

日本のキャッシュレス決済を普及・促進させるための課題と現状

内藤 政太郎
日本大学法学部

キーワード：キャッシュレス決済、フィンテック、デジタル社会、ポイントサービス

1 はじめに

近年、キャッシュレス決済に多くの日本国民の関心が集まっている。この背景には、新型コロナウイルス感染症の拡大や総務省による「キャッシュレス・消費者還元事業」の影響が非常に大きい。新型コロナウイルス感染症が影響をもたらした要因としては、予防対策の1つに「非接触」が掲げられたからである。スーパーや飲食店で現金支払を行うと、金銭の受け渡しが発生し、金銭を通じた接触が生じる。この接触を避ける方法として、非接触で決済を実現できるキャッシュレス決済が堅実に普及したと考えられる。

また、2019年10月から始まった「キャッシュレス・消費者還元事業」もキャッシュレス決済普及の一助を担った。これは、消費税率引き上げ後の消費喚起とキャッシュレス化の推進を目的に実施された事業である。この事業を通じて、キャッシュレス決済の1つである PayPay を利用した消費者も多いのではないだろうか。

さらに、日本政府が2020年7月に閣議決定をした「成長フォローアップ」もキャッシュレス決済の普及に関わっている。この中の重要業績評価目標として、「2025年6月までに、キャッシュレス決済比率を倍増し、4割程度とすることを旨とする」ことを定めた⁽¹⁾。

キャッシュレス決済の普及には、現金の管理・運搬の際に生じる紛失や盗難のリスクの低減や現金決済のインフラコスト削減などのメリットが存在する。2018年に野村総合研究所が行った現金キャッシュレス決済に関するアンケート調査分析によると、レジの現金残高の確認作業において1日当たりレジ1台で平均25分の時間を要し、現金の預入に必要なATMの維持費は1台あたりで月に30万円ほどかかることが判明した⁽²⁾。キャッシュ

レス化が進み、現金を取り扱う機会が減るほど、これらの費用の削減につながる可能性がある。

本稿では、日本のキャッシュレス決済の現状やまたキャッシュレス決済の展望について、主に消費者の立場から考察し、課題及び今後の展望について論ずるものである。

2 日本のキャッシュレス決済の現状

2.1 キャッシュレス決済の概要

キャッシュレス決済は、経済産業省によって「物理的な現金（紙幣・硬貨）を使用しなくても活動できる状態」と定められている⁽³⁾。主なキャッシュレス決済手段には、クレジットカード、デビットカード、電子マネー、QRコード決済などが挙げられる⁽⁴⁾。キャッシュレス決済は支払いのタイミングによって、「プリペイド払い」「リアルタイムペイ」「ポストペイ」の3種類に分類することができる⁽⁴⁾。

まず、プリペイド式の代表例として、Suica やPASMOなどの交通系ICカードが挙げられる。これらの決済手段は、交通系ICカードに事前に金額をチャージしておく必要がある⁽⁴⁾。また、これらの決済手段は事前に入金して利用するため、クレジットカードのように使い過ぎて後から返済不能になる恐れは少ない。現在ではモバイルSuicaやモバイルPASMOのように、スマートフォンで交通系ICを利用できるサービスが提供されている。

次に、リアルタイムペイの代表例として、デビットカードが挙げられる。デビットカードは決済と同時に銀行口座から利用金額が差し引かれるため、現金に一番近い感覚で利用できる。銀行口座から利用金額が引き落とされるため、口座残高を超えて決済をすることはできない⁽⁴⁾。そのため、

キャッシュレス決済のデメリットにも上げられる「お金を使ってる感覚がない、使い過ぎてしまう」などのリスクを最小限におさえることができる。

最後に、ポストペイの代表例としては、クレジットカードが挙げられる。クレジットカードは支払時に預金残高が足りなくても、支払ができるのが最大の特徴である。決済金額をクレジットカード会社が立て替えるため、引落日までに現金を準備できれば不都合は生じない。また、クレジットカードでの支払い時に、一括払い、ボーナス払い、分割払い、リボ払いの4つの支払い方法を選択可能である点もクレジットカードの特徴である⁽⁵⁾。クレジットカードの新しい形として Visa タッチのように、サインや暗証番号が不要な決済手段も開発された。決済端末にタッチするだけで、支払いが完結するため、簡捷な決済を実現できる⁽⁶⁾。

