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

とりまとめ
（参考資料）

令和４年３月

商務・サービスグループ
キャッシュレス推進室

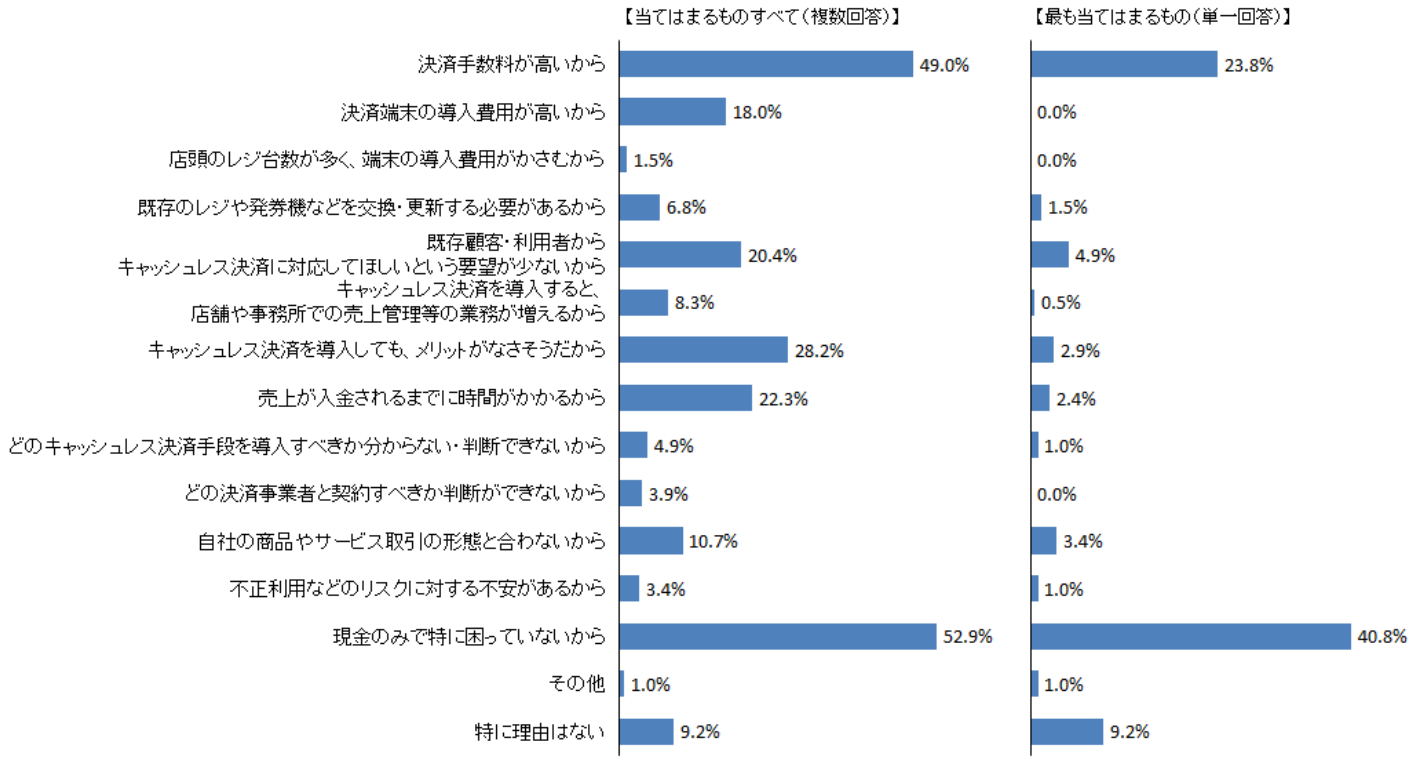
目次

（参考１）「１.４. キャッシュレス決済の普及促進について」関連：キャッシュレス決済を導入していない店舗における判断理由 1
（参考２）「１.４. キャッシュレス決済の普及促進について」関連：今後想定される既存加盟店の動向 2
（参考３）「２.１.９.コード決済のチャージ方法別の決済あたりのコスト分解」関連：コスト分析の際に想定した決済端末の仕様について 5
（参考４）インターチェンジフィー公開の事例(VISA) 5
（参考５）インターチェンジフィー公開の事例(Mastercard) 6
（参考６）クレジットカード（VISA, Mastercard）の契約形態 7
（参考７）「３.１.２. 経済効果やコスト削減効果、増加コストの観点」関連：現金の社会コストに関する昨年度検討会の振り返り 8
（参考８）「３.２. 新たな指標」関連：新指標案１の課題⑦について、分母を補正した場合の推移 9
（参考９）「３.２. 新たな指標」関連：決済回数の推移 9
（参考 10）「３.３.３. 消費者ヒアリング」関連：第２回消費者意識調査 結果 10
（参考 11）「３.３.４. メッセージの作成」関連：メッセージにおけるナッジの活用 11
（参考 12）「４.２.２. 先進店舗ヒアリングの結果」関連：先進店舗ヒアリングの結果 12
（参考 13）「４.３.２. レジ業務における所要時間の比較」中央値、四分位範囲の定義 17
（参考 14）第１回消費者意識調査／調査結果 18
（参考 15）第２回消費者意識調査／調査結果 30
（参考 16）第１回店舗アンケート／調査結果 35
（参考 17）第２回店舗アンケート／調査結果 58
（参考 18）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　開催状況 70
（参考 19）委員／オブザーバー名簿 71

（参考１）「１.４．キャッシュレス決済の普及促進について」関連：キャッシュレス決済を導入していない店舗における判断理由

現状キャッシュレス決済を導入していない店舗における判断理由としては、「現金のみで特に困っていないから」が最多である一方、「決済手数料が高いから」も多数を占めており、決済手数料の高さが導入を妨げる大きな要因の一つとなっている。

図表 1 キャッシュレス決済を導入していない店舗における判断理由



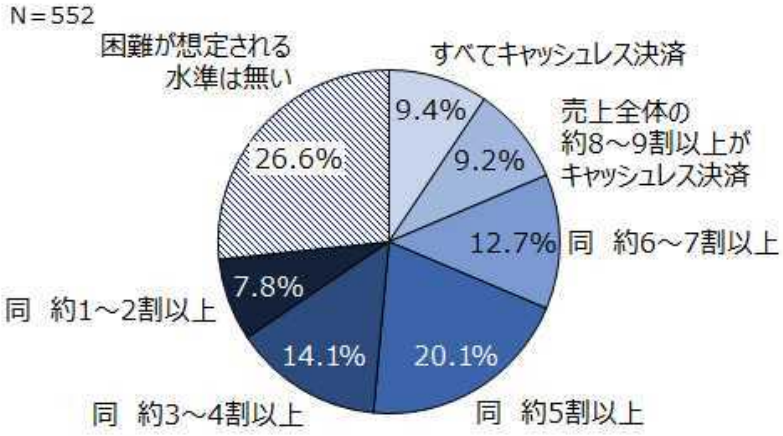
（参考２）「１.４．キャッシュレス決済の普及促進について」関連：今後想定される既存加盟店の動向

手数料負担が経営に影響を与え始めるキャッシュレス利用率については、5 割前後を中心にばらつきがあり、現時点でも厳しいと感じ始めているケースも一定数存在する。

その場合の行動として、キャッシュレス手段を維持しつつ、事業者との交渉または安い事業者への乗り換え等によりコスト削減を図る想定の事業者が多数いる一方、安価なキャッシュレス決済手段や現金への移行を進めるという事業者も一定数存在する。

図表 2 手数料負担が経営に影響を与え始めるキャッシュレス利用率

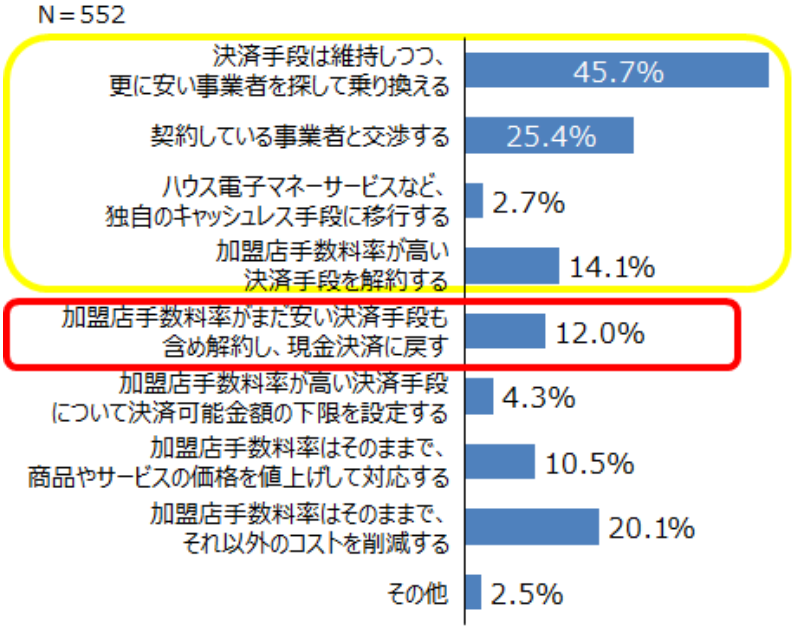
【設問文】現在、社会全体のキャッシュレス決済比率は年率 2～3%程度のペースで増加しており、各店舗におけるキャッシュレス決済比率は上昇していくものと予想されます。仮に、あなたがお勤めまたは経営している店舗のキャッシュレス決済比率が現在の倍になれば、加盟店手数料は今の倍になることになります。それを踏まえて質問です。あなたがお勤めまたは経営している店舗では、仮に今後売上げ全体に占めるキャッシュレス決済がどの程度の割合まで増加した場合に、加盟店手数料の負担増により経営に困難を来すと想定されるか、最も当てはまるものをお知らせください。



（出典）事務局が2022年2月に実施した中小規模店舗へのアンケート調査

図表 3 手数料負担が経営に影響を与え始めるキャッシュレス利用率に達した際の取組

【設問文】あなたがお勤めまたは経営している店舗における、売上全体に占めるキャッシュレス決済比率が、経営に困難を来すと想定される水準に達した際の取組について、当てはまるものをすべてお知らせください。



また、キャッシュレス決済導入の負担の増加を受けての加盟店の今後の動向の見通しを把握するため、店舗におけるヒアリング調査を実施した。ヒアリング調査にあたっては、事前にアンケート調査を実施し、キャッシュレス決済導入状況の詳細や、現状の手数料負担等に関する認識等の回答を元に、ヒアリング対象を抽出した。

抽出した対象に対し、導入時の相見積取得やその後の価格交渉の実施状況、今後取り得る負担軽減の対策等の事項について、それぞれ聞き取り調査を実施した。

図表 4 第 2 回店舗アンケートとヒアリングの概要

[第 2 回店舗アンケート]
■ 調査時期：2022 年 2 月
■ 対象業種：キャッシュレス決済を導入済みの小売業、飲食業（いずれも中小企業）
■ 本調査回答数：全体：552 件（小売業：357 件、飲食業：195 件）

[店舗ヒアリング]
■ 調査時期：2022 年 2 月
■ ヒアリング実施件数：全体：6 件
主な調査項目：
- キャッシュレス導入時に、事業者の比較／乗換などを行う層を増やすための方策の確認
- 決済手数料の負担が増えた場合に講じるだろう対策の確認

図表 5 コスト低減のための取組の実施に関する店舗の声

	相見積の実施について	事業者の乗り換えについて
小売店 A	• 相見積も知識はある。ただ、数字ではなくて人を見るべきだと教えられている。**単純に手数料が安いから良いというわけではなく、人柄なども見て付き合いを決めている。**	• **簡単に契約事業者を見直す事はできない。2 社と契約しているが、1 社は 20 年以上の長い付き合いで、もう 1 社は地元の商工会議所との縁で契約している**。決済事業者の担当者が自分の店舗の顧客になっていたり、**担当者との距離が近すぎるため、交渉はしにくい**。
小売店 B	• **相見積するということが頭になかった。**現在の端末導入時も、相見積はしていない。**無料で導入できるのであればということで、特に比較せずに、A 社を導入したが、強いて言えば会計ソフトと連携している点が決定打**になった。決済手数料率よりは業務が楽になるという観点で魅力的だった。その後、A 社では対応していない決済手段もあったため、追加で B 社と契約したが、このときも端末費用がゼロ円ということで、特に比較せず導入した。	• **既に 2 つの決済事業者と契約しており、端末が 3 つになるのは煩雑なので、追加で新たな契約はしていない。例えば 1 社を解約することも考えたが、会計ソフトと連携しているため解約してしまうと会計処理が面倒になる。**
小売店 C	• **相見積の方法などは知っているが、自分も商売をやっていること以上、同じことをされると嫌なので、相見積はしない**。現在契約している決済事業者とも、銀行の紹介で契約した。こういった人と人とのつながりを大事にしたいと思っている。	—
小売店 D	• キャッシュレス決済の取扱金額自体がそこまで高くないため、交渉材料にならないのが主な理由。導入時は、ネットで比較してみたが、どの事業者でも決済手数料率はほぼ横並びだった。**相見積をとっても、手数料率が 1 %単位で変わるわけでもない。0.1%の単位で下がるのかもし**	• 決済手数料率が下がるのであれば、乗り換えてもいい。ただ、これまで個人的に交渉をしたことはない。**キャッシュレスの取扱量も小さいので、交渉する材料もない。積極的に交渉するというよりは、仮により良い条件が目の前にあるのであれば、それに便乗したいく**

	れないが、低い条件を得るために手間を掛けたり、逆に何か条件をつけられたりすることが面倒である。	**らいの気持ち**。ただ、決済端末の使いやすさや入金サイクルなどの条件もあるので、決済手数料が安ければ何でも良いかというとそうではない。また、**これまでに契約した 4 つの事業者については、いずれも初期コストが掛からないような形で導入している。**
小売店 E	• **相見積が頭になかった。**現在契約している事業者についても、営業が来て、**初期費用もかからないということだったので、断る理由もなく、導入した**。仮に端末費用がかかるということだったら導入していない。	—
飲食店	• これまで事業者の乗り換えは 2 回行ったが、いずれも相見積は実施していない。**仕入れなどでは必ず相見積するので、特に面倒だとも思わないが、契約内容に不満がなかったのが理由**である。	—

図表 6 決済手数料の負担が増えた場合に講じるだろう対策に関する店舗の声

決済手数料負担の経営への影響を既に感じている場合		決済手数料負担の経営への影響をまだあまり感じていない場合	
小売店 A	• 既にキャッシュレス決済比率は 9 割以上、今後も横ばいと想定している。業態的に価格に転嫁することもできたため、これまではそのように対応していた。ただし、**近年はコロナの影響で取扱う商品の相場が下がりつつあり、価格への転嫁も難しい**。よって、**現金を使ってもらうことで受けられるサービスを検討**している。	小売店 C	• 現在、キャッシュレス決済の比率は 10％程度、今後も横ばいだろうと予測している。**手数料率は掛かるものだと思っている**。**利益率の高い商品が主であり、手数料率を特段気にしてはいないが、本当に決済手数料で困るときがあれば、値段に転嫁することは可能**。手数料率については、銀行と決済事業者との話し合いで決まっていると思うので、特に自分から要望を出すことはない。
		小売店 D	• 現在、キャッシュレス決済の比率は 10%程度。**原価率が低い商売であるため、そこまで決済手数料率を気にする必要はない**。それよりも、高額商品を買う時などに現金が手元にないお客様の背中を押す意味でキャッシュレスは必要だと思っている。この**メリットがあるなか、3％台の負担であれば許容範囲**であると考えている。
小売店 B	現在、キャッシュレス決済比率は約 3 割、今後も横ばいと想定している。お客様から値引きの要望が合った際に、値引きをしたうえで、キャッシュレス決済されてしまうと赤字になることもある。そのような場合は、**値引きをする条件として、現金で払ってもらうことを提案する可能性はある**。	飲食店	• 現在、キャッシュレス決済の比率は 10%程度。今後は 25％程度まで増える可能性はあると考えている。**必要に応じて、手数料に見合った値上げで対応する**と思う。決済手数料が今後高くなってしまうのであれば、キャッシュレスへの対応をやめることも候補になるが、そうでない限りはキャッシュレスへの対応をやめる事は考えていない。それよりも、**キャッシュレスに対応していることによるお客様への利便性のほうが重要で、3％台の負担であれば許容範囲**である。

（参考３）「２.１.９.コード決済のチャージ方法別の決済あたりのコスト分解」関連：コスト分析の際に想定した決済端末の仕様について

各決済手段の中小事業者へ導入に際し、様々な決済端末が用いられている。

本年度のコスト分析においては、中小企業の各決済の導入に際し、多く採用されていると考えられる端末を仮定し、分析の前提条件とした。

図表 7 コスト分析の前提とした各決済手段導入の際の決済端末

導入決済手段	想定する決済端末内容	端末価格
クレジットカード	クレジット決済専用端末	10 万円/台
電子マネー	クレジット・電子マネー共用端末	14 万円/台
コード決済	Android ハンディ端末＋プリンター	5 万円/台

（参考４）インターチェンジフィー公開の事例(VISA)

VISA の米国におけるインターチェンジフィー（IRF）は、「業種」、「企業規模」、「商品種別」、「クレジット、デビット、プリペイド」、「消費者向けカード、法人カード」といった要素を組み合わせて、細かに設定され、その料率が公表されている。

図表 8 （参考）米国における、インターチェンジフィー公開の一例（VISA 社における「消費者向けクレジットカード」のインターチェンジフィー）

C Visa U.S.A. Consumer Credit Interchange Reimbursement Fees

Rates Effective April 16, 2021

Fee Program	Visa Signature Preferred / Visa Infinite†	Visa Signature / Visa Infinite‡	Traditional Rewards	All Other Products
Supermarket Credit—Tier* 0	1.40% + $0.05	1.40% + $0.05	1.15% + $0.05	1.15% + $0.05
Supermarket Credit—Tier* I	1.55% + $0.05	1.50% + $0.05	1.15% + $0.05	1.15% + $0.05
Supermarket Credit—Tier* II	1.65% + $0.05	1.55% + $0.05	1.22% + $0.05	1.22% + $0.05
Supermarket Credit—Tier* III	1.75% + $0.05	1.60% + $0.05	1.22% + $0.05	1.22% + $0.05
Supermarket Credit—All Other	2.00% + $0.07	1.65% + $0.07	1.50% + $0.07	1.50% + $0.07
Retail Credit-Performance Threshold* I	2.10% + $0.10	1.65% + $0.10	1.43% + $0.10	1.43% + $0.10
Retail Credit-Performance Threshold* II	2.10% + $0.10	1.65% + $0.10	1.47% + $0.10	1.47% + $0.10
Retail Credit-Performance Threshold* III	2.10% + $0.10	1.65% + $0.10	1.51% + $0.10	1.51% + $0.10
Product 2	2.10% + $0.10	1.65% + $0.10	1.65% + $0.10	1.51% + $0.10
Small Ticket	2.20% (min. $0.04)	2.20% (min. $0.04)	1.90% (min. $0.04)	1.90% (min. $0.04)
CPS/Recurring Payments MCCs: 4814 (Telco); 4899 (Cable)	2.20% + $0.05	1.43% + $0.05	1.43% + $0.05	1.43% + $0.05
Insurance	2.25% + $0.10	1.43% + $0.05	1.43% + $0.05	1.43% + $0.05
Services (applies to transactions >=$100)	2.30% + $0.10	1.85% + $0.10	1.70% + $0.10	1.55% + $0.10
Education (applies to transactions >=$500)	2.15% + $0.10	1.43% + $0.05	1.43% + $0.05	1.43% + $0.05
Healthcare (applies to transactions >=$500)	2.30% + $0.10	1.43% + $0.05	1.43% + $0.05	1.43% + $0.05
Real Estate (applies to transactions >=$500)	2.15% + $0.10	1.43% + $0.05	1.43% + $0.05	1.43% + $0.05
Advertising	2.30% + $0.10	1.75% + $0.10	1.70% + $0.10	1.55% + $0.10

15 October 2021 Visa Public 7

© 2021 Visa. All Rights Reserved.

Fee Program	Visa Signature Preferred / Visa Infinite†	Visa Signature / Visa Infinite‡	Traditional Rewards	All Other Products
CPS/Charity and Religious Organizations	1.35% + $0.05	1.35% + $0.05	1.35% + $0.05	1.35% + $0.05
CPS/Government	1.55% + $0.10	1.55% + $0.10	1.55% + $0.10	1.55% + $0.10
Fuel	1.15% + $0.25 ($1.10 Cap)	1.15% + $0.25 ($1.10 Cap)	1.15% + $0.25 ($1.10 Cap)	1.15% + $0.25 ($1.10 Cap)
Service Station and Government Small Ticket	na	1.65% + $0.04	1.65% + $0.04	1.65% + $0.04
CPS/Utility	$0.75	$0.75	$0.75	$0.75
Travel	2.40% + $0.10	2.25%+$0.10	1.95% + $0.10	1.75% + $0.10
Taxi 2	2.60% (min. $0.04)	2.60% (min. $0.04)	2.10% (min. $0.04)	2.10% (min. $0.04)
Taxi 1	2.70% (min. $0.08)	2.70% (min. $0.08)	2.20% (min. $0.08)	2.20% (min. $0.08)
Restaurant 2	2.60% (min. $0.04)	2.60% (min. $0.04)	2.10% (min. $0.04)	2.10% (min. $0.04)
Restaurant 1	2.70% (min. $0.08)	2.70% (min. $0.08)	2.20% (min. $0.08)	2.20% (min. $0.08)
Product 1	2.40% + $0.10	1.95% + $0.10	1.95% + $0.10	1.80% + $0.10
Consumer Bill Payment Service, Consumer Credit	2.40% + $0.10	1.95% + $0.10	1.95% + $0.10	1.80% + $0.10
Non-Qualified Consumer Credit	2.70% + $0.10[1]	2.70% + $0.10[1]	2.70% + $0.10[1]	2.70% + $0.10[1]

Note: Fees in this table are listed in U.S. dollars; fees are paid to cardholder financial institutions.
* See page 9 for performance threshold criteria.
[1] Non-Qualified Consumer Credit transactions from AFDs and service stations are eligible for a US $1.10 cap.
† Visa Infinite (Spend Qualified accounts)
‡ Visa Infinite (Spend Not Qualified accounts)

8 Visa Public 15 October 2021

© 2021 Visa. All Rights Reserved.

（参考５）インターチェンジフィー公開の事例(Mastercard)

Mastercard の米国におけるインターチェンジフィーは、「業種」、「企業規模」、「対面 IC、対面磁気、非対面（EC 等）」、「クレジット、デビット、プリペイド」、「消費者向けカード、法人カード」といった要素を組み合わせて、細かに設定され、その料率が公表されている。

図表 9 （参考）米国における、インターチェンジフィー公開の一例（Mastercard 社における「消費者向けクレジットカード」のインターチェンジフィー）

mastercard

Mastercard 2021–2022 U.S. Region Interchange Programs and Rates

Effective April 16, 2021.

U.S. Region Mastercard Consumer Credit Rates

Program Name	Core (USD)	Enhanced Value (USD)	World (USD)	World High Value (USD)	World Elite (USD)
Airline	N/A	N/A	N/A	2.30% + 0.10	2.30% + 0.10
Charities	2.00% + 0.10	2.00% + 0.10	2.00% + 0.10	2.00% + 0.10	2.00% + 0.10
Convenience Purchases Base	1.90% + 0.00	1.90% + 0.00	2.00% + 0.00	2.00% + 0.00	2.00% + 0.00
Convenience Purchases Tier I	1.35% + 0.00	1.35% + 0.00	1.45% + 0.00	1.60% + 0.00	1.60% + 0.00
Full UCAF	1.89% + 0.10	2.04% + 0.10	2.05% + 0.10	2.50% + 0.10	2.50% + 0.10
Key-entered	1.89% + 0.10	2.04% + 0.10	2.05% + 0.10	2.50% + 0.10	2.50% + 0.10
Lodging and Auto Rental	1.58% + 0.10	1.80% + 0.10	N/A	N/A	N/A
Merchant UCAF	1.89% + 0.10	2.04% + 0.10	2.05% + 0.10	2.50% + 0.10	2.50% + 0.10
Merit I	1.89% + 0.10	2.04% + 0.10	2.05% + 0.10	2.50% + 0.10	2.50% + 0.10
Merit I (Insurance MCCs)	1.43% + 0.05	1.43% + 0.05	1.43% + 0.05	2.20% + 0.10	2.20% + 0.10
Merit I (Real Estate MCCs)	1.10% + 0.00	1.10% + 0.00	1.10% + 0.00	2.20% + 0.10	2.20% + 0.10
Merit III Base	1.58% + 0.10	1.73% + 0.10	1.77% + 0.10	2.20% + 0.10	2.20% + 0.10
Merit III Tier 1	1.43% + 0.10	1.43% + 0.10	1.53% + 0.10	2.05% + 0.10	2.05% + 0.10
Merit III Tier 2	1.48% + 0.10	1.48% + 0.10	1.58% + 0.10	2.10% + 0.10	2.10% + 0.10
Merit III Tier 3	1.55% + 0.10	1.55% + 0.10	1.65% + 0.10	2.15% + 0.10	2.15% + 0.10
Passenger Transport	1.75% + 0.10	1.90% + 0.10	N/A	N/A	N/A
Payment Transaction	0.19% + 0.53	0.19% + 0.53	0.19% + 0.53	0.19% + 0.53	0.19% + 0.53

©2021 Mastercard. Proprietary. All rights reserved.

mastercard

Program Name	Core (USD)	Enhanced Value (USD)	World (USD)	World High Value (USD)	World Elite (USD)
Payment Transaction (Gov't-owned Lottery *)	0.00% + 0.10	0.00% + 0.10	0.00% + 0.10	0.00% + 0.10	0.00% + 0.10
Petroleum Base	1.90% + 0.00 (0.95 max)	1.90% + 0.00 (0.95 max)	2.00% + 0.00 (0.95 max)	2.00% + 0.00 (0.95 max)	2.00% + 0.00 (0.95 max)
Public Sector	1.55% + 0.10	1.55% + 0.10	1.55% + 0.10	1.55% + 0.10	1.55% + 0.10
Restaurant	N/A	N/A	1.73% + 0.10	2.20% + 0.10	2.20% + 0.10
Service Industries	1.15% + 0.05	1.15% + 0.05	1.15% + 0.05	1.15% + 0.05	1.15% + 0.05
Standard	2.95% + 0.10	2.95% + 0.10	2.95% + 0.10	3.25% + 0.10	3.25% + 0.10
Supermarket Base	1.48% + 0.10	1.48% + 0.10	1.58% + 0.10	1.90% + 0.10	1.90% + 0.10
Supermarket Tier 1	1.15% + 0.05	1.15% + 0.05	1.25% + 0.05	1.25% + 0.05	1.25% + 0.05
Supermarket Tier 2	1.15% + 0.05	1.15% + 0.05	1.25% + 0.05	1.25% + 0.05	1.25% + 0.05
Supermarket Tier 3	1.22% + 0.05	1.22% + 0.05	1.32% + 0.05	1.32% + 0.05	1.32% + 0.05
T&E	N/A	N/A	2.30% + 0.10	2.75% + 0.10	2.75% + 0.10
T&E Large Ticket	N/A	N/A	N/A	2.00% + 0.00	2.00% + 0.00
Utilities	0.00% + 0.65	0.00% + 0.65	0.00% + 0.65	0.00% + 0.75	0.00% + 0.75
Consumer Credit Refund Group 1	N/A	N/A	2.42% + 0.00	2.42% + 0.00	2.42% + 0.00
Consumer Credit Refund Group 2	2.09% + 0.00	2.09% + 0.00	2.09% + 0.00	2.09% + 0.00	2.09% + 0.00
Consumer Credit Refund Group 3	1.95% + 0.00	1.95% + 0.00	1.95% + 0.00	1.95% + 0.00	1.95% + 0.00
Consumer Credit Refund Group 4	1.82% + 0.00	1.82% + 0.00	1.82% + 0.00	1.82% + 0.00	1.82% + 0.00
Consumer Credit Refund Group 5	1.73% + 0.00	1.73% + 0.00	1.73% + 0.00	1.73% + 0.00	1.73% + 0.00
Small Ticket Card Present *	1.58% + 0.10	1.73% + 0.10	1.77% + 0.10	2.20% + 0.10	2.20% + 0.10
Small Ticket Card Not Present *	1.89% + 0.10	2.04% + 0.10	2.05% + 0.10	2.50% + 0.10	2.50% + 0.10

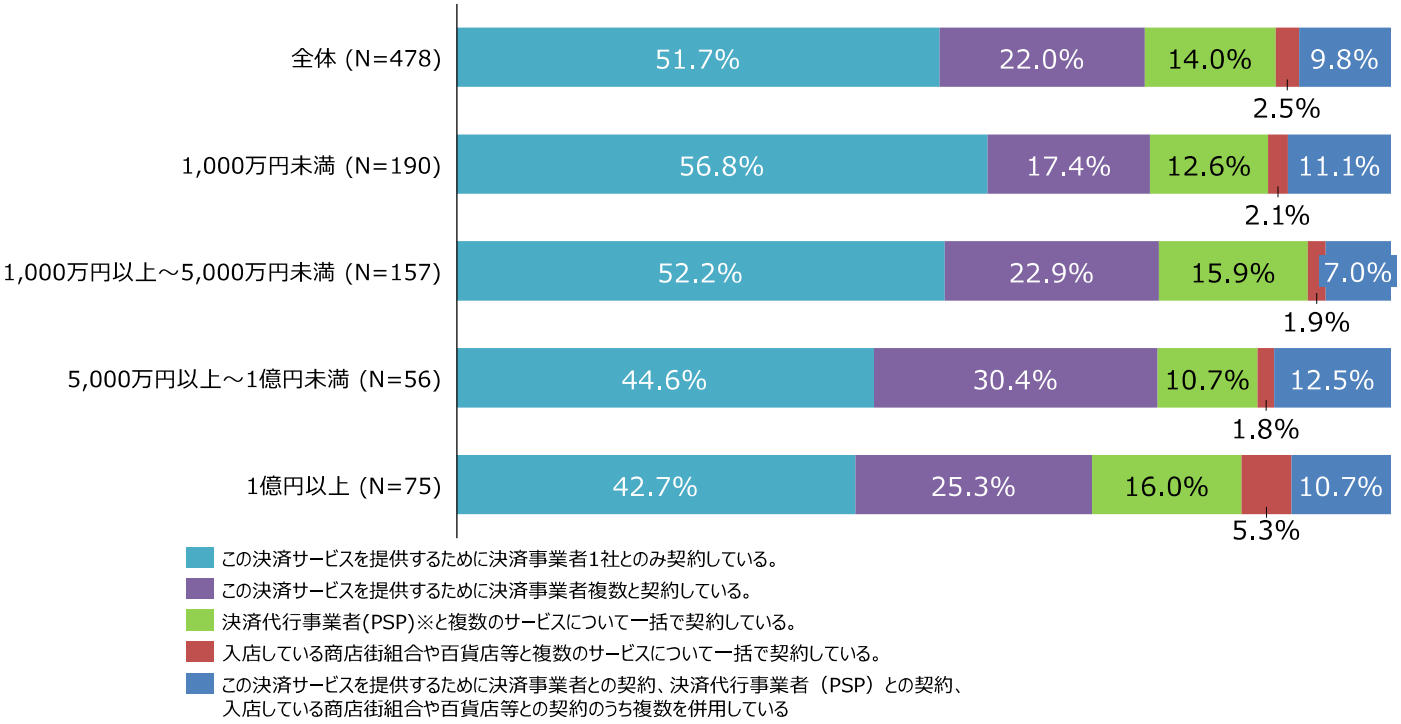
©2021 Mastercard. Proprietary. All rights reserved.

（参考６）クレジットカード（VISA, Mastercard）の契約形態

中小店舗においては、直契約によるシングルアクワイアリングが 5 割強となっており、規模が小さい店舗ほど、決済事業者 1 社とのみ契約している割合が大きい。

【設問文】あなたがお勤めまたは経営している店舗で導入しているキャッシュレス決済の契約について、それぞれ当てはまるものをお知らせください。

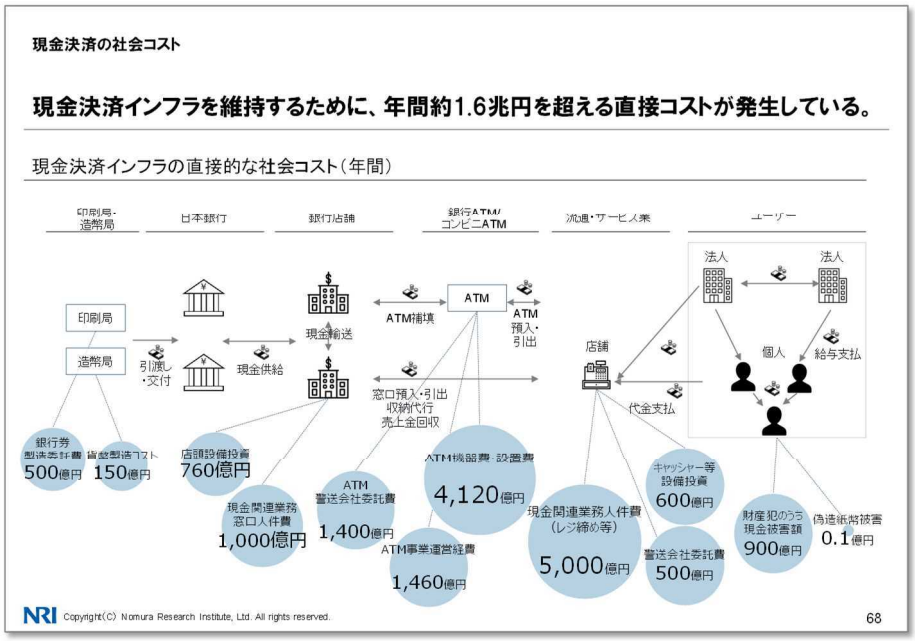
図表 10 キャッシュレス決済の契約形態（売上規模別）



（参考７）「３．１．２．経済効果やコスト削減効果、増加コストの観点」関連：現金の社会コストに関する昨年度検討会の振り返り

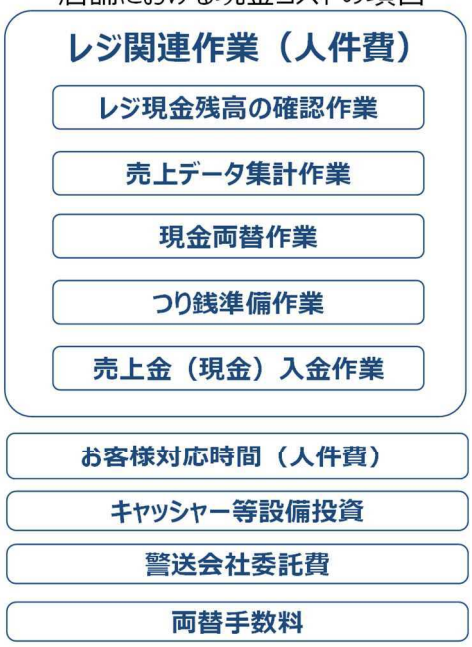
平成 29 年度調査では、現金決済の社会コストは少なくとも年間約 1.6 兆円が発生していると推計。

図表 11 現金決済の社会コスト



出所） 経済産業省 平成２９年度産業経済研究委託事業 （我が国におけるFinTech普及に向けた環境整備に関する調査検討） 調査報告書

店舗における現金コストの項目

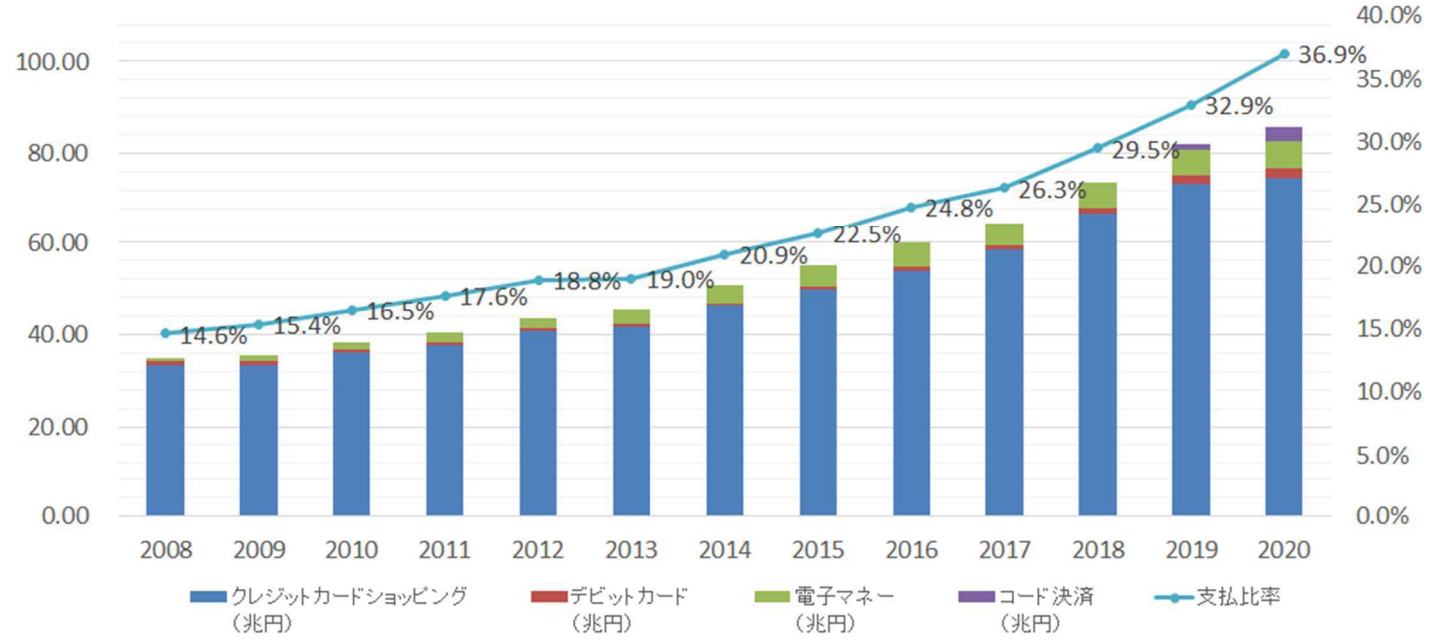


出所） 昨年度検討会資料（第4回）

（参考８）「３.２. 新たな指標」関連：新指標案１の課題⑦について、分母を補正した場合の推移

新指標案 1 の課題⑦について、分母を「家計最終消費支出（除く持ち家の帰属家賃）」とした場合のキャッシュレス決済の金額比率の推移は以下のようになる。

図表 12 現金決済の社会コスト

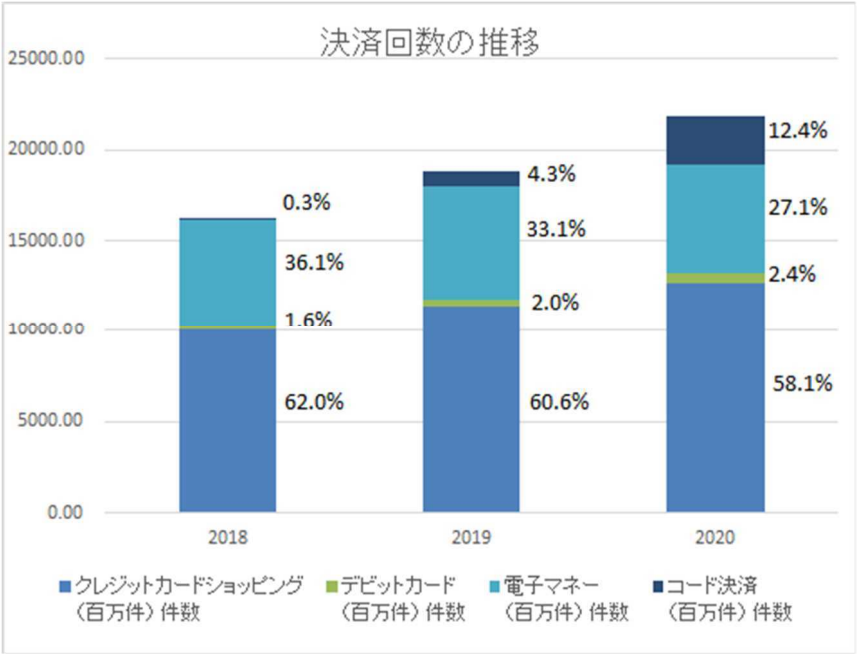


「家計最終消費支出（除く持ち家の帰属家賃）」の数字については2020年度（令和2年度）国民経済計算年次推計（2015年基準・2008SNA）を使用

（参考９）「３.２. 新たな指標」関連：決済回数の推移

公開情報を元にキャッシュレス決済回数の推移を算出。クレジットカードの数字が大手事業者のデータに限られる点に留意が必要だが、それを加味しても、決済金額に基づいた場合と比べて電子マネーやコード決済の構成比率がかなり大きくなっており、こうした決済手段の少額決済での利用が急速に拡大していることが見て取れる。

図表 13 決済回数の推移



※クレジットカードショッピング：（一社）日本クレジット協会調査
（注）クレジットカード発行 29 社(信販会社、流通系クレジット会社、メーカー系クレジット会社、銀行系クレジット会社)におけるクレジットカード(消費者金融専用カードは除く)の信用供与額について、一般社団法人日本クレジット協会が調査を行い、取りまとめた集計値。なお、2018 年 9 月分より 29 社から 28 社に変更している。

※デビットカード、電子マネー：日本銀行「決済動向」

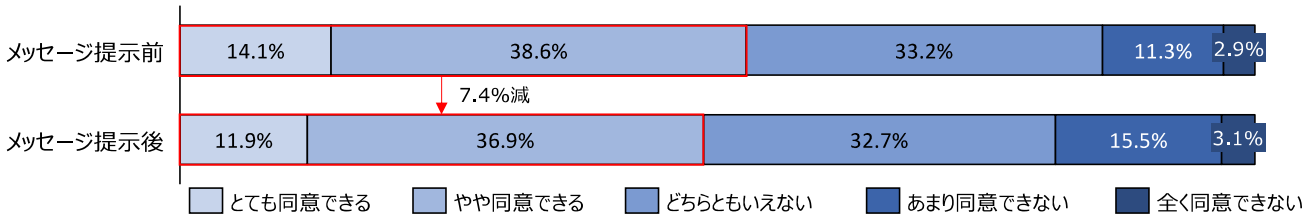
※コード決済：（一社）キャッシュレス推進協議会「コード決済利用動向調査」

（参考 10）「３.３.３. 消費者ヒアリング」関連：第２回消費者意識調査 結果

ナッジを活用したメッセージは、キャッシュレス決済の利用経験有無に関わらず、リスクや不安感の解消に統計的に有意な効果を示した。「盗難・紛失リスク」「不正利用や悪用のリスク」等一部のメッセージは、同調効果をメッセージに含めることで、より大きな効果が生じた。

図表 14 意識調査結果：例）無駄遣いリスクのメッセージ効果

【設問】 「キャッシュレス決済の利用は、無駄遣いに繋がる」あなたは、上記の意見についてどのようにお考えでしょうか。



図表 15 対象者別メッセージ効果

- ✓ 各数値はメッセージを提示したことによる「とても同意できる」「やや同意できる」の回答割合の減少率
- ✓ 「-」は効果がなかったことを示し、効果の大小は以下のとおり定めた。3.0%未満（効果小）/ 3.0%以上 10.0%未満（効果中） / 10.0%以上（効果大）

	全体			キャッシュレス未経験者		
	メッセージ全体	同調効果なし	同調効果あり	メッセージ全体	同調効果なし	同調効果あり
無駄遣いリスク	7.4	6.9	8.3	21.4	15.7	26.5
盗難・紛失リスク	-	-	3.2	8.6	1.8	15.1
個人情報流出リスク	3.2	-	6.3	11.2	7.5	14.4
不正利用・悪用リスク	2.7	-	5.5	13.4	10.7	16.0
感染症対策効果	21.9	23.3	20.8	14.0	13.0	15.5

