

日本のデジタル度 2021

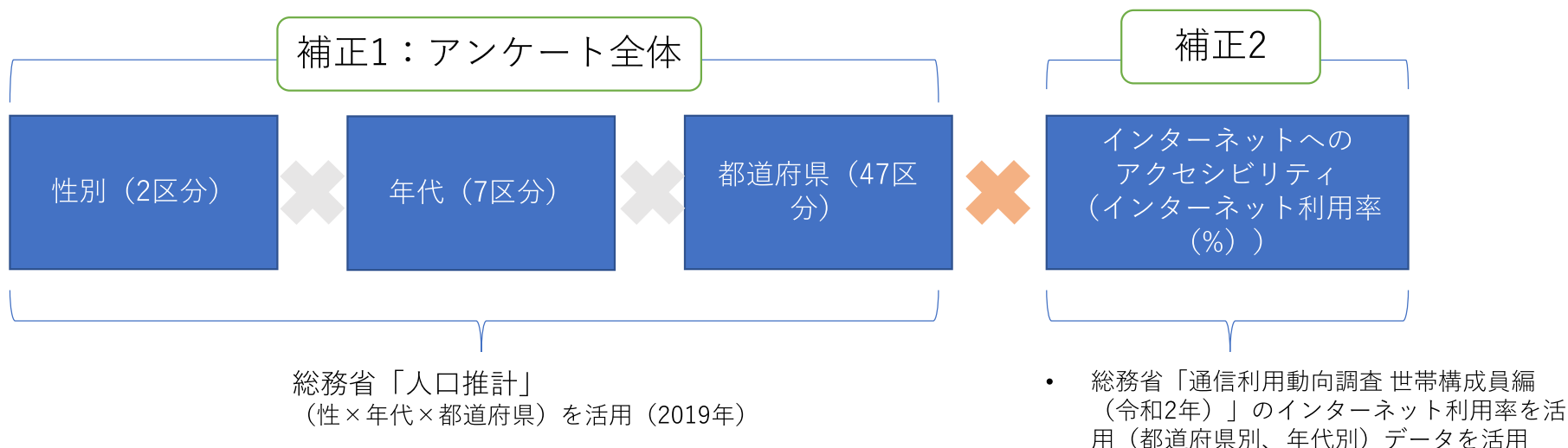
2021年10月

デジタル庁

アンケート調査概要

| | |
|--------|---|
| 調査目的 | <ul style="list-style-type: none">現在公開されている各種統計データでは捕捉できていない国民のデジタル活用実態を把握 |
| 調査方法 | <ul style="list-style-type: none">調査会社パネルを活用したインターネット調査 |
| 実施時期 | <ul style="list-style-type: none">2021/9/3（金）～2021/9/5（日） |
| 対象者 | <ul style="list-style-type: none">日本全国の15歳～79歳の男女（n = 25,000）※47都道府県の性別・年代（10代刻み※10代のみ15-19歳の5歳刻み）による割付・設計 |
| 主な調査項目 | <ul style="list-style-type: none">属性について（性別・年代・居住地など）デバイスの保有状況、情報収集媒体 |
| 集計区分 | <ul style="list-style-type: none">年代 10代刻み※10代のみ15-19歳の5歳刻み）地域 47都道府県別 |

デバイス保有率における補正の考え方



補正の方針

本調査はオンライン調査により実施しているが、2種類の補正を行っている。

【補正1】人口動態と一致させるため、全国の性・年代・居住している都道府県の比率になるようにウェイトバック集計を行っている

【補正2】デバイスの保有率では、インターネットを利用しておらず、オンライン調査に参加できない層を考慮するため、デバイス種類別に補正を行っている。

1. インターネットの利用を前提とするデバイスは補正2までを行う

携帯電話/PHS、PC、タブレット端末

2. インターネットの利用を前提としないデバイスは、母集団の分布（ネット利用orネット非利用）が不明なので、補正1のみ

※なお、総務省「通信利用動向調査 世帯構成員編（令和2年）」のインターネット利用率については、「都道府県別×年代別」のデータはないことから、「携帯電話/PHS」「PC」「タブレット端末」については、「都道府県別×年代別」の集計は行わない。

テレビ、固定電話、FAX

3. 以下のデバイスは政府統計「通信利用動向調査」（補正1、2に対応）を活用しているため補正対象外

スマートフォン、ウェアラブル端末

デバイス別補正適用範囲

| 単位 | デバイス種類 | デバイス名 | 補正1 (人口動態) | 補正2 (インターネットへの アクセシビリティ： ネット利用率) | ソース |
|-----|----------|----------|---------------|---|------------------------|
| 個人 | レトロデバイス | 携帯電話・PHS | ○ | ○ | 独自アンケート |
| 世帯 | | テレビ | ○ | × | 独自アンケート |
| 世帯 | | 固定電話 | ○ | × | 独自アンケート |
| 世帯 | | FAX | ○ | × | 独自アンケート |
| 個人 | デジタルデバイス | PC | ○ | ○ | 独自アンケート |
| 個人 | | タブレット型端末 | ○ | ○ | 独自アンケート |
| 世帯※ | | スマートフォン | なし | なし | 令和2年 通信利用動向調査 (世帯編) |
| 世帯※ | ニューデバイス | ウェアラブル端末 | なし | なし | 令和2年 通信利用動向調査 (世帯編) |

※世帯編でのみ調査結果があることから、本データを適用している

「日本のデジタル度 2021」 コンテンツ

(1) 個人のデジタル利用状況分析 (年齢×地域別)

デバイスの保有状況 (独自アンケート・既存統計)

レトロデバイス：ガラケー・PHS、テレビ、固定電話、FAX

デジタルデバイス：PC、タブレット端末、スマートフォン

ニューデバイス：ウェアラブル端末

情報収集媒体 (独自アンケート)

SNS、ニュースサイト、ニュースアプリ

テレビ、ラジオ、新聞、本・雑誌

デジタルサービスの利用状況 (既存統計)

SNS、ネットショッピング、音楽配信サービス、動画配信サービス、

オンラインゲーム、キャッシュレス

(2) 行政手続のデジタル度測定に向けた準備

デジタル庁職員が行政手続を体験してかかった時間を測定してみた

転出手続

転入手続

車庫証明申請

(1) 個人のデジタル利用状況分析 (年齢×地域別)

デバイスの保有状況 (独自アンケート・既存統計)

レトロデバイス： ガラケー・PHS、テレビ、固定電話、FAX

デジタルデバイス： PC、タブレット端末、スマートフォン

ニューデバイス： ウェアラブル端末

情報収集媒体 (独自アンケート)






SNS、ニュースサイト、ニュースアプリ

テレビ、ラジオ、新聞、本・雑誌

デジタルサービスの利用状況 (既存統計)

SNS、ネットショッピング、音楽配信サービス、動画配信サービス、
オンラインゲーム、キャッシュレス

個人のデジタル度(1) デバイス保有(全体像)

| デバイス | | 全 体 | | 年 代 | | 都道府県 | |
|------|--|--------------|--------------|--------------------|--------------------|-------------|------------|
| | | 保有している | 保有していない | 最も保有している | 最も保有していない | 最も保有している | 最も保有していない |
| レトロ | ガラケー・PHS  | 16.2% | 83.8% | 40代(19.8%) | 70代 (86.2%) | 高知県(21.0%) | 福島県(87.2%) |
| | テレビ  | 94.6% | 5.4% | 70代 (97.3%) | 20代 (10.1%) | 佐賀県(99.4%) | 山梨県(8.3%) |
| | 固定電話  | 62.5% | 37.5% | 70代 (88.1%) | 30代 (74.1%) | 青森県(74.8%) | 沖縄県(63.5%) |
| | FAX  | 36.6% | 63.4% | 70代 (58.2%) | 30代 (86.3%) | 静岡県(44.9%) | 沖縄県(84.6%) |
| デジタル | PC  | 51.8% | 48.2% | 20代 (62.1%) | 70代 (56.4%) | 神奈川県(58.9%) | 秋田県(58.1%) |
| | タブレット端末  | 24.8% | 75.2% | 10代 (31.9%) | 70代 (84.2%) | 東京都(30.0%) | 高知県(82.8%) |
| | スマートフォン  | 86.8% | 13.2% | 30代 (99.3%) | 70代 (71.1%) | 東京都(93.0%) | 長崎県(22.9%) |
| ニュー | ウェアラブル端末  | 5.0% | 95.0% | 30代 (8.5%) | 70代 (98.4%) | 東京都(9.7%) | 福井県(98.5%) |

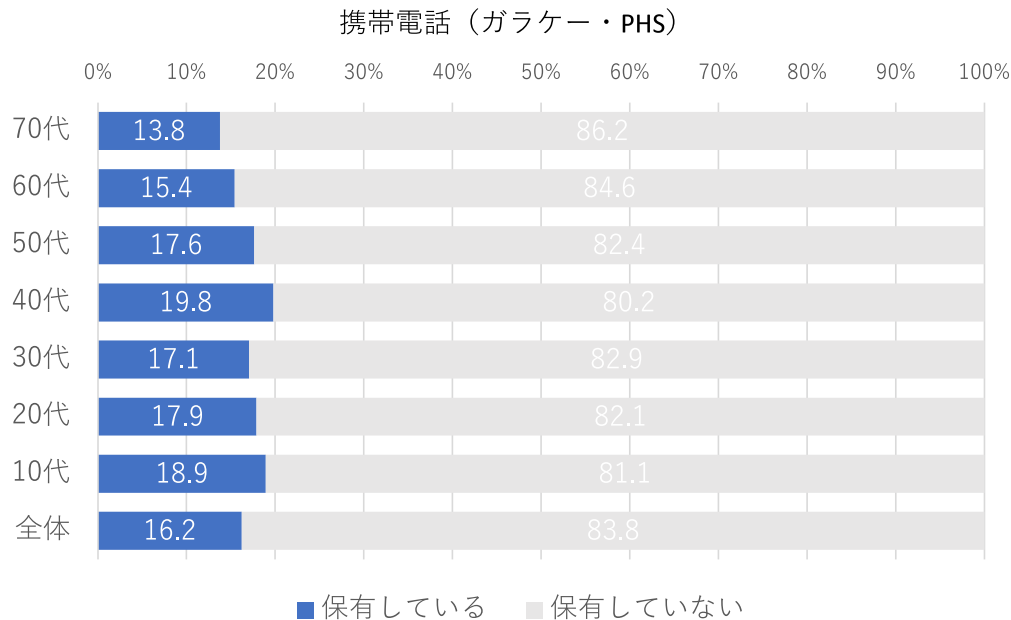
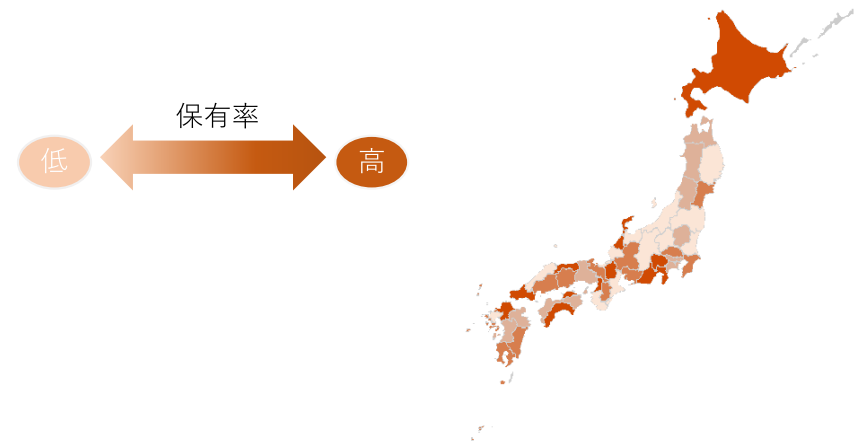
出典 ●レトロデバイス、デジタルデバイス：独自アンケート調査(2021年9月実施、有効回答数25,000) ●ニューデバイス：通信利用動向調査 世帯編(2020年8月末実施、2021年6月公表、有効回答数17,354)

