



Kontanthantering i svensk detaljhandel 2024

Demoskop på uppdrag av Svensk Handel och Bellbird



Om undersökningen

Syfte	Att kartlägga hur utbredd kontanthantering är inom svensk detaljhandel samt ta reda på attityder till kontanthantering. Undersökningen har genomförts på uppdrag av Svensk Handel i samarbete med Bellbird.	
Metod och målgrupp	Webbenkät bland Svensk Handels medlemmar som bedriver detaljhandel/servicehandel mot konsument.	
Antal intervjuer	880 intervjuer	
Vägning	Resultatet är vägt efter företagsstorlek för att spegla hela populationen Svensk Handels medlemmar som bedriver detaljhandel/servicehandel mot konsument Svensk Handels medlemmar som bedriver detaljhandel/servicehandel mot konsument.	
Fältperiod	13 maj – 31 maj 2024	
Ansvariga	Bellbird Svensk Handel Demoskop	Per Rosencrantz Bengt Nilervall Per Hörnsten

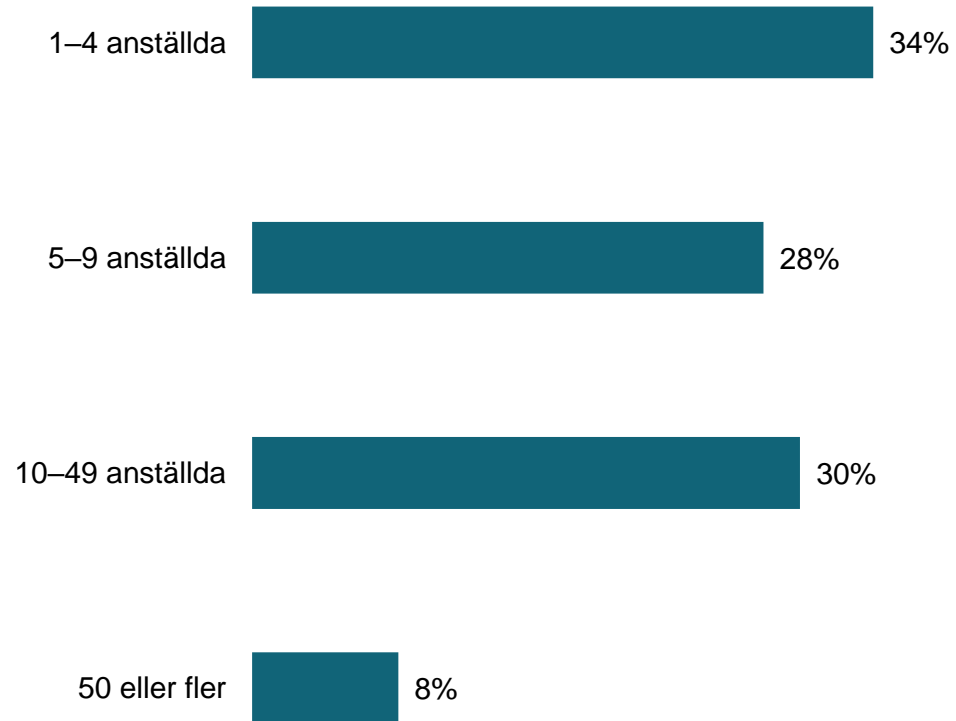


Frågeområden:

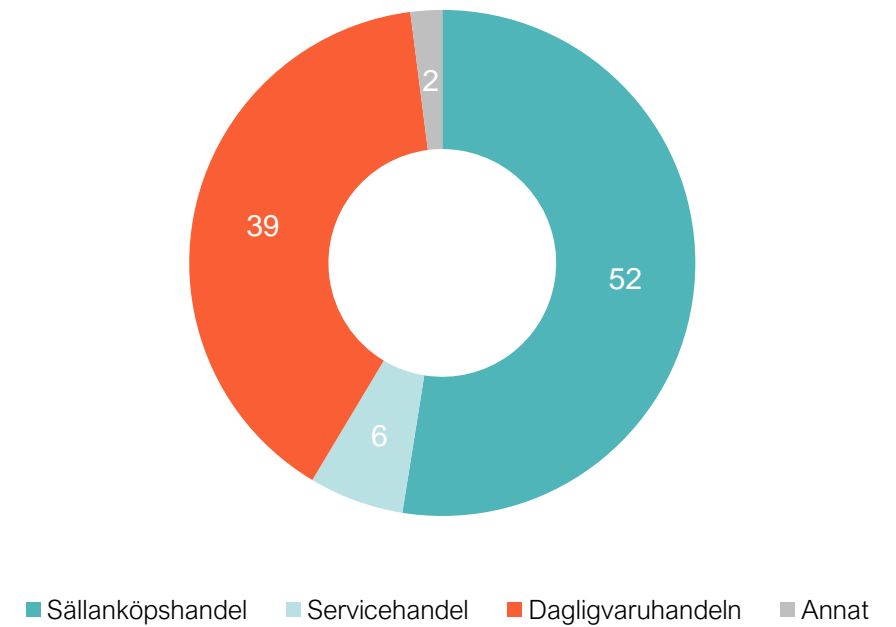
- Om butiken tar emot kontanter
- Hur stor andel av kunderna som betalar med kontanter
- Planerar man att sluta ta emot kontanter
- Argument till varför man planerar att sluta ta emot kontanter
- Motiv till varför man redan slutat ta emot kontanter
- Vikten av säkerhets- respektive kostnadsaspekten vid beslutet att sluta ta emot kontanter

