

「DXに関する意識調査」結果報告

一般財団法人 経済広報センター

人類は新型コロナウイルス感染症（COVID-19）という危機に直面し、人々の考え方、価値観や世界の様相は大きく変わりました。その結果、日本社会におけるデジタル化の遅れをはじめ、様々な課題が顕在化しました。当面は、感染拡大防止と経済活動の維持を図りつつ、それらの課題を解決し、経済成長と持続可能な社会を実現していかなければなりません。その実現のカギとなるのがDX（デジタルトランスフォーメーション）であり、その下で「課題」を見だし、「価値」とそのバランスを決定するのは私たち「人間」です。DXに多様な人々の想像・創造力を掛け合わせて課題解決・価値創造を図る社会こそ日本が今後目指していく社会であり、経済界はその考えに基づき、創造社会「Society 5.0」という新たな社会モデルのコンセプトを提唱しました。

このような中、経済広報センターは、全国の様々な職種、世代により構成されている当センターの「社会広聴会員」を対象に、現在の生活のどこに不便を感じ、「DX」に対して生活者がどのような期待感を持っているのかについて調査しました。

今回の調査結果では、デジタル技術やデータの活用が進むことで暮らしやすくなると思う分野・場面として、「行政サービスを利用する」（72%）、「病院で診察や治療、投薬を受ける」（68%）、「モノを送る・受け取る」（50%）、「働く」（47%）、「学習する」（41%）が上位5位に入りました。

また、DXがもたらす個人の嗜好を踏まえた新たなサービスについては、「サービスによっては利用したい」が67%と最も高く、「利用したい」（21%）を合わせると、88%がその利用に意欲を示す結果になりました。

さらに、DX推進で重要となるパーソナルデータに関連して、企業がデータ収集の際に提示する個人情報取扱規約やプライバシーポリシーを「読んでいる（毎回／たまに（2～3回に1回程度）」と回答した人は53%、一方、「読まない（ほとんど／全く）」と回答した人は48%でした。

【調査の概要】

- ・ 調査対象：2,740人
- ・ 調査方法：インターネットによる回答選択方式および自由記述方式
- ・ 調査期間：2020年11月12日～11月23日
- ・ 有効回答：1,432人（52.3%）
- ・ 回答者の属性：
 - 男女別：男性（617人、43.1%）、女性（815人、56.9%）
 - 世代別：29歳以下（22人、1.5%）、30歳代（111人、7.8%）、40歳代（199人、13.9%）、50歳代（409人、28.6%）、60歳代（353人、24.7%）、70歳以上（338人、23.6%）
 - 職業別：会社員・団体職員・公務員（578人、40.4%）、会社役員・団体役員（64人、4.5%）、自営業・自由業（117人、8.2%）、パートタイム・アルバイト（185人、12.9%）、専業主婦・夫（247人、17.2%）、学生（6人、0.4%）、無職・その他（235人、16.4%）
 - 居住地別：北海道（49人、3.4%）、東北地方（22人、1.5%）、関東地方（760人、53.1%）、中部地方（173人、12.1%）、近畿地方（268人、18.7%）、中国地方（55人、3.8%）、四国地方（33人、2.3%）、九州・沖縄地方（72人、5.0%）

