

## テーマに対する委員からの主な意見の概要

【令和2年度 産業戦略本部（第2回）】

【テーマ】反転攻勢に向けた取組と課題、新型コロナによる社会経済環境の変化に対応するための施策等への意見・要望

・キャッシュレス化の推進をもっとやるべきではないかと思っている。全国的な話だが、日本人の国内旅行消費額は減少しており、この傾向は、当分の間続くとと思っている。ワクチンの有効性が確認されるまでの間、萩市全体で、感染予防の見地から、キャッシュレス化を進めていただきたいと思っている。中でも、非接触型のキャッシュレス化をどんどん進めていただきたいと思っている。

・また、例えばレストラン、ホテル等、エレベーターのボタンなども、接触しなくても反応するものが開発されているので、市の施設などで設置して、どんなものかを市民にも分かっていただくということもあってもよい。

・キャッシュレスの国の補助金が終了した後、引き続き萩市でやっていくことは、とても良いことだが、もっとというと、萩市の中でもここは外せないという観光施設とその周辺で事業をされている方に限定して、手数料を今後、期間限定せず、負担を軽減することがあっても良い気がしている。もちろん選定するお店については、議論があらうかと思うがそのようなことが考えられないか。萩市でも先手、先手で、やっていただければいいという気がしている。

・また、このような意見交換について、例えば、中学生、高校生、学校に協力していただき、意見を求めてもよいのではという気がしている。

（国の制度に引き続いて市が手数料を補助して、キャッシュレス化を進めていこうと考えています。キャッシュレス化実現会議が県を中心に進められており、昨年まで会議所にコーディネーター、推進役を配置。現在、コロナの影響で止まっているが、県もキャッシュレス化をしっかりと推進するということで、今年度キャッシュレス実現に向けた対策が今から出てくると思います。それとも連動しながら、萩市においても積極的に、キャッシュレス化を推進したいと思っています。ご提案の外せない観光施設周辺の民間の事業所の手数料の全額免除（補助）は、かなりハードルが高いと思います。こういった手法で、それぞれの事業所がキャッシュレス化に取り組んでいただいているか、支援機関、会議所や商工会のご意見もいただきながら、事業所とも協議し進めていくべきなのかと思っています。）

・EC サイトの構築をされるところが増えてきたが、構築後どのように運用するかといっ

たことを気軽にサポートできる場所があると良いと感じている。

- ・ 萩Bizでも市のチャレンジ補助金を活用して、ECサイトを構築したいという相談が増えており、お手伝いをする中で、顧客を分析して、顧客に合わせてECサイトを改変ということをお伝えしている。運用がはじまったら、伴走しながらサポートしていきたいと考えている。

（経営相談として会議所や商工会でもITなどの相談もあるかと思いますが、対応できないことも多々出てくると思います。ワンストップがいいかどうかは、専門的な知見も必要だと思いますので、ノウハウをどこかに蓄積して還元できるような、いろいろやり方があるかと思っていますので考えてみたいと思います。）

- ・ 現在、外部からの観光客が見込めない中、全国的に地元での消費ということに関心が向いてきている。フェイスブックのページで、コロナ支援購入ページというグループがあり、賞味期限が近いものや売上が伸びない中で捨てるを得ないものを破格の価格で販売してコロナ支援をしようというもの。例えば、萩市の田町商店街などでコロナ支援お徳市といった形で、在庫を抱えて困っている事業者さんを対象として、市民の方、また近隣の住民の方に向けて、お徳市をやってはどうかと思っている。ロスの在庫軽減と市内での経済を回すきっかけづくりになればよいと考えている。きっかけとして、今一度萩市民に、萩市の事業者さんが、こんな商品をつくっているなど、知っていただく取組があってもいいのではないか。

- ・ もう1点、給付金10万円を活用していただくという観点で、日南市や岡崎市で10万つかエール百科という取組が行われている。給付金を困っている人のために使いたいということで持ち上がったもので、市や郵便局と協力をしながら、ポータルサイトを立ち上げ、その中で、3万円コース、5万円コース、10万円コースという形で、それぞれの事業者さんで、売りたい商品がまとまって購入できるという企画。10万円いただいたけれども、コロナで困っている人のために使いたいという人たちが、いらっしゃると思うので、そういった取組も面白いのではないか。

- ・ 商店街の活性化にも寄与すること。閉まっている所の前を安く貸しておられる。商店街は風通しが良い。密を避けることも必要なので、こういう時こそ、商店街の密が避けられるということがチャンスになる。

- ・ また、キャッシュレスを実際に商店街で使っていただくこうという場合、事業者さんの協力も必要であり、商工会議所も具体的に皆が使うことができるように仕向けるのもひとつ

