

3 キャッシュレス決済アンケート

# 導入が進む キャッシュレス決済

## 5割が導入も 決済手数料が課題か

当所では小売・飲食・サービス業を対象に「キャッシュレス決済に関するアンケート調査」を実施しました。報告書がまとまりましたので、概略をご報告します。



図1 業種構成

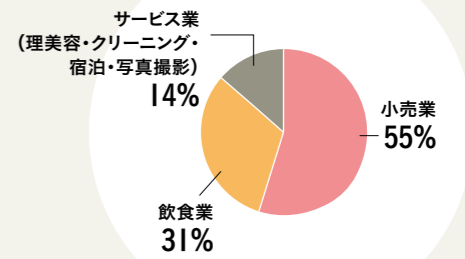
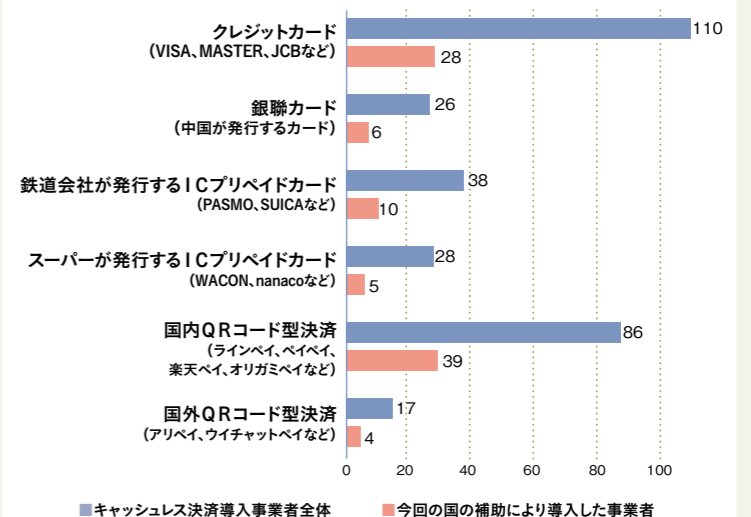


図2 導入したキャッシュレス決済の種類と、今回国の補助を受けて導入した種類



【有効回答数】  
241件 (回答率 12.1%)  
◎ 調査結果  
回答した事業者は小売業が55%と半数を占め、続いて飲食業31%、サービス業14%でした (図1)。また企業形態では5人以下の小規模事業者が約70%でした。

【調査期間】  
令和元(2019)年11月27日(水)～令和2(2020)年1月24日(金)

【調査対象者】  
約2,000件  
宇都宮商工会議所商業小売部会会員(817件)、同環境衛生部会会員(706件) および宇都宮市商店街連盟加盟店街会員(869件)の中小企業である小売・飲食サービス(理美容、クリーニング、写真、宿泊等)業者(合計2,392件)

【調査目的】  
市内産業の実態を把握することにより、今後の商工会議所事業を行う上での基礎データにするため。

### ◎ 調査概要

※宇都宮市商店街連盟加盟店街会員は当所商業小売部会および環境衛生部会会員と重複することにも、対象外業種も含まれるため、推計値として500件とし、調査対象者を約2,000件としました。

【調査方法】  
調査票を郵送および持参し、FAXにて回答

### 1 導入状況

キャッシュレス決済の導入状況については、全体の56%の事業者が導入しています。そのうち33%の事業者(総数での割合は19%)は、今回の国の補助を受けての導入でした。どのような決済サービスを導入しているかについては、クレジットカード決済が最も多く110件、次いで国内QRコード決済(ラインペイ、ペイペイ、楽天ペイその他)が

### 2 導入理由

キャッシュレス決済導入の理由(複数回答可)について、導入事業者では「売上向上効果が見込める」54件、「顧客からの要望」50件、「初期導入費用が不要または安かった」39件の順でした。国の補助を受けて導入した事業者では「初期導入費用が不要または安かった」23件、「売上向上効果が

見込める」20件、「決済手数料が安かった」17件などでした(図3)。  
政府の補助政策がキャッシュレス決済導入のきっかけとなっていることが分かりました。

### 3 導入効果

キャッシュレス決済導入後の客数および客単価についての質問ではどちらも「変わらない」約60%、「効果は分からない」約30%、合わせて約90%でした。国の補助を受けて導入した事業者に限ってもおおむね同程度の割合に近い結果ですので、導入効果は今のところ一部の事業者に限られているのが現状とされます。

