

# 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）結果概要版

公益社団法人商連かながわ

## ．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。)

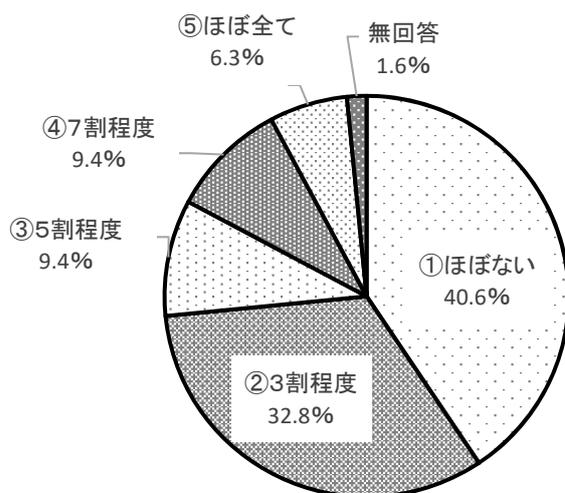
## (4) 表記

- ・ 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。

## ．アンケート結果のまとめ

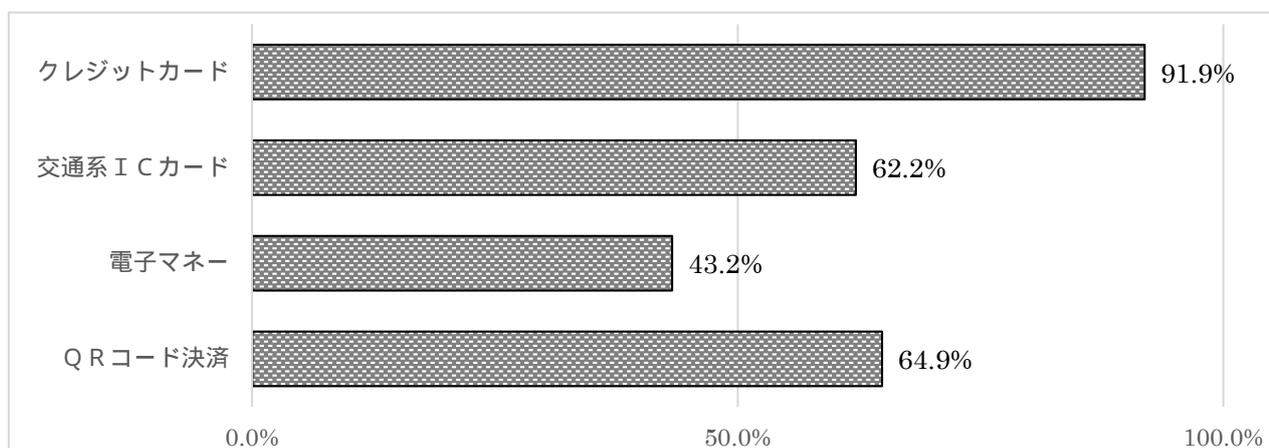
### 【7割を超える商店街がキャッシュレス決済導入店は3割以下とみている】

- ・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。



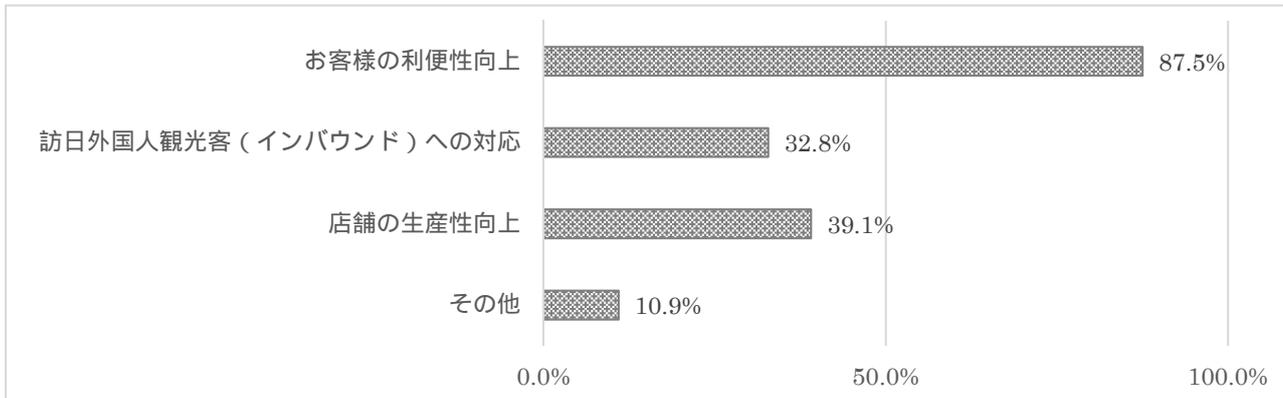
### 【導入済のキャッシュレス決済で「クレジットカード」が9割台、「QRコード」はまだ60%台】

