

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（2021年実施）」
調査結果概要

調査期間：8/6（金）～8/31（火）

調査手法：FAX およびインターネットでの回収

発送件数（対象企業数）：国内のスーパーマーケット運営企業

915社（食品スーパーマーケット年鑑より）

有効回収数：242件（回収率26.4%）

調査実施機関：(株)サーベイリサーチセンター

調査結果要旨

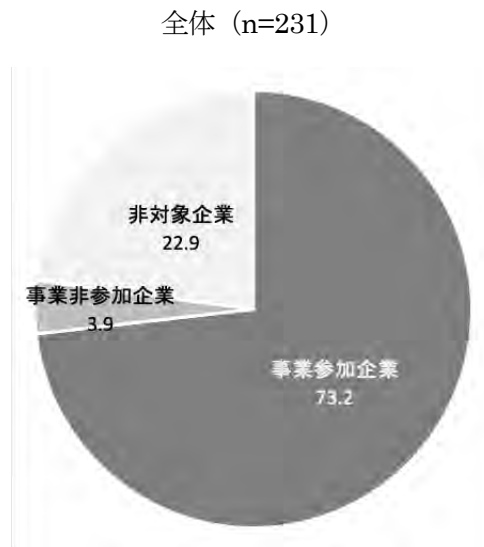
本調査は、2019年10月に実施されたキャッシュレス・消費者還元事業に参加したスーパーマーケット（以下「事業参加企業」）の事業終了後1年経過後のキャッシュレス決済導入状況の把握を目的として実施した。

- 事業参加企業のキャッシュレス決済利用比率は、非対象企業とほぼ変わらない水準であり、半数以上が今後さらに上昇すると回答
- スマホ（QRコード）決済導入のメリットとデメリットを比較した場合、メリットのほうが大きいと答えた企業が多く、デメリットのほうが大きいという考える事業参加者はわずか1.8%
- スマホ（QRコード）決済導入のメリットとしては、「新規顧客の獲得」「感染防止対策」「会計時間の短縮」
- スマホ（QRコード）決済導入のデメリットとしては、「従業員の負担」「顧客対応の負担」「経理処理の煩雑さ」
- 事業参加企業が、継続可能と考えるスマホ（QRコード）決済利用手数料率の平均値は1.5%
- 現在のスマホ（QRコード）決済利用手数料率は、半数以上が継続可能な水準より高いと回答
- 一方で、今後も取扱いの中止を検討している企業はわずかであり、活用を推進する企業が多い。異なるメリットを持つ自社専用決済の導入や検討する企業もみられる。
- 一方で、自社専用決済を導入しない理由として、「自社専用決済システムを導入するための初期費用」「POSシステムの改修や設備投資が発生」「アプリ開発などのシステムの開発」があげられている。

