

キャッシュレス・ロードマップ 2020

《要約版》

2020 年 3 月 31 日

一般社団法人キャッシュレス推進協議会

はじめに

本要約版は、「キャッシュレス・ロードマップ 2020」のエッセンスを抽出したものである。

「キャッシュレス・ロードマップ 2020」は、世界や日本におけるキャッシュレス動向を整理の上、キャッシュレスによってもたらされる 10 年後の「キャッシュレス社会の将来像」を提起することを通じて、消費者、店舗、決済事業者、行政・自治体等の全てのキャッシュレスに関するステークホルダーがキャッシュレス社会の実現に向けた活動を加速するための方向性を示したものである。

なお、出典や事例等の詳細については、「キャッシュレス・ロードマップ 2020」本編をご確認いただきたい。

目次

1. キャッシュレス決済について.....	3
1.1 キャッシュレスの定義.....	3
1.2 現状の主なキャッシュレス決済手段.....	3
1.3 キャッシュレス決済比率.....	3
1.4 キャッシュレスの特徴.....	5
2. 世界のキャッシュレスの動向.....	7
2.1 主要国のキャッシュレス決済比率の状況.....	7
2.2 主要国におけるキャッシュレス普及促進に向けた動向.....	8
2.3 諸外国のキャッシュレス事情における注視すべき動向.....	9
3. 日本のキャッシュレスの動向.....	11
3.1 決済事業者をめぐる動向.....	11
3.2 店舗等をめぐる動向.....	12
3.3 消費者をめぐる動向.....	14
3.4 行政・自治体をめぐる動向.....	15
4. キャッシュレス推進協議会の活動状況.....	18
4.1 会員の広がり.....	18
4.2 2019 年度のプロジェクト活動状況.....	18
4.3 2020 年度の活動予定.....	21
5. キャッシュレス社会の実現に向けた活動の方向性.....	22
5.1 本書作成の過程における 2 つの分科会.....	22
5.2 ロードマップの実現に向けて.....	22

1. キャッシュレス決済について

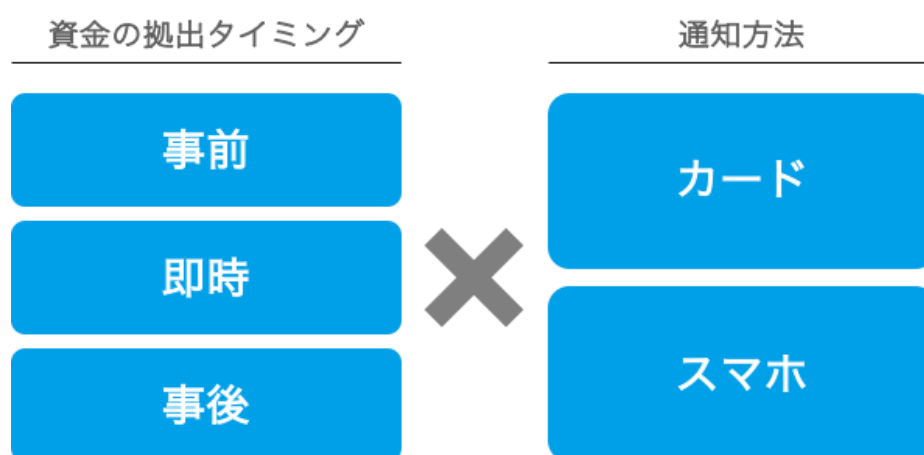
1.1 キャッシュレスの定義

当協議会ではキャッシュレスを「物理的な現金(紙幣・硬貨等)ではなく、デジタル化された価値の移転を通じて活動できる状態」と定義づけている。

1.2 現状の主なキャッシュレス決済手段

現在、「物理的な現金(紙幣・硬貨等)ではなく、デジタル化された価値の移転を通じて活動できる状態(=キャッシュレス)」を実現する手段として、多様な決済手段(以下、「キャッシュレス決済手段」)が登場している。

図表 1 キャッシュレス決済手段の分類



1.3 キャッシュレス決済比率

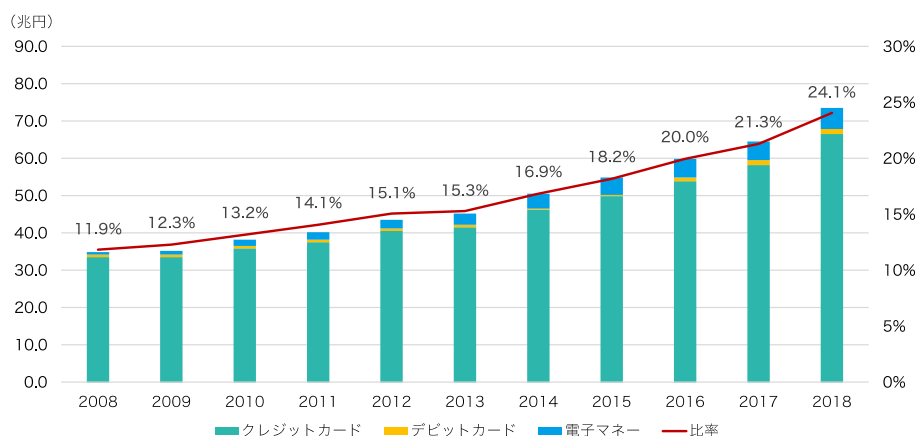
キャッシュレス決済比率は、以下の計算式を用いることが、通例となっている。

$$\text{キャッシュレス支払手段による年間支払金額} \div \text{国の民間最終消費支出}$$

1.3.1 日本のキャッシュレス決済比率推移

我が国のキャッシュレス決済比率は、これまで1ポイント強の増加率で推移してきたが、2018年においては、対前年比で2.8ポイント増加しており、キャッシュレスの普及がより加速している状況が見て取れる。

図表 2 キャッシュレス支払額と民間最終消費支出に占める比率



（出典）民間最終消費支出（名目）：内閣府「国民経済計算（GDP 統計）」。

クレジットカード：（一社）日本クレジット協会調査。

デビットカード：J-debit は日本デビットカード推進協議会調査、
ブランドデビットは日本銀行「最近のデビットカードの動向について」ブランドデビット利用状況。

電子マネー：日本銀行「電子マネー計数」

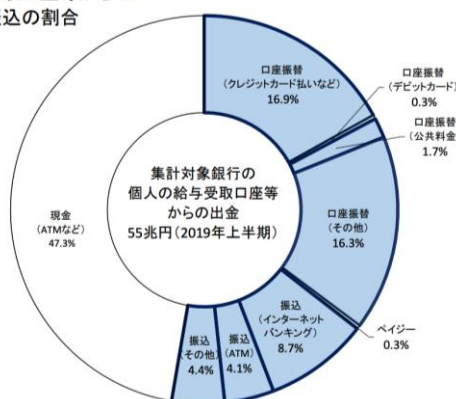
1.3.2 一般社団法人全国銀行協会における調査

全国銀行協会では、調査対象の銀行における、個人給与受取口座等からの払出しに占める口座振替・振込の割合（2019 年 1 月～6 月の累計）を算出している。

図表 3 キャッシュレスによる払出し比率の調査結果(2019 年上半期)

