

キャッシュレス決済を最も利用する人の理由は「ポイントが貯まり、使えるから」が約8割。
「ポイント還元制度」終了後であってもキャッシュレス決済を利用したい人は7割超

- キャッシュレス決済に関する調査 -

URL : <https://insight.rakuten.co.jp/report/20200702/>

楽天インサイト株式会社は、「キャッシュレスに関する調査」(注)をインターネットで実施しました。今回の調査は、2020年6月8日(月)から6月10日(水)の3日間、楽天インサイトに登録しているモニター(約220万人)の中から、全国の20代から60代の男女1,000人を対象に行いました。

(注) キャッシュレスとは、クレジットカードや電子マネー、口座振替を利用して、紙幣・硬貨といった現金を使わずに支払い・受け取りを行う決済方法のこと。

■□ 調査結果 □■

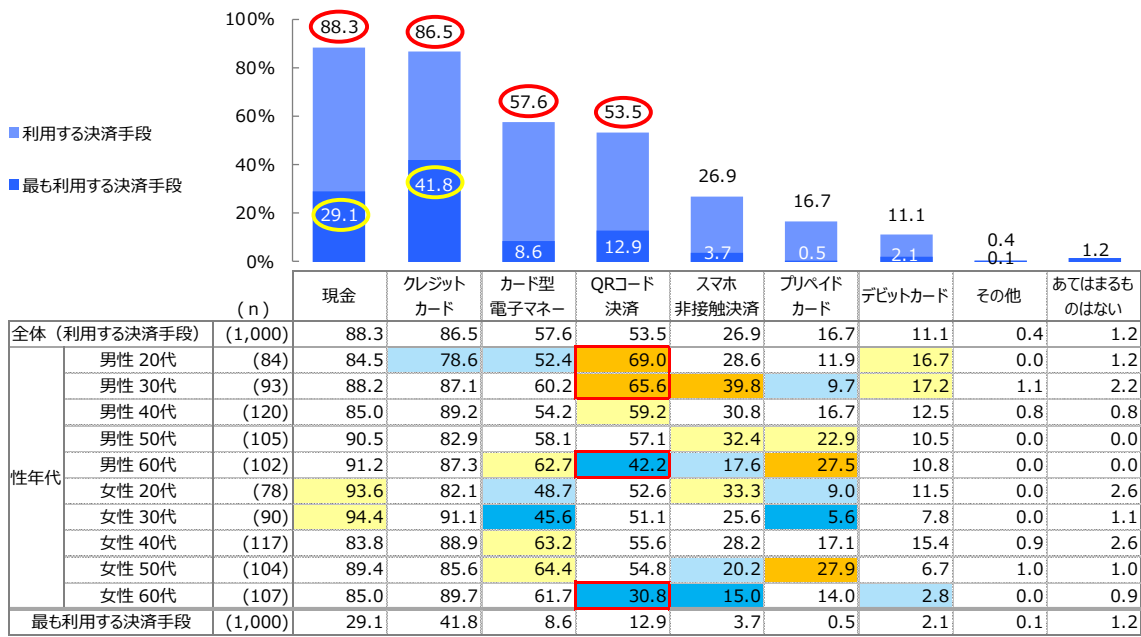
■最も利用する決済手段は、「クレジットカード」が現金を上回り4割を占める

オンラインショッピングを除いた、日常の買い物や飲食などで利用する決済手段(複数選択)を聞いたところ、「現金」が88.3%と最も高かった。次いで、「クレジットカード」(86.5%)、nanacoやWAON、楽天Edyなどの「カード型電子マネー」(57.6%)、PayPayやLINE Pay、楽天ペイ(アプリ決済)などの「QRコード決済」(53.5%)が続いた。

そのうち、最も利用する決済手段を聞いたところ、「クレジットカード」が41.8%と最も高かった。「現金」は29.1%となり、「クレジットカード」と10ポイント以上の差がついた。

性年代別でみると、男性20代と30代で「QRコード決済」(それぞれ69.0%、65.6%)が全体と比べ10ポイント以上高く、男女60代(それぞれ42.2%、30.8%)で10ポイント以上低かった。

