

スーパーマーケットにおける「キャッシュレス決済に関する実態調査」

調査結果概要

調査期間： 2020年6月12日～6月25日

調査対象件数：966社（2019年版「食品スーパーマーケット名鑑」掲載企業）

回収件数：301社（回収率31.2%）

回答企業内訳：

キャッシュレス・ポイント還元事業 対象・参加企業 213社

キャッシュレス・ポイント還元事業 非対象企業 71社

キャッシュレス・ポイント還元事業 対象・不参加企業 15社

不明 2社

調査方法：FAX・web 併用調査

調査実施機関：(株)サーベイリサーチセンター

調査項目

1. 貴社はキャッシュレス・消費者還元事業に参加していますか。(単一回答)
2. 現在(2020年6月時点)、貴社で導入しているキャッシュレス決済の種類をすべてお答えください。(複数回答)
3. 新型コロナウイルス拡大前の2020年2月時点と6月時点の貴社のキャッシュレス決済比率はおよそ何%ですか。0～100までの数字でお答えください。(数字回答)
4. 貴社がキャッシュレス決済を導入していることで感じているメリットについて、当てはまるものをすべてお答えください。(複数回答)
5. 7月以降、取り扱うキャッシュレス決済の種類をどのようにする方針ですか。(単一回答)
6. 7月以降のキャッシュレス決済比率について、現在の水準からどのように変化することが望ましいと考えていますか。(単一回答)
7. Q6の回答理由をお答えください。(自由回答)
8. キャッシュレス決済手段の利用手数料について、何%くらいまでなら取り扱いを続けようと思えますか。0～100までの数字でお答えください。(数字回答)
9. 新型コロナウイルスの発生は、7月以降のキャッシュレス決済取り扱い(決済比率)の方針に、どの程度影響がありましたか。(単一回答)
10. 今後のキャッシュレス決済の取扱いに関して、懸念や不安なことがありましたらご自由にお書きください。(自由回答)

調査結果要旨

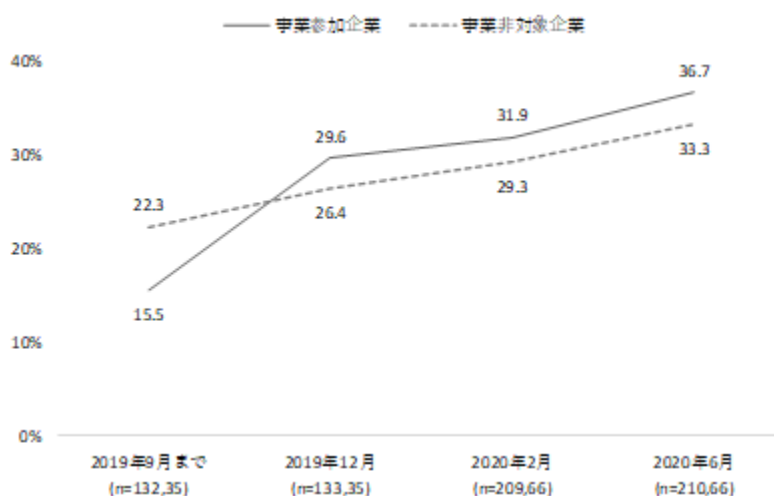
- 「キャッシュレス・消費者還元事業」開始後、QRコード決済（スマホ決済）の増加、決済比率の上昇がみられる
- キャッシュレス決済の取扱いによるメリットとして、レジ（会計）時間の短縮、現金管理の軽減のほか、新たな客層の発掘が上位に挙げられている
- ほぼすべてのキャッシュレス・ポイント還元事業参加企業が、事業終了後もキャッシュレス決済継続の意向を示しているが、半数がキャッシュレス決済比率の上昇に慎重な見方を示す
- 今後のキャッシュレス決済の推進に障害となる主な要因として、手数料率や、キャッシュフローに関する懸念が多くあげられている
- 半数近くの企業が、今後の決済手段に関する経営判断に、新型コロナウイルス感染拡大が影響を与えたと回答している
- 今後も継続可能なキャッシュレス決済手数料率としては、1～1.5%と2～2.5%の回答が多い
- キャッシュレス決済に関する不安や要望としては、手数料率に関するもののほか、災害等による停電時の対策や、セキュリティ面の強化があげられている