集計対象銀行の個人給与受取口座等からの
払出しに占める口座振替・振込の割合
(2019年1～6月の累計)

注：調査対象は、以下の6行
・みずほ銀行
・三菱UFJ銀行
・三井住友銀行
・りそな銀行
・埼玉りそな銀行
・ゆうちょ銀行



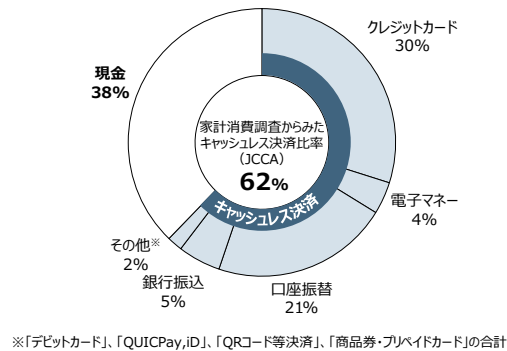
（出典）一般社団法人全国銀行協会

1.3.3 日本クレジットカード協会における調査

日本クレジットカード協会（以下、「JCCA」）の独自算出による「家計消費調査からみたキャッシュレス決済比率(JCCA)」は、62%と推計している。

図表 4 家計消費調査からみたキャッシュレス決済比率(JCCA)

決済手段	決済額 (兆円)	構成比
キャッシュレス	120.2	62.2%
クレジットカード	57.7	29.9%
クレジットカード（本会員）	51.6	26.7%
クレジットカード（家族会員）	6.1	3.2%
デビットカード	0.2	0.1%
電子マネー	7.5	3.9%
QUICPay,iD	0.6	0.3%
QRコード等決済	1.0	0.5%
商品券・プリペイドカード	1.7	0.9%
口座振替	41.4	21.4%
銀行振込	10.0	5.2%
現金	73.0	37.8%
総計	193.2	100.0%



(出典) 日本クレジットカード協会「キャッシュレス社会実現に向けた消費実態の客観的把握調査報告書」現金・キャッシュレス決済金額の推計結果（総括）

1.4 キャッシュレスの特徴

1.4.1 消費者にとってのメリット／デメリット

取引の迅速化・効率化
- 決済時の物理的な時間や負荷の軽減による取引時間の短縮が可能 - 会計業務の円滑化による待ち行列の解消
現金を引き出す手間の省力化
- 銀行の窓口やATMで現金を引き出す手間や時間の節約
資産管理の変化
- 「支出」よりも「残高」の管理を重要視する消費者心理にあったサービスの必要性
多様な選択肢の存在
- 自身のライフスタイルに合った支払い方が選択できる - 選択肢が多すぎることによる混乱
決済の非接触化
- 消費者が実店舗で現金の手渡しという接触機会を削減

1.4.2 店舗等にとってのメリット／デメリット

外国人旅行客の消費促進
- 現地通貨へ両替する手間やコスト負荷の軽減
店舗における働き方改革の実現
- 支払いの効率化による労働力不足への対応や総労働時間の縮小 - 釣銭の準備、レジ締めなどの現金関連業務の削減による店舗運営の効率化
キャッシュレスによる新たなコストの発生
- 導入費用、決済手数料等、現金決済では発生しない新たなコストが発生するが、サービスや導入方式によっては低コストで導入、利用可能 - 入金サイクルや環境整備等新たな経営上の負担の発生 - 現金ハンドリングコストの低減
決済の非接触化
- 従業員が実店舗で現金の手渡しという接触機会を削減

1.4.3 決済事業者等にとってのメリット

金融機関における現金関連コストの低減 - 支店、ATM 網の縮小による機器設置・維持管理費、セキュリティ、現金輸送コストの減少 - ATM 台数削減による、新紙幣発行に伴う ATM 機器等の改修費用の低減
迅速な信用供与 - スコアレンディング等、決済関連データを活用した与信判断に基づく新たな信用供与サービスの台頭 - 個人の購買行動等に基づく妥当な金利での融資などが提供可能
キャッシュレスによる新たなコストの発生 - 導入費用、決済手数料等、現金決済では発生しない新たなコストが発生するが、サービスや導入方式によっては低コストで導入、利用可能 - 入金サイクルや環境整備等新たな経営上の負担の発生 - 現金ハンドリングコストの低減

1.4.4 経済全体にとってのメリット

キャッシュレスに伴い得られるデータの利活用 - 企業によるデータのマーケティングや製品開発等への活用可能性 - 需要予測等への活用による食ロス対策等社会課題解決への貢献 - 一人暮らしの高齢者の安全・安心につながる見守り機能への活用
中小・小規模事業者等に対する金融包摂—金融機能の提供 - キャッシュレスが普及することで、店舗等における資金の動きが見える化され、個人事業主や中小・小規模事業者における資金調達が容易となる可能性がある
新産業の発展 - キャッシュレスに関連するデータの利活用やセキュリティといった、周辺産業も合わせて発展している - キャッシュレスを一つの機能として予約注文サービスと組み合わせる仲介サービスも展開されてきている

1.4.5 社会全体にとってのメリット

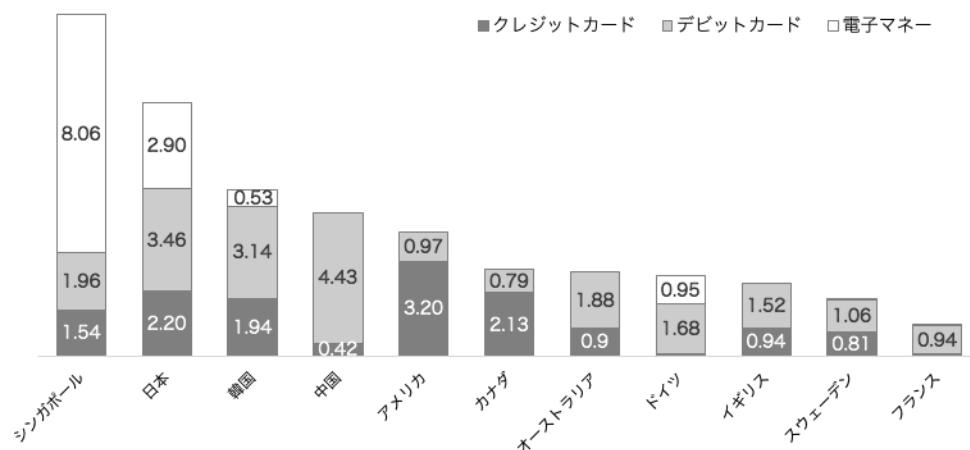
硬貨・紙幣の製造・メンテナンスコストの低減 - キャッシュレスが進展することで、現金関連コストが低減することは、余剰資金をその他の投資にあてがうことができるようになる
偽造対策の手間とコストの解消 - キャッシュレスの普及によって偽造対策の手間と現金関連コストが低減されることは社会全体にとってメリットといえる
新産業の発展 - キャッシュレスに関連するデータの利活用やセキュリティといった、周辺産業も合わせて発展している - キャッシュレスを一つの機能として予約注文サービスと組み合わせる仲介サービスも展開されてきている

