

2023年1月26日



**飲食店では「キャッシュレス派」が71.5%
2019年3月の調査時の52.9%から大幅に増加
「ポイントやキャンペーン」が魅力、「通信障害・停電」が不安
飲食店におけるキャッシュレス決済の利用実態と今後の利用意向を調査**

株式会社リクルート（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：北村 吉弘）の外食市場に関する調査・研究機関『ホットペッパーグルメ外食総研』（<https://www.hotpepper.jp/ggs/>）は、飲食店でのキャッシュレス決済の利用実態と意向についての消費者アンケートを実施しましたので、その結果を発表します。

<要約>

POINT1 飲食店での支払いは「キャッシュレス派」が71.5%で、2019年3月比で大幅に増加 ・・・P3-6

▶飲食店での支払い方法について、「ほぼ毎回、現金以外の支払い方法を利用している」+「現金以外の支払い方法の利用が多いが、時々現金で支払うこともある」の「キャッシュレス派」が計71.5%で、「減多に現金以外の支払い方法を利用しないが、時々ある」+「現金以外では支払いしない」の「現金派」が計28.5%。「キャッシュレス派」が2019年3月調査時の計52.9%から大幅に増加。

▶「キャッシュレス派」は60代女性が最も割合が高く（計74.9%）、次いで30代女性が割合が高かった（計74.6%）。逆に、20代女性は最も「現金派」（計32.0%）の割合が高かった。

▶現在主に利用している支払い方法（現金以外でも支払いが可能な場合）は、1位「クレジットカード」（49.6%）、2位「QRコード・バーコード決済」（27.0%）。2019年比で「QRコード・バーコード決済」が急増。

POINT2 今後の支払い意向、キャッシュレス決済を「利用したい」が計88.3%と圧倒的多数 ・・・P6

▶現金以外の支払い方法を今後利用するかについて、「積極的に利用したい」+「まあ利用してもよい」が計88.3%。「あまり利用したくない」+「まったく利用したくない」の計11.7%よりも圧倒的に優勢。

POINT3 「ポイントやキャンペーン」がキャッシュレス最大の魅力、不安は「通信障害や停電」 ・・・P7-8

▶キャッシュレス決済にポジティブな理由は、1位「キャッシュレスにはポイントやキャンペーンなどの特典がある」（55.7%）、2位「キャッシュレスの方が財布がスッキリする、身軽になる」（48.5%）、3位「キャッシュレスだと支払いが早く済む」（44.5%）。

▶ネガティブな理由は、1位「通信障害や停電等の非常時には使えなくなるリスクがある」（15.8%）、2位「現金しか利用できない店もあるため、現金の方が便利」（14.5%）、3位「キャッシュレスは請求額が膨らむ・使いすぎてしまうのが怖い」（14.1%）。

本件に関する
お問い合わせ先

<https://www.recruit.co.jp/support/form/>

2023年1月26日

調査概要と回答者プロフィール

- ◎調査名 外食市場調査（2022年11月度）
- ◎調査方法 インターネットによる調査

首都圏、関西圏、東海圏における、夕方以降の外食および中食のマーケット規模を把握することを目的に実施した調査（外食マーケット基礎調査）の中で、外食における現金以外の支払い方法の利用頻度、利用経験、利用意向や、キャッシュレス化に対する考え等を聴取。2019年3月に続き、2回目の調査。

- ◎調査対象 首都圏（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、茨城県）、関西圏（大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、滋賀県）、東海圏（愛知県、岐阜県、三重県）に住む20～69歳の男女（株式会社マクロミルの登録モニター）

■事前調査

- ①調査目的 本調査の協力者を募集するために実施
- ②調査時期 2022年10月18日（火）～2022年10月31日（月）
- ③調査対象 首都圏、関西圏、東海圏に住む20～69歳の男女（株式会社マクロミルの登録モニター）
- ④調査内容 本調査への協力意向、普段の外食頻度、普段の中食頻度
- ⑤配信数 503,149 件
- ⑥回収数 32,378 件
- ⑦本調査対象者数 14,474 件

