

令和元（2019）年度 地域実態調査

「キャッシュレス決済に関する実態調査」

## 結果報告書

令和2（2020）年2月

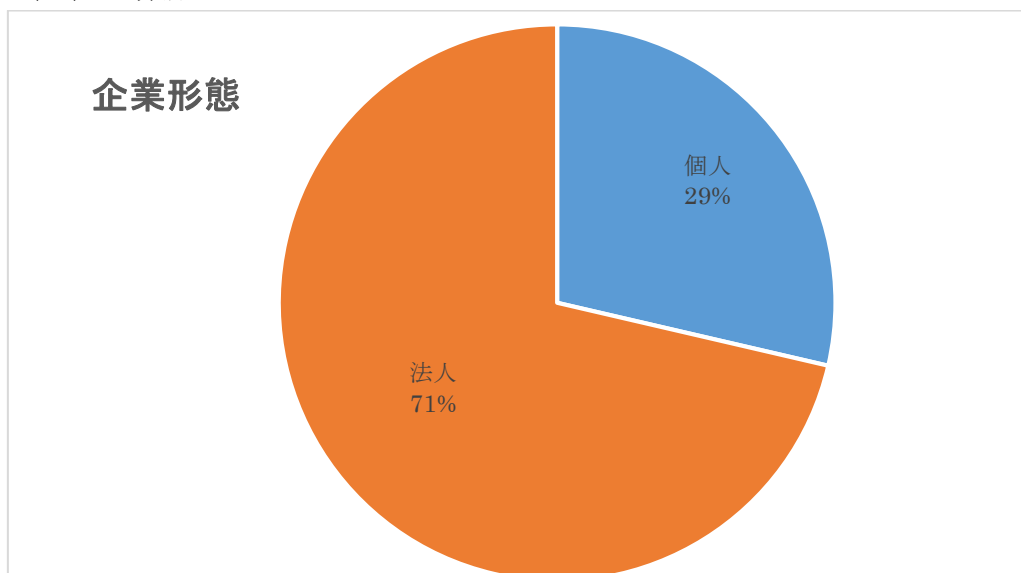
宇都宮商工会議所

## 調査概要

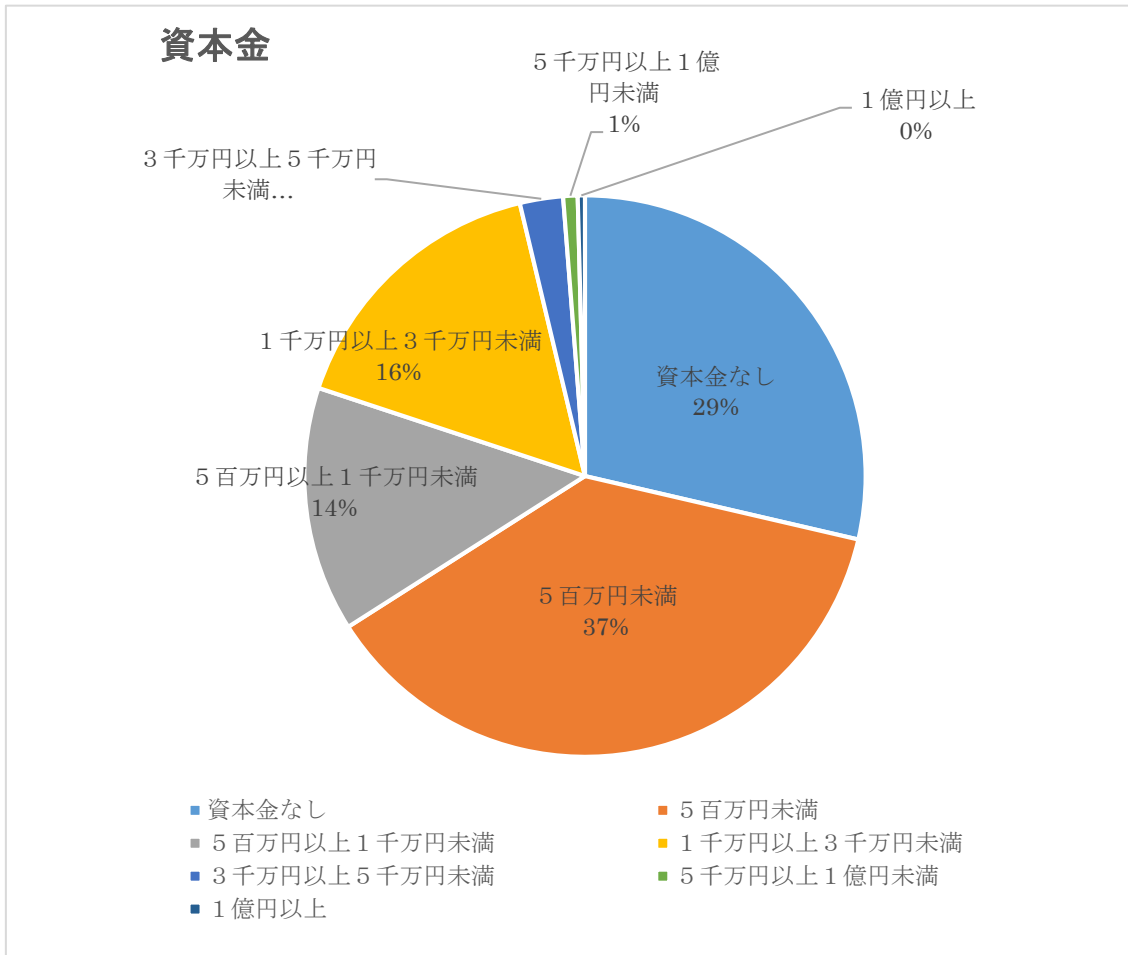
- 1 調査目的 市内産業の実態を把握することにより、今後の商工会議所事業を行う上での基礎データとするため。
- 2 調査期間 令和元（2019）年 11 月 27 日（水）  
～令和 2（2020）年 1 月 24 日（金）
- 3 調査対象者 約 2, 0 0 0 件  
宇都宮商工会議所商業小売部会会員（817 件）、同環境衛生部会会員（706 件）、及び宇都宮市商店街連盟加盟店街会員（869 件）の中小企業である小売・飲食・サービス（理・美容、クリーニング、写真、宿泊等）業者（合計 2, 392 件）を対象とする。  
ただし、宇都宮市商店街連盟加盟店街会員は、宇都宮商工会議所商業小売部会及び同環境衛生部会会員と重複するとともに、対象外業種も含まれていることから、推計値として 500 件とし、調査対象者は約 2, 000 件とした。
- 4 調査方法 調査票を郵送及び持参し、FAX にて回答
- 5 有効回答数 2 4 1 件（回答率 1 2.1 %）
- 6 調査票 最終頁に添付

