

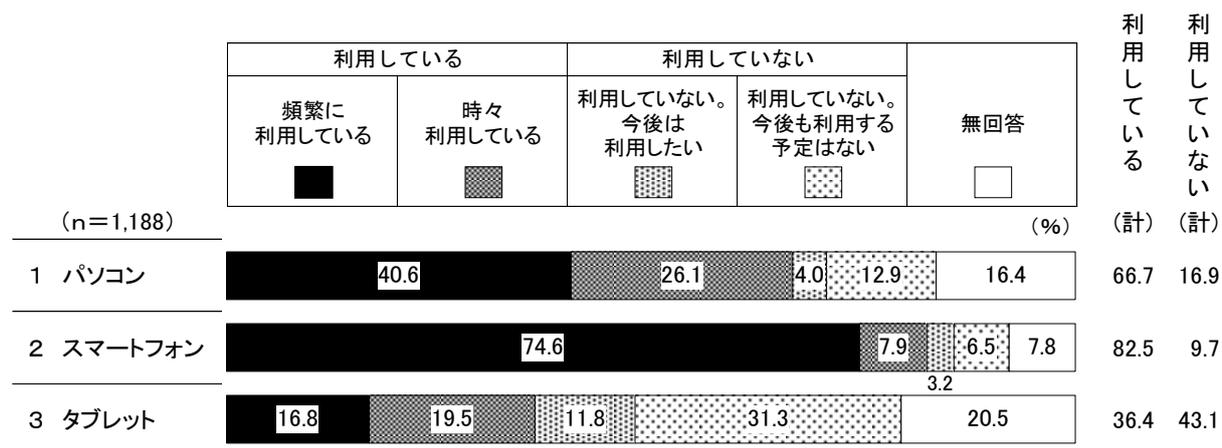
3 デジタル化の取り組みについて

(1) 情報通信機器の利用状況

◇『利用している』は“スマートフォン”で8割を超える

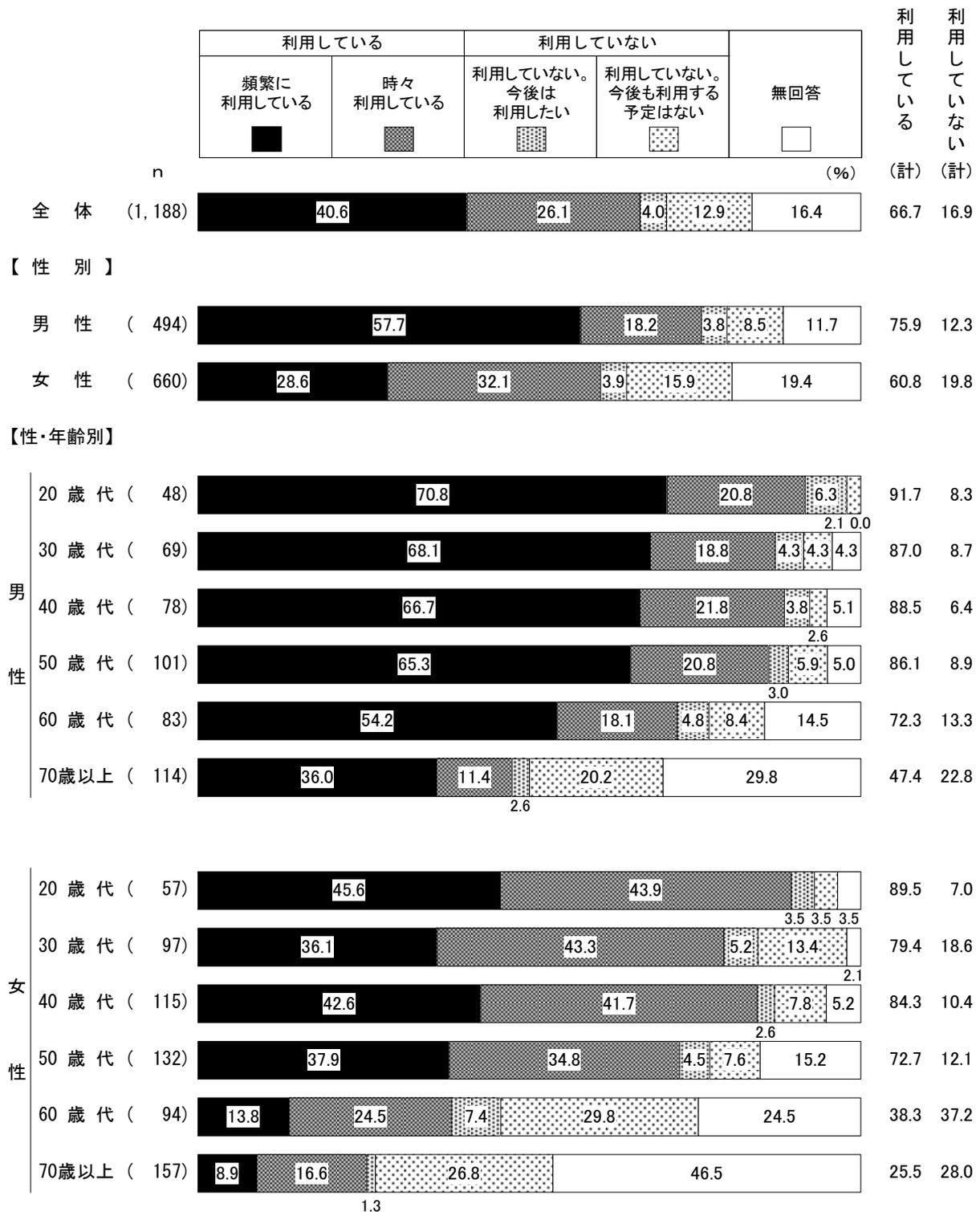
問27 パソコン、スマートフォン、タブレットについて、あなたの利用状況にあてはまるものをそれぞれ1つ選んで番号に○印をつけてください。(○はそれぞれ1つ)

図3-1-1 情報通信機器の利用状況



情報通信機器の利用状況を聞いたところ、「頻繁に利用している」と「時々利用している」を合わせた『利用している』は、“スマートフォン”(82.5%)で8割を超えて最も多く、次いで“パソコン”(66.7%)、“タブレット”(36.4%)の順となっている。(図3-1-1)

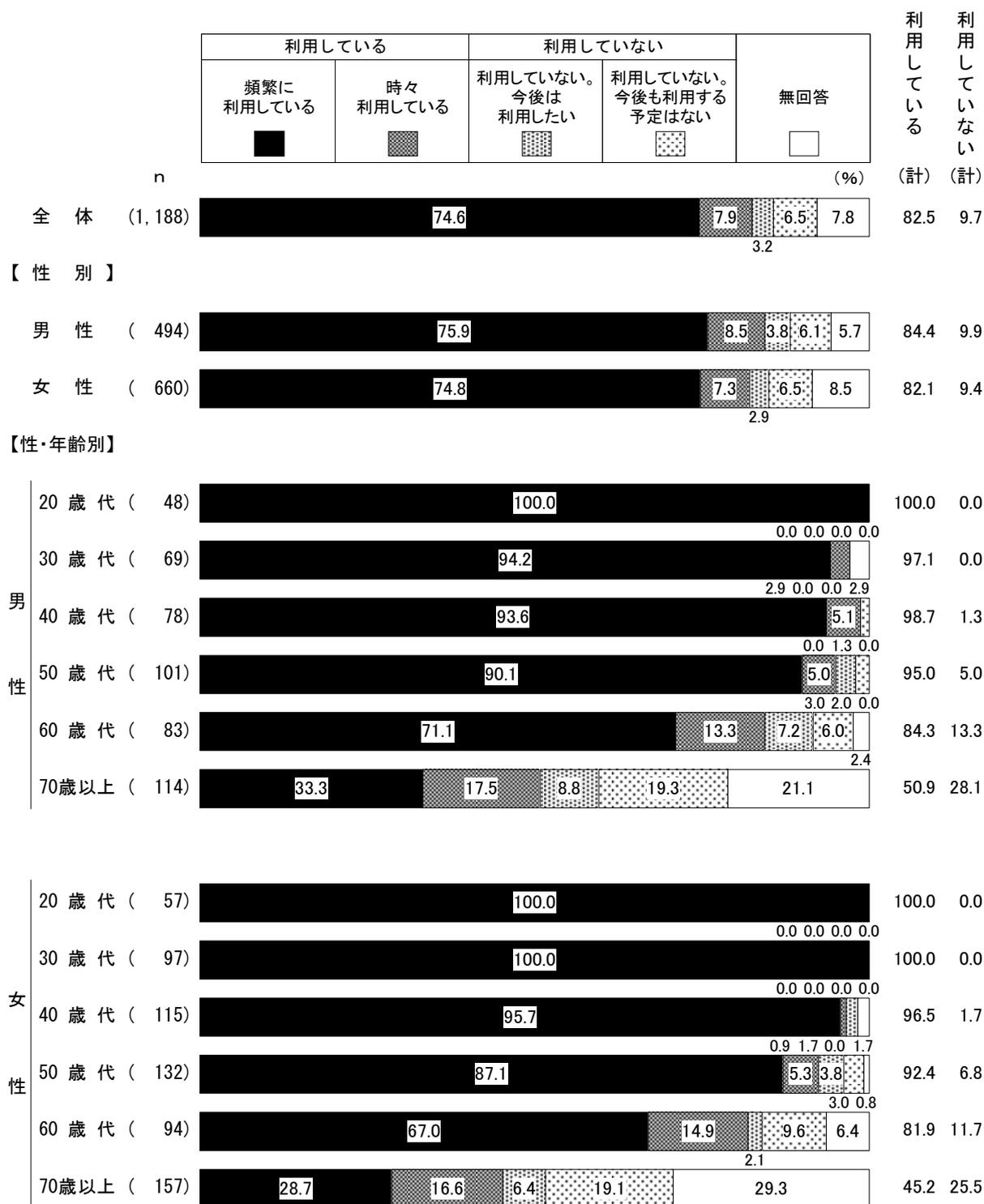
図 3-1-2 情報通信機器の利用状況—性別、性・年齢別 ①パソコン



パソコンを性別にみると、『利用している』は男性の方が女性より15.1ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、『利用している』は男性20歳代で9割を超えて多くなっている。一方、『利用していない』は女性60歳代で4割近くと多くなっている。(図3-1-2)

図3-1-3 情報通信機器の利用状況—性別、性・年齢別 ②スマートフォン

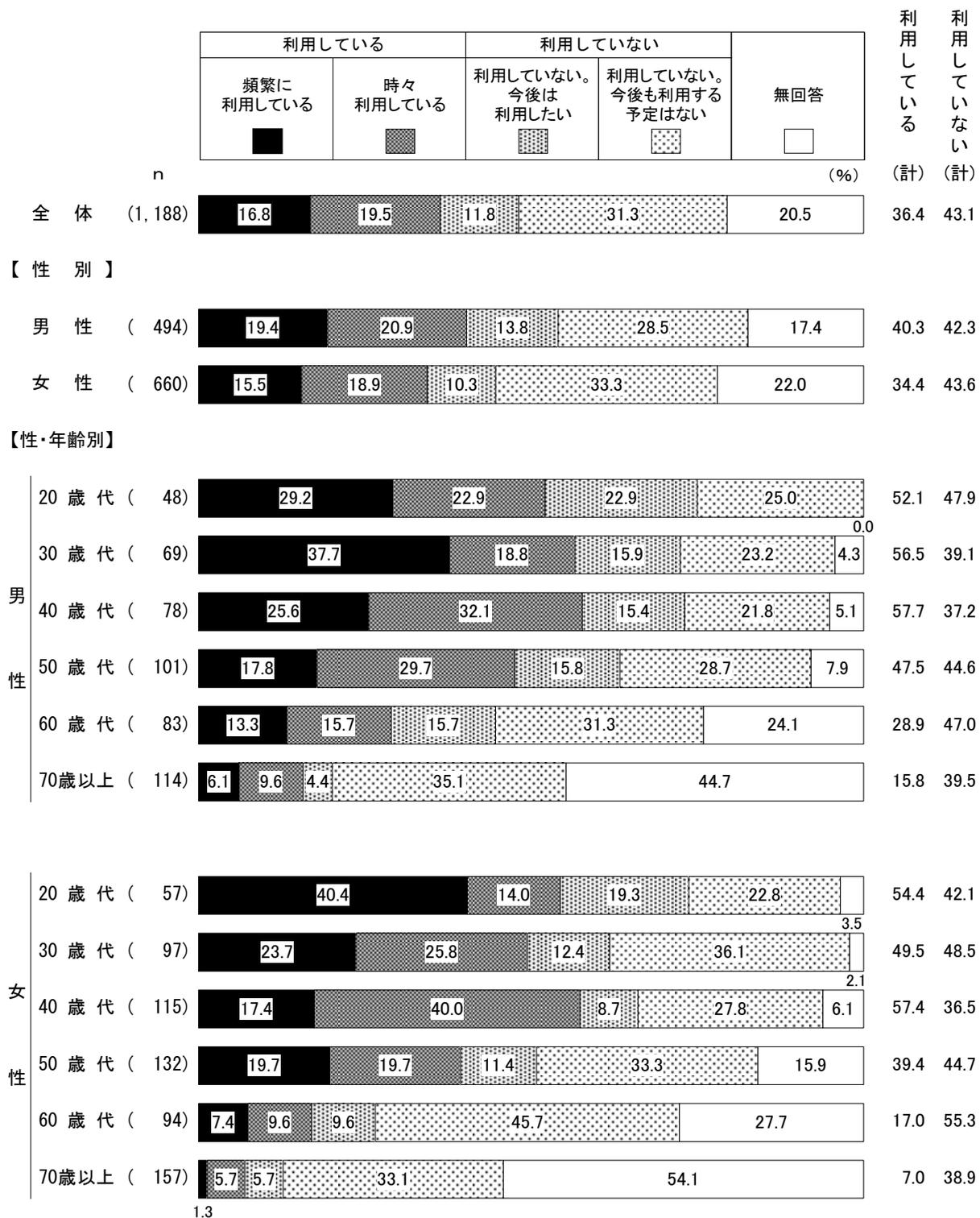


スマートフォンを性別にみると、『利用している』は男女ともに8割台となっている。

性・年齢別にみると、『利用している』は男性20歳代、女性20歳代、女性30歳代で10割と多くなっている。一方、『利用していない』は男女ともに70歳以上で2割台と多くなっている。

(図3-1-3)

図 3-1-4 情報通信機器の利用状況—性別、性・年齢別 ③タブレット



タブレットを性別にみると、『利用している』は男性の方が女性より5.9ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、『利用している』は男性30歳代、男性40歳代、女性40歳代で6割近くと多くなっている。一方、『利用していない』は女性60歳代で5割半ばと多くなっている。

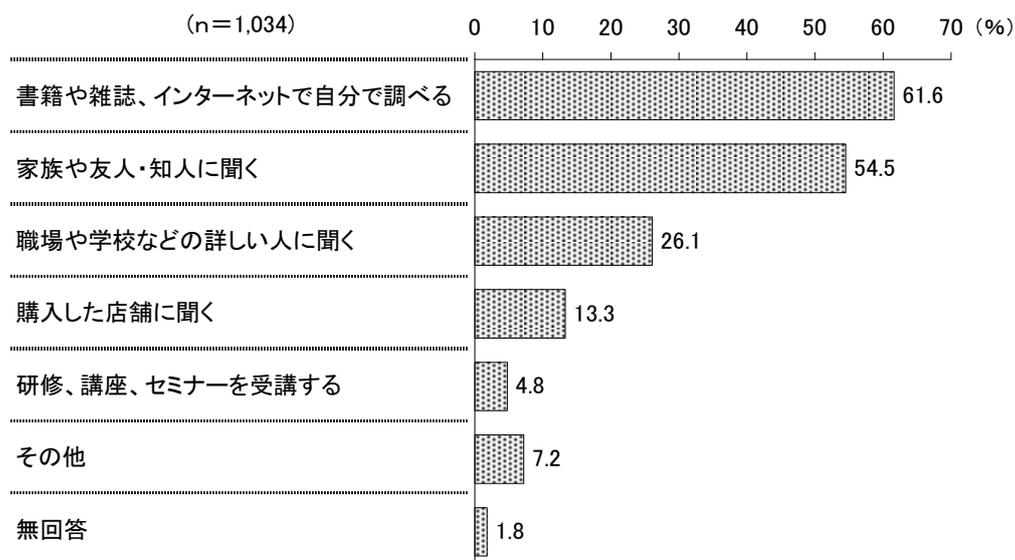
(図 3-1-4)

(1-1) パソコン、スマートフォン、タブレットの知識の習得

◇「書籍や雑誌、インターネットで自分で調べる」が6割を超える

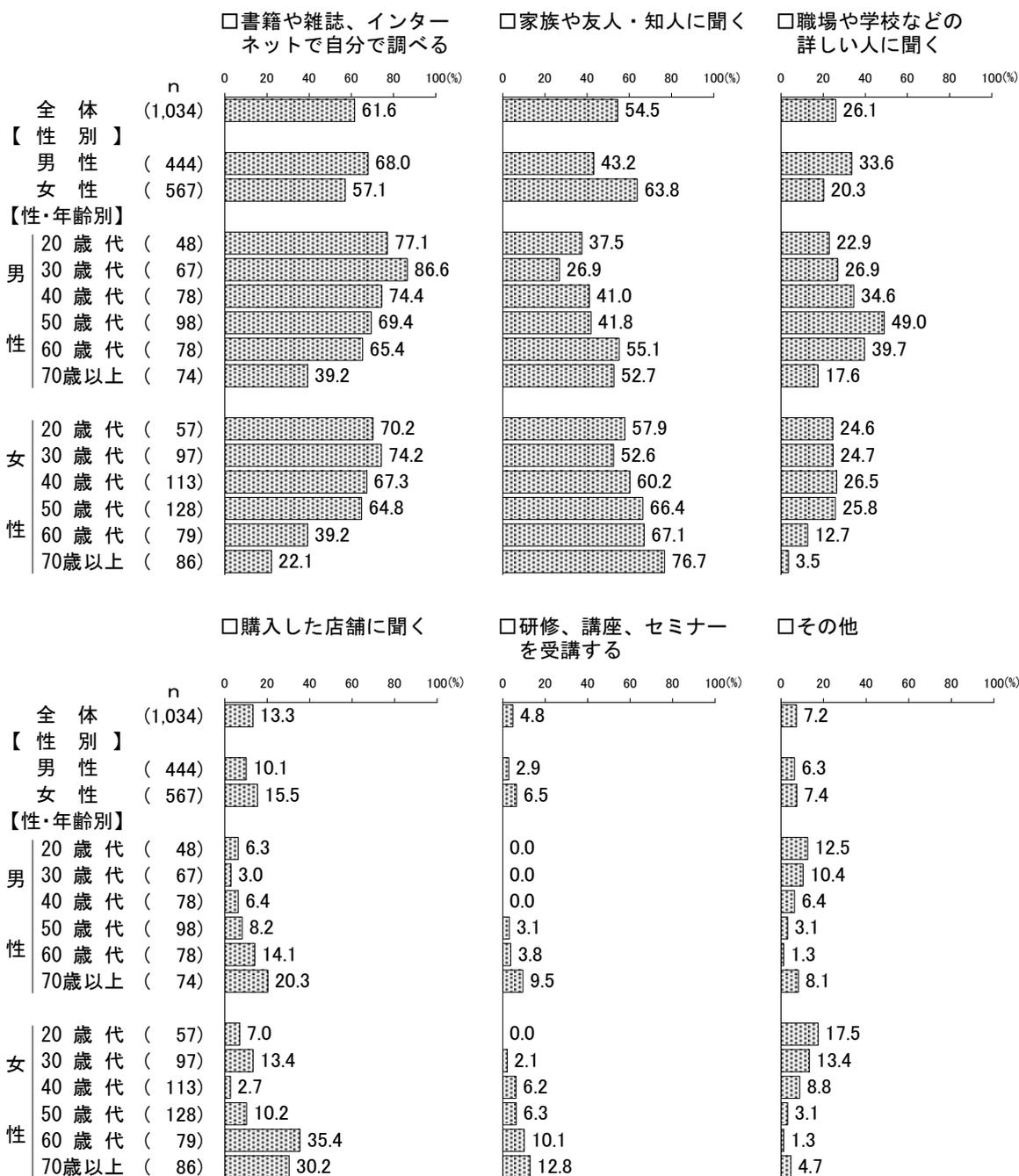
【問27のうち1つでも「頻繁に利用している」または「時々利用している」と答えた方へ】
問27-1 あなたは、どのようにパソコン、スマートフォン、タブレットの知識を習得しましたか。(〇はいくつでも)

図3-1-5 パソコン、スマートフォン、タブレットの知識の習得



パソコン、スマートフォン、タブレットのいずれかで「頻繁に利用している」または「時々利用している」と答えた方(1,034人)に、どのように知識を習得したか聞いたところ、「書籍や雑誌、インターネットで自分で調べる」(61.6%)が6割を超えて最も多く、次いで「家族や友人・知人に聞く」(54.5%)、「職場や学校などの詳しい人に聞く」(26.1%)、「購入した店舗に聞く」(13.3%)などの順となっている。(図3-1-5)

図3-1-6 パソコン、スマートフォン、タブレットの知識の習得—性別、性・年齢別



性別にみると、女性の方が男性より「家族や友人・知人に聞く」で20.6ポイント、「購入した店舗に聞く」で5.4ポイント、それぞれ高くなっている。一方、男性の方が女性より「職場や学校などの詳しい人に聞く」で13.3ポイント、「書籍や雑誌、インターネットで自分で調べる」で10.9ポイント、それぞれ高くなっている。

性・年齢別にみると、「書籍や雑誌、インターネットで自分で調べる」は男性30歳代で9割近くと多くなっている。「家族や友人・知人に聞く」は女性70歳以上で8割近くと多くなっている。「職場や学校などの詳しい人に聞く」は男性50歳代で約5割と多くなっている。(図3-1-6)

(1-2) パソコン、スマートフォン、タブレットを利用しない理由

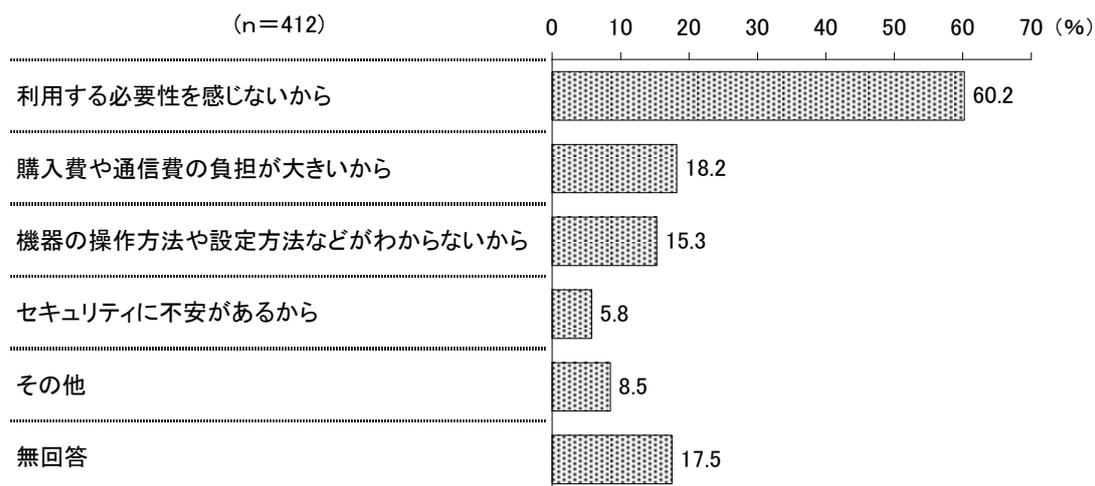
◇「利用する必要性を感じないから」が6割

【問27のうち1つでも「利用していない。今後も利用する予定はない」と答えた方へ】

問27-2 あなたが、パソコン、スマートフォン、タブレットを利用しない理由は何ですか。

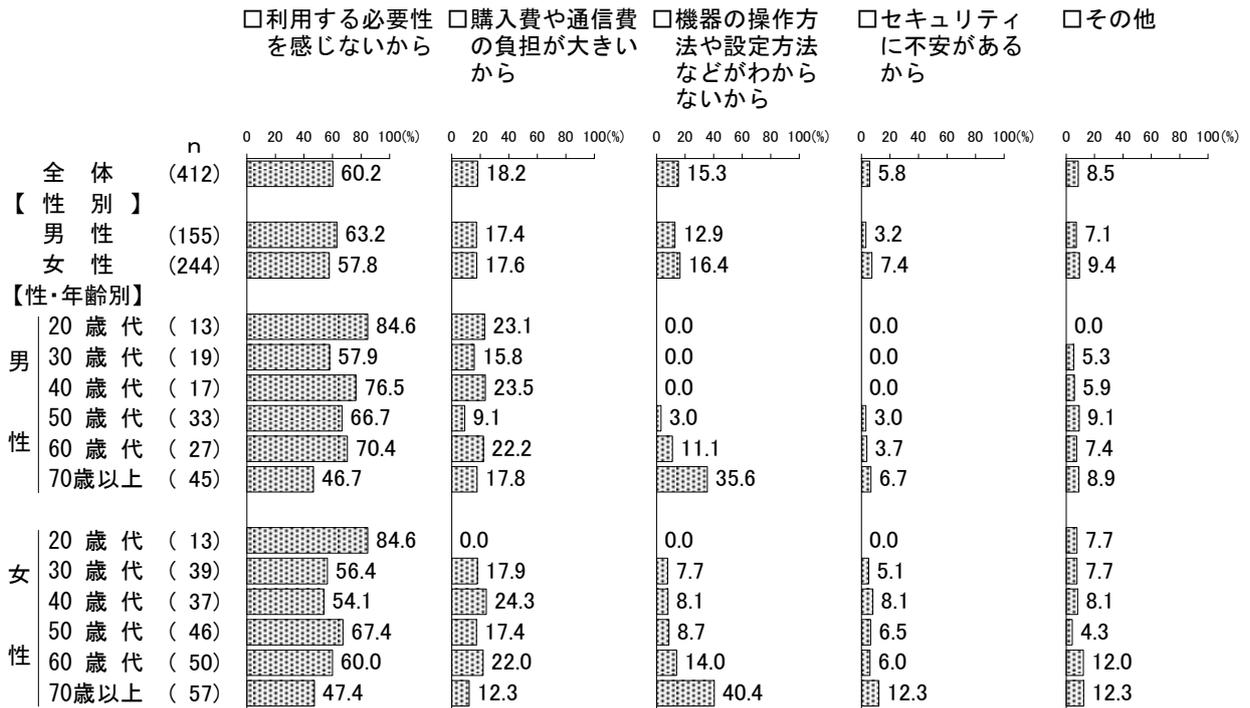
(〇はいくつでも)

図3-1-7 パソコン、スマートフォン、タブレットを利用しない理由



パソコン、スマートフォン、タブレットのいずれかで「利用していない。今後も利用する予定はない」と答えた方(412人)に、利用しない理由を聞いたところ、「利用する必要性を感じないから」(60.2%)が6割で最も多く、次いで「購入費や通信費の負担が大きいから」(18.2%)、「機器の操作方法や設定方法などがわからないから」(15.3%)、「セキュリティに不安があるから」(5.8%)などの順となっている。(図3-1-7)

図3-1-8 パソコン、スマートフォン、タブレットを利用しない理由—性別、性・年齢別



性別にみると、「利用する必要性を感じないから」は男性の方が女性より5.4ポイント高くなっている。一方、「セキュリティに不安があるから」は女性の方が男性より4.2ポイント高くなっている。

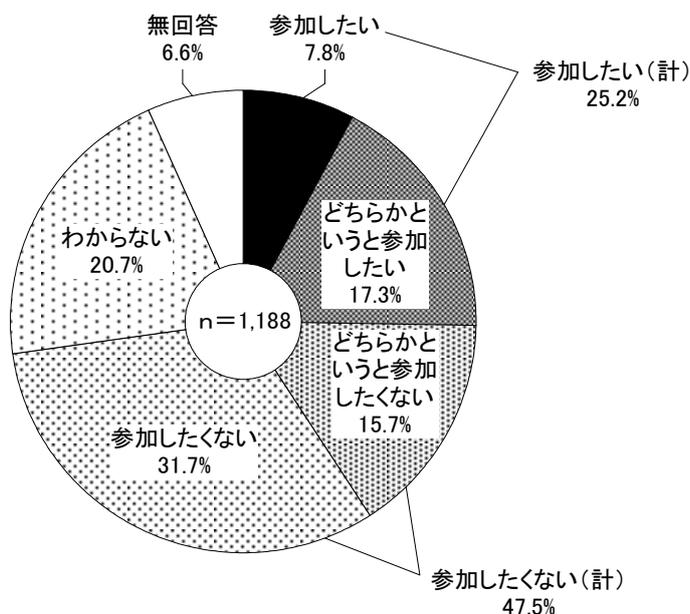
性・年齢別にみると、「機器の操作方法や設定方法などがわからないから」は女性70歳以上で4割、男性70歳以上で3割半ばと多くなっている。(図3-1-8)

(2) インターネットの利用方法や情報モラル、セキュリティに関する講習会への参加意向

◇『参加したい』が2割半ば

問28 あなたは、インターネットの利用方法や情報モラル、セキュリティに関する講習会があれば参加したいと思いますか。(○は1つ)

図3-2-1 インターネットの利用方法や情報モラル、セキュリティに関する講習会への参加意向

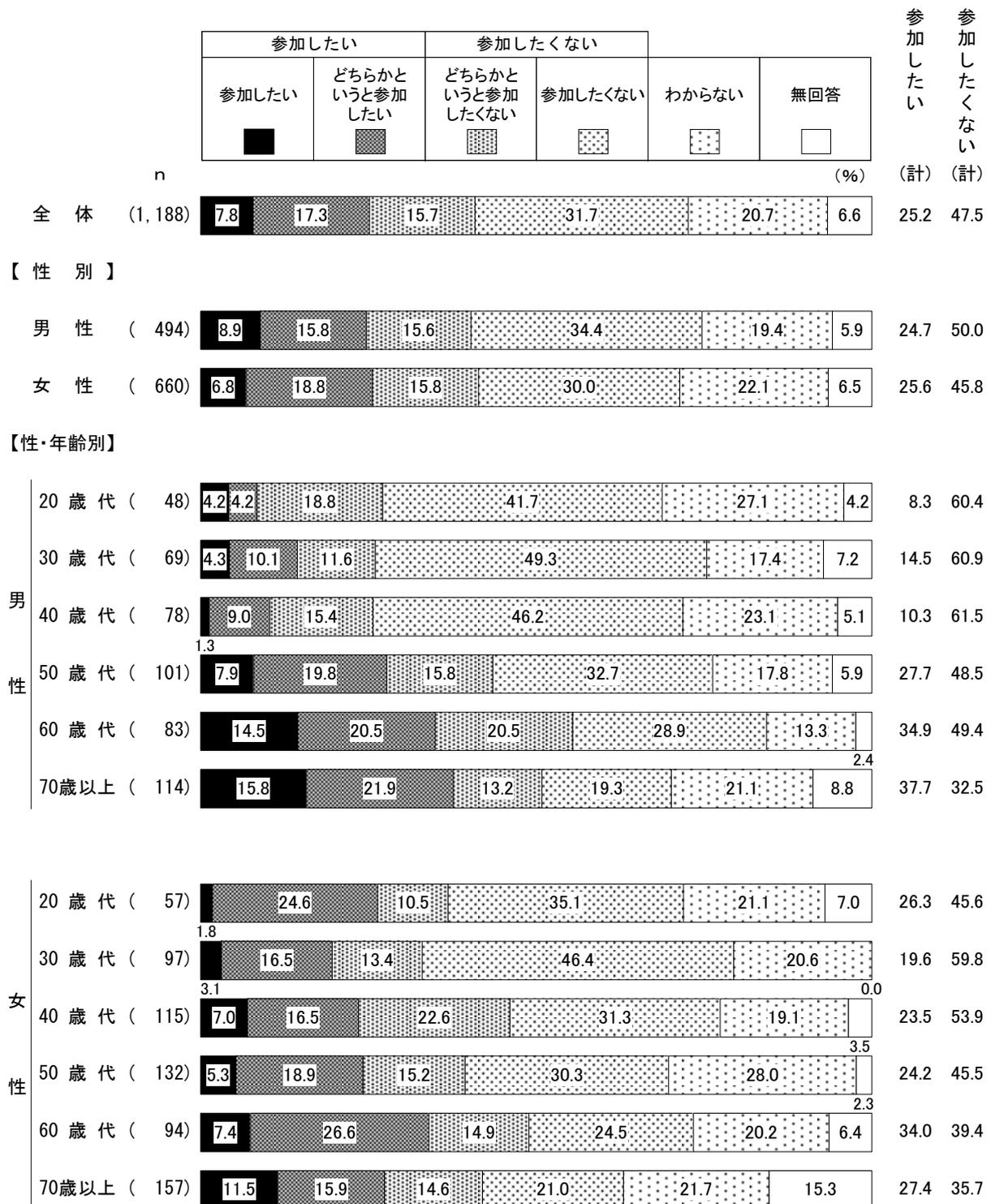


インターネットの利用方法や情報モラル、セキュリティに関する講習会があれば参加したいか聞いたところ、「参加したい」(7.8%)と「どちらかというに参加したい」(17.3%)を合わせた『参加したい』(25.2%)が2割半ばとなっている。一方、「どちらかというに参加したくない」(15.7%)と「参加したくない」(31.7%)を合わせた『参加したくない』(47.5%)は5割近くとなっている。

