

# キャッシュレス決済 実態調査アンケート 集計結果

商務サービスグループ  
キャッシュレス推進室

# アンケートの実施概要

- 中小加盟店におけるキャッシュレス決済手数料等の実態を把握すべく、全業種を対象に加盟店向けのWEBアンケートを実施。

## 【調査実施期間】

2021年1月27日～2021年3月31日

## 【調査対象及び回答数】

全業種の加盟店／1189社が回答

## 【調査地域】

全国

## 【調査手法】

WEBアンケート

# アンケート結果の概要

## 【キャッシュレス決済の導入状況】

- 回答した店舗におけるキャッシュレス導入率は約7割。
- クレジットカード、コード決済は半数以上の店舗で導入されているが、電子マネーは4分の1程度。
- 業種別では、総じて飲食業・小売業・観光業等でキャッシュレス化が進展している一方、サービス業や一次産業、製造業、建設業、卸売業等ではキャッシュレス化が進んでいない。
- 地域別では、全体として大きな偏差はないが、中国四国地方はコード決済の導入率が高く、交通系電子マネーの導入比率が低い。
- 店舗の売上規模とキャッシュレス決済の導入率の関係について、中規模事業者で導入率が高い一方で、小規模／大規模事業者では低い傾向にある。
- 客単価別では、1000円～1万円未満の単価帯でキャッシュレス導入率が高い一方、客単価の高い店舗では導入率が低い。
- BtoC比率が上昇するとキャッシュレス比率も上昇する傾向がある一方で、BtoB業種では導入率が低い傾向。

## 【キャッシュレス決済手数料を巡る状況】

- キャッシュレス決済の手数料率は、いずれの決済手段であっても3%台前半の占める割合が高く、ポイント還元事業において3.25%以下の手数料率を参加要件とした効果が継続している。
- コード決済はキャンペーン実施により、足下では0%台の割合が高い。
- キャッシュレス決済導入の際の手数料の上限については、2%台までという回答が全体の8割を超える。

## 【キャッシュレス決済の未導入理由】

- 飲食業、小売業では手数料等のコスト負担を指摘するが割合が相対的に高い。
- キャッシュレス決済の導入比率が相対的に低い業種では、「顧客からの要望がない」、「導入のメリットが不明」などの回答割合が高い。

# 各決済手段の導入状況の傾向分析

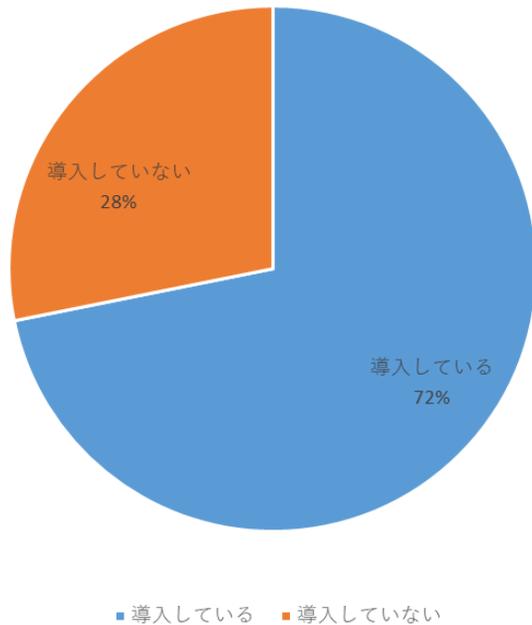
	クレジットカード	交通系電子マネー	非交通系電子マネー	コード決済
店舗導入率	55%	25%	25%	55%
業種	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小売業（食品を除く）、観光業で導入率が高い。</li> <li>・一次産業、製造業、建設業等ではほとんど導入が進んでいない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・飲食業、小売業（食品を除く）で導入率が相対的に高い。</li> <li>・一次産業、製造業、建設業等ではほとんど導入が進んでいない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・飲食業で導入率が相対的に高い。</li> <li>・一次産業、製造業、建設業等ではほとんど導入が進んでいない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・飲食業、小売業、観光業で導入率が高い。</li> </ul>
地域	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域別の導入状況には特段大きな偏差は見られない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関東地方で導入率が高い。</li> <li>・中国四国地方での導入率が相対的に低い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域別の導入状況には特段大きな偏差は見られない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中国四国地方において導入率が高い。</li> </ul>
売上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小規模事業者は導入率が低い傾向。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・売上別での導入状況には特段大きな偏差は見られない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・売上別での導入状況には特段大きな偏差は見られない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・売上別の導入状況には、特段大きな偏差は見られない。</li> </ul>
客単価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・数千円～5万円未満の中間的な単価帯で導入率が高い。</li> <li>・低額あるいは高額な単価帯では導入率が低い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・数千円程度の単価帯で導入率が高い。</li> <li>・高額な店舗では導入率が低い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・5000円～1万円未満程度の単価帯で導入率が高い。</li> <li>・高額な店舗では導入率が低い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・低価格帯でコード決済の導入率が高く、特に1000円～3000円未満程度の単価帯で導入率が高い。</li> <li>・高額な店舗では導入率が低い。</li> </ul>
BtoC比率	<ul style="list-style-type: none"> <li>・BtoC比率が上昇すると導入率も上昇する傾向。</li> <li>・BtoB 業種では導入率が低い傾向。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・BtoC比率が上昇すると導入率も上昇する傾向</li> <li>・BtoB 業種では導入率が低い傾向。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・BtoB 業種では導入率が低い傾向。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・BtoC比率が上昇すると導入率も上昇する傾向。</li> <li>・BtoB 業種では導入率が低い傾向。</li> </ul>

