

**平成31年度（令和元年度）
神奈川県商店街実態調査（アンケート）結果報告書**

令和元年10月

公益社団法人 商連かながわ

はじめに

この10月1日から、いよいよ消費税が10%に引き上げられました。それに伴い、軽減税率の導入や消費者の負担を軽減するための「キャッシュレス・消費者還元事業」も始まり、地域の商店街や売り買いの現場は、今までに経験したことがないような影響を受けています。

消費税が10%の商品と8%の商品が存在することに加え、今回は中小・小規模事業者の営む商店の店頭でキャッシュレスの決済を行うことで、5%のポイント還元が受けられる制度も始まっています。我々「売る側」も、お客様の「買う側」もこれらの制度を完全に理解している人は少なく、双方不慣れな中で、現場が混乱している有り様です。

とはいえ、キャッシュレス決済を普及させる施策は政府の方針であり、経済産業省は国内のキャッシュレス決済普及率を、現在の20%前後から2025年には40%に高めていくことを目標に掲げています。その一環としての「キャッシュレス・消費者還元事業」であり、支援を受ける側でもある我々事業者は、支援の内容をよく理解し、自分の店にあった導入方法を考えていく必要があります。

一方、神奈川県と商連かながわは、現在の状況にある程度予想し、本年5月から6月にかけて、神奈川県内の商店街におけるキャッシュレス化について調べるべく、本調査を実施いたしました。

本調査では、具体的には、商店街におけるキャッシュレス決済導入の進捗状況と、その背景や、逆に、キャッシュレス決済が導入できない理由などを、アンケートとヒアリングによって調査いたしました。

過渡期のことであり、今後もキャッシュレス決済を導入する店の数が変動していくことが考えられますが、本調査では、キャッシュレス決済に関する「事業者の生の声」を集めており、商店街の人たちが何を思い何を考えているのかを浮彫りにすることができたと自負しております。本調査が商店街会員の皆さまなどの、ご参考になれば幸いです。

結びにあたり、本調査の実施に際し多大なご協力をいただきました商店街をはじめ関係各位の皆様方に厚く御礼を申し上げます。

令和元年10月

公益社団法人 商連かながわ
会 長 升 水 一 義

目次

はじめに.....	1
I. 調査の概要	3
1. 調査の目的.....	3
2. 調査概要	3
(1) 調査対象.....	3
(2) 調査方法・期間.....	3
(3) 集計方法.....	4
(4) 表記	4
II. アンケート調査結果.....	5
1. 商店街の概要（実態調査における商店街プロフィール）	5
(1) 調査商店街基本類型	5
2. 商店街の景況感	6
(1) 商店街の最近の景況感.....	6
(2) 今後の活性化の見通し.....	6
3. キャッシュレス決済の導入状況	7
(1) キャッシュレス決済の導入状況.....	7
(2) キャッシュレス決済の種別	7
4. キャッシュレス決済を導入した理由・メリット	10
5. 商店街としてキャッシュレス決済導入の推奨状況	11
(1) キャッシュレス決済導入の推奨状況	11
(2) 「① 推奨している」または「③検討中」のキャッシュレス決済の種別	11
6. キャッシュレス決済を推奨して商店街が得られる特典やサービス	14
7. 商店街が考えているキャッシュレス決済の導入の障壁・デメリット	15
8. 国の「キャッシュレス・消費者還元事業」に対する認知度.....	16
9. キャッシュレス決済導入に関して期待する行政の支援	17
10. キャッシュレス決済導入に関する自由意見	18
III. ヒアリング調査結果.....	21
1. 商店街におけるキャッシュレス決済導入の進捗状況とその背景（進捗率と導入理由）	21
2. 各キャッシュレス決済事業者の、商店街に対する付加サービスの実態と商店街の感想.....	27
3. 商店街においてキャッシュレス決済が導入できない理由（導入障壁とその理由）	31
IV. まとめ.....	37

．調査の概要

1．調査の目的

本調査は、神奈川県内の商店街を取り巻く様々な環境の中で、商店街の加入状況、景況感等の状況並びに商店街の活性化活動の状況を把握し、その実態を明らかにすることにより、神奈川県内の商店街の将来への展望と活性化への方策などを検討するために実施するものです。

今年度は、商店街のキャッシュレス化を主なテーマに設定して調査をしました。

2．調査概要

(1) 調査対象

	アンケート調査		ヒアリング調査
	配布数	回収数	訪問数
(公社) 商連かながわ加入の商店街	63	58	18
(公社) 商連かながわ未加入の商店街	10	6	2
合計	73	64	20

・回収数：64票（回収率87.7%）

地区名	対象市区町村
横浜地区（横浜市）	鶴見区（1）、神奈川区（1）、西区（2）、中区（4）、南区（1）、保土ヶ谷区（2）、磯子区（1）、金沢区（1）、港北区（1）、戸塚区（1）、港南区（1）、旭区（1）、緑区（1）、瀬谷区（1）、栄区（1）、泉区（1）、青葉区（1）、都筑区（1）
川崎地区（川崎市）	川崎区（3）、幸区（1）、中原区（2）、高津区（1）、多摩区（1）、宮前区（1）、麻生区（1）
横須賀・三浦地区	横須賀市（3）、逗子市（1）、三浦市（2）、葉山町（1）
県央地区	相模原市（4）、厚木市（2）、大和市（1）、座間市（1）、綾瀬市（1）、愛川町（1）
湘南地区	平塚市（2）、藤沢市（4）、茅ヶ崎市（2）、秦野市（2）、伊勢原市（2）、二宮町（1）
西部地区	小田原市（3）、箱根町（4）、湯河原町（1）
その他	南足柄市（1）、山北町（1）

(2) 調査方法・期間

①アンケート調査

- ・郵送またはFAXによる発送、回収
- ・調査期間：令和元年5月8日～5月31日

②ヒアリング調査

- ・訪問によるヒアリング
- ・調査期間：令和元年6月11日～6月28日

(3) 集計方法

- ・アンケート調査では複数回答における構成比の母数は原則サンプル数(回収数)64票になっています。
(複数回答の設問では、その事がわかるように各表の下欄外に回答数のほかに括弧書きで、標本数を”n=”と併記しています。)

(4) 表記

- ・図表の構成比(%)は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。
- ・該当する数値が存在しない場合には「—」で表示しました。
- ・商店街組織には商店会や商店街などがありますが、この報告書では商店街という表記で統一しています。

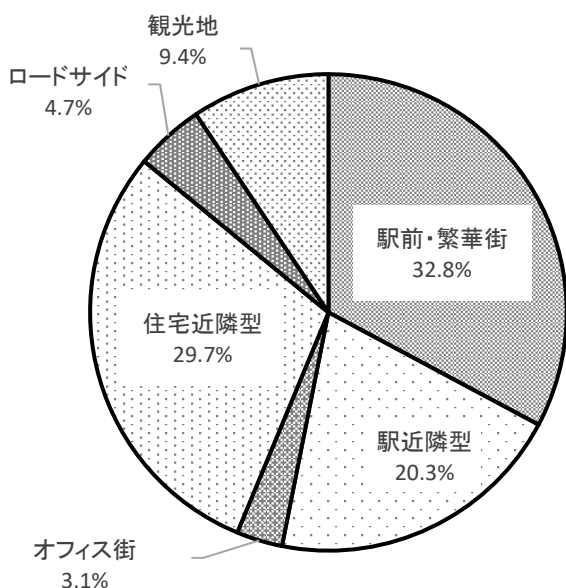
．アンケート調査結果

1．商店街の概要（実態調査における商店街プロフィール）

（1）調査商店街基本類型

商店街立地環境別構成比

調査対象商店街の立地環境別構成をみると、「駅前・繁華街」(32.8%)と「住宅近隣型」(29.7%)がそれぞれほぼ3割を占め、次いで「駅近隣型」(20.3%)が約2割、「観光地」(9.4%)が約1割を占めています。

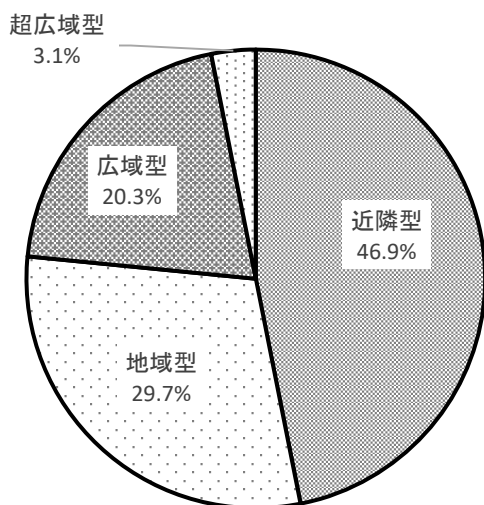


n = 64

項目	回答数	構成比
駅前・繁華街	21	32.8%
駅近隣型	13	20.3%
オフィス街	2	3.1%
住宅近隣型	19	29.7%
ロードサイド	3	4.7%
観光地	6	9.4%
合計	64	100.0%

商店街タイプ別構成比

調査対象商店街のタイプ別構成をみると、「近隣型」が一番多く5割弱の46.9%を占め、「地域型」が約3割の29.7%、「広域型」が約2割の20.3%となっています。「超広域型」は2商店街のみでした。



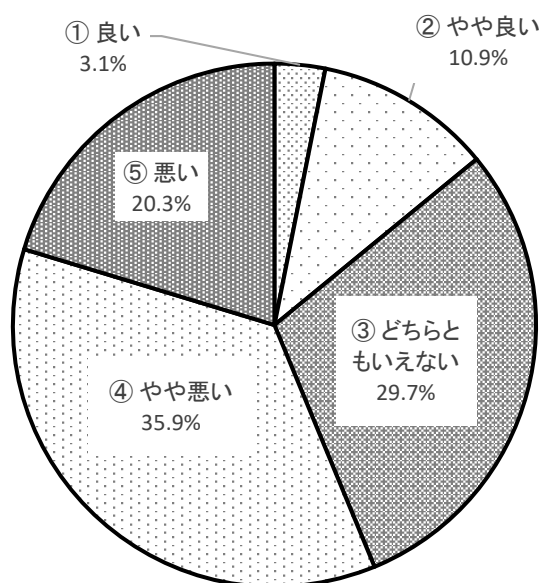
n = 64

項目	回答数	構成比
近隣型	29	46.9%
地域型	19	29.7%
広域型	13	20.3%
超広域型	2	3.1%
合計	64	100.0%

2. 商店街の景況感

(1) 商店街の最近の景況感

商店街の景況感は、「やや悪い」(35.9%)が一番多く、次いで「悪い」が20.3%、「やや悪い」と「悪い」を合計すると過半数の56.2%を占めています。なお「良い」は3.1%、「やや良い」は10.9%にとどまっています。

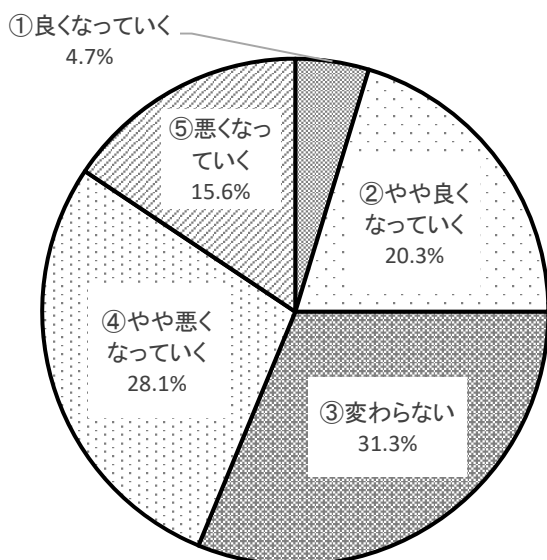


n=64

項目	回答数	構成比
① 良い	2	3.1%
② やや良い	7	10.9%
③ どちらともいえない	19	29.7%
④ やや悪い	23	35.9%
⑤ 悪い	13	20.3%
合計	64	100.0%