◇日常の買い物や飲食などで利用する決済手段／最も利用する決済手段 (n=1,000: 全員回答) 複数/単一選択 単位:%

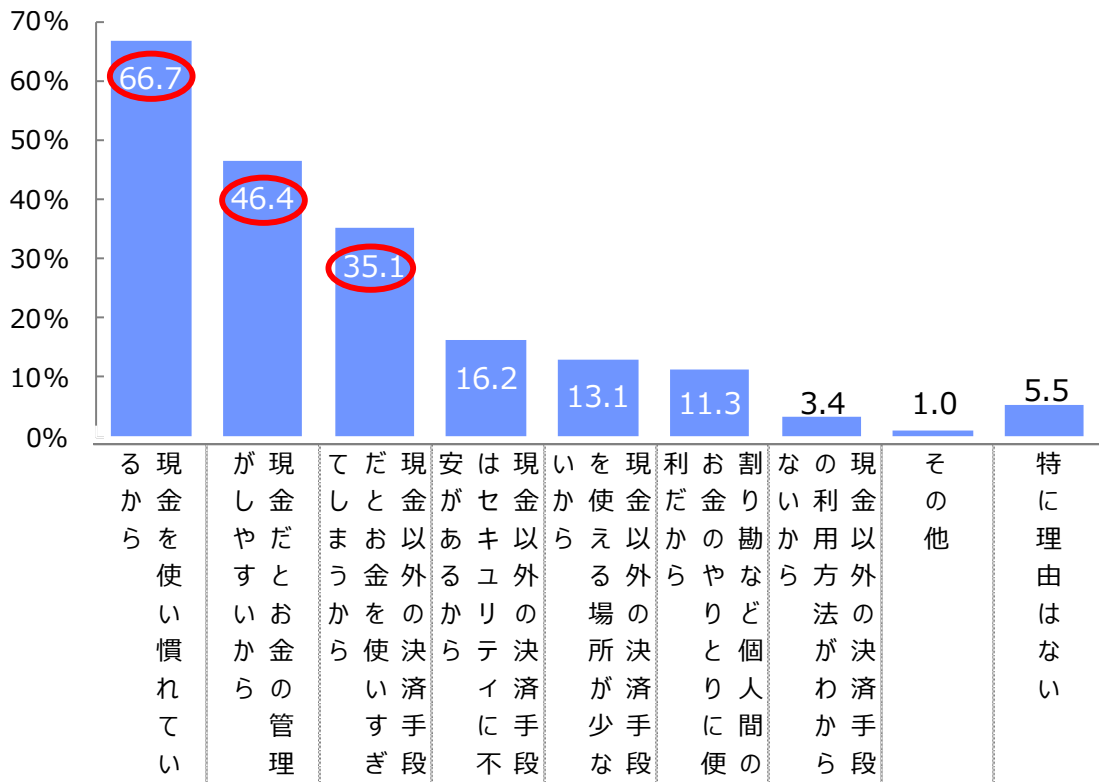


※全体（利用する決済手段）で降順ソート（%）
 * 全体との差が、■は+10ポイント以上、■は+5ポイント以上、■は-10ポイント以下、■は-5ポイント以下

■現金を最も利用する人の理由は、「現金を使い慣れているから」や「現金だとお金の管理がしやすいから」、「現金以外の決済手段だとお金を使いすぎてしまうから」

最も利用する決済手段として「現金」を選択した人に理由を聞いたところ、「現金を使い慣れているから」が最も高く 66.7%となった。次いで、「現金だとお金の管理がしやすいから」（46.4%）、「現金以外の決済手段だとお金を使いすぎてしまうから」（35.1%）が続いた。

◇選択した決済方法を最も利用する理由【「現金」選択者】（n=291：最も利用する決済手段を「現金」と回答した人）複数選択 単位：%



※降順ソート (%)

*全体との差が、■は+10ポイント以上、■は+5ポイント以上、■は-10ポイント以下、■は-5ポイント以下

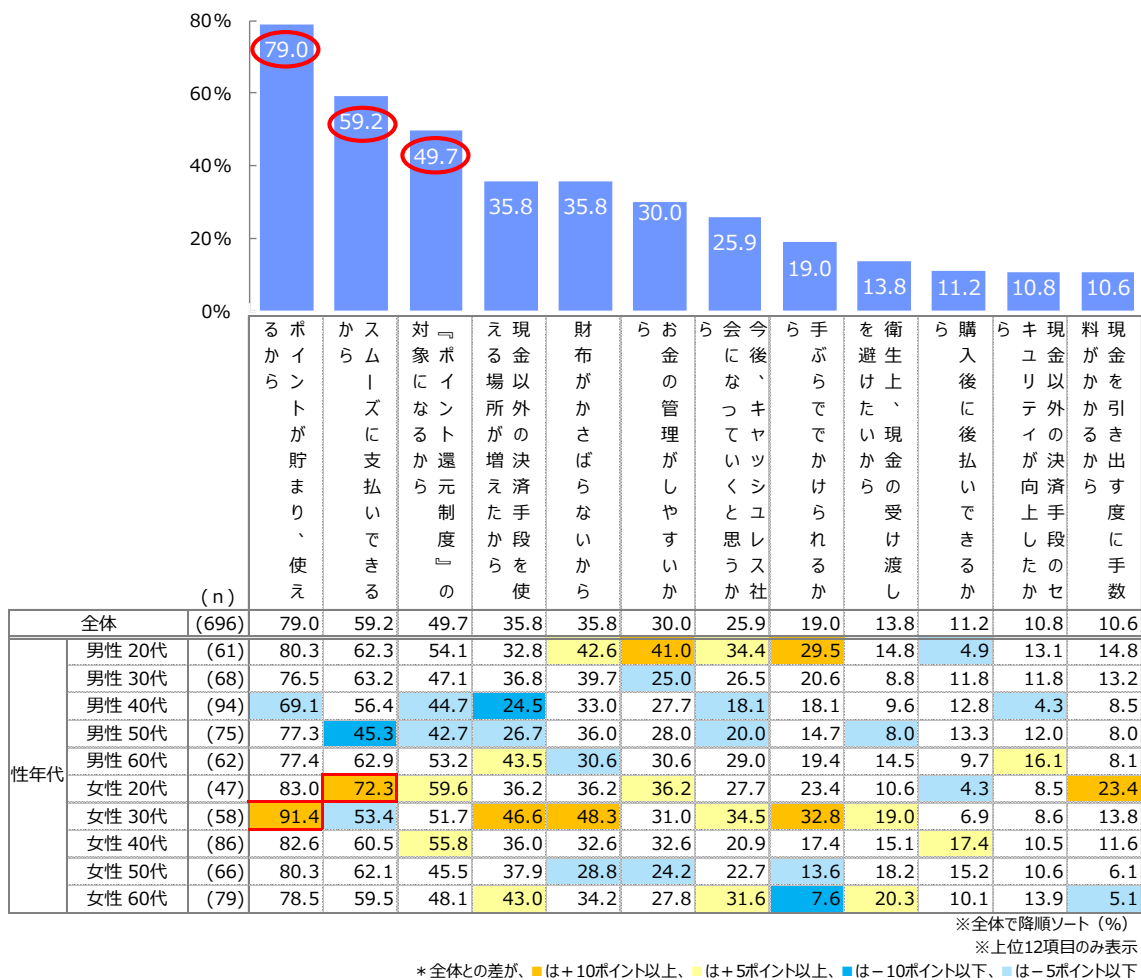
■キャッシュレス決済を最も利用する人の理由は、「ポイントが貯まり、使えるから」や「スムーズに支払いできるから」、「『ポイント還元制度』の対象になるから」

