

# トラストサービスの利用動向に関する アンケート調査の結果

令和元年 10月 11日  
総務省  
トラストサービス検討ワーキンググループ

事務局

# アンケートの概要

## アンケートの目的

対面や紙を通じて行われているやりとりが今後ますます電子的なやりとりに置き換わり、「社会全体のデジタル化」が進展することが想定される中で、その基盤として電子データの信頼性（データの作成者の真正性やデータの非改ざん性）を確保するための技術的・制度的仕組みとして「トラストサービス」の在り方について、検討を行っているところ、トラストサービスの利用に関する企業のニーズや、利用に当たっての懸念事項、制度化に関する要望について把握するため。

## アンケート対象企業および回答数

一般社団法人 日本経済団体連合会 デジタルエコノミー推進委員会加盟企業約**160社**中**39社**から回答

## 調査事項

I) 文書・データ（以下①～③の文書やデータ）を電子的に組織外部と送受信する時（以下、**送受信**）

II) 文書・データ（以下①～⑤の文書やデータ）を電子的に保存する時（以下、**保存**）

のそれぞれの場面における**トラストサービス利用の有無**や**使用にあたっての課題**等に関する調査

### I) 文書・データを電子的に組織外部と送受信する時

- ① 社外との取引に関する文書のうち、文書の作成者の真正性・非改ざん性を厳格に担保する必要がある書類（例：紙媒体の場合に代表者印を必要とする書類（契約書等））
- ② 社外との取引に関する文書のうち、文書の作成者の真正性・非改ざん性を一定程度担保する必要がある書類（例：紙媒体の場合に社印（角印）を必要とする書類（請求書、注文書等））
- ③ 製品・サービス等の貴社の商材に関する文書・データで貴社の知的財産として保護する必要があるもの

### II) 文書・データを電子的に保存する時

- ① 社外との取引に関する文書のうち、文書の作成者の真正性・非改ざん性を厳格に担保する必要がある書類（例：紙媒体の場合に代表者印を必要とする書類（契約書等））
- ② 社外との取引に関する文書のうち、文書の作成者の真正性・非改ざん性を一定程度担保する必要がある書類（例：紙媒体の場合に社印（角印）を必要とする書類（請求書、注文書等））
- ③ 社内の意思決定や内部管理に関する文書（主に社内でのみ使用することが想定されるもの）のうち、法令または社内規定による一定期間の保存義務があるもの
- ④ 製品・サービス等の貴社の商材に関する文書・データで、所管法令・業界ガイドライン等で一定期間の保存義務があるもの
- ⑤ 製品・サービス等の貴社の商材に関する文書・データで、貴社の知的財産として保護する必要があるもの

## 電子化の状況

文書・データ等の送受信や保存の場面で、何らかの電子化を行っている社は**36/39社**

・約9割の社が、電子的手段を用いてデータ等の送受信や保存を行っており、書類の電子化自体は徐々に広まっている。

## トラストサービス利用の状況

何らかの電子化を行っている社のうち、

トラストサービス（電子署名、タイムスタンプ）を使用している社は**17/36社**

・送受信の場面で電子化を行っている社のうち、トラストサービスを使用している社：15（※1）/32社

・保存の場面で電子化を行っている社のうち、トラストサービスを使用している社：14（※2）/35社

※保存の場面において、**7社が電子署名とタイムスタンプを併用し、長期署名**としている

・送受信、保存いずれかの場面で、何らかの**トラストサービスを使用している社は約4割程度**であり、まだまだ普及が進んでいない。

送受信	電子署名 (個人名)	電子署名 (組織名)	タイム スタンプ	トラストサービスを 使用している社 (文書ごと)
I-①	<b>7社</b>	3社	6社	9社
I-②	4社	4社	4社	7社
I-③	1社	3社	2社	5社
トラストサービスを 使用している社 (トラストサービスごと)	9社	7社	9社	15社(※1)

※送受信・保存のそれぞれの場面における、使用しているトラストサービスは複数回答可のため、列及び行の合計数は、必ずしもサービスごと、あるいは文書ごとのトラストサービスを使用している社の総数には一致しない

保存	電子署名 (個人名)	電子署名 (組織名)	タイム スタンプ	トラストサービスを 使用している社 (文書ごと)
II-①	4社	2社	4社	6社
II-②	2社	4社	5社	8社
II-③	1社	1社	3社	3社
II-④	0社	0社	1社	1社
II-⑤	0社	2社	4社	4社
トラストサービスを 使用している社 (トラストサービスごと)	7社	7社	<b>11社</b>	14社(※2)

### I) 文書・データを電子的に組織外部と送受信する時

- ① 文書の作成者の真正性・非改ざん性を厳格に担保する必要がある書類（契約書等）
- ② 文書の作成者の真正性・非改ざん性を一定程度担保する必要がある書類（請求書等）
- ③ 知的財産として保護する必要があるもの

