２０１９年度

消費税軽減税率対策窓口相談等事業

消費税軽減税率、ｷｬｯｼｭﾚｽ・消費者還元事業ｱﾝｹｰﾄ

報　告　書

網　走　商　工　会　議　所

１．調査要領

（１）目　　的　　令和１年１０月から実施された消費税増税および軽減税率の導入について、また、同時に国の事業として「キャッシュレス・消費者還元事業（ポイント還元事業)」がはじまっており、これら導入後の現状を把握する。

（２）調査期間　　令和１年１２月１日～１２月１３日

（３）対　　象　　会員事業所（回答数１４１件）

（４）方　　法　　対象事業所にアンケート用紙を送付し、郵送等による回答から集計する。

２．目　　次

・調査対象業種について　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２
・Ｑ１．消費増税後の「価格転嫁」状況　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２
・Ｑ２．消費増税前の「駆け込み需要」状況　・・・・・・・・・・・・・・・・・３
・Ｑ３．消費増税後の「反動減」状況　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４
・Ｑ４．１０月からの価格表示方法の状況　・・・・・・・・・・・・・・・・・・４
・Ｑ５．軽減税率導入後の自社の課題　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・５
・Ｑ６．増税や軽減税率導入に関する意見、要望　・・・・・・・・・・・・・・・５
・Ｑ７．キャッシュレスの対応状況　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・６
・Ｑ８．キャッシュレス決済の導入メリット　・・・・・・・・・・・・・・・・・６
・Ｑ９．キャッシュレスの対応（予定）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・７
・Q10. 顧客のキャッシュレス要望　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・８
・Q11. 客層によるキャッシュレス決済手段の要望　・・・・・・・・・・・・・・８
・Q12. キャッシュレス決済について、意見や要望　・・・・・・・・・・・・・・９
・今回調査のまとめ　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・９

３．調査結果　Ｐ２～Ｐ９

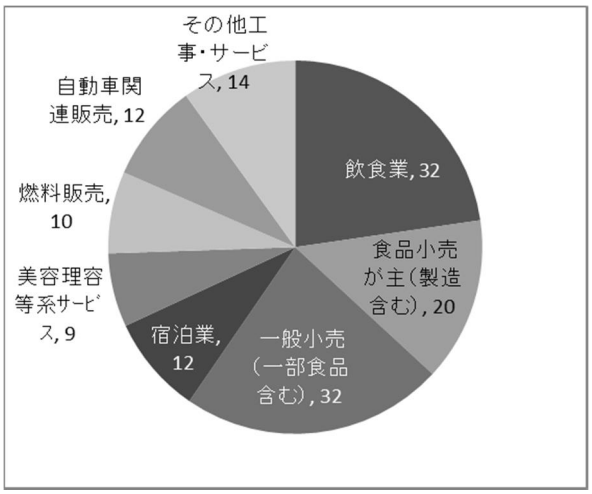
３．調査結果

※調査対象業種について

今回の調査では、令和１年１０月から実施されている、消費増税および、食品等の軽減税率、さらに政府によるキャッシュレス化推進の消費者還元事業について、会員事業所の調査時点の状況について調査、回答集約を行った。回答のあった業種内訳は下表のとおりである（概ね 10 件未満の業種は、まとめて集計）。

なお、以下報告では回答総件数とアンケート収集枚数（141 枚）が相違することがある。これは、質問の無回答件数を表示していないためであるため。

業　種	件数
飲食業	32
食品小売が主(製造含む)	20
一般小売(一部食品含む)	32
宿泊業	12
美容理容等系ｻｰﾋﾞｽ	9
燃料販売	10
自動車関連販売	12
その他工事･サービス	14
合　計	141