最も利用する決済手段として「現金」以外（「クレジットカード」、「カード型電子マネー」、「QRコード決済」、SuicaやPASMO、QUICPayなどの「スマホ非接触決済」、「プリペイドカード」、「デビットカード」）を選択した人の理由は、「ポイントが貯まり、使えるから」（79.0%）が最も高く、約8割となった。

次いで、「スムーズに支払いできるから」（59.2%）、「『ポイント還元制度』の対象になるから」（49.7%）が続いた。

性年代別でみると、女性30代で「ポイントが貯まり、使えるから」（91.4%）、女性20代で「スムーズに支払いできるから」（72.3%）がそれぞれ全体と比べ10ポイント以上高い結果となった。

◇**選択した決済方法を最も利用する理由【「現金」以外選択者】**（n=696：最も利用する決済手段で「クレジットカード」「カード型電子マネー」「QRコード決済」「スマホ非接触決済」「プリペイドカード」「デビットカード」のいずれかと回答した人）複数選択 単位：%



■出かける際に所持する現金の平均額は 13,569 円。2018 年より 1,546 円減少

出かける際に所持する現金の平均額を聞いたところ、「1 万円以上～1.5 万円未満」(19.0%) と回答する人が最も多く、平均金額は 13,569 円となった。2018 年の同時期に実施した調査結果では 15,115 円で、1,546 円の減少となった。

◇出かける際に所持する現金の平均額 (n=1,000 : 全員回答) 単一選択 単位 : %

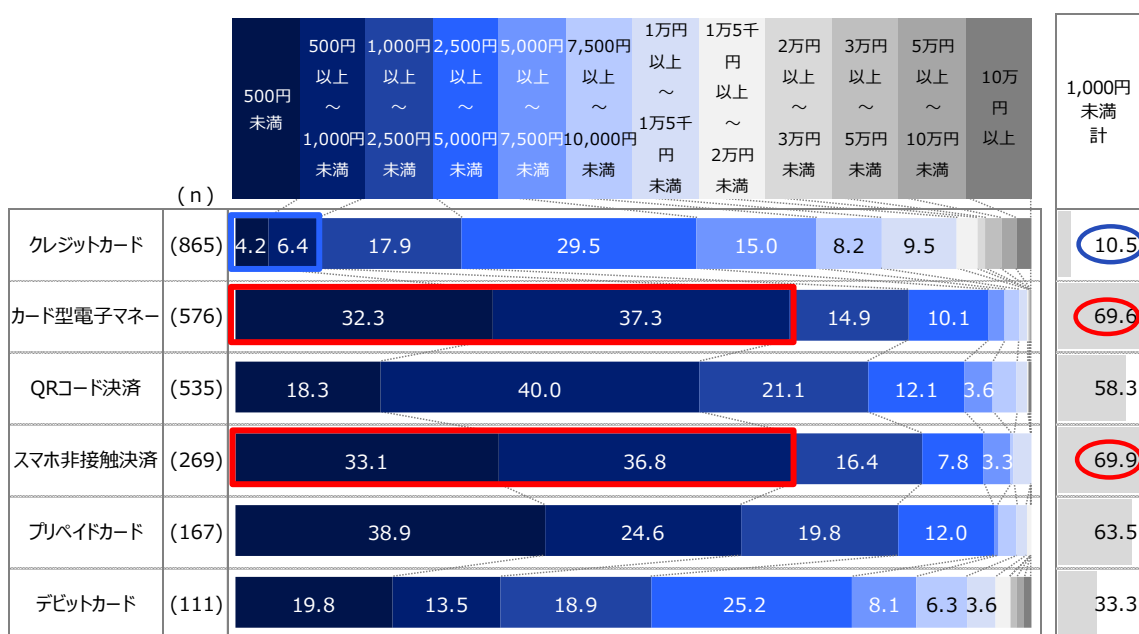


■「カード型電子マネー」、「スマホ非接触決済」の1回あたりの平均的な支払金額は1,000円未満が約7割。

決済手段として、「現金」以外（「クレジットカード」、「カード型電子マネー」、「QRコード決済」、「スマホ非接触決済」、「プリペイドカード」、「デビットカード」）を利用する人に、その手段の1回あたりの平均的な支払金額を聞いたところ、「カード型電子マネー」、「スマホ非接触決済」では1,000円未満の回答が約7割（それぞれ69.6%、69.9%）を占めた。

