



記者発表資料

大阪経済記者クラブ会員各位

令和元年10月28日

「キャッシュレス決済に関する緊急調査」結果概要

【お問合せ先】大阪商工会議所
流通・サービス産業部（小西・湯谷）
TEL：06-6944-6440

調査概要

- 調査目的 : 10月1日の消費増税に併せて開始された「キャッシュレス・ポイント還元事業（キャッシュレス・消費者還元事業）」に消費者の関心が高まり、小売業・飲食・宿泊業等においてもキャッシュレス決済導入・拡大が迫られているところ。そこで、10月以降のキャッシュレス決済導入状況や利用状況、売り上げなど経営への影響、政府への施策ニーズ等を確認するため。
- 調査期間 : 令和元年10月9日（水）～10月18日（金）
- 調査対象 : 大阪商工会議所会員企業（小売・飲食・宿泊業）、大阪市内商店街の個店
1,560社
- 調査方法 : 調査票発送は郵送・ファクシミリ、回収はファクシミリ
- 有効回答数 : 232社（有効回答率 14.9%）

調査結果のポイント（中小企業）

1. キャッシュレス決済の導入状況について

（1）導入時期別の導入キャッシュレス決済手段：「10月に向けて新たに導入した」決済手段は「QRコード・バーコード決済」が際立って多く8割台半ば

- キャッシュレス決済を「以前から導入している」と回答した中小企業が導入している決済手段は、「クレジットカード・デビットカード」が際立って多く約9割（91.0%）
- 一方、キャッシュレス決済を「以前から導入している」「2019年10月に向けて新たに導入した」と回答した中小企業が、10月新たに導入した決済手段は、「QRコード・バーコード決済」が際立って多く8割台半ば（84.4%）を占める。

（2）キャッシュレス決済導入の目的：「顧客ニーズへの対応」「キャッシュレス決済利用層の集客」「『キャッシュレス・ポイント還元事業』への参加」がいずれも約半数

- キャッシュレス決済導入の目的は、「顧客ニーズへの対応」が5割台半ば（56.3%）、「キャッシュレス決済利用層の集客」が約5割（50.5%）「『キャッシュレス・ポイント還元事業』への参加」が5割弱（48.7%）と、いずれも約半数を占める

（3）10月1日以降のキャッシュレス決済比率：増加傾向の回答が約半数

- キャッシュレス決済比率は、「増えた」（20.3%）、「どちらかといえば増えた」（28.5%）を合わせると5割弱（48.7%）であり、「特に変化はなかった」（48.1%）とともに約半数を占める。

（4）10月1日以降の客単価：「特に変化はなかった」が8割強

- 客単価は、「特に変化はなかった」（83.5%）が際立って多く8割強。

(5) キャッシュレス決済導入によるレジ業務や経営の変化：「特に変化はなかった」が4割台半ば、「手数料等の負担が収益を圧迫した」が1割台後半

- レジ業務や経営の変化は「特に変化はなかった」が4割台半ば（44.3%）で最多。以下、「客の支払いスピードが速くなった」が2割強（20.9%）、「スタッフのレジ操作が煩雑になった」約2割（20.3%）が続く。また、「手数料等の負担が収益を圧迫した」が1割台後半（17.1%）にのぼる。

2. 「キャッシュレス・ポイント還元事業」の加盟店申請について

(6) 加盟店申請していない理由：「申請コストに見合う効果が見込めない」「売り上げにつながらない」がともに2割強

- 「申請コストに見合う効果が見込めない」「売り上げにつながらない」がともに2割強（23.1%）で最多。「制度について知らない・理解できなかった」も1割超（11.5%）。

3. 政府・決済事業者への要望について

(7) 政府に期待すること：「決済手数料補助の延長」が半数強で最多

- 「決済手数料補助の延長」がもつとも多く、半数強（53.4%）を占める。「キャッシュレス決済対応店への税制優遇」は約4割（39.7%）。

（参考：大企業では、「キャッシュレス決済対応店への税制優遇」が約4割（39.5%）で最多。以下、「決済手数料補助の延長」が約3割（30.2%）となる。）

(8) 決済事業者に期待すること：「決済手数料率の引き下げ」が7割台後半と際立つが、「売上金振込み手数料の引き下げ」を求める声も3割台半ばにのぼる

- 「決済手数料率の引き下げ」が7割台後半（77.2%）と際立つ。以下、「売上金振込み手数料の引き下げ」（34.9%）、「売上金回収サイトの短縮」（16.4%）、「不正利用防止対策の強化」（16.4%）が続く。