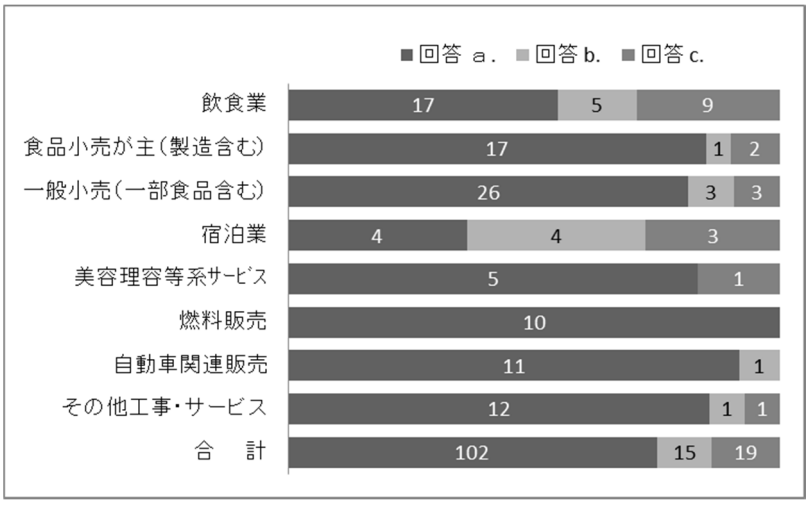


Ｑ１．2019 年 10 月、軽減税率対象品目以外は消費税率引上げ（８%→10%）となりましたが、今年 10 月からの価格転嫁の状況はいかがですか？

a．ほぼ転嫁できている　b．一部転嫁できていない　c．ほとんど転嫁できていない

表１．Ｑ１の回答内容を業種ごと集計、グラフは abc 割合で表示（単位：件）

業　種	回答 a.	回答 b.	回答 c.
飲食業	17	5	9
食品小売が主(製造含む)	17	1	2
一般小売(一部食品含む)	26	3	3
宿泊業	4	4	3
美容理容等系ｻｰﾋﾞｽ	5	0	1
燃料販売	10	0	0
自動車関連販売	11	1	0
その他工事･サービス	12	1	1
合　計	102	15	19



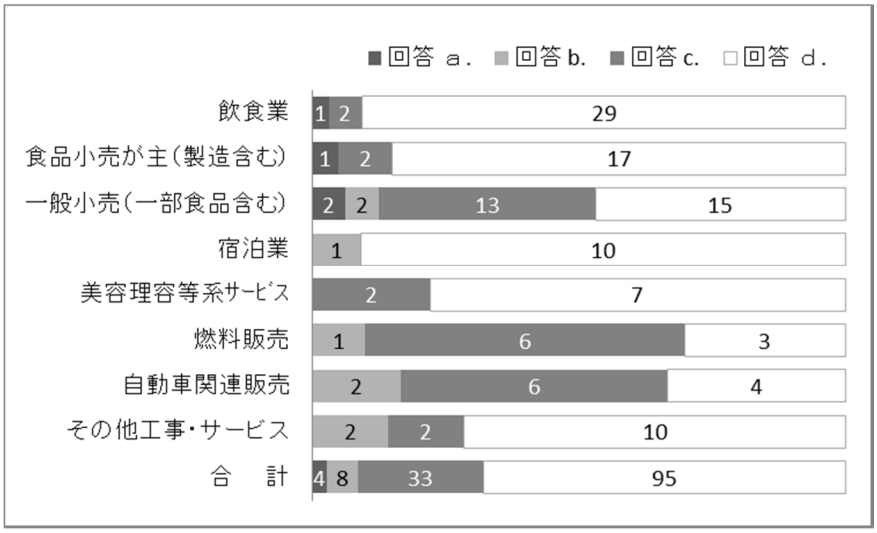
※全体としては価格転嫁が進んでいると見られるものの、一部業種でまだ「転嫁できない」状況がある(飲食業･宿泊業)。顧客の「値上げ」に対する理解も進んでいると思われるため、他業種の状況も参考にした転嫁対応が望まれます。