レトロデバイスの保有状況① ガラケー・PHS

- 携帯電話（ガラケー）・PHSについては、高齢者の保有率が高い。
- 都市部と地方は対照的で、都市部ではガラケー・PHSの保有率が低く、スマートフォンの活用が進んでいる。

レトロデバイス

- 携帯電話（ガラケー）・PHS



保有 ベスト5/ワースト5

| 保有 | 都道府県 | 保有率 | 非保有 | 都道府県 | 非保有率 |
|-------|------|------|--------|------|------|
| Best1 | 高知県 | 21.0 | Worst5 | 茨城県 | 86.3 |
| Best2 | 香川県 | 20.3 | Worst4 | 島根県 | 86.5 |
| Best3 | 石川県 | 18.7 | Worst3 | 新潟県 | 86.9 |
| Best4 | 滋賀県 | 18.7 | Worst2 | 岩手県 | 86.9 |
| Best5 | 山梨県 | 18.4 | Worst1 | 福島県 | 87.2 |

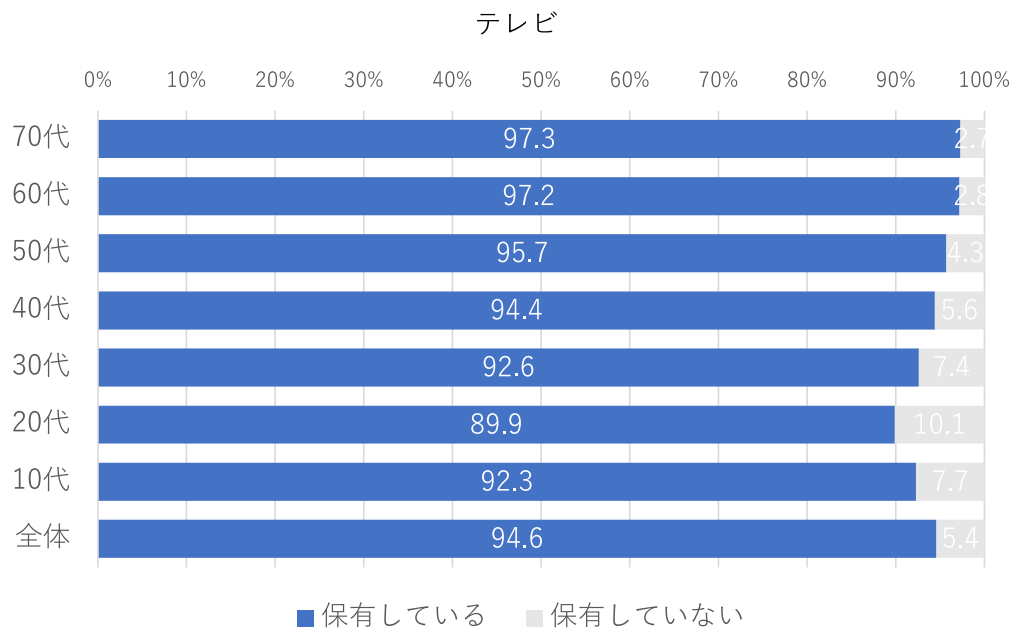
※上記は個人保有を対象に集計したもの
 出典：独自アンケート調査（2021年9月実施, 有効回答数 25,000）

レトロデバイスの保有状況② テレビ

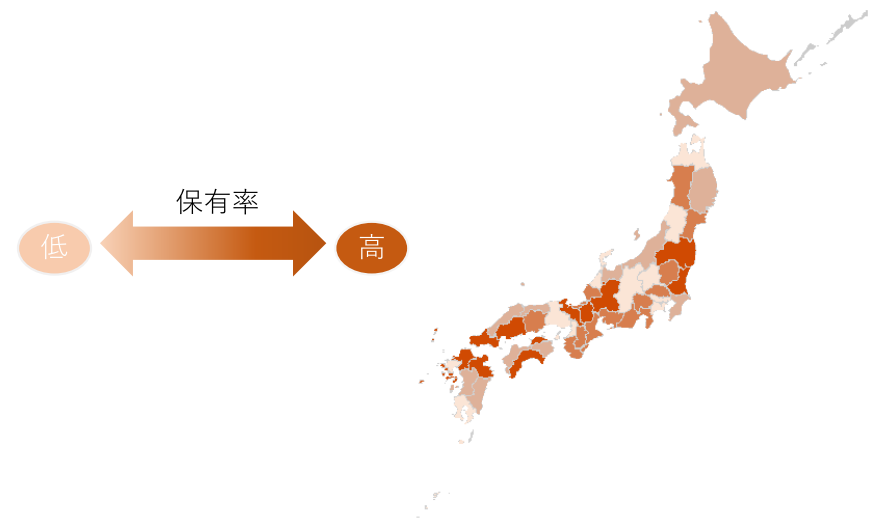
- テレビの世帯保有率は全体で約95%。
- 高齢者世帯の保有率が比較的高い。

レトロデバイス

- テレビ



※上記は世帯保有を対象に集計したもの
 出典：独自アンケート調査（2021年9月実施, 有効回答数 25,000）



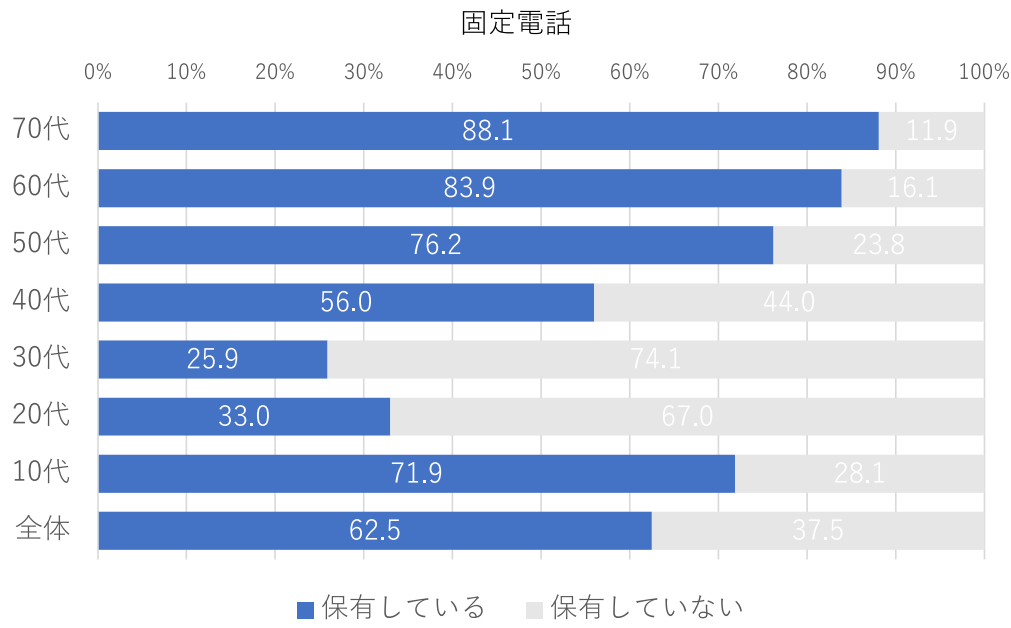
| 保有 ベスト5/ワースト5 | | | | | | |
|---------------|------|------|--|--------|------|------|
| 保有 | 都道府県 | 保有率 | | 非保有 | 都道府県 | 非保有率 |
| Best1 | 佐賀県 | 99.4 | | Worst5 | 栃木県 | 6.9 |
| Best2 | 山形県 | 98.2 | | Worst4 | 大阪府 | 6.9 |
| Best3 | 愛媛県 | 98.1 | | Worst3 | 沖縄県 | 7.1 |
| Best4 | 徳島県 | 97.2 | | Worst2 | 東京都 | 7.6 |
| Best5 | 福島県 | 97.1 | | Worst1 | 山梨県 | 8.3 |

レトロデバイスの保有状況③ 固定電話

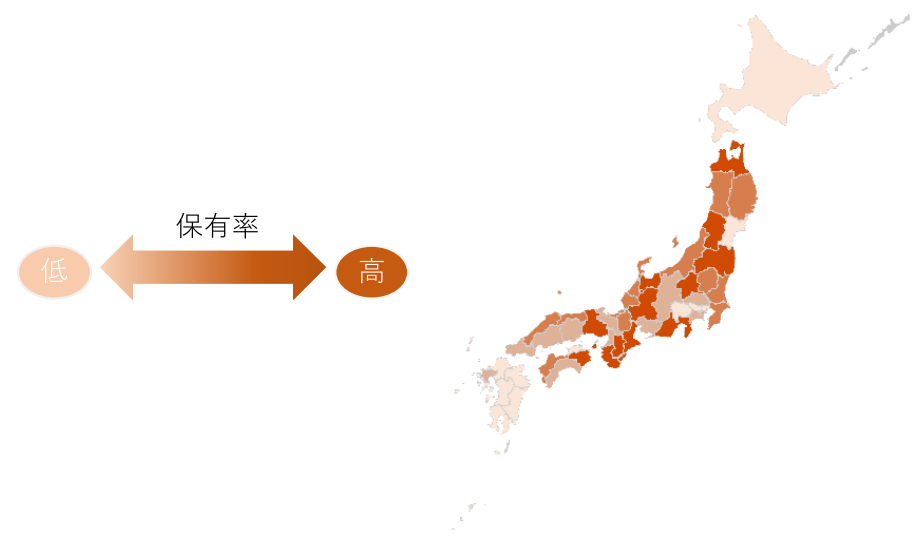
- 固定電話については、世代が高くなるほど保有率が高い。
- 高齢者世帯ではまだ8割以上が利用。