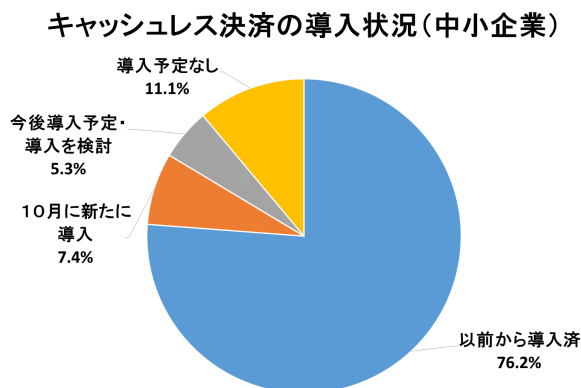
（参考：大企業では、「決済手数料率の引き下げ」が7割超（72.1%）と際立つが、「複数のキャッシュレス決済に対応する端末の整備」を求める声も約3割（30.2%）。

調査結果

I. キャッシュレス決済の導入状況について

0. 回答企業のキャッシュレス決済導入状況（導入している場合は初導入時期）

- 回答した中小企業のうち、何らかのキャッシュレス決済を「以前から導入している」としているのは7割台後半（76.2%）。



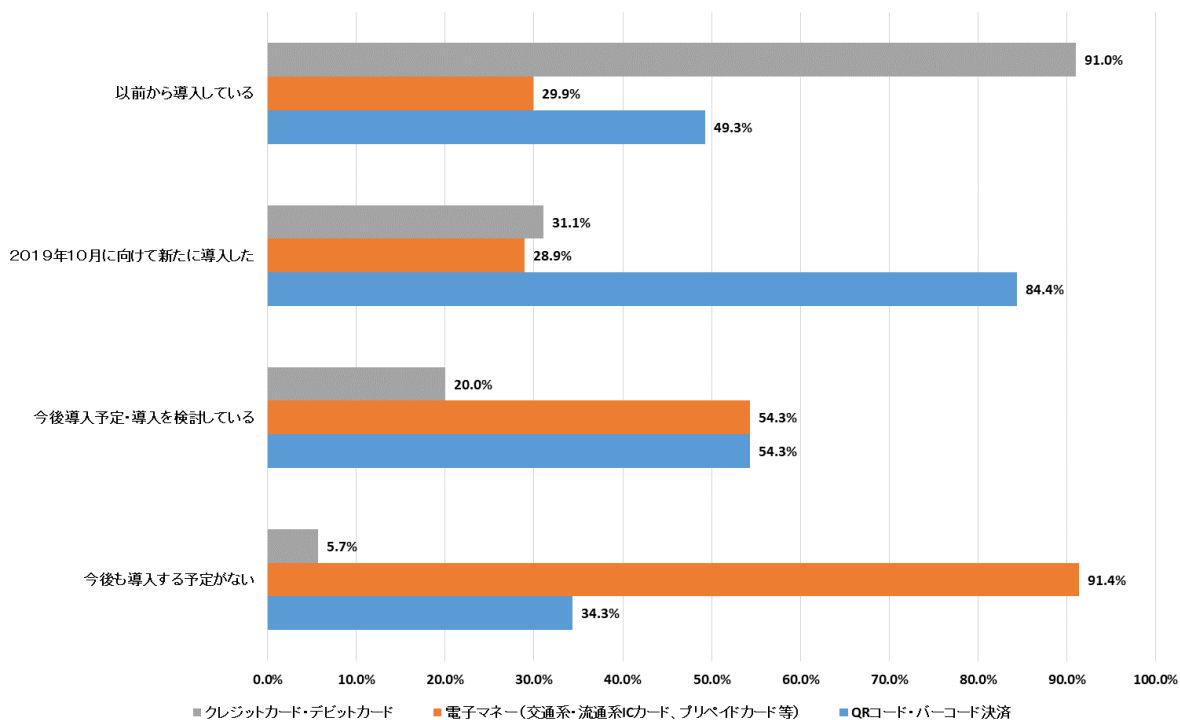
1. 導入時期別の導入キャッシュレス決済手段

【表1-1～4／複数回答】

～「2019年10月に向けて新たに導入した」決済手段は、「QRコード・バーコード決済」が8割台半ば

- 何らかのキャッシュレス決済を「以前から導入している」と回答した中小企業が導入している決済手段は、「クレジットカード・デビットカード」が約9割（91.0%）。
- 他方、何らかのキャッシュレス決済を「以前から導入している」「2019年10月に向けて新たに導入した」と回答した中小企業が、「2019年10月に向けて新たに導入した」決済手段は、「QRコード・バーコード決済」が8割台半ば（84.4%）。

導入時期別の導入キャッシュレス決済手段(中小企業)