Ｑ２．駆け込み需要（10 月に入る前の顧客の消費の動向）について、どのような状況でしたか？

a．大きくあった　b．それなりにあった　c．多少あった　d．特になかった

表２．Ｑ２の回答内容を業種ごと集計、グラフは abcd 割合で表示（単位：件）

業　種	回答 a.	回答 b.	回答 c.	回答 d.
飲食業	1	0	2	29
食品小売が主（製造含む）	1	0	2	17
一般小売（一部食品含む）	2	2	13	15
宿泊業	0	1	0	10
美容理容等系ｻｰﾋﾞｽ	0	0	2	7
燃料販売	0	1	6	3
自動車関連販売	0	2	6	4
その他工事・サービス	0	2	2	10
合　計	4	8	33	95

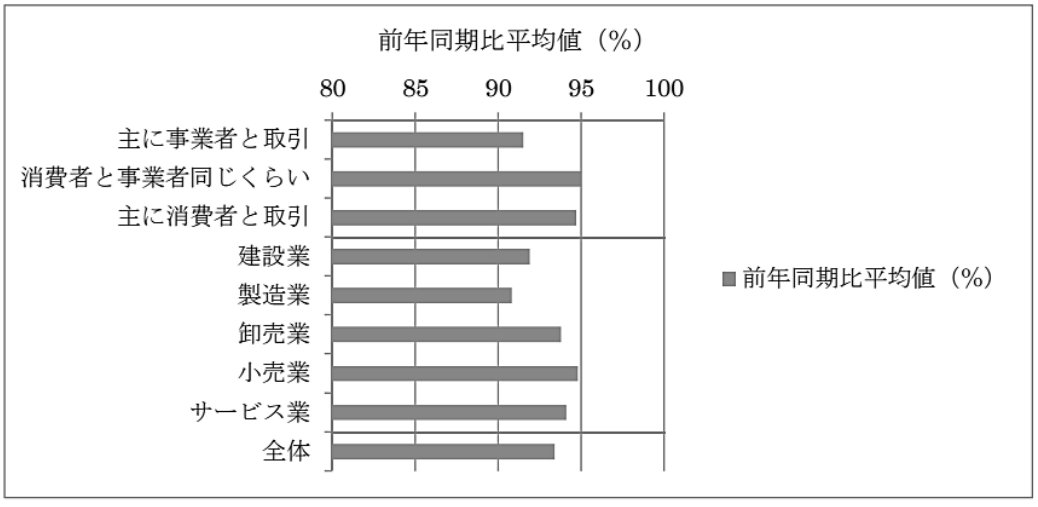


※業種により状況の差があるものの、全体（合計）としては、95 件（67%）が、「特になかった」と回答。過去数回の増税経験と、一部耐久消費財等への別制度による緩和政策もあり、消費者の駆け込み購入の意識がやわらいでいると見られる。

平成２６年度　「消費税増税に伴う影響調査」から抜粋

（参考）５年半前の平成２６年４月に、当時５％から８％への消費増税がありました。
網走商工会議所では、当時、増税の影響に関する調査を実施しています。
その中から、増税後時期の対前年売上との比較調査の表を再掲します。
※当時は下表のように全体で５％以上、売上が「下がった」状況が伺えます。