（参考 11）「３.３.４. メッセージの作成」関連：メッセージにおけるナッジの活用

主に「フレーミング」「マッピング」「周囲比較」「社会規範」を活用した。

1. フレーミング：情報の見せ方で、人々の意思決定が変わる
2. マッピング：情報をわかりやすく整理・提示することで賢い選択を促す
3. 周囲比較：比較対象を提示することで、自らの行動変革を促す
4. 社会規範：所属する社会やグループの価値観や行動に影響され、周囲に同調するような意思決定をする

図表 16 メッセージにおけるナッジの活用

	同調効果	各リスクの低減、感染症対策効果を伝えるためのメッセージ	
無駄遣いリスク	キャッシュレス経験率は既に85%！ 家族やお友達も"いつの間にか"利用を始めています。 ③高いキャッシュレス比率を示し、周囲と同じ行動を促す	キャッシュレス決済は家計簿アプリとの連携が簡単にでき、いくら使ったかの把握が容易でとても便利！あなたもキャッシュレス決済、始めませんか。	①「家計簿アプリ」や「補償制度」等をキャッシュレスと結びつけ、次のアクションを起こしやすくする ②ある 1 つの不安感に対し、1 対 1 対応で情報を簡潔に示す
盗難・紛失リスク		「盗難・紛失が不安」と感じているあなた。キャッシュレス決済には、不正利用で被害に遭ったときに備えた補償制度があります。あなたもキャッシュレス決済、始めませんか。	
個人情報流出リスク		「個人情報流出が不安」と感じているあなた。決済事業者は"個人情報の取扱いに関するガイドライン"を順守することで、業界全体として安全・安心なキャッシュレスサービスの提供に努めております。あなたもキャッシュレス決済、始めませんか。	
不正利用・悪用リスク		「不正利用が不安」と感じているあなた。キャッシュレス決済には、不正利用で被害に遭ったときに備えた補償制度があります。あなたもキャッシュレス決済、始めませんか。	
感染症対策効果	④社会にとって「よい行動」を選択するよう促す	キャッシュレス決済は自分のカードやスマートフォンで決済が出来るため、とても衛生的。 接触回数も少なく、店員さんもあなたも気持ち良くお買い物ができる！	

（参考 12）「４.２.２. 先進店舗ヒアリングの結果」関連：先進店舗ヒアリングの結果

① セルフレジ（キャッシュレス対応券売機を含む）

【導入の背景・課題意識】

＜インバウンド＞

・ 当初は東京オリンピックのインバウンド狙いでキャッシュレス対応券売機の導入を検討した。インバウンドは単価も高いため、ストレスフリーに利用してもらえる環境づくりが大事だと考えた。コロナ禍をきっかけに、購入した食券を従業員に手渡すフローを非接触にできることにも魅力を感じた。

＜キャッシュレス対応、メニュー数増加対応、違算金発生防止＞

・ 2019 年 11 月にキャッシュレス決済対応券売機の導入を開始した。目的はキャッシュレス決済への対応、券売機の液晶化（以前はボタン式であった）によるメニュー数増加への対応、DX 化（時間帯別・商品別の売上データ把握等、売上データの一元化）、違算金発生の防止である。商品別の売上データはマーケティングへの活用を考えており、現在は券売機の液晶画面のデザイン変更に活用している。例えば、子連れのお客様が多い店舗では、お子様セットをトップ画面に表示する等。

＜テナントの貸し手都合＞

・ テナントの貸し手が非常にキャッシュレス決済導入に積極的で、リニューアル時にフルキャッシュレスを目指すという方針があった。現金を使っていて不便だったから導入したというわけではなく、テナントの貸し手の都合で導入した。

【定量的な効果】

図表 17 先進店舗ヒアリングの結果 セルフレジ 定量的な効果

項目		効果	主要なコメント
業務効率化	両替の業務時間削減	67%	・金融機関で両替する頻度は、週 3 回程度から週 1 回程度に減った。ただし、売上金振込は毎日行っており、売上金の振込の際に両替するため、銀行に行く頻度は殆ど変わっていない。
	両替の手数料削減	60%	・2 万円/月程度かかっていたが、8 千円/月程度削減できた。
売上増加	客単価増加	1～2%	・客単価 10 円～20 円程度増加したのではないか。現金だと価格が 1000 円を超えると、お客様の心理的抵抗が高くなりやすく、客単価が 1000 円を超えにくかったが、キャッシュレスだとそういった心理的抵抗が薄まり客単価を増加させることが出来たと考えている。ただし、客単価増加に伴って売上も増えたかというと、今は手数料を払えば導入前と変わらないか、ややマイナスだが、将来的に伸びてくることを期待している。

【定性的な効果】

図表 18 先進店舗ヒアリングの結果 セルフレジ 定性的な効果

項目	主要なコメント
現金取扱いにおける衛生面の向上	・従業員が現金を触る機会やお客様と接触する機会が減ったので、衛生面は向上し、さらに釣銭ミスによるお客様対応も減った。
従業員の精神的負荷の低減	・つり銭のミス等の現金取扱いによる従業員の精神的負荷は多少下がったが現金が残っているため解消されてはいない。

【施策浸透の工夫】

＜SNS 発信＞

・ キャッシュレス対応券売機を導入したことを SNS で発信する等の工夫は行った。また、決済事業者の割引キャンペーンの対象店舗になると売上は増える。しかし、キャンペーンに参加するためにはキャンペーンの情報を自ら入手し、決済事業者に働きかける必要がある。

【デメリット】

図表 19 先進店舗ヒアリングの結果 セルフレジ デメリット

項目	主要なコメント
入金関連	・キャッシュレス決済による売上は、後日手数料を引かれた金額が入金される。券売機で確認できる売上は手数料が引かれる前の金額であるため、決済手数料支払い後の売上金額の把握に時間を要する。券売機で確認できる売上（手数料が引かれる前の金額）から決済手数料約 3%を差し引いて原価計算をしているが、後日入金される売上と一致しないため困ることがある。
返金対応	・キャッシュレス決済で購入された食券の返金対応に苦労している。キャッシュレス決済の取引をキャンセルするのに時間がかかる一方、現金で返金してしまうとキャッシュレス決済による売上として取り扱われ、決済手数料の負担が発生する。レジでは簡単に取引のキャンセルができるかため券売機特有の問題である。
通信リスク	・ネットワークが遮断することがリスクである。そのため、通信インフラの整備に取り組んでいる。

② **モバイルオーダー**

【背景・課題意識】

＜煩雑な業務の効率化＞

・ 飲食業界の人材不足の解消のため導入。オーダーを取ることをやめれば人件費を削減できると思い、売上アップのシナリオも描けた。また、店舗の特色にもなると考えた。

・ 業務の特性上として受付業務は煩雑で忙しく、受付の離職率が高い。従業員が辞めてしまうと採用にコストもかかるため、可能な限り受付業務を軽量化したかった。

＜新規顧客の獲得＞

・ コロナ禍において、オーダーとレジ業務で非接触が実現できる点が最も大きい。また、子供連れやペット連れのお客様が多く、席で注文から決済まで完了するという機能でお客様を取り込むことができると考えた。

・ コロナ禍で来客数が減ったため、少しでも新規顧客の獲得に繋がればと思い、導入を決めた。

＜衛生面の向上＞

・ 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、お客様との接触機会の低減や密にならない空間作りを目指した。

【費用対効果】

・ 初期費用等は回収可能と考えている。

・ プリンターや通信機器等のシステム利用料は、従業員 1 人削れるくらいのメリットがないと導入しにくい水準である。

・ モバイルオーダーを導入したら、6 人によるオペレーションが 1 人減らせる位のインパクトがある。

【定量的な効果】

図表 20 先進店舗ヒアリングの結果 モバイルオーダー 定量的な効果

項目		効果	主要なコメント
業務効率化	レジ対応の業務時間削減	20%	・レジ対応の所要時間は、1 組 3 分程度。オンライン決済がもっと増えると時間は短くなる。オンライン決済の場合、レジドロアにレシート（店舗控）をしまうのみ。手数料負担はあるが、人件費減少により充当できると考えている。
	注文受けの業務時間削減	80~90%	・オーダーは、1 件あたり 3 分程度。モバイルオーダーではこの時間がなくなる。モバイルオーダーの利用率は全体の 8 割程度に達している。
	売上金振込・両替の業務時間削減	50~80%	・両替回数を減らすことが出来ている。以前は週 1 回以上であったが、現在は月 2 回程度である。 ・両替や振り込みは、通常の店舗だと毎日、もしくは 2 日に一度の頻度となるが、1 週間に一度としている。
売上増加	客単価増加	20%	・客単価が、1,000 円から 1,200 円に上がっており、売上増にも結び付いている。
	決済件数増加	5%	・モバイルオーダーを利用する常連がついたため、多少顧客数が増えている。会計数が 230 件／週から 240 件／週程度に増加した。

【定性的な効果】

図表 21 先進店舗ヒアリングの結果 モバイルオーダー 定性的な効果

項目	主要なコメント
従業員の精神的負荷の低減	・ピークタイムでは調理をしながら合間にレジ打ち作業を行うようなケースがあるが、このようなケースがなくなったため、精神的な業務負荷も軽減された。
衛生面の向上	・お客様を待たせることがなくなったことで、密を回避できた。加えて、現金授受もないため、衛生面は間違いなく向上している。
食品ロスの低減	・ 売りたい商品を注文画面で目立たせることができるため、食品ロスの減少につながる。

【施策浸透の工夫】

＜お客様へのご案内と理解促進のための情報発信＞

- 使い方は来店されたお客様全てにご案内している。具体的な操作は、テーブルに説明用コード決済を用意しており、そこからご覧いただいている。また、店舗が運営している SNS で、モバイルオーダーの使い方も紹介している。
- オンライン決済が可能であることを口頭で説明している。お客様は POP を見ていないことが多いため、口頭でお伝えすることが重要である。その際、口頭説明する内容はマニュアル化することで、アルバイト・パートでも実践できる形にしている。

【デメリット】

図表 22 先進店舗ヒアリングの結果 モバイルオーダー デメリット

項目	主要なコメント
返金対応	・商品が届く前に決済してしまい、注文したものと違うものが来た際の返金は煩雑。基本、現金で返金するが、自動釣銭機を導入していることから、そこから現金を取り出すことはできない。別途、用意している現金から返金せざるを得ない。
利用者層	・モバイルオーダーは、年齢層を選ぶ、と感じている。年齢層が高いお客様は、説明してもモバイルオーダーを使用して頂けないことも多い。また、他店でトラブルを経験されたお客様も普及と共に増えていると感じており、使いたくないというお客様も一定程度いる。

③ フルキャッシュレス

【背景・課題意識】

＜現金取扱い業務の最小化＞

・ 店舗業務を 2 人で担うことが出来るよう、現金を取り扱う時間を省き、オペレーションを効率化したかった。

＜現金取扱いによる精神的ストレスの軽減＞

・ 経営している別店舗は現金も取り扱っていたが、売上金がなくなることが多々あった。このような問題が生じると経営者、従業員共にストレスであるため、新店オープンの際は同様の問題が起きないよう、フルキャッシュレスでの運営を決めた。

【費用対効果】

・ 十分に投資対効果があったと考えている。また、フルキャッシュレスにすると、券売機の中の現金関係のユニットが不要になるため、初期費用は大幅に安くなる。ただし、商業施設に個別に交渉し、フルキャッシュレスを実現しているため、相応の営業コストはかかっている。
・ 決済手数料にかかるコストは大きいが、日々の業務やストレスが軽減されることに意義がある。また、キャッシュレジスターは、フルキャッシュレス店舗であれば不要であるため、初期投資の抑制に繋がっている。
・ フルキャッシュレスでの店舗運営の初期コストは、タブレットと決済端末のコスト程度。ランニングコストは決済手数料のみで、その他にかかっているコストはない。

【定量的な効果】

図表 23 先進店舗ヒアリングの結果 フルキャッシュレス 定量的な効果

項目		効果	主要なコメント
業務効率化	違算金確認の業務時間削減	100%	・違算金が発生した際は、対応に 30 分～ 1 時間程度かかるが、フルキャッシュレスのため、必要がない。
	売上金振込・両替の業務時間削減	100%	・両替に要する時間は相当である。複数回に分割して両替を行うこともあり、合計で 1～2 時間要している。フルキャッシュレスになると、この時間がゼロになる。 ・現金も取り扱う店舗では毎日 45 分程度の時間を要しているが、フルキャッシュレスで運営している店舗については、完全にゼロ。

【定性的な効果】

図表 24 先進店舗ヒアリングの結果 フルキャッシュレス 定性的な効果

項目	主要なコメント
窃盗リスクの削減	・防犯上危険である現金の持ち歩きをなくすことが出来た。
従業員の精神的負荷の軽減	・現金の管理がなくなったことで経営者・従業員双方にとってストレスが減ったことが最大のメリットである。現金がなくなることがないので、経営者は従業員を疑う必要がないし、従業員も疑われることがない。最近では、従業員に嫌疑をかけること自体がハラスメントとなる可能性が高く、キャッシュレス化がある種のリスクヘッジとなっている。
レジ対応業務の軽減	・レジ対応時間の削減量は決済手段によって幅があるが、キャッシュレスでのレジ対応はオペレーションがパターン化されており、時間削減以上にレジ業務の手間の削減に貢献している。
レジスペースの軽減	・店舗スペースがタブレット 1 枚で足りるため、キャッシュレジスターで必要となるスペースが不要となる。

【施策浸透の工夫】

＜対テナント・消費者の理解促進＞

・ コロナ禍に乗じてキャッシュレス決済の衛生面を訴えることで、フルキャッシュレスが促進した経緯がある。商業施設からコロナ対応要請が来た際、キャッシュレス化をコロナ対策の 1 つとすることで、お客様の納得感を醸成できた。

・ 営業担当者がフルキャッシュレス化の希望を伝える等地道に交渉を続けたことで、テナントの貸し手からフルキャッシュレスの許可をいただくことが出来た。

＜対社内の理解促進＞

・ 現金払いに対応しないことに対して社内から反対意見も出ていたが、成功事例を蓄積して導入メリットを訴求することで、フルキャッシュレス店舗への理解が醸成されていった。

【デメリット】

図表 25 先進店舗ヒアリングの結果 フルキャッシュレス デメリット

項目	主要なコメント
通信リスク	・ネットワークが遮断することがリスクである。そのため、通信インフラの整備に取り組んでいる。

④ 会計システム連携

【背景・課題意識】

＜経営者の業務時間確保＞

・ 経費を抑えるというよりは、売上を上げるための時間を使いたい、という思いで導入した。経営者である自分が売上を伸ばす活動をしないと業績は横ばいになってしまう。将来の多店舗展開にも必須なツールと考えている。従業員が増えるとその分給与計算等の時間も増えていくため、給与未払いや間違い等起こさないためにも必要である。

・ 会計ソフトとの連携は、開業時から導入している。当初から、エクセル等で自ら入力したり、計算するのは避けたく、効率化の一環として導入している。

＜商工会議所の勧め＞

・ 商工会議所の知人から勧められて導入した。日々の面倒な入力作業がなくなり、確定申告の資料作成等も簡単にできるのが魅力だった。

【定量的な効果】

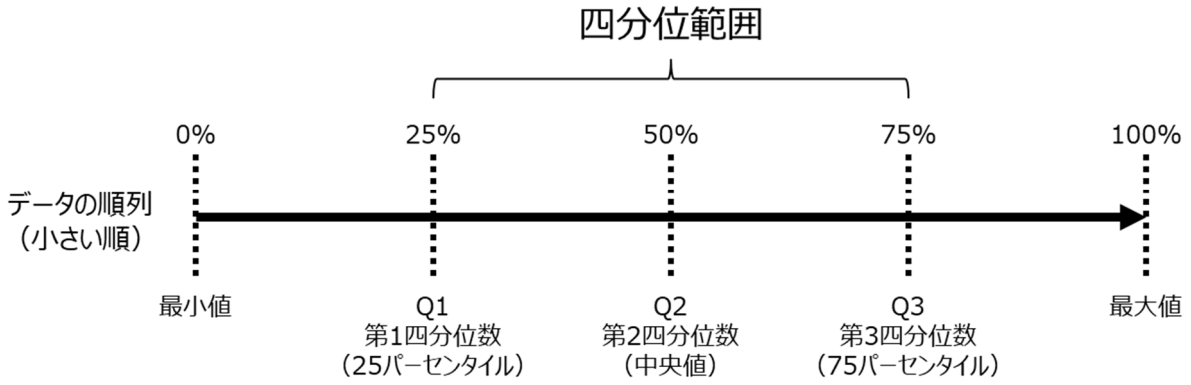
図表 26 先進店舗ヒアリングの結果 会計システム連携 定量的な効果

項目		効果	主要なコメント
業務効率化	確定申告・決算関連、売上伝票入力等の業務時間削減	100%	・昼間 8～10 時間働いた後、6～8 時間かけて実施していた伝票入力・勘定項目登録作業が自動化されている。税理士への書類作成依頼も楽になった。以前会計データを管理していた PC が壊れてデータが消えたことがあるが、クラウドタイプの会計ソフトならその心配もない。
	税理士への支払い金額の削減	85%	・売上発注伝票入力、確定申告の資料作成等の税理士に依頼していた業務が減り、以前は 70 万円支払っていたが 10 万円になった。
	給与明細作成の業務時間削減	100%	・4 日×6 時間／月分の業務を自動化できた。

（参考 13）「４.３.２. レジ業務における所要時間の比較」中央値、四分位範囲の定義

- 中央値（下図の Q2）
  データを小さい順（大きい順）に並べた場合に、中央に位置する値。
  データの件数が偶数の場合は、中央の 2 つの値の平均値を中央値とする。
- 四分位数（下図の Q1,Q2,Q3）
  データを小さい順（大きい順）に並べた場合に、そのデータの数で 4 等分した区切りの値(25％、50%、75%)。
  それぞれ小さい方から第 1 四分位数(Q1、25 パーセンタイル)、中央値(Q2)、第 3 四分位数(Q3、75 パーセンタイル)と呼ぶ。
- 四分位範囲（下図の Q3-Q1）
  第 1 四分位数から第 3 四分位数までの範囲（データの中央 50％部分の範囲）。
  四分位範囲はデータのばらつきを示し、四分位範囲が大きいほど、データのばらつきは大きく、四分位範囲が小さいほどデータが密集していると解釈する。

図表 27 四分位範囲



（参考14）第１消費者意識調査／調査結果

＜調査概要＞

■ 調査実施期間

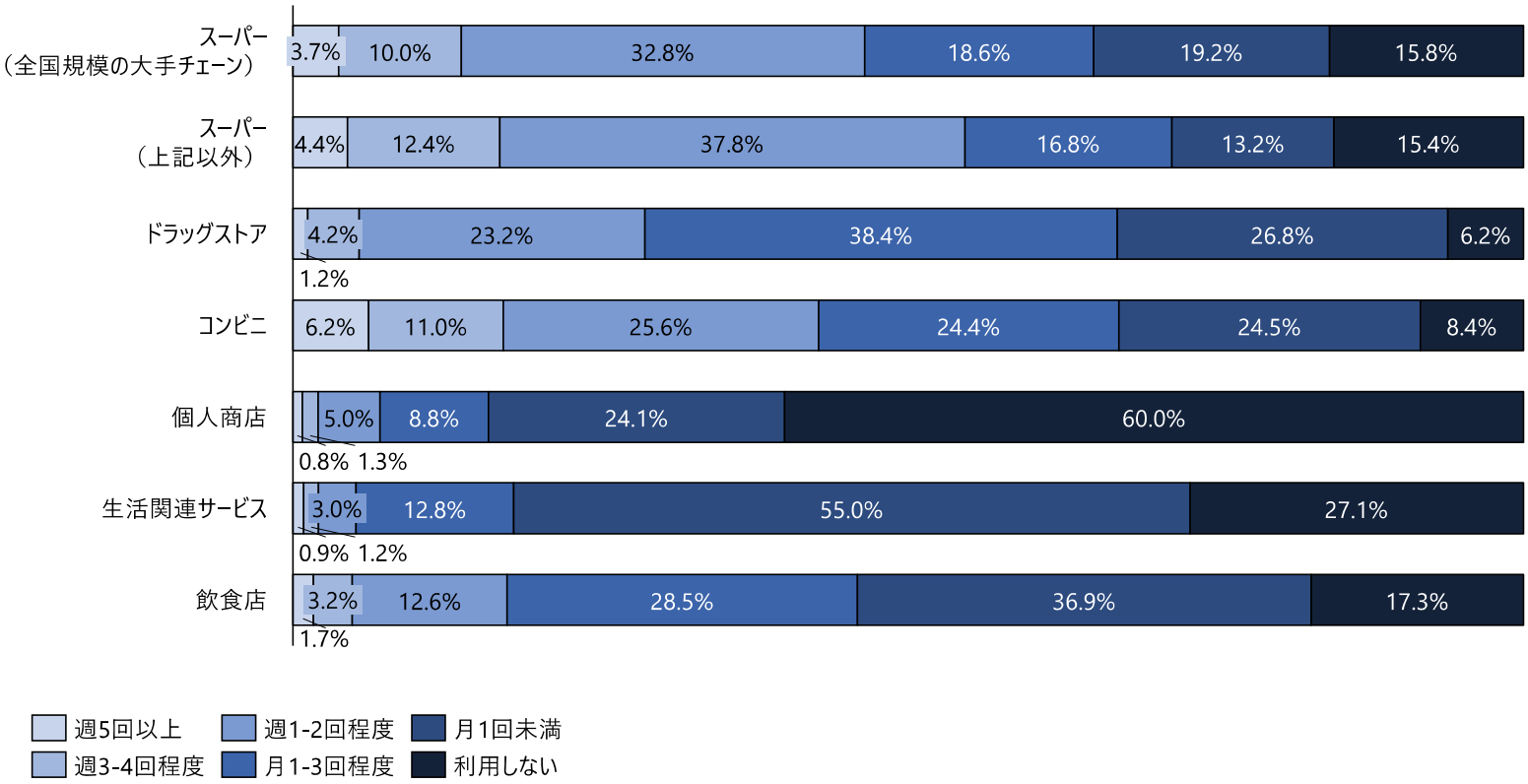
- 令和3年11月～令和3年12月

■ 調査回答数

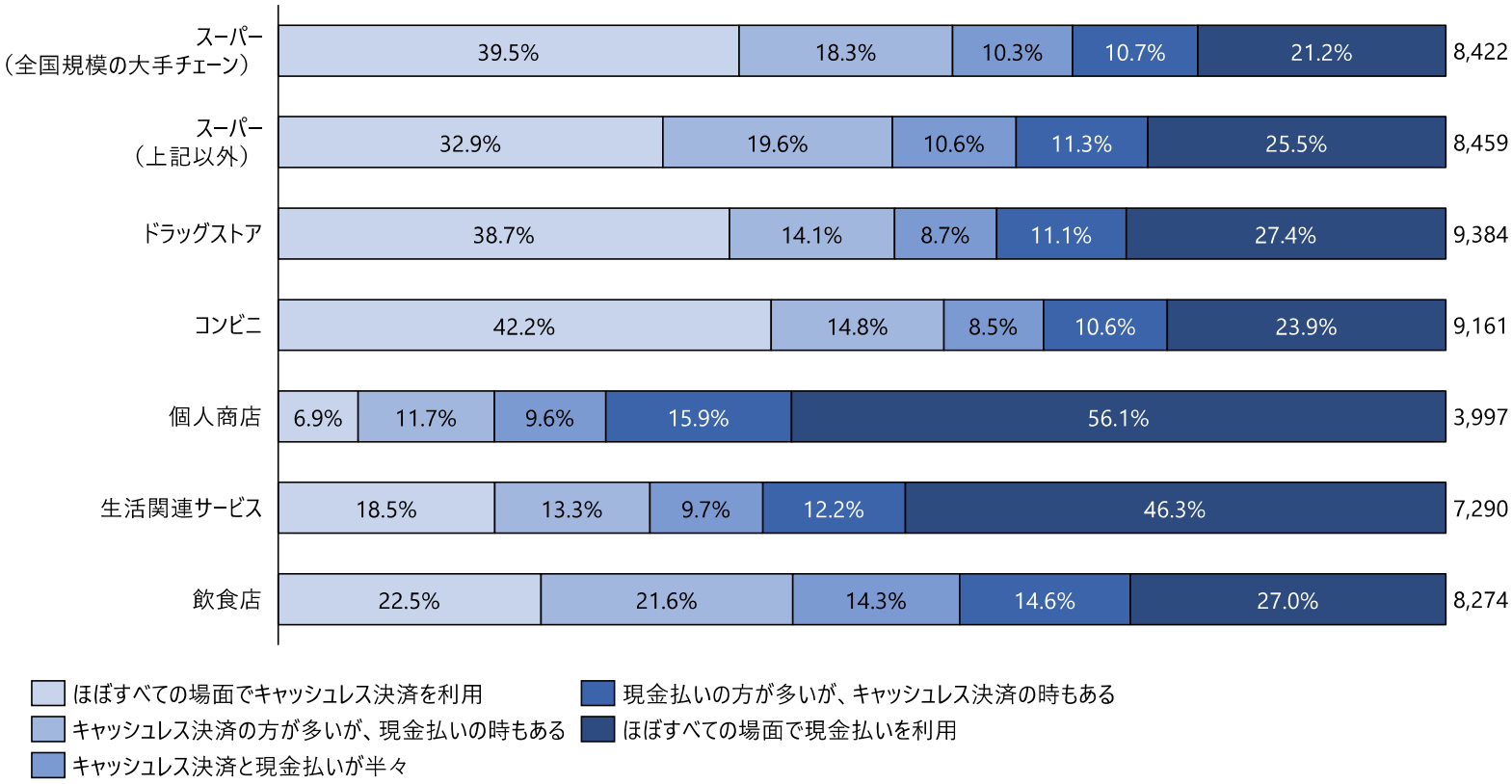
- 10,000ss
- 割付
  - 性別
    - 男性：4,987ss
    - 女性：5,013ss
  - 年代
    - 18-19歳：404ss
    - 20代：1,601ss
    - 30代：1,600ss
    - 40代：1,601ss
    - 50代：1,602ss
    - 60代以上：3,192ss
  - 居住地
    - 東京23区内在住：257ss
    - 政令指定都市在住：4,868ss
    - その他地域在住：4,875ss

【設問】※全員
あなたの最近のお買い物・生活関連サービス（クリーニング店、美容院、エステ、銭湯等）・飲食店の利用回数についてお答えください。
一週間・一か月のうち、お買い物・生活関連サービス・飲食店を利用する回数を、選択肢の中で各々お答えください。

N＝10,000



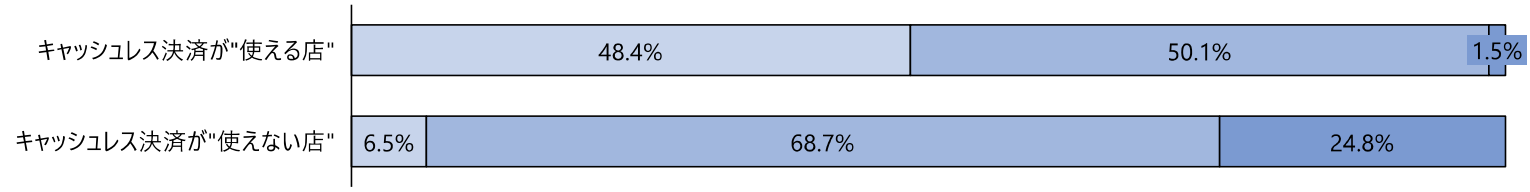
【設問】※各チャネルの買い物・サービス利用者
各お買い物場所、生活関連サービス・飲食店におけるお支払方法について、最もあてはまるものをお答えください。



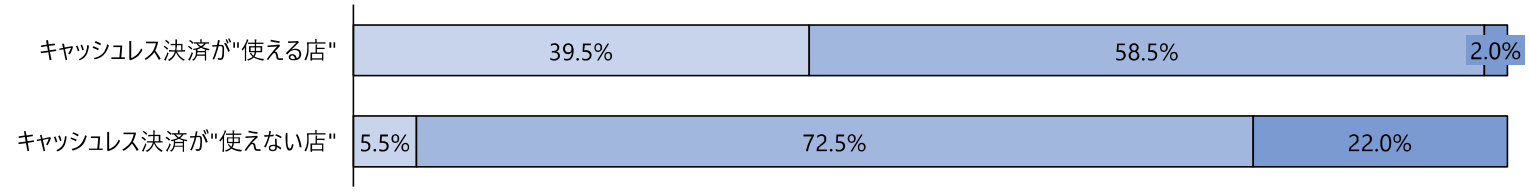
【設問】※キャッシュレス決済利用者
あなたは、キャッシュレス決済の利用を開始してから、「キャッシュレス決済対応店舗」「キャッシュレス決済非対応店舗」における買い物回数・生活関連サービス利用回数に変化が生じましたでしょうか。また、1回あたりの決済金額（1回のお買い物・サービス利用で支払う金額）に変化が生じましたでしょうか。それぞれ最もあてはまるものをお答えください。

N＝8,434

買い物回数

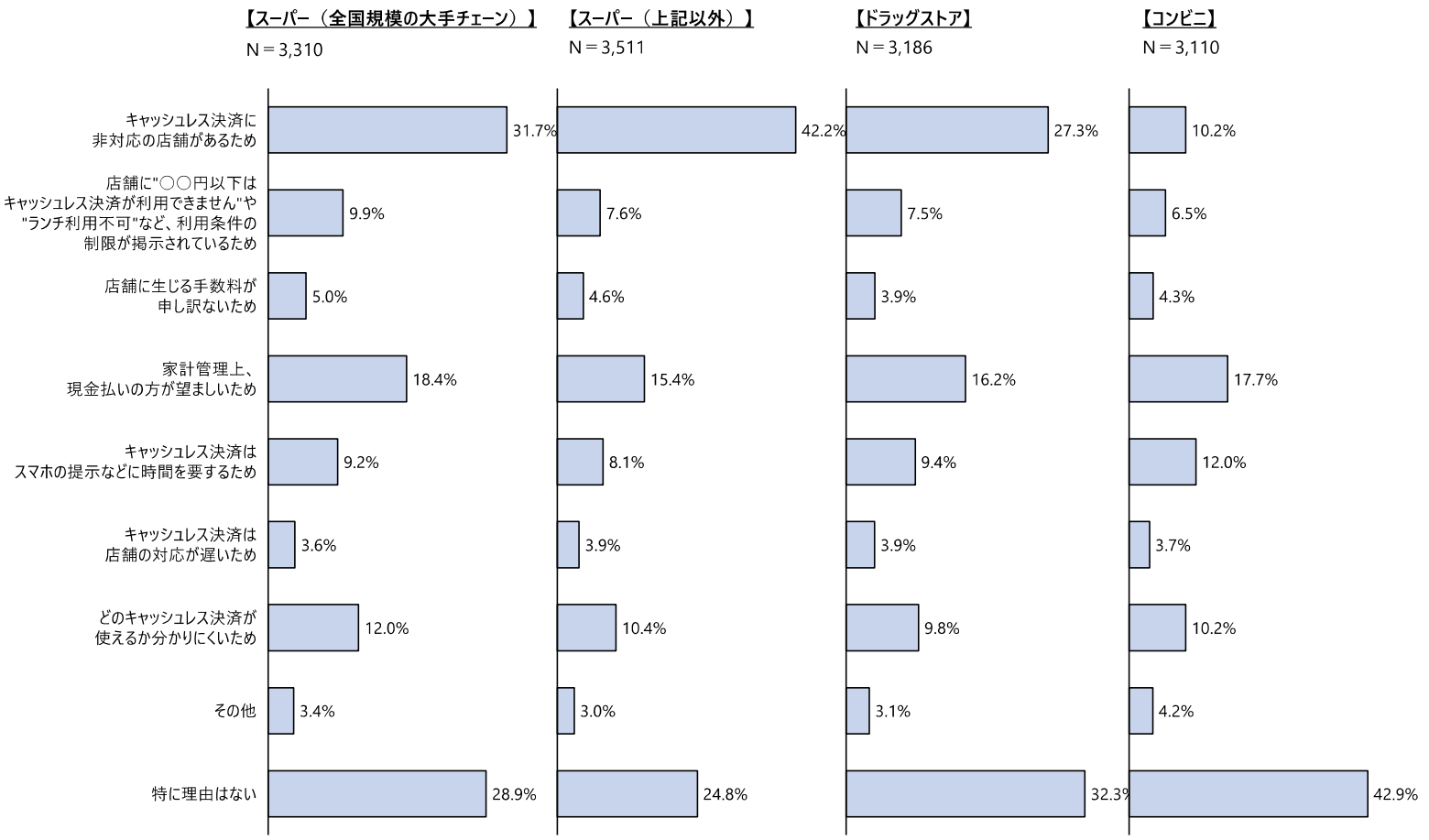


決済金額

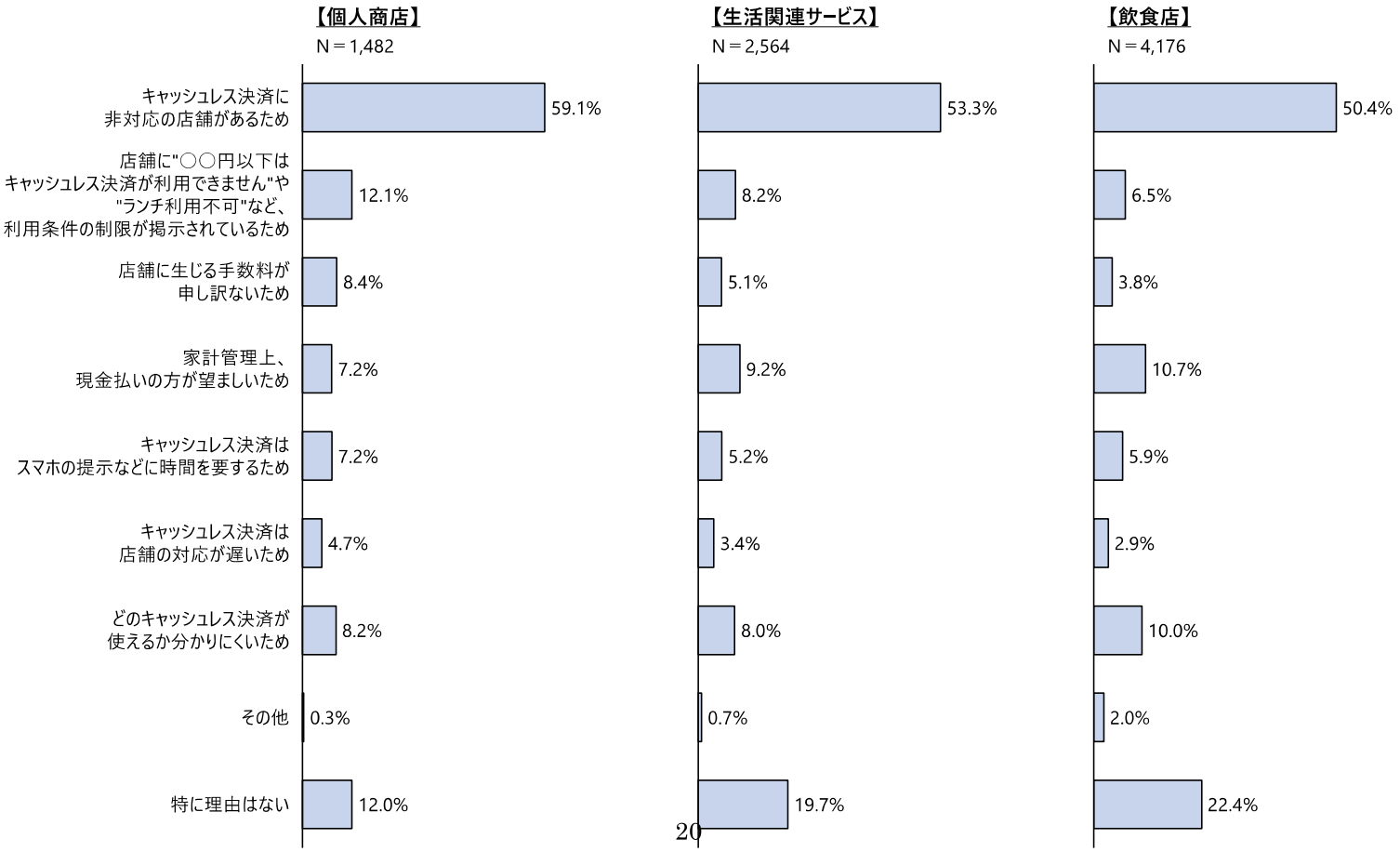


増えた　変わらない　減った

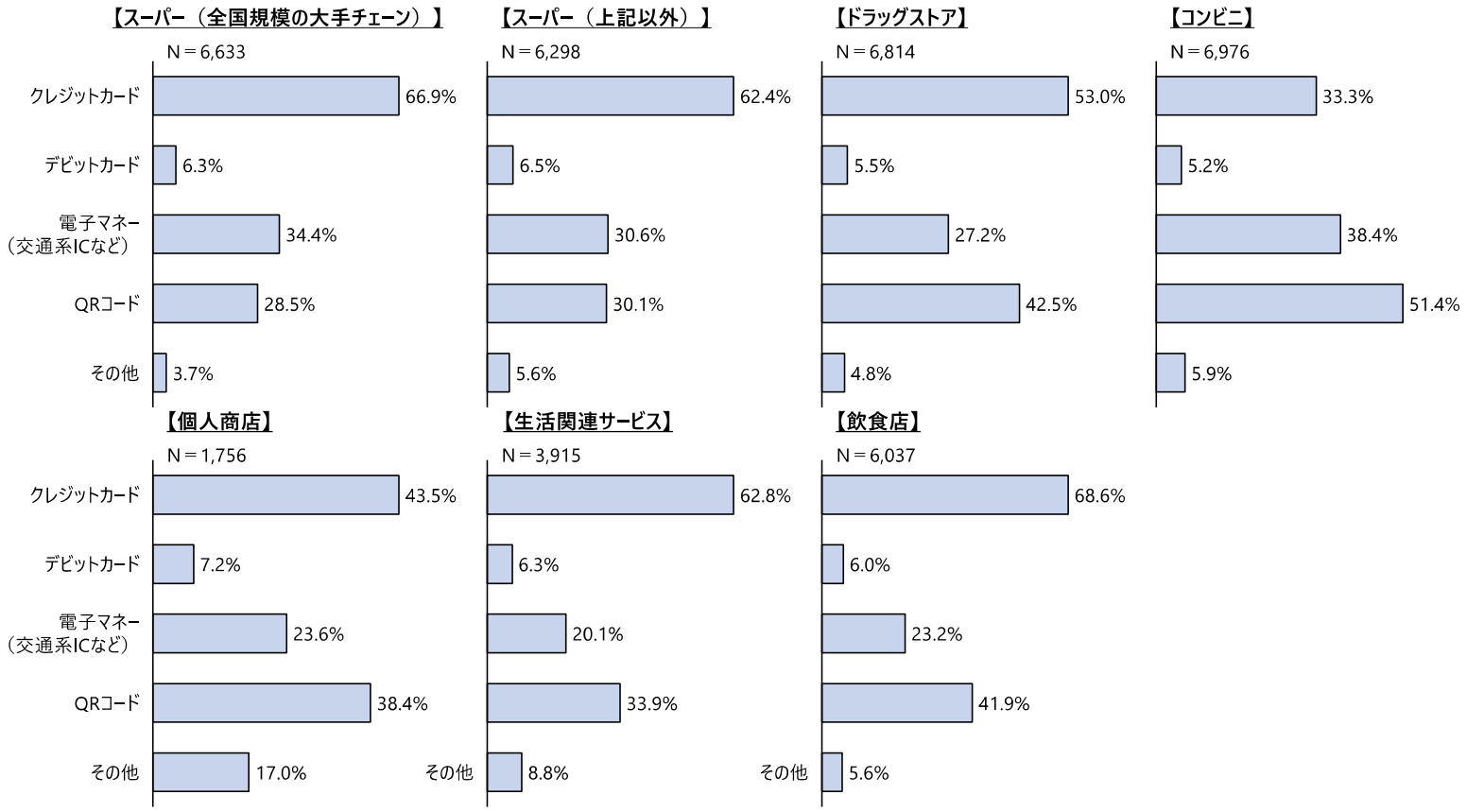
【設問】※キャッシュレス決済・現金払い併用者
キャッシュレス決済を使わないことがある理由について、それぞれの場所ごとにお答えください。



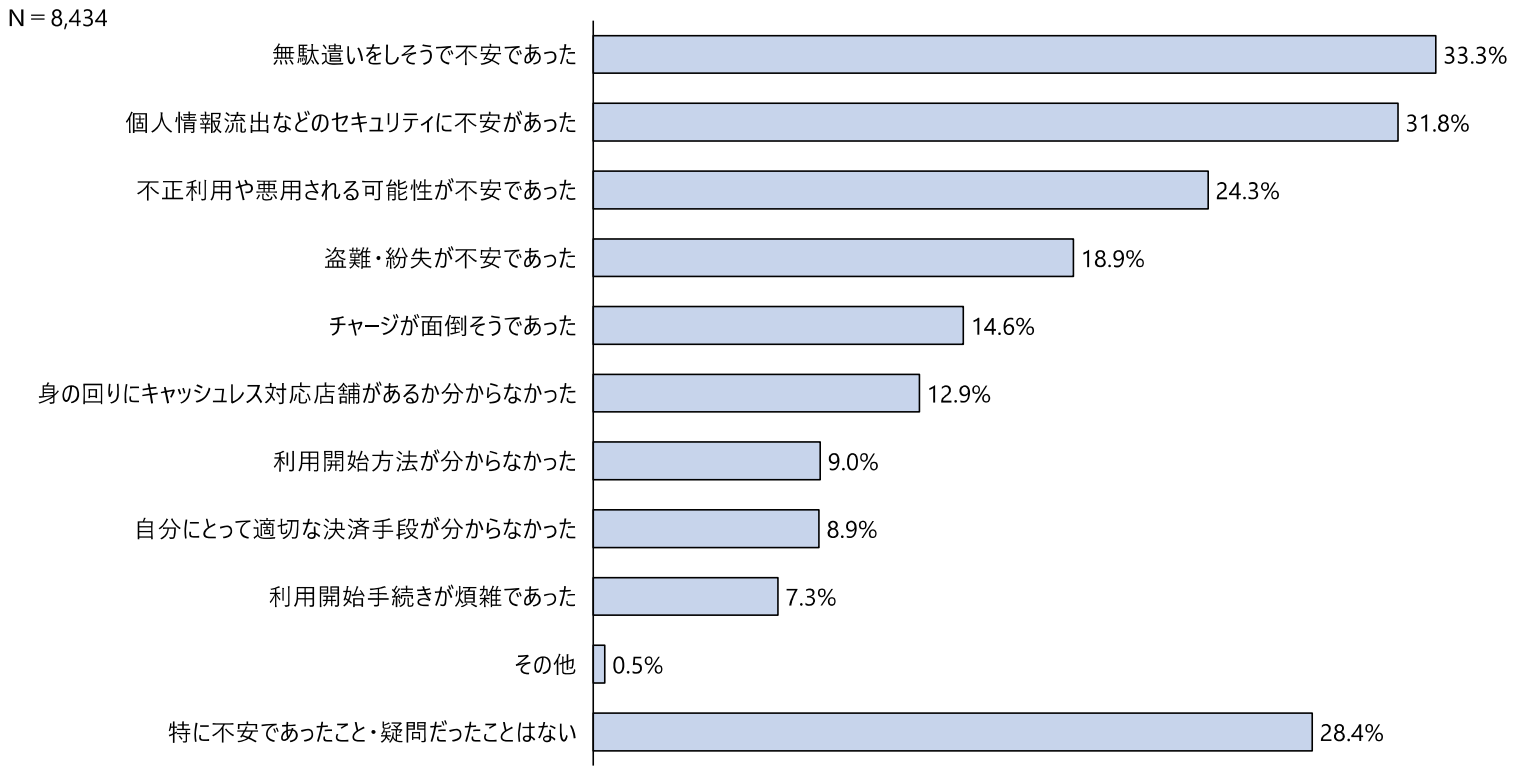
【設問】※キャッシュレス決済・現金払い併用者
キャッシュレス決済を使わないことがある理由について、それぞれの場所ごとにお答えください。



