# 金融機関 YÖM \*





銀行員のための総合サイト「銀行員.com(ドットコム)」と連動した情報を紙面でお届けします。 http://www.ginkouin.com

Vol.39 Mar.2021

巻頭

### トップインタビュー

# 地に足の着いた フィンテックで 全国展開を目指す

ウェルネット株式会社

代表取締役社長 宮澤 一洋



特別対談

### 決済ビジネスの現状と今後の展開

三菱UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社 調査本部 調査部 首席研究員 廉 了

特集



スマホアプリ「支払秘書」について徹底解説



# 地に足の着いたフィンテックで 全国展開を目指す

### ウェルネット株式会社 代表取締役社長 宮澤 一洋 氏

聞き手:リッキービジネスソリューション株式会社 代表取締役 澁谷 耕一

コンビニ収納代行サービスをはじめ、決済代行でお 馴染みのウェルネット株式会社。2017 年 8 月、同社 はスマホ決済アプリ「支払秘書」のサービスを開始し、 提携銀行は地方銀行を中心に37行まで拡大していま す。同社では、電力会社をはじめ、地域のインフラ事 業者と地方銀行の連携による「地に足の着いたフィン テック」を推進します。

今回は代表取締役社長の宮澤一洋氏に、同社が地方 銀行との連携を進める理由や「地に足の着いたフィン テック」とは何であるのかについてお伺いしました。

#### 宮澤 一洋(みやざわ・かずひろ)

1960 年 長野県生まれ。1983 年 明治大学政治経済学部 卒業。同年 東洋計器株式会社入社。1996 年 株式会社一 髙たかはし (現・いちたかガスワン) に新規事業開発担当 として入社。その後、事業開発子会社 (ウェルネット株式 会社) へ異動、事業開発担当取締役就任。2009年 代表取締役社長就任 (現任)。





### 始まりはコンビニ決済

#### ――貴社、宮澤社長のご経歴についてお聞かせください。

私は大学卒業後、ガスや電気メーターを製造する東洋計器株式会社に入社し、全国を営業で飛び回っていました。そこで、取引先の一社だった北海道札幌市にあるガス会社一高たかはし(現:いちたかガスワン)の社長と出会いました。同社には、次世代システムの共同開発等で頻繁に出入りするようになりました。そして、ある時、社長から「うちに来て、3年間好きなことをやってみないか」と誘われたことがきっかけで、同社へ転職することになりました。

転職した当時はちょうど「Windows95」が発売され、インターネットが普及し始めていた頃でした。私は首都圏から遠く離れた北海道で事業を始めるのであれば、距離のハンデを追わないインターネットビジネスが良いと考えていました。そこで、インターネットビジネスについて調べていると、「これからEC(電子商取引)が増え、その決済にコンビニが活用される」という話を耳にしました。電気や水道の支払には既にコンビニ決済が導入されていたのですが、中小企業が自社のECサイトでコンビニ決済を導入するにはハードルが高く、普及していませんでした。

私は Windows を使い、自前でコンビニ決済ができる

パッケージソフトを作成し、地域の中小企業に無償で配布 しました。ソフトを無償提供する代わりに、コンビニ決済 を導入した企業から決済手数料をいただく形にしたのです が、これが爆発的にヒットし、瞬く間にコンビニ決済とい うサービスが世間で広まりました。

そこから航空券の二次元バーコード(QR コード)のサービスや、コンビニで高速バスの予約から代金決済、発券ができるサービス等を開発していきました。そして、今積極的に取り組んでいるのがスマホアプリ「支払秘書」を使ったフィンテックビジネスです。



### 全国 37 行の銀行と提携

――地方銀行との連携状況についてお聞かせください。また、地域でのキャッシュレス決済の浸透状況についてお聞かせください。

これまで取り組んできたコンビニでの現金決済から、今後はフィンテックの時代になりつつあります。当社では、2017年8月から関西電力で支払秘書を開始、現在では東京電力、沖縄電力を除く8電力で採用されています。そのうち北海道、中部、四国電力では、支払秘書が単独採用され、中部電力、中国電力ではSMS(ショートメッセージ)を利用した請求を行い、支払秘書で支払うことで完全ペーパーレス化を目指した取組みも始まっています。

支払秘書は、事業者やメーカー、銀行(特に地方銀行)側に立ち、コンシューマーに直接タッチできるスマホ決済の仕組みを提供することをコンセプトにしており、サービスを導入いただいた事業者からシステム開発費は原則いただきません。利用企業から決済毎に費用をいただき、銀行などのパートナーとは「そこで得られた収益をシェアして、一緒にビジネスを進めていきましょう!」というモデルです。この点が他のPay アプリと一線を画す点だと考えています。このコンセプトに賛同いただいた企業や銀行などと提携を進めています。現在37行の銀行と提携し、加盟店は電力会社をはじめ、航空、バス、ECサイト、税公金など2,000以上となっています。

最近では、当社が開発提供するバスIT 化促進スマホアプリ「バスもり!」との親和性も高まっています。例えば、富山県射水市のコミュニティバスの定期券を「バスもり!」で購入できたり、富山県内の税公金を支払秘書で支払うことができたりと地域に根差したIT 化、フィンテック化を推進しています。