<企業の声（キャッシュレス決済を導入していない企業）>

- ・キャッシュレス決済に関しては現在導入を検討しているものの、メリット・デメリットがよく理解できないので、導入できていない。（飲食業）

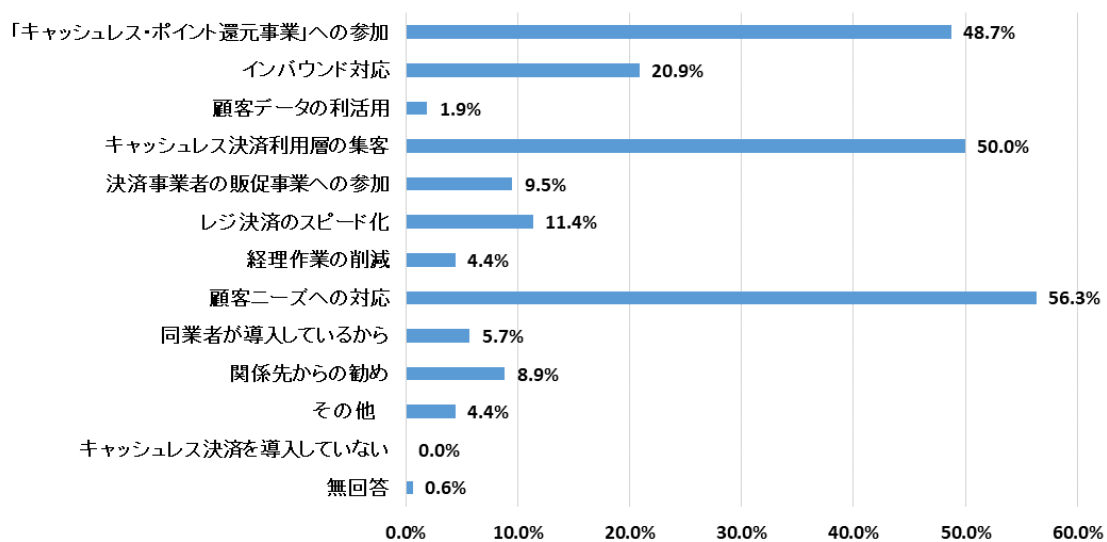
2. キャッシュレス決済の導入目的

【表2／3項目以内、複数回答】

～「顧客ニーズへの対応」が5割台後半で最多

- いずれかのキャッシュレス決済を「以前から導入している」「2019年10月に向けて新たに導入した」と回答した中小企業に対し、キャッシュレス決済導入の目的を尋ねたところ、「顧客ニーズへの対応」が5割台半ば（56.3%）で最多。
- 以下、「キャッシュレス決済利用層の集客」（50.5%）、「『キャッシュレス・ポイント還元事業』への参加」（48.7%）が続く。
- 「インバウンド対応」も約2割（20.9%）。

キャッシュレス決済導入の目的(中小企業)



<企業の声（キャッシュレス決済を導入し顧客ニーズに対応する企業）>

- ・客のニーズに応えるため、キャッシュレス決済を導入している。20～30代の若い層はキャッシュレス決済が使えるとわかると喜ぶ。（小売業）
- ・月2～3人のQRコード決済利用者があったが、10月以降週3～4人と明らかに増えた。早めにキャッシュレス決済を導入したおかげで客のニーズに対応できた。（小売業）