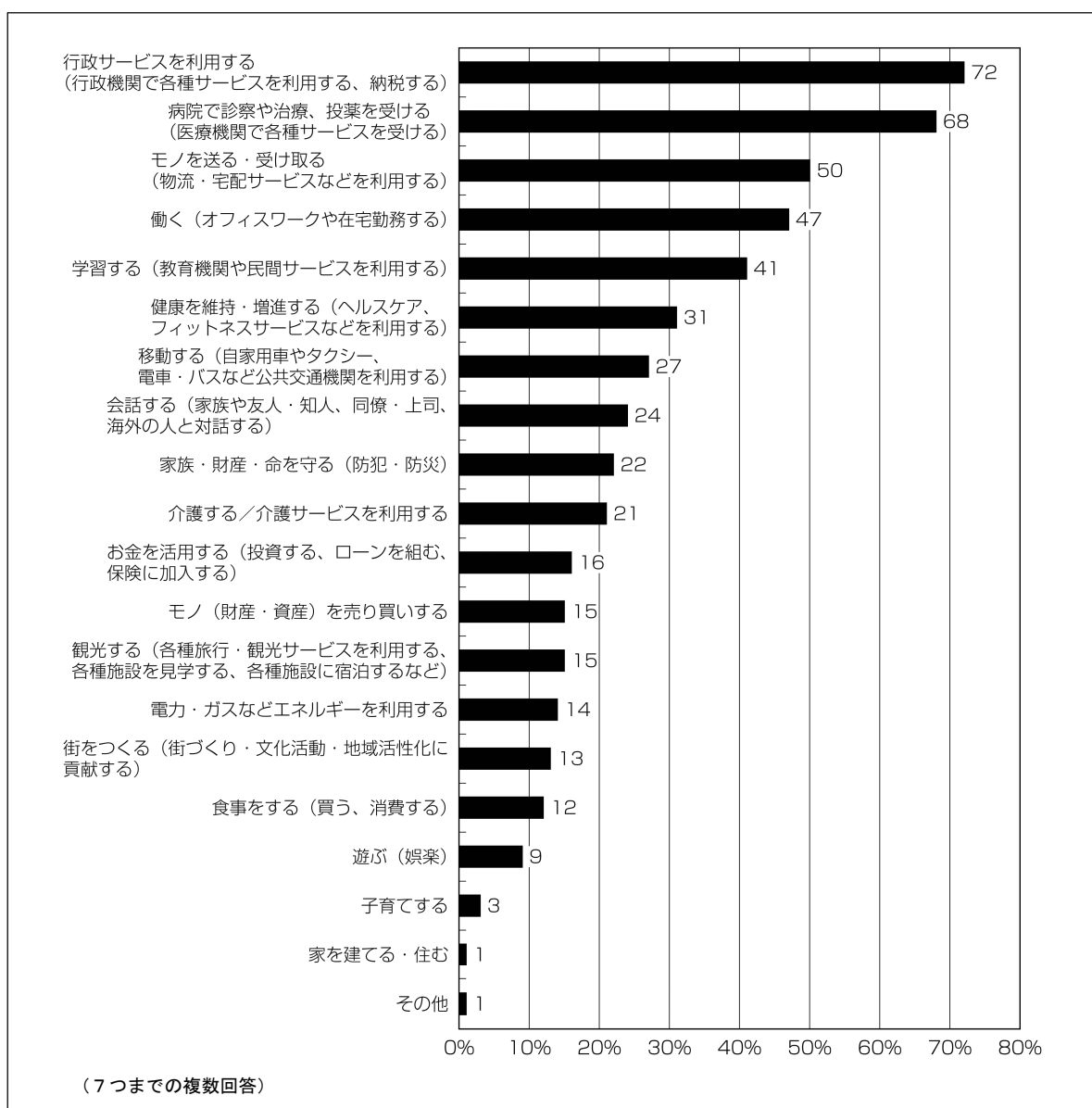
【結果の概要】

1. DXへの期待

(1) 暮らしやすくなると思う分野・場面

DX推進で最も暮らしやすくなる分野・場面は「行政サービスを利用する」で72%。デジタル技術やデータの活用が進むことで暮らしやすくなると思う分野・場面は何かを聞いたところ、「行政サービスを利用する（行政機関で各種サービスを利用する、納税する）」が最も高く、72%。次いで「病院で診察や治療、投薬を受ける（医療機関で各種サービスを受ける）」（68%）、「モノを送る・受け取る（物流・宅配サービスなどを利用する）」（50%）、「働く（オフィスワークや在宅勤務する）」（47%）、「学習する（教育機関や民間サービスを利用する）」（41%）となっている。（図1）

図1 DXへの期待 — 暮らしやすくなると思う分野・場面（全体）



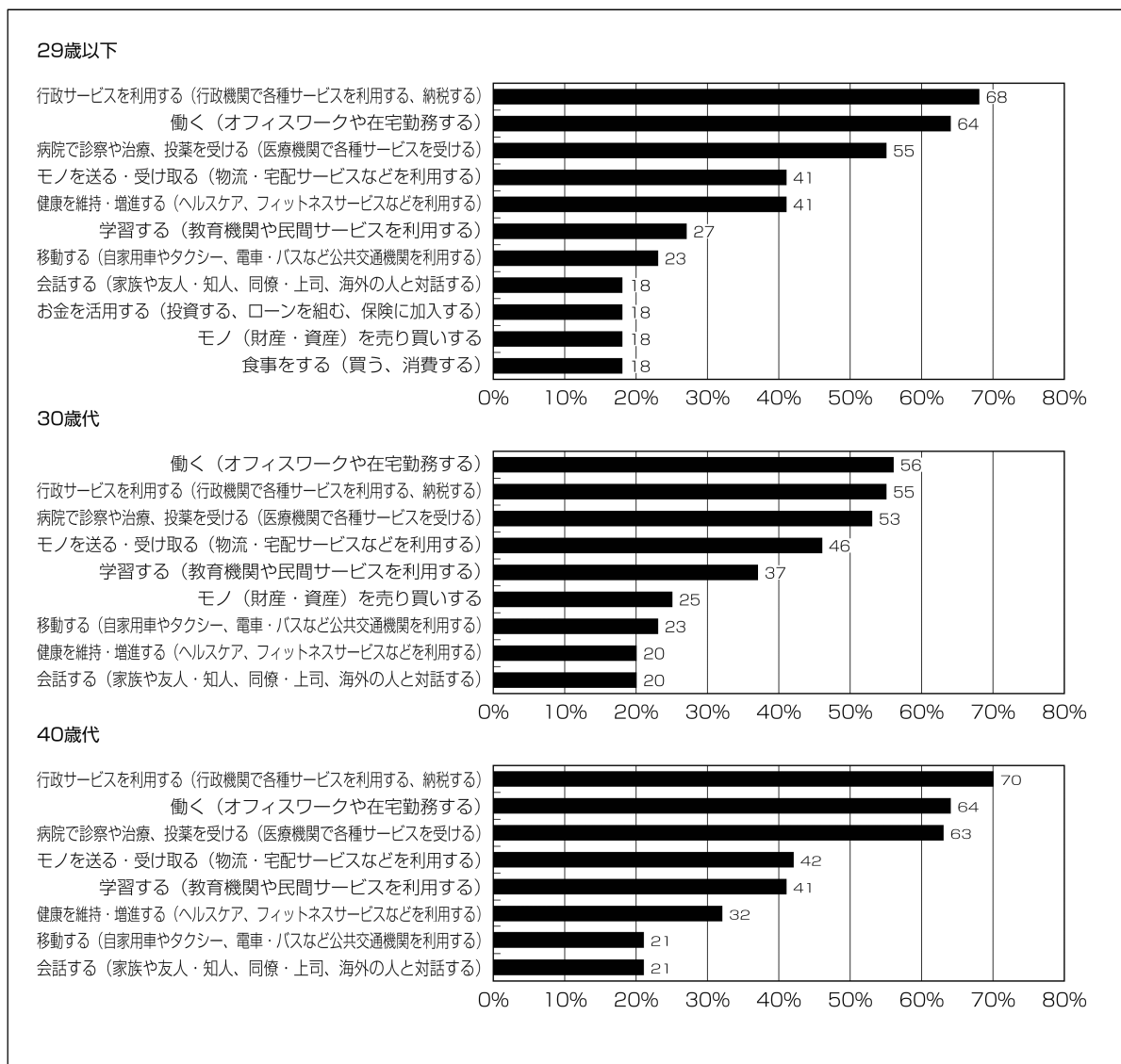
※回答者に、以下を表示し、調査した。

経団連では、DXを、「デジタル技術とデータの活用が進むことによって、社会・産業・生活のあり方が根本から革命的に変わること。また、その革新に向けて産業・組織・個人が大転換を図ること」と定義しています。