(2) 今後の活性化の見通し

今後の活性化の見通しについては、「悪くなっていく」(15.6%)と「やや悪くなっていく」(28.1%)を合わせると43.7%を占め、「良くなっていく」(4.7%)と「やや良くなっていく」(20.3%)を合わせた25.0%よりも、18.7ポイント多くなっています。

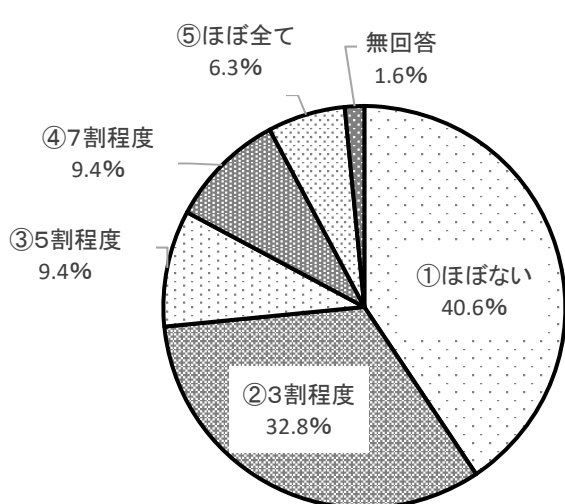


n=64

項目	回答数	構成比
① 良くなっていく	3	4.7%
② やや良くなっていく	13	20.3%
③ 変わらない	20	31.3%
④ やや悪くなっていく	18	28.1%
⑤ 悪くなっていく	10	15.6%
合計	64	100.0%

3. キャッシュレス決済の導入状況 (1) キャッシュレス決済の導入状況

商店街のエリア内にある店舗におけるキャッシュレス決済の導入状況を聞いたところ、「ほぼない」という商店街が40.6%あり、3割程度以下が全体の7割を超え73.4%を占めています。そのなかで「ほぼ全て」という商店街も4つ（6.3%）ありました。

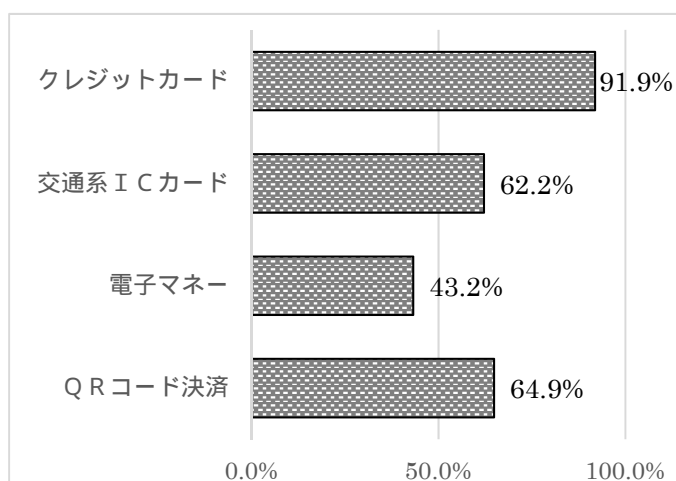


n = 64

項目	回答数	構成比
① ほぼない	26	40.6%
② 3割程度	21	32.8%
③ 5割程度	6	9.4%
④ 7割程度	6	9.4%
⑤ ほぼ全て	4	6.3%
無回答	1	1.6%
合計	64	100.0%

(2) キャッシュレス決済の種別

キャッシュレス決済の種類について、「クレジットカード」が一番多く91.9%、次いで「QRコード決済」が64.9%、「交通系ICカード」が62.2%となっています。

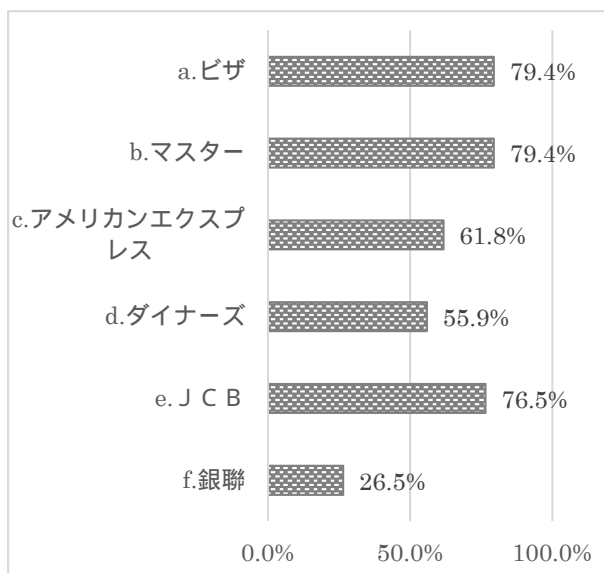


n = 37 (「キャッシュレス決済の導入状況」で②～⑤の回答合計数) 複数回答

項目	回答数	割合
① クレジットカード	34	91.9%
② 交通系ICカード	23	62.2%
③ 電子マネー	16	43.2%
④ QRコード決済	24	64.9%

クレジットカード

クレジットカードの種類では、「ビザ」と「マスター」が一番多く共に79.4%、次いで「JCB」(76.5%)、「アメリカンエクスプレス」(61.8%)、「ダイナース」(55.9%)と続いています。なお、「銀聯」は26.5%となっています。

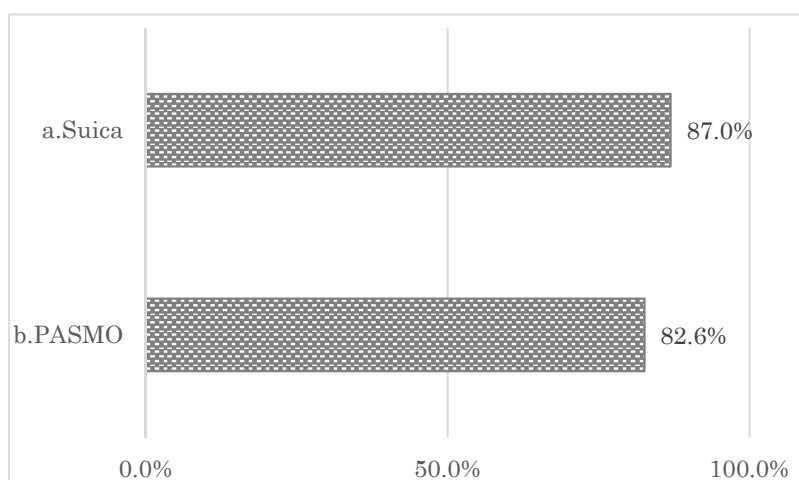


n = 34 (「キャッシュレス決済の種別」で①の回答数) 複数回答

項目	回答数	割合
a. ビザ	27	79.4%
b. マスター	27	79.4%
c. アメリカンエクスプレス	21	61.8%
d. ダイナース	19	55.9%
e. JCB	26	76.5%
f. 銀聯	9	26.5%
g. 新韓	0	0.0%
その他	0	0.0%

交通系ICカード

交通系ICカードでは、「Suica」(87.0%)と「PASMO」(82.6%)があげられており、普及率は8割を超えていました。

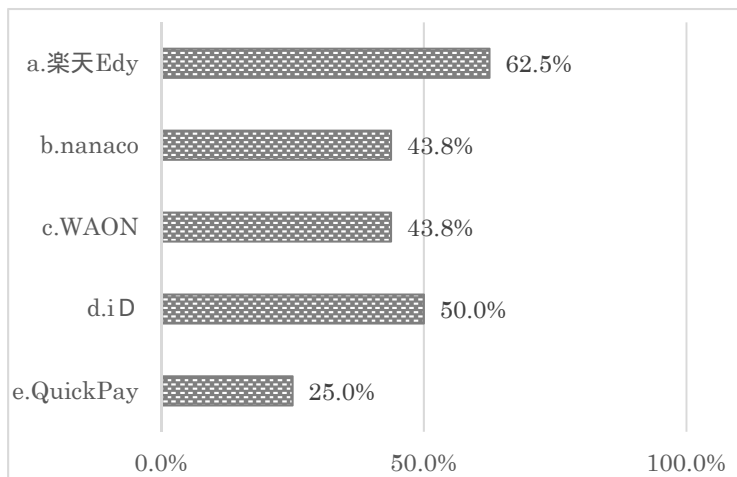


n = 23 (「キャッシュレス決済の種別」で②の回答数) 複数回答

項目	回答数	割合
a. Suica	20	87.0%
b. PASMO	19	82.6%
その他	0	0.0%

電子マネー

電子マネーでは、「楽天Edy」(62.5%)が一番多く、次いで「iD」(50.0%)、「nanaco」と「WAON」が共に43.8%となっています。クレジットカードや交通系ICカードのような高い数字をあげている種類はありませんでした。

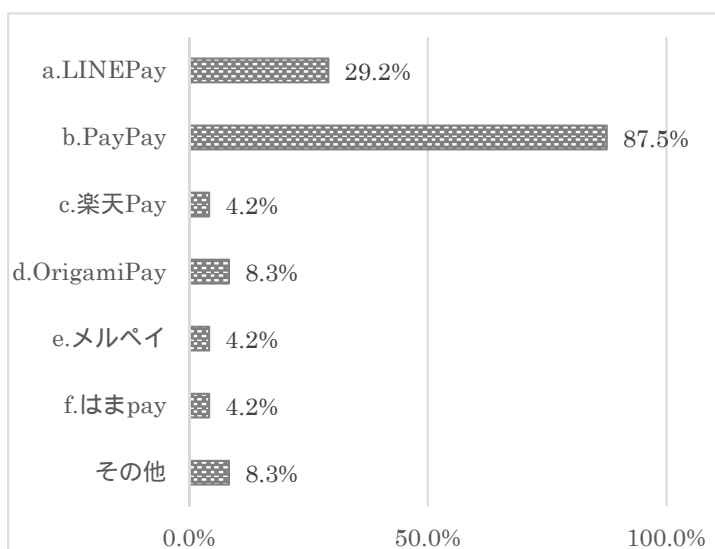


n=16 (「キャッシュレス決済の種別」で③の回答数) 複数回答

項目	回答数	割合
a.楽天Edy	10	62.5%
b.nanaco	7	43.8%
c.WAON	7	43.8%
d.iD	8	50.0%
e.QuickPay	4	25.0%
その他	0	0.0%

