

キャッシュレス決済導入に関するアンケート調査報告

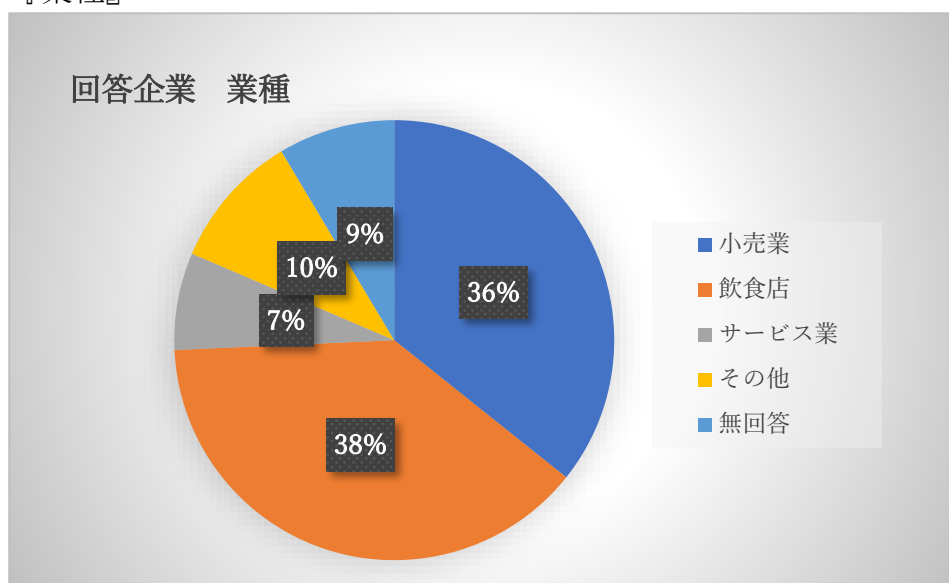
◆調査先：当所会員事業所のうち、小売業、飲食店、宿泊業、生活関連サービス業を抽出

