

「キャッシュレス決済の中小店舗への更なる普及促進に向けた環境整備検討会」第3回
議事概要

日時:令和2年9月4日(金曜日)13時00分～15時00分

場所:オンライン会議(一部の委員は、経済産業省別館2階238各省庁共用会議室)

出席者:

藤原座長、赤松委員、井尾委員、梅澤委員、加藤委員、川田委員、河野委員、シブリー委員、祖山委員、林委員、淵田委員、柳瀬委員、吉村委員、渡邊委員、渡辺委員

議題:

1. 第二回の議論の振り返り
2. クレジットカードのコスト構造分析について
3. 今後のキャッシュレス推進施策について
4. ポイント還元事業の加盟店データ公開について

議事要旨:

事務局より発表後、自由討議を実施。各議題の主なコメントは下記のとおり。

1. クレジットカードのコスト構造分析について

(構造分析全体へのコメント)

- アクワイアラー専門の事業者はあまりないと考えられるところ、イシューアラーとアクワイアラーを分離するより、合算して全体のコスト構造を分析するほうが良いのではないか。
- 海外の手数料が低いというのは、どういう構造によるのかの分析も必要。
- 今後の新規加盟が見込まれる主な対象は小規模店舗。今回の少額決済のモデルケースと比較すると、各アクワイアラーが取り扱っている件数はモデルケースの設定よりも少なく、収益はより悪いと想定される。また、加盟店からの観点では、キャッシュレス決済を使う人が少ないと、オペレーションの効率化のメリットを感じにくい。よって、アクワイアラーと加盟店の両面から見ても、いかに使ってもら回数を増や

すかを、消費者側の利用促進と合わせて考える必要がある。

- 加盟店手数料が5~7%という非常に高い水準になっている店舗もある中で、今回のモデルケースでは各数値を機械的に固定したもの。大手加盟店が1%以下で済んでいる状況があるなら、どの手数料項目がどの程度違うのか、という比較が必要であり、優先順位をつけて分析すべき。
- 今回のクレジットカードのモデルケースは、海外のマーケットにおけるコスト構造とは異なっている点がある。海外のマーケットとも比較し、日本市場において非効率と認識されているものは何かを把握するのが良いのではないか。入金サイクルについても分析対象とすることについても提案したい。

(端末について)

- 加盟店やアクワイアラーとしては端末費用が安くなることはメリットであるが、海外との決済環境の違いや法令対応などでの必要機能があるのではないか。過剰な費用の引下げによりセキュリティ面や耐久性が低下し、安心・安全なキャッシュレス決済が損なわれる状況は回避すべき。

(プレイヤー間のコスト負担について)

- アクワイアラーの収益について、モデルケースを見ると持続的ではないと感じる一方で、中小加盟店からも、①決済手数料が高い、②端末代が高い、③入金までのタイムラグが長い、という声を聴く。残りのプレイヤーであるイシューア、国際ブランド、システム提供会社、消費者などの中に得をしているプレイヤーがいるのか分析し、仮に得をしているプレイヤーがいるならコストの負担をして欲しい。
- 消費者への還元の原資の中で、年会費のような消費者から徴収した金額はどれくらいの割合なのかが知りたい。差額を、中小加盟店が負担している構造なのではないか。後払いという便益を得る消費者が、決済手数料を払えばいいのではないか。
- 中小加盟店に犠牲を強いる仕組みなら、キャッシュレス決済の推進は持続的ではない。

(端末とネットワークの関係性について)

- 通信市場では競争の促進のため SIM ロック解除により、端末とネットワークを完全に分離したが、キャッシュレス決済の場合にこれが一体になっているのは、顧客の困り込みゆえではないのか。
- 端末・ネットワークで一貫してセキュリティが担保されなければならず、現状のテクノロジーでは完全分離は難しい。セキュリティに関するガイドラインにもそのように示されている。

- 消費者・加盟店にとっては購買が行われることが大事で、端末そのものが価値ではない。
- 端末のテクノロジーも変化しつつある。例えばスマートフォンにソフトウェアをインストールするだけでカード決済を実現するなど、テクノロジーの進歩により、コストの問題も解決されるのではないか。

(他のキャッシュレス手段との関係性)

- 決済手段の多様化と端末の額が比例関係にあるわけではない。QR 決済や電子マネー決済に対応しているとすると、決済手段あたりの価格は下がる。クレジットカード決済と電子マネーなど他の決済で、共有する部分は割り引いて考えるのがよいのではないか。