グラフ４　平成 25 年 4 月～6 月に比べた平成 26 年 4 月～6 月までの売上（税抜価格比較）

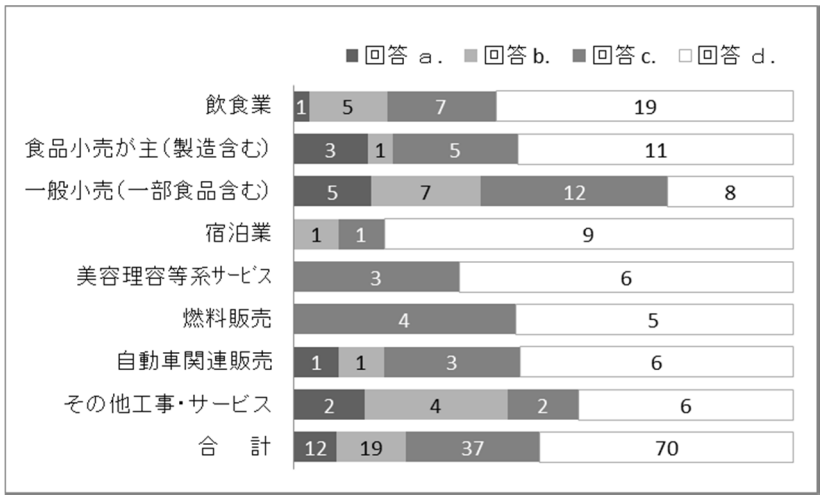


Ｑ３．10 月に入ってからの売上の動向について、消費の反動減はありましたか？

a．大きくあった　b．それなりにあった　c．多少あった　d．特になかった

表３．Ｑ３の回答内容を業種ごと集計、グラフは abcd 割合で表示（単位：件）

業　種	回答 a.	回答 b.	回答 c.	回答 d.
飲食業	1	5	7	19
食品小売が主(製造含む)	3	1	5	11
一般小売(一部食品含む)	5	7	12	8
宿泊業	0	1	1	9
美容理容等系ｻｰﾋﾞｽ	0	0	3	6
燃料販売	0	0	4	5
自動車関連販売	1	1	3	6
その他工事･サービス	2	4	2	6
合　計	12	19	37	70



※今回の調査では平成 26 年のような「対前年売上」調査を行っていません。業種ごとの結果(左表)は、c.d.の合計で見ると 107 件(78%)で、大きな影響が少なかったと見られます。

Ｑ４．10 月に入ってからの価格の表示方法（消費税の『総額表示』、または『外税表示』）について変更をしましたか？

a．変更した（１．総額表示⇒外税表示に変更　２．外税表示⇒総額表示に変更）

b．変更していない（１．総額表示のまま　　２．外税表示のまま）

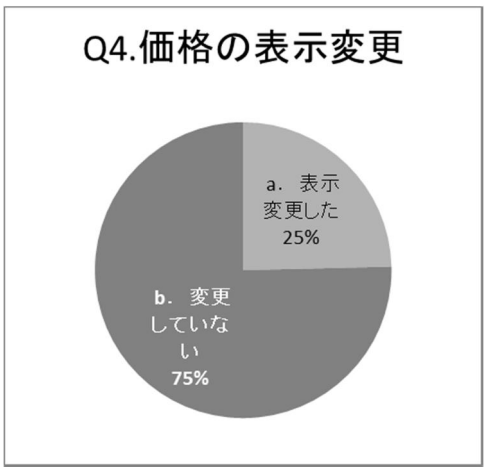
表４．Ｑ４の回答内容を全業種で集計、グラフは割合で表示

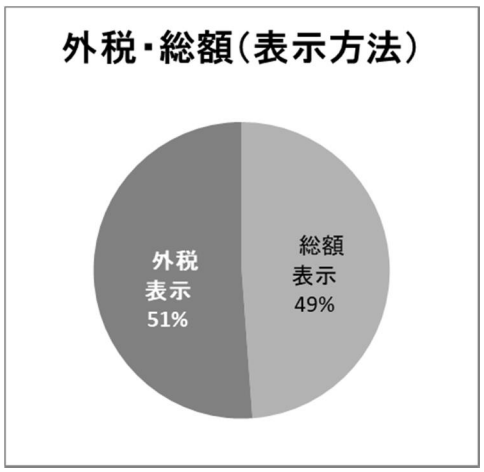
Q.4 価格の表示変更(全業種)

