

2021年度消費者インサイト調査 報告書

2022年3月

一般社団法人キャッシュレス推進協議会



本書における用語の説明

用語	意味
デプスインタビュー	質問者と回答者が1対1で行われるインタビュー形式の調査。定性調査の一つであり、回答者の回答を基に、質問者がその内容を掘り下げる形で調査を実施する。同様の定性調査であるグループインタビューなどと比較して、個人の意見について、より詳細に聴取することが可能である
対面決済／非対面決済	対面決済は、消費者が店舗で決済を行う場合のように、従業員が応対して決済を行う方式のことを示す。 一方、非対面決済は、消費者がインターネットショッピングを利用して決済を行う場合や、店舗等において自動サービス機を利用して決済を行う場合のように、従業員が応対することなく決済を行う方式のことを示す
クレジットカード（接触式）	利用する際に、専用の端末にクレジットカードをスライドさせる、または差し込むタイプのクレジットカード
クレジットカード（非接触式）	利用する際に、専用の端末にかざすタイプのクレジットカード 例：iD、QUICPay、VISAのタッチ決済、Mastercardコンタクトレスなど ただし、モバイル端末を利用するものは除外
電子マネー	利用する前にチャージを行うプリペイド方式のカード型の決済手段 例：Suica、PASMO、ICOCA、PiTaPa、nimoca、SUGOCA、nanaco、WAON、楽天Edyなど ただし、モバイル端末を利用するものは除外
その他のプリペイドカード等	クレジットカード、デビットカード、電子マネー以外のカード型の決済手段（ハウスカードも含む） 例：QUOカード、ドトールバリューカード、スターバックスカードなど
非接触IC型決済アプリ	専用の端末にかざすことで決済を行うことができるモバイル型（スマートフォン、携帯電話、スマートウォッチなど）の決済手段 例：Apple Pay、Google Pay、おサイフケータイ、モバイルSuicaなど
コード型決済アプリ	QRコードやバーコードを使用した決済手段 例：LINE Pay、PayPay、au pay、d払い、楽天ペイ、メルペイ、ゆうちょpayなど
SA／MA	シングルアンサー（SA）、マルチアンサー（MA）の略称。アンケートの回答方式で、シングルアンサーは選択肢から当てはまるものを一つのみ回答、マルチアンサーは当てはまるものを複数回答する方式
マトリクスSA／マトリクスMA	複数の設問に対して、同一の選択肢を用意し、回答してもらうタイプ（マトリクス回答形式）のシングルアンサー、マルチアンサーの設問

調査の概要

調査の結果

- 1. モニタリング指標の計測
- 2. キャッシュレスの利用意向に直結する消費者インサイトの検証
- 3. 中立層の消費者意識の深掘り

Appendix.

- 1. 消費者WEBアンケート 設問一覧

本調査の背景と目的

本調査の背景

- キャッシュレス推進協議会様（以下、当会）は、わが国におけるキャッシュレス（支払い方改革）の普及に向けて、産官学が連携するための、中立的な推進役としての役割を担っている。
- 政府の掲げる「2025年までにキャッシュレス決済比率を40%」とする目標に向けて、キャッシュレス・ポイント還元事業等の諸施策が実施されているほか、新型コロナウイルス感染拡大による新たな生活様式へのシフトも追い風となり、キャッシュレス普及促進の機運が高まっている。
- このような状況の中、当会はキャッシュレスの普及状況や消費者のキャッシュレスに対する意識について、中立的な立場でモニタリングし、情報提供することが求められている。
- また、昨年度までの調査の結果、キャッシュレス利用に中立的な消費者層の取込が今後のキャッシュレス決済普及のキーとなる可能性を示唆しており、中立的な消費者層のインサイトを重点的に明らかにすることが重要である。

本調査の目的

1. モニタリング指標の計測（参考指標含む）
2. キャッシュレスの利用意向に直結する消費者インサイトの検証
3. 中立層に対する消費者意識の深掘り

本調査では、消費者に対するWEBアンケートとデプスインタビューを実施。

本調査の目的

- 1. モニタリング指標の計測（参考指標含む）
- 2. キャッシュレスの利用意向に直結する消費者インサイトの検証
- 3. 中立層に対する消費者意識の深掘り

実施タスク

消費者WEBアンケート

消費者デプスインタビュー

消費者WEBアンケート調査 実施概要

1. 調査手法	WEBアンケート調査
2. 調査実施期間	9月下旬
3. 対象者数	3,000名
4. 質問項目	• 消費者の属性（性年代、居住地、年収など） • キャッシュレス決済の認知状況、保有状況、利用状況 • キャッシュレス利用意向 • キャッシュレス利用実態 • キャッシュレス決済の利用理由 • キャッシュレス決済に関する知識 • キャッシュレス決済に関する価値観 • ポイントの利用状況、使用状況 • ポイントに関する意識・行動 など

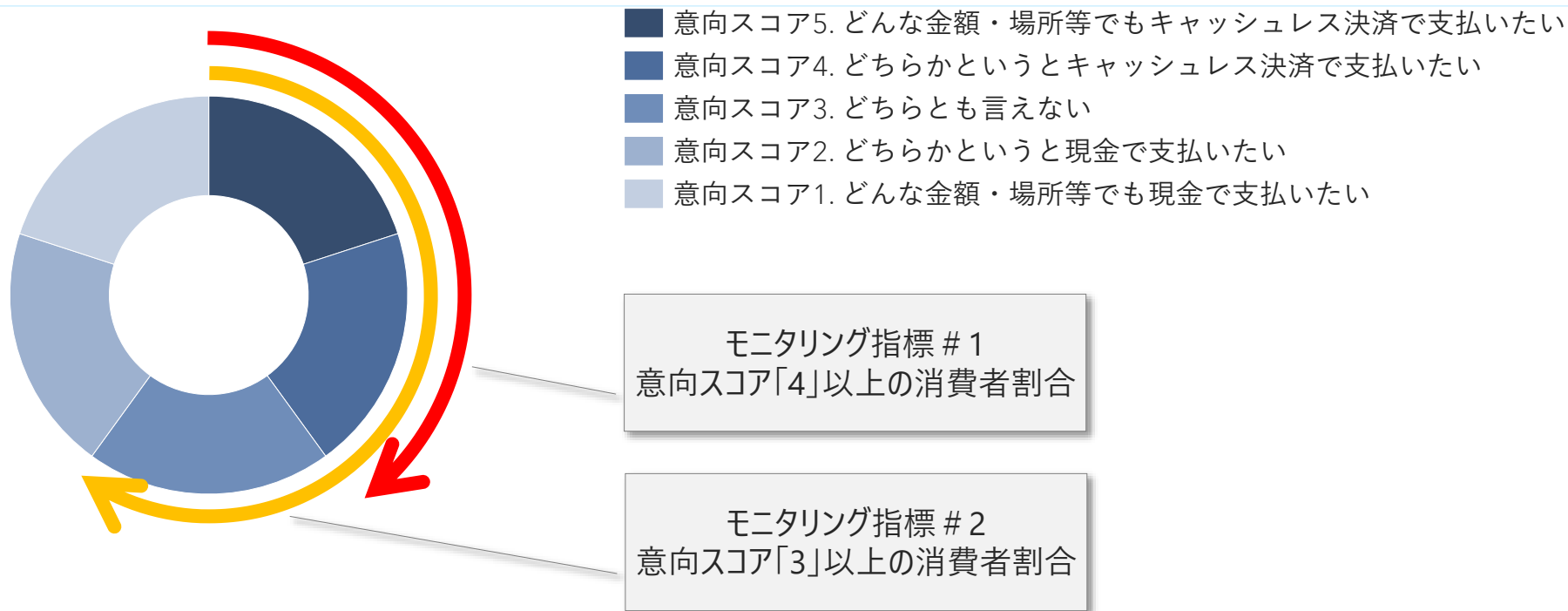
消費者デプスインタビュー 実施概要

- アンケート回答者の中で、中立層に近い消費者を対象にデプスインタビューを実施し、今後のキャッシュレス推進に資する示唆を検討

1. 調査手法	オンライン・デプス・インタビュー（DI） ※生活者1名ごとのオンラインでのインタビュー調査
2. 調査実施期間	10月下旬
3. 対象者数	10名
4. インタビュー時間	60分
5. インタビュー候補者の選定条件	- 安定した収入がある消費者 ／世帯に安定した収入がある主婦・主夫の消費者 - キャッシュレス利用意向が中立の消費者 - 直近1ヶ月間で一定程度、対面決済を利用している消費者（2万円目安） - 対面決済において、現金とキャッシュレスを使い分けている消費者 ※アンケートでの出現状況を基に、一部条件緩和したサンプルも含む。 ※リクルーティング時に、条件との合致（アンケートが虚偽回答でないこと）を確認。

