

丹波篠山市商工会キャッシュレス決済導入状況アンケート調査報告

1. アンケートの目的

2019年10月からの消費税増税に伴い「キャッシュレス・消費者還元事業」が実施されたことを受け、事業者の皆様への対応状況やお客様の利用状況等について、現状を把握し、今後の販売力強化並びに経営力強化支援事業に生かすべく、アンケート調査を実施。

2. アンケートの概要

(ア) 調査方法：郵送によるアンケート

(イ) 対象：当会会員事業所のうち、主に小売業、飲食業、宿泊業、サービス業を営む事業所

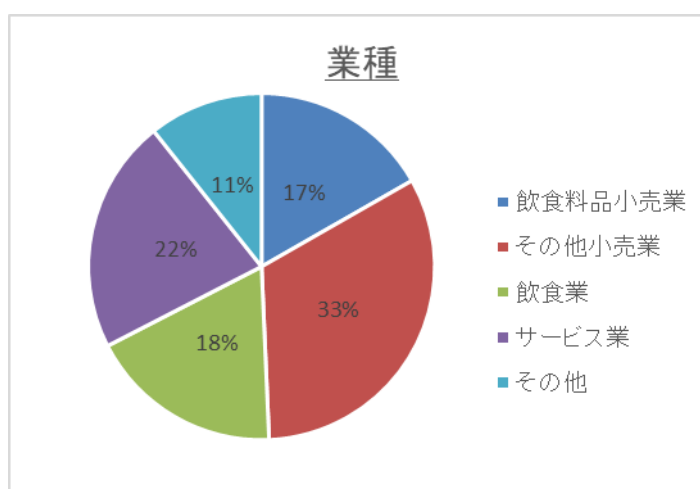
(ウ) 調査期間：令和2年1月16日～2月28日

(エ) 配布数・回収数：配布数583、回答数214、回収率36.7%

3. アンケート結果

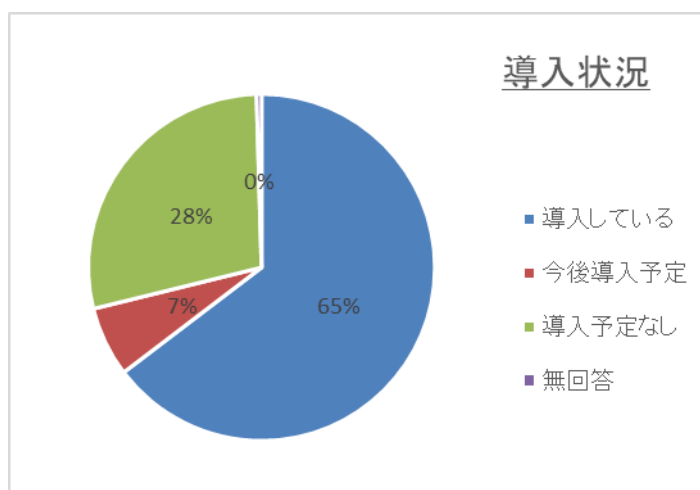
(ア) 業種

- ① 飲食料品小売業 36件
- ② その他小売業 70件
- ③ 飲食業 38件
- ④ サービス業 47件
- ⑤ その他 23件



(イ) クレジットカード、電子マネー、QRコードなどキャッシュレス決済の導入状況

