

2020年12月21日

Square株式会社

MMDLabo株式会社

【第1弾】実店舗における消費者のキャッシュレス決済利用動向調査**キャッシュレス利用者の3割以上が
キャッシュレス未対応が理由で来店をやめたことがある**

キャッシュレス決済、普及の体感は61.3%、期待は60.3%

https://mmdlabo.jp/investigation/detail_1909.html

MMDLabo株式会社（東京都港区）が運営するMMD研究所は、Square株式会社（東京都港区、以下Square）と共同で、2020年11月21日～11月23日の期間で「【第1弾】実店舗における消費者のキャッシュレス決済利用動向調査」を実施いたしました。予備調査では18歳～69歳の男女20,000人、本調査ではキャッシュレス決済を現在利用している1,500人を対象に聴取いたしました。

本調査は第1弾として消費者のキャッシュレス決済の普及体感や期待、今後普及して欲しいキャッシュレス決済などの実態を発表します。また、年明けに第2弾として実店舗を運営するオーナーに聴取した運営店舗のキャッシュレス導入状況などの実態を発表します。

※本調査では2020年1月の調査と一部比較しています。

【調査結果サマリー】

- コロナ禍での支払い方法は「現金」が86.2%、「クレジットカード」が65.6%
財布に入れている現金の金額は「5,000円未満」と全体の約1/4が回答
- キャッシュレス決済、普及の体感は61.3%、期待は60.3%
2020年1月と比べて、普及の体感は12.4ポイント、期待は5.4ポイント増加
- キャッシュレス利用者の3割以上がキャッシュレス未対応が理由で来店をやめたことがある
- 今後普及して欲しいキャッシュレス決済は「ICチップとタッチ決済両方があるタイプ」が40.7%
- 実店舗で利用したいキャッシュレス決済は「クレジットカード」が半数以上とトップ
60代男性と50～60代女性の6割以上が「クレジットカード」を利用したい
- キャッシュレス決済に求めることは「ポイントが貯まりやすい」「安心して利用できる」
「利用できる場所が多い」

【Square, Inc. エコノミストのコメント】



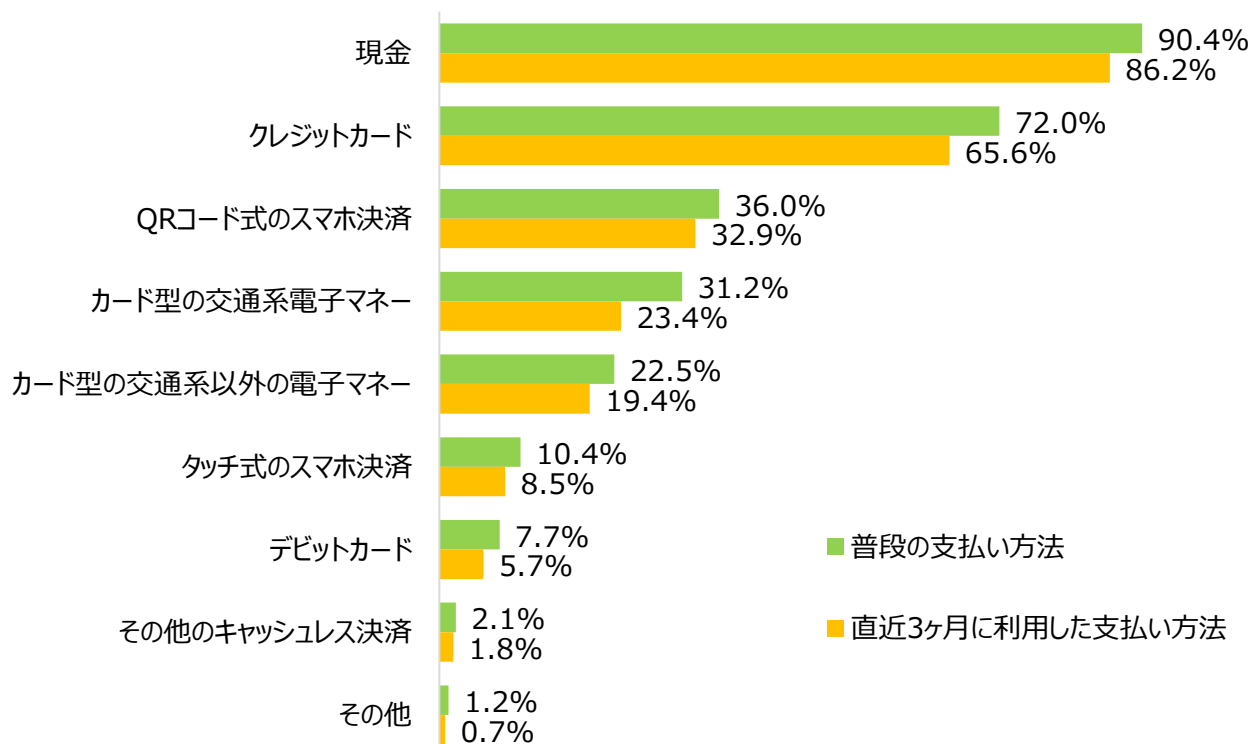
今回の調査では、日本では依然として現金が日常的に使われているものの、政府のキャッシュレス推進政策や新型コロナウイルス感染症とそれに伴う消費者行動の変化で、潮目が変わり始めたことが見て取れました。実に、調査対象の60%以上が、日本のキャッシュレス化がさらに進んでほしいと回答しています。さらに、前回調査と比較し、キャッシュレスの普及の体感も大幅に伸びる結果となったことを考えると、日本でも決済手段のキャッシュレス化や現金離れは、キャッシュレス先進国のように定着すると推測します。

