

キャッシュレス決済の対応状況に関する調査

－結果概要報告書－

平成31年3月



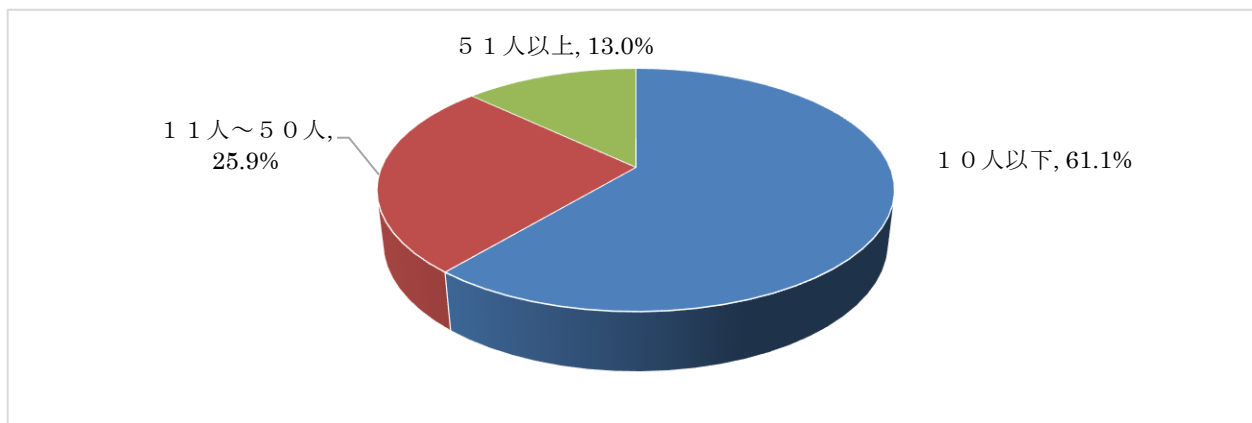
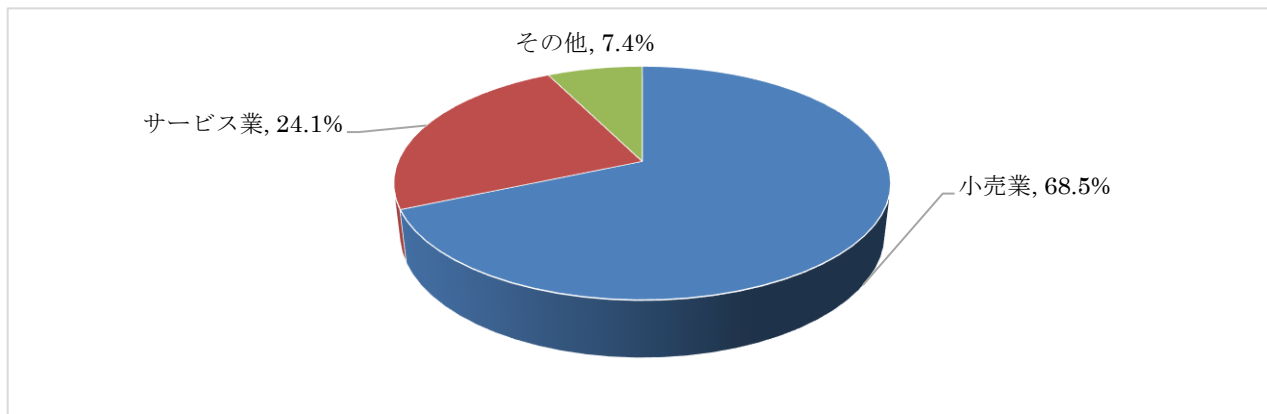
甲府商工会議所

◆調査要領

1. 調査の目的： 現在、政府主導のもとキャッシュレス決済の利用向上が推進され、消費者の関心も高まっている。そこで、当所では各社における対応状況を把握するため、本調査を実施する。
2. 調査実施機関： 甲府商工会議所
3. 調査実施時期： 平成31年3月11日(月)～15日(金)
4. 調査対象： 当所会員 224 事業所
小売業・サービス業等から無作為に抽出。
5. 調査方法： FAX調査
6. 有効回答数： 54
7. 有効回答率： 24.1%
8. 特記事項： 原則、小数点以下第2位で四捨五入。

