

大阪・関西万博

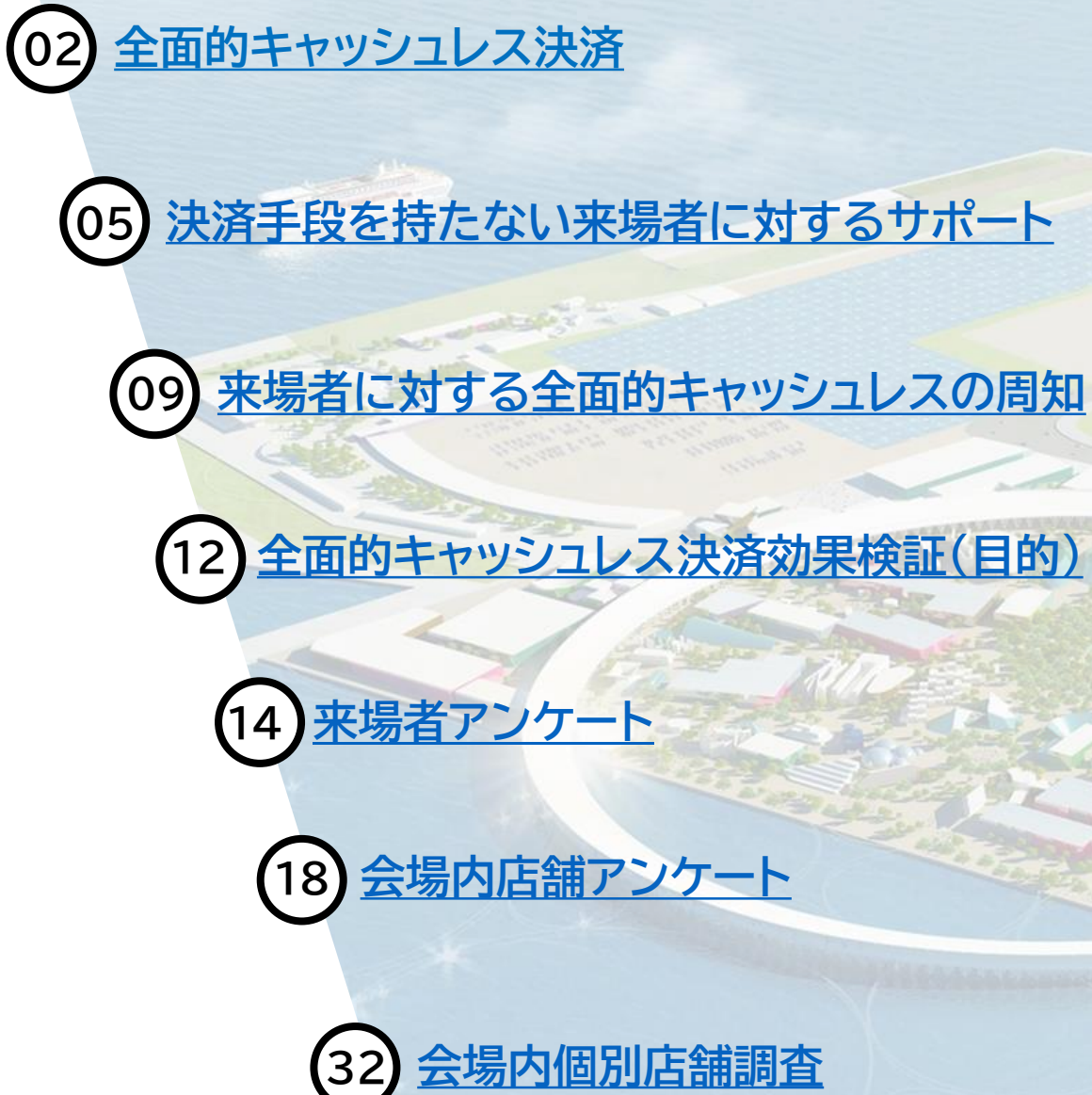
全面的キャッシュレス決済運用の効果検証

概 要

2025年11月

(公社)2025年日本国際博覧会協会

Contents

- 
- ② 全面的キャッシュレス決済
 - ⑤ 決済手段を持たない来場者に対するサポート
 - ⑨ 来場者に対する全面的キャッシュレスの周知
 - ⑫ 全面的キャッシュレス決済効果検証(目的)
 - ⑭ 来場者アンケート
 - ⑱ 会場内店舗アンケート
 - ⑳ 会場内個別店舗調査

全面的キャッシュレス決済

全面的キャッシュレス決済



全面的キャッシュレス決済はじまる！
Fully Cashless Payments Begin!

EXPO 2025

※会場内では、現金が使用できませんのでご注意ください。Cash will not be accepted.



- ① 会場内全面的キャッシュレスは、万博史上初
- ② 184日、累計来場者2900万人規模は、日本初
- ③ 73種類の国内最大級の取扱ブランドを運用
- ④ 「JPQR Global」の国内初の導入

- 万博をより楽しくするために**万博独自の電子マネー**ミャクペ！や顔認証決済(手ぶら決済)に対応

大阪・関西万博オリジナル電子マネー The Expo proprietary e-money



2025.7.5~



国際ブランド
International credit card brands

電子マネー
e-money

コード決済
code payment

+



日本の共通QRコード「JPQR」と海外のQRコード規格をつなげ、日本国内でも海外の決済アプリを使える仕組み

全面的キャッシュレス決済の運用

会場内の235店舗には、博覧会協会が決済端末とPOSシステムを無償貸与(一部に限り有償)して運営を実施

※決済端末はSMBCグループ、POSシステムはNECからの協賛により提供

決済端末 (SMBCグループ協賛)



stera terminal



stera mobile

合計1,350台

POSシステム (NEC協賛)



TWINPOS Sx

1,000台

クレジットカードや電子マネー、コード決済等、
約70種類の決済ブランドに対応



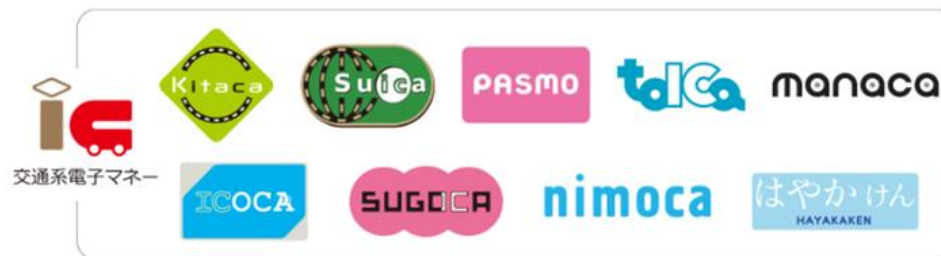
決済手段を持たない来場者に対するサポート

キャッシュレス決済手段を持たない方に対するサポート

● 会場内で利用できるプリペイド型電子マネーのブランド

会場内では以下のプリペイド型電子マネーの利用が可能。

- ・ 交通系電子マネー (Kitaca、Suica、PASMO、TOICA、manaca/マナカ、ICOCA、SUGOCA、nimoca、はやかけん)
- ・ 楽天Edy
- ・ WAON
- ・ Nanaco



● プリペイドカードの販売

プリペイドカードは一般に流通しているブランドであるため、来場前にコンビニやECサイトでの事前購入を推奨し、会場内で必要となった場合に備え、以下のエリアにてプリペイドカード販売機を設置した。

<会場でのプリペイドカード販売>

- ・ 東ゲート前と西ゲート前にあるチケット引換所内
- ・ 東ゲートマーケットプレイス ATM・チャージ機設置エリア
- ・ 西ゲートマーケットプレイス マネープラザ



※ 会場内プリペイドカード販売機



キャッシュレス決済手段を持たない方に対するサポート

● 現金チャージ機設置について

TOPPANエッジ株式会社からの協賛により、会場内では公式売店やレストランなどに65台の現金から各種プリペイド型電子マネーへのチャージが可能な専用チャージ機を設置。



※ 会場内現金チャージ機イメージ

● キャッシュレスサポート施設

西口ゲートマーケットプレイス内に「マネープラザ」において、キャッシュレス決済の利用方法にお困りの来場者(海外の方も含む)に対して、スタッフがご相談に対応。また、キャッシュレス決済のサポートとして、「マネープラザ」と東口マーケットプレイスの「ATM・チャージ機設置エリア」に以下の機器を設置。

- ①プリペイドカード販売機:Edyのプリペイドを販売
- ②ATM:海外クレジットカードからの引き出しも可能とするATM
- ③外貨両替機:主要な外貨から日本円に両替可能
- ④チャージ機Ⅰ:日本国内で利用可能な主要電子マネーへの現金チャージが可能
- ⑤チャージ機Ⅱ:外貨から主要な電子マネーへの現金チャージが可能



※ 会場内マネープラザイメージ

- 現金チャージ機(65台)の稼働実績

- ・ 平均チャージ金額: 5,594円/件
- ・ 決済手段(交通系、楽天Edy、WAON、nanaco、AEON Pay)

※交通系が最も利用率が高かった

- ・ 現金回収平均頻度 1回/日

- 会場内でのプリペイドカード販売実績

平均販売枚数(チャージ入り1,000円: 約27枚/日、カード単体200円: 約5枚/日)

