3 が、 必要 性 を 感 じ る が、 未 実 施	4 必 要 性 を 感 じ る が、 未 実 施		1 寄 与 し た	2 寄 与 し な か っ た	3 わ か ら な い
<組織的対策の実施>								
リスク分析*2	1	2	3	4	1	1	2	3
セキュリティポリシーの策定	1	2	3	4	2	1	2	3
セキュリティポリシーに基づいた具体的な対策	1	2	3	4	3	1	2	3
情報セキュリティ報告書の作成*3	1	2	3	4	4	1	2	3
事業継続計画（BCP）の作成	1	2	3	4	5	1	2	3
全社的なセキュリティ管理者の配置	1	2	3	4	6	1	2	3
部門ごとのセキュリティ管理者の配置	1	2	3	4	7	1	2	3
従業員に対する情報セキュリティ教育	1	2	3	4	8	1	2	3
取引（委託、外注を含む）相手における情報セキュリティ対策実施状況の確認	1	2	3	4	9	1	2	3
内部統制*4の整備強化	1	2	3	4	10	1	2	3

- *1 各対策について「2.実施を検討している」と回答した方は、セキュリティの向上に寄与する可能性について回答してください。
- *2 「リスク分析」とは、保有する情報資産の調査に基づきセキュリティ要求水準を定め、同情報資産を取り巻く脅威の調査に基づきリスクの大きさを評価することをいい、セキュリティポリシー策定の前提となります。
- *3 「情報セキュリティ報告書」とは、企業のIR(Investor Relations)等の一環として、情報セキュリティポリシーやそれを実現する内部統制の仕組み、第三者評価等、企業の情報セキュリティの取り組みのうち社会的関心の高いものについて情報開示するものの総称です。単体の報告書としてのみならず、CSR（Corporate Social Responsibility:企業の社会的責任）報告書等の一部として記載される場合も含まれます。
- *4 「内部統制」とは、企業がその業務を適正かつ効率的に遂行するために、社内に構築され、運用される体制及びプロセスのことをいい、法令遵守（コンプライアンス）に加え、対策実施体制の構築、対策の評価等への経営者の積極的な関与も含まれます。

	(1)-1対策の実施状況				(1)-2	(1)-3セキュリティ向上		
	1	2	3	4		1	2	3
	る既に実施している	いる実施を検討している	が、必要性を感じて、未実施	ず、必要性を感じて、未実施	で講じた対策 トラブルがあった	1 寄与した	2 寄与しなかった	3 わからない
対策の種類								
<技術的対策の実施>								
重要なコンピュータ室への入退出管理	1	2	3	4	11	1	2	3
重要なシステムへの内部でのアクセス管理	1	2	3	4	12	1	2	3
データの暗号化（PKIを含む）	1	2	3	4	13	1	2	3
外部接続へのファイアウォールの配置	1	2	3	4	14	1	2	3
ISO/IEC15408 認証取得製品*1 の導入	1	2	3	4	15	1	2	3
シンクライアント*2 の導入	1	2	3	4	16	1	2	3
生体認証の導入	1	2	3	4	17	1	2	3
<監視体制>								
セキュリティ監視ツールの導入	1	2	3	4	18	1	2	3
外部専門家による常時セキュリティ監視	1	2	3	4	19	1	2	3
<評価の実施>								
情報セキュリティ対策ベンチマークの活用*3	1	2	3	4	20	1	2	3
外部専門家による定期的なシステム監査*4	1	2	3	4	21	1	2	3
内部による定期的なシステム監査	1	2	3	4	22	1	2	3
外部専門家による定期的な情報セキュリティ監査*5	1	2	3	4	23	1	2	3
内部による定期的な情報セキュリティ監査	1	2	3	4	24	1	2	3
定期的な脆弱性診断の実施、定期的な脆弱性情報の取得、定期的なアクセスログの分析など	1	2	3	4	25	1	2	3
情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC27001）認証の取得	1	2	3	4	26	1	2	3

(2) 貴社では、(1)の情報セキュリティ対策を行ったことにより、セキュリティ向上以外の面でどのような効果がありましたか（または効果があると思われますか）。該当するものをすべて選び、番号に○をつけてください（複数回答可）。

1. 顧客や取引先からの評価が高まった	4. 業務効率や生産性が高まった
2. 市場や投資家からの評価が高まった	5. 特に効果はなかった
3. 提供する製品やサービスの質が向上した	6. その他*6

