

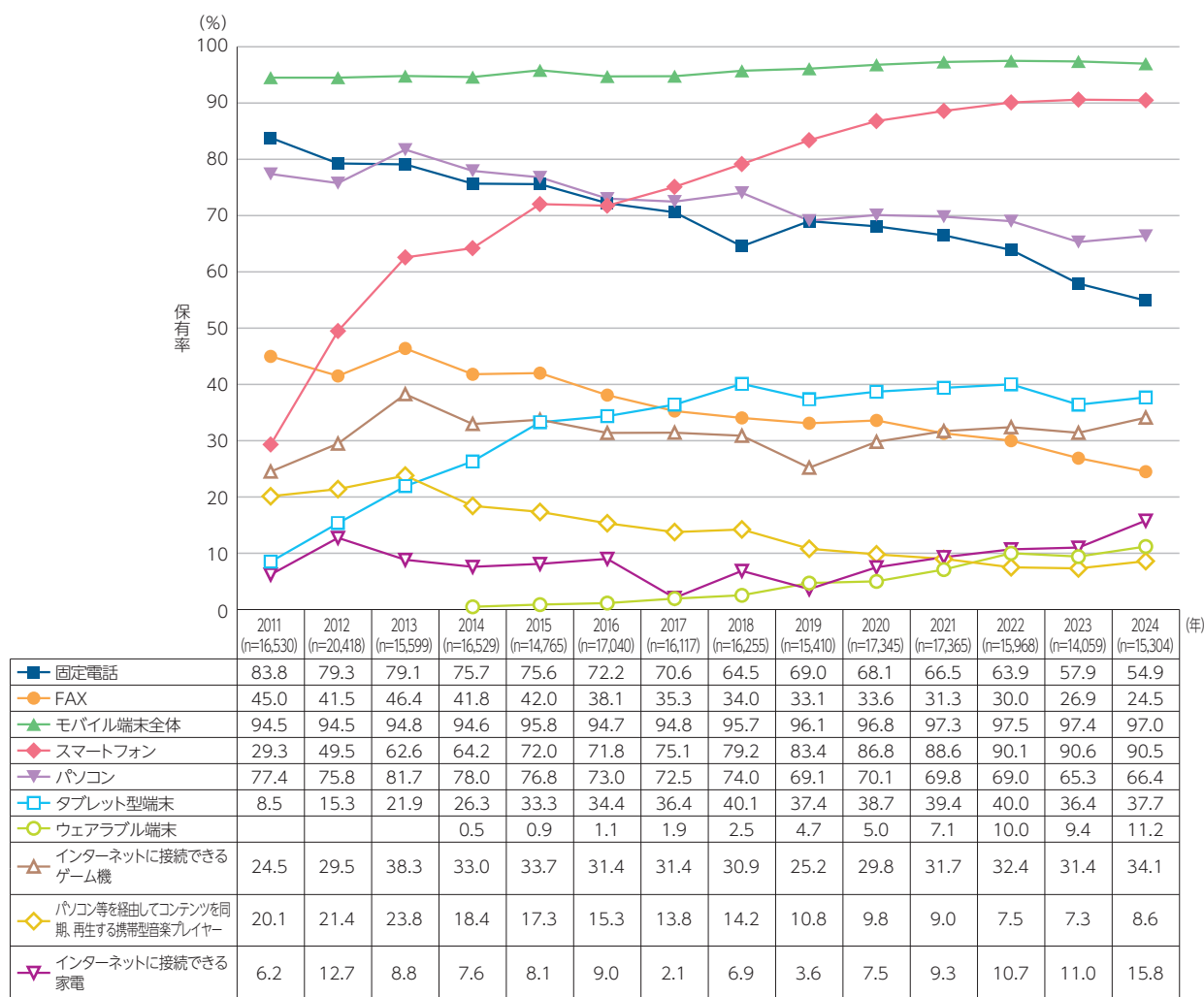
第11節 デジタル活用の動向

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、2024年の情報通信機器の世帯保有率は、「モバイル端末全体」で97.0%であり、その内数である「スマートフォン」は90.5%である。また、パソコンは66.4%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



※ 無回答を含む

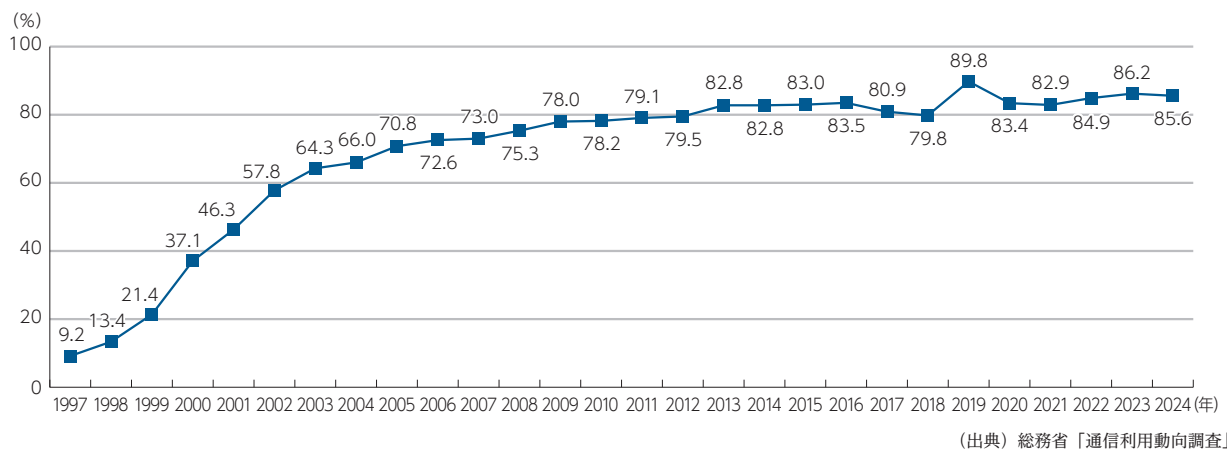
(出典) 総務省「通信利用動向調査」*1

2 インターネット

ア 利用状況

2024年のインターネット利用率（個人）は85.6%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」（74.4%）が「パソコン」（46.8%）を27.6ポイント上回っている。

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

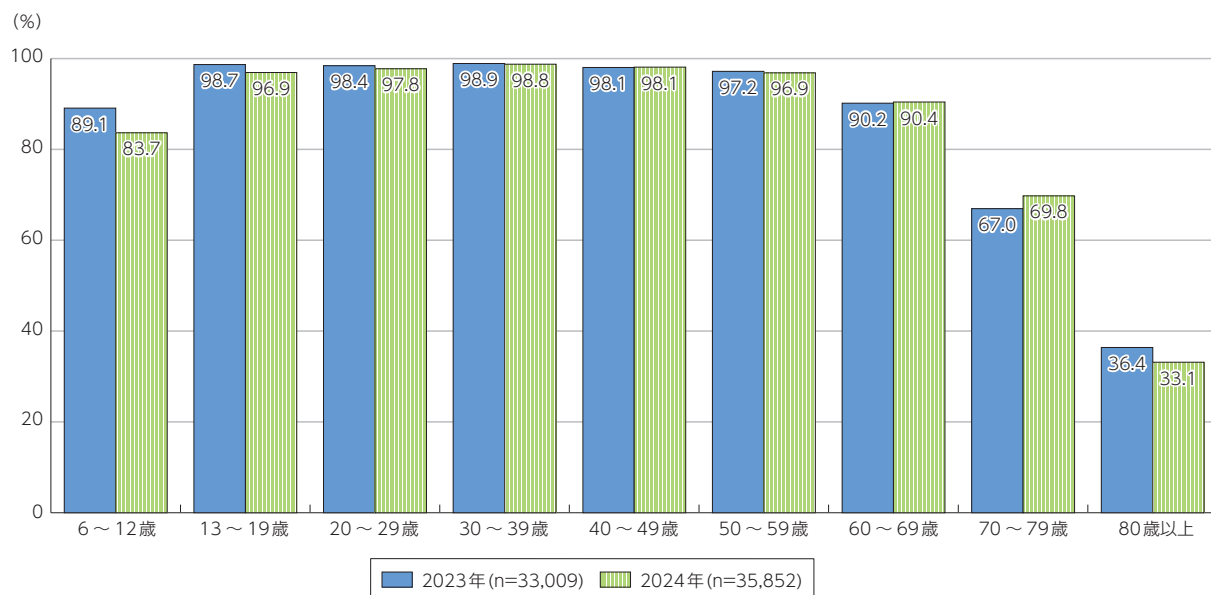
図表Ⅱ-1-11-2 インターネット利用率（個人）の推移^{*2}

関連データ インターネット利用端末の種類（個人）

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00294>（データ集）

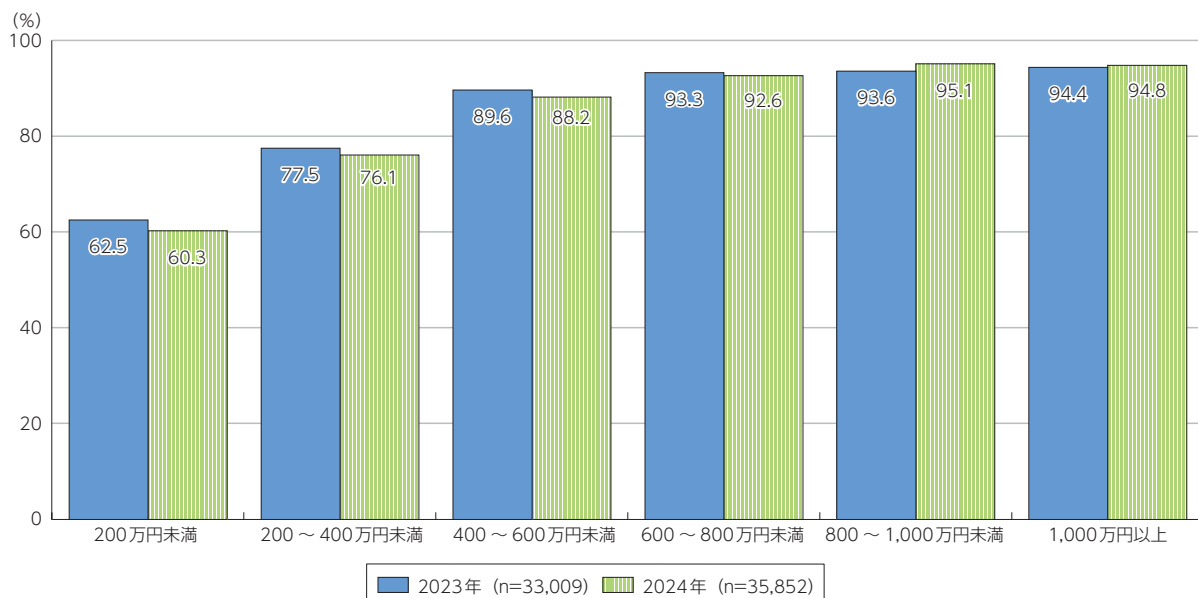
個人の年齢階層別にインターネット利用率をみると、13歳から69歳までの各階層で9割を超えている一方、70歳以降年齢階層が上がるにつれて利用率が低下する傾向にある（図表Ⅱ-1-11-3）。また、所属世帯年収別インターネット利用率は、400万円以上の各階層で8割を超えている（図表Ⅱ-1-11-4）。さらに、都道府県別にみると、インターネット利用率が80%を超えているのは38都府県となっており、すべての都道府県でスマートフォンでの利用率が60%を超えている。