来場者数2,900万人(約15万人/日)に占めるプリペイドカード購入者の割合: 0.02%

- 訪日外国人に対するキャッシュレス決済支援

「Welcome Suica」の無償配布(平均配布枚数: 約2枚/日) ※東日本旅客鉄道株式会社からの協賛



来場者に対する全面的キャッシュレスの周知

来場者に対する全面的キャッシュレスの周知

(公社)2025年日本国際博覧会協会と(一社)キャッシュレス推進協議会は、大阪・関西万博の会場内での全面的キャッシュレスに向けて、キャッシュレス周知活動・機運醸成・イベント開催・キャッシュレス教育の普及・その他関連活動において、相互に連携・協力することを目的に連携推進協定を2024年6月19日に締結。

○ 大阪・関西万博に向けた博覧会協会とキャッシュレス推進協議会の連携発表会



来場者に対する全面的キャッシュレスの周知

博覧会協会が作成したキャッシュレスポスターは、キャッシュレス推進協議会に主導いただき、印刷・配布に加え、会員企業への掲出呼びかけや協力企業による全国的な周知展開にご協力いただいた。

<協議会の会員：周知協力企業：17社>



全面的キャッシュレス決済はじまる！
EXPO 2025
日本のキャッシュレス推進の加速化を図るため、会場内のお買い物、レストランではキャッシュレス決済のみで現金は使えません



キャッシュレス決済について
日本最大級のブランド数による多彩な決済手段（クレジットカード、IC型電子マネー、QR型電子マネー）を取り扱う予定です。
これにより支払いの簡素化、レジでの会計の時間短縮、非接触によるウィルス対策、店舗の非現金化による防犯対策強化につながります。
※決済手段を持たない外国人来場者、修学旅行等で訪れる学生向けには、プリペイドカードの販売などのサポート手段を検討します。

2025年日本国際博覧会協会ウェブサイト



2025 万博

公益社団法人2025年日本国際博覧会協会



©Expo 2025

全面的キャッシュレス決済 効果検証(目的等)

■ 目的

万博会場内外で得られたキャッシュレス決済データと利用者行動を総合的に分析・検証し、今後の国内におけるキャッシュレス普及施策の推進に役立てる

■ 調査項目

来場者・会場内営業店舗アンケート調査、個別店舗調査、インバウンドを含む
会場内外の決済データ分析 等



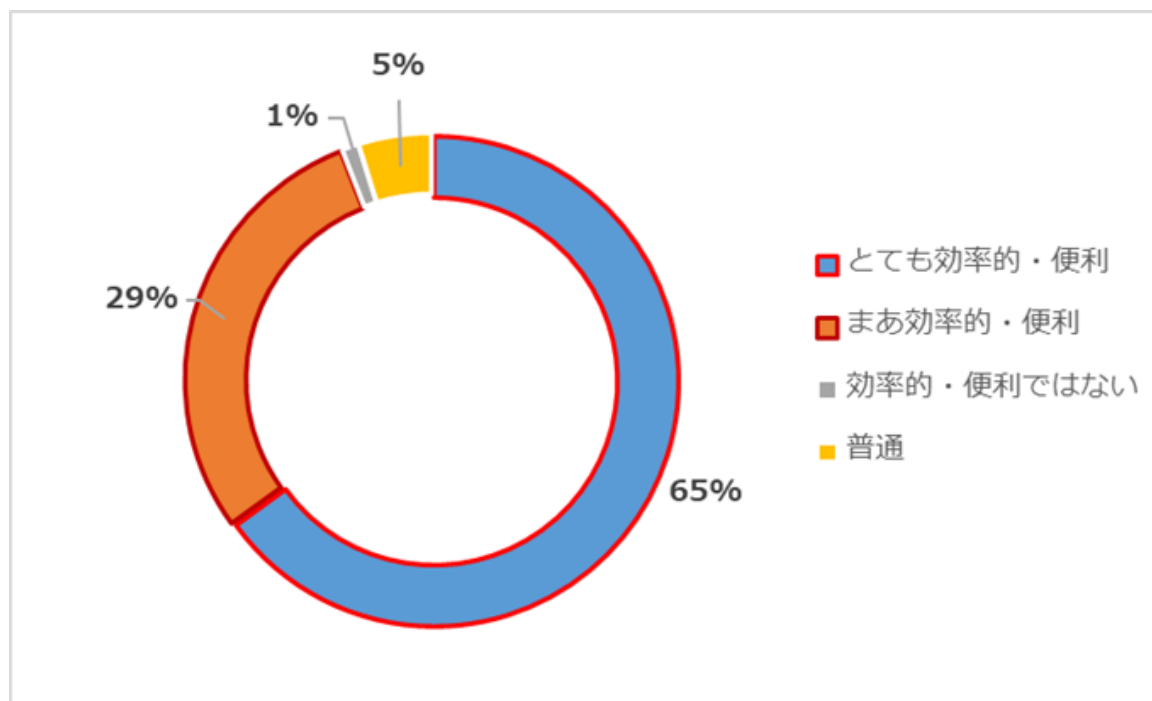
来場者アンケート

1. 万博会場でのキャッシュレス決済は、決済利用者に非常に高い満足度をもたらした。
2. 決済利用者のキャッシュレス決済に対する評価として、「現金よりも効率的・便利」が 9割超、
「使いやすい」が8割超、「会場での体験が快適になった」が8割超といずれも高い評価を得た。
3. 「今後、日常生活でも利用したい」が9割を超えるなど、万博をきっかけに日常利用へと行動
が変化する可能性が示された。