一方、「クレジットカード」における1,000円未満の決済は10.5%で、1,000円以上の決済が約9割という結果になった。

◇1回あたりの平均的な支払金額【キャッシュレス決済】(n=953：利用する決済手段で「クレジットカード」「カード型電子マネー」「QRコード決済」「スマホ非接触決済」「プリペイドカード」「デビットカード」のいずれかを選択した人) 単一選択 単位：%



※3%未満のグラフスコアは非表示 (%)

■キャッシュレス支持派が約6割、現金支持派が約1割、「どちらでもない」が3割弱

キャッシュレス支持派、現金支持派かのどちらかを聞いたところ、「キャッシュレス支持派」は62.8%、「現金支持派」は12.0%、「どちらでもない」が25.2%となった。

性年代別でみると、男性20代・30代・40代（それぞれ76.2%、72.0%、72.5%）で「キャッシュレス派」が全体と比べ高い結果となった。

◇キャッシュレス支持派か、現金支持派か (n=1,000：全員回答) 単一選択 単位：%

		(n)	キャッシュレス 支持派	どちらでもない	現金 支持派
全体	(1,000)	62.8	25.2	12.0	
性年代	男性 20代	(84)	76.2	14.3	9.5
	男性 30代	(93)	72.0	20.4	7.5
	男性 40代	(120)	72.5	18.3	9.2
	男性 50代	(105)	63.8	22.9	13.3
	男性 60代	(102)	58.8	25.5	15.7
	女性 20代	(78)	65.4	19.2	15.4
	女性 30代	(90)	56.7	31.1	12.2
	女性 40代	(117)	64.1	23.1	12.8
	女性 50代	(104)	46.2	38.5	15.4
	女性 60代	(107)	54.2	36.4	9.3

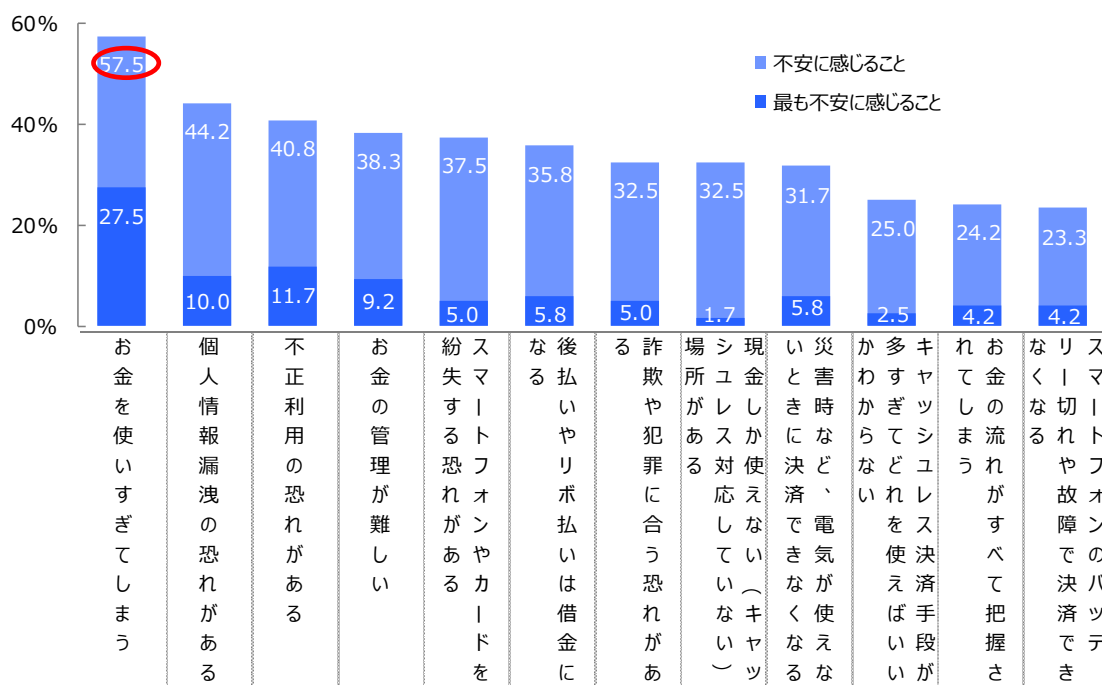
(%)

■「現金支持派」のキャッシュレス決済への不安は「お金を使いすぎてしまう」

「現金支持派」と回答した人に、キャッシュレス決済に対し不安を感じることを聞いたところ、「お金を使いすぎてしまう」が最も高く 57.5%となった。

◇「現金支持派」がキャッシュレス決済に対し不安を感じること (n=120:「現金支持派」と回答した人)