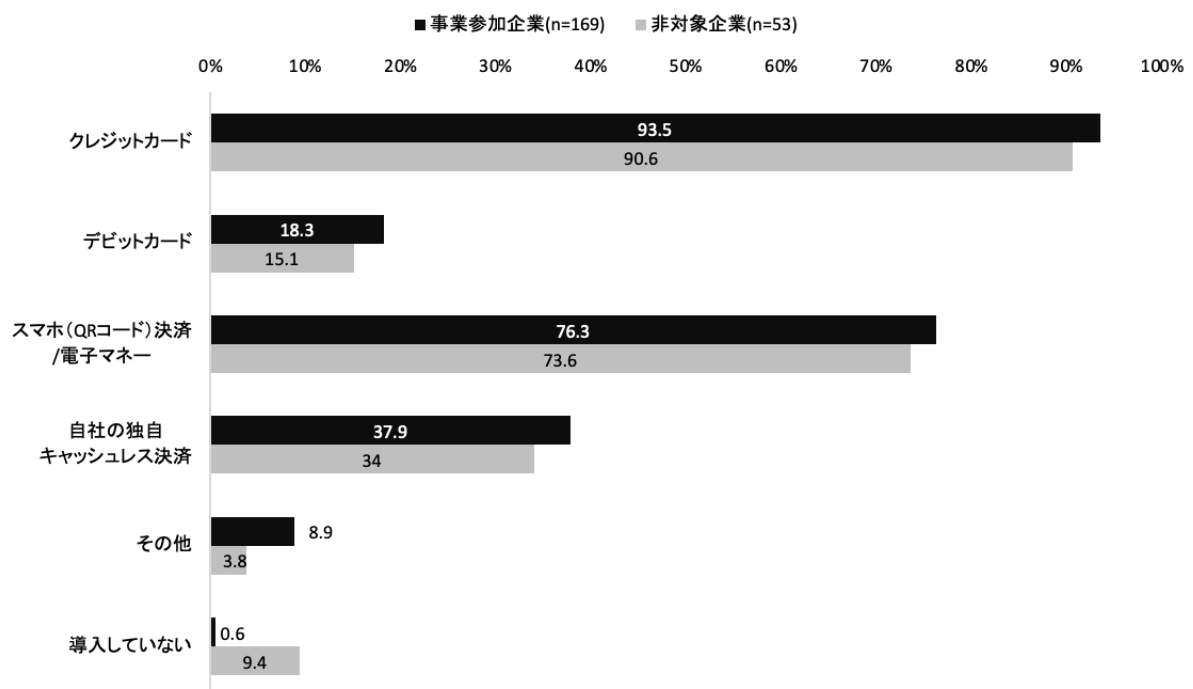
調査項目

- Q 1.** キャッシュレス・消費者還元事業（2019年10月～2020年6月実施）に参加しましたか。
（単一回答）
- Q 2.** 現在（2021年6月時点）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）
- Q 3.** 会計時に消費者が以下の決済手段を利用する割合はおよそ何%ですか。貴社全体の20年6月時点と21年6月の割合をお答えください。（数字回答）
- Q 4.** キャッシュレス決済を導入していることで、貴社にとってメリットとデメリットはどちらが大きいかと感じていますか。もっとも当てはまるものをお答えください。（単一回答）
- Q 5.** 今後のキャッシュレス決済比率（売上全体に対するキャッシュレス決済の割合）について、貴社のお考えに最も近いものをお答えください。（単一回答）
- Q 6.** 現在（2021年6月時点）、貴社で導入しているスマホ（QRコード）決済 および 電子マネーの種類をすべてお答えください。（複数回答）
- Q 7.** 貴社でスマホ（QRコード）決済を導入している理由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）
- Q 8.** 貴社でスマホ（QRコード）決済を導入後に感じた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）
- Q 9.** 貴社でスマホ（QRコード）決済を導入後に感じた手数料以外のデ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）
- Q10.** スマホ（QRコード）決済の利用手数料について、売上の何%くらいまでなら取り扱いを続けようと思いませんか。0～100までの数字でお答えください。（数字回答）
- Q11.** 現在の決済手数料は、貴社で想定している手数料率の上限（Q10でお答えいただいた割合）に比べてどうですか。当てはまるものをお答えください。（単一回答）
- Q12.** 今後スマホ（QRコード）決済の種類（事業者）をどのようにしていきたいですか。貴社のお考えに最も近いものをお答えください。（単一回答）
- Q13.** スマホ（QRコード）決済の利用手数料対策として貴社で実施または検討されている施策はありますか。当てはまるものをすべてお答えください。（複数回答）
- Q14.** 「自社のみで利用できるキャッシュレス決済手段」の導入または検討を行っていますか。
（単一回答）

