

第1回検討会議論の振り返り

2022年10月25日
経済産業省 商務・サービスグループ
キャッシュレス推進室

第1回議論の振り返り（消費者調査の結果について）

- 頂戴した意見をふまえて消費者向け施策や調査設計に反映する

委員の皆様から頂戴した主なご意見

- キャッシュレスの推進には**一定程度消費者のリテラシーを上げる**こと、また継続的な**利用を促すフォロー**が必要になる
- 「残高が分かりにくい」や「返品処理が面倒」という調査結果を踏まえて、**デジタル化社会に向けて誰もがキャッシュレスを使い易くなるよう考慮する**必要がある
- 現状では現金との併用層が多い中で、また実質賃金が上がらない中で、利得性はキャッシュレス化の加速に必要と考えており、**利得性の減少はむしろキャッシュレス推進のスピードを弱めかねない**
- カードを利用して家計簿アプリで家計を管理する層はリテラシーが高い一方、貯金に対する意識がある層はリテラシーが低くなる。**家計管理で一括りするのではなく、これら2つの要因を分けて分析**をすると新たに明らかになることがありそう

検討にあたっての留意点

- 頂戴したご意見をふまえて消費者向けの普及拡大施策を作成
 - CLの利用定着を目指す施策が必要
 - 利便性の高い決済手法（タッチ決済等）の周知及び利用拡大が必要
 - 家計簿/貯蓄に対する意識によって調査セグメントを分ける
- なお消費者への利得性付与は、各事業者にて創意工夫しながら実施されているため、本検討での普及拡大施策には特段加えていない

キャッシュレス実態調査の実施概要（案）

- 我が国のキャッシュレスの利用実態を網羅的に把握するための調査を実施する

調査アプローチ

| | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 調査の背景・目的 | <ul style="list-style-type: none">・ 現状の「キャッシュレス比率（33%）」の数値が、実態としてキャッシュレスが使われている肌感覚と必ずしも合致しない（比率の数字が低いと感じる）中、我が国におけるキャッシュレスの普及実態をより正確にかつ網羅的に把握するために、消費者に対する実態調査を実施する |
| 調査対象/調査方法 | <ul style="list-style-type: none">・ 全国の20-70代の消費者を対象にWebアンケートにて調査を実施する・ 性別/年代でサンプルの割付を実施。n=3,000~4,000程度を想定・ 各割付の出現率に応じて回答結果の重みづけを行い調査結果を定量的に評価 |

調査項目（案件）

| 基本属性 | CL利用の全体像 (金額・回数) | CL利用の詳細 | その他 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">・ 性別、年代、居住都道府県、婚姻状況、世帯構成、個人年収、世帯年収、職業・ 家計管理の方法・ 毎月の貯蓄目標の有無 | <ul style="list-style-type: none">・ 1 か月間の平均支払い金額・ 各CL手段別の1 か月の支払い総額・ お買い物におけるCLの利用頻度（回数ベース）<ul style="list-style-type: none">✓ 主要業種別に | <ul style="list-style-type: none">・ 決済単価によるCL決済手段の選択（例：買い物金額が1,000円以下であればどの決済手段を用いるか、等）・ 家計支出項目別の主な支払い手段（食費、光熱費、通信費、交通費、教育費、娯楽、等） | <ul style="list-style-type: none">・ CLへの不安により、CLを使わなかったことがあるか？・ CLにより無駄遣いをしたことがどの程度あったか（具体的には何か？） |

