



# トラストサービスに関する アンケート実態調査の報告

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

- 企業/個人アンケートの調査結果 (前回ご報告以降の内容)
  - トラストサービスへの課題意識、トラストサービスの普及に向けた方策への関心
  - 民間分野のデジタル化の実態
  - 印鑑・署名等に対する認識／使われ方 等

# 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"> <li>• 全国、企業規模・業界問わず</li> </ul>	国内個人 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 全国、10代~70代以上・男女</li> </ul>
実施方法	オンラインアンケート <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>	オンラインアンケート
有効回答数	347社 (前回速報時は200社) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 245業界団体に協力依頼</li> <li>• 33団体のご協力で、加盟企業 (計 約11万社)にご依頼頂いた</li> </ul>	4,406人 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)</li> </ul>
調査期間	2021年11月24日~12月7日	2021年11月19日~11月24日
主な調査項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 基本属性</li> <li>• トラストを確保したDXのニーズ</li> <li>• トラストサービスの導入/検討状況</li> <li>• トラストサービスへの課題意識</li> <li>• トラストサービスの普及に向けた方策への関心 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 基本属性</li> <li>• トラストを確保したDXのニーズ</li> <li>• トラストサービスの導入/検討状況</li> <li>• トラストサービスへの課題意識</li> <li>• トラストサービスの普及に向けた方策への関心 等</li> </ul>

※本日の発表部分

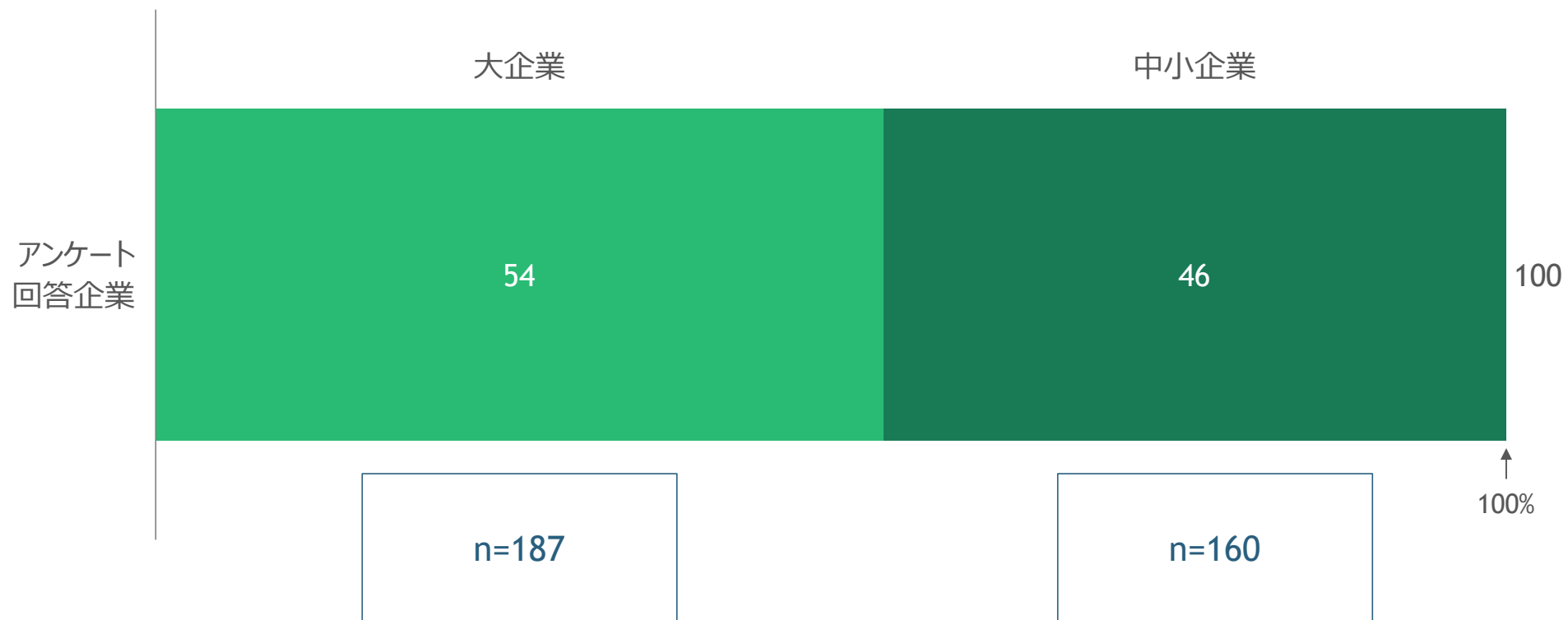
トラストサービスへのニーズ

245の業界団体(加盟企業 計44万社)に依頼し、調査終了時点で33団体(加盟企業 計11万社)の協力を得て、347社(前回ご報告時:200社)に回答を完了して頂いた

調査項目	業種	企業等数	協力可			協力検討中		協力不可	
			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	153	3	497	5	411
情報通信業		38,218	3	5,378	12	6	983	3	563
不動産業、物品賃貸業		278,732	2	33,058	10	1	158	2	99,313
医療、福祉		276,248	3	1,114	8	19	9,201	6	2,388
運輸業、郵便業		64,662	3	1,048	2	3	338	5	2,601
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	49	10	33,370	6	18,898
製造業		366,065	7	1,746	64	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	25	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	11	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	8	2	320	2	52,006
計		3,586,142	33	114,908	347	102	191,998	65	417,427

Source: 企業向けアンケート調査 (n=347、2021/11/24~12/7実施)

## (参考) 企業規模別では、大企業と中小企業でほぼ半々



Note: 大企業の定義は業種ごとに異なり、卸売業では資本金1億円以上かつ従業員数100人以上、サービス業では資本金5,000万円以上かつ従業員100人以上、小売業では資本金5,000万円以上かつ従業員50人以上、その他の業種では資本金3億円以上かつ従業員300人以上

Source: 企業向けアンケート調査 (n=347、2021/11/24~12/7実施)

## トラストサービスのニーズ及び現状等 (インタビュー・アンケート結果より)

黄色: 前回からの更新部分

### トラストサービスのニーズ

「行政」に加え「民間」でも、業種を問わず、オンライン手続きへのリスクヘッジのために、トラストサービスへのニーズがある

- 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)
- データの法的効力の担保 等

中でも、トラストサービスのニーズが大きく・強いのは、上記のうち、

「業種共通」の社外取引等のほか、「金融」「情報通信」「不動産」「医療」「運輸」で業種固有のもの

- 業種共通: 「受発注」、「契約」、「請求」などの社外取引、「会計帳簿」などの社内取引
- 業種固有:
  - 金融: 「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」等
  - 情報通信: 「携帯電話の契約」等
  - 不動産: 「不動産売買/賃貸契約」等
  - 医療: 「健診/検査結果の発行」、「診断書の発行」等
  - 運輸: 「通学定期の発行」等

### トラストサービスの 現状の利用率、 課題意識、 今後のトラストサービスの 基盤整備・普及に向けて 考えられる施策例への 関心

現状のトラストサービスの利用率は以下の通り

- 企業: 電子署名:25%、eシール:6%、タイムスタンプ:17%、eデリバリー:5% (アンケートにご回答頂いた民間企業内)
- 個人: 電子署名 25%

トラストサービスの導入/利用における課題としては、以下が多く挙げられた

- 企業: 「認知/理解不足」(知らなかった等)、「法的効力(証拠能力)の担保不足」、「企業間での共通化の難しさ」
- 個人: 「認知/理解の不足」(知らなかった/使い方がわからない等)、「利用場面の不足」等

今後のトラストサービスの基盤整備・普及に向けて考えられる施策例への関心("あれば前向きに導入検討したい"ものは、以下が多く挙げられた

- 企業: 低コストで導入可能な方法、標準化団体の設置/ガイドライン策定、電子署名以外の法的効力(証拠能力)の担保、用途毎の必要アシュアランスレベルの明確化、国際的な相互認証/海外での法的効力(証拠能力)担保
- 個人: 認知・理解拡大に向けた普及啓発活動(わかりやすく教えてくれる)、ユースケース拡大による利用メリット増大 等 5

企業

全体としては、トラストサービスの課題意識として「企業間での共通化の難しさ」や「認知/理解不足」が多く、今後考えられる施策例への関心は、「低コストで導入可能な方法」「法的効力(証拠能力)の規定」「業界ごとの標準化団体設置/ガイドライン策定」がトップ3  
 トラストサービスへの課題意識、今後のトラストサービスの基盤整備・普及に向けて考えられる施策例への関心

○ : 電子署名    ○ : eシール    ○ : タイムスタンプ    ○ : eデリバリー

利用状況

トラストサービスへの課題意識

導入済み/ 検討経験あり	<ul style="list-style-type: none"> <li>検討したが断念</li> <li>導入検討中</li> <li>導入済</li> </ul>
検討したことがある	48%
検討したことがない	15%
	40%
	11%

法的効力(証拠能力)の担保不足	(電子署名以外) 法的効力(証拠能力)が担保されていない	8%	9%	5%
	国際的な有効性(法的効力)が担保されていない	14%	6%	5%
企業間での共通化の難しさ	業界内の他社と足並みを揃えられない/ 相手先等の他社が導入しないので使い難い	24%	10%	6%
	他業界の他社と足並みを揃えられない/ 相手先等の他社が導入しないので使い難い	21%	9%	7%
事業者/サービス選定の難しさ	どのトラストサービス事業者を使えば適切かわからない	14%	9%	5%
	どのような方式のトラストサービスを使えば適切かわからない (どのようなものなら安全性が担保されるかわからない)	12%	7%	4%
	サービスの継続性/永続性に不安がある	16%	11%	5%
利用のコストがかかる	サービス導入時のコストがかかる (例: 電子署名用の社員分のICカード&カードリーダーなど)	18%	11%	4%
	サービス利用時のコストがかかる	15%	13%	5%
利用の手間がかかる	効力が切れる前に更新するための工数がかかる	11%	5%	3%
	デジタル化の検討・実施のための工数がかかる 又は 人的リソースが不足	18%	10%	4%
認知/理解不足	知らない/よく知らない (名前は知っていても、どう使えるか等をよく知らない)	9%	20%	39%
	知っているが、これまで必要性を感じたことがない	25%	17%	19%

今後のトラストサービスの基盤整備、普及に向けて考えられる施策例への関心  
 (有効だと思う(あれば導入に向け前向きに検討する)もの)

電子署名以外のトラストサービスの法的効力(証拠能力)の規定	29%
国際的な相互認証/海外での効力(証拠能力)の担保	14%
業界ごとの標準化団体設置 and/or ガイドライン策定	28%
業界横断の標準化団体設置 and/or ガイドライン策定	24%
適格トラストサービスプロバイダの認定・認定情報の公開	14%
使途毎の必要アシュアランスレベルの明確化	6%
公的制度に基づくトラストサービスの確立	23%
低コストで導入可能な方法の確立	48%
効力を長期化する仕組み/制度の構築	1%
(トラストサービスでは対処し難い)	
認知・理解促進のための啓発活動	19%
ニーズの大きい・強いユースケースでの有効性の実証	15%

Note: それぞれの割合は、全回答者 (N=347) に対する割合。導入済み/検討経験ありと検討したことがないの合計は、「わからない」を除くため、合計100%にならない

矢印は明確な分析結果に基づくものではないか、関係性が深いと考えられる箇所に記載

Source: 企業アンケートよりBCG分析

# 企業 (中小企業)

中小企業では、トラストサービスの課題意識として「認知/理解不足」が特に多く、今後考えられる施策例への関心は、「低コストで導入可能な方法」「法的効力(証拠能力)の規定」「業界ごとの標準化団体設置/ガイドライン策定」がトップ3 (全体同様) トラストサービスへの課題意識、今後のトラストサービスの基盤整備・普及に向けて考えられる施策例への関心 (中小企業)

