

キャッシュレス決済導入状況に関するアンケート調査

【調査結果】

福井商工会議所
会員サービス課

- (1) 調査目的 新型コロナウイルス感染症の影響もあり、非接触での会計手段としてキャッシュレス決済は年々普及が拡大している一方、小規模事業者にとっては入金までのスパンや決済手数料など負担も増加している。そうした小規模事業者の現状について把握するため調査を実施した。
- (2) 調査期間 令和3年6月22日（火）～6月28日（月）
- (3) 調査対象 BtoC 業態の福井商工会議所会員事業所 797 社
- (4) 回答数 144 社（回収率 18.1%）
- (5) 回答企業属性

1. 業 種

業種	飲食業	小売業	サービス業	その他
回答数	20	93	21	10
回答割合	13.9%	64.6%	14.6%	6.9%

※製造小売業の場合、今回の調査では小売業としてカウント

2. 従業員数

従業員数	20 人以下	21～50 人	51～100 人	101 人以上
回答数	113	16	8	7
割合	78.5%	11.1%	5.6%	4.8%

◎調査結果概要

- ・キャッシュレス決済を導入している事業者の割合は 85.4%と非常に高く、キャッシュレス決済の裾野が拡大している。
- ・キャッシュレス決済手段として最も多く活用されているのがクレジットカードで 86.2%、次いで 79.7%でQRコード決済が続く。
- ・顧客の利用率は業種によって開きがあり、特にサービス業における利用率の高さが目立つ。
- ・この秋からのQRコード決済における手数料有料化について、利用をやめる事業者はごく少数。背景には将来的な「利用客の増加」を挙げる方が多かった。

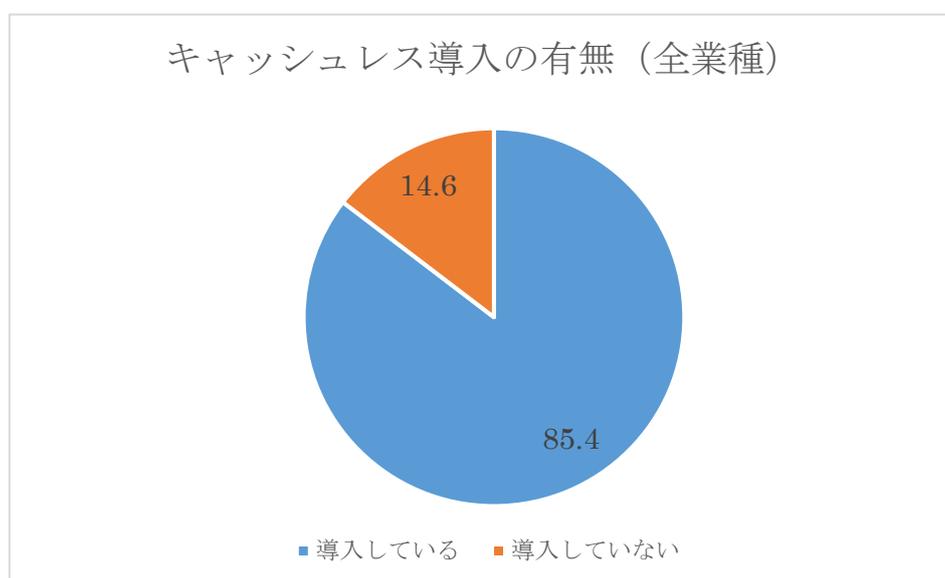
◎調査結果

1. キャッシュレス決済導入状況について

～8割以上の事業所がキャッシュレス決済手段を導入している～

事業所におけるキャッシュレス決済の導入状況を尋ねたところ、8割を超える事業所が何らかのキャッシュレス決済手段を利用できる環境を整えていることが分かった。これには、従来から利用が多かったクレジットカードに加え、2018年頃からサービスを開始したQRコード決済の急速な普及が理由と考えられる。

また、今回のアンケートに回答いただいた事業所の約8割が従業員20名未満の小規模事業所であることから、キャッシュレス決済の裾野が着実に拡大していることが推測できる。

