

観光地におけるキャッシュレス化実証事業
結果報告書（概要版）

令和2年3月

三重県

内 容

I 本事業の目的・内容	1
II 実証事業の内容	1
1 大規模イベントでの実証事業（鈴鹿市内）	1
1) 調査概要	1
2) 実証事業の実施	1
（1）参加事業者・実施時期	1
（2）調査結果概要	1
（3）アンケート調査概要	2
（4）アンケート・ヒアリング調査結果	2
2 観光スポットでの実証事業（外宮参道）	3
1) 調査概要	3
2) 実証事業の実施	3
（1）参加事業者・実施時期	3
（2）調査結果概要	3
（3）事業者対象アンケート調査概要	4
（4）事業者対象アンケート・ヒアリング調査結果	4
（5）観光客対象アンケート調査概要	5
（6）観光客対象アンケート・ヒアリング調査結果	5
III まとめ	8

I 本事業の目的・内容

市町、商工会議所や商工会、小売業、サービス業、飲食業等の観光産業関連事業者と一体となり、訪日外国人旅行者等を対象にキャッシュレス導入によるストレスフリーな受入環境を整備する実証事業を実施し、参加事業者のキャッシュレス導入におけるイメージが導入後にどのように変化するかを把握するとともに、本事業の結果を分析し、キャッシュレス導入の効果や課題、対応策をとりまとめ、県内の観光地に働きかけることでキャッシュレス化を推進することを目的とする。

実証事業では、大規模イベントでのキャッシュレスと観光スポットでのキャッシュレスでは、導入の効果や課題が異なることが想定されるため、2つのケースで実施することとした。

II 実証事業の内容

1 大規模イベントでの実証事業（鈴鹿市内）

1) 調査概要

訪日外国人旅行者等が集中する鈴鹿F1日本グランプリの開催期間を含む11日間で近鉄白子駅前周辺、近鉄平田町駅前周辺、鈴鹿サーキット内の事業者（主に飲食業、小売業、宿泊業）を対象に、キャッシュレス導入の効果を検証する実証事業を行った。

具体的には、当該事業者に対する事業説明を行ったうえで、参加する事業者等に対するキャッシュレス機器の整備を行った。実証事業後には、キャッシュレス化実証事業に参加した事業者を対象に、対象期間におけるキャッシュレス決済の利用状況や導入後の感想、キャッシュレス決済の継続意向等について、アンケート調査、並びにヒアリング調査を行った。

2) 実証事業の実施

(1) 参加事業者・実施時期

- | | |
|---------|-------------------------------|
| ①対象地区 | ① 近鉄白子駅前周辺・近鉄平田町駅前周辺 |
| | ② 鈴鹿サーキット |
| ②対象事業者 | 飲食・物販・宿泊等の事業者 |
| ③協力事業者数 | 85 事業者 |
| | <内訳>① 近鉄白子駅前周辺・平田町駅前周辺 29 事業者 |
| | ② 鈴鹿サーキット 56 事業者 |
| ④実施時期 | 令和元年10月4日から10月14日 |

(2) 調査結果概要

- ・キャッシュレス決済の割合は18.3%から33.5%と約1.8倍に増加しており、事業者からは、複数の決済方法があることは利用客には望ましいことであるとの声が聞かれた。そのような背景からもキャッシュレス決済の継続については多くの事業者が継続意向を示した。
- ・利用客の決済方法は、おおむね「商品の金額が高額か低額か」、「日本人か外国人か」によって分かれる傾向にある。高額な商品を扱う店舗では、日本人は現金とクレジットカード（現金が5～6割、クレジットカードが4～5割）による決済、外国人はクレジットカードによる決済が多い。一方、比較的低額な商品を扱う店舗では、日本人の大半が現金による決済であるが、QRコードも一定数みられる。外国人は現金による決済のみである。
- ・キャッシュレス決済の導入により、客数、客層について、『変化なし』が8割以上を占めたものの、それ以外では『やや増加』、または『やや広がった』の良い評価がみられた。特に、近鉄白子駅前周辺・近鉄平田町駅前周辺で評価が高い傾向にあった。
- ・一方で、レジスタッフの決済作業の負担は8割以上、業後（レジ締め後）の現金管理の負担は7割以上が「増加（『増加』と『やや増加』の合算）」と回答している。ただし、近鉄白子駅前周辺・近鉄平田町駅前周辺では、業後（レジ締め後）の負担は「減少（『減少』と『やや減少』の合算）」との回答がみられ、鈴鹿サーキットと回答の傾向が異なる結果となった。

