

全国18-60歳男女850名に聞いた「支払いスピードとストレス」に関する実態調査
77%が買い物などでの会計時にストレスを感じた経験があると回答
ブランドデビットカード利用者は、ストレスを感じた経験が最も少ないことが明らかに

ビザ・ワールドワイド(以下 Visa、代表取締役社長:安淵聖司、所在地:東京都千代田区)は、このたび楽天リサーチ株式会社に委託し、全国の18歳~60歳男女850名を対象に「支払いスピードとストレス」に関する実態について定量調査を実施しました。77%が買い物などでの会計時にストレスを感じた経験があると回答し、現金での支払い等で会計に時間がかかることにストレスを感じる人が多い実態が明らかになりました。一方で、ブランドデビットカード利用者は、他の決済方法利用者より会計時のストレスを感じた経験が少ないことがわかり、現金での支払いにストレスを感じている人にとり、今後関心の高まりが期待される決済手段であるといえます。

主な調査結果は以下のとおりです。

- 77%の人が買い物などでの会計時にストレスを感じた経験があると回答。自分が支払いをする際のストレスは、「小銭がかさばること」が最多(56%)。自分以外の要因で最もストレスを感じるのは、「レジに長蛇の列が来ているとき」(70%)次いで、「現金払いで時間がかかるとき」(60%)で、現金での支払いや会計時のスピードに対して大きなストレスを感じている人が多いことがわかった。
- どのような場所で会計時にスピードを求めるといふ問いに対して最も多かったのは、「コンビニエンスストア」(75%)、次いで「スーパー・量販店」(73%)。これらの場所では、支払いスピードが求められているにも関わらず、現金での支払い率がそれぞれ「コンビニエンスストア」(59%)、「スーパー・量販店」(69%)と高い傾向にあることがわかり、現金に関する会計時のストレスを感じながらも、支払いスピードの軽減が進んでいないことが伺える。
- ブランドデビットカード利用者は、他の決済方法利用者より会計時のストレスを感じた経験が少なく、ブランドデビットカードの魅力は、第1位「現金の持ち合わせがない時でも利用できる」(45%)、第2位「現金を持ち歩かなくてすむ」(44%)、第3位「現金を下ろす手間がない」(41%)という結果となり、現金に代わる便利な支払い方法であることが評価されていることがわかった。

買い物などでの会計時にストレスを感じた経験があるかどうかを尋ねたところ、77%が「経験がある」と回答。自分が支払いをする際のストレスは、1位が「小銭が多くかさばるとき」(56.0%)、2位が「荷物がかさばり、財布、現金がすぐに出せないとき」(37.8%)、3位が「割引券、クーポンなどがすぐに見つからないとき」(32.4%)という結果となりました。また、会計時に他人や周囲に対して感じるストレスは、1位が「レジに長蛇の列が来ているとき」(69.9%)、2位が「現金払いでお釣りの受取などに時間がかかるとき」(60.2%)、3位が「現金を探しているときの他人の視線や圧力」(38.5%)と続きました(表1参照)。これらの結果から、会計時に時間がかかることに対してストレスを感じる人が多く、特に現金払いで時間や手間がかかることに対してストレスを感じる割合が高いことがわかりました。

【表 1: 会計時に他人や周囲に対して感じるストレス(複数回答)】

順位	会計時に他人や周囲に対して感じるストレス(n=850、複数回答)	%
1	レジに長蛇の列が出来ているとき	69.9%
2	現金払いでお釣りの受取などに時間がかかるとき	60.2%
3	現金を探しているときの他人の視線や圧力	38.5%
4	細かい小銭で会計している人を見たとき	34.1%
5	会計でお釣りが間違っ返ってきたとき	32.9%

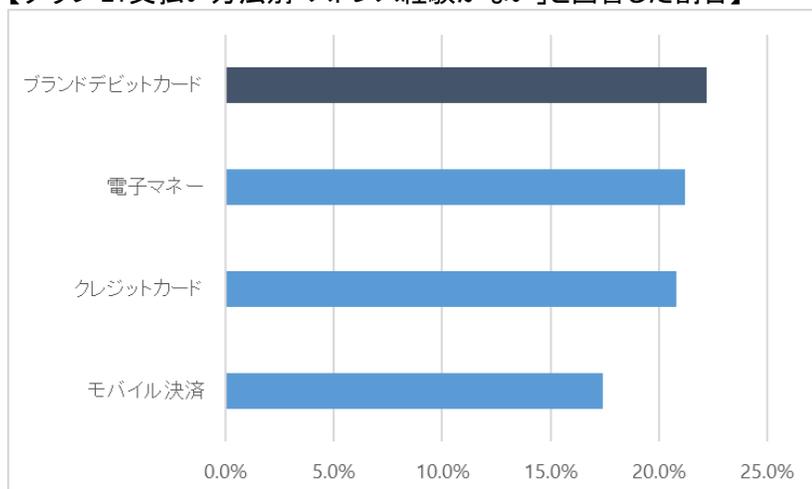
会計時にスピードを求める場所について尋ねたところ、1 位が「コンビニエンスストア」(75.4%)、2 位が「スーパー・量販店」(73.2%)という結果となりました(表 2 参照)。会計時にスピードが求められている上位 2 か所での現金での支払い比率を見てみると、1 位の「コンビニエンスストア」が、59.3%、2 位の「スーパー・量販店」が 69.4%であり、スピードが求められているにも関わらず、現金での支払い率が高く、現金に関するストレスを抱えたまま支払いをしている実態が伺えます。

