

中小企業のデジタル化推進に関する意見

2021年12月8日

日本商工会議所

基本的な考え方

1. 中小企業を取り巻く構造的な課題

- かねて中小企業の最大の経営課題は「人手不足」であり、日本商工会議所の調査では、人手が不足していると回答する中小企業の割合は2015～2019年まで毎年上昇を続けていた。2020年にはコロナ禍による経済活動の停滞のため上昇が止まったものの、2021年には経済活動の再開とともに再び上昇傾向にある。また、生産年齢人口は、向こう10年で500万人以上減少する見込みであり、女性・高齢者の活躍促進、働き方改革による人材確保や省力化への対応などが求められる。
- 人口減少に伴い総需要が減少するとともに、高齢化の進展で消費額が低下し、国内市場は縮小の一途をたどっている。近年は観光インバウンド需要が期待されていたが、コロナ禍以降、先行きは不透明であり、国内外の販路開拓が課題となっている。
- こうした課題に中小企業が対応するためには、生産性向上が不可欠であり、中小企業のデジタル化は長年の課題であったことから、政府は、特に直近の5年ほど、中小企業のデジタル化支援策を積極的に講じてきた。2016年度補正予算から5年間継続して執行されている「IT導入補助金」には、延べ約12万5千社が採択。2017年創設のセキュリティ自己宣言制度「SECURITY ACTION」には延べ約17万社が取り組む。しかし、中小企業全体の数に比べれば、未だ少ないと言える。

2. コロナ禍で進み始めた中小企業のデジタル化と加速する行政デジタル化

- 新型コロナウイルス感染症の拡大で、社会全体に行動変容が求められ、「非接触・非対面」への対応が要請された。これを受け、中小企業においても、直接対面せずにコミュニケーションを取ることのできる「オンライン会議（Web会議）」や「テレワーク」、また、実店舗まで足を運ぶことなく物品を購入で

きる「EC（電子商取引）」などに、新たに取り組むところが増加した。一方、テレワーク等の対応が困難な製造業の現場では、操業の一時停止や稼働人員の調整が必要となったことから、できるだけ人手に頼らない仕組みの構築が課題となった。

○もとより、オンライン会議、テレワーク、EC等をはじめとするデジタル活用は、中小企業の生産性向上に資する有効な手段であるが、これまでは着手に踏み切れないところも多かった。しかし、コロナ禍で必要に迫られて取り組んだ結果、多くの中小企業がデジタル活用の有用性を認識する機会となった。

○このようにコロナ禍で進み始めた中小企業のデジタル化の動きが加速するよう、また、必ずしも取り組みが進んでいない中小企業にも、あらためてデジタル活用の有用性について気づきをもたらされるよう、官民を挙げた取り組みを継続する必要がある。

○一方で、コロナ禍は、行政のデジタル化の遅れを浮き彫りにした。その打破に向け、本年9月にデジタル庁が発足し、行政のデジタル化を加速させている。2025年までにほぼすべての行政手続がオンライン化の予定。中小企業向け補助金申請手続は、2023年までに100%オンライン化される。

○また、岸田政権の発足に伴い、「新しい資本主義実現会議」が発足。デジタル分野においては、「デジタル臨時行政調査会」の設置や「デジタル田園都市国家構想」の具体化などにより、取り組みのさらなる加速が想定される。中小企業はこれらの動きに遅れることなく準備をしなければならない。

○コロナ禍でデジタルの有用性に気づいた企業の後押しをすると同時に、行政デジタル化を含む環境変化への対応を、中小企業に促すことが重要である。

○政府におかれては、以上の趣旨を踏まえ、コロナ禍で芽生えた中小企業のデジタル化の動きが、ウィズコロナ・アフターコロナにおいても継続・推進されるとともに、コロナ禍においてもなお取り組みの進んでいない中小企業にも広がるよう、下記の事項について取り組まれない。

1. コロナ禍で進み始めたデジタル化の動きの加速

(1) 中小企業のデジタル化を緊急対応から持続的な取り組みへ

①中小企業の「デジタルビジョン（仮称）」の策定と診断指標の改訂・普及

○コロナ禍で中小企業のデジタル化は進み始めたが、コロナ禍以前にはデジタル化に二の足を踏んでいた中小企業が、コロナ禍の出勤制限を契機に「やむを得ず」取り組んだという経緯を踏まえ、コロナ禍の収束とともにデジタル化の取り組みも再び低調となることのないよう、留意が必要であり、政府におかれては、以下の措置を講じられたい。

【要望事項】

➤ 「デジタルビジョン（仮称）」の策定

「何のためにデジタル化を行うか」「何ををもってデジタル化とするのか」「何を目標とするのか」等については、個社の経営課題ごとに具体的なゴールは異なるものの、国において「デジタルビジョン（仮称）」を示すことにより、中小企業の取り組みの後押しをされたい。

- 例) - 「取引先の固定化を脱却し、様々な企業群とつながりやすくする社会をつくる」
- 「企業内業務プロセスの標準化を目指し、社会全体としての人材流動を促す」
- 「カーボンニュートラルに向け、バリューチェーンの可視化のための基盤整備」