Square, Inc. エコノミスト フェリペ・シャコン

■ コロナ禍での支払い方法は「現金」が86.2%、「クレジットカード」が65.6% 財布に入れている現金の金額は「5,000円未満」と全体の約1/4が回答

18歳～69歳の男女20,000人を対象に、利用している支払い方法を普段と直近3ヶ月でそれぞれ複数回答で聞いたところ、普段の支払い方法では「現金」が90.4%、「クレジットカード」が72.0%、「QRコード式のスマホ決済」が36.0%となり、直近3ヶ月に利用した支払い方法では「現金」が86.2%、「クレジットカード」が65.6%、「QRコード式のスマホ決済」が32.9%となった。

● 利用している支払い方法について ※項目別 (n=20,000)



Square×MMD研究所

NEWS RELEASE 報道関係者各位

続いて、直近3ヶ月で利用した支払い方法を性年代別にみると、すべての年代が「現金」が最も多く、次に「クレジットカード」を利用しているという順番となった。60代女性（n=2,065）が「現金」は91.3%、「クレジットカード」は78.1%とどちらも最も多く、10～20代男性（n=1,931）と比べると「現金」は10.9ポイント、「クレジットカード」は31.3ポイント差となった。

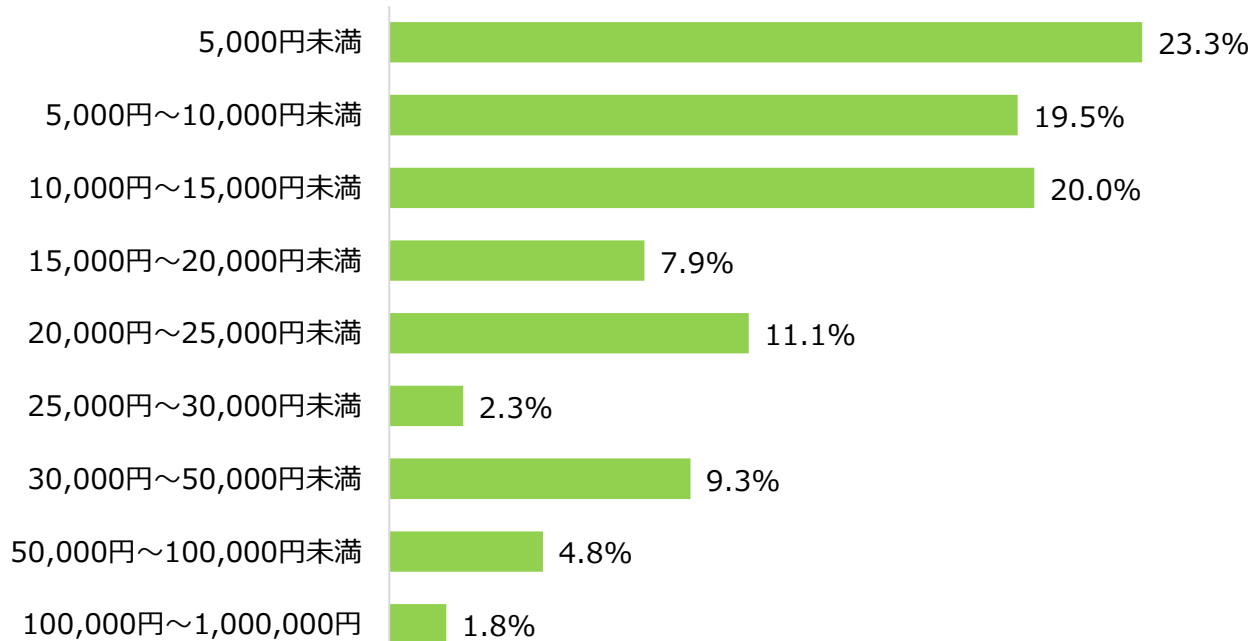
● 直近3ヶ月に利用した支払い方法 ※性年代別

	現金	クレジットカード	デビットカード	カード型の交通系電子マネー	カード型の交通系以外の電子マネー	タッチ式のスマホ決済	QRコード式のスマホ決済	その他のキャッシュレス決済	その他
10～20代男性 (n=1,931)	80.4%	46.8%	8.4%	23.8%	14.0%	11.1%	30.6%	1.0%	0.3%
30代男性 (n=1,810)	82.6%	63.6%	8.4%	27.5%	19.0%	12.8%	39.2%	1.3%	0.2%
40代男性 (n=2,332)	83.4%	63.3%	6.5%	24.7%	19.9%	10.6%	37.4%	0.9%	0.4%
50代男性 (n=2,030)	87.2%	70.3%	6.0%	30.0%	22.0%	10.0%	36.2%	1.6%	0.9%
60代男性 (n=1,973)	89.0%	77.0%	5.7%	26.4%	22.0%	7.5%	30.0%	3.2%	1.1%
10～20代女性 (n=1,815)	86.0%	46.9%	6.9%	19.4%	10.2%	8.7%	27.9%	1.2%	0.3%
30代女性 (n=1,748)	84.5%	63.8%	4.8%	19.0%	17.1%	7.9%	34.3%	1.5%	0.6%
40代女性 (n=2,276)	88.0%	69.4%	4.0%	19.9%	21.0%	6.7%	34.6%	1.5%	0.7%
50代女性 (n=2,020)	89.3%	73.7%	3.3%	21.0%	23.3%	5.9%	30.1%	2.3%	1.3%
60代女性 (n=2,065)	91.3%	78.1%	3.1%	21.7%	23.2%	4.1%	28.4%	3.4%	1.5%

