

特集

2

# キャッシュレス決済への消費者の疑問Q&A



**福本 勇樹** Fukumoto Yuki 株式会社ニッセイ基礎研究所 金融研究部 主任研究員・  
年金総合リサーチセンター兼任

2005年京都大学大学院経済学研究科修了、大手信託銀行を経て、2014年9月より現職。キャッシュレス決済などの金融における諸問題について分析を行っている。

キャッシュレス化の取り組みが進められるなか、本稿ではキャッシュレス決済に関する消費者の素朴な疑問を取り上げ、Q&A方式で解説します。

**Q1. 災害時にキャッシュレス決済ができないという問題がありましたが、今後どのように備えたらよいのでしょうか？**

**A1. 現状では、災害時への備えとして一定額の現金を保有しておく必要がありますが、最近では災害時でもキャッシュレス決済が使えるよう独自の取り組みを行う企業も増えています。**

2018年9月に発生した北海道胆振東部地震に伴って大規模停電が起きました。そのとき、一部のコンビニエンスストアなどで、電子マネーが使えないために、物やサービスが購入できなくなったことがインターネット上で話題となりました。他にも、台風21号の影響で近畿地方、台風24号の影響で中部地方においても大規模停電が発生しました。現金を持ち歩く必要のないキャッシュレス決済の利便性にメディアが盛んにフォーカスを当てて一方、地震や台風などの災害に度々見舞われることのある日本において、停電に弱いというキャッシュレス決済の脆弱性<sup>ぜい</sup>についても改めて浮き彫りになった1年であったといえます。

災害時には電気を必要としない現金の役割が重要になるという観点は、無視できないでしょう。そこで例えば、金融機関より現金を引き出す、またはクレジットカードのキャッシング機能を利用するなどの対応策が考えられます。

災害の大きさにもよりますが、現金を必要とする場合、銀行などの金融機関の営業店舗や銀行ATMがどの程度営業を継続できるのかが1つのポイントになります。金融機関では災害時における業務継続体制について事前にプランを立てていることが通例です。自家発電の設備があるなど金融機関が営業を継続できるような状況であれば、営業店舗や銀行ATMを活用して現金を引き出すのが第一の対応策となるでしょう。

また、一部の大手小売店舗などでは、自治体と協定を結んで、災害時に自家発電で営業を継続するような継続プランを設けているところもあります。北海道胆振東部地震の際も、一部のコンビニエンスストアでは自家発電を用いることで営業を継続した店舗がありました。また、一部の大手流通・小売企業でも銀行業務に進出して銀行ATMのサービスを提供していますので、災害時におけるコンビニエンスストア内の銀行ATMの役割がますます重要になっていくものと思われます。

それ以外にも、現時点ではJ-Debitに限定されますが、自家発電で業務を継続している店舗や駅の券売機\*などで「キャッシュアウトサービス」（デビットカードで現金を引き出すサービス）を利用するという手段もあります。まだ取り扱っている店舗や鉄道会社の数が少ない状況にはありますが、災害時の現金引き出しニーズへの対応策も含めて、今後拡大していく可能性もあります。

\* 東京急行電鉄株式会社が2019年春にキャッシュアウトサービスの開始を予定している。

## Q2. キャッシュレス決済に慣れ親しんでいない高齢者層にも普及するのでしょうか？

**A2. 使い勝手のよい決済手段を普及させることが、高齢者層に浸透させるために必要でしょう。**

キャッシュレス化が進みにくい理由の1つとして、キャッシュレス決済になじみのない高齢者にとっては使いづらいという問題がしばしば指摘されます。特に、クレジットカードの審査が通りにくい、モバイル決済には一定のITリテラシーが求められるといったことが、具体的に挙げられるでしょう。また、高齢者層には限りませんが、冠婚葬祭やお年玉などの現金を手で受け渡すような風習については、現金のやり取りが一定のコミュニケーション手段としての社会的な役割を持っているともいえます。

キャッシュレス決済の普及している国々に目を向けてみると、例えば、北京や上海といった都市部でのモバイル決済の普及率が100%近い中国では、高齢者や地方出身者などで、スマートフォンを保有していないなどの理由でモバイル決済に対応できていない消費者が、店舗より現金決済を断られたために決済難民化するという問題が生じました。そのため、中国人民銀行（中央銀行）により現金決済の受け入れを店舗側に原則義務づけるといった規制が導入されています（インターネット店舗や無人販売店などは対象外）。

北欧諸国（スウェーデン、デンマーク、ノルウェー）では、雪などの気候条件もあって、現金配送の手間を省く目的で銀行ATMを徐々に減らしています。一方で、大手金融機関が協力してモバイル決済のサービスを提供しており、人口の50%を超える普及率になっています。特に、スウェーデンでは防犯の観点で、多くの金融機関の営業店舗において現金の取扱業務を行わないことも一般的になっています。そのため、現金を求める高齢者は長い時間をかけて現金を取り扱う金融機関まで移動しなければなりません。また店舗では、モバイル決済に対応できていない高齢者のみが現金専用レジに並んで

いるなどの光景もみられるようです。しかしながら、これらのキャッシュレス決済が普及した国々では、家庭や職場などでパソコンやインターネットに慣れ親しんだ世代以降は、問題なくキャッシュレス社会に順応できているといわれています。

