

2020年3月30日

<報道関係各位>

株式会社ジェーシービー

日本全国、決済手段を選ぶ上で最も重視するのは「安全・安心」
最も安全だと思うキャッシュレス決済、第1位は「クレジットカード」
安全・安心の正体は「盗難時の補償」「不正検知システム」「本人認証サービス」と判明!
～“安心”重視の「滋賀県」「埼玉県」「徳島県」
“おトク”重視の「福島県」「愛知県」「沖縄県」など、決済手段選びには地域差が存在～

株式会社ジェーシービー（本社：東京都港区、代表取締役会長兼執行役員社長：浜川 一郎、以下：JCB）は、決済手段の「安全・安心」に関して、全国47都道府県の20～60代男女4,700名を対象にインターネット調査を行いました。

調査からは、最も安全だと思うキャッシュレス決済、決済手段を選ぶうえで重視すること、キャッシュレス決済利用時の「安全・安心」の正体のほか、キャッシュレス決済に「安全・安心」を感じるポイントの世代差や、都道府県ごとに異なる、キャッシュレス決済が導入されたら便利だと思う場所など、新たな事実が明らかになりました。

【調査結果サマリ】

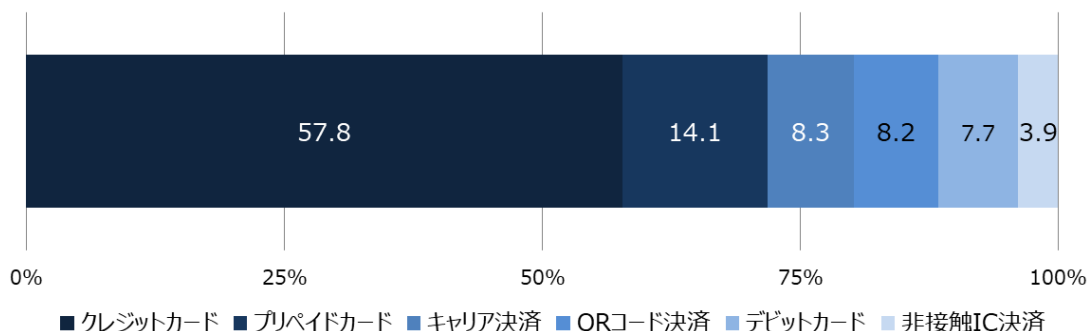
- ✓最も安全だと思うキャッシュレス決済第1位は「クレジットカード」
クレジットカードを選ぶ際に重視するポイントTOP3は
「提供企業、ブランドの安心・信頼感」「加盟店の多さ」「キャンペーン・割引の充実度」
- ✓現金とクレジットカード、「安全・安心」の正体には大きな違いが
クレジットカード利用時に「安全・安心」を感じる点TOP3は
「紛失盗難時の補償」「不正検知システム」「本人認証サービス」
- ✓キャッシュレスを支えているのは安心感!!
決済手段を選ぶうえで重要なこと第1位は「安心して利用できること」
「安心」を重視する都道府県上位は滋賀県、埼玉県、徳島県、長崎県
- ✓キャッシュレス決済、世代によって安心を感じる点にも差が!!
「利用金額が確認できること」は、20代が重視する傾向が高く、
「現金の持ち合わせがない時でも利用できること」は、60代が重視する傾向が高い結果に
- ✓キャッシュレス決済が導入されたら便利だと思う場所第1位は「病院」
温泉地数全国1位の北海道では、約半数が「温泉・銭湯」と回答

世界にひとつ。あなたにひとつ。

・最も安全だと思うキャッシュレス決済、第1位は「クレジットカード」

はじめに、最も安全だと思うキャッシュレス決済について尋ねたところ、クレジットカード（57.8%）、プリペイドカード（14.1%）、キャリア決済（8.3%）、QRコード決済（8.2%）、デビットカード（7.7%）、非接触IC決済（3.9%）となり、約6割の人が、「クレジットカードが最も安全だ」と感じていることがわかりました。

