2020年度　消費者インサイト調査

一般社団法人キャッシュレス推進協議会

PAYMENTS JAPAN

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

調査の概要

調査結果

- モニタリング指標の分析
- キャッシュレス利用意向別の分析
- 消費者インサイト仮説の検証
- 2019年9月と比較した利用シーンの変化

キャッシュレス（CL）普及の進捗状況を把握する指標の計測、及び CL利用意向に直結する消費者インサイトを明らかにすべく、WEBアンケート調査を実施

調査目的	キャッシュレス普及の進捗状況を 把握する指標（＝モニタリング指標）の計測	キャッシュレス利用意向に直結する 消費者インサイトの検証

調査概要

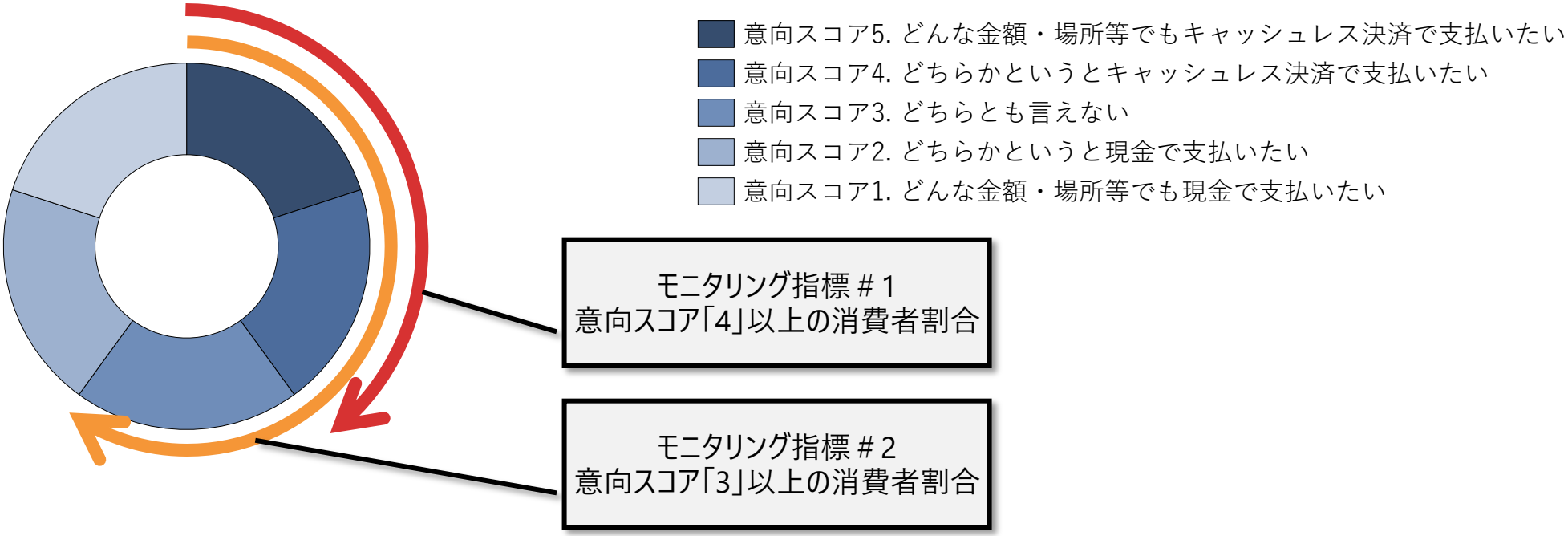
- 実施時期：2020年9月下旬
- 調査手法：WEBアンケート調査
- サンプル数：5000
- 割付：性年代による均等割付　男女×20代、30代、40代、50代、60代　計10区分

※集計の際は、2020年9月時点の性年代構成比を基に、ウェイトバックを実施
出所：「人口推計」（総務省）

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

モニタリング指標として、
キャッシュレス利用意向が4以上の消費者割合、意向3以上の消費者割合を設定

キャッシュレス決済の利用意向



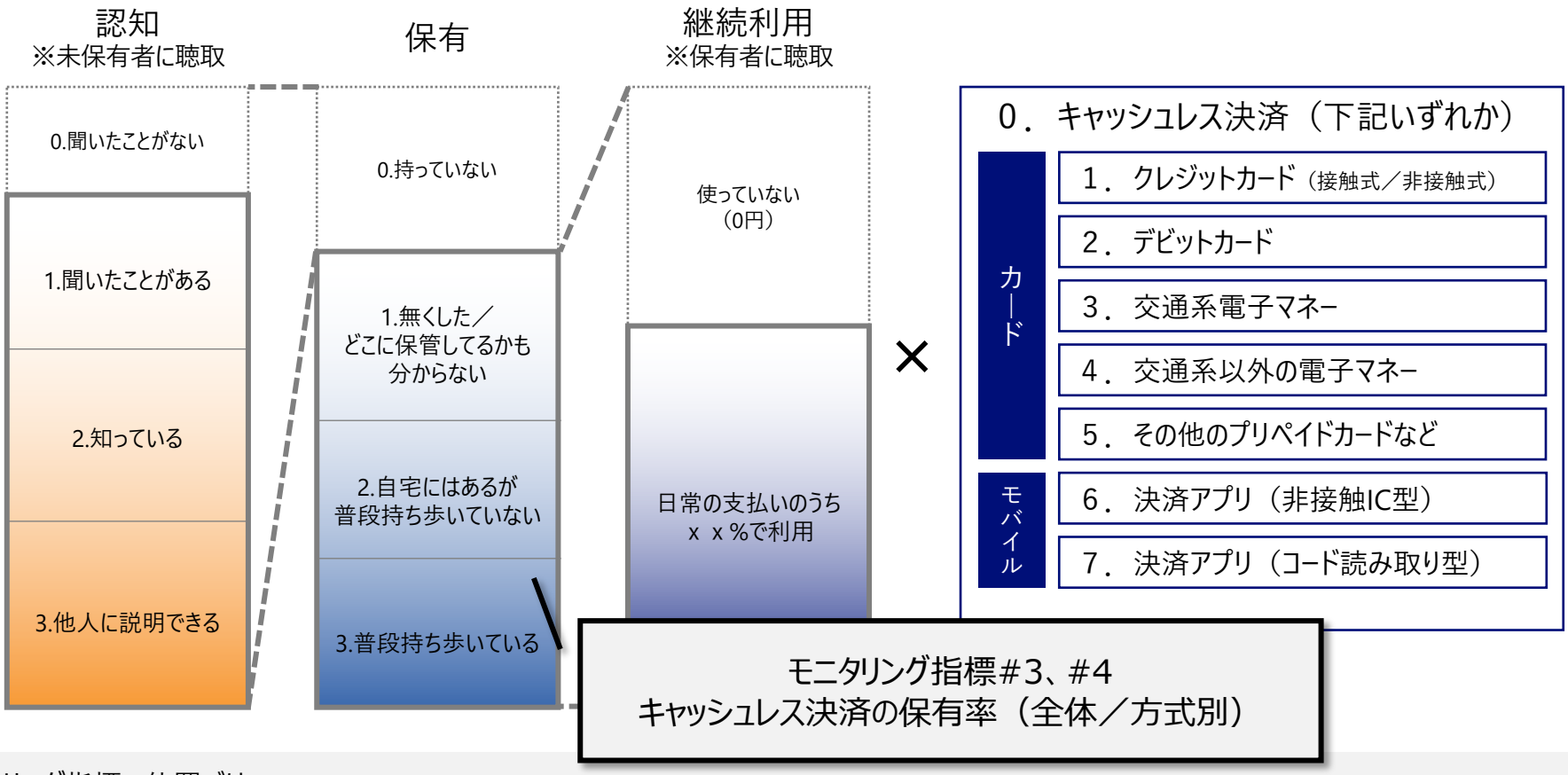
＜モニタリング指標の位置づけ＞

- **＃1：意向スコア4以上の消費者割合**
  既にキャッシュレス利用に前向きである消費者のボリュームの把握
- **＃2：意向スコア3以上の消費者割合**
  今後キャッシュレス利用に前向きなセグメント（意向スコア4以上）に成長する可能性がある消費者も含めたボリュームの把握

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

モニタリング指標として、キャッシュレス全体／方式別のキャッシュレス決済保有率を設定

キャッシュレス決済の認知、保有、利用状況　※認知状況は未保有者に、利用状況は保有者に聴取



＜モニタリング指標の位置づけ＞

- **＃3：キャッシュレス決済の保有率（全体）**
  既に、何らかのキャッシュレス決済を保有している消費者のボリュームの把握
- **＃4：キャッシュレス決済の保有率（方式別）**
  キャッシュレス決済の方式（７区分）別での保有している消費者のボリュームの把握

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

【ご参考】昨年度実施したモニタリング指標の検討結果（2019年度報告書より抜粋）

#	モニタリング指標	2019年9月 調査結果	モニタリング指標の位置づけ
1	CL利用意向スコア４以上の割合	49%	CL利用意向スコア３（どちらともいえない）の消費者における対面CL決済比率は36%である一方、スコア４（どちらかというとキャッシュレス）の消費者は、対面CL決済比率が59%と高い。そのため、意向スコア４以上の消費者のボリュームが、重要なモニタリング指標となる。
2	CL利用意向スコア３以上の割合	72%	CL利用意向スコア２の消費者は、スコアが２→３→４と１つずつステップアップしていくことが想定されるため、中間的な消費者の利用意向の高まりを確認するためには「スコア３以上の消費者割合」も適切である。
3	CL決済保有率	92%	CL決済の保有率は92%、日常携帯率も87%と高く、保有という観点では十分な普及が実現している。 一方で、各決済手段（7分類）を個々にみると、保有率には高低の差があり、伸びしろが見込まれることから、決済手段別の保有率もモニタリング指標の1つとして位置づける。
4	クレジットカード保有率	80%	
	デビットカード保有率	23%	
	交通系電子マネー保有率	63%	
	交通系電子マネー以外の電子マネー保有率	59%	
	その他のプリペイドカードなど保有率	38%	
	非接触IC型決済アプリ保有率	24%	
	コード型決済アプリ保有率	42%	
参考1	対面決済でのCL利用可能シーン割合	76% ※0-100%の単純回答×2問のため参考値	対面決済でのCL利用可能シーン割合や、対面決済でのCL決済比率は、それぞれアクセプタンスおよび普及の目的指標であるが、正確な調査にはコストを要することから、今回のアンケートでは0-100%での単純回答を用いて算出している。簡易調査結果による算出結果であることから、本指標は参考値として。
参考2	対面決済でのCL決済比率	48% ※0-100%の単純回答のため参考値	

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

キャッシュレス利用意向に直結しうる消費者インサイトとして、下記の12項目を設定

消費者のキャッシュレス利用意向

5	4	3	2	1
どんな金額・場所等でも、キャッシュレスで払いたい	どちらかというとキャッシュレスで払いたい	どちらともいえない（両方を使う）	どちらかというと現金で払いたい	どんな金額・場所等でも現金で払いたい

高 ← → 低

キャッシュレス利用意向に直結する消費者インサイトは？

消費者インサイト

- A.興味不足
- B.理解不足
- C.必要性を感じない
- D.使い過ぎ回避
- E.借金に対する嫌悪感
- F.消費者からみたアクセプタンスの不足
- G.セキュリティへの不安
- H.プライバシー懸念
- I.家計管理の複雑化回避
- J.利便性比較
- K.店舗や他の客への負荷・迷惑回避
- L.接触への嫌悪感がない

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

キャッシュレス利用意向に直結しうる消費者インサイトの詳細仮説一覧（1/2）

カテゴリ	検証仮説
A.興味不足	1. 新しいサービスの使い方を覚える気になれない 2. キャッシュレス決済のことを知ろうと思わない
B.理解不足	1. キャッシュレス決済の特徴を理解していない
C.必要性を感じない	1. 自分の身の回りの知り合いが使っていない 2. ATMで現金を引き出すことを不便や不満と感じていない 3. 現金で支払いをすることを不便や不満と感じていない 4. インターネットショッピングをあまり利用しない 5. キャッシュレス決済のメリットを感じない
D.使いすぎ回避	1. キャッシュレス決済はつい使いすぎてしまうと思う 2. キャッシュレス決済を使いすぎて困ったことがある
E.借金に対する嫌悪感	1. 借金をすることは悪いことだと教えられた 2. クレジットカード等の支払いが遅れたことがある
F.消費者から見たアクセプタンス（≒決済が成功する確信）の不足	1. 普段の買い物の際に、周りのお客がキャッシュレス決済をしているのを見ない 2. 普段利用する店舗ではキャッシュレス決済が導入されていない 3. いつも現金で支払いをしているお店で、キャッシュレス決済を使い始めることには抵抗がある 4. 保有しているカードを作った企業以外では利用しようと思わない（会員証のようにカードを利用している）
G.セキュリティへの不安	1. 自分のクレジットカード番号が流出したら、不正に使われてしまうと思う 2. カードや携帯電話を紛失したら、拾った人に勝手に使われてしまう

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

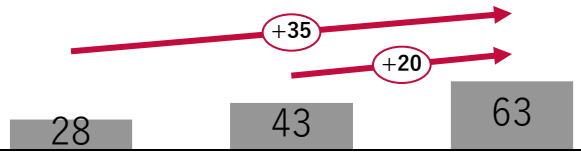
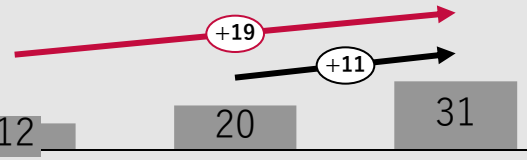
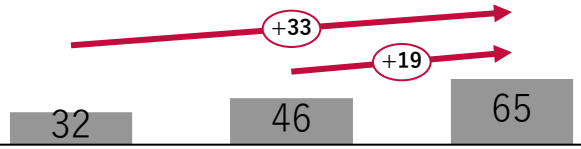
キャッシュレス利用意向に直結しうる消費者インサイトの詳細仮説一覧（2/2）

カテゴリ	検証仮説
H.プライバシー懸念	1. 個人情報の提供に抵抗があるため、申込みをしない 2. 自分の買い物履歴を記録に残したくない 3. キャッシュレス決済を提供している事業者は信用できない
I.家計管理の複雑化回避	1. キャッシュレス決済手段を利用することで、銀行口座残高の管理が難しくなる 2. キャッシュレス決済手段を利用することで、支出金額の把握が難しくなる 3. キャッシュレス決済は利用金額を覚えておくことが面倒である
J.利便性比較	1. 電子マネーのオートチャージサービスを知らない 2. 複数のキャッシュレス決済サービスを持ちたくない（保有の手間） 3. 登録の手間がかかる 4. 電子マネーのチャージに手間がかかる 5. 現金で支払ったほうが素早く支払えるシーンでは現金で支払う（少額ランチ、1000円単位の決済） 6. 交通ICの残高を減らしたくない（電車に乗れなくなる）
K.店舗や他の客への負担・迷惑回避	1. サインや暗証番号の入力で時間がかかると、店員や他のお客に迷惑がかかる 2. スマートフォンアプリの操作に時間がかかると、店員や他のお客に迷惑がかかる 3. 店員がキャッシュレス決済に慣れていない可能性がある（時間や迷惑をかけたくない） 4. キャッシュレス決済が使えるかどうかを店員に尋ねることに抵抗がある 5. キャッシュレスの利用を断られた（または嫌な顔をされた）ことがある 6. お店に手数料がかかるのを申し訳ないと思う
L.接触への嫌悪感がない	1. 支払い時に、現金に触れることに抵抗がない 2. 支払い時に、店員と接触することに抵抗がない ※新型コロナウイルス感染拡大による影響を考慮し、追加

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

意向が低いほど、接触に対する嫌悪感が薄い

L.接触への嫌悪感が少ない

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
L-1.支払い時に、現金に触れることに抵抗がない	○ • 「（利用する理由）現金を触らず衛生的だから」（Q20s13）  	○ • 「（利用する理由）現金を触らず衛生的だから」 
L-2.支払い時に、店員と接触することに抵抗がない	○ • 「（利用する理由）支払いの際に、店員との接触が最小限で済むから」（Q20s16）  	–

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

調査の概要
調査結果
- モニタリング指標の分析
- キャッシュレス利用意向別の分析
- 消費者インサイト仮説の検証
- 2019年9月と比較した利用シーンの変化

サマリー
モニタリング指標の計測結果一覧

#	モニタリング指標	2020年9月調査結果		2019年9月調査結果
		結果	昨年同月比	
1	CL利用意向スコア「4」以上の割合	58%	+8%pt.	49%
2	CL利用意向スコア「3」以上の割合	84%	+12%pt.	72%
3	CL決済保有率	92%	±0%pt.	92%
4	- クレジットカード保有率	82%	+2%Pt.	80%
	- クレジットカード（接触式）	80%	–	–
	- クレジットカード（非接触式）	28%	–	–
	- デビットカード保有率	24%	+1%pt.	23%
	- 交通系電子マネー保有率	58%	▲5%pt.	63%
	- 交通系電子マネー以外の電子マネー保有率	52%	▲7%pt.	59%
	- その他のプリペイドカードなど保有率	33%	▲5%pt.	38%
	- 非接触IC型決済アプリ保有率	25%	+1%pt.	24%
	- コード型決済アプリ保有率	54%	+12%pt.	42%

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

サマリー

【CL利用意向】

■ CL利用意向は高まっており、回答者の半分以上が“キャッシュレス派”

- 「どんな金額・場所等でもキャッシュレス決済で支払いたい」「どちらかというとキャッシュレス決済で支払いたい」「どちらとも言えない」と回答した消費者割合は、約84%（昨年同月比+12%pt.）
- 「どんな金額・場所等でもキャッシュレス決済で支払いたい」「どちらかというとキャッシュレス決済で支払いたい」と回答した消費者割合は、約58% （昨年同月比+8%pt.）

【保有率】

■ 何かしらのCL決済を保有している消費者割合は9割以上だが、昨年と同水準

- 「クレジットカード」「デビットカード」「交通系電子マネー」「交通系以外の電子マネー」「その他のプリペイドカード」「非接触ICT型決済アプリ」「コード型決済アプリ」のいずれかを保有している消費者割合は、約92%（昨年同月比±0%pts.）

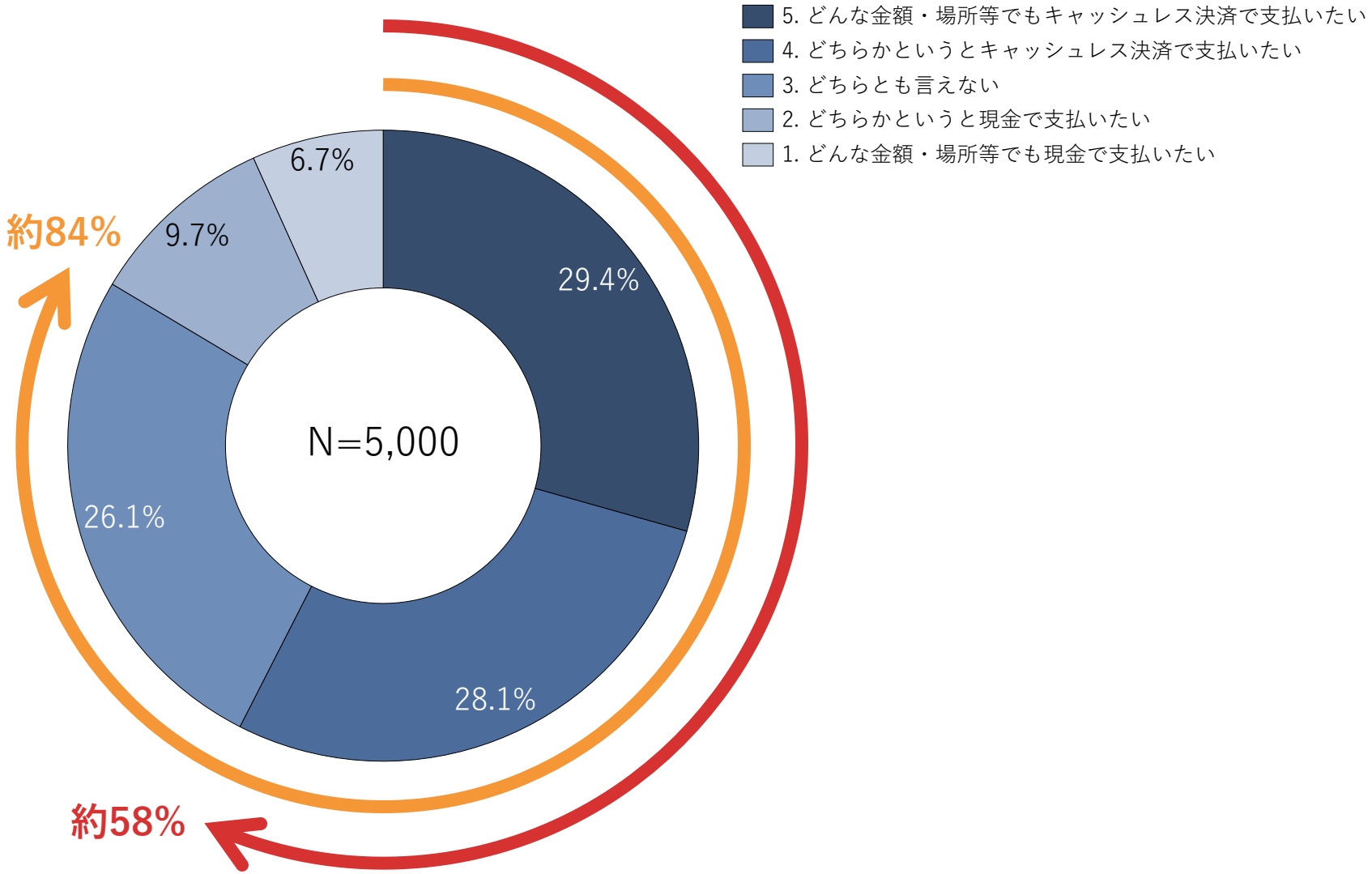
■ 手段別では、電子マネーの保有率が軒並み低下。伸びたのは、コード型決済アプリ

- 「交通系電子マネー」を保有している消費者割合は、約58%（昨年同月比-5%pts.）
- 「交通系以外の電子マネー」を保有している消費者割合は、約52%（昨年同月比-7%pts.）
- 「コード型決済アプリ」を保有している消費者割合は、約54%（昨年同月比+12%pts.）