図表Ⅱ-1-11-3 年齢階層別インターネット利用率



^{*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-1-11-4 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」

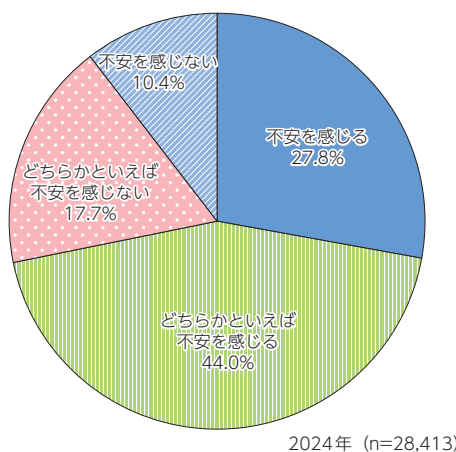
関連データ 都道府県別インターネット利用率及び機器別の利用状況（個人）（2024年）

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00297>（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7割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90.2%と最も高く、次いで「コンピューターウイルスへの感染」（61.6%）、「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）。

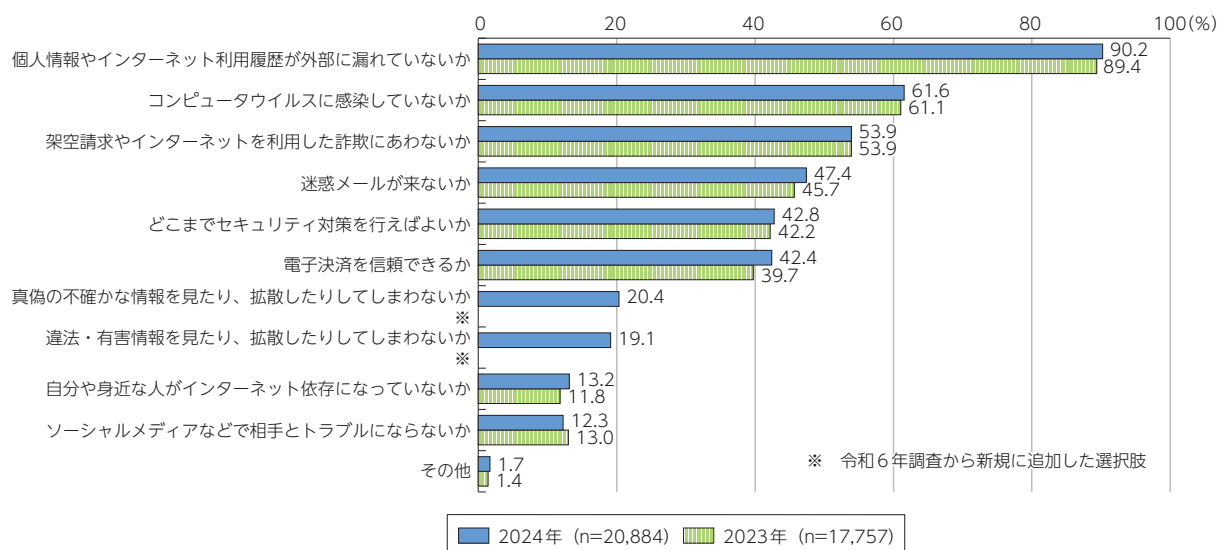
図表Ⅱ-1-11-5 インターネット利用時に不安を感じる人の割合



2024年 (n=28,413)

(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）



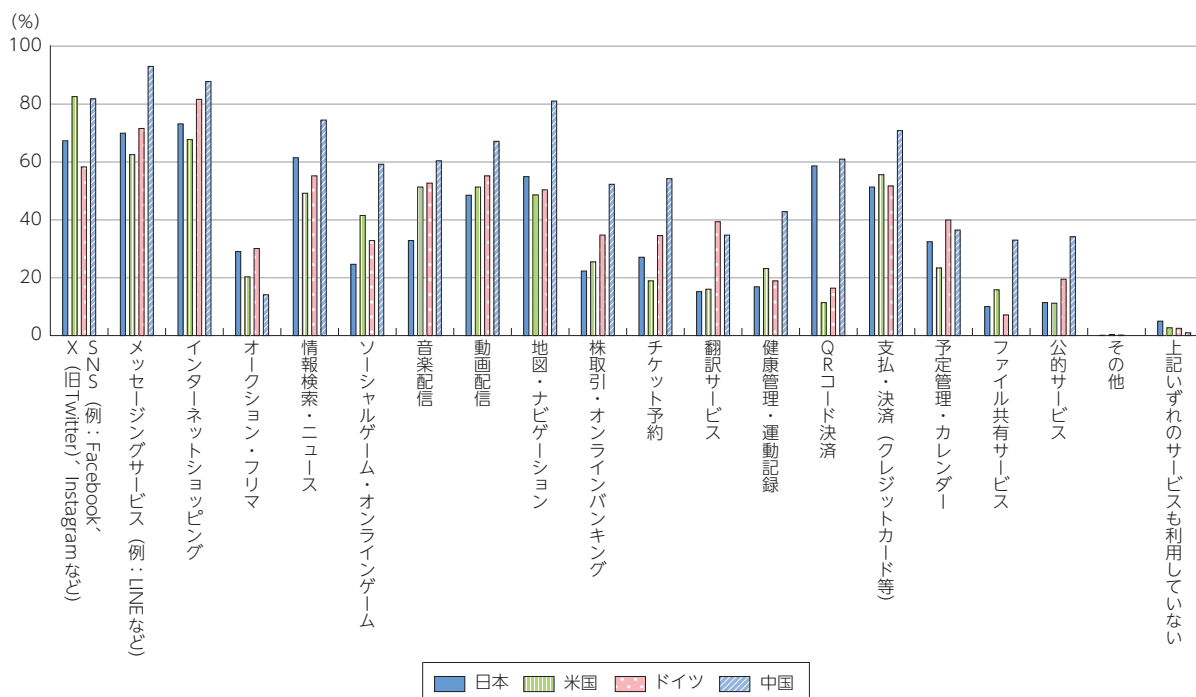
(出典) 総務省「通信利用動向調査」

3 デジタルサービスの活用状況

ア 全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」といったサービスの利用者が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や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 全般的なデジタルサービス利用状況

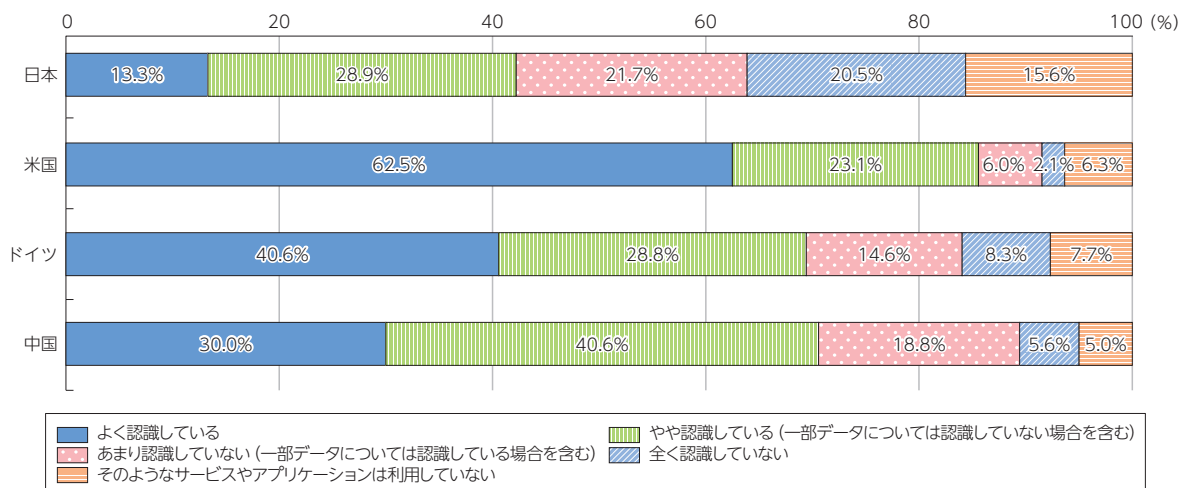


(出典) 総務省 (2025)「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

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」と「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（85.6%）、日本は約4割（42.2%）であった（図表Ⅱ-1-11-8）。

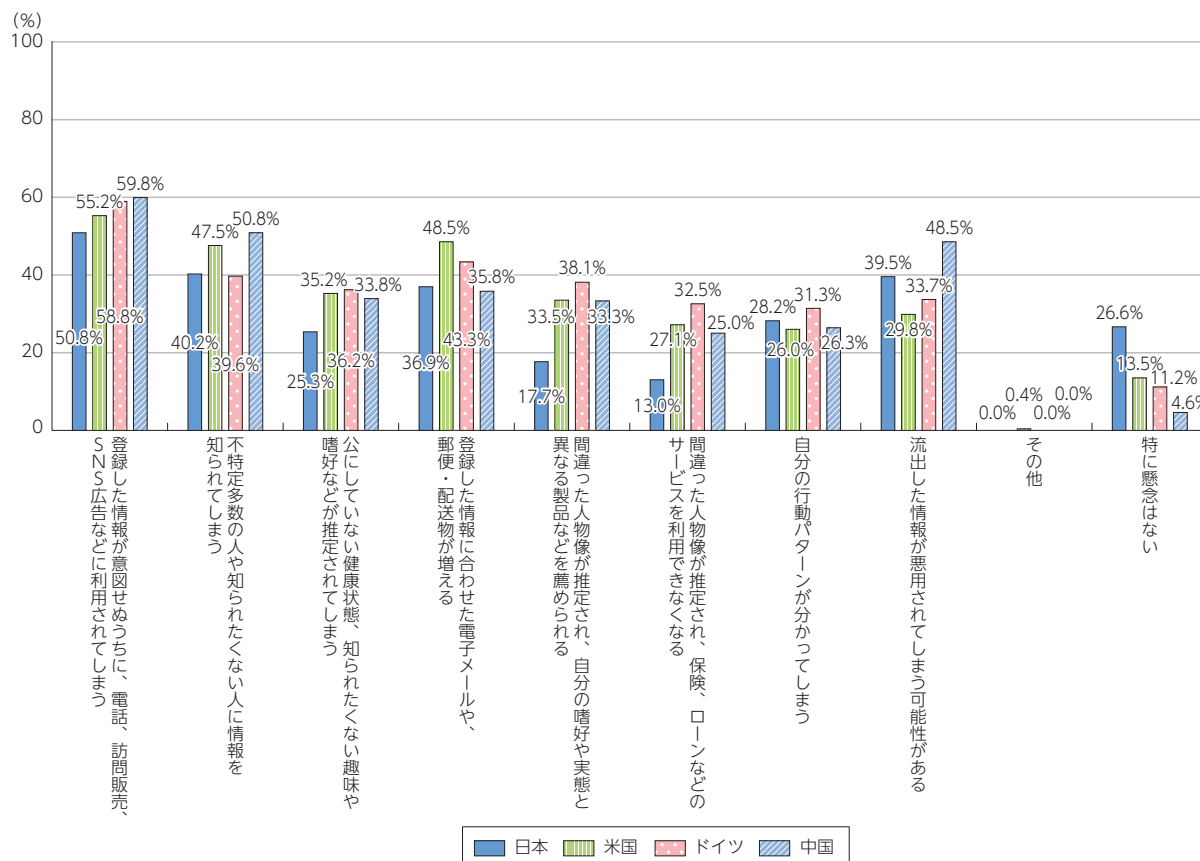
どのようなことに懸念を覚えるかを尋ねてみると、日本を含む各国で「登録した情報が意図せぬうちに、電話、訪問販売、SNS広告などに利用されてしまう」ことが最も懸念されていた。一方、日本では「特に懸念がない」とする割合が26.6%であり、他国と比べて高かった（図表Ⅱ-1-11-9）。

