

【キャッシュレス派？現金派？クリニック利用者の本音】

クリニックを受診した50代以上の7割が、 キャッシュレス決済できないことに「不便」を実感 ～約9割がより多くのクリニックでキャッシュレス決済の普及を望むと回答～

SB C&S 株式会社（以下「SB C&S」）は、キャッシュレス決済（クレジットカード・交通系やその他）を利用しており、直近3カ月以内にクリニックで受診をした患者（50代以上）441名を対象に、クリニックでの決済方法に関する調査を実施いたしましたので、お知らせいたします。

調査結果サマリー

- クリニックを受診した50代以上の約7割が、キャッシュレス決済ができないことに「不便を感じた」経験あり
- 具体的には「事前の現金の用意」に81.2%、「財布から現金を探す手間」に63.2%が「不便」と回答
- 約9割が「より多くのクリニックでキャッシュレス決済が可能になってほしい」と回答
- 半数以上が「今後のクリニック選びでキャッシュレス決済が可能かどうかを選択軸のひとつになる」と回答

【調査の背景】

近年、キャッシュレス決済の普及が急速に進み、飲食店や小売店、美容などのサービス店においてはキャッシュレス決済システム導入が店舗運営上なくてはならないものになりつつあります。しかし2019年に実施されたアンケートでは、医療機関における導入率は13%※となっており、他業界に比べて普及が遅れているのが現状です。要因の一つとして、高齢の患者が多いクリニックでは需要が低いと考えられている傾向がありますが、今回実態を把握するため、直近3カ月以内にクリニックを受診した50代以上患者441名に対してクリニックでの決済に対する意識調査を行いました。