複数/単一選択 単位: %



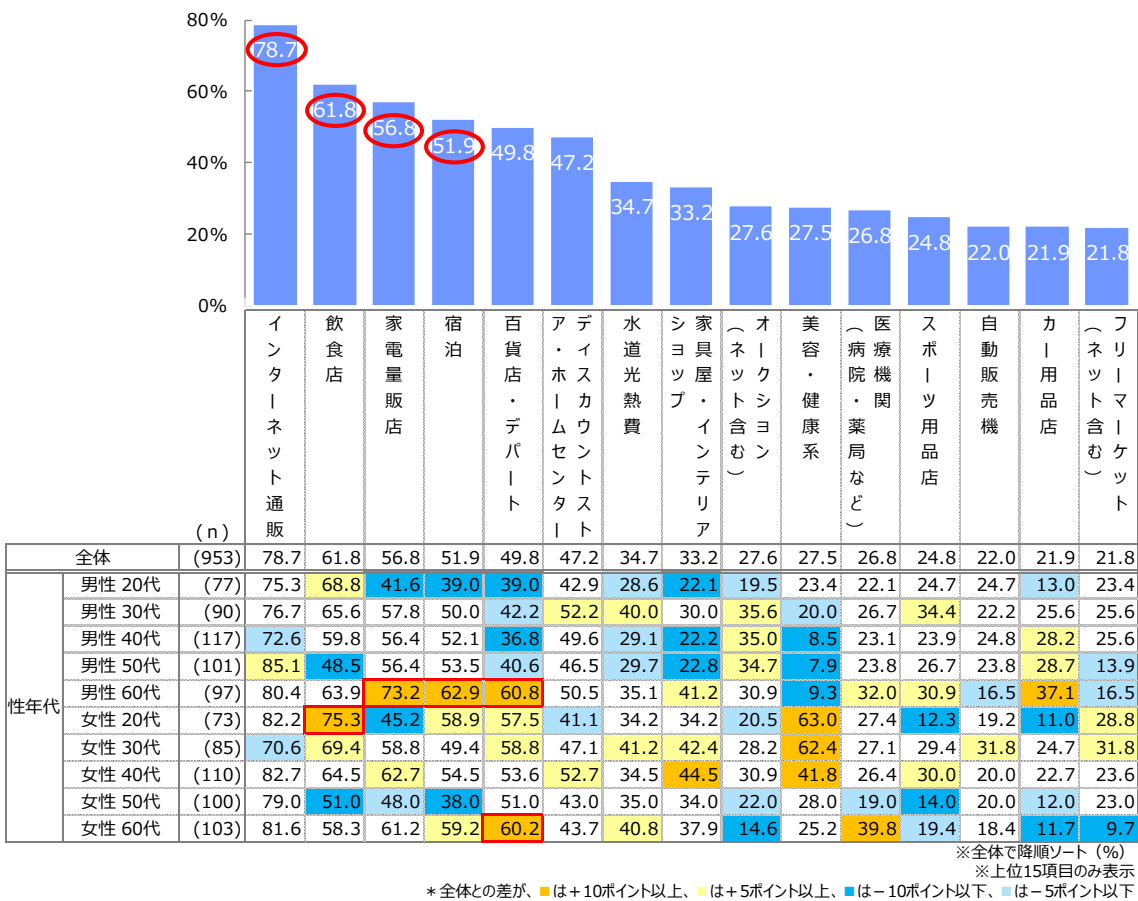
※降順ソート (%)
※上位12項目のみ表示

■現在、キャッシュレス決済手段を利用している場所トップは「インターネット通販」

現在、どんなお店・場所・サービスなどでキャッシュレス決済手段を利用しているか聞いたところ、「インターネット通販」が78.7%と最も高かった。次いで、「飲食店」(61.8%)、「家電量販店」(56.8%)、「宿泊」(51.9%)が続いた。

性年代別でみると、女性20代で「飲食店」(75.3%)、男性60代で「家電量販店」(73.2%)、「宿泊」(62.9%)、「百貨店・デパート」(60.8%)、女性60代で「百貨店・デパート」(60.2%)が、それぞれ全体と比べ10ポイント以上高かった。

◇現在、キャッシュレス決済手段を利用しているお店・場所・サービスなど (n=953：最も利用する決済手段を「クレジットカード」「カード型電子マネー」「QRコード決済」「スマホ非接触決済」「プリペイドカード」「デビットカード」のいずれかと回答した人) 複数選択 単位：%



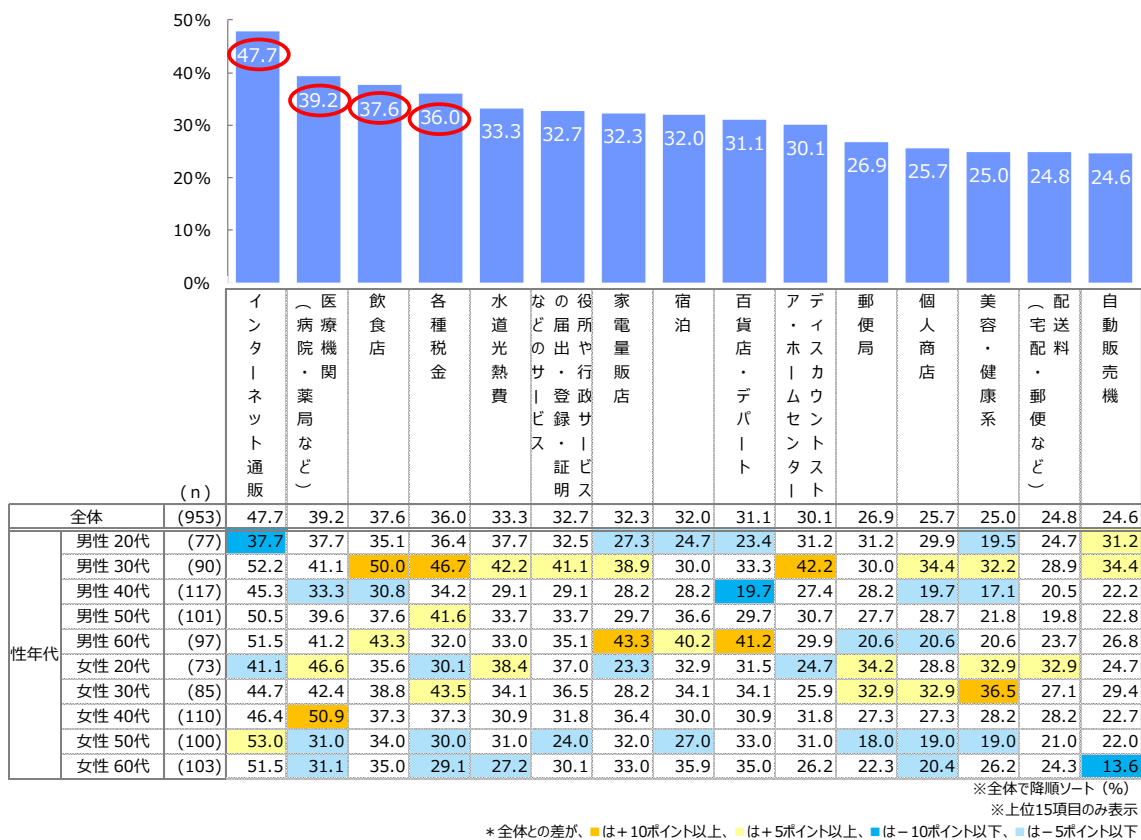
■今後、さらにキャッシュレス決済手段を利用できたらいい場所は「インターネット通販」「医療機関」

