

2020年2月5日

MMD 研究所

ビザ・ワールドワイド・ジャパン株式会社

【第二弾】2020年キャッシュレス・消費者還元事業における利用者実態調査

## キャッシュレス決済のイメージは「支払いの早さ」がトップ

シニア層は若年層よりも「日常的に使いたい」「実用的」

[https://mmdlabo.jp/investigation/detail\\_1842.html](https://mmdlabo.jp/investigation/detail_1842.html)

ビザ・ワールドワイド・ジャパン株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長：スティーブン・カーピン、以下 Visa）は、MMDLabo 株式会社（東京都港区、代表取締役：吉本 浩司）が運営する MMD 研究所と共同で、2019年12月13日～12月22日に「2020年キャッシュレス・消費者還元事業における利用者実態調査」を実施いたしました。前回の第1弾※1に続き、第2弾を発表します。この調査の対象者は月に1回以上キャッシュレス決済を利用している20歳～69歳の男女1,500人です。

前回の第1弾の調査では、10月から実施されている「キャッシュレス・消費者還元事業」の認知および理解、キャッシュレス決済の利用種別や利用場所の実態を発表しました。「キャッシュレス・消費者還元事業」は全体の約9割の人が認知しており、約4割の人が「キャッシュレス・消費者還元事業」実施後にキャッシュレス決済での支払いが増加していると回答しました。

前回の調査に加えて、MMD 研究所と Visa は、「キャッシュレス決済利用者調査」を実施し、キャッシュレス決済を利用している「人」やキャッシュレスの「種類」に焦点を当て、キャッシュレス決済の利用理由や、キャッシュレス決済に抱くイメージ、キャッシュレス社会に求めるものを発表いたします。

※1 第1弾「2020年キャッシュレス・消費者還元事業における利用者実態調査」

[https://mmdlabo.jp/investigation/detail\\_1836.html](https://mmdlabo.jp/investigation/detail_1836.html)

### TOPICS

- キャッシュレス決済のイメージは？  
⇒ **キャッシュレス決済のイメージは「支払いの早さ」がトップ。シニア層は、キャッシュレスを「日常的に使いたい」「実用的」というイメージをより多く持っていることも判明。**
- キャッシュレス決済を使う理由は？  
⇒ **キャッシュレス決済を使う理由は「ポイントがたくさん貯まる」ことがトップ。さらに、クレジットカード**

ードは「利用できる場所が多い」、電子マネー（カード型タイプ）は「素早く会計したい」、QRコード決済は「キャンペーンが魅力」が他の種別と比べて高い。

- キャッシュレス決済の利用場所は？  
⇒ クレジットカードやデビットカードは「スーパーマーケット」、電子マネーやスマホ決済は「コンビニエンスストア」で利用が多い。
- キャッシュレス決済に求めるものは？  
⇒ 「ポイントが貯まる」、「安心して利用」、「利用場所の多さ」、「簡単に利用」の4項目。
- 「ポイント還元事業」後のキャッシュレス決済の利用頻度はどう変わるか？  
⇒ 一部を除く全ての年齢層の男女で、利用頻度が「増えると思う」と考える割合の方が高い。