Q1. 貴社はキャッシュレス・消費者還元事業（2019年10月～2020年6月実施）に参加しましたか。
 （単一回答）



Q2. 現在（2021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）



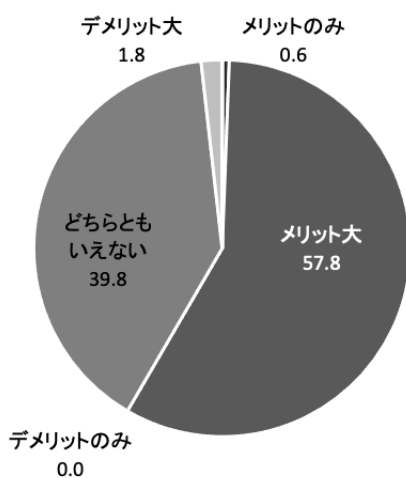
Q3. 会計時に消費者が以下の決済手段を利用する割合はおよそ何%ですか。貴社全体の20年6月時点と21年6月の割合を0～100までの数字でお答えください。(数字回答)

※導入していない場合は「0」としてお答えください

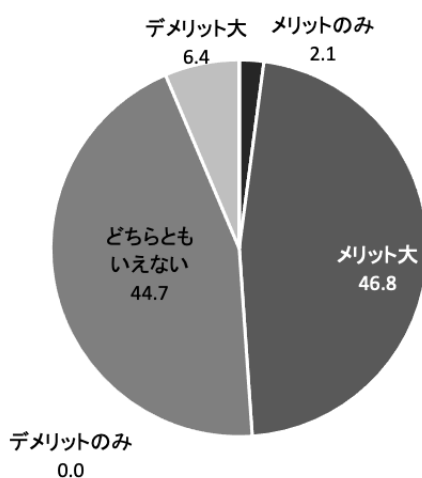
			n	0～5%未満	5～10%未満	10～15%未満	15～20%未満	20%以上	平均(%)
クレジットカード	事業参加企業	2021年8月時点	154	15.6	18.8	26.6	13.6	25.3	13.5
		2020年6月時点	158	22.2	20.9	19.6	13.3	24.1	12.5
	非対象企業	2021年8月時点	42	4.8	26.2	21.4	11.9	35.7	16.6
		2020年6月時点	43	16.3	16.3	18.6	11.6	37.2	15.3
決済事業者のスマホ決済 および電子マネー	事業参加企業	2021年8月時点	142	40.8	23.2	10.6	4.2	21.1	12.4
		2020年6月時点	145	46.2	22.8	7.6	4.8	18.6	11.6
	非対象企業	2021年8月時点	41	46.3	22.0	7.3	7.3	17.1	9.0
		2020年6月時点	42	54.8	19.0	4.8	7.1	14.3	8.2
自社独自の キャッシュレス決済	事業参加企業	2021年8月時点	123	52.0	1.6	3.3	3.3	39.8	14.9
		2020年6月時点	127	52.8	4.7	2.4	4.7	35.4	14.9
	非対象企業	2021年8月時点	36	61.1	2.8	5.6	5.6	25.0	13.3
		2020年6月時点	37	64.9	0.0	5.4	5.4	24.3	11.9

Q4. キャッシュレス決済を導入していることで、貴社にとってメリットとデメリットはどちらが大きいと感じていますか。もっとも当てはまるものをお答えください。(単一回答)

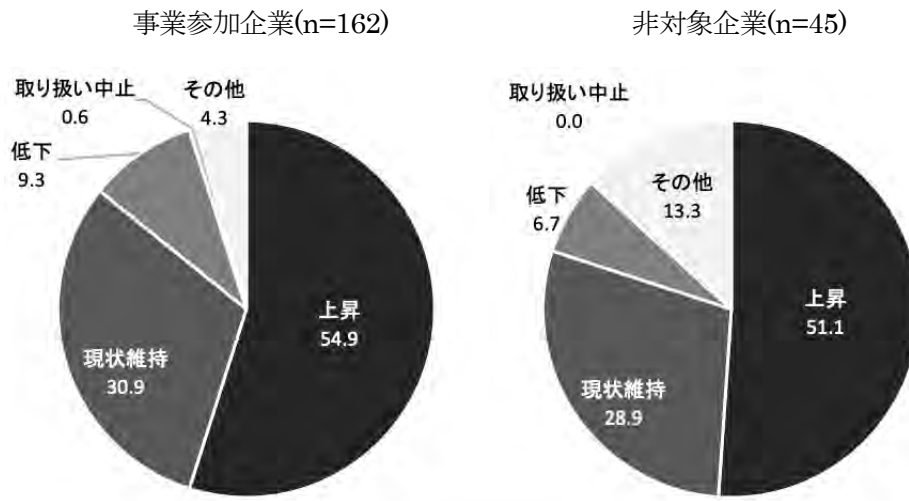
事業参加企業(n=166)