a. 表示変更した	33
b. 変更していない	101

(変更後の)表示の状況

総額表示	42
外税表示	44



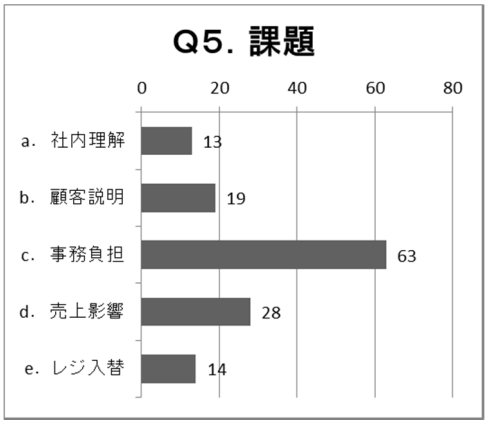


Ｑ５．軽減税率制度導入後、貴事業所で課題となった事項について、あてはまるもの全てに○印をつけて下さい。

a．自社の制度の理解　　b．消費者や取引先への説明　　c．経理事務の負担増
d．売上の伸び悩み　　e．レジの入れ替え（まだ切り替えができていない）　f．その他

表５．Ｑ５の回答内容を全業種で集計

Q5. 課題（全業種）	
a. 社内理解	13
b. 顧客説明	19
c. 事務負担	63
d. 売上影響	28
e. レジ入替	14
f. その他	2



※「軽減税率」導入の影響は、数年前から実施している当会議所の調査でも心配されていた「事務の負担」を課題としている事業者が多い結果でした。

Ｑ６．消費税増税や軽減税率導入に関する意見や要望（Ｑ５．ｆその他の記入分を含む）

・今回の増税は、福祉目的だったのにバラマキになっている。軽減税率も複雑で矛盾が多い。
・仕入分も８％と１０％に仕分けるのが大変。
・お弁当の販売では、顧客から消費税（端数）をつけてほしくない要望があり、対応が困難。
・これ以上消費税を上げたら、商売やめることになると思います。
・軽減税率は、実情は大手企業や高所得者に有利になっている。廃止してほしい。
・税抜き、税込表示を各事業者にまかせるという国の方針は、おかしい。
・経理事務の負担が増加した。
・世のためにならないことばかりの子供だまし。
・増税は必要、軽減税率の必要性はまったく感じていない。
・レジの入れ替えが混み合っていて、まだ間に合っていないことが大変。
・軽減税率の基準がわかりにくい。やめた方が良い。
・想像以上に消費冷え込みを感じる。

次ページから「キャッシュレス」の対応について

キャッシュレスの対応について

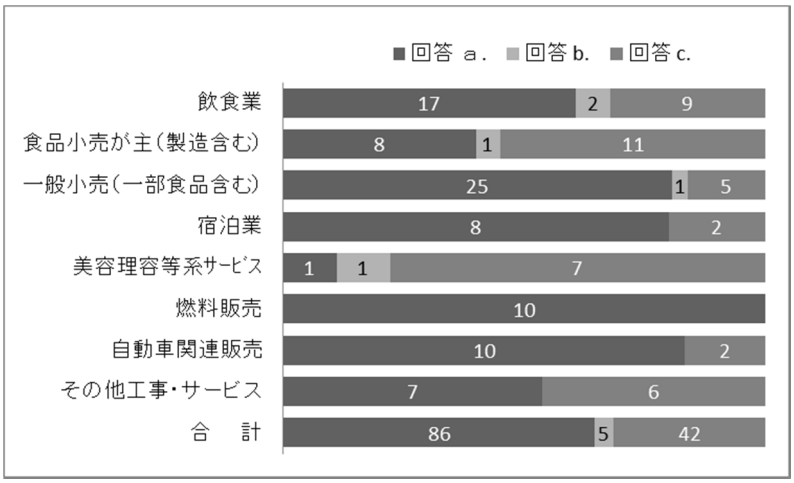
キャッシュレスとは、クレジットカード、電子マネー、QRコードなどによる決済手段です。国では、今年10月からキャッシュレスに関連する補助事業を実施し、報道機関による広報もあり、消費者のキャッシュレス決済の機運も高まっています。

Ｑ７．お客さんへのキャッシュレスの対応の状況について、現状いかがでしょうか。

a．対応している　b．対応していないが今後対応する予定　c．対応しない

表６．Ｑ７の回答内容を業種ごと集計、グラフは abc 割合で表示（単位：件）

業　種	回答 a.	回答 b.	回答 c.
飲食業	17	2	9
食品小売が主（製造含む）	8	1	11
一般小売（一部食品含む）	25	1	5
宿泊業	8	0	2
美容理容等系ｻｰﾋﾞｽ	1	1	7
燃料販売	10	0	0
自動車関連販売	10	0	2
その他工事・サービス	7	0	6
合　計	86	5	42