【経営者の声】

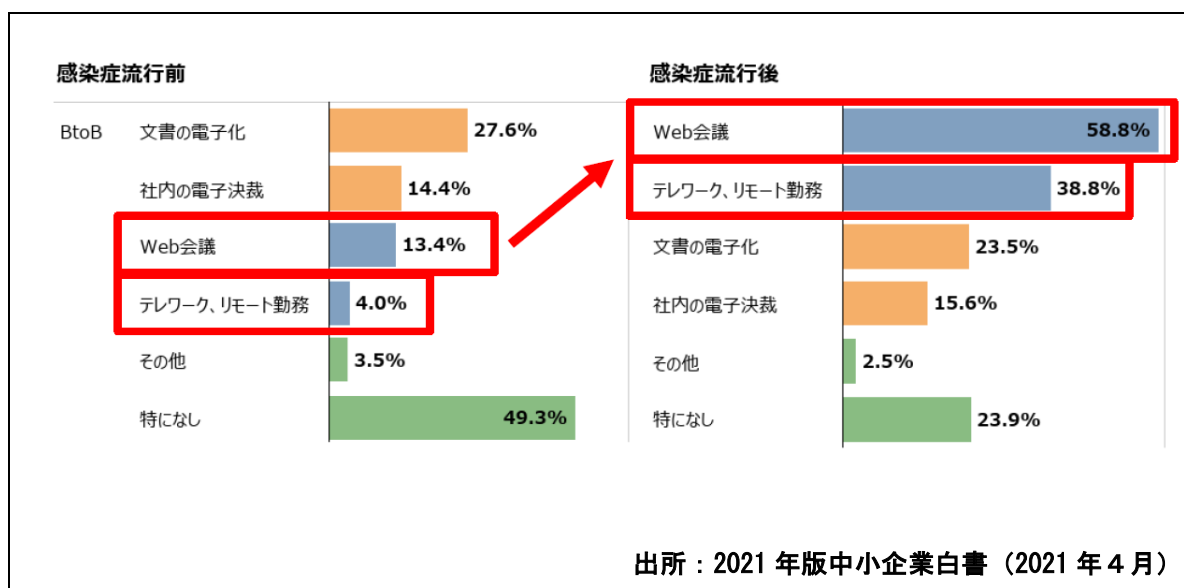
- コロナ禍において中小企業のデジタル化は進み始めたが、それまで長らく進まなかった大きな課題であり、コロナ禍の収束とともに再び停滞する可能性がある。「何のためにデジタル化を進めるのか」について、意識の共有が十分になされなかったことに一因があるのではないか。その対応として、デジタル化を推進する先にあるゴール・目指すべきビジョンを明確にすべき。
- 「自社のあるべき姿を明確にし、それを基に逆算して何が必要なのか考える」という手順を踏まなければ、周りから言われるままにデジタルを導入しても無意味である。
- 企業によって課題は様々なので、個々の会社に共通のゴールを示すことは難しい。

➤ DX推進指標等の改訂・普及強化

企業がDX（デジタルトランスフォーメーション）の推進に向けて自社の課題を自己診断できるよう、経済産業省が策定した「DX推進指標」は、企業のIT部門であっても内容が難しく感じられ、活用が進まないとの声があるため、より簡易に診断・改善検討ができるように改訂されたい。また、同様に経済産業省が策定した「デジタルガバナンス・コード、DX認定、DX銘柄」については、認定事業者の情報（申請書）が公開されているが、認定内容を分析・整理することで成功要因を抽出し、他の企業の参考に供されたい。DX認定は、税制優遇を受けられる等のメリットと連動した仕組みであるが、認知度が低く、申請件数が伸び悩んでいることから、普及のための広報を強化されたい。

②距離や時間の制約を超えるオンライン会議・テレワークの活用

○コロナ禍で、新たに「オンライン会議（Web会議）」や「テレワーク」に取り組む中小企業が増加した。



- コロナ禍の緊急対応として実施が始まった経緯はあるものの、「遠方の顧客との商談が可能となり、販路・商圈が広がった」「これまで移動時間などの観点から参加が難しかった方のセミナー参加が容易になり、主催者側も集客がしやすくなった」「会議や面会について、移動時間を考慮しなくてよいため、アポイントメントを取りやすくなった」「テレワークは敷居が高いと思っていたが、実施可能であることがわかった」など、オンラインツールを利用することの様々なメリットを、多くの中小企業が実感した。

【経営者の声】

- コロナ禍にならないとわからなかったことがあり、大変、気づかされた。オンライン会議をやってみたところ、わざわざ出張して全国の部品工場や外国の工場に直接出向かなくてもよいことに気づいた。テレワークについては、コロナ禍を契機に実施し、デジタル化のやり方を見直すよい機会になった。デジタル化をしなければテレワークはできず、他にもデジタル化をしていないためにできないことがある。身近なデジタル化の一つがテレワークだ。
- コロナ禍で大きく価値観が変わった。テレワークを始める前は、会社は回るのか、どうなるのかと心配だったが、やってみたら意外となんとかになった。移動などのコストが減り、当たり前だと思っていた経費がなくなったことによる利益貢献を多くの経営者が実感しているのではないか。コロナ禍以前の時代には戻らないと思う。むしろ、在宅勤務ができないことによるマイナスがこれから出てくると思う。

- 距離や時間の制約を超えることを可能とし、販路開拓や働き方改革に資する、オンライン会議、オンライン商談、オンラインセミナー、テレワーク等を、多くの中小企業が経験してメリットを実感し、デジタル化の有用性を認識した今、その動きを加速させることが重要である。
- また、新型コロナウイルス感染の第6波に備えるため、さらには近年頻発する台風・地震等の自然災害発生時におけるBCP（事業継続計画）の観点からも、個々の企業として、さらには社会全体としても、オンライン会議やテレワークの経験を積み重ねて習熟度を高めることで、「いつでもオンライン会議やテレワークに切り替えられる体制」を予め整えておくことが重要である。

【経営者の声】

○テレワークだけでできる仕事は少ないが、いつでもテレワークに移れる体制は維持している。

○しかしながら、コロナ禍で経営環境が激変し、業況が急激に悪化した中小企業にとって、新たなデジタル投資は大きな負担となりかねない。

○ついては、政府におかれては、中小企業によるオンライン会議やテレワーク等の取り組みの定着・拡大に向け、以下の措置を講じられたい。

【要望事項】

➤ IT導入補助金の継続・拡充

「IT導入補助金(サービス等生産性向上IT導入支援事業)」を継続し、補助率の引き上げ、ハードウェア購入の補助対象化、複数年にわたるクラウド利用料の補助対象化、賃上げ要件の緩和、手続きのさらなる簡素化に加え、IT導入支援事業者の申請を可能とするなど制度の拡充を図られたい。

【経営者の声】

○補助率は機材や支援人材の費用も含めて100%補助としてほしい。

○例えば「FAXを利用せず、仕事のやり取りはメールとオンラインでやっていたらBランク」のように指標を決め、そのランクごとに受けられる補助金の変動する仕組みがよいのではないか。