(図3-2-1)

図3-2-2 インターネットの利用方法や情報モラル、セキュリティに関する講習会への参加意向

一性別、性・年齢別



性別にみると、『参加したくない』は男性の方が女性より4.2ポイント高くなっている。

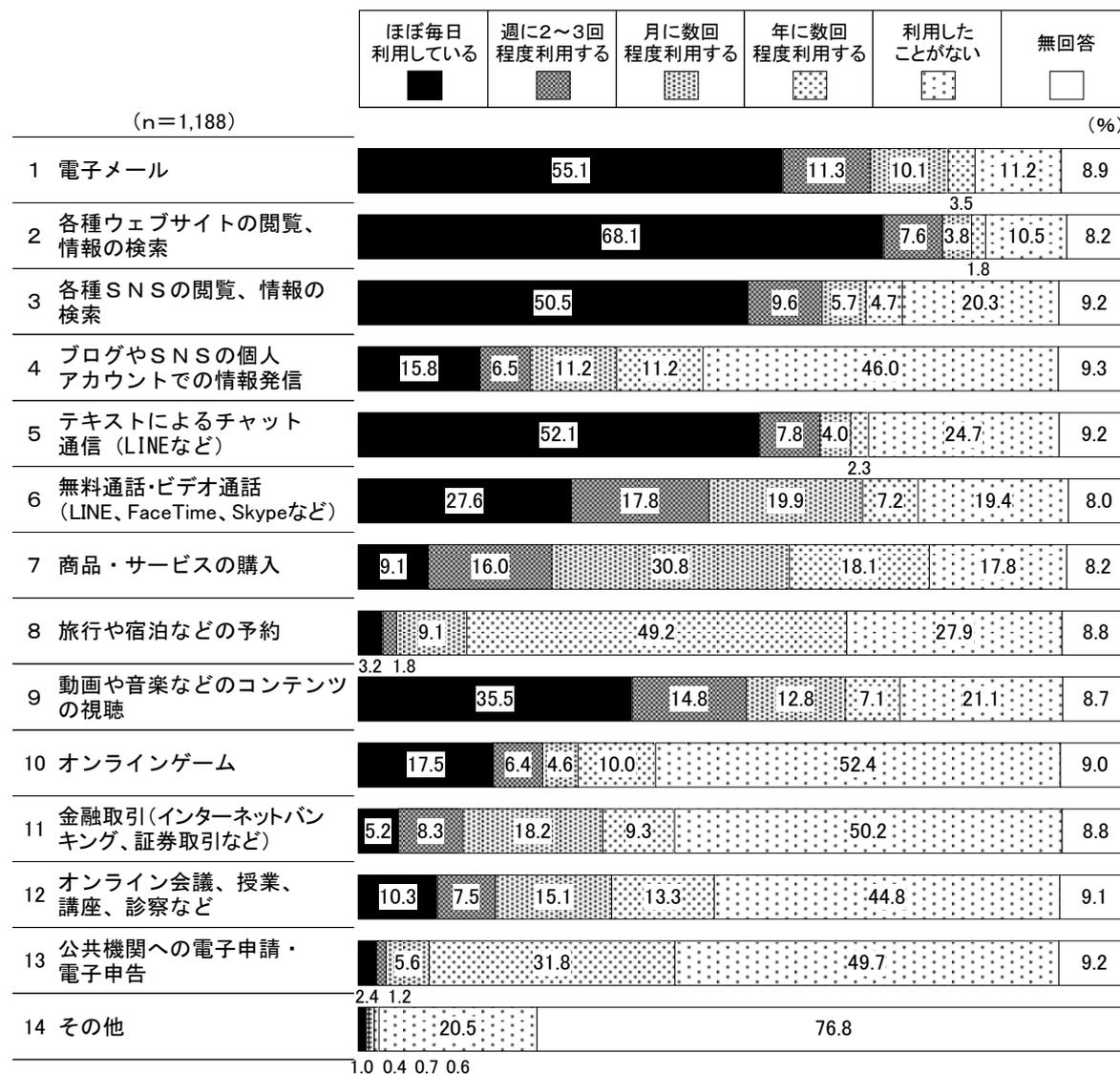
性・年齢別にみると、『参加したい』は男性70歳以上で4割近く、男女ともに60歳代で3割半ばと多くなっている。一方、『参加したくない』は男性の40歳代以下の年代で6割台と多くなっている。(図3-2-2)

(3) インターネット上のデジタルサービスの利用状況

- ◇「ほぼ毎日利用している」は“各種ウェブサイトの閲覧、情報の検索”で7割近く
- 「利用したことがない」は“オンラインゲーム”で5割を超える

問29 インターネットを通じて提供される各種サービスについて、あなたの利用状況を伺います。1～14の項目ごとに、あてはまるものをそれぞれ1つ選んで番号に○印をつけてください。(○はそれぞれ1つ)

図3-3-1 インターネット上のデジタルサービスの利用状況



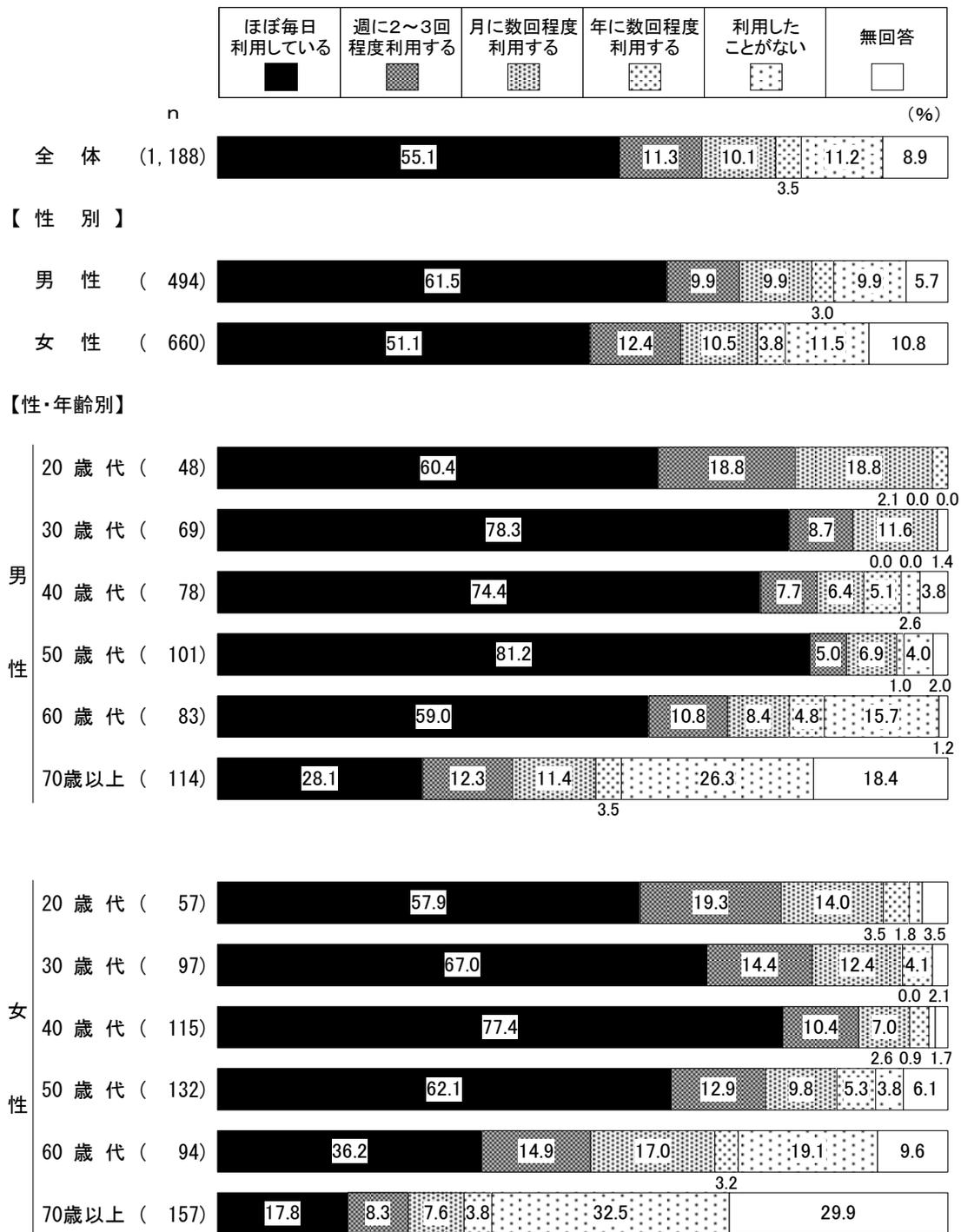
インターネット上のデジタルサービスの利用状況を聞いたところ、「ほぼ毎日利用している」は、「各種ウェブサイトの閲覧、情報の検索」(68.1%)で7割近くと最も多く、次いで“電子メール”(55.1%)、“テキストによるチャット通信 (LINEなど)”(52.1%)などの順となっている。

「週に2～3回程度利用する」は、“無料通話・ビデオ通話 (LINE、FaceTime、Skypeなど)”(17.8%)で2割近くと最も多く、次いで“商品・サービスの購入”(16.0%)などの順となっている。

「利用したことがない」は、“オンラインゲーム”(52.4%)で5割を超えて最も多く、次いで“金融取引 (インターネットバンキング、証券取引など)”(50.2%)、“公共機関への電子申請・電子申告”(49.7%)などの順となっている。(図3-3-1)

図3-3-2 インターネット上のデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

①電子メール



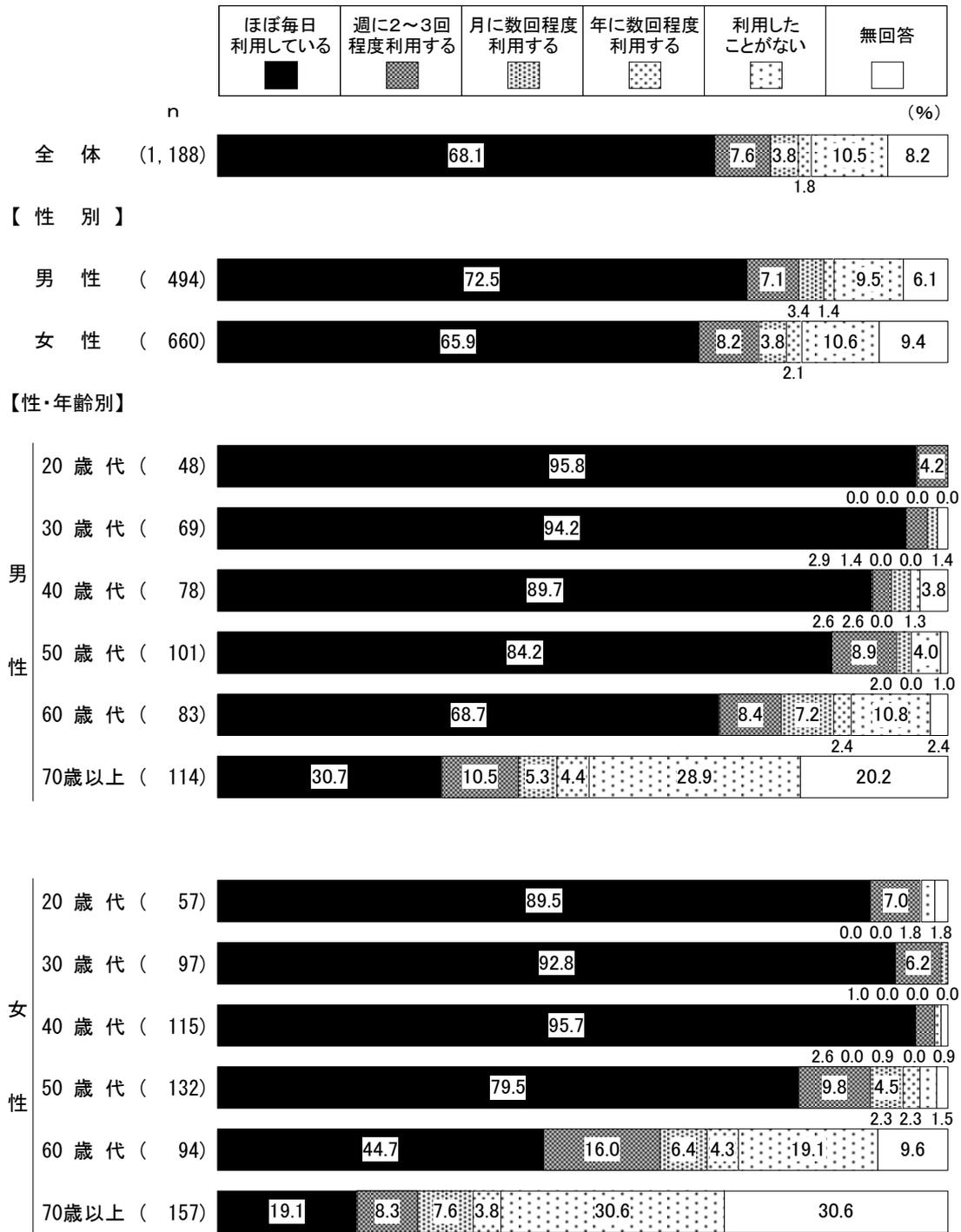
電子メールを性別にみると、「ほぼ毎日利用している」は男性の方が女性より10.4ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「ほぼ毎日利用している」は男性50歳代で8割を超えて多くなっている。「利用したことがない」は女性70歳以上で3割を超え、男性70歳以上で2割半ばと多くなっている。

(図3-3-2)

図3-3-3 インターネット上のデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

②各種ウェブサイトの閲覧、情報の検索

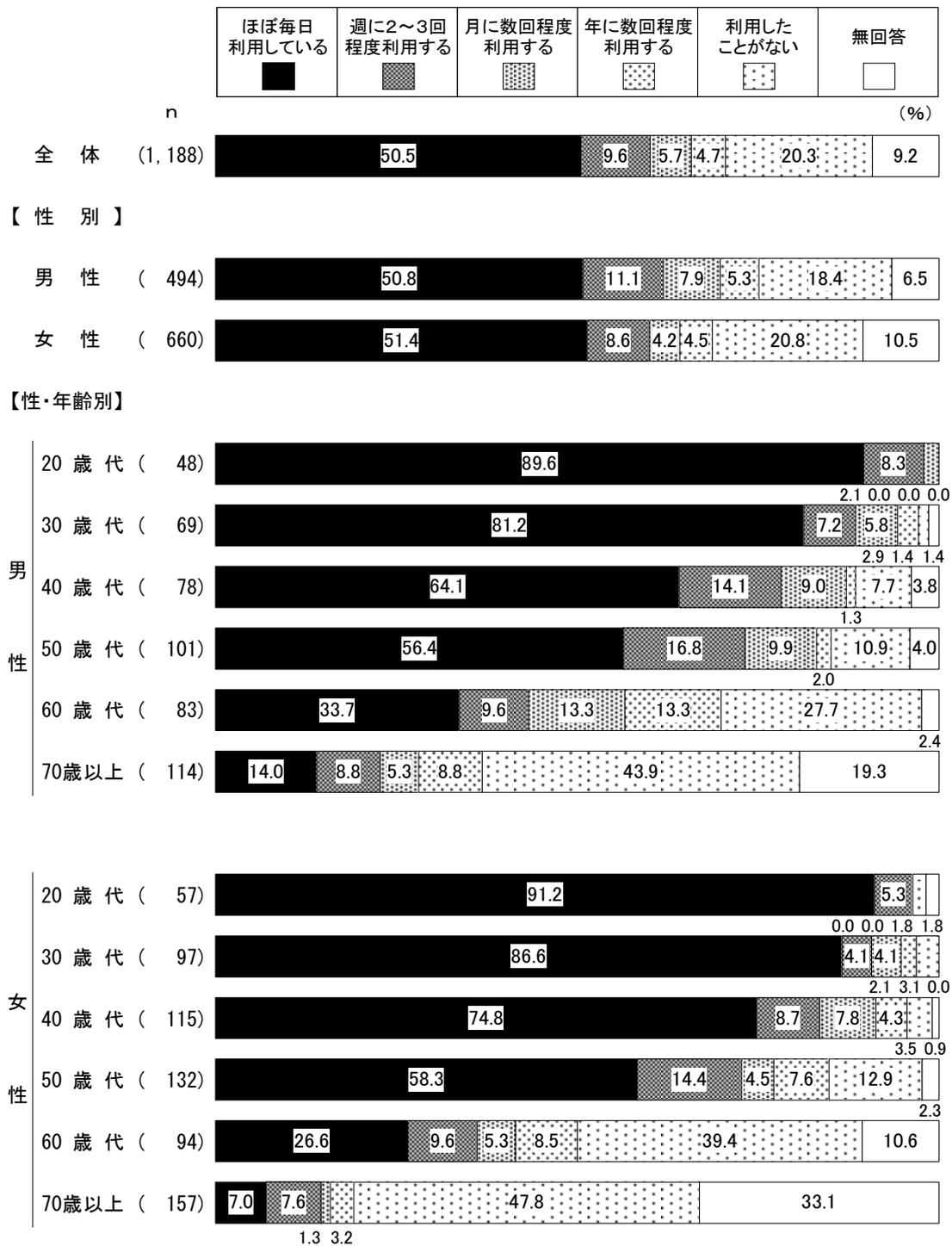


各種ウェブサイトの閲覧、情報の検索を性別にみると、「ほぼ毎日利用している」は男性の方が女性より6.6ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「ほぼ毎日利用している」は男性20歳代、男性30歳代、女性40歳代で9割半ばと多くなっている。「利用したことがない」は男女ともに70歳以上で3割前後と多くなっている。(図3-3-3)

図3-3-4 インターネット上のデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

③各種SNSの閲覧、情報の検索

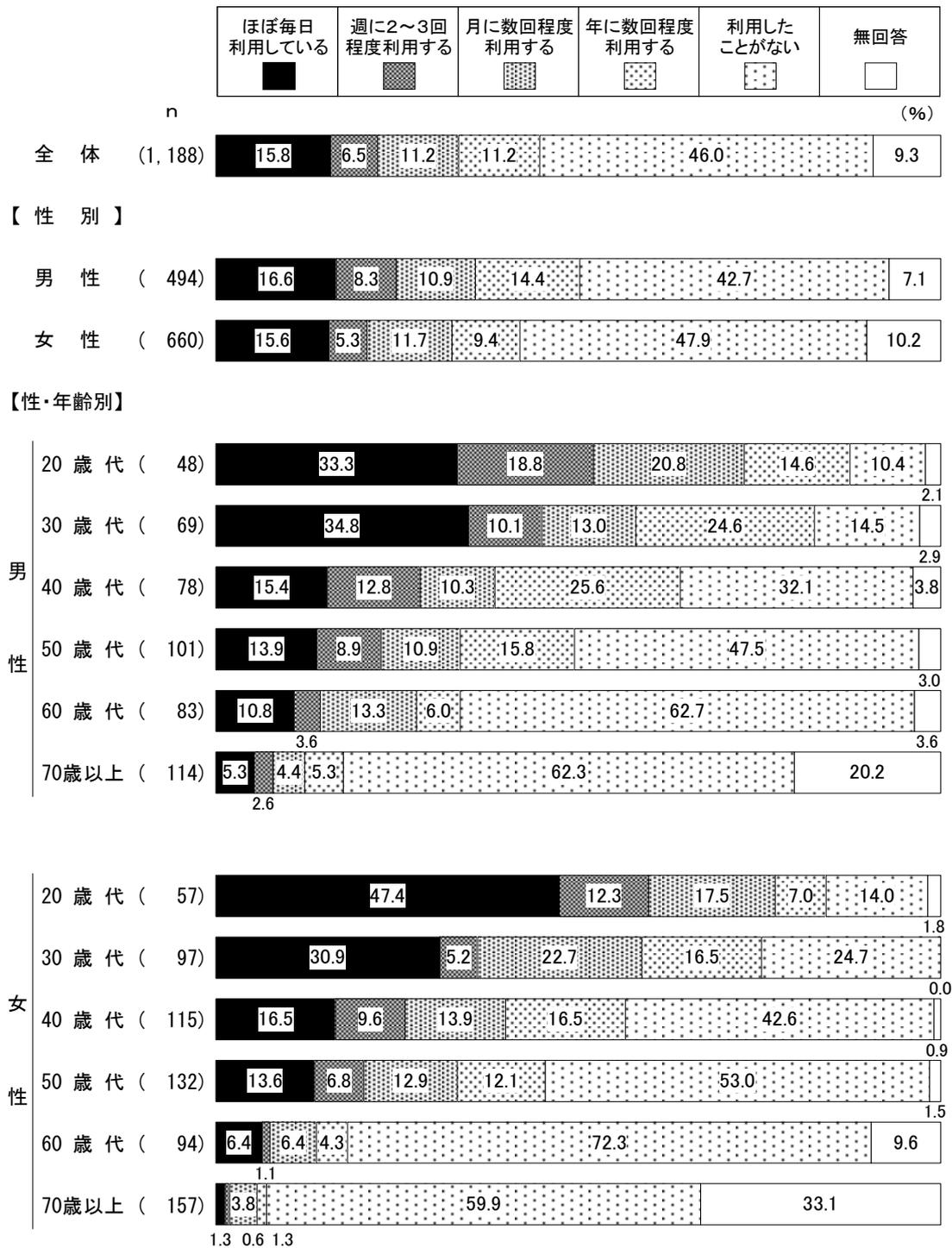


各種SNSの閲覧、情報の検索を性別にみると、「月に数回程度利用する」は男性の方が女性より3.7ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「ほぼ毎日利用している」は男女ともに年代が下がるほど割合が高くなっており、男女ともに20歳代で9割前後となっている。「利用したことがない」は男女ともに70歳以上で4割台と多くなっている。(図3-3-4)

図3-3-5 インターネット上のデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

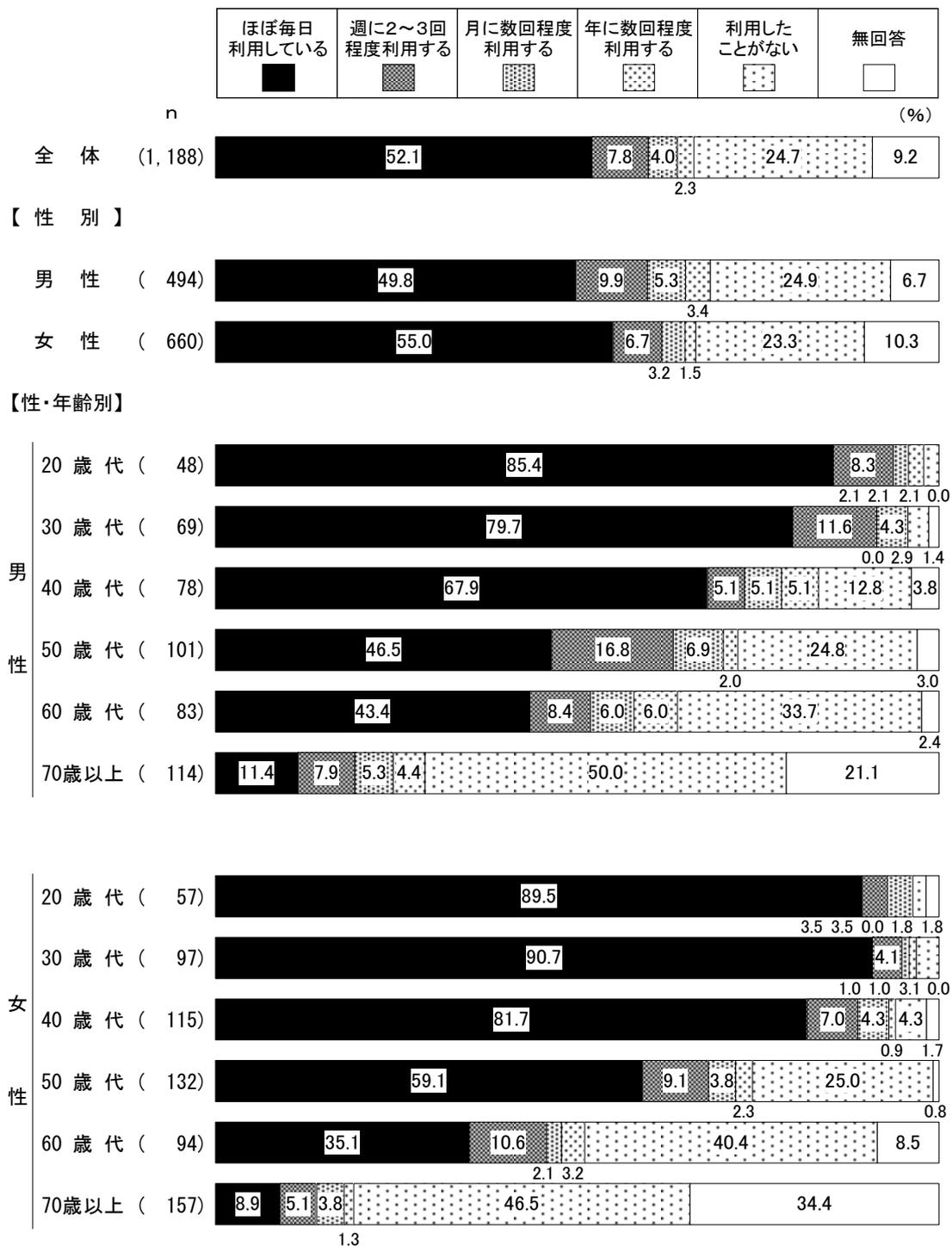
④ ブログやSNSの個人アカウントでの情報発信



ブログやSNSの個人アカウントでの情報発信を性別にみると、「利用したことがない」は女性の方が男性より5.2ポイント高くなっている。一方、「年に数回程度利用する」は男性の方が女性より5.0ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「ほぼ毎日利用している」は男女ともにおおむね年代が下がるほど割合が高くなっており、女性20歳代で5割近くとなっている。「利用したことがない」は女性60歳代で7割を超えて多くなっている。(図3-3-5)

図3-3-6 インターネット上のデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別
 ⑤テキストによるチャット通信（LINEなど）

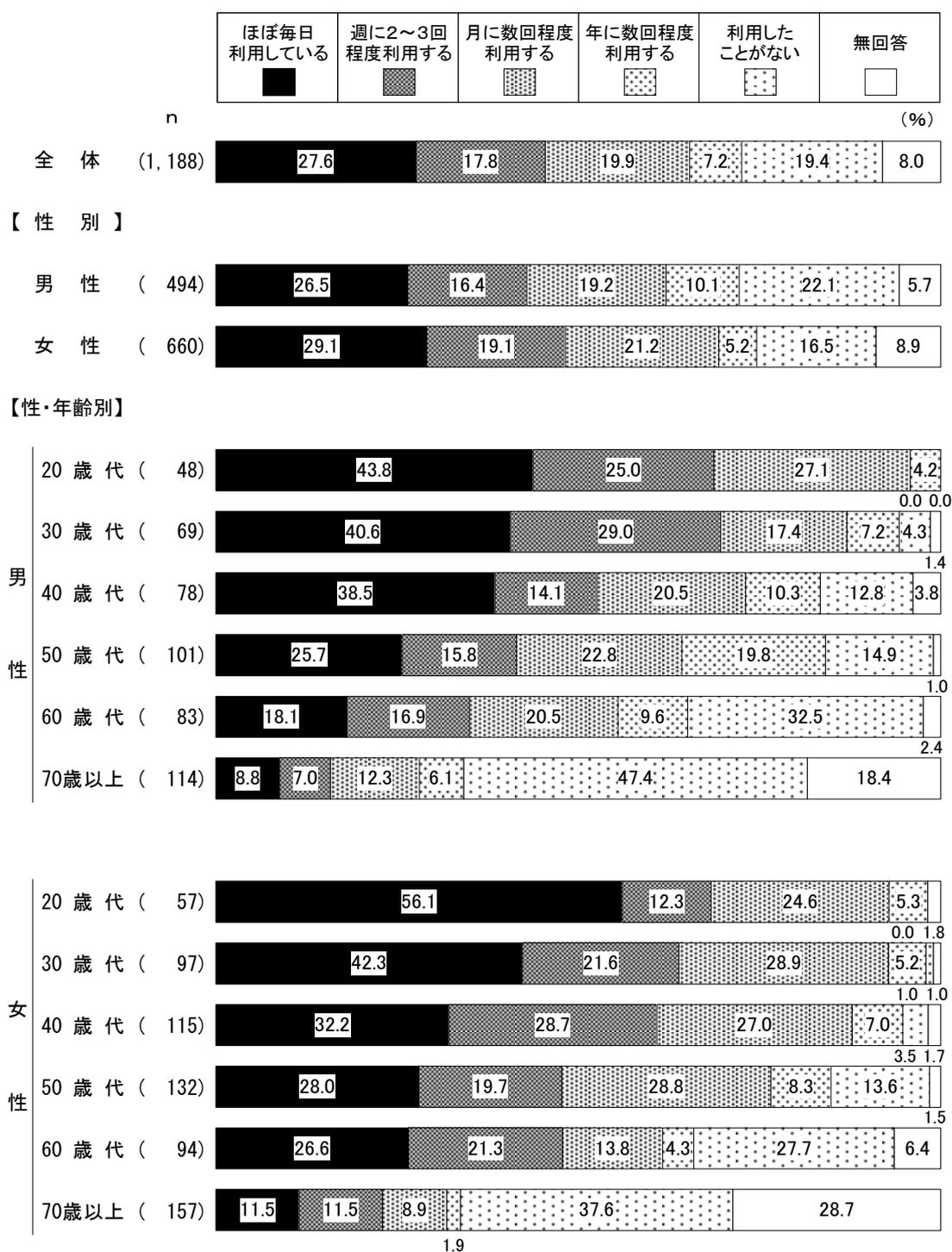


テキストによるチャット通信（LINEなど）を性別にみると、「ほぼ毎日利用している」は女性の方が男性より5.2ポイント高くなっている。一方、「週に2～3回程度利用する」は男性の方が女性より3.2ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「ほぼ毎日利用している」は男女ともにおおむね年代が下がるほど割合が高くなっており、女性20歳代と女性30歳代で約9割となっている。「利用したことがない」は男性70歳以上で5割と多くなっている。（図3-3-6）

