

2019年9月12日
株式会社日本政策金融公庫

消費税増税を契機にキャッシュレス決済を導入・拡充する企業が3割

キャッシュレス決済の対応状況等に関するアンケート調査結果
(生活衛生関係営業の景気動向等調査特別調査結果2019年4～6月期)

【キャッシュレス決済の対応状況】

- 「キャッシュレス決済に対応している」と回答した企業割合が約4割を占めた（2ページ）。
- 決済手段別にみると、「クレジットカードのみ対応」と回答した企業割合が49.3%と最も高く、次いで、「スマートフォンのアプリ決済のみ対応」（20.0%）、「クレジットカード、スマートフォンのアプリ決済に対応」（14.9%）となっている（3ページ）。

【消費税増税を契機としたキャッシュレス決済の導入方針】

- 消費税増税を契機としたキャッシュレス決済の導入方針は、「キャッシュレス決済を導入・拡充する（「新たにキャッシュレス決済を導入する」、「キャッシュレス決済をさらに拡充する」の合計）」と回答した企業割合が約3割となった（4ページ）。
- キャッシュレス決済を導入しない理由は、「利用客からの需要がない」と回答した企業割合が49.0%と最も高く、次いで、「新たな機器の導入に抵抗がある」（48.2%）、「決済手数料等の経費負担の増加」（46.6%）となった（5ページ）。

【飲食店事業者の軽減税率制度の認知度・軽減税率制度導入に伴い必要な準備】

- 飲食店事業者の軽減税率制度の認知度は、「理解している」と回答した企業が約7割を占めた（7ページ）。
- 飲食店事業者の軽減税率制度導入に伴い必要な準備は、「レジ等の更新・改修」と回答した企業割合が46.1%と最も高く、次いで、「値札・価格表示の変更」（44.7%）、「従業員への周知・教育」（36.8%）となった（8ページ）。

<お問い合わせ先>

日本政策金融公庫 国民生活事業本部 生活衛生融資部

生活衛生情報支援グループ 担当：小沢、一ノ瀬 TEL 03-3270-1653

【調査の実施要領】

調査時点	2019年6月中旬			
調査方法	訪問面接調査			
調査対象	生活衛生関係営業 3,290企業			
有効回答企業数	3,142企業（回答率 95.5%）			
（業種内訳）	飲食業	1,448 企業	映画館	56 企業
	食肉・食鳥肉販売業	153 企業	ホテル・旅館業	183 企業
	冰雪販売業	54 企業	公衆浴場業	109 企業
	理容業	422 企業	クリーニング業	254 企業
	美容業	463 企業		

【本調査における留意事項】

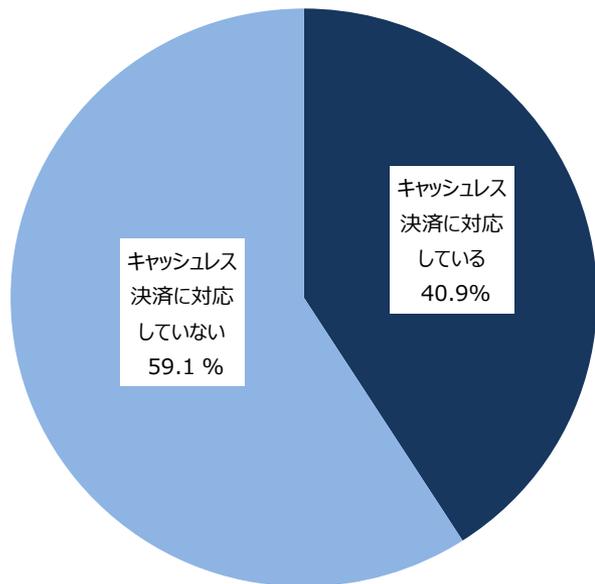
- 比率の算出にあたっては、無回答を除いたものを母数としている。

1 キャッシュレス決済の対応状況

- キャッシュレス決済の対応状況は、「キャッシュレス決済に対応している」と回答した企業割合が40.9%と、約4割を占めた（図表1）。
- 業種別にみると、ホテル・旅館業が83.6%と最も高く、次いで、映画館（46.4%）、飲食業（45.4%）となっている（図表2）。