## 調査結果

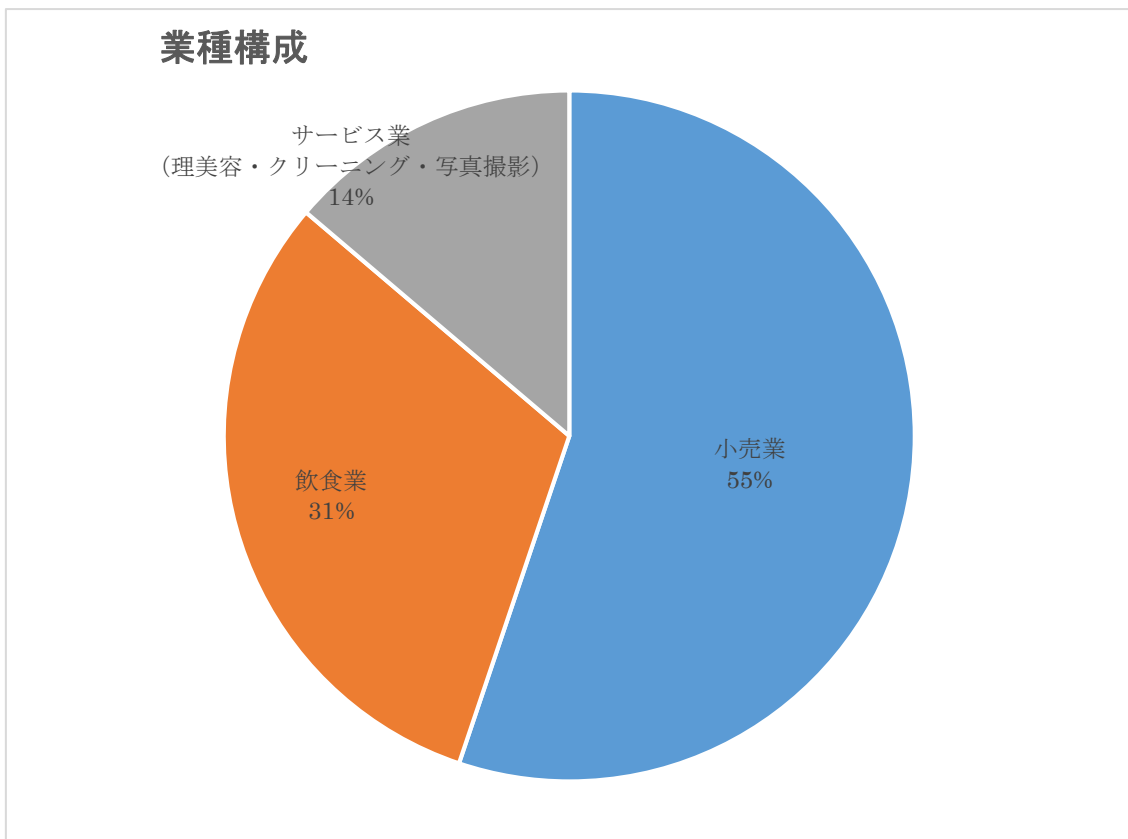
- 1 回答企業について  
(1) 企業形態



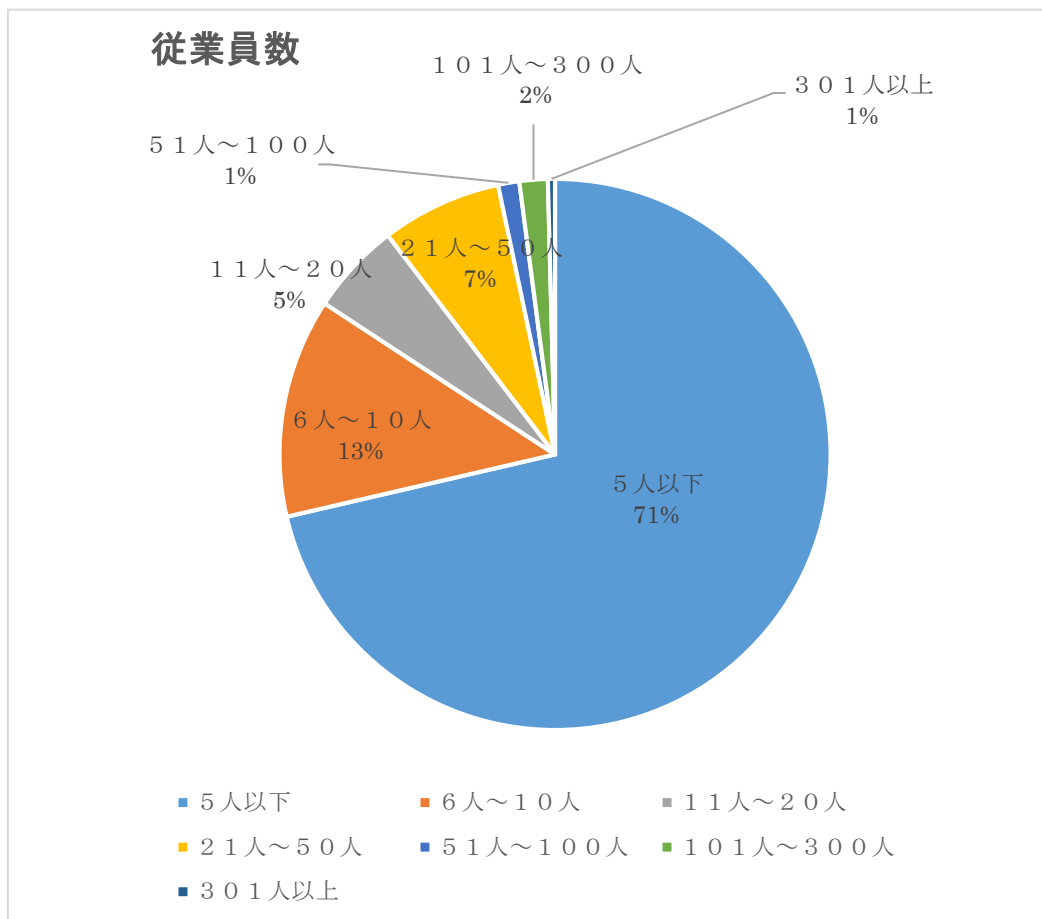
## (2) 資本金



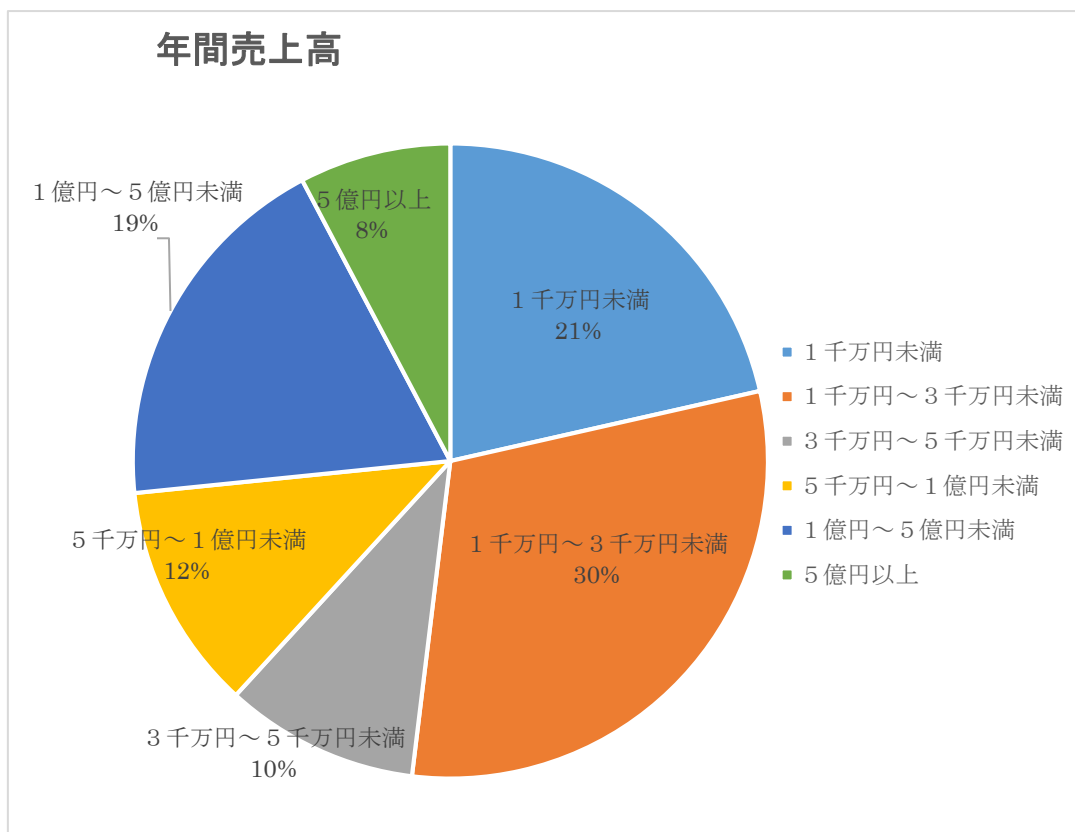
## (3) 業種構成



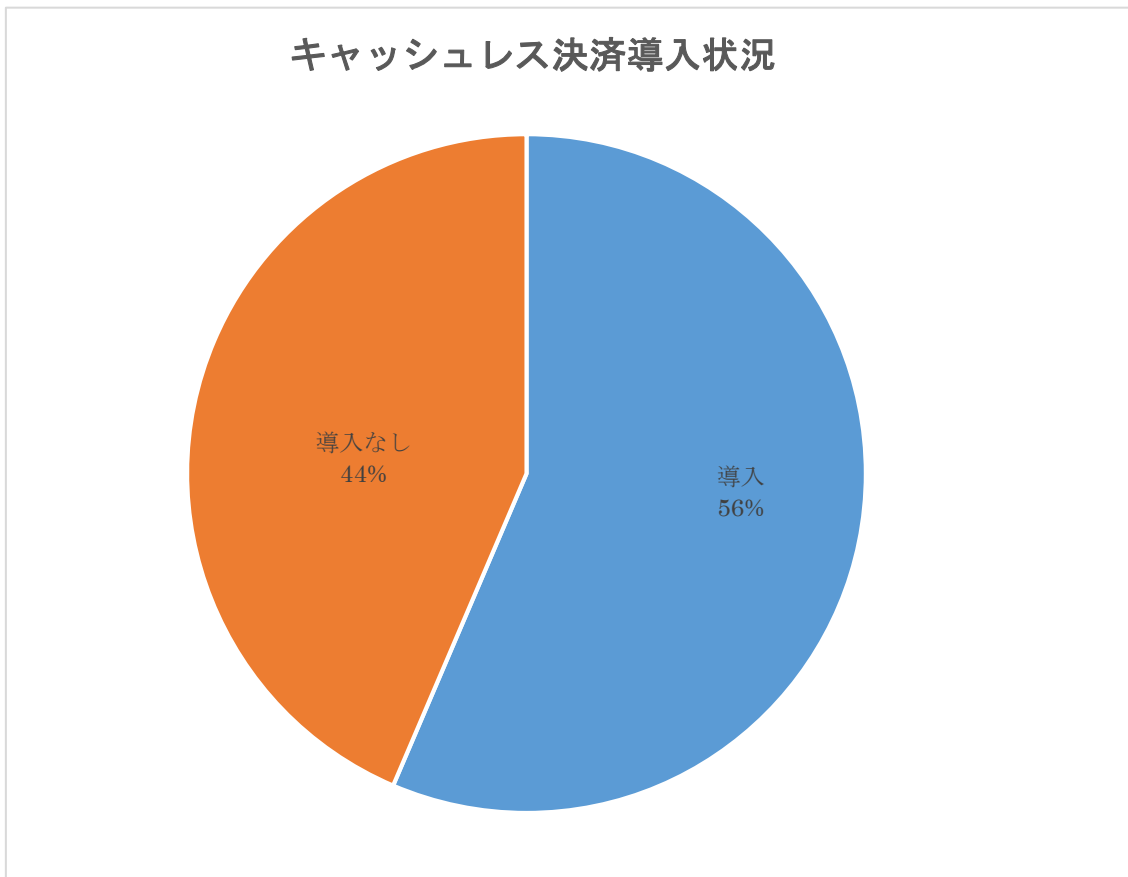
