

調査レポート

キャッシュレス決済導入状況に関するアンケート調査 ～QRコード決済の普及で利用客・導入店ともに大幅増加～

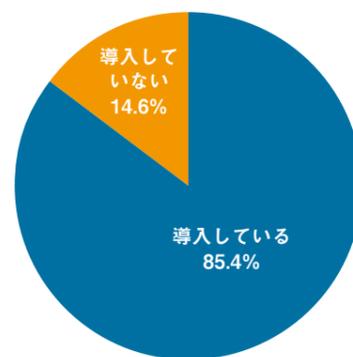
調査概要

- 調査時期
令和3年6月22日(火)～28日(月)
- 調査方法
FAXによる調査票送付・回収
- 調査対象
BitOC業態の
会員事業所 797社
- 回答数
144件 (回答率18.1%)

キャッシュレス決済 導入状況

事業所におけるキャッシュレス決済の導入状況を探ったところ、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

グラフ1 キャッシュレス導入の有無(全業種)

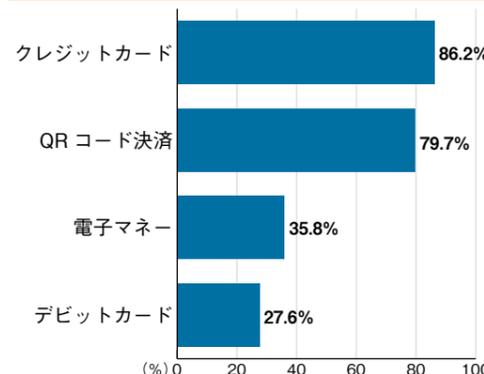


ら利用が多かったクレジットカードに加え、2018年頃からサービスを開始したQRコード決済の急速な普及が理由と考えられる。(グラフ1)

利用できるキャッシュレス決済の種類と導入割合

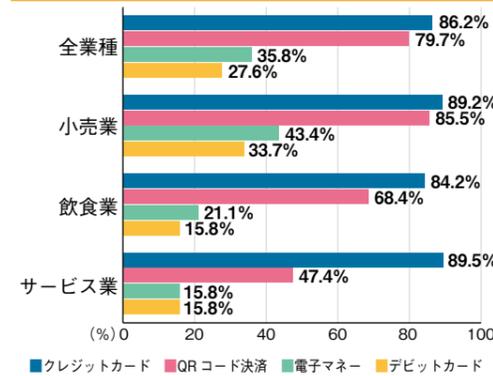
店舗で利用できるキャッシュレス決済の種類を探ったところ、クレジットカードが9割弱で最も高く、次いでQRコード決済がおよそ8割となった。(グラフ2)

グラフ2 キャッシュレス決済導入割合(全業種)



に対しQRコード決済は約7割、サービスではクレジットカード約9割に対しQRコード決済は約5割と業種ごとに利用に差が出る結果となった。(グラフ3) 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。

グラフ3 キャッシュレス決済導入割合(業種比較)

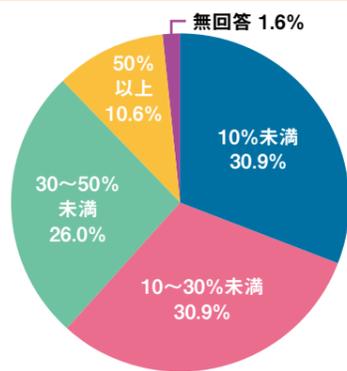


キャッシュレス決済の利用割合

キャッシュレス決済を利用されるお客様の割合を探ったところ、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。(グラフ4)

グラフ4 キャッシュレス決済の利用割合(全業種)



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

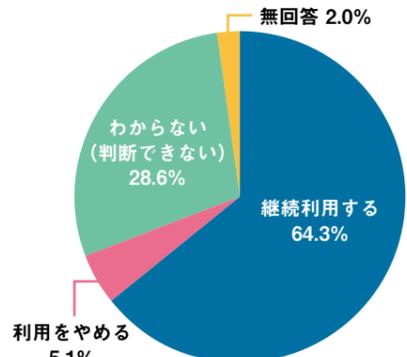
サービス業で、キャッシュレス決済利用率30%以上の回答が過半数を占めた。(グラフ5)

これは例えば、エステサービスや宿泊料金など高額になるケースが多いため、消費者がクレジットカードを利用する割合が高くなるのが理由として考えられる。またQRコードの普及により少額でもキャッシュレス決済を選択する消費者が増えたことも要因の一つと考えられる。

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

今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%の事業所

グラフ6 QRコード決済継続の有無(全業種)

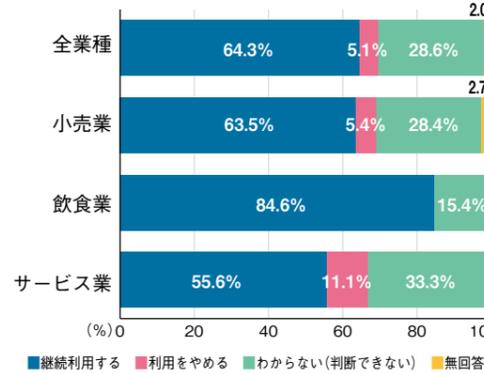


が「継続利用する」と回答、「利用をやめる」と回答した事業所は5.1%にとどまった。(グラフ6)

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」可能性を残す事業所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、「手数料負担増」と「利便性の低下による顧客離れ」を天秤に掛けた結果、継続利用に至った可能性も考えられる。(グラフ7)

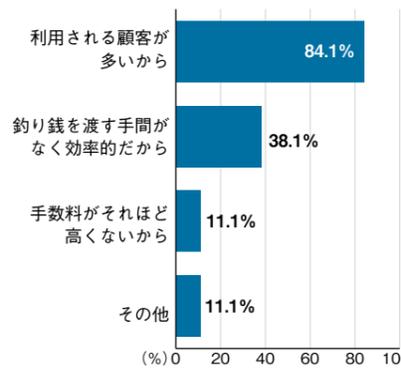
グラフ7 QRコード決済継続の有無(業種比較)



QRコード決済を継続利用する理由

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%と最も高かった。次に「釣り銭を渡す手間がなく効率的だから」が続いたが、38.1%にとどまった。(グラフ8)

グラフ8 QRコード決済を継続する理由(全業種)



※ QRコードは㈱デンソーウェーブの登録商標です。

お問合せ

福井商工会議所
会員サービス課

☎0776-33-8254

詳細な調査結果については、
上記までお問い合わせ下さい。