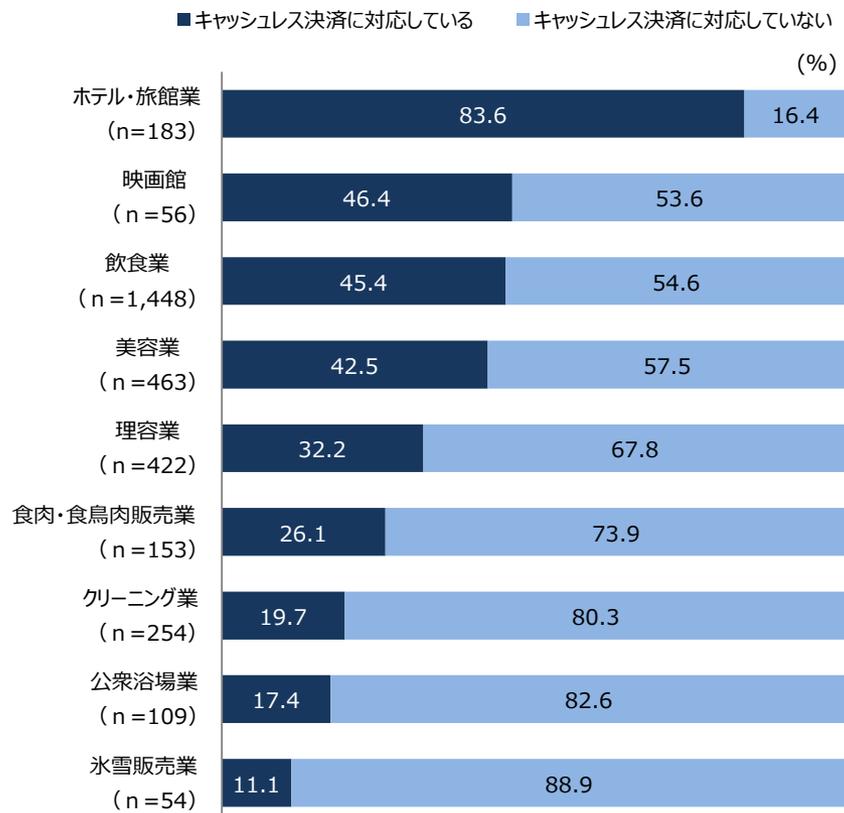
図表1 キャッシュレス決済の対応状況

(n=3,142)



※キャッシュレス決済に対応している
⇒クレジットカード（デビットカードを含む）、電子マネー、スマートフォンのアプリ決済のいずれかに対応している企業または複数の決済手段に対応している企業。

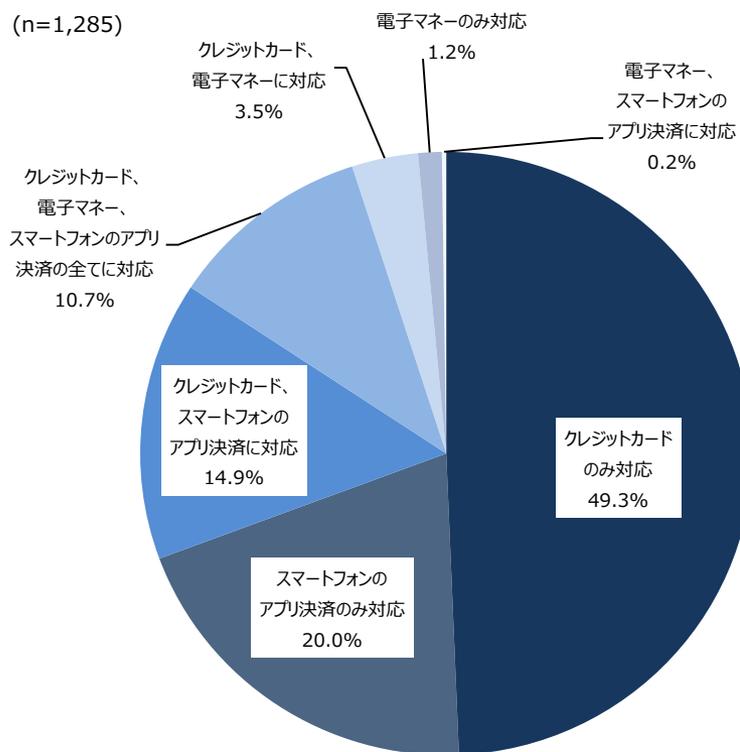
図表2 キャッシュレス決済の対応状況【業種別】



2 キャッシュレス決済の対応状況【決済手段別】

- キャッシュレス決済の対応状況を決済手段別にみると、「クレジットカードのみ対応」と回答した企業割合が49.3%と最も高く、次いで、「スマートフォンのアプリ決済のみ対応」（20.0%）、「クレジットカード、スマートフォンのアプリ決済に対応」（14.9%）となっている（図表3）。
- 業種別にみると、「スマートフォンのアプリ決済のみ対応」と回答した企業割合は、クリーニング業が52.0%、理容業が49.3%と、他の業種を大きく上回った（図表4）。