Om respondenterna

Antal anställda



Typ av handel

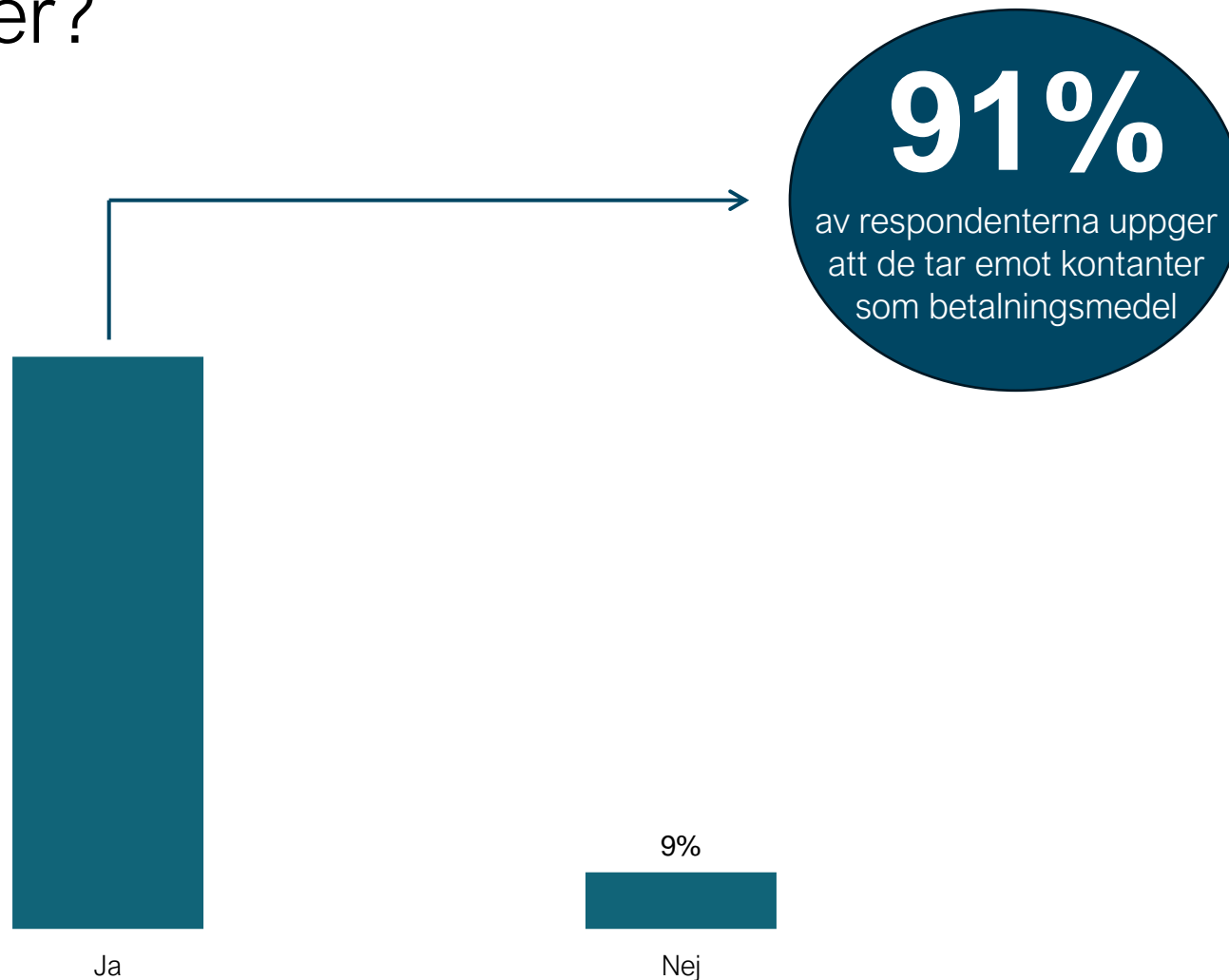




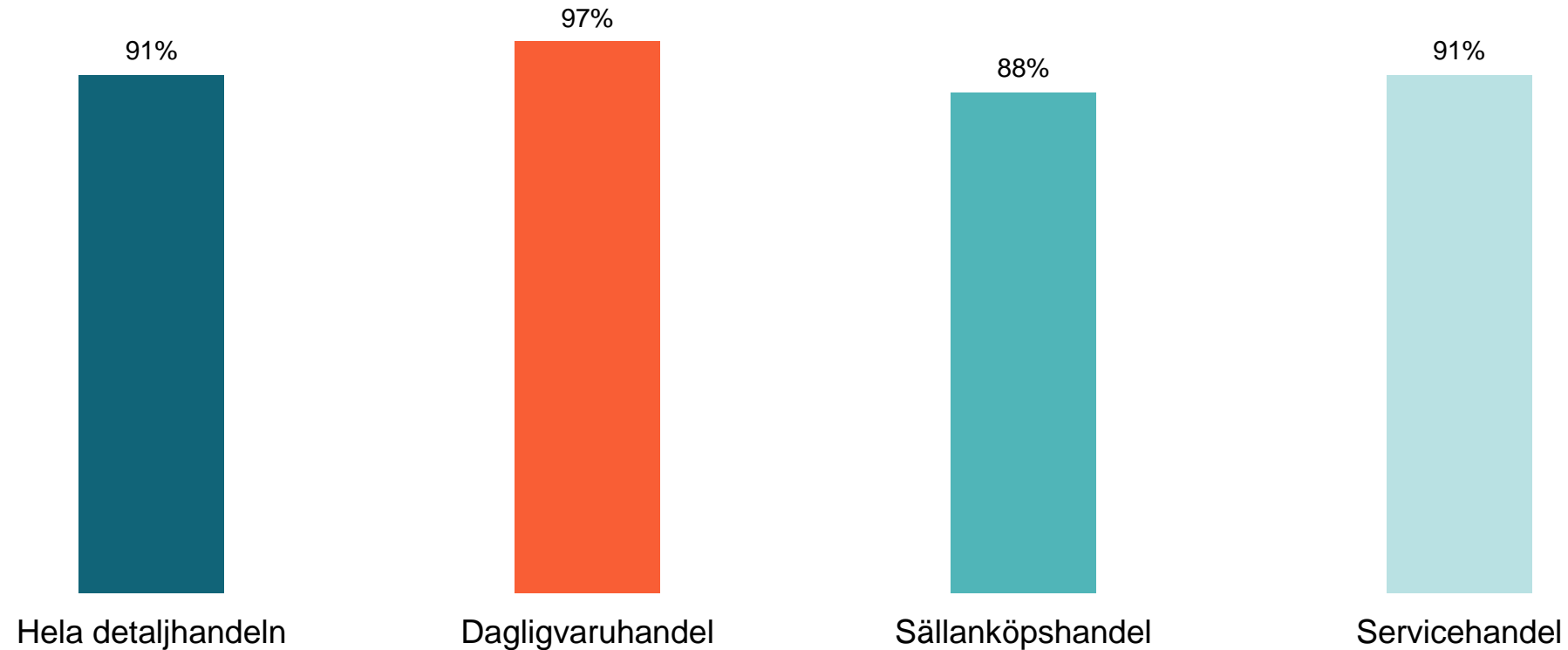
Sammanfattning:

- 91% av butikerna tar emot kontanter idag
 - Vanligast är det bland dagligvaruhandlare där 97% tar emot kontanter. Inom sällanköpshandeln är andelen 88%.
- Andelen kunder som betalar med kontanter är dock relativt liten
 - För 76 % av alla butiker är det bara upp till 10% av antalet kunder en normal dag som betalar med kontanter. Den andelen är 90% bland sällanköpsbutikerna, 60% bland dagligvarubutikerna och 49% bland servicehandeln.
 - I genomsnitt är det 8,6% av antalet kunder en normal dag som betala med kontanter.
- Få butiker planerar att sluta ta emot kontanter inom relativt snar framtid
 - 2% planerar att göra det inom närmaste året och 3% inom 1-3 år. Ytterligare 2% planerar att göra det längre fram.
 - Det är framför allt de större butikerna som har konkreta planer på att sluta med kontanter. Bland de med 10 anställda eller fler är det 12% som planerar att sluta.
 - Inom servicehandeln är det bara 2% som har planer på att sluta ta emot kontanter.
- Det främsta skälet till att man planerar att inte ta emot kontanter i framtiden är att det är en för kostsam hantering
 - 79% av de som planerar att sluta argumenterar för att det är för kostsamt. Övriga argument handlar främst om att det är så få som betalar med kontanter (56%), för mycket administration (52%) och av säkerhetsskäl (46%).
 - De främsta skälen till att butiker redan har slutat med kontanter är desamma. Säkerhetsskäl (55%), för kostsam hantering (53%), för att minska administrationen (52%) och att det var så få som betalade med kontanter (44%),
 - Kostnadsaspekten har varit något viktigare i beslutet för de som redan har slutat att ta emot kontanter än för de som planerar att göra det samtidigt som säkerhetsskäl är något viktigare för de som planerar att sluta ta emot kontanter jämfört med de som redan gjort det.

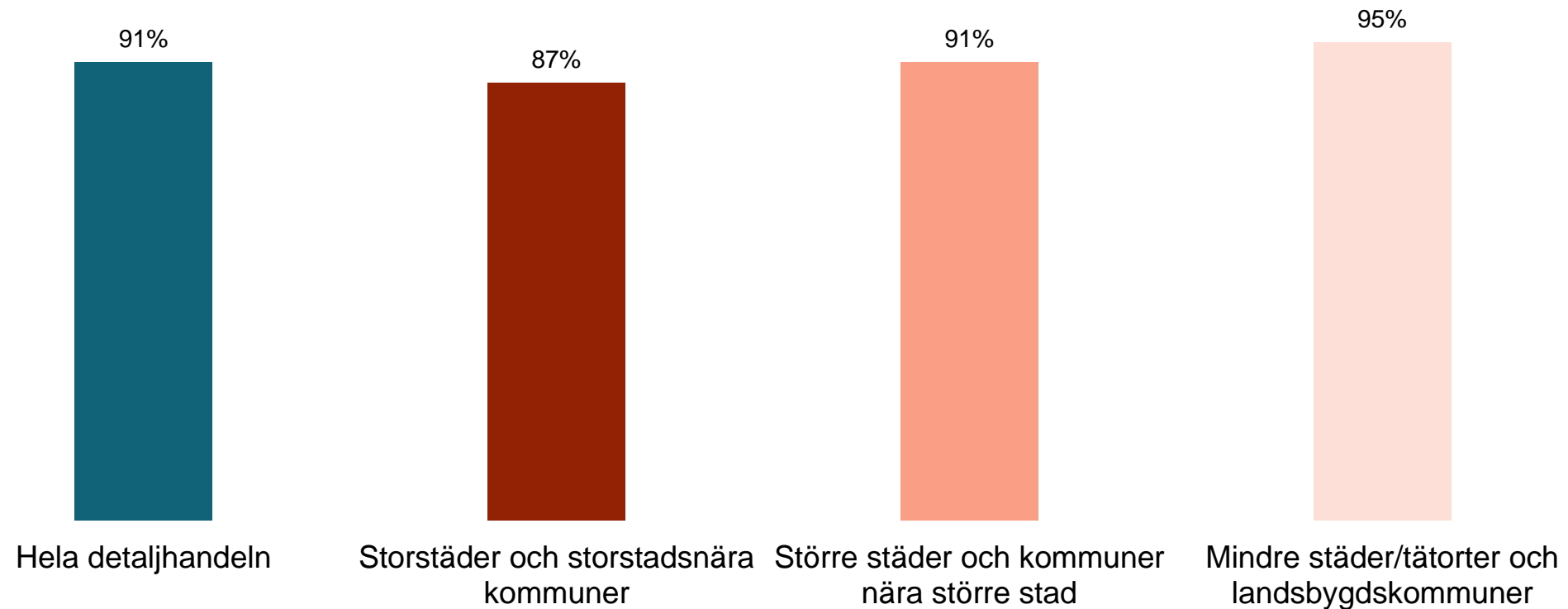
Tar ni emot kontanter?