非対象企業(n=47)



Q5. 今後のキャッシュレス決済比率（売上全体に対するキャッシュレス決済の割合）について、貴社のお考えに最も近いものをお答えください。（単一回答）



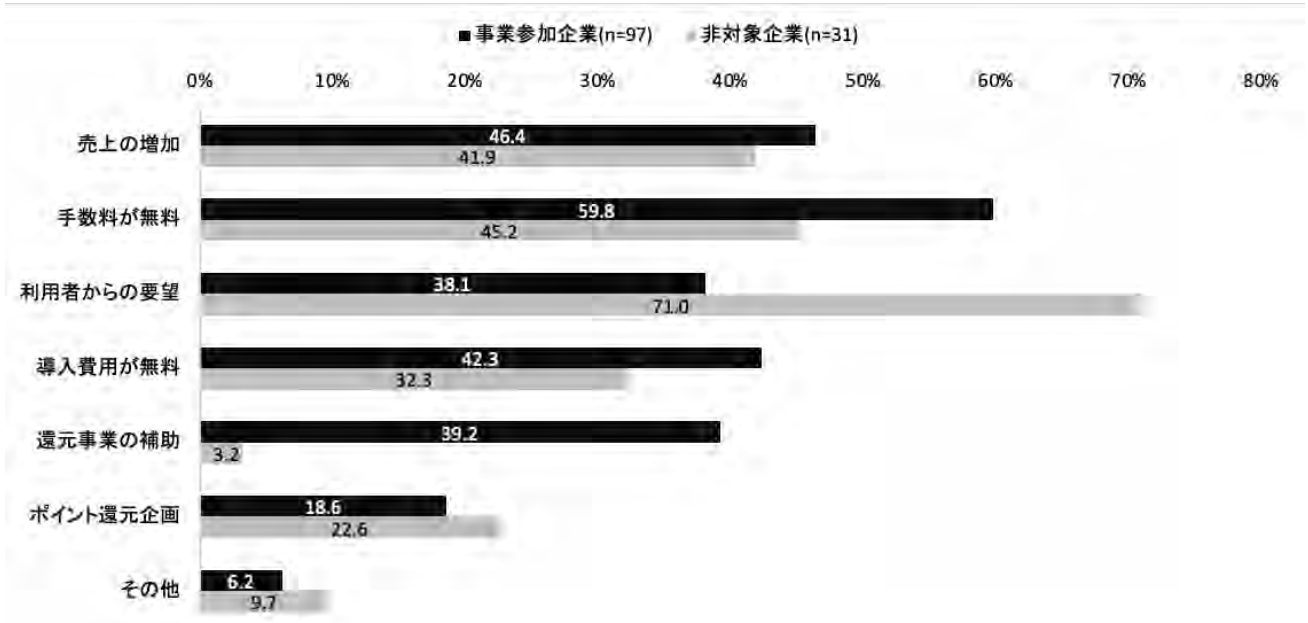
Q6. 現在（2021年6月時点）、貴社で導入しているスマホ（QRコード）決済 および 電子マネーの種類をすべてお答えください。（複数回答）

	n	PayPay	楽天ペイ	d払い	LINEPay	auPAY	メルペイ
事業参加企業	149	63.1	16.8	16.1	20.1	22.1	15.4
非対象企業	43	72.1	30.2	30.2	41.9	32.6	25.6

