

# キャッシュレス決済導入実態調査 集計結果

キャッシュレス決済は、実店舗等の無人化省力化、支払データの利活用による消費の利便性向上や消費の活性化等、国力強化につながる様々なメリットが期待されることから、国においてはキャッシュレス決済の導入を強力に推進しており、2019年10月に予定されている消費税増税の景気対策として、キャッシュレス決済に対するポイント還元やキャッシュレス決済端末導入に助成する「キャッシュレス・消費者還元事業」の実施が検討されるなど、世の中がキャッシュレス化に向かって大きく動き出そうとしています。

そのような中で、佐賀県中小企業団体中央会では、佐賀県内の事業所のキャッシュレス決済への対応の現状を把握し、今後の支援に役立てる為、会員組合等のご協力を得て調査を実施しました。その集計結果を下記のとおり取りまとめましたのでご報告いたします。

(注：各表の数値は端数処理の関係で、合計が100%にならない場合があります。)

■調査期間	平成30年11月1日～31年2月8日
■調査方法	郵送によるアンケート調査並びに店舗実地調査
■調査対象	B to C事業者
■調査事業所数	500事業所
■有効回答事業所数	365事業所
■有効回答率	73%

## 〔回答状況〕

今回の調査は、佐賀県内の商店街、共同店舗など22の中小企業組合の組合員である500事業所を対象に実施し、有効回答数は365事業所、有効回答率は73%となっています。

内訳は、下記のとおりです。

## 〔業種別回答状況〕

	有効回答事業所	比率
小売業	277	75.9%
サービス業	31	8.5%
飲食業	49	13.4%
その他	8	2.2%
合計	365	100.0%

〔規模別回答状況〕

規模別	回答数	比率
5人未満	237	64.9%
5～9人	51	14.0%
10～29人	50	13.7%
30～99人	14	3.8%
100人以上	3	0.8%
従業員数無回答	10	2.7%
合計	365	99.9%

〔地域別回答状況〕

	有効回答事業所	比率
佐城地区	66	18.1%
唐松地区	120	32.9%
鳥栖三神地区	60	16.4%
伊西地区	62	17.0%
杵藤地区	57	15.6%
合計	365	100.0%

地域区分対象地区 ※調査対象地区のみを記載

佐城地区：佐賀市・小城市

唐松地区：唐津市

鳥栖三神地区：鳥栖市・神埼市・吉野ヶ里町・基山町・みやき町

伊西地区：伊万里市・有田町

杵藤地区：武雄市・鹿島市・嬉野市・大町町

【規模・業種別回答状況】

	5人未満	5～9人	10～29人	30～99人	100人以上	無回答	合計
小売業	184	33	39	11	2	8	277
食料品小売業	60	8	17	5	1	4	95
衣料品小売業	27	4	2	2	0	2	37
陶磁器小売業	22	8	14	0	0	0	44
その他小売業	75	13	6	4	1	2	101
サービス業	22	4	3	1	0	1	31
飲食業	29	11	8	0	0	1	49
その他	2	3	0	2	1	0	8
合計	237	51	50	14	3	10	365

【地域・業種別回答状況】

	佐城地区	唐松地区	鳥栖三神地区	伊西地区	杵藤地区	合計
小売業	54	83	35	56	49	277
食料品小売業	35	28	9	4	19	95
衣料品小売業	5	12	6	5	9	37
陶磁器小売業	0	3	0	40	1	44
その他小売業	14	40	20	7	20	101
サービス業	4	8	12	3	4	31
飲食業	6	24	12	3	4	49
その他	2	5	1	0	0	8

## 参考資料（業種ごとの回答率）

### ①食料品小売業

食料品小売業	回答数	比率
5人未満	60	63.2%
5～9人	8	8.4%
10～29人	17	17.9%
30～99人	5	5.3%
100人以上	1	1.1%
従業員数無回答	4	4.2%
合計	95	100.0%

食料品小売業	回答数	比率
佐城地区	35	36.8%
唐松地区	28	29.5%
鳥栖三神地区	9	9.5%
伊西地区	4	4.2%
杵藤地区	19	20.0%
合計	95	100.0%

### ②衣料品小売業

衣料品小売業	回答数	比率
5人未満	27	73.0%
5～9人	4	10.8%
10～29人	2	5.4%
30～99人	2	5.4%
100人以上	0	0.0%
従業員数無回答	2	5.4%
合計	37	100.0%

衣料品小売業	回答数	比率
佐城地区	5	13.5%
唐松地区	12	32.4%
鳥栖三神地区	6	16.2%
伊西地区	5	13.5%
杵藤地区	9	24.3%
合計	37	100.0%

### ③陶磁器小売業

陶磁器小売業	回答数	比率
5人未満	22	50.0%
5～9人	8	18.2%
10～29人	14	31.8%
30～99人	0	0.0%
100人以上	0	0.0%
従業員数無回答	0	0.0%
合計	44	100.0%

陶磁器小売業	回答数	比率
佐城地区	0	0.0%
唐松地区	3	6.8%
鳥栖三神地区	0	0.0%
伊西地区	40	90.9%
杵藤地区	1	2.3%
合計	44	100.0%

### ④その他小売業

その他小売業	回答数	比率
5人未満	75	74.3%
5～9人	13	12.9%
10～29人	6	5.9%
30～99人	4	4.0%
100人以上	1	1.0%
従業員数無回答	2	2.0%
合計	101	100.0%

その他小売業	回答数	比率
佐城地区	14	13.9%
唐松地区	40	39.6%
鳥栖三神地区	20	19.8%
伊西地区	7	6.9%
杵藤地区	20	19.8%
合計	101	100.0%

⑤サービス業

サービス業	回答数	比率
5人未満	22	71.0%
5～9人	4	12.9%
10～29人	3	9.7%
30～99人	1	3.2%
100人以上	0	0.0%
従業員数無回答	1	3.2%
合計	31	100.0%