### 支払秘書は eKYC 実装済

――直近では、不正アクセス等、決済ビジネスのセキュリティ対策が問題になりましたが、貴社のセキュリティ対策 についてお聞かせください。

支払秘書のセキュリティ対応に関しては、サービス開始 当初から生体認証をはじめとする様々な対応をしていま す。現在はさらに高次元のセキュリティ対策として、高度 化 eKYC (electronic Know Your Customer: オンライ ンによる本人確認)の実装も終えました。とはいえ、セキュ リティ対策はいたちごっこのような面があり、金融サービ スを提供し続けていく以上、宿命であると考えています。 当社がセキュリティ対策をしていくことに加えて、業界と して不正アクセス等を防ぐ仕組みやネットワークを整備し ていくことも重要だと考えています。

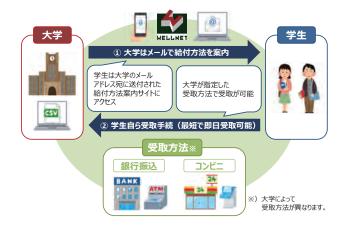


### コロナ禍での新サービス

――新型コロナの感染拡大に伴い、多方面でデジタル化が 推進されていますが、コロナ禍での事業、サービスの展開 についてお聞かせください。

当社では、新型コロナウイルス感染症対策をフィンテックで支援すべく取り組んでいます。例えば、明治学院大学をはじめとする大学から学生への緊急支援金の給付を当社の送金サービスで支援しています。明治学院大学では、2020年4月21日に学生がオンラインでの勉学に取り組むことができるよう、学習環境整備のための緊急支援給付を行うことを発表しました。その一週間後には、当社とオンラインMTGを実施し、大学から学生に対する給付方法の周知を経て、5月29日に第1回目の送金を開始しました。結果として、開始から3日間で約70%の学生が支援金の受取を完了しました。

### ● 明治学院大学の事例



また、オンライン服薬指導等を行うメドピア株式会社では、患者がスマホ上で手続き・支払を行うことで家にいながら薬を受け取ることができるサービスを開始しました。服薬指導は一部の国家戦略特区を除き、これまで薬剤師の対面指導が原則とされていましたが、2019年度に薬機法(医薬品医療機器等法)が改正され、2020年9月より一定の条件下であればオンラインでの服薬指導が解禁されることになっていました。しかし、新型コロナウイルス感染症の拡大によって、4月より同感染症の防止を目的に、薬剤師が適切と判断した場合、診療の対面・遠隔を問わずに、電話等による服薬指導を可能とする時限的緩和措置が打ち出されました。

そのような中、メドピア社が展開する「かかりつけ薬局化支援サービス『kakari (かかり)』」に当社の電子決済サービスを連携させたことで、非対面(オンライン)での服薬指導から決済までを完結することができるようになりました。当社の支払秘書やネットバンク決済等を利用することで、外出することなく利用ができることから、こちらも注目されている事例のひとつです。

#### ●メドピア社の事例





### IT化推進の鍵になるのは"地方"

――地域のデジタル化促進や地方銀行との連携による構想 について、宮澤社長のお考えをお聞かせください。

スマホさえあれば簡単に支払ができる支払秘書と同時に、バスIT 化プロジェクトも積極推進しています。全国のバス会社 100 社以上と 20 年以上にわたりお付き合いさせていただいている実績を活かしたプロジェクトです。バス会社にとって自社でシステムを開発するのはコスト的にハードルが高いため、当社が開発したプラットフォームを運用して、使った分だけ手数料としていただきますというサービスです。コンビニ決済の仕組みと全く同じ発想です。

2016年にはスマホのアプリを使った新しいサービスとして高速バスの予約や決済ができる「バスもり!」を投入

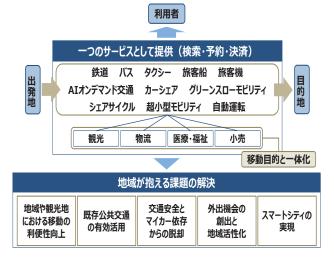
し、現在 300 路線以上でチケットレス、キャッシュレス 化を実現しています。特にスマホ回数券やスマホ定期券は 好評であり、ユーザーの生活に密着したフィンテックを推 進しています。

2020年1月からは北海道庁、函館市を中心とした交通 事業者11社とのMaaS実証実験「DohNa!! (ドーナ)」 も成功裏に終了し、引続きサービスを継続、2020年12 月より予約在庫管理システムをリリースしました。

### ● MaaS (マース: Mobility as a Service)

#### MaaS (マース: Mobility as a Service) とは、

- 地域住民や旅行者一人一人のトリップ単位での移動ニーズに対応して、 複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせて 検索・予約・決済等を一括で行うサービス
- 手段としてスマホアプリ等を用いることが多い
- 新たな移動手段(シェアサイクル等)や移動目的に関連したサービス (観光チケットの購入等)も組み合わせることが可能



(国土交通省公表資料)

このようにペーパーレス、キャッシュレス化はこれまで 以上のスピードで普及しています。この変化に満ちた時代 の流れは、私が創業した90年代と非常に似ています。し かし、当時と違うのは、私たちには戦える武器があるとい うことです。時代を読み解き、その先をいくサービスに着 目し、開発してきたのが当社です。「自分たちのアイデア を自分たちのお金を使って開発し、自分たちで運用してい く」という立ち位置こそが、これからも変わらぬ戦略です。

私はIT 化推進の鍵となるのは、都会ではなく、むしろ地方と考えています。トラフィックがない地方でも、誰もがユニバーサルサービスを受けられ、IT 化によってより便利に且つコストダウンできるのが、私たちの提供しているプラットフォームです。人がいる限り必要となる電力やガス、公共交通の生活インフラのフィンテックを全国の地方銀行と一緒に推し進めていくことが、私たちの目指す方向性です。