【有識者の声】

○同じ政策でも導入支援、拡大支援、アドバンス支援と差をつけ、導入の入口で悩んでいる企業には100%補助としてもよいのではないか。

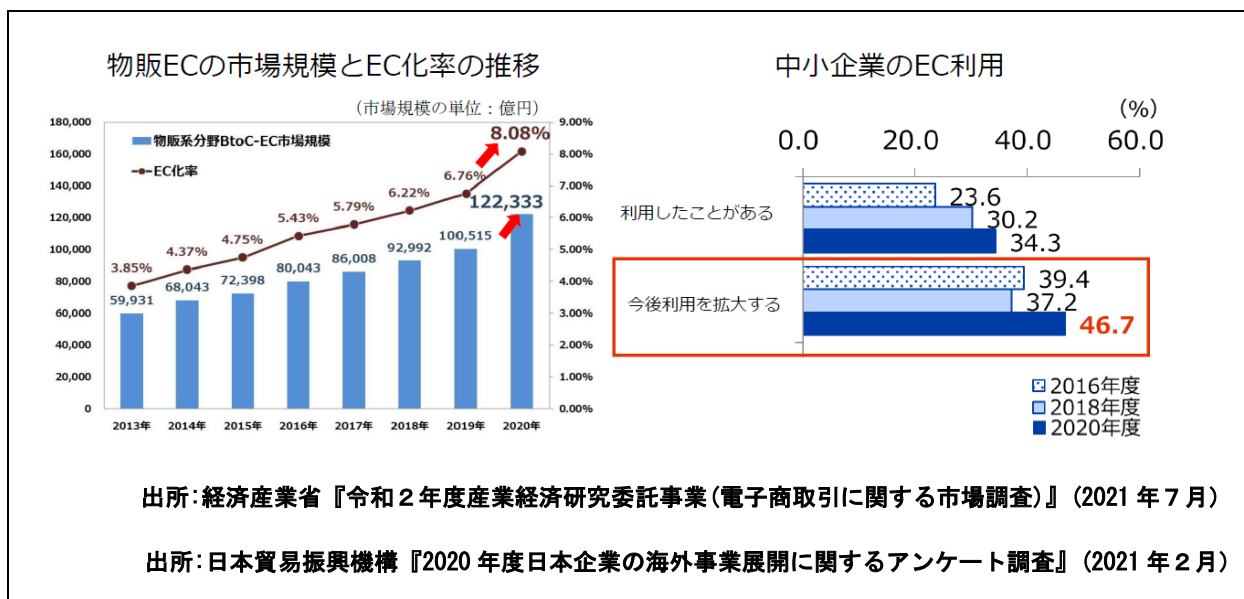
➤ テレワークに関する施策の継続・拡充

経済産業省のIT導入補助金「低感染リスク型ビジネス枠・D類型(テレワーク対応類型)」、厚生労働省の人材確保等支援助成金(テレワークコース)、各都道府県テレワーク相談センター、専門家派遣、セミナー開催等、総務省のテレワークサポートネットワーク、テレワークマネージャー等の事業を継続・拡充されたい。

③新市場開拓に向けたEC、キャッシュレス決済の活用

○物販分野のEC（電子商取引）の市場規模は、これまでも毎年約1割ずつ拡大してきたが、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、人々が外出を控えるとともに、非対面による買い物の手段としてECの利用が推奨された結果、この1年で2割増と一層拡大した。

○一方、ECの利用経験がある中小企業は年々拡大しており、そのうち半数近くが今後利用を拡大する意向を持っている。



○もとより、事業者はECを利用することにより、実店舗のみでは接点がなかった顧客にアプローチできるようになるため、販路の拡大が可能となる。また、消費者の購買手段の選択肢が増えるため、サービスの向上にもつながる。さらに、大手ECモールへの出店ではなく、自社ECを開設する場合は、顧客情報を活用したマーケティングも可能になる。

○コロナ禍を機に、事業者と消費者の双方がECの利便性を実感しており、EC利用の定着・拡大を図る必要がある。

○一方、対面での買い物においては、コロナ禍に伴い、代金支払いの際のレジでの滞在時間を短縮し、現金の受け渡しによる接触を減らす手段として、キャッシュレス決済が選択される割合が増えている。

○また、ECにおける決済手段として最も多く利用されているのはクレジットカードであり、ECの利用拡大がキャッシュレス決済の利用を押し上げている側面もある。

- キャッシュレス決済の導入により、顧客の利便性が向上するため、導入店舗は顧客から選ばれやすくなるメリットがある。そのことは、多くの日本円を現金で用意するのが困難な観光インバウンド客において特に顕著である。また、事業者にとって、キャッシュレス決済は、現金管理コストの低減にも資する。さらに、POSレジ、クラウド会計と組み合わせて利用することで、会計情報の入力・転記負担の軽減に加え、購買情報を分析・活用したマーケティングも可能になる。
- 中小企業のEC活用における課題や活用しない理由としては、ECの知識・ノウハウがないことや社内で十分な実施体制をとれないこと、さらには資金力不足などが挙げられている。また、越境ECにおいては、自ら海外と取引することに不安を感じる事業者も多い。そこで、EC活用の拡大に向け、ECの基礎知識・活用方法等の講座の実施や業務代行サービス等の提供が有効である。また、越境ECによる海外への輸出取引に不安がある事業者には、国内の業者へ納品するため国内での買い取りとなり、円建て決済で取引が完結するサービスの提供も有効である。
- 一方、キャッシュレス決済を導入・継続するための課題としては、決済手数料の高さが挙げられている。また、振込の頻度が上がるほど、振込手数料が嵩むため、振込はまとめて行われる傾向があり、売掛金回収までのタイムラグが生じる。さらに、導入時の決済端末・Wi-Fi 機器等にかかる費用も導入の足かせとなっている。中小企業のキャッシュレス決済導入が拡大し、継続されるためには、手数料等のコスト削減につながる支援が有効である。
- 政府におかれては、中小企業におけるEC、キャッシュレス決済の取り組みの拡大に向け、以下の措置を講じられたい。

【要望事項】

➤ IT導入補助金の継続・拡充（再掲）

ECサイトの構築、キャッシュレス決済の導入等を一層後押しするため、IT導入補助金を継続・拡充されたい。

▶ EC支援体制のさらなる強化

ジェトロの「JAPAN MALL 事業」は、原則として国内納品・国内買取・円建て決済で取引が完結し、複雑な輸出手続きが不要。成約した商品のプロモーションをジェトロと連携先が行う画期的な事業であり、さらなる推進を図りたい。併せて、ECモール出店・翻訳・決済・物流に必要な費用等やオンライン展示会出展のサポート・費用の助成拡充など、EC支援体制をさらに強化されたい。

