

キャッシュレス化に向けての 取り組みアンケート調査 (調査結果 【分析データ】)

対象：事業者（中小企業・商店等）

期間：2019年8月12日～8月31日

アンケート方法：Googleフォームを使ったアンケート
主にSNS（Facebook及びtwitter）にて訴求

高崎商科大学
教授 前田拓生

エグゼクティブサマリー

- キャッシュレス化に向けての事業者（中小企業・商店等）の取組み状況をGoogleフォームを利用してアンケート調査を行った。
- 回答数は62（10都府県）。
- クレジットカード（クレカ）対応が44%（複数回答：以下同様）。電子マネー対応が23%。QRコード決済対応が37%となった。現在特に対応していないが35%となっている。
- キャッシュレス化に伴って必要になる機器の導入の際にかかる費用（イニシャルコスト）の上限としては、約半数が1万円未満。3割強が1万円から5万円。2割弱が5万円から10万円となった。
- キャッシュレス化に伴って必要になる機器の運用の際にかかる費用（ランニングコスト）の上限としては、何らかの対応をしている法人の場合、ほぼ5000円未満となっている。
- キャッシュレス業者に支払う決済手数料の上限としては、全国も群馬県もともに8割くらいが3%未満で、2割くらい3%から5%となっている。
- キャッシュレス決済業者から資金を送金される際にかかる手数料（送金手数料）の上限に関しては9割程度が500円未満となっている。
- キャッシュレス化においては顧客属性データの取得がメリットと考えられているので、データ取得に興味があるかどうかを尋ねたところ、全国及び群馬県に関しては3割～4割がかなり興味があり、「興味がある」を含めると、5割強が興味を持っているという結果となった。
- キャッシュレス決済を導入に踏み切るきっかけを尋ねたところ、約50%（複数回答：以下同様）が「社会的な流れ」、4割くらいが「顧客からの要望」、3割くらいが「コスト負担の軽減」という結果になった。顧客データ等の取得は1割程度であった。

アンケート調査概要

- 日本でもキャッシュレス化に向けての取組みが始まろうとしていますが、特に政府では、今年10月の消費税増税の際に実施が予定されている「ポイント5%還元」によって、キャッシュレス化を強力に押し進めようとしています。
- とはいえ、実際の現場（中小企業・小規模店舗等）では様々に混乱しているように感じます。
- そこで、高崎商科大学（前田拓生研究室）では、この点を確認したく、アンケート調査を実施しました。

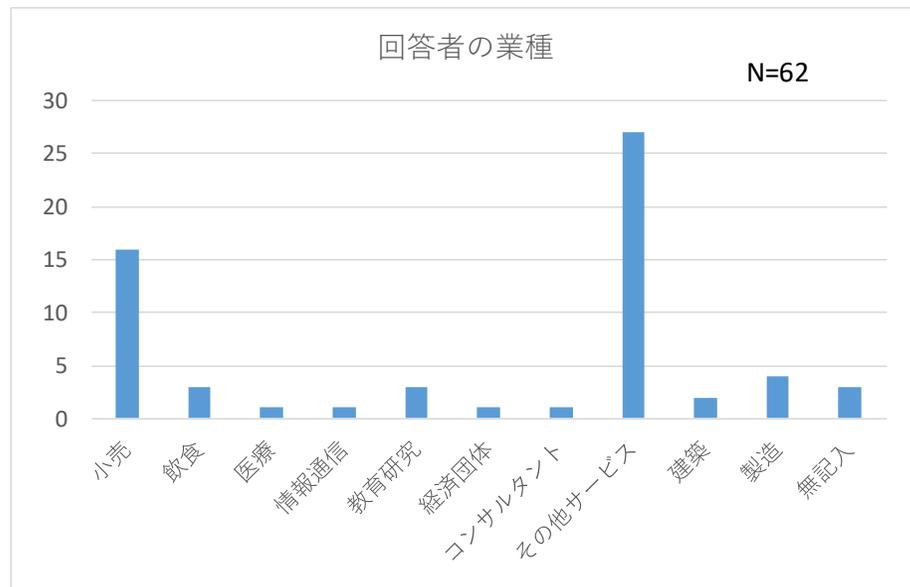
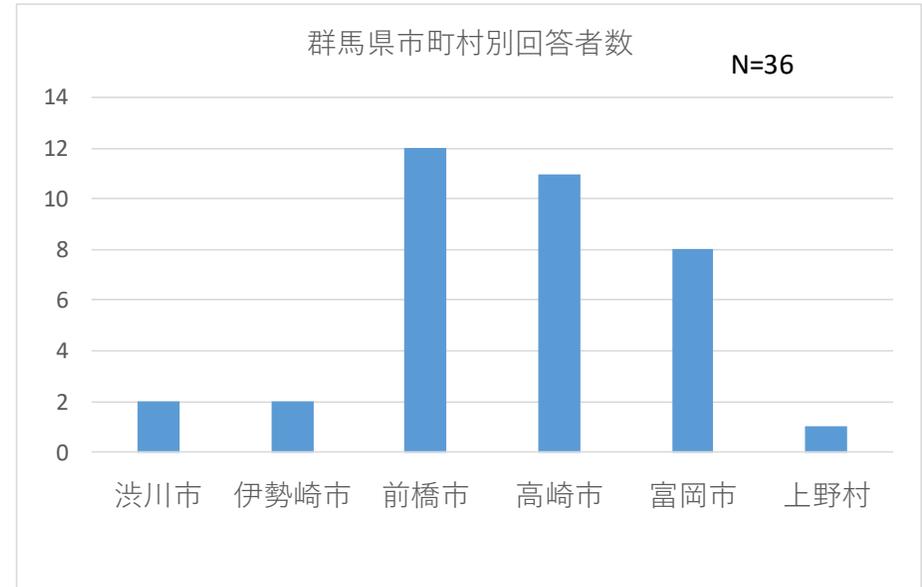
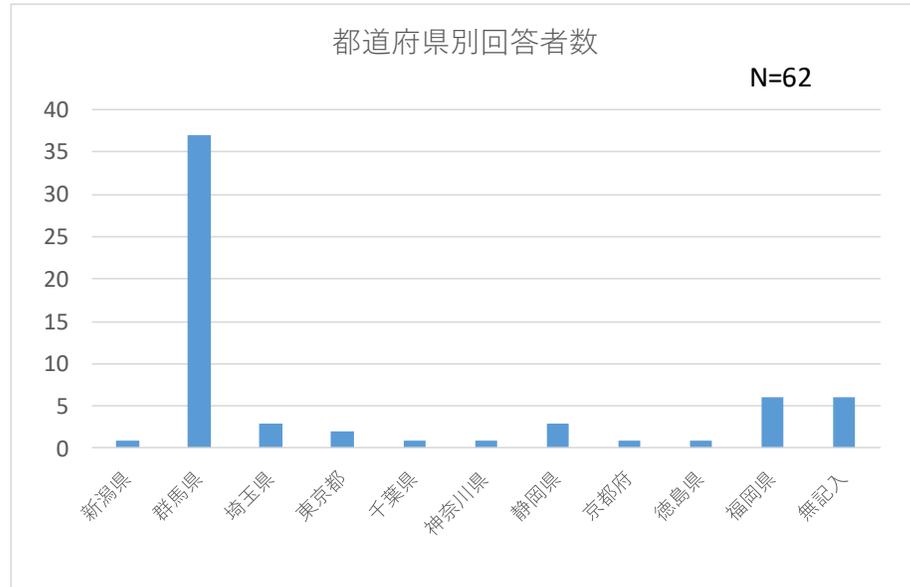
■ アンケート方法

- 対象：事業者（中小企業・商店等）
- 期間：2019年8月12日～8月31日
- アンケート方法：Googleフォームを使ったアンケート（主にSNS（Facebook及びtwitter）にて訴求）