図3-3-7 インターネット上のデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

⑥無料通話・ビデオ通話（LINE、FaceTime、Skypeなど）

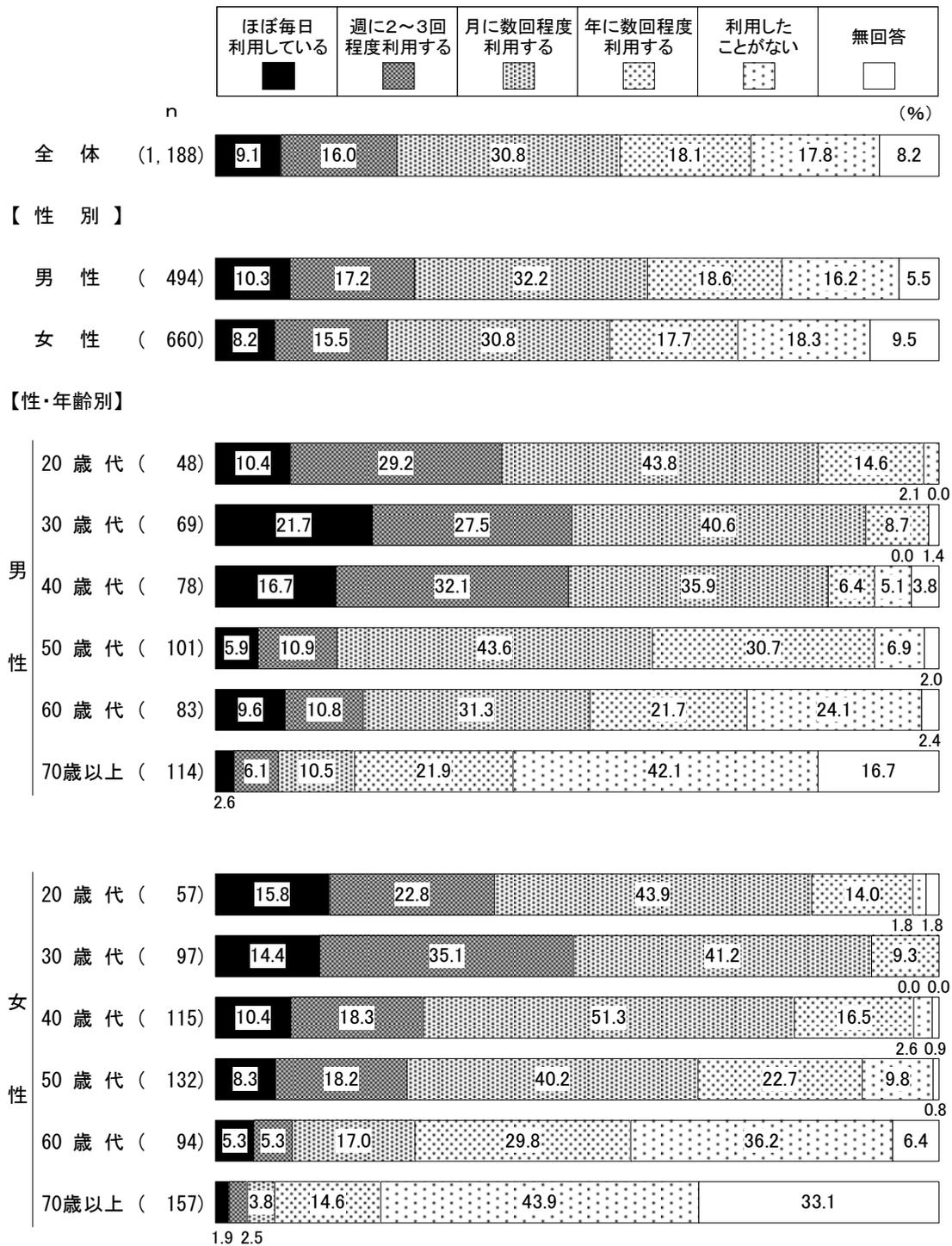


無料通話・ビデオ通話（LINE、FaceTime、Skypeなど）を性別にみると、男性の方が女性より「利用したことがない」で5.6ポイント、「年に数回程度利用する」で4.9ポイント、それぞれ高くなっている。

性・年齢別にみると、「ほぼ毎日利用している」は男女ともに年代が下がるほど割合が高くなっており、女性20歳代で5割半ばとなっている。「利用したことがない」は男性70歳以上で5割近く、女性70歳以上で4割近くと多くなっている。（図3-3-7）

図3-3-8 インターネット上のデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

⑦商品・サービスの購入

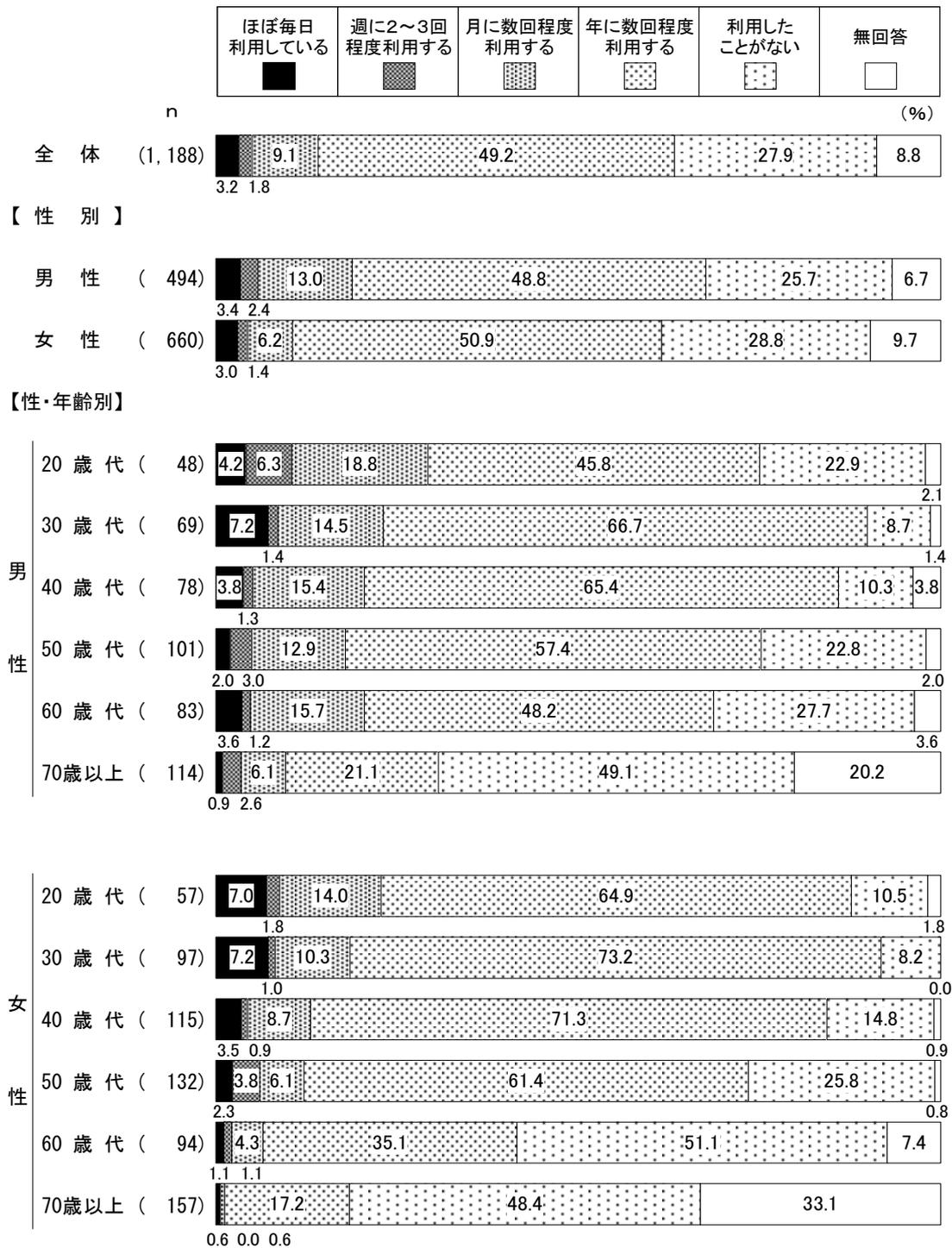


商品・サービスの購入を性別にみると、「月に数回程度利用する」は男女ともに3割台となっている。

性・年齢別にみると、「ほぼ毎日利用している」は男性30歳代で2割を超えて多くなっている。「月に数回程度利用する」は女性40歳代で5割を超えて多くなっている。「利用したことがない」は男女ともに70歳以上で4割を超えて多くなっている。(図3-3-8)

図3-3-9 インターネット上のデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

⑧旅行や宿泊などの予約

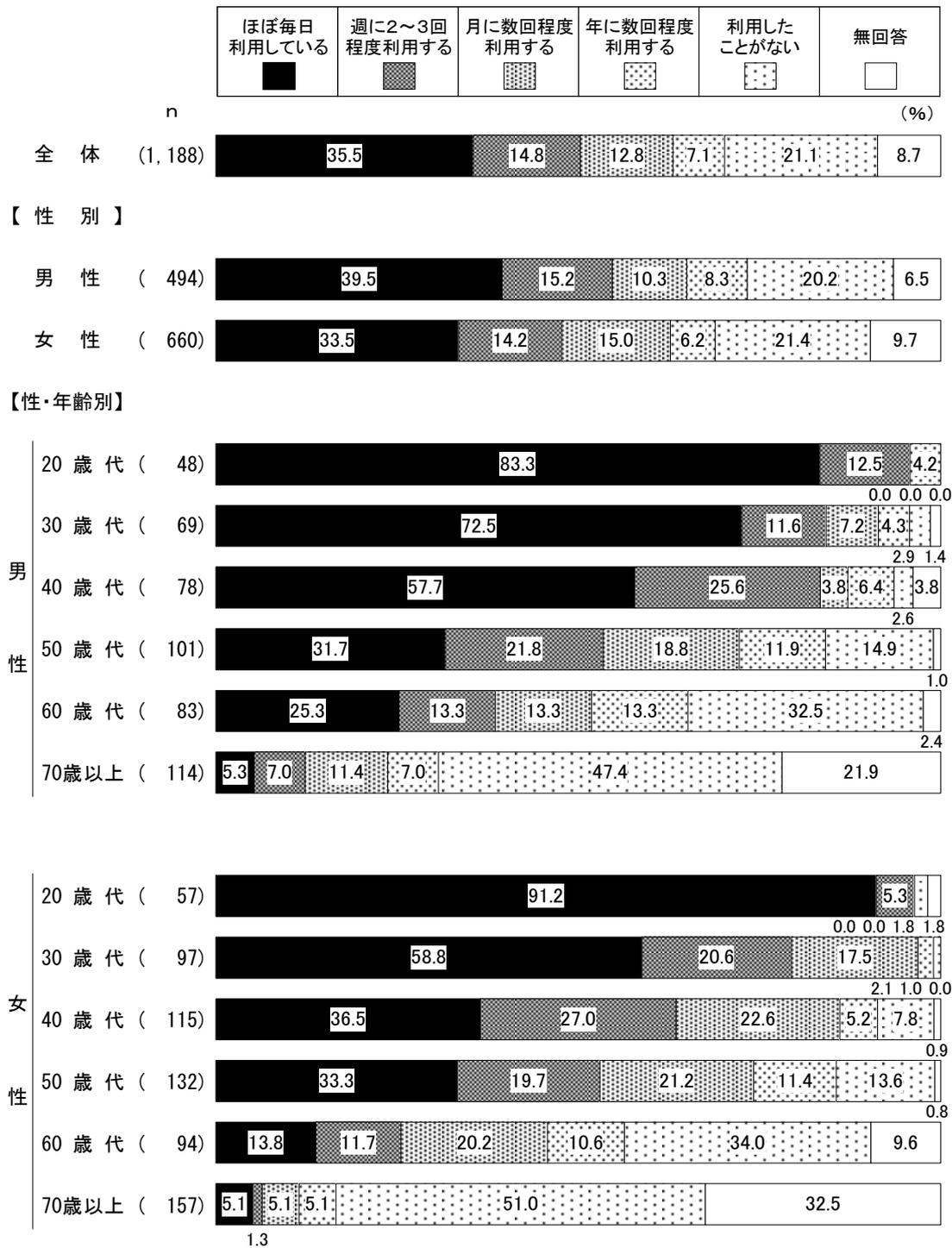


旅行や宿泊などの予約を性別にみると、「月に数回程度利用する」は男性の方が女性より6.8ポイント高くなっている。一方、「利用したことがない」は女性の方が男性より3.1ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「年に数回程度利用する」は女性30歳代と女性40歳代で7割を超えて多くなっている。「利用したことがない」は女性60歳代で5割を超えて多くなっている。(図3-3-9)

図3-3-10 インターネット上のデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

⑨動画や音楽などのコンテンツの視聴

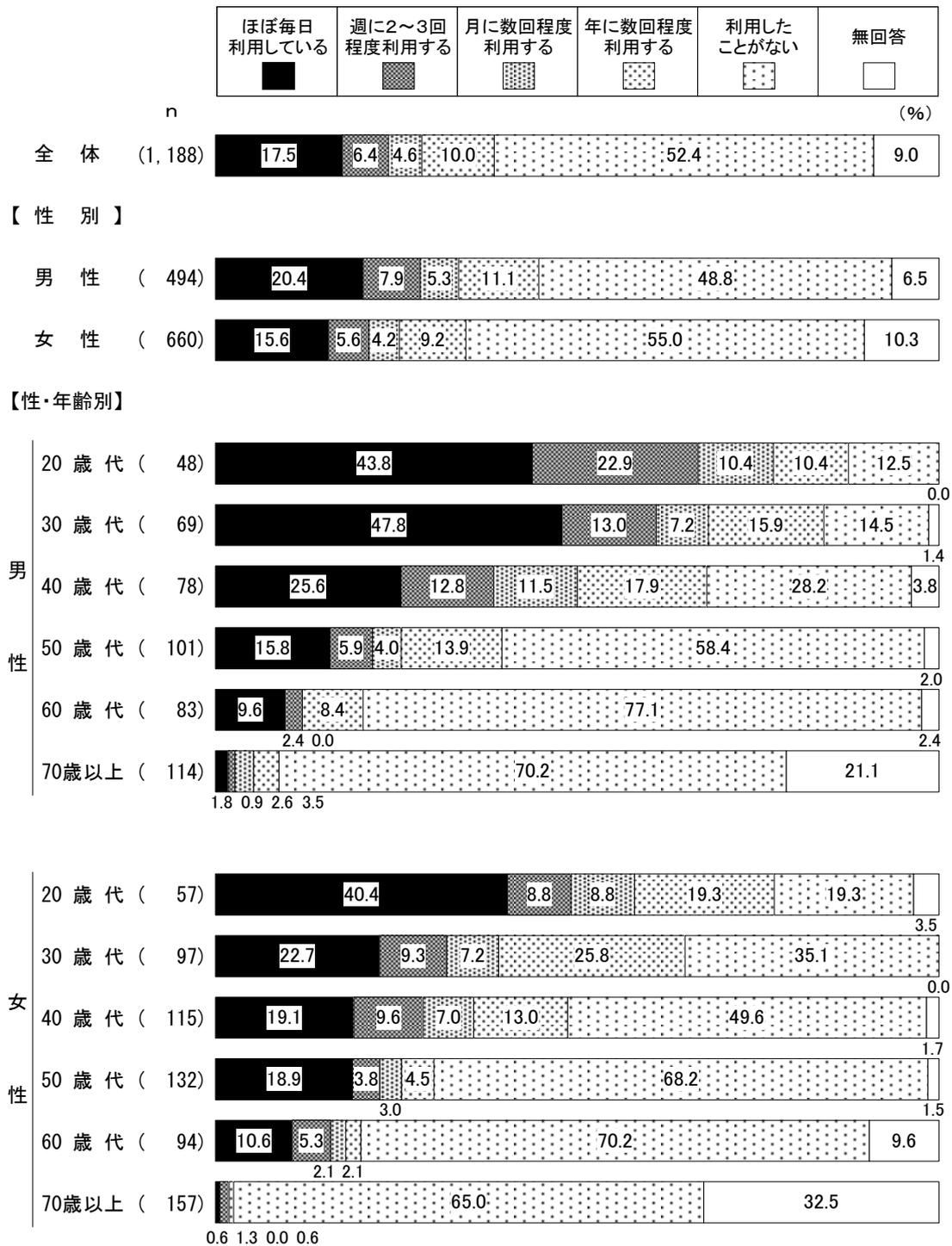


動画や音楽などのコンテンツの視聴を性別にみると、「ほぼ毎日利用している」は男性の方が女性より6.0ポイント高くなっている。一方、「月に数回程度利用する」は女性の方が男性より4.7ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「ほぼ毎日利用している」は男女ともに年代が下がるほど割合が高くなっており、女性20歳代で9割を超え、男性20歳代で8割を超えている。「利用したことがない」は女性70歳以上で5割を超えて多くなっている。(図3-3-10)

図3-3-11 インターネット上のデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

⑩オンラインゲーム

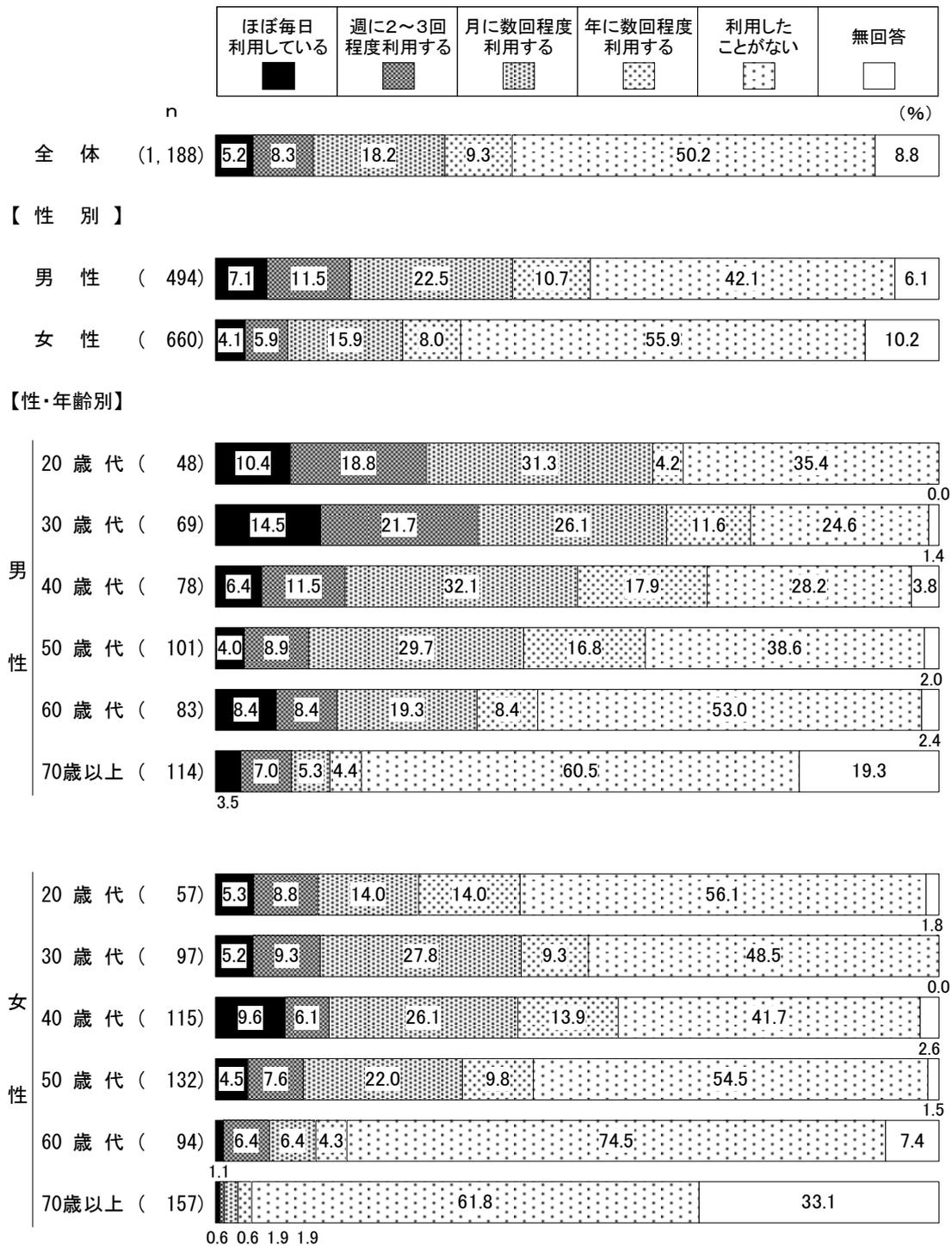


オンラインゲームを性別にみると、「利用したことがない」は女性の方が男性より6.2ポイント高くなっている。一方、「ほぼ毎日利用している」は男性の方が女性より4.8ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「ほぼ毎日利用している」は男女ともにおおむね年代が下がるほど割合が高くなっており、男性20歳代、男性30歳代、女性20歳代で4割台となっている。「利用したことがない」は男性60歳代で8割近くと多くなっている。(図3-3-11)

図3-3-12 インターネット上のデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

⑪金融取引（インターネットバンキング、証券取引など）

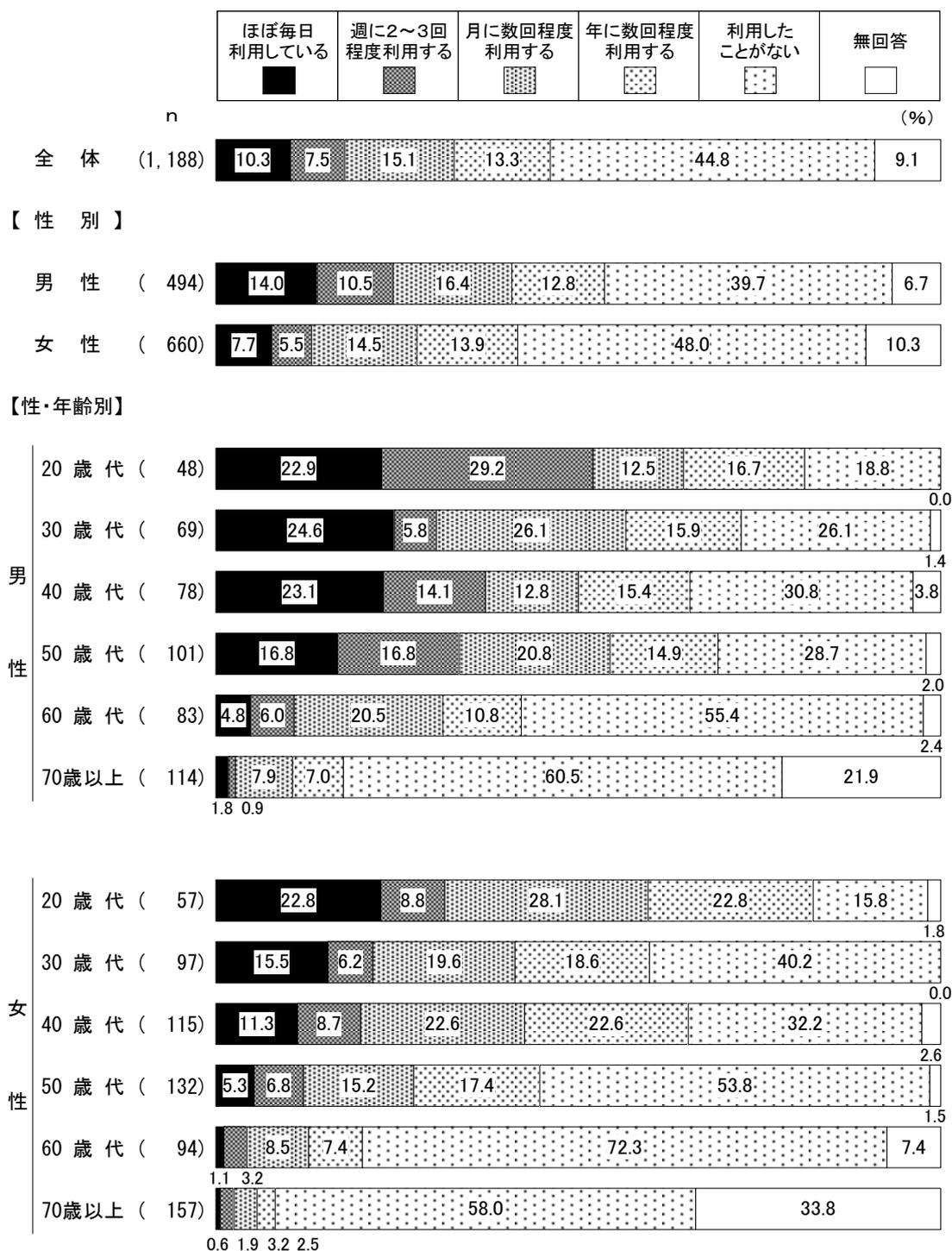


金融取引（インターネットバンキング、証券取引など）を性別にみると、「利用したことがない」は女性の方が男性より13.8ポイント高くなっている。一方、「月に数回程度利用する」は男性の方が女性より6.6ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「月に数回程度利用する」は男性20歳代と男性40歳代で3割を超えて多くなっている。「利用したことがない」は女性60歳代で7割半ばと多くなっている。（図3-3-12）

図3-3-13 インターネット上のデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

⑫オンライン会議、授業、講座、診察など



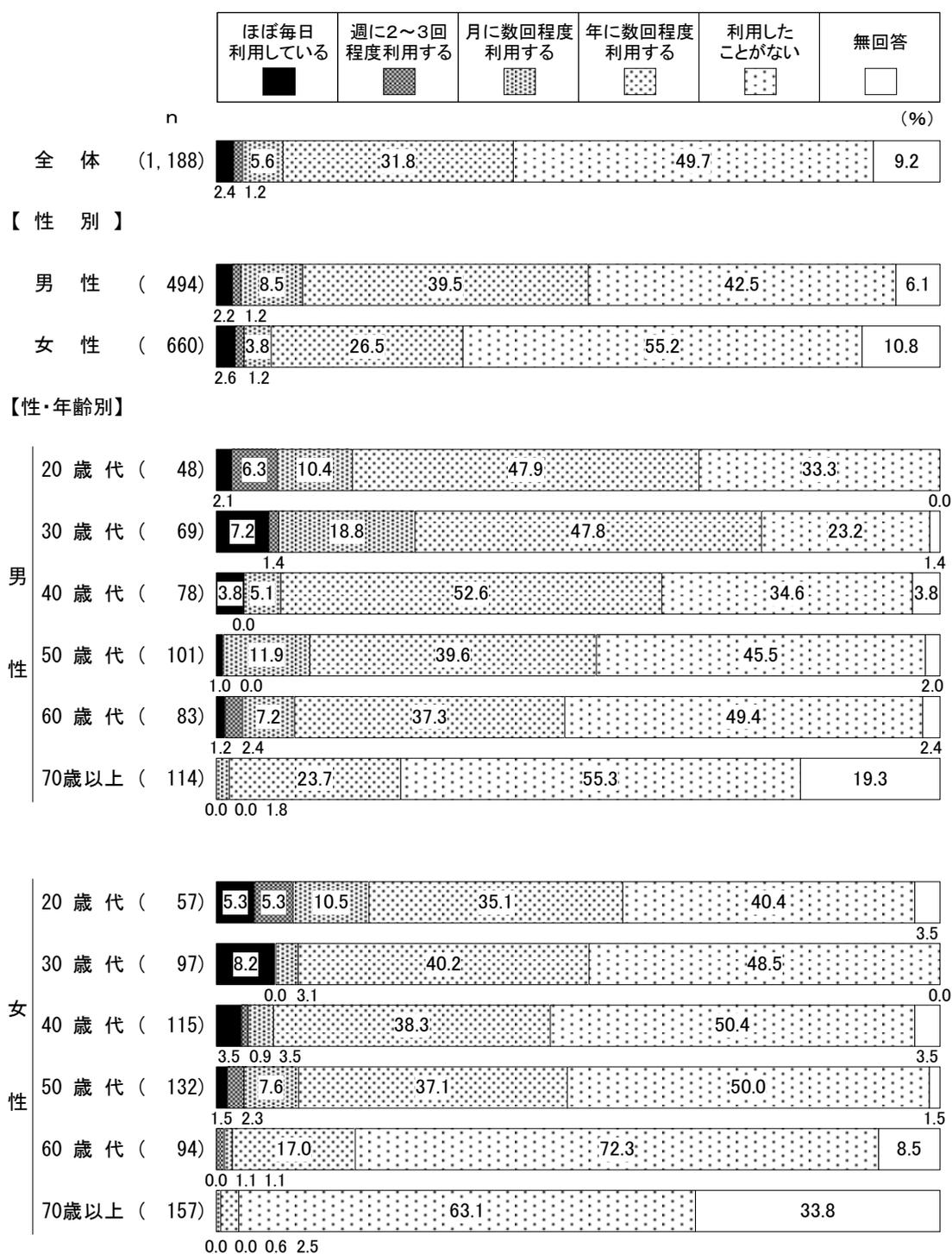
オンライン会議、授業、講座、診察などを性別にみると、「利用したことがない」は女性の方が男性より8.3ポイント高くなっている。一方、「ほぼ毎日利用している」は男性の方が女性より6.3ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「ほぼ毎日利用している」は男性の40歳代以下の年代と女性20歳代で2割台と多くなっている。「利用したことがない」は女性60歳代で7割を超えて多くなっている。

(図3-3-13)

図3-3-14 インターネット上のデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

⑬公共機関への電子申請・電子申告



公共機関への電子申請・電子申告を性別にみると、「年に数回程度利用する」は男性の方が女性より13.0ポイント高くなっている。一方、「利用したことがない」は女性の方が男性より12.7ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「年に数回程度利用する」は男性40歳代で5割を超えて多くなっている。「利用したことがない」は女性60歳代で7割を超え、女性70歳以上で6割を超えて多くなっている。

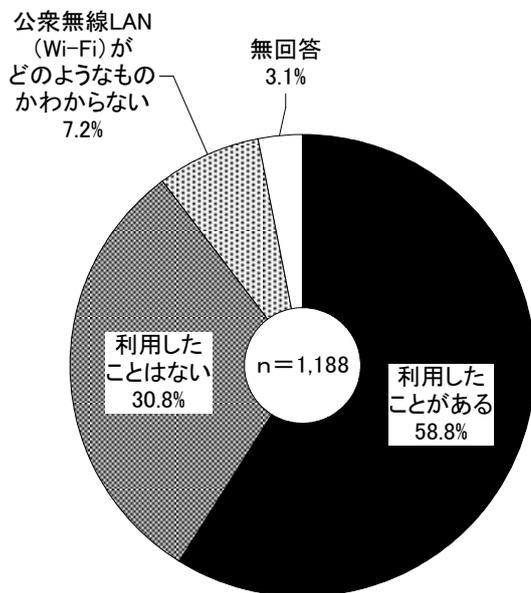
(図3-3-14)

(4) 公衆無線LAN (Wi-Fi) の利用状況

◇「利用したことがある」が6割近く

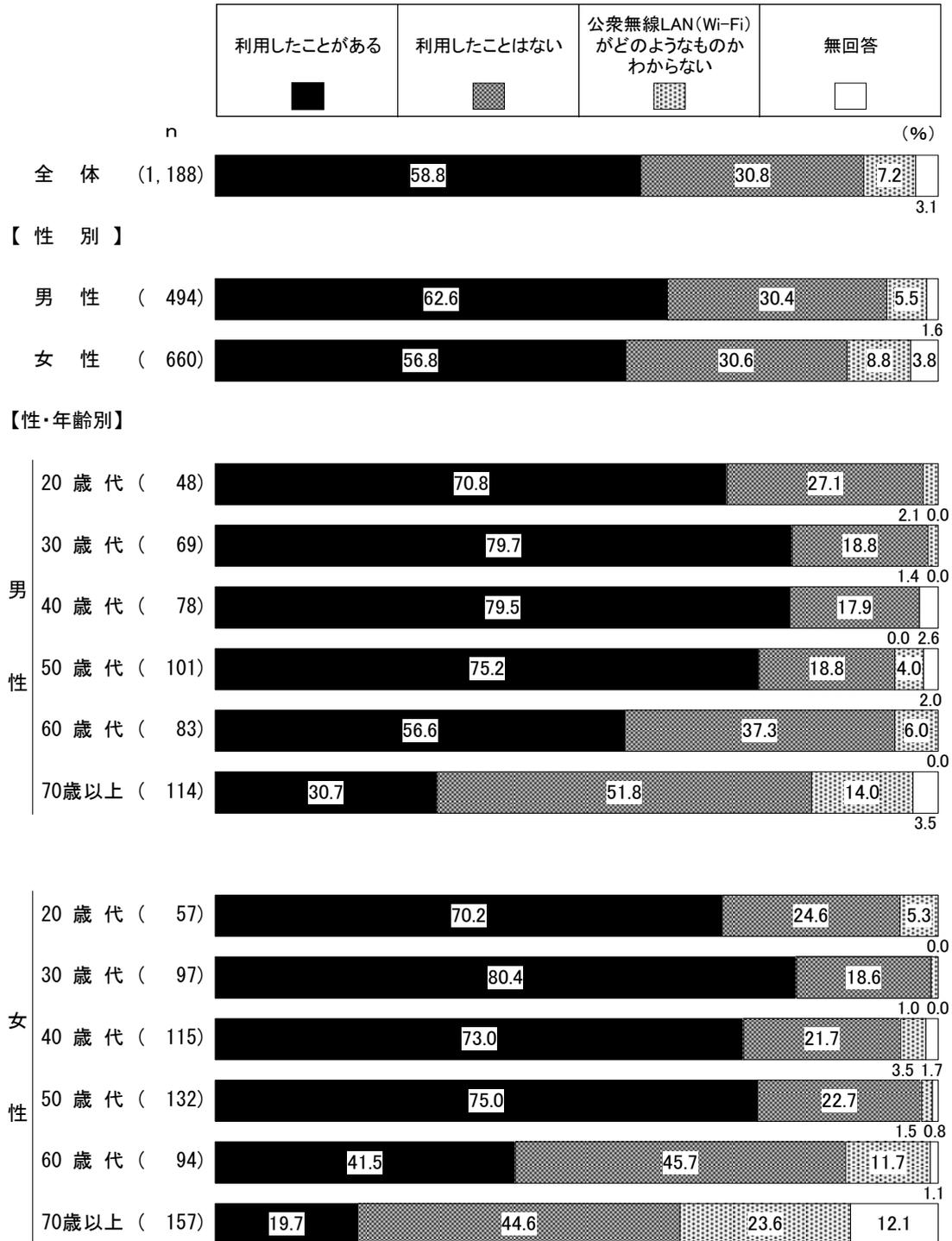
問30 あなたは、公衆無線LAN (Wi-Fi) を利用したことはありますか。(○は1つ)

