

商店街事業所勤務者の 『キャッシュレス動向調査』

～令和2年度 商店街活性化推進調査・研究事業～

令和3年3月
東京都商店街振興組合連合会

はじめに

コロナ感染予防対策の観点から、現金を介さない非接触型の「キャッシュレス決済」が、新しい生活様式の1つとしてクローズアップされています。

事業者にとっては「手数料負担」と「現金化されるまでのタイムラグ」などのマイナス面もありますが、ウィズコロナの社会では、キャッシュレス決済は時代のニーズであると感じています。

都内商店街の事業所勤務者1500名に、「キャッシュレス導入状況」や「課題」、また「自身の利用者としての状況」なども聞いてみました。

考え方や傾向が、今後の事業展開の参考となれば幸いです。

令和2年度 商店街活性化推進調査・研究事業委員会委員（敬称略）

委員長 齊藤得彌 板橋区 商店街大学4期生

副委員長 大塚智弘 世田谷区 商店街大学4期生

委員 山中浩司 板橋区 商店街大学14期生

同 飯田利加 中央区 商店街大学15期生

同 内田詠子 墨田区 商店街大学16期生

【事務局】東京都商店街振興組合連合会 指導課
webmaster@toshinren.or.jp 電話 03-3542-0231

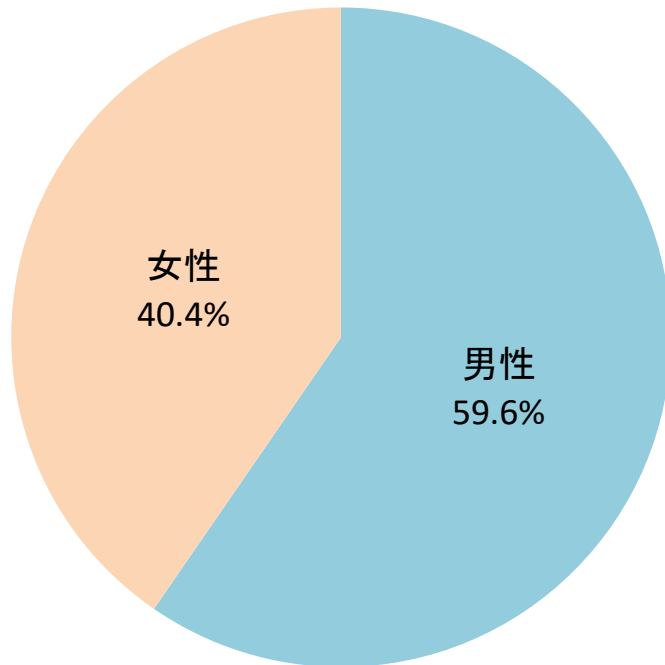
もくじ

はじめに	1
調査対象者	3
事業者としての調査	4
事業所のキャッシュレス決済導入	5
事業者のキャッシュレス決済導入<業種別>	6
コロナ感染予防のためキャッシュレス決済導入に前向き	7
キャッシュレス決済は「手数料が高い、利益率が下がる」	8
キャッシュレス決済 見直し	9
キャッシュレス決済 変更業者は「手数料が安い」	10
業種別事業者データ	11
1.キャッシュレス決済導入状況	12
2.コロナ対策としてのキャッシュレス	13
3.キャッシュレス決済の課題	14
4.キャッシュレス決済見直しの有無	15
5.業者を見直す際の考え方	16
利用者としての調査	17
キャッシュレス決済利用が増えた	18
キャッシュレス利用の増加 3大理由	19
コロナ感染防止とキャッシュレスの関係	20
キャッシュレス 方法別利用頻度	21
キャッシュレス利用 不満少ない	22
不満理由は「わかりにくさ」	23

