



静岡県 主催

伊豆地域のキャッシュレス未導入事業者さま向け

キ ャ ッ シ ュ レ ス 決 済

試験導入モニター調査

分析結果報告レポート



静岡銀行

デジタルチャネル営業部 キャッシュレス企画グループ
経営企画部 DX戦略推進グループ データサイエンス統括室

1. はじめに	P4
2. 結果と考察	P7
キャッシュレス導入効果があること	
導入の障害となる点	
3. まとめ	P53
4. 今後の方向性について	P58
5. 付録	P62

1. はじめに
2. 結果と考察
 - キャッシュレス導入効果があること
 - 導入の障害となる点
3. まとめ
4. 今後の方向性について
5. 付録

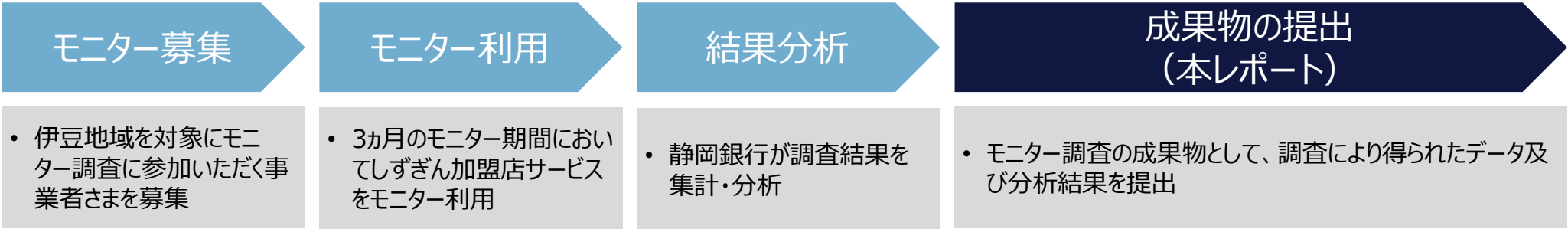
モニター調査の概要と本レポートの位置づけ

- 下記の通り、「キャッシュレス決済試験導入モニター調査」を実施
- モニター調査の成果物として、調査により得られたデータ及び分析結果を提出（本レポート）

モニター調査の概要

目的	静岡県のキャッシュレス決済導入率向上、生産性向上
概要	令和6年度静岡県サービス産業活性化支援事業の受託事業者として、静岡銀行が伊豆地域のキャッシュレス未導入事業者さま向けにキャッシュレス決済端末をモニター利用いただく
対象期間	2024年12月～2025年2月（3ヵ月間）
対象事業者数	200社（端末数214台）
対象地域	伊豆地域 ※ ※熱海市、沼津市、三島市、伊東市、下田市、伊豆市、伊豆の国市、東伊豆町、河津町、南伊豆町、松崎町、西伊豆町、函南町
対象業種	総務省「日本標準産業分類」における大分類のうち、運輸業、卸売業、小売業、学術研究、専門・技術サービス業、宿泊業、飲食サービス業、生活関連サービス業、娯楽業、教育、学習支援業、福祉、サービス業（他に分類されないもの）

レポートの位置づけ



モニター参加事業者の基本情報

200社の基本情報

業種	
飲食サービス業	98
小売業	36
サービス業（他に分類されないもの）	32
専門・技術サービス	12
宿泊業	8
生活関連サービス業	8
福祉	3
娯楽業	1
学習支援業	1
運輸業	1 (15台*)
合計	200社 (214台*)

企業規模	
中小企業者	59 (73台*)
小規模事業者	141
合計	200社 (214台*)

市町	
沼津市	95
三島市	20
下田市	14
伊豆の国市	15
熱海市	10
函南町	10
伊豆市	8
伊東市	7 (21台*)
東伊豆町	7
西伊豆町	7
河津町	4
松崎町	3
合計	200社 (214台*)

200社の分布



*1社（運輸業、中小企業者、伊東市）にて15台の端末を導入

- ・ 本レポートの一部においては、モニター200社の結果としずぎん加盟店サービス全体との結果を比較している
- ・ しずぎん加盟店サービス全体とは、静岡銀行が提供するしずぎん加盟店サービスを導入している静岡県内外含む全先のことを意味し、そのうち2024年12月1日から2025年2月28日の期間にご利用いただいた（稼働した）全端末2,589台の結果を用いている

1. はじめに
2. **結果と考察**
キャッシュレス導入効果があること
導入の障害となる点
3. まとめ
4. 今後の方向性について
5. 付録

仮説定義

- 今回のモニター調査にて明らかにしたい目的（キャッシュレス導入効果があること、導入の障害となる点）を整理
- 2つの目的に対して、検証する仮説を定義し、ダッシュボード集計とアンケート調査の結果を用いて検証

モニター調査によって明らかにしたいこと

検証形式

ダッシュボード



キャッシュレス導入効果があること

- 稼働率、取引金額、取引件数、取引単価が変化すること
- 客層の変化（インバウンド客の増加）があること
- 新規顧客数、リピート顧客数が増えること
- 取引が多い利用時間帯、曜日が特定できること
- まとまり分析
 - 事業者の属性（業種、企業規模、地域）ごとの適正（向き）があること

導入の障害となる点

- まとまり分析
 - 事業者の属性（業種、企業規模、地域）ごとの不適正（不向き）があること

アンケート

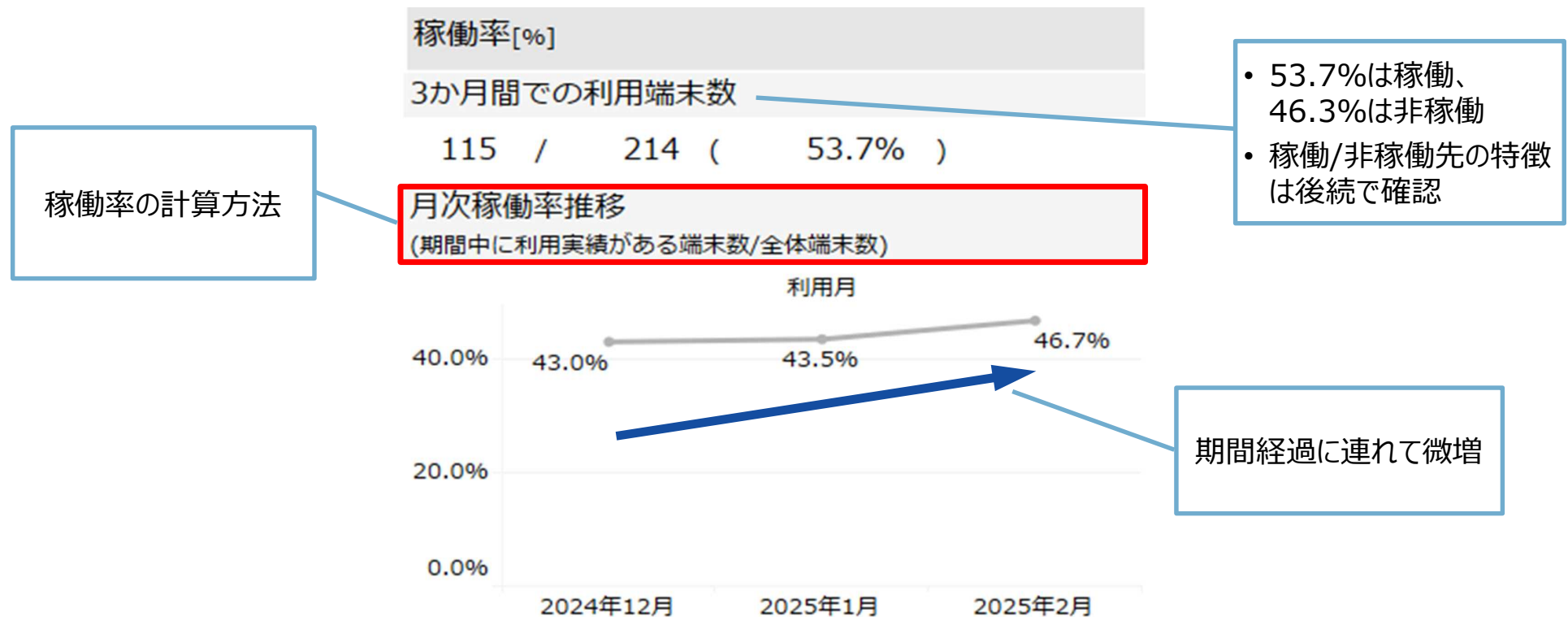


- 売上への影響（導入前後の比較）があること
- 決済手段（現金、キャッシュレス別）のうちキャッシュレス決済の割合が増えること

- 今後の継続意向及び解約する理由
- 利便性（操作性等）に問題があること
- 費用面（導入費用、手数料）に問題があること
- 思い込み（使われない、売上増えない）があること
- キャッシュが手元に入らない、入金までの時間がかかることに問題があること

【稼働率】200社全体傾向

- 200社（214台）全体での稼働率（累積）は、12月末時点で43.0%、1月末時点で49.5%、2月末時点で53.7%で推移し、モニター期間中に53.7%の先は稼働（一度でも利用）したが、46.3%の先は非稼働（一度も利用されない）であった
- 200社（214台）全体での稼働率（単月）は、12月が43.0%、1月が43.5%、2月が46.7%であった



【稼働率】200社としずぎん加盟店全体との比較

- 200社としずぎん加盟店全体との稼働率を比較
- しずぎん加盟店全体と比較してモニター200社の稼働率は高かった
- モニター200社に限らず、導入しても稼働されない先が半数弱いることが明らかになった（後続で考察）

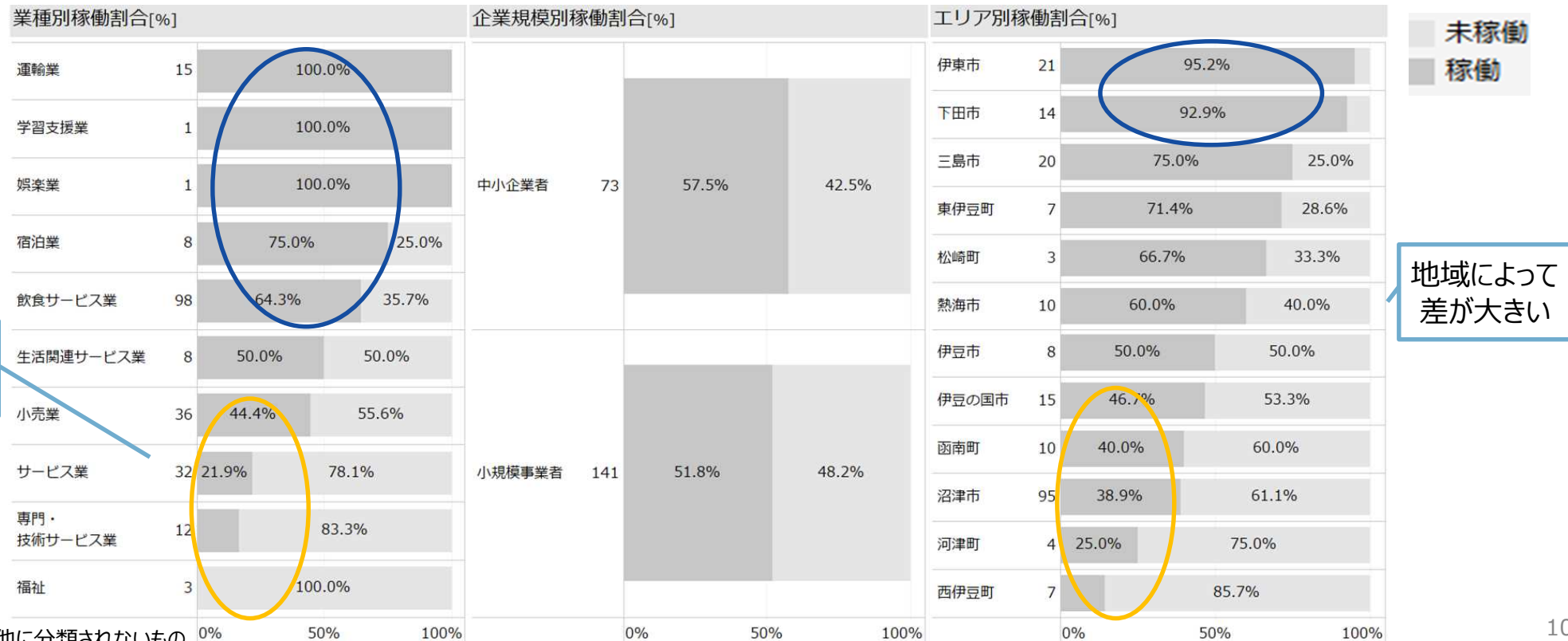
モニター利用のため、
稼働率も高くなった

	2024年12月	2025年1月	2025年2月
200社累積	43.0% (92社)	49.5% (106社)	53.7% (115社)
200社単月	43.0% (92社)	43.5% (93社)	46.7% (100社)
しずぎん加盟店全体 累積	-	-	48.8%
しずぎん加盟店全体 単月	43.0%	42.5%	43.1%

3ヵ月で一回でも
稼働した先数

【稼働有無】稼働先/非稼働先の比較

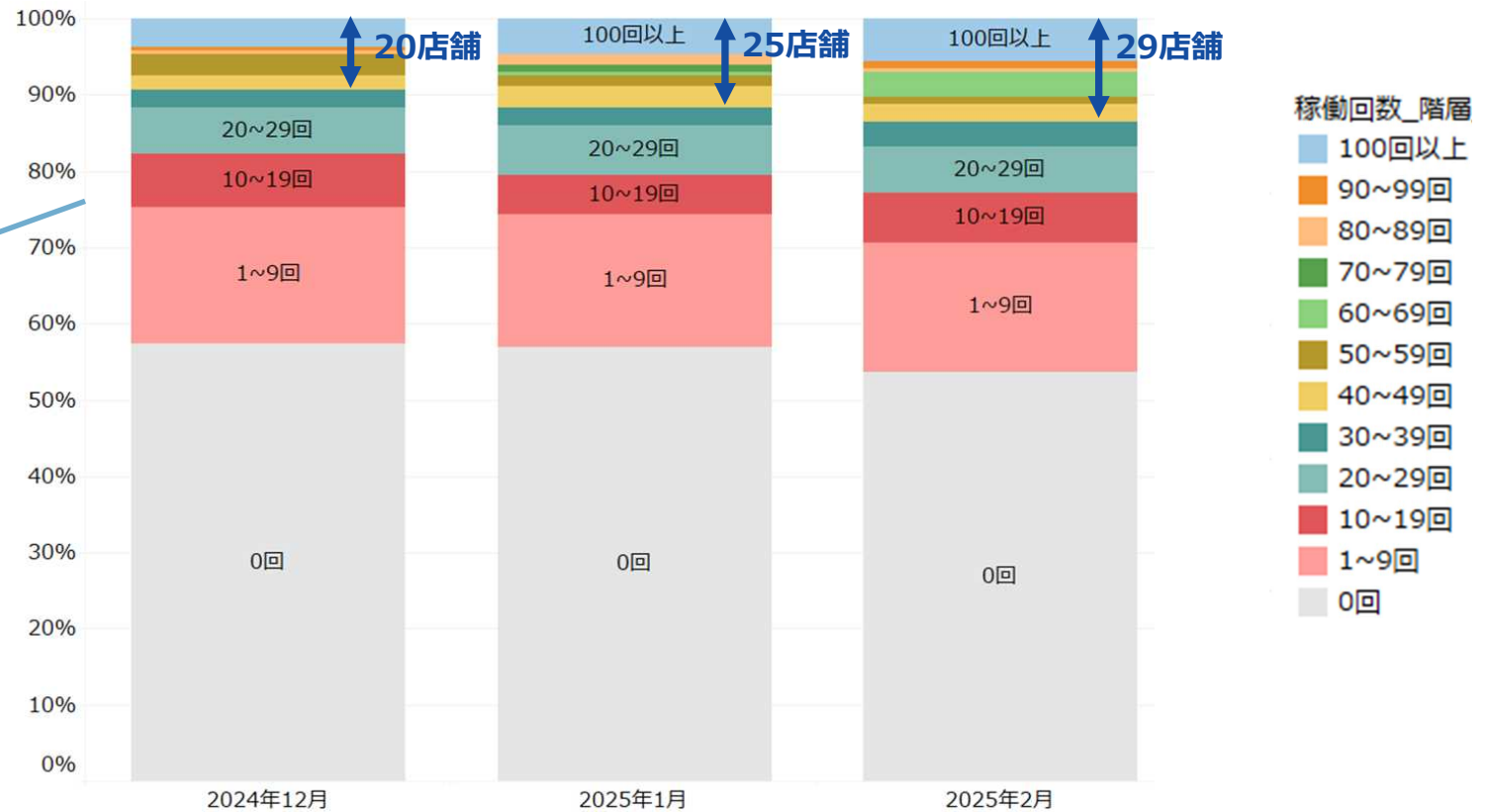
- 稼働された先とされなかった先を業種、事業規模、エリア別に比較
- 業種別だと小売業、サービス業、専門・技術サービス業、福祉で稼働されない割合が高かった
- エリア別だと伊東市、下田市が稼働される割合が高かったのに対し、伊豆の国市、函南町、沼津市、河津町、西伊豆町で稼働されない割合が高かった