- ◆本調査対象者の割付について
 - ・本調査では、回答者の偏りをできるだけなくするために、割付を行って回収した。
 - ・性年代別10区分×地域別25区分（首都圏地域13区分、関西圏地域8区分、東海圏地域4区分）＝250セルについて、令和2年国勢調査人口（総務省）に基づき割付を行った。
 - ・本調査の目標回収数は、首都圏4,000s、関西圏2,000s、東海圏2,000s、合計8,000sとした。

■本調査

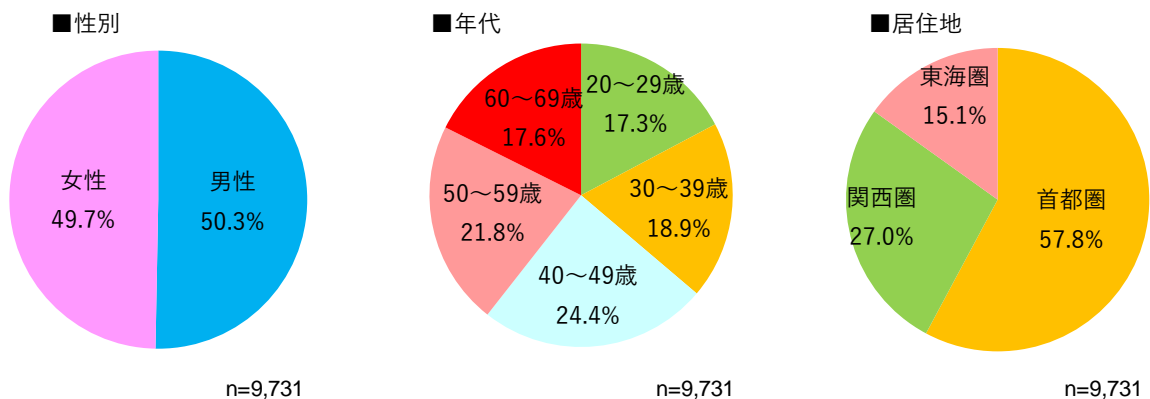
- ①調査方法 ・事前調査で本調査への協力意向が得られたモニターの中から、脱落率を加味して設定した必要数をランダムに抽出し、本調査の案内メールを通知。
- ②調査期間 2022年12月1日（木）～2022年12月8日（木）
- ③配信数 12,726 件
- ④回収数 9,816 件 （回収率 77.1 %）
- ⑤有効回答数 9,731 件 （首都圏 4,954 件、関西圏 2,548 件、東海圏 2,229 件）

※回収された票のうち、自由回答コメントから、趣旨に合わないと思われる票を無効としたほか、事前調査時の普段の外食・中食頻度の回答と、本調査時の1カ月間の外食・中食回数が著しく乖離している場合、事前調査時の住所と、本調査時の住所が、圏域を越えて変わっている場合を無効とした。

- ◆集計方法について
 - ・本調査結果は、令和2年国勢調査人口（総務省）における割付（性年代別10区分×地域別25区分＝250セル）別の構成比に合わせてサンプル数を補正したウェイトバック集計を行っている。
 - ・補正後のサンプル数は次の通り。