- ① 導入している 139
- ② 今後導入予定 14
- ③ 導入予定なし 60
- ④ 無回答 1

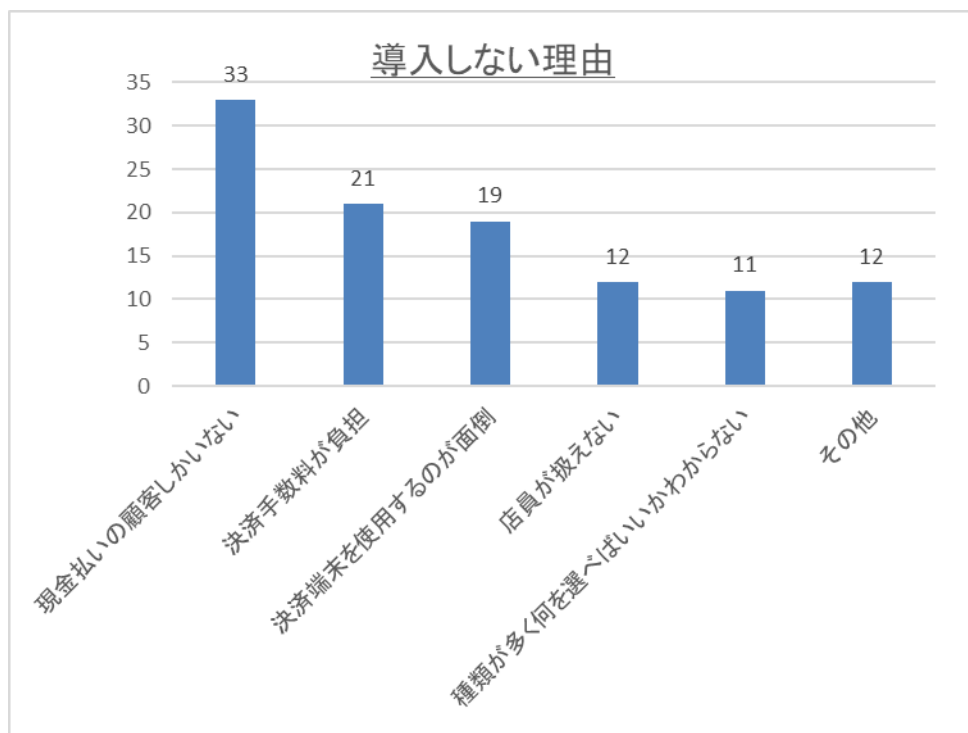


65%の事業所が導入済みと回答する一方で、28%の事業所は導入予定なしと回答している。現時点で、7%が今後導入予定。

(ウ) キャッシュレス決済を導入しない理由（複数回答可）

- ①決済端末を使用するのが面倒 18
- ②決済手数料が負担 20
- ③店員が扱えない 12
- ④種類が多すぎて何を調べばいいかわからない 11
- ⑤現金払いの顧客しかいない 33
- ⑥その他の回答 12

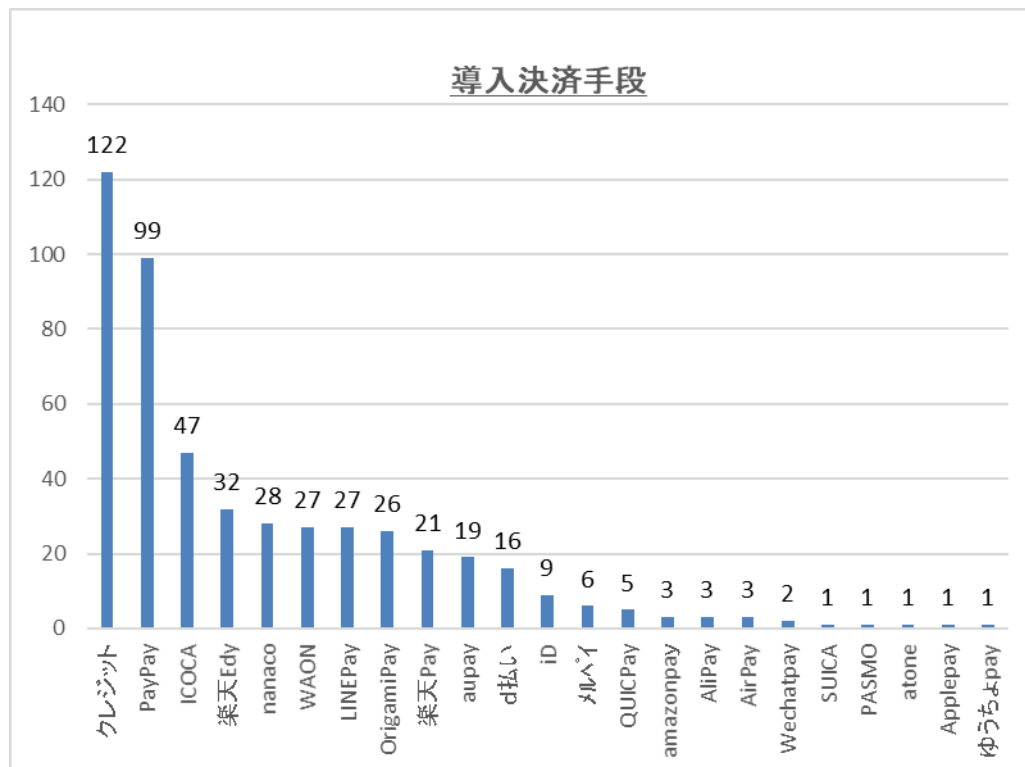
- ・還元事業も短期で終了するため効果が長続きしない
- ・お客様の年齢層が高い
- ・導入費用が回収できない
- ・後継者なく廃業予定
- ・自動振替がほとんど
- ・たばこ組合には勧められている
- ・振込入金が多い
- ・客が少ない
- ・店の状況に合わない
- ・消費者還元が期限付で、手間がわずらわしい