### **Challenge** × WELLNET

1983

設立

1998 コンビニ収納代行システムで通産省より新規事業法に認定

2000 航空券キャッシュチケットレススキーム稼働 (JAL、ANA、JAS)

二次元バーコード (QR コード) を活用した搭乗手続き サービスを開発。当時の国内航空大手三社に導入し、 サービスを開始。



Windows95 が発売され、インターネット黎明期だった頃、これから EC (電子商取引) が増加すると考え、コンビニ決済に目をつける。自前でパッケージソフトを作成し、世の中の中小企業へ無償配布。その後、インターネットの普及に合わせて、コンビニ決済が瞬く間に広がる。



2013年、ANAで国内線の別記枠並の払い戻しに「ネット DE 受取サービス」を開始。ANAでは1日に約100件の払い戻しが発生。そのうち5件程度は口座情報や銀行名、支店名等の相違により、すぐに返金ができず、確認作業に時間をとられていたが、同サービスにより業務効率化に貢献したと評価をいただく。

2001 高速バスチケット代金収納代行&チケット発券スキーム稼働

バス会社に出向くことなく、コンビニでチケットの予約、代金決済、 発券ができるようになる。

**2006** Amazon にマルチペイメントサービス提供開始

2008 「日本テクノロジー Fast 50」で 1 位を受賞

売上高成長率 1,053%を達成し、首都圏以外に本社を置く企業 (当時は北海道が本社) として初の 1 位を獲得。

2009 返金送金代行「ネット DE 受取サービス開始」

2010 経済産業大臣表彰受賞 (電子決済、電子チケットで情報化促進に貢献)

> 主要大手コンビニのキオスク端末・POS システムとウェルネット サーバ及び事業者システムを 24 時間接続する「ペーパーレス兼 リアルタイム現金決済」を日本で初めて実現した企業として受賞。

2016 バスもり!サービス開始

バス IT 化ソリューション「バスもり!」サービスの開始。 現在、全国各地のバス会社と提携し、提携先は 100 社超。

2017 支払秘書サービス開始

銀行口座と直接接続し、「いつでも」「どこでも」支払ができるスマートフォンアプリ「支払秘書」のサービスを開始。 大手電力会社8社、金融機関37行と提携。 (2020年10月末時点)

スマホに「支払秘書」のアプリをダウンロードしていれば、 スマホーつで「いつでも」「どこでも」支払ができる利便性の 高いサービスを求め、地域金融機関をはじめ、全国の事業者 との提携を拡大。





# 決済ビジネスの現状と今後の展開

(記事内容は 2019 年 2 月 12 日対談時点のものです。)

三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社 調査本部 調査部 主席研究員 **廉 了氏** 

ウェルネット株式会社

代表取締役社長 宮澤 一洋氏



聞き手:リッキービジネスソリューション株式会社 代表取締役 澁谷 耕一

### ――金融機関を取り巻く決済ビジネスの現状についてお聞かせください。

廉氏:政府がキャッシュレス比率 40%の目標を掲げてから、キャッシュレスが話題になっています。決済分野に注目が集まり、決済ビジネスやその業務の改善、革新が進展することは良いことだと考えています。そのような流れのなか、様々なキャッシュレスサービスが誕生していますが、それらはまだ黎明期だと考えています。例えば、スマートフォン(以降、スマホ)を活用したキャッシュレスサービスが多く出てきていますが、現時点で幅広く利用できるサービスには至っていません。また、交通系のICカード(電子マネー)は比較的普及していますが、それでも地方に行くと、Suica や PASMO が使用できない路線もあり、全国津々浦々まで使えるところまで至っていません。

技術的な点では、国内では交通系を中心に Felica 方式



の非接触型の決済が浸透していますが、最近は QR 決済によるサービスが増えてきています。しかし、QR 決済の場合、専用端末が不要であるため低コストである反面、消費者にとっては、スマホを取り出して、アプリを立ち上げ、QR コードを読み取る一連の工程が煩雑に感じるでしょう。消費者に受け入れてもらえるためには、かなりの改良余地があると考えています。

**宮澤社長**:決済は購入者から販売者にいくら移動するかの話であるため、現金の代替手段の普及拡大のためには、いかに利便性が高く、利用者に快適なプラットフォームを提供できるかに尽きると思います。

――キャッシュレスサービスが横断的に浸透していない要因はどこにあるのでしょうか。また、そのような状況を打破するきっかけなどはあるのでしょうか。

廉氏:各社のキャッシュレスサービスを導入する目的が、 顧客の囲い込み、いわゆるセールスプロモーションを主目 的にしているためだと考えています。つまり、ポイントカー ドの延長線で、ポイントカードがアプリとなっているのが、 現時点のキャッシュレスサービスだと捉えています。業界 を横断的に展開しているサービスも一部存在しますが、そ れでも一業種につき一社しか使えない仕組みであることが 多いと思います。

顧客が、ある事業者のキャッシュレスサービスを選択した場合、その事業者は、顧客に通常ポイントを付与します。 事業者は付与したポイントは当然自社で使ってもらいたい と考えています。仮に自社のポイントが同業他社でも使え るとなれば、事業者は顧客を囲い込めなくなり、自分たち は不利益を被ると考えるため、キャッシュレスサービスは 自社でのみ使え、同業他社では使えなくすることになりま す。もちろん事業者にとっては、顧客から自社のサービスを多く利用してもらうことが大事であるため、各事業者がキャッシュレスサービスの仕組みを限定的にしか使用できない仕組みにするのは当然です。しかし、これでは消費者にとって利便性の高いサービスではありませんので、本当の意味でのキャッシュレスサービスとは言えません。