◆調査期間：令和元年5月17日～6月14日

◆回答数：70事業所

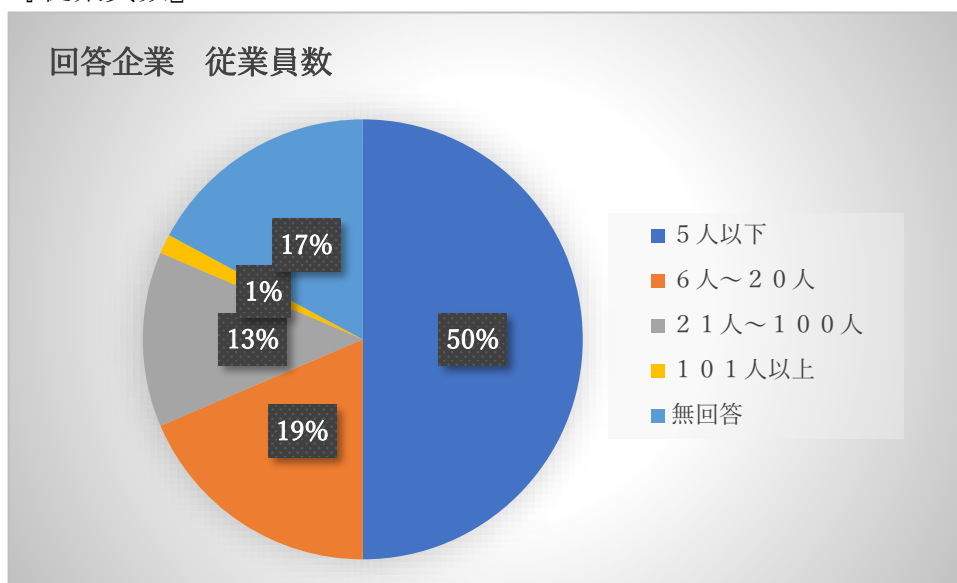
回答事業所

『業種』



- ① 小売業・・・25
- ② 飲食店・・・27
- ③ サービス業・・・5
- ④ その他・・・7
- ⑤ 無回答・・・6

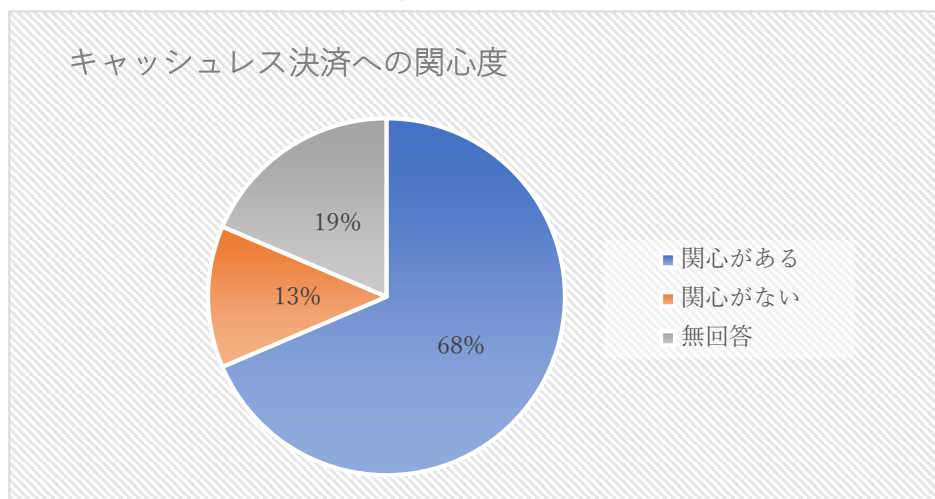
『従業員数』



- ① 5人以下・・・35
- ② 6人～20人・・・13
- ③ 21人～100人・・・9
- ④ 101人以上・・・1
- ⑤ 無回答・・・12

回答した企業の半数が従業員5人以下の小規模事業所である。

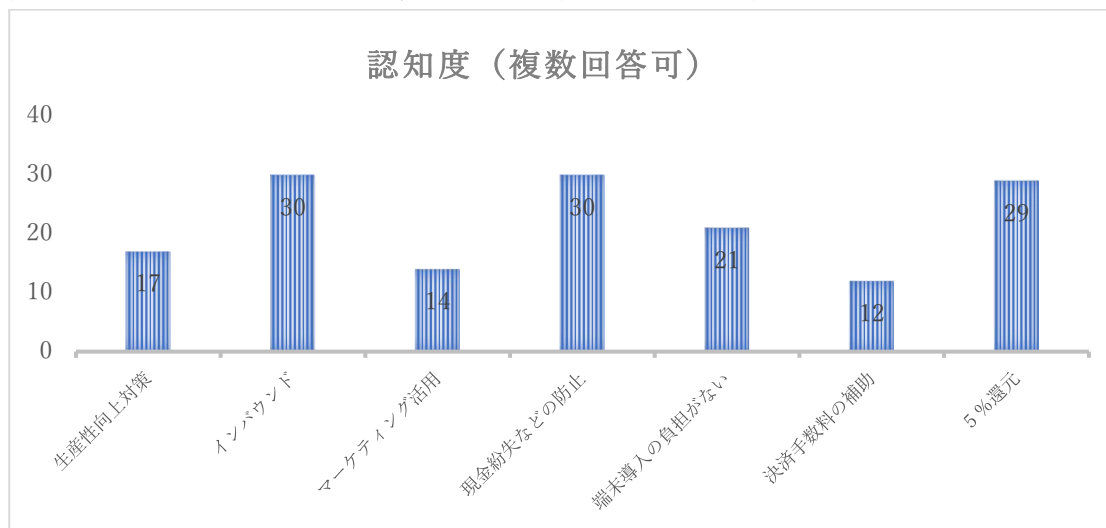
質問1 キャッシュレス決済について関心はありますか？



- ① 関心がある・・・48
- ② 関心がない・・・9
- ③ わからない・・・13

回答した事業所の約7割がキャッシュレス決済に関心があると回答している。