(その他)

- 銀行間の振込手数料を抜本的に見直すことや、少額決済用の新しい仕組みを検討すると報じられており、このような新しい動きを参考にすべき。

オブザーバーからの意見は下記のとおり。

- 端末に関するシステムの運用や端末仕様の作成をしている団体としても、端末費用の低廉化を検討している。中小店舗に適した端末の在り方についての検討には、是非連携させていただきたい。

2. 今後のキャッシュレス推進施策について

(キャッシュレスのメリットの見える化)

- ポイント還元事業はキャッシュレス比率向上へ貢献しており、事業終了後も引き続きキャッシュレスを利用してもらっている実感もある一方で、キャッシュレス決済を導入したメリットが加盟店にとって見えにくい状態が続いていると感じる。
- ポイント還元事業は、売上や顧客獲得等に効果があり、9割前後が事業終了後もキャッシュレスの支払い手段の提供を継続希望との調査結果があったが、地方や中小加盟店の回答は、どれも平均を下回っていることに、留意が必要である。特に継続希望に関し、決済手数料が 2021 年夏まで無料というサービスを提供している決済事業者があり、この条件による影響など丁寧に分析する必要がある。
- 経営者は、費用対効果に基づいて判断をしている。キャッシュレス決済の手数料が高いという声は、サービスが決済手数料に見合っていない、つまり、費用対効果にあっていないということである。
- 先進的な事例などによって、キャッシュレス導入前後の売上や集客に関するデータ

を定量的に示すことで、手数料が妥当であるかがはっきりするのではないか。

- キャッシュレス決済の導入は、生産性向上に限らないメリットがあると考えており、マーケティングによる店舗への送客等だけでなく、顧客の購買履歴を活用した CRM や、スマートフォンというインターフェースを利用したユーザーへのプロモーションなど、決済による効率化以上のメリットを提供できることを事業者、加盟店に伝えていくことが重要。
- キャッシュレスと対比すべきは現金であるため、現金ハンドリングコストとの比較も重要。両替手数料や現金回収のためにもコストはかかるが、キャッシュレスによってこれらのコストはなくなる。
- 消費者側のメリットも、定量的なものだけでなく定性的なものも示すことで、消費者も使ってみようという気持ちが生まれるのではないか。

(オペレーション改革について)

- キャッシュレスは便利であるということが大事な概念であり、便利さに対して加盟店手数料を受け取っているため、オペレーション改革については総力を挙げて取り組む問題と理解。
- 店舗オペレーションについて、キャッシュレス手段が増えただけではオペレーションは変わらず、現金決済が残っている限り作業は減らない。単にキャッシュレスを導入することにオペレーションのメリットはなく、手数料が現状の水準ならば負担になるだけ。
- 現金半分キャッシュレス半分の比率は、どちらのハンドリングコストも大きくなり、最もお金がかかると思う。中途半端にキャッシュレスをやるくらいなら、現金のみか、オールキャッシュレスにしてしまったほうが良いだろう。
- PIN 入力を行う場合、コロナ禍で入力毎に端末を消毒する手間がかかる。PIN レスについて、大企業・中小企業で対応が違うことについて整理を行うべき。
- オペレーションの点検を行う上では、利便性と不正利用は相対の部分でもあり、不正リスクについても考慮する必要がある。不正利用が発生した場合のアクワイアラー、イシューア、加盟店間のリスク負担などに影響するため、ルールや契約関係の整理も検討すべき。
- オペレーションの簡素化については、加盟店向けのガイドラインの作成も改善に有効ではないか。消費者保護の観点にも留意しつつ、明細の交付義務の有無等の明確化をすることで、加盟店のオペレーションの簡素化を促していくことができるのではないか。
- 規約で義務付けたために書面発行が必要となってしまうケースもあると思うが、その点もガイドラインに示すことによって、法令上必要がないものについては廃止・改善を促すことが考えられる。合わせて、簡素化に向けて必要な法対応があれ

ば同時に行っていくべきではないか。

(ペーパーレス化について)

- キャッシュレスなのに「利用控え」が紙なのはナンセンス。店舗から簡易書留で送らないといけないため、郵券代が高い。一部のクレジットカード会社では web 完結なので、他社も参考にすべき。
- ペーパーレス化もキャッシュレス推進のための重要な要素であり、利用明細だけでなく、領収書の話もこれに絡めることができるのではないか。
- 消費者より紙の利用控えを求められた場合、拒否できないと認識している。法律改正はタイミングがあると思われるため、ソフトロー的アプローチでデジタル利用控えのみで問題ないようにガイドラインなど整備が必須ではないか。

