

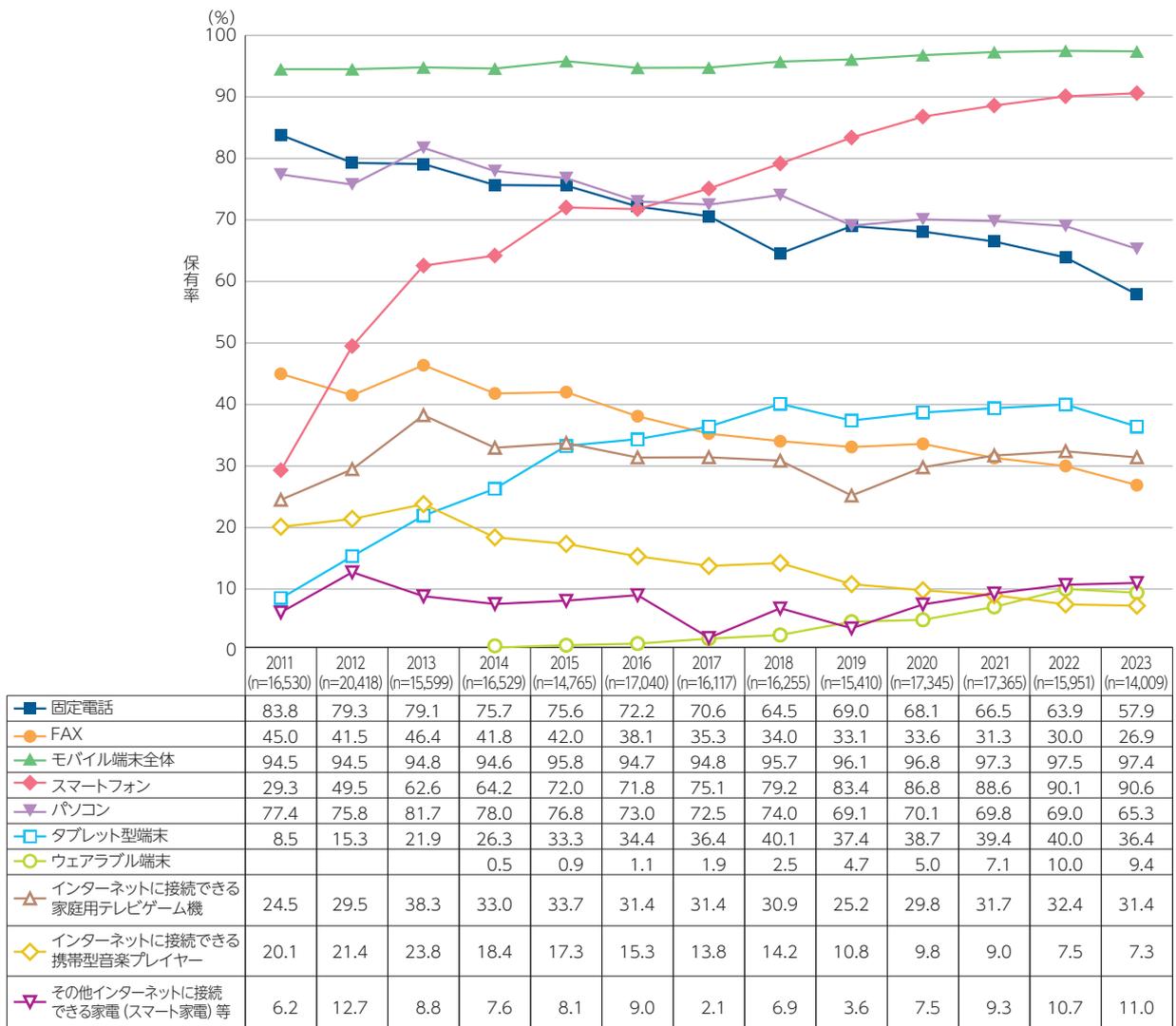
第11節 デジタル活用の動向

1 国民生活におけるデジタル活用の動向

1 情報通信機器・端末

デジタルを活用する際に必要となるインターネットなどに接続するための端末について、2023年の情報通信機器の世帯保有率は、「モバイル端末全体」で97.4%であり、その内数である「スマートフォン」は90.6%である。また、パソコンは65.3%となっている（図表Ⅱ-1-11-1）。

図表Ⅱ-1-11-1 情報通信機器の世帯保有率の推移



（出典）総務省「通信利用動向調査」*1

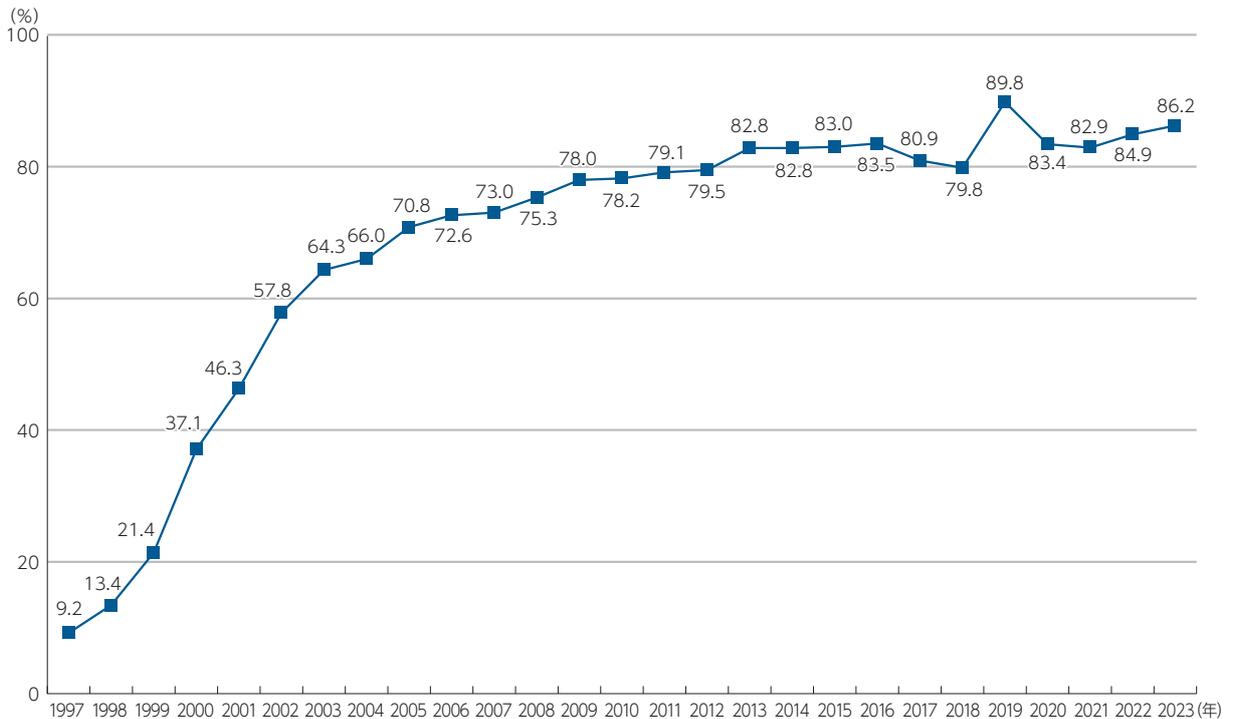
*1 <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html>

2 インターネット

ア 利用状況

2023年のインターネット利用率（個人）は86.2%となっており（**図表Ⅱ-1-11-2**）、端末別のインターネット利用率（個人）は、「スマートフォン」（72.9%）が「パソコン」（47.4%）を25.5ポイント上回っている。

図表Ⅱ-1-11-2 インターネット利用率（個人）の推移*2



（出典）総務省「通信利用動向調査」

関連データ インターネット利用端末の種類（個人）

出典：総務省「通信利用動向調査」
 URL：<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00311>
 (データ集)



個人の年齢階層別にインターネット利用率をみると、13歳から69歳までの各階層で9割を超えている一方、70歳以降年齢階層が上がるにつれて利用率が低下する傾向にある（**図表Ⅱ-1-11-3**）。また、所属世帯年収別インターネット利用率は、400万円以上の各階層で8割を超えている（**図表Ⅱ-1-11-4**）。さらに、都道府県別にみると、インターネット利用率が80%を超えているのは38都道府県となっており、すべての都道府県でスマートフォンでの利用率が50%を超えている。

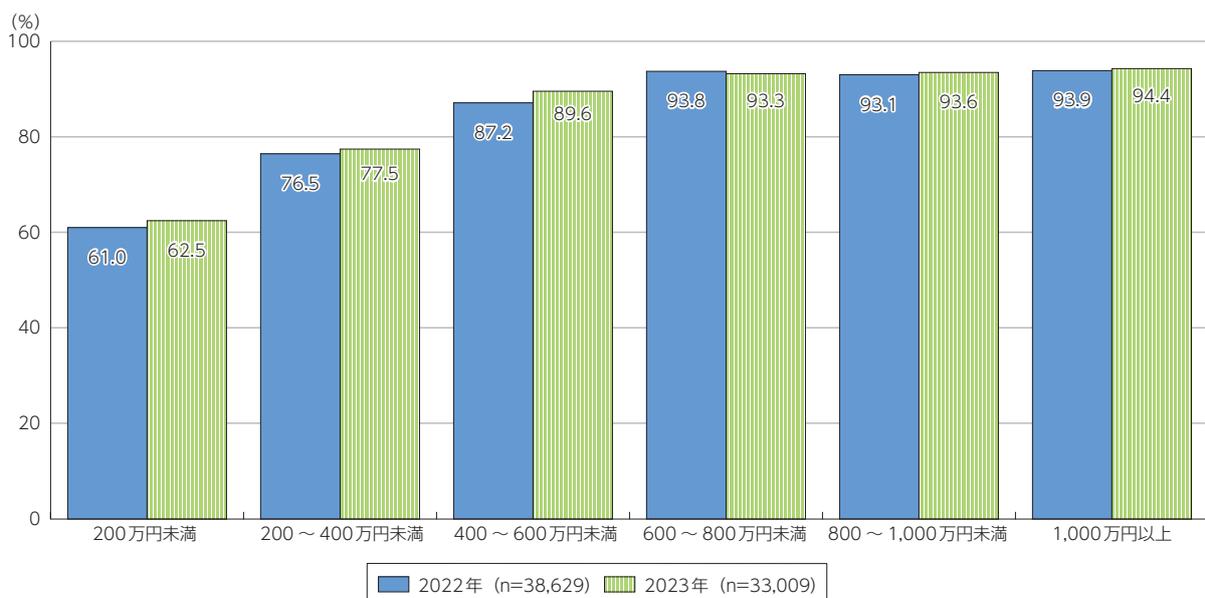
*2 令和元年調査の調査票の設計が一部例年と異なっていたため、経年比較に際しては注意が必要。

図表Ⅱ-1-11-3 年齢階層別インターネット利用率



(出典) 総務省「通信利用動向調査」

図表Ⅱ-1-11-4 世帯年収別インターネット利用率



(出典) 総務省「通信利用動向調査」

関連データ 都道府県別インターネット利用率及び機器別の利用状況（個人）（2023年）

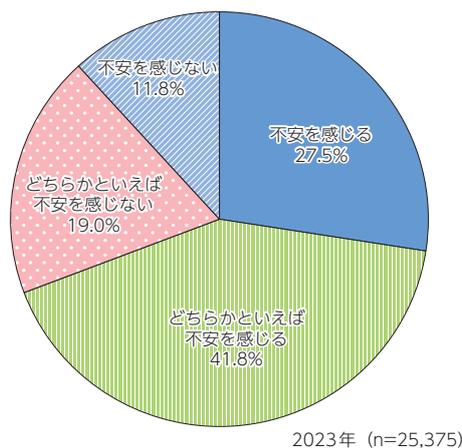
出典：総務省「通信利用動向調査」
 URL：<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00314>
 (データ集)