1. スーパーマーケットにおけるキャッシュレス・消費者還元事業開始後の動向

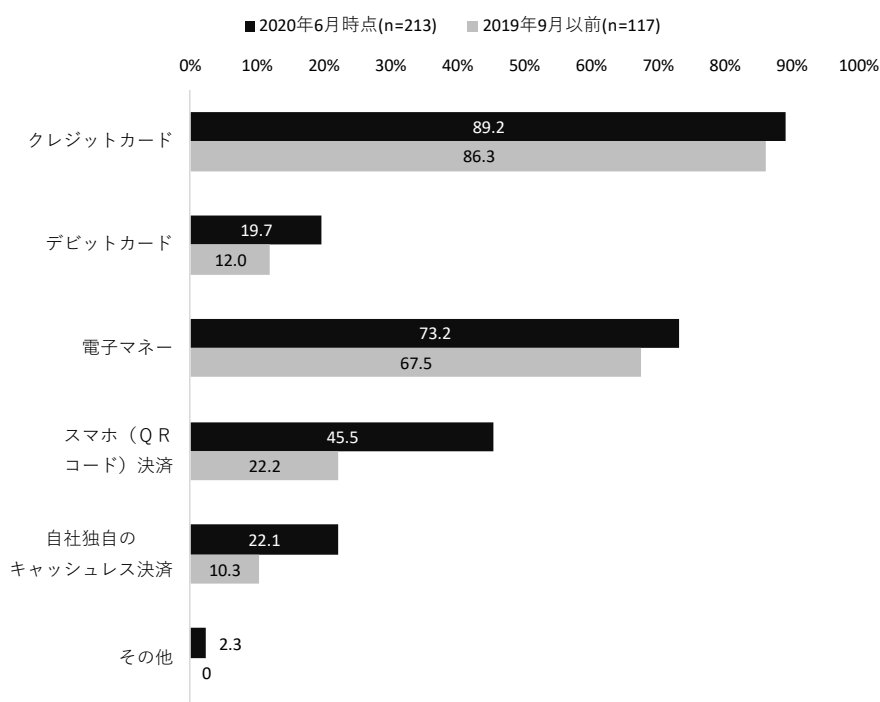
● キャッシュレス決済比率の推移と導入しているキャッシュレス決済の種類

- ・ 事業参加企業のキャッシュレス決済比率は、キャッシュレス・消費者還元事業の開始前 15.5%から6月時点 36.7%へと大きく上昇しており、利用の普及が進んでいる。
- ・ 新型コロナウイルス感染拡大前2月から、拡大後6月にかけて、特にキャッシュレス決済比率が上昇している。
- ・ すでに導入が進んでいるクレジットカードや電子マネーと比較し、キャッシュレス・消費者還元事業の期間中、QRコード決済（スマホ決済）の導入が進んだ。