2. 世界のキャッシュレスの動向

2.1 主要国のキャッシュレス決済比率の状況

主要国におけるキャッシュレス決済手段の保有状況について、日本は一人あたり約8.5 手段を保有しており、諸外国と比べて多く保有していることがわかる。

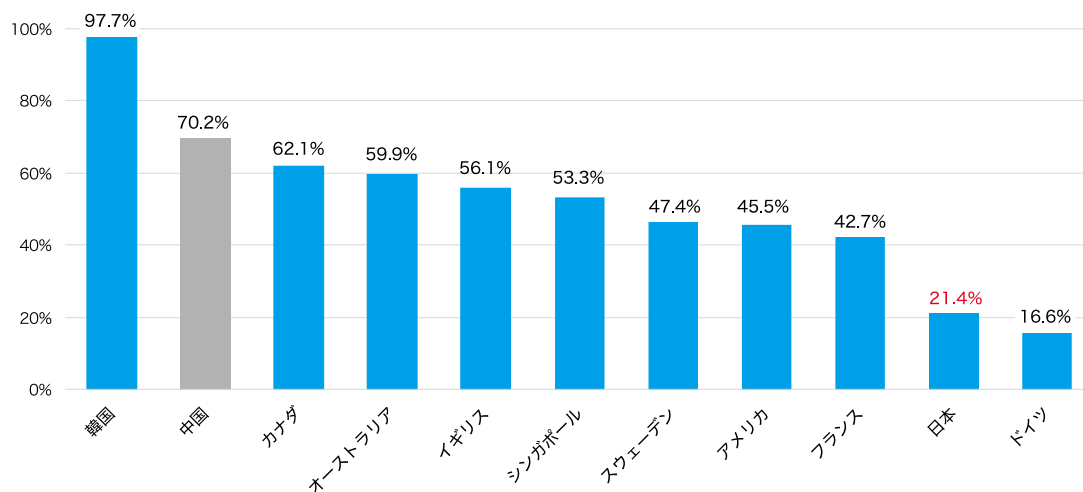
図表 5 世界主要国におけるキャッシュレス決済手段の保有状況(2017 年)



(出典) BIS「Redbook (2017 年)」のカードの枚数から算出 (枚数÷人口)

また、2017 年のキャッシュレス決済比率の国際比較において、日本のキャッシュレス決済比率は 21.4%である。

図表 6 世界主要国におけるキャッシュレス決済状況(2017 年)



(出典) 世界銀行「Household final consumption expenditure (2017 年 (2019/12/19 更新))」、BIS「Redbook (2017 年)」の非現金手段による年間支払金額から算出
※中国に関しては、Euromonitor International より参考値として記載

2.2 主要国におけるキャッシュレス普及促進に向けた動向

英国 - 英国では、ATM 関連会社 LINK Scheme 社が中心となり 2019 年 3 月に公表したキャッシュレスとその影響についての調査レポート「Access to Cash Review Final Report」を公表 - 当該レポートにおいて、政府や規制当局、産業界はキャッシュレス 80%といった水準ではなく、むしろキャッシュレス 100%に向けた解決方策の設計をすべきであり、キャッシュレスがすべての人にとっての決済手段となるまで根気強く取組みを続けるべき、と提言している
スウェーデン - スウェーデンは 2018 年時点では実店舗での支払いに現金を使った人は 13%と、急速な勢いで現金離れが進んでいる - 決済手段として最も多いのはクレジットカードやデビット等のカード利用で支払回数全体の 58%を占めているが、スマートフォンアプリを用いた Swish による支払回数も急増
米国 - フィラデルフィア市は条例で、現金決済の受入を義務付けた。これに続いて、他の州や市でも同様の条例や法律が可決されている。現金受入の義務化の背景には、低所得者層を中心とした銀行口座非保有層への配慮があるものと推察される - また、マネーロンダリング対策・脱税防止を目的に、事業及び取引に関して 1 取引につき 1 万ドル（約 110 万円）超の現金支払いを受けた者は、内国歳入庁および財務省金融犯罪取締ネットワークへの報告を銀行秘密法で義務付けている（個人間は対象外）
ドイツ - ドイツは現金に対する評価が総じて高く、支払いの匿名性のためにも現金が維持されるべきだと考える国民が全体の 88%を占め、現金廃止は国民の自由を侵害するという考え方も 81%の国民が支持している
オランダ - オランダでは、日常的な決済の殆どを「Pinnen」というデビットカード 1 枚で済ませることができる。2019 年の決済手段はデビットカードが 66.4%、現金が 32.1%を占めており、クレジットカードによる決済は極めて少ない - 小売業における詳細なコスト調査を実施した結果、デビットカードよりも現金の方がコスト高であることが判明し、小売業界と銀行業界がキャッシュレスの普及に向けて協力できる土壌が整った
シンガポール - シンガポールでは、我が国と同様、少子高齢化が進み社会の効率化が求められている。 - シンガポールは、ASEAN における地理的、経済的背景から、決済分野における影響力を増しており、決済分野における二国間連携やインフラ輸出にも注力しており、ASEAN 域内での個人間送金や統一規格でのコード決済の相互乗入れが進められている
中国 - 2019 年 11 月に、Alipay は、外国人旅行者向けのミニアプリと呼ばれる機能の提供を開始した。これにより、中国国内の多くの Alipay 利用可能店舗において外国人旅行者であっても支払いができるようになった。 - また、中国の中央銀行である中国人民銀行は、デジタル通貨の研究を 2014 年から開始し、その実用化に向け、2017 年、深圳にデジタル通貨研究所を立ち上げた。

2.3 諸外国のキャッシュレス事情における注視すべき動向

2.3.1 現金決済の上限規制

(1) 各国における現金決済の上限規制の導入状況

脱税・マネロン防止・税収の向上(脱税防止)を目的に、高額な現金決済を禁止する国が年々増加傾向にあり、高額な物品の購入等においては、現金以外の手段（小切手、銀行為替、クレジットカード等）で代替している。

