

報道関係者各位

2025年10月10日

株式会社ラクーンコマース

【全国の小売店舗におけるキャッシュレス決済の実態調査】
キャッシュレス決済の普及が進む一方で重いコスト負担
9割以上の店舗が導入、約6割は手数料の高さに不満

株式会社ラクーンコマース（本社：東京都中央区、代表取締役社長：和久井 岳）が運営する卸・仕入れサイト「スーパーデリバリー」は、キャッシュレスの日（毎月0の付く日）に合わせて、全国の小売店舗を対象に「キャッシュレス決済サービスの利用状況」に関するアンケート調査を発表しました。その結果、9割以上の店舗がキャッシュレス決済に対応しており、主要な決済サービスを中心にキャッシュレス決済が広く普及している一方で、約6割の店舗が手数料の高さに不満を感じている現状が明らかとなりました。



■概要

「スーパーデリバリー」は、国内メーカーと小売店やサービス業などの事業者が取引する卸・仕入れサイトです。アパレルや雑貨を中心に、家具、生活家電、食品など幅広いジャンルの商品が約199万点掲載されています。

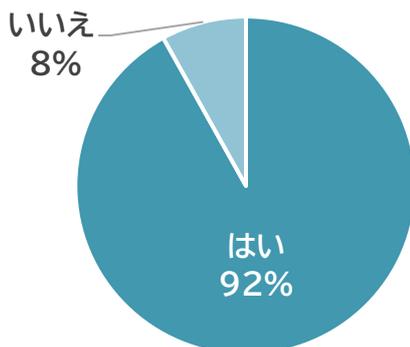
昨今、キャッシュレス決済の普及が進み、大型店舗やチェーン店ではクレジットカード、QRコード決済といった決済手段を利用できるのが当たり前の光景となっています。一方で、地域に根差した小売店における導入状況はどのようになっているのでしょうか。このたびスーパーデリバリーでは、地域に根差した小規模店舗に焦点をあて、キャッシュレス決済の実態調査を行いました。

■結果のポイント

1. **キャッシュレス対応状況**：「対応している」店舗が 92%と大半を占める。
2. **利用中の決済サービス**：「クレジットカード（71%）」と「PayPay（63%）」の利用が目立つ結果に。8割以上が複数の決済サービスを利用している。
3. **不満と課題**：最多は「手数料の高さ（58%）」、次いで「入金サイクルが長い（19%）」。
一方で「特に不満はない」との回答も 34%を占める。
4. **今後の導入・見直し**：「現状で満足しており変更予定はない」が 65%と最多。「興味はあるが未定」が約 3割を占め、積極的な導入意向は少数にとどまった。

■結果詳細

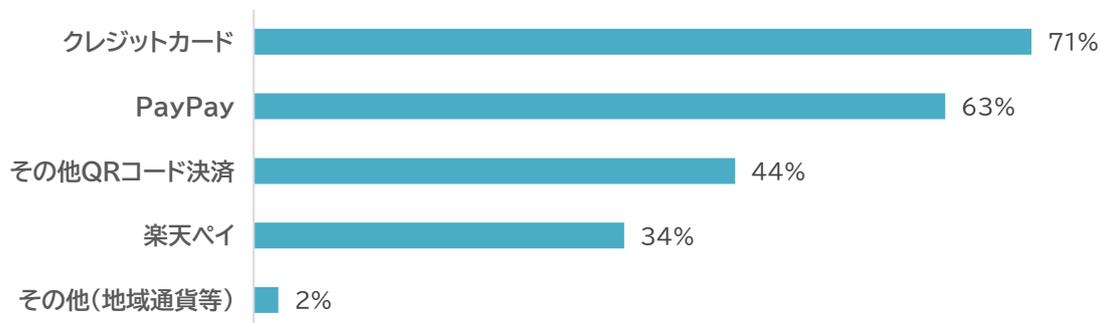
【設問1】現在、キャッシュレス（クレジットカード・電子マネー・QR決済など）に対応していますか？（n=124）