#### (4) 従業員数



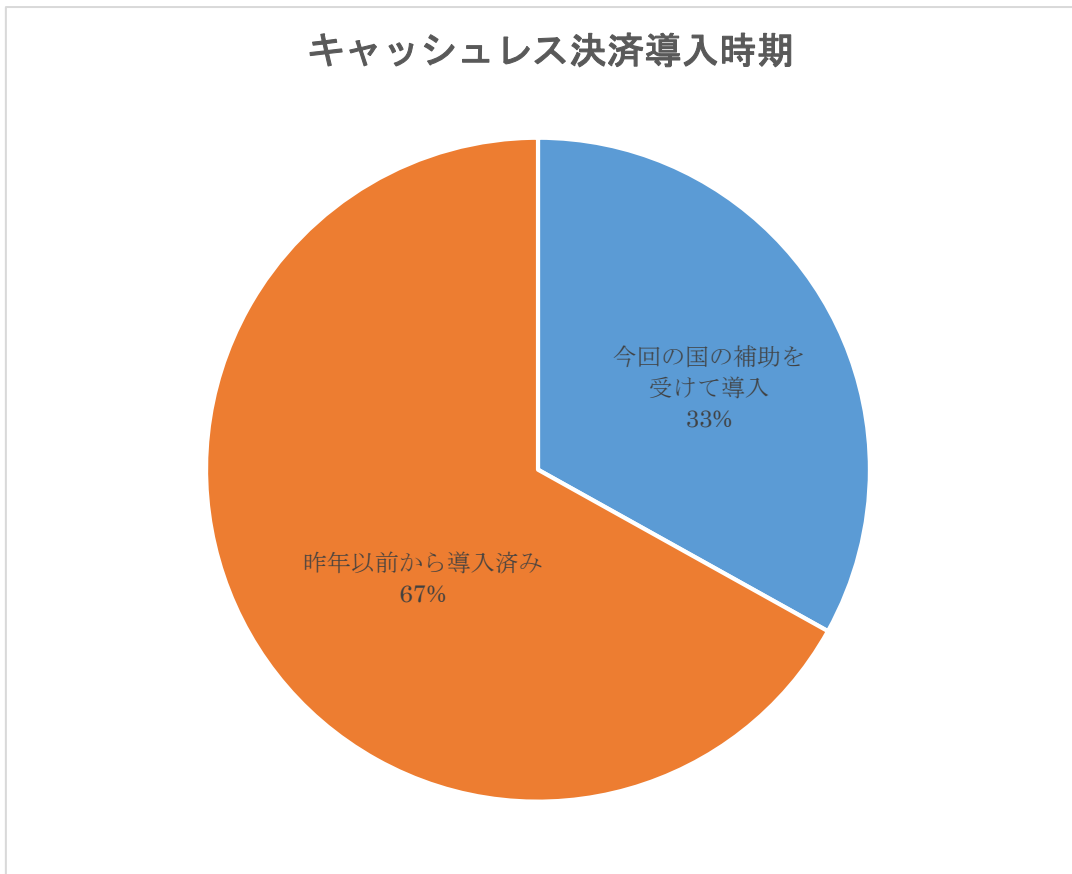
#### (5) 年間売上高



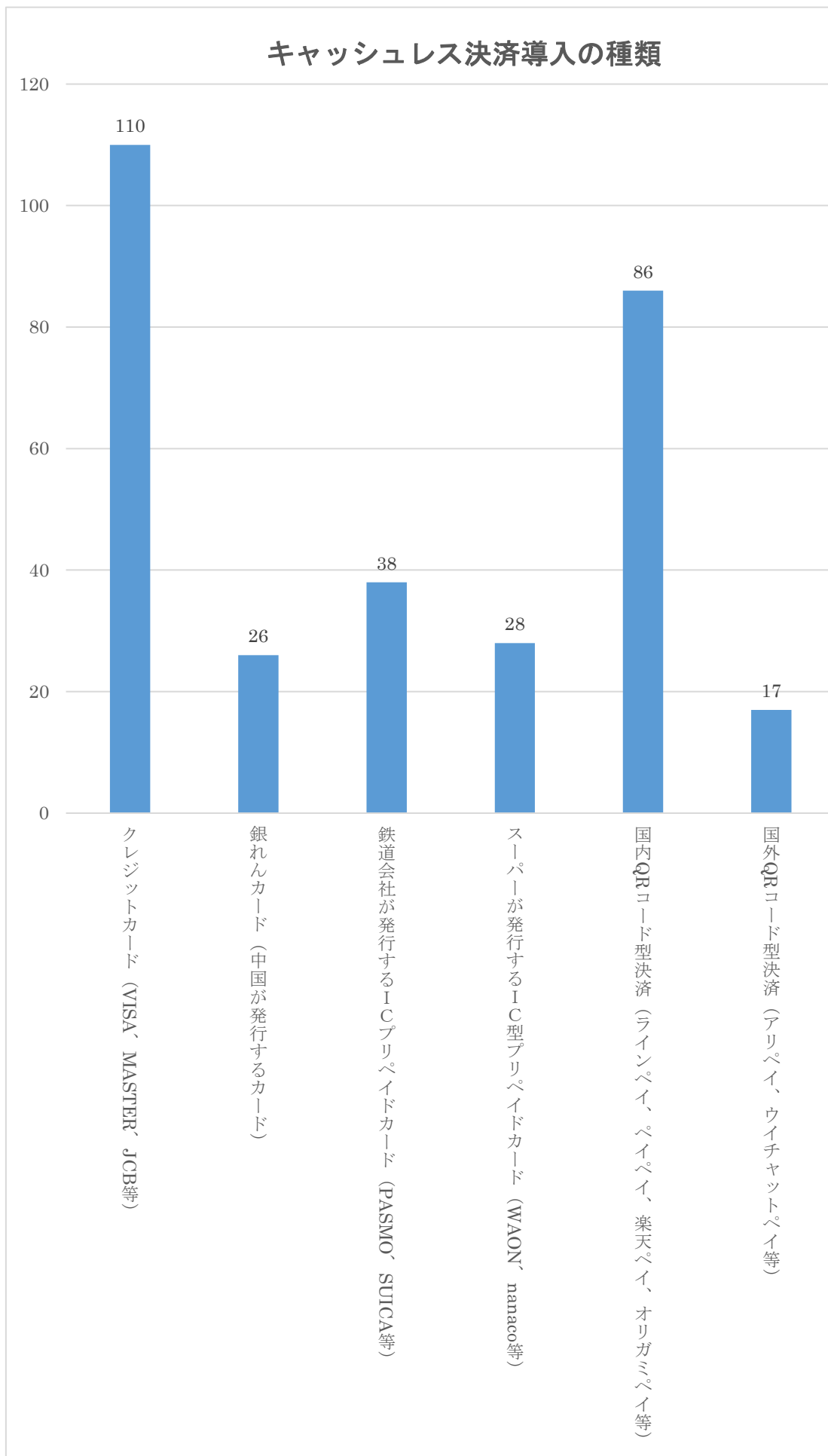
(6) キャッシュレス決済導入の有無



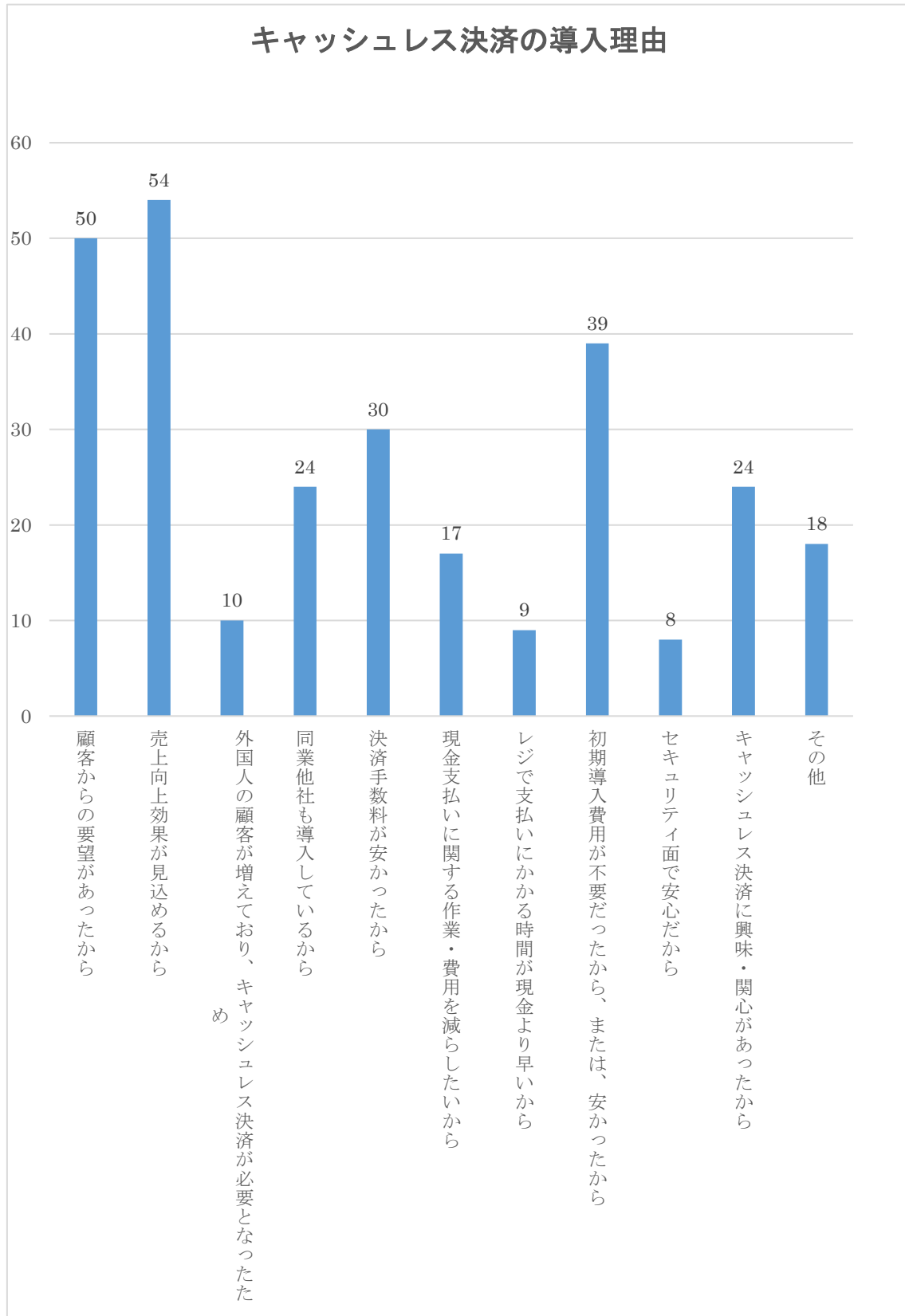
(7) キャッシュレス決済の導入時期



(8) キャッシュレス決済導入の種類 (複数回答可)