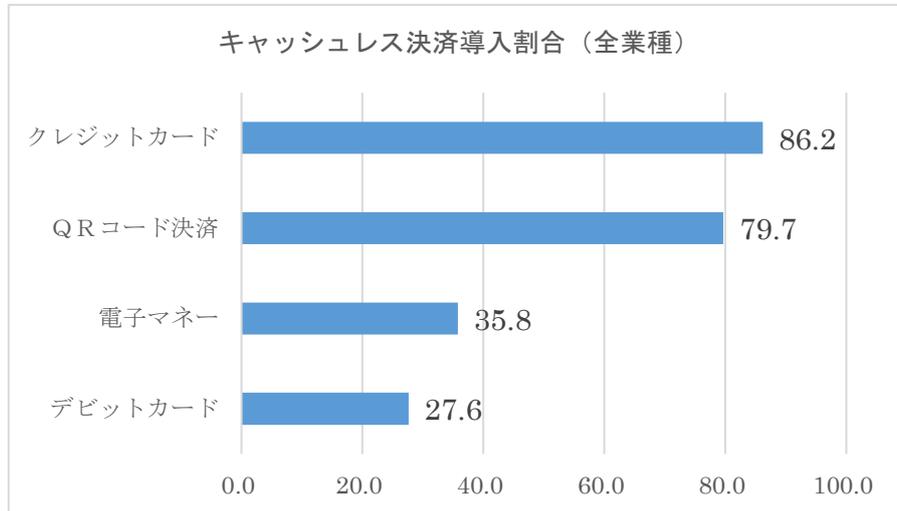


（以降の質問は、キャッシュレス決済が利用できる事業所のみ回答）

2. 利用できるキャッシュレス決済の種類と導入割合について

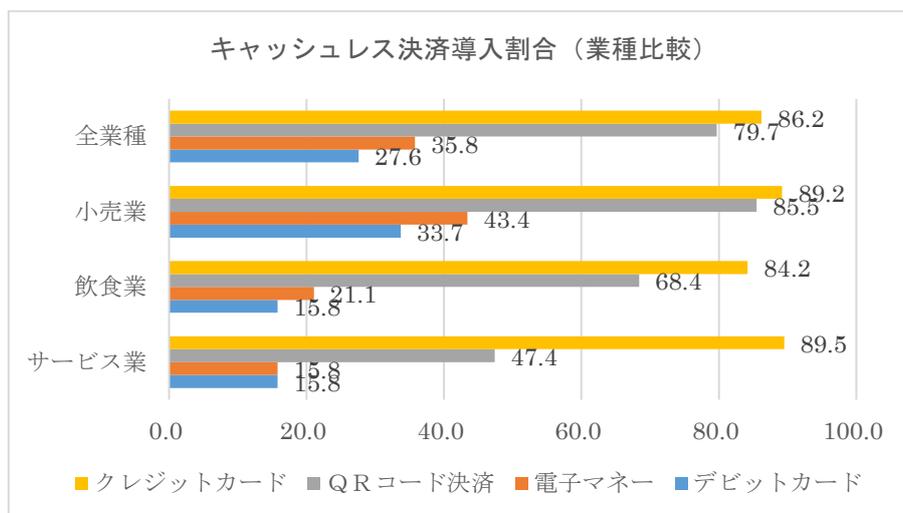
～1位はクレジットカードで9割弱、QRコード決済が8割で続く～

事業所で利用できるキャッシュレス決済の種類を尋ねたところ、クレジットカードが9割弱で最も高く、次いでQRコード決済がおおよそ8割となった。

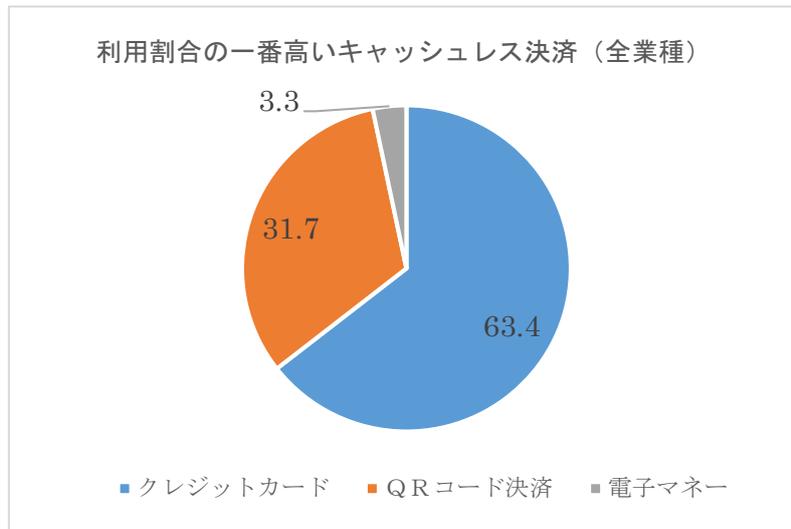


業種ごとの比較を行ったところ、小売業ではクレジットカードとQRコード決済の割合が8割強と同水準だったが、飲食業ではクレジットカード8割に対しQRコード決済は約7割、サービス業ではクレジットカード9割に対しQRコード決済は約5割とそれほど高い導入水準とはならなかった。