アンケート項目

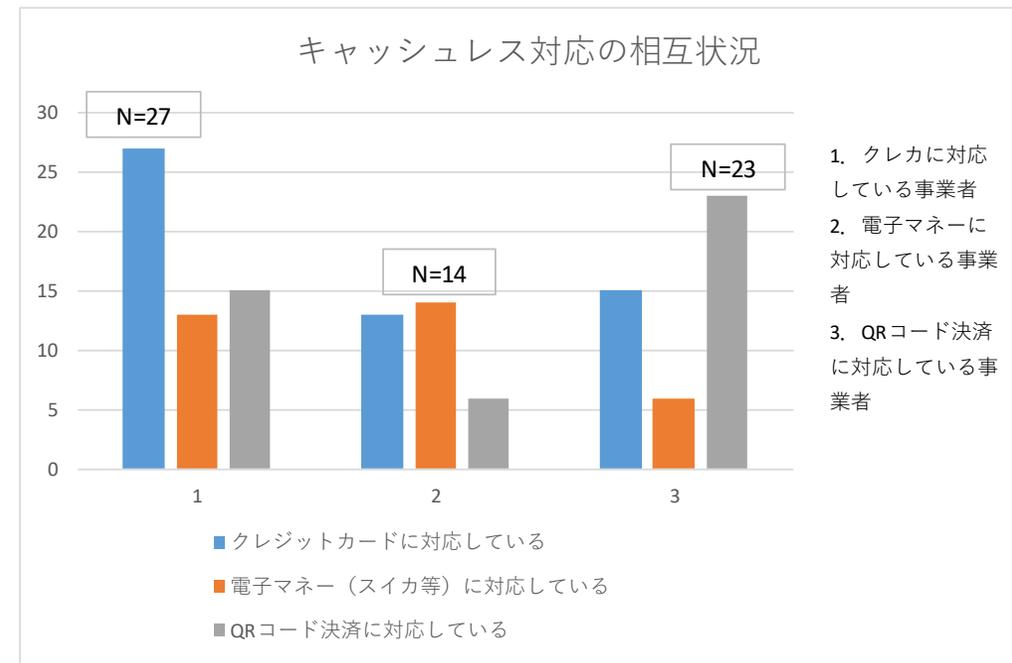
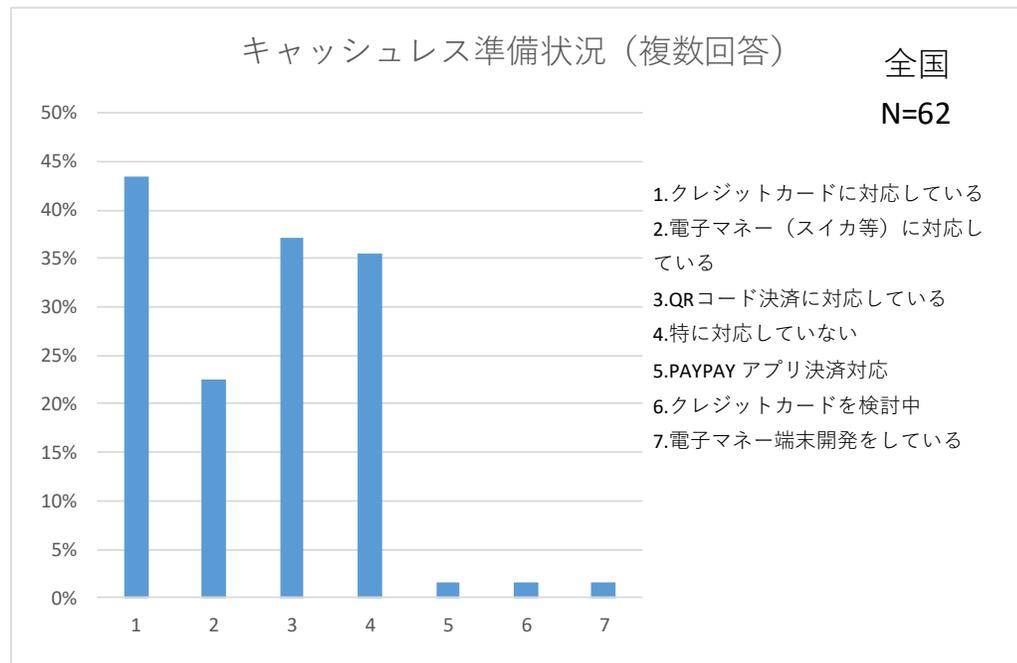
- 貴社の業種として該当するものに☑をつけてください（どれか1つ）
 - 飲食、 小売、 その他サービス、 製造、 その他：
- キャッシュレス準備状況として妥当なものに☑をしてください（複数回答）
 - クレジットカードに対応している 電子マネー（スイカ等）に対応している
 - QRコード決済に対応している 特に対応していない
 - その他：
- 導入時に機器等を購入することになった場合、コストとして上限となる金額として妥当なものを1つに☑をしてください（どれか1つ）
 - 1万円未満、 1万円以上5万円未満、 5万円以上10万円未満、 10万円以上
- 導入した機器に対して毎月必要となるコスト（運用コスト）としての上限となる金額として妥当なものを1つに☑をしてください（どれか1つ）
 - 5000円未満、 5000円以上1万円未満、 1万円以上2万円未満、 2万円以上
- 取引毎にキャッシュレス決済業者へ支払う手数料（決済手数料）の上限として妥当なものを1つに☑をしてください（どれか1つ）
 - 3%未満、 3%以上5%未満、 5%以上7%未満、 7%以上10%未満、 10%以上
- キャッシュレス決済業者から資金を送金される際にかかる手数料（送金手数料）の上限として妥当なものを1つに☑をしてください（どれか1つ）
 - 500円未満、 500円以上800円未満、 800円以上1000円未満、 1000円以上
- 貴社がキャッシュレス決済を導入に踏み切る場合、きっかけとして妥当なものを1つに☑をしてください（複数回答可）
 - 顧客からの要望（5%還元等） コスト負担の軽減
 - 購入客の属性データ等の取得 社会的な流れ
 - その他：
- キャッシュレス化では顧客属性データの取得がメリットの一つとされています。貴社では顧客属性データの取得に興味がありますか？
「1：かなり興味あり」「5：全く興味なし」とした場合、貴社はどの辺りですか。
 - 1：かなり興味あり、 2：興味あり、 3：わからない、 4：興味なし、 5：全く興味なし
- キャッシュレス化についての不安や貴社が抱える課題等がありましたら、下記に記載ください（自由回答）

回答者の属性



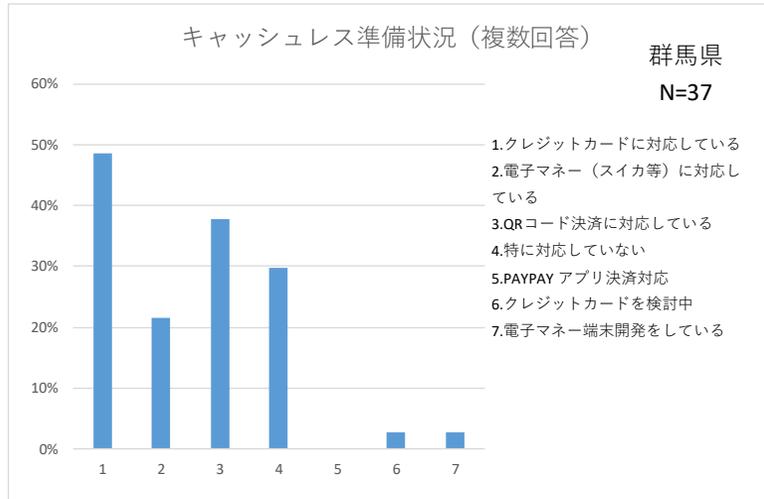
- 回答者数：62法人
- 62法人中、37法人が群馬県
- 群馬県37法人中、12法人が高崎市、11法人が前橋市、8法人が富岡市
- 業種としては16法人が小売業、27法人がその他サービス
- 以上から、かなりの偏りがあることを前提として、調査結果を考察する必要があるだろう。