イ インターネット利用への不安感

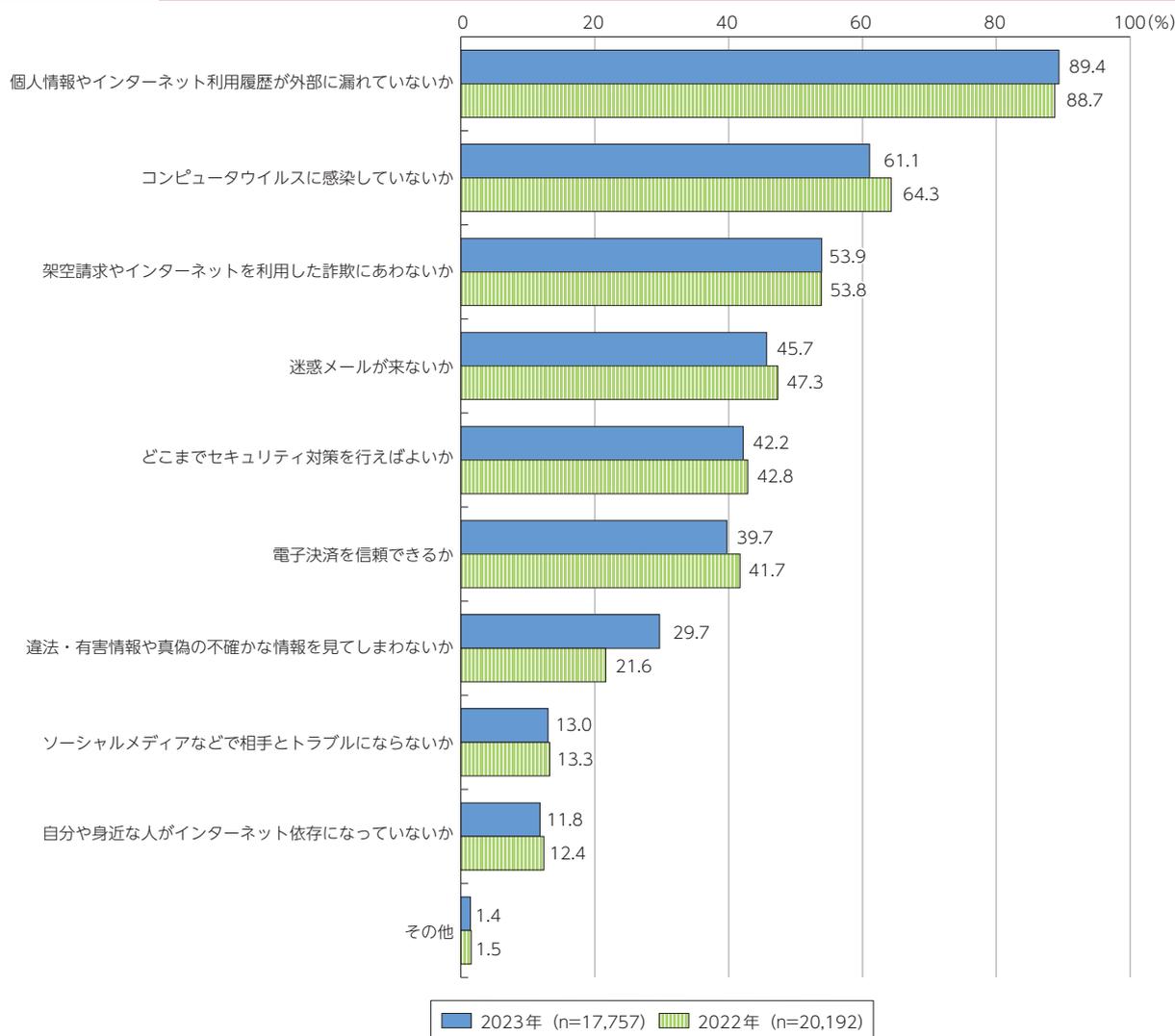
インターネットを利用している人の約70%がインターネットの利用時に何らかの不安を感じており（図表Ⅱ-1-11-5）、具体的な不安の内容としては、「個人情報やインターネット利用履歴の漏洩」の割合が89.4%と最も高く、次いで「コンピューターウイルスへの感染」（61.1%）、「架空請求やインターネットを利用した詐欺」（53.9%）となっている（図表Ⅱ-1-11-6）。

図表Ⅱ-1-11-5 インターネット利用時に不安を感じる人の割合



(出典) 総務省「通信利用動向調査」

図表Ⅱ-1-11-6 インターネット利用時に感じる不安の内容（複数回答）



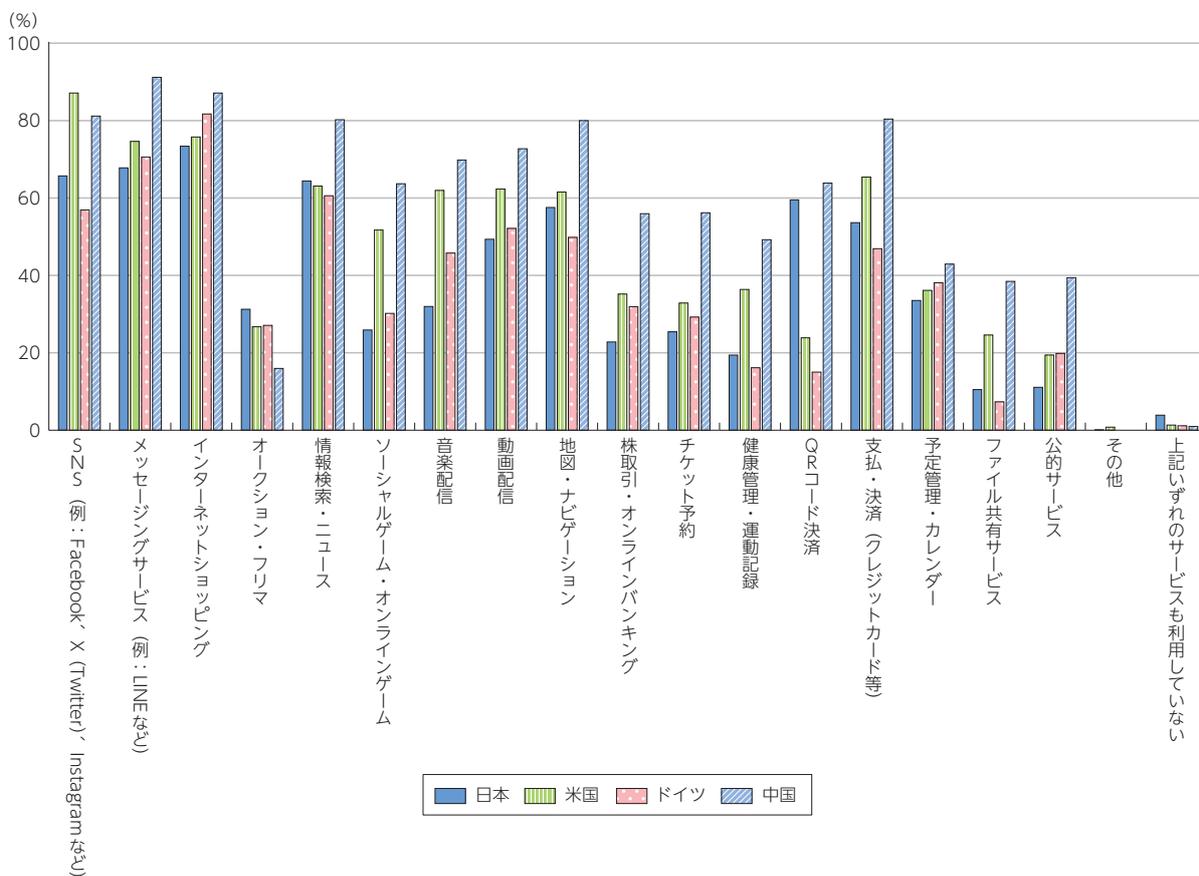
(出典) 総務省「通信利用動向調査」

3 デジタルサービスの活用状況

ア 一般的なデジタルサービス利用状況

普段利用しているデジタルサービスについて、日本、米国、ドイツ、中国でアンケート調査を実施したところ、日本においては、「インターネットショッピング」、「メッセージングサービス」、「SNS」、「情報検索・ニュース」、「QRコード決済」といったサービスの利用者が約60%以上と、他のサービスと比較して多くなっていた。日本で「QRコード決済」の利用が比較的多い背景には、スマートフォンの普及、QRコード決済事業者による導入促進キャンペーン、コード決済を活用した行政によるキャッシュレス普及促進および中小企業支援の取組等があると考えられる（図表Ⅱ-1-11-7）。

図表Ⅱ-1-11-7 一般的なデジタルサービス利用状況

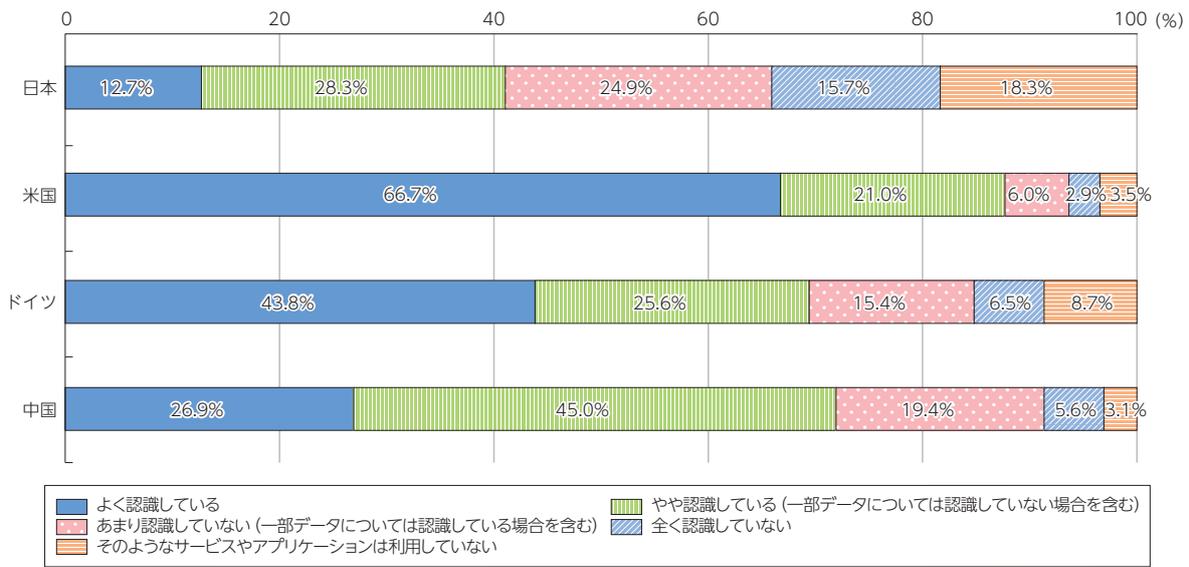


(出典) 総務省 (2024) 「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

また、プラットフォーム企業が提供するサービスやアプリケーションを利用するにあたり、パーソナルデータを提供することを認識しているか否かを尋ねたところ、「認識している」(「よく認識している」、「やや認識している」の合計)と回答した割合は、米国が最も高く(87.7%)、日本は約4割(41.0%)であった(図表Ⅱ-1-11-8)。

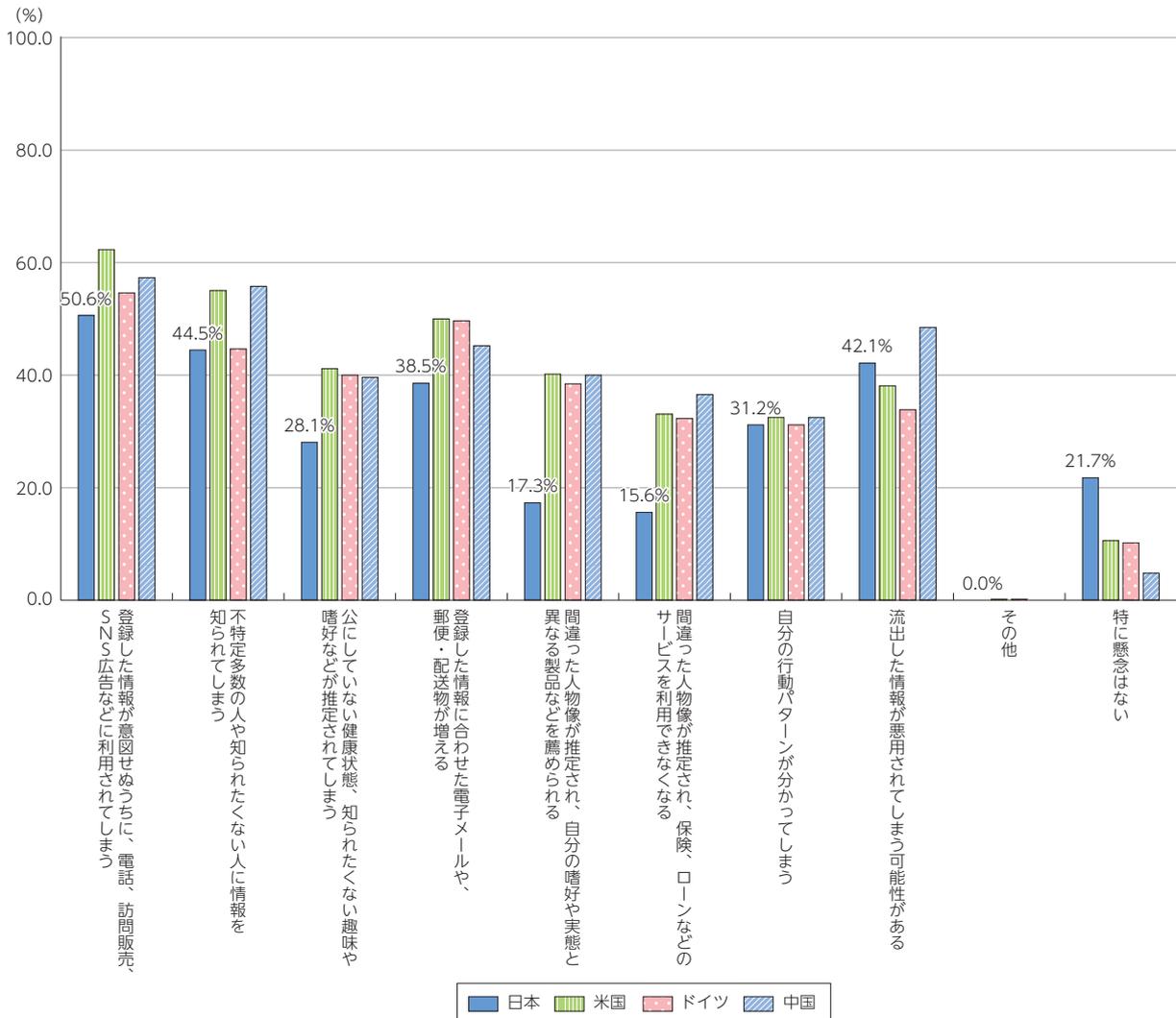
どのようなことに懸念を覚えるかを尋ねてみると、日本を含む各国で「登録した情報が意図せぬうちに、電話、訪問販売、SNS広告などに利用されてしまう」ことが最も懸念されていた。一方、日本では「特に懸念がない」とする割合が21.7%であり、10%前後の米国、ドイツと比べて高かった(図表Ⅱ-1-11-9)。