- ・複数の決済システムを導入することで、決済システムの端末が複数に増え、それに伴う操作の慣れが必要であることから、負担が増加したと感じた事業者が多かった。
- ・また、QRコードの決済システム導入には無線のネット環境が必須となること、特に鈴鹿F1日本グランプリなどの大型イベントでは、アクセスが集中するため接続に時間がかかるなどネット環境を不安視する声もあった。

(3) アンケート調査概要

①アンケート回収率

94.1% (80/85 店舗)

<内訳>

- ① 鈴鹿市白子駅前周辺・平田町駅周辺 82.8% (24/29 店舗)
- ② 鈴鹿サーキット 100% (56/56 店舗)

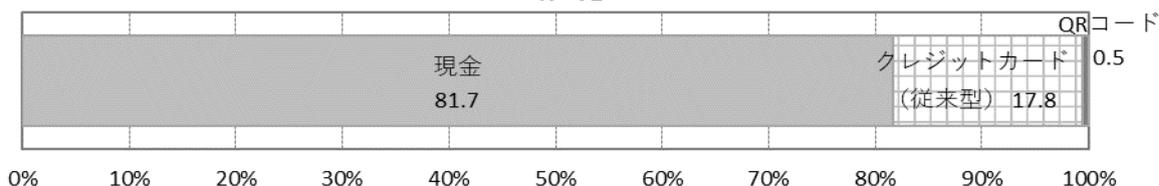
(4) アンケート・ヒアリング調査結果

①アンケート調査結果 (抜粋)

問 新たに導入したキャッシュレス決済の使用割合についてお聞かせください。すべての決済を10割とした場合、実証事業の前・後での使用割合をそれぞれお教えてください
 実証事業前の使用割合は、『現金』が81.7%で最も高く、次いで『クレジットカード』(17.8%)、『QRコード』(0.5%)となった。
 実証事業後の決済方法別の使用割合も同様、『現金』が66.5%で最も高く、次いで『クレジットカード』(24.3%)、『QRコード』(8.8%)となった。
 キャッシュレス決済の割合は、18.3%から33.5%に増加し、約1.8倍に増加した。

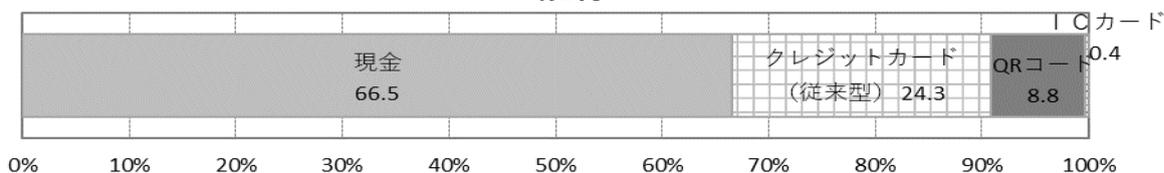
実証事業前の決済方法別の使用割合

N = 72



実証事業後の決済方法別の使用割合

N = 73



問 新たに導入したキャッシュレス決済について、来年度以降も継続して使用したいと思いますか。貴店のご意向としてお教えてください。また、その理由をお教えてください。
 継続意向は、『継続したいと思う』が87.7%、『継続したいとは思わない』が4.1%、『分からない』が8.2%となった。