○ : 電子署名    ○ : eシール    ○ : タイムスタンプ    ○ : eデリバリー

## 利用状況

## トラストサービスへの課題意識

導入済み/検討経験あり	<ul style="list-style-type: none"> <li>検討したが断念</li> <li>導入検討中</li> <li>導入済</li> </ul>
検討したことがない	

法的効力(証拠能力)の担保不足	<p>(電子署名以外) 法的効力(証拠能力)が担保されていない</p> <p>国際的な有効性(法的効力)が担保されていない</p>
企業間での共通化の難しさ	<p>業界内の他社と足並みを揃えられない/相手先等の他社が導入しないので使い難い</p> <p>他業界の他社と足並みを揃えられない/相手先等の他社が導入しないので使い難い</p>
事業者/サービス選定の難しさ	<p>どのトラストサービス事業者を使えば適切かわからない</p> <p>どのような方式のトラストサービスを使えば適切かわからない (どのようなものなら安全性が担保されるかわからない)</p> <p>サービスの継続性/永続性に不安がある</p>
利用のコストがかかる	<p>サービス導入時のコストがかかる (例: 電子署名用の社員分のICカード&amp;カードリーダーなど)</p> <p>サービス利用時のコストがかかる</p>
利用の手間がかかる	<p>効力が切れる前に更新するための工数がかかる</p> <p>デジタル化の検討・実施のための工数がかかる 又は 人的リソースが不足</p>
認知/理解不足	<p>知らない/よく知らない (名前は知っていても、どう使えるか等をよく知らない)</p> <p>知っているが、これまで必要性を感じたことがない</p>

今後のトラストサービスの基盤整備、普及に向けて考えられる施策例への関心 (有効だと思う(あれば導入に向け前向きに検討する)もの)

電子署名以外のトラストサービスの法的効力(証拠能力)の規定	24%
国際的な相互認証/海外での効力(証拠能力)の担保	11%
業界ごとの標準化団体設置 and/or ガイドライン策定	27%
業界横断の標準化団体設置 and/orガイドライン策定	20%
適格トラストサービスプロバイダの認定・認定情報の公開	14%
使途毎の必要アシュアランスレベルの明確化	6%
公的制度に基づくトラストサービスの確立	22%
低コストで導入可能な方法の確立	41%
効力を長期化する仕組み/制度の構築	12%
(トラストサービスでは対処し難い)	
認知・理解促進のための啓発活動	19%
ニーズの大きい・強いユースケースでの有効性の実証	11%

Note: それぞれの割合は、中小企業の回答者 (N=160) に対する割合。導入済み/検討経験ありと検討したことがないの合計は、「わからない」を除くため、合計100%にならない  
 矢印は明確な分析結果に基づくものではないか、関係性が深いと考えられる箇所に記載  
 Source: 企業アンケートよりBCG分析



## 企業 (導入済みまたは 検討経験ありの企業)

導入済み/検討経験ありの企業では、トラストサービスの課題意識として「法的効力(証拠能力)の担保不足」と「企業間での共通化の難しさ」が多く、今後考えられる施策例への関心は「国際的な相互認証/海外での法的効力(証拠能力)の担保」「用途毎の必要アシュアランスレベルの明確化」「業界横断の標準化団体設置/ガイドライン策定」がトップ3

トラストサービスへの課題意識、今後のトラストサービスの基盤整備・普及に向けて考えられる施策例への関心 (導入済み/検討経験あり)

○ : 電子署名    ○ : eシール    ○ : タイムスタンプ    ○ : eデリバリー

利用状況

トラストサービスへの課題意識<sup>1</sup>



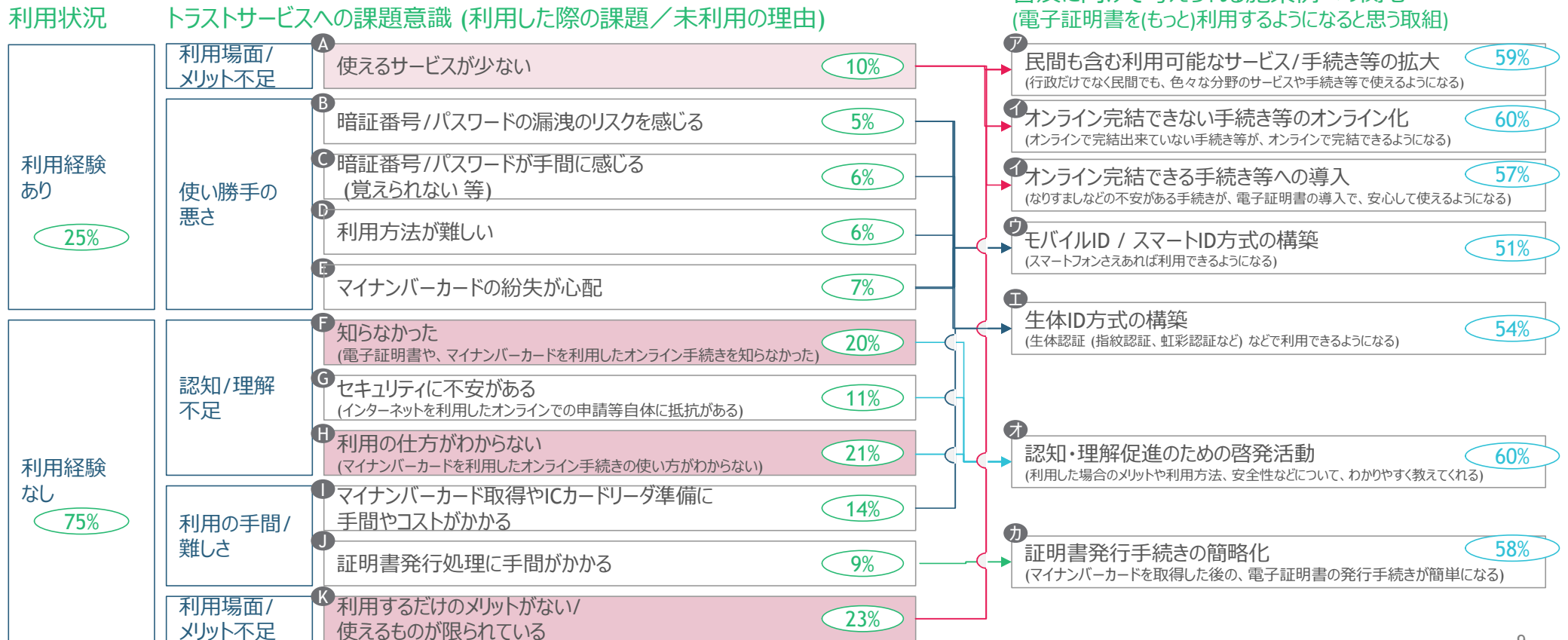
1. トラストサービスの課題で示している割合は、導入済み/検討経験ありの回答者に対する割合 (n数は図中に記載)。また、  
 2. 課題解決の方向性で示している割合は、一つ以上のトラストサービスを導入済み/検討経験ありの回答者に対する割合 (n=204)  
 Note: 矢印は明確な分析結果に基づくものではないか、関係性が深いと考えられる箇所に記載  
 Source: 企業アンケートよりBCG分析

# 個人

利用経験ありは25%で、課題は「利用するだけのメリットがない/使えるものが限られている」「利用の仕方がわからない」「知らなかった」、施策例は「認知・理解促進のための啓発活動 (メリットや利用方法、安全性などをわかりやすく教えてくれる)」「オンライン完結できない手続き等のオンライン化」「民間も含む利用可能なサービス/手続き等の拡大」が、それぞれトップ3

トラストサービスへの課題意識、今後のトラストサービスの基盤整備・普及に向けて考えられる施策例への関心 (個人)

今後のトラストサービスの基盤整備、普及に向けて考えられる施策例への関心 (電子証明書を(もっと)利用するようになると思う取組)



Note : 矢印は明確な分析結果に基づくものではないが、関係性が深いと考えられる箇所に記載

Source: 個人アンケートよりBCG分析

## 企業向けアンケート結果 (今回ご報告分、サマリ)

トラストサービスの現状の利用率、課題意識、デジタル完結実現のための検討への関心

**企業におけるトラストサービスの利用は、依然として限定的**

- 利用率は、「個人の電子証明書」25%、「eシール(企業の電子署名)」6%、「タイムスタンプ」17%、「eデリバリー」5%

**現状のトラストサービスの課題は、各トラストサービス毎に異なるが、全体に「認知/理解不足」が特に多く、導入済み/検討経験ありの企業の中では「企業間での共通化の難しさ」や「導入/利用コスト」が多い**

**課題解決の方策として、有効な(あれば導入を前向きに検討する)ものとして、コスト負担の低減以外では、「電子署名以外のトラストサービスの法的効力(証拠能力)の規定」(29%)、「業界ごとの標準化団体設置 且つ/又はガイドライン策定」(28%)が特に多く挙げられた**

(補足1)  
民間分野のデジタル化の実態 (企業視点)

**実施規模が大きい手続き等も含め、実施企業におけるデジタル/オンライン完結の導入率は、いずれも半分未満に留まる**

- 実施規模の多い手続き等は、業種共通の「受発注の取引書類の作成・授受」、「請求・支払書類の作成」や、業種固有で金融・保険の「国内送金/振込」、「為替取引」、「銀行口座開設」等
- 他方で、そのデジタル/オンライン完結の導入率は、「受発注の取引書類の作成・授受」(36%)、「請求・支払書類の作成」(32%)、「国内送金/振込」(13%)、「為替取引」(11%)、「銀行口座開設」(15%) など限定的