ただし、この状況を打破するきっかけの一つとして、外国人のインバウンド需要があると考えています。中国人をはじめ、キャッシュレスを当たり前とする外国人のインバウンド需要を取り込もうとすれば、日本国内でキャッシュレスサービスの環境整備が進むでしょう。今のところ、外国人のインバウンド需要がキャッシュレス社会を促すきっかけとして最も可能性が高く、期待が持てる分野と考えています。

### ――日本と海外でのキャッシュレスに関する意識などの違いについてお聞かせください。

廉氏:日本と海外のキャッシュレスに関する差は、海外、特に欧米は小切手社会であったことと大きく関係します。例えば、クレジットカードはアメリカで誕生し、その後世界的に普及した決済手段ですが、アメリカでは元々スーパーのレジでも小切手を切るなど、小売店舗などの店頭の効率性や利便性が悪かったことが背景にあります。そのような時代背景からアメリカを中心に世界中にクレジットカードが普及し、その後デビットカードも広がったわけです。

しかし、日本は海外と異なり、現金社会で、現金の利便性が極めて高いことが特徴です。日本では、祝儀には新札を包むなどの新札文化があり、日本人の皆が銀行に行けば新札が手に入ると思っています。また、交通系の分野で比較的キャッシュレスが進展していると言っても、その電子マネーは券売機に現金を投入しチャージしている状況です。これだと、少額硬貨は減ると思いますが、高額紙幣は減りません。本当の意味でのキャッシュレスではないでしょう。

また、キャッシュレス化が進んでいるスウェーデンでは、「スウィッシュ」というスマホを活用した決済サービスが発達しています。中央銀行がデジタル通貨発行を検討せざるを得ない状況になるなど、キャッシュレスサービスが金融政策にも影響を与えています。日本がすぐにスウェーデンのような状況になることはないと思いますが、海外ではキャッシュレスが金融政策や中央銀行の在り方を変革するだけの力を持っている事例があるのも事実です。そのような流れを汲めば、日本もいつまでも現金主義のままというわけにはいかないでしょう。

一昨年、仮想通貨交換業者のセキュリティ問題が話題になりましたが、決済システムのサイバーセキュリティ・マネーロンダリング対策についてお聞かせください。

廉氏:仮想通貨の不正流出問題などから、サイバーセキュリティ(以降、セキュリティ)やマネーロンダリング(以降、マネロン)対策が話題になりましたが、仮想通貨に限らず、日本でも 2019 年は FATF (Financial Action Task Force:ファトフ)の第 4 次対日相互審査を控えており、セキュリティやマネロン対策には非常に注目が集まっています。世界的にもセキュリティやマネロン対策は重要なテーマであり、看過できない問題だと認識されています。どのような対策が講じられるのかは決済分野においても重要なポイントですが、キャッシュレスサービスに関して言えば、現状資金決済法では 100 万円以下という条件のもと、本人確認に関して厳しく問われていません。

しかし、金融庁は、100万円超の送金が可能な銀行ではない新業態を創設し、高額の資金移動に特化した規制を整備することを検討しています。新業態では、本人確認の基準が相当厳しくなると思われます。

**宮澤社長**:私も金額の多寡によるセキュリティレベルは検討するべきだと思います。電車代 130 円を決済するために本人確認は不要だと思いますが、多額の電子マネーをチャージするときなどにマネロンの問題が生じてくることは充分にあると考えています。

廉氏:決済における技術的革新や効率性には期待していますが、一方でマネロン対策も非常に重要なテーマであり、それを同時並行で達成するのはそう簡単なことではありません。政府が掲げるキャッシュレス比率 40%の目標達成は、これら様々な課題をクリアにした上での話であり、達成に向けては相当な方々の努力や苦労が伴うと思います。



### ――決済代行の事業者として、宮澤社長はキャッシュレス についてどのようにお考えでしょうか。

宮澤社長:当社は銀行とオンラインで提携し、スマホの決済ビジネスを展開していますが、どちらかと言えば、対面ではなく非対面のサービスを展開しています。キャッシュレスが世の中のキーワードとなり、キーワード先行で様々なサービスが展開されていますが、私はキャッシュレスの対にはペーパーレスがあると考えています。つまり、世の中でペーパーレス化が進展すれば、キャッシュレス化も進展するのではないかと考えています。

例えば、2001 年 3 月、当社はバスの予約チケットをコンビニで発券できるサービスを開始しました。それまでバスのチケットは利用者が事前に予約をして、改めてチケット発券のためにバス会社の窓口に行かなければならないという極めて不便な仕組みになっていました。当社がその不便さを 24 時間コンビニ発券で解消したわけですが、次なる展開としてバスチケットの予約・購入・チケット受け取りのすべてを完結できる「バスもり!」というスマホアプリを開発し、展開しています。電子チケットの決済手段は電子決済が好まれることが実証されています。このようにペーパーレス化が進展すれば、同時にキャッシュレス化が進展すると考えています。

