

事業者向けキャッシュレス決済導入実態調査 集計結果

商業・サービス産業支援課
総務・サービス産業担当

アンケート実施概要

- 県内サービス産業事業者におけるキャッシュレス決済導入実態を把握するため、埼玉県キャッシュレス推進協議会の構成機関の協力を得て、アンケート調査を実施した。

【調査実施期間】

令和3年9月8日～10月31日

【回答数】

821者

【調査対象】

埼玉県内のサービス産業事業者

【調査手法】

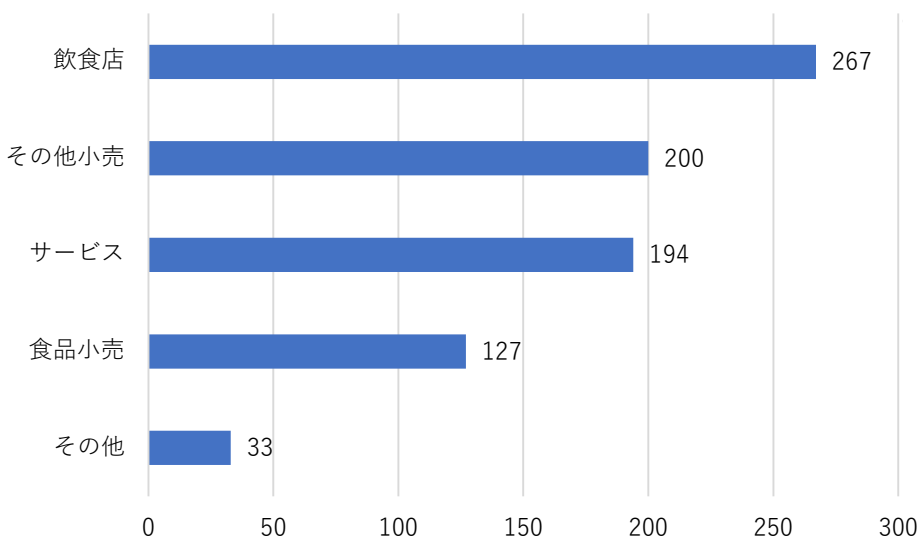
Webアンケート（192者）及び紙によるアンケート（629者）

アンケート回答者の概要

- 回答者の業種で一番多かったのは飲食店で267者で、33%であった。
- 規模別では、0人~5人が492者で、60%であった。

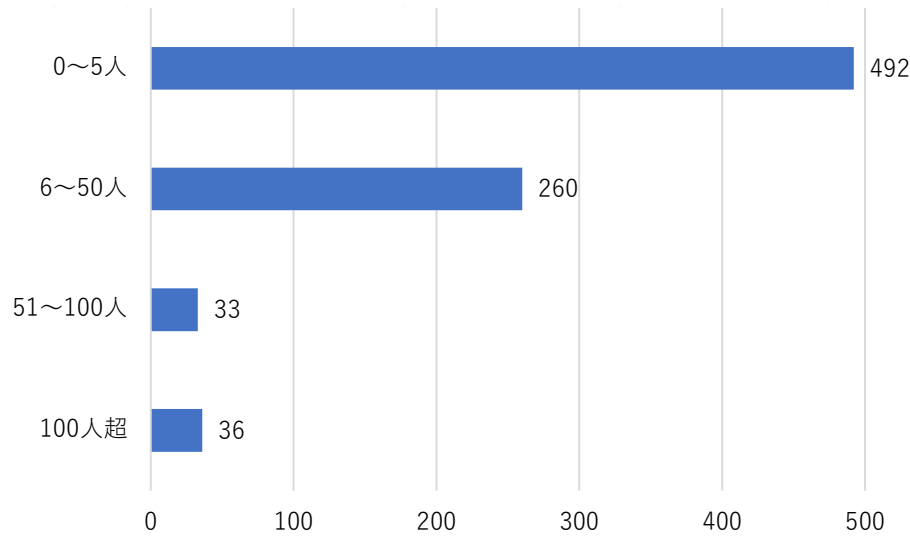
【業種】

業種	者数	割合
飲食店	267	33%
その他小売	200	24%
サービス	194	24%
食品小売	127	15%
その他	33	4%
合計	821	100%



【規模】

規模	者数	割合
0~5人	492	60%
6~50人	260	32%
51~100人	33	4%
100人超	36	4%
合計	821	100%

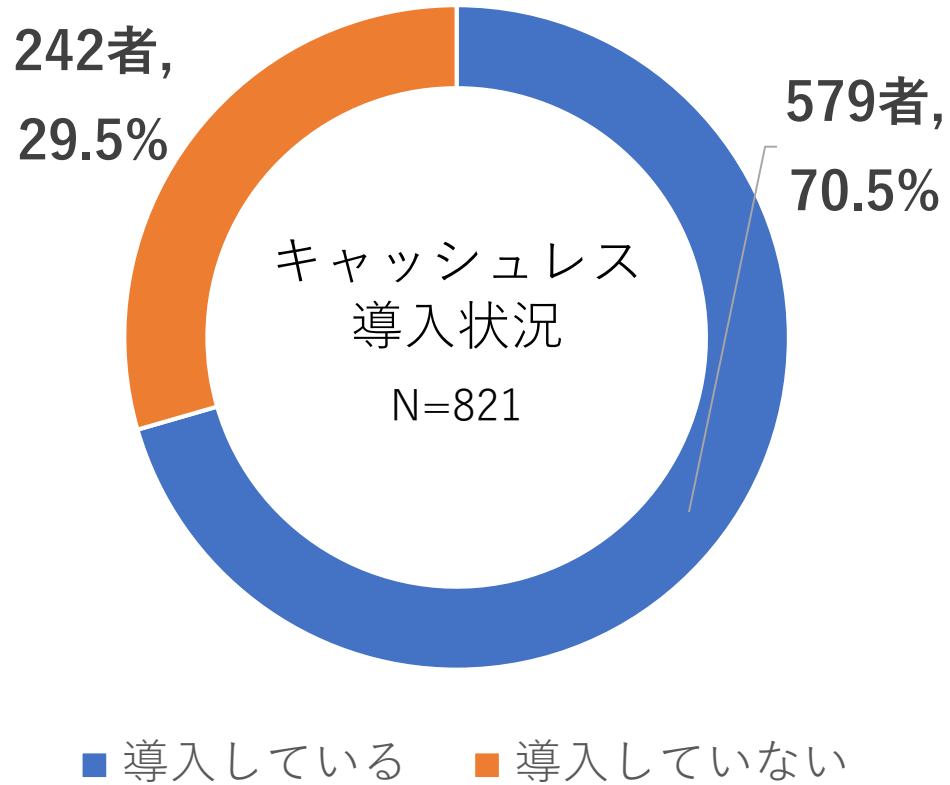


業種・規模	者数
飲食店	267
0~5人	175
6~50人	83
51~100人	5
100人超	4
その他小売	200
0~5人	118
6~50人	63
51~100人	10
100人超	9
サービス	194
0~5人	108
6~50人	59
100人超	15
51~100人	12
食品小売	127
0~5人	72
6~50人	44
51~100人	6
100人超	5
その他	33
0~5人	19
6~50人	11
100人超	3
総計	821

