

4. 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」

①インターネット・電子メールの利用状況：

I. インターネットの利用状況：『利用している』 61.2% 『利用していない』 36.2%

II. 電子メールの利用状況：『利用している』 61.1% 『利用していない』 35.8%

②インターネットバンキングの利用状況：

利用する理由第1位：「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」 11.4% (同率)

利用しない理由第1位：「利用する機会がない」 24.1%

③キャッシュレスについて考えている対応：

「既に導入している」 7.0%

「導入予定である（検討している・検討したい）」 22.6%

「導入する必要がない（関心がない）」 47.8%

④活用しているキャッシュレス支払手段：

「口座振替サービス」 26.4% 「クレジットカード」 25.5%

⑤活用したいキャッシュレス支払い手段：

「クレジットカード」 17.8%

「QRコード決済」「口座振替（自動引落）サービス」 12.6% (同率)

問1. インターネットの利用状況

インターネットの利用状況については、全体では『利用している』（「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」の合計）が61.2%と過半数を占めた。『利用していない』（「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」の合計）が36.2%であった。

電子メールの利用状況については、全体では「利用している」が61.1%と過半数を占め、『利用していない』（「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」の合計）が35.8%であった。

問2. インターネットバンキングの利用状況

インターネットバンキングの利用状況については、全体では利用している理由の内訳をみると、「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」がともに11.4%、「社内全体のIT化・事務負担軽減」が10.0%であった。また利用していない理由の内訳をみると、「利用する機会がない」が24.1%、「金融機関職員が訪問するから不要」が16.8%であった。

業種別では、利用している理由の内訳をみると、製造業で「金融機関の店舗に行く必要がない」が15.2%、卸売業で「残高管理が容易である」が20.0%と、比較的高い割合となった。

問3. キャッシュレスについて考えている対応

キャッシュレスについて考えている対応については、全体では「すでに導入している」が7.0%であった。次いで「導入予定である」「現在、導入を予定している」「今後、導入を検討したい」を合わせてキャッシュレス決済に前向

きな企業は22.6%であった。反対に「導入する必要がない」が35.2%、「そもそも関心がない・関係がない」が12.6%で、合わせて47.8%が現状の決済方法で十分と考えている。また「わからない」が22.6%であった。

業種別では、小売業で「既に導入している」が21.1%、サービス業で14.0%と比較的高い割合となった。

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「口座振替（自動引落）サービス」が26.4%で最多となり、次いで「クレジットカード」が25.5%、「電子記録債権（でんさい等）」が6.1%と続いた。また、「活用していない・関係ない」が56.3%と半数以上の割合となった。

業種別では、製造業・卸売業で「口座振替（自動引落）サービス」が最多となり、小売業、サービス業で「クレジットカード」が最多となった。

問5. 活用したいキャッシュレス支払手段

活用したい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17.8%で最多となり、次いで「スマートフォンによるQRコード決済」「口座振替（自動引落）サービス」がともに12.6%と続いた。また「まったく関心がない・関係ない」が56.1%と半数以上を占めた。

業種別では、製造業は「口座振替（自動引落）サービス」、卸売業は「クレジットカード」、小売業・サービス業は「スマートフォンによるQRコード決済」が最多となった。

問1. インターネットの利用状況

※網掛け部分は全体の割合以上を示す

(%)	インターネットの利用状況				電子メールの利用状況		
	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	35.4	25.8	8.7	27.5	61.1	7.9	27.9
製造業	34.9	22.9	8.4	32.5	57.8	7.2	32.5
卸売業	33.3	37.5	4.2	20.8	75.0	—	16.7
小売業	28.9	23.7	7.9	36.8	55.3	10.5	34.2
サービス業	51.0	10.2	8.2	28.6	57.1	12.2	30.6
建設業	25.8	48.4	9.7	9.7	71.0	6.5	16.1
不動産業	—	50.0	50.0	—	75.0	—	—

