

静岡におけるキャッシュレス化推進による 誘客力の強化に関する調査研究

(研究代表者)

静岡産業大学 経営学部

教授 天野利彦

1. 研究の概要

本研究は、現地調査及びアンケート調査により、静岡と中国（青島）におけるキャッシュレス化の現状と今後の展開と課題について明らかにしたものである。中国大陸においてはキャッシュレス化が進展しているものの、日本国内、特に静岡県においては浸透状況に遅れがみられる。そこで、中国の事例を調査し、キャッシュレス化が進展している要因を突き止めるとともに、静岡県内でキャッシュレス化が浸透していない原因を調査した。そして、両者の事例を比較することによって、今後、静岡県内でキャッシュレス化を普及していくための施策の検討を行った。

2. 研究の方法

(1) ウェブでの情報収集と分析

ウェブにおいて、先行研究の論文を収集してからレビューし、雑誌および新聞記事を収集・分析を行った。

(2) 現地調査

現地調査では、日本および中国の観光業、流通業、サービス業、飲食業に訪問し、聞き取り調査を行った。そして、クレジットカード決済やモバイル決済も多く体験した。また、現地の消費者に対するヒアリング調査を実施した。

(3) アンケート調査

最後に、日本および中国の消費者におけるキャッシュレス決済の消費ニーズを明らかに

するため、アンケート調査を実施した。アンケート調査は、留置法、インタビュー法を実施した。

3 研究の成果

(1) 静岡県内の現地調査

静岡県内の現地調査は、個人商店や茶店、タクシーなどを中心に実施した。その結果、キャッシュレス化は、さほど浸透していないことがわかった。その主な理由は、キャッシュレス化のシステムを導入することの煩雑さや手間、利用手数料の問題であった。さらに、裏に隠されたもう一つの理由は、いわゆる「日銭商売」である個店が多く、キャッシュレス決済では入金時期が一ヶ月後などというケースがあり、その間、立て替えておくことで経営が圧迫されるといった事情があることも明らかになった。またキャッシュレス決済実施店でも、従来のクレジットカードの決済システムを導入しているケースは多いものの、交通系電子マネーやPayPayなどのモバイル決済を導入しているケースは少なかった。

(2) 中華人民共和国山東省青島市での現地調査

中国青島の現地調査では、個店、飲食店、タクシー、商業施設、観光地などの調査を実施した。調査した施設の大多数は、キャッシュレス化が浸透している状況であった。WeChatPayなどが中心ではあったが、クレジットカード、銀聯カードなども併用することは可能であった。また、国営の観光地などでは、入場料やお土産などは現金払いのみという施設もあった。しかしながら、今後キャッシュレス決済を導入する方向で現在検討中であるといった回答を得ることができた。また、青島ビール博物館は、外国人観光客以外は、無人端末に携帯電話をかざして決済し入場する方式が採用されており、中国人はスマートフォンさえあれば簡単に決済して入場可能となっていた。また、中小の個店などもWeChatPayに代表されるモバイル決済が導入されており、麺一杯食べただけでもモバイル決済が可能となっていた。しかしながら、弊害もあり、外国人観光客が来店した場合には、中国国内の引落し銀行口座や中国国内の電話番号が必要なこともあり、WeChatPayなどのアカウントを取得することが難しく、簡単にキャッシュレス決済ができない状態となっていたほか、現金を出した場合でもお釣りが無いなどの状態で決済に困難を感じるケースも少なくなかった。

(3) 京都市・宇治市での現地調査

京都および宇治での現地調査は、流通業、飲食業、サービス業、観光業の調査を実施した。静岡県内と比べるとキャッシュレス化が浸透していることがわかった。一部の個人タクシーでは、現金払いのみというケースもあったが、それは、システムの導入に費用が掛かるほか、決済手数料も組合ではなく個人持ちであるといった部分においてリスクを背負うことは厳しいという判断であるとのことであった。一方、流通業、飲食業、サービス業、観光業では、その多くがキャッシュレス決済に対応しており、現金を持ち歩かなくても観光は可能となっていた。クレジットカードとPayPayに代表されるモバイル決済が中心ではあったが、

一部では、Suica などの交通系電子マネーに対応している店舗も存在した。関東地方では、交通系電子マネー決済が主流となっていたが、関西地方では、クレジットカードやモバイル決済が一般的であった。

また、ホテルなどはネット予約時にクレジットカード決済しておくケースが多く、チェックアウト時には、領収書を手渡されるのみの簡単なものとなっていた。今回の京都・宇治での調査で明らかになったことは、チェーン展開していたり大手企業であったりする場合には、どのキャッシュレス決済も利用可能であることが多いが、個人営業の店舗やタクシーなどでは、一部のキャッシュレス決済に対応しているか、現金のみであるという状況であった。

(4) アンケート調査

①アンケート調査の実施状況

2019年12月10日から25日までに、静岡県において、事業者112社、消費者153名にアンケート調査を実施し、分析を行った。

②アンケート調査の結果

このアンケート調査分析により、静岡県における事業者側および消費者側のキャッシュレス決済の現状と課題を明らかになった。それぞれの課題を解決するため、行政の関与や補助金の導入が不可欠であることも明らかになった。