# ――そのペーパーレス化とキャッシュレス化を進める上で、ウェルネットが新たに展開しているスマホアプリ「支払秘書」についてお聞かせください。

宮澤社長:「支払秘書」は、スマホを活用して公共料金のオンライン決済を可能にしたサービスです。公共料金の決済は、主にクレジットカード、自動引き落とし、コンビニ等への請求書持込による決済の3パターンになりますが、そのなかでコンビニ決済は圧倒的にコストが高くつきます。これは電力会社などにとって大きな課題であり、コンビニ決済を開拓してきた企業として、当社がその課題解決をしようと開発したアプリが「支払秘書」です。

アプリ上に公共料金の請求書が届き、銀行口座とオンラインで接続されたスマホを活用して即時決済ができる点にメリットがあります。

廉氏:収納代行は公共料金をいかに効率よく回収するかという観点からスタートしたサービスだと認識しています。 元々は、電力会社の職員などが利用者の自宅を訪問し、代金を回収していましたが、それでは人手と手間がかかるので、コンビニの普及拡大に並行して収納代行サービスが発展してきたと考えています。

キャッシュレスも考え方は同様であり、いかに人手と手 間をかけずに、且つ効率的に実行できるかがポイントです。 最近は人手不足により、郵送コストの問題が話題になっていますが、郵送や宅配という観点も含め、いかに効率的に実行できるかは日本社会が抱える課題だと思います。

収納代行サービスにもまだ効率化の余地は充分にあると 思います。公共料金の請求書の送付を郵送からペーパーレ スにシフトすることで、いかに人手を介さない仕組みを作 るかがポイントでしょう。そして、そこに他の様々なサー ビスが関わってくることも充分考えられます。

## ――最後に、キャッシュレスサービスを展開する上でのシステムコストについてお聞かせください。

廉氏:金融機関のシステムコストに関して申し上げれば、かなりの部分は人件費です。人手をかけないことがシステムコストの低下に繋がり、そこに係る資源を効率化し、他の成長分野に回すことが大切ですが、これはどこの業界にも通じる話です。

宮澤社長:今後、決済システムのセキュリティに関して、 コストが非常にかかる時代になってくると考えています。 セキュリティ面においては、当社も 1 年がかりでリアル タイムのモニタリングを実施し、すぐに決済を止める仕組 みの構築や生体認証システムを導入するなど、かなりのコ ストをかけて対策を講じてきました。当社の場合、生体認 証を必須とするサービスと、収納代行など生体認証を必要 せずとも利用可能なサービスに分けて事業の展開を考えて いますが、そのような開発コストも非常に高額になってき ています。そのため、地域金融機関の方々には、ぜひとも 当社が開発してきた決済システムを活用していただきたい と思います。例えばですが、地域金融機関が営業部門で、 当社はシステム開発部門という関係を築き、地域金融機関 に当社のプラットフォームを活用いただきながらビジネス 面で連携し、レベニューシェアできる仕組みを提案してい きたいと考えています。

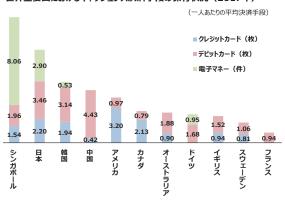
#### 廉了(かど・さとる)

1965年富山県生まれ。1989年東京大学経済学部卒、同年三和銀行(現:三菱 UFJ 銀行)入行。1991年3月日本経済研究センター出向、1992年4月三和総合研究所(現:三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング)調査部。1997年2月から2005年12月まで三和銀行事業調査部、UFJホールディングス(現:三菱 UFJフィナンシャル・グループ)経営企画部、UFJ銀行企画部経済調査室を経て、2015年5月より現職。専門は内外金融機関経営分析、国際金融規制調査、内外金融制度調査、金融市場分析等。2015年7月より金融審議会「決済業務等の高度化に関するワーキング・グループ」委員。書籍『銀行激変を読み解く』(日本経済新聞出版社/2016年)、『日本版ビッグバン後の金融機関経営:金融システム改革法の影響と課題』(勁草書房/2019年)をはじめ、経済レポートも多数。

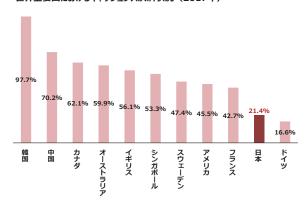


### ◆世界のキャッシュレス決済状況

世界主要国におけるキャッシュレス決済手段の保有状況(2017年)



世界主要国におけるキャッシュレス決済状況 (2017年)



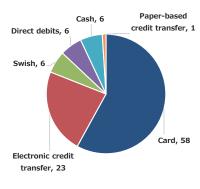
世界主要国におけるキャッシュレス決済手段の保有状況では、日本は一人あたり平均してクレジットカードの保有枚数が 2.2 枚、デビットカードが 3.46 枚、電子マネーが 2.9 件となり、合計して約 8.5 手段を保有している。日本人は諸外国と比べ、多くのキャッシュレス決済手段を保有しているものの、キャッシュレス決済比率の国際比較では、日本のキャッシュレス決済比率は 21.4%に留まっており、欧米諸国と比べると低い水準にある。

### **◆キャッシュレス先進国スウェーデンの状況**

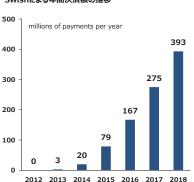
直近の実店舗での支払で現金を使った人の割合の推移



スウェーデンにおける支払回数別の決済手段利用状況



Swishによる年間決済額の推移



キャッシュレス先進国と言われるスウェーデンでは、2018 年時点で実店舗での支払に現金を使った人の割合が 13%まで低下し、現金離れが加速している。決済手段として最も多く活用されているのはクレジットカードやデビットカード等のカード利用であり、全体の約 58%を占めている。また、スマートフォンアプリを用いた Swish による決済額も年々増加してきている。(スウェーデンの場合、現金輸送車の襲撃事件等、犯罪対策や治安対策の観点から、キャッシュレス化が国民にも支持され、急速に進んできたという背景もある)