レトロデバイス

- 固定電話



※上記は世帯保有を対象に集計したもの
出典：独自アンケート調査（2021年9月実施, 有効回答数 25,000）



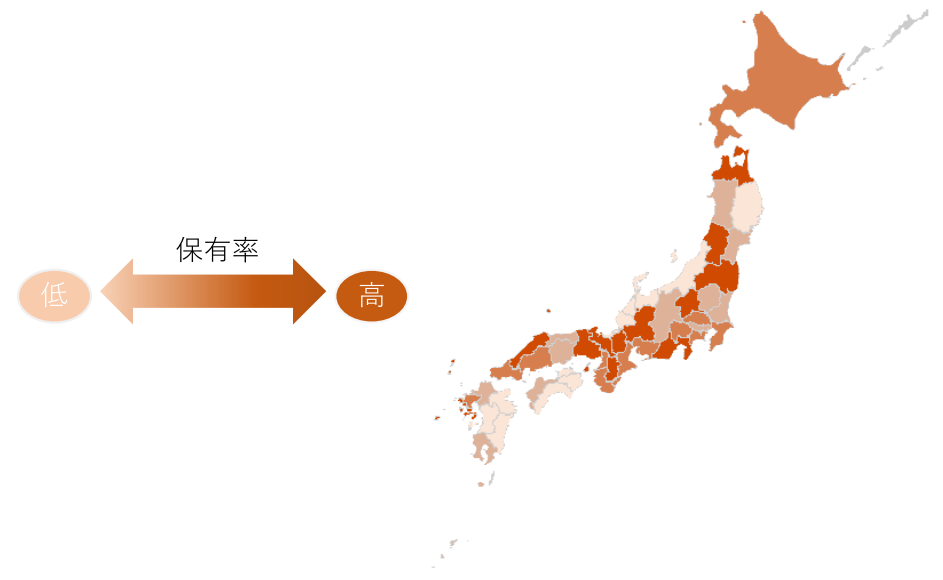
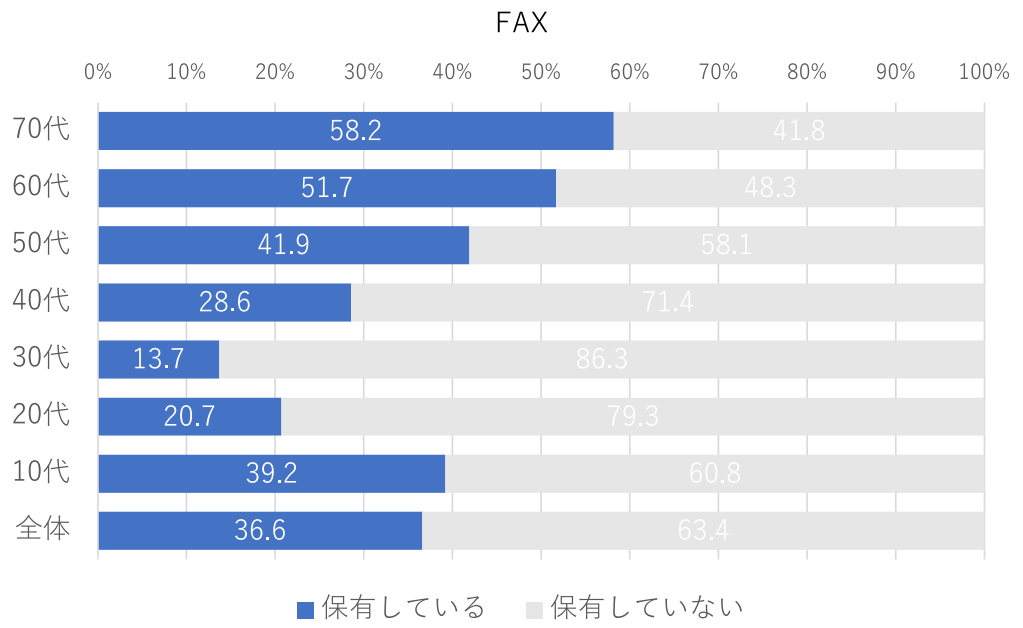
| 保有 ベスト5/ワースト5 | | | | | | |
|---------------|------|------|--|--------|------|------|
| 保有 | 都道府県 | 保有率 | | 非保有 | 都道府県 | 非保有率 |
| Best1 | 青森県 | 74.8 | | Worst5 | 熊本県 | 43.4 |
| Best2 | 静岡県 | 73.1 | | Worst4 | 鹿児島県 | 45.4 |
| Best3 | 山形県 | 72.7 | | Worst3 | 福岡県 | 45.9 |
| Best4 | 和歌山県 | 72.4 | | Worst2 | 東京都 | 47.4 |
| Best5 | 徳島県 | 72.0 | | Worst1 | 沖縄県 | 63.5 |

レトロデバイスの保有状況④ FAX

- FAXについては、世代が高くなるほど保有率が高い。
- 地方での保有率も比較的高い。

レトロデバイス

- FAX



| 保有 ベスト5/ワースト5 | | | | | | |
|---------------|------|------|--|--------|------|------|
| 保有 | 都道府県 | 保有率 | | 非保有 | 都道府県 | 非保有率 |
| Best1 | 静岡県 | 44.9 | | Worst5 | 熊本県 | 71.2 |
| Best2 | 兵庫県 | 44.8 | | Worst4 | 福井県 | 72.2 |
| Best3 | 山形県 | 44.3 | | Worst3 | 徳島県 | 72.2 |
| Best4 | 島根県 | 43.7 | | Worst2 | 高知県 | 76.7 |
| Best5 | 青森県 | 43.0 | | Worst1 | 沖縄県 | 84.6 |

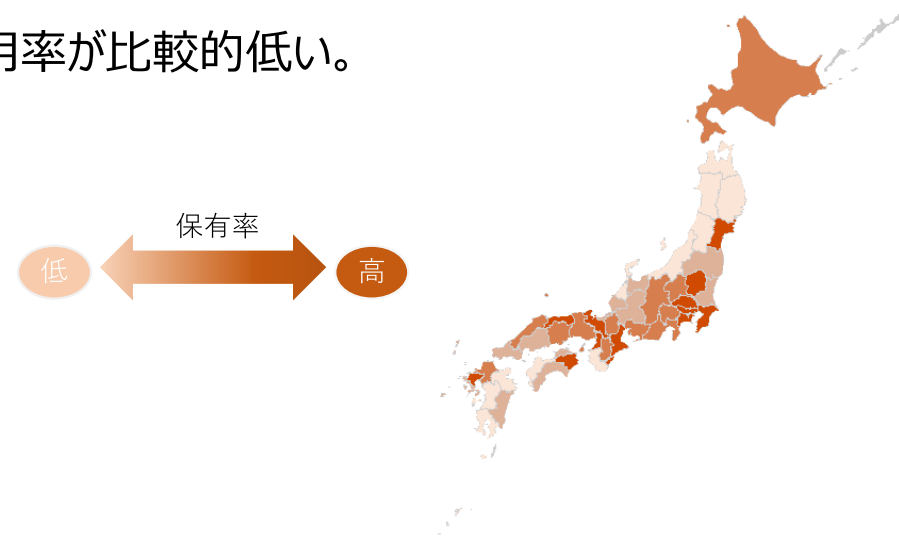
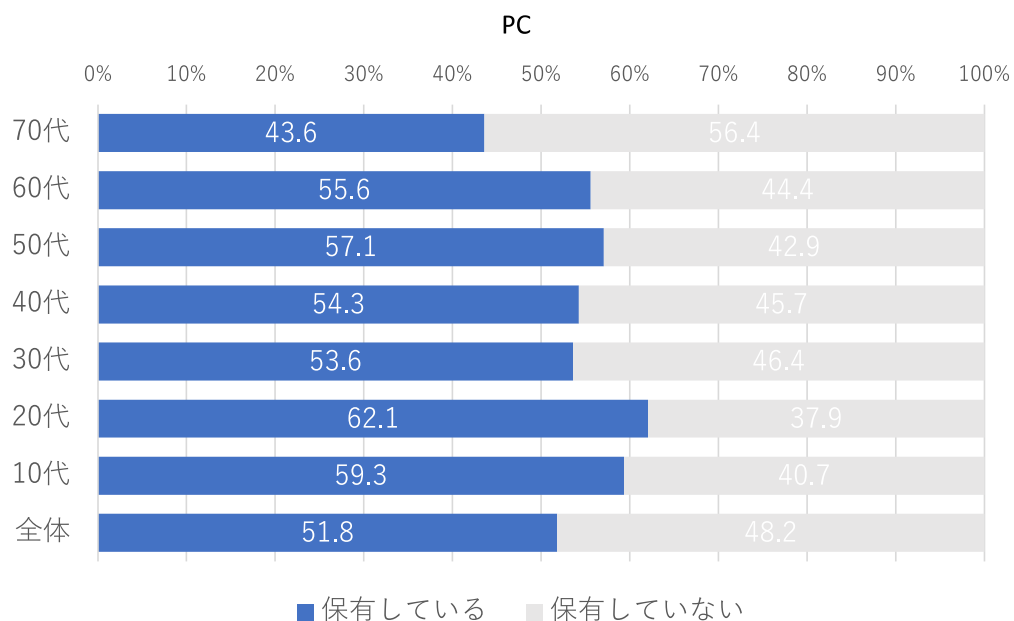
※上記は世帯保有を対象に集計したもの
 出典：独自アンケート調査（2021年9月実施, 有効回答数 25,000）

デジタルデバイスの保有状況① PC

- PCについても、**高齢者の活用率が特に低い**。
- 他のデジタルデバイスと同様、**都市部が上位**で、地方での活用率が比較的低い。

デジタルデバイス

● PC



| 保有 ベスト5/ワースト5 | | | | | | |
|---------------|------|------|--|--------|------|------|
| 保有 | 都道府県 | 保有率 | | 非保有 | 都道府県 | 非保有率 |
| Best1 | 神奈川県 | 58.9 | | Worst5 | 沖縄県 | 55.0 |
| Best2 | 東京都 | 58.7 | | Worst4 | 岩手県 | 55.4 |
| Best3 | 京都府 | 57.1 | | Worst3 | 山形県 | 55.7 |
| Best4 | 佐賀県 | 53.7 | | Worst2 | 和歌山県 | 57.6 |
| Best5 | 栃木県 | 53.5 | | Worst1 | 秋田県 | 58.1 |

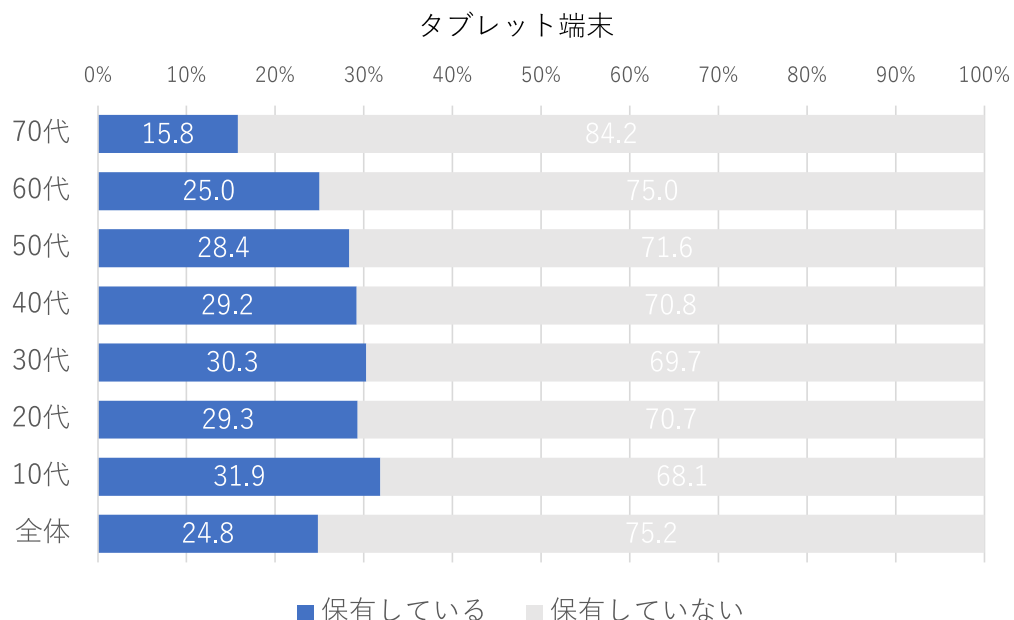
※上記は個人保有を対象に集計したもの
 出典：独自アンケート調査（2021年9月実施, 有効回答数 25,000）

デジタルデバイスの保有状況② タブレット端末

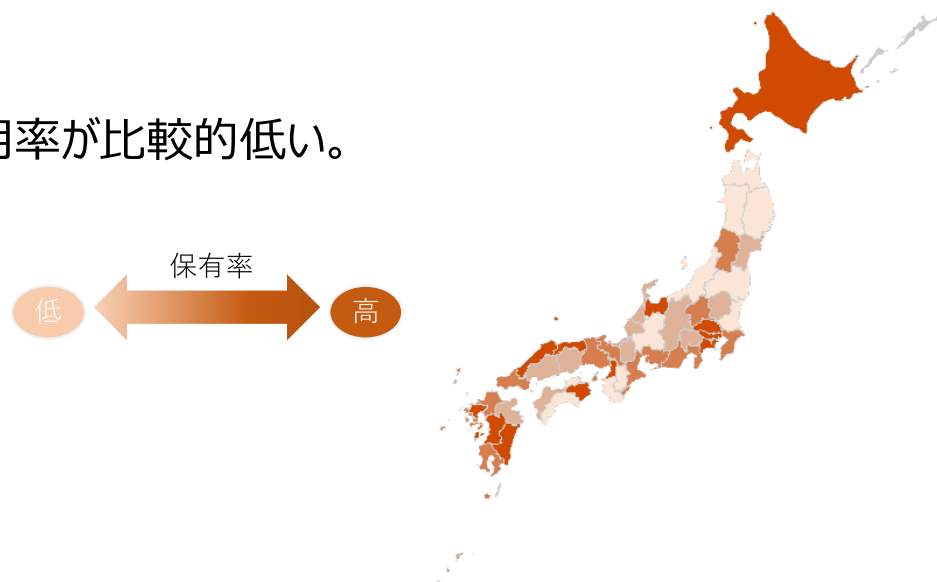
- タブレット端末についても、高齢者の活用率が特に低い。
- 他のデジタルデバイスと同様、都市部が上位で、地方での活用率が比較的低い。