新たに導入したキャッシュレス決済を継続したいか

N = 73

継続したいとは



③ヒアリング調査結果概要（事業者の主な意見）

<決済方法について>

- ・現在のところ QR コード決済端末を導入したものの、利用が少ないため、効率的に運用されていない。利用が増加すれば、決済端末を充電するための電源の確保、決済端末の操作の反復・繰り返しによる習得などにより効率的な運用につながる可能性がある。
- ・QR コード決済については、10 月以降に使用できるかどうかの問合せが多く、特に PayPay に多い。
- ・レジにて複数の決済方法があることを知り、現金からキャッシュレス決済に変更する人も少なくなかった。

<従業員の決済作業の負担について>

- ・決済作業の負担については、レジの二度打ちなどオペレーションは増加しているが、従業員の感覚的なもので、特に問題になっていない。客からの苦情にもつながっていない。
- ・レジスタッフの教育面では、操作方法ばかりでなく、お客様とのトラブル対応、端末機器の不具合対応、返品対応、割引券対応なども必要である。

<キャッシュレス化の継続について>

- ・客の支払方法の選択肢が増えたことは良いことだと思うので、継続していきたい。
- ・キャッシュレス化していないのは、現金の方が事業者にとっても客にとっても簡単で分かりやすいからである。

<今後のキャッシュレス化の推進について>

- ・決済処理で客とのトラブルはないが、レジスタッフばかりでなく客も、ペイメントの種類が多くて正しく理解していないように思う。
- ・キャッシュレスの導入にはネット環境の整備と端末の整備の 2 段階の整備が必要である。客も安心できるネット環境を整備し、端末機器の整備も行えるような初期導入の費用面での支援がほしい。

2 観光スポットでの実証事業（外宮参道）

1) 調査概要

行楽シーズンの 1 か月間で訪日外国人旅行者等が訪れる観光スポットである外宮参道周辺の事業者（主に飲食業、小売業、宿泊業）を対象に、キャッシュレス導入の効果を検証する実証事業を行った。

具体的には、当該事業者に対する事業説明を行ったうえで、参加する事業者等に対するキャッシュレス機器の整備を行った。実証事業後には、キャッシュレス化実証事業に参加した事業者を対象に、対象期間におけるキャッシュレス決済の利用状況や導入後の感想、キャッシュレス決済の継続意向等について、アンケート調査、並びにヒアリング調査を行った。

また、外宮参道周辺を訪れる国内外の観光客を対象に、キャッシュレス決済の利用状況やキャッシュレス決済の利用による買物回数や金額の変化等についてアンケート調査を行った。

2) 実証事業の実施

(1) 参加事業者・実施時期

- ①対象地区 外宮参道
- ②対象事業者 飲食・物販・宿泊等
- ③協力事業者数 21 事業者
- ④実施時期 令和元年 12 月 20 日から令和 2 年 1 月 20 日

(2) 調査結果概要

- ・キャッシュレス決済の割合は、21.3%から 36.9%と約 1.7 倍に増加した。
- ・事業者対象アンケートではキャッシュレス決済の導入により、客数、客層、客単価について、ほぼ変化なしとの回答となった。一方で、観光客対象アンケートからはキャッシュレス決済により日本人・外国人ともに買物回数や金額が増加したとの回答が多くみられており、意識のギャップが見られる。

- ・一方で、レジスタッフの決済作業の負担、業後（レジ締め後）の現金管理の負担は「増加（『増加』と『やや増加』の合算）」と回答した事業者が多かったものの「減少（『減少』と『やや減少』の合算）」と回答した事業者もみられ、事業者によって負担感の感じ方が異なる傾向となった。
- ・キャッシュレス決済の継続意向は『分からない』が5割となった。要因としてはキャッシュレス決済を利用するお客様が少ないことにあり、事業者がメリットを享受できていないことがあげられる。さらに、2020年6月以降のキャッシュレス・消費者還元事業終了後の継続は難しいとの声が聞かれた。