図3-4-1 公衆無線LAN (Wi-Fi) の利用状況



公衆無線LAN (Wi-Fi) の利用状況を聞いたところ、「利用したことがある」(58.8%) が6割近く、「利用したことはない」(30.8%) は約3割となっている。また、「公衆無線LAN (Wi-Fi) がどのようなものかわからない」(7.2%) は1割未満となっている。(図3-4-1)

図3-4-2 公衆無線LAN (Wi-Fi) の利用状況—性別、性・年齢別



性別にみると、「利用したことがある」は男性の方が女性より5.8ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「利用したことがある」は女性30歳代、男性30歳代、男性40歳代で8割と多くなっている。一方、「利用したことはない」は男性70歳以上で5割を超え、女性60歳代と女性70歳以上で4割半ばと多くなっている。(図3-4-2)

(4-1) 公衆無線LAN (Wi-Fi) を利用する場所

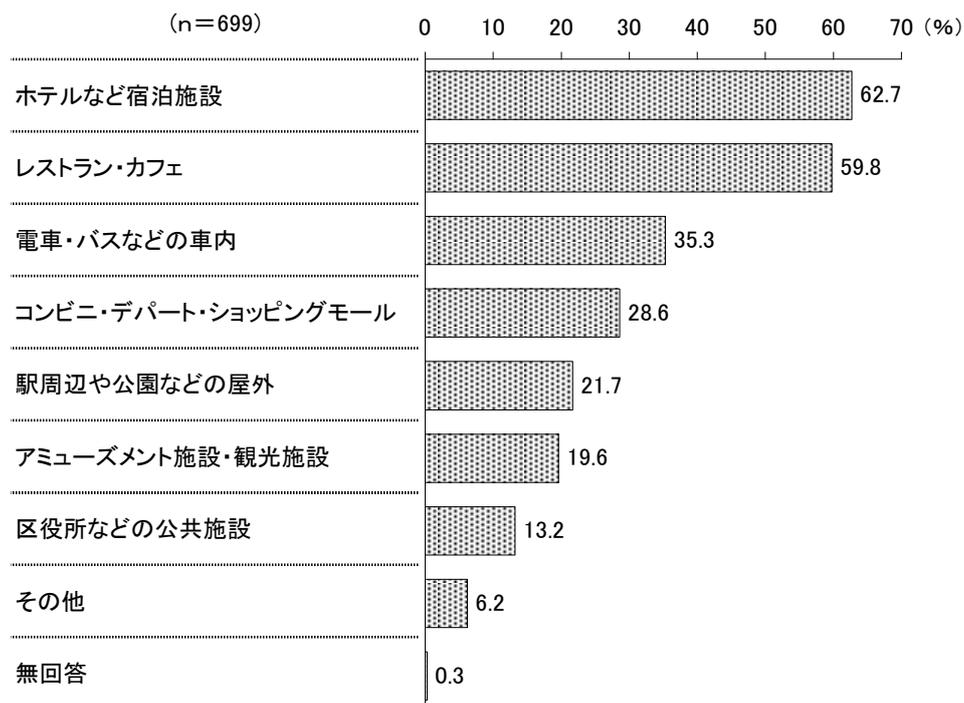
◇「ホテルなど宿泊施設」が6割を超える

【問30で「利用したことがある」と答えた方へ】

問30-1 あなたが、公衆無線LAN (Wi-Fi) をよく利用する場所はどこですか。

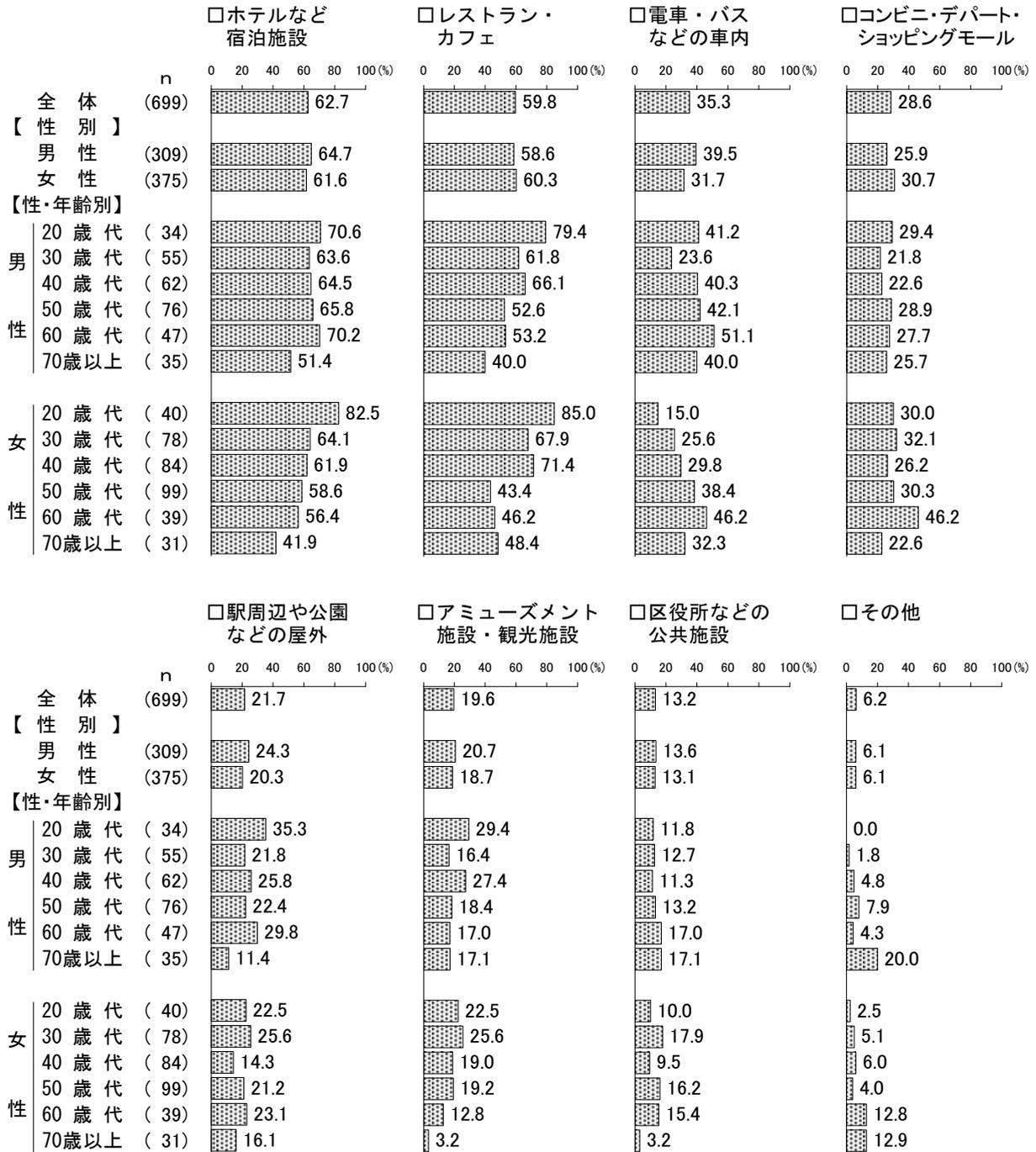
(〇はいくつでも)

図3-4-3 公衆無線LAN (Wi-Fi) を利用する場所



公衆無線LAN (Wi-Fi) を「利用したことがある」と答えた方 (699人) に、よく利用する場所を聞いたところ、「ホテルなど宿泊施設」(62.7%) が6割を超えて最も多く、次いで「レストラン・カフェ」(59.8%)、「電車・バスなどの車内」(35.3%)、「コンビニ・デパート・ショッピングモール」(28.6%) などの順となっている。(図3-4-3)

図3-4-4 公衆無線LAN (Wi-Fi) を利用する場所—性別、性・年齢別



性別にみると、男性の方が女性より「電車・バスなどの車内」で7.8ポイント、「駅周辺や公園などの屋外」で4.0ポイント、それぞれ高くなっている。一方、「コンビニ・デパート・ショッピングモール」は女性の方が男性より4.8ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「ホテルなど宿泊施設」は女性20歳代で8割を超えて多くなっている。「レストラン・カフェ」は女性20歳代で8割半ば、男性20歳代で約8割と多くなっている。「電車・バスなどの車内」は男性60歳代で5割を超えて多くなっている。(図3-4-4)

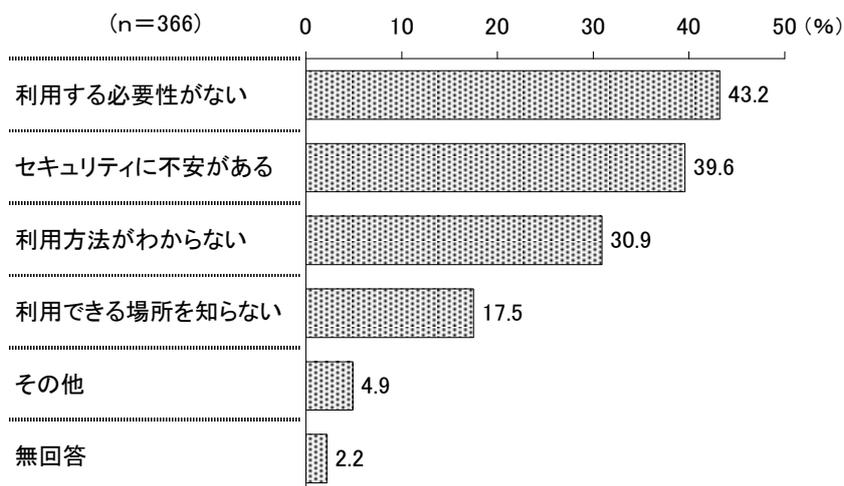
(4-2) 公衆無線LAN (Wi-Fi) を利用しない理由

◇「利用する必要性がない」が4割を超える

【問30で「利用したことはない」と答えた方へ】

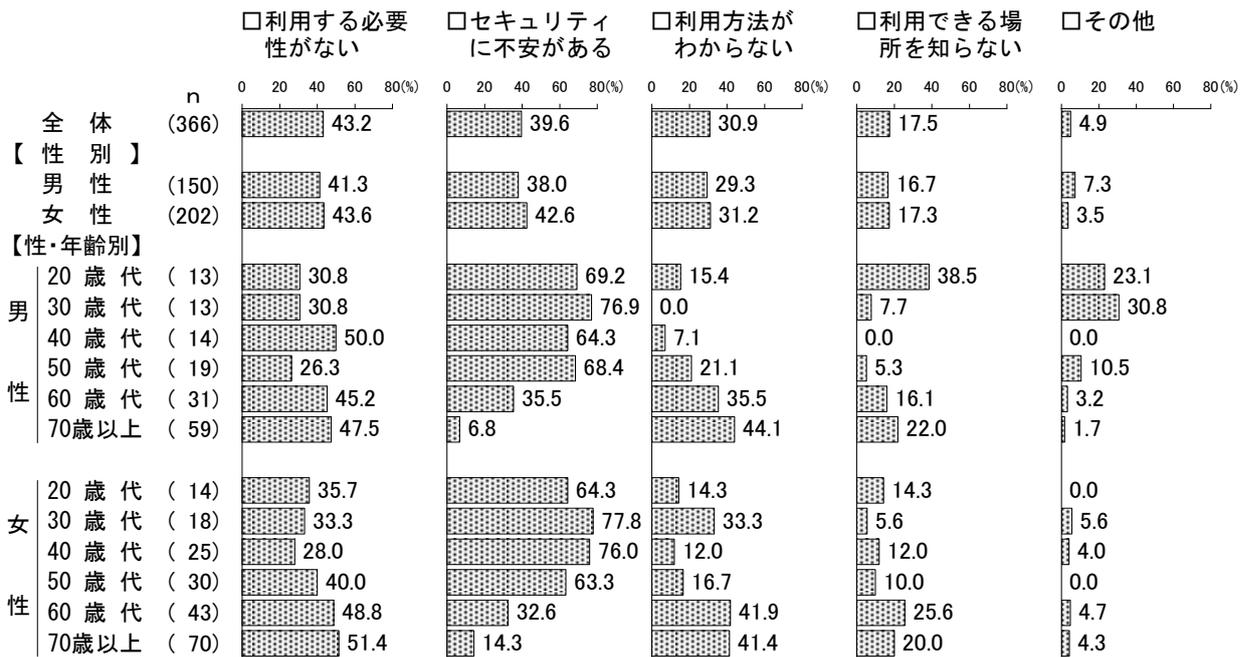
問30-2 あなたが、公衆無線LAN (Wi-Fi) を利用しない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

図3-4-5 公衆無線LAN (Wi-Fi) を利用しない理由



公衆無線LAN (Wi-Fi) を「利用したことはない」と答えた方 (366人) に、利用しない理由を聞いたところ、「利用する必要性がない」(43.2%) が4割を超えて最も多く、次いで「セキュリティに不安がある」(39.6%)、「利用方法がわからない」(30.9%)、「利用できる場所を知らない」(17.5%) などの順となっている。(図3-4-5)

図3-4-6 公衆無線LAN (Wi-Fi) を利用しない理由—性別、性・年齢別



性別にみると、「セキュリティに不安がある」は女性の方が男性より4.6ポイント高くなっている。

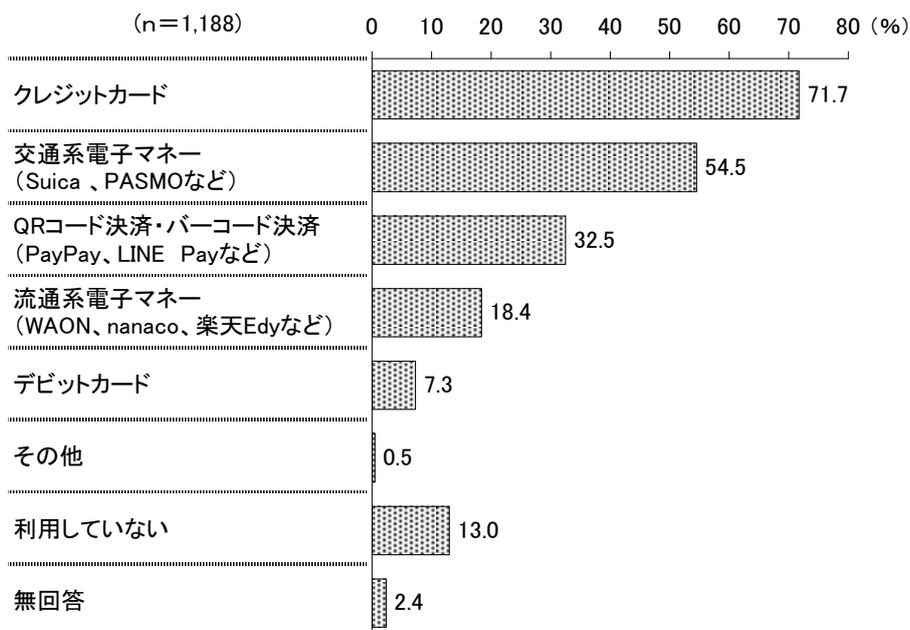
性・年齢別にみると、「利用する必要がない」は女性70歳以上で5割を超えて多くなっている。「利用方法がわからない」は男性70歳以上で4割半ばと多くなっている。(図3-4-6)

(5) 利用しているキャッシュレス決済

◇「クレジットカード」が7割を超える

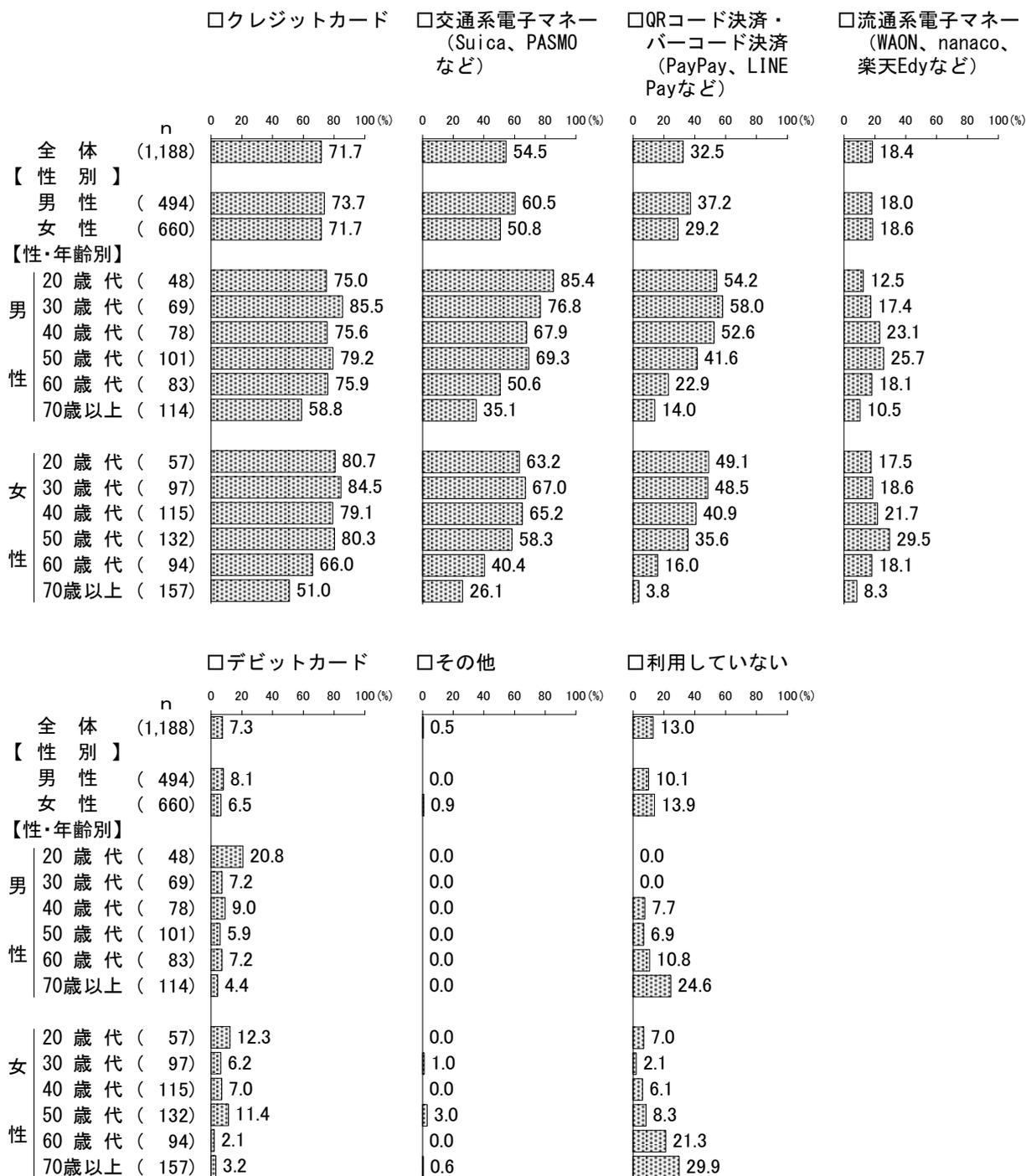
問31 店舗での買い物や飲食店などでの支払い方法として、日頃から利用しているキャッシュレス決済は何ですか。(〇はいくつでも)

図3-5-1 利用しているキャッシュレス決済



利用しているキャッシュレス決済を聞いたところ、「クレジットカード」(71.7%)が7割を超えて最も多く、次いで「交通系電子マネー (Suica、PASMOなど)」(54.5%)、「QRコード決済・バーコード決済 (PayPay、LINE Payなど)」(32.5%)、「流通系電子マネー (WAON、nanaco、楽天Edyなど)」(18.4%)などの順となっている。(図3-5-1)

図3-5-2 利用しているキャッシュレス決済—性別、性・年齢別



性別にみると、男性の方が女性より「交通系電子マネー (Suica、PASMOなど)」で9.7ポイント、「QRコード決済・バーコード決済 (PayPay、LINE Payなど)」で8.0ポイント、それぞれ高くなっている。

性・年齢別にみると、「クレジットカード」は男女ともに30歳代で8割半ばと多くなっている。「交通系電子マネー (Suica、PASMOなど)」は男性20歳代で8割半ばと多くなっている。「QRコード決済・バーコード決済 (PayPay、LINE Payなど)」は男性30歳代で6割近くと多くなっている。

(図3-5-2)

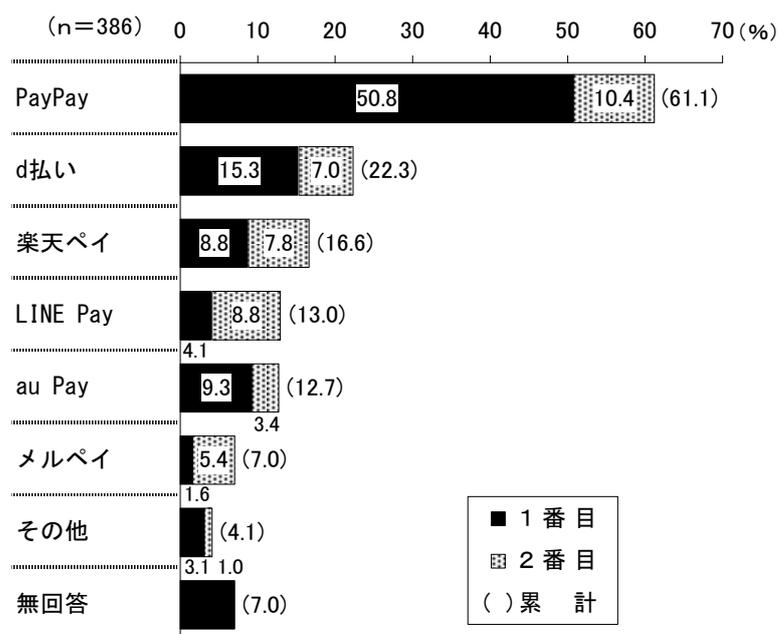
(5-1) QRコード決済・バーコード決済で利用頻度が高い決済方法

◇「PayPay」が6割を超える

【問31で「QRコード決済・バーコード決済」と答えた方へ】

問31-1 あなたが、普段利用している決済方法を利用頻度が高い順に、次の中から2つ選んで、右の欄に番号をご記入ください。

図3-5-3 QRコード決済・バーコード決済で利用頻度が高い決済方法

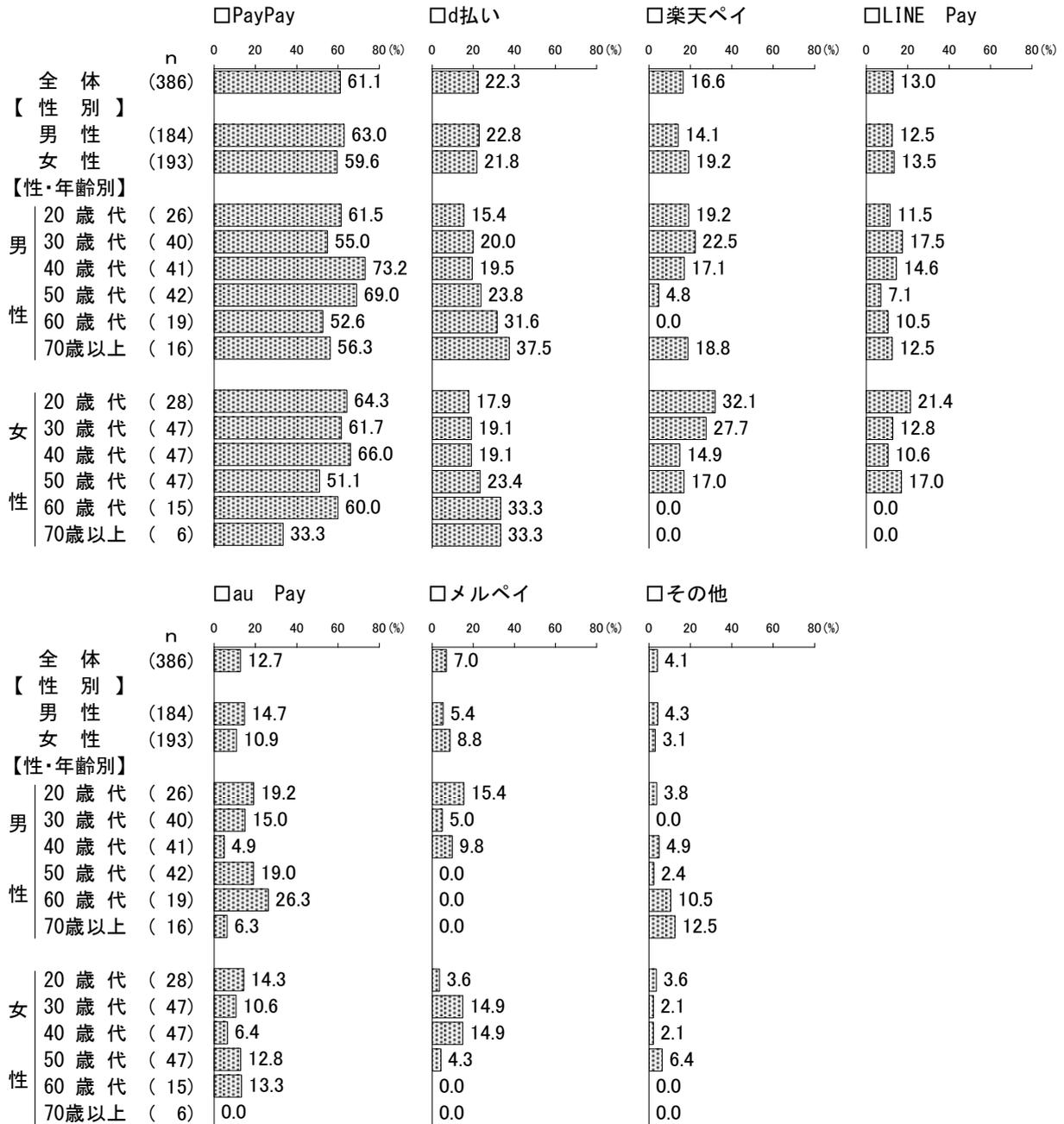


利用しているキャッシュレス決済で「QRコード決済・バーコード決済」と答えた方(386人)に、普段利用している決済方法を利用頻度が高い順に聞いたところ、1番目では「PayPay」(50.8%)が約5割で最も多く、次いで「d払い」(15.3%)、「au Pay」(9.3%)、「楽天ペイ」(8.8%)などの順となっている。

また、1番目と2番目を合わせた累計をみると、「PayPay」(61.1%)が6割を超えて最も多く、次いで「d払い」(22.3%)、「楽天ペイ」(16.6%)、「LINE Pay」(13.0%)などの順となっている。

(図3-5-3)

図3-5-4 QRコード決済・バーコード決済で利用頻度が高い決済方法－性別、性・年齢別



性別にみると、女性の方が男性より「楽天ペイ」で5.1ポイント、「メルペイ」で3.4ポイント、それぞれ高くなっている。一方、男性の方が女性より「au Pay」で3.8ポイント、「PayPay」で3.4ポイント、それぞれ高くなっている。

性・年齢別にみると、「PayPay」は男性40歳代で7割を超えて多くなっている。「楽天ペイ」は女性30歳代で3割近くと多くなっている。(図3-5-4)

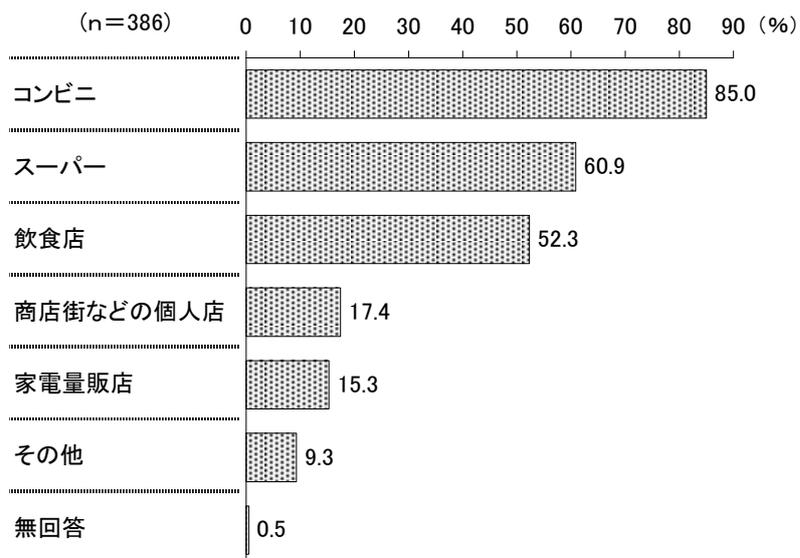
(5-2) QRコード決済・バーコード決済を利用する場所

◇「コンビニ」が8割半ば

【問31で「QRコード決済・バーコード決済」と答えた方へ】

問31-2 あなたが、QRコード決済・バーコード決済を普段利用している場所はどこですか。
(〇はいくつでも)