図表Ⅱ-1-11-8 パーソナルデータ提供に対する認識の有無



(出典) 総務省 (2024) 「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

図表Ⅱ-1-11-9 パーソナルデータの提供が必要なサービスに対する懸念



(出典) 総務省 (2024) 「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

プラットフォームへパーソナルデータを提供してもよいと思う条件を尋ねたところ、他国と比較して日本は、特に、「提供したデータの流出の心配が無いこと」、「企業によるデータの悪用の心配が無いこと」、「自分のプライバシーが保護されること」を選択した人が多い。各サービスの利用においてパーソナルデータ提供の機会が増加したり、条件を設定するような機会が増加したりすることに伴い、意識する人が増えた可能性がある。

関連データ パーソナルデータを提供してもよいと思う条件

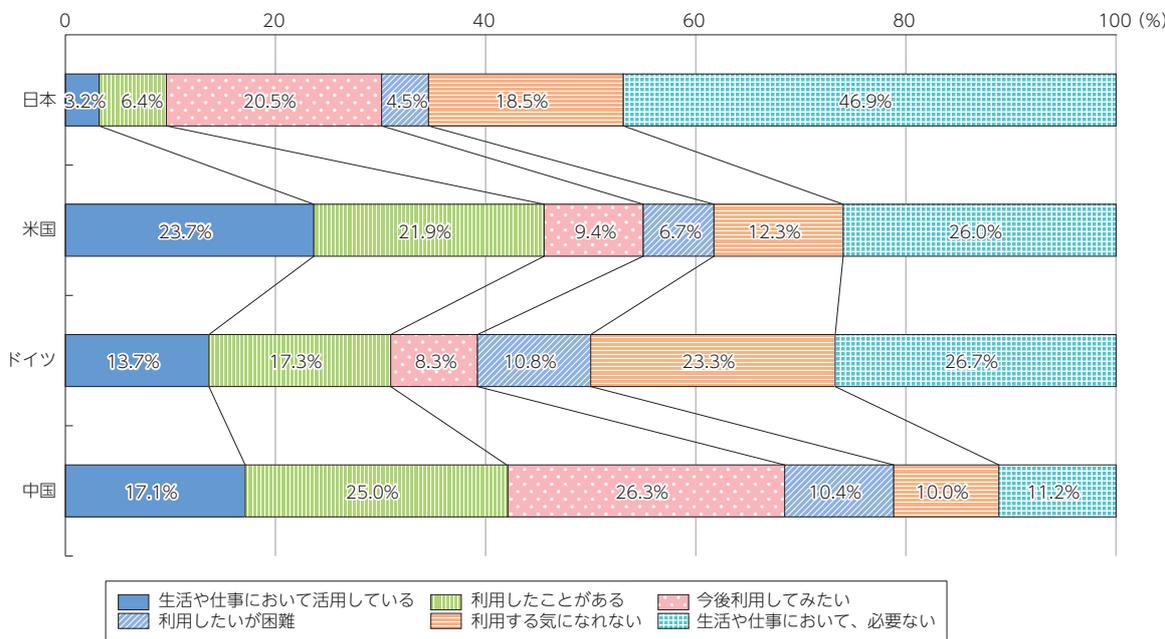
出典：総務省（2024）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00320
（データ集）



イ 仮想空間でのデジタルサービス利用状況（XRコンテンツ）

仮想空間上の体験型エンターテインメントサービス^{*3}を利用したことがあると回答した割合（「生活や仕事において活用している」、「利用したことがある」の合計）は、米国、ドイツ、中国では約30～45%となっていたのに対して、日本では9.6%と大幅に低くなっていた。利用意向が低いと考えられる回答の割合（「生活や仕事において、必要ない」、「利用する気になれない」の合計）も、最も割合の高いドイツの50.0%に比べ、日本では65.4%となっていた（図表Ⅱ-1-11-10）。我が国での利用状況を年齢別にみると、20歳代の利用率が最も高く（13.6%）、「今後利用してみたい」と考えている割合も20歳代が最も高かった（27.2%）。

図表Ⅱ-1-11-10 仮想空間上での体験型エンターテインメントサービス利用状況（各国比較）



（出典）総務省（2024）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

関連データ 仮想空間上のエンターテインメントサービス利用状況（年代別）

出典：総務省（2024）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00322
（データ集）



*3 他者とリアルタイムかつインタラクティブな関係を持つサービスである、オンラインゲーム、バーチャルイベント等のXRコンテンツ（仮想空間上の体験型エンターテインメントサービス）を指す。

関連データ 仮想空間上のエンターテインメントサービスが利用できない理由

出典：総務省（2024）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00323
（データ集）



ウ メディア利用時間

総務省情報通信政策研究所は、2012年から橋元 良明氏（東京大学名誉教授）、北村 智氏（東京経済大学コミュニケーション学部教授）ほか^{*4}との共同研究として、情報通信メディアの利用時間と利用時間帯、利用目的、信頼度などについて調査研究を行っている^{*5}。以下、2023年度の調査結果^{*6}を基に情報通信メディアの利用時間などについて概観する。

（ア）主なメディアの平均利用時間^{*7}と行為者率^{*8}

「テレビ（リアルタイム）視聴」^{*9}、「テレビ（録画）視聴」、「インターネット利用」^{*10}、「新聞閲読」及び「ラジオ聴取」の平均利用時間と行為者率を示したものが（**図表Ⅱ-1-11-11**）である。

全年代では、平日、休日ともに、「インターネット利用」の平均利用時間が最も長く、「テレビ（リアルタイム）視聴」がこれに続いている。休日の「インターネット利用」は、初めて200分を超過する結果となっている。行為者率については、「インターネット利用」の行為者率が、平日、休日ともに「テレビ（リアルタイム）視聴」の行為者率を超過している。

年代別にみると、平日の50代で「インターネット利用」の平均利用時間が「テレビ（リアルタイム）視聴」を初めて上回った。行為者率については平日、休日ともに10代から50代の「インターネット利用」の行為者率が「テレビ（リアルタイム）視聴」の行為者率を超過している。また、「新聞閲読」について、年代が上がるとともに行為者率が高くなっているが、前回2022年度調査結果と比較すると、40代から60代の行為者率も減少又はほぼ横ばいとなっている。

*4 青山学院大学総合文化政策学部助教 河井 大介氏。

*5 「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査研究」：13歳から69歳までの男女1,500人を対象（性別・年齢10歳刻みで住民基本台帳の実勢比例。2023年度調査には2023年1月の住民基本台帳を使用）に、ランダムロケーションクォータサンプリングによる訪問留置調査で実施。

*6 2023年度調査における調査対象期間は2023年12月2日～12月8日。

*7 調査日1日あたりの、ある情報行動の全調査対象者の時間合計を調査対象者数で除した数値。その行動を1日全く行っていない人も含めて計算した平均時間。

*8 平日については、調査日2日間の1日ごとにある情報行動を行った人の比率を求め、2日間の平均をとった数値。休日については、調査日の比率。

*9 テレビ（リアルタイム）視聴：テレビ受像機のみならず、あらゆる機器によるリアルタイムのテレビ視聴。

*10 インターネット利用：機器を問わず、メール、ウェブサイト、ソーシャルメディア、動画サイト、オンラインゲームなど、インターネットに接続することで成り立つサービスの利用を指す。

図表II-1-11-11 主なメディアの平均利用時間と行為者率

<平日1日>

	年	平均利用時間 (単位: 分)					行為者率 (%)				
		テレビ (リアルタイム) 視聴	テレビ (録画) 視聴	ネット利用	新聞閲読	ラジオ聴取	テレビ (リアルタイム) 視聴	テレビ (録画) 視聴	ネット利用	新聞閲読	ラジオ聴取
全年代	2019年	161.2	20.3	126.2	8.4	12.4	81.6	19.9	85.5	26.1	7.2
	2020年	163.2	20.2	168.4	8.5	13.4	81.8	19.7	87.8	25.5	7.7
	2021年	146.0	17.8	176.8	7.2	12.2	74.4	18.6	89.6	22.1	6.2
	2022年	135.5	18.2	175.2	6.0	8.1	73.7	17.5	90.4	19.2	6.0
	2023年	135.0	16.4	194.2	5.2	7.3	71.1	15.3	91.2	16.1	5.4
10代	2019年	69.0	14.7	167.9	0.3	4.1	61.6	19.4	92.6	2.1	1.8
	2020年	73.1	12.2	224.2	1.4	2.3	59.9	14.8	90.1	2.5	1.8
	2021年	57.3	12.1	191.5	0.4	3.3	56.7	16.3	91.5	1.1	0.7
	2022年	46.0	6.9	195.0	0.9	0.8	50.7	10.0	94.3	2.1	1.8
	2023年	39.2	3.6	257.8	0.0	0.8	47.1	5.7	96.4	0.0	2.1
20代	2019年	101.8	15.6	177.7	1.8	3.4	65.9	14.7	93.4	5.7	3.3
	2020年	88.0	14.6	255.4	1.7	4.0	65.7	13.6	96.0	6.3	3.1
	2021年	71.2	15.1	275.0	0.9	7.0	51.9	13.7	96.5	2.6	3.0
	2022年	72.9	14.8	264.8	0.4	2.1	54.4	11.8	97.7	2.8	2.3
	2023年	53.9	6.2	275.8	0.5	4.8	43.3	7.4	98.4	1.8	2.8
30代	2019年	124.2	24.5	154.1	2.2	5.0	76.7	21.9	91.9	10.5	2.2
	2020年	135.4	19.3	188.6	1.9	8.4	78.2	19.4	95.0	8.8	6.0
	2021年	107.4	18.9	188.2	1.5	4.8	65.8	20.9	94.9	5.9	3.2
	2022年	104.4	14.6	202.9	1.2	4.1	67.1	14.9	95.7	4.1	3.9
	2023年	89.9	13.7	201.9	0.5	2.5	64.5	13.3	94.0	3.9	4.1
40代	2019年	145.9	17.8	114.1	5.3	9.5	84.0	18.9	91.3	23.6	6.0
	2020年	151.0	20.3	160.2	5.5	11.7	86.2	23.0	92.6	24.1	6.0
	2021年	132.8	13.6	176.8	4.3	12.9	77.8	15.3	94.6	17.9	5.4
	2022年	124.1	17.2	176.1	4.1	5.5	75.7	18.0	91.5	16.5	6.3
	2023年	134.6	13.7	176.2	2.7	7.2	78.3	15.7	93.0	11.2	5.4
50代	2019年	201.4	22.5	114.0	12.0	18.3	92.8	21.9	84.2	38.5	12.2
	2020年	195.6	23.4	130.0	11.9	26.9	91.8	20.7	85.0	39.4	13.4
	2021年	187.7	18.7	153.6	9.1	23.6	86.4	20.9	89.4	33.8	11.1
	2022年	160.7	18.6	143.5	7.8	14.0	84.0	19.5	88.8	29.6	8.6
	2023年	163.2	21.2	173.8	7.6	8.6	81.2	19.4	90.0	27.3	7.5
60代	2019年	260.3	23.2	69.4	22.5	27.2	93.6	21.2	65.7	57.2	13.4
	2020年	271.4	25.7	105.5	23.2	18.5	92.9	22.3	71.3	53.7	12.1
	2021年	254.6	25.8	107.4	22.0	14.4	92.0	23.0	72.8	55.1	10.0
	2022年	244.2	30.5	103.2	17.7	16.7	92.8	25.2	78.5	46.1	9.9
	2023年	257.0	31.3	133.7	15.9	15.2	91.5	23.1	79.8	39.4	7.6