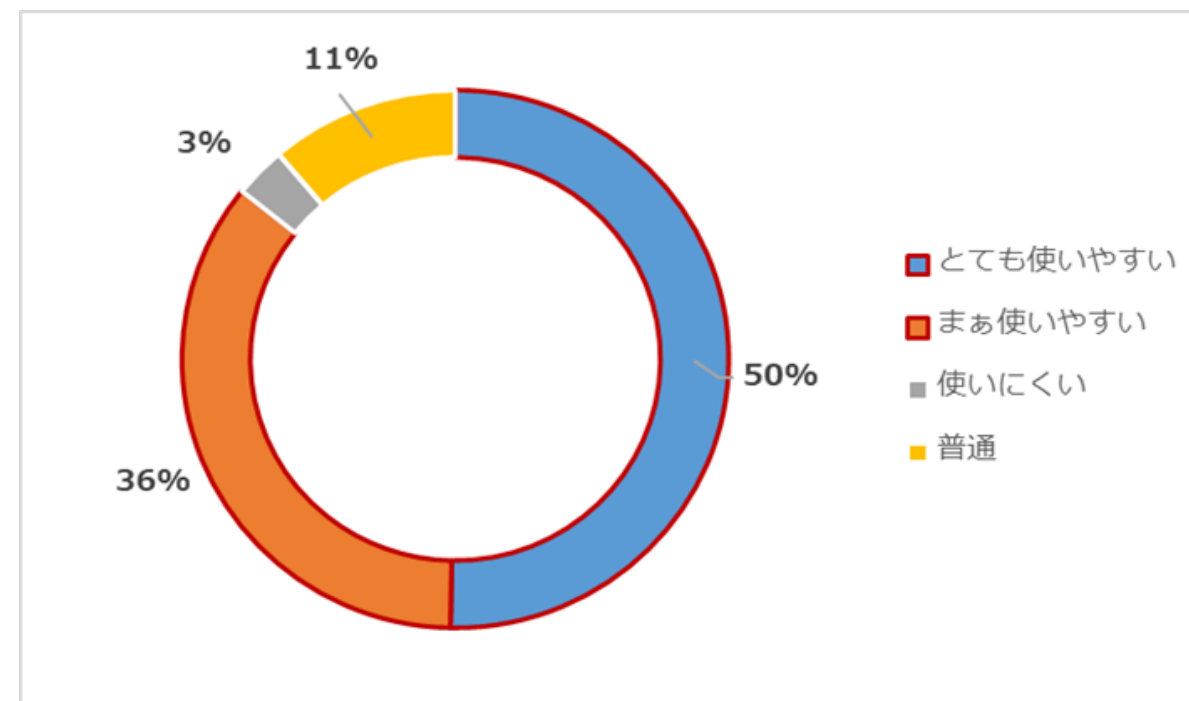


<現金との比較、会場内の利便性、快適性、今後の利用>

キャッシュレス決済に対する評価は総じて非常に高く、「現金よりも効率的・便利だった」と回答した方が9割超、「使いやすかった」と感じた方が8割超となった。



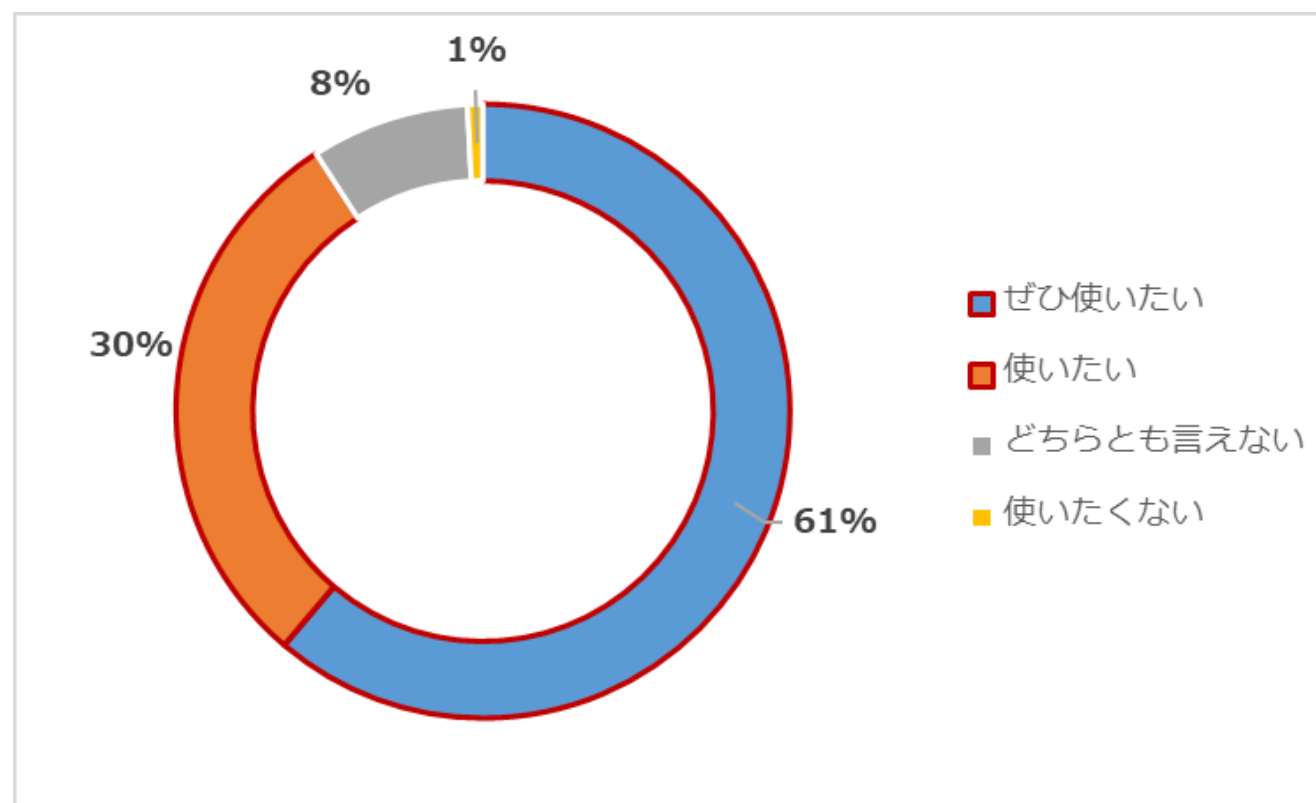
Q. 会場内でキャッシュレス決済を使うことは、現金よりも効率的・便利だと思いますか？



Q. 会場内でのキャッシュレス決済の使いやすさ（操作の簡単さ、スムーズさ）はどう感じましたか？

<現金との比較、会場内の利便性、快適性、今後の利用>

「今後、日常生活でもキャッシュレス決済を利用したい」と回答した方も9割を超えており、万博をきっかけに日常利用へと行動が変化する可能性が示された。



Q. 今後、普段の生活でもキャッシュレス決済を使いたいと思いますか？



会場内店舗アンケート

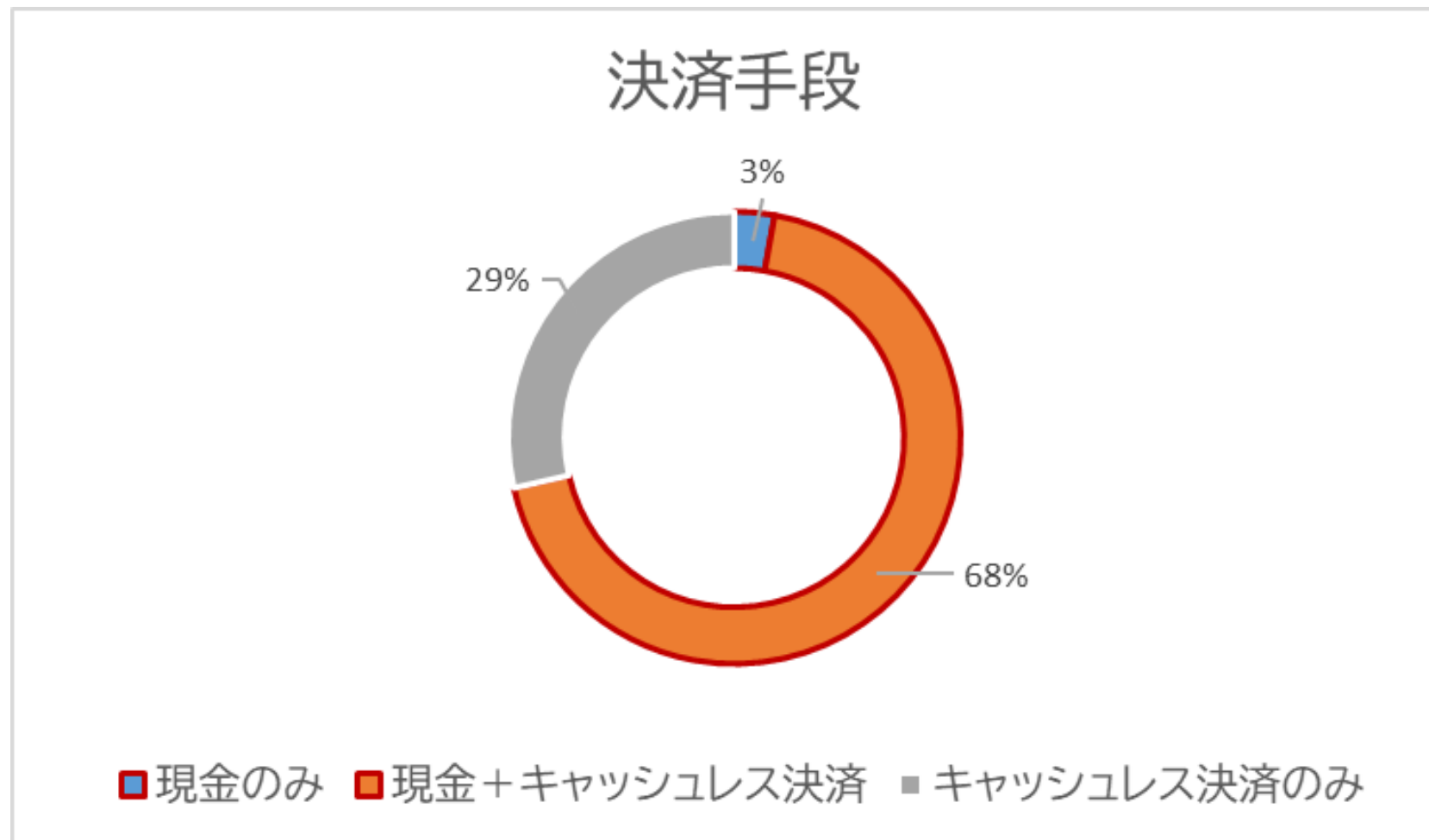
1. 会場外店舗の現状として、約7割の店舗が今も現金を扱っており、既存店舗での現金需要は依然として存在。
2. 会場外店舗でのキャッシュレス導入理由として最も多いのは「キャッシュレス非対応による機会損失の回避」であり、利用者のキャッシュレス化やインバウンド需要が加速する中、キャッシュレスに対応していないことで来店機会を逃すリスクが高まっているという危機感が背景にあるものと考えられる。
3. 会場での全面的キャッシュレスへの期待としては、「現金処理が不要になることによる業務効率化」への期待が9割を超えて最も高かった一方で、不安点としては、「機器・通信トラブル」への懸念が8割を超え、特に決済が止まるリスクに対する強い不安が示された。



開幕直後(会場外の既存店舗との比較)

<既存店舗の決済手段>

会場外の既存店舗では約7割が現金を扱っており、依然として現金需要は存在。

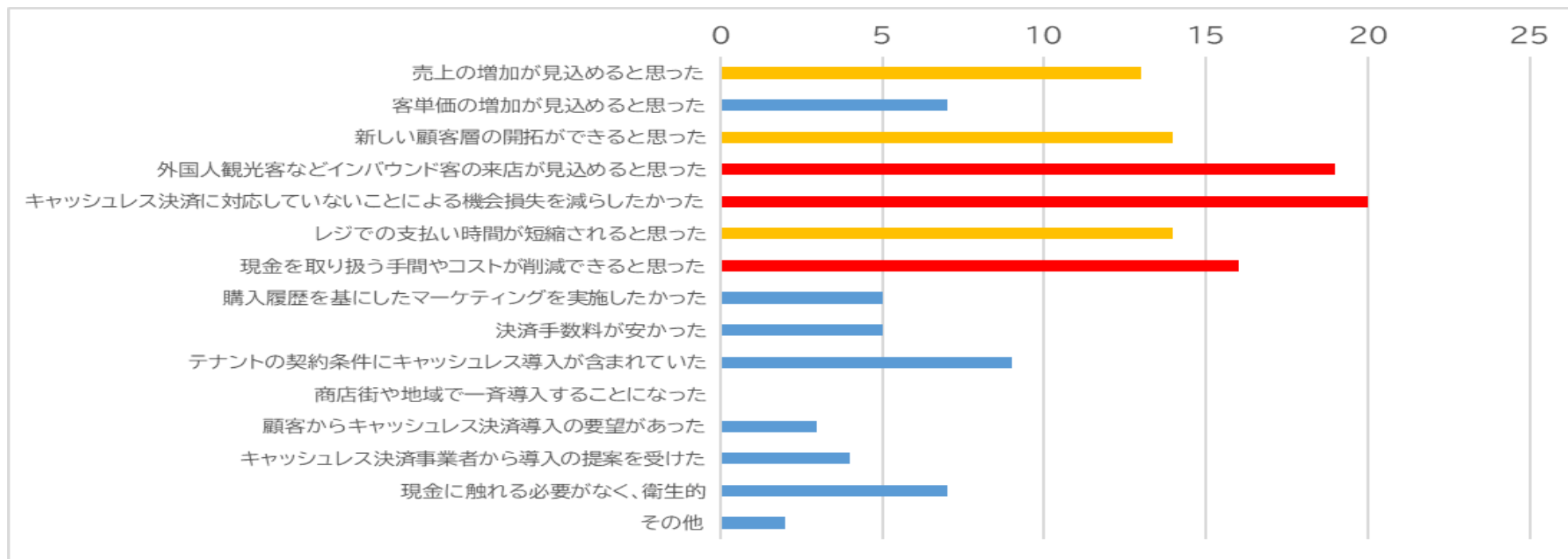


開幕直後(会場外の既存店舗との比較)