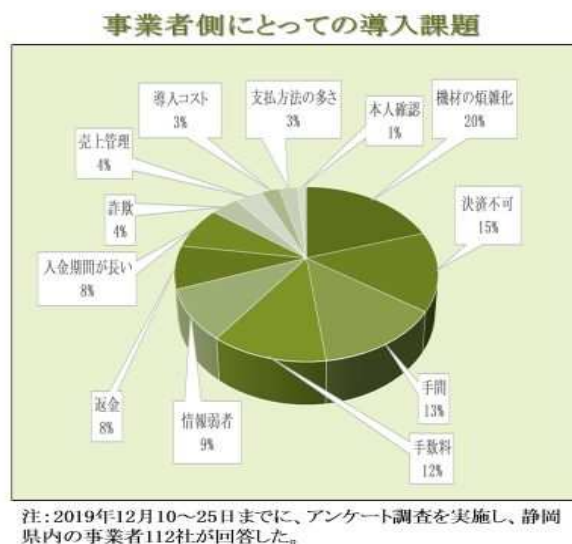
静岡県のキャッシュレス決済の現状と課題

(1) 事業者側の現状と課題

- ・現状
 - ・大手が積極的、中小は消極的
 - ・一部の事業者が新規で導入
- ・課題
 - ・機材の煩雑化
 - ・決済不可時の対応
 - ・手間がかかる
 - ・手数料

決済代行事業者へに対する要望が約80%を占めた

☆導入に前向きな事業者が増え、キャッシュレス決済の一元化や簡潔化が最大の課題

(2) 消費者側の現状と課題

・現状

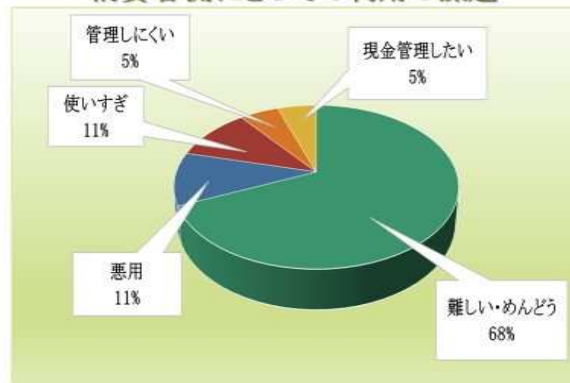
- ・クレジットカードを利用する中高年層が増加
- ・交通系カードを利用する20代以下の層の増加
- ・民間や政府のポイント還元による利用者数の増加

・課題

- ・難しさ、面倒くささに対する抵抗(約7割)
- ・悪用、情報漏れなどのリスク
- ・使用金額の把握が難しく、使い過ぎへの心配

☆使用に前向きの消費者が増え、決済時の簡潔化、情報管理の徹底化、決済の明細管理の指導が不可欠である。

消費者側にとっての利用の課題



出所：2019年12月10日～25日に、10代から60代以上の人にアンケート調査を実施し、消費者153人が回答した。

(5) 研究の成果（具体的な成果と提言）

- ① 静岡県内の現地調査、国内の代表的なインバウンド観光地である京都市および宇治市の現地調査、中華人民共和国山東省青島市の現地調査、さらには静岡県内事業者と消費者に対するアンケート調査によって明らかになったことをまとめると、①キャッシュレス決済の導入と実施には地域と事業規模による格差が大きい。具体的には、中国の青島市におけるQRコード決済の普及は目を見張るほどの広がりがあり、タクシーでの支払いのように現金決済を上回る例が見られた。国内においては、京都では中国人観光客が多いこともあり、ほとんどの店舗でQR決済が可能であった。
- ② キャッシュレス決済手段の種類にも地域の特徴と事業規模による多様性に幅がみられる。具体的には、青島市においても京都においても、むしろ静岡県内においても事業規模の大きな業態、とりわけ系列化されたチェーン店においては多様なキャッシュレス決済方法が可能となっているのに対して、静岡県内においては中小零細事業者でキャッシュレス決済が不可能な店舗が多いといえる。同じ国内でも、京都市は宇治市ではQR決済がクレジットカード決済よりも普及している。一方、青島市ではクレジットカード決済はほとんど普及しておらず、キャッシュレス決済はほとんどQRコード決済であった。
- ③ 販売事業者の経営努力と決済代行業者の普及努力、さらには行政的支援それぞれの役割が大きいということが判明した。具体的には、例えば京都市と宇治市におけるQRコード決済の普及の背景には、販売事業者と決済代行業者の努力が大きいといえる。特定のQR

コード決済業者が商店街の有志からなるグループを作ってQRコード決済実務の講習会を開催するとともに、QRコード決済機材を無償貸与して普及を図ったことと、もともとQRコード決済になじんでいる中国人観光客が多かったこともあって、QRコードによる決済が急速に普及した。

次に、上記①②③をふまえてキャッシュレス化普及によるインバウンド客増加に向けての提言をまとめることにする。

A. 政府への働きかけ

現在は多様なキャッシュレス決済形態が乱立しているため使用機材が多種多様となり、設置や使用の習熟が煩雑となっているため、決済機材やシステムの共通プラットフォーム化推進のために政府への働きかけを行うことが望ましい。また事業者・消費者双方に対してキャッシュレス決済の利便性を訴求し続けていくことも有用である。

B. 行政でのキャッシュレス決済推進

行政関連部門におけるさまざま決済にキャッシュレス化を進めていく。学校、病院、公共交通機関などのキャッシュレス化も推進する。また行政運営の保養施設等におけるさまざまな支払いを点検し、キャッシュレス化を進めてゆく。

C. 政策的誘導

補助金を活用して、県内のキャッシュレス決済のビジョンや目標の設定を図り、事業者によるキャッシュレス決済への導入費用の補助、キャッシュレス決済代行業者との密接な連携を模索し協力して、例えばキャッシュレス決済になじみの薄い高齢者向けのキャッシュレス決済セミナーなどを各地で継続的に開催する。

以上、販売事業者・決済代行業者・行政、それぞれのセクターによる粘り強い努力によって、静岡県内においてキャッシュレス決済が浸透し、決済の利便性が増すことによって観光客の誘客をはじめとする経済活動の活発化の一助となると考える。