<業種別回答数>

	10人以下	11人～50人	51人以上	合計
小売業	27	7	3	37
サービス業	5	5	3	13
その他	1	2	1	4
合計	33	14	7	54



結果概要

甲府商工会議所（会頭 金丸康信）は、「キャッシュレス決済の対応状況に関する調査」を実施した。

調査期間 平成31年3月11日(月)～15日(金)
調査対象 対象は当所会員 224事業所（小売業・サービス業等から無作為に抽出）
調査方法 FAX 調査
有効回答数 54（回答率 24.1%）

本調査の結果概要は以下のとおり

Q1. キャッシュレス決済の導入状況は？

◆キャッシュレス決済の導入率は61.1%

61.1%の事業所がクレジットカードや電子マネーなど、いずれかのキャッシュレス決済を現在導入していることがわかった。

なお、導入している事業者における各キャッシュレス決済の導入割合は、『クレジットカード・デビットカード（90.9%）』『電子マネー（30.3%）』『QRコード（21.2%）』と回答した。

Q2. 各決済手段が占める割合は？

◆『現金決済』が依然として多い

現金では『70%以上』が最も多い。

クレジットカード・デビットカード、電子マネー、QRコード”は20%未満が最も多い。

Q3. キャッシュレス決済に対応していない理由は？

◆『決済手数料が高い』が57.1%

次いで『対応するメリットを感じない（42.9%）』『導入コストが高い（33.3%）』『現金回収まで時間がかかる（33.3%）』となった。

Q4. 今後（現在は未対応）、キャッシュレス決済を導入するか？

◆『対応の予定はない』が61.9%

次いで『対応していく予定（19.0%）』『検討中（19.0%）』と回答した。

以上の調査結果から、6割超がクレジットカードや電子マネーなどいずれかのキャッシュレス決済を導入していることがわかった。一方で、消費者を含めて現金取引が多いことから、電子マネーやQRコードに関して、まだ浸透していないということも明らかとなった。

決済手数料や導入コストなど、キャッシュレス決済の導入にはいくつかの障壁があるが、決済手段として、消費者に広く浸透することによってキャッシュレス決済機器等の普及が高まると思われる。

◆結果詳細

Q1. 『キャッシュレス決済の導入状況について。対応している決済の種類・サービスについて全てお答えください』[複数回答]

◆キャッシュレス決済の導入率は6割超

キャッシュレス決済の導入状況について尋ねたところ、61.1%がクレジットカードや電子マネーなど、いずれかのキャッシュレス決済を導入していることがわかった。(図1)

なお、導入している事業者における各キャッシュレス決済の導入割合は、『クレジットカード・デビットカード(90.9%)』が最も多く、『電子マネー(30.3%)』、『QRコード(21.2%)』と回答した。(図2、表2)