高齢社会である日本において、高齢者に今までなじみのなかったキャッシュレス決済を利用してもらうためには、まずは与信を必要としない使い勝手のよい手段、例えば銀行口座の預金残高の範囲内で利用する即時決済のデビットカード（またはそのアプリ版）や前払い式の電子マネーの普及が望まれるでしょう。ただし、ビッグデータ収集にかかわるプライバシーの問題などの観点で、今後も消費者の現金取引に対するニーズは一定程度残るものと考えられます。

しかしながら、海外と同様に、日本においても徐々にキャッシュレス化が進んでいけば、キャッシュレス決済に慣れ親しんだ層が増えていくことになり、世代に関係なく社会インフラとしてやがては受け入れられていくのではないのでしょうか。

## Q3. 買った商品の返品について、お店も了承した場合、返金は簡単にできますか？

**A3. クレジットカードやデビットカード決済の場合、即時の返金はできないことが大半です。電子マネーの場合は、例外的に即時に現金で返金を受けることが可能です。**

現金取引では、店舗などでミスや返品等があった場合には、現金で即時に返済がなされますが、クレジットカード利用の場合は現金で即時に返済されることはほぼありません。すべての返金対応が終了するまでに、最長で2カ月程度かかる場合もあります。

クレジットカード利用で店舗サイドでのミスや返品に対応するには、まずは店舗に連絡をして、店舗サイドにてキャンセル処理を行ってもらう必要があります。店舗サイドのキャンセル処理が無事に行われれば、クレジットカード会社の請求書において利用代金内で相殺されま

す。店舗サイドでのキャンセル処理がクレジットカードの締め日までに行われなない場合は、いったん代金支払いを行う必要がありますが、キャンセル処理が終了すれば、翌月の利用代金の中で相殺されます。店舗サイドでキャンセル処理が行われているにもかかわらず、利用代金において相殺処理がなされていない場合はクレジットカード会社に問い合わせましょう。また、クレジットカード利用において一度付与されたポイントについては、返金されるタイミングでマイナス処理されるのが一般的のようです。

デビットカードについても、店舗でキャンセル処理を行う必要があります。国際ブランド（VISA など）の場合は口座への返金処理に数日から2カ月程度かかります（発行元によって異なります）。J-Debit では利用日にキャンセルした場合は当日に口座へ返金されますが、翌日以降の場合は店舗ごとに対応が異なります。

電子マネー利用の場合、店舗サイドのミスや返品への対応は、業務上の効率性の問題もあって、現金で即時返済されるのが一般的のようです。本来は、電子マネーの払い戻しは基本的に認められていませんが、金額が少額などの特別な事情があれば、現金で払い戻しても法律上問題ないとされています。通常は電子マネーのチャージの上限が数万円程度に設定されており、小口の現金の代わりとして使用されるのが一般的なので、運営上は少額での返済に限られるとして、現金返済で対応しているケースが多いものと思われます。

**Q4. 将来的に店舗で現金での支払いを拒否されることはありますか？**

**A4. 導入コストや手数料の負担が大きいため、そうした店は急激には増えないでしょう。**

キャッシュレス決済を導入することで、店舗において現金の取り扱いにかかる業務時間が短縮され、かつ、それに伴う人件費も削減されるといった利点があります。また、日本では実感しにくいですが、海外では、治安が悪くて強盗

にねらわれる危険性がある、偽札が多い、硬貨・紙幣のやり取りは衛生面で問題があるなども、キャッシュレス決済を導入するインセンティブ（動機づけ）として挙げられます。実際に、既に海外では現金決済を断る店舗が増えるという現象が起きています。

例えば、中国ではキャッシュレス化の背景として、偽札の問題や衛生面の問題が指摘されることが多いです。都市部を中心にモバイル決済が広く普及したことで、現金決済を拒否するお店が増えましたが、前記のとおり中国人民銀行（中央銀行）により現金決済を原則義務づけるといった規制が導入されています。

スウェーデンでは、店舗において事前に「現金拒否（“CASH FREE” や “NO CASH” など）」と表示し、消費者が物やサービスを購入する前に現金拒否の意思表示をすることで、支払い時の現金の受け取りを拒否するケースが見られます。しかも、最近では、キャッシュレス化が十分に進んだことで、あえて現金決済を拒否するような表示をしないことも受け入れられつつあるようです。

日本においても、2017年秋に人手不足の解消とレジ締めにかかる業務を効率化するのを目的に、現金決済お断りの実験店舗（レストラン）が開店し話題になりました。

今後、日本では少子高齢化や人口減少社会に突入することによる人手不足問題などに対応していく必要があります。そこで、現金お断りのレストランだけではなく、コンビニエンスストアでは無人店舗に関する実験も進められています。既に大手流通・小売店を中心に、導入メリットがあるとの実験結果が次々と報告されており、キャッシュレス決済に限定した店舗は今後も増えていくことが予想されます。一方で、中小の小売店については、メリットと比較してシステムの導入費用や決済手数料が高いなどのデメリットの側面が大きく、大手流通・小売店と比べて、現金お断り店舗の拡大は緩やかなものになると考えられます。