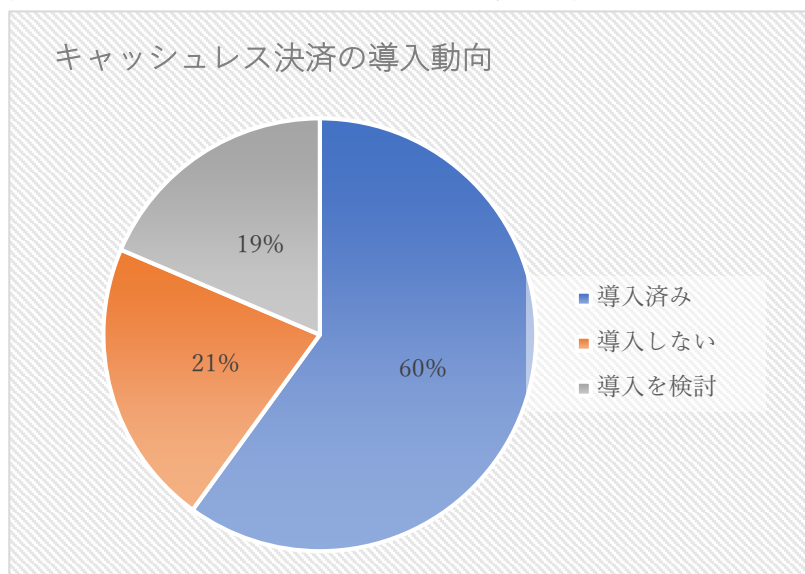
質問2 キャッシュレス決済について、どの程度ご存じですか（複数回答可）



- ① 生産性の向上、人手不足対策となる・・・17
- ② インバウンドをはじめ新規顧客獲得に有効・・・30
- ③ データの収集、分析からマーケティングに活用できる・・・14
- ④ 現金紛失、盗難等のトラブル防止・・・30
- ⑤ 決済端末機は自己負担なしで導入可能・・・21
- ⑥ 決済手数料の1/3が補助される・・・12
- ⑦ 消費者には5%のポイント還元がある・・・29

キャッシュレス決済は新規顧客獲得や現金紛失などのトラブル防止に役立つという認識が高い。国が決済手数料の1/3を補助することの認知度は高くなく、周知活動の強化が課題と言える。

質問3 貴社はキャッシュレス決済を導入していますか？



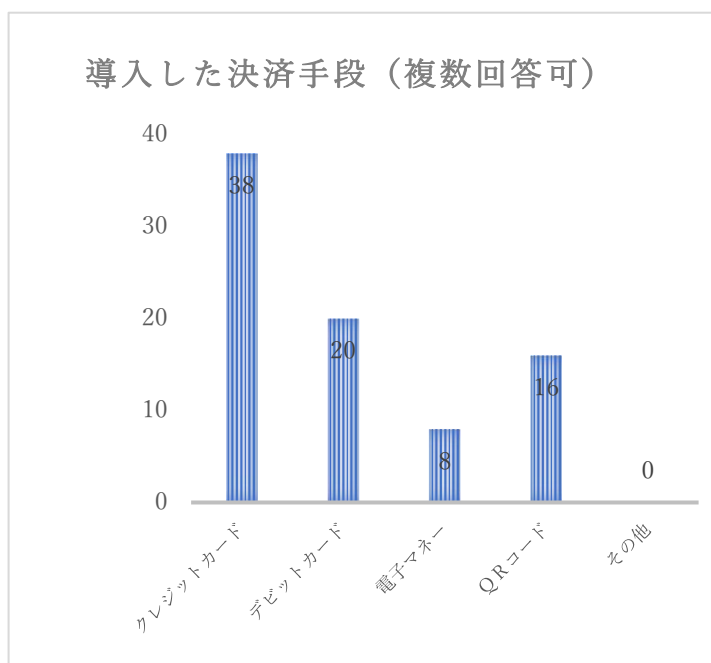
- ① 導入済み …… 42
- ② 導入するつもりはない …… 15
- ③ 導入を検討している …… 13