図表3 キャッシュレス決済の対応状況【決済手段別】



※「キャッシュレス決済に対応している」と回答した企業に尋ねたもの。

図表4 キャッシュレス決済の対応状況【決済手段・業種別】

	クレジットカードのみ対応	スマートフォンのアプリ決済のみ対応	クレジットカード、スマートフォンのアプリ決済に対応	スマートフォンのアプリ決済の全てに対応	クレジットカード、電子マネー、スマートフォンのアプリ決済の全てに対応	電子マネーのみ対応	電子マネー、スマートフォンのアプリ決済に対応
全体 (n=1,285)	49.3	20.0	14.9	10.7	3.5	1.2	0.2
飲食業 (n=658)	58.2	16.1	13.2	8.8	2.4	0.9	0.3
食肉・食鳥肉販売業 (n=40)	55.0	17.5	10.0	10.0	5.0	2.5	0.0
冰雪販売業 (n=6)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
理容業 (n=136)	19.1	49.3	16.2	13.2	1.5	0.7	0.0
美容業 (n=197)	48.2	12.7	22.3	14.2	2.0	0.5	0.0
映画館 (n=26)	57.7	3.8	7.7	19.2	11.5	0.0	0.0
ホテル・旅館業 (n=153)	52.3	6.5	18.3	12.4	9.8	0.7	0.0
公衆浴場業 (n=19)	10.5	63.2	0.0	0.0	5.3	15.8	5.3
クリーニング業 (n=50)	16.0	52.0	10.0	12.0	4.0	6.0	0.0

※全体より5ポイント以上割合が高い項目を色掛け（青色）で表示。

※冰雪販売業、映画館、公衆浴場業については、サンプル数僅少のため参考値として灰色で表示。

※「キャッシュレス決済に対応している」と回答した企業に尋ねたもの。

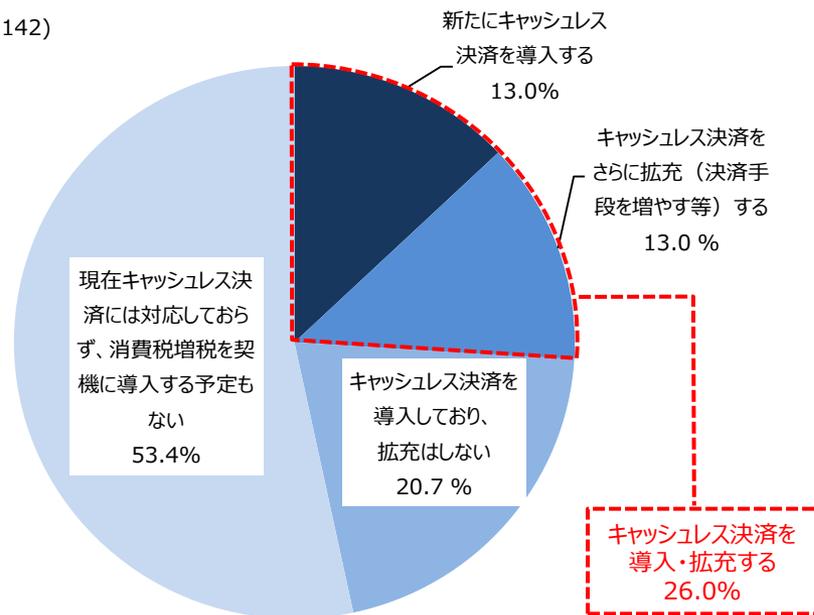
3 消費税増税を契機としたキャッシュレス決済の導入方針

- 消費税増税を契機としたキャッシュレス決済の導入方針は、「キャッシュレス決済を導入・拡充する（「新たにキャッシュレス決済を導入する」、「キャッシュレス決済をさらに拡充する」の合計）」と回答した企業割合が約3割（26.0%）となった（図表5）。
- 業種別にみると、ホテル・旅館業が43.7%と最も高く、次いで、映画館（32.2%）、理容業（28.5%）となっている（図表6）。

図表5 消費税増税を契機としたキャッシュレス決済の導入方針

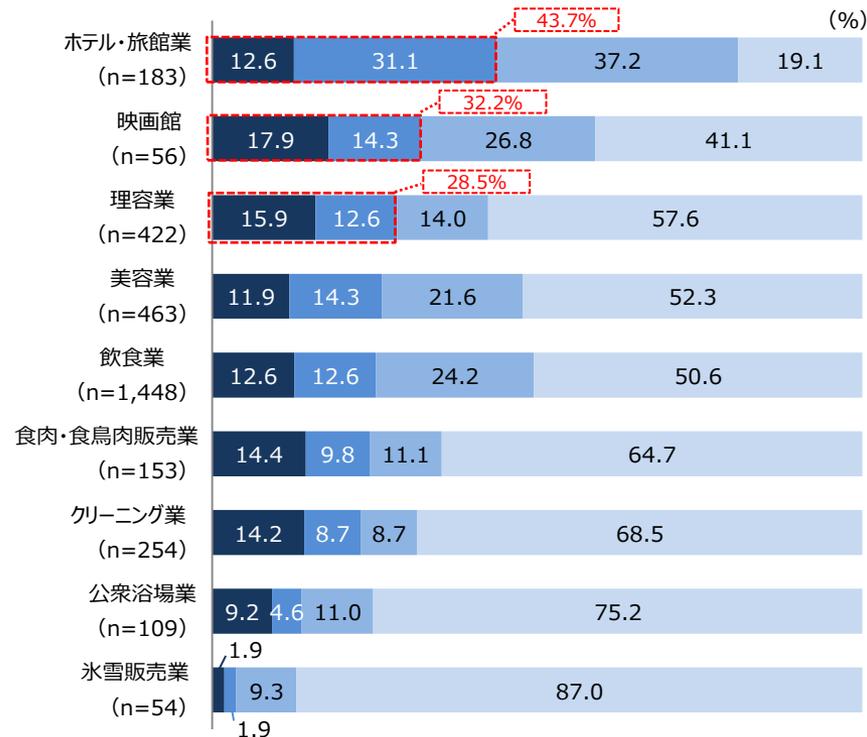
Q：消費税増税に伴い実施されるキャッシュレス・消費者還元事業を踏まえ、消費税増税を契機にキャッシュレス決済を導入するか。