(一般社団法人キャッシュレス推進協議会「キャッシュレス・ロードマップ 2020」より内容抜粋)

### 払 徹 解 厎

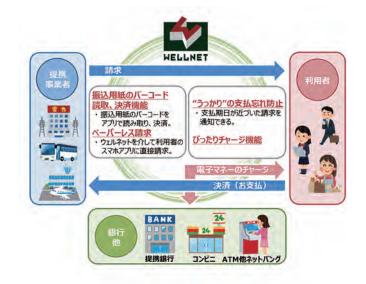


### 支払秘書とは

#### ●スマホーつでいつでもどこでも決済

スマートフォン(以降、スマホ)一つで様々な支払を 可能にする決済アプリです。銀行口座からアプリに電子 マネーをチャージすれば、あとはスマホのカメラを使い、 バーコードを読み取って支払ボタンを押すだけで、従来 振込用紙やクレジットカードで支払っていたものをその 場で完了させることができます。

これにより、利用者はいつでもどこでも思い立ったと きに支払ができるようになることに加え、プリペイド式 の電子マネーであることから、お金の管理も容易にでき ます。またアプリの「お知らせ機能」を使えば、支払期 日が近づき、支払が済んでいない請求を通知することも でき、うっかり支払を忘れてしまうことも防止できます。



銀行

電力会社

37行

8社

北海道銀行

北洋銀行

北海道電力

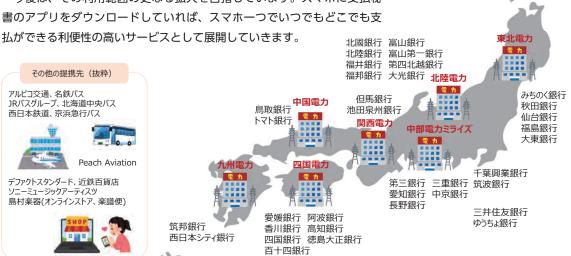


### 支払秘書の提携状況

#### ●利用範囲を拡大し、利便性向上を目指す

支払秘書は、電力会社及び地域金融機関と提携を進め、2017年8月に 電気料金の支払からスタートしました。その後、ウェルネットが展開する 高速バスの乗車券予約サービス「バスもり!」との連動をはじめ、LCC の 航空券など、地域のインフラを支える事業者との提携、サービス展開を進 めてきました。現在は、EC サイトをはじめ、航空、バス、鉄道など交通イ ンフラのチケット購入でも利用可能です。

今後は、その利用範囲の更なる拡大を目指しています。スマホに支払秘





### 地域金融機関との連携

#### ●アプリの獲得

電力会社、地域金融機関、ウェルネットの三者が互いに連携し、「支払秘書」のアプリ獲得を目指したいと考えています。

地域金融機関の皆さまには、大学進学や就職などで口座開設に来店される個人のお客さまをはじめ、渉外担当者が法人取引先で新入社員の給与口座開設を引き受ける際にご提案いただきたいと思います。そうすることで、新たな決済の獲得とキャッシュレス化促進に貢献できると考えています。



### 収益極大化 (レベニューシェア)



#### ●獲得数に応じたレベニューシェア

アプリの獲得数に応じて、ウェルネットとトランザクション収益をシェアします。決済は既存の口座振替からのシフトではなく、公共料金の新規契約や口座開設のお客さま、現在コンビニなどに請求書を持ち込み、公共料金を支払っているお客さまの獲得を目指すため、アプリ獲得により決済収益の純増が期待できます。

### 【参考】全国の公共料金払込票市場規模(コンビニ等への請求書持込による決済)



	総請求 件数	Share 10%	Share 20%	Share 30%	Share 40%	Share 50%
都市ガス	6,960	696	1,392	2,088	2,694	3,480
LPガス	6,480	648	1,296	1,944	2,592	3,240
水道	7,920	792	1,584	2,376	3,168	3,960
電気	19,200	1,920	3,840	5,760	7,680	9,600

### ●事業者獲得で地域の IT 化と経済活性化

ウェルネットでは、高速バスの乗車券予約サービス「バスもり!」の展開により、すでに全国のバス会社約 100 社と連携していますが、地域のインフラを担う事業者をはじめ、地域金融機関の皆さまとともに事業者の獲得でも連携したいと考えています。これにより、決済を中心に地域の IT 化が進み、若いては地域経済の活性化に繋がると考えています。



高松エクスプレス

羽後交通 西岩手県北日動車 伊予鉄バス 神姫バス アルビコ交中央バス 名鉄バス 関東自交通 本と鉄道 円後海陸交通

茨城交通 新潟交通 四国高速/ス 東京空港交通 JR九//ス 全広島電交通 関越交通 など



### 【取組事例 ①】 関西電力(支払秘書)

### 関西電力株式会社 ご担当者様コメント

### 電力会社の悩み・課題

関西電力の電気料金の支払方法には口座振替(銀行自動引落)、クレジットカード払い、振込用紙払い(コンビニ等)の3つがあり、なかでも振込用紙でのお支払に関しては、用紙代や郵送代、用紙を紛失した方への再発送を含めたオペレーションコスト等、まだまだ改善できる点があると考えていました。

