



トラストサービスに関する ヒアリング・アンケート 実態調査の状況報告

トラストを確保したDX推進サブワーキンググループご参考

2021年12月

デジタル庁

アウトライン

1. トラストサービスのニーズ及び現状 についての業種/分野別エキスパートインタビュー
2. 企業/個人へのアンケート調査実施概要
3. 一部アンケート調査項目の分析速報(12/2時点)
(基本属性、トラストを確保したDXのニーズ、トラストサービスの導入/検討状況)
4. 紙/対面手続をトラストを確保してデジタル化した場合の手続きイメージ

トラストサービスのニーズ及び現状（エキスパートインタビュー 及び アンケート速報より）

トラストサービスの ニーズ

個人/企業何れも、オンライン/デジタルでの手続き等にはトラストに関するリスク意識と、トラスト確保のニーズがある

- デジタル/オンラインでの厳格な本人確認（他人になりすまされるリスクの回避）
- データの改ざん防止・真正性の担保（データの改ざん／偽造リスクの回避）
- データの法的効力（証拠能力）の確保 等

「行政」および、民間の業種共通の手続きや、「金融・保険」「情報通信」「不動産」「医療・福祉」「運輸・郵便」で業種固有の手続き等で、幅広く、トラスト確保やトラストを確保したDXのニーズが確認された

- 業種共通：「受発注」「契約」「請求」などの社外取引、「意志決定記録」「会計帳簿」「経費精算」などの社内手続
- 業種固有：
 - 金融・保険：「銀行/証券口座の開設」、「為替取引」、「保険の契約」、「融資/ローン契約」、「為替取引」など
 - 情報通信：「携帯電話の契約」など
 - 不動産：「不動産売買/賃貸契約」など
 - 医療・福祉：「健診/検査結果の発行」、「診断書の発行」など
 - 運輸・郵便：「通学定期の発行」など

トラストサービスの現状の 利用率と普及に向けた 課題

**アンケートにご回答頂いた民間企業における、現状のトラストサービスの利用率は、
電子署名:19%、eシール:6%、タイムスタンプ:15%、eデリバリー:4%**

トラストサービスの普及に向けては、下記等の課題が挙げられた

- 相手先等の他社が導入しないので使い難い
- 導入や利用のコスト
- 地域や事業者を横断する連携 等

個人 企業

「行政」および民間の「金融・保険」「情報通信」「不動産」「医療・福祉」「運輸・郵便」や、業種共通の手続き等で幅広く、トラスト確保や、トラスト確保したDXのニーズが確認された
 トラスト確保や、トラスト確保したDXのニーズのある主なユースケース

手続き分類	BtoB BtoC, BtoB/C	BtoG/GtoB, GtoC/CtoG, GtoB/C	行政	民間	金融・保険	情報通信	不動産	医療・福祉	運輸・郵便	その他
企業のニーズが大きいもの					銀行口座の開設、証券口座の開設、保険の契約、送金、国際送金	携帯電話/スマホの契約、レンタル/シェアリングサービス登録/利用、年齢確認が必要なサービス等の登録/利用		遠隔医療、問診、PHR		
個人のニーズが大きいもの			戸籍の届け出、住民票の取得、戸籍謄抄本の取得、投票、厚生年金保険の保険料口座振替申請							
厳格な本人確認が必要な申請/手続き等										
内容の非改ざん性/真正性が必要な申請/交付/情報授受			住民票関連の申請、運転免許証、国際運転免許証、後見登記等の申請、旅券、在留カード、ワクチンパスポート、自動車保管場所標章	保険契約証書の発行	マーケティングのための顧客情報連携		社内での営業情報の報告	健診/検査結果の発行、診断書の発行、薬の処方、カルテの作成・保管、医療機関の間での患者情報の連携、	通学定期の発行、モビリティIoT (車両のデータ取得)	スマートグリッド (スマートメーターのデータ取得)
法的証拠能力が必要な文書/記録等の作成・授受・保存			税務申告、自動車関連の手続、補助金等の請求、年金関連の手続、健保関連の手続、労災関連の手続、労働基準法関連の届出 (36協定等)	融資/ローンの契約、貿易金融、為替取引	ネット回線の契約、有料放送の契約		不動産売買/賃貸契約	治験データの作成・保存・授受	国際物流関連の手続き (通関 等)	
	社外取引：経費の精算、受発注書の取り交わし、契約書の取り交わし、請求書の授受、商品等のトレーサビリティ確保									
	社内記録：会計帳簿の作成・保存、意思決定記録の作成・保存 (稟議、取締役会決議、株主総会決議など)、稟議・決裁 ...									
	規制対応：他の法律等で定められた台帳・帳簿・記録等の作成・保存 (医薬品・医療機器の台帳、外国為替取引の本人確認記録 等)									

Source: 個人アンケート調査/企業アンケート調査

企業

海外取引があり、本人確認や文書/データの非改ざん性/真正性が必要なものとしては、業種共通の社外取引(受発注書、契約書、請求書等)や、「金融・保険」他の業種固有の手続き等が、挙げられた
 海外取引があり、本人確認やデータの非改ざん性/真正性が必要な手続き等 (アンケート速報を踏まえた現時点まとめ)

手続き分類
 BtoB BtoG/GtoB,
 BtoC, GtoC/CtoG,
 BtoB/C GtoB/C

関連する人が多く、海外でも先行してトラストが導入された主な業種/分野

その他

海外連携が必要なもの

厳格な本人確認が必要な申請/手続き等

内容の非改ざん性/真正性が必要な申請/交付/情報授受

法的証拠能力が必要な文書/記録等の作成・授受・保存

戸籍の届け出、住民票の取得、戸籍謄抄本の取得、投票、厚生年金保険の保険料口座振替申請

住民票関連の申請、後見登記等の申請、運転免許証、国際運転免許証、旅券、在留カード、ワクチンパスポート、自動車保管場所標章

税務申告、自動車関連の手続、補助金等の請求、年金関連の手続、健保関連の手続、労災関連の手続、労働基準法関連の届出 (36協定等)

民間

金融・保険

銀行口座の開設、証券口座の開設、保険の契約、送金、国際送金

保険契約証書の発行

融資/ローンの契約、貿易金融、為替取引

情報通信

携帯電話/スマホの契約、レンタル/シェアリングサービス登録/利用、年齢確認が必要なサービス等の登録/利用

マーケティングのための顧客情報連携

ネット回線の契約、有料放送の契約

不動産

社内での営業情報の報告

不動産売買/賃貸契約 (含 重要事項説明、登記 等)

医療・福祉

遠隔医療、問診、PHR (個人の健康/医療履歴の一元管理)

健診/検査結果の発行、診断書の発行、薬の処方、カルテの作成・保管、医療機関の間での患者情報の連携、

治験データの作成・保存・授受

運輸・郵便

通学定期の発行、モビリティIoT (車両のデータ取得)

国際物流関連の手続き (通関 等)

農林水産業、鉱業、建設業、製造業、電気・ガス等、卸売・小売、宿泊業・飲食業 等

スマートグリッド (スマートメーターのデータ取得)

社外取引: 経費の精算、受発注書の取り交わし、契約書の取り交わし、請求書の授受、商品等のトレーサビリティ確保

社内記録: 会計帳簿の作成・保存、意思決定記録の作成・保存 (稟議、取締役会決議、株主総会決議など)、稟議・決裁 ...

規制対応: 他の法律等で定められた台帳・帳簿・記録等の作成・保存 (医薬品・医療機器の台帳、外国為替取引の本人確認記録 等)

デジタル化の期待インパクト（直接関わるステークホルダーの規模）と、トラストサービスの先行普及の可能性（海外での例）から、（行政以外の）5業種を選定し、先行ヒアリングを実施

（参考）ヒアリング対象とする業種の選定

業種	デジタル化の期待インパクト： 直接関わるステークホルダーの規模		トラストサービスの先行普及の可能性： 海外でトラスト利用が先行			優先調査
	労働人口	直接関わるユーザー規模	欧州	米国	中国	
農業，林業	小 (200万人)	小 (基本的にB2Bかつ取引相手は限定的)				
漁業	小 (13万人)	小 (基本的にB2Bかつ取引相手は限定的)				
鉱業，採石業，砂利採取業	小 (2万人)	小 (基本的にB2Bかつ取引相手は限定的)				
建設業	中 (492万人)	小 (基本的にB2Bかつ取引相手は限定的)				
製造業	大 (1,045万人)	小 (基本的にB2Bかつ取引相手は限定的)				
電気・ガス・熱供給・水道業	小 (32万人)	大 (B2C/Bかつ取引相手は全般的)				
情報通信業	中 (240万人)	大 (B2C/Bかつ取引相手は全般的)		✓		a
運輸業，郵便業	中 (347万人)	大 (B2C/Bかつ取引相手は全般的)	✓			b
卸売業，小売業	大 (1,057万人)	中 (B2C/Bかつ取引相手は限定的)				
金融業，保険業	小 (166万人)	大 (B2C/Bかつ取引相手は全般的)	✓	✓		c
不動産業，物品賃貸業	小 (140万人)	大 (B2C/Bかつ取引相手は全般的)	✓	✓	✓	d
学術研究，専門・技術サービス業	中 (244万人)	小 (基本的にB2Bかつ取引相手は限定的)	✓	✓		
宿泊業，飲食サービス業	中 (391万人)	大 (基本的にB2Cかつ取引相手は全般的)				
生活関連サービス業，娯楽業	中 (235万人)	大 (基本的にB2Cかつ取引相手は全般的)				
教育，学習支援業	中 (339万人)	中 (基本的にB2Cかつ取引相手は限定的)		✓		
医療，福祉	大 (862万人)	大 (基本的にB2Cかつ取引相手は全般的)		✓		e
複合サービス事業	小 (51万人)	中 (B2C/Bかつ取引相手は限定的)				
サービス業（他に分類されないもの）	中 (452万人)	中 (B2C/Bかつ取引相手は限定的)	✓			

Source: 厚生労働省「労働力調査（基本集計）2020年」（令和2年）、総務省「プラットフォームサービスに関する研究会トラストサービス検討ワーキンググループ 最終取りまとめ（案）」／三菱総合研究所（総務省委託調査）「トラストサービスに関する海外調査」

金融では、特に「融資/ローン契約」「貿易金融」「為替取引」「口座開設」「送金」「国際送金」等でニーズがありそう。他方で、普及には取引先の理解醸成が必要

(参考)トラストサービスへのニーズ：金融（業界エキスパートへのヒアリング）

トラストサービスのニーズ

「融資/ローン契約」、「貿易金融」、「為替取引」、「口座開設」、「送金」「国際送金」などは、特にトラストサービスのニーズがありそう。中でも、「貿易金融」や「国際送金」では、海外連携も必要となる

- 「融資/ローン契約」：個人は勿論、法人でも、あまりデジタル化が進んでいない
 - オンライン契約システムを使おうという動きはあるが、相手側、特に中堅・中小企業が承諾しないことが多い
- 「貿易金融」：例えば皮革製品を輸入する場合、書類が高さ1mになる程で、最も電子化の必要があるものの一つ
 - その書類のOCRによる電子化は既に試みられているが、データ化されれば、トラストサービスも必要になるだろう
 - 特に、相手先が海外のマイナーな金融機関の場合等には、データの改ざん防止なども求められるだろう
- 「為替取引」：主に国内の事業会社が外国通貨に変える際など、「紙の契約書の塊」になっている
- 「口座開設」：口座の開設時には厳格な本人確認が必要。大手銀行なら、年間数十万件ぐらいいはある
 - 既にeKYCはあるが、オンラインで送られた本人と身分証の写真の確認は人力で行っており、膨大な人手を要しているため、その削減のニーズがある
- 「送金」「国際送金」：送金先が反社会的勢力でないことを確認する(AML/アンチマネーロンダリング)ため、膨大なコストを要している（年間数十億円以上）
 - 海外事業から撤退する要因にもなっており、これが容易に出来るようになるならば、大いにニーズはある

なお、証書の発行などは、保険ではあるだろうが、銀行ではあまり多くはない

トラストサービス導入／普及に向けた課題等

そもそもデジタル化の阻害要因として、取引先の中堅・中小企業で判子への信頼とオンライン化への不安が強いことが大きい

- 中堅・中小企業の社長には、「判子を自分が管理していれば、契約などの際には必ず自分のところに来る」という安心感と、逆に「オンラインでのやり方だと、社員が勝手にやってしまうのではないか」という不安がある
- 上記に対して、オンラインのやり方であっても、経営者の不安を解消することが出来れば、広がっていく可能性があるのでは