【図表 1. 事業開始以降のキャッシュレス決済比率の推移】



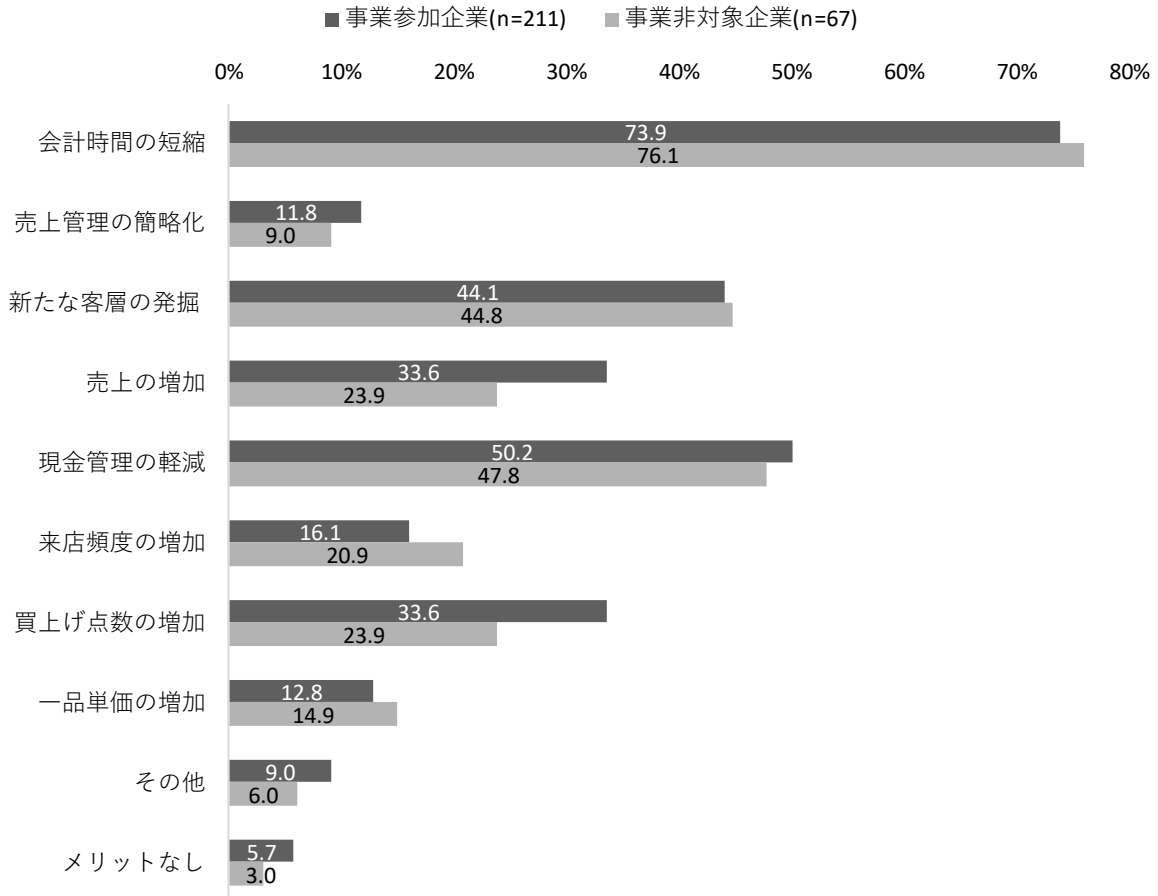
【図表 2. 導入しているキャッシュレス決済種類（事業参加企業のみ）】



● 導入企業が感じるキャッシュレス決済導入のメリット

- ・「会計時間の短縮」が最も多く、「現金管理の軽減」や「新たな客層の発掘」と続く。
- ・「売上の増加」や「買上げ点数の増加」については、事業参加企業で事業非対象企業に比べやや回答割合が多い。
- ・「その他」として、新型コロナウイルス感染防止対策への効果を挙げる回答が多かった。