の方法と考えている。商店街の方々もそのためになら協力してくれると感じている。

（給付金の10万つかエール百科は、だれが主体的に動いて、どのような方々が参画して行われているか。）

・岡崎市の場合は、萩ビズの先輩にあたるオカビズ（Oka Biz）の方。もともと日南市で始まった取組。岡崎市でもできないかということで、事業者の方に EC サイトを立ち上げるので出店しませんかという募集、サイト自体はオカビズと市と郵便局も提携して募集をしている。チラシを作成して、郵便局など人々がよく来るようなところで配布して告知をしているということです。

（お得市は商店街が中心となって、賞味期限の近いものを集めて、販売するというのですか。田町商店街などの方々はどうですか。）

・田町商店街の方が出品するというイメージでなく、田町商店街という場所を借りて、廃棄ロスを抱えていらっしゃる業者さんが、出品するというイメージです。

（どこが取りまとめて話をしているか。）

・意見を出し合って、どうやったら実行に結び付けられるのか、成功するかしないかは別として、そういう意見も実際あがっているのでも、実行委員会等、それなりのものを立ち上げる必要がある。

（日南市は、おそらく油津商店街、振興組合があり実施できていると思う。もともと商店街を盛り上げていくような取組を。地元の商店街中心にやっているのか、また、聞いてみたいと思うが、いい話だと思う。似たような取組では、ネットでもロス在庫品等の専門のサイトなどいろいろな方法がある。ロス在庫の処分ではないですが、マルシェというのものもある。ぜひ前向きに実現に向けて。）

（農政のマーケットでの取組はいっしょにやっていくことはどうでしょうか。）

（毎月第3土曜日に、マルシェを中央公園で実施。農業者だけでなく、蒲鉾事業者が新商品のかまぼこバーガーを販売したりもしている。実行委員会で募集もかけておりますので、問い合わせいただければ対応できる。）

・マルシェはいい取組だと思いますが、今回の意見としては、あくまでコロナ支援という枠で募集した方が集まる、かつコロナ支援品をお得に購入することができるということで、マルシェとは、価格帯も来るお客さんも違ってくると思っている。

（話が戻りますが、キャッシュレス化をずっと推進してきたが、なかなか進まない。1つは、手数料が高いという意見があるが、実際、手数料の問題だけなのではないでしょうか。そうでない理由があるとすれば、何かということをお心当たりがあれば教えていただきたい。）

・キャッシュレス化ですが、顧客の年齢層も大きな影響があると会員さんから聞いている。キャッシュレスは全く使わない顧客がほとんどだという事業所さんは、必要がないと、当時おっしゃられていた。ただ、コロナ禍においては、現金を触らない方がいいとか、いろいろそういった話もあるので、今後、キャッシュレスについて、考え方を変えながら説明をすれば、もしかすると、高齢者の方も含め、使われる方が増えれば、お店の方も対応していくという流れになると思う。

・キャッシュレス化について、日本全国で言える問題で、地域的な問題ではないと思っている。日本でキャッシュレスが遅れている大きな理由として、銀行のATMがあたりまえにあるのが一番大きい問題であると言われている。アメリカなどはカード社会で、バーコードのキャッシュレスは、カード決済ほど普及しないと言われており、これは地域でどうのこうのというふうに考えるよりは、日本全体の動向。特にバーコード決済をよく使うのは、日本以外のアジアの方が多いので、インバウンドがまた復活して、その地域から日本に来る人が増えてこない、使用者もそんなに増えないことも考えられるので、国全体の動向を見定めて、地方自治体も施策を決めた方が良く思う。

・観光面からキャッシュレス化を進めていかないと、来るべきときに間に合わないという観点で申し上げたが、いずれまた足を運ぶ機会が必ず来ると思う。その時に、準備が整ってないと、日本は特に遅れているので、諸外国並みになっていないと間に合わない。

・日本全国でも一気に進むとは思っていないが、萩市が1歩先んじて、できないか、何か打破する方法がないのかといった気もしている。個人的に気になり、できるだけ接触しないような形ということで、使い始めたが、もう元に戻れない。そういった意味では、我々の啓蒙が足りないのかもしれない。もっと言えば、あの店は未だに現金商売、萩市はキャッシュレス化が遅れていないか、そのような話では、商売が成り立たない時代がすぐに来ると思う。ゆくゆくはそれがあたりまえの時代になると思うので、急いでやっていただくことにこしたことはないという観点からお話しをさせていただいた。

（キャッシュレス化は何のために進めるのかということ。観光客からクレジットカード決済やWi-Fiが使えないという声があり、また、日本の観光客だけでなく、外国人は現金を持たないことが多いため、クレジットカードを主体として、2年半くらい前から進めてき

