

## 4. 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」

- ①インターネットの利用は、「利用しており、自社ホームページも開設」が45.1%で最多。  
電子メールの利用は、「利用している」が69.2%で最多。
- ②インターネットバンキング契約状況は、『契約している』が57.0%、『契約していない』が42.7%。
- ③新紙幣発行に伴う対応は、「対応の必要性を感じていない」が77.3%で最多。  
キャッシュレス支払手段は、「導入していない」が73.5%で最多。
- ④活用しているキャッシュレス支払手段は、「クレジットカード」が42.9%で最多。
- ⑤キャッシュレス導入の不満・導入しない理由は、「手数料が高い」が31.2%で最多。

### 問1. インターネット・電子メールの利用状況

インターネットの利用については、全体では「利用しており、自社ホームページも開設」が45.1%、「利用しているが、自社ホームページは未開設」が25.3%、「利用することは考えていない」が24.2%と続いた。業種別では、製造業で「利用しているが、自社ホームページは未開設」が3割半ば、それ以外の業種では「利用しており、自社ホームページも開設」が4割台から5割台でそれぞれ最多となつた。

電子メールの利用については、全体では「利用している」が69.2%、「利用することは考えていない」が22.0%、「利用していないが、今後利用したい」が7.7%と続いた。業種別では、全ての業種で「利用している」が5割を超えて最多となつた。小売業では「利用することは考えていない」が3割半ばで比較的高くなつた。

### 問2. インターネットバンキング契約状況

インターネットバンキング契約状況については、全体では『契約している』が57.0%、『契約していない』が42.7%であった。契約している理由は、「夜間や休日でも利用できる」が14.8%で最多となり、次いで、「金融機関の店舗に行く必要がない」が12.6%、「社内全体のIT化・事務負担軽減」が11.5%と続いた。契約していない理由は、「利用する機会がない」が24.2%で最多となつた。

業種別では、小売業では『契約していない』が、その他の業種では『契約している』がそれぞれ過半数を占めた。契約している理由は、卸売業、小売業、サービス業、建設業では「夜間や休日でも利用できる」が1割半ばから2割強で最多となり、卸売業では「残高管理が容易である」、建設業では「社内全体のIT化・事務負担軽減」も同率で最多となつた。

### 問3. 新紙幣発行対応・キャッシュレス支払導入

新紙幣発行に伴う対応について、全体では「対応の必要性を感じていない」が77.3%で最多となり、次いで、

「対応した」が12.2%、「対応必要を感じているがまだ対応していない」が10.5%と続いた。業種別では、全ての業種で「対応の必要性を感じていない」が6割以上で最多となつた。小売業は「対応した」が2割を超えて比較的高くなつた。

キャッシュレス支払手段について、全体では「導入していない」が73.5%で最多となり、次いで、「既に導入済みで強化はしていない」が21.0%、「既に導入済みでさらに強化した」が2.2%と続いた。業種別では、全ての業種で「導入していない」が5割を超えて最多となつた。小売業、サービス業では「既に導入済みで強化はしていない」が3割台で比較的高くなつた。

### 問4. 活用しているキャッシュレス支払手段

活用しているキャッシュレス支払手段については、全体では「クレジットカード」が42.9%で最多となり、次いで、「口座振替（自動引落）サービス」が31.3%、「電子記録債権（でんさい等）」が15.9%と続いた。なお、「活用していない・関係ない」は36.8%であった。

業種別では、卸売業、小売業、サービス業、建設業で「クレジットカード」が4割半ばから6割弱で最多となり、建設業では「口座振替（自動引落）サービス」も同率で最多となつた。製造業は「口座振替（自動引落）サービス」が最多で、「電子記録債権（でんさい等）」が3割近くと比較的高くなつた。

### 問5. キャッシュレス導入の不満・導入しない理由

キャッシュレス導入の不満・導入しない理由については、全体では「手数料が高い」が31.2%で最多となり、次いで、「セキュリティが不安」が20.2%、「現金化までに時間がかかる」が15.0%と続いた。なお、「不満などはない」は32.9%であった。

業種別では、小売業、サービス業で「手数料が高い」が7割強と4割弱、製造業、建設業で「セキュリティが不安」が2割強と1割半ばでそれぞれ最多となつた。卸売業で「手数料が高い」「セキュリティが不安」「災害や障害時に利用不能になる」が同率（16.7%）で最多となつた。