【設問】※キャッシュレス決済利用者、各チャネルの買い物・サービス利用者
キャッシュレス決済には様々な種類がございますが、どの決済手段をお使いでしょうか。それぞれの場所ごとに、利用される決済手段をすべてお答えください。

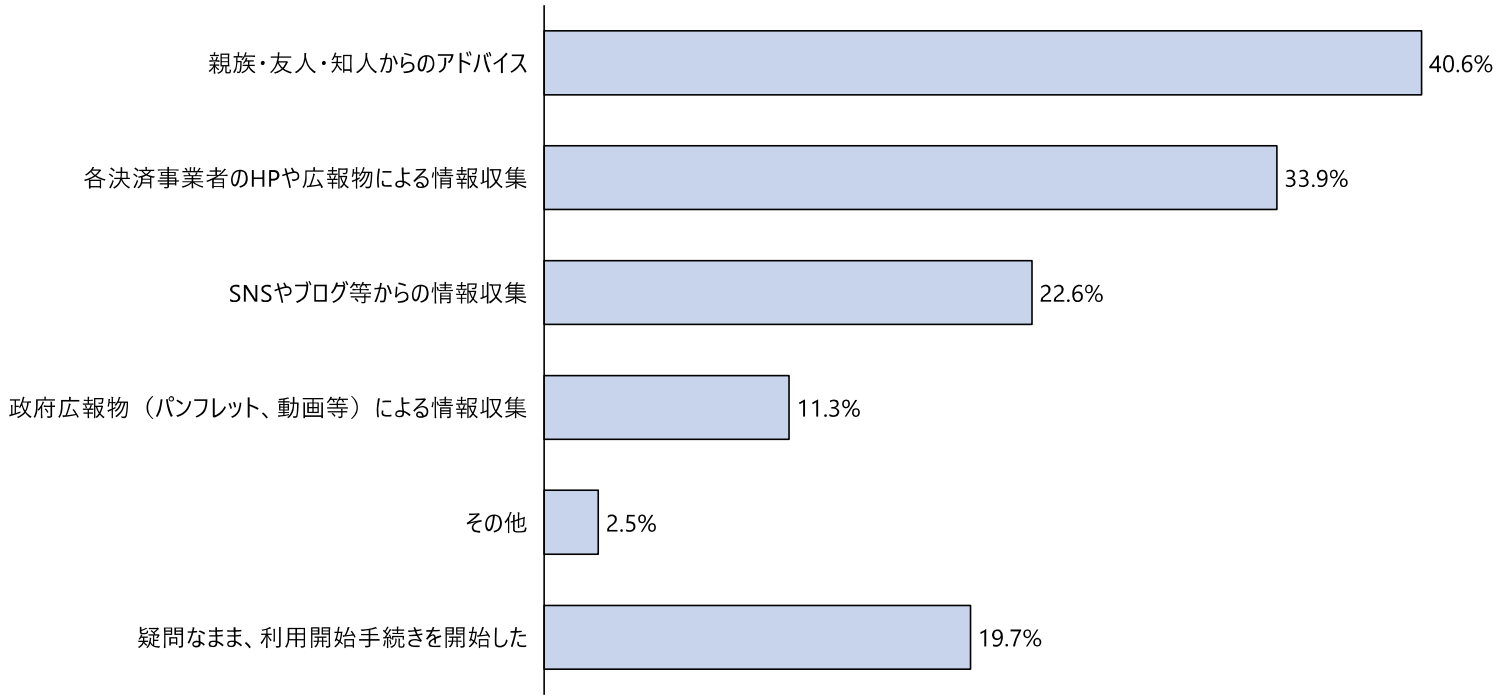


【設問】※キャッシュレス決済利用者
キャッシュレス決済の利用開始前、不安だったことや疑問だったことはございますでしょうか。あてはまるものをすべてお答えください。

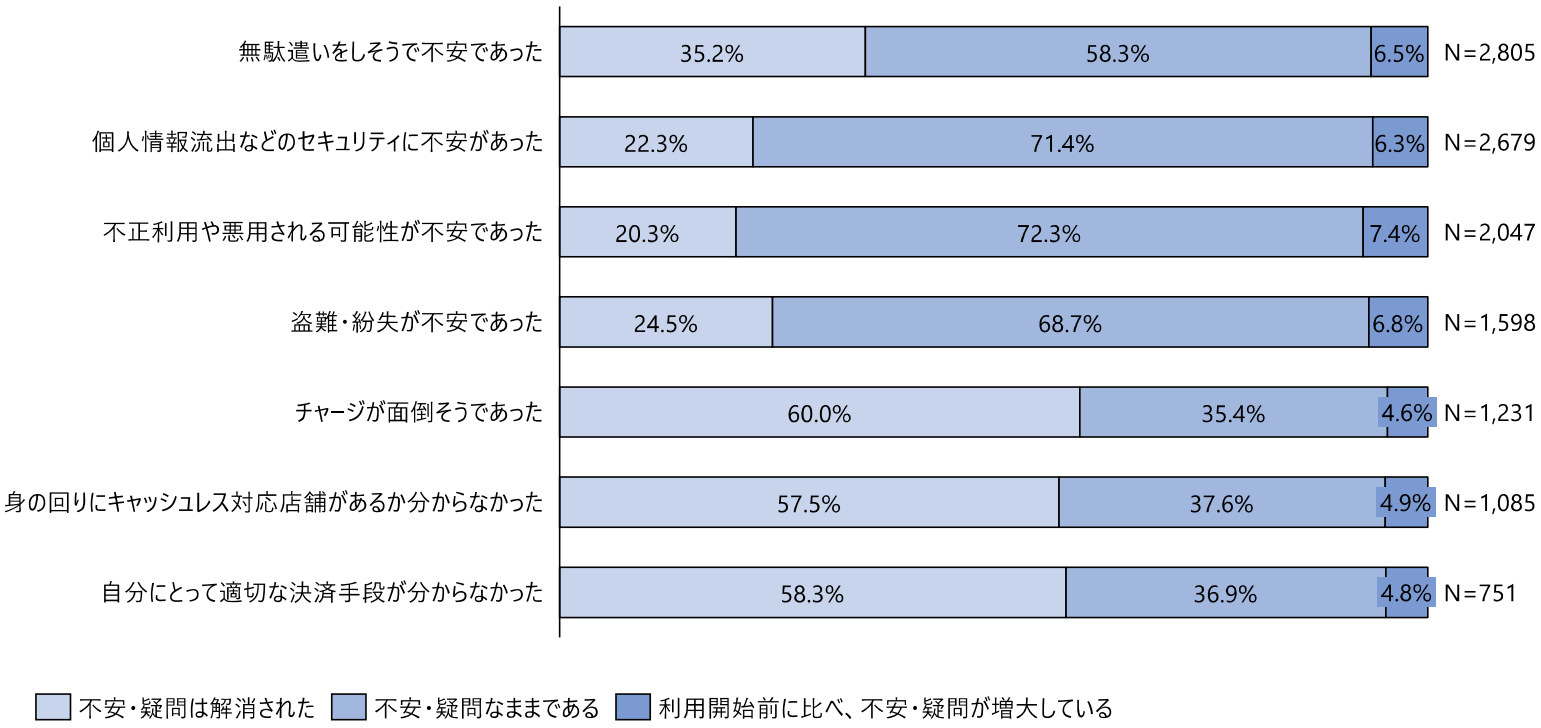


【設問】※キャッシュレス決済利用者のうち、利用開始前に「利用開始方法が分からなかった」「利用開始手続きが煩雑であった」に不安があった者
「利用開始方法が分からなかった」「利用開始手続きが煩雑であった」とお答えいただいた方にお尋ねします。
キャッシュレス決済の利用を開始するにあたり、どのような方法で疑問点を解消しましたでしょうか。あてはまるものをすべてお答えください。

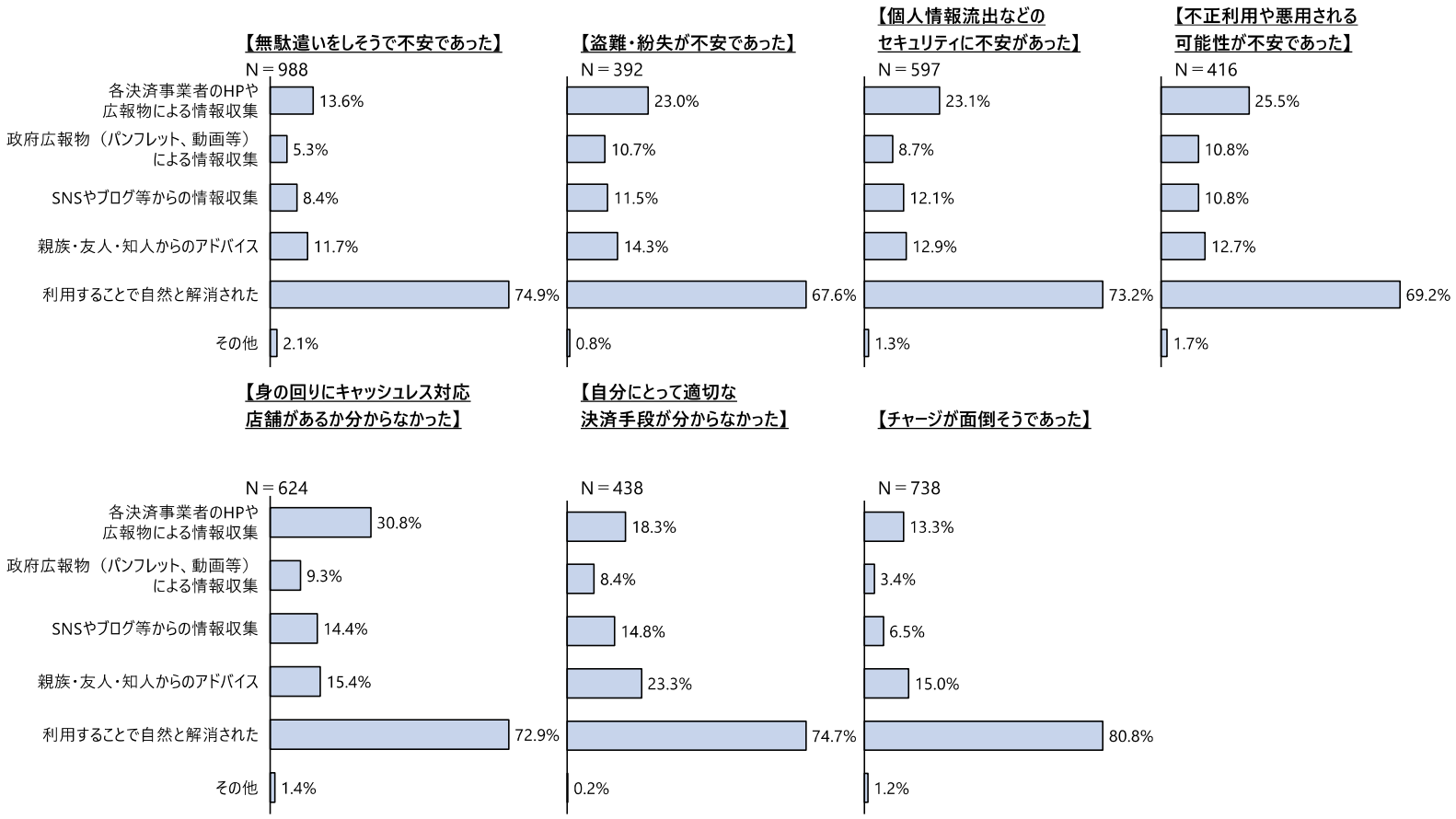
N＝1,121



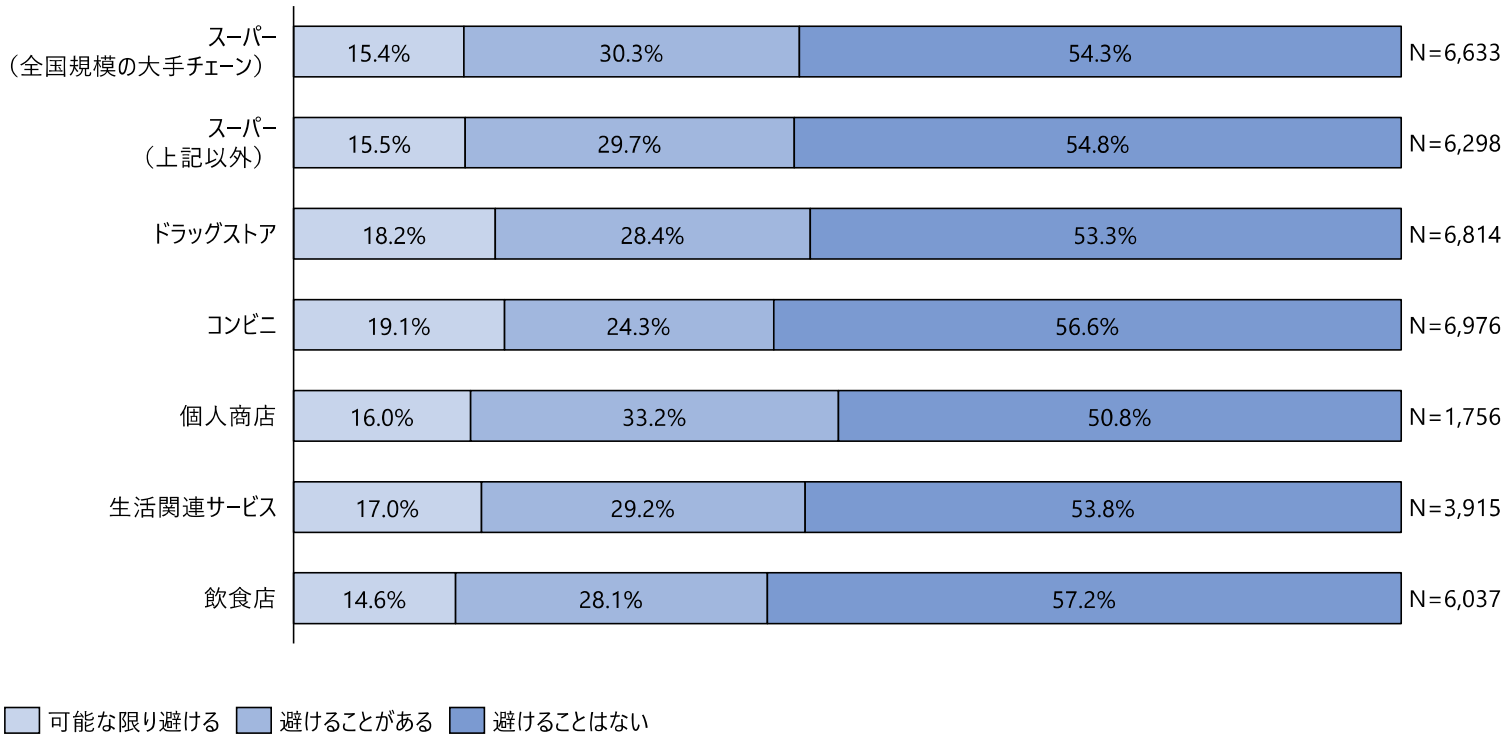
【設問】※キャッシュレス決済利用者のうち、利用開始前に何らかの不安があった者
不安だったことや疑問だったことは、実際にキャッシュレス決済を使うことで、解消されましたでしょうか。
それぞれの不安点、疑問点について、最もあてはまるものをお答えください。



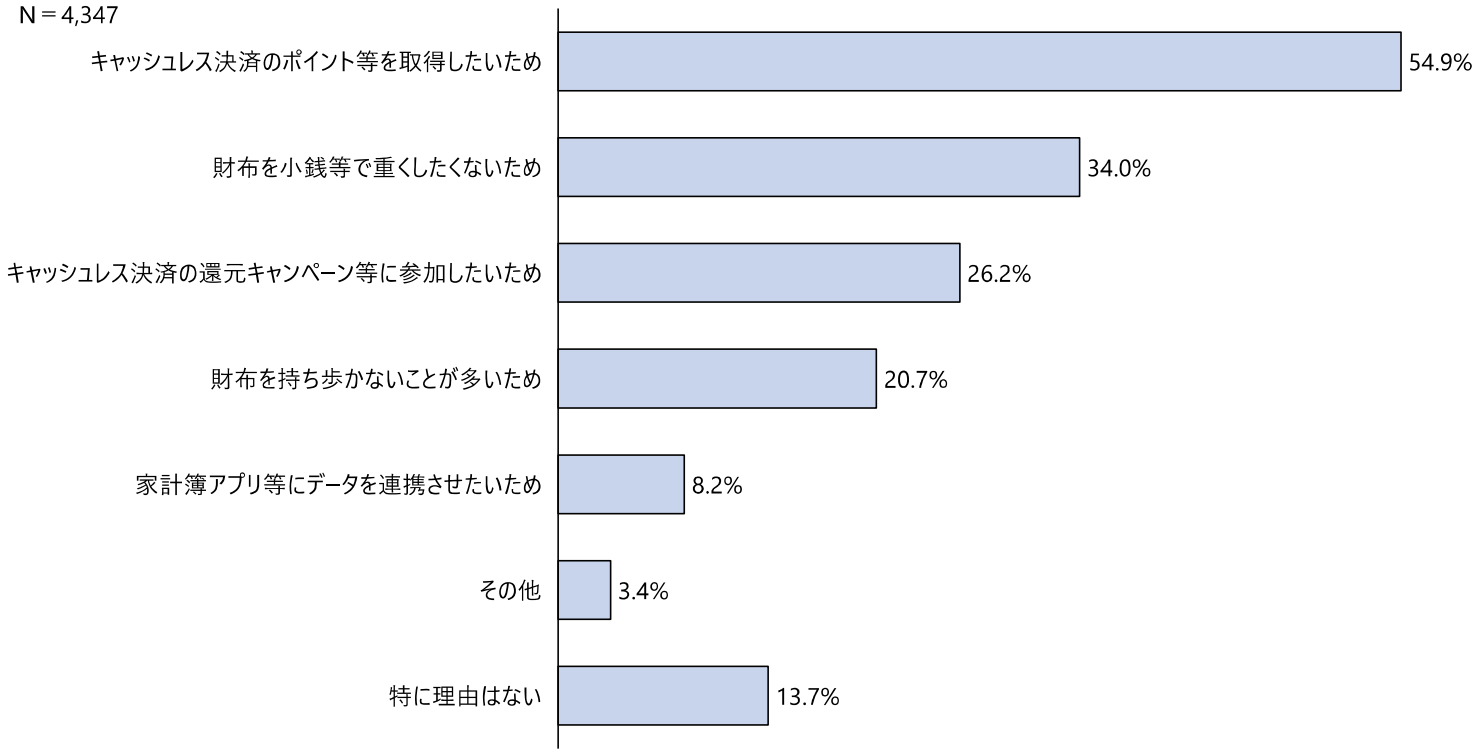
【設問】※キャッシュレス決済利用者のうち、利用開始前に何らかの不安があり、解消した者
「不安・疑問は解消された」とお答えいただいた方にお尋ねします。キャッシュレス決済の利用を開始するにあたり、どのような方法で不安点、疑問点を解消しましたでしょうか。それぞれの不安点、疑問点について、あてはまるものをすべてお答えください。



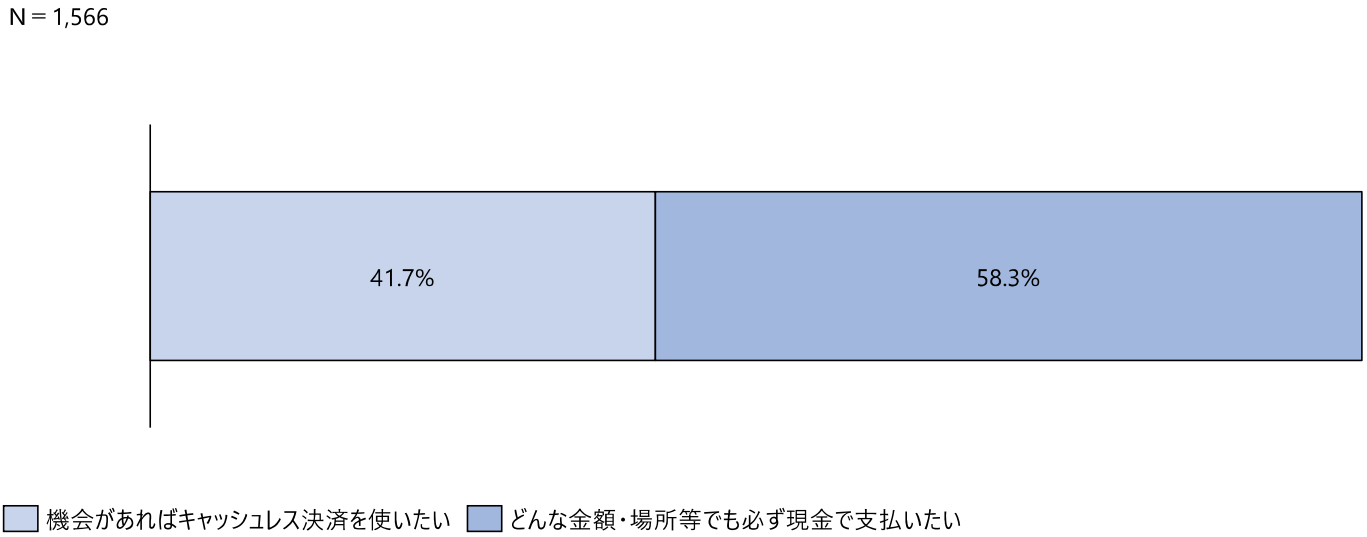
【設問】※キャッシュレス決済利用者、各チャネルの買い物・サービス利用者
あなたは、キャッシュレス決済が利用できない店舗の利用を避ける事がありますでしょうか。
各お買い物場所・生活関連サービス・飲食店の場所別にお答えください。



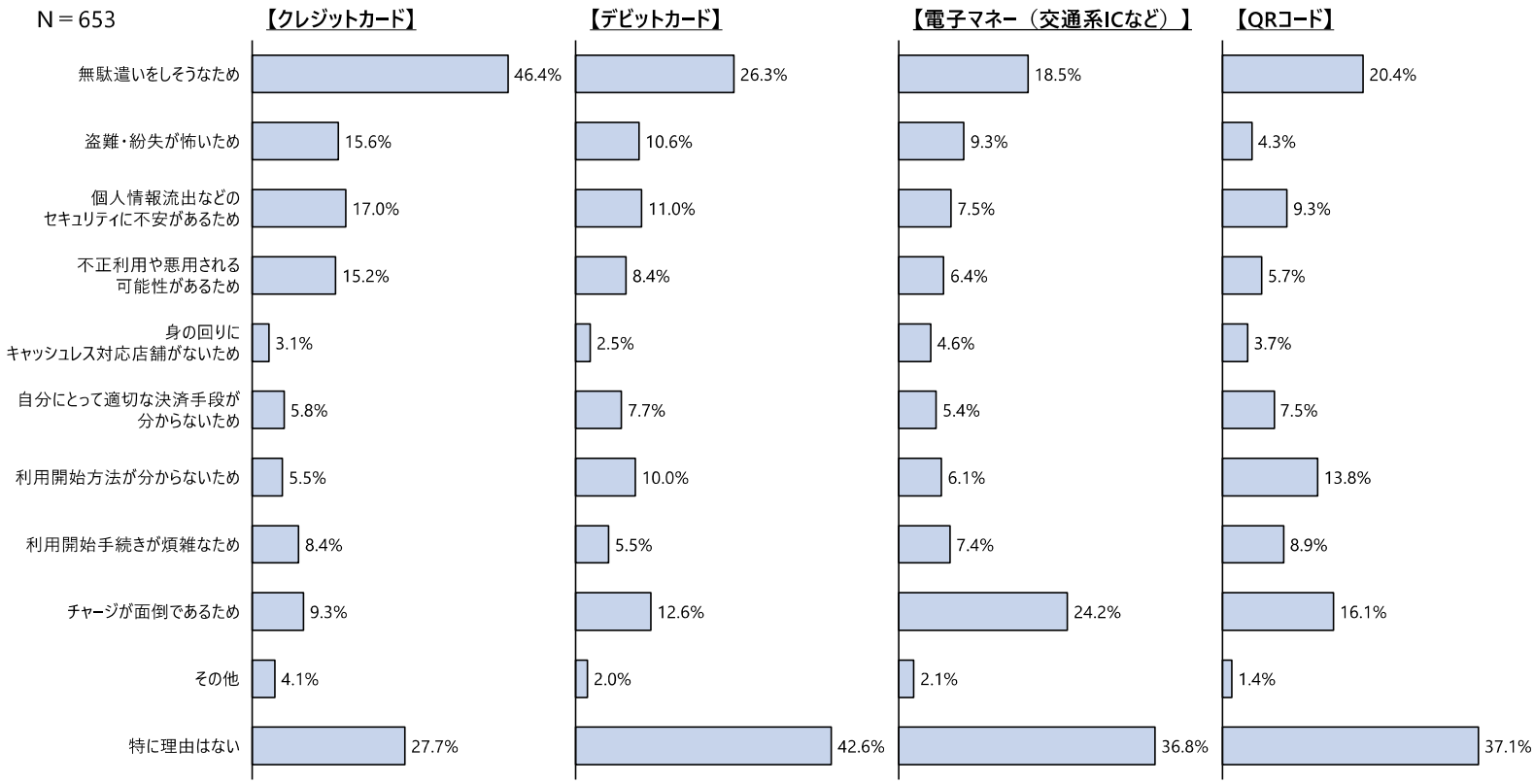
【設問】※キャッシュレス決済非対応店舗を避けるキャッシュレス決済利用者
キャッシュレス決済が利用できない店舗の利用を避ける理由について、あてはまるものをすべてお答えください。



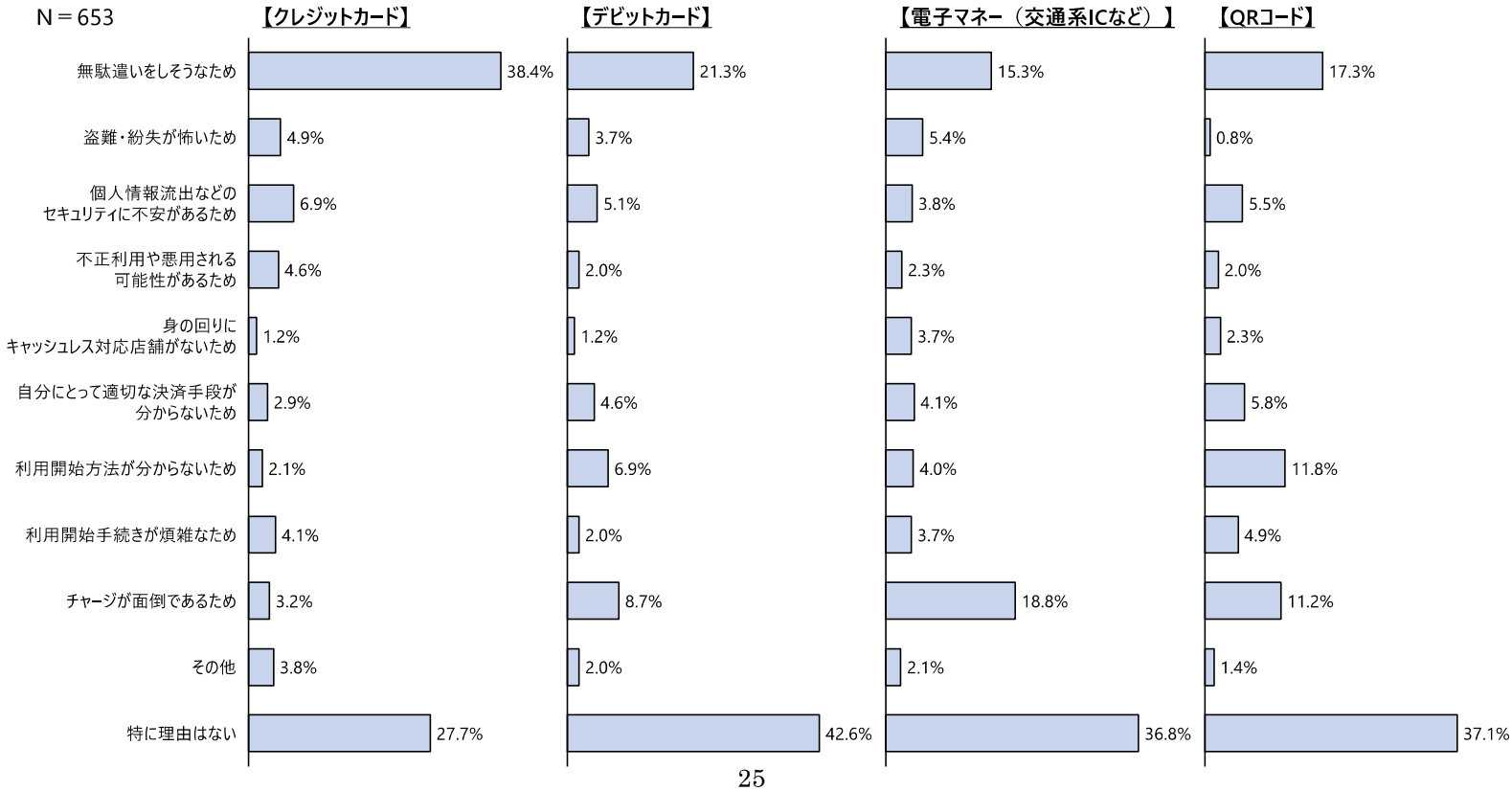
【設問】※キャッシュレス決済未利用者
ほぼすべての場面で現金払いを利用するとお答えいただいた方にお尋ねします。あなたは今後、キャッシュレス決済を使いたいとお考えでしょうか。



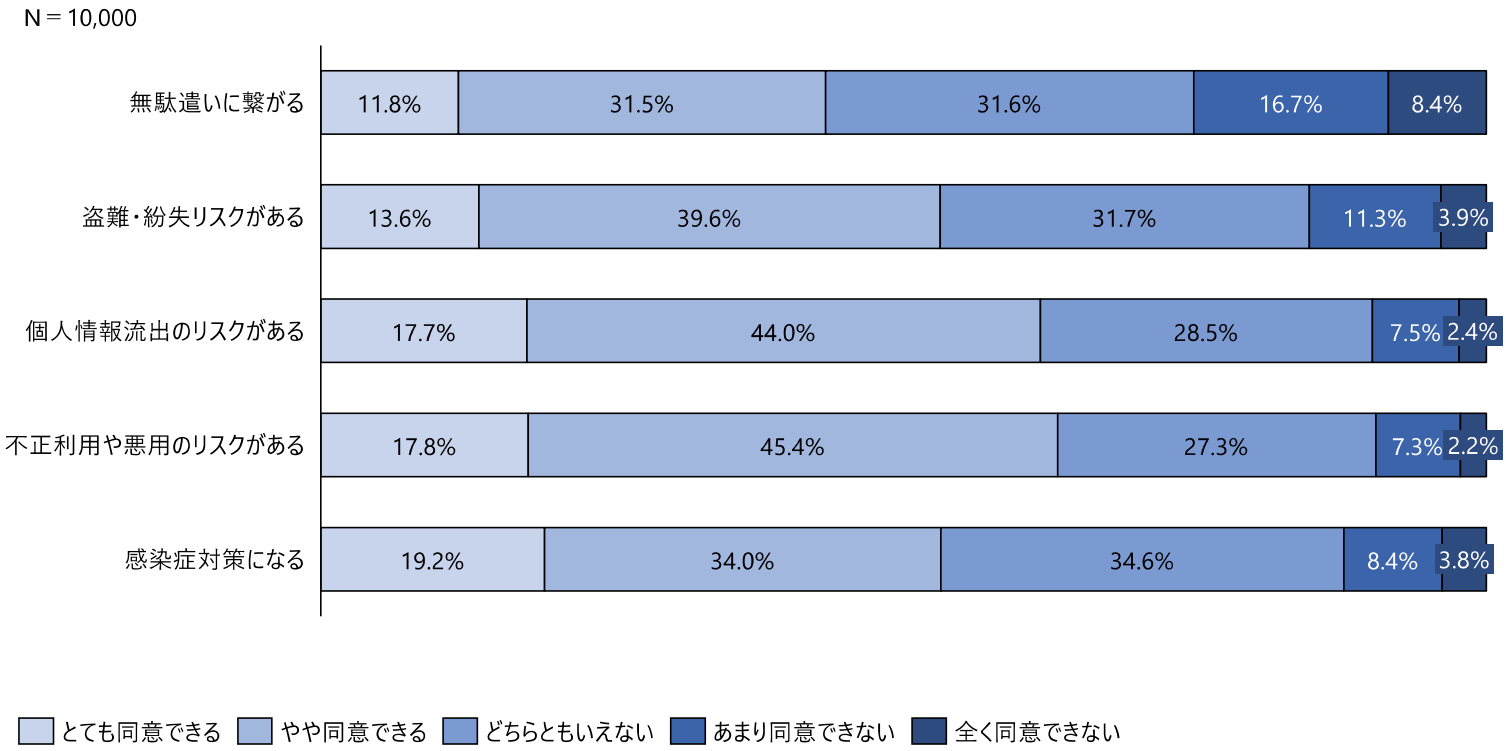
【設問】※ キャッシュレス決済未利用で今後利用意欲がある者
現在キャッシュレス決済を使っていない理由であてはまるものを、キャッシュレス決済手段の種類別にすべてお答えください。



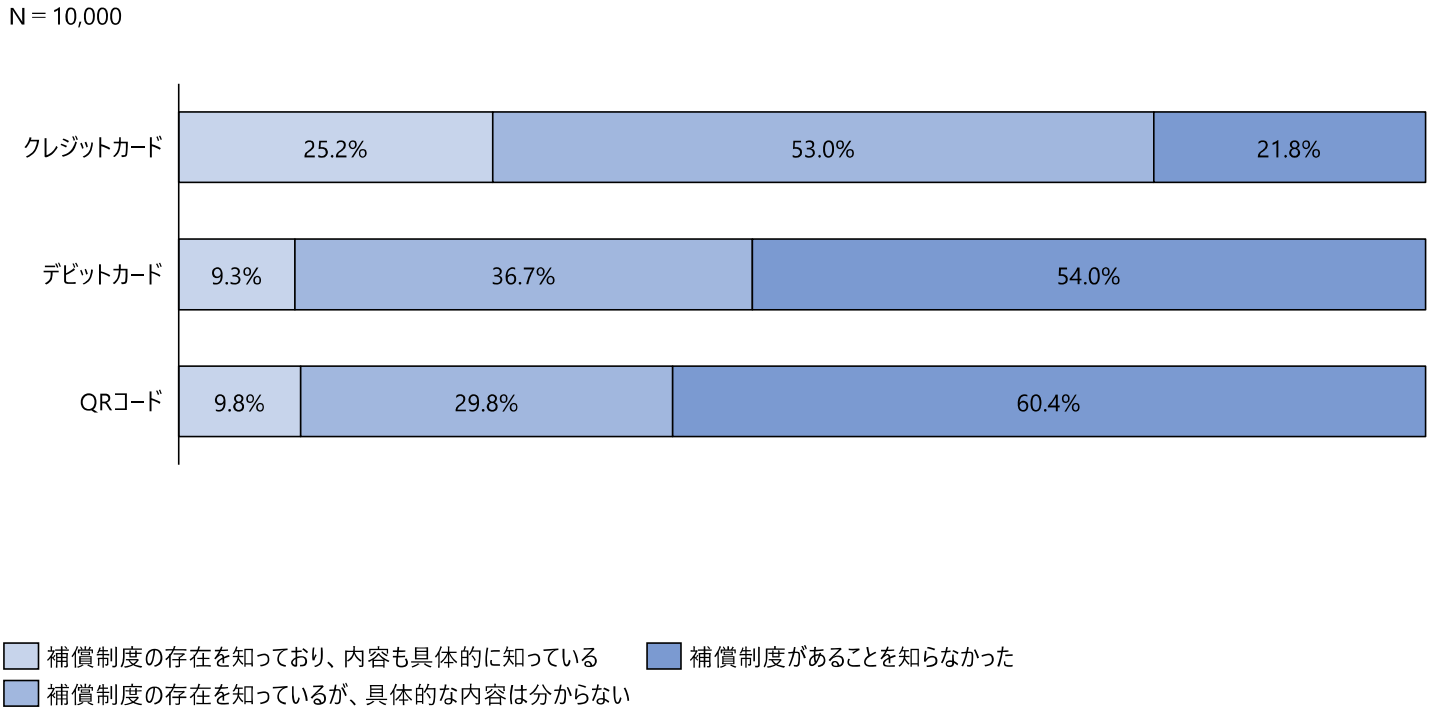
【設問】※ キャッシュレス決済未利用で今後利用意欲がある者
キャッシュレス決済を使わない最大の理由として最もあてはまるものを、キャッシュレス決済手段の種類別に1つずつお答えください。



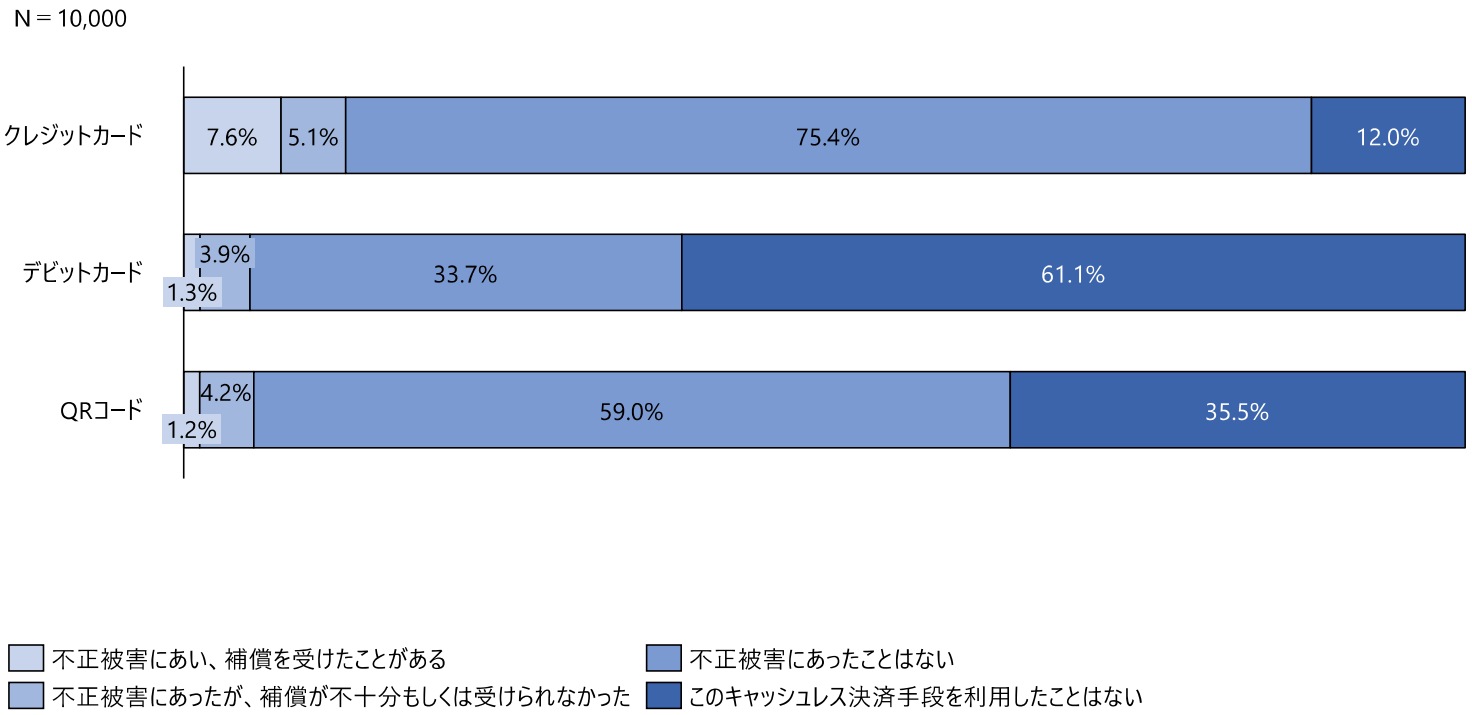
【設問】※全員
あなたは、キャッシュレス決済に対する下記の意見についてどのようにお考えでしょうか。それぞれ最もあてはまるものをお答えください。



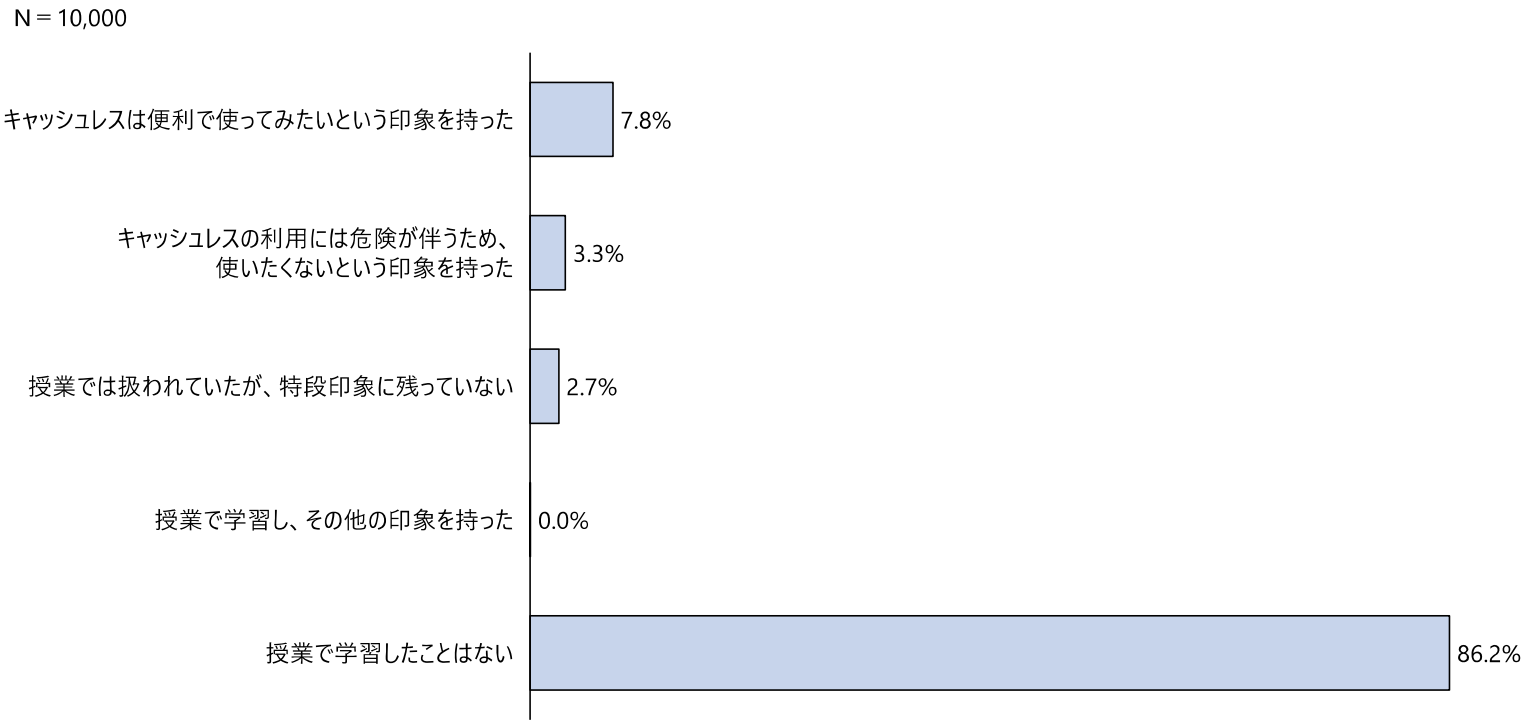
【設問】※全員
あなたは、クレジットカードをはじめとするキャッシュレス決済には各事業者が定める、「不正利用で被害に遭ったときの補償制度」が存在することをご存知でしょうか。キャッシュレス決済手段の種類別に、最もあてはまるものをお答えください。