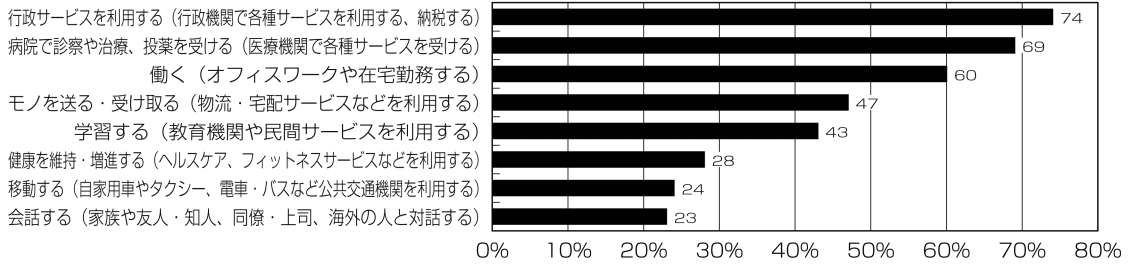
そして、その新しい価値の創出の方法を、他国にはない、日本発のDXとして世界に向けて発信しようとしています。

世代別（図2）では、順位に違いはあるものの、29歳以下、30歳代、40歳代、50歳代では、「行政サービスを利用する（行政機関で各種サービスを利用する、納税する）」「病院で診察や治療、投薬を受ける（医療機関で各種サービスを受ける）」「働く（オフィスワークや在宅勤務する）」が上位3位に入っている。60歳代、70歳以上では「働く」に代わり、「モノを送る・受け取る（物流・宅配サービスなどを利用する）」が3位に入っている。

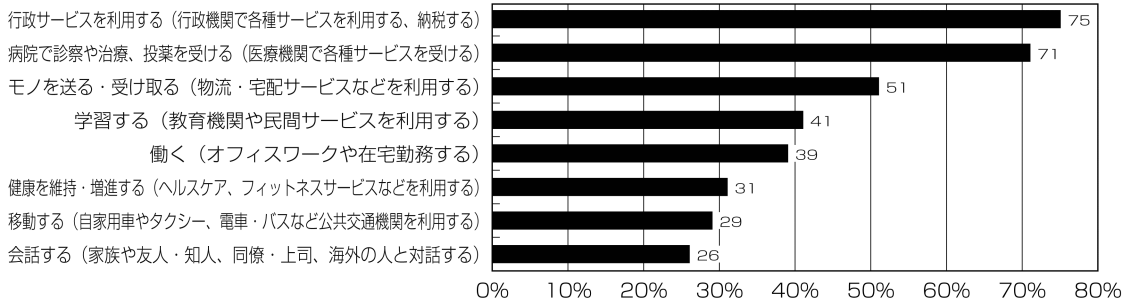
図2 DXへの期待 — 暮らしやすくなると思う分野・場面（世代別）



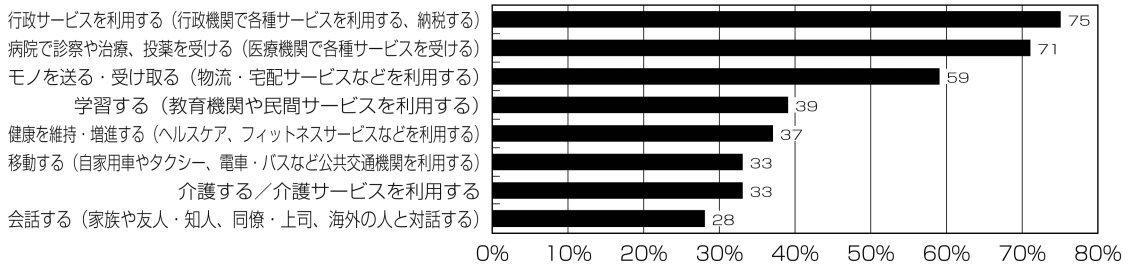
50歳代



60歳代



70歳以上



(7つまでの複数回答 第8位まで)

(2) 最も期待する分野・場面

デジタル技術やデータの活用で最も期待が高い分野・場面を聞くとともに、その理由を自由記述で回答してもらったところ、「病院で診察や治療、投薬を受ける（医療機関で各種サービスを受ける）」が最も高く、28%。次いで「行政サービスを利用する（行政機関で各種サービスを利用する、納税する）」（22%）、「働く（オフィスワークや在宅勤務する）」（15%）、「健康を維持・増進する（ヘルスケア、フィットネスサービスなどを利用する）」（5%）、「モノを送る・受け取る（物流・宅配サービスなどを利用する）」（4%）、「学習する（教育機関や民間サービスを利用する）」（4%）、「介護する／介護サービスを利用する」（4%）となっている。

最も期待する理由

「病院で診察や治療、投薬を受ける（医療機関で各種サービスを受ける）」

- ◇遠隔での治療がさらに進む
- ◇医療資源が十分でない地域でも新しい医療の恩恵を受けることができる
- ◇医師個人の経験に頼っている医療からデータに置き換わり、精密さや客観性が増す
- ◇待ち時間の解消、緊急性の高い患者の優先診療で救われる命が増える
- ◇治療履歴や投薬履歴が医師、薬剤師にスムーズに伝わる
- ◇お薬手帳がなくても個人の記録が残るようになる
- ◇死亡率の高い病気が安価かつ簡単な方法で初期発見できるようになる

