

事業者各位

2021年1月

経済産業省 商務・サービスグループ

キャッシュレス推進室

経済産業省 「キャッシュレス決済 実態調査アンケート」へのご協力のお願い

拝啓

皆様にはますますご健のこととお慶び申し上げます。

弊省では、国としてキャッシュレス決済（※注）の普及を促進する中で、現状における各キャッシュレス決済手段の手数料等、関連コストの実態を把握するため、WEBアンケートを実施することといたしました。つきましては、ご多忙の折で誠に恐縮ではございますが、アンケート調査（下記参照）へのご協力を賜れますと幸いです。

（※注）本アンケートにおけるキャッシュレス決済とは、「クレジットカード、デビットカード、プリペイドカード、電子マネー、QRコード決済などの、カード・携帯電話・スマートフォンによる支払い」と定義いたします。

<アンケートの概要>

■実施時期：2021年1月13日～2021年2月28日

■主な設問：店舗の営業形態や規模等に関する情報、キャッシュレス決済の導入状況、導入しているキャッシュレス決済におけるおよその決済手数料率など

■留意点

・複数の業界団体に所属されている場合、本アンケート調査について各方面より同様のご案内を受け取られる場合がございますが、同じアンケート調査にご回答いただく必要はございません（ご不明な点あれば、下記までお問い合わせいただけますと幸いです。）。

<回答用URL>

[https://mm-enquete-cnt.meti.go.jp/form/pub/syomuservice-cashless/cl\\_online\\_survey](https://mm-enquete-cnt.meti.go.jp/form/pub/syomuservice-cashless/cl_online_survey)



※大変お手数ですが、上記URL、またはQRコードからアクセスの上、ご回答をお願いいたします。

※本アンケートにより収集した情報について公表等を行う際は、集計・分析結果のみを使用するため、企業・団体名やご回答頂いた方の個人名・所属等が公表されることはありません。

何卒ご協力の程、宜しくお願い申し上げます。

敬具

本調査の内容について、ご不明な点等がありましたら、次の担当までご連絡ください。

経済産業省 商務・サービスグループ キャッシュレス推進室

秋山、吉川

電話：03-3501-1252 / FAX：03-3501-6204

## ★キャッシュレス決済 実態調査アンケート★

※下記は、印刷等のために設問を表形式で記載したものです。回答については、[回答用URLより御登録](#)いただきますよう、よろしくお願ひいたします。

番号	対象者	設問	選択肢	回答
【基本情報】				
Q1	全員	業種を選んでください。 (複数の業種が該当する場合は、最も売り上げの大きなものを選んでください)	(1)飲食店（食事宅配合む） (2)スーパー・マーケット (3)スーパー・マーケット以外の食料品小売業（製造小売を含む） (4)ドラッグストア (5)ガソリンスタンド (6)家電量販店 (7)百貨店 (8)上記以外の小売業・製造小売業 (9)旅行代理店 (10)宿泊業（ホテル・旅館） (11)テーマパーク、遊園地、娯楽施設等 (12)その他の観光施設 (13)公共交通機関 (14)タクシー (15)運送業 (16)病院、歯科医院、処方箋薬局 (17)学校教育（幼保小中高大） (18)学校教育以外の教育業（民間教育業） (19)非営利団体 (20)不動産業 (21)駐車場、駐輪場 (22)金融業・保険業 (23)電力・ガス・水道・公共放送 (24)情報通信、有料放送 (25)上記以外のサービス業 (26)卸売業 (27)農業・林業 (28)漁業 (29)鉱業・採石業・砂利採取業 (30)建設業 (31)製造業（製造小売業を除く） (32)その他	
Q2	全員	店舗がある都道府県を選んでください。 (複数店舗を営んでいる場合には、主要な営業地域を選択してください)	※47都道府県	

