

キャッシュレス決済の導入と利用に関する調査

群馬経済研究所 研究部副部長 樹下芳久

～要 約～

1. 政府は、キャッシュレス・ポイント還元事業を実施し、キャッシュレス決済の普及を図っている。こうしたなかで、群馬経済研究所では、県内の小売業者や個人向けサービス業者にキャッシュレス決済の導入状況と、消費者に利用状況を調査した。
2. 県内の小売業者やサービス業者への調査では、キャッシュレス決済を「導入している」企業が72.7%であった。このうち、「キャッシュレス・ポイント還元事業をきっかけに導入した」企業は13.3%であった。
3. 売上に占めるキャッシュレス決済の比率の平均は、19年4月～9月には14.7%だったが、キャッシュレス・ポイント還元事業によるポイント還元が開始された(19年10月1日)後の20年1月は18.2%に上昇している。
4. キャッシュレス決済の導入企業では、半数が「効果があった」と回答した。効果の内容は「売上が増えた・売上の下支えとなった」「業務が効率化した」が挙げられた。
5. キャッシュレス決済の主な問題点は、「手数料が高い」「キャッシュレス・ポイント還元事業が終了する」「経理が複雑になった」であった。キャッシュレス決済を導入していない主な理由は、「顧客のニーズがない」「手数料がかかる」であった。
6. 県内消費者への調査では、キャッシュレス決済を「利用している」消費者が76.3%で、1ヵ月当たりの利用金額は5万円未満が過半数を占めた。
7. 消費者がキャッシュレス決済を利用する主な理由は、「ポイントが付く」「現金を持たなくても支払いができる」「支払いが簡単」であった。一方、キャッシュレス決済を利用していない主な理由は、「現金で用が足る」「使い過ぎてしまう」「セキュリティが不安」「利用するまでの手続きが面倒」「使い方を覚えるのが面倒」であった。
8. キャッシュレス決済の普及には、導入企業への取引手数料の引き下げや消費者への利用メリットの訴求などが求められる。

キーワード：小売業 飲食業 サービス業 スマホ決済 QRコード バーコード 消費者