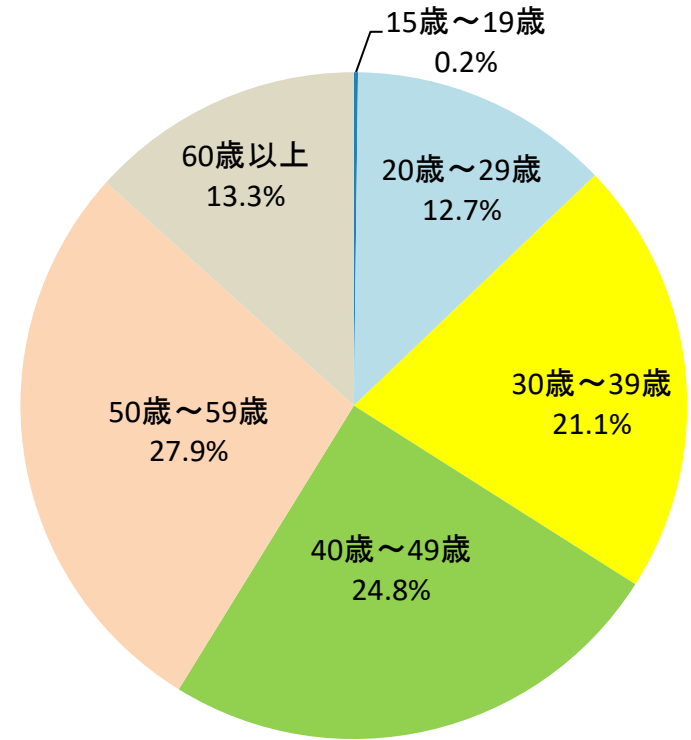
調査対象者

- <調査対象者> 東京都内の商店街事業所勤務者
- <調査回答者数> 1500名
- <調査期間> 2020年10月
- <調査方法> webアンケート

【性別】



【年齢層】

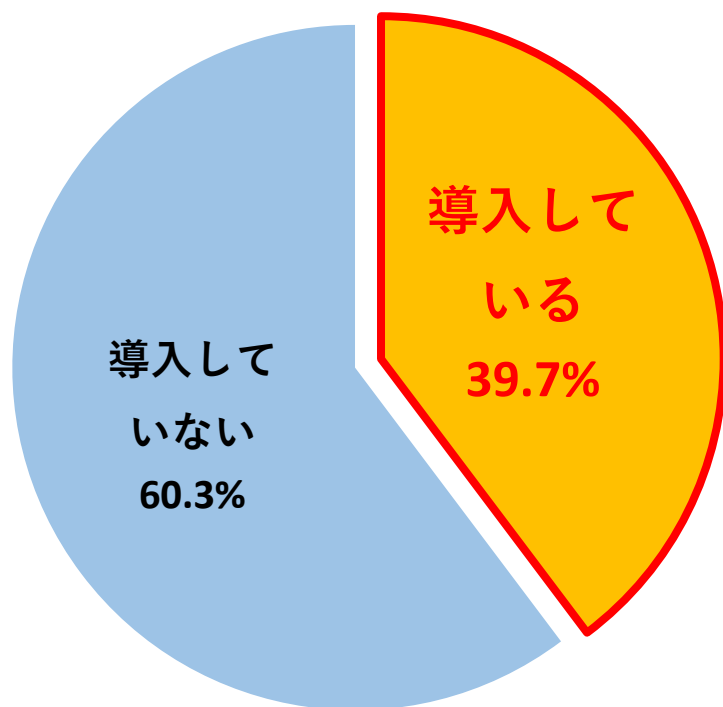


事業者としての調査

事業所のキャッシュレス決済導入

働いている事業所はキャッシュレス決済を導入しているか

＜全業種＞

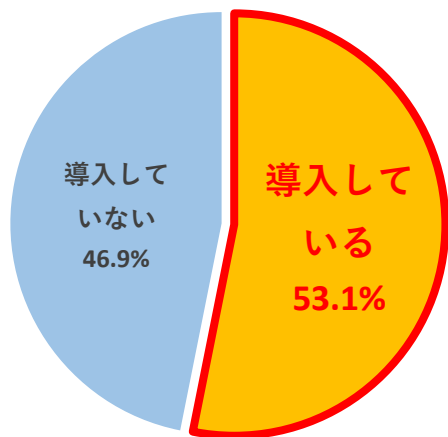


導入している
39.7%

事業所のキャッシュレス決済導入

<業種別>

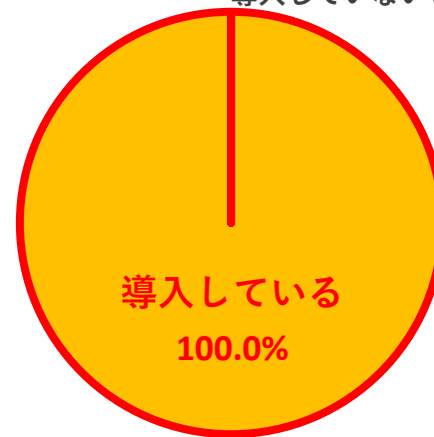
小売り・物販業 (n=175)



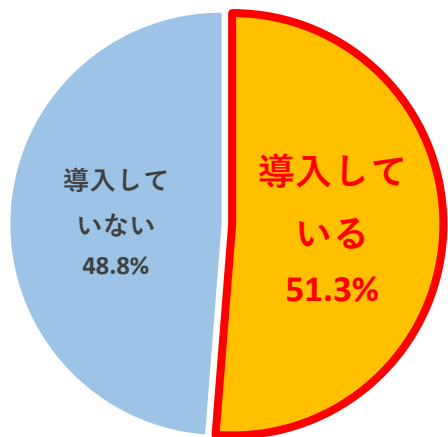
コンビニエンスストア (n=85)
導入していない 0.0%



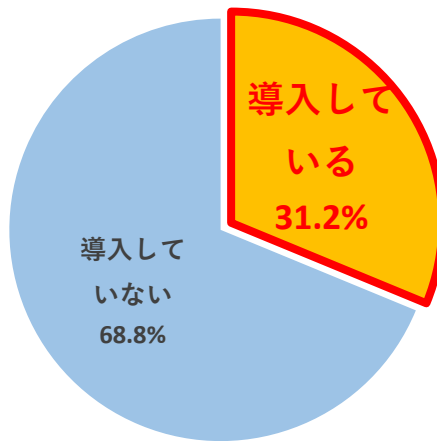
スーパーマーケット (n=55)
導入していない 0.0%



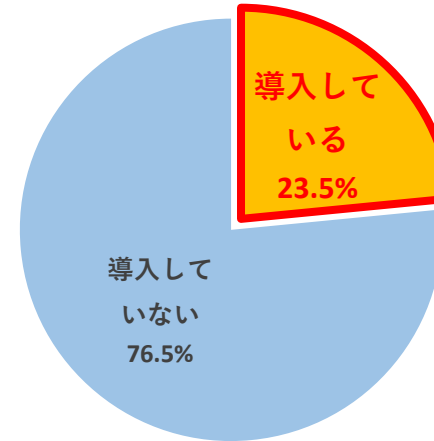
飲食業 (n=160)



サービス業 (n=522)



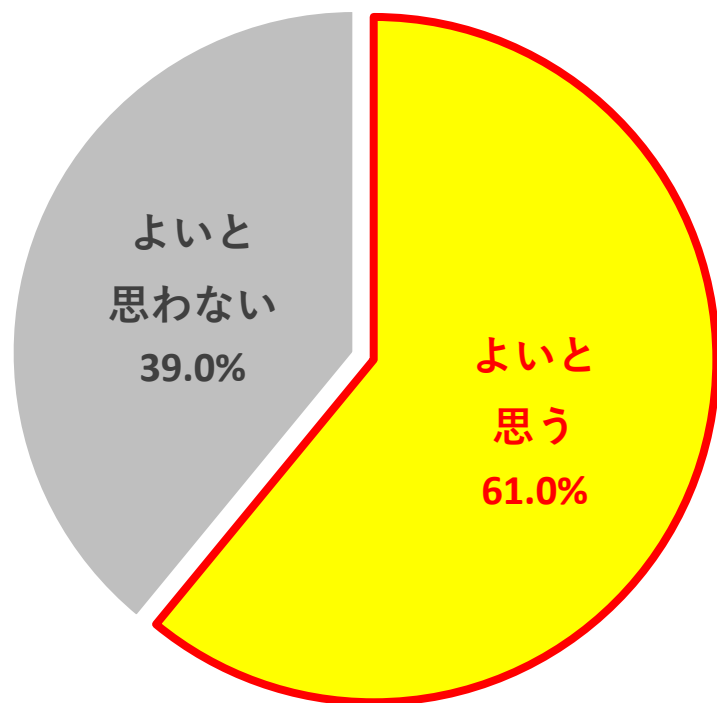
その他 (n=503)



コロナ感染予防のためキャッシュレス決済導入に前向き

コロナ感染予防の観点から、キャッシュレスの導入を検討したほうがよいと思うか

(「キャッシュレス決済を導入していない」回答者 n=956)