2019年度に設定した4つのモニタリング指標について、数値をアップデート

キャッシュレス決済の利用意向



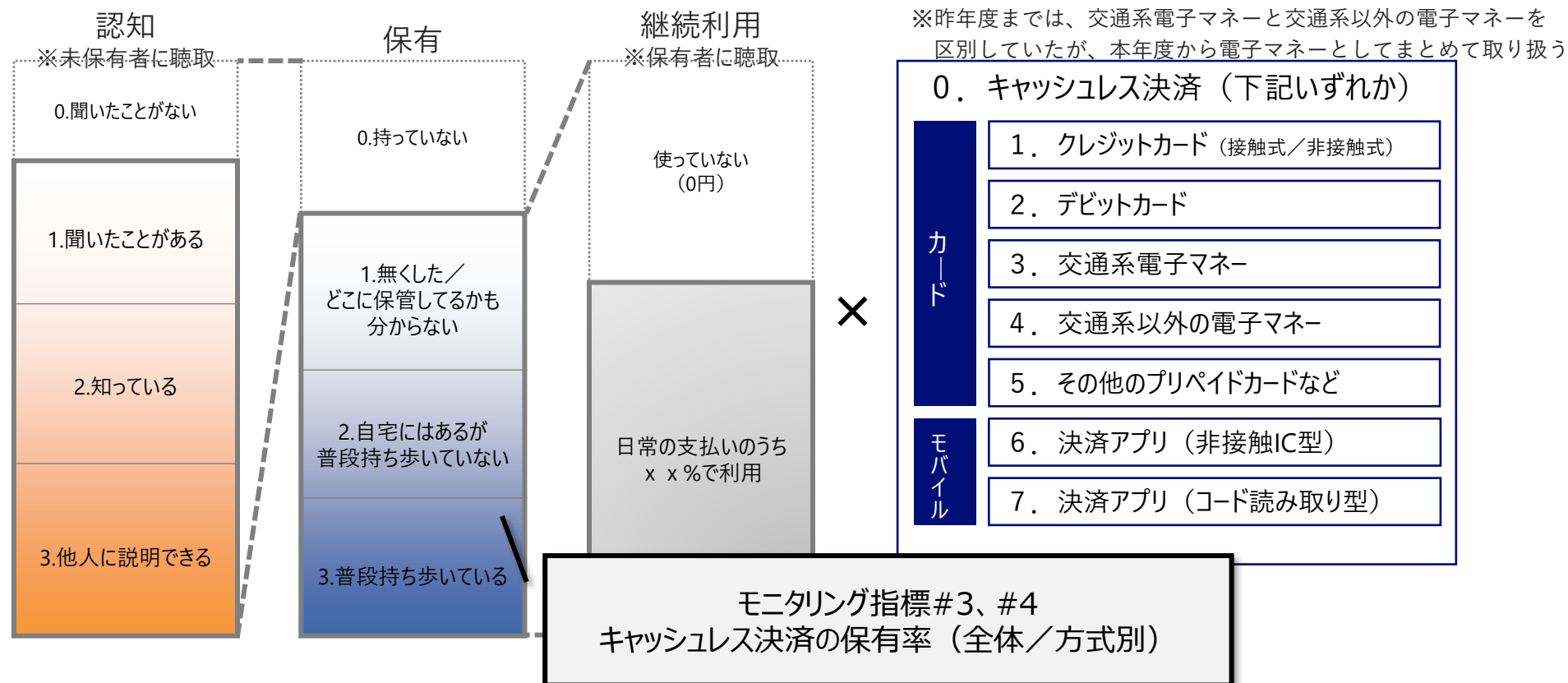
<モニタリング指標の位置づけ>

- **#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

調査の概要

2019年度に設定した4つのモニタリング指標について、数値をアップデート

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



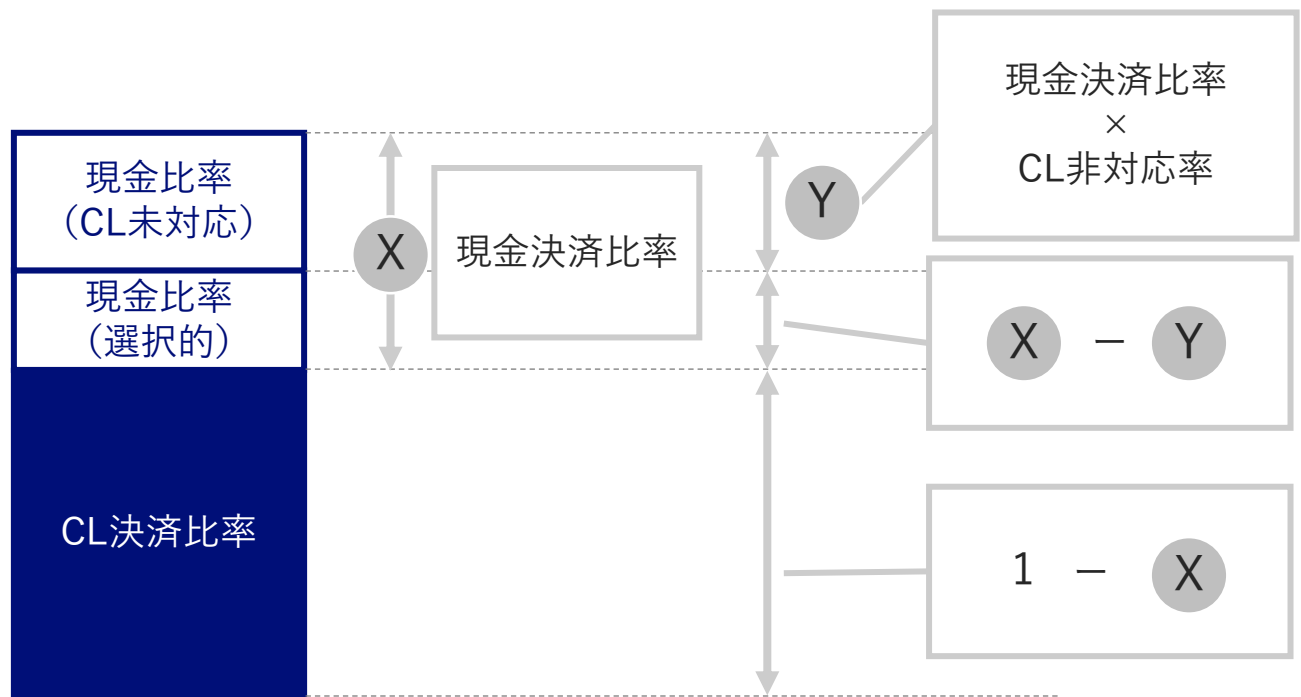
<モニタリング指標の位置づけ>

- #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

1.モニタリング指標の計測

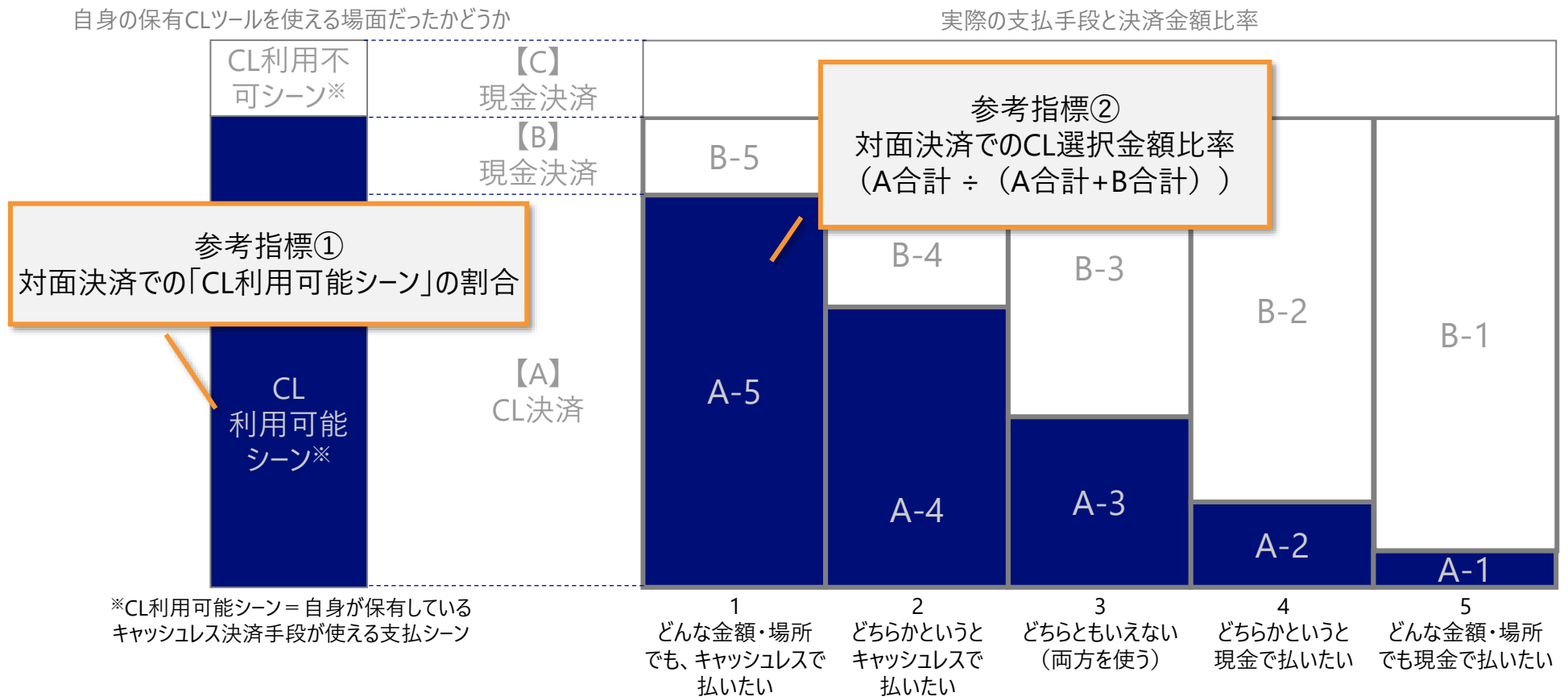
- 1. 直近一ヶ月間に、店頭対面決済を行った消費者に限定
- 2. 下図の手順で、個人別のCL決済比率、現金比率（選択的）、現金比率（CL未対応）を算出
- 3. 上記の比率について、キャッシュレス利用意向別に平均値を算出

利用した決済手段の構造とアンケートを用いた算出ロジック



調査の概要

更に、2つの参考指標（対面決済でのCL利用可能シーンの割合、対面決済でのCL選択金額比率）についても算出



消費者のキャッシュレス利用“意向”セグメント（スコア）

調査の概要

消費者のキャッシュレスに対するインサイトの中で、 キャッシュレス利用意向引き上げのきっかけとなり得るものを特定

キャッシュレス決済に対する消費者インサイトの仮説 ※昨年度調査結果を基に作成

利用意向に関わらず、共通している意識・考え方（≡一般的な意識）

A.使いすぎへの不安

B.決済手段の使い分けが面倒

C.CLの操作に手間取ると
周りの迷惑になる

D.セキュリティ・プライバシー
への不安

E.登録が面倒

利用意向が低い層特有の意識・考え方（≡意向引き上げのきっかけとなり得る意識）

F.CLへの興味不足・理解不足

G.普段利用している店舗が
CL決済を導入していない

H.現金のほうが
素早く決済できる

I.身の回りで利用されていない

J.利用できる確信がなければ
CL決済を利用しない

K.現金や店員との接触が
気にならない

L.現金利用による面倒に
慣れている

M.CL利用により
家計管理が複雑化する

N.CLのメリットを
実感できていない

利用意向に関わらず、共通している意識・行動（仮説）

カテゴリ	検証仮説
A.使いすぎへの不安	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 3. クレジットカード等の支払いが遅れたことがある
B.決済手段の使い分けが面倒	1. 複数のキャッシュレス決済サービスを使い分けたくない 2. 買い物の際に、都度利用できる決済手段を確認することは手間である
C. 周りの迷惑になる	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. キャッシュレスの利用を断られた（または嫌な顔をされた）ことがある
D.セキュリティ・プライバシーへの不安	1. 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 2. 常識の範囲で利用していても、不正利用などの被害に合う可能性は十分にある 3. 個人情報の提供に抵抗があるため、申込みをしない 4. 自分の買い物履歴を記録に残したくない 5. 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
E.登録が面倒	1. 申し込み・登録など保有の手間がかかる

利用意向が低い層特有の意識・行動（仮説）

カテゴリ	検証仮説
F.CLへの興味不足・理解不足	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 3. キャッシュレス決済の特徴を理解していない 4. 電子マネーのオートチャージサービスを知らない
G. CL決済を導入している店舗を利用しない	1. 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 2. インターネットショッピングをあまり利用しない
H.現金のほうが素早く決済できる	1. 電子マネーのチャージに手間がかかる 2. 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）
I.身の回りで利用されていない	1. 自分の身の回りの知り合いが使っていない 2. 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
J.利用できる確信がなければCL決済を利用しない	1. 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 2. 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

利用意向が低い層特有の意識・行動（仮説）

カテゴリ	検証仮説
K.現金や店員との接触が気にならない	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
L.現金利用による面倒に慣れている	1. ATMで現金を引き出すことを不便や不満と感じていない 2. 現金で支払いをすることを不便や不満と感じていない
M.CL利用により家計管理が複雑化する	1. キャッシュレス決済手段を利用することで、銀行口座残高や支出の管理が難しくなる 2. 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
N.CLのメリットを実感していない	1. キャッシュレス決済のメリットを感じない 2. 利得性以外のキャッシュレス決済のメリットを感じない
その他	1. 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）

調査の概要

調査の結果

- 1. モニタリング指標の計測
- 2. キャッシュレスの利用意向に直結する消費者インサイト
- 3. 中立層の消費者意識の深堀り

Appendix.

- 1. 消費者WEBアンケート 設問一覧

調査の概要

調査の結果

- 1. モニタリング指標の計測

- 2. キャッシュレスの利用意向に直結する消費者インサイト

- 3. 中立層の消費者意識の深掘り

Appendix.

- 1. 消費者WEBアンケート 設問一覧

サマリー

- ”中立層“以上の消費者の割合は約84%と高水準だが、頭打ちになっている。
ただし、”ややCL派“以上の消費者の割合は増加しており、”中立派以上での更なるCL浸透“が進んでいる。
 - モニタリング指標#2：“中立層（=意向スコア「3」）”以上の割合は約84%（昨年比±0%pts）
 - モニタリング指標#1：“ややCL派（=意向スコア「4」）”以上の割合は約65%（昨年比+7%pts）

- キャッシュレス決済の保有率は約92%と高水準だが、頭打ちになっている。
ただし、個別の決済手段に着目すると、特に非接触の決済手段を中心に保有が進んでいる。
 - モニタリング指標#3：キャッシュレス決済の保有率は約92%（昨年比±0%pts）
 - モニタリング指標#4：
 - コード型決済アプリの保有率は約69%（昨年比+15%pts）
 - クレジットカード（非接触式）の保有率は約39%（昨年比+11%pts）
 - 非接触IC型決済アプリの保有率は約36%（昨年比+11%pts）
 - その他のプリペイドカードなどの保有率は約43%（昨年比+10%pts）
 - デビットカードの保有率は約29%（昨年比+5%pts）
 - 電子マネーの保有率は約74%（昨年比+3%pts）
 - クレジットカード（接触式）の保有率は約82%（昨年比+2%pts）

- キャッシュレス決済の普及度合いには地域差が有り、特に東北・中国はまだまだ普及の余地が残されている。

- 店舗でのアクセプタンスも拡大しており、消費者がキャッシュレス決済を利用できるシーンは増えている。
また、そのようなシーンにおいて、消費者がキャッシュレス決済を利用する割合も増えている。

モニタリング指標の計測結果一覧

#	モニタリング指標	2021年9月調査結果		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	65%	+7%pt.	58%	49%
2	CL利用意向スコア「3」以上の割合	84%	±0%pt.	84%	72%
3	CL決済保有率	92%	±0%pt.	92%	92%
4	- クレジットカード保有率	—	—	—	80%
	- クレジットカード（接触式）	82%	+2%pt.	80%	—
	- クレジットカード（非接触式）	39%	+11%pt.	28%	—
	- デビットカード保有率	29%	+5%pt.	24%	23%
	- 電子マネー保有率	74%	+3%pt	71%	76%
	- 交通系電子マネー	—	—	58%	63%
	- 交通系以外の電子マネー	—	—	52%	59%
	- その他プリペイドカードなど保有率	43%	+10%pt.	33%	38%
	- 非接触IC型決済アプリ保有率	36%	+11%pt.	25%	24%
	- コード型決済アプリ保有率	69%	+15%pt.	54%	42%

モニタリング指標 × 地方

凡例

：全体平均以上

：全体平均未満

※青字：最大値、赤字：最小値

#	モニタリング指標	全体	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州
(サンプル数)		3000	153	165	1172	475	583	139	50	263
1	CL利用意向スコア「4」以上の割合	65%	58%	52%	66%	67%	65%	59%	61%	66%
2	CL利用意向スコア「3」以上の割合	84%	80%	76%	85%	85%	84%	81%	81%	85%
3	CL決済保有率	92%	90%	81%	93%	92%	93%	89%	96%	95%
4	- クレジットカード（接触式）	82%	77%	70%	84%	82%	84%	80%	85%	83%
	- クレジットカード（非接触式）	39%	40%	38%	41%	34%	40%	29%	44%	36%
	- デビットカード保有率	29%	29%	30%	31%	26%	28%	23%	23%	26%
	- 電子マネー保有率	74%	67%	64%	81%	70%	74%	64%	67%	72%
	- その他プリペイドカードなど保有率	43%	40%	40%	46%	45%	43%	35%	47%	38%
	- 非接触IC型決済アプリ保有率	36%	38%	37%	39%	35%	34%	24%	39%	35%
	- コード型決済アプリ保有率	69%	65%	58%	67%	73%	71%	67%	64%	74%

モニタリング指標 × 都市規模

凡例

：全体平均以上

：全体平均未満

※青字：最大値、赤字：最小値

#	モニタリング指標	全体	東京23区	政令指定都市	中核市	その他の市	町村
(サンプル数)		3000	321	803	535	1119	222
1	CL利用意向スコア「4」以上の割合	65%	71%	67%	67%	63%	51%
2	CL利用意向スコア「3」以上の割合	84%	89%	87%	85%	80%	78%
3	CL決済保有率	92%	96%	94%	94%	90%	83%
4	- クレジットカード（接触式）	82%	89%	86%	84%	80%	68%
	- クレジットカード（非接触式）	39%	47%	43%	40%	34%	31%
	- デビットカード保有率	29%	38%	29%	29%	27%	21%
	- 電子マネー保有率	74%	85%	78%	76%	71%	57%
	- その他プリペイドカードなど保有率	43%	53%	43%	45%	43%	29%
	- 非接触IC型決済アプリ保有率	36%	40%	39%	37%	34%	32%
	- コード型決済アプリ保有率	69%	69%	72%	69%	67%	61%