Square×MMD研究所

次に、現在財布に入れている現金の金額を聞いたところ、「5,000円未満」が23.3%と最も多く、次に「10,000円～15,000円未満」が20.0%、「5,000円～10,000円未満」が19.5%となった。

● 財布に入れている現金の金額 (n=20,000)



Square×MMD研究所

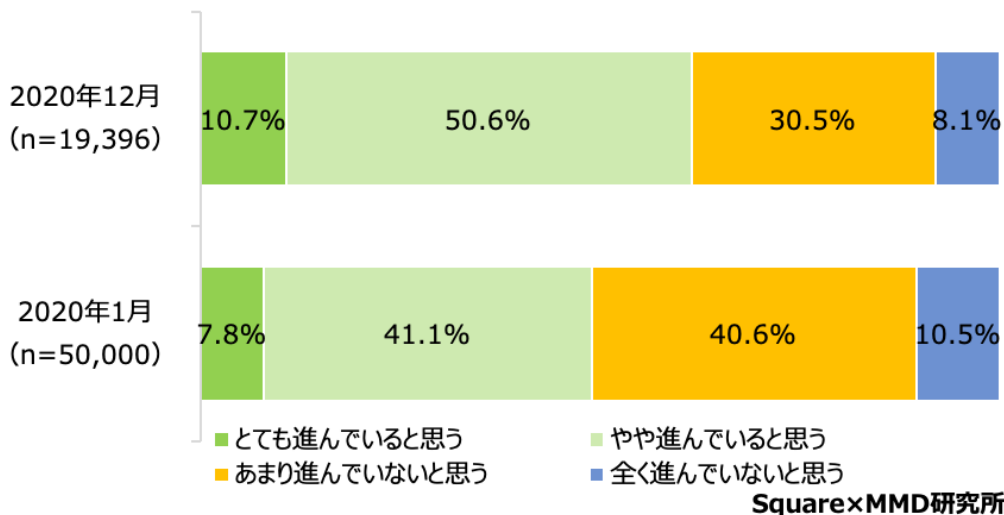
■ キャッシュレス決済、普及の体感は61.3%、期待は60.3%

2020年1月と比べて、普及の体感は12.4ポイント、期待は5.4ポイント増加

20歳～69歳の男女19,396人（※）を対象に、国が普及推進するキャッシュレス化について体感としてキャッシュレス化が進んでいるか聞いたところ、「とても進んでいると思う」が10.7%、「やや進んでいると思う」が50.6%となり、キャッシュレス化が進んでいると思うと61.3%が回答した。

2020年1月の調査と比較すると、「とても進んでいると思う」と「やや進んでいると思う」を合わせて48.9%と12.4ポイント増となった。

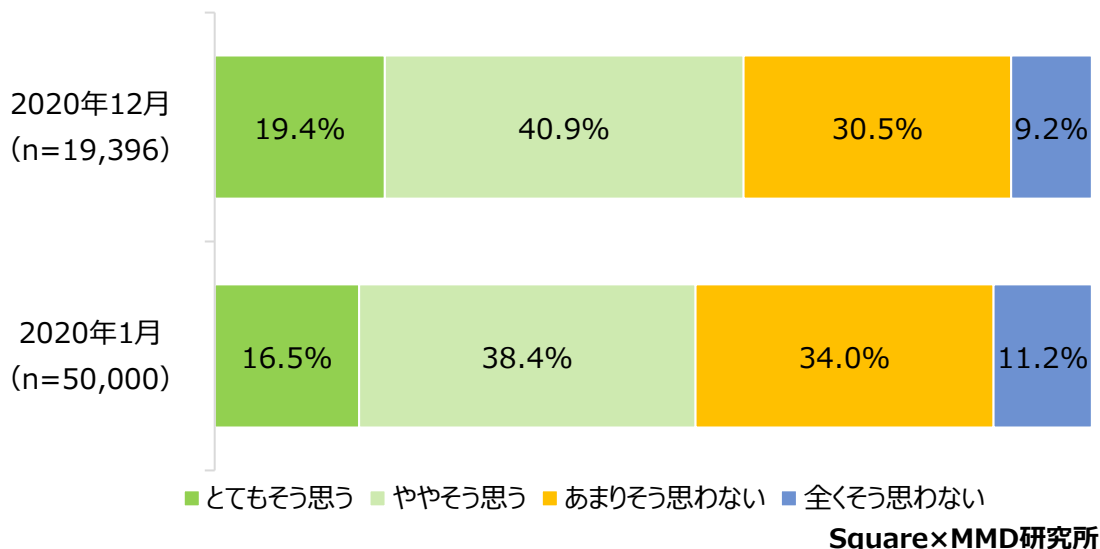
● 日本国内のキャッシュレス化への体感 ※月別



続いて、今よりもっと日本国内のキャッシュレス化が進んで欲しいかキャッシュレス化への期待について聞いたところ、「とてもそう思う」が19.4%、「ややそう思う」が40.9%となり、国内のキャッシュレス化が進んで欲しいと60.3%が期待している結果となった。

