

キャッシュレス消費者還元事業施行後
アンケート調査結果報告書

2019年12月

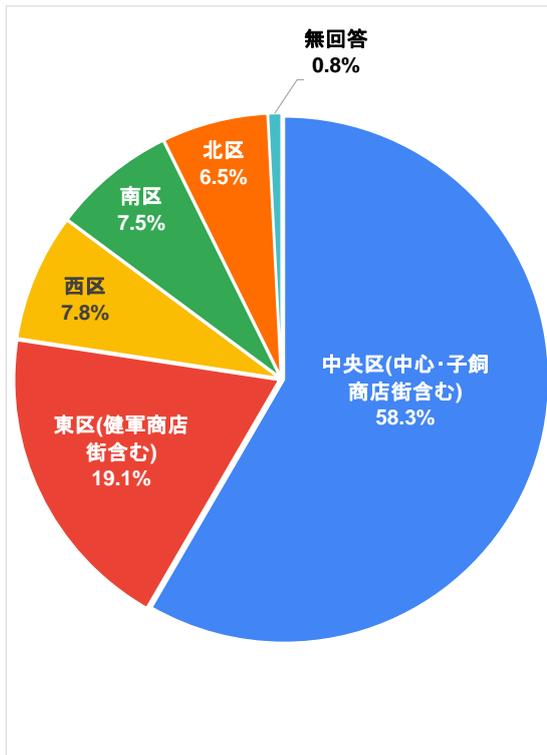
熊本商工会議所・熊本市

I 調査の概要

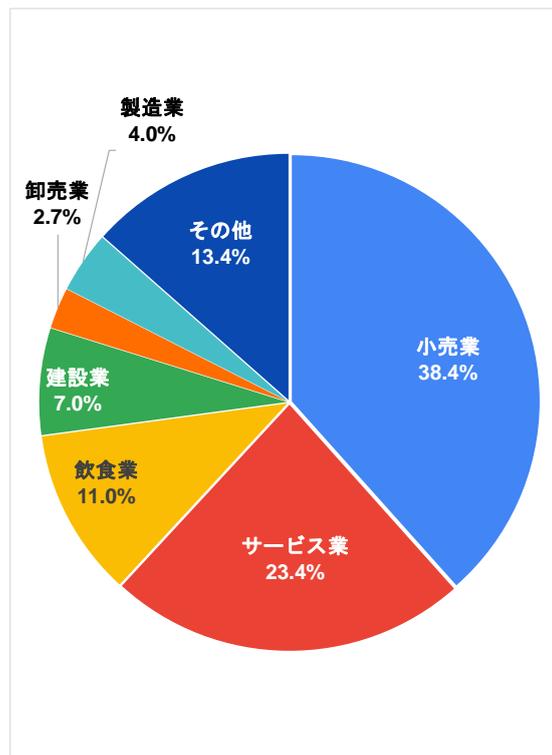
1. 目的 熊本市内の店舗等におけるキャッシュレス決済の導入状況を調査するとともに、導入阻害要因を把握し、キャッシュレス化を促進する基礎資料とする。
2. 実施主体 熊本商工会議所、熊本市
3. 調査期間 令和元年10月1日～令和元年10月25日
4. 調査対象 約7,580事業者へアンケート送付
中心商店街及び子飼・健軍商店街の会員：約580事業者
熊本商工会議所の会員：約7,000事業者
5. 有効回答 372件
6. 調査方法 アンケート調査票の送付（FAX、メール又はウェブで回答）
7. 調査内容 業種等/キャッシュレス導入状況/キャッシュレス導入決定及び阻害要因/
キャッシュレス導入による効果/キャッシュレス導入予定/その他支援策、
要望等

Ⅱ アンケート回答者の属性(n=372)