Q3	全員	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大以前を念頭に、平均的な年間売上高を選んでください。 (複数店舗を営んでいる場合には、全店舗合計の売上高)</p>	(1)1000万円未満 (2)1000万円以上、5000万円未満 (3)5000万円以上、1億円未満 (4)1億円以上、3億円未満 (5)3億円以上、5億円未満 (6)5億円以上、10億円未満 (7)10億円以上、50億円未満 (8)50億円以上、100億円未満 (9)100億円以上、500億円未満 (10)500億円以上、1000億円未満 (11)1000億円以上	
Q4	全員	<p>平均客単価（支払い1回あたりの金額）を選んでください。</p>	(1)1000円未満 (2)1000円以上、3000円未満 (3)3000円以上、5000円未満 (4)5000円以上、1万円未満 (5)1万円以上、5万円未満 (6)5万円以上、10万円未満 (7)10万円以上	
Q5	全員	<p>国内売上高のうち、ネット販売等ではなく、実店舗での対面取引による売り上げの構成割合を選んでください。</p>	(1)0% (全てネット販売等による売上) (2)1%以上、20%未満 (3)20%以上、40%未満 (4)40%以上、60%未満 (5)60%以上、80%未満 (6)80%以上、100%未満 (7)100% (全て店頭での対面販売による売上)	
Q6	全員	<p>国内売上高のうち、事業者との取引による売上ではなく、一般消費者への売上の構成割合を選んでください。</p>	(1)0% (全て事業者との取引) (2)1%以上、20%未満 (3)20%以上、40%未満 (4)40%以上、60%未満 (5)60%以上、80%未満 (6)80%以上、100%未満 (7)100% (全て一般消費者への売上)	
Q7	全員	<p>(※任意) このアンケートを知ったきっかけは、何ですか？ ※その他を選んだ方は具体的に記載ください。</p>	(1)経済産業省 (2)ミラサポ (3)商工会議所 (4)商工会 (5)商店街振興組合、商店会等 (6)中小企業団体中央会、組合等 (7)その他 (自由記載)	
Q8	全員	<p>店舗でなんらかのキャッシュレス決済手段を導入していますか？</p>	(1)導入している →Q9に進んでください (2)導入していない →Q14に進んでください	

【導入しているキャッシュレス決済に関する調査】

Q9	Q8で「導入している」と答えた方	<p><b>ポイント還元開始前(2019年9月以前)</b>に店舗に適用されていた決済手数料率が、<b>平均</b>どのくらいだったかを、導入している決済手段ごとに選んでください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレジットカード</li> <li>・交通系電子マネー（例：Suica等の鉄道事業者が発行しているもの）</li> <li>・その他の電子マネー（例：WAON等の交通系電子マネー以外のもの）</li> <li>・コード決済（例：○○ペイ）</li> </ul>	(1)導入していなかった (2)0%台 (3)1%台前半 (4)1%台後半 (5)2%台前半 (6)2%台後半 (7)3%台前半 (8)3%台後半 (9)4%台 (10)5%以上	クレジットカード：  交通系電子マネー：  その他の電子マネー：  コード決済：
		<p><b>現在</b>店舗に適用されている決済手数料率が<b>平均</b>どのくらいかを、導入している決済手段ごとに選んでください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレジットカード</li> <li>・交通系電子マネー（例：Suica等の鉄道事業者が発行しているもの）</li> <li>・その他の電子マネー（例：WAON等の交通系電子マネー以外のもの）</li> <li>・コード決済（例：○○ペイ）</li> </ul>	(1)導入していない (2)0%台 (3)1%台前半 (4)1%台後半 (5)2%台前半 (6)2%台後半 (7)3%台前半 (8)3%台後半 (9)4%台 (10)5%以上	
Q11	Q8で「導入している」と答えた方	<p>(※任意) 差し支えなければ、<b>現在</b>店舗に適用されている決済手数料率が<b>平均</b>どのくらいかを、導入している決済手段ごとに具体的に記載ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレジットカード</li> <li>・交通系電子マネー（例：Suica等の鉄道事業者が発行しているもの）</li> <li>・その他の電子マネー（例：WAON等の交通系電子マネー以外のもの）</li> <li>・コード決済（例：○○ペイ）</li> </ul>	決済手段毎に数値にて記載[%]	クレジットカード：  交通系電子マネー：  その他の電子マネー：  コード決済：
		各決済手段が売り上げに占めるおおよその割合を選んでください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・現金</li> <li>・クレジットカード</li> <li>・交通系電子マネー（例：Suica等の鉄道事業者が発行しているもの）</li> <li>・その他の電子マネー（例：WAON等の交通系電子マネー以外のもの）</li> <li>・コード決済（例：○○ペイ）</li> <li>・その他</li> </ul>	(1)なし/ほぼなし (2)1~2割程度 (3)3~4割程度 (4)5~6割程度 (5)7~8割程度 (6)9~10割程度	

