

キャッシュレスに係る周知・広報について

2023年3月
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

消費者および加盟店向け周知・広報コンテンツ作成

- 消費者が持つキャッシュレスに対する不安を解消し、安心して利用してもらうよう、セキュリティ対策に関する周知・広報コンテンツを作成した

背景・目的

- 昨年度実施した消費者調査では、キャッシュレス利用者／未利用者とも**キャッシュレス決済への不安を感じる人が多い**ことが判明
 - ✓ 性別や世帯構成、職種等のセグメントに応じ、キャッシュレス決済に抱くリスクや不安感は異なる
 - ✓ セキュリティや不正利用に関する不安は利用開始後も解消されず継続する傾向
- 今年度実施した消費者インタビューにおいても、**セキュリティ対策は自分事として捉えられておらず、対策の詳細は十分に認知されていない**ことが判明
- キャッシュレスに関する漠然とした不安を解消するために、**最新の不正用防止対策を、わかりやすい言葉や表現で消費者に伝える**必要がある
 - ✓ 24時間365日の不正検知など

今回作成したコンテンツ

	動画	リーフレット
消費者向け (安全性訴求)	① ✓	② ✓
加盟店向け (利便性訴求)	-	③ ✓

①消費者向け周知・広報動画

- 消費者向けの周知・広報動画として、長短2種類のアニメーション動画を作成した

	長さ	主な訴求点	訴求内容
長尺動画	70秒前後	セキュリティ対策 + 加盟店メリット	<ol style="list-style-type: none">1. 決済事業者が実施している最新技術を用いたセキュリティ対策（代表的な3つの施策について1つ1つ説明）2. ただし、利用者自身も注意を払う必要がある3. 万が一不正にあっても、正しく使っていれば、不正利用額は原則補償される4. キャッシュレス決済はお店にもメリットがある5. キャッシュレス決済をさらに使ってもらおう
短尺動画	40秒前後	セキュリティ対策	<ol style="list-style-type: none">1. 決済事業者が実施している最新技術を用いたセキュリティ対策2. ただし、利用者自身も注意を払う必要がある3. 万が一不正にあっても、正しく使っていれば、不正利用額は原則補償される4. キャッシュレス決済をさらに使ってもらおう

※太字：長尺と短尺の差異部分

①消費者向け周知広報動画：長尺動画

● セキュリティ対策の全体像に加えて、加盟店メリットも訴求した長尺パターン

訴求のポイントとナレーションイメージ

セキュリティ対策 の説明 (55秒)

1. 決済事業者が実施している最新技術を用いたセキュリティ対策を3つ説明

- “最近よく聞くキャッシュレス。こんな不安はありませんか？”
(画面上に「不正利用」等の記載が表示される)
- “実は、多くのセキュリティ対策が実施されています”
- “決済のデータを先端技術を用いて常に監視しており、不正利用があってもすぐに対応できる環境を整えています”
- “スマホ決済では、暗証番号などの認証機能を活用することで、安全にご利用いただけます”
- “お買い物を行ったお店には、原則としてカード番号などは残らず、第三者に悪用される心配はありません”

2. ただし、利用者自身も注意を払う必要があることを喚起

- “ただし、皆さん一人ひとりが注意いただくことも重要です。こうした対策は必ず行いましょう”
(画面上に「カードをなくした時はすぐにカード会社に連絡する」、「暗証番号やパスワードのメモをカードと同じ財布に入れない」の記載を表示する)

3. 万が一不正にあっても、正しく使っていれば、不正利用額は原則補償されることを説明

- “万が一、不正利用があっても、適切に管理して使っていれば、原則として補償が受けられるので、ご安心ください”

加盟店メリット (8秒)

4. キャッシュレス決済を使うことで、お店にもメリットがあることを訴求

- “キャッシュレス決済はお店にとっても、業務が効率化されるなどのメリットがあるんです”
(画面上に「レジ時間の短縮」、「売上集計の簡略化」の記載を表示する)

クロージング (12秒)

5. キャッシュレス決済をさらに使ってもらうように訴求

- “便利で安全なキャッシュレス、そのさらなる普及拡大に取り組んでまいります”

①消費者向け周知広報動画：短尺動画

● セキュリティ対策の概要説明にフォーカスした短尺パターン

訴求のポイントとナレーションイメージ

セキュリティ対策 の説明 (30秒)

1. 決済事業者が実施している最新技術を用いたセキュリティ対策1つを簡潔に説明

- “最近よく聞くキャッシュレス。こんな不安はありませんか？（画面上に「不正利用」等の文字が表示される）”
- “先端技術を用いた24時間の監視体制など、様々なセキュリティ対策を実施しています”

2. ただし、利用者自身も注意を払う必要があることを喚起

- “ただし、皆さん一人ひとりが注意いただくことも重要です。こうした対策は必ず行いましょう”
（画面に「カードをなくした時はすぐにカード会社に連絡する」、「暗証番号やパスワードのメモをカードと同じ財布に入れない」の記載を表示する）

