

キャッシュレスの利用、提供における  
新型コロナウイルス感染症対策に関する  
実践例

一般社団法人キャッシュレス推進協議会

Ver. 1.0

2021年1月8日

**【履歴】**

2021年1月8日 新規制定 (Ver. 1.0)

## 目次

1	はじめに .....	1
2	提供サイドにおける実践例 .....	2
2.1	継続的なサービス提供に向けた対応 .....	2
2.2	新たな生活様式への対応 .....	3
3	導入サイドにおける実践例 .....	4
3.1	安全・安心なキャッシュレス利用環境の整備 .....	4
3.2	新たな生活様式への対応 .....	5
4	消費者における実践例 .....	6
4.1	各種ガイドラインの定着に向けて .....	6
4.2	さらなるキャッシュレスの利活用に向けて .....	7

# 1 はじめに

本ガイドラインは、キャッシュレス決済サービスを提供する決済事業者等（以下、「提供サイド」という）、キャッシュレス決済サービスを導入する事業者等（以下、「導入サイド」という）、及び消費者（法人含む）を対象に、新型コロナウイルス感染症対策を想定した、キャッシュレス決済サービスを安全・安心に提供、利用するための実践例を示しています。

- ・ 提供サイド：銀行業、貸金業・クレジットカード業、資金決済業等
- ・ 導入サイド：卸売業、小売業、宿泊業・飲食サービス業等
- ・ 消費者：キャッシュレスにて支払いを行う者（個人・法人）

すでに新型コロナウイルス感染症対策専門家会議が発表している「人との接触を8割減らす10のポイント」や「『新しい生活様式』の実践例」、および、各業界団体等により整備されている新型コロナウイルス感染症対策に係るガイドライン等（以下、「各種ガイドライン」という）において新型コロナウイルス感染症対策にかかるガイドライン等が整備されており、また、各種ガイドラインの多くにおいてキャッシュレスの利用が推奨されていることから、本ガイドラインでは、「キャッシュレスを実際に使う場面」を中心に、具体的な実践例等を示すことで、適切なキャッシュレス決済の利用等を実現するための方策についてまとめています。そのため、社会機能を維持する責務を果たすための基本的な対応（お客様および従業員等の「安全・健康の確保」「感染の防止」「事業の継続性」等に基づく指針等）等については既に整備されている各種ガイドラインを参照ください。

新型コロナウイルス感染拡大を防ぎつつ、キャッシュレスのさらなる環境整備、利用拡大により、安全・安心な経済活動を維持するために、本ガイドラインの趣旨をご理解の上、実践いただくことを望んでいます。

## 2 提供サイドにおける実践例

### 2.1 継続的なサービス提供に向けた対応

提供サイドの各事業者においては、新型コロナウイルス感染症が収束しない中で事業を運営する必要があることから、事業運営においてリスクに応じた対策を講じる際には、導入サイド、消費者の利便が著しく低下しないよう留意するとともに、導入サイド、消費者の事情に応じて柔軟に対応することが求められる。事業運営において感染拡大防止、安全・安心確保のために、提供サイド、消費者にご不便をおかけすることを周知した上で、利用を勧めることも検討することが望まれる。

#### (1) 提供サイドにおける態勢整備

- ✓ 業務の縮小・人員体制の縮小、営業時間の短縮、夜間・休日の休止等を行う場合には、導入サイド、消費者に十分な周知をする
- ✓ インターネットサービスや、電話自動応答サービス等、リモート環境下での諸手続きの実施や、問合せについては FAQ の充実による自己解決、チャットボットによる自動化対応など、サービス提供レベルの低下が生じないように対応する
- ✓ ただし、インターネットでの対応や電話対応等が困難な消費者からの問合せも想定し、最低限の対面チャネル等の設置の検討を行う
- ✓ また、不正利用が行われた場合やキャッシュレス決済手段の紛失・盗難があった場合の問い合わせ対応等、緊急性がある事案の対応については、引き続き、迅速に対応ができる態勢を維持する

#### (2) 導入サイドを取り巻く環境悪化への対応

- ✓ 新型コロナウイルス感染症の拡大により、店舗運営に影響を受けた導入サイドの事業者に対し、期間や手法を限定しつつも、導入サイドの事業運営に資する対策を検討する
- ✓ また、上記検討の結果、導入サイドに向けた特別な対策がなされる場合においては、当該対策の適用等に関する導入サイドの相談等について、迅速かつ丁寧に対応するとともに、当該対策を悪用した不正利用が行われないよう、きめ細かく実態を把握しておく

## 2.2 新たな生活様式への対応

各種ガイドラインにおいて、接触感染防止の観点からキャッシュレスが推奨されていることを踏まえると「キャッシュレスを実際に使う場面」については、新たなニーズを踏まえて、より一層のサービスの充実を図ることが望まれる。

### (1) 利用増や新たな層の利用への対応

- ✓ 導入サイド、消費者双方におけるキャッシュレス決済の利用増が想定されるため、システム全体の処理負荷、セキュリティ対策等に関する再確認、品質向上を適宜行う
- ✓ 新たにキャッシュレスを導入する消費者、導入サイドが増加することが見込まれ、キャッシュレスに慣れていない層の利用も想定される。そのため、これまで以上に分かりやすい説明等を行う