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

モニタリング指標#1,2
CL利用意向スコア「3」以上の消費者割合は約84%、「4」以上の消費者割合は約58%

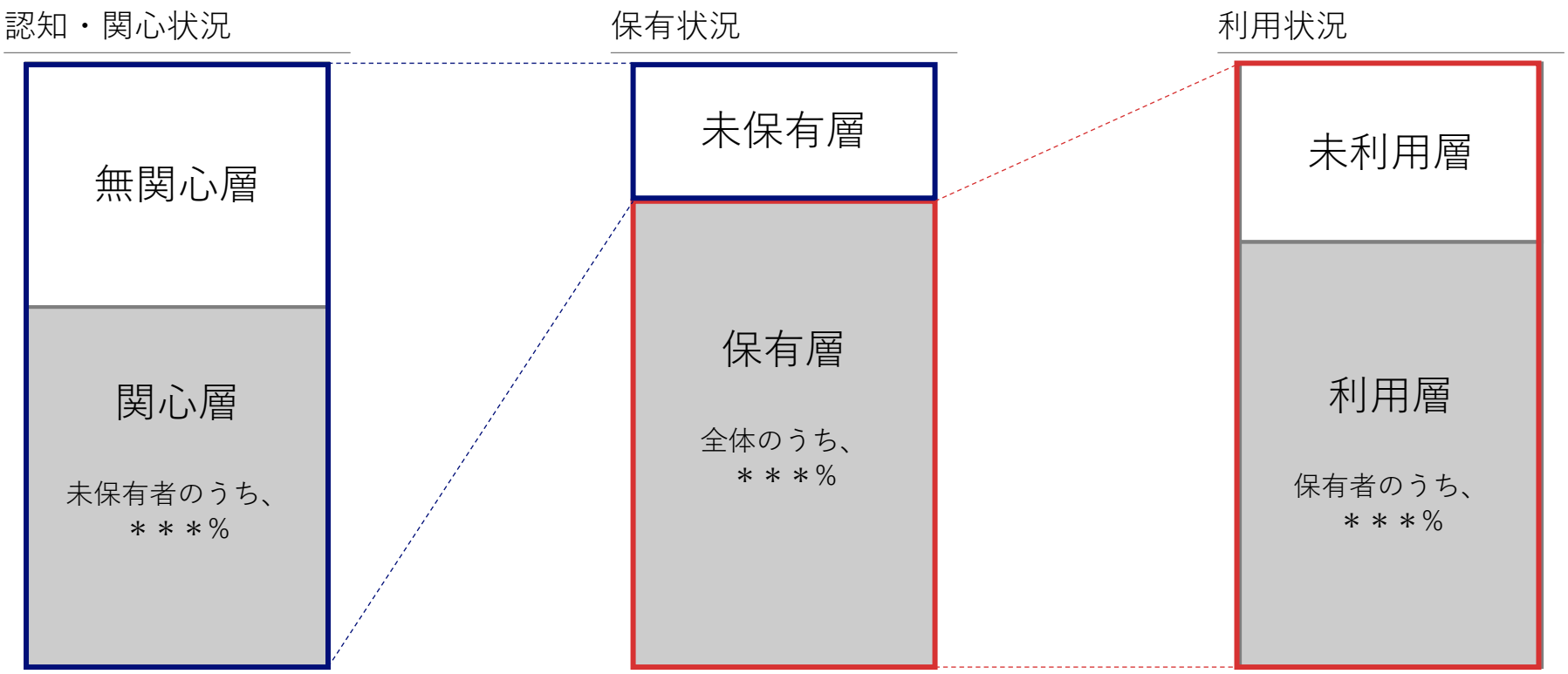
CL決済利用意向スコア（Q15）



© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

キャッシュレス決済の認知・保有・利用状況　調査方法

- 回答者全員に、キャッシュレス決済の保有状況を聴取
- 次に、保有状況により分岐を設け、認知状況／利用状況を聴取
  - （未保有者に対して）キャッシュレス決済に対する認知・関心状況を聴取
  - （保有者に対して）キャッシュレス決済の利用状況を聴取



未保有者については、
認知・関心状況を聴取

全員に対して、
保有状況を聴取

保有者については、
利用状況を聴取

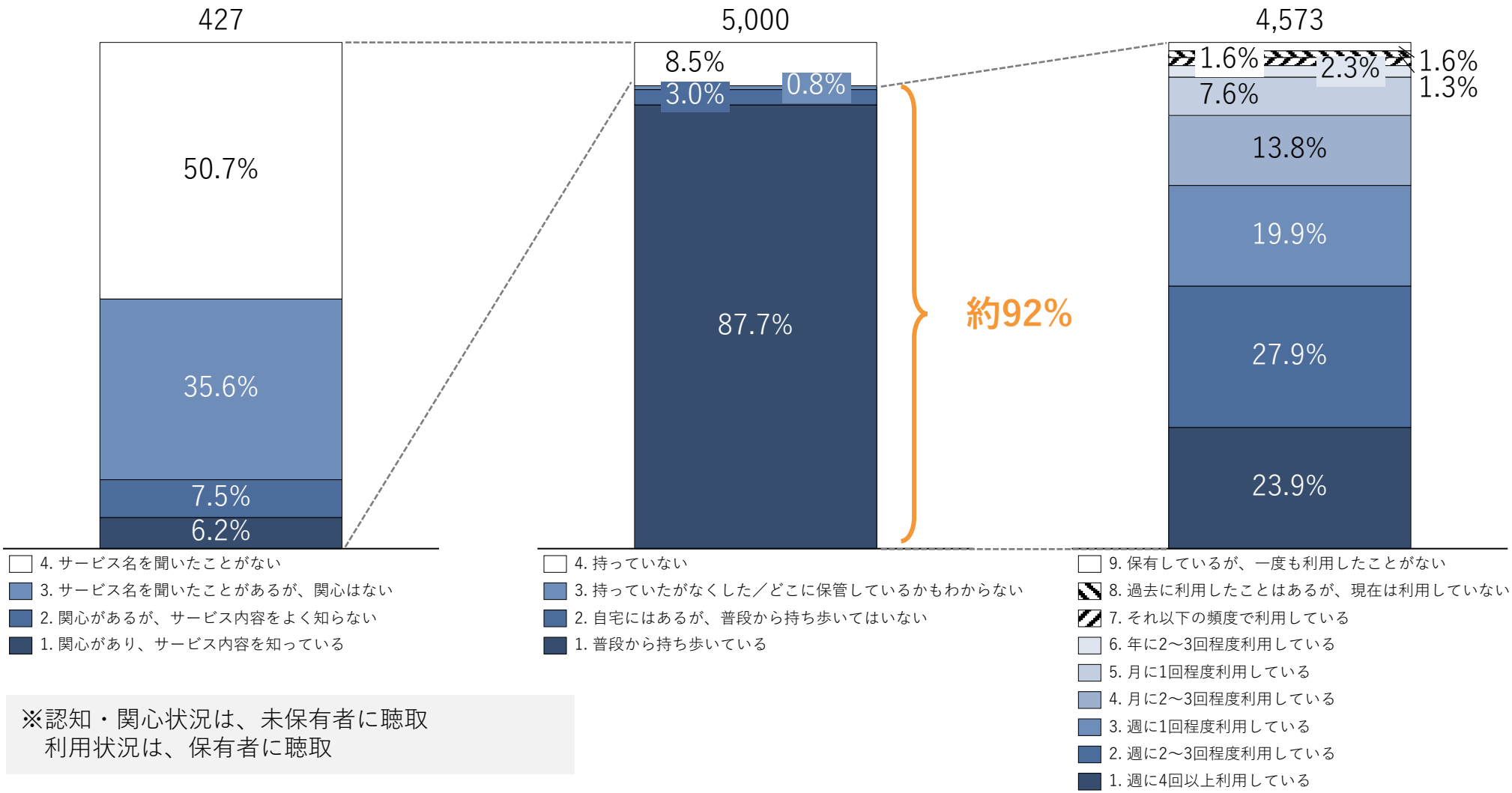
© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

モニタリング指標#3
CL決済（全体）の保有率は約92%

認知・関心状況：
未保有者のうち、約14%が関心あり

保有状況：**約92%が保有**

利用状況：
保有者のうち、約93%が月1回以上利用



※認知・関心状況は、未保有者に聴取
利用状況は、保有者に聴取

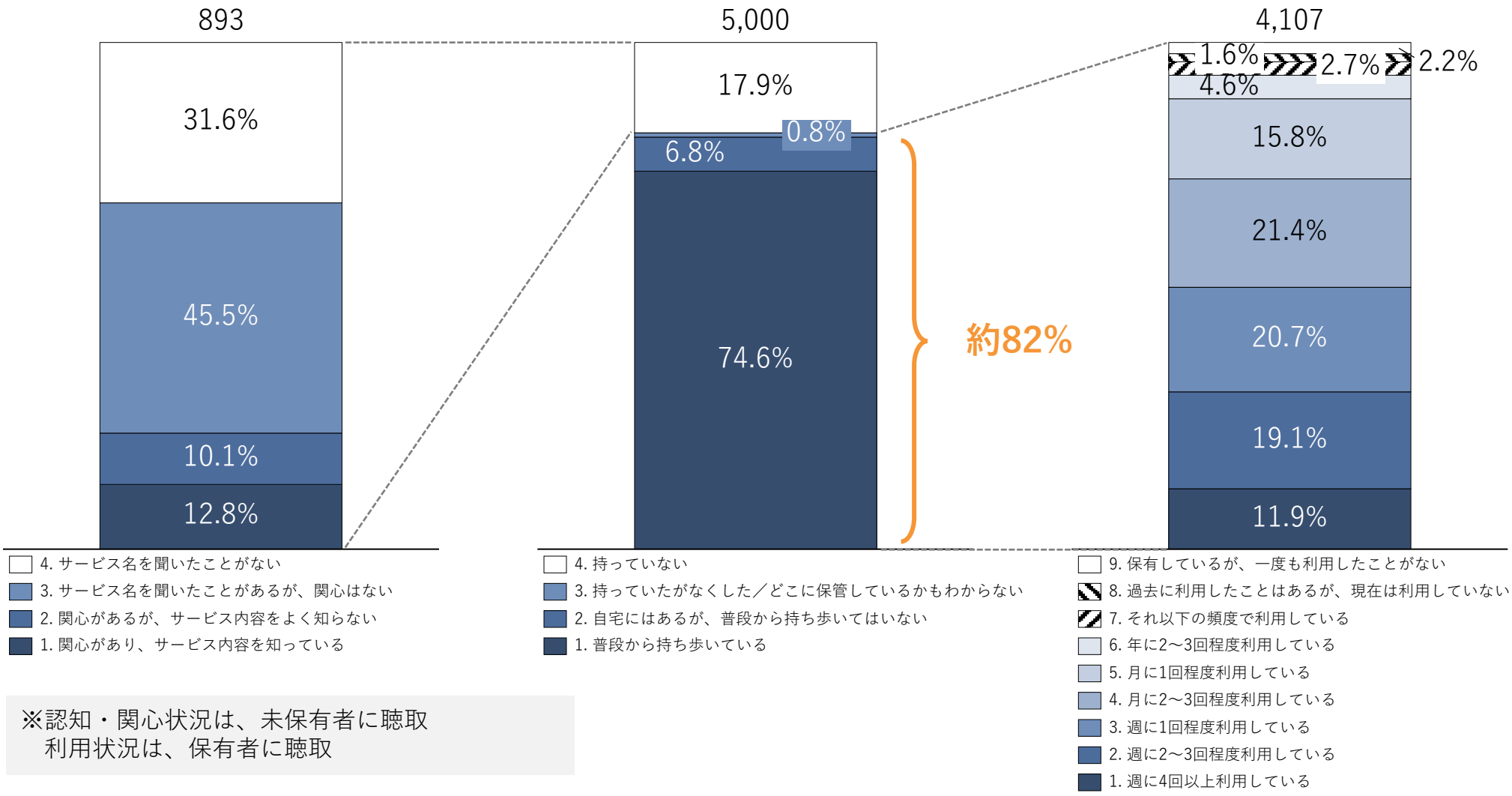
© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

モニタリング指標#4
クレジットカードの保有率は約82％

認知・関心状況：
未保有者のうち、約23%が関心あり

保有状況：**約82%が保有**

利用状況：
保有者のうち、約89%が月1回以上利用



※認知・関心状況は、未保有者に聴取
利用状況は、保有者に聴取

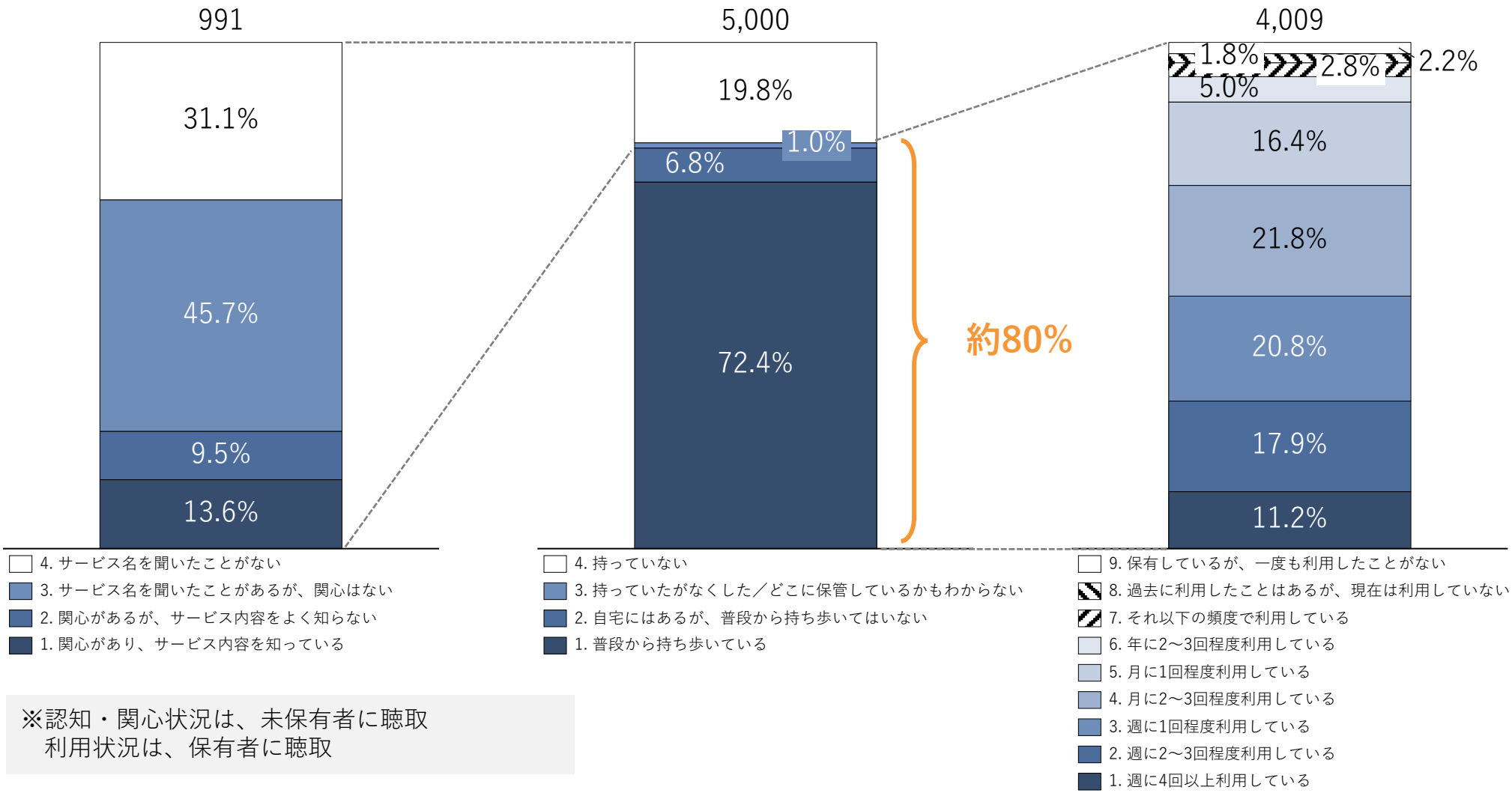
© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

モニタリング指標#4
クレジットカード（接触式）の保有率は約80%

認知・関心状況：
未保有者のうち、約23%が関心あり

保有状況：**約80%が保有**

利用状況：
保有者のうち、約88%が月1回以上利用



※認知・関心状況は、未保有者に聴取
利用状況は、保有者に聴取

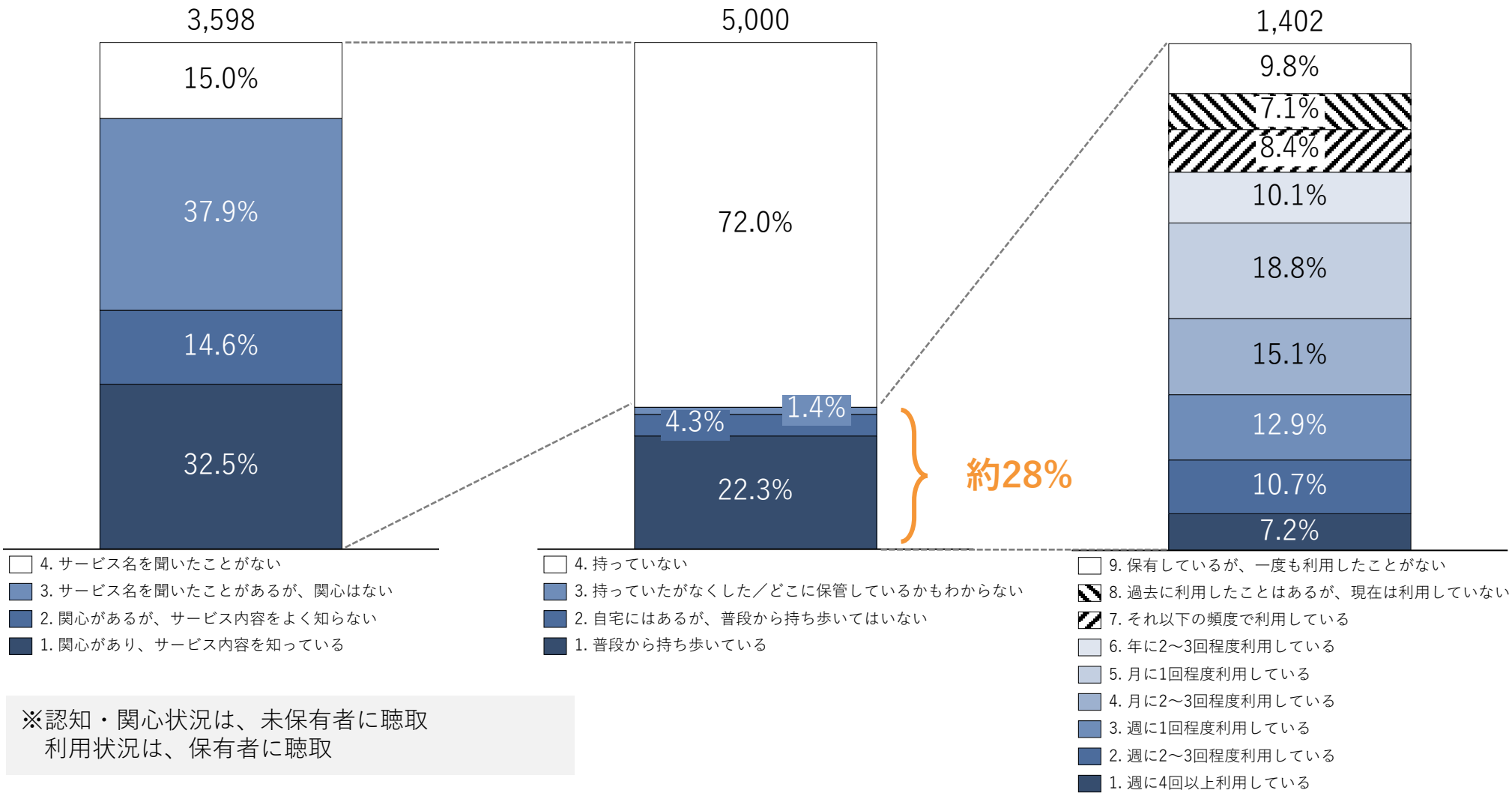
© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