キャッシュレス化準備状況①

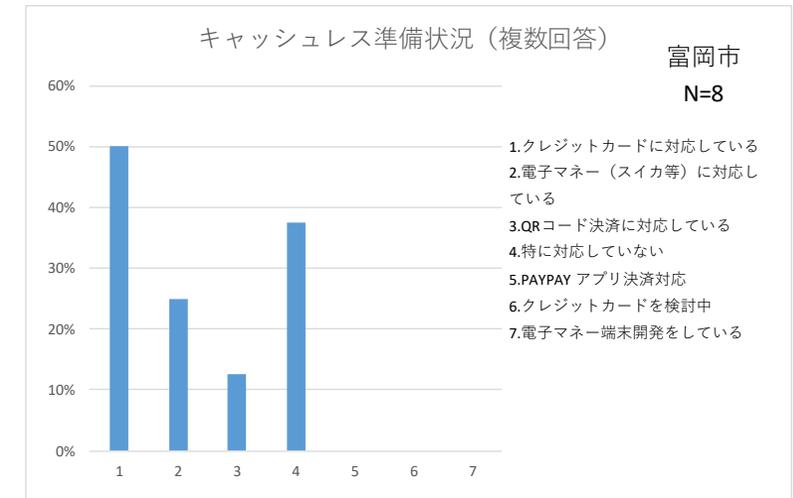
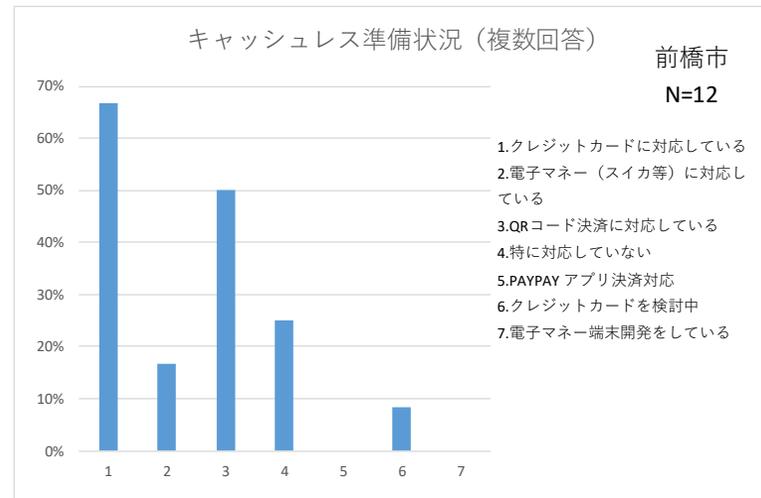
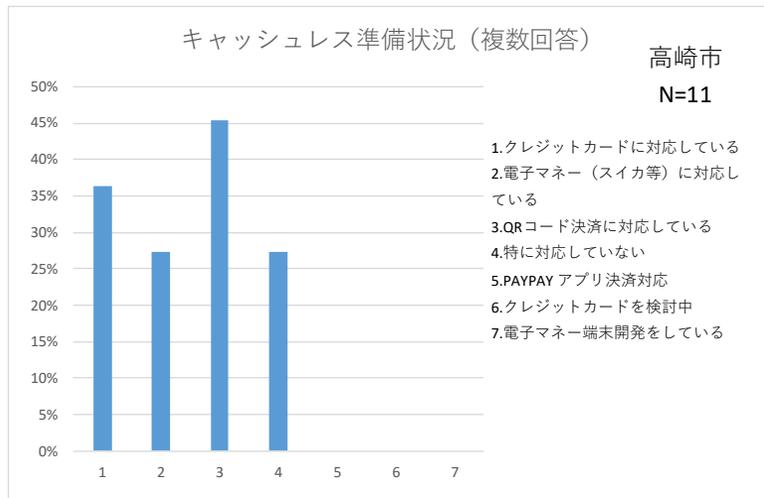


- クレジットカード（クレカ）対応が44%（複数回答：以下同様）。電子マネー対応が23%。QRコード決済対応が37%となった。
- 現在特に対応していないが35%となっている。
- クレカ対応の法人の半分くらいは電子マネー及びQRコード決済も対応している。
- 電子マネー対応の法人のほとんどはクレカに対応をしているものの、QRコード決済は3割程度しか対応をしていない。
- QRコード決済に対応している法人は65%がクレカに対応しているものの、電子マネーには25%しか対応していない。

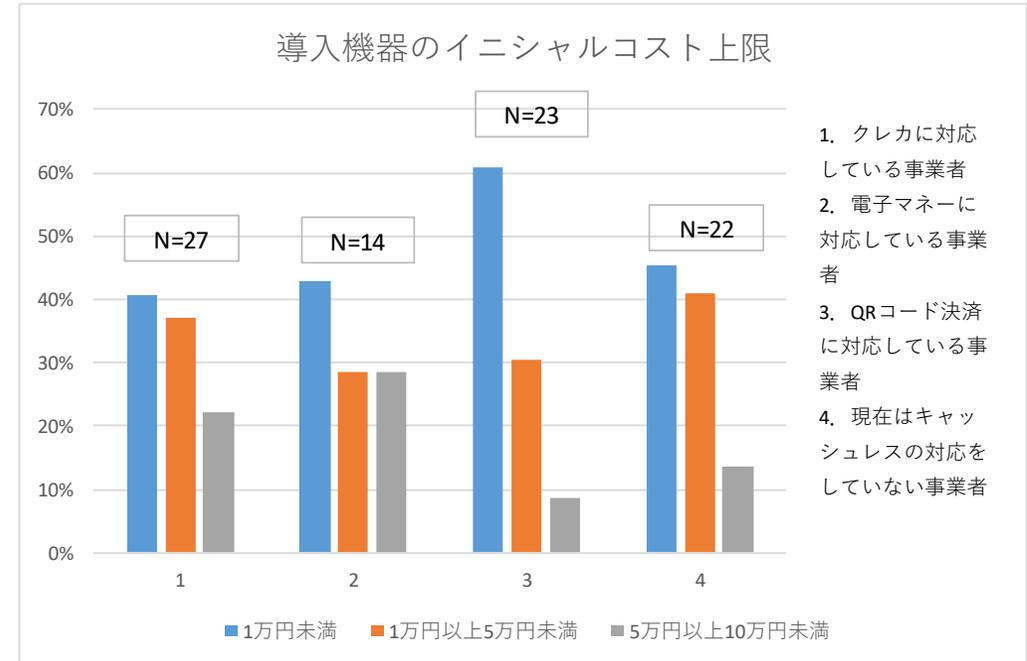
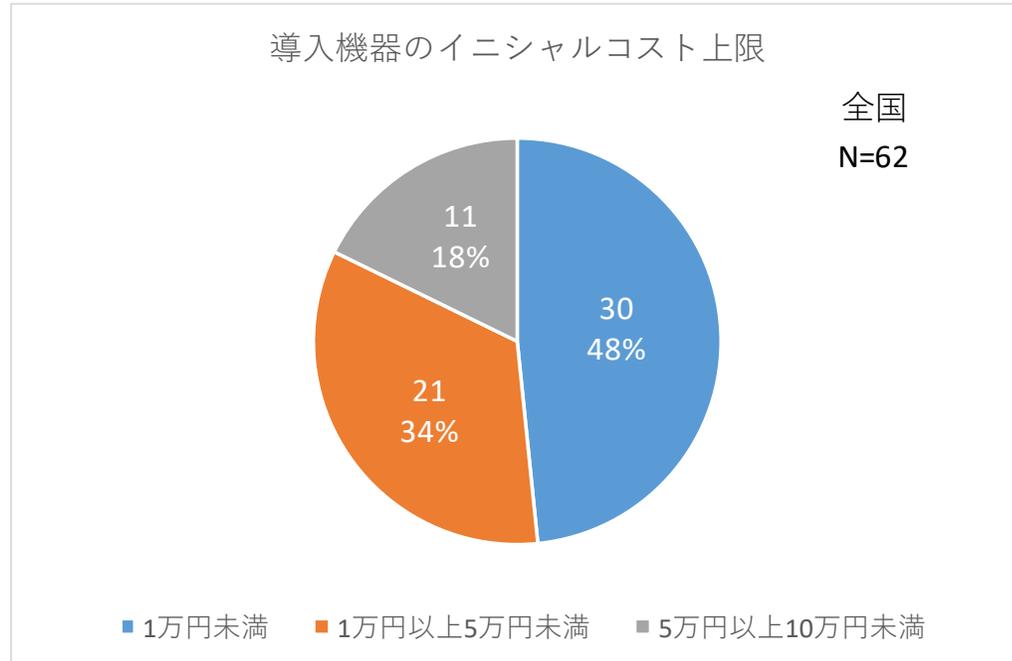
キャッシュレス化準備状況②



- 群馬県ではクレカ対応が49%。電子マネー対応が22%。QRコード決済対応が38%となった。現在特に対応していない法人は30%となっている。
- 以下、回答数が極めて少ない（10程度）ので、傾向としてしか読み取れないが、群馬県内の市を考察。
- 高崎市は相対的にQRコード決済が多いようである。
- 前橋市はクレカに対応している法人が多く、QRコード決済も比較的多いようである。
- 富岡市はクレカに対応している法人が多いものの、相対的に特に対応をしていない法人が多いようである。