回答した6割の事業所が導入済みと回答する一方で、2割強の事業所はキャッシュレス決済を導入するつもりはないと回答している。

現時点でキャッシュレス決済の導入を検討している企業は2割弱となっている。

質問4 前問で①導入済みを選ばれた方に質問です。どのようなキャッシュレス決済手段を導入していますか？（複数回答可）

決済手段サービス名、並びにそのサービスを選んだ理由を併せてご記入ください



- ① クレジットカード …… 38
- ② デビットカード …… 20
- ③ 電子マネー …… 8
- ④ QRコード …… 16
- ⑤ その他 …… 0

◆決済手段サービス名 カッコ内は回答数

PayPay (12) VISA (11) 北國銀行デビットカード (7) JCB (6)

Suica (3) 楽天ペイ、Origami、アリペイ (2)

福井銀行、ラカラ、ウィチャットペイ、DCカード、楽天電子マネー、nanaco、

PayPal、iD、edy、icoca (1)

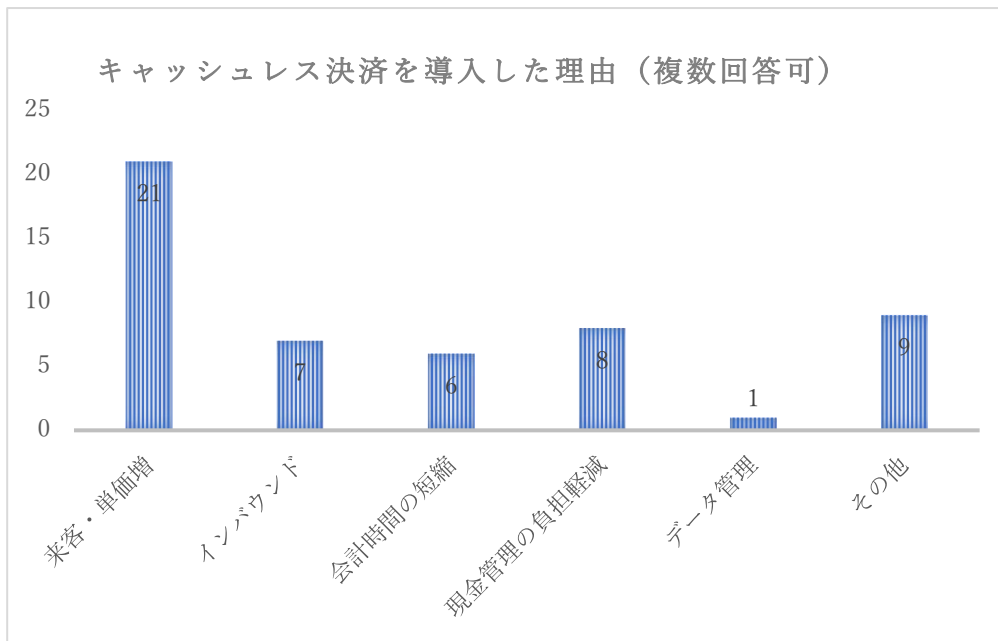
※ほぼすべてのカードを導入していると回答した事業所 (3)

◆選んだ理由

- 手数料無料。もしくは手数料が安価だから ○勧められたので ○銀行に頼まれた
- 営業の方が来て、詳しく説明を聞いたら案外簡単に導入ができそうだったから ○客が喜ぶから
- 手数料が全くかからない ○お客様の利便性、高額決済のしやすさ
- 10月からの5パーセント還元の希望がお客様からあったため ○自己負担がない
- 作業の簡略化のため ○観光客・外国の方にキャッシュレス決済が人気のため
- 端末機の自己負担がない ○お客様の要望 ○法人利用が多いため
- カード会社とJMSがそれを利用しているから ○現金のやりとりがすくなくてよい
- 本社の主導にて導入した ○導入が簡単だから ○時代の流れに遅れないため
- 軽減税率対応レジに付属でついてきた。またインバウンド対応や釣り銭が不足することを防げる