# キャッシュレス決済導入状況

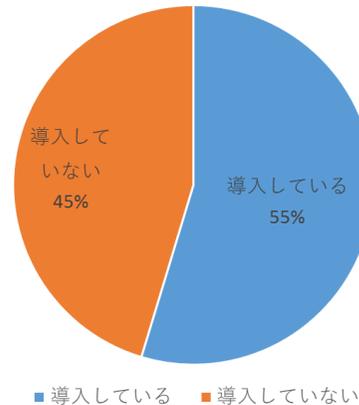
# キャッシュレス決済導入状況

- 回答した店舗におけるキャッシュレス導入率は約7割。
- クレジットカード、コード決済は半数以上の店舗で導入されているが、電子マネーは4分の1程度。

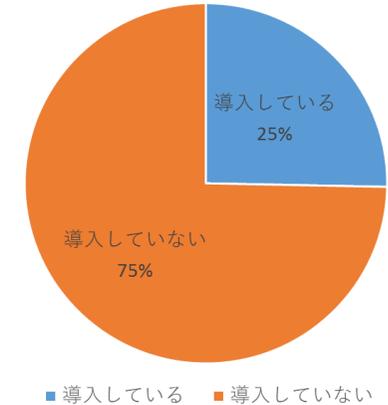
キャッシュレス導入状況



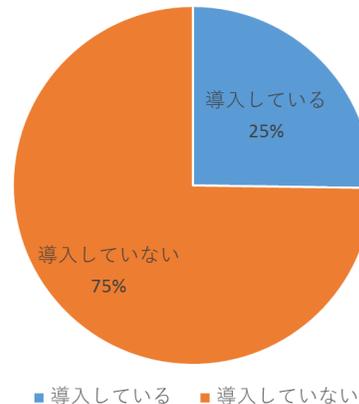
クレカ 導入状況



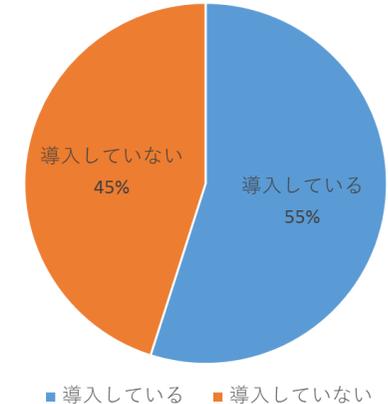
交通系電子マネー 導入状況



その他電子マネー 導入状況



コード決済 導入状況



# キャッシュレス決済導入状況 全体概要①（業種別、地域別、売上別状況）

- 業種別では、飲食業、小売業、観光業でキャッシュレス導入比率が高い一方で、一次産業、製造業、建設業等ではあまりキャッシュレス化が進んでいない。
- 地域別の導入状況には特段大きな偏差はない。
- 売上別では、中規模事業者で導入率が高い一方で、小規模／大規模事業者では低い傾向にある。

## 【業種別導入状況】

業種	飲食店	食品小売	その他小売	観光	公共機関	その他サービス業	その他
導入している	85.4%	78.8%	88.3%	86.7%	66.2%	63.8%	34.6%
導入していない	14.6%	21.3%	11.7%	13.3%	33.8%	36.2%	65.4%
総数	247	80	290	83	65	213	211

## 【地域別導入状況】

地域	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
導入している	71.3%	70.9%	73.0%	69.2%	78.8%	65.1%
導入していない	28.8%	29.1%	27.0%	30.8%	21.2%	34.9%
総数	80	199	315	234	212	149

## 【売上別導入状況】

売上	1000万円未満	1000万円以上、5000万円未満	5000万円以上、1億円未満	1億円以上、3億円未満	3億円以上、5億円未満	5億円以上、10億円未満	10億円以上
導入している	64.9%	78.5%	79.3%	69.4%	71.7%	60.5%	54.2%
導入していない	35.1%	21.5%	20.7%	30.6%	28.3%	39.5%	45.8%
総数	336	442	135	144	46	38	48

赤：比率が高い傾向  
 緑：比率が低い傾向

# キャッシュレス決済導入状況 全体概要②（客単価別、BtoC比率別）

- 客単価別では、1000円～1万円未満の単価帯でキャッシュレス導入比率が高い一方、客単価の高い店舗では導入率が低い。
- BtoC比率が上昇するとキャッシュレス比率も上昇する傾向がある一方で、BtoB 業種では導入率が低い傾向。

## 【客単価別導入状況】

客単価	1000円未満	1000円以上、3000円未満	3000円以上、5000円未満	5000円以上、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
導入している	70.8%	83.8%	81.9%	84.6%	72.3%	59.2%	19.7%
導入していない	29.2%	16.2%	18.1%	15.4%	27.7%	40.8%	80.3%
総数	137	359	193	123	191	49	137

## 【BtoC比率別導入状況】

BtoC比率	0%（全て事業者との取引）	1%以上、20%未満	20%以上、40%未満	40%以上、60%未満	60%以上、80%未満	80%以上、100%未満	100%（全て一般消費者への売上）
導入している	12.5%	51.9%	71.8%	73.5%	76.3%	82.4%	80.4%
導入していない	87.5%	48.1%	28.2%	26.5%	23.8%	17.6%	19.6%
総数	80	135	71	68	80	239	516