<会場外の既存店舗でキャッシュレス決済を導入した理由(複数選択可)>

キャッシュレス決済の導入理由として最も多いのは「キャッシュレス非対応による機会損失を防ぎたかった」という回答であり、近年、現金を持ち歩かない利用者やインバウンド客が増加していることから、キャッシュレスに対応していないだけで来店機会を逃すリスクが高まっているという危機感が背景にあると考えられる。

次いで「インバウンド(外国人観光客)の来店が見込めると判断した」、「現金管理にかかる手間・コストを削減したかった」といった理由も多く挙げられた。

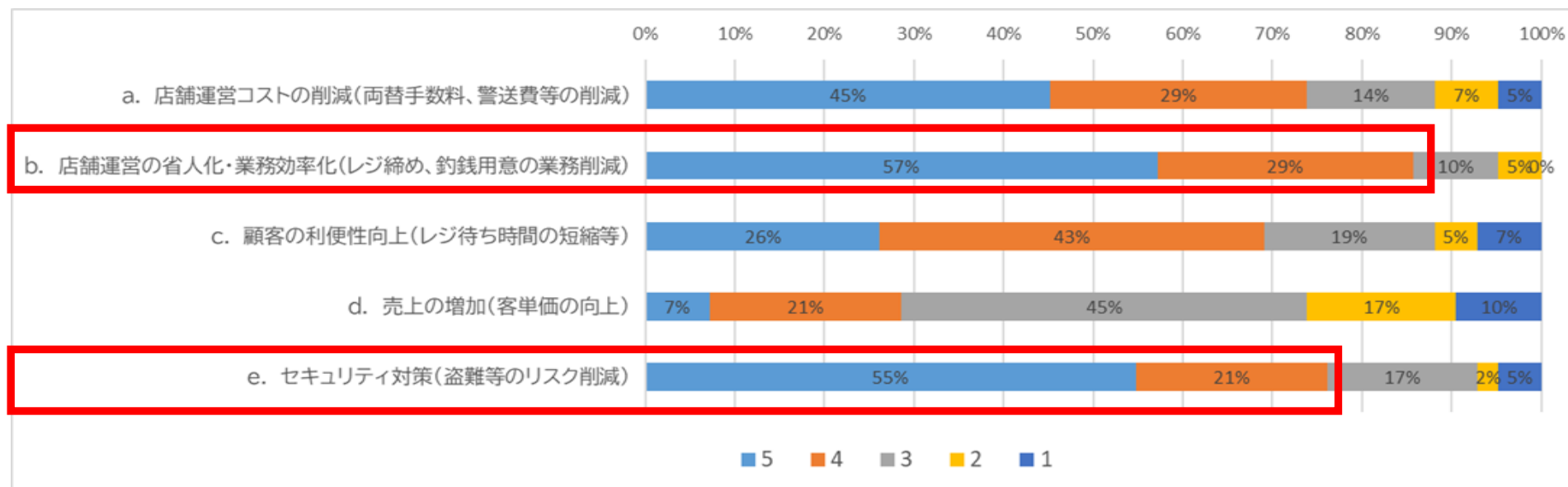


開幕直後(会場外の既存店舗との比較)

<万博会場での全面的キャッシュレス決済運営に対する期待>

万博会場での「現金を取り扱わない全面的キャッシュレス」での店舗運営について期待度を5段階で評価した結果、最も期待が高かったのは「店舗運営の省人化・業務効率化(レジ締め・釣銭準備などの削減)」であり、評価5(非常に期待する)と4(期待する)の合計が全体の約9割を占めた。このことから、現金処理が不要になることによる業務負荷の大幅な軽減が、店舗にとって最も大きなメリットと期待されていることが明らかとなった。

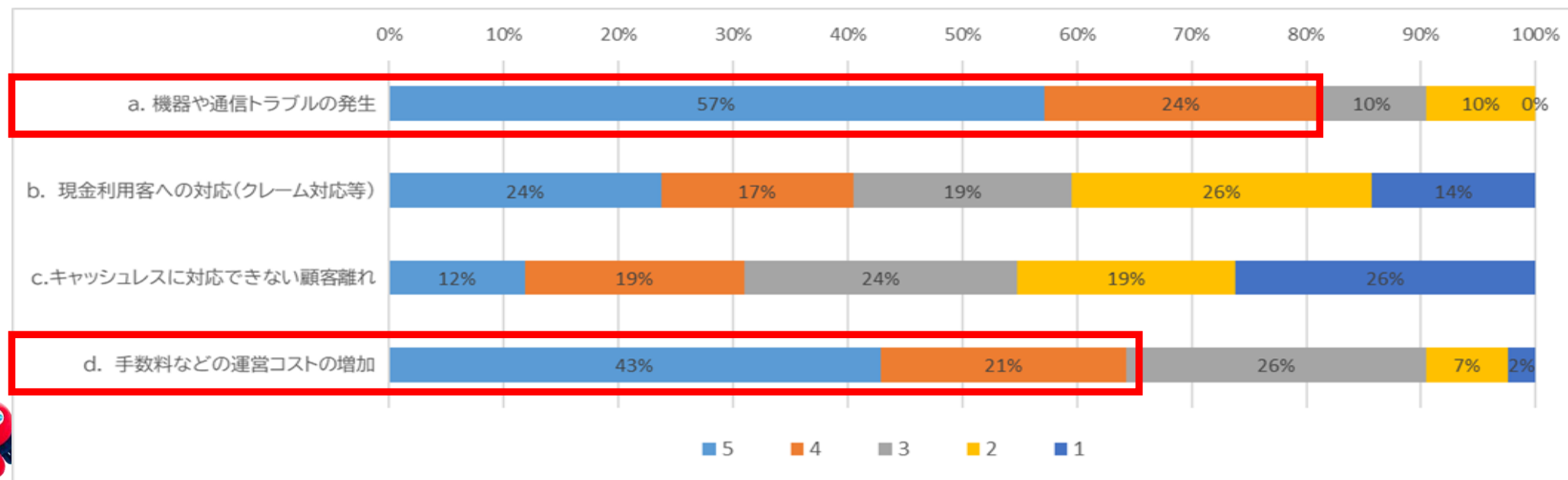
また、「店舗運営コストの削減(両替手数料・警送費等の削減)」、「セキュリティ対策(盗難リスクの低減)」についても評価5(非常に期待する)と4(期待する)の合計がそれぞれ約8割に達しており、高い関心が寄せられている。



開幕直後(会場外の既存店舗との比較)

<万博会場での全面的キャッシュレス決済運営に対する不安>

万博会場での「現金を取り扱わない全面的キャッシュレス」での店舗運営に対する不安点を5段階で評価した結果、最も不安が大きかったのは「機器や通信トラブルの発生」であり、評価5(非常に不安がある)と4(不安がある)の合計が8割を超えた。ハードウェアの故障や通信障害などにより決済が停止するリスクへの懸念が非常に強いことがうかがえる。次いで、「手数料などの運営コストの増加」も評価5(非常に不安がある)と4(不安がある)の合計が6割を超えており、キャッシュレス決済に伴う手数料が店舗にとって大きな負担として意識されていることが明らかとなった。