今後、さらにキャッシュレス決済手段を利用できたらいいと思うお店・場所・サービスなどを聞いたところ、現在利用している場所同様、「インターネット通販」が最も高く47.7%だった。

次いで、「医療機関」(39.2%)、「飲食店」(37.6%)、「各種税金」(36.0%)が続いた。

◇今後、さらにキャッシュレス決済手段を利用できたらいいと思うお店・場所・サービスなど (n=953：

最も利用する決済手段を「クレジットカード」「カード型電子マネー」「QRコード決済」「スマホ非接触決済」「プリペイドカード」「デビットカード」のいずれかと回答した人) 複数選択 単位：%



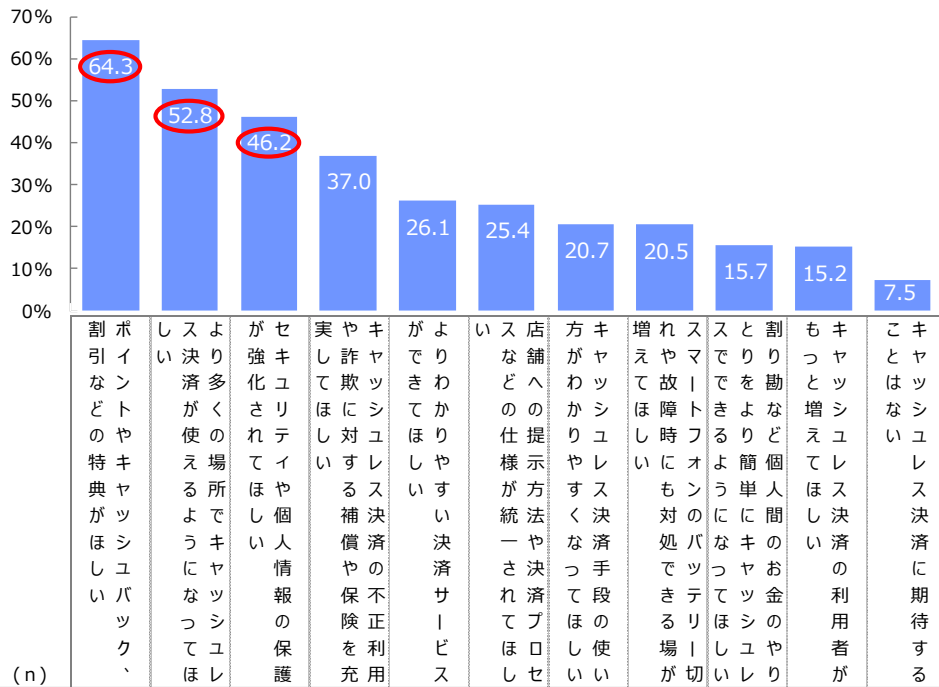
■今後のキャッシュレス決済に期待することのトップは、「ポイントやキャッシュバック、割引などの特典がほしい」

今後のキャッシュレス決済に期待することを聞いたところ、「ポイントやキャッシュバック、割引などの特典がほしい」が最も高く 64.3%となった。

次いで、「より多くの場所でキャッシュレス決済が使えるようになってほしい」(52.8%)、「セキュリティや個人情報の保護が強化されてほしい」(46.2%)が続いた。

性年代別でみると、女性 20代・30代・40代(それぞれ 71.8%、80.0%、70.9%)で「ポイントやキャッシュバック、割引などの特典がほしい」が全体と比べて高かった。