【図表 3. スーパーマーケットがキャッシュレス決済導入後に感じているメリット（複数回答）】

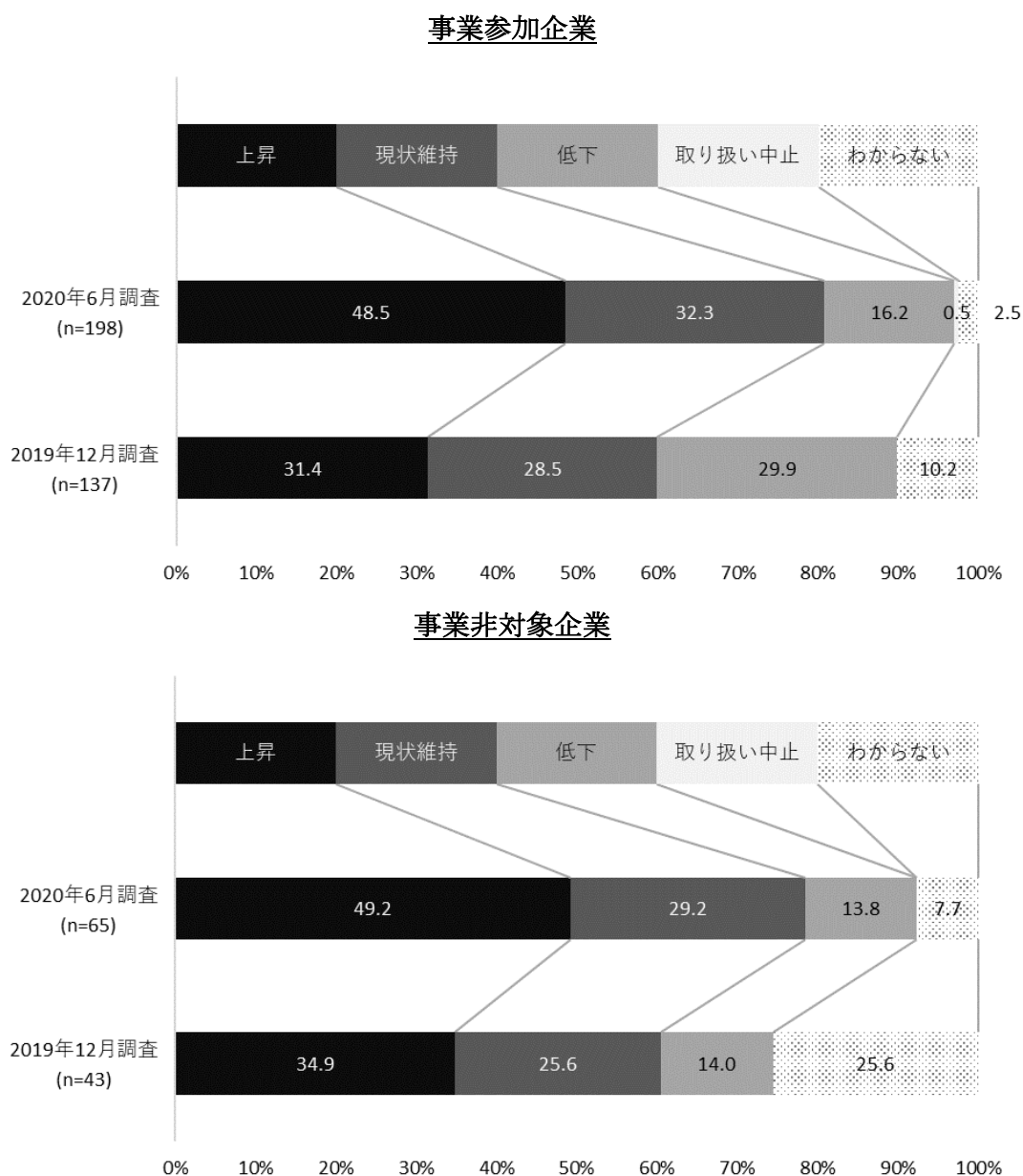


2. スーパーマーケットにおける事業終了後のキャッシュレス決済の取り扱い意向

● 今後のキャッシュレス決済比率と取扱うキャッシュレス決済の種類

- ・事業終了後に、キャッシュレス決済の取り扱いを止める意向はほとんどない。
- ・今後、キャッシュレス決済比率が「さらに上昇」したほうがよいと考える企業と「現状維持」、「低下」したほうがよいと考える企業に回答が割れている。
- ・12月調査と比べ、キャッシュレス比率が「さらに上昇」したほうがよいとの回答が増加し、「低下」したほうがよいとの回答は大きく減少。