Q.最も安全だと思うのはどの決済手段ですか。【n=4700】（単一回答）（単位：%）

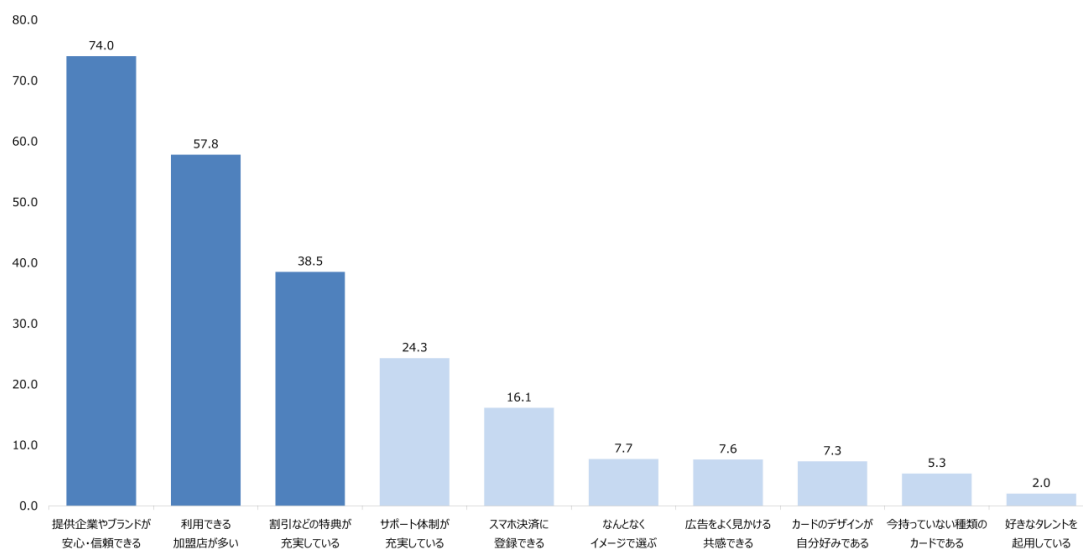


・クレジットカードを選ぶ際に重視するポイントTOP3は

「提供企業、ブランドの安心・信頼感」「加盟店の多さ」「キャンペーン・割引の充実度」

続いて、クレジットカードを選ぶ時に重要だと思うことを聞いたところ、TOP3は決済を提供している企業やブランドが安心・信頼できること（74.0%）、利用できる加盟店が多いこと（57.8%）、各種キャンペーンや割引などの特典が充実していること（38.5%）となりました。

Q.あなたがクレジットカードを選ぶ時に、重要だと思うことは何ですか。【n=4700】（複数回答）（単位：%）



世界にひとつ。あなたにひとつ。

**・現金とクレジットカード、「安全・安心」の正体には大きな違いが
クレジットカード利用時に「安全・安心」を感じることは TOP3 は
「紛失盗難時の補償」「不正検知システム」「本人認証サービス」**

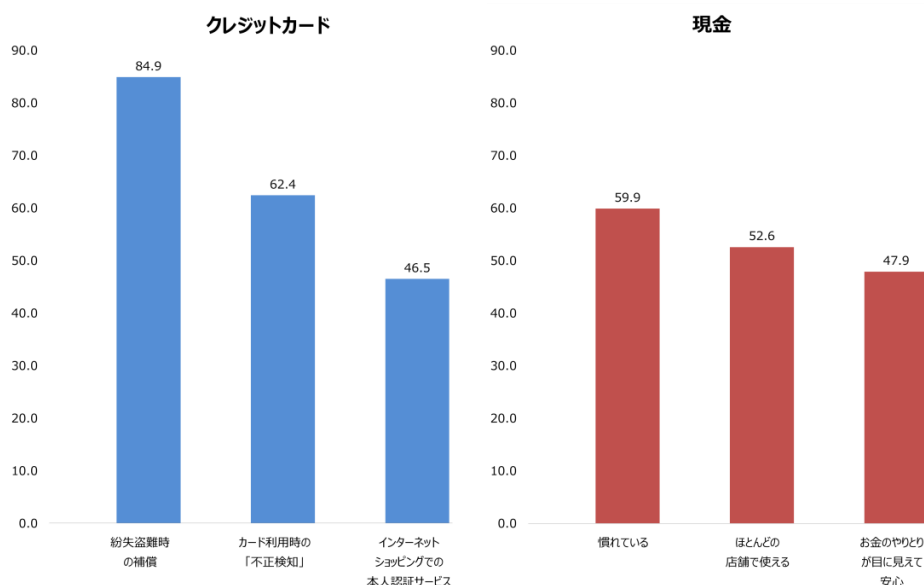
次に、クレジットカードの選択・利用時に「安全・安心」を感じることにについて尋ねたところ、TOP3 は紛失盗難時の補償があること（84.9%）、カード利用時の不正検知システムがあること（62.4%）、インターネットショッピングでの本人認証サービス（46.5%）となりました。