赤：比率が高い傾向  
 緑：比率が低い傾向

# クレジットカード決済導入状況①（業種別、地域別、売上別状況）

- 業種別では、小売業（食品を除く）、観光業でクレジットカード導入率が高い一方で、一次産業、製造業、建設業等ではあまり導入が進んでいない。
- 地域別のクレジットカードの導入状況には特段大きな偏差は見られない。
- 売上別では、小規模事業者は導入率が低い傾向にある。

## 【業種別導入状況】

業種	飲食店	食品小売	その他小売	観光	公共機関	その他サービス業	その他
導入している	58.3%	45.0%	73.8%	74.7%	53.8%	50.2%	24.6%
導入していない	41.7%	55.0%	26.2%	25.3%	46.2%	49.8%	75.4%
総数	247	80	290	83	65	213	211

## 【地域別導入状況】

地域	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
導入している	57.5%	60.8%	52.7%	53.4%	54.2%	51.7%
導入していない	42.5%	39.2%	47.3%	46.6%	45.8%	48.3%
総数	80	199	315	234	212	149

## 【売上別導入状況】

売上	1000万円未満	1000万円以上、5000万円未満	5000万円以上、1億円未満	1億円以上、3億円未満	3億円以上、5億円未満	5億円以上、10億円未満	10億円以上
導入している	40.8%	60.2%	60.7%	59.7%	67.4%	57.9%	54.2%
導入していない	59.2%	39.8%	39.3%	40.3%	32.6%	42.1%	45.8%
総数	336	442	135	144	46	38	48

赤：比率が高い傾向  
 緑：比率が低い傾向

# クレジットカード決済導入状況②（客単価別、BtoC比率別）

- 客単価別では、中間的な単価帯でキャッシュレス導入比率が高い一方、低額あるいは高額の店舗では導入率が低い。
- BtoC比率が上昇すると導入率も上昇する傾向がある一方で、BtoB 業種では導入率が低い傾向。

## 【客単価別導入状況】

客単価	1000円未満	1000円以上、3000円未満	3000円以上、5000円未満	5000円以上、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
導入している	36.5%	57.4%	66.3%	74.0%	66.0%	53.1%	16.8%
導入していない	63.5%	42.6%	33.7%	26.0%	34.0%	46.9%	83.2%
総数	137	359	193	123	191	49	137

## 【BtoC比率別導入状況】

BtoC比率	0%（全て事業者との取引）	1%以上、20%未満	20%以上、40%未満	40%以上、60%未満	60%以上、80%未満	80%以上、100%未満	100%（全て一般消費者への売上）
導入している	10.0%	37.8%	64.8%	55.9%	58.8%	61.9%	60.5%
導入していない	90.0%	62.2%	35.2%	44.1%	41.3%	38.1%	39.5%
総数	80	135	71	68	80	239	516

赤：比率が高い傾向  
 緑：比率が低い傾向

# 交通系電子マネー決済導入状況①（業種別、地域別、売上別状況）

- 業種別では、飲食業、小売業（食品を除く）で交通系電子マネー導入率が相対的に高い一方で、一次産業、製造業、建設業等ではほとんど導入が進んでいない。
- 地域別では、交通機関が発達している関東地方で導入率が高い一方、中国四国地方での導入率が相対的に低い。
- 売上別での導入状況には特段大きな偏差は見られない。

## 【業種別導入状況】

業種	飲食店	食品小売	その他小売	観光	公共機関	その他サービス業	その他
導入している	33.2%	26.3%	30.0%	30.1%	21.5%	21.6%	12.3%
導入していない	66.8%	73.8%	70.0%	69.9%	78.5%	78.4%	87.7%
総数	247	80	290	83	65	213	211

## 【地域別導入状況】

地域	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
導入している	30.0%	32.7%	22.5%	25.2%	19.3%	27.5%
導入していない	70.0%	67.3%	77.5%	74.8%	80.7%	72.5%
総数	80	199	315	234	212	149

## 【売上別導入状況】

売上	1000万円未満	1000万円以上、5000万円未満	5000万円以上、1億円未満	1億円以上、3億円未満	3億円以上、5億円未満	5億円以上、10億円未満	10億円以上
導入している	22.0%	26.9%	28.9%	20.8%	30.4%	28.9%	29.2%
導入していない	78.0%	73.1%	71.1%	79.2%	69.6%	71.1%	70.8%
総数	336	442	135	144	46	38	48

赤：比率が高い傾向  
 緑：比率が低い傾向

# 交通系電子マネー決済導入状況②（客単価別、BtoC比率別）

- 客単価別では、数千円程度の単価帯でキャッシュレス導入率が高い一方、高額のお店では導入率が低い。
- BtoC比率が上昇すると導入率も上昇する傾向がある一方で、BtoB 業種では導入率が低い傾向。

## 【客単価別導入状況】

客単価	1000円未満	1000円以上、3000円未満	3000円以上、5000円未満	5000円以上、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
導入している	21.2%	30.1%	28.0%	36.6%	23.0%	26.5%	5.8%
導入していない	78.8%	69.9%	72.0%	63.4%	77.0%	73.5%	94.2%
総数	137	359	193	123	191	49	137

## 【BtoC比率別導入状況】

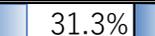
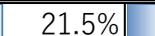
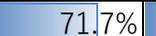
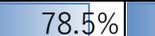
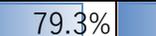
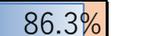
BtoC比率	0%（全て事業者との取引）	1%以上、20%未満	20%以上、40%未満	40%以上、60%未満	60%以上、80%未満	80%以上、100%未満	100%（全て一般消費者への売上）
導入している	2.5%	20.7%	28.2%	25.0%	21.3%	29.7%	28.3%
導入していない	97.5%	79.3%	71.8%	75.0%	78.8%	70.3%	71.7%
総数	80	135	71	68	80	239	516