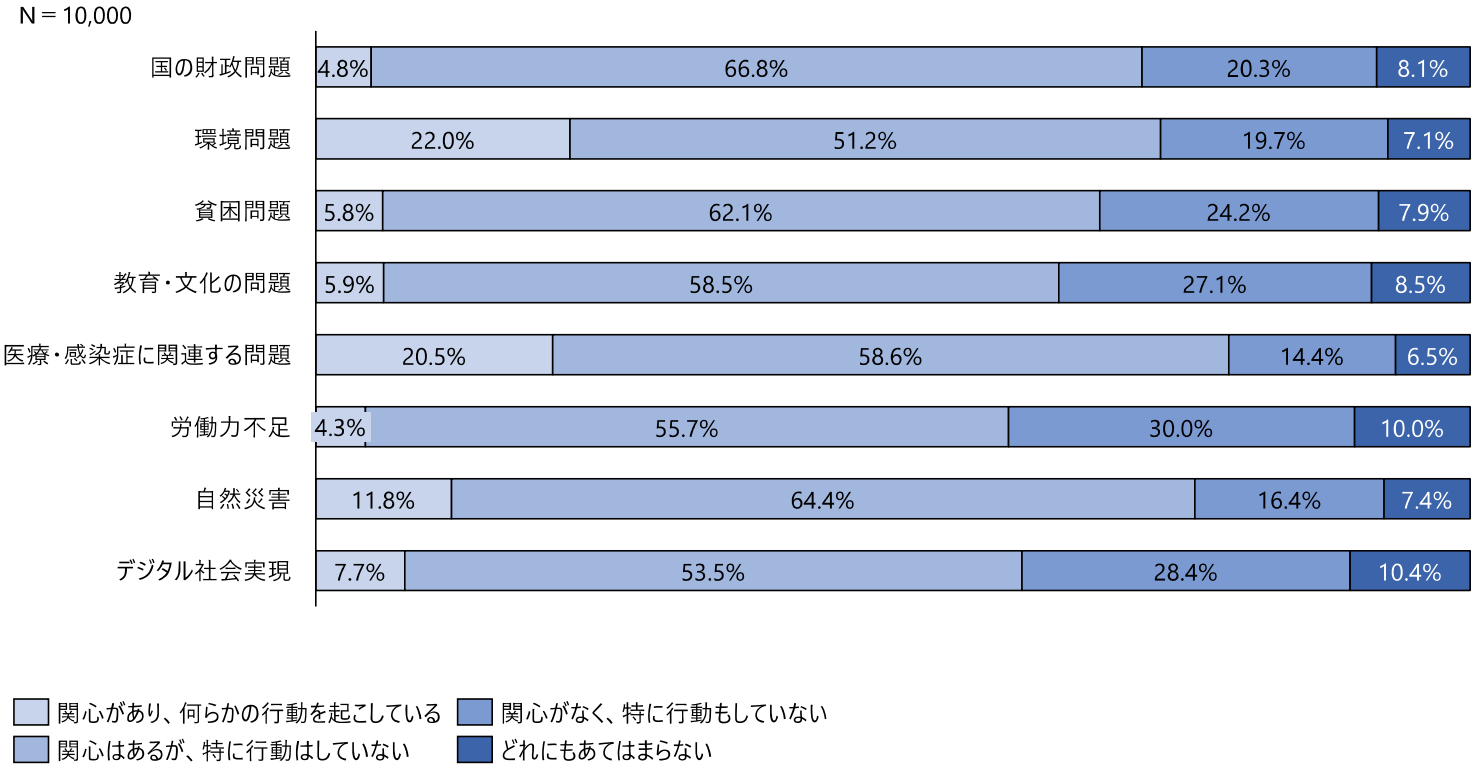
【設問】※全員
あなたは、クレジットカードをはじめとするキャッシュレス決済において、不正被害にあうことで、補償を受けたご経験がありますでしょうか。
キャッシュレス決済手段の種類別に、最もあてはまるものをお答えください。



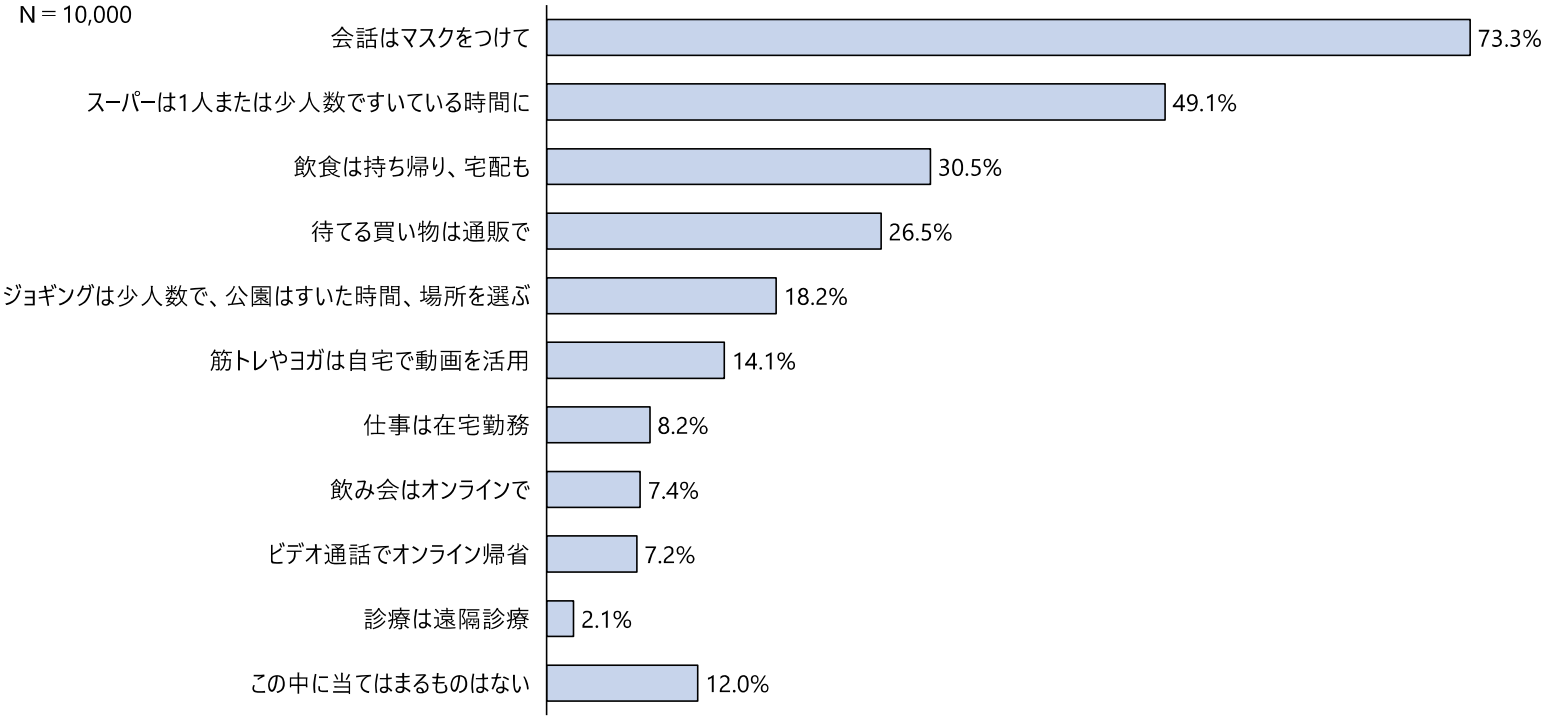
【設問】※全員
あなたは、クレジットカードをはじめとするキャッシュレス決済に関して学校の授業で学習したことがありますでしょうか。
また、学習した結果、キャッシュレス決済に対しての印象は変わりましたでしょうか。最もあてはまるものをお答えください。



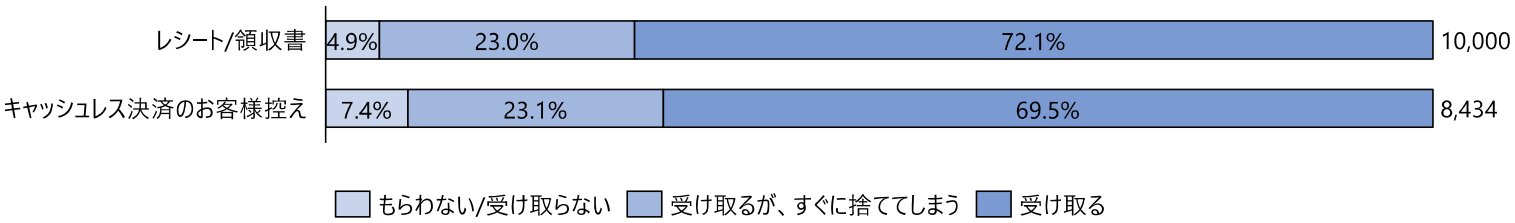
【設問】※全員
あなたは、下記の世界・日本における社会課題の解決に関心がありますでしょうか。また、何らかの行動を起こしていますでしょうか。
最もあてはまるものをお答えください。



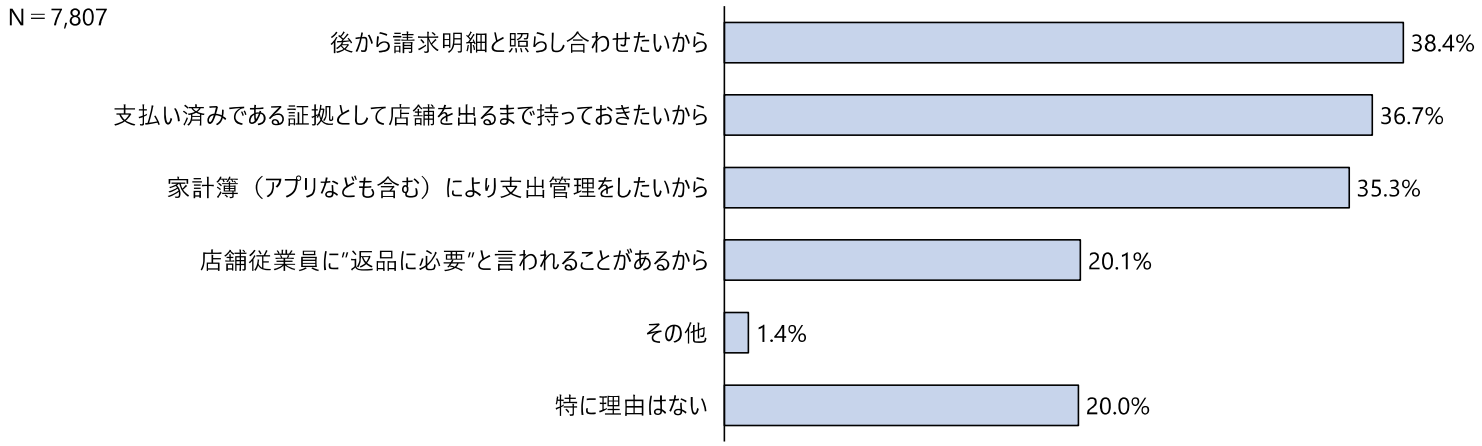
【設問】※全員
新型コロナウィルス感染症拡大に伴い、政府は「人との接触を8割減らす、10のポイント」を示しております。
1～10の取組のうち、あなたが取り組んでいるものをすべてお答えください。



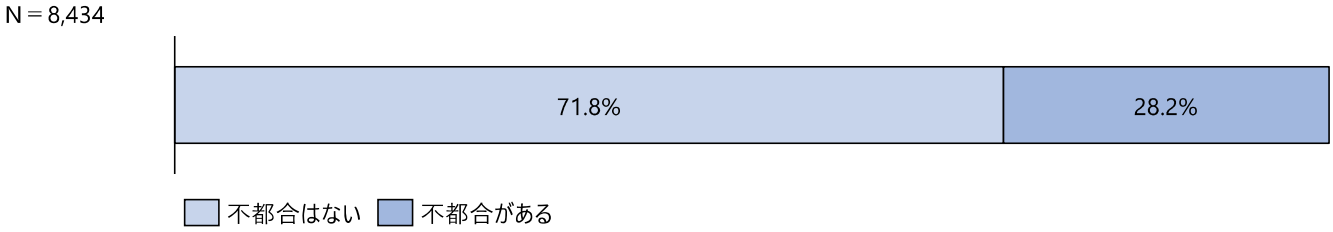
【設問】※全員/キャッシュレス決済利用者
「レシート/領収書」および、「キャッシュレス決済のお客様控え」の普段の取扱いについて、最もあてはまるものをお答えください。



【設問】※「キャッシュレス決済のお客様控え」を受け取る者
「キャッシュレス決済のお客様控え」を受け取る理由について、あてはまるものをすべてお答えください。



【設問】※キャッシュレス決済利用者
あなたがお店の支払時に「キャッシュレス決済のお客様控え」を紙で渡されず、メール等で電子データとして送信されることについて、最もあてはまるものをお答えください。



【設問】※「キャッシュレス決済のお客様控え」を電子データで受領することに不都合がある者
「キャッシュレス決済のお客様控え」を紙で渡されないことに対する不都合の理由や経験について、具体的にご記入ください。

N＝2,380

主な不都合の理由・経験

- ✓ キャッシュレス決済のお客様控えを受け取る、主な理由は以下の通り
  - ➢ キャッシュレス決済の請求明細と照らし合わせるため
  - ➢ 店舗から返品に必要と言われることがあるため
- ✓ 電子化が不都合である、主な理由は以下の通り
  - ➢ 「間違いがないかその場ですぐに確認したい」「紙の方が整理、保管、請求明細との照合や家計簿をつけるのに便利」
  - ➢ 「スマートフォンを持っていない」「電子機器の操作に不安がある」「電子機器のデータ容量や通信費への負担を懸念している」
  - ➢ 「メールアドレス等の個人情報を提供したくない」「情報漏洩の可能性が心配」
  - ➢ 「スマートフォンアプリへの読み取りのために紙の控えが必要（家計簿アプリ、ポイント取得等）」
  - ➢ 「会計処理、会社の経費処理、確定申告等に使用している」

（参考15）第２回消費者意識調査／調査結果

＜調査概要＞

■ 調査実施期間
- 令和3年12月

■ 調査回答者数
- 3,012ss
- グループに応じて、異なるメッセージを提示した
  - グループ①（同調効果なし）1,467ss
  - グループ②（同調効果あり）1,545ss

    ※配布数は同数であったが、回答率に差が生じ、
    回答者数に若干の差異が生じた

■ 調査票配布先
- 第1回消費者意識調査の回答結果を参考に、現状キャッシュレス決済を未利用であるが状況次第で利用したいという意向のある方、キャッシュレス決済を利用しているが利用頻度が低い方等に配布

■ 定義
- 本資料における言葉の定義は以下とする
  - キャッシュレス決済未経験者：全ての買い物チャネルで「ほぼすべての場面で現金払いを利用」と回答
  - キャッシュレス決済低頻度利用者：全ての買い物チャネルで「ほぼすべての場面で現金払いを利用」、「現金払いの方が多いが、キャッシュレス決済の時もある」、「キャッシュレス決済と現金払いが半々」のいずれかを回答（上記を除く）

    ※なお、キャッシュレス決済の利用状況については、第1回消費者意識調査と第2回消費者意識調査で異なる回答をした者がいるが、第2回消費者意識調査の回答を正として扱った

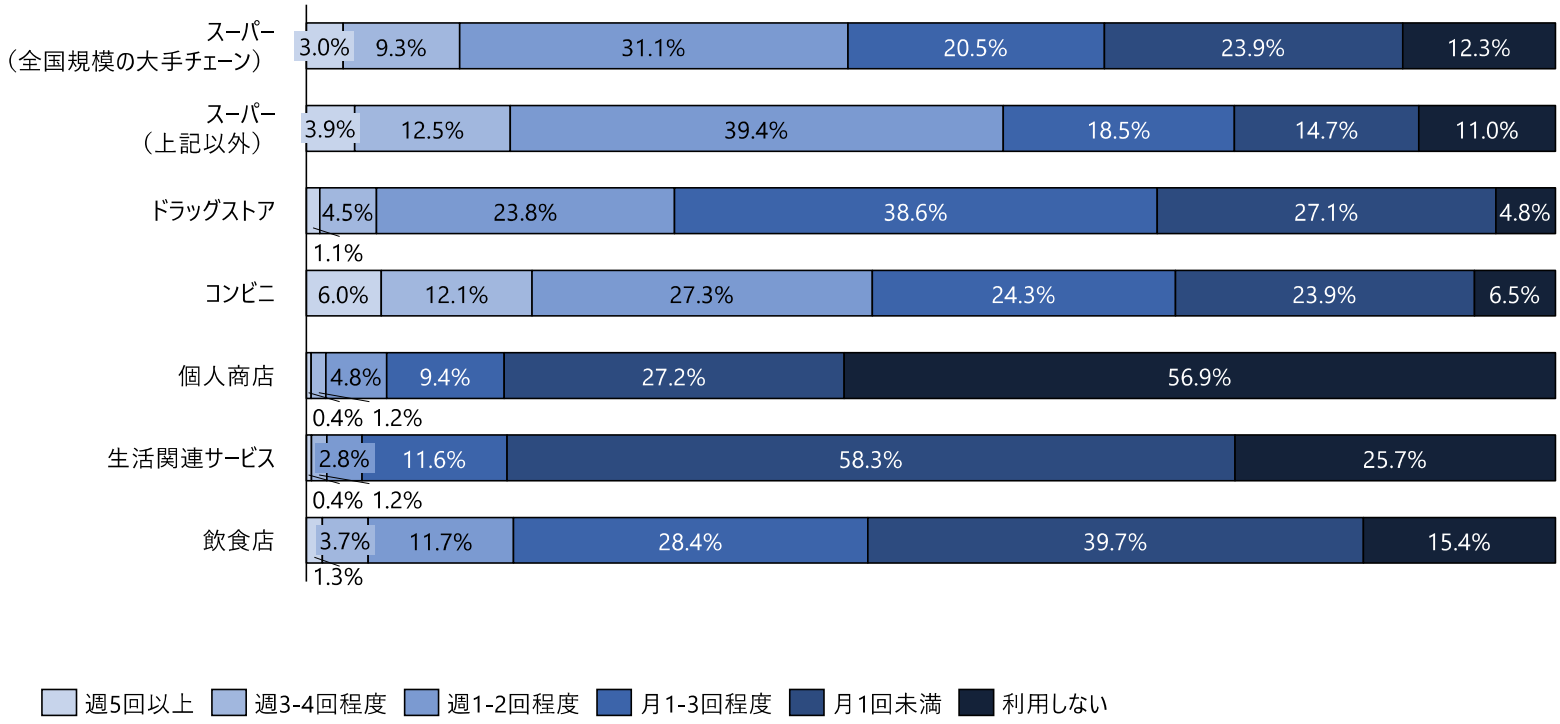
第2回消費者意識調査｜参考

提示メッセージ一覧

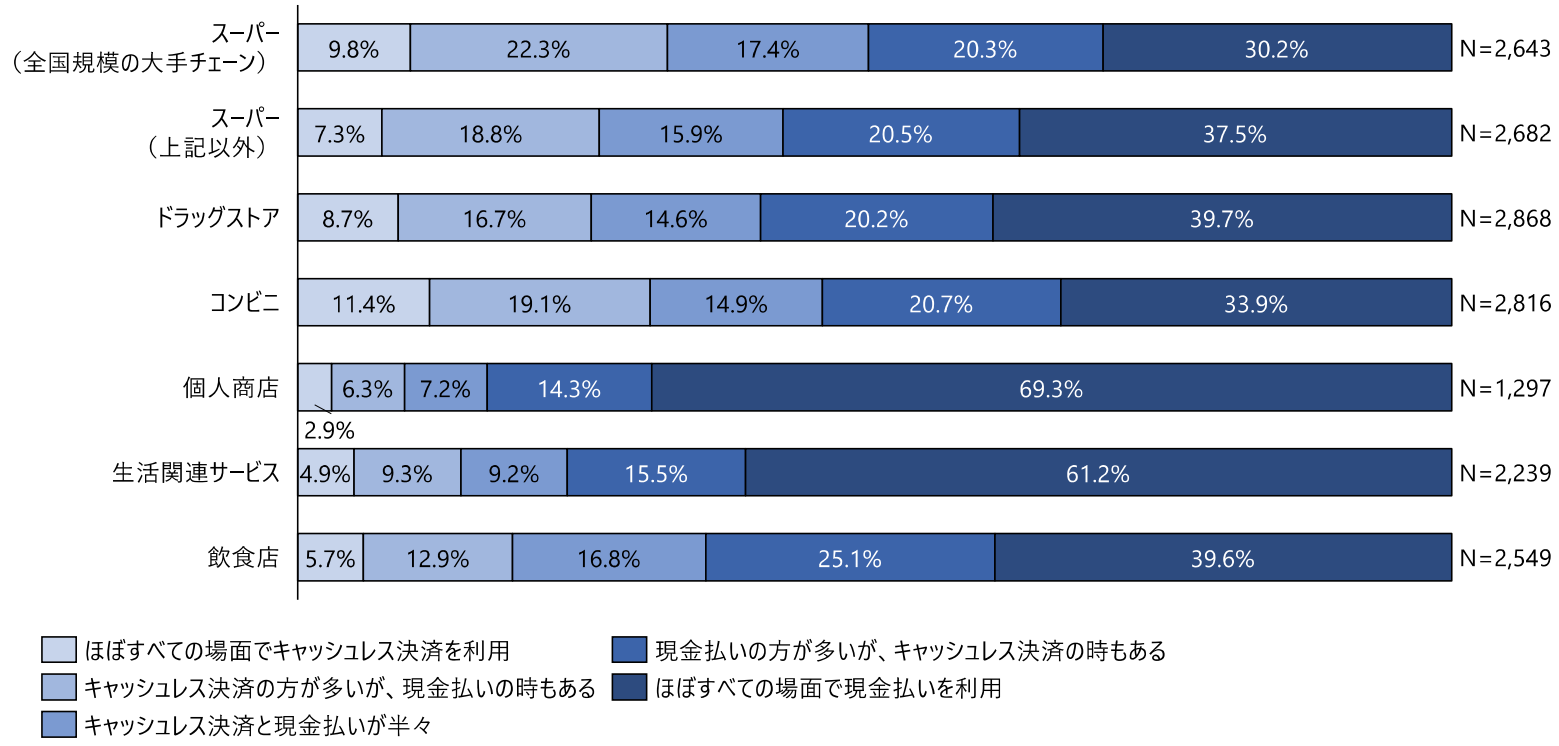
	同調効果なしメッセージ	同調効果ありメッセージ
無駄遣いリスク	キャッシュレス決済は家計簿アプリとの連携が簡単にでき、 いくら使ったかの把握が容易でとても便利！ あなたもキャッシュレス決済、始めませんか。	左記メッセージ冒頭に、以下を追加 キャッシュレス経験率は既に85%！ 家族やお友達も"いつの間にか"利用を始めています。
盗難・紛失リスク	"盗難・紛失が不安"と感じているあなた。 キャッシュレス決済には、不正利用で被害に遭ったときに備えた補償制度があります。あなたもキャッシュレス決済、始めませんか。	
個人情報流出リスク	"個人情報流出が不安"と感じているあなた。 決済事業者は"個人情報の取扱いに関するガイドライン"を順守することで、業界全体として安全・安心なキャッシュレスサービスの提供に努めております。	
不正利用・悪用リスク	"不正利用が不安"と感じているあなた。 キャッシュレス決済には、不正利用で被害に遭ったときに備えた補償制度があります。	
感染症対策効果	キャッシュレス決済を使うと現金に触れることなく、とても衛生的。 店員さんもあなたも気持ち良くお買い物ができる！ あなたもキャッシュレス決済を使った、感染症対策しませんか。	

【設問】※全員
あなたの最近のお買い物・生活関連サービス（クリーニング店、美容院、エステ、銭湯等）・飲食店の利用回数についてお答えください。
一週間・一か月のうち、お買い物・生活関連サービス・飲食店を利用する回数を、選択肢の中で各々お答えください。

N＝3,012

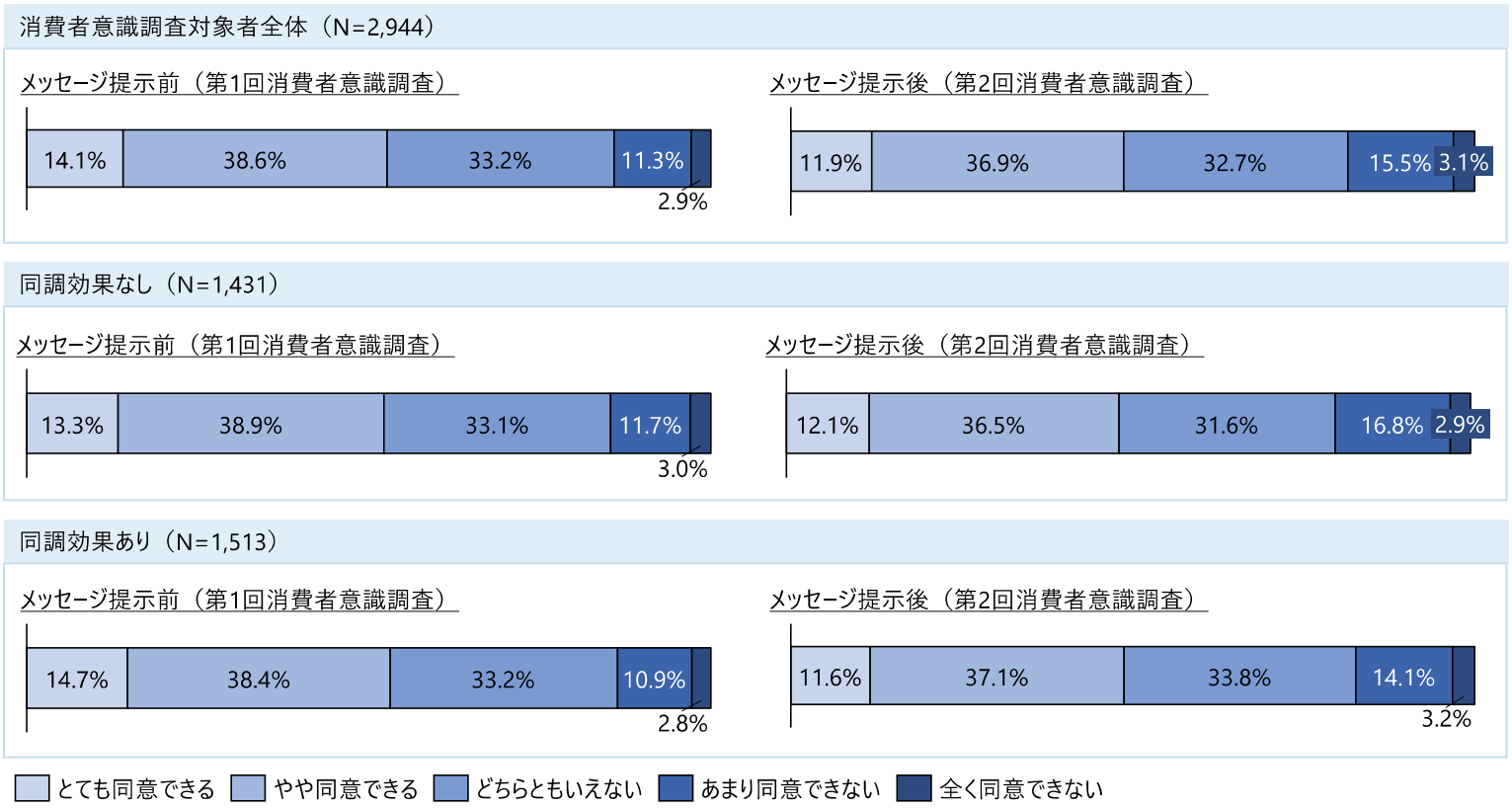


【設問】※各チャネルの買い物・サービス利用者
各お買い物場所、生活関連サービス・飲食店におけるお支払方法について、最もあてはまるものをお答えください。

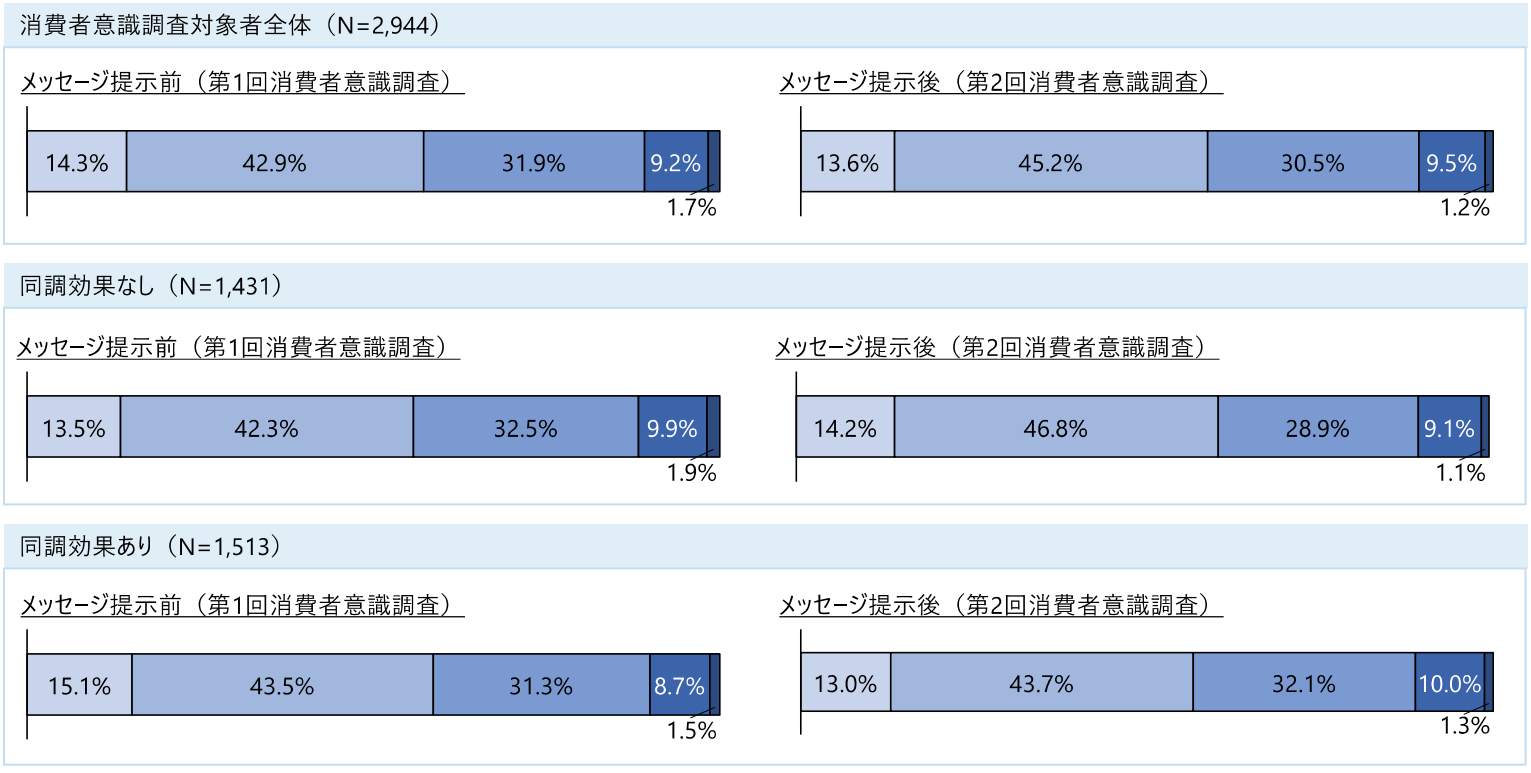


※68ssは全てのチャネルにおいて「ほぼすべての場面でキャッシュレス決済を利用」と回答したため、次項以降の調査対象外

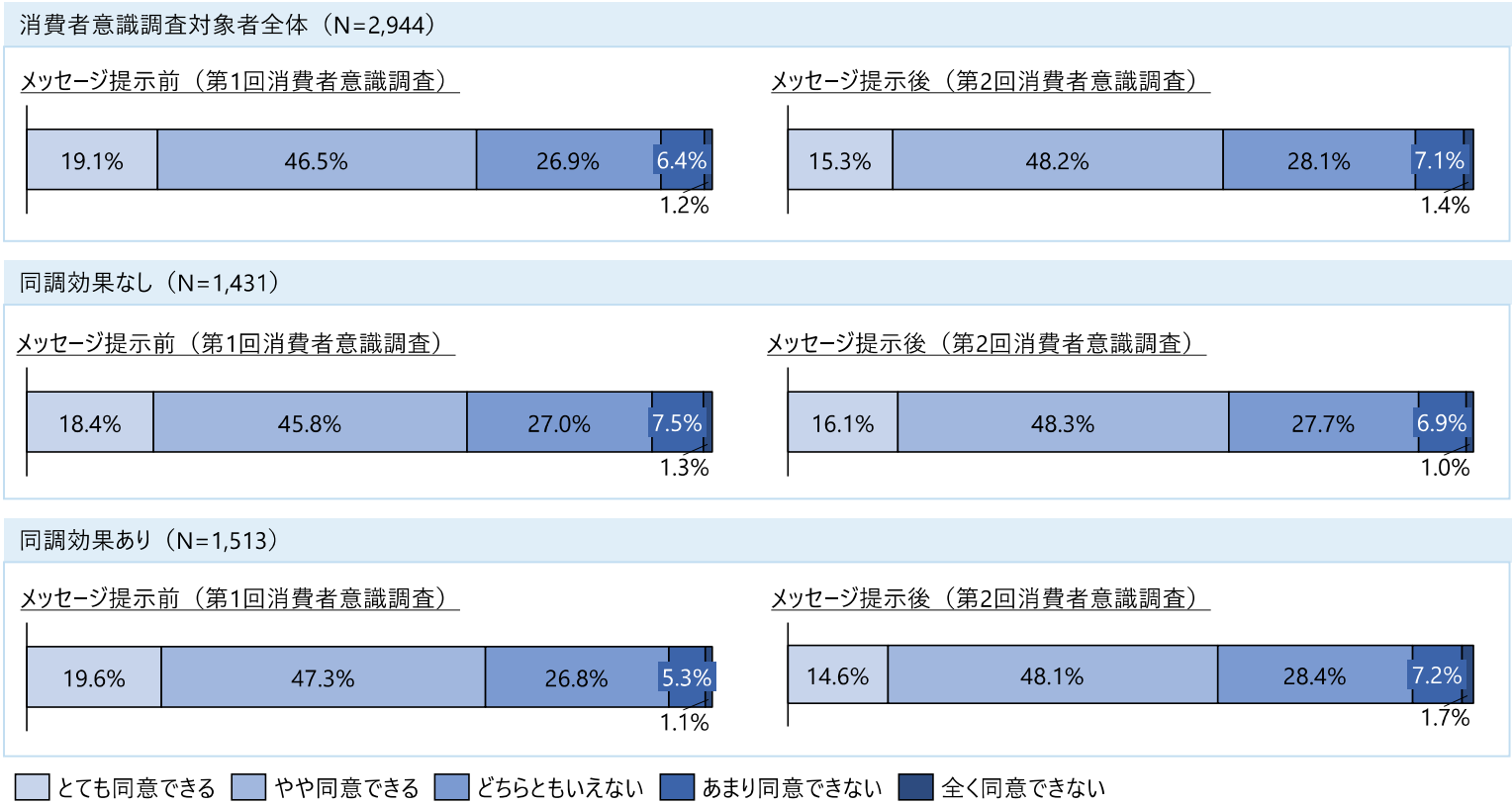
【設問】※全員
「キャッシュレス決済の利用は、無駄遣いに繋がる」あなたは、上記の意見についてどのようにお考えでしょうか。



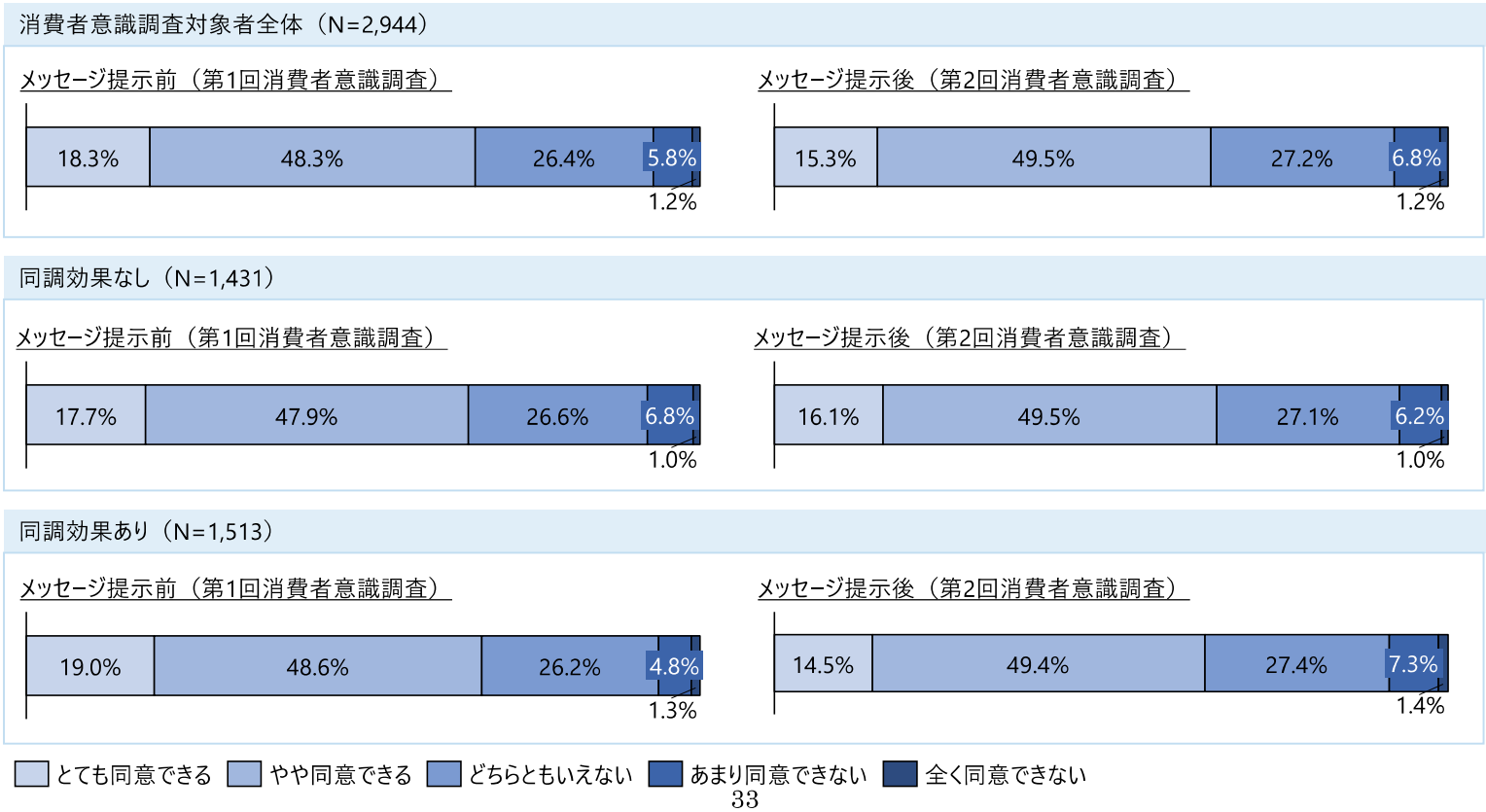
【設問】※全員
「キャッシュレス決済は、盗難・紛失リスクがある」あなたは、上記の意見についてどのようにお考えでしょうか。



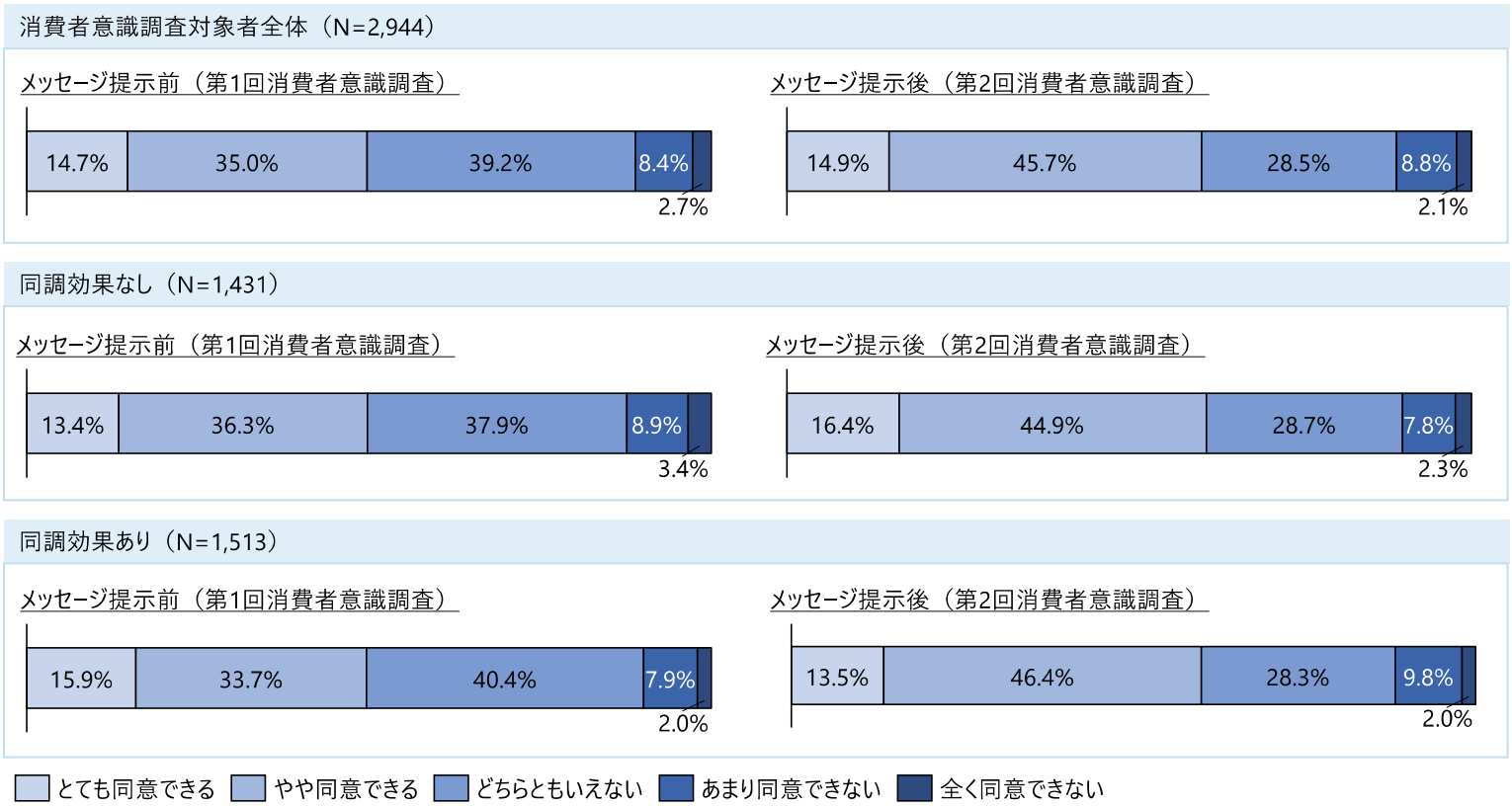
【設問】※全員
「キャッシュレス決済を利用すると、個人情報流出のリスクがある」あなたは、上記の意見についてどのようにお考えでしょうか。



