

19 決済

さて、今回は、お客様の利用される決済方法を勉強します。商品をかごに入れてから、支払へ移り、そこで「え？なんだよ。〇〇の支払いダメなのかよ」と、そこで離脱してしまうお客様（いわゆるカゴ落ち）が、まだまだいらっしゃるようです。せっかく購入間近まで行ったお客様がそこで離脱してしまう・・・このような機会損失があってははいけません。支払方法の改善だけでお客様を獲得できるのなら、絶対に改善すべきです。では、どのような決済方法があり、お客様はどのような決済方法を好んで使っているのでしょうか？ここでは、それを学んでいきましょう。

●もっともよく使われるのがクレジットカード

ネットショップは、ユーザーと直接お金のやり取りができないため、銀行振り込み等の決済手段を介して代金の回収をすることになる。ユーザーが自分の使いたい支払方法を選択できるように、多くのネットショップは複数の決済手段を用意している。具体的には「銀行振り込み」「郵便為替」「代金引換」といった、基本的な決済方法に加え、「クレジットカード決済」と「コンビニエンスストア決済」を導入しているネットショップが多い。総務省が発表した「平成 22 年通信利用動向調査報告書」によると、消費者がネットショップで最もよく利用する決済方法は「クレジットカード決済」で、回答者のほぼ半数にあたる 50.1%が利用している。この結果からも、今やクレジットカード決済の導入は必要不可欠になっていることがわかる。クレジットカードに次いで利用者が多いのは、46.2%の「代金引換」である。銀行や郵便局等、金融機関での支払いは「窓口・ATMでの支払い」と「インターネットバンキング・モバイルバンキングによる支払い」を合わせると 43.3%と高い利用率になっている。また、コンビニエンスストア決済の利用者も、回答の 3 割を超えている。決済方法を決めるにあたっては、こうしたユーザーの利用実態を踏まえて、出来るだけ多くの決済方法を導入することが求められる。

～インターネットで購入する際の決済方法（複数回答）～

クレジットカード払い（配達時を除く）	50.1%
商品配達時の代金引換	46.2%
コンビニカウンターでの支払い	30.4%
銀行・郵便局の窓口・ATMでの支払い	30.4%
インターネット・モバイルバンキングによる支払	12.9%
通信料金・プロバイダ利用料金への上乗せによる支払	3.9%
その他（現金書留・小切手等）	1.2%
無回答	12.4%

●電子マネーの利用も拡大している

19 決済

日本では電子マネーの利用が拡大しており、「インターネット白書 2011」の調査によると、7割の人が何らかの電子マネーを利用している。利用者数が多いのは「Suica」「Edy」「WAON」「PASMO」「nanaco」等。いずれの電子マネーも、2010年から2011年の一年間で利用者数が増加している。モバイル端末で支払いが可能な「Suica」「Edy」等はオンラインショッピングにも利用しやすいので、決済方法の一つとして導入するネットショップが増えている。

～利用している電子マネーの種類（複数回答）～

S u i c a	23.9%
E d y	22.1%
WAON	17.3%
P A S M O	13.8%
n a n a c o	12.2%
I C O C A	6.5%
P i T a P a	4.3%
i D	4.0%
W e b M o n e y	3.8%
Q U I C P a y	3.1%
電子マネーちょコム	1.7%
T O I C A	1.3%
V I S A T O U C H	1.3%
B i t C a s h	0.9%
C m o d e	0.3%
その他	3.1%
わからない	5.6%
利用していない	29.8%

19 決済

●決済の種類と導入方法

1・郵便為替

郵便為替用紙を購入客に送り、指定のゆうちょ銀行振替口座に入金してもらう方法。入金の際には「振込手数料」が発生するので、購入客とショップのどちらが負担するのか決めておく。手数料は、送金側の口座（ゆうちょ銀行振替口座かそれ以外の金融機関か）や支払方法（ATM、窓口、あるいはゆうちょダイレクト）によって異なる。

導入方法：ゆうちょ銀行で振替口座を開設する。

2・代金引換

配達員が商品を購入客に届けた際、同時に代金も回収する方法。代引き手数料、振込手数料が発生する。回収された代金は、業者から指定の口座に振り込まれる。郵便局のほか宅配事業者でも実施している。

導入方法：郵便局の場合は、商品発送の際に申し込みれば利用できる。宅配事業者は事前に契約する必要がある。

3・銀行振り込み

金融機関の口座に振り込んでもらう方法。最近はネットバンキングを利用して振り込む購入客も多い。他行への振り込みは手数料が高く敬遠されやすいので、店側が主要な銀行の口座を複数開設しておくことが望ましい。

導入方法：金融機関に口座を開設する。法人であれば店・企業名で口座を開くことができるが、個人事業者の場合は屋号等に加えて個人名を入れる必要がある。

4・クレジットカード決済

購入客にサイト上でクレジットカード番号を入力してもらう方法。導入にあたっては、SSLの導入等、サイトのセキュリティー確保が求められる。カード会社もしくは決済代行業者にたいして、月額利用料金のほか、1決済ごとの手数料を支払うことになる。

導入方法：カード会社と直接交渉する方法と、決済代行業者を活用する方法の二つがある。手軽に利用できるのは後者である。

5・コンビニ決済

購入客が最寄りのコンビニエンスストアで代金を支払う方法。支払時には、払込票や払込番号が必要になる。1決済ごとに手数料がかかる。

導入方法：代行業者を通じて導入するのが基本である。

6・電子マネー

現金の代わりに電子マネーのプリペイドカードや携帯機器、あるいはインターネット上でのみ利用可能な仮想マネーを使って支払いを行う。

導入方法：代行業者を通じて導入するのが基本である。

19 決済

※参考文献「ネットショップ検定 公式テキスト」より一部抜粋
導入方法から、様々な種類の決済方法を載せましたので、なるべく多くの決済方法に対応できるようにしてみてください。

クレジットカードの支払いは、まだまだセキュリティーに関して心配する声が上がりますが、そのような状態でも利用者は50%を超えています。

今後ますます利用者が拡大する決済方法であることに間違いありません。すべてに対応する必要はありませんが、あなたのお店を利用するターゲット層により、どのサービスの使用頻度が高いのか？と考えるみてください。

お年寄りや、インターネット上での決済の支払いを嫌う「現金主義」が多く、中間層はクレジットカードの利用者が多いようです。若い人は、コンビニ払いや代引きが多いようです。

全てがあてはまるわけではありませんので、あなたのネットショップでの改善点の一つとして、あなたのお店での傾向が何なのか？を少し気にかけてみるようにしてみてください。