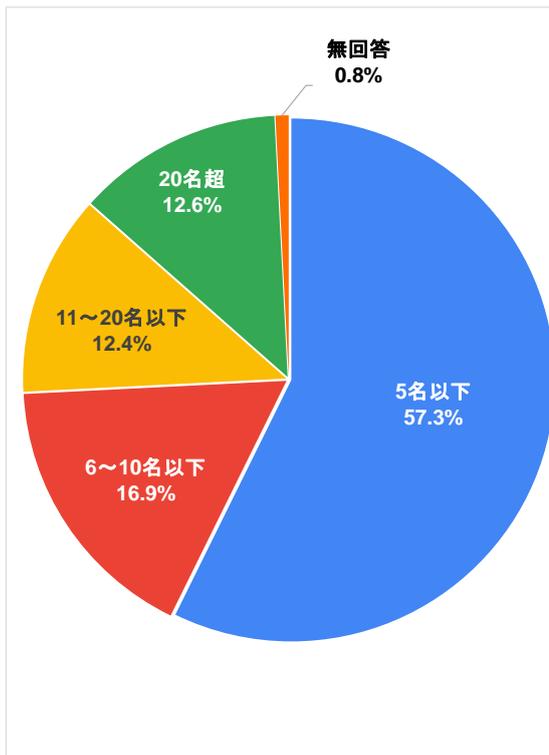
1.店舗所在地



2.業種



3.従業員数



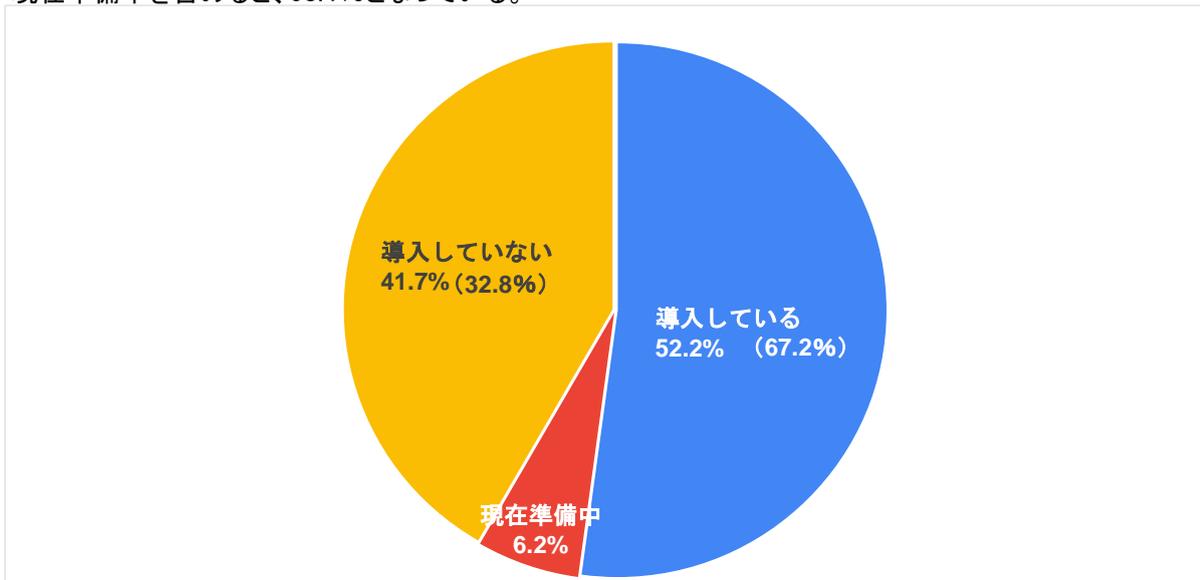
4.年間売上高



Ⅲ アンケート回答者の調査結果 ※グラフの()内は前回(1月)の調査結果

Q1.キャッシュレス決済の導入有無(n=372)

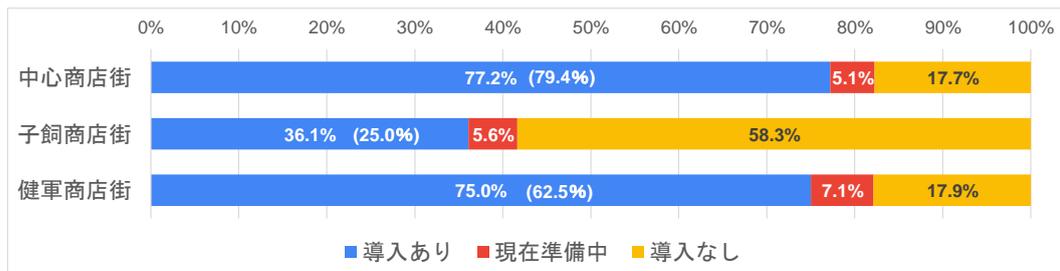
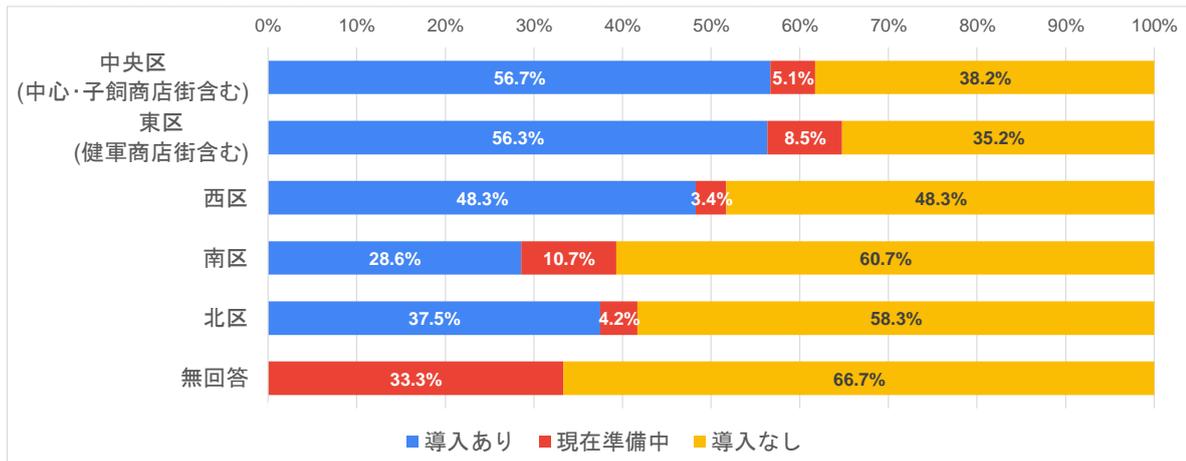
・現在準備中を含めると、58.4%となっている。