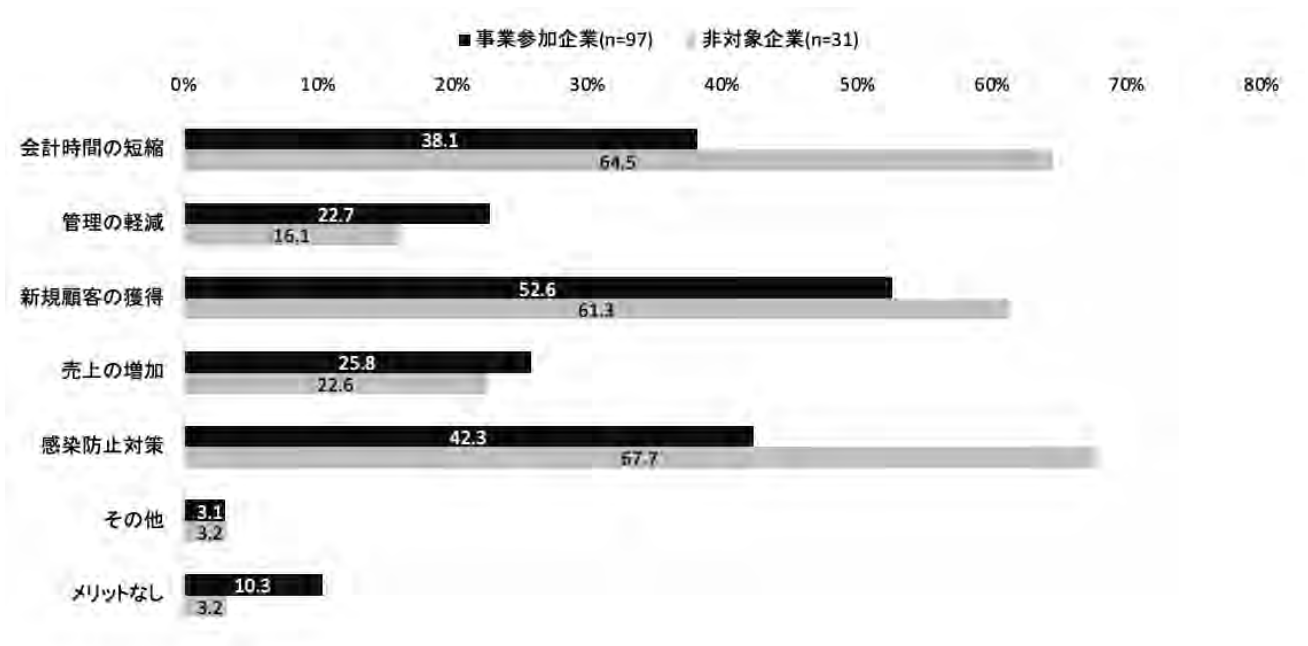
	交通系ICカード	楽天Edy	iD	nanaco	WAON	その他
事業参加企業	43.0	37.6	31.5	25.5	22.8	29.5
非対象企業	37.2	32.6	32.6	11.6	11.6	27.9

[ここからはQ6で①～⑥「いずれかのスマホ（QRコード）決済を導入している」と回答された方におうかがいします]