キャッシュレス決済を導入しない理由としては、現金商売によるものや決済手数料を負担に感じている、決済端末の操作が煩わしいことの割合が多い。

(エ) 導入済のキャッシュレス決済、又は今後導入予定の決済（複数選択可）

クレジット	122
PayPay	99
ICOCA	47
楽天Edy	32
nanaco	28
WAON	27
LINEPay	27
OrigamiPay	26
楽天Pay	21
aupay	19
d払い	16
iD	9
メルペイ	6
QUICPay	5
Amazonpay	3
AliPay	3
AirPay	3
Wechatpay	2
SUICA	1
PASMO	1
atone	1
Applepay	1
ゆうちょ pay	1



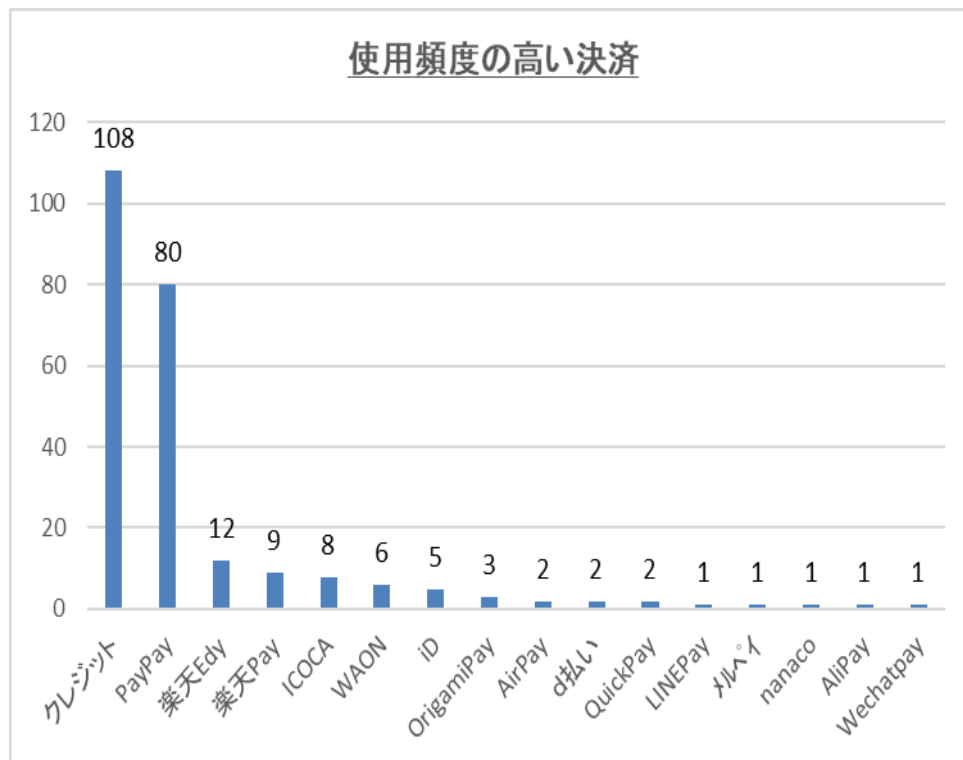
キャッシュレスの先駆けであるクレジットカードを導入している事業所が一番多い。

初期導入費用の少ないQRコード決済ではPayPayが一番多く、全体でも2番目に多い。次にLINEPay、と続く。

AirPAY、楽天ペイ（実店舗決済）など1つの契約でQRコード、クレジットカードおよび電子マネー等、幅広く対応が可能な決済手段を導入されているケースも多い。