【図表 4. 事業終了後のキャッシュレス決済比率の増減意向（19年12月と20年6月の比較）】



● キャッシュレス決済比率の意向理由（自由回答）

上昇させたい

（レジ時間の短縮・混雑緩和）

- ・現金が多くなることによるデメリットが大きい。レジ締め作業や、金土日の売上金の管理も負担が減少する。
- ・レジ会計時間の短縮に効果が大きいため、レジ混雑緩和、会計業務の生産性の向上に寄与する。
- ・一会計あたりの時間短縮によりスムーズにお客様の対応をすることができ、沢山並んでいるのを理由に帰られてしまうお客様を減らすことも出来るため。
- ・国の還元事業が終わる事により、せつかくのキャッシュレス化に向けた取組を縮小させてはなんにもならない。勢いづくところでコロナショックにより停滞したので、さらなる還元事業の継続を強く望みます。

（作業の効率化）

- ・ハウス型電子マネーを採用しているが、想定以上に店舗のロイヤリティーが上がっていることが見受けられる。会計手順が簡略化し、作業改善となっている。
- ・コロナ禍を受けて、「新しい生活様式」、お客様の価値観の変容がある中で、今後キャッシュレス決済は必須ととらえている。会計業務の簡素化による働き方改革、お客様にとっても精算時のスピードアップや、非接触（極力、接触を控える）が求められている。
- ・レジのチェッカーが現金を触る機会を減らしたい。

（その他）

- ・現金を取り扱う上での、確認作業や防犯等を考えた上で回答したものであるが、キャッシュレス決済のシステムダウンや災害発生時等の現金の重要性は無視できないと考えている。

現状維持したい

（効果が不明）

- ・コスト削減、人件費削減、効率化に対して、明確な結果がまだ曖昧。
- ・キャッシュレス導入により、支払手数料が増えるだけで、管理面での効果があまりない。複数のキャッシュレス手段を導入することで管理が大変になる。売上効果も見えない。

（顧客からの要望）

- ・当店の客層は年齢層が高く、キャッシュレス決済の増加は期待出来ないが、ポイント還元事業の開始後に増加した若年層の利用を維持出来れば良い。
- ・コスパが良いとは思えないが、お客様のリクエストもあるので、天秤にかけると、この答えに行き着いた

（その他）

- ・支出面で、支払サイトの短い取引先が一定数あるので、現金収入がこれ以上減ると、キャッシュフローが悪化する恐れがあるため。
- ・決済手数料の問題もあるが、新型コロナ感染予防面でも効果的。

低下させたい

(手数料負担)

- ・決済手数料 1/3 負担（政府）がなくなるため、決済比率が下がらないと負担が大きくなる。
- ・利用率が高い。 経常利益が 2%あるスーパーは少ないのに、手数料率が 2%では全く何のために働いているかわからない。

(支払いサイト)