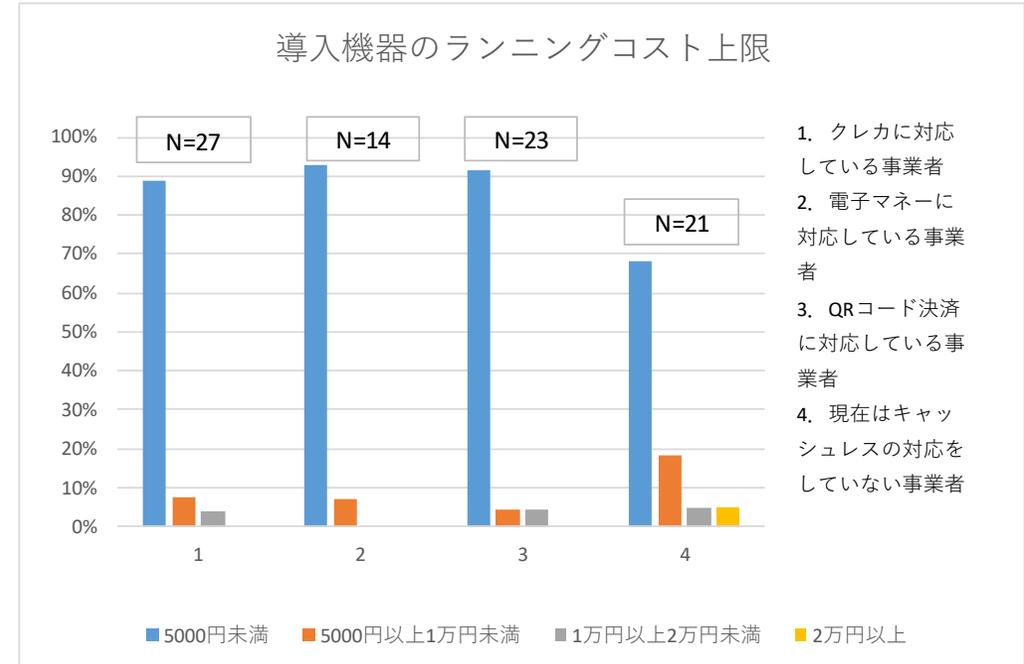
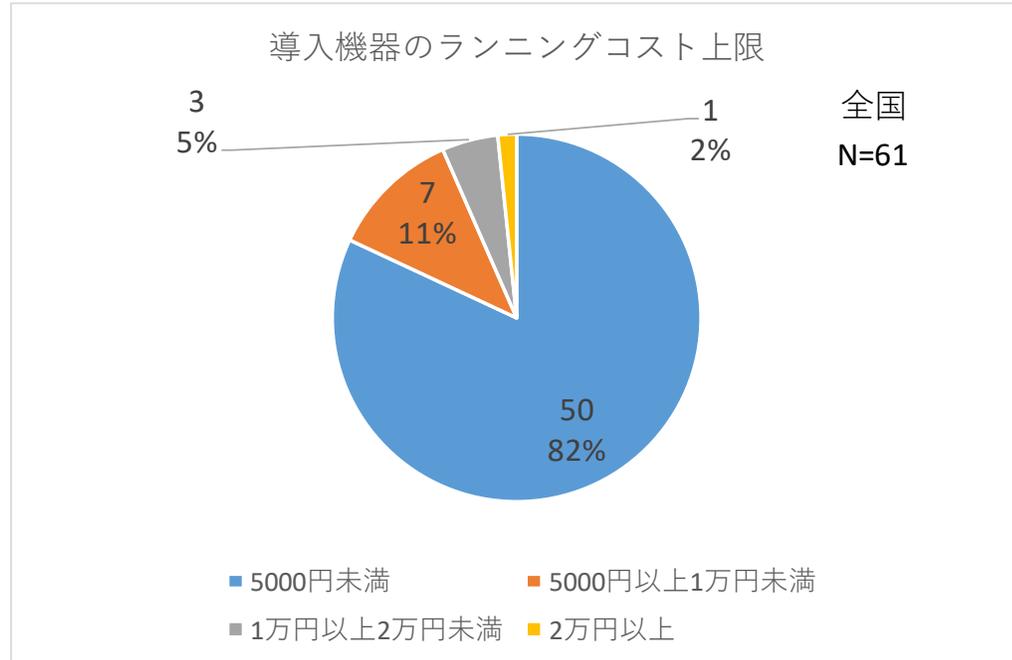


導入機器のイニシャルコスト①



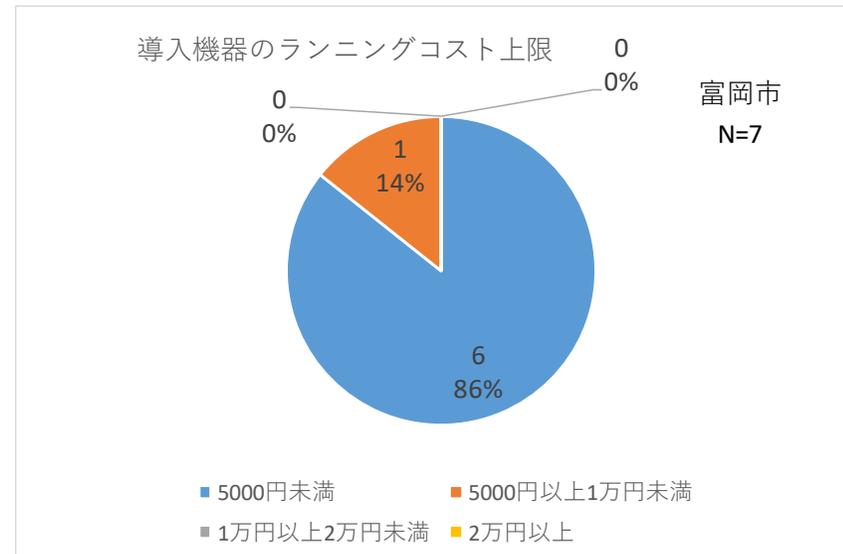
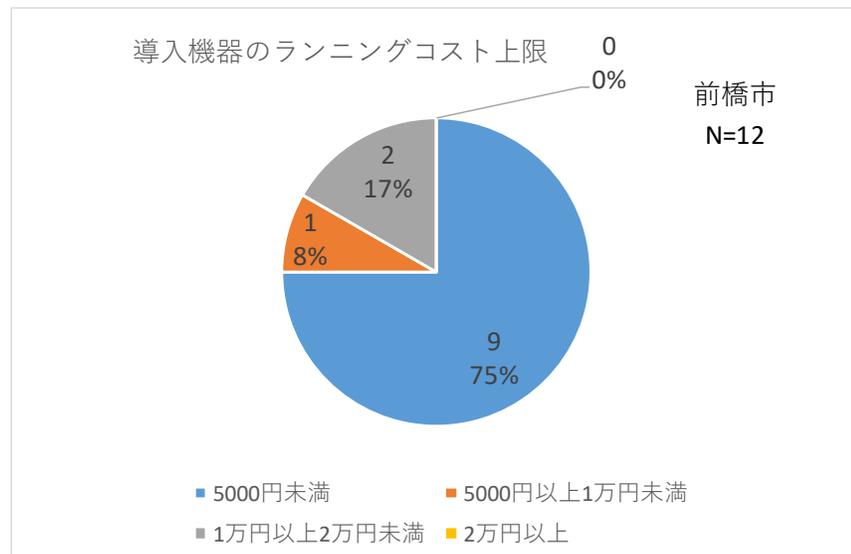
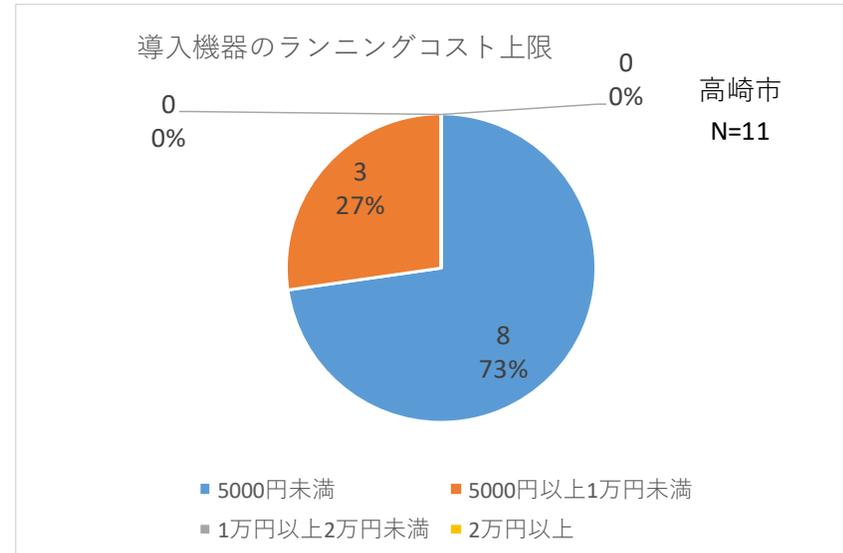
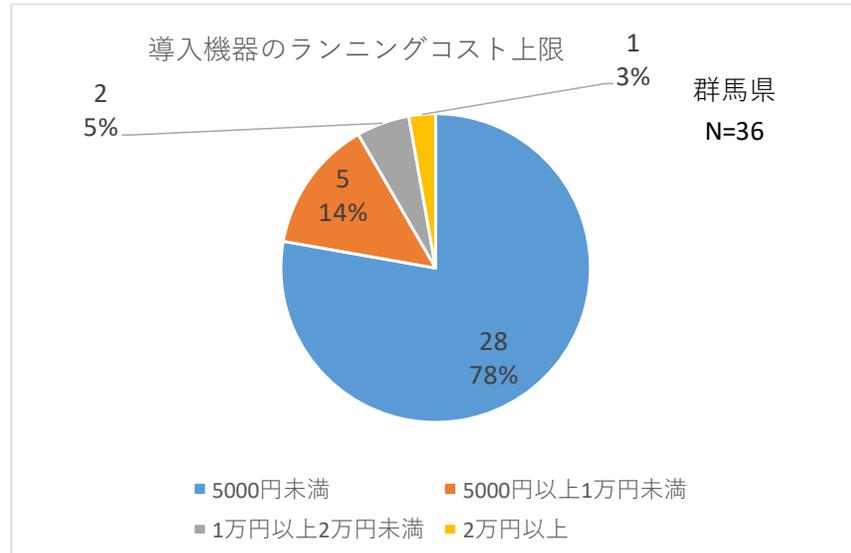
- キャッシュレス化に伴って必要になる機器の導入の際にかかる費用（イニシャルコスト）の上限としては、約半数が1万円未満。3割強が1万円から5万円。2割弱が5万円から10万円となった。
- クレカに対応している法人では1万円から5万円が4割弱となっている。電子マネーに対応している法人は3割弱が5万円から10万円となっている。QRコード決済に対応している法人は1万円未満が6割強であり、5万円から10万円は1割も満たない状態である。
- 現在特に対応していない法人は1万円から5万円が4割強であり、1万円未満は1割強となっている。