「行政サービスを利用する（行政機関で各種サービスを利用する、納税する）」

- ◇様々なデータが連携され、引っ越しや結婚の際の行政の手続きが楽になる
- ◇選挙の電子化に期待している
- ◇保育園の提出書類など、毎回同じ内容を複数の紙に書くのが煩わしいので、電子化されるとよい
- ◇行政（政府や自治体）に個人情報が多く集約されているため、広い範囲で活用できる
- ◇相続の手続きで戸籍関連の資料を集める際の煩雑さに懲りた。デジタル化で管理できるようになるとよい
- ◇マイナンバーの活用で、確定申告不要となり納税が楽になる

「働く（オフィスワークや在宅勤務する）」

- ◇通信技術の向上で生産性を高めるツールや仕組みが生まれてくる
- ◇リモートワークを小規模企業でも取り入れやすくするための基礎となる
- ◇デジタルの活用で高齢者や障がい者などの働くチャンスが増える
- ◇在宅勤務により、仕事と子育てとの両立がしやすくなる
- ◇人工知能の発達で人に代わってできることが増える
- ◇同時通訳できるソフトの開発で言語の壁を乗り越えられる

「健康を維持・増進する（ヘルスケア、フィットネスサービスなどを利用する）」

- ◇健康寿命を延ばして介護や医療が必要最低限の社会になっていく
- ◇専門家の指導の下、家に居ながら仲間と楽しく健康維持・増進が継続できる
- ◇各自に合ったフィットネスサービスをA Iが記憶し、提供してくれる
- ◇健康状態を簡単に確認でき、的確な助言を受けられることで壮年・老年も長く活躍できる
- ◇体調管理で努力している人には保険料を下げるなどのメリットが得られる
- ◇データの活用で病気の重症化を防ぎ、医療財政の赤字を抑える
- ◇ジムが医療と連動するなど安心して利用できるようになる

「モノを送る・受け取る（物流・宅配サービスなどを利用する）」

- ◇宅配ドローンの実用化など、まだまだ可能性が広がる
- ◇技術の進展により、自動運転のデリバリーやドローン配送などで、モノが受け取れるようになる
- ◇配達員や受け取り手の時間節約につながる
- ◇伝票の記入や荷物の受け渡しなどで人に接する必要がなくなり、感染リスクが減る
- ◇オンラインオークションの利用などで、個人間でのモノのやり取りがスムーズにできる
- ◇農作物などの生産から消費までをタイムリーにつなげる

「学習する（教育機関や民間サービスを利用する）」

- ◇A Iにより迅速に学びを深められる
- ◇一人ひとりの理解度に合わせた学習や、場所・時間を問わない学習ができる
- ◇地域による教育格差がなくなる
- ◇病気などで通学できない子どもも平等に学習ができる
- ◇生涯学習の機会が増える

◇異世代間でも知識や経験を共有し、交流できるようになる

「介護する／介護サービスを利用する」

◇遠距離介護や認知症患者の見守りなど、家族による介護の負担が軽減される

◇介護ロボットの活用ができる

◇介護施設の業務がロボット技術やA I の活用で軽減され、スタッフはきめ細やかなケアに注力できる

◇ロボットによる各種作業や健康管理、行動見守り管理など、高齢社会への対応ができる

◇デジタル技術で入院中でも家族と面会ができるようになる

◇介護という最もデジタル化しにくい分野と思われるところの革命に期待する

「移動する（自家用車やタクシー、電車・バスなど公共交通機関を利用する）」

◇高齢者が自動運転の車で移動できるようになれば、生活に役立つ

◇無人運転のコミュニティーバス等が安価で利用できれば、高齢になっても自立した生活が長く続けられる

◇自動運転が進み、カーシェアリングしやすくなる

◇コロナ禍の折、人混みを避けるルート管理などができる

◇渋滞情報など、ダイレクトに情報が入り、効率の良い移動ができる

◇バスなどの運転士不足の解消になる

◇行き先の入力だけで料金や乗り継ぎなど、全ての情報がすぐに分かるとう便利

「会話する（家族や友人・知人、同僚・上司、海外の人と対話する）」

◇リアルタイムで翻訳ができて言葉の壁がなくなる

◇感染症等を気にせず、安心してコミュニケーションが取れるようになる

◇コロナ禍で発生した引きこもり、心身の不調などの悪影響が解消される

◇遠隔地に居る子どもや高齢者と日常的に会話ができるようになる

◇高齢者の孤立化が防げる

◇高齢でも家族や友人との会話はデジタル技術を使って楽しめる

◇外国人や障がい者、遠方の家族とのコミュニケーションがより簡単になる

「家族・財産・命を守る（防犯・防災）」

◇災害の予知技術が進歩し、早期に対策が取れる

◇人命救助や倒壊した家屋の片付けなどにデジタル技術が活用される

- ◇防犯カメラの普及が犯罪抑制につながったように、更なる安全な世の中になっていく
- ◇未解決事件がなくなることを期待する
- ◇デジタル化で、保険や貯金などが管理しやすくなる
- ◇今後多くなる高齢者の1人暮らしを守る

(3) 最も不便や不満・不安を感じている分野・場面

デジタル技術やデータの活用が進んでいないことで、最も不便や不満・不安を感じている分野・場面を聞くとともに、その理由を自由記述で回答してもらったところ、「行政サービスを利用する（行政機関で各種サービスを利用する、納税する）」が最も高く、38%。次いで「病院で診察や治療、投薬を受ける（医療機関で各種サービスを受ける）」（19%）、「働く（オフィスワークや在宅勤務する）」（7%）、「介護する／介護サービスを利用する」（7%）、「家族・財産・命を守る（防犯・防災）」（5%）となっている。