一方で、現金が安心だと思う理由 TOP3 は、使い慣れている（59.9%）、ほとんどの店舗で使える（52.6%）、お金のやり取りが目に見えて安心（47.9%）となり、現金に対する安心感は身近さや親しみやすさからくるのに対し、キャッシュレス決済における「安全・安心」の正体は、セキュリティや紛失盗難時のサポートなど、不安を払拭してくれる点にあることが明らかになりました。

Q.あなたがクレジットカードの選択・利用をするときに、「安全・安心」を感じるのはどのようなことですか。

【n=4700】（複数回答、左図）

Q.あなたが現金決済を安心だと思う理由は何ですか。【n=4700】（複数回答、右図）



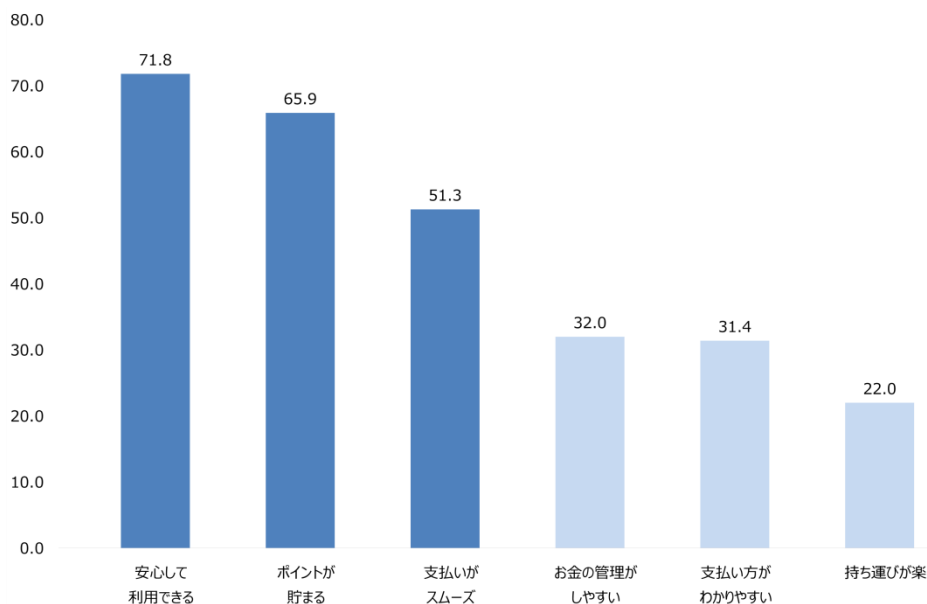
続いて、クレジットカードに限らず、決済手段全般についての調査結果になります。

・キャッシュレスを支えているのは安心感!!