(オ) お客様の使用頻度が高い決済手段

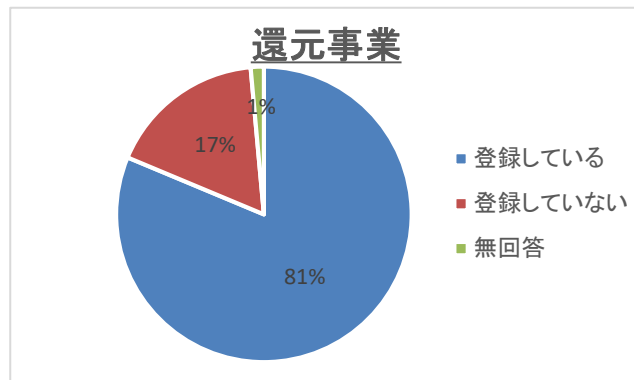
クレジット	108
PayPay	80
楽天Edy	12
楽天Pay	9
ICOCA	8
WAON	6
iD	5
OrigamiPay	3
AirPay	2
d払い	2
QuickPay	2
LINEPay	1
メルペイ	1
nanaco	1
AliPay	1
Wechatpay	1



一番使用頻度が高いのはクレジットカードで44%。2番目はPayPayで33%。クレジットカードとPayPayで77%を占める結果となった。

(カ) 「キャッシュレス・消費者還元事業」の加盟店登録

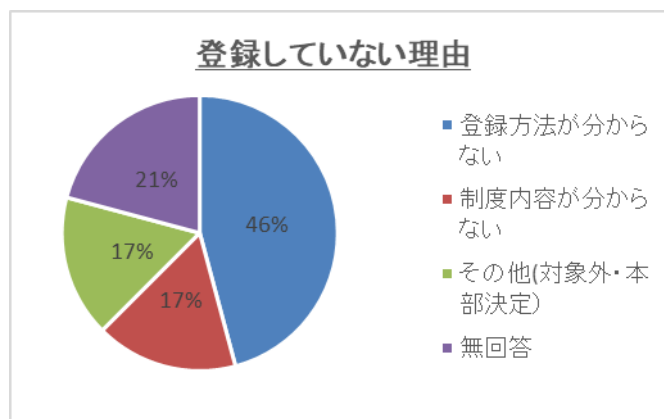
①登録している	113件
②登録していない	24件
③無回答	2件



キャッシュレス決済導入事業所のうち、81%がキャッシュレス・消費者還元事業加盟店登録をすることで、加盟店手数料補助や消費者へのポイント還元などを通して、集客力向上を図っている。