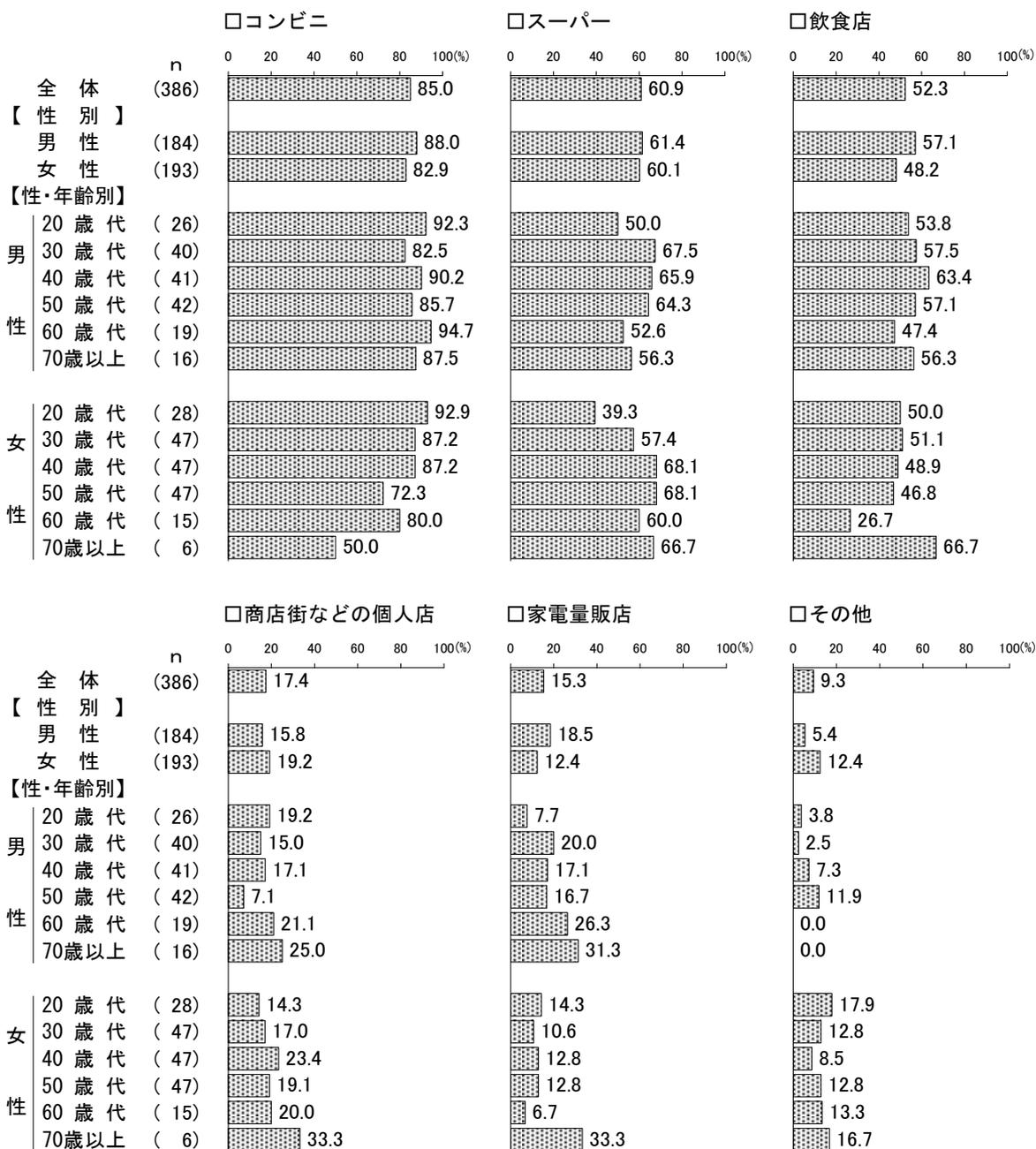
図3-5-5 QRコード決済・バーコード決済を利用する場所



利用しているキャッシュレス決済で「QRコード決済・バーコード決済」と答えた方(386人)に、普段利用している場所を聞いたところ、「コンビニ」(85.0%)が8割半ばで最も多く、次いで「スーパー」(60.9%)、「飲食店」(52.3%)、「商店街などの個人店」(17.4%)などの順となっている。

(図3-5-5)

図3-5-6 QRコード決済・バーコード決済を利用する場所—性別、性・年齢別



性別にみると、男性の方が女性より「飲食店」で8.9ポイント、「家電量販店」で6.1ポイント、「コンビニ」で5.1ポイント、それぞれ高くなっている。一方、「商店街などの個人店」は女性の方が男性より3.4ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「コンビニ」は男性40歳代で9割と多くなっている。「飲食店」は男性40歳代で6割を超えて多くなっている。(図3-5-6)

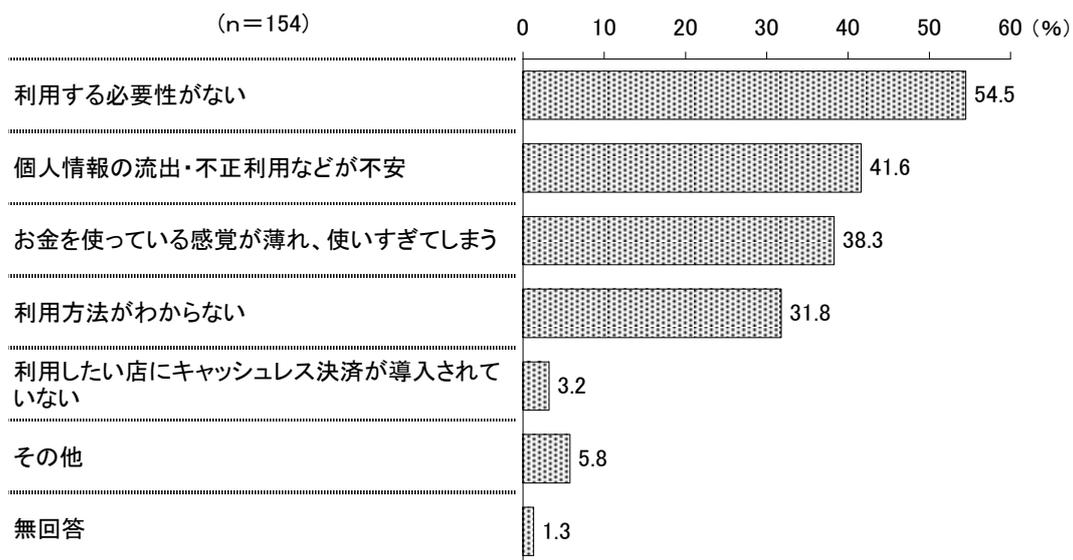
(5-3) キャッシュレス決済を利用していない理由

◇「利用する必要性がない」が5割半ば

【問31で「利用していない」と答えた方へ】

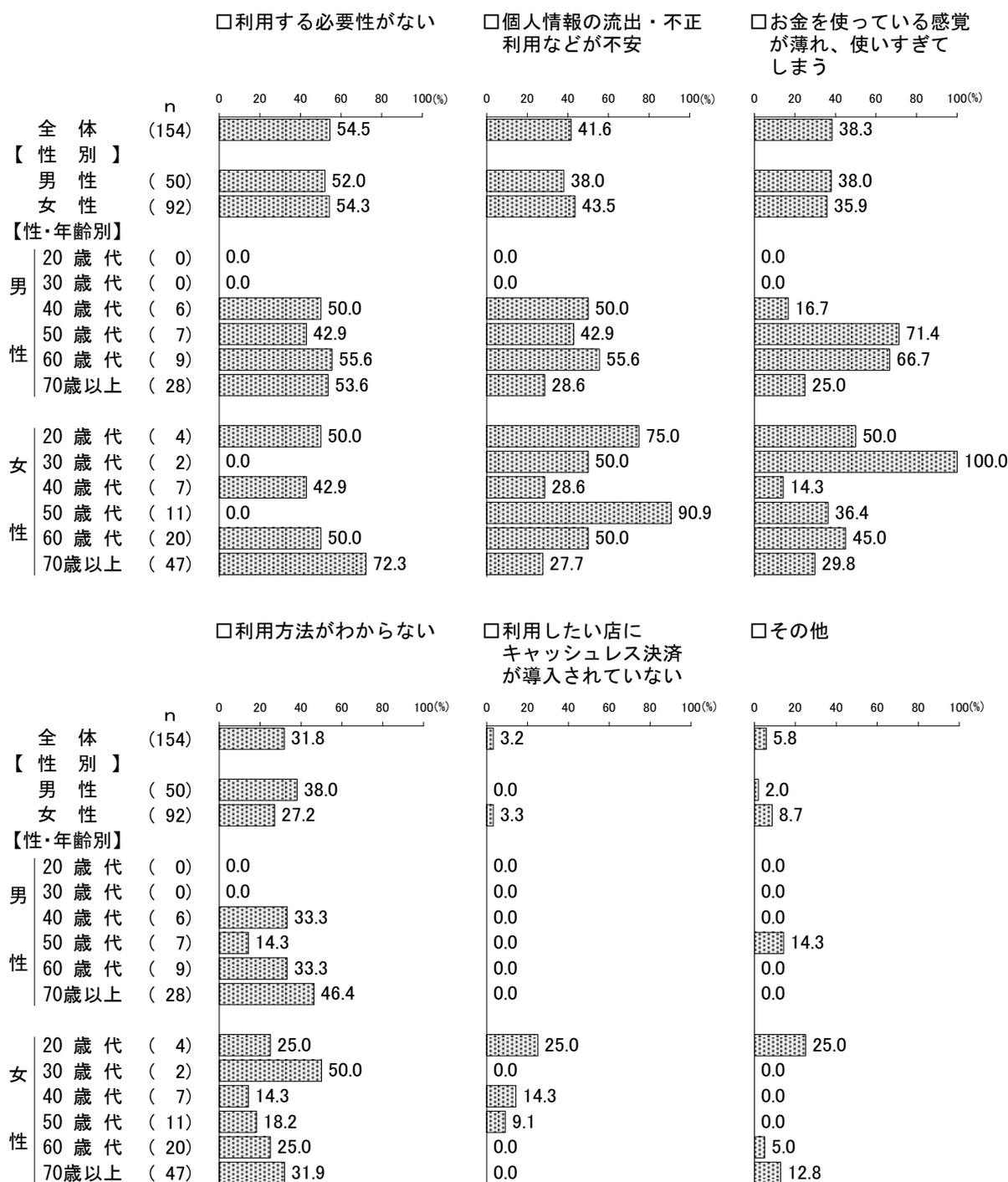
問31-3 あなたが、キャッシュレス決済を利用していない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

図3-5-7 キャッシュレス決済を利用していない理由



キャッシュレス決済を「利用していない」と答えた方（154人）に、利用していない理由を聞いたところ、「利用する必要性がない」（54.5%）が5割半ばで最も多く、次いで「個人情報の流出・不正利用などが不安」（41.6%）、「お金を使っている感覚が薄れ、使いすぎてしまう」（38.3%）、「利用方法がわからない」（31.8%）などの順となっている。（図3-5-7）

図3-5-8 キャッシュレス決済を利用していない理由—性別、性・年齢別



性別にみると、「利用方法がわからない」は男性の方が女性より10.8ポイント高くなっている。一方、「個人情報の流出・不正利用などが不安」は女性の方が男性より5.5ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「利用する必要がない」は女性70歳以上で7割を超えて多くなっている。

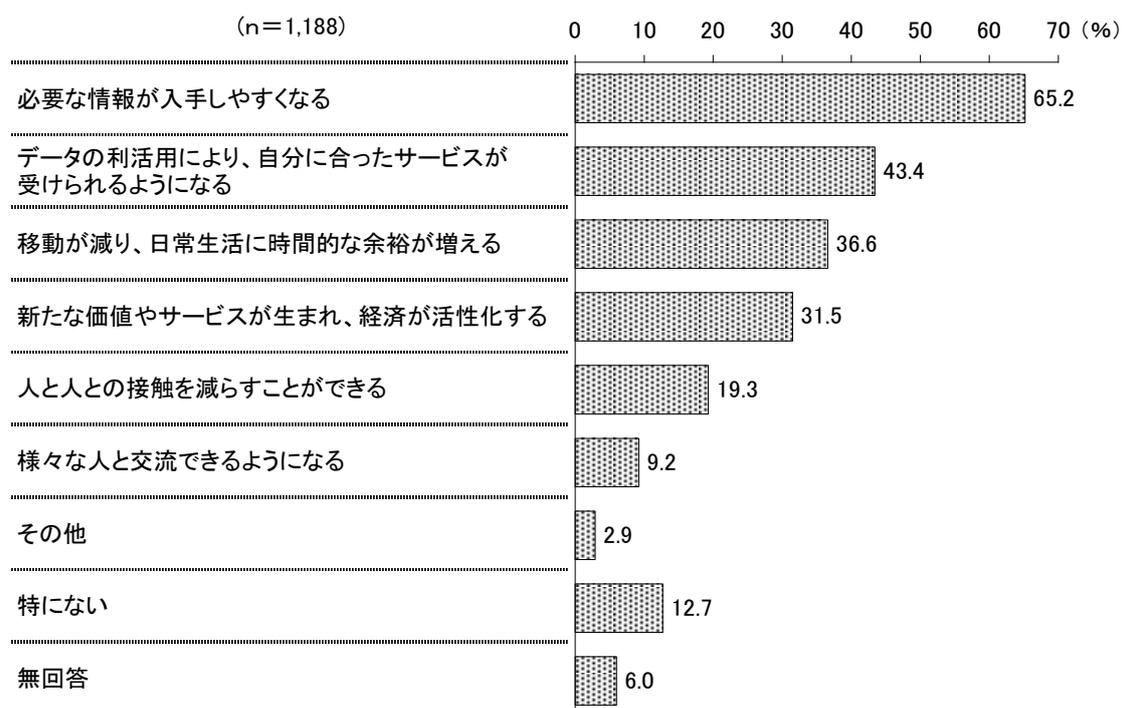
(図3-5-8)

(6) 社会のデジタル化に期待すること

◇「必要な情報が入手しやすくなる」が6割半ば

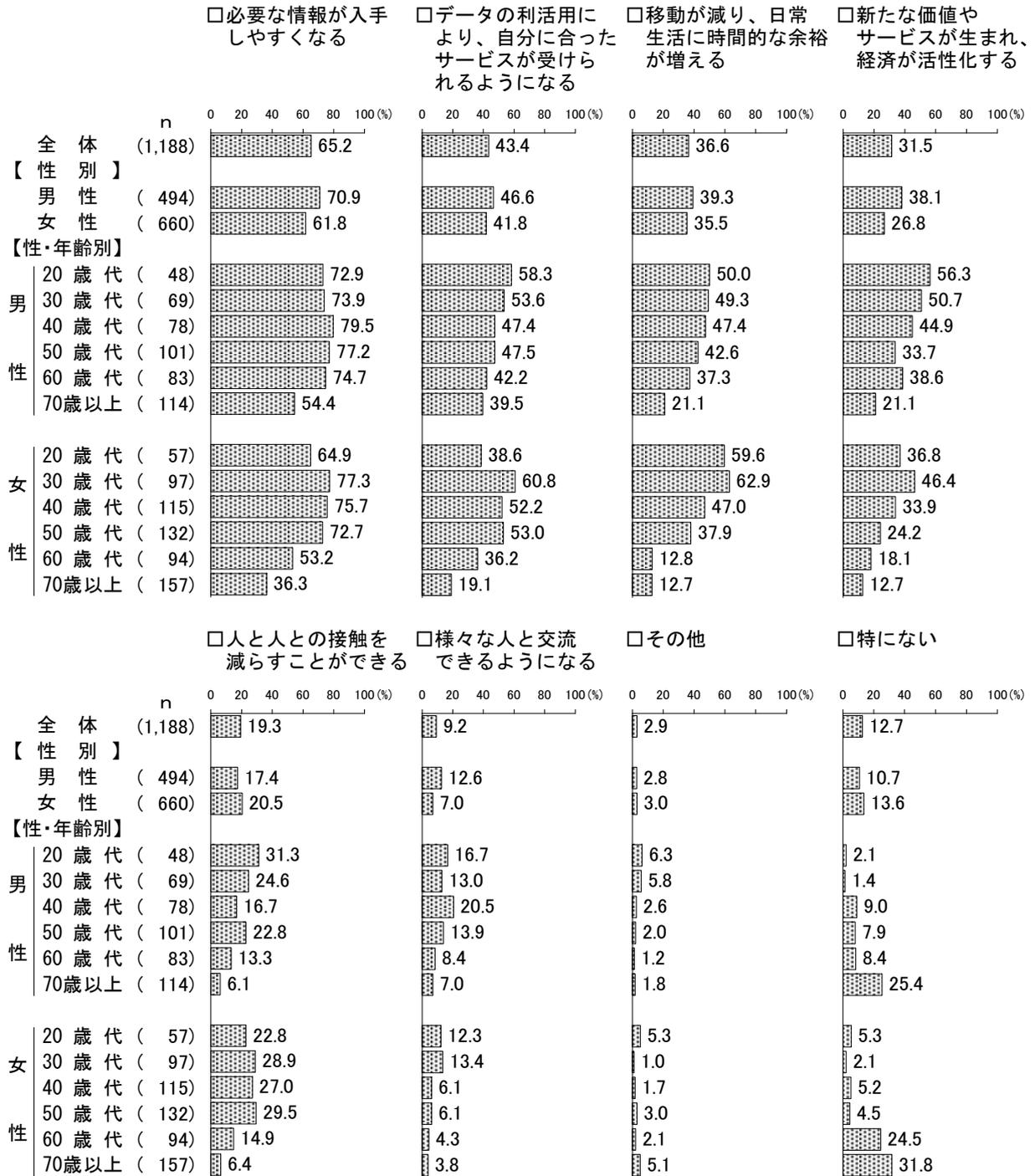
問32 社会のデジタル化によりデータの利活用が促進されると、様々な手続きのオンライン化や新しいサービスの提供などが期待されます。社会のデジタル化に、あなたが期待することは何ですか。(〇はいくつでも)

図3-6-1 社会のデジタル化に期待すること



社会のデジタル化に期待することを聞いたところ、「必要な情報が入手しやすくなる」(65.2%)が6割半ばで最も多く、次いで「データの利活用により、自分に合ったサービスが受けられるようになる」(43.4%)、「移動が減り、日常生活に時間的な余裕が増える」(36.6%)、「新たな価値やサービスが生まれ、経済が活性化する」(31.5%)などの順となっている。(図3-6-1)

図3-6-2 社会のデジタル化に期待すること—性別、性・年齢別



性別にみると、男性の方が女性より「新たな価値やサービスが生まれ、経済が活性化する」で11.3ポイント、「必要な情報が入手しやすくなる」で9.1ポイント、「様々な人と交流できるようになる」で5.6ポイント、それぞれ高くなっている。一方、「人と人との接触を減らすことができる」は女性の方が男性より3.1ポイント高くなっている。

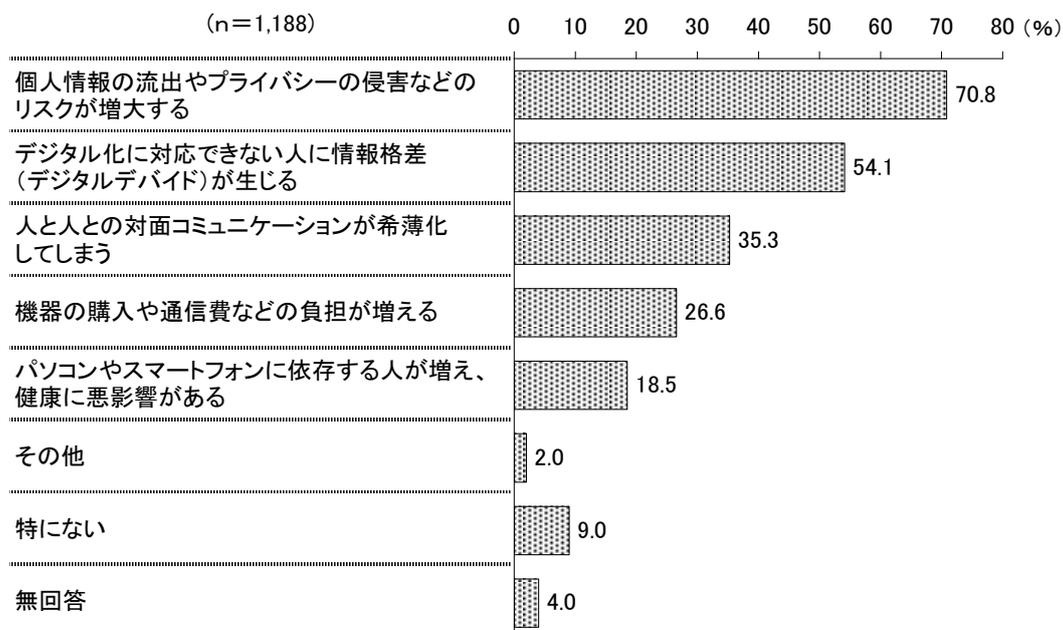
性・年齢別にみると、「データの利活用により、自分に合ったサービスが受けられるようになる」は女性30歳代で約6割と多くなっている。「移動が減り、日常生活に時間的な余裕が増える」は女性30歳代で6割を超えて多くなっている。(図3-6-2)

(7) 社会のデジタル化が進むことで不安に感じること

◇「個人情報の流出やプライバシーの侵害などのリスクが増大する」が約7割

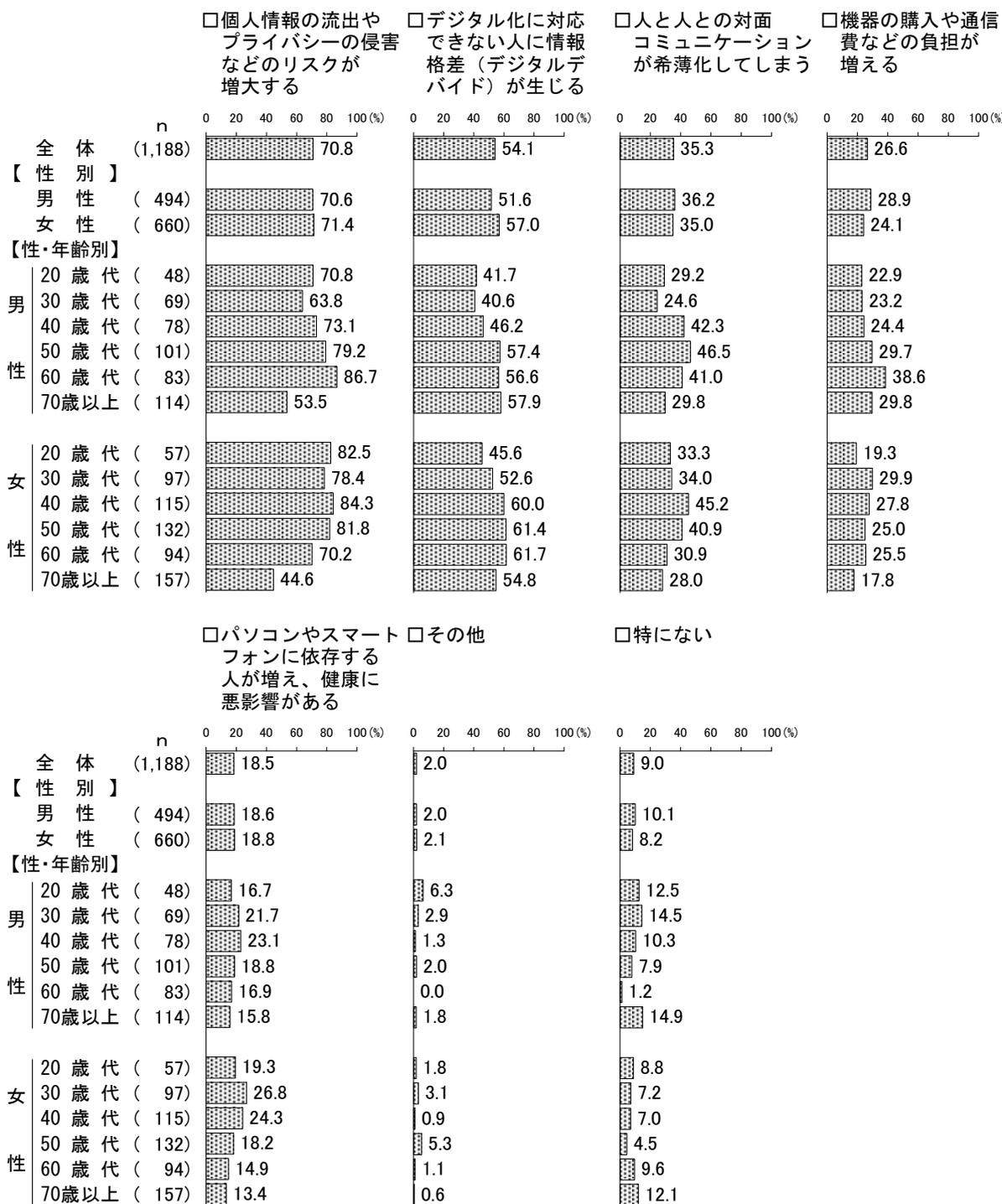
問33 社会の様々な分野でデジタル化が進むことに、あなたが不安に感じることは何ですか。
(○はいくつでも)

図3-7-1 社会のデジタル化が進むことで不安に感じること



社会のデジタル化が進むことで不安に感じることを聞いたところ、「個人情報の流出やプライバシーの侵害などのリスクが増大する」(70.8%)が約7割で最も多く、次いで「デジタル化に対応できない人に情報格差(デジタルデバイド)が生じる」(54.1%)、「人と人との対面コミュニケーションが希薄化してしまう」(35.3%)、「機器の購入や通信費などの負担が増える」(26.6%)などの順となっている。(図3-7-1)

図3-7-2 社会のデジタル化が進むことで不安に感じることー性別、性・年齢別



性別にみると、「デジタル化に対応できない人に情報格差(デジタルデバインド)が生じる」は女性の方が男性より5.4ポイント高くなっている。一方、「機器の購入や通信費などの負担が増える」は男性の方が女性より4.8ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「個人情報の流出やプライバシーの侵害などのリスクが増大する」は男性60歳代で9割近くと多くなっている。「デジタル化に対応できない人に情報格差(デジタルデバインド)が生じる」は女性の40歳代から60歳代の年代で6割台と多くなっている。(図3-7-2)

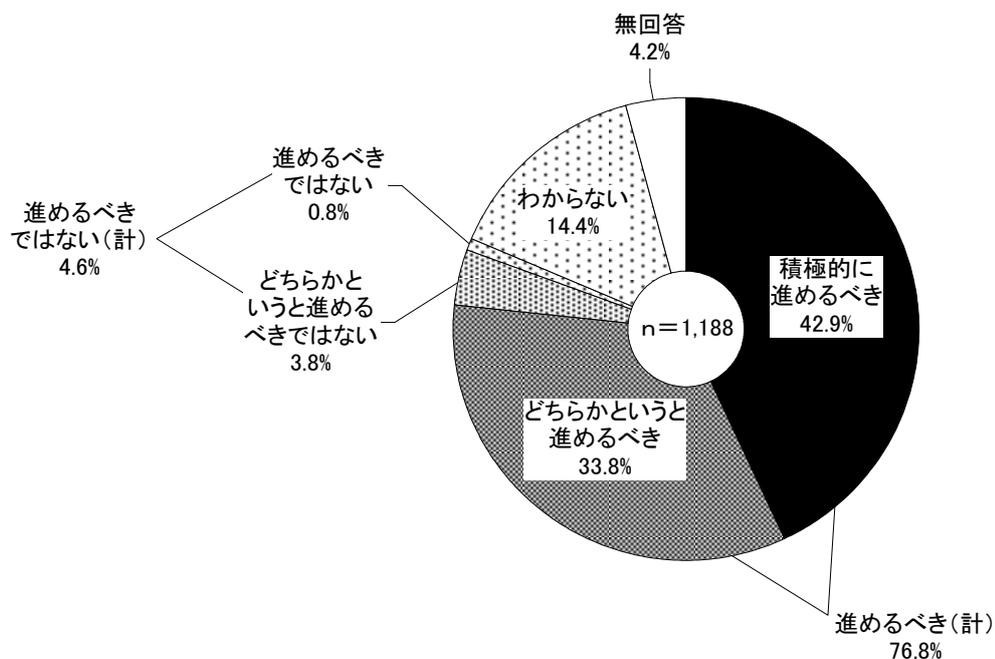
(8) 企業や行政サービスのデジタル化

◇『進めるべき』が8割近く

問34 あなたは、企業や行政サービスのデジタル化について、どのように考えますか。

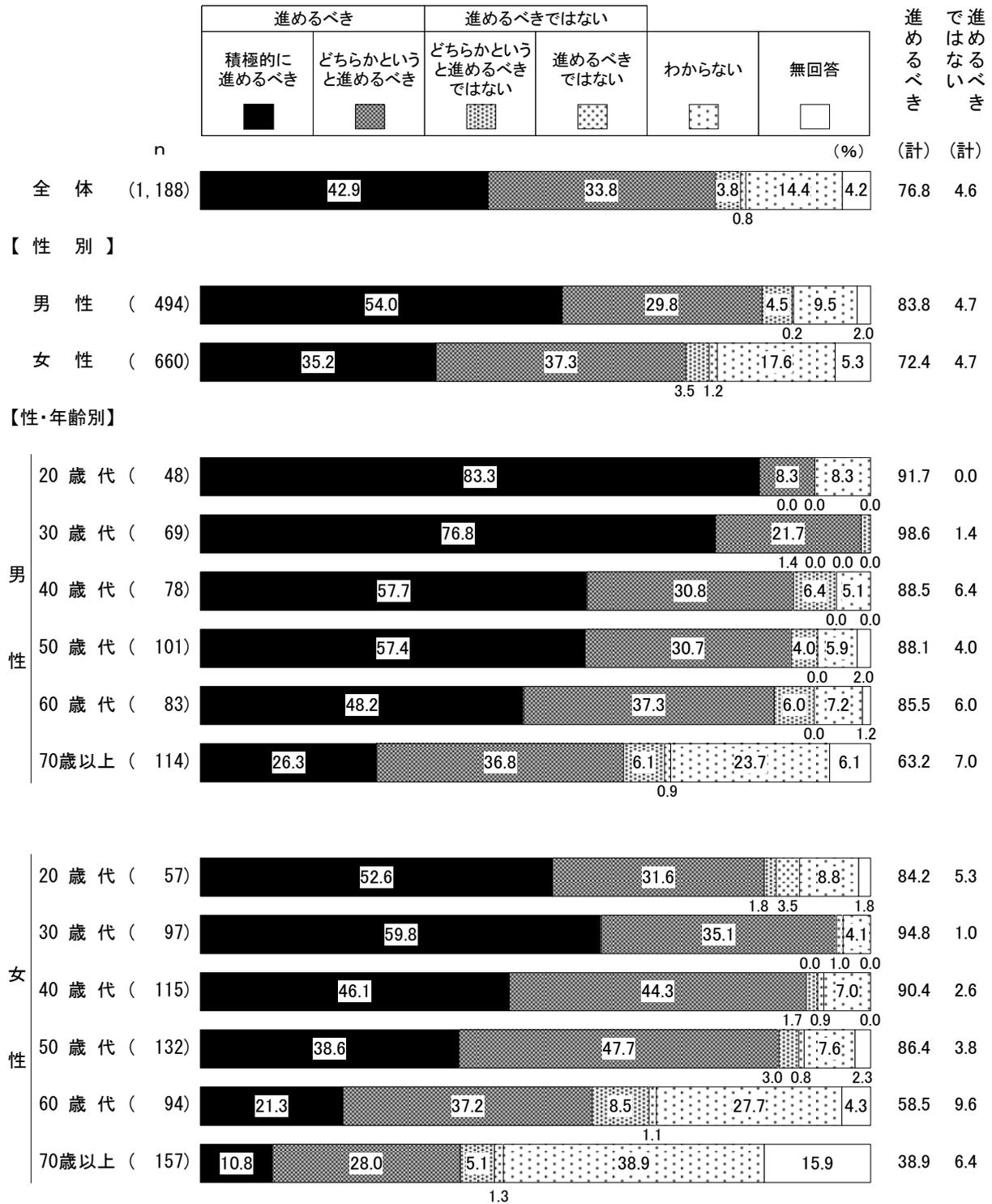
(○は1つ)

図3-8-1 企業や行政サービスのデジタル化



企業や行政サービスのデジタル化について聞いたところ、「積極的に進めるべき」(42.9%)と「どちらかというに進めるべき」(33.8%)を合わせた『進めるべき』(76.8%)が8割近くとなっている。一方、「どちらかというに進めるべきではない」(3.8%)と「進めるべきではない」(0.8%)を合わせた『進めるべきではない』(4.6%)はわずかとなっている。(図3-8-1)

図3-8-2 企業や行政サービスのデジタル化—性別、性・年齢別



性別にみると、『進めるべき』は男性の方が女性より11.4ポイント高くなっている。

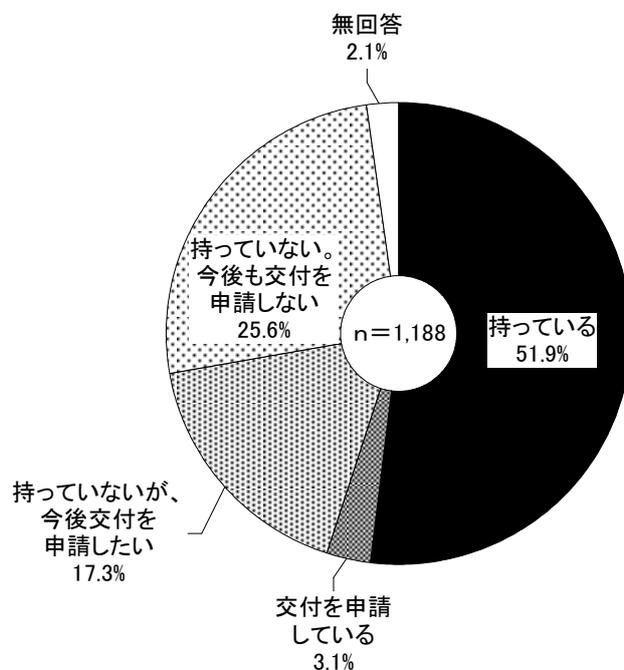
性・年齢別にみると、「積極的に進めるべき」は男性20歳代で8割を超えて多くなっている。『進めるべき』は男性30歳代で10割近くと多くなっている。(図3-8-2)