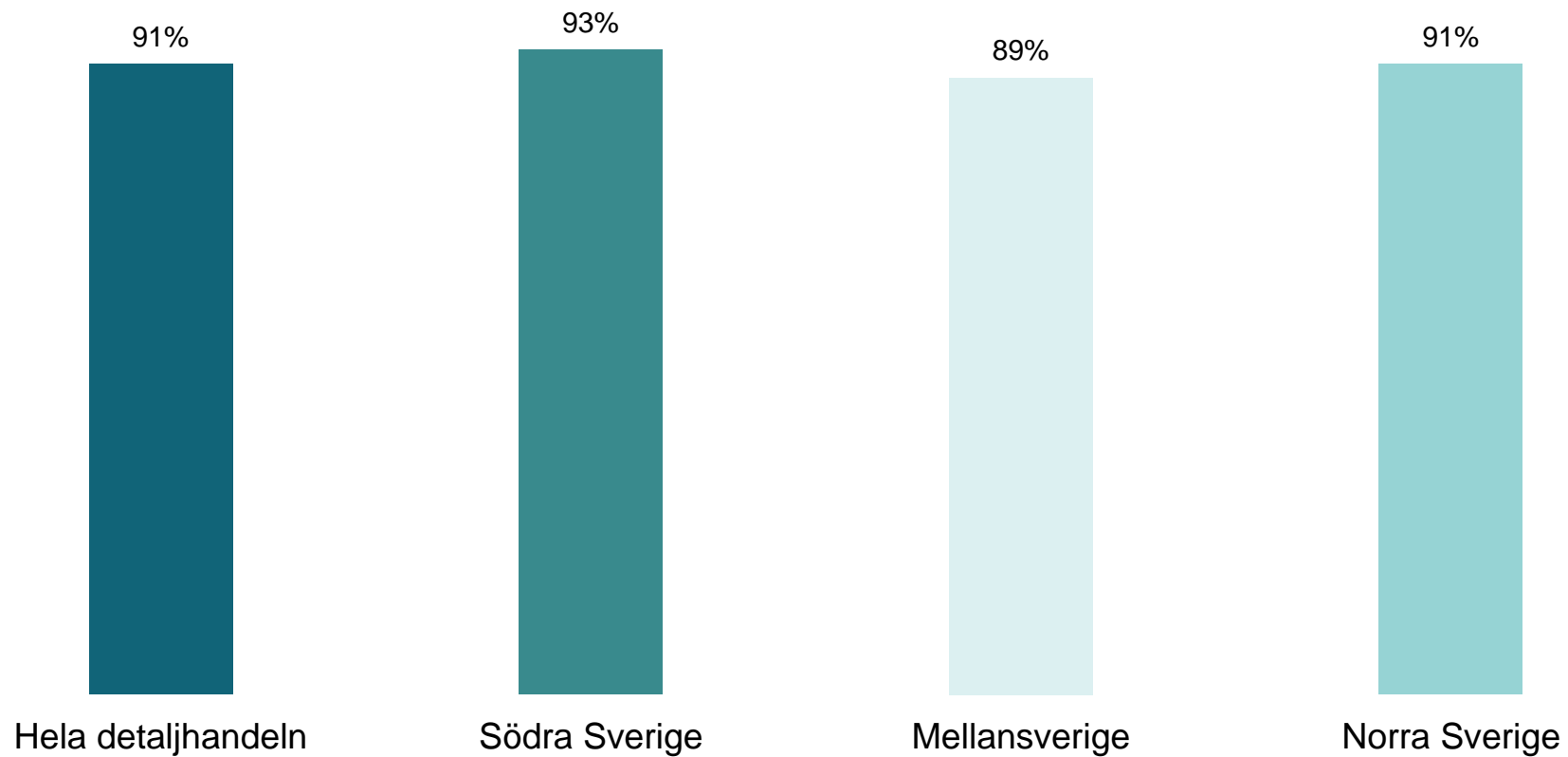
Tar ni i er butik/butiker emot kontanter som betalningsmedel?



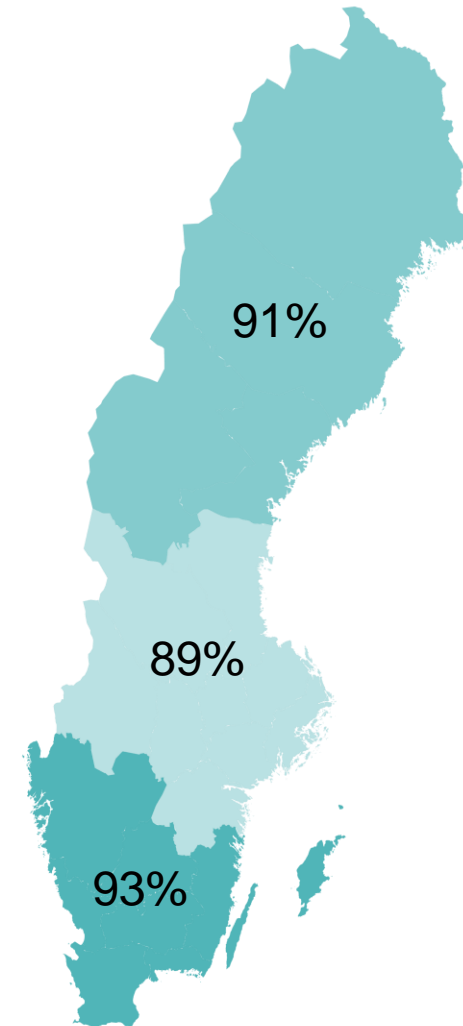
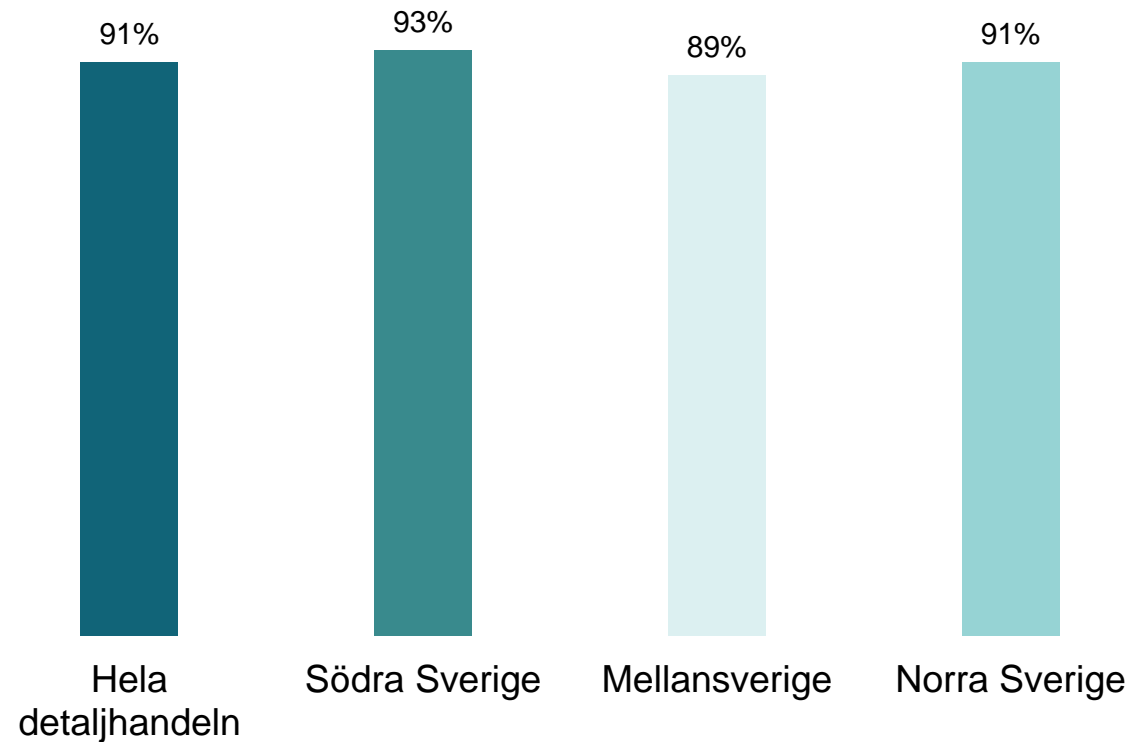
Tar ni i er butik/butiker emot kontanter som betalningsmedel?