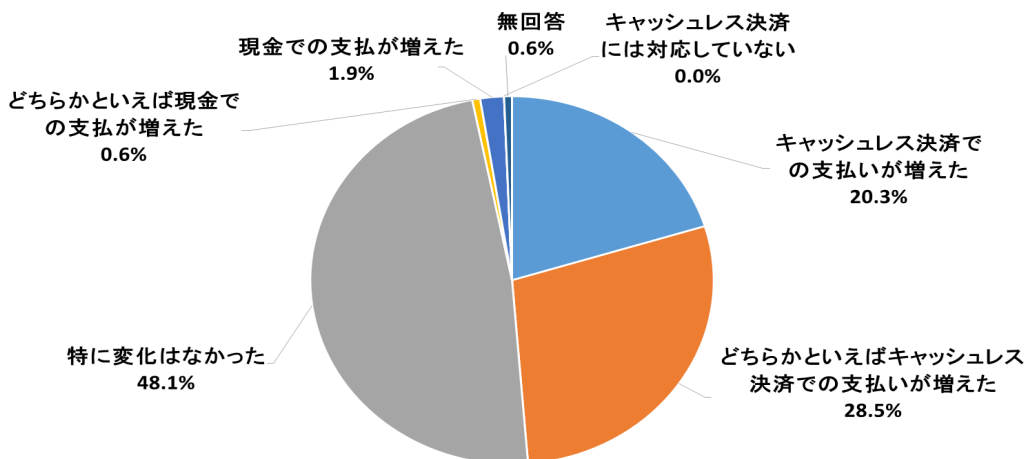
3. 10月1日以降のキャッシュレス決済比率

【表3／単数回答】

～「増えた」「どちらかといえば増えた」が半数近く

- いずれかのキャッシュレス決済を「以前から導入している」「2019年10月に向けて新たに導入した」と回答した中小企業に対し、10月1日以降のキャッシュレス決済比率を尋ねたところ、「特に変化はなかった」(48.1%)が最も多いが、「増えた」(20.3%)、「どちらかといえば増えた」(28.5%)を合わせると半数近く(48.7%)に上る。
- 逆に、「現金での支払が増えた」(1.9%)と「どちらかといえば現金での支払が増えた」(0.6%)を合わせても2.5%にとどまる。

10月1日以降のキャッシュレス決済比率(中小企業)



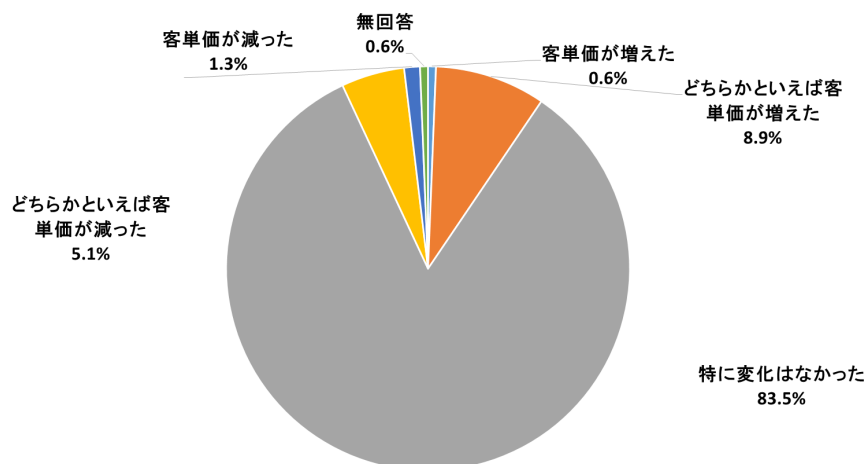
4. 10月1日以降のキャッシュレス決済の客単価

【表4／単数回答】

～「特に変化はなかった」が最多

- いずれかのキャッシュレス決済を「以前から導入している」「2019年10月に向けて新たに導入した」と回答した中小企業に対し、10月1日以降の客単価を尋ねたところ、「特に変化はなかった」が8割強(83.5%)で最多。

10月1日以降の客単価(中小企業)



