

## キャッシュレス決済についての実態調査

マーケティングゼミナール  
大友柚紀・堀切川和生・前田梨帆

### 1. 研究の目的と概要

2019年10月1日から消費税率の変更で、消費税10%になる商品が現れた。それに伴って、需要平準化策として、ポイント還元制度が実施されている。その制度の恩恵を受けるためにはキャッシュレス決済を利用する必要がある。しかしながら、弘前市内のキャッシュレス決済の利便性はまだそれほど高くないように思われる。そこで、本研究では、弘前市内でキャッシュレス決済に関する調査を実施し、市内の店舗が抱える課題を発見し、その解決策を考えることで、利便性の向上に資することを目指した。

このために2019年7月から10月にかけて、弘前市内の事業者（商業施設、飲食店、ホテル、旅館、タクシー会社、大学生協、計9者）を対象にアンケート調査とヒアリング調査を実施した。質問項目は、キャッシュレス決済の導入状況、利用率、メリットとデメリット、売上管理、課題等である。

### 2. 弘前市の現状

調査結果から、弘前市の現状として、事業者は観光客向けにキャッシュレス決済を導入しているということが挙げられる。飲食店の中には中国人しか使えないキャッシュレス決済のみを導入しているところもあり、すべての事業者が日本人向けに導入しているわけではないことがわかった。そして、キャッシュレス決済を導入したことにより決済方法は増えるが、事業者の売上や消費者の利用率には繋がっていないのが現状である。この決済方法があるからここのお店を利用したいと思う消費者はいない。そのため事業者にとって、手数料がかかってまで導入するかは難しい問題である。また、キャッシュレス決済で利用している手段の多くはクレジットカードや電子マネーであるということも挙げられる。QRコード決済は弘前ではまだまだ普及していないため、今後どれくらい普及していくかが鍵になる。

その他、事業者に意見を聞いたところ、「新たな決済手段が出てきても手数料がかかるため導入する可能性は低い」、「高齢者が多いという弘前市の地域性のため支払い現金が多い」、「キャッシュレス決済を複数まとめて導入できる AirPAY などのまとめ会社を信用できるか心配だ」という回答だった。これらの回答から、キャッシュレス決済を導入するかは様子見の事業者が多く、キャッシュレス決済に対してあまり積極的ではないように思われる。

### 3. 現状を踏まえた課題

弘前市の現状を踏まえると、消費者にとっての3つの課題が挙げられる。第1に、決済手段が多すぎるために、各々の特徴を理解できていない消費者が多く、事業者としてもすべての決済手段を導入することは難しいということである。第2に、高齢者にどのようにして広めていくかということである。第3に、災害時や緊急時の対応である。どれだけキャッシュレス化が進もうとも必ず現金は必要であり、キャッシュレス決済が使えない際にどのような対応ができるかが重要になってくる。

### 4. 今後の展開

今後の展開としては、事業者は次のように考えている。まず、決済手数料の有償化に伴うまとめ会社が増加することである。次に、現在多数乱立しているキャッシュレス決済手段が淘汰されていくことである。今後は他社と差別化できなかつたものは衰退していくのではないかと考えている。最後に、弘前ではまだまだ利用率が増加するまでには時間がかかるであろうということである。私たちの想像以上に弘前ではキャッシュレス決済を利用する人が少ないのである。

他方、私たちは次のように考えている。まず、5%還元事業終了後にキャッシュレス決済利用者が減るということと、今後決済手数料が上がることで新たに決済手段を導入する事業者も減ってしまうということが心配される。還元事業やキャンペーンに乗って利用している人たちにとって、それらが終了した後も継続して利用したいと思えるメリットがまだ十分ないと考えられる。そこで、キャッシュレス決済の導入や利用に消極的である弘前の事業者と消費者にそれらを普及させていくためには、少しずつ利便性や必要性についての知識や理解を広めておく必要がある。

### 5. おわりに

キャッシュレス決済の実態として、事業者と消費者の両方にとって決済手段が多すぎることは難点であるため、各々の特徴を知ることのできる機会や手段が必要になってくる。近年生まれた新しい決済手段に対して、適応する時間も環境も整っていなかったためである。また、弘前市の地域性の問題として、多くの高齢者に広めるためには、まずはその子ども世代の人たちに安全性を伝え、信頼を得る必要がある。今後、ポイント還元の終了後にキャッシュレス決済はどうなっていくのか、注意して見ていく必要がある。