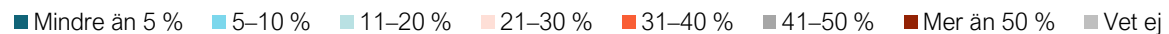
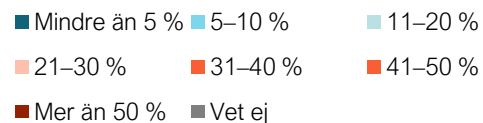
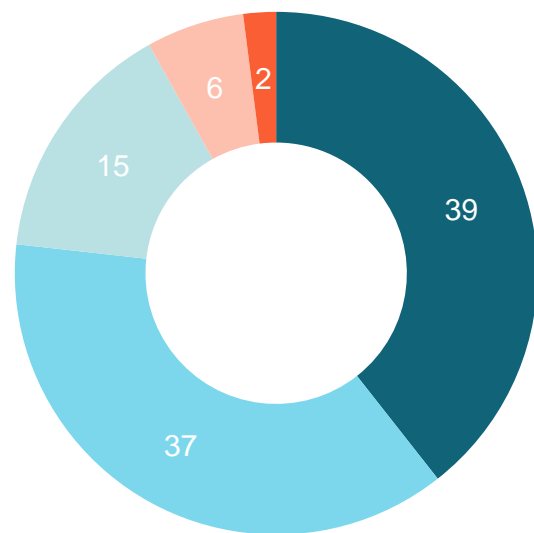
Tar ni i er butik/butiker emot kontanter som betalningsmedel?



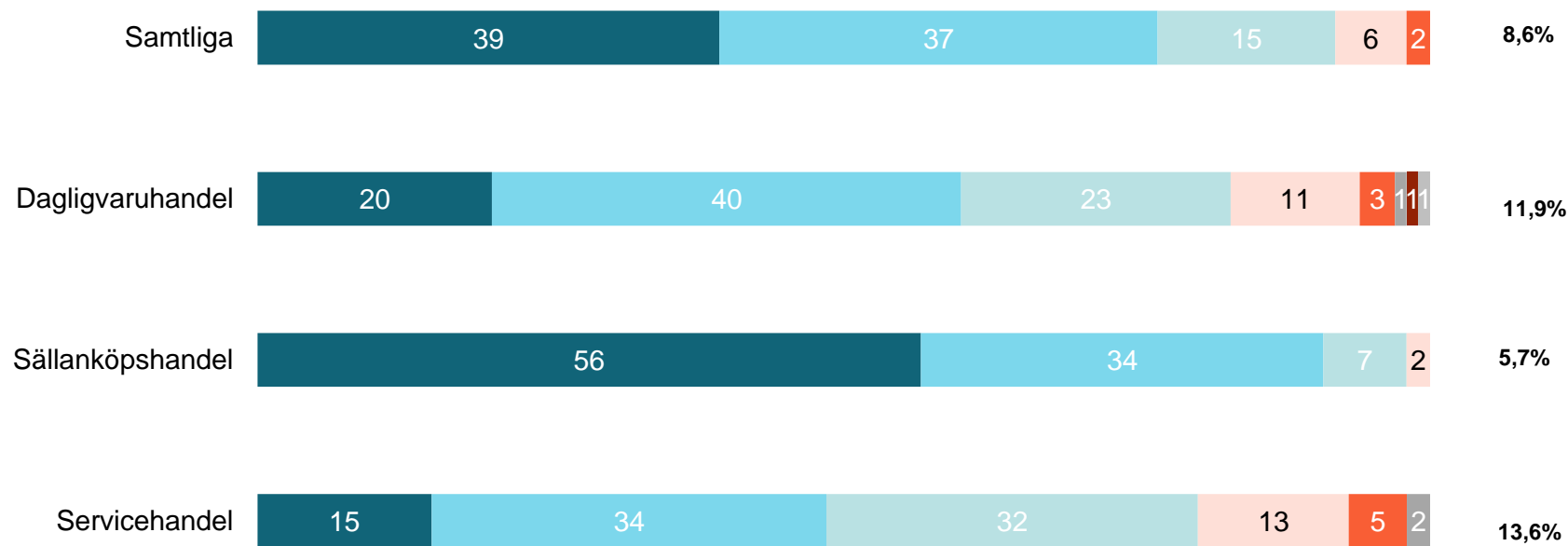
Tar ni i er butik/butiker emot kontanter som betalningsmedel?



Andel kontantbetalande



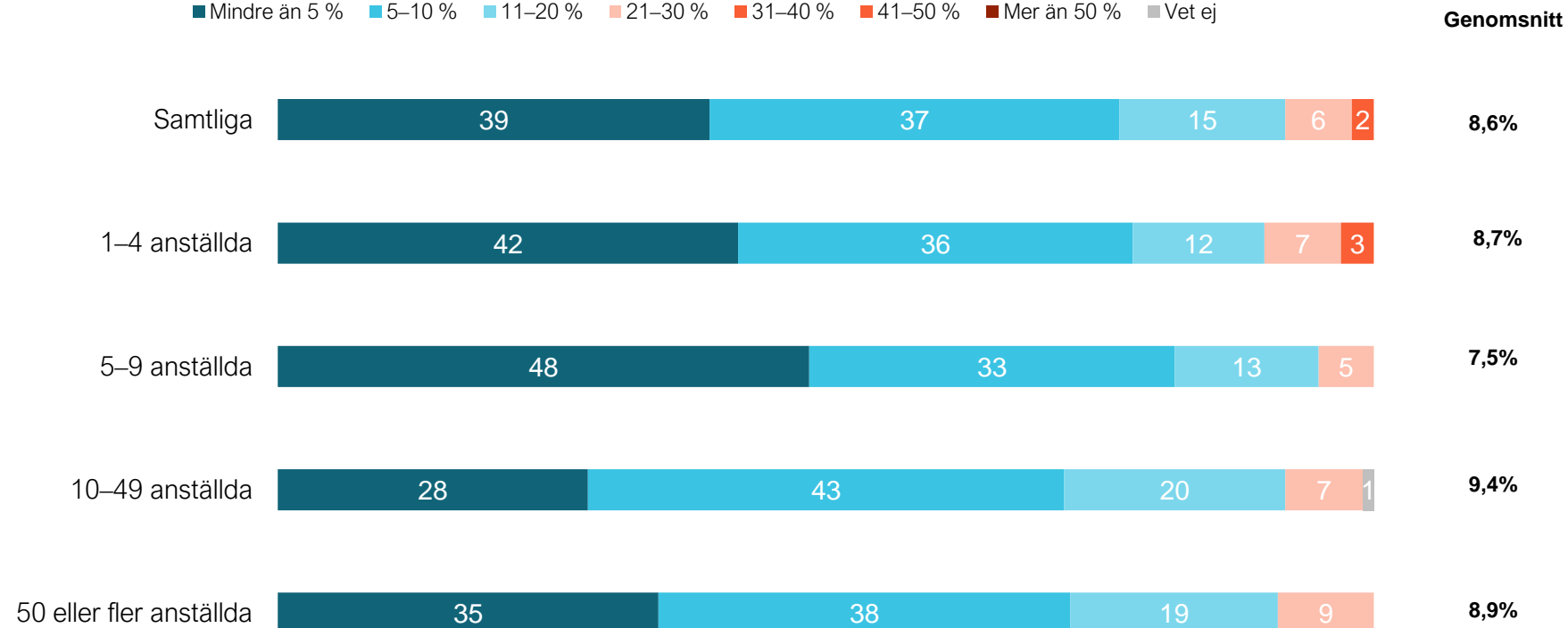
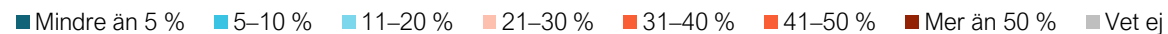
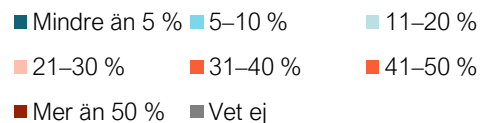
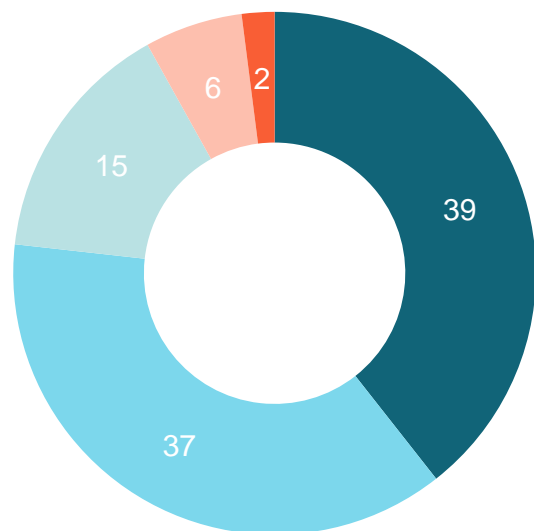
Genomsnitt*



Fråga: Om du tänker dig en normal dag i butiken, hur stor andel av kunderna betalar då med kontanter?