導入機器のランニングコスト①



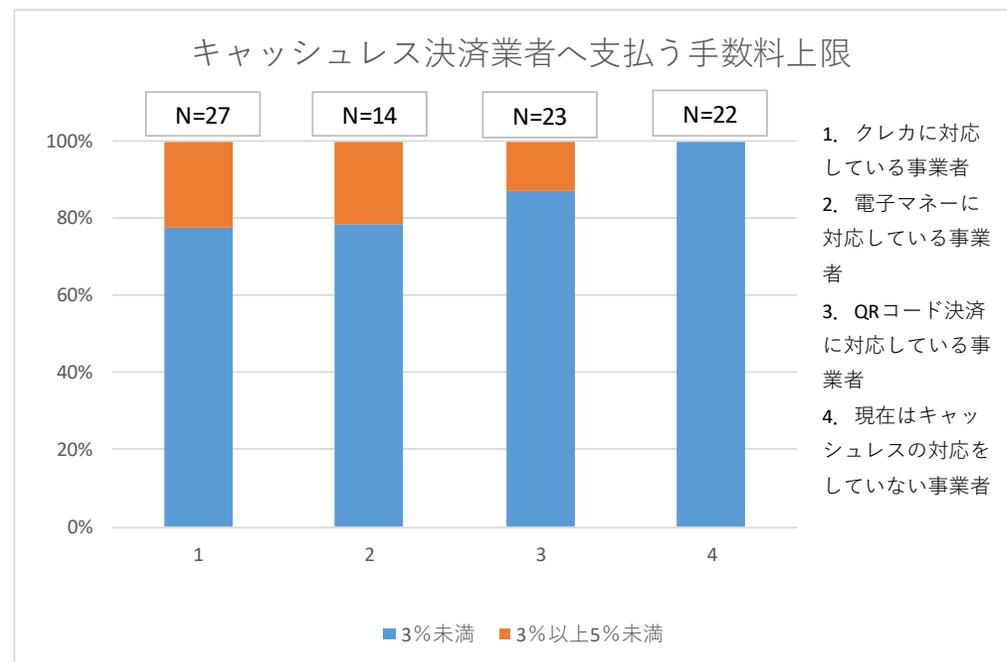
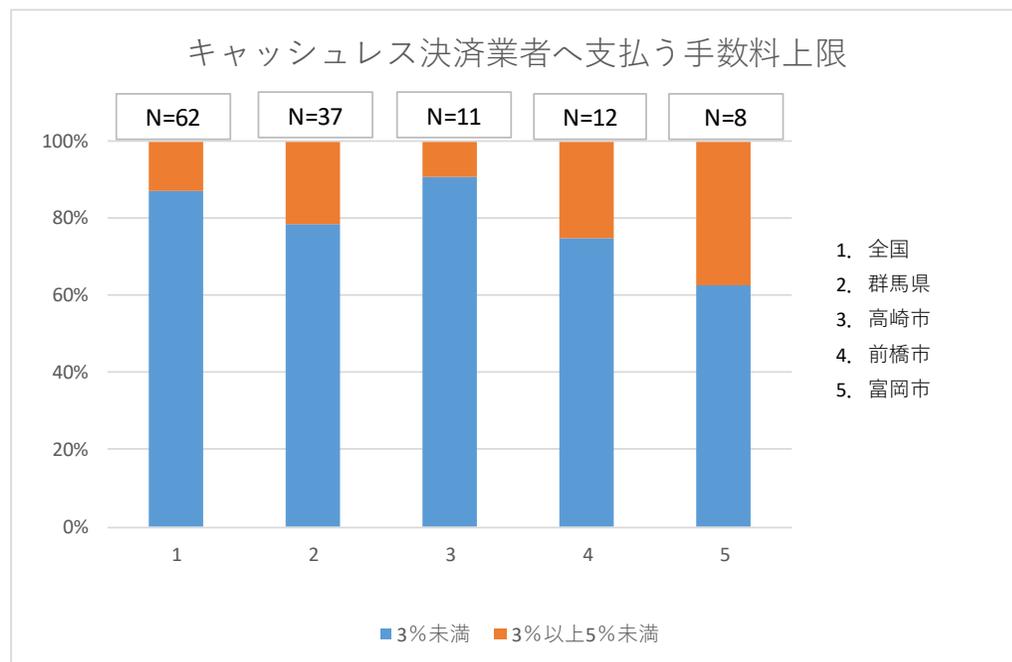
- キャッシュレス化に伴って必要になる機器の運用の際にかかる費用（ランニングコスト）の上限としては、何らかの対応をしている法人の場合、ほぼ5000円未満となっている。
- しかし、現在特に対処をしていない法人に関しては、7割弱が5000円未満となっている一方で、2割弱が5000円から1万円となっている。

導入機器のランニングコスト②



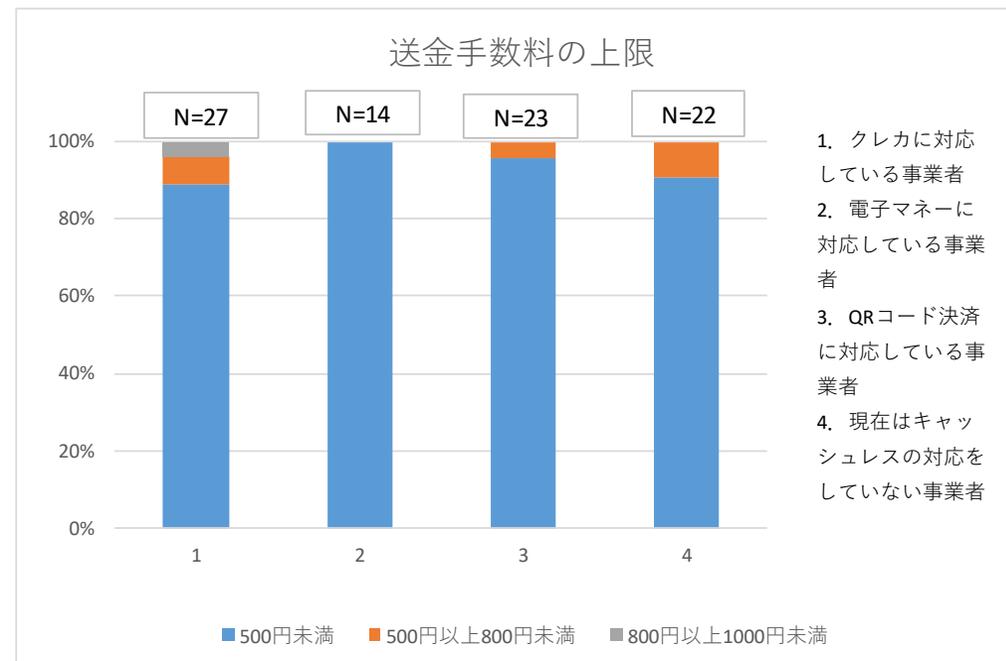
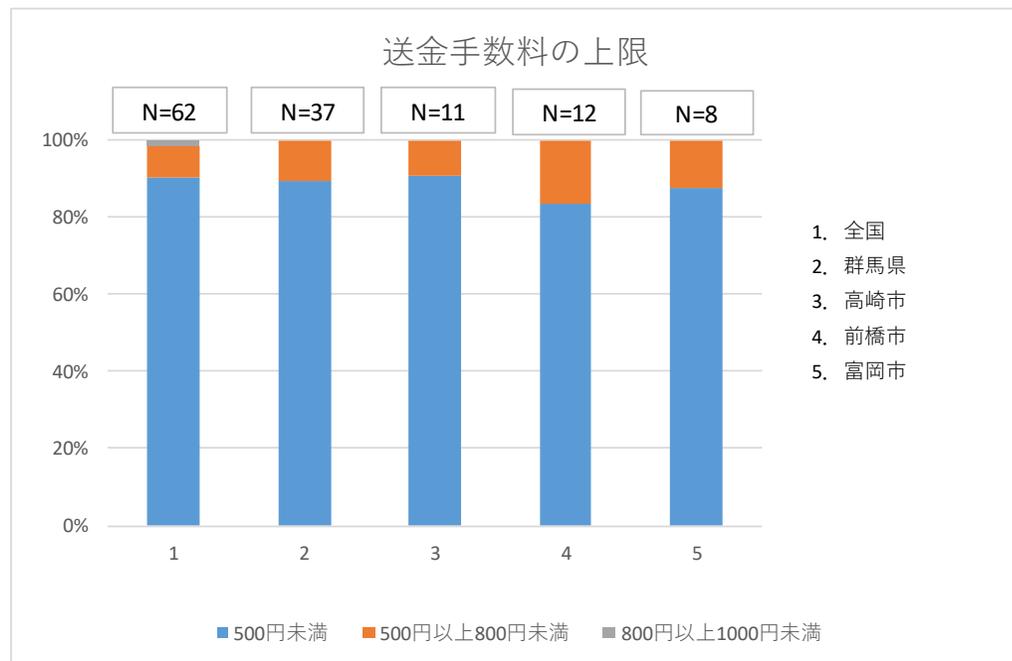
- 群馬県に関しては（市内法人も含めて）、概ね7割から8割が5000円未満という結果となった。