(属性別の傾向)

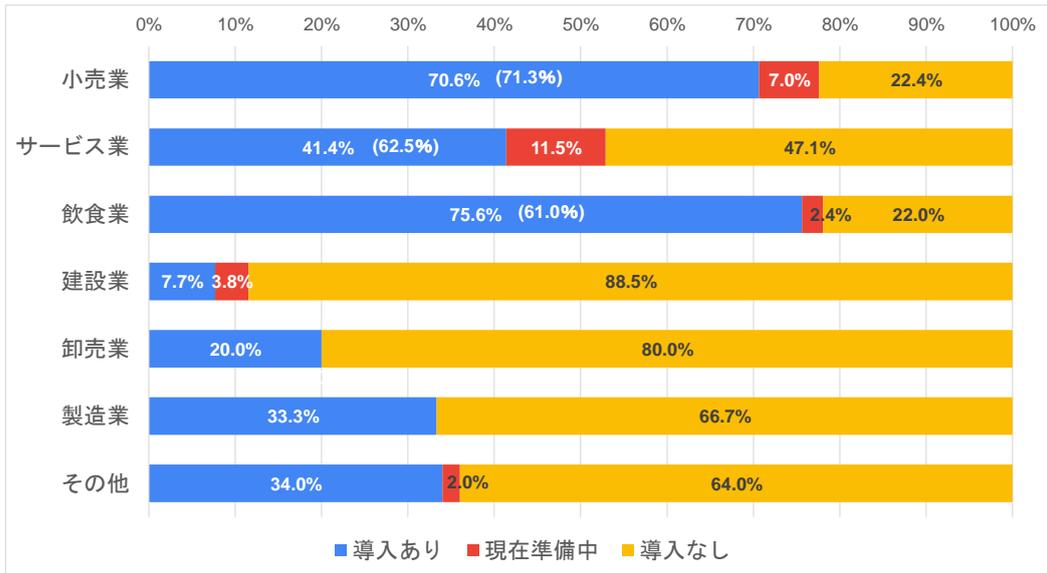
(1)地区別

- ・中心商店街と健軍商店街では、導入率が約8割と高くなっている。
- ・子飼商店街と健軍商店街では、前回に比べ、約1割増加している。



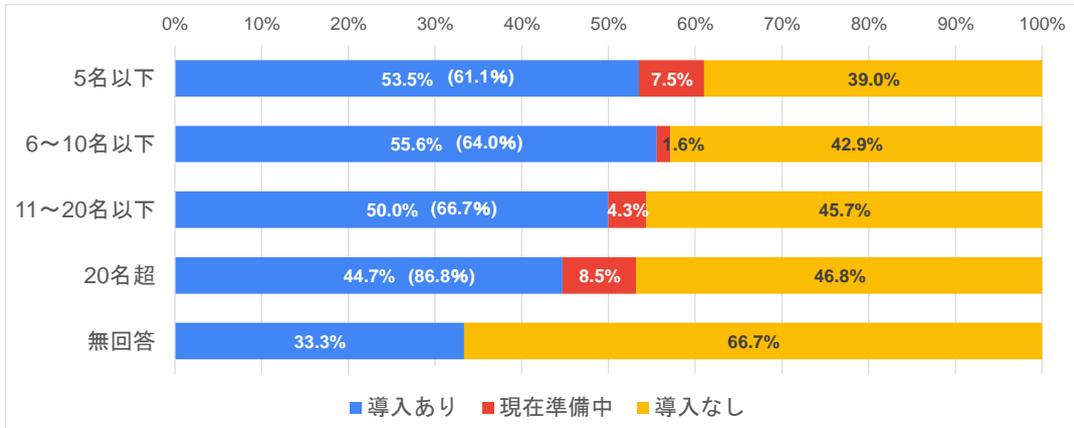
(2)業種別

・小売業、飲食業では、現在準備中を含めると、約8割と高くなっている。



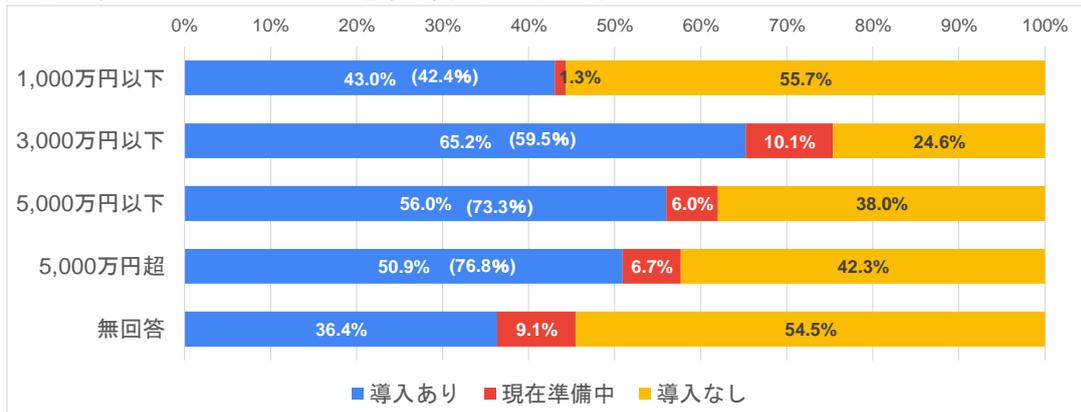
(3)従業員数別

・従業員数が少なくなるほど、導入率が高くなっている。



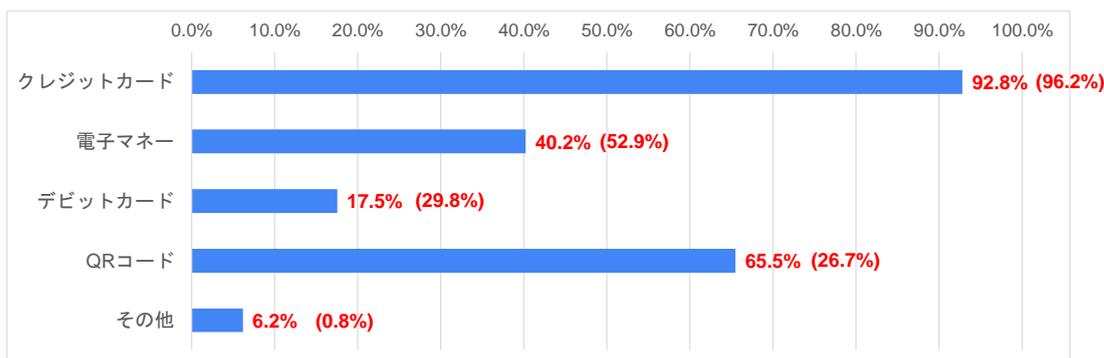