<休日1日>

	年	平均利用時間 (単位: 分)					行為者率 (%)				
		テレビ (リアルタイム) 視聴	テレビ (録画) 視聴	ネット利用	新聞閲読	ラジオ聴取	テレビ (リアルタイム) 視聴	テレビ (録画) 視聴	ネット利用	新聞閲読	ラジオ聴取
全年代	2019年	215.9	33.0	131.5	8.5	6.4	81.2	23.3	81.0	23.5	4.6
	2020年	223.3	39.6	174.9	8.3	7.6	80.5	27.6	84.6	22.8	4.7
	2021年	193.6	26.3	176.5	7.3	7.0	75.0	21.3	86.7	19.3	4.2
	2022年	182.9	30.2	187.3	5.6	5.5	72.2	22.7	88.5	17.7	4.1
	2023年	176.8	23.6	202.5	5.0	4.1	69.3	18.0	88.2	14.7	3.0
10代	2019年	87.4	21.3	238.5	0.1	0.0	52.8	17.6	90.1	0.7	0.0
	2020年	93.9	29.8	290.8	0.9	0.0	54.9	25.4	91.5	1.4	0.0
	2021年	73.9	12.3	253.8	0.0	0.0	57.4	14.9	90.8	0.0	0.0
	2022年	69.3	17.4	285.0	1.0	2.8	46.4	19.3	92.9	2.1	2.1
	2023年	56.8	4.8	342.2	0.0	0.0	42.9	6.4	95.0	0.0	0.0
20代	2019年	138.5	23.0	223.2	0.9	1.2	69.7	19.9	91.0	3.3	1.9
	2020年	132.3	26.5	293.8	2.0	1.9	64.3	20.2	97.7	6.6	2.3
	2021年	90.8	17.2	303.1	0.7	1.8	49.3	14.0	97.2	2.3	1.4
	2022年	89.6	25.1	330.3	0.5	1.0	48.4	16.1	96.8	2.3	1.4
	2023年	66.0	15.0	309.4	0.2	1.0	41.0	11.1	97.2	0.9	1.4
30代	2019年	168.2	31.0	149.5	2.5	2.0	78.3	23.3	90.1	9.9	2.0
	2020年	198.1	45.0	191.3	1.6	7.4	77.2	31.6	91.2	5.6	3.2
	2021年	147.6	30.3	212.3	1.5	3.2	69.6	22.7	92.3	4.0	1.2
	2022年	152.5	25.9	199.9	0.8	6.9	63.3	19.6	92.7	3.3	4.1
	2023年	121.2	17.8	218.3	1.6	2.3	57.3	14.5	92.1	4.6	2.5
40代	2019年	216.2	37.5	98.8	6.0	5.0	83.7	25.5	84.7	20.2	3.7
	2020年	232.7	41.5	154.5	5.2	4.2	85.3	28.5	89.3	19.9	3.1
	2021年	191.1	28.5	155.7	4.9	6.3	79.0	21.0	91.0	14.8	3.4
	2022年	191.0	29.7	157.5	4.6	4.8	76.5	22.9	89.0	16.3	2.8
	2023年	188.2	23.1	176.2	2.8	3.1	78.6	21.4	90.7	10.2	2.6
50代	2019年	274.5	48.0	107.9	12.9	6.6	90.3	30.6	77.3	37.4	6.5
	2020年	256.5	49.8	127.8	12.5	16.3	91.6	31.4	81.5	36.6	7.7
	2021年	242.6	28.9	119.0	9.2	14.2	84.8	24.9	82.2	29.6	8.1
	2022年	220.5	33.0	134.9	7.6	5.6	85.7	24.8	85.3	24.4	4.6
	2023年	225.3	29.0	152.7	7.3	6.3	81.2	21.9	86.5	23.5	3.8
60代	2019年	317.6	28.1	56.1	21.8	18.5	94.5	19.0	60.7	51.7	10.3
	2020年	334.7	37.2	83.7	22.0	10.9	91.8	25.9	63.1	50.4	9.2
	2021年	326.1	31.4	92.7	22.3	11.2	93.5	25.4	71.0	50.4	8.0
	2022年	291.4	42.2	105.4	15.0	10.1	92.3	29.8	78.7	45.2	8.5
	2023年	307.6	39.8	119.3	14.4	8.6	91.9	24.1	73.0	37.0	5.9

(出典) 総務省情報通信政策研究所「令和5年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

(イ) メディアとしてのインターネットの位置付け

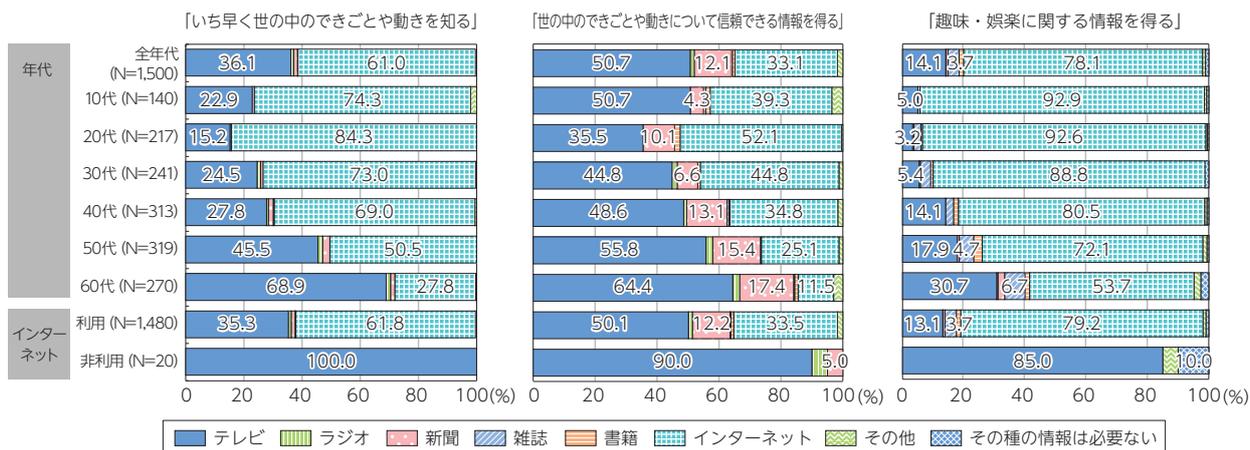
メディアとしてのインターネットの利用について、利用目的ごとに他のメディアと比較したものが(図表Ⅱ-1-11-12)である。

「いち早く世の中のできごとや動きを知る」ために最も利用するメディアとしては、全年代では「インターネット」が最も高い。年代別では、10代から50代では「インターネット」、60代では「テレビ」を最も利用している。

「世の中のできごとや動きについて信頼できる情報を得る」ために最も利用するメディアとしては、全年代では「テレビ」が最も高い。年代別では、20代では「インターネット」を最も利用しており、30代では「テレビ」と「インターネット」が同率、それ以外の各年代では「テレビ」を最も利用している。「新聞」は60代では「インターネット」を上回る水準で利用している。

「趣味・娯楽に関する情報を得る」ために最も利用するメディアとしては、全年代及び各年代で「インターネット」が最も高くなっており、10代から30代で「インターネット」の割合が90%前後となっている。

図表Ⅱ-1-11-12 目的別利用メディア（最も利用するメディア。全年代・年代別・インターネット利用非利用別）

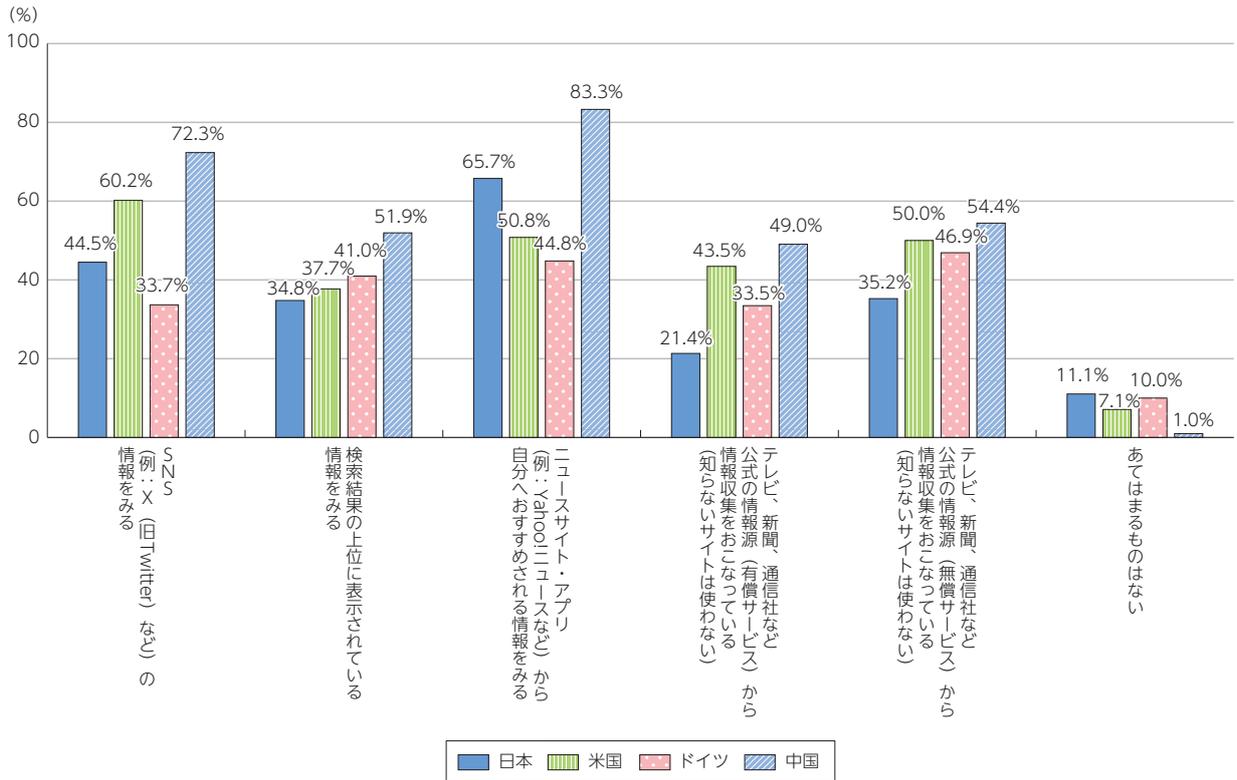


(出典) 総務省情報通信政策研究所「令和5年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

エ インターネットメディア等の利用状況

オンライン上で最新のニュースを知りたい時にどのような行動をとっているのかについて尋ねたところ、日本では「ニュースサイト・アプリからのおすすめ情報をみる」(65.7%)、「SNSの情報をみる」(44.5%)割合が高く、テレビ、新聞、通信社などの既存マスコミを頼る人は相対的に少ない(図表Ⅱ-1-11-13)。

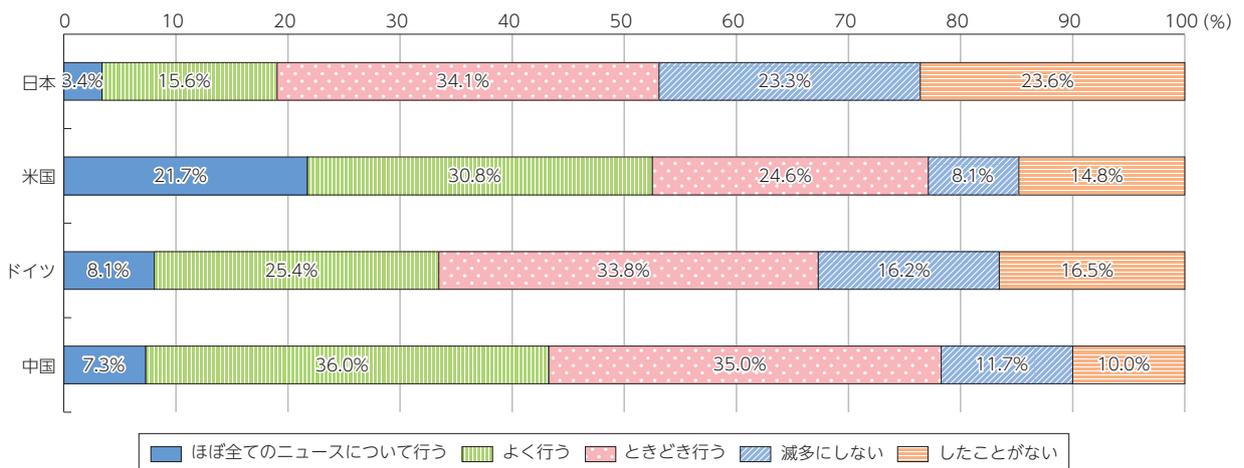
図表Ⅱ-1-11-13 オンライン上の最新情報の入手方法（国別）



(出典) 総務省 (2024) 「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

こうしたオンライン上を流れる情報について、情報の発信源（組織や人物）を確認するかを尋ねたところ、確認する（「ほぼ全てのニュースについて行う」、「よく行う」の合計）と回答した割合は日本で19.0%と、他国と比べて低い結果となった（図表Ⅱ-1-11-14）。