- ・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。



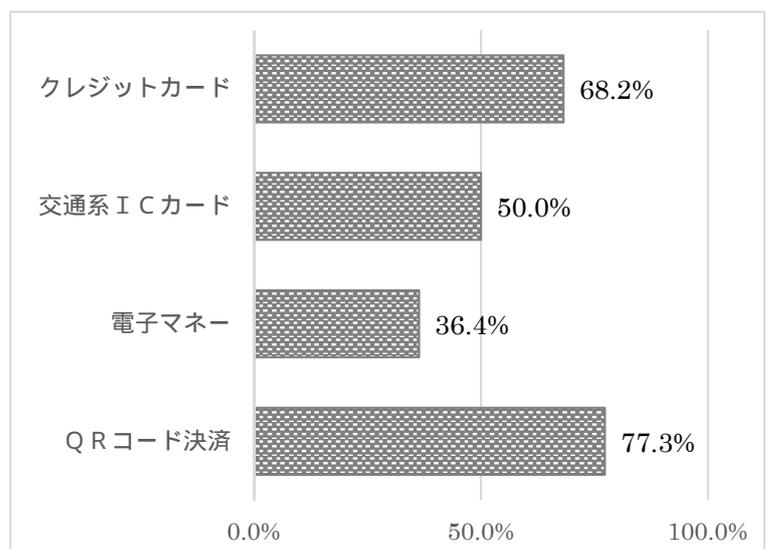
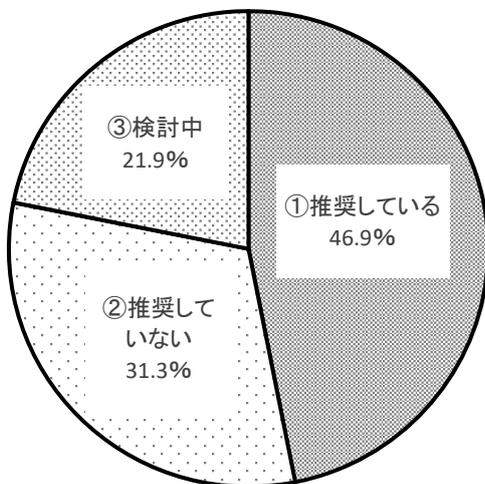
### 【キャッシュレス決済の最も多い導入理由は「お客様の利便性向上」】