図1

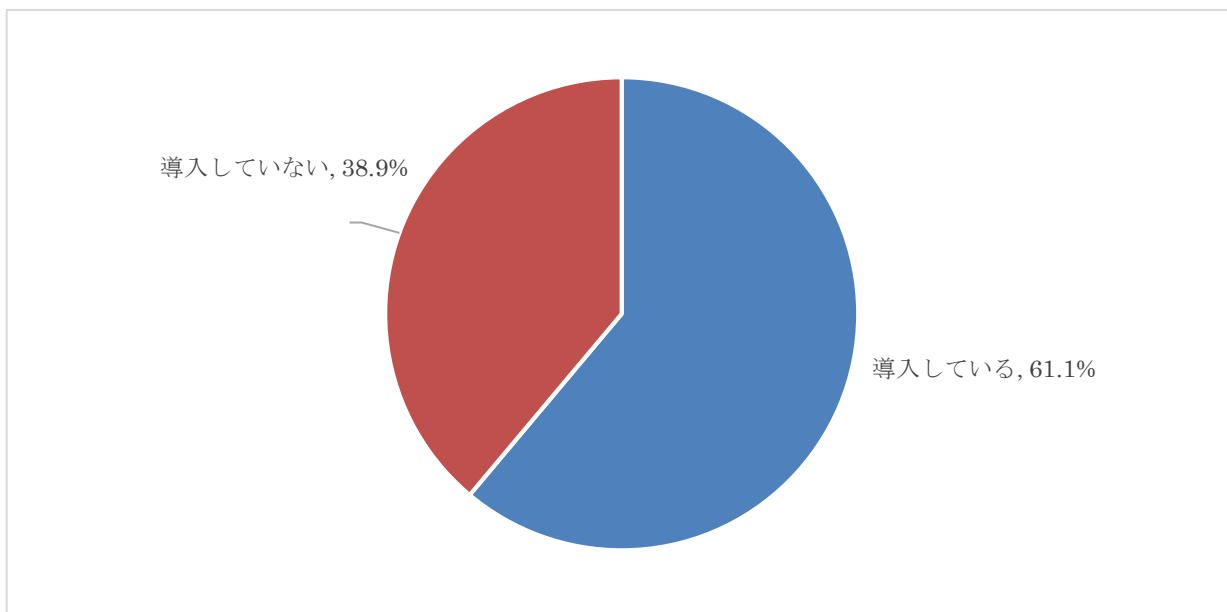


図2

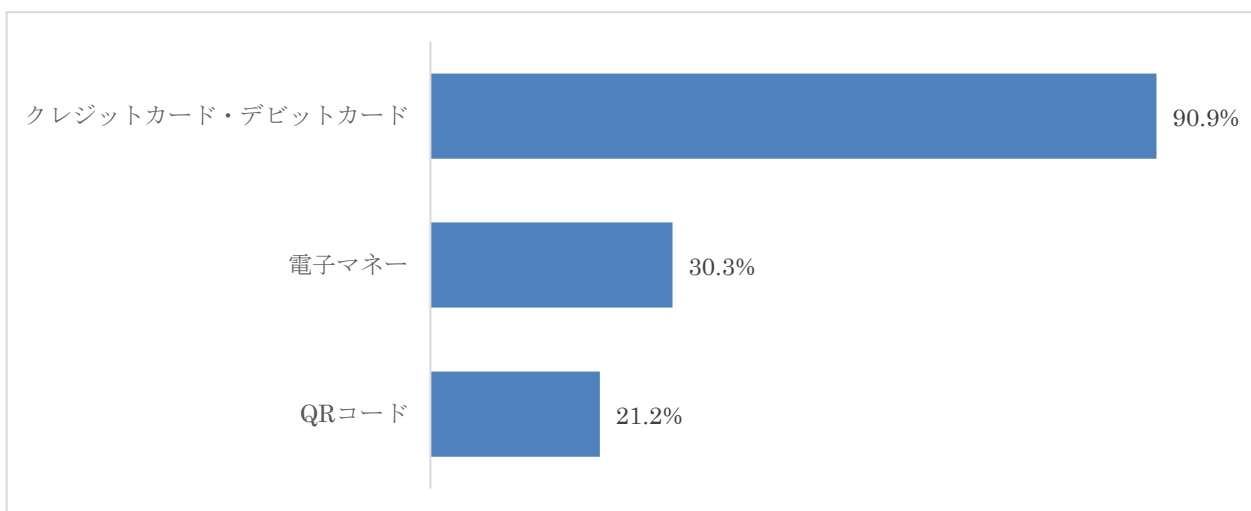


表1

大項目	小項目		小項目毎 の割合	
クレジットカード・デビットカード	VISA	29	96.7%	30
	MasterCard	29	96.7%	
	JCB	29	96.7%	
	銀聯	10	33.3%	
	AMEX	22	73.3%	
	その他	10	33.3%	
電子マネー	楽天 Edy	5	50.0%	10
	Suica 等交通系 IC カード	6	60.0%	
	WAON	6	60.0%	
	nanaco	4	40.0%	
	iD	6	60.0%	
	その他	3	30.0%	
QRコード	LINE Pay	0	0.0%	7
	楽天ペイ	2	28.6%	
	Origami Pay	2	28.6%	
	PayPay	3	42.9%	
	その他	0	0.0%	
いずれも導入していない		21	-	21