*Genomsnittet är uträknat utifrån mittvärdet i respektive intervall, dvs de som svarat i intervallet 5-10% har fått värdet 7,5%.

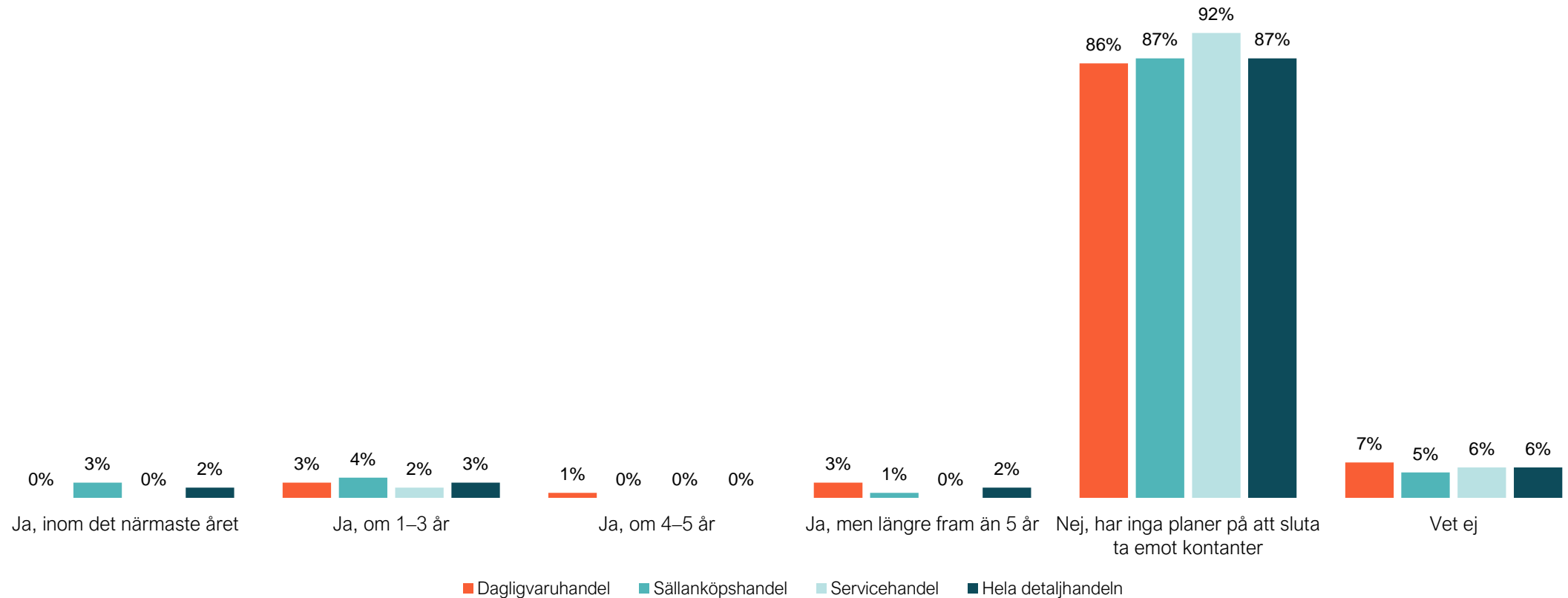
Andel kontantbetalande kunder



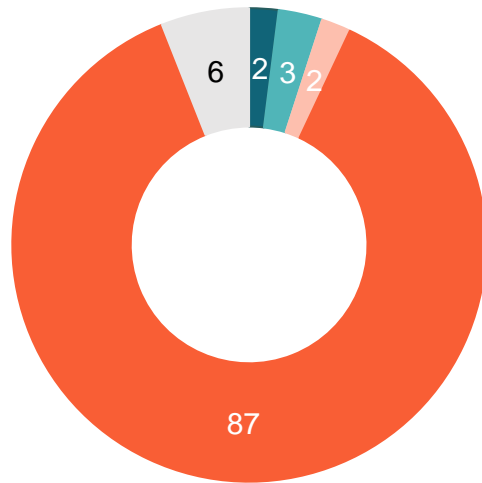
Fråga: Om du tänker dig en normal dag i butiken, hur stor andel av kunderna betalar då med kontanter?

*Genomsnittet är uträknat utifrån mittvärdet i respektive intervall, dvs de som svarat i intervallet 5-10% har fått värdet 7,5%.

Planer på att sluta ta emot kontanter



Planer på att sluta ta emot kontanter

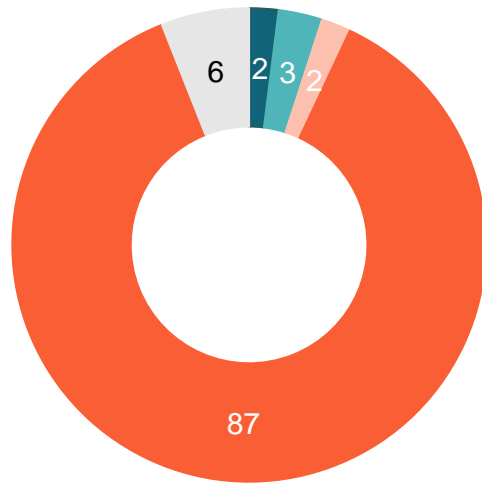


- Ja, inom det närmaste året
- Ja, om 1-3 år
- Ja, om 4-5 år
- Ja, men längre fram än 5 år
- Nej, har inga planer på att sluta ta emot kontanter
- Vet ej

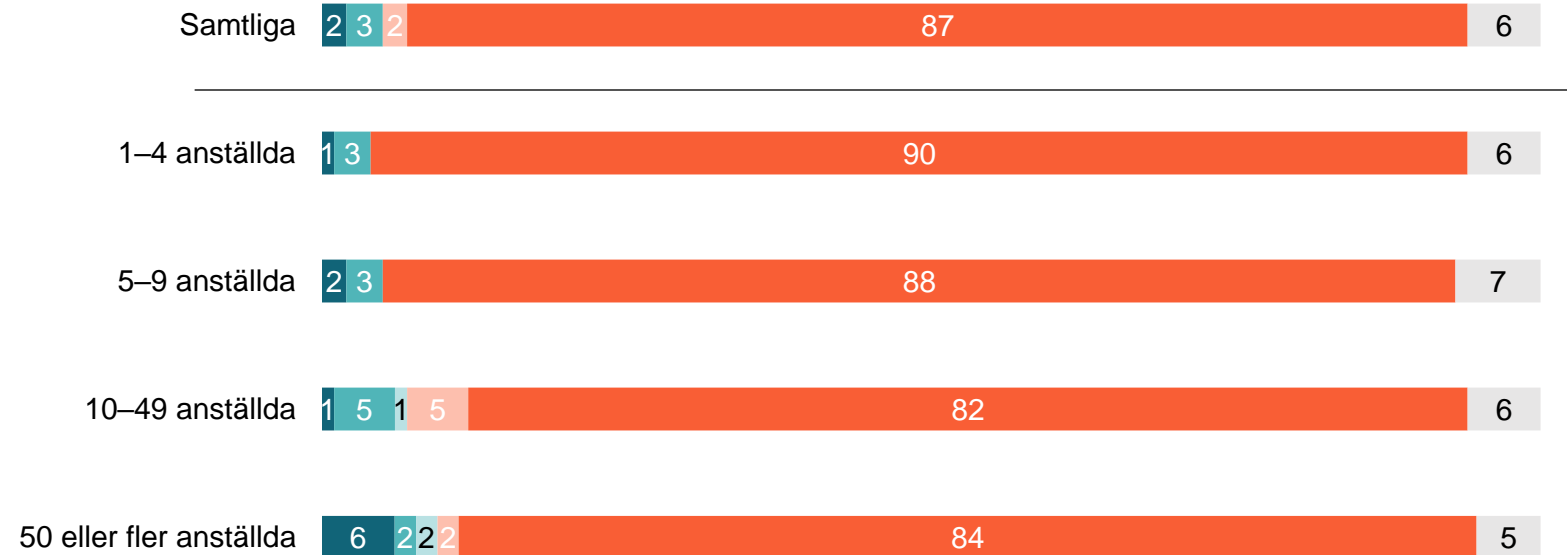


- Ja, inom det närmaste året
- Ja, om 1-3 år
- Ja, om 4-5 år
- Ja, men längre fram än 5 år
- Nej, har inga planer på att sluta ta emot kontanter