赤：比率が高い傾向  
緑：比率が低い傾向

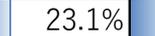
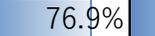
# 非交通系電子マネー決済導入状況①（業種別、地域別、売上別状況）

- 業種別では、飲食業で非交通系電子マネー導入率が相対的に高い一方で、一次産業、製造業、建設業等ではほとんど導入が進んでいない。
- 地域別の導入状況には、特段大きな偏差は見られない。
- 売上別の導入状況には、特段大きな偏差は見られない。

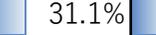
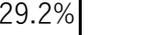
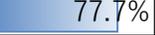
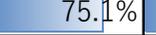
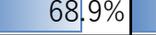
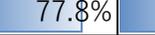
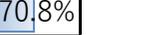
## 【業種別導入状況】

業種	飲食店	食品小売	その他小売	観光	公共機関	その他サービス業	その他
導入している	 32.8%	 30.0%	 28.3%	 31.3%	 21.5%	 20.7%	 13.7%
導入していない	 67.2%	 70.0%	 71.7%	 68.7%	 78.5%	 79.3%	 86.3%
総数	247	80	290	83	65	213	211

## 【地域別導入状況】

地域	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
導入している	 26.3%	 28.6%	 22.9%	 25.2%	 23.1%	 28.2%
導入していない	 73.8%	 71.4%	 77.1%	 74.8%	 76.9%	 71.8%
総数	80	199	315	234	212	149

## 【売上別導入状況】

売上	1000万円未満	1000万円以上、5000万円未満	5000万円以上、1億円未満	1億円以上、3億円未満	3億円以上、5億円未満	5億円以上、10億円未満	10億円以上
導入している	 22.3%	 24.9%	 31.1%	 22.2%	 30.4%	 34.2%	 29.2%
導入していない	 77.7%	 75.1%	 68.9%	 77.8%	 69.6%	 65.8%	 70.8%
総数	336	442	135	144	46	38	48

赤：比率が高い傾向  
 緑：比率が低い傾向

# 非交通系電子マネー決済導入状況②（客単価別、BtoC比率別）

- 客単価別では、5000円～1万円未満程度の単価帯で非交通系電子マネー導入比率が高い一方、高額のお店では導入率が低い。
- BtoB 業種では導入率が低い傾向。

## 【客単価別導入状況】

客単価	1000円未満	1000円以上、3000円未満	3000円以上、5000円未満	5000円以上、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
導入している	26.3%	27.9%	27.5%	35.8%	23.6%	28.6%	5.8%
導入していない	73.7%	72.1%	72.5%	64.2%	76.4%	71.4%	94.2%
総数	137	359	193	123	191	49	137

## 【BtoC比率別導入状況】

BtoC比率	0%（全て事業者との取引）	1%以上、20%未満	20%以上、40%未満	40%以上、60%未満	60%以上、80%未満	80%以上、100%未満	100%（全て一般消費者への売上）
導入している	3.8%	20.0%	28.2%	30.9%	23.8%	28.9%	27.3%
導入していない	96.3%	80.0%	71.8%	69.1%	76.3%	71.1%	72.7%
総数	80	135	71	68	80	239	516

赤：比率が高い傾向  
 緑：比率が低い傾向

# コード決済導入状況①（業種別、地域別、売上別状況）

- 業種別では、飲食業、小売業、観光業でコード決済導入率が相対的に高い。
- 地域別では、中国四国地方において導入率が高い。
- 売上別の導入状況には、特段大きな偏差は見られない。

## 【業種別導入状況】

業種	飲食店	食品小売	その他小売	観光	公共機関	その他サービス業	その他
導入している	68.4%	62.5%	71.0%	67.5%	41.5%	46.0%	22.3%
導入していない	31.6%	37.5%	29.0%	32.5%	58.5%	54.0%	77.7%
総数	247	80	290	83	65	213	211

## 【地域別導入状況】

地域	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
導入している	53.8%	49.7%	57.1%	51.3%	64.2%	50.3%
導入していない	46.3%	50.3%	42.9%	48.7%	35.8%	49.7%
総数	80	199	315	234	212	149

## 【売上別導入状況】

売上	1000万円未満	1000万円以上、5000万円未満	5000万円以上、1億円未満	1億円以上、3億円未満	3億円以上、5億円未満	5億円以上、10億円未満	10億円以上
導入している	54.2%	58.8%	57.8%	45.1%	60.9%	50.0%	43.8%
導入していない	45.8%	41.2%	42.2%	54.9%	39.1%	50.0%	56.3%
総数	336	442	135	144	46	38	48

赤：比率が高い傾向  
 緑：比率が低い傾向

## コード決済導入状況②（客単価別、BtoC比率別）

- 客単価別では、相対的に低価格帯でコード決済の導入が進んでおり、特に1000円～3000円未満程度の単価帯で導入率が高い一方、高額のお店では導入率が低い。
- BtoC比率が上昇すると導入比率も上昇する傾向がある一方で、BtoB 業種では導入率が低い傾向。

### 【客単価別導入状況】

客単価	1000円未満	1000円以上、3000円未満	3000円以上、5000円未満	5000円以上、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
導入している	59.9%	66.3%	61.1%	61.8%	52.4%	44.9%	12.4%
導入していない	40.1%	33.7%	38.9%	38.2%	47.6%	55.1%	87.6%
総数	137	359	193	123	191	49	137