モニタリング指標 × 年代

凡例

全体平均以上

全体平均未満

※青字：最大値、赤字：最小値

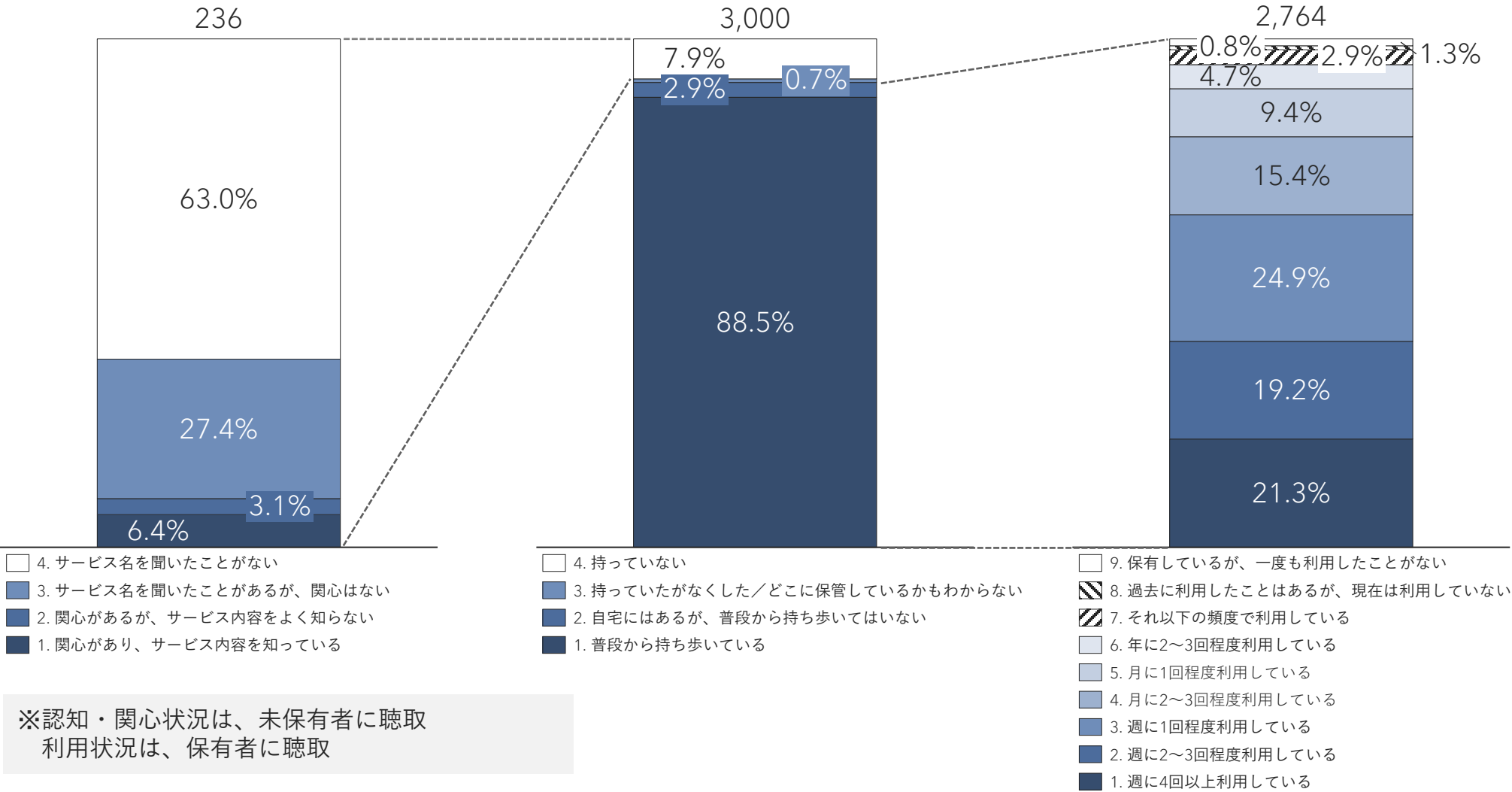
#	モニタリング指標	全体	20代	30代	40代	50代	60代
(サンプル数)		3000	496	539	700	665	600
1	CL利用意向スコア「4」以上の割合	65%	59%	66%	67%	61%	68%
2	CL利用意向スコア「3」以上の割合	84%	78%	84%	87%	81%	86%
3	CL決済保有率	92%	87%	91%	93%	92%	95%
4	- クレジットカード（接触式）	82%	74%	82%	81%	84%	90%
	- クレジットカード（非接触式）	39%	43%	46%	38%	34%	36%
	- デビットカード保有率	29%	35%	31%	29%	27%	25%
	- 電子マネー保有率	74%	71%	72%	77%	73%	77%
	- その他プリペイドカードなど保有率	43%	49%	43%	46%	43%	37%
	- 非接触IC型決済アプリ保有率	36%	48%	44%	37%	31%	25%
	- コード型決済アプリ保有率	69%	72%	76%	72%	63%	60%

CL決済（全体）の普及状況

認知・関心状況：
未保有者のうち、約10%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65%が週1回以上利用