3圏域・計 9,731 件（首都圏 5,628 件、関西圏 2,632 件、東海圏 1,472 件）

◆回答者プロフィール（ウェイトバック後）



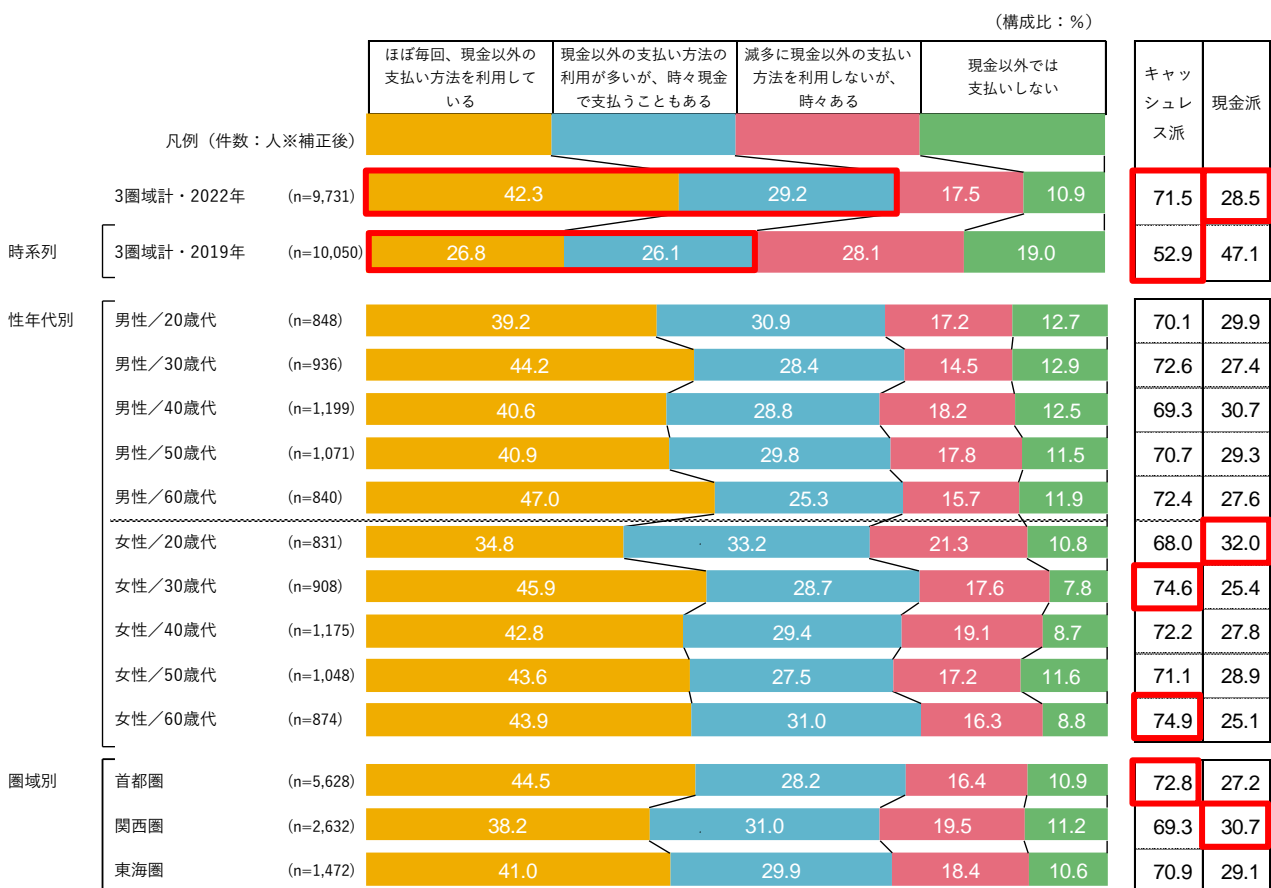
2023年1月26日

1. 飲食店での支払いは「キャッシュレス派」が71.5%で、2019年3月比で大幅に増加

飲食店でのキャッシュレス決済の利用実態を調査するため、現金以外での支払いが可能な飲食店での支払い方法の選択を尋ねて、2019年3月の調査結果と比較した。まず現金以外での支払いが可能な飲食店における支払い実態を聞いた。「ほぼ毎回、現金以外の支払い方法を利用している」+「現金以外の支払い方法の利用が多いが、時々現金で支払うこともある」の「キャッシュレス派」が計71.5%で「減多に現金以外の支払い方法を利用しないが、時々ある」+「現金以外では支払いしない」の「現金派」が計28.5%で、「キャッシュレス派」が2019年調査時の計52.9%から大幅に増加している。性年代別では、「キャッシュレス派」は60代女性で最も割合が高く（計74.9%）、次いで30代女性の割合が高かった（計74.6%）。逆に、20代女性は最も「現金派」の割合が高かった（計32.0%）。また、圏域別では、首都圏で「キャッシュレス派」が最も割合が高く（計72.8%）、関西圏は3圏域中「現金派」の割合が最も高かった（計30.7%）。これは2019年調査結果と同様の傾向である。