図表 7 各国における現金決済の上限規制

国名	上限金額	備考
フランス	€1,000（約 12 万円）	・ 2015 年に€3,000 から€1,000 へ引き下げ ・ 非居住者の上限は€15,000
ポルトガル	€1,000（約 12 万円）	・ 一般税法に規定 ・ 非居住者は上限€10,000
スペイン	€2,500（約 30 万円）	・ 非居住者は上限€15,000 ・ 罰金は支払額の約 25%
イタリア	€2,999（約 36 万円）	・ イタリア救済法（高額現金決済禁止法）に規定 ・ 罰金は€3,000～支払額の 40%
ギリシャ	€500（約 6 万円）	・ €300 への引き下げ検討中
ベルギー	€3,000（約 36 万円）	・ AML 法に規定 ・ 不動産は金額問わず現金不可
スロバキア	€5,000（約 60 万円）	・ 個人間取引は上限€15,000
スロベニア	€5,000（約 60 万円）	・ AML 法に規定
ラトビア	€7,200（約 86 万円）	・ 税法に規定
クロアチア	€15,000（約 180 万円）	・ EU 加盟もユーロ未導入先 ・ ユーロ単位で規定
ポーランド	€15,000（約 180 万円）	
ブルガリア	9,999LV（約 62 万円）	・ EU 加盟もユーロ未導入先 ・ 自国通貨単位で規定
デンマーク	50,000DKK（約 80 万円）	
チェコ	350,000 CZK/日（約 175 万円）	
ルーマニア	10,000 RON/日（約 25 万円）	・ EU 未加盟
スイス	100,000 CHF（約 1,100 万円）	
オーストラリア	※法案提出・審議中 A \$ 9,999（約 74 万円）	・ 新法（現金取引制限法）として議会提出 ・ 導入後 4 年間で約 A \$ 30 億の歳入増を目指す
インド	200,000 Rs（約 31 万円）	・ 所得税法に規定（Section 269ST）
マレーシア	※導入検討中 25,000 RM（約 65 万円）	・ 通貨法の一部に規定することを検討中 ・ 当初 50,000RM で検討も、引下げ
ジャマイカ	1,000,000 JMD（約 82 万円）	・ 犯罪収益法に規定
メキシコ	①200,000 MXN（約 115 万円） ②500,000 MXN（約 290 万円）	①対象：車、高級品、宝くじ ②対象：不動産
ウルグアイ	5,000 US \$（約 55 万円）	・ 現地通貨（ペソ）ではなく、米ドルで規定

(出典) 欧州消費者消費者センターウェブサイト、
Mossavar-Rahmani Center for Business and Government 「Limiting the Use of Cash for Big
Purchases」、ポルトガル政府ウェブサイト、 CashEssential
オーストラリア政府ウェブサイト (<https://treasury.gov.au/>)、
オーストラリア議会ウェブサイト (<https://www.aph.gov.au/>)、CashEssential Income Tax
Department government of india
「Malaysia to impose cash transaction limit of RM25,000 next year」 The Star Mossavar-Rahmani
Center for Business and Government 「Limiting the Use of Cash for Big Purchases」

2.3.2 現金決済を義務付ける動き

- キャッシュレス先進国では、急速なキャッシュレスの進展から取り残された人々や地域に対する救済措置として「現金を使う権利を保証する」動きも出始めている
- キャッシュレス弱者を生み出すことなくキャッシュレスの普及を進めていくことの重要性を示唆している

2.3.3 中央銀行によるデジタル通貨の動向

- BIS が 2020 年 1 月に公表した調査報告書によると、66 の中央銀行のうち 80%は何らかの形で CBDC (Central Bank Digital Currency : 中央銀行発行デジタル通貨) に取り組んでいると回答している
- ただし、約 70%の中央銀行は CBDC を近い将来に発行する可能性は低いと回答しており、そのほとんどは検討段階にあるものの、CBDC がキャッシュレスに与える影響について検討を行っていくこととする

3. 日本のキャッシュレスの動向

3.1 決済事業者をめぐる動向

3.1.1 決済事業者における取組

近年、情報通信業や流通業等異業種からの決済事業への参入や業界再編が加速しており、各社がキャッシュレスを起点にそれぞれのサービス拡張に向けた取組を強化している（本編にて、以下企業の事例を掲載）。

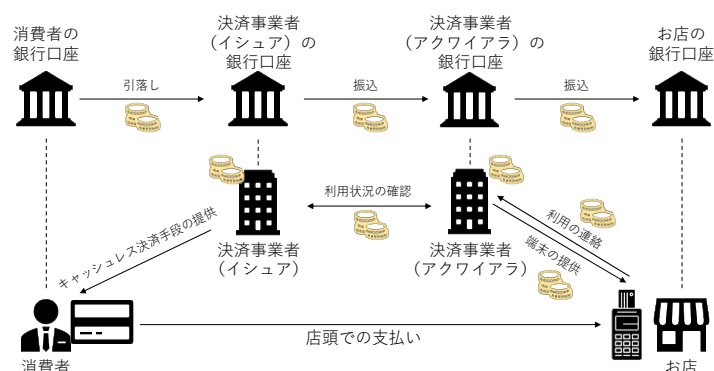
- 株式会社三菱 UFJ フィナンシャル・グループ
- 株式会社三井住友フィナンシャルグループ
- 株式会社みずほフィナンシャルグループ
- 日本郵便株式会社
- 東日本旅客鉄道株式会社
- 株式会社ジェーシービー
- Z ホールディングス株式会社
- メルカリグループ（メルペイ）
- 楽天グループ

3.1.2 事業環境等の課題

（１） 既存のビジネスモデルからの脱却の必要性

キャッシュレス決済には、多様な事業者が関わっている。新たなビジネスモデルの設計や付加価値の創出を通じて、それぞれのキャッシュレス決済手段における収益・コスト構造だけではなく、決済事業者に要求される基本的な役割（消費者保護やサービス利便性の維持・向上、その他法規制対応等を含めた安定持続的なサービス提供）が十分に遂行されることをふまえた検討を進め、キャッシュレスの普及が十分でない領域に適合する新たなサービスの登場も期待する。

図表 8 キャッシュレス決済業界のコスト構造



（２） 新規参入の乱立

キャッシュレス分野への参入障壁が下がり、多様な主体が独自のビジネスモデルを築き、サービス提供を競っている状況となっている。競争により、消費者に選ばれるため

のサービス開発が進み、イノベーションの喚起につながる点は歓迎すべきではあるものの、あまりに多い選択肢が、かえって利用者（消費者および店舗等）に混乱を招いている点も否定できない。サービス間のインターオペラビリティ（相互互換性）の確立や、UI/UX の一定程度の共通化についても検討される必要があるのではないだろうか。

3.2 店舗等をめぐる動向

3.2.1 キャッシュレスの裾野の拡大

商店街における取組 - 近江町市場商店街（石川県金沢市）では、2019年3月28日から、コード決済サービス「PayPay」の導入を開始。店舗の導入ハードルを下げるために、試用期間の設定、組合として包括加盟契約を結ぶことで契約手続きや入金サイクル等の負担軽減等を実施 - 仙台市中心部商店街は、「杜の都キャッシュレスタウン」として、2019年8月以降、スタンプラリーイベントや買い物客のための相談窓口設置等を企画し、キャッシュレス決済利用促進を図っている
医療機関等における取り組み - キャッシュレスを活用することで、診察等の後、会計までの待ち時間を解消するサービスが登場。会計の待ち時間の解消だけではなく、診療費等の未回収問題への対応や、院内業務の効率化といった様々なメリットを享受できるようになる。 - 患者においても、診察前には未確定の医療費に対し余裕のある現金を用意する必要がなくなり、場合によっては分割払い等も可能になるといったメリットが挙げられる
シニアへの対応 - 一定年齢以上の利用者を対象に、優待等を提供するキャッシュレスサービスもある。電子マネーやハウス型プリペイドカード等、店頭のレジや専用機で現金をチャージでき、ポイント特典もあり、シニア層のリピート利用に成功している
子供への対応 - 家族間のお金のやりとりをキャッシュレスで一元的に管理・見える化し、安全かつ便利にキャッシュレスを活用するための様々な機能を提供するサービスが誕生 - 教育機関における学生の身分証明書に電子マネー機能を搭載することで、決済の円滑化や校内における現金紛失等のリスクを解消する動きが出始めている - 児童の学校への現金持ち運びをなくすことによる「安全性確保」や教職員の代金回収等業務の削減による「生産性向上」を目的とし教材費等のコンビニ収納代行サービス等が台頭
障がい者への対応 - 障がい者専用の割引率を適用した交通系 IC カードの提供等が進められており、障がい者の方の外出を支援している
冠婚葬祭等での活用 - 祝金、結婚式のご祝儀の分野では、個人間で口座情報をやり取りすることなく手軽に送金可能なスマホアプリのサービスが、キャッシュレスによる新たなライフスタイルの提案を呼び掛けている - 一部の宗教法人では、お布施のクレジットカード受領を導入している。葬儀の際に急きょ高額現金を準備しなければならない遺族の精神的負担の緩和を企図する。加えて、門信徒・寺側共に多額の現金を保管・管理するリスクが軽減されることが一番大きなメリットとしており、キャッシュレス対応できることが法要儀式的依頼先選択の決め手となった事例もある