貿易金融や(法人)口座開設等に関しては、マネーロンダリング防止(AML)や制裁国・資金凍結者への送金／物資供給防止のための、KYCCやデューデリジェンスが必要だが、顧客の法人の融資元／出資元等の支配者関係チェック等のドキュメントワークの負荷が高く、トラスト確保だけでなく、その共同化なども求められる

(参考)トラストサービスへのニーズ：金融（業界エキスパートへのヒアリング）

トラストサービスのニーズ

- 「貿易金融」
 - 貿易金融も**架空取引等、マネーロンダリングの温床**となる。トラストサービスによる発行元証明のニーズが存在
 - 不正取引という意味では、**北朝鮮やイラン等、制裁国・資金凍結者への送金／物資提供を隠す手段**となっている。グローバル化している邦銀に対してアメリカ当局から指摘・罰金が入ることも多い
- 「KYCC」：法人口座開設時に**法人格の確認事項として、反社チェック等のドキュメントワーク負荷が高い**
 - 口座を開設する法人の融資元／出資元等支配者関係をチェックする必要があり、各銀行のドキュメントワークとなっている。
- 「Continuous Due Diligence」：KYCCに加えて年次レベルで既顧客のデューデリを実施。定常的なドキュメントワーク負荷の原因となっている。
 - 各顧客（法人／個人）含めて3段階くらいにスコアリング。警視庁からくるブラックリストを受入れ。

トラストサービス導入／普及に向けた課題等

トラストサービスの価値である発行元証明／電子ドキュメントの信頼性に加えて、顧客の信用チェックにかかるドキュメントワークに関する共同化ニーズがある

情報通信では、通信回線やオンラインサービスの登録・利用時の本人確認/年齢確認
ニーズがありそう。他方、(他業種も含め)導入・利用のコストは障壁になることが見込まれる
(参考)トラストサービスへのニーズ: 情報通信 (業界エキスパートへのヒアリング)

トラストサービスのニーズ

オンラインでの厳格な「本人確認」や「年齢確認」にはニーズがありそう。

例えば、「携帯電話/スマホの新規契約」や「インターネット回線の新規契約」のほか、

「年齢制限があるオンラインサービスの登録/利用」「レンタル/シェアリングサービスの利用登録」などが挙げられる

- 「携帯電話の新規契約」「インターネット回線の新規契約」「レンタル/シェアリングサービスの利用登録」:
 - 厳格な本人確認が必要とされており、それが簡単になるならば、ニーズはありそう
- 「年齢制限があるオンラインサービスの登録/利用」:
 - 現状は、厳しい法規制等もなく、実態として緩やかな運用になっているが、本来は必要
 - 例えば、一部のスマホゲームや、オンラインでの酒類の販売、宝くじ販売なども年齢確認が必要だが、現在は、ほぼ自己申告だけになっているケースも多い

なお、マーケティングのための企業間での顧客データ共有等では、あまりトラストサービスのニーズはないのでは

- 正確なデータは必要だが、企業にとっては自社のマーケティングのために行うもので、データを改ざんする動機がない

トラストサービス導入/ 普及に向けた課題等

トラストサービスの導入にあたっては、**導入や利用のコスト**が課題になる可能性がある

- 民間で、事前に本人確認・年齢確認された顧客データを使い、他社に対して、オンラインでの本人確認や年齢確認の機能を提供している企業もある
- 但し、そのためとして企業から利用料金を得られているわけではなく、決済など、他の有料B2Bサービスに付帯するものとして提供している

不動産では「賃貸/売買の契約」や「社内での営業報告」、業種共通の「社内決裁/稟議」、「請求」等でニーズが見込まれる。普及には対面・紙以上の信頼性への理解醸成が鍵か
(参考)トラストサービスへのニーズ: 不動産 (業界エキスパートへのヒアリング)

トラストサービスのニーズ

古い業界慣習が根強く、全般的にデジタル化は遅れている。

本来、「不動産賃貸/売買の契約」のデジタル化・詐欺の防止や、「社内での営業報告」の改ざん防止、また、他業界とも共通するが「社内決裁/稟議」や、社外への「請求」などで、トラストサービスへのニーズがあるはず

- 「不動産賃貸/売買の契約」:
 - 事業者側は重要事項説明などの紙がなくならず、入居者側は戸籍謄本などの準備の手間が大きい
 - 一方で、紙であるが故に偽造できてしまう側面もあり、「地面師」の詐欺被害の事件が近年でも起きている
- 「社内での営業報告」:
 - 営業目標 (例:住宅展示場の来場者数など) に対する報告で、数割レベルの実績の改ざんが常態化している
 - 本社側では、適切な営業管理が出来ていない認識はあるが、根治する対応が取れていない
- 「社内決裁/稟議」:
 - (企業にもよるが) 古い業界慣習が根強く、稟議やワークフローが紙・捺印のままになっている
 - 精神論的だが、どの部署の誰に責任があるのか、責任の所在を明確にするための「血判状」のような側面もある
- 「請求」:
 - 賃貸物件オーナーなどへの請求で、依然として大量の紙を使用しており、効率化の余地が大きい

なお他に、デジタル化が課題となっていることとしては、顧客情報や物件オーナーの情報の一元化/データベース化もあるが、トラストというよりも、そもそも営業が、営業個人としての差別化("武器")として、顧客情報を隠したがるのが問題

トラストサービス導入／普及に向けた課題等

「対面・紙よりも電子証明の方が信頼・信用できる」という認識作りが最も必要ではないか

- 依然として、「対面での紙・判子が一番信用できる」という"神話"が不動産業界には根強い
- 「対面・紙以上に、電子証明の方が信用できる」ということが確り理解されれば、使われていく可能性は十分あるのでは

医療では「健診/検査結果」「診断書」等のデジタル化時の改ざん防止や、今後の「遠隔診療」「PHR」等での本人確認などでニーズが見込まれる。地域・事業者横断の連携が課題 (参考)トラストサービスへのニーズ：医療（業界エキスパートへのヒアリング）

トラストサービスのニーズ

既存の紙・対面のデジタル化に加えて、今後進展・拡大が期待される遠隔診療やデータヘルス関連の取組でも、トラストサービスへのニーズがある

- 既存の紙・対面のデジタル化では、既に電子化を進めている「カルテ」や「薬の処方」に加え、「健診/検査結果」「診断書」などにニーズがある
 - 「薬の処方」：非改ざん性と本人確認が重要で、現在は基本的に紙。電子化に向け厚労省で推進中
 - 「カルテ」：電子化が法的に認められるようになって以来、進んでいるが、非改ざん性が必要
 - 「健診/検査結果」：保険契約や資格認定などにも用いられるため、非改ざん性が必要
 - 「診断書」：非改ざん性が重要で、現在は紙ベース
- 今後拡大が期待されるものとしては、「遠隔診療」「(デジタルでの)問診」や「PHR」、「医療機関等の中での患者情報の連携」などにニーズがある
 - 「遠隔診療」「(デジタルでの)問診」：患者の厳格な本人確認が必要
 - 「PHR」：機微情報を多く含むため、利用者の厳格な本人確認が必要。また、本人の許諾に応じて、医療機関や企業などにデータを提供することが見込まれているが、その開示先のなりすまし防止も必要
 - 「医療機関間の患者情報の連携」：非改ざん性の確保や、発信元・送付先を確認した確実な送達が必要
 - 例えば、海外で撮影したX線写真を日本の医療機関に共有して診療・治療を行うなど、国際連携もある
- また「治験データ」は、薬の認可のベースとなるもので、非改ざん性の担保が必要

トラストサービス導入／普及に向けた課題等

現在でも、一部で個々にはトラストサービスが導入されているが、**地域や事業者を横断する連携**が課題

- 例えば、患者が東京の病院や大阪の病院に移る際に、それぞれが地域内でトラストサービスやデータ連携の仕組みを導入していても、地域間で仕組みが分断されているため、紙の紹介状が必要になっている

上記のために、政府によるものなど、**公的な認証基盤**が使えると良いのでは

物流/小売/製造業では、川上の製造業から川下の小売までの一連のサプライチェーンのトレーサビリティ確保等、業界横断的なテーマとしてニーズが見込まれる

(参考)トラストサービスへのニーズ: 物流/小売/製造業 (業界エキスパートへのヒアリング)

トラストサービスのニーズ

消費者が買った商品が消費者の手元に届くまでの情報をトラッキングすることで、製造/小売/物流に関わる以下のようなリターン/ベネフィットが期待できる

- 物流: ドライバー不足など需給ミスマッチに対する抜本対策、盗難紛失への対応
 - 物流単体での需給ミスマッチ解消は難しく(国交省推進のモーダルシフト等含め)、メーカー共同配送や小売データを使った需要予測高度化等の抜本対策が望まれている
- 政府: マネロン解消、商品単位でのCO2排出/水質汚染の見える化(カーボンニュートラル等)
 - 使途不明金の追跡。商品単位でのCO2排出量/水利用量の見える化で消費者意識向上
- 融資/保険リスク評価: 取引の可視化によるサプライヤー信用創造/拡大、保険会社リスク評価の正確性向上
 - 取引実績(トランザクション)を積み上げることによる各企業の与信力向上/リスク評価の正確性向上
- その他: 人権に関するデューデリジェンス
 - 生産現場では外国人労働者の強制労働(一定期間工場に張り付け)等があり、アメリカ当局から日本への批判的となっている。将来的には不買運動等にも繋がるレピュテーションリスク

製造/小売/物流各社で自主的な取り組みが進むが本来は**業界横断テーマ**

→ネスレ等は自前のブロックチェーンで川上の情報を取得。小売事業者は各商品のタグとトレース情報を紐づけ中。

トラストサービス導入/普及に向けた課題等

公共性の高い金融やヘルスケアに比べると業界としてトラスト活用による自主透明性の難易度が高い

→取引参加企業の裾野が広く、認可制というよりNPO活用等による草の根の不正監視が現実解となっている。

→人権よりも生産性維持が優先されてしまっている状況

とはいえ物流の需給ミスマッチの解消は喫緊課題、人権やカーボンニュートラル等レピュテーションリスクが顕在化し始めているので遠くない将来、トラスト確保を含むトレーサビリティ確保が望まれる

先行ヒアリングも踏まえた上で、企業/個人へのアンケート調査を実施

アンケート調査の実施概要

実施目的

トラストを確保したDX推進の検討のご参考とするため、企業/個人の現状やニーズ等を把握する

- トラストを確保したDXが求められる手続き等(≒トラストサービスのユースケース)
- トラストサービスの現状の利用状況、課題、及び、必要な方策

実施概要

	企業アンケート	個人アンケート
対象	国内企業 <ul style="list-style-type: none">• 全国、企業規模・業界問わず	国内個人 <ul style="list-style-type: none">• 全国、10代~70代以上・男女
実施方法	オンラインアンケート <ul style="list-style-type: none">• 業界団体等にメール・電話等で協力依頼を行い、ご協力頂けた業界団体の加盟企業に回答依頼	オンラインアンケート
有効回答数	200社 (12月2日時点) <ul style="list-style-type: none">• 245業界団体に協力依頼• 32団体のご協力で、加盟企業(計 約11万社)にご依頼頂いた	4,406人 <ul style="list-style-type: none">• 電子証明書の利用あり/なしで均等割付し、分析時に電子証明書の利用率でウェイトバック (重み付け)
調査期間	2021年11月24日~12月7日 (本資料は12月2日時点の結果)	2021年11月19日~11月24日
主な調査項目	<ul style="list-style-type: none">• 基本属性• トラストを確保したDXのニーズ• トラストサービスの導入/検討状況• トラストサービスへの課題意識• デジタル完結を実現するための検討への関心 等	<ul style="list-style-type: none">• 基本属性• トラストを確保したDXのニーズ• トラストサービスの導入/検討状況• トラストサービスへの課題意識• デジタル完結を実現するための検討への関心 等