2020年1月の調査と比較すると、「とてもそう思う」と「ややそう思う」を合わせて54.9%と5.4ポイント増となった。

● 今よりもっと日本国内のキャッシュレス化が進んで欲しいと思うか ※年別

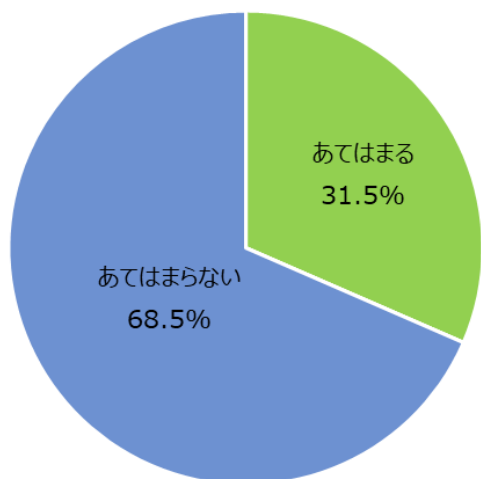


■ **キャッシュレス利用者の3割以上がキャッシュレス未対応が理由で来店をやめたことがある**

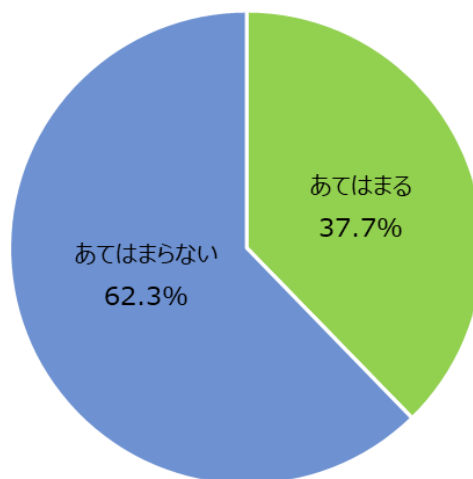
キャッシュレス決済を現在利用している1,500人を対象に、現金のみ対応の店舗で来店をやめたことがあるか聞いたところ、31.5%がやめたことがあると回答した。

さらに、キャッシュレス決済の導入状況でお店選びをしたことがあるか聞いたところ、37.7%が導入状況で選んだことがあると回答した。

● **現金のみ対応の店舗だったため、店舗に行くことをやめたことがある (n=1,500)**



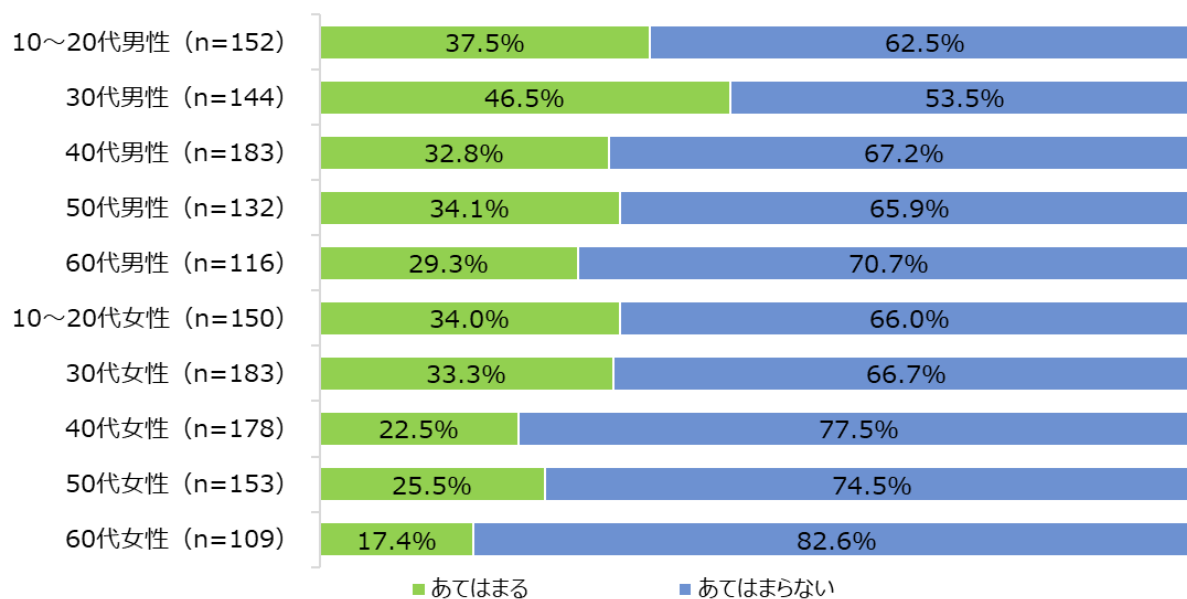
● **キャッシュレス決済の導入状況でお店選びをしたことがある (n=1,500)**



Square×MMD研究所

続いて、性年代別でみると、現金のみ対応の店舗で来店をやめたことがあるのは30代男性 (n=144) が46.5%と最も多く、次に10~20代男性 (n=152) が37.5%、50代男性 (n=132) が34.1%となり、キャッシュレス決済の導入状況でお店選びをしたことがあるのは30代男性 (n=144) が46.5%と最も多く、次に40代男性 (n=183) が44.3%、10~20代女性 (n=150) が42.7%となった。