▶ キャッシュレス決済の導入を促進する措置

「決済手数料の軽減」「売掛金入金までのタイムラグ短縮に資する振込手数料の軽減」「決済端末・Wi-Fi 機器等にかかる費用軽減」等を実現できるよう支援されたい。

④生産性向上に資する身の丈 IoT・AI の導入

- テレワーク等による対応が困難な製造業の現場では、操業の一時停止や稼働人員の調整が必要となり、人手に頼らない仕組みの構築が課題となった。
- 中小企業が省人化・収益向上に資する先端設備を導入するには、コストの面などに課題がある。近年、中小ものづくり企業等において、自社の規模に見合い、安価で使いやすい「身の丈 IoT・AI」を開発し、自社の生産性向上を実現するとともに、開発したツールを外販している動きが出ている。こうした中小企業が目線で作られた「身の丈 IoT・AI」の一層の普及を図ることが、デジタル化を進めるための後押しとなる。政府には、以下を講じられたい。

【要望事項】

▶ 身の丈 IoT・AI の開発・普及を行う企業への補助

中小企業にとって安価で使いやすい身の丈 IoT・AI の開発・普及を促進するため、開発・普及を行う企業への補助を創設されたい。

▶ IoT 等最新機器の体験スペース整備

IoT 等の最新機器を実際に見て触れることができる「体験スペース」は、IoT 等の活用への気づきを促す場として有効であることから、国や自治体を中心となって整備されたい。

▶ **実機を用いた導入テスト費用の補助**

IoT等の普及のネックとなっている、実際の機器を用いた導入テストの費用に対して補助されたい。

▶ **身の丈IoT・AIインストラクターの養成・派遣**

多くの中小企業にとって、独力で身の丈IoT・AIを導入することは難しい。身の丈IoT・AIの導入を加速させるため、導入を支援するインストラクターの養成・派遣等への支援策を講じられたい。

▶ **地域のシステムインテグレータの育成**

中小ものづくり企業が独力でロボットを導入することは難しく、導入に際しては、中小ものづくり現場とロボット技術の双方に通じている地域のシステムインテグレータの役割が重要となる。こうしたシステムインテグレータが不足していることから、育成に対する支援策を講じられたい。

(2) コロナ禍で特に苦境にある飲食・宿泊・観光業等に対する重点支援

○コロナ禍で飲食・宿泊・観光業等は、売上に大きな影響を受けているため、重点支援を講じられたい。

【要望事項】

▶ 顧客と密なコミュニケーションをとるSNS等の活用、オンライン予約システム、混雑状況確認システム、自動注文受付（セルフオーダー）システム、配膳ロボット等の導入支援

▶ IT導入補助金をはじめとする各種補助金において、飲食・宿泊・観光業等を対象とした補助率の引き上げや特別枠の設定

(3) 中小企業のデジタル化に対する顕彰制度への支援

- 過去に経済産業省が実施していた「中小企業IT経営力大賞」や「攻めのIT経営中小企業百選」等の顕彰制度は、中小企業のデジタル化の機運を高めるものであり、取り組みのインセンティブとして有効であった。現在は、クラウドサービス関係団体や中小企業関係団体が構成する民間の実行委員会と総務省が「全国中小企業クラウド実践大賞」を共催している。
- 今後も、「コロナ禍の苦境をデジタル活用で乗り切った事例」や「リアルとオンラインの使い分けを工夫している事例」「身の丈IoT・AI等の導入事例」などの今日的な取り組みを顕彰し、好事例として横展開することが、次に続くようとする中小企業の強力な後押しとなる。

【要望事項】

➤ 中小企業のデジタル化に対する顕彰制度の開催費用の補助

コロナ禍で芽生えた中小企業のデジタル化の取り組みを後押しし、取り組みの裾野を拡大するため、民間の顕彰制度の開催費用を補助されたい。

2. デジタル人材の活用・育成

- デジタル人材は大企業やベンダ企業に偏在し、中小企業・ユーザー企業には少ない。中小企業のデジタル化を伴走支援できるITコーディネータ等の専門人材の活用と同時に、大企業の副業・兼業人材やOB人材を、中小企業のデジタル化支援に活用できる仕組みの構築が必要である。
- また、中小企業・ユーザー企業における従業員等の社内人材のITリテラシーが向上することにより、社外の専門人材との協働やベンダへの発注の際に意思疎通がより円滑になることから、中小企業・ユーザー企業における社内人材の育成に対する支援を強化する必要がある。
- 加えて、中長期的には、日本全体で不足しているデジタル人材を育成する仕組みが必要である。
- 商工会議所は、「中小企業のデジタル化を伴走支援できる専門人材のリストの整備」や「副業・兼業人材の活用の試行」などに取り組んできた。今後もさらなる工夫を加えながら継続して取り組んでいく。
- 政府におかれては、以下の支援を講じられたい。

(1) 社外の専門家派遣や大企業の人材の活用

【要望事項】

➤ デジタル専門家派遣等の継続・拡充、経営課題診断ツールの普及支援

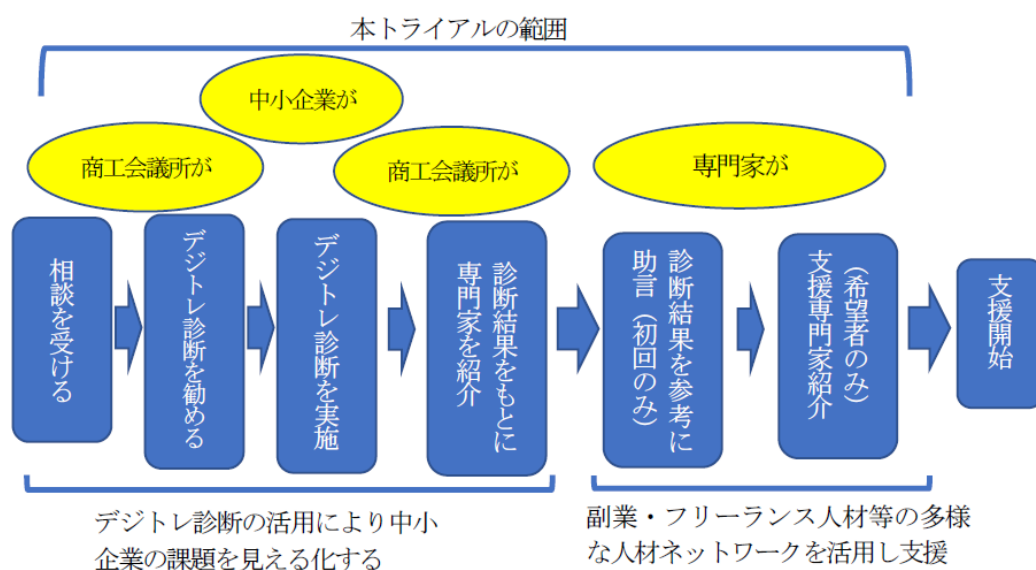
中小企業のデジタル導入に際し、業務の棚卸しや業務プロセスの見直しを伴走支援する専門家派遣等の事業を継続・拡充されたい。また、デジタル導入の検討にあたり、自社の経営課題を「見える化」することが重要であることから、「経営課題の診断ツール」の普及を支援されたい。