(3) 事業者対象アンケート調査概要

①アンケート回収率

95.2% (20/21)

(4) 事業者対象アンケート・ヒアリング調査結果

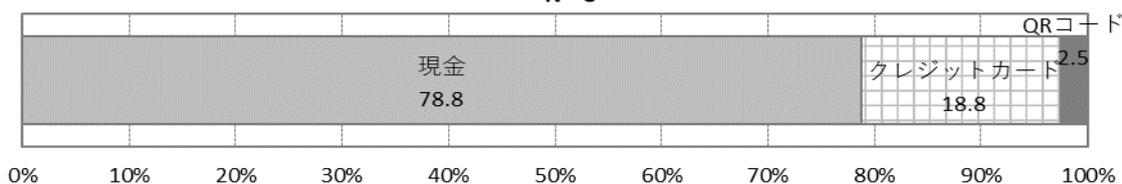
①アンケート調査結果（外宮参道周辺）（抜粋）

問 平成31年1月以降、新たに導入したキャッシュレス決済の使用割合についてお聞かせください。すべての決済を10割とした場合、昨年（平成30年12月）までと、現在の決済方法の使用割合をそれぞれお教えてください

昨年までの決済方法別の使用割合は、『現金』が78.8%で最も高く、次いで『クレジットカード』（18.8%）、『QRコード』（2.5%）となった。平成31年以降の決済方法別の使用割合は、『現金』が63.1%で最も高く、次いで『クレジットカード』（29.0%）、『QRコード』（7.0%）となった。キャッシュレス決済の割合は、21.3%から36.9%に増加し、約1.7倍となった。

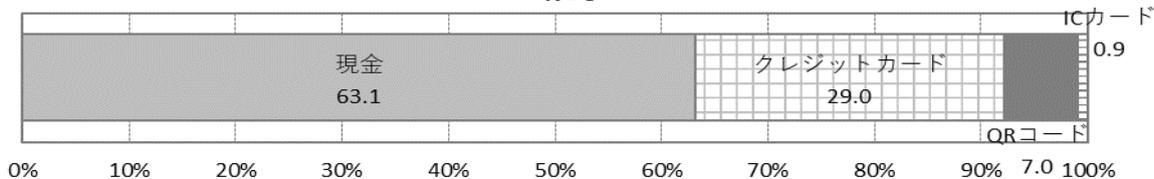
5. 昨年までの決済方法別の使用割合

N = 8



5. 平成31年1月以降の決済方法別の使用割合

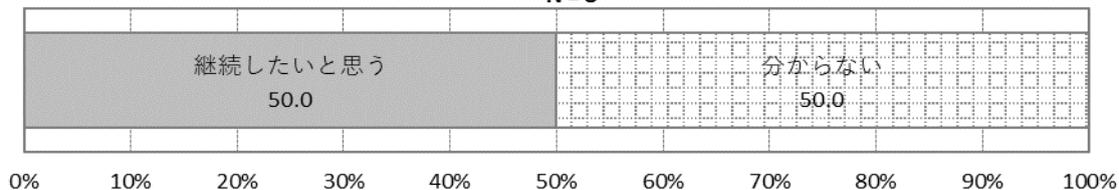
N = 8



問 新たに導入したキャッシュレス決済について、来年度以降も継続して使用したいと思いますか。貴店のご意向としてお教えてください。また、その理由をお教えてください。継続意向は、『継続したいと思う』が50.0%、『分からない』が50.0%となった。

7. 新たに導入したキャッシュレス決済を継続したいか

N = 8



②事業者対象ヒアリング調査結果（事業者の主な意見）

<決済方法について>

- ・10月からキャッシュレス決済の利用者は増加している。取扱う商品が高額であるためか、QRコードよりクレジットカードの利用者が多い。低額の商品の場合は、QRコードを利用することもあり、その約9割がPayPayの利用である。