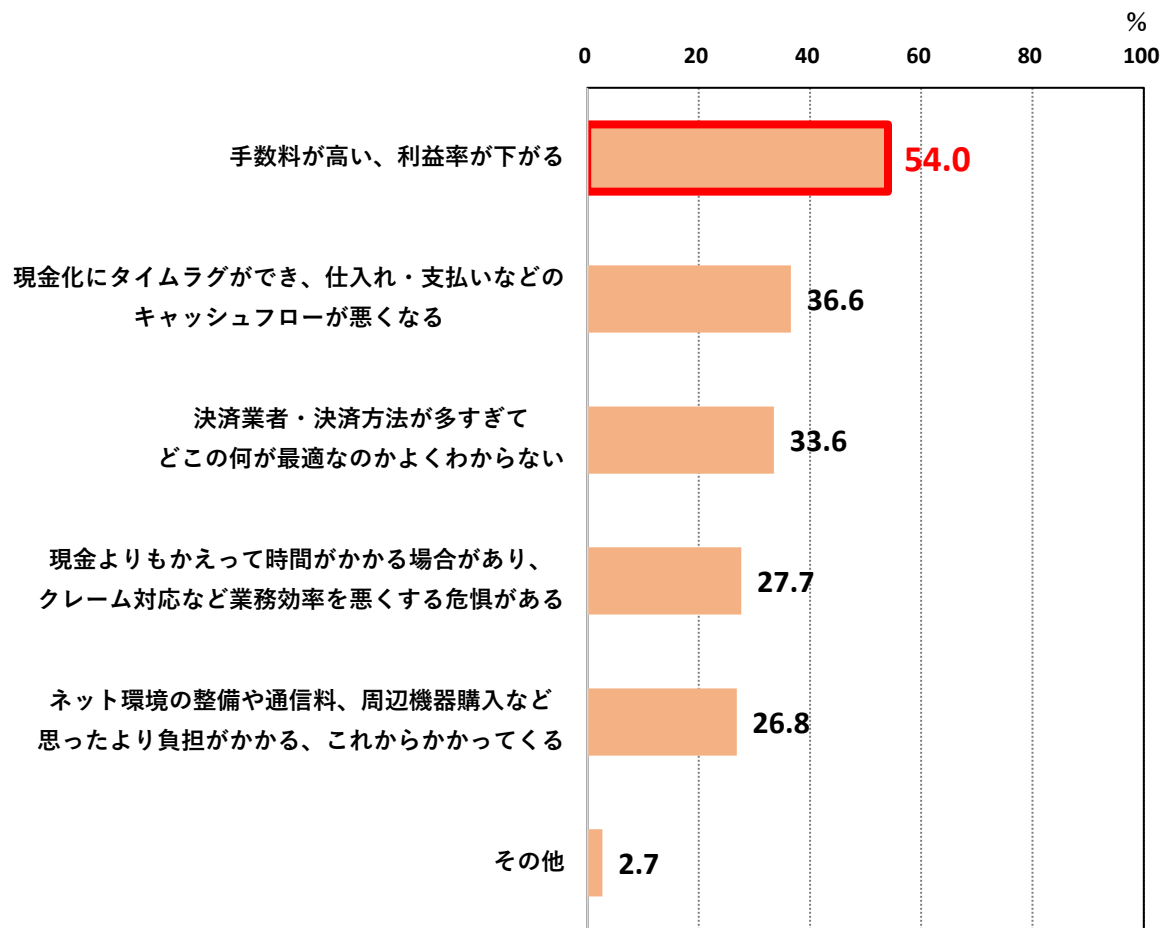


**感染予防のため
キャッシュレスを
導入するほうがよい
61.0%**

キャッシュレス決済は「手数料が高い、利益率が下がる」

経営者の立場になって考えた(推測した)場合、
キャッシュレスの課題はどこにあるか

(キャッシュレス決済を「導入している」回答者 n=544)

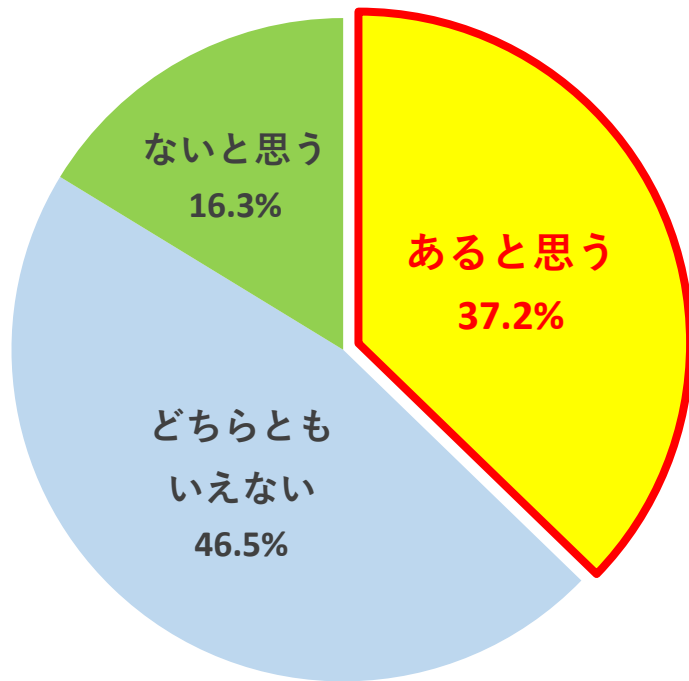


手数料が高い、
利益率が下がる
54.0%

キャッシュレス決済 見直し

今後、事業所でキャッシュレス決済を見直すことがあると思うか

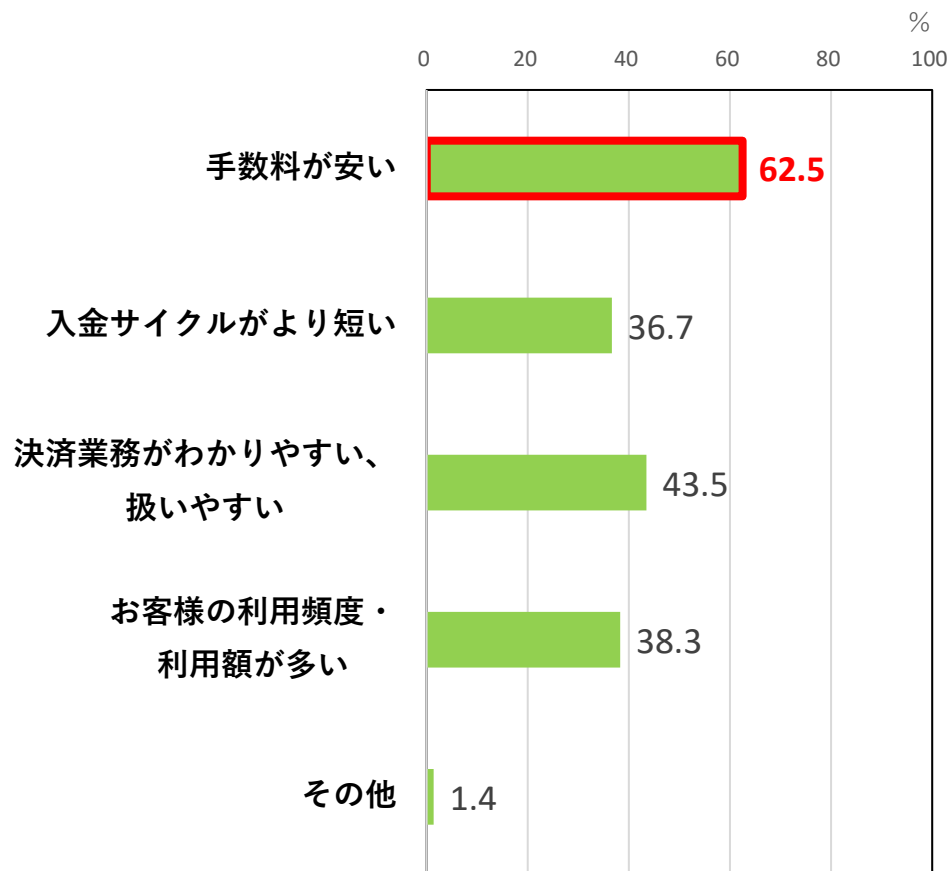
(キャッシュレス決済を「導入している」回答者 n=544)