デジタルデバイス

- タブレット端末



※上記は個人保有を対象に集計したもの
出典：独自アンケート調査（2021年9月実施, 有効回答数 25,000）



保有 ベスト5/ワースト5

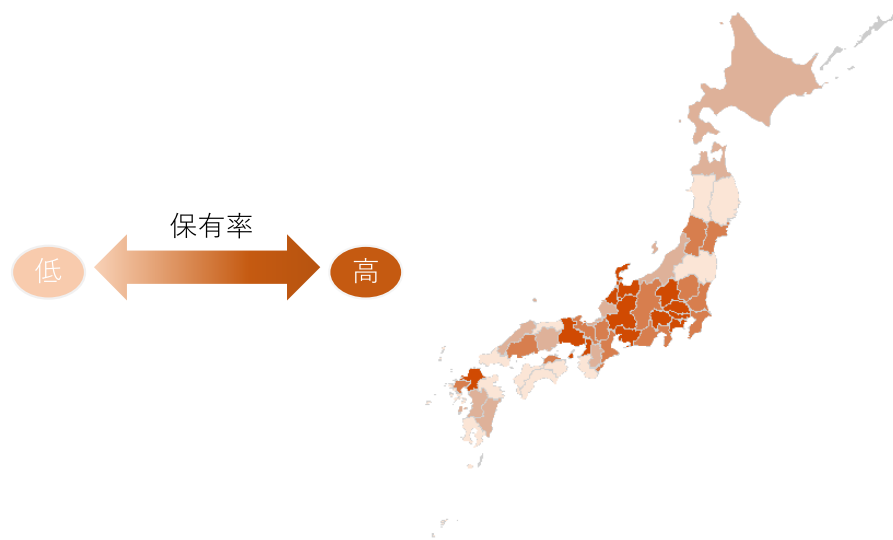
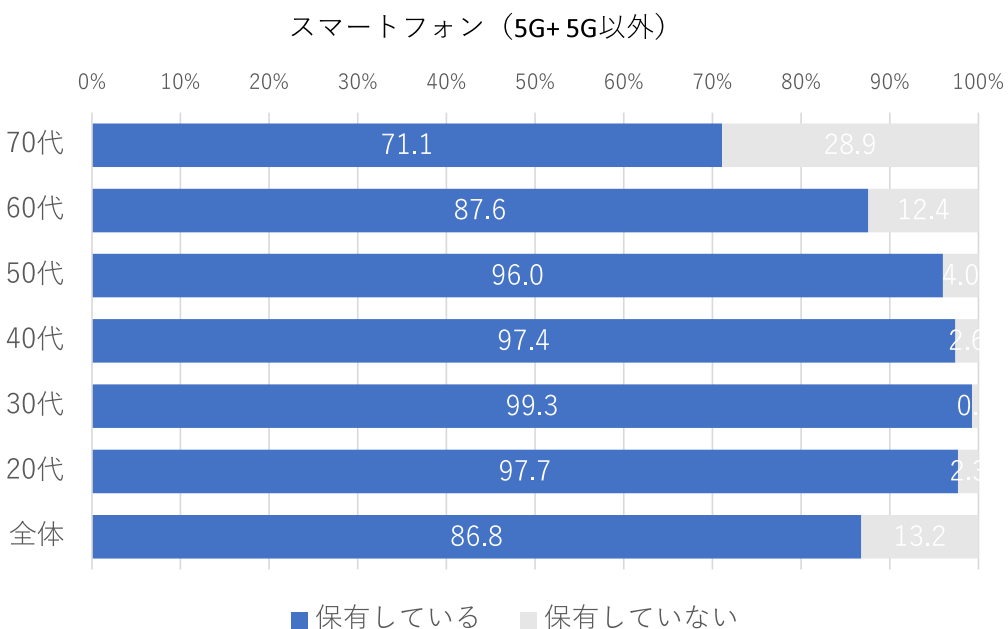
| 保有 | 都道府県 | 保有率 | 非保有 | 都道府県 | 非保有率 |
|-------|------|------|--------|------|------|
| Best1 | 東京都 | 30.0 | Worst5 | 青森県 | 80.1 |
| Best2 | 神奈川県 | 28.2 | Worst4 | 奈良県 | 80.7 |
| Best3 | 富山県 | 27.8 | Worst3 | 岩手県 | 80.9 |
| Best4 | 島根県 | 27.3 | Worst2 | 和歌山県 | 81.3 |
| Best5 | 佐賀県 | 27.3 | Worst1 | 高知県 | 82.8 |

デジタルデバイスの保有状況③ スマートフォン

- スマートフォンは、高齢者の活用率が特に低い。
- 保有率トップは東京都。

デジタルデバイス

- スマートフォン



| 保有 ベスト5/ワースト5 | | | | | | |
|---------------|------|------|--|--------|------|------|
| 保有 | 都道府県 | 保有率 | | 非保有 | 都道府県 | 非保有率 |
| Best1 | 東京都 | 93.0 | | Worst5 | 愛媛県 | 22.0 |
| Best2 | 富山県 | 91.8 | | Worst4 | 高知県 | 22.2 |
| Best3 | 山梨県 | 91.7 | | Worst3 | 鹿児島県 | 22.7 |
| Best4 | 埼玉県 | 91.2 | | Worst2 | 秋田県 | 22.9 |
| Best5 | 群馬県 | 90.9 | | Worst1 | 長崎県 | 22.9 |

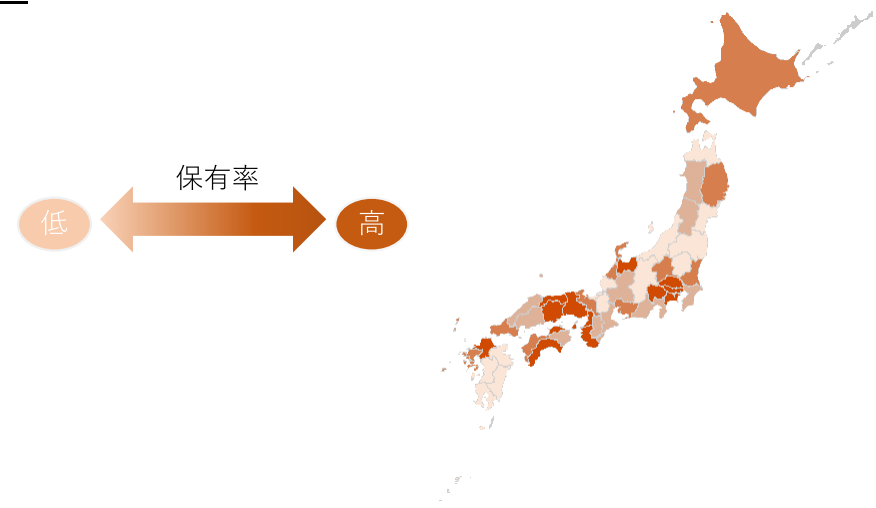
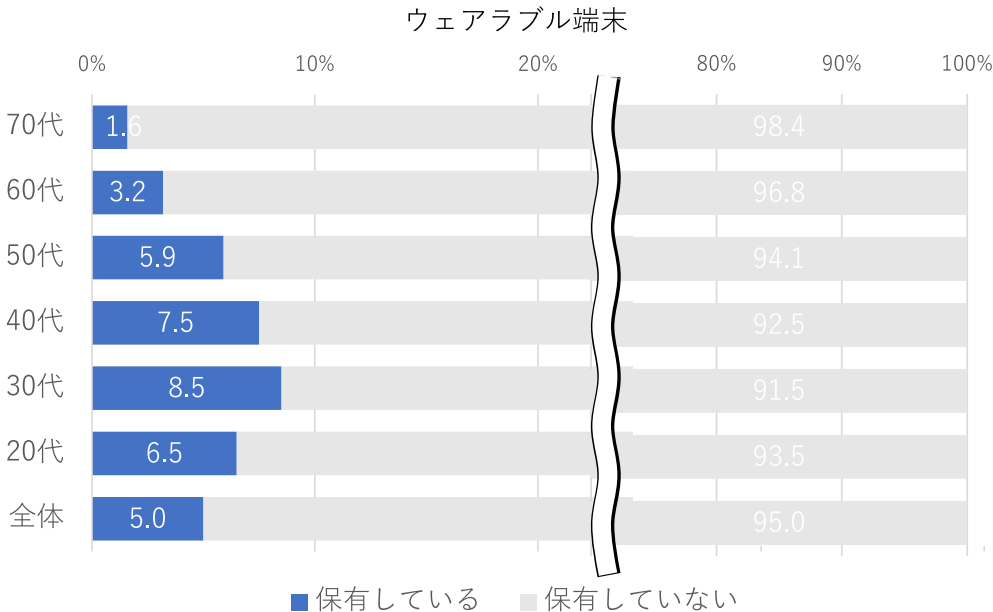
※上記は世帯保有を対象に集計したもの
 出典：通信利用動向調査 世帯編 (2020年8月末実施、2021年6月公表、有効回答数 17,354)

ニューデバイスの保有状況 ウェアラブル端末

- ウェアラブル端末は30代を中心に活用。保有率トップは東京都。

ニューデバイス

- ウェアラブル端末（スマートウォッチ、スマートグラス、スマートリング等）










保有 ベスト5/ワースト5

| 保有 | 都道府県 | 保有率 | 非保有 | 都道府県 | 非保有率 |
|-------|------|-----|--------|------|------|
| Best1 | 東京都 | 9.7 | Worst5 | 栃木県 | 97.9 |
| Best2 | 岡山県 | 8.0 | Worst4 | 長野県 | 97.9 |
| Best3 | 神奈川県 | 6.7 | Worst3 | 福島県 | 98.0 |
| Best4 | 山梨県 | 6.6 | Worst2 | 宮崎県 | 98.2 |
| Best5 | 福岡県 | 6.2 | Worst1 | 福井県 | 98.5 |

※上記は世帯保有を対象に集計したもの
 出典：通信利用動向調査 世帯編（2020年8月末実施、2021年6月公表、有効回答数 17,354

個人のデジタル度(2) 情報収集媒体(全体像)

| | 全 体 | | 年 代 | | 都道府県 | |
|---|--------------|--------------|--------------------|--------------------|-------------|------------|
| | 毎日活用している | ほとんど活用していない | 最も活用している | 最も活用していない | 最も活用している | 最も活用していない* |
| ニュースサイト  | 58.2% | 26.7% | 50代(74.8%) | 70代 (46.7%) | 神奈川県(64.0%) | 秋田県(40.1%) |
| ニュースアプリ  | 27.4% | 59.8% | 50代(35.2%) | 70代 (72.9%) | 福井県(31.1%) | 和歌山(68.8%) |
| SNS  | 57.4% | 31.8% | 20代 (84.7%) | 70代 (64.1%) | 東京都(63.9%) | 秋田県(47.0%) |
| テレビ  | 82.1% | 8.9% | 70代 (92.2%) | 20代 (15.0%) | 熊本県(87.3%) | 京都府(11.8%) |
| ラジオ  | 15.2% | 62.6% | 70代 (26.7%) | 20代 (72.7%) | 山形県(29.4%) | 香川県(70.2%) |
| 新聞  | 33.8% | 54.3% | 70代 (67.7%) | 20代 (76.1%) | 石川県(50.9%) | 東京都(64.9%) |
| 本・雑誌  | 11.3% | 48.2% | 70代 (16.4%) | 20代 (52.5%) | 山梨県(14.2%) | 青森県(54.3%) |