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（2025）「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（2025）「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

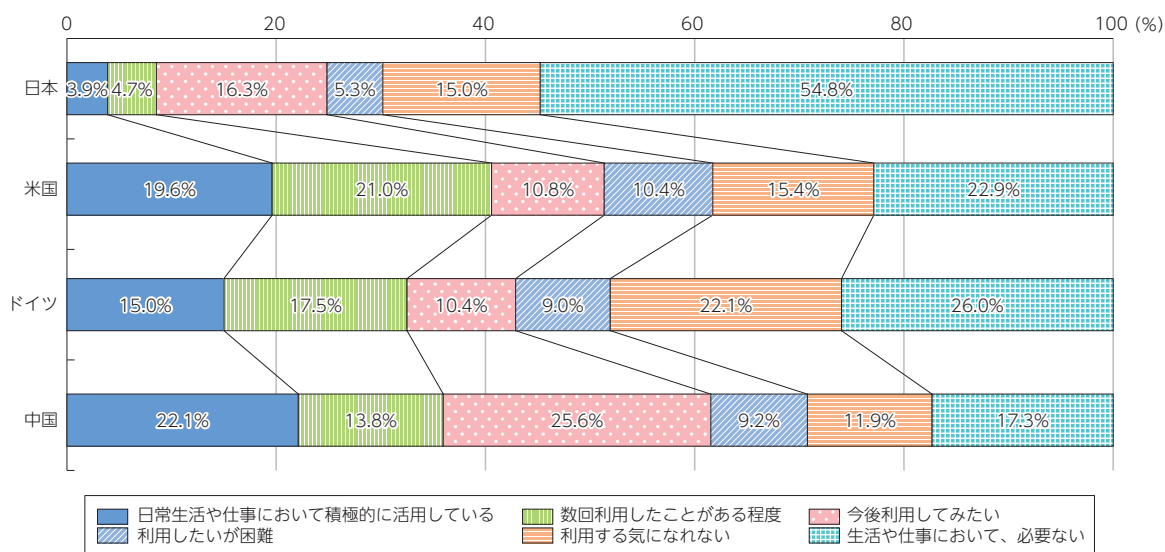
URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00303> (データ集)



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(「日常生活や仕事において積極的に活用している」、「数回利用したことがある」の合計)は、米国、ドイツ、中国では約30~40%となっていたのに対して、日本では8.5%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、日本では69.8%と、他国に比べて高くなっていた(図表Ⅱ-1-11-10)。我が国での利用状況を年齢別にみると、40歳代の利用率が最も高く(12.1%)、「今後利用してみたい」と考えている割合は20歳代が最も高かった(25.7%)。

図表Ⅱ-1-11-10 仮想空間上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 (2025)「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)

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00305> (データ集)



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

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00306> (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。

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、2024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。

2024年度の調査結果において、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。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、休日の40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、20代以降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2023年度調査結果と比較すると、40代から70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79歳までの男女1,800人を対象（性別・年齢10歳刻みで住民基本台帳の実勢比例。2024年度調査には2024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。2024年度調査における調査対象期間は2024年12月2日～12月8日。

^{*6} 従来、13歳～69歳までの1,500人を対象として調査を実施してきたのに対し、2024年度調査では70代も含めた1,800人を対象とした調査として実施しており、「全年代」の数値は、13歳～79歳までの全体の数値として計上している。これに合わせ、過去の調査結果のうち、「全年代」の数値については、これまで参考扱いとして調査・収集していた70代の調査結果も含めた数値で再集計したものを表示しているため、昨年まで公表していた調査結果の数値と必ずしも一致しない場合がある。

^{*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>

		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	新聞閲覧	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	新聞閲覧	ラジオ聴取
全年代	2020年	193.2	20.4	149.3	13.1	15.6	84.0	19.1	81.3	31.2	9.2
	2021年	171.9	19.0	156.3	11.5	14.3	77.6	18.7	82.9	28.4	7.2
	2022年	163.5	20.5	154.7	10.4	10.0	77.2	17.8	83.9	25.2	6.9
	2023年	162.9	18.4	173.6	9.3	9.4	75.1	16.2	85.3	22.1	6.6
	2024年	154.7	18.1	181.8	9.0	11.8	72.1	15.1	87.0	20.3	6.5
10代	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
	2024年	39.7	2.8	243.4	0.5	0.0	35.0	2.9	93.9	2.5	0.0
20代	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	273.8	0.5	4.8	43.3	7.4	98.4	1.8	2.8
	2024年	52.6	5.6	257.2	0.3	2.1	48.4	7.1	97.0	1.4	1.1
30代	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
	2024年	80.2	9.7	225.8	1.3	4.7	59.9	10.1	96.6	4.6	3.0
40代	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
	2024年	117.5	11.0	200.3	1.9	11.7	71.4	12.1	94.9	6.9	5.9
50代	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
	2024年	159.0	16.5	181.0	6.3	13.0	79.7	14.7	89.7	22.0	7.0
60代	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
	2024年	226.7	37.2	151.3	14.8	18.0	88.2	27.3	84.9	35.6	9.0
70代	2020年	352.3	21.9	47.3	37.3	27.7	95.9	15.6	46.5	61.5	16.8
	2021年	305.9	25.2	50.4	33.7	25.0	94.0	19.1	48.4	60.5	12.1
	2022年	306.3	32.2	50.0	32.8	19.9	95.2	19.6	50.7	56.0	11.6
	2023年	304.6	28.6	69.2	30.1	20.2	95.1	20.8	55.4	52.2	12.8
	2024年	310.7	32.8	72.4	30.5	23.4	94.3	23.3	59.6	52.9	14.1

<休日1日>

		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	新聞閲覧	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	新聞閲覧	ラジオ聴取
全年代	2020年	247.4	36.7	154.2	12.4	10.0	82.7	25.4	77.8	28.2	6.2
	2021年	213.9	25.5	154.2	10.6	9.0	77.9	20.5	79.3	24.9	5.0
	2022年	207.2	30.2	164.3	10.2	7.3	76.2	22.1	81.8	23.6	5.3
	2023年	202.0	23.8	179.7	8.7	6.6	73.2	18.0	82.2	20.5	4.7
	2024年	182.7	25.0	183.7	8.5	7.9	69.1	17.4	83.7	18.5	4.1
10代	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
	2024年	41.7	7.2	316.1	0.4	0.0	31.4	8.6	92.1	1.4	0.0
20代	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
	2024年	62.7	11.3	302.7	0.3	0.0	43.1	9.2	94.5	0.5	0.0
30代	2020年	198.1	45.0	191.3	1.6	7.4	72.2	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
	2024年	103.8	14.5	218.4	1.1	2.7	53.6	12.7	95.4	4.2	0.8
40代	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
	2024年	159.1	21.5	199.0	2.3	7.2	67.3	16.3	94.8	6.5	3.6
50代	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
	2024年	200.4	32.1	164.9	6.8	9.2	78.2	21.8	85.5	19.1	3.0
60代	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
	2024年	276.8	42.7	130.8	13.5	10.1	88.9	24.0	77.9	32.8	6.3
70代	2020年	375.9	21.3	43.9	34.5	23.0	94.0	13.5	41.8	57.1	14.2
	2021年	318.8	21.3	38.5	27.7	19.3	92.8	16.6	41.4	53.8	9.3
	2022年	330.9	30.5	47.4	33.9	16.3	96.6	19.4	47.6	53.7	11.2
	2023年	329.4	24.4	64.2	27.3	19.5	92.6	17.9	52.0	50.0	13.5
	2024年	318.3	31.7	59.7	27.8	19.1	91.9	21.8	54.4	49.7	11.4

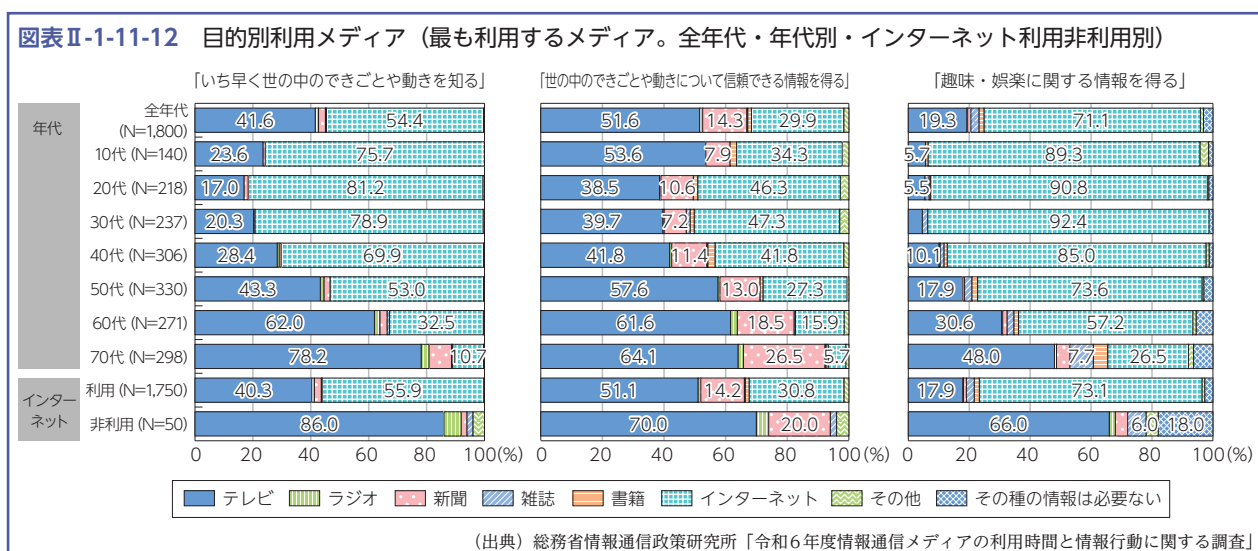
（出典）総務省情報通信政策研究所「令和6年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