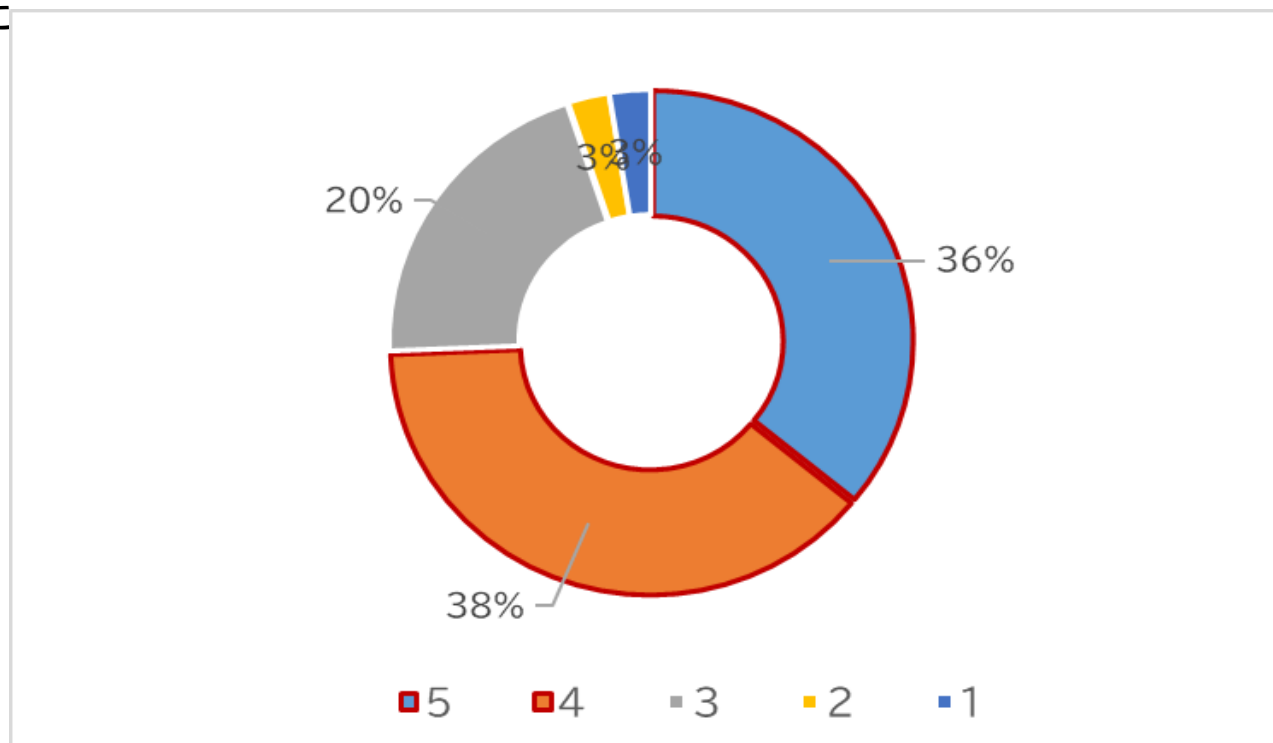
1. 全面的キャッシュレス運営の総合評価(5段階)では、「5」(非常に良かった)または「4」(良かった)が7割超と高評価となり、運用効果として「業務効率向上」や「セキュリティ向上」が特に高く評価された。
2. 総合評価が高かった一方で、手数料・コスト増加、機器・通信等の不具合による一部顧客の利用不可、キャッシュレス以外の選択肢がないことによる苦情が課題として挙げられた。
3. 会場運営側の準備・対応も「十分」「概ね十分」が8割超となり、運営体制が評価された。
4. 「今後も店舗運営でキャッシュレス決済を取り入れたいか」については7割超が「取り入れたい」と回答し、多くの店舗がキャッシュレス化を前向きに捉えていることが分かる。



<万博の全面的キャッシュレスの運営に対する評価>

会場内店舗による全面的キャッシュレス運営の総合評価(5段階評価)では、「5(非常に良かった)」および「4(良かった)」と回答した店舗が全体の7割を超え、万博のキャッシュレス運営は総じて高い評価を得た。

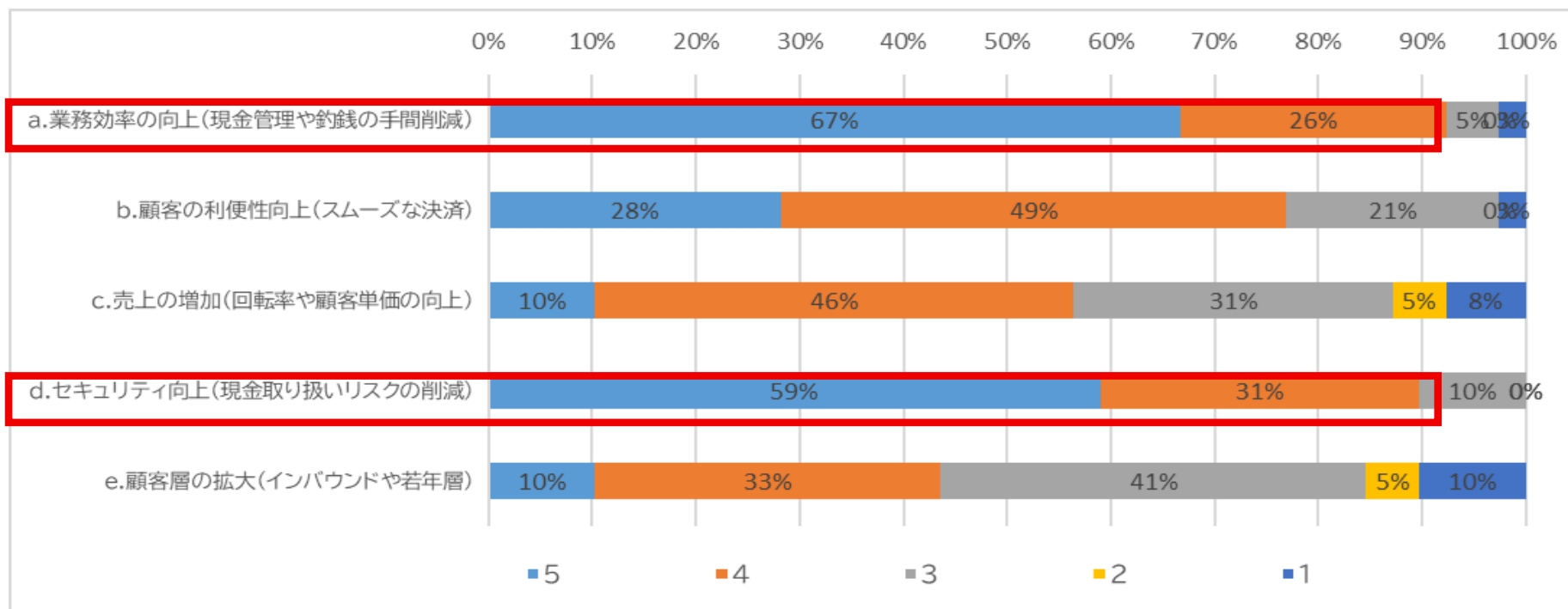
また、評価した理由は、「違算がなく、決済までのスピードが早い」、「釣銭の必要が無いこと」、「精算時間が短縮された。業務軽減にも大いに繋がった」、「レジ業務(会計)の時間短縮(1人あたりの時間)が格段に向上した」というポジティブな意見が多数あった



閉幕直前(会場内キャッシュレス決済の評価)

<全面的キャッシュレス運用に対する評価>

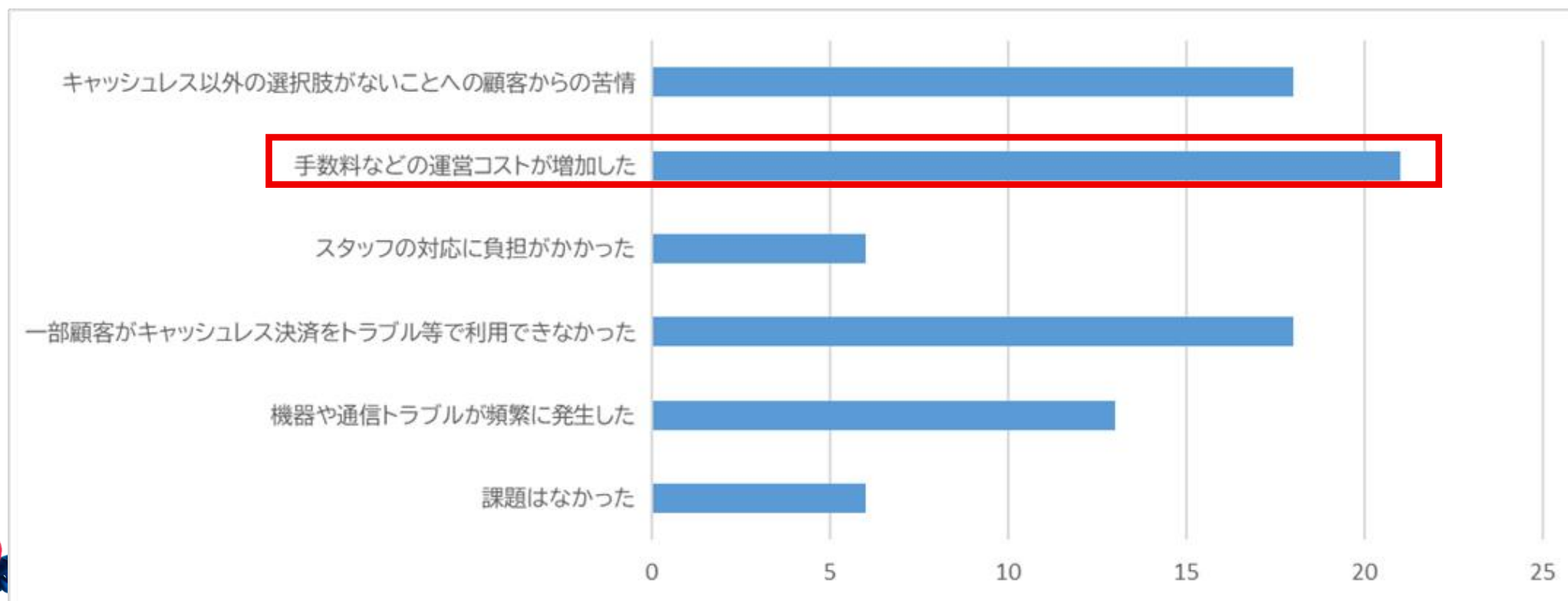
「業務効率の向上」では、「5(非常に感じる)」と「4(感じる)」の合計が 93%と圧倒的に高く、現金管理や釣銭対応といったオペレーション負荷の軽減効果が最も強く実感されていた。また、「セキュリティ向上」も「5(非常に感じる)」と「4(感じる)」が 90%に達しており、現金を扱わないことによる盗難・紛失リスクの低減が高く評価された。次いで、「顧客の利便性向上」と「売上の増加」についても「4(感じる)」の評価が約5割を占めており、スムーズな決済による利便性や回転率向上などの効果が一定程度認識されていた。