【各店舗の月間取引件数】200社全体傾向

- 各店舗の月間取引件数を階層別に集計
- 利用回数が多い階層のボリュームが増加した

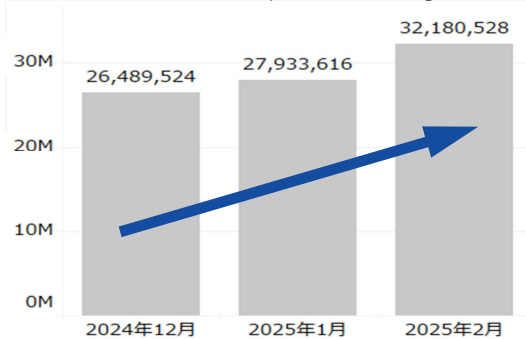
40回以上の層が、
割合、件数ともに増加



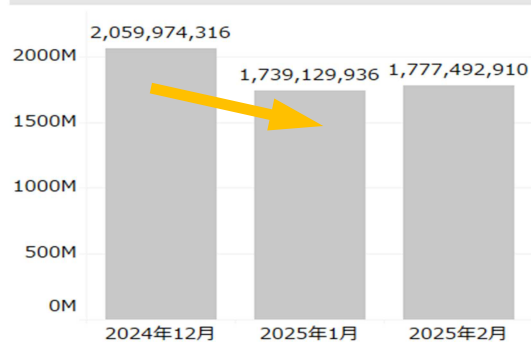
【取引金額】200社全体傾向

- 取引金額の合計値を月別、日別に集計
- 期間経過に伴って増加傾向にあり、しずぎん加盟店全体と比較すると増加傾向が顕著であった
- 日別にみると休日、特に連休に高い傾向があった

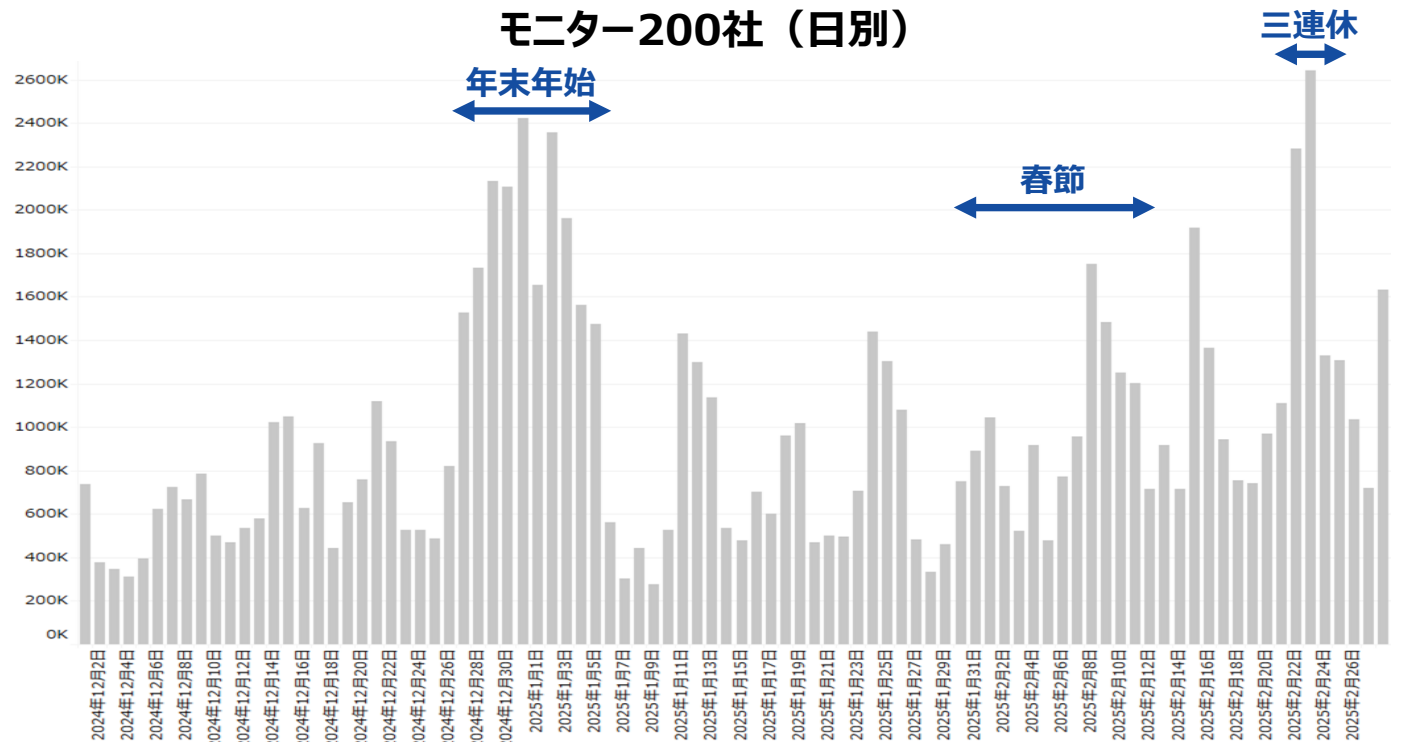
取引金額[円] モニター200社



取引金額[円] しずぎん加盟店全体



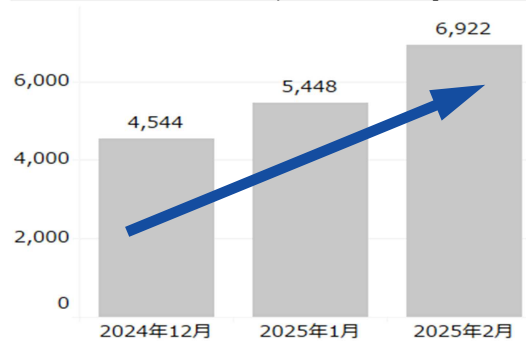
モニター200社（日別）



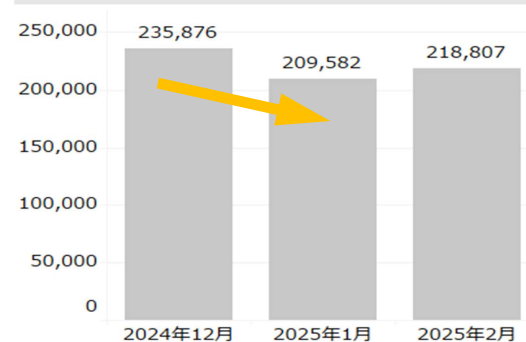
【取引件数】200社全体傾向

- 取引件数の合計値を月別、日別に集計
- 期間経過に伴って大幅な増加傾向にあった（特に2月が高い理由を次項で考察）
- しずぎん加盟店全体と比較すると増加傾向が顕著であった
- 日別にみると取引金額と同様に休日、特に連休に高い傾向があった

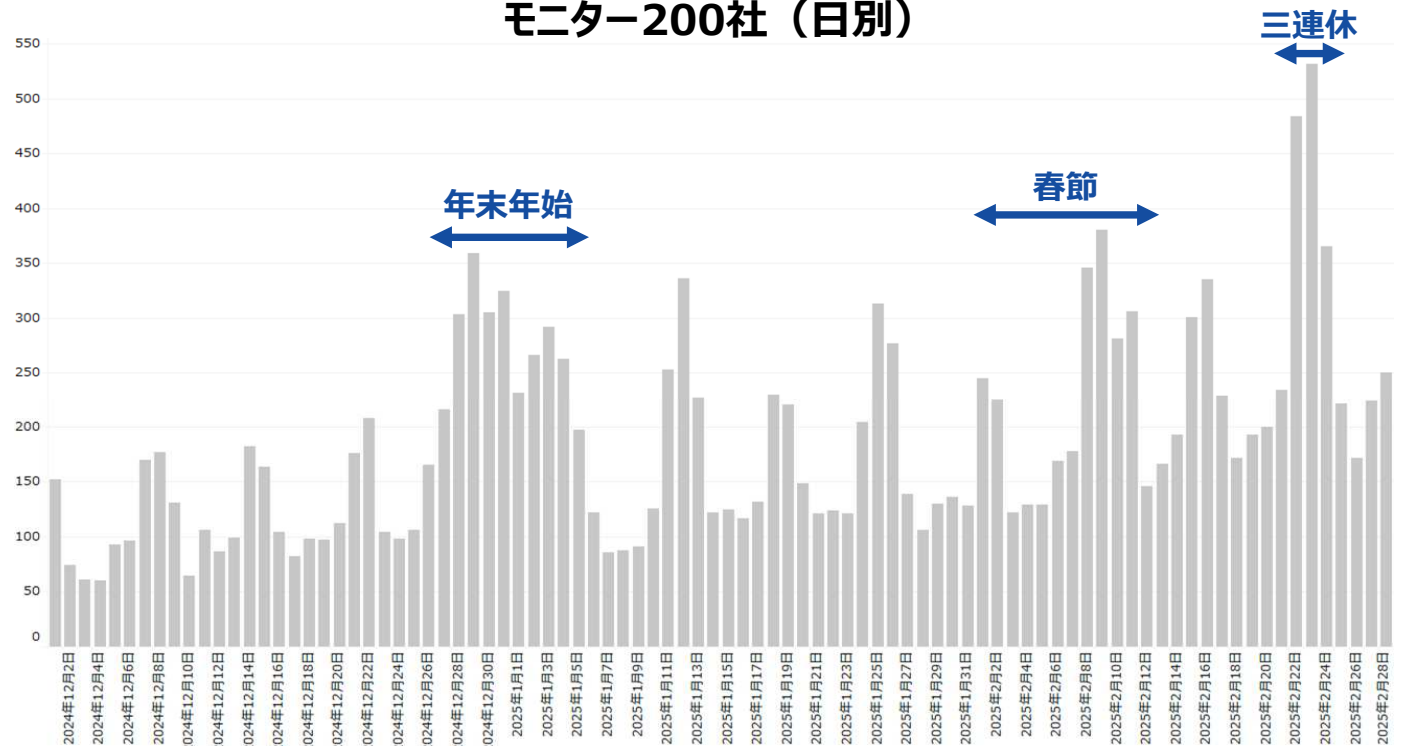
取引件数[件] モニター200社



取引件数[件] しずぎん加盟店全体

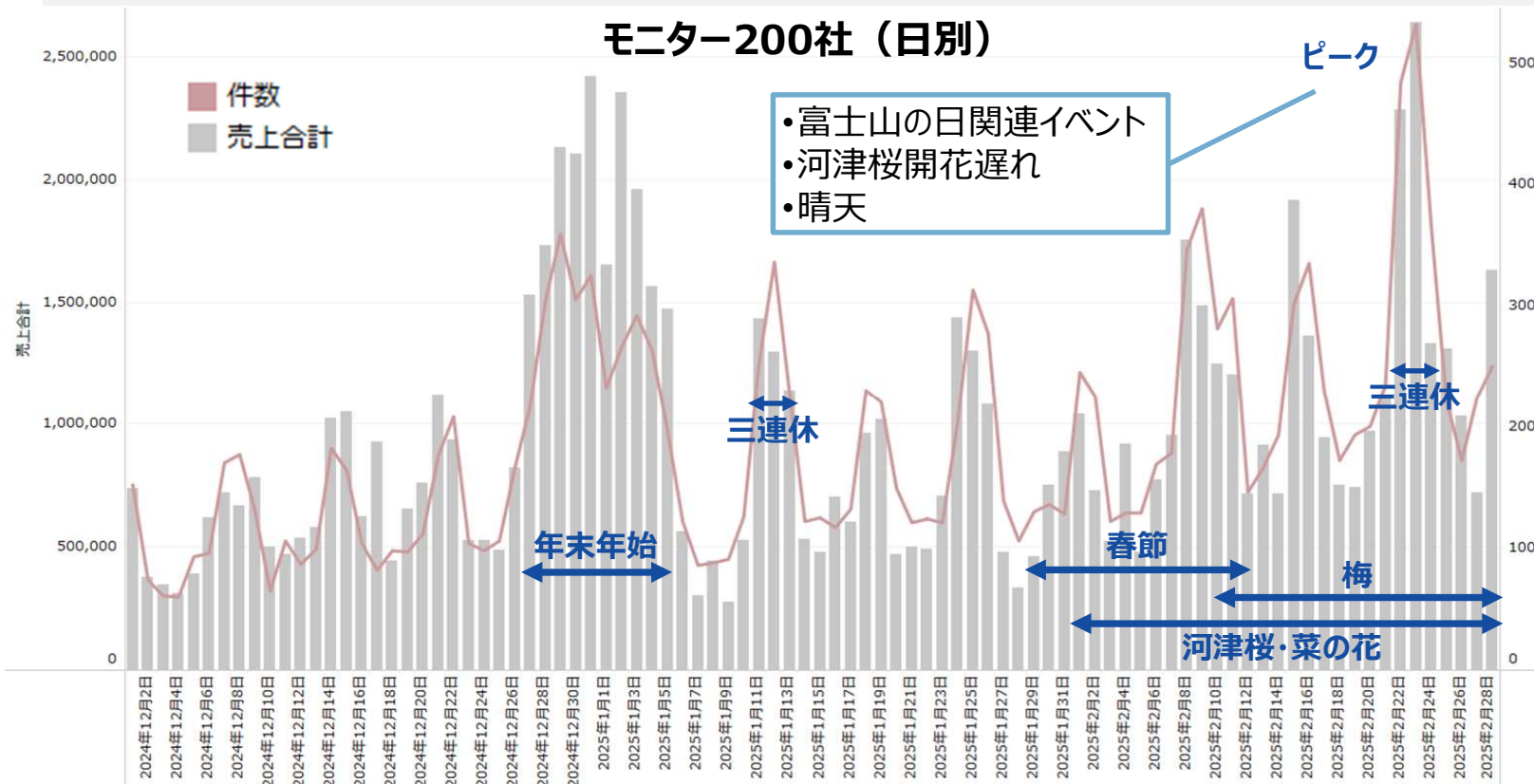


モニター200社（日別）

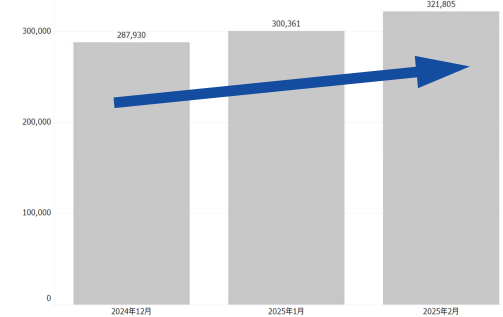


【取引金額/取引件数】2月が高い理由

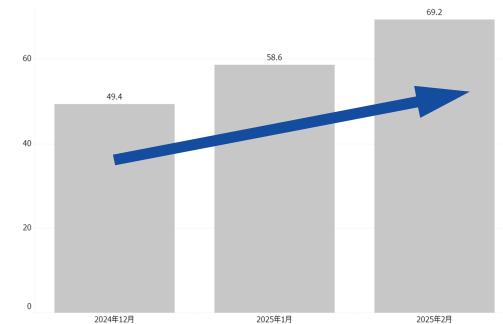
- 取引金額、取引件数ともに2月が最も高い結果となった
- この結果をしずぎん加盟店全体と比較すると違いが顕著であることから、伊豆地域特有の特徴であると言える
- 期間経過に連れてモニター調査の稼働先数が増加したことも要因の一つとして考えられるが、端末1台あたりの取引金額、取引件数ともに増加していることから、別の要因が強いと考えられる
- 主な要因としては、連休や花見関連イベント、気候等の影響により、多くの観光客が伊豆地域を訪れたためだと考えられる



端末1台あたり取引金額



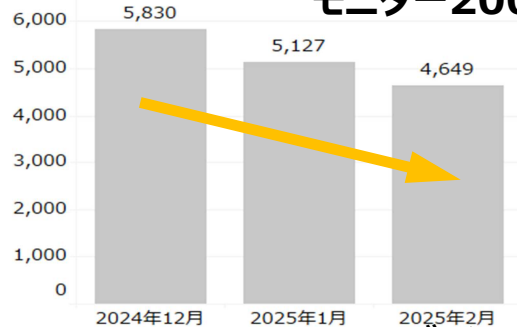
端末1台あたり取引件数



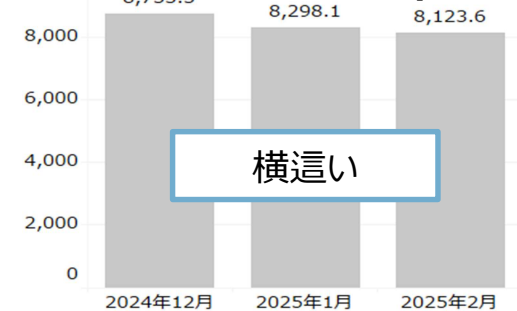
【取引単価】200社全体傾向

- 取引金額を取引件数で割って算出した取引単価の平均値を月別、日別に集計
- しずぎん加盟店全体ではあまり変化がなかったが、モニター200社では減少傾向にあった
- 平日と休日と比較すると休日の方がわずかに高いがほとんど変わらなかった（平日平均：5,131円、休日平均：5,150円）