(キャッシュレスと他のサービス等の連携について)

- キャッシュレスとデジタル化が店舗運営部分で繋がっているかという点について留意する必要がある。マルチアクワイアリングが会計システムにどのように影響を与えるかなども先進事例で考えるべき点。
- キャッシュレス端末があっても POS と連動していないと、入力作業が増えてオペレーションが煩雑になる。実際にソフトを入れ替えて POS 連動するようにしたところ、カード決済は楽になった。端末 POS 連動は重要。
- 消費者への告知やクーポン配信、再来店を促すサービス、データに基づいた CRM、モバイルオーダーシステムなど、他のサービスとの連携が重要。また、EC サイトへの API 連携ができると良い。

(実証等の具体的な方法について)

- レジ待機列をなくす実験をしたい。キャッシュレス決済のお客様は釣り銭が不要になるので、従業員が持つタブレットでも決済が可能となる。キャッシュレス決済を優先することで、キャッシュレス決済利用を増やし、待機列を短くできるのではないかと考えている。
- キャッシュレスの手段や店によって、決済端末への挿入方法や画面操作方法が異なる。店舗側・消費者側の端末で使い方をわかりやすく示すと良いのではないか。
- 実証の方法として、適切なサポートの下でキャッシュレス店舗をパイロット運営し、オペレーションやコスト上の課題を継続可能な対応策を見出すべき。加盟店へのロイヤリティが高まるような利便性や安全性を確保するテクノロジーの活用には賛成。
- オールキャッシュレス店舗を運営する際、現行法では支払い手段として現金を受け付けられない場合、取引が完了する前にその旨を通知する必要があるため、通知方法が問題になることがある。海外では事前告知なしで現金を取り扱わないことが法的

に問題ない国（スウェーデン等）が存在するため、日本でも同等の取組ができないか検討が必要。

（決済事業者と加盟店の関係について）

- キャッシュレス取引の条件や変更に係る事前通知や情報の透明化は、更なる加盟店での受入につながるため重要。中小店舗がキャッシュレス決済を導入する際に、一旦キャッシュレス決済を導入した後に取り扱いをやめる、または別の決済手段に乗り換えたいという場合に、期間拘束や違約金は存在しないのか。
- 導入にあたっての縛りは、一般的な加盟店とアクワイアラー・PSP の契約にはないという理解である。ただし、相対契約ではあるので、加盟店への便宜を図る代わりに、長期の契約を求めることも個別ケースでは存在しているが、全体として、そうした契約は少ないのではないか。

オブザーバーからの意見は下記のとおり。

- 店舗オペレーションとして、控えの印刷を削減することは印刷の待ち時間などの観点から利用者・加盟店ともにメリットがある。特に日本特有のオートカッター機能等を端末に備えなくて良くなることで、端末代も下がる。
- 先進事例として、タクシーでの後部座席セルフ決済があげられる。ALL キャッシュレスの商業施設でも、非常に効率が上がっていると聞いている。消費者向けに行ったWEB アンケートでも、事前決済・セルフ決済などの対人接触の無い方法はニーズがあることが確認され、コロナ影響を踏まえたニューノーマルになりうる。
- コード決済の標準化の際に、各社においてサービス・システムが一定構築されており、標準化に苦勞した経験から、生体認証等の今後新たに出てくるであろう決済サービスについては、将来的なコスト構造含め、どう効率的にサービス提供していいのか、調査・研究すべきではないか。
- キャッシュレス全般のセキュリティをどう高めるか検討すべき。
- オペレーションについて、法律的・ルールの規定がなくとも、現場の運用上必要なものもある。加盟店の話を聞いた上で、何ができるのか、丁寧に議論しながら進めていきたい。

3. その他(ポイント還元事業の加盟店データ公開)

- ポイント還元事業で得られたデータの開示について、2021年2～3月の予定として「決済に関するデータの公開」があるが、消費者目線ではデータが匿名加工された場合も使用されたくないという層が一定数存在すると聞くため、一定の配慮などは検討すべきと考える。
- 中小加盟店にとっては、業種・地区、利用者属性、購買単価、時間帯、推移などの

「地域内の購買情報データ」を提供してもらえると、マーケティングの参考になる。

以上