た。主流は、ここ1年ぐらいで、変わってきているという事情もあり、今はカード決済よりもスマホ決済が主流になっているのかもしれないが、状況も見ながらクレジットカード決済、スマホ決済を進めていくといった考え方もあるのかもしれない。)

- ・今、〇〇ペイとかいろいろあるが、まさにカードでなくスマホです。使用率や使用されるホテル、どこまで機能が整っているところなのか、例えばしーまーとの中で、どれだけスマホ決済できるか、少なからずここだけは充実しておかなければならないことを確実に塗りつぶしていくことが重要。ATMがあるから、普及しないということも、もっともなご意見。

- ・使うお客様側にメリットがどういうふうにあるのかを明らかにした方が良い。例えば、何%割引になるから〇〇ペイを導入しているホテルに泊まった方がお得だというメリットが、お客様に伝わると、〇〇ペイを導入していることによってお客様が来るという差別化に繋がってくるので、消費者と導入するホテルの側と双方からのメリットということも、明らかにしていければ良い。

(当面の間、〇〇ペイを使って、消費者の意見を聞いていくということで、全体としてスマホ決済を高めていくということもあるのでしょうか。そこに行政の支援をしたらということですか。クレジットカードで手数料がかかる、9ヶ月はそれを軽減しましょうというのが、今回の萩市の試みで、国も9ヶ月やっていましたが、その後9ヶ月は萩市がやるということで、今政策の継続をしているところです。やるからには、普及させていくことも必要ですが、結果を見て、事業者に浸透しないのであれば、PRの仕方が悪いのか、それ以外の問題があるのか検証したうえで、それから先は、今度はスマホ決済で行こうという判断があるのかもしれませんが。実施している事業を、途中で止めるのではなく、これを推進し、そのうえで、来年の3月が終わって、検証して、次の段階に行くということに。)

- ・観光地という中で、キャッシュレスを実際行っていない宿泊施設は少ないと思う。言われるのは飲食店やお土産物と思われるが、飲食店の場合、顧客がどれだけ市民なのか、市外の人なのかという割合も関係していると思う。市民で現金の人は多いと思うので、どの部分で観光客がキャッシュレス、カード決済ができなくて困っているのか、もう少し分析して、かつそこに市民の人も利便性があるのか、無いのかをとらえていかないと、萩市では化学変化は見られないのかと感じる。

・萩焼業界で、キャッシュレスをしているところは、会社関係では少しあるかもしれないが、個人では少ないと思う。する必要が感じられないというのも1つ大きいと思う。年齢層が上の窯元さんが多いので、キャッシュレスが、どういうものなのかがわからない方も多いと思う。例えば、来店して買い物をする人は、どちらかというところ、年齢層が少し上の方。カードで支払えますかと言われる方も多いのですが、していませんという形で、ほとんど現金でやり取りしていると思う。萩焼業界のキャッシュレスというのは、絶対に進めていったほうがいいと思う。手数料と年齢層が上の方に、どう理解してもらおうかというところが、一番のハードルだと思う。私たちの年代からすると、補助もありますし、進めていきたいと思っている。

・ボランティアで連絡を取るのに、LINE を使っていて、年齢層の高い方は、最初なかなか入れなかったが、最近はけっこう使ってもらってる。年齢の高い方はものすごくハードルが高いと思うが、使いこなせるようになってきているので、もしかしたら、相談ができる相手がいたら、できるのではないかという期待もできる。今は、集まれないのでできないが、例えば、子ども食堂などで、中高校生が年齢層の高い方に、スマート講座みたいな支援、セミナーなどのイベントをしていくことも可能かなと思う。地域交流にもなるし、キャッシュレスも進めつつ、現金も使える、どちらも使えるハイブリッドではないが。キャッシュレスに代わっていった方が、すごくいいよということを伝えていくことはできるのではないかとと思う。

（なぜ、カード決済やキャッシュレスを推進するかに立ち返ると、現金を使えるお客さんはいいが、コマーシャルにあるように、機会損失が生じる可能性がある。カードしか使えない人が来て、現金を持ち合わせていなかったら、特に大型の商品というのは、なかなか買ってもらえない。カードが使えないならいいということで帰ってしまうことを避けなければいけない。お店側もお客さんが去っていった、帰られてもいいと思うかどうか。だから、それは環境を整えましょうということが政策で、現金が使える人が多いから、カード決済しなくていいということではなくて、カード決済しかできない人が来たときに、ビジネスチャンスを逃さないためにということであって、そもそもカード決済、スマホ決済を何のためにするのかを忘れてはいけないということだと思います。）