---

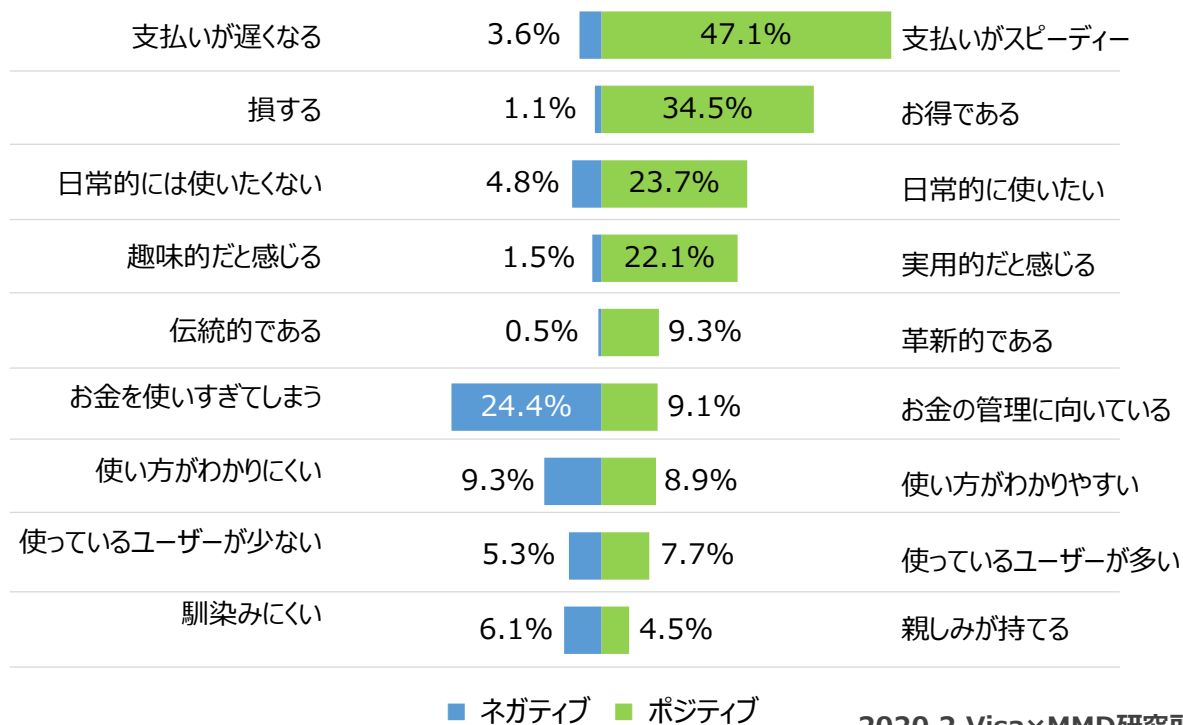
■ キャッシュレス決済のイメージは？

- **キャッシュレス決済のイメージは「支払いの早さ」がトップ。シニア層は、キャッシュレスを「日常的に使いたい」「実用的」というイメージをより多く持っていることも判明。**

月に1回以上キャッシュレス決済を利用している20歳～69歳の男女1,500人に「キャッシュレス決済のイメージに関してあてはまるもの」として、対比した9項目を聞いたところ、「支払いがスピーディー（47.1%）」がトップで、次いで「お得である（34.5%）」と、支払いの早さとお得感の2つのポジティブな要素が高い結果となった。一方で、「お金を使いすぎてしまう（24.4%）」と、お金の管理に関する課題を感じていることも分かった。

● キャッシュレス決済のイメージ

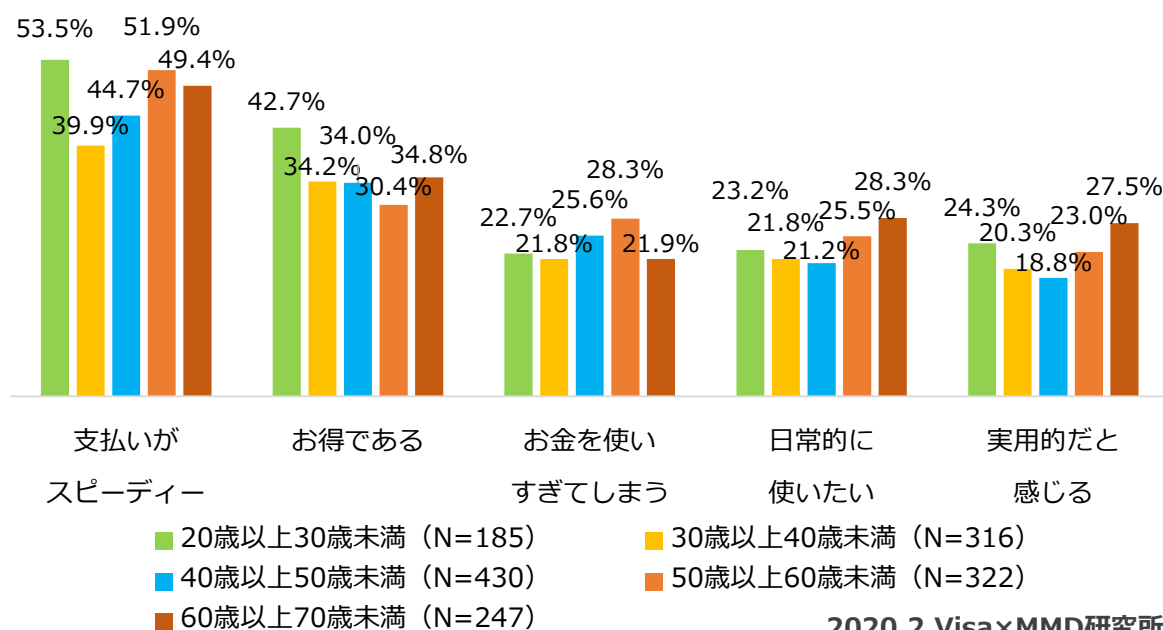
(N=1,500)