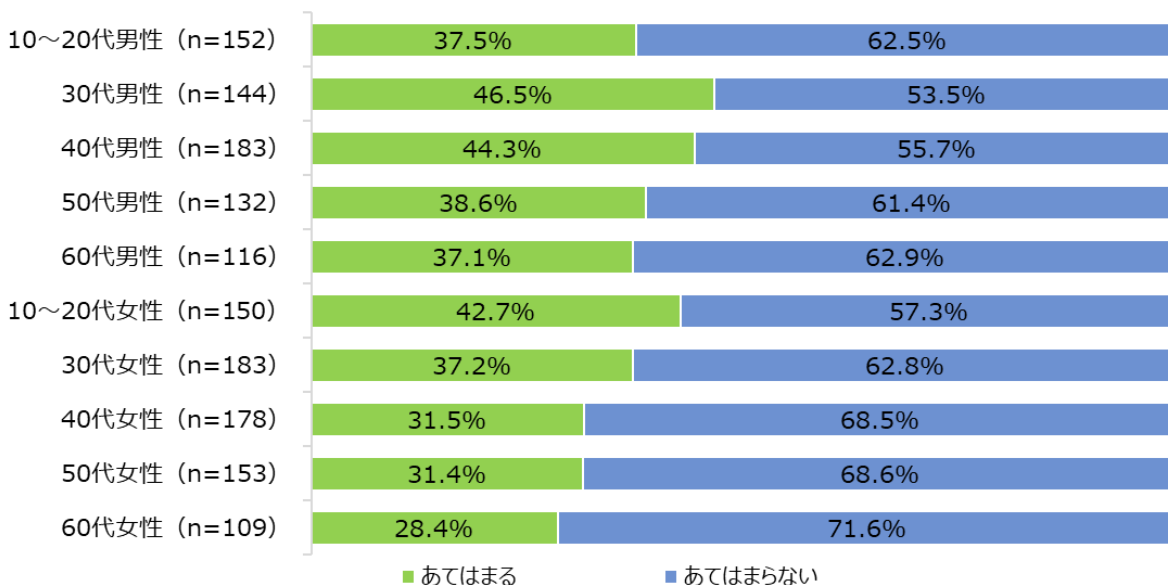
● **現金のみ対応の店舗だったため、店舗に行くことをやめたことがある ※性年代別**



Square×MMD研究所

NEWS RELEASE 報道関係者各位

● キャッシュレス決済の導入状況でお店選びをしたことがある ※性年代別

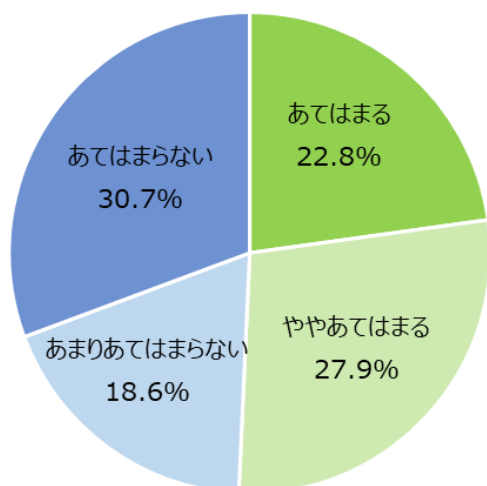


Square×MMD研究所

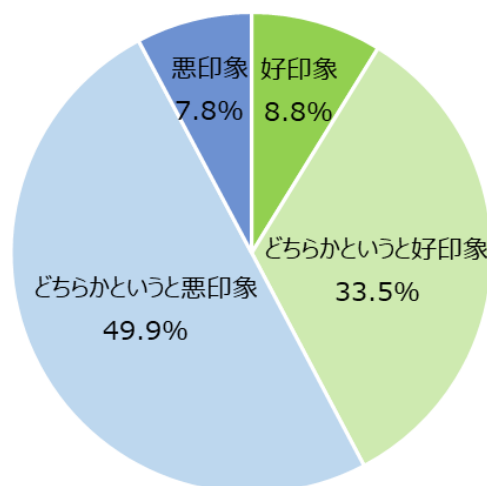
次に、キャッシュレス決済に対応していない店舗は古いと思うか聞いたところ、「あてはまる」が22.8%、「ややあてはまる」が27.9%と、あわせて50.7%が古いと思うと回答した。

さらに、キャッシュレス決済に対応していない店舗に対しての印象を聞いたところ、「悪印象」が7.8%、「どちらかという悪印象」が49.9%と、あわせて57.7%が悪印象という結果となった。

● キャッシュレス決済に対応していない店舗は古いと思う (n=1,500)



● キャッシュレス決済に対応していない店舗に対しての印象 (n=1,500)