飲食店で現金以外での支払い方法をどの程度利用しているか（全体／単一回答）

※現金以外での支払い方法が可能な飲食店の場合



※「キャッシュレス派」：「ほぼ毎回、現金以外の支払い方法を利用している」「現金以外の支払い方法の利用が多いが、時々現金で支払うこともある」のいずれかに回答した人を集計

※「現金派」：「減多に現金以外の支払い方法を利用しないが、時々ある」「現金以外では支払いしない」のいずれかに回答した人を集計

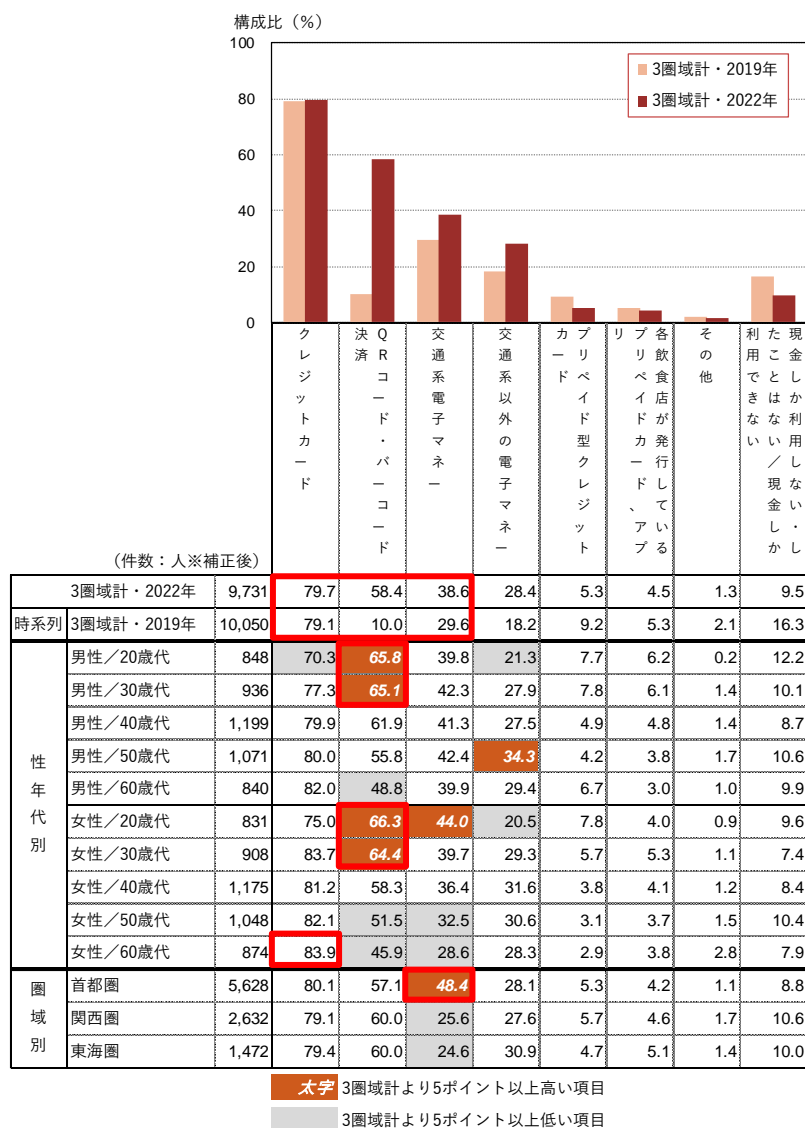
2023年1月26日

2. 利用経験者は「クレジットカード」が最多だが、「QR・バーコード決済」が急増

現金以外での支払いが可能な飲食店で、これまでに利用したことのある支払い方法を聞いた。「クレジットカード」が2019年と同様に1位で79.7%だが、伸び率は鈍化している。次いで2位は「QRコード・バーコード決済」が2019年の10.0%から急増して58.4%、3位は「交通系電子マネー」で38.6%という結果だった。