最も不便や不満・不安を感じている理由

「行政サービスを利用する（行政機関で各種サービスを利用する、納税する）」

- ◇ハンコや手書きの書類申請が多く、平日昼間に窓口へ行かなければならない
- ◇乳幼児を抱えながら、様々な手続きのために役所に行くのは大変である
- ◇役所の窓口がワンストップサービス化されていないことでたらい回しにされる
- ◇マイナンバー制度が活用されている気がしない
- ◇給付金支給1つを取っても時間がかかっている
- ◇行政サービスのセキュリティーが心配
- ◇国と自治体の連携ができていない

「病院で診察や治療、投薬を受ける（医療機関で各種サービスを受ける）」

- ◇自分のことでも、既往歴を詳しく説明できないことがある
- ◇緊急時に既往症や投薬状況を的確に知らせることができない
- ◇お薬手帳など、全てが電子化されていない
- ◇診察情報や処方箋が手元で見られない
- ◇医師の経験やレベルにばらつきがあり、医師個人の経験値にとどまっている
- ◇遠くに住む親の入院や手術の承諾書などがリモートでやり取りできない

「働く（オフィスワークや在宅勤務する）」

- ◇在宅で実現可能であるが、いまだに対応できていない業務がある
- ◇決裁のために管理職に合わせて出社しなければならない
- ◇非対面でできる会議や電子化可能なペーパーワークのための出勤は無駄
- ◇アナログ気質が根強く残っており、改革する雰囲気でない企業が多い

- ◇DXが進めば、不要な通勤や出張などもでてくる
- ◇現場に行かなければできない仕事について、何も考えられていないと感じる
- ◇企業間で格差が大き過ぎる

「介護する／介護サービスを利用する」

- ◇慢性的な人手不足により、スタッフが余裕を持って介護に当たれない
- ◇外国人の介護スタッフにお願いをするにしても、言葉の壁や文化の違いなどがある
- ◇高齢の親宛てに送られてくる介護関連の書類管理が面倒で、理解も難しい
- ◇介護サービスを利用するまでの行政の審査が遅く、サービスも不十分
- ◇介護施設に居る家族との面談がリモートで行えない
- ◇介護施設のサービスの内容に差があり、不安を感じている
- ◇実際に接触しないとできないことが多い

「家族・財産・命を守る（防犯・防災）」

- ◇データへの不正アクセスなどの対策が不十分だと感じる
- ◇緊急事態時には携帯電話や、パソコンなどが使えなくなる
- ◇高齢者や子どもなど弱い立場の人を守る社会全体の取り組みが遅れている
- ◇高齢になると、緊急時すぐに救助を求め連絡することができるのか不安
- ◇避難場所や避難経路など防災情報が分かりにくい
- ◇災害時、即座にどのように行動すべきかの対応策がスマホに送られてくると安心
- ◇デジタル技術を活用し、全ての人が犯罪から守られるべきだと思う

「学習する（教育機関や民間サービスを利用する）」

- ◇調査・教育に用いたい公文書のデジタルアーカイブが少ない
- ◇リモート学習など、まだ安全に使いやすいサービスにはなっていない
- ◇コロナ禍で、公立小中学校でのオンライン学習環境が整っていない
- ◇大学卒業後も誰でも気軽に学べる環境が整備されていない
- ◇地域格差や民間サービスごとの格差がある
- ◇それぞれの機関・施設ごとに閲覧や資料提供手続きが異なる

「移動する（自家用車やタクシー、電車・バスなど公共交通機関を利用する）」

- ◇都心部では浸透していることも、地方だと浸透していないことがある
- ◇高齢者が、視力や判断力の低下を気にして運転できず、移動しにくい
- ◇福祉タクシーのような制度が充実していないので、思った時に外出できない

- ◇交通渋滞や事故の緩和がなされていない
- ◇交通機関を利用する場所までの距離と定期便の間隔が長過ぎる
- ◇事業者ごとのデータ連携がなく、乗り換えもその都度調べなければならない