(n=3,142)



図表6 消費税増税を契機としたキャッシュレス決済の導入方針【業種別】

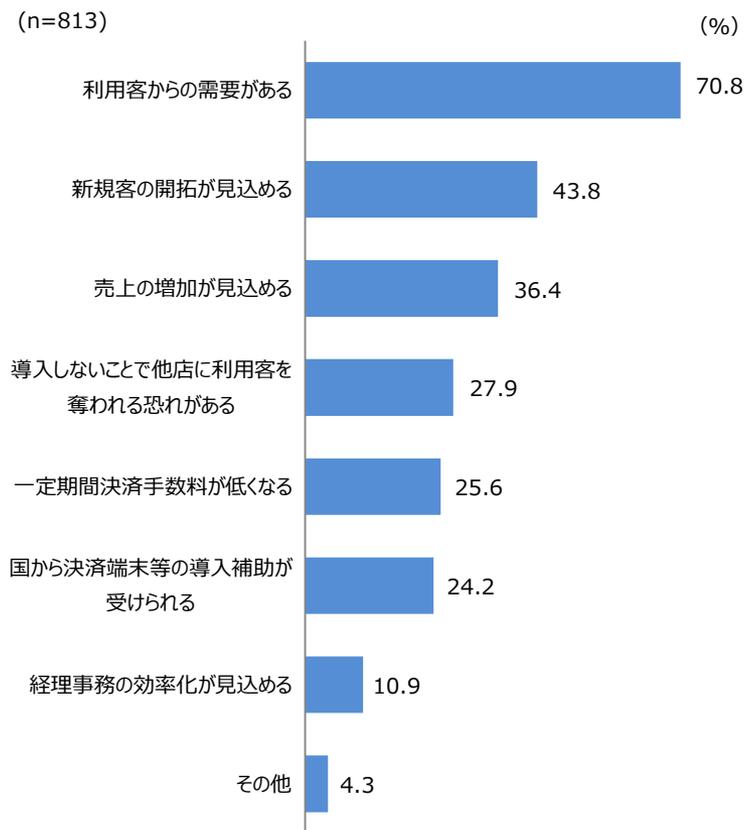
- 新たにキャッシュレス決済を導入する
- キャッシュレス決済をさらに拡充（決済手段を増やす等）する
- キャッシュレス決済を導入しており、拡充はしない
- 現在キャッシュレス決済には対応しておらず、消費税増税を契機に導入する予定もない



4 キャッシュレス決済を導入・拡充する理由

■ キャッシュレス決済を導入・拡充する理由は、「利用客からの需要がある」と回答した企業割合が70.8%と最も高く、次いで、「新規客の開拓が見込める」(43.8%)、「売上の増加が見込める」(36.4%)となった(図表7)。

図表7 キャッシュレス決済を導入・拡充する理由【複数回答】



※消費税増税を契機に「キャッシュレス決済を導入・拡充する」と回答した企業に尋ねたもの。

図表8 キャッシュレス決済を導入・拡充する理由【複数回答】

	が利用客からの需要	新規客の開拓が見	売上の増加が見込	他店に客を奪	導入しな	料定間決手	らの導補が受	が経見込め務の効率化	その他
全体 (n=813)	70.8	43.8	36.4	27.9	25.6	24.2	10.9	4.3	
飲食業 (n=365)	67.4	45.5	42.7	27.1	25.2	24.7	12.1	3.3	
食肉・食鳥肉販売業 (n=37)	81.1	40.5	43.2	43.2	16.2	24.3	5.4	2.7	
冰雪販売業 (n=2)	100.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	
理容業 (n=120)	75.8	46.7	32.5	25.0	24.2	34.2	5.0	4.2	
美容業 (n=119)	68.1	31.9	26.1	23.5	31.1	18.5	9.2	10.1	
映画館 (n=18)	83.3	22.2	22.2	38.9	11.1	11.1	16.7	5.6	
ホテル・旅館業 (n=80)	82.5	43.8	33.8	22.5	26.3	18.8	18.8	0.0	
公衆浴場業 (n=14)	35.7	57.1	50.0	28.6	21.4	21.4	7.1	7.1	
クリーニング業 (n=58)	69.0	58.6	27.6	43.1	29.3	25.9	12.1	5.2	