※本日の発表部分

企業

245の業界団体(加盟企業 計44万社)に依頼し、調査期間の半分強が経過した時点で32団体(加盟企業 計11万社)の協力を得て、200社に回答を完了して頂いた

業種		企業等数	協力可			協力検討中		協力不可	
調査項目	細目		団体数	所属企業等数	回答数	団体数	所属企業等数	団体数	所属企業等数
金融業、保険業		27,353	3	425	76	3	497	5	411
情報通信業		38,218	3	5,315	4	7	1,217	3	563
不動産業、物品賃貸業		278,732	2	33,058	5	1	158	2	99,313
医療、福祉		276,248	3	1,114	6	19	9,201	6	2,388
運輸業、郵便業		64,662	2	1,008	1	3	338	6	3,823
農林漁業		24,883	0	0	0	0	0	5	3,660
鉱業、採石業、砂利採取業		1,294	0	0	0	1	33	1	49
建設業		409,536	3	370	26	10	33,370	6	18,898
製造業		366,065	7	1,746	47	23	4,543	16	5,157
電気・ガス・熱供給・水道業		1,013	0	0	0	8	9,158	3	284
卸売業、小売業		794,837	2	23,004	16	5	13,420	2	319
学術研究、専門・技術サービス業		173,944	1	40,625	4	7	72,281	5	223,510
宿泊業、飲食サービス業		446,485	1	244	1	8	40,093	2	2,768
生活関連サービス業、娯楽業		341,559	1	5,500	0	2	5,708	1	5,500
教育、学習支援業		105,841	1	106	8	4	1,895	1	0
サービス業(複合サービス業、サービス業(他に分類されないもの))		235,472	3	2,290	6	2	320	2	52,006
	計	3,586,142	32	114,805	200	103	192,232	66	418,649

Source: 企業向けアンケート調査 (n=200、2021/11/24~12/7実施、12/2時点)

企業

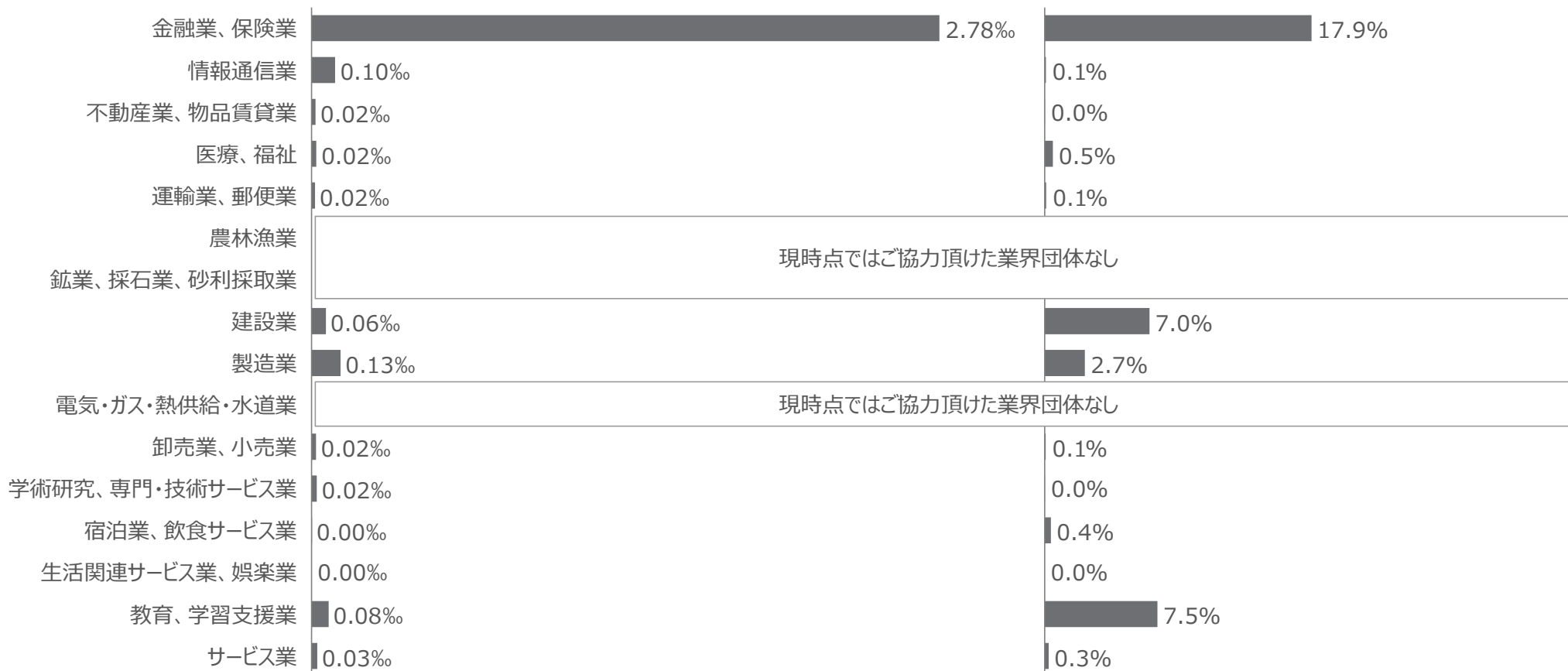
(参考) 業種別の回答率は、現時点では金融・保険が突出

当該業界の企業等数に対する回答率

(例:「金融・保険」の場合、全27,353社中の76社)

協力を得た業界団体の加盟企業等数

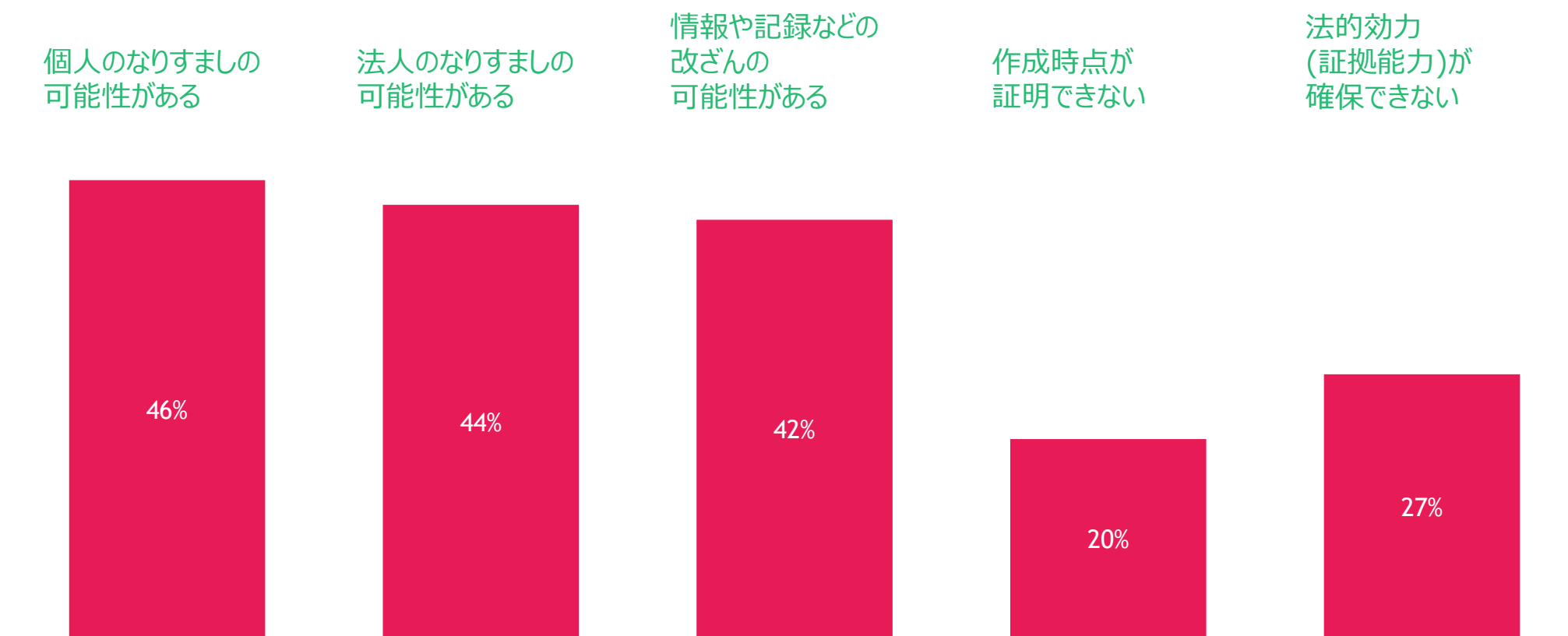
(=回答依頼された企業等数)に対する回答率



Source: 企業向けアンケート調査 (n=200、2021/11/24~12/7実施、12/2時点)

企業

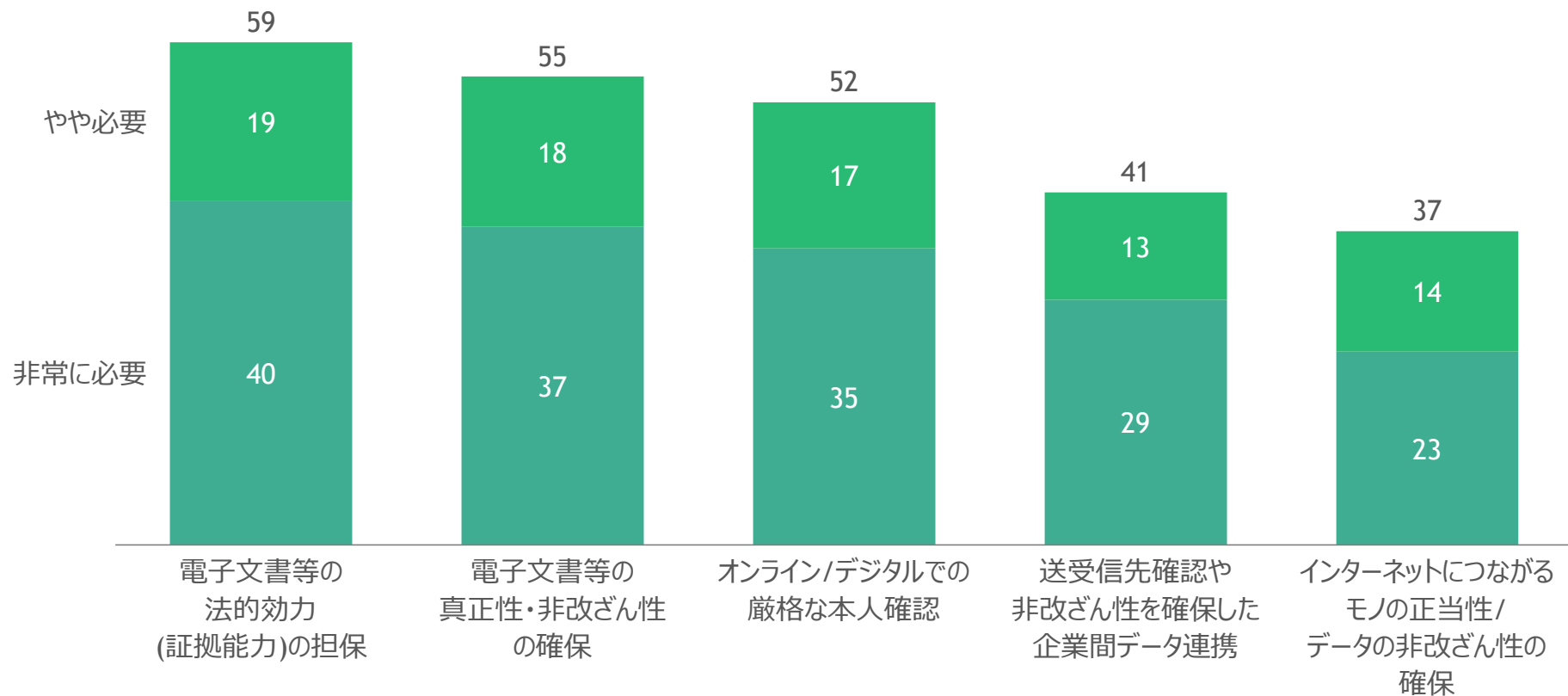
デジタル/オンラインでの手続き等に対し、本来トラストサービスにより防ぎ得るリスクに危機意識を持つ企業は、「個人のなりすまし」(46%)や「法人のなりすまし」(44%)など、～5割水準



Source: 企業向けアンケート調査 (n=200、2021/11/24～12/7実施、12/2時点)

企業

トラストサービスによって享受できるメリットに対しては、「電子文書等の法的効力(証拠能力)担保」(59%)、「電子文書等の真正性・非改ざん性の確保」(55%)など、～6割近くの企業が必要との回答