サービス業	回答数	比率
佐城地区	4	12.9%
唐松地区	8	25.8%
鳥栖三神地区	12	38.7%
伊西地区	3	9.7%
杵藤地区	4	12.9%
合計	31	100.0%

⑥飲食業

飲食業	回答数	比率
5人未満	29	59.2%
5～9人	11	22.4%
10～29人	8	16.3%
30～99人	0	0.0%
100人以上	0	0.0%
従業員数無回答	1	2.0%
合計	49	100.0%

飲食業	回答数	比率
佐城地区	6	12.2%
唐松地区	24	49.0%
鳥栖三神地区	12	24.5%
伊西地区	3	6.1%
杵藤地区	4	8.2%
合計	49	100.0%

⑦その他

その他	回答数	比率
5人未満	2	25.0%
5～9人	3	37.5%
10～29人	0	0.0%
30～99人	2	25.0%
100人以上	1	12.5%
従業員数無回答	0	0.0%
合計	8	100.0%

その他	回答数	比率
佐城地区	2	25.0%
唐松地区	5	62.5%
鳥栖三神地区	1	12.5%
伊西地区	0	0.0%
杵藤地区	0	0.0%
合計	8	100.0%

## 1. キャッシュレス決済の重要性について

①重要だと思う      ②重要だと思わない

### ㊦全体の集計結果

	思う	思わない	無回答	合計
全体	190	148	27	365
比率	52.1%	40.5%	7.4%	100.0%

### ㊧業種別の集計結果

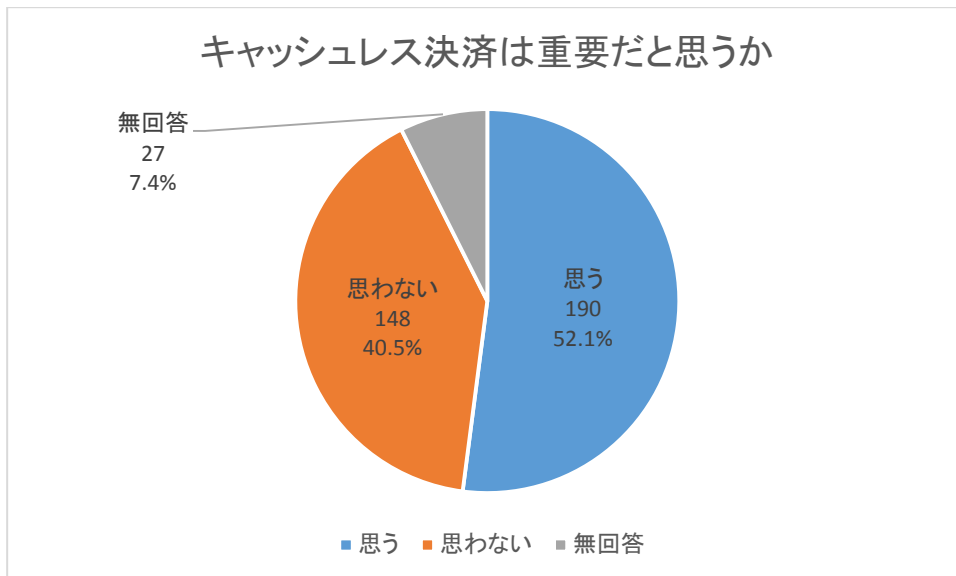
	思う	思わない	無回答	合計
小売業	149	105	23	277
食料品小売業	47	42	6	95
衣料品小売業	17	14	6	37
陶磁器小売業	38	6	0	44
その他小売業	47	43	11	101
サービス業	15	13	3	31
飲食業	21	27	1	49
その他	5	3	0	8
合計	190	148	27	365

### ㊨規模別の集計結果

	思う	思わない	無回答	合計
5人未満	106	113	18	237
5～9人	32	18	1	51
10～29人	38	10	2	50
30～99人	8	3	3	14
100人以上	3	0	0	3
従業員数無回答	3	4	3	10
合計	190	148	27	365

### ㊩地域別の集計結果

	思う	思わない	無回答	合計
佐城地区	32	30	4	66
唐松地区	53	57	10	120
鳥栖三神地区	34	19	7	60
伊西地区	43	18	1	62
杵藤地区	28	24	5	57
合計	190	148	27	365
比率	52.1%	40.5%	7.4%	100.0%



キャッシュレス決済の重要性について「⑦全体」で見ると、「①重要だと思う」と回答した割合が52.1%、「②重要だと思わない」と回答した割合が40.5%で、重要だと思うと回答した割合が若干多かった。

「①業種別」で見ると、「陶磁器小売業」は重要だと思っている割合が高く、「飲食業」は重要だと思っている割合が若干低い。これは、取扱商品の金額や地域に起因するものと考えられる。

また、「⑤規模別」で見ると、従業員数が多くなるほど重要だと思うと回答する割合が多くなる傾向にある。

「④地域別」で見ると、佐城地区、唐松地区は「重要だと思う」の回答と「重要だと思わない」の回答の割合が拮抗している。伊西地区は、「重要だと思う」と回答した割合が高かった。これは、調査対象職種と、地域特性でのインバウンド数の多さに起因するものと考えられる。

## 2. キャッシュレス決済への対応

①対応している      ②対応する予定      ③対応していない

### ㊦全体の集計結果

	対応 している	対応 する予定	対応 していない	無回答	合計
全体	151	19	194	1	365
比率	41.4%	5.2%	53.2%	0.3%	100.0%

### ㊧業種別の集計結果

	対応 している	対応 する予定	対応 していない	無回答	合計
小売業	126	14	136	1	277
食料品小売業	19	8	67	1	95
衣料品小売業	24	1	12	0	37
陶磁器小売業	37	0	7	0	44
その他小売業	46	5	50	0	101
サービス業	7	2	22	0	31
飲食業	17	3	29	0	49
その他	1	0	7	0	8
合計	151	19	194	1	365