(補足2)  
印鑑・署名等への意識

**社外取引では認印が圧倒的に多い一方、社内手続きでは手続き毎に異なり、認印、自著署名、チェックが多い**

- 上記のうち、社内基準や規定によるものは40%~50%程度で、業界/自社の慣習によるものは45%程度

**使用側としても受取側としても、法的効力(証拠能力)の認識は、実印は4~6割以上の一方、認印や自著署名では2割未満に留まる**

企業

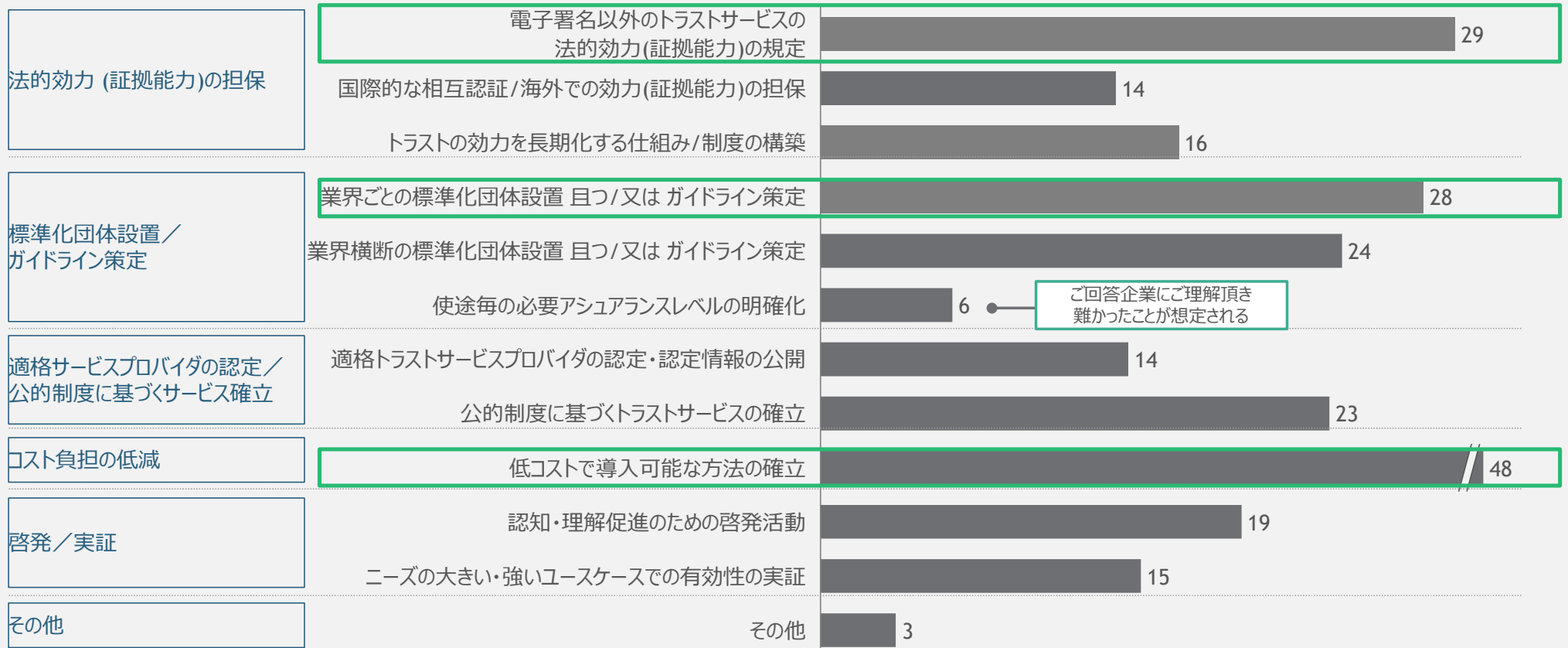
トラストサービスの課題は、各トラストサービス毎に異なるが、全体に「認知/理解不足」が特に大きく、導入済み/検討経験ありの企業からは、「企業間での共通化の難しさ」や「導入/利用コスト」が多く挙げられた

		電子署名	eシール	タイムスタンプ	eデリバリー		
導入済み/ 検討経験あり <ul style="list-style-type: none"> <li>検討したが断念</li> <li>検討中</li> <li>導入済</li> </ul>	法的効力 (証拠能力)の担保不足	法的効力 (証拠能力)の担保不足	-	8	9	5	
		国際的な有効性(法的効力)の担保不足	14	5	6	3	
	企業間での共通化の難しさ	業界内の他社と足並みが揃えられない/相手先などが導入しない	24	6	10	5	
		他業界の他社と足並みが揃えられない/相手先などが導入しない	21	7	9	3	
	事業者/サービス選定の難しさ	トラストサービス事業者の選定が困難	14	5	9	3	
		適切な方式/トラストサービス選定が困難	12	4	7	2	
		サービスの継続性/永続性が不安	16	5	11	3	
	導入/利用コスト	サービス導入時のコスト	18	4	11	4	
		サービス利用時のコスト	15	5	13	4	
	利用の手間	効力が切れる前に更新するための工数	11	3	5	2	
		デジタル化の検討・実施のための工数/人的リソース不足	18	4	10	1	
	その他	その他	3	1	3	2	
	検討経験なし	認知/理解不足	知らなかった/よく知らなかった	9	39	20	48
			知っていたが、これまで必要性を感じたことがなかった	25	19	17	11
その他		その他	3	3	2	3	

Note: 数値は全企業数に対する回答企業割合を記載  
 Source: 企業向けアンケート調査 (n=347、2021/11/24~12/7実施)

企業

課題解決の方策として、有効な(あれば導入に向け前向きに検討する)ものとして、コスト負担の低減以外では、「電子署名以外のトラストサービスの法的効力(証拠能力)の規定」(29%)、「業界ごとの標準化団体設置 且つ/又は ガイドライン策定」(28%)が特に関心を集めた



Note: 数値は全企業数に対する回答企業割合を記載  
Source: 企業向けアンケート調査 (n=347、2021/11/24~12/7実施)

企業 (中小企業)

(参考) 中小企業では、認知/理解不足が非常に多く挙げられた

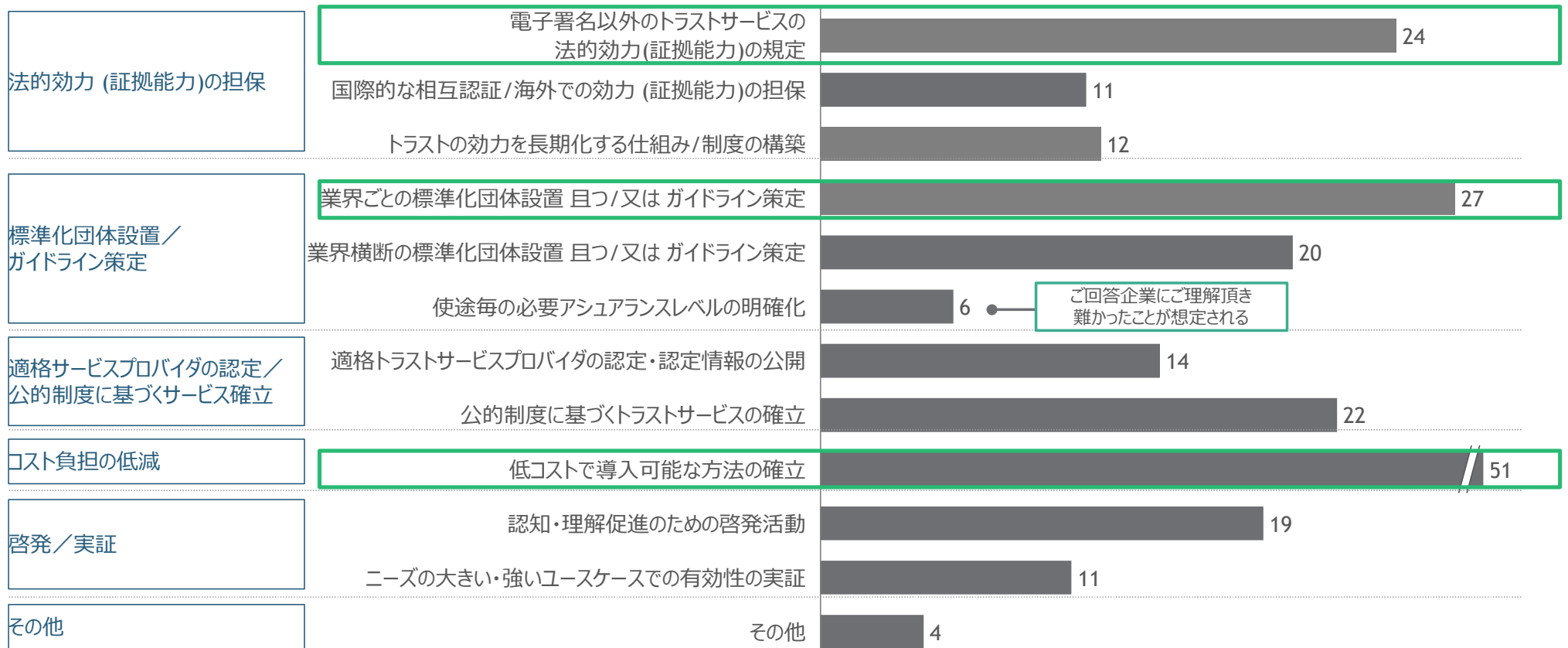
		電子署名	eシール	タイムスタンプ	eデリバリー	
導入済み/ 検討経験あり <ul style="list-style-type: none"> <li>検討したが断念</li> <li>検討中</li> <li>導入済</li> </ul>	法的効力 (証拠能力)の担保不足	法的効力 (証拠能力)の担保不足	-	5	4	3
		国際的な有効性(証拠能力)の担保不足	12	4	4	3
	企業間での 共通化の難しさ	業界内の他社と足並みが揃えられない/相手先などが導入しない	13	4	5	4
		他業界の他社と足並みが揃えられない/相手先などが導入しない	12	4	4	3
	事業者/サービス 選定の難しさ	トラストサービス事業者の選定が困難	8	3	6	3
		適切な方式/トラストサービス選定が困難	8	3	4	2
		サービスの継続性/永続性が不安	9	4	6	2
	導入/利用コスト	サービス導入時のコスト	16	4	9	3
		サービス利用時のコスト	10	3	9	3
	利用の手間	効力が切れる前に更新するための工数	8	3	3	2
		デジタル化の検討・実施のための工数/人的リソース不足	12	2	4	1
	その他	その他	4	0	1	2
検討経験なし	認知/理解不足	知らなかった/よく知らなかった	11	51	35	59
		知っていたが、これまで必要性を感じたことがなかった	38	20	23	11
	その他	その他	4	3	3	3

Note: 中小企業 (n=160)を対象に割合を計算

Source: 企業向けアンケート調査 (n=347、2021/11/24~12/7実施)

## 企業 (中小企業)

(参考) 有効なものとしては、全体と同様、コスト負担の低減以外では、「電子署名以外のトラストサービスの法的効力(証拠能力)の規定」(24%)、「業界ごとの標準化団体設置 且つ/又は ガイドライン策定」(27%)が特に多く関心を集めた



Note: 中小企業 (n=160)を対象に割合を計算

Source: 企業向けアンケート調査 (n=347、2021/11/24~12/7実施)

## 企業 (導入済み または 検討経験ありの企業)

(参考) それぞれのトラストサービスを導入済み/検討経験ありの企業が感じている現状のトラストサービスの課題は、各トラストサービス毎に異なるが、全体に「導入/利用コスト」や「企業間での共通化の難しさ」が大きく、eシールとeデリバリーでは「法的効力(証拠能力)の担保不足」も課題として多く挙げられた