一方、「現金しか利用しない・したことはない／現金しか利用できない」は2019年の16.3%から減少して9.5%だった。性年代別では、「クレジットカード」の回答割合が最も高かったのは60代女性で83.9%、「QRコード・バーコード決済」は20・30代男女で利用経験者の割合が高かった。また、「交通系電子マネー」は首都圏で利用経験者の割合が高いという特徴があるようだ。

飲食店で、これまでに利用したことのある支払い方法（全体／複数回答）

※現金以外での支払いが可能な飲食店の場合



※「クレジットカード」：2022年は「クレジットカード（タッチ決済機能なし）」「クレジットカード（タッチ決済機能あり）」のいずれかに回答した人を集計

※「QRコード・バーコード決済」：2022年は「QRコード・バーコード決済（携帯キャリアを含む個別ブ

2023年1月26日

ランド名)」のいずれかに回答した人を集計

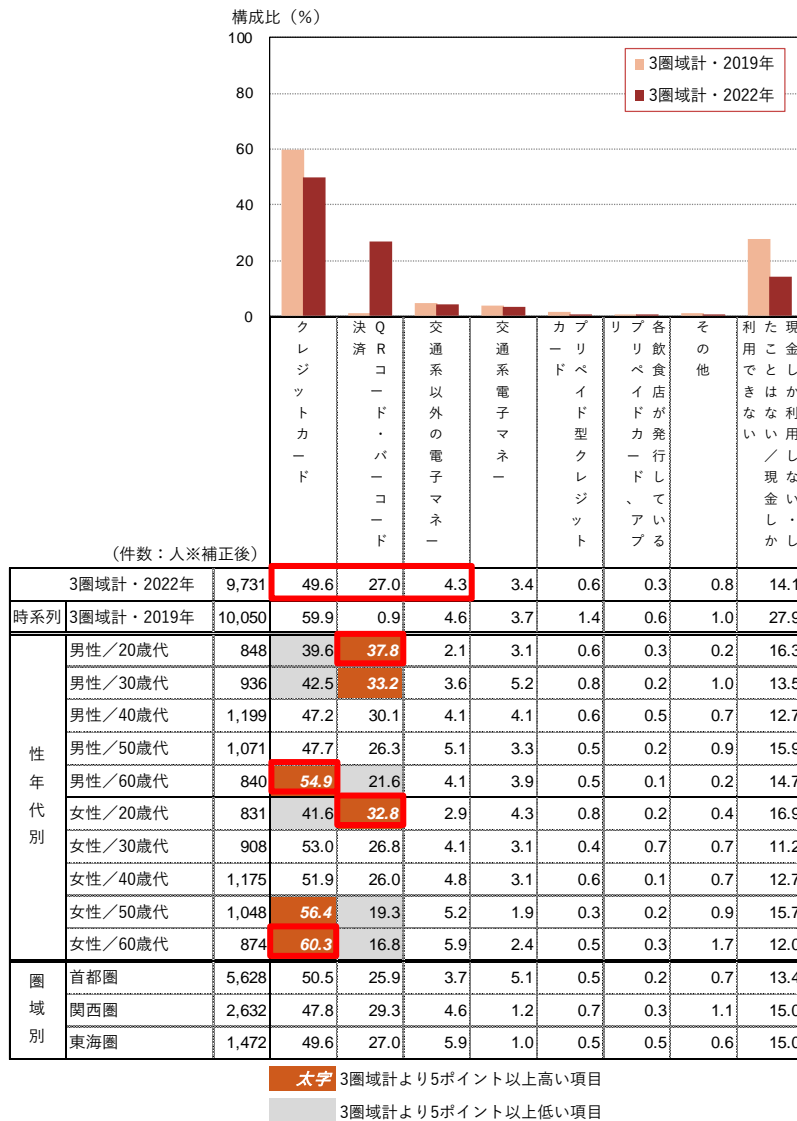
※「QRコード・バーコード決済」：2019年は「QRコード・バーコード決済」「携帯キャリア決済」のいずれかに回答した人を集計