※出典：公益社団法人日本医師会「医療機関におけるキャッシュレス決済についてのアンケート結果概要について」

【調査概要】

調査名：クリニックでの決済方法に関する調査（利用者版）

調査期間：2023年3月13日～同年3月14日

調査主体：SB C&S 株式会社

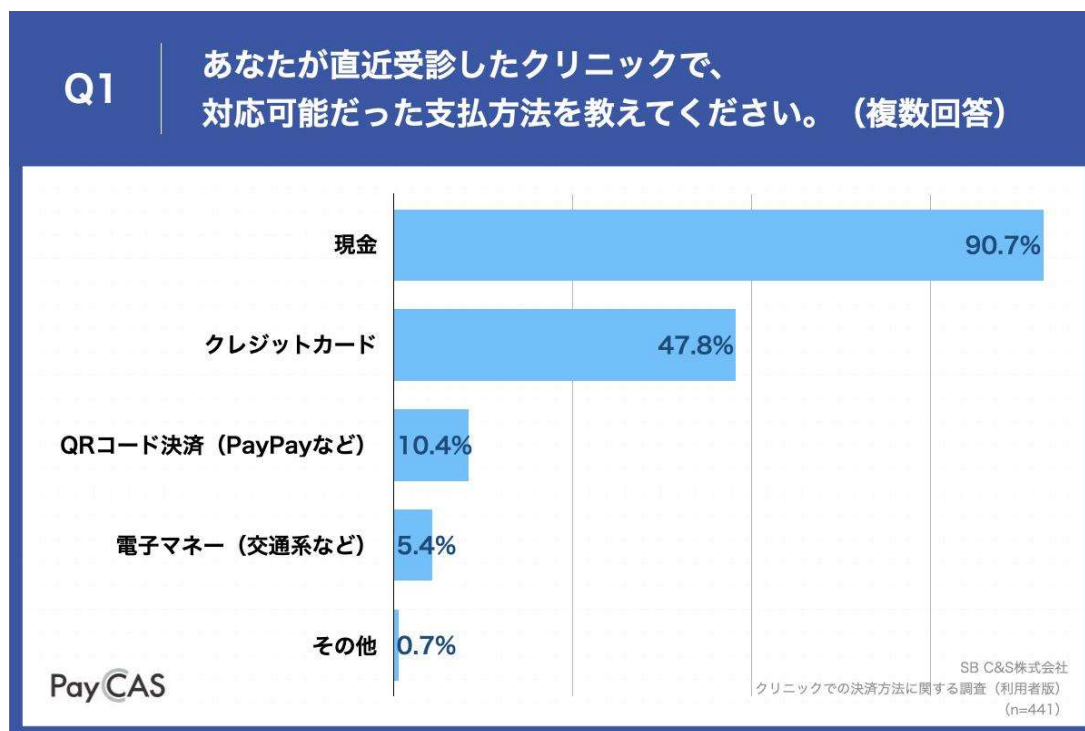
アンケートモニター提供元：Fastask（株式会社ジャストシステム）

調査対象：キャッシュレス決済（クレジットカード・交通系やその他）を利用しており、直近3カ月以内にクリニックで受診をした患者（50代以上）441名

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

■直近受診したクリニック、現金以外で可能な支払い方法は、「クレジットカード」が47.8%、「QRコード決済」が10.4%

「Q1.あなたが直近受診したクリニックで、対応可能だった支払方法を教えてください。（複数回答）」（n=441）と質問したところ、「現金」が90.7%、「クレジットカード」が47.8%、「QRコード決済（PayPayなど）」が10.4%という回答となりました。



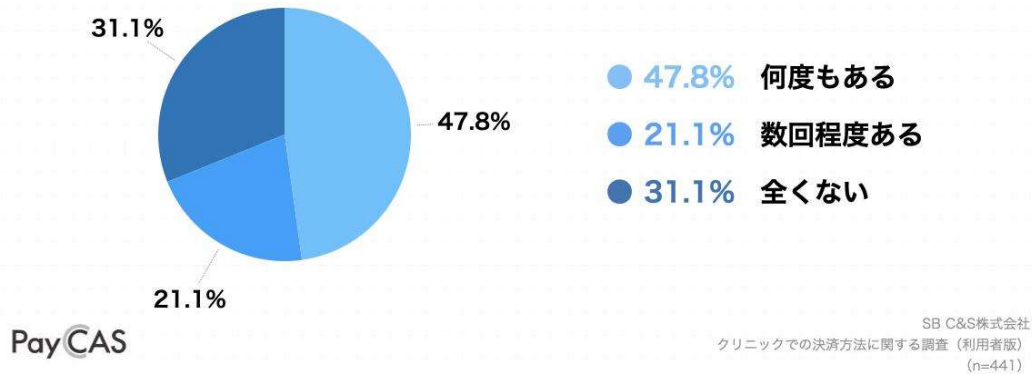
- ・現金：90.7%
- ・クレジットカード：47.8%
- ・QRコード決済（PayPayなど）：10.4%
- ・電子マネー（交通系など）：5.4%
- ・その他：0.7%

■クリニックでキャッシュレス決済ができないことに、約7割が「不便」と回答

「Q2.あなたは、クリニックでキャッシュレス決済（クレジットカード・交通系電子マネー・QRコード決済等）ができないことに「不便」を感じたことがありますか。」（n=441）と質問したところ、「何度もある」が47.8%、「数回程度ある」が21.1%という回答となりました。