QRコード決済

QRコード決済では、「PayPay」が圧倒的に多く87.5%となっています。次いで多いのは「LINEPay」ですが29.2%にとどまっています。他のQR決済はいずれも一桁台にとどまってい



n=24 (「キャッシュレス決済の種別」で④の回答数) 複数回答

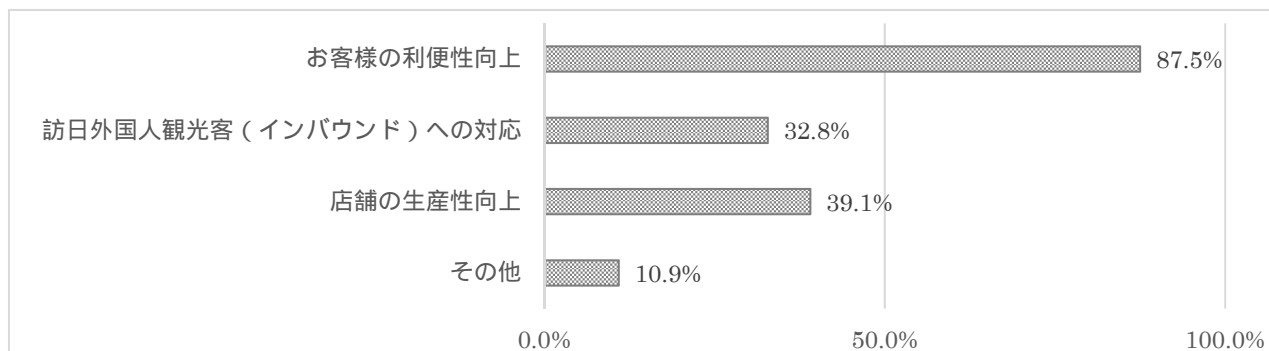
項目	回答数	割合
a.LINEPay	7	29.2%
b.PayPay	21	87.5%
c.楽天Pay	1	4.2%
d.OrigamiPay	2	8.3%
e.メルペイ	1	4.2%
f.はまpay	1	4.2%
その他	2	8.3%

「その他」の主な回答内訳

- ・ WeChatPay
- ・ Alipay

4. キャッシュレス決済を導入した理由・メリット

キャッシュレス決済を導入した理由・メリットで一番多いのは「お客様の利便性向上」で87.5%を占めています。「店舗の生産性向上」や「訪日外国人観光客（インバウンド）への対応」などの理由はいずれも3割台でした。



n=64 複数回答

項目	回答数	割合
①お客様の利便性向上	56	87.5%
②訪日外国人観光客（インバウンド）への対応	21	32.8%
③店舗の生産性向上	25	39.1%
④その他	7	10.9%

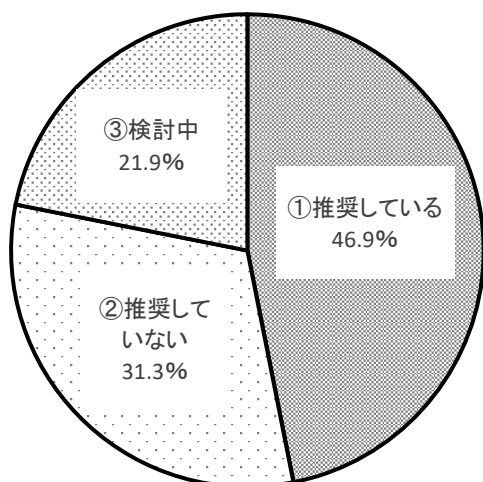
「その他」の主な回答内訳

- ・若年層の会員店舗とお客さまの双方が取り込める
- ・キャッシュレスポイント目当ての顧客増加による店舗の販売促進

5. 商店街としてキャッシュレス決済導入の推奨状況

(1) キャッシュレス決済導入の推奨状況

商店街としてキャッシュレス決済導入を推奨しているかどうかについては、「推奨している」が半数を下回っており46.9%、「推奨していない」が約3割の31.3%、「検討中」は21.9%でした。

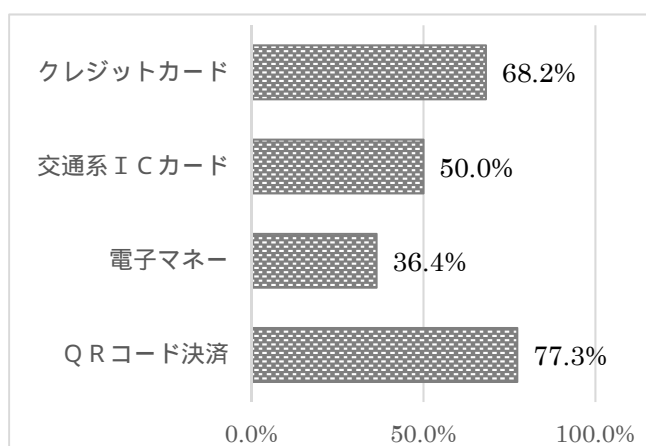


n = 64

項目	回答数	構成比%
①推奨している	30	46.9%
②推奨していない	20	31.3%
③検討中	14	21.9%
全体	64	100.0%

(2) 「推奨している」または「検討中」のキャッシュレス決済の種類

「推奨している」または「検討中」のキャッシュレス決済の種類は、多い順でみると「QRコード決済」(77.3%)、「クレジットカード」(68.2%)、「交通系ICカード」(50.0%)、「電子マネー」(36.4%)となっています。

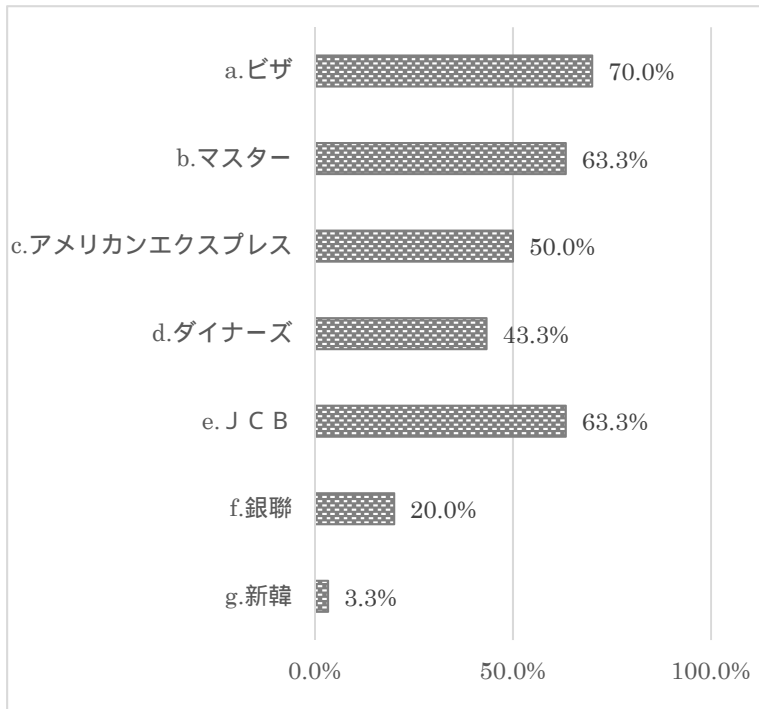


n = 44 (「キャッシュレス決済導入の推奨状況」で①と③の回答数合計)

種別	回答数	割合
①クレジットカード	30	68.2%
②交通系ICカード	22	50.0%
③電子マネー	16	36.4%
④QRコード決済	34	77.3%

クレジットカード

クレジットカードで推奨または検討している具体的種類では、「ビザ」(70.0%)、「マスター」(63.3%)と「JCB」(63.3%)、「アメリカンエクスプレス」(50.0%)などが過半数を占めています。

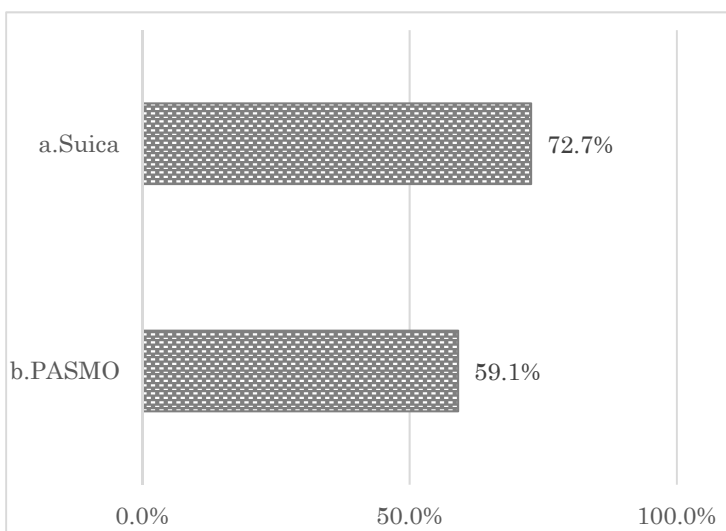


n = 30 (「キャッシュレス決済導入の推奨状況」で『「① 推奨している」または「③検討中」のキャッシュレス決済の種別』における①の回答数) 複数回答

項目	回答数	割合
a. ビザ	21	70.0%
b. マスター	19	63.3%
c. アメリカンエクスプレス	15	50.0%
d. ダイナース	13	43.3%
e. JCB	19	63.3%
f. 銀聯	6	20.0%
g. 新韓	1	3.3%
その他	0	0.0%

②交通系 ICカード

交通系 ICカードでは、「Suica」が72.7%、「PASMO」が59.1%でした。

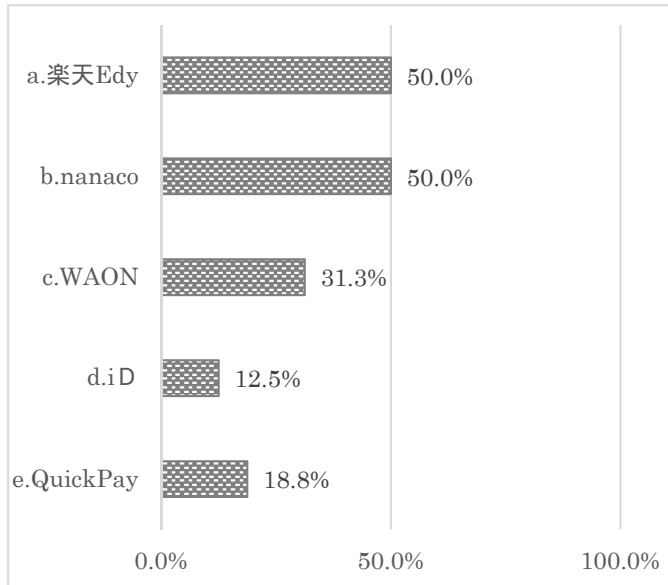


n = 22 (「キャッシュレス決済導入の推奨状況」で『「① 推奨している」または「③検討中」のキャッシュレス決済の種別』における②の回答数) 複数回答

項目	回答数	割合
a. Suica	16	72.7%
b. PASMO	13	59.1%
その他	0	0.0%

③電子マネー

電子マネーでは、「楽天Edy」と「nanaco」が共に50.0%で一番多く、次いで「WAON」（31.3%）、「QuickPay」（18.8%）、「iD」（12.5%）となっています。

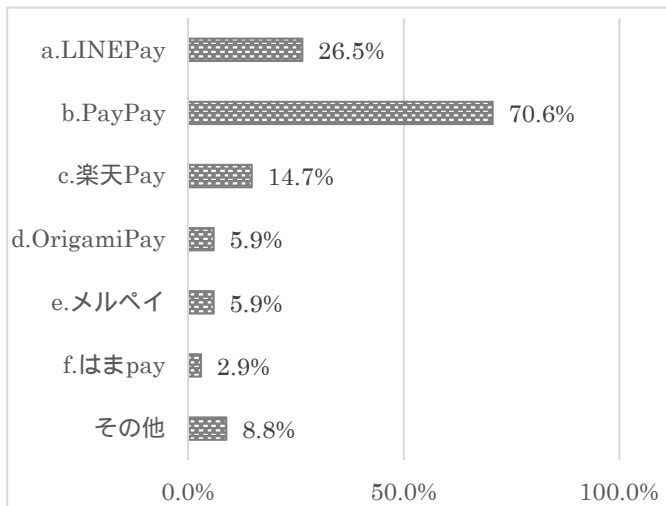


n = 16（「キャッシュレス決済導入の推奨状況」で『「① 推奨している」または「③検討中」のキャッシュレス決済の種別』における③の回答数）複数回答

項目	回答数	割合
a.楽天Edy	8	50.0%
b.nanaco	8	50.0%
c.WAON	5	31.3%
d.iD	2	12.5%
e.QuickPay	3	18.8%
その他	0	0.0%

