

特別調査 「中小企業におけるデジタル化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。

インターネットの利用 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. 利用していないが、今後利用したい 4. 利用することは考えていない

電子メールの利用 5. 利用している 6. 利用していないが、今後利用したい 7. 利用することは考えていない

(単位：件・%)

	1	2	3	4	5	6	7
合計(構成比)	40.9	40.9	3.7	14.6	70.7	6.7	22.5
合計件数	67	67	6	24	116	11	37
製造	17	12	1	5	24	2	9
卸売	2	4	0	2	5	0	3
小売	19	23	3	8	36	5	12
サービス	13	11	1	4	19	2	8
建設	16	17	1	5	32	2	5

* 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、「利用しており、自社HPも開設」は40.9%と、前回調査(2019年3月)の25.7%から上昇した。対して、「利用しているが、自社HPは未開設」は40.9%と、前回の33.9%から上昇、「利用していないが、今後利用したい」は3.7%と、前回の14.1%から低下、「利用することは考えていない」は14.6%と、前回の26.3%から低下した。電子メールについては、「利用している」は70.7%と、前回の40.9%から上昇した。対して、「利用していないが、今後利用したい」は6.7%と、前回の12.9%から低下、「利用することは考えていない」は22.5%と、前回の46.2%から低下した。

問2. 貴社では、インターネットバンキングを契約していますか。契約している方は、契約している主な理由または状況を1～5の中から1つ選んでお答えください。契約していない方は、契約していない主な理由を6～0の中から1つ選んでお答えください。

契約している 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. 金融機関の店舗に行く必要がない 5. 契約しているがほぼ使っていない

契約していない 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 0. インターネット利用環境がない

(単位：件・%)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
合計(構成比)	12.2	10.4	5.5	9.8	2.4	16.5	3.0	4.9	33.5	1.8
合計件数	20	17	9	16	4	27	5	8	55	3
製造	1	7	1	5	2	5	1	3	10	0
卸売	0	0	0	3	0	0	0	2	3	0
小売	8	5	4	0	0	13	2	1	18	2
サービス	6	1	1	4	1	3	0	1	11	1
建設	5	4	3	4	1	6	2	1	13	0

* インターネットバンキングの契約については、40.3%が「契約している」と回答した。主な理由は、「夜間や休日でも利用できる」が12.2%と最も高く、「社内全体のIT化・事務負担軽減」10.4%、「金融機関の店舗に行く必要がない」9.8%となっている。対して、「契約していない」

は59.7%となっている。主な理由は「利用する機会がない」が33.5%と最も高く、次に「金融機関職員が訪問するから不要」16.5%、「セキュリティに不安がある」4.9%となっている。

問3. 7月に実施された新紙幣の発行に伴い、貴社では何らかの対応（設備投資など）を実施しましたか。以下の1～3からお答えください。また、新紙幣導入を機にキャッシュレス支払手段の導入または強化をしましたか。以下の4～7からお答えください。

新紙幣発行に伴う対応 1. 対応した 2. 対応の必要性を感じているが、まだ対応していない 3. 対応の必要性を感じていない

キャッシュレス支払手段 4. 既に導入済みでさらに強化した 5. 既に導入済みで強化はしていない 6. 新たに導入した 7. 導入していない

(単位：件・%)

	1	2	3	4	5	6	7
合計(構成比)	4.9	7.3	87.8	4.3	33.5	0.0	62.2
合計件数	8	12	144	7	55	0	102
製造	0	2	33	1	7	0	27
卸売	0	1	7	0	1	0	7
小売	4	7	42	4	30	0	19
サービス	3	2	24	2	16	0	11
建設	1	0	38	0	1	0	38

* 新紙幣発行に伴う対応状況については、「対応した」が4.9%に対し、「対応の必要性を感じているが、まだ対応していない」が7.3%となっている。一方、「対応の必要性を感じていない」は87.8%と8割以上の企業が必要性を感じていないと回答している。また、キャッシュレス支払手段の状況については、「既に導入済みでさらに強化した」は4.3%、「既に導入済みで強化はしていない」は33.5%、「導入していない」は62.2%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。