(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代及び70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代及び30代では「インターネット」を最も利用しており、40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代及び70代では「インターネット」を上回る水準で利用している。

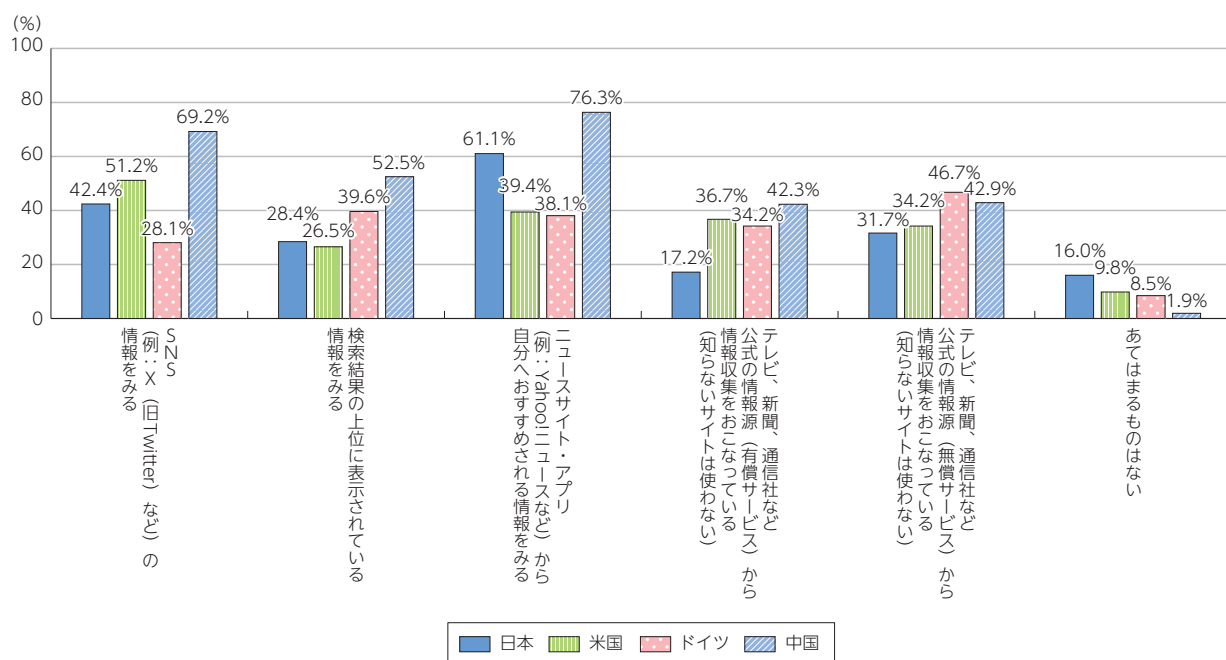
「趣味・娯楽に関する情報を得る」ために最も利用するメディアとしては、全年代では「インターネット」が最も高い。年代別では、10代から60代では「インターネット」、70代では「テレビ」を最も利用している。10代から30代で「インターネット」の割合が90%前後となっている。



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ときにどのような行動をとっている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」(61.1%)、「SNSの情報をみる」(42.4%)の割合が高く、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)。

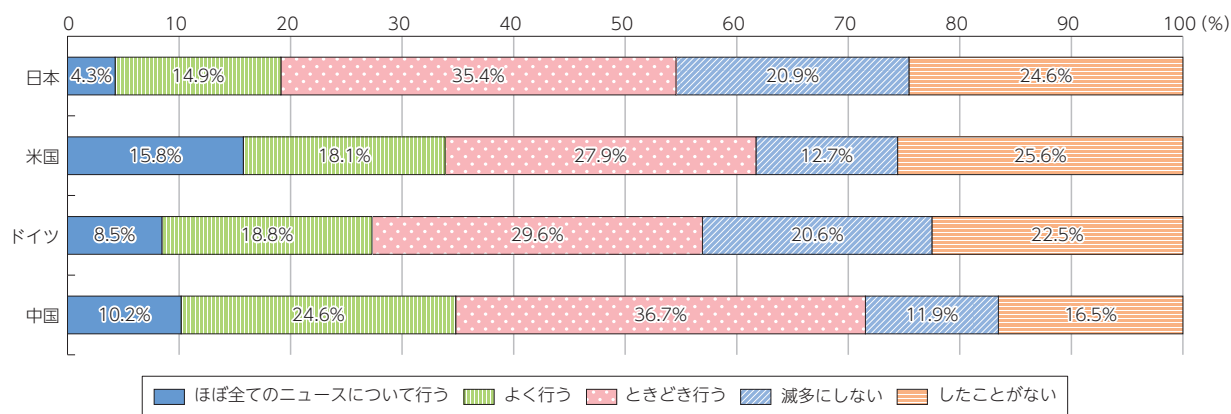
図表Ⅱ-1-11-13 オンライン上の最新ニュースの入手方法（国別）



(出典) 総務省 (2025)「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19.1%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 (2025)「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

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00320> (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

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00321> (データ集)



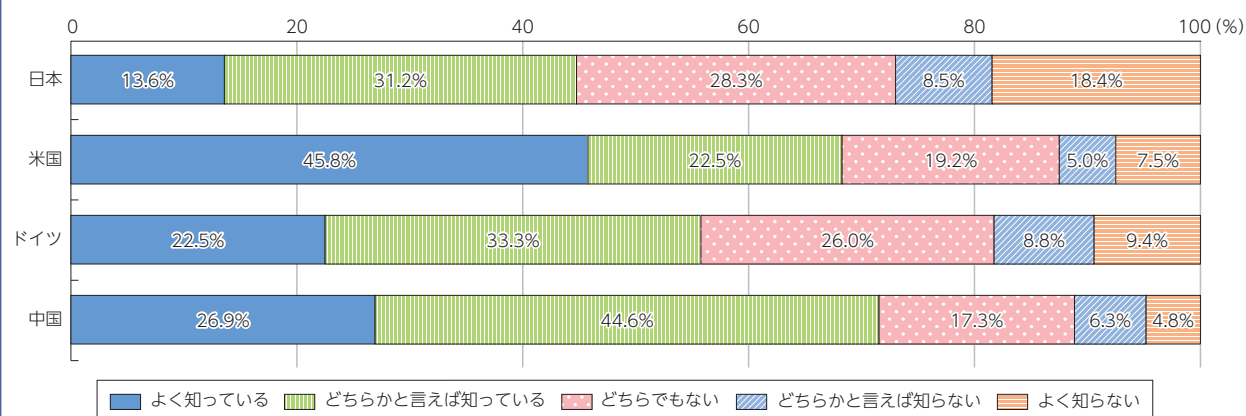
関連データ 専門家やファクトチェック機関による検証結果を確認する割合

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00322> (データ集)



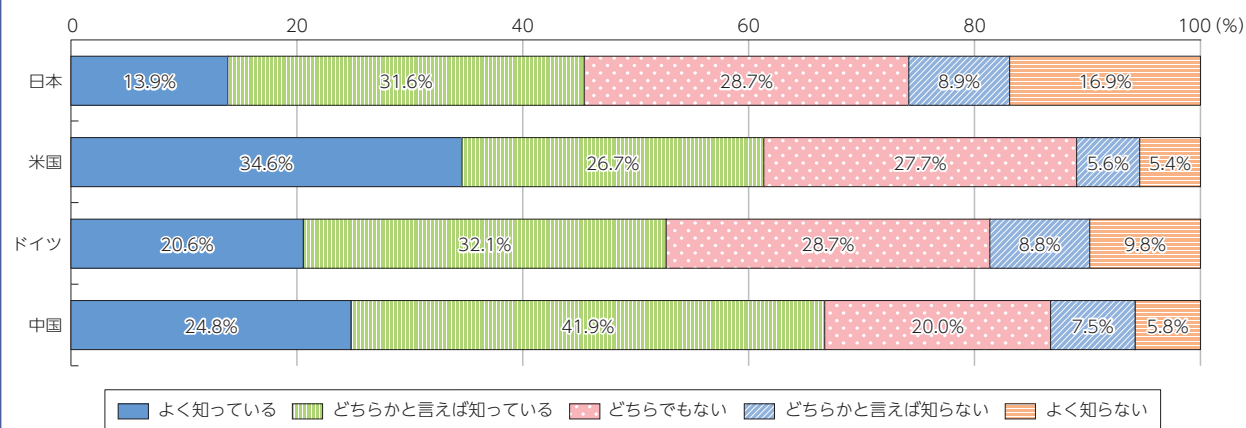
また、オンラインサービスやアプリ（検索サービスやSNSなど）の特性である、「検索結果やSNS、動画、音楽等、表示される情報があなたに最適化（パーソナライズ）されていること」、「SNS上でお勧めされるアカウントやコンテンツは、SNSの提供者がみてほしいアカウントやコンテンツが提示される場合があること」、「SNS等では、自分に近い意見や考え方に近い情報が表示されること」について、どの程度認識しているかを調査したところ、知っている割合（「よく知っている」、「どちらかと言えば知っている」の合計）は、日本ではいずれの項目においても50%未満となった（図表Ⅱ-1-11-15）（図表Ⅱ-1-11-16）（図表Ⅱ-1-11-17）。

図表Ⅱ-1-11-15 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



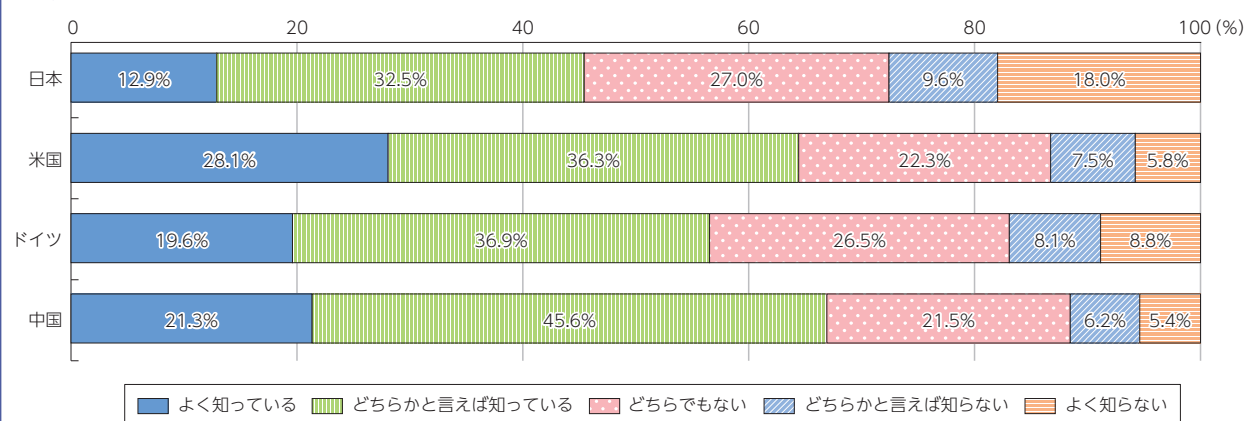
（出典）総務省（2025）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