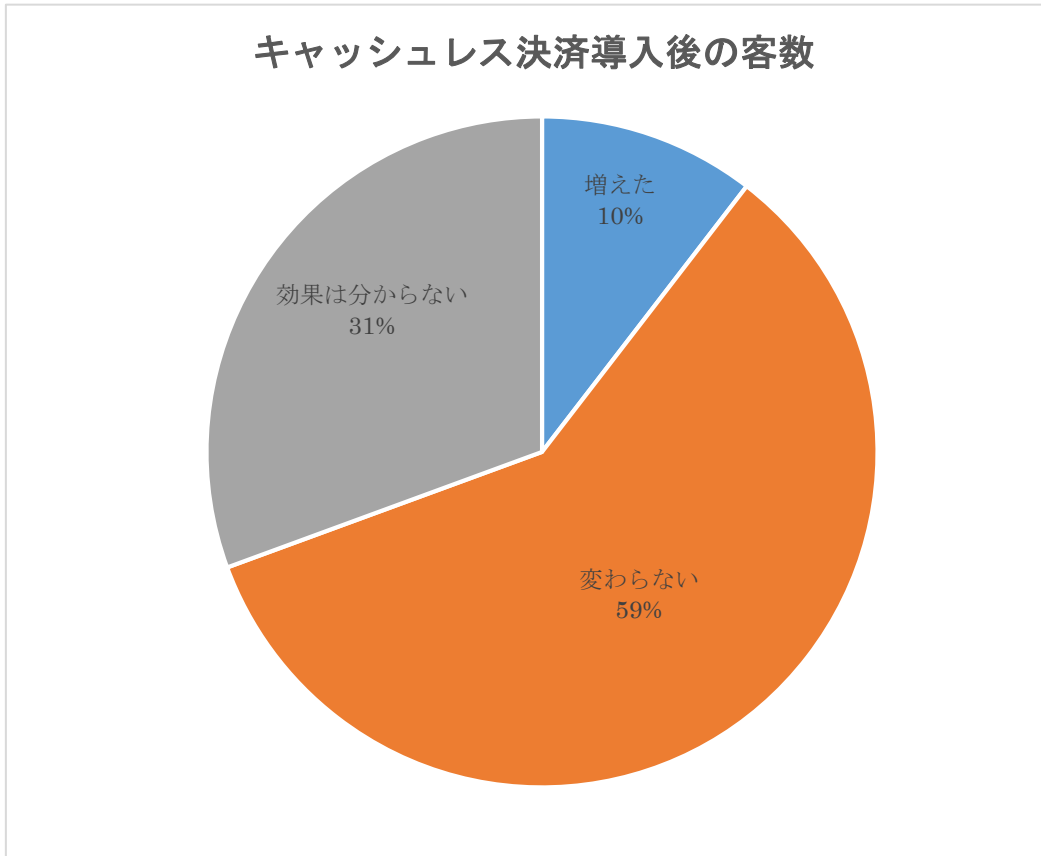
(9) キャッシュレス決済導入の理由（複数回答可）



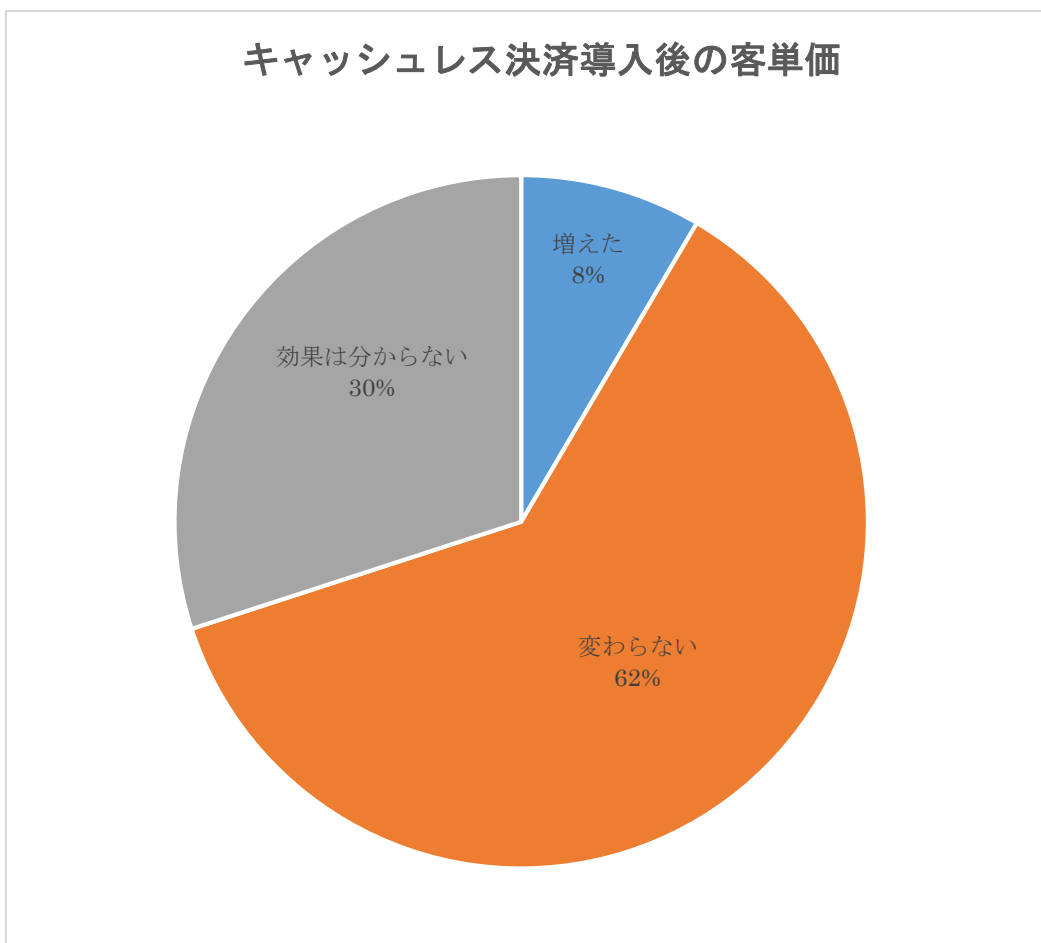
その他

- ・業者からの営業があったから。
- ・本部からの要請があったから（フランチャイズ、テナント等）。
- ・国の施策で後押しがあったから。
- ・増税後に予想される売上減を少しでも抑えるため。
- ・今後、現金払いが少なくなると見込んだため。