(4) DXがもたらす新たなサービスの利用

DXがもたらす個人の嗜好を踏まえた新サービスの利用に9割が意欲を示す

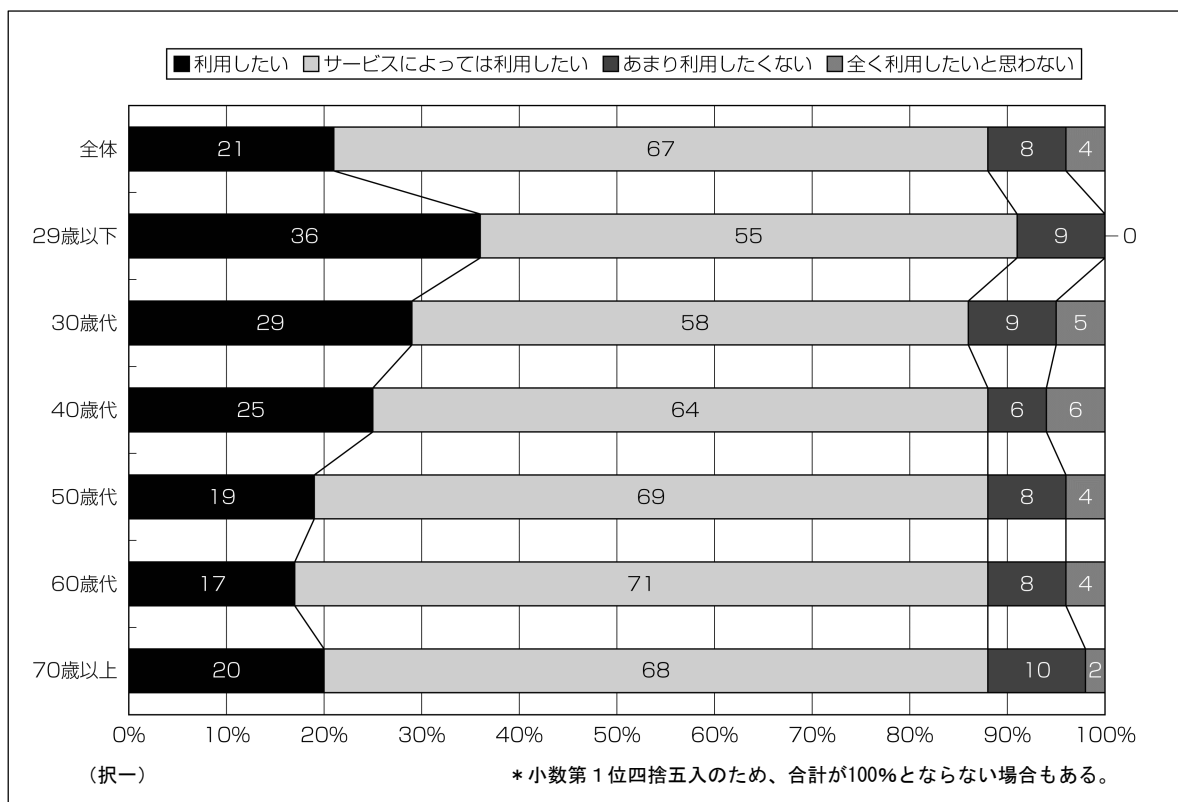
デジタル技術やデータを活用し、個人が自分の嗜好を何らかの形で入力することで、その嗜好に合ったコンテンツが提供されるという新しいサービスを利用したいか否かを聞いたところ、「サービスによっては利用したい」が最も高く、67%。「利用したい」(21%)を合わせると、88%が新サービスの利用に対して意欲を示している。一方、「あまり利用したくない」(8%)、「全く利用したいと思わない」(4%)を合わせた12%が新サービスの利用に後ろ向きである。(図3)

世代別(図3)で見ても、全世代で約9割(87~91%)が「利用したい」「サービスによっては利用したい」と回答している。

※回答者に、以下サービスの例を表示し、調査した。

例) 電車・バス・レンタカー・カーシェアなど、様々な交通手段を提供する企業が手を組み、「移動」をトータルコーディネートするアプリを提供。そのアプリ上で価格重視、スピード重視、楽しさ重視などの嗜好を選択すれば、様々な交通機関を組み合わせた行き方がコーディネートされ、併せてそれぞれの交通チケットも自動的に予約・手配してくれる。

図3 DXへの期待 - DXがもたらす新たなサービスの利用(全体・世代別)



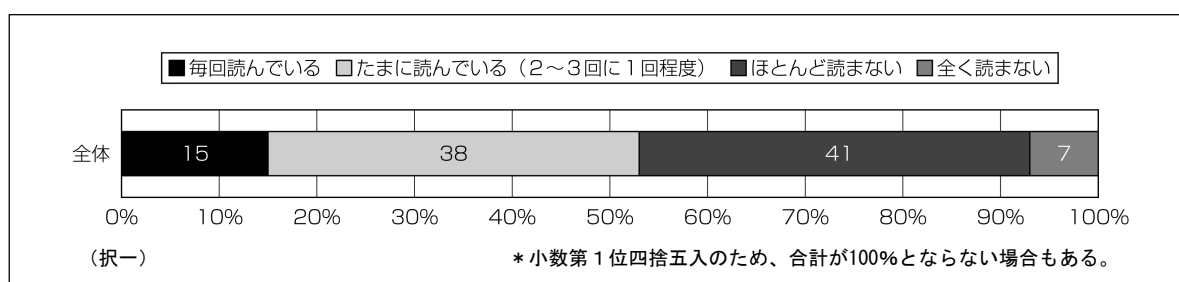
2. パーソナルデータ

(1) 個人情報取扱規約等の確認

個人情報取扱規約等を「ほとんど読まない」「全く読まない」は5割

商品・サービスを購入・利用する際に、氏名や住所、生年月日などの個人情報を求められることがある。個人情報を記入、あるいは入力する際に、企業が提示する個人情報取扱規約やプライバシーポリシーを読んでいるか否かを聞いたところ、「毎回読んでいる」(15%)、「たまに読んでいる(2~3回に1回程度)」(38%)を合わせて、53%が「読んでいる」と回答している。一方、「ほとんど読まない」(41%)、「全く読まない」(7%)を合わせて48%が「読まない」という結果となっている。(図4)

図4 パーソナルデータ - 個人情報取扱規約等の確認 (全体)



※回答者に、以下を表示し、調査した。

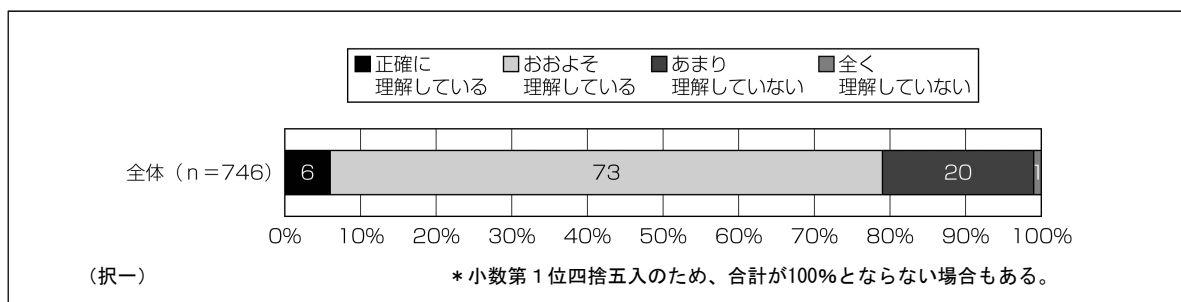
個人情報取扱規約：利用目的、取得個人情報、再提供先企業・共同利用企業を記載した規約。多くの企業が分かりやすく正確に伝えることに努めている。

