

特 別 調 査 「中小企業におけるインターネット利用とキャッシュレスへの対応について」

問1. 貴社では、事業上の情報収集・情報発信等において、パソコンやスマートフォン等でインターネットを利用していますか。以下の1～4の中から1つ選んでお答えください。また、同様に事業上で電子メールを利用していますか。あてはまるものを以下の5～7の中から1つ選んでお答えください。

(単位：件・%)

	インターネットの利用				電子メールの利用		
	1. 利用しており、自社ホームページも開設	2. 利用しているが、自社ホームページは未開設	3. 利用してないが、今後利用したい	4. 利用することはない	5. 利用している	6. 利用してないが、今後利用したい	7. 利用することはない
合計(構成比)	25.7	33.9	14.1	26.3	40.9	12.9	46.2
合計件数	44	58	24	45	70	22	79
製 造	13	12	4	7	18	3	15
卸 売	2	3	2	1	5	1	2
小 売	13	14	9	18	16	9	29
サービス	8	6	3	13	11	6	13
建 設	8	23	6	6	20	3	20

* 事業上の情報収集・情報発信等におけるインターネット利用については、59.6%が利用していると回答した。うち、25.7%が自社のホームページも開設している。電子メールについては、40.9%が利用していると回答した。業種別では、インターネット利用については、建設業が72.1%と最も高く、サービス業が46.7%と最も低かった。

問2. 貴社では、インターネットバンキングを利用していますか。利用している方は、利用している主な理由を1～5の中から1つ選んでお答えください。利用していない方は、利用していない主な理由を6～10の中から1つ選んでお答えください。

(単位：件・%)

	利用している					利用していない				
	1. 夜間や休日でも利用できる	2. 社内全体のIT化・事務負担軽減	3. 残高管理が容易である	4. 金融機関職員から勧められた	5. 金融機関の店舗に行く必要がない	6. 金融機関職員が訪問するから不要	7. パスワード管理等操作が面倒	8. セキュリティに不安がある	9. 利用する機会がない	10. インターネット利用環境がない
合計(構成比)	6.4	2.3	4.1	1.8	11.7	14.6	8.8	6.4	36.3	7.6
合計件数	11	4	7	3	20	25	15	11	62	13
製 造	0	0	4	2	6	6	3	3	12	0
卸 売	0	1	0	0	2	1	1	0	2	1
小 売	6	1	1	0	4	9	6	2	17	8
サービス	1	1	1	0	0	6	2	2	15	2
建 設	4	1	1	1	8	3	3	4	16	2

* インターネットバンキングの利用については、26.3%が「利用している」と回答した。利用している主な理由は、「金融機関の店舗に行く必要がない」が11.7%と最も高く、「夜間や休日でも利用できる」6.4%、「残高管理が容易である」4.1%となっている。対して、「利用していない」は73.7%となっている。主な理由は「利用する機会がない」が36.3%と最も高く、「金融機関職員が訪問するから不要」14.6%、「パスワード管理等操作が面倒」8.8%となった。

問3. 2019年10月予定の消費税率引上げにあたって、政府はキャッシュレス決済をすればポイント還元することを検討しています。こうしたキャッシュレス決済を推進する政府の姿勢に対して、貴社ではキャッシュレスについてどのような対応を考えていますか。以下の1～7のうち最も当てはまるものを1つ選んでお答えください。

(単位：件・%)

	1. 既に導入している	2. 導入予定である	3. 現在 導入を検討している	4. 今後 導入を検討したい	5. 導入する必要がない	6. そもそも関心がない・関係がない	7. わからない
合計(構成比)	7.6	1.2	2.9	20.5	32.7	14.0	21.1
合計件数	13	2	5	35	56	24	36
製造	2	0	1	5	18	4	6
卸売	0	0	1	1	4	1	1
小売	8	1	1	16	8	10	10
サービス	3	1	1	6	5	4	10
建設	0	0	1	7	21	5	9

* 2019年10月予定の消費税率引上げに向けてのキャッシュレスへの対応については、「すでに導入している」が7.6%、「導入予定」1.2%、「導入を検討してる」2.9%となった。一方、「導入する必要がない」は32.7%、「そもそも関心がない・関係がない」が14.0%となった。業種別では、小売・サービス業では、導入済みや導入予定の割合が高く、他の業種は「必要なし」や「関心・関係なし」の回答割合が高い結果となった。