キャッシュレス業者へ支払う決済手数料



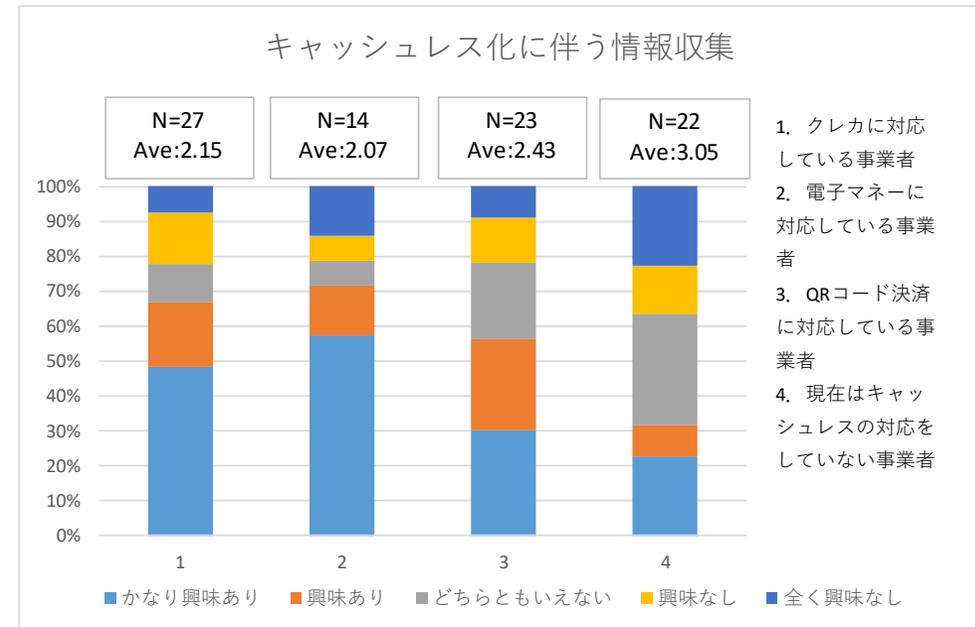
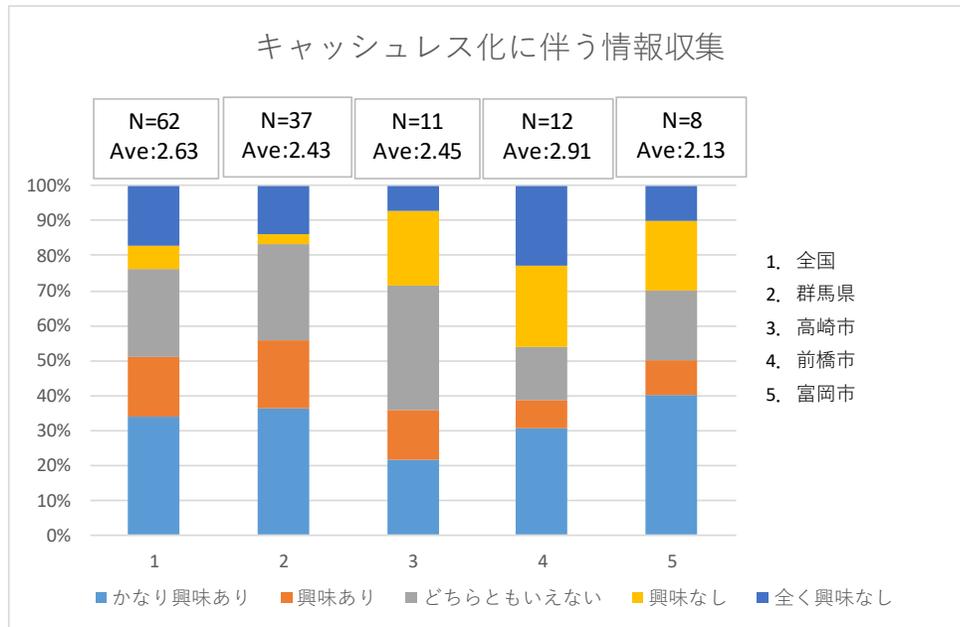
- キャッシュレス業者に支払う決済手数料の上限としては、全国も群馬県もともに8割くらいが3%未満で、2割くらい3%から5%となっている。
- 群馬県内の市内法人も概ね同じような傾向と想定されるが、富岡市に関しては若干3%以上の法人が高い可能性がある（4割程度が3%から5%になっている）。
- キャッシュレス化対応をしている法人に関してもほぼ同じ傾向がみられる。但し、QRコード決済に対応している法人は若干3%未満が多いようである。
- 他方、現在特に対応をしていない法人については全員が3%未満となっている。

振込送金手数料の上限



- キャッシュレス決済業者から資金を送金される際にかかる手数料（送金手数料）の上限に関しては9割程度が500円未満となっている。
- この件に関してはキャッシュレス化対応をしている法人も特に対応をしていない法人もほぼ同じ結果となった。