### 【BtoC比率別導入状況】

BtoC比率	0%（全て事業者との取引）	1%以上、20%未満	20%以上、40%未満	40%以上、60%未満	60%以上、80%未満	80%以上、100%未満	100%（全て一般消費者への売上）
導入している	3.8%	40.0%	46.5%	52.9%	56.3%	67.4%	62.2%
導入していない	96.3%	60.0%	53.5%	47.1%	43.8%	32.6%	37.8%
総数	80	135	71	68	80	239	516

赤：比率が高い傾向  
 緑：比率が低い傾向

# キャッシュレス決済手数料の分布

# 各決済手段の手数料率の分布

- キャッシュレス決済の手数料率は、いずれの決済手段であっても3%台前半の占める割合が高く、ポイント還元事業において3.25%以下の手数料率を参加要件とした効果が継続している。
- コード決済はキャンペーン実施により、足下では0%台の割合が高い。

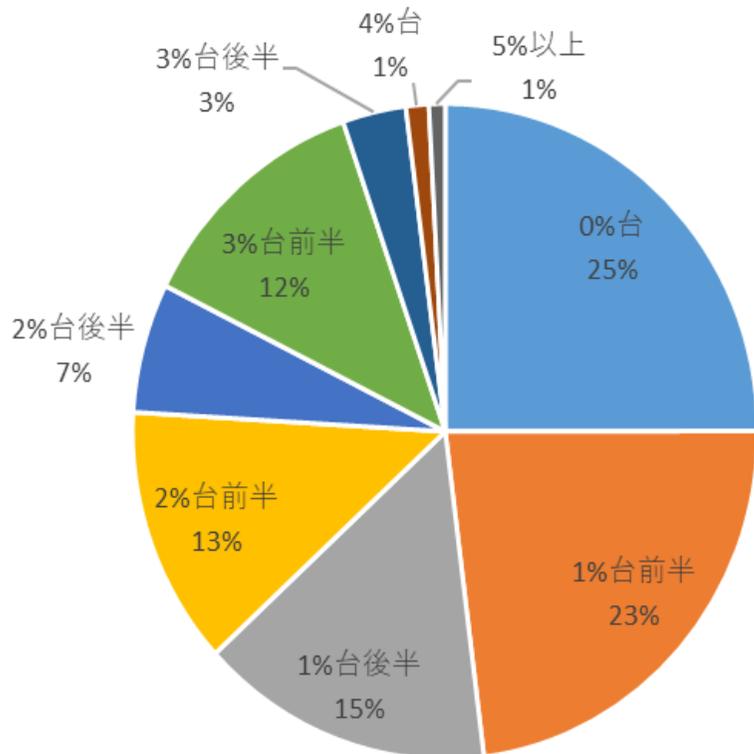
	クレジットカード	交通系電子マネー	その他電子マネー	コード決済
0%台	2%	9%	10%	43%
1%台前半	3%	6%	6%	8%
1%台後半	2%	2%	4%	4%
2%台前半	6%	6%	6%	7%
2%台後半	9%	9%	9%	5%
3%台前半	39%	43%	40%	20%
3%台後半	21%	21%	19%	7%
4%台	7%	3%	3%	2%
5%以上	10%	3%	2%	5%
母数	650	301	300	653