3. 現在の主な支払い方法でも「QR・バーコード決済」が若年層で急増してシェア第2位に

現在主に利用している支払い方法（現金以外でも支払いが可能な飲食店の場合）では、これまでに経験したことのある支払い方法と同様に1位は「クレジットカード」で49.6%、2位は2019年から大幅に増加して「QRコード・バーコード決済」で27.0%、3位は「交通系以外の電子マネー」で4.3%だが、3位以下は利用率がかなり低い結果であった。性年代別では、男女とも「クレジットカード」の割合が最も高いのは60代で、「QRコード・バーコード決済」の割合が最も高いのは20代であった。

現在、飲食店で、主に利用している支払い方法（全体／単一回答）

※現金以外での支払いが可能な飲食店の場合



※「クレジットカード」：2022年は「クレジットカード（タッチ決済機能なし）」「クレジットカード（タ

2023年1月26日

タッチ決済機能あり)」のいずれかに回答した人を集計

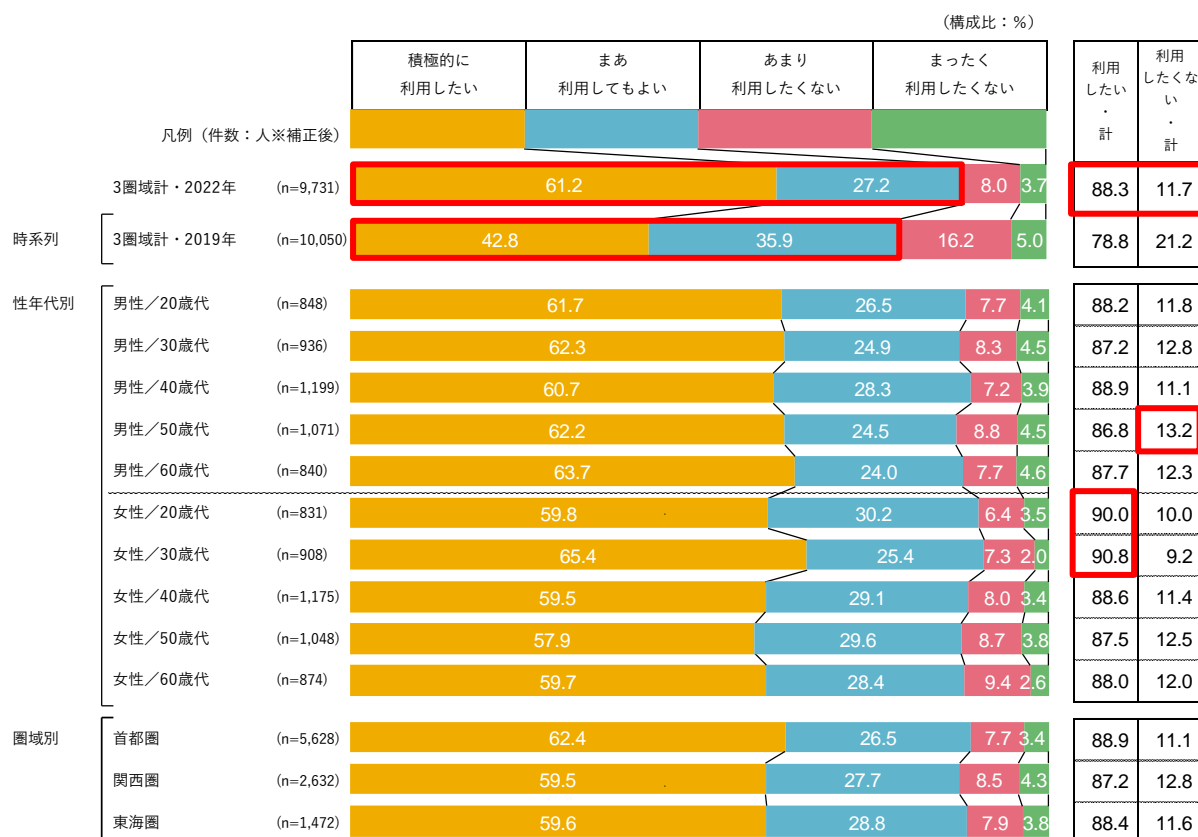
※「QRコード・バーコード決済」：2022年は「QRコード・バーコード決済（携帯キャリアを含む個別ブランド名）」のいずれかに回答した人を集計