(大友柚紀・堀切川和生・前田梨帆 弘前大学人文社会科学部)

#### 【参考文献】

経済産業省「キャッシュレス・ビジョン」(2020/01/13 アクセス)

経済産業省「キャッシュレス消費者還元事業」(2020/01/17 アクセス)

竹内慎司「キャッシュレス社会の進展と青森県」『れじおん青森』41(487)、2019年

## キャッシュレス決済についての実態調査

消費者フォーラム in HIROSAKI  
2020年1月25日(土)

弘前大学人文社会科学部社会経営課程  
企業戦略コースマーケティングゼミナール 3年  
大友柚紀、堀切川和生、前田梨帆

1

## 研究の目的

弘前のキャッシュレス決済の利便性向上



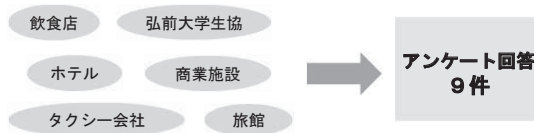
キャッシュレス決済を導入した店舗の抱える課題に対して、今後どのような改善が必要か明らかにし、**改善策を考察する。**

2

## 研究内容

・調査方法について

弘前の事業者・店舗へ聞き込み調査を実施。  
アンケート、ヒアリングを行い、弘前でのキャッシュレス決済の現状を知る。

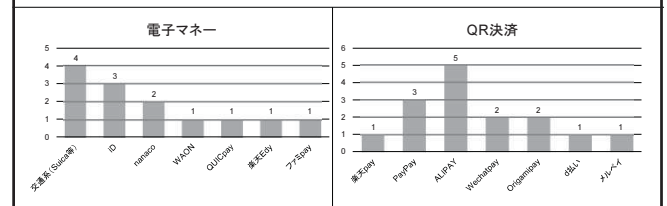


3

## 調査結果

・導入している決済方法について

※クレジットカードの導入は6件



4

## 調査結果

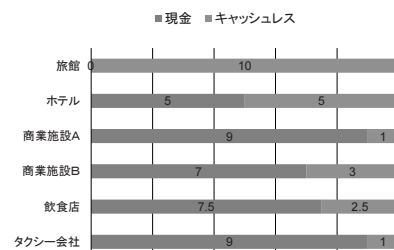
・導入の経緯

- ・インバウンド、観光客への対応
- ・クレジットカードの決済端末の導入ですでに、機械に付随していた
- ・利用するお客様の利便性とお得さを考えたから
- ・他の店が導入すると考え、時代の流れに乗って導入

5

## 調査結果

・利用率



6

## 調査結果

- ・キャッシュレス決済を導入したことによるメリット
  - ・おつりのミスがなくなる。
  - ・お客様にとっての**利便性が向上**した。
  - ・**レジ操作が簡単**になる。
  - ・現金のやり取りが減り、管理しやすくなった。
  - ・会計がスムーズになる。
  - ・**利用者の国籍や年齢層の把握**ができるようになった。

7

## 調査結果

- ・キャッシュレス決済を導入したことによるデメリット
  - ・ハッキングされた時の**危険性**。
  - ・**ネットが止まった場合**利用できない。
  - ・**年配のお客様**が多く、決済のやり方が分かっていない。
  - ・**各社ごとの端末が必要**で、それぞれで**ポイント還元**の仕方が異なる。
  - ・国に管理されるのではないかと**不安感**。
  - ・キャッシュレス還元が**対象の商品**なのか**区別が大変**。

8

## 調査結果

- ・キャッシュレス決済に対する課題点
  - ・**停電時**に現金を持っていない場合、店側が決済を利用できない状況が発生する。
  - ・**決済手段が多すぎる**ため、消費者と事業者ともに対応が大変。
  - ・**弘前での普及率がまだ低い**。  
高齢者は対応できないかもしれないが、**観光客、海外の需要は高い**と思う。
  - ・クレジットカード払いの場合、**落とした時の危険性**が高い。

