

令和 2 年度
キャッシュレス決済に関する
アンケート調査結果報告書

<調査概要>

調査期間：令和 2 年 1 0 月 1 2 日(月)から令和 2 年 1 1 月 1 0 日(火)まで

調査対象：太田市金券取扱加盟店舗

調査方法：対象店舗へ調査票を郵送し、F A X 等により回答

調査件数：1,413店舗

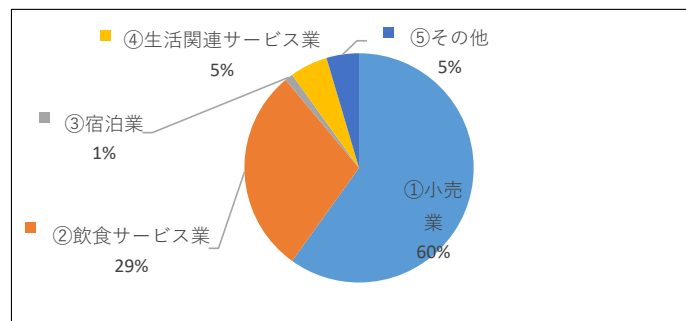
回 答 数：262店舗

回 答 率：18.5%

< アンケート質問事項 >

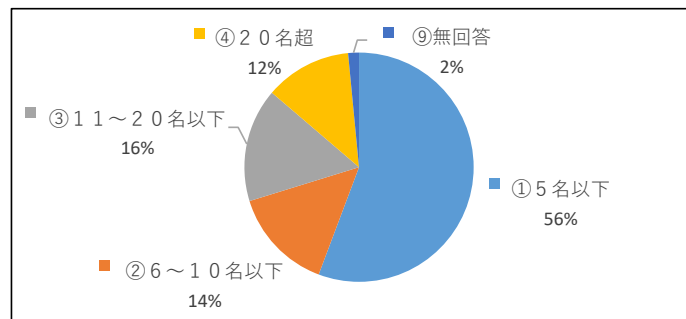
1. 業種について教えてください。

①小売業	157 件	(59.92%)
②飲食サービス業	76 件	(29.01%)
③宿泊業	3 件	(1.15%)
④生活関連サービス業	14 件	(5.34%)
⑤その他	12 件	(4.58%)



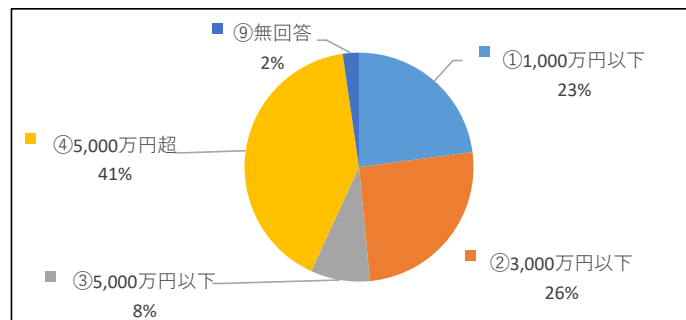
2. 従業員数について

①5名以下	146 件	(55.73%)
②6～10名以下	38 件	(14.50%)
③11～20名以下	42 件	(16.03%)
④20名超	32 件	(12.21%)
⑨無回答	4 件	(1.53%)



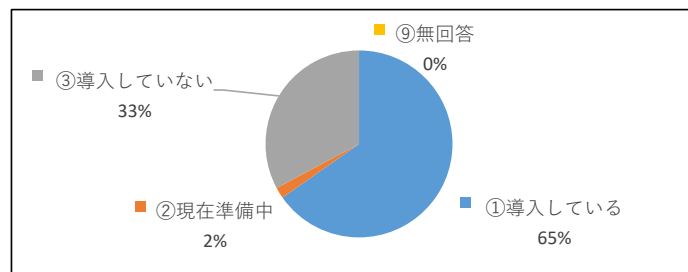
3. 年間の売上高（必要経費を差し引く前の収入）について

①1,000万円以下	60 件	(22.90%)
②3,000万円以下	67 件	(25.57%)
③5,000万円以下	22 件	(8.40%)
④5,000万円超	107 件	(40.84%)
⑨無回答	6 件	(2.29%)