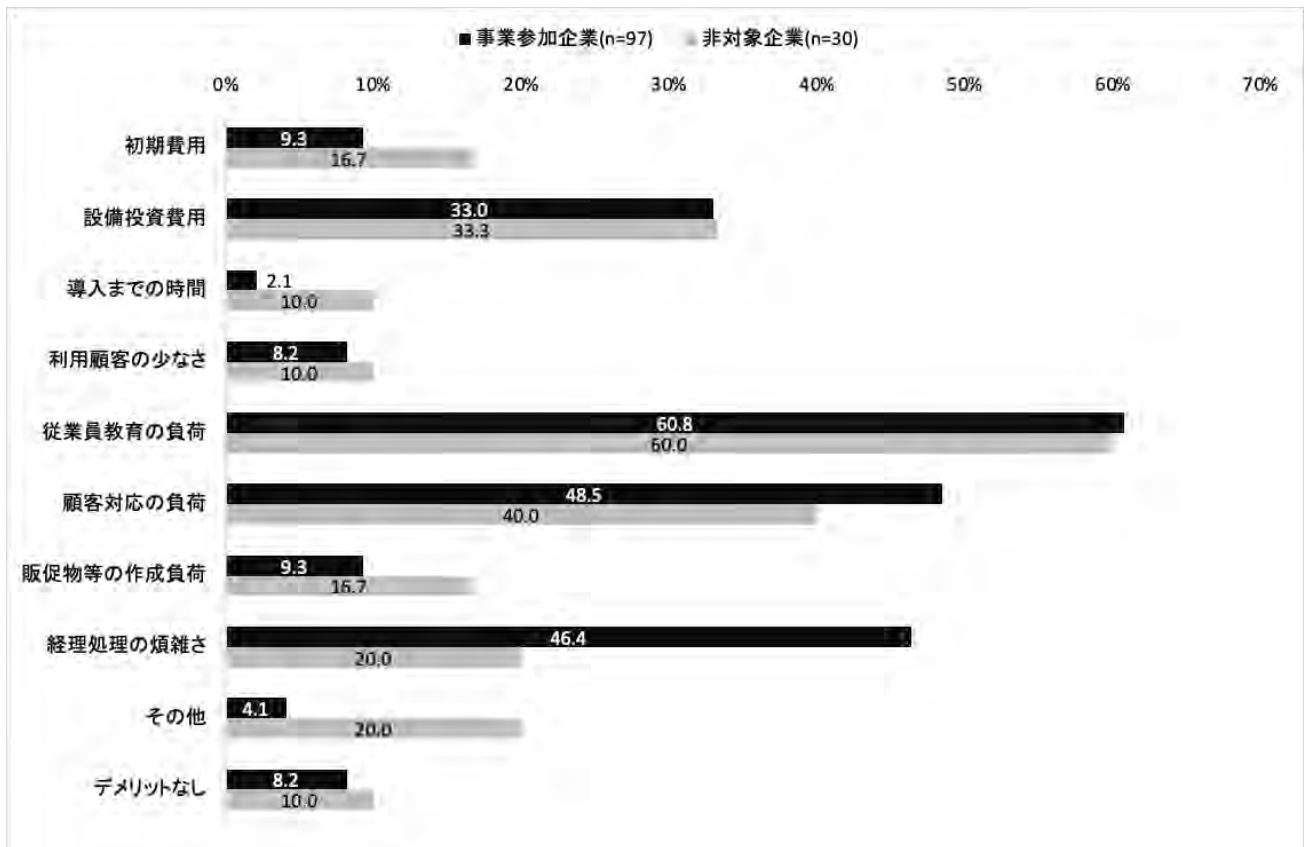
Q7. 貴社でスマホ（QRコード）決済を導入している理由について当てはまるものをすべてお答えください。（複数回答）