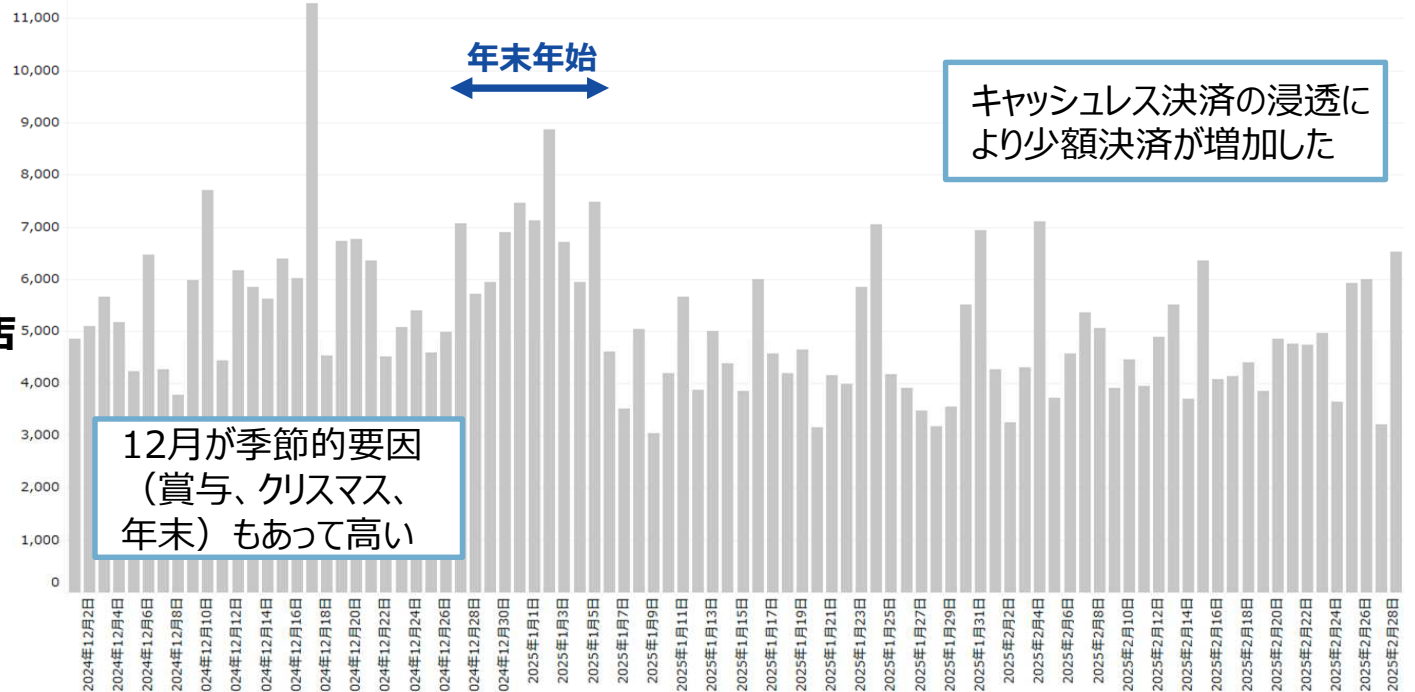
取引単価(取引金額/取引件数)[円]
モニター200社



取引単価(取引金額/取引件数)[円]
しずぎん加盟店
全体

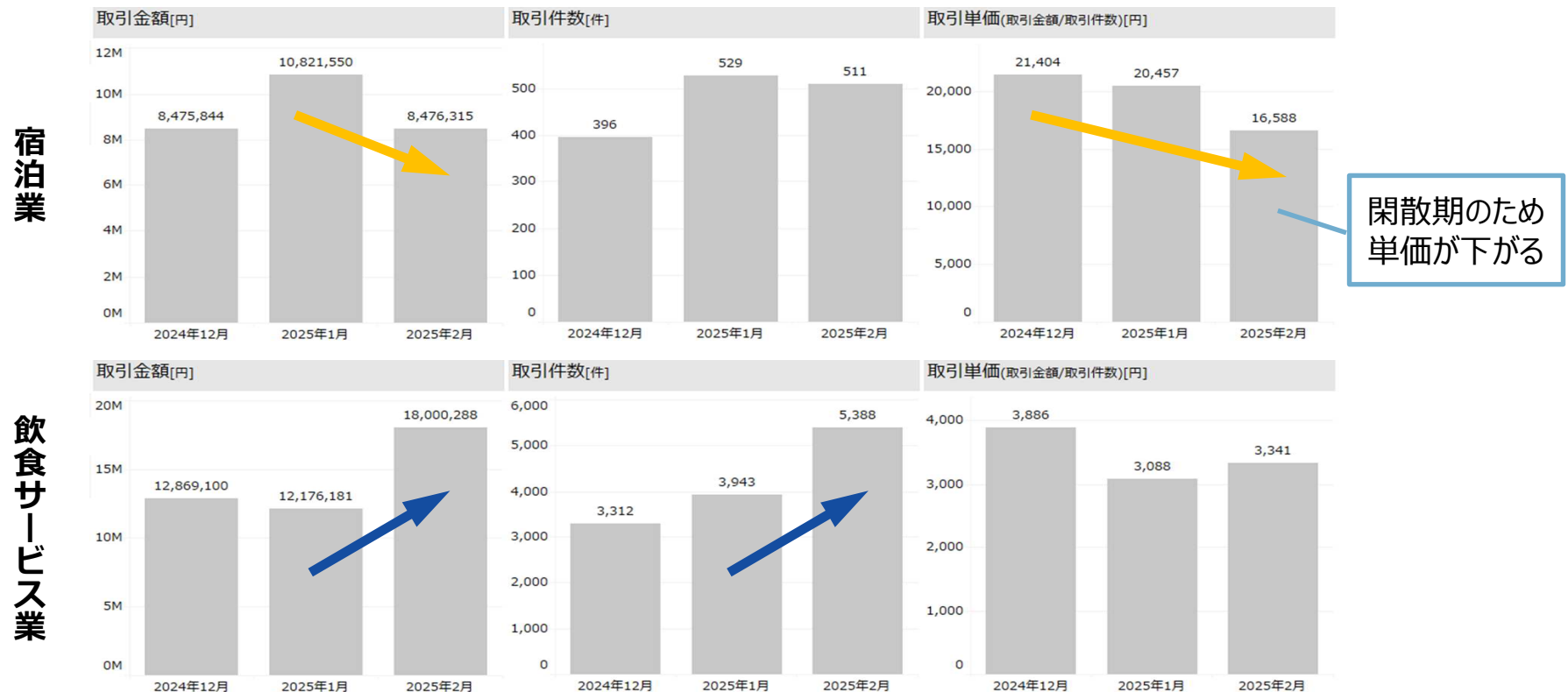


モニター200社（日別）



【取引単価】減少した理由

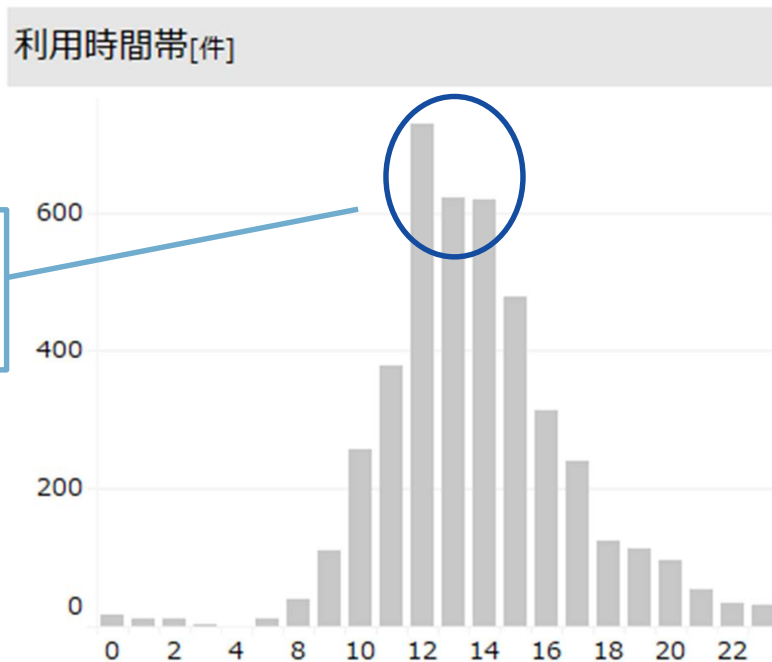
- 取引単価は、期間経過に伴って減少傾向にあった
- 平均取引単価の高い「宿泊業」(19,341円)と平均取引単価の低い「飲食サービス業」(3,405円)のモニター期間の取扱を確認すると、宿泊業の取引金額と取引単価が1月から2月にかけて下がり、飲食サービス業の取引金額と取引件数が1月から2月にかけて上がっており、全体の取引単価が下がった要因の一つとして考えられる



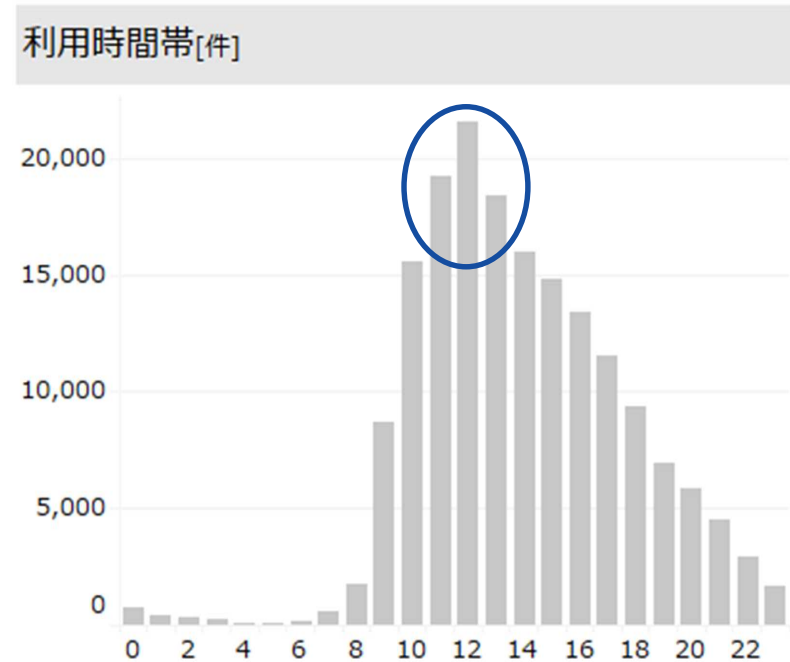
【利用時間帯】200社全体傾向

- 3か月間の取引件数の合計値を利用時間帯別に集計
- 利用時間帯のデータに関しては、現在静岡銀行で取得可能な「VISA」と「Mastercard」のみのデータで集計
- 昼の時間帯にピークが来ているが、モニター200社は昼過ぎ（12時～14時）に対してしずぎん加盟店全体では昼前（11時～13時）と、ピーク時間に若干のずれが確認できた

モニター200社



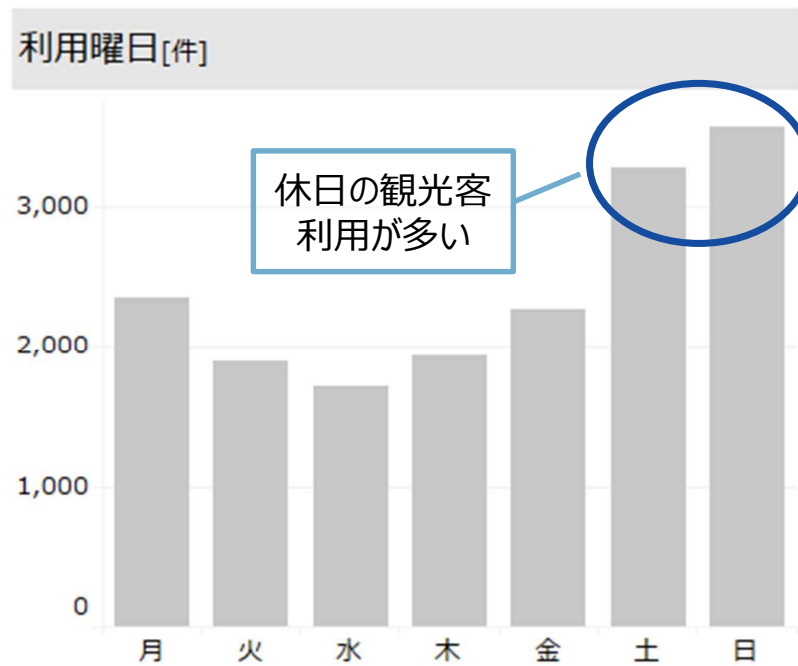
しずぎん加盟店全体



【利用曜日】 200社全体傾向

- 3か月間の取引件数の合計値を利用曜日別に集計
- 休日（土日）の取引件数が最も高く、次いで月金の取引件数が高かった
- しずぎん加盟店全体においても、同様の傾向が確認できたが、モニター200社の方が、違いが顕著であった

モニター200社



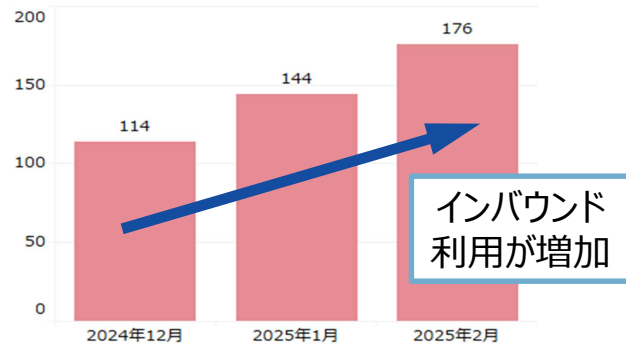
しずぎん加盟店全体



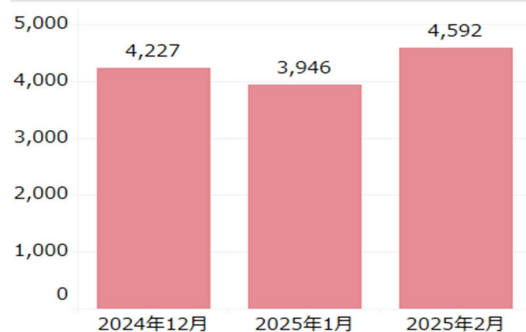
【取引件数（海外）】200社全体傾向

- 外国人の取引件数の合計値を月別、日別に集計
- 外国人の決済件数は、しずぎん加盟店全体では大きな変化はないのに対して、モニター200社では増加傾向にあった
- しずぎん加盟店全体の外国人決済割合は1.9%であるのに対して、モニター200社の外国人決済割合は2.6%とわずかに高かった
- 日別にみると、年末や春節等インバウンド利用者の増加タイミングとの関係が確認できた

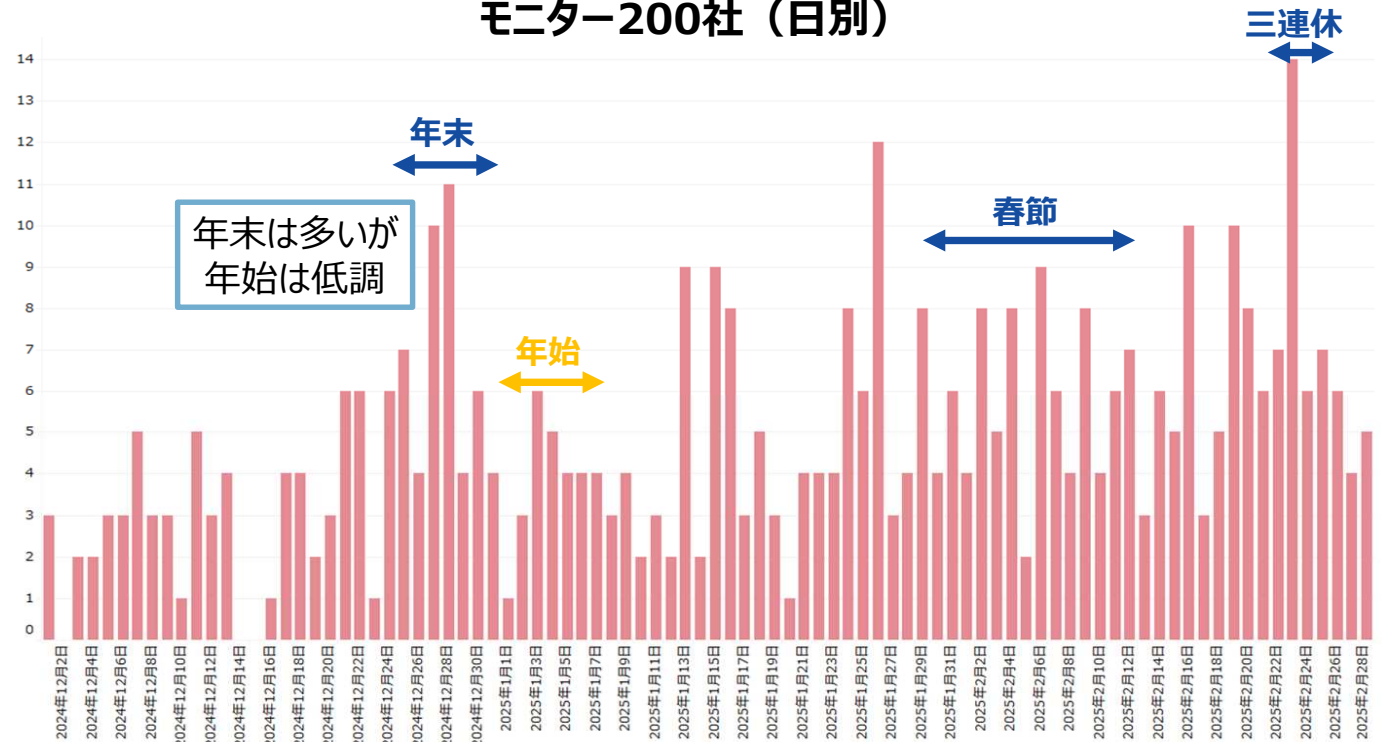
取引件数(海外)[件] **モニター200社**



取引件数(海外)[件] **しずぎん加盟店全体**



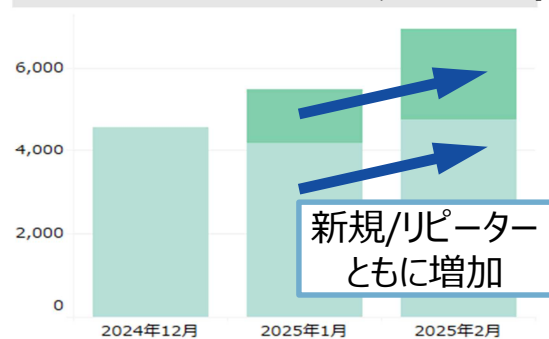
モニター200社（日別）



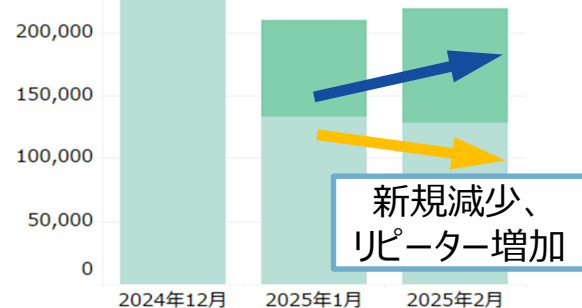
【新規/リピーター】200社全体傾向

- 初めて取引した利用者を「新規」、同じ店舗で2回以上取引した利用者を「リピーター」と定義し、取引件数の合計値を月別、日別に集計
- 一定数のリピーターがいることおよび、新規、リピーターともに増加していることが確認できた
- リピート率を平日と休日と比較すると平日の方がわずかに高いがほとんど変わらなかった（平日平均：33.1%、休日平均：31.4%）
- 新規/リピーターのより正確な判定に向けては、より長い期間での観測が望ましい