(4)売上規模別

・1,000万円超~3,000万円以下が75.3%と最も高くなっている。



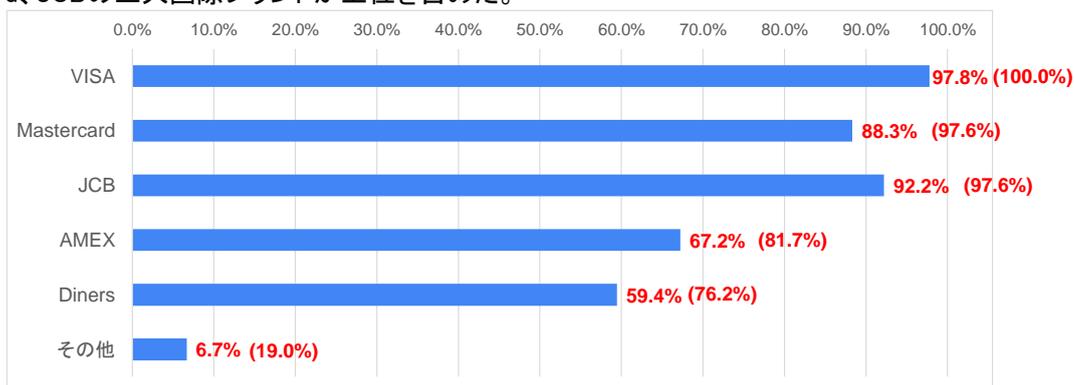
Q2.対応しているキャッシュレス決済の種類(複数回答)(Q1で「導入している」と回答した方のみ n=194)

- ・クレジットカードが92.8%で最も高く、次いでQRコード決済が65.5%となっている。
- ・QRコードが前回は+37.7%と大幅に増加している。



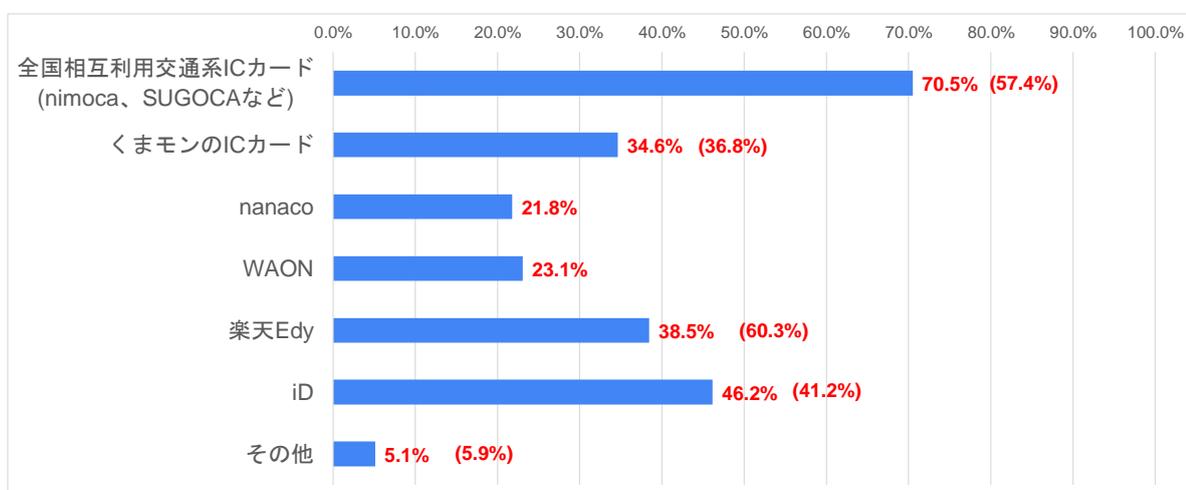
Q3.対応しているクレジットカード決済の種類(複数回答)(Q2で「クレジットカード」と回答した方のみ n=185)