・スーパーはぎ号では使えない？スーパーはぎ号は、どうしたらいいのでしょうか。

（残念ながら、交通機関がやらないと言われる。やらないわけではなくて、やりたいけども協力してもらえないということがあるのではないかと。公共交通機関のキャッシュレスに

ついて、スーパーはぎ号の地域は対象外になっているが、JRバスの地方路線は、事業者が今すぐできる状態か、いつの時点かというのはわからないが、キャッシュレスで決済できる方向に動いている。防長バスの方は未定。)

- 防長バスに交渉するのは。

(機会があるとき、要望するしかない。要望していますが、答えがでないのであれば、このメンバーで要請するという手はあるのかもしれませんが。ご賛同いただけるのであれば。)

- 11月ごろでしょうか、特にインバウンドということで。

(そこは、大事なポイントだが、残念ながら現状は協力してもらえないという状況ではない。)

- 基盤、人の受入のベースとして、やった方がいいとは思いますが、個人的にこのまちはキャッシュレス100%だから行きたいということは、思わないのでは。

- コロナ禍で域内消費をあげていきたいと思いますという話は重要なことだと思うが、域外からもある程度獲得していかないといけない。コロナ禍以降、オンラインは、すごいと思ったのがサザンオールスターズのライブがオンラインで配信され、3,600円のチケットを購入した人が18万人、彼らだからできることですが、千代さんとかMARUさんが(オンライン飲み会を)実施され、1回で70数名が買ったと。店のキャパより大きい人数を集めていると思うので、そういう外向けの取組やジオツアーと共通するところがある。例えば、東京の旅行会社が自治体と一緒にオンラインツアーをつくり、6,000円から7,000円の料金で、地域の特産品をオンラインで販売。一方的でなく双方向で、案内をしながら、特産品、酒蔵など、生産者から話を聞くといい取組は、その後に繋がり、その生産者に会いに行くなど二重の消費に繋がる可能性があるので、そういう人間関係づくりを今のうちから、多少の売上をつくりながら、進めていくことは、いいこと。ジオツアーの告知はどのようにされたのか。

(告知はホームページ、フェイスブック、ツイッターなど。3,500円を頂き、萩の特産品を送って、城下町をテーマにした。城下町に夏みかんがありますので、夏みかん菓子を送って、ここでジオの解説とその上に成り立つ夏みかんの話をしながら、実物の夏みかん菓子があるというようなことでやっています。)

- 参加された方の感想などは。

(非常に反応が良く、こういった取組を続けてほしいという声が多くて、第2回に繋がっているという状況です。)

- 次も見込めることもあり、萩でコンテンツは数多くつくれる。例えば、食もそうですし、萩焼をつくれる方から話を聞く機会だとか、いろんなことが出来ると思いますので、そ

ういった取組をジオだけでなく、広げられたら面白い結果が出てくるのでは。

・ふるさとまつり・時代まつりを会場分散という話がありましたが、できないことは何なのか、できることは何かがわかってきていると思う。例えば、プロジェクションマッピングを駐車場で、事業者が露天形式で囲み、注文によって届け接触を避けるなど、知恵を出し合えばできることも。

（ありがとうございます。おっしゃられるように、いろんなことができる可能性があると思います。今の状況下で、できること、どういうふうになれば、少しでも経済活動、元気がでるような取組に繋がっていくかという観点、どうしたら密を避ける工夫ができるかという観点で、できることを、新しいやり方を模索しながら検討します。萩焼まつりも今回バーチャルでやりますが、今年からバーチャルでやるというだけでなく、少しでも興味を持ってもらい、アクセスしてもらった方が、仮に来年リアルになったときに、現地に来ていただいて、萩焼を見ていただく、買っていただく、今年、バーチャルをやることで、萩焼の客層が増えていくということもあるかもしれない。

そういった意味で、コロナの状況下で、できる工夫として、オンラインを活用したネット上での萩焼まつりが盛り上がればと思います。）

・農業の分野に直接キャッシュレスというのは、なかなかないのかもしれないが、観光農園などは人が訪れる。コロナで経営継続補助金の相談の中で、キャッシュレスの対応の相談もあった。

・ロスの問題、地域で消費しようということはいいことだと思う。

・郵便局では一部でスマホ決済などキャッシュレスを導入しているが、全体的には、現在徐々に導入を進めていく予定。

・郵便局を利用される市民の方に、萩市の事業のPRのお手伝いをさせていただきたいと思っている。特に農林水産、観光課、商工課等のいろいろなイベントなど郵便局の窓口で見られ、こういうものがあるのかと言われる方や萩市がこんなことをしているのかと言われることもある。PRができるポスター、チラシがあれば、市内の郵便局では、萩市がやられるものについて、お手伝いができますので、ご提案いただけたらと思います。