(9) マイナンバーカードの所有状況

◇「持っている」が5割を超える

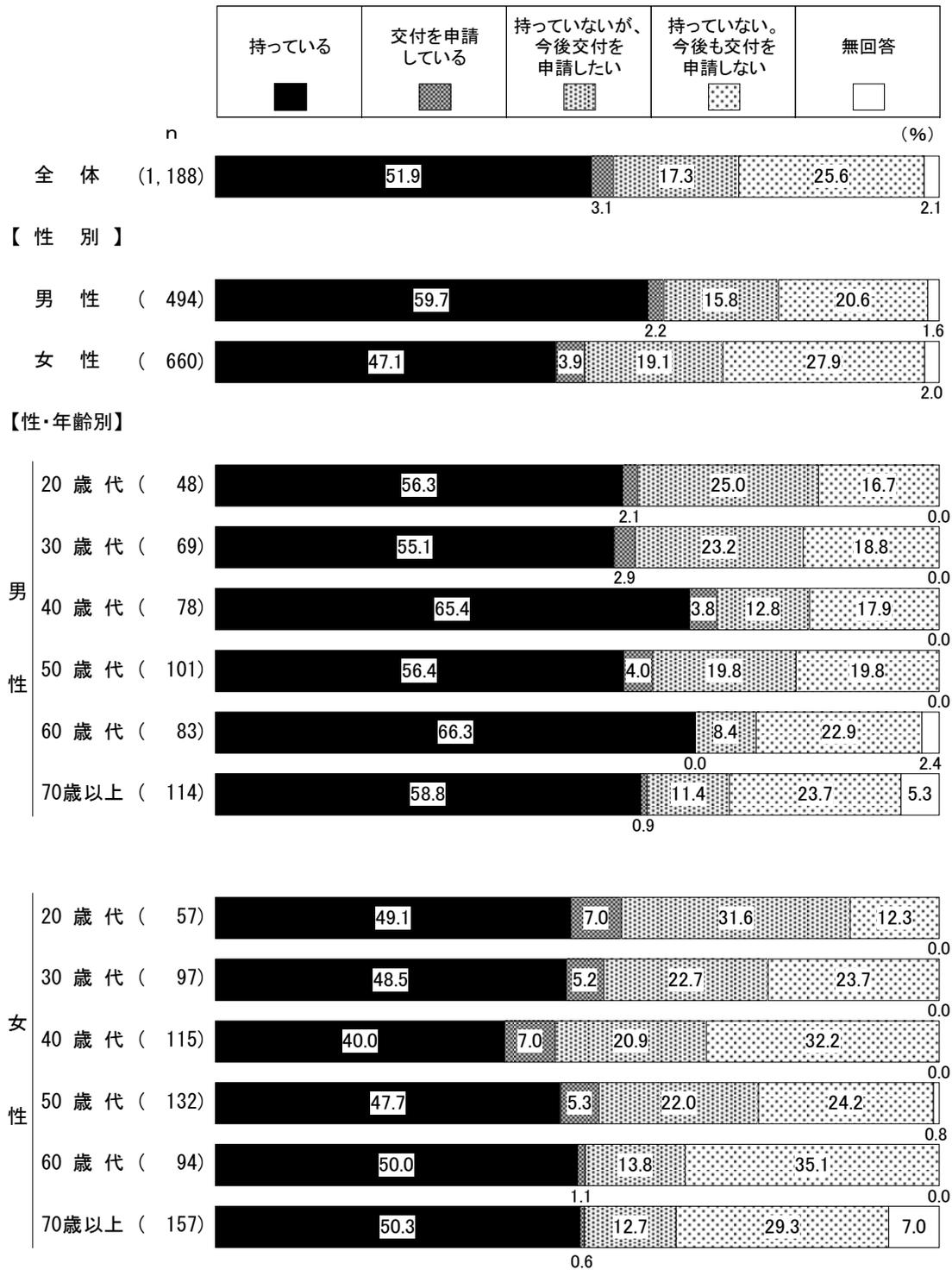
問35 あなたは、マイナンバーカードを持っていますか。(○は1つ)

図3-9-1 マイナンバーカードの所有状況



マイナンバーカードの所有状況を聞いたところ、「持っている」(51.9%)が5割を超えて多くなっている。「交付を申請している」(3.1%)はわずかで、「持っているが、今後交付を申請したい」(17.3%)は2割近くとなっている。一方、「持っていない。今後も交付を申請しない」(25.6%)は2割半ばとなっている。(図3-9-1)

図3-9-2 マイナンバーカードの所有状況－性別、性・年齢別



性別にみると、「持っている」は男性の方が女性より12.6ポイント高くなっている。一方、「持っていない。今後も交付を申請しない」は女性の方が男性より7.3ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「持っている」は男性40歳代と男性60歳代で6割半ばと多くなっている。「持っていないが、今後交付を申請したい」は女性20歳代で3割を超えて多くなっている。「持っていない。今後も交付を申請しない」は女性40歳代と女性60歳代で3割台と多くなっている。

(図3-9-2)

(9-1) 希望するマイナンバーカードの利用方法

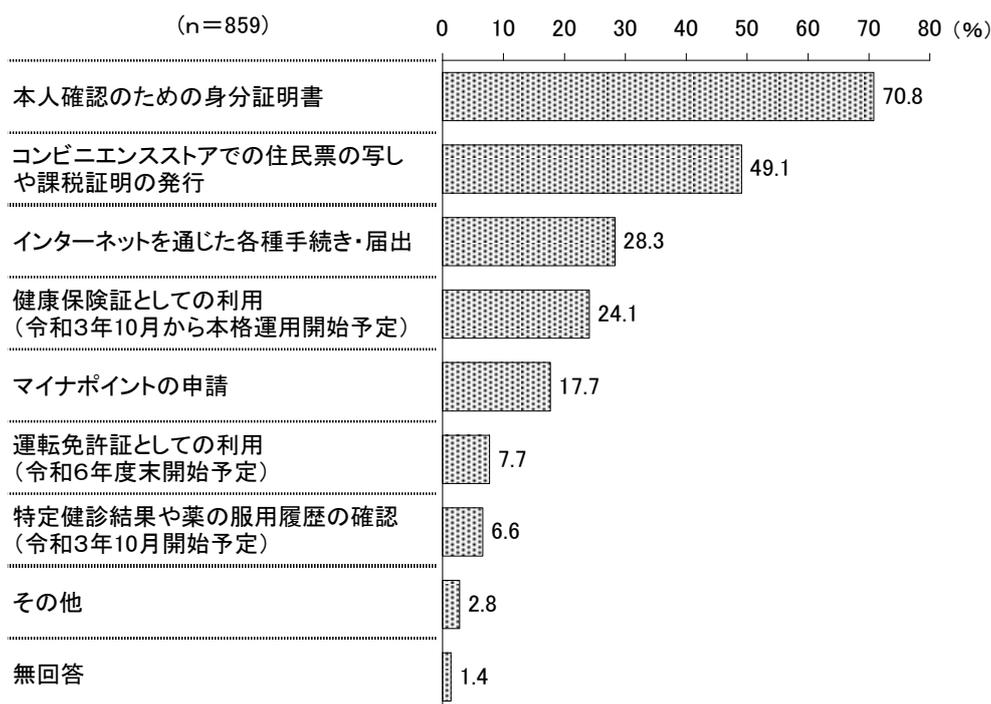
◇「本人確認のための身分証明書」が約7割

【問35で「持っている」、「交付を申請している」、「持っていないが、今後交付を申請したい」と答えた方へ】

問35-1 あなたは、マイナンバーカードをどのように利用したいと思いますか。

(○は3つまで)

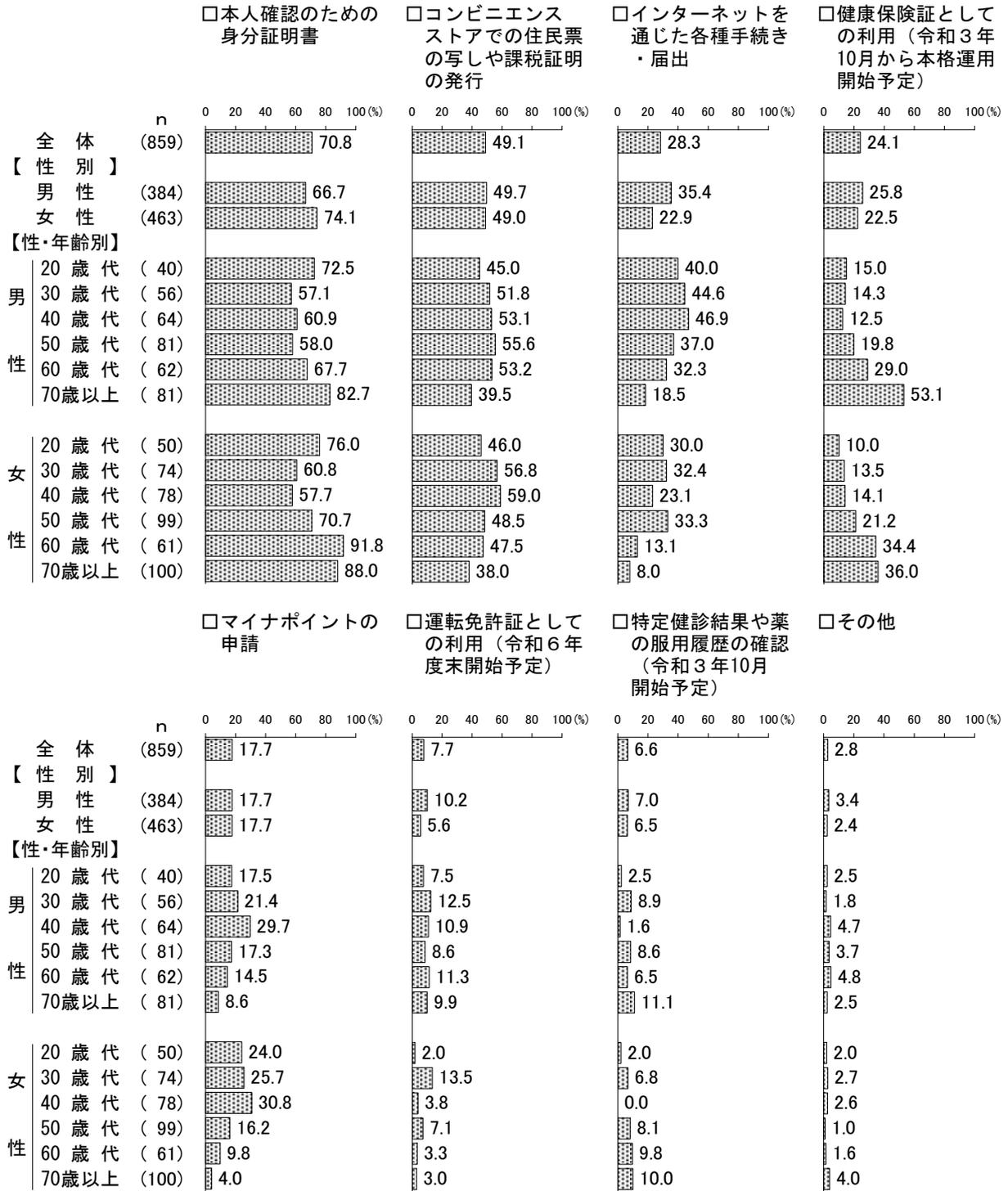
図3-9-3 希望するマイナンバーカードの利用方法



マイナンバーカードを「持っている」、「交付を申請している」、「持っていないが、今後交付を申請したい」と答えた方(859人)に、マイナンバーカードの利用方法を聞いたところ、「本人確認のための身分証明書」(70.8%)が約7割で最も多く、次いで「コンビニエンスストアでの住民票の写しや課税証明の発行」(49.1%)、「インターネットを通じた各種手続き・届出」(28.3%)、「健康保険証としての利用(令和3年10月から本格運用開始予定)」(24.1%)などの順となっている。

(図3-9-3)

図3-9-4 希望するマイナンバーカードの利用方法—性別、性・年齢別



性別にみると、男性の方が女性より「インターネットを通じた各種手続き・届出」で12.5ポイント、「運転免許証としての利用」で4.6ポイント、それぞれ高くなっている。一方、「本人確認のための身分証明書」は女性の方が男性より7.4ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「本人確認のための身分証明書」は女性60歳代で9割を超えて多くなっている。「コンビニエンスストアでの住民票の写しや課税証明の発行」は女性40歳代で約6割と多くなっている。「健康保険証としての利用」は男性70歳以上で5割を超えて多くなっている。

(図3-9-4)

(9-2) マイナンバーカードの交付を申請しない理由

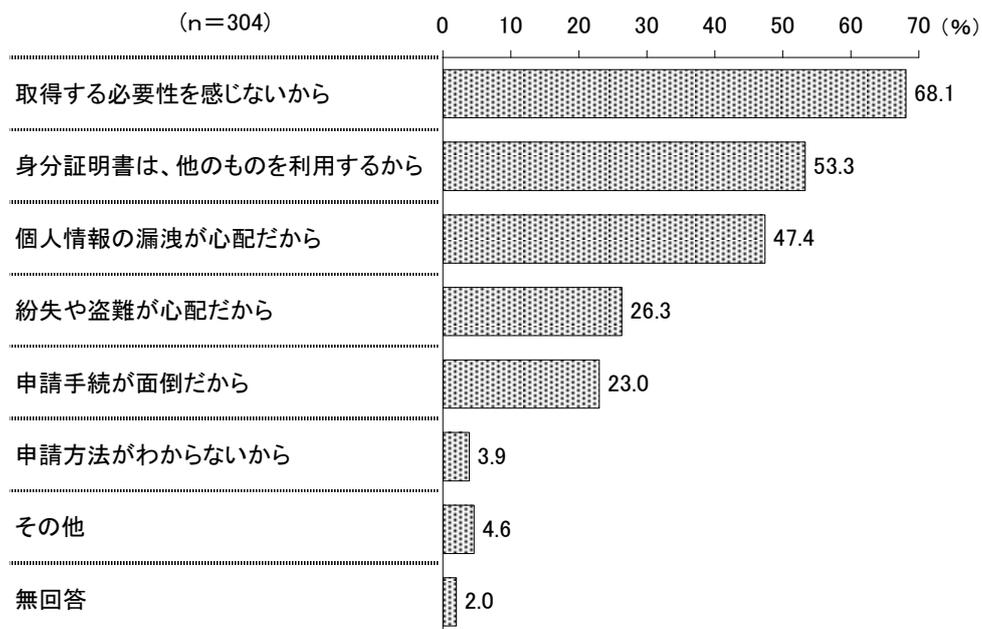
◇「取得する必要性を感じないから」が7割近く

【問35で「持っていない。今後も交付を申請しない」と答えた方へ】

問35-2 あなたが、マイナンバーカードの交付を申請しない理由は何ですか。

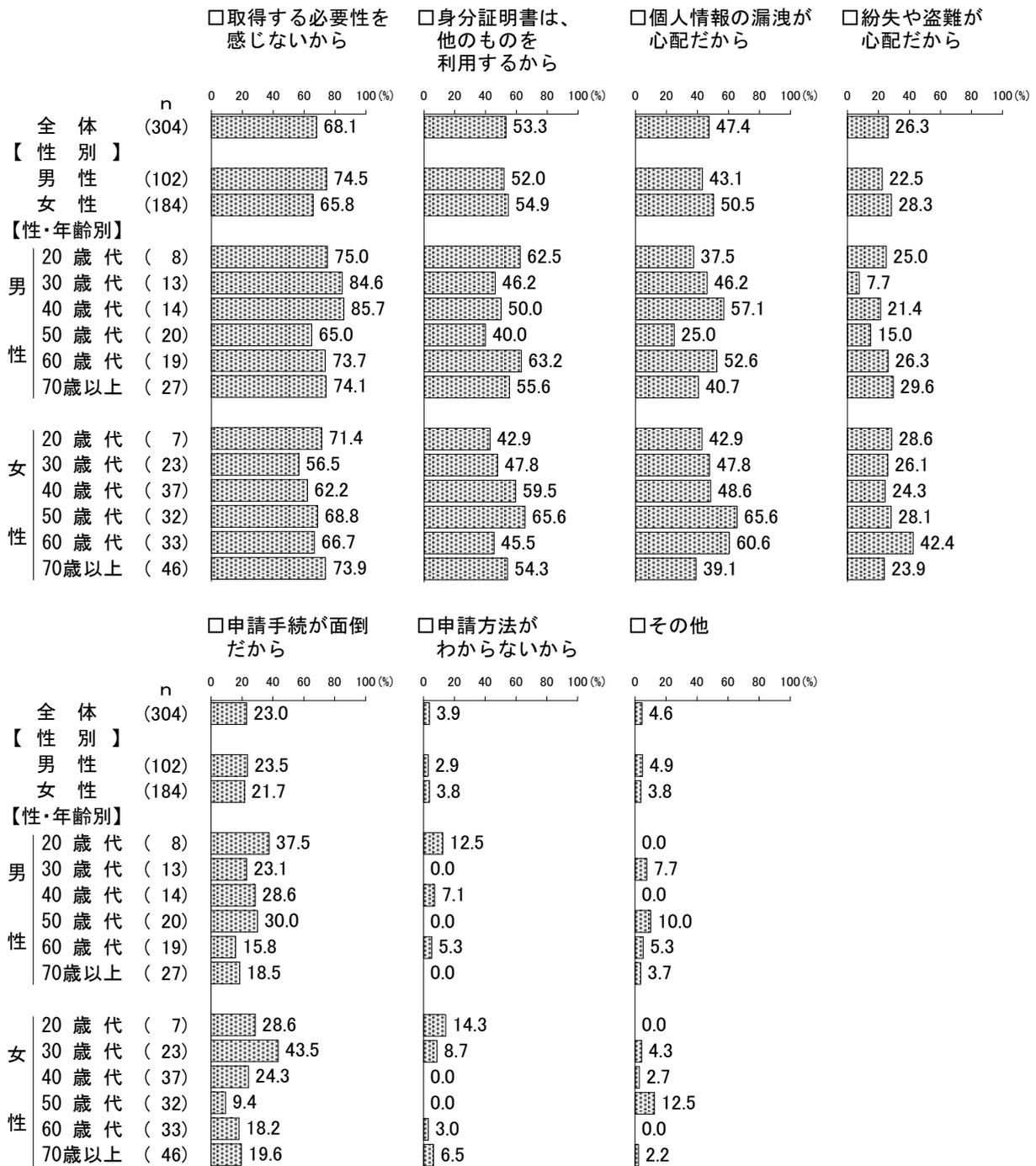
(○は3つまで)

図3-9-5 マイナンバーカードの交付を申請しない理由



マイナンバーカードを「持っていない。今後も交付を申請しない」と答えた方(304人)に、交付を申請しない理由を聞いたところ、「取得する必要性を感じないから」(68.1%)が7割近くで最も多く、次いで「身分証明書は、他のものを利用するから」(53.3%)、「個人情報の漏洩が心配だから」(47.4%)、「紛失や盗難が心配だから」(26.3%)などの順となっている。(図3-9-5)

図3-9-6 マイナンバーカードの交付を申請しない理由—性別、性・年齢別



性別にみると、「取得する必要性を感じないから」は男性の方が女性より8.7ポイント高くなっている。一方、女性の方が男性より「個人情報の漏洩が心配だから」で7.4ポイント、「紛失や盗難が心配だから」で5.8ポイント、それぞれ高くなっている。

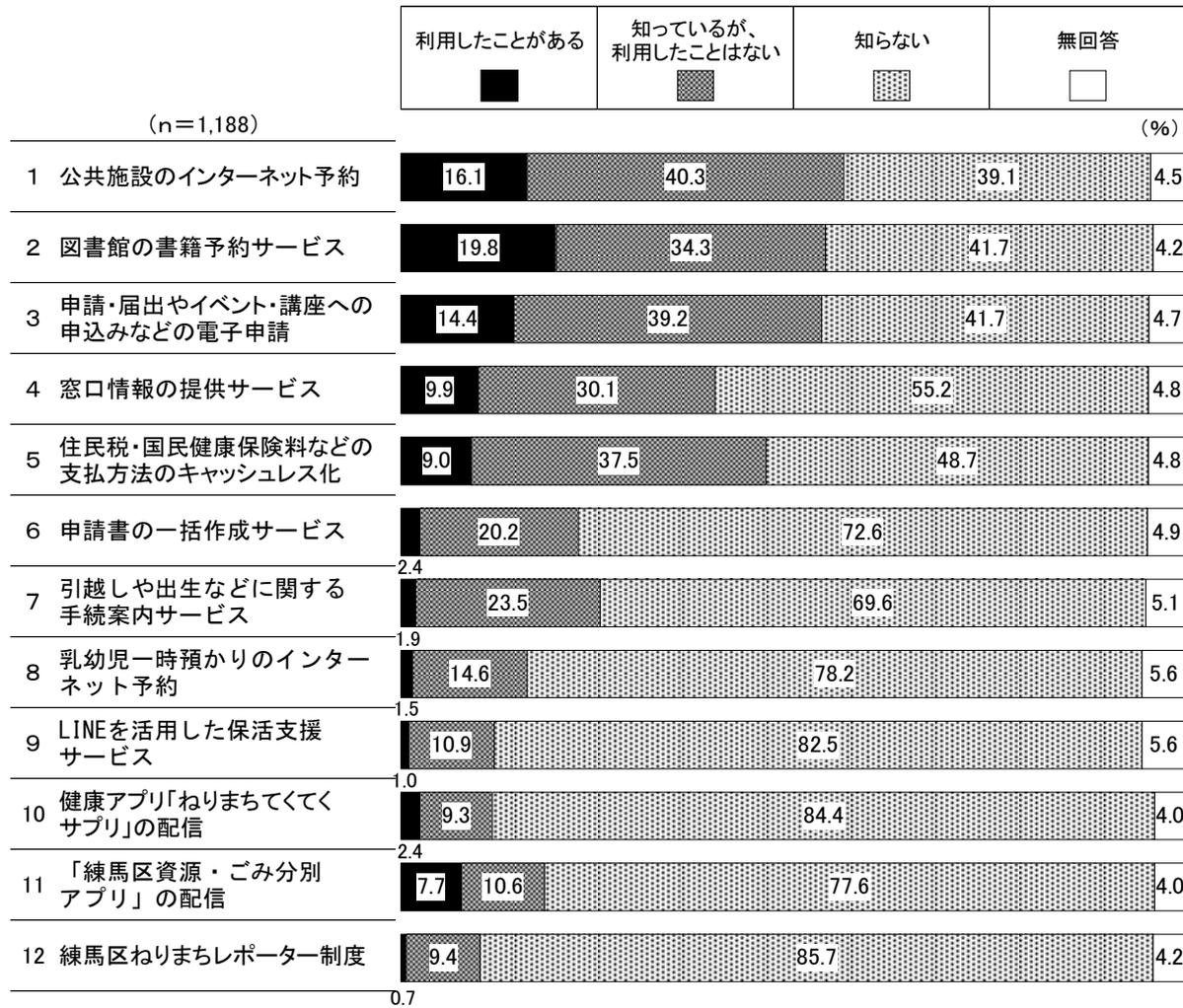
性・年齢別にみると、「身分証明書は、他のものを利用するから」は女性50歳代で6割半ばと多くなっている。「個人情報の漏洩が心配だから」は女性50歳代で6割半ばと多くなっている。「紛失や盗難が心配だから」は女性60歳代で4割を超えて多くなっている。(図3-9-6)

(10) 区が行っているデジタルサービスの利用状況

◇「利用したことがある」は“図書館の書籍予約サービス”で2割

問36 区が行っているデジタルサービスの利用状況について伺います。1～12の項目ごとに、あてはまるものをそれぞれ1つ選んで番号に○印をつけてください。(○はそれぞれ1つ)

図3-10-1 区が行っているデジタルサービスの利用状況



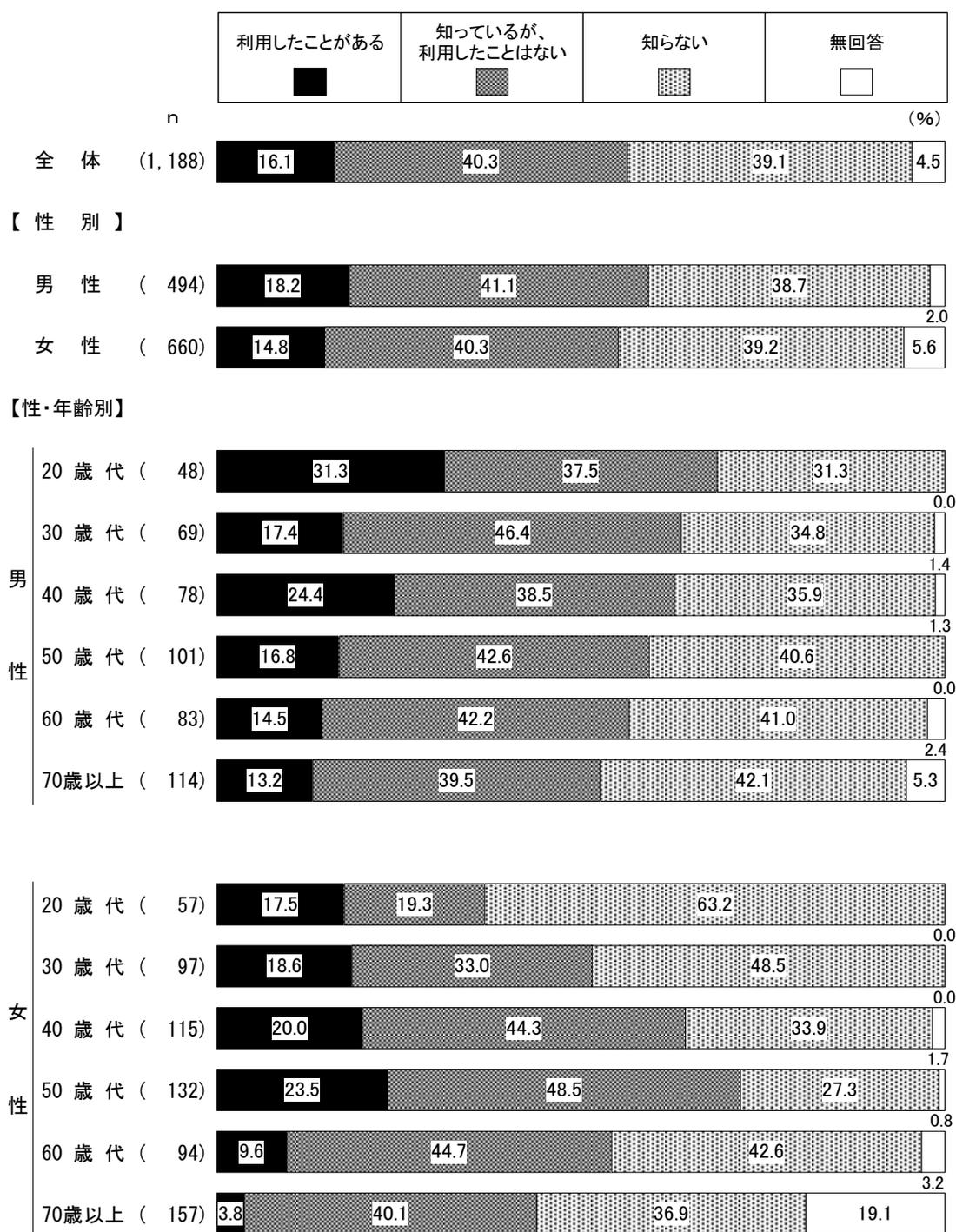
区が行っているデジタルサービスの利用状況を聞いたところ、「利用したことがある」は、“図書館の書籍予約サービス”（19.8%）で2割と最も多く、次いで“公共施設のインターネット予約”（16.1%）、“申請・届出やイベント・講座への申込みなどの電子申請”（14.4%）などの順となっている。

「知っているが、利用したことはない」は、“公共施設のインターネット予約”（40.3%）で4割と最も多く、次いで“申請・届出やイベント・講座への申込みなどの電子申請”（39.2%）、“住民税・国民健康保険料などの支払方法のキャッシュレス化”（37.5%）などの順となっている。

「知らない」は、“練馬区ねりまちレポーター制度”（85.7%）と“健康アプリ「ねりまちてくてくサプリ」の配信”（84.4%）で8割半ばと多く、次いで“LINEを活用した保活支援サービス”（82.5%）などの順となっている。（図3-10-1）

図 3-10-2 区が行っているデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

①公共施設のインターネット予約

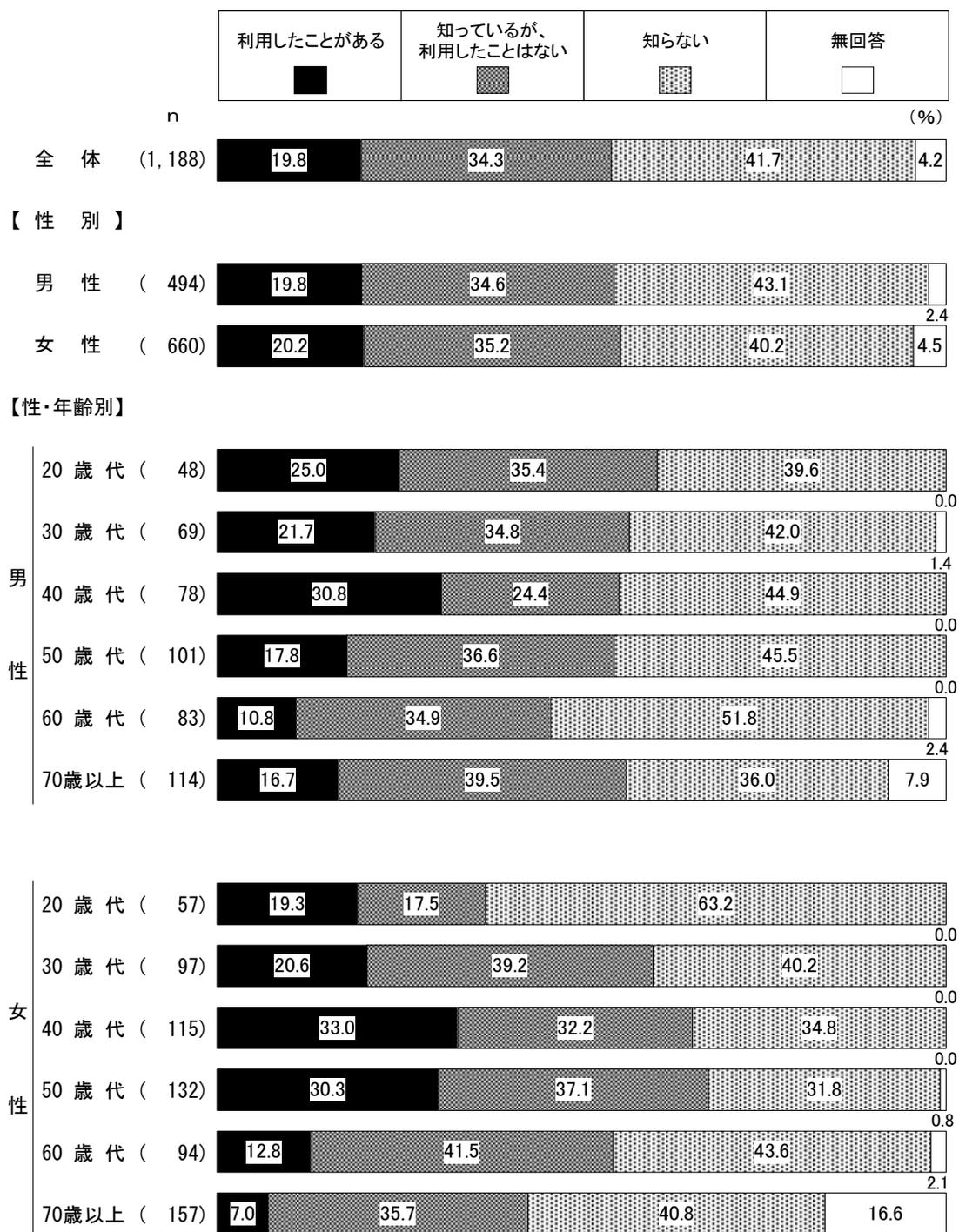


公共施設のインターネット予約を性別にみると、「利用したことがある」は男性の方が女性より3.4ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「利用したことがある」は男性20歳代で3割を超えて多くなっている。「知っているが、利用したことはない」は女性50歳代で5割近くと多くなっている。「知らない」は女性20歳代で6割を超えて多くなっている。(図3-10-2)