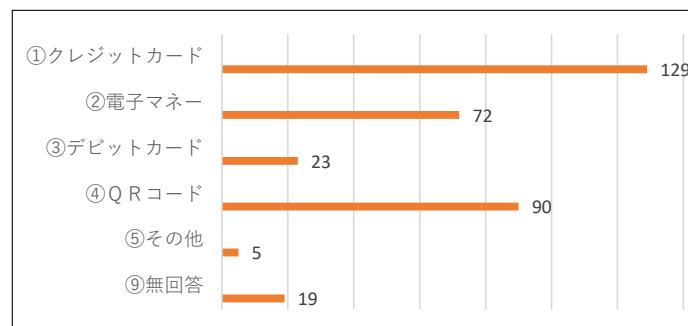
4. キャッシュレス決済の導入の有無について

①導入している	171 件	(65.27%)
②現在準備中	5 件	(1.91%)
③導入していない	86 件	(32.82%)
⑨無回答	0 件	(0.00%)



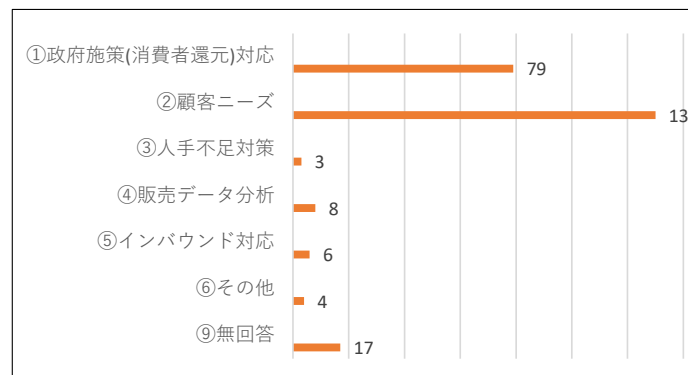
5. キャッシュレス決済の種類 (複数回答) 【問4で①と回答した方のみ】

①クレジットカード	129 件
②電子マネー	72 件
③デビットカード	23 件
④QRコード	90 件
⑤その他	5 件
⑨無回答	19 件



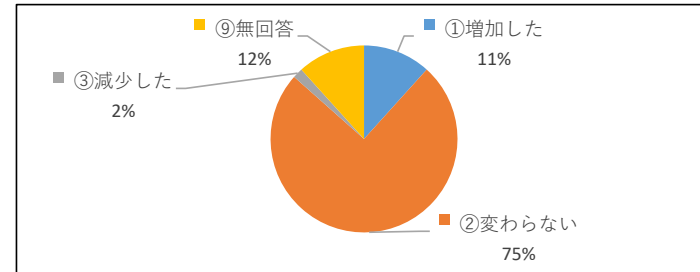
6. キャッシュレス決済導入目的 (複数回答) 【問4で①と回答した方のみ】

①政府施策(消費者還元)対応	79 件
②顧客ニーズ	130 件
③人手不足対策	3 件
④販売データ分析	8 件
⑤インバウンド対応	6 件
⑥その他	4 件
⑨無回答	17 件



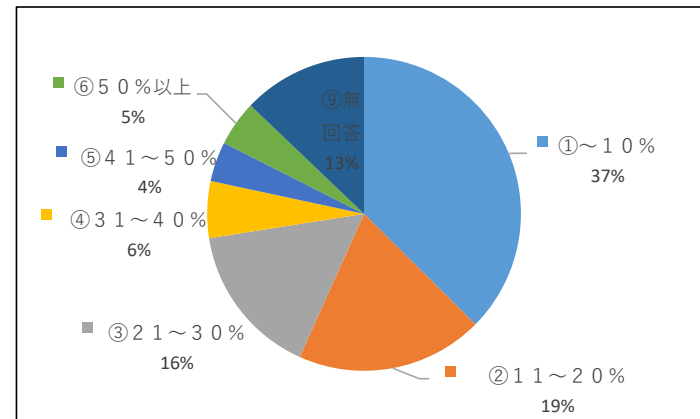
7. キャッシュレス決済導入後の売上げ【問4で①と回答した方のみ】

①増加した	20件	(11.70%)
②変わらない	128件	(74.85%)
③減少した	3件	(1.75%)
⑨無回答	20件	(11.70%)