- ・VISA、Mastercard、JCBの三大国際ブランドが上位を占めた。



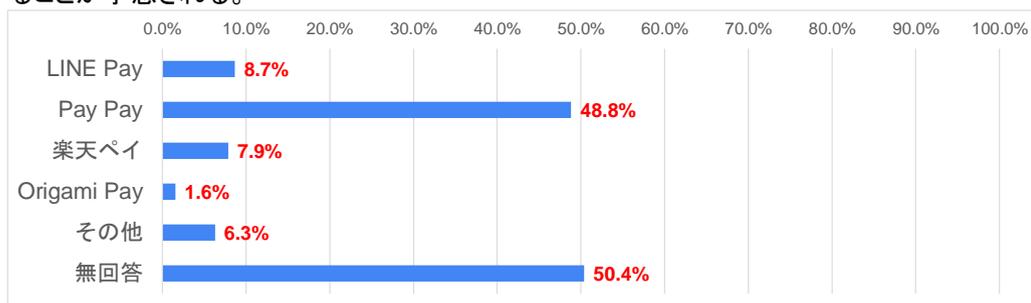
Q4.対応している電子マネー決済の種類(複数回答)(Q2で「電子マネー」と回答した方のみ n=78)

- ・交通系ICカードが前回は+13.1%と大幅に増加している。



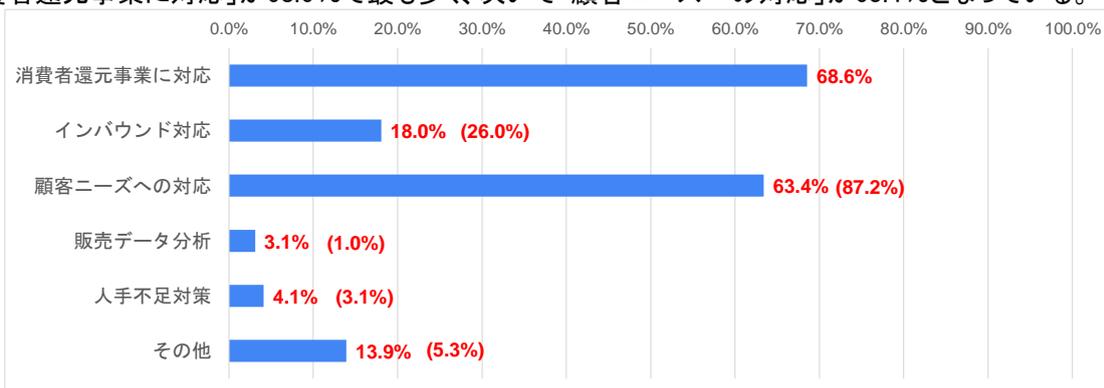
Q5.対応しているQRコード決済の種類(複数回答)(Q2で「QRコード」と回答した方のみ n=121)

- ・Pay Payの導入率が約半数を占めている。
- ・インバウンド対応のためにWeChatPay、Alipayを導入している店舗もあった。
- ・無回答が5割を超えており、QRコード決済対応が38.8%上昇していることから、複数の決済サービスに対応していることが予想される。



Q6.キャッシュレス決済に対応した目的(複数回答)(Q1で「導入している」と回答した方のみ n=194)