図表Ⅱ-1-11-16 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（2025）「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-1-11-17 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（2025）「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」

2 企業活動における利活用の動向

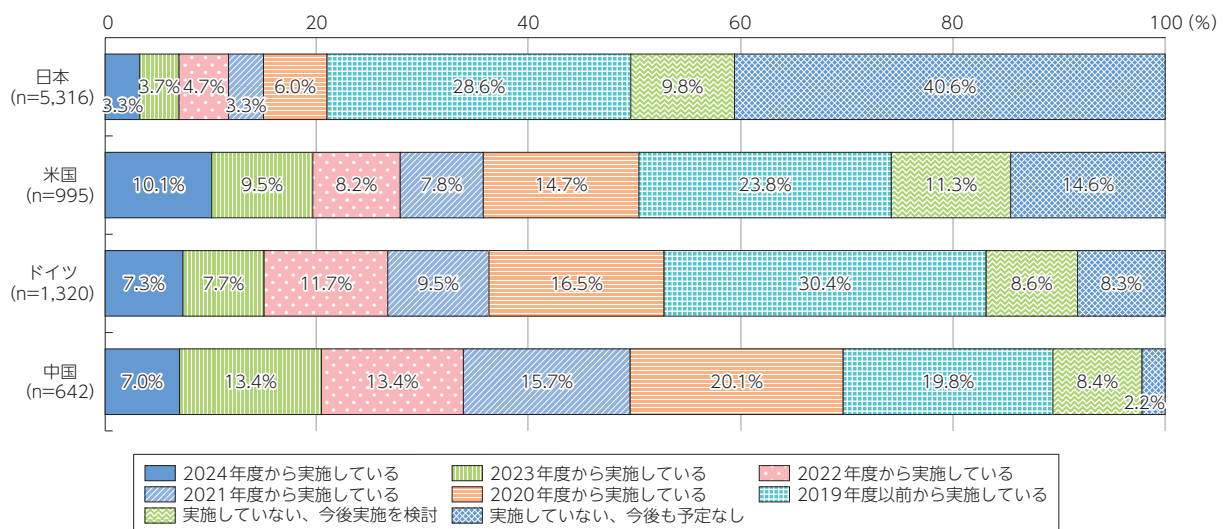
1 各国企業のデジタル化の状況

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（9.8%）」、「実施していない、今後も予定なし（40.6%）」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-1-11-18）。

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-1-11-19）。

図表Ⅱ-1-11-18 デジタル化の取組状況（各国比較）



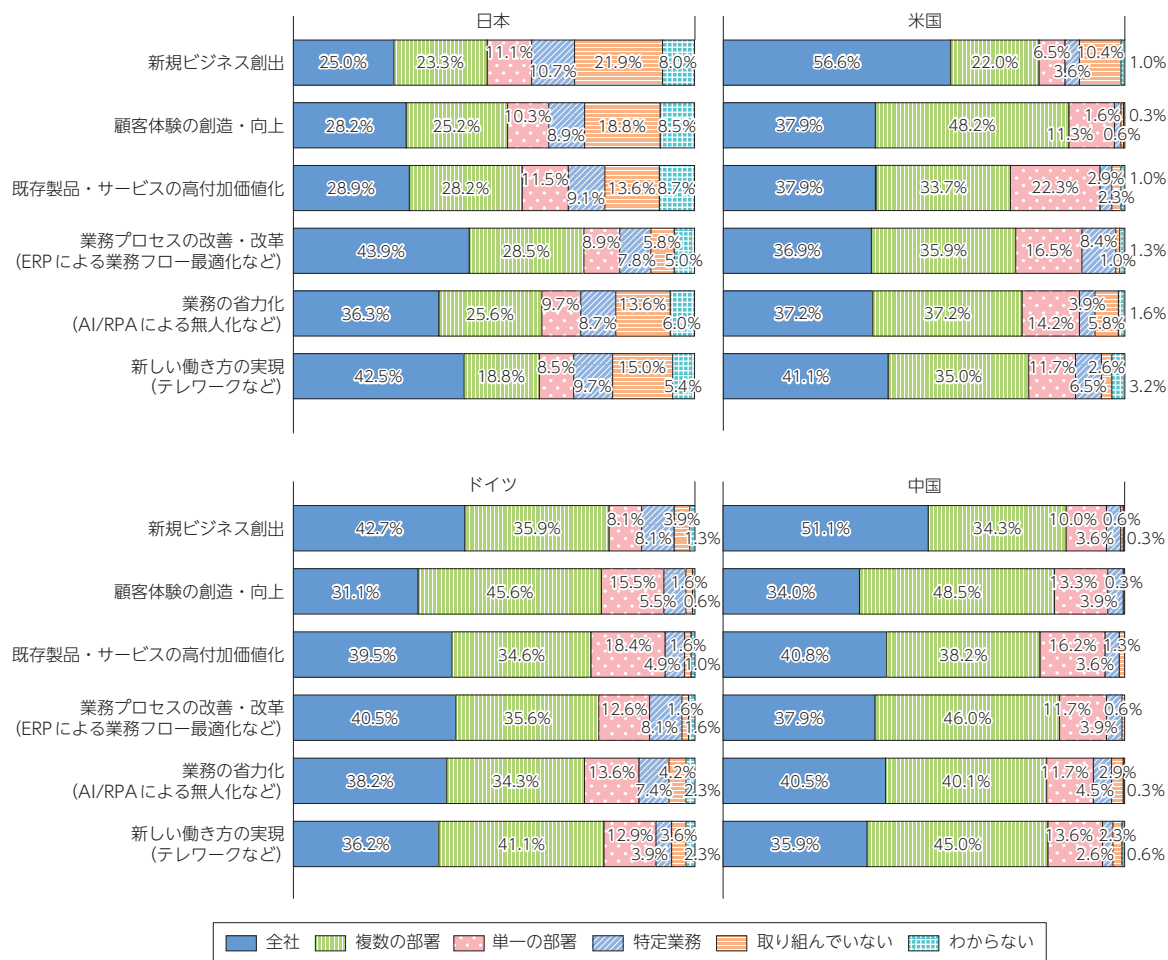
関連データ デジタル化の取組状況（日本：企業規模別比較）

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00327>（データ集）



*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。

図表Ⅱ-1-11-19 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 (2025) 「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、日本では各観点到共通して「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

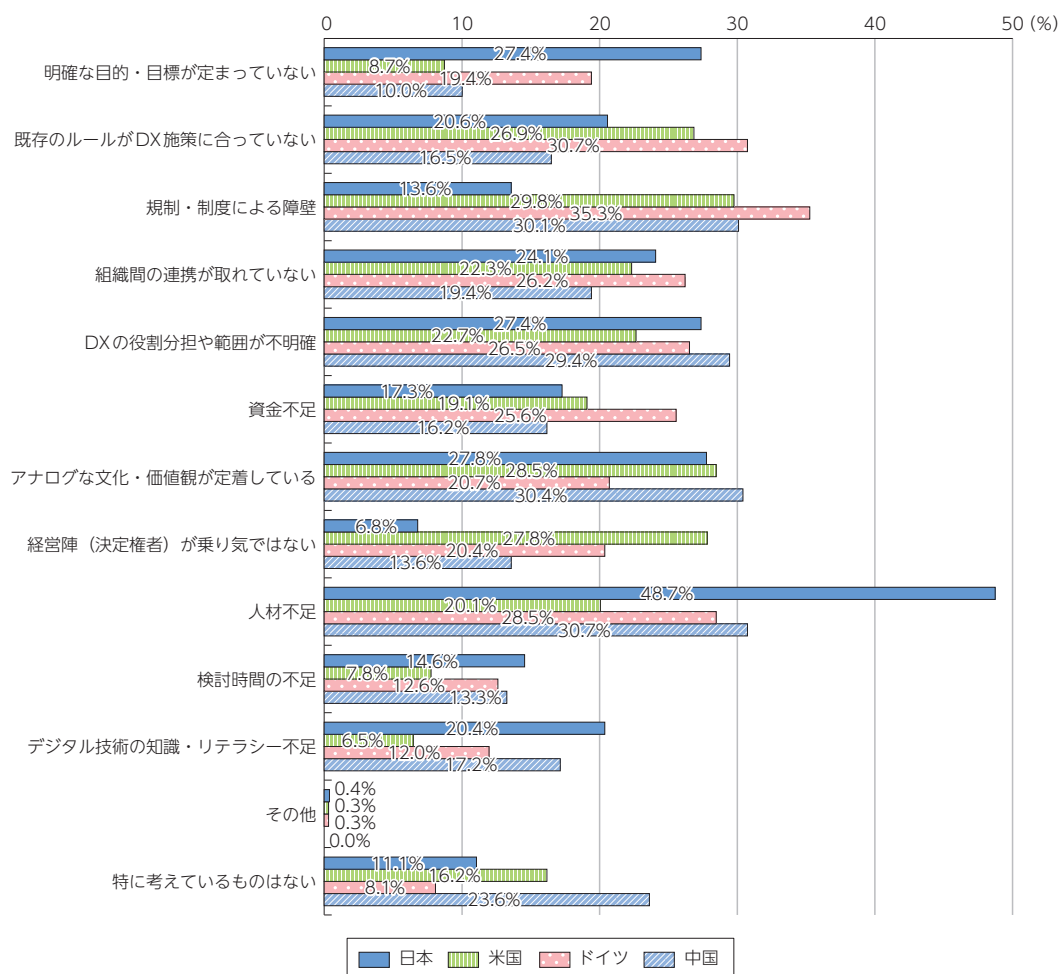
URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00329> (データ集)



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 (48.7%)」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 (27.8%)」、「DXの役割分担や範囲が不明確 (27.4%)」、「明確な目的・目標が定まっていない (27.4%)」の回答割合が高かった (図表Ⅱ-1-11-20)。

