



GENERAL RESEARCH

「キャッシュレス決済」に関する調査

2020.1.29 Wed



【2020年のキャッシュレス決済と消費者についての調査】ポイント還元事業が終了してもキャッシュレス決済を使用し続ける方は〇割!? 消費者はキャッシュレス社会をポジティブに考えていることが判明!

この度、ゼネラルリサーチ株式会社（代表取締役：五條 寿朗、本社：東京都渋谷区）は、「キャッシュレス決済」に関する調査を、全国20代～60代のキャッシュレス決済ユーザーを対象に実施いたしました。

2019年はさまざまなキャッシュレス決済の方法が普及し、多くの方がポイント還元の恩恵を受けました。こうした背景には、2019年10月1日の消費税率引上げに伴う消費の冷え込みを抑えるべく、一定期間に限り中・小規模事業者によるキャッシュレス決済を使ったポイント還元等を支援する、「キャッシュレス・ポイント還元事業」を日本政府が行ったことにあります。

日本がキャッシュレス決済を推進する理由は他にもあり、2020年の東京オリンピック・パラリンピックを踏まえて、決済の利便性・効率性を上げてインバウンドの消費拡大を図ったり、ビッグデータの利活用、お金の流れを明確化したりすることを目的としています。

2019年はまさに『キャッシュレス決済元年』ともいえますが、現金との支払い比率を2025年にはキャッシュレス決済40%を目標とし、将来的には80%を目指しています。（経済産業省：「キャッシュレス・ビジョン」より）

しかし、昨今はクレジットカードのスキミングによる不正利用や、キャッシュレス決済における個人情報の流出でサービスを停止したり、さまざまな不安が残ります。

こうした流れを受けて、現代におけるキャッシュレス決済ユーザーはどのように感じているのでしょうか。

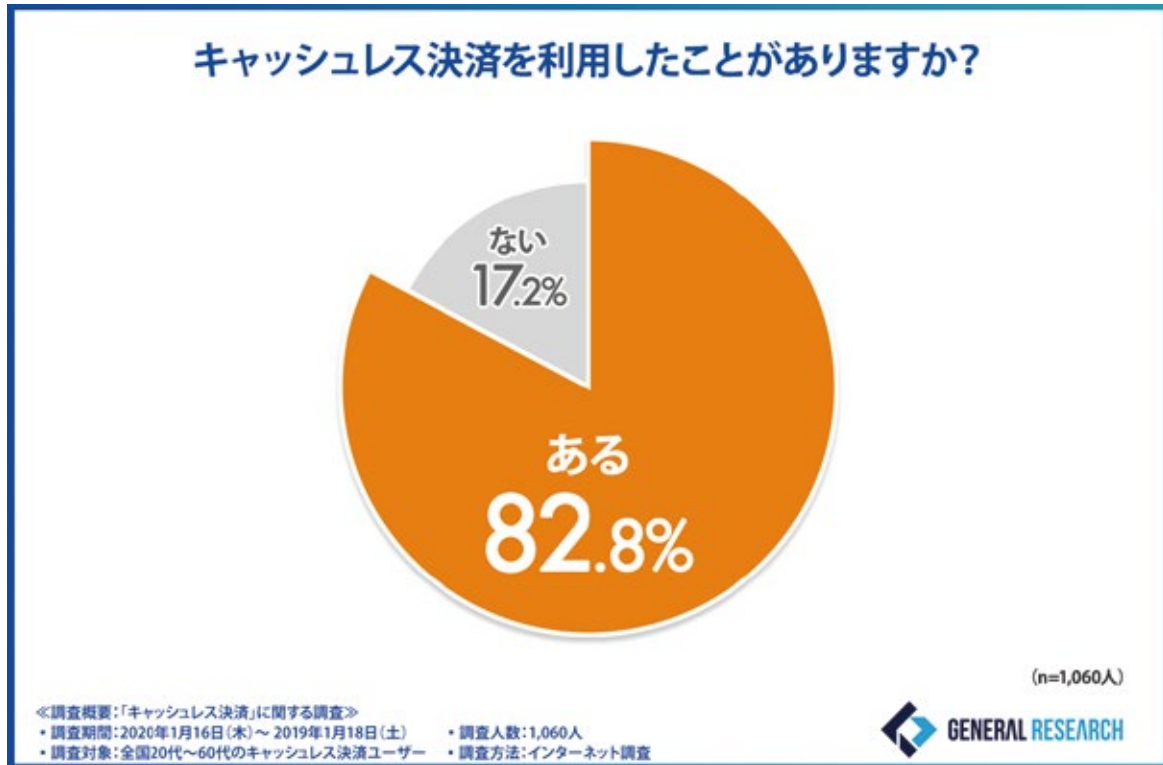
◆詳細はこちら：<http://general-research.co.jp/report19/>