問4. 貴社では、取引先や顧客との決済にあたって、現在、どのようなキャッシュレス支払手段を活用していますか。主に活用しているキャッシュレス支払手段を以下の1～9の中から3つ以内で選んでお答えください。活用していない方は0とお答えください。

(単位：件・%)

	1. クレジットカード	2. デビットカード	3. スマートフォンによるQRコード決済	4. スマートフォンによるバーコード収納	5. 電子マネー(交通系・流通系)	6. デジタル通貨(地域電子通貨・仮想通貨)	7. プリペイドカード	8. 口座振替(自動引落)サービス	9. 電子記録債権(でんさい等)	10. 活用していない・関係ない
合計(構成比)	27.5	1.2	1.8	1.2	4.1	0.0	1.8	21.6	0.6	56.1
合計件数	47	2	3	2	7	0	3	37	1	96
製造	6	0	0	0	0	0	1	10	1	21
卸売	1	0	0	0	0	0	0	1	0	7
小売	25	2	2	1	5	0	2	12	0	20
サービス	9	0	1	1	2	0	0	2	0	18
建設	6	0	0	0	0	0	0	12	0	30

* 取引先や顧客との決済にあたってのキャッシュレス支払手段については、現在は、「クレジットカード」27.5%、「口座振替(自動引落)サービス」21.6%が上位となった。一方、「活用していない・関係ない」は56.1%となった。業種別では、小売業がキャッシュレス手段を活用する割合が高い傾向となっている。

問5. 貴社では、取引先や顧客との決済にあたって、今後ともさらに活用していきたい、もしくは今後活用をしたいと考えているキャッシュレス支払手段はありますか。以下の1～9の中から3つ以内で選んでお答えください。関心のない方は0とお答えください。

(単位：件・%)

	1. クレジットカード	2. デビットカード	3. スマートフォンによるQRコード決済	4. スマートフォンによるバーコード収納	5. 電子マネー(交通系・流通系)	6. デジタル通貨(地域電子通貨・仮想通貨)	7. プリペイドカード	8. 口座振替(自動引落)サービス	9. 電子記録債権(でんさい等)	0. まったく関心がない・関係がない
合計(構成比)	19.3	5.3	9.9	4.1	4.1	1.8	1.8	17.5	0.6	56.7
合計件数	33	9	17	7	7	3	3	30	1	97
製造	5	0	2	0	2	0	0	9	1	20
卸売	2	0	1	0	0	0	0	1	0	6
小売	19	6	6	3	4	2	2	9	0	22
サービス	5	2	7	4	1	1	1	2	0	16
建設	2	1	1	0	0	0	0	9	0	33

* キャッシュレス支払手段の今後については、「クレジットカード」19.3%、「口座振替(自動引落)サービス」17.5%、「スマートフォンによるQRコード決済」9.9%が上位となった。一方、「まったく関心がない・関係がない」は56.7%となった。現在と今後の意向を比較すると、「スマートフォンによるQRコード決済」や「デビットカード」、「スマートフォンによるバーコード収納」などで、今後の意向割合が高くなっている。

～調査員のコメントから～

- スケソウの漁獲量が昨年よりかなり多く、値崩れを起こし収益が減少した。(製造業)
- 漁業の水揚げ回復しつつあるが、大手企業が買入れし町内に残る原材料が少ない。(製造業)
- 季節限定商品等の販売で売上は増加。原材料価格の上昇が収益を圧迫している。(製造業)
- 今後の若手社員については、補助金等を利用し学校へ行かせるなど検討している。(建設業)
- 材料価格の上昇、天候不順等で工事高に影響が出ている。(建設業)
- 台風等の自然災害工事も終わり、今季の売上は下がる見込み。(建設業)
- サポート終了に伴うパソコンの入替で収益増加。新年度に向けた事務機器の入替等もあり、売上・収益増加の見込み。(小売業)
- 主力の野球用具の高価格化が進み、販売は鈍くなってきている。(小売業)
- 寒波の影響で灯油の売り上げが増加した。前年同期比でも増加している。(小売業)
- 町外からのツアー客で収益増加。今後も町内観光事業とタイアップした営業を取り入れていく。(サービス業)
- 日高方面への外国人客が増えている。今後も増加が予想されることから、決済システム等の対応を図っていく。(サービス業)
- 中古車の販売が順調。消費税増税前の駆け込み需要に期待している。(サービス業)