2020.2 Visa×MMD研究所

上位5項目を20代～60代の年代別でみると、「支払いがスピーディー」、「お得である」は20代、「お金を使いすぎてしまう」は50代、「日常使いにしたい」、「実用的だと感じる」は60代がそれぞれ最も高い結果となった。

● キャッシュレス決済のイメージ TOP5項目（年代別）



2020.2 Visa×MMD研究所

## ● キャッシュレス決済のイメージ TOP5項目（年代別）

	支払いがスピーディー	お得である	お金を使いすぎてしまう	日常的に使いたい	実用的だと感じる
20歳以上30歳未満（N=185）	53.5%	42.7%	22.7%	23.2%	24.3%
30歳以上40歳未満（N=316）	39.9%	34.2%	21.8%	21.8%	20.3%
40歳以上50歳未満（N=430）	44.7%	34.0%	25.6%	21.2%	18.8%
50歳以上60歳未満（N=322）	51.9%	30.4%	28.3%	25.5%	23.0%
60歳以上70歳未満（N=247）	49.4%	34.8%	21.9%	28.3%	27.5%

2020.2 Visa×MMD研究所

## ■ キャッシュレス決済を使う理由は？

- キャッシュレス決済を使う理由は「ポイントがたくさん貯まる」ことがトップ。さらに、クレジットカードは「利用できる場所が多い」、電子マネー（カード型タイプ）は「素早く会計したい」、QRコード決済は「キャンペーンが魅力」が他の種別と比べて高い。

月に1回以上キャッシュレス決済を利用している20歳～69歳の男女1,500人に「現金ではなくキャッシュレス決済を利用する理由」をキャッシュレス決済方法別に聞いたところ（複数回答）、決済手段を問わず、全体的に「ポイントがたくさん貯まる」が最も高く、特にクレジットカードでは、41.4%と最も高かった。また、デビットカードは「素早く会計したい」が最も高い理由となった。

特に、利用の多いキャッシュレス決済種別3つを比べると、クレジットカードは「利用できる場所が多い（17.1%）」、電子マネー（カード型タイプ）は「素早く会計したい（25.6%）」、QRコード決済は「キャンペーンが魅力的（20.9%）」がそれぞれ他のキャッシュレス決済種類に比べて高い特徴があった。