(10) キャッシュレス決済導入後の客数

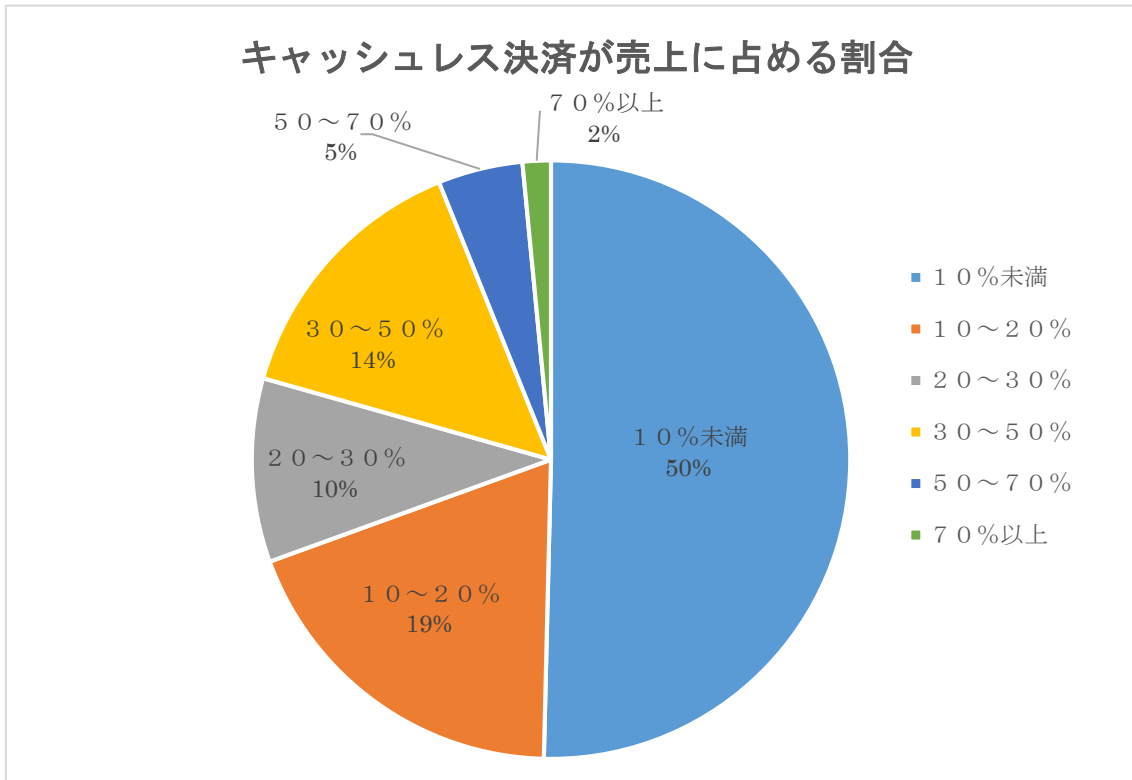


(11) キャッシュレス決済導入後の客単価

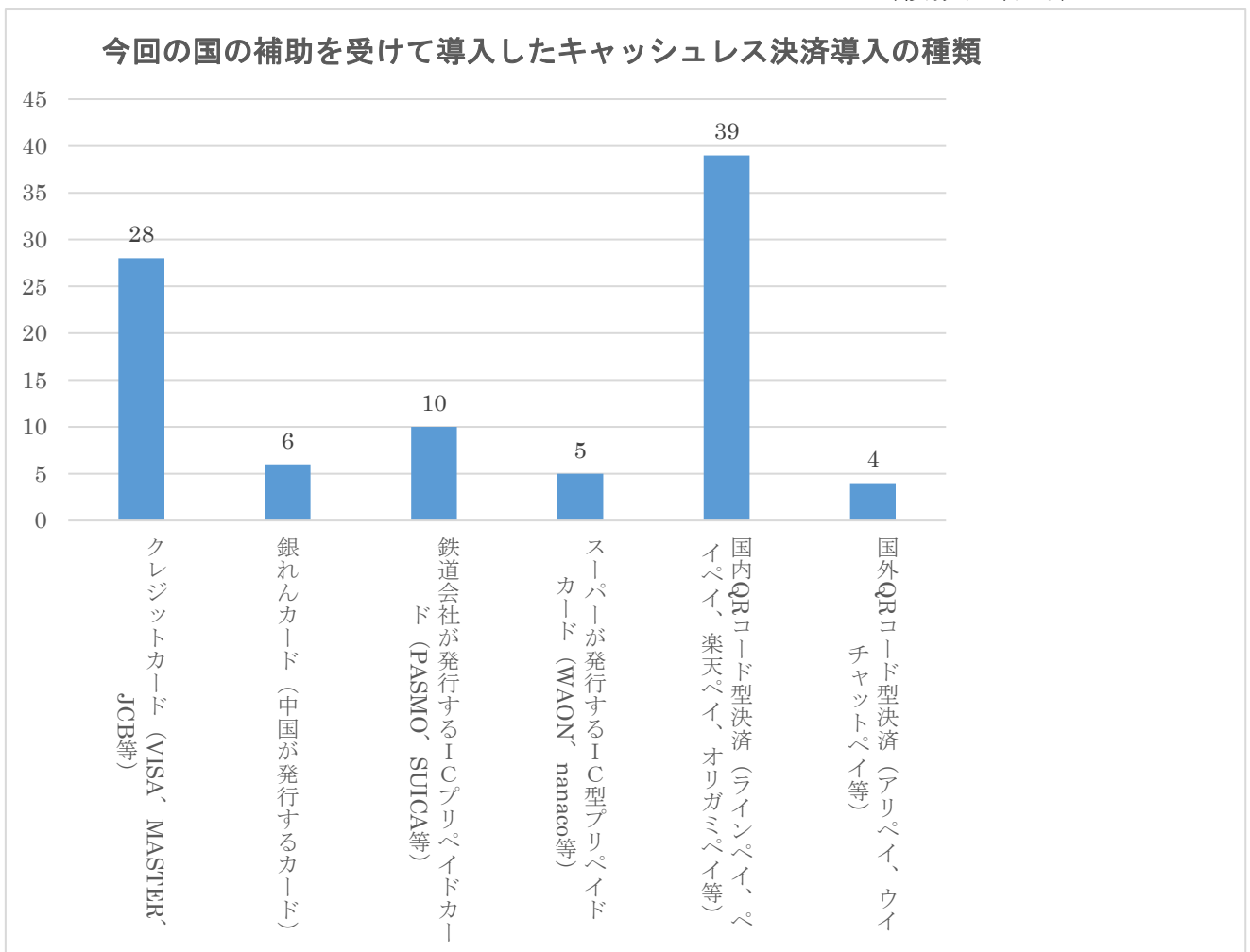




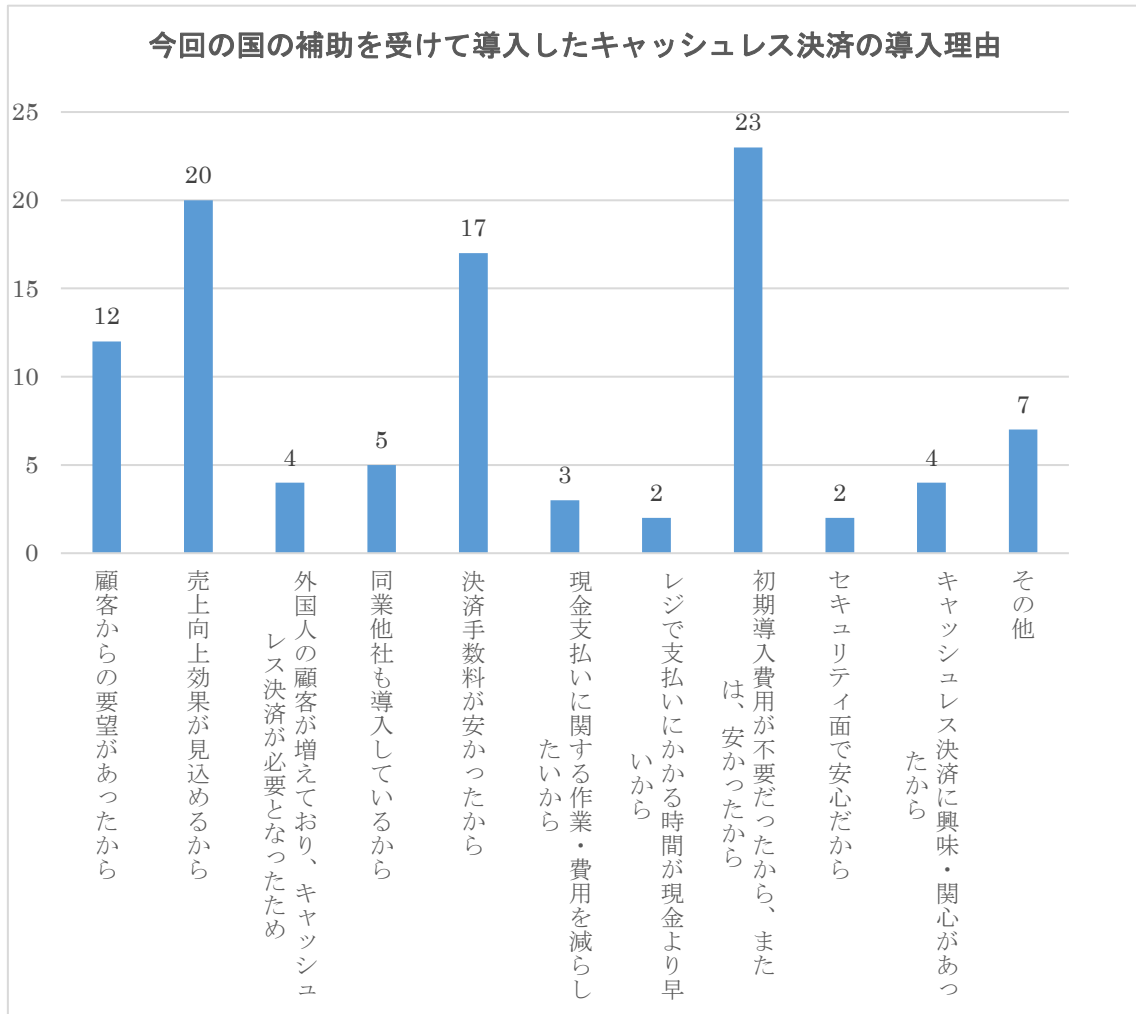
(12) キャッシュレス決済が売上に占める割合