### ㊨規模別の集計結果

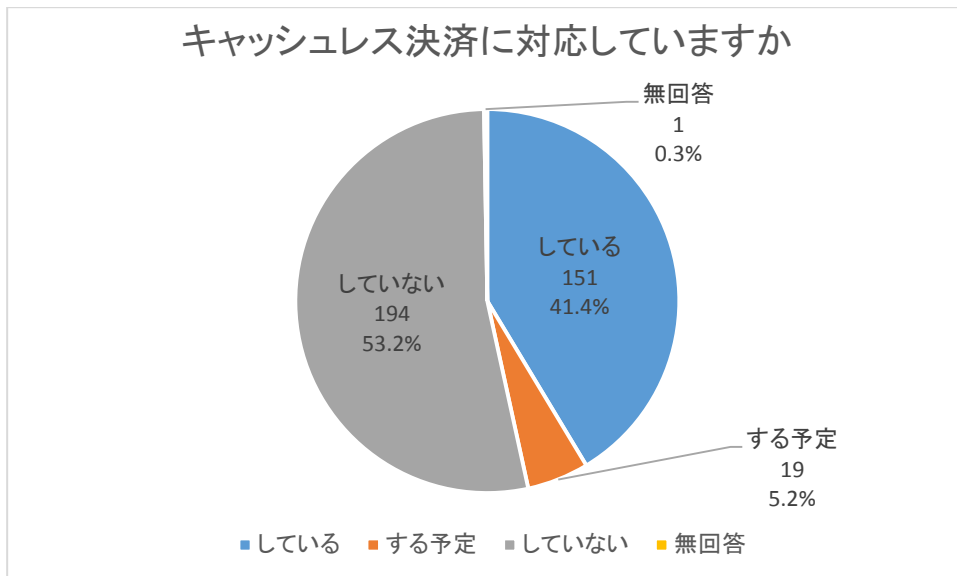
	対応 している	対応 する予定	対応 していない	無回答	合計
5人未満	84	8	145	0	237
5～9人	23	6	22	0	51
10～29人	31	4	15	0	50
30～99人	9	0	5	0	14
100人以上	2	0	1	0	3
無回答	2	1	6	1	10
合計	151	19	194	1	365

### ㊩地域別の集計結果

	対応 している	対応 する予定	対応 していない	無回答	合計
佐城地区	18	2	46	0	66
唐松地区	45	6	68	1	120
鳥栖三神地区	26	4	30	0	60
伊西地区	41	1	20	0	62
杵藤地区	21	6	30	0	57
合計	151	19	194	1	365



## キャッシュレス決済に対応していますか



キャッシュレス決済への対応について「全体」で見ると、「①対応している」が41.4%、「②対応する予定」が5.2%、「③対応していない」が53.2%と、「対応していない」と回答した割合が最も多かった。

「④業種別」で見ると、小売業全体では、全体の回答と同じような結果となったが、細かく各業種で見ると、食料品小売業は対応している割合が低く、衣料品小売業、陶磁器小売業は対応している割合が高かった。これは、取扱商品の金額に起因しているものと考えられ、商品単価が高ければ、「もう一品」や「もう1ランク上の商品」の購入が、売上げに大きな影響を与える為、手数料を考慮しても利益が上がると判断しての導入だと考えられる。

「⑤規模別」で見ると、従業員1~4人の小規模事業者では「対応してない」との回答が多かったが、規模が大きくなるほど「対応している」割合が大きい結果となった。

「⑥地区別」で見ると、伊西地区のみ「対応している」が「対応していない」を上回ったが、これは、前項と同様に対象業種の差によるものと思われる。

### 3. 対応しているキャッシュレス決済の種類（複数回答）

- ①クレジットカード    ②プリペイドカード（自社発行型）  
 ③プリペイドカード（第三者発行型）    ④J-Debit    ⑤銀聯    ⑥電子マネー  
 ⑦QRコード    ⑧その他

#### ㉞全体の集計結果

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
全体	157	0	6	6	45	35	37	8

#### ㉟業種別の集計結果

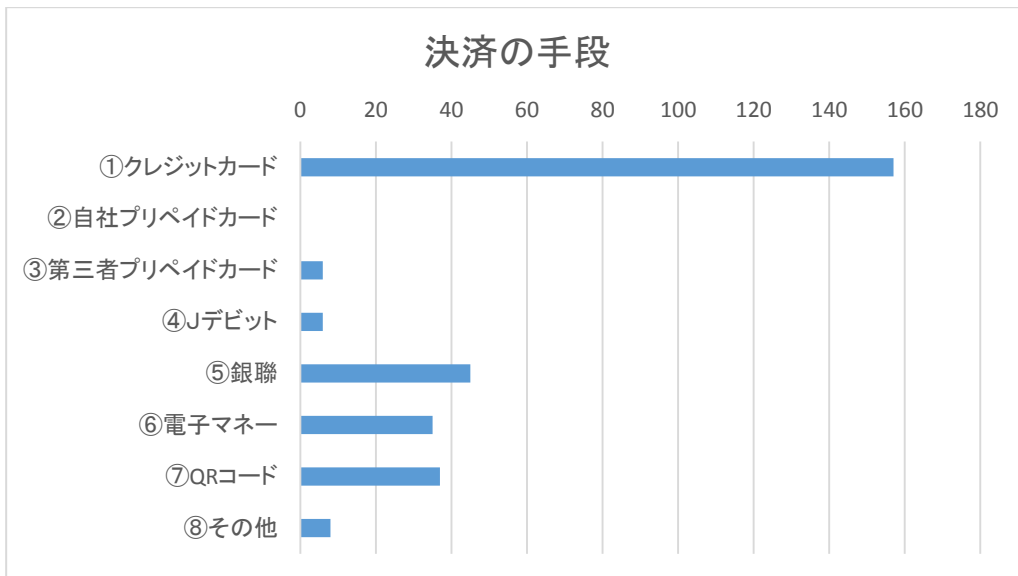
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
小売業	132	0	5	6	40	30	27	7
食料品小売業	26	0	1	2	8	13	9	2
衣料品小売業	25	0	0	0	4	0	0	1
陶磁器小売業	37	0	1	3	16	13	3	0
その他小売業	44	0	3	1	12	4	15	4
サービス業	7	0	0	0	1	1	2	1
飲食業	17	0	1	0	4	4	8	0
その他	1	0	0	0	0	0	0	0