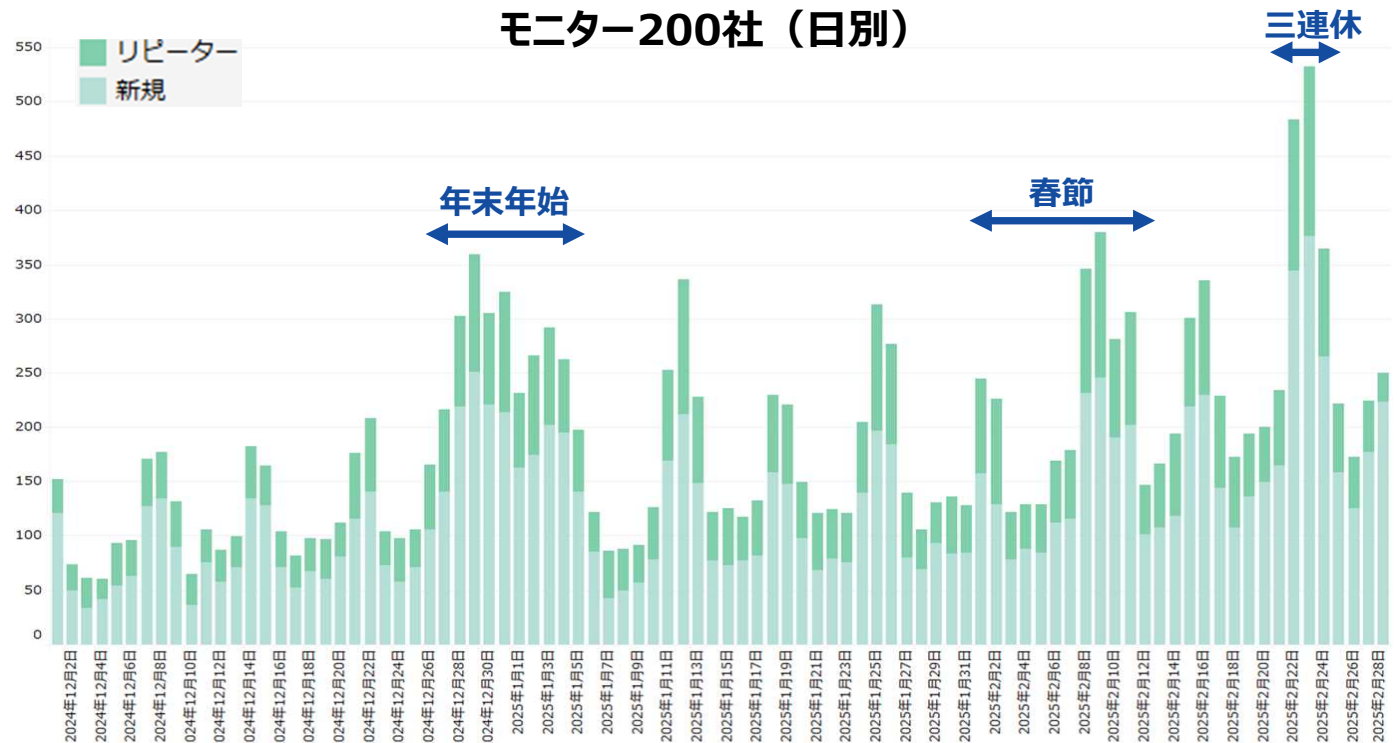
新規顧客orリピーター[件] モニター200社



新規顧客orリピーター[件] しずぎん加盟店全体



モニター200社（日別）



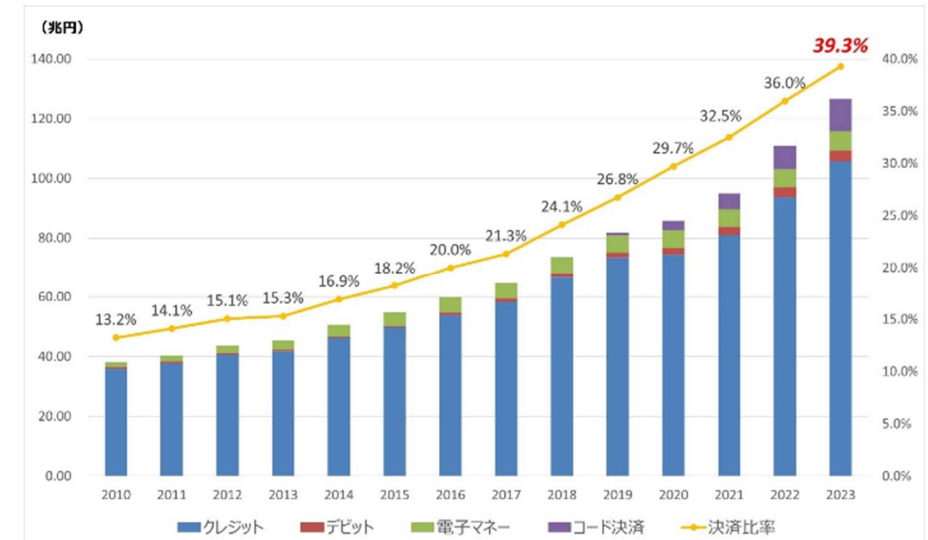
【決済手段】国内キャッシュレス決済比率

- 経済産業省が公表している2023年における国内のキャッシュレス決済比率を参考に、伊豆地域のモニター調査におけるキャッシュレス決済比率を確認

国内キャッシュレス決済額及び比率の内訳の推移（2023年）

（兆円）	暦年	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
キャッシュレス(CL)合計	決済額	64.7	73.5	81.9	85.8	95.0	111.0	126.7
	比率	21.3%	24.1%	26.8%	29.7%	32.5%	36.0%	39.3%
	①クレジット							
	決済額	58.4	66.7	73.4	74.5	81.0	93.8	105.7
	CL内割合	90.2%	90.7%	89.7%	86.8%	85.3%	84.5%	83.5%
	②デビット							
	決済額	1.1	1.3	1.7	2.2	2.7	3.2	3.7
	CL内割合	1.7%	1.8%	2.1%	2.5%	2.8%	2.9%	2.9%
③電子マネー	決済額	5.2	5.5	5.8	6.0	6.0	6.1	6.4
	CL内割合	8.0%	7.5%	7.0%	7.0%	6.3%	5.5%	5.1%
④コード決済	決済額	-	0.2	1.0	3.2	5.3	7.9	10.9
	CL内割合	-	0.2%	1.2%	3.7%	5.6%	7.1%	8.6%
民間最終消費支出	額	303.3	305.2	305.8	288.6	292.0	308.5	322.4

国内キャッシュレス決済額及び比率の推移（2023年）



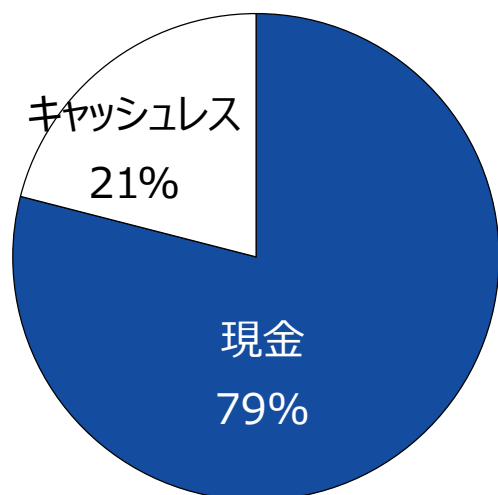
出典：経済産業省Webサイト「2023年のキャッシュレス決済比率を算出しました」

<https://www.meti.go.jp/press/2023/03/20240329006/20240329006.html>（参照2025.3.19）

【アンケート集計】200社全体傾向 売上に占めるキャッシュレス決済の割合

- アンケートにて「売上に占めるキャッシュレス決済の割合」を調査
- 売上に占めるキャッシュレス決済の割合は全体で約21%、割合別に見ると0～4割がボリュームゾーンであり、国内におけるキャッシュレス決済比率は39.3%であることから、比較すると低いものの短期間でのキャッシュレス浸透の進行が確認できた
- キャッシュレス決済割合が0割、つまりモニター期間中1度も利用がなかった事業者から調査した要因を次項に記載

現金、キャッシュレス比率



Q：売上に占めるキャッシュレス決済の割合

0割	25%*
1～2割	49%
3～4割	16%
5割	3.5%
6～7割	2.5%
8～9割	4.5%
10割	0.5%

有効回答数：200件

*モニター調査の稼働率と一致しないのは、本調査対象とは別の手段によるキャッシュレス決済を利用している場合が含まれるため

【アンケート集計】利用がなかった要因

- アンケートにて「利用がなかった要因」を調査し、調査結果を6種類に分類

高齢者の現金利用

- 高齢者層が多くキャッシュレスに馴染まない状況にある(小売業)
- 客層が年配者の為(小売業、サービス業、飲食サービス業)
- 客層的に使っている人が少ないから(小売業)

周知不足

- 積極的に周知していない(専門・技術サービス業、サービス業)
- キャッシュレス決済可能な店として、認知されていない(飲食サービス業)
- あまり知られていない(専門・技術サービス業)

銀行振込が主流

- 店舗にきての支払いが少なく、振込をする方が多い(小売業)
- 業界のほとんどが売掛金(サービス業)
- 振込決済10割(専門・技術サービス業)
- 業種的に振込が慣習となっているから(専門・技術サービス業)
- 掛け売りの銀行振込がほとんどのため(サービス業)

業態・業種の特性

- 官公庁や法人相手の仕事が多かったため(サービス業)
- 卸売業の為
- 売上商材が建築部材の為、平均単価が高くなりチャージ限度額を大きく超える事が多い。また、会社用と個人用でクレジットカードを使い分けている事が無く、取引先からの要望が無かった(小売業)
- B to Bがメインの為(小売業)
- 相手先がキャッシュレス決済に対応していないため(サービス業・小売業)

利用機会・頻度が少ない

- 来店者が少ない(小売業)
- お客様が少ない(飲食サービス業)
- 使用する機会がなかった(サービス業)

人員不足・対応の問題

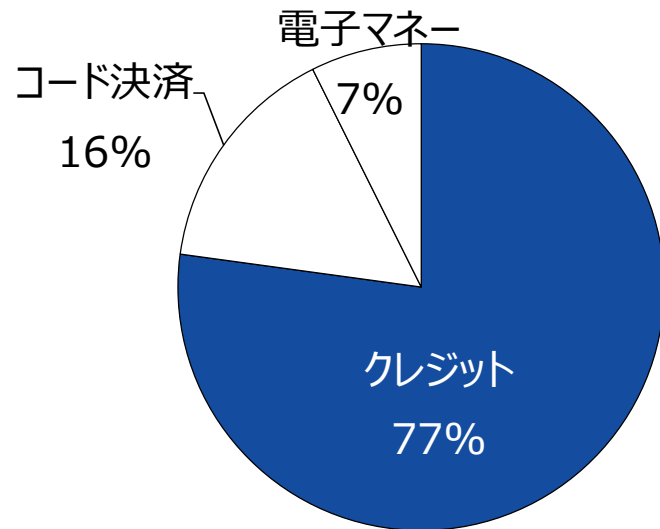
- 店頭で薦めることが出来なかった(飲食サービス業)
- パートさんが利用出来なかった。覚えてもらうようにする(飲食サービス業)
- 人員不足で対応出来なかった為(飲食サービス業)

※誤字脱字等を除く原文そのまま、同じ内容のものは一つに集約

【決済手段】200社全体傾向 キャッシュレス決済種別の割合内訳

- キャッシュレス決済の決済種別ではクレジットカードが77%、コード決済が15%、電子マネーが7%とクレジットカードに集中している
- もっとも多い決済手段はVisa国内で、クレジットカードの58%、全体の45%を占めている

決種種別比率



キャッシュレス決済種別の割合内訳

決済種別	決済媒体	取引件数	業種
クレジット 77%	Visa国内	45%	「宿泊業」のクレジットの割合：83%
	MasterCard国内	13%	
	JCB	10%	
	AMEX	7%	
	Visa海外	2%	
	MasterCard海外	1%	
コード決済 15%	PayPay	6%	「生活関連サービス業」のコード決済の割合：32%
	Smart Code	3%	
	d払い	3%	
	楽天ペイ	3%	
電子マネー 7%	交通系	3%	「小売業」の電子マネーの割合：11%
	QUICPay	2%	
	WAON	1%	
	Nanaco	1%	

【決済手段】キャッシュレス決済種別内訳の比較

- ・ モニター200社のキャッシュレス決済比率をしずぎん加盟店全体、国内全体と比較した結果、概ね同様の結果であった
- ・ 外国人の決済種別においてもクレジットカードが80%、コード決済が20%とクレジットカードに集中している
- ・ 国内におけるコード決済、電子マネーの決済比率は年々増加しており、国内全体は2023年のデータであるが、国内と比較してコード決済、電子マネーの割合が少し高かった

	クレジット (デビット含む)	コード決済	電子マネー
200社全体	77%	15%	7%
200社（海外）	80%	20%	-
しずぎん加盟店全体	73%	18%	8%
しずぎん加盟店（海外）	88%	12%	-
国内全体（2023年）	86%	9%	5%

※しずぎん加盟店サービスでは電子マネーはオプションのため、全先で使えるわけではない
※少数第一位を四捨五入しているため加算しても100%にならない

【まとまり分析】まとまり定義一覧

- 地域や業種等の属性情報の違いによってキャッシュレス取引にどのような違いがあるのか確認するために、下記の通り、まとまりを定義
- 定義したまとまりごとにどのような違いがあるか比較・確認

まとまり	まとまり定義	例
店舗所在地	市町単位でのまとまり	沼津市
業種	同じ業種のまとまり	飲食サービス業
企業規模	同じ業種のまとまり	中小企業者
駅まとまり*	駅を中心とする半径1km以内のエリアに出店している店舗のまとまり (駅単位)	〇〇駅周辺店舗
駅集団まとまり*	駅を中心とする半径1km以内のエリアに出店している店舗のまとまり (全部)	駅周辺店舗
観光地まとまり*	主要観光地を中心とする半径1km以内のエリアに出店している店舗 のまとまり (観光地単位)	〇〇観光地周辺店舗
観光地集団まとまり*	主要観光地を中心とする半径1km以内のエリアに出店している店舗 のまとまり (全部)	観光地周辺店舗

*今回まとまり定義に用いた伊豆地域における駅と観光地の一覧は次項参照

【まとめ分析】駅・観光地一覧

カテゴリ	駅名
JR東海道線	熱海
	函南
	三島
	沼津
	片浜
	原
JR伊東線	熱海
	来宮
	伊豆多賀
	綱代
	宇佐美
	伊東
JR御殿場線	沼津
	大岡
伊豆箱根鉄道	三島
	三島広小路
	三島田町
	三島二日町
	大場
	伊豆仁田
	原木
	韮山
	伊豆長岡
	田京
	大仁
	牧之郷
	修善寺

カテゴリ	駅名
伊豆急行	伊東
	南伊東
	川奈
	富戸
	城ヶ崎海岸
	伊豆高原
	伊豆大川
	伊豆北川
	伊豆熱川
	片瀬白田
	伊豆稲取
	今井浜海岸
	河津
	稲梓
	蓮台寺
	伊豆急下田

カテゴリ	駅名
道の駅	道の駅 伊豆ゲートウェイ函南
	道の駅 伊豆のへそ
	道の駅 伊東マリンタウン
	道の駅 くら戸田
	道の駅伊豆月ヶ瀬
	道の駅 天城越え
	道の駅 花の三聖苑 伊豆松崎
	道の駅 開国下田みなと
	道の駅 下賀茂温泉 湯の花