注) キャッシュレスの定義をふまえて、支払い手段の中に銀行口座振替も含む

キャッシュレス実態調査により明らかにしたいこと（例）

- 居住地域、購入単価、家計管理や貯蓄への意識がCL利用にどのように影響しているかを調査。あわせて、CL利用頻度に基づく消費者セグメントの人数割合も調査

キャッシュレスの現状の利用実態

| 地域ごとのCL利用状況の差 | 購入単価別のCL利用手段 | 家計/貯蓄への考え方によるCL利用状況の差 | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <table border="1"><thead><tr><th>見たいこと</th><th>切り口</th></tr></thead><tbody><tr><td><ul style="list-style-type: none">金額ベースのCL利用割合業種別のCL利用頻度</td><td><ul style="list-style-type: none">居住地（都道府県）</td></tr></tbody></table> | 見たいこと | 切り口 | <ul style="list-style-type: none">金額ベースのCL利用割合業種別のCL利用頻度 | <ul style="list-style-type: none">居住地（都道府県） | <table border="1"><thead><tr><th>見たいこと</th><th>切り口</th></tr></thead><tbody><tr><td><ul style="list-style-type: none">利用する決済手段（電子マネー、QRコード、クレジット、銀行振込、現金、等）</td><td><ul style="list-style-type: none">購入単価</td></tr></tbody></table> | 見たいこと | 切り口 | <ul style="list-style-type: none">利用する決済手段（電子マネー、QRコード、クレジット、銀行振込、現金、等） | <ul style="list-style-type: none">購入単価 | <table border="1"><thead><tr><th>見たいこと</th><th>切り口</th></tr></thead><tbody><tr><td><ul style="list-style-type: none">金額ベースのCL利用割合業種別のCL利用頻度</td><td><ul style="list-style-type: none">家計管理方法貯蓄の考え方</td></tr></tbody></table> | 見たいこと | 切り口 | <ul style="list-style-type: none">金額ベースのCL利用割合業種別のCL利用頻度 | <ul style="list-style-type: none">家計管理方法貯蓄の考え方 |
| 見たいこと | 切り口 | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none">金額ベースのCL利用割合業種別のCL利用頻度 | <ul style="list-style-type: none">居住地（都道府県） | | | | | | | | | | | | | |
| 見たいこと | 切り口 | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none">利用する決済手段（電子マネー、QRコード、クレジット、銀行振込、現金、等） | <ul style="list-style-type: none">購入単価 | | | | | | | | | | | | | |
| 見たいこと | 切り口 | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none">金額ベースのCL利用割合業種別のCL利用頻度 | <ul style="list-style-type: none">家計管理方法貯蓄の考え方 | | | | | | | | | | | | | |

キャッシュレスの現状の利用者の広がり

| 地域CL利用頻度に基づく消費者セグメントの人数割合 | |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 見たいこと | 切り口 |
| <ul style="list-style-type: none">人数比率 | <ul style="list-style-type: none">業種別のCL利用頻度 |

第1回議論の振り返り（将来像の検討①：社会的意義の検討）

- 「キャッシュレスの社会的意義」を検討することについて、賛同の意見を頂戴した

委員の皆様から頂戴した主なご意見

- **社会的意義の議論は有意義である**と考えている。海外でもそのような検討をしている事例は聞いたことがなく、素晴らしい取り組みと感じる。事業者のそれぞれ担う立場に応じて、必要な取り組みとしてまとめられれば良い
- **キャッシュレス化推進の大義名分は必要**。キャッシュレスのインフラコストが現金より優位である、もしくは行政コストが低くなる等が明示されるとわかりやすい明示の仕方が求められる
- キャッシュレスは支払い手段の一つのため、「善悪」という単純な整理は難しいと考えているが、現状の**キャッシュレスサービスが提供する付加価値を踏まえて意義を補強する方法**は良い
- 社会的意義は消費者や加盟店に伝わって意味があるものであるが、現状未導入の加盟店や未利用の消費者は、既存の課題解決に関する社会的意義に共感頂けていないと考えている。**社会的意義に新たな味付けを加え、加盟店や消費者がメリットを最大限享受できるようにする必要がある**

検討にあたっての留意点

- 社会的意義の検討は予定通り進める
- 「**消費者や加盟店にとってのわかりやすさ**」に留意
 - ・ 「目指す姿」のイメージ示すことで社会的意義のわかりやすさを高める

第1回議論の振り返り（将来像の検討②：デジタル化/データ利活用）

- 「デジタル化/データ利活用」の重要性が認識され、ご意見を頂戴した

委員の皆様から頂戴した主なご意見

- データ駆動型社会の実現は、キャッシュレス推進の目的・意義として重要。
- 社会的意義は、**キャッシュレス・デジタルによる本質回帰**である
- 「新たな未来を創造する」の社会的意義の中で、**特にデータ利活用でもたらされる付加価値に注目**する必要がある
- **データがインタラクティブに利用できることを意識する必要がある**。インタラクティブにデータが利用できる社会では、蓄積されたデータを利用するだけでなく、リアルタイムでのデータ連携が将来像の前提になる
- 一事業者だけでデータを可視化することは困難なため、今回の検討会で課題を抽出し、**データ駆動型社会実現に向けた手段を検討**できれば良い
- 店舗の売上向上のためには**データの共有は必要**だと考えており、ある程度は、国として共有化するような仕組みが望ましい
- キャッシュレスは「**データ化**」に**必要不可欠な要素**であると考えている。
- データを切り出した販売や各社間でのデータ共有が可能となり**収益を得られる仕組み**ができれば、決済事業者が店舗から手数料を得る必要性は無くなる
- 事業者が所有するデータのみではデータ駆動型社会は実現できず、特にPOS事業者との連携は必要。但し、複数企業が連携したデータ分析は、個人情報保護法とのバランスが課題