Planer på att sluta ta emot kontanter



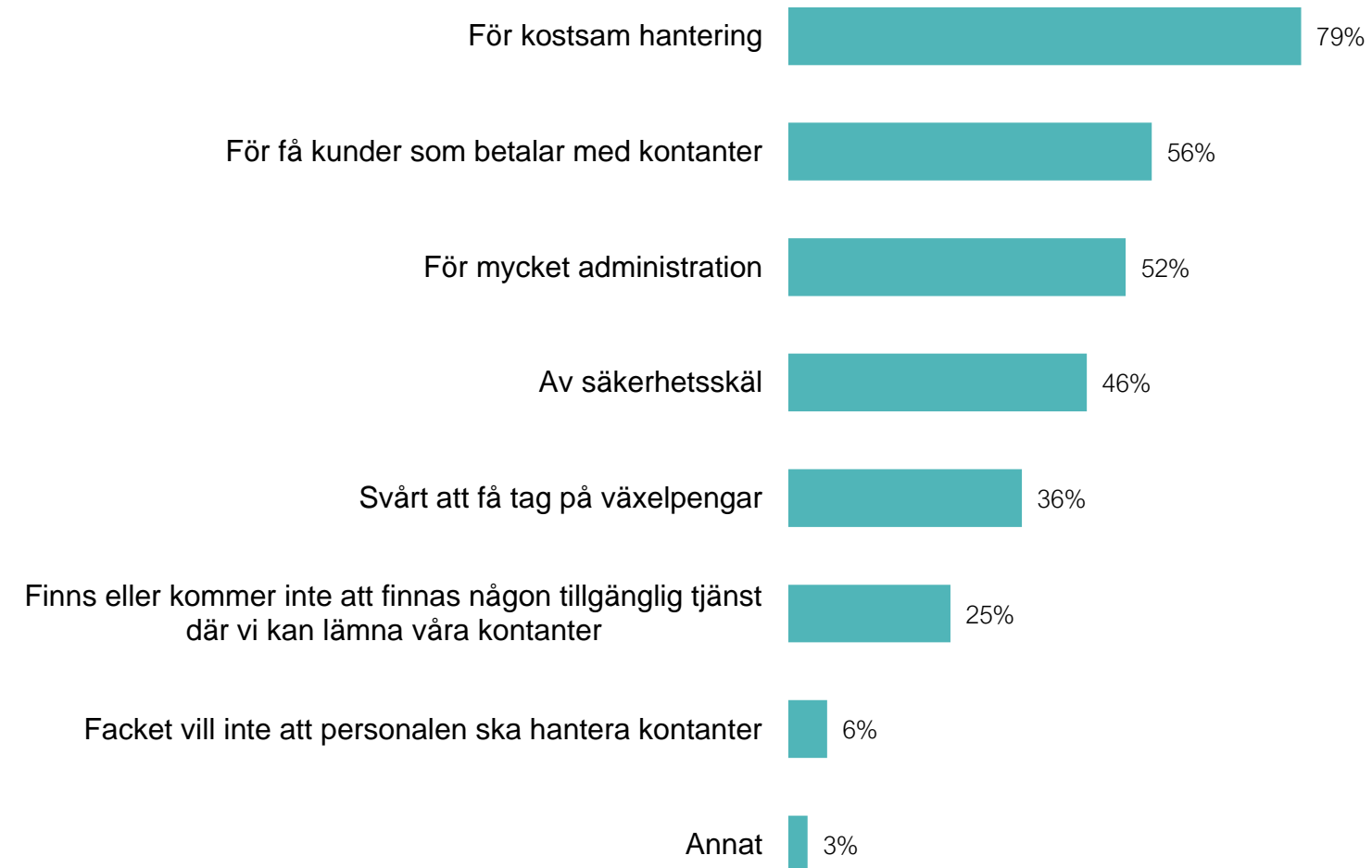
- Ja, inom det närmaste året
- Ja, om 1-3 år
- Ja, om 4-5 år
- Ja, men längre fram än 5 år
- Nej, har inga planer på att sluta ta emot kontanter
- Vet ej



- Ja, inom det närmaste året
- Ja, om 1-3 år
- Ja, om 4-5 år
- Ja, men längre fram än 5 år
- Nej, har inga planer på att sluta ta emot kontanter
- Vet ej

Fråga: Har ni några planer på att sluta ta emot kontanter?
Bas: De som tar emot kontanter idag

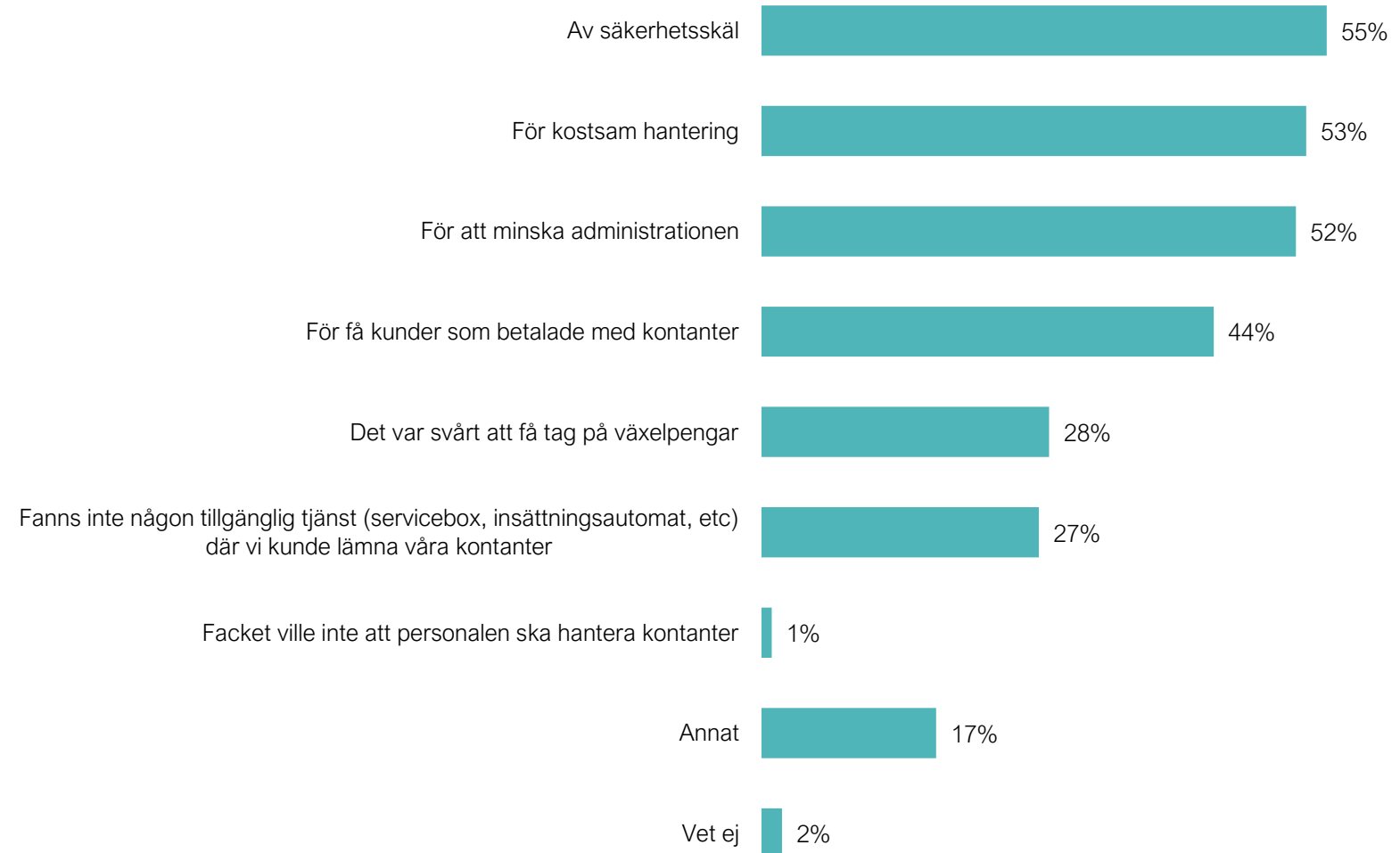
Argument för att inte ta emot kontanter i framtiden



Fråga: Vad är orsaken till att ni planerar att inte ta emot kontanter i framtiden?
Flera svar möjliga.