(2) 個人情報取扱規約等への理解度

個人情報取扱規約等を読んでいる人の8割が内容を「理解している」

個人情報取扱規約等の確認(図4)で、「毎回読んでいる」「たまに読んでいる(2~3回に1回程度)」と回答した人(53%)に、個人情報取扱規約やプライバシーポリシーへの理解度を聞いたところ、「正確に理解している」(6%)、「おおよそ理解している」(73%)を合わせて79%が「理解している」と回答している。「理解していない(あまり/全く)」は21%になっている。(図5)

図5 パーソナルデータ - 個人情報取扱規約等への理解度（全体）

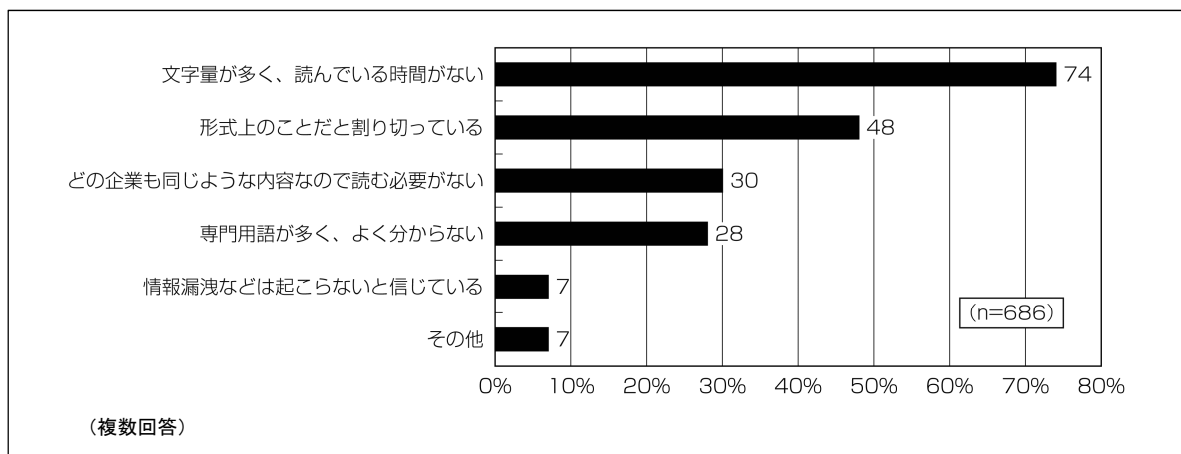


(3) 個人情報取扱規約等を読まない理由

「文字量が多く、読んでいる時間がない」が74%でトップ

個人情報取扱規約等の確認（図4）で、「ほとんど読まない」「全く読まない」と回答した人（48%）に、個人情報取扱規約やプライバシーポリシーを読まない理由を聞いたところ、「文字量が多く、読んでいる時間がない」が最も高く、74%。次いで「形式上のことだと割り切っている」（48%）、「どの企業も同じような内容なので読む必要がない」（30%）となっている。（図6）

図6 パーソナルデータ - 個人情報取扱規約等を読まない理由（全体）

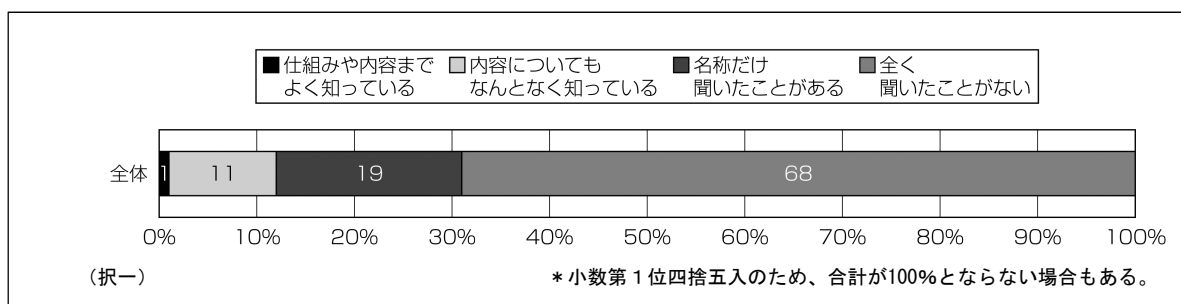


(4) 情報銀行の認知度

「情報銀行」を知っている人は3割

「情報銀行」についてどの程度知っているかを聞いたところ、「全く聞いたことがない」が最も高く、68%となっている。「仕組みや内容までよく知っている」(1%)、「内容についてもなんとなく知っている」(11%)、「名称だけ聞いたことがある」(19%)を合わせても、情報銀行を認知している人は31%にとどまっている。(図7)

図7 パーソナルデータ - 情報銀行の認知度 (全体)



※回答者に、以下を表示し、調査した。

情報銀行は、観光や金融、医療・介護・ヘルスケア、人材等の様々な分野において、個人情報をも本人が自らの意思に基づき活用することを支援し、その便益を本人に還元することにより、「個人の関与の下での多様な主体による官民データの適正な活用」の拡大に資することが期待されている。