図3-10-3 区が行っているデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

②図書館の書籍予約サービス

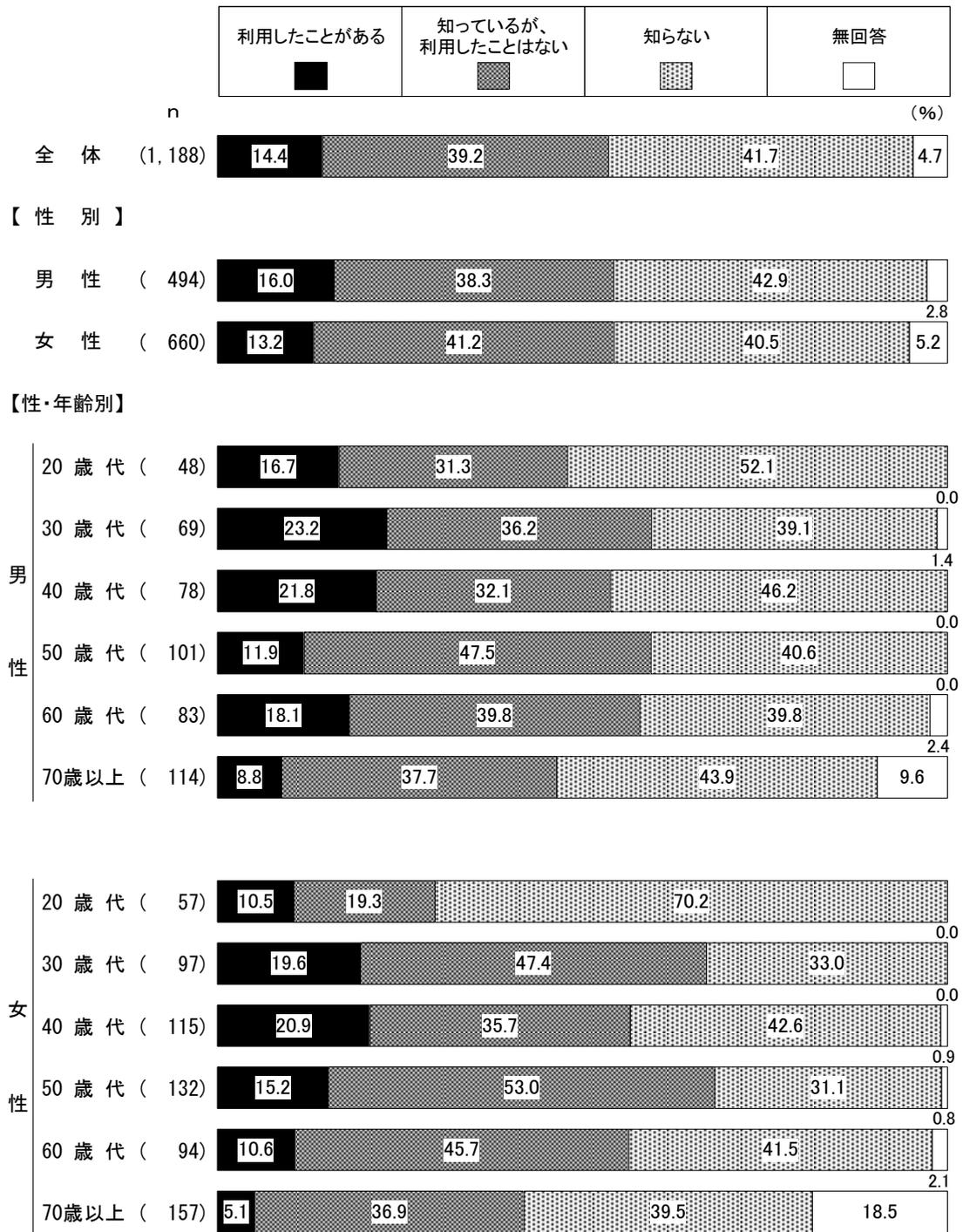


図書館の書籍予約サービスを性別にみると、「利用したことがある」は男女ともに2割となっている。

性・年齢別にみると、「利用したことがある」は女性40歳代、女性50歳代、男性40歳代で3割台と多くなっている。「知っているが、利用したことはない」は女性60歳代で4割を超えて多くなっている。「知らない」は女性20歳代で6割を超えて多くなっている。(図3-10-3)

図3-10-4 区が行っているデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

③申請・届出やイベント・講座への申込みなどの電子申請

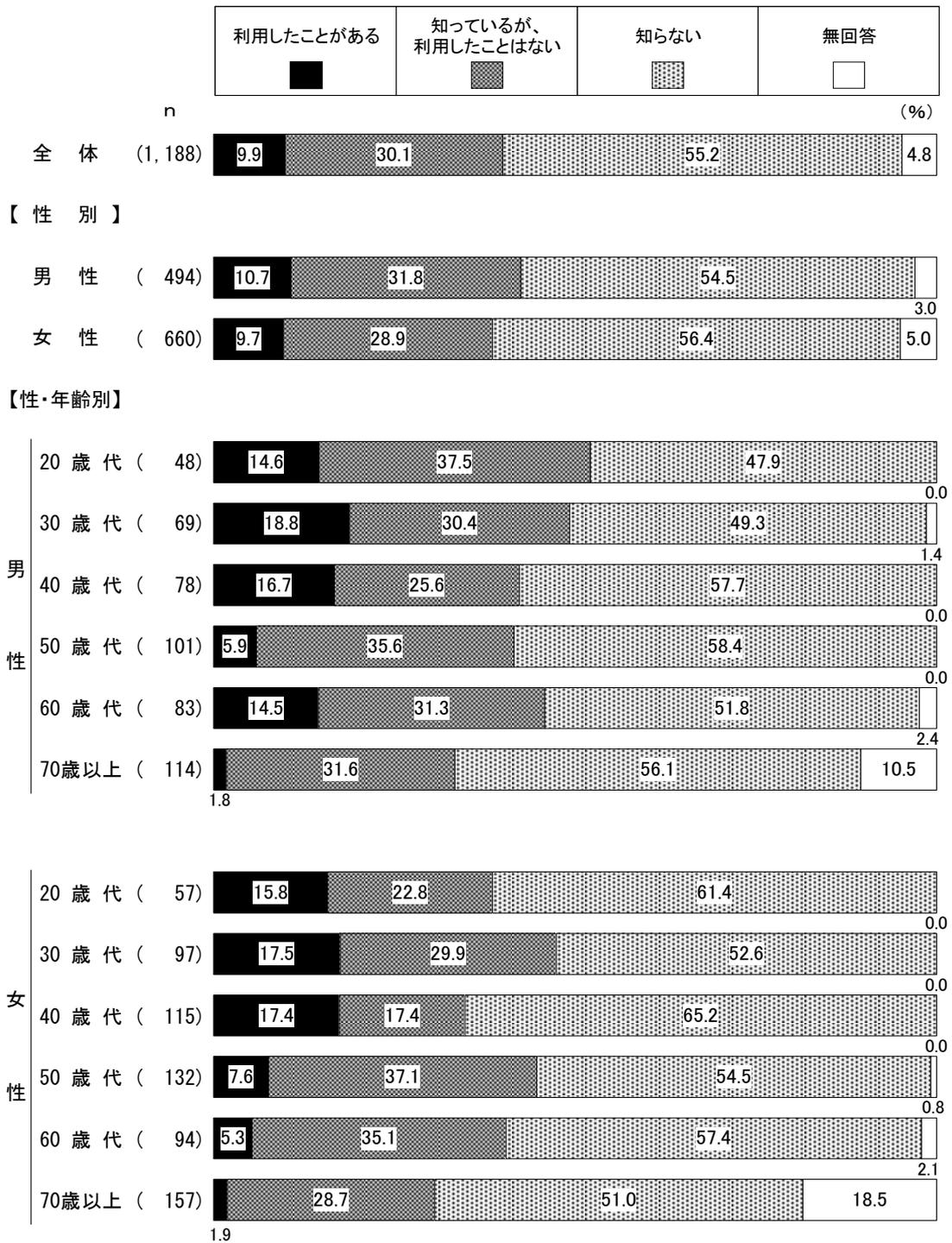


申請・届出やイベント・講座への申込みなどの電子申請を性別にみると、「知らない」は男女ともに4割台となっている。

性・年齢別にみると、「利用したことがある」は男性30歳代、男性40歳代、女性40歳代で2割台と多くなっている。「知っているが、利用したことはない」は女性50歳代で5割を超えて多くなっている。「知らない」は女性20歳代で7割と多くなっている。(図3-10-4)

図3-10-5 区が行っているデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

④窓口情報の提供サービス

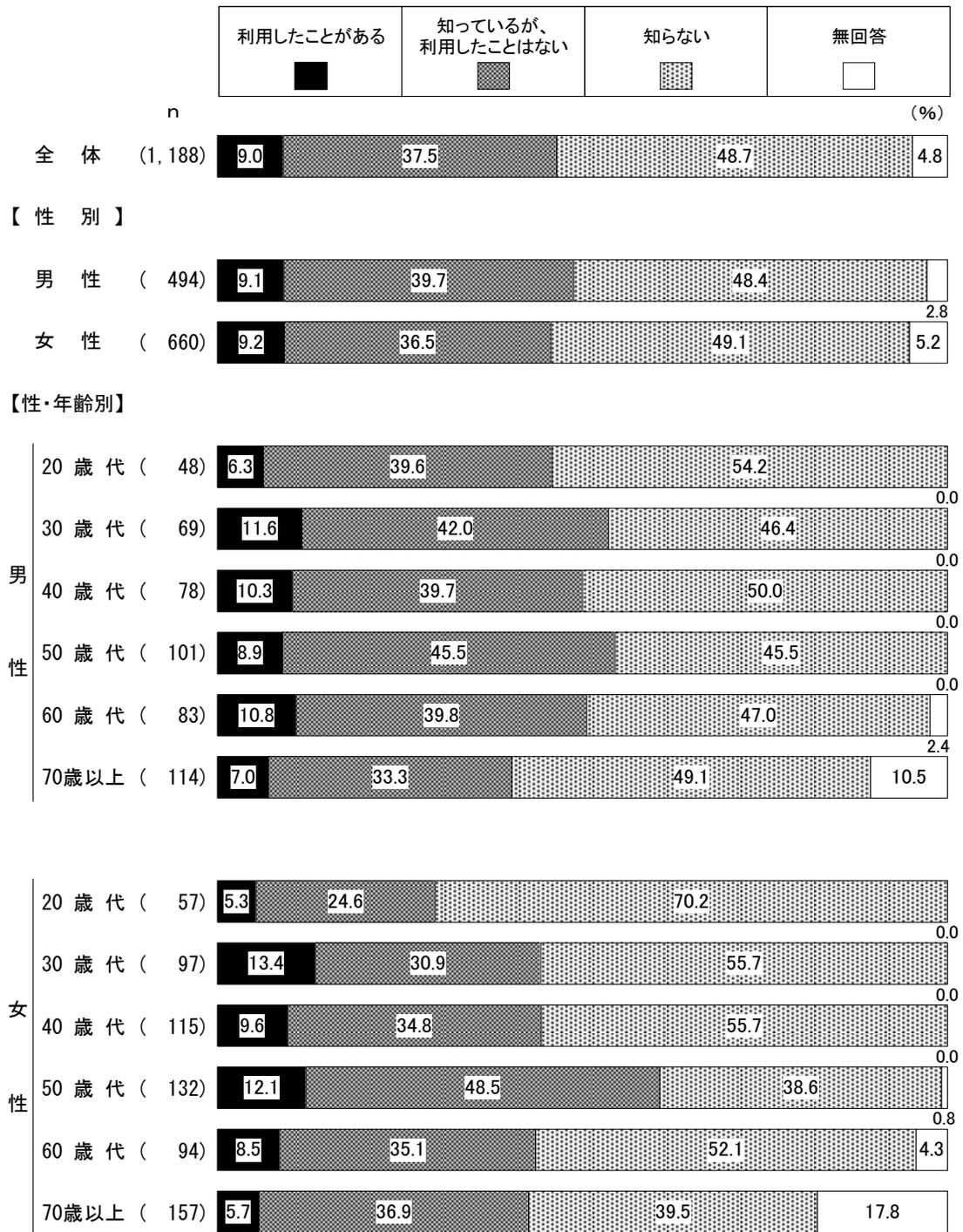


窓口情報の提供サービスを性別にみると、「知らない」は男女ともに5割半ばとなっている。

性・年齢別にみると、「知っているが、利用したことはない」は男性20歳代と女性50歳代で4割近くと多くなっている。「知らない」は女性20歳代と女性40歳代で6割台と多くなっている。

(図3-10-5)

図3-10-6 区が行っているデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別
⑤住民税・国民健康保険料などの支払方法のキャッシュレス化

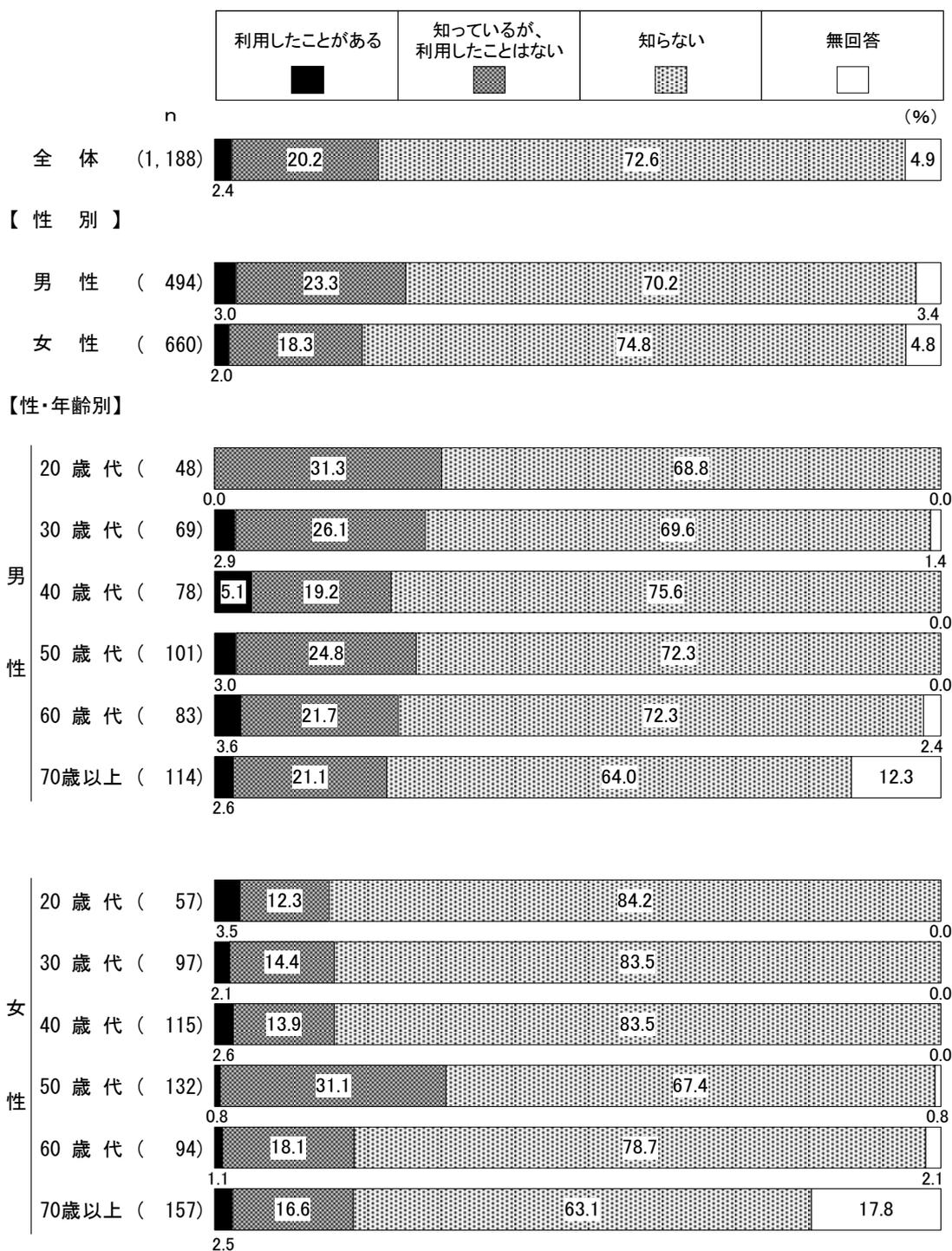


住民税・国民健康保険料などの支払方法のキャッシュレス化を性別にみると、「知っているが、利用したことはない」は男性の方が女性より3.2ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「知っているが、利用したことはない」は女性50歳代で5割近くと多くなっている。「知らない」は女性20歳代で7割と多くなっている。(図3-10-6)

図3-10-7 区が行っているデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

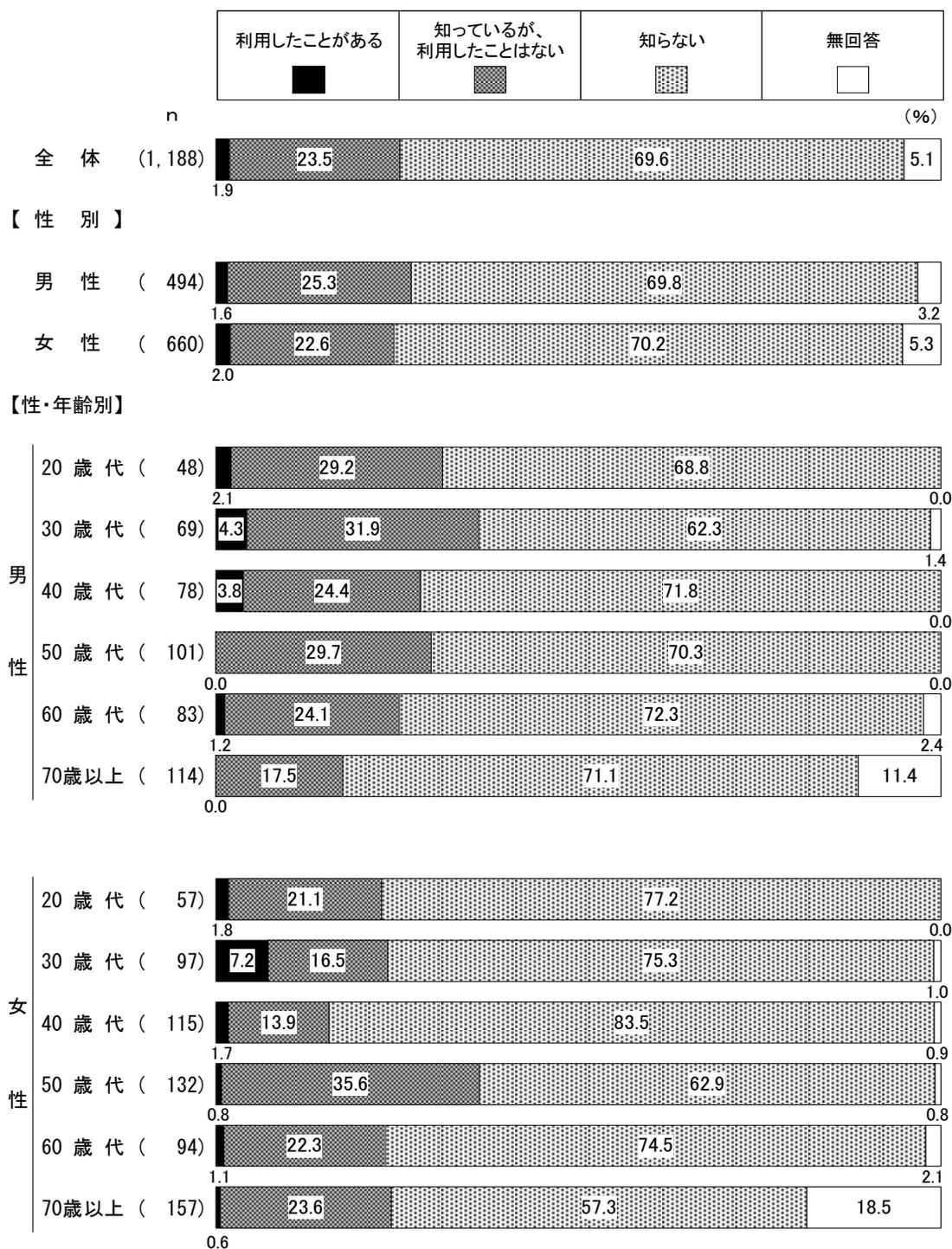
⑥申請書の一括作成サービス



申請書の一括作成サービスを性別にみると、「知っているが、利用したことはない」は男性の方が女性より5.0ポイント高くなっている。一方、「知らない」は女性の方が男性より4.6ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「知っているが、利用したことはない」は男性20歳代と女性50歳代で3割を超えて多くなっている。「知らない」は女性の20歳代から40歳代の年代で8割台と多くなっている。(図3-10-7)

図3-10-8 区が行っているデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別
 ⑦引越しや出生などに関する手続案内サービス

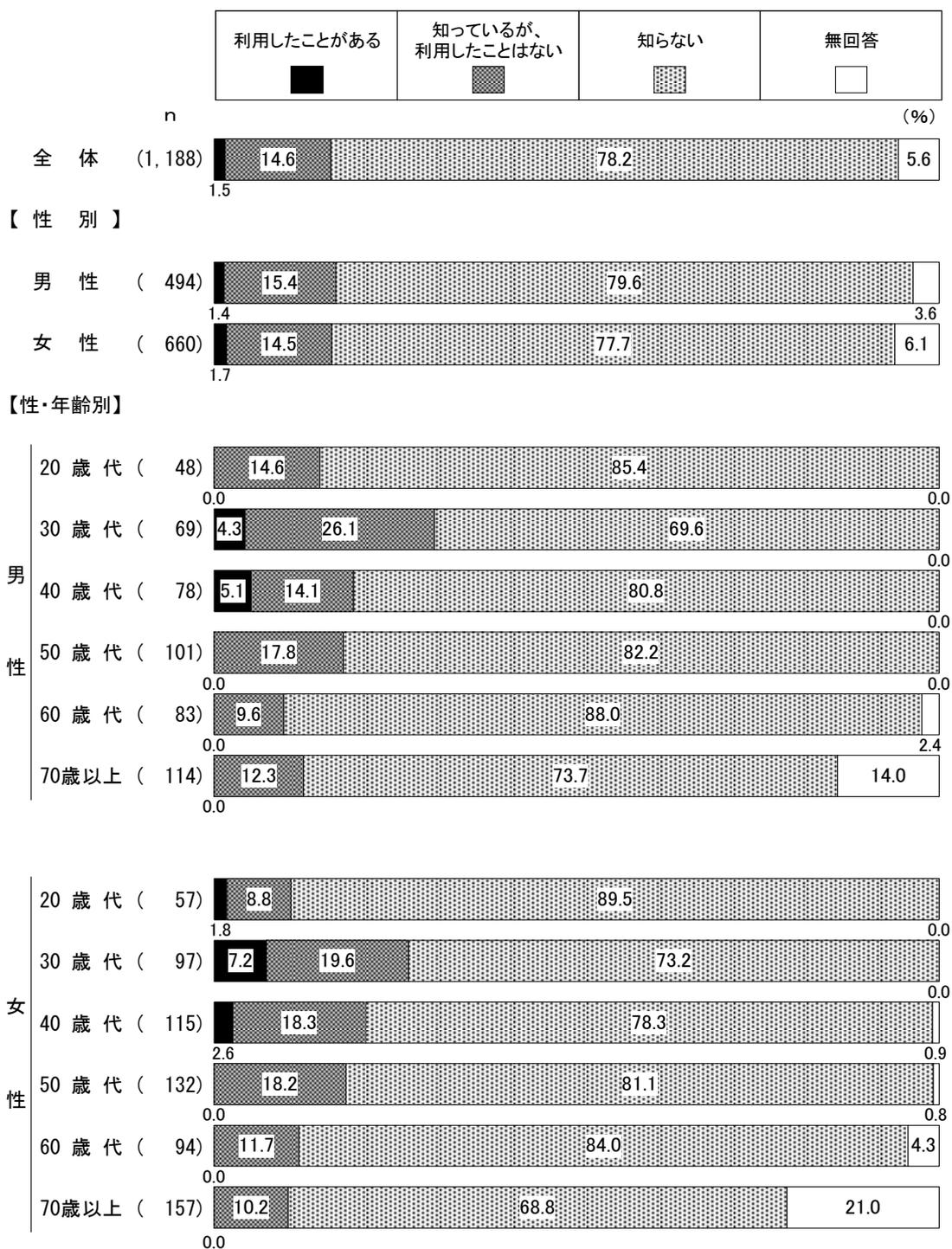


引越しや出生などに関する手続案内サービスを性別にみると、「知らない」は男女ともに7割となっている。

性・年齢別にみると、「知っているが、利用したことはない」は女性50歳代と男性30歳代で3割台と多くなっている。「知らない」は女性40歳代で8割を超えて多くなっている。(図3-10-8)

図 3-10-9 区が行っているデジタルサービスの利用状況—性別、性・年齢別

⑧乳幼児一時預かりのインターネット予約

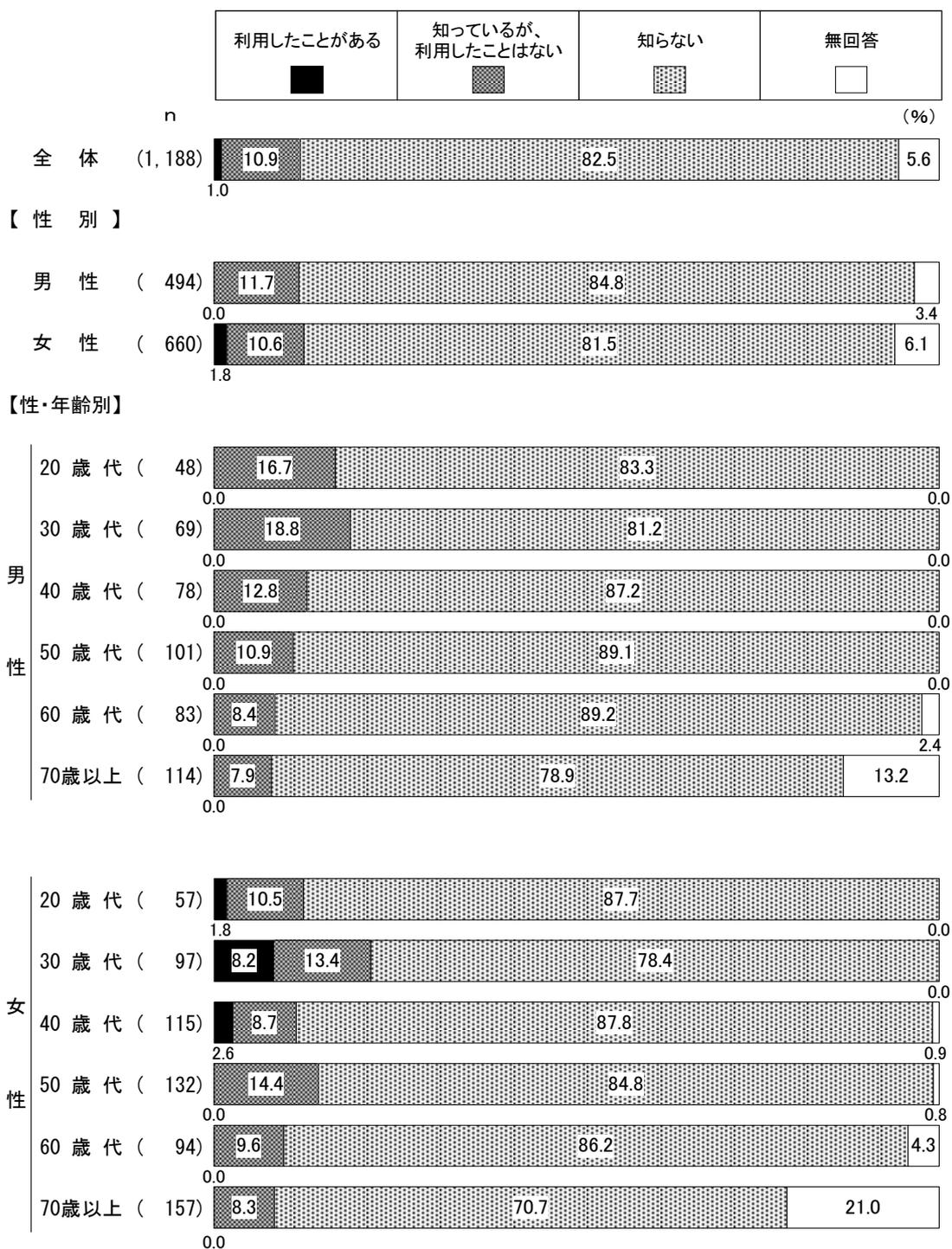


乳幼児一時預かりのインターネット予約を性別にみると、「知らない」は男女ともに7割台となっている。

性・年齢別にみると、「知っているが、利用したことはない」は男性30歳代で2割半ばと多くなっている。「知らない」は女性20歳代で9割と多くなっている。(図3-10-9)

図3-10-10 区が行っているデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

⑨LINEを活用した保活支援サービス



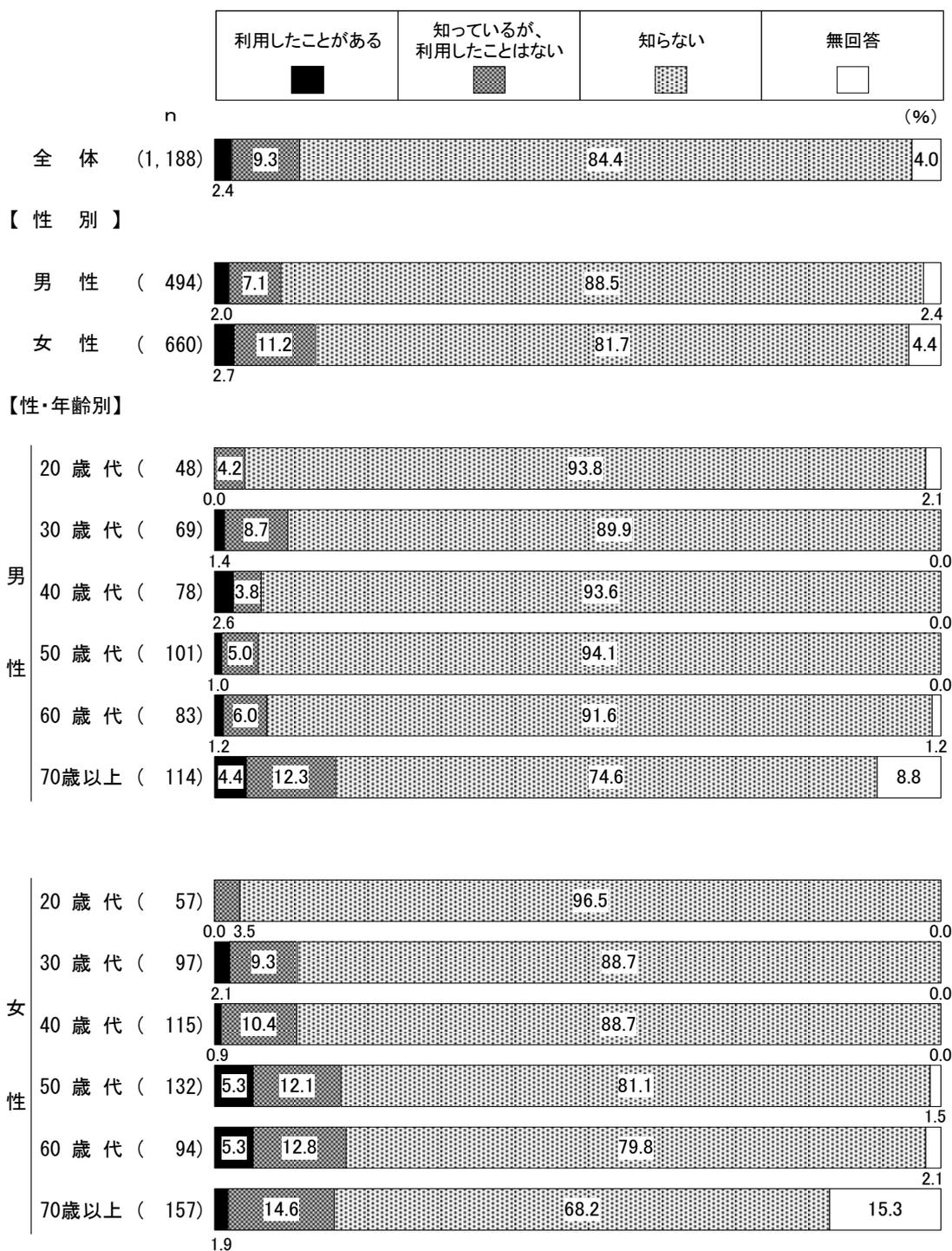
LINEを活用した保活支援サービスを性別にみると、「知らない」は男性の方が女性より3.3ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「知らない」は男性50歳代と男性60歳代で約9割と多くなっている。