そして、「プリペイド払い」「リアルタイムペイ」「ポストペイ」のすべてに該当するのが PayPay や d 払いなどの QR コード決済である。クレジットカードを専用のアプリで登録し、QR コードで支払う仕組みも存在する。三井ショッピングパークがサービス提供しているアプリ de 支払はその例の一つである⁽⁷⁾。スマートフォンを活用した決済手段であり、ポイント還元率が高いのが大きな特徴である。また、QR コード決済と提携している事業者がクーポンやポイントの付与を行うことで、消費喚起を行えるため汎用性の高さもあると考える。

2.2 日本のキャッシュレス決済比率

2020年に閣議決定された「成長フォローアップ」や2019年10月から2020年6月まで実施された「キャッシュレス・ポイント還元事業」や新型コロナウイルス感染症の影響により、日本のキャッシュレス決済比率は堅調に普及した。2019年のキャッシュレス決済比率が26.8%だったのに対して、2021の同比率は32.5%に推移した。2019年と比べて、2021年は約20.0%の伸び率である⁽⁸⁾。しかし、主要国のキャッシュレス決済比率を見てみると、日本はまだ遅れをとっている。2020年時点の数値で、韓国が93.6%、中国83.0%、米国が55.8%と推移している⁽⁹⁾。主要国で日本よりも同決済比率が下回るのは、ドイツのみである。日本キャッシュ

レス決済の内訳としては、クレジットカードが27.7%、デビットカードが0.92%、電子マネーが2.00%、コード決済が1.80%となっている⁽⁸⁾。

2.3. キャッシュレス決済推進のための取り組み

2.3.1 地方自治体の取り組み

キャッシュレス普及の取り組みは地方自治体においても行われている。その一つが、県内産業を支援する取り組みである「かながわ Pay」である⁽¹⁰⁾。本事業は消費者が県内の小売店、飲食店などで「かながわ Pay」を通じて、QR コード決済サービスで代金を支払った際にポイント総額50億円分のポイントが還元される。「かながわ Pay」はキャンペーン加盟店での買い物の支払いに必要なアプリケーションであり、au Pay、LINE Payなどの複数のQR コード決済サービスを紐づけし、利用することができる。キャンペーン第一弾では10,000円分のポイントが上限だったのに対して、2022年11月30日まで行われる第二弾では、30,000円分に付与上限が引き上げられた。これらのキャンペーンが実施されることで、キャッシュレス決済に触れる機会が高まり、店舗での決済端末の導入のきっかけになり得る。

また、東京都江東区でも同様の施策が始まる。「キャッシュレス決済で江東区のお店を応援しよう」と題したキャンペーンが2022年の10月1日から始まる⁽¹¹⁾。このキャンペーンではau Pay、PayPay、d 払い、楽天 Pay を対象店舗で利用することで、一決済手段あたり最大12,000円分のポイントが付与される。このほかにも、埼玉県飯能市や大阪府池田市などでPayPay、d 払い、au Pay を対象とした地域限定のポイント還元施策が行われている。該当の地区に住んでいなくても、ポイント還元を受けられるため、市外の消費者の呼び込みにもつながることが期待される。

2.3.2 政府の取り組み

一つ目は、総務省により2020年の7月1日から実施されているマイナポイント事業である。マイナンバーカードを新たに取得した日本国民に対して、マイナポイントを通じて選択した電子決済サービスから、決済時に使用できるマイナポイントを付与するものだ。第一弾の施策ではチャージ金額や決済金額に対して、最大5,000円分のマイナ

ポイントが付与された。第二弾の施策では、マイナンバーカードの健康保険証としての申し込み、公金受取口座の登録を行った対象者に対して、最大15,000のポイントが付与された。現在のマイナンバーカード交付状況は47.4%であり、日本の人口の約半分はマイナンバーカードを取得していることになる⁽¹²⁾。ただし、MM総研が調査を行った「スマートフォンユーザーのマイナポイントの申請状況調査（2021年8月時点）」によると、スマートフォン利用者の51.4%がマイナポイントを申請済みだったことが分かった⁽¹³⁾。マイナンバーカードの取得済者のみポイント申請ができるため、スマートフォンユーザーのマイナンバーカード取得率は比較的高いことがわかる。