# キャッシュレス決済の導入条件

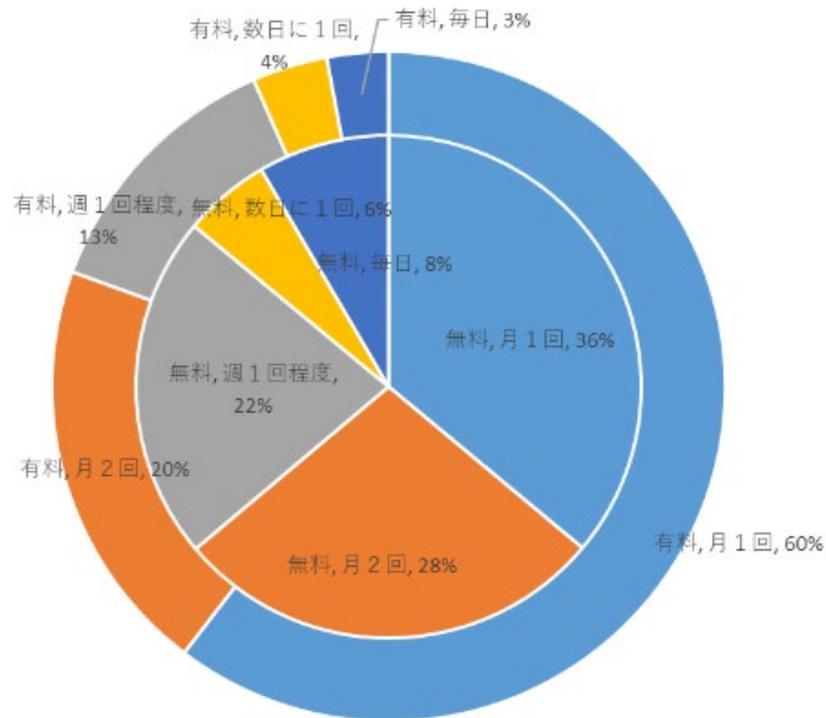
# キャッシュレス決済の導入条件

- 導入の際の手数料の上限については、2%台までという回答が全体の8割を超える。
- 入金サイクルは月1-2回のサイクルでも対応可能とする店舗の割合が高い。

手数料率の上限



入金サイクルの下限



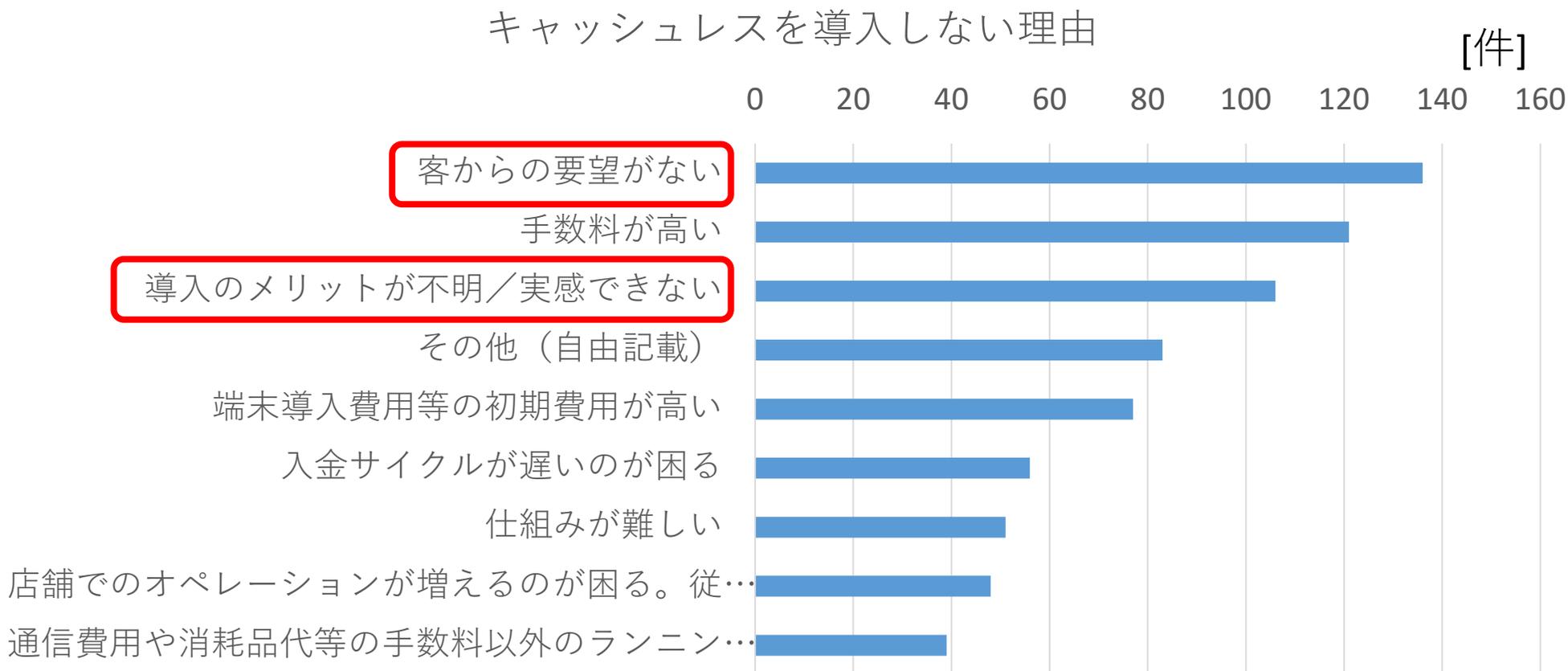
内側：振込手数料が無料の場合

外側：一回あたり数百円程度の振込手数料が発生する場合

# キャッシュレス決済の未導入理由

# キャッシュレス決済を店舗で導入していない理由

- 「顧客からの要望がない」が第1位、「手数料が高い」が2位、「導入のメリットが不明」が第3位。
- 自由記載欄では「業態に合わない」、「高齢者が多く要望がない」、「銀行振込を利用」等の回答が多くあり。