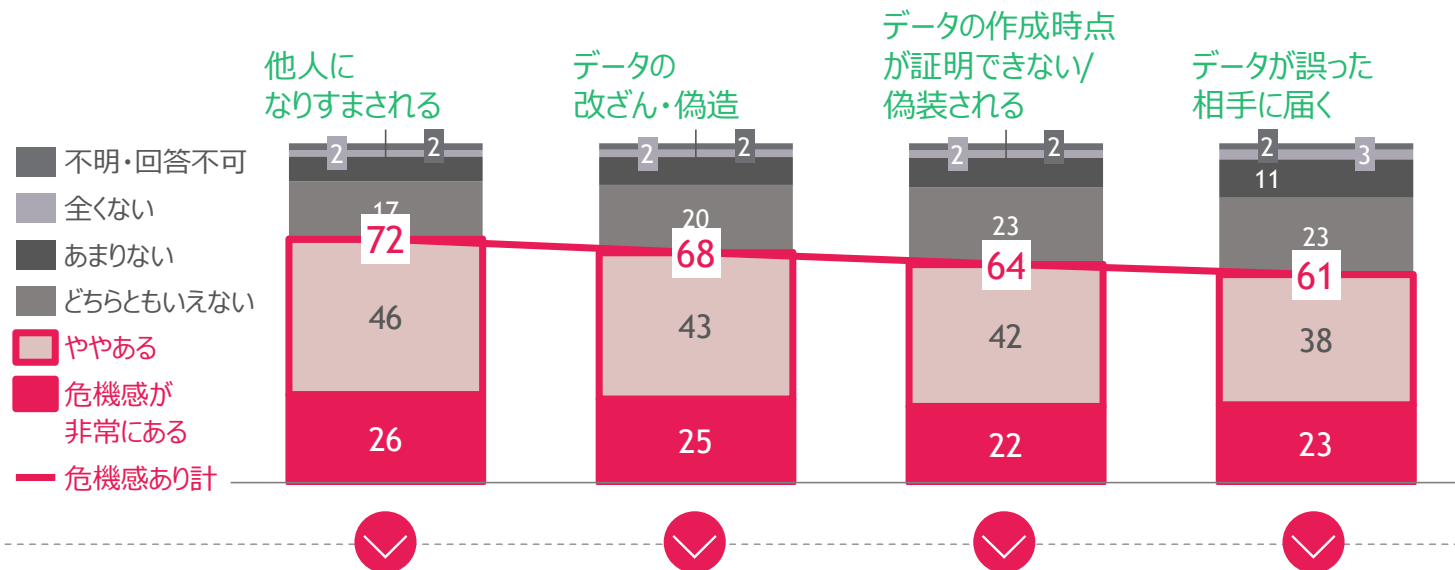
Source: 企業向けアンケート調査 (n=200、2021/11/24～12/7実施、12/2時点)

個人

デジタル/オンラインでの手続き等に於いて、本来トラストサービスにより防ぎ得るリスクに危機意識を持つ人は多く、デジタル/オンラインの手続き等の利用を阻害する一因となっている

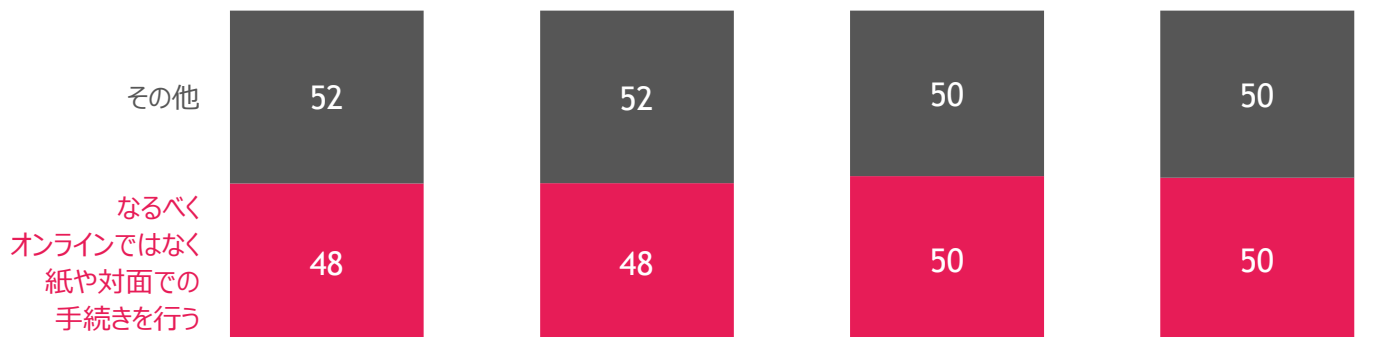
トラストサービスにより防ぎ得るリスクへの危機意識

デジタル/オンラインでの手続き等に対して、トラストサービスにより本来防ぎ得るリスクに危機意識を持つ人は多い



上記の危機意識への対応方法

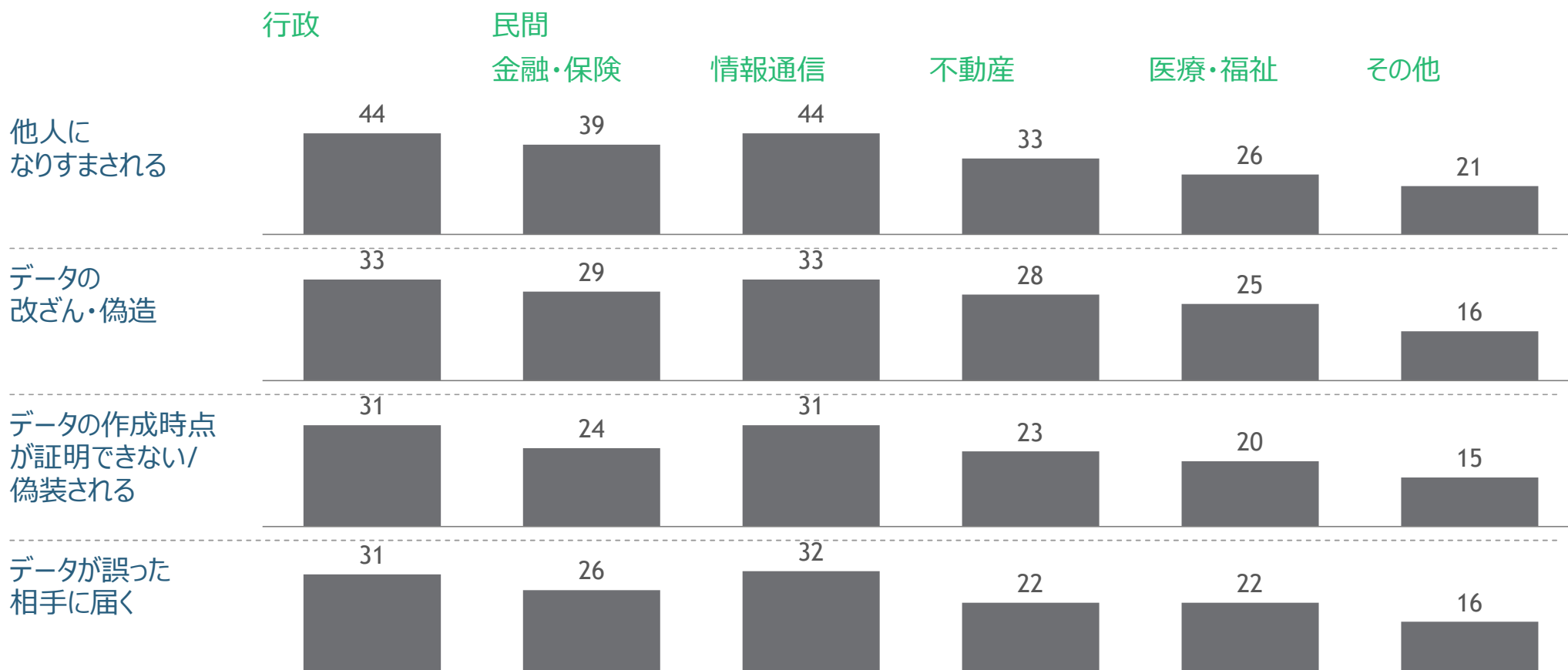
上記の危機意識を持つ人のうち、リスクに対応するため、オンラインの手続きではなく紙や対面の手続きを使用する人が約1/2いる



Source: 個人向けアンケート調査 (n=4,406、2021/11/19~11/24実施)

個人

民間の業界別では特に、「情報通信」「金融・保険」「不動産」の手続き等へのリスク意識が高い

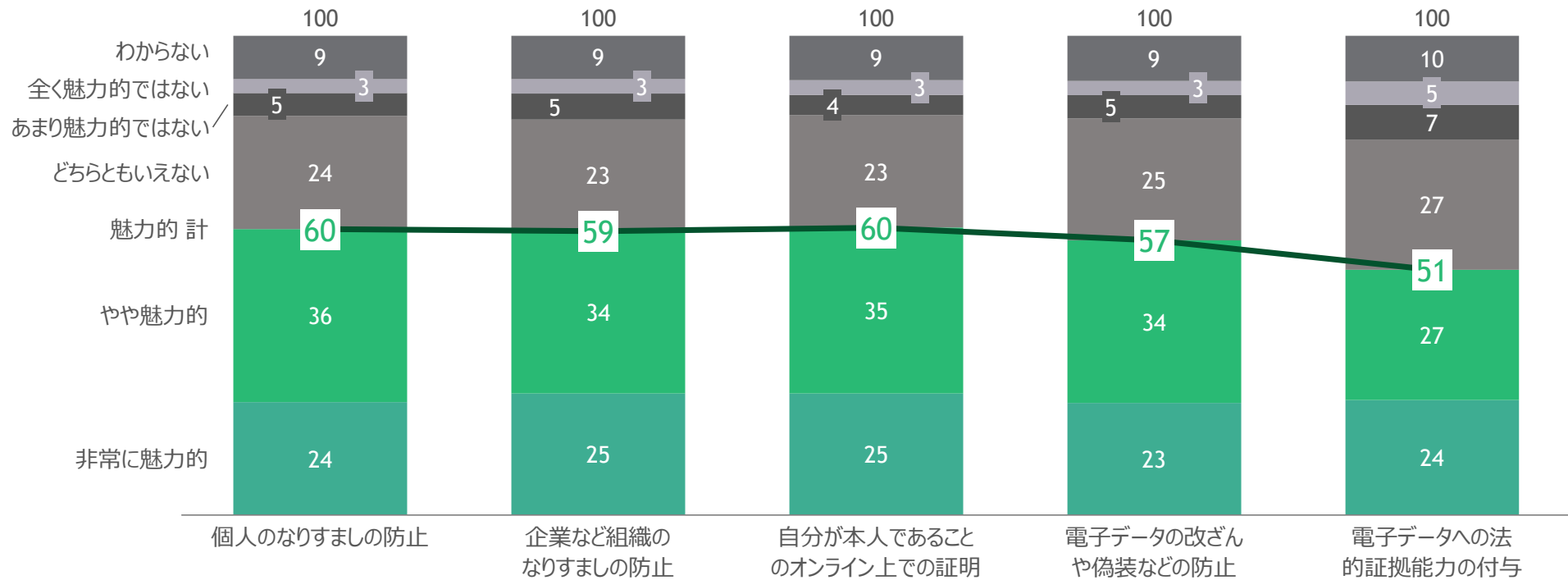


Source: 個人向けアンケート調査 (n=4,406、2021/11/19~11/24実施)

個人

トラストサービスによって享受できるメリットに魅力を感じる人は、「個人/組織のなりすましの防止」(60%)、「自分が本人であることのオンライン上での証明」(60%)など50-60%程度を占める