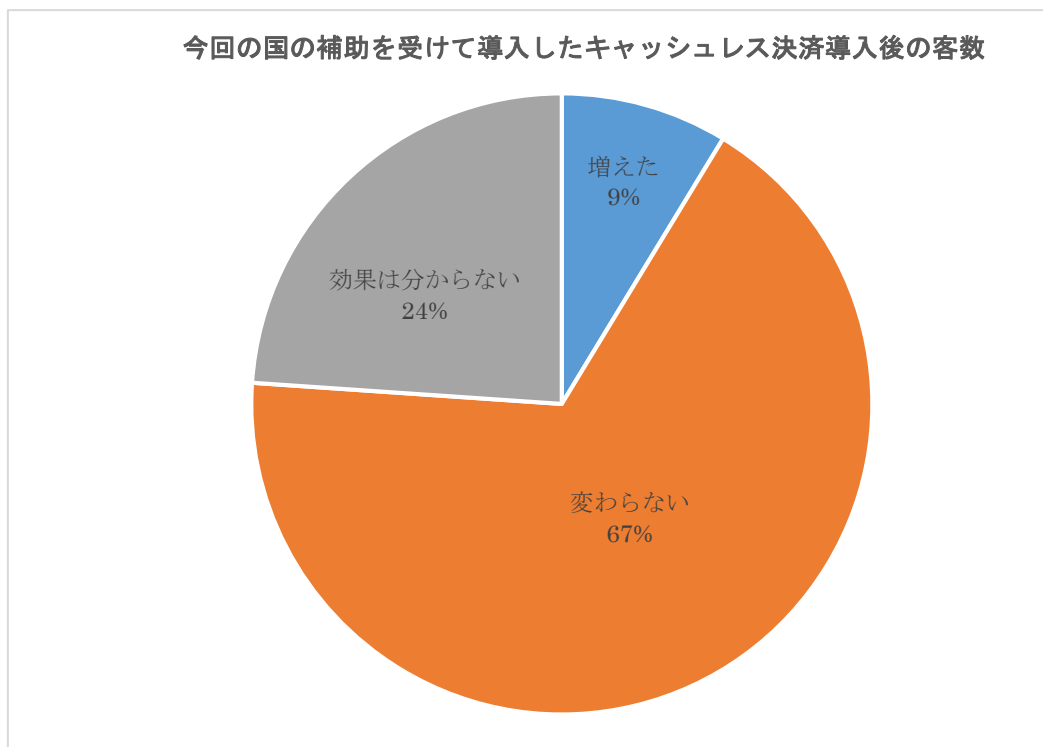
(13) 今回の国の補助を受けて導入したキャッシュレス決済導入の種類  
(複数回答可)



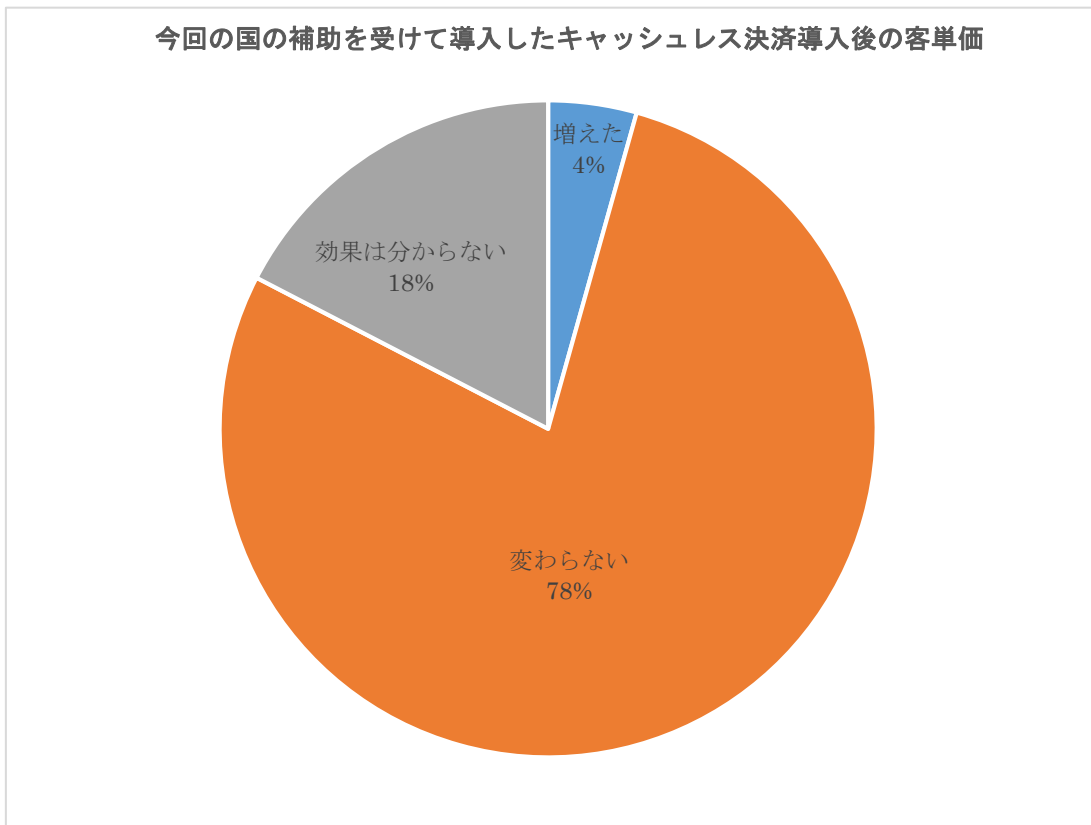
(14) 今回の国の補助を受けて導入したキャッシュレス決済の導入理由  
(複数回答可)