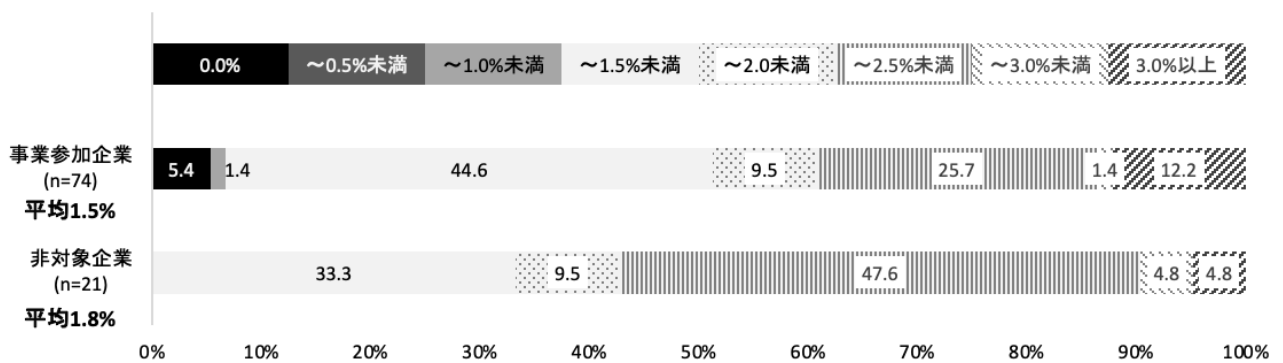
Q8. 貴社でスマホ（QRコード）決済を導入後に感じたメリットについて当てはまるものをすべてお答えください。（複数回答）



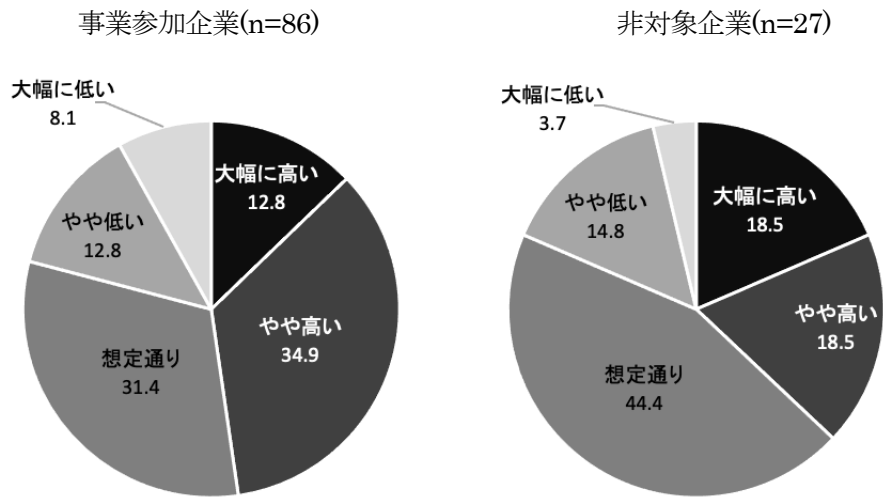
Q9. 貴社でスマホ（QRコード）決済を導入後に感じた手数料以外のデメリットについて当てはまるものをすべてお答えください。（複数回答）



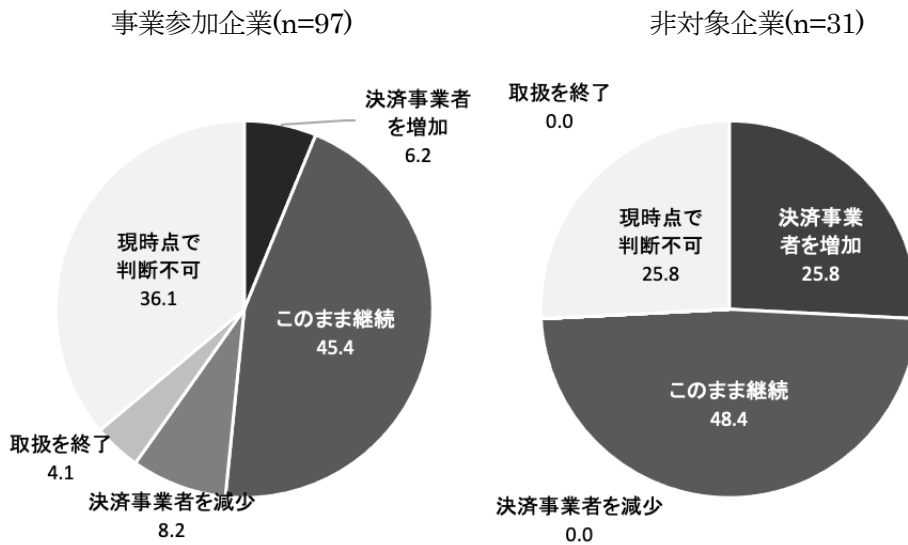
Q10. スマホ（QRコード）決済の利用手数料について、売上の何%くらいまでなら取り扱いを続けようと思いますか。0～100までの数字でお答えください。（数字回答）