- * 1 「ISO/IEC15408認証取得製品」とは、セキュリティ製品やシステムの開発・製造・運用などに関する国際標準で、通信機器・セキュリティ機器のセキュリティ機能要件とそれを実現するための保証要件についての指標を提供したものです。
- * 2 「シンククライアント」とは、クライアント/サーバシステムにおいて、クライアントに最低限の機能しか持たせず、サーバ側でアプリケーションソフトやファイルなどの資源を管理するシステムの総称です。
- * 3 「情報セキュリティ対策ベンチマーク」とは、情報セキュリティ対策及び組織プロフィールに関する設問に答えることにより、自社の情報セキュリティに対する取り組みのレベルを知ることができるセルフチェックツールのことをいいます。（独）情報処理推進機構（IPA）のホームページにて無償で利用することが可能です(<http://www.ipa.go.jp/security/benchmark/index.html>)。
- * 4 「システム監査」とは、情報システムの有効性と効率、信頼性、安全性を確保するため、監査対象から独立した立場で、情報システムを総合的に点検・評価し、関係者に助言・勧告することをいいます。
- * 5 「情報セキュリティ監査」とは、企業等の情報セキュリティ対策について、客観的に定められた国の基準に基づいて、独立した専門家が評価（保証又は助言）することをいいます。
なお、情報セキュリティ監査がセキュリティ確保のための管理・運用を有効に行うことを目的としているのに対し、システム監査では情報システム構築・運用の全体最適化を目的としている点が異なります。
- * 6 「その他」の効果としては、例えば情報セキュリティ対策の実施の結果、経営者や従業員などの社内からの評価が高まることがあげられます。

5-2-2 情報セキュリティ対策の阻害要因

貴社では、平成22年度（平成22年4月1日～平成23年3月末日）において、情報セキュリティ対策を実施する上で、どのような問題に直面しましたか。該当するものをすべて選び、番号に○をつけてください（複数回答可）。
なお、決算日が3月末日でない場合、貴社の会計年度における平成21年度の状況を回答してください。

1. 実施する知識・ノウハウがない	7. トップの理解・協力が得られない
2. 手間・コストがかかる	8. 従業員の理解・協力が得られない
3. 予算がとれない	9. 企業のセキュリティ対策方針が明確になっていない
4. 必要性や効果がわからない	10. 専門家（CIOやCISO）がいない*2
5. 対策をどこまでやるべきかがわからない	11. その他
6. 情報セキュリティガバナンス*1が確立されていない	12. 問題はない

- * 1 「情報セキュリティガバナンス」とは、コーポレートガバナンスとそれを支えるメカニズムである内部統制の仕組みを、情報セキュリティの観点から企業内に構築・運用することをいいます。
- * 2 「CIO」とは、Chief Information Officer（情報システム統括役員）の略称で、企業におけるITの導入、利活用に関するすべての最終責任を負っている役員をいい、企業において自社の経営理念に合わせて情報化戦略を立案、実行する責任者をさします。
「CISO」とは、Chief Information Security Officer（最高情報セキュリティ責任者）の略称で、企業において自社の経営理念に合わせて情報セキュリティ戦略を立案、実行する責任者をいいます。

5-2-3 情報セキュリティ対策費用

- (1) 貴社における平成22年度（平成22年4月1日～平成23年3月末日）の情報セキュリティ対策費用*1の総額は
いくらですか。該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。

なお、決算日が3月末日でない場合、貴社の会計年度における平成22年度の値を回答してください。

1. 50万円未満	9. 1,000万円～1,500万円未満
2. 50万円～100万円未満	10. 1,500万円～2,000万円未満
3. 100万円～150万円未満	11. 2,000万円～3,000万円未満
4. 150万円～200万円未満	12. 3,000万円～5,000万円未満
5. 200万円～400万円未満	13. 5,000万円～1億円未満
6. 400万円～600万円未満	14. 1億円以上
7. 600万円～800万円未満	15. わからない
8. 800万円～1,000万円未満	16. 発生しなかった

- (2) (1)で「15.わからない」または「16.発生しなかった」以外を回答された方にお伺いします。貴社における平成22年度（平成22年4月1日～平成23年3月末日）の情報セキュリティ対策費用の内訳はどうなっていますか。対策種類ごとのおおよその構成比を記入してください。

なお、決算日が3月末日でない場合、貴社の会計年度における平成22年度の値を回答してください。

対策の種類	平成22年度 実績			
組織的対策の実施				%
技術的対策の実施				%
監視体制				%
評価の実施				%
合計	1	0	0	%

- (3) 貴社では、貴社の情報セキュリティに関する業務を専任（総従事時間の80%以上を従事）で担当されている要員は、
社内にどれだけいらっしゃいますか。平成23年3月末日時点又は直近の決算日の実人員数を記入してください。

	要員数			
				人
情報セキュリティに関する業務の専任担当者 (平成23年3月末日時点の実人員数)				