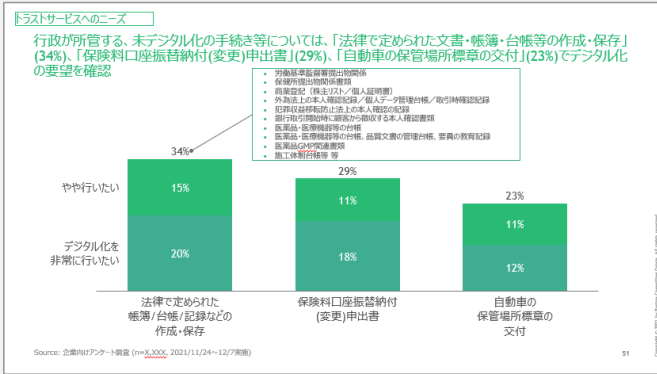
電子証明書などを用いることで実現できるメリットの魅力度



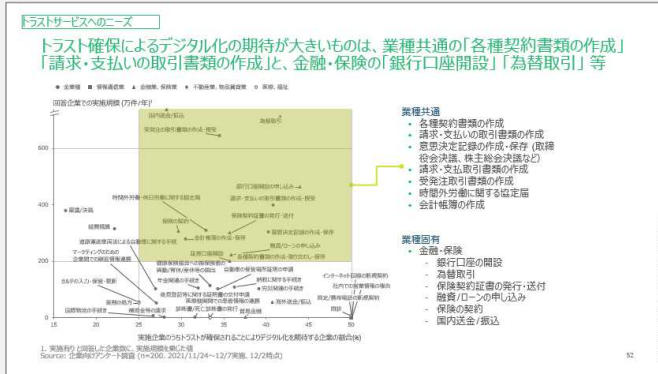
Source: 個人向けアンケート調査 (n=4,406、2021/11/19~11/24実施)

トラスト確保/それによるデジタル化のニーズがある手続き等は、行政が所管する未デジタル化のもの、トラスト確保によるデジタル化の見込みが大きいもの、デジタル化済でトラスト確保が必要なものの3点から把握

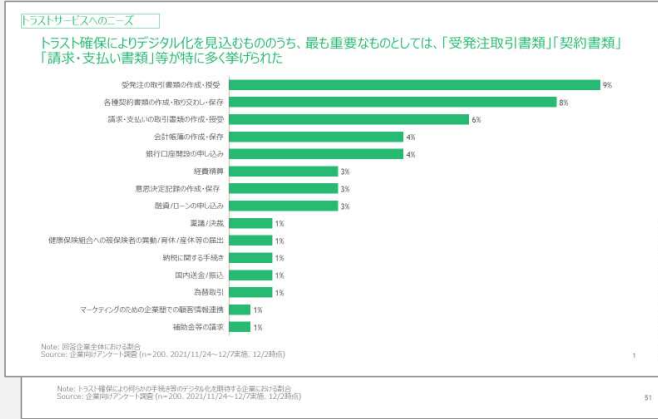
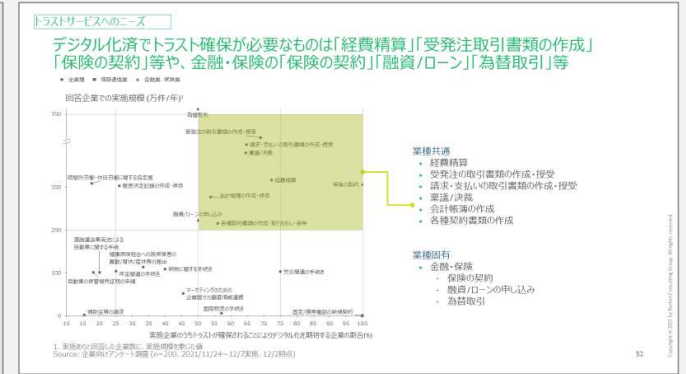
行政が所管する未デジタル化のもの



トラスト確保によるデジタル化の見込みが大きいもの

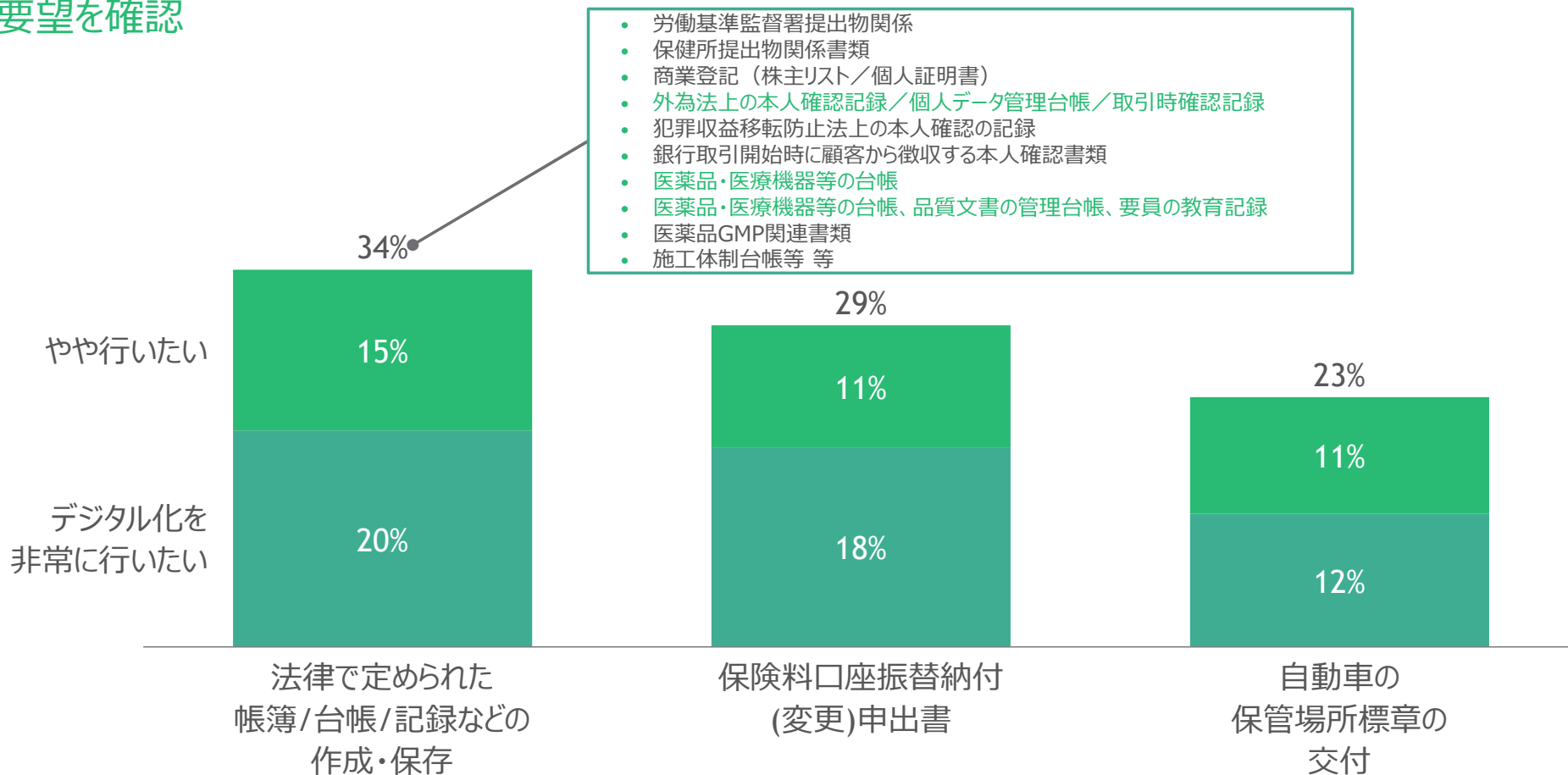


デジタル化済でトラスト確保が必要なもの



企業

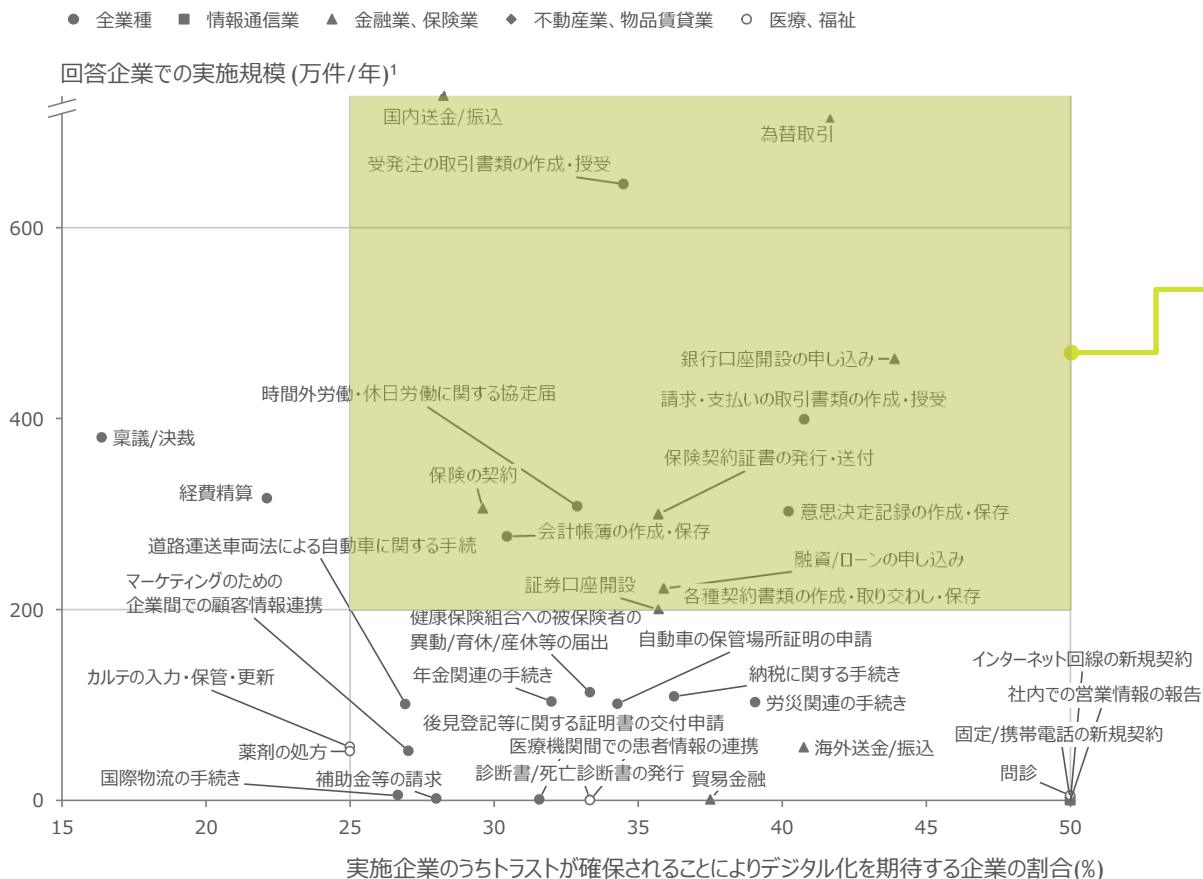
行政が所管する、未デジタル化の手続き等については、「法律で定められた文書・帳簿・台帳等の作成・保存」(34%)、「保険料口座振替納付(変更)申出書」(29%)、「自動車の保管場所標章の交付」(23%)でデジタル化の要望を確認



Source: 企業向けアンケート調査 (n=200、2021/11/24~12/7実施、12/2時点)

企業

トラスト確保によるデジタル化の期待が大きいものは、業種共通の「各種契約書類の作成」「請求・支払いの取引書類の作成」と、金融・保険の「銀行口座開設」「為替取引」等



業種共通

- 各種契約書類の作成
- 請求・支払いの取引書類の作成
- 受発注取引書類の作成
- 意思決定記録の作成・保存
- 会計帳簿の作成
- 時間外労働に関する協定届