訪日外国人(インバウンド)対応

- どの国からの訪日客も約半数がキャッシュレス決済を使用しており、インバウンド消費の取り込みには、キャッシュレス決済への対応の必要性が伺える
- 国内の飲食店等に対し、訪日外国人向けのプロモーション、メニューの多言語対応、キャッシュレス導入、インバウンドコンサルティングなどの支援を包括的に提供するサービスの展開も確認されている。訪日旅行客の「旅マエ」「旅ナカ」にアプローチすることを可能とし、店舗にとっては送客効果並びに業務効率化が見込めるとしている

3.2.2 生産性向上への取組

株式会社ファミリーマート

- ファミリーマートは、パナソニック株式会社等との協業により 2019 年 4 月に IoT を活用した次世代型コンビニエンスストアの実現に向けた実証実験店舗を開店した
- 個店の最適化に加え、商圈拡大に資する顔認証決済や物体検知、モバイルオーダー等様々なソリューションを導入し、省力化や売上アップにつながる仕組みを模索している

株式会社ローソン

- ローソンは、加盟店の経営支援として、デジタル技術を活用し店舗運営の省人化・省力化の取組を強化しており、処理速度を向上させた新ストアコンピューター導入、セルフレジの全店導入、スマホレジの導入拡大、無人店舗実験等を推進している
- 2019 年 8 月からは、深夜無人店舗の実証実験を開始しており、専用の QR コードや顔写真の機能で入店管理をする機器やスマホレジ等を用いたオペレーションにより、人手不足の解消に向けた取組を強化している

ロイヤルホールディングス株式会社

- ロイヤルホールディングスは、生産性向上と働き方改革の両立を追求した新たな店舗形態として、2017 年に研究開発店舗「GATHERING TABLE PANTRY 馬喰町」（東京都中央区）を開店した。少人数でも効率的な店舗運営ができるよう、様々な工夫がなされているが、中でも、完全キャッシュレス店舗であるという点が大きな特徴として注目を集めた
- 2019 年 12 月には、「GATHERING TABLE PANTRY 二子玉川」（東京都世田谷区）を開店し、馬喰町の店舗同様の工夫や、完全キャッシュレスである点に加え、先端テクノロジーを活用して更なる業務の効率化を図り、人による調理や接客等のサービスを向上させるための新たな取組も随所に見られる

一般社団法人日本アミューズメント産業協会(JAIA)

- JAIA では 2019 年 7 月より電子マネー決済端末の規格統一に向けた取り組みが始まり、2020 年 2 月にアミューズメント業界における電子マネー決済システムの規格標準化を発表した。これにより、異なる事業者間であっても同一規格にて決済システムの開発、運用が可能となり、複数のアミューズメント機器を導入する施設運営者にとって、その運用コストの低減につながるだけでなく、機器の開発事業者の開発コスト削減にも寄与することとなった

3.2.3 その他（国際行事、災害等への対応）

（１） 国際イベントの開催に伴う対応

2019 年は、ラグビーワールドカップ 2019（以下「RWC2019」）が開催された。

全国 12 スタジアム、20 ファンゾーンにおける飲食やグッズ販売等の出店店舗 1,137 店舗のうち、94.1%の 1,072 店舗でキャッシュレス決済端末を完備し、8 つのスタジア

ムおよび8つのファンゾーンにおいては、全出店店舗でキャッシュレス決済端末が導入された。

マスターカードにおけるRWC2019期間中のスタジアム売上（飲食売店のみ、グッズ店除く）の約62%は訪日外国人が占め、売上全体の平均単価は約2,200円であった。平均単価の内訳を見ると、日本人利用は平均単価が約1,300円であったのに対し、外国人利用の平均単価は約3,800円であり、外国人の購入単価が日本人の約2.8倍であった。さらに、外国人による売上額の約12%が非接触機能（タッチ決済）で行われ、海外におけるタッチ決済の普及が進みつつあることが伺える。

また、キャッシュレス環境整備の必要性について中小・小規模事業者に理解が浸透せず、導入準備作業の遅延や未整備といった会場も存在し、今後の課題として認識された。

（2） 災害時の対応

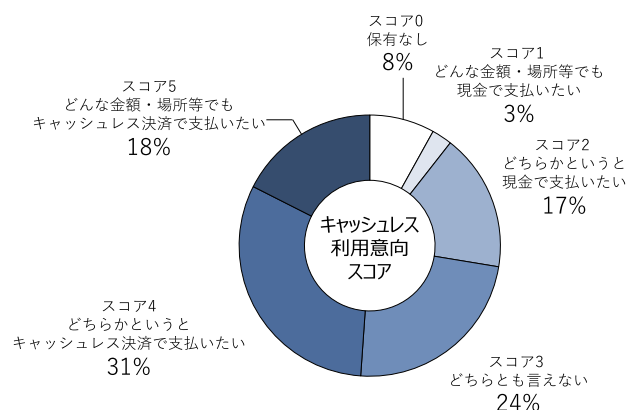
コンビニエンスストア「セイコーマート」を運営する株式会社セコマ（北海道札幌市）によると、2020年9月末までに、運営するセイコーマート全店で、長期停電時にもキャッシュレス決済を利用できる仕組みを整える。2020年度には携帯電話回線を経由して決済データをやりとりできるバックアップ機器を店舗に設け、有線と携帯電話の2回線の体制にすることで、一方が切断してもキャッシュレス決済に対応できるようにする。停電時には多くのATMが使用できなくなるため、同社では通常よりもむしろキャッシュレス決済への需要が高まると判断し、ブラックアウトへの対応を強化する。

3.3 消費者をめぐる動向

3.3.1 キャッシュレスに対する消費者意識・行動に関する動向

インサイト調査では、消費者のキャッシュレス利用意向を5つのスコアに分け、各セグメントが対面決済において「キャッシュレス利用可能シーン」（自身が保有するキャッシュレス決済手段が、店舗において実際に利用できたかどうか）と「キャッシュレス決済利用額」について定量的に把握した。