## ● キャッシュレス決済を利用する理由

	クレジットカード (N=1267)	電子マネー 「カードタイプ」 (N=773)	QRコード決済 (N=560)	電子マネー 「スマートフォン」 (N=349)	デビットカード (N=201)	プリペイドカード (N=191)
ポイントがたくさん貯まる	41.4%	33.1%	37.0%	26.6%	16.9%	23.0%
素早く会計したい	18.3%	25.6%	15.5%	20.6%	18.4%	19.9%
会計の際に現金を出すのが面倒	19.3%	21.7%	15.9%	19.8%	15.9%	13.1%
普段使っているサービスとポイントが連動している	19.7%	17.2%	17.7%	13.5%	14.9%	11.0%
よく行くお店で取り扱っている	16.3%	17.5%	15.5%	12.0%	11.9%	9.9%
ATM等から現金を引き出すのが面倒	14.1%	9.6%	8.0%	11.2%	14.9%	15.2%
利用できる場所が多い	17.1%	8.7%	8.4%	11.2%	10.4%	11.5%
お金の管理がしやすい	13.1%	7.8%	7.5%	10.0%	12.9%	12.6%
キャンペーンが魅力的	7.0%	7.4%	20.9%	9.2%	6.5%	7.9%
お財布を持ち歩きたくない	7.4%	7.2%	7.9%	10.6%	7.0%	7.9%
ATM等で現金を引き出す手数料が勿体ない	7.3%	5.0%	5.9%	6.0%	10.0%	8.9%
信頼のある企業がサービスを提供している	9.0%	6.1%	4.8%	5.4%	8.5%	7.3%
セキュリティ面が安心	7.8%	4.0%	3.2%	5.2%	11.4%	7.9%
新しいサービスを試してみたかった	2.1%	2.7%	7.7%	6.6%	5.0%	4.7%
割り勘や送金など、人のお金のやり取りが簡単	2.2%	2.2%	3.8%	3.4%	5.0%	5.2%
クーポンを使える	2.4%	2.6%	7.3%	3.7%	2.0%	2.6%
周りが使っているから	2.8%	3.4%	2.7%	2.3%	4.0%	3.1%
店頭で勧められた	1.7%	1.9%	2.3%	3.4%	3.0%	4.7%
友人・知人・家族に勧められた	2.3%	2.7%	2.3%	3.2%	2.0%	4.2%
その他	1.4%	0.9%	0.0%	0.9%	1.5%	2.1%

2020.2 Visa×MMD研究所

## ■ キャッシュレス決済の利用場所は？

- クレジットカードやデビットカードは「スーパーマーケット」、電子マネーやスマホ決済は「コンビニエンスストア」で利用が多い

月に1回以上キャッシュレス決済を利用している20歳～69歳の男女1,500人に「キャッシュレス決済の利用場所として最も多い場所」を1つだけ聞いたところ、クレジットカードとデビットカードは「スーパーマーケット」、電子マネー（カード

型タイプ)、QRコード決済、電子マネー(スマートフォン)、プリペイドカードは「コンビニエンスストア」が最も高かった。決済種別で比較すると、「スーパーマーケット」はクレジットカードの利用が30.5%で最も高く、「コンビニエンスストア」はQRコード決済の利用が45.9%で最も高かった。

全体的に見ると、「スーパーマーケット」と「コンビニエンスストア」の利用が他の場所と比べて10ポイント以上高く、キャッシュレス決済が日常的に利用されていることがわかる。

最も利用されている「スーパーマーケット」、「コンビニエンスストア」と「クレジットカード」、「QRコード決済」を比較すると、「スーパーマーケット」の利用はクレジットカードの30.5%に比べ、QRコード決済は15.2%、「コンビニエンスストア」の利用はQRコード決済の45.9%に比べ、クレジットカードは7.5%となり、それぞれの特徴が出る結果となった。

● キャッシュレス決済の最も利用の多い場所

	クレジットカード (N=1267)	電子マネー 「カード型タイプ」 (N=773)	QRコード決済 (N=560)	電子マネー 「スマートフォン」 (N=349)	デビットカード (N=201)	プリペイドカード (N=191)
コンビニエンスストア	7.5%	36.9%	45.9%	40.7%	17.9%	24.6%
スーパーマーケット	30.5%	27.8%	15.2%	18.6%	19.4%	17.8%
ショッピングモール	8.1%	3.9%	4.5%	4.3%	6.5%	6.8%
ドラッグストア	3.6%	5.3%	10.5%	4.9%	4.5%	4.2%
衣料品店	4.8%	1.8%	2.5%	2.6%	7.5%	5.2%
家電量販店	6.9%	0.9%	2.1%	2.6%	6.0%	5.8%
ファーストフード	1.0%	3.5%	4.1%	6.0%	3.5%	4.7%
公共料金の支払い	10.2%	1.9%	1.3%	1.4%	2.5%	2.6%
ガソリンスタンド	7.3%	0.6%	0.9%	1.4%	3.0%	5.2%
レストラン	4.5%	1.7%	2.3%	2.6%	4.0%	3.1%
自動販売機	0.3%	6.1%	1.8%	4.0%	2.0%	0.5%
百貨店	5.1%	0.8%	1.1%	0.9%	4.0%	2.1%
カフェ	0.5%	1.3%	2.7%	2.6%	1.5%	2.6%
居酒屋	1.8%	0.6%	0.7%	1.1%	3.0%	3.1%
病院	1.5%	0.4%	0.5%	1.4%	3.0%	2.6%
美容院	1.1%	0.3%	1.1%	0.9%	3.0%	1.6%
タクシー	0.8%	1.4%	1.1%	1.1%	0.5%	2.1%
遊園地などのAM施設	0.7%	0.8%	0.5%	1.7%	0.0%	2.1%
その他	3.9%	4.0%	1.3%	1.1%	8.5%	3.1%