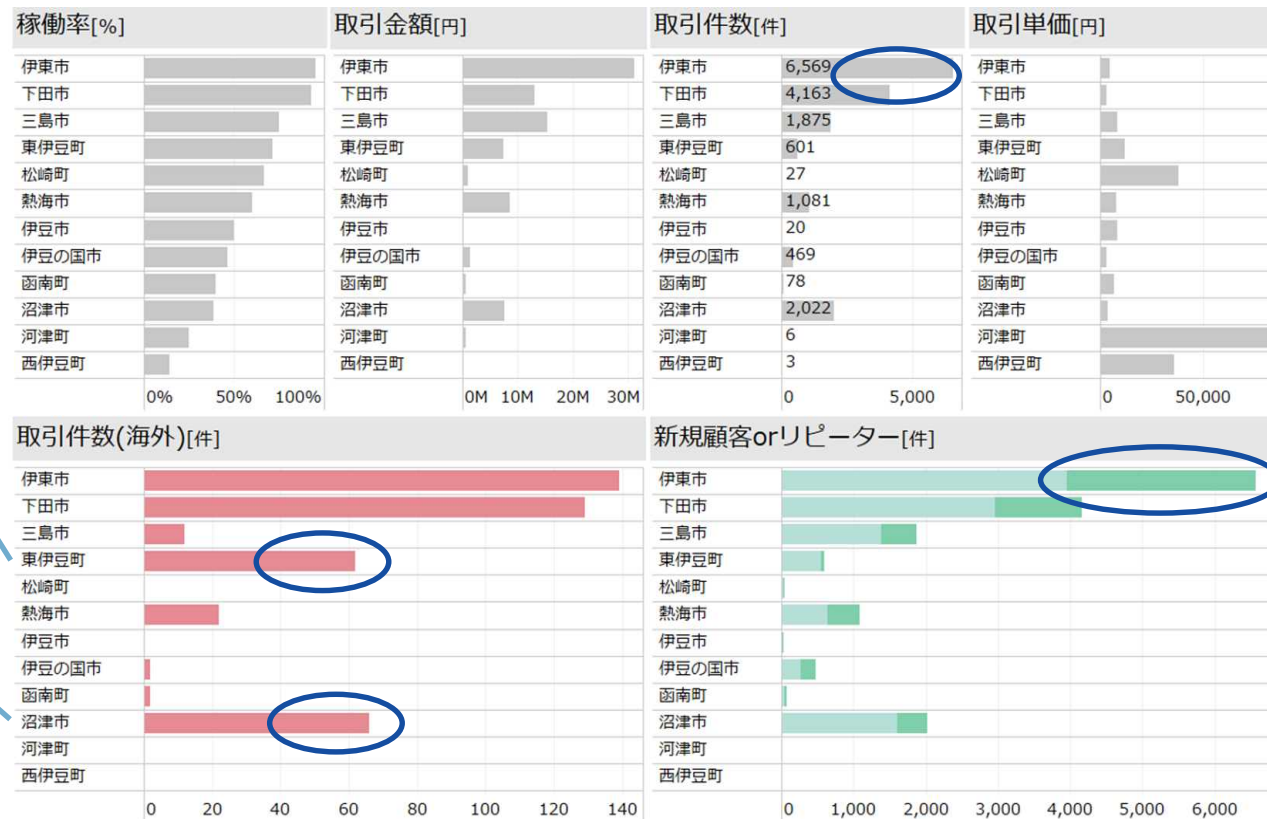
No	主要観光地
1	MOA美術館
2	初島
3	大室山
4	城ヶ崎海岸
5	伊豆シャボテン動物公園
6	熱川バナナワニ園
7	河津七滝
8	龍宮窟
9	了仙寺・下田ペリーロード
10	石廊崎
11	なまこ壁の町並み
12	黄金崎
13	堂ヶ島（天窓洞・三四郎島）
14	浄蓮の滝
15	修善寺（竹林の小径）
16	韮山反射炉
17	伊豆パノラマパーク
18	十国峠
19	三島スカイウォーク
20	三嶋大社
21	沼津港

No	主要観光地（追加）
1	ららぽーと沼津
2	沼津市金岡市民窓口事務所周辺
3	沼津市愛鷹市民窓口事務所周辺

【まとめ分析】店舗所在地別傾向

- 事業者の店舗の立地する住所（店舗所在地）別に各指標*を集計し比較
- 取引件数は伊東市、下田市で高かった
- 外国人の取引件数は、東伊豆町と沼津市で高かった
- リピーターは伊東市で高かった

*稼働率（平均）、取引金額（合計）、取引件数（合計）、取引単価（平均）、海外決済割合（合計）、新規顧客orリピーター（合計）

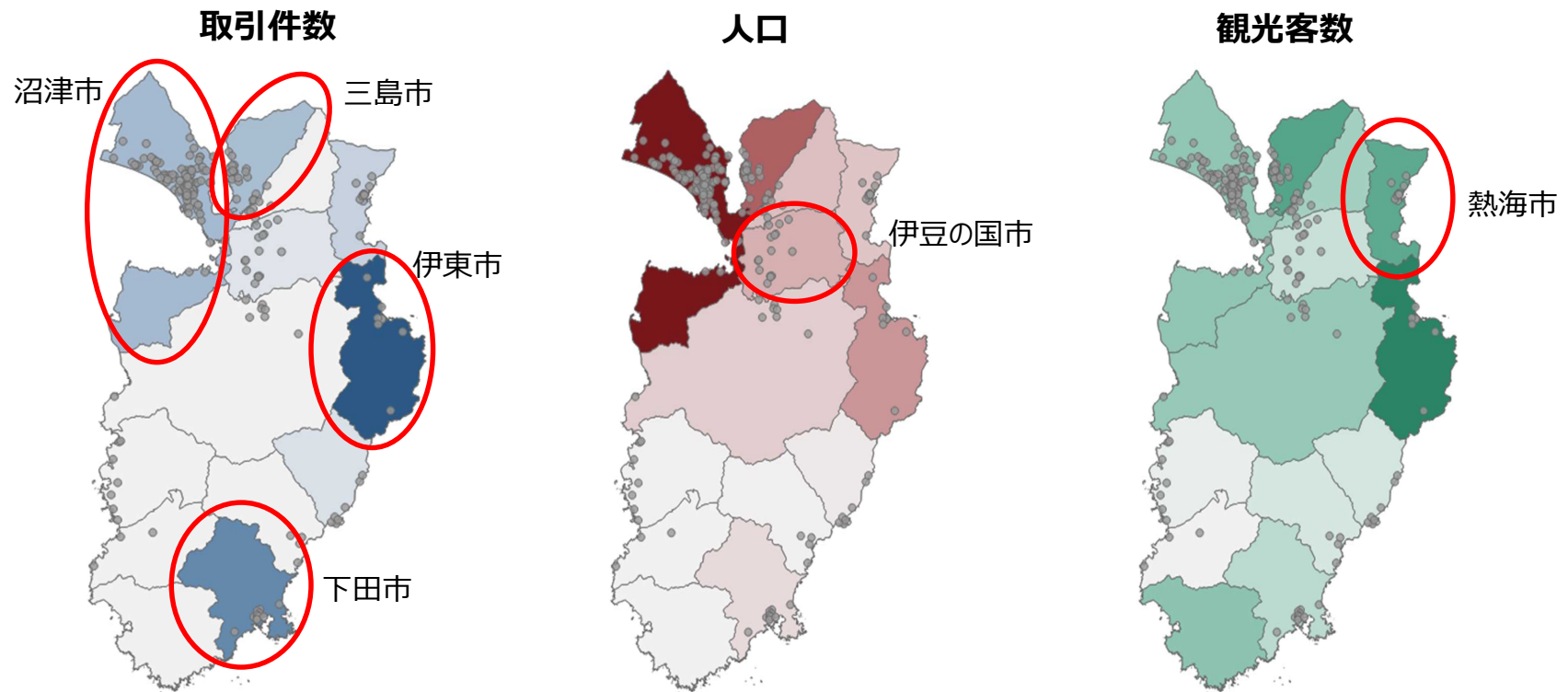


海外決済割合が高い
飲食店が3店舗
(37%,20%,18%)

海外決済割合が高い
飲食店が2店舗
(34%,13%)

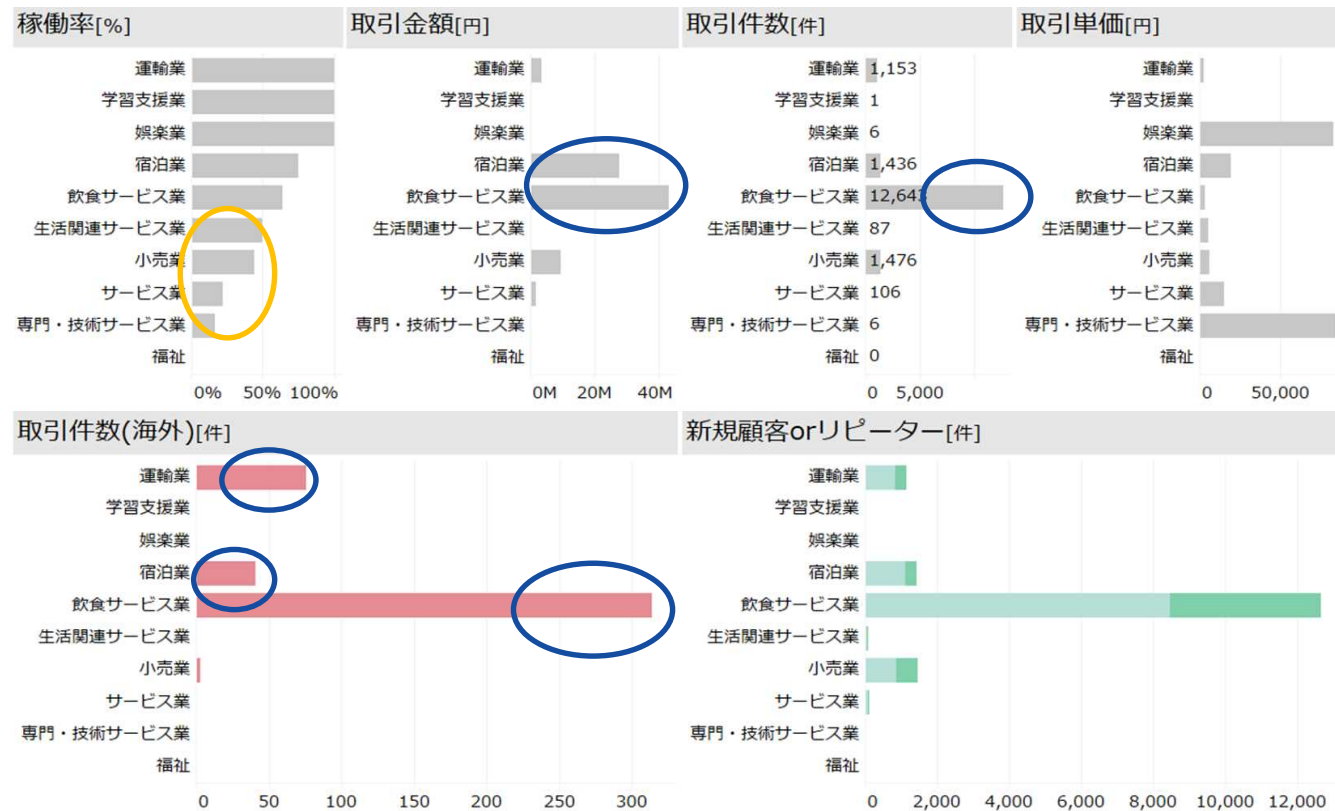
【まとめ分析】店舗所在地別傾向 取引件数、人口、観光客数の関係性確認

- 地図上の色の濃淡で各指標の多寡を表現することで、取引件数と人口、観光客数の関係性を確認
- 取引件数の高い伊東市、下田市、沼津市、三島市は人口や観光客数も多い
- 伊豆の国市は人口は多いが、取引件数が少ない
- 熱海市は観光客数は多いが、取引件数が少ない



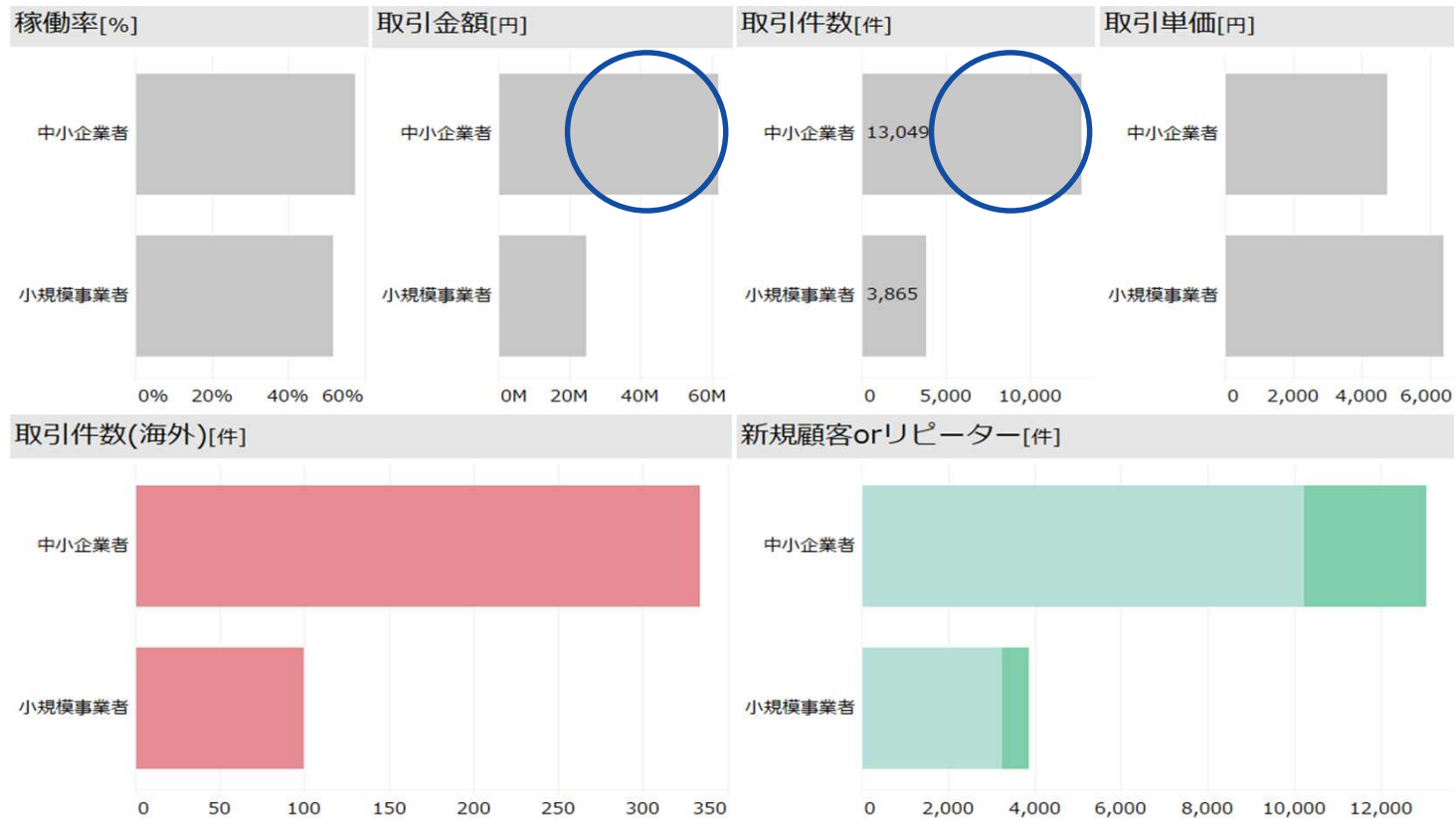
【まとめ分析】業種別傾向

- 事業者の業種別に各指標を集計し比較
- 取引金額は宿泊業、飲食サービス業が高く、取引件数は圧倒的に飲食サービス業が高かった
- 外国人の取引件数は飲食サービス業が最も高く、次いで運輸業、宿泊業が高かった