(キ) 「キャッシュレス・消費者還元事業」加盟店登録をしていない理由

- ①登録方法が分からない 11件
- ②制度内容が分からない 4件
- ③その他 4件
- ④無回答 5件

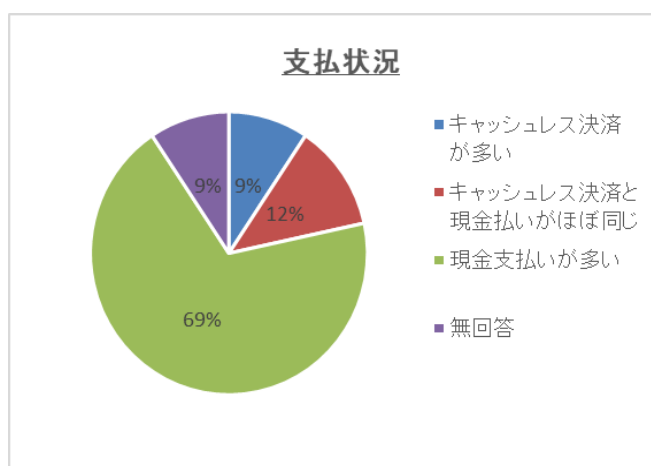


キャッシュレス決済は導入しているが、制度内容や登録方法が不明なため、加盟店登録していない事業者が15件。

資本金額や従業員数などにおいて加盟条件にあてはまらない事業所が4件。

(ク) キャッシュレス決済導入事業所におけるお客様の支払い状況

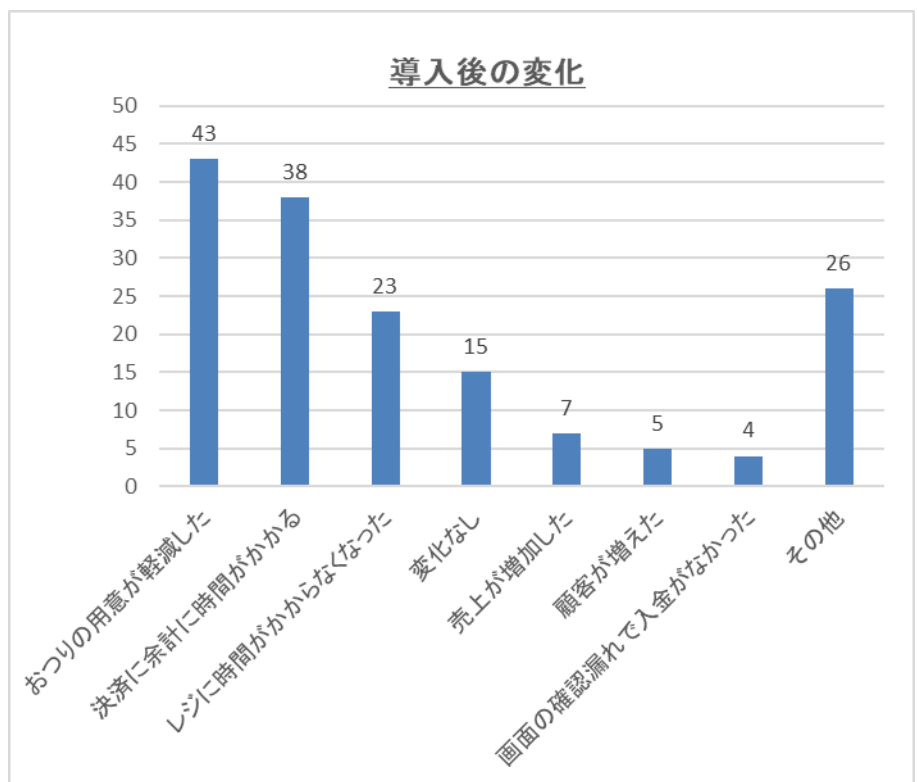
- ①キャッシュレス決済が多い 13
- ②キャッシュレス決済と現金払いがほぼ同じ 17
- ③現金支払いが多い 96
- ④無回答 13



現金払いが多く69%を占めるが、キャッシュレス決済の方が多い・ほぼ同じが21%と業種や顧客層によってはキャッシュレス決済が浸透しつつある。

(ケ) キャッシュレス決済の導入により、どのような変化等があったか。(複数選択可)