**「見直しある」
37.2%**

キャッシュレス決済 変更業者は「手数料が安い」

キャッシュレス決済を見直すとしたらどのような決済業者に変更するか
(キャッシュレス決済の見直しが「あると思う」「どちらともいえない」の回答者 n=454)



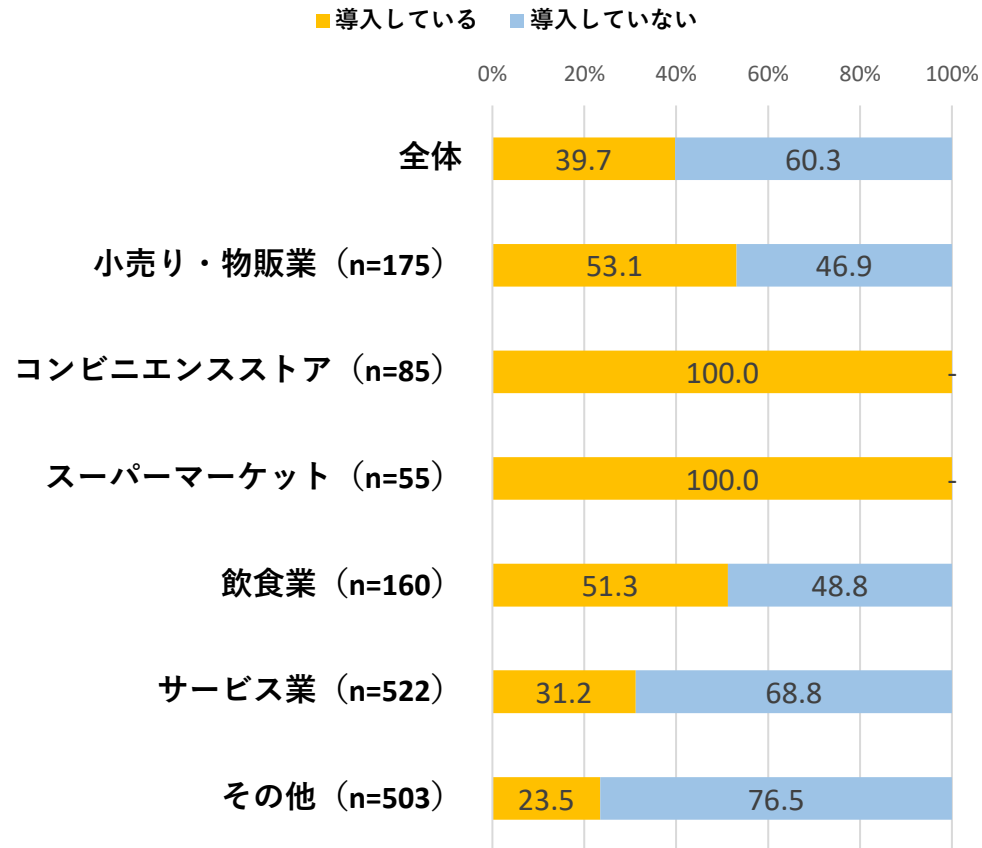
**手数料が安い
業者を選ぶ
62.5%**

業種別事業者データ

1. キャッシュレス決済導入状況
2. コロナ対策としてのキャッシュレス
3. キャッシュレス決済の課題
4. キャッシュレス決済見直しの有無
5. 業者を見直す際の考え方

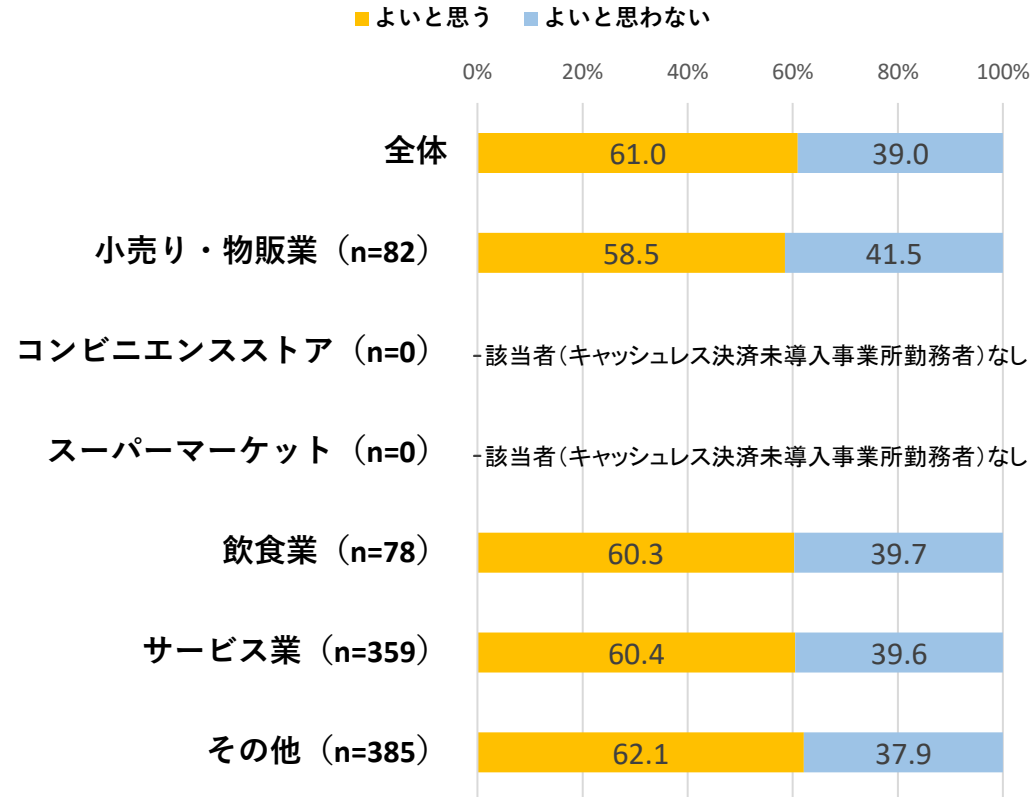
1. キャッシュレス決済導入状況

キャッシュレス決済導入状況



2.コロナ対策としてのキャッシュレス

コロナ感染予防のためのキャッシュレス決済導入の考え方
(未導入事業所勤務者 n=904)