【設問】※全員
「キャッシュレス決済を利用すると、不正利用や悪用のリスクがある」あなたは、上記の意見についてどのようにお考えでしょうか。



【設問】※全員
「キャッシュレス決済の利用は、感染症対策になる」あなたは、上記の意見についてどのようにお考えでしょうか。



（参考16）第１回店舗アンケート／調査結果

＜調査概要＞

■ 調査実施期間
- 令和３年11月

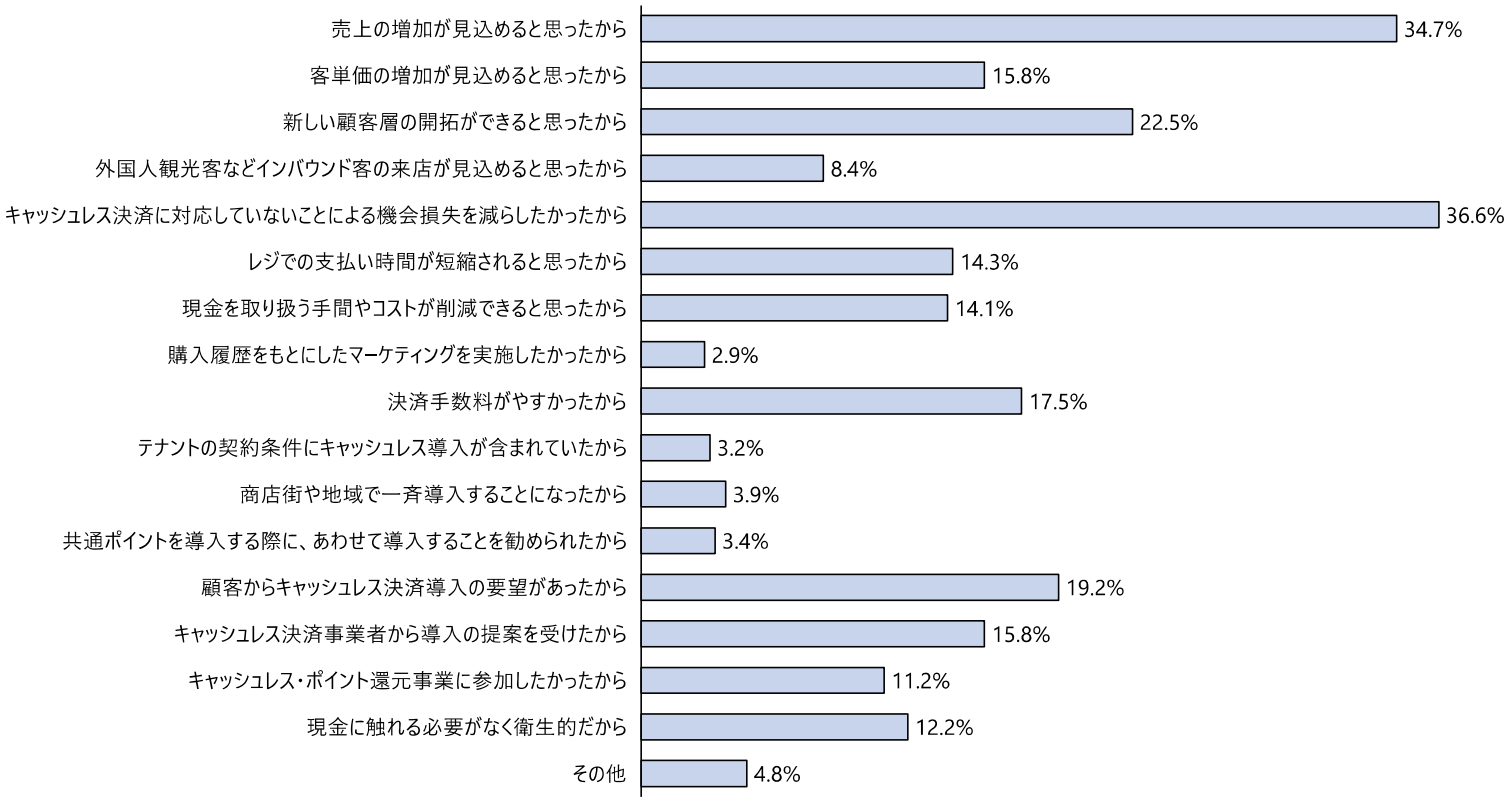
■ 調査対象
- 中小企業
  - 小売業：従業員数50人未満
  - 宿泊業、飲食サービス業、生活関連サービス業、娯楽業：従業員数100人未満
- 実店舗のある店舗（ECサイトのみの企業は除外）

■ 調査回答数
- 全体：1,031ss
- うちキャッシュレス決済導入済み：825ss
  - 小売業：220ss、飲食サービス業：330ss、宿泊業41ss、生活関連サービス業：193ss、娯楽業：41ss
- うちキャッシュレス決済未導入：206ss

キャッシュレス決済の導入経緯

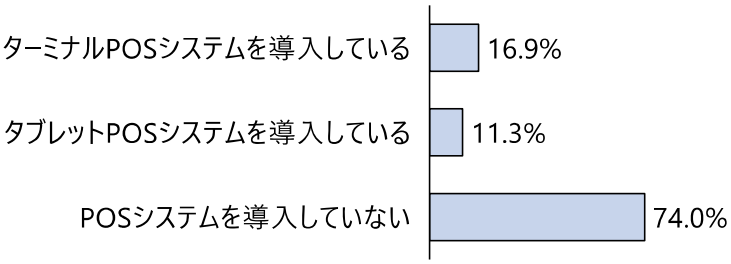
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で、キャッシュレス決済を導入した理由について、当てはまるものをすべてお知らせください。

N=825



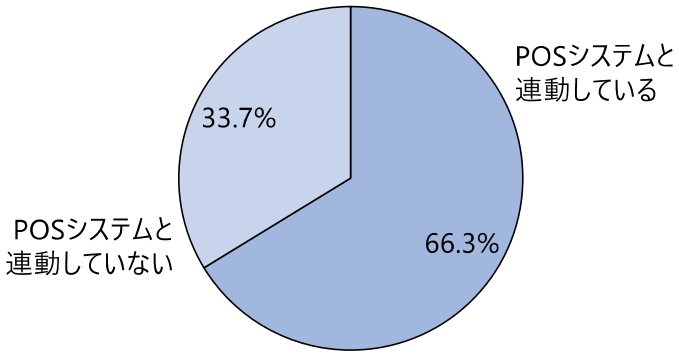
【設問文】※全員
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、POSシステムを導入していますか。当てはまるものをすべてお知らせください。

N=1,031



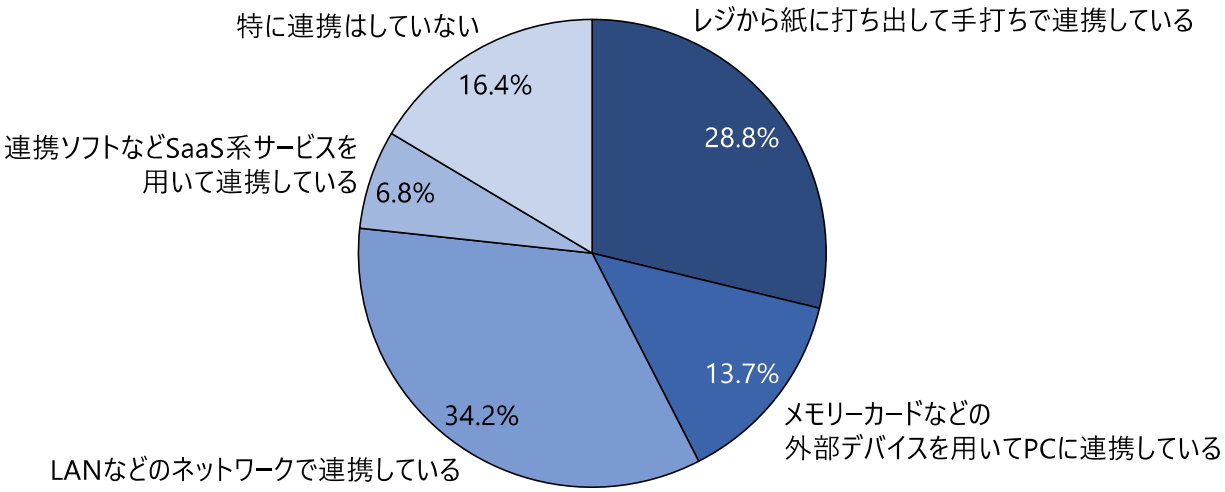
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗で、POSシステムを導入している店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で導入しているキャッシュレス決済は、POSシステムと連動していますか。最も当てはまるものをお知らせください。

N=255



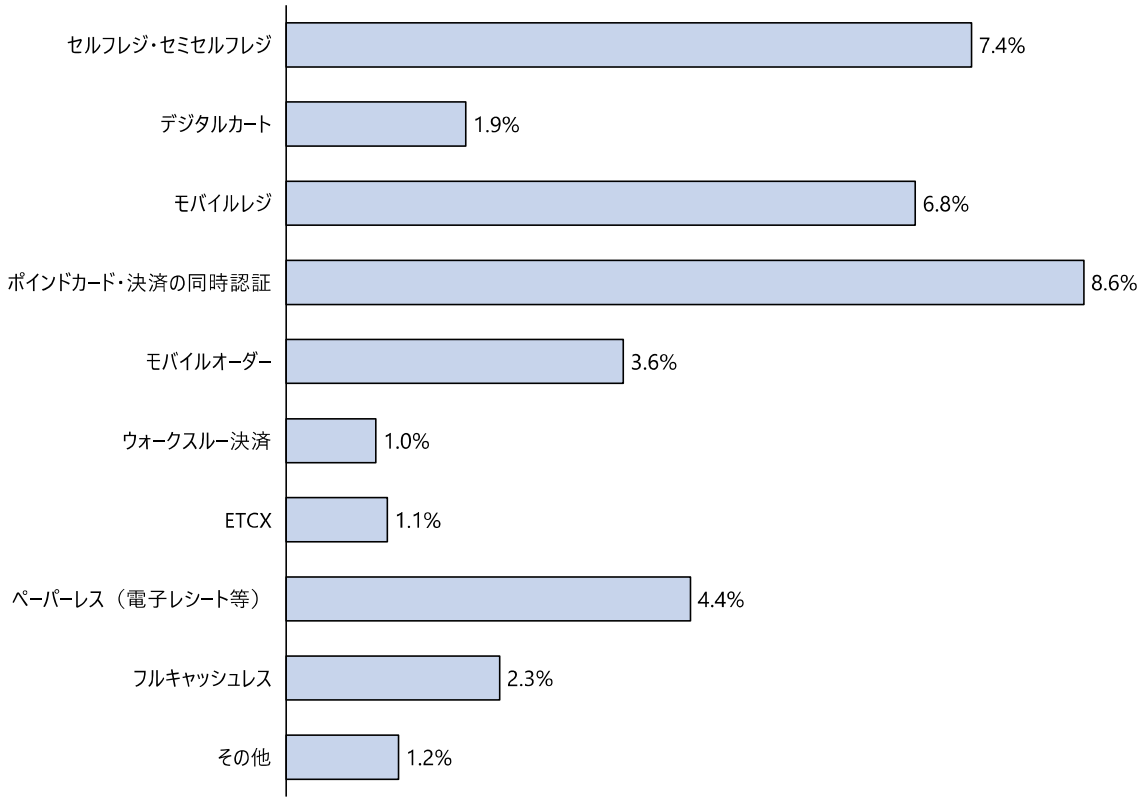
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗で、タブレットPOSシステムを導入し、キャッシュレス決済と連動している店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、財務会計時にどのようにしてPOSデータを取得・連携していますか。最も当てはまるものをお知らせください。

N=76



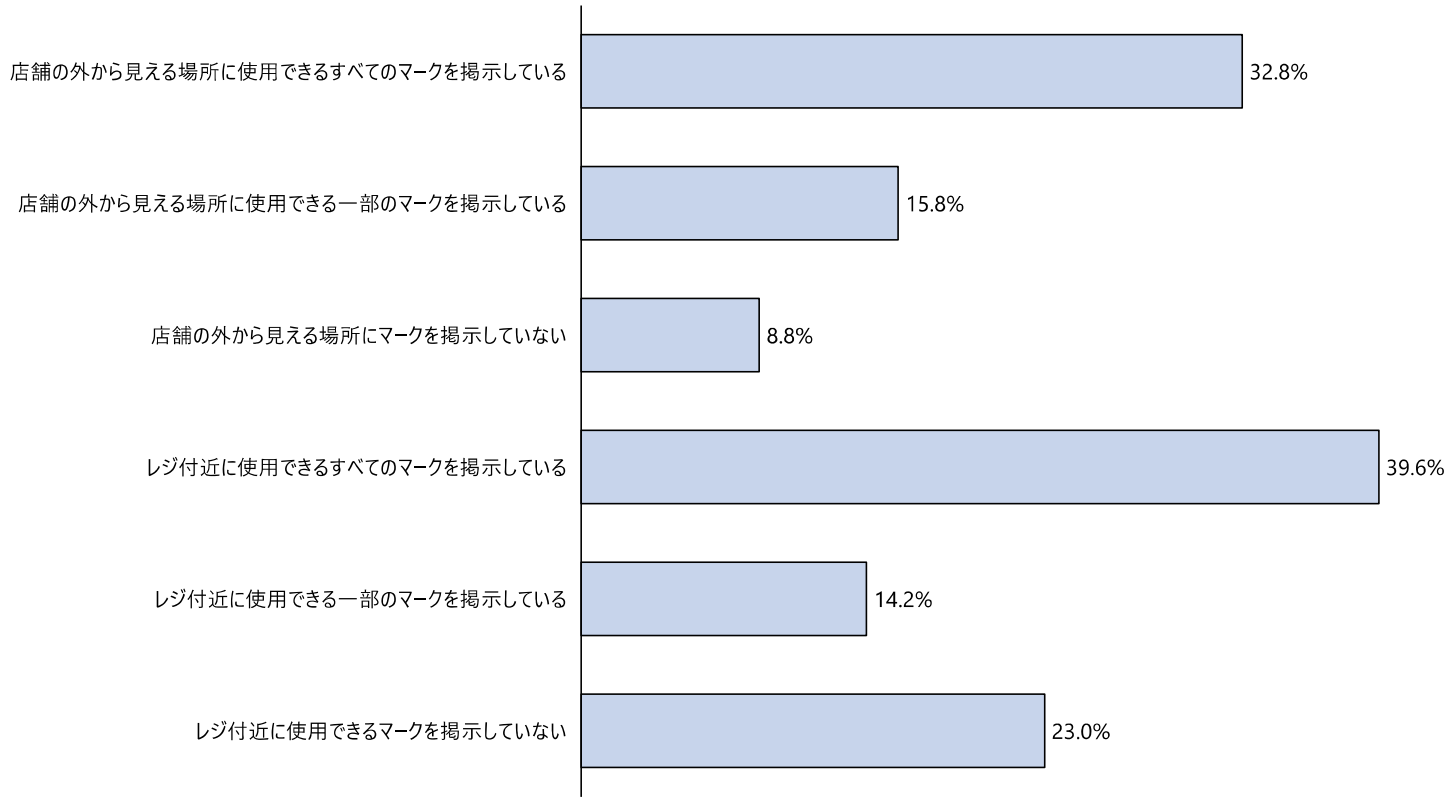
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で導入しているキャッシュレス決済手段や、それを活用したサービスについて、導入しているものをすべてお知らせください。

N=825



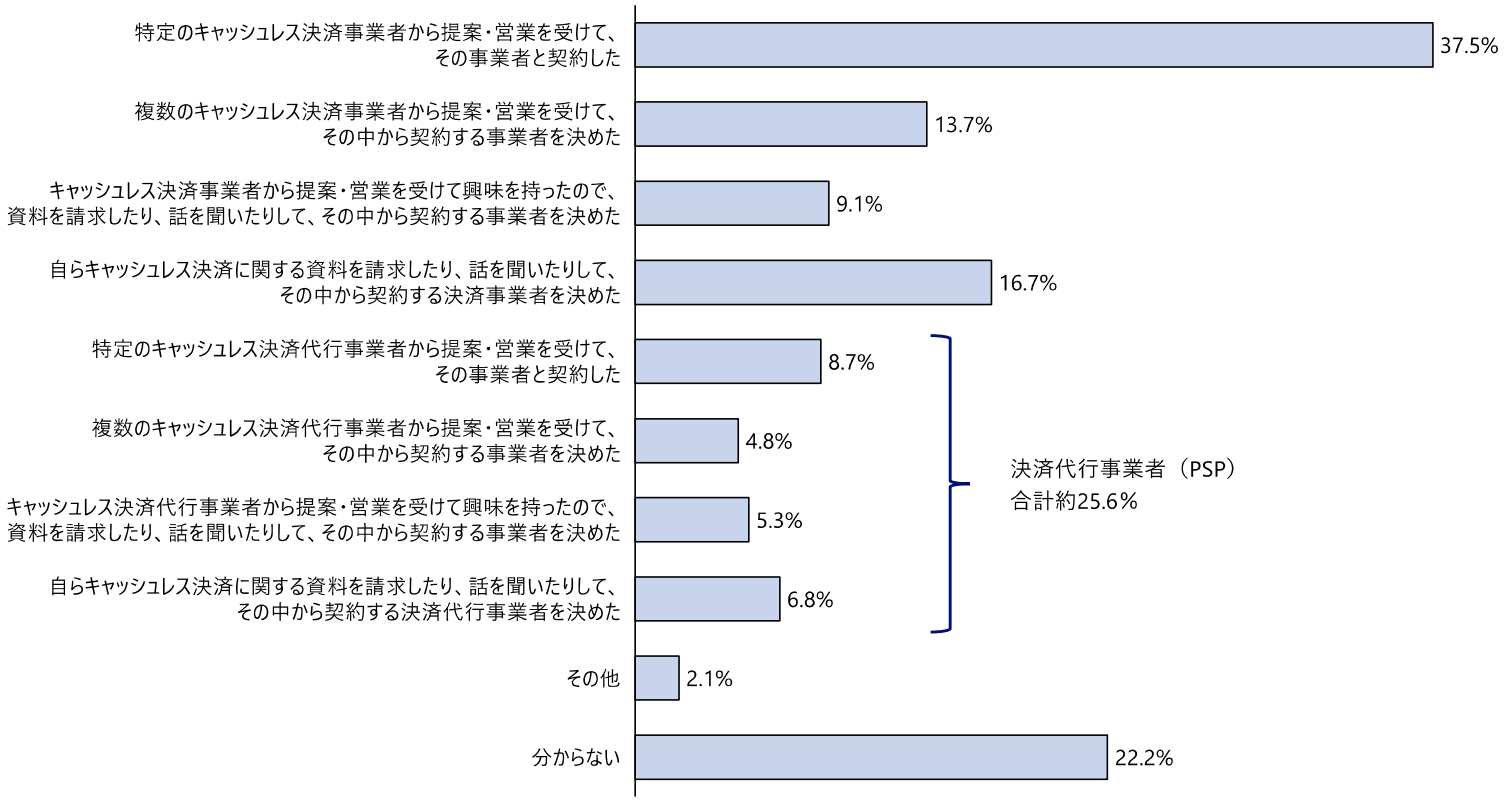
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で導入しているキャッシュレス決済のアクセプタンスマークの掲載について、当てはまるものをすべてお知らせください。

N=825



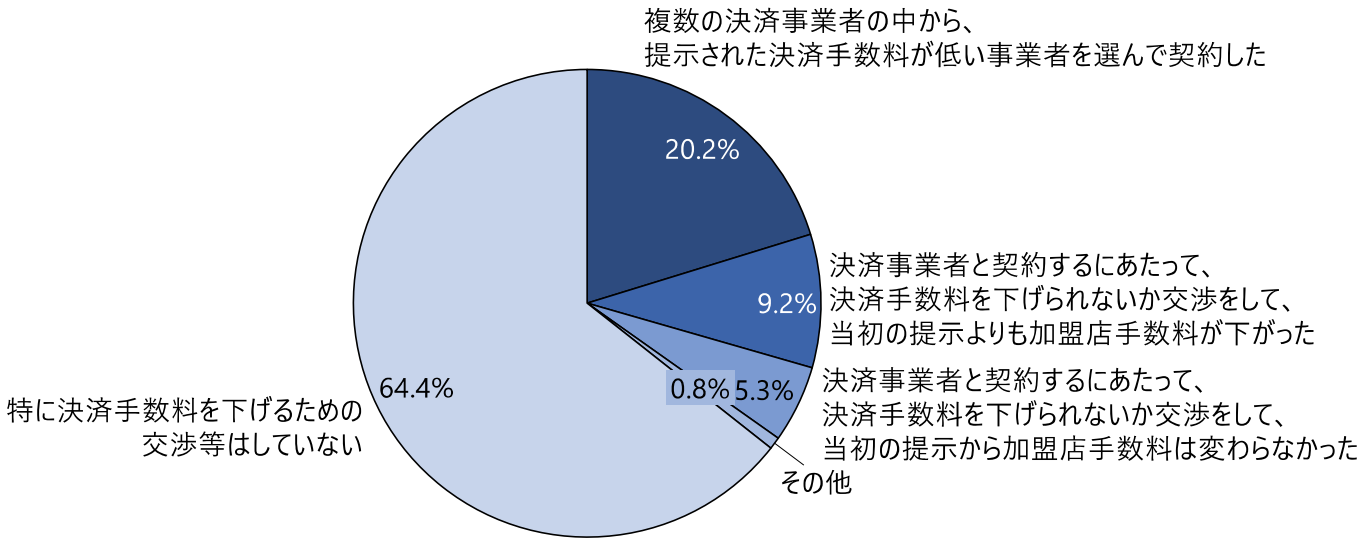
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で、キャッシュレス決済を導入した経緯について、当てはまるものをすべてお知らせください。

N=825



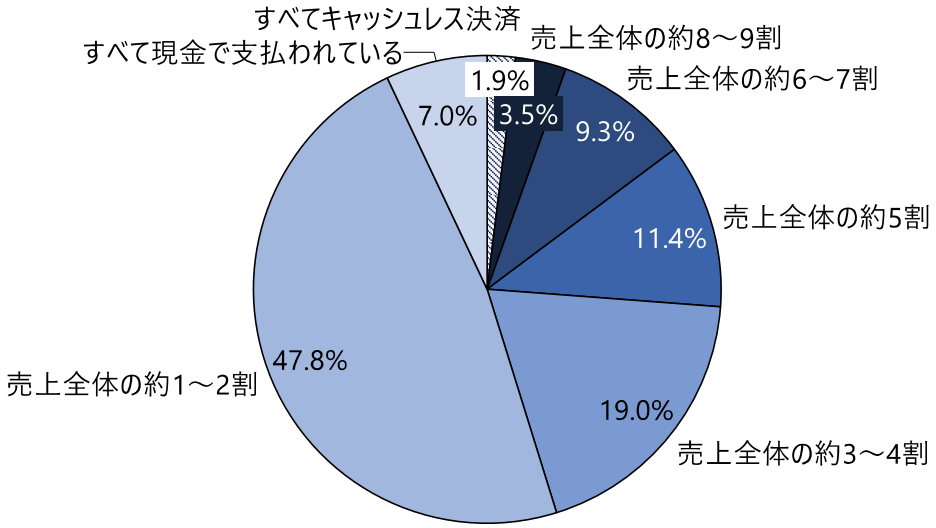
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、キャッシュレス決済を導入する際に、決済手数料を下げるための交渉などをしましたか。当てはまるものをお知らせください。

N=825



【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際に売上全体のどのくらいの割合がキャッシュレス決済によって支払われていますか。最も当てはまるものをお知らせください。

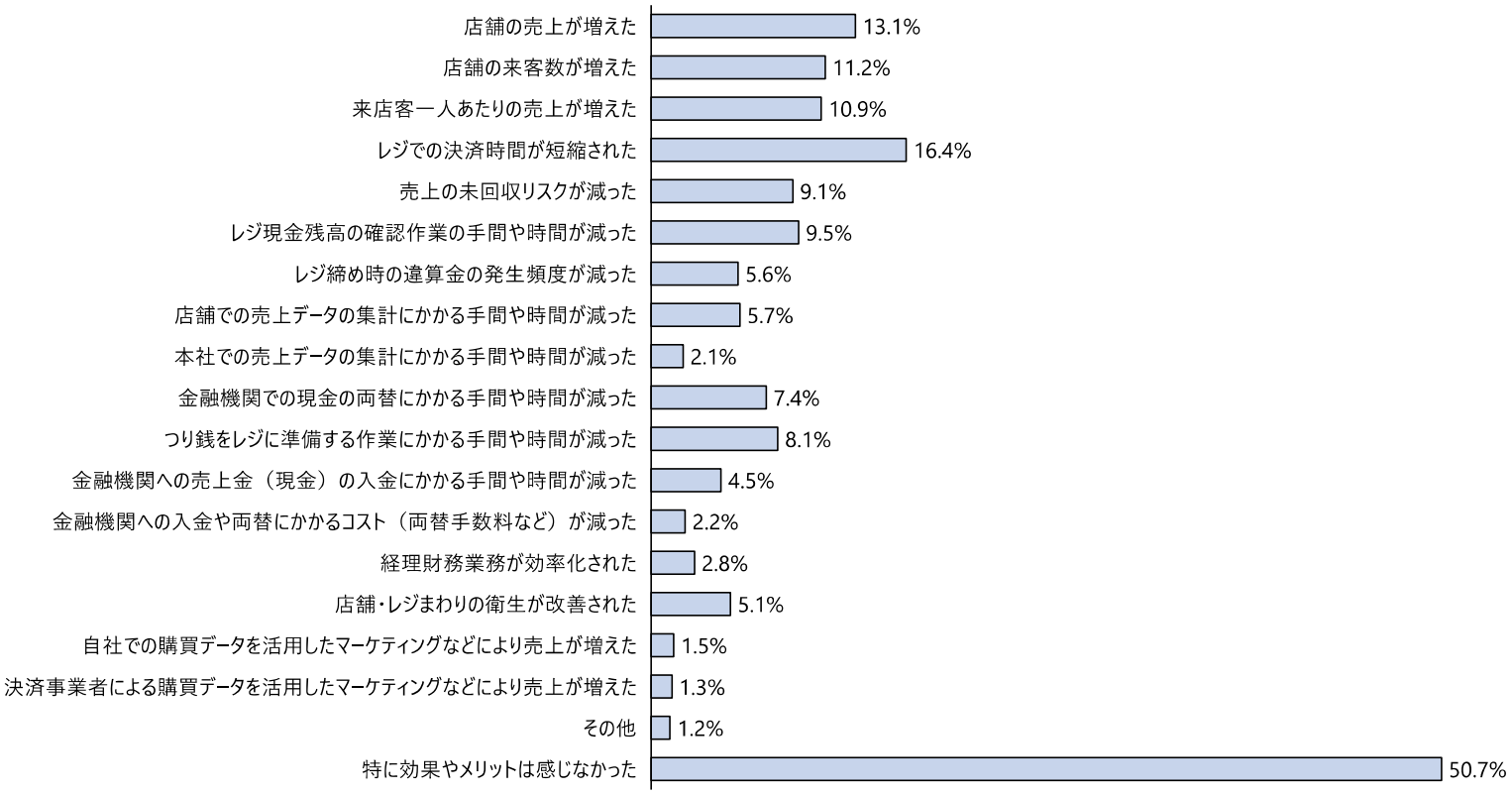
N=825



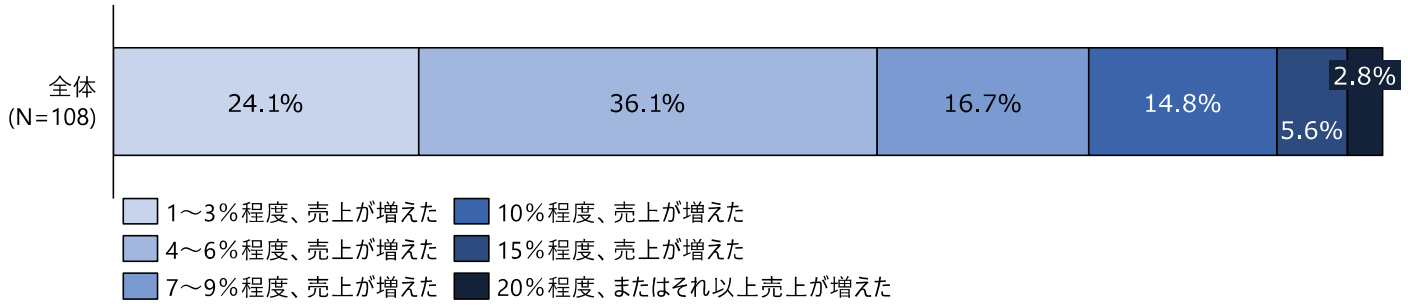
キャッシュレス決済の導入効果メリット

【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で、実際にキャッシュレス決済を導入することによって得られた効果やメリットについて、当てはまるものをすべてお知らせください。

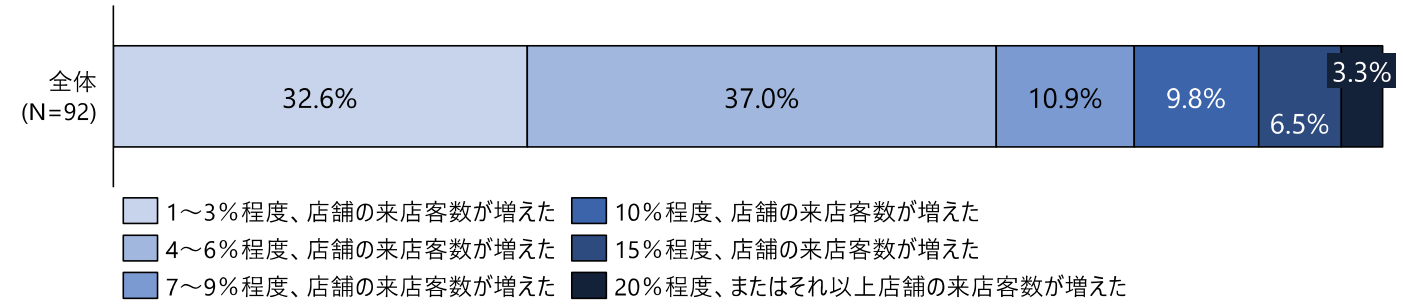
N=825



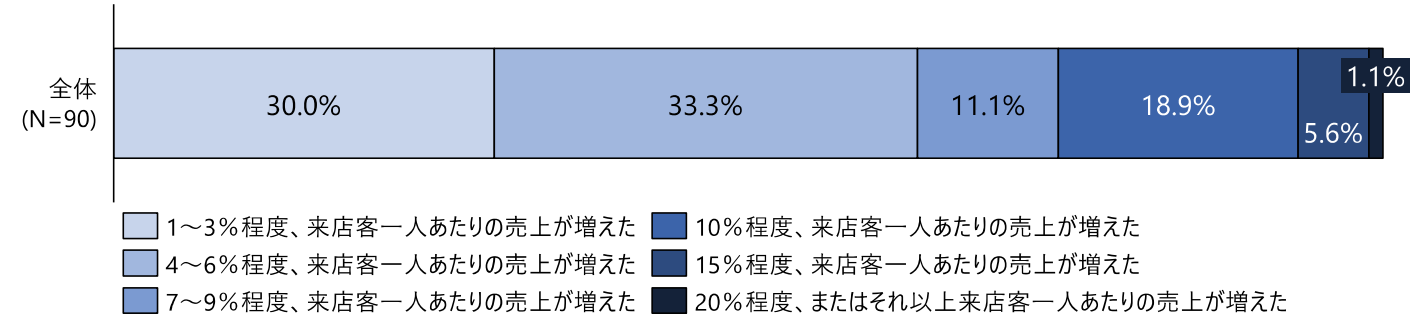
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際にキャッシュレス決済を導入することによって、どのくらい売上が増えましたか。最も当てはまるものをお知らせください。



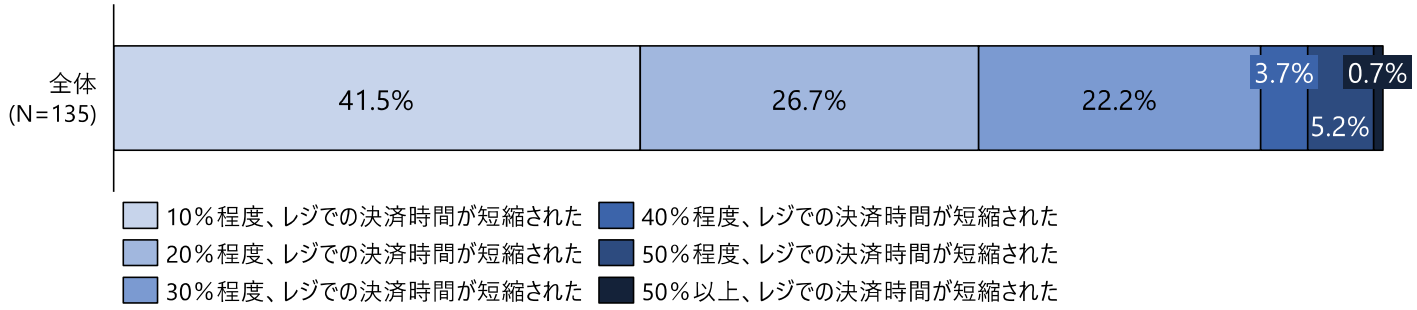
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際にキャッシュレス決済を導入することによって、どのくらい来店客数が増えましたか。最も当てはまるものをお知らせください。



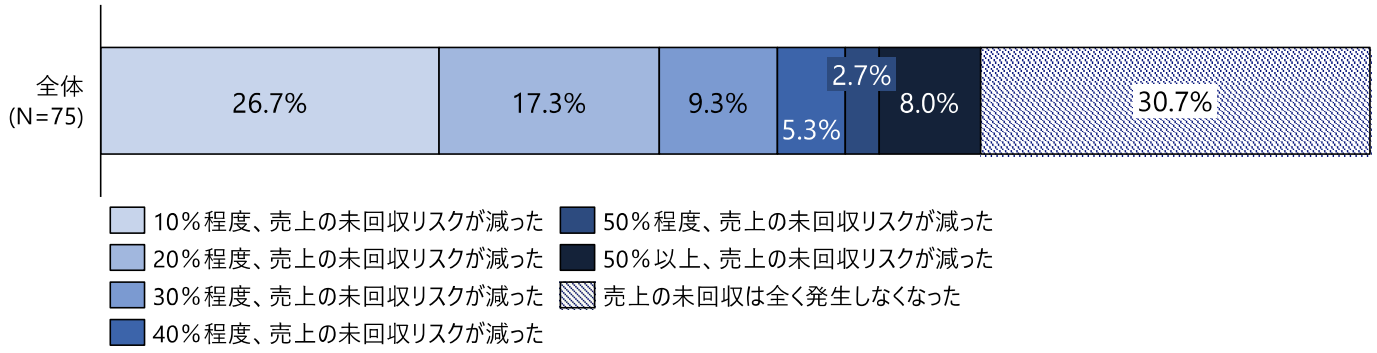
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際にキャッシュレス決済を導入することによって、どのくらい来店客一人あたりの売上が増えましたか。最も当てはまるものをお知らせください。



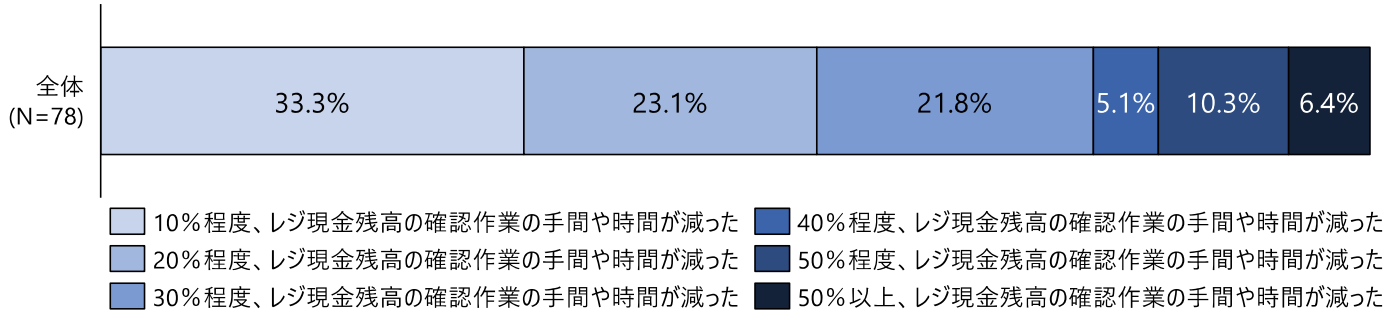
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際にキャッシュレス決済を導入することによって、どのくらいレジでの決済時間が短縮されましたか。最も当てはまるものをお知らせください。



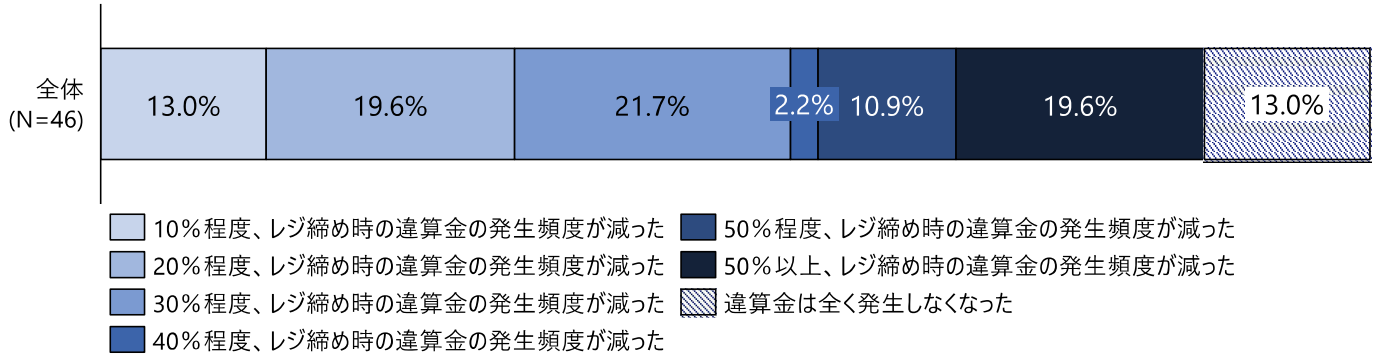
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際にキャッシュレス決済を導入することによって、どのくらい売上未回収リスクが減りましたか。最も当てはまるものをお知らせください。



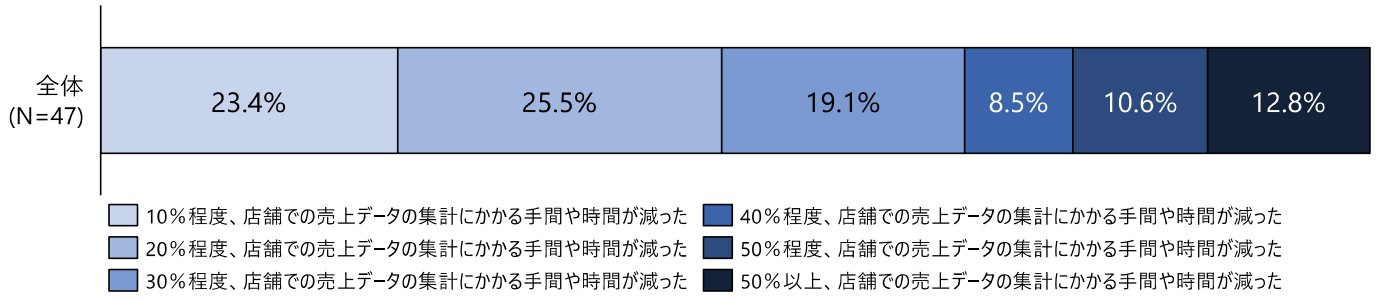
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際にキャッシュレス決済を導入することによって、どのくらいレジ現金残高の確認作業の手間や時間が減りましたか。最も当てはまるものをお知らせください。



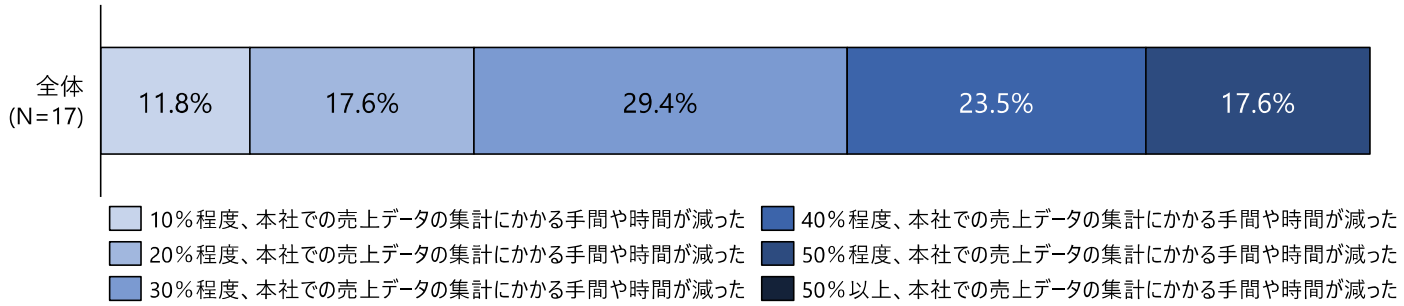
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際にキャッシュレス決済を導入することによって、どのくらいレジ締め時の違算金の発生頻度が減りましたか。最も当てはまるものをお知らせください。



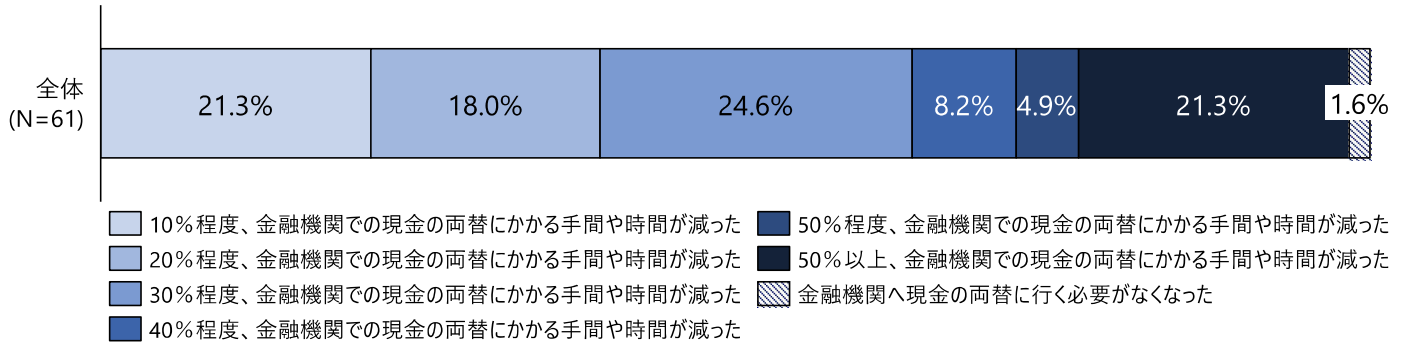
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際にキャッシュレス決済を導入することによって、どのくらい店舗での売上データの集計にかかる手間や時間が減りましたか。最も当てはまるものをお知らせください。