キャッシュレス決済導入状況

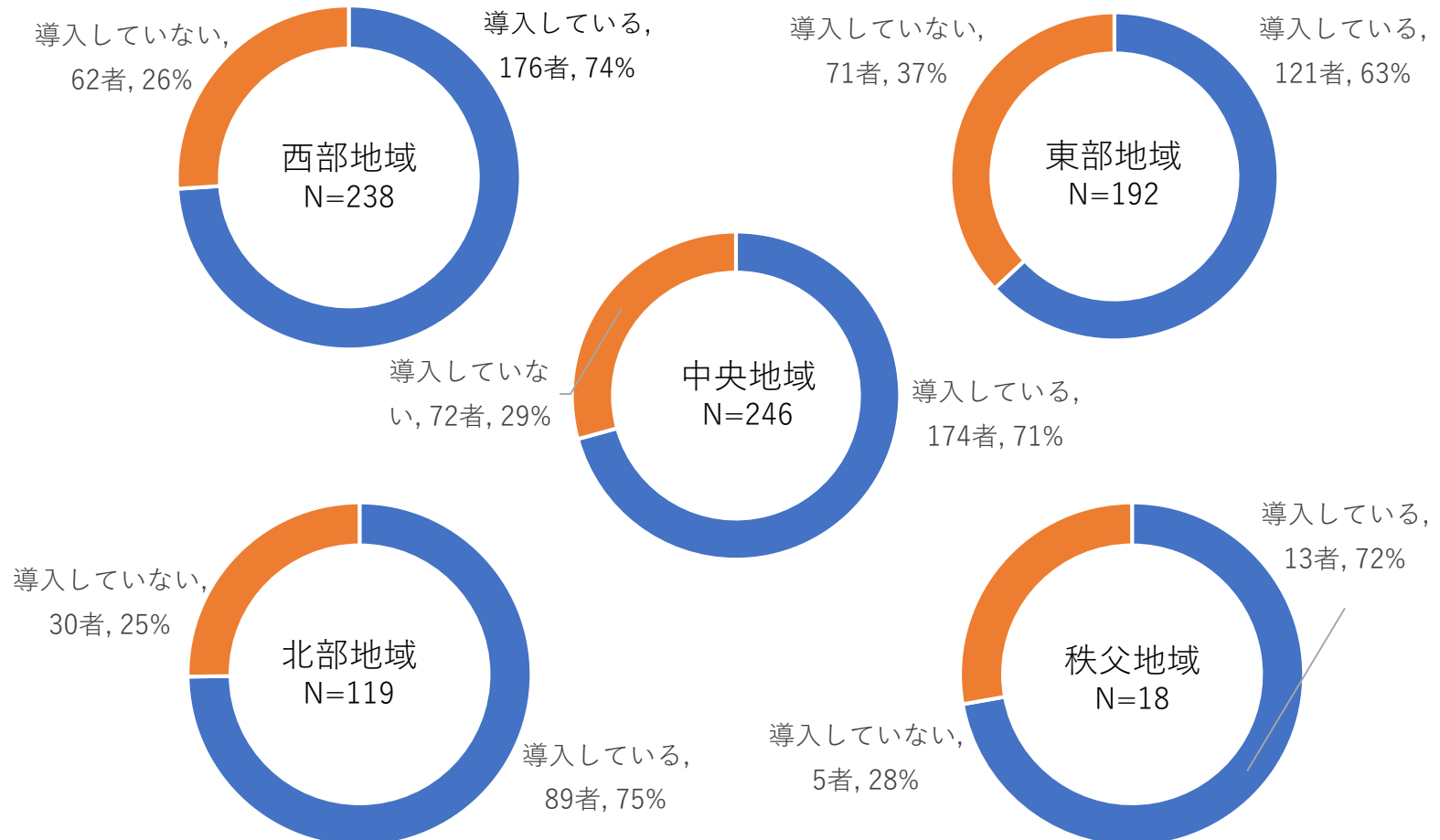
- 回答した店舗におけるキャッシュレス導入率は約7割。
- 地域差はあまりないが、東部地域の導入率が63%と他の地域に比べて低かった。

【全体】



【地域別】

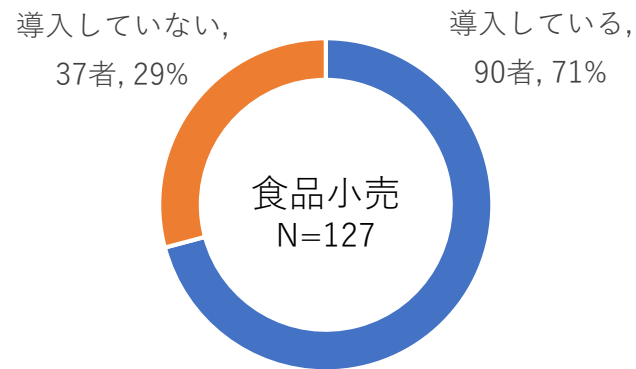
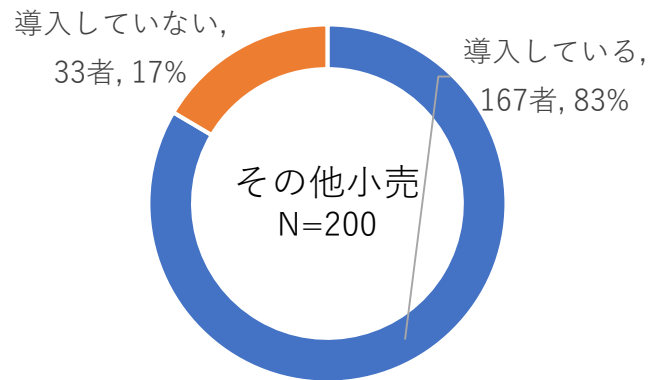
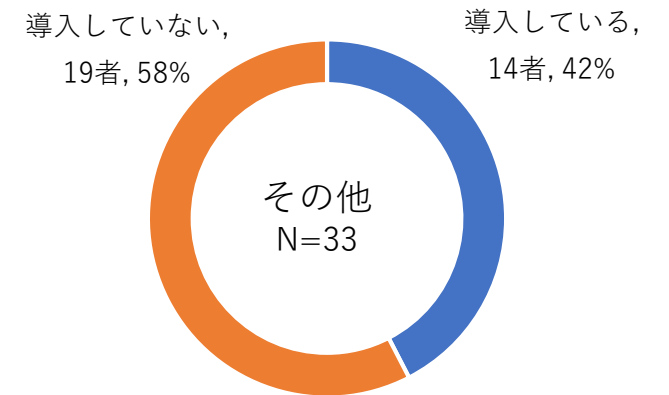
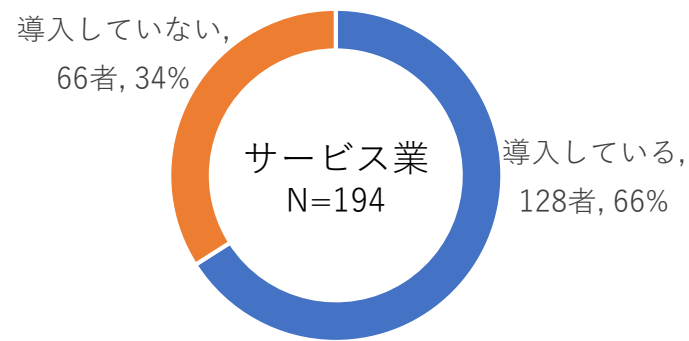
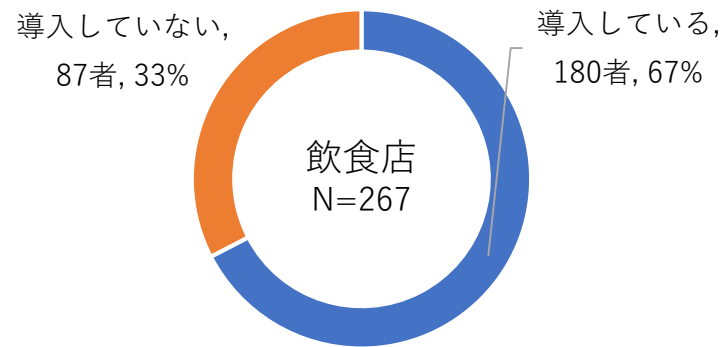
※地域未記入8社