Q2

あなたは、クリニックでキャッシュレス決済
(クレジットカード・交通系電子マネー・QRコード決済等)
ができないことに「不便」を感じたことがありますか。

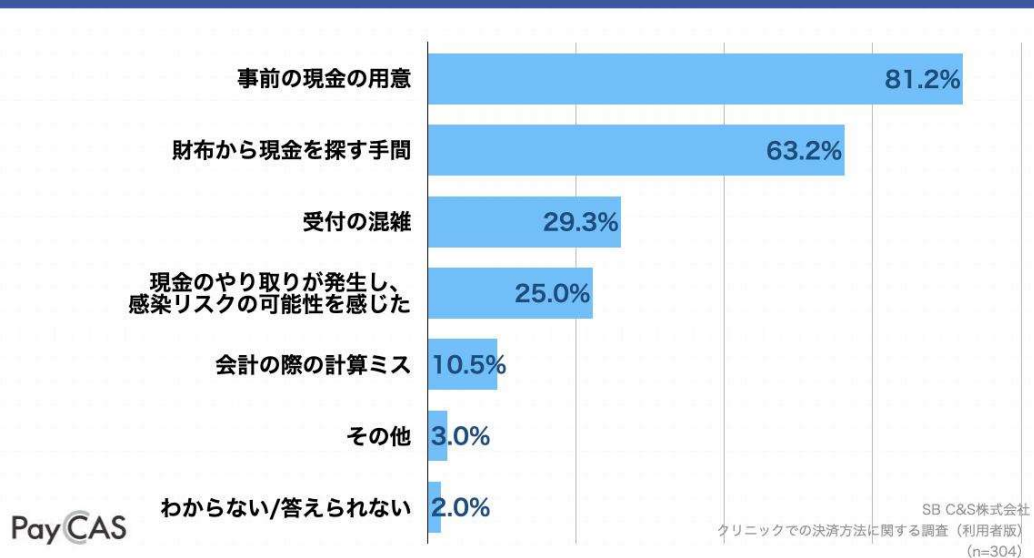


- ・何度もある：47.8%
- ・数回程度ある：21.1%
- ・全くない：31.1%

■具体的には、「事前の現金の用意」や「財布から現金を探す手間」に不便を実感
Q2で「何度もある」「数回程度ある」と回答した方に、「Q3.クリニックでキャッシュレス決済ができないことで、どのような不便を感じましたか。(複数回答)」(n=304)と質問したところ、「事前の現金の用意」が81.2%、「財布から現金を探す手間」が63.2%、「受付の混雑」が29.3%という回答となりました。

Q3

クリニックでキャッシュレス決済ができないことで、
どのような不便を感じましたか。(複数回答)



- ・事前の現金の用意：81.2%
- ・財布から現金を探す手間：63.2%
- ・受付の混雑：29.3%
- ・現金のやり取りが発生し、感染リスクの可能性を感じた：25.0%
- ・会計の際の計算ミス：10.5%
- ・その他：3.0%
- ・わからない/答えられない：2.0%

■キャッシュレス決済ができず、不便を感じたエピソード、「近くのコンビニへ現金を下ろしに行った」や「小銭が増えてポケットが重い」など

Q3で「わからない/答えられない」以外を回答した方に、「Q4.クリニックでキャッシュレス決済ができないことで、不便を感じたエピソードがあれば、自由に教えてください。（自由回答）」（n=298）と質問したところ、「近くのコンビニへ現金を下ろしに行った」や「現金の受け渡しにコロナ感染の不安を感じた。」など203の回答を得ることができました。

<自由回答・一部抜粋>

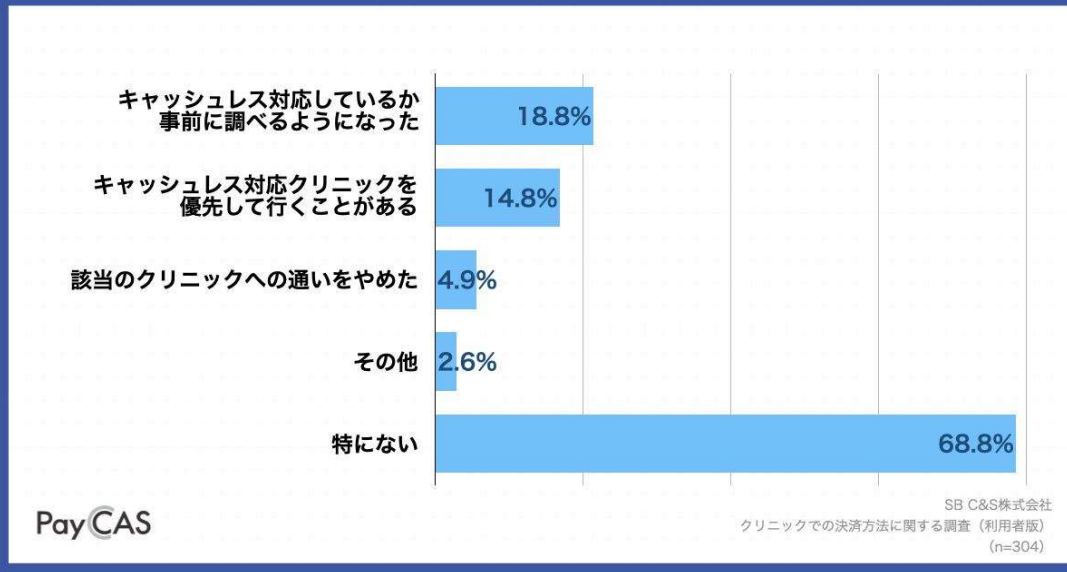
- ・前に並んでいたご年配の方が、財布の中身が数十円不足していたようで長い列ができてしまった。（70代）
- ・現金の受け渡しにコロナ感染の不安を感じた。（70代）
- ・予想外に治療費が高くて現金の持ち合わせでは足りなくて一度帰って再度支払いに行く手間が出来た。（60代）
- ・たまたま財布を忘れ現金がなく、後で支払いのため医院を再訪せざるをえなかった。（70代）
- ・小銭がなくて一万円札を出すと細かいお金は、ありませんか？と嫌な顔をされた。（50代）
- ・小銭が無くて、一万円札を出したら、クリニック側でもお釣りの小銭が不足しており、別の患者さんが両替してくれた経験がある。（70代）
- ・小銭の用意が無く、数百円の支払いに五千円札を渡し、釣銭を間違えられ、嫌な思いをした。（50代）
- ・おつりをもらうのが申し訳ないのでいつも小銭をためていないといけないので不便。（50代）