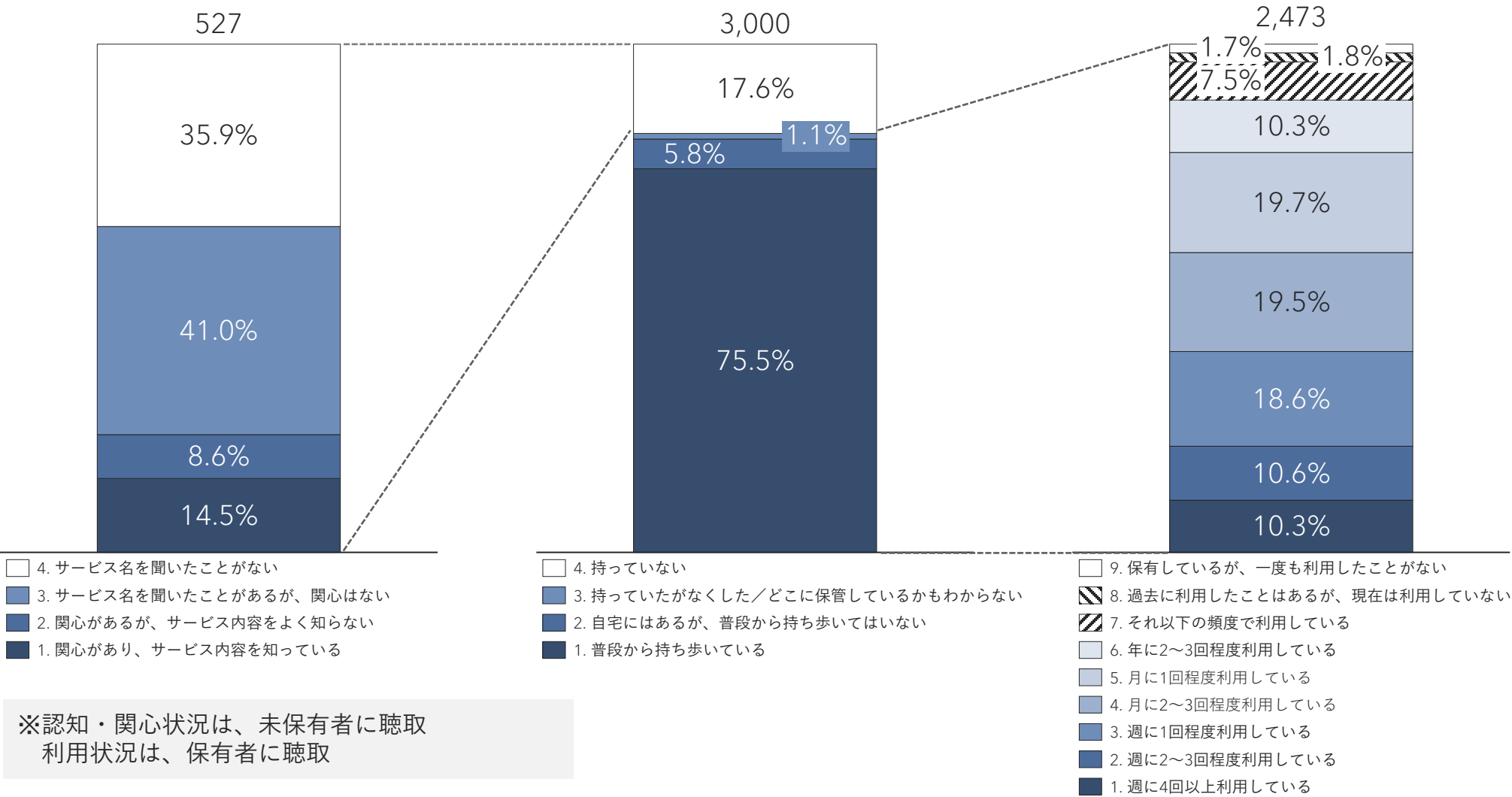


クレジットカード（接触式）の普及状況

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40%が週1回以上利用

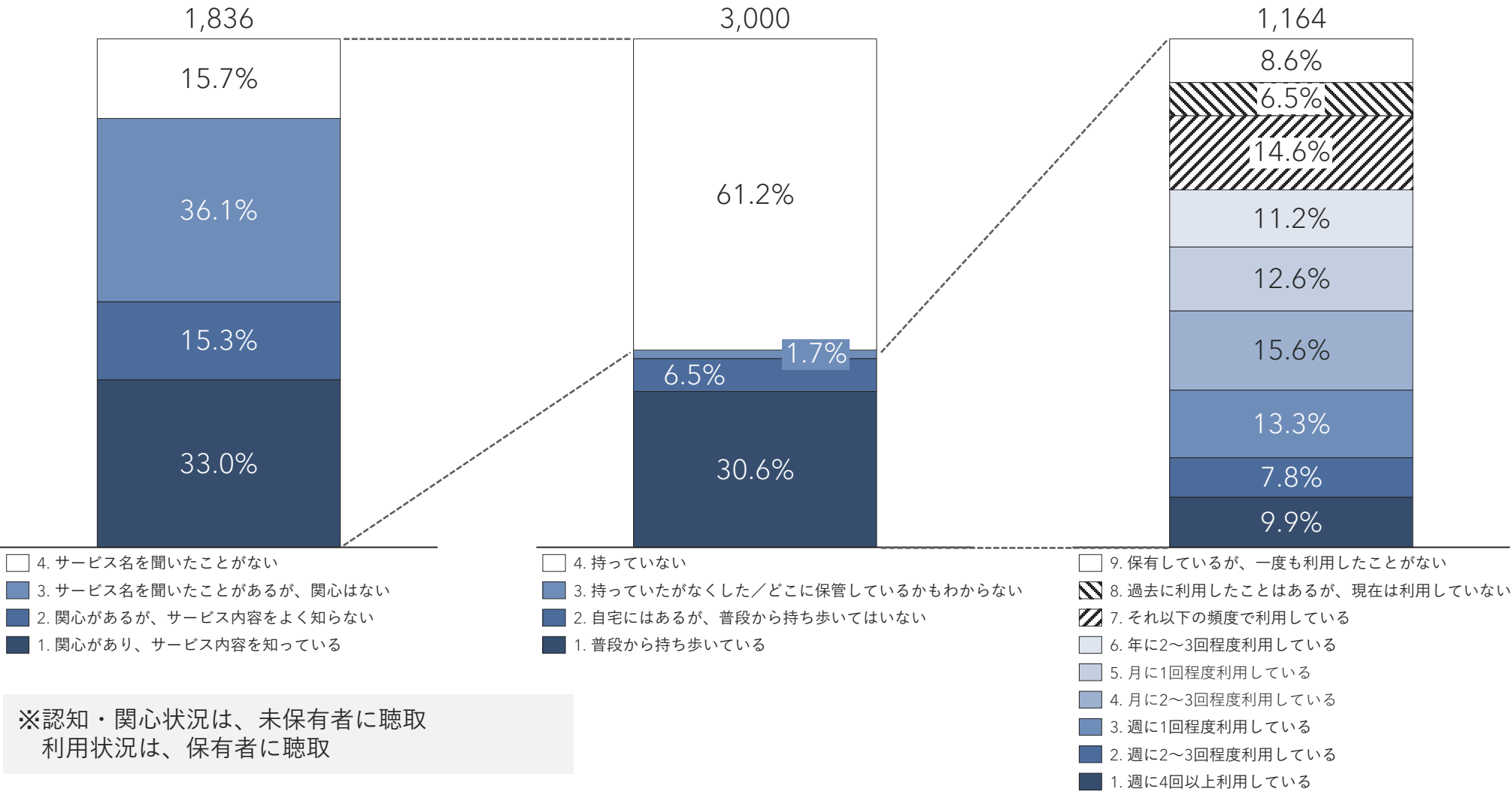


クレジットカード（非接触式）の普及状況

認知・関心状況：
未保有者のうち、約48%が関心あり

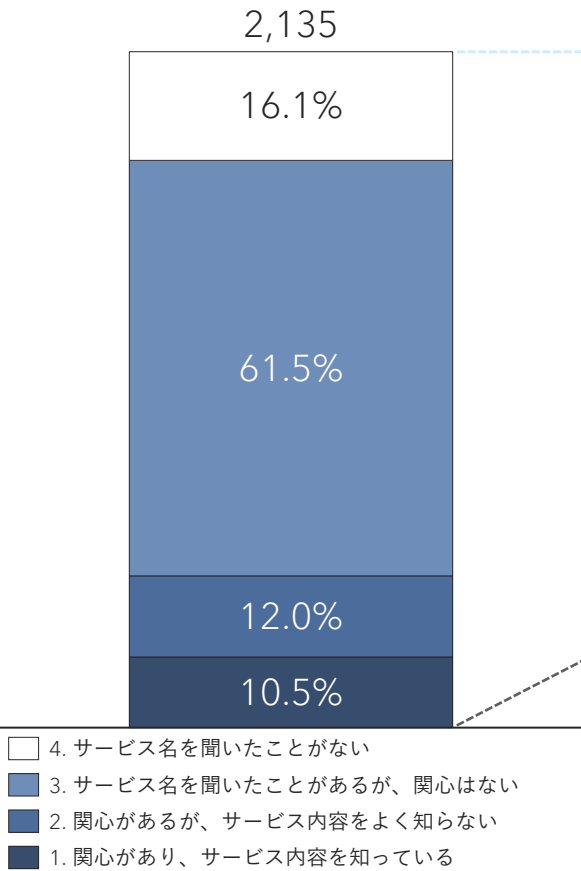
保有状況：約39%が保有

利用状況：
保有者のうち、約31%が週1回以上利用

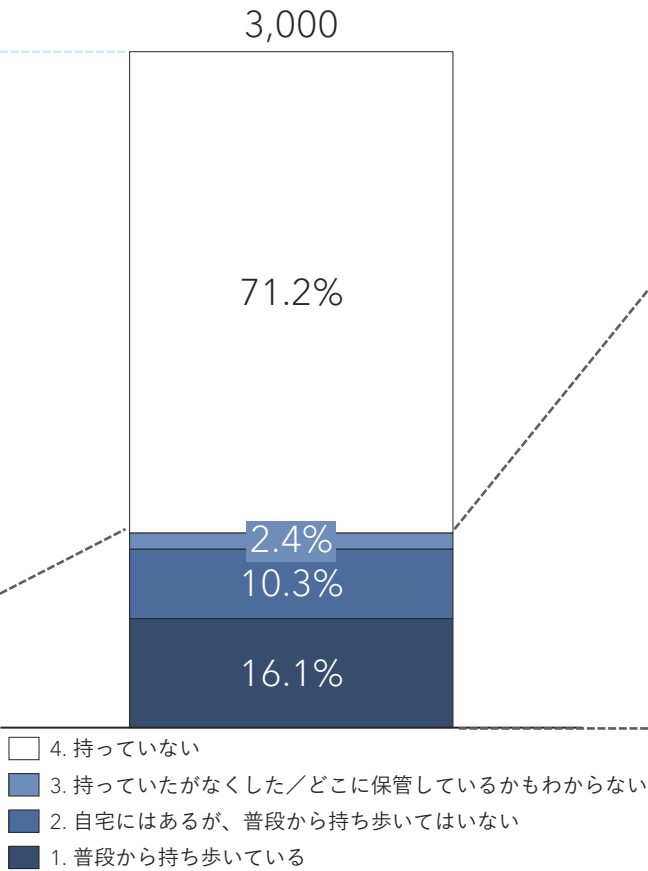


デビットカードの普及状況

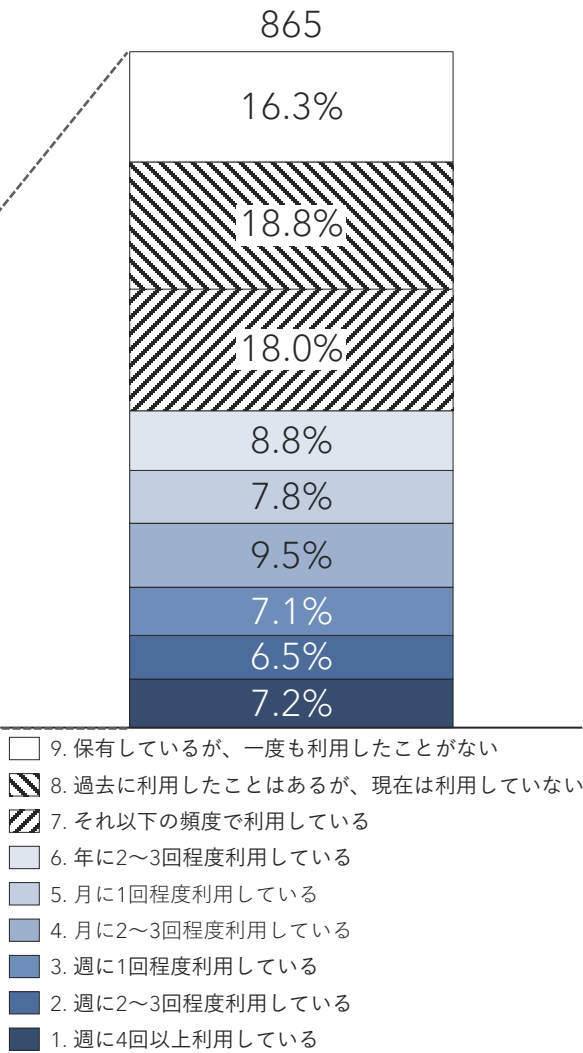
認知・関心状況：
未保有者のうち、約22%が関心あり



保有状況：約29%が保有



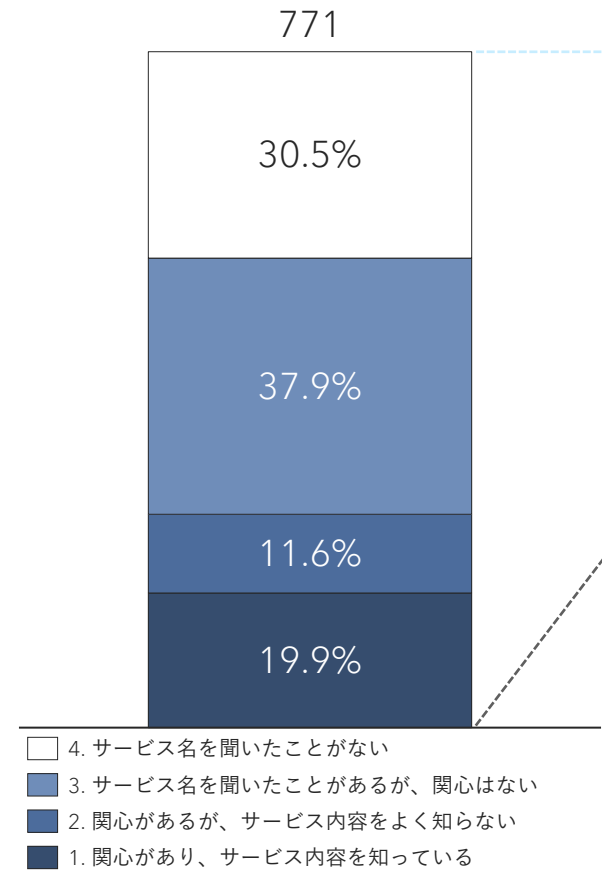
利用状況：
保有者のうち、約21%が週1回以上利用



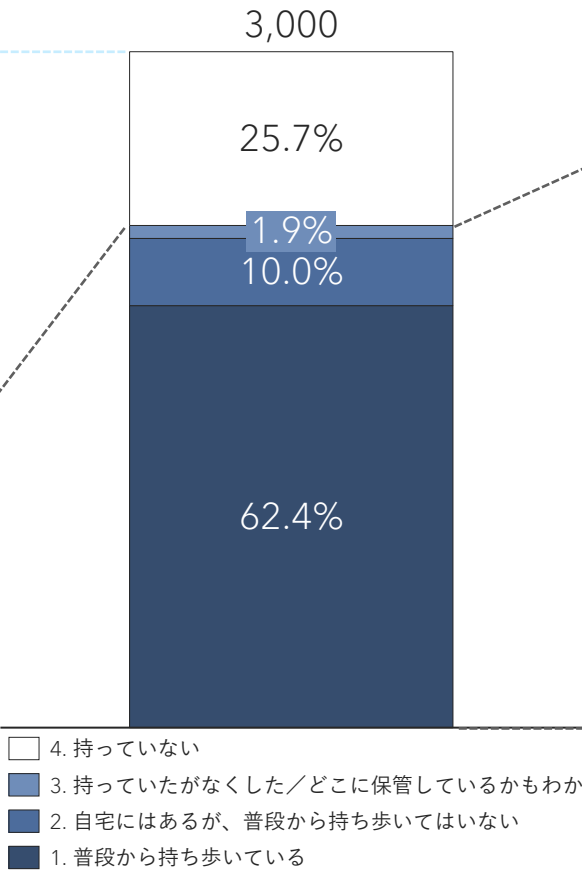
※認知・関心状況は、未保有者に聴取
利用状況は、保有者に聴取

電子マネーの普及状況

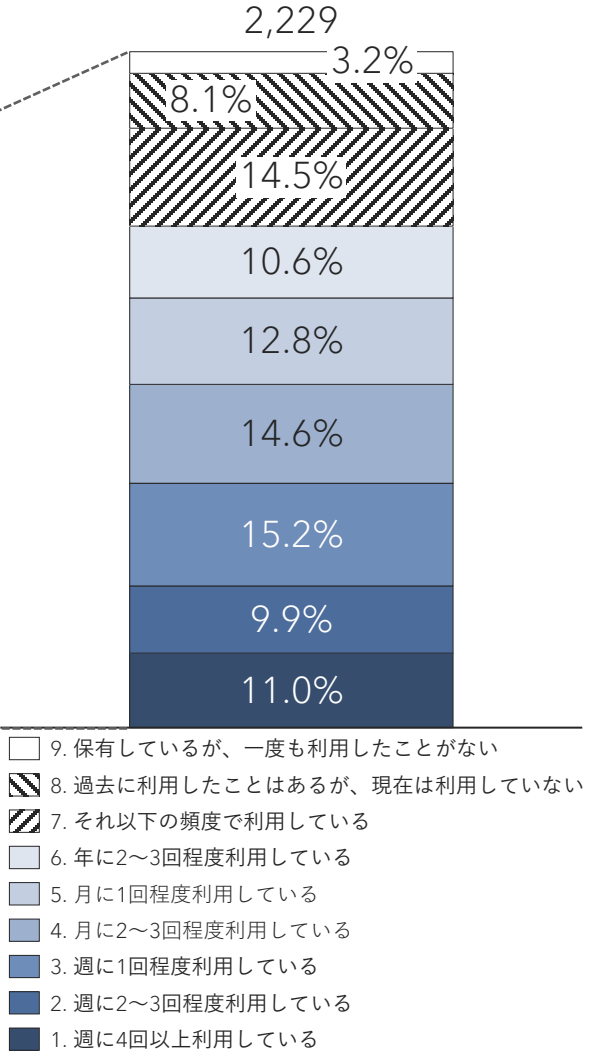
認知・関心状況：
未保有者のうち、約32%が関心あり



保有状況：約74%が保有



利用状況：
保有者のうち、約36%が週1回以上利用



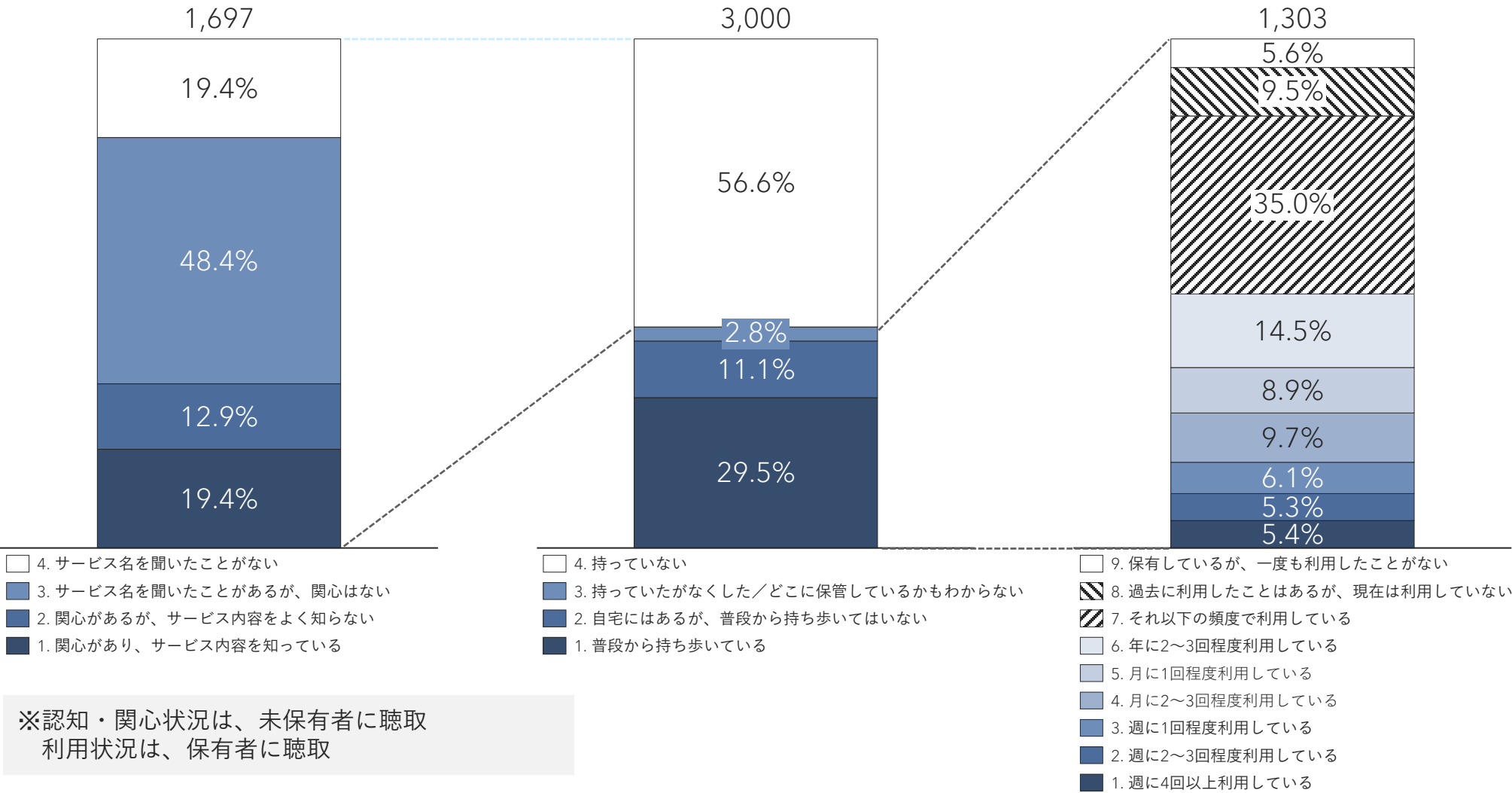
※認知・関心状況は、未保有者に聴取
利用状況は、保有者に聴取

その他のプリペイドカード等の普及状況

認知・関心状況：
未保有者のうち、約32%が関心あり

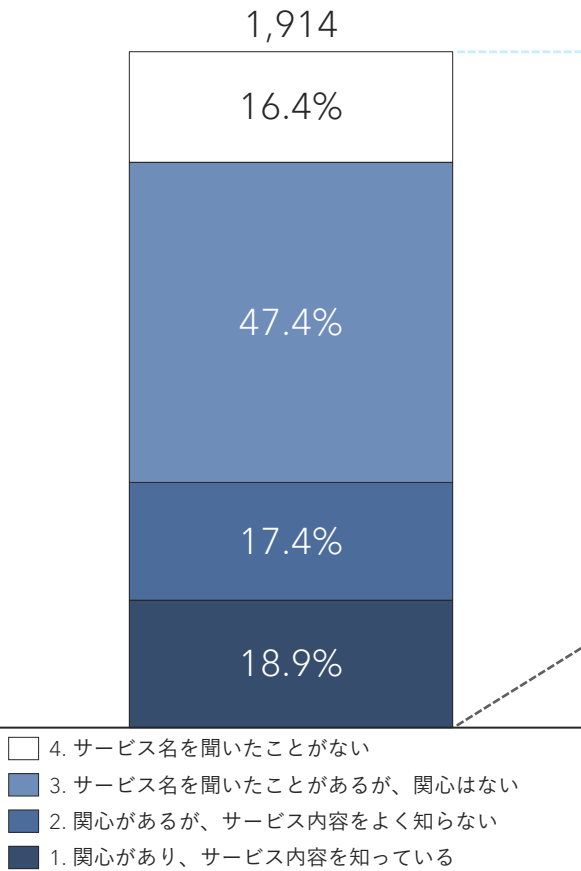
保有状況：約43%が保有

利用状況：
保有者のうち、約17%が週1回以上利用

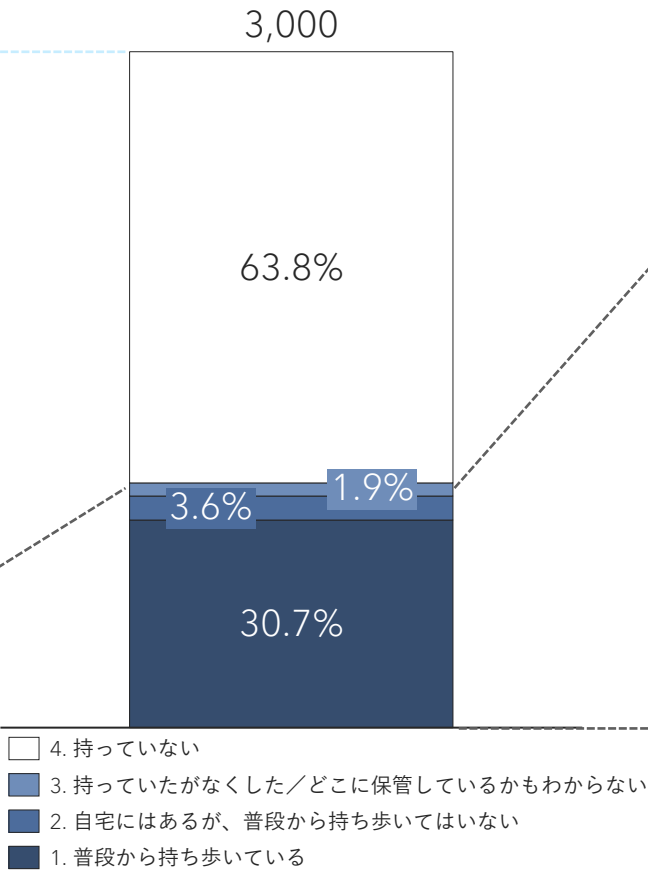


非接触IC型決済アプリの普及状況

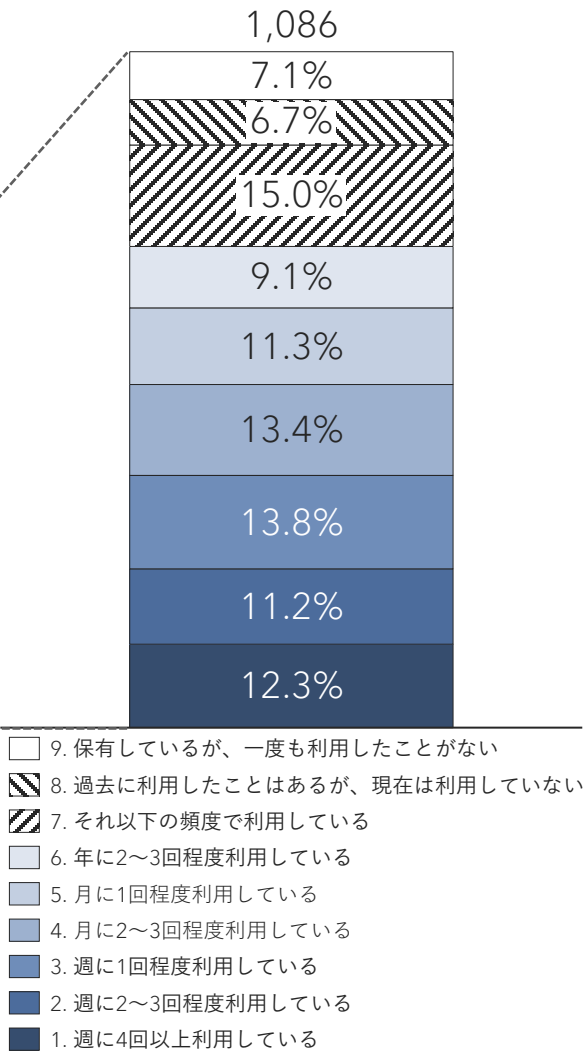
認知・関心状況：
未保有者のうち、約36%が関心あり



保有状況：約36%が保有



利用状況：
保有者のうち、約37%が週1回以上利用



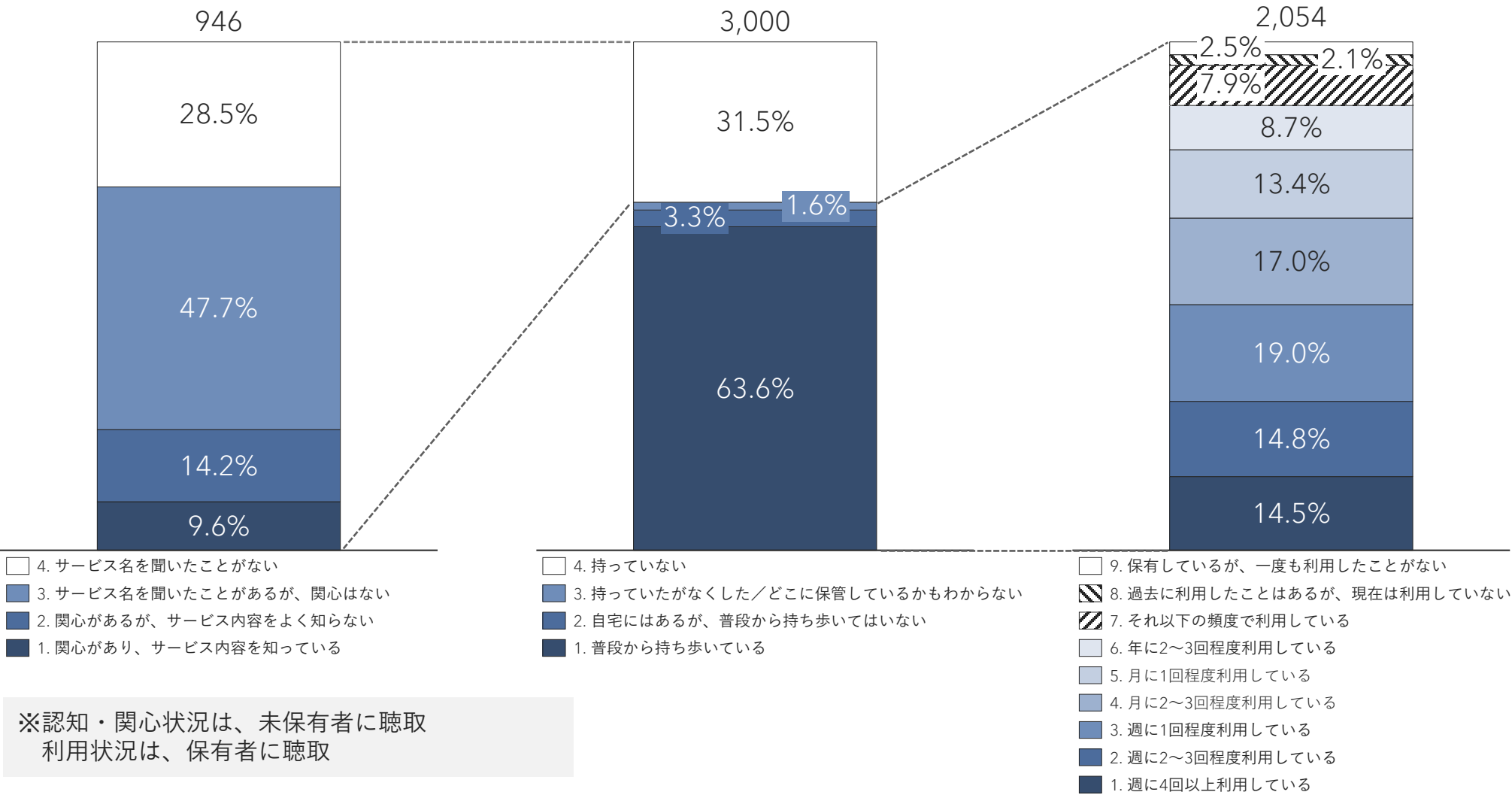
※認知・関心状況は、未保有者に聴取
利用状況は、保有者に聴取

コード型決済アプリの普及状況

認知・関心状況：
未保有者のうち、約24%が関心あり