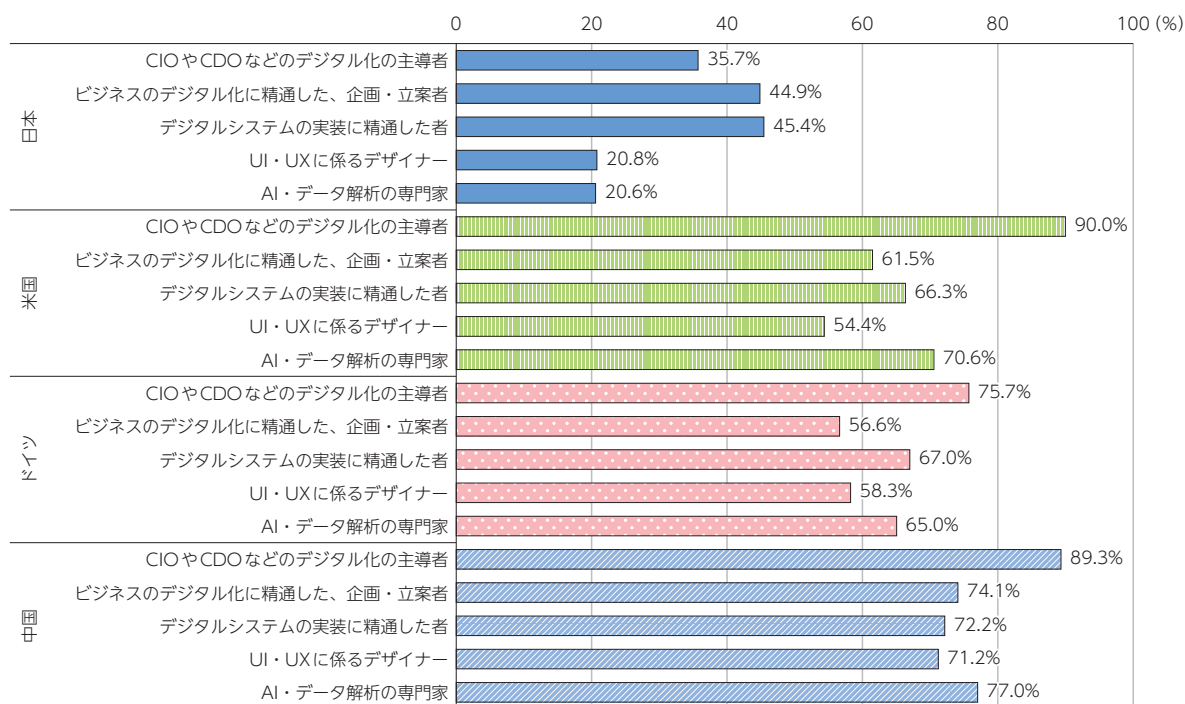
図表Ⅱ-1-11-20 デジタル化に関して現在認識している、もしくは今後想定される課題や障壁（各国比較）



(出典) 総務省 (2025)「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20.8%に対して他国企業では約55%から約70%であり、AI・データ解析の専門家が「在籍している」と回答した割合は、日本企業では20.6%に対して他国企業では約65%から約80%であった（図表Ⅱ-1-11-21）。

図表Ⅱ-1-11-21 専門的なデジタル人材の在籍状況



(出典) 総務省 (2025)「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)

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00332> (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ーで実施」の合計）と回答したのは35.7%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回答したのは約80~90%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)

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00333> (データ集)

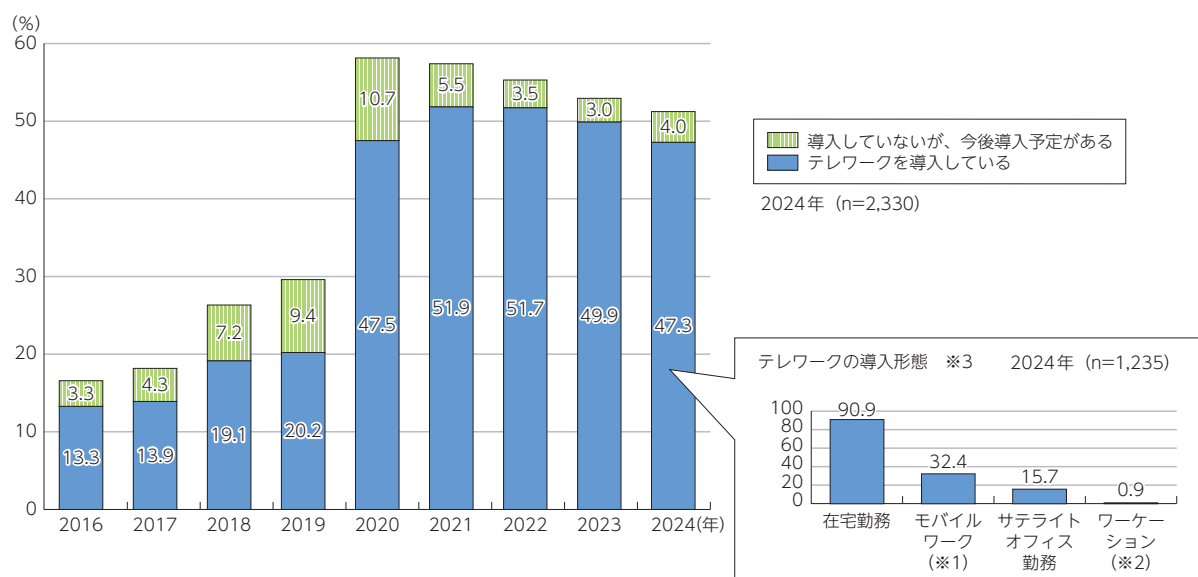
2 テレワーク・オンライン会議

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が、2022年以降、減少傾向が続いている。

総務省実施の令和6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47.3%である(図表Ⅱ-1-11-22)。

図表Ⅱ-1-11-22 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 導入形態は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)

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00338> (データ集)



関連データ テレワークを導入しない理由 (時系列)

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00339> (データ集)



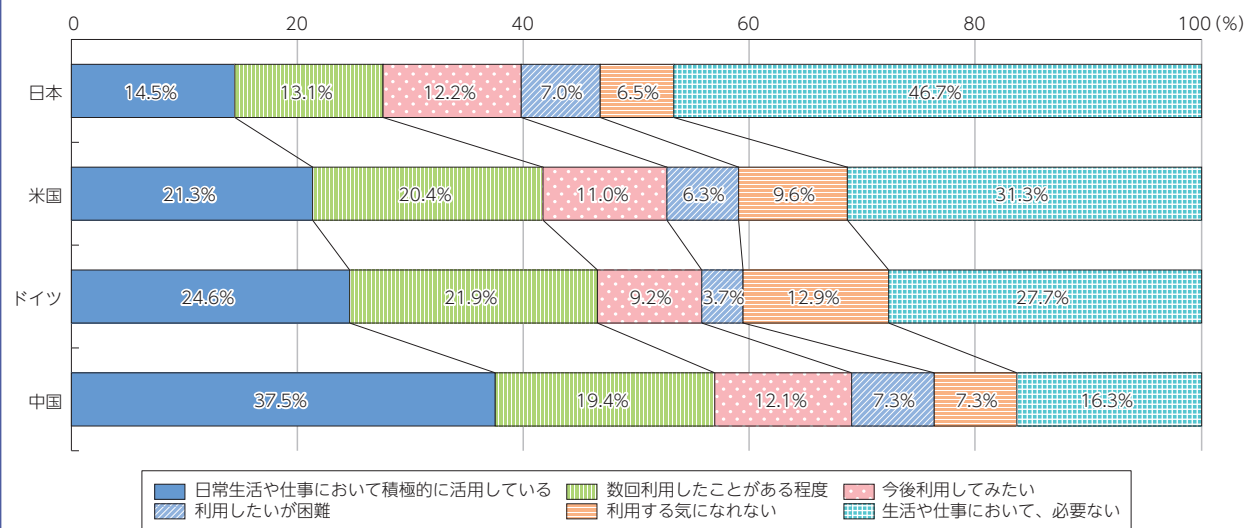
イ テレワーク・オンライン会議の利用状況 (個人・国際比較)

テレワーク・オンライン会議 (以下、「テレワーク等」) 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。

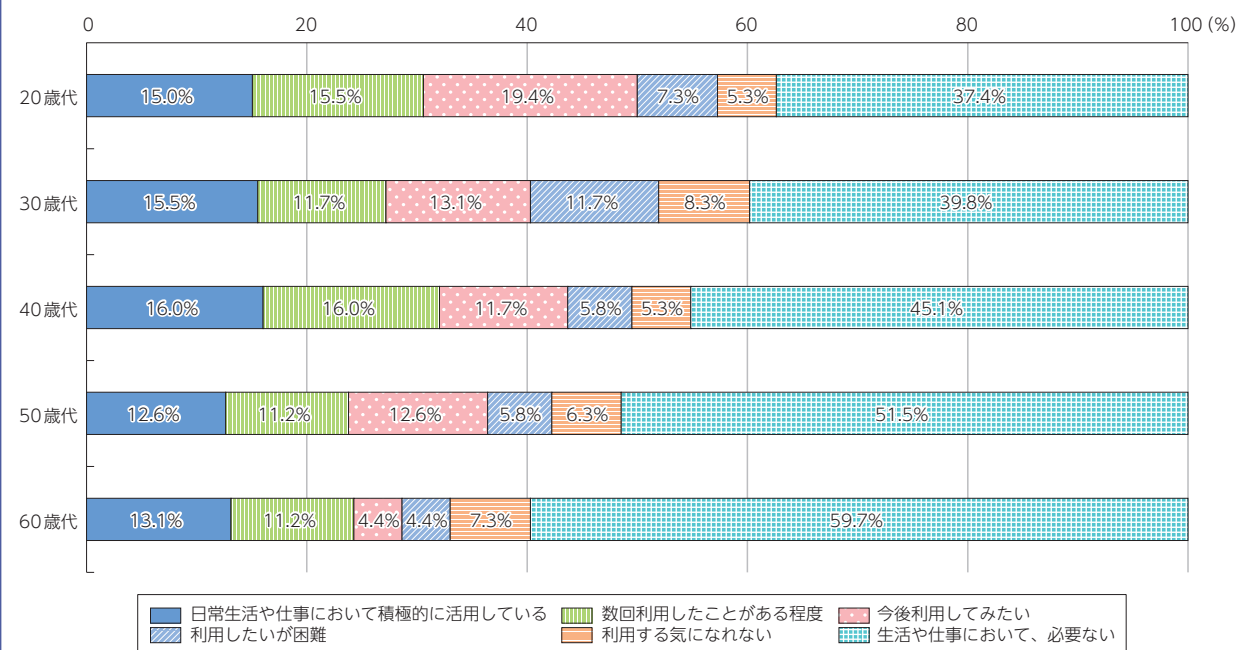
テレワーク及びオンライン会議を「日常生活や仕事において積極的に活用している」と回答した割合は、日本を除く3カ国において、前年度比で微減していることから、オフィス回帰という社会的背景があるのではないかと推察される (図表Ⅱ-1-11-23)。また、テレワーク等の実施が困難な理由として、日本では社内での「使いたいサービスがない」ことが36.0%と最も多く挙げられている。

日本のテレワークの利用状況を年代別にみると、40歳代、20歳代、30歳代の順に高く、40歳代では32.0%だった。また、20歳代においては、「今後利用してみたい」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37.4%であったのに対して、60歳代では59.7%となっていた (図表Ⅱ-1-11-24)。