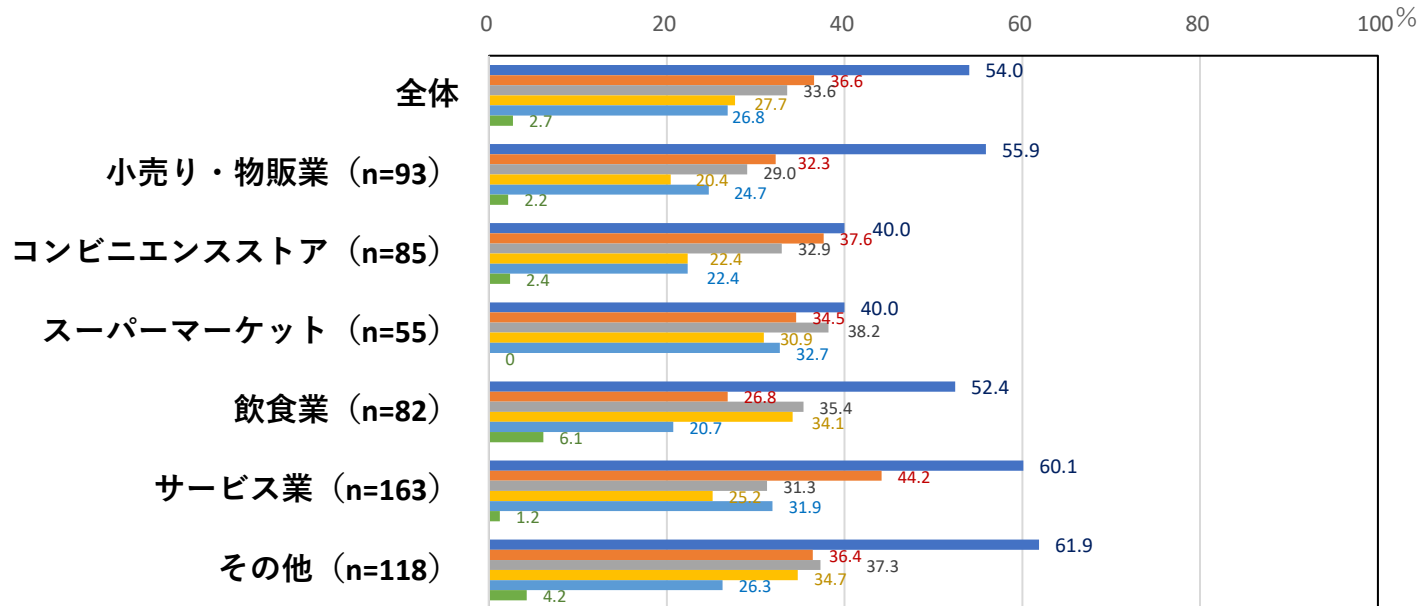


3. キャッシュレス決済の課題

経営者の立場で考えた場合、キャッシュレス決済の課題

(導入事業所勤務者 n=596)

- 手数料が高い、利益率が下がる
- 現金化にタイムラグができ、仕入れ・支払いなどのキャッシュフローが悪くなる
- 決済業者・決済方法が多すぎてどこの何が最適なのかよくわからない
- 現金よりもかえって時間がかかる場合があり、クレーム対応など業務効率を悪くする危惧がある
- ネット環境の整備や通信料、周辺機器購入など思ったより負担がかかる、これからかかってくる
- その他



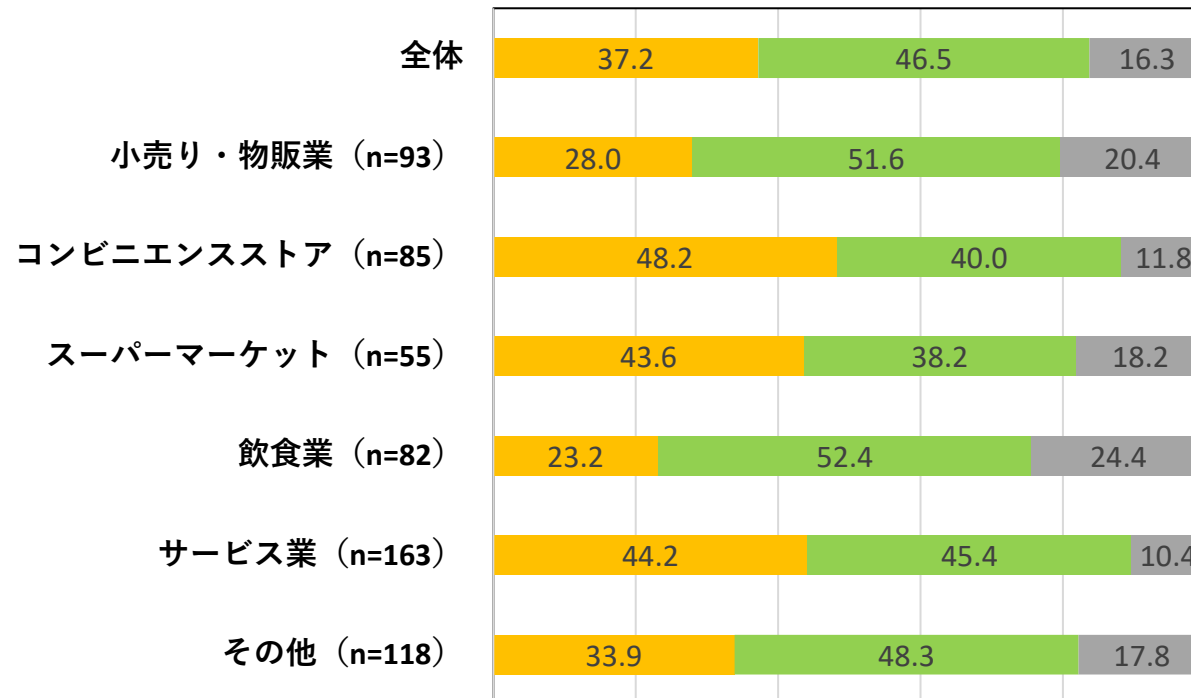
4. キャッシュレス決済見直しの有無

キャッシュレス決済見直しの有無

(導入事業所勤務者 n=596)