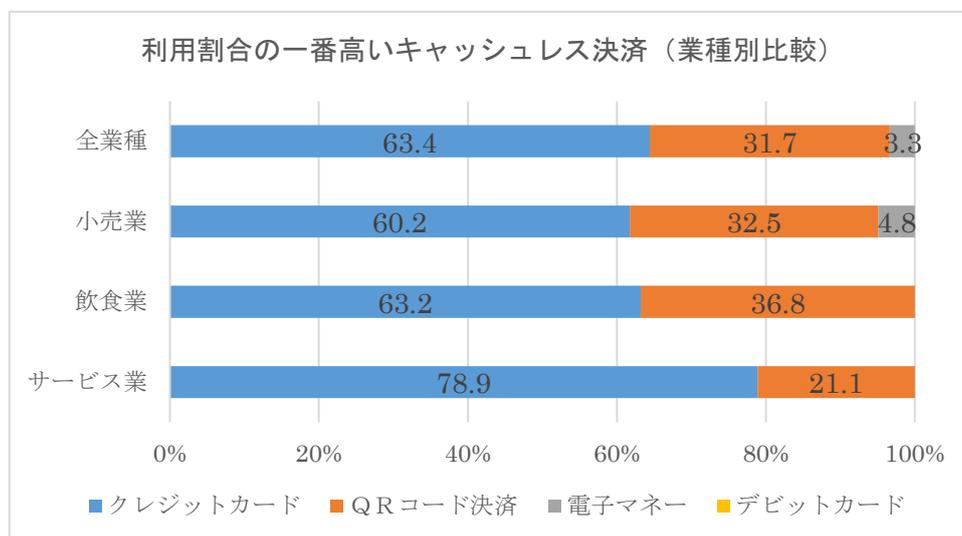
また、小売業において電子マネーの利用割合が他業種に比べ2倍以上の高い数値を示したが、これは大規模小売店が顧客の囲い込みを目的に店舗独自の電子マネーを運用していることが理由と考えられる。



次に、利用割合の一番高いキャッシュレス決済の順位を尋ねたところ、クレジットカードが約6割で1位、QRコード決済が約3割で2位となった。



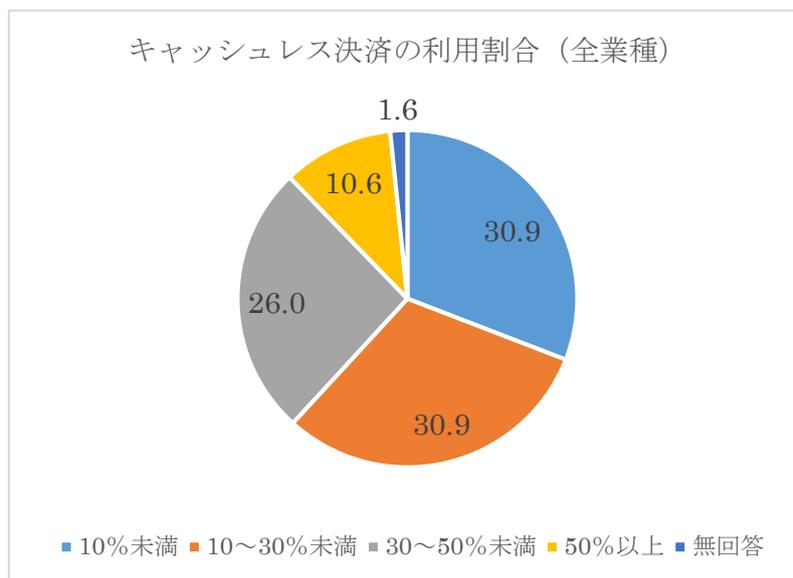
こちらも業種ごとの比較を行ったが、サービス業でクレジットカードの利用割合が1位と回答した割合が8割近くあった。これは、宿泊業や旅行業など高額な金額が支払われる際にクレジットカードが利用されやすい現状を改めて裏付ける形となった。