# キャッシュレス決済を店舗で導入していない理由（飲食店）

- 手数料負担や資金繰り、初期費用負担を理由とする割合が高い。
- 導入メリットが不明、顧客からの要望がないとする割合も高い。



# キャッシュレス決済を店舗で導入していない理由（小売業）

- 手数料負担や顧客からの要望がないことを理由とする割合が高い。
- 資金繰り、導入メリットが不明、初期費用負担コストを理由とする割合も高い。



# キャッシュレス決済を店舗で導入していない理由（サービス業）

- 顧客からの要望がない、メリットが感じられないことを理由とする割合が相対的に高い。



# キャッシュレス決済を店舗で導入していない理由（一次産業、製造、建設等）

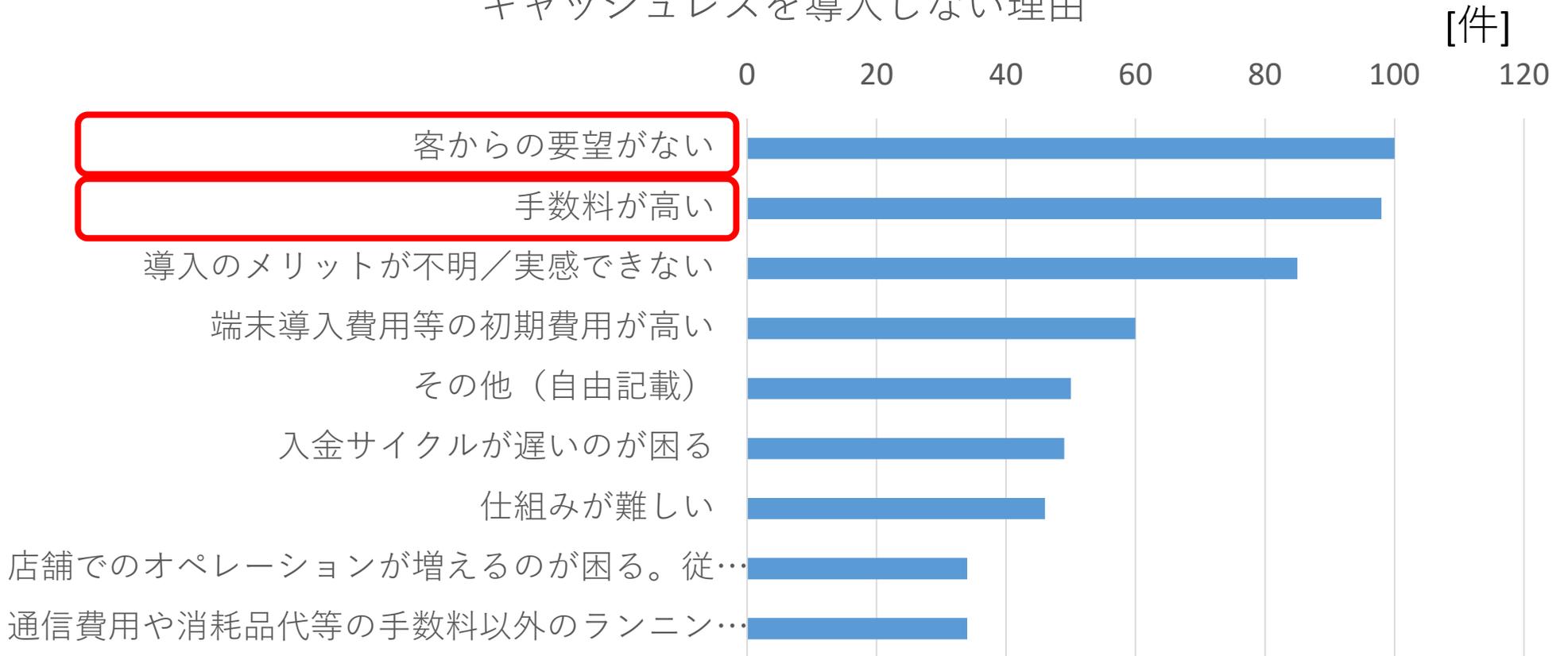
- 顧客からの要望がない、メリットが感じられないことを理由とする割合が高い。



# 未導入事業者の理由（売上げ高1億円未満）

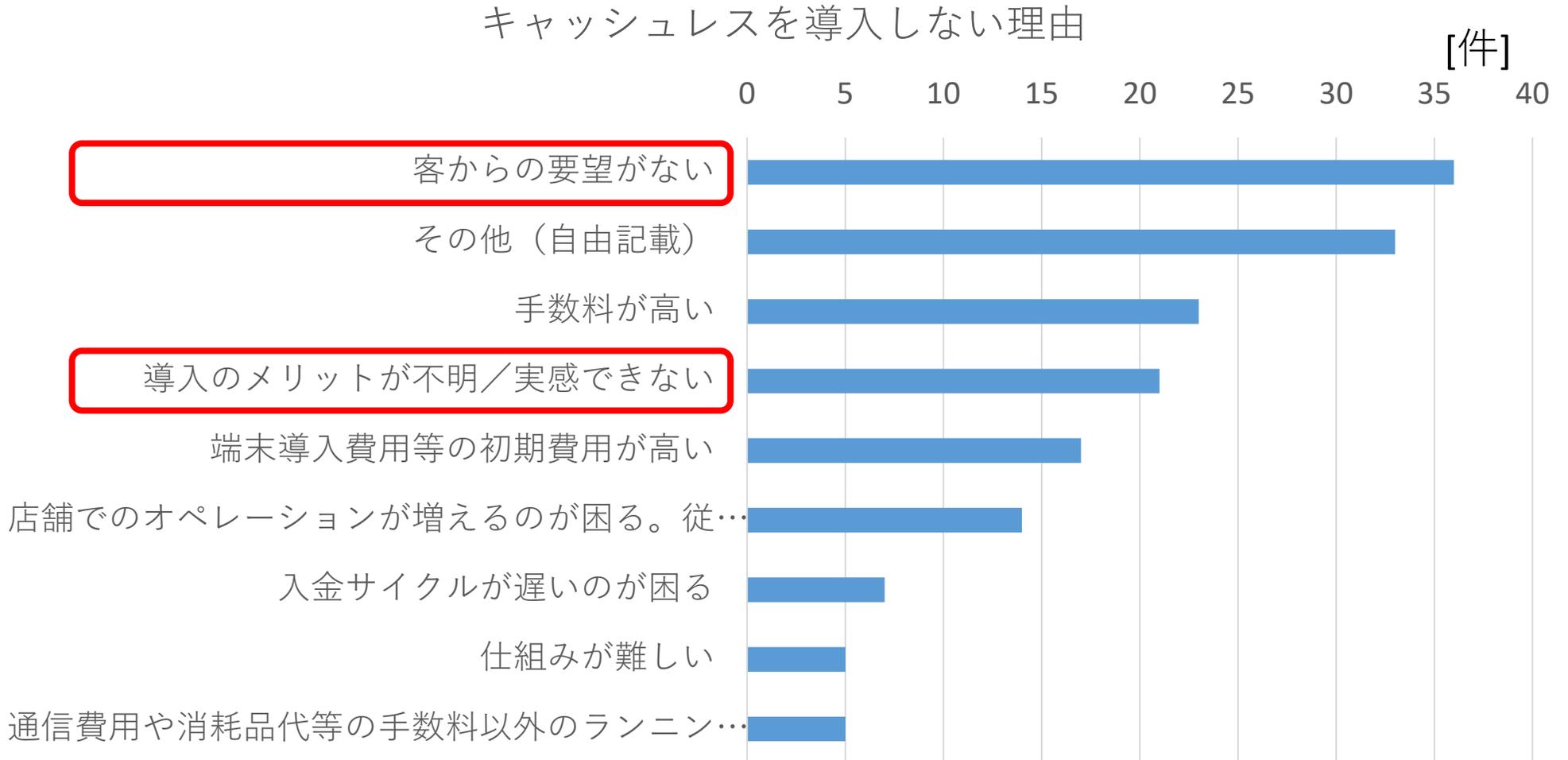
- 顧客からの要望がないことや手数料負担を理由とする割合が高い。
- 導入メリットが不明、初期費用負担コストを理由とする割合も高い。