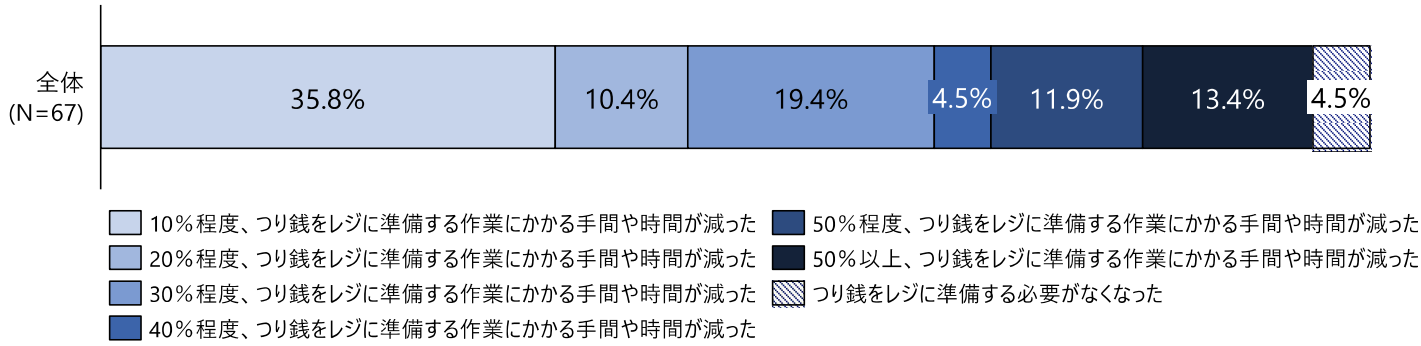
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際にキャッシュレス決済を導入することによって、どのくらい本社での売上データの集計にかかる手間や時間が減りましたか。最も当てはまるものをお知らせください。



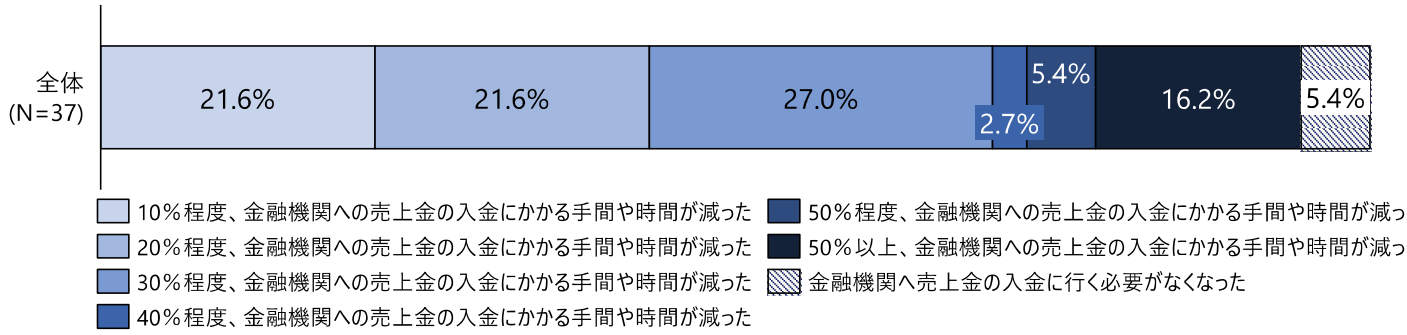
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際にキャッシュレス決済を導入することによって、どのくらい金融機関での現金の両替にかかる手間や時間が減りましたか。最も当てはまるものをお知らせください。



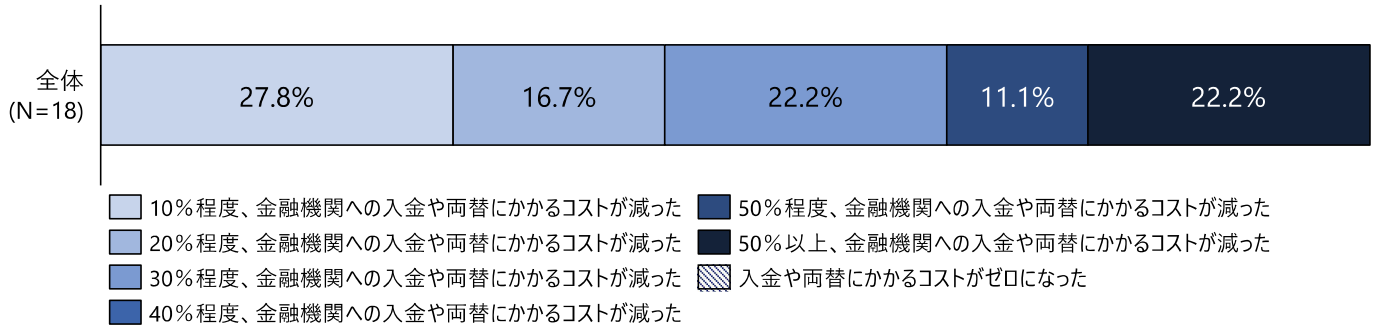
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際にキャッシュレス決済を導入することによって、どのくらいつり銭をレジに準備する作業にかかる手間や時間が減りましたか。最も当てはまるものをお知らせください。



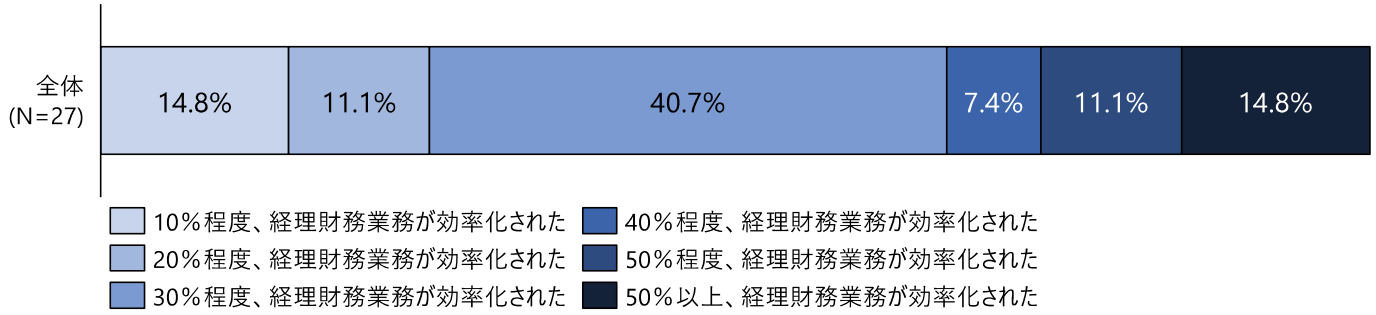
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際にキャッシュレス決済を導入することによって、どのくらい金融機関へ売上金（現金）の入金にかかる手間や時間が減りましたか。最も当てはまるものをお知らせください。



【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際にキャッシュレス決済を導入することによって、どのくらい金融機関への入金や両替にかかるコスト（両替手数料など）が減りましたか。最も当てはまるものをお知らせください。



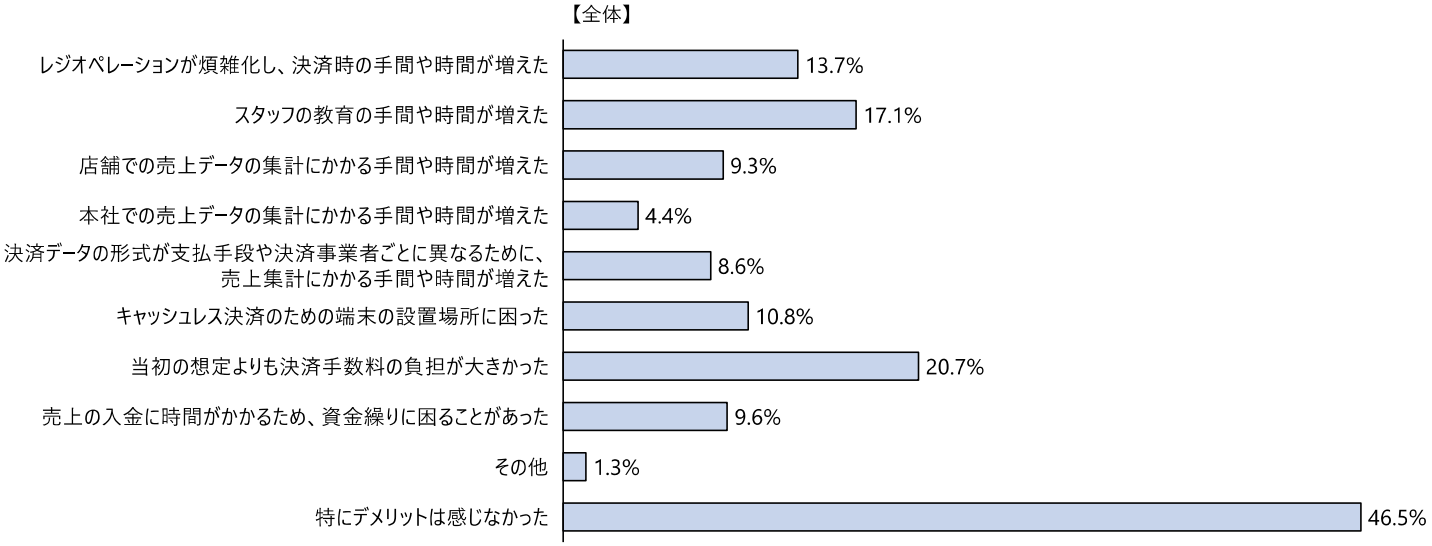
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際にキャッシュレス決済を導入することによって、どのくらい経理財務業務が効率化されましたか。最も当てはまるものをお知らせください。



キャッシュレス決済の導入デメリット

【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で、実際にキャッシュレス決済を導入することによって発生したデメリットについて、当てはまるものをすべてお知らせください。

N=825



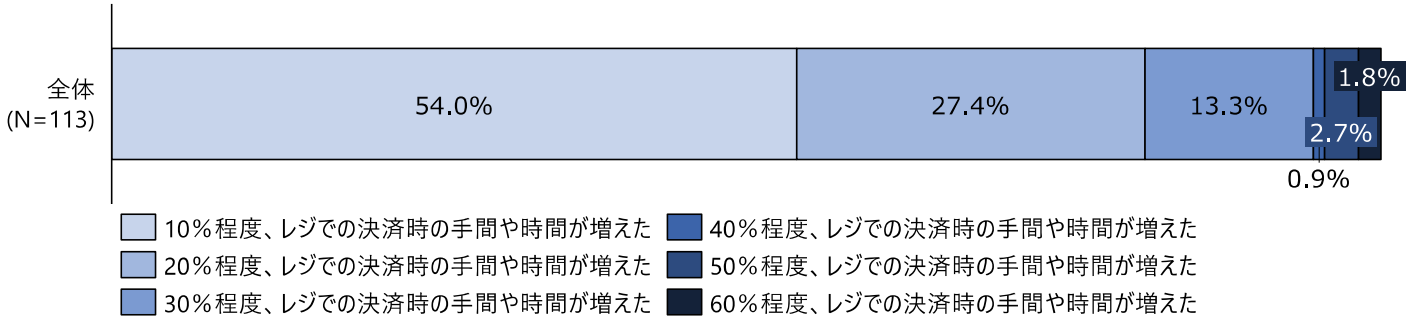
【設問文】※キャッシュレス決済を導入していたが廃止した店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で、キャッシュレス決済を廃止した理由について、お答えください。

N=15

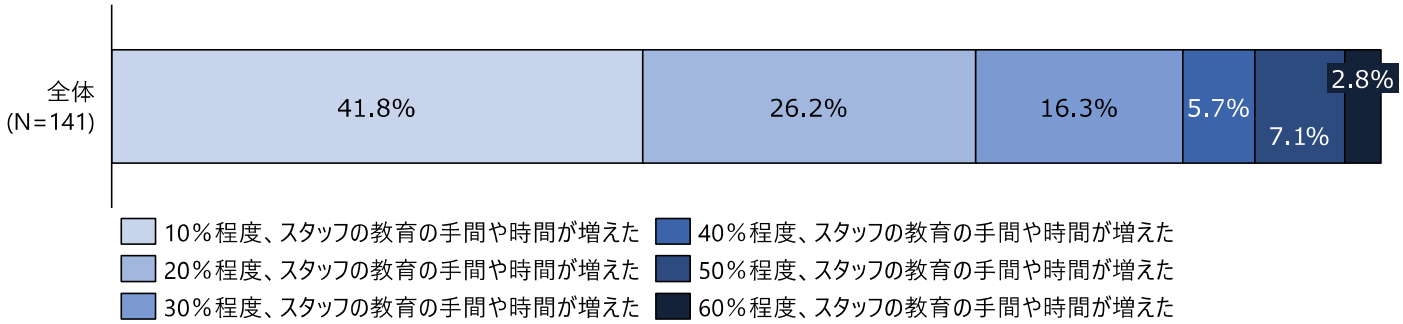
主な不都合の理由・経験

- ✓ 「手数料が高い」「手数料が有料化された」
- ✓ 「利用頻度が少ない」「需要がない」

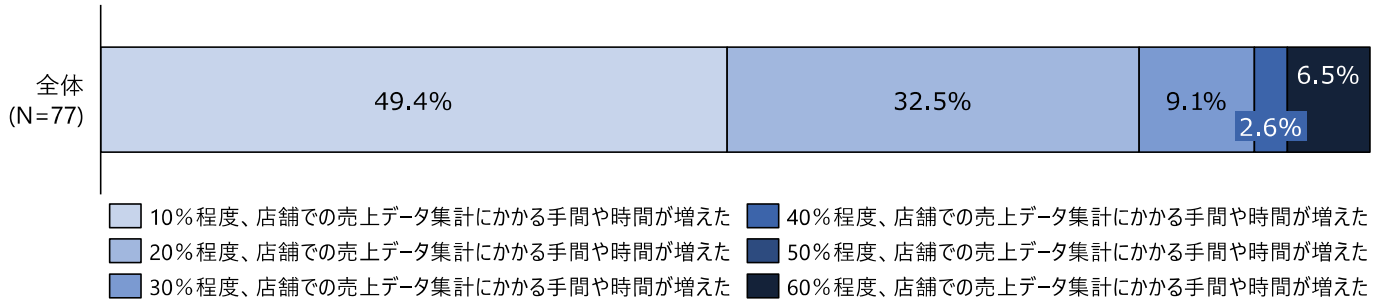
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際にキャッシュレス決済を導入することによって、どのくらいレジでの決済時の手間や時間が増えましたか。最も当てはまるものをお知らせください。



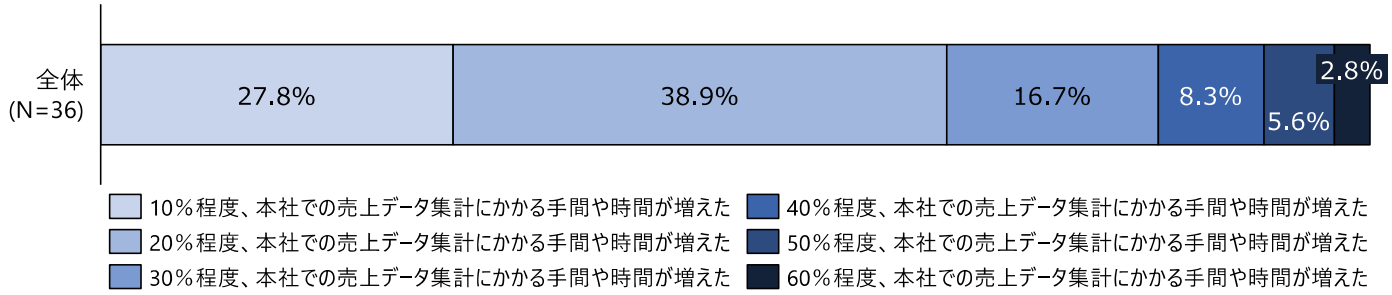
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際にキャッシュレス決済を導入することによって、どのくらいスタッフの教育の手間や時間が増えましたか。最も当てはまるものをお知らせください。



【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際にキャッシュレス決済を導入することによって、どのくらい店舗での売上集計業務にかかる時間や時間が増えましたか。最も当てはまるものをお知らせください。



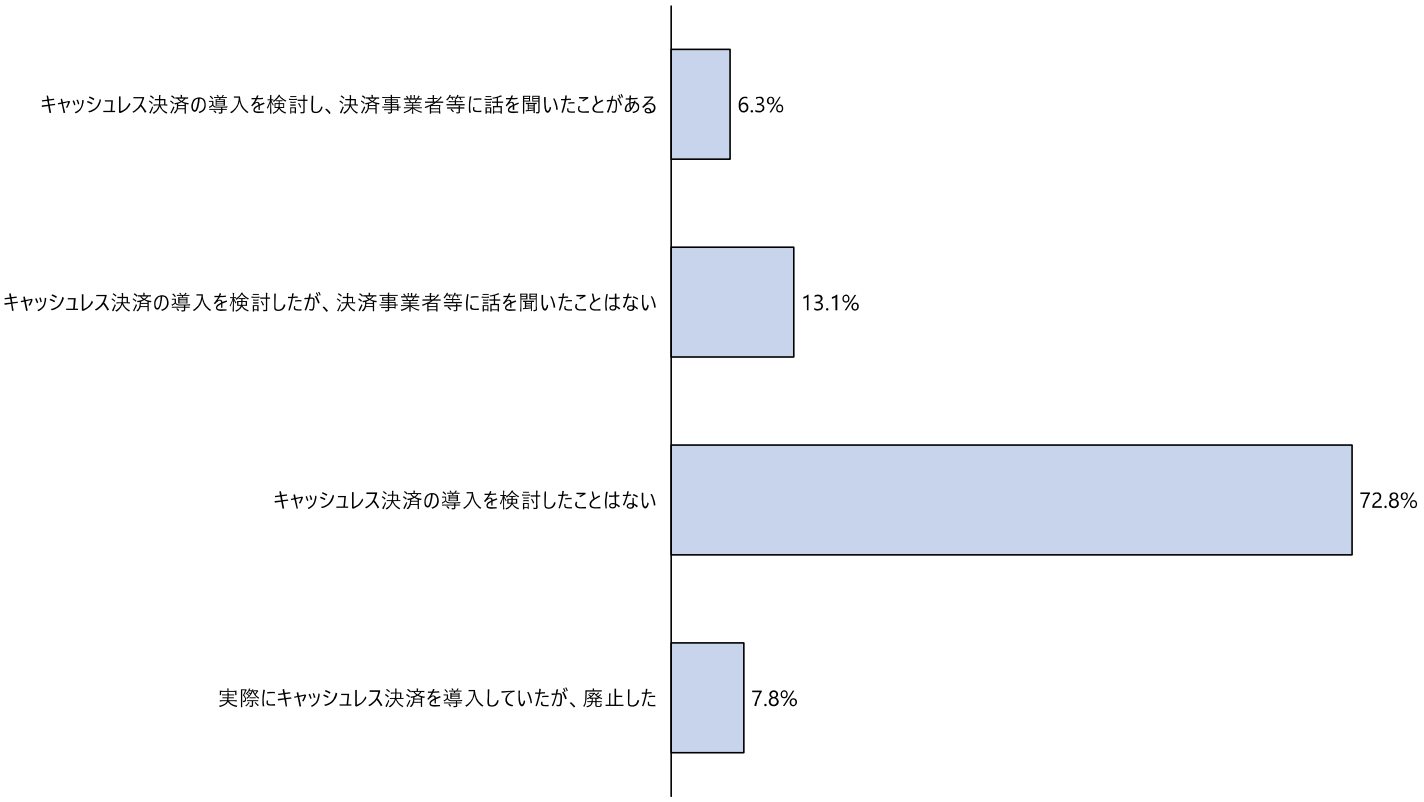
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際にキャッシュレス決済を導入することによって、どのくらい本社での売上集計業務にかかる時間や時間が増えましたか。最も当てはまるものをお知らせください。



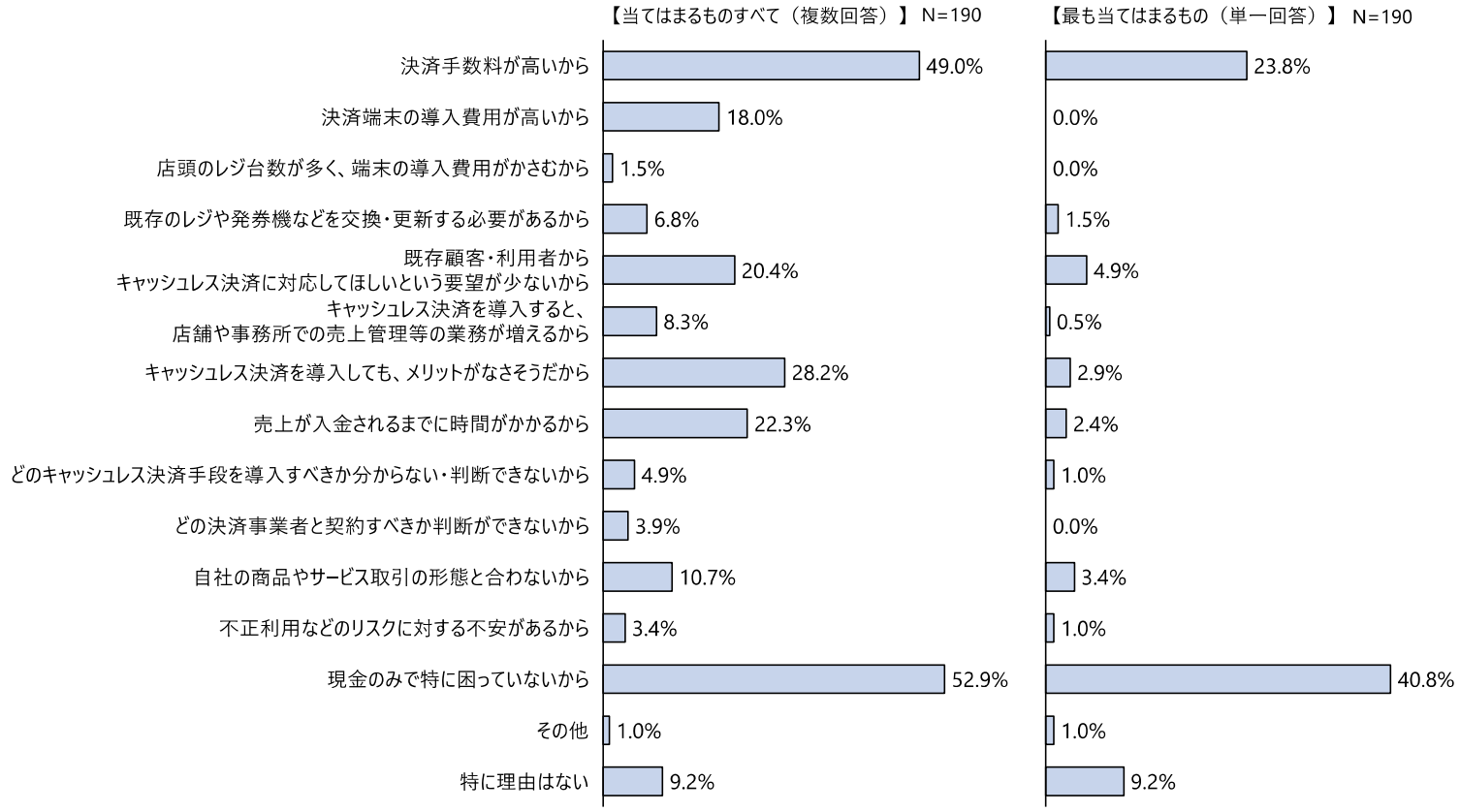
キャッシュレス決済未導入店舗

【設問文】※キャッシュレス決済手段を未導入の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、過去にキャッシュレス決済の導入を検討したことがありますか。最も当てはまるものをお知らせください。

N=113

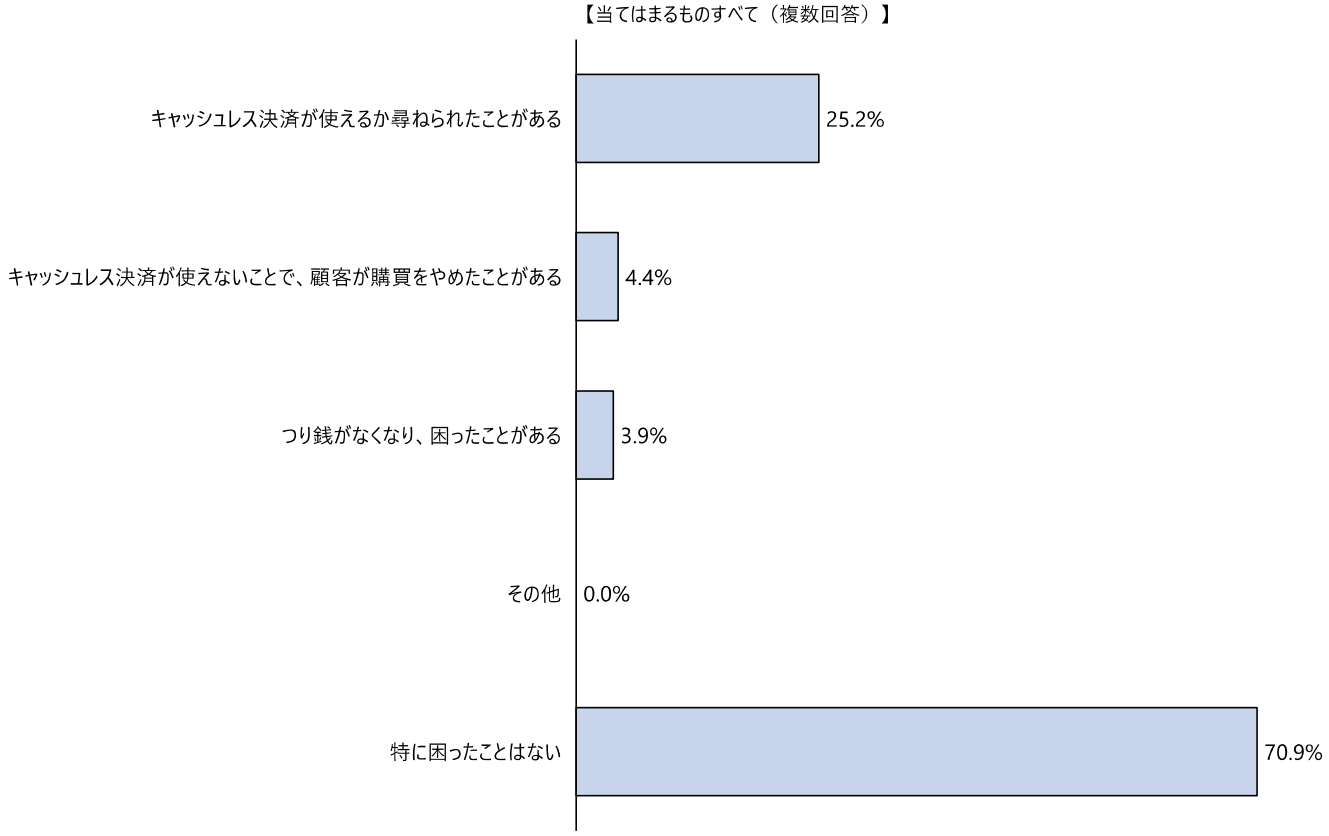


【設問文】※キャッシュレス決済手段を未導入の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で、キャッシュレス決済を導入していない理由について、当てはまるものをすべてお知らせください。
また、その中で最も当てはまるものをお知らせください。

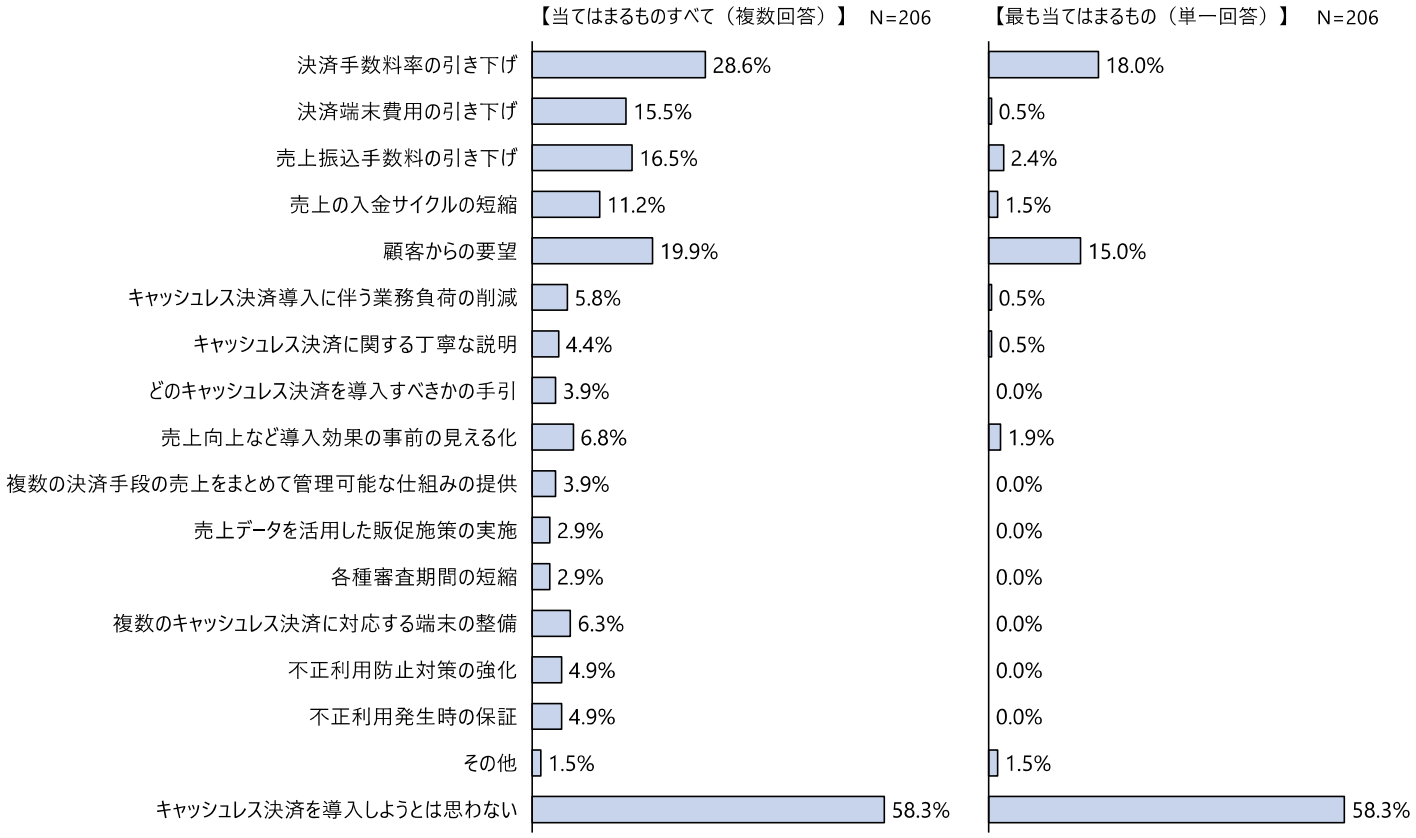


【設問文】※キャッシュレス決済手段を未導入の店舗
キャッシュレス決済を導入していないことによって、困ったことや不都合などの事象が発生したことはありますか。当てはまるものをすべてお知らせください。

N=206



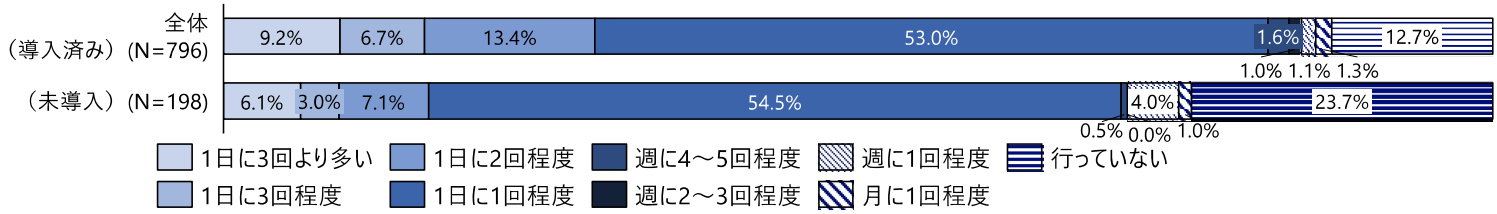
【設問文】※キャッシュレス決済手段を未導入の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で、どうすればキャッシュレス決済を導入したいと思いますか。当てはまるものをすべてお知らせください。また、その中で最も当てはまるものをお知らせください。



現金取り扱いコスト

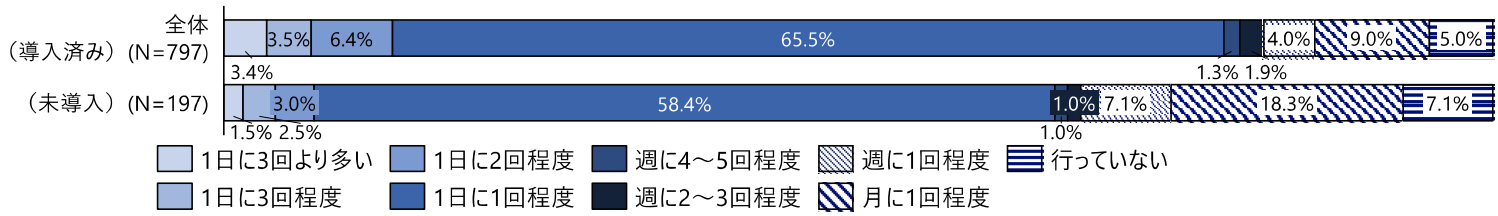
【設問文】※全員
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、次の各業務について、どのくらいの頻度で行っていますか。それぞれ最も当てはまるものをお知らせください。

【レジ現金残高の確認作業の実施頻度】



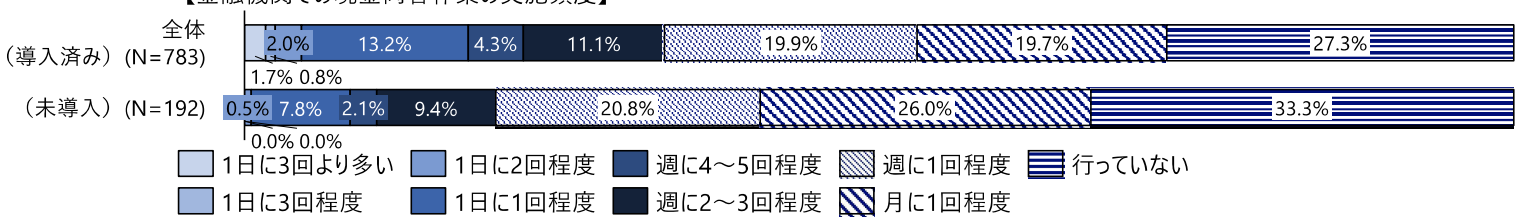
【設問文】※全員
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、次の各業務について、どのくらいの頻度で行っていますか。それぞれ最も当てはまるものをお知らせください。

【売上データの集計作業の実施頻度】



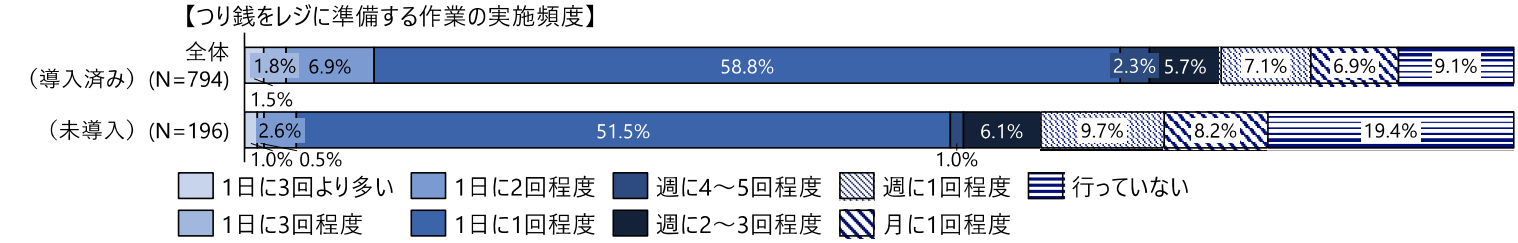
【設問文】※全員
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、次の各業務について、どのくらいの頻度で行っていますか。それぞれ最も当てはまるものをお知らせください。

【金融機関での現金両替作業の実施頻度】



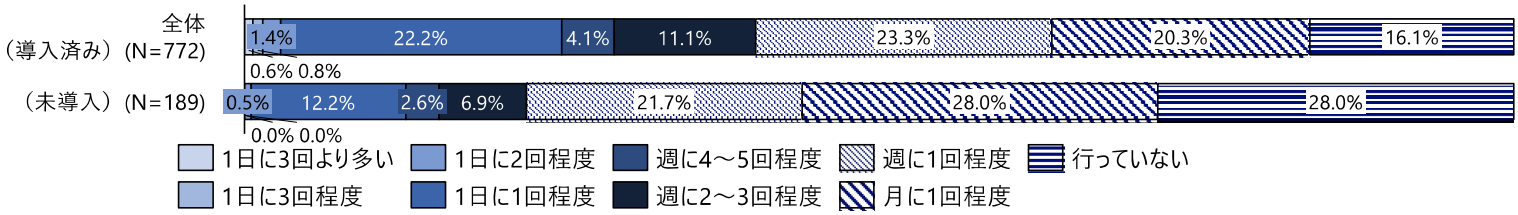
【設問文】※全員
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、次の各業務について、どのくらいの頻度で行っていますか。それぞれ最も当てはまるものをお知らせください。

【つり銭をレジに準備する作業の実施頻度】



【設問文】※全員
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、次の各業務について、どのくらいの頻度で行っていますか。それぞれ最も当てはまるものをお知らせください。

【売上金を銀行口座に入金する作業の実施頻度】



【設問文】※全員
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、次の各業務について、1 回あたりどのくらいの時間がかかっていますか。それぞれあてはまる数字をお答えください。

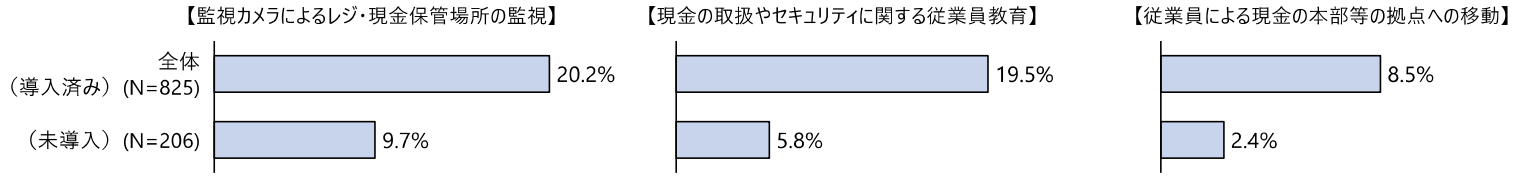
1回あたりの作業時間（分）（平均値）		レジ現金残高の確認作業	売上データの集計作業	金融機関での現金両替作業※移動含む	つり銭をレジに準備する作業	売上金の銀行口座への入金作業※移動含む
全体	導入済み	10.0 (N=660)	13.0 (N=721)	17.4 (N=533)	7.9 (N=688)	17.6 (N=614)
	未導入	7.4 (N=150)	13.5 (N=178)	15.4 (N=124)	4.9 (N=153)	19.1 (N=134)

1回あたりの作業時間（分）（中央値）		レジ現金残高の確認作業	売上データの集計作業	金融機関での現金両替作業※移動含む	つり銭をレジに準備する作業	売上金の銀行口座への入金作業※移動含む
全体	導入済み	5.0 (N=660)	10.0 (N=721)	15.0 (N=533)	5.0 (N=688)	15.0 (N=614)
	未導入	5.0 (N=150)	7.5 (N=178)	15.0 (N=124)	5.0 (N=153)	15.0 (N=134)

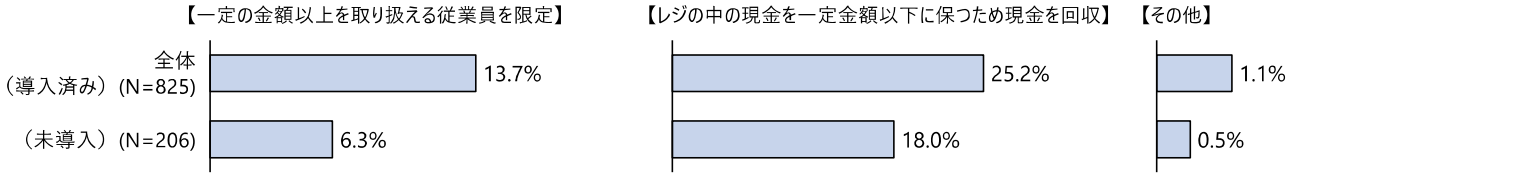
【設問文】※全員
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、金融機関での現金の両替や売上金の入金に、1 か月でおおよそどのくらいの手数料が発生していますか。それぞれあてはまる数字をお答えください。

手数料コスト（円/月）（平均値）		金融機関での現金両替手数料	売上金の銀行口座への入金手数料	警送会社による現金の回収・入金機の利用料
全体	導入済み	3274 (N=501)	3715 (N=576)	1955 (N=726)
	未導入	2993 (N=127)	4665 (N=131)	101 (N=196)

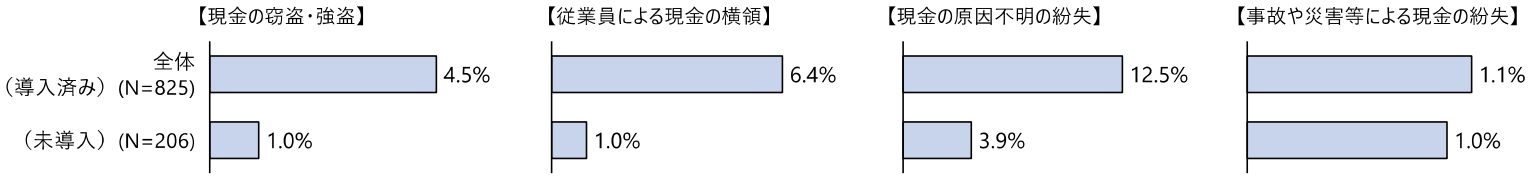
【設問文】※全員
あなたがお勤めまたは経営している店舗で、現金を安全に取り扱うために、以下のような対策をされていますか。当てはまるものをすべてお答えください。