※「QRコード・バーコード決済」：2019年は「QRコード・バーコード決済」「携帯キャリア決済」のいずれかに回答した人を集計

4. 今後の支払い意向、キャッシュレス決済を「利用したい」が計88.3%と圧倒的多数に

現金以外の支払い方法を、今後飲食店で利用したいかを尋ねた。「積極的に利用したい」+「まあ利用してもよい」が計88.3%と、「あまり利用したくない」+「まったく利用したくない」の計11.7%よりも圧倒的に優勢という結果となった。性年代別では、30代女性（計90.8%）と20代女性（計90.0%）でキャッシュレス決済の利用意向が9割を超えて高くなっている。逆に現金派が最も多かったのは50代男性（計13.2%）という結果だった。

今後、飲食店で現金以外の支払い方法を利用したいか（全体／単一回答）



※「利用したい・計」：「積極的に利用したい」「まあ利用してもよい」のいずれかに回答した人を集計

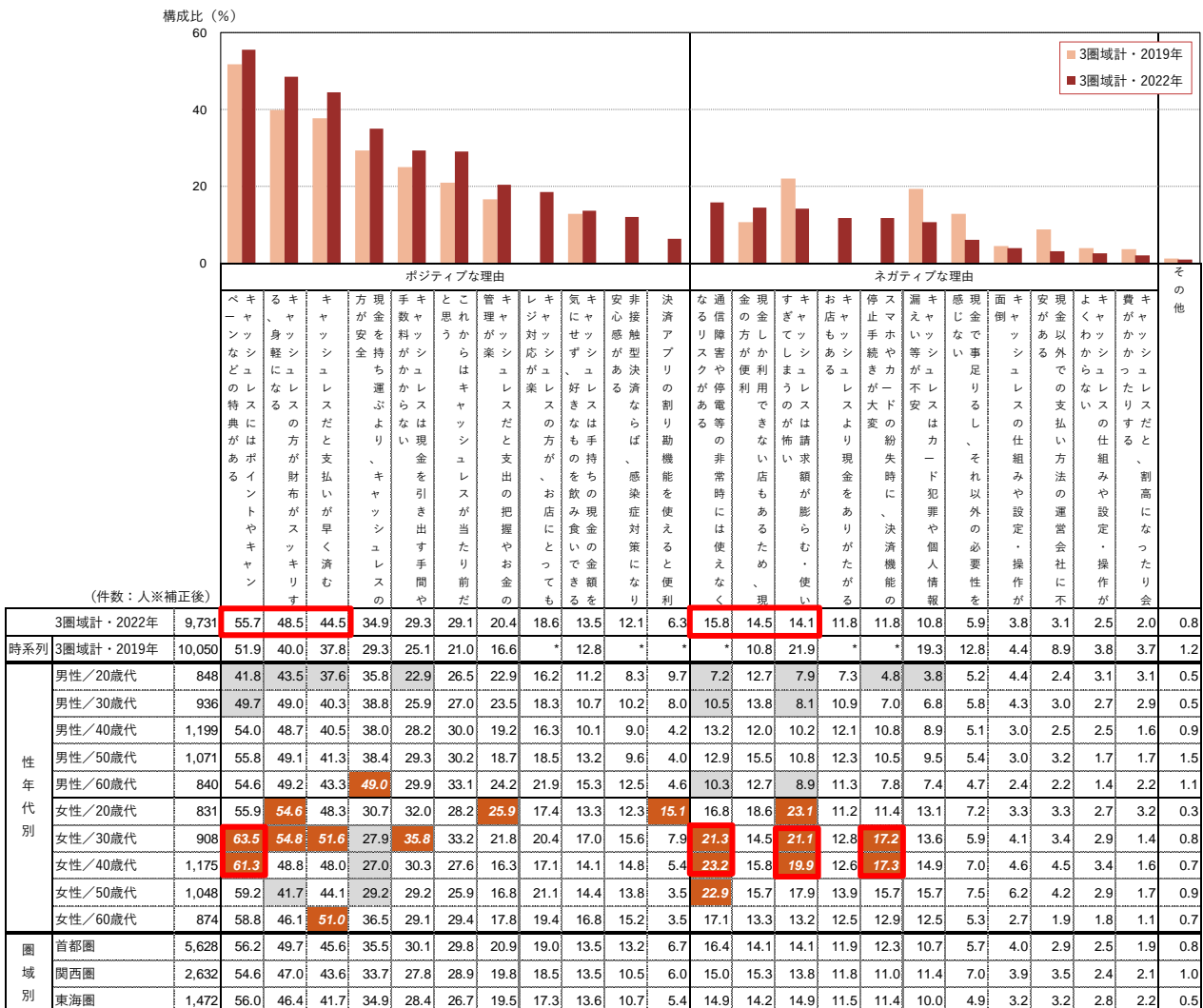
※「利用したくない・計」：「あまり利用したくない」「まったく利用したくない」のいずれかに回答した人を集計