■キャッシュレス決済ができないことで起こった行動変化、「キャッシュレス対応しているか事前に調べるようになった」が18.8%

Q2で「何度もある」「数回程度ある」と回答した方に、「Q5.クリニックでキャッシュレス決済ができないことで、どのような行動変化が起きましたか。（複数回答）」（n=304）と質問したところ、「キャッシュレス対応しているか事前に調べるようになった」が18.8%、「キャッシュレス対応クリニックを優先して行くことがある」が14.8%という回答となりました。

Q5

クリニックでキャッシュレス決済ができないことで、
どのような行動変化が起きましたか。（複数回答）



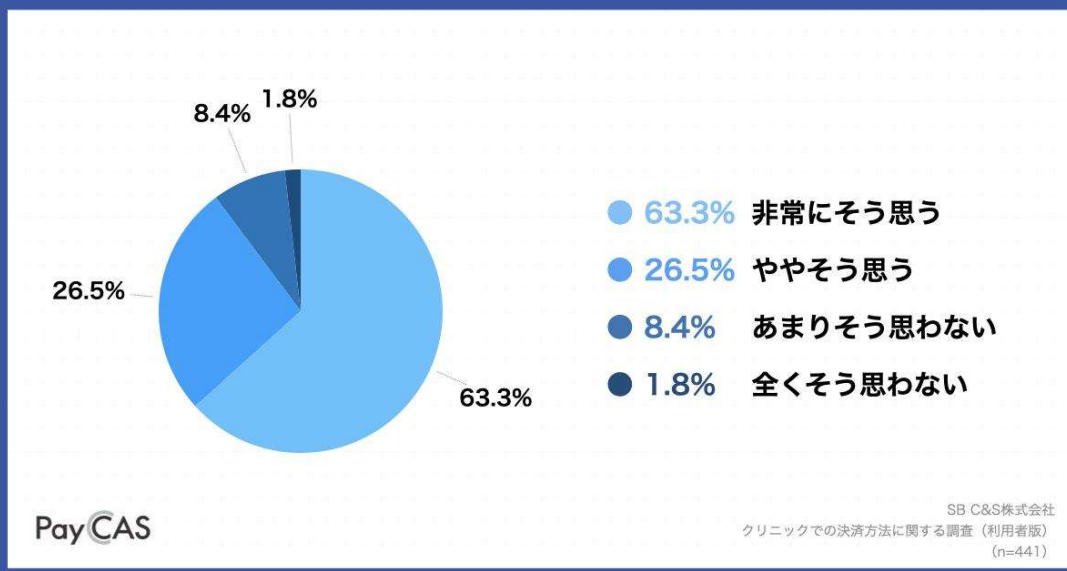
- ・キャッシュレス対応しているか事前に調べるようになった：18.8%
- ・キャッシュレス対応クリニックを優先して行くことがある：14.8%
- ・該当のクリニックへの通いをやめた：4.9%
- ・その他：2.6%
- ・特にない：68.8%

■約9割から「より多くのクリニックでキャッシュレス決済が可能になってほしい」との声

「Q6.あなたは、より多くのクリニックでキャッシュレス決済が可能になってほしいと思いますか。」
(n=441)と質問したところ、「非常にそう思う」が63.3%、「ややそう思う」が26.5%という回答となりました。