キャッシュレス決済導入状況

- その他小売の導入率が83%と一番高く、その他の業種では導入率が42%と低かった。

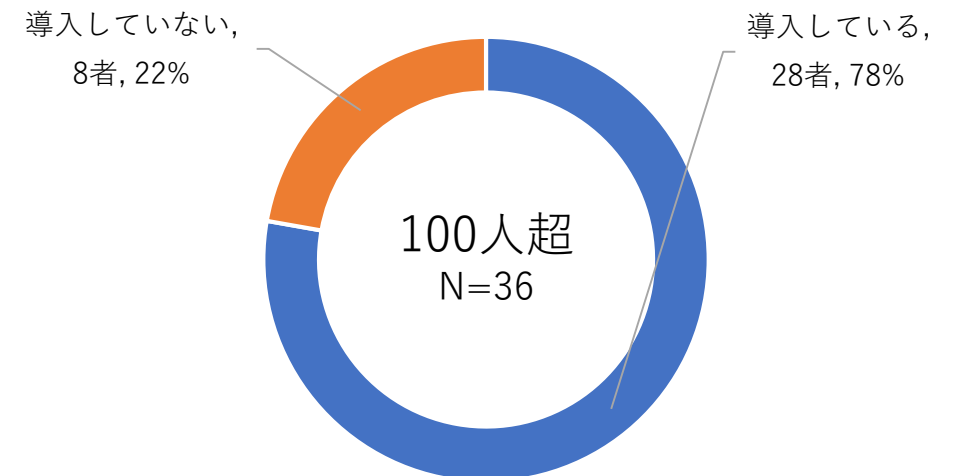
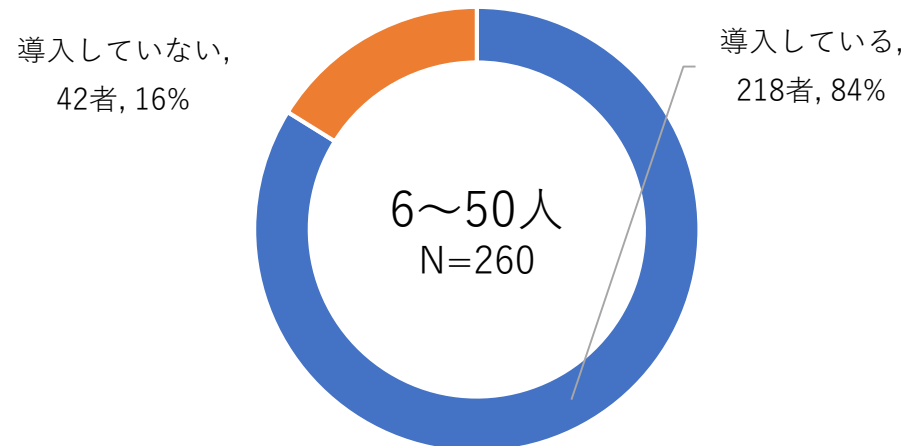
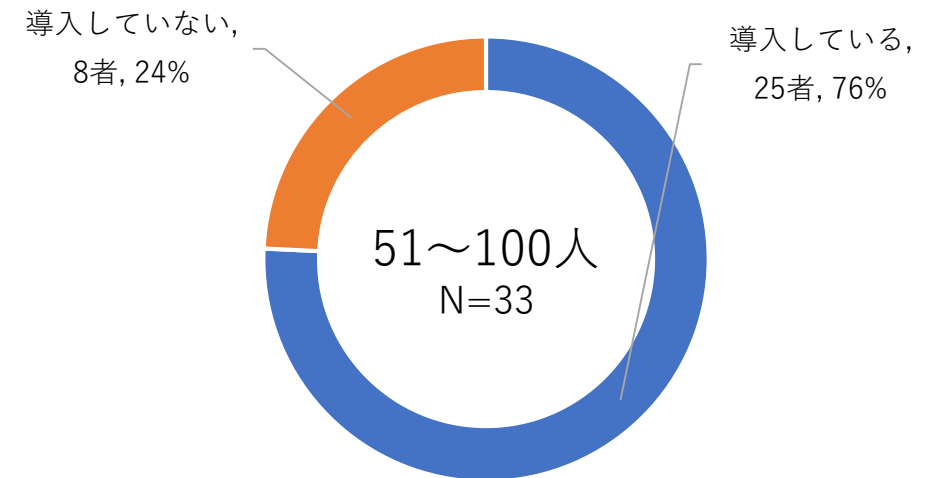
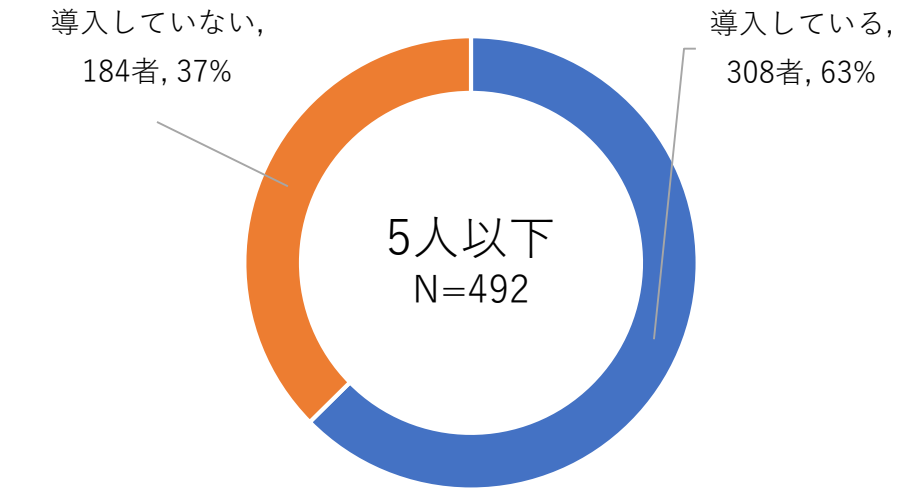
【業種別】