2023年1月26日

5. 「ポイントやキャンペーン」がキャッシュレス最大の魅力、不安は「通信障害や停電」

キャッシュレス決済に対する考え方について聞いた。ポジティブな理由の1位は「キャッシュレスにはポイントやキャンペーンなどの特典がある」で55.7%、2位は「キャッシュレスの方が財布がスッキリする、身軽になる」で48.5%、3位は「キャッシュレスだと支払いが早く済む」で44.5%と、トップ3は2019年の調査結果と同じであった。一方、ネガティブな理由の1位は今回の調査で追加した選択肢の「通信障害や停電等の非常時には使えなくなるリスクがある」で15.8%、2位は「現金しか利用できない店もあるため、現金の方が便利」で14.5%、3位は「キャッシュレスは請求額が膨らむ・使いすぎてしまうのが怖い」で14.1%だった。性年代別では、30・40代女性で「キャッシュレスにはポイントやキャンペーンなどの特典がある」の回答割合が高い一方、「通信障害や停電等の非常時には使えなくなるリスクがある」「キャッシュレスは請求額が膨らむ・使いすぎてしまうのが怖い」「スマホやカードの紛失時に、決済機能の停止手続きが大変」とネガティブな理由に回答する割合も他の性年代より高かった。

飲食店での現金以外の支払い方法利用についての考え（全体／複数回答）



*該当項目なし

赤字 3圏域計より5ポイント以上高い項目

灰色 3圏域計より5ポイント以上低い項目

2023年1月26日

※「現金しか利用できない店もあるため、現金の方が便利」：2019年は「現金しか利用できない店が多い
ため、現金の方が便利」という選択肢で調査

リクルートグループについて

1960年の創業以来、リクルートグループは、就職・結婚・進学・住宅・自動車・旅行・飲食・美容などの領域において、一人ひとりのライフスタイルに応じたより最適な選択肢を提供してきました。現在、HRテクノロジー、マッチング&ソリューション、人材派遣の3事業を軸に、60を超える国・地域で事業を展開しています。リクルートグループは、新しい価値の創造を通じ、社会からの期待に応え、一人ひとりが輝く豊かな世界の実現に向けて、より多くの『まだ、ここにはない、出会い。』を提供していきます。詳しくはこちらをご覧ください。

リクルートグループ：<https://recruit-holdings.com/ja/> リクルート：<https://www.recruit.co.jp/>