検討にあたっての留意点

- 「目指す姿」の具体化や、その実現に向けた課題・施策を考える際には、**データ利活用/連携に焦点をあてて深掘り**する

第1回議論の振り返り（将来像の検討③：脱炭素社会の実現）

- 「脱炭素社会の実現」は、どのような消費者にどう訴求すればよいかを深掘りする

委員の皆様から頂戴したご意見

- 「脱炭素社会への貢献」は**消費者には響きにくい内容**だと考えている。日本は、環境先進国と比較して、環境に配慮した行動に対する意識が低く、プレミアムを支払って取り組むことに関して許容度が低い
- 現時点で「脱炭素」が響く層は少ないとしても、**継続的に政府が発信することが重要**である
- キャッシュレスが脱炭素に繋がるかは十分理解が及んでいないが、**仮に繋がるのであれば、社会的な教育が必要だと考える**。脱炭素に向けた施策は政府からも打ち出されているため、手数料の一部に対して補助金を出す等の施策も良い

検討にあたっての留意点

- 海外での調査報告書をふまえてキャッシュレスのCO2削減効果は認められるものの、具体的なインパクトは今後調査が必要

第1回議論の振り返り（将来像の検討④）：非接触経済/消費喚起

- 「非接触経済」は文言を修正したうえで、引き続き意義の一つとして織り込む
- 「新たな消費の喚起」は趣旨/文言を修正したうえで、引き続き意義の一つに織り込む

委員の皆様から頂戴した主なご意見

非接触経済

- 「非接触経済の実現」が良いことなのか、言葉の選択も含めて引っかかっている。新型コロナウイルスの拡大で非接触経済への対応は求められているが、**店舗にとっては顧客ロイヤルティを高める観点で、顧客との接触は深い方が良いと考えている**
- 「ロケーションに差別されない」「○○で左右されない」等に**文言を変更すると、ポジティブなメッセージになる**

新たな消費の喚起

- 新たな消費の喚起に関しては、越境EC等、**インバウンド復活後の顧客のリピートにキャッシュレスが貢献できることを打ち出すのが良い**
- **消費の喚起に関しては、社会的意義として適切でないと考えている。**経済が伸びていない時は正しく見えるが、引き締める必要がある時もあるため、目的にはならない。また国民全体の債務が膨らむ懸念もある。

検討にあたっての留意点

- 「**公衆衛生上の安心の実現**」との文言に変更し、引き続き意義の1つとして織り込む
- 「**多様な消費スタイルを創造**」に文言変更し、引き続き意義の1つとして織り込む
- 訪日外国人が帰国後も越境ECを利用することも織り込み、「**インバウンド消費の拡大**」は「**グローバル消費の取り込み**」に文言変更する

第1回議論の振り返り（将来像の検討⑤：不正犯罪防止、インフラコスト）

- 「新たな消費の喚起」は趣旨/文言を修正したうえで、引き続き意義の一つに織り込む

委員の皆様から頂戴した主なご意見

不正犯罪防止

- 脱税のデータが無いためこれまで十分な議論がされてこなかったが、**ブラックマネーや脱税に関するデータが数値化されれば、議論が進む**
- 不正/犯罪防止の削減は、データ駆動型社会実現後の結果論である

インフラコストの削減

- 「キャッシュレス決済比率80%」が実現された社会で、**キャッシュレスのインフラコストが現金より優位である、もしくは行政コストが低くなる等**が明示されると、わかりやすい

検討にあたっての留意点

- 検討には織り込む
 - データは可能な限り確認
 - 幅広にキャッシュレスの意義を捉えなおすことが検討の趣旨であるため残す
-
- キャッシュレスのインフラコストとの比較を検討に織り込む

社会的意義のうち、「消費者の利便性向上」「業務効率化/人手不足対応」については特段の異論はなく、委員の皆様から賛同を得られたと判断し、原案のまま検討内容に織り込む

以上