調査結果のポイント

1. キャッシュレス決済における利用者や利用率について
2. キャッシュレス決済のポイント還元事業について
3. キャッシュレス社会に思うこと

次のページへ続く

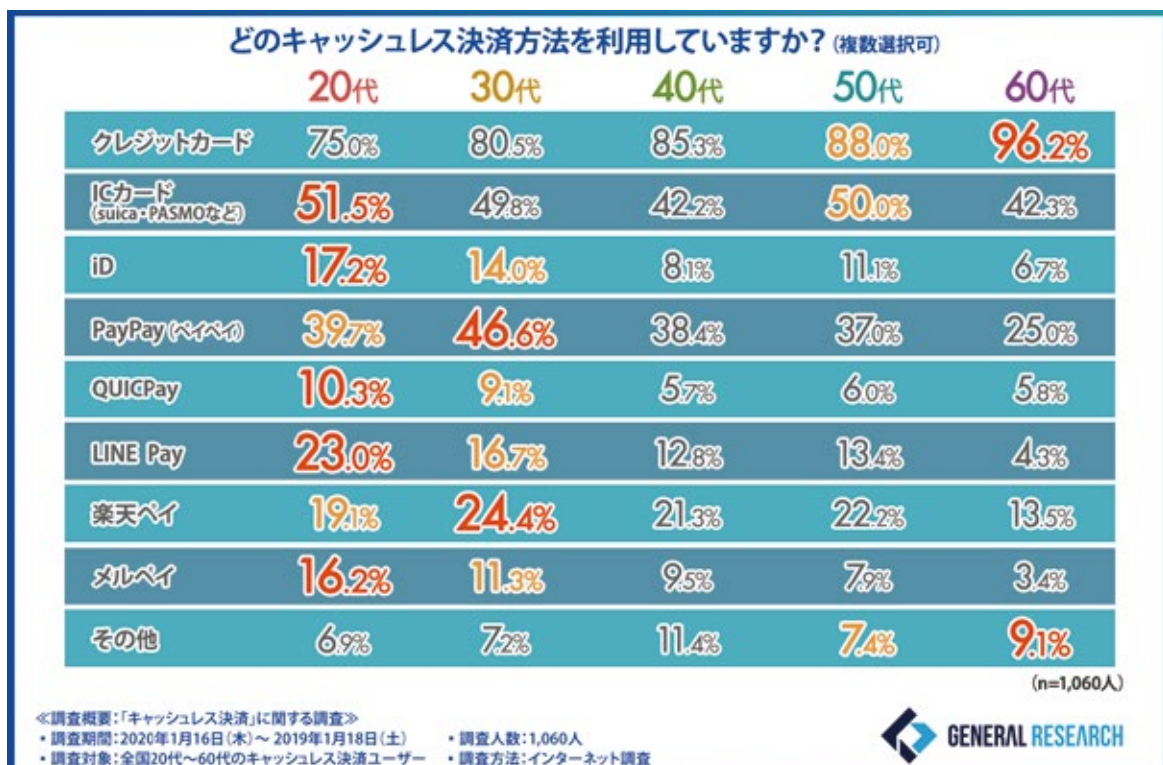
< 調査 1 > キャッシュレス決済における利用者や利用率について



< 図 1 >

まず、今回の調査ではキャッシュレス決済を利用している方の割合は 8 割以上 (82.8%) となり、多くの方が現金以外での支払い経験があることが分かりました。

では、どのような決済方法を利用しているのか、年齢・性別に分けて調査してみました。



< 図 2 >

さまざまな決済方法が挙げられましたが、決済方法によっては年代によって利用率に変化があることが分かります。

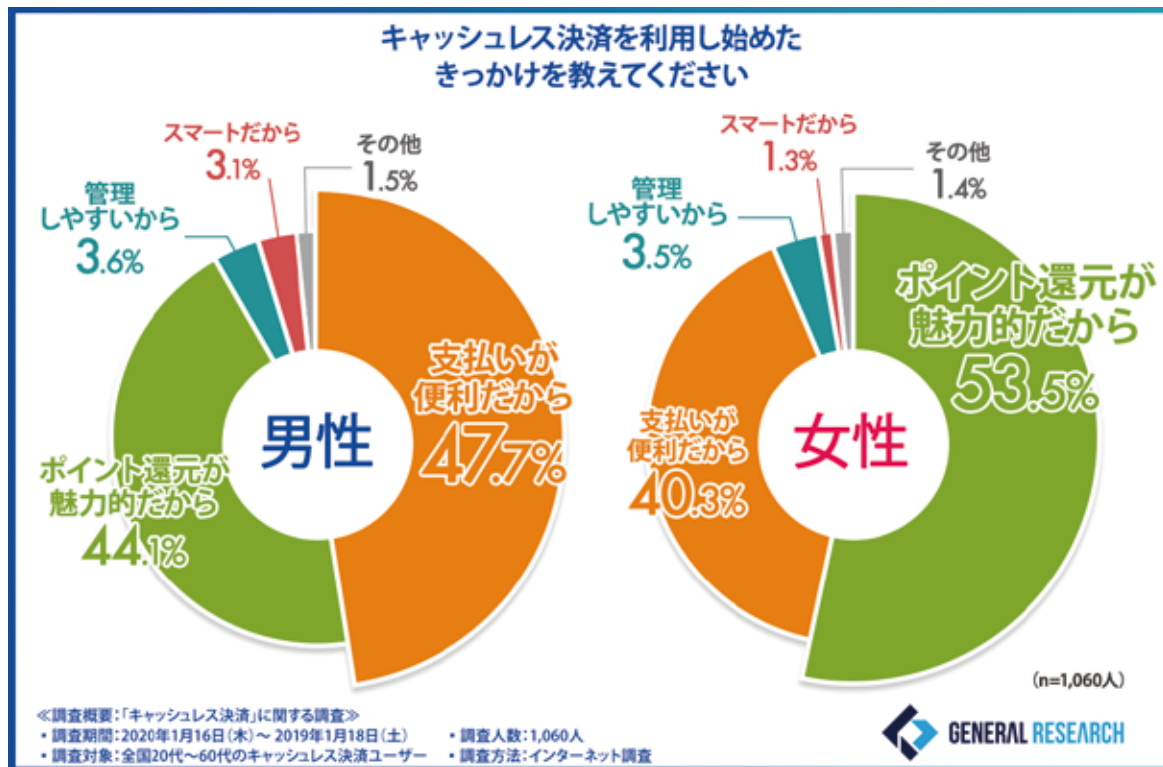
クレジットカードでの決済は年齢が上がるほど利用率は高まり、反対に20代の利用率は60代に比べて20ポイント程下がっています。

背景としてクレジットカードの利用は審査を必要とするため、年代による所持率そのものが違うということが考えられます。

また、家計を管理する際は現金に比べてクレジットカードによる決済の方が分かりやすいという利点から、年代が上がるにつれ利用率が高まっていることが予想されます。

次に、近年キャッシュレス決済でシェアを伸ばしているQRコード決済に注目してみると、PayPay(ペイペイ)、LINE Pay、メルペイなどは年代が若くなるにつれて利用率が上がっていることが分かります。

QRコード決済はスマホなどのアプリを通して決済することや、若い世代は情報の伝達が早い傾向にあるため、スマホの操作に抵抗の無い世代ほどこのようなサービスを利用しているのではないのでしょうか。