図表Ⅱ-1-11-14 情報の発信源（組織や人物）の確認頻度（国別）



(出典) 総務省 (2024) 「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

関連データ 複数のニュース媒体（放送局や新聞社、通信社）による報道を比較する割合

出典：総務省 (2024) 「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
 URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00337
 (データ集)



関連データ 政府等が公表する公的な情報を確認する割合

出典：総務省（2024）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00338
（データ集）

**関連データ** 専門家やファクトチェック機関による検証結果を確認する割合

出典：総務省（2024）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00339
（データ集）



また、オンラインサービスやアプリ（検索サービスやSNSなど）の特性である、「検索結果やSNS、動画、音楽等、表示される情報があなたに最適化（パーソナライズ）されていること」、「SNS上でお勧めされるアカウントやコンテンツは、SNSの提供者がみてほしいアカウントやコンテンツが提示される場合があること」、「SNS等では、自分に近い意見や考え方に近い情報が表示されること」について、どの程度認識しているかを調査したところ、知っている割合（「よく知っている」、「どちらかと言えば知っている」の合計）は、日本ではいずれの項目においても50%未満となった。

関連データ 検索結果やSNS等で表示される情報がパーソナライズされていることへの認識の有無

出典：総務省（2024）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00340
（データ集）

**関連データ** サービスの提供側がみてほしいアカウントやコンテンツが提示される場合があることへの認識の有無

出典：総務省（2024）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00341
（データ集）

**関連データ** SNS等で自分の考え方に近い意見や情報が表示されやすいことに対する認識の有無

出典：総務省（2024）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00342
（データ集）



2 企業活動における利活用の動向

1 各国企業のデジタル化の状況

ア デジタル化の取組状況

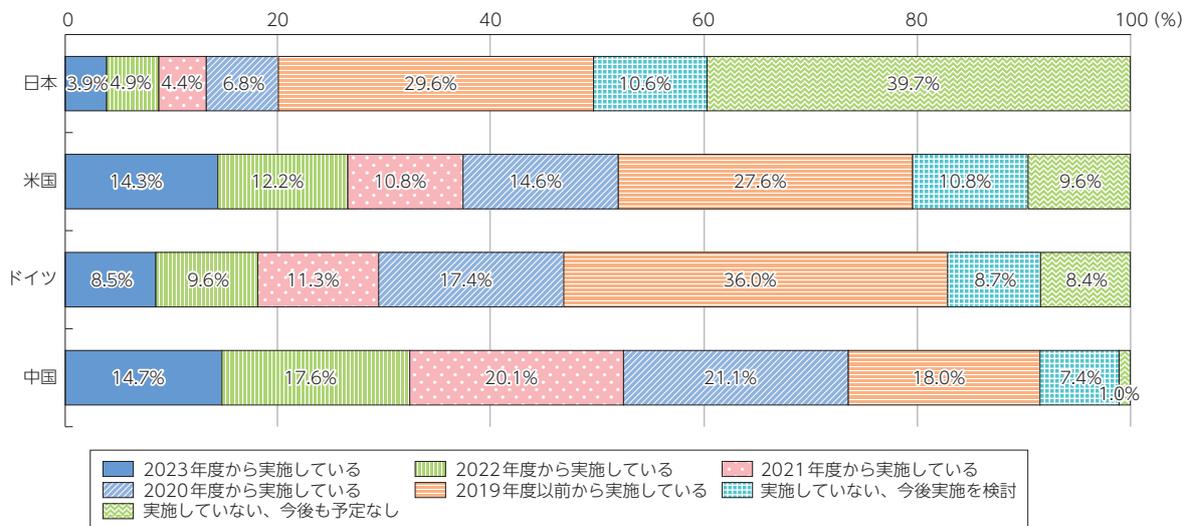
日本、米国、ドイツ、中国の企業にデジタル化の取組状況について調査を行い、「わからない」と回答した人を除いて集計したところ^{*11}、日本ではデジタル化に関連する取組を未実施（「実施していない、今後実施を検討（10.6%）」、「実施していない、今後も予定なし（39.7%）」の合計）と回答した割合が約50%となり、海外に比べてデジタル化推進が遅れていた。日本での取組状況

*11 本調査サンプル数確保まで収集したスクリーニングデータをもとに集計した。

を企業規模別にみると、大企業では約25%、中小企業では約70%が「未実施」と回答しており、企業の規模によりデジタル化の取組状況に差異が生じている（図表Ⅱ-1-11-15）。

日本企業においては、新しい働き方の実現（テレワークなど）や、業務プロセスの改善・改革（ERPによる業務フロー最適化など）のデジタル化における全社的な取組が多い一方で、新規ビジネス創出や顧客体験の創造・向上のデジタル化における全社的な取組は少ない。日本企業においては、相変わらず攻めのデジタル化よりも守りのデジタル化に取組む傾向がある。米国企業においては、新規ビジネス創出については全社一体となって取組んでいるが、顧客体験の創造・向上については部分的な部署で取組む傾向がある（図表Ⅱ-1-11-16）。

図表Ⅱ-1-11-15 デジタル化の取組状況（各国比較）



※デジタル化に取り組んでいる企業を抽出するためのスクリーニング調査の結果に基づく

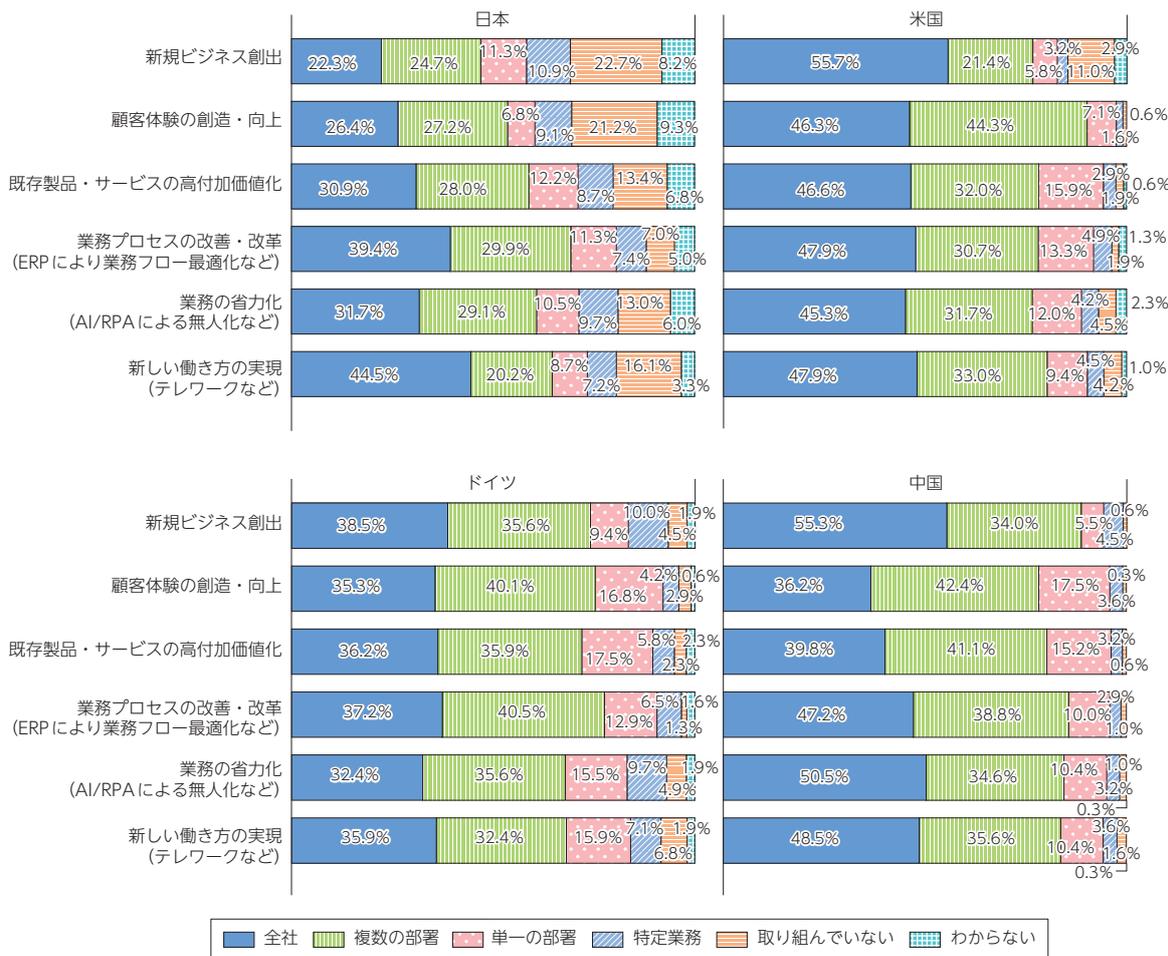
（出典）総務省（2024）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

関連データ デジタル化の取組状況（日本：企業規模別比較）

出典：総務省（2024）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
 URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00344
 （データ集）



図表Ⅱ-1-11-16 デジタル化推進に向けて取り組んでいる事項（各国比較）



(出典) 総務省 (2024) 「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

イ デジタル化の効果

デジタル化の効果について、「新規ビジネス創出」、「顧客体験の創造・向上」、「既存製品・サービスの高付加価値化」、「業務プロセスの改善・改革」、「業務の省力化」、「新しい働き方の実現」の観点でそれぞれ調査したところ、日本では各観点に共通して「期待以上」の回答が最も少なく、「期待する効果を得られていない」との回答は4か国の中で最も多い。

関連データ デジタル化の効果

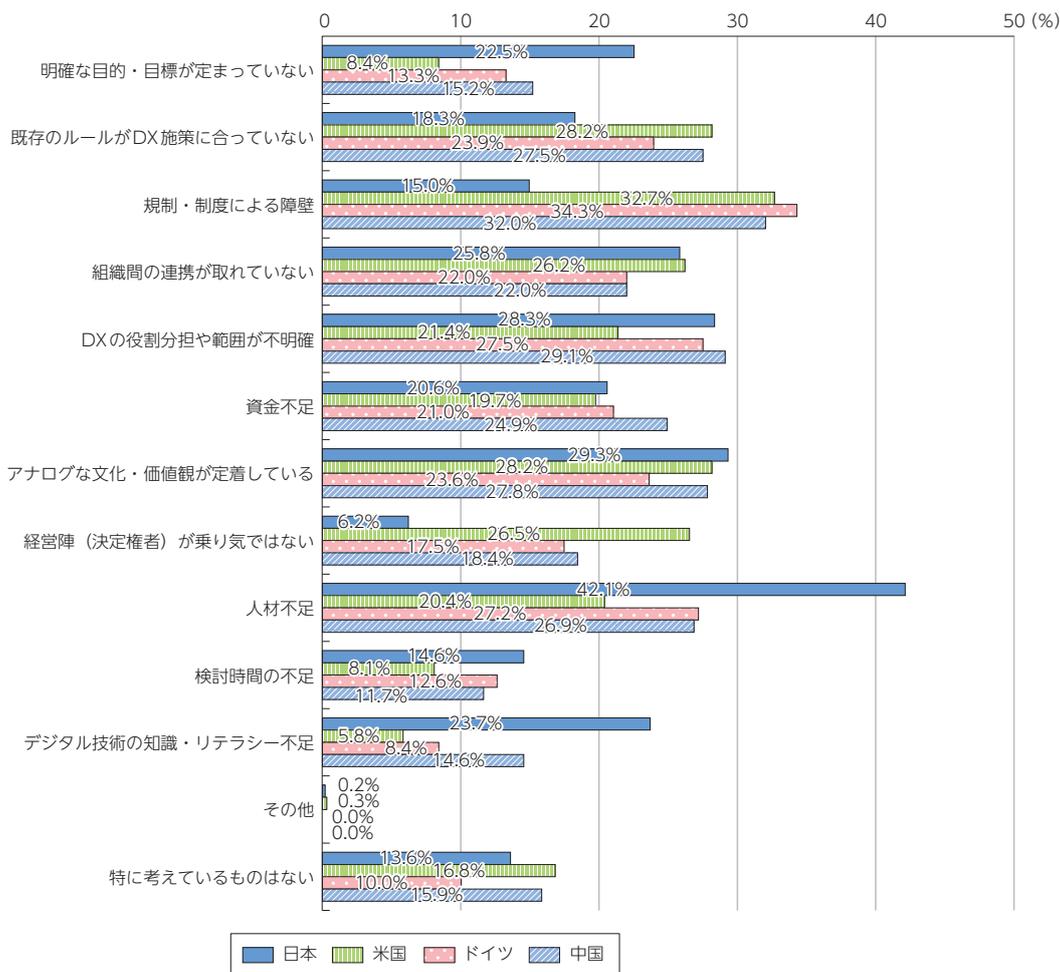
出典：総務省 2024 「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
 URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00346
 (データ集)