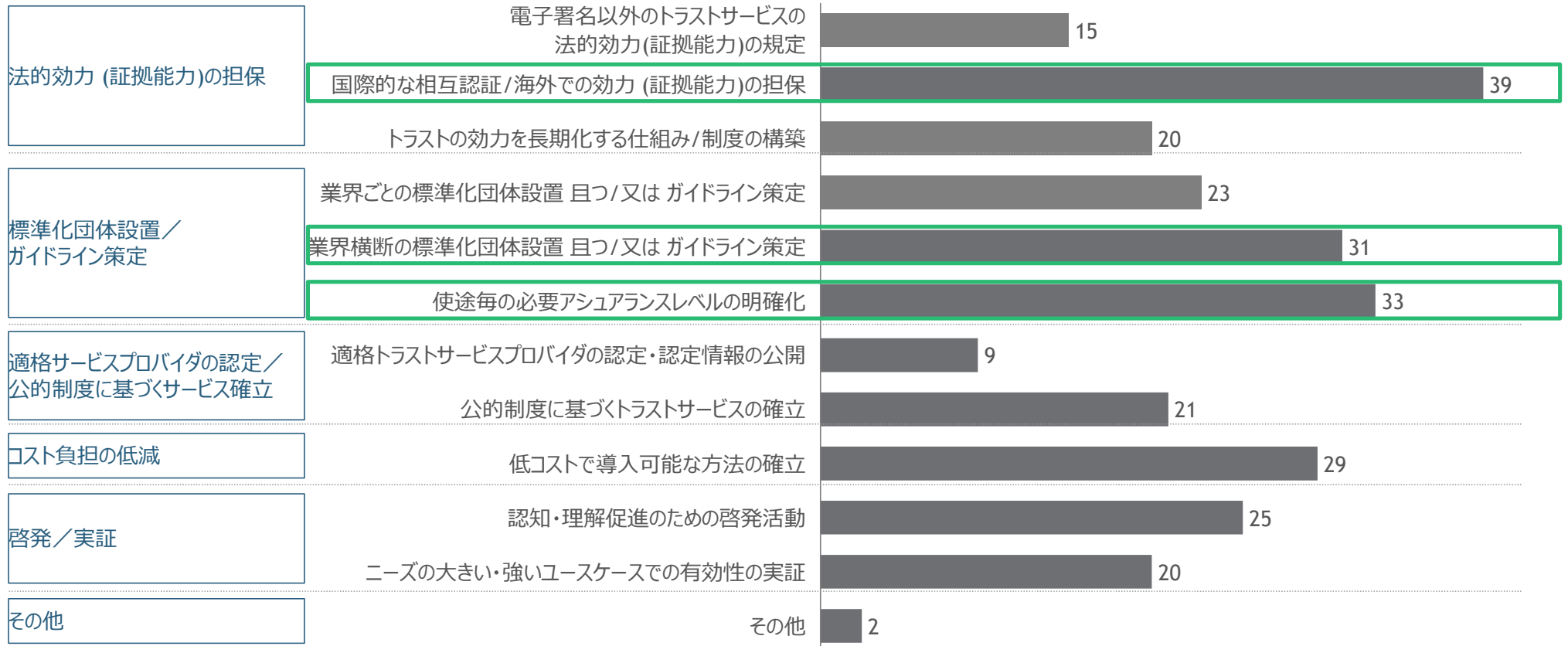
		電子署名	eシール	タイムスタンプ	eデリバリー	
導入済み/ 検討経験あり <ul style="list-style-type: none"> <li>検討したが断念</li> <li>検討中</li> <li>導入済</li> </ul>	法的効力(証拠能力)の担保不足	法的効力(証拠能力)の担保不足	-	51	22	47
		国際的な有効性(法的効力)の担保不足	29	32	16	32
	企業間での共通化の難しさ	業界内の他社と足並みが揃えられない/相手先などが導入しない	50	42	26	42
		他業界の他社と足並みが揃えられない/相手先などが導入しない	43	43	23	26
	事業者/サービス選定の難しさ	トラストサービス事業者の選定が困難	30	32	23	26
		適切な方式/トラストサービス選定が困難	26	28	17	21
		サービスの継続性/永続性が不安	34	32	27	26
	導入/利用コスト	サービス導入時のコスト	37	26	28	37
		サービス利用時のコスト	32	32	33	34
	利用の手間	効力が切れる前に更新するための工数	23	23	13	18
デジタル化の検討・実施のための工数/人的リソース不足		37	26	25	11	
その他	その他	7	4	7	16	

Note: 割合は、それぞれのトラストサービスの導入済み/検討経験ありの回答者に対する割合 (n数は電子署名167、eシール53、タイムスタンプ138、eデリバリー38)。eシール・eデリバリーはサンプル数が少ないため参考値  
 Source: 企業向けアンケート調査 (n=347、2021/11/24~12/7実施)



企業 (導入済み または 検討経験ありの企業)

(参考) いずれかのトラストサービスを導入済み/検討経験ありの企業では、「国際的な相互認証/海外での効力 (証拠能力)の担保」(39%)、「アシュアランスレベルの明確化」(33%)「業界横断の標準化団体/ガイドライン」(31%)等が課題として多く挙げられた



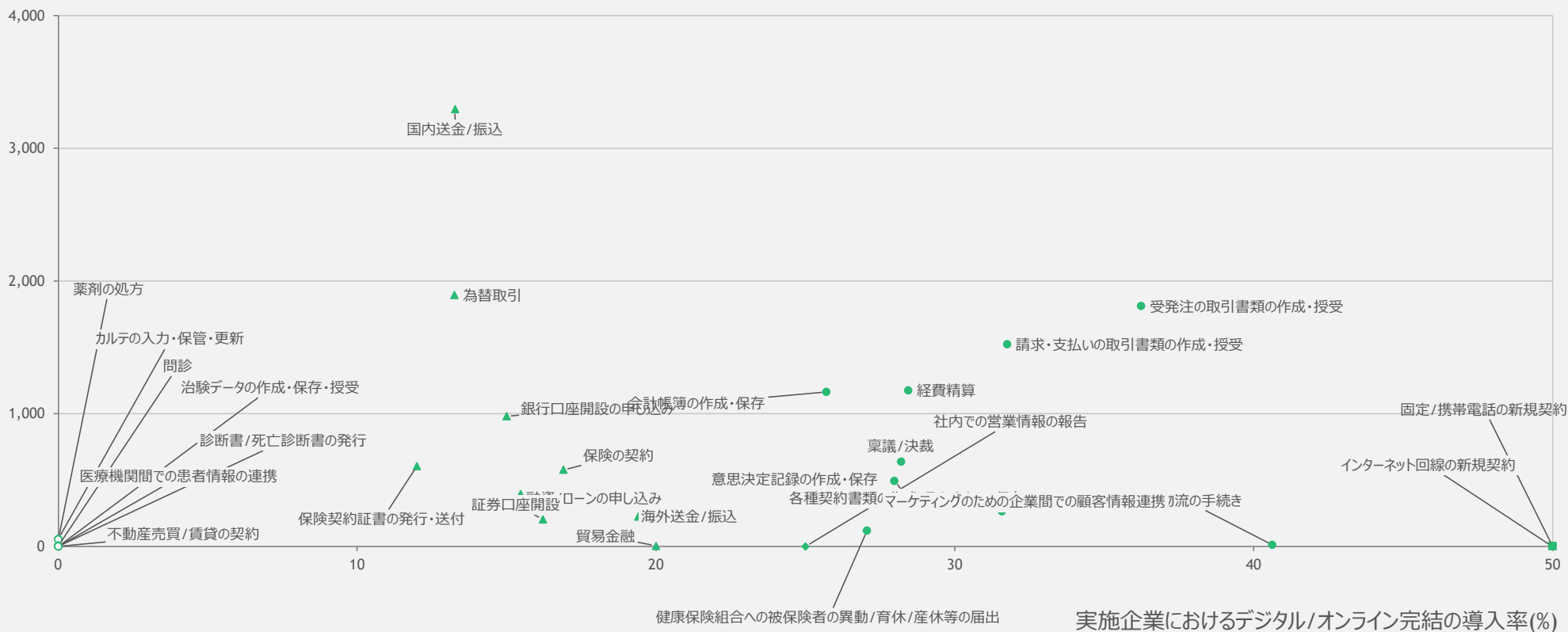
Note: 割合は、一つ以上のトラストサービスを導入済み/検討経験ありの回答者に対する割合 (n=204)  
Source: 企業向けアンケート調査 (n=347、2021/11/24~12/7実施)

企業 民間分野のデジタル化の実態 (企業視点)

# 実施規模が大きい手続き等も含め、実施企業におけるデジタル/オンライン完結の導入率は、いずれも半分未満に留まる

- 全業種
- 情報通信業
- ▲ 金融業、保険業
- ◆ 不動産業、物品賃貸業
- 医療、福祉

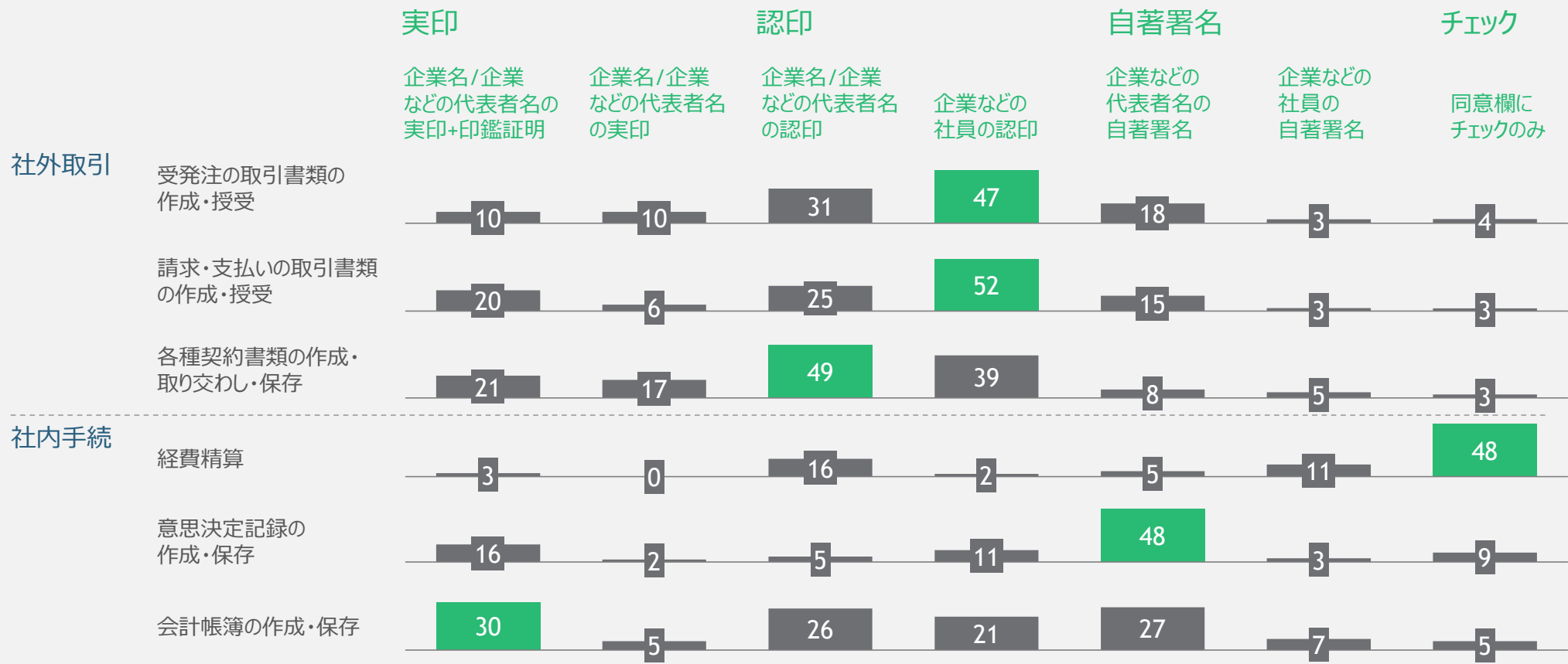
回答企業での実施規模 (万件/年)<sup>1</sup>



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=347、2021/11/24~12/7実施)