しかし、マイナンバーカードの取得には、交付場所となっている住所地の区役所または支所の窓口に出向かなければならない（申請者本人に病気や体の障害がある場合は代理人の受取可）。新型コロナウイルスの感染が広がり、外出自粛が求められる中で、交付場所である区役所や窓口に出向かなければならないのは矛盾を含む。また、マイナンバーカードを取得した後のポイント申し込みにはスマートフォンやパーソナルコンピューターが必要であるため、これらの端末を所持していない人や操作に不慣れな人が申請を行うにはハードルが高い。個人情報漏洩のリスク管理とともに、取得・ポイントの申請手続きを簡易的にすることで、マイナンバーカードの取得率向上につながると推測される。

2.3.3 完全キャッシュレス店舗の実例

地方自治体や政府と取り組みとは別に、キャッシュレス決済手段を独自の方法で導入した企業の事例を見ていく。一つ目が、サントリーグループが運営する喫茶店PURONTOである⁽¹⁴⁾。

PURONTO二重橋スクエア店は、現金が一切利用できない完全キャッシュレス店舗である。完全キャッシュレス店舗として運営を行った結果、閉店後のレジ締め時間の削減と運営時の人件費削減に成功した。通常は4人必要であった従業員を、3人で運営することが可能となった。しかし、これらの人件費削減分はカード会社に支払う手数料で相殺されてしまった⁽¹⁴⁾。カード会社に支払う手

料金は店舗の規模や業種によって異なるが、3%台が中心と言われている⁽¹⁵⁾。この手数料の負担がキャッシュレス決済の導入率の低さの要因の一つにもなっていると考えられる。

二つ目は、神奈川県三浦郡葉山町の海の家「SHAIL HUS」である⁽¹⁶⁾。この店舗では、現金やクレジットカード、スマートフォンを使わずに支払をおこなうことができ「Table Check オートペイ」という決済サービスを導入している。店舗の予約時に「Table Check オートペイ」を選択し、クレジットカードを登録することで、現地での決済が一切不要になる。クレジットカードやスマートフォンも使わない新しいキャッシュレス決済の一つである。また、地方自治体の取り組みとして千葉県佐倉市で導入が始まっている、顔がIDとなる顔認証決済もその一つである。

3 アンケート調査結果

3.1 アンケート調査の実施及びその被験者

大学生のキャッシュレス決済の現状の利用率や不便を明確化するために、キャッシュレス決済に関するアンケート調査を実施した。

本調査の被験者は10代から20代の大学生男女167名を被験者とし、実施期間は2022年9月初旬から9月下旬までである。

3.2 キャッシュレス決済のイメージ

はじめに、キャッシュレス決済のイメージ調査を行った。「キャッシュレス決済に対してのイメージ」を複数選択可の形式で問うたところ、「支払いを簡単・迅速に行える」と回答した方が94.6%、「割引やポイント付与の特典を受けられるためお得感がある」と回答した方が59.9%、「現金の受け渡しができないため衛生的だと感じる」と回答した方が28.7%、「チャージが面倒だと感じる」と回答した方が22.8%、「情報の流出などのセキュリティが不安である」と回答した方が25.1%、「キャッシュレス決済を利用できる場面が少ない」と回答した方が13.2%、「その他（プラスのイメージを抱いている）」と回答した方が12.0%、「その他（マイナスのイメージを抱いている）」と回答した方が3.00%であった。（図1）

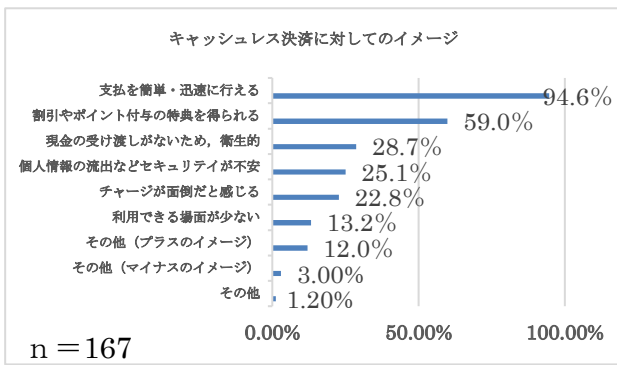


図1. キャッシュレス決済に関するイメージ

3.3 キャッシュレス決済の利用状況

まず、「キャッシュレス決済を利用しているか」と問うたところ、「利用している」と回答した方が91.6%、「利用していない」と回答した方が8.4%であった。

次に、「利用している」と回答した方に、「キャッシュレス決済の利用頻度」を問うたところ、「ほぼすべての買い物で利用している」と回答した方が38.7%、「買い物をする際の2回に1回程度利用している」と回答した方が51.6%、「買い物のうち3割以上、利用している」と回答した方が8.4%、「その他」と回答した方が1.3%であった。