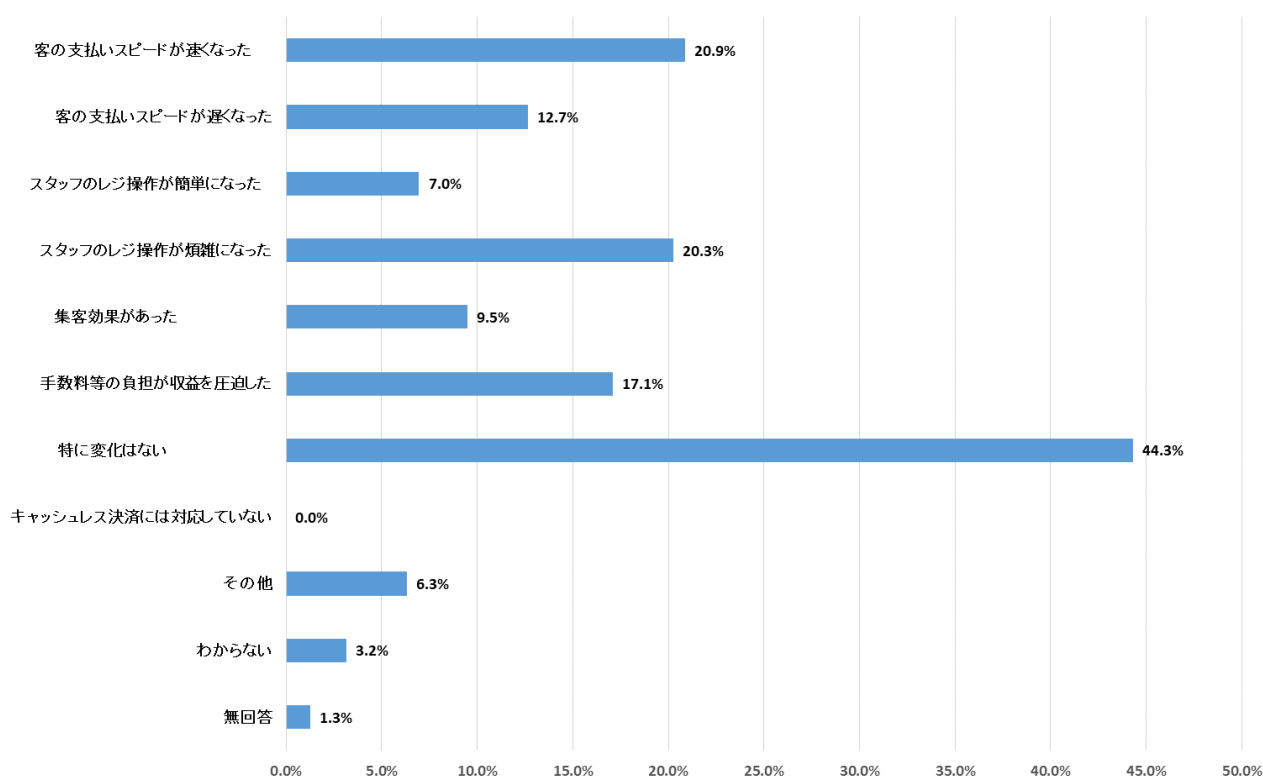
5. キャッシュレス決済導入による業務・経営への変化

【表5／3項目以内、複数回答】

～「特に変化はなかった」が4割台半ば

- いずれかのキャッシュレス決済を「以前から導入している」「2019年10月に向けて新たに導入した」と回答した中小企業に対し、レジ業務や経営の変化について尋ねたところ、「特に変化はなかった」が4割台半ば（44.3%）で最多。
- 客の支払いスピードについては、「速くなった」（20.9%）が「遅くなった」（12.7%）を上回った。他方、スタッフのレジ操作については、「煩雑になった」（20.3%）が「簡単になった」（7.0%）を大きく上回った。
- 「手数料等の負担が収益を圧迫した」も1割台後半（17.1%）。

キャッシュレス決済導入によるレジ業務や経営の変化について(中小企業)



<企業の声（決済手数料の負担が収益を圧迫している例）>

- ・これまで現金で支払っていた客もキャッシュレス決済で支払うことが増え、決済手数料負担が収益を圧迫している。（小売業、他11社）
- ・現金仕入れの小さい店では、キャッシュレス決済により事業資金のやり繰りが大変。定期預金を崩して営業している。（飲食業）

Ⅱ. 「キャッシュレス・ポイント還元事業」について

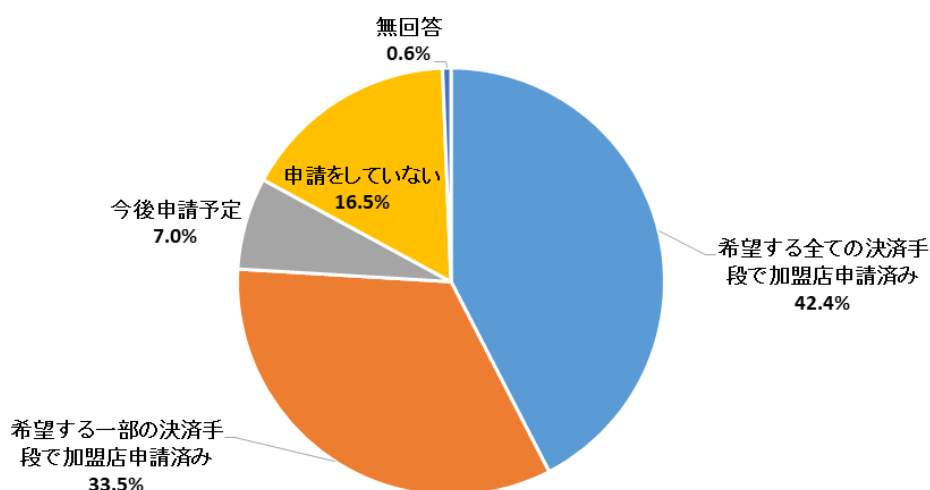
6. 「キャッシュレス・ポイント還元事業」の加盟店申請状況

【表6／単数回答】

～「キャッシュレス・ポイント還元事業」に申請した企業は約7割台半ば

- キャッシュレス決済導入済みの中小企業のうち、「希望する全ての決済手段で加盟店申請済み」「希望する一部の決済手段で加盟店申請済み」は合わせて7割台半ば（75.9%）。（75.9%：「希望する全ての決済手段で加盟店申請済み」（42.4%）と「希望する一部の決済手段で加盟店申請済み」（33.5%）の合計）。さらに、「今後申請予定」（7.0%）を加えると8割強（82.9%）に上る。

「キャッシュレス・ポイント還元事業」加盟店申請状況(中小企業)