保有状況：約68%が保有

利用状況：
保有者のうち、約48%が週1回以上利用



ご参考 | 決済手段別の普及状況 昨年度との比較

凡例 : 昨年同月比+3%pts以上増加
 : 昨年同月比-3%pts以上減少

決済手段	指標	2021年9月調査結果		2020年9月調査結果
		結果	昨年同月比	
CL全体	保有率	92%	±0%pts.	92%
	(未保有者) 関心率	10%	-4%pts.	14%
	(保有者) 週1回以上利用率	65%	-7%pts.	72%
クレジットカード (接触式)	保有率	82%	+2%pts.	80%
	(未保有者) 関心率	23%	±0%pts.	23%
	(保有者) 週1回以上利用率	40%	-10%pts.	50%
クレジットカード (非接触式)	保有率	39%	+11%pts.	28%
	(未保有者) 関心率	48%	+1%pts.	47%
	(保有者) 週1回以上利用率	31%	±0%pts.	31%
デビットカード	保有率	29%	+5%pts.	24%
	(未保有者) 関心率	22%	-4%pts.	26%
	(保有者) 週1回以上利用率	21%	+1%pts.	20%

ご参考 | 決済手段別の普及状況 昨年度との比較

凡例 : 昨年同月比+3%pts以上増加
 : 昨年同月比-3%pts以上減少

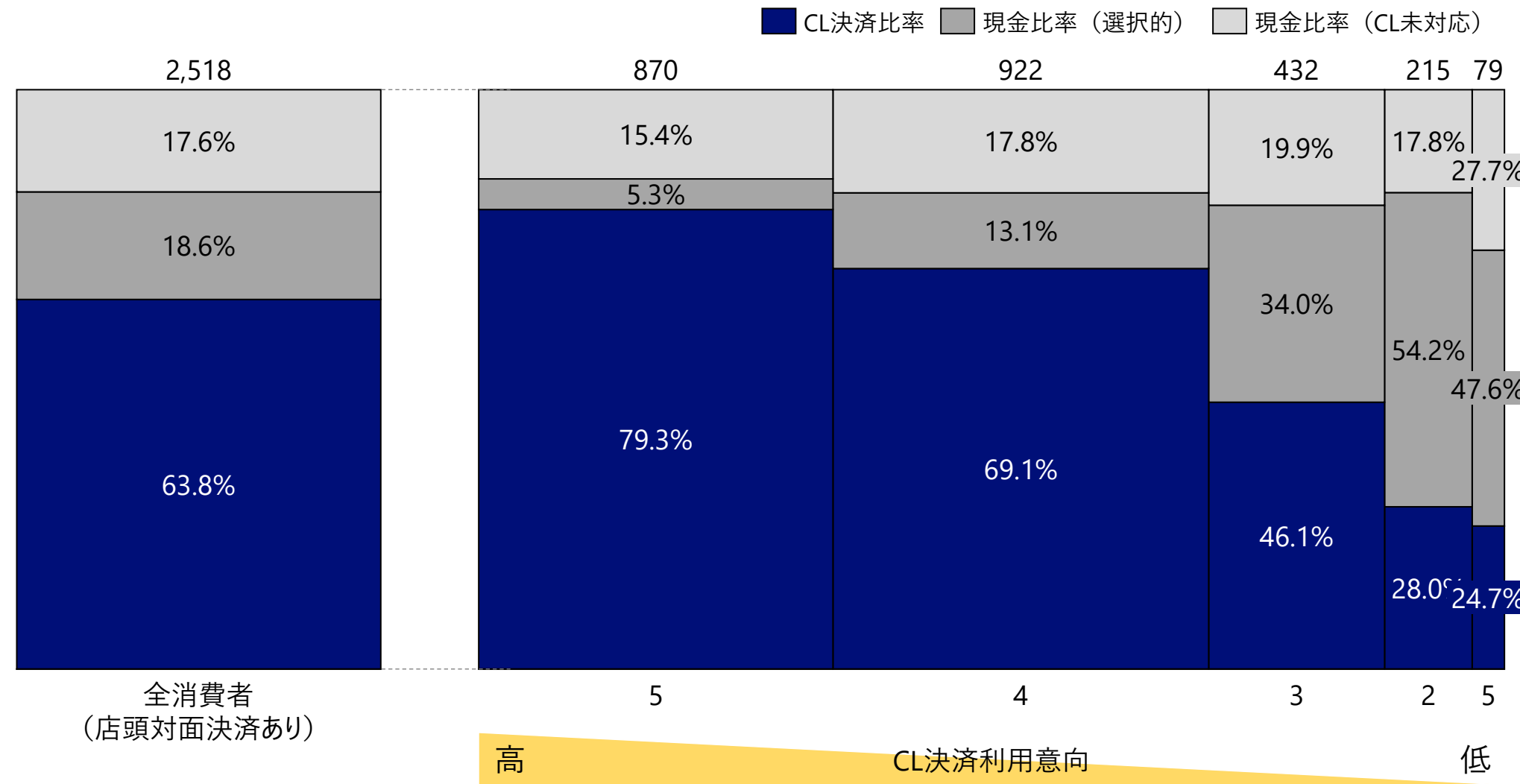
決済手段	指標	2021年9月調査結果		2020年9月調査結果
		結果	昨年同月比	
電子マネー	保有率	74%	+3%pts.	71%
	(未保有者) 関心率	32%	+4%pts.	28%
	(保有者) 週1回以上利用率	36%	-10%pts.	46%
その他の プリペイドカード	保有率	43%	+10%pts.	33%
	(未保有者) 関心率	32%	+1%pts.	31%
	(保有者) 週1回以上利用率	17%	+1%pts.	16%
非接触IC型 決済アプリ	保有率	36%	+11%pts.	25%
	(未保有者) 関心率	36%	±0%pts.	36%
	(保有者) 週1回以上利用率	37%	+2%pts.	35%
コード型 決済アプリ	保有率	68%	+14%pts.	54%
	(未保有者) 関心率	24%	-2%pts.	26%
	(保有者) 週1回以上利用率	48%	-1%pts.	49%

参考指標の計測結果一覧

#	参考指標指標	2021年9月調査結果		2019年9月 調査結果
		結果	一昨年同月比	
①	対面決済での CL利用可能シーンの割合	82%	+6%pt.	76%
②	対面決済でのCL選択金額の割合 (CLが利用可能で、CLを利用した割合)	77%	+14%pt.	63%