閉幕直前(会場内キャッシュレス決済の評価)

<全面的キャッシュレス運用に対する課題(複数選択可)>

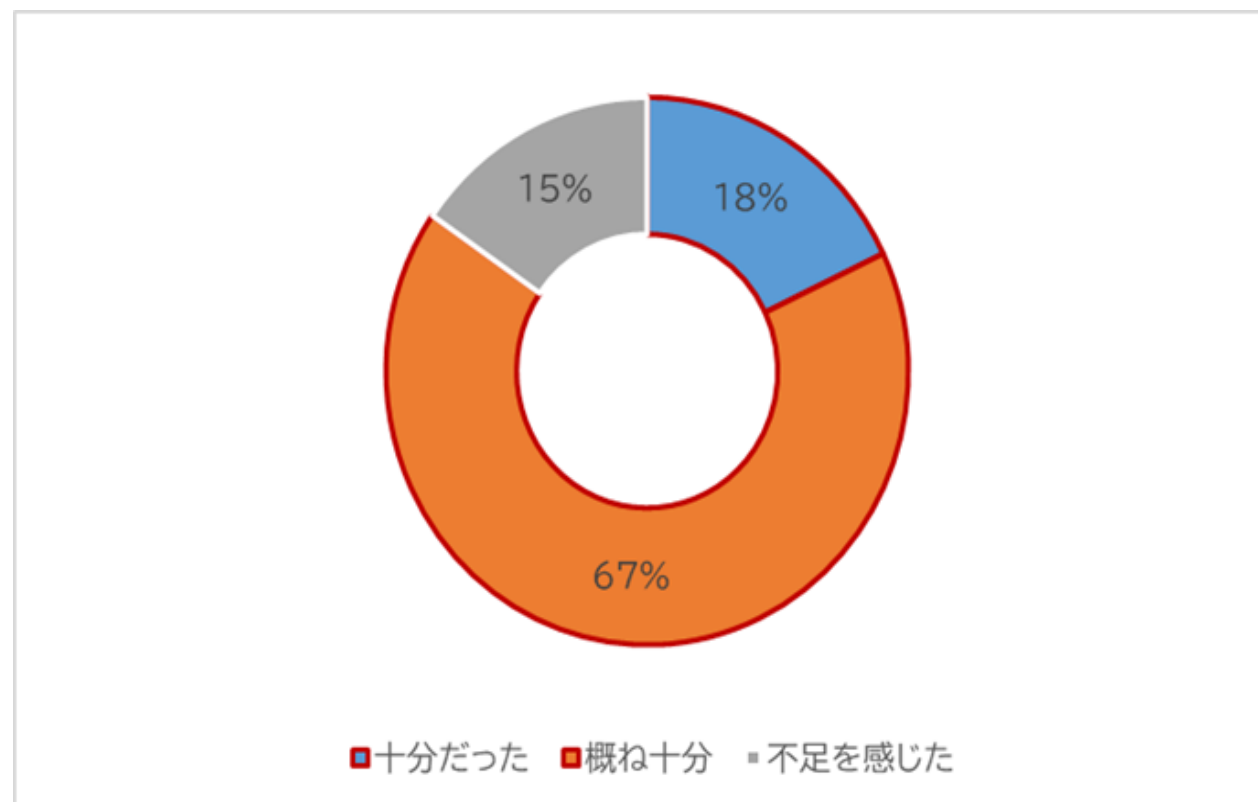
回答した全39店舗のうち、6店舗(約15%)は課題なしと回答したが、残る店舗では主に手数料などの運営コスト増加(21店舗、約54%)、一部顧客がキャッシュレス決済を利用できなかったこと(18店舗、約46%)、キャッシュレス以外の選択肢がないことへの顧客苦情(18店舗、約46%)を課題として挙げていた。総合的な評価は高かった一方で、コスト負担や顧客対応の難しさが運営上の主な課題となった。



<会場運営側の全面的キャッシュレス運営に対する評価>

回答した全39店舗のうち「十分だった」が7店舗、「概ね十分」が26店舗で計33店舗(約85%)が概ね問題なく対応できていたと評価しており、運営体制は概ね適切に機能していたことが分かる。

一方で「不足を感じた」は6店舗(約15%)で、運営面での改善余地が一部に存在したことも示された。



<会場運営側の全面的キャッシュレス運営に対する評価>

<評価する理由>

- 総じてトラブルに適切にスピーディに対応してもらえた

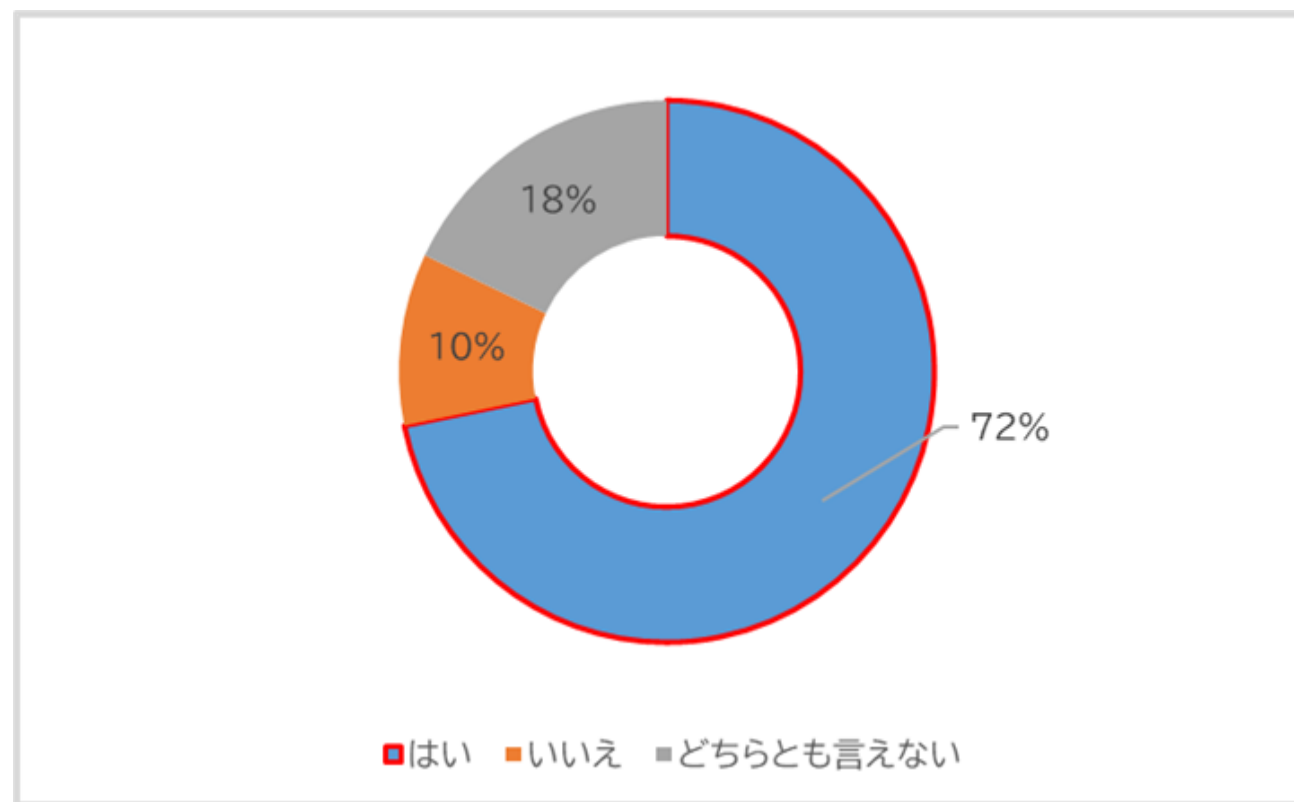
<改善点>

- オープン前までになかなかシステムを触ることが出来ず時間的に厳しかった
- サポートセンターになかなか繋がらなかった(センターに問い合わせが集中)
- 各キャッシュレス決済のサービスに関しての手数料等の負担補助等が無かった



<万博後もキャッシュレス決済を取り入れたいかの意向>

今後のキャッシュレス決済の導入意向については、回答した全39店舗のうち28店舗(約72%)が「今後もキャッシュレスを取り入れたい」と回答しており、万博での現金不可のキャッシュレス決済運用の効果を踏まえて、多くの店舗がキャッシュレス化を前向きに捉えていることが分かる。