クレジットカード決済	クレジットカードを好まない人が一定割合存在
ロ 座 振 替 (自動引き落とし)	申込が手間、手続完了まで一定期間を要する
銀行振込用紙払い (コンビニ等への持込み)	クレジットカード決済、口座振替に比べて、 圧倒的にコストが高い(電力会社の悩み・課題)

#### 【参考】クレジットカードについて心配・不安なこと



(出所) 一般社団法人日本クレジット協会「令和元年度クレジットに関する消費者向け実態調査」

### 「支払秘書」導入に至った理由

1つ目は、スマートフォン(以下、スマホ)と振込用紙があればお客さまが場所・時間を問わずにお支払ができるという利便性です。

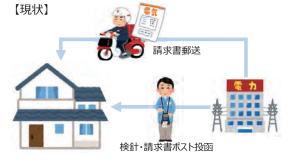
2つ目は、オペレーションコストの改善を図ることです。 現在、振込用紙は郵送と検針員が毎月電気のメーターを確認する際にご自宅に投函する2つの方法がありますが、スマートメーターの進展により、数年後には全てのデータを事業所で収集することが可能になり、訪問の必要がなくなることが予想されます。これにより、将来的には振込用紙全数を郵送化するため、郵送コストが大幅に UP します。支払秘書であれば、お客さまのスマホに直接ご請求する機能がありますので、非常に期待しています。

3つ目は、電子マネーの台頭により収納業務が大きく変化している中で、支払秘書の導入は新しいことにチャレンジできるチャンスと考えたことです。

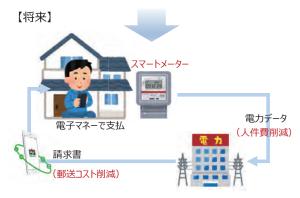
### スマートメーター

毎月の検針業務を自動化し、HEMS ※等を通じて電気使用量の見える化を可能にする電力量計。30分ごとの電気使用量を通信回線を利用して電力会社に送信することで、省エネ化に繋がるだけではなく、検針員が訪問して検針業務を行う必要もなくなるため、人件費削減にも繋がると期待されている。

※ Home Energy Management System(住宅用エネルギー管理システム)



請求書(兼振込用紙)は、郵送か検針員のポスト投函の2パターン



ペーパーレス・キャッシュレス社会の実現(人件費・郵送コストの削減)

### 【取組事例 ②】 中部電力ミライズ(支払秘書)

### ショートメッセージサービスの活用

中部電力ミライズでは、2020 年 4 月よりショートメッセージサービス(以下、SMS)を活用した新たな電気料金の支払サービスを開始しています。これまでは電力会社が請求書 (兼振込用紙)を郵送し、それを受け取った顧客が近くにある金融機関やコンビニエンスストアに行って決済しなければならなかったものが、SMS の活用により顧客が外出することなく、自分に合った決済方法で「いつでも」「どこでも」即時決済ができるようになりました。一方、電力会社は請求書(兼振込用紙)の郵送コスト削減とペーパーレス化が促進され、オペレーションコストの削減が期待できます。



### 支払秘書の場合

- SMS で受け取った URL をクリックし、決済サイトにアクセスします。
- ●顧客は「支払秘書」「インターネットバンキング」「クレジットカード」 「コンビニエンスストア」の 4 つから、自分に合った決済方法を選択し、 請求された電気代を支払います。





### 【取組事例 ③】 全但バス(支払秘書・バスもり!)

### 全但バス株式会社 ご担当者様コメント



2018年7月、バス乗車券の「検索・予約・購入」ができるスマホアプリ「バスもり!」を使用して、全但バス株式会社(兵庫県養父市)が運行する定期観光便"夢但馬周遊バス「たじまわるプレミアム号」"にチケットレス(電子もぎり)で乗車ができるようになりました。電子もぎりを定期観光便で導入したバス会社は同社が日本初であり、地域のバス会社としてキャッシュレス、チケットレスに積極的に取り組むバス事業部のご担当者様にお話をお伺いしました。

### なぜ、地域で「バスもり!」なのか

首都圏をはじめ、都市ではインフラ整備が進み、Suica などの交通系IC カード 1 つで様々な決済が可能です。しかし、全国にはまだIC カード非対応の地域が多く存在し、(全但バスの)本社のある JR 八鹿駅 (養父市)もIC カードは使えず、未だに駅員が切符をもぎっています。

JRですらICカードが使えない地域において、地域のバス会社だけIC化しても消費者の利便性は改善されません。また、IC化には相応の設備投資費用がかかり、地域の事業者にとっても大きな負担となります。そのような中、「バスもり!」は大きな費用をかけずにIT化できるツールだと考えています。

さらに「支払秘書」とも連携し、クレジットカードに抵抗感のある人でも、 銀行預金からスマホへの現金チャージで利用できることもポイントだと思い ます。



利用者の「利便性向上」と「地域の人手不足」に貢献

### 「バスもり!」利用イメージ(スマホ画面)



### 今後の展望(ウェルネットとの展開構想)

現在、当社では定期観光便のみ「バスもり!」を展開していますが、将来的には定期券としても活用ができればと考えています。(既に他社・他地域では、定期券に「バスもり!」を活用している事例有り)