1. クレジットカード 2. デビットカード 3. QRコード決済 4. 電子マネー（交通系・流通系） 5. プリペイドカード 6. デジタル通貨（地域電子通貨・暗号資産） 7. 口座振替（自動引落）サービス 8. 電子記録債権（でんさい等） 9. その他 0. 活用していない・関係ない

(単位：件・%)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
合計(構成比)	48.8	3.0	18.9	12.2	1.8	0.0	20.1	1.2	3.0	38.4
合計件数	80	5	31	20	3	0	33	2	5	63
製造	15	0	5	0	0	0	9	1	1	14
卸売	4	0	0	0	0	0	2	0	2	4
小売	38	3	21	14	2	0	8	0	0	11
サービス	20	2	5	5	1	0	6	1	0	6
建設	3	0	0	1	0	0	8	0	2	28

* キャッシュレス支払手段の活用については、「クレジットカード」が48.8%と最も多く、次に「口座振替(自動引落)サービス」が20.1%、「QRコード決済」18.9%、「電子マネー(交通系・流通系)」が12.2%と続いた。一方で「活用していない・関係ない」は38.4%となっており、残りの61.6%では、何らかのキャッシュレス手段を利用しているとの結果になった。業種別では、小売業で導入割合が多い一方、建設業では「活用していない・関係ない」とする割合が多かった。

問5. 問4の1～9で挙げたキャッシュレス支払手段について、導入している方は感じている不満を、導入していない方は導入していない理由を以下の1～0の中から3つ以内で選んでお答えください。

1. 初期費用が高い 2. 手数料が高い 3. セキュリティが不安 4. 決済手段が多すぎて何をすべきかわからない 5. キャッシュレスに対応していない取引先がある 6. 災害や障害時に利用不能になる 7. 現金化までに時間がかかる 8. 個人情報などのデータ管理が煩雑 9. わかる人がいない 0. 不満などはない

(単位：件・%)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
合計(構成比)	19.5	36.0	4.9	5.5	3.7	6.1	22.0	4.9	7.3	43.9
合計件数	32	59	8	9	6	10	36	8	12	72
製造	2	9	1	0	2	1	9	0	3	19
卸売	0	2	1	0	0	0	0	0	0	6
小売	20	30	3	6	1	8	16	4	5	12
サービス	6	15	0	2	2	1	10	0	0	10
建設	4	3	3	1	1	0	1	4	4	25

* キャッシュレスに対する不満、未導入の理由については、「手数料が高い」が36.0%と最も多く、次に「現金化までに時間がかかる」が22.0%、「初期費用が高い」19.5%、「わかる人がいない」7.3%、「災害や障害時に利用不能になる」6.1%が続いた。業種別では、小売業で「手数料が高い」56.6%や「初期費用が高い」37.7%などの不満が多い傾向があった。一方、「不満などはない」の回答は43.9%となっている。

～調査員のコメントから～

- 秋鮭主体にギフト商品を製造。近年の不漁により秋鮭以外の魚種の新商品開発中。(製造業)
- 昆布生産量減少し価格が高騰。来年3月頃には入札が無くなるとの予想。(製造業)
- 人員不足については、低稼働工場を生産停止にし、労働集約を実施している。(製造業)
- 地元農家の出荷は、気候変動や廃業等で生産量が減少している。(卸売業)
- 軽種馬産業の好況により、仔馬の馬服の売れ行きが好調となっている。(卸売業)
- 官公庁主体に稼働。公共工事の受注多くなり、人手不足で一般工事を断っている。(建設業)
- 軽種馬産業の好況から、厩舎の新築や修繕等の依頼が多くなり多忙。(建設業)
- 町内のリフォーム工事の増加により、建具の注文が増加した。(建設業)
- エアコンの取付け依頼が多く、仕入が間に合わない状況となっている。(小売業)
- IT補助金を活用し、ECサイト開設。遠方からの注文増加し、売上は増加。(小売業)
- お中元の注文が例年より増加。お盆にお酒を購入する人が多く売上は増加した。(小売業)
- 道外の猛暑や大雨等の天候不順で、道内への観光客が増加し、売上も増加。(サービス業)
- 材料価格の高騰や人材不足が課題。資格保有者の獲得、育成に努めている。(サービス業)

- 同業者の廃業もあり新規顧客が増加。人手不足になることを懸念している。（サービス業）