図表Ⅱ-1-11-23 テレワーク・オンライン会議の利用状況（国際比較）



図表Ⅱ-1-11-24 テレワーク・オンライン会議の利用状況（日本・年代別）



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

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00342>（データ集）

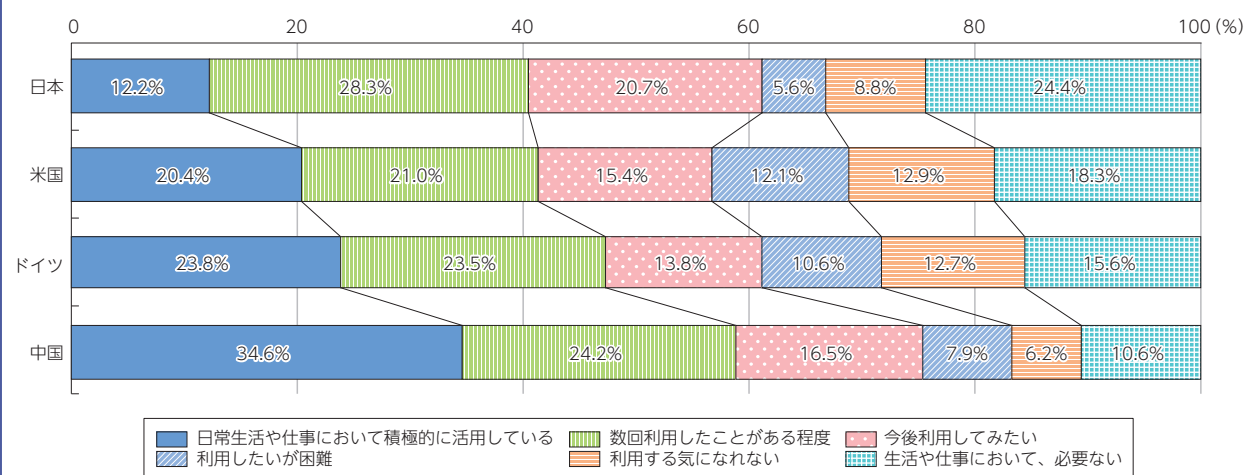
3 行政分野におけるデジタル活用の動向

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

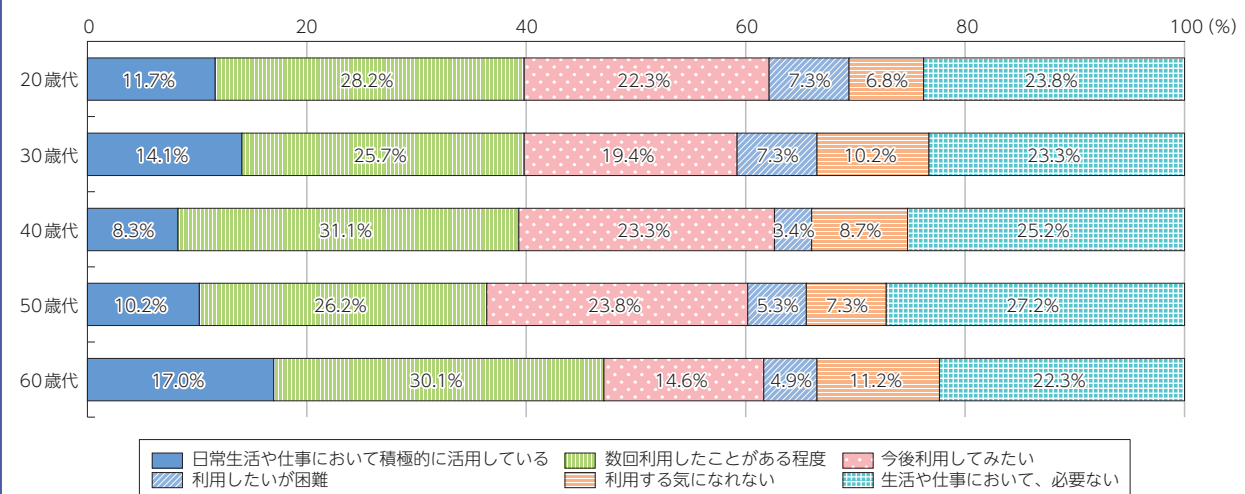
電子行政サービス（電子申請、電子申告、電子届出）の利用状況について、日本では利用経験のある者が約41%であり、前回の調査時（約41%）^{*12}と同程度であった。また、米国ともほぼ同程度となっている（図表Ⅱ-1-11-25）。利用しない理由としては、「セキュリティへの不安」、「サービスを利用するまでの方法あるいは機器やアプリケーションの操作方法がわからない」、「使いたいサービスがない」との回答が多かった。

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の割合は、他の年代に比べ60代が比較的大きかった（図表Ⅱ-1-11-26）。

図表Ⅱ-1-11-25 電子行政サービスの利用状況（国別）



図表Ⅱ-1-11-26 電子行政サービスの利用状況（日本・年代別）



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）

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00345>（データ集）



*12 令和6年版情報通信白書。総務省（2024）「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。

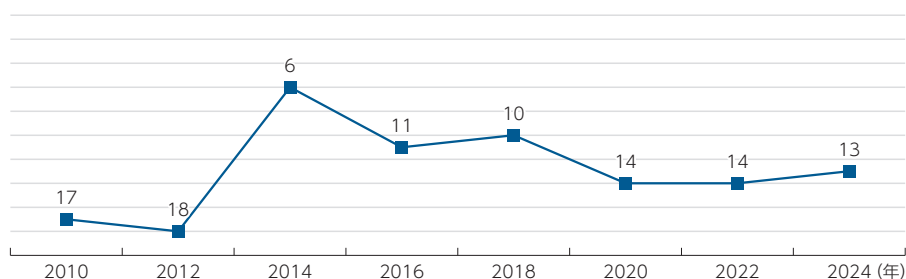
(ア) 国連経済社会局（UNDESA）「世界電子政府ランキング」

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タ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つの指標を基に平均してEGDI（電子政府発展度指標）を出して順位を決めている。

2024年の世界電子政府ランキングでは、前回調査（2022年）に引き続きデンマークが1位であり、2位がエストニア、3位がシンガポール、4位が韓国、5位がアイスランドと続く。日本の順位は13位であり、前回調査（2022年）から1ランク向上し、スコアも前回調査より上昇した（図表Ⅱ-1-11-27）。

個別指標のスコアをみると日本は、Online Service Index（0.9094→0.9427）、Human Capital Index（0.8765→0.9117）、Telecommunications Infrastructure Index（0.9147→0.9509）のすべての指標においてスコアの向上がみられる。

図表Ⅱ-1-11-27 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：シンガポール、2位：英国、3位：デンマーク、4位：米国、5位：韓国となった。3年連続で1位を保持していたデンマークは3位にランクダウンし、シンガポールが7年ぶりの1位となった。日本は、昨年調査において調査開始から初めてトップ10圏外の11位となったが、今年も11位のままであった。日本の少子・高齢・人口減少社会を見据え、デジタル活用による官民連携やイノベーションの推進による行財政のコスト削減や効率化、積極的且つ最適なデジタル投資が、今やるべきこととして指摘されている。

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

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00347>（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保有枚数（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数値）は、2025年2月末時点で78.0%である。また、マイナンバーカードの健康保険証としての登録は、2025年1月末時点で、累計約8,153万枚、マイナンバーカード保有枚数に対する登録率は84.1%である。公金受取口座の登録については、2025年1月末時点で、累計登録数が約6,346万件、マイナンバーカード保有枚数に対する登録率は65.5%である。

関連データ マイナンバーカード普及状況の推移

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00348>（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

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00349>（データ集）



関連データ マイナンバーカードの公金受取口座の登録状況推移

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00350>（データ集）



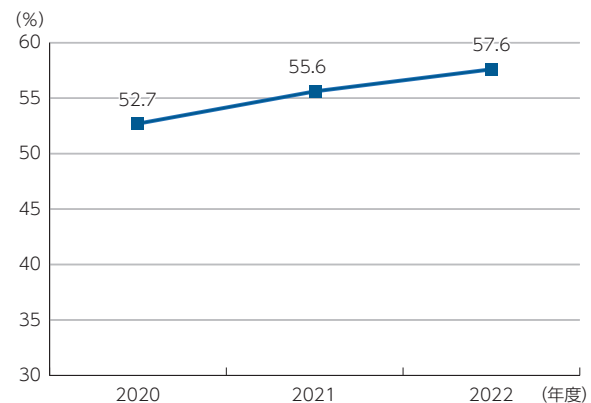
ウ 地方自治体におけるデジタル化の取組状況

(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」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手続の、オンライン利用実績は以下のとおりである（図表Ⅱ-1-11-28）。

図表Ⅱ-1-11-28 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のオンライン利用状況の推移

年度	年間総手続件数 (万件)	オンライン利用件数 (万件)	オンライン 利用率 (%)
2020	47,032	24,781	52.7
2021	50,257	27,926	55.6
2022	49,909	28,735	57.6



※1 2020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。2021年度以降についても、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」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を対象としている。

※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。

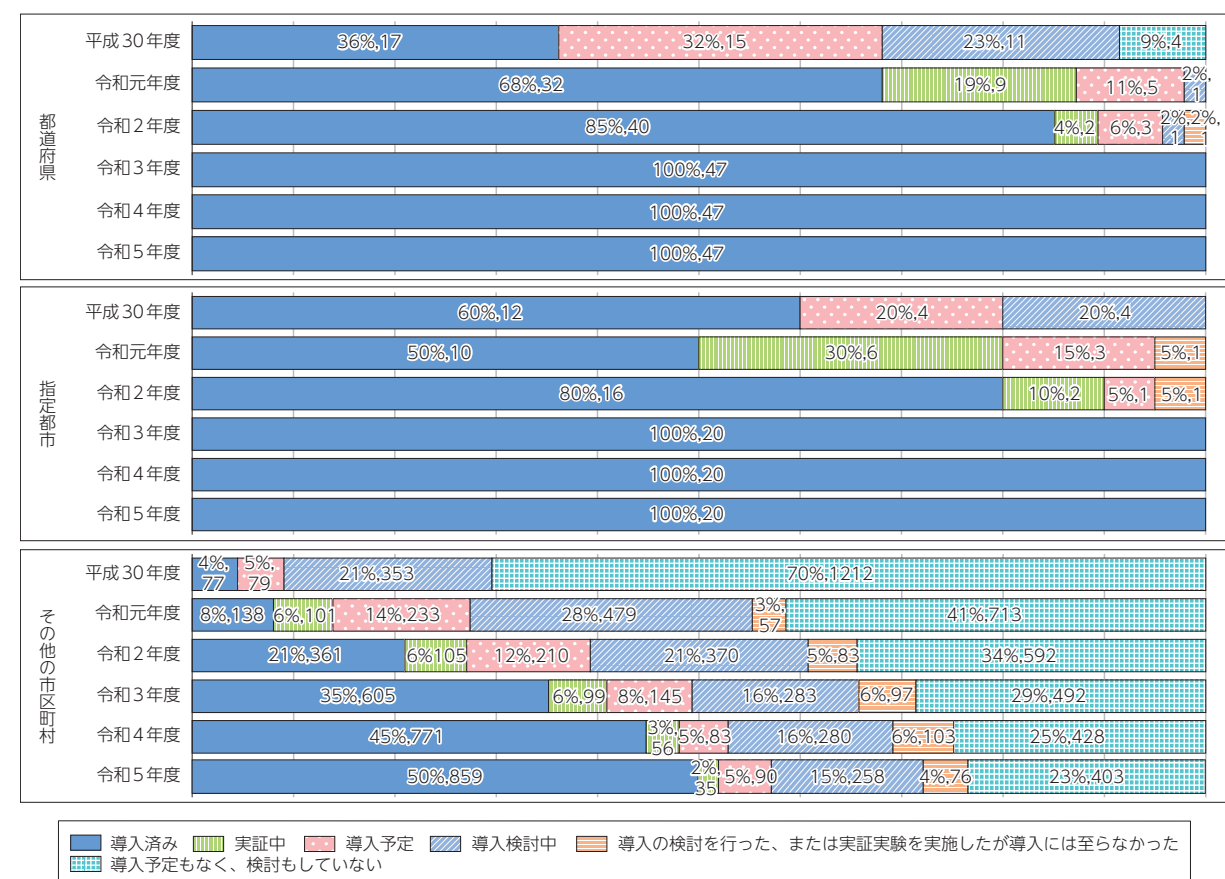
（出典）総務省「自治体DX・情報化推進概要～令和5年度地方公共団体における行政情報化の推進状況調査の取りまとめ結果～」を基に作成^{*13}