キャッシュレス決済導入状況

- 6～50人規模が一番導入率が高く84%であった。
- 5人以下の規模が導入率が一番低いものの、導入率は63%であった。

【規模別】



キャッシュレス決済の手段

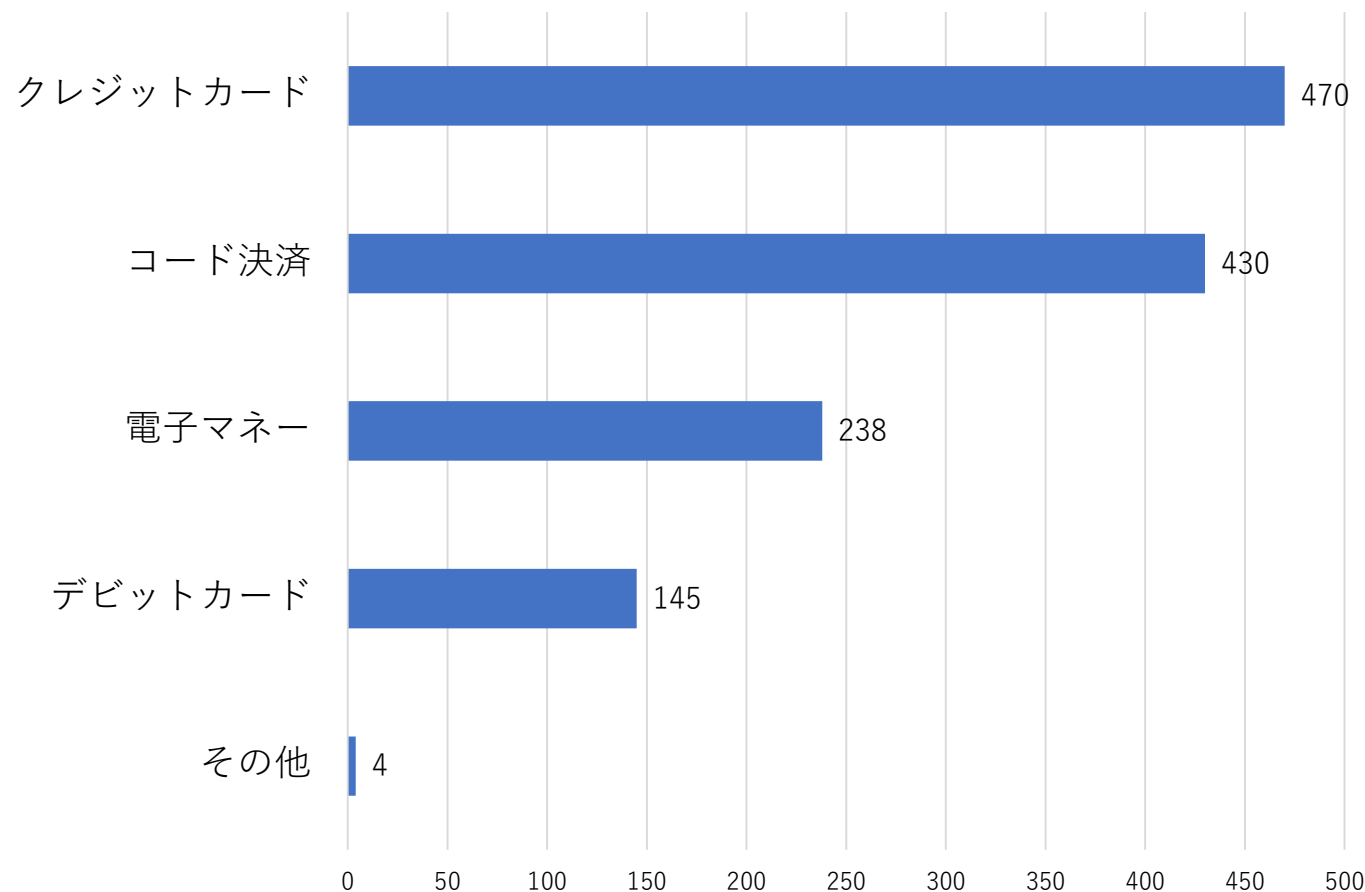
- クレジットカードが一番多く、470者、次にコード決済430者であった。
- コード決済単独で導入している事業者がクレジットカード単独より多かった。一方、電子マネー等は単独で導入されていなかった。

【手段（複数回答）】

決済手段	者数	割合
クレジットカード	470	81%
コード決済	430	74%
電子マネー	238	41%
デビットカード	145	25%
その他	4	1%

※参考（単独で導入している数）

決済手段	者数
クレジットのみ	85
コード決済のみ	100
電子マネーのみ	0
デビットカードのみ	0

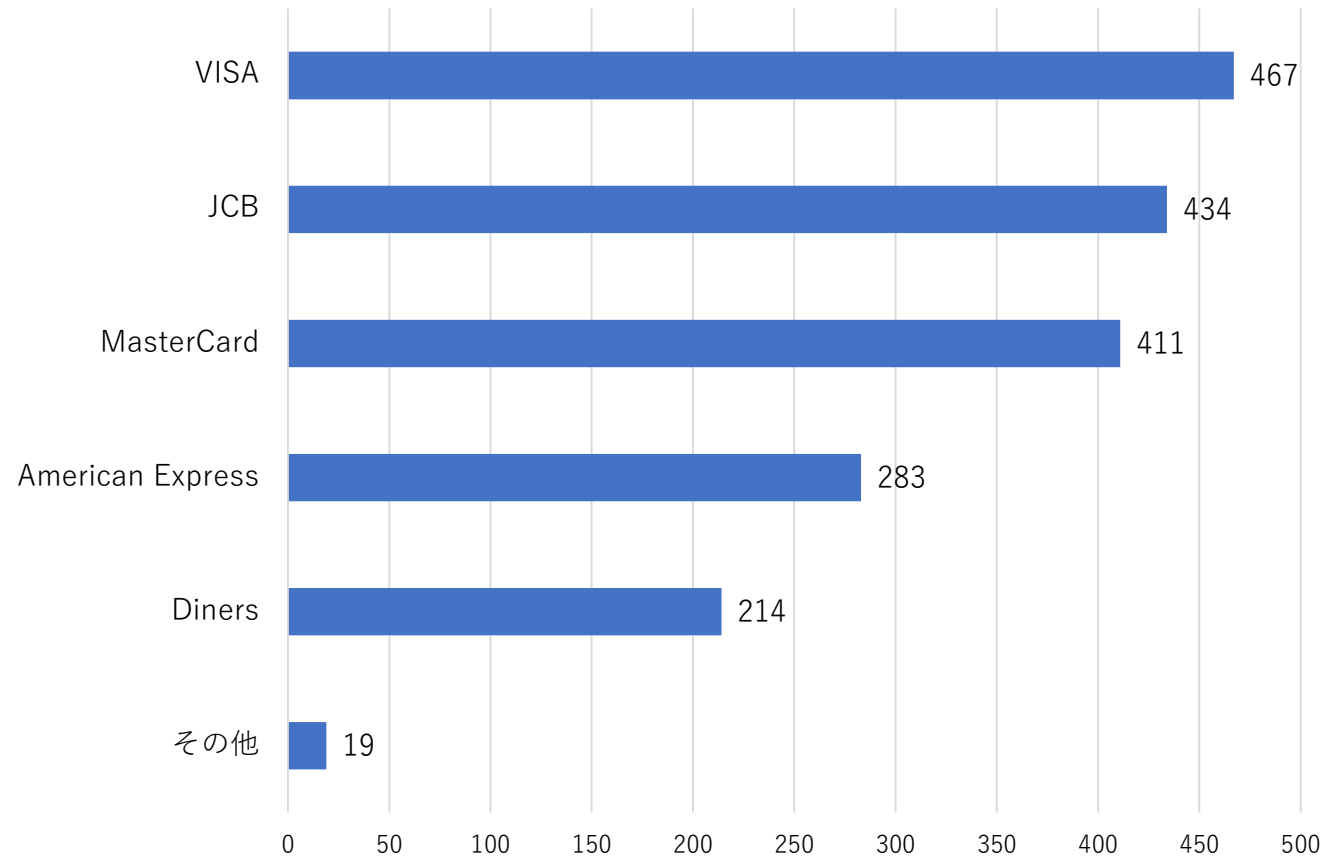


キャッシュレス決済の手段

- VISAが一番多く、467人で、次にJCB、MasterCardの順となった。

【クレジットカード（複数回答）】

種類	者数	割合
VISA	467	99%
JCB	434	92%
MasterCard	411	87%
American Express	283	60%
Diners	214	46%
その他	19	4%