QRコード決済

QRコード決済では、「PayPay」が70.6%と一番多く、次いで「LINEPay」（26.5%）、「楽天Pay」（14.7%）などで、他の種類は一桁台の割合にとどまっています。



n = 34（「キャッシュレス決済導入の推奨状況」で『「① 推奨している」または「③検討中」のキャッシュレス決済の種別』における④の回答数）複数回答

項目	回答数	割合
a.LINEPay	9	26.5%
b.PayPay	24	70.6%
c.楽天Pay	5	14.7%
d.OrigamiPay	2	5.9%
e.メルペイ	2	5.9%
f.はまpay	1	2.9%
その他	3	8.8%

「その他」の主な回答内訳

- ・まだ決まっていません。小売業の場合、仕入は現金仕入れなので無理ではないかと思います。前に行った商品券も非常に困りました。換金が遅い。
- ・銀行系・信金系キャッシュレス決済
- ・①～④のキャッシュレス決済種類を含め検討中です

6 . キャッシュレス決済を推奨して商店街が得られる特典やサービス

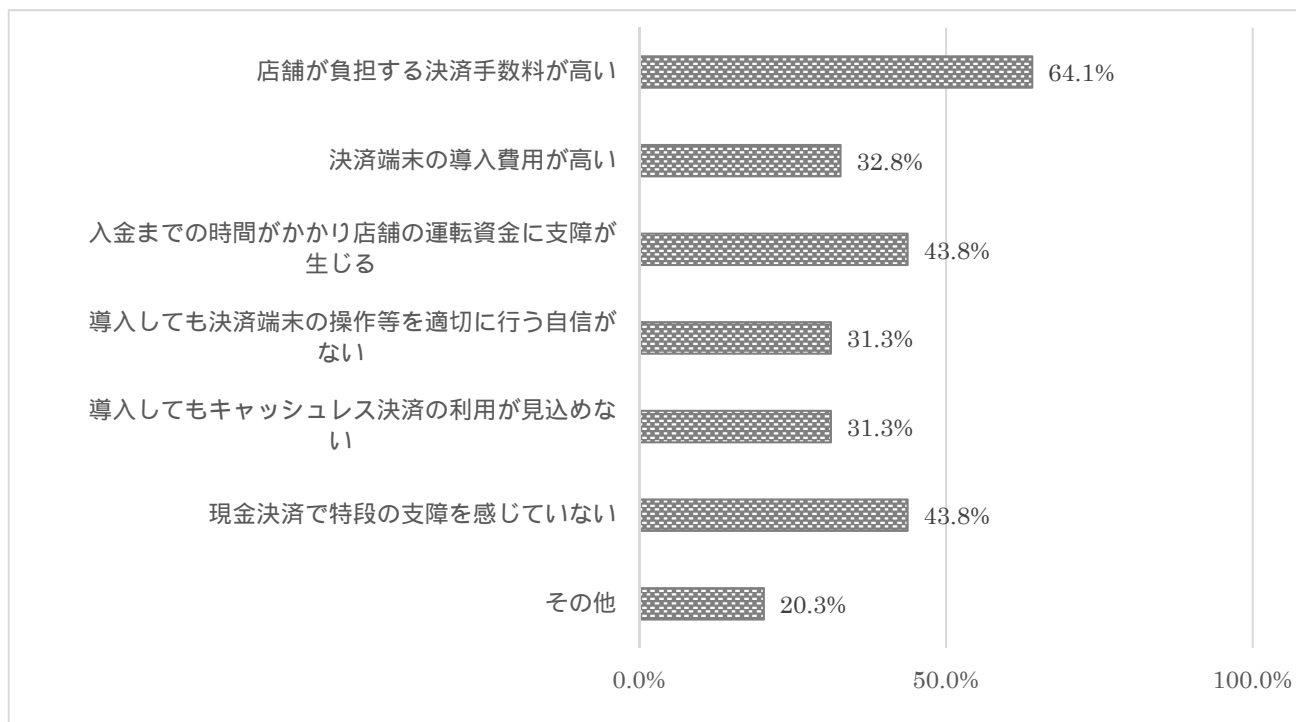
キャッシュレス決済を推奨して商店街が得られる特典やサービスでは、「紹介手数料」、「機器導入費用」、「手続き」などの特典・サービスが多くなっているようです。

主な回答内訳

- ・ PayPay : 20店舗以上なら1年間決済手数料は無料になりました。
- ・ Pastaカード会社 : マルチ決済サービスで端末1台で①WeChatPay、②Alipay、③LINEPayに対応して機器導入費用が25,000円の割引でした。
- ・ 楽天Pay : 1店舗ごとに手数料1,500円。手続きの軽減で、具体的には担当者が来店してくれて手続きしてくれるのと謄本を代理でとってくれました。

7. 商店街が考えているキャッシュレス決済の導入の障壁・デメリット

商店街が考えているキャッシュレス決済の導入の障壁・デメリットでは、「店舗が負担する決済手数料が高い」というのが一番多く64.1%を占めています。次に多いのが「入金までの時間がかかり店舗の運転資金に支障が生じる」と「現金決済で特段の支障を感じていない」（43.8%）でした。



n=64 複数回答

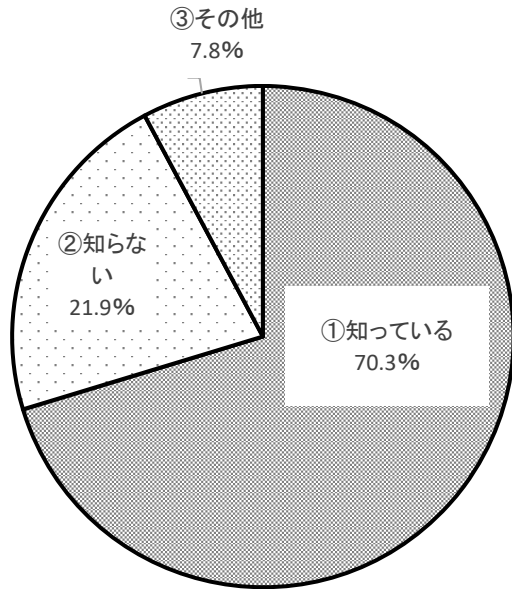
項目	回答数	割合
①店舗が負担する決済手数料が高い	41	64.1%
②決済端末の導入費用が高い	21	32.8%
③入金までの時間がかかり店舗の運転資金に支障が生じる	28	43.8%
④導入しても決済端末の操作等を適切に行う自信がない	20	31.3%
⑤導入してもキャッシュレス決済の利用が見込めない	20	31.3%
⑥現金決済で特段の支障を感じていない	28	43.8%
⑦その他	13	20.3%

「その他」の主な回答内訳

- ・システムや業者の種類が多すぎて、どこを推奨するのがいいか難しいです。
- ・導入した後の維持費が心配です。
- ・端末エラーがまれに起こり、その時は手書き対応になったりして困ります。

8 . 国の「キャッシュレス・消費者還元事業」に対する認知度

国の「キャッシュレス・消費者還元事業」についての認知度については、「知っている」と回答した商店街は70.3%でした。



n=64

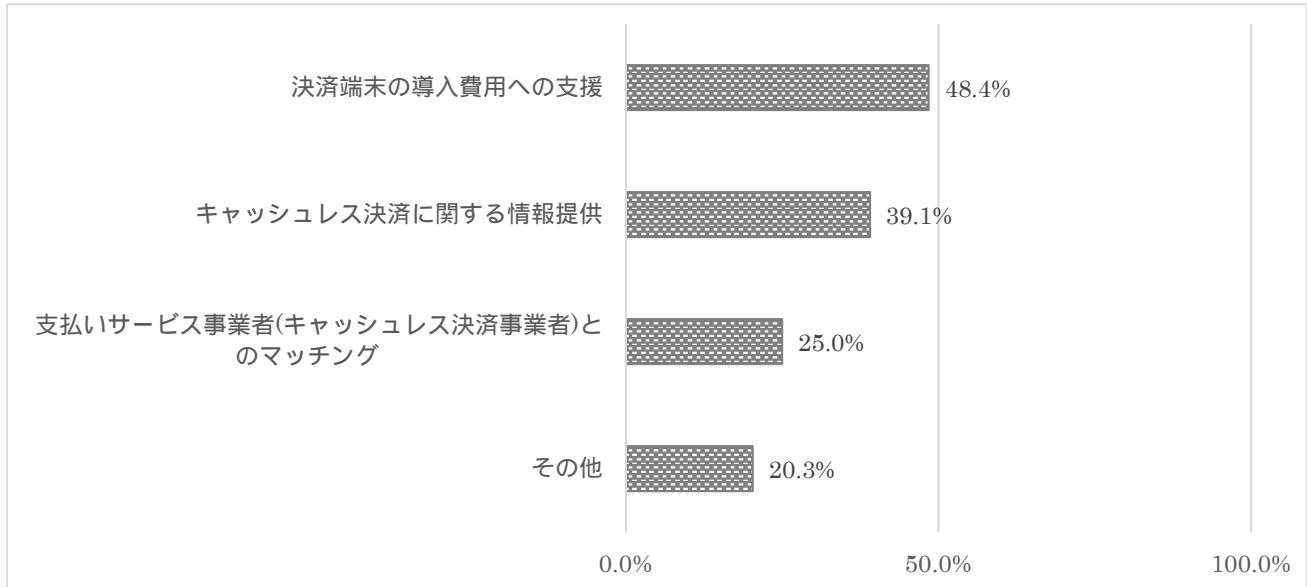
項目	回答数	構成比
①知っている	45	70.3%
②知らない	14	21.9%
③その他	5	7.8%
合計	64	100.0%

「その他」の主な回答内訳

- ・言葉としては知っていますが、実態がわかりません。

9. キャッシュレス決済導入に関して期待する行政の支援

商店街としてキャッシュレス決済導入に関して期待する行政の支援としては、「決済端末の導入費用への支援」(48.4%)、「キャッシュレス決済に関する情報提供」(39.1%)が比較的多くな



n = 64 複数回答

項目	回答数	割合
①決済端末の導入費用への支援	31	48.4%
②キャッシュレス決済に関する情報提供	25	39.1%
③支払いサービス事業者(キャッシュレス決済事業者)とのマッチング	16	25.0%
④その他	13	20.3%

「その他」の主な回答内訳

- ・店の人は高齢者が多いので、導入まで丁寧なサポートをしてもらえる施策があると助かります。
- ・手数料上限の引き下げがあるといいです。

10. キャッシュレス決済導入に関する自由意見

商店街としてのキャッシュレス決済導入に関する意見では、導入による手間や手数料の負担増に苦慮しつつも、導入のタイミングが来ていると感じている意見が散見されます。

回答内容

- ・中国で行われているような市場の露天商まで導入できるようなサービスを国、県が主導して行っていただけるとありがたい。
- ・高額商品を扱う店が理事の中にも多いので元々クレジットカードは導入している。だから、その他のキャッシュレスに興味がないようだ。
- ・商店街のような小規模組織には「キャッシュレス・消費者還元事業」に関する事務負担が極めて重く、大きな負担となっている。情報も入りにくい。
- ・団体として手数料と導入費用の援助をしていただき、個人事業の店がキャッシュレス決済の導入がしやすくなってほしい。
- ・クレジット決済との明確な違いを説明しないと普及活動ができない。
- ・商店街の会員のほとんどが高齢化により「キャッシュレス決済」に対応が不可能なのが現状である。
- ・キャッシュレスは導入せざるを得ないと考えている。当商店街では組合として積極的に取り組んでいる。
- ・消費者の方には便利と思うが、小売店としては資金繰りが困難になると思う。キャッシュレス導入の考えがあるならすべての導入費用を、国や決済業者が負担すべきだ。
- ・名の売れているカード会社の導入はいいが、客観的にカードのメリットとデメリットの説明をしてほしい。
- ・QR決済の事業者がある程度エリアでまとまって入れれば何か告知して販促にもつなげられるけど、それは1商店街ではなく商店街連合会でまとめてほしい。
- ・数年前と比較すると、明らかにキャッシュレス決済の件数は増えていると感じます。それと同時に決済方法も多岐にわたり、レジでの業務が煩雑になってきています。