【設問文】※全員
あなたがお勤めまたは経営している店舗で、現金を安全に取り扱うために、以下のような対策をされていますか。当てはまるものをすべてお答えください。

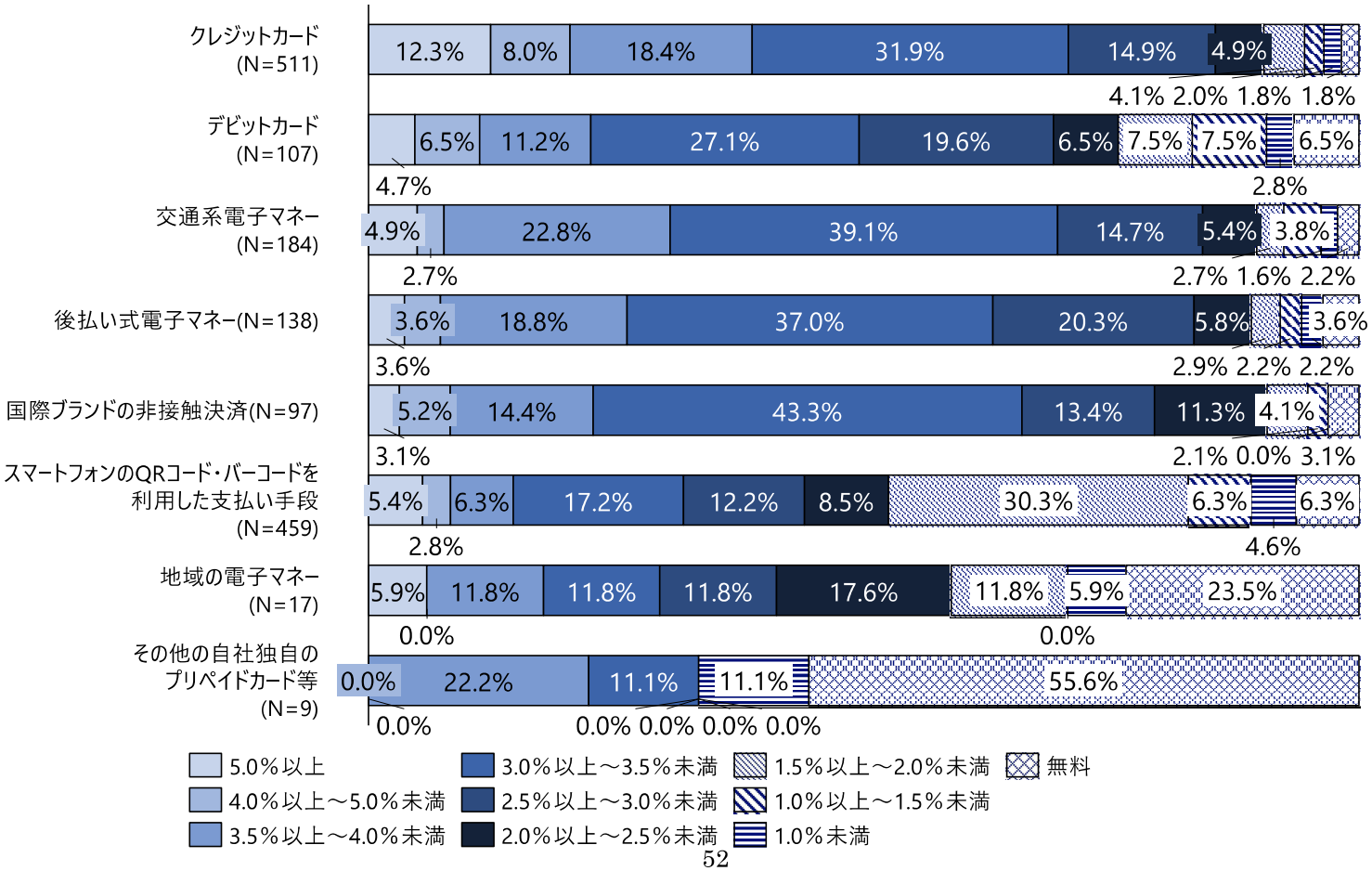


【設問文】※全員
あなたがお勤めまたは経営している店舗で、過去5年間に現金の取扱に関して次のようなトラブルは生じましたか。当てはまるものをすべてお知らせください。



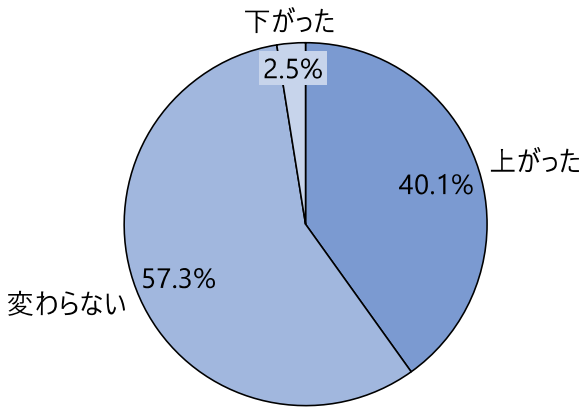
決済手数料関連

【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で導入しているキャッシュレス決済の加盟店手数料率について、それぞれ当てはまるものをお知らせください。



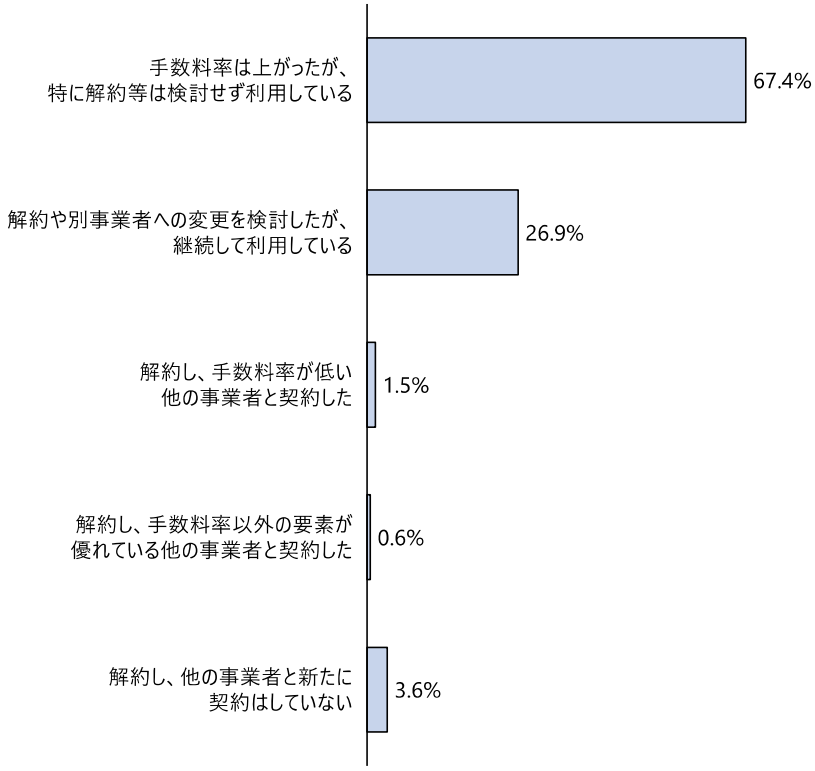
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で導入しているキャッシュレス決済の加盟店手数料率は直近1年間で変化がありましたか。

N=825

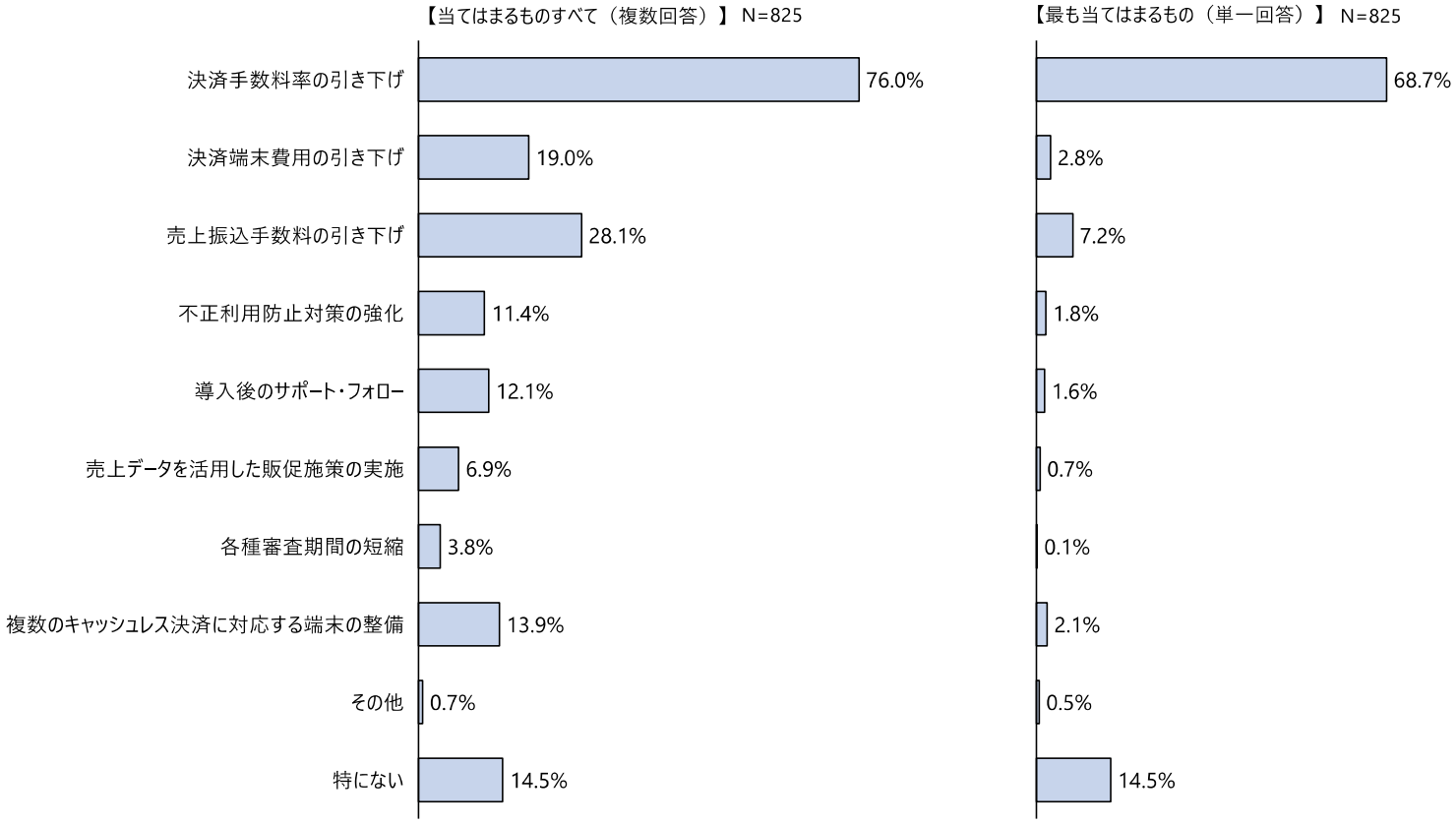


【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している企業で導入している手数料率が上がったことに対し取られた対応をお知らせください。

N=331



【設問文】※キャッシュレス決済手段を未導入の店舗
キャッシュレス決済事業者に対して、期待することをすべてお知らせください。また、その中で最も期待することをお知らせください。



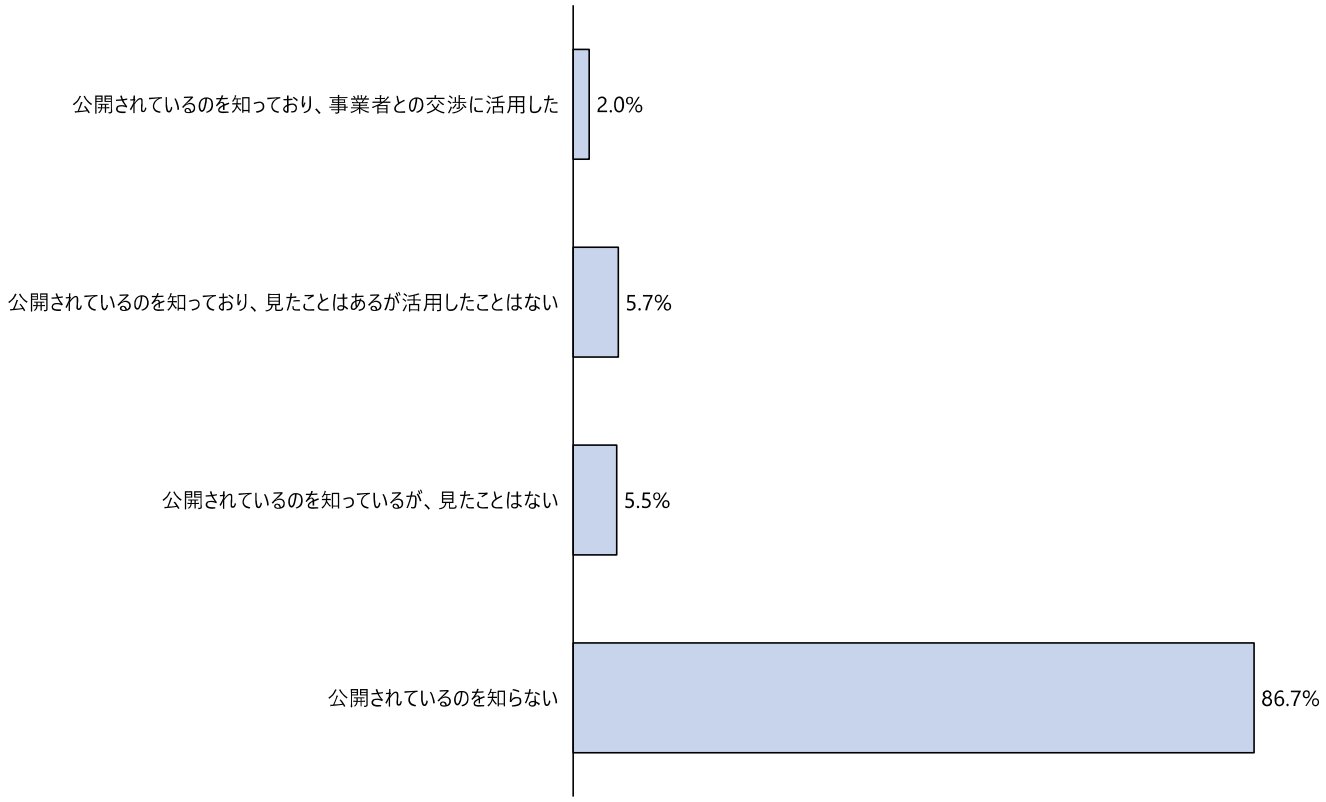
【設問文】※全員
キャッシュレス決済の決済手数料について、それぞれあてはまる数字をお答えください（小数点可）。0％～10％の数値にてお答えください。

（平均値）		「高い」と感じ始める決済手数料率	「安い」と感じ始める決済手数料率	「高すぎて導入できない」と感じ始める決済手数料率	「安すぎてサービスに問題があるのではないか」と感じ始める決済手数料率
導入済み	全体 (N=825)	4.4%	1.9%	6.2%	0.6%
未導入	全体 (N=206)	4.5%	1.8%	6.3%	0.7%

（中央値）		「高い」と感じ始める決済手数料率	「安い」と感じ始める決済手数料率	「高すぎて導入できない」と感じ始める決済手数料率	「安すぎてサービスに問題があるのではないか」と感じ始める決済手数料率
導入済み	全体 (N=825)	4.0%	2.0%	5.0%	0.5%
未導入	全体 (N=206)	5.0%	2.0%	6.0%	1.0%

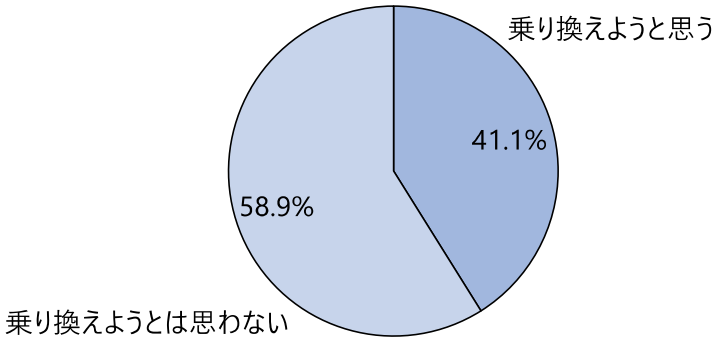
【設問文】※全員
キャッシュレス推進協議会にて、加盟店手数料の料率が公開されているのをご存知ですか。最も当てはまるものをお知らせください。

N=1,031



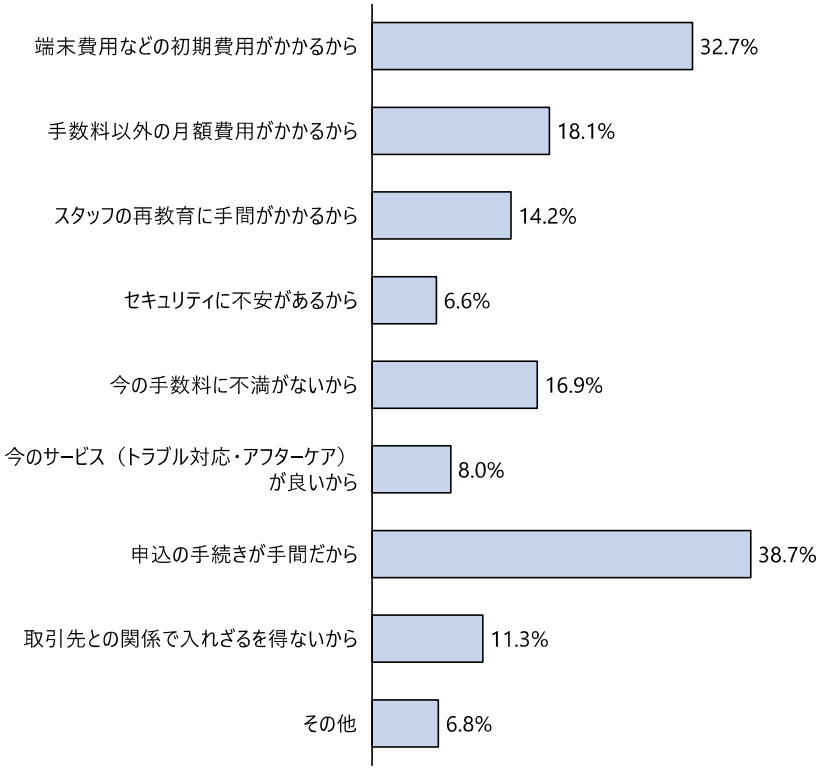
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
現在利用している決済サービスのほかに手数料率が安いものがあれば乗りかえようと思いますか。

N=825



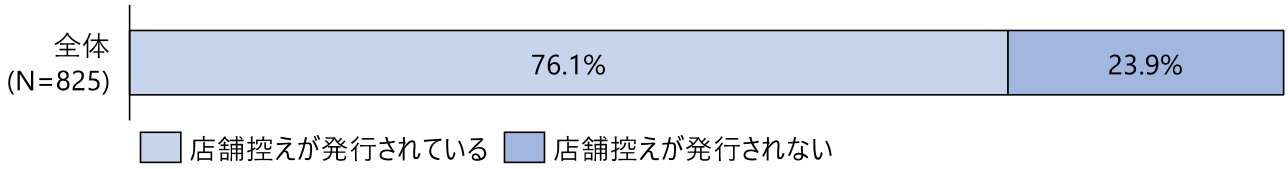
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
手数料率が安い決済サービスに乗り換えようと思わない理由について、当てはまるものをすべてお知らせください。

N=486

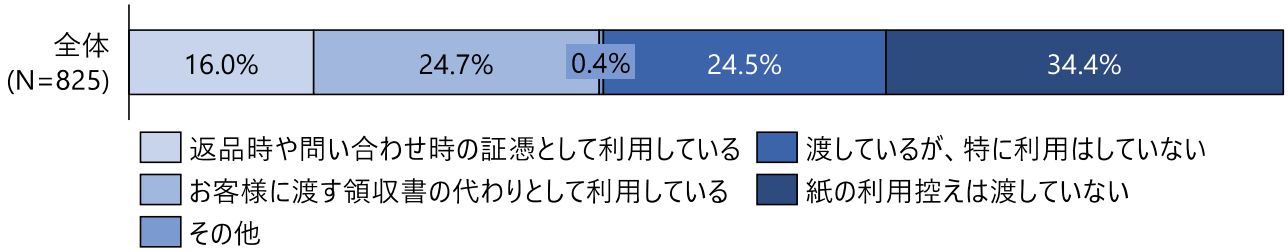


ペーパーレス

【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、キャッシュレス決済が利用された際の紙の店舗控えを利用していますか。最も当てはまるものをお知らせください。

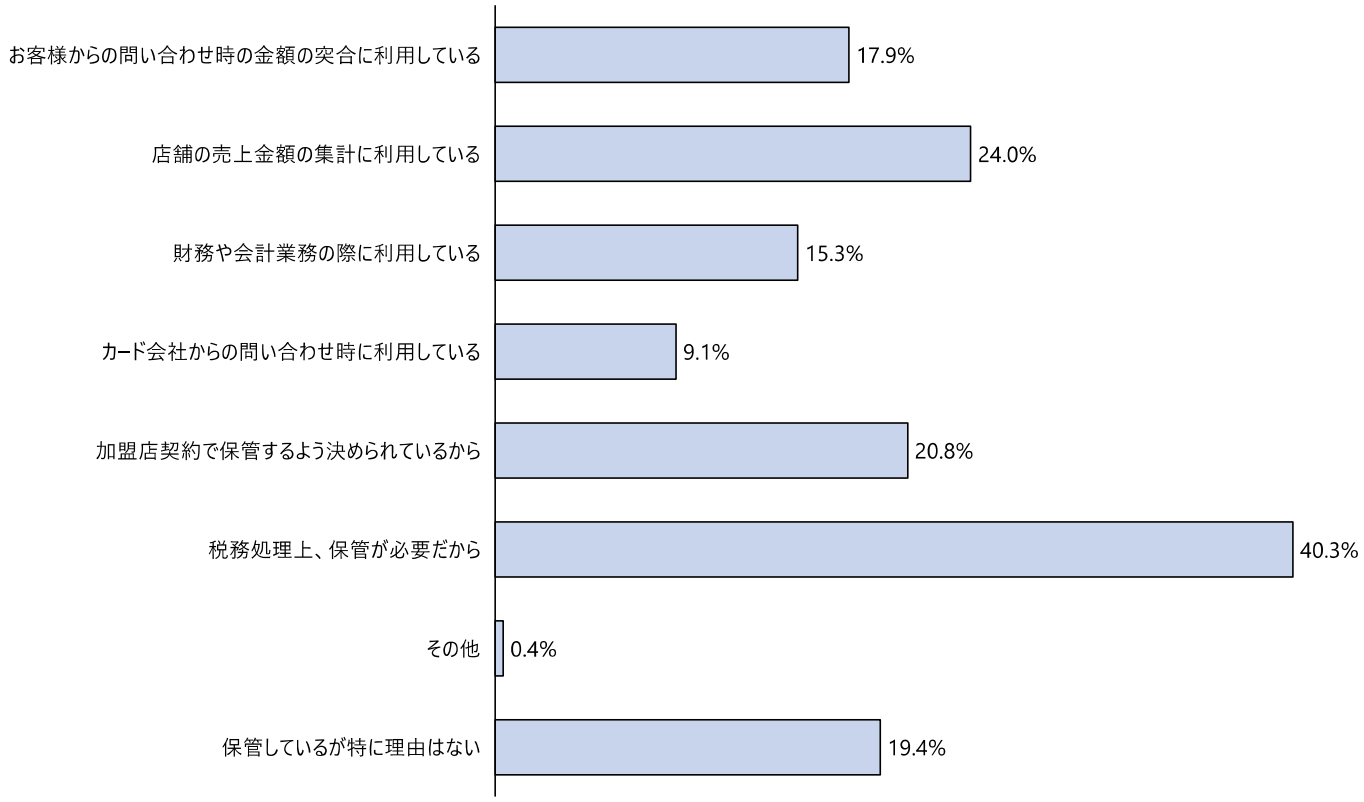


【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、キャッシュレス決済時にお客様にお渡ししている紙の利用控えについて、どのように利用されていますか。最も当てはまるものをお知らせください。

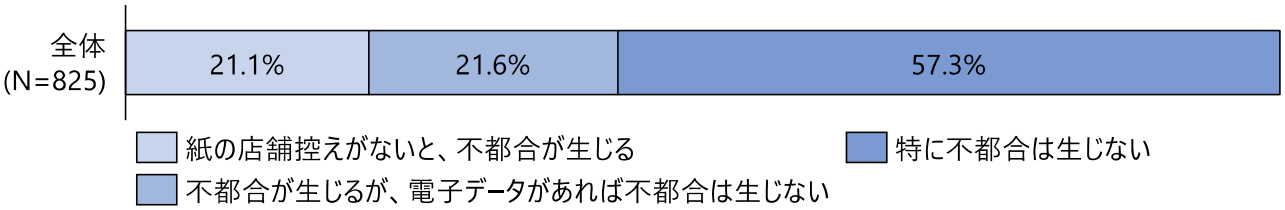


【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗での、保管しているキャッシュレス決済が利用された際の紙の店舗控えの用途について当てはまるものをお知らせください。

N=504



【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
キャッシュレス決済が利用された際の紙の店舗控えが発行されない場合、あなたがお勤めまたは経営している店舗にとって、不都合が生じますか。最も当てはまるものをお知らせください。



【設問文】※キャッシュレス決済が利用された際の紙の店舗控えが発行されない場合、紙の店舗控えがないと不都合が生じる、または不都合が生じるが、電子データがあれば不都合が生じないと回答した店舗
紙の店舗控えが廃止された場合に、不都合が生じる理由についてお知らせください。

N=260

主な不都合の理由
✓ 「紙の店舗控の方が内容の確認を迅速に行うことが出来る」「紙の方が管理が楽」 ✓ 「トラブルの予防やトラブル発生時の対応等のために紙の店舗控が欲しい」 ✓ 「機器の故障やデータ破損等が心配」「機器の操作に不安がある」

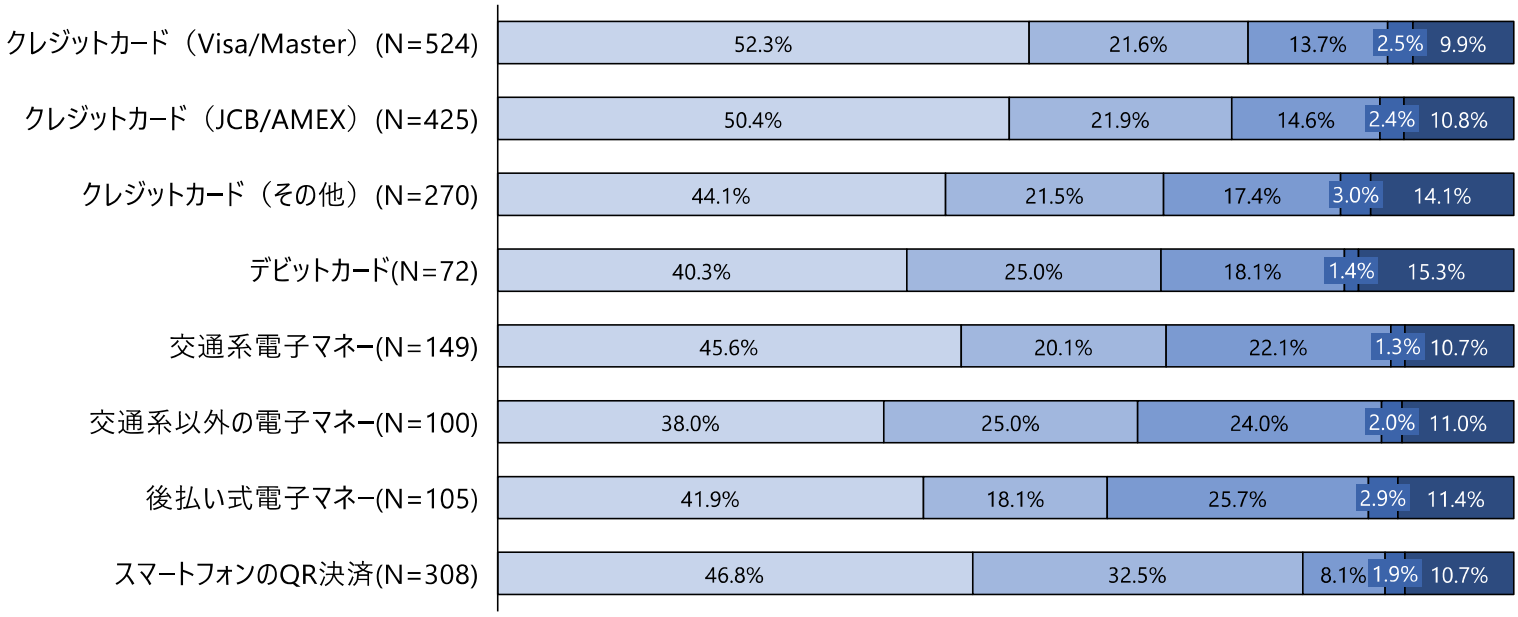
（参考17）第２回店舗アンケート／調査結果

＜調査概要＞

■ 調査実施期間
- 令和4年2月

■ 調査対象者
- キャッシュレス決済を導入済みの小売業、飲食サービス業を営む中小企業かつ、回答者が経営者・役員、個人事業主
- 全体：552ss
- 内訳
  - 小売業：357ss
  - 飲食サービス業：195ss

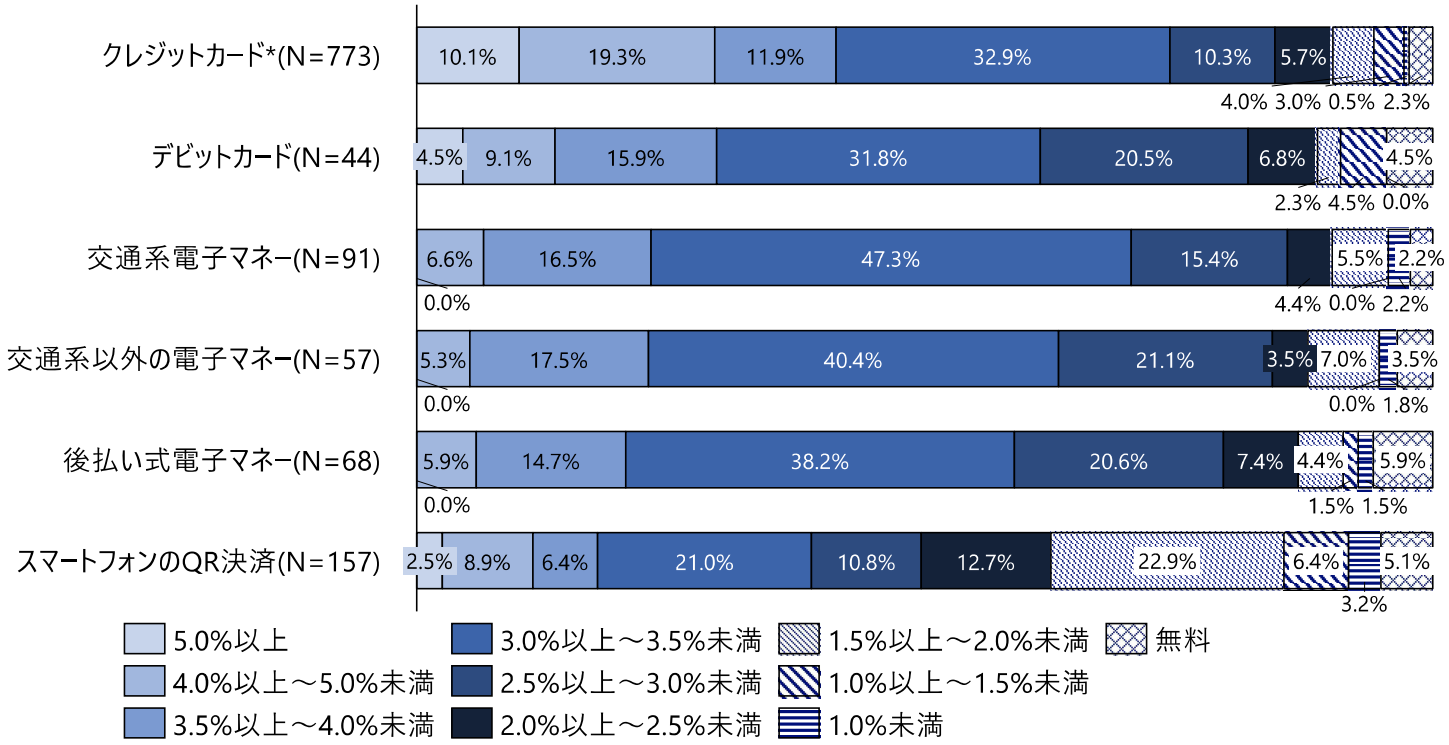
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で導入しているキャッシュレス決済の契約について、それぞれ当てはまるものをお知らせください。



- この決済サービスを提供するために決済事業者1社とのみ契約している。
- この決済サービスを提供するために決済事業者複数と契約している。
- 決済代行事業者(PSP)※と複数のサービスについて一括で契約している。
- 入店している商店街組合や百貨店等と複数のサービスについて一括で契約している。
- この決済サービスを提供するために決済事業者との契約、決済代行事業者（PSP）との契約、入店している商店街組合や百貨店等との契約のうち複数を併用している

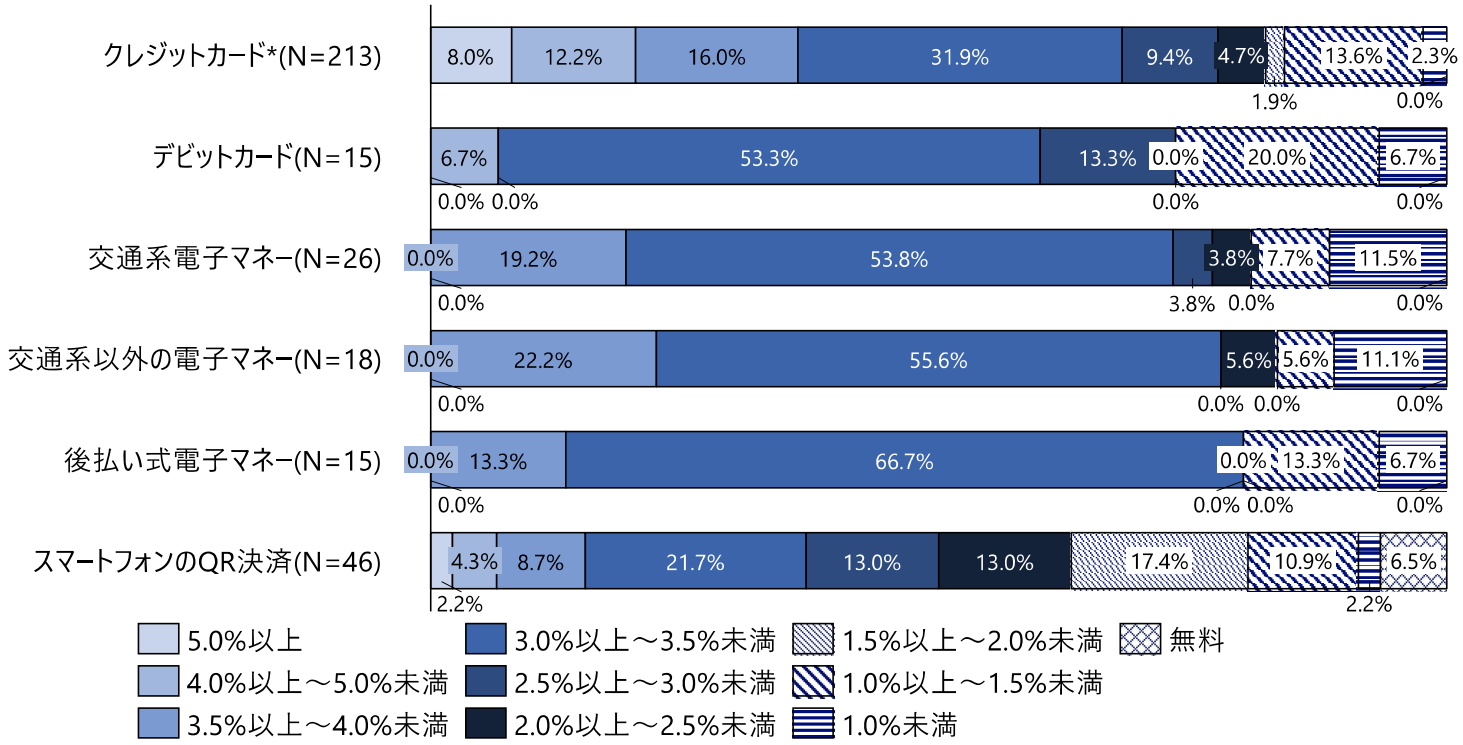
※「分からない」を除く

【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で導入しているキャッシュレス決済について、決済時の加盟店手数料について、それぞれ当てはまるものをお知らせください。



＊ビジネスモデルの近しいクレジットカードブランド等ごとに区分して回答を得たものを集計
※「分からない」を除く

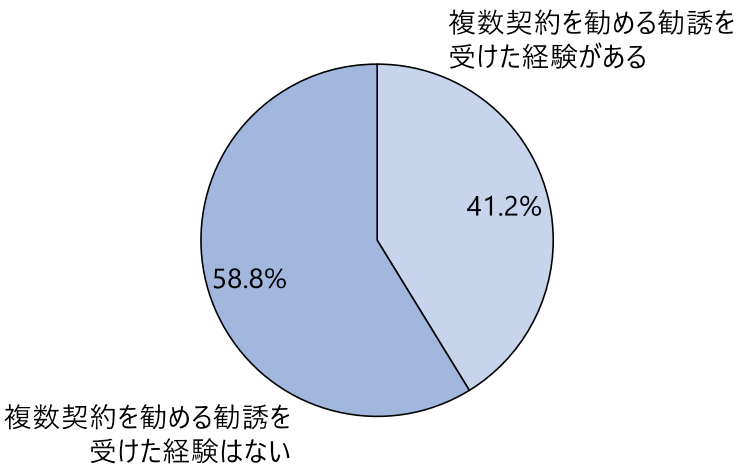
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で導入しているキャッシュレス決済について、決済時の加盟店手数料について、最大値と最小値を、それぞれ当てはまるものをお知らせください。（決算手段毎に2つまでお選びください。最大値と最小値が同じ水準の場合は、該当するものを1つお選びください。）



＊ビジネスモデルの近しいクレジットカードブランド等ごとに区分して回答を得たものを集計
※最大値と最小値が同水準の回答者が大多数であったため、まとめて表示
「分からない」を除く

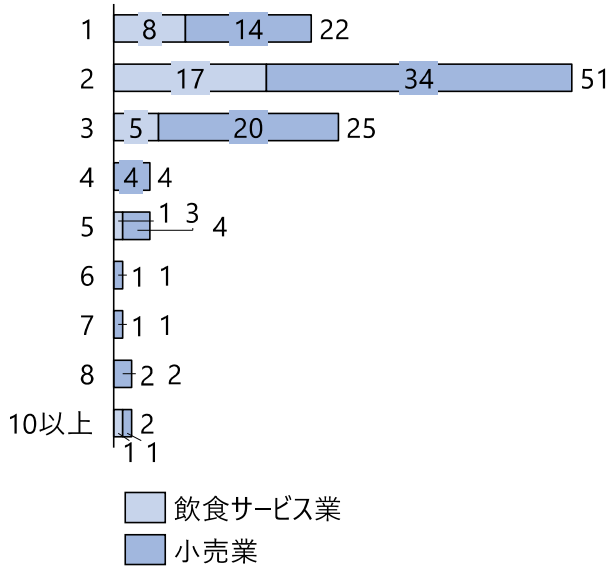
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で、VISA及び、もしくはMastercardのクレジットカードについて、既存のクレジット加盟店契約に加えて別のカード会社から複数契約を勧める勧誘を受けた経験があるか、お知らせください。

N＝274



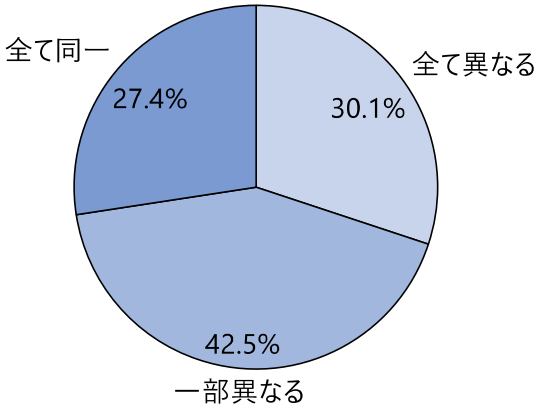
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で、VISA及び、もしくはMastercardのクレジットカードについて、契約しているキャッシュレス決済事業者数をお知らせください。

N＝113

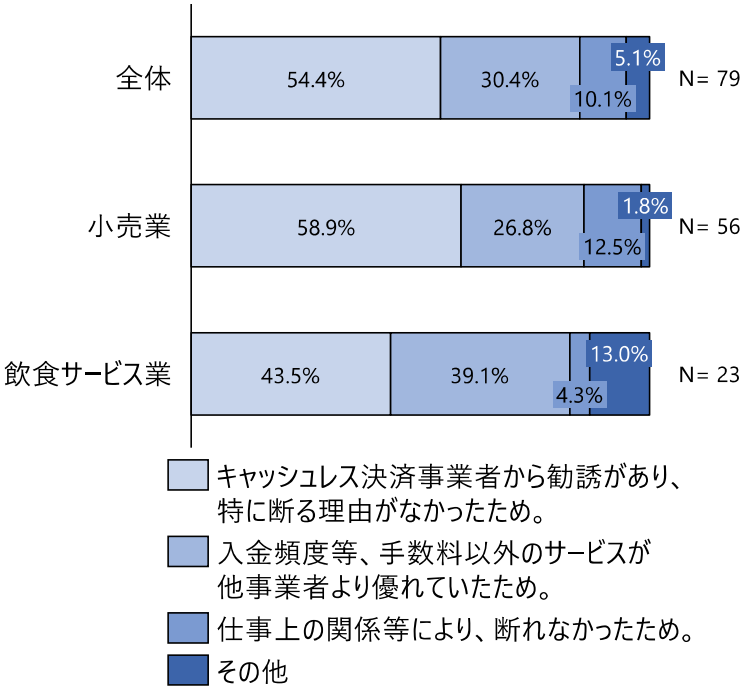


【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で、VISA及び、もしくはMastercardのクレジットカードについて、契約している複数のキャッシュレス決済事業者間に手数料の差があるかをお知らせください。

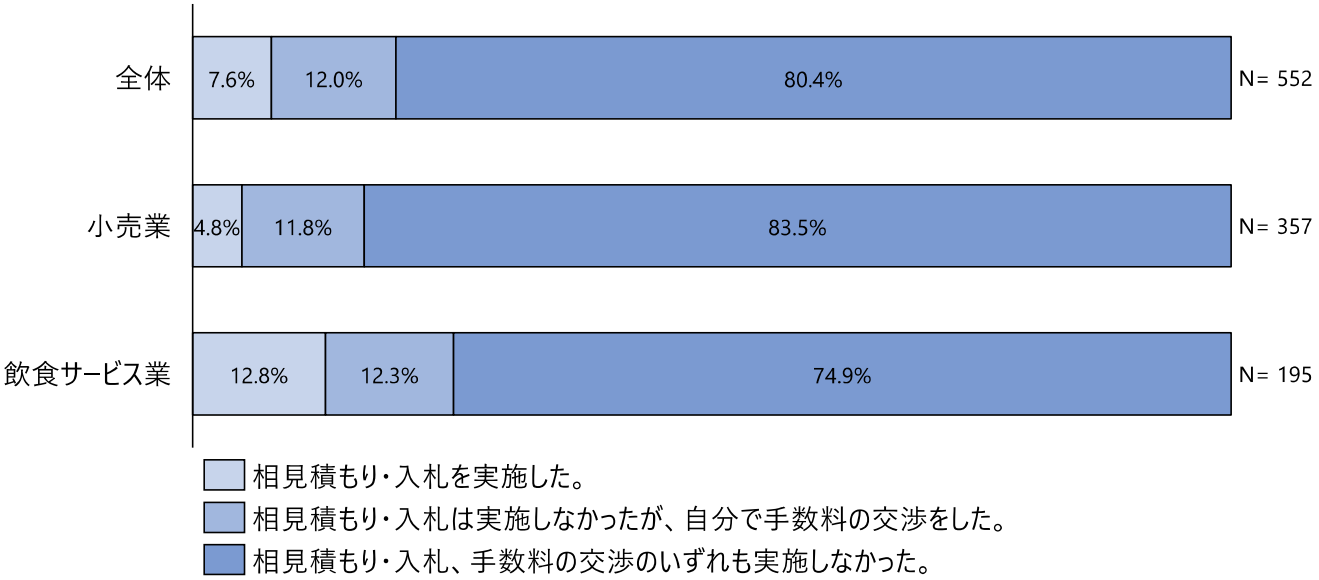
N＝113



【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で、VISA及び、もしくはMastercardのクレジットカードについて、複数のキャッシュレス決済事業者との間で手数料が同一の加盟店契約を行っている理由をお知らせください。