- ・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】

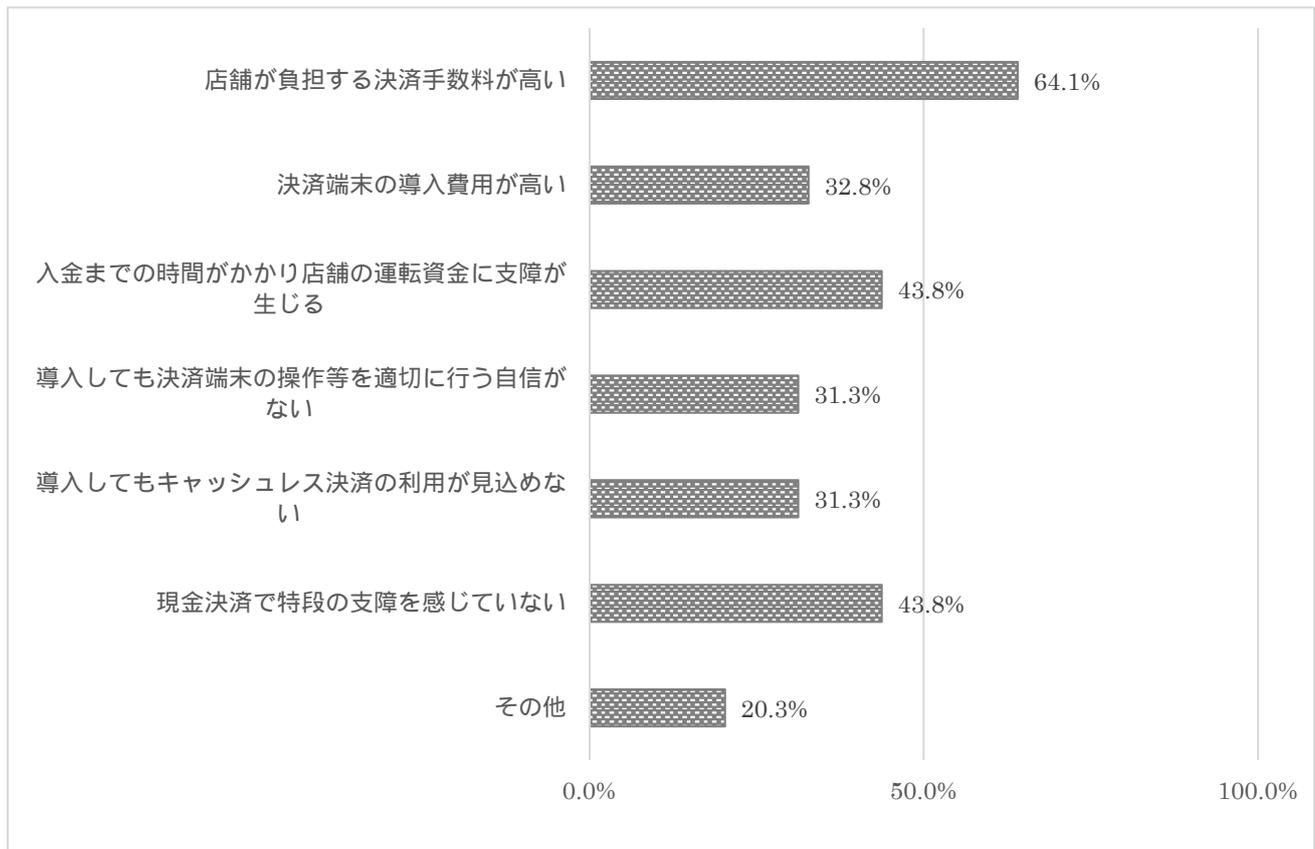
- ・キャッシュレス決済を推奨して商店街が得られる特典やサービスでは、「紹介手数料」、「機器導入費用」、「手続」などの特典・サービスが多くなっています。

#### 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。

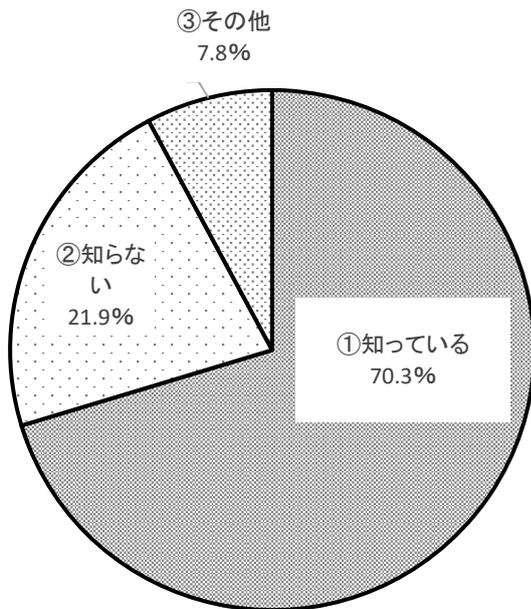
### 【決済手数料が高いことがキャッシュレス決済導入の障害に】

- ・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「売上管理の二度手間」、「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。
- ・手数料問題では「今は低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」という声があり、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「今は無料でも期間が過ぎればどのくらいになるか不安」などです。
- ・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。