- ・ Fericaカード（SuicaやPASMO）はクレジットカードが不要である。すなわちクレジットカードが作れない人々にも使ってもらえる唯一のカードであり、その内蔵された技術は世界最速のICカードで外国人がその速度に唖然とするすごい技術である。国は不勉強すぎる。中国の二番煎じをする必要はない。駅で来日外国人が切符を買わずにスイカで改札を抜けているのが1時間も観察すればすぐにわかる。帰国の際には駅でデポジットすれば500円の基本料が戻ってくるので、最も外国人に使いやすいカードである。スイカで名古屋でも大阪でも使えるのはすべてFericaという同じ仕組みですからできるわけで、お金の各会社への支払いも全国で自在にできる優れた鉄道系カードだ。
- ・ 中小、零細の利益は少ない。手数料負担などは現実的でない。
- ・ 現在の多種多様なキャッシュレス決済に対応しきれない。
- ・ サービス業や商店以外の店（介護サービスや塾など）はクレジットカード等は使える。それ以外を導入しなくてもよい。他は飲食店等困っていない。
- ・ キャッシュレス化を進めており、講習会等も開くがまだまだ理解が少ないのが現実だ。消費が停滞の中で導入なのか経費節減するのか皆さん悩んでいるので、正直把握しきれない面もある。スタンプ事業との関連も（手数料引かれスタンプサービスをする）など理解されない店も多いようだ。
- ・ 現在、商工会議所とNTT東日本との連携により、オールインワン端末機器（Airペイ）の導入が進んでいる状況である（早期申し込みで端末は無料で導入できる特典付き）。しかし、現状、契約中のクレジット決済からの切り替えが、これまでの提携先の決済会社より阻害され、スムーズに切り替えられない店舗が発生している。
- ・ キャッシュレスより消費税10%をやめること。先行きが不安である。小さなお店、商店街を守り育てる政策が必要。補助金等、支援策は増える一方である。大型店向きにますますなっている。
- ・ 若い店主の店とそうでない店のキャッシュレスに対する感じ方がまったく違うため、商店街として導入することが難しい。業者が多すぎて選択が難しい。
- ・ 導入できる店舗はすでに導入している。導入していない店舗は高齢等の理由である。

- ・地元会議所においてキャッシュレス化の意向アンケート調査をしたところ、当商店街においてアンケート提出が6軒、うち1軒だけカード決済の対応を考えている店があった。35店中29店は無回答であった。
- ・インバウンド対応に伴い、今後必要性を感じている。今は導入しやすいタイミングなので、各店舗の判断になるが導入する良いタイミングだと思っている。
- ・手数料の負担軽減が9か月だけなので、その後手数料高くなったらいやだなという意見がある。商店街としてその点をちゃんと会員店舗に知らた。取引銀行にいろいろ聞いて対策を練っているところである。
- ・商店街を運営していく資金作りとして、クラウドファンディングのようにQR型で募金が集められる仕組みがあるといいと思う。運営費を集めるためだが、詐欺に悪用される可能性も高く、使い方としてできると思うが合法かどうか検証が必要だ。初回登録特典は寄付に使ってもらうようにしてもよい。

・ヒアリング調査結果

ヒアリング調査は、キャッシュレス決済導入に関するアンケート調査に回答いただいた商店街のうち、県内での地域分布、商店街のタイプや規模、キャッシュレス決済導入の進捗度などを考慮して選ばれた20の商店街に対して行ったものです。

なお各意見に付いている○と△の印について、○はアンケート調査結果で商店街でのキャッシュレス決済導入率（アンケート回答時点での導入率）が50%以上の商店街であることを、△は30%以下の商店街の回答であることを示しています。

1．商店街におけるキャッシュレス決済導入の進捗状況とその背景（進捗率と導入理由）

商店街におけるキャッシュレス決済導入の進捗状況に関する意見について、比較的導入が進んでいる商店街とまだ進んでいない商店街に分けてみると以下のように進捗状況を要約することができます。

（1）キャッシュレス化が進んでいる商店街の進捗状況に関する主な意見

- ・地元以外の資本のお店が多いために、クレジットカードなどのキャッシュレスに早くから対応してきている。
- ・クレジットカードだと審査の問題もあり、交通系のプリペイドの方が普及しやすい。
- ・手数料を下げてもらって、売上金の回収が早くなればよい。
- ・初めてのキャッシュレスなので売上管理をレジスターで処理できていない。レジスターの機能を覚えきれない。精算時にメモ書きをして店を閉めてから端末から出した印字を見ながらノートに帳簿をつけている。大変な二重手間である。
- ・店としては小銭の用意をしなくてよいが、QRコードはスマホでアプリを起動しなければならないのが面倒で時間がかかる。レジを打っている方が早い。
- ・年配のお客さんはいまだに現金客が多い。

（2）キャッシュレス化があまり進んでいない商店街の進捗状況に関する主な意見

- ・キャッシュレスを進めたくても物販店が少ないので参加店が少ないし、高齢客も多いのでスマホも使えない客が多い。
- ・導入しないと、消費者の5%還元の特典もないし、若いお客様にも対応できなくなり、キャッシュレスで買い物ができる大型店にお客様を持っていかれるという危機感はある。
- ・なぜキャッシュレスを導入できないかといえば、手数料の問題が大きい。小売店の利幅は3%くらいなのに上限3.25%では高い。海外だと2%を切っているので、それくらい下げしてほしい。
- ・今は手数料無料といっても期間が過ぎれば、どれくらいになるか不安である。
- ・キャッシュレス化は、結局個店でやるべきもの、商店街で動くものではないという意見が多い。

- ・観光地であるにもかかわらずキャッシュレス導入率が低いのは、年配の夫婦で経営している店が多く、レジすら使っていないところもあり、仕入れも現金なので販売も現金対応になる。

【キャッシュレス決済導入の進捗状況に関する意見】

- 当商店街の特徴としては地元の人よりも東京の人や、また東京に本部があるお店が多い。地元以外の資本のお店はクレジットカードなどキャッシュレスに早くから対応している。
- この商店街でクレジットカードが普及しているのは、東京資本の店が多いからだと思う。東京ではクレジットカードを使えることが当たり前という感じだと思う。また会員店舗は高級店が多く、販売単価が高い。コンビニはPayPayを入れている。立ち食い蕎麦は前金制の発券機械で交通系も利用可能にしている。
- 飲食店1店のみが初めてのキャッシュレスでPayPayを入れた。マスコミでもよく紹介されていて、お昼は外にも待ちができる3回転くらいする繁盛店。親子で店をやっていて、父親は必要ないと言っていたが、息子がやってみようとのことで手数料無料の期間だけ試して導入した。おいしく安いし、早いので回転もいいお店だが、利益率が低いので手数料が発生すると負担になるのではないかと心配している。
- その飲食店（※前項の店）は、補助金で軽減税率対応の新しいレジスターを入れた。また、初めてのキャッシュレスとしてPayPayを導入したが、PayPayの売上管理をレジスターで処理できていない。レジスターの機能にはあるのかもしれないが、覚えきれない。そのため、お客様のメモ精算時にメモ書きをして記録し、店を閉めた後に端末から出した印字を見ながらノートに帳簿を付けている。大変な二重手間であり、手数料ゼロでも失敗したといっている。レジスターの業者もそうした説明をしてくれたらいいと思う。
- 普通のレジと連動したとしても事後に送られてきた明細との突き合わせの事務も大変だと思う。
- スイカの手数料は3.5%くらいで高いが、レジスターとの連動性をよく研究したのか、レジで明細が出る感じで突合しやすく、その分手数料も高いのではないか。
- 交通系の特徴はプリペイドであること、それから審査が必要なクレジットカードを持つことができない人達も持つことができること。国民への公平性からもSuicaがいいと思う。あとは手数料を下げてもらって、売上金の回収が早くなればいい。
- 欧米人も交通系を買って2万円くらい入金している人が多い。

- 20年くらい前に他の商店街を参考にして、VISAとJCBで包括的提携をしている。
- 今組合として検討しているのは、商店街のポイントカードにプリペイド機能をつけること。
- この商店街ではプレミアム商品券を発行しているが、プリペイド式になるとカードにチャージできるので、商品券の作成費や商品券の購入時に釣銭を渡すか渡さないかといった問題もなくなるし、消費者も買い物でお金を使いすぎるといった心配も少なくなるだろう。
- クレジット系はほとんど入っているのではないかと。中国系が多いので銀聯も入っている。交通系も多い。
- QRコードは、商店街で推進していて、270店以上が入っているPayPayが多いと思う。
- 単独でAirペイがいろいろ使えるということで売り込みに来ている。会合の時に説明会をしたことが2回あった。店舗側も興味を持っているところは多いと感じている。あとは個店に任せて取り組んでもらっている。
- お客さまから使えないのかとむしろ聞かれることが多いし、お客様にとってポイントがつかつかないかは重要な要素になっていると思う。
- 端末の操作が難しいといった話は聞いていない。
- 取り入れていないのは八百屋とかゲームセンターなどの一部の業種だけ。
- 商店街としてキャッシュレス決済の特定業者等の推奨はしていない。
- 交通系が1度の利用額は少額だし、プリペイド方式や口座から引き落としも定額なので安心感はあるように思う。使い方もタッチだけですんでしまう。
- 店側としても小銭の釣銭用意が大変だったが、それがなくなる。でも、QRコードはスマホでアプリを起動しなければならないのが面倒で時間がかかるし、レジを打っている方が早いように思う。交通系と組んだ会社や仕組みができるといいのかもしれない。
- 銀聯は大手が使っているかもしれないが、個人店で使っているという話は聞いていない。
- 7割から8割が導入している。イオンがオープンした2008年からWAONカードを取り入れて商店街で使えるようにした。

○QRコード系は商店街としてPayPayを推奨し、100店以上入っている。

○手数料無料、200億キャンペーンに乗る形で、集中月間にPayPayの職員5、6人が毎日個店を回った

○お客さんは未だ持っていない段階でお店の人に機器類の操作に馴れてもらわないと、還元制度のある10月以降にお客さんがきても対応できない。

○業者は商店街単位でやって欲しいというが1社だけにすることはできないので、個店アプローチを認めている。

○昨年10月PayPayが100億キャンペーンの時にきてしらみつぶしに回った時に、紹介すれば1,500円なので店同士で紹介し合っていると入っていたが実際調べてみると3割くらいだった。

○ネット環境ない、スマホ持っていないなどの店が多かった。猜疑心ある人もいた。

○端末貸し出して色々なブランドが使えるものが出てきているのもう少し待てばPayPayだけでなく色々な決済ができる端末がでてくるかもしれないので様子を見ようとなっている。

○クレジットカードは比較的高額商品を扱う大半の店で使えるようになっている。

○小田急線、JRがあるので殆どの方がSuica、PASMOを持っている。

○話題になったPayPayの20%還元、お店の初期投資が少ないこともあってタバコ屋さんでも使えるPayPay、LINE Payなど近くの店でも結構多い。大型店だけでなく個人の店でも意外と多い。