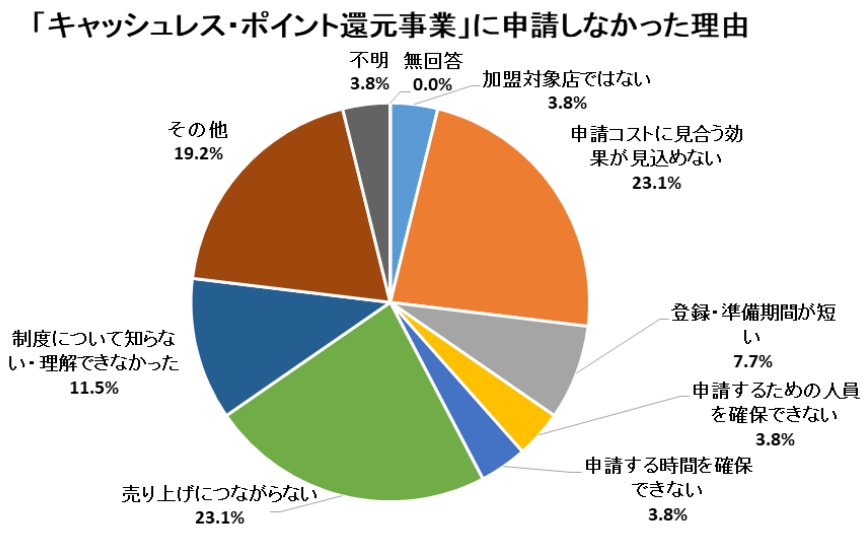


<企業の声（「キャッシュレス・ポイント還元事業」に加盟店申請をした企業）>

- ・制度が一般消費者にとってわかりにくく、クレームにつながるかもしれないと不安がある。どの店舗でも5%還元になると誤解される可能性がある。準備期間が短いと現場で混乱が生じる。（宿泊業）
- ・加盟店申請は、一度申請すれば全ての決済で申請完了するものだと勘違いをしていた。同業者でも同じ勘違いをしている人が多い。（飲食業）
- ・決済事業者ごとに申請するのが大変。一回で全社に申請完了すればありがたい。（小売業）
- ・申請があまりにも煩雑。1か月以上前に申請したが返答がない。10月1日までに広報ツールが届かなかった。（小売業、他6社）
- ・事務局や決済事業者の対応が遅く、10月1日からポイント還元できる決済手段が一部にとどまり、レジでの対応に支障が出ている。（飲食業）
- ・申請したものの、同事業のアプリに正確な店舗情報が表示されていない。（小売業）
- ・制度の中身がさっぱりわからない。（小売業）

7. 「キャッシュレス・ポイント還元事業」の加盟店申請をしない理由 【表7／単数回答】
 ～「申請コストに見合う効果が見込めない」「売りに上がらない」が最多

○ キャッシュレス決済導入済みの中小企業のうち、「キャッシュレス・ポイント還元事業」に「申請していない」と回答した企業に、申請しなかった理由を尋ねたところ「申請コストに見合う効果が見込めない」「売りに上がらない」がともに2割強（23.1%）で最多。