問2. インターネットバンキングの利用状況

※網掛け部分は全体の割合以上を示す

(%)	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	金融機関職員から勧められた	金融機関の店舗に行く必要がない	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	インターネット利用環境がない
	7.7	10.0	11.4	9.1	11.4	16.8	5.9	2.3	24.1	5.9
製造業	8.9	10.1	8.9	5.1	15.2	15.2	7.6	—	24.1	8.9
卸売業	12.0	4.0	20.0	12.0	8.0	20.0	4.0	4.0	24.0	4.0
小売業	2.9	11.8	2.9	11.8	8.8	20.6	5.9	2.9	26.5	8.8
サービス業	10.6	8.5	14.9	8.5	8.5	14.9	6.4	2.1	27.7	2.1
建設業	3.2	16.1	16.1	16.1	9.7	12.9	3.2	6.5	16.1	3.2
不動産業	—	—	—	—	25.0	50.0	—	—	25.0	—

問3. キャッシュレスについて考えている対応

※網掛け部分は全体の割合以上を示す

(%)	既に導入している	導入予定である	現在、導入を検討している	今後、導入を検討したい	導入する必要がない	そもそも関心がない・関係がない	わからない
	7.0	2.2	5.2	15.2	35.2	12.6	22.6
製造業	—	1.2	7.2	13.3	47.0	8.4	22.9
卸売業	—	8.0	—	16.0	48.0	8.0	20.0
小売業	21.1	2.6	7.9	18.4	18.4	13.2	18.4
サービス業	14.0	2.0	4.0	18.0	20.0	18.0	24.0
建設業	3.3	—	3.3	6.7	40.0	20.0	26.7
不動産業	—	—	—	—	50.0	25.0	—

問4. 活用しているキャッシュレス支払手段

※網掛け部分は全体の割合以上を示す

(%)	クレジットカード	デビットカード	スマートフォンによるQRコード決済	スマートフォンによるバーコード収納	電子マネー(交通系・流通系)	デジタル通貨(地域電子通貨・仮想通貨)	プリペイドカード	口座振替(自動引落)サービス	電子記録債権(でんさい等)	活用していない・関係ない
	25.5	3.5	2.6	—	3.5	—	0.4	26.4	6.1	56.3
製造業	20.5	2.4	—	—	2.4	—	—	31.3	10.8	57.8
卸売業	32.0	8.0	—	—	—	—	—	40.0	—	48.0
小売業	31.6	5.3	7.9	—	15.8	—	2.6	15.8	2.6	57.9
サービス業	32.0	4.0	6.0	—	—	—	—	24.0	—	52.0
建設業	16.1	—	—	—	—	—	—	19.4	12.9	61.3
不動産業	25.0	—	—	—	—	—	—	25.0	—	75.0

問5. 活用したいキャッシュレス支払手段

※網掛け部分は全体の割合以上を示す

(%)	クレジットカード	デビットカード	スマートフォンによるQRコード決済	スマートフォンによるバーコード収納	電子マネー(交通系・流通系)	デジタル通貨(地域電子通貨・仮想通貨)	プリペイドカード	口座振替(自動引落)サービス	電子記録債権(でんさい等)	活用していない・関係ない
	17.8	4.3	12.6	3.9	7.0	0.4	—	12.6	9.1	56.1
製造業	14.5	3.6	6.0	3.6	3.6	—	—	16.9	15.7	57.8
卸売業	28.0	8.0	12.0	—	4.0	—	—	20.0	8.0	52.0
小売業	18.4	5.3	28.9	5.3	15.8	—	—	5.3	2.6	50.0
サービス業	16.0	4.0	20.0	8.0	10.0	2.0	—	4.0	2.0	58.0
建設業	16.7	3.3	—	—	3.3	—	—	13.3	13.3	63.3
不動産業	50.0	—	—	—	—	—	—	50.0	—	25.0