- ・「消費者還元事業に対応」が68.6%で最も多く、次いで「顧客ニーズへの対応」が63.4%となっている。

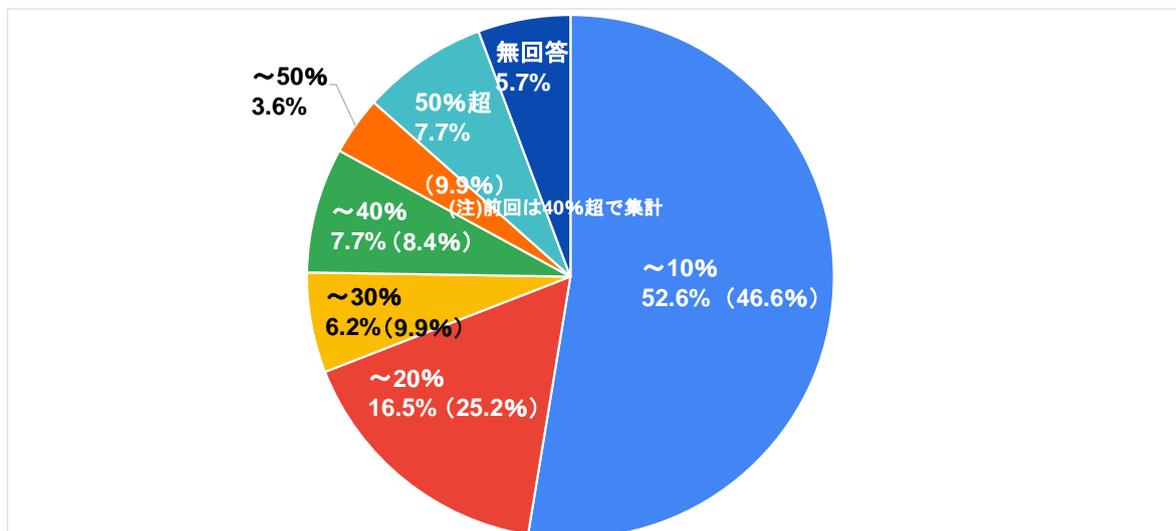


<その他の回答>

- 時代の流れにそって対応。
- 手数料が無料なので試しに対応。
- 販売促進
- 本社より全店舗でスタート指示

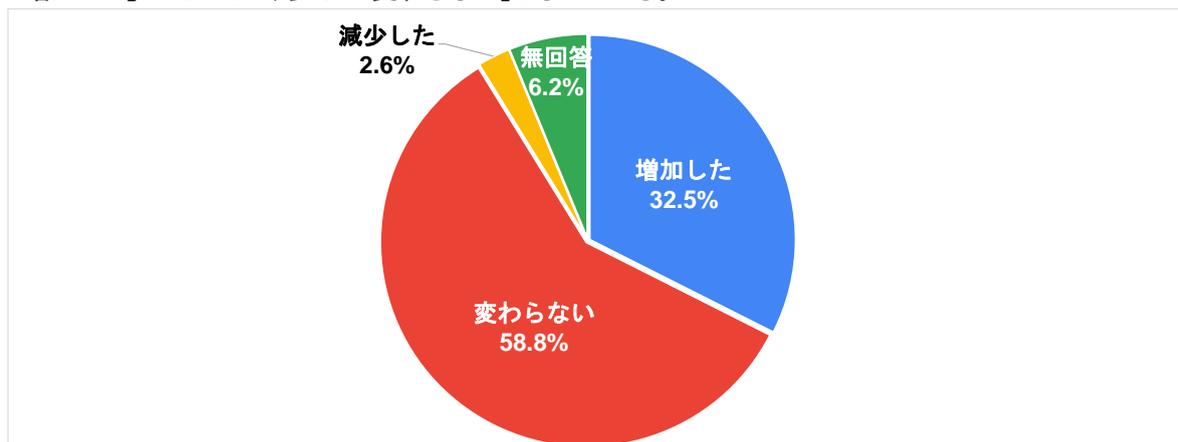
Q7.売上に占めるキャッシュレス決済比率(Q1で「導入している」と回答した方のみ n=194)

- ・キャッシュレス決済比率は10%以下の回答が、過半数を占めている。



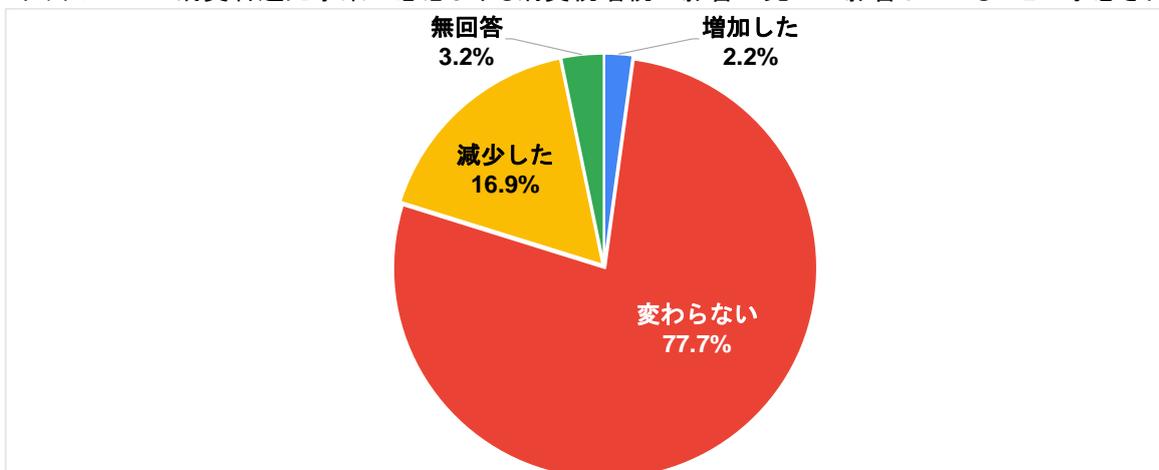
Q8.10月1日以降のキャッシュレス決済比率の変化(Q1で「導入している」と回答した方のみ n=194)

