

【コロナ禍のキャッシュレス事情調査】キャッシュレス利用は約6割増！日用品での利用も増え、お得さへの期待一層高まる

キャッシュレス利用増加の理由は、「接触による感染リスクを下げる」関連が約6割

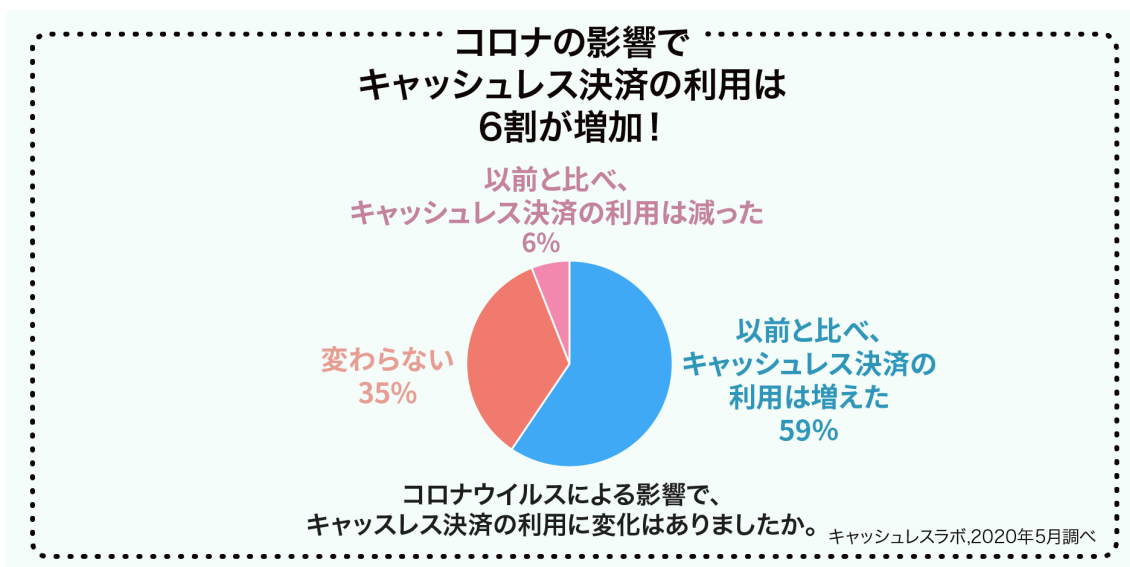
株式会社キュービック（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：世一英仁、以下「キュービック」）が運営するクレジットカードの総合情報サイト『CREVIEW(クレビュー)』は、このたびキャッシュレスに関するリアルな本音を調査する研究機関『キャッシュレスラボ』を立ち上げました。調査報告の第一弾として「コロナ禍でどう変わる?! 最近のキャッシュレス事情」を取り上げます。キャッシュレス決済を利用している全国20～50代の男女200名を対象に、2020年5月1日～2020年5月6日の期間で「コロナ禍のキャッシュレス事情」について調査しました（インターネット調査、調査委託先：株式会社アスマーク）。

■調査結果サマリー

1. 新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の影響で、6割の人がキャッシュレス決済の利用が増加！
2. 利用シーンは、スーパー、コンビニ、ドラッグストアなど「実店舗での日用品の買い物」が最も多いが、ネット販売や飲食店での利用も増えている。
3. キャッシュレスの利用が増えた理由では、「お得」以外に「接触による感染リスクを下げる」関連が約6割！
4. 「お得感」「手軽さ」「安全性」に大きな期待。使い過ぎ防止や、操作性・案内に対するわかりやすさへの期待も。

■調査結果解説

【1】コロナの影響で、6割の人がキャッシュレス決済の利用が増加！



コロナの影響でキャッシュレス決済の利用は6割が増加！

「コロナ前後で、キャッシュレス決済の利用は増えましたか、減りましたか？」という問いに対しては、59%が「増えた」、6%が「減った」と回答しました。キャッシュレス決済利用の大幅な増加がうかがえます。