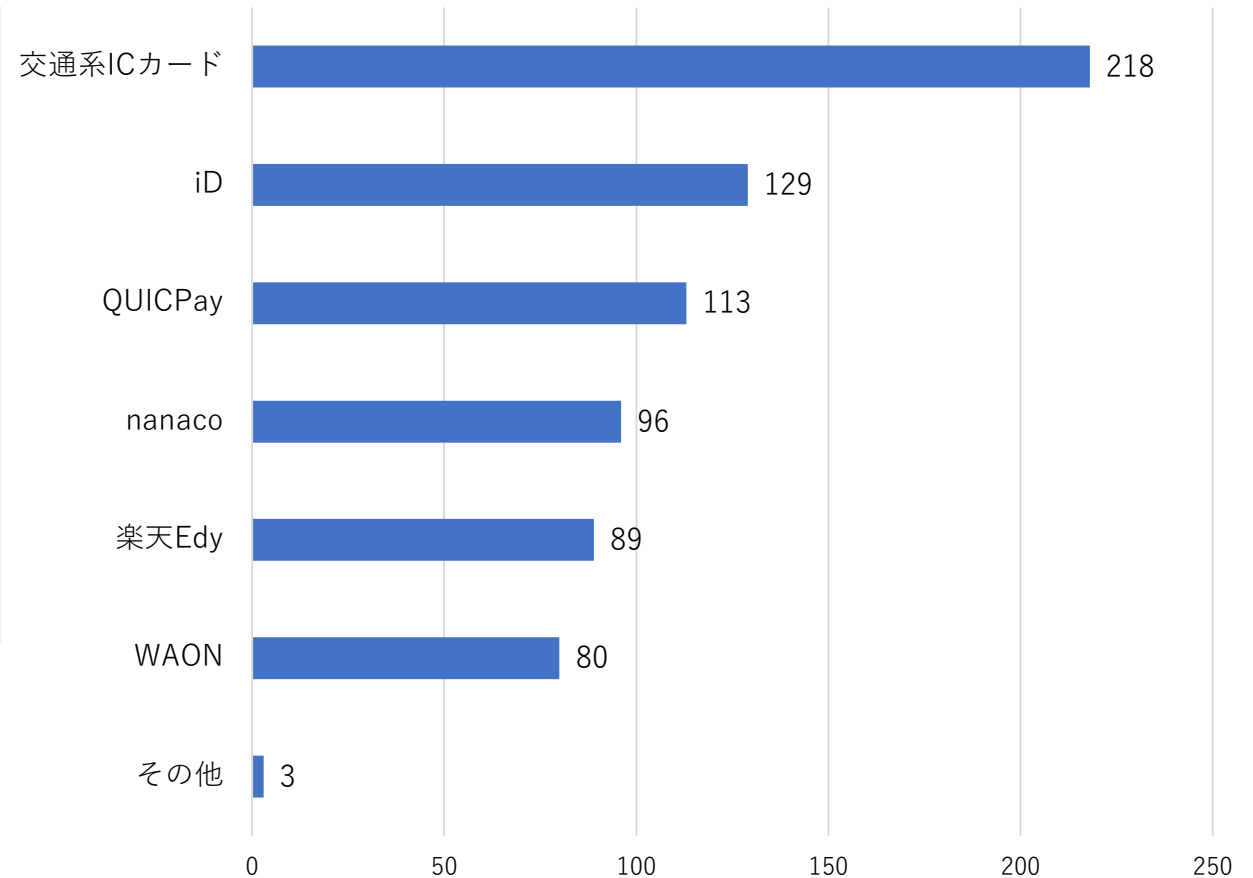


キャッシュレス決済の手段

- 交通系ICカードが一番多く、218者で、次にiD、QUICPayの順となった。

【電子マネー（複数回答）】

種類	者数	割合
交通系ICカード	218	92%
iD	129	54%
QUICPay	113	47%
nanaco	96	40%
楽天Edy	89	37%
WAON	80	34%
その他	3	1%

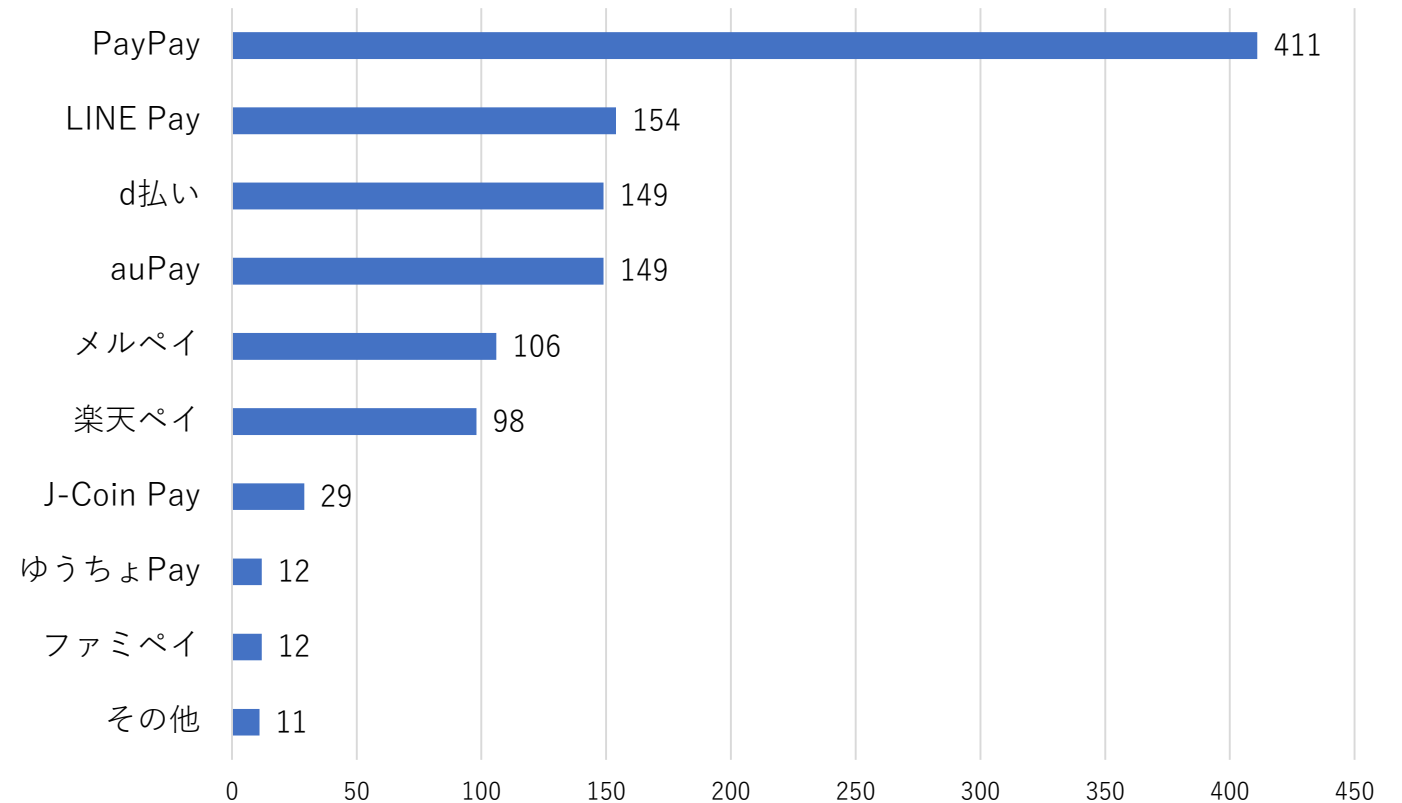


キャッシュレス決済の手段

- PayPayが一番多く、411人で、次にLINE Pay、auPayの順となった。

【コード決済（複数回答）】

種類	者数	割合
PayPay	411	96%
LINE Pay	154	36%
auPay	149	35%
d払い	149	35%
メルペイ	106	25%
楽天ペイ	98	23%
J-Coin Pay	29	7%
ゆうちょPay	12	3%
ファミペイ	11	3%
その他	12	3%