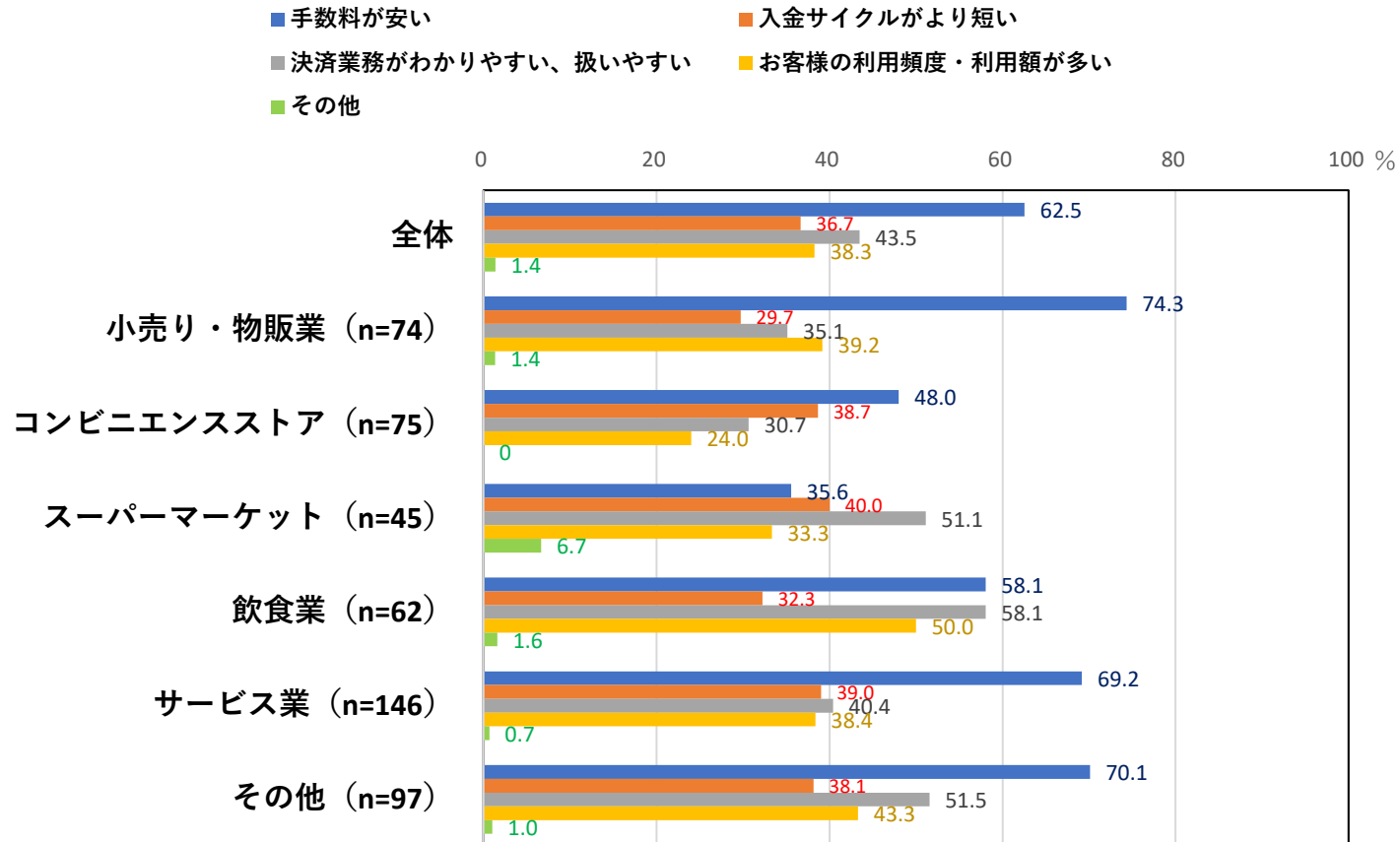
■ あると思う ■ どちらともいえない ■ ないと思う

0% 20% 40% 60% 80% 100%



5.業者を見直す際の考え方

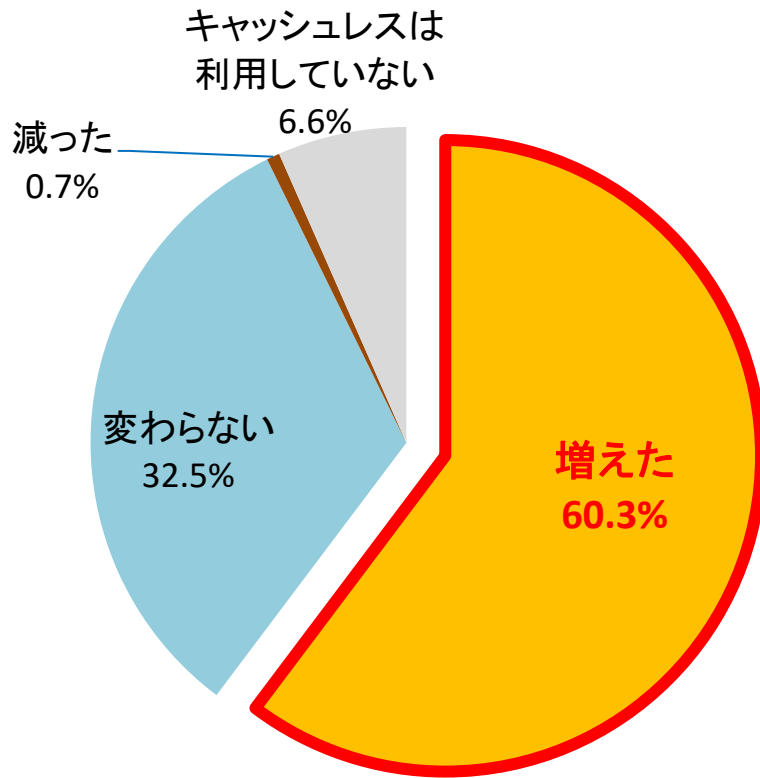
業者を見直す際の観点
(業者見直し有り回答者 n=499)