Bas: De som planerar att inte ta emot kontanter i framtiden.

Motiv till att man redan slutat att emot kontanter



Fråga: Varför beslutade ni er för att inte ta emot kontanter längre?
Flera svar möjliga.

Bas: Tar inte emot kontanter

Vikten av säkerhets- resp kostnadsaspekten i beslutet

Hur viktig är säkerhetsaspekten vid beslutet att inte längre ta emot kontanter?

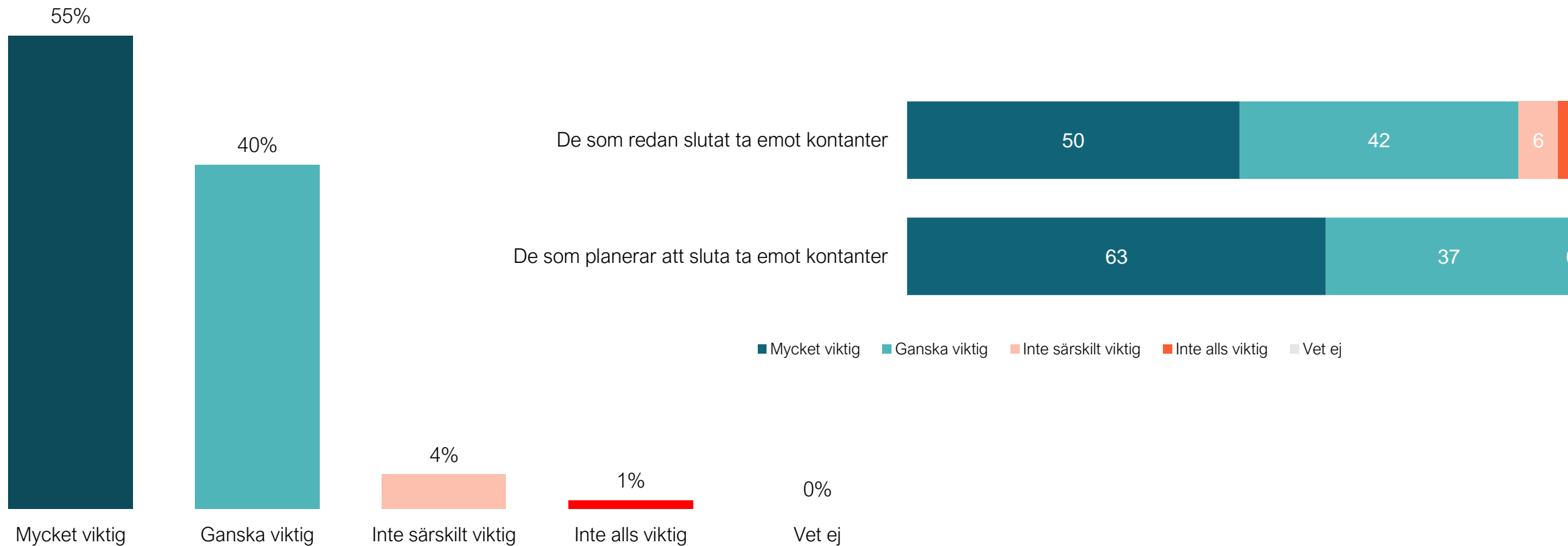


Hur viktig är kostnadsaspekten vid beslutet att inte längre ta emot kontanter?

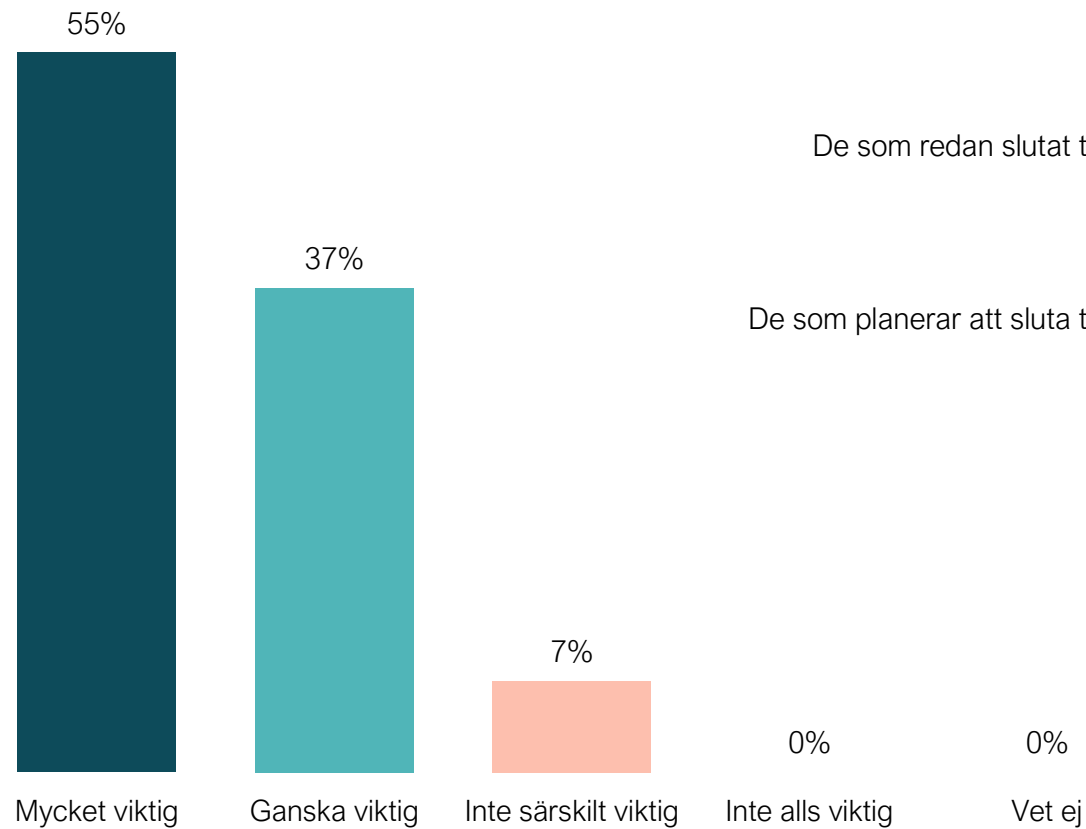


■ Mycket viktig ■ Ganska viktig ■ Inte särskilt viktig ■ Inte alls viktig ■ Vet ej

Vikten av säkerhetsaspekten i beslutet

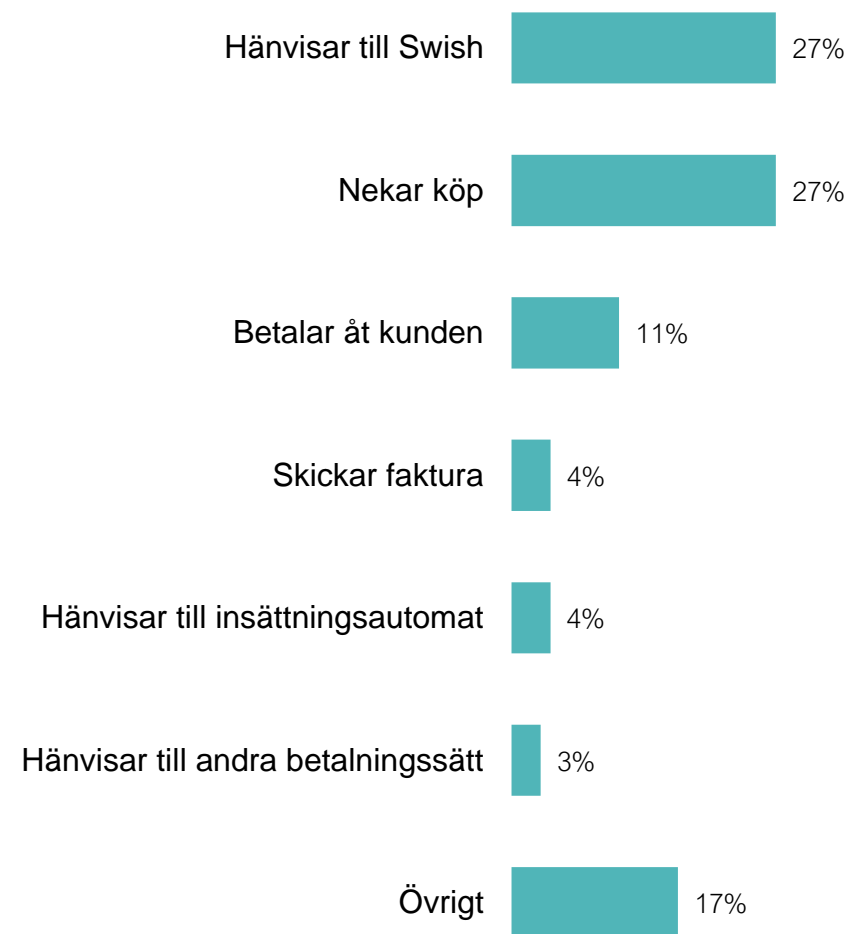


Vikten av kostnadsaspekten i beslutet



■ Mycket viktig ■ Ganska viktig ■ Inte särskilt viktig ■ Inte alls viktig ■ Vet ej