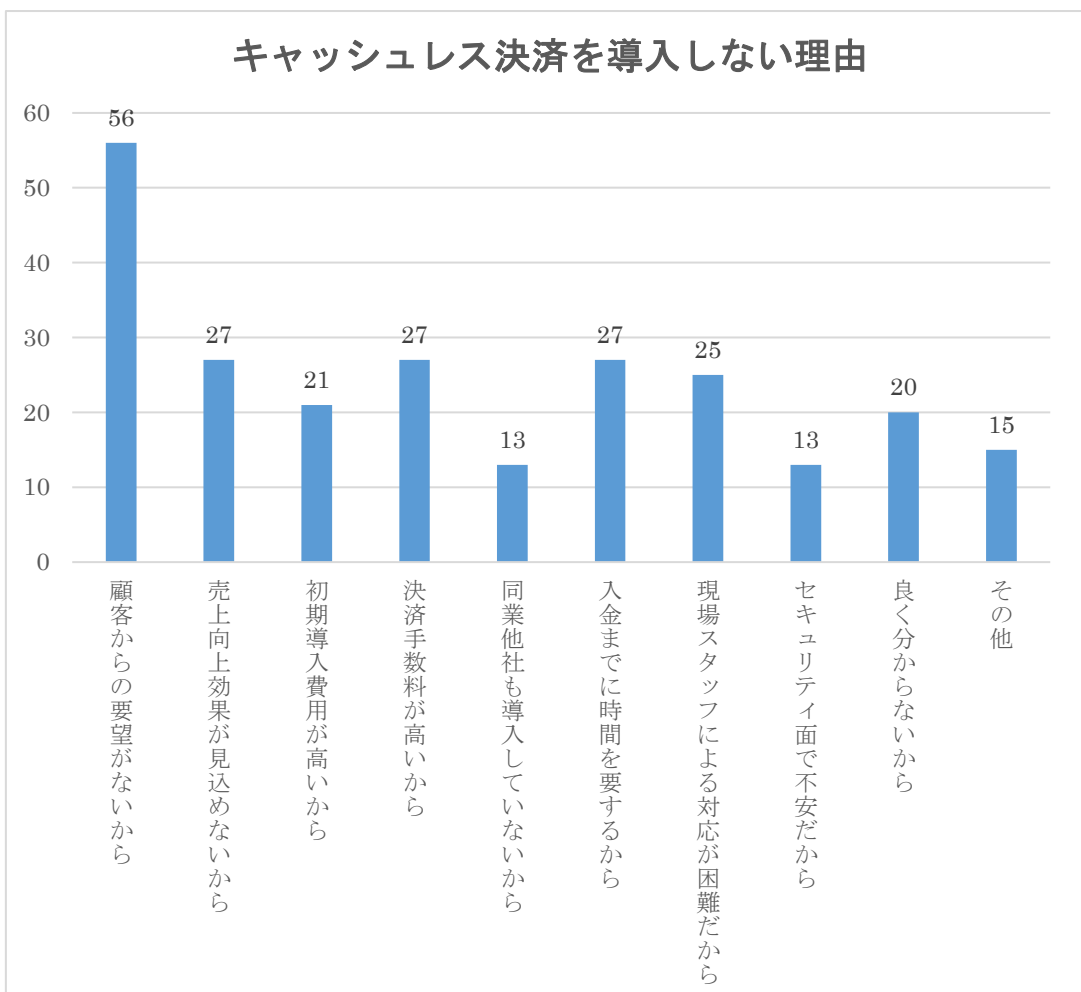
(15) 今回の国の補助を受けて導入したキャッシュレス決済の導入後の客数



(16) 今回の国の補助を受けて導入したキャッシュレス決済の導入後の客単価



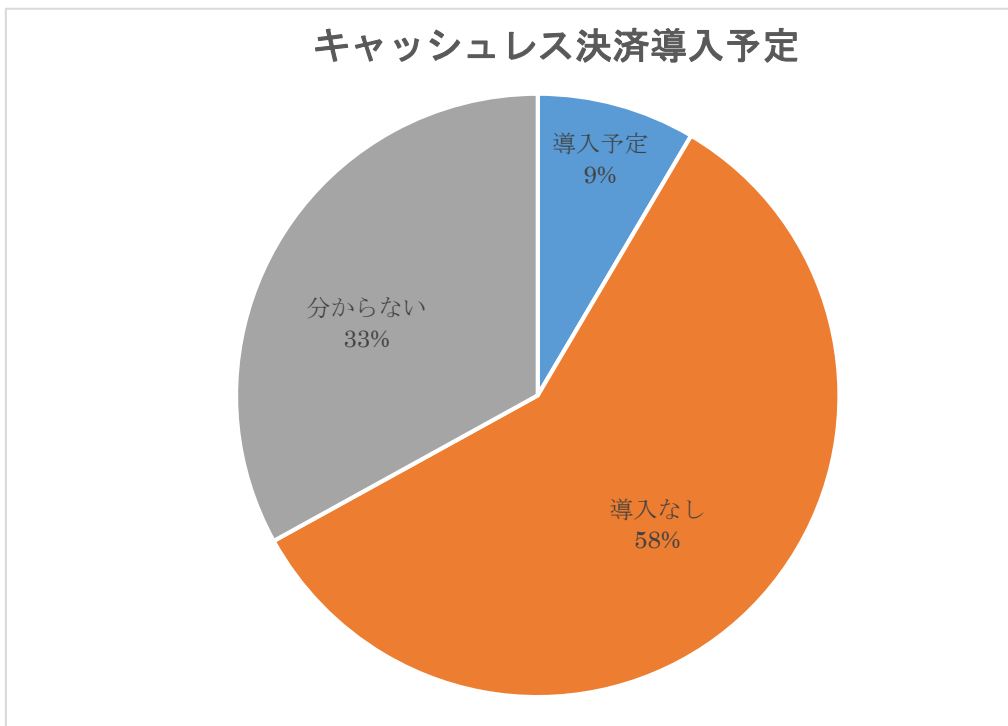
(17) キャッシュレス決済を導入しない理由（複数回答可）



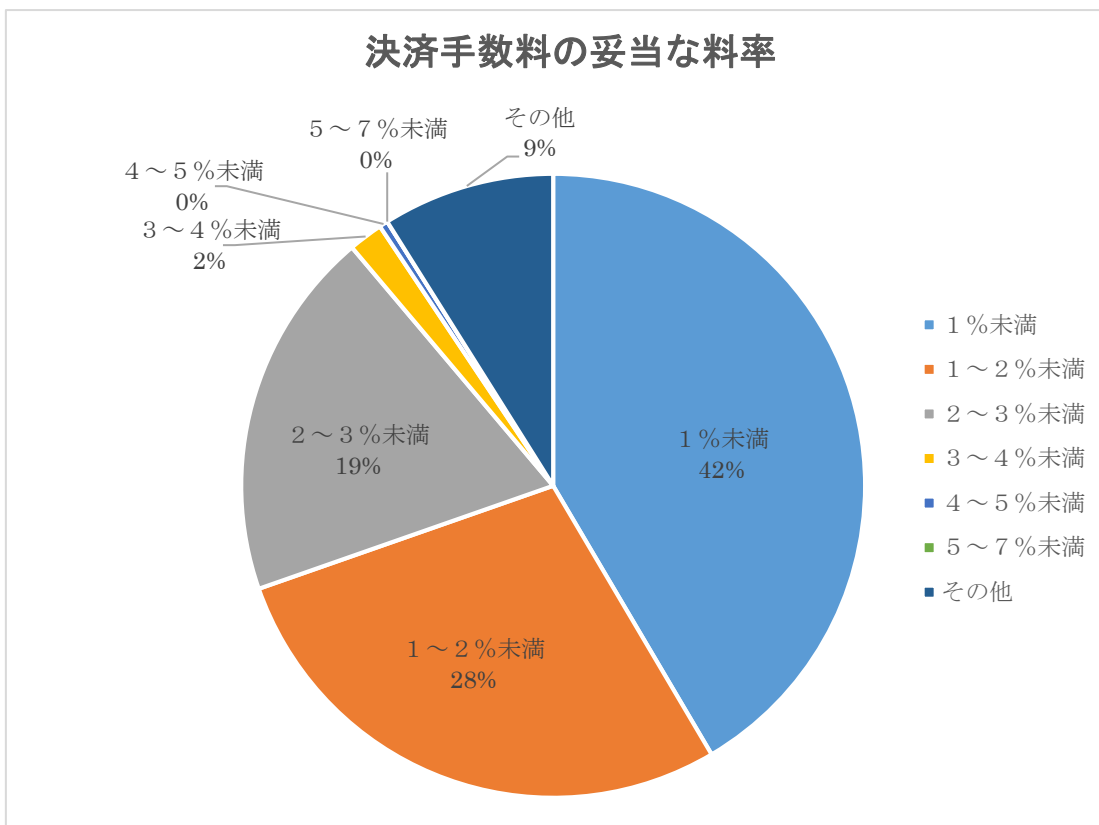
その他

- ・客単価が低いため。
- ・顧客から直接現金をもらう有難味を重視しているから。

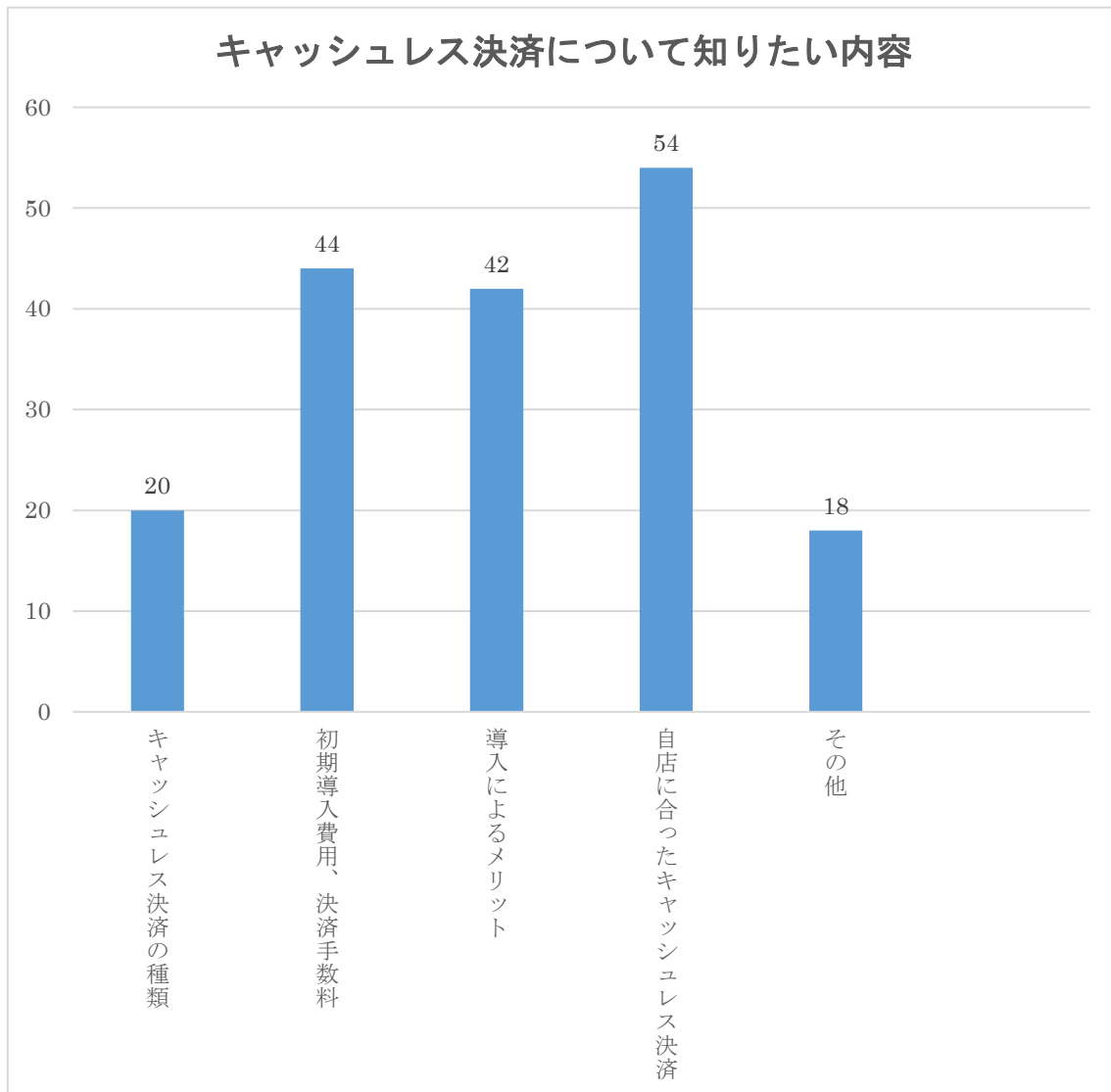
(18) キャッシュレス決済を今後、導入する予定があるか



(19) 決済手数料の妥当と思われる料率



(20) キャッシュレス決済について知りたい内容



その他

- ・決済業者を導入する際の判断基準。
- ・キャッシュレス決済を活用して、どのように客単価を上げるか。
- ・キャッシュレス決済を導入して、売上に影響があるのか。

(21) ご意見など

- ・クレジットカード決済は、時間がかかり、レジ業務が混乱している。
- ・クレジットカード決済手数料を安くして、且つ、操作を単純化してほしい。
- ・令和2年6月に決済手数料の補助が打ち切られた場合には、手数料の関係で使用しないことがあり得る。
- ・国内QRコードを初年度の決済手数料が無料ということで導入したが、次年度以降3.5%に戻るのでは、高過ぎて耐えられない。
- ・キャッシュレス決済を導入したことで、会計処理の手間が増えた。
- ・キャッシュレス決済手段の種類が多過ぎる。
- ・顧客との清算のスピードでは、QRコードが早く、次に現金で、一方、クレジットカードや電子マネーは、レジに連動していないので時間が掛かり、他の顧客を待たせてしまうため、困っている。

昨年10月の消費税引き上げに伴う、国の需要平準化対策として、税率引き上げ後の9カ月間において、中小企業・小規模事業者（中小事業者等）に対しては、決済手数料やキャッシュレス決済手段（決済端末等）導入コストの補助、一方、キャッシュレスで支払った消費者に対しては、最大5%のポイント還元や割引を補助する事業を実施しているところである。

そこで、本調査は、宇都宮市内の中小事業者（小売・飲食・サービス業）を対象に、キャッシュレス決済導入の実態を把握するため、アンケートを実施したものである。

本調査の回答事業者は、小売業が半数を超え、次いで、飲食業が3割、サービス業の順となり、企業形態では、法人企業が7割を占め、従業員数では、5人以下である小規模事業者が7割を占めた。

キャッシュレス決済の導入状況については、過半数の事業者が導入し、その内、1/3の事業者（全体の19%）が、今回の国の補助を受けて導入している。