業種固有

- 金融・保険
 - 銀行口座の開設
 - 為替取引
 - 国内送金/振込
 - 融資/ローンの申し込み
 - 保険の契約
 - 保険契約証書の発行・送付

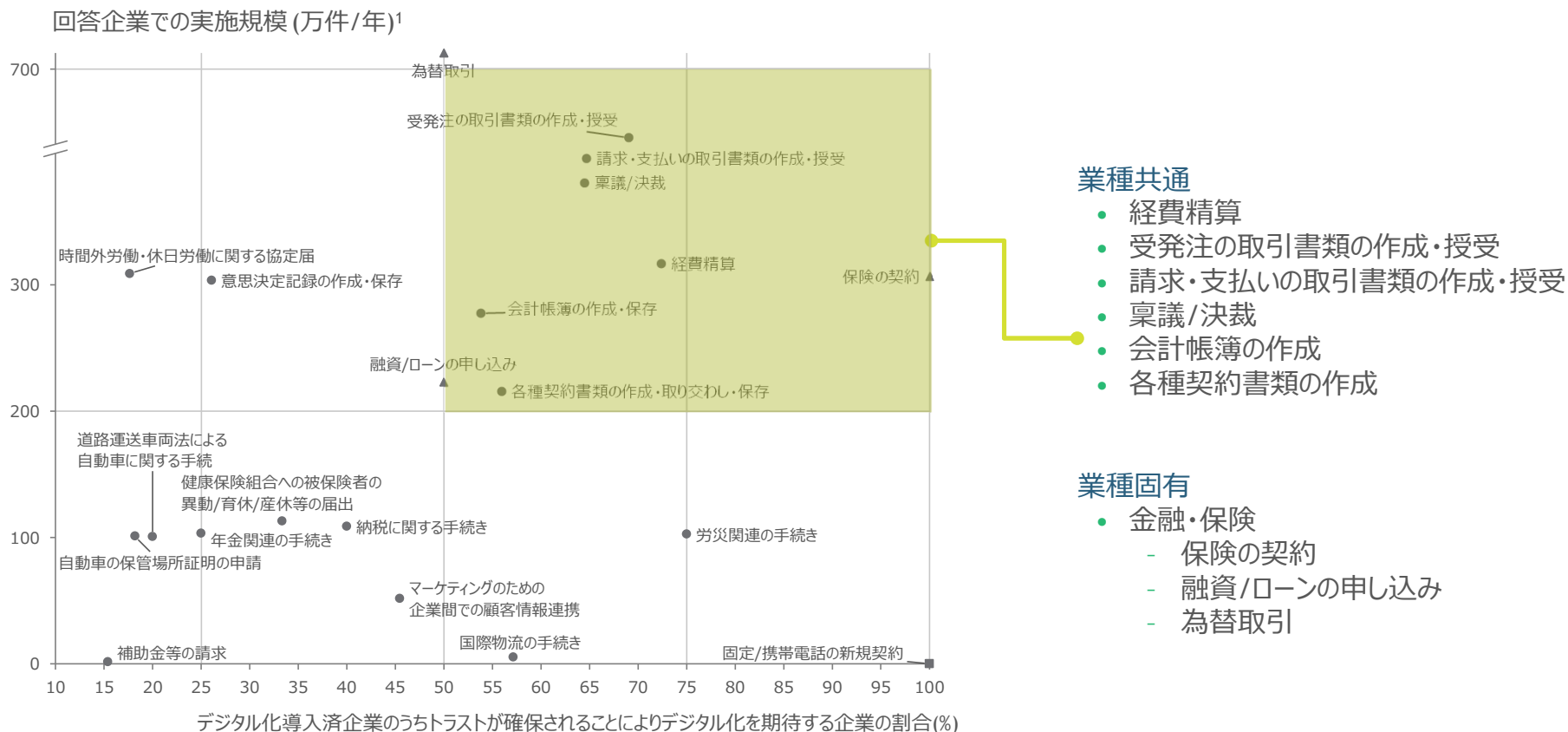
1. 実施ありと回答した企業数に、実施規模を乗じた値

Source: 企業向けアンケート調査 (n=200、2021/11/24~12/7実施、12/2時点)

企業

デジタル化済でトラスト確保が必要なものは業種共通の「経費精算」「受発注取引書類」等や、金融・保険の「保険の契約」「融資/ローン」「為替取引」が挙げられた

● 全業種 ■ 情報通信業 ▲ 金融業、保険業



業種共通

- 経費精算
- 受発注の取引書類の作成・授受
- 請求・支払いの取引書類の作成・授受
- 稟議/決裁
- 会計帳簿の作成
- 各種契約書類の作成

業種固有

- 金融・保険
 - 保険の契約
 - 融資/ローンの申し込み
 - 為替取引

1. 実施ありと回答した企業数に、実施規模を乗じた値

Source: 企業向けアンケート調査 (n=200、2021/11/24~12/7実施、12/2時点)

企業

トラストを確保したデジタル化による期待効果として、企業からは「業務量削減」「人為的ミスの回避」の他、「コストの削減」「詐欺などの犯罪被害防止」「コンプライアンス遵守の強化」等も挙げられた

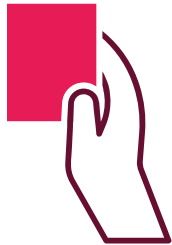


業務量削減

"例えば個人の口座開設時など、現状のeKYCでは、裏側の作業を膨大な人手で行っており、その削減にはニーズがある" (金融)

"テレワークが主のため、紙面確認で出社する必要がない" (不動産)

41%
(200社中の81社)¹



人為的ミスの回避

"現状、会計帳簿の作成・保存は目視で行っているが、ミスが起こる可能性があり、この改善が行える" (建設)

"経費の自動計算が行われ、ミスの可能性が減少する" (小売)

22%
(200社中の43社)¹



コストの削減

"紙の保管コストや人件費が削減できる" (金融)

"郵送コストが削減できる" (製造業)

"契約書の回収は直接出向く場合が多く、このコストが削減できる" (教育)

18%
(200社中の36社)¹



コンプライアンス遵守の強化

"営業現場からの業績成績の水増し報告/改ざん防止が長年の課題" (不動産)

"時間外労働・休日労働の管理に関して、法的な基準を守れているか明確にしやすい" (医療)

16%
(200社中の31社)¹



詐欺などの犯罪防止

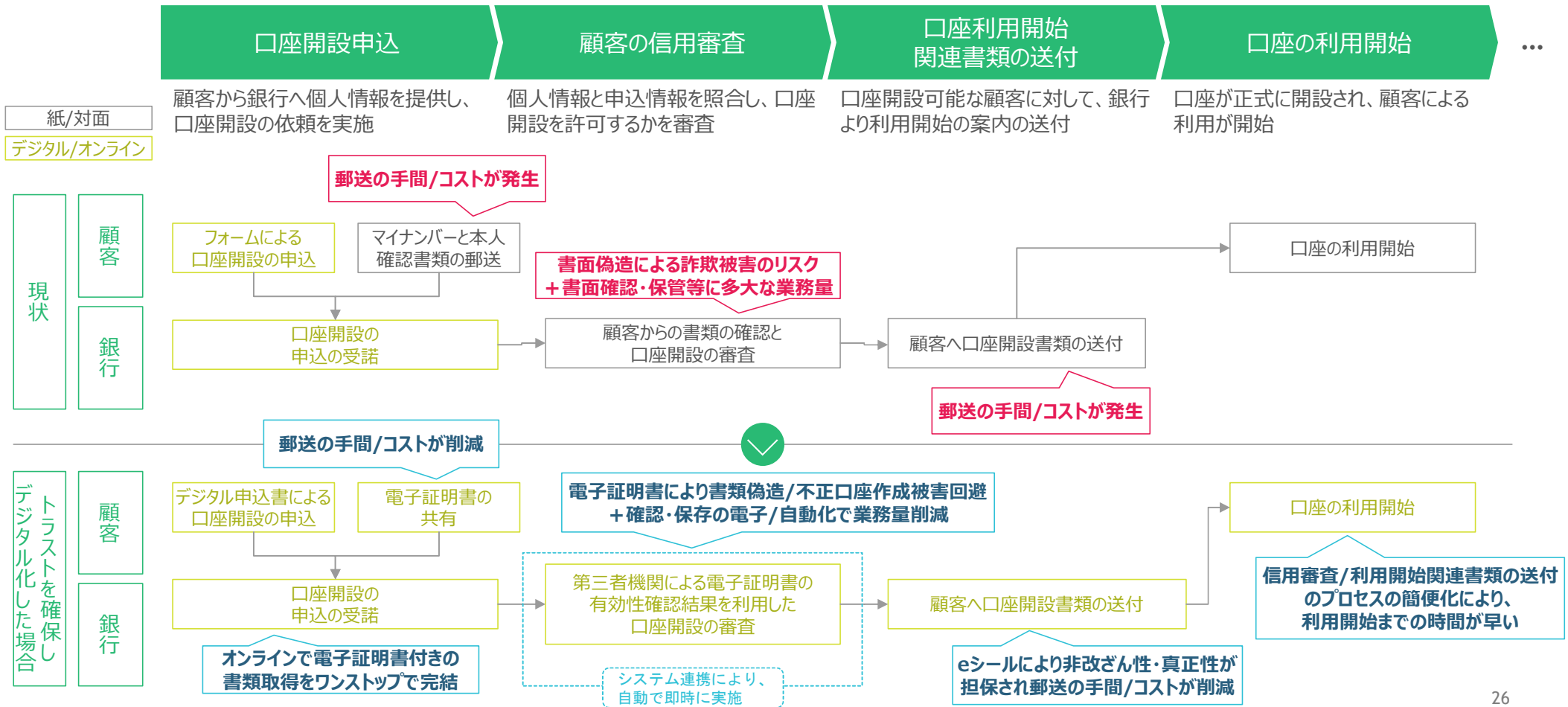
"業界では「地面師」などの詐欺被害が発生した例もあり、書類の改ざん/偽造の防止は重要課題" (不動産)

"融資/ローンの申し込みでは顧客の不正申告が考えられ、双方を防ぐことができる" (金融)

5%
(148社中の10社)¹

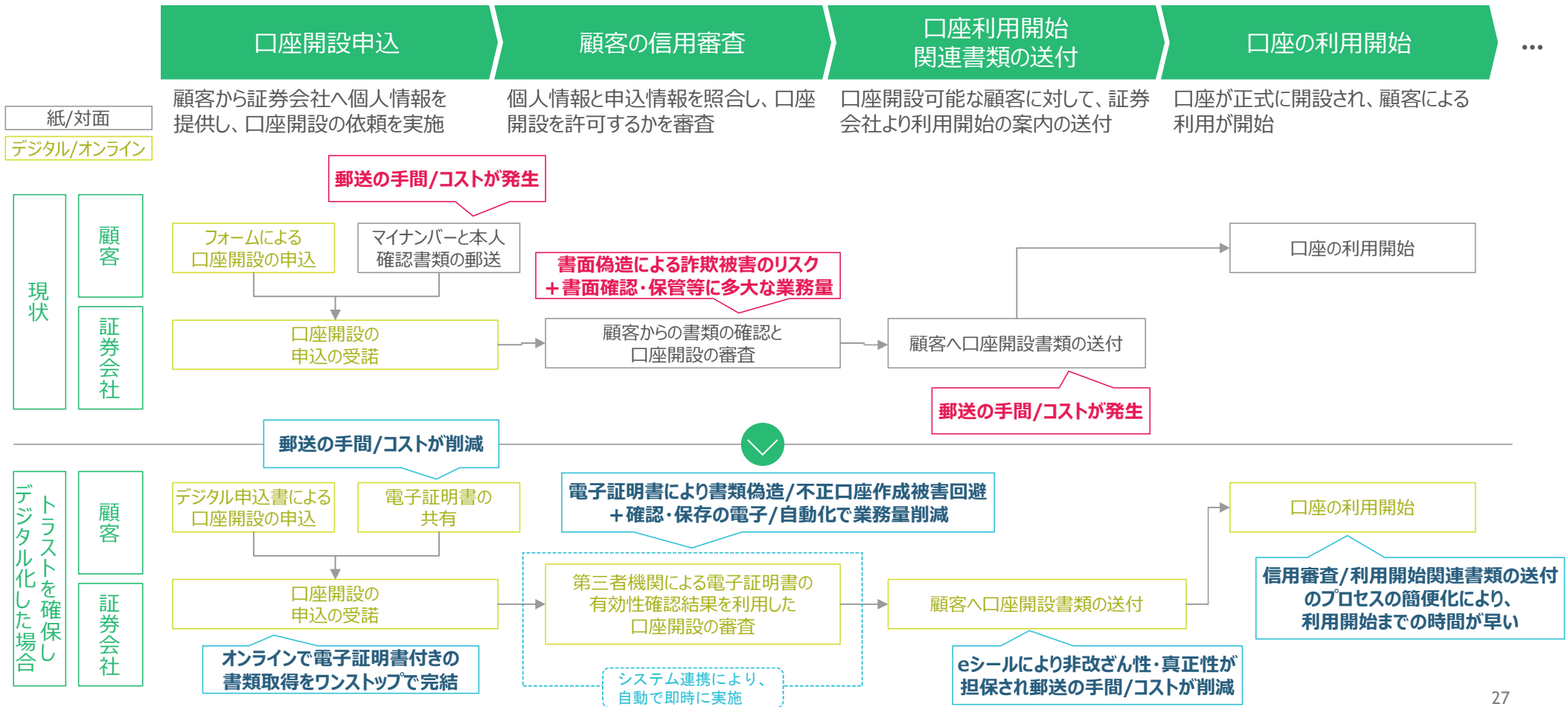
1. トラスト確保によるデジタル化の必要が最も高いものについて、そのデジタル化により見込まれる効果として挙げられた割合
Source: 企業向けアンケート調査 (n=200、2021/11/24~12/7実施、12/2時点)、エキスパートインタビュー