【経営者の声】

○支援者（専門家）との出会いの場の一つとして、「支援者（専門家）の展示会」の開催。

【日商の取り組み】 中小企業のデジタル化支援強化に向けたトライアル事業

- 日本商工会議所は、2021年10月より中小企業デジタル化支援の強化に向けたトライアル事業を開始。長野県商工会議所連合会、長野県下の18商工会議所、合同会社デジトレ、特定非営利活動法人長野県ITコーディネータ協議会、一般社団法人プロフェッショナル&パラレルキャリア・フリーランス協会、一般社団法人Work Design Lab（ワークデザインラボ）の協力のもと実施している。
- 具体的には、デジタル化をしたいものの、「どこから手を付けたらよいか分からない」「自社の課題がデジタル化で解決できることに気づいていない」中小企業が、自社のデジタル活用度を簡単に自己診断できるツールを活用。これにより、中小企業から商工会議所に寄せられる相談を、現在よりもスムーズに専門家へ受け渡すことができるようになることを狙いとし、専門人材が不足しているとされる地域において、副業・フリーランス人材等の多様な人材と連携する可能性について検証している。



➤ **大企業の副業・兼業人材やOB人材を活用する仕組みの構築**

大企業やベンダ企業に偏在するデジタル人材について、副業・兼業の形で、またはそのOB人材として、上記専門家派遣事業およびデジタル田園都市国家構想交付金、地方創生交付金、地域デジタル社会推進費等を活用して中小企業への派遣が可能となるよう措置されたい。あわせて、政府から大企業等に対する副業・兼業容認の働きかけを行われたい。加えて、そうした人材が最新のデジタル知識の学び直しをするリスキリングに対する助成制度等の支援を充実されたい。

【経営者の声】

- 兼業における年金や社会保険の負担に関して柔軟な運用を認めてほしい。
- OB人材がすぐにデジタル支援人材になれるかという点と難しい。学び直しが必要。

(2) 社内人材の育成および経営者の教育

【要望事項】

➤ **中小企業の社内人材のリスキリングに対する支援**

専門家の支援によりデジタル導入が実現したとしても、中長期に社内への浸透・定着を図るためには、専門家やベンダと円滑な意思疎通ができる社内人材が不可欠である。こうした人材を中小企業が独力で育成することは難しいことから、中小企業の従業員等が最新デジタル知識を学ぶリスキリングに対する助成制度等の支援を充実されたい。

➤ **企業変革としてのDXに向けた経営者教育**

デジタル化の先にあるDXは、企業全体としての変革活動であり、経営者の理解が欠かせない。DXの本質を経営者自身が理解し、デジタル技術を新しいビジネス創出に結びつけるため、経営者向けのデジタル教育プログラムを充実されたい。

【経営者の声】

- ある程度デジタルについて知らないと言いたいことがベンダに伝わらない。業務をよく知っていて、かつデジタルに詳しい人材を社内に増やすことが重要。
- 業務の現場とデジタル専門家との間を「インタープリター」としてつなげられるような人材が社内が必要。
- 企業の中にいるデジタルに多少詳しい人を、ベンダをうまく使えるような人に育成することが重要。
- 当社は社内にデジタル人材を育ててきた。デジタルの知識がなければ、ベンダにうまく意思を伝えられない。ベンダも現場のことはわからない。課題解決をしたいのは自社なので、すべて外から教えてもらうのもおかしな話。知識が何もないと議論もできないので、まずはデジタルの言葉を覚えてもらうようにするとよい。
- まずは社内の人を育てて、そのうえで対応できない部分に関してベンダ等に依頼するのが理想的である。
- 若手経営者向けに、例えばプログラミングやアプリ開発の基礎などのデジタルの必修科目を提示してはどうか。
- 製造現場の改善を実施するIVI (Industrial Value Chain Initiative) の活動を後押しされたい。

(3) 日本全体で不足するデジタル人材の中長期の育成

【要望事項】

➤ 地域におけるデジタル人材の育成・確保

日本全体で不足するデジタル人材を中長期的に育成・確保するとともに、地域におけるデジタル人材を育成・確保し、地域の企業・産業のデジタル化を加速させるため、オンライン教育の仕組みや学習プログラム等を整備されたい。

【経営者の声】

- 大学・専門学校を含め、文系・理系にかかわらず、デジタル化を進めるための基礎を勉強させてから社会に送り出すことが重要。

(4) 商工会議所におけるデジタル人材活用・育成

【要望事項】

➤ **経営指導員等向けデジタル教育の充実と資格取得の奨励・費用助成**

商工会議所による経営指導の高度化を図るため、中小企業大学校のカリキュラムにおいてデジタル化に関するカリキュラムを充実させるとともに、経営指導員等によるデジタル関係資格の取得を奨励し、取得費用に対する助成制度を創設されたい。