※「キャッシュレス」対応状況は、左表のように、業種によって、かなりの「差」がある状況がわかりました。

c．の「対応しない」については、回答者の約３割が答えており、前回調査（昨年5月実施）より約２割の事業者が何らかのキャッシュレスを導入した結果となりました。

将来的には「キャッシュレス」は進むものと思われるため自社の客層も見ながら、何らかの対応が必要になると考えられます。

Ｑ８．<u>Ｑ７で『対応している』または「対応していないが今後対応する予定」と回答された方にお伺いします。</u>キャッシュレス決済の導入メリットについて、どのように感じていますか？

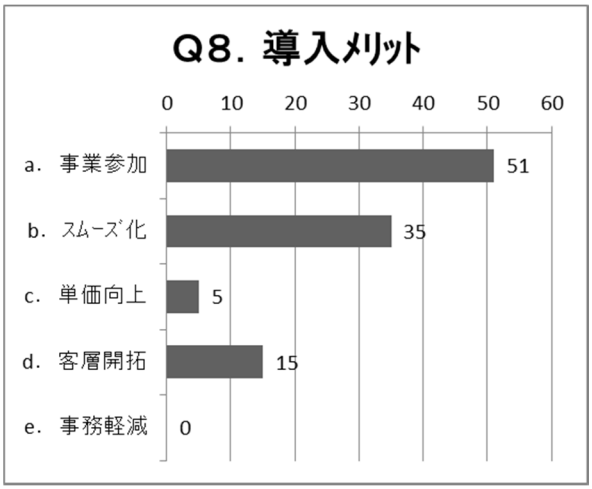
a．国によるキャッシュレス・消費者還元事業に参加できる　b．決済がスムーズになる

c．客単価の向上　　d．新たな客層の開拓　　e．レジ締め事務軽減　ｆ．その他

表７．Ｑ８の回答内容を全業種で集計

Q8．導入メリット（全業種）

a. 事業参加	51
b. ｽﾑｰｽﾞ化	35
c. 単価向上	5
d. 客層開拓	15
e. 事務軽減	0
f. その他	6



Ｑ８の「感想」欄の意見等

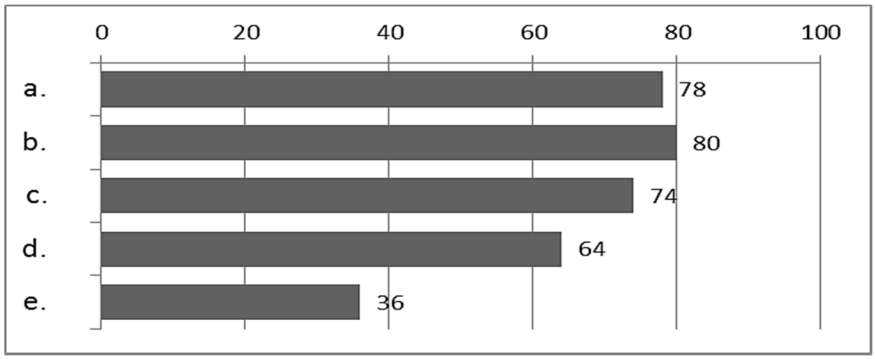
・手数料がかかるので、メリットについては分からない。
・税率はわかりやすく一律１０％にしてほしい。
・顧客にはメリットがあるが、販売事業者にはメリットがあるかわからない。
・カード決済利用の顧客が増えた。
・販売事業者にはメリットなし。
・高齢（事業者が）になってくると、端末の操作が難しい。
・レジ締め事務が軽減されず、楽になった気がしない。