○お店に現金が溜まらないので防犯にいい、ネックなのは現金仕入れの店は当初は電子的な売上で仕入の資金繰りが問題になる。

○大型店はクレジットと交通系が主流で小売店はQRコードが普及しているので、結果として7割くらいが導入。

○年配のお客さんは未だ現金が多い。

△中国系の観光客で一番聞くのがAllpayを使えないかという声。銀聯はあまり使われていない。それなりの金額で食事をする人はVISAやマスターを持っている人が多い。

△導入した感じでは、お客さまは割引メリットが大きいPayPayの利用度が高い。

△店舗への手数料はPayPayもそのうちゼロから有料になるかもしれない。ただ、会社が大きいのでそんなに大きな手数料にはならないと思っている。

△持っているカードといえばスーパーなどのカードしかないと思う。

△ここの店主は70歳以上が多く、パソコンもできないという感じが多い。

△当商店街でキャッシュレスを導入しているのはスーパーくらいではないか。

△改めてカード事業をやりたくても、物販店がないので参加店がない。消費者も高齢でスマホも使えない。

△個店ではトップクラスの飲食店だったイタリアンレストランと床屋さんがPayPayを導入した。

△PayPayを導入しても、まだ消費者の利用度は低い感じのようだ。

△このタイミングで小規模事業者も導入しないと、消費者には5%還元のメリットがあるし、若いお客さまに対応していくことができなくなるので、同じ商品を買うならキャッシュレスで買い物ができる大手がいいと、お客さまを持っていかれるという危機感を持っている。

△どこを選べばいいのか決め切れていない。PayPayだと仕組上、きついと思っている。クレジットカードからチャージをして使うので、クレジットカードが使えないのは厳しい。また、手数料も期間後にどうなるのか発表されていない。

△PayPayを商店会推奨として加盟店に導入を促進してきた。

△PayPayはこちらから声掛けして検討・導入した。(導入率は約3割)、その他LINEpayからは、導入して欲しい旨コンタクトが来ている。

△時計屋などでは、想定よりPayPay支払いが多く、ついで買いの効果も出ているようです。

△お客さまから使えないの？ とよく聞かれるのはクレジットカードで他はあまり聞かない。

△中小企業や小規模事業者がなぜキャッシュレスを導入できないかといえば手数料の問題で、上限3.25%をもっと下げられないか。海外基準だと2%を切っているのに、それくらい下げしてほしい。小売店の利幅は3%くらい。それで手数料を取られると利益がなくなってしまう。

△消費税が上がる時に合わせて手数料分を上乗せできるといいが、それができるお店、できないお店がある。

△当商店街ではクレジットカードを導入している店も少ないが、クレジットカードを扱っていたお店は手数料が7%くらいから始まったということもあり、最近、手数料が下がってきて、しかも補助があるということでメリットを感じている。

△3割程度が導入。現状は分割払いができるクレジットカード。

△PayPayはアクションが早く、個店の負担が全くなくキャンペーンの額も大きい。

△クレジットでは手数料5%、6%取られていた、それにしてみれば3.25%ですめばそれだけでも違う。

△バスで通う人が多い地域なので高齢者がやるとしたら交通系だと皆が言う、高齢者でもSuicaなどは殆どの人が持っている。5%もらうためにカードは作らない、チャージして使うので怖くなく、店側も楽、返金のしようもない。

△最後は閉店しない店以外は全部するのではないかと、店よりも消費者のニーズを。釣銭、会計上の処理のメリットはほぼ感じない。

△メルカリ、タイムズ、三井住友スクエアなどいっぱい来ていて、情報を組合員に提供しているが正直食傷気味、もう少し淘汰されるのではないかと。

△Airペイ、楽天Pay以上のものは出ないのではないかと。

△38店のうち役員を中心に4～5店は導入したと思う。

△商工会でAirペイとPayPayの説明セミナーを行った。このセミナーには多くの人（30～40名）が参加した。ただし、多くの店で導入には躊躇している。

- △カードでやると金銭の管理ができるが、手数料が大きく個人経営ではできない。
- △年配の店主が多く、反応がよくない。役員会でもほとんど話題にならない。
- △商工会議所がアンケートをとったら加盟店35のうち6軒の回答があり、バイク屋1つが神奈川信金のカードという回答だった。
- △今は手数料無料といっても期間が過ぎればどれくらいになるのかという意見が多い。携帯の縛りと同じなのではないかという不安感。
- △物販店は少ないので商店街の皆さんと一種に勉強しようと動いている。
- △今後は前向きに取り組みたい。商店街の見解を決めて皆に理解してもらうことが必要。
- △理事会で何回かやった反応は、結局個店でやるべきもので、商店街で動くものではないという意見が多い。
- △導入が3割以上いかないのは、認知していないことと、年配の方が多いこと。
- △年配の人は何がキャッシュレスなのか、経緯や利便性も分かっていない。
- △手数料無料でも期限があり様子をみている人多い。
- △有名な観光地ではあるもののキャッシュレス化の導入率が30%と低い理由は、飲食店などはクレジットカードを使える店はあるけれど、年配のご夫婦で経営している方もけっこういて、レジすらつかっていないというところもある。地元の漁師さんから仕入れているお店は売上も仕入れも現金なので、進んではない。

2 . 各キャッシュレス決済事業者の、商店街に対する付加サービスの実態と商店街の感想

キャッシュレス決済事業者の商店街への付加サービスの実態に関する感想をについて、比較的キャッシュレス化が進んでいる商店街とまだ進んでいない商店街に分けてみると以下のようなポイントに付加サービス実態に関する感想を要約することができます。

(1) キャッシュレス化が進んでいる商店街の進捗状況に関する主な意見

- ・若い人はQRコード利用が多いし、年代にもよるが、QRコードの業者がまとまってくれて、使えるようになるといい。
- ・各お店がそれぞれキャッシュレス決済を利用している中で、商店街としてこの業者やシステムと決めると、各個店の取扱業者との兼ね合いが出るので難しい。

(2) キャッシュレス化があまり進んでいない商店街の進捗状況に関する主な意見

- ・販売時にはレジはレジ、端末は端末で操作しているので、レジを2度打つという感じで、レジ業務の簡素化にはなっていない。連動させようとするレジを取り換える必要がある。
- ・慣れないとお客さんが使っているQRコードに素早く対応できない。現金のお客さんもいるので、毎日締めるときにプリントアウトして管理する手間が増えている。
- ・商店街としては中立を守る立場が大事だが、一つの業者を選ぶような検討はしたことはない。ただ勉強会はやった。
- ・商店街としてキャッシュレスを進めようとしても、実質値引きになるようなことを推奨できないので、店舗ごとに独自にやってもらう。
- ・今、事業者と話しているのは、永年の手数料率が問題で、期間中の割引率は問題ではない。手数料補助を活用しても2%台は、まだ高いと思う。そこが一番のネックだと思う。
- ・PayPay、Airペイ、楽天Payは商店街全体でやるとメリットがある。担当が店まで来てデータの打ち込みから手続き・謄本の代理取得までやってくれる。
- ・無料で導入できるとか、キャッシュバックがあるとかに、あまりメリットを感じていない。年齢も高いし、お金に困っている人も少ない。

【キャッシュレス事業者の商店街への付加サービスに関する意見】

○去年の9月、パスタカード社の端末を商店街として推奨した理由は、取扱種類が多いから。

○パスタカードは高島屋やそごうなどで導入されている。この端末があるとWeCHatPay、AlipayやLINEPayなどQR系が3、4種類やNTT系のD払いできるということと、posレジや会計システムと直結で連動できるという利点があった。

○QRコード系で組合に有利になる条件で話を持ってきたのはメルカリだけ。

○QRコードの偽造問題が起きて、信用度の問題として顔認証に移行し始めている。業者の落ち着き具合だけでなく、システムもどんどん新しくなっているので、その移行も見ている。

○売掛金が店舗に入る時期については、各店舗で交渉している。

○若い子はQRコード利用が多いし、年代にもよる感じがする。QRコードの業者がまとまってきて使えるようになるといい。

○各お店がそれぞれキャッシュレス決済を利用している中で、商店街としてこの業者やシステムと決めると、各個店の取り扱い業者とのかねあいが出るので難しいと思っている。

○PayPayの紹介手数料が商店街に123,000円以上入ったので123件くらい登録したことになる。

○小学生がステッカーみて「ここPayPay使える」と言っていたので宣伝効果大きい。

△商工会議所とNTT東日本とネットスターというQRの決済を主にしている会社と連携しているということで、説明会を1月に実施した。内容としては、端末1台ですべてのキャッシュレスに対応するというオールイン型。クレジットカードはVISAとマスターと銀聯、電子マネーは流通系のnanacoとWAON、交通系、QRコードはAlipay、WeCHaTPay、LINEpayが使える。

△販売時にはレジはレジ、端末は端末で操作しているので、レジを2度打つという感じでレジ業務の簡素化ということにはなっていない。連動させようとするレジを取り換える必要があると思う。慣れないとお客さんが使っているQRコードに素早く対応できない。いずれにしろ現金のお客さまもいるわけで、毎日締めるときにプリントアウトして管理するという手間が増えている。

△手数料の割引は商店街でまとめて入るからというのではなく、商工会議所が取りまとめている効果だと思う。市内の事業者がかなり多く入っていると思う。

△手数料の問題もまだキャッシュレスの利用率が低いので思ったほどでもないという声もある。

△導入後のメリットは外国人でコインの違いがわからないのでコインをまとめて出して、金額分をとってくれという人がけっこういる。

△ただ、各種使えるようになると、それぞれにミニプレートなどで使えることを表示しなければならぬ。レジまわりがいっぱいになり、けっこう場所をとられるのが想定外だった。

△決済代行会社の場合は先に端末を返却してもらって、その後解約手続きに2か月くらいかかるかもしれないとのことだった。そうすると2か月カードが使えない状態になる。

△それまでのカード決済業者等の場合に解約を申し出たところ、将来また加盟するということになると手続きが面倒だからそのままにして、どうぞ新しいシステムの方をお使いくださいという対応のところもあった。

△組合としては中立を守る立場が大事なので、一つの業者を選ぶような検討はしたことはない。ただ、勉強会はやった。

△今回、商店街として3割のお店が導入したのは、はまpay。保土ヶ谷区役所と横浜銀行が連携したもので、5月の中旬に話が来た。組合として取り組もうかという話は出たが、そのシステムが合わないお店があるので個店対応とした。交通系はできないこともあってか3割の導入となった。

△商店街としてはスタンプ事業をやっているのが古くなってきたので、はまpayと連動できたらいいなと思っている。

△商店街としてキャッシュレスを進めようとしても、実質値引きになることを勧められないので、店舗ごとに独自でやってもらう。

△今、事業者と話しているのは、永年の手数料率が問題で、期間中の割引率は問題ではない。手数料補助を活用しても2%台は、まだ高いと思う。そこが一番のネックだと思う。

△結局、お客さまのスマホで決済するが、それを店舗側がオンラインで決済が済んだことを知ることができない。高齢の店主にも安心して使ってもらえるものでないと勧められない。

△PayPay推奨の決め手は、(3年間)手数料がかからないこと&積極的な消費者へのキャンペーンを行っていただいた事。

△PayPay、Airペイ、楽天payは商店街全体でやるとメリットがある。担当が店まで来てデータの打ち込みから手続き・謄本の代理取得までやってくれる。

△楽天Pay、Airペイを推奨している理由は、県庁でやった経産省の説明会にでて、全部使えるのが楽天Pay、Airペイだった。交通系も使えるのは楽天Pay、Airペイしかない。今、Airペイで登録すれば、iPadがもらえる。