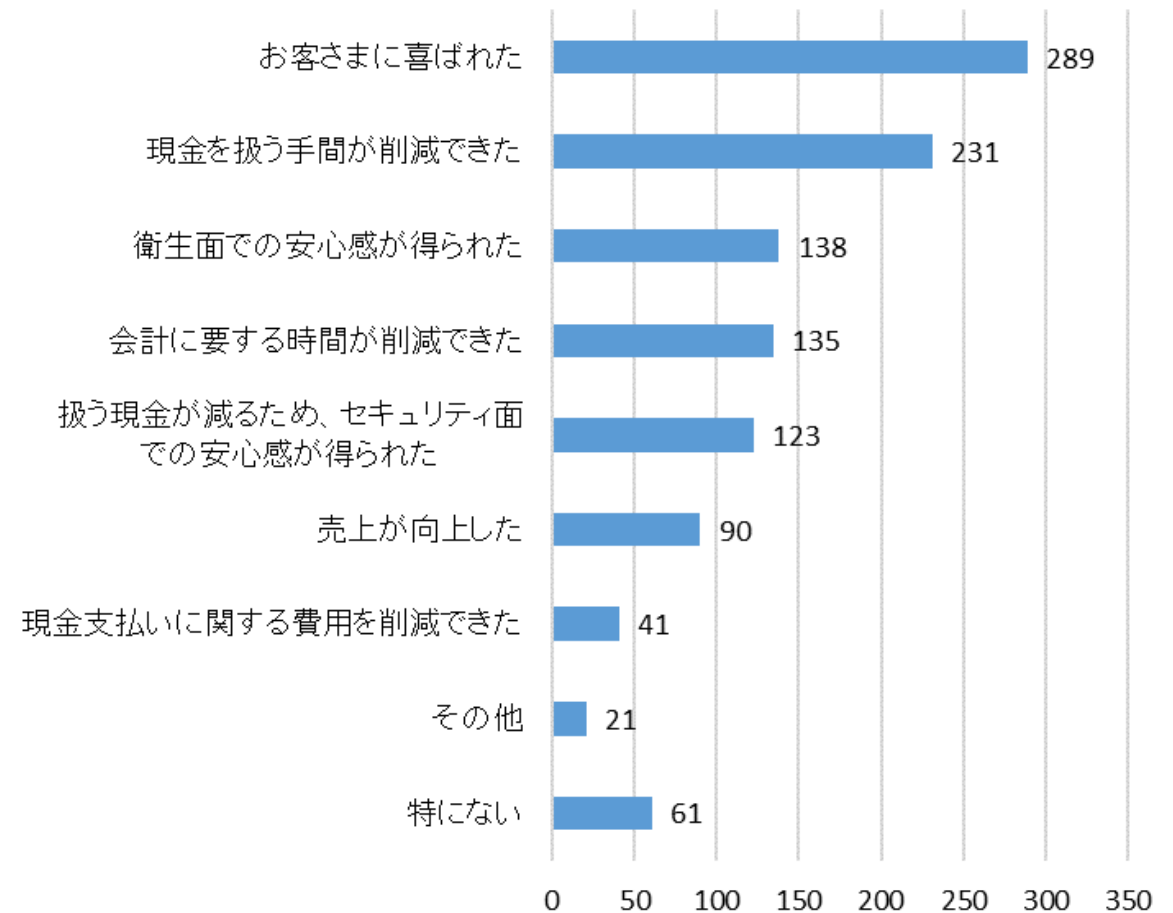


キャッシュレス導入のメリット

- 「お客様に喜ばれた」が一番多く、289者で、次に「現金を扱う手間が削減できた」、「衛生面での安心感が得られた」の順となった。

【導入のメリット（複数回答）】

項目	者数	割合
お客様に喜ばれた	289	50%
現金を扱う手間が削減できた	231	40%
衛生面での安心感が得られた	138	24%
会計に要する時間が削減できた	135	23%
扱う現金が減るため、セキュリティ面での安心感が得られた	123	21%
売上が向上した	90	16%
現金支払いに関する費用を削減できた	41	7%
その他	21	4%
特にない	61	11%

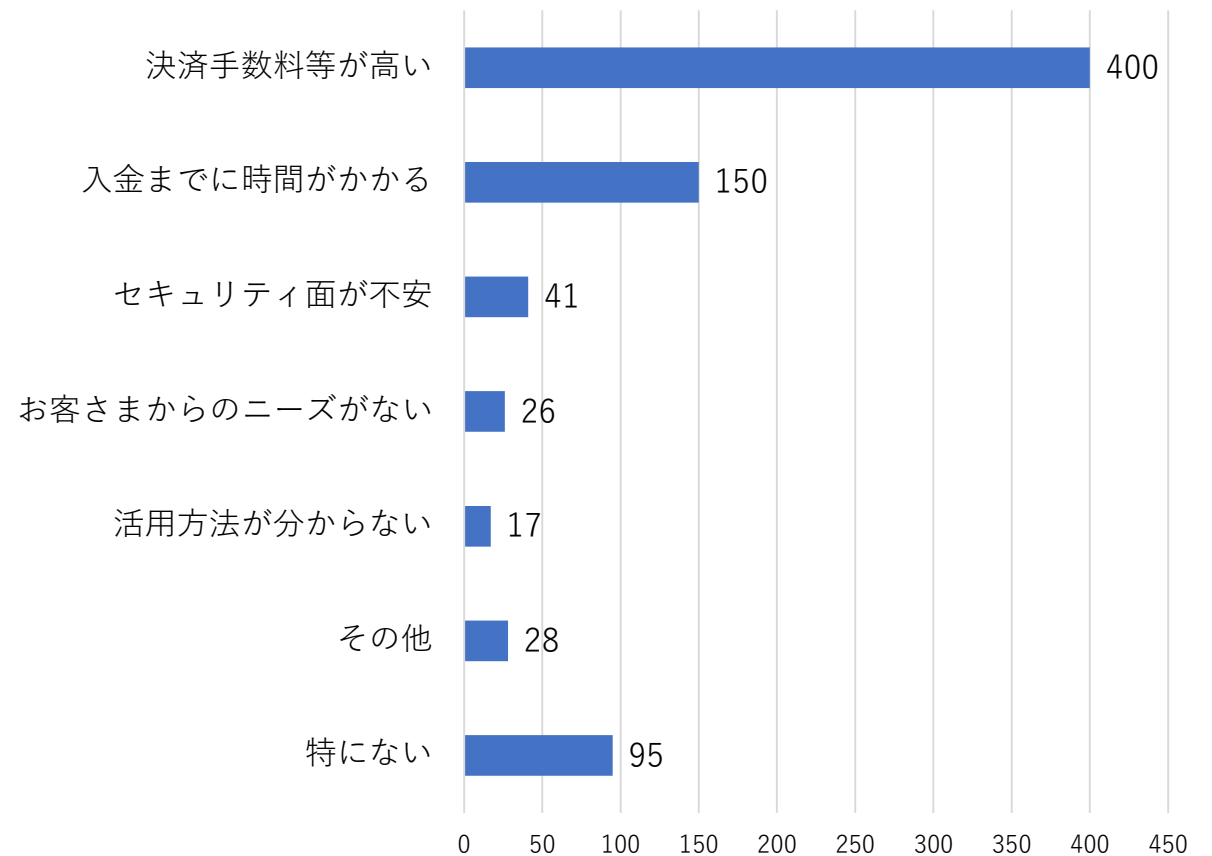


キャッシュレス決済の導入後の課題

- 決済手数料の高さを挙げる事業者が53%と一番多かった。課題は特にないと回答した事業者も3番目に多かった。

【課題（複数回答）】

項目	者数	割合
決済手数料等が高い	400	69%
入金までに時間がかかる	150	26%
セキュリティ面が不安	41	7%
お客さまからのニーズがない	26	4%
活用方法が分からない	17	3%
その他	28	5%
特にない	95	16%