ウ デジタル化に関する課題

デジタル化に関して現在認識している、もしくは今後想定される課題や障壁として、日本企業は「人材不足 (42.1%)」の回答割合が最も大きく、他国企業と比較して圧倒的に高い割合となった。次いで「アナログな文化・価値観が定着している (29.3%)」、「DXの役割分担や範囲が不明確 (28.3%)」の回答割合が高かった (図表Ⅱ-1-11-17)。

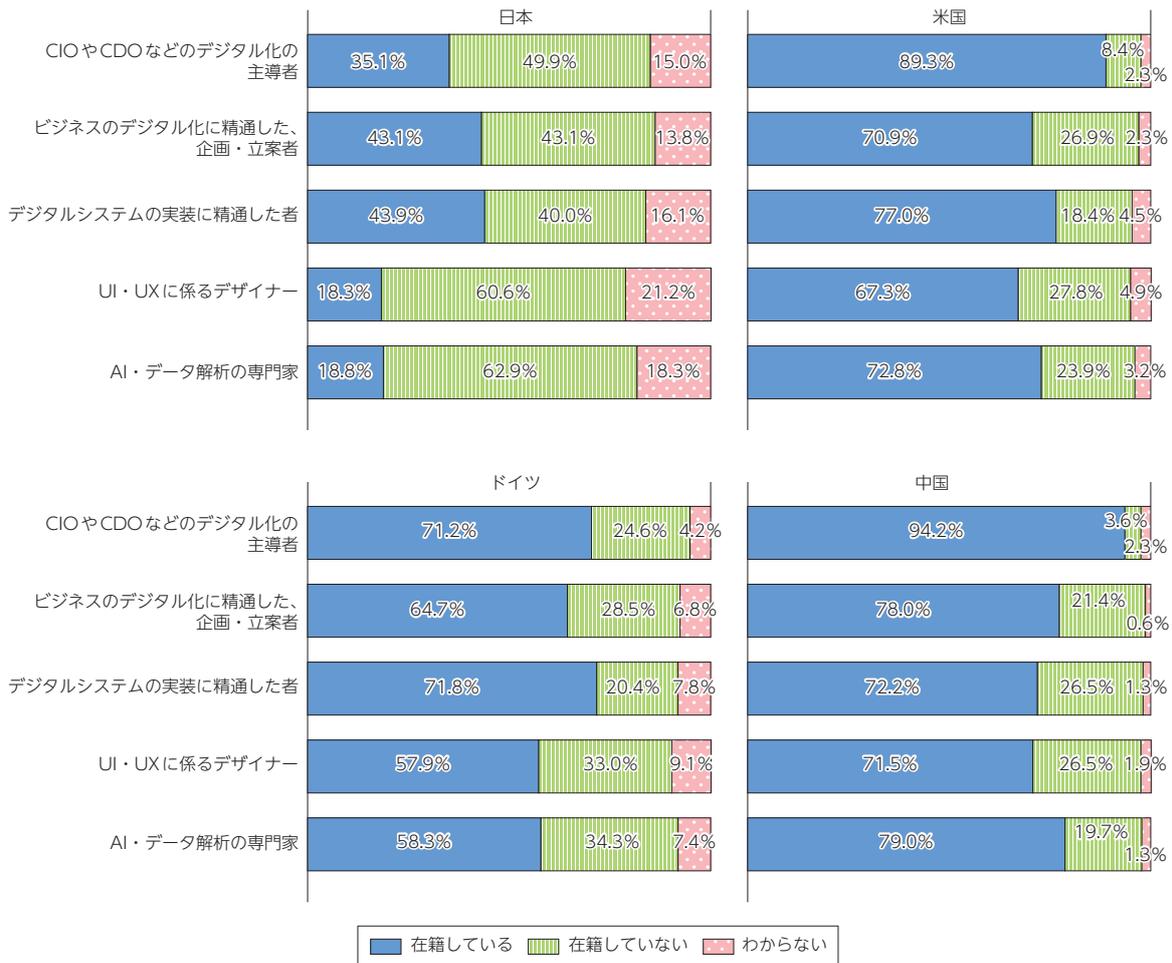
図表Ⅱ-1-11-17 デジタル化に関して現在認識している、もしくは今後想定される課題や障壁（各国比較）



（出典）総務省（2024）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

日本企業においては特にUI・UXに係るデザイナーや、AI・デジタル解析の専門家が他国に比べて少ない点が顕著である。UI・UXに係るデザイナーが「在籍している」と回答した割合は、日本企業では18.3%に対して他国企業では約60%から約70%であり、AI・デジタル解析の専門家が「在籍している」と回答した割合は、日本企業では18.8%に対して他国企業では約60%から約80%であった（図表Ⅱ-1-11-18）。

図表Ⅱ-1-11-18 専門的なデジタル人材の在籍状況



(出典) 総務省 (2024) 「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

関連データ デジタル人材の確保に向けた取組状況 (国別)

出典: 総務省 (2024) 「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
 URL: <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00349>
 (データ集)



また、システム開発の内製化状況について尋ねたところ、日本では、システム開発を自社主導で実施している（「ほぼすべての開発を自社エンジニアで実施」と「主に自社エンジニアで開発、一部の開発を外部ベンダで実施」の合計）と回答したのは41.3%となっていた。一方で、海外では自社主導での開発を行っているという回答したのは約85~95%となっており、日本と大きな差があった。

関連データ システム開発の内製化状況 (各国比較)

出典: 総務省 (2024) 「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
 URL: <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00350>
 (データ集)

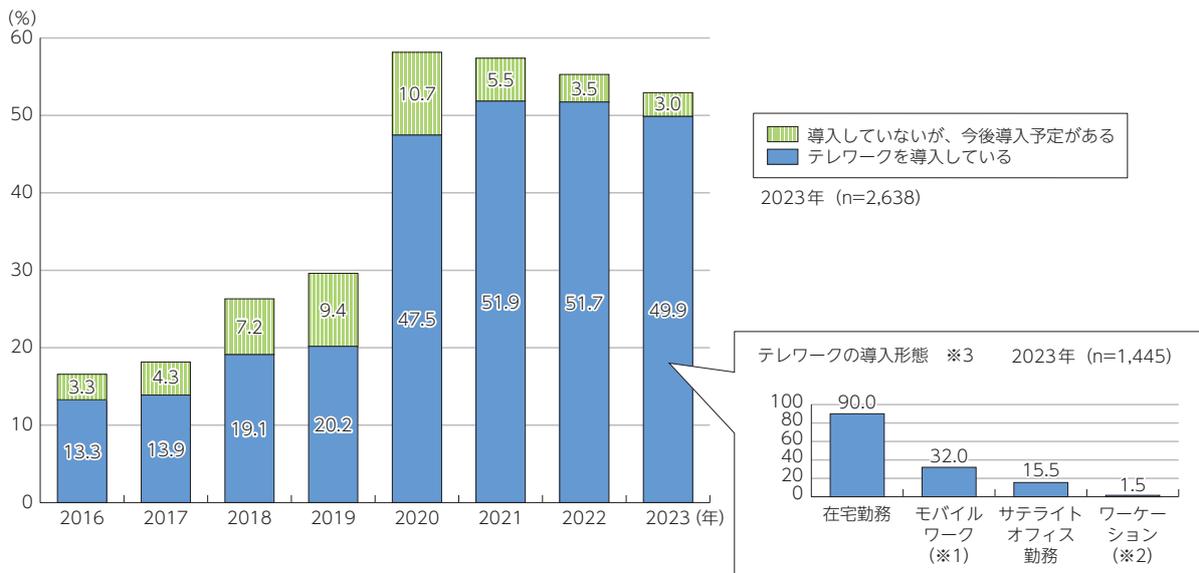


2 テレワーク・オンライン会議

ア 我が国の企業のテレワークの導入状況

民間企業のテレワークは、2020年の新型コロナウイルス感染症の拡大後、急速に導入が進んだ。総務省実施の令和5年通信利用動向調査によると、テレワークを導入している企業は約50%である（**図表Ⅱ-1-11-19**）。

図表Ⅱ-1-11-19 テレワーク導入率の推移



※1 営業活動などで外出中に作業する場合。移動中の交通機関やカフェでメールや日報作成などの業務を行う形態も含む。
 ※2 テレワークなどを活用し、普段の職場や自宅とは異なる場所で仕事をしつつ、自分の時間も過ごすこと。
 ※3 導入形態の無回答を含む形で集計。

(出典) 総務省「通信利用動向調査」

関連データ テレワークの導入目的 (複数回答)

出典：総務省「通信利用動向調査」
 URL：<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00355>
 (データ集)

関連データ テレワークの導入にあたり課題となった点 (複数回答)

出典：総務省「令和5年度 テレワークセキュリティに係る実態調査結果」をもとに作成
 URL：<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00356>
 (データ集)

イ テレワーク・オンライン会議の利用状況 (個人・国際比較)

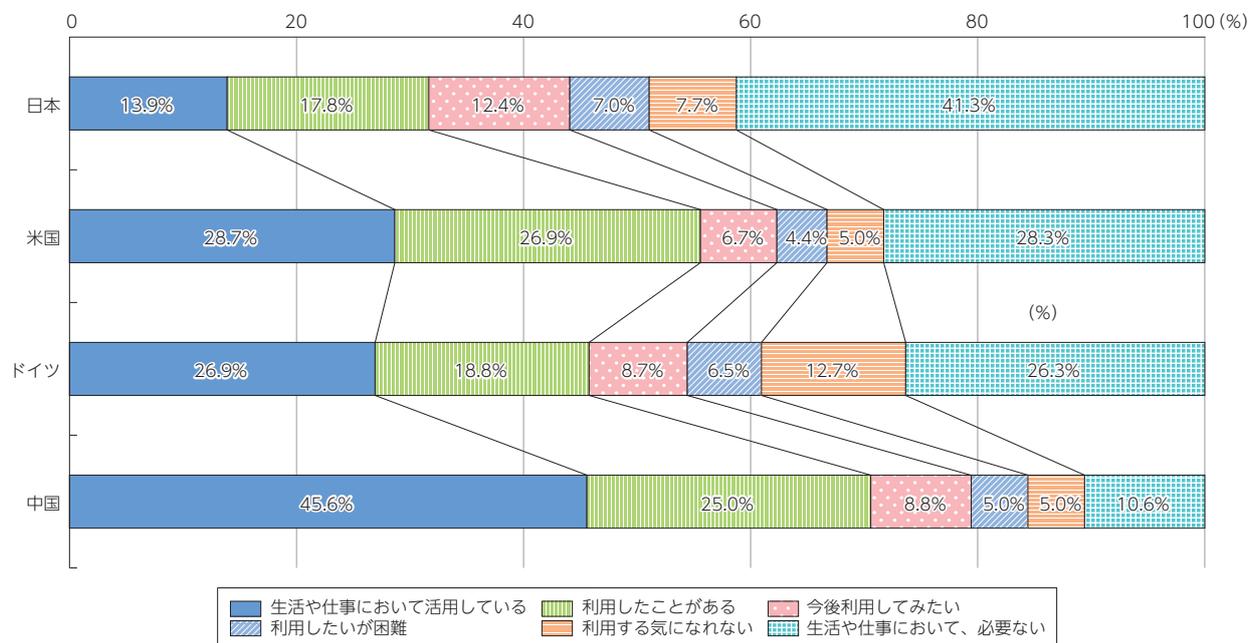
テレワーク・オンライン会議 (以下「テレワーク等」という。) の利用状況について、日本・米国・中国・ドイツの国民にアンケートを実施した。

テレワーク等を「生活や仕事において活用している」と回答した割合は、米国で微増した一方、日本及びドイツで微減している (**図表Ⅱ-1-11-20**)。また、テレワーク等の実施が困難な理由として、日本では社内での「使いたいサービスがない」ことが30.5%と最も多く挙げられている。