2020.2 Visa×MMD研究所

■ キャッシュレス決済に求めるものは？

● 「ポイントが貯まる」、「安心して利用」、「利用場所の多さ」、「簡単に利用」の4項目

月に1回以上キャッシュレス決済を利用している20歳～69歳の男女1,500人に「キャッシュレス決済全体に求めるもの」を聞いたところ(複数回答)、「ポイントが貯まりやすい(49.5%)」が最も高く、次いで「安心して利用できる

(46.5%)」、「利用できる場所が多い(43.1%)」、「簡単に利用できる(37.7%)」と4項目が高い回答となった。年齢別にみると、若年層は「ポイントが貯まりやすい」が高いが、50代以上になると「ポイントが貯まりやすい」ということよりも、「安心して利用できる」というポイントが高くなり、また若年層に比べて「利用できる場所」や「簡単な利用方法」をより強くもめていることがわかる。

この結果からキャッシュレス決済にはお得さや安心感、日常的に利用できることが重要視されていることが分かった。

● キャッシュレス決済に求めるもの

	20歳以上 30歳未満 (N=185)	30歳以上 40歳未満 (N=316)	40歳以上 50歳未満 (N=430)	50歳以上 60歳未満 (N=322)	60歳以上 70歳未満 (N=247)
ポイントが貯まりやすい	53.0%	50.6%	50.5%	50.9%	42.1%
安心して利用できる	36.2%	42.4%	47.7%	51.6%	51.0%
利用できる場所が多い	36.2%	38.6%	43.0%	50.6%	44.1%
簡単に利用できる	29.7%	34.2%	39.5%	43.5%	37.7%
利用明細が確認しやすい	24.9%	19.9%	20.2%	28.3%	30.0%
補償が手厚い	18.4%	19.3%	20.0%	28.3%	28.3%
サインレスで決済できる	19.5%	19.6%	18.8%	26.4%	24.7%
タッチだけで決済できる	24.3%	21.8%	15.6%	18.3%	21.9%
利用できる場所が見つけやすい	20.0%	15.8%	17.9%	20.8%	22.7%
登録が簡単	20.0%	15.5%	14.9%	15.5%	15.0%
暗証番号の入力がない	14.1%	10.4%	11.9%	14.9%	21.1%
手軽にオートチャージできる	16.2%	12.7%	11.9%	13.0%	16.2%
決済サービスの種類が少ない	13.0%	13.3%	12.3%	12.4%	6.9%
キャッシュレスで割り勘できる	10.8%	4.7%	3.5%	2.5%	4.9%
送金ができる	5.4%	3.2%	1.9%	2.5%	2.0%
その他	0.5%	0.6%	0.7%	0.6%	0.4%
求める点はない	9.2%	7.9%	5.6%	7.5%	6.1%