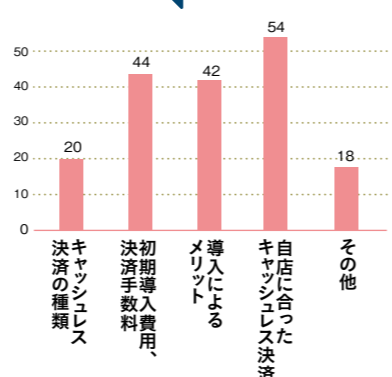
### 4 今後の導入の有無

未導入の事業者に理由をたずねると「顧客からの要望がない」が56件、「売上向上効果が見込めない」「決済手数料が高い」「入金までに時間がかかる」がそれぞれ27件でした。

### 5 その他

キャッシュレス決済の導入の有無にかかわらず、手数料についての考えを質問しました。妥当な料率については「1%未満」42%、「1~2%未満」28%で、合わせて約70%が「2%未満」と回答しています。キャッシュレス決済について知りたい内容をたずねると「自店にあったキャッシュレス決済」54件、「初期導入費用、決済手数料」44件、「導入によるメリット」42件などでした(図5)。

図5 キャッシュレス決済について知りたい内容



また、今後の導入予定についての質問には、「導入予定」が9%にとどまり、「導入する予定なし」が58%、「分からない」が33%でした。導入については慎重な姿勢の事業者が多いという現状が浮き彫りになりました。

また、頂いたご意見としては「令和2年6月に決済手数料の補助が打ち切られた場合には、手数料の関係で使用しないことがあり得る」「国内QRコードを初年度の

導入は売上拡大が期待できる施策ですが、その一方で導入後の客数や客単価が導入前と変わらないという回答が多いことから、導入効果を実感できていない現状も見えてきました。また、未導入の事業者にとっては、自店に合った決済サービスが分からないために、コストやメリットについて疑問を持っているようです。

今後のキャッシュレス決済導入推進については、決済手数料のコスト負担も含めて、これらの課題解決が不可欠と考えられます。この調査報告書は、当所ホームページからダウンロードできます。

図4 キャッシュレス決済が売上にも占める割合

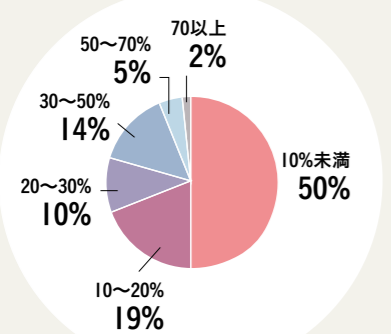
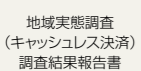
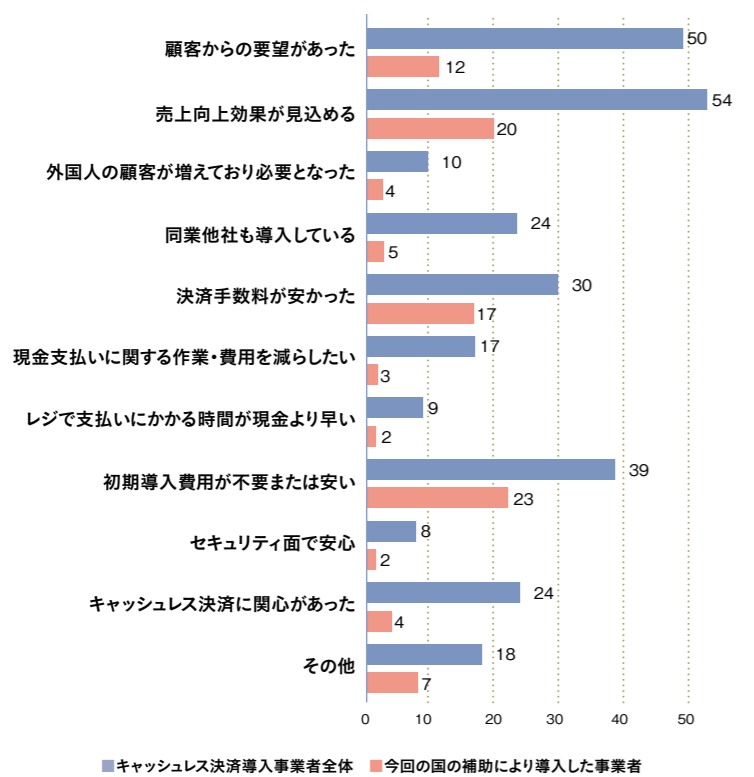


図3 キャッシュレス決済を導入した理由と、今回国の補助を受けて導入した理由



地域実態調査 (キャッシュレス決済) 調査結果報告書

問合せ  
地域振興部  
028-637-3131