キャッシュレス決済としてP a y P a yを導入した企業が最も多いが、クレジットカード、デビットカード、交通系のICカードなども含めると数多くの決済サービスが導入されている。

質問5 質問3で①導入済みを選ばれた方に質問です。
導入した理由（導入前）についてお聞かせください。



- ① 来店客数、客単価の増加が期待できるため・・・21
- ② インバウンド対策のため・・・7
- ③ 会計の時間短縮のため・・・6
- ④ 現金管理の負担削減のため・・・8
- ⑤ データによる顧客管理強化のため・・・1
- ⑥ その他・・・9

◆その他回答

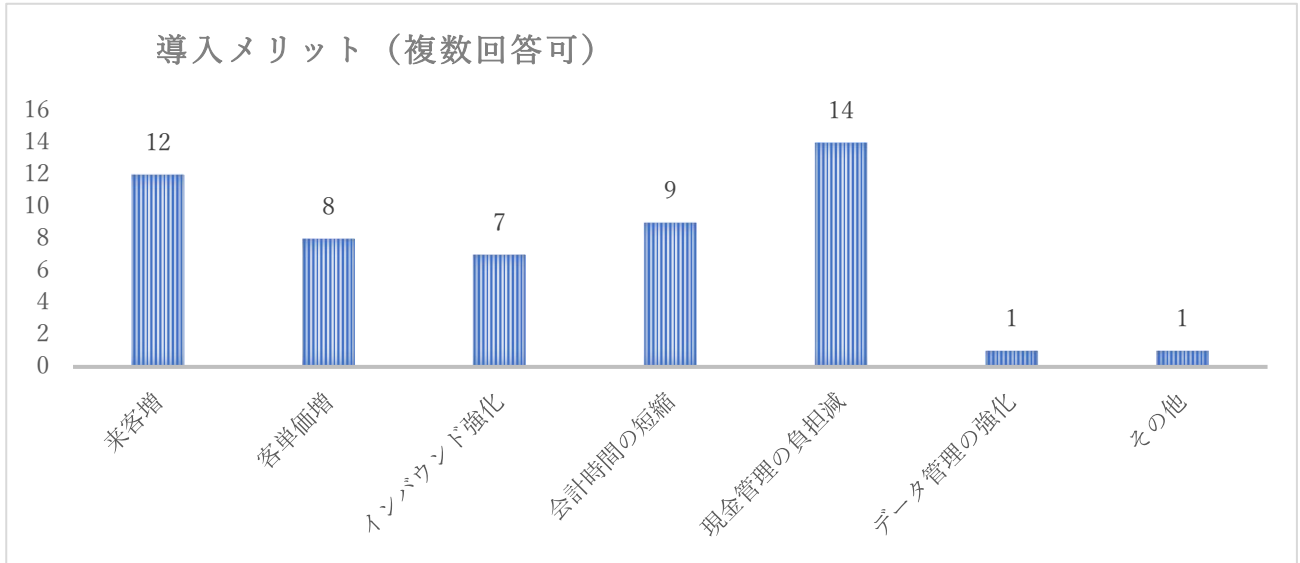
- 国が主導しているから ○ニーズに応えただけ ○ポイントがあるため
- 何か一つくらいサービスがないと、お客様からお叱りを受ける