#### ㊱規模別の集計結果

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
5人未満	83	0	4	3	22	10	22	3
5～9人	27	0	1	2	6	9	7	2
10～29人	34	0	1	0	11	11	6	2
30～99人	9	0	0	1	3	3	2	0
100人以上	2	0	0	0	2	2	0	0
無回答	2	0	0	0	1	0	0	1

#### ㊲地域別の集計結果

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
佐城地区	20	0	1	0	6	4	4	1
唐松地区	43	0	4	3	14	11	18	4
鳥栖三神地区	26	0	1	1	3	3	9	1
伊西地区	41	0	0	2	16	13	1	1
杵藤地区	27	0	0	0	6	4	5	1



対応しているキャッシュレス決済の種類について「㉞全体」で見ると、「①クレジットカード」と回答した数が 157 と圧倒的に多かった。

「①業種別」以下のどの分類でも大きな差はなかった。

#### 4. キャッシュレス決済導入理由（複数回答）

- ①売上向上効果が見込める      ②同業他社も導入している      ③お客様のニーズ  
 ④インバウンドへの対応      ⑤セキュリティ面の安心      ⑥レジ時間の短縮  
 ⑦他店との差別化      ⑧現金支払いに関する作業・費用の低減  
 ⑨導入費用が安価だった      ⑩決済手数料が安価だった      ⑪その他

##### ㊦全体の集計結果

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
全体	78	40	127	43	8	7	10	8	22	8	21

##### ㊦業種別の集計結果

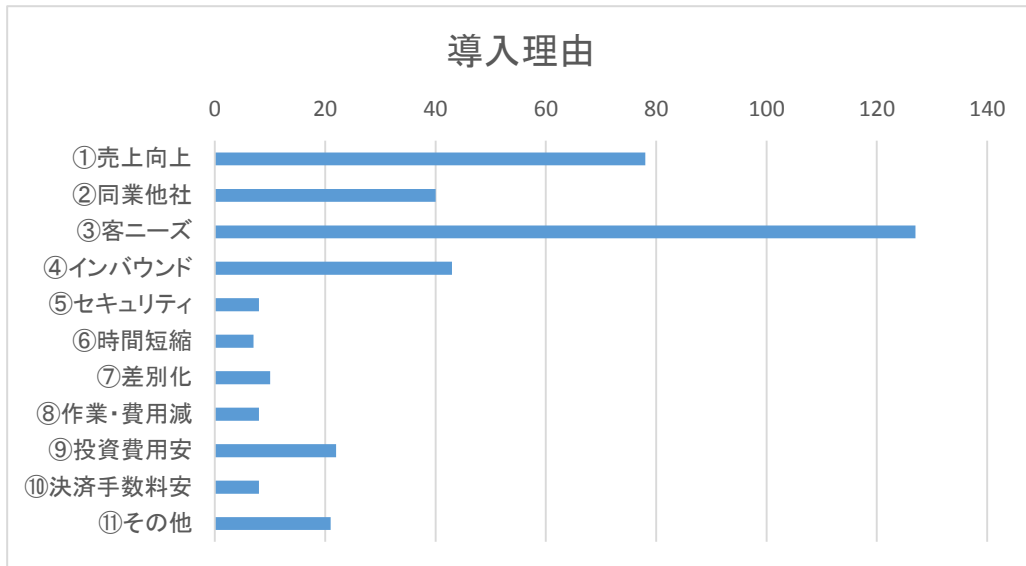
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
小売業	65	33	105	38	4	6	6	5	19	5	16
食料品小売業	9	3	22	10	0	3	3	2	5	1	4
衣料品小売業	14	8	18	4	0	0	0	2	2	0	2
陶磁器小売業	21	10	29	13	1	1	1	1	7	2	6
その他小売業	21	12	36	11	3	2	2	0	5	2	4
サービス業	1	2	7	1	1	0	2	1	0	0	1
飲食業	12	5	14	4	3	1	2	2	3	3	4
その他	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0

##### ㊦規模別の集計結果

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
5人未満	35	19	62	22	4	4	7	6	12	4	10
5～9人	17	9	24	10	2	1	2	2	6	1	6
10～29人	16	5	29	8	2	1	1	0	3	2	4
30～99人	8	5	8	1	0	0	0	0	1	1	1
100人以上	2	2	2	1	0	1	0	0	0	0	0
無回答	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0

##### ㊦地域別の集計結果

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
佐城地区	11	5	18	6	0	2	1	3	3	1	2
唐松地区	21	13	28	15	3	2	4	2	6	6	7
鳥栖三神地区	11	4	23	2	2	2	3	0	1	0	3
伊西地区	22	12	35	12	2	0	1	1	7	1	5
杵藤地区	13	6	23	8	1	1	1	2	5	0	4



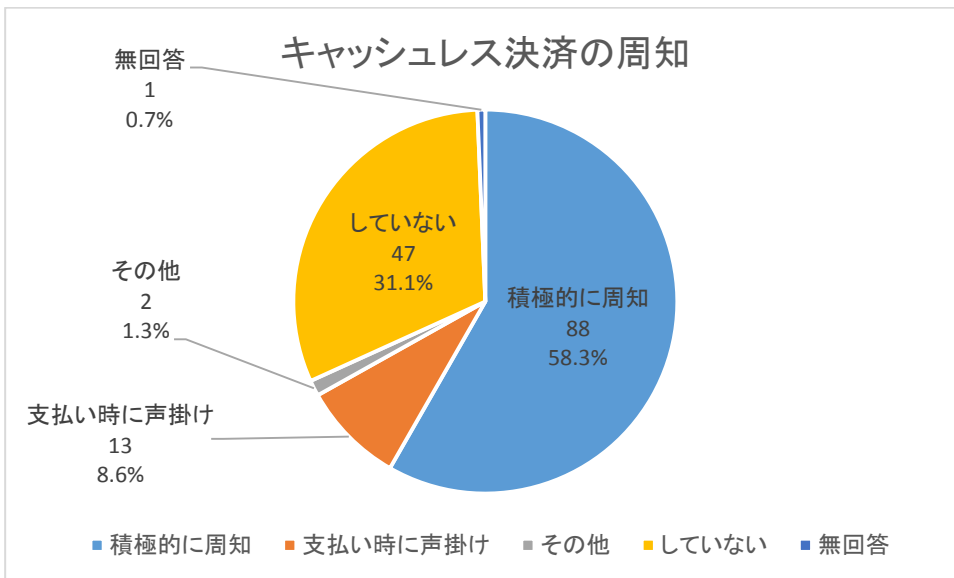
キャッシュレス決済導入理由について「⑦全体」で見ると、「③お客様のニーズ」と回答した数が127、「①売上向上効果が見込める」と回答した数が78が多かった。