### II) 文書・データを電子的に保存する時

- ① 文書の作成者の真正性・非改ざん性を厳格に担保する必要がある書類（契約書等）
- ② 文書の作成者の真正性・非改ざん性を一定程度担保する必要がある書類（請求書等）
- ③ 社内の意思決定や内部管理に関する文書で一定期間の保存義務があるもの
- ④ 製品・サービス等の貴社の商材に関する文書・データで所管法令・業界ガイドライン等で一定期間の保存義務があるもの
- ⑤ 知的財産として保護する必要があるもの

# 電子署名（個人名の電子証明書）について

## 送受信

## 保存

結果	傾向	<ul style="list-style-type: none"> <li>・39社中<b>9社</b>が送受信の場面において電子署名（個人名の電子証明書）を使用</li> <li>・9社中<b>6社</b>の使用目的が、社外との取引を電子的に行う際の条件を定める<b>法令・業界ガイドライン等の基準を満たす</b>ため（建設業法、印紙税法、電子帳簿保存法等）</li> <li>・9社中<b>5社</b>が使用していて何かしらの課題を感じている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・39社中<b>7社</b>が保存の場面において電子署名（個人名の電子証明書）を使用</li> <li>・7社中<b>6社</b>の使用目的が、社外との取引を電子的に行う際の条件を定める<b>法令・業界ガイドライン等の基準を満たす</b>ため（建設業法、印紙税法、電子帳簿保存法等）</li> <li>・7社中<b>4社</b>が使用していて何かしらの課題を感じている</li> </ul>
	企業の声	<p>&lt;使用していて課題を感じている社（5社）の課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用にあたり、<b>手間</b>や<b>コスト</b>がかかる（4/5社）</li> <li>・サービスが<b>将来にわたっても提供されるか不安</b>（3/5社）</li> <li>・法令上認められる送付時の要件を満たすものか不明確（2/5社）</li> </ul>	<p>&lt;使用していて課題を感じている社（4社）の課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用にあたり、<b>手間</b>や<b>コスト</b>がかかる（3/4社）</li> <li>・サービスが<b>将来にわたっても提供されるか不安</b>（2/4社）</li> <li>・電子文書を<b>長期的にきちんと保存できるか</b>技術的に不安（2/4社）</li> </ul>
	サマリー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電子署名（個人名の電子証明書）を使用している社の大多数が<b>法令・業界ガイドライン等の基準を満たす</b>ために使用</li> <li>・使用している社および導入検討後に断念した社の多くが、<b>使用にあたっての</b>手間やコスト、事業者の持続性、法令上の要件を満たすかどうかを課題としてあげている</li> </ul>	

# 電子署名（組織名の電子証明書）について

## 送受信

## 保存

結果 の 声	傾向	<ul style="list-style-type: none"> <li>・39社中7社が送受信の場面において電子署名（組織名の電子証明書）を使用</li> <li>・7社中4社の使用目的が、ガイドライン等の基準はないが、社内・社外に対して文書の真正性・非改ざん性を証明するため</li> <li>・7社中4社が使用していて何かしらの課題を感じている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・39社中7社が保存の場面において電子署名（組織名の電子証明書）を使用</li> <li>・7社中4社の使用目的が、法令・業界ガイドライン等の基準を満たすため（建設業法、電子帳簿保存法、医薬品GCP等）</li> <li>・7社中4社が使用していて何かしらの課題を感じている</li> </ul>
	企業 の 声	<p>&lt;使用していて課題を感じている社（4社）の課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法的効果を規定する法制度が存在しない（3/4社）</li> <li>・事業者の認定制度がない、事業者のサービス持続性に不安、真正性が国際的に認められるか不安（2/4社）</li> </ul> <p>&lt;使用している社（7社）が感じているメリット&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の本人確認が不要（3/7社）、異動に伴う手続きが不要（3/7社）、大量に付せるので便利（3/7社）</li> </ul>	<p>&lt;使用していて課題を感じている社（4社）の課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法的効果を規定する法制度が存在しない（3/4社）</li> <li>・法令上認められる保存義務の要件を満たすものか不明確（3/4社）</li> </ul> <p>&lt;使用している社（7社）が感じているメリット&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の本人確認が不要（3/7社）、異動に伴う手続きが不要（3/7社）、大量に付せるので便利（2/7社）</li> </ul>
		<p>&lt;導入検討後、断念した社（5社）の課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用にあたり、手間やコストがかかる（5/5社）</li> <li>・法令上認められる送付時の要件を満たすものか不明確（4/5社）</li> <li>・サービスが将来にわたっても提供されるか不安（3/5社）</li> </ul>	<p>&lt;導入検討後、断念した社（6社）の課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用にあたり、手間やコストがかかる（4/6社）</li> <li>・サービスが将来にわたっても提供されるか不安（4/6社）</li> </ul>
		<p>&lt; I-②の文書で電子署名（組織名）を使用していない社（29社）の声&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適格請求書対応でコスト等が見合えば使用したい（26/29社）</li> </ul>	
サマリー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用している社の課題として、法的効果を規定する法制度がないことを懸念している企業が多い</li> <li>・利便性（本人確認不要、異動手続き不要、大量に付せる）の高さに魅力を感じている企業が多い</li> <li>・導入検討後、断念した社の多くが、使用にあたっての<u>手間やコスト</u>を課題としているが、使用している社でコストや手間を課題としてあげている社はほとんどいない</li> <li>・ I-②の文書で電子署名（個人名および組織名）を使用していない社の約9割が、<u>適格請求書の対応で電子署名（組織名）を使ってみ</u>たいという声をあげている</li> </ul>		