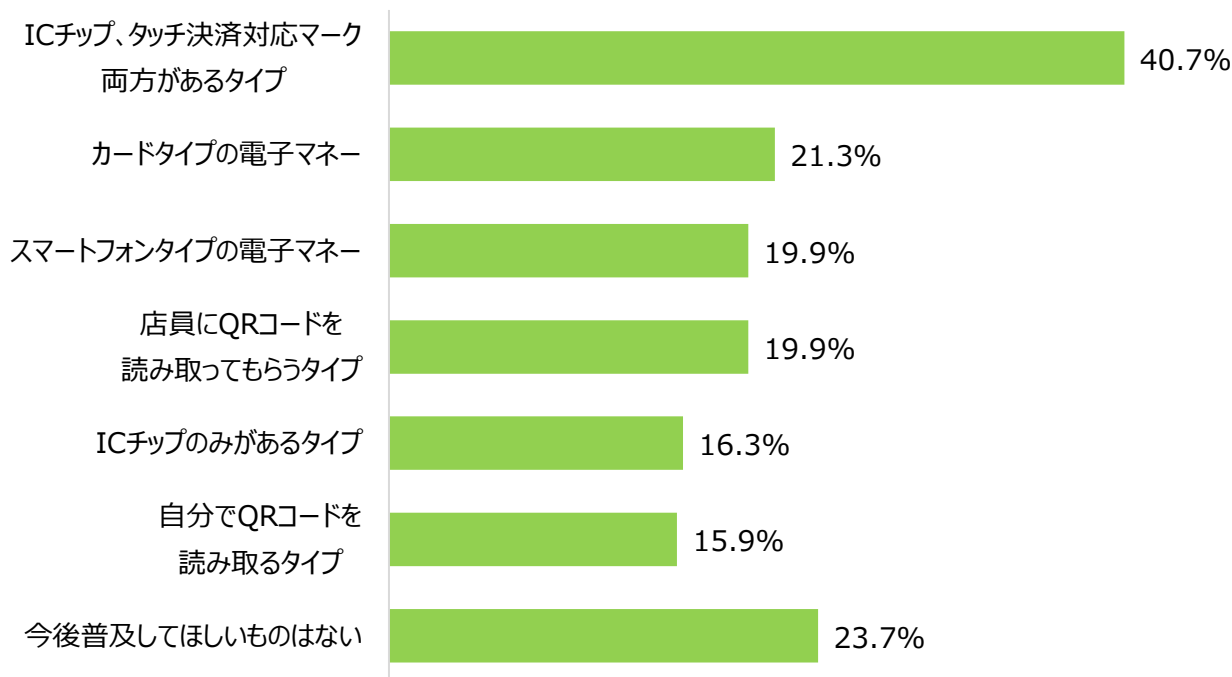


Square×MMD研究所

■ 今後普及して欲しいキャッシュレス決済は「ICチップとタッチ決済両方があるタイプ」が40.7%

キャッシュレス決済を現在利用している1,500人を対象に、今後普及して欲しいキャッシュレス決済を複数回答で聞いたところ、最も普及して欲しいキャッシュレス決済は「ICチップ、タッチ決済対応マーク両方があるタイプ」が40.7%となり、約8割が今後普及して欲しいキャッシュレス決済があると回答した。

● 実店舗で今後普及して欲しいキャッシュレス決済（n=1,500）



SquarexMMD研究所

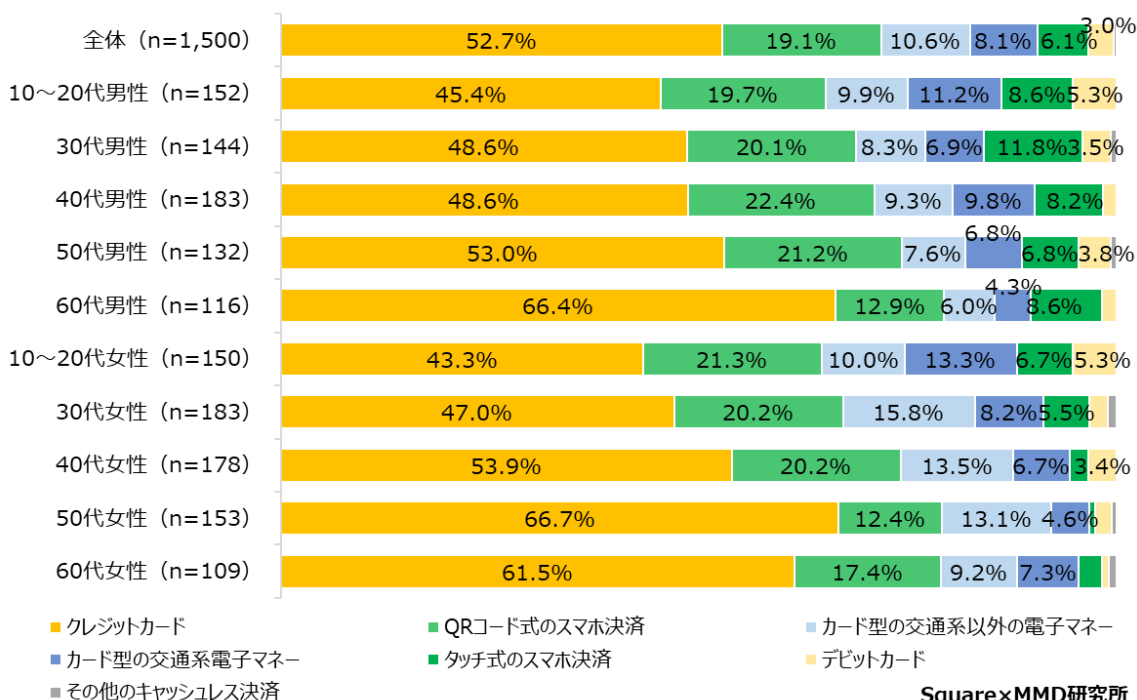
■ 実店舗で利用したいキャッシュレス決済は「クレジットカード」が半数以上とトップ