「⑤地域別」で見ると、唐松地区の「④インバウンドへの対応」が比較的高かった。これは、地域柄、インバウンドが期待されることにより、キャッシュレス決済対応の必要性を感じている結果と考えられる。

## 5. キャッシュレス決済周知について

- ①店頭で標示するなど積極的に周知している      ②支払い時に声掛け  
③その他      ④特に周知していない

	①	②	③	④	無回答	合計
全体	88	13	2	47	1	151
比率	58.3%	8.6%	1.3%	31.1%	0.7%	100.0%



キャッシュレス決済の周知を見ると、キャッシュレス決済を導入している事業所の58.3%は、店頭で標示を貼ったり、レジ横に標示を貼ったりと積極的に周知している。周知していないと回答した事業所からは、「手数料を考えると可能な限り現金が良いから」や、「周知しなくても最初から使えるものだと思って来店される」といった声が上がった。

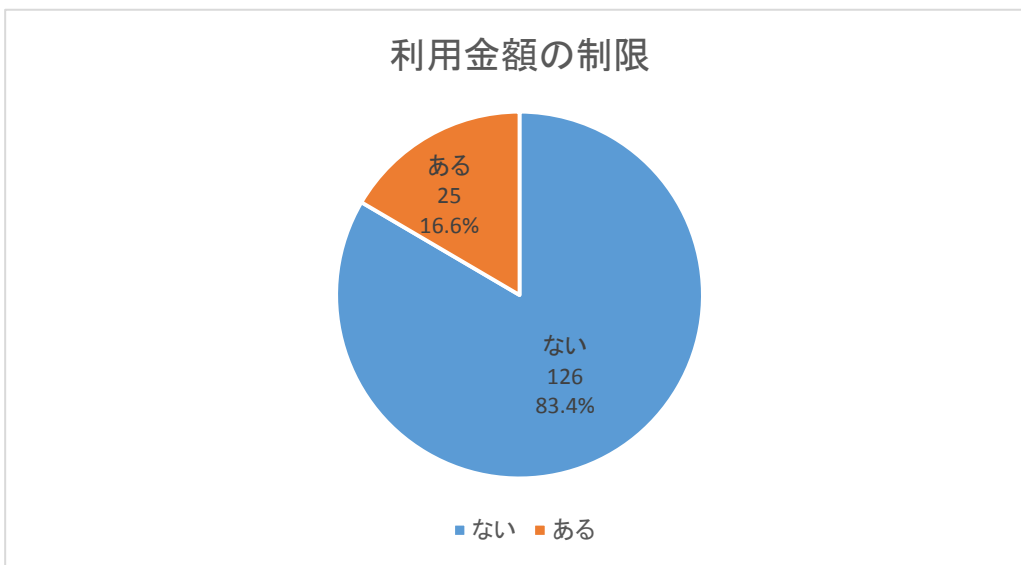
## 6. キャッシュレス決済の利用金額による制限について

①利用金額の制限を設けている      ②利用金額の制限を設けていない

	設けている	設けていない	合計
全体	25	126	151
比率	16.6%	83.4%	100.0%

キャッシュレス決済の利用金額による制限（下限）の金額設定について

	1,000～ 2,999 (円)	3,000～ 4,999 (円)	5,000～ 9,999 (円)	10,000 (円)～	合計
全体	8	11	3	3	25



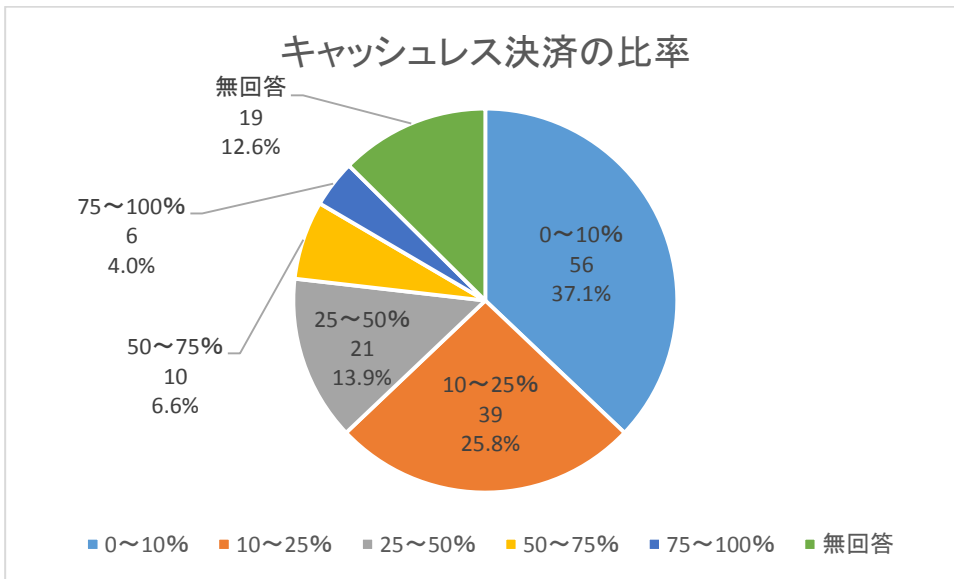
キャッシュレス決済の利用金額による制限については、利用金額の制限はないと答えた事業所の割合が83.4%が多かった。