最後に、「利用する頻度の高いキャッシュレス決済手段」について複数選択可の形式で問うたところ、「クレジットカード・デビットカード」と回答した方が67.1%、「バーコード・QRコード決済(Pay Pay, d払い, au pay等)」と回答した方が65.8%、「交通系電子マネー (Suica, PASMO等)」と回答した方が61.3%、「交通系以外の電子マネー (QUIC Pay, 楽天Edy等)」と回答した方が26.5%であった。(図2)

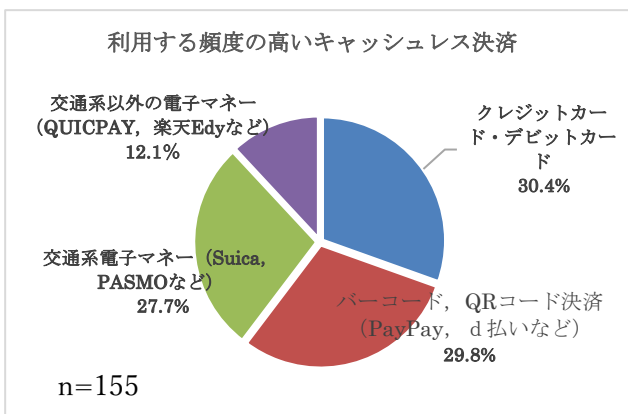


図2. 利用する頻度の高いキャッシュレス決済

3.3.1 キャッシュレス決済を利用する理由

「利用している」と回答した方に、「キャッシュレス決済を利用する理由」について複数選択可の形式で問うた。その結果、「すばやく決済できる」と回答した方が86.5%、「割引やポイント等の特典が得られる」と回答した方が56.8%、「現金を引き出す手間がかからない」と回答した方が47.4%、「送金が容易にできる」と回答した方が25.2%、「現金の受け渡しがなく衛生的である」と回答した方が16.8%、「ATMで手数料がかからない」と回答した方が14.8%、「その他」と回答した方が1.3%であった。(図3)

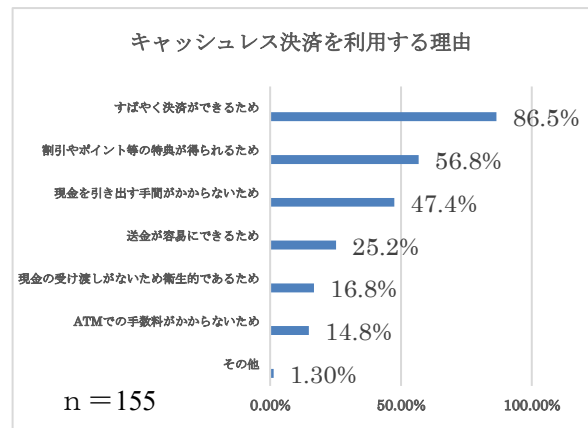


図3. キャッシュレス決済を利用する理由

3.3.2 キャッシュレス決済を利用しない理由

他方、「利用していない」と回答した方に、「キャッシュレス決済を利用しない理由」を問うた。その結果、「キャッシュレス決済を利用できる場面が少ない」と回答した方が37.5%、「現金の方が利便性が高い」と回答した方が31.3%、「安全性や個人情報漏洩に不満がある」と回答した方が25.0%、「割引やポイント還元などの特典に魅力を感じない」と回答した方が12.5%、「災害などの非常時に決済ができない」と回答した方が6.3%、「その他」と回答した方が37.5%であった。(図4)