企業 印鑑・署名等への意識

手続き等ごとに使用しているものとしては、社外取引では認印が圧倒的に多い一方、社内手続では会計帳簿の作成・保存を除いて、認印、自著署名、チェックに分散している

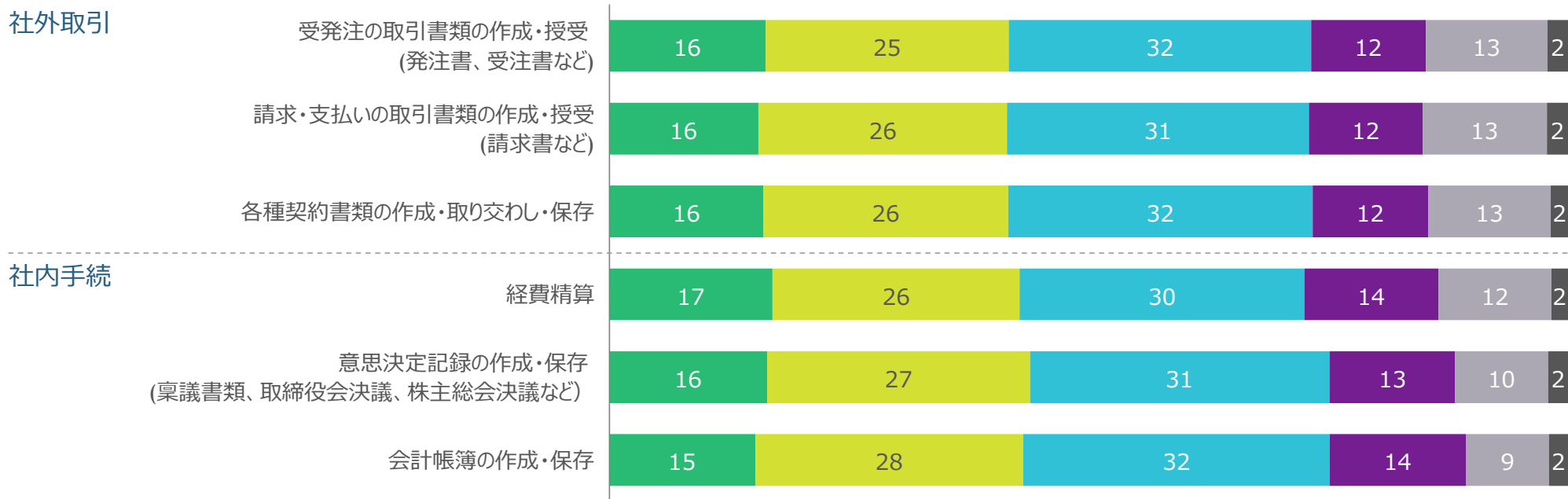


Note: 数値は全企業数に対する回答企業割合を記載  
 Source: 企業向けアンケート調査 (n=347、2021/11/24～12/7実施)

企業 印鑑・署名等への意識

印鑑・署名等の使用根拠は何れも、業界標準等に準じた社内基準や規定は2割未満で、業界慣習が3割前後で最も多く、自社独自の社内基準/規定が3割弱で続く

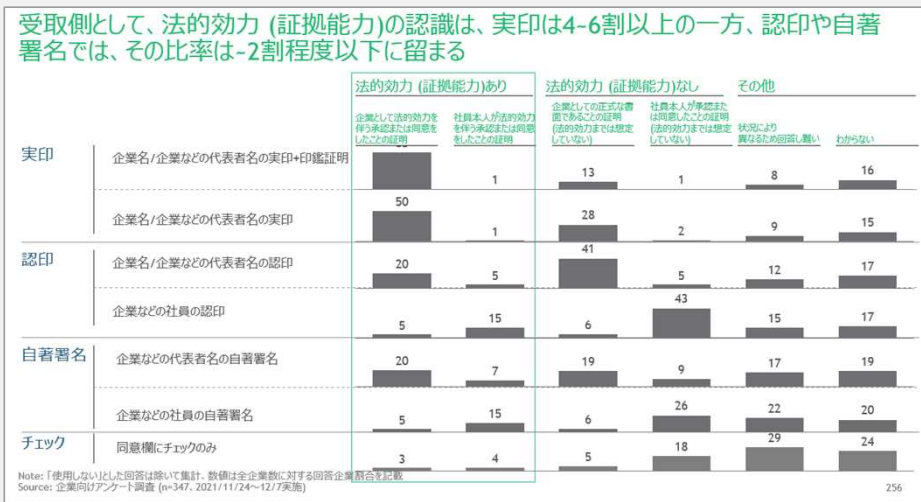
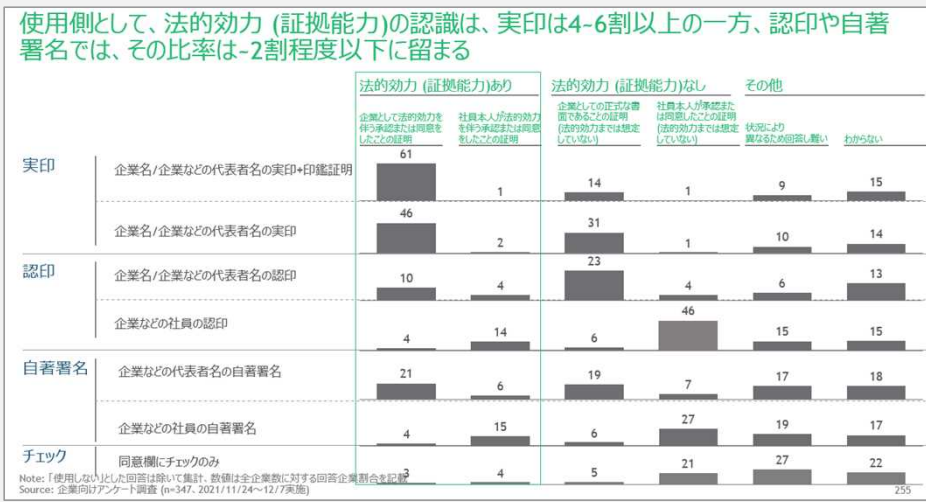
■ 業界標準等に準じた社内基準/規定 ■ 自社独自の社内基準/規定 ■ 業界慣習 ■ 自社独自の慣習 ■ 特に理由はない/何れもあてはまらない ■ その他



Source: 企業向けアンケート調査 (n=347、2021/11/24~12/7実施)

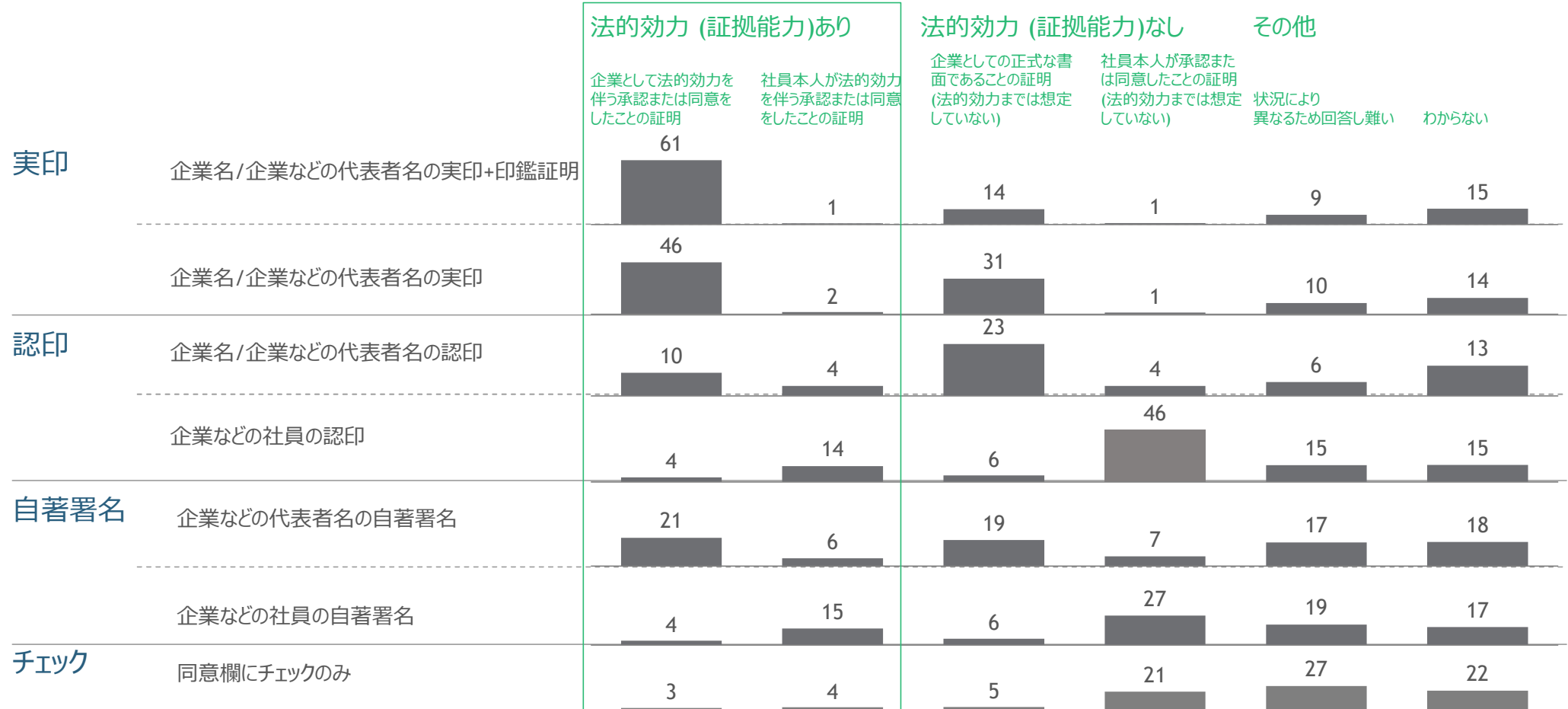
企業 印鑑・署名等への意識

使用側としても受取側としても、法的効力 (証拠能力)の認識は、実印は4~6割以上の一方、認印や自著署名では2割未満に留まる



企業 印鑑・署名等への意識

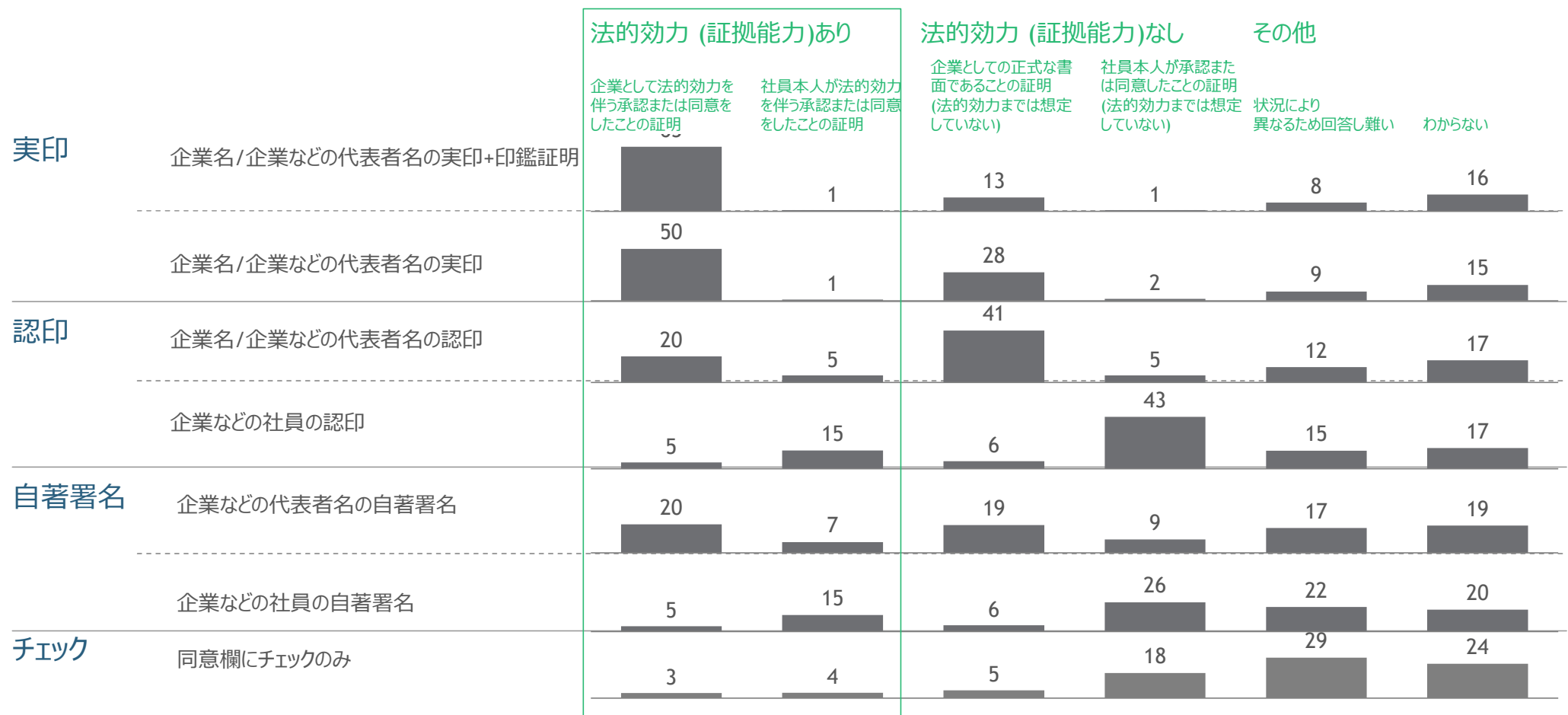
使用側として、法的効力 (証拠能力)の認識は、実印は4~6割以上の一方、認印や自著署名では、その比率は~2割程度以下に留まる