△無料で導入できるとか、キャッシュバックがあるとかに、あまりメリットを感じていない。年齢も高いし、お金の困っている人も少ない。

△PayPayに聞いてみて、手数料無料なので気持ちがまとまれば試しにやってみようとなるかもしれない。

3. 商店街においてキャッシュレス決済が導入できない理由（導入障壁とその理由）

商店街にキャッシュレス決済が導入できていない理由に関する意見について、比較的キャッシュレス化が進んでいる商店街とまだ進んでいない商店街に分けてみると以下のようなポイントに要約することができます。

（1）キャッシュレス化が進んでいる商店街の進捗状況に関する主な意見

- ・店主の高齢化による操作の不安や抵抗がある。せっかくの売上も操作ミスで売上にならないのではという心配がある。お客さまも高齢化しているので要求もされない。
- ・QR決済などは、手数料負担が9か月間は無料としているところが多いが、それも微妙な感じで、期間終了後どうなるのかわからないことが導入に前向きになれない一因だろう。
- ・買い物客を見ていると、単価が安い商品ほどQRコードや交通系のカードを使いたがる。それで手数料を取られるとなると割に合わない。
- ・飲食店で導入しているのはレジがあるところ。ラーメン屋さんなど常に油が回っているところは機械がだめになるので導入しづらい。
- ・魚屋とか手が濡れている職業は、機械がだめになってしまう。スーパーみたいなところはいいけど、対面商売でやっている生鮮はまず無理だろう。

（2）キャッシュレス化があまり進んでいない商店街の進捗状況に関する主な意見

- ・消費税の軽減税率も該当する店舗がないのでレジを変える必要もない。また、新しいのを導入しても使い方を覚えられないということになる。ここの商店街は生鮮3品のお店がそろっているのが特徴だけど、手が濡れる商売はなおさら使い慣れたものを変えたがらない。
- ・商店会にしても個店にしても40もある業者リストから選んでといわれても選びようがない。商店会として個店にお勧めする以上は、きちんとした業者やサービスでないといけないと思っている。商連かながわなどが業者やシステムの推薦をしてくれ、その中から選ぶというのがいい。
- ・導入に躊躇している理由は、客単価が少額であることもあるし高齢の店主が多い。消費税だけでなく、面倒くさいことをやるなら後継ぎもいないし店を閉めるいい機会と考える店が1割はあるのではないか。手続きが簡単や多少のメリットがあってもやらない。

- ・国・行政に期待する支援は、やはり手数料の軽減。
- ・導入してもお客さんが使える店（業種）が少ない。
- ・個店の事情、性格による。現金商売だから中身を捕捉されるのではないかという心配もある。

【キャッシュレスが商店街に導入できていない理由に関する意見】

- 手数料補助もインセンティブにならない。端末代の補助も使用しなかった。1万円くらいなので自前でやってしまったほうが楽。手数料の1/3負担でも2%は払わなければならない。この補助も使うかどうかは実際に発生した手数料の金額を見て少額なら使わないのではないかと。
- キャッシュレスに対応しないというお店は、利幅が少ないお店。当会のポイントカード事業に参加しているお店はすでに1.8%かかっている。それとクレジットカードなどと併用すればプラス3.25%で5%の手数料負担となってしまう。
- 店主の高齢化による操作の不安や抵抗がある。せっかくの売上も操作ミスで売上にならないのではという心配。お客さまも高齢化しているので要求もされない。
- キャッシュレスにすれば店舗側もレジ業務や売上管理の面倒はなくなるというイメージだけど、QRはそうでもない。レジでやっているのと変わらない。
- 今後は人が操作しなくてもバーコードを読み込んで決済できるようになるのではないかと。
- 国の制度の手数料補助は手間ばかりかかるので、やめようという流れになっている。各お店が月1億円とか高額で動いたらわかるが、仕事だけでも大変なのに、月にわずかの金額のことで事務の手間はかけられない。行政の書類は大変だし、費用対効果として割に合わない。
- 導入してからのメリットデメリットはこれからわかってくると思う。
- 行政の支援内容について1か月に1回定例会があるので、来ていただいて説明してほしい。
- 旅先のラーメン店に手数料はどれくらいだったら導入しますか？と尋ねたら1%と答えてくれた。
- 手数料負担が9か月間は無料というのも微妙な感じで、その後、どうなるのかわからないことが導入に前向きになれない一因だろう。

- 各種補助事業について民間企業なら説明に来ているのに、行政はそういう点がない。
- 組合として方針を出さなくても、便利だと思えばみんなやるし、だめならやらなくなる、ということではないか。高齢などの理由で導入に否定的だという話を聞いたりするが、高齢者でもスマホを使っている人は多くなってきているし、慣れの問題だと思う。
- クレジットやWAONで慣れていてある程度理解しているので今回あまり問題にならなかった。
- 踏ん切り付かない店には、1回入って経験だけはしておきなさいと言っている、後はお客さんが魅力を感じれば使うということで、商店街は窓口を広げておけばいい。
- 1つに絞ったのは会員のために足がかりを作っておくということ。
- 店主が高齢化しているので商店会の方で指導していかないとだめ。
- PayPayは1万円超えたら即入金となる。今はいいが今後入金手数料がかかってくる場合があるので、1か月に1回にするなど個別に対処することになる。
- 高齢の経営者はこういう話は引いてしまう。若い人の店は積極的。
- 客はインストールしてあっても使うのが恥ずかしい、領収書がでないのがいやだという人もいる。
- △買い物客を見ていると、単価が安い商品ほどQRコードや交通系のカードを使いたがる。それで手数料を取られるとなると割に合わない。
- △導入を拒んでいるお店の特徴は、八百屋とか日銭商売のところ。話も聞く雰囲気もない。
- △飲食店で導入しているのはレジがあるところ。ラーメン屋さんなど常に油が回っているところは機械がだめになるので導入しづらい。
- △魚屋とか手が濡れている職業は、機械がだめになってしまう。スーパーみたいなところはいいけど、対面商売でやっている生鮮はまず無理だろう。
- △レジ周りに機械類が増えて場所をとってしまうこともデメリット。

△手数料の還元補助も具体的にどう手続きをするのか、レジや端末もどれが対象なのかなど、わかりづらい。

△国の制度で各種補助があるのは各店舗も知っている。しかし、壊れてもいないレジをなぜ交換しなければいけないのかということ。複雑になるだけでやりにくくなるだけ。

△正直に言えば、今の補助金は中途半端で税金の無駄使いという声も多い。

△キャッシュレスもこれまでの現金取り扱いがただ置き換わるだけなら意味がないのでは。ポイントが付くからお客さまには有利というだけではどうか。導入して売上効果があるのはPayPayだけ。

△業者が商店街や店舗を回っているということも聞かすが、当商店街には来ていない。お客さんからも使えないの？ と聞かれることもない。

△消費税の軽減税率も該当する店舗がないのでレジを変える必要もない。また、新しいのを導入しても使い方を覚えられないということになる。ここの商店街は生鮮3品のお店がそろっているのが特徴だけど、手が濡れる商売はなおさら使い慣れたものを変えたがらない。

△仕入が現金商売では、売上が入るのは10日も後ではもたないという声も聞く。

△年配者はカードを使う習慣がなかったりするので、口座情報を悪さされて口座の残高が減るんじゃないかという年配者の理事の声があった。

△補助金の制度についてはあることは知っている。ただ、どのようにすればいいのかがわからない。

△レジの補助にしても軽減税率とキャッシュレスの対応とがわかりづらい。

△商店会にしても個店にしても40もある業者リストから選んでといわれても選びようがない。商店会として個店にお勧めする以上は、きちんとした業者やサービスでないといけないと思っている。商連かながわなどが業者やシステムの推薦をしてくれ、その中から選ぶというのがいい。

△商店会を通して導入すれば、手数料の割引など、こうしたメリットがあると勧められることで、商店会に加入しているメリットを感じてもらえると加入率もあがる。商連かながわとして、県内をまとめてほしいと思う。

△キャッシュレス業者の手続きに3か月くらいかかると聞いているので、日程的には6月中旬に手続きしないと10月のスタートに間に合わないことになる。この状況では手続きできないし、最悪いつまでにすればいいのか最初のスタートに遅れずに済むのか教えてほしい。

△今後手数料化されると利益率が下がるなどのデメリットがあるかもしれません。また、キャッシュレスで決済された取引の経理処理が、個店にとっては（複雑になり）負担のようです。

△「必ずしもキャッシュレス化」を進める必要はないと思います。

△このエリアは東急系カードの利用者が多いので、それを使えないと導入の意味がない。

△カード利用者はGoogleで当店を閲覧した状況がわかり、ネットで調べて当店に来たお客さまなのかがわかる。

△導入に躊躇している理由は、客単価が少額であることもあるし高齢の店主が多い。消費税だけでなく、面倒くさいことやるなら後継ぎもないし店を閉めるいい機会と考える店が1割はあるのではないかと。手続きが簡単ということや多少のメリットがあってもやらない。

△残り的人達は周りの状況を見ている、低単価では手数料云々でなく時間ももったいない。

△国・行政に期待する支援は、やはり手数料の軽減。

△店主もキャッシュレスを使っていないし、お客さんにも説明できない。

△インバウンド客への対応という点では大切だということは分かっているが、外国人が来ても接客に困ってしまうというのが現実である。

△パソコンなどについて商店街のなかで、若い店主が困ったお店をサポートするような体制づくりにも取り組んでいる。

△導入してもお客さんが使える店（業種）が少ない。

△興味がある店は自分でやっている。

△個店の事情、性格による。現金商売だから中身を捕捉されるのではないかと心配もある。

△高齢者の客は使わない、一番大きいのは手数料かかるので踏み切れない。

△セキュリティーに不安がある。

△消費税還元でも、大企業は当然やっているののでやっていない小さな店より安くなり、客が益々離れていく可能性がある。

．まとめ

<アンケート結果のまとめ>

【景況感について厳しい見方をしている商店街は半数を超えている】

- ・商店街の景況感は、「やや悪い」と「悪い」の合計（56.2%）が「良い」と「やや良い」の合計（14.0%）を大きく上回る厳しい状況にあるとの見方をしています。
- ・また今後の活性化の見通しについても厳しい見方をしています。

【7割を超える商店街がキャッシュレス決済導入店は3割以下とみている】

- ・キャッシュレス決済の導入状況は、調査時点（令和元年5月）ではまだまだこれからという状況にあり、キャッシュレス決済導入店は「ほぼない」という商店街が40.6%あり、3割程度以下である商店街は全体の7割を超え73.4%にのぼっています。
- ・そのなかで「ほぼ全て」の店が導入しているという商店街は64商店街中4つ（6.3%）ありました。

【導入済のキャッシュレス決済で「クレジットカード」が9割台、「QRコード」はまだ60%台】

- ・キャッシュレス決済の種類について、「クレジットカード」が一番多い（91.9%）ものの、「QRコード決済」（64.9%）や「交通系ICカード」（62.2%）が伸びてきていることがわかりました。
- ・そのうちのQRカード決済では、「PayPay」が圧倒的に多く（87.5%）導入されており、他のQR決済の種類とは大きな差がありました。

【キャッシュレス決済の最も多い導入理由は「お客様の利便性向上」】

- ・キャッシュレス決済を導入した最大の理由・メリットは「お客様の利便性向上」（87.5%）と考えている商店街が多い。
- ・しかし商店街としてキャッシュレス決済導入を推奨しているかどうかについては、「推奨している」（46.9%）商店街が半数以下であることがわかりました。