- 仕方なく ○お客様にカード支払いを希望される方がいたため
- お客様の要望 ○商業施設で決定済み

キャッシュレス決済の導入理由は、来店客数・客単価の増加を期待する理由が最も多いが、お客様の要望などの外部要因による導入理由も見受けられる。

質問6 キャッシュレス決済導入後に実感したメリット・デメリットは？（複数回答可）

◆メリット

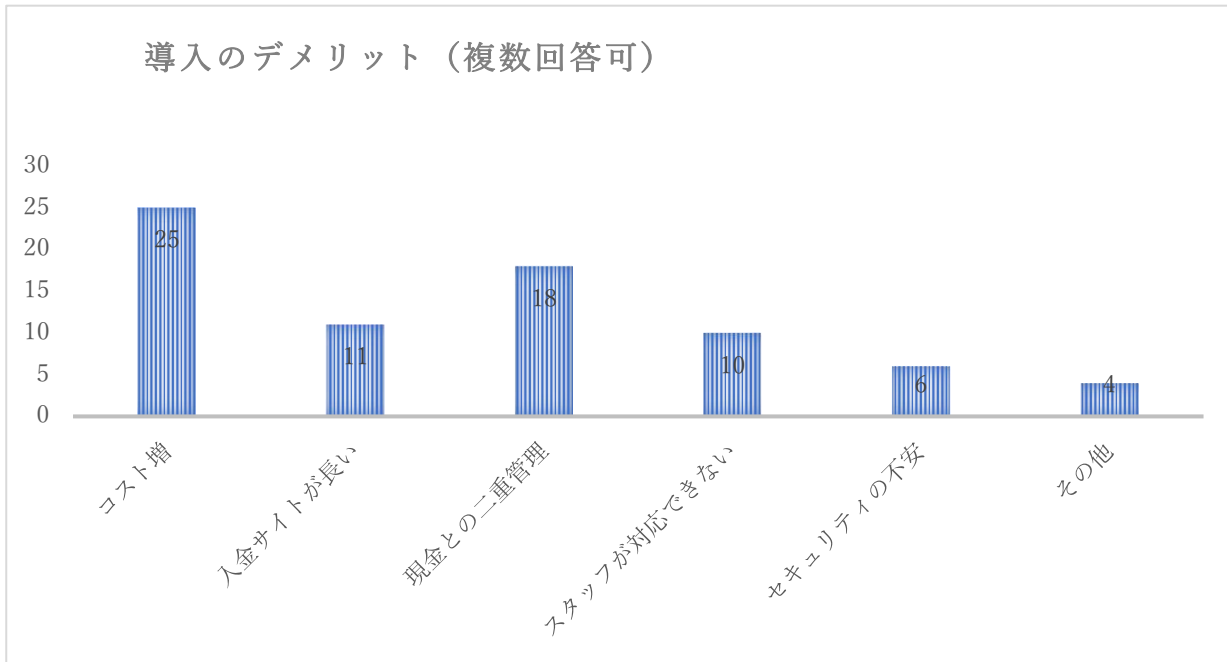


- ① 来店客数の増加 ・ ・ 1 2
- ② 客単価の増加 ・ ・ 8
- ③ インバウンド対策の強化 ・ 7
- ④ 会計時間の短縮 ・ ・ 9
- ⑤ 現金管理の負担減少 ・ 1 4
- ⑥ データによる顧客管理強化 ・ 1
- ⑦ その他 ・ 1

キャッシュレス決済の導入によるメリットとして、最も回答が多かったものは現金管理の負担減少となったが、導入メリットが無記入の事業所も見受けられた。

来店客数の増加や客単価の増加のメリットもみられるが、キャッシュレス決済で得たデータによる顧客管理強化をメリットと感じている事業所は少なく、データ活用はこれからの課題と言える。