図表 9 キャッシュレス意向スコアの分布



3.3.2 キャッシュレスの更なる普及に向けた課題

(1) 消費者の意識・行動における阻害要因

「インサイト調査」の結果、消費者においてキャッシュレスを受け入れない要素として、以下の観点が明確になった。

- 興味不足
- 消費者から見た利用可能シーンの欠如
- 必要性を感じない
- 家計管理の複雑化回避
- 使いすぎを回避したい
- 現金の利便性

(2) 消費者が抱く課題への対応

キャッシュレスを避ける消費者の多くは、関心がなかったり、正しい情報に到達していなかったりする。そのため、当協議会では、2019 年度に「キャッシュレス教育と体験」プロジェクトを実施している。

3.4 行政・自治体をめぐる動向

3.4.1 国における取組

キャッシュレス・ポイント還元事業 - 経済産業省とキャッシュレス推進協議会は、2019 年 10 月 1 日から 9 ヶ月間に渡り「キャッシュレス・ポイント還元事業」を実施している。中小・小規模事業者には決済端末の導入や決済手数料等、キャッシュレス導入の課題となっていたコスト負担が軽減され、消費者は本制度に登録した中小・小規模事業者が経営する店舗等でのキャッシュレス支払額に対し、最大 5% のポイント還元を受けることができる。 - 経済産業省によると、2020 年 3 月 21 日時点の「キャッシュレス・ポイント還元事業」への加盟店登録申請数は約 111 万店、加盟店登録数は約 107 万店であり、2019 年 10 月から増加の一途を辿っている
日本政策金融公庫による低利融資制度 - キャッシュレスを導入したいが、入金サイクルの遅れ等による資金繰りの悪化を心配する中小・小規模事業者が利用可能な制度として、「企業活力強化資金」の枠組みにおいて低利融資制度を創設した。2020 年 2 月 14 日より受付を開始している
JPQR の普及に向けた実証事業 - 総務省では、2019 年度、当協議会が策定した決済用統一 QR コード・バーコード (JPQR) 仕様の普及に向け、実証事業を全国 5 県で実施した。店舗提示型 (MPM 方式) では、4 県で 7,142 の事業者が参加した。また、利用者提示型 (CPM 方式) では、全国展開のコンビニ 3 社が展開する 3,838 店舗、及び各県の地元スーパー 5 社が展開する 540 店舗が参加した。 - 2020 年度には、総務省による JPQR 普及に向けた施策として、ウェブサイトからの一括申込みや、各コード決済事業者が提供する管理画面の設定支援、また、本事業において提供されている JPQR による売上を一括して管理できる画面の機能拡張による店舗側の利便性向上についても検討が行われている
スマートモビリティチャレンジ

- 2019 年 6 月に、経済産業省と国土交通省が共同で、日本全国の 28 地域において「スマートモビリティチャレンジ」プロジェクトを開始した。
- MaaS (Mobility as a Service) として、乗り物のサービス化への対応とともに、キャッシュレスも推進されている

デジタルマネーによる賃金支払

- 2019 年 12 月に開催された第 42 回国家戦略特区諮問会議において、「デジタルマネーによる賃金支払い（資金移動業者への支払い）の解禁」が重点的に進めるべき規制改革項目の一つとして決定された。現金での直接支払いや銀行口座への振込等に限定されていた賃金の支払いについて、労働者本人の同意を前提に、資金移動業者の口座への支払いを解禁することを目指すものである。これについては、2020 年度早期の実現が目指されている

3.4.2 自治体の取組

(1) 窓口・施設、給付・支払でのキャッシュレス導入の動向

図表 10 自治体におけるキャッシュレス導入事例

自治体名	概要
北海道釧路市	戸籍住民課、市民税課の窓口で、住民票や所得（課税）証明等の交付手数料を、電子マネーなどで支払うことができる実証実験を開始（2020 年 3 月）
福島県郡山市	水道料金・下水道使用料のクレジットカード継続払いを開始（2020 年 1 月）
茨城県日立市	市役所の窓口や観光施設等で電子マネー決済を導入（2019 年 7 月）
群馬県富岡市	キャッシュレス化の推進による市民サービスの充実におけるクレジットカード・電子マネー決済を導入（2019 年 7 月）
東京都渋谷区	住民税の支払等で QR コード決済を導入（2019 年 5 月）
神奈川県	県税（自動車税種別割、個人事業税、不動産取得税）の支払に QR コード決済を導入（2019 年 1 月）
新潟県三条市	市税等の納付を含む窓口におけるほぼ全ての支払に市役所窓口での QR コード決済を利用可能導入（2019 年 12 月）
岐阜県高山市	電子地域通貨による市税や各種証明書等の手数料の納付が可能（2019 年 7 月）
岐阜県大垣市	キャッシュレスによる税証明書や住民票の写しなどの交付手数料等の受付開始（2019 年 1 月～）
大阪府大阪市	「LINE Pay 請求書支払い」を利用した市税等の納付（2018 年 12 月）
兵庫県神戸市	須磨区役所の市民課と北須磨支所の市民係で、住民票の写しや戸籍謄抄本等の証明発行手数料の支払いに、キャッシュレス決済を導入（2020 年 3 月 25 日）
愛媛県松山市	道後温泉の市観光施設等でキャッシュレス決済を導入（2020 年 3 月）
福岡県福岡市	公共施設等で QR コードを用いたスマホ決済を導入（2019 年 4 月）