3. キャッシュレス決済の利用割合について

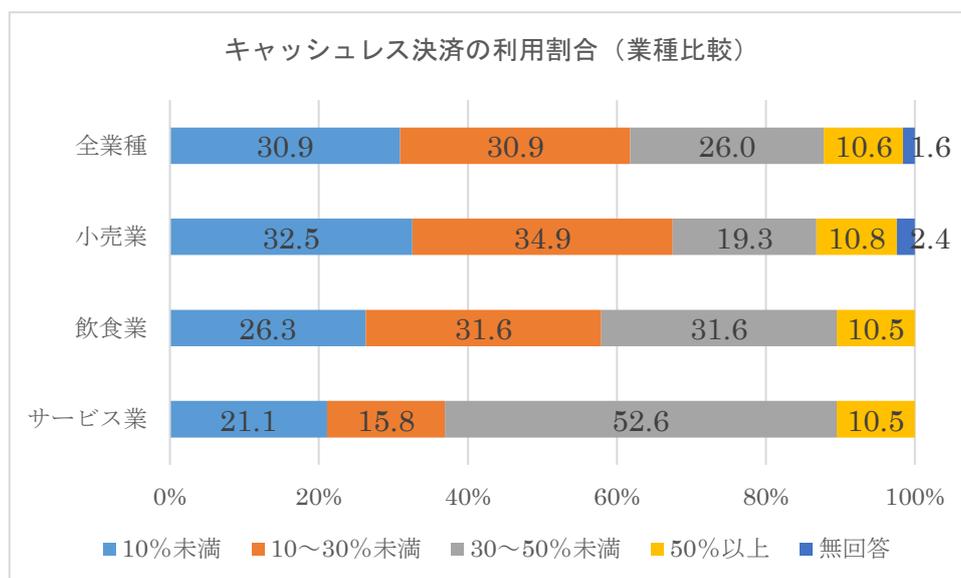
～大半が利用割合3割未満だが、サービス業は3割を超える事業所が過半数～

キャッシュレス決済を利用されるお客様の割合を尋ねたところ、全業種平均では10%未満が30.9%、10～30%未満が30.9%、30～50%未満が26.0%となり、過半数の事業所では利用割合が3割未満であることが分かった。



一方、小売業や飲食業に比べ、業種別比較で大きな相違がみられたのはサービス業で、キャッシュレス決済利用率30%以上の回答が過半数を占めた。

先ほどの項目とあわせて考えてみると、クレジットカードは高額な商品・サービスを購入してもらう際、事業者にとっては債権保全の役割も果たしており、同じキャッシュレス決済でも日用品や買回品を購入するとき利用する割合の高いQRコード決済とは利用する場面が使い分けられているように見受けられる。