60代男性と50～60代女性の6割以上が「クレジットカード」を利用したい

キャッシュレス決済を現在利用している1,500人を対象に、実店舗で利用したいキャッシュレス決済を聞いたところ、「クレジットカード」が52.7%と最も多く、次に「QRコード式のスマホ決済」が19.1%、「カード型の交通系以外の電子マネー」が10.6%となった。

性年代別で見ると、どの年代も「クレジットカード」が多く、上位は50代女性（n=153）が66.7%、60代男性（n=116）が66.4%、60代女性（n=109）が61.5%と6割以上を占める結果となった。

● 実店舗で利用したいキャッシュレス決済 ※性年代別



■ キャッシュレス決済に求めることは「ポイントが貯まりやすい」「安心して利用できる」「利用できる場所が多い」

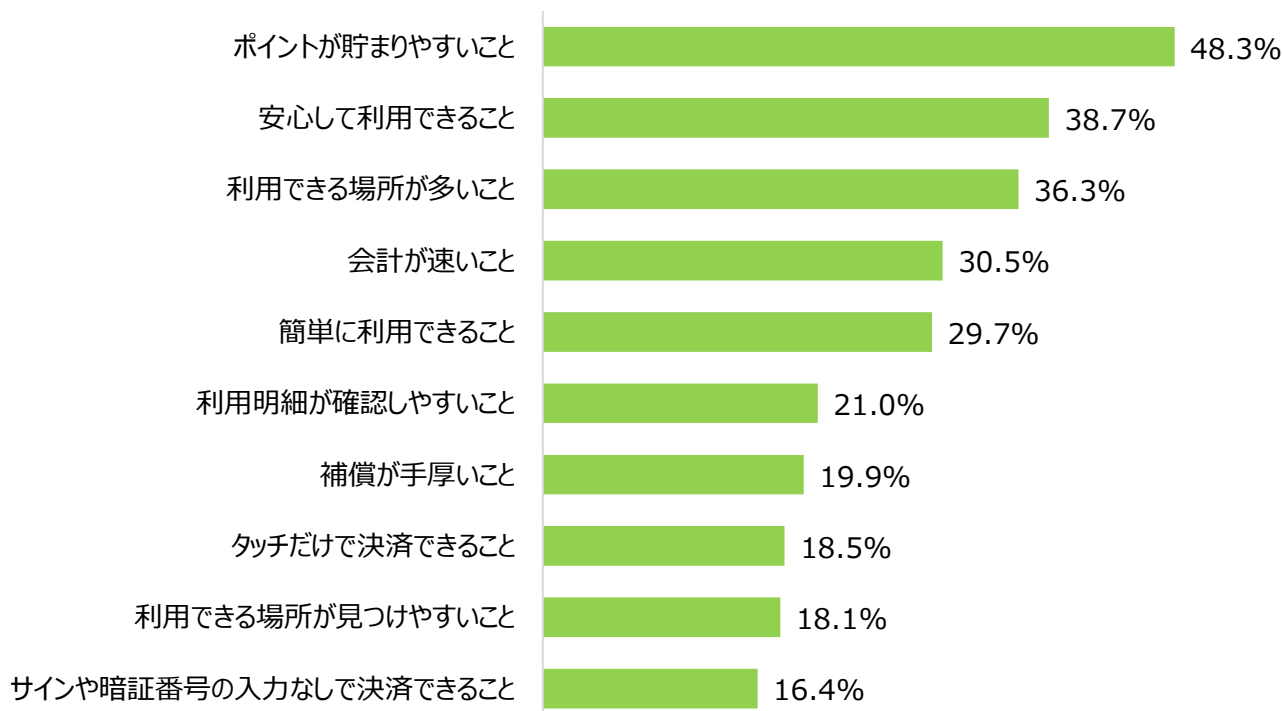
キャッシュレス決済を現在利用している1,500人を対象に、キャッシュレス決済の良い点をキャッシュレス決済の種類ごとに複数回答で聞いたところ、クレジットカード (n=1,259) とカード型の交通系以外の電子マネー (n=394) とQRコード式のスマホ決済 (n=659) は「ポイントがたくさん貯まる」、デビットカード (n=148) とカード型の交通系電子マネー (n=551) とタッチ式のスマホ決済 (n=197) は「支払い時の会計がスムーズ」がそれぞれトップとなった。

● キャッシュレス決済の良い点 ※キャッシュレス決済6種類抜粋、上位3位抜粋

クレジットカード (n=1,259)			デビットカード (n=148)			カード型の交通系電子マネー (n=551)		
1位	ポイントがたくさん貯まる	46.1%	1位	支払い時の会計がスムーズ	28.4%	1位	支払い時の会計がスムーズ	44.3%
2位	支払い時の会計がスムーズ	34.2%	2位	利用できる場所が多い	25.7%	2位	利用できる場所が多い	20.5%
3位	利用できる場所が多い	29.2%	3位	ATM等で現金を引き出す際の手間がない	25.0%	3位	ポイントがたくさん貯まる	19.4%
カード型の交通系以外の電子マネー (n=394)			タッチ式のスマホ決済 (n=197)			QRコード式のスマホ決済 (n=659)		
1位	ポイントがたくさん貯まる	42.9%	1位	支払い時の会計がスムーズ	41.1%	1位	ポイントがたくさん貯まる	43.6%
2位	支払い時の会計がスムーズ	40.9%	2位	ポイントがたくさん貯まる	34.5%	2位	支払い時の会計がスムーズ	37.5%
3位	利用できる場所が多い	22.8%	3位	利用できる場所が多い	25.9%	3位	キャッシュレス決済ならではのキャンペーン、キャッシュバックがある	32.9%