< 図 3 >

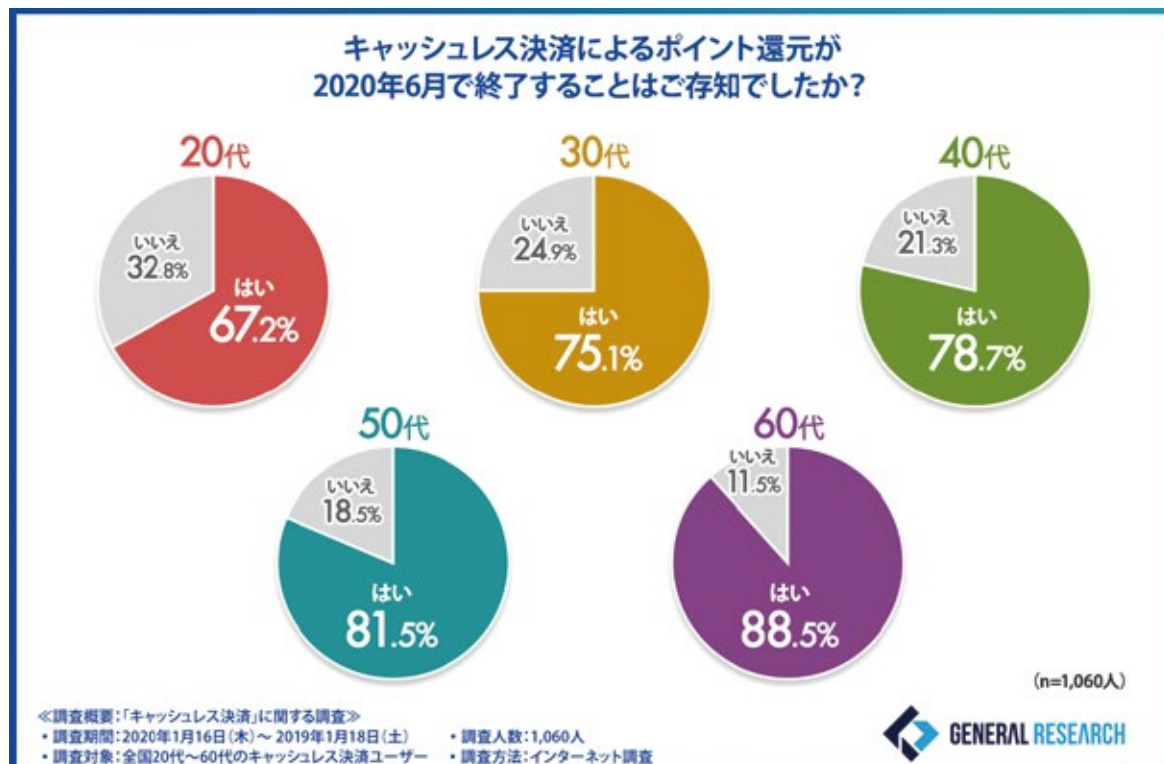
「キャッシュレス決済を利用し始めたきっかけを教えてください」と質問したところ、「支払いが便利だから」と「ポイント還元が魅力的だから」といった回答が中心に挙がりましたが、男性は支払い時の利便性を求め、女性は支払い時のポイント還元を求めていることが分かります。

この結果は、家計における支払いの実権を、男性と女性でどちらが握っているかといったことにもつながりそうな結果となりました。

< 調査 2 > キャッシュレス決済のポイント還元事業について

前項でのキャッシュレス決済を利用するきっかけとして、「ポイント還元が魅力的だから」という回答が上位に挙げられましたが、政府主導のポイント還元制度は 2020 年 6 月で終了となります。

そこで、「キャッシュレス決済によるポイント還元が 2020 年 6 月で終了することはご存知でしたか?」と質問したところ、8 割近くの方が『はい (78.2%)』と回答されましたが、年代別に差があることが分かりました。