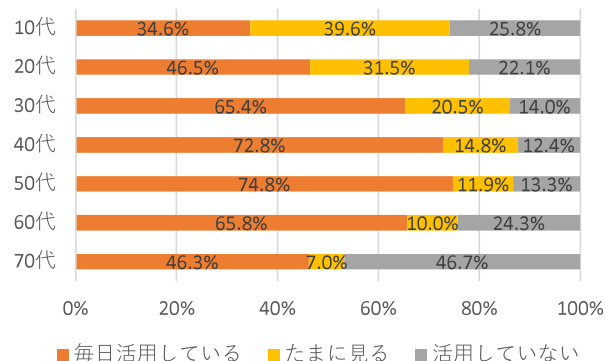
出典：独自アンケート調査(2021年9月実施)

最も活用していない* = 「ほとんど / 全く活用していない」と回答したスコアが高い都道府県

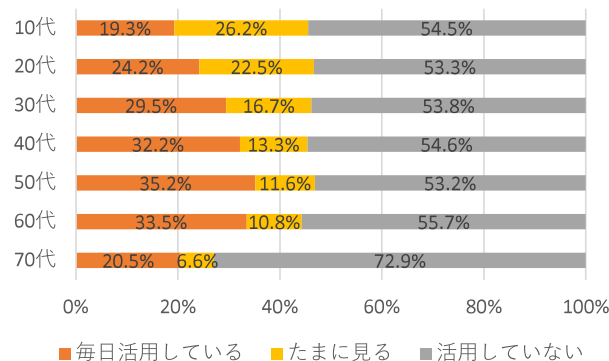
情報収集媒体①

- **ニュースサイト、ニュースアプリは50代に最も活用されており、毎日活用している割合はそれぞれ74.8%、35.2%であった。SNSについては84.7%の20代が毎日活用していると回答。**
- **いずれも、活用率が低いのは地方部。**

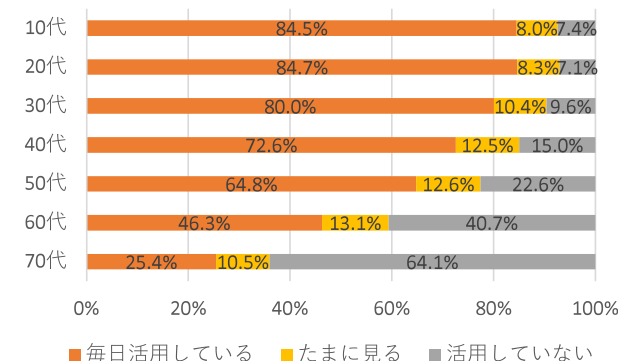
ニュースサイト



ニュースアプリ



SNS



年代別

都道府県別

| 活用 | 都道府県 | 活用率 | 未活用* | 都道府県 | 未活用率 |
|-------|------|------|---------|------|------|
| Best1 | 神奈川県 | 64.0 | Worst 5 | 山形県 | 35.3 |
| Best2 | 大阪府 | 62.8 | Worst 4 | 新潟県 | 35.9 |
| Best3 | 福井県 | 62.1 | Worst 3 | 青森県 | 36.4 |
| Best4 | 佐賀県 | 61.6 | Worst 2 | 宮崎県 | 36.6 |
| Best5 | 埼玉県 | 60.8 | Worst 1 | 秋田県 | 40.1 |

| 活用 | 都道府県 | 活用率 | 未活用* | 都道府県 | 未活用率 |
|-------|------|------|---------|------|------|
| Best1 | 福井県 | 31.1 | Worst 5 | 島根県 | 66.8 |
| Best2 | 大阪府 | 30.7 | Worst 4 | 青森県 | 68.0 |
| Best3 | 三重県 | 30.6 | Worst 3 | 岩手県 | 68.1 |
| Best4 | 富山県 | 30.6 | Worst 2 | 宮崎県 | 68.2 |
| Best5 | 福岡県 | 30.5 | Worst 1 | 和歌山県 | 68.8 |

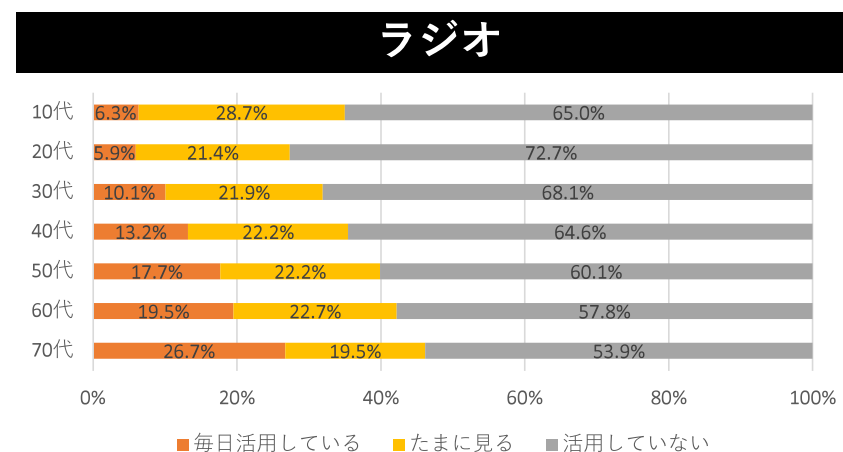
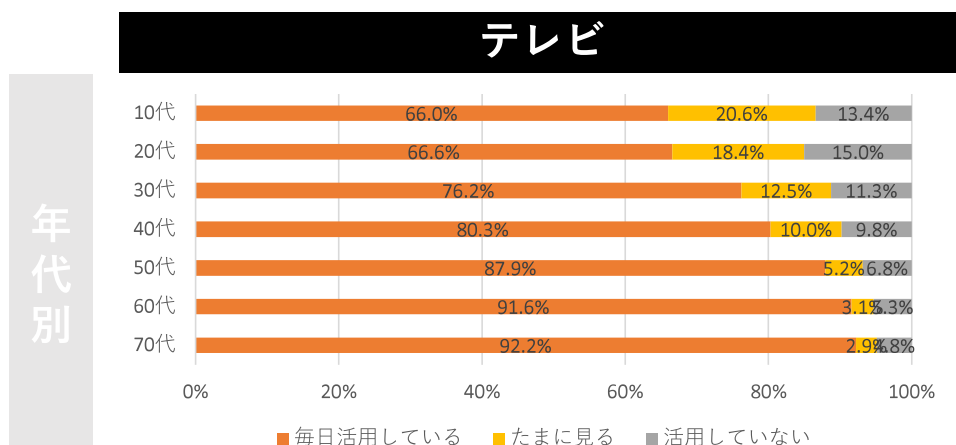
| 活用 | 都道府県 | 活用率 | 未活用* | 都道府県 | 未活用率 |
|-------|------|------|---------|------|------|
| Best1 | 東京都 | 63.9 | Worst 5 | 岩手県 | 40.8 |
| Best2 | 神奈川県 | 62.9 | Worst 4 | 高知県 | 40.8 |
| Best3 | 大阪府 | 60.4 | Worst 3 | 青森県 | 42.7 |
| Best4 | 福岡県 | 59.3 | Worst 2 | 和歌山県 | 43.0 |
| Best5 | 京都府 | 59.3 | Worst 1 | 秋田県 | 47.0 |

出典：独自アンケート調査（2021年9月実施）

未活用*(Worst5) = 「ほとんど/全く活用していない」と回答したスコアが高い都道府県 17

情報収集媒体②

- テレビ、ラジオ、新聞、本・雑誌は、高い年代ほど活用率が高くなる傾向にある。
- 全年代においてテレビの活用率が高い。



都道府県別

| 活用 | 都道府県 | 活用率 | 未活用 | 都道府県 | 未活用率 |
|-------|------|------|--------|------|------|
| Best1 | 熊本県 | 87.3 | Worst5 | 富山県 | 10.8 |
| Best2 | 長野県 | 87.3 | Worst4 | 香川県 | 10.9 |
| Best3 | 秋田県 | 87.2 | Worst3 | 沖縄県 | 11.1 |
| Best4 | 福島県 | 87.1 | Worst2 | 東京都 | 11.4 |
| Best5 | 青森県 | 86.4 | Worst1 | 京都府 | 11.8 |

都道府県別

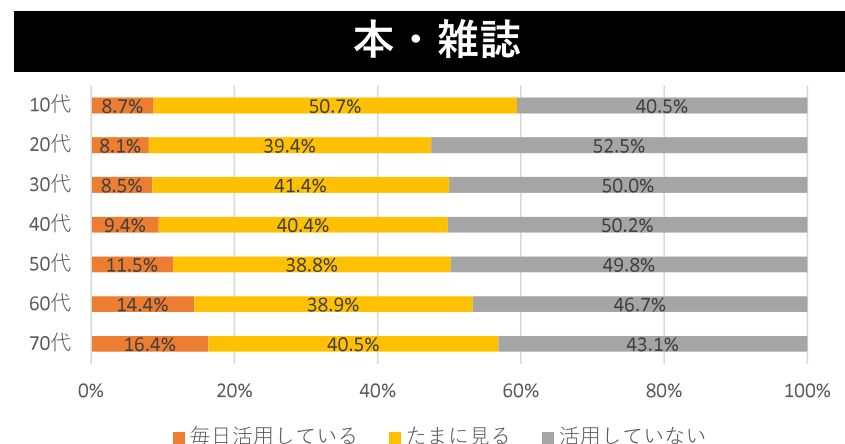
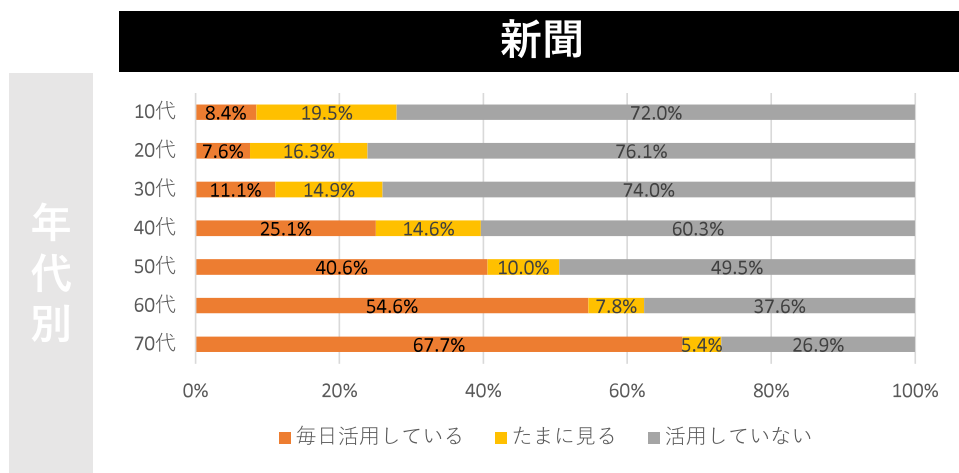
| 活用 | 都道府県 | 活用率 | 未活用 | 都道府県 | 未活用率 |
|-------|------|------|--------|------|------|
| Best1 | 山形県 | 29.4 | Worst5 | 長崎県 | 67.7 |
| Best2 | 岩手県 | 29.0 | Worst4 | 滋賀県 | 67.9 |
| Best3 | 山梨県 | 22.3 | Worst3 | 高知県 | 68.7 |
| Best4 | 長野県 | 21.9 | Worst2 | 奈良県 | 69.7 |
| Best5 | 鹿児島県 | 21.2 | Worst1 | 香川県 | 70.2 |