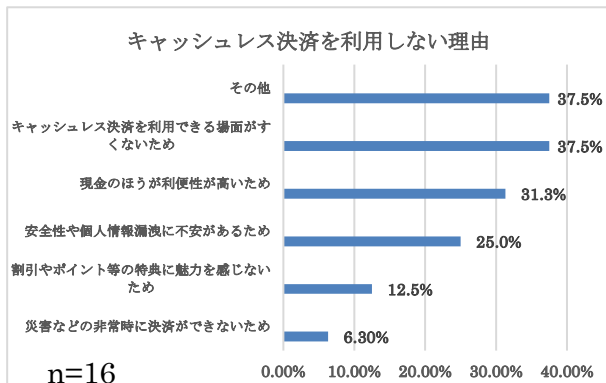


図4. キャッシュレス決済を利用しない理由

3.3.3 キャッシュレス決済への不満や不便

さらに、「利用している」と回答した方で、「不満や不便を感じるかどうか」と問うたところ、「不満や不便を感じる」と回答した方が61.3%、「不満や不便を感じない」と回答した方が37.4%、「その他」と回答した方が1.3%であった。

また、「不満や不便を感じる」と回答した方に、「どのような時に不満や不便を感じるか」について複数選択可の形式で問うた。その結果、「お金を使ってる感覚がせず使い過ぎてしまうとき」と回答した方が60.3%、「残高が足りず支払ができないとき」と回答した方が46.6%、「現金決済と比較して、暗証番号の入力など支払追加の手続きや時間がかかるとき」と回答した方が25.9%、店員が慣れていない場合に、かえって支払に時間がかかるとき」と回答した方が20.7%「決済手段・サービスによって利用できる店舗が異なり、利用可能な範囲がわかりにくいとき」と回答した方が9.7%、「その他」と回答した方が6.9%であった。(図5)

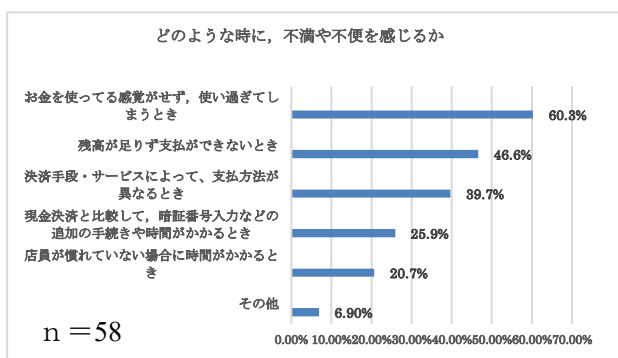


図5. どのような時に不満や不便を感じるか

4 キャッシュレス決済普及・促進への課題

一つ目の課題は、「日本人の現金への信頼度が高い」点が挙げられる。日本の紙幣や硬貨製造技術が非常に高く、偽札が出回りにくいことも起因している。日本銀行が発行する紙幣や、造幣局が製造する貨幣が日本で唯一の法定通貨であるため、現金を持っていて支払ができない場面は少ない。その一方で、PayPayなどのスマートフォン決済の場合は、通信環境に左右されることや、サービスのメンテナンスを行っている場合は利用できないという課題がある。アンケート調査においても、「回線が悪い時に、面倒だと感じる」「通信障害に左右されてしまう」といった恒常的に利用できない点をデメリットと捉える意見もあった。オフライン上でも決済可能なSuicaやPASMOのようなサービスの拡充が、キャッシュレス決済普及には欠かせないと考える。

二つ目の課題は、「キャッシュレス決済を利用できる店舗や機会が限定される」点が挙げられる。個人経営店や一部の医療機関、市役所や行政サービスセンターでの支払においてキャッシュレス決済を利用することができない。医療機関でいえば、保険外治療ではクレジットカードなどのキャッシュレス決済を利用できるが、保険内治療では現金しか利用できない場合が多い⁽¹⁷⁾。また、コンビニにおいては、切手や自治体のごみ処理券は現金のみでしか支払ことができない⁽¹⁷⁾。このように、現金しか利用できない場面は数多く存在する。⁽¹⁾

三つ目の課題は、「事業者の初期費用、運用費用がかかる」点が挙げられる。一般的な費用相場として、初期費用で3万円～8万円、月額手数料で3千円～6千円、決済手数料として、決済金額の2%から10%前後の費用がかかる⁽¹⁸⁾。このほかに、決済処理にかかるトランザクション費用（ECサイトから送信されたデータに基づき決済代行会社で行われる処理時に発生する費用）も事業者が負担することになる。現金決済と比較すると多額の費用が生じることは明らかだ。この点において、PayPayなどのQRコード決済はクレジットカードと比べた際に、初期費用0円、決済手数料が1.98%であるため導入しやすいキャッシュレス決済であると考える。やはり、事業者がコスト面において