Q2. Q1でいずれかの決済手段に対応していると回答した方に伺います。

各決済手段が占める割合についてお答えください。 [記述回答]

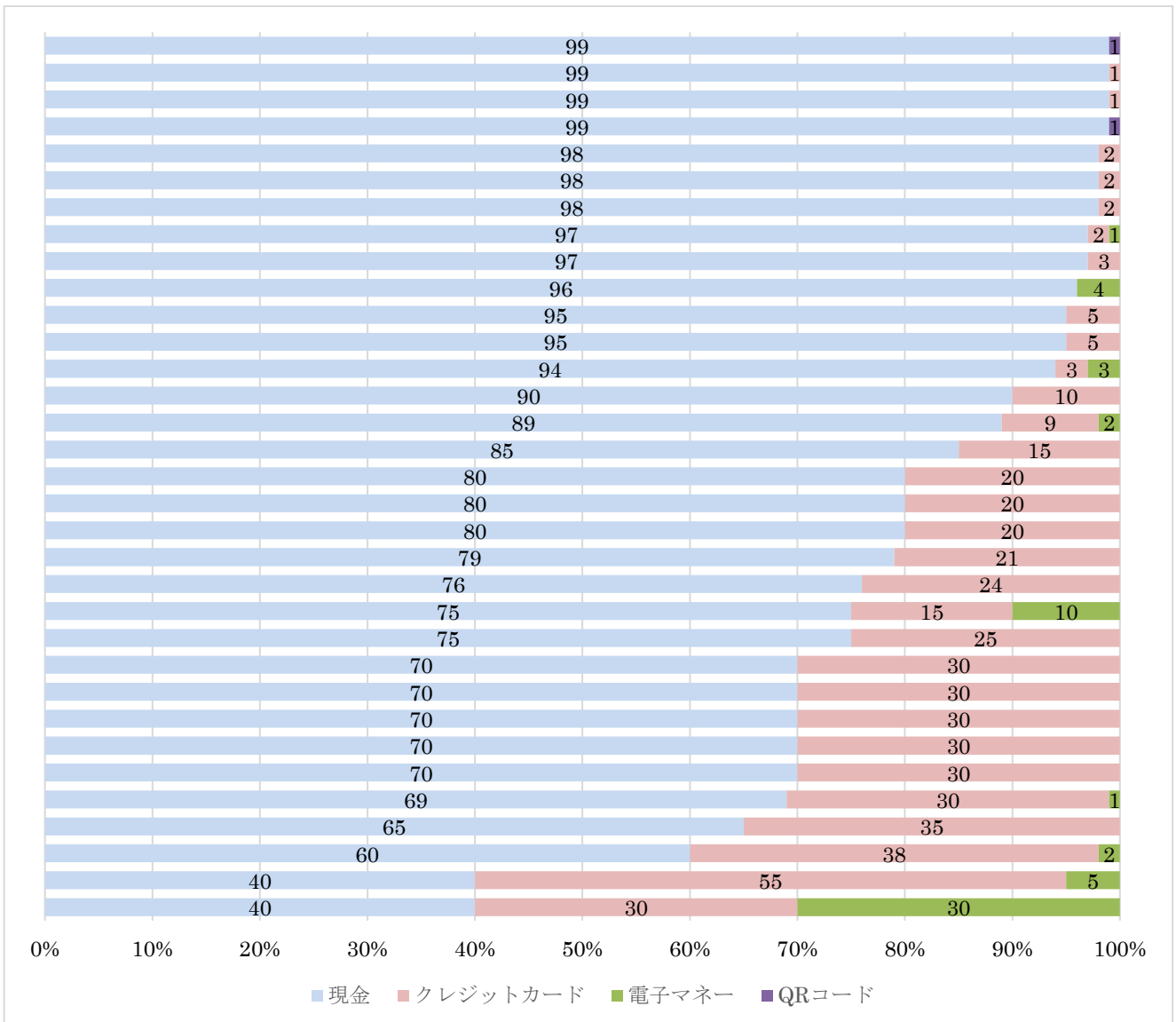
◆『現金』決済が依然としてが多い。

Q1でいずれかの決済手段に対応していると回答した33事業所に、各決済手段が占める割合について尋ねたところ、“現金”では『70%以上』が最多となった。なお、“クレジットカード・デビットカード”、“電子マネー”“QRコード”においては20%未満が最多となった。特に“QRコード”においては全ての回答が『20%未満』であることから、まだ消費者に浸透していないことが伺える。(表2、図2)

表2

	20%未満	20%以上 50%未満	50%以上 70%未満	70%以上