出典：独自アンケート調査（2021年9月実施）

未活用*(Worst5) = 「ほとんど/全く活用していない」と回答したスコアが高い都道府県

情報収集媒体③

- テレビ、ラジオ、新聞、本・雑誌は、高い年代ほど活用率が高くなる傾向にある。
- 全年代においてテレビの活用率が高い。



都道府県別

| 活用 | 都道府県 | 活用率 | 未活用 | 都道府県 | 未活用率 |
|-------|------|------|--------|------|------|
| Best1 | 石川県 | 50.9 | Worst5 | 埼玉県 | 58.8 |
| Best2 | 福井県 | 50.3 | Worst4 | 沖縄県 | 59.5 |
| Best3 | 島根県 | 49.7 | Worst3 | 福岡県 | 61.6 |
| Best4 | 青森県 | 47.6 | Worst2 | 神奈川県 | 62.4 |
| Best5 | 富山県 | 47.4 | Worst1 | 東京都 | 64.9 |












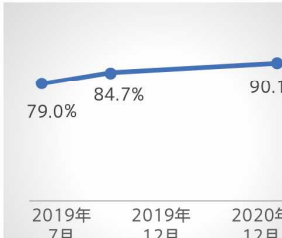
都道府県別

| 活用 | 都道府県 | 活用率 | 未活用 | 都道府県 | 未活用率 |
|-------|------|------|--------|------|------|
| Best1 | 山梨県 | 14.2 | Worst5 | 鹿児島県 | 52.1 |
| Best2 | 千葉県 | 13.9 | Worst4 | 山口県 | 52.3 |
| Best3 | 佐賀県 | 13.6 | Worst3 | 岡山県 | 53.5 |
| Best4 | 京都府 | 13.4 | Worst2 | 和歌山県 | 54.1 |
| Best5 | 長野県 | 12.9 | Worst1 | 青森県 | 54.3 |

出典：独自アンケート調査（2021年9月実施）

未活用*(Worst5) = 「ほとんど/全く活用していない」と回答したスコアが高い都道府県

個人のデジタル度(3) デジタルサービスの活用状況(全体像)

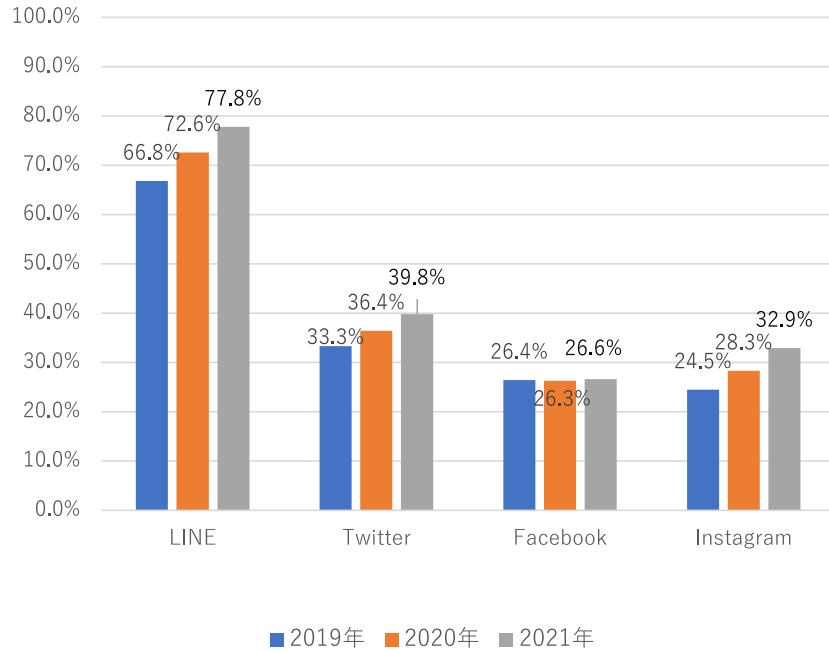
| | メッセージアプリ (LINE)  | ネットショッピング  | 音楽配信サービス  | 動画配信サービス (有料)  | オンラインゲーム  | キャッシュレス  |
|-----|--|--|---|--|--|---|
| 全体 |  <p>2019年 2020年 2021年</p> |  <p>2018年 2019年 2020年</p> |  <p>2018年 2019年 2020年</p> |  <p>2019年 2020年 2021年</p> |  <p>2018年 2019年 2020年</p> |  <p>2019年 7月 2019年 12月 2020年 12月</p> |
| 10代 | 93.1% | | 52.2% | 36.5% | 62.7% | データなし |
| 20代 | 91.1% | 71.0% | 46.1% | 40.1% | 60.6% | 87.5% |
| 30代 | 88.1% | 72.5% | 30.4% | 30.8% | 50.3% | 94.2% |
| 40代 | 81.5% | 67.8% | 29.0% | 23.1% | 40.6% | 92.5% |
| 50代 | 77.3% | 58.5% | 27.6% | 22.6% | 23.6% | 89.2% |
| 60代 | 70.6% | 38.3% | | 22.2% | 10.5% | 89.7% |
| 70代 | 56.7% | 20.7% | 18.4% | 11.9% | データなし | 80.5% |

出典：政府・民間企業等の各種資料より作成

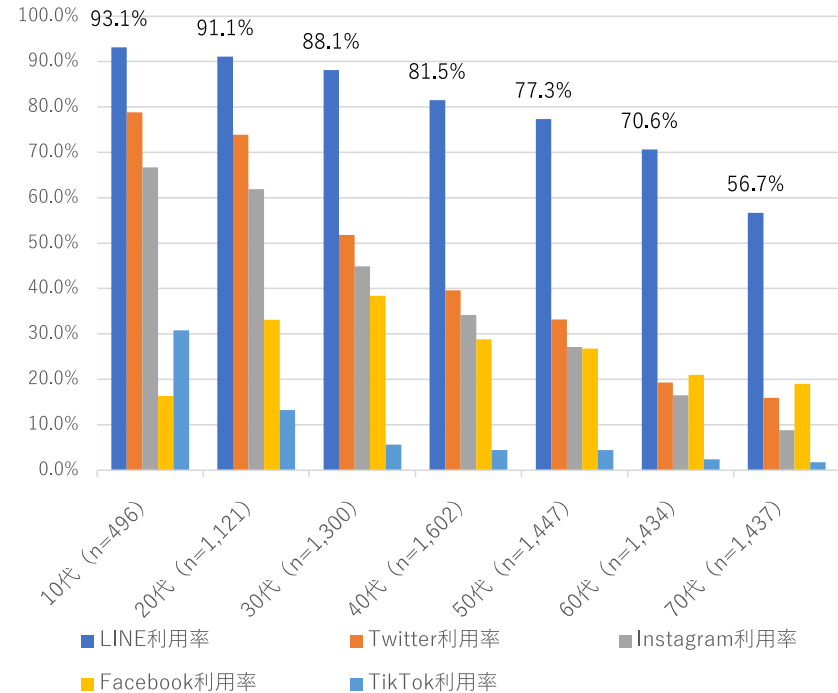
デジタルサービスの活用状況 ①メッセージアプリ（LINE）

- 最も利用されているSNSはLINEで77.8%の利用率。
- 年代別の差が顕著で、20代では93.1%、70代では56.7%の利用率となっている。

SNS利用率の推移



年代別SNS利用率

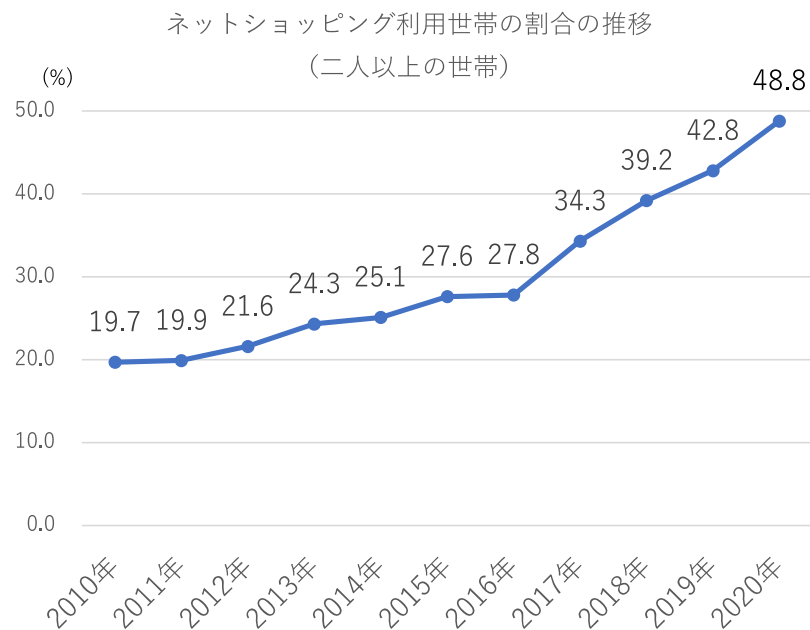


【調査方法】 インターネット調査
 【調査時期】 2021年1月
 【回答者数】 8,837名 対象はネット利用者
 出典：モバイル社会研究所「モバイル白書（2019~2021）」