※全体より5ポイント以上割合が高い項目を色掛け(青色)で表示。

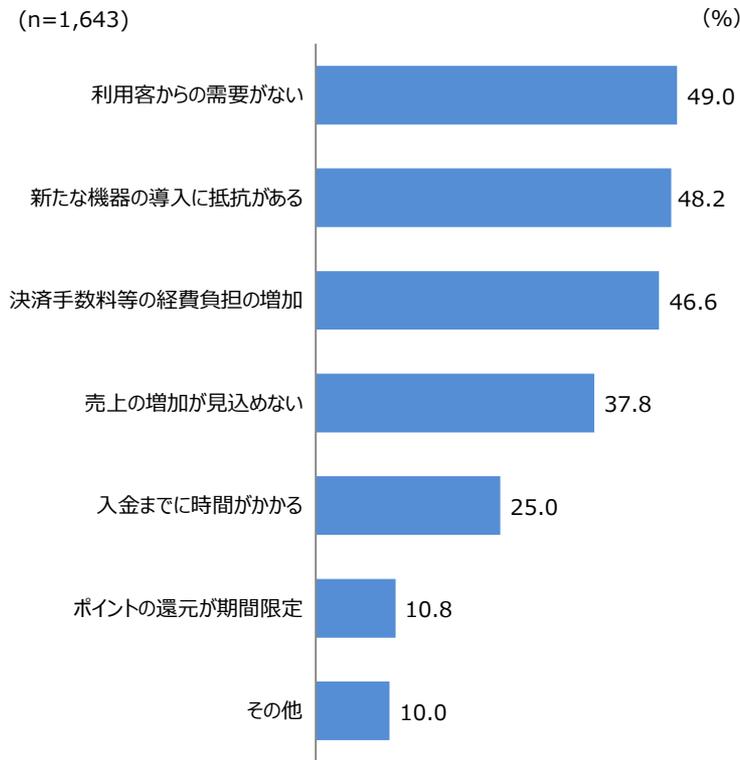
※冰雪販売業、映画館、公衆浴場業については、サンプル数僅少のため参考値として灰色で表示。

※消費税増税を契機に「キャッシュレス決済を導入・拡充する」と回答した企業に尋ねたもの。

5 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は、「利用客からの需要がない」と回答した企業割合が49.0%と最も高く、次いで、「新たな機器の導入に抵抗がある」(48.2%)、「決済手数料等の経費負担の増加」(46.6%)となった(図表9)。

図表9 キャッシュレス決済を導入しない理由【複数回答】



※「現在キャッシュレス決済には対応しておらず、消費税増税を契機に導入する予定もない」と回答した企業に尋ねたもの。

図表10 キャッシュレス決済を導入しない理由【業種別・複数回答】

(%)

	利用客からの需要がない	新たな機器の導入に抵抗がある	決済手数料等の経費負担の増加	売上の増加が見込めない	入金までに時間がかかる	ポイントの還元が期間限定	その他
全体 (n=1,643)	49.0	48.2	46.6	37.8	25.0	10.8	10.0
飲食業 (n=724)	42.1	51.7	47.5	35.9	28.0	12.0	10.2
食肉・食鳥肉販売業 (n=95)	63.2	41.1	47.4	33.7	17.9	10.5	6.3
冰雪販売業 (n=44)	65.9	36.4	15.9	40.9	11.4	0.0	11.4
理容業 (n=237)	48.1	43.0	50.6	41.8	28.7	12.2	9.3
美容業 (n=236)	56.4	47.0	45.3	39.4	28.8	12.3	7.6
映画館 (n=23)	43.5	56.5	47.8	39.1	39.1	8.7	21.7
ホテル・旅館業 (n=34)	20.6	52.9	67.6	41.2	20.6	14.7	17.6
公衆浴場業 (n=79)	69.6	45.6	38.0	34.2	11.4	3.8	8.9
クリーニング業 (n=171)	53.8	48.5	45.6	40.4	14.6	7.6	12.3