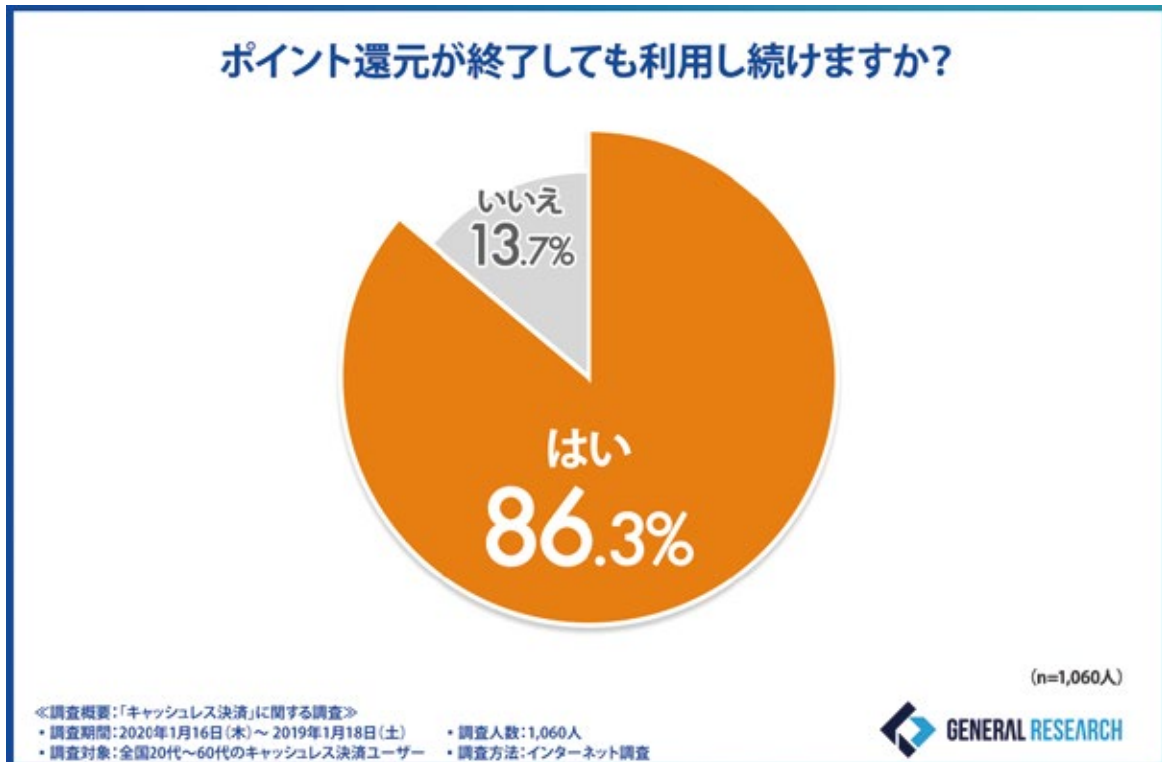


< 図 4 >

60 代の 9 割近くが 6 月で終了することを知っているのに対し、20 代では 6 割台と大きな開きがありました。

キャッシュレス決済に関連した情報は主にニュース番組やニュースサイトなどで取り扱われることが多く、そうしたメディアをよく利用したり、情報に関心が高かったりする世代による認知度が高いという結果になりました。

もちろん、6 月の終了を前に大々的にアナウンスはされるでしょうが、それに備えた計画的な利用を今から始めることで、ポイントを有効に利用できるかどうかの差がつくことが考えられます。



< 図 5 >

また、「ポイント還元が終了しても利用し続けますか？」と質問したところ、9割近くの方が「はい」(86.3%)と回答し、「いいえ」(13.7%)という回答に大きな差をつける結果となりました。それぞれの回答理由を質問したところ、

『はい』

- ・キャンペーン終了は残念だが支払い時モタつかず便利だから (埼玉県 / 40代 / 女性 / 専業主婦)
- ・以前から日常的に使用していたから (千葉県 / 40代 / 女性 / パート・アルバイト)
- ・クレジットカードのポイントは継続してもらえるから (東京都 / 30代 / 男性 / パート・アルバイト)
- ・いつもクレジットカードを使っていて便利だし、支払いは後日なので助かる (大阪府 / 50代 / 女性 / 会社員)
- ・キャッシュレス決済自体が便利だから (長崎県 / 30代 / 男性 / 会社員)

『いいえ』

- ・現金の方が楽 (奈良県 / 20代 / 男性 / 会社員)
- ・お得なポイントが付かないなら使う理由がない (神奈川県 / 40代 / 女性 / パート・アルバイト)
- ・スマホのアプリを立ち上げてバーコードを見せるという操作が面倒 (愛知県 / 50代 / 女性 / パート・アルバイト)