- ・今までが現金決済だったので、市場への支払いなどが、やや苦しくなっている。
- ・決済手数料の負担、現金化までの運転資金の金利負担。

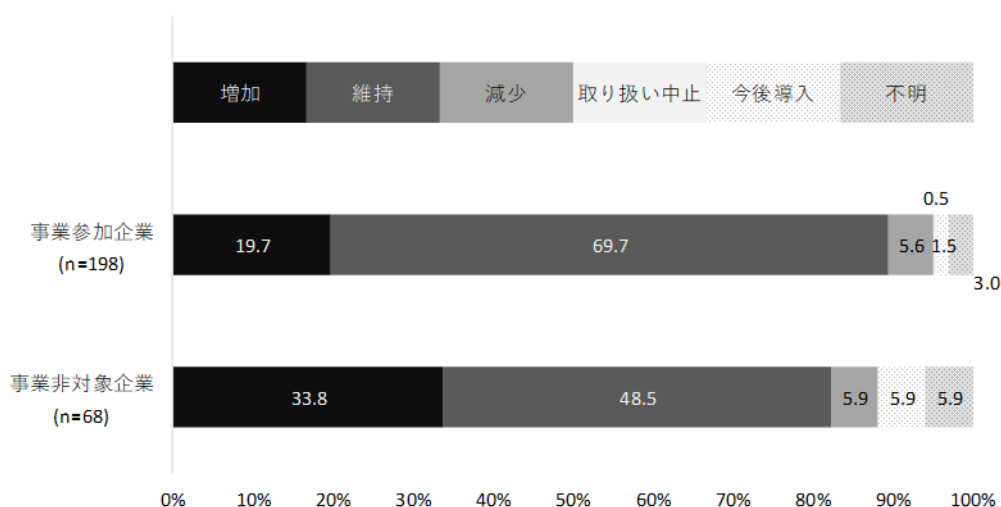
(その他)