・「増加した」は32.5%で、多くは「変わらない」となっている。



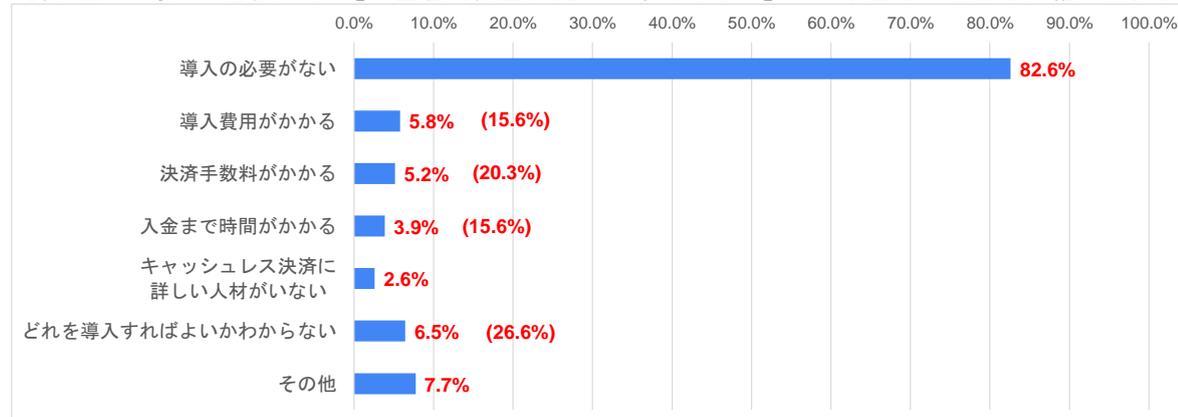
Q9.10月1日以降の売上の変化(n=372)

・ほとんどが「変わらない」と回答しているが、「減少した」が16.9%で「増加した」の2.2%を大きく上回っている。
 ・キャッシュレス消費者還元事業の恩恵よりも消費税増税の影響が売上に影響していることが予想される。



Q10.キャッシュレス決済を導入していない理由(Q1で「導入していない」と回答した方のみ n=155)

・8割以上が「導入の必要がない」の回答で前回に比べ、「わからない」やコスト面での理由は大幅に減少している。



<その他の回答>

代金の単位が百万～億になるため。
 需要に応じて、検討中。
 対応できない。

11. キャッシュレス決済の普及に向けた具体的な支援策、要望

(自由記載)

●キャッシュレス・消費者還元事業について

(手続き)

- ・ 8月に申請したがまだ登録できていない。早くしてほしい。
- ・ 申請書類が多く、手間がかかりすぎる。
- ・ 決済事業者が早く登録を行い、早く手続きを済ませること。
- ・ QRコードがまだ消費者還元の5%還元間に合っていないので早くしてほしい。どうして降りているのに対応できないのかわからない。
- ・ 全てにおいて容易簡単にしてほしい。
- ・ めんどくさい、時間がかかる、入金のおそさ、手数料。
- ・ 還元事業自体を消費者にも店舗側にももっとわかりやすく。特に年配の消費者は取っかかりにくい。
- ・ 今回の事業は使えば得というより使わなければ損するという気分させられ、消費意欲の減少につながるのではないかと思う。各事業者に申請しなければならないか、国も決済事業者も各個店の申請状況をよく把握しておらず、思った通り混乱している。お金が絡むことで信用をなくすことにつながり、損をするのはお客様に対応する個店だということを理解し、もっと簡単に得をするシステムにすべきだった。
- ・ カード会社への申請がめんどろすぎておいつかない。まとめてできるようにして頂きたい。

(事業期間)

- ・ 来年の6月以降もキャッシュレス決済への補助がほしい。
- ・ 今回は期間が限定されるので、延長を希望したい。
- ・ 還元の延長。

(ポイント還元率)

- ・ ポイント還元率を上げてほしい。

●決済手数料について

- ・ 手数料の負担が厳しい。お客様に手数料負担などそういう事例があれば検討したい。
- ・ 取り扱い手数料を0にしてほしい。
- ・ 手数料が割安なこと。
- ・ キャッシュレス決済の割合が増えるとクレジットカードの加盟店手数料のコスト負担が増加するため、会社の収益を圧迫する。現在の加盟店手数料率はクレジット先進国である欧米に比べ高い。また、大規模商店は低い料率で優遇され、零細小売店にしわ寄せがいく構図となっている。中小零細企業における健全な企業経営が損なわれないよう、国レベルで調査をしていただき適正な加盟店手数料率にしていただきたいと思う。
- ・ 手数料の減額の必要性。
- ・ 決済手数料のパーセンテージが補助期間終了後も同程度もしくは1%台であればもっと普及するのではないか。また、一部決済事業者では入金スパンが長いところもあり、小規模の事業者にとっては資金繰りの面で敬遠するところもあるかと思う。
- ・ 消費税は平等に、カード使用に伴う手数料はカード持参者に負担すべき。現金第一。
- ・ 手数料の統一化。
- ・ 加盟店手数料を下げる。
- ・ 手数料が有料であれば導入しない。
- ・ 決済手数料を事業所に課す制度の廃止。
- ・ キャッシュレス決済の普及にはカード会社の手数料が下がらないと厳しいと思う。1~2%まで下がらないと少額の決済は厳しいと思われる。そこに対する支援策があればと思う。
- ・ 手数料0の期間を作る。店側はこれ大きい。入金サイクルを増やしてほしい。
- ・ 決済手数料を下げてほしい。