銀行口座の新規開設では、従前は紙による本人確認/利用開始案内を前提としていたが、トラストを確保しながらデジタル化されることによって、企業の「業務量/郵送コスト削減」、「書面偽造による不正口座作成などの犯罪被害防止」や、職員による不正防止での「コンプライアンス遵守の強化」、また個人の「手間の削減」「手続きの迅速化」の効果が見込まれる

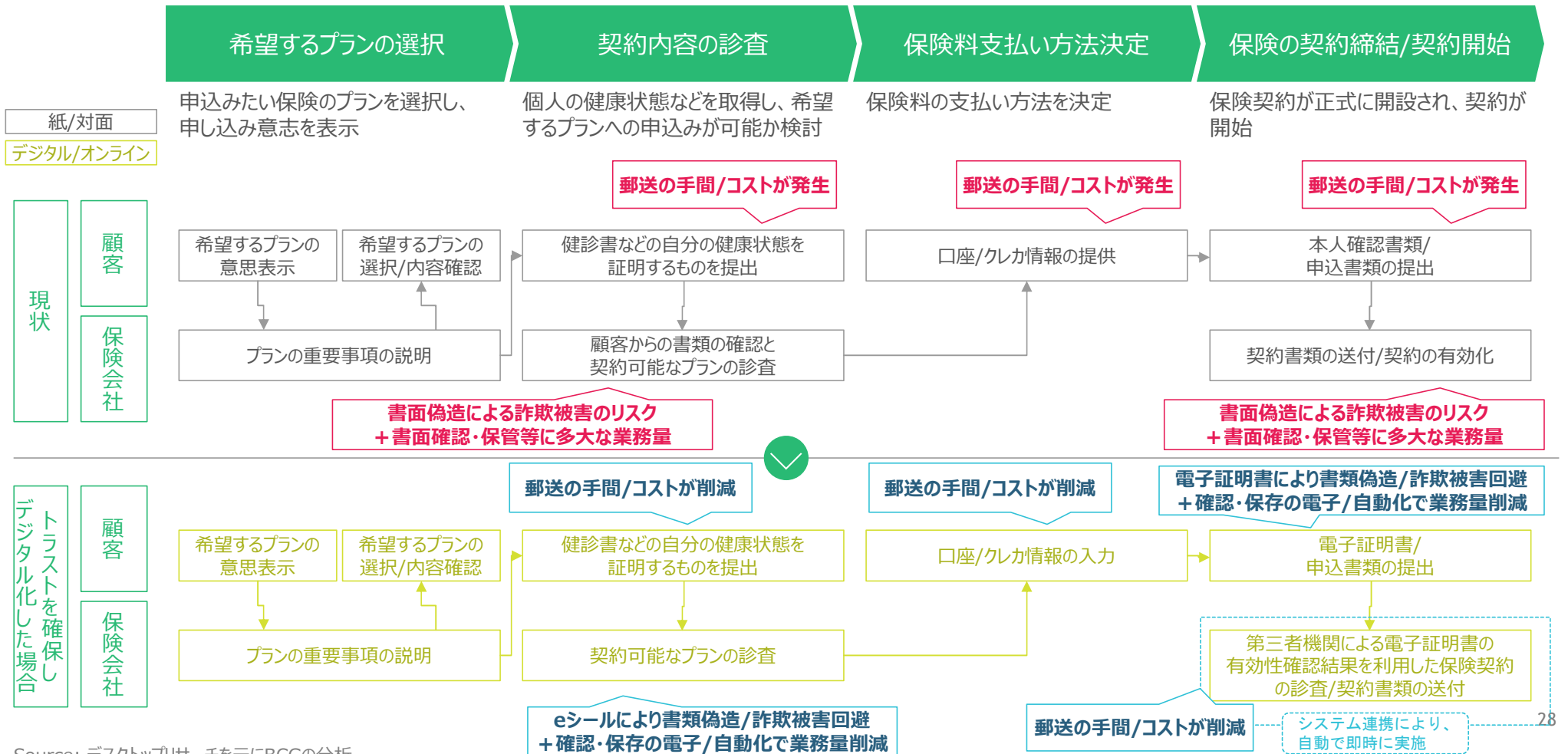


Source: デスクトップリサーチを元にBCGの分析

証券口座の新規開設では、従前は紙による本人確認/利用開始案内を前提としていたが、トラストを確保しながらデジタル化されることによって、企業の「業務量/郵送コスト削減」、「書面偽造による不正口座作成などの犯罪被害防止」や、職員による不正防止での「コンプライアンス遵守の強化」、また個人の「手間の削減」「手続きの迅速化」の効果が見込まれる

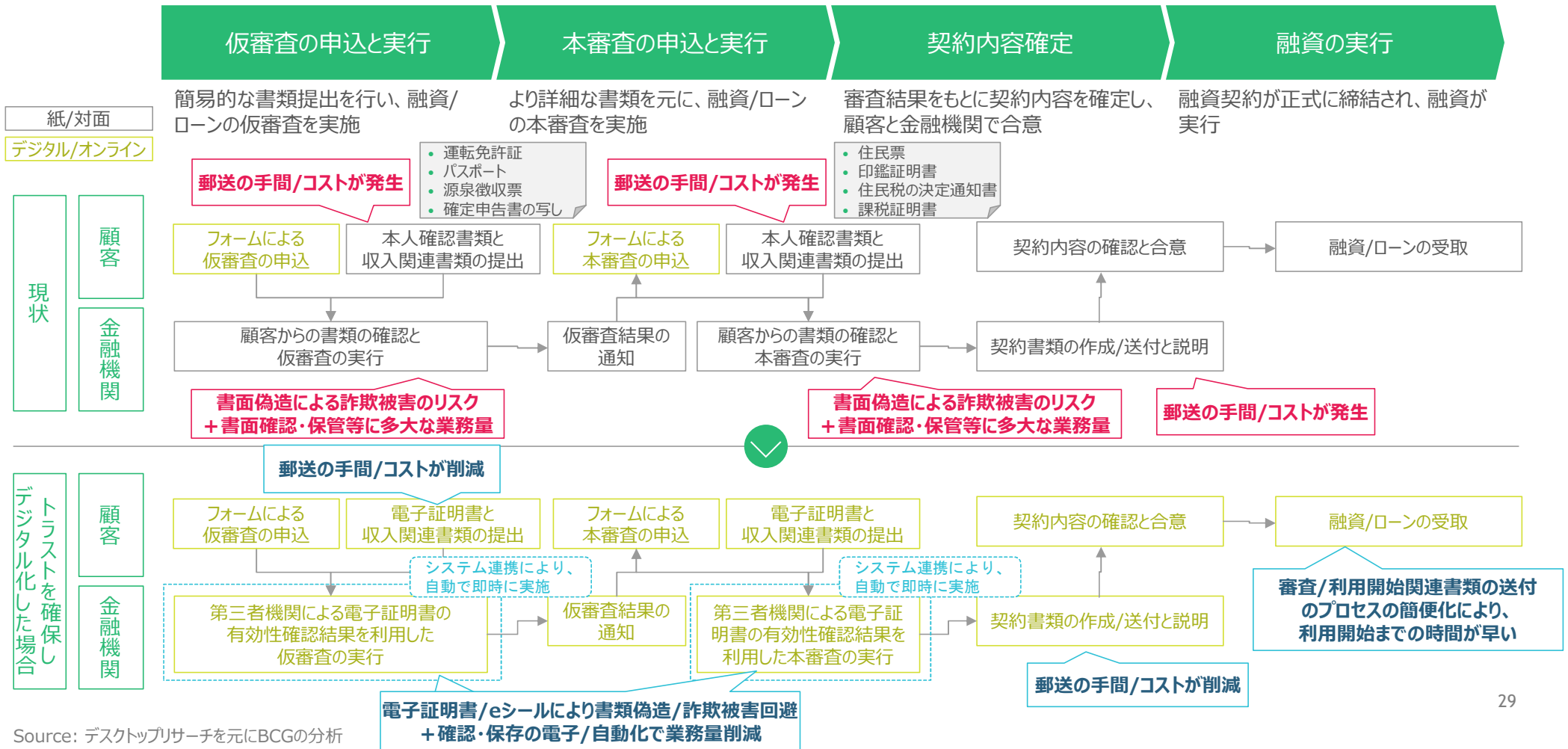


保険の契約では、従前は紙・対面を前提としていた一連の手続きフローが、トラストを確保しながらデジタル化されることによって、企業の「業務量/郵送コスト削減」、「書面偽造による詐欺などの犯罪被害防止」や、職員による不正防止での「コンプライアンス遵守の強化」、また個人の「手間の削減」「手続きの迅速化」の効果が見込まれる



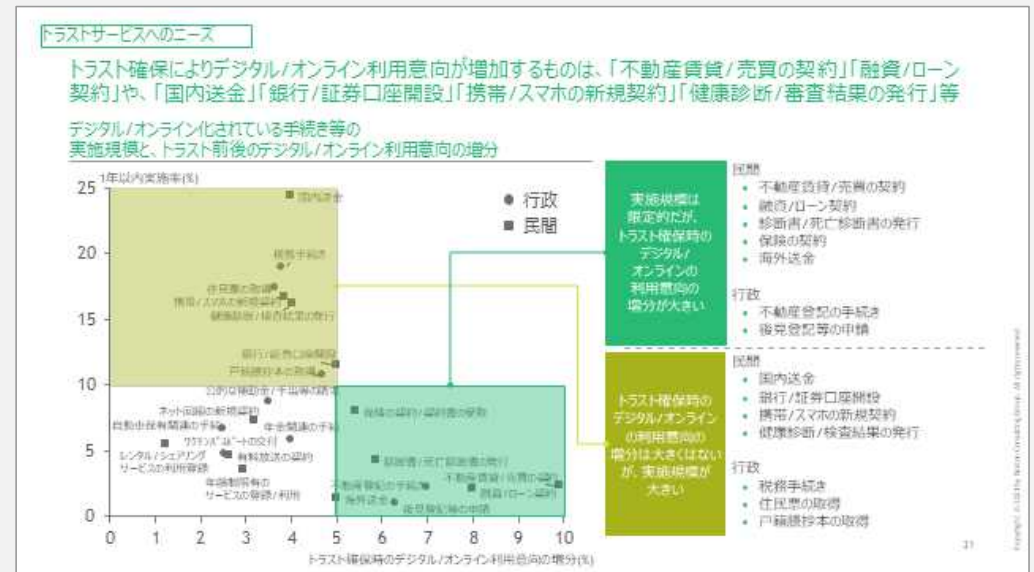
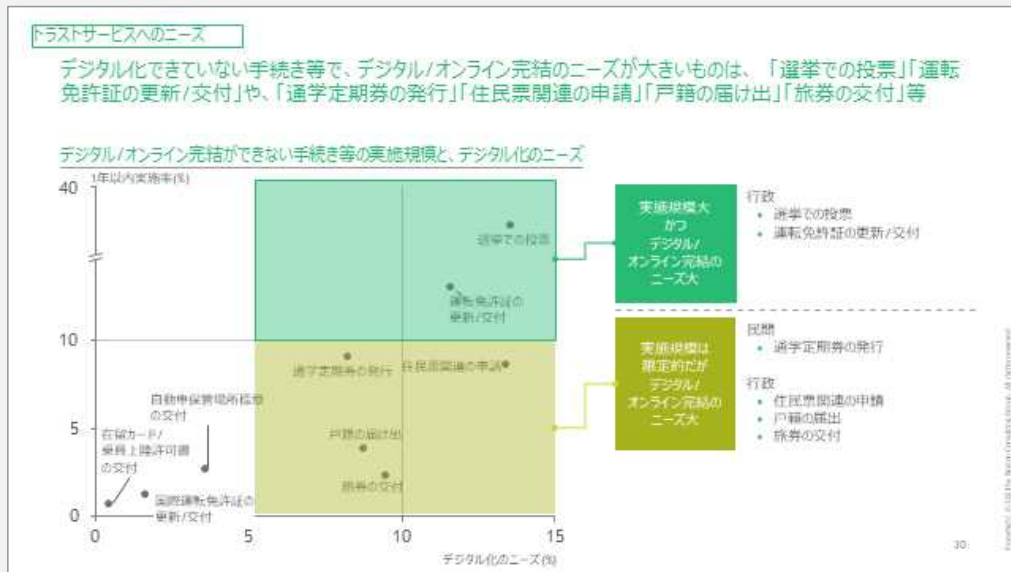
Source: デスクトップリサーチを元にBCGの分析