➤ **商工会議所のデジタル化を支援する専門家の常駐**

商工会議所が地域の中小企業に先駆けてデジタル化の取り組みを率先垂範するために、商工会議所のデジタル化を支援する専門家の常駐に係る費用を補助されたい。

➤ **中小企業のデジタル化支援を担う経営指導員等の人材配置のための予算措置（「地域社会デジタル化推進費」の継続等）**

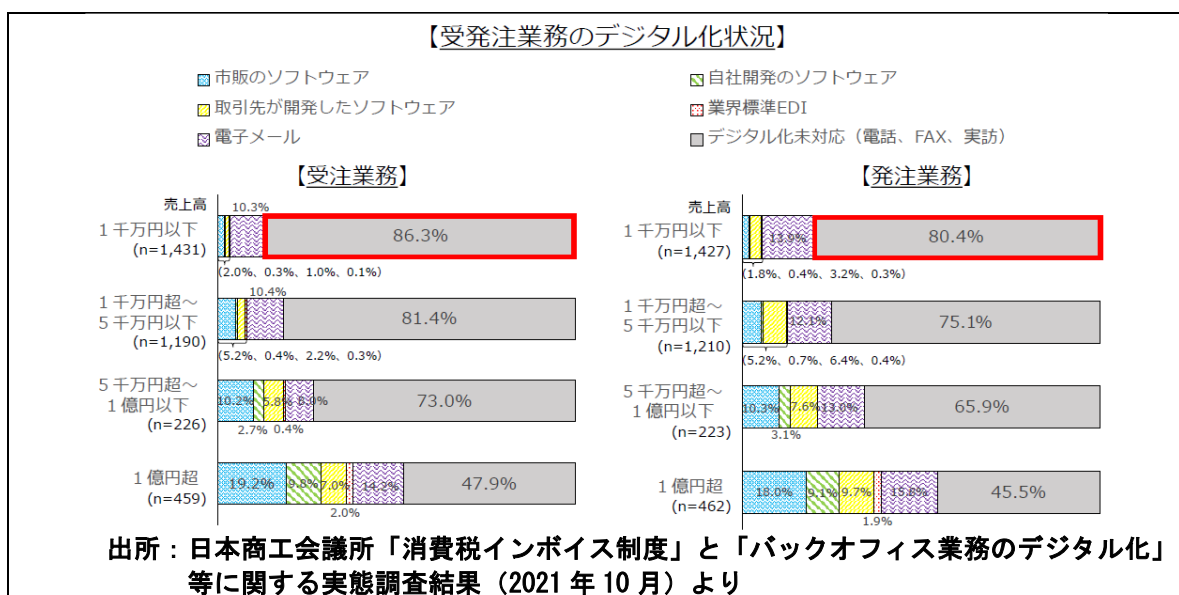
中小企業のデジタル化支援に対応できる商工会議所経営指導員等の追加人員の配置が可能となるよう、2021年度の地方交付税で創設された「地域社会デジタル化推進費」の継続等により後押しされたい。

3. デジタル庁主導によるデジタル社会の速やかな形成

- 本年9月に発足したデジタル庁は、行政手続のデジタル化を皮切りに、社会全体のデジタル化の促進に向け、スピード感を持って取り組んでいる。
- 行政手続のデジタル化が進展することにより、手続の迅速化・簡素化が実現するとともに、行政コストの削減が期待される。
- 一方、わが国企業の99.7%、雇用者数の約7割を占める中小企業のデジタル化の推進は、社会全体のデジタル化の促進に直結することから、次の点について重点的に取り組まれない。

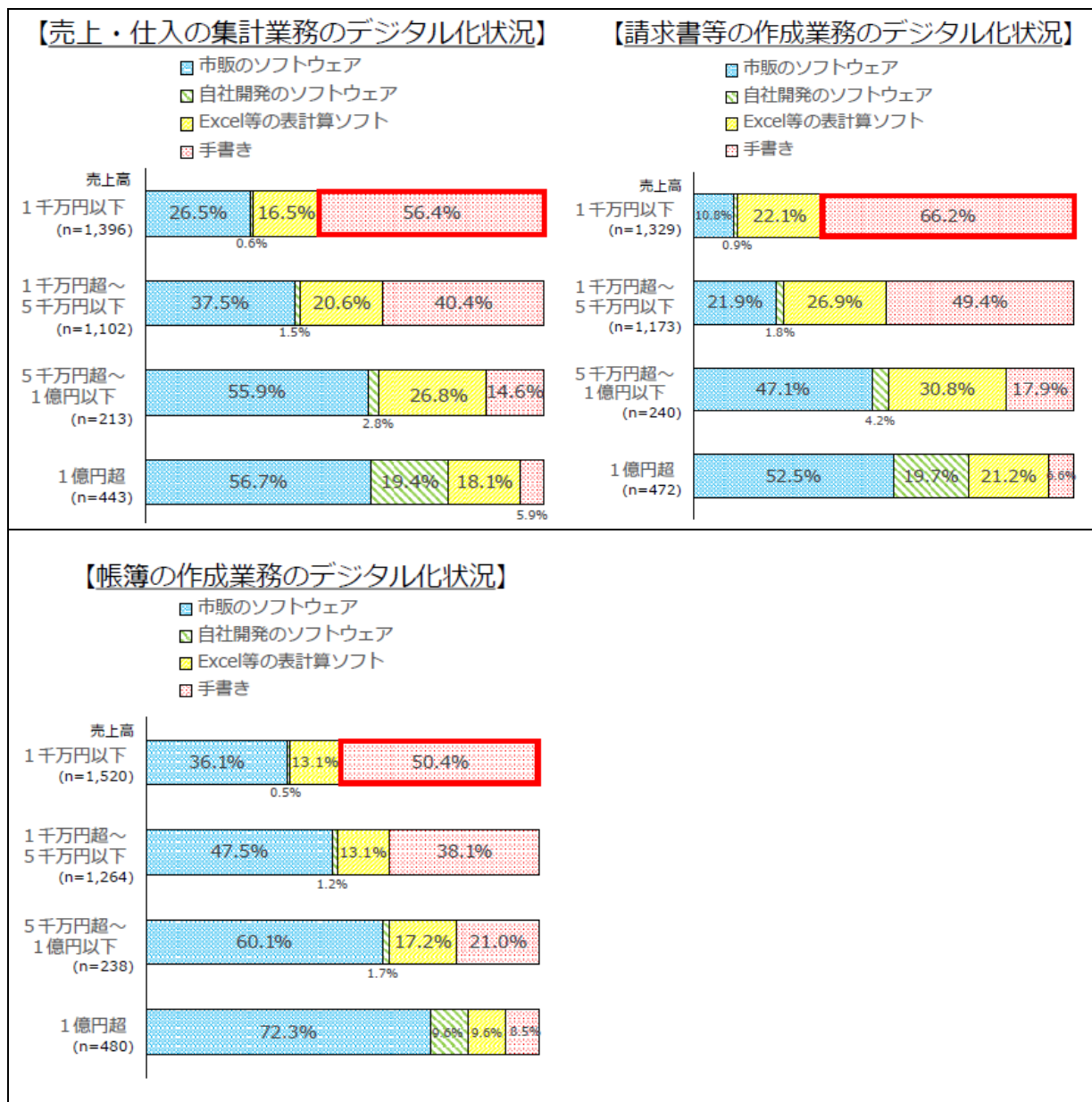
(1) 企業間取引（受発注・請求・決済）をはじめとする事務管理部門（バックオフィス）のデジタル化