(出典) 自治体プレスリリース、ホームページから作成

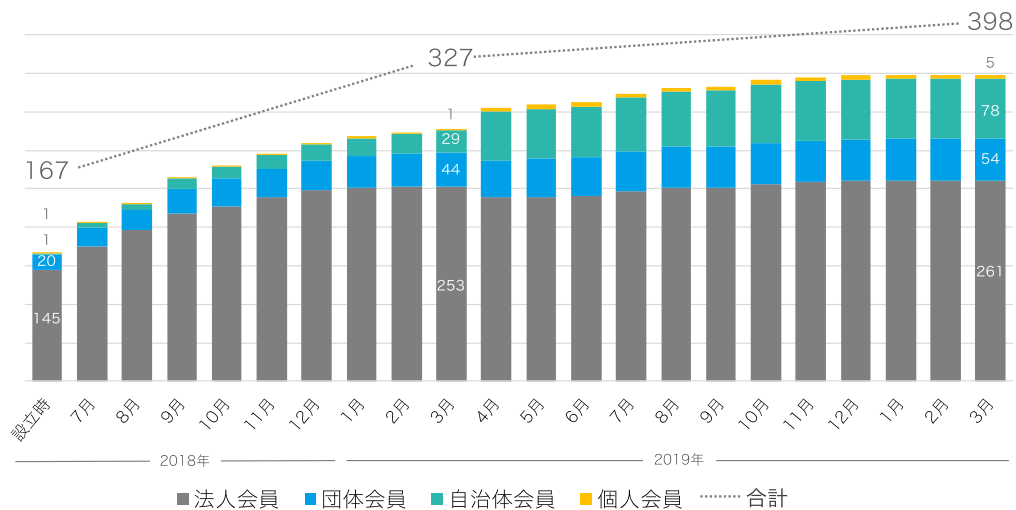
(2) 地域活性化に向けたキャッシュレス施策

自治体名	概要
北海道札幌市	札幌市内店舗におけるキャッシュレス環境を整備することを目的に「キャッシュレス SAPPORO 推進キャンペーン」を実施。これにあわせて、POS レジアプリを導入し各店舗の購買データを SARD に提供することによって、札幌市 ICT 活用プラットフォーム を活用した「購買データの見える化・分析機能」が提供される。
福井県	商工団体や観光団体、金融機関の計 16 機関でつくる推進連絡会議を設置。2019 年 12 月から、小売業や飲食業など約千店舗を対象にキャッシュレス決済の導入状況や顧客の利用状況、売り上げ、利益面への影響等に関する調査を実施。
三重県	2019 年 10 月に、県内のキャッシュレス決済比率を 2023 年に 40%、2025 年に 50%とする「三重県キャッシュレス推進方針」を策定。県全体で事業者の生産性向上や消費者の利便性向上に取り組むこととしている。また、キャッシュレスがもたらす地域社会の姿や「Society5.0」を見据えたロードマップを提示している。
大阪府泉佐野市	100%近いキャッシュレスを目指し、キャッシュレスの裾野を広げるために自治体が推進する取組や地域イベントに連動するポイント「泉佐野ポイントカード さのぼ」を展開。ポイント利用履歴等の活用を通じた地域の活性化や商店の誘致も検討されている。
広島県庄原市	広島県庄原市東城町では、2019 年 4 月から地域限定の電子マネー「ほ・ろ・か」の発行を開始。該当地域の小売店等 55 の事業者が導入し、既に東城町の人口の 8 割に相当する 6,700 枚以上のカードが配布されている。決済以外にもポイント付与や見守り機能等、町民の生活に寄り添った「安全・安心」の提供も注目されている。
山口県	2019 年 4 月、全県的なキャッシュレス化に向けた推進体制として山口県庁、地域の商工団体、地場の金融機関が構成する「やまぐちキャッシュレス化実現会議」を設置。セミナー開催、相談窓口の設置、コーディネーター配置、助成等を通じた域内におけるキャッシュレスの普及促進活動に取り組んでおり、店舗の声を集めるためのアンケート調査も実施している。
長崎県平戸市	2019 年 4 月に商工団体、金融機関、観光協会、長崎県が中心となり「キャッシュレス研究会」を発足。キャッシュレスに関する講習や説明会の実施に加え、店舗向けにキャッシュレス決済に関する FAQ 集を策定し、周知に努めた。
愛知県豊明市、兵庫県猪名川町等	愛知県豊明市では、「交通弱者」が抱える課題に対応するため、デマンド型乗り合い送迎サービス「チョイソコ」を 2018 年 7 月から試験導入、兵庫県猪名川町では同サービスをキャッシュレス決済/見守りサービスと組み合わせ、交通空白地域に住む学生向けの通学送迎の手段としても期待されている。

4. キャッシュレス推進協議会の活動状況

4.1 会員の広がり

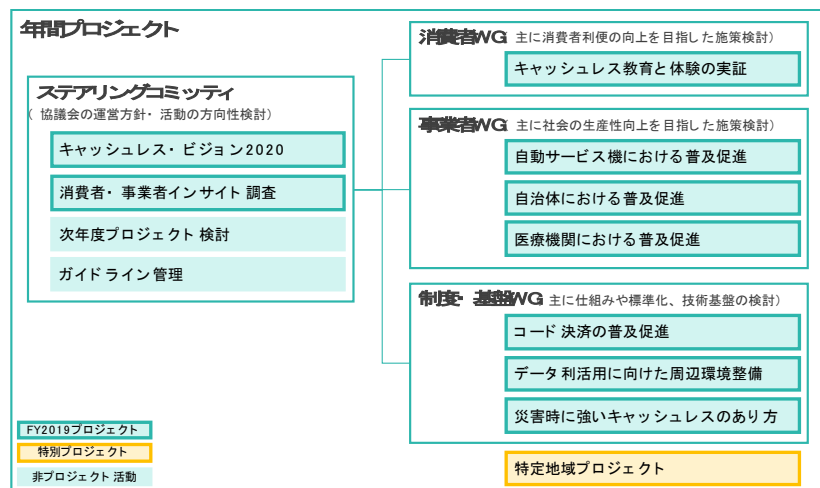
図表 11 会員区分別 加入状況の推移（2020 年 3 月末現在）



（出典）キャッシュレス推進協議会事務局

4.2 2019 年度のプロジェクト活動状況

図表 12 キャッシュレス推進協議会 2019 年度プロジェクト



（出典）キャッシュレス推進協議会事務局

4.2.1 ステアリングコミッティの活動

(1) キャッシュレス・ロードマップ 2020(PJ19-1)

本書の作成にあたり、「キャッシュレス・ロードマップ 2020」では、「どこでも誰でも分科会」「イノベ分科会」という 2 つの分科会を立ち上げ、ロードマップ 2020 の精緻化につなげることにした。なお、具体的な実施事項は本ロードマップの「5. キャッシュレス社会の実現に向けた活動の方向性」を参照されたい。

(2) 消費者・事業者インサイト調査(PJ19-2)

5,000 人の消費者アンケート、15 名の消費者インタビュー、11 の事業者インタビューを実施し、キャッシュレスに対する消費者及び事業者の考え方について調査を行った。詳細は、別途公表される報告書を参照いただきたい。

4.2.2 消費者 WG の活動

(1) キャッシュレス教育と体験の提供(PJ19-3)

教育においては、決済手段の解説書とキャッシュレスの背景や意義等に関するコンテンツを作成し、教育機関において試行的に授業を行った。2020 年度以降も継続して、授業の提供を行っていく予定である。体験としては、消費者、店舗双方がキャッシュレスを体験し、その効果等を体感していただくイベントを計画。2020 年度に実施予定。

4.2.3 事業者 WG の活動

(1) 自動サービス機における普及促進(PJ19-4)

飲料自販機や駐車場精算機といった、非対面で機械等が対応する支払い分野におけるキャッシュレスの普及促進について、2018 年度に引き続き、検討を行った。

駐車場精算機に関する検討においては、キャッシュレス決済手段を導入時の損益分岐点を導出するための簡易診断ツールを作成、一般公表を予定している。

(2) 自治体における普及促進(PJ19-5)

本プロジェクトでは、「窓口・施設等での支払」と「歳出や地域活性化」について検討を行った。「窓口・施設等での支払」に関しては、「公共施設・自治体窓口におけるキャッシュレス決済導入手順書」を策定。2020 年度は、経済産業省が「自治体窓口及び公共施設のキャッシュレス化に取り組むモニター自治体」を募集し、当該手順書に基づく支援が予定されている。歳出については、検討を行っている自治体がまだ多くなく、自治体職員の支払におけるキャッシュレス導入等について、提言として取りまとめた。

(3) 医療機関等における普及促進(PJ19-6)

本プロジェクトでは、日本医師会、日本歯科医師会、日本薬剤師会にも参加いただき、医療分野におけるキャッシュレス普及に向けた課題抽出のためのアンケート実施や、具体的なキャッシュレス決済手段の紹介等を行った。

4.2.4 制度・基盤 WG

(1) コード決済の普及促進(PJ19-7)