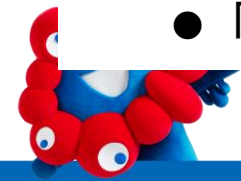
<万博後もキャッシュレス決済を取り入れたいかの意向>

「はい」の理由

- トータルで考えた場合、キャッシュレス決済が今後主体となってくるのを実感した
- キャッシュレス決済の希望が多いため
- 現金の取り扱いがなく、システムと連動しているため、誤差もなく、現金処理よりも時短になり、回転率が高まる
- キャッシュレス決済になると日々リアルタイムでデータを確認できるという点で有用、また、日々の売上やその内訳が分かることで、日々の原材料費や人件費、経費の予測も踏まえると、日次決算がある程度の精度で見れるため、改善もスムーズに進められる効果が期待できる

「いいえ」の理由

- 現金をまったくやめてしまうことは不可能
- 「手数料などのコスト面」や「現金派の消費者対応」のため



会場内個別店舗調査

1. 万博店舗におけるキャッシュレス決済の効果として、スタッフ1人あたりの売上効率は約3倍と高く、「集客力の高さ」と「回転率の高さ」で売上を最大化しており、客単価や営業時間に頼らず、効率的に売上をあげていることが分かる。現金を扱わない全面的キャッシュレス運用により、釣銭・レジ締め・現金回収業務が不要となり、現金管理や報告業務の総作業時間は通常店舗の約1/10以下にまで削減されている。
2. 万博店舗における1回あたりの決済時間は、通常店舗に比べて約2倍の高速処理を実現。長い行列を前提とする環境において、大幅な回転率向上に寄与した。
3. 現金を扱わないキャッシュレス運用により、1回あたりの決済処理時間を平均27秒短縮できる。これを通常店舗の200人規模から万博店舗の1,200人規模の来客数で試算すると、来客数に応じて約1.5人時(200人規模)から最大9.0人時(1,200人規模)までの業務時間の節約となり、節約できた時間をレジ以外の業務へ充てることが可能となる。



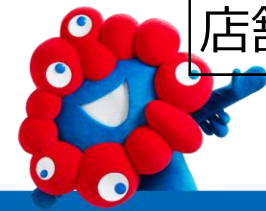
4. キャッシュレス運用により現金の取り扱い教育が不要となったため、「教育の手間や時間が減った」と感じる店舗が過半数を占めた。従業員負担についても「軽くなった」「変わらない」がほぼ全てで、現金対応における心理的・業務的ストレスの軽減効果が見られた。
5. 通常店舗では1か月に13回(2日に1回ペース)発生していたレジ締め時の過不足金が、万博店舗ではゼロ。過去5年間の現金トラブルでも「原因不明の紛失」が最多で、現金管理には構造的な課題が存在していることが裏付けられた。
6. 万博店舗でも約4割が「POS端末の通信障害・タブレットフリーズ」を経験。しかし全て再起動等により復旧しており、重大な機会損失には至っていない。従来の現金リスクとは性質の異なる、システム依存というリスクがキャッシュレス決済には存在すると整理できる。
7. 訪日客対応評価では「全てにスムーズに対応できた」が8割を超え、世界中の決済手段に対応した多様な受け入れ設計が高く評価された。



<通常店舗(会場外)と万博会場内店舗との比較>

万博店舗におけるキャッシュレス決済の効果として、スタッフ1人あたりの売上効率は約3倍と高く、「集客力の高さ」と「回転率の高さ」で売上を最大化しており、客単価や営業時間に頼らず、効率的に売上をあげていることが分かる。

	通常店舗	万博店舗
1日あたりの売上規模	387,000円	2,317,286円
1日あたりの来客数	199人	1,262人
平均客単価	1,945円	1,836円
1日あたりスタッフ数	7人	14人
スタッフ1人あたりの売上効率	55,286円	165,520円
座席数	30席	66席
POSレジ台数	2台	4台
店舗の営業時間	14時間	12時間



<決済処理の時間の比較>

1回あたりの決済時間は万博店舗では通常店舗に比べて約2倍(56秒/29秒)の高速処理が実現。1ヵ月の決済処理に係る延べ時間を会場外の通常店舗と会場内の万博店舗を比較すると、通常店舗では釣銭対応(182分+195分)、レジ締め処理(453分)、売上報告(300分)、売上金回収(313分)の合計1,443分(約24時間)もの時間を現金管理や売上処理に費やしているのに対し、万博店舗では釣銭対応やレジ締め、売上金回収はゼロ、売上報告も130分に短縮され、全体作業時間は通常店舗の約1/10に削減されている。これらから、万博店舗は全面的キャッシュレスの運用により、店舗運営の作業負荷と時間コストを大幅に軽減できたことが分かる。

○ レジ処理の時間比較

万博店舗	通常店舗	差分
29秒	56秒	27秒

○ 決済処理の時間比較

		通常店舗	万博店舗
釣銭対応について	金融機関での現金の両替および引出業務	182分	
	釣り銭をレジに準備する業務	195分	
レジ締め処理について	レジ現金残高の確認作業（中間確認等含む）	453分	
売上報告について	売上データの集計・報告業務（現金残高の確認作業除く）	300分	130分
売上金の回収について	売上金（現金）を銀行口座に入金する業務	313分	
合計		1,443分	130分



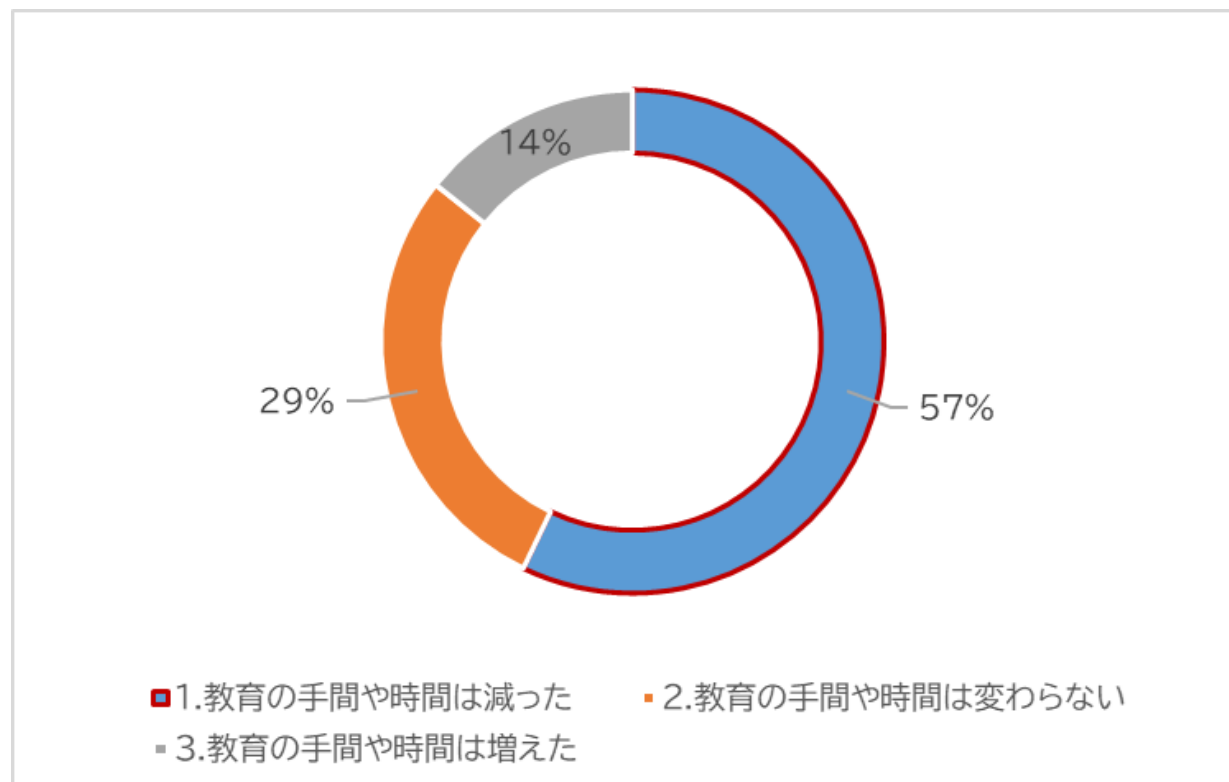
<レジ処理効率化による具体的効果>

現金を扱わないキャッシュレス運用により、1回あたりの決済処理時間を平均27秒短縮できる。これを通常店舗の200人規模から万博店舗の1,200人規模の来客数で試算すると、来客数に応じて約1.5人時(200人規模)から最大9.0人時(1,200人規模)までの業務時間を節約できる効果が得られる。節約できた時間をレジ以外の業務へ充てることができ、清掃や品出し、バックヤード整理、ピーク時の補充・接客強化などに時間の再配分が可能となる。

来客数規模	合計節約時間	別業務に使える合計人時	レジ以外の業務に当てられるイメージ
200人	5,400秒	1.50人時	・スタッフ1人を1時間半、レジ以外の業務（清掃・補充など）に回せる
500人	13,500秒	3.75人時	・スタッフ1人を半日シフト分（約4時間）レジから以外の業務（配送など）に回せる ・スタッフ3人をそれぞれ1時間15分ずつ他業務（商品整理など）に回せる
1,000人	27,000秒	7.50人時	・ほぼスタッフ1人のフル勤務（1日分）を全く別業務に配置できる ・スタッフ3人をそれぞれ2時間半ずつ他業務（バックヤード業務など）に配置できる
1,200人	32,400秒	9.00人時	・スタッフ1人のフル勤務（1日分）+αを別業務に配置できる ・複数スタッフで分担し、ピーク時の補充・接客協会にも充当可能