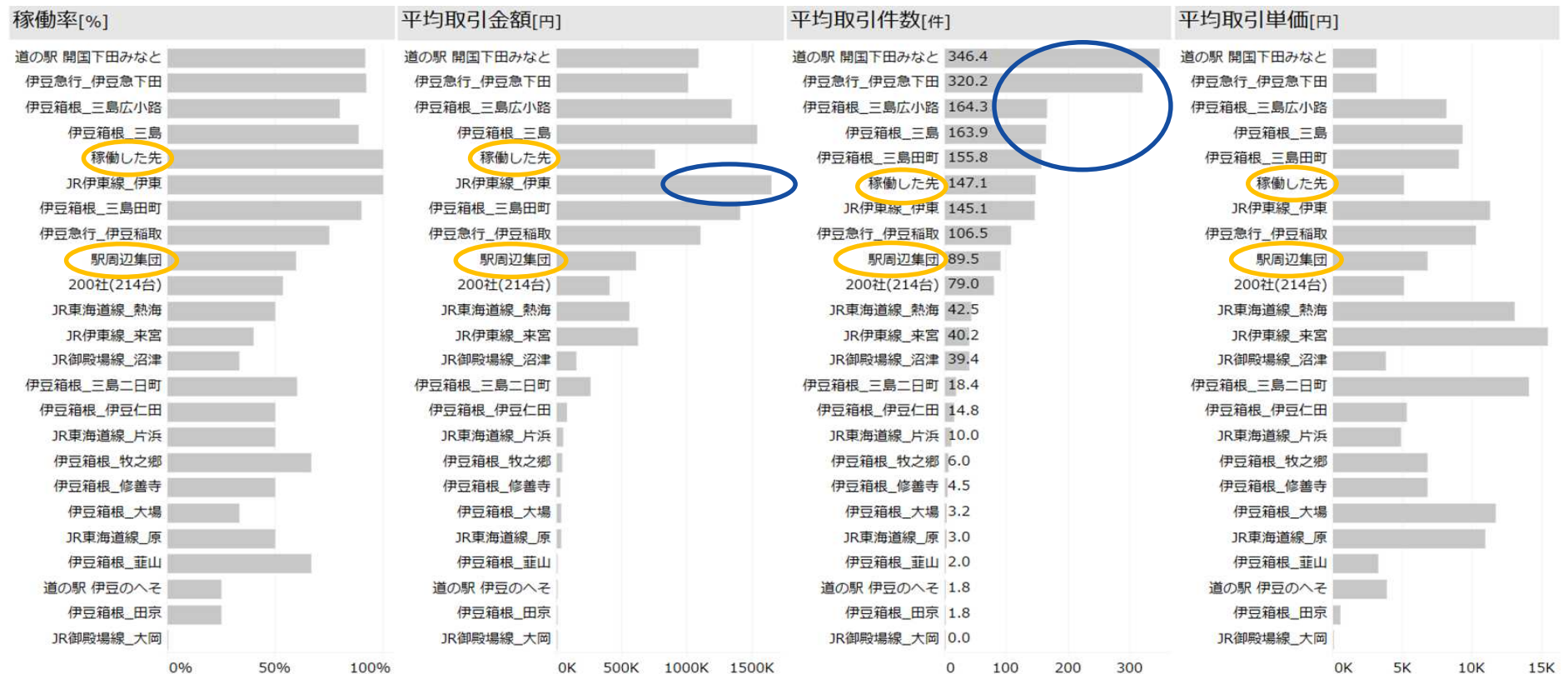
【まとめ分析】企業規模別傾向

- 事業者の企業規模別に各指標を集計し比較
- 取引金額、取引件数ともに、中小企業事業者が高かった



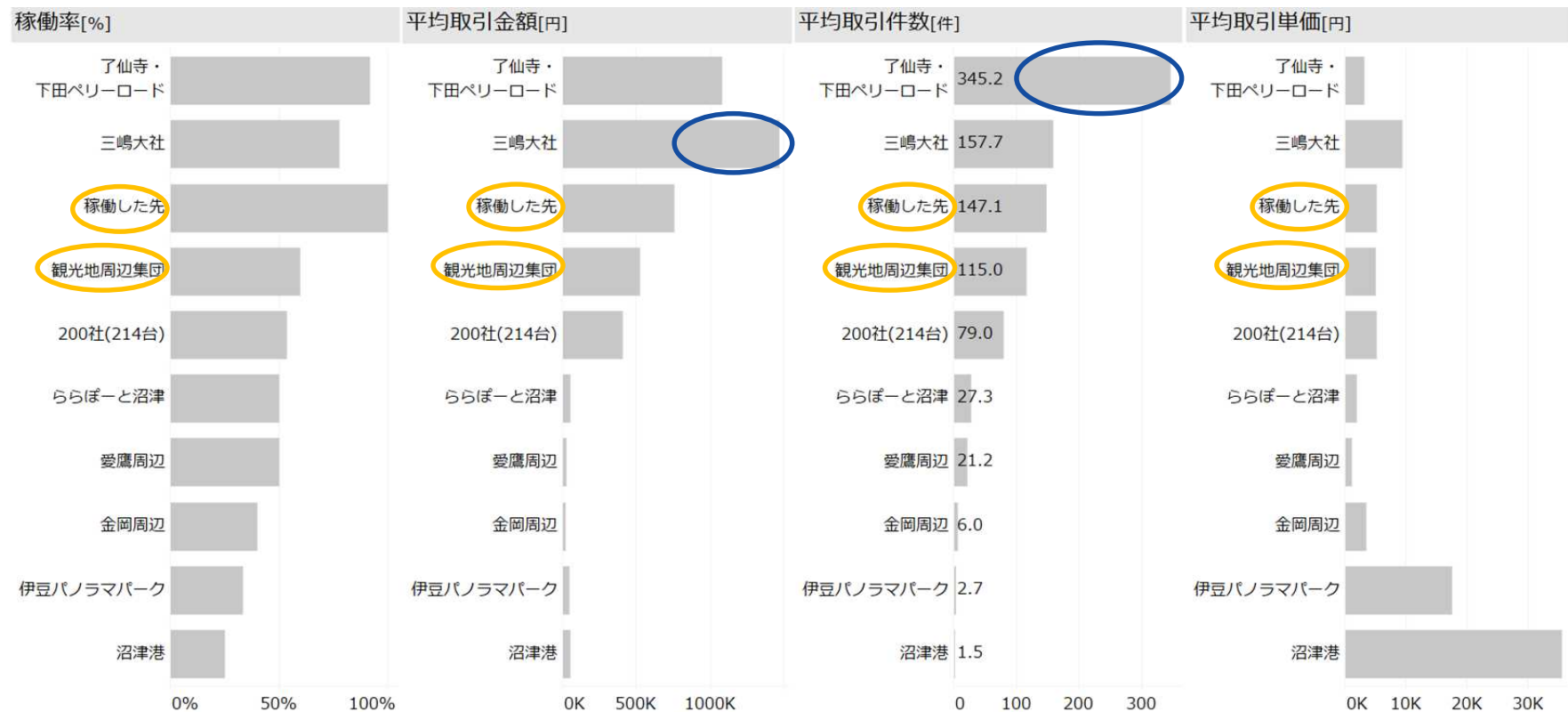
【まとめ分析】 駅

- 駅周辺の店舗別に各指標を集計し比較
- 伊東駅周辺の店舗で取引金額が高い傾向があり、下田駅、三島駅周辺の店舗で取引件数が高い傾向があった
- 駅周辺の店舗における稼働率、取引金額、取引件数、取引単価いずれにおいても、稼働した先と比較して低い傾向があった



【まとめ分析】観光地

- 観光地周辺の店舗別に各指標を集計し比較
- 三嶋大社周辺の店舗で取引金額が高い傾向があり、了仙寺・下田ペリーロード周辺の店舗で取引件数が高い傾向があった
- 観光地周辺の店舗における稼働率、取引金額、取引件数、取引単価いずれにおいても、稼働した先と比較して低い傾向があった



【アンケート集計】

- アンケートにて「モニター調査に参加した理由」、「モニター調査を知ったきっかけ」を調査
- 「モニター調査に参加した理由」としては、「キャッシュレス決済に関心があった」が67%と最も高かった
- 「モニター調査を知ったきっかけ」としては、「静岡銀行からの案内」が98%と大半を占めた

Q：モニター調査に参加した理由（複数選択可）

周囲でキャッシュレス決済の未導入者が少なかった	6.0%
生産性向上に関心があった	15%
キャッシュレス決済に関心があった	67%
同業者等に勧められた	7.0%
特典にメリットを感じた	50%
その他	6.0%

有効回答数：200件

Q：モニター調査を知ったきっかけ（複数選択可）

市役所等に設置されていたチラシ	0%
静岡県ホームページ	0.5%
商工会、商工会議所等からの案内	1.5%
静岡銀行からの案内	98%
その他	1.0%

- 約7割の先がキャッシュレス決済に関心があるものの、静岡銀行からの案内を受けて受動的に取り組んでいることから、もう一步を踏み出すきっかけ作りが必要

【アンケート集計】

- アンケートにて「キャッシュレス決済についてどのように考えていたか」、「その理由」を調査
- 「（どちらかといえば）導入を検討していた」が過半数の53%であり、そのうち「ニーズがあった」、「キャッシュレス決済導入の風潮が広がっている」という理由が多かった
- 「（どちらかといえば）導入を検討していなかった」が44%であり、そのうち「手数料が差し引かれてしまうため」、「ニーズがない」という理由が多かった

Q：キャッシュレス決済についてどのように考えていたか
(モニター調査前)

導入を検討していた	22%
どちらかといえば導入を検討していた	31%
計	53%

どちらかといえば導入を検討していなかった	26%
導入を検討していなかった	18%
計	44%

その他	4.0%
-----	------

有効回答数：200件

理由（複数選択可）

事務の効率化を図りたかった	18%
非接触による感染防止対策のため	1.0%
ニーズがあった	48%
キャッシュレス決済導入の風潮が広がっている	74%
その他	0%

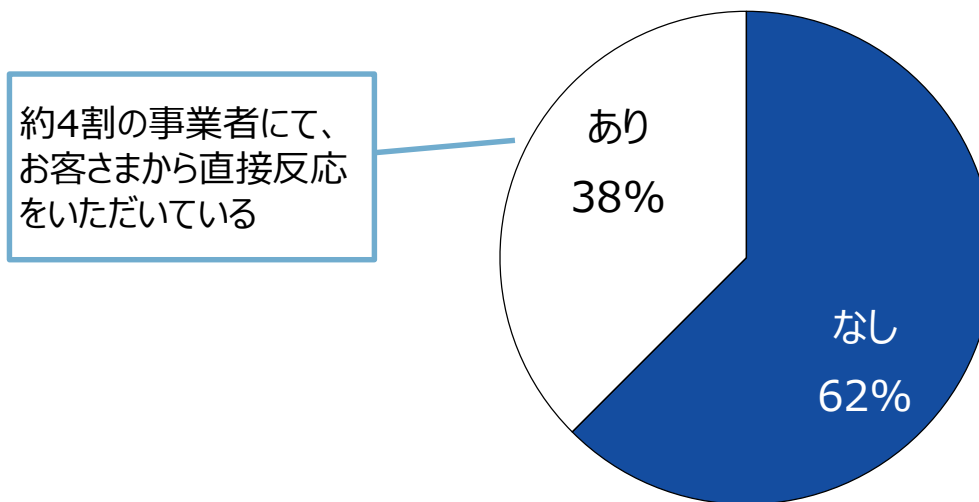
手数料が差し引かれてしまうため	49%
キャッシュレス端末の操作が難しそう	26%
レジが対応していない	10%
検討のきっかけがなかった（現状に満足していた）	21%
ニーズがない	52%
導入のメリットが不明だった	15%
その他	3.4%

ニーズを吸収
できていない

【アンケート集計】

- アンケートにて「キャッシュレス決済についてお客さまからの反応はあったか」を調査
- 「なし」が過半数の62%、「あり」が38%であった
- 「あり」の具体的な反応を次項に記載

Q：キャッシュレス決済についてお客さまからの反応はあったか



有効回答数：200件

【アンケート集計】キャッシュレス決済に関するお客さまからの反応

- アンケートにて「キャッシュレス決済についてお客さまからの反応」を調査し、4種類に分類

利便性の向上

- 便利になったと喜ばれました
- 普段現金を持ち歩かないので便利になった
- 手持ちの現金がなく助かった
- イベント会場で使うのが主なので、お客様から楽で良いと言われました
- 観光客の方や少額の買い物客、年末年始の時や急いでる客、出張販売の時に便利であった

支払い方法の選択肢が増えた

- 使用できる決済方法が増えたことで喜んでいただけた
- 自分のよく使うキャッシュレス決済ができるようになって助かる
- 既存のクレジットカードだけでなく、交通系の電子マネー等が使用できること
- お客様の支払いの選択肢が広がったので便利になった
- 支払方法の選択肢が広がったね、と「キャッシュレス決済可能な店」と認識してもらえた

顧客満足度の向上

- インバウンド客から喜ばれた
- 西伊豆町でカード決済が使えるのが珍しいのでまた利用したい
- PayPay他いろいろキャッシュカードを使えて良いとのお客様の反応がすごくあった
- ポイントを貯めてる方が使えて良かったって言われた

売上向上・ビジネス効果

- キャッシュレス決済ができる利便性が再来動機になるコメントが沢山ありリピート率も高い。店の格が上がるイメージがある
- 今までは取り引きができなかった仕事が可能になった
- 1ヶ月売上の半分以上がキャッシュレスに変化している
- 以前に比べ高額の売り上げに繋がった
- 多少高い商品でも買ってくれるようになった
- 日帰り入浴や売店の商品の売上が導入前に比べて伸びて(高く)なっております
- 少額の決済が増えた

※誤字脱字等を除く原文そのまま、同じ内容のものは一つに集約

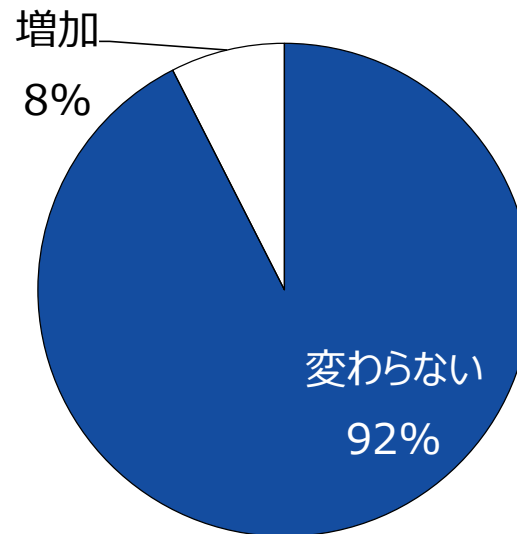
【アンケート集計】

- ・ アンケートにて「売上への影響はあったか」を調査
- ・ 「変わらない」が大半の92%、「増加」が8%であった
- ・ 売上が増加しなかった事業者から調査した売上が増加しなかった要因を次項に記載

15の事業者にて、売上への影響を体感

1	伊豆の国市	小売業
2	沼津市	飲食サービス業
3	伊豆の国市	飲食サービス業
4	三島市	小売業
5	下田市	飲食サービス業
6	下田市	飲食サービス業
7	伊東市	運輸業
8	下田市	宿泊業
9	沼津市	学習支援業
10	沼津市	飲食サービス業
11	沼津市	小売業
12	伊東市	宿泊業
13	下田市	飲食サービス業
14	三島市	小売業
15	沼津市	飲食サービス業

Q：売上への影響はあったか



「減少した」は回答なし

有効回答数：200件

【アンケート集計】売上が増加しなかった要因

- アンケートにて「売上が増加しなかった要因」を調査し、6種類の要因に分類

高齢者・固定客の現金利用

- 現金のお客が多い為
- 年配のお客が多いのでまだまだ現金が多い
- 現金商売が多い
- 客層が年配

周知不足

- まだ十分に認知されていないこと
- 使えることを、宣伝していない
- まだ始めたばかりなのでお客様へ浸透していない
- お店で使えるようになった事を知ってもらうのに少し時間が必要
- キャッシュレス対応の周知不足

銀行振込が主流

- 銀行振込が多く、また、手数料がかかる為キャッシュレス決済を勧めにくい
- 振込される方が多い為もあります
- 掛け売りの銀行振込がほとんどのため
- 銀行振込決済が主流のため
- 業界のほとんどが売掛金のため

地域・客層の特性

- 町内電子通貨が主流のため
- 年齢層的に
- 客層が個人でないためニーズがない
- 立地的にふらっと立ち寄れる場所に店がない
- 小さい店の為

利用機会・頻度が少ない

- 利用される方がいなかった
- 利用がなかった
- 利用頻度が非常に少ない
- 利用者が少ない
- 使用対象者がいない
- 利用機会がないため

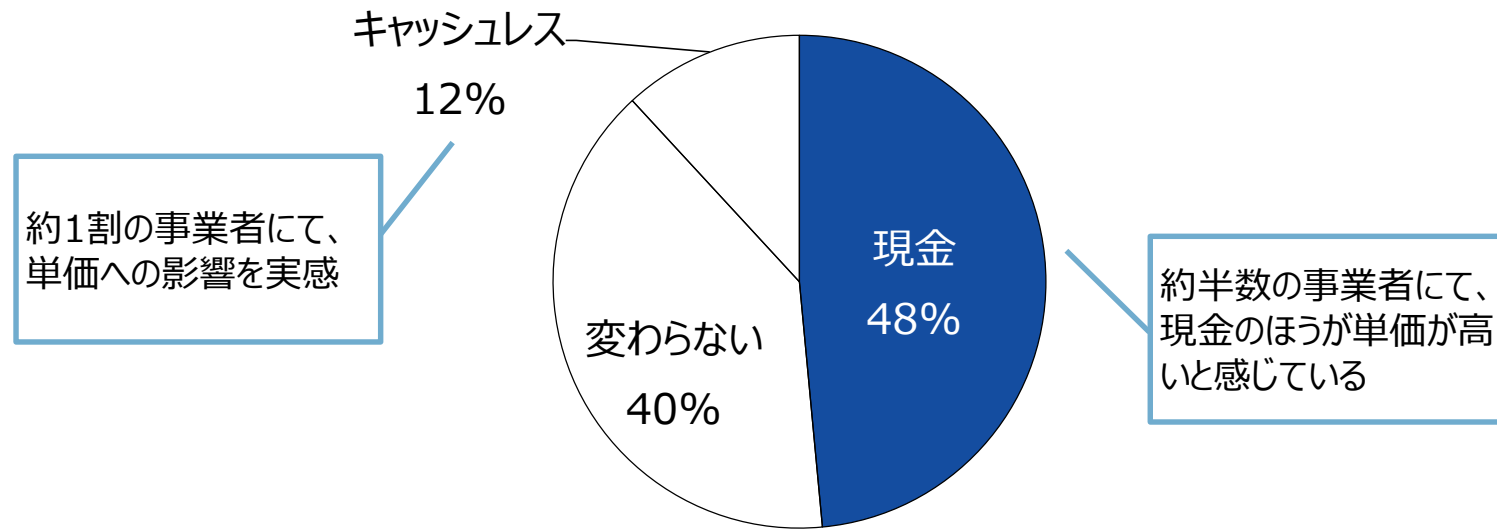
キャッシュレス影響が少ない

- 売上は上がっているが特にキャッシュレス導入が原因の売上増加は見られない
- 現金払いが、カード決済になったため売り上げは変わらない
- 固定客が決まっているので、キャッシュレスでも、現金でも来店してくれる

【アンケート集計】

- アンケートにて「1回当たりの利用額は、キャッシュレスと現金ではどちらが多いと感じたか」を調査
- 「現金」が半数の48%、「変わらない」が40%、「キャッシュレス」が12%であった