①レジに時間がかからなくなった	23
②売上が増加した	7
③顧客が増えた	5
④おつりの用意が軽減した	43
⑤キャッシュレス決済に余計に時間がかかる	38
⑥決済画面の確認漏れがあり、入金がなかった	4
⑦変化なし	15
⑧その他	26
・集計・入金チェック等の事務処理が増えた	3
・キャッシュレスが増えた	4
・社員全員が使えない	2
・利用がない	2
・手数料がかかる	2
・月々の入金が確実に became	1
・ロールペーパーの使用が多くなった	1
・新規や若い世代の方からの問い合わせが増えた	1
・顧客満足度があがった	1
・5%還元で多少増えた	1
・銀行に行く機会が減った	1
・メルペイのトラブル多発	1
・10%がクレジット。特になし	1
・利益減少	1
・集金の手間が減った	1
・お客様の選択肢が増えた	1
・現金が手元になくなり、困ることが多い	1
・売上管理が一緒にできるようになった	1

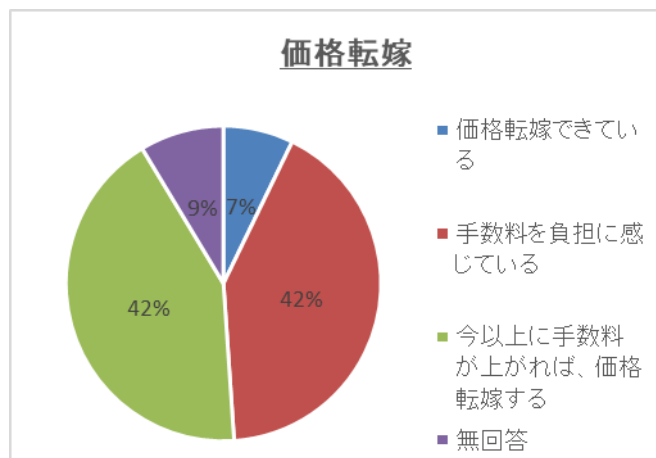


キャッシュレス決済導入によるメリットとしては、売上の増加やおつりの用意が軽減した、レジに時間がかからなくなったなど、省力化、効率化につながるなどの回答が多かった。

一方、決済に余計に時間がかかる、決済画面確認漏れがあり入金がなかったなどのデメリットに挙げる事業所もあり、全社員が迅速かつ正確に操作を行うためには、訓練を要し、決済手数料負担も利益に影響を与えている。

(コ) キャッシュレス決済手数料等は、売価に価格転嫁できていますか。

- ①価格転嫁できている 10
- ②手数料を負担に感じている 58
- ③今以上に手数料が上がれば、価格転嫁する 59
- ④無回答 12

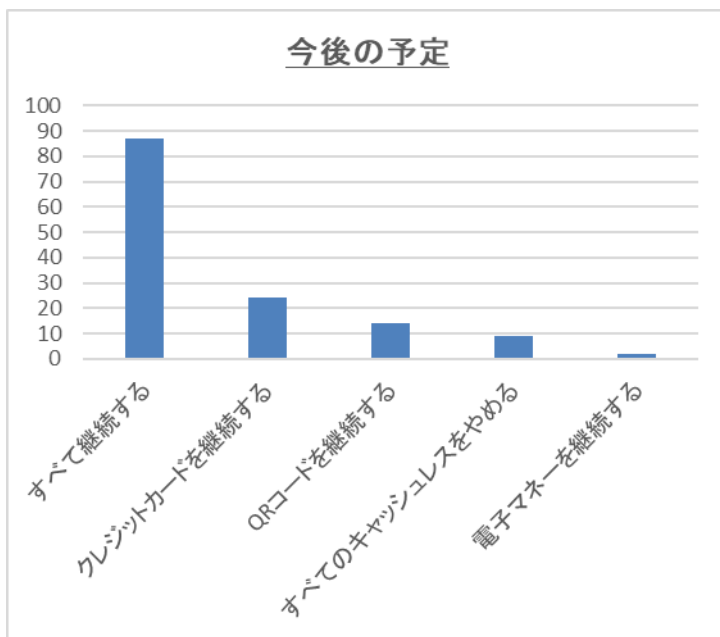


今回、新たにキャッシュレス決済を導入し、従来の価格のまま販売すると、決済手数料が差し引かれ入金されるため、現金販売に比べ利益を圧迫する。そのため、あらかじめ現金販売、キャッシュレス決済に関わらず、同様に価格を見直し、利益を確保する必要がある。その価格転嫁ができていない事業所が7%にとどまっている。