上記のような回答結果となりました。

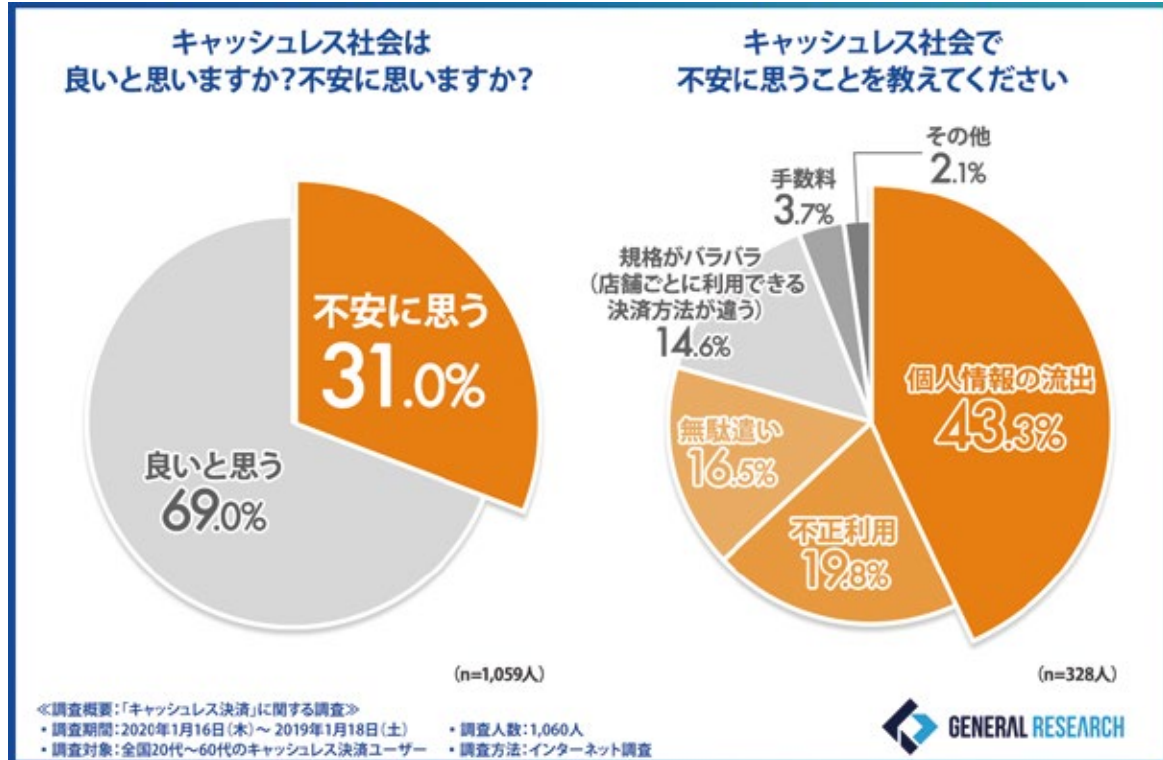
利用し続ける理由としては、ポイント還元事業の開始前からキャッシュレス決済を利用していたり、決済時の利便性を感じたりしているといった意見が多数を占めていました。

反対に利用しなくなる理由としては、キャッシュレス決済におけるポイント還元を主な目的にしていたり、決済方法を不便に感じているなどの意見が多く挙げられました。

キャッシュレス決済に関しては、ポイント還元などのキャンペーンに関わらず、利用者のライフスタイルに合った方法で各種サービスを利用しているため、今後も世代別によるその利用率に大きな変化はないでしょう。