3. 万が一不正にあっても、正しく使っていれば、不正利用額は原則補償されることを説明

- “万が一、不正利用があっても、適切に管理して使っていれば、原則として補償が受けられるので、ご安心ください”

クロージング (10秒)

4. キャッシュレス決済をさらに使ってもらうように訴求

- “便利で安全なキャッシュレス、そのさらなる普及拡大に取り組んでまいります”

②③消費者/加盟店向けリーフレットの作成

- 消費者向けの訴求動画に加えて、消費者/加盟店向けのリーフレットを作成した

リーフレット作成の目的

消費者に対して、キャッシュレスの安全性を伝え、不安を取り除くためのメッセージを伝える

- アニメーション動画を作成予定だが、動画では伝えきれない詳細情報も含めて伝える

加盟店に対して、キャッシュレス決済の導入を進め、その取扱いを増やすためのメッセージを伝える

- 加盟店向けには動画の作成は行わないため、リーフレットで訴求

リーフレットでの訴求内容骨子

消費者向け

動画に織り込めていないセキュリティ対策や、その詳細について記載する

- 動画で触れている内容（暗証番号、不正検知、加盟店での番号非保持）に加えて、アプリでのオン/オフ機能、ナンバーレスカードなどについても言及
 - ✓ 細かい注釈を含めて記載
- キャッシュレス決済の利用は店舗にもメリットがあることを言及

加盟店向け

キャッシュレス決済の加盟店メリットを記載する

- レジでの決済時間の短縮、硬貨両替の手間やコストの削減、売上管理のしやすさなど
- 上記について、キャッシュレス決済比率が高くなるほどメリットが高くなる
- 加えて、情報公開によってコスト構造の透明化が進んでいることも記載

②消費者向けリーフレットの訴求内容

- アニメーション動画のストーリーを踏まえつつ、動画に織り込めていないセキュリティ対策やその詳細について記載した

訴求内容

キャッシュレスの安全性は、様々な先端技術により守られている	<ul style="list-style-type: none">・ 本人による取引を認証するための技術（暗証番号、スマホ端末の認証）・ 不正な取引を起こさないための技術（不正検知、カード機能のON/OFF）・ カード番号を守るための技術/仕組み（加盟店での情報非保持、ナンバーレスカードやタッチ決済＝他の人にカード番号を見られる心配が少ない）
利用者自身も気をつけることがある	<ul style="list-style-type: none">・ 暗証番号は絶対に他人に教えない。すぐわかるような場所に暗証番号を記載しない・ 万が一カードをなくした時にはすぐにカード会社に連絡を行う（番号はカードの裏面に記載がある）
万が一の不正利用時にも補償が行われる	<ul style="list-style-type: none">・ 上記の内容に気をつけて、カードを正しく使っていれば、原則として全額の補償が受けられる・ ただし、<u>決済手段によって補償が受けられない場合があるため、利用規約等を確認すること</u>
キャッシュレスの利用はお店にもメリットがある	<ul style="list-style-type: none">・ レジ時間の短縮や現金管理・両替コストの削減など、キャッシュレスの利用はお店側にもメリットがある

便利で安全なキャッシュレスの普及拡大に取り組みます

③加盟店向けリーフレットの訴求内容

- 近年の加盟店手数料等に関する情報公開や、キャッシュレス導入のメリットを訴求し、キャッシュレス導入を促進する

訴求内容

キャッシュレス決済には店舗に様々なメリットがある

- レジにおける決済スピードが上がり、**お客様のレジ待ちが少なくなる**
- 硬貨が必要となる支払いが減り、硬貨の預け入れや両替などが近年有料化されてきている中で、**現金管理に伴うコストが減少する**
- 現金を店舗で扱わないことで、**盗難や従業員不正のリスクが減少する**
- POSシステムと連動することで、**売上集計/管理が楽になる**
- さらに、紙幣や硬貨を介した接触機会が減ることで、**感染リスクに対する不安の解消も期待できる**

導入メリットは、キャッシュレス決済比率が増えるほど大きくなる

- 売上に占めるキャッシュレス決済の比率が3~4割を超えると、6割以上の事業者がメリットを感じているとの調査結果がある（今年度の検討会公開資料を出所として記載）

情報公開によってコスト構造の透明化が進んでいる

- 決済事業者ごとの加盟店手数料水準は既に公開されている
（キャッシュレス推進協議会Webページ
<https://area18.smp.ne.jp/area/table/32291/KhEKKJ/M?S=pftjm2lgkfrj>）
- 加盟店手数料において大きな構成比率を占めるインターチェンジ手数料に関しても、一部の国際ブランドで公開されている

キャッシュレスの導入に対してご相談は、キャッシュレス推進協議会Webページに記載の事業者にご相談ください
（手数料記載のページ）

以上