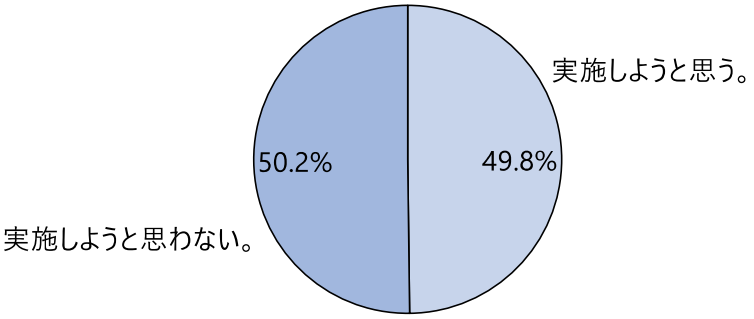


【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
契約するクレジットカードのキャッシュレス決済事業者を決定した際、相見積もりや入札などを実施したか、お知らせください。



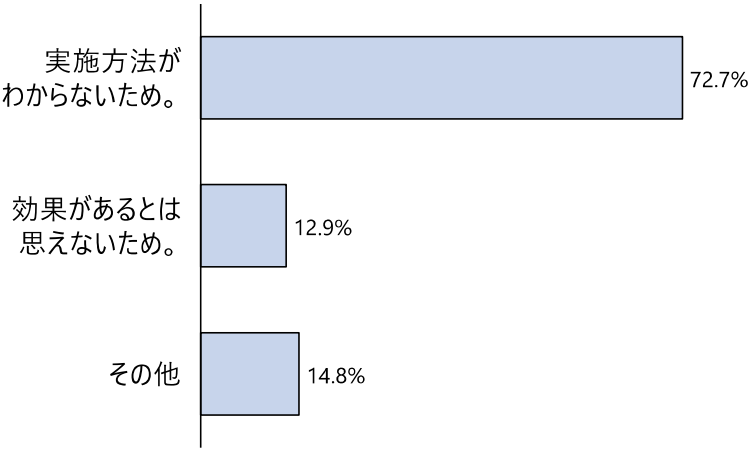
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
既存の調査ではキャッシュレス決済事業者の選定時に相見積もり・入札を行った場合、そうでない場合に比べて加盟店手数料が0.1%～0.5%低く契約できているという結果が出ています。これを踏まえて、次回決済サービス導入検討する機会があれば、相見積もり・入札を実施しようと考えるか、お知らせください。

N=510

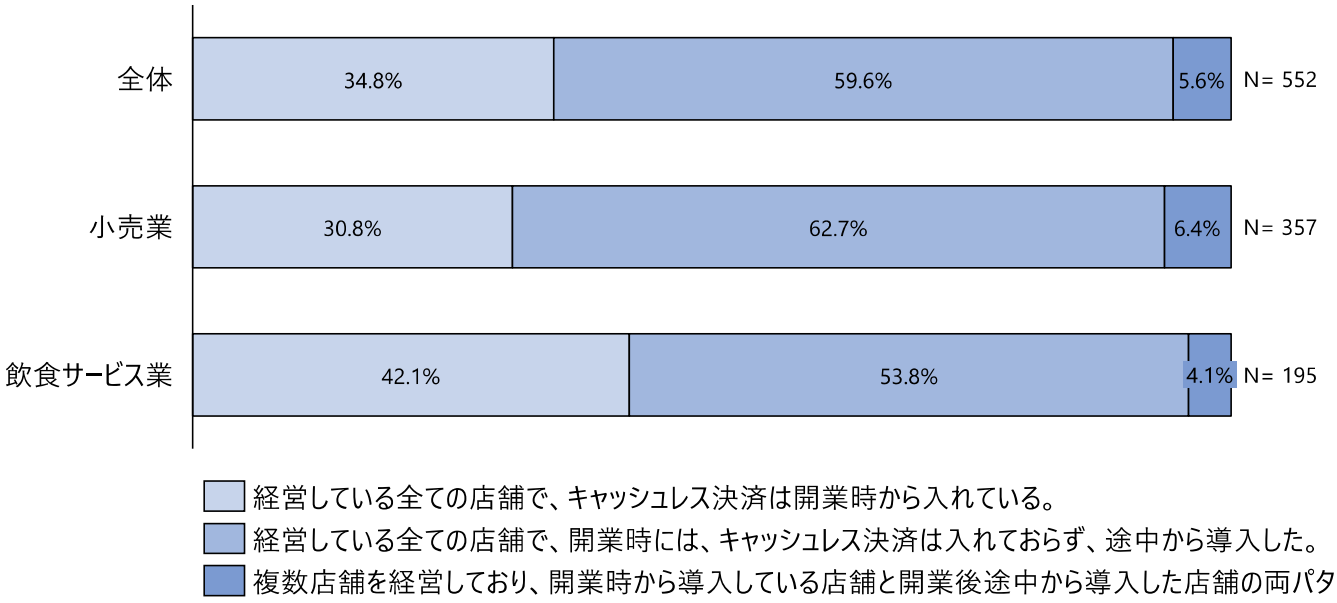


【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
将来的にも相見積もり・入札を実施しようと思わない理由として、当てはまるものをすべてお知らせください。

N=256

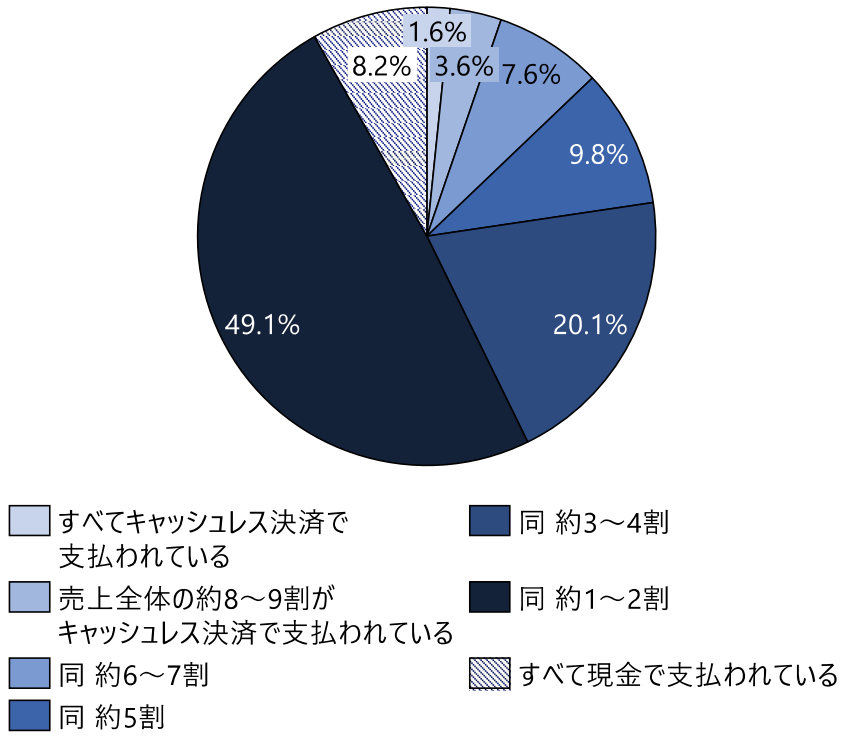


【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で、キャッシュレス決済を導入した時期について、当てはまるものをお知らせください。



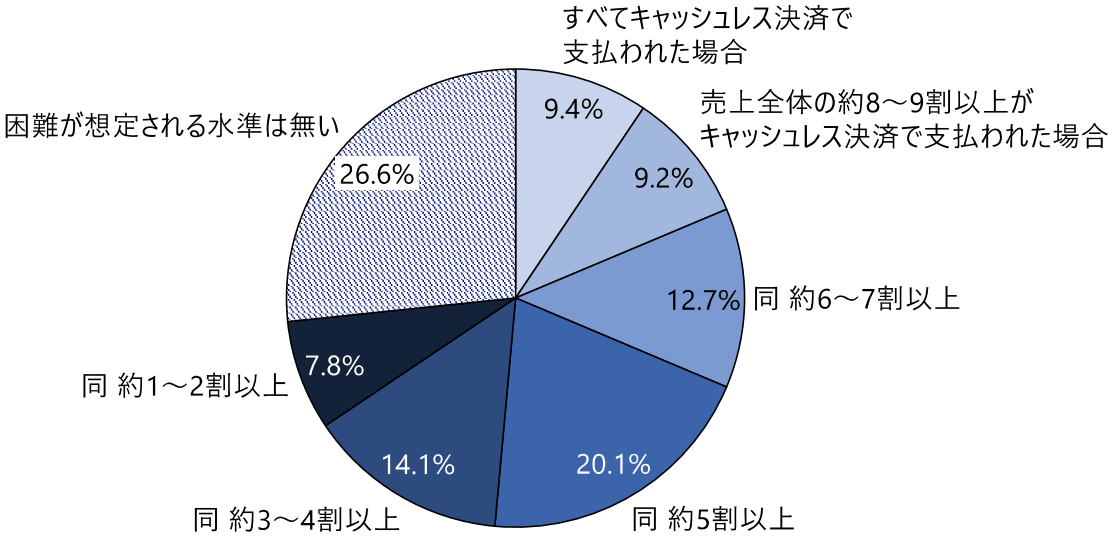
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗では、実際に売上全体のどのくらいの割合がキャッシュレス決済によって支払われていますか。最も当てはまるものをお知らせください。

N=552



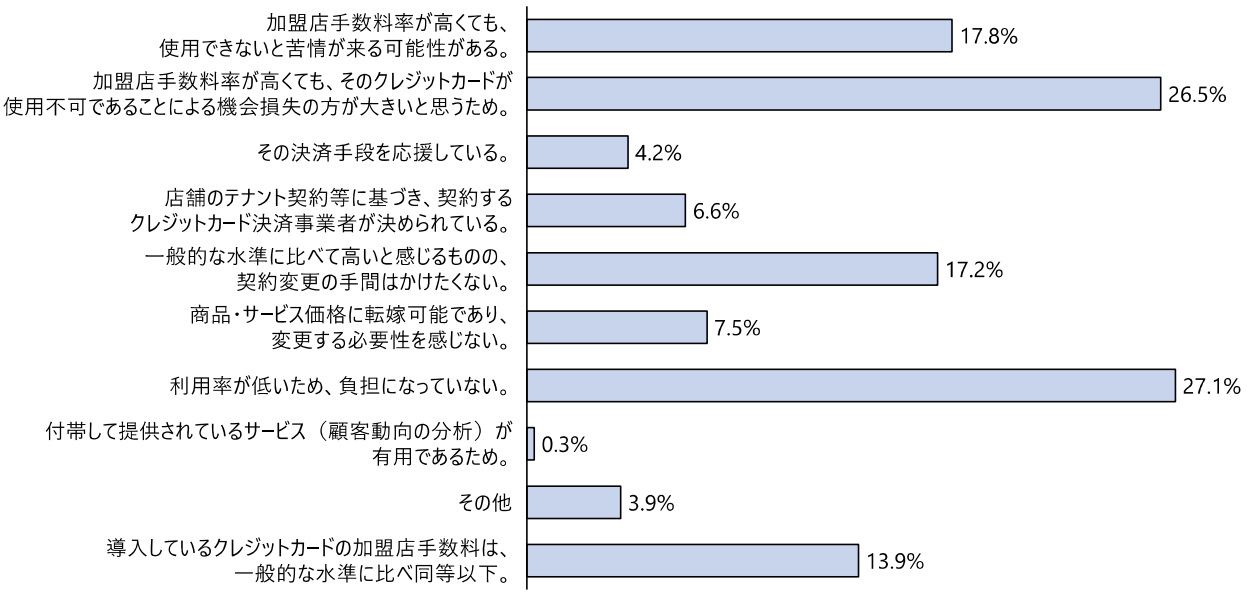
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
現在、社会全体のキャッシュレス決済比率は年率2～3%程度のペースで増加しており、各店舗におけるキャッシュレス決済比率は上昇していくものと予想されます。仮に、あなたがお勤めまたは経営している店舗のキャッシュレス決済比率が現在の倍になれば、加盟店手数料は今の倍になることになります。それを踏まえて質問です。あなたがお勤めまたは経営している店舗では、仮に今後売上げ全体に占めるキャッシュレス決済がどの程度の割合まで増加した場合に、加盟店手数料の負担増により経営に困難を来すと想定されるか、最も当てはまるものをお知らせください。

N=552



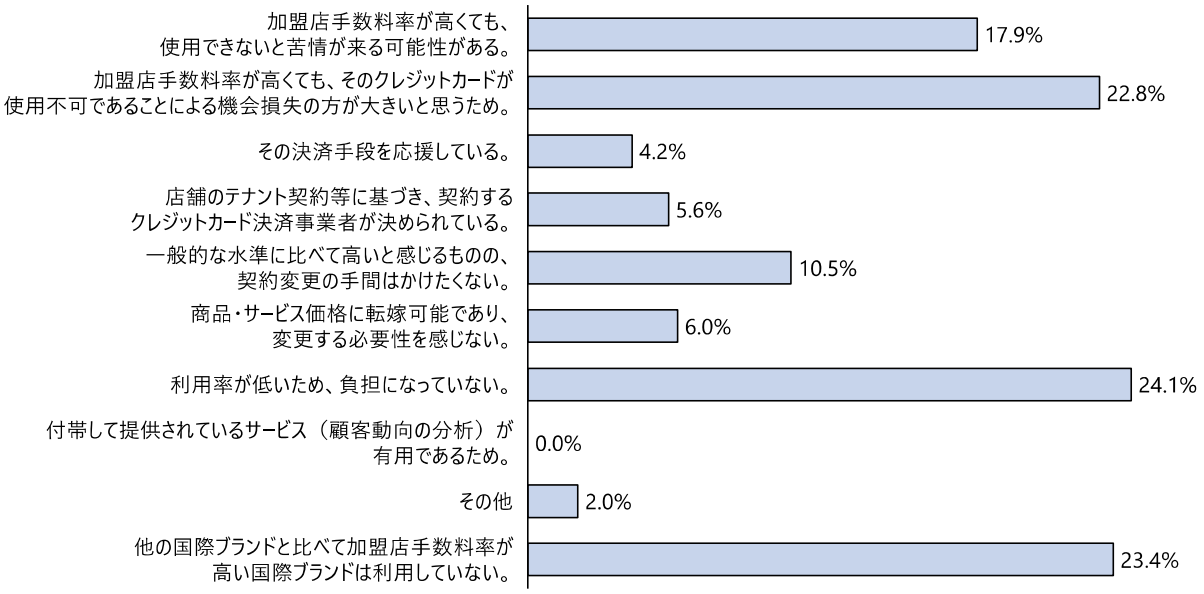
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で導入しているクレジットカードの加盟店手数料率について、一般的な水準（3.0%～3.5%）より高い場合であっても、より安価な他のキャッシュレス決済手段に変えない理由について、当てはまるものをすべてお知らせください。

N=332



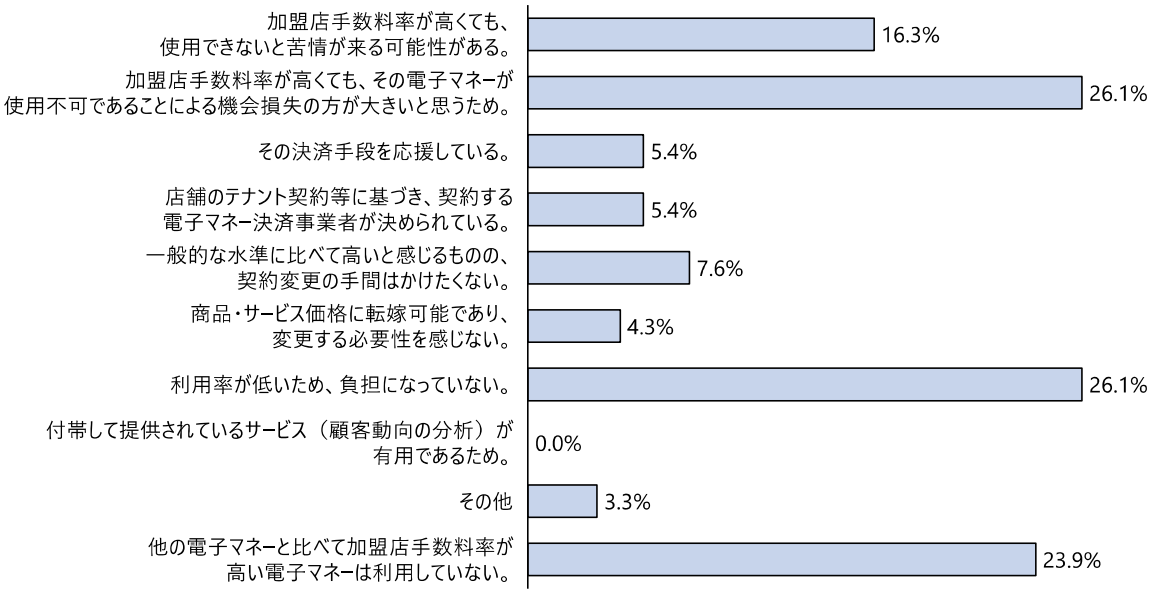
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で導入しているクレジットカード（国際ブランドの非接触決済を含む）で、他の国際ブランドと比べて加盟店手数料率が高い国際ブランドを利用している場合、その理由について、当てはまるものをすべてお知らせください。

N=552



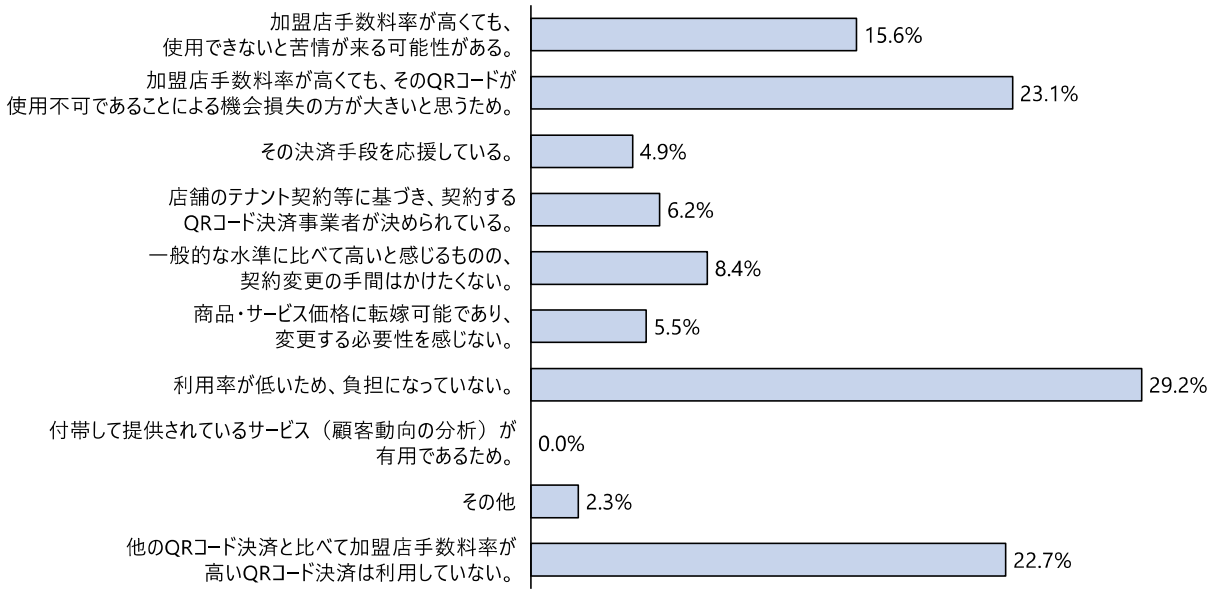
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で導入している電子マネーで、他の電子マネーと比べて加盟店手数料率が高い電子マネーを利用している場合、その理由について、当てはまるものをすべてお知らせください。

N=184



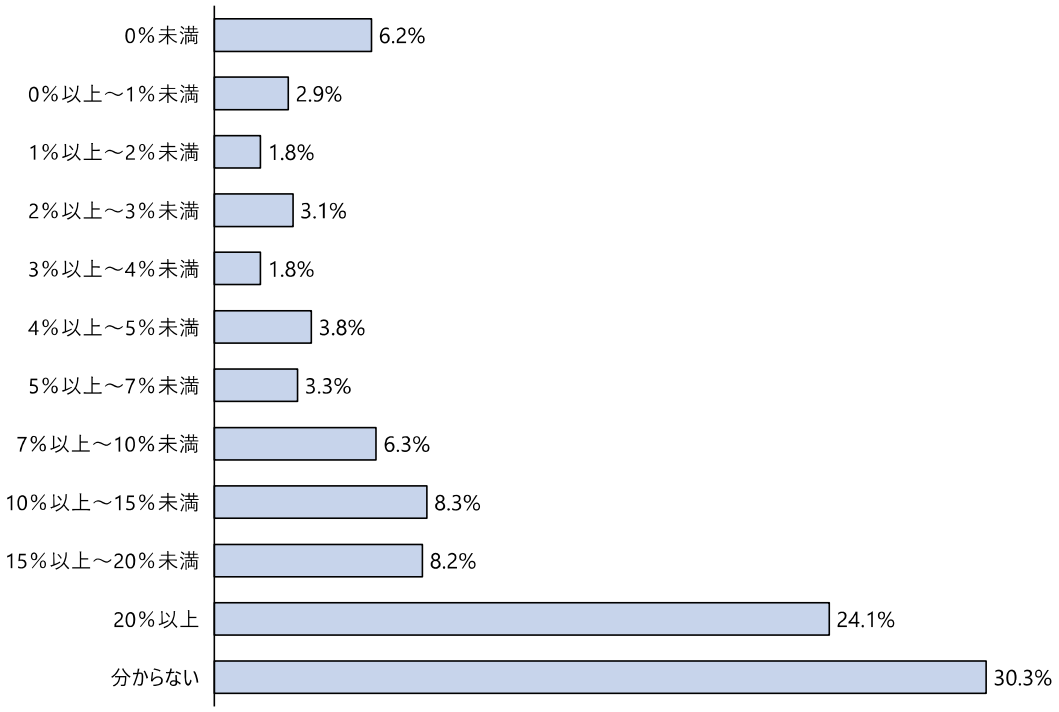
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗で導入しているQRコード決済で、他のQRコード決済と比べて加盟店手数料率が高いQRコード決済を利用している場合、その理由について、当てはまるものをすべてお知らせください。

N=308

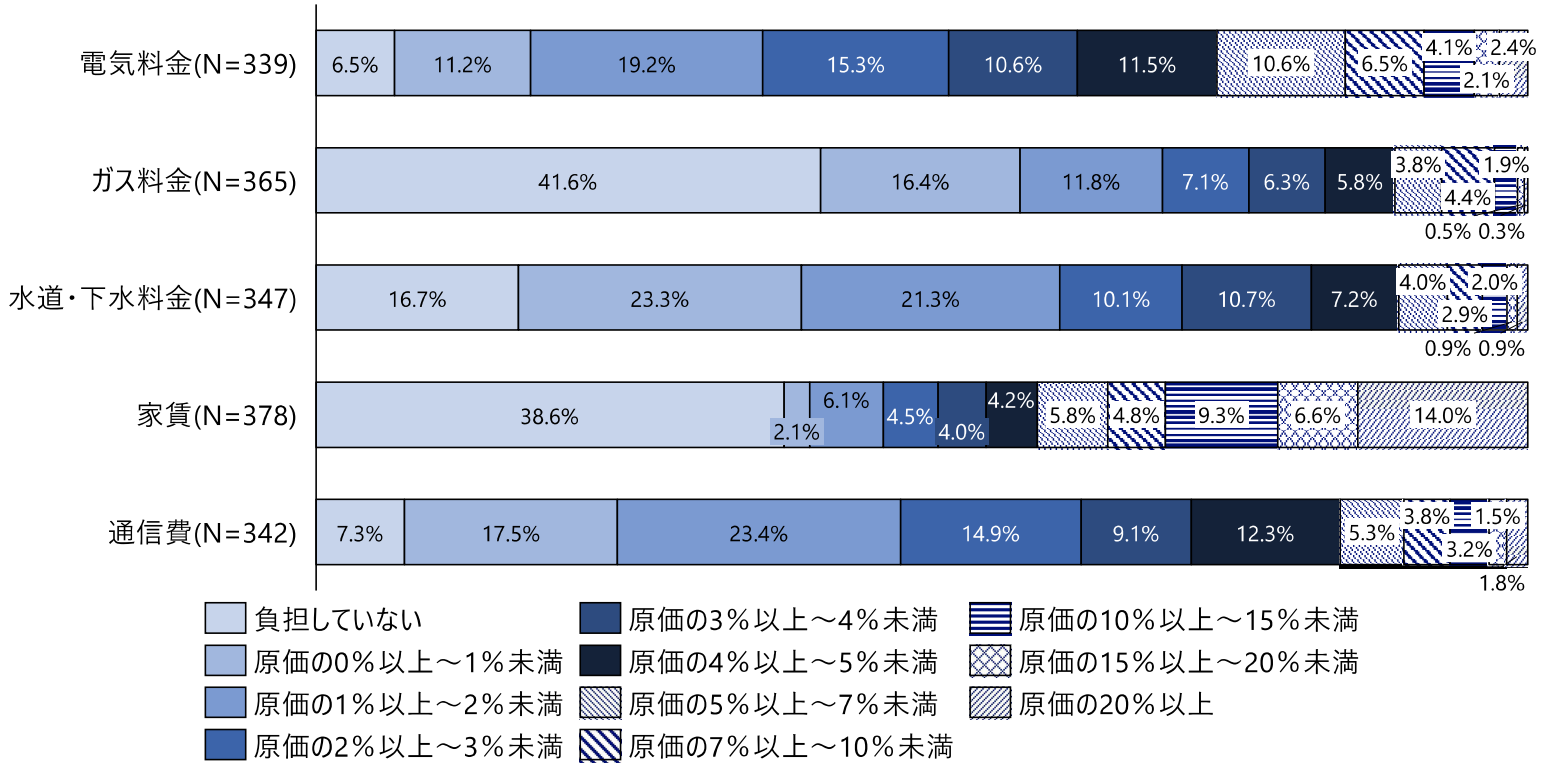


【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している企業の直近の営業利益率について、最も当てはまるものをお知らせください。

N=552



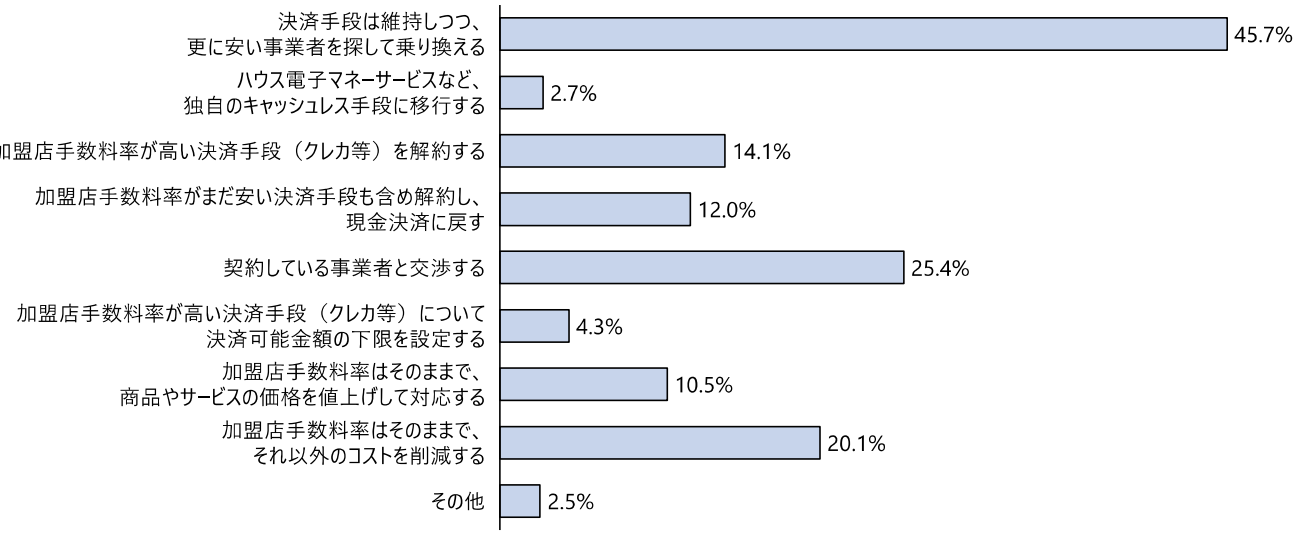
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗における店舗経営の原価を構成する主な費用項目の構成比について、それぞれ当てはまるものをお知らせください。



※「分からない」を除く

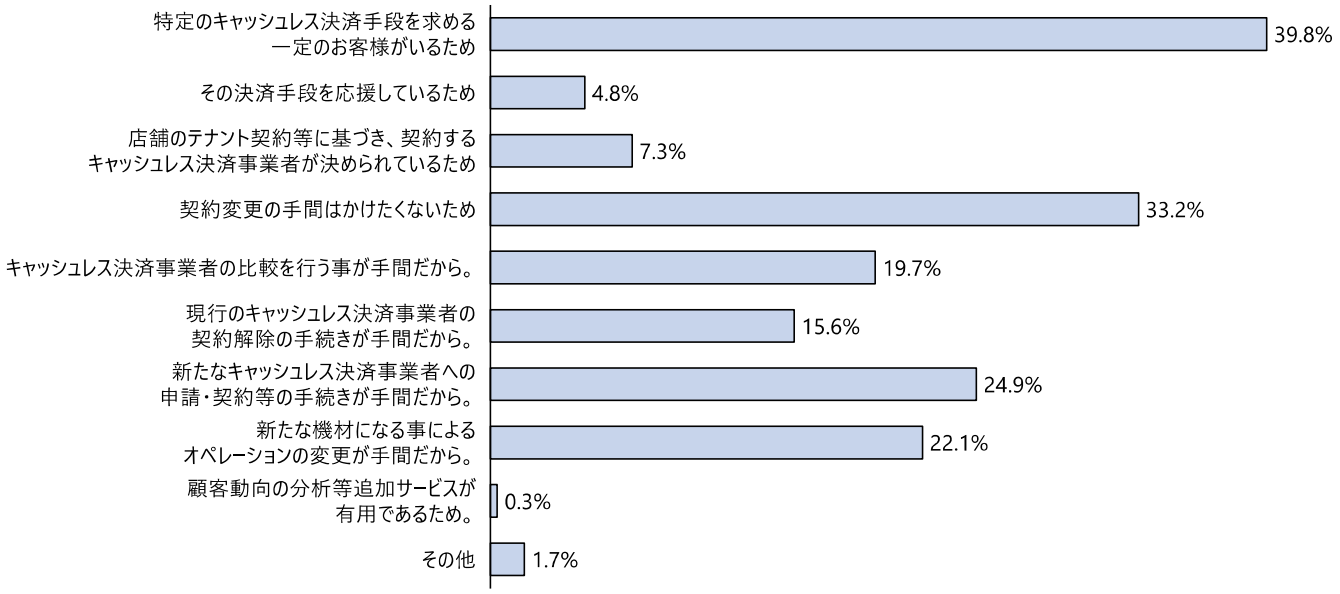
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗における、売上全体に占めるキャッシュレス決済比率が、経営に困難を来すと想定される水準に達した際の取り組みについて、当てはまるものをすべてお知らせください。

N=552



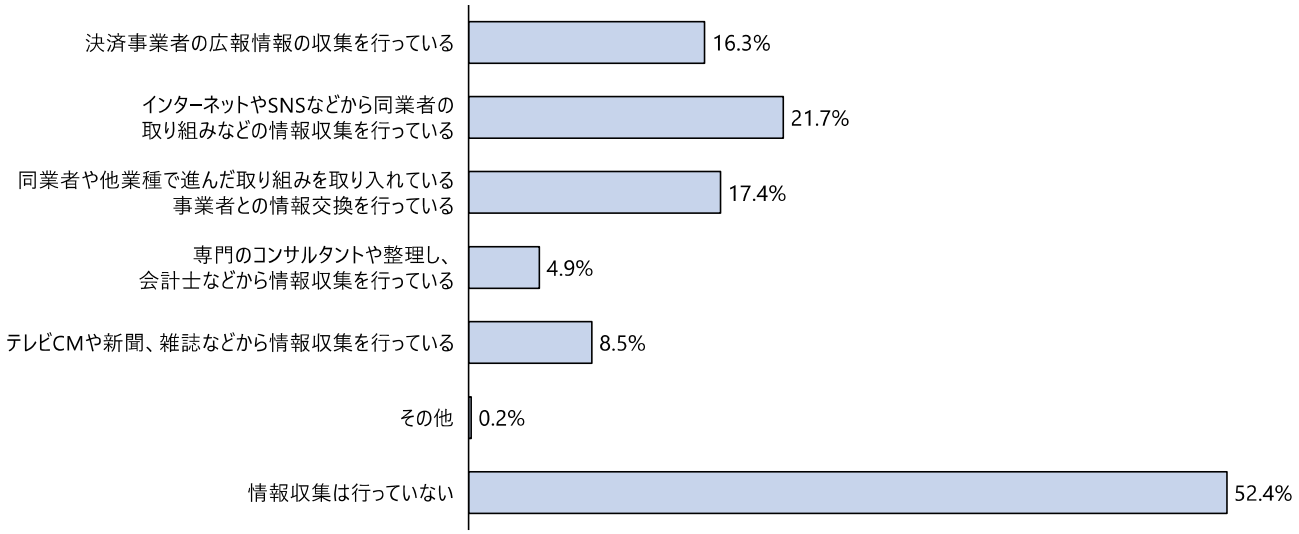
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
前問で決済事業者を変更しない前提の選択肢5. 契約している事業者と交渉する6. 加盟店手数料率が高い決済手段（クレカ等）について決済可能金額の下限を設定する7. 加盟店手数料率はそのままで、商品やサービスの価格を値上げして対応する8. 加盟店手数料率はそのままで、それ以外のコストを削減するを選択した理由として、当てはまるものをすべてお知らせください。

N=289



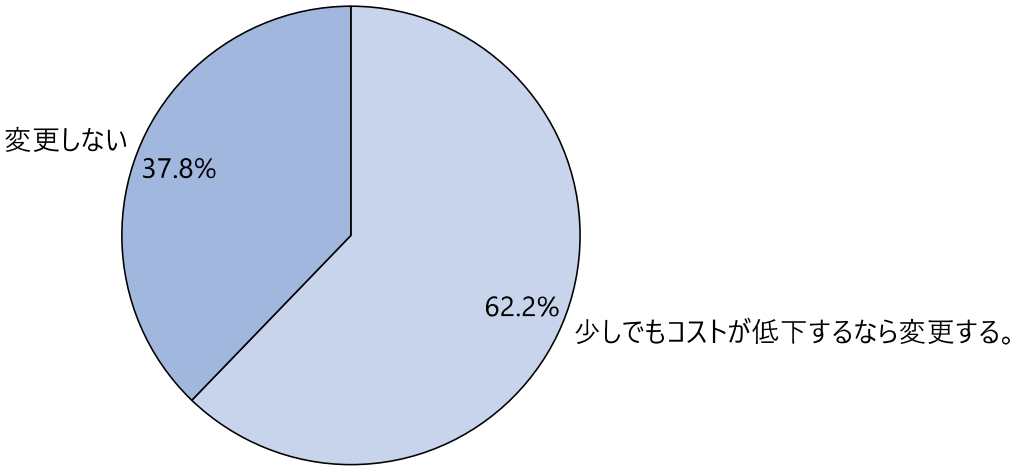
【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
加盟店手数料率の低減やキャッシュレス決済を利活用するための情報収集について、当てはまるものをすべてお知らせください。

N=552

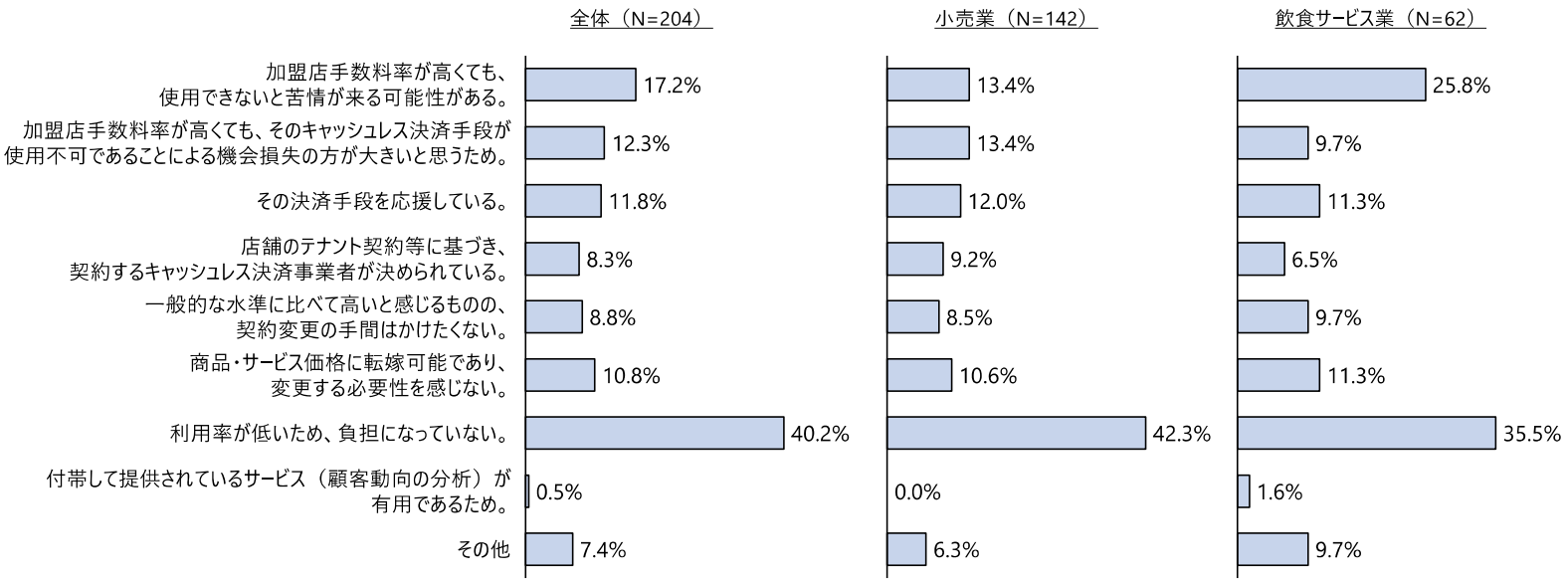


【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
現在導入しているキャッシュレス決済サービスについて、初期費用、加盟店手数料等、キャッシュレス決済事業者に支払う費用全体を考慮して、現在よりもコストが低下するのであれば、決済事業者を変更するか、お答えください。

N=540

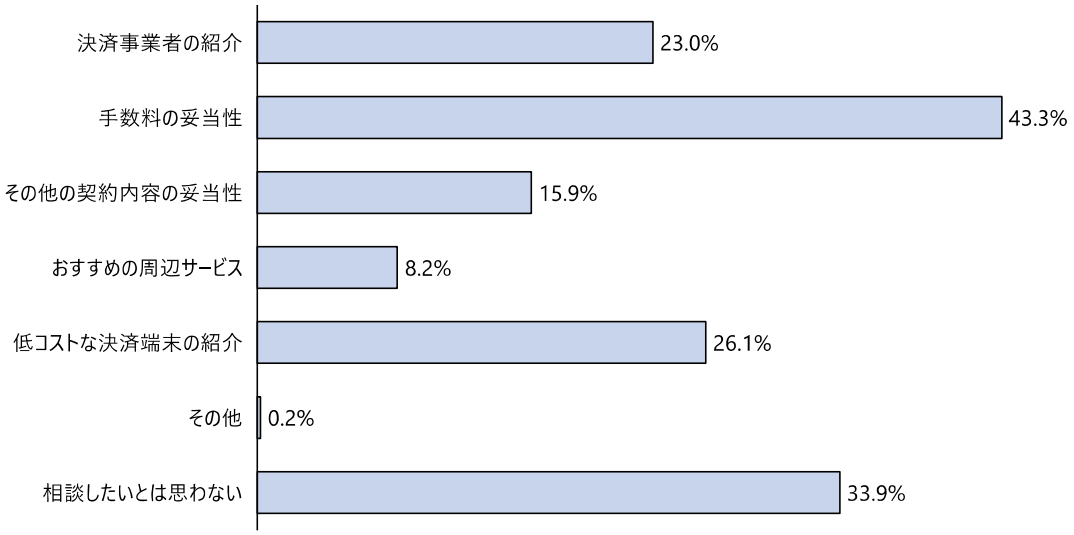


【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
キャッシュレス決済事業者に支払う費用全体を考慮して、現在よりもコストが全体として低下する場合であっても決済事業者を変更しない理由として、当てはまるものをすべてお知らせください。



【設問文】※キャッシュレス決済手段を導入済の店舗
あなたがお勤めまたは経営している店舗に適したキャッシュレス決済サービスについて、公共のサービス等で相談できるとしたら何を相談したいと思いますか。当てはまるものをすべてお知らせください。

N=552



（参考 18）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　開催状況

第 1 回　令和 3 年 8 月 27 日（金）13:30～15:30

- 日本のキャッシュレスの現状
- 中間整理の振り返り
- 令和 3 年度事業の全体像
- 検討会のアジェンダ(案)
- 各調査の内容

第 2 回　令和 3 年 10 月 18 日（月）14:00～16:30

- クレジットカード、電子マネー、コード決済に係るコスト構造
- 消費者周知のあり方素案
- キャッシュレス決済に係る店舗における検証の進捗
- 今後検討会で掘り下げていくべき論点

第 3 回　令和 4 年 3 月 2 日（水）10:00～13:00

- キャッシュレス決済のコスト構造
- キャッシュレス決済の政策的意義
- キャッシュレス決済加盟店舗等の状況
- とりまとめ（案）

（参考 19）委員／オブザーバー名簿

委員

井尾 慎之介	ヘイ株式会社　パートナーリレーションズ本部長
磯田 太郎	三井住友カード株式会社　経営企画部　部長
梅澤 拓	長島・大野・常松法律事務所　パートナー弁護士
江口 法生	一般社団法人　日本スーパーマーケット協会　専務理事
加藤 正敏	日本商工会議所　中小企業振興部長
川田 博樹	PayPay 株式会社　CEO 室 室長
河野 修平	A.T.カーニー株式会社　パートナー
坂口 康則	株式会社ジェーシービー　総合企画部　部長
祖山 智幸	東日本旅客鉄道株式会社　MaaS・Suica 推進本部 決済事業部門　次長
林 秀弥	名古屋大学大学院　法学研究科　教授
藤原 靜雄	中央大学大学院　法務研究科　教授
淵田 康之	野村資本市場研究所　シニアフェロー
柳瀬 隆志	嘉穂無線ホールディングス株式会社　代表取締役社長
吉村 美衣子	一般社団法人　日本ヒーブ協議会　代表理事
渡邊 賢	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ　IT サービス・ペイメント事業本部 カード＆ペイメント事業部　戦略・ビジネス企画統括部　統括部長
渡辺 壮一	ビザ・ワールドワイド・ジャパン株式会社　政府渉外部長

（五十音順・敬称略）

オブザーバー

関係団体

EC 決済協議会

一般社団法人　キャッシュレス推進協議会

一般社団法人　日本クレジット協会

一般社団法人　日本資金決済業協会

一般社団法人　Fintech 協会

日本クレジットカード協会

関係省庁・課室

金融庁　総合政策局　資金決済モニタリング室

経済産業省　経済産業政策局　産業資金課

経済産業省　商務・サービスグループ　商取引監督課

公正取引委員会　事務総局　取引部　取引調査室

（五十音順）