Q：1回当たりの利用額は、キャッシュレスと現金ではどちらが多いと感じたか



有効回答数：101件
(一度でも利用があった事業者)

【アンケート集計】

- ・ アンケートにて「客層に変化はあったか」を調査
- ・ 「変わらない」が大半の87%、次いで「若年層が増えた」が7.0%であった

Q：客層に変化はあったか（複数選択可）

シニア層が増えた	2.5%
中間層が増えた	2.0%
若年層が増えた	7.0%
外国人観光客が増えた	3.0%
変わらない	87%
その他	2.5%

インバウンド利用の増加は、
あまり実感していない

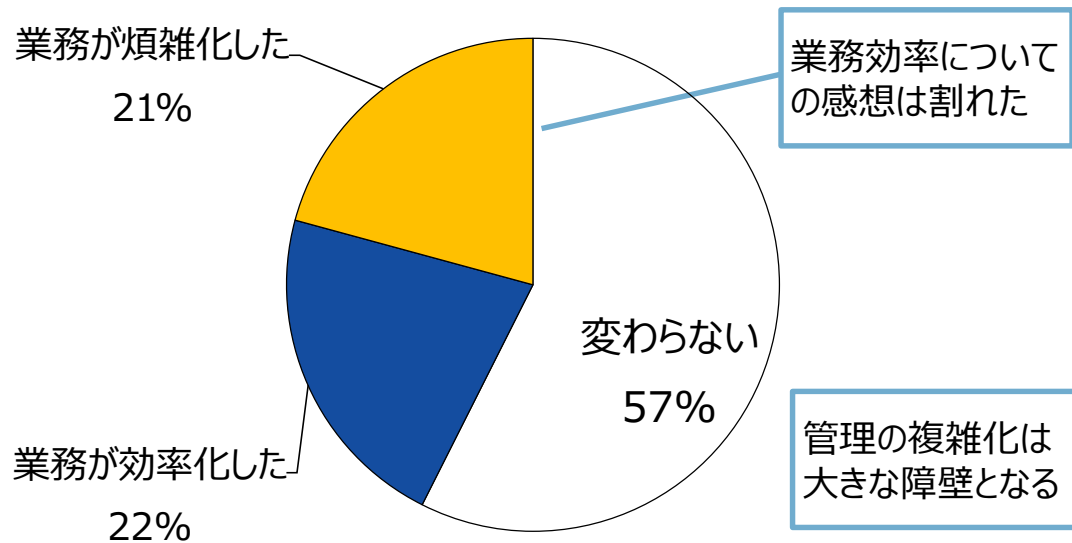
約7%の事業者にて、
若年層の増加を感じて
いる

有効回答数：200件

【アンケート集計】

- アンケートにて「業務効率に変化はあったか」、「その理由」を調査
- 「変わらないが」過半数の57%、次いで「業務が効率化した」が22%、「業務が煩雑化した」が21%であった
- 「業務が効率化した」の理由としては「両替の手間（コスト）減少」、「釣り銭ミスの減少」、「接客時間の短縮」が多かった
- 「業務が煩雑化した」の理由としては「決済手段が増えたことで管理が複雑化した」が最も多かった

Q：業務効率に変化はあったか



有効回答数：101件（一度でも利用があった事業者）

「業務が**効率化**した」理由（複数選択可）

両替の手間（コスト）減少	50%
釣り銭ミスの減少	64%
売上等集計時間の短縮	27%
接客時間の短縮	41%
その他	4.5%

「業務が**煩雑化**した」理由（複数選択可）

決済手段が増えたことで管理が複雑化した	86%
覚えるのが難しい	9.5%
決済エラーへの対応が増加した	0%
その他	24%

【アンケート集計】

- アンケートにて「キャッシュレス端末の利便性について実際に使用して感じたこと」、「キャッシュレス決済の導入メリットとして感じたこと」を調査
- 「利便性」としては、「持ち運びができ便利」が42%、「多様な決済手段に対応しており便利」が47%であった
- 「導入メリット」としては、「業務の効率化により人員不足が緩和された」が26%、「客層が広がった」が23%であった

Q：キャッシュレス端末の利便性について実際に使用して感じたこと（複数選択可）

持ち運びができ便利	42%
多様な決済手段に対応しており便利	47%
売上の入金が早い	22%
操作方法がわかりやすい	32%
その他	10%

多様な利便性を実感

導入メリットとして、業務の効率化や客層の広がりを実感

Q：キャッシュレス決済の導入メリットとして感じたこと（複数選択可）

業務の効率化により人員不足が緩和された	26%
外国人利用客が増加した	3.5%
客単価が増加した	9.5%
客層が広がった	23%
客数が増加した	6.0%
その他	41%

有効回答数：200件

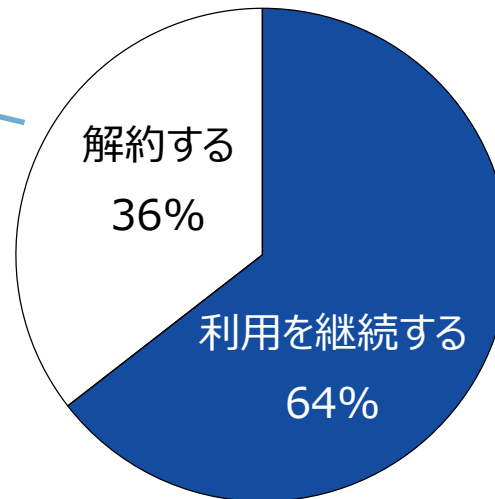
【アンケート集計】

- ・ アンケートにて「モニター期間終了後もキャッシュレス端末を継続して利用するか」を調査
- ・ 「利用を継続する」が過半数の64%、「解約する」が36%であった
- ・ 「利用を継続する理由」、「解約する理由」を次項以降に記載

Q：モニター期間終了後もキャッシュレス端末を継続して利用するか

解約する理由の内訳

利用頻度の低さ	23%
売上や利益の減少	14%
手数料やコスト	10%
顧客やニーズの問題	17%
現金や振込の方が多い	12%
機能や効率の問題	9%
その他	14%



過半数の事業者が、
メリットを実感し、利用
を継続

有効回答数：200件

【アンケート集計】利用を継続する理由（1/2）

- アンケートにて「利用を継続する理由」を調査し、6種類の要因に分類

利便性と効率性

- 店と客の双方に便利で、今後は徐々に利用者が増えることが期待されるから(サービス業、飲食サービス業)
- 端末も扱いやすく、ランニングコストも他社より安いと思うので(飲食サービス業)
- 想定していたよりも操作性が良く、どの従業員もストレスなく運用できたことがよかった(飲食サービス業)
- 作業の効率化を進めたいから(飲食サービス業)
- 使いやすく、効率もよくなったため(宿泊業)
- 接客などの時間の短縮になり、利益も上がったので(学習支援業)
- クレジット利用者が増えた(飲食サービス業)
- 1台の端末でクレジットカード、バーコード決済、電子マネーのお支払いが出来ることが便利です(宿泊業)

お客様のニーズ

- キャッシュレスを希望するお客様のニーズに応えたいから(飲食サービス業)
- お客様に喜んでもらえるから(生活関連サービス業)
- 現金のみの決済にこれまで不便さを感じていたお客様からも喜んでいただき、双方にとってメリットが大きいと感じた(飲食サービス業)
- お客様に好評で売上も増加したから(飲食サービス業)
- お客様のニーズがある為(サービス業)
- キャッシュレスを望むお客様も多いため(飲食サービス業)
- お客様もキャッシュレス決済を望んでおり、こちらも釣銭、計算間違い、入金等の心配をしなくていいから(小売業)
- カード決済を利用するお客様がいるから(飲食サービス業)
- 利用したいお客様が増えてきたため(小売業)
- お客様に好評だったから(小売業)

時代の流れと将来性

- 時代のニーズに合っていると思うため(小売業)
- 今後期待している(飲食サービス業)
- 今後もこの流れは変わらないから(小売業)
- 今後も必要となりそうだから(サービス業)
- 今後もキャッシュレス決済を希望されるお客様が一定数いらっしゃるため(飲食サービス業)
- 今後も利用が増えるかもしれないのでもう少し利益を増やしたいから(飲食サービス業)
- 今後も様子を見たい(生活関連サービス業)

【アンケート集計】利用を継続する理由（2/2）

- アンケートにて「利用を継続する理由」を調査し、6種類の要因に分類

売上と経営の安定

- 売上、客数は増加している(小売業)
- 売上も増えてくれると思い、継続していこうと思っています(飲食サービス業)
- 我々のような小規模事業所にとって5日後の決済入金日々のフローへの負担が解消され、経営の安定化に寄与しているため(小売業)
- 売上の上昇を期待したいので(飲食サービス業)
- 売上も伸びておりますので、このまま使用します(宿泊業)

様子見と検討

- もう少し様子を見てみたいので(飲食サービス業、サービス業)
- もう少し様子を見てみたい(飲食サービス業)
- もう少し使ってみようと思います(宿泊業)
- まだ本格稼働できていないが、有効利用が期待できるため(サービス業)
- もう少し様子みて(飲食サービス業)
- もう少し続けてみようと思いました(飲食サービス業)
- まだ検討中(飲食サービス業)
- 今後の様子を見ながら(生活関連サービス業)
- モニター期間での使い方以外にもキャッシュレス端末の利用方法を検討したい(飲食サービス業)

顧客層の拡大と対応

- キャッシュレス利用の常連客が多い事、今後の対外国人対応を考えて(飲食サービス業)
- 若い客層を取り込みたいから(飲食サービス業)
- 外国人や、若い方に来て欲しいから(飲食サービス業)
- 観光客が多いので継続が必要(飲食サービス業)
- 海外のお客様や県外の方の利用が増える(飲食サービス業)
- 外国人等の為(飲食サービス業)

【アンケート集計】解約する理由（1/2）

- アンケートにて「解約する理由」を調査し、6種類の要因に分類

利用頻度の低さ

- 使用する機会が無かった(小売業)
- 利用者がいなかったため(専門・技術サービス業)
- 利用がなかった(小売業)
- 使用する頻度がほとんどないから(小売業)
- 使用者が少ない(飲食サービス業)
- ほとんど使われていないため(小売業)
- 利用する機会が少ないから(小売業)
- ほとんど使わないので(サービス業)
- 利用者なし(サービス業)
- 利用がないため(サービス業)
- 利用者の宛がない(サービス業)
- 現状利用者対象者が少ない為(福祉)
- まだ利用対象者が少ない為(福祉)

売上や利益の減少

- 売上に見合った利用頻度が少ないため(小売業)
- 売上が変わらないから(飲食サービス業)
- 売上増加には寄与しなかった。手数料分売り上げが減少した(小売業)
- 売上が変わらないため(専門・技術サービス業)
- 利益の減少(宿泊業、福祉)
- 思ったほど、省力化にならず、利益も減少(サービス業)
- 商品単価が安い為利益減少となるから(飲食サービス業)

手数料やコストの問題

- 手数料を考慮した(飲食サービス業)
- 手数料が高い(飲食サービス業)
- お店が手数料を負担するのが意味が分からないですね、お客様はポイントやメリットがあるのに(飲食サービス業)
- 手数料の問題(飲食サービス業)
- カード決済した場合、入出金管理が複雑化され、かつ決済手数料が引かれる為(小売業)

【アンケート集計】解約する理由（2/2）

- アンケートにて「解約する理由」を調査し、6種類の要因に分類

客層やニーズの問題

- キャッシュレスのお客さんがあまり多くないので(飲食サービス業)
- ニーズが少ないから(飲食サービス業)
- 業種や客層年齢的にも思ったより利用するお客さんがいなかったです(サービス業)
- 現時点では、ニーズがないため(専門・技術サービス業)
- 反応がなさすぎる。客層が高齢者が多いからか(飲食サービス業)
- お客様からの反応がなく、従来から現金のみであったため(宿泊業)
- 今後も利用機会ない可能性が高いため(専門・技術サービス業)

現金や振込の方が多い

- 振込み希望のお客が多いので(専門・技術サービス業)
- 振込をするお客様が多く、店舗に支払いに来てくれる方も月に数人なので(小売業)
- 現金の方が多くそんなにメリットを感じなかったから(飲食サービス業)
- 現金商売が多い(サービス業)
- 振込取引の為(小売業)
- 掛け売りの銀行振込がほとんどのため(サービス業)
- 客先が、キャッシュレス非対応で現金支払と銀行振込が大多数の為(小売業)
- 法人のお客さんがほとんどのため(飲食サービス業)

機能や効率の問題

- 費用、マンパワー、回転率などデメリットとなる部分が多かったため(飲食サービス業)
- ワンオペで販売価格が安いのでお客さんが集中してしまう時だと対応できない(飲食サービス業)
- 券売機と連動していなく、お客様はメニューから店舗に口頭で伝え、店舗は明細にメニューを記入する手間があった(飲食サービス業)
- やっぱり、現金決済のほうが店的には効率的かなと実感しているため(飲食サービス業)
- レジスターと連動していないため会計処理の時間が増加しました。このためピークタイムにおける注文カウンターでの混雑が増加し、あとに並んでいる顧客が注文せずに退店してしまうチャンスロスが発生したため(飲食サービス業)
- 職種柄忙しい時に会計に人手がかかるため(飲食サービス業)

【アンケート集計】キャッシュレス決済全般へのご意見

- アンケートにて「キャッシュレス決済全般へのご意見」を調査し、3種類に分類

手数料やコストの問題

- 販売店側のコストの大きさを痛感しました
- 手数料がきつい
- 手数料をもう少し下げてほしい
- 手数料はこれ以上上がらないと有難いです
- キャッシュレス決済のコストはあまりかからないようにしてほしい
- 手数料がゼロに近くなるとありがたいです
- 手数料がもう少し安くなればいいと思います
- 運用費用が（固定費、手数料）が安くなると更に進めたいです
- 手数料の負担が大きいと勧められない
- 手数料の高さがネックです
- 手数料のパーセンテージが高いので困っていますが、ひとまずは継続してみたいと思います
- やはりネックはただではないということ、手数料は馬鹿にならない

利便性と効率性

- 今後利用が増えると感じる
- 便利です
- 釣り銭がない分便利
- キャッシュレス導入して本当に良かったです
- 現金を持参する事なく便利で安全だなと感じる
- 現金の管理がなくていい
- 決済が早くとても助かっています ありがとうございます
- お客様に喜んで頂けた
- 更なる省力化
- 使い勝手が良く、これから幅広く活用できそうなので良かったです
- 自社の業者への支払いもキャッシュレス（ペイペイなど）にしたい
- これからの時代、キャッシュレスは必要と思います
- まだまだ、アナログの頭ですが、少しずつ頑張りたいと思います

機能や操作性の改善

- 操作がより分かり易ければなお良いと思っています
- もう少し使い込まないと是非も無いが決済の通信時間に差があり時間が短くなると良いと思った
- ペイ系が多岐に渡っており一元化してもらえると大変ありがたい
- お客様控えが領収書として使えると助かる
- レシートのロール紙の残量がわかるようにできれば
- 売上を送信する時の通信速度や、ご利用控えの印刷に時間がかかります
- 同一グループで個人精算する時など、キャッシュレス決済の機会が連続すると現金精算の時よりかえて時間がかかります
- 速度が改善されると良いと思います
- 1ヶ月の利用を一覧で見たい
- レジスター連動型のキャッシュレスについては今後視野に入れてみたいと思う

【導入の障害となる点】シナリオ別考察

1. なぜ半数弱（46.3%）の先で稼働しない（使われない）のか

要因	要因詳細	今後の対応策	改善難易度
業態・業種の特徴	官公庁や法人がメイン取引先のため、決済がすべて振込	- 無理に端末導入を推進する必要はないが、振込を便利にする金融サービスを紹介 - 念のために導入しておくことで、取引先のニーズに柔軟に対応できる	高
利用機会	- 高齢者を筆頭に現金支払いがほとんど - そもそも来店客が少なく利用機会がない	- 高齢者向けサポート - 端末の利便性向上 - 地域やコミュニティとの連携	中
周知不足	- 積極的に周知していないため、使えることを知られていない - スタッフに使い方をレクチャーしていない	- 操作の煩わしさや手数料等が周知しない要因として考えられるため、適切な説明・サポート - 端末の店内設置、周知活動 - スタッフ教育の徹底	易
競合	PayPayを導入しており、そちらの利用はされるがキャッシュレス端末の利用はされていない状況	キャッシュレス端末での一元化	中
モニター調査に参加した理由	参加理由として「特典にメリットを感じた」が約50%	プロモーション、サポート強化	中

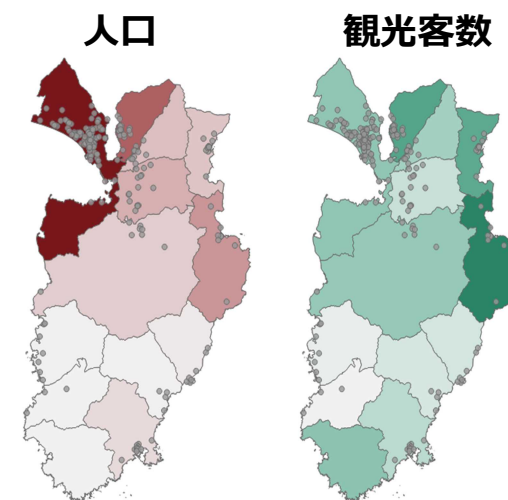
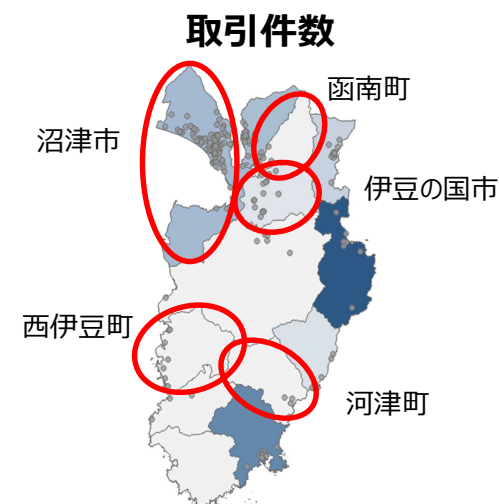
※青字：端末提供側の対応