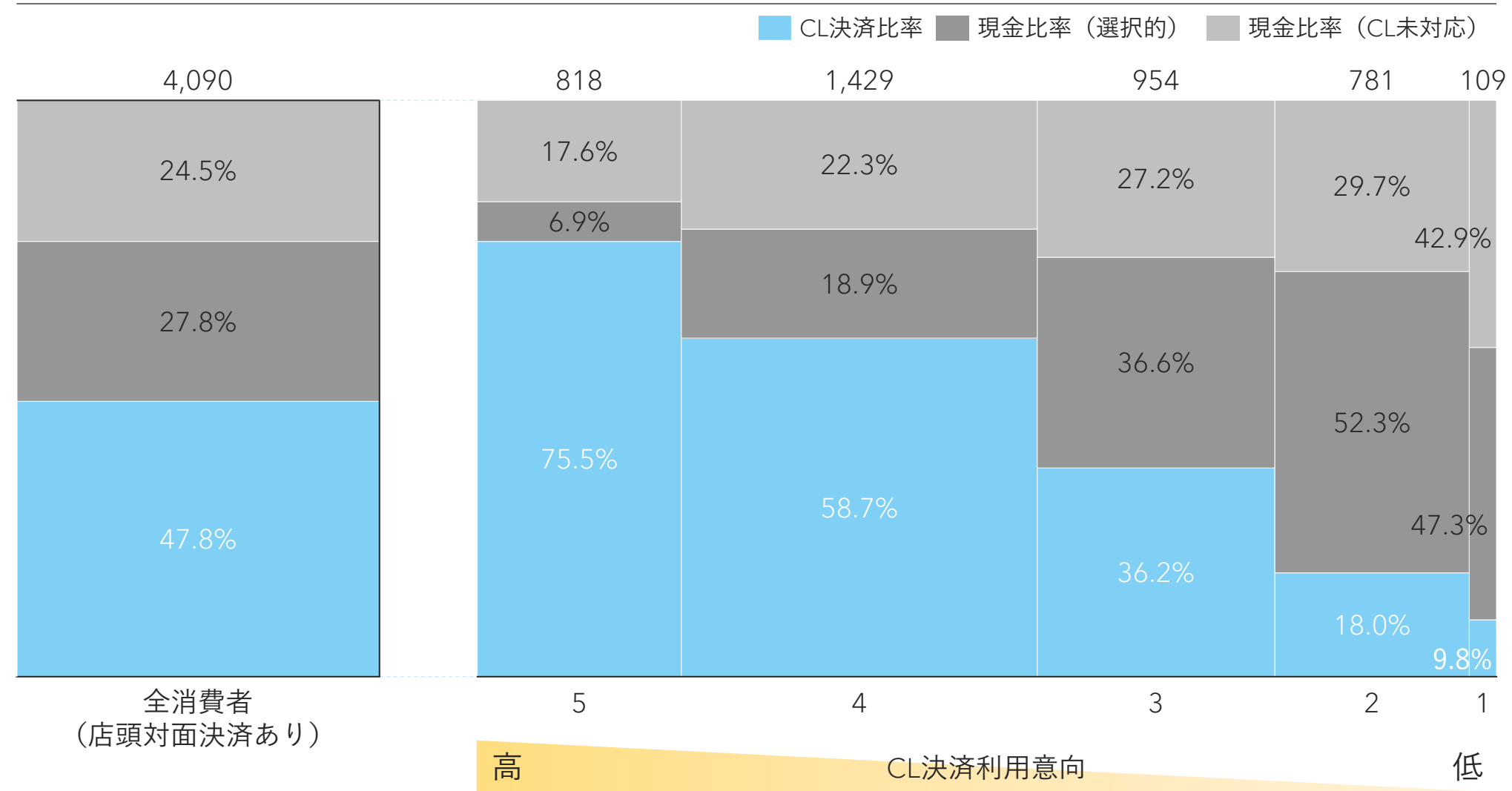
ご参考 | 店頭対面決済でのキャッシュレス決済利用状況（本年度）

店頭対面決済でのキャッシュレス決済利用状況



ご参考 | 店頭対面決済でのキャッシュレス決済利用状況（2019年度）

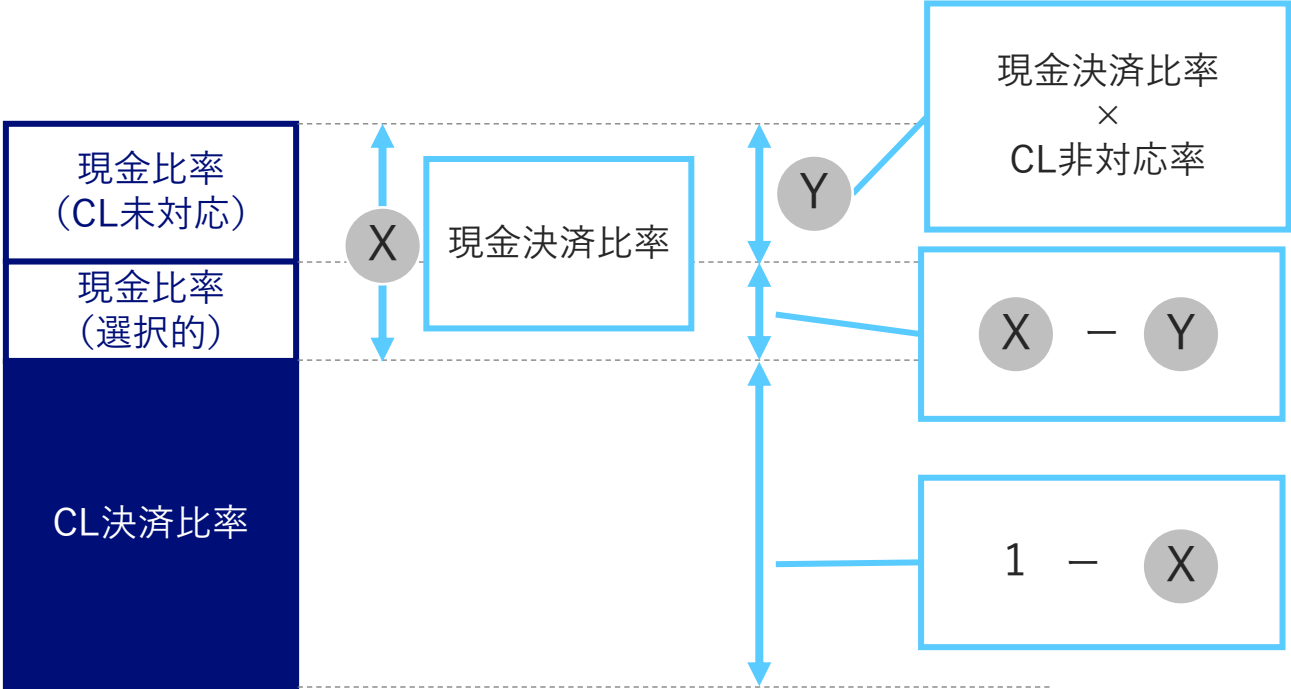
店頭対面決済でのキャッシュレス決済利用状況（2019年度）



ご参考 | 算出方法

- 1. 直近一ヶ月間に、店頭対面決済を行った消費者に限定
- 2. 下図の手順で、個人別のCL決済比率、現金比率（選択的）、現金比率（CL未対応）を算出
- 3. 上記の比率について、キャッシュレス利用意向別に平均値を算出

利用した決済手段の構造とアンケートを用いた算出ロジック



調査の概要

調査の結果

- 1. モニタリング指標の計測
- 2. キャッシュレスの利用意向に直結する消費者インサイト
- 3. 中立層の消費者意識の深堀り

Appendix.

- 1. 消費者WEBアンケート 設問一覧

サマリー

※色が濃いほど、顕著なもの

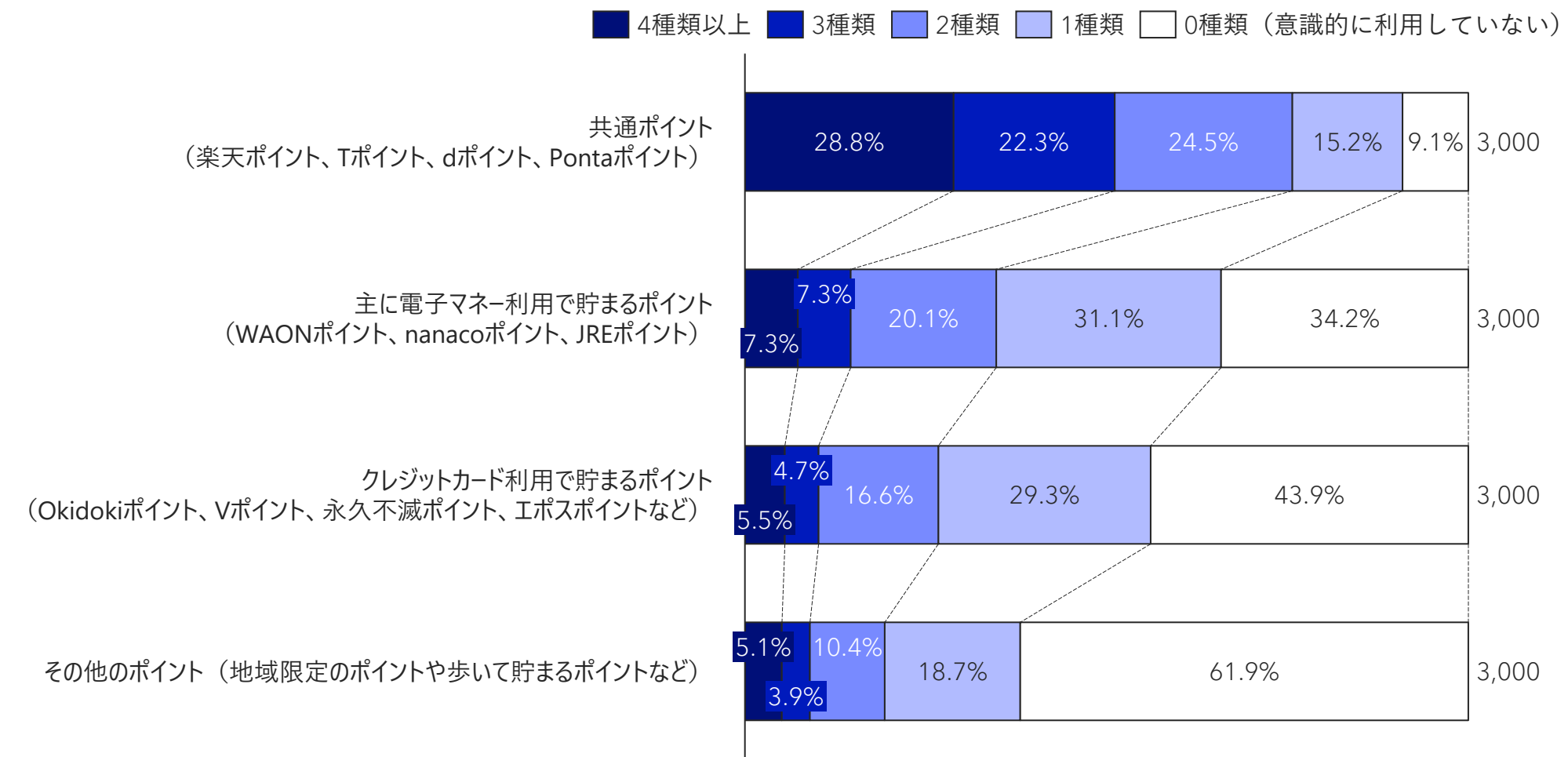
一般的な意識 ※CL利用意向に 依らず共通したもの	決済手段をまとめたい 複数のCLを使い分けたくない	過去のネガティブな経験による抵抗感 使いすぎた経験がある	セキュリティ・プライバシー懸念 不正利用への不安
	アクセプタンスの確認が面倒	店舗にキャッシュレス利用を 断られた経験がある	個人情報提供への抵抗感
	周囲への迷惑を懸念 自分の不手際で 周囲を待たせたくない	店舗側の不手際であっても 周囲をまたせたくない	購買データ提供への抵抗感
CL利用意向 引き上げの きっかけになる 意識 ※CL利用意向が低い 層で特に強いもの	現金の不便を感じない 現金利用による面倒への慣れ	使いすぎ懸念 CLは使いすぎてしまう	接触機会の回避 現金や店員との接触が 気にならない
	現金が便利	CLにより家計管理が複雑化する	その他 発行店舗でのみ利用したい (ハウスカード利用)
	キャッシュレスへの関心不足 CLのメリットの実感不足	周りで使われていない、使えない 知り合いが使っていない	いつも現金を利用している店舗で CLを使い始めることに抵抗がある
	CLへの興味不足	買い物の際に、 周囲がCL決済を利用していない	E.登録が面倒
	CLへの理解不足	普段利用している店舗が CL決済を導入していない	

（ご参考）ポイントに関する消費者の意識、行動

- 共通ポイントと主にキャッシュレス利用によって貯まるポイントでは、消費者の利用状況に乖離がある。
- ポイントの種類に依らず、その用途は共通ポイントへの交換が多数派である。
- ポイントプログラムが乱立することで、消費者に不便も生じている。
 - ・ 店舗やサービスによって、利用できるポイントが異なるのは面倒である（約44%）
 - ・ ポイントを複数使い分けることは面倒である（可能な限り一つにまとめたい）（約40%）
 - ・ ポイントカードを持ち歩くことは面倒である（約33%）
 - ・ 支払い時に、ポイントカードを提示することは面倒である（約29%）
 - ・ ポイントの有効期限の管理は面倒である（約22%）

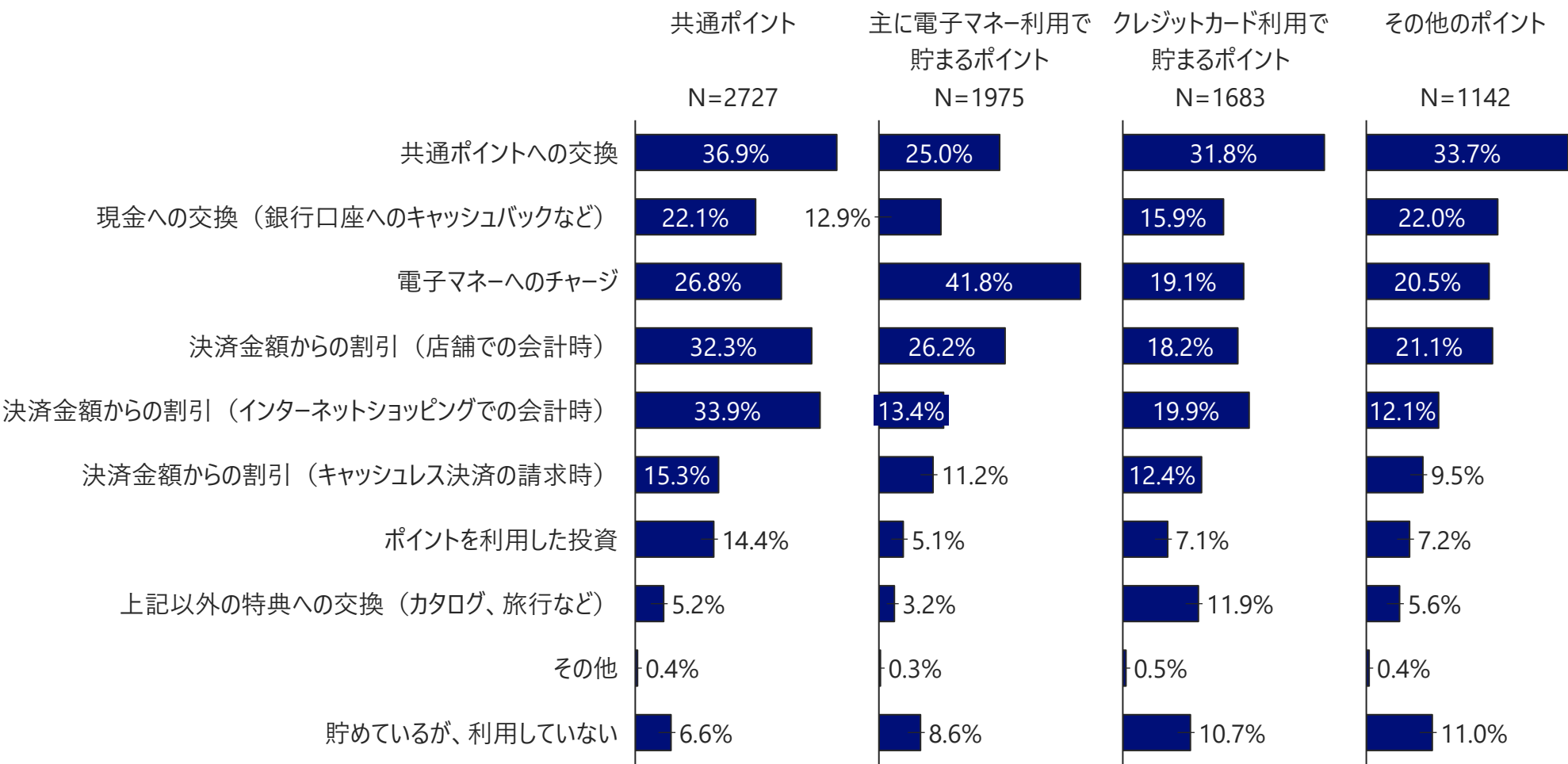
(ご参考) 共通ポイントと主にキャッシュレス利用によって貯まるポイントでは、消費者の利用状況に乖離がある