地域のバス定期券は未だに紙を使っていて、運転手は利用者が提示した定期券を目視で確認しています。運転手が有効期限切れや日付書き替えによる不正を見逃してしまうことを防止するため、地域では利用者がいつ定期券を購入しても、その有効期限は月末に統一されます。しかし、定期券を「バスもり!」にすることによって、定期券は有効期限内のみしか表示されないとなれば、不正防止を図れるだけではなく、利用者にとっても購入日から1ヶ月間使用できるなど利便性の向上が期待できます。

また、利用者はバス定期券を購入・更新するために、都度最寄りの営業所まで来ていただく必要があり、なかには 30 分かけて来られる方もいます。これがスマホさえあれば、いつでも定期券を購入・更新できるとなれば、利用者にとっても都合が良くなりますし、当社も必要以上に営業所を設ける必要もなくなります。

## 【取組事例 ④】 地域交通イノベーション「ĎohNa!!」



### いつでも、どこでも利用できるスマホ周遊券

「DohNa!!」は、道南地域で「いつでも」「どこでも」利用できるお得なスマホ周遊券です。米グーグル社の地図アプリ「グーグルマップ」を活用し、利用者がアプリ上で目的地を検索すると、目的地までの経路や運行状況、運賃、専用サイトへのリンクが表示されます。専用サイトにアクセスすると、道南地域の公共交通機関の一日乗車券等を購入することが可能になります。

DohNa!! のポイントは「ダウンロード不要(すぐに使える)」「いつでもどこでも購入できる」「チケットを失くす心配なし」の3つです。スマホーつで経路の検索から決済まで行うことができ、乗車時にはスマホ画面を提示するだけで済みます。

#### ● 利用できるサービス一覧



チケット種類	金額	サービス内容
市電1日乗車券	600円	函館市電がその日1日乗り放題
市電24時間乗車券	900円	函館市電が24時間乗り放題
函館バス1日乗車券(カンパス)	800円	函館バス(市内)が1日乗り放題
市電・バス1日乗車券	1,000円	函館市電と函館バス(市内)が乗り放題
市電・バス2日乗車券	1,700円	函館市電と函館バス(市内)が乗り放題
函館バス24時間乗車券(カンパス)	1,400円	函館バス(市内)が24時間乗り放題

### 外国人観光客にも利便性の高いツール

新型コロナウイルス感染症の拡大により、インバウンドを中心とした観光事業は厳しい状況に直面していますが、DohNa!! はインバウンド需要の取込みにも貢献できると考えています。外国人の多くはグーグルマップを活用して観光します。スマホで目的地を検索した外国人観光客がそのままチケットまで購入できるとなれば、利便性の高いサービスになるはずです。

### 将来的にはショッピングでの利用や対象エリアを拡大

2020年1月30日から2月29日まで実証実験を行い、その後も対象地域では「DohNa!!」のサービスを継続しています。今後は対象の交通事業者の拡大と、さらなるサービスの拡充を目指しています。DohNa!! が浸透し、キャッシュレス決済の利便性が高まれば、地域交通に限らず、移動先でのショッピング等、様々な発展が期待できると思います。また、決済手段も現在はクレジットカードのみですが、「支払秘書」との連携をはじめ、将来的には決済手段の多様化も行っていく予定です。さらに道南地域での運用が定着すれば、北海道の他地域をはじめ、全国への展開も検討しています。

### ■ ウェルネットのサービスご利用実績(各社敬称略)

#### 【支払秘書提携金融機関】

北洋銀行 北海道銀行 みちのく銀行 秋田銀行 仙台銀行 大東銀行 大光銀行 福島銀行 第四北越銀行 三井住友銀行 ゆうちょ銀行 筑波銀行 千葉興業銀行 北國銀行 北陸銀行 富山銀行 富山第一銀行 福邦銀行 福井銀行 第三銀行 三重銀行 長野銀行 愛知銀行 中京銀行 四国銀行 香川銀行 百十四銀行 徳島大正銀行 阿波銀行 高知銀行 愛媛銀行 但馬銀行 池田泉州銀行 鳥取銀行 トマト銀行 西日本シティ銀行 筑邦銀行

#### 【電力会社】

北海道電力 東北電力 北陸電力 中部電力ミライズ 四国電力 関西電力 中国電力 九州電力

### 【交通(一部抜粋)】

全日本空輸 日本航空 京王電鉄バス 西日本鉄道 北海道中央バス 西武バス 両備ホールディングス 名鉄バス 東日本旅客鉄道 北海道旅客鉄道 西日本旅客鉄道 九州旅客鉄道 新日本海フェリー 東海汽船 佐渡汽船

#### 【 その他 (一部抜粋)】

アマゾンジャパン ヤフー Google KDDI リクルートホールディングス アスクル



# いつでも、どこでもの実現を目指して。

Departure to the Future. ウェルネットは「世の中の便利」をITで推進します。



商号 ウェルネット株式会社(英文名 WELLNET CORPORATION)

上場証券取引所 東京証券取引所 市場第一部(証券コード:2428)

日本代理収納サービス協会 日本マルチペイメントネットワーク推進協議会 加入団体

・般社団法人日本資金決済業協会 一般社団法人キャッシュレス推進協議会

資金移動業者登録(関東財務局長第00027号)

登録 旅行業務取扱管理者(北海道知事登録旅行業第3-499号)

東京都港区虎ノ門一丁目3番1号 東京虎ノ門グローバルスクエア14階 本社

札幌事業所 北海道札幌市厚別区下野幌テクノパーク1丁目1-15