日本のテレワーク等の利用状況を年代別にみると、30歳代、20歳代、50歳代の順に高く、30歳代では39.3%だった。また、20歳代においては、「今後利用してみたいと思う」と回答した割合が高いことから利用意向が高いことが伺える。一方で、「生活や仕事において、必要ない」と回

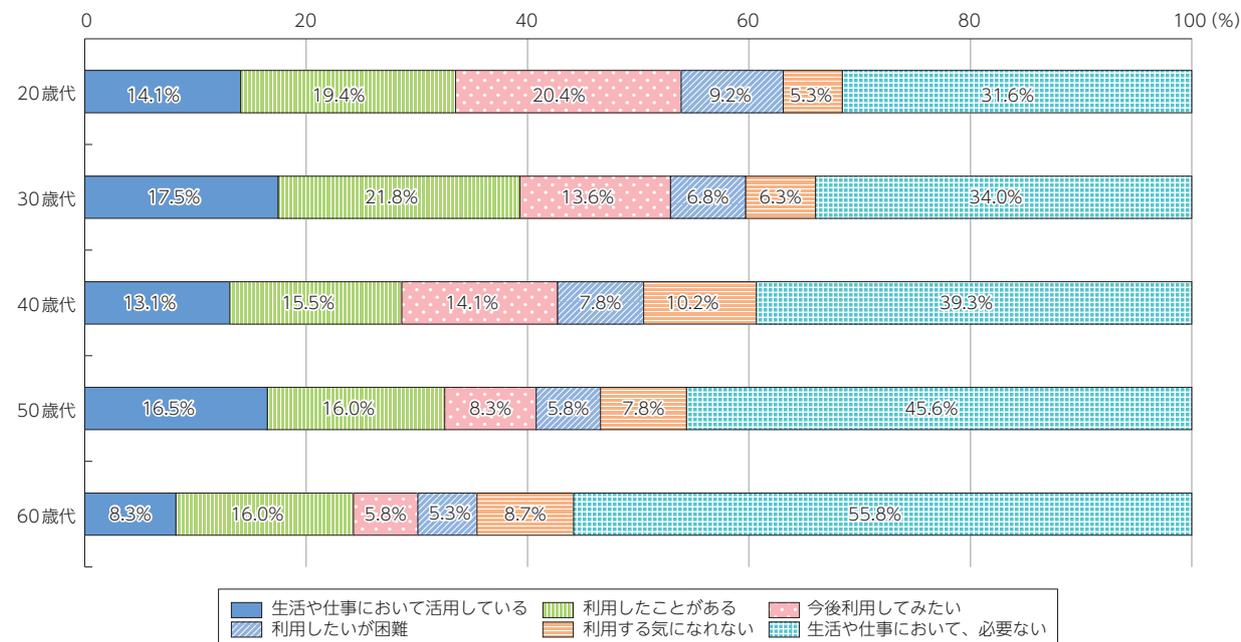
答した割合は年齢層が上がるにつれて高くなり、20歳代は31.6%であったのに対して、60歳代では55.8%となっていた（図表Ⅱ-1-11-21）。

図表Ⅱ-1-11-20 テレワーク・オンライン会議の利用状況（国際比較）



（出典）総務省（2024）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

図表Ⅱ-1-11-21 テレワーク・オンライン会議の利用状況（日本・年代別）



（出典）総務省（2024）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

関連データ テレワーク・オンライン会議が利用できない理由

出典：総務省（2024）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
 URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00359
 （データ集）



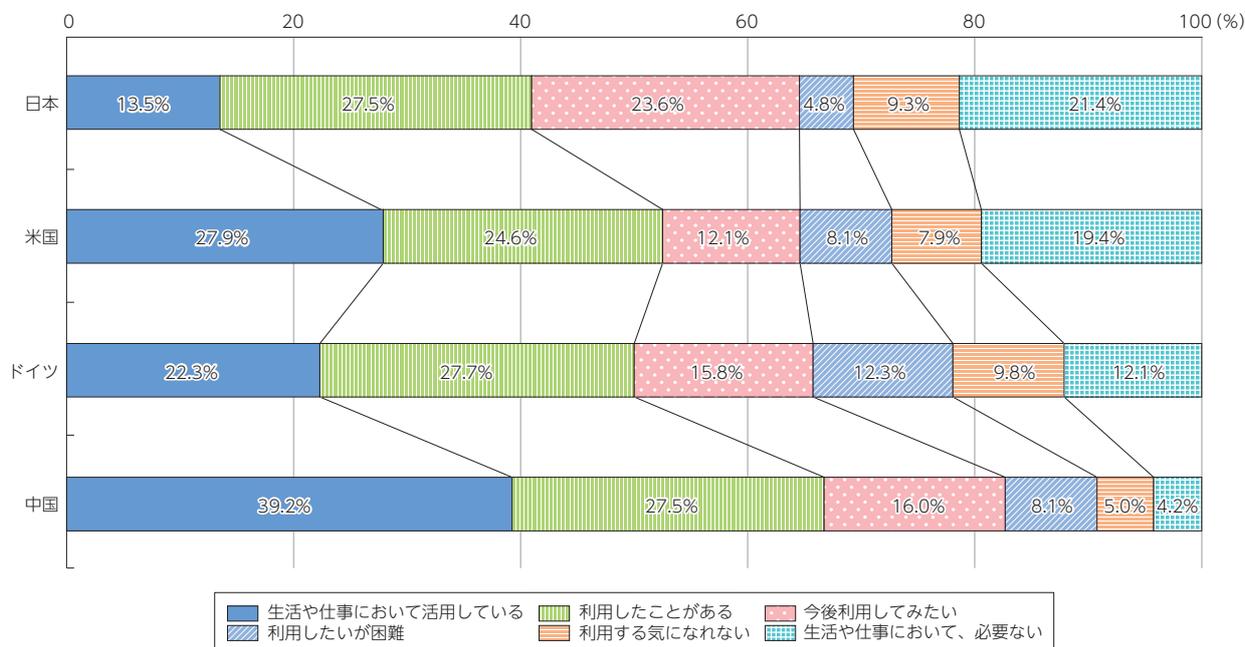
3 行政分野におけるデジタル活用の動向

1 電子行政サービス（電子申請、電子申告、電子届出）の利用状況

電子行政サービス（電子申請、電子申告、電子届出）の利用状況について、日本では利用経験のある者が約41%にとどまっており、前回の調査時（約35%）^{*12}より上昇したものの、他の3カ国と比べて依然低くなっている（図表Ⅱ-1-11-22）。利用しない理由としては、「セキュリティへの不安」、「サービスを利用するまでの方法あるいは機器やアプリケーションの操作方法がわからない」、「使いたいサービスがない」との回答が多かった。

日本での利用状況を年代別にみると、電子行政サービスの利用経験のある者はすべての年代で34%から44%程度であり、あまり差はなかった。

図表Ⅱ-1-11-22 電子行政サービスの利用状況（国別）



（出典）総務省（2024）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

関連データ 電子行政サービスの利用状況（日本・年代別）

出典：総務省（2024）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
 URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00362
 （データ集）



関連データ 公的なデジタルサービスが利用できない背景（国別）

出典：総務省（2024）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」
 URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00363
 （データ集）



*12 令和5年版情報通信白書。総務省（2023）「国内外における最新の情報通信開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

2 我が国のデジタル・ガバメントの推進状況

ア 国際指標

我が国の公的分野のデジタル化に関する世界での位置付けについて、国際指標に基づいて概観する。

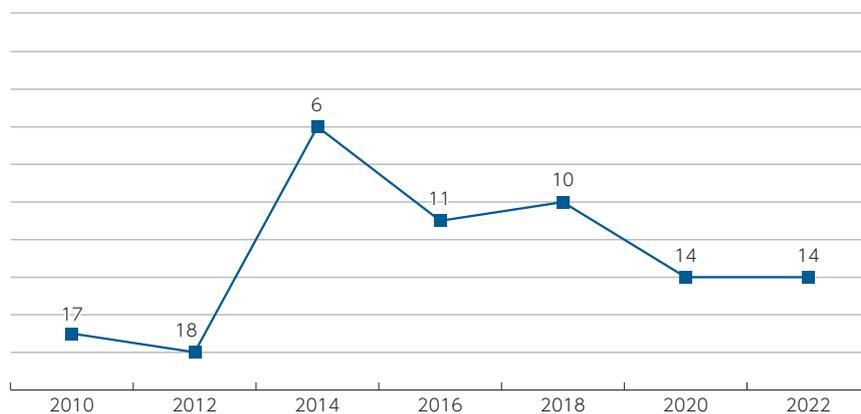
(ア) 国連経済社会局（UNDESA）「世界電子政府ランキング」

国連経済社会局（UNDESA）による電子政府調査は、国連加盟国におけるICTを通じた公共政策の透明性やアカウントビリティを向上させ、公共政策における市民参画を促す目的で実施され、2003年から始まり、2008年以降は2年に1回の間隔で行われている。この調査では、オンラインサービス指標（Online Service Index）、人的資本指標（Human Capital Index）、通信インフラ指標（Telecommunications Infrastructure Index）の3つの指標を元に平均してEGDI（電子政府発展度指標）を出して順位を決めている。

2022年の世界電子政府ランキングでは、前回調査（2020年）に引き続きデンマークが1位であり、2位がフィンランド、3位が韓国、4位がニュージーランド、5位がスウェーデンと続く。日本は14位であり、前回と同順位であるが、スコアは前回調査より上昇した。過去からの推移をみると、日本はおおむね18位から10位の間で推移している（**図表Ⅱ-1-11-23**）。

個別指標の順位をみると日本は「e-Participation Index（電子行政参加）」部門において、前回の4位から順位を上げ、1位を獲得した。e-Participation Indexでは、「e-information（情報提供）」「e-consultation（対話・意見収集）」「e-decision-making（意思決定）」という3つの分野の調査結果を基にスコアリングされること、日本はInformation 0.9818、Consultation 1.0000、Decision-making 1.0000と、すべてにおいて高い評価を受けている。

図表Ⅱ-1-11-23 国連（UNDESA）「世界電子政府ランキング」における日本の順位推移



（出典）UN E-Government Surveys

(イ) 早稲田大学「世界デジタル政府ランキング」

早稲田大学電子政府・自治体研究所は、世界のICT先進国66か国を対象に、各国のデジタル政府推進について進捗度を主要10指標（35サブ指標）で多角的に評価する「世界デジタル政府ランキング」を、2005年から毎年公表している。上位から1位：デンマーク、2位：カナダ、3位：イギリス、4位：ニュージーランド、5位：シンガポールとなった。デンマークは3年連続で1位となり、日本は国民視点のデジタル化、並びに行財政改革推進に十分な進捗がみられず、調査開始から初めてトップ10圏外となった。日本の課題と構造的弱点として、官庁の縦割り行政の弊害、スピード感の欠如等が引続きの課題として指摘されており、司令塔機関としてのデジタル庁の役割、権限の実効性に課題が残るとされている。また、政府と自治体の法的分離による意思決定の複雑性、都道府県・市区町村の行財政・デジタル格差の拡大等が指摘されている。

関連データ 早稲田大学「世界デジタル政府ランキング」における日本の順位推移

出典：早稲田大学 電子政府自治体研究所
URL：<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00365>
(データ集)



イ データ連携及び認証基盤の整備状況

(ア) マイナンバーカード

マイナンバーカードの人口に対する交付枚数は、2024年3月17日時点で78.5%まで到達している（交付枚数から死亡や有効期限切れなどにより廃止されたカードの枚数を除いた保有枚数は73.3%）。また、マイナンバーカードの健康保険証としての登録は、2024年1月21日時点で、累計約7,207万枚、マイナンバーカード累計発行数に対する登録率は73.8%である。公金受取口座の登録については、同じく2024年1月21日時点で、累計登録数が約6,265万件、マイナンバーカード累計発行数に対する登録率は64.2%である。

関連データ マイナンバーカード交付状況

出典：総務省「マイナンバーカード交付状況について」を基に作成
URL：<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00366>
(データ集)



関連データ マイナンバーカードの健康保険証としての登録状況推移

出典：デジタル庁「マイナンバーカードの普及に関するダッシュボード」（2024年3月25日取得データ）を基に作成
URL：<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00367>
(データ集)



関連データ 公金受取口座の登録状況推移

出典：デジタル庁「マイナンバーカードの普及に関するダッシュボード」（2024年3月25日取得データ）を基に作成
URL：<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00368>
(データ集)