- 企業間取引のデジタル化については、自社のシステム投資のみでは十分な効果が得られないため、進みづらい側面がある。日本商工会議所の調査によれば、売上高1千万円以下の事業者において、受注業務では約9割が、発注業務では約8割が電話やFAX等を利用し、デジタル化に未対応である。



- 受発注業務のデジタル化に向け、中小企業庁の主導により、中小企業共通EDIの普及が進められてきたが、大企業の既存EDIのシステム変更などに課題があり、普及が進んでいない。デジタル庁および中小企業庁は本年度、業界・系列ごとに異なる既存のEDI同士であってもデータのやり取りを可能とする「産業データ連携基盤」の構築に向けて実証を行うこととしている。

○請求書発行等のバックオフィス業務については、依然として書面事務が主体であり、システム間でデータの手入力や転記を要するため非効率になっている。これをデジタル化して入力・転記等の負担軽減を目指すことが、政府方針に盛り込まれている。



○キャッシュレス決済については、2019年～2020年の「キャッシュレス・消費者還元事業」により大きく浸透するとともに、前述のとおり、2020年からのコロナ禍でさらなる普及が進みつつある。前述の課題が解消され、中小企業のキャッシュレス決済導入が拡大し、継続されるためには、手数料等のコスト削減につながる支援が有効である。

○以上を踏まえ、政府におかれては、以下の措置を講じられたい。

【要望事項】

- **受発注業務のデジタル化推進に資する「産業データ連携基盤」の早期整備**
ワープロや表計算ソフトの情報のデータ化や、業界・系列ごとに異なる既存のEDI同士のデータのやり取りを可能とする「産業データ連携基盤」を早期に整備されたい。併せて、中小企業共通EDIの普及を加速されたい。

【経営者の声】

- 異なるEDI間で、またはEDI未導入の場合はスマホやFAXを使って、取引情報を共通のデジタルデータに変換することでやり取りする「産業データ連携基盤」の早期整備に期待。
- 売り買いは商売の基本であり、中小企業共通EDIはデジタル化の入口。データが飛んできて、経理処理がデジタルで済むのが理想の姿。e-taxと結びつくとバックオフィスのデジタル化が可視化され、より効果を発揮する。
- 銀行が読めるデータ形式が中小企業共通EDIの基本の中身なので、Fintechにもつながる。
- 製造業では図面のやり取りが多く発生するため、中小企業共通EDIでも取り扱えるとよい。

➤ **請求書発行等のバックオフィス業務のデジタル化に向けた支援**

ビジネスプロセス全体のデジタル化によって負担軽減を図る観点から、請求書・領収書のデジタル化、キャッシュレス化および税・社会保険手続の電子化・自動化を促進するとの政府方針に則り、請求書発行等のバックオフィス業務のデジタル化に向けた支援策を講じられたい。

➤ **キャッシュレス決済の導入を促進する措置（再掲）**

「決済手数料の軽減」「売掛金入金までのタイムラグ短縮に資する振込手数料の軽減」「決済端末・Wi-Fi 機器等にかかる費用軽減」等を実現できるよう支援されたい。

▶ 付加価値向上を目指した企業間取引のデジタル化

企業間取引のデジタル化について、「省力化」から一歩進めた「付加価値の向上」を目指すことを奨励するとともに、中小企業の収益力を高める支援策を講じられたい。単にデジタルデータを交換するだけでなく、データを蓄積してビッグデータ化し、企業間で活用することも考えられる。また、日本経済の血流とも言える中小企業の取引データを可視化することで、政府等における様々な活用の可能性も生まれる。

- (例) - 中小企業向けのトランザクションレンディング (※日々の取引データである口座の入出金情報などをもとに借入条件を決定するもの)
- 社会全体としての景況判断 等

(2) 行政手続デジタル化への対応

【要望事項】

▶ 中小企業・小規模事業者の電子申請サポートに向けた支援体制の強化

補助金申請手続きのオンライン化への移行を円滑に遂行するため、中小企業・小規模事業者のサポートに向けた支援体制を強化されたい。併せて、各種行政手続のオンライン化にあたっては、文書ファイルの添付を不要とするなど申請者の利便性向上を図られたい。

【各地商工会議所中小企業相談所の声】

- コロナ禍で補助金申請が増加。申請が電子化されたため、そのサポートに忙殺された。メールアドレスを持たない事業者も多く、Gメールの取得から支援が必要であった。

(3) マイナンバーカードの機能拡充とワンカード化の加速

【要望事項】

➤ 災害時の対応機能の拡大

マイナンバーカードを、真に救済が必要な者を迅速かつ確実に支援する基盤として活用できるよう整備すべきである。また、給付を行う場合の銀行口座との紐づけ等、行政手続の簡素化により、支援のスピードアップを図ることが重要である。大規模災害等の被災時においては、住民の迅速な安全確認や被災者の識別・特定、救急対応が極めて重要となるのみならず、避難所においても、診療や服薬への対応、預貯金の引き出し等、各種支援の迅速かつ円滑な対応が求められる。このため、マイナンバーカードについては、本人同意のもとで必要な基本情報を適宜把握し、活用できるよう、IDカードとしての機能拡充を検討すべきである。

➤ ワンカード化の加速

災害時にマイナンバーを機能させるためには、マイナンバーカードを常に携帯している必要があるため、運転免許証など既存の公的身分証との統合（ワンカード化）を進めるべきである。健康保険証としての利用については、2022年度中に概ね全ての医療機関で導入することが政府方針として決定されているが、各病院共通の「診察券」としての利用も可能となるよう、医療等分野との情報連携を図る共通基盤を早期に整備すべきである。

4. 地域課題の解決に向けてデジタル技術を活用する取り組みの促進

- 地域の企業・自治体・大学等が連携し、デジタル技術を活用して地域課題の解決を図る取り組みが各地で生まれている。地域にデジタル人材を育てるとともに、地場産業を育成する観点からも、こうした取り組みをさらに加速させることが重要である。また、全国で整備が進みつつある次世代通信規格「5G」は、こうした取り組みを支える重要な通信インフラとなる。
- これらを支援するため、政府におかれては、以下に取り組みたい。

【要望事項】

➤ 地域課題の解決に向けたデジタル技術の活用の取り組みに対する支援

デジタル技術の活用が想定される地域課題は多岐にわたるが、地域住民の生活を支える地域商業のデジタル化についても積極的に支援する必要がある。例えば、コロナ禍で賑わいを失った商店街や大きな打撃を受けた飲食・宿泊・観光業等の再生に向け、地域通貨やポイントカードから得られる購買情報の分析や統計サービスの利用によるデジタルマーケティングを支援することなどが考えられる。