キャッシュレスを導入しない理由



# 未導入事業者の理由（売上げ高1億円以上）

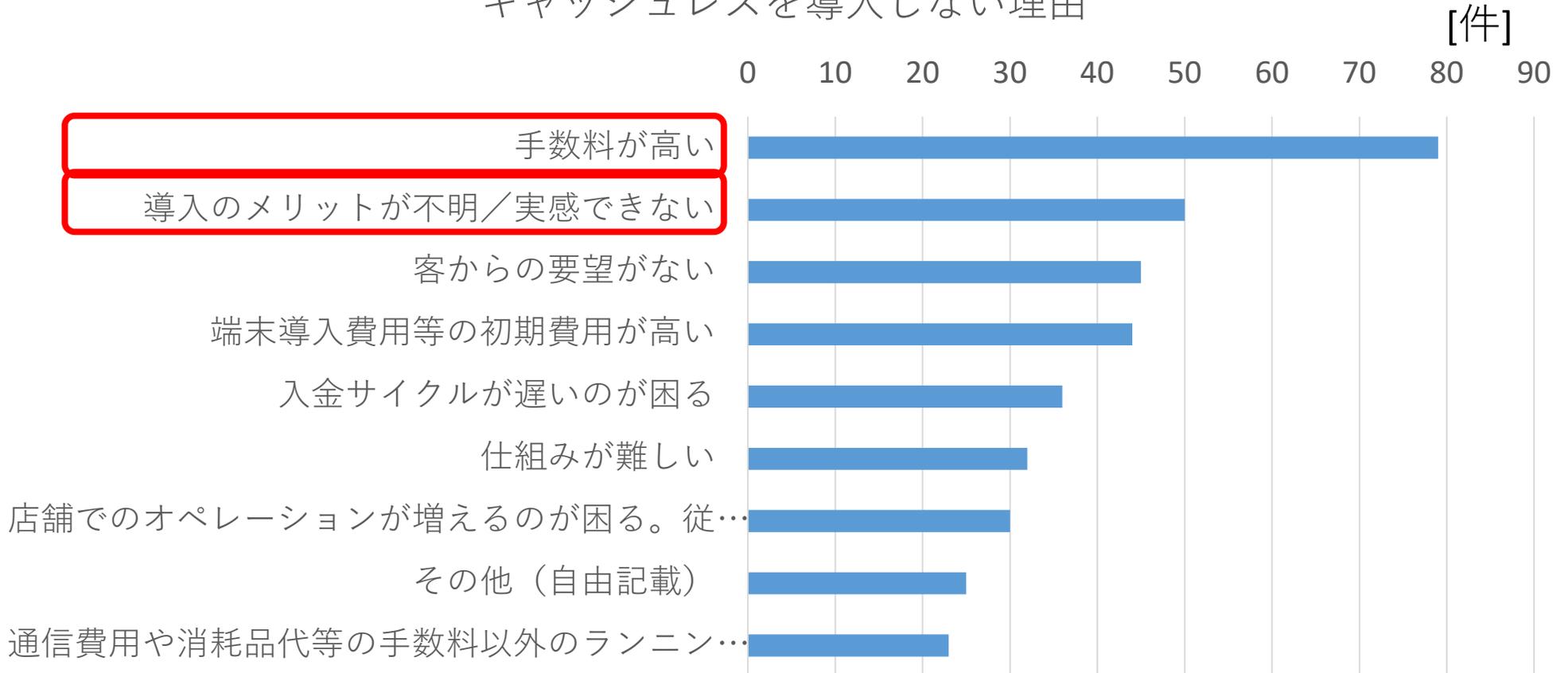
- 顧客からの要望がないことや手数料負担を理由とする割合が高い。



# 未導入事業者の理由（客単価5000円未満）

- 手数料負担を理由とする割合が高い。
- メリットが感じられないことや顧客からの要望がないこと、初期費用負担コストを理由とする割合も高い。

キャッシュレスを導入しない理由



# 未導入事業者の理由（客単価5000円～5万円未満）

- 顧客からの要望がないことや手数料負担を理由とする割合が高い。



# 未導入事業者の理由（客単価5万円以上）

- 顧客からの要望がない、メリットが感じられないことを理由とする割合が相対的に高い。