✓ 主に5種類の原因が考えられ、キャッシュレス推進の観点からそれぞれの要因毎に適切な対応策を実施していく必要がある

【導入の障害となる点】シナリオ別考察

2. なぜ西伊豆町、河津町、沼津市、函南町、伊豆の国市の稼働率が低いのか

市町	人口	観光客	要因として考えられること
沼津市 (稼働率39%)	多い	多い	都市部にありPayPayの決済割合が10%(全体6%)と高く、個別に導入していたPayPayが使われている可能性が高い
西伊豆町 (稼働率14%)	少ない	冬少ない 季節性あり	7店舗(飲食サービス5、サービス1、小売1)導入のうち、稼働したのはサービス1のみ - 季節性、地域通貨、海沿いのインフラ整備不足
河津町 (稼働率25%)	少ない	少ない 季節性あり	4店舗(飲食サービス2、サービス1、娯楽1)導入のうち、稼働したのは娯楽1のみ - 飲食サービス2は周知不足の影響
函南町 (稼働率40%)	やや少ない 高齢化	やや多い	- 地域の高齢化 - 山間部のインフラ整備不足 - 業種の影響
伊豆の国市 (稼働率47%)	やや多い 高齢化	少ない	



- ✓ 稼働率が低い要因はそれぞれの市町個別の事情によって異なると思われる
- ✓ 都市部と地方部それぞれに対する対策が必要

1. はじめに
2. 結果と考察
キャッシュレス導入効果があること
導入の障害となる点
- 3. まとめ**
4. 今後の方向性について
5. 付録

キャッシュレス導入効果があること（1/2）

- 今回のモニター調査にて検証した「キャッシュレス導入効果」の結果を整理

キャッシュレス導入効果	詳細結果		検証形式
稼働率が増加	200社全体傾向	P.8-11	ダッシュボード 
稼働率が高い地域、業種を特定	【地域】：伊東市、下田市 【業種】：宿泊業、飲食・サービス業	P.28,30	
取引金額、取引件数が増加	200社全体傾向、2月が最も高い（季節的要因）	P.12-14	
取引金額が高い地域、業種を特定	【地域】：伊東市、三島市 【業種】：飲食サービス業、宿泊業	P.28,30	
取引件数が多い地域、業種を特定	【地域】：伊東市、下田市 【業種】：飲食サービス業	P.28-30	
取引単価が減少	200社全体傾向、12月が最も高い（季節的要因）	P.15,16	
取引単価が高い地域、業種を特定	【地域】：東伊豆町 【業種】：宿泊業	P.28,30	
取引件数が多い利用時間帯を特定	200社全体傾向、昼過ぎ（12時-14時）が最も高い	P.17	
取引件数が多い曜日を特定	200社全体傾向、平日よりも土日が高い	P.18	
外国人取引件数が増加	200社全体傾向、2月が最も高い	P.19	
外国人取引件数が多い地域、業種を特定	【地域】：沼津市、東伊豆町 【業種】：飲食サービス業、宿泊業	P.28,30	
新規顧客数、リピーターが増加	200社全体傾向、2月が最も高い	P.20	

※対象先が少ない（5店舗以下）業種、地域は詳細結果の対象から除く

キャッシュレス導入効果があること（2/2）

- 今回のモニター調査にて検証した「キャッシュレス導入効果」の結果を整理

キャッシュレス導入効果	詳細結果		検証形式
キャッシュレス決済の浸透	200社におけるキャッシュレス決済の割合：約21% 50%以上が22店舗、【地域】：沼津市8、三島市4 【業種】：飲食サービス業8、小売業4、サービス業4	P.22	アンケート 
お客さまからの反応	200社におけるお客さまからの反応ありの割合：約38%（76店舗） 【地域】：沼津市31、三島市10 【業種】：飲食サービス業45、小売業11	P.36,37	
一部事業者にて売上が増加	200社における売上増加の割合：約8%（15店舗） 【地域】：沼津市5、下田市4 【業種】：飲食サービス業7、小売業4	P.38	
客層の変化	若年層が増えた：約7%（14店舗） 【地域】：沼津市5、下田市3 【業種】：飲食サービス業10、小売業3	P.41	
業務効率化	200社における業務が効率化した割合：約15%（31店舗） 「釣り銭ミスの減少」65%、「両替の手間（コスト）減少」48%、「接客時間の短縮」42%	P.42	
利便性を特定	「多様な決済手段に対応しており便利」47%、「持ち運びができ便利」42%	P.43	
導入のメリットを特定	「業務の効率化により人員不足が緩和された」26%、「客層が広がった」23%	P.43	

※サービス業は他に分類されないもの

導入の障害となる点（1/2）

- 今回のモニター調査にて検証した「導入の障害となる点」の結果を整理

導入の障害となる点	詳細結果		検証形式
稼働率が低い地域、業種を特定	【地域】：西伊豆町、沼津市、函南町、伊豆の国市 【業種】：専門・技術サービス業、サービス業、小売業、生活関連サービス業	P.28,30,51	ダッシュボード 
取引金額が低い地域、業種を特定	【地域】：西伊豆町、伊豆市、函南町 【業種】：生活関連サービス業、専門・技術サービス業、サービス業	P.28,30	
取引件数が少ない地域、業種を特定	【地域】：西伊豆町、伊豆市、函南町 【業種】：専門・技術サービス業、生活関連サービス業、サービス業	P.12-14	
取引単価が低い地域、業種を特定	【地域】：伊豆の国市、下田市、沼津市 【業種】：飲食サービス業、生活関連サービス業、小売業	P.28,30	
外国人取引件数が少ない地域、業種を特定	【地域】：西伊豆町、伊豆市、函南町、伊豆の国市 【業種】：専門・技術サービス業、生活関連サービス業、サービス業	P.28-30	

※対象先が少ない（5店舗以下）業種、地域は詳細結果の対象から除く
※サービス業は他に分類されないもの

導入の障害となる点（2/2）

- 今回のモニター調査にて検証した「導入の障害となる点」の結果を整理

導入の障害となる点	詳細結果		検証形式
導入を検討していなかった要因	200社における（どちらかといえば）導入を検討していなかった割合：約44% 「ニーズがない」52%、「手数料が差し引かれてしまうため」49%	P.35	アンケート 
キャッシュレスの利用がなかった要因	200社におけるキャッシュレス決済の利用がなかった割合：約25% 「高齢者の現金利用」、「周知不足」、「銀行振込が主流」、「業態・業種の特 性」、「利用機会・頻度が少ない」、「人員不足・対応の問題」	P.22,23	
売上が増加しなかった要因	200社における売上が変わらなかった割合：約92% 「高齢者・固定客の現金利用」、「周知不足」、「銀行振込が主流」、「地域・客 層の特性」、「利用機会・頻度が少ない」、「キャッシュレス影響が少ない」	P.38,39	
取引単価が増えない	200社における1回当たりの利用額がキャッシュレスと現金でどちらが多いと感じた かの割合：現金55%、変わらない36%	P.40	
業務煩雑化	200社における業務が煩雑化した割合：約15%（29店舗） 「決済手段が増えたことで管理が複雑化した」79%、「覚えるのが難しい」24%	P.42	
解約する理由	200社における解約する割合：約36%（71店舗） 「利用頻度の低さ」、「売上や利益の減少」、「手数料やコストの問題」、「客層や ニーズの問題」、「現金や振込の方が多い」、「機能や効率の問題」	P.44,47, 48	

1. はじめに
2. 結果と考察
 - キャッシュレス導入効果があること
 - 導入の障害となる点
3. まとめ
- 4. 今後の方向性について**
5. 付録

キャッシュレス推進の社会的意義

- 「キャッシュレスの将来像に関する検討会」において、キャッシュレス推進の社会的意義は、「人々と企業の活動」に密接に関わる「決済」を改革することで、既存の課題を解決し、新たな未来を創造することと述べられている

キャッシュレス推進の社会的意義		社会的意義の概要
既存の課題を解決する	 消費者の利便性向上	現金の「引出」「支払」「家計管理」に係る消費者の行動が、簡単かつ効率的に実施できることにより、消費者の利便性向上に寄与できる
	 現金決済に係るインフラコストの削減	現金の「発行」「輸送」「管理」に係る社会的インフラコストの低減および、それに伴う事業者の新たな投資促進に貢献する
	 業務効率化 / 人手不足対応	事業者における販売業務、行政機関における窓口手続き業務などを効率化することで、人手不足の解消に貢献する
	 公衆衛生上の安心の実現	人との接触機会の多い現金利用を、非接触 / 非対面決済にすることによって、Covid-19をはじめとする感染症リスクへの不安の解消に貢献する
	 現金の保有や取引機会の減少による不正 / 犯罪抑止	現金の保有や現金の取引に伴う、窃盗・内部不正・脱税・犯罪組織への資金流入といった不正・犯罪の抑止に貢献する
新たな未来の創造	 データ連携・デジタル化	個人／事業者／行政機関の決済データの分析・活用を通して、“経済発展と社会課題の解決を両立する人間中心の社会”実現に貢献する
	 多様な消費スタイルを創造	シームレスな消費体験や、消費者同士のインタラクティブな消費の場の形成、インバウンド消費の拡大等、多様な消費スタイルを創造する
	 脱炭素社会への貢献	現金の「発行」「輸送」「管理」に要するCO2排出量の削減・データ利活用による行動変容の促進を通して、2050年ゼロエミッションの実現に貢献する

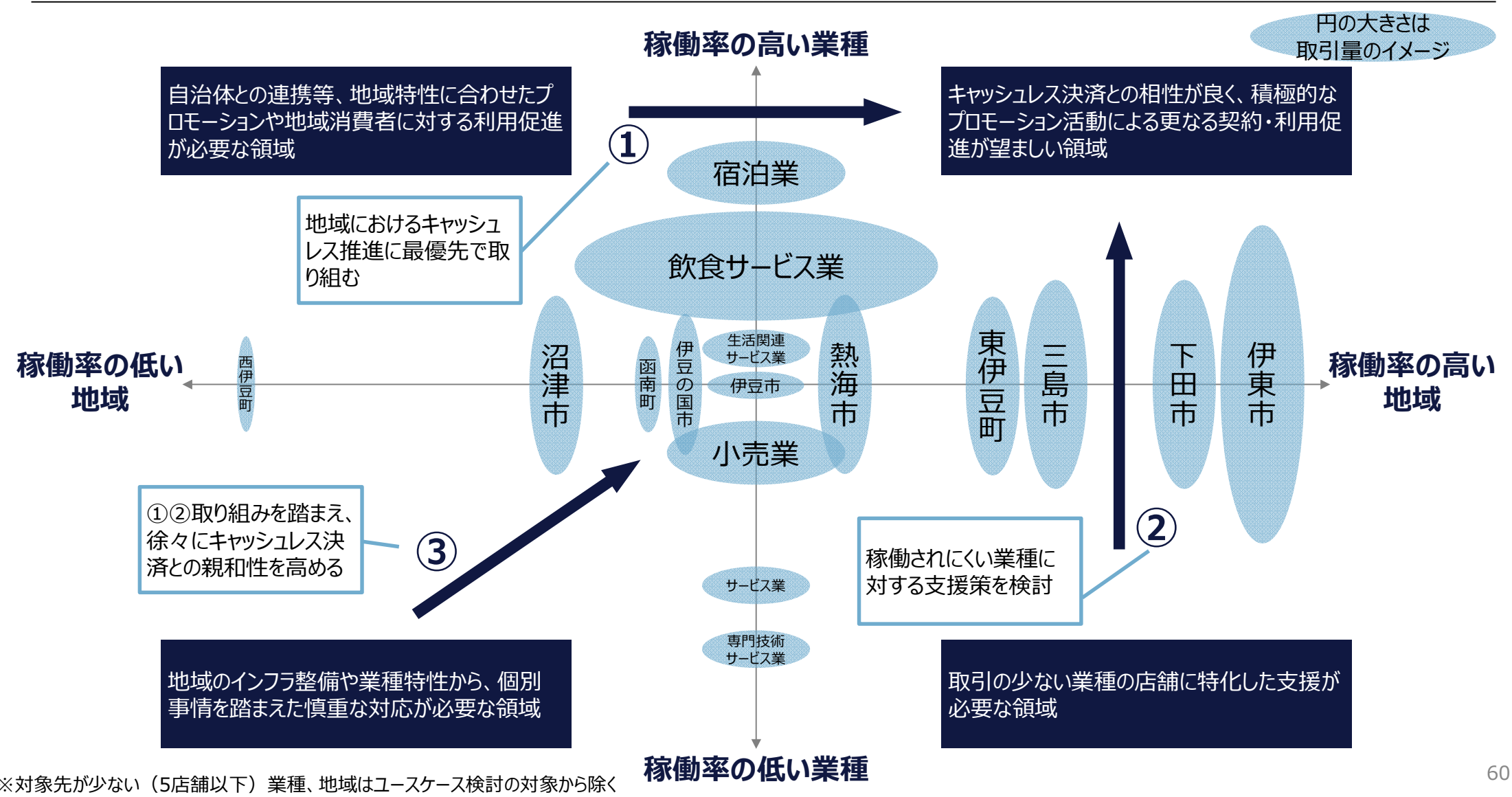
出典：経済産業省Webサイト「「キャッシュレスの将来像に関する検討会」のとりまとめを行いました」
<https://www.meti.go.jp/press/2022/03/20230320002/20230320002.html>（参照2025.3.19）

キャッシュレス推進上の課題と解決策

- モニター調査によって明らかにした推進課題に対するアクションを策定するとともに、地域を取り巻く潜在的な社会課題の一部もキャッシュレス導入効果によって解決することで、持続的なキャッシュレス化の推進を目指していく

	課題	解決策	
キャッシュレス推進課題	主要エリアでの導入・利用が集中しており、地域全体でのキャッシュレス化が進んでいない	- 店舗に効果・魅力を伝える - 観光客向け支援強化	 ✓ モニター調査によって明らかにした推進課題に対する具体的アクションを策定
	店舗によって取引金額、件数の差が大きい	- 地域利用者に魅力を伝える - 観光客向け支援強化	
	導入しても稼働しない先が約半数弱いる	個別対応策（P.50）の実践	
	操作の煩わしさや手数料が導入の障害となる	- サポート体制の整備 - 導入補助金	
伊豆地域を取り巻く状況	人口減少と少子高齢化	キャッシュレス化による業務効率化	キャッシュレス化の推進 ✓ 地域を取り巻く潜在的な課題の一部をキャッシュレス導入効果によって解決
	SDGsの取組	キャッシュレス化による現金不要な新しい決済ネットワークの構築	
	自然災害リスク	キャッシュレス化による災害時に現金がなくても使える安心感の提供	
	インフラ設備の老朽化	- 低コストでキャッシュレス導入（インフラ整備） - キャッシュレス化による集客効果	

モニター調査結果に基づくキャッシュレス推進ユースケース



※対象先が少ない（5店舗以下）業種、地域はユースケース検討の対象から除く

1. はじめに
2. 結果と考察
 - キャッシュレス導入効果があること
 - 導入の障害となる点
3. まとめ
4. 今後の方向性について
5. **付録**

データ項目（アンケート以外）

- 本モニター調査によって取得したデータおよび、分析に利用したデータを示す

データ項目	データ基準	データ元
事業者名、業種、住所、事業規模	最新（2025年2月）	静岡銀行
取引金額、取引件数、取引単価	2024年12月～2025年2月	静岡銀行
利用日、利用時間帯、利用曜日	2024年12月～2025年2月	静岡銀行
商品条件種別コード（外国人判定用）	2024年12月～2025年2月	静岡銀行
イシュー区分（決済手段判定用）	2024年12月～2025年2月	静岡銀行
国内キャッシュレス決済比率	2023年度	経済産業省
行政区域データ（地図表示用）	2024年10月	国土交通省
位置参照情報（緯度経度）	2025年2月	国土交通省
商店街一覧	2024年10月	静岡県より受領
人口	2024年7月	統計センターしずおか
観光客数	2023年度	統計センターしずおか
対象業種リスト	2023年7月	総務省「日本標準産業分類」

データ項目（アンケート）

- 本モニター調査によって取得したデータおよび、分析に利用したデータを示す

データ項目	データ基準	データ元
モニター調査に参加した理由	アンケート回答時点	アンケート調査
モニター調査を知ったきっかけ	アンケート回答時点	アンケート調査
キャッシュレス決済導入に関する考え（モニター調査参加前）とその理由	アンケート回答時点	アンケート調査
キャッシュレス決済に関するお客様からの反応	アンケート回答時点	アンケート調査
売上への影響（増加金額）	アンケート回答時点	アンケート調査
1回当たりの利用額の変化	アンケート回答時点	アンケート調査
売上に占めるキャッシュレス決済の割合	アンケート回答時点	アンケート調査
客層の変化	アンケート回答時点	アンケート調査
業務効率の変化	アンケート回答時点	アンケート調査
利便性の評価	アンケート回答時点	アンケート調査
キャッシュレス決済の導入メリット	アンケート回答時点	アンケート調査
今後の継続意向とその理由	アンケート回答時点	アンケート調査