キャッシュレス決済を導入しやすい政府主導の仕組みづくりが必要であると考えます。

5 おわりに

本調査により、消費者の視点からキャッシュレス決済の実情や課題を見定めることができた。日本の現在のキャッシュレス決済が32.5%であることを考えると、政府目標である2025年の40%は達成するに違いない。新型コロナウイルス感染症が収束した後の、外国人観光客の増加によるインバウンド消費に対応するためにも、キャッシュレス決済比率の上昇は必要である。しかし、既存のキャッシュレス決済手段の導入を進めるのだけでなく、普及が遅れている年配層への関心を高めることも必要である。キャッシュレス決済が若者だけの副産物ではなく、全世代の国民が平等にキャッシュレス決済の魅力を大いに感じる策を講じるべきだ。

キャッシュレス決済の普及は我々の生活を便利に・快適にしていく可能性多がある。キャッシュレス決済が我々の生活にさらに浸透し、消費者や事業者の双方の消費生活の不便や不満が解消され、より豊かな生活を送れることを切に願う。

参考文献

- [1] 経済産業省, キャッシュレス・ポイント還元事業, 令和2年7月1日
https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/cashless/cashless_payment_promotion_program/index.html (令和4年9月13日参照)
- [2] 野村総合研究所, キャッシュレス化推進に向けた国内外の現状認識, 平成30年2月8日
https://www.mext.go.jp/b_menu/hakusho/nc/07091103/002.htm. (令和4年9月13日参照)
- [3] 経済産業省, キャッシュレスビジョン, 平成30年4月
https://www.hkd.meti.go.jp/hokir/cashless/data/cl_vision.pdf(令和4年9月13日参照)
- [4] りそなグループ, クレジットカードとは
<https://www.resonabank.co.jp/kojin/column/credit/about.html>(令和4年9月13日参照)
- [5] りそなグループ, 生活がもっと便利になるキャッシュレス
https://www.resonabank.co.jp/kojin/column/cashless_kihon/column_0006.html (令和4年9月10日参照)
- [6] VISA, Visaのタッチ決済とは
<https://www.visa.co.jp/pay-with-visa/featured-technologies/contactless/contactless.html>(令和4年9月10日参照)
- [7] 三井ショッピングパーク, アプリで支払い
<https://mitsui-shopping-park.com/msppoint/app/payment/>(令和4年9月13日参照)
- [8] 経済産業省, 2021年のキャッシュレス決済比率, 令和2年6月1日
<https://www.meti.go.jp/press/2022/06/2022060102/20220601002.html>(令和4年9月15日参照)
- [9] 一般社団法人キャッシュレス推進協議会, キャッシュレスロードマップ, 令和2年6月
<https://paymentsjapan.or.jp/wp-content/uploads/2022/08/roadmap2022.pdf>(令和4年9月15日参照)
- [10] 神奈川県, 神奈川ペイ第二弾の実施について, 令和4年6月10日
https://www.pref.kanagawa.jp/docs/jf2/kanagawa_pay_no2.html(令和4年9月20日参照)
- [11] 江東区, キャッシュレス決済ポイント事業について, 令和4年9月11日
<https://www.city.koto.lg.jp/102030/cashless2022.html>(令和4年9月16日参照)
- [12] 総務省, マイナンバー交付状況について, 令和4年8月31日
https://www.soumu.go.jp/kojinbango_card/kofujokyo.html(令和4年9月16日参照)
- [13] 株式会社MM総研, スマートフォンユーザーのマイナポイント申請状況調査, 令和3年8月
<https://www.m2ri.jp/release/detail.html?id=511>(令和4年9月16日参照)
- [14] 株式会社DX, TREND NEWS, 令和2年3月31日
<https://www.forval-iot.jp/column/news-29/>(令和4年9月16日参照)
- [15] 経済産業省, キャッシュレス決済の中小店舗への更なる普及促進に向けた環境整備会, 令

和4年3月

https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/cashless_payment/pdf/20220318_2.pdf (令和4年9月13日参照)

[16] SHAIL HUS, TableCheck・キャッシュレスパートナー

<https://www.sailhus.com>

(令和4年9月17日参照)

[17] 現金いらず.com 令和4年9月21日

<https://no-genkin.com/entry/cashless-genkin/>

(令和4年9月17日参照)

[18] アイミツ sass, 決済代行

<https://saas.imitsu.jp>(令和4年9月21日参照)