<教育コスト、従業員の負担の比較>

全面的キャッシュレス化により、現金のオペレーションが不要になった結果、教育コストや従業員の負担に関しては、回答した店舗のうち約5割以上が「教育の手間や時間は減った」と回答しており、教育負担が軽減される効果が多くの店舗で実感されている。一方で、約1割の店舗は「増えた」としており、全体としては概ね教育負担の軽減傾向が見られるが、一部では新しい決済システムへの習熟が必要となる影響もあることが分かる。



<トラブルの比較>

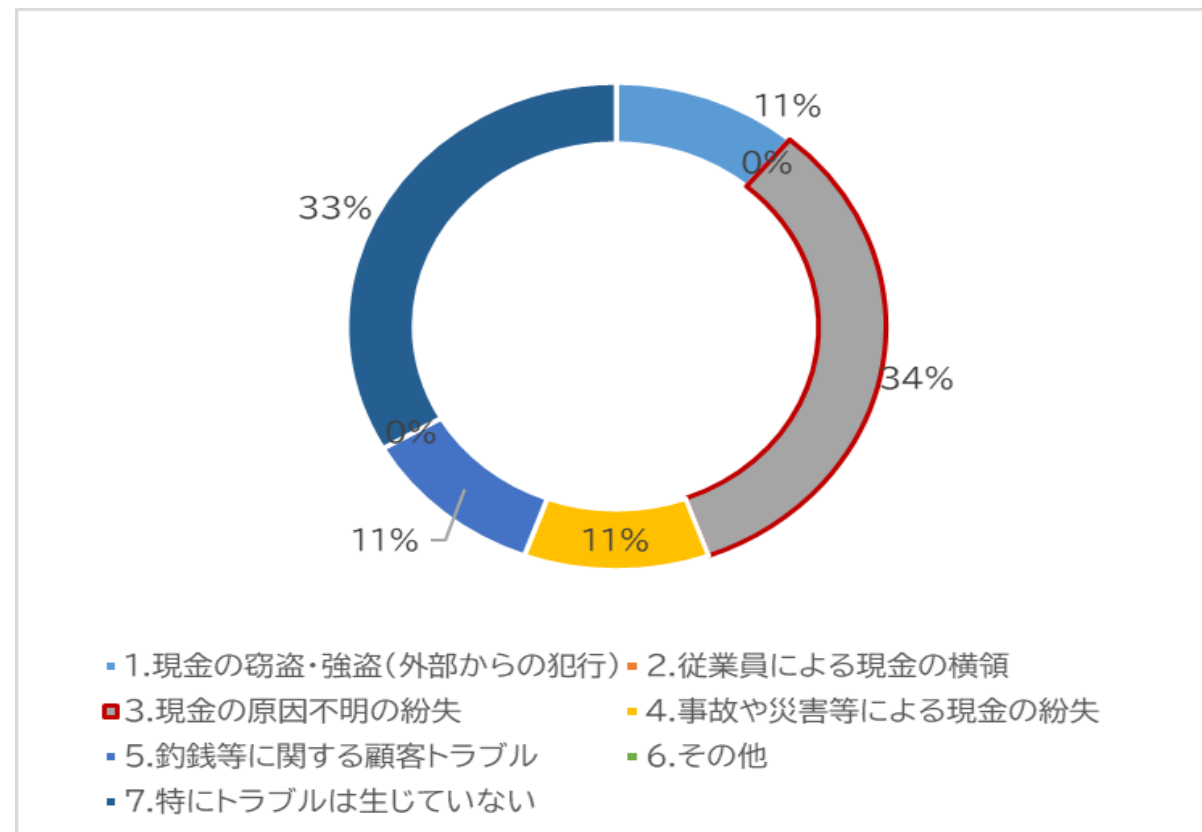
通常店舗では1か月に13回(2日に1回ペース)発生していたレジ締め時の過不足金が、万博店舗ではゼロ。

過去5年間の現金トラブルでも「原因不明の紛失」が最多で、現金管理には構造的な課題が存在していることが裏付けられた。

○ 通常店舗で発生したトラブル

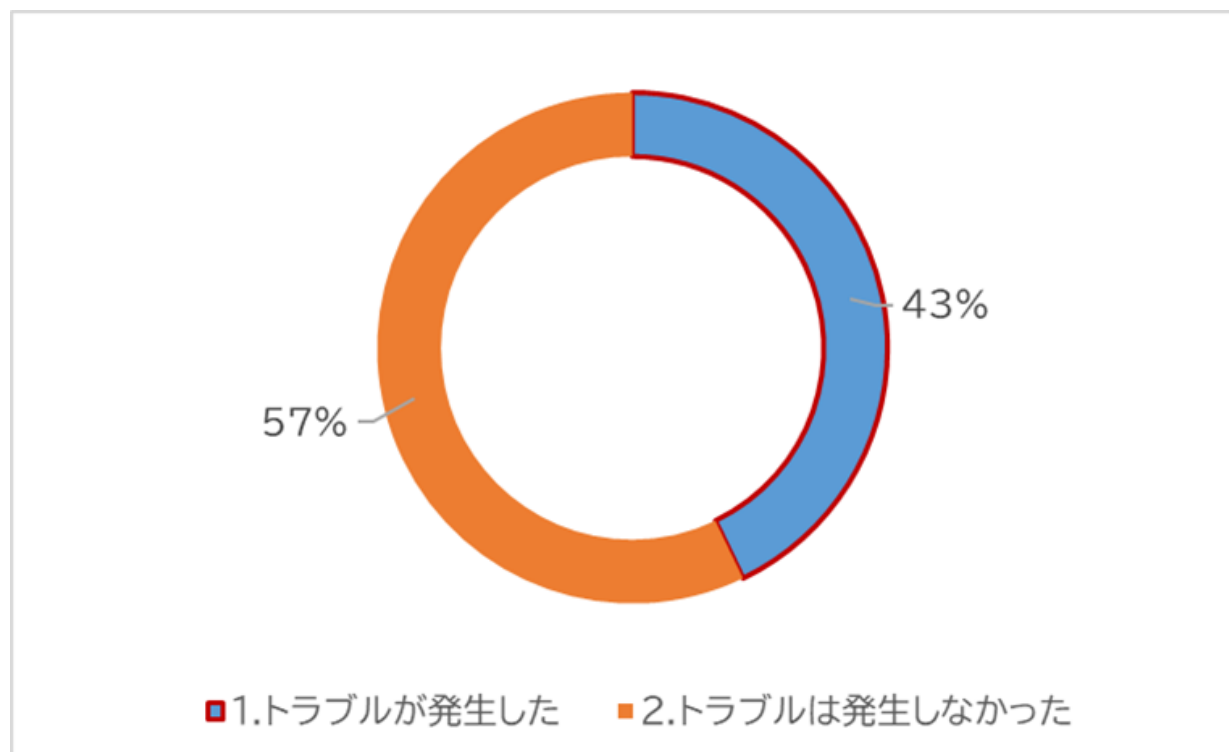
○ レジ締め時の過不足金が発生した頻度

通常店舗	万博店舗
13	0



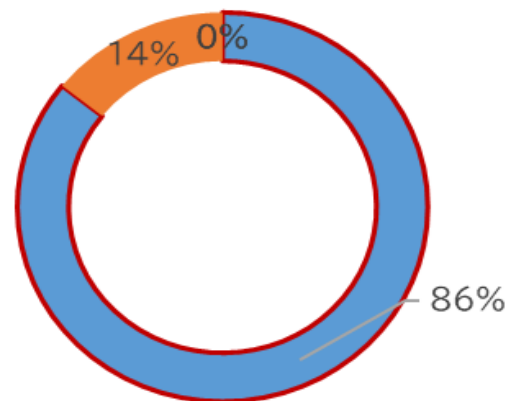
<万博店舗で発生したトラブル>

万博店舗では、約4割の店舗が「決済ができなくなるトラブルを経験した」と回答しており、その内容は全て「POS端末での通信障害やタブレットのフリーズ」であった。これらのトラブルは再起動などの対応が必要となり、復旧までに一定の時間を要したと回答があった。従来の現金リスクとは性質の異なる、システム依存というリスクがキャッシュレス決済には存在すると整理できる。



<万博店舗での訪日客に対する対応>

「全ての訪日客対応においてスムーズに対応できた」との回答が8割を超え圧倒的多数であり、万博店舗における多様な決済手段の準備は非常に高く評価されていることが分かる。一部に希望の決済手段が利用できないケースがあったとの回答も1割あるものの「概ねスムーズに対応できた」とされており、全体として不満や混乱はほぼ生じていない。すなわち、訪日客を含む幅広い利用者に対して、万博店舗では多様な決済手段の導入が高い効果を発揮したと評価できる。



- 1. 決済手段が多岐に亘るため、全ての訪日客対応においてスムーズに決済の対応ができた。
- 2. 一部、利用できない決済手段を希望されるケースはあったが、概ねスムーズに対応できた。
- 3. あまりスムーズには対応できなかった。
- 4. 利用できない決済手段を希望されるケースが多く、スムーズには対応できなかった。



EXPO2025
DIGITAL WALLET