※全体より5ポイント以上割合が高い項目を色掛け(青色)で表示。

※映画館については、サンプル数僅少のため参考値として灰色で表示。

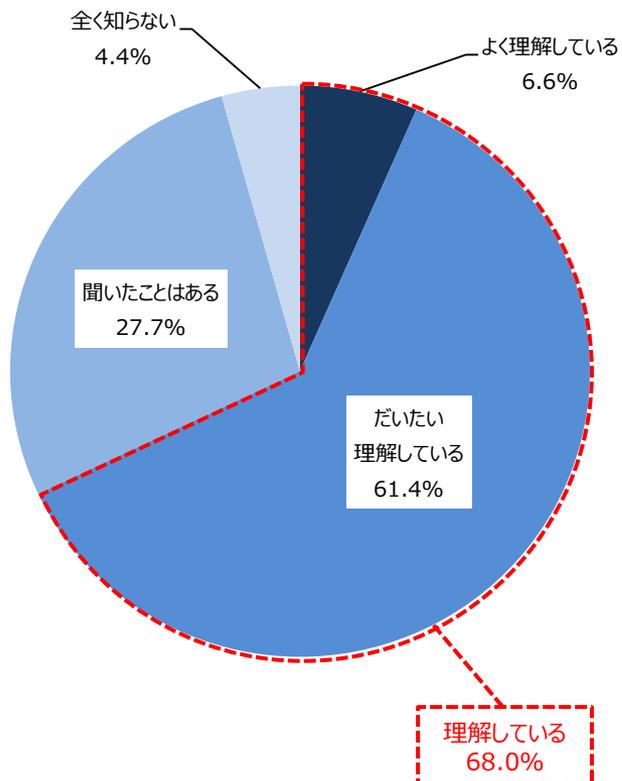
※「現在キャッシュレス決済には対応しておらず、消費税増税を契機に導入する予定もない」と回答した企業に尋ねたもの。

6 飲食店事業者の軽減税率制度の認知度

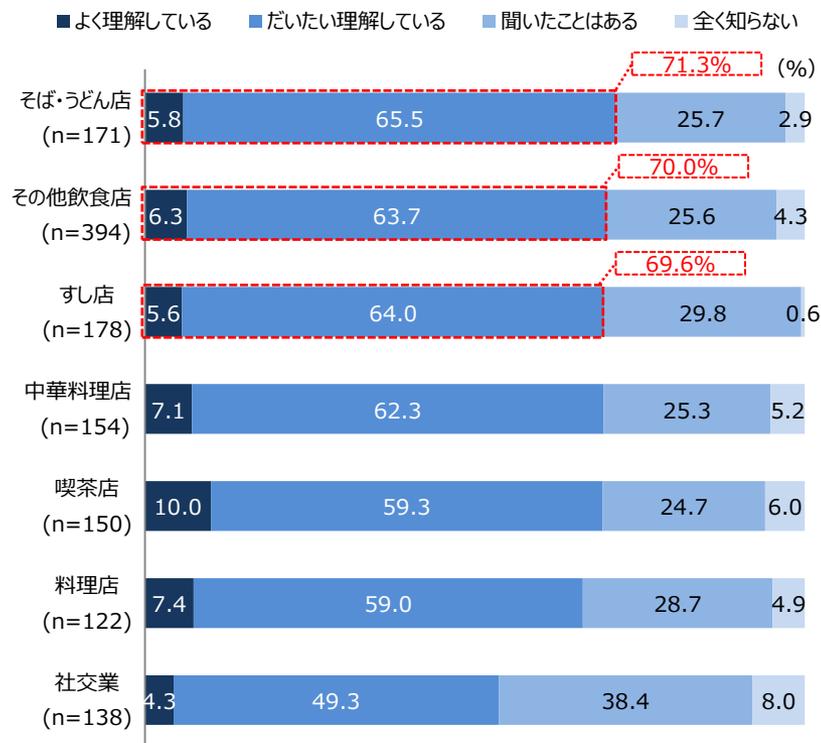
- 飲食店事業者の軽減税率制度の認知度は、「理解している（「よく理解している」、「だいたい理解している」の合計）」と回答した企業割合が68.0%と、約7割を占めた（図表11）。
- 業種別にみると、そば・うどん店が71.3%と最も多く、次いで、その他飲食店（70.0%）、すし店（69.6%）となった（図表12）。

図表11 飲食店事業者の軽減税率制度の認知度

(n=1,307)