<従業員の決済作業の負担について>

- ・キャッシュレス決済に関わらず、決済方法の種類が増えると端末が増えるので負担は増える。
- ・キャッシュレス決済を希望した利用客がいたが、使用できなかったことがあった。端末が原因か、Wi-Fi環境が原因かは不明だが、スムーズに使用できるWi-Fi環境の整備も重要である。

<今後のキャッシュレス化の推進について>

- ・ペイメントの種類を少なくなると、お客様も理解しやすくなる。

(5) 観光客対象アンケート調査概要

①対象者・対象言語

- ・対象者は外宮周辺を訪れる国内外の旅行者
- ・対象言語は日本語、英語、中国語の3種類

②回収数

- ・国内観光客 1,015人
- ・国外観光客 52人

③実施時期

令和元年12月25日、令和2年1月7日、1月10日、1月11日、1月12日、1月13日
上記6日間の11時～15時

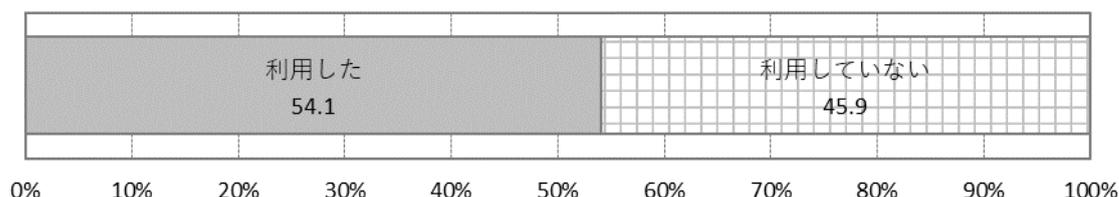
(6) 観光客対象アンケート・ヒアリング調査結果

①国内アンケート調査結果（抜粋）

- 問 外宮参道でのお買い物の際に、クレジットカードやバーコード決済等のキャッシュレス決済を利用しましたか
キャッシュレス決済の利用の有無は『利用した』が54.1%、『利用していない』が45.9%となった。

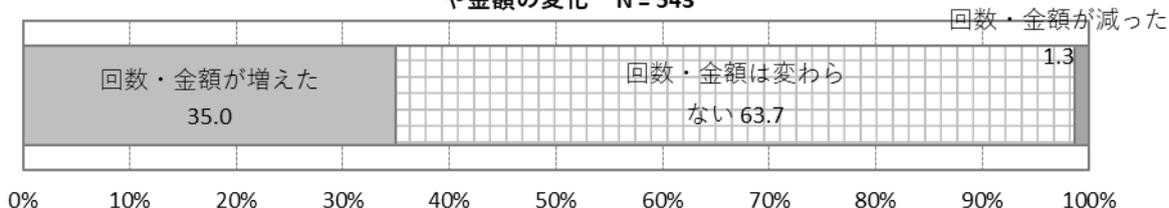
1.キャッシュレス決済の利用の有無

N = 1015



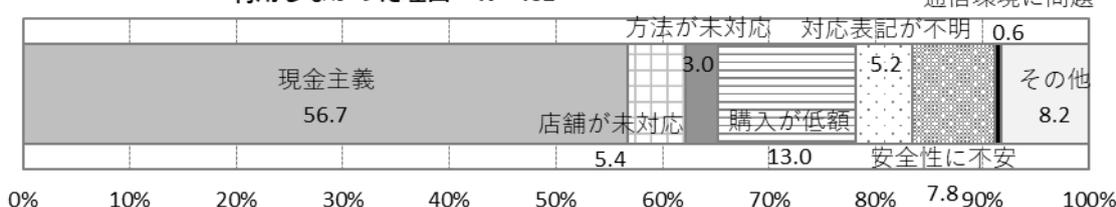
問 キャッシュレス決済が利用できることで、お買い物回数や金額に変化はありましたか
 キャッシュレス決済を利用した人のキャッシュレス決済の利用による買物回数や金額の変化は、『回数・金額は変わらない』が63.7%で最も高く、次いで『回数・金額が増えた』(35.0%)、『回数・金額が減った』(1.3%)となった。