モニタリング指標#4
クレジットカード（非接触式）の保有率は約28%

認知・関心状況：
未保有者のうち、約47%が関心あり

保有状況：**約82%が保有**

利用状況：
保有者のうち、約65%が月1回以上利用



※認知・関心状況は、未保有者に聴取
利用状況は、保有者に聴取

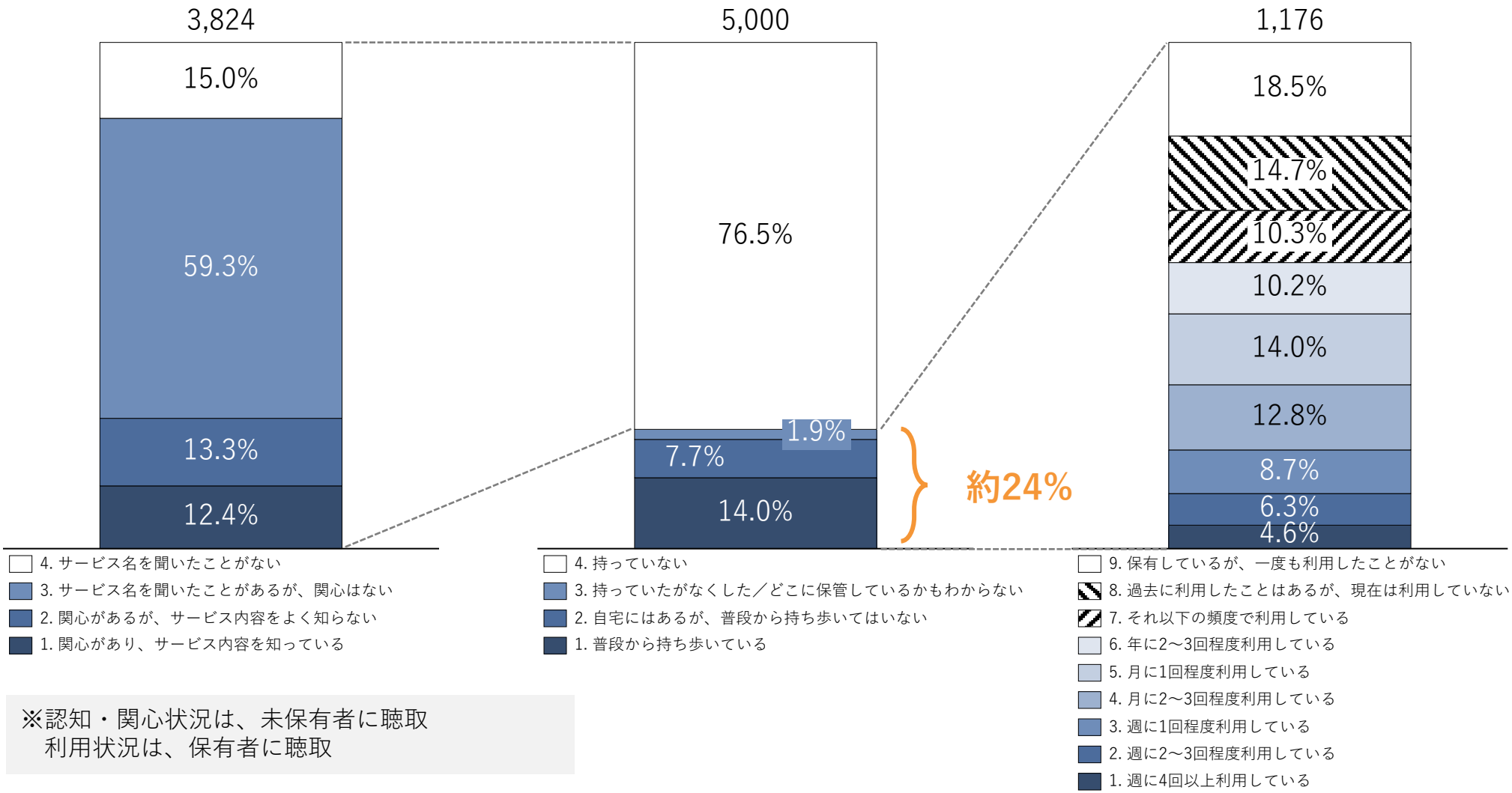
© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

モニタリング指標#4
デビットカードの保有率は約24%

認知・関心状況：
未保有者のうち、約26%が関心あり

保有状況：**約24%が保有**

利用状況：
保有者のうち、約46%が月1回以上利用



※認知・関心状況は、未保有者に聴取
利用状況は、保有者に聴取

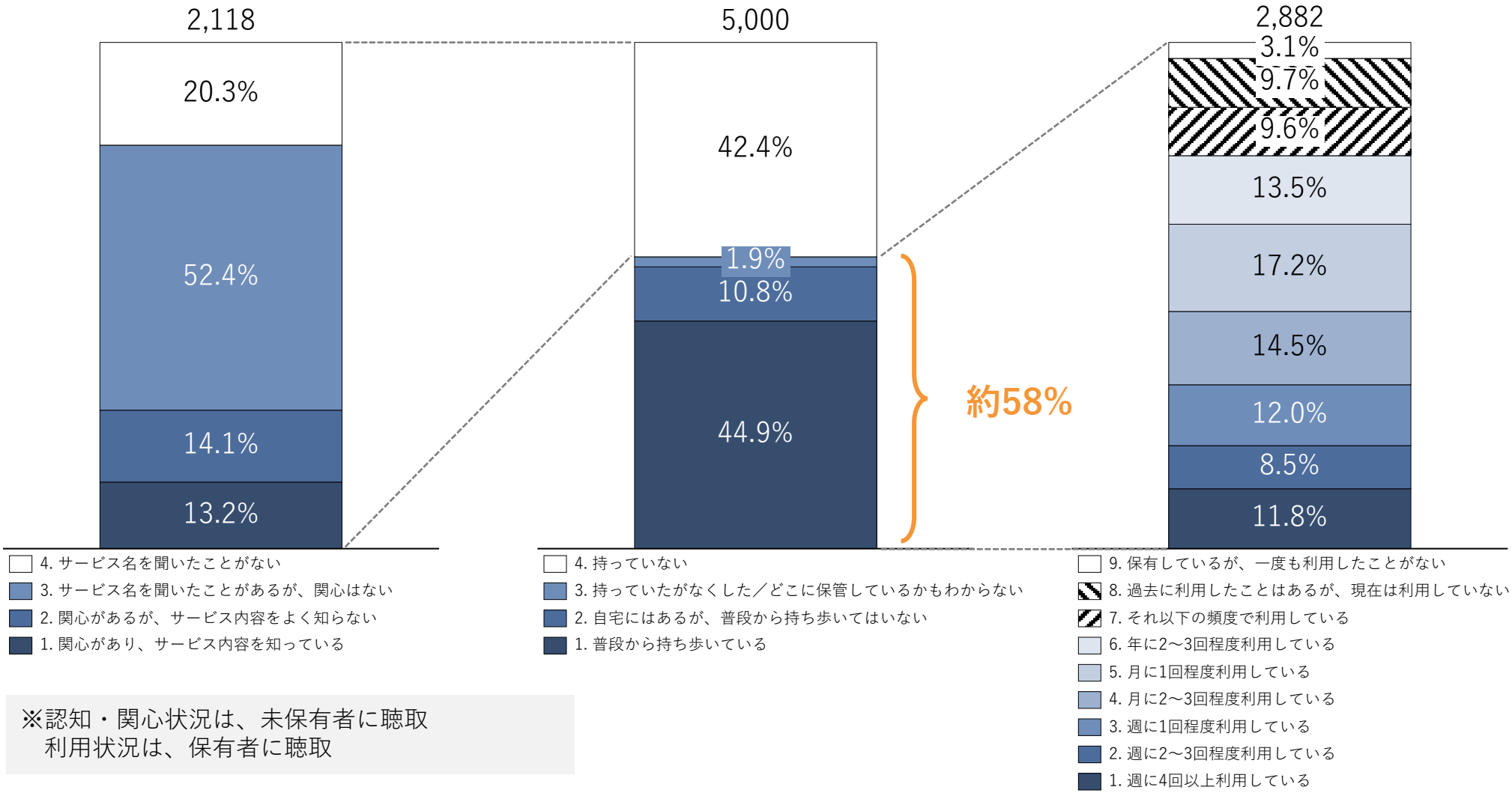
© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

モニタリング指標#4
交通系電子マネーの保有率は約58%

認知・関心状況：
未保有者のうち、約27%が関心あり

保有状況：**約58%が保有**

利用状況：
保有者のうち、約64%が月1回以上利用



※認知・関心状況は、未保有者に聴取
利用状況は、保有者に聴取

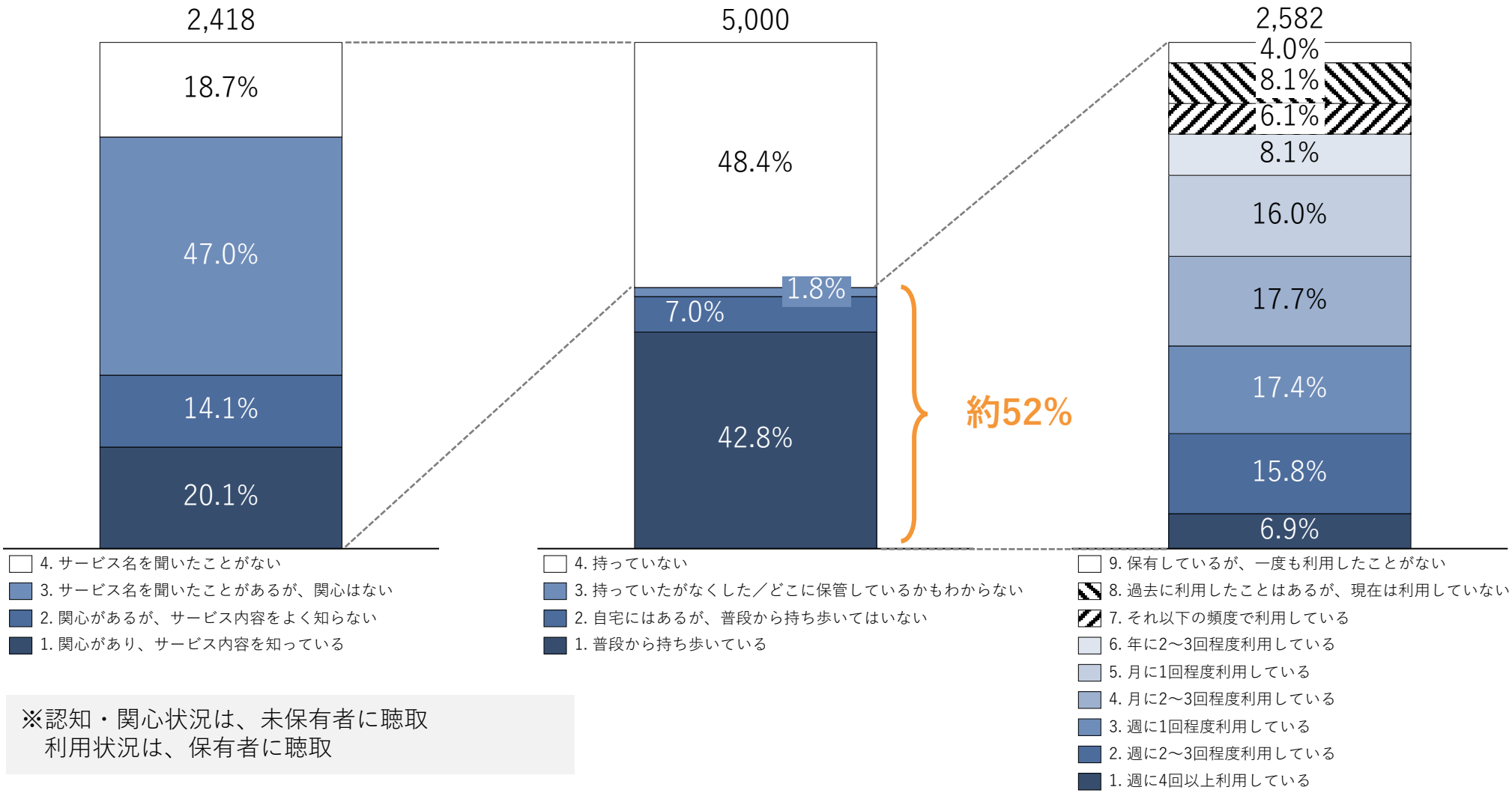
© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

モニタリング指標#4
交通系以外の電子マネーの保有率は約52％

認知・関心状況：
未保有者のうち、約34%が関心あり

保有状況：**約52%が保有**

利用状況：
保有者のうち、約74%が月1回以上利用



※認知・関心状況は、未保有者に聴取
利用状況は、保有者に聴取

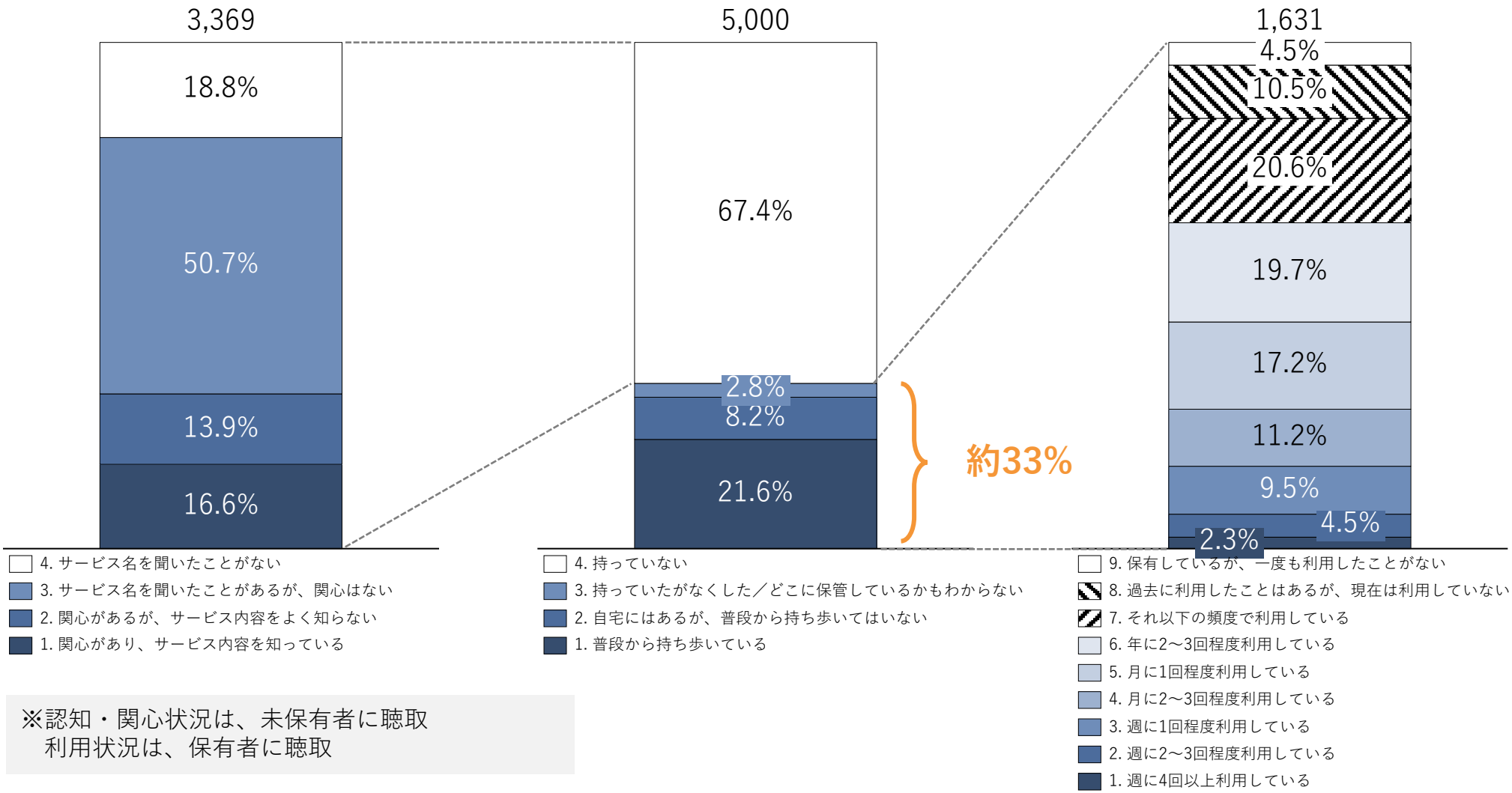
© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

モニタリング指標#4
その他のプリペイドカードの保有率は約33%

認知・関心状況：
未保有者のうち、約31%が関心あり

保有状況：**約33%が保有**

利用状況：
保有者のうち、約45%が月1回以上利用



※認知・関心状況は、未保有者に聴取
利用状況は、保有者に聴取

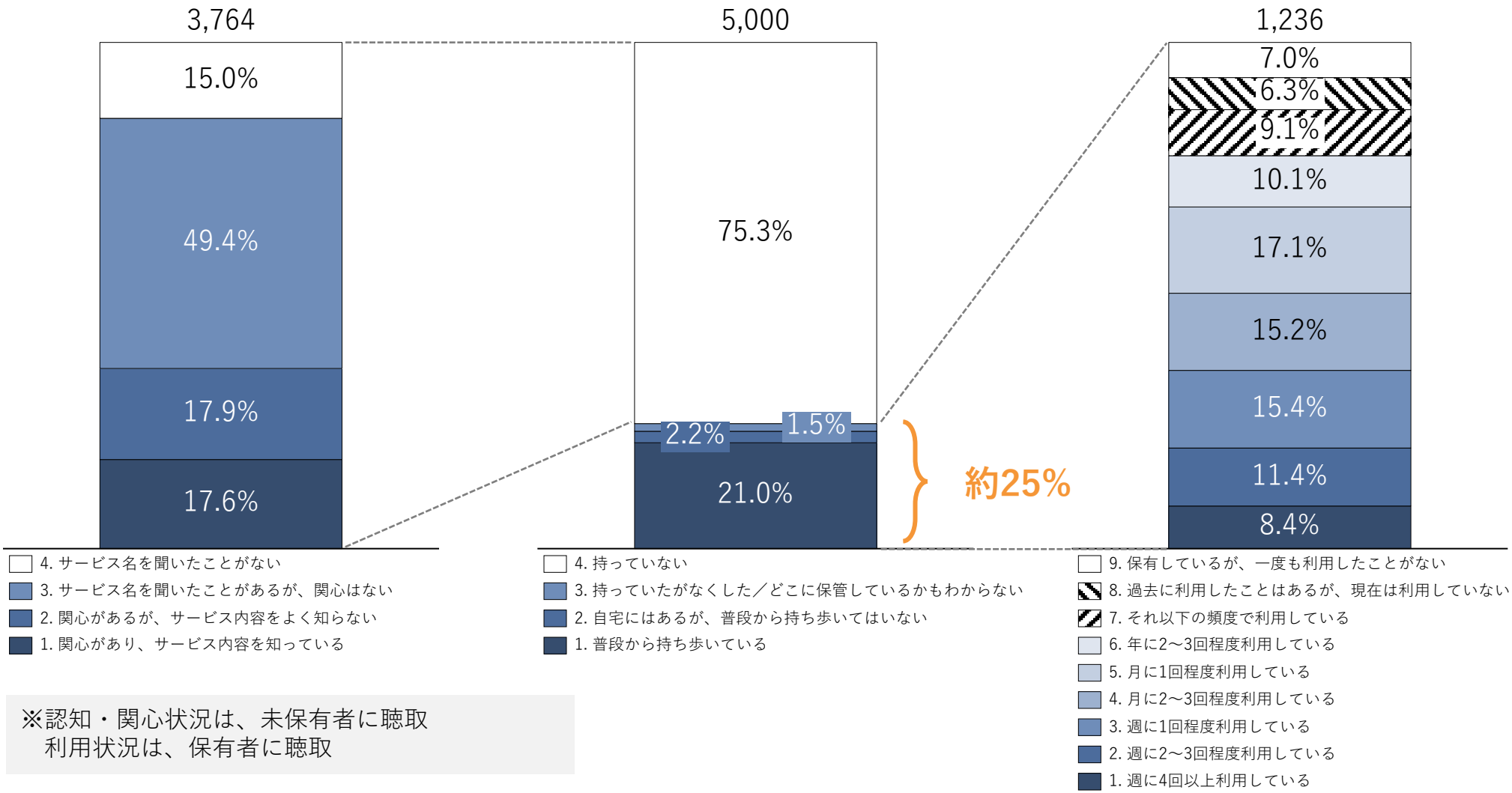
© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