利用者としての調査

キャッシュレス決済利用が増えた

2019年10月の消費税率増税にともなって行われたキャッシュレス・ポイント還元事業以降、キャッシュレス利用頻度はどのように変化したか

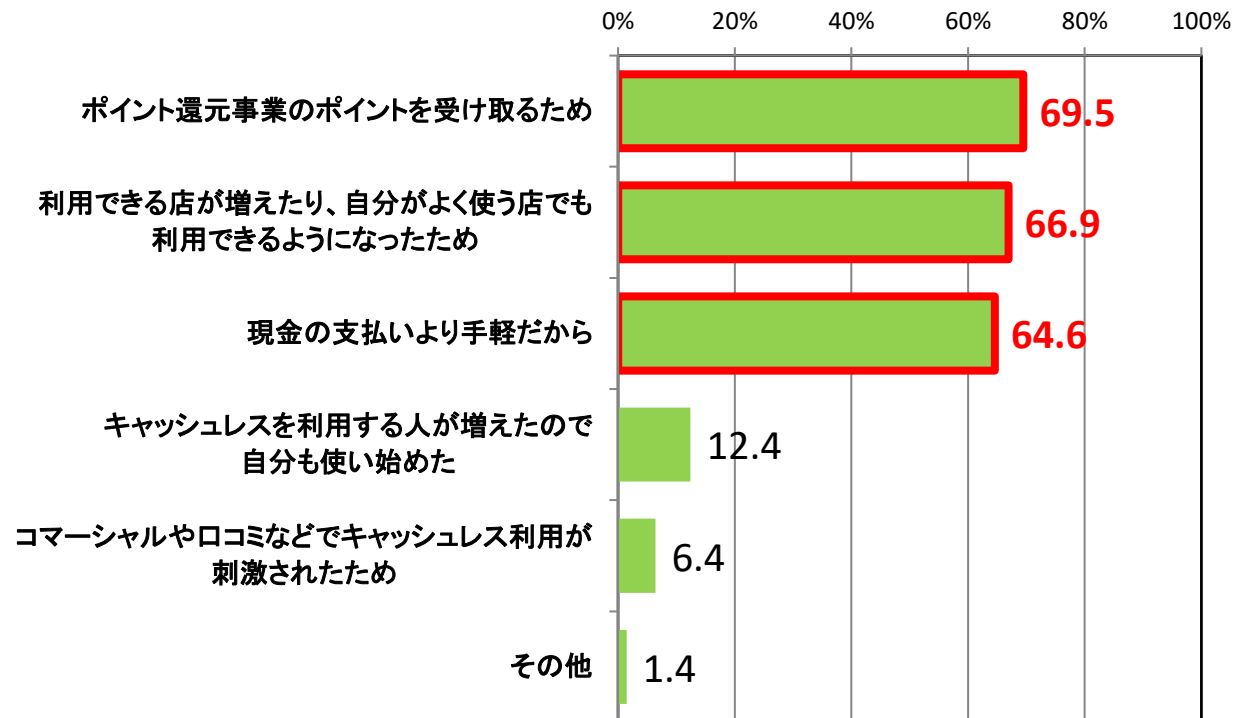


増えた 60.3%

キャッシュレス利用の増加 3大理由

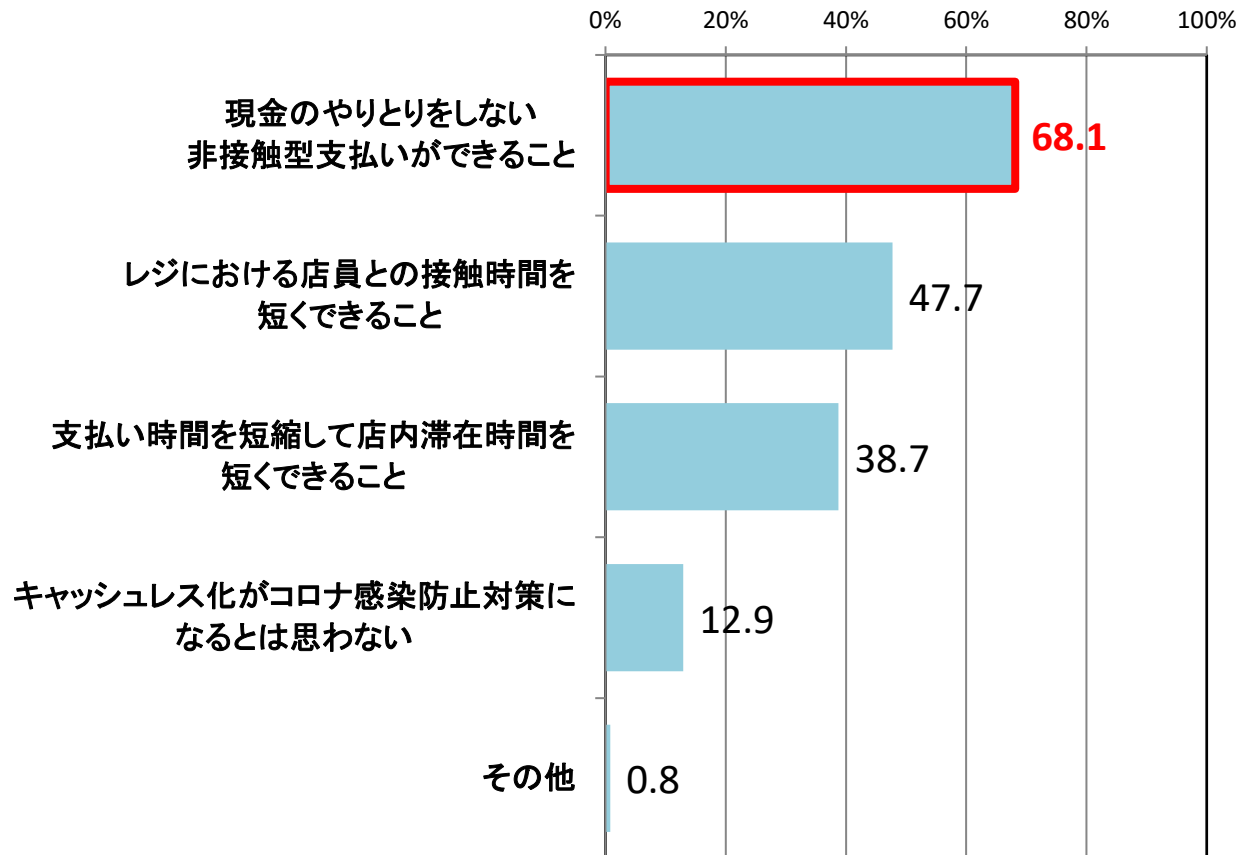
- 還元事業のポイントを受け取る
- 利用できる店が増えた
- 現金の支払いより手軽

キャッシュレス利用が増えた理由は何か
(キャッシュレス利用が「増えた」と回答者 n=904)