3.(キャッシュレスを利用したと回答した人) キャッシュレス決済の利用による買物回数や金額の変化 N = 543



問 キャッシュレス決済を利用していないと回答した人にお聞きします。
 キャッシュレス決済を利用しなかった理由をお聞かせください
 キャッシュレス決済を利用しなかった人のキャッシュレス決済を利用しなかった理由は、『現金主義』が56.7%で最も高く、次いで『購入が低額』(13.0%)、『安全性に不安』(7.8%)となった。

4.(キャッシュレスを利用していないと回答した人) キャッシュレス決済を利用しなかった理由 N = 462



②国内ヒアリング結果

<キャッシュレス決済を利用する理由について>

- ・日常の買い物だけでなく、旅行などでも日頃から利用しているキャッシュレス決済を利用することでポイントなどを貯めることができる。
- ・高額な買物でも、現金を持たずに買物することができる。
- ・子どもがいると現金の出し入れが面倒であるため、キャッシュレス決済が便利である。

<現金を使用する理由について>

- ・旅行した時にクレジットカード等を紛失すると手続き等が煩雑であるため、現金を持つようにしている。
- ・クレジットカードでもQRコードでも、システム的な欠陥による盗難などがありそうで不安である。
- ・キャッシュレス化することにより自分がお金を使いすぎてしまうことが心配である。
- ・スマートフォンの操作方法が良くわからない。

<その他>

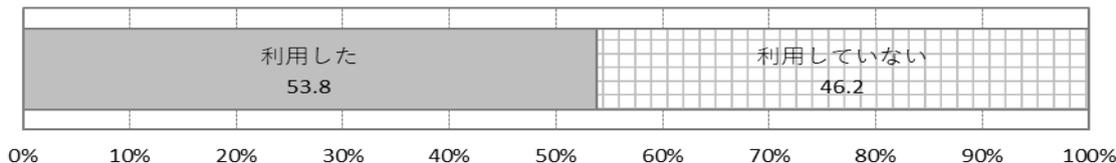
- ・使用可能なペイメントの表示がないために困る。
- ・通信環境の不具合が発生したとき、決済が処理されているのか不安である。

③国外アンケート調査結果

問 外宮参道でのお買い物の際に、クレジットカードやバーコード決済等のキャッシュレス決済を利用しましたか

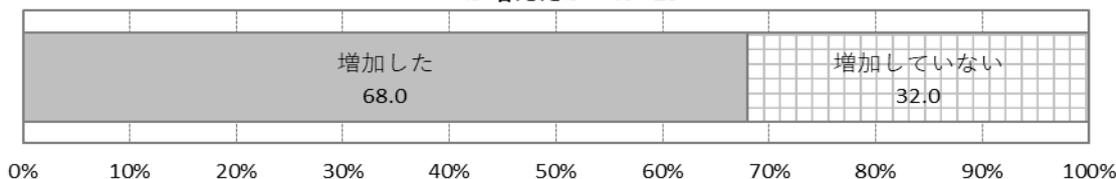
キャッシュレス決済の利用の有無は『利用した』が53.8%、『利用していない』が46.2%となった。

2.キャッシュレス決済の利用の有無
N = 52



問 キャッシュレス決済が利用できることで、お買い物回数や金額に変化はありましたか
キャッシュレス決済を利用した人のキャッシュレス決済の利用による買物回数や金額の変化は、『増加した』(68.0%)、『増加していない』(32.0%)となった。