【表 2: 会計時にスピードを求める場所(複数回答)】

順位	会計時にスピードを求める場所(n=850、複数回答)	%
1	コンビニエンスストア	75.4%
2	スーパー・量販店	73.2%
3	ドラッグストア	41.4%
4	駅売店	29.3%
5	ファストフードやカフェ	28.7%

さらに、支払い方法別のストレス経験に関して詳細に調査結果を分析したところ、ブランドデビットカード利用者は、他の決済方法利用者より会計時のストレスを感じた経験が少ないことがわかりました。(グラフ 1 参照)ブランドデビットカードの魅力について尋ねたところ、第 1 位「現金の持ち合わせがない時でも利用できる」(44.9%)、第 2 位「現金を持ち歩かなくてすむ」(43.6%)、第 3 位「現金を下ろす手間がない」(40.9%)という結果となり、現金に代わる便利な支払い方法として定着しつつある様子が伺えました。(表 3 参照)

【グラフ 1: 支払い方法別「ストレス経験がない」と回答した割合】



【表 3: ブランドデビットカードの魅力(複数回答)】

順位	ブランドデビットカードの魅力(複数回答)	%
1	現金の持ち合わせがない時でも利用できる	44.9%
2	現金を持ち歩かなくてすむ	43.6%
3	銀行や ATM で現金を下ろす手間がない	40.9%
4	銀行や ATM で現金を下ろす手数料が節約できる	40.6%
5	ポイントやマイルが貯まる	40.6%

今回の調査の結果、現金での支払いや会計時のスピードに対して大きなストレスを感じている人が多いことがわかり、ブランドデビットカード利用者は、他の決済方法利用者より会計時のストレスを感じた経験が最も少ないことが明らかになりました。日本政府が昨年公表した「未来投資戦略 2017」¹では、10 年後のキャッシュレス決済比率を今の 2 倍にあたる 40%に引き上げる目標が盛り込まれ、今後、日本でも現金以外の決済手段が利用可能な場面が増えることが期待されます。調査の結果でも、ブランドデビットカードは現金に代わる便利な支払い方法としての魅力が評価されており、今後、ますます利用者が増えることが見込まれます。

Visa デビットカードは、既に国内外 4,600 万の加盟店で Visa クレジットカードと同様に利用可能であり、200 の国と地域にある 260 万台の ATM にて日本の預金口座から現地通貨を引き出すことができます。日本の目指すキャッシュレス化に向けて、現金の代替手段として Visa デビットをより多くの方にご利用いただけるよう、引き続き Visa デビットの基本的な機能の訴求ならびに利用先の理解を図ってまいりたいと考えています。

¹ http://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/pdf/miraitousi2017_t.pdf

「Visa デビットカード」について:

「Visa デビットカード」は、日本全国をはじめ、ネットショッピングや海外の加盟店など Visa クレジットカードが利用できる先で、24 時間 365 日利用でき、お買い物時に銀行の預金口座からすぐに代金が引き落とされるカード。買い物の都度、銀行の預金口座から利用金額が引き落とされるので現金のように利用できます。また、原則として預金残高以上には使えないため、持っているお金以上に使いすぎる心配がありません。インターネットバンキングで事前に登録しておけば、ネット経由でいつでもどこでも利用履歴が見られて残高が把握しやすいため、安心してお買物を楽しむことができる点も魅力です。

【調査概要】

調査実施会社: 楽天リサーチ株式会社

調査名: 支払いスピードとストレスに関する実態調査

実査期間: 2017 年 12 月 26 日(火)~12 月 27 日(水)

調査方法: インターネット調査

調査地域: 全国

調査対象: 18-60 歳 人口割付 男女 850 名

###

ビザ・ワールドワイドについて

ビザ・ワールドワイド(以下、Visa)は、電子決済の世界的リーダーです。Visa のミッションは、最も革新的で信頼性が高く安全な電子決済ネットワークで世界を結び、個人や企業、そして経済の繁栄に貢献することです。Visa が保有する最先端のグローバルなプロセッシングネットワークである VisaNet は、毎秒 65,000 件を越す取引を処理することができ、世界中に安全かつ信頼のおける電子決済を提供します。Visa は常にイノベーターであり続け、あらゆるデバイスを利用した商取引の発展を促進し、誰でもどこでも利用できる夢のキャッシュレス社会を実現する原動力となっています。世界がアナログからデジタルに移行しつつある今、Visa は自社のブランド、商品、人材、ネットワーク、および企業スケールを活かして商取引の未来を形作っていきます。詳しくは、usa.visa.com/aboutvisa(英語サイト)または www.visa.co.jp(日本語サイト)をご覧ください。