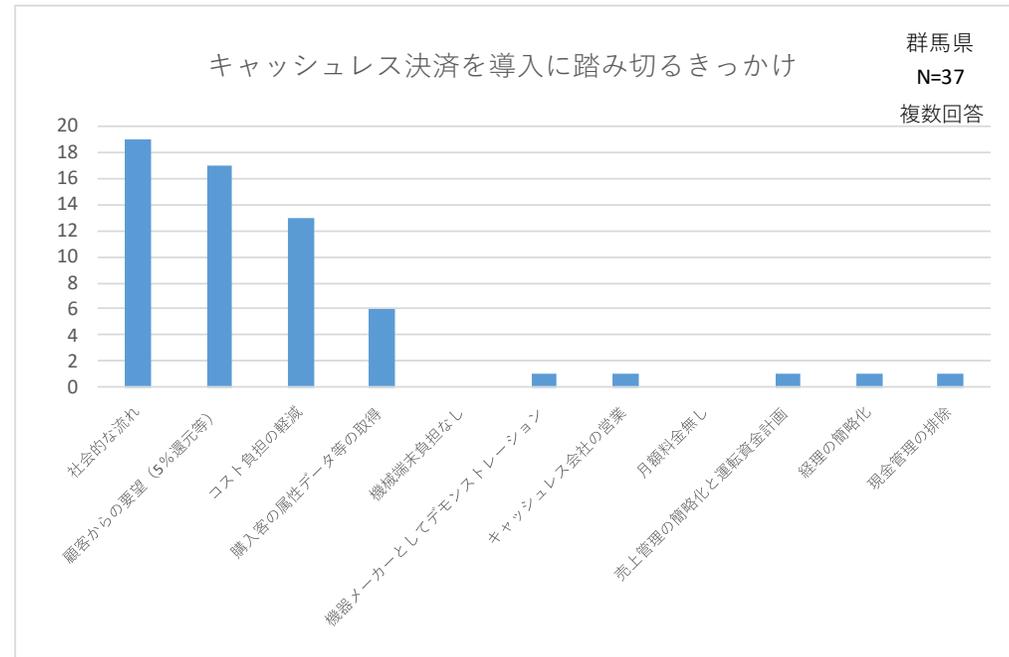
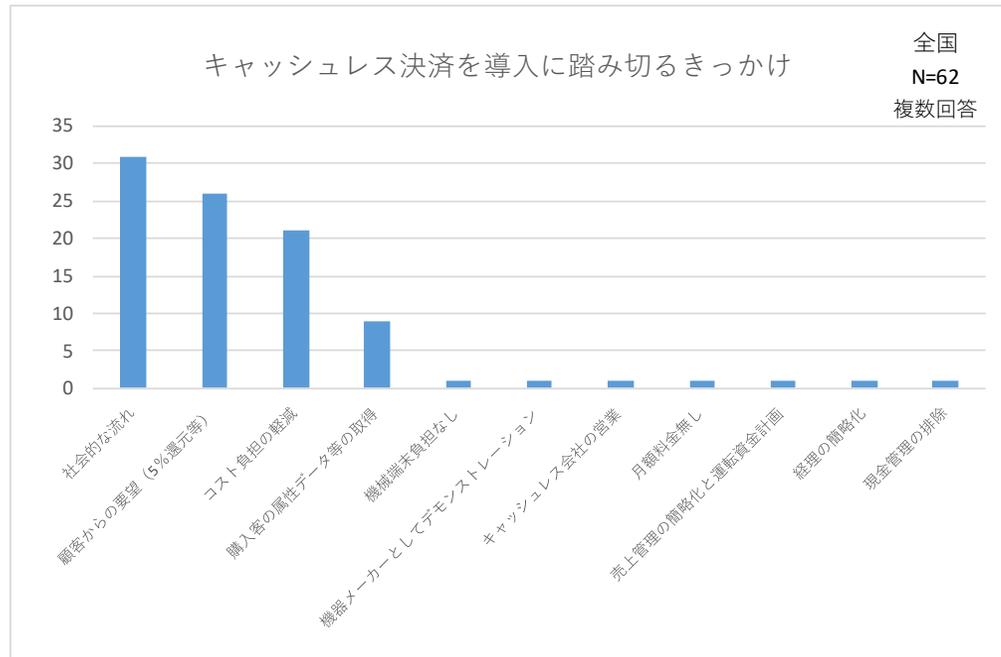
キャッシュレス化による顧客データ収集



- キャッシュレス化においては顧客属性データの取得がメリットと考えられているので、データ取得に興味があるかどうかを尋ねたところ、全国及び群馬県に関しては3割～4割がかなり興味があり、「興味がある」を含めると、5割強が興味を持っているという結果となった。
- 地域的に見た場合（回答数が少ないことを考慮する必要があるものの）、高崎市及び前橋市の法人は「興味がある」を含めても4割弱となっている。
- 他方、キャッシュレス化としてクレカや電子マネーに対応している法人の場合、7割くらいが「興味がある」となっている。しかし、QRコード決済に対応している法人は全体平均と同じくらい（興味ありが5割くらい）となっている。
- 現在特に対応をしていない法人は「興味がある」を含めても3割くらいと低い状態である。

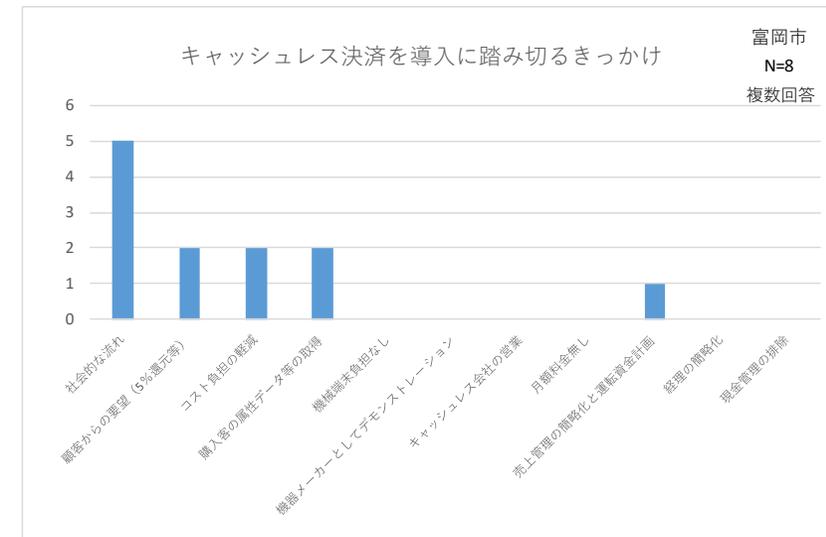
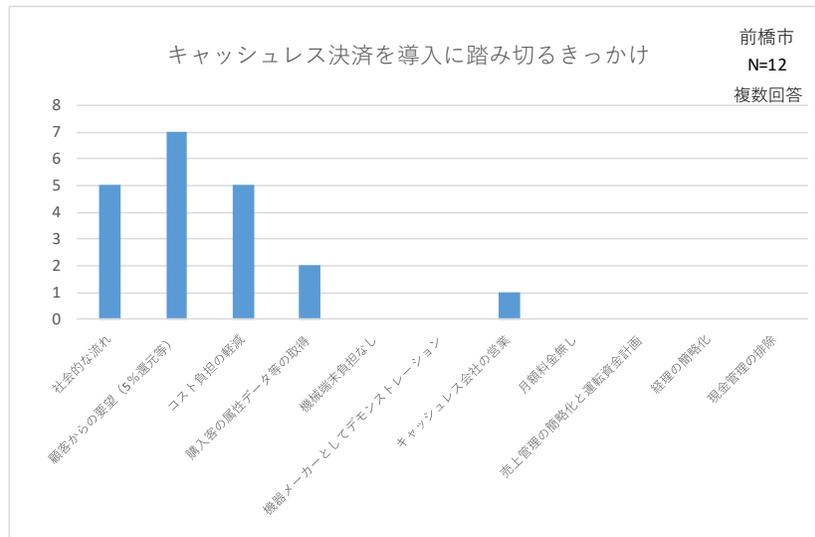
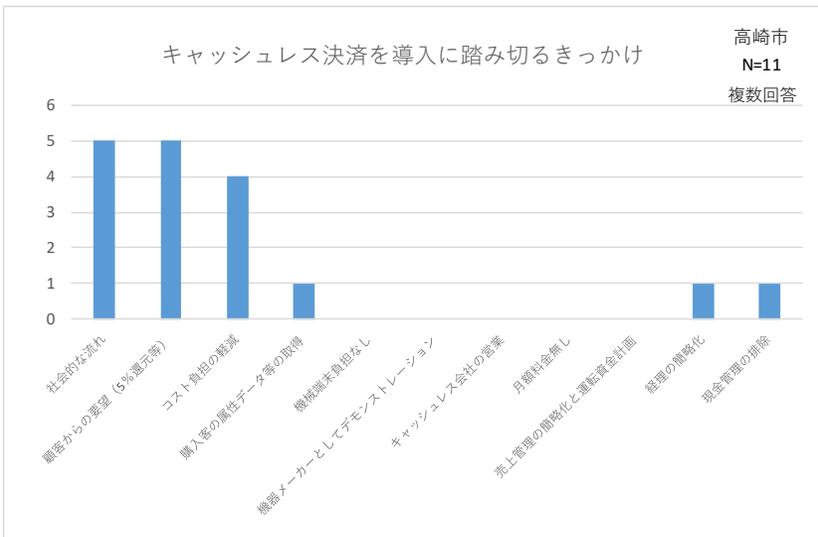
※ グラフの「Ave」は回答した数字（1～5）に回答者数を掛け合わせたものを回答数で割ったものである。したがって、回答した数字の平均値に表すことになり、1に近いほど「興味がある」で、5に近いほど「興味なし」になる。