Om kunden enbart kan betala med kontanter



Fråga: Vad gör ni om en kund kommer in och enbart kan betala med kontanter?
Öppna svar som är kategoriserade med hjälp av Demoskops AI-verktyg Stella

Bas: De som inte tar emot kontanter 71 svar

Kommentarer om kunden enbart kan betala med kontanter

Exempel på citat

Hänvisar till Swish (27%)

- " Vi tar emot Swish
- " Hänvisar till appen swish samt andra betalningsmedel och informerar om varför vi valt kontantfri butik.
- " Vi erbjuder faktura alternativt betala med swish
- " Ibland faktura och hellre swish
- " Vi erbjuder swish betalning.
- " De får betala med swish

Nekar köp (27%)

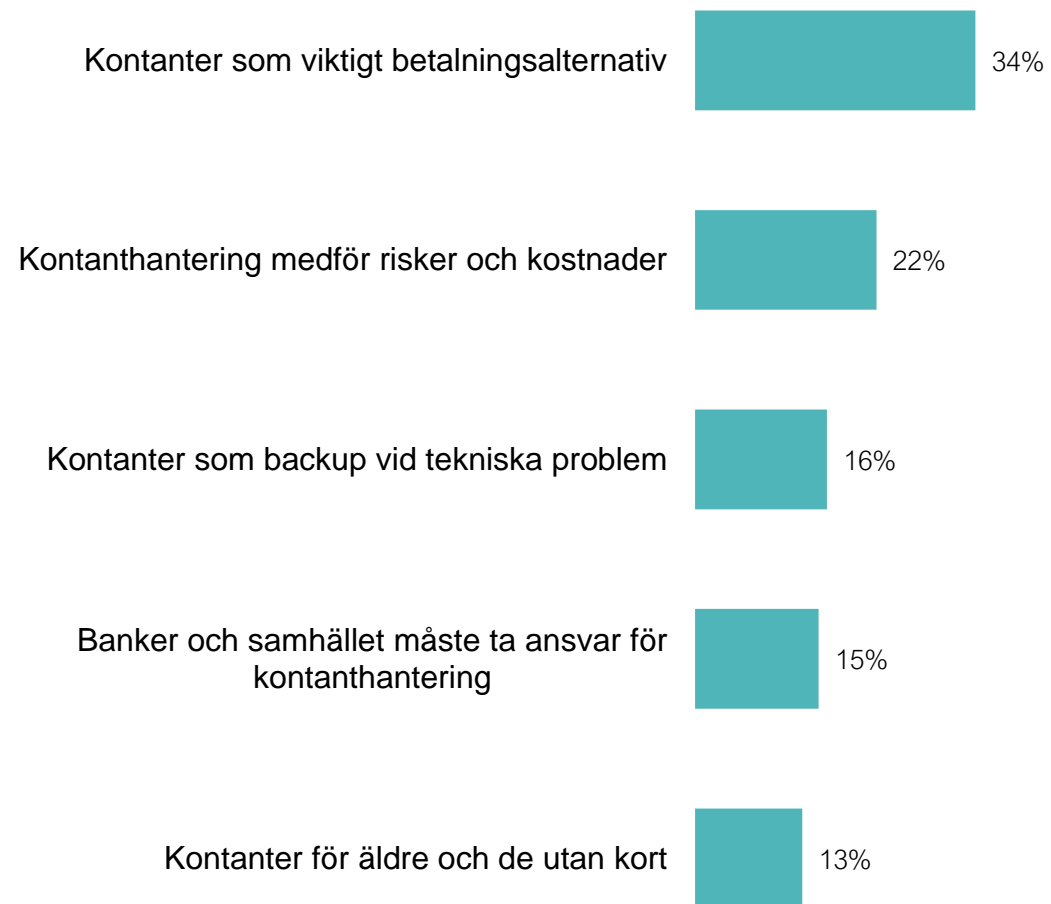
- " Vi tar emot Swish (men vet det förekommer bedrägerier med det också). I övrigt får vi tacka nej till de kunder med enbart kontanter
- " Har inte hänt, men om det skulle hända så får kunden handla med kontanter någon annanstans.
- " Vi tar inte emot dem.
- " Säger att de måste betala med kort eller via log in på vår hemsida. Annars kan vi inte lämna ut varorna.
- " Informerar att vi inte tar kontanter.
- " Då kan vi inte genomföra affären.

Betalar åt kunden (11%)

- " Då kan de inte handla. I undantagsfall kan någon (personal eller annan kund) ta emot kontanterna av kunden och swisha betalningen så kunden kan handla. Inte optimalt, men en lösning.
- " Det händer max en gång/mån. I dessa fall tar jag emot kontanterna privat och betalar åt kunden.
- " Det händer extremt sällan. När det inträffar kan man ofta lösa det genom att någon i personalen tar emot kontanter och betalar med sitt kort. Vi har cirka 4,000 kunder per år och endast en handfull har bara kontanter - och då har vi ändå en hög andel äldre kunder.
- " Jag som ägare tar bland kontanter och betalar med mitt kort för att hjälpa kunden, men det händer inte ofta, de flesta betalar med kort eller swishar.

Fråga: Är det något annat du vill framföra angående kontanthantering i butik? Öppna svar som är kategoriserade med hjälp av Demoskops AI-verktyg Stella

Andra kommentarer om kontanthantering i butik



Fråga: Är det något annat du vill framföra angående kontanthantering i butik?
Öppna svar som är kategoriserade med hjälp av Demoskops AI-verktyg Stella

Bas: 345 svar

Andra kommentarer om kontanthantering i butik

Exempel på citat

Kontanter som viktigt betalningsalternativ (34%)

- " *Kontanter är ett betalnings medel och det är en service och ett måste att få fortsätta att ta emot kontanter.*
- " *Kunden måste själv få välja betalsätt och ett av de är ju kontanter.*
- " *Så länge kontanter är ett giltigt betalmedel i Sverige är det vår förbannade skyldighet att ta emot det och det borde det även vara för bankerna.*

Kontanthantering medför risker och kostnader (22%)

- " *Kontanthanteringen medför stora risker, så som inbrott och rån.*
- " *Det är VÄLDIGT dyrt med kontanthanteringen från vår sida då banken inte tar emot dessa.*
- " *Personalen tyckte tryggare utan kontanter. Risken för rån minskar var deras motivering.*

Kontanter som backup vid tekniska problem (16%)

- " *En viktig del i att kunna ta betalt när inte tekniken fungerar!*
- " *Tror inte vi kan ta bort kontanter helt då alla cyberattacker som inträffar kanske slår ut vårt betalsystem och då kan vi inte sälja några varor alls.*
- " *Kontanter funkar ju alltid är ett ofta använt argument.*

Banker och samhället måste ta ansvar för kontanthantering (15%)

- " *Bankerna måste börja ta emot kontanter*
- " *Samhället måste ta ett större ansvar i att säkerställa att kontanterna finns kvar i samhället.*
- " *Om kontant hantering ska finnas så måste banker ta emot kontanter och tillhandahålla växel utan kostnad för butiksägare och kunder. Detta är en fråga för regeringen!*

Kontanter för äldre och de utan kort (14%)

- " *Jag har många kunder, framförallt äldre som gärna vill kunna betala med kontanter.*
- " *Utan kontanthantering är det diskriminering mot de äldre kunderna.*
- " *Alla har inte tillgång till betalkort eller Swish. Lite svårt att lära barn pengars värde om det inte finns "riktiga" pengar.*

Fråga: Är det något annat du vill framföra angående kontanthanteringen i butik? Öppna svar som är kategoriserade med hjälp av Demoskops AI-verktyg Stella



Tack!

För mer information kontakta:

Per Hörnsten, Senior advisor
Telefon: +46 73 522 55 33
per.hornsten@demoskop.se

Love Edander Arvefjord, Analyst
Telefon: +46 73 522 55 40
love.edander-arvefjord@demoskop.se