モニタリング指標#4
非接触式IC型決済アプリの保有率は約25％

認知・関心状況：
未保有者のうち、約36%が関心あり

保有状況：**約25%が保有**

利用状況：
保有者のうち、約68%が月1回以上利用



※認知・関心状況は、未保有者に聴取
利用状況は、保有者に聴取

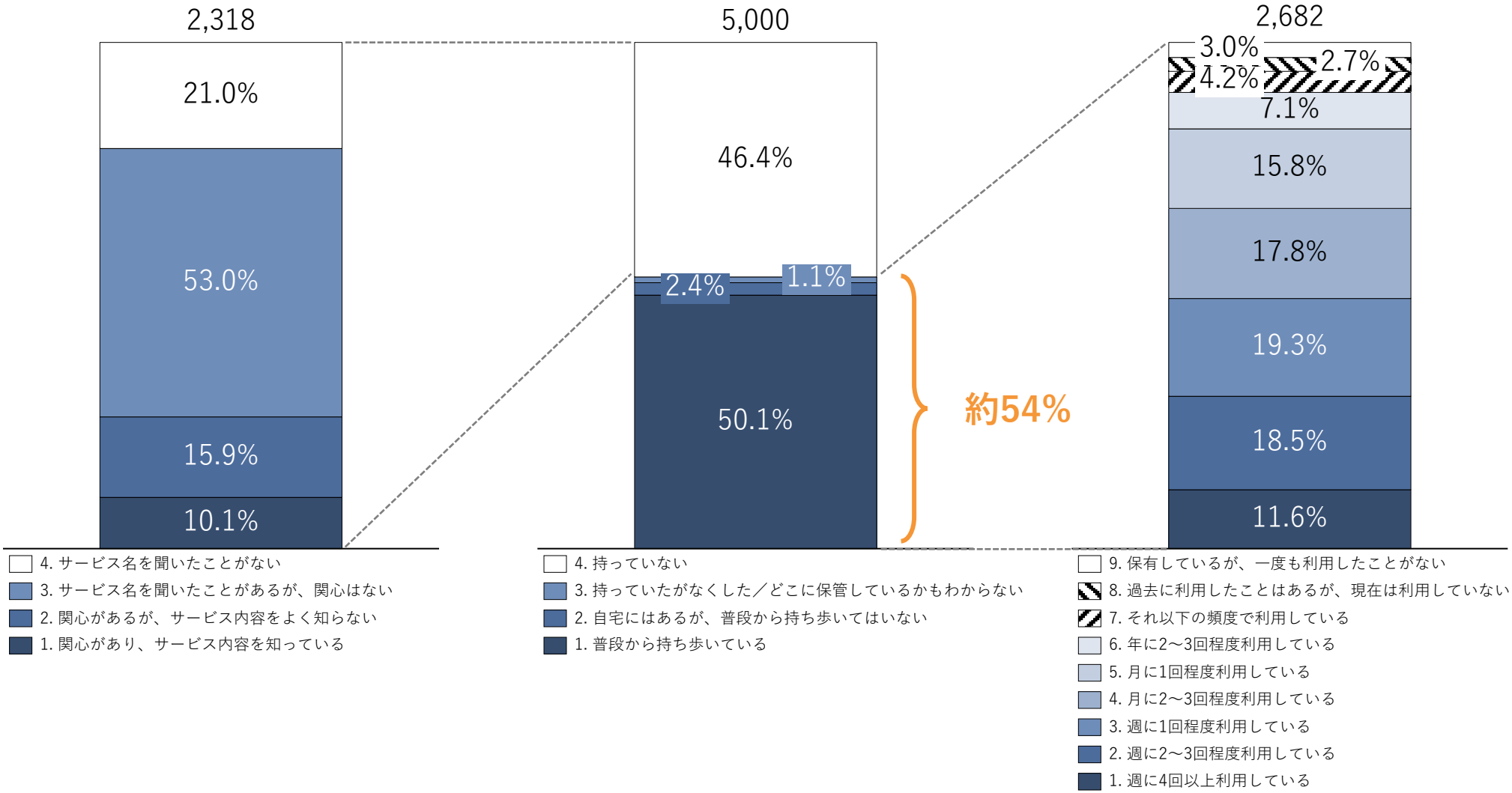
© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

モニタリング指標#4
コード型決済アプリの保有率は約54%

認知・関心状況：
未保有者のうち、約26%が関心あり

保有状況：**約54%が保有**

利用状況：
保有者のうち、約83%が月1回以上利用

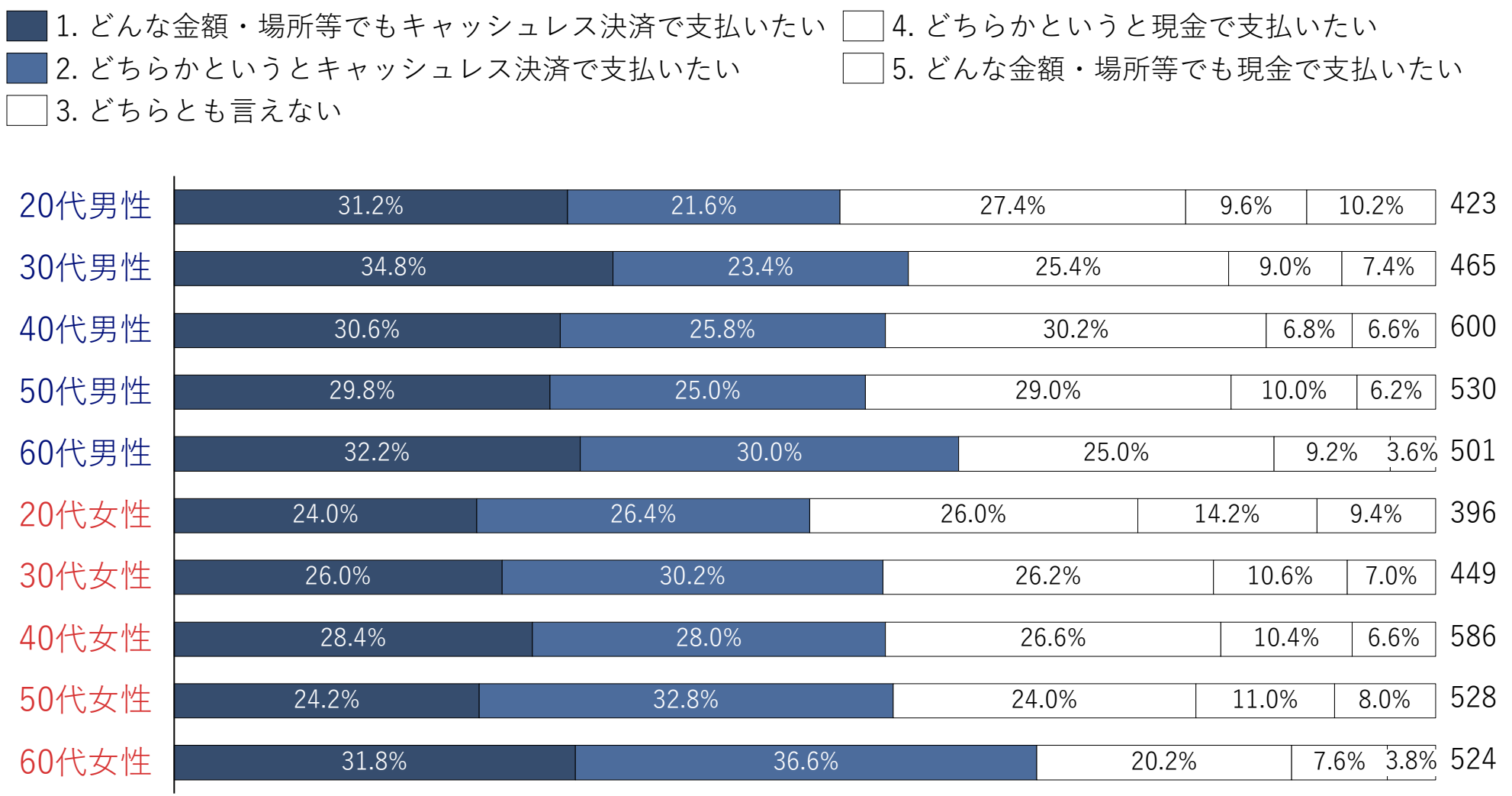


© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

調査の概要
調査結果
- モニタリング指標の分析
- キャッシュレス利用意向別の分析
- 消費者インサイト仮説の検証
- 2019年9月と比較した利用シーンの変化

男女ともに、60代はキャッシュレス利用意向が高くなっている

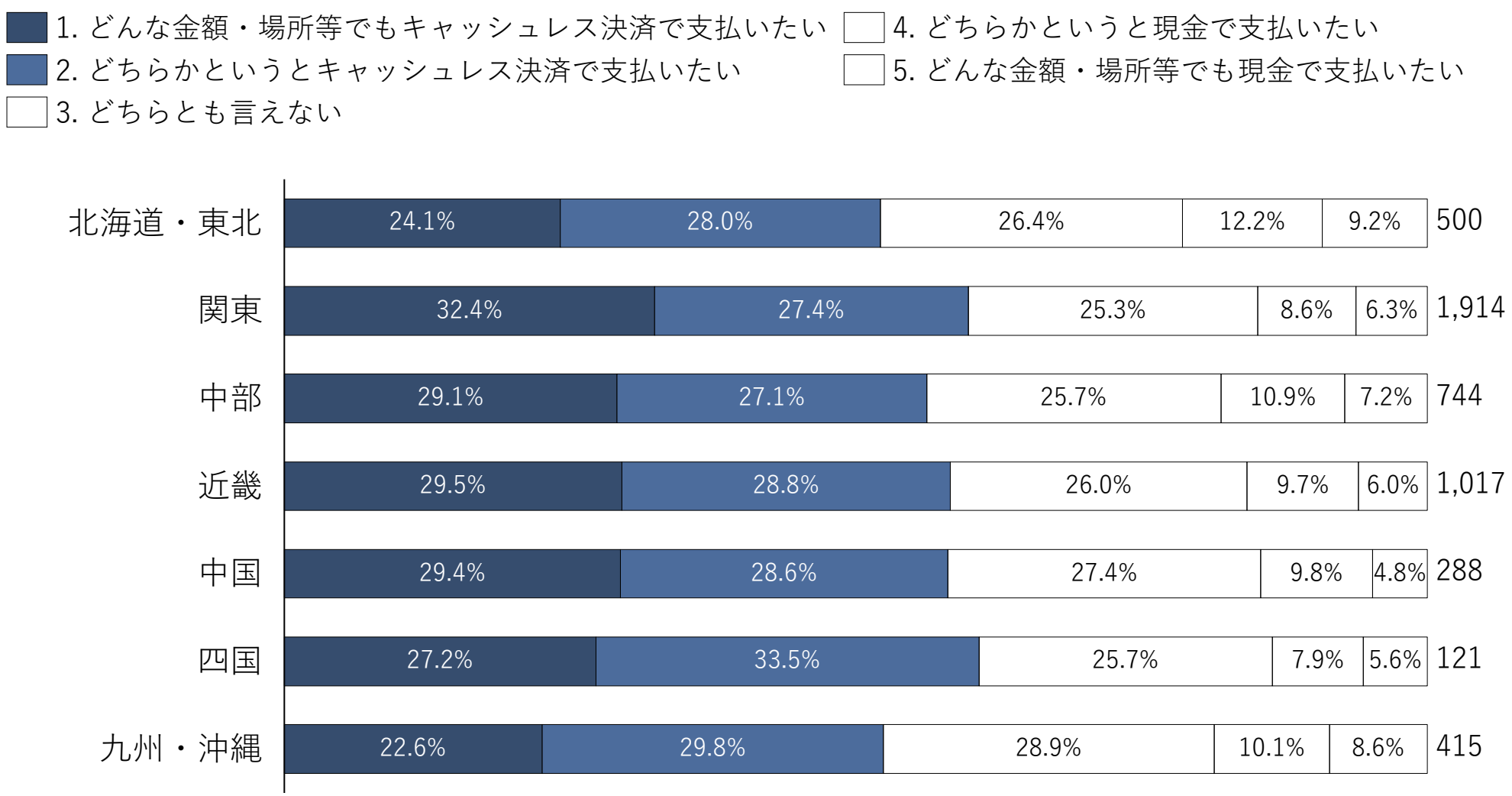
性年代×キャッシュレス利用意向
対象：全回答者



© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

北海道・東北地方、九州・沖縄地方で、キャッシュレス利用意向がやや低い

エリア×キャッシュレス利用意向
対象：全回答者



© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

【ご参考】地方区分の一覧

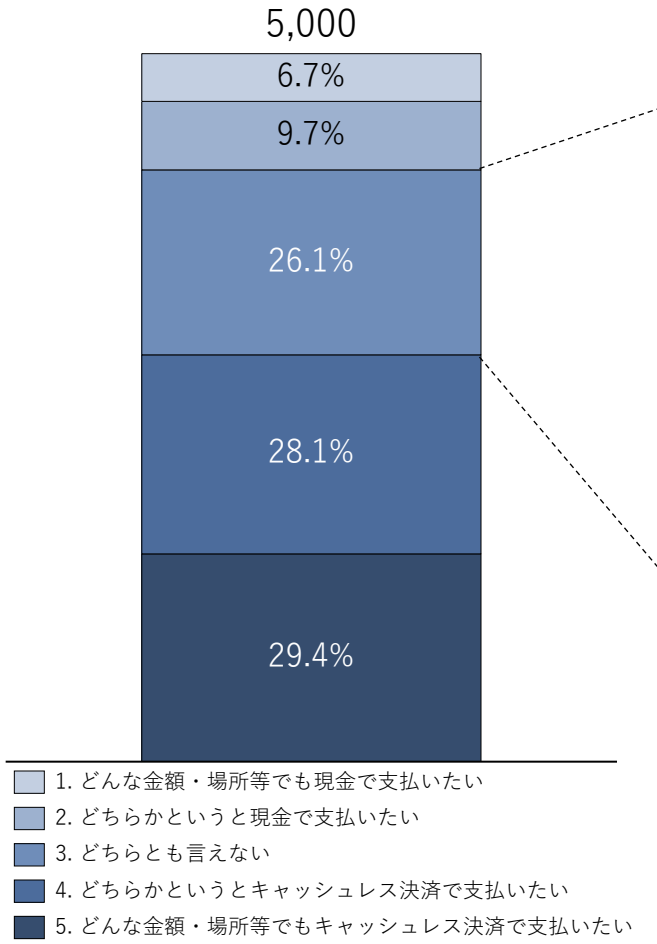
地方区分	該当する都道府県
北海道・東北	1. 北海道 2. 青森県 3. 岩手県 4. 宮城県 5. 秋田県 6. 山形県 7. 福島県
関東	8. 茨城県 9. 栃木県 10. 群馬県 11. 埼玉県 12. 千葉県 13. 東京都 14. 神奈川県
中部	15. 新潟県 16. 富山県 17. 石川県 18. 福井県 19. 山梨県 20. 長野県 21. 岐阜県 22. 静岡県 23. 愛知県

地方区分	該当する都道府県
近畿	24. 三重県 25. 滋賀県 26. 京都府 27. 大阪府 28. 兵庫県 29. 奈良県 30. 和歌山県
中国	31. 鳥取県 32. 島根県 33. 岡山県 34. 広島県 35. 山口県
四国	36. 徳島県 37. 香川県 38. 愛媛県 39. 高知県
九州・沖縄	40. 福岡県 41. 佐賀県 42. 長崎県 43. 熊本県 44. 大分県 45. 宮崎県 46. 鹿児島県 47. 沖縄県

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

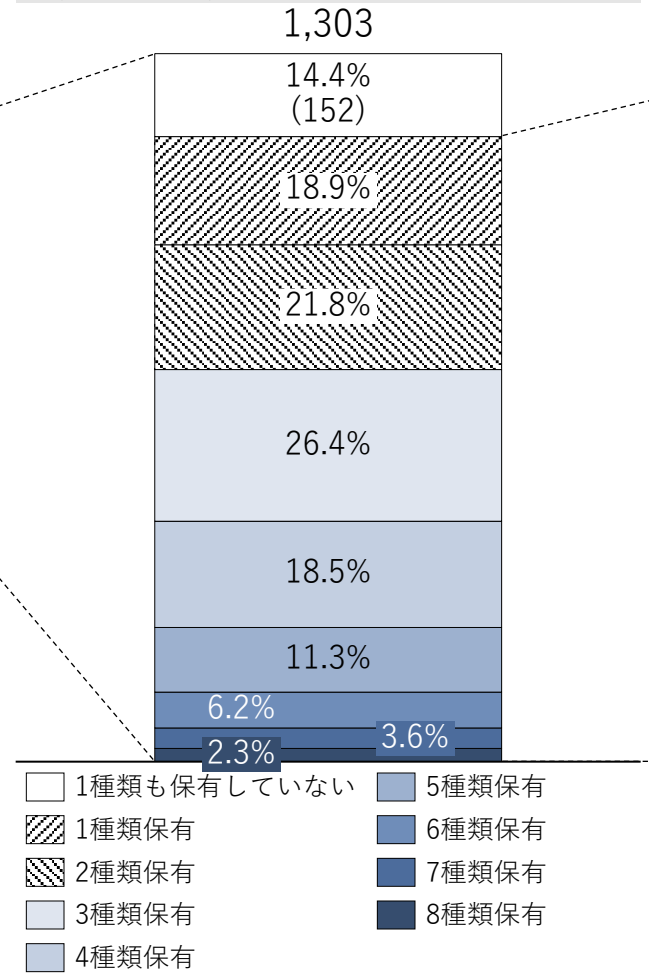
意向スコア3セグメントは、CL決済を保有・利用していないわけではない

CL利用意向（Q15）



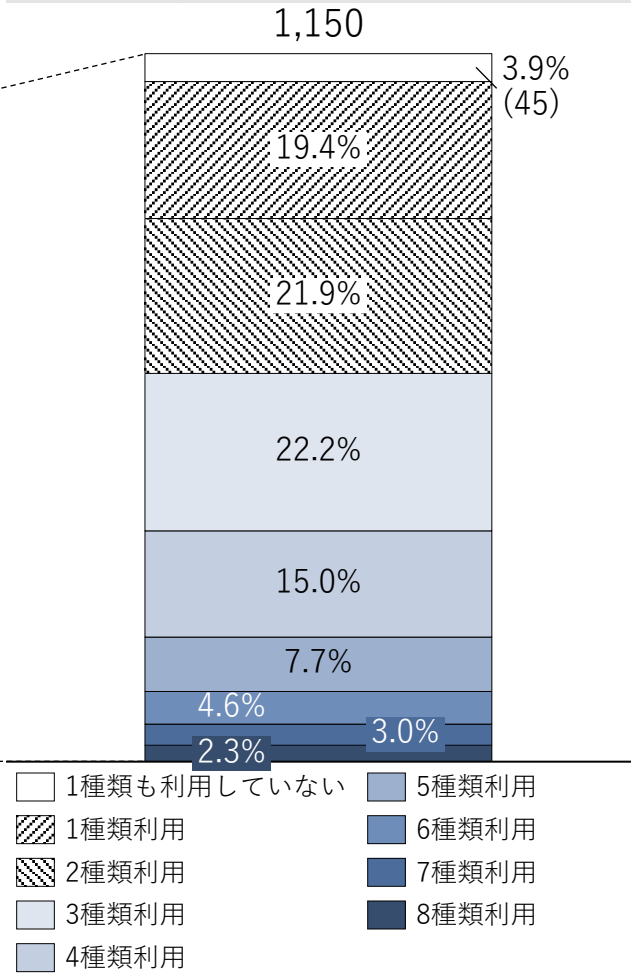
（意向3）CL決済保有状況

CL決済を持っていないのは、意向3のうち、約14%（全体の約3%）



（意向3・保有者のみ）CL決済利用状況

CL決済を利用していないのは、意向3のCL保有者のうち、約4%（全体の1%未満）



© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

調査の概要
調査結果
- モニタリング指標の分析
- キャッシュレス利用意向別の分析
- 消費者インサイト仮説の検証
- 2019年9月と比較した利用シーンの変化