Ｑ９．Ｑ７で『対応している』または「対応していないが今後対応する予定」と回答された方にお伺いします。どのようなキャッシュレスに対応または対応予定をしていますか？

表８．Ｑ９の回答内容を全業種で決済方法の種類ごと集計（単位：件）

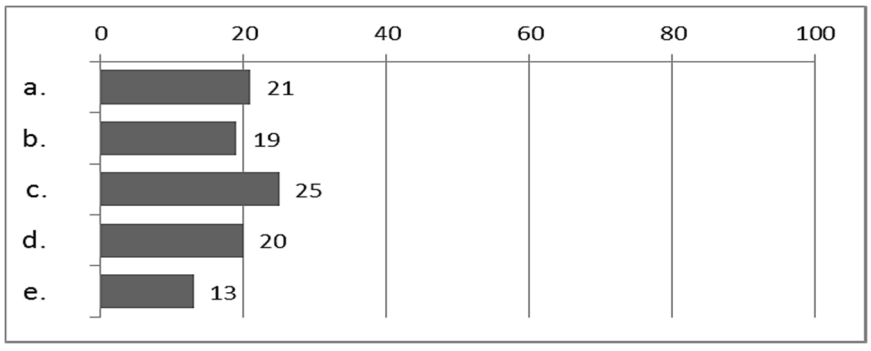
（クレジットカード系）

a. Visa　b. JCB　c. Master Card　d. ニッセンレン　e. その他



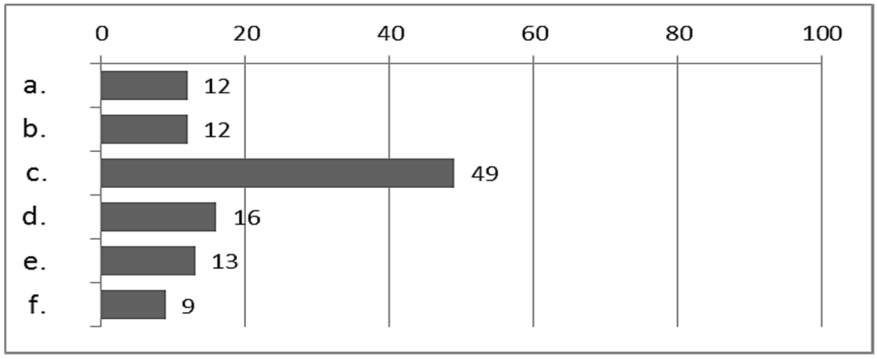
（電子マネー系）

a. WAON　b. nanaco　c. Edy　d. 交通系（Suica,tasumo 等）　e. その他



（ＱＲコード系）

a. OrigamiPay　b. D 払い　c. PayPay　d. LinePay　e. R pay　f. その他



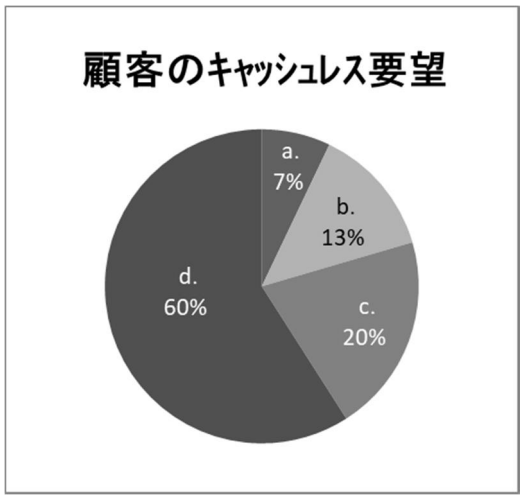
Q10. 10 月 1 日から始まった国による補助事業『キャッシュレス・消費者還元事業』により、顧客のキャッシュレス決済の要望の状況に変化はありましたか？

a. 多数の顧客がｷｬｯｼｭﾚｽを求めるようになった　b. 求められることが度々あった

c. 求められることが多少あった　　d. 特になかった

表９．Q10 の回答内容を全業種で集計、グラフは割合で表示

a.	9
b.	17
c.	26
d.	75

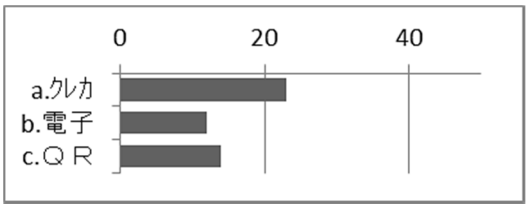


Q11. Q10 で『a～c』のいずれかを選択された方にお伺いします。お客さんのキャッシュレスの要望について、どのようなお客さんがどのような決済手段を希望することが多いですか？