●要望

- ・キャッシュレスの安全性、便利さ、年配層へのわかりやすい説明会をもっとしてほしい。
- ・販売店へのメリットがほしい。手数料を考えると、消費者にはメリットがあるが、たいへん手間である。
- ・決済事業者から引かれる手数料が一時的に下がった分の仕訳等、消費税の経理処理等を具体的に教えてほしい。
- ・〇〇Payの一覧、特徴などの特集を商会誌でしてほしい。
- ・結局よくわからない状況でキャッシュレス決済を導入しているが、詳しい説明を受けたい。
- ・キャッシュレス決済を依頼する会社がいくつかあるので、どこがいいのか教えてほしい。
- ・個人事業者でもキャッシュレスできる方法のアドバイスをいただきたい。
- ・種類が沢山ありすぎて、それぞれの対応がわかりにくい。パソコン(インターネット)がないと使えないのが、わからない。
- ・普及してほしい。
- ・店頭での告知チラシ等ほしい。
- ・経済産業省の赤のチラシ、ステッカーを配布してほしい。
- ・キャッシュレス対応店舗のガイドブックやサイトを作って掲載して欲しい。
- ・それぞれの機器の使い方の説明にもっと来てほしい。

●意見

- ・高齢の方がキャッシュレス決済の意味を理解していないことが多い。
- ・使用する人しない人によってサービスに格差がでる。使える人はいいが、理解出来ない高齢者、利用しない人にとっては何のメリットにもならない。国民全体、一人一人が還元を受けられるよう、国はもっと対策すべきと思う。
- ・どのお店も使えるキャッシュレスがバラバラすぎる。
- ・電子マネー、QRコードともに決済会社が多すぎる。
- ・ポイント還元上限があることのお知らせがないのはなぜか。
- ・ポイント還元上限額(月15,000円)の引上げ、期間の延長。
- ・都市部でなく、田舎でキャッシュレスが必要ない人たちが納得させられる政策が考えられたら普及すると思う。
- ・キャッシュレスといっても元は現金ですので、お金を持っている高齢者に向けて何かを考えた方が良いのでは？若者や子育て世代は苦しいと思う。
- ・各店舗で何が使えるのか一覧表があればお客様は利用しやすいと思う。
- ・準備が決済事業者ができないままに強行突破したのはいかがなものか。店舗にある決済対応の手段全ての銘柄が還元事業対応してからやらないと使える使えないなど問題がでて逆効果もありえる。還元システムを補助金でつくってるのであれば、そのシステムを6月までで無駄にせず、キャンペーンなりに活用してほしい。心配はデフレ。
- ・キャッシュレス消費者還元されても、消費者は以前から利用していた方々にしか恩恵が無く、新規でキャッシュレスを考える人は少ないと思う。銀行が、キャッシュカードでも利用できるようにしたら良いと思う。PAYPAY以外はコンビニでしか利用できない場合が多く、コンビニの為の施策みたいで、これでは利用しがいがない。中小企業の店舗などで利用してもらえるように、国もコンビニ以外の利用店舗を増やすように働き掛けないと広まらない。JAPAN PAYとか作って全てのクレジットと全ての電子マネーを紐付けされたキャッシュレスの仕組みを作ってくると良いと思う。コンビニ頼りでは意味がない。
- ・増税(8%・10%)、ポイント還元、複雑で分かりづらく、ほんとうにこれしか方法はなかったのか？と疑問を感じた。小売の商店をはじめとした高齢の中小企業の経営者は、廃業されるところも多いと聞く。機械導入などの負担(使用も含め)や、煩雑さ、また、10月1日から一気に変更は、どう考えても無理があるのではないかと、弱者を犠牲にして、切り捨てて、強引に進められてるように感じる。弊社は、相手方はほぼ企業で、店舗ではありませんので、準備も大したことはありません。また、キャッシュレスについても、私達自身が日頃クレジットカードでの買い物ほとんどなので、何も抵抗ありませんが、そうでない方は売り手も買い手も大変だと思う。近所のスーパーで、9月30日に、明日からカードがつかえるか？聞いたところ、レジがいつ入るか分からないので、未定～と言われた。一気にすべて～ではなく、ひとつひとつ進めたほうがよいのではないかと、思う。

- 地震の際、現金しか受け付けられない店もあった。常に自分の残金を確認していないと、買い過ぎになり驚いたときがあり、使いすぎたときは、オーバーしても補填できるように、カード会社がついているのも、現実です。長い日本の文化から一気にキャッシュレスは、時間もかかりますし、都会と田舎では必要性に差があると思う。
- 銀行系のシステムを利用して現在クレジットは使用可能の状態。QRコードなどの利用があるかは不明だが顧客のニーズに応える必要があると思い、導入予約をした。以前にも商工会の通信で案内がありましたがそれほど必要ではないかと思い反応をしなかった。他業者の導入後の結果など気になる。