# タイムスタンプについて

## 送受信

## 保存

結果	傾向	<ul style="list-style-type: none"> <li>・39社中<b>9社</b>が送受信の場面においてタイムスタンプを使用</li> <li>・9社中<b>5社</b>の使用目的が、電子データがある時点で存在し、以降改ざんされていないことを証明するため</li> <li>・9社中<b>3社</b>の使用目的が、紙で送付する場合に比べコスト削減、業務効率化に資するため</li> <li>・9社中<b>7社</b>が使用していて何かしらの課題を感じている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・39社中<b>11社</b>が保存の場面においてタイムスタンプを使用</li> <li>・11社中<b>5社</b>の使用目的が、電子データがある時点で存在し、以降改ざんされていないことを証明するため</li> <li>・11社中<b>3社</b>の使用目的が、紙で送付する場合に比べコスト削減、業務効率化に資するため</li> <li>・11社中<b>3社</b>の使用目的が、法令・業界ガイドライン等の基準を満たすため</li> <li>・11社中<b>8社</b>が使用していて何かしらの課題を感じている</li> </ul>
	企業の声	<p>&lt;使用していて課題を感じている社（7社）の課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスが<b>将来にわたっても提供されるか不安</b>（4/7社）</li> <li>・利用にあたり、<b>手間やコスト</b>がかかる（2/7社）</li> </ul>	<p>&lt;使用していて課題を感じている社（8社）の課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスが<b>将来にわたっても提供されるか不安</b>（5/8社）</li> <li>・真正性が<b>国際的にも認められるものであるか不安</b>（3/8社）</li> <li>・利用にあたり、<b>手間やコスト</b>がかかる（2/8社）</li> </ul>
		<p>&lt;導入検討後、断念した社（5社）の課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>法令上認められる送付時の要件</b>を満たすものか不明確（4/5社）</li> <li>・利用にあたり、<b>手間やコスト</b>がかかる（4/5社）</li> <li>・サービスが<b>将来にわたっても提供されるか不安</b>（3/5社）</li> </ul>	<p>&lt;導入検討後、断念した社（7社）の課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスが<b>将来にわたっても提供されるか不安</b>（4/7社）</li> <li>・利用にあたり、<b>手間やコスト</b>がかかる（3/7社）</li> <li>・法的効果を規定する<b>法制度が存在しない、法令上の保存義務を満たすものであるかが不安</b>（3/7社）</li> </ul>
サマリー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電子署名に比べてタイムスタンプの方が、使用にあたっての課題を感じている社（送受信：7/9社、保存：8/11社）の割合が大きく、最も多くあがった課題は、<u>サービスの永続性</u>である</li> <li>・保存の場面においては、<u>真正性が国際的に認められるかが不安</u>という声強い</li> <li>・使用している社および導入検討後、断念した社の課題として、<u>使用にあたっての手間やコスト</u>があげられる</li> <li>・導入検討後、断念した社は、<u>サービスの永続性や法制度がないことや、法令上の保存義務を満たすかどうかの不安</u>を課題としてあげている</li> </ul>		

## 電子署名（個人名の電子証明書）

・使用している企業の大多数が法令・業界ガイドライン等の基準を満たすために使用していることから、**各業界の制度に電子署名の利用が位置付けられていることで、利用者が一定の信頼感をもって電子署名を使用することができ、利活用が進んでいることと考察される。**

## 電子署名（組織名の電子証明書）

- ・先進的な企業においては、一部で導入が進んでおり、その**利便性（本人確認不要、異動手続き不要、大量に付せる）**を感じている。
- ・使用している社の課題として、法的効果を規定する法制度がないという声があがっていることから、今後のサービス拡大にあたっては、なんらかの**公的な枠組みを設ける**ことで、更なる利用促進につながっていくのではないかと考えられる。
- ・今後、2023年に導入される適格請求書の対応では、ほとんどの企業が電子署名（組織名の電子証明書）を使用してみたいと回答していることから、**電子署名（組織名の電子証明書）のニーズは潜在的にはあるものと考えられる。**

## タイムスタンプ

- ・タイムスタンプにおいては、長期保存での利用を目的としているため、**サービスの永続性に不安**を抱える企業が多い。
- ・保存の場面においては、**国際的にも通用するか（他国との相互認証）**を課題にあげる企業が多い。
- ・サービスの永続性の課題や国際的にも通用するかという課題を払拭するために、**公的な制度に基づくタイムスタンプ**が求められているのではないかと考えられる。

## その他

- ・各トラストサービスを使用している社および導入検討後に断念した社の多くは、**手間やコストを課題**にあげていることから、**更なる普及の拡大や、より利用しやすくなるビジネス上の工夫**によって、これらの課題が解決していくのではないかと考えられる。