【キャッシュレス決済導入を推奨する商店街は4割強で、推奨しているのはQRコード】

- ・キャッシュレス決済導入の商店街としての推奨状況については、「推奨している」商店街は46.9%にとどまっていることがわかりました。
- ・そのなかで「推奨している」または「検討している」キャッシュレス決済の種類については、QRコード決済が一番多く77.3%、次いで多いのはクレジットカードの68.2%でした。
- ・クレジットカードで推奨または検討している具体的種類では、あまり大きな差はありませんが、「ビザ」（70.0%）、「マスター」（63.3%）、「JCB」（63.3%）、「アメリカンエキスプレス」（50.0%）などが過半数を占めています。交通系ICカードでは「Suica」（72.7%）、「PASMO」（59.1%）が多く、電子マネーでは「楽天Edy」と「nanaco」が共に50.0%で一番多く、QRコード決済では「PayPay」が70.6%と一番多く、次いで「LINEPay」（26.5%）、「楽

天Pay」(14.7%)などで、他の種類は一桁台の割合にとどまっています。

【商店街のキャッシュレス決済の推奨メリットは「紹介手数料」など】

・キャッシュレス決済を推奨して商店街が得られる特典やサービスでは、「紹介手数料」、「機器導入費用」、「手続き」などの特典・サービスが多くなっています。

【決済手数料が高いことがキャッシュレス決済導入の障害に】

・商店街が考えているキャッシュレス決済導入の障害やデメリットについては、「店舗が負担する決済手数料が高い」というのが一番多く64.1%を占めています。次に多いのが「入金までの時間がかかり店舗の運転資金に支障が生じる」(43.8%)と「現金決済で特段の支障を感じていない」(43.8%)でした。

【国の「キャッシュレス・消費者還元事業」に対する認知度は約7割】

・国の「キャッシュレス・消費者還元事業」に対する認知度については、「知っている」と回答した商店街は70.3%でした。「知らない」との回答は21.9%と2割ほどですが、回答者が商店街の役員クラスの方であることを考えれば必ずしも少ないとは言いきれません。

・商店街としてキャッシュレス決済導入に関して期待する行政の支援としては、「決済端末の導入費用への支援」(48.4%)、「キャッシュレス決済に関する情報提供」(39.1%)が主なものです。

<ヒアリング結果のまとめ>

【キャッシュレス化が進んでいる商店街では「現金との二度手間」、「遅い売上金の回収」が課題に】

・商店街におけるキャッシュレス決済導入の進捗状況についての商店街の意見としては、比較的キャッシュレス化が進んでいる商店街では、もともとクレジットカード等への対応が行われていたことがわかりました。

・そんななかでも「キャッシュレス客と現金客が混在している」「売上管理においてに二度手間になっている」「手数料が高い、売上金の回収が遅い」「クレジットカードの場合は審査がある」などがさらなる普及の進捗を鈍らせていることがわかりました。

【キャッシュレス化が進んでいない商店街は「先行き不透明」、「高い決済手数料」がネックに】

・キャッシュレス化が進んでいない商店街のキャッシュレス決済導入の進捗状況についての意見としては、「キャッシュレス化は個店でやるべきもので商店街で動くものではない」との考え方が根強くあることがわかりました。

・手数料問題で「今は無料だが期間が過ぎればどのくらいになるか不安」と思っており、さらには「キャッシュレスを進めたくても物販店がない、高齢者が多い」などの理由で進められないという意見が多く聞かれました。

【組織として動いている商店街と個店の選択に任せる商店街にわかれる】

- ・キャッシュレス事業の付加サービスや事業者選択についての意見としては、基本的なスタンスとしては「各お店がそれぞれキャッシュレス決済を利用している中で、商店街としてこの業者やシステムと決めると、各個店の取扱業者との兼ね合いが出るので難しい。」ということでした。
- ・しかし商店街によっては積極的な推奨活動を行っていることもわかりました。

【キャッシュレス決済が導入できない理由は、「決済手数料」、「先行き不安」、「高齢化」、「お店の業種特性」の4つの問題点に集約できます】

- ・商店街にキャッシュレス決済が導入できない理由については、かなり見えてきました。具体的な導入障害理由としては、大きく分けると4つ、「決済手数料問題」、「先行き不安問題」、「高齢化問題」、「お店の業種特性問題」があります。
- ・手数料問題は「小売店の少ない利幅（例えば3%程度）のなかで3%を超える決済手数料は払えない」、つまり「決済手数料が高い」などです。
- ・先行き不安問題は「今は手数料が安く抑えられていたり、無料だったりするが、期間が過ぎればどのくらいになるか不安」などということです。
- ・そして高齢化問題は「店主の高齢化でキャッシュレス決済機器の操作に不安がある」「お客様も高齢客が多い」などです。
- ・そしてお店の業種特性問題として「魚屋など手が濡れている職業は機械がダメになってしまう」「ラーメン店も油が飛び油っぽくなる」などの理由で導入が難しいことがわかりました。

平成 31 年度（令和元年度）神奈川県商店街実態調査票（アンケート）

公益社団法人商連かながわ

◎ 貴商店街についてご記入ください（記載情報の変更がある場合はご訂正ください）

商店街（会）名		記入者	氏名： 電話番号：
所在地		TEL FAX	
ホームページ		メール	
立地環境	<input type="checkbox"/>	1. 駅前・繁華街 2. 駅近隣型商店街 3. オフィス街 4. 住宅近隣型商店街 5. ロードサイド 6. 観光地	
商店街 タイプ	<input type="checkbox"/>	1. 近隣型（最寄品店中心で地元の方が日用品等を徒歩・自転車等で日常的に買物する商店街） 2. 地域型（最寄品店、及び買回品店が混在し、近隣型よりやや広い範囲から来街する商店街） 3. 広域型（百貨店、量販店等を含む大型店があり、最寄品店より買回品店が多い商店街） 4. 超広域型（百貨店、量販店等の大型店が有り、有名専門店中心で遠距離来街者が買物する商店街）	

◆ 景況感について

項目 1. 貴商店街の最近の景況感について教えてください。（当てはまるもの、一つだけ〇印）

- ① 良い（繁栄している） ② やや良い（回復してきている） ③ どちらともいえない（わからない）
④ やや悪い（停滞している） ⑤ 悪い（衰退している）

項目 2. 商店街活性化の見通しについて教えてください。（当てはまるもの、一つだけ〇印）

- ① 良くなっていく ② やや良くなっていく ③ 変わらない
④ やや悪くなっていく ⑤ 悪くなっていく

◆ キャッシュレス決済について

○キャッシュレス決済に関することについて伺います。下記の説明をお読みいただいてからご回答ください。

- ・キャッシュレス決済とは、現金なしにモノやサービスを買うことをいいます。
- ・身近なキャッシュレス決済としては、**クレジットカード**や**電子マネー**など現金を使わずに支払いや受け取りを行う決済方法があります。
- ・また、急速に普及している**コード読み取り型**は、店頭で置かれたQRコードをスマートフォンで読み取ったり、スマートフォンにQRコードやバーコードを表示させ店舗側の端末等で読み取り、支払いを行う方式です。（※各社の専用アプリ等を使用します）

項目3. あなたの商店街のエリアにある店舗でキャッシュレス決済を導入している店舗はどれくらいありますか？ [会員・非会員問わず、チェーン店等も含まれます] (一つだけ選んで○印)

導入している店舗は、

- ① ほぼない 項目4へ
- ② 3割程度
- ③ 5割程度 項目3-aへ
- ④ 7割程度
- ⑤ ほぼ全て

項目3-a. 前項で②～⑤を選んだ商店街にお伺いします。

キャッシュレス決済を導入している店舗のうち、概ね3割以上の店舗が導入している、キャッシュレス決済の種別は何ですか？

当てはまるもの、すべてに○印	当てはまるもの、すべてに○印	その他の場合は下記に記入
① クレジットカード ()	a. ビザ () b. マスター () c. アメリカンエキスプレス () d. ダイナース () e. JCB () f. 銀聯 () g. 新韓 ()	
② 交通系ICカード ()	a. Suica () b. PASMO ()	
③ 電子マネー ()	a. 楽天Edy () b. nanaco () c. WAON () d. iD () e. Quick Pay ()	
④ QRコード決済 ()	a. LINE Pay () b. Pay Pay () c. 楽天Pay () d. Origami Pay () e. メルペイ () f. はまpay ()	
⑤ その他 ()	※具体的に ()	—

項目4. すべての商店街にお伺いします。キャッシュレス決済を導入した理由・メリットは何だと思えますか？ (当てはまるもの、すべてに○印)

- ① お客様の利便性向上
- ② 訪日外国人観光客（インバウンド）への対応
- ③ 店舗の生産性向上（例えば、レジ現金残高確認時間の節減、釣り銭のやり取り等現金取り扱い時間の短縮、レシート発行の効率化、人手不足対策など）
- ④ その他 [具体的に] ()

項目5. すべての商店街にお伺いします。商店街としてキャッシュレス決済の導入を推奨していますか？

- ① 推奨している 項目5-1と5-2へ
- ② 推奨していない 項目6へ
- ③ 検討中 項目5-1へ

**項目5-1. 前項で「① 推奨している」または「③検討中」を選択された商店街にお伺いします。
そのキャッシュレス決済の種別は何ですか？**

当てはまるもの、すべてに○印	当てはまるもの、すべてに○印	その他の場合は下記に記入
① クレジットカード ()	a.ビザ () b.マスター () c.アメリカンエキスプレス () d.ダイナース () e. J C B () f.銀聯 () g.新韓 ()	
② 交通系 I C カード ()	a.Suica () b.PASMO ()	
③電子マネー ()	a.楽天Edy () b. nanaco () c. WAON () d. iD () e. Quick Pay ()	
④QRコード決済 ()	a.LINE Pay () b.Pay Pay () c.楽天Pay () d.Origami Pay () e.メルペイ () f.はまpay ()	
⑤その他 ()	※具体的に ()	—

**項目5-2. 前々項で「① 推奨している」を選択された商店街にお伺いします。そのキャッシュレス決済を推奨して商店街が得られる特典やサービスがありましたら教えてください
(例:加盟店を1店増やすごとに商店街に手数料1500円もらえる、等)**

サービス名:	特典やサービス:
サービス名:	特典やサービス:

～ 以降の設問は、すべての商店街にお伺いします ～

項目6. 商店街として、キャッシュレス決済の導入の障壁・デメリットとなると考えているものは何ですか？(当てはまるもの、すべてに○印)

- ① 店舗が負担する決済手数料が高い
- ② 決済端末の導入費用が高い
- ③ 入金までの時間がかかり店舗の運転資金に支障が生じる
- ④ 導入しても決済端末の操作等を適切に行う自信がない
- ⑤ 導入してもキャッシュレス決済の利用が見込めない
- ⑥ 現金決済で特段の支障を感じていない
- ⑦ その他 [具体的に]

()

項目7. 商店街として国の「キャッシュレス・消費者還元事業」について知っていますか？

- ① 知っている
- ② 知らない
- ③ その他 [具体的に] _____)

項目8. 商店街としてキャッシュレス決済導入に関して期待する行政の支援は何ですか？(当てはまるもの、すべてに○印)

- ① 決済端末の導入費用への支援
- ② キャッシュレス決済に関する情報提供
- ③ 支払いサービス事業者(キャッシュレス決済事業者)とのマッチング
- ④ その他 [具体的に] _____)

項目9. 商店街としてのキャッシュレス決済導入に関するご意見を自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました！

ご回答はFAX:0120-972-694まで、お送りください(5/31まで)

発 行 公益社団法人 商連かながわ
〒231-0015 横浜市中区尾上町5-80
TEL : 045-633-5184
FAX : 045-633-5185
<http://www.shotengai-kanagawa.com>
e-mail : info@shotengai-kanagawa.com