ポイントの利用（貯める、使う）状況（マトリクスSA、全回答者（N=3000））



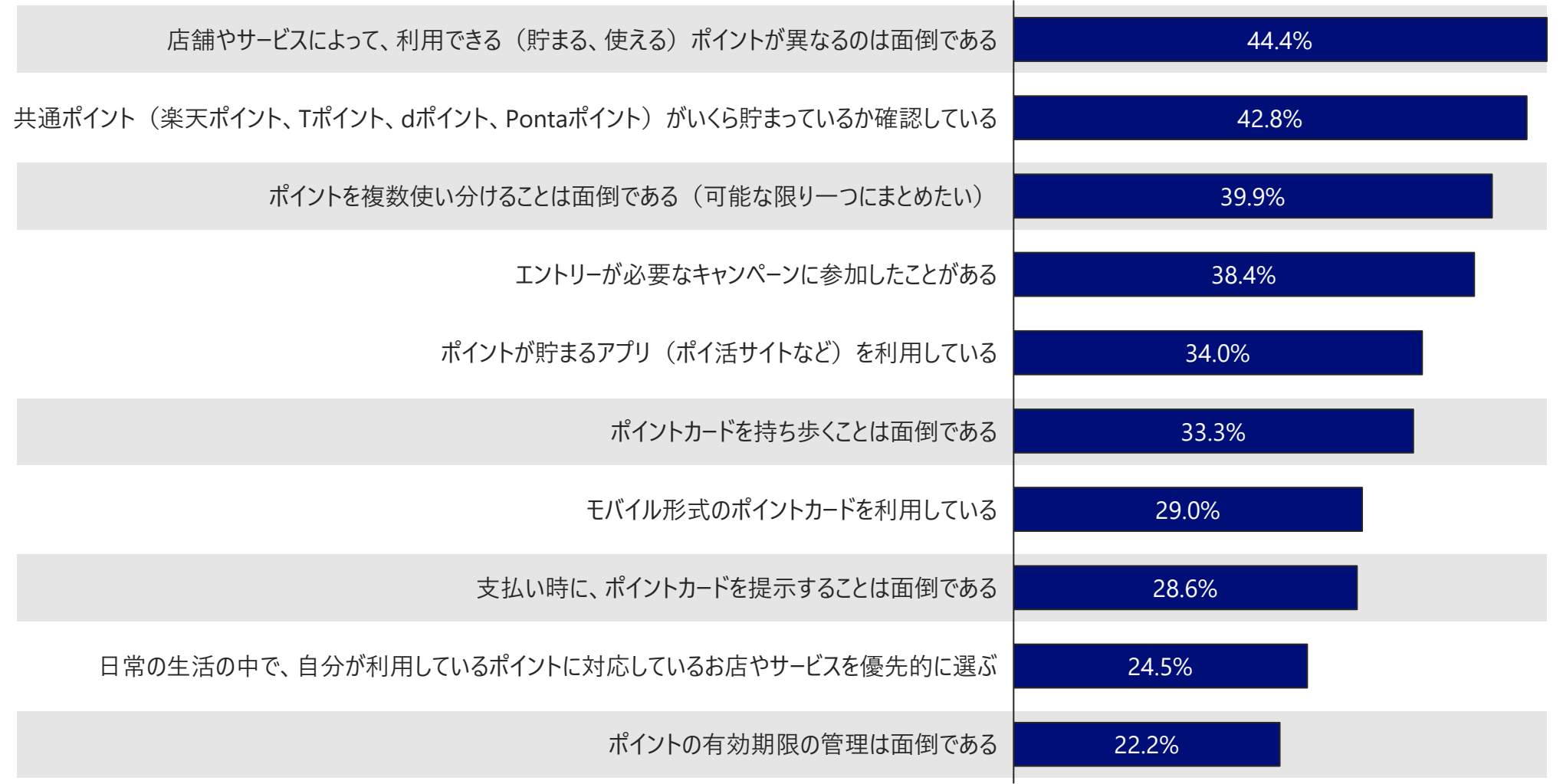
(ご参考) ポイントの種類に依らず、その用途は共通ポイントへの交換が多数派

ポイントの使用状況 (マトリクスMA、各ポイントの利用者)



(ご参考) ポイントに関する不便の中で、特にポイントが乱立していること、店舗によって使えるポイントが異なることに対する不便が大きい

ポイントに関する意識・行動 (MA、ポイント利用者 (N=2789))



調査の概要

調査の結果

- 1. モニタリング指標の計測
- 2. キャッシュレスの利用意向に直結する消費者インサイト
- 3. 中立層の消費者意識の深掘り

Appendix.

- 1. 消費者WEBアンケート 設問一覧

サマリー

- 財布の中にある現金の残高を見て、支出をコントロールする習慣が根付いている消費者が多かった。
- ポイントカードは積極的に利用している一方、キャッシュレス決済サービスの利用に紐づくポイントは積極的に貯めないという消費者が多かった。あくまで自分の支出管理の習慣を崩さない範囲で、無理なくもらえるポイントはもらいたいという意識が伺える。
- キャッシュレスは保有しているが、特定の店舗でしか利用しないという声が多かった。特定の店舗でしか利用しない理由としては、特定の支払先で利用した際のプラスアルファの特典（ポイントアップなど）を目当てとしているケースが多かった。（それ以外の場合、利得性はそこまで魅力的ではなく、現状の習慣を変えてまで欲しいとは考えていないことが伺える。）
- キャッシュレス決済手段の保有のきっかけも、プラスアルファの特典に惹かれたという意見が多かった。特にクレジットカードについては、プラスアルファの特典で保有を促進しても、ハウスカード利用以上への成長は難しい可能性がある。

調査の概要

調査の結果

- 1. モニタリング指標の計測
- 2. キャッシュレスの利用意向に直結する消費者インサイト
- 3. 中立層の消費者意識の深堀り

Appendix.

- 1. 消費者WEBアンケート 設問一覧

スクリーニング質問

1	性別		1. 男 2. 女
2	満年齢		1. 20代 2. 30代 3. 40代 4. 50代 5. 60代以上
3	居住地	都道府県	• 47都道府県から選択
4		都市規模	1. 東京23区 2. 政令指定都市 3. 中核市 4. その他の市 5. 町村
5	結婚		• 既婚 • 未婚
6	職業		1. 学生 2. 専業主婦・主夫 3. 自営業 4. 公務員 5. 教職員 6. 医師・医療 7. 会社経営 8. 会社役員 9. 会社員 10. パート・アルバイト 11. 無職 12. 農林・水産 13. 弁護士・税理士 14. その他

7	世帯の形態		1. 単身世帯 2. 夫婦のみの世帯 3. 夫婦と未婚の子供の世帯 4. ひとり親と未婚の子どもの世帯 5. 夫婦と既婚の子どもの世帯 6. ひとり親と既婚の子どもの世帯 7. 三世代以上の同居世帯 8. その他
8	世帯ごとの就業状況 (既婚者のみ)		1. 共働き世帯 2. 自分だけが働いている（専業主婦（主夫）世帯） 3. 配偶者だけが働いている（専業主婦（主夫）世帯） 4. ふたりとも働いていない
9	昨年1年間の個人税込収入 (ボーナス・年金を含む) 【任意】		1. 収入はない 2. 100万円未満 3. 100万円～200万円未満 4. 200万円～300万円未満 5. 300万円～400万円未満 6. 400万円～500万円未満 7. 500万円～700万円未満 8. 700万円～1,000万円未満 9. 1,000万円～1,500万円未満 10. 1,500万円～2,000万円未満 11. 2,000万円以上 12. わからない・答えたくない
10	昨年1年間の世帯税込収入 (ボーナス・年金を含む) 【任意】		

アンケート設問 (1/10)

設問	回答
1 次のキャッシュレス決済手段の（それぞれの）保有状況について、最もあてはまるものをお答えください。 1. 普段から持ち歩いている 2. 自宅にはあるが、普段から持ち歩いてはいない 3. 持っていたがなくした／どこに保管しているかもわからない 4. 持っていない	〈カード型〉 ① クレジットカード（接触式） ② クレジットカード（非接触式） ③ デビットカード ④ 電子マネー ⑤ その他のプリペイドカード等 〈スマートフォン/携帯電話/ウェアラブルデバイス型〉 ⑥ 非接触IC型決済アプリ ⑦ コード型決済アプリ
2 あなたがキャッシュレス決済手段を保有する際の選択基準として、当てはまるものを全てお答えください	① 利用方法がわかりやすいこと ② 家族や知り合いが利用していること ③ 利用できる店舗・サービスが多いこと ④ 素早く決済ができること ⑤ ポイント還元率が高いこと ⑥ 還元されるポイントの汎用性が高いこと ⑦ ポイント還元の他に、キャンペーンなどが充実していること ⑧ 個人情報の取扱いや不正利用対策など、セキュリティが堅牢であること ⑨ 近場の店舗やオンラインで気軽に申し込みができること ⑩ 手続き（申し込み、アプリのダウンロード、口座の連携など）が面倒ではないこと ⑪ コールセンターなどのサポート体制が充実していること ⑫ 支払い以外のサービス（付帯保険、ETCカードの無料発行など）が充実していること ⑬ 個人間送金が容易であること ⑭ 銀行やクレジットカードからキャッシュレス決済手段へのチャージが容易であること ⑮ キャッシュレス決済手段の残高を銀行口座へ移すことができること ⑯ その他

アンケート設問 (2/10)

設問		回答
3	あなたが現在お持ちでないキャッシュレス決済手段への関心度・理解度について、最も近いものをお答えください。 1. 関心があり、サービス内容を知っている 2. 関心があるが、サービス内容をよく知らない 3. サービス名を聞いたことがあるが、関心はない 4. サービス名を聞いたことがない	〈カード型〉 ① クレジットカード（接触式） ② クレジットカード（非接触式） ③ デビットカード ④ 電子マネー ⑤ その他のプリペイドカード等 〈スマートフォン/携帯電話/ウェアラブルデバイス型〉 ⑥ 非接触IC型決済アプリ ⑦ コード型決済アプリ
4	次のキャッシュレス決済手段の現在の利用頻度について、最もあてはまるものをお答えください。 1. 毎日利用している 2. 週に4回以上利用している 3. 週に2～3回程度利用している 4. 週に1回程度利用している 5. 月に2～3回程度利用している 6. 月に1回程度利用している 7. それ以下の頻度で利用している 8. 過去に利用したことはあるが、現在は利用していない 9. 保有しているが、一度も利用したことがない	
5	非接触IC型決済アプリについて、どの決済手段を利用していますか。下記のうち該当するものをすべてお答えください。 ・ 非接触IC型決済アプリ（Apple Pay、Google Pay、おサイフケータイ、モバイルSuicaなど）を利用していると答えの方にお伺いします。 ・ お店での支払いだけでなく、公共料金や保険料の引落とし、インターネットショッピングも含めた利用をお答えください。	① クレジットカード ② デビットカード ③ 電子マネー ④ その他のプリペイドカード等
6	次のキャッシュレス決済手段について、それぞれ利用しているキャッシュレス決済の種類（数）をお答えください。 1. 1種類 2. 2種類 3. 3種類 4. 4種類以上	〈カード型〉 ① クレジットカード（接触式・非接触式） ② デビットカード ③ 電子マネー ④ その他のプリペイドカード等 〈スマートフォン/携帯電話/ウェアラブルデバイス型〉 ⑤ 非接触IC型決済アプリ ⑥ コード型決済アプリ非接触式
7	あなたはオンラインバンキングサービス※を利用していますか。 ※パソコン、スマートフォン、タブレット等のブラウザやアプリからインターネットへアクセスして金融機関口座の残高照会、振込手続き等を行うこと	① 利用している ② 登録したが、利用していない ③ 登録していない

アンケート設問 (3/10)

	設問	回答
11	あなたは、店舗等での下記の支払いについて、キャッシュレスでの支払いを断られて不便を感じたことはありますか。 当てはまるものをすべてお答えください。	① 切手・葉書・印紙等の購入 ② 公共料金（紙やスマホでの払込票支払）の支払い ③ 地区指定ゴミ処理券・ゴミ袋等の購入 ④ 金券（商品券・回数券・ビール券等含む）の購入 ⑤ プリペイド（ギフト）カードの購入 ⑥ 電子マネー等へのチャージ ⑦ その他 ⑧ 特に無い
12	あなたのキャッシュレス決済・現金決済の利用の考え方として、最も近いものをお答えください。	① どんな金額・場所等でもキャッシュレスで支払いたい ② どちらかというとキャッシュレスで支払いたい ③ どちらとも言えない ④ どちらかという現金で支払いたい ⑤ どんな金額・場所等でも現金で支払いたい
13	あなたのキャッシュレス決済・現金決済の利用実態として、最も近いものをお答えください。	① 普段の支払いではなるべくキャッシュレスで支払っている ② 普段の支払いでは現金で支払うことが多いが、特定の店または特定の商品にはキャッシュレスで支払っている ③ 普段の支払いでは現金のみで支払っている
14	以下の支払先について、最近1か月分の大まかな支払い金額を千円単位でお答えください。	① お店での支払い ② 定期的な支払い（公共料金、通信料金、家賃、保険料等） ③ インターネットショッピングの支払い（物品等の購入のほか、フードデリバリーの利用、アプリ等への課金、動画配信サービスなどのサービス利用、チケット購入・旅行の手配などのオンラインサービス利用によるインターネット上の支払い） ④ 最近1ヶ月以内に支払いは一度もしていない
15	あなたの最近1か月間の支出について、現金で支払った金額の割合をそれぞれ0～100の数字でお答えください。	① お店での支払いのうち、現金で支払った割合 ② 定期的な支払い（公共料金、通信料金、家賃、保険料等）を現金で支払った割合 ③ インターネットショッピングの支払い（物品等の購入のほか、フードデリバリーの利用、アプリ等への課金、動画配信サービスなどのサービス利用、チケット購入・旅行の手配などのオンラインサービス利用によるインターネット上の支払い）のうち、現金で支払った割合
16	あなたが最近1か月間に、お店での支払いに『現金』を使ったシーンのうち、お手持ちのキャッシュレス決済を使うことができなかった/できた金額の割合はどの程度ですか。	① 手持ちのキャッシュレス決済手段を使うことができなかった（現金しか使えなかった）ので現金で支払った金額の割合 ② 手持ちのキャッシュレス決済手段を使うこともできたが、現金で支払った金額の割合