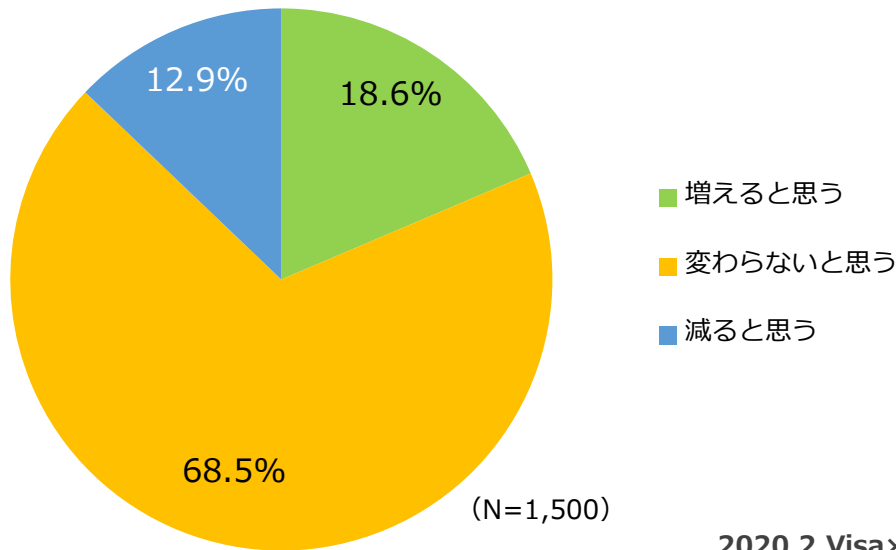
2020.2 Visa×MMD研究所

■ 「ポイント還元事業」後のキャッシュレス決済の利用頻度はどう変わるか？

- 一部を除く全ての年齢層の男女で、利用頻度が「増えると思う」と考える割合の方が高い。

月に1回以上キャッシュレス決済を利用している20歳～69歳の男女1,500人に「キャッシュレス決済のポイント還元事業が終わったら、キャッシュレス決済の利用頻度はどう変わると思うか」を聞いたところ、「増えると思う(18.6%)」が「減ると思う(12.9%)」と比べ約5ポイント上回った。

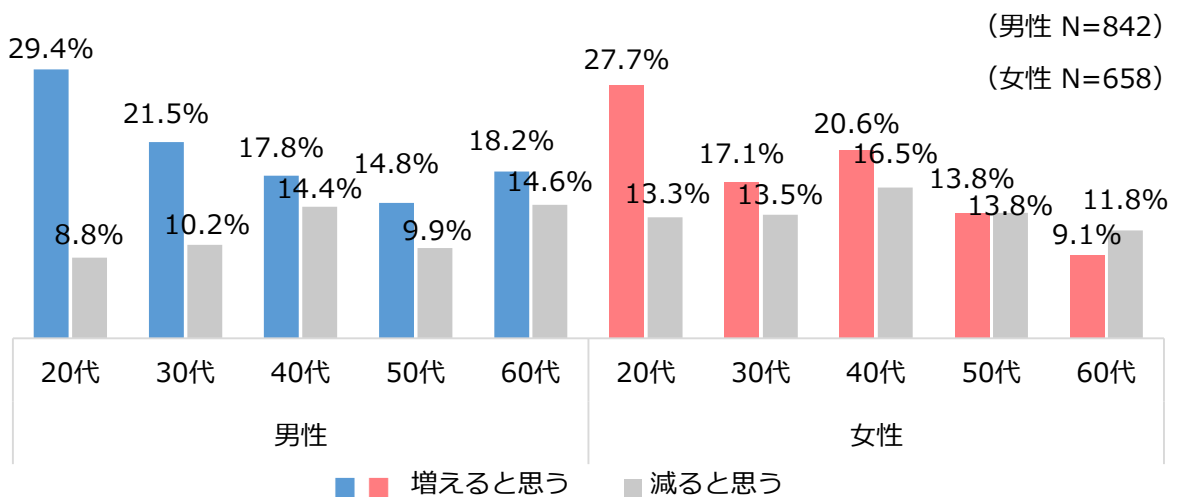
● 「ポイント還元事業」後にキャッシュレス決済の利用頻度はどう変わると思うか？



2020.2 Visa×MMD研究所

性年代別に「増えると思う」「減ると思う」を比較したところ、男性の20代と30代、女性の20代は「増えると思う」が「減ると思う」を大きく上回った。女性の50代は「増えると思う」と「減ると思う」が同数値、女性の60代は「減ると思う」が「増えると思う」を上回り、若年層になるほどキャッシュレスへの期待が大きいことがわかった。