制限があると回答した事業所では、手数料を考えると少額でのキャッシュレス決済は利益の面から厳しいとの意見があった。

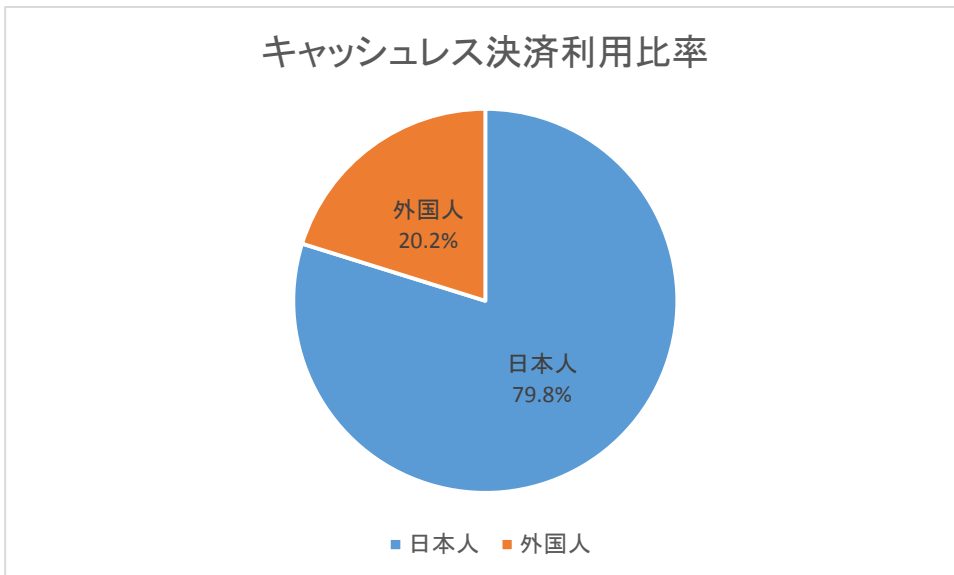
## 7. キャッシュレス決済の比率

- ①10%未満    ②10%以上 25%未満    ③25%以上 50%未満  
 ④50%以上 75%未満    ⑤75%以上

	①	②	③	④	⑤	無回答	合計
全体	56	39	21	10	6	19	151
比率	37.1%	25.8%	13.9%	6.6%	4.0%	12.6%	100.0%



※キャッシュレス決済における日本人と外国人の使用率比率



キャッシュレス決済の比率を見ると、「①10%未満」、「②10%以上 25%未満」の割合が多く、合わせて6割を超える結果となった。現状ではキャッシュレス決済を導入している店舗でも使用の頻度はあまり高くない。

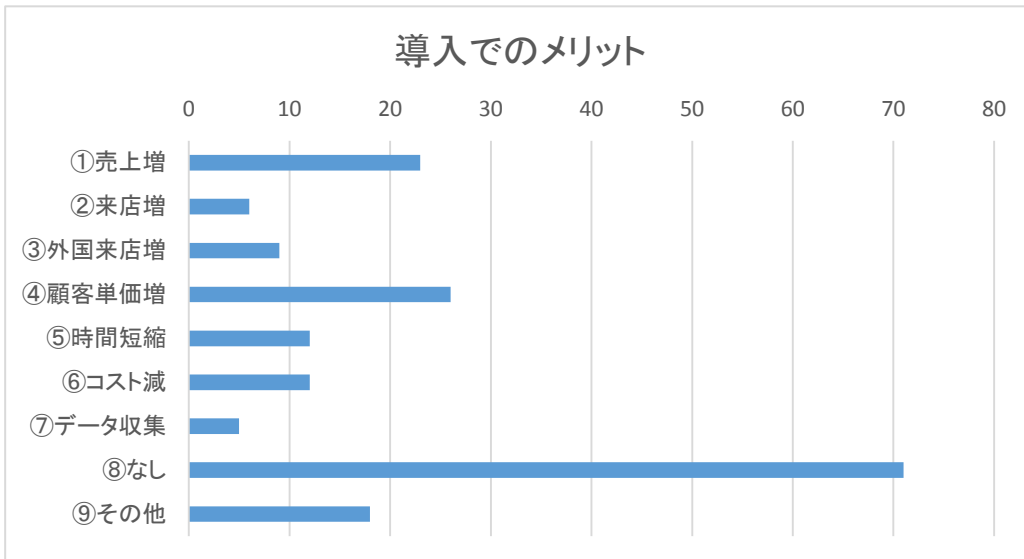
また、キャッシュレス決済を使用する客は日本人の比率が約80%で、ほとんどが日本人客による使用であることが分かった。



## 8. キャッシュレス決済を導入したメリット（複数回答）

- ①売上増    ②来客数増    ③外国人客数増    ④顧客単価増    ⑤レジ時間減  
 ⑥現金管理コスト減    ⑦データ収集が可能となった    ⑧メリットなし    ⑨その他