### (2) 新たな生活様式に沿ったサービスの提供

- ✓ 導入サイド、消費者の双方において、各種ガイドラインに沿った新たな生活様式が実践される中、キャッシュレス決済サービスにおいても、新たな生活様式に合致したイノベーティブなサービス開発、提供を持続的に実施する

### 3 導入サイドにおける実践例

#### 3.1 安全・安心なキャッシュレス利用環境の整備

実店舗等においては、様々な感染防止策を取り入れた業務運営が求められている。また、新型コロナ感染症対策の負担が増える中での従業員等の負荷の軽減も同時に求められる。

##### (1) 実店舗等における円滑なキャッシュレス利用に向けて

- ✓ 消費者が自ら保有するキャッシュレス決済手段の利用可否がわかるよう、対応可能なキャッシュレス決済手段の案内を整備する
- ✓ レジでの支払い時に消費者が困らないよう、事前の準備行為（どのキャッシュレス決済方法で支払うかの判断、支払う際に入力が求められる暗証番号の認識、スマホアプリの起動やバーコード・QRコードの表示、カメラの起動等）について、分かりやすく掲示する<sup>1</sup>

##### (2) 実店舗等における感染機会を減らすための実践例

- ✓ キャッシュレスによるお支払い時に、不必要に店員と消費者が接触を行わないよう、以下の点について対応する
  - ▶ バーコードリーダー等でスマートフォン上に表示された、バーコード、QRコード等を読み取る場合、バーコードリーダー等が画面に接触しないようにする
  - ▶ ICカード読取端末へのカードの挿入を店員が預かって行うのではなく、消費者に行ってもらう
  - ▶ PINパッド（暗証番号入力装置）の定期的な消毒
  - ▶ セルフレジ等における、消費者が直接触れる画面の定期的な消毒
  - ▶ サインを行う際に利用するペン等の定期的な消毒
- ✓ セルフレジの導入に加え、キャッシュレス専用レジの導入についても検討する

---

<sup>1</sup> 掲示物については、店舗が独自用意するだけでなく、決済事業者や当協議会が準備することで、統一的な表現とすることも考えられる。

## 3.2 新たな生活様式への対応

新型コロナウイルス感染症拡大により、消費者においてキャッシュレスを利用しようとする意向が高まりつつある。導入サイドにおいては、単にキャッシュレスを導入するだけでなく、キャッシュレスを活用した業務効率化や、新たな付加価値サービスの提供による成長を実現することが重要と考える。

### (1) より柔軟な支払い手法の提供

- ✓ 様々な決済手段が提供され、消費者が保有するキャッシュレス決済手段も多岐に渡ることから、実店舗等の実情に合わせ、可能な範囲で多様な決済手段を導入する
- ✓ 実店舗等での滞在時間を短縮するために、事前に商品を選び購入する仕組みや、事前払いアプリ等を検討する



## 4 消費者における実践例

### 4.1 各種ガイドラインの定着に向けて

実店舗等では、消費者や従業員の感染拡大防止に向け、様々な取組が実施されている。これらの取組は、単に実店舗等のみが実施すればよいものだけではなく、消費者の協力が必要な取組も多い。消費者の皆様におかれましては、新型コロナウイルス感染症拡大の防止、社会の効率化を実現するために、キャッシュレスの利用について、協力をいただきたい。

#### (1) 実店舗等での円滑な支払いに向けて

- ✓ 様々な決済手段が提供されている中、アクセプタンスマーク（利用可能手段を示すマーク）、バーコードや非接触による手段が使えることを示すポスター、POP等を参照することにより、どのキャッシュレス決済で支払うか事前に決めておく
- ✓ 支払うときの暗証番号や支払アプリの準備をレジに到達する前に確認する
- ✓ チャージ等が必要な場合、支払い時に残高を確認し、次回も支払いに向けて事前にチャージしておく

#### (2) 事前、事後での支払いの実施

- ✓ 予約時等において、オンライン決済等、事前に支払いを完了させておく
- ✓ 複数人での利用の場合、代表者が一括して支払い、別途、わりかん機能等を活用してグループ内の精算をする

#### (3) 新たな慣習の確立

- ✓ これまで、主に現金の受渡しが行われてきた、祝儀、不祝儀、お年玉、お小遣い等について、遠隔でも利用可能なキャッシュレスによる受渡しを検討する

## 4.2 さらになるキャッシュレスの利活用に向けて

### (1) 不正利用への対策

- ✓ スマートフォンには、画面ロックやキャッシュレス決済アプリのパスワード設定等、容易に他人が利用できないような対策を実施する
- ✓ パスワードについては、生年月日、数字の連番等、容易に推測できるものは避ける
- ✓ 利用履歴を定期的に確認し、身に覚えのない利用がないかを確認する
- ✓ 身に覚えのない利用があった場合には、ただちに決済事業者に連絡する
- ✓ 利用上限等を設定できる場合においては、実際の利用状況にあわせ、上限額を設定する

以上