9

## 調査結果

- ・今後のキャッシュレス決済についてどう考えているか①
  - ・キャッシュレス利用のほとんどが**クレジットカード払い**のため、新たな決済手段が増えても導入する可能性は低い。
  - ・電子決済は**支払い方法の統一化、淘汰が進む**。現在は**決済手段が多すぎる**。ただ、**売上の管理はしやすくなった**ので、中小企業にはいい流れ。
  - ・**地域性**のため利用率は変わらない。高齢者が多いため**支払いは現金が多い**。そのため、キャッシュレスにはあまり力を入れないかもしれないが、周りの状況を見ながら判断する。

10

## 調査結果

- ・今後のキャッシュレス決済についてどう考えているか②
  - ・**手数料が高すぎる**。クレジットカードは導入料とランニングコストがかかり、QR決済も今は**決済手数料無料**だが、今後どうなるのかわからない。

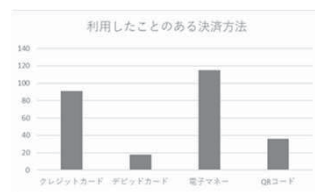
決済サービス	決済手数料
 PayPay	無料(～2021年9月末まで)
 LINE Pay	無料(～2021年7月末まで) →2.45%に
 m Pay	無料(～2020年6月まで) →1.5%に

Origami Payは最大**3.25%**  
楽天ペイは**3.24%**  
d払いは**3.24%**など  
現在、決済手数料がかかるQR決済も存在する。

11

## 調査からわかった弘前市の現状

- ・キャッシュレスで多く利用されているのは**電子マネー、クレジットカード**。  
→QRコード決済はまだ**利用率が低い**



※青森県消費者問題研究会「キャッシュレス決済利用のアンケート」参考

12

## 調査からわかった弘前市の現状

### 事業者から聞いたキャッシュレス決済についての意見

- 新たな決済手段が増えても手数料がかかることもあり導入する可能性は低い。
- 高齢者が多いという地域性のため支払いは現金が多い。
- まとめ会社(Airペイ等)の導入を勧められるが、信用できるか不安だ。

キャッシュレス決済を導入するかはまだ様子見の段階で、事業者はキャッシュレス決済に対して消極的である

13

## 現状を踏まえた課題

- ・決済手段が多い  
→各社のメリット、デメリットを理解できていない消費者も多い。  
事業者も全ての決済手段を導入するのは困難。

- ・高齢者への普及  
→高齢者が多い地域だからこそ、利用しやすいシステムなどの工夫が必要になる。

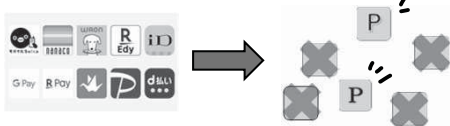
- ・災害時の対応  
→停電の際にはやはり現金が必要になる。

14

## 今後の展開

- ・事業者が考えるキャッシュレスの今後

- ・まとめ会社（Airペイ等）が増加する。
- ・キャッシュレス決済の種類が淘汰される。
- ・弘前で普及や利用率が増えるのはまだ時間がかかる。



15

## 今後の展開

### 私たちが考えるキャッシュレスの今後

○5%還元事業終了後（2020年7月以降）の展開

- ・キャッシュレス決済利用者が減る。
- ・還元事業終了後に手数料が上がるものがあるため、新たに決済手段を導入する事業者が減る。

○弘前における普及と利用率増加について

- ・キャッシュレス決済導入に消極的である事業者・消費者に普及させていくためには、少しずつ利便性や必要性についての理解や周知を広める必要がある。

16

## まとめ

- ・事業者と消費者の両方にとって、決済手段が多すぎるのは難点であるため、各社の特徴を知ることの出来る機会や手段が必要になっている。
- ・高齢者への普及を広めるためには、まずはその子ども世代の人たちに安全性を伝え、高い信頼を得る必要がある。

17

## 参考文献

経済産業省 キャッシュレス・ビジョン  
<https://www.meti.go.jp/press/2018/04/20180411001/20180411001-1.pdf> 2020年1月13日閲覧

キャッシュレス消費者還元事業  
<https://cashless.go.jp/consumer/> 2020年1月17日閲覧

れじおん青森 2019.6 調査1 キャッシュレス社会の進展と青森県

18



消費者問題講義受講生グループA



消費者問題講義受講生グループB



マーケティングゼミナールグループ



質疑応答