(図3-10-10)

図3-10-11 区が行っているデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

⑩健康アプリ「ねりまちてくてくサプリ」の配信

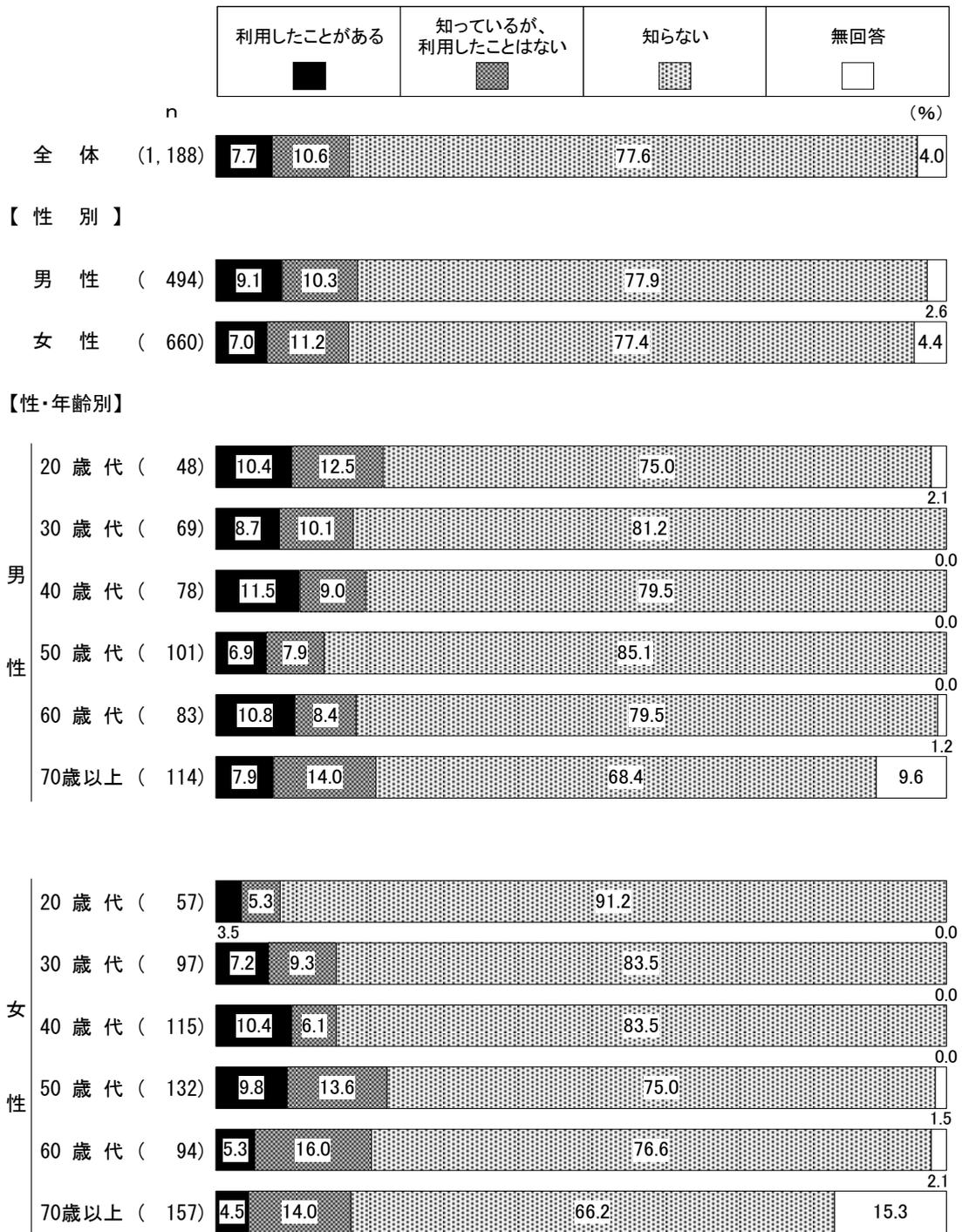


健康アプリ「ねりまちてくてくサプリ」の配信を性別にみると、「知らない」は男性の方が女性より6.8ポイント高くなっている。一方、「知っているが、利用したことはない」は女性の方が男性より4.1ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「知らない」は女性20歳代で10割近くと多くなっている。(図3-10-11)

図3-10-12 区が行っているデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別

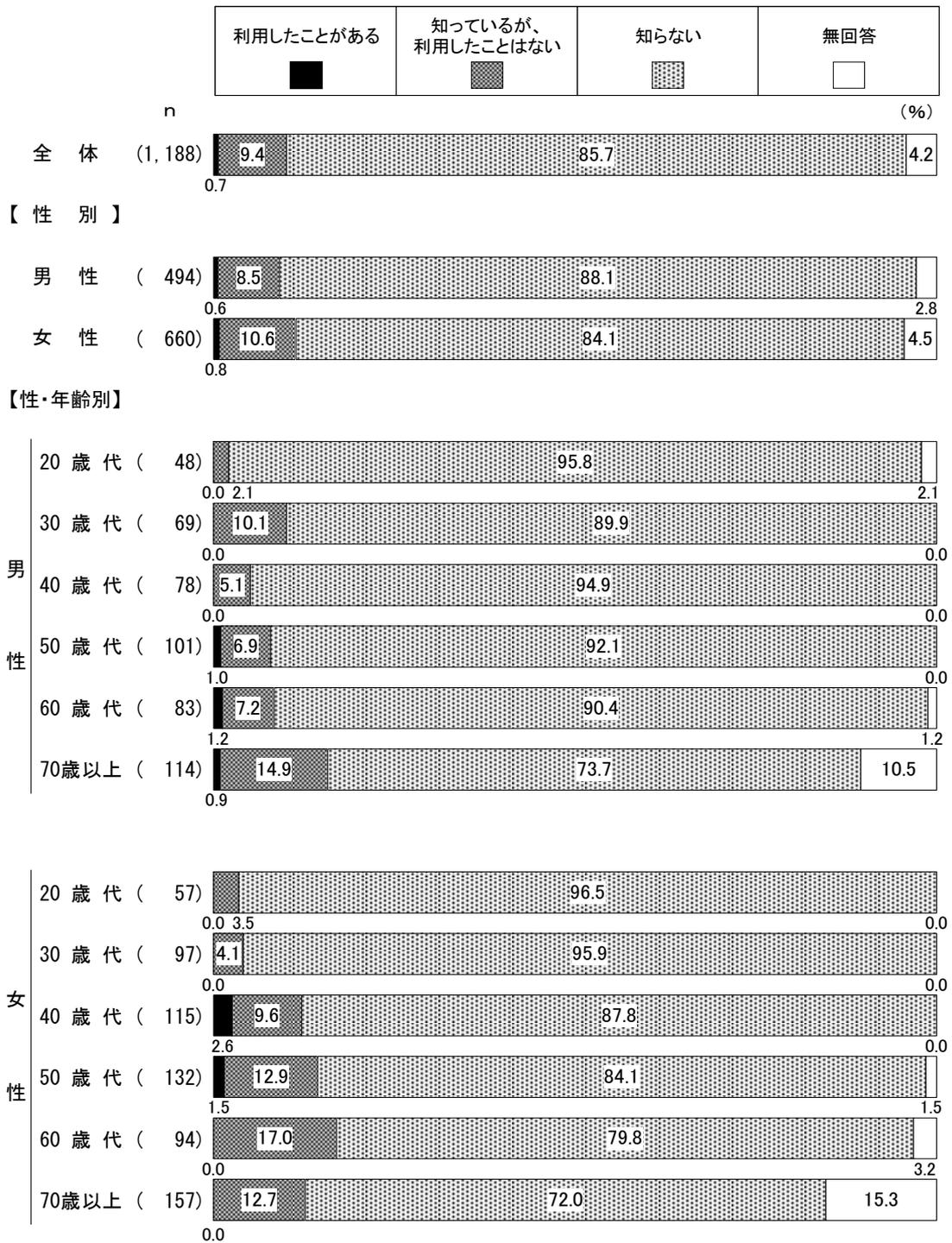
①「練馬区資源・ごみ分別アプリ」の配信



「練馬区資源・ごみ分別アプリ」の配信を性別にみると、「知らない」は男女ともに8割近くとなっている。

性・年齢別にみると、「知らない」は女性20歳代で9割を超えて多くなっている。(図3-10-12)

図3-10-13 区が行っているデジタルサービスの利用状況－性別、性・年齢別
⑫練馬区ねりまちレポーター制度



練馬区ねりまちレポーター制度を性別にみると、「知らない」は男性の方が女性より4.0ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「知らない」は女性20歳代で10割近くと多くなっている。(図3-10-13)

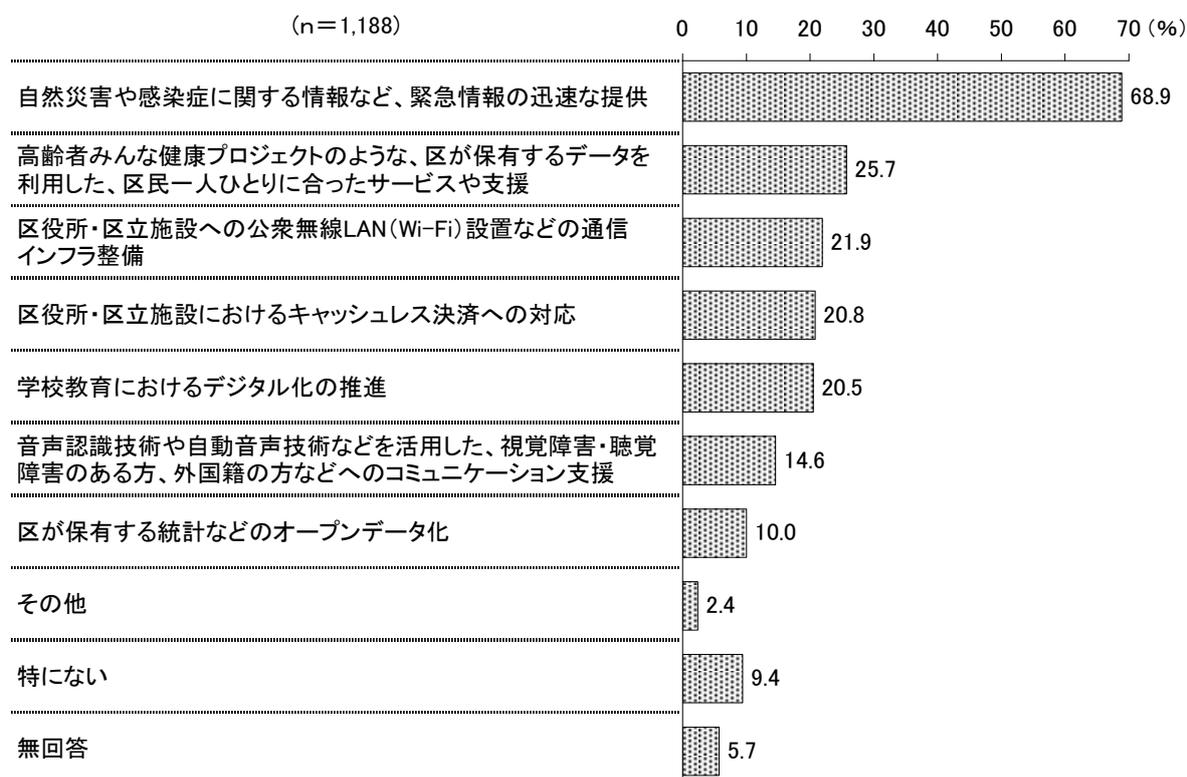
(11) 区のデジタル化の取り組みで力を入れてほしい分野

◇「自然災害や感染症に関する情報など、緊急情報の迅速な提供」が7割近く

問37 区のデジタル化の取り組みで、あなたが力を入れてほしい分野は何ですか。

(○は3つまで)

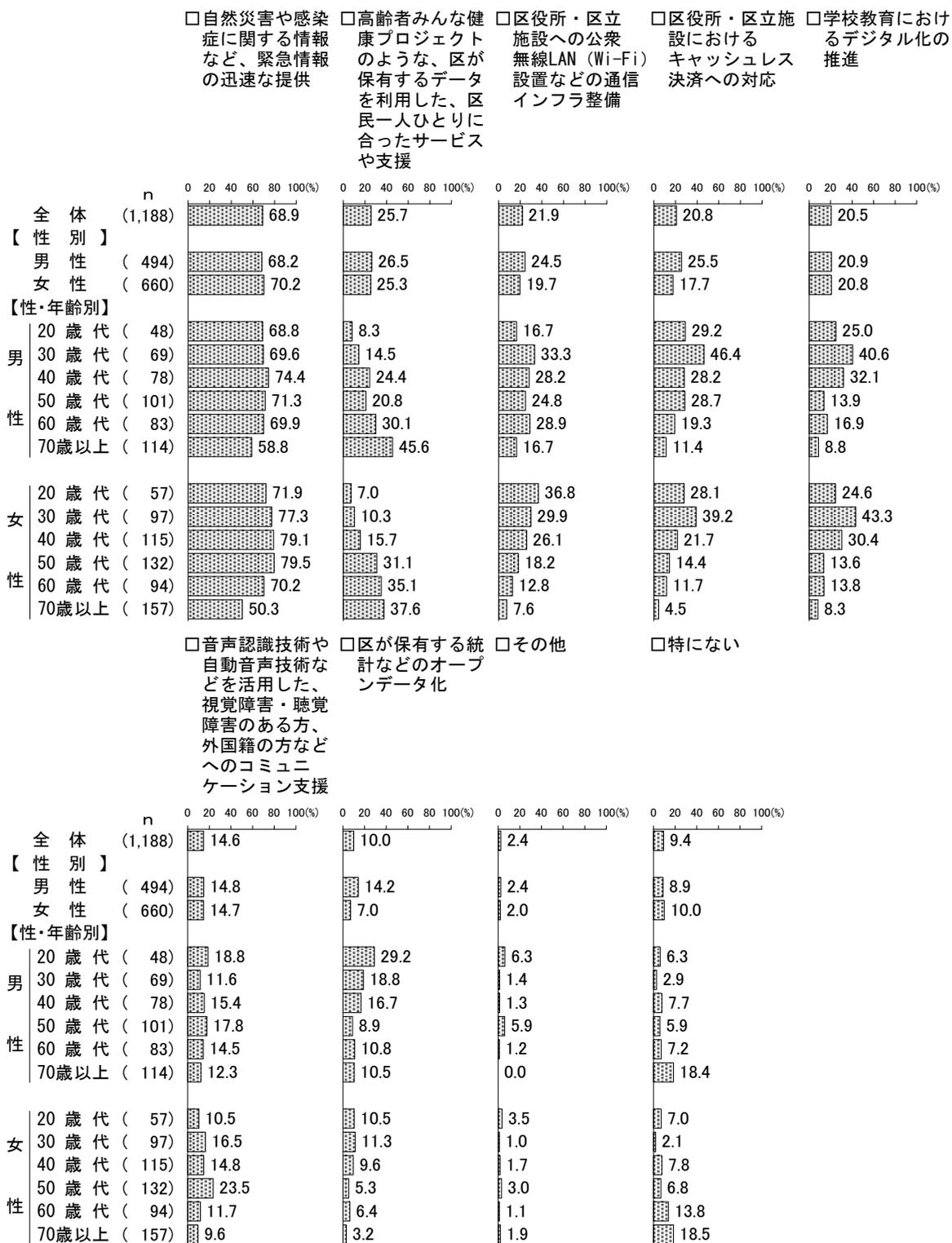
図3-11-1 区のデジタル化の取り組みで力を入れてほしい分野



区のデジタル化の取り組みで力を入れてほしい分野を聞いたところ、「自然災害や感染症に関する情報など、緊急情報の迅速な提供」(68.9%)が7割近くで最も多く、次いで「高齢者みんな健康プロジェクトのような、区が保有するデータを利用した、区民一人ひとりに合ったサービスや支援」(25.7%)、「区役所・区立施設への公衆無線LAN(Wi-Fi)設置などの通信インフラ整備」(21.9%)、「区役所・区立施設におけるキャッシュレス決済への対応」(20.8%)などの順となっている。

(図3-11-1)

図3-11-2 区のデジタル化の取り組みで力を入れてほしい分野—性別、性・年齢別



性別にみると、男性の方が女性より「区役所・区立施設におけるキャッシュレス決済への対応」で7.8ポイント、「区が保有する統計などのオープンデータ化」で7.2ポイント、それぞれ高くなっている。

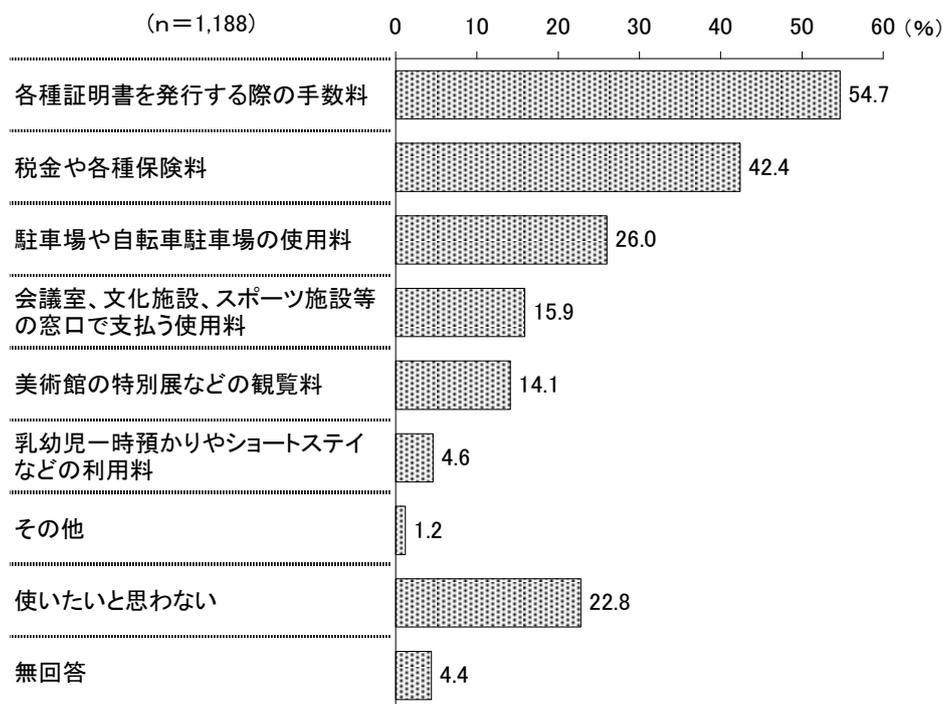
性・年齢別にみると、「高齢者みんな健康プロジェクトのような、区が保有するデータを利用した、区民一人ひとりに合ったサービスや支援」は男女ともにおおむね年代が上がるほど割合が高くなっており、男性70歳以上で4割半ばとなっている。「区役所・区立施設におけるキャッシュレス決済への対応」は男性30歳代で4割半ばと多くなっている。(図3-11-2)

(12) 区の窓口でキャッシュレス決済が導入された場合に利用したいもの

◇「各種証明書を発行する際の手数料」が5割半ば

問38 区の窓口でキャッシュレス決済が導入された場合、あなたが利用したいと考えるものは何ですか。(〇は3つまで)

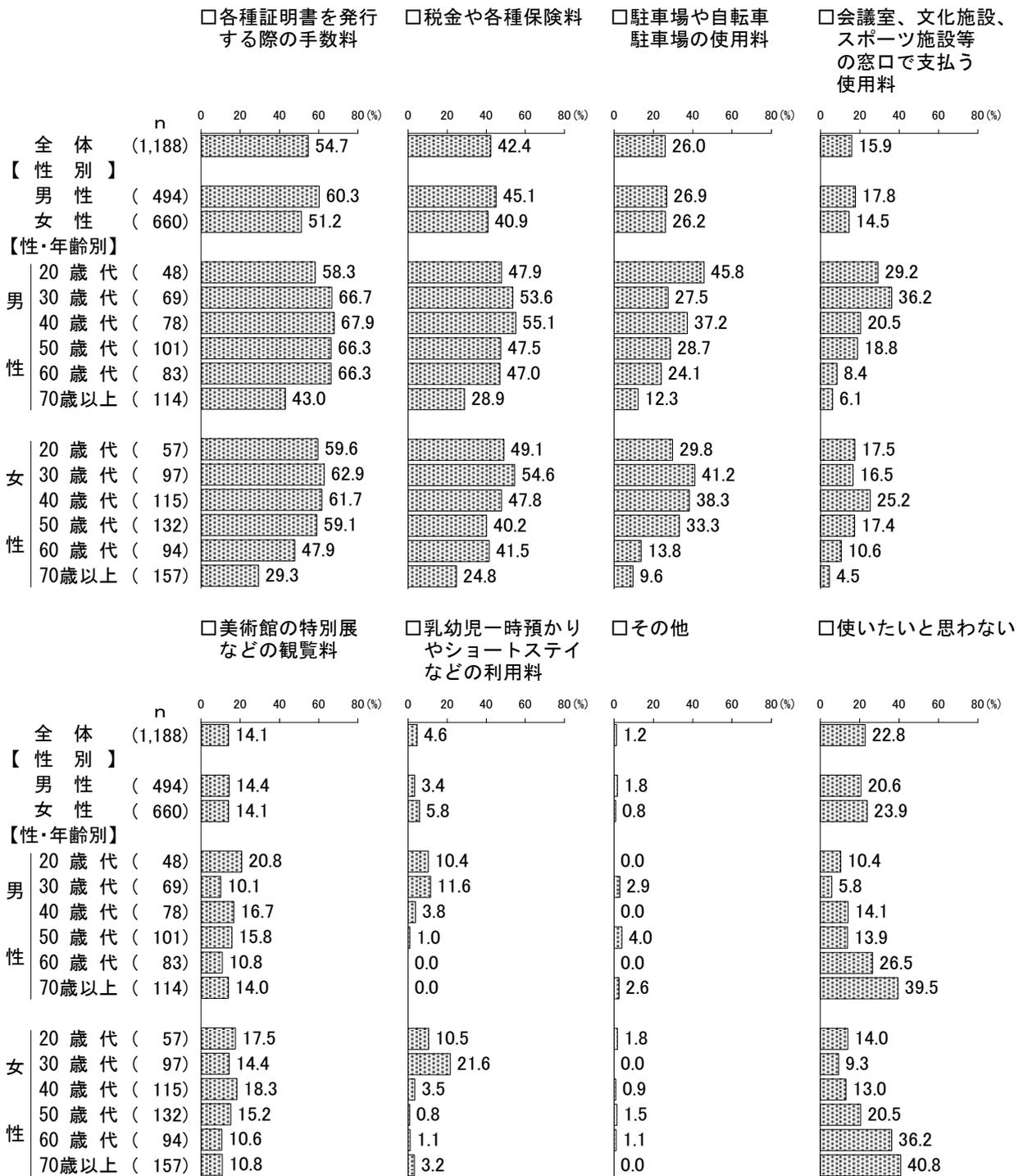
図3-12-1 区の窓口でキャッシュレス決済が導入された場合に利用したいもの



区の窓口でキャッシュレス決済が導入された場合に利用したいものを聞いたところ、「各種証明書を発行する際の手数料」(54.7%)が5割半ばで最も多く、次いで「税金や各種保険料」(42.4%)、「駐車場や自転車駐車場の使用料」(26.0%)、「会議室、文化施設、スポーツ施設等の窓口で支払う使用料」(15.9%)などの順となっている。一方、「使いたいと思わない」(22.8%)は2割を超えている。(図3-12-1)

図3-12-2 区の窓口でキャッシュレス決済が導入された場合に利用したいもの

—性別、性・年齢別



性別にみると、男性の方が女性より「各種証明書を発行する際の手数料」で9.1ポイント、「税金や各種保険料」で4.2ポイント、それぞれ高くなっている。

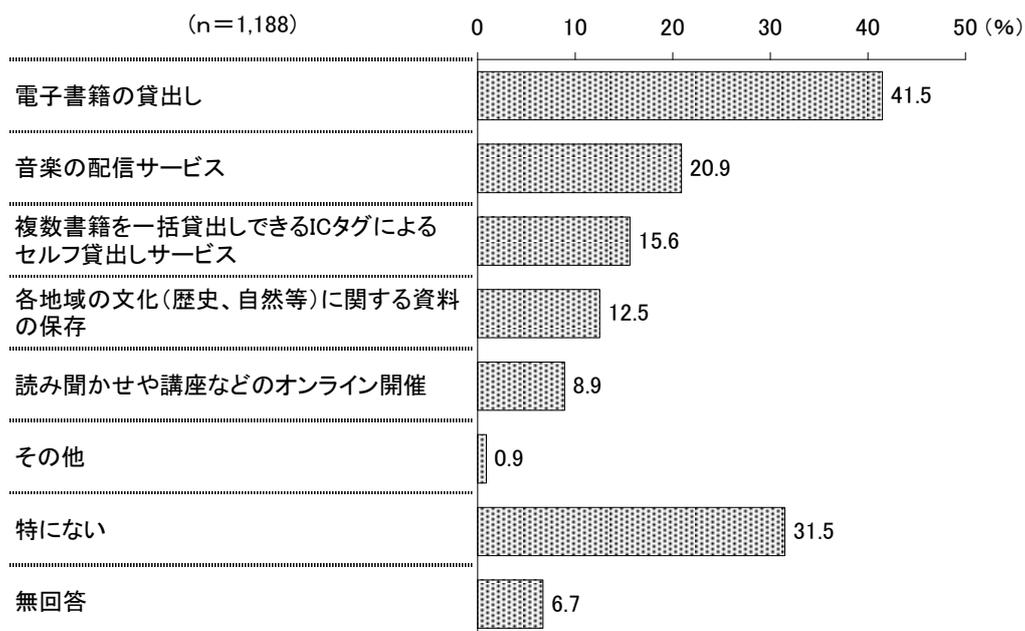
性・年齢別にみると、「税金や各種保険料」は男性30歳代、男性40歳代、女性30歳代で5割台と多くなっている。「駐車場や自転車駐車場の使用料」は男性20歳代と女性30歳代で4割台と多くなっている。(図3-12-2)

(13) 図書館で取り組んでほしいデジタルサービス

◇「電子書籍の貸出し」が4割を超える

問39 区では今年度「これからの図書館構想」を策定し、図書館サービスのデジタル化を推進していく予定です。あなたが今後、図書館で取り組んでほしいデジタルサービスは何ですか。(〇は2つまで)

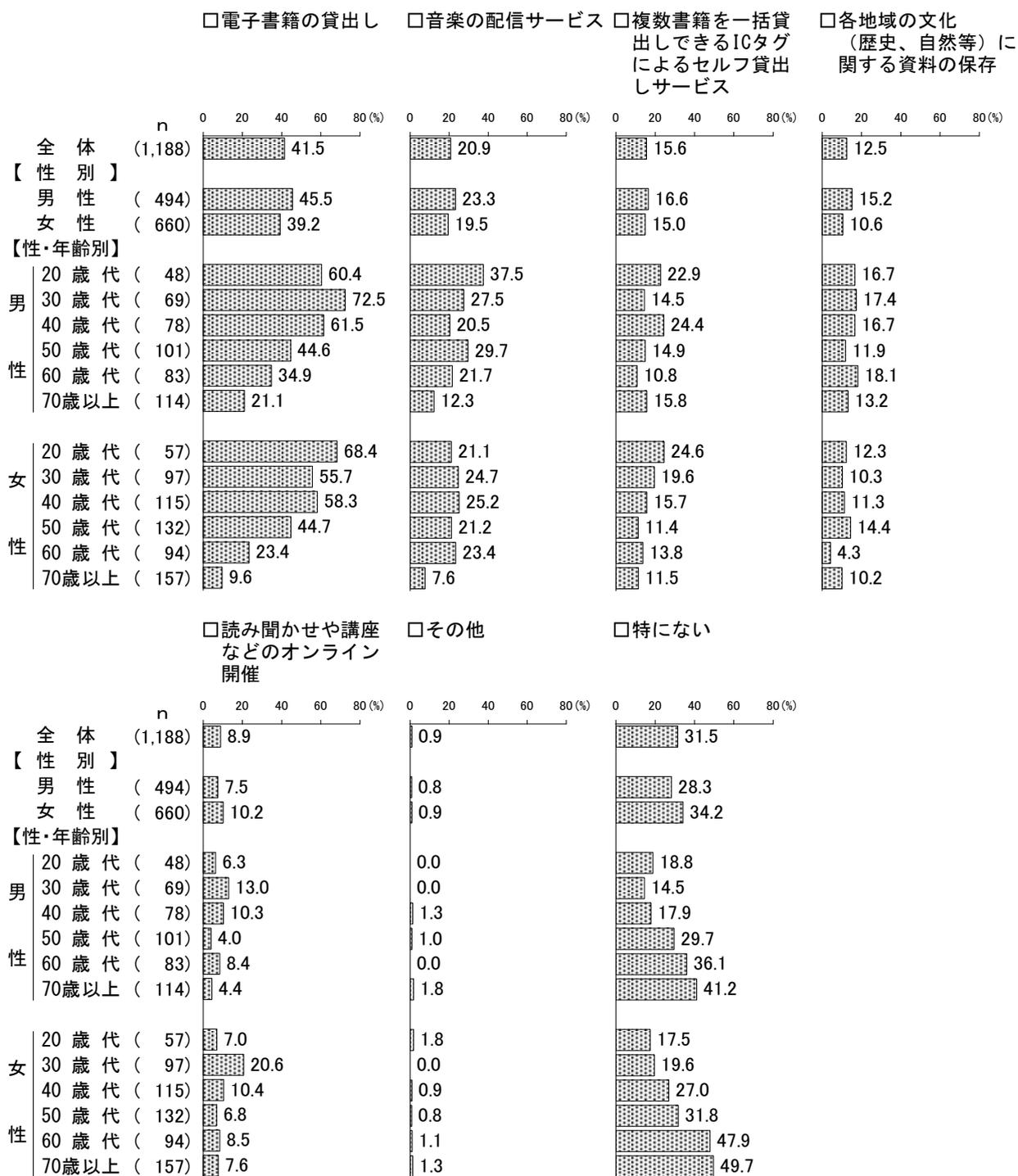
図3-13-1 図書館で取り組んでほしいデジタルサービス



図書館で取り組んでほしいデジタルサービスを聞いたところ、「電子書籍の貸出し」(41.5%)が4割を超えて最も多く、次いで「音楽の配信サービス」(20.9%)、「複数書籍を一括貸出しできるICタグによるセルフ貸出しサービス」(15.6%)、「各地域の文化(歴史、自然等)に関する資料の保存」(12.5%)などの順となっている。一方、「特にない」(31.5%)は3割を超えている。

(図3-13-1)

図3-13-2 図書館で取り組んでほしいデジタルサービス—性別、性・年齢別



性別にみると、男性の方が女性より「電子書籍の貸出し」で6.3ポイント、「各地域の文化（歴史、自然等）に関する資料の保存」で4.6ポイント、それぞれ高くなっている。

性・年齢別にみると、「電子書籍の貸出し」は男女ともにおおむね年代が下がるほど割合が高くなっており、男性30歳代で7割を超え、女性20歳代で7割近くとなっている。「音楽の配信サービス」は男性20歳代で4割近くと多くなっている。（図3-13-2）