決済手段を選ぶうえで重要なこと第1位は「安心して利用できること」

次に、現金・キャッシュレスを問わず、決済手段を選ぶうえで重要なことについて聞いたところ、TOP3は安心して利用できること（71.8%）、ポイントが貯まること（65.9%）、支払いがスムーズなこと（51.3%）となりました。

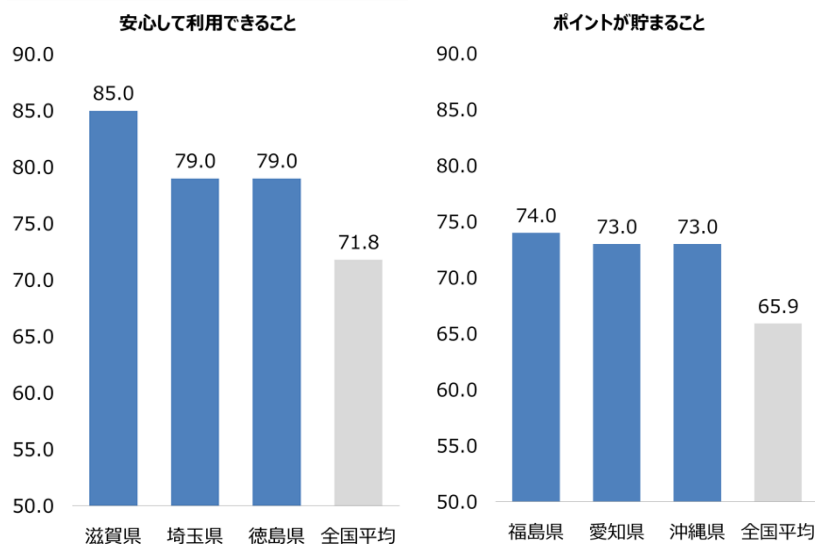
Q.あなたが決済手段を選ぶうえで重要だと思うことは何ですか。【n=4700】（複数回答）（単位：%）



・「安心」を重視する都道府県の上位は滋賀県、埼玉県、徳島県、長崎県

「おトク」を重視する都道府県の上位は福島県、愛知県、沖縄県

「安心して利用できること」を重視する都道府県別の上位は滋賀県（85.0%）、埼玉県、徳島県、長崎県（それぞれ79.0%）、一方で「ポイントが貯まること」を重視する都道府県の上位は福島県（74.0%）、愛知県、沖縄県（それぞれ73.0%）と、都道府県によって決済手段を選ぶ点に差があることがわかりました。



※長崎県も同率2位（79.0%）

世界にひとつ。あなたにひとつ。

・キャッシュレス決済、世代によって安心を感じる点にも差が!!

「利用金額が確認できること」は、20代が重視する傾向が高く、

「現金の持ち合わせがない時でも利用できること」は、60代が重視する傾向が高い結果に

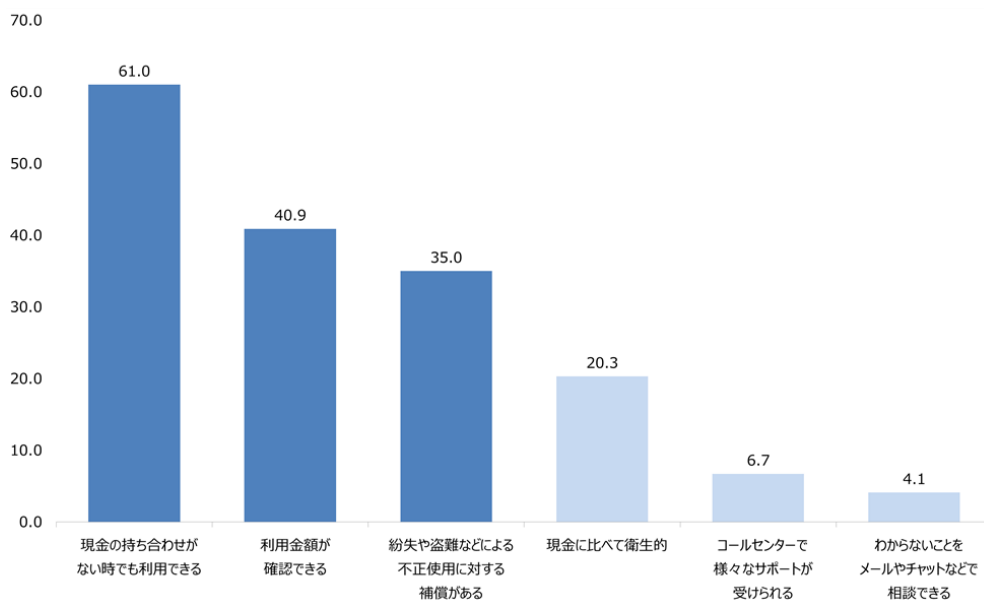
続いて、キャッシュレス決済を安心だと思ふ理由について尋ねたところ、TOP3は現金の持ち合わせがない時でも利用できる（61.0%）、利用金額が確認できる（40.9%）、紛失や盗難などによる不正使用に対する補償がある（35.0%）となりました。