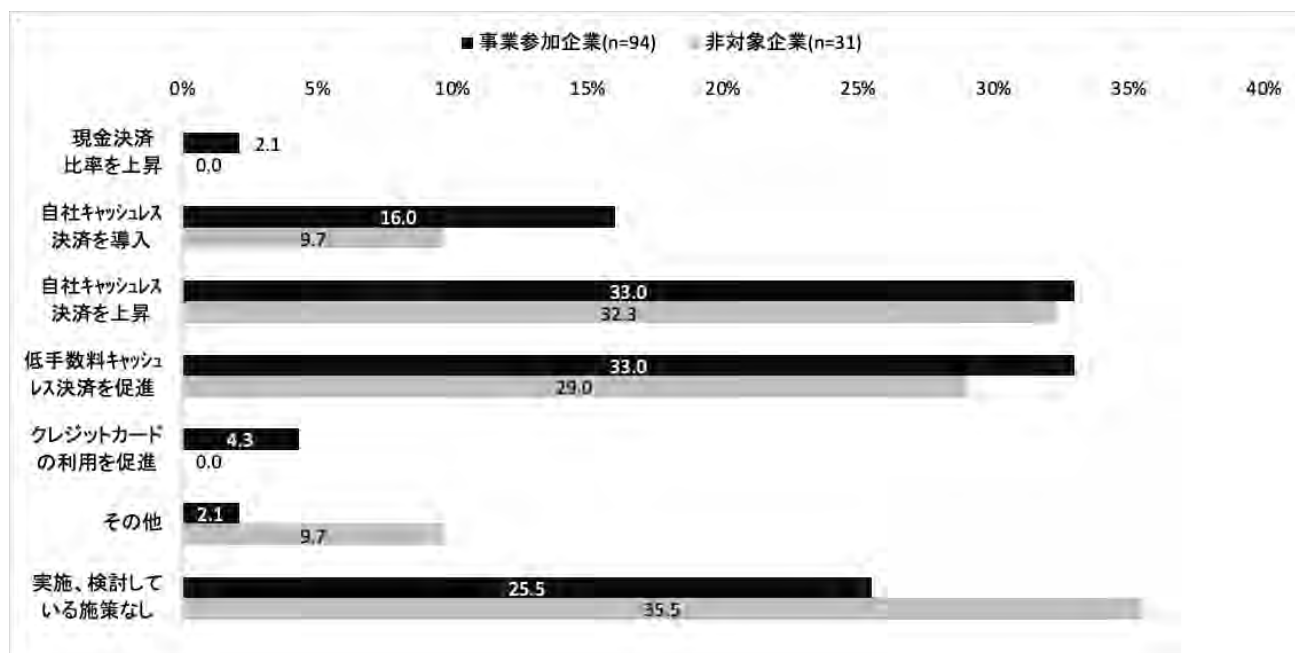
Q11. 現在の決済手数料は、貴社で想定している手数料率の上限（Q10でお答えいただいた割合）に比べてどうですか。当てはまるものをお答えください。（単一回答）



Q12. 今後スマホ（QRコード）決済の種類（事業者）をどのようにしていきたいですか。貴社のお考えに最も近いものをお答えください。（単一回答）



Q13. スマホ（QR コード）決済の利用手数料対策として貴社で実施または検討されている施策はありますか。当てはまるものをすべてお答えください。（複数回答）



Q14. 「自社のみで利用できるキャッシュレス決済手段」の導入または検討を行っていますか。（単一回答）