現金	0	2	3	28
クレジットカード・デビットカード	15	0	1	0
電子マネー	7	1	0	0
QRコード	2	0	0	0

図2 (全回答を現金が多い順に羅列)

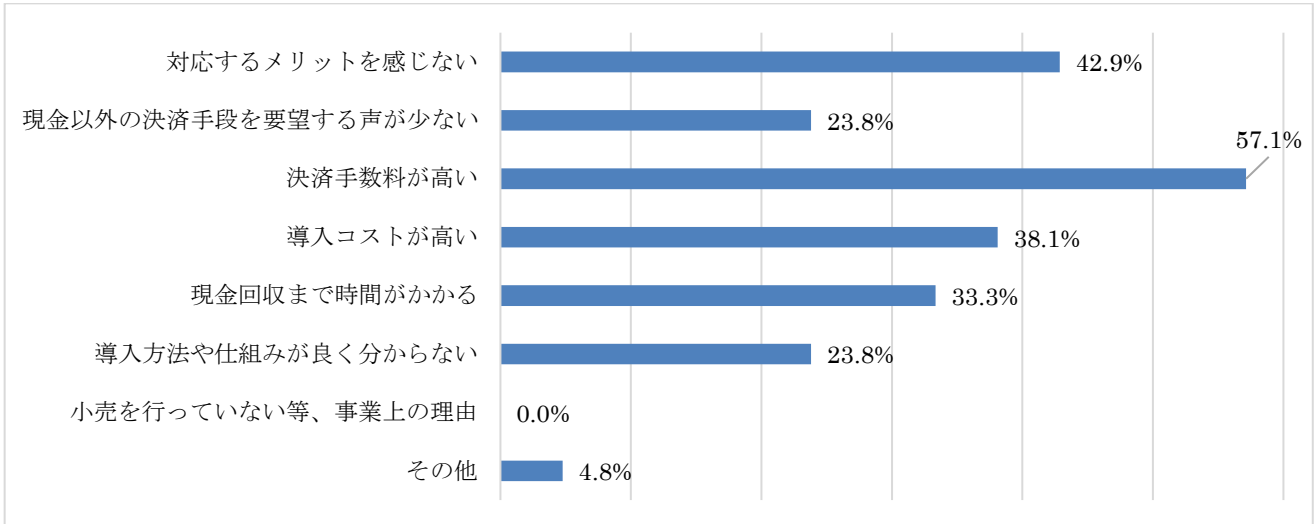


Q3. Q1で「いずれも対応していない」と回答した方に伺います。
 対応していない理由についてお答えください。 [複数回答]

◆『決済手数料が高い』が最多。

Q1で「いずれも対応していない」と回答した21事業所に、対応していない理由について尋ねたところ、『決済手数料が高い(57.1%)』が最多で、次いで『対応するメリットを感じない(42.9%)』、『導入コストが高い(33.3%)』と続いた。(図3)