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
全体	23	6	9	26	12	12	5	71	18



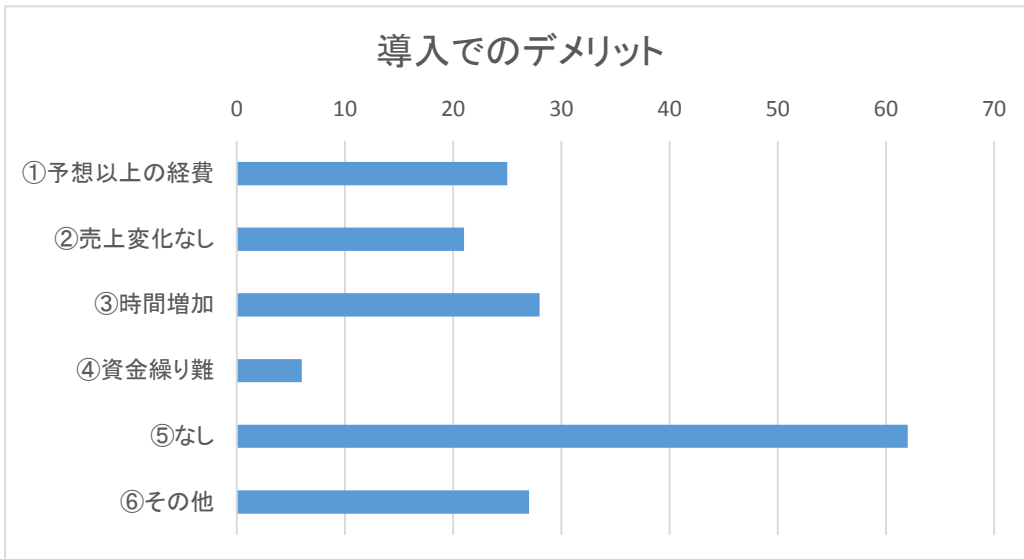
キャッシュレス決済を導入したメリットを見ると、「メリットなし」の回答が最も多い結果となったが、次項の「導入でのデメリット」でも「デメリットなし」が最も多い結果となっていることから、キャッシュレス決済を導入したが、まだ使用回数が少なく、メリットに関して「わからない」という回答が「メリットなし」に集中し、このような結果となっているものと推測される。

「メリットなし」を除くと、キャッシュレス決済の導入は、顧客単価の上昇や、売上げ増加に繋がっていることが伺える。

## 9. キャッシュレス決済を導入したデメリット（複数回答）

- ①コスト高 ②売上増加に繋がらない ③レジ時間増 ④資金繰り難  
⑤デメリットなし ⑥その他

	①	②	③	④	⑤	⑥
全体	25	21	28	6	62	27



キャッシュレス決済を導入したデメリットについては、「デメリットなし」の回答が最も多い結果となったが、これは前項と同様に使用頻度の関係と思われる。「デメリットなし」を除くと、レジ時間が増えた、手数料などのコストが上がったとの意見が多かった。

レジ時間の増加は、キャッシュレス決済がそれほど浸透しておらず、事業所側は端末の操作の機会が少ないこと、客側は決済アプリの操作に手間取ることなど、双方に現金ほどの慣れがない為だと考えられる。



## 10. キャッシュレス決済を導入しない理由（複数回答）

- ①スタッフによる対応難 ②導入費高 ③手数料高 ④要望がない  
 ⑤入金までの時間長 ⑥設置場所無 ⑦現金の方が信用度高 ⑧安全面の不安  
 ⑨売上増や来客数増に繋がると思えない ⑩メリットを感じない  
 ⑪知識が不十分 ⑫その他

### ㊦全体の集計結果

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
全体	61	53	59	96	40	14	34	24	57	58	65	28

### ㊦業種別の集計結果

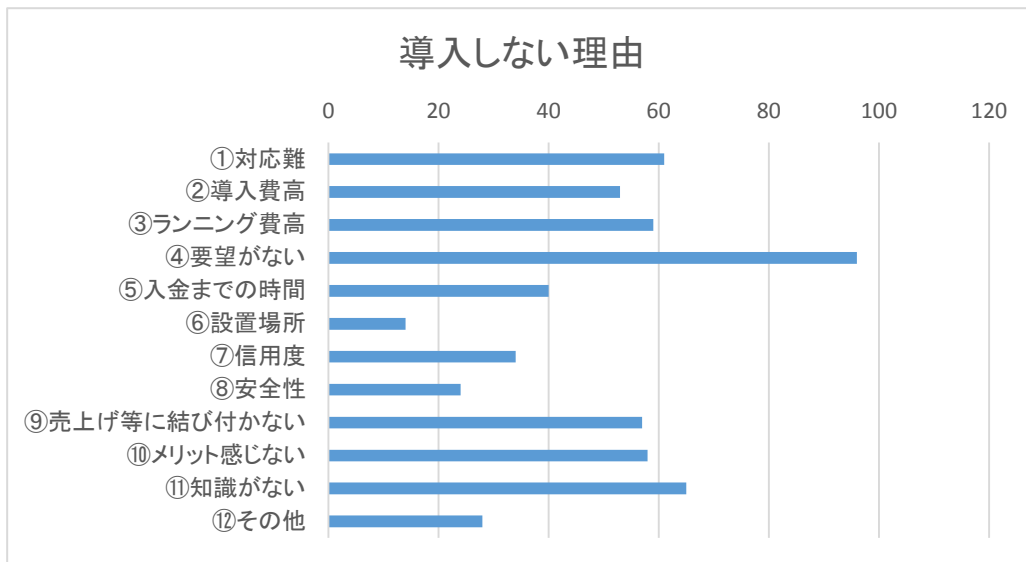
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
小売業	41	42	46	66	23	8	24	17	43	40	51	19
食料品小売業	20	21	24	33	10	4	12	6	19	18	22	12
衣料品小売業	3	2	3	6	3	1	1	1	4	1	2	1
陶磁器小売業	2	3	2	1	3	1	1	0	1	1	4	0
その他小売業	16	16	17	26	7	2	10	10	19	20	23	6
サービス業	9	3	8	14	7	1	4	3	7	9	4	2
飲食業	9	7	4	11	9	5	6	4	5	7	8	4
その他	2	1	1	5	1	0	0	0	2	2	2	3

### ㊦規模別の集計結果

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
5人未満	43	33	41	74	28	8	27	18	45	43	50	23
5～9人	7	8	8	13	4	4	3	3	7	9	4	3
10～29人	6	8	7	3	5	2	3	3	2	3	7	0
30～99人	3	3	2	3	2	0	0	0	1	2	2	1
100人以上	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
従業員数無回答	1	1	1	2	1	0	1	0	1	1	2	1