融資/ローンの契約では、従前は紙・対面を前提としていた一連の手続きフローが、トラストを確保しながらデジタル化されることによって、企業の「業務量/郵送コスト削減」、「書面偽造による詐欺などの犯罪被害防止」や、職員による不正防止での「コンプライアンス遵守の強化」、また個人の「手間の削減」「手続きの迅速化」の効果が見込まれる



個人

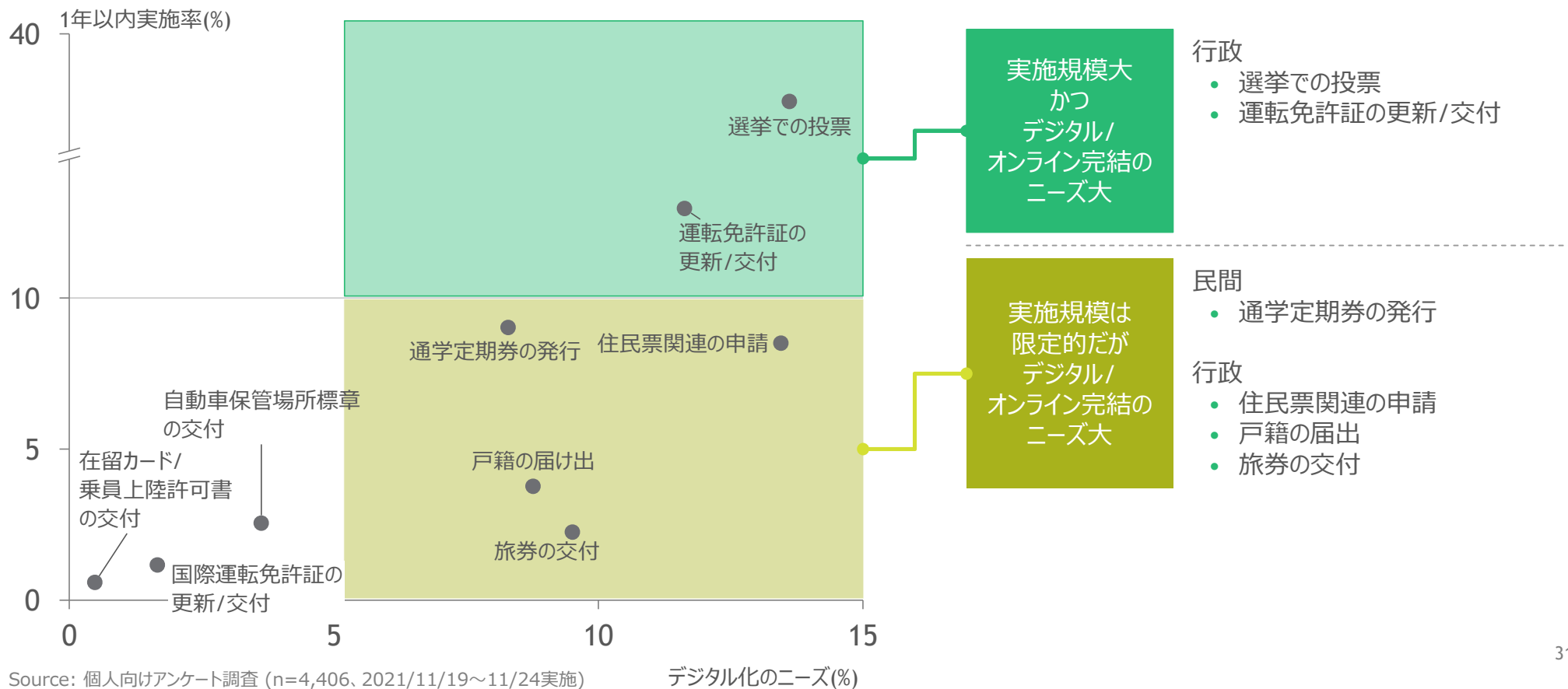
トラスト確保のニーズがある手続き等は、デジタル/オンライン完結ができないデジタル化ニーズが大きいもの、トラストの確保によりデジタル/オンライン利用意向が高まるものの2点から把握



個人

デジタル化できていない手続き等で、デジタル/オンライン完結のニーズが大きいものは、「選挙での投票」「運転免許証の更新/交付」や、「通学定期券の発行」「住民票関連の申請」「戸籍の届け出」「旅券の交付」等

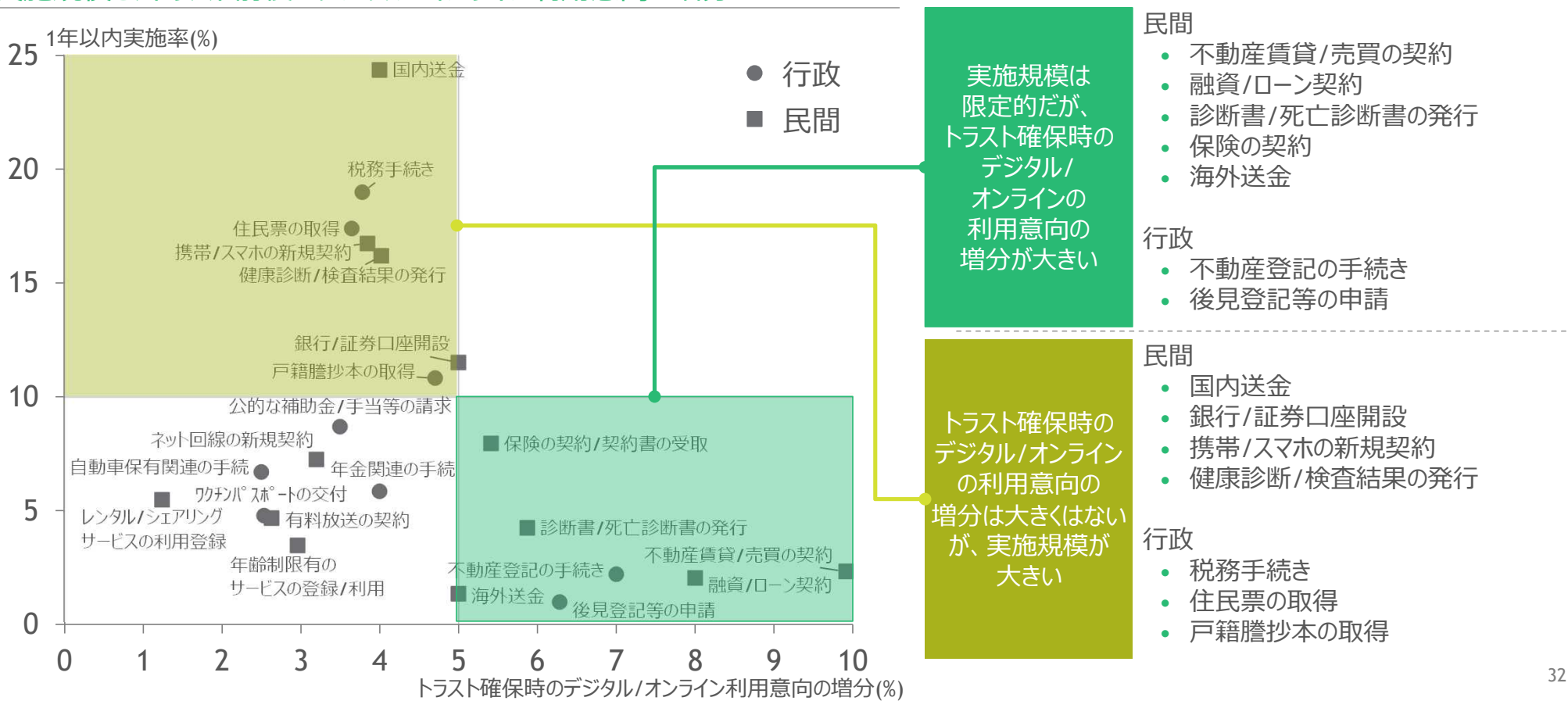
デジタル/オンライン完結ができない手続き等の実施規模と、デジタル化のニーズ



個人

トラスト確保によりデジタル/オンライン利用意向が増加するものは、「不動産賃貸/売買の契約」「融資/ローン契約」や、「国内送金」「銀行/証券口座開設」「携帯/スマホの新規契約」「健康診断/検査結果の発行」等

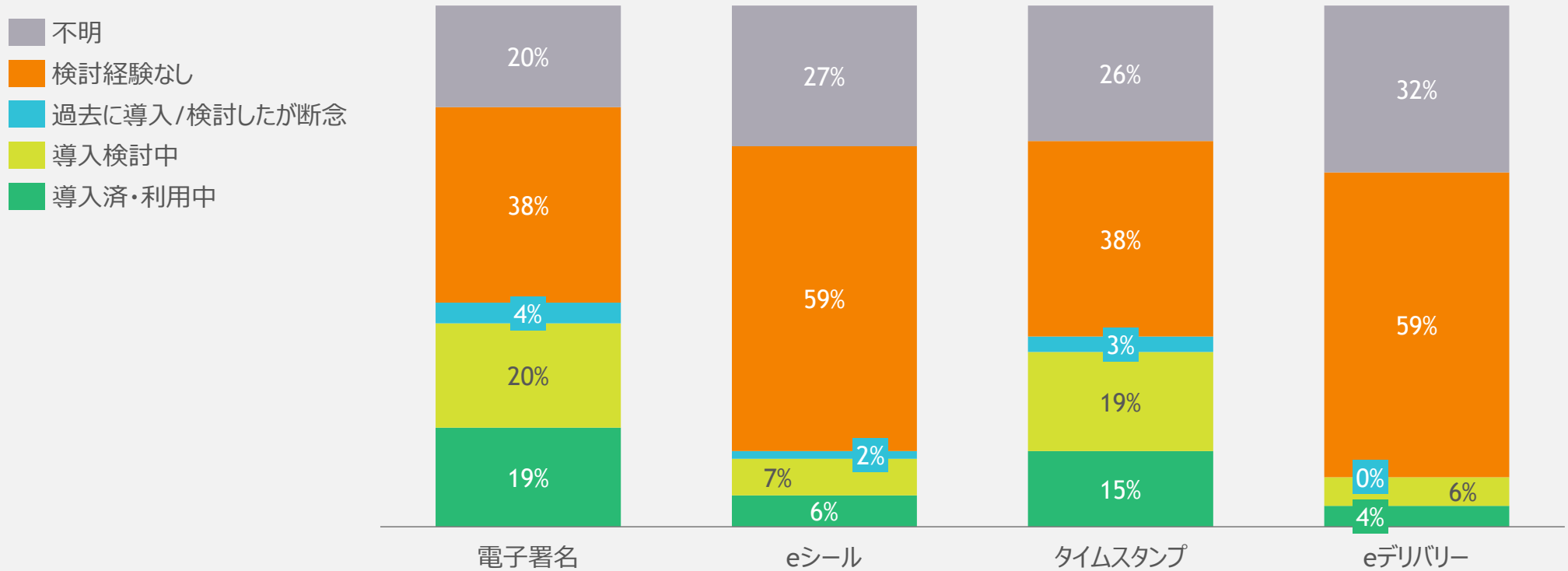
デジタル/オンライン化されている手続き等の
実施規模と、トラスト前後のデジタル/オンライン利用意向の増分



Source: 個人向けアンケート調査 (n=4,406、2021/11/19~11/24実施)

企業

トラストサービスの利用は、電子署名19%、eシール6%、タイムスタンプ15%、eデリバリー4%



Source: 企業向けアンケート調査 (n=200、2021/11/24~12/7実施、12/2時点)