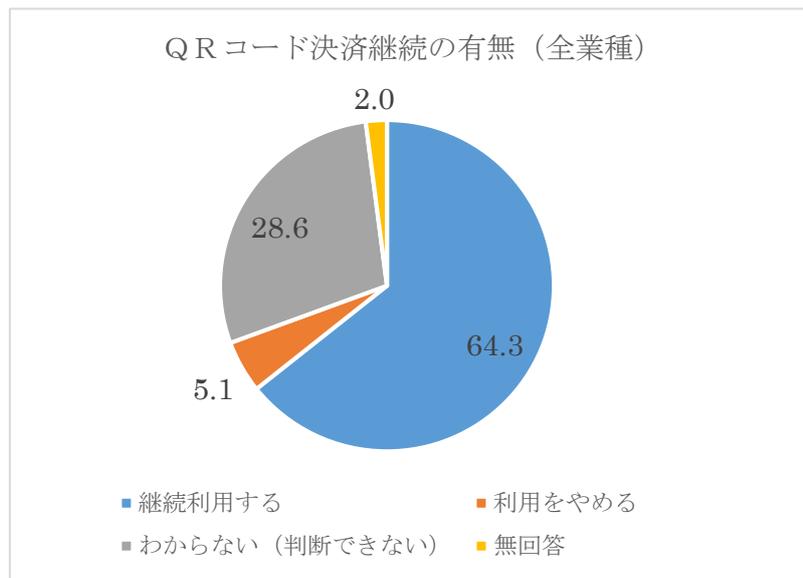


4. QRコード決済の決済手数料有料化に伴う継続利用の有無

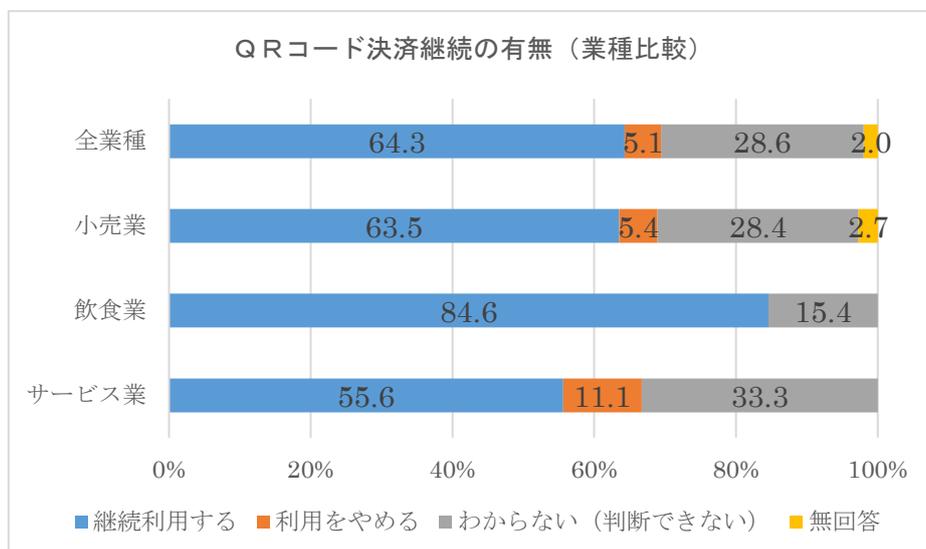
～多くが継続すると回答も、態度を決めかねている事業者も一定数あり～

今年秋から順次実施が予定されているQRコード決済の決済手数料有料化を受け、QRコード決済の利用を継続するか尋ねたところ、64.3%の事業者が「利用を継続する」と回答、「利用をやめる」と回答した事業者は5.1%にとどまった。

一方で、現時点では「わからない（判断できない）」と回答した事業者も3割近く存在し、今後の顧客の利用状況や手数料率によっては「利用をやめる」可能性を残す事業者が一定数あることも判明した。



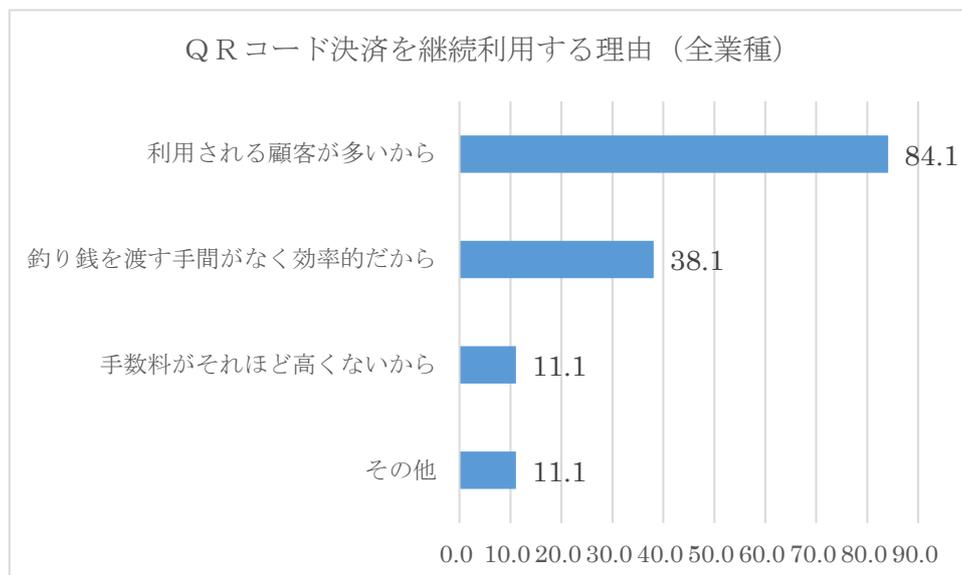
業種別比較では、飲食業で「継続利用する」と回答した割合が84.6%と全業種平均を大きく上回る数値となった。既にQRコード決済は広く認知された決済手段であり、「手数料負担」と「利便性の低下による顧客離れ」を天秤に掛けた結果、継続利用（非自発的）に至った可能性も考えられる。



5. QRコード決済を継続利用する理由、利用をやめる理由

～今後の利用者増を見込み継続利用を選択する事業者が多い～

QRコードを継続利用する理由について尋ねたところ、「利用される顧客が多いから」が84.1%と最も高く、「釣り銭を渡す手間がなく効率的だから」の38.1%を大きく引き離す結果となった。現状では利用率が低い事業所においても、将来の利用者増を見越して回答している可能性もある。



逆にQRコード利用をやめる理由について尋ねたところ、やめると回答した事業者全てが「手数料がかかるから」と回答した。（利用をやめると回答した事業所の80%が小売業）

現時点でLINE Payで2.45%、PayPayで3.74%の決済手数料がかかる予定となっている。クレジットカードの手数料（4～7%）と比較すると決して高い数字ではないと思われるが、もともと小売業は利幅が薄い業態であり、さらに手数料負担が増えることを敬遠した結果となった。