- ・完全に現金がなくなれば効率が良いと思います。中途半端だと余計なオペレーションが増え、支払いの手数料も増えます。

● 今後の取扱うキャッシュレス決済の種類増減意向

- ・キャッシュレス決済の種類については「現状維持」が最も多い。事業非対象企業では「増加」させる意向も多い。

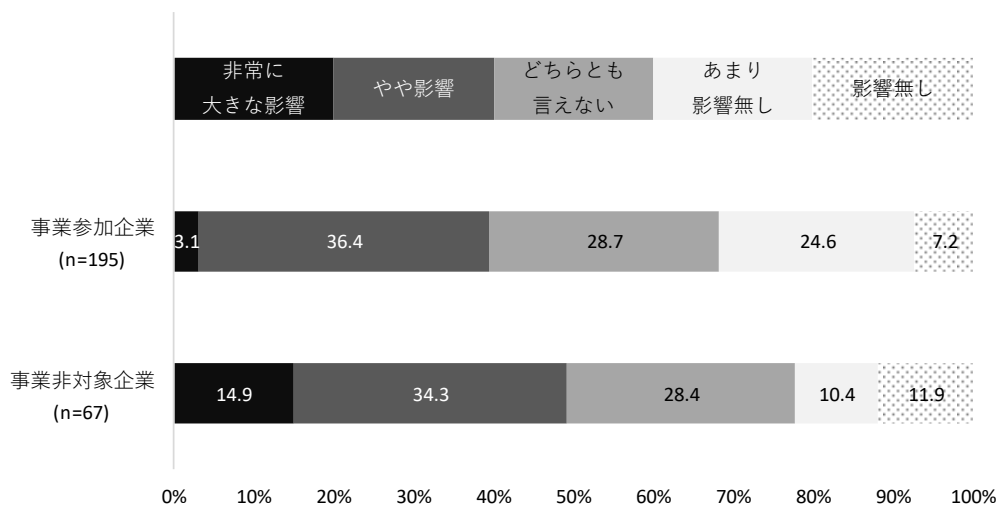
【図表 5. 事業終了後のキャッシュレス決済、取扱い種類の増減意向】



● **新型コロナウイルスがキャッシュレス決済に関する経営判断に与えた影響**

- ・キャッシュレス・消費者還元事業参加企業の約4割、非対象企業の5割で、新型コロナウイルスの感染拡大が今後のキャッシュレス決済取扱いの意向に影響を与えたと回答

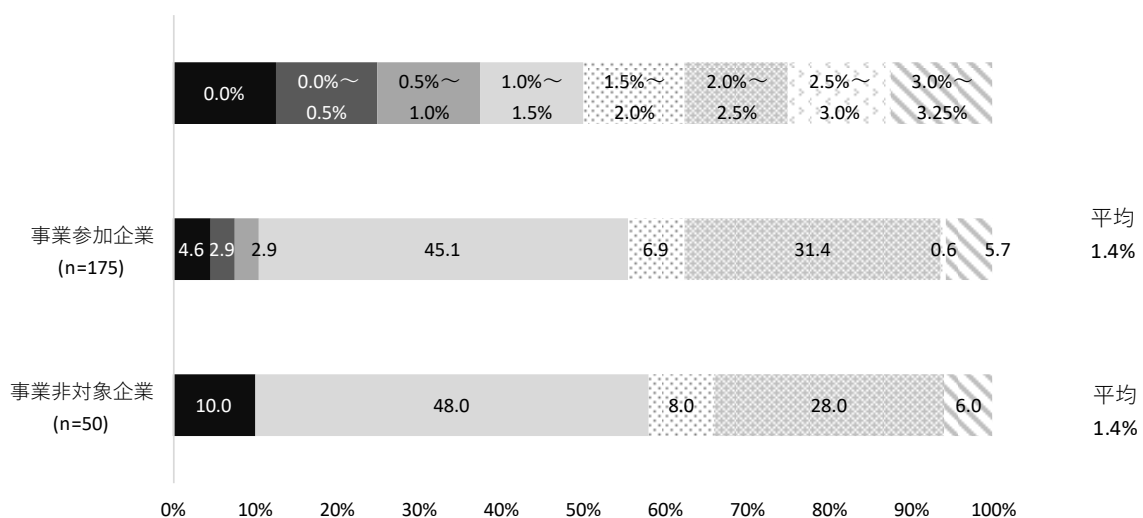
【図表 6. 事業終了後のキャッシュレス決済意向に新型コロナウイルスが与えた影響】



● **維持・継続可能なキャッシュレス決済手数料率水準**

- ・平均では1.4%であるが、最も多かったのが1.0%~1.5%の間、次いで2.0%~2.5%の間が多い。

【図表 7. キャッシュレス決済を継続可能な手数料率】



● 今後のキャッシュレス決済に取扱いに関する不安や要望

(決済手数料について)

- ・キャッシュレス決済のコスト（決済手数料、システム使用料）を加盟店のみが負担する現状のビジネス構造を、国として見直すべき。
- ・広域型の決済サービスは、手数料が高く、1%の利益率が命取りとなる小売業、スーパーにとっては、負担が大きい。レジ対応の効率化よりも、決済手数料の負担の方が、インパクトが大きいと感じる。
- ・ヨーロッパ、アメリカ、アジアなど外国並みに決済手数料が低下することを願う。
- ・決済手数料が発生するのが、どうしても受け入れられない。

(システム障害、災害時や停電時の対応)

- ・通信接続不良により決済できないとき、自社内と管理会社どちらのトラブルが原因なのかがわからない。管理会社トラブルの場合、その情報をどこかのホームページなどで一括管理し、それを見ればトラブル発生がわかるようになるとありがたい。
- ・災害（停電）時に決済ができなくなる。

(不正利用などのセキュリティ)

- ・セキュリティ面や不正利用が発生した場合の補償について懸念がある。
- ・決済事業者各社の手数料率の差によるキャッシュレス業者の選別が必要になれば（手数料率の高い会社の取り扱いを停止する）、お客様にご迷惑をお掛けするようになること。
- ・高齢者への対応、災害等発生時におけるシステムダウン時の対応、決済手段を利用する上での通信システムのセキュリティ決済手段の紛失、盗難などに対する補償。

(キャッシュレス決済の乱立)

- ・当社において、キャッシュレス決済におけるレジ端末の仕様に制限があるため、今以上の支払選択の枠が広がらない。企業単位ではなく、日本全体の取組として統一出来ないか？
- ・世間には様々な決済手段が存在し、利用者の声としては「様々な決済手段が利用できるようにしてほしい」と言われるが、導入には統一的な規格ではないためシステム改修等が伴い、コスト的な問題が常に発生してしまう。