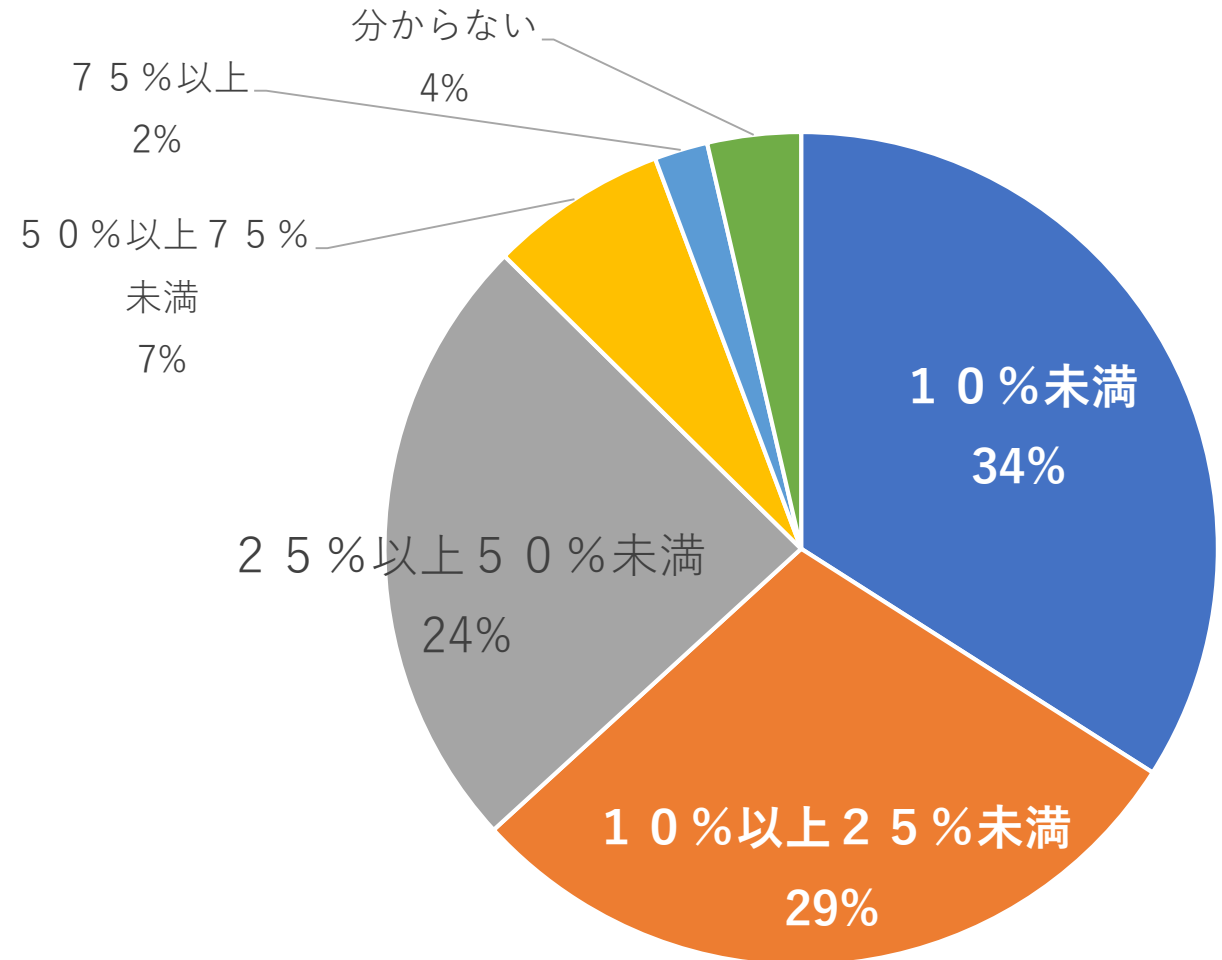


総売上に占めるキャッシュレス決済の比率

- 総売上に占めるキャッシュレス決済比率が10%未満は197者で、25%未満の事業者の合計は全体の63%を占める。

【総売上に占める比率】

区分	者数	割合
10%未満	197	34%
10%以上25%未満	169	29%
25%以上50%未満	140	24%
50%以上75%未満	40	7%
75%以上	12	2%
分からない	21	4%
合計	579	100%

