



## キャッシュレス時報

CASHLESS JIHO

長内 智

(株)大和総研  
金融調査部  
主任研究員

### 第5回 キャッシュレス決済の長所と短所

#### 3つの立場から見たキャッシュレス化

現在、政府は、国を挙げてキャッシュレス化を推し進めています。それにより国民生活や企業経営はどのような影響を受けるのでしょうか。キャッシュレス決済の主な長所と短所を「消費者」「店舗・施設」「決済事業者」という3つの立場から整理したいと思います。

##### ●消費者は便益面を重視

キャッシュレス決済サービスの利用者である消費者は、現金払いにはないポイントや割引といった特典を受けられます。実際に日本の消費者が便益面を重視していることは日本銀行の調査結果からも明らかです(図表参照)。他には、現金の入出金の手間と時間を削減できることに加え、レジや各種発券の待ち時間と手続を減ら

【図表】決済手段の選択時に重視する項目  
(キャッシュレス決済を利用する人)

【複数回答】	%
ポイントや割引などの便益面	58.4
支払金額の大きさ	44.7
支払手続のスピード・簡便性	41.0
手数料などのコスト面	33.7
使いすぎる心配	32.2
セキュリティなど安全性	31.2
利用明細や履歴を照会できるなどの利便性	25.0
手荷物(現金・カード等)の軽減	10.2
店舗(売手)側の都合や事情	4.8

(出所) 日本銀行決済機構局「キャッシュレス決済の現状」(2018年)16頁より大和総研作成

すこともできます。

具体例として、通勤用に筆者も利用している「スマホ定期券」が挙げられます。以前なら定期券を更新するために駅の窓口に並んで手続を行う必要がありましたが、スマホ定期券であれば、空いている時間にスマホを数分操作するだけで簡単に更新でき、非常に便利です。

他方、懸念点としては、個人情報漏えいや不正利用といったセキュリティの問題のほか、大規模災害やシステム障害時に利用できなくなるリスクが挙げられます。また近年、スマホによる決済サービスが増えていますが、その操作に不慣れな高齢者などの消費者にとって利用のハードルも高いことが大きな課題です。

##### ●店舗や施設は費用対効果を意識

キャッシュレス決済サービスを導入する側の店舗や施設では、レジの会計作業の効率化と省人化、現金管理・輸送の負担を軽減する効果が期待されます。外食や小売の店舗では、外国人旅行者の消費を一層取り込むために、両替の手間を省けるキャッシュレス決済対応を進めることが有効な手段とされています。金融機関では、ATM・店舗網の削減と併せてコスト削減を行うことが課題になっています。

ただし、システム導入費と加盟店手数料のほか、個人情報漏えい対策やセキュリティ対策に伴うコストの増加が懸念されます。企業経営という観点からは、費用対効果をしっかりと見極めることが重要になるでしょう。



### ● 決済事業者にとっては収益拡大の好機

キャッシュレス決済サービスを提供する決済事業者にとって、近年のキャッシュレス化の潮流は、決済手数料収入や広告等の関連サービス収入を拡大させるための追い風になっています。

しかし、決済サービスが乱立する中、市場シェアを拡大するために独自の現金還元キャンペーンや割引サービスを打ち出し、赤字を余儀なくされる決済事業者も少なくありません。今後は、加盟店手数料の引上げや決済データを活用した新規ビジネスの創出などを通じ、キャッシュレス決済事業をしっかりと収益化していくことが重要な課題になっています。

## ④ キャッシュレス化を推進するカギ

### ● 日本の潜在力の底上げに寄与

キャッシュレス決済の長所と短所を総合的に勘案すると、現金依存度の高い日本では、短所よりも、キャッシュレス化を推進して得られる恩恵のほうが大きいと考えられます。具体的には、キャッシュレス化の進展に伴うコスト削減や生産性向上を通じ、日本経済全体の潜在力を底上げする効果が期待されます。

今後の焦点としては、いかに効率よくキャッシュレス化を進めるかという点が挙げられます。

### ● 「三方よし」の精神が欠かせない

今後のキャッシュレス化の推進においては、「消費者」「店舗・施設」「決済事業者」の全体最適を図るという視点が大切です。

もし、それぞれが個別の利益を優先しすぎることになれば、結果としてうまくいかない可能性が高いと思います。例えば、店舗や施設のコスト削減や消費者の利便性を重視して、キャッシュレス決済サービスを提供する事業者が黒字化できない状況に陥ると、そのサービスを持続的に提供することが難しくなります。

こうした事態を防ぐために、各主体がそろってキャッシュレス化の恩恵を受けられる、いわば「三方よし」の精神が必要不可欠です。

### 災害大国ゆえの弱点と備え

#### ● 防災セットに現金が必須アイテム

日本は「災害大国」と呼ばれることが多く、近年も台風や集中豪雨、震災など大規模な自然災害が頻発しています。キャッシュレス決済の弱点の1つとして、このような災害発生時に利用できなくなってしまう可能性があるという点に注意が必要です。

例えば、震災後の停電やネットワーク回線のシステム障害により店舗のレジが動作せず、電子マネーやクレジットカードなどのキャッシュレス決済を使えなくなる場合があります。最近では、「令和2年7月豪雨」の被災地域の一部で使用できなくなりました。こうした事態への備えとして、非常用の防災セットの中に現金を一定額入れておくことが非常に重要です。

さらに、災害発生後は、店舗のレジにお金を補充できず、消費者にお釣りを支払えなくなるケースもあります。そのため、非常時の現金として、小額紙幣の1,000円札のほか、100円や500円といった硬貨を少し多めに用意しておくことも有効な対策となります。

#### ● 災害対応も徐々に進展

現在のところ、大規模な災害発生時にキャッシュレス決済は弱いといわれてもしかたがない状況にあると思います。

しかし、現金にも弱点はあります。それは、被災によって家に保管していた現金が紛失・焼失するリスクがあるという問題です。他方、キャッシュレス決済は、その金銭的価値がデータとして記録・保存されているため、そうしたりリスクはありません。

また、非常用電源の活用やネットワーク回線を介さない対面でのキャッシュレス決済の開発により、災害発生時でもサービスを利用できるようにする取組みが進んでいます。

今後は、こうした現金とキャッシュレス決済の長所と短所を踏まえ、両者をうまく組み合わせる利用することが一層重要になるでしょう。