デジタルサービスの活用状況 ② ネットショッピング

- ネットショッピングの利用率は毎年増加し、半数近くとなっている。若年層の利用率が最も高い。

ネットショッピング利用率の推移



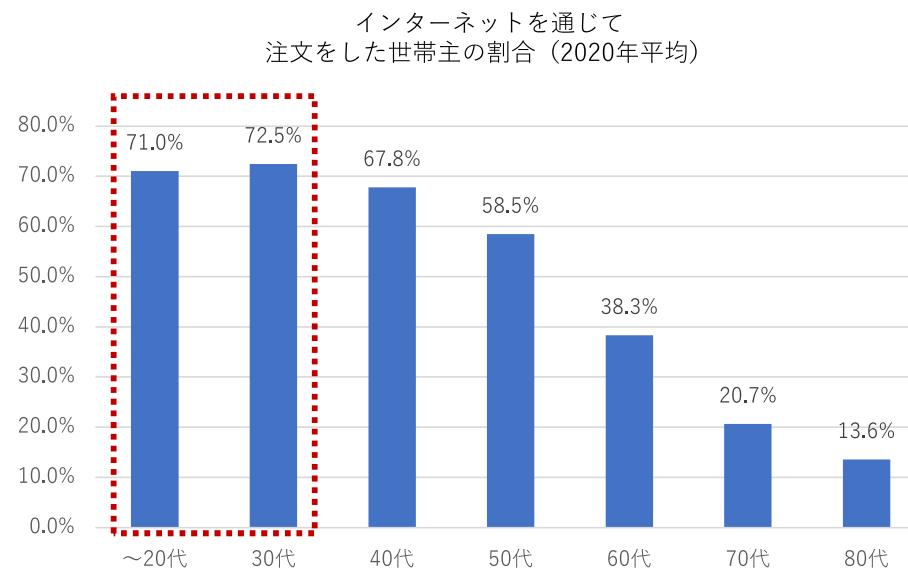
【調査方法】 留置き調査法（オンラインも併用）

【調査時期】 2020年

【回答者数】 30,000世帯

出典：総務省統計局「2020年 家計消費状況調査」

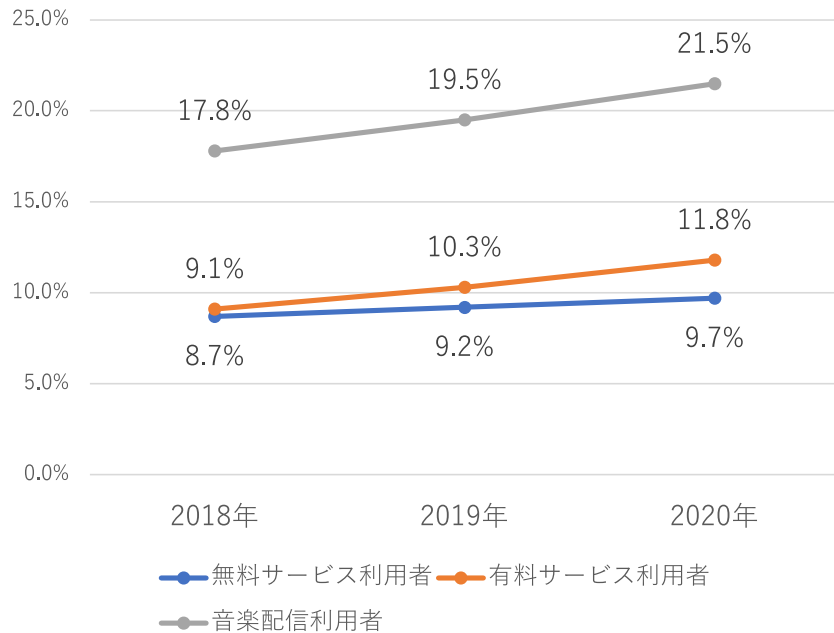
年代別ネットショッピング利用率



デジタルサービスの活用状況 ③音楽配信サービス

- 音楽配信サービスの利用率も毎年増加し、若年層の利用率が高い。

音楽配信サービス利用率の推移



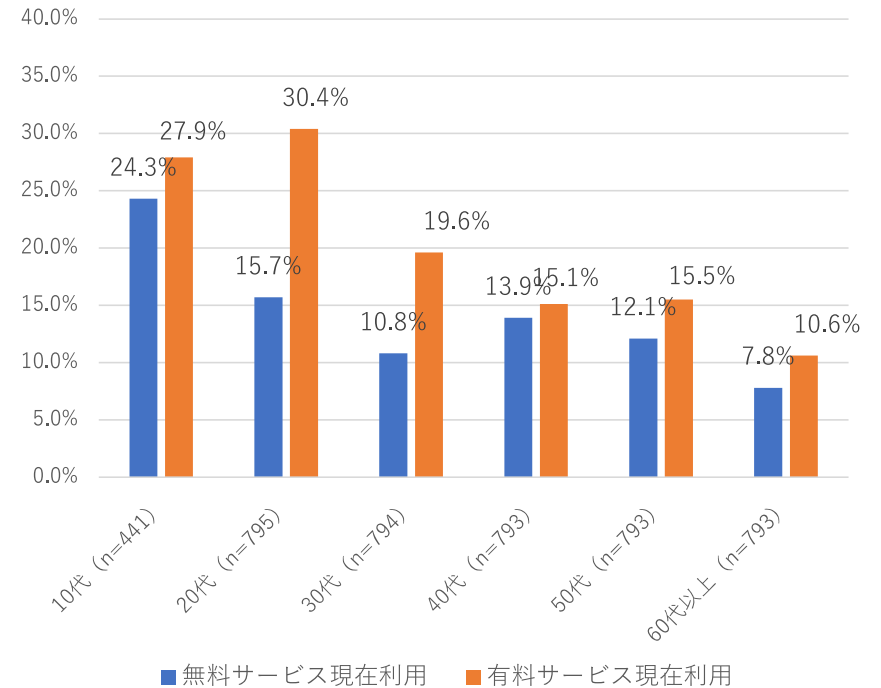
【調査方法】インターネット調査
 【調査時期】2020年10月
 【回答者数】4,409名 対象はネット利用者

出典：ICT総研「2020年 定額制音楽配信サービス利用動向に関する調査」

※左記グラフは同社が公表している各サービス利用者推計人口に対して、15歳以上日本国内人口*を母数にして利用率を算出したもの *総務省「人口推計」各年1月のデータを使用

※右記グラフは同社で実施された4,409名によるアンケート調査結果をもとにした数値 有料サービス・無料サービスの両方を利用する者は有料サービス利用者としてカウントしている

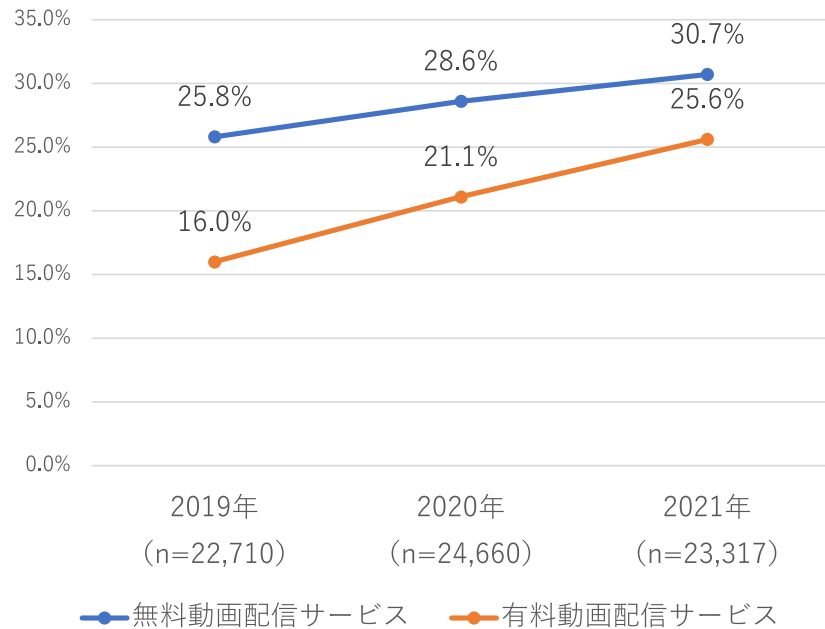
年代別音楽配信サービス利用率



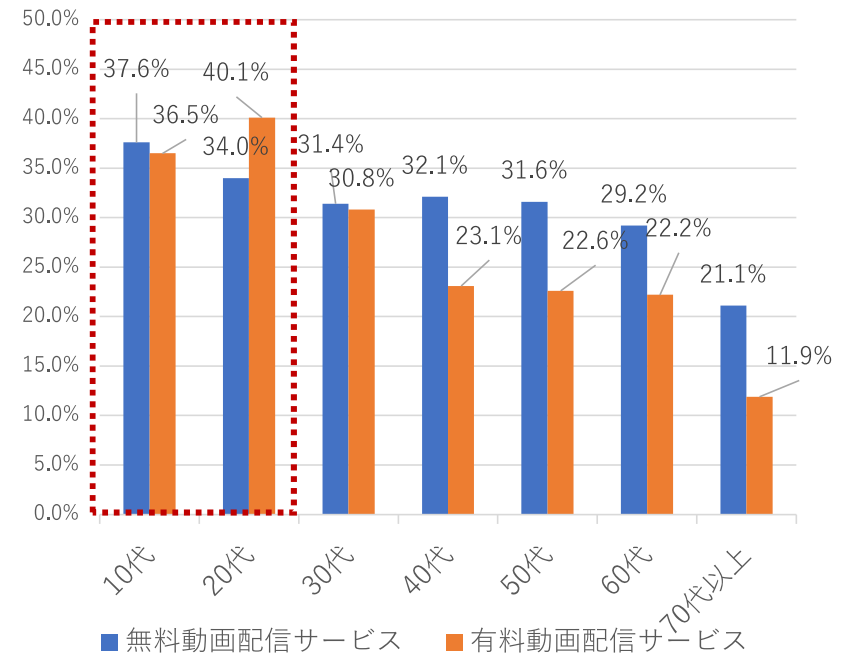
デジタルサービスの活用状況 ④動画配信サービス

- 動画配信サービスの利用も毎年増加し、若年層の利用率が高い。

動画配信サービス利用率の推移



年代別動画配信サービス利用率



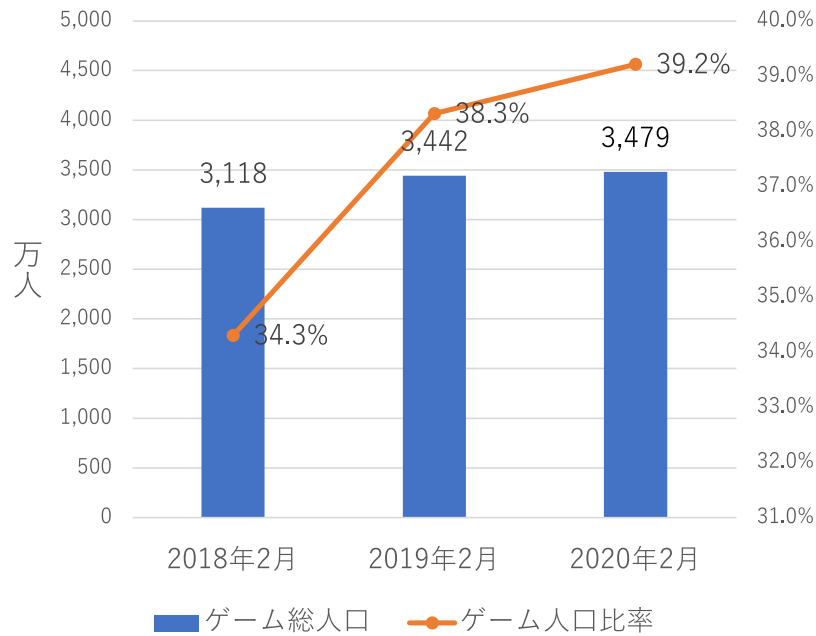
【調査方法】 インターネット調査
 【調査時期】 2021年4月7日～12日
 【回答者数】 23,317名 対象はネット利用者

出典：インプレス「動画配信ビジネス調査報告書2021 [長期化するコロナ禍で変化した生活様式、VOD事業者の将来戦略を探る]」（2021年5月発行）、

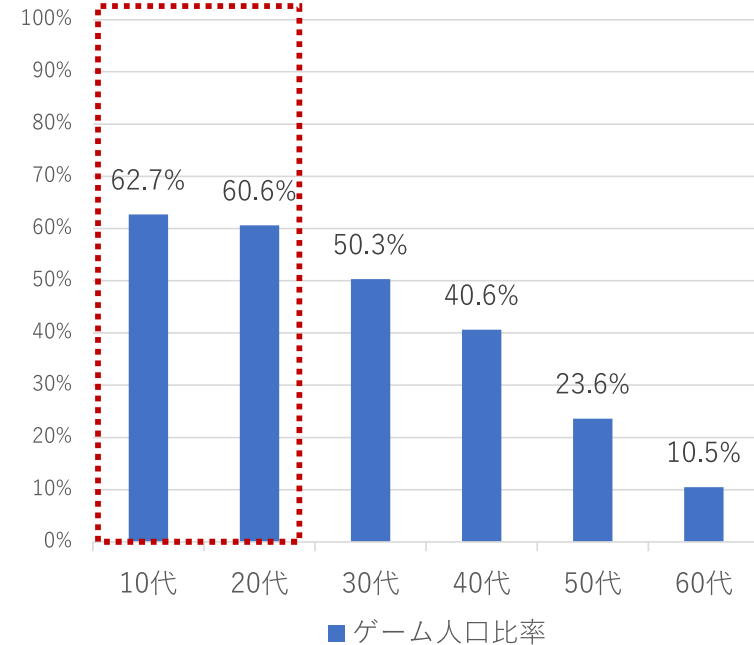
デジタルサービスの活用状況 ⑤ゲーム

- ゲーム人口、利用率ともに増加傾向にあり、若年層の利用率が高い。

ゲーム人口および利用率の推移



年代別ゲーム利用率 (2020年2月)