a. クレジットカード　　b. 電子マネー　　c. QR コード

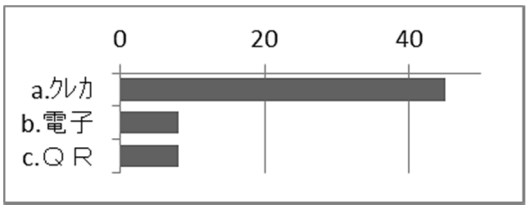
（若い方　20 代位まで）

a.ｸﾚｶ	23
b.電子	12
c.QR	14



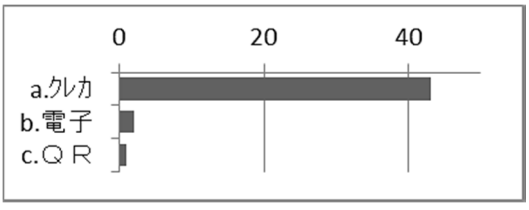
（30 代～50 代位の方）

a.ｸﾚｶ	45
b.電子	8
c.QR	8



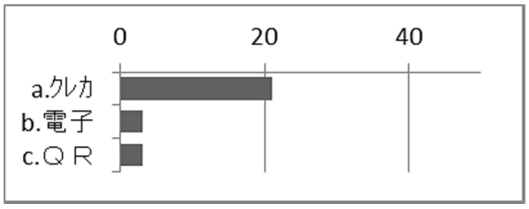
（60 代以上位の方）

a.ｸﾚｶ	43
b.電子	2
c.QR	1



（外国人の方）

a.ｸﾚｶ	21
b.電子	3
c.QR	3



Q12. キャッシュレス決済について、意見や要望などがありましたら、ご記入ください。

・大都市や若者には関心が高いが、高齢者や地方にはメリットが少なく不公平な対応。
・すぐ現金にならない上、手数料が引かれるので事業者にはメリットがない。
・今まで100%現金だったのが、売掛処理になり面倒。
・小規模企業や高齢事業者には対応が（資金的にも）難しい。
・国の補助事業でキャッシュレス決済は増えたが、手数料負担も増えた。
・キャッシュレス事業者の不具合が多く、対応が大変。
・国の補助事業とは別に、キャッシュレスの需要は増えてきており、今後の対応を検討中。
・手数料が高い。よくわからない。
・高齢の事業者にとっては、対応が困難。
・種類が多く、単一端末で処理できる方式を知りたい。
・取扱い量としてはまだ多くないが、少しずつ件数は増えている。
・取扱いの申込はしてあったが、登録が１ヶ月遅れて不公平を感じる。
・ポイント還元は一時的なものであり、その時期後の顧客の要望を聞いて対応を検討する。
・ポイント還元の仕組みが複雑で、顧客への説明が充分にできない。
・各クレジット会社からの説明が不十分。
・地域差があり、そこまで浸透していないと思う。この先の事が知りたい。

「消費税軽減税率対策窓口相談等事業」今回調査のまとめ

消費増税と軽減税率の初めての導入に関しては、２回の延期を経て導入された経緯もあり、事業者にとっても消費者にとっても、一定程度理解が進んだ中で実施されたと感じます。

ただし、今回のアンケートの調査内容とは別に、税制の複雑さと、事務の煩雑さを避けるために、販売品目の見直し等、経営戦略の見直しを行った事業所もあるように思います。

また、今回10月1日から、国の事業としてキャッシュレス化推進の消費者還元事業が実施されたことで、消費者にとっては「お得感」があるものの、事業者にとっては「負担感」があることが今回の調査で確認されました。

キャッシュレス化は、「お得」には期限がありますが、「便利さ」を考えると、今後さらに進展して行くと見られるため、「小売り」の事業者にとっては、いずれ何らかの対応が必要になると思われます。

この状況下、事業者は経営上の不安を少なからず持っており、当会議所としては、今回の調査結果も踏まえて、会員事業所等に対して取り組むべき課題の確認と、施策の推進を図って行きたい。

以　上