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

(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、2023年度時点で50%となり、実証中、導入予定、導入検討中を含めると約72%がAIの導入に向けて取り組んでいる（図表Ⅱ-1-11-29）。機能別にみると、音声認識、文字認識及びチャットボットによる応答の3機能は、都道府県・指定都市・その他の市区町村のいずれにおいても突出して導入が進んでいる。その他の機能についても、件数は少ないもののおおむね増加傾向にある。

図表Ⅱ-1-11-29 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

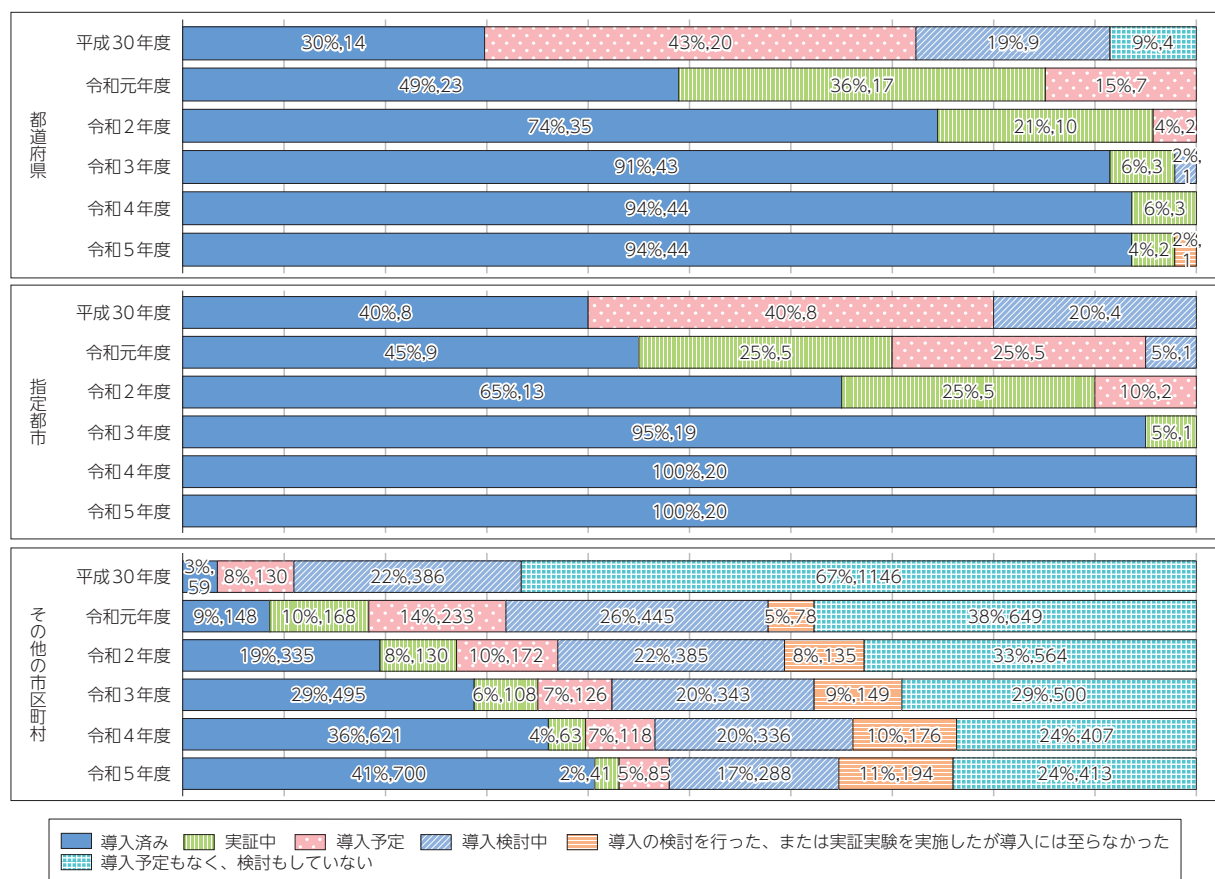
関連データ 地方自治体におけるAI導入状況（AIの機能別導入状況）

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00353>（データ集）

また、RPA導入済み団体数は、2023年度時点で、都道府県で94%、指定都市で100%となっている。その他の市区町村は41%となり、実証中、導入予定、導入検討中を含めると約65%がRPAの導入に向けて取り組んでいる（図表Ⅱ-1-11-30）。分野別にみると、最も導入件数が多いのが「財政・会計・財務」であり、次いで「児童福祉・子育て」、「健康・医療」、「組織・職員（行政改革を含む）」が続く。

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

図表Ⅱ-1-11-30 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

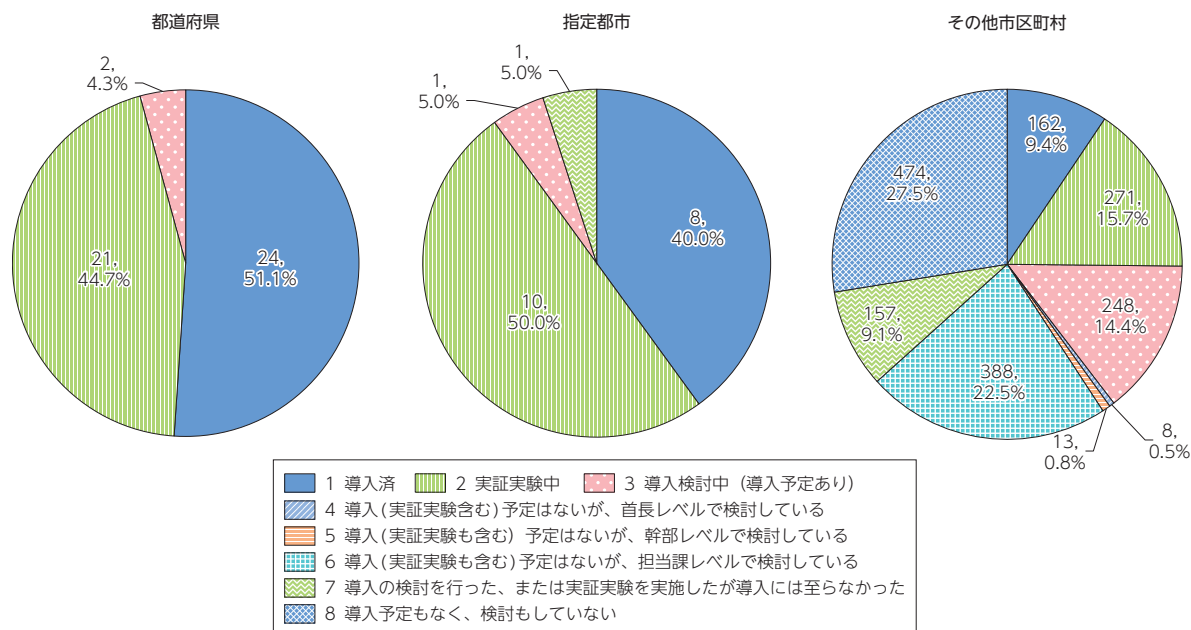
関連データ 地方自治体におけるRPA導入状況（RPAの分野別導入状況）

URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00355>（データ集）

2023年末時点で、生成AIを導入済みの団体は、都道府県で51.1%、指定都市で40.0%、その他の市区町村で9.4%であった（図表Ⅱ-1-11-31）。

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

図表Ⅱ-1-11-31 地方自治体における生成AI導入状況（2023年12月31日現在）



(出典) 総務省「自治体における生成AI導入状況」*16

関連データ 地方自治体における生成AI導入事例（実証実験も含む）（2023年12月31日現在）

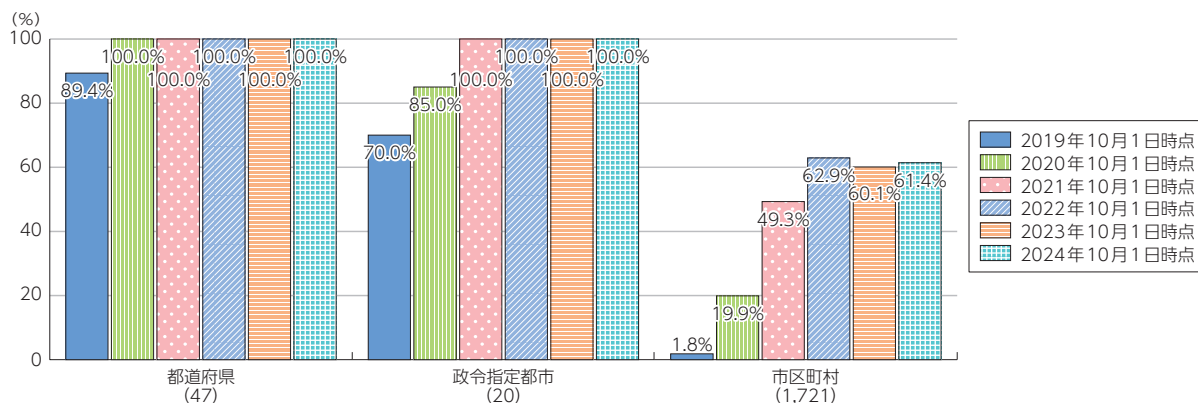
URL : <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r07/html/datashu.html#f00357>（データ集）

(ウ) 職員のテレワークの実施状況

2024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、2023年10月時点では60.1%であったところ、2024年10月時点では、61.4%となっている（図表Ⅱ-1-11-32）。

テレワーク導入済団体が実感している意義やメリットとして、職員のワークライフバランスの向上、柔軟・多様な働き方の実現、時間の有効活用、感染症対策などが挙げられている一方、テレワーク未導入団体において、テレワークの導入に至っていない理由については、多くの職員がテレワークになじまない窓口業務や現場業務に従事している、テレワーク導入のためにコストがかかる、職員の労務管理が難しいなどが挙げられている。

図表Ⅱ-1-11-32 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*17

*16 https://www.soumu.go.jp/main_content/000956953.pdf*17 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、令和6年10月1日時点）(https://www.soumu.go.jp/main_content/001005074.pdf)