サマリー

※本調査により、キャッシュレス利用意向に直結すると判断できたものは青背景、
直結しないと判断できたものは灰背景

A.興味不足
意向が低いほど、CLへの関心が低い
ただし、クレジットカード（非接触式）は、関心をもっている未保有者が多い

B.理解不足
意向が低い層は、高い層と比較して、理解不足。ただし、意向低いほど理解不足ではなく、最も理解不足なのは中立層

C.必要性を感じない
意向が低いほど、必要性を感じていない。
特に、現金利用による面倒にも慣れており、不便と感じていない可能性がある

D.使いすぎ回避
意向が高い層でも、CL利用によりお金を使いすぎてしまうと考えている

E.借金に対する嫌悪感
意向が高い層でも、借金に対する嫌悪感はある

F.消費者から見たアクセプタンス不足
意向が低いほど、
周囲でCLが利用されていない

G.セキュリティへの不安
意向が高い層でも、セキュリティへの不安は大きい

H.プライバシー懸念
意向が高い層でも、プライバシーへの懸念は大きい

I.家計管理の複雑化回避
意向が低い層ほど、家計管理の複雑化を懸念している

J.利便性比較
意向が高い層でも、CL決済を集約したいと考えている。また、登録のプロセスやチャージは手間だと感じている

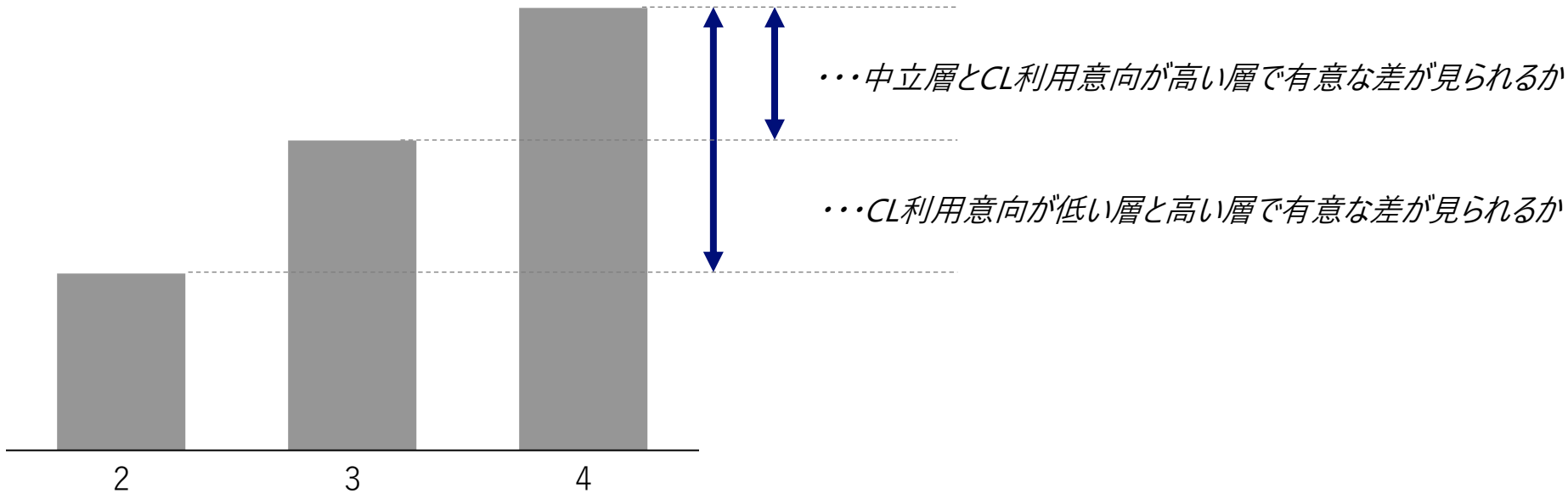
K.店舗や他の客への負荷・迷惑回避
意向が高い層でも、周りへ迷惑を掛けることを懸念している

L.接触への嫌悪感が少ない
意向が低いほど、接触に対する嫌悪感が薄い

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

CL利用意向が低い層、中立層、高い層について、消費者インサイトに関する回答結果を比較。有意な差が見られた場合は、CL利用意向に直結すると判断

- CL利用意向が低い層、中立層、CL利用意向が高い層について、回答結果を比較
- 有意な差が見られた場合（15%pts.以上の差が見られた場合）は、CL利用意向に直結すると判断



CL意向スコア

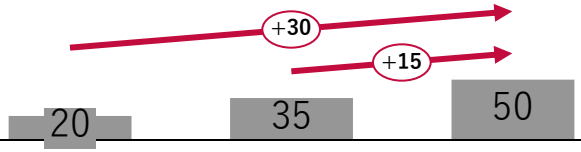
1 どんな金額・場所等でも現金で支払いたい
2 どちらかというと現金で支払いたい
3 どちらとも言えない
4 どちらかというとCL決済で支払いたい
5 どんな金額・場所等でもCL決済で支払いたい

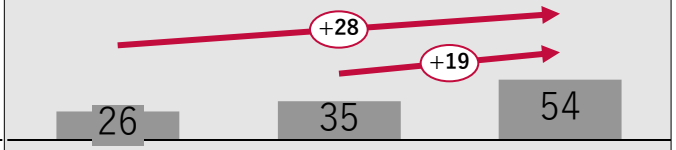
© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

利用意向が低いほど、キャッシュレスサービスに対する情報感度が低い

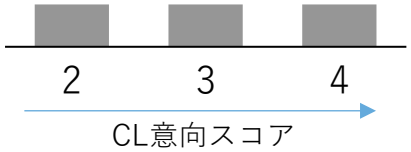
A.興味不足

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
A-1.新しいサービスの使い方を覚える気になれない	○ • 「新しいキャッシュレスサービスに関心がある」（Q28s10）	○ • 「新しいキャッシュレスサービスに関心がある」





注）グラフの見方



1 どんな金額・場所等でも現金で支払いたい
2 どちらかというと現金で支払いたい
3 どちらとも言えない
4 どちらかというとCL決済で支払いたい
5 どんな金額・場所等でもCL決済で支払いたい

※棒グラフ上の数字の単位は%
　矢印上の数字は、終点と始点の差分であり、単位は%pts.
※15%pts.以上の差があった場合、有意な差分と判断

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

未保有者について、一様にキャッシュレス決済への関心が低いわけではない
クレジットカード（非接触式）に着目すると、関心を持っている未保有者が相対的に多い

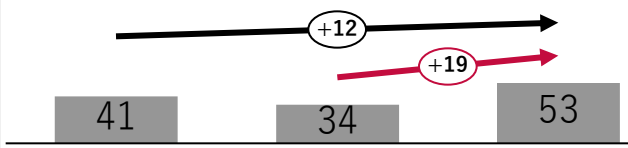
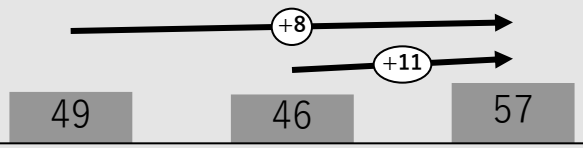
A.興味不足

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
A-2.キャッシュレス決済のことを知ろうと思わない	△：決済手段別の未保有者のうち、無関心層の割合 • クレジットカード（接触式）：約77% • クレジットカード（非接触式）：約53% • デビットカード：約74% • 交通系電子マネー：約73% • 交通系以外の電子マネー：約66% • その他のプリペイドカード：約70% • 非接触IC型決済アプリ：約64% • コード型決済アプリ：約74%	○ • CL決済の手段によらず、未保有者の約7-8割が関心がないと回答

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

利用意向が低い層は、意向が高い層と比較して、CL決済への理解が浅い
ただし、意向低いほど理解が浅いわけではなく、最も理解が浅いのは中立層

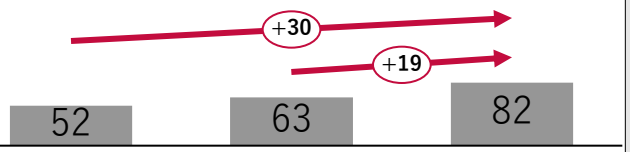
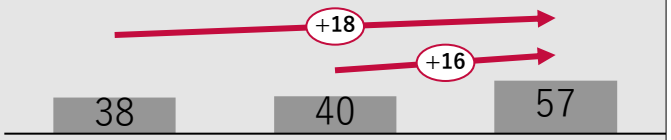
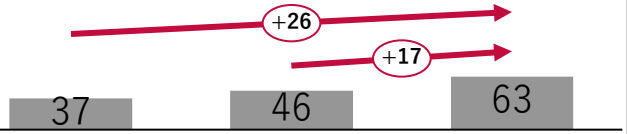
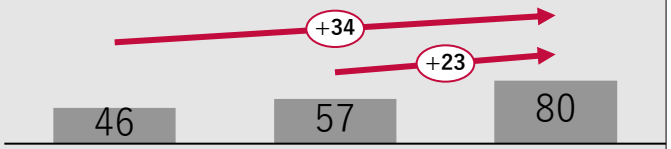
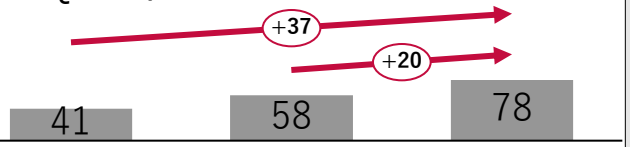
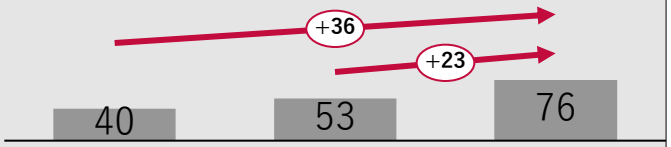
B.理解不足

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
B-1.キャッシュレス決済の特徴を理解していない	○ • 決済サービスに関する知識（Q27、11項目の平均）  	× • 決済サービスに関する知識（9項目の平均） 

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

利用意向が低いほど、CL決済の必要性を感じていない
特に、現金利用による面倒にも慣れており、不便と感じていない可能性がある

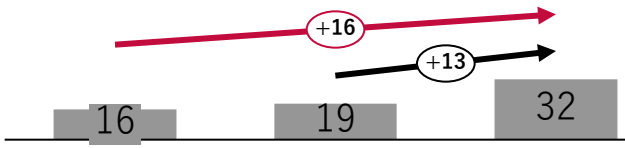
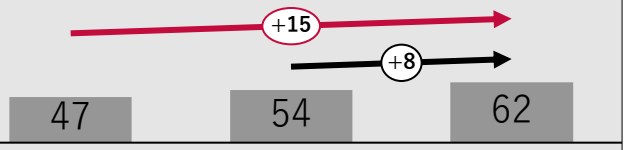
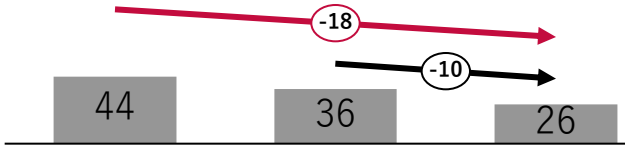
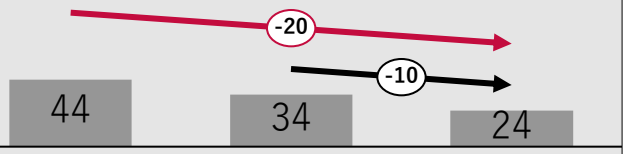
C.必要性を感じない

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
C-1.自分の身の回りの知り合いが使っていない	○ • 「親族・知人・友人に、キャッシュレス決済をよく使っている人がいる」（Q28s1） 	○ • 「親族・知人・友人に、キャッシュレス決済をよく使っている人がいる」 
C-2.ATMで現金を引き出すことを不便や不満と感じていない	○ • 「（キャッシュレス利用理由）現金を引き出す手間や手数料がかからない」（Q20s7） 	○ • 「（キャッシュレス利用理由）現金を引き出す手間や手数料がかからない」 
C-3.現金で支払いをすることを不便や不満と感じていない	○ • 「（キャッシュレス利用理由） 大量の現金を持ち歩く必要がなく、財布がかさばらない」（Q20s6） 	○ • 「（キャッシュレス利用理由） 大量の現金を持ち歩く必要がなく、財布がかさばらない」 

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

利用意向が低いほど、月1万円以上ECを利用する消費者の割合が少ない
また、意向が低いほど、CL利用のメリットを実感できていない

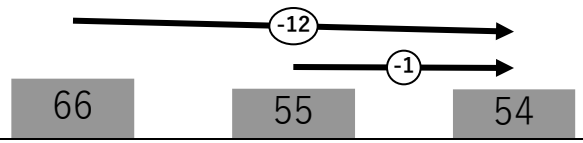
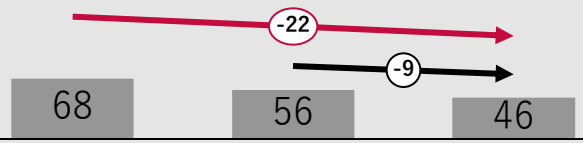
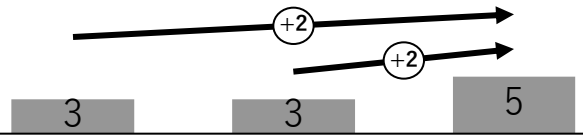
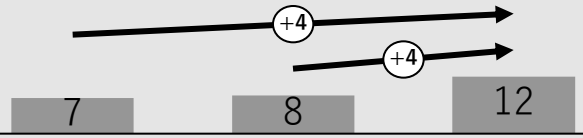
C.必要性を感じない

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
C-4.インターネットショッピングをあまり利用しない	○ • EC月間利用額1万円以上の割合 	○ • EC月間利用額1万円以上の割合 
C-5.キャッシュレス決済のメリットを感じない	○ • 「キャッシュレス決済を利用することのメリットが良くわからない」（Q28s8） 	○ • 「キャッシュレス決済を利用することのメリットが良くわからない」 

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

意向が高い消費者でも、キャッシュレスによりお金を使いすぎてしまうと考えている

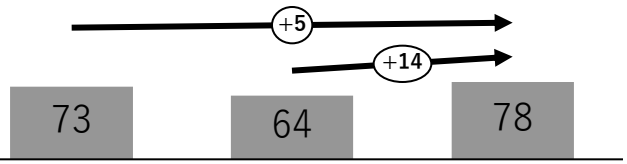
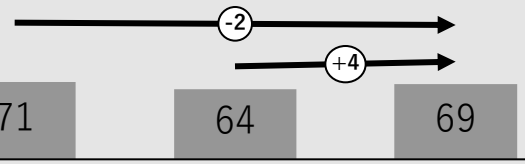
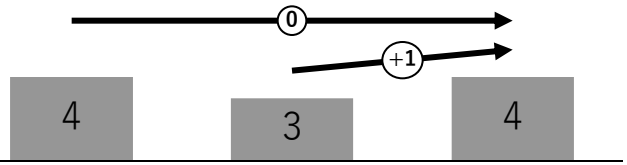
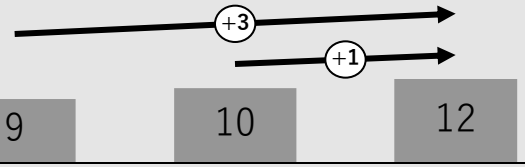
D.使い過ぎ回避

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
D-1. キャッシュレス決済はつい使いすぎてしまうと思う	× • 「現金払いでないと、使いすぎてしまう」（Q28s3） 	○ • 「現金払いでないと、使いすぎてしまう」 
D-2. キャッシュレス決済を使いすぎて困ったことがある	× • 「キャッシュレス決済を使いすぎてしまい困った」（Q30c12） 	× • 「キャッシュレス決済を使いすぎてしまい困った」 

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

意向が高い消費者でも、借金に対する嫌悪感はある

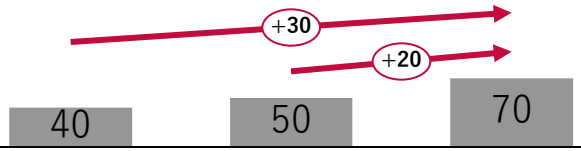
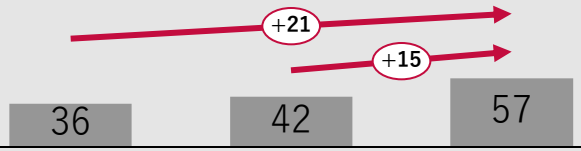
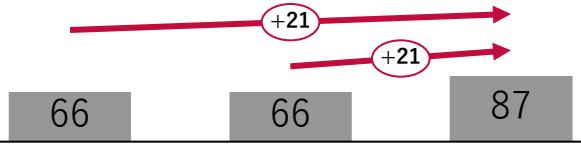
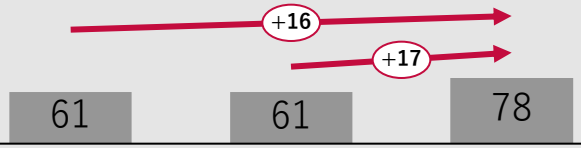
E.借金に対する嫌悪感

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
E-1.借金をすることは悪いことだと教えられた	× • 「借金をすることは良くないことだと教えられた」（Q28s5）  	× • 「借金をすることは良くないことだと教えられた」 
E-3.クレジットカード等の支払いが遅れたことがある	× • 「クレジットカード等の支払が遅れた（1ヶ月超）」（Q30c11）  	× • 「クレジットカード等の支払が遅れた（1ヶ月超）」 

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

利用意向が低いほど、周囲でキャッシュレスが利用されていない

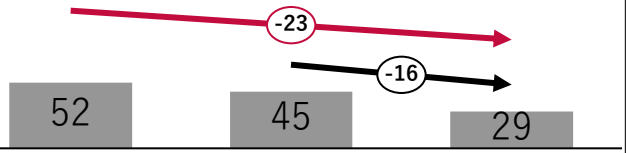
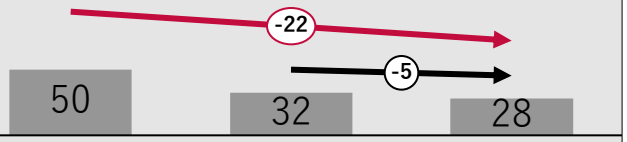
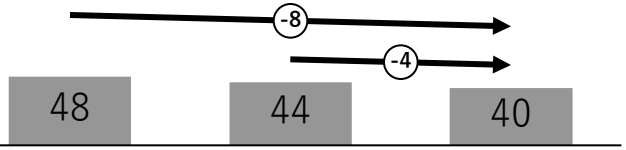
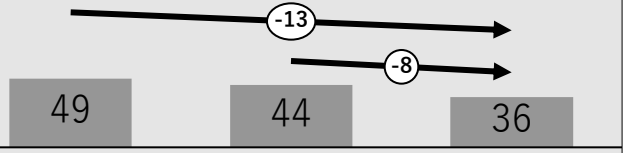
F.消費者からみたアクセプタンス（≒決済が成功する確信）の不足

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
F-1.普段の買い物の際に、周りのお客がキャッシュレス決済をしているのを見ない	○ • 「普段の買い物の際に、周りのお客がキャッシュレス決済をよく利用している」（Q28s6） 	○ • 「普段の買い物の際に、周りのお客がキャッシュレス決済をよく利用している」 
F-2.普段利用する店舗ではキャッシュレス決済が導入されていない	○ • 「普段買い物をしているお店では、キャッシュレス決済が導入されている」（Q28s7） 	○ • 「普段買い物をしているお店では、キャッシュレス決済が導入されている」 

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

利用意向が低いほど、
現金利用している店舗で、CLを利用し始めることに抵抗を感じている

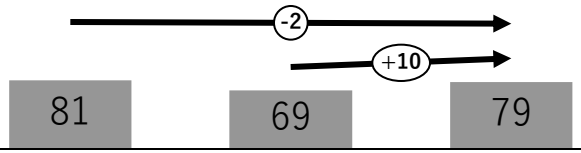
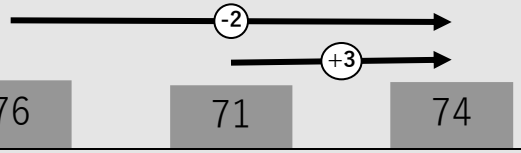
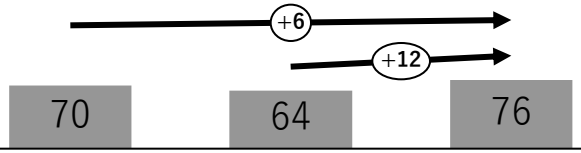
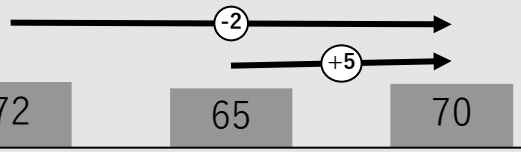
F.消費者からみたアクセプタンス（≒決済が成功する確信）の不足

