

## 関西における『キャッシュレス』の取組実態と新たな兆し

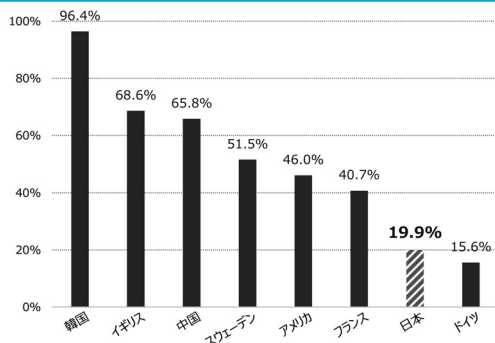
令和元年8月、近畿経済産業局は「関西における『キャッシュレス』の取組実態と新たな兆し」と題し、関西の中小小売・サービス事業者を中心に、地域におけるキャッシュレス決済導入の取組事例や新たな生産性向上につながる動きを取りまとめました。調査によると、キャッシュレスの導入により売上増加や客単価の増加による収益面のメリットや、現金管理コストの低減、オペレーション時間の短縮などのコスト面のメリットなど生産性向上に繋がる効果が見られました。

### 1. キャッシュレスの現状認識

#### (1) 世界のキャッシュレス動向

世界各国のキャッシュレス決済比率（2016年）の比較を行うと、韓国の96.4%を筆頭に、キャッシュレスが進展している国では40%～60%台であるのに対して、日本は19.9%にとどまっている。（図1）

図1：各国のキャッシュレス決済比率の状況（2016年）

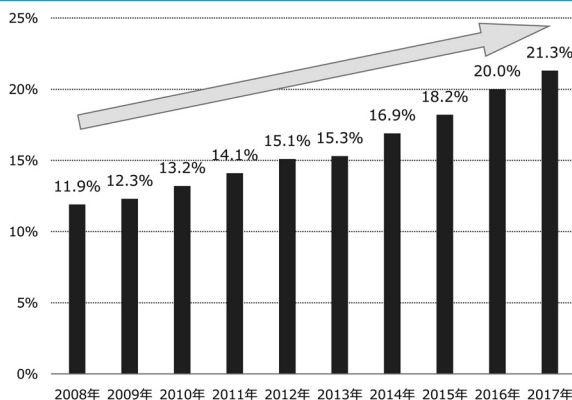


出典：近畿経済産業局「関西における『キャッシュレス』の取組実態と新たな兆し」より

#### (2) 日本のキャッシュレス決済比率推移

国内のキャッシュレス比率は2008年より9.4ポイント上昇し、2017年時点では21.3%となった。

図2：日本の民間最終消費支出に占めるキャッシュレス支払額の比率の推移



出典：近畿経済産業局「関西における『キャッシュレス』の取組実態と新たな兆し」より

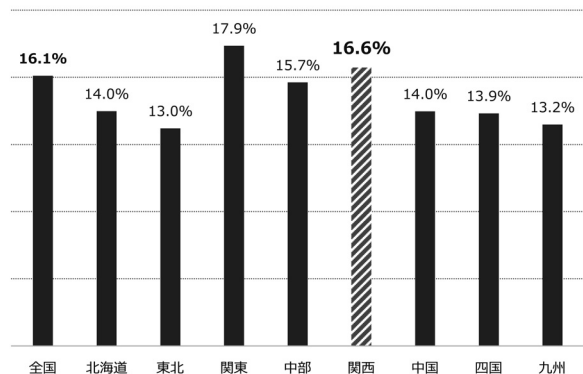
ている。（図2）

#### (3) 関西のキャッシュレス比率

関西の小売販売に占めるキャッシュレス比率（2014年度）は16.6%で、全国の16.1%を上回っている。（図3）関西の各府県における同比率では、兵庫県17.5%、大阪府17.4%、京都府16.5%、奈良県16.3%、滋賀県15.7%、福井県10.6%、和歌山県10.3%と大きな差がある。（図不掲載）

「今後のキャッシュレス決済比率の予測推測」では、今後も堅調にキャッシュレスは浸透していくと見ている。また、代表的な検索エンジンでのインターネット検索頻度推移から見ても「キャッシュレス」の関心度は日増しに増加。「キャッシュレス・ビジョン」（経済産業省）では、大阪・関西万博の開催される2025年までにキャッシュレス決済比率を40%程度まで上昇させることを目指している。