Note: 「使用しない」とした回答は除いて集計、数値は全企業数に対する回答企業割合を記載 Source: 企業向けアンケート調査 (n=347、2021/11/24~12/7実施)

企業 印鑑・署名等への意識

受取側として、法的効力 (証拠能力)の認識は、実印は4~6割以上の一方、認印や自著署名では、その比率は~2割程度以下に留まる



Note: 「使用しない」とした回答は除いて集計、数値は全企業数に対する回答企業割合を記載 Source: 企業向けアンケート調査 (n=347、2021/11/24~12/7実施)

## 個人向けアンケート結果 (今回ご報告分、サマリ)

トラストサービスの  
現状の利用率、  
課題意識、  
デジタル完結実現のため  
の検討への関

現状では、個人における電子証明書の利用率は25%留まる。  
電子証明書の利用に対する課題は、利用経験者と未経験者で異なるが、  
利用経験者からは「利用できるサービスが限定的」(38%)、「マイナンバーカードの紛失が心配」(28%)などが多く挙げられ、  
利用未経験では「認知はしているが使い方を知らない」(28%)や「使えるサービスや手続きが少ない」(30%)が多い

上記にして、どのようなことがあれば電子証明書を利用したいかを聴取したところ、  
"あれば、電子証明書の利用を検討したい"ものとしては、  
「民間を含めた利用できるサービス/手続きの拡大・オンライン化」(59-60%)、  
「利用した場合のメリット・使い方や安全性等のわかりやすい周知」(60%) 等が挙げられた

(補足1)  
民間分野のデジタル化の  
実態 (個人視点)

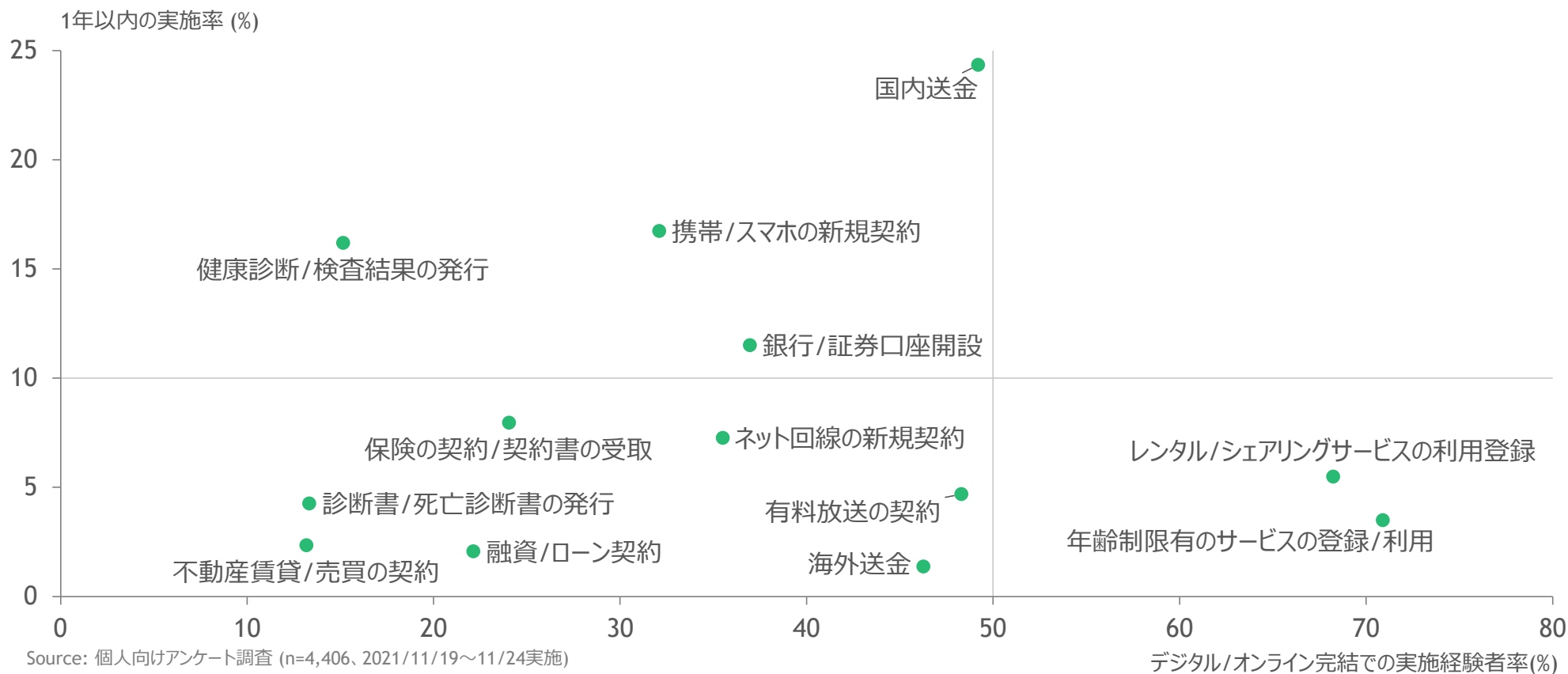
トラストが必要と考えられる手続き等で、1年以内に1割以上の人を実施する実施規模が大きいものも含め、  
デジタル/オンラインでの実施経験率は半分に満たないものが殆ど

(補足2)  
印鑑・署名等への意識

印鑑・署名等について、使用側としても受取側としても、「法的効力 (証拠能力)を伴う承認または同意の証明」の認識は、  
実印+印鑑証明でも半分を下回り、認印や署名では2~3割に留まる

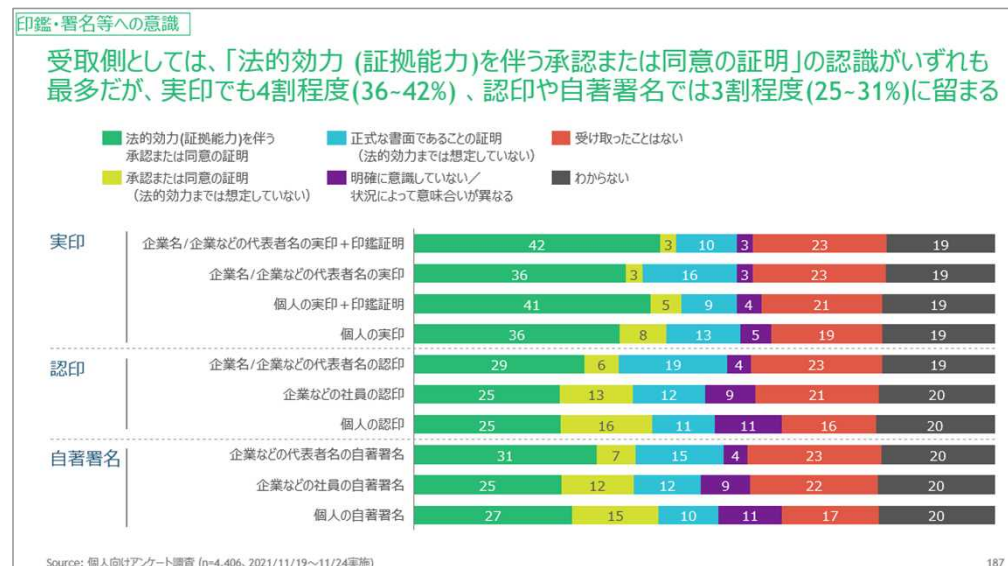
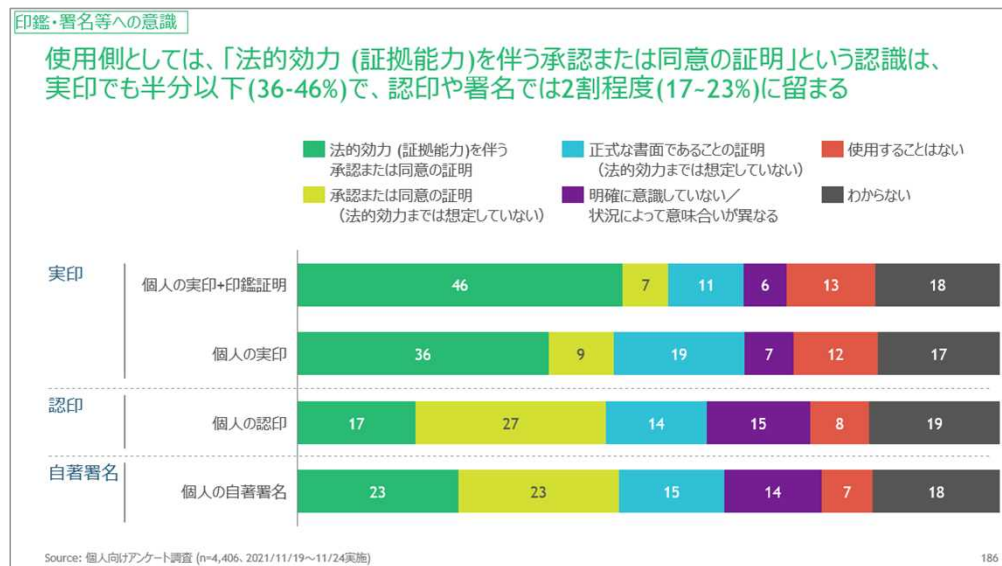


トラストが必要と考えられる手続き等で、1年以内に1割以上の人が実施する実施規模が大きいものも含め、デジタル/オンラインでの実施経験率は半分に満たないものが殆ど (例: 国内送金、携帯/スマホの新規契約、銀行/証券口座開設、健康診断結果の発行等)