Q6

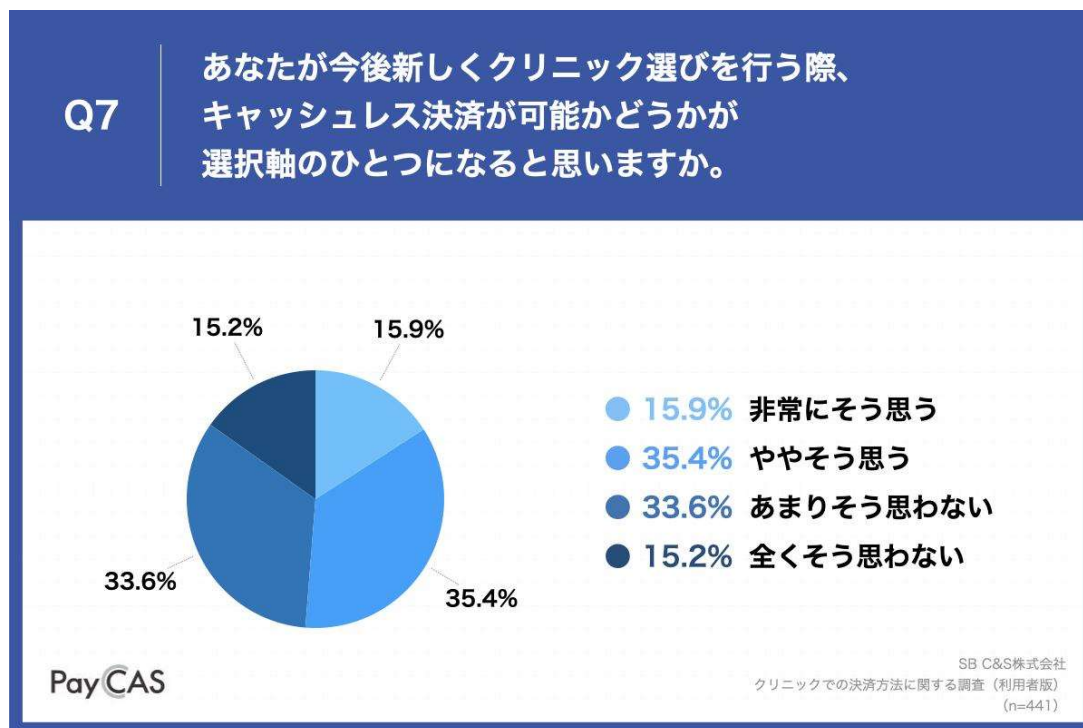
あなたは、より多くのクリニックでキャッシュレス決済が
可能になってほしいと思いますか。



- ・非常にそう思う：63.3%
- ・ややそう思う：26.5%
- ・あまりそう思わない：8.4%
- ・全くそう思わない：1.8%

■半数以上が、「今後のクリニック選びでキャッシュレス決済が可能かどうかを選択軸のひとつになる」と回答

「Q7.あなたが今後新しくクリニック選びを行う際、キャッシュレス決済が可能かどうかを選択軸のひとつになると思いますか。」(n=441)と質問したところ、「非常にそう思う」が15.9%、「ややそう思う」が35.4%という回答となりました。



- ・非常にそう思う：15.9%
- ・ややそう思う：35.4%
- ・あまりそう思わない：33.6%
- ・全くそう思わない：15.2%

【まとめ】

今回の調査結果から、50代以上の患者においてもキャッシュレス決済の需要が拡大していることが分かりました。日常のさまざまな場面での支払いがキャッシュレス決済に置き換わっている今、キャッシュレス決済に慣れている利用者からは、「現金は不便だ」「現金会計では待ち時間が長くなる」という意見も出ており、今後キャッシュレス決済導入の有無がクリニック選びの1つの判断基準となり、利用者の増減に大きく関わってくるのではないのでしょうか。

【SB C&S が取り扱う「PayCAS POS for クリニック」について】

「PayCAS POS for クリニック」は、キャッシュレス決済端末「PayCAS」と併せて利用することで、効率よくキャッシュレス決済を導入できるタブレット PC 型 POS システムです。レセコンと連動させることが可能で、保険診療と自由診療の分割表示、レセプト請求の自動計算、キャッシュレス決済分の自動集計およびクリニック経営に役立つ分析機能など、クリニックの業務効率を重視した機能を搭載しています。詳細はこちら (<https://www.paycas.jp/paycas-pos-for-clinic>) をご参照ください。

【「PayCAS POS for クリニック」に関するお問い合わせ】

sbcasgrp-paycas_sys@g.softbank.co.jp



《調査結果の利用条件》

- 1 情報の出典元として「SB C&S 株式会社」の名前を明記してください。
- 2 ウェブサイトで使用する場合は、出典元として、下記リンクを設置してください。

URL : <https://www.paycas.jp/paycas-pos-for-clinic>

- PayCAS および PayCAS POS for クリニックは SB C&S 株式会社の登録商標です。
 - SoftBank およびソフトバンクの名称、ロゴは、日本国およびその他の国におけるソフトバンクグループ株式会社の登録商標または商標です。
 - その他、このお知らせに記載されている会社名および製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。
-