【調査方法】 インターネット調査

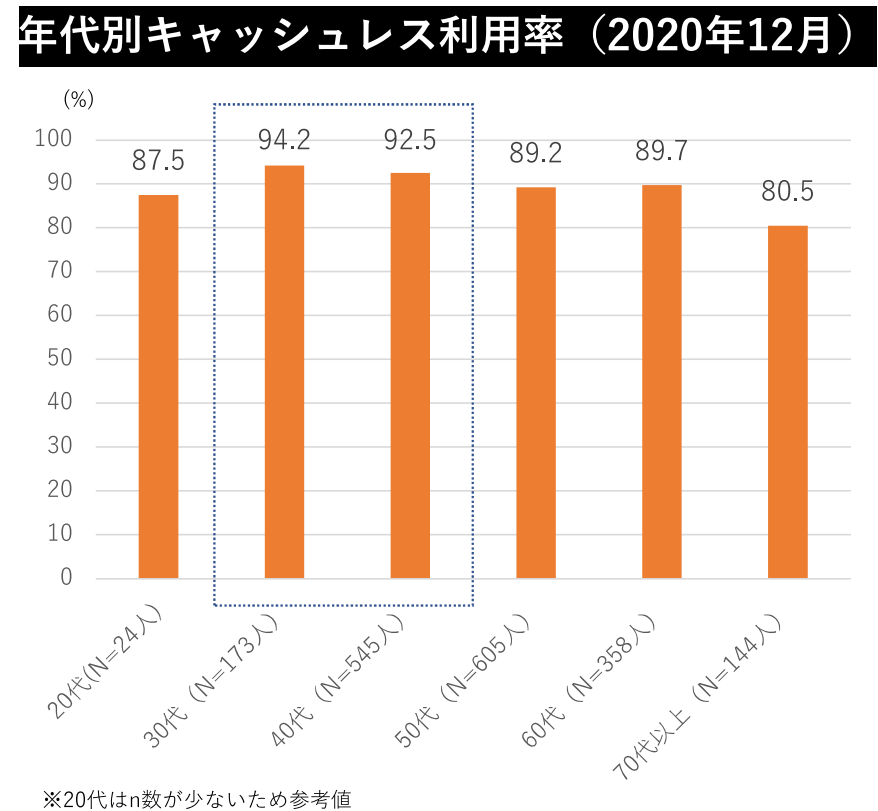
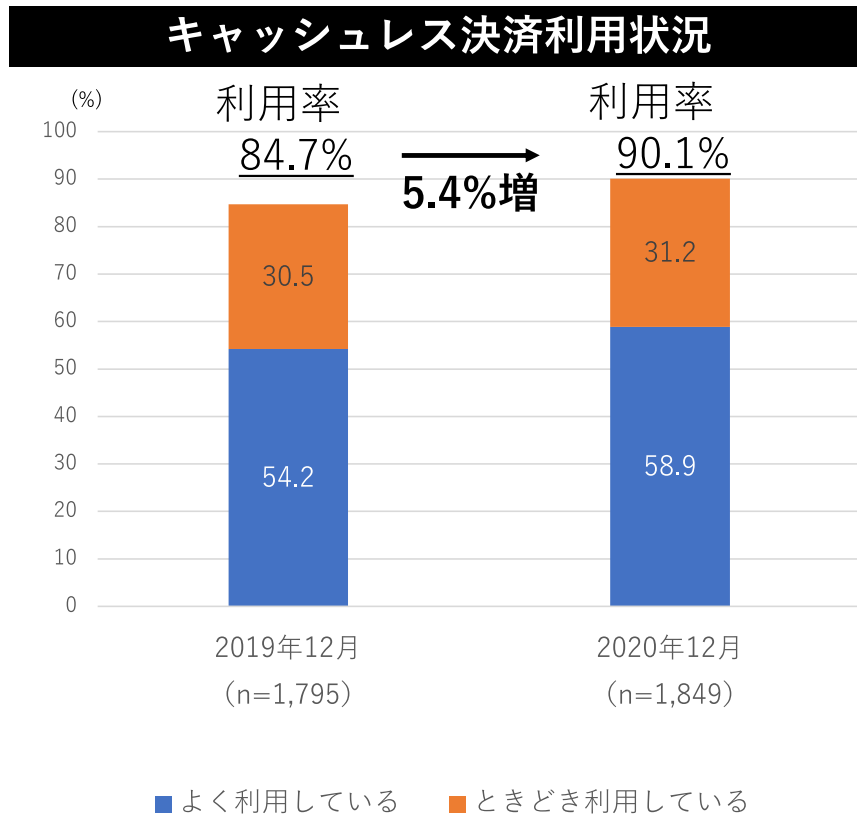
【調査時期】 2020年3月4日～3月日

【回答者数】 25,045名、スマートデバイス、コンソール、PCのデバイスからゲームを行っているユーザーが対象

出典：ゲームエイジ総研「マンスリー・ゲームトレンドリーダー」(2020年3月)、総務省「人口推計」を元にデジタル庁が作成

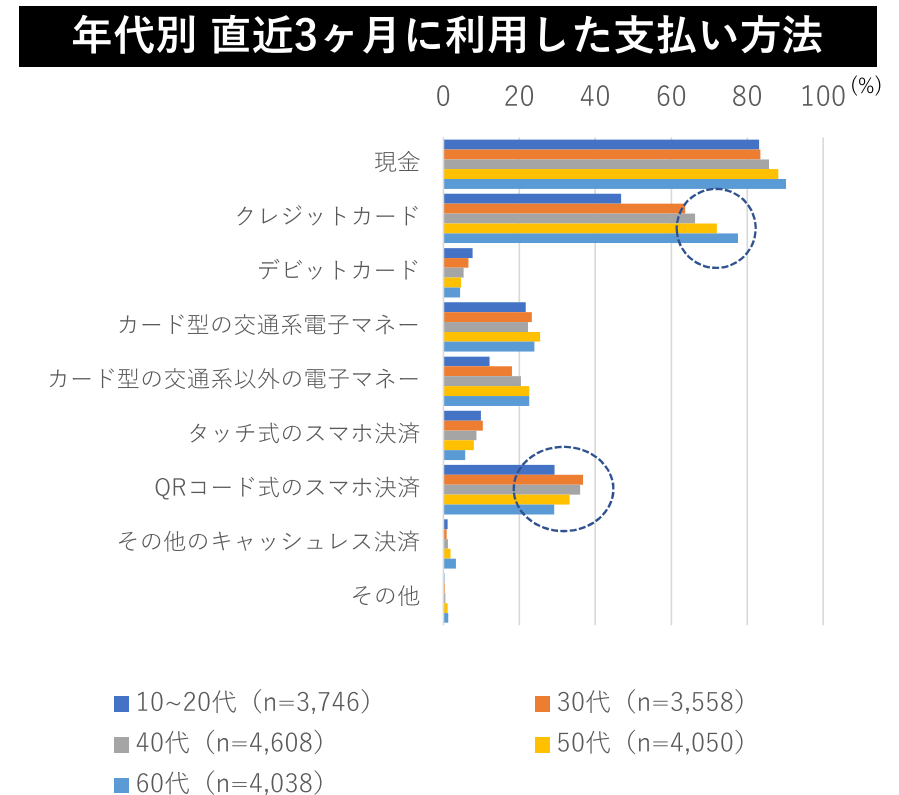
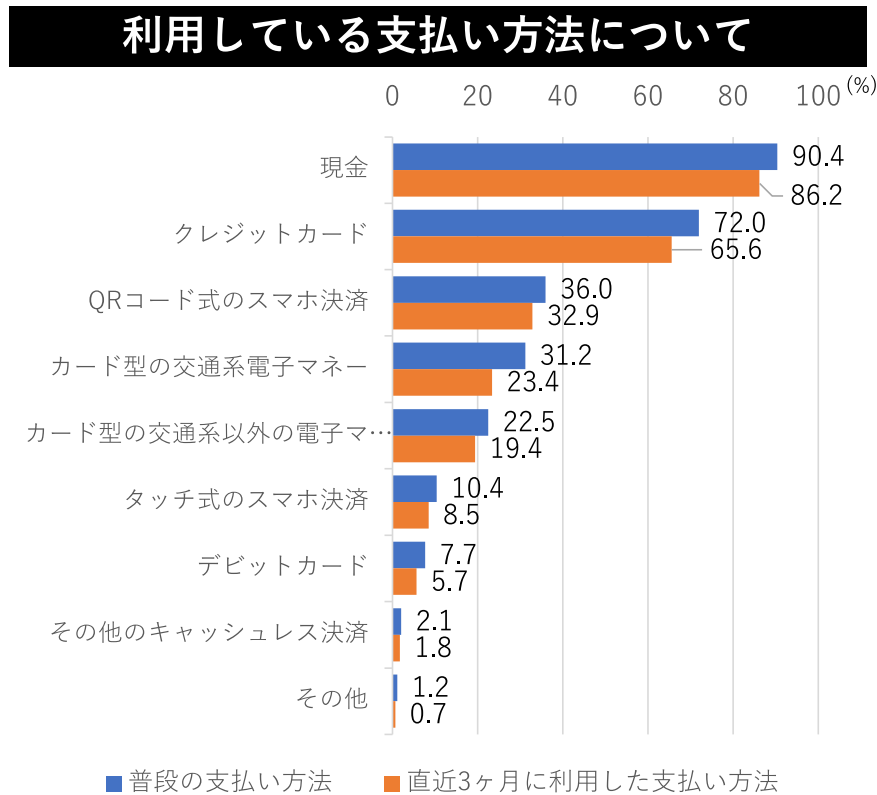
デジタルサービスの活用状況 ⑥キャッシュレス（１）

- キャッシュレス決済利用率は9割に到達。
- 特に30代・40代の利用率が高い傾向にある。



デジタルサービスの活用状況 ⑥ キャッシュレス（２）

- 支払い方法は、クレジットカードの次に**QRコード式のスマホ決済の利用が多く、7割程度。**
- クレジットカードは50代以上、QRコード決済は30代・40代の利用率が高い。



出典：MMD研究所/Square株式会社「実店舗における消費者のキャッシュレス決済利用動向調査」2020年11月21日～11月23日調査実施、2020年12月21日公開 全国男女18-69歳 (n=20,000)

※右記データは性年代別で公開されていたデータを基に年代別に算出したもの

(2) 行政手続のデジタル度測定に向けた準備

行政手続のデジタル度測定に向けた準備

主な行政手続一覧

転出届



1

転出届

各種証明書の交付



住民票の写しの交付

納税証明書の交付

戸籍事項証明書の交付

転入・転居時



市区町村

▼必ず行う手続

転入届

転居届

▶該当者が行う手続

一般

マイナンバー
カードの継続利用

保険証

後期高齢者医療被保険証

国保限度額適用認定証

国保特定疾病療養受療証

福祉

自立支援医療受給者証

療育手帳

身体障害者手帳

重度心身障害者医療費助成

精神保健福祉手帳

心身障害者扶養共済

子育て

児童手当

子ども医療費助成

児童扶養手当

ひとり親家庭医療

特別児童扶養手当

障害児福祉手当

保育園こども園関係

妊産婦・乳幼児

妊産婦の健康診査受診票

乳幼児の健康診査受診票

乳幼児の健康診査受診票

学校 (市区町村教育委員会)

小中学校の転入

介護

要介護認定関係

市町村税

口座振替申込

原付の登録

ペット

犬の登録

警察署

3

車庫証明 申請・受取

運転免許証の書き換え

陸運局

車検証の書き換え

ナンバープレートの変更

行政手続 デジタル庁職員が行政手続を実際に体験してかかった時間を測定してみた

① 転出手続

(1) 申請書類の記入

記入枚数

1枚

1枚の申請書類に、
5回、「氏名」を記入！

- 1) 届出・申出人
- 2) 新住所の世帯主
- 3) 旧住所の世帯主
- 4) 本籍及び筆頭者
- 5) 新住所の世帯員



住民

氏名の記入回数

5回

記入に
要した時間

6分

必要情報や書き方が分かりづらく
1枚の申請書類の記入に、
6分 かかった！



(2) 窓口へ提出

窓口以外での
待ち時間

1回目
1分

2回目
12分

一度申請書を窓口へ提出後、
待ち時間があり2回
窓口へ向かった



データ入力や確認等で
1枚の申請書類の処理に、
12分 かかった！

窓口での
滞在時間

1回目
1分

2回目
1分



手続きにかかった時間

申請書類の記入に
かかった時間 … 6分

窓口以外での待ち時間
… 13分

窓口での滞在時間
… 2分

合計時間

21分

行政手続 デジタル庁職員が行政手続を実際に体験してかかった時間を測定してみた

② 転入手続



行政手続 デジタル庁職員が行政手続を実際に体験してかかった時間を測定してみた

③車庫証明申請・受取（自動車保管場所証明書）





デジタル庁

Digital Agency