● 「ポイント還元事業」後にキャッシュレス決済の利用頻度はどう変わると思うか？（性年代別）



2020.2 Visa×MMD研究所

※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。

【MMD 研究所・Visa の共同コメント】

第2弾となる今回は1,500人の月に1回以上キャッシュレス決済を利用している人に対してキャッシュレス決済の普及



のヒントを探るべく、イメージや利用理由、利用場所、求めるものなどを調査し、性年代別やキャッシュレス決済の利用種類別に分析しました。

昨年の10月よりスタートしたキャッシュレス・消費者還元事業について、前回の第1弾の調査結果より約4割の人がキャッシュレス決済の利用が増えたことが明らかになっており、当該事業がキャッシュレス決済の利用機会を創出することに成功したといえます。また、キャッシュレス決済の利用者はキャッシュレス決済に対して概ねポジティブなイメージを持っており、支払いの早さやお得さを実感しています。さらに、若年層においては、キャッシュレス・消費者還元事業後もキャッシュレス決済の利用頻度が「増えると思う」と回答した人が、男女ともに「減ると思う」と回答した人の2倍以上の結果となっており、キャッシュレス社会への期待が若い人ほど高いことがわかりました。加えて、シニア層においては、キャッシュレス決済のイメージが「日常的に使いたい」「実用的である」との回答が若年層よりも高く、これは、高齢化が進む日本にとって、キャッシュレス決済をより日常的に使えるものとして広げていく必要性を裏付ける結果となるのではないのでしょうか。

キャッシュレス決済に対して消費者が求めているものは「ポイント」「安心して利用できること」「利用場所の多さ」が上位の結果となりました。どの年代においても「安心」と「利用場所」は重要視しており、日常使いまで定着させるためにも、より一層「安心感」と「利用できる場所の分かりやすさ」を感じてもらうことが重要だと分かります。

今回の調査から、キャッシュレス決済に対して、5割近い人が「支払いがスピーディー」と回答し、さらに「お得である」、「日常的に使いたい」というイメージも多く、ポジティブにとらえる傾向がわかりました。一方で、「使い方がわからない」「お金を使いすぎてしまう」という不安もあり、よりシンプルなお金の管理ができるキャッシュレス決済が求められていることもうかがえます。

調査結果を踏まえ、キャッシュレス・消費者還元事業の後も、日本ではキャッシュレスの拡大が年齢層を問わず期待されると同時に、キャッシュレス化に向けて事業者が取り組むべき4つのテーマは、「お得」「安心」「利用場所」「簡単」であることがわかりました。今後幅広い年齢層のため、「キャッシュレスをより多くの場所で安心して利用できる」環境、また「お得かつ簡単に利用できるキャッシュレス決済方法」を、持続的に社会に浸透させることが必要です。

MMD研究所とVisaは、キャッシュレス社会の推進に向けて、国内の市場動向を引き続き調査、発表していきたいと思っております。

**MMD研究所/MMDLabo株式会社 代表取締役社長 吉本 浩司**  
**ビザ・ワールドワイド・ジャパン株式会社 代表取締役社長 スティーブン・カーピン**

## ■ 調査概要

【第2弾】2020年キャッシュレス・消費者還元事業と利用に関する調査

- ・ 調査期間：2019年12月13日～12月22日
- ・ 有効回答：1,500人
- ・ 調査方法：インターネット調査
- ・ 調査対象：月に1回以上キャッシュレス決済を利用している20歳～69歳の男女

- ・ 設問数 : 5 問

調査全設問項目

- Q1. あなたのキャッシュレス決済のイメージに関してあてはまるものすべて教えてください。
- Q2. あなたが現金以外の支払い方法（キャッシュレス決済）を利用する理由をすべて教えてください。
- Q3. 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一つだけ選んでください。
- Q4. キャッシュレス決済全体に求めるものとしてあてはまるものをすべてお答えください。
- Q5. キャッシュレス決済のポイント還元事業が終わったら、あなたのキャッシュレス決済の利用頻度はどう変わるとお考えですか？

- データは以下のページにてダウンロード可能です（無料）

[https://mmdlabo.jp/investigation/detail\\_1842.html](https://mmdlabo.jp/investigation/detail_1842.html)