### 問1. インターネット・電子メールの利用状況

※網掛け部分は全体平均以上を示す

(%)	インターネットの利用				電子メールの利用		
	利用しており、自社ホームページも開設	利用しているが、自社ホームページは未開設	利用していないが、今後利用したい	利用することは考えていない	利用している	利用していないが、今後利用したい	利用することは考えていない
全体	45.1	25.3	4.9	24.2	69.2	7.7	22.0
製造業	32.8	36.2	10.3	20.7	74.1	12.1	13.8
卸売業	55.6	33.3	—	11.1	77.8	5.6	11.1
小売業	51.6	9.7	6.5	32.3	58.1	6.5	35.5
サービス業	56.4	15.4	—	28.2	69.2	2.6	28.2
建設業	41.9	25.8	3.2	25.8	64.5	9.7	22.6
不動産業	40.0	40.0	—	20.0	80.0	—	20.0

### 問2. インターネットバンキング契約状況(理由)

※網掛け部分は全体平均以上を示す

(%)	契約している					契約していない				
	夜間や休日でも利用できる	社内全体のIT化・事務負担軽減	残高管理が容易である	金融機関の店舗に行く必要がない	契約しているがほぼ使っていない	金融機関職員が訪問するから不要	パスワード管理等操作が面倒	セキュリティに不安がある	利用する機会がない	インターネットの利用環境がない
全体	14.8	11.5	9.3	12.6	8.8	8.2	1.6	3.8	24.2	4.9
製造業	8.6	19.0	8.6	10.3	6.9	12.1	—	5.2	25.9	3.4
卸売業	16.7	11.1	16.7	11.1	11.1	5.6	—	5.6	22.2	—
小売業	16.1	6.5	6.5	9.7	9.7	9.7	3.2	6.5	19.4	12.9
サービス業	20.5	2.6	5.1	17.9	15.4	7.7	5.1	—	23.1	2.6
建設業	16.1	16.1	9.7	12.9	3.2	3.2	—	3.2	29.0	6.5
不動産業	20.0	—	40.0	20.0	—	—	—	—	20.0	—

### 問3. 新紙幣発行対応・キャッシュレス支払導入

※網掛け部分は全体平均以上を示す

(%)	新紙幣発行に伴う対応			キャッシュレス支払手段			
	対応した	対応を感じているがまだ対応していない	対応の必要性を感じていない	既に導入済みでさらに強化した	既に導入済みで強化はしていない	新たに導入した	導入していない
全体	12.2	10.5	77.3	2.2	21.0	1.1	73.5
製造業	6.9	5.2	87.9	1.7	10.3	1.7	84.5
卸売業	5.6	16.7	77.8	—	22.2	—	72.2
小売業	23.3	16.7	60.0	3.3	33.3	3.3	56.7
サービス業	17.9	2.6	79.5	5.1	35.9	—	56.4
建設業	9.7	16.1	74.2	—	12.9	—	87.1
不動産業	—	40.0	60.0	—	—	—	100.0

### 問4. 活用しているキャッシュレス支払手段

※網掛け部分は全体平均以上を示す

(%)	クレジットカード	デビットカード	QRコード決済	電子マネー(交通系・流通系)	プリペイドカード	デジタル通貨(地域電子通貨・暗号資産)	口座振替(自動引落)サービス	電子記録債権(でんさい等)	その他	活用していない・関係ない
全体	42.9	1.1	14.3	11.5	0.5	1.1	31.3	15.9	1.1	36.8
製造業	32.8	—	3.4	5.2	—	1.7	37.9	27.6	1.7	37.9
卸売業	44.4	—	22.2	5.6	—	—	38.9	11.1	—	38.9
小売業	58.1	3.2	41.9	29.0	—	—	12.9	3.2	—	32.3
サービス業	51.3	2.6	17.9	17.9	2.6	2.6	25.6	12.8	—	33.3
建設業	41.9	—	—	3.2	—	—	41.9	16.1	3.2	35.5
不動産業	—	—	—	—	—	—	20.0	—	—	80.0

### 問5. キャッシュレス導入の不満・導入しない理由

※網掛け部分は全体平均以上を示す

(%)	初期費用が高い	手数料が高い	セキュリティが不安	決済手段が多すぎて何を使うべきかわからない	キャッシュレス対応していない取引先がある	災害や障害時に利用不能になる	現金化までに時間がかかる	個人情報などのデータ管理が煩雑	わかる人がいない	不満などはない
全体	13.9	31.2	20.2	8.7	11.0	13.9	15.0	2.9	9.2	32.9
製造業	7.3	20.0	21.8	5.5	12.7	20.0	12.7	1.8	12.7	34.5
卸売業	11.1	16.7	16.7	5.6	11.1	16.7	5.6	—	—	55.6
小売業	25.0	71.4	25.0	—	3.6	10.7	35.7	—	10.7	17.9
サービス業	18.4	39.5	18.4	18.4	13.2	5.3	10.5	5.3	10.5	28.9
建設業	13.8	13.8	17.2	13.8	13.8	13.8	13.8	6.9	6.9	34.5
不動産業	—	20.0	20.0	—	—	20.0	—	—	—	40.0