また、それぞれを世代別に見てみると、「現金の持ち合わせがない時でも利用できる」は60代の約7割（70.4%）、「紛失や盗難などによる不正使用に対する補償がある」は60代の約4割（39.6%）が最も高く、年齢が高くなるほど重視する傾向が高く見られました。

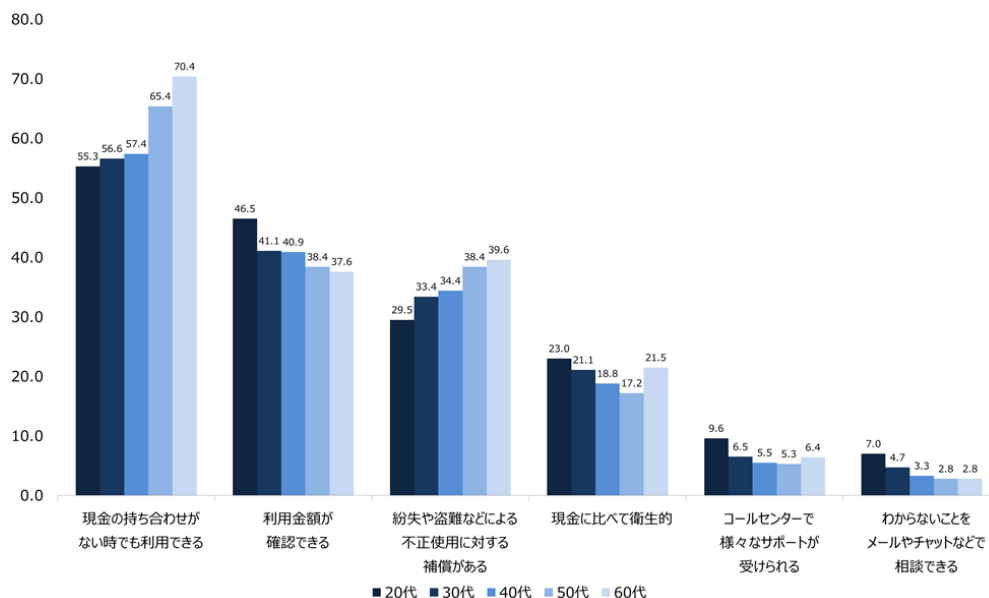
「利用金額が確認できる」は20代の約半数（46.5%）が最も高く、年齢が低くなるほど重視する傾向が高く見られ、世代によってキャッシュレス決済に安心を感じる点に差があることも明らかになりました。