アンケート設問（4/10）

	設問	回答
17	あなたが現在、キャッシュレス決済を利用する理由として、あてはまるものをお答えください。 1. あてはまる 2. ややあてはまる 3. あまりあてはまらない 4. あてはまらない	① 素早く決済ができるから ② ポイントが貯まったり割引を受けたりして、お得であるから ③ よく利用する店舗の会員カードとしても利用しているから ④ 財布やカードを紛失してもお金を失わずに済むから ⑤ 利用履歴がデータとして残るため、家計の管理が楽だから 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 ⑦ 現金を引き出す手間や手数料がかからないから ⑧ 財布にある紙幣を減らしたくないから ⑨ 財布に小銭がたまらないから ⑩ 財布を持たずに外出したいから ⑪ 財布にお金がいくら残っているかを気にせず買い物ができるから ⑫ 割り勘機能や個人間送金の機能が便利だから ⑬ 現金を触らず衛生的だから ⑭ 公共交通機関の利用に便利だから ⑮ インターネット上での支払いが簡単にできるから ⑯ 支払いの際に、店員との接触が最小限で済むから ⑰ 現金以外の決済手段が利用できる場所が増えたから ⑱ 家族が利用していたから／家族から勧められたから ⑲ 知人・友人が利用していたから／知人・友人から利用を勧められたから ⑳ 不正利用など万が一の時の補償がしっかりしているから

アンケート設問 (5/10)

設問	回答
18 以下のうち、あなたが知っていることを、全てお答えください。	① クレジットカードの利用代金は主に翌月に銀行口座からまとめて引き落としされる ② 多くのキャッシュレス決済では利用履歴（利用明細）を後で確認できる ③ 多くのキャッシュレス決済では、利用金額やチャージ残高などを専用アプリで確認することができる ④ デビットカードを利用すると銀行口座から即時に利用額が引き落とされる ⑤ キャッシュレス決済を利用するとポイントがついたり割引が受けられたりする ⑥ 紛失や盗難時には、クレジットカードの利用を停止することができる ⑦ 一部のキャッシュレス決済は、利用のたびにスマートフォンに通知が来る ⑧ クレジットカードは、不正利用に対する補償サービスがある ⑨ クレジットカードのオンライン利用では、3Dセキュアと呼ばれる暗証番号を入力する仕組みを利用する場合がある ⑩ 電子マネーには、個人情報の登録が必要ない「無記名式」のタイプもある ⑪ 電子マネーには、「オートチャージ」機能が提供されているものもある ⑫ 交通系電子マネーは、コンビニのレジでもチャージができる ⑬ コード決済は、インターネットショッピングでも利用できる場合がある ⑭ 国際ブランドの非接触決済（VISAのタッチ決済、Mastercardコンタクトレス、JCBコンタクトレスなど）は、国際ブランドの非接触決済機能付きのクレジットカードの申し込みのみで利用することができる。（特別な手続きは不要） ⑮ 保有済のクレジットカードの多くは、次の更新時に、国際ブランドの非接触決済（VISAのタッチ決済、Mastercardコンタクトレス、JCBコンタクトレスなど）対応のクレジットカードとなる ⑯ リップルマークは国際ブランドの非接触決済（VISAのタッチ決済、Mastercardコンタクトレス、JCBコンタクトレスなど）を示すマークである ⑰ コード決済には、アプリでQRコードを読み取る方式と、店舗がバーコード/QRコードを読み取る方式の2種類が存在する ⑱ 複数のコード決済を店頭の1枚のQRコードで決済できるJPQRという仕組みがある ⑲ Google PayやApple Payは手持ちのカードから、新たな申込みをせずに登録し、利用できる ⑳ どれも知らなかった

アンケート設問 (6/10)

	設問	回答
19	以下の「キャッシュレス決済」に対する考え方について、あなたの考えにあてはまるかどうかをお答えください。 (あなたに該当しないことでも、その立場に立ってお答えください) 1. あてはまる 2. ややあてはまる 3. あまりあてはまらない 4. あてはまらない	① 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 ② 最近、キャッシュレス決済が流行していると感じる ③ 現金払いでないと、使いすぎてしまう ④ 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 ⑤ クレジットカードなどの後払い式の決済手段を利用することは、借金をすると同じである ⑥ 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 ⑦ ポイントが貯まるなど、お得であること以外に、キャッシュレス決済のメリットを実感している ⑧ 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 ⑨ 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 ⑩ キャッシュレス決済を利用するとどのような危険があるか良くわからない ⑪ 新しいキャッシュレスサービスに関心がある ⑫ どのキャッシュレスサービスに申込をすればいいのか迷ってしまう ⑬ 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 ⑭ 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 ⑮ 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 ⑯ 自分の買い物履歴を記録に残したくない ⑰ 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
20	以下の「キャッシュレス決済」に対する考え方について、あなたの考えにあてはまるかどうかをお答えください。(あなたに該当しないことでも、その立場に立ってお答えください) 1. あてはまる 2. ややあてはまる 3. あまりあてはまらない 4. あてはまらない	① 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 ② 常識の範囲で利用していても、不正利用などの被害に合う可能性は十分にある ③ クレジットカードは不正利用があっても補償されるので安心して使える ④ キャッシュレス決済を利用すると、銀行口座残高や支出の管理が難しくなる ⑤ 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) ⑥ メインで利用しているキャッシュレス決済手段が利用できない場合、他のキャッシュレス決済手段を利用する ⑦ メインで利用しているキャッシュレス決済手段が利用できない場合、現金を利用する ⑧ キャッシュレスが利用できるという表示がない、あるいはキャッシュレス決済未導入店舗を避ける ⑨ 買い物の際に、都度利用できる決済手段を確認することは手間である ⑩ 電子マネーのチャージには手間がかかる ⑪ 金額によって利用するキャッシュレス決済を使い分けている ⑫ 還元率によって利用するキャッシュレス決済を使い分けている ⑬ いつも現金で支払っているお店で、キャッシュレスで支払うことには抵抗がある ⑭ 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 ⑮ 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 ⑯ 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 ⑰ 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 ⑱ 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 ⑲ どんな金額でも、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 ⑳ 携帯電話・スマートフォンを使った支払いは利用したくない

アンケート設問 (7/10)

	設問	回答
21	あなたは、これまでに以下の経験がありますか。 あてはまるものをお答えください。	① キャッシュレス決済のカードや、銀行のキャッシュカードをなくした ② 申し込み・登録などの手続きが面倒で、キャッシュレス決済の保有を諦めた ③ 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 ④ 店舗でキャッシュレス決済を利用したら、店員に不愉快な対応をされた ⑤ 店舗でキャッシュレス決済を利用したら、店員が対応に不慣れで、手間がかかった ⑥ 店舗で現金しか使えず、支払いに困った ⑦ 外出時に近くにATMがなく、現金がなくて困った ⑧ クレジットカード利用を控えるように親族や知人・友人から言われた ⑨ クレジットカード等の支払が遅れた（1ヶ月超） ⑩ キャッシュレス決済を使いすぎてしまい困った ⑪ 二重支払いをしてしまった（実際はしていないかもしれないが、不安に感じた） ⑫ コード決済アプリの起動に時間がかかり、支払いに困った ⑬ スマートフォンを利用した決済の際に、正しく操作しているつもりだが、決済が完了できなかった ⑭ キャッシュレス決済を利用して購入した商品を返品した際、返金の手続きが面倒だった ⑮ キャッシュレス決済を利用しようとしたが、支払い時の操作（タッチする、スマートフォンの画面を店員に見せるなど）がわからず、利用を断念した ⑯ スマートフォンを利用した決済の際に、通信やアプリの不具合によって、決済が完了できなかった ⑰ チャージ式のキャッシュレス決済を利用しようとした際に、チャージ残高が不足しており、その場でチャージすることもできず、決済を完了できなかった ⑱ キャッシュレス決済を利用しようとしたが、PINコードを失念し、決済を完了できなかった ⑲ 国際ブランドの非接触決済（VISAのタッチ決済、Mastercardコンタクトレス、JCBコンタクトレスなど）を利用しようとしたが、店員にどう伝えればよいかわからず、利用を諦めた ⑳ 上記の経験はない
22	あなたが積極的に利用（貯める、使う）しているポイントは何種類ありますか。次に示すポイントの種類ごとに、当てはまるものを一つお答えください。 1. 1種類 2. 2種類 3. 3種類 4. 4種類以上	① 共通ポイント(楽天ポイント、Tポイント、dポイント、Pontaポイント) ② 主に電子マネー利用で貯まるポイント(WAONポイント、nanacoポイント、JREポイント) ③ クレジットカード利用で貯まるポイント(Okidokiポイント、vポイント、永久不滅ポイント、エポスポイントなど) ④ その他のポイント(地域限定のポイントや歩いて貯まるポイントなど)

アンケート設問 (8/10)

	設問	回答
23	あなたは貯めたポイントを、どのように使用していますか。次に示すポイントの種類ごとに、当てはまるものをすべてお答えください。 1. 共通ポイント(楽天ポイント、Tポイント、dポイント、Pontaポイント) 2. 主に電子マネー利用で貯まるポイント(WAONポイント、nanacoポイント、JREポイント) 3. クレジットカード利用で貯まるポイント(Okidokiポイント、vポイント、永久不滅ポイント、エポスポイントなど) 4. その他のポイント(地域限定のポイントや歩いて貯まるポイントなど)	① 共通ポイントへの交換 ② 現金への交換（銀行口座へのキャッシュバックなど） ③ 電子マネーへのチャージ ④ 決済金額からの割引（店舗での会計時） ⑤ 決済金額からの割引（インターネットショッピングでの会計時） ⑥ 決済金額からの割引（キャッシュレス決済の請求時） ⑦ ポイントを利用した投資 ⑧ 上記以外の特典への交換（カタログ、旅行など） ⑨ その他 ⑩ 貯めているが、利用していない
24	ポイントに関するあなたの意識・行動として、当てはまるものをすべてお答えください。	① 店舗やサービスによって、利用できる(貯まる、使える)ポイントが異なるのは面倒である ② ポイントを複数使い分けることは面倒である(可能な限り一つにまとめたい) ③ ポイントカードを持ち歩くことは面倒である ④ 支払い時に、ポイントカードを提示することは面倒である ⑤ モバイル形式のポイントカードを利用している ⑥ 日常生活の中で、自分が利用しているポイントに対応しているお店やサービスを優先的に選ぶ ⑦ 共通ポイント(楽天ポイント、Tポイント、dポイント、Pontaポイント)がいくら貯まっているか確認している ⑧ 主に電子マネー利用で貯まるポイント(WAONポイント、nanacoポイント、JREポイント)がいくら貯まっているか確認している ⑨ クレジットカード利用で貯まるポイント(Okidokiポイント、vポイント、エポスポイントなど)がいくら貯まっているか確認している ⑩ エントリーが必要なキャンペーンに参加したことがある ⑪ ポイントが貯まるアプリ(ポイ活サイトなど)を利用している ⑫ ポイントの有効期限期限の管理は面倒である ⑬ 共通ポイント(楽天ポイント、Tポイント、dポイント、Pontaポイント)を失効させたことがある ⑭ 主に電子マネー利用で貯まるポイント(WAONポイント、nanacoポイント、JREポイント)を失効させたことがある ⑮ クレジットカード利用で貯まるポイント(Okidokiポイント、vポイント、エポスポイントなど)を失効させたことがある ⑯ 当てはまるものはない

アンケート設問 (9/10)

	設問	回答
25	あなたはキャッシュレス決済の利用履歴などのデータについて、どのような目的のためであれば、提供しても良いと考えますか。 ※外部の事業者とは、 ・利用した決済サービスの運営事業者（グループ企業含む）、 ・決済サービスを利用した店舗 に該当しない事業者のことを指します。	【公的な利用】 ① 行政による居住地域における公共サービスへの活用（自治体での証明書発行等） ② 行政によるキャッシュレス業界全体の不正利用防止対策 ③ 業界団体などによるキャッシュレス業界全体の不正利用防止対策 【個別の企業での利用】 ④ 利用した決済サービスの運営事業者による不正利用防止対策 ⑤ Fintech事業者による資産管理・運用、利用状況を把握するためのサービスへの活用（会計／家計簿アプリ等） ⑥ 利用した決済サービスの運営事業者（グループ企業含む）による商品やサービスのプロモーション ⑦ 決済サービスを利用した店舗による商品やサービスのプロモーション ⑧ 外部の事業者による商品やサービスのプロモーション ⑨ 利用した決済サービスの運営事業者（グループ企業含む）による商品やサービスの開発・品質向上 ⑩ 決済サービスを利用した店舗による商品やサービスの開発・品質向上 ⑪ 外部の事業者による商品やサービスの開発・品質向上 ⑫ どのような目的であっても提供したくない
26	キャッシュレス決済の利用履歴等のデータが外部の事業者によって利活用されることへのあなたの考え方として、どれが最も近いですか。当てはまるものを一つお答えください。 ※1外部の事業者とは、 ・利用した決済サービスの運営事業者（グループ企業含む）、 ・決済サービスを利用した店舗 に該当しない事業者のことを指します。 ※2 情報銀行とは、認定を受けた事業者がパーソナルデータ（個人に関するさまざまな情報）を預託され、データを活用したい他の事業者に適切に提供する事業のこと	① 決済事業者から直接、外部の事業者へデータ提供してもらっても構わない ② 情報銀行※2 を通じてであれば、外部の事業者へデータ提供してもらっても構わない ③ 外部の事業者へのキャッシュレス決済の利用データの提供はしたくない
27	キャッシュレスサービスの利用にあたり、オンラインでの本人確認手続きに使いたい本人確認書類はどれですか。	① 運転免許証 ② マイナンバーカード ③ その他 ④ キャッシュレスサービスの利用にあたりオンラインでの本人確認手続きを行いたくない

アンケート設問（10/10）

	設問	回答
28	キャッシュレスサービスの利用にあたってのオンラインでの本人確認手続きに対する考えについて、あてはまるものを全てお答えください。	① オンラインでの本人確認手続きは、写真撮影やICチップ読み取りが成功しないことが多く、時間がかかる ② オンラインでの本人確認手続きのやり方がわからない ③ オンラインでの本人確認手続きは、データが流出しないか不安 ④ オンラインでの本人確認手続きは、送信する個人情報が誰に、どのように提供され、どのように管理されるかがわかりづらくて不安 ⑤ オンラインでの本人確認手続きよりも、書類での本人確認手続きのほうが好ましい ⑥ 対応する本人確認書類を保有していないため、オンラインでの本人確認手続きができない ⑦ どれも該当しない
29	今後、どのようなキャッシュレス決済サービスを使ってみたいですか。あてはまるものを全てお答えください。	① セキュリティ強化の工夫がなされているクレジットカード等の板カード（番号がカードに記載されていない等） ② スマートウォッチ、指輪、リストバンドなど、普段から身に付けられるものを通じて支払えるサービス ③ 顔認証や手のひら認証等の生体認証を使って支払えるサービス ④ どれも該当しない