◇今後のキャッシュレス決済に期待すること (n=1,000：全員回答) 複数選択 単位：%



(n)		64.3	52.8	46.2	37.0	26.1	25.4	20.7	20.5	15.7	15.2	7.5	
全体	(1,000)	64.3	52.8	46.2	37.0	26.1	25.4	20.7	20.5	15.7	15.2	7.5	
性年代	男性 20代	(84)	57.1	48.8	42.9	29.8	32.1	31.0	17.9	27.4	22.6	26.2	10.7
	男性 30代	(93)	64.5	47.3	38.7	36.6	29.0	22.6	21.5	26.9	20.4	22.6	9.7
	男性 40代	(120)	59.2	52.5	36.7	35.0	21.7	20.0	21.7	13.3	11.7	15.0	5.8
	男性 50代	(105)	64.8	52.4	44.8	41.9	25.7	29.5	22.9	12.4	15.2	21.9	6.7
	男性 60代	(102)	53.9	48.0	49.0	34.3	26.5	28.4	18.6	12.7	12.7	7.8	13.7
	女性 20代	(78)	71.8	53.8	37.2	29.5	19.2	19.2	11.5	38.5	19.2	12.8	3.8
	女性 30代	(90)	80.0	57.8	52.2	40.0	27.8	33.3	24.4	23.3	22.2	12.2	3.3
	女性 40代	(117)	70.9	59.0	54.7	42.7	31.6	21.4	18.8	27.4	17.9	12.8	6.0
女性 50代	(104)	61.5	52.9	55.8	39.4	24.0	26.0	28.8	16.3	10.6	15.4	6.7	
女性 60代	(107)	61.7	54.2	47.7	37.4	23.4	24.3	18.7	14.0	8.4	7.5	8.4	

※全体で降順ソート (%)
 * 全体との差が、■は+10ポイント以上、■は+5ポイント以上、■は-10ポイント以下、■は-5ポイント以下

■キャッシュレス・消費者還元事業（ポイント還元制度）は8割以上が「知っている」と回答

2019年10月～2020年6月に経済産業省が実施したキャッシュレス・消費者還元事業（ポイント還元制度）について知っているかを聞いたところ、「知っている（「よく知っている」と「まあまあ知っている」の合計値）」と回答した人が全体の8割以上（86.5%）を占めた。

性年代別でみると、「知っている（「よく知っている」と「まあまあ知っている」の合計値）」の回答が最も高いのは女性20代（93.6%）で9割を超えた。また、「よく知っている」の回答をみると、男性20代・30代（ともに54.8%）で全体（35.7%）と比べ20ポイント近く高い結果となった。

◇キャッシュレス・消費者還元事業（ポイント還元制度）を知っているか（n=1,000：全員回答）単一選択 単位：%

		(n)	よく知っている	まあまあ知っている	聞いたことはあるがあまり知らない	聞いたこともなく全く知らない	よく知っている + まあまあ知っている
全体		(1,000)	35.7	50.8	12.0		86.5
性年代	男性 20代	(84)	54.8	34.5	4.8	6.0	89.3
	男性 30代	(93)	54.8	29.0	15.1		83.9
	男性 40代	(120)	30.8	50.8	16.7		81.7
	男性 50代	(105)	27.6	57.1	14.3		84.8
	男性 60代	(102)	35.3	55.9	8.8		91.2
	女性 20代	(78)	34.6	59.0	6.4		93.6
	女性 30代	(90)	28.9	55.6	12.2	3.3	84.4
	女性 40代	(117)	29.9	56.4	12.8		86.3
	女性 50代	(104)	31.7	52.9	13.5		84.6
	女性 60代	(107)	34.6	53.3	12.1		87.9

※2%未満のグラフスコアは非表示 (%)

*全体との差が、■は+10ポイント以上、■は+5ポイント以上、■は-10ポイント以下、■は-5ポイント以下

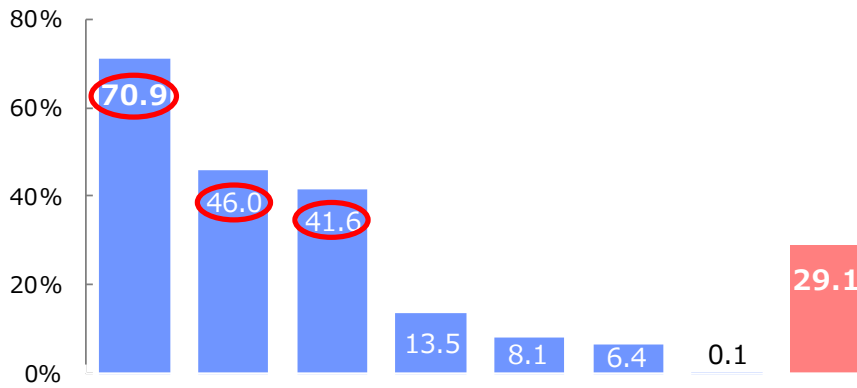
■キャッシュレス・消費者還元事業（ポイント還元制度）を意識して活用した人は7割

「ポイント還元制度」を聞いたことがある人（「よく知っている」、「まあまあ知っている」、「聞いたことはあるがあまり知らない」と回答した人）に対し、本制度を意識して活用したかを聞いたところ、「キャッシュレスでの支払いを増やし、現金払いを減らした」が46.0%と最も高く、次いで「キャッシュレスで支払う時、ポイント還元対象のお店を選ぶよう意識した」が41.6%と続いた。「制度を知っていたが特に意識・活用してお買い物はしなかった」（29.1%）を除く、いずれかの方法で「制度を意識・活用してお買い物した」の回答は70.9%となった。