各種キャンペーンやキャッシュレス・消費者還元事業により決済手数料や振込手数料等が通常より安くなっている場合があるが、消費者還元事業が終了する2020年7月以降、各種手数料が元に戻る(高くなる)と価格転嫁するという事業所が42%、手数料を負担に感じている事業所が42%あり、合わせて82%の事業所が手数料を課題だと感じている。

(サ) 決済手数料が上がった場合も継続して使用するか(複数選択可)

- ①すべて継続する 87
- ②クレジットカードを継続する 24
- ③QRコードを継続する 14
- ④すべてのキャッシュレスをやめる 9
- ⑤電子マネーを継続する 2

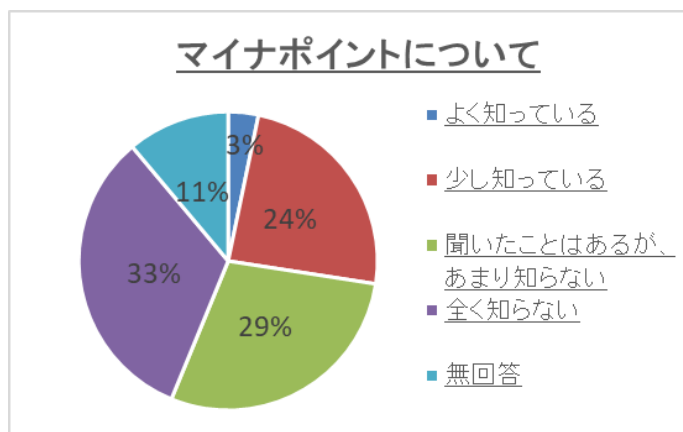


決済手数料が上がるとすべてのキャッシュレス決済をやめると回答した事業者は9件。

今後も政府によるキャッシュレス推進策が予定され、キャッシュレス決済増加に対応するため、大多数の事業者において価格転嫁が急務であることが浮き彫りとなった。

(シ) 政府が2020年度にマイナンバーカードを持った人がキャッシュレス決済をした場合、25%のポイント還元される消費活性化策「マイナポイント」を実施予定であることを知っているか。

- | | |
|--------------------|----|
| ①よく知っている | 5 |
| ②少し知っている | 37 |
| ③聞いたことはあるが、あまり知らない | 44 |
| ④全く知らない | 50 |
| ⑤無回答 | 17 |



マイナポイントとは、消費の活性化、マイナンバーカードの普及促進、官民キャッシュレス決済基盤の構築を目的として2020年度に実施予定の事業であり、キャッシュレスでチャージまたはお買い物をする時、マイナポイント25%（上限5,000円分）がもらえるもの。

マイナポイントについて、聞いたことはあるが、あまり知らない、全く知らないが61%を占めた。

マイナポイントに参加する決済事業者のキャッシュレス決済を導入していれば、そのままマイナポイントが使える。

総務省が行う統一QR「JPQR」を導入することにより、複数社ある決済QRコードを1枚のQRコードにまとめる（統一化）することができ、1度の申込みで複数の国内決済サービスと契約が可能となり、事務負担も軽減される。また、店頭に設置するQRは1つにまとめ、決済が簡単・スピーディになる。

2020年度より開始するマイナポイントを活用した決済へ対応可能になることが見込まれることから、QRコード決済利用者の需要を取り込み、集客力向上も期待できるため、QRコード決済未導入の事業所は是非導入検討を。