続いて、キャッシュレス決済に求めることを複数回答で聞いたところ、「ポイントが貯まりやすいこと」が48.3%と最も多く、次に「安心して利用できること」が38.7%、「利用できる場所が多いこと」が36.3%となった。

● キャッシュレス決済に求めること ※上位10位抜粋 (n=1,500)



Square×MMD研究所

※一部比較のため、20歳～69歳にデータを抽出しております。

※本調査レポートは小数点以下任意の桁を四捨五入して表記しているため、積み上げ計算すると誤差がでる場合があります。

※回答者の属性は会員登録後に無料レポートよりご確認ください。

【調査概要】

「【第1弾】実店舗における消費者のキャッシュレス決済利用動向調査」

調査期間：2020年11月21日～11月23日

有効回答：＜予備調査＞20,000人 ＜本調査＞1,500人

調査方法：インターネット調査

調査対象：＜予備調査＞18歳～69歳の男女 ＜本調査＞キャッシュレス決済現在利用者

設問数：＜予備調査＞13問 ＜本調査＞11問

【今回調査した全設問】

＜予備調査＞

SC1 あなたが普段のお支払いで利用している支払い方法をすべて教えてください。

SC2 あなたが普段のお支払いで最も利用している支払い方法を1つ教えてください。

NEWS RELEASE 報道関係者各位

SC3 あなたが今現在お財布に入れている現金はいくらですか？

SC4 あなたの直近3ヶ月以内に利用した支払い方法をすべて教えてください。

SC5 あなたが普段、実店舗で会計をする際に困ることとしてあてはまるものをすべて教えてください。

SC6 あなたが利用するキャッシュレス決済の利用場所として最も多い場所をそれぞれ1つだけ教えてください。

SC7 あなたが利用しているキャッシュレス決済の利用頻度をそれぞれ1つ教えてください。

SC8 新型コロナウイルス感染拡大によって発令された緊急事態宣言後（2020年4月以降）、あなたが銀行（ATM）へ行く頻度は変わりましたか？

SC9 新型コロナウイルス感染拡大によって発令された緊急事態宣言後（2020年4月以降）、あなたが銀行（ATM）で1回あたりに引き出す現金の額は変わりましたか？

SC10 新型コロナウイルス感染拡大によって発令された緊急事態宣言後（2020年4月以降）、あなたが銀行（ATM）で1回あたりに引き出す現金についてそれぞれ教えてください。

SC11 現在国が主導して、キャッシュレス化を進める動きをしていますが、あなたの体感としてキャッシュレス化が進んでいると思いますか？

SC12 あなたは今よりもっと日本国内のキャッシュレス化が進んで欲しいと思いますか？

SC13 あなたが前問で回答した理由について、あてはまるものをすべて教えてください。

<本調査>

Q1 あなたが普段利用している下記キャッシュレス決済を使い始めた理由について、あてはまるものをそれぞれすべて教えてください。

Q2 あなたが普段「SC2回答選択肢表示」を最も利用している理由としてあてはまるものを1つ教えてください。

Q3 あなたが普段利用している下記キャッシュレス決済を使い始めたとき、何を重視して選びましたか？あてはまるものをそれぞれすべて教えてください。

Q4 あなたが普段利用しているキャッシュレス決済について、良い点としてあてはまるものをそれぞれすべて教えてください。

Q5 あなたが普段利用しているキャッシュレス決済について、困る点としてあてはまるものをそれぞれすべて教えてください。

Q6 あなたがキャッシュレス決済を利用する上で求めることをすべて教えてください。

Q7 あなたが実店舗で買い物をする際、下記のキャッシュレス決済から支払い方法を選べるとしたらどの方法で支払いをしたいですか？最もあてはまるものを1つ教えてください。

Q8 あなたが実店舗で会計をする際、キャッシュレス決済を利用して便利だと感じる点をすべて教えてください。

Q9 あなたが実店舗でキャッシュレス決済を利用する際、今後普及して欲しいものをそれぞれ教えてください。

Q10 あなたは実店舗で買い物や飲食をする際、キャッシュレス決済に対応していない店舗だと分かった場合どのような印象を持ちますか？

Q11 下記のキャッシュレス決済に関する項目について、あなたにあてはまるものをそれぞれ1つ教えてください。

NEWS RELEASE 報道関係者各位

【Squareについて】

Squareは、商売の立ち上げから事業の成長まで事業者をサポートするサービスやツールを開発しています。Squareを使えば、実店舗でもネットショップでも、事業者はかんたんにキャッシュレス決済を受け付けることができ、売上は最短翌営業日に入金されます。Square POSレジは、レジ機能に加え、売上の記録や分析、在庫管理、複数店舗管理、従業員管理など、事業者にとって必要なツールを一式そろえた無料アプリです。Square, Inc.は、2009年に設立、本社をサンフランシスコに構え、米国とカナダ、日本、オーストラリア、英国でカード決済サービスを提供しています。Square株式会社は、Square, Inc. の日本法人です。Square, IncおよびSquare株式会社の詳細は、square.co.jpをご覧ください。