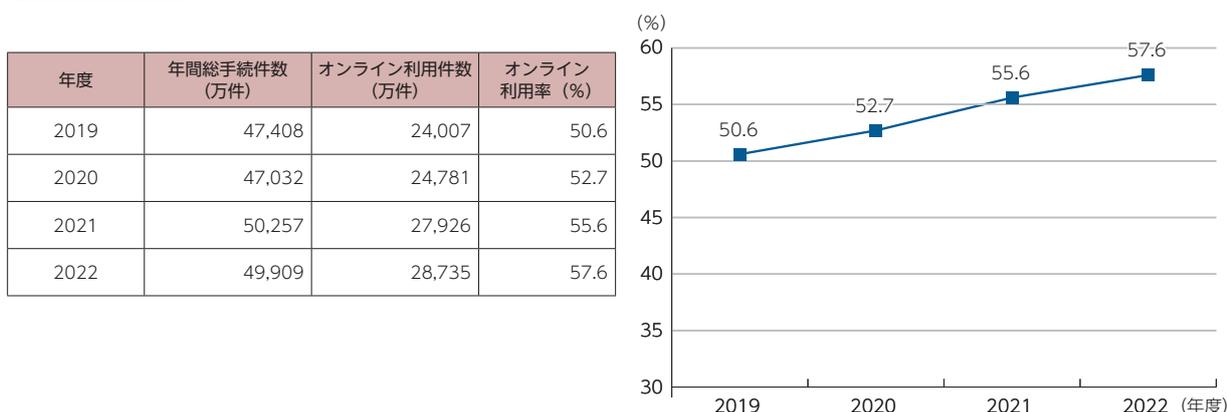


ウ 地方自治体におけるデジタル化の取組状況

(ア) 手続オンライン化の現状

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(令和4年6月7日閣議決定)において、地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続とされている59手続におけるオンライン利用実績は、以下のとおりである(図表Ⅱ-1-11-24)。

図表Ⅱ-1-11-24 地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続(59手続)のオンライン利用状況の推移



※1 2020年度、2019年度のオンライン利用状況の実績については、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(令和4年6月7日閣議決定)において、地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続とされている59手続を対象として、再度調査し算出したもの。

※2 オンライン利用率(%) = オンライン利用件数 / 年間総手続件数 × 100
年間総手続件数は、対象手続に関して既にオンライン化している団体における、総手続件数と人口を基に算出した全国における推計値である。
オンライン利用件数は、より精緻なオンライン利用率の算出を行うため、年間総手続件数と同様、推計値としている。

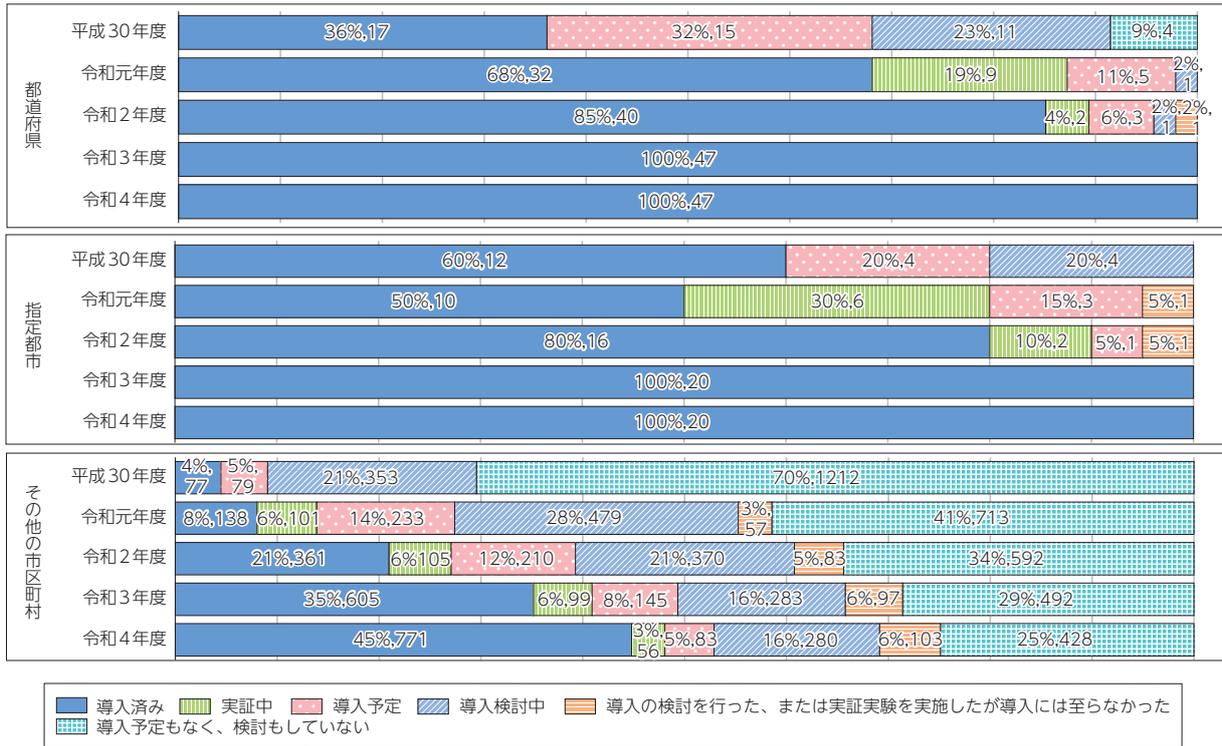
(出典) 総務省「自治体DX・情報化推進概要～令和5年度地方公共団体における行政情報化の推進状況調査の取りまとめ結果～」を基に作成^{*13}

(イ) AI・RPAの利用推進

AIの導入済み団体数は、2021年度時点で、都道府県・指定都市で100%となった。その他の市区町村は45%となり、実証中、導入予定、導入検討中を含めると約69%の地方自治体がAIの導入に向けて取り組んでいる(図表Ⅱ-1-11-25)。機能別にみると、上位3分野(音声認識、文字認識、チャットボットによる応答)はすべての規模の地方自治体で導入が進んでいる。下位4分野(マッチング、最適解表示、画像・動画認識、数値予測)は都道府県レベルでも導入事例が少ないものの、数値予測を除き調査開始以降一貫して増加してきている。

*13 https://www.soumu.go.jp/denshijiti/060213_02.html

図表Ⅱ-1-11-25 地方自治体におけるAI導入状況



(出典) 総務省「自治体におけるAI・RPA活用促進」*14

関連データ 地方自治体におけるAI導入状況 (AIの機能別導入状況)

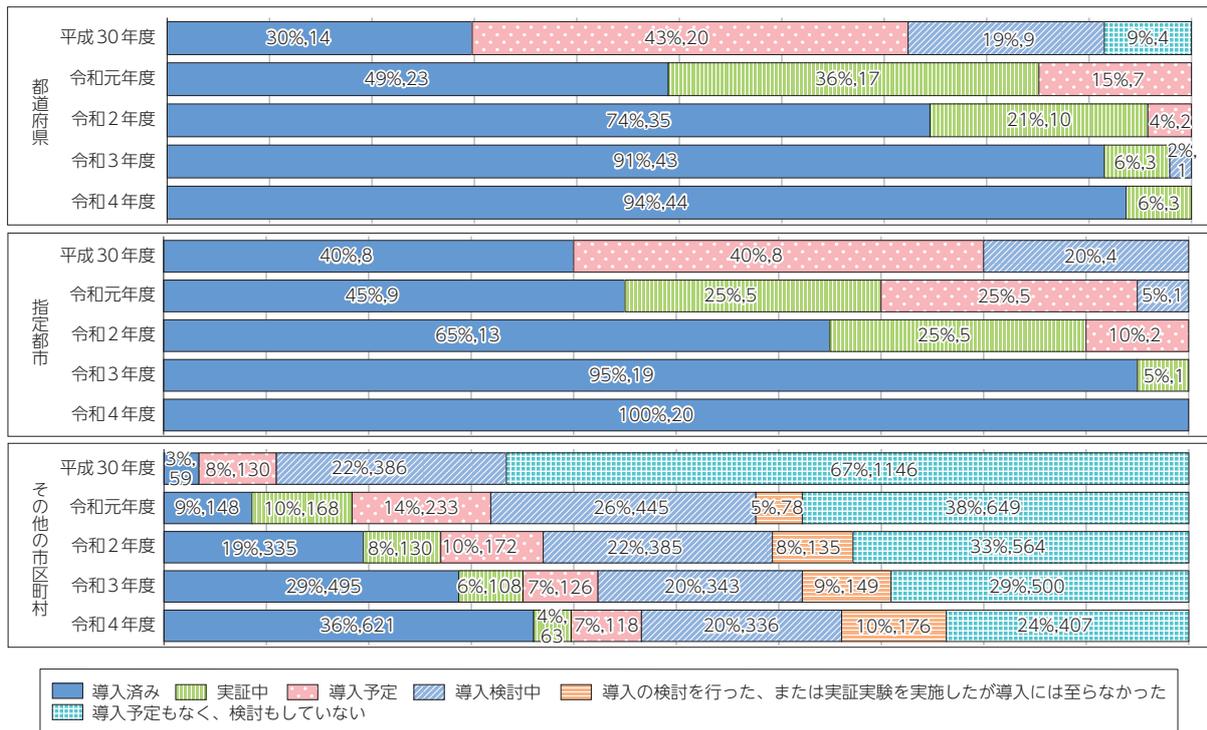
出典：総務省「自治体におけるAI・RPA活用促進」
 URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00371
 (データ集)



また、RPA導入済み団体数は、都道府県が94%まで増加し、指定都市が100%となった。その他の市区町村は36%となり、実証中、導入予定、導入検討中を含めると約67%の地方自治体がRPAの導入に向けて取り組んでいる(図表Ⅱ-1-11-26)。分野別にみると、「財政・会計・財務」、「児童福祉・子育て」、「健康・医療」、「組織・職員(行政改革を含む)」への導入が多い。

*14 https://www.soumu.go.jp/main_content/000934146.pdf

図表Ⅱ-1-11-26 地方自治体におけるRPA導入状況



(出典) 総務省「自治体におけるAI・RPA活用促進」*15

関連データ 地方自治体におけるRPA導入状況 (RPAの分野別導入状況)

出典：総務省「自治体におけるAI・RPA活用促進」
 URL：https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/datashu.html#f00373
 (データ集)

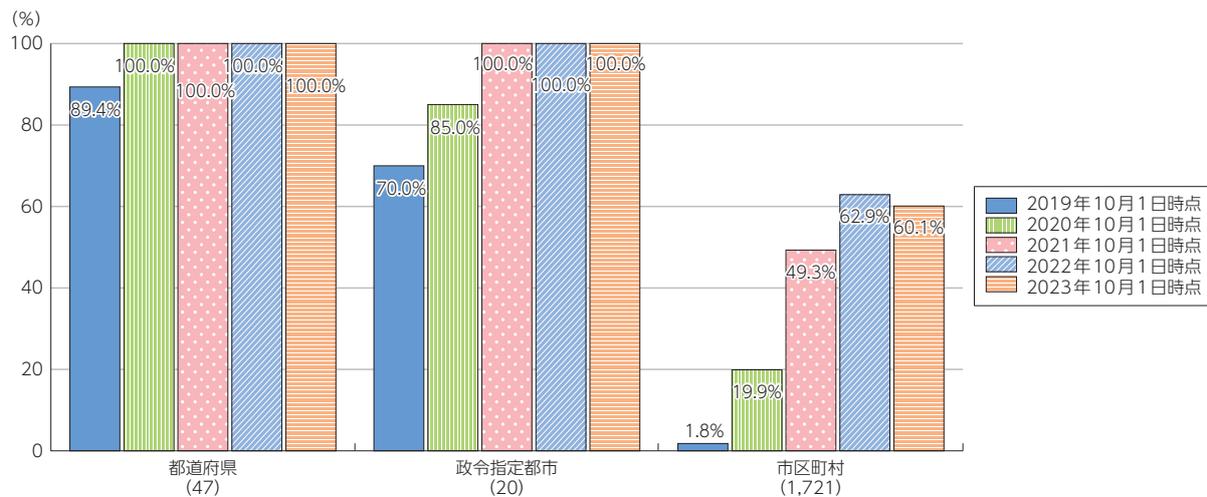


(ウ) 職員のテレワークの実施状況

2023年10月時点で、都道府県及び政令指定都市では全団体に導入済み、市区町村では、2022年10月時点では62.9%であったところ、2023年10月時点では、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが5類感染症に変更されたこと等を理由としてわずかに低下し、60.1%となっている(図表Ⅱ-1-11-27)。

*15 https://www.soumu.go.jp/main_content/000934146.pdf

図表Ⅱ-1-11-27 職員のテレワーク導入状況



(出典) 総務省「地方公共団体におけるテレワーク取組状況」を基に作成^{*16}

*16 総務省「地方公共団体におけるテレワーク取組状況」(令和元年10月1日時点、令和2年10月1日時点、令和3年10月1日時点、令和4年10月1日時点、令和5年10月1日時点) (https://www.soumu.go.jp/main_content/000920596.pdf)