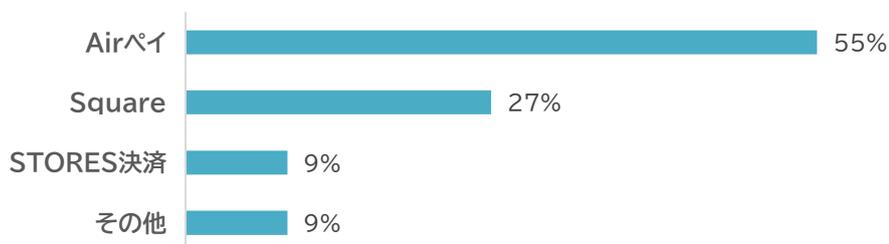
キャッシュレス決済への対応については、9割以上の店舗が「対応している」と回答し、「対応していない」と回答した店舗は1割未満にとどまりました。キャッシュレス決済が全国の小売店に広く浸透していることがわかります。

【設問 2】 現在ご利用中の決済サービスを教えてください（複数選択可,n=110）

①単体決済サービス(n=89)



②マルチ決済サービス(n=56)



※①と②の n 数は、決済サービスを 1 つ以上選択した 110 件のうち、①単体決済サービスのいずれか 1 つ以上選択した件数 (n=89)、②マルチ決済サービスのいずれか 1 つ以上選択した件数 (n=56) と定義。割合はそれぞれの n 数を母数に計算。

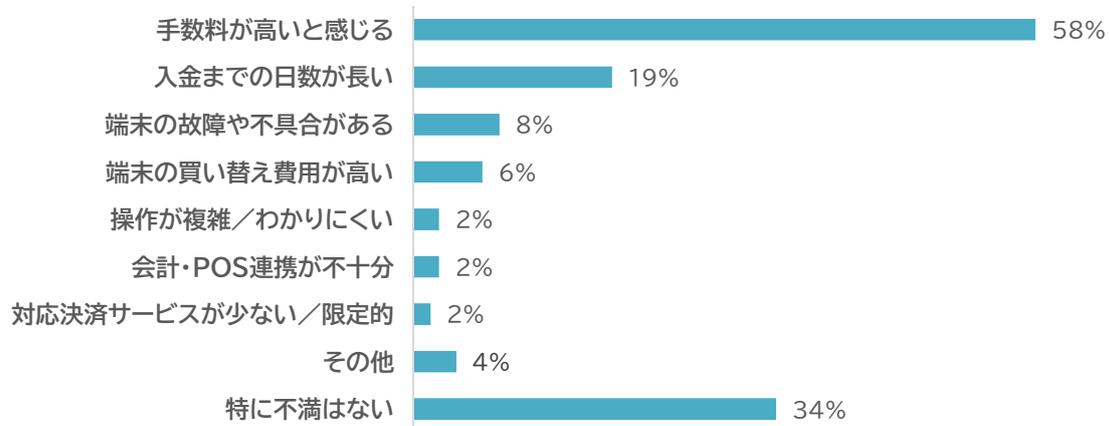
回答を①単体決済サービスと②マルチ決済端末サービスに分類すると、単体決済サービスとしては 71%の店舗が「クレジットカード（クレジット端末：JCB/VISA/他）」を利用していました。一方で、クレジットカードを利用していない店舗は、「PayPay」もしくは各種地域通貨を利用していると回答しており、QR コード決済も広く普及していると考えられます。

また、複数の手段（クレジットカード決済、電子マネー決済、Apple Pay、QR コード決済など）を利用できるマルチ決済端末サービスで利用中の回答が最も多かったのは「Airペイ（55%）」、次いで「Square（27%）」「STORES 決済（9%）」となりました。

選択肢のうち、マルチ決済端末を選択している店舗と、単体決済サービスを複数選択している店舗を合わせると全体の 83%が該当することから、多くの店舗で複数の手段が導入されている実態が明らかになりました。

【設問3】利用中の決済について、不満や課題があれば教えてください

(複数選択可, n=124)