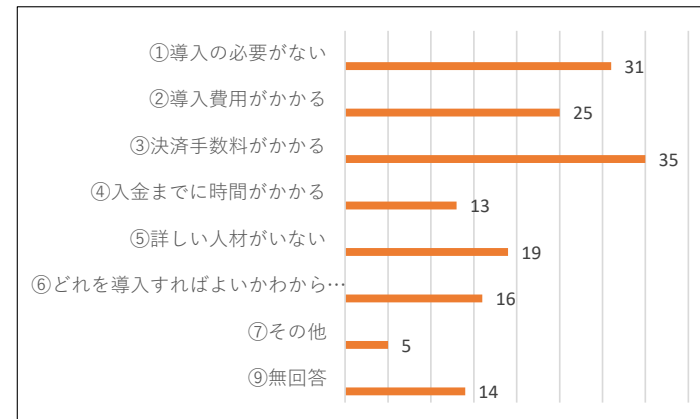
8. 売上に占めるキャッシュレス決済比率【問4で①と回答した方のみ】

①～10%	64件	(37.43%)
②11～20%	33件	(19.30%)
③21～30%	27件	(15.79%)
④31～40%	10件	(5.85%)
⑤41～50%	7件	(4.09%)
⑥50%以上	8件	(4.68%)
⑨無回答	22件	(12.87%)



9. キャッシュレス決済を導入しない理由【問4で③と回答した方のみ】

①導入の必要がない	31件
②導入費用がかかる	25件
③決済手数料がかかる	35件
④入金までに時間がかかる	13件
⑤詳しい人材がない	19件
⑥どれを導入すればよいかわからない	16件
⑦その他	5件
⑨無回答	14件



10. キャッシュレス決済の普及に向けた支援策や要望について（自由意見）※抜粋

- ・ 当店の場合、1個単価が1,000円以下の場合が多くあり、カードの手数料が負担となってしまいます。客単価が3,000～5,000であれば導入もかんがえられますが。※客層もシニアの方が多く、習慣でキャッシュのみの方が大多数です。
- ・ 消費者還元事業の追加等あればより後押しになるかもしれない。
- ・ キャッシュレスの関係については、店頭販売に関してはすべて年齢の多い方の販売により、プレミアム券ないし現金による販売が多いので、キャッシュレス決済も考えていない訳ではないのです。
- ・ 現在QRコードですが、2021年にクレジットカード等すべてに対応できるレジを導入予定です。キャッシュレス決済の普及に向けて補助金等のサポートがあれば助かります。
- ・ 自動販売機等のキャッシュレス決済が拡大すると普及が進むと考えます。
- ・ 導入するためのすべての費用、決済手数料が0円ならば導入したいと思っています。
- ・ 決済手数料の負担が大きいため支援があればよいと思います。
- ・ 災害などで電気がなくなるとアウト（日本は現金が一番）。地震は必ず来る、もうすぐ。
- ・ クレジット会社等への手数料が高くて大変です。何か支援していただけると幸いです。今は売上げに占める決裁比率が10%以下ですが、今後40～50%になると赤字になります。
- ・ キャッシュレス決済を導入した場合のメリットとデメリットが詳しくわからないため。費用や手間がどの位かかるのか知りたい。今後、導入した方が良いのか悩む所。
- ・ キャッシュレス決済は店舗側が手数料を支払わなければならない、それが唯一の不満です。手数料を行政が負担してくれたらもっと普及すると思います。お店によってはランチ使用不可や代金に数%手数料をのせているところもあるようですが、それをしていない店舗は手数料3%以上負担しています。
- ・ ひとつの端末ですべての会社のキャッシュレス決済ができれば考えたい。
- ・ セキュリティと使いやすさ、分かり易さ。24時間つながるコールセンターが必要。
- ・ GOTOキャンペーンのご利用でカード払いの方が増えていると思います。キャンペーンがあるとご利用者は増えると思います。
- ・ 電子マネー、QRコードについて、よくわからない。誰に聞いたら良いかもわからない。
- ・ 当店はお客様の年齢層が比較的高いので、キャッシュレスに対して使いこなせない、自分には関係ないといったような印象をお持ちのような気がします。一方、プレミアム金券の話はよく耳にします。長い間現金のみの使用だった方々に普及する難しさを感じます。
- ・ 決済手数料が高すぎる。消費者還元事業が終わり、コロナ禍の終わりが見えない中、還元率を下げて還元事業をして欲しい。