コロナ感染防止とキャッシュレスの関係

新型コロナウイルス感染防止のためにキャッシュレス化がよいと思う理由



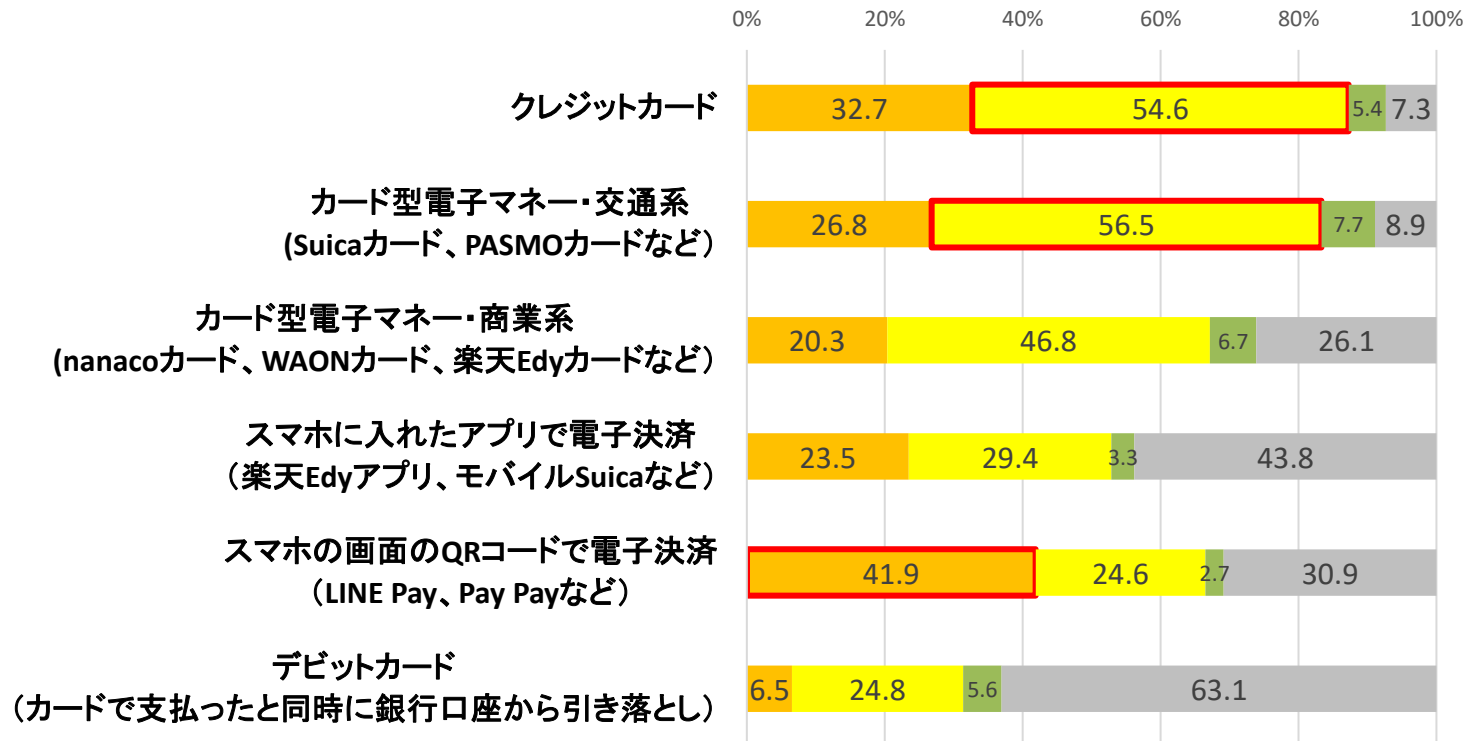
**非接触支払い
68.1%**

キャッシュレス 方法別利用頻度

「増えた」 『スマホ画面のQRコード電子決済』 「変わらない」 『クレジットカード』 『カード型電子マネー・交通系』

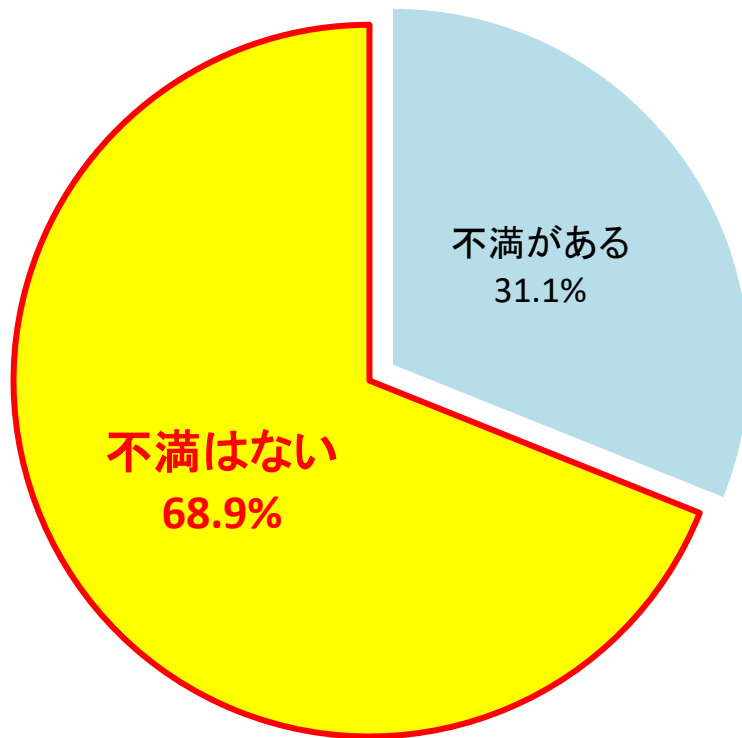
2019年10月以降、キャッシュレス支払い方法の利用頻度変化

■ 増えた ■ 変わらない ■ 減った ■ 持っていない・使っていない



キャッシュレス利用 不満少ない

キャッシュレスの利用に関して不満はあるか

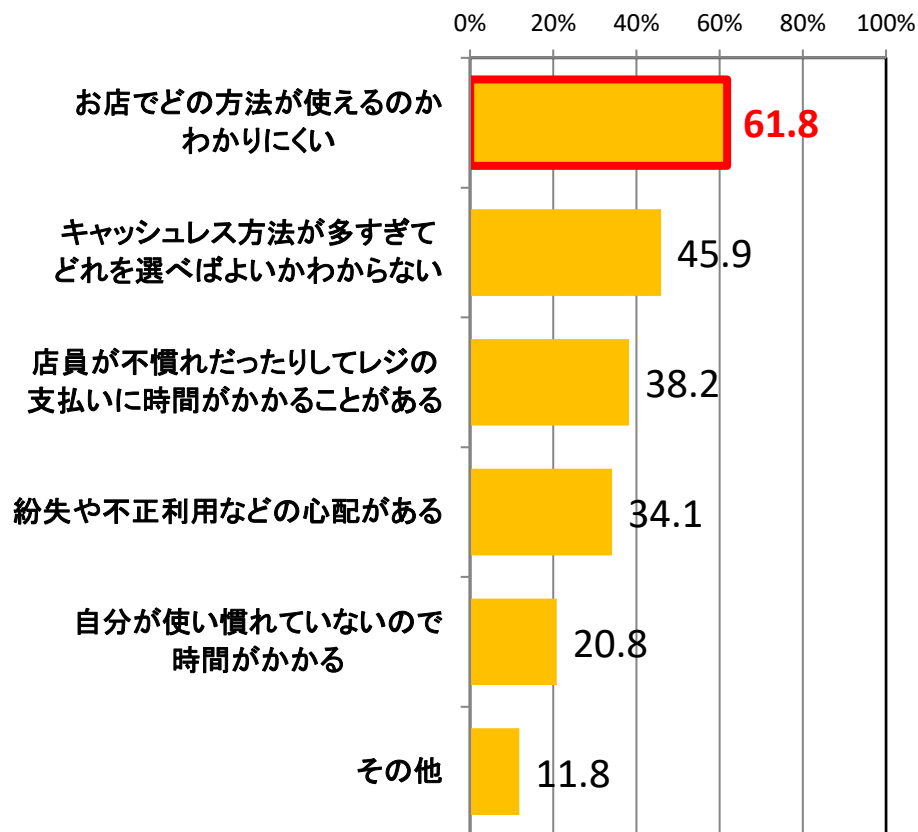


不満はない
68.9%

不満理由は「わかりにくさ」

キャッシュレス決済の不満内容

(キャッシュレス決済に「不満がある」と回答者 n=466)



どの方法が使えるかわかりにくい

68.9%