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
F-3. いつも現金で支払いをしているお店で、キャッシュレス決済を使い始めることには抵抗がある	○ • 「いつも現金で支払いをしているお店で、キャッシュレス決済を使い始めることには抵抗がある」（Q29s2） 	○ • 「いつも現金で支払いをしているお店で、キャッシュレス決済を使い始めることには抵抗がある」 
F-4.保有しているカードを作った企業以外では利用しようと思わない（会員証のようにカードを利用している）	× • 「キャッシュレス決済は、特定のお店・企業の会員カードのように利用しているので、そのお店・企業以外での支払いには使わない」（Q29s1） 	× • 「キャッシュレス決済は、特定のお店・企業の会員カードのように利用しているので、そのお店・企業以外での支払いには使わない」 

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

意向が高い消費者でも、セキュリティへの不安は大きい

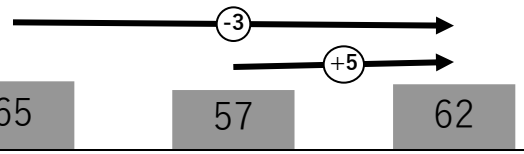
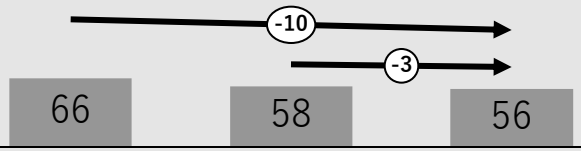
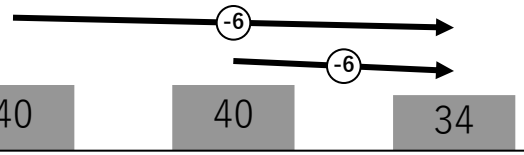
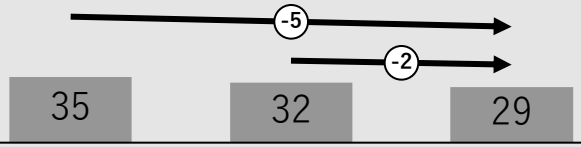
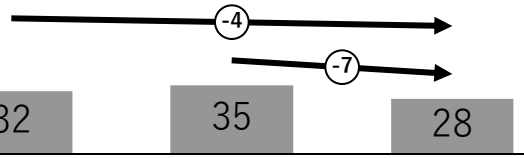
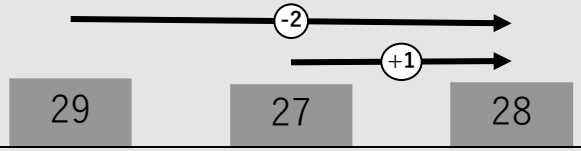
G.セキュリティへの不安

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
G-1.自分のクレジットカード番号が流出したら、不正に使われてしまうと思う	× • 「自分のクレジットカード番号が流出したら、不正に使われてしまうと思う」（Q29s3） 	× • 「自分のクレジットカード番号が流出したら、不正に使われてしまうと思う」 
G-2.カードや携帯電話を紛失したら、拾った人に勝手に使われてしまう	× • 「カードや携帯電話を紛失したら、拾った人に勝手に使われてしまうと思う」（Q28s13） 	× • 「カードや携帯電話を紛失したら、拾った人に勝手に使われてしまうと思う」 

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

意向が高い消費者でも、プライバシーへの懸念は大きい

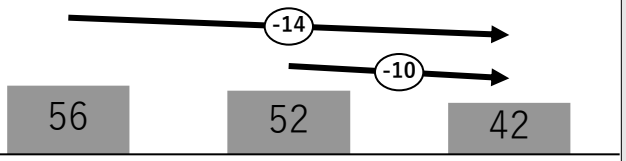
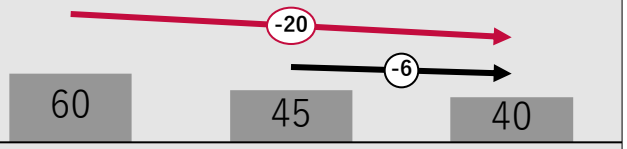
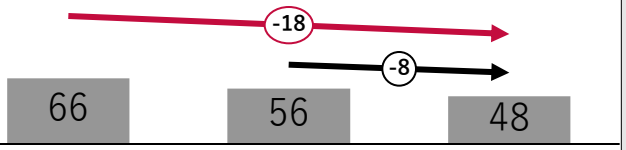
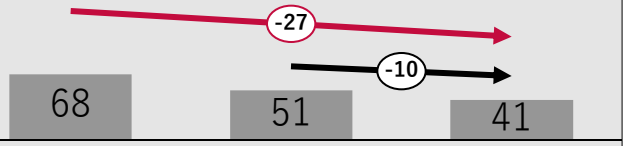
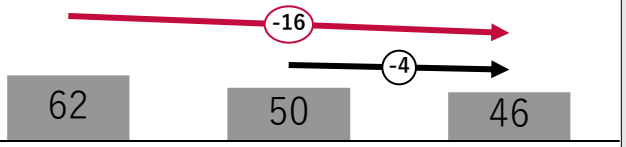
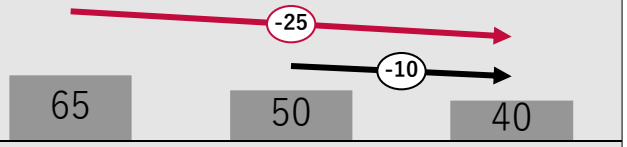
H.プライバシー懸念

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
H-1.個人情報の提供に抵抗があるため、申込みをしない	× • 「個人情報の提供に抵抗があるため、会員登録はなるべくしたくない」（Q28s14） 	× • 「個人情報の提供に抵抗があるため、会員登録はなるべくしたくない」 
H-2.自分の買い物履歴を記録に残したくない	× • 「自分の買い物履歴を記録に残したくない」（Q28s15） 	× • 「自分の買い物履歴を記録に残したくない」 
H-3.キャッシュレス決済を提供している事業者は信用できない	× • 「キャッシュレス決済を提供している事業者は信用できない」（Q28s16） 	× • 「キャッシュレス決済を提供している事業者は信用できない」 

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

利用意向が低いほど、家計管理の複雑化を懸念している

I.家計管理の複雑化回避

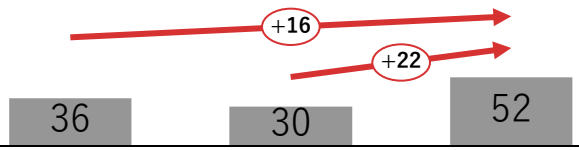
検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
I-1.キャッシュレス決済手段を利用することで、銀行口座残高の管理が難しくなる	× • 「キャッシュレス決済を利用すると、銀行口座残高の管理が難しくなる」（Q29s5） 	○ • 「キャッシュレス決済を利用すると、銀行口座残高の管理が難しくなる」 
I-2.キャッシュレス決済手段を利用することで、支出金額の把握が難しくなる	○ • 「キャッシュレス決済を利用すると、支出の把握が難しくなる」（Q29s6） 	○ • 「キャッシュレス決済を利用すると、支出の把握が難しくなる」 
I-3.キャッシュレス決済は利用金額を覚えておくことが面倒である	○ • 「キャッシュレス決済は、使用した金額を覚えておく必要があり面倒だと思う」（Q28s4） 	○ • 「キャッシュレス決済は、使用した金額を覚えておく必要があり面倒だと思う」 

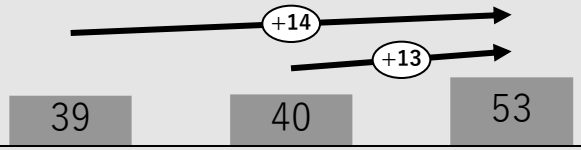
© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

意向が低い層と中立層は、意向が高い層と比較して、オートチャージ機能の認知が広がっていない

J.利便性比較

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
J-1.電子マネーのオートチャージサービスを知らない	◯ • 「電子マネーの「オートチャージ」機能を知っている」（Q27c8）	× • 「電子マネーの「オートチャージ」機能」を知っている」

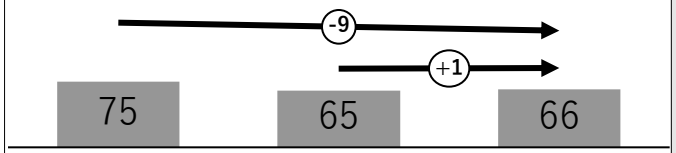
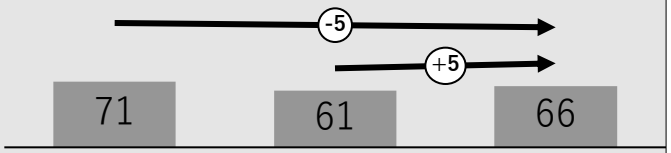
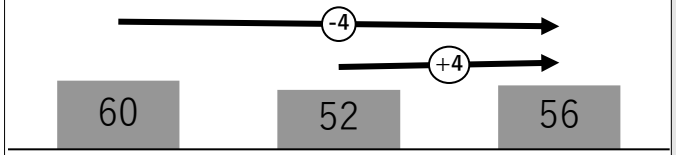
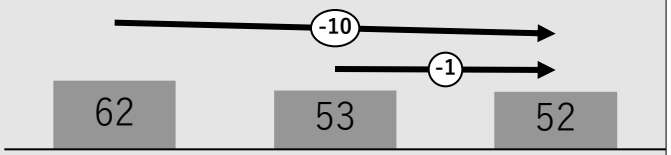
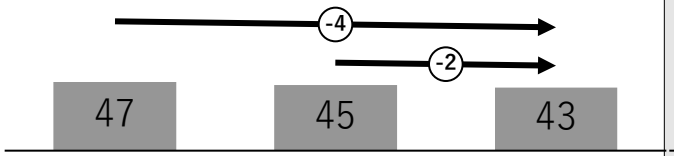
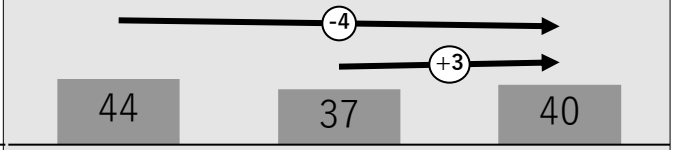




© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

意向が高くても、キャッシュレス決済を集約したいと考えている
また、登録のプロセスやチャージは手間だと感じている

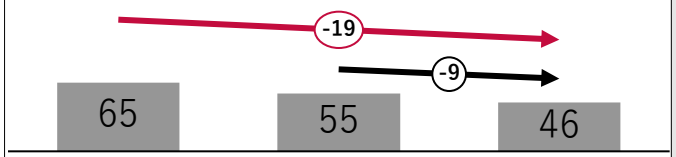
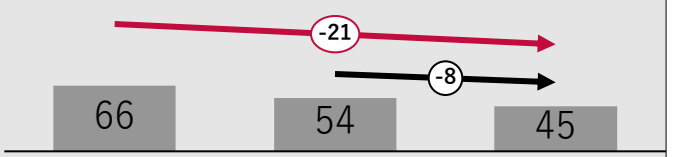
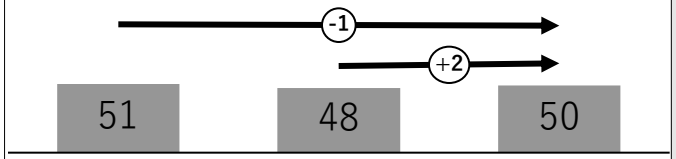
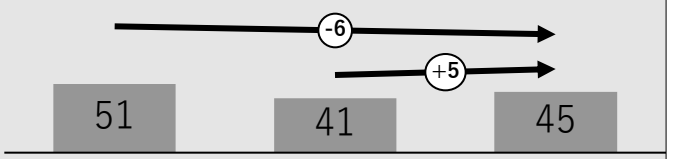
J.利便性比較

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
J-2.複数のキャッシュレス決済サービスを持ちたくない（保有の手間）	× • 「複数のキャッシュレス決済を使い分けたくない（1つのサービスにまとめたい）」（Q29s7） 	× • 「複数のキャッシュレス決済を使い分けたくない（1つのサービスにまとめたい）」 
J-3.登録の手間がかかる	× • 「キャッシュレス決済サービスの登録には手間がかかるので面倒である」（Q28s12） 	× • 「キャッシュレス決済サービスの登録には手間がかかるので面倒である」 
J-4. 電子マネーのチャージに手間がかかる	× • 「電子マネーのチャージには手間がかかる」（Q29s9） 	× • 「電子マネーのチャージには手間がかかる」 

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

意向が低いほど、少額決済では現金のほうが便利と考えている

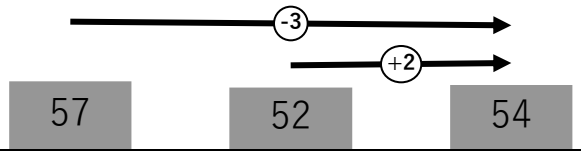
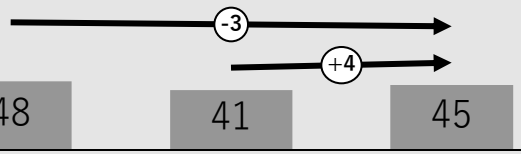
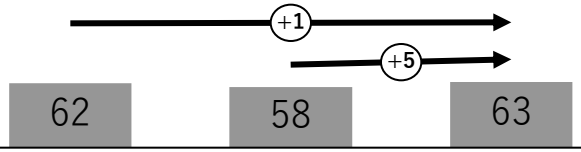
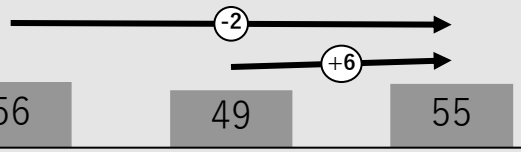
J.利便性比較

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
J-5.現金で支払ったほうが素早く支払えるシーンでは現金で支払う（少額ランチ、1000円単位の決済）	○ • 「小額の支払いなら、キャッシュレス決済よりも現金のほうが簡単・便利だと思う」（Q29s15） 	○ • 「小額の支払いなら、キャッシュレス決済よりも現金のほうが簡単・便利だと思う」 
J-6. 交通ICの残高を減らしたくない（電車に乗れなくなる）	× • 「交通系電子マネーの残高はなるべく買い物で減らしたくない」（Q29s8） 	× • 「交通系電子マネーの残高はなるべく買い物で減らしたくない」 

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

意向が高くても、周りへ迷惑を掛ける懸念は抱いている

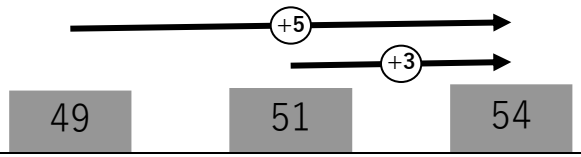
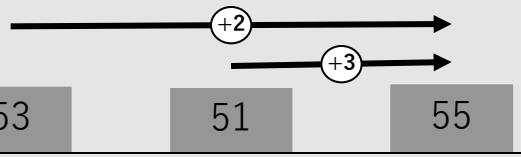
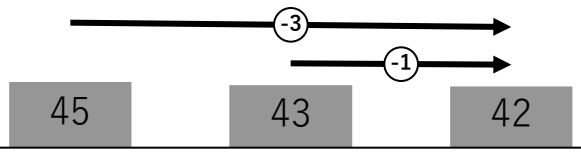
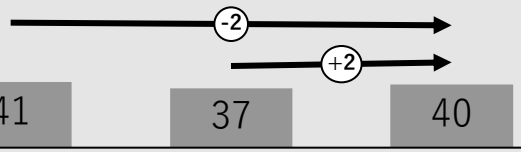
K.店舗や他の客への負荷・迷惑回避

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
K-1.サインや暗証番号の入力で時間がかかると、店員や他のお客に迷惑がかかる	× • 「クレジットカードのサインや暗証番号の入力で時間がかかると、店員や他のお客に迷惑がかかる」（Q29s10） 	× • 「クレジットカードのサインや暗証番号の入力で時間がかかると、店員や他のお客に迷惑がかかる」 
K-2.スマートフォンアプリの操作に時間がかかると、店員や他のお客に迷惑がかかる	× • 「決済アプリの操作に手間がかかると店員や他のお客に迷惑がかかる」（Q29s11） 	× • 「決済アプリの操作に手間がかかると店員や他のお客に迷惑がかかる」 

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

意向が高くても、周りへ迷惑を掛ける懸念は抱いている

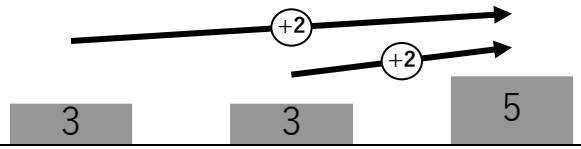
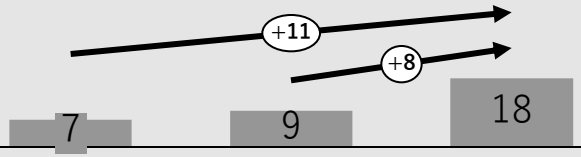
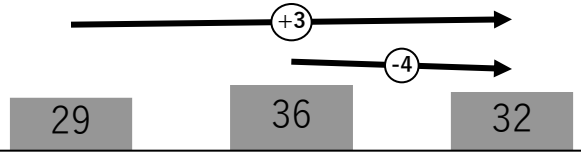
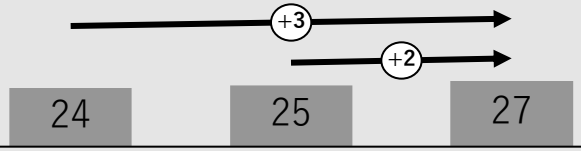
K.店舗や他の客への負荷・迷惑回避

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
K-3.店員がキャッシュレス決済に慣れていない可能性がある（時間や迷惑をかけたくない）	× • 「支払の際に、店員がキャッシュレス決済に慣れているかどうか不安に思うことがある」（Q29s12） 	× • 「支払の際に、店員がキャッシュレス決済に慣れているかどうか不安に思うことがある」 
K-4.キャッシュレス決済が使えるかどうかを店員に尋ねることに抵抗がある	× • 「キャッシュレス決済が使えるかどうかを店員に尋ねることに抵抗がある」（Q29s13） 	× • 「キャッシュレス決済が使えるかどうかを店員に尋ねることに抵抗がある」 

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

意向が高くても、周りへ迷惑を掛ける懸念は抱いている

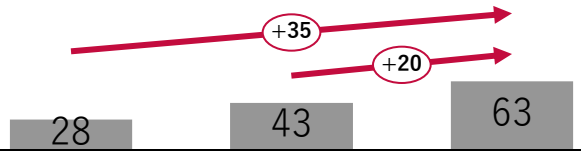
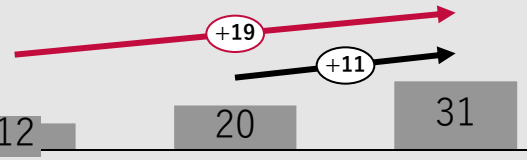
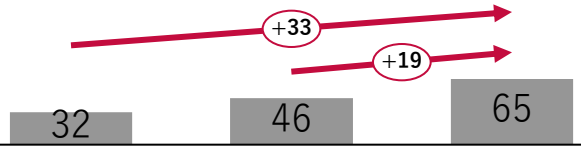
K.店舗や他の客への負荷・迷惑回避

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
K-5. キャッシュレスの利用を断られた（または嫌な顔をされた）ことがある	× • 「店舗でキャッシュレス決済を利用しようとしたら、店舗側に利用を拒まれた」（Q30c5） 	× • 「店舗でキャッシュレス決済を利用しようとしたら、店舗側に利用を拒まれた」 
K-6.お店に手数料がかかるのを申し訳ないと思う	× • 「キャッシュレス決済はお店に手数料がかかるので申し訳ないと思う」（Q29s14） 	× • 「キャッシュレス決済はお店に手数料がかかるので申し訳ないと思う」 

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

意向が低いほど、接触に対する嫌悪感が薄い

L.接触への嫌悪感が少ない

検証仮説	検証結果	【参考】昨年度検証結果
L-1.支払い時に、現金に触れることに抵抗がない	○ • 「（利用する理由）現金を触らず衛生的だから」（Q20s13）  	○ • 「（利用する理由）現金を触らず衛生的だから」 
L-2.支払い時に、店員と接触することに抵抗がない	○ • 「（利用する理由）支払いの際に、店員との接触が最小限で済むから」（Q20s16）  	–

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

調査の概要
調査結果
- モニタリング指標の分析
- キャッシュレス利用意向別の分析
- 消費者インサイト仮説の検証
- 2019年9月と比較した利用シーンの変化