「制度を意識・活用してお買い物した」の回答を性年代別でみると、他の性年代と比べ男性20代（79.7%）が最も高かった一方、男性50代（63.5%）で最も低い結果となった。また同回答について同居家族の有無でみると、「ひとり暮らし」（65.0%）は、「同居者あり」（72.5%）、「子どもと同居」（74.7%）と比べ低い結果となった。

「キャッシュレスで支払う時、ポイント還元対象のお店を選ぶよう意識した」の回答をみると、男性20代・30代（それぞれ53.2%、53.3%）で全体（41.6%）と比べて10ポイント以上高く、一方女性30代（29.9%）で10ポイント以上低い結果となった。

◇キャッシュレス・消費者還元事業（ポイント還元制度）を意識して活用したか（n=985：「ポイント還元制度」を「よく知っている」「まあまあ知っている」「聞いたことはあるがあまり知らない」と回答した人）複数選択 単位：%



		(n)	お買い物を意識・活用して	現金払いを減らした	キャッシュレス決済を利用した	ポイント還元制度を利用した	高額商品を買った	ポイント還元制度の時期に	ポイント還元制度の時期に	その他	制度は知っていたが、活用しなかった
全体		(985)	70.9	46.0	41.6	13.5	8.1	6.4	0.1	29.1	
性年代	男性 20代	(79)	79.7	55.7	53.2	15.2	8.9	13.9	0.0	20.3	
	男性 30代	(92)	73.9	42.4	53.3	15.2	8.7	7.6	0.0	26.1	
	男性 40代	(118)	73.7	42.4	40.7	11.9	12.7	5.1	0.0	26.3	
	男性 50代	(104)	63.5	41.3	36.5	14.4	6.7	8.7	0.0	36.5	
	男性 60代	(102)	72.5	45.1	44.1	11.8	6.9	2.9	0.0	27.5	
	女性 20代	(78)	73.1	52.6	42.3	14.1	7.7	1.3	0.0	26.9	
	女性 30代	(87)	66.7	49.4	29.9	14.9	8.0	11.5	0.0	33.3	
	女性 40代	(116)	72.4	52.6	39.7	12.1	4.3	4.3	0.0	27.6	
	女性 50代	(102)	66.7	38.2	41.2	12.7	9.8	5.9	0.0	33.3	
	女性 60代	(107)	68.2	43.9	38.3	14.0	7.5	4.7	0.9	31.8	
同居家族	ひとり暮らし	(214)	65.0	42.5	37.4	11.2	5.1	8.9	0.0	35.0	
	同居者あり	(771)	72.5	47.0	42.8	14.1	8.9	5.7	0.1	27.5	
	子どもと同居	(285)	74.7	52.6	42.5	11.9	7.0	5.6	0.0	25.3	

※全体で降順ソート (%)

※「子どもと同居」の「子ども」は未就学児～大学生を対象に集計 (社会人の子どもは除く)

* 全体との差が、■は+10ポイント以上、■は+5ポイント以上、■は-10ポイント以下、■は-5ポイント以下

■「ポイント還元制度」終了後であってもキャッシュレス決済を利用したい人は7割超

回答者全員に対し「ポイント還元制度」終了後にキャッシュレス決済を利用したいと思うか聞いたところ、「利用したい」(「利用したい」と「やや利用したい」の合計値)は74.7%となった。一方で、「利用したくない」(「あまり利用したくない」と「利用したくない」の合計値)は5.4%にとどまった。

「利用したい」(「利用したい」と「やや利用したい」の合計値)を性年代別で見ると、男性30代(80.6%)が他の性年代と比べて最も高く、女性30代・50代(それぞれ67.8%、69.2%)で低い結果となった。

◇「ポイント還元制度」終了後にキャッシュレス決済を利用したいか (n=1,000: 全員回答) 単一選択 単位: %

		(n)	利用したい	やや利用したい	どちらとも いえない	あまり 利用したくない	利用 したくない	利用 したい 計	利用 したくない 計
全体		(1,000)	51.8		22.9	19.9		74.7	5.4
性年代	男性 20代	(84)	59.5		17.9	14.3	6.0	77.4	8.3
	男性 30代	(93)	66.7		14.0	15.1	3.2	80.6	4.3
	男性 40代	(120)	50.8		26.7	18.3		77.5	4.2
	男性 50代	(105)	56.2		21.0	18.1		77.1	4.8
	男性 60代	(102)	50.0		24.5	20.6		74.5	4.9
	女性 20代	(78)	51.3		20.5	23.1	3.8	71.8	5.1
	女性 30代	(90)	44.4		23.3	25.6	4.4	67.8	6.7
	女性 40代	(117)	49.6		24.8	18.8	4.3	74.4	6.8
	女性 50代	(104)	43.3		26.0	26.0	3.8	69.2	4.8
	女性 60代	(107)	48.6		27.1	19.6		75.7	4.7

※3%未満のグラフスコアは非表示 (%)

*全体との差が、■は+10ポイント以上、■は+5ポイント以上、■は-10ポイント以下、■は-5ポイント以下

【調査概要】

調査エリア : 全国
 調査対象者 : 20歳～69歳 男女
 回収サンプルサイズ : 1,000 サンプル
 調査期間 : 2020年6月8日(月)から6月10日(水)
 調査実施機関 : 楽天インサイト株式会社

(注) 本レポートでは小数点第2位以下を四捨五入しているため、合計値は必ずしも100%とならない場合があります。