4. (キャッシュレスを利用したと回答した人) キャッシュレス決済の利用により買い物が
増えたか N = 25



問 キャッシュレス決済を利用していないと回答した人にお聞きします。

キャッシュレス決済を利用しなかった理由をお聞かせください

キャッシュレス決済を利用しなかった人のキャッシュレス決済を利用しなかった理由は、『現金主義』が25.0%で最も高く、次いで『店舗が未対応』・『利用したかった決済方法が未対応』(それぞれ16.7%)となった。

5. (キャッシュレスを利用していないと回答した人) キャッシュレス決済を利用しな
かった理由 N = 24



④国外ヒアリング調査結果

<キャッシュレス決済を利用する理由について>

- ・海外旅行では、現地の硬貨を持たなくてもよいため便利である。
- ・日頃からキャッシュレスを利用している。
- ・大金を持たずに買物することができる。

<現金を使用する理由について>

- ・キャッシュレス決済の対応が遅れている。
- ・キャッシュレス決済を利用できない店舗が多い。一方で、日本円に現金化できる箇所も少ないため、現金化できる箇所が多額の現金化を行い、買物は現金で行っている。

Ⅲ まとめ

今回のキャッシュレス化実証事業を踏まえ、事業者がキャッシュレス決済を導入する意義と、今後の導入促進に向けた検討課題についてとりまとめた。

◎キャッシュレス決済導入の意義

・利用者ニーズへの対応

観光客対象調査では、国内外に関わらず多くの利用者がキャッシュレス決済を利用していることが明らかとなっている。

また、事業者対象調査では、キャッシュレス・ポイント還元などの背景もあり、利用客のキャッシュレス決済のニーズが高まっていることから、キャッシュレス決済の整備が必要不可欠であるとの声が複数の事業者から聞かれた。

利用者ニーズの対応の面から多くの事業者がキャッシュレス決済を継続したいと回答しており、事業者におけるキャッシュレス決済の継続意向は高まっている。

・客数の増加や客層の広がりにつながる

事業者対象調査におけるキャッシュレス決済を導入したことによる感想として、日本人の来店客数が増加したことや客層が広がったと回答した事業者が1割から2割程度あった。

また、外宮参道周辺で実施した観光客対象調査からは、国内外を問わず、回答者の半数以上がキャッシュレス決済を利用していること、また、そのことにより買物回数や利用金額の増大につながっていると回答している利用者もみられた。

これらのことから、キャッシュレス決済の導入が売上の増加や新規客の開拓にもつながる可能性が考えられ、事業者にも大きな効果があったといえる。

・訪日外国人旅行者の増加や消費促進につながる

観光客対象調査では、国内外に関わらず半数以上の利用者がキャッシュレス決済を利用しているだけでなく、日本人の約3割、外国人に至っては約7割が買物回数や金額が増加したと回答している。

利用者ニーズへの対応といった観点だけでなく、地域として、訪日外国人旅行者の来訪、消費促進を促していくために、キャッシュレス決済の整備は必要な取組と考えられる。

・現場作業の負担軽減につながる

事業者対象調査では、多くの事業者がレジスタッフの決済作業の負担や業後（レジ締め後）の現金管理の負担については、負担が増大したと回答している。

その一方で、事業者のなかには、決済作業の負担や業後（レジ締め後）の現金管理の負担が軽減したと回答している事業者もあり、導入機器の数や種類、又は現場スタッフの機器への慣れによっては、現場スタッフの決済作業の負担軽減につながり、働き方改革等につながる可能性が考えられる。

◎今後の導入促進に向けた検討課題

・Wi-Fi 環境整備の充実

実証事業では、キャッシュレス決済に時間を要したり、キャッシュレス決済が使用できなくなったりするとの声が聞かれた。特に、国際的な大型イベントなど訪日外国人旅行者が多く訪れる環境では多くの人々がWi-Fiを使用して情報収集や情報交換、決済等を行うため、Wi-Fiがつながりにくい環境となるケースがあることが推測される。