【経営者の声】

○観光客の分析を可能とするモバイル空間統計の利用に対して補助されたい。

➤ 5Gの全国活用を可能とする、基地局や光ファイバー等の整備促進

次世代通信規格「5G」は、超高速、超低遅延、多数同時接続という特徴を持ち、企業のデジタル化を支える重要な通信インフラとなっている。5Gの活用に向けて基地局や光ファイバーの整備が不可欠であり、地域やその産業にかかわらず、整備を促進すべきである。

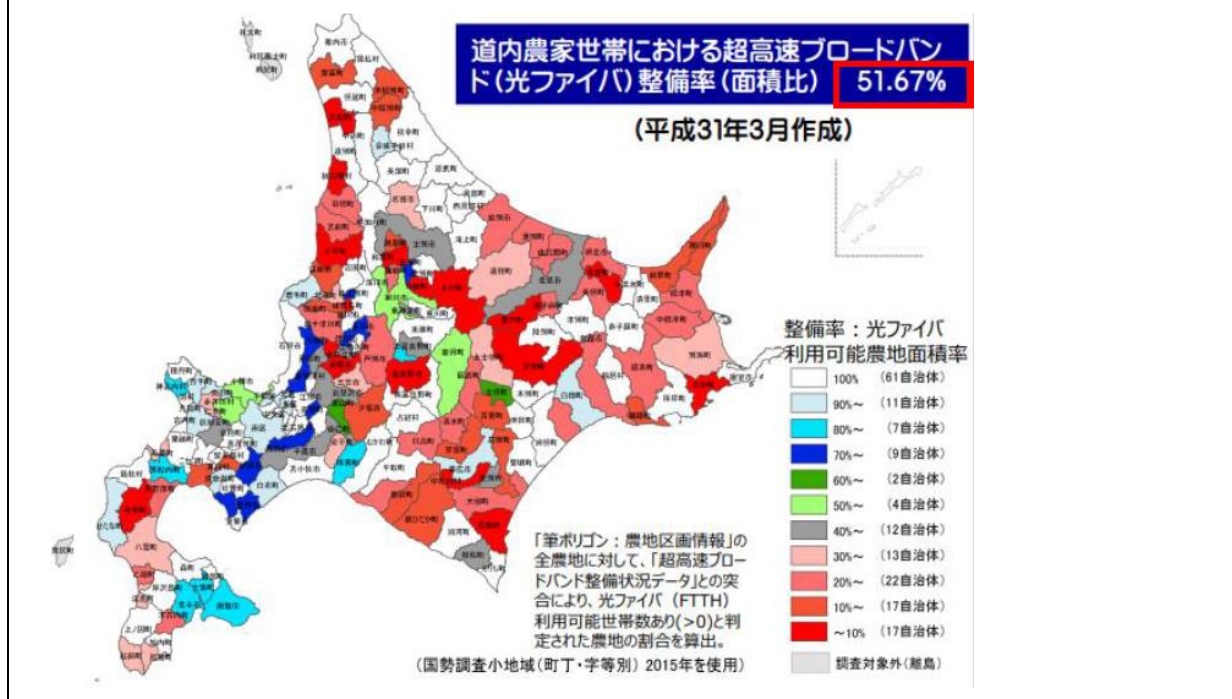
【経営者の声】

○都市部では5Gの電波が入るようになったが、地方では依然としてネットワークのスピードが遅いという問題がある。インフラがしっかりしていることがデジタル化の近道ではないかと思う。海外でもインフラがしっかりしているところが進んでいる。

【事例】北海道における5G活用可能な通信インフラの整備の必要性

(札幌商工会議所からの聞き取り)

北海道では1農業経営体あたりの耕地面積が都府県の13倍という農地の広さを活かしたスマート農業の実用化が軌道に乗り始めている。道内全域で自動走行システムやドローンの活用、センシング技術の実用などの実証データが蓄積されており、こうしたノウハウは全国の中山間地域などにも広くスマート農業が導入されていく布石になる。課題は5G活用を可能とする基地局や光ファイバーの整備。道内全体の光ファイバー整備率は世帯数ベースでは98%で全国平均並みだが、農家世帯の整備率は2019年3月時点で50%を超えたところである。



- **ローカル5Gの開発実証を踏まえた中小企業が利用しやすい仕組みの提供**
通信事業者以外の様々な主体が自ら構築する「ローカル5G」は、地域や産業の個別のニーズに応じて地域の企業等が柔軟に構築・利用できるものであり、その活用が期待される。過去2年にわたる開発実証の結果を踏まえ、中小企業が利用しやすい仕組みを提供されたい

5. サイバーセキュリティ対策

- サプライチェーンにおける中小企業の重要性は、災害等の発生時に大企業の生産体制に甚大な影響を与えることが散見されることにより再認識されている。年々激化するサイバー攻撃においては、サプライチェーン全体の中で防御の弱い部分が標的とされる傾向が見られるようになっていることから、中小企業のサイバーセキュリティ対策の推進に向け、以下に取り組みたい。

【要望事項】

➤ サイバーセキュリティお助け隊サービスの普及に向けた支援

中小企業向け「サイバーセキュリティお助け隊サービス」の普及を支援するため、同サービスに加入している事業者がIT導入補助金をはじめとする各種補助金に申請する際に、加点措置等を講じられたい。

➤ SECURITY ACTION 取得企業の拡大に向けた措置

セキュリティ対策自己宣言「SECURITY ACTION」の取得企業の拡大を図るため、引き続きIT導入補助金の申請要件とするとともに、他の補助金申請においても加点要素とされたい。併せて、取得企業がより高度な対策を行うインセンティブとするとともに、サプライチェーンにおける発注企業等がその対策を評価する指標として、新たに「3つ星」を創設するなど制度を拡充されたい。

➤ 2025年大阪・関西万博に向けたサイバーセキュリティ対策の強化

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会においては、国を挙げたサイバーセキュリティ対策が講じられた結果、同大会は大きなサイバー事故なく終了した。2025年大阪・関西万博においても、主催者および委託先に加え、さらにその取引先中小企業に至るサプライチェーン全体のセキュリティの確保を含めて、同様の対策を講じられたい。

以上