サマリー

【CL決済の利用状況】

■ 消費者全体で見ると、還元事業の前後で定着が進んだのは、コード型決済アプリ

- 消費者全体に占める月1回以上利用者の割合が増加したのは、クレジットカードとコード型決済アプリのみ
  - クレジットカード（接触式）：約71%（昨年同月比+1%pts.）
  - コード型決済アプリ：約45%（昨年同月比+7%pts.）

■ ただし、保有者に着目すると、多くのCL決済手段において、保有者の定着が進んでいる

- 保有者に占める月1回以上利用者の割合が増加したのは、クレジットカード、交通系以外の電子マネー、非接触IC型決済アプリ、コード型決済アプリ
  - クレジットカード（接触式）：約88%（昨年同月比+3%pts.）
  - クレジットカード（非接触式）：約65%（昨年同月比+2%pts.）
  - 交通系以外の電子マネー：約74%（昨年同月比+5%pts.）
  - 非接触IC型決済アプリ：約68%（昨年同月比+5%pts.）
  - コード型決済アプリ：約83%（昨年同月比+10%pts.）

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

サマリー

【CL決済の利用先】

■ CL決済手段によって、利用が増加している決済シーンが異なる

- クレジットカード（接触式）は、対面・高額決済での利用と非対面決済での利用が増加
  一方、対面・低額決済での利用は停滞気味
- クレジットカード（非接触式）、非接触IC型決済アプリ、コード型決済アプリは、対面・低額決済での利用が増加
- デビットカードは、インターネットショピングでの利用が大きく増加

【CL決済の利用理由】

■ 還元事業以降も利用している消費者は、CL決済の“利便性”を感じている消費者

- 「6. 大量の現金を持ち歩く必要がなく、財布がかさばらないから」：約72%（昨年同月比+6%pts.）
- 「 7. 現金を引き出す手間や手数料がかからないから」：約76%（昨年同月比+6%pts.）
- 「 17. 現金以外の決済手段が利用できる場所が増えたから」：約76%（昨年同月比+8%pts.）

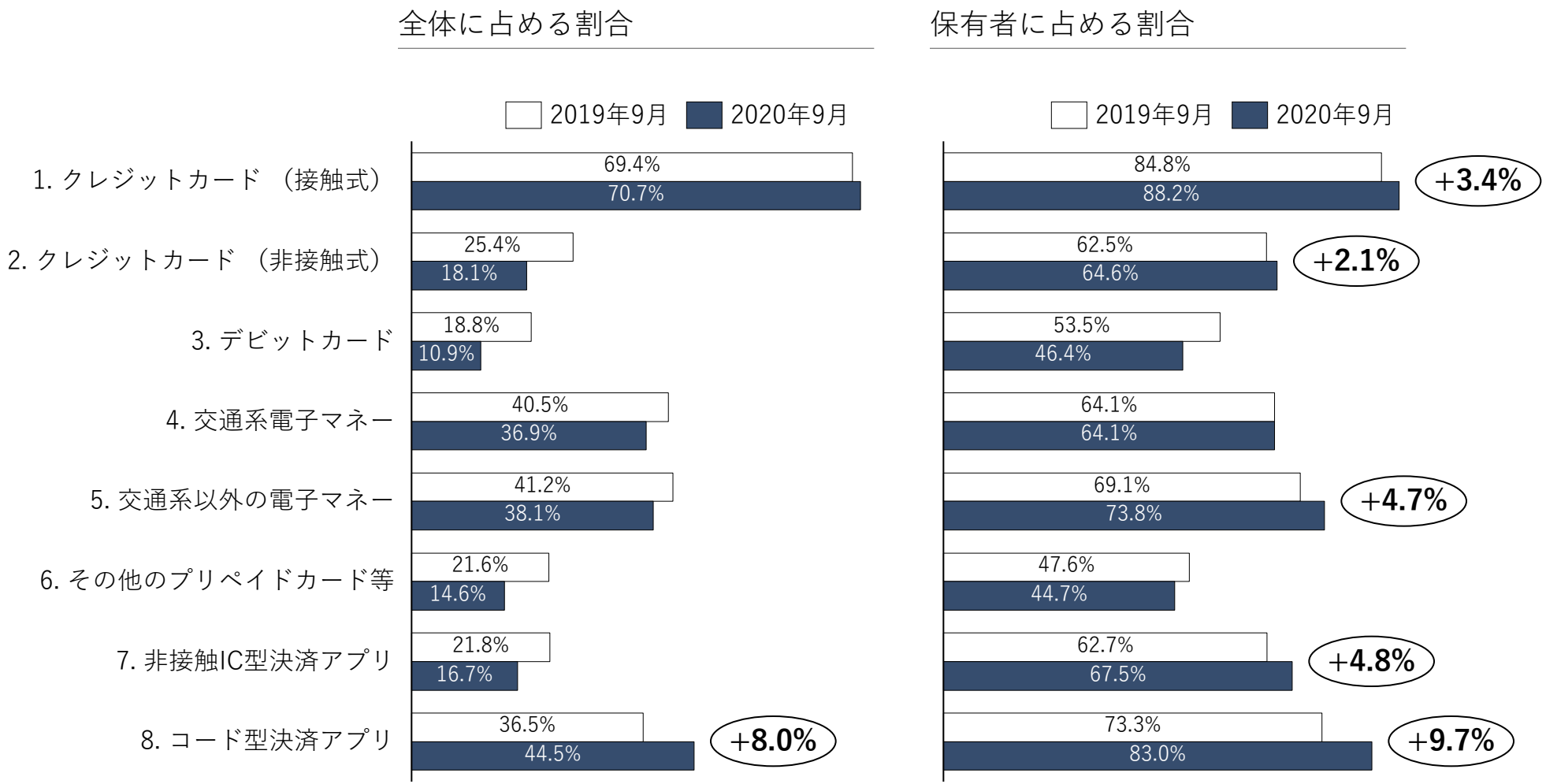
■ また、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、衛生的観点も大きく増加

- 「13. 現金を触らず衛生的だから」：約56%（昨年同月比+7%pts.）
- 「16. 支払いの際に、店員との接触が最小限で済むから」：約59%（昨年同月比+8%pts.）

© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

多くのCL決済手段において、保有者の定着が進んだ

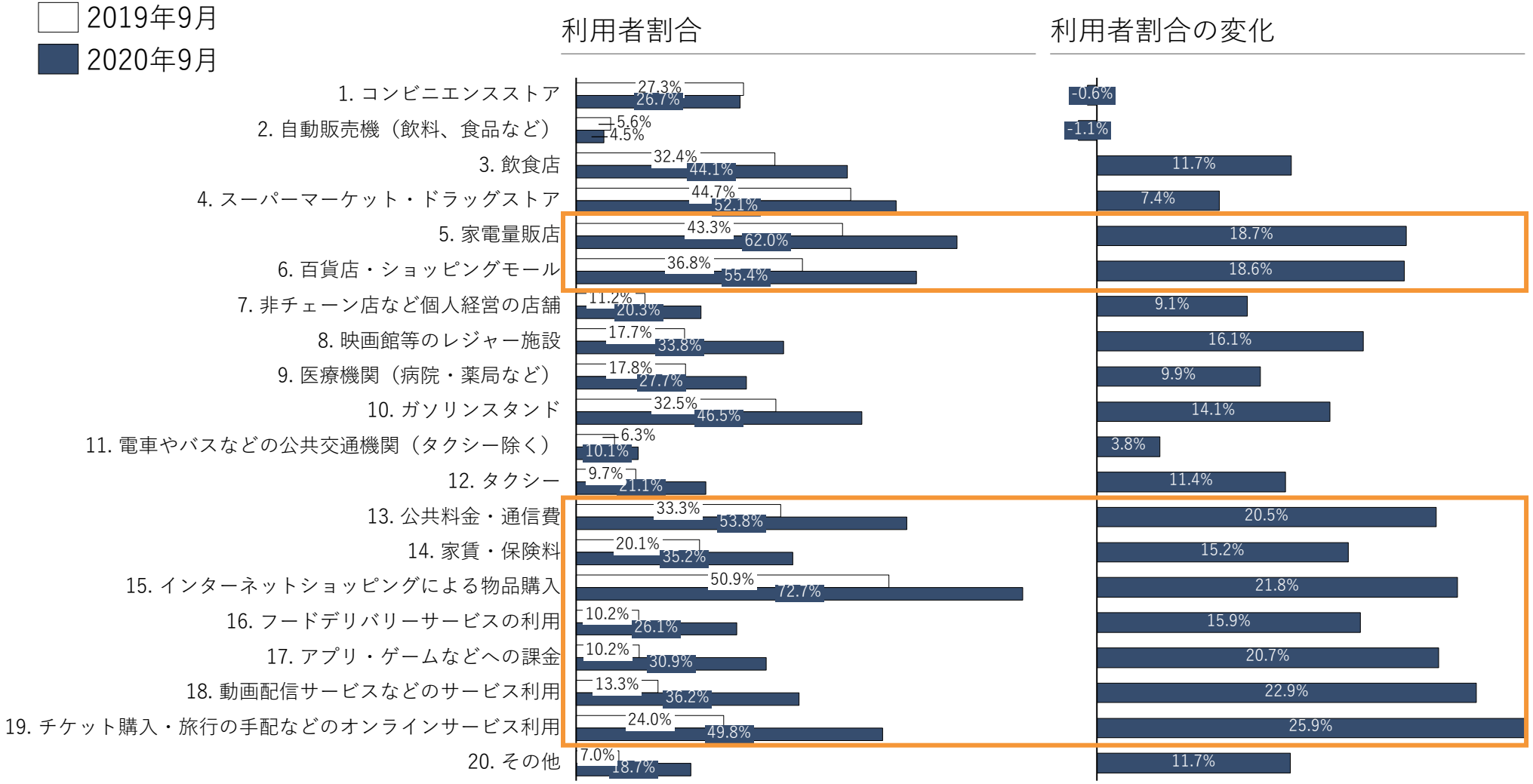
各CL決済手段の定着状況の変化　※定着とは、月1回以上利用している状態を示す



© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

クレジットカード（接触式）：
家電量販店、百貨店・ショッピングモール、非対面決済での利用が増加

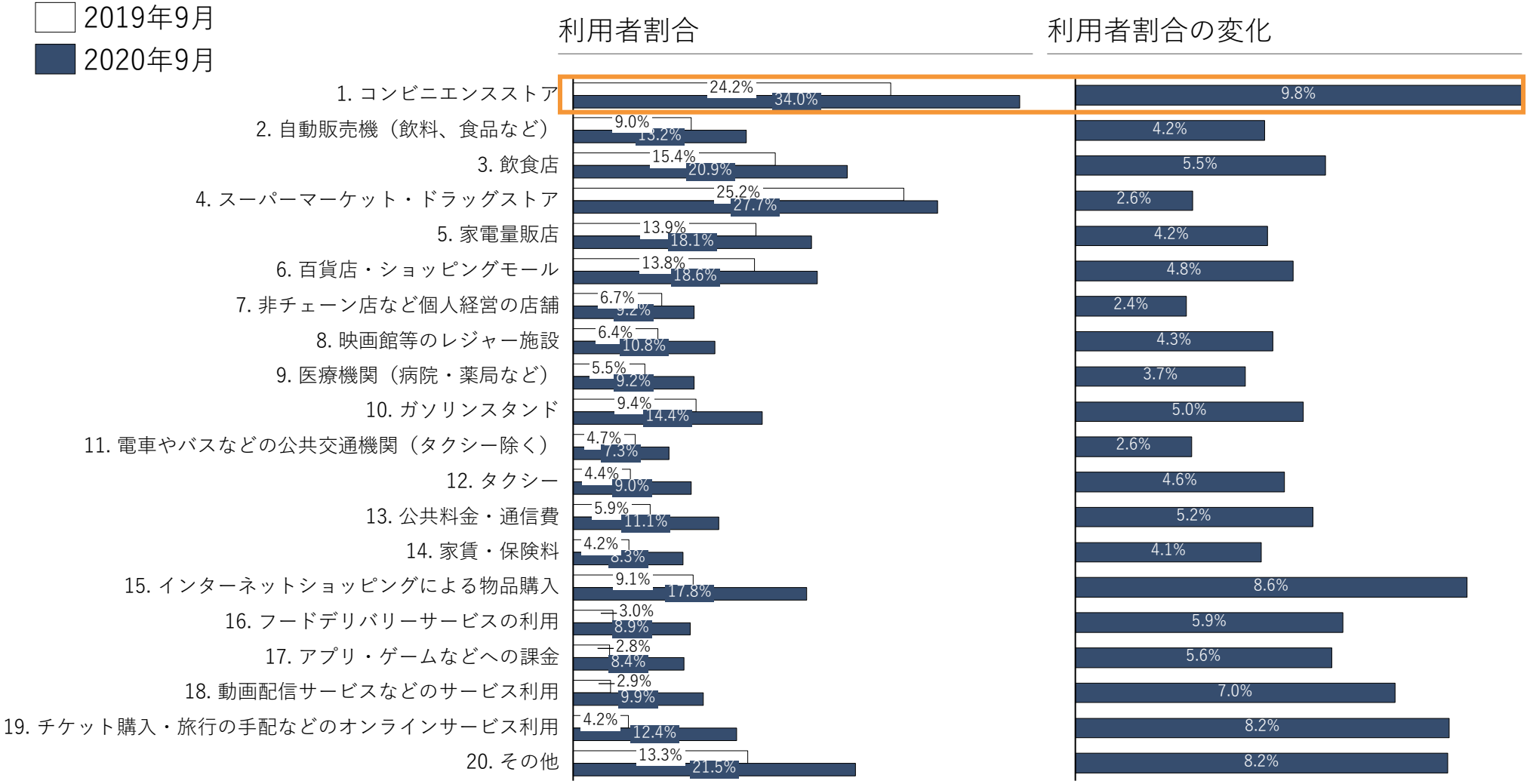
各CL決済手段の利用先の変化【クレジットカード（接触式）】



© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

クレジットカード（非接触式）：
コンビニエンスストアでの利用が増加

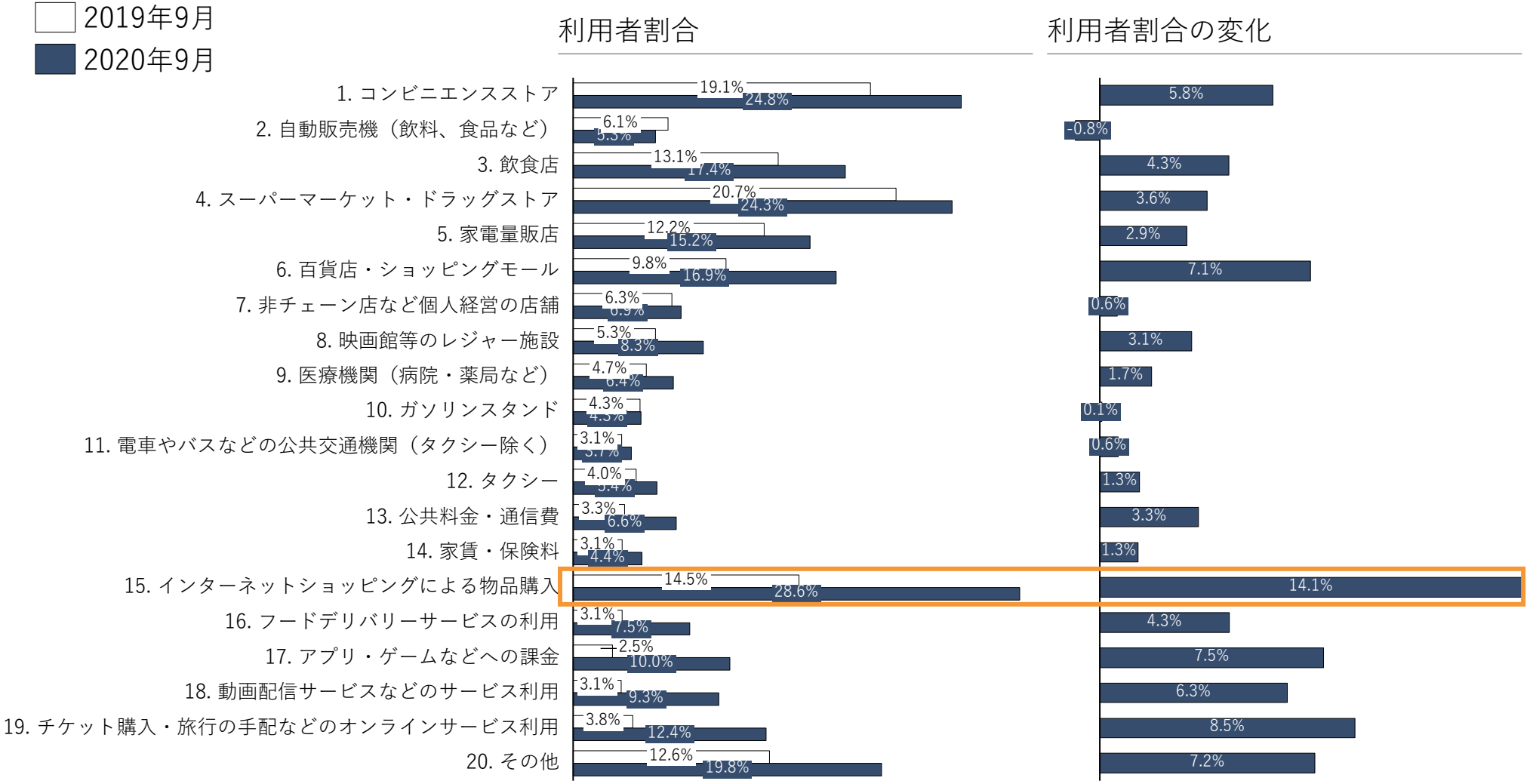
各CL決済手段の利用先の変化【クレジットカード（非接触式）】



© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

デビットカード：
インターネットショッピングでの利用が増加

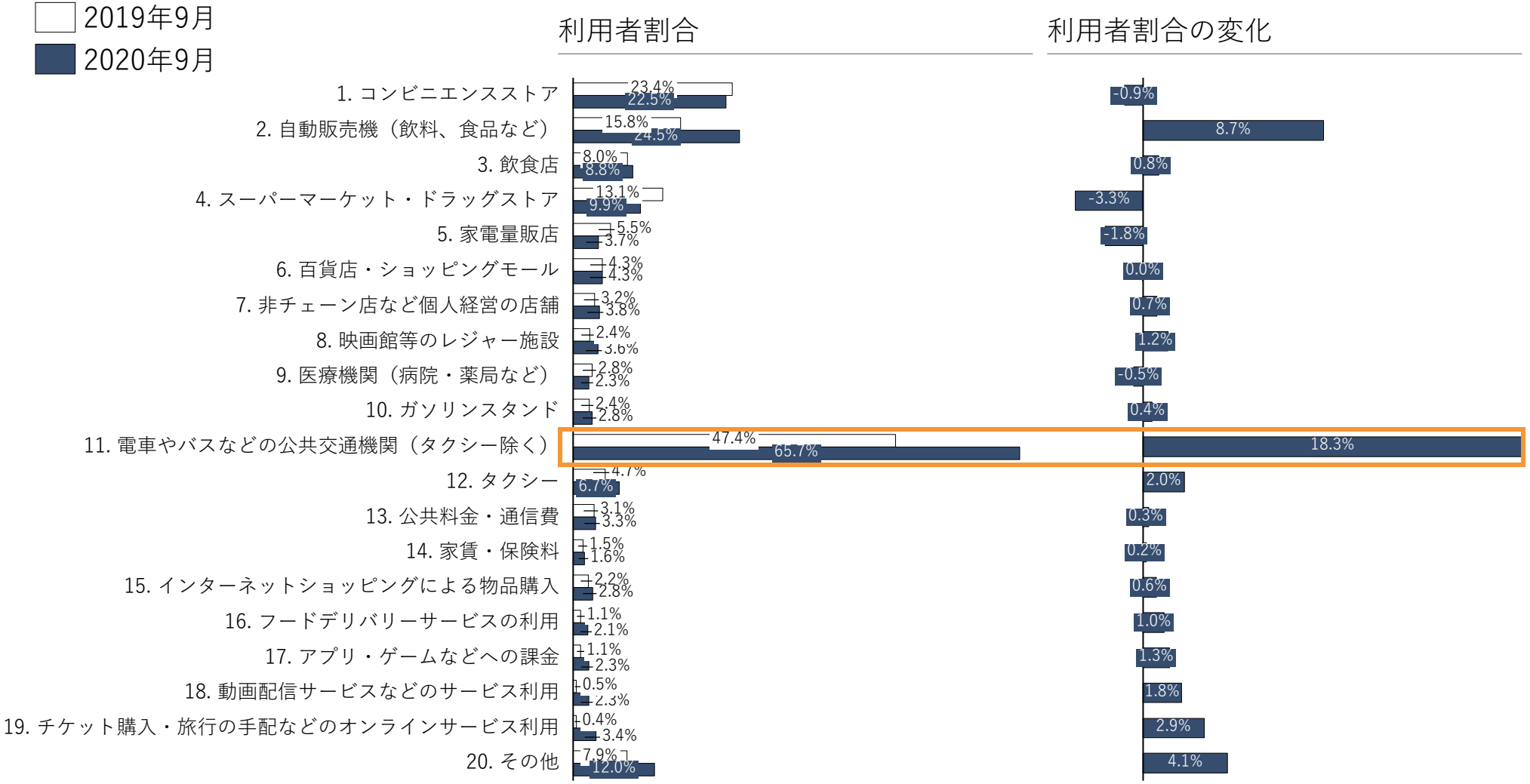
各CL決済手段の利用先の変化【デビットカード】



© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

交通系電子マネー：
公共交通機関、自販機での利用が増加

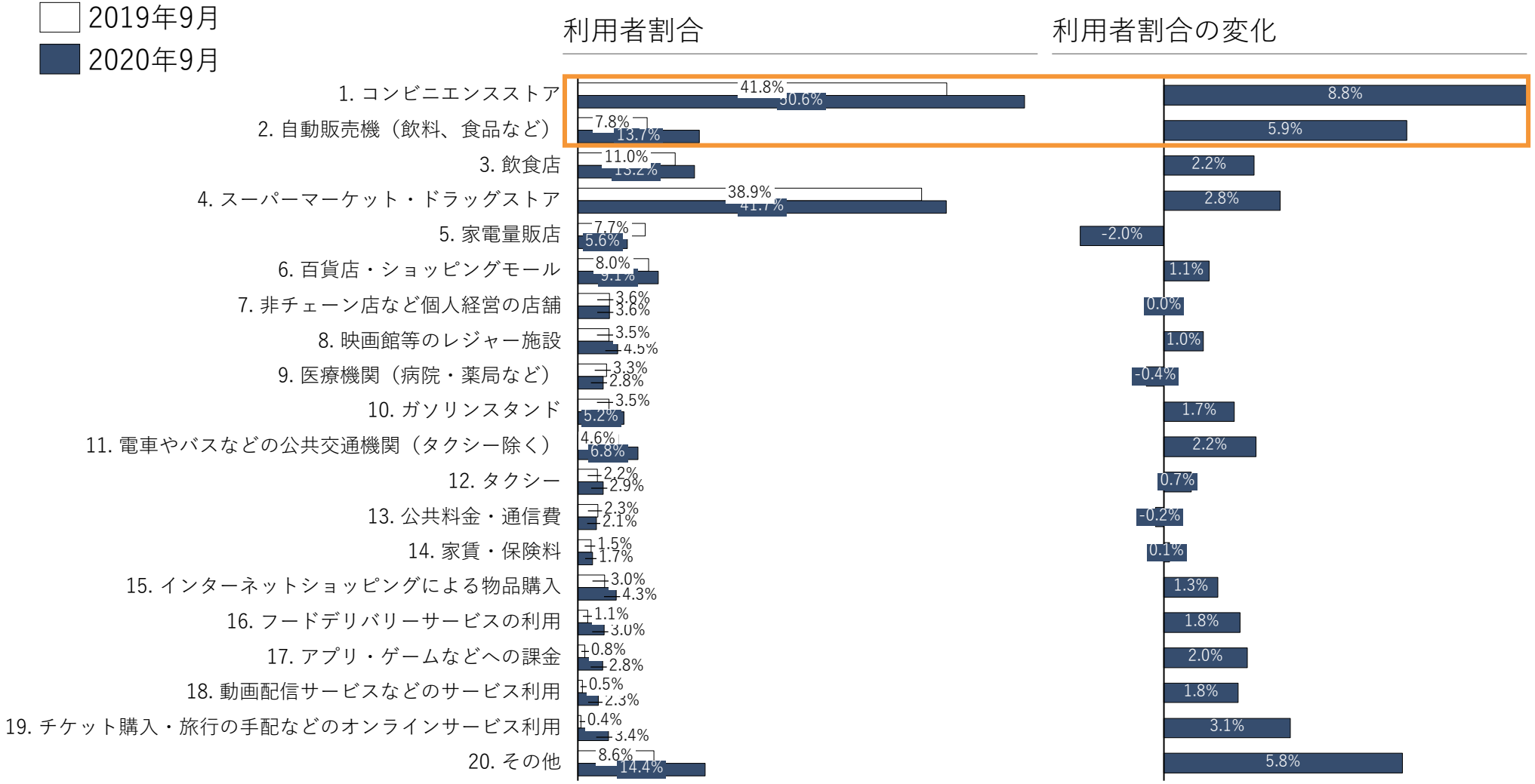
各CL決済手段の利用先の変化【交通系電子マネー】



© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

交通系以外の電子マネー：
コンビニエンスストア、自販機での利用が増加

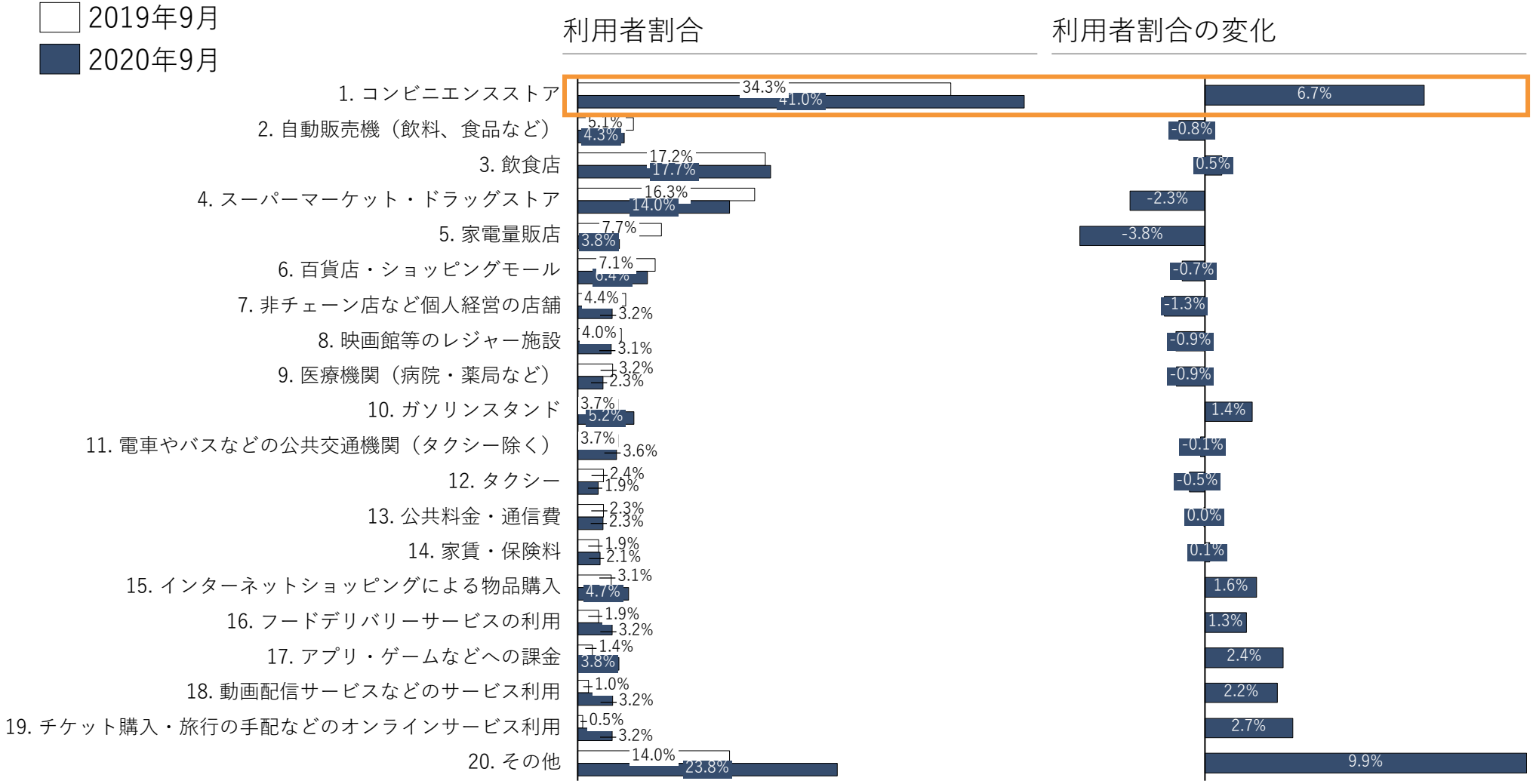
各CL決済手段の利用先の変化【交通系以外の電子マネー】



© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

その他のプリペイドカードなど：
コンビニエンスストアでの利用が増加

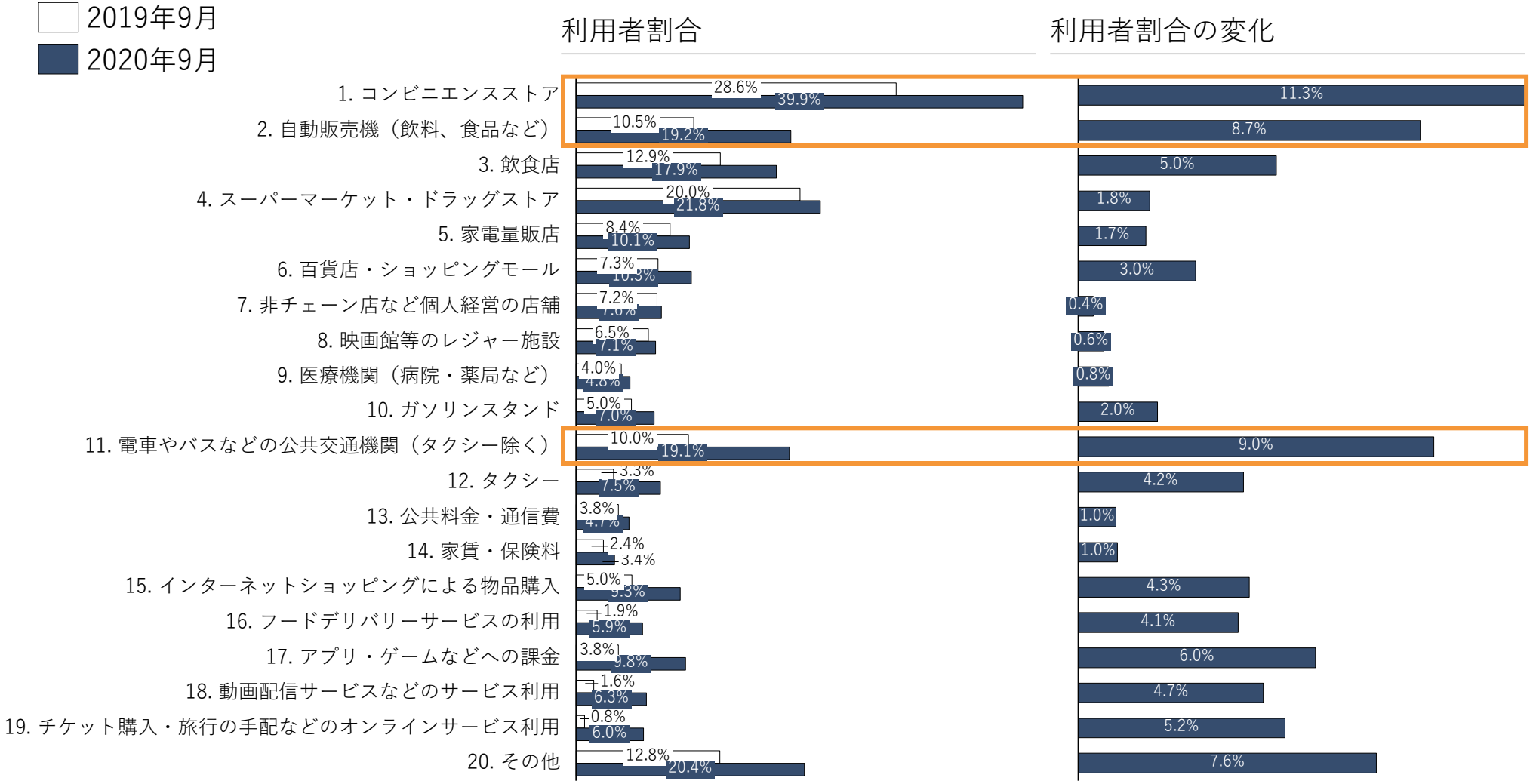
各CL決済手段の利用先の変化【その他のプリペイドカードなど】



© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

非接触IC型決済アプリ：
コンビニ、自販機、インターネットショッピングでの利用が増加

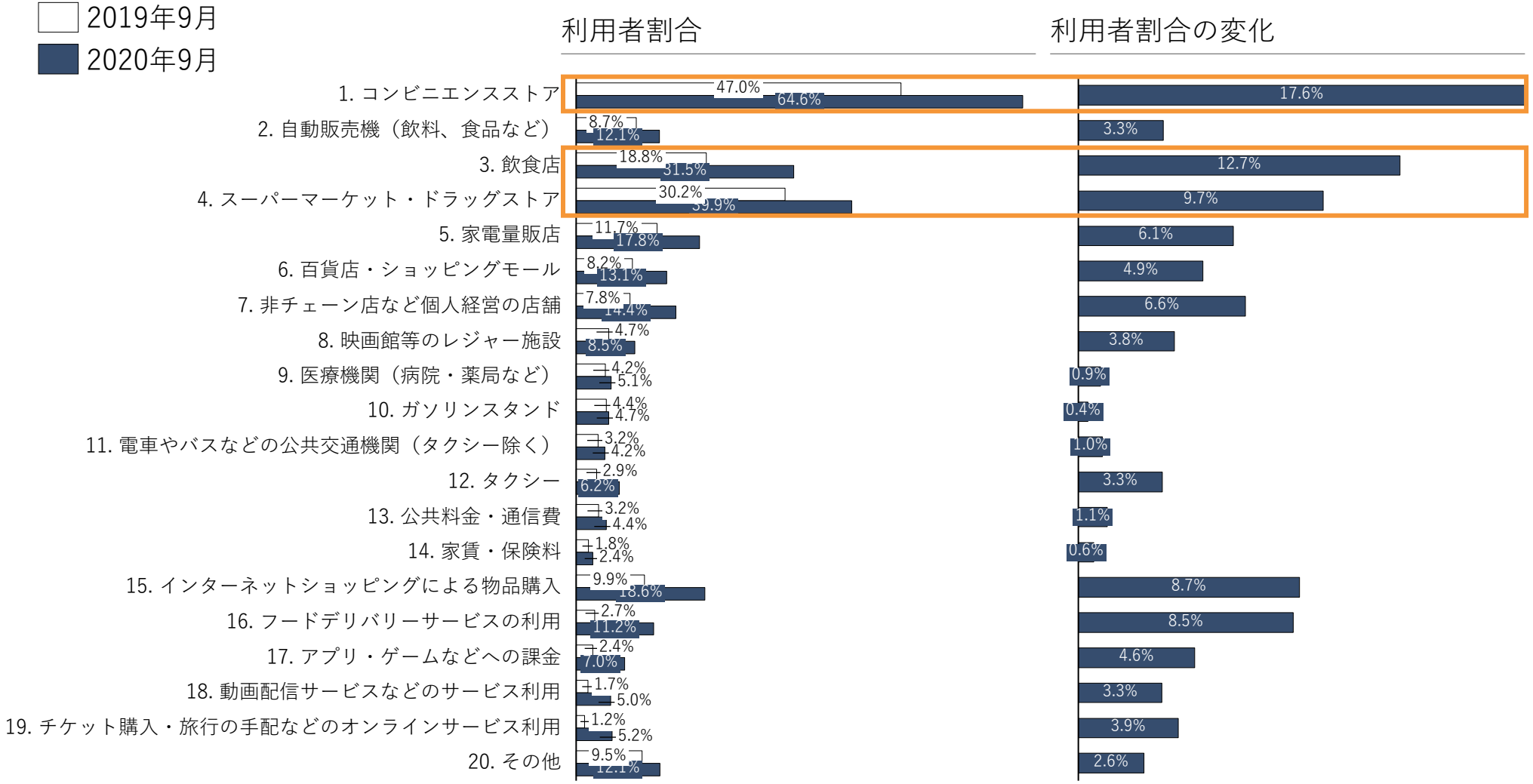
各CL決済手段の利用先の変化【非接触IC型決済アプリ】



© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

コード型決済アプリ：
コンビニ、飲食店、スーパーマーケット・ドラッグストアでの利用が増加

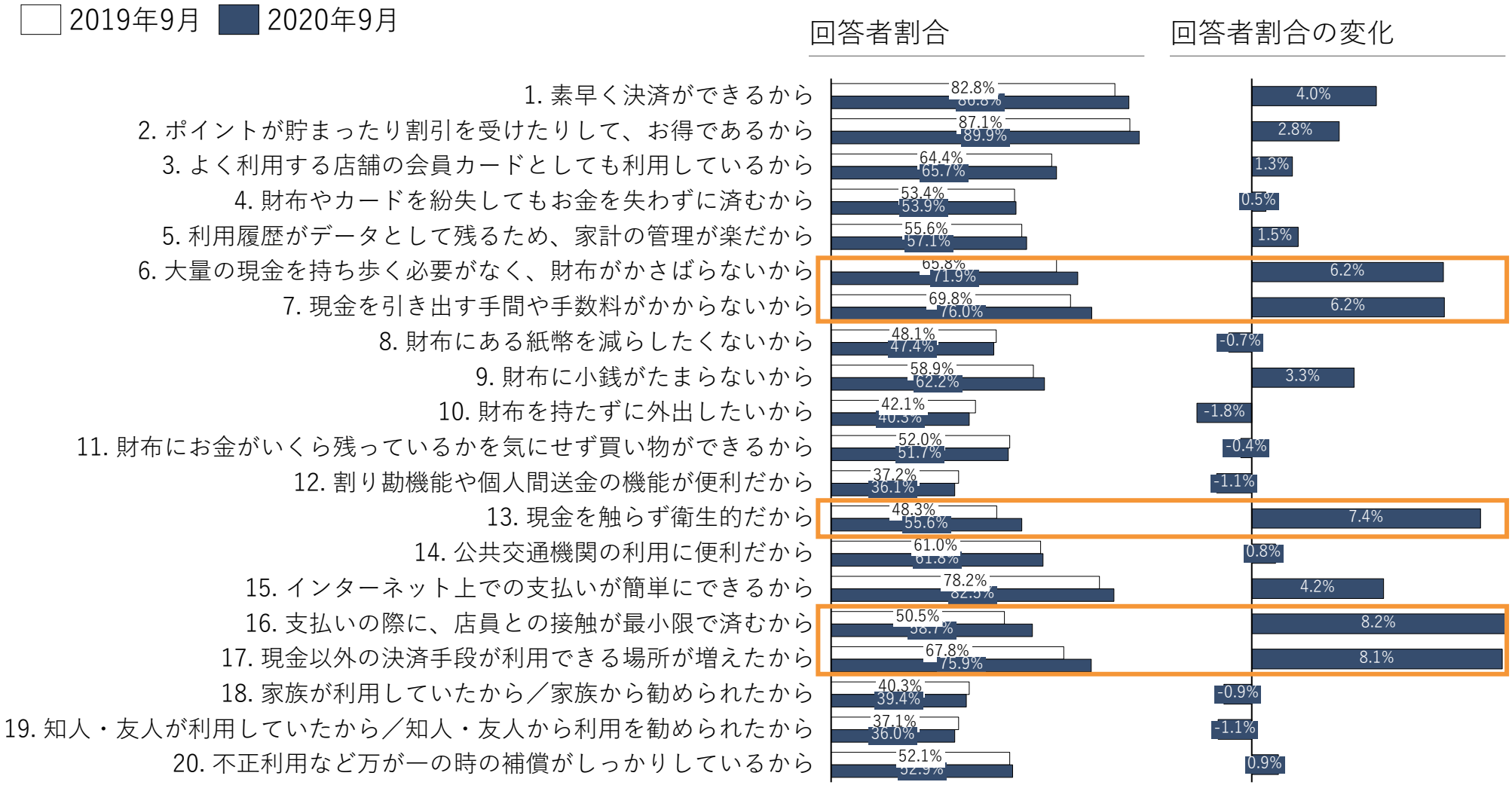
各CL決済手段の利用先の変化【コード型決済アプリ】



© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

利用理由を見ると、利便性と衛生面に関連する項目が大きく増加

CL決済手段の利用理由の変化
※「あてはまる」「ややあてはまる」と回答した利用者の割合



© 2020 Payments Japan Association, all rights reserved.

PAYMENTS
JAPAN