利用者提示型（CPM）に関しては、実際に JPQR 仕様に基づいたサービスの提供が開始され、当協議会が管理する事業者識別コード活用した仕組みの普及が進んでいる。

店舗提示型（MPM）では、統一店舗識別コード管理システムや JPQR 印刷配送サービスの導入検討が行われ、2020 年度初にはこれらのサービスが稼働し、JPQR の本格展開が予定されている。

セキュリティ向上についても、ガイドラインの改定や運用に関する考え方の取りまとめを行うなど、安全・安心なサービスの提供に向け、業界をあげて取り組んでいる。

(2) データ利活用に向けた周辺環境整備(PJ19-8)

キャッシュレスを始めとする様々な消費活動等がデジタル化される中で、活動の結果生じる各種データの活用について議論が行われた。より効率的、効果的な利活用の実現に向けては、協調領域における相互運用性の重要性が認識されるに至った。

2020 年度も継続して、協調領域における具体的な施策に関する検討を予定している。

(3) 災害時に強いキャッシュレスのあり方(PJ19-9)

停電や通信障害が発生した際においても、キャッシュレスでの支払いができるようにすることを目的に、電子マネーやコード決済等を用いた具体的な実現方法について検討が行われた。災害時において消費者ニーズが高まると想定される、コンビニエンスストア、ガソリンスタンド、ドラッグストアでのキャッシュレス継続利用が目的とされた。

4.3 2020 年度の活動予定

4.3.1 2020 年度実施予定のプロジェクトについて

ステアリング・コミッティ	
ロードマップ 2021	海外の状況を踏まえた日本の現状と今後の方向性について検討し、ロードマップ 2021 としてとりまとめる
未対応領域の特定	参加メンバーが各自の領域におけるキャッシュレス普及状況について共有し、今後の注力分野について検討する
消費者 WG	
ユニバーサルデザイン	「あらゆる人が利用しやすいキャッシュレスサービス」について検討し、デザインガイドラインを策定する
事業者 WG	
自動サービス機における普及促進	これまでの検討で特定された領域におけるキャッシュレス普及について継続検討（飲料等自販機、駐車場精算機等）
店舗における CX 向上	リアル店舗でのキャッシュレス決済の認識・支払方法、決済後の処理等のわかりやすさ、操作しやすさを実現するための検討
制度・基盤 WG	
個人情報の取扱・e-KYC の在り方	個人情報の取り扱いに関する同意の取得、説明等（第三者提供の際の考え方等）、および効率的かつ効果的な本人確認のあり方について検討（共通 ID に関する検討含む）
データ利活用に向けた周辺環境整備	決済関連データ利活用における協調領域の具体化に向けた検討及び実証実験の実施に向けた議論

4.3.2 2020 年度におけるその他の協議会活動について

インサイト調査	・2019 年度に実施したインサイト調査の継続実施
教育と体験	・2019 年度に実施した教育・体験の取り組みの継続実施
消費者窓口との連携	・相談窓口に挙げられる質問、苦情、相談の集約、共有
横断キャンペーン	・業界横断でのキャッシュレス関連キャンペーン実施
自治体支援	・自治体におけるキャッシュレス導入手引書の活用等、各地の取組支援 ・自治体に対するキャッシュレス関連情報共有
ガイドライン管理	・協議会にて策定した各種ガイドライン、参考文書等の見直し、更新
JPQR の普及・運用	・決済用統一コード仕様「JPQR」の運用に係る各種業務及び普及策実施
セキュリティ対策	・キャッシュレスに関連するアカウントなどのなりすましのとりに対する対応検討

5. キャッシュレス社会の実現に向けた活動の方向性

5.1 本書作成の過程における2つの分科会

本書の作成に向けては、「どこでも誰でも分科会」と「イノベ分科会」という2つの視点の異なる分科会をプロジェクト（検討会）の中に設置し、議論を行った。

「どこ誰分科会」では、ペルソナごとの主なキャッシュレス決済の利用場面（コンタクトポイント）の中から、キャッシュレスの普及が進んでおらず、かつ、優先的に議論すべき領域を抽出した。「イノベ分科会」では、2030年（10年後）をターゲット年と設定した上で、その時のライフスタイルをどう描くかについて分科会で検討した。

5.2 ロードマップの実現に向けて

5.2.1 ロードマップの精緻化へ向けて

国内外の動向（2章～3章）、及び他プロジェクトの検討結果（4章）なども踏まえつつ、キャッシュレス・ロードマップの改訂を行った。

（1） 自分のライフスタイルにあったキャッシュレスツールが選択可能

- キャッシュレス教育の拡充
- キャッシュレスのユニバーサルデザイン化
- キャッシュレス決済手段の集約化
 - JPQRのさらなる普及
 - キャッシュレス決済手段間のインターオペラビリティ実現

（2） キャッシュレス対応の店舗等の方が多い

- キャッシュレスのもたらす効果の見える化
- 特定領域における課題に対応したキャッシュレスの普及促進
 - 医療機関、公共施設、教育機関、娯楽施設等
 - フリーマーケット、屋台等の仮設店舗等
- 店舗におけるキャッシュレスに関するオペレーションの標準化
- 災害時でも継続利用可能なキャッシュレス環境の整備

（3） キャッシュレスで支払うとお得

- キャッシュレスのお得（利得性、利便性）の見える化
- 実際にお得を体験できる場の提供

(4) レジという概念がなくなる ⇒ 支払いという行為が希薄化する

- レジレス店舗における、消費者がわかりやすい表示等の整理
- 消費者が理解しやすい支払いに関する説明のあり方（利用規約、同意取得、金額提示等）の整理

(5) 送金はデジタルで行われる

- 仕入れ等、B2B 領域におけるキャッシュレスの普及
- 冠婚葬祭等におけるキャッシュレス利用マナーの確立

(6) データの利活用により生活の利便性が向上

- 消費者におけるデータ提供に関する安全・安心の確立
- データ流通に向けたシステムの環境整備
- 企業間流通におけるデータ流通に関する考え方の統一
- データ利活用に関する実証実験の実施と、効果の見える化

(7) 世界最高水準のキャッシュレス社会を展望するトップダウンからの検討

世界最高水準のキャッシュレス社会においては、「生活行動シーンのシームレス化」が進んでいると考える。生活行動シーンのすべてが滞りなくスムーズにつながり、支払いや入退場を意識することなく、待ち時間が発生したり、個人情報を入力したりする必要はなくなっていくだろう。

キャッシュレスによる「生活行動シーンのシームレス化」は利便性だけではなく、高齢者や障がい者といった、現状においてキャッシュレスから縁遠いとされる方々にもライフスタイル改革をもたらす。「決済」にかかる生活行動データを、生活そのものの安全確保に活用し、支払うという行為を無くすことで、行動に支障がある場合においても気兼ねなく、自身が欲しい物を欲しいタイミングで手に入れることができるようになる。

決済事業者においても、キャッシュレスの提供サービス以外の分野で収益を上げられるようになり、キャッシュレス決済そのもので利益を確保する必要がなくなり、より付加価値の高いサービス提供へシフトしていく可能性もある。

5.2.2 キャッシュレス・ロードマップ 2020