- *1 「情報セキュリティ対策費用」とは、5-2-1 情報セキュリティの対策状況及び効果であげられた各対策のうち貴社が実施している対策に要する費用を意味し、従業員向けのセキュリティ教育やBCP（Business Continuity Plan:事業継続計画）関係の対策費用、災害復旧対策費用なども含まれます。またこの中には、セキュリティ関連の機器やソフトの購入、サービスの発注等外部への支払いのほか、社内要員が調査・検討・対策実施にあたった際の人件費など内部費用も含まれます。

なお、これら内部費用について詳細の実績がわからない場合は、おおよその投入人月に平均人件費単価をかけるなどの簡便法を用いて計算されても結構です。また、情報セキュリティ対策費用を把握していない場合、「15.わからない」を回答してください。

6 クラウド・コンピューティングの利用状況

この設問は、クラウド・コンピューティング普及促進のための施策形成を目指すため、クラウド・コンピューティングの利用状況やその普及にあたっての課題・問題点等を明らかにするための調査です。

クラウド・コンピューティングの定義：

「クラウド・コンピューティング」とは、ネットワークから提供される情報処理サービスで、ネットワークとの接続環境さえあれば、ネットワークに接続している特定のコンピュータや通信ネットワークなどの情報処理基盤を意識することなく、情報通信技術の便益やアプリケーションを享受可能にするものをいいます。

- (1) 貴社では、**平成22年度（平成22年4月1日～平成23年3月末日までの1年間、又は直近の決算日前の1年間）**に、クラウド・コンピューティングを利用するために、利用料金、カスタマイズ費用、コンサルティング費用、あるいはサポート費用など外部への支払いが発生しましたか。該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。

- | |
|------------|
| 1. 発生した |
| 2. 発生しなかった |

「1.」を回答された方は、**(2)、(3)、(4)、(5)、(6)、(7)、(8)へ**進んでください。

「2.」を回答された方は、**(7)、(8)へ**進んでください。

- (2) (1)で「1. 発生した」と回答された方にお伺いします。**平成22年度（平成22年4月1日～平成23年3月末日までの1年間）**における、貴社のクラウド・コンピューティング関連費用は、情報処理関係支出総額のどのくらいの割合を占めますか。該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。

なお、決算日が3月末日でない場合、貴社の会計年度における平成22年度の値を回答してください。また、**わかりになる範囲、お差し支えない範囲**で回答してください。

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. 5%未満 | 6. 25%～30%未満 |
| 2. 5%～10%未満 | 7. 30%～50%未満 |
| 3. 10%～15%未満 | 8. 50%～70%未満 |
| 4. 15%～20%未満 | 9. 70%以上 |
| 5. 20%～25%未満 | 10. わからない |

- (3) (1)で「1. 発生した」と回答された方にお伺いします。貴社において、どのような形態のクラウド・コンピューティングを利用していますか。該当するものを**すべて**選び、番号に○をつけてください（複数回答可）。

- | | |
|-----------|-----------|
| 1. SaaS*1 | 3. IaaS*3 |
| 2. PaaS*2 | 4. その他 |

次ページの**(4)へ**進んでください。

25ページの**(7)へ**進んでください。

- *1 「SaaS」とは、Software as a Serviceの略称で、「ライセンス契約」という形でパッケージソフトを販売する従来の形式とは異なり、インターネットなどのネットワークを介して、顧客に必要なアプリケーションソフトの機能をサービスとして提供し、月額使用料で収入を得る販売形態です。ASP（Application Service Provider）も同様のサービスですが、特に1つのシステムプラットフォームで複数の顧客のアプリケーションが動作する形式のものが、SaaSといわれています。
- *2 「PaaS」とは、Platform as a Serviceの略称で、SaaS的に使用されるアプリケーションソフトウェアの作成、カスタマイゼーション、保守自体をネットワーク経由で行うことを可能にしたシステム形態をいいます。
- *3 「IaaS」とは、Infrastructure as a Serviceの略称で、仮想マシン（「仮想化技術」により物理的なコンピュータを分割し、独立したOSにより動作する論理的なコンピュータをいいます）を直接的に操作可能にしたものをいいます。

(4) (1)で「1. 発生した」と回答された方にお伺いします。貴社において、どのような業務領域*1などでクラウド・コンピューティングを利用していますか。該当するものをすべて選び、番号に○をつけてください（複数回答可）。

- | | |
|----------------|----------------------|
| 1. 財務・会計 | 7. 販売(顧客管理・営業支援など)*3 |
| 2. 人事・給与 | 8. カスタマーサポート |
| 3. 開発・設計 | 9. グループウェア、文書管理 |
| 4. 調達(SCMなど)*2 | 10. セキュリティ |
| 5. 生産・サービス提供 | 11. その他 |
| 6. 物流 | |

(5) (1)で「1. 発生した」と回答された方にお伺いします。貴社においてクラウド・コンピューティングを導入・利用するに際し、SLA*4を締結していますか。該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。