個人 印鑑・署名等への意識

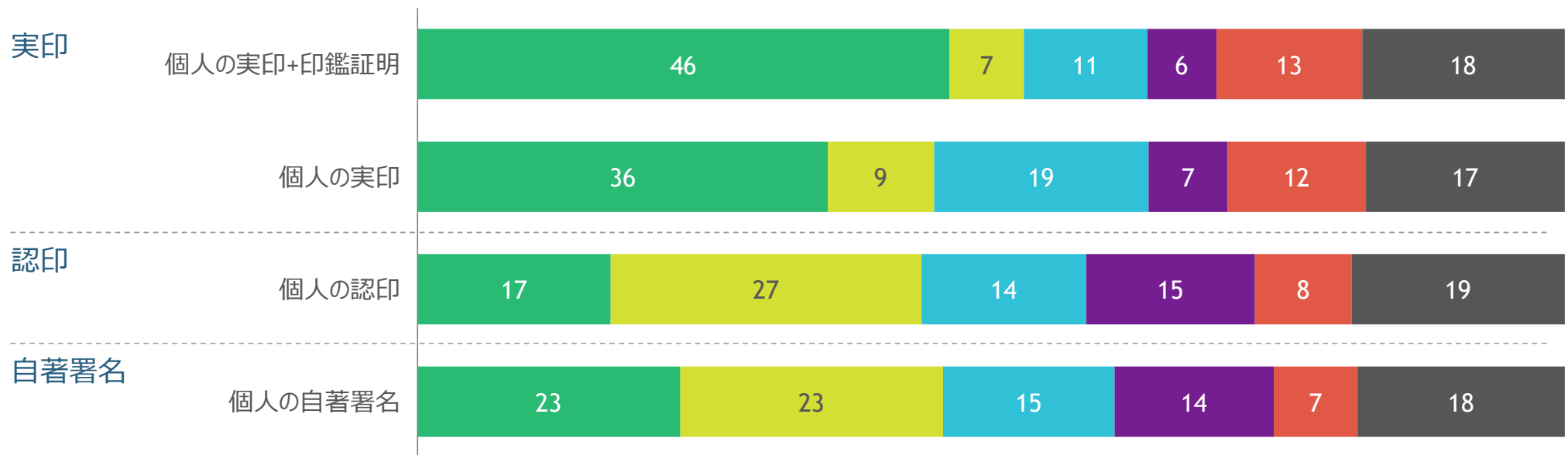
印鑑・署名等について、使用側としても受取側としても、「法的効力 (証拠能力)を伴う承認または同意の証明」の認識は、実印+印鑑証明でも半分を下回り、認印や署名では2~3割に留まる



個人 印鑑・署名等への意識

使用側としては、「法的効力 (証拠能力)を伴う承認または同意の証明」という認識は、実印でも半分以下(36-46%)で、認印や署名では2割程度(17~23%)に留まる

- 法的効力 (証拠能力)を伴う承認または同意の証明
- 正式な書面であることの証明 (法的効力までは想定していない)
- 使用することはない
- 承認または同意の証明 (法的効力までは想定していない)
- 明確に意識していない／状況によって意味合いが異なる
- わからない

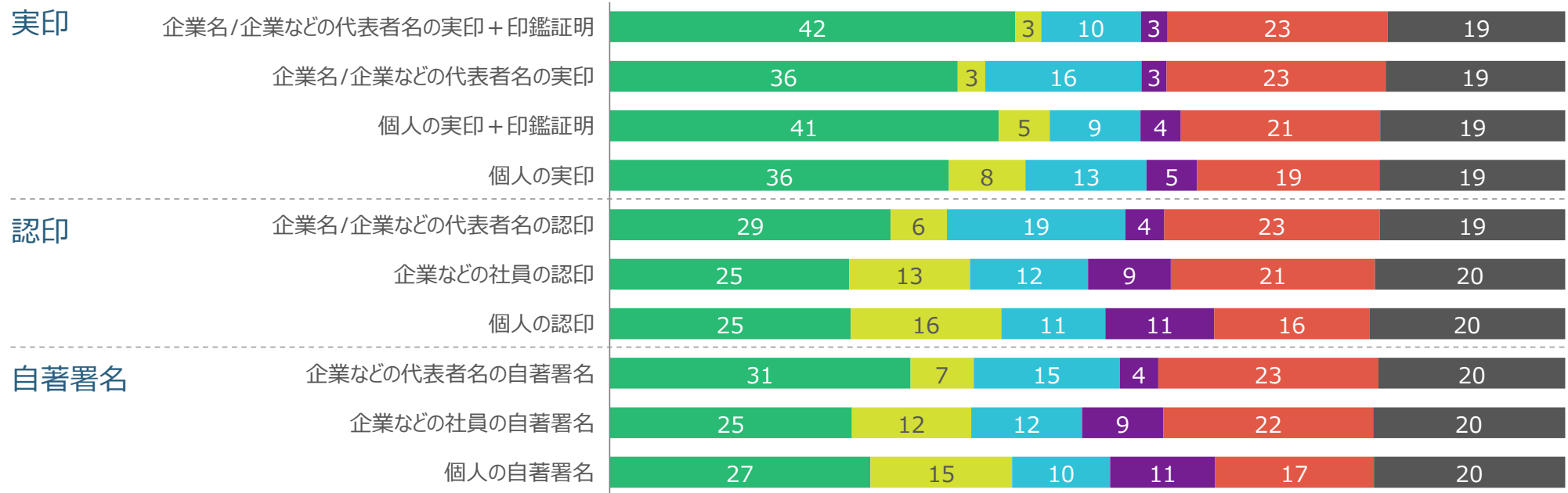


Source: 個人向けアンケート調査 (n=4,406、2021/11/19~11/24実施)

個人 印鑑・署名等への意識

受取側としては、「法的効力 (証拠能力)を伴う承認または同意の証明」の認識がいずれも最多だが、実印でも4割程度(36~42%)、認印や自著署名では3割程度(25~31%)に留まる

- 法的効力(証拠能力)を伴う承認または同意の証明
- 正式な書面であることの証明 (法的効力までは想定していない)
- 受け取ったことはない
- 承認または同意の証明 (法的効力までは想定していない)
- 明確に意識していない/状況によって意味合いが異なる
- わからない



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

---

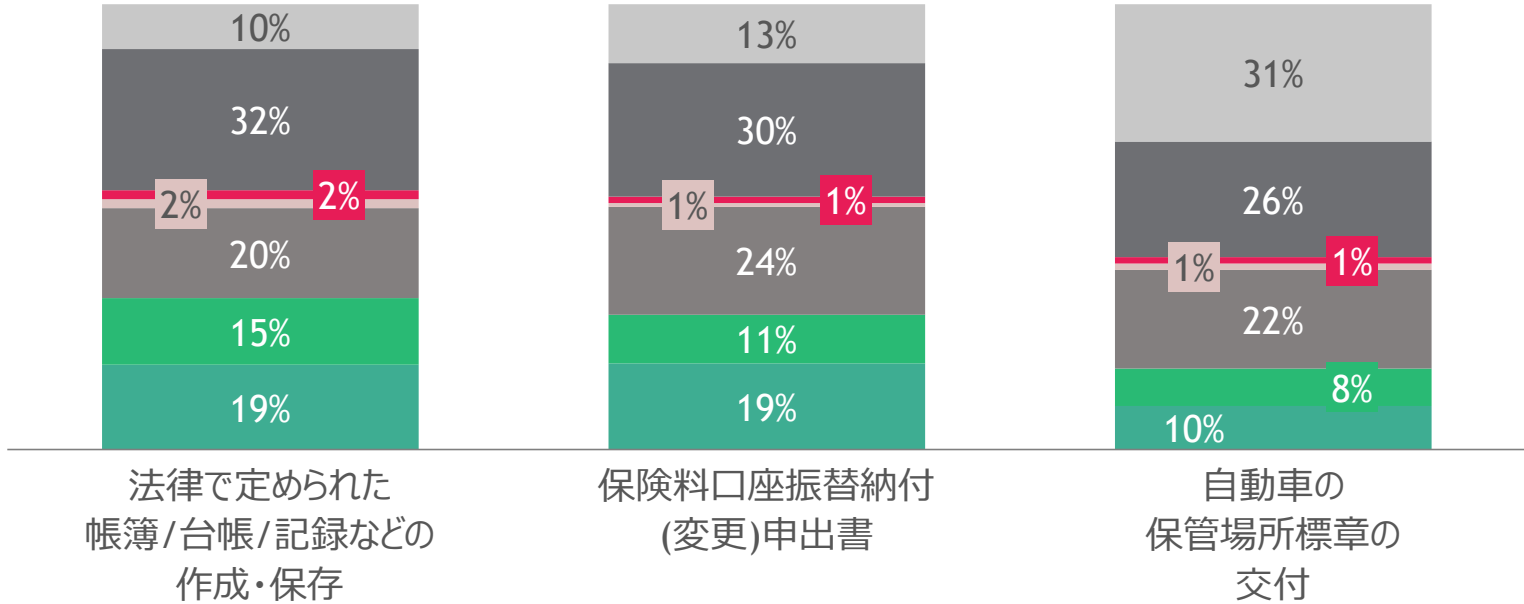
参考資料：前回ご報告分について  
行政が所管する未デジタル化の手続き等の  
デジタル化したくない比率と、その理由

トラストサービスへのニーズ

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」(30%)、「自動車の保管場所標章の交付」(18%)でデジタル化の要望を確認

- 自社で行うことはない
- わからない
- したくない
- あまりしたくない
- どちらともいえない
- やや行いたい
- デジタル化を非常にやりたい

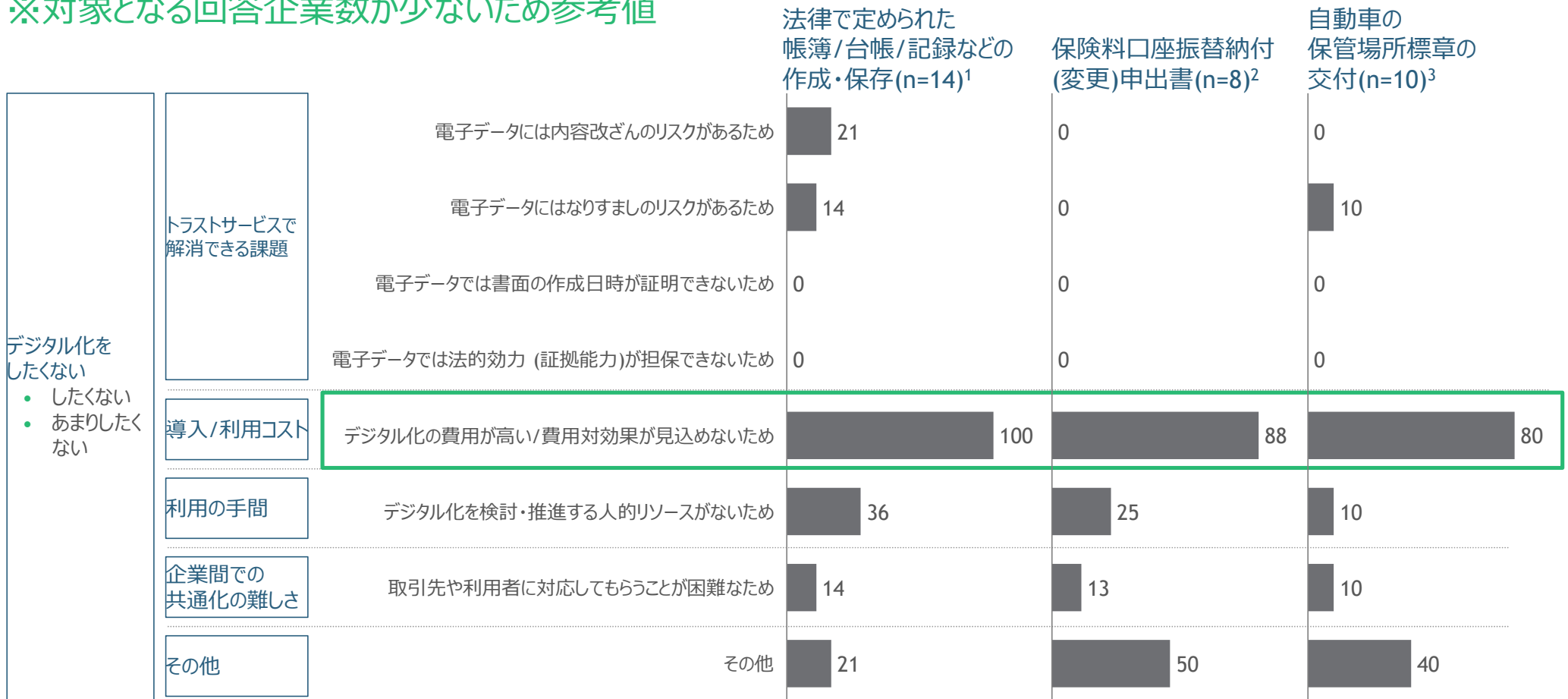
- 労働基準監督署提出物関係
- 保健所提出物関係書類
- 商業登記（株主リスト／個人証明書）
- 外為法上の本人確認記録／個人データ管理台帳／取引時確認記録
- 犯罪収益移転防止法上の本人確認の記録
- 銀行取引開始時に顧客から徴収する本人確認書類
- 医薬品・医療機器等の台帳
- 医薬品・医療機器等の台帳、品質文書の管理台帳、要員の教育記録
- 医薬品GMP関連書類
- 施工体制台帳等 等