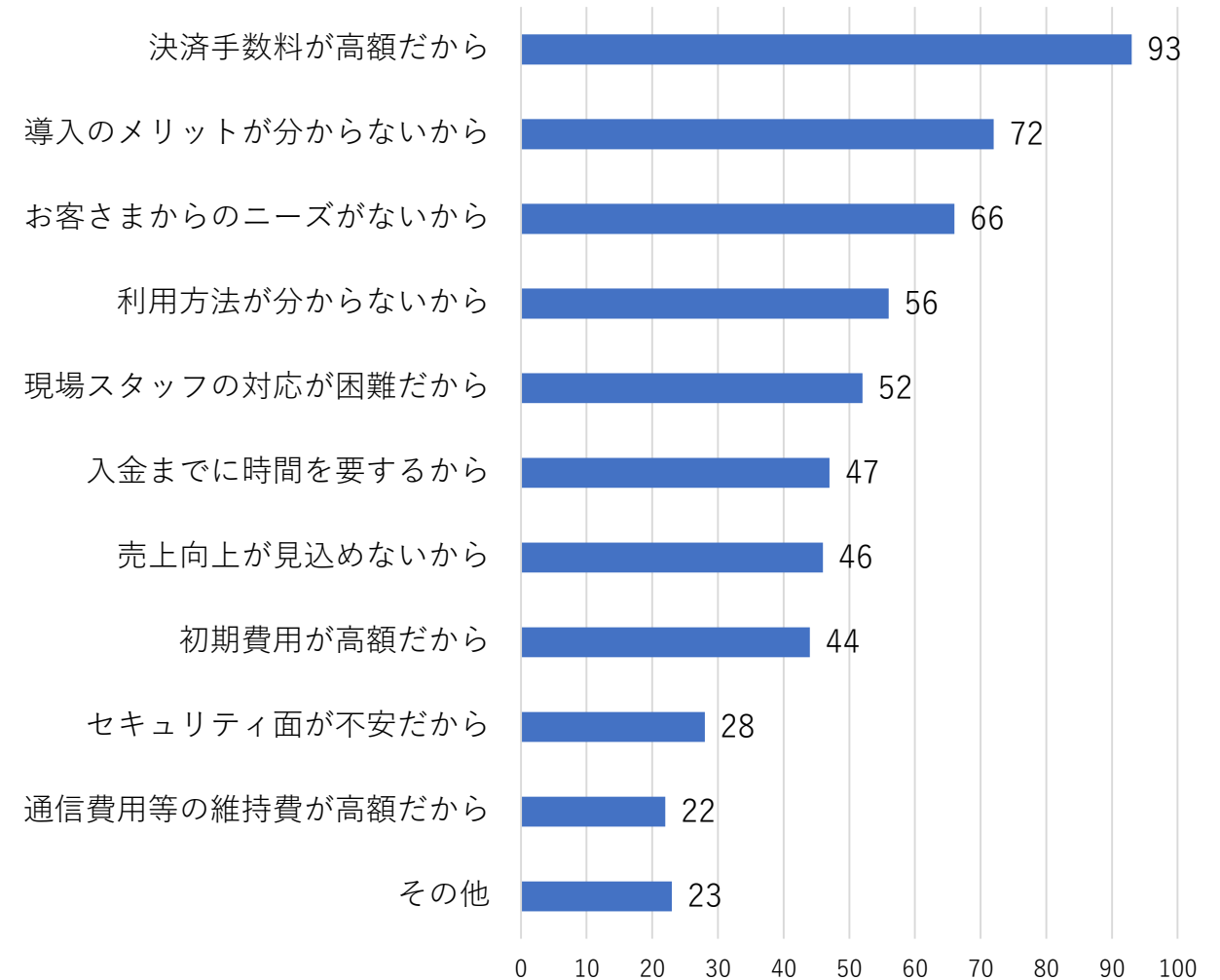


キャッシュレス決済を導入しない理由

- キャッシュレス決済を導入しない理由で一番多かったのは、「決済手数料が高額だから」で、93者であった。キャッシュレス決済を導入している事業者の課題に比べると、この理由と他の理由とを比較した場合、突出して多いという結果ではなかった。

【理由（複数回答）】

項目	者数	割合
決済手数料が高額だから	93	38%
導入のメリットが分からないから	72	30%
お客さまからのニーズがないから	66	27%
利用方法が分からないから	56	23%
現場スタッフの対応が困難だから	52	21%
入金までに時間を要するから	47	19%
売上向上が見込めないから	46	19%
初期費用が高額だから	44	18%
セキュリティ面が不安だから	28	12%
通信費用等の維持費が高額だから	22	9%
その他	23	10%

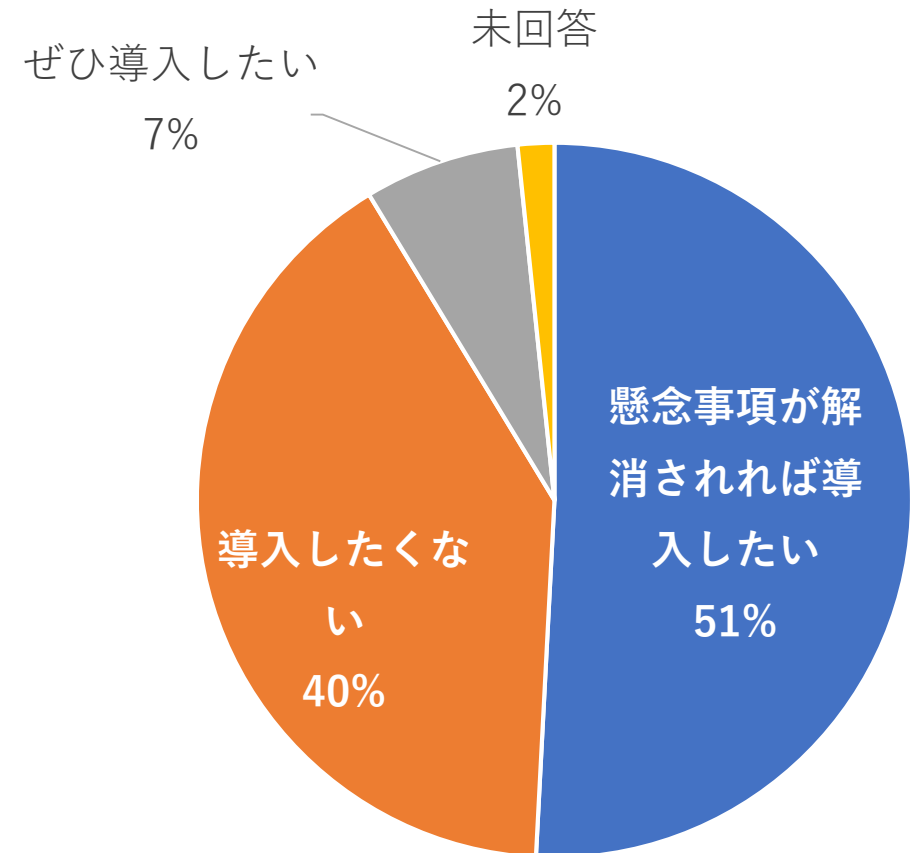


今後キャッシュレス決済を導入したいか

- 「懸念事項が解消されれば導入したい」が51%と半数以上であるが、「導入したくない」という回答も40%あった。

【導入したいか】

項目	者数	割合
懸念事項が解消されれば導入したい	123	51%
導入したくない	98	40%
ぜひ導入したい	17	7%
未回答	4	2%
合計	242	100%



導入しない理由の比較

- 「懸念事項が解消されれば導入したい」と回答した事業者と「導入したくない」と回答した事業者の導入しない理由を調べたところ、前者は、「決済手数料が高額だから」が一番多かったのに対し、後者は、「導入のメリットが分からない」が一番多かった。

- 「懸念事項が解消されれば導入したい」と回答した事業者の導入しない理由

項目	者数	割合
決済手数料が高額だから	57	46%
導入のメリットが分からないから	33	27%
お客さまからのニーズがないから	28	23%
現場スタッフの対応が困難だから	27	22%
初期費用が高額だから	26	21%
入金までに時間を要するから	26	21%
売上向上が見込めないから	21	17%
利用方法が分からないから	21	17%
セキュリティ面が不安だから	16	13%
通信費用等の維持費が高額だから	12	10%
その他	10	8%

- 「導入したくない」と回答した事業者の導入しない理由

項目	者数	割合
導入のメリットが分からないから	37	38%
お客さまからのニーズがないから	36	37%
利用方法が分からないから	31	32%
決済手数料が高額だから	29	30%
現場スタッフの対応が困難だから	25	26%
売上向上が見込めないから	23	23%
入金までに時間を要するから	20	20%
初期費用が高額だから	16	16%
セキュリティ面が不安だから	11	11%
通信費用等の維持費が高額だから	8	8%
その他	8	8%

キャッシュレス決済推進のために、県に取り組んで欲しいこと

- 「キャッシュレス決済手数料の補助」が一番多く、471者で、次に、「支払額の一部還元、ポイント付与キャンペーン」、「キャッシュレス決済手数料の軽減に係る業界への働きかけ」の順に多かった。

【取り組んで欲しいこと（複数回答）】

項目	者数	割合
キャッシュレス決済手数料の補助	471	57%
支払額の一部還元、ポイント付与キャンペーン	324	39%
キャッシュレス決済手数料の軽減に係る業界への働きかけ	302	37%
キャッシュレス決済導入に係る経費の補助	269	33%
デジタル版プレミアム商品券の発行	142	17%
キャッシュレス決済導入手続きの簡便化に係る業界への働きかけ	113	14%
セキュリティ対策に係る事業者への指導・監督	67	8%
その他	39	5%