キャッシュレス化に踏み切るきっかけ①



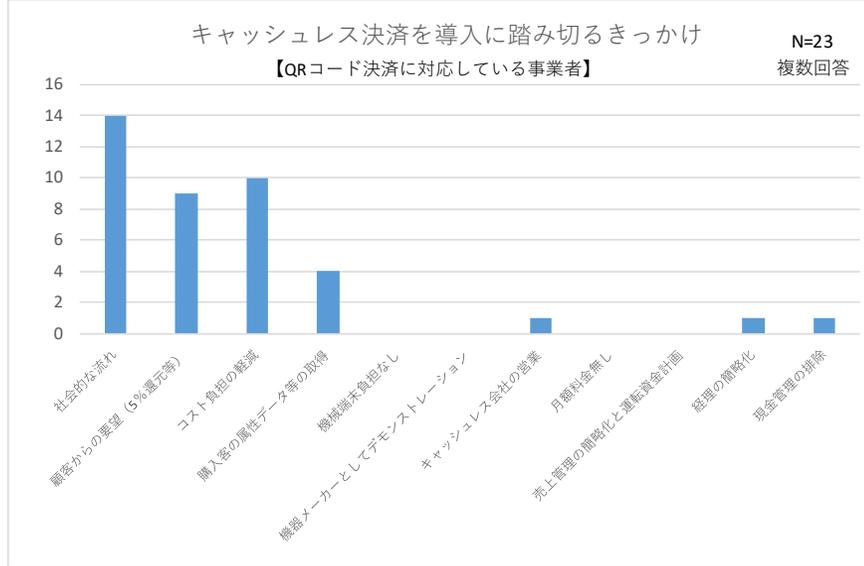
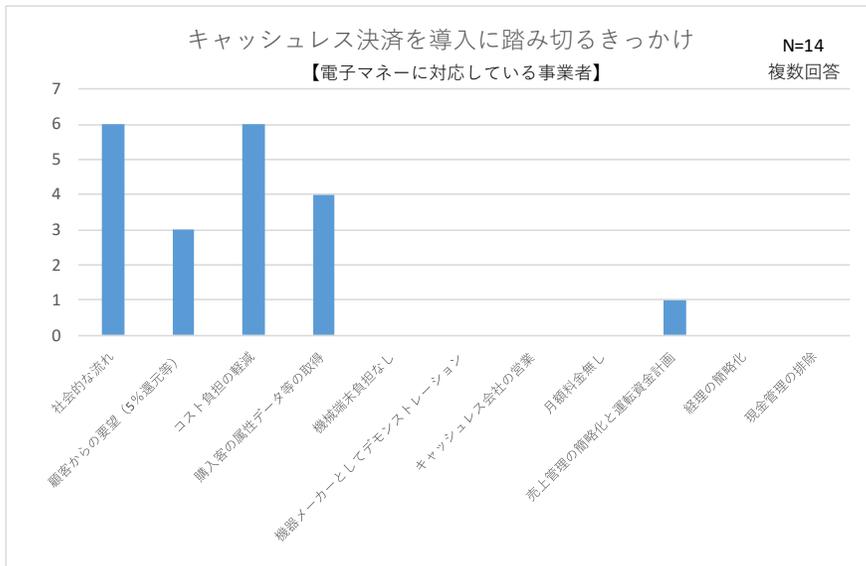
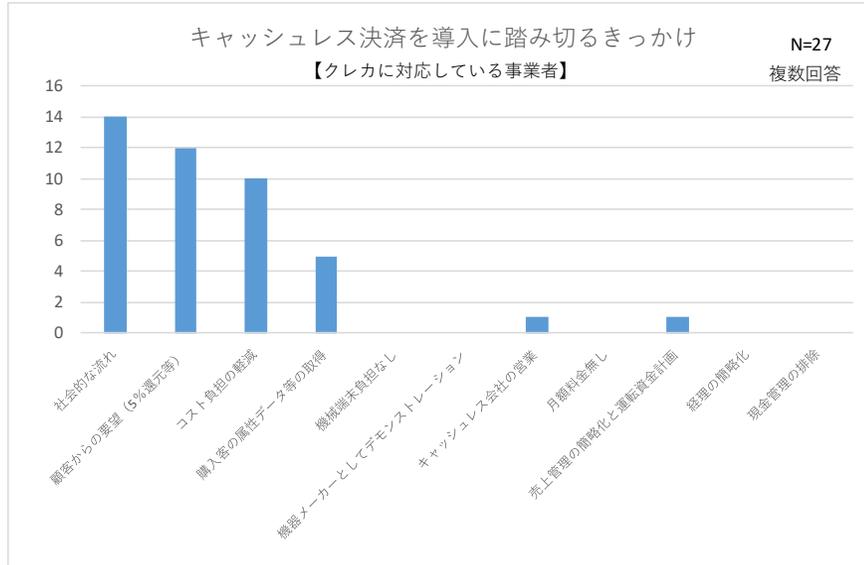
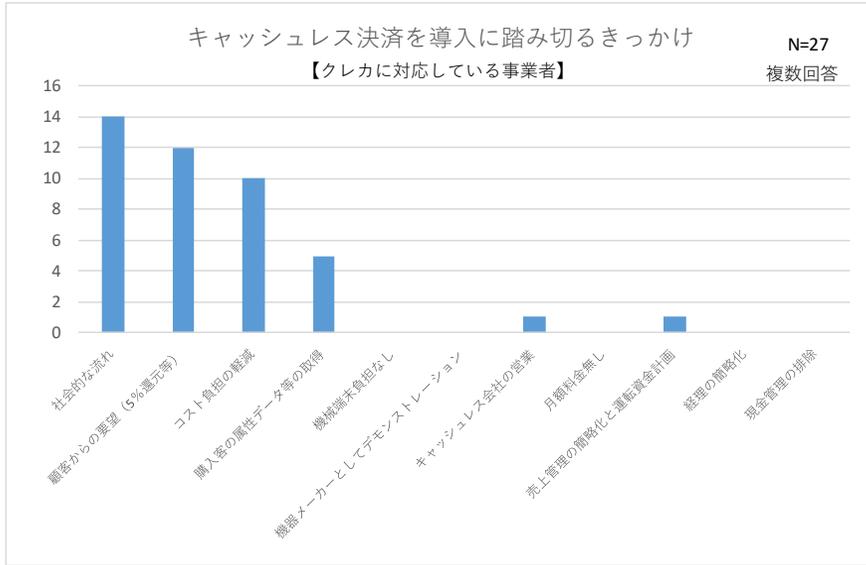
- キャッシュレス決済を導入に踏み切るきっかけを尋ねたところ、約50%（複数回答：以下同様）が「社会的な流れ」、4割くらいが「顧客からの要望」、3割くらいが「コスト負担の軽減」という結果になった。顧客データ等の取得は1割程度であった。
- この結果は群馬県についてもほぼ同様であった。

キャッシュレス化に踏み切るきっかけ②



- 群馬県の市内法人についても「社会的な流れ」、「顧客からの要望」、「コスト負担の軽減」の3つが上位にあがった。

キャッシュレス化に踏み切るきっかけ③



- スカに法、ほと
レレーるはと果
ユクネいに人結
シてマて合法な
ツし子し場の様
ヤと電心の国同
キ化や対人全ほ
な
- QRコー
し、トはて
対応した、流
対場な「減」っ
に的「軽拳の
し、人会的にも
か決社「担、の
しドた「れ負
上い「望結
る。

キャッシュレス化についての不安・課題等

- 信用
- 人材の育成
- QRコード決済は早く会社が終息してほしい
- 特にはありませんが、決済事業者が乱立しすぎていて、違いがよくわかりません。
- "交通系IC、クレジットカード、iD、QuicPay、WAONには対応しているけれど、Edy、PayPay、QRコードには対応できていません。
- いつかは対応したいとは思いますが、今後、新たな支払い方法が登場する度に機器を変更するなどのコストがかかるようだと対応するのは難しいと思う。"
- わが社は顧客年齢層が高めのため、利用者が未だに居ません。辞めようか悩んでいます
- セブンPAYの問題など、セキュリティ脆弱性によるトラブル
- 参入企業数の増加と、その対応に伴う開発費増。
- 提供サービスがいくつもあるため、どれが消費者にとって有利なのか、度のサービスの利用が一番多くしかも安心して利用できるかの情報提供が不足している。
- 今回のポイント還元は、かなり仕組みが複雑でもう少し簡単な仕組みを考えて欲しかった
- 観光地で激しい客の裁きのなかで大変だ。会社が多すぎる
- 自分でもあまり使って無いので、利便性がまだわかりません！
- お金の流通がガラス張りになり、結果、国や税務署が1番メリットがある政策に思う。ランニングコストは中小企業が負担しメリットが少ない
- セブンに見られたようなシステム上の不安
- お年寄りお客様への対応が出来ないのが心配です。
- なし。むしろキャッシュレス化を拒むユーザーがいる事でコストが増えるように思うので、ユーザー、消費者へ義務くらい強制してもいいかも。
- お客様のキャッシュレス割合が増えないと、手間だけ余分。仕事が増えるのでよくない。どうせなら現金一切やめたい
- セキュリティ
- カード会社の手数料が高すぎると思う
- 現金の信頼性の高い日本でキャッシュレス中心とならない状況で毎月の手数料などを払ってまでやる必要あるのか
- キャッシュレスが主流になった時の決済手数料の値上げ等、事業者負担の増加不安
- 取扱額が高額な為手数料額が大きい
- 現金とキャッシュレスにすると経理が負担で導入は今のところ難しそうです。
- 支払いはキャッシュレスが多いし、いただく時も同じ。業種的には機器の導入には不向きな業種だと思います。

以上