< 調査 3 > キャッシュレス社会に思うこと

現代の日本では冒頭で述べた通り、キャッシュレス決済を推進しています。
 そうした流れを受け、実際の利用者はこの現状をどのように感じているのでしょうか。



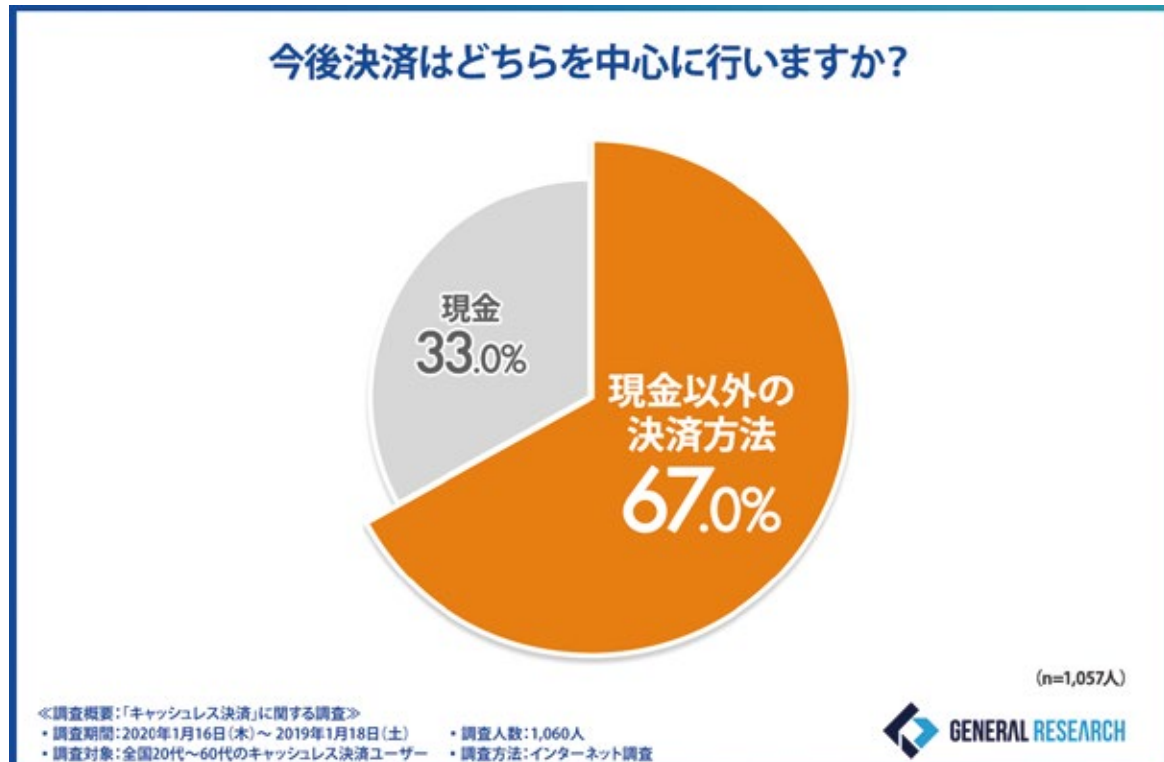
< 図 6 >

「キャッシュレス社会は良いと思いますか?不安に思いますか?」と質問したところ、およそ7割の方が「良いと思う」(69.0%)と回答する結果になりました。

主な理由としては「利便性」が挙げられますが、「不安に思う」(31.0%)と回答した方にはどのような理由があるのでしょうか。

「キャッシュレス社会で不安に思うことを教えてください」と質問したところ、「個人情報の流出」(43.3%)という意見が最も多く、次いで「不正利用」(19.8%)、「無駄遣い」(16.5%)、「規格がバラバラ(店舗ごとに利用できる決済方法が違う)」(14.6%)と続きます。

度々ニュースにもなる“個人情報の流出”や“不正利用”といったことは、自分の生活における不利益に直結するため、そうしたことに不安を覚える方も一定数いることがわかりました。



< 図 7 >

最後に、「今後決済はどちらを中心に行いますか？」と質問したところ、7割近くの方が「現金以外の決済方法」（67.0%）と回答する結果になりました。

今後新たな決済方法が確立され、利便性や還元率などが向上されることで、新規のキャッシュレス決済ユーザーはさらに増加していくことでしょう。

< 総括 >

東京オリンピック・パラリンピックの終了後は公共事業やインバウンドの減少による景気の冷え込みが懸念されており、対策のひとつとして今回調査した「キャッシュレス決済」が注目されています。

その中でもQRコード決済、特にPayPay（ペイペイ）利用者の増加は著しく、2月1日から2月29日までの期間にかけては提携している飲食店を利用することで40%相当のポイントが還元されます。

こうしたポイント還元のキャンペーンを大々的に行うことにより、これまで現金での支払いが多かった方に対し、キャッシュレス決済がより身近になることでしょう。

現金との支払い比率を2025年にはキャッシュレス決済40%を目標とし、将来的には80%を目指している政府にとっては、現在のこの進捗率は想定内なのでしょうか。

また、現状の利用率や現金との支払い比率を逆転させる手立ては今後発表されるのでしょうか。

ゼネラルリサーチでは、今後も引き続き調査を継続してまいります。



調査概要：「キャッシュレス決済」に関する調査

調査期間	2020年1月16日（木）～2019年1月18日（土）
調査方法	インターネット調査
調査人数	1,060人
調査対象	全国20代～60代のキャッシュレス決済ユーザー
調査主体	ゼネラルリサーチ