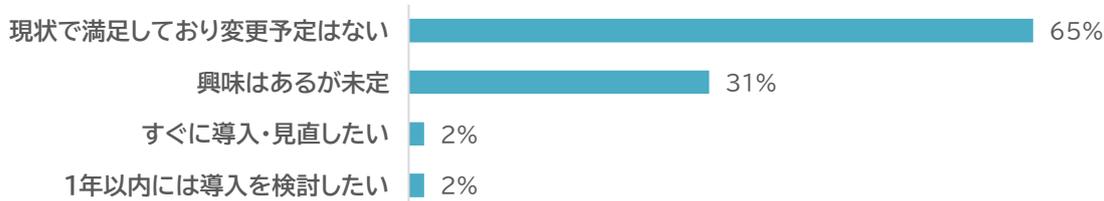
最も多かったのは「手数料が高い」で、半数以上の店舗が不満を感じていると回答しています。次いで、「入金までの日数が長い」が19%となりました。また、「端末の故障や不具合」が8%、「端末の買い替え費用が高い」が6%と、端末に関連するトラブルやコスト面の課題も挙げられました。「操作が複雑／わかりにくい」「会計・POS連携が不十分」「対応できる決済サービスが少ない／限定的」といった運用面での不満も一部見られました。その他、「選択肢が増えて支払方法が分散しただけであまりメリットを感じない」「明細がわかりづらい」などの声もありました。一方で「特に不満はない」と答えた店舗は34%にのぼり、キャッシュレス決済が概ね受け入れられていることも見受けられます。

キャッシュレス決済は全国的に定着してきている一方、手数料の高さや入金サイクルの長さに対する課題は根強く残っているといえます。

決済に関して困っていることについて自由記述で聞いた設問では、最も多かったのが「手数料」に関する懸念で、手数料の高さや導入にかかるコストを不満に感じる声が目立ちました。次いで多かったのは「端末の制約」で、タッチ決済への非対応が挙げられています。一方で、「サービスへの評価」も見られ、決済サービスの手厚いサポート体制やキャッシュレス対応による売上増加、地域通貨に対する好意的な声が寄せられました。

【設問4】今後、キャッシュレス決済サービスの導入・見直しを検討していますか？

(n=124)



キャッシュレス決済サービスの導入・見直しについては、「現状で満足しており変更予定はない」と回答した店舗が最も多く、全体の65%を占めました。一方で「興味はあるが未定」とした店舗も約3割にのぼり、新たなサービスへの関心が見られます。「すぐに導入・見直したい」「1年以内に導入を検討したい」といった積極的な回答は少数にとどまりました。今回の結果から、多くの店舗が現在利用中のサービスに満足している一方で、今後の選択肢を探っている層も存在していることが明らかになりました。

■ 総括

本調査から、キャッシュレス決済はクレジットカードやQRコード決済などの主要サービスを中心に普及しており、多くの店舗で複数の決済手段が導入されている実態が明らかになりました。一方で、手数料の高さや入金サイクルの長さによる資金繰りへの影響は大きな課題となっています。ただし、「特に不満はない」との回答も寄せられており、キャッシュレス決済は全体として概ね受け入れられ、日常の商取引に定着している様子が見えられます。また、多くの店舗が現在利用中のサービスに満足している一方で、新たなサービスに関心を寄せる層も一定数存在していることが明らかになりました。

■ 調査概要

調査方法：インターネット調査

調査期間：2025年8月4日（月）～2025年8月8日（金）

調査対象：スーパーデリバリー会員事業者（全国の小売店124店舗、運営店舗数の分布：1店舗86.3%、2～5店舗12.1%、6店舗以上1.6%）

■参照

スーパーデリバリー <https://www.superdelivery.com>

メーカーと小売店やサービス業などの事業者が取引する卸・仕入れサイトです。商品掲載数は約199万点。メーカーにとっては、地域を超えた47万店舗への販路拡大ツールとして効果を発揮し、小売店にとっては3,200社を超える出展企業とインターネットを通して取引でき、仕入先を大幅に拡大することが可能です。またコストや手間、リスク等を解消し効率的な取引を実現します。第1回日本サービス大賞にて地方創生大臣賞を受賞。（数字は全て2025年7月末時点）



株式会社ラクーンコマース

代表者：代表取締役社長 和久井 岳
所在地：東京都中央区日本橋蛸殻町 1 丁目 14 番 14 号
設立：2018 年 11 月
資本金：300,000 千円
株 主：株式会社ラクーンホールディングス 100%
東京証券取引所プライム市場上場 証券コード 3031
U R L：<https://www.raccoon.ne.jp/commerce>

本件に関するお問合せ先

広報担当 大久保

MAIL：pr@raccoon.ne.jp

サービスに関するお問合せ先

スーパーデリバリーサポートデスク

https://www.superdelivery.com/p/contents/guide/help/help_form.jsp