キャッシュレス決済導入の種類については、クレジットカード（VISA、MASTER、JCB等）次いで、国内QRコード型決済（ペイペイ、ラインペイ、楽天ペイ、等）が多かった。

また、今回の国の補助を受けて導入したキャッシュレス決済導入の種類では、国内QRコード型決済、次いで、クレジットカードの順が多かった。

キャッシュレス決済を導入した理由については、「売上向上効果が見込めるから」を筆頭に、「顧客からの要望があったから」、「初期導入費用が不要または、安かったから」が特に多かった。

また、今回の国の補助を受けて導入したキャッシュレス決済の導入理由では、「初期導入費用が不要または、安かったから」が最も多く、次いで、「売上向上効果が見込めるから」、「決済手数料が安かったから」と、政府の補助政策をきっかけにキャッシュレス決済導入が促進されたことが伺える。

キャッシュレス決済導入後の客数及び客単価については、「変わらない」と「効果は分からない」で9割を占め、今回の国の補助を受けて導入したキャッシュレス決済の導入後の客数及び客単価についても、概ね同程度の割合に近く、キャッシュレス決済導入後の効果は、今のところは、一部の事業者に限られているのが現状と思われる。

キャッシュレス決済が売上に占める割合については、1割未満が半数を占め、3割未満では約8割となっており、現金払いが圧倒的に多いことが伺える。

キャッシュレス決済を導入していない事業者に導入しない理由を尋ねたところ、「顧客からの要望がないから」を筆頭に、「売上向上効果が見込めないから」、「決済手数料が高いから」、「入金までに時間を要するから」が、続いている。

また、今後、キャッシュレス決済を導入する予定を尋ねたところ、「導入する予定」と回答した事業者は、約1割に留まり、過半数が「導入する予定なし」、約1/3が「分からない」と回答しており、導入に対する慎重な姿勢が伺える。

キャッシュレス決済の導入の有無に関わらずキャッシュレス決済の手数料について、妥当な料率を尋ねたところ、2%未満が約7割を占め、極力低い料率で、コストを掛けたくない意向が伺える。

キャッシュレス決済に関して知りたいことについては、「自店に合ったキャッシュレス決済」を筆頭に、「初期導入費用、決済手数料」、「導入によるメリット」が続いた。

中小商業者にとって、キャッシュレス決済の導入は、売上拡大が期待できる施策と思われるが、前述したキャッシュレス決済導入後の客数及び客単価の回答が、「変わらない」と「効果は分からない」で9割を占め、キャッシュレス決済が売上に占める割合についての回答をみても、低い数値となっており、未だ導入の効果が実感できない状況が推測できる。

一方で、キャッシュレス決済を導入していない事業者にとっては、自店に合ったキャッシュレス決済が分からないことから、どの程度のコストがかかり、それに見合ったメリットがあるのか疑問視しているようである。

また、事業者の意見等欄では、多くの事業者が決済手数料によるコスト負担増を掲げており、キャッシュレス決済導入推進には、これらの課題を解決することが必要と思われる。