◆デメリット



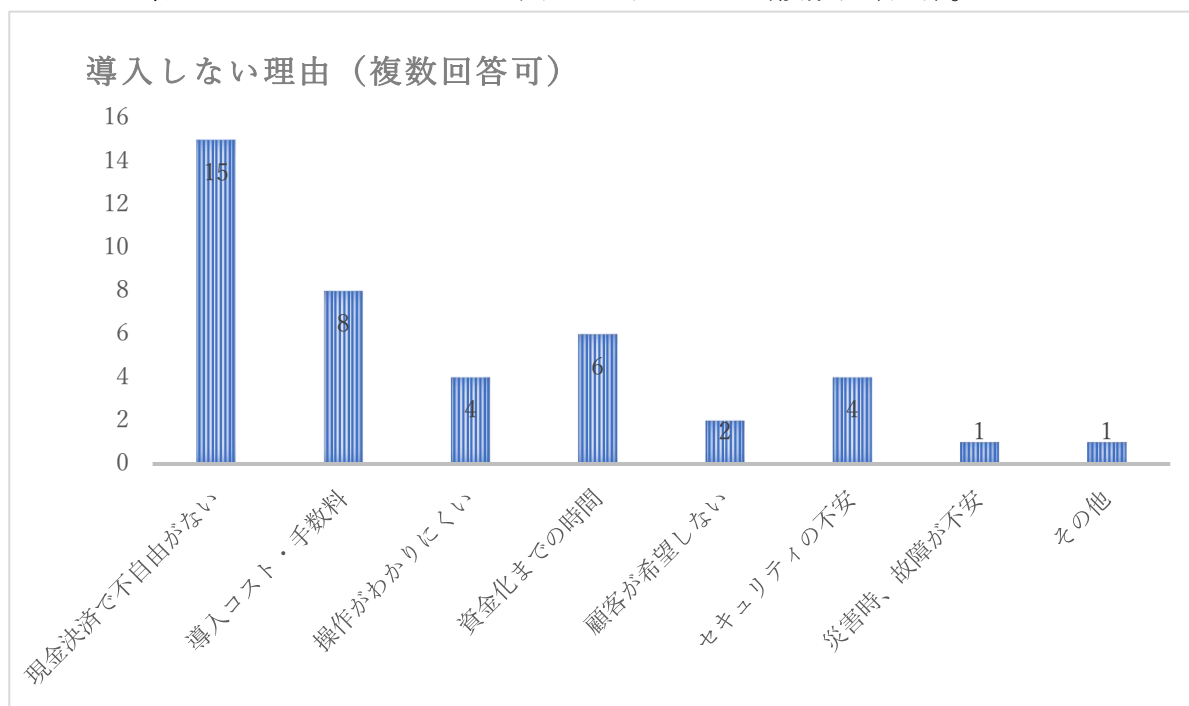
- ① コスト（初期費用、手数料）がかかる・・・25
- ② 入金サイトが長い・・・11
- ③ 現金との二重管理・・・18
- ④ スタッフが対応できない・・・10
- ⑤ セキュリティ面での不安・・・6
- ⑥ その他・・・4

◆導入のメリット・デメリットのその他回答

- 時間がかかる ○会計時間の増大 ○経理処理の複雑化
- お客様が現金を持っておらず、P a y P a yで支払いをしようとしたら支払い上限を超えていたことがあった。お客様がキャッシュレスをわかっていなかった