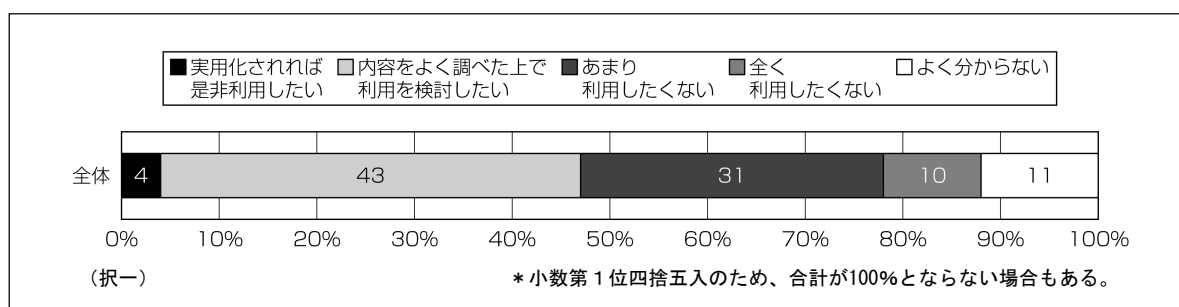
出典：総務省『平成30年度版 情報通信白書』

(5) 情報銀行の利用

情報銀行は「内容をよく調べた上で利用を検討したい」が43%

「情報銀行」の概要を示した上で、今後利用したいか否かを聞いたところ、「内容をよく調べた上で利用を検討したい」が最も高く、43%。「実用化されれば是非利用したい」が4%に対し、「利用したくない(あまり/全く)」は41%という結果になっている。また、11%が「よく分からない」と回答している。(図8)

図8 パーソナルデータ - 情報銀行の利用（全体）



「実用化されれば是非利用したい」理由

- ◇自身のコントロールを担保した上で便益を受けられる
- ◇同意できる範囲で利用できるところが良い
- ◇本人がデータにスムーズにアクセスできる手段は積極的に活用したい
- ◇個人では個人情報の管理に限界がある
- ◇情報銀行の情報が共有され、様々な手続きが簡単になる
- ◇リスクと利便性のどちらを取るかというと、利便性を取りたい
- ◇既に個人情報はある程度流出していると諦めている

「内容をよく調べた上で利用を検討したい」理由

- ◇個人情報の取り扱いに自信がないので、プロに任せられたら安心
- ◇管理されるデメリットと利便性のメリットをよく比較したい
- ◇導入後、一定程度が過ぎ、課題が解決した時点で利用したい
- ◇明確なルールを理解してから利用したい
- ◇自分の情報がどのように利用されるのかに不安がある
- ◇利用するにしても自分の病歴や投薬の医療面などに限定したい

「利用したくない（あまり／全く）」理由

- ◇メリットが判然としない
- ◇個人情報の管理は誰かに任せず、その都度自らの意思で提出するようにしたい
- ◇情報が漏洩しても、謝罪されるだけで、漏れたものは元には戻らない
- ◇サイバーテロなどのマイナス面に十分対応できるとは思えない
- ◇いつ自分の個人情報が悪用されるか分からないという不安が常にある
- ◇ユーザーが求めているのは「利用規約」を分かりやすく提示する仕組みである
- ◇個人情報を掌握しコントロール（支配）されそうで怖い

※回答者に、以下を表示し、調査した。

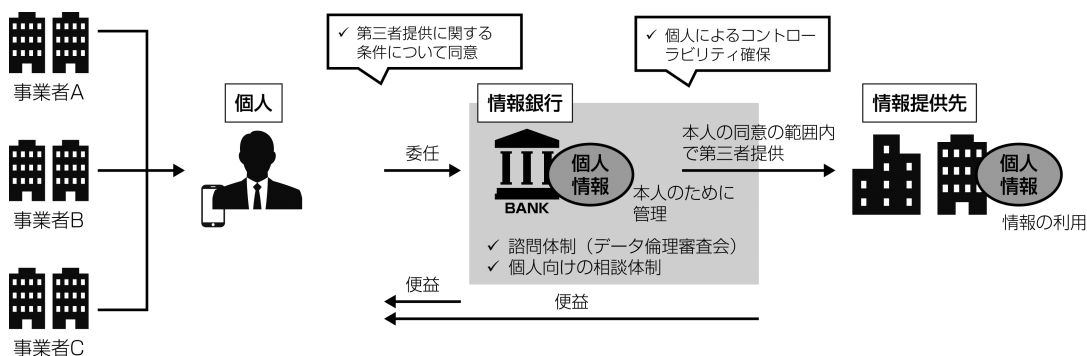
「情報銀行」は、実効的な本人関与（コントロールビリティ）を高めて、パーソナルデータの流通・活用を促進するという目的の下、本人が同意した一定の範囲において、本人が、信頼できる主体に個人情報の第三者提供を委任するというもの。

【機能】

- ・「情報銀行」の機能は、個人からの委任を受けて、当該個人に関する個人情報を含むデータを管理するとともに、当該データを第三者（データを利活用する事業者）に提供することであり、個人は直接的又は間接的な便益を受け取る。
- ・本人の同意は、使いやすいユーザインタフェースを用いて、情報銀行から提案された第三者提供の可否を個別に判断する、又は、情報銀行から事前に示された第三者提供の条件を個別に／包括的に選択する、方法により行う。

【個人との関係】

- ・情報銀行が個人に提供するサービス内容（情報銀行が扱うデータの種類、提供先第三者となる事業者の条件、提供先における利用条件）については、情報銀行が個人に対して適切に提示し、個人が同意するとともに、契約等により当該サービス内容について情報銀行の責任を担保する。



出典：「情報信託機能の認定に係る指針ver2.0」（総務省及び経済産業省「情報信託機能の認定スキームの在り方に関する検討会（主査：宍戸常寿 東京大学大学院 教授）」）

以上