図3：日本の小売販売に占めるキャッシュレス決済の比率（2014年度）



出典：近畿経済産業局「関西における『キャッシュレス』の取組実態と新たな兆し」より

### 2. 調査から見たキャッシュレス導入の実態

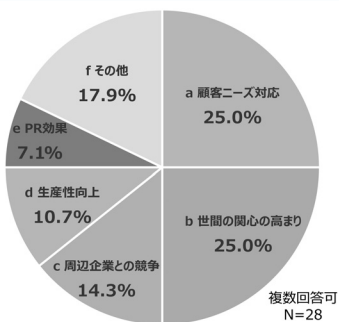
#### (1) 調査対象法人のキャッシュレス決済比率

調査対象事業者 15 社（近畿経済産業局管内に本社を構え、実店舗でキャッシュレス対応している事業者）の 2/3 が 2017 年の国内のキャッシュレス決済比率（21.3%）を下回っている。国内のキャッシュレス決済比率が大きく前進するためには、中小・小規模事業者へのキャッシュレス決済の一層の浸透が重要となる。（図不掲載）

## （2）キャッシュレス導入のねらいと効果

導入のねらいは「顧客ニーズ対応」「世間の関心の高まり」「周辺企業との競争」といった外的要因で、消費者のキャッシュレス対応ニーズに合わせることを目的として導入を決めた事業者が多く見られた。（図 4）

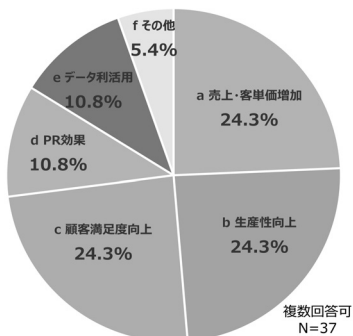
図 4：キャッシュレス導入のねらい



出典：近畿経済産業局「関西における『キャッシュレス』の取組実態と新たな兆し」より

導入の効果は「売上・客単価増加」「生産性向上」「顧客満足度向上」がそれぞれ 25% 近くの回答を占め、「現金管理コストの削減」「レジ時間短縮による業務効率の改善」のようなコスト削減に繋がる効果もあり、事業者の半数近くが収益力向上に大きな効果があると回答した。（図 5）

図 5：キャッシュレス導入によって得られた効果

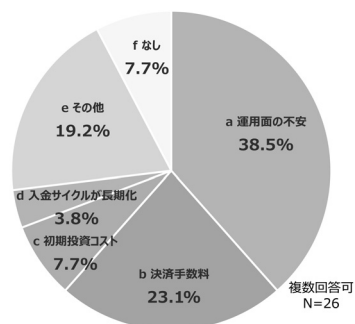


出典：近畿経済産業局「関西における『キャッシュレス』の取組実態と新たな兆し」より

（3）キャッシュレス導入における課題と解決策  
導入の課題は「運用面の不安」が 40% 近くを占め、決済手数料の負担を課題と認識している事業者も多い。（図 6）

課題の解決策は導入時に課題と認識されていた「運用面の不安」については、慣れることで大半が解消。また、「決済手数料」については導入のメリットが上回るといった意見が多かった。

図 6：キャッシュレス導入時の課題



出典：近畿経済産業局「関西における『キャッシュレス』の取組実態と新たな兆し」より

（4）キャッシュレスの取り組みがもたらす新たな兆し  
キャッシュレスを単なる決済手段の一つとして留めることなく、完全キャッシュレスを切り口とした新たな付加価値創出に取り組む事例や効率化をより一層進展させた事例、決済データ・利用客の購買動向を分析し、自社のマーケティング等に活用する事例などがあつた。

また行政においても、キャッシュレスを地域全体で一体的に推進している地域や、行政の取組イベントに連動するポイント付与制度を導入し地域振興を推進している地域があつた。

### 【導入企業の「完全キャッシュレス」のねらい・効果】

- ①現金管理に係る事務負担・コストの削減  
釣銭準備やレジ締め作業が不要となり、生産性が一段と向上
- ②接客サービス等への集中  
現金管理業務が削減されるため接客等の本来業務に集中
- ③同業他社との大きな差別化  
「完全キャッシュレス」と際立たせることで世間から関心を集めた
- ④キャッシュレス決済データの収集・活用  
決済データ・利用客の購買動向を分析し、自社の販促活動に利用することでキャッシュレス導入の付加価値が向上

（八木陽子）