図3

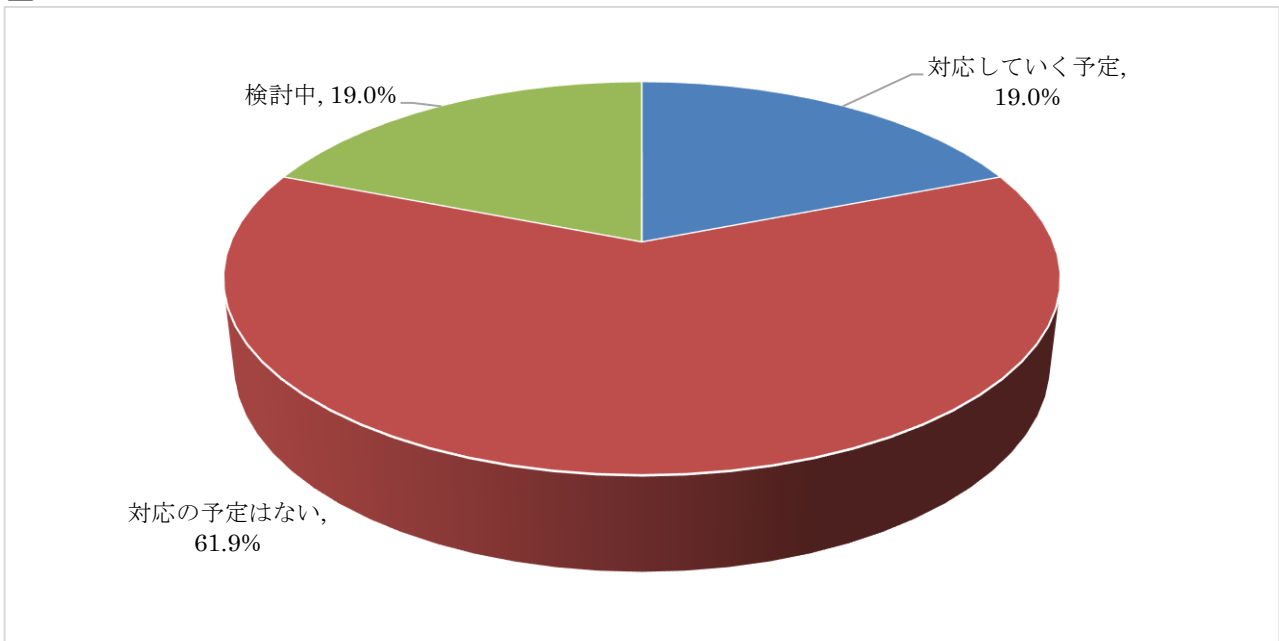


Q4. Q1で「いずれも対応していない」と回答した方に伺います。
 今後キャッシュレス決済に対応していくかについてお答えください。 [択一回答]

◆『対応の予定はない』が最多。

Q1で「いずれも対応していない」と回答した21事業所に、今後キャッシュレス決済に対応していくかについて尋ねたところ、『対応の予定はない(61.9%)』が最多で、次いで『対応していく予定(19.0%)』・『検討中(19.0%)』と回答した。(図4)

図4



Q5. 『その他、本件に関してご意見をお聞かせください。』 [自由回答]

- 小売業 電子マネーはクラッシュした時にどういう風に補償される不安。
- 小売業 QRコード決済の導入を検討している。
- 小売業 今のところ対応の予定はないが、お客様の声をきいていきたいと思う。
- 小売業 客単価が1,000円以下なので導入は厳しい。
- 小売業 キャッシュレス決済のポイント還元開始予定時期である10月以降の対応として、キャッシュレス決済の導入方法など詳しく知りたい。
- 小売業 お客様からの要望で現金以外の決済を求められることが多くなり、手数料のかからないPayPayを導入したが、10月以降のことはいろいろと心配している。
- 小売業 加盟組織でキャッシュレス端末の配布があったので、10月までには全て対応できる見込み。
- サービス業 商工会議所としてキャッシュレス決済手数料を交渉してもらい、商店街全体でなるべく安く導入できるようにしてほしい。
- サービス業 カード決済手数料の負担増が不安
- その他 初期導入費が結構高い。毎月の維持費も少なくない。

以上