Q13	Q8で「導入している」と答えた方	キャッシュレス決済手数料について、商品価格に転嫁していますか？	(1)全て価格に転嫁している (2)一部を価格に転嫁している (3)ほとんど価格に転嫁していない (4)全く価格に転嫁していない	
-----	------------------	---------------------------------	---	--

【キャッシュレス決済を導入していない理由に関する調査】

Q14	Q8で「導入していない」と答えた方	キャッシュレス決済手段を導入していない場合、導入しない理由は何ですか？（複数回答可）  ※手数料：キャッシュレス決済を利用する場合は、決済金額の一定割合（手数料率と呼ばれる）を手数料として事業者に支払うのが一般的です。  ※入金サイクル：キャッシュレス決済を利用する場合は、事業者からの実際の入金は一定の頻度でまとめて行われのが一般的です。この入金頻度を入金サイクルと呼びます。	(1)手数料が高い (2)端末導入費用等の初期費用が高い (3)通信費用や消耗品代等の手数料以外のランニングコストが高い (4)客からの要望がない (5)入金サイクルが遅いのが困る (6)店舗でのオペレーションが増えるのが困る。従業員の教育が大変。 (7)導入のメリットが不明／実感できない (8)仕組みが難しい (9)その他（自由記載）	
-----	-------------------	---	---	--

【キャッシュレス決済導入の課題についての調査】

Q15	全員	許容可能な決済手数料率の上限を選んでください。	(1)0%台 (2)1%台前半 (3)1%台後半 (4)2%台前半 (5)2%台後半 (6)3%台前半 (7)3%台後半 (8)4%台 (9)5%以上	
Q16	全員	許容可能な入金サイクルの下限を選んでください。  (振込手数料が無料の場合)	(1)月1回 (2)月2回 (3)週1回程度 (4)数日に1回 (5)毎日	
Q17	全員	許容可能な入金サイクルの下限を選んでください。  (1回の入金ごとに、数百円程度の振込手数料が必要な場合)	(1)月1回 (2)月2回 (3)週1回程度 (4)数日に1回 (5)毎日	
Q18	全員	キャッシュレス決済の利用に関して、上記以外の譲れない条件がある場合は記載ください。	自由記載	

【決済業務関連の作業・費用に関する調査】

Q19	全員	<p>現金管理に際して発生する作業や費用として、以下に掲げるもの以外にございましたら、御回答ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レジ現金残高の確認作業</li> <li>・売上データの集計作業</li> <li>・金融機関などでの現金両替作業</li> <li>・つり銭をレジに準備する作業</li> <li>・売上金（現金）を金融機関口座に入金する作業</li> <li>・現金輸送費用（警送会社委託費等）</li> <li>・両替手数料</li> <li>・レジのリース料</li> <li>・金庫利用料（金庫家賃、夜間金庫の利用料等）</li> </ul>	自由記載	
Q20	Q8で「導入している」と答えた方	<p>キャッシュレス決済を導入することで発生する作業や費用として、以下に掲げるもの以外にございましたら、御回答ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レジの操作、消費者への対応等に関する従業員への指導</li> <li>・端末費用（リース含む）</li> <li>・加盟店手数料</li> <li>・ランニングコスト（回線費用、控え伝票用紙などの消耗品代等）</li> </ul>	自由記載	