### ㊦地域別の集計結果

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
佐城地区	18	14	16	26	9	2	10	3	15	13	17	9
唐松地区	18	11	15	35	12	7	15	8	21	22	18	10
鳥栖三神地区	9	10	11	11	7	2	4	7	8	9	9	2
伊西地区	8	7	6	10	4	2	4	3	8	6	11	3
杵藤地区	8	11	11	14	8	1	1	3	5	8	10	4



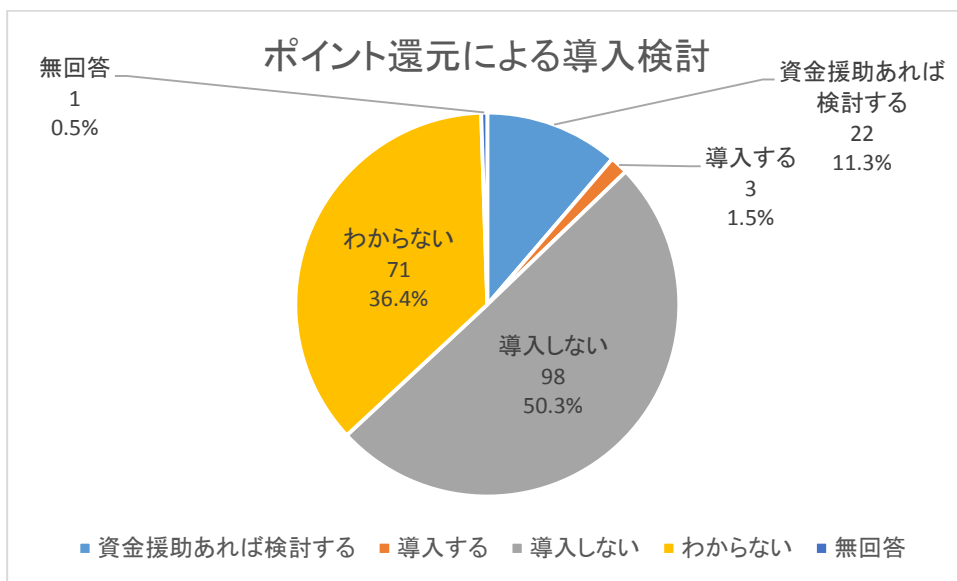
キャッシュレス決済を導入しない理由について、「⑦全体」で見ると、「④要望がない」と回答した数が96で最も多く、次いで「⑪知識が不十分」、「①スタッフによる対応難」が多かった。キャッシュレス決済について知識に乏しく、客からの要望もないので積極的に情報収集する必要性を感じていない事業者が多いように感じられた。

キャッシュレス決済導入の事業者への調査の中で、キャッシュレス決済希望の客は店頭の標示等を見てから入店する傾向があるとの声もあり、キャッシュレス決済の表示のない店舗へ来店する客からはキャッシュレス決済を要望する声が少なくなるのは当然のことであり、キャッシュレス決済を利用する潜在顧客の来店機会を喪失していることが考えられる。

## 11. 今年10月に予定されているポイント還元が実施される場合、キャッシュレス決済を導入するか

①導入費の資金的援助があれば導入 ②導入する ③導入しない ④わからない

	①	②	③	④	無回答	合計
全体	22	3	98	71	1	195
比率	11.3%	1.5%	50.3%	36.4%	0.5%	100.0%



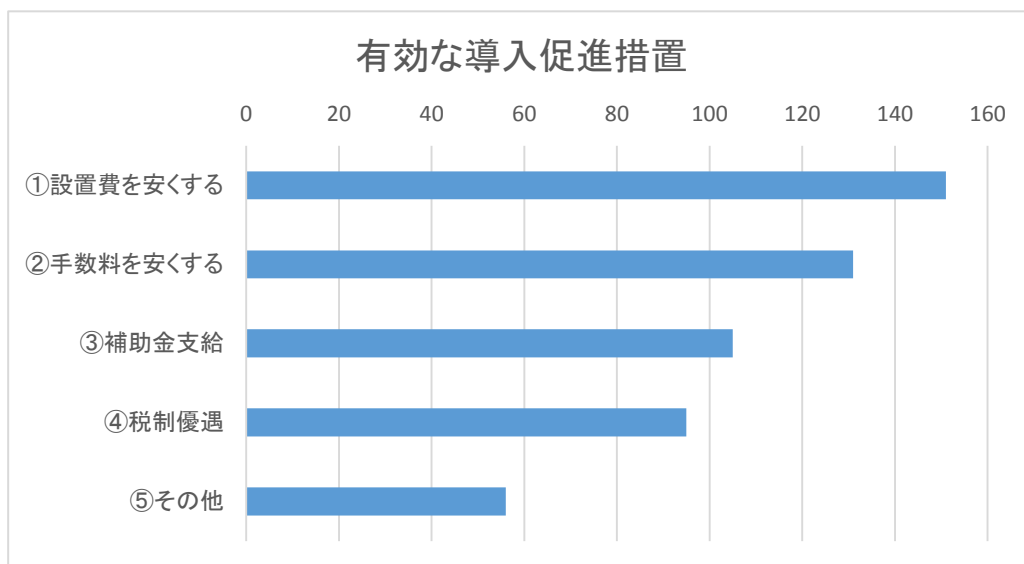
ポイント還元が実施される場合、キャッシュレス決済を導入するかについては、「③導入しない」と回答した割合が50.3%で最も多かった。

現在キャッシュレス決済を導入していない事業者は、前項の知識不足や現場スタッフの対応が難しいと感じていることが要因として考えられる。

## 12. キャッシュレス決済普及の為に必要なこと（複数回答）

- ①導入費用を安くする      ②手数料を安くする      ③導入店舗へ補助金支給  
④導入店舗へ税制優遇      ⑤その他

	①	②	③	④	⑤
全体	151	131	105	95	56



キャッシュレス決済の為に必要なことについてみると「①設置費用を安くする」が最も多く、次いで「②手数料を安くする」が多かった。費用負担が小規模店舗にとってキャッシュレス決済の導入が敬遠される大きな要因になっている。