そのため、キャッシュレス決済、特にQRコード決済の導入促進に当たっては、安定したWi-Fi環境の整備が必要である。このことは本事業の目的であるキャッシュレス決済の促進だけでなく、三重県における訪日外国人旅行者の受入環境の整備という大きな枠組の中で必要といえるだろう。旅行者にとって快適な観光地であるために、官民一体となった取組が必要と考える。

・複数の決済方法があることによる負担軽減に向けた取組

多くの事業者がキャッシュレス決済の導入により、レジスタッフの決済作業の負担や業後（レジ締め後）の現金管理の負担については、負担が増大したと回答している。これらの要因としては、決済の端末機器が複数ありそれらの操作方法をレジスタッフが覚える必要があること、従来のポスレジ等との連動性や互換性が不十分なケースがあることがあげられる。

また、今回の実証事業に当たっては、決済端末の導入から実証事業の開始までの時間が短かったことも影響したと考えられる。特に大規模イベントでは、臨時スタッフを雇用するケースが多かったり、雇用期間も短かったりすることも多いことから、端末機器に慣れる時間もないままに作業に入ることが多く、より負担が増大することが推測される。

そのため、新たなキャッシュレス決済の端末機器の導入に当たっては、既存のポスレジ等と連動できる端末機器や1台で複数のキャッシュレス決済に対応できる端末機器など、事業者の現状や要望に応じた相談や導入支援などをきめ細やかに行っていく必要があると考えられる。

・キャッシュレス決済の導入事業者側のメリット感が感じられる取組の必要性

現状での事業者のキャッシュレス決済の継続意向は高い。

キャッシュレス・消費者還元事業期間中は、キャッシュレスの決済手数料の上限が定められているなど事業者に恩恵があったが、6月の同事業の終了により手数料の復活や値上げが予想され、また、利用客もポイント還元等のメリット終了によりキャッシュレス決済を利用する割合が減少することも考えられ、事業者の導入メリットが感じられなくなることが推測される。

9月以降には、2021年3月までの期間限定であるが、マイナンバーを利用したポイント還元事業（マイナポイント事業）が検討されている。マイナンバーカードと利用者が自ら選択したキャッシュレス決済を連動させることで、選択したキャッシュレス決済を利用するとマイナポイントが付与される仕組みである。事業者にもマイナポイント事業にかかる経費の補助が受けられるなどのメリットがあり、このような支援事業の断続的な実施が必要であると考えられる。

・実証事業等の成果を正しく伝える機会づくり

本実証事業においても、国のキャッシュレス・消費者還元事業の仕組みや、事業者のメリットについて説明を行ったものの、正しく理解している事業者が少ないとの声も多く聞かれた。

本実証事業によりキャッシュレス決済の導入による効果と課題を把握できたため、これらの結果の内容やそれに伴う県の取組方針について、今後、事業者に正しく伝えていくことが求められ、継続的かつ繰り返し情報を発信しつつ、質問等に丁寧に対応していくことが必要となる。

【総括】

三重県では、令和元年10月に「三重県キャッシュレス推進方針」を策定し、目標値を設定してキャッシュレス化の推進を積極的に行っている。

このようななかで、観光地におけるキャッシュレス化実証事業では、上記のとおり4つの導入の意義と4つの検討課題を取りまとめることで、事業者の生産性向上と消費者の利便性向上について理解を深め、事業者・消費者の「オール三重」によるキャッシュレス化への取組促進に資するものとなった。

国のキャッシュレス・ポイント還元事業等による事業者・消費者支援をチャンスと捉え、三重県ではキャッシュレス化に伴う障壁を乗り越えられるよう、事業者・消費者に対し実証事業の成果について普及啓発を図っていくこととする。