<企業の声（「申請しなかった」と回答した企業>

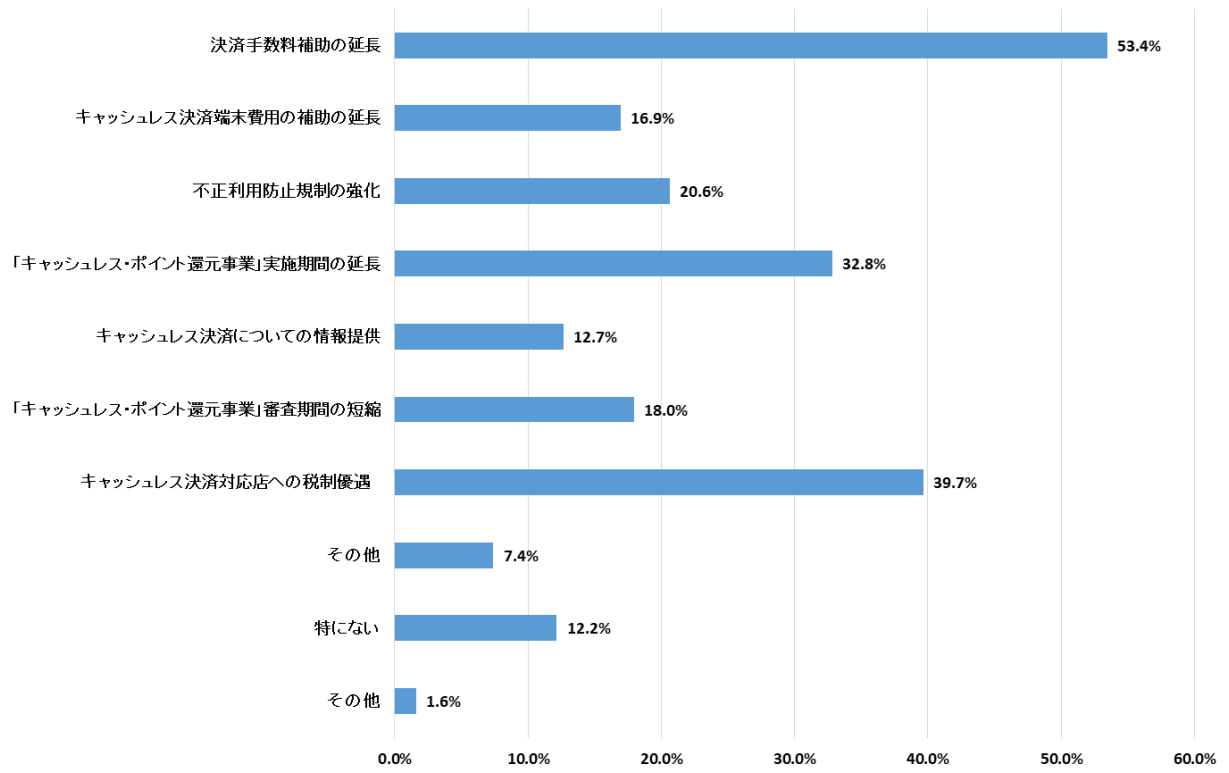
・経営者が高齢でキャッシュレス決済についての知識がなく、現在まで客からの要望もないため対応するつもりがない。（飲食業）

Ⅲ. 政府・決済事業者への期待について

8. キャッシュレス決済導入・推進に関する政府への期待 【表8／3項目以内、複数回答】 ～「決済手数料補助の延長」が半数強で最多

- 政府に期待することについて、「決済手数料補助の延長」と回答した中小企業が半数強（53.4%）と最多。
- 以下、「キャッシュレス決済対応店への税制優遇」（39.7%）、「「キャッシュレス・ポイント還元事業」実施期間の延長」（32.8%）が続く。

キャッシュレス決済導入・推進に関する政府への期待



<企業の声（政府への要望等）>

- ・決済手数料が下がれば積極的に対応する決済手段を増やすが、現状のままであれば、新たに導入しにくい。（飲食業）
- ・役所や公共料金の支払いにはキャッシュレス決済がほとんど利用できない。民間中小企業よりも官公庁、各種インフラ企業がもっと先導的な役割を果たすべき。（小売業）
- ・「キャッシュレス・ポイント還元事業」、プレミアム付き商品券、軽減税率へのレジ対応等、同時期に対応すべきことが多く迷惑している。（小売業）