- | |
|------------|
| 1. 締結している |
| 2. 締結していない |

「1.」を回答された方は、(5-1)、(6)、(7)、(8)へ進んでください。

「2.」を回答された方は、(6)、(7)、(8)へ進んでください。

(5-1) (5)で「1. 締結している」と回答された方にお伺いします。貴社で締結されたクラウド・コンピューティング利用に関するSLAで設定されている項目はどれですか。該当するものをすべて選び、番号に○をつけてください（複数回答可）。

- | | |
|-------------------|----------------------|
| 1. サービス提供時間 | 5. サポートデスクのサービスレベル*6 |
| 2. サービス稼働率 | 6. セキュリティのサービスレベル*7 |
| 3. オンライン応答時間 | 7. データ管理*8 |
| 4. システム障害の対応レベル*5 | 8. その他 |

次ページの(6)へ進んでください。

次ページの(7)へ進んでください。

- *1 ここであげられている業務領域のうち、「1. 財務・会計」～「8. カスタマーサポート」の定義については、調査票6ページの「業務領域の定義」を参照してください。
- *2 「SCM」とは、Supply Chain Management（サプライチェーン・マネジメント）の略称で、ITを利用して原材料供給者から最終消費者までの全プロセスにおける製品サービスや情報などの流れを総合的に管理する手法をいいます。SaaSによるSCMをご利用されている場合、「4. 調達(SCMなど)」に○をつけてください。
- *3 SaaSによる顧客管理システムや営業支援システムなどをご利用されている場合、「7. 販売(顧客管理・営業支援など)」に○をつけてください。
- *4 「SLA」とはService Level Agreementの略称で、提供されるサービスの範囲・内容・前提事項を踏まえた上でサービス品質に対する利用者側の要求水準と提供者側の運営ルールについて明文化したものをいいます。
- *5 「システム障害の対応レベル」とは、平均復旧時間、障害通知時間、障害監視間隔などシステムの信頼性に関する項目をいいます。
- *6 「サポートデスクのサービスレベル」とは、サポート提供時間などサポートサービスの品質に関する項目をいいます。
- *7 「セキュリティのサービスレベル」とは、情報取扱者の制限、ファイアウォールやウィルスソフトのパッチ更新間隔など、セキュリティサービスの品質に関する項目をいいます。
- *8 「データ管理」とは、バックアップデータの保存期間、データ消去の要件など、データの取り扱いに関する項目をいいます。

(6) (1)で「1. 発生した」と回答された方にお伺いします。クラウド・コンピューティングの導入・利用によりどのようなメリットがありますか。該当するものをすべて選び、番号に○をつけてください（複数回答可）。

- | | |
|------------------------|-------------------------------|
| 1. 導入までの期間が短い | 7. ユーザーアカウントの追加などサービス拡張が容易 |
| 2. 初期コストが安い | 8. サービス・プラットフォームの定期的な機能拡充ができる |
| 3. 運用コストが安い | 9. 既存システムや他サービスとの連携が容易 |
| 4. 技術的な専門知識がなくても導入できる | 10. ソフトウェア利用の停止・解除が容易 |
| 5. セキュリティ面での信頼性・安全性が高い | 11. その他 |
| 6. カスタマイズが容易 | |

▶ (7) すべての方にお伺いします。クラウド・コンピューティングの導入・利用上の課題・問題点は何ですか。該当するものをすべて選び、番号に○をつけてください（複数回答可）。

- | | |
|-------------------------|-------------------------------------|
| 1. システムの信頼性・安全性が不十分 | 7. トータルコスト(TCO*1)が高い |
| 2. サービス保証などに関する契約内容が不十分 | 8. システム連携・データ連携するためのAPI*2が標準化されていない |
| 3. 自社のビジネスプロセスの変更が必要 | 9. 他サービスに比べてメリットが少ない |
| 4. カスタマイズの自由度が低い | 10. 必要なアプリケーションや機能が提供されていない |
| 5. 重要データを社外に出せない | 11. その他 |
| 6. 既存システムとの連携ができない | |

(8) すべての方にお伺いします。貴社では今後クラウド・コンピューティングを導入する予定はありますか。該当するものを1つ選び、番号に○をつけてください。

- | | |
|-----------------------|-------------|
| 1. 具体的に導入する予定である | 3. 導入の予定はない |
| 2. 具体的な導入計画はないが、関心はある | |

* 1 「TCO」とは、Total Cost of Ownership（総所有コスト）の略称で、情報システムの導入、運用、保守などにかかる総経費をいいます。

* 2 「API」とは、Application Programming Interfaceの略称で、アプリケーションプログラムを容易に開発するために用意された関数やコマンドなどをいいます。

—ご協力まことにありがとうございました。—