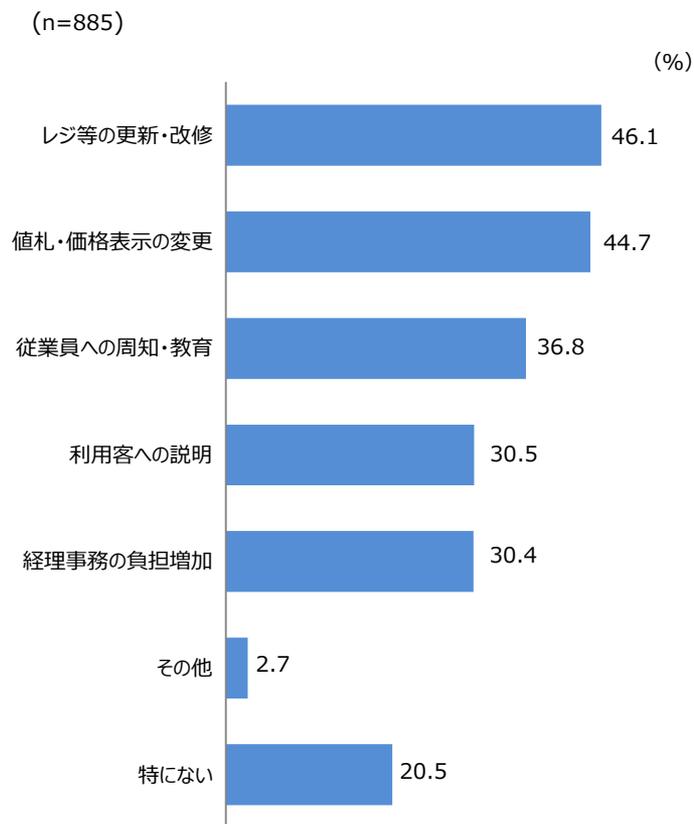
図表12 飲食店事業者の軽減税率制度の認知度【業種別】



7 飲食店事業者の軽減税率制度導入に伴い必要な準備

- 飲食店事業者の軽減税率制度導入に伴い必要な準備は、「レジ等の更新・改修」と回答した企業割合が46.1%と最も高く、次いで、「値札・価格表示の変更」(44.7%)、「従業員への周知・教育」(36.8%)となった(図表13)。

図表13 飲食店事業者の軽減税率制度導入に伴い必要な準備【複数回答】



※軽減税率制度について「理解している」と回答した企業に尋ねたもの。

図表14 飲食店事業者の軽減税率制度導入に伴い必要な準備【業種別・複数回答】

	レ ジ 等 の 更 新 ・ 改 修	値 札 ・ 価 格 表 示 の 更 新 ・ 改 修	従 業 員 へ の 周 知 ・ 教 育	利 用 客 へ の 説 明	増 加 し た 経 理 事 務 の 負 担	そ の 他	特 に な い
飲食業全体 (n=885)	46.1	44.7	36.8	30.5	30.4	2.7	20.5
そば・うどん店 (n=121)	57.9	54.5	43.8	24.8	34.7	0.8	15.7
中華料理店 (n=107)	48.6	41.1	34.6	36.4	27.1	2.8	20.6
すし店 (n=124)	49.2	50.0	39.5	41.1	36.3	5.6	14.5
料理店 (n=80)	36.3	42.5	38.8	35.0	43.8	1.3	20.0
喫茶店 (n=104)	44.2	46.2	29.8	30.8	29.8	1.0	19.2
社交業 (n=74)	20.3	37.8	32.4	24.3	18.9	2.7	35.1
その他飲食店 (n=275)	49.1	41.5	36.7	26.2	26.5	3.3	21.8

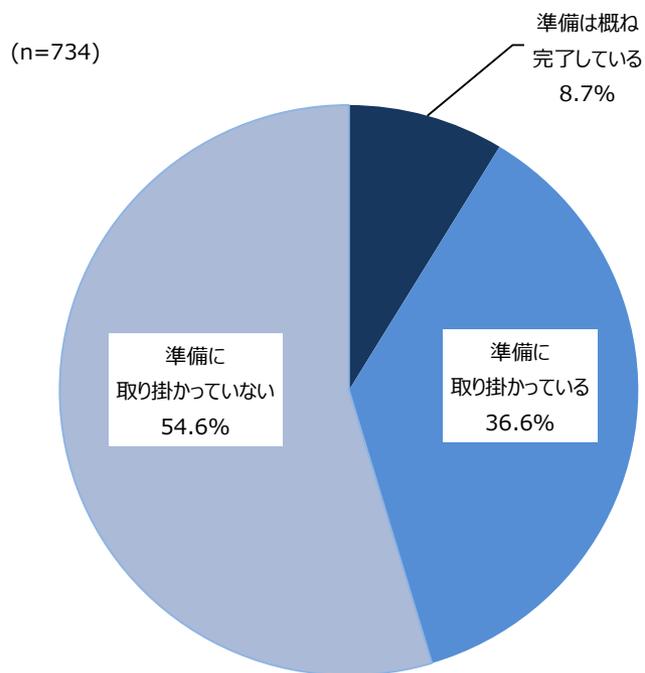
※全体より5ポイント以上割合が高い項目を色掛け(青色)で表示。

※軽減税率制度について「理解している」と回答した企業に尋ねたもの。

8 飲食店事業者の軽減税率制度導入に向けた準備状況

- 飲食店事業者の軽減税率制度導入に向けた準備状況は、「準備は概ね完了している」、「準備に取り掛かっている」と回答した企業割合がそれぞれ8.7%、36.6%となった。一方、「準備に取り掛かっていない」と回答した企業割合が過半数を占めている（図表15）。

図表15 飲食店事業者の軽減税率制度導入に向けた準備状況



※軽減税率制度について「理解している」と回答し、軽減税率制度導入に伴い必要な準備がある（必要な準備は「特になし」と回答した企業を除く）と回答した企業に尋ねたもの。