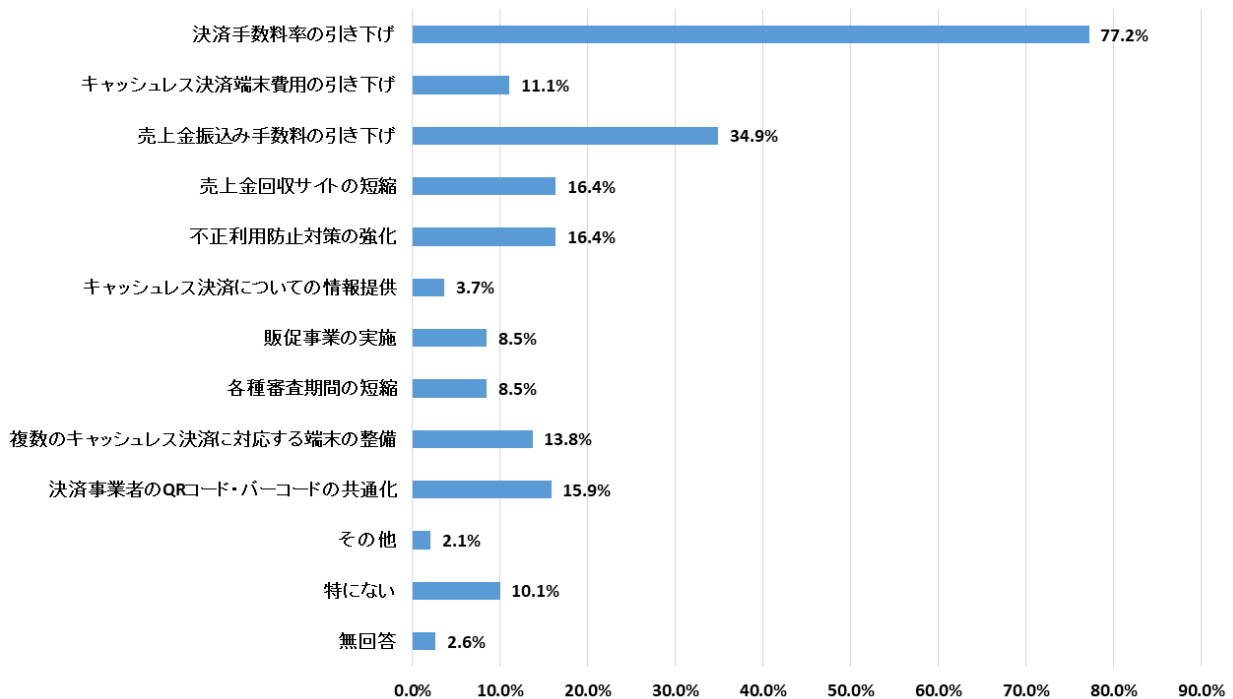
9. キャッシュレス決済導入・推進に関する決済事業者への期待

【表9／3項目以内、複数回答】

～「決済手数料率の引き下げ」が8割弱と際立つ

- 決済事業者に期待することについて、「決済手数料率の引き下げ」と回答した中小企業が8割弱（77.2%）と際立つ。
- 以下、「売上金振込み手数料の引き下げ」（34.9%）、「売上金回収サイトの短縮」（16.4%）、「不正利用防止対策の強化」（16.4%）が続く。

キャッシュレス決済導入・推進に関する決済事業者への期待



<企業の声（決済事業者への要望）>

～決済手数料の引き下げを期待する企業

- ・単価の低い商品を販売しているため、収益に対する手数料負担が大きくなる。「キャッシュレス・ポイント還元事業」や決済事業者の手数料サービス期間が終わった後の、経営への悪影響が不安。（小売業）
- ・少額でキャッシュレス決済を利用されるのは、手数料が端数繰り上げということもあり、経営が厳しくなる。（飲食業）

～売上金回収サイトの改善を期待する企業

- ・小規模店では、キャッシュレス決済により現金回収が遅くなると、事業資金のやり繰りに困る。売上金回収サイトを短くしてほしい。（飲食業、他3社）

～決済事業者の対応について

- ・「キャッシュレス・ポイント還元事業」の申請について、新規で取引を始める決済事業者からは丁寧なサポートがあったが、以前から契約している決済事業者からは案内すらなく、対応が遅れてしまった。（小売業）

～キャッシュレス決済への理解に関わるもの

- ・キャッシュレス決済に対応しているものの、客から「難しいからもういい」と言われるなど、客がキャッシュレス決済を理解しておらずトラブルになる。（小売業）
- ・これからキャッシュレス決済利用者が増加すると思うと、安全性に不安を感じる。（飲食業）

参考：大企業の状況（特徴的な項目）

I. 10月1日以降のキャッシュレス決済比率

【表3／単数回答】

～大企業でも「増えた」「どちらかといえば増えた」が4割台半ば

- いずれかのキャッシュレス決済を「以前から導入している」「2019年10月に向けて新たに導入した」と回答したキャッシュレス決済導入大企業についても、「増えた」（25.0%）、「どちらかといえば増えた」（20.0%）を合わせると4割台半ば（45.0%）。

II. キャッシュレス決済導入・推進に関しての政府への期待

【表8／3項目以内、複数回答】

～「キャッシュレス決済対応店への税制優遇」が4割弱で最多

- 大企業では、「キャッシュレス決済対応店への税制優遇」が4割弱（39.5%）で最多。
- 以下、「決済手数料補助の延長」（30.2%）、「特にない」（25.6%）が続く。

<企業の声（政府への要望）>

- ・キャッシュレス導入補助を全企業対象にしてほしい。中小事業者という制限を撤廃してほしい（小売業、他1社）
- ・キャッシュレス決済についての情報を整理してほしい。（小売業）
- ・決済事業者に決済手数料の引き下げの働きかけをしてほしい。（飲食業）

III. キャッシュレス決済導入・推進に関しての決済事業者への期待

【表9／3項目以内、複数回答】

～「決済手数料率の引き下げ」が7割強と際立つ

- 「決済手数料率の引き下げ」（72.1%）以下、「複数のキャッシュレス決済に対応する端末の整備」（30.2%）、「決済事業者のQRコード・バーコードの共通化」（25.6%）が続く。

<企業の声（決済事業者への要望）>

- ・決済事業者が多すぎるので、QRコード及びバーコードの統一化を進めてほしい（小売業）

以上

<添付資料> 資料1：「キャッシュレス決済に関する緊急調査」結果集計表