Q.あなたがキャッシュレス決済を安心だと思ふ理由は何ですか。【n=4700】（複数回答）（単位：%）

全国平均



年代別



・キャッシュレス決済が導入されたら便利だと思う場所 1 位は「病院」

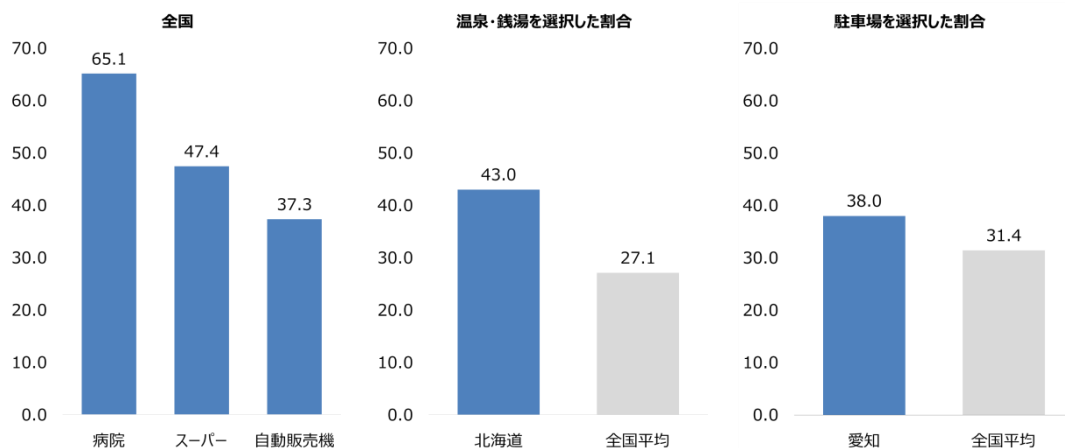
温泉地数全国 1 位の北海道^{*1}では約半数が「温泉、銭湯」と回答!!

最後に、キャッシュレス決済が導入されたら便利だと思う場所について聞いたところ、TOP3 は病院（65.1%）、スーパー（47.4%）、自動販売機（37.3%）となり、生活者に身近な施設や場所が今後の導入先として期待されていることが明らかになりました。

その他、都道府県別にみると、温泉地数が全国 1 位の北海道では約半数が「温泉、銭湯」（43.0%）で導入してほしいと答えたほか、乗用車保有台数が全国 1 位の愛知県^{*2}では約 4 割が「駐車場」（38.0%）と答えるなど、地域ごとにユニークな結果もみられました。

Q.あなたの身近な店舗や施設で、キャッシュレス決済ができればいいなと思うものをお答えください。

【n=4700】（複数回答）（単位：%）



^{*1} 出典：「平成 30 年度 温泉利用状況調査結果」（環境省）

<https://www.env.go.jp/nature/onsen/data/index.html>

^{*2} 出典：「平成 28 年 第 65 回 日本統計年鑑」都道府県、用途別保有自動車数（総務省）

<https://www.stat.go.jp/data/nenkan/65nenkan/13.html>

・Appendix

その他、都道府県ごとに集計したところ、以下のようなトピックも見られました。

Q.決済手段を選ぶうえで重要だと思うこと

神奈川県民の 60.0%が「支払いがスムーズなこと」と回答（全国平均：51.3%）

長崎県民の 33.0%が「持ち運びが楽であること」と回答（全国平均：22.0%）

Q.キャッシュレス決済を安心だと思う理由

愛知県民の 43.0%が「不正使用に対する補償がある」と回答（全国平均：35.0%）

千葉県民の 26.0%が「現金に比べて衛生的」と回答（全国平均：20.3%）

Q.最も安全だと思うキャッシュレス決済

佐賀県民の 20.0%が「プリペイドカードが最も安全」と回答（全国平均：14.1%）

Q.キャッシュレス決済ができたらいいなと思うもの

東京都民の 25.0%が「コインロッカー」と回答（全国平均：19.4%）

長野県民の 40.0%が「高速道路のサービスエリア」と回答（全国平均：32.4%）

Q.クレジットカードを選ぶ時に、重要だと思うこと

三重県民の 15.0%が「カードのデザインが自分好みであること」と回答（全国平均：7.3%）

福岡県民の 23.0%が「スマホ決済に登録できること」と回答（全国平均：16.1%）

Q.クレジットカードの選択・利用時に「安全・安心」を感じるのは

宮城県民の 18.0%が「提供企業の規模が大きいこと」と回答（全国平均：12.5%）

沖縄県民の 17.0%が「提供企業が日本の企業であること」と回答（全国平均：10.8%）

島根県民の 13.0%が「先進的な技術を取り入れていること」と回答（全国平均：7.9%）

【調査概要】

調査名： キャッシュレスに関する調査

日時： 2020/3/13

対象者： 全国に居住する 20～60 代男女 4,700 名

割付： 年齢（5 段階）×居住地（47 都道府県）×性別（男女）