コスト面をデメリットと感じている事業所が多いが、メリットとして最も多かった「現金管理」をデメリットに挙げる事業所が多い結果となった。

質問7 質問3で②導入するつもりはないを選ばれた方に質問です。
導入しない理由についてお聞かせください（複数回答可）。



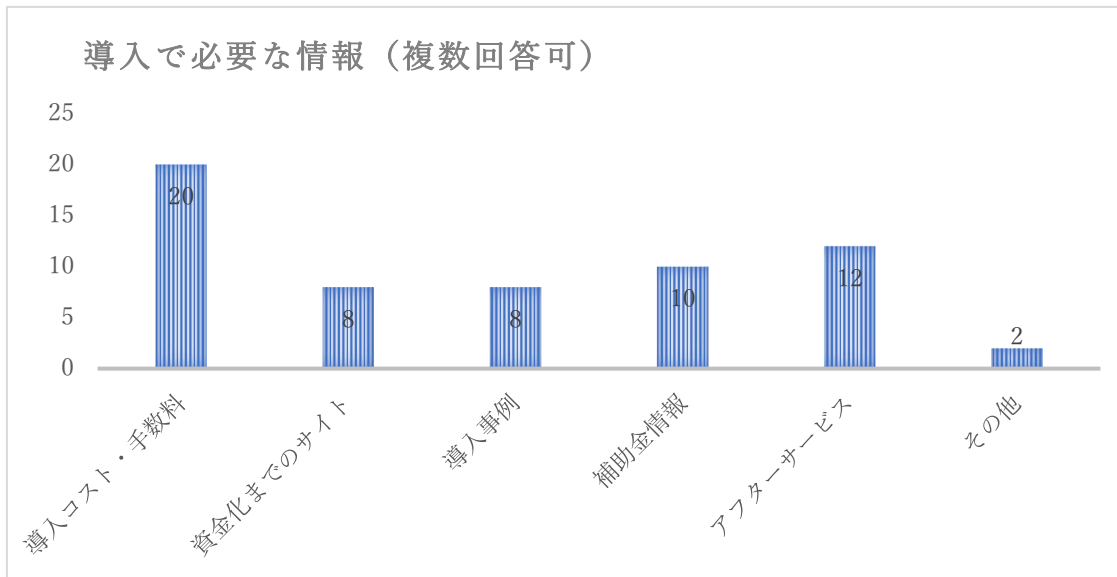
- ① 現金による決済で不自由がない . . . 15
- ② 端末機の導入コスト・手数料がかかる . . . 8
- ③ 端末操作などがわかりにくい . . . 4
- ④ 資金化までに時間がかかる . . . 6
- ⑤ 顧客が希望していない . . . 2
- ⑥ セキュリティ面に不安がある . . . 4
- ⑦ 災害時の停電、端末の故障が不安 . . . 1
- ⑧ その他 . . . 1

◆その他回答

- 資金面の不安

キャッシュレス決済を導入しない理由としては、これまでの現金取引で不自由がないと考えている事業所の割合が多く、いわゆる「現金商売」が望む傾向が見受けられる。

質問 8 導入を検討する上で、どのような情報が必要ですか？（複数回答可）



- ①端末機の導入コスト・手数料・・・20
- ②資金化までのサイト・・・8
- ③導入・活用事例・・・8
- ④補助金等の情報・・・10
- ⑤業者のアフターサービス・・・12
- ⑥その他・・・2

◆その他回答

- フランチャイズの本部に対応を一任している

コスト面の情報を求めている事業所が最も多いが、資金化までのサイト、活用事例、アフターサービスなど幅広い情報が求められている。

質問 9 すべての皆様に質問です。商工会議所ではキャッシュレス決済についての理解を深めて頂くためセミナー等を実施していますが、キャッシュレス決済について、お悩みになっていること、相談したいこと等があればご記入ください。（自由回答）

- キャッシュレスを進める営業電話が多い ○「補助金を使おう」という営業電話が多い
- ラインペイの事務所登録を試みましたが、アンドロイド端末で失敗した
- キャッシュレスの券売機は高額になるのではないかと思う
- セミナーを受講して、どのように対応するかを検討したい
- 手数料だけが問題です ○デメリットしかない。初期費用と手数料で割に合わない
- 手数料がカード会社によって高いところもあるため、利用者が増加する分のコストが心配
- もし100パーセントキャッシュレスになれば、運転資金が売上高と同額必要となる。手数料が高くて不安になる
- 決済会社が多すぎて、年配の管理者では難しい。旅館営業では、10月から消費税が10%になり、旅行代理店手数料が約12%、宿泊税2%に加えて、カード手数料が5パーセントとなり、約30%

が宿泊代金から引かれる。本当はカードを導入したくない。

- 国からポイントを還元するというのは、どのようなやり方になるのか分からない部分が多い。お客様の個人情報漏れないか心配。
- 軽減税率対策としてキャッシュレス決済導入で受けられるメリットの法案が可決したら教えていただきたい ○手数料が高すぎる。1パーセント以下にすべき
- 消費者のキャッシュレス促進はよいが、増加とともに手数料が負担になってくる。手数料を転嫁すべきかどうか悩む ○高額の支払いが多いため、当面はクレジットカードとデビットカードのみ

飲食業・小売業の方については、キャッシュレス決済の導入より、従来の「現金商売」ができなくなる不安や、手数料支払いによる収益の悪化を不安に感じる事業所が見受けられる。