図表16 飲食店事業者の軽減税率制度導入に向けた準備状況【業種別】

	準備は概ね完了している (%)	準備に取り掛かっている (%)	準備に取り掛かっていない (%)
飲食業全体 (n=734)	8.7	36.6	54.6
そば・うどん店 (n=106)	9.4	34.0	56.6
中華料理店 (n=85)	10.6	35.3	54.1
すし店 (n=112)	5.4	32.1	62.5
料理店 (n=70)	5.7	47.1	47.1
喫茶店 (n=85)	9.4	40.0	50.6
社交業 (n=51)	9.8	23.5	66.7
その他飲食店 (n=225)	9.8	39.1	51.1

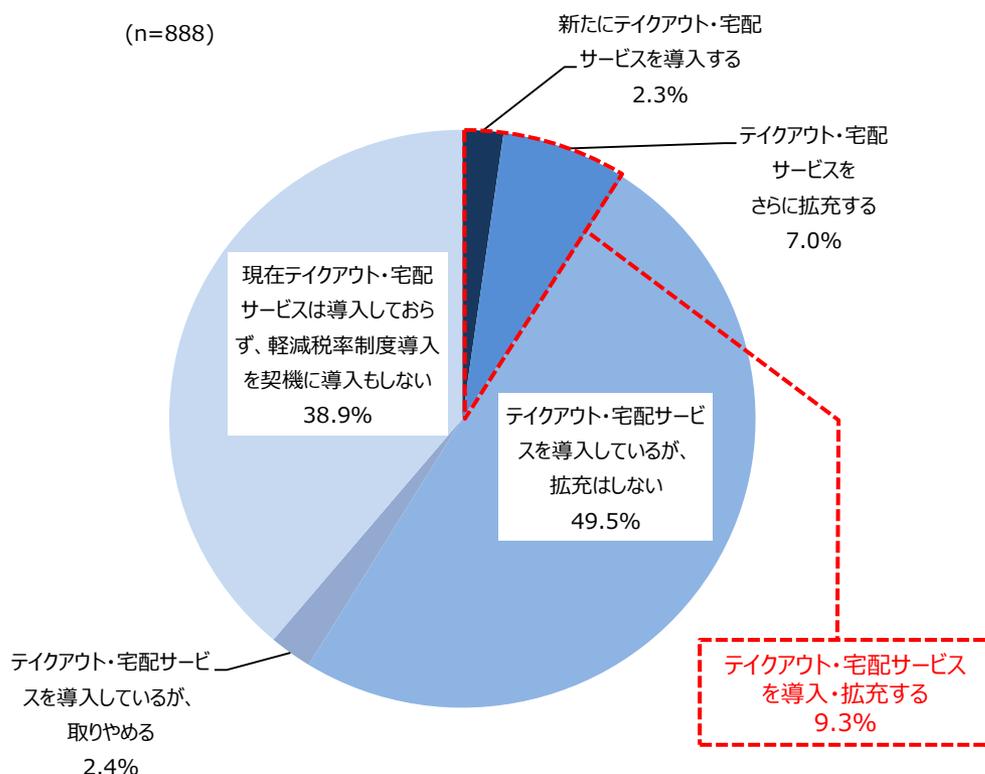
※全体より5ポイント以上割合が高い項目を色掛け（青色）で表示。

※軽減税率制度について「理解している」と回答し、軽減税率制度導入に伴い必要な準備がある（必要な準備は「特になし」と回答した企業を除く）と回答した企業に尋ねたもの。

9 飲食店事業者の軽減税率制度導入に伴うテイクアウト・宅配サービスの導入方針

- 飲食店事業者の軽減税率制度導入に伴うテイクアウト・宅配サービスの導入方針は、「テイクアウト・宅配サービスを導入・拡充する（「新たにテイクアウト・宅配サービスを導入する」、「テイクアウト・宅配サービスをさらに拡充する」の合計）」と回答した企業割合が9.3%となった（図表17）。

図表17 飲食店事業者の軽減税率制度導入に伴うテイクアウト・宅配サービスの導入方針



※軽減税率制度について「理解している」と回答した企業に尋ねたもの。

図表18 飲食店事業者の軽減税率制度導入に伴うテイクアウト・宅配サービスの導入方針【業種別】

	新たにテイクアウト・宅配サービスを導入する	テイクアウト・宅配サービスをさらに拡充する	導入しているが、拡充しない	導入しているが、取りやめる	現在導入しているが、契機に導入しない
飲食業全体 (n=888)	2.3	7.0	49.5	2.4	38.9
そば・うどん店 (n=122)	0.8	1.6	63.9	3.3	30.3
中華料理店 (n=107)	1.9	10.3	51.4	2.8	33.6
すし店 (n=124)	1.6	8.9	71.0	0.0	18.5
料理店 (n=81)	0.0	6.2	54.3	2.5	37.0
喫茶店 (n=104)	1.9	6.7	44.2	1.9	45.2
社交業 (n=74)	5.4	2.7	13.5	0.0	78.4
その他飲食店 (n=276)	3.3	8.7	43.1	3.6	41.3

※全体より5ポイント以上割合が高い項目を色掛け（青色）で表示。

※軽減税率制度について「理解している」と回答した企業に尋ねたもの。