Source: 企業向けアンケート調査 (n=347、2021/11/24~12/7実施)

トラスサービスへのニーズ

(参考) 行政が所管する、未デジタル化の手続き等のデジタル化を行いたくないと回答した企業の多くは、「デジタル化の費用が高い/費用対効果が見込めない」ことを理由として回答している  
 ※対象となる回答企業数が少ないため参考値



Note: 割合は、それぞれの手続き等のデジタル化をしたくない/あまりしたくないの回答者に対する割合 (n数は1.n=14、2.n=8、3.n=10)  
 Source: 企業向けアンケート調査 (n=347、2021/11/24~12/7実施)

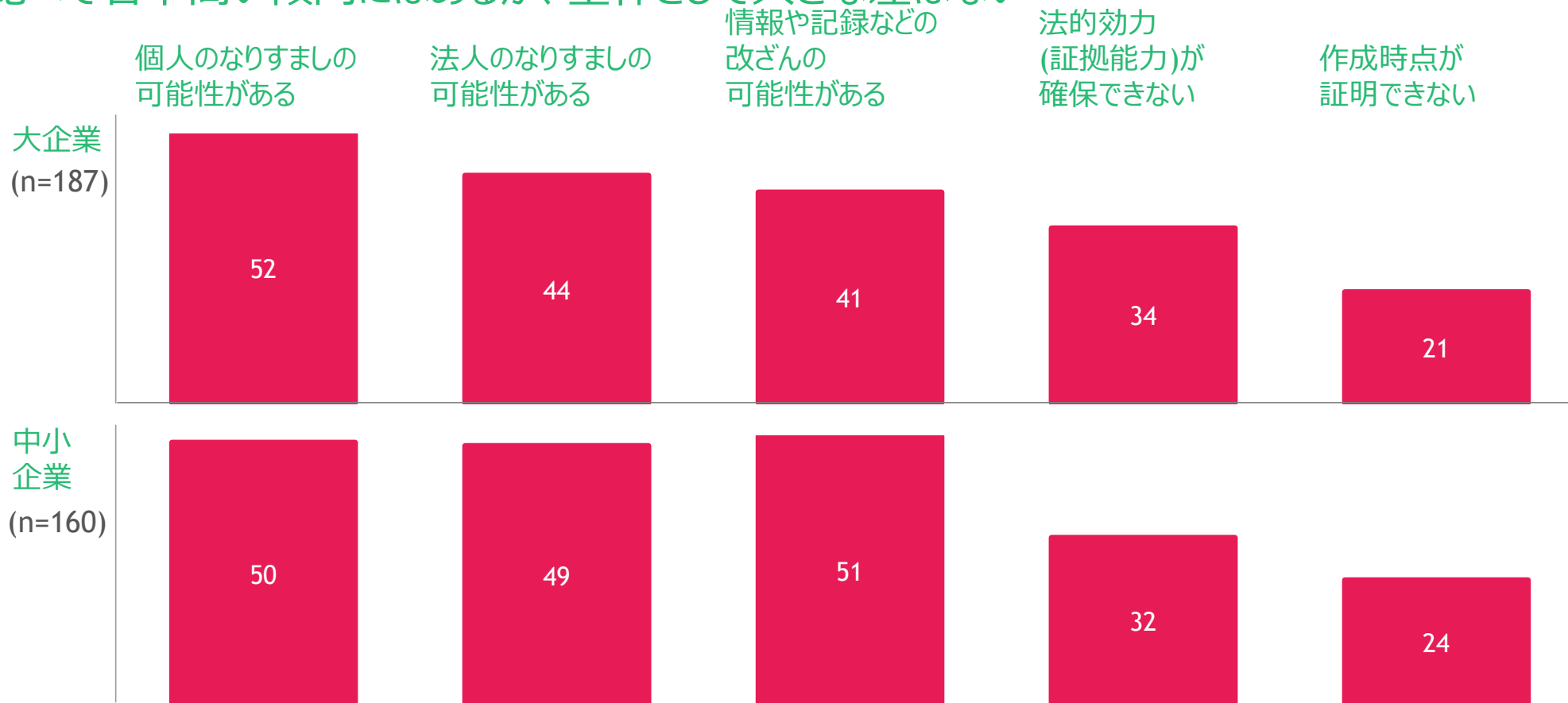
---

# 参考資料：前回ご報告分についての 大企業/中小企業の比較



トラスサービスへのニーズ

(参考) 企業規模別では、「情報改ざんの可能性」について、「中小企業」が「大企業」に比べて若干高い傾向にはあるが、全体として大きな差はない



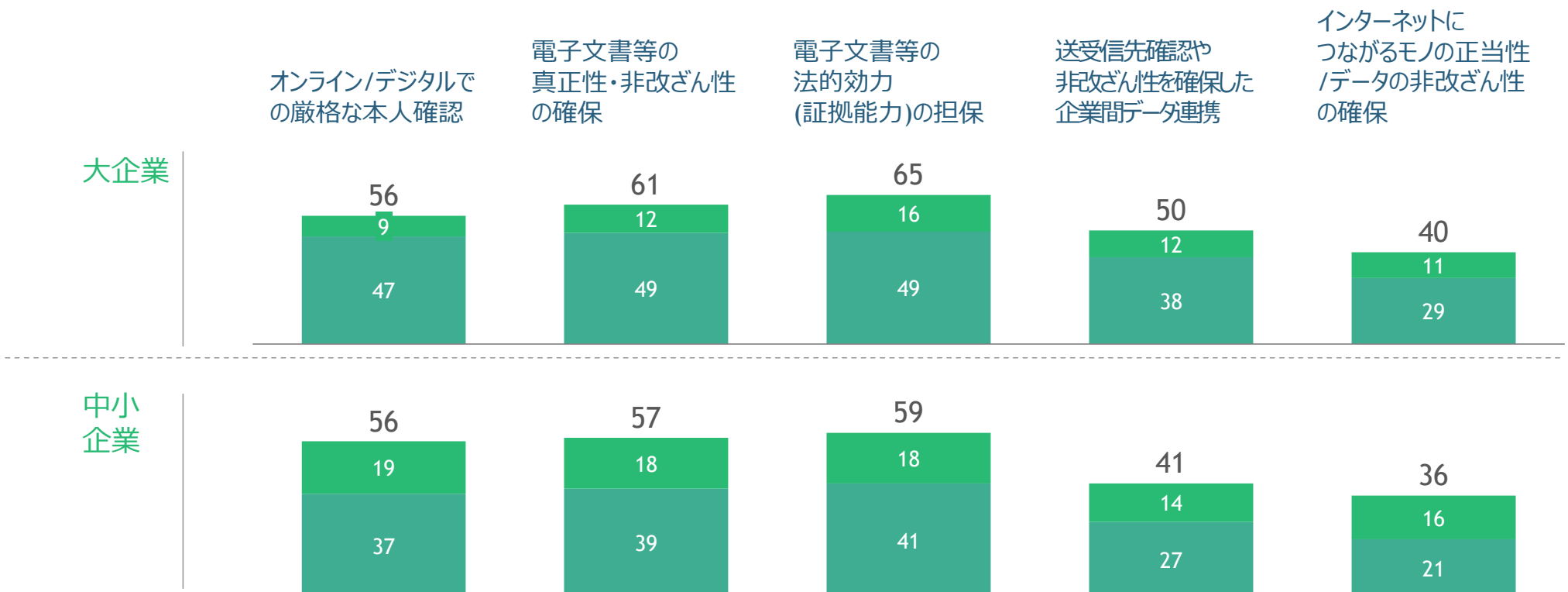
Note: 大企業の定義は業種ごとに異なり、卸売業では資本金1億円以上かつ従業員数100人以上、サービス業では資本金5,000万円以上かつ従業員100人以上、小売業では資本金5,000万円以上かつ従業員50人以上、その他の業種では資本金3億円以上かつ従業員300人以上  
Source: 企業向けアンケート調査 (n=347、2021/11/24~12/7実施)

トラスサービスへのニーズ

(参考) 企業規模別・メリット種別でも、大企業と中小企業で大きな傾向の差は見られない

トラスサービスを導入することで実現できるメリットの必要性の程度

■ やや必要 ■ 非常に必要



Note: 大企業の定義は業種ごとに異なり、卸売業では資本金1億円以上かつ従業員数100人以上、サービス業では資本金5,000万円以上かつ従業員100人以上、小売業では資本金5,000万円以上かつ従業員50人以上、その他の業種では資本金3億円以上かつ従業員300人以上  
 Source: 企業向けアンケート調査 (n=347、2021/11/24~12/7実施)

トラスサービスへのニーズ

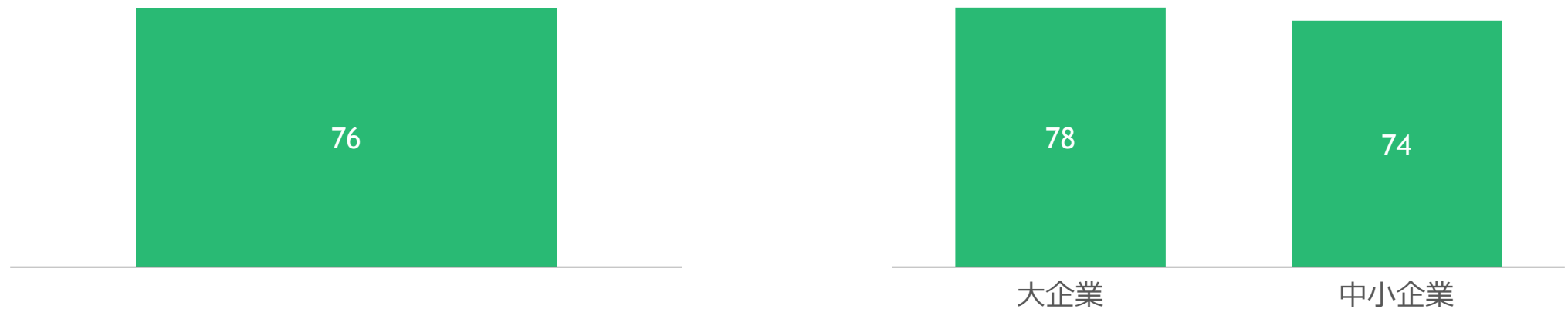
トラストが確保されることで、何らかの手続き等のオンライン/デジタル化を期待する企業は、約8割

全体

トラストが確保されることで、何らかの手続き等のオンライン/デジタル化を期待する企業は76%

企業規模別

規模別では、「大企業」(78%)が「中小企業」(74%)に比べて多いが、大きな差はない



Note: 大企業の定義は業種ごとに異なり、卸売業では資本金1億円以上かつ従業員数100人以上、サービス業では資本金5,000万円以上かつ従業員100人以上、小売業では資本金5,000万円以上かつ従業員50人以上、その他の業種では資本金3億円以上かつ従業員300人以上  
Source: 企業向けアンケート調査 (n=347、2021/11/24~12/7実施)