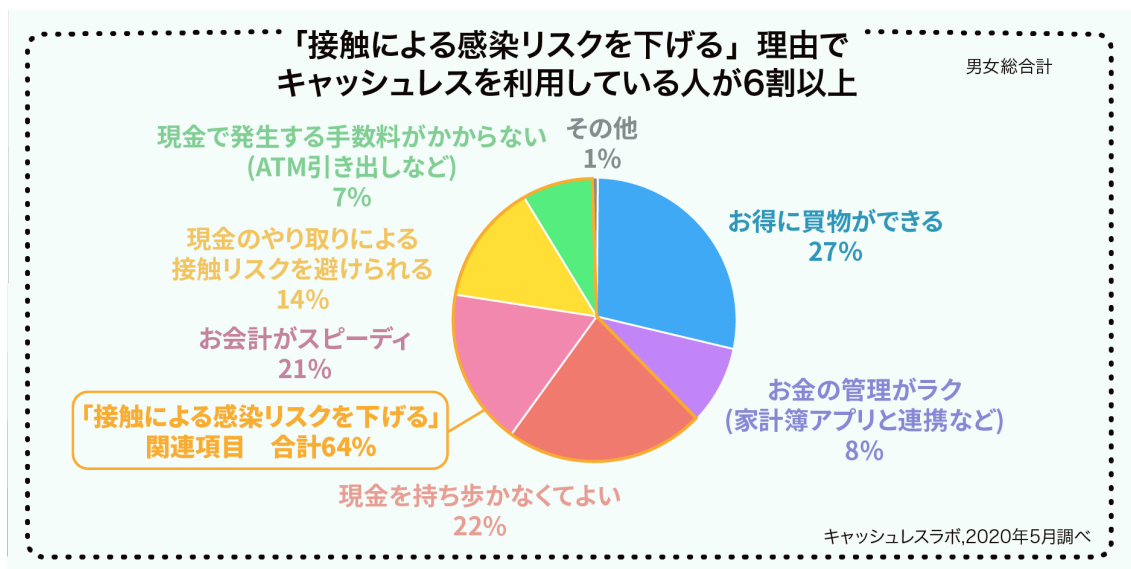
【2】スーパー、コンビニ、ドラッグストアなど実店舗での日用品の利用が3割超

Q. コロナ前後で、キャッシュレス決済のどのような利用が増えましたか？（複数回答可）

- 1位・実店舗での日用品の買い物（スーパー、コンビニ、ドラッグストアなど） 31%
- 2位・ネットでの日用品の買い物 25%
- 3位・飲食店の利用 16%
- 4位・交通費、旅行 10%
- 5位・宅配サービスの利用 7%
- 6位・動画配信サービス 6%
- 7位・教育関連（本、オンライン教材など） 5%

「コロナ前後で、キャッシュレス決済のどのような利用が増えましたか？」という問いに対しては、31%が「実店舗での日用品の買い物（スーパー、コンビニ、ドラッグストアなど）」を挙げ、次いで25%が「ネットでの日用品の買い物」でした。3位は、「飲食店の利用（16%）」。日用品や飲食など生活必需部分での利用増が、キャッシュレス決済の増加に結びついています。

【3】キャッシュレスの利用が増えた理由では、「接触による感染リスクを下げる」関連が約6割！



「接触による感染リスクを下げる」理由でキャッシュレスを利用している人が6割以上

「これまで現金を使っていた場面で、キャッシュレスを利用する機会が増えた理由を教えてください」に対する回答では、「接触による感染リスクを下げる」ことに関連する項目（「現金を持ち歩かなくてよい」「お会計がスピーディ」「現金のやり取りによる接触リスクを避けられる」「現金取引で発生する手数料がかからない（ATM引き出しなど）」）を合わせると全体の64%に上りました。

コロナの影響で今までよりもキャッシュレスのメリットを感じる人が増え、キャッシュレス決済利用の後押しになっているといえそうです。

ただ項目を細かく見ていくと、トップは「お得に買物ができる」という理由でした。コロナ渦中で、先行きが不安でお得に買物したい、節約したいという志向が強まっていることがうかがえます。

【4】「お得感」「手軽さ」「安全性」に今後大きな期待。

Q. 今後、キャッシュレス決済に期待することは何ですか？（複数回答可）

- 1位・お得に買い物できる 26%
- 2位・手数料がかからない 18%
- 3位・決済、お金の受け渡しがより手軽になる 16%
- 4位・セキュリティがしっかりしていて安心 16%
- 5位・お金の管理がラク 10%
- 6位・使い過ぎを防止できる 7%
- 7位・初心者でも簡単、わかりやすい 7%

「今後、キャッシュレス決済に期待することは何ですか？」という問いには、1位が「お得に買い物できる（27%）」、2位が「手数料がかからない（18%）」と、お得感への期待は高い傾向になりました。コロナ下でキャッシュレスの利用は増えてきましたが、今後これらの期待に応えられるかが、継続利用の鍵をにぎりそうです。また、3位、4位には「決済、お金の受け渡しがより手軽になる（16%）」「セキュリティがしっかりしていて安心（16%）」が並び、技術への期待も感じられます。お得感やセキュリティより優先度は下がるものの、使い過ぎを防止する機能や操作性・案内に対するわかりやすさも求められているようです。

■「キャッシュレスラボ」所長・経歴



高橋宏明(たかはし・ひろあき)

高橋 宏明（たかはし・ひろあき）

1990年、千葉県生まれ。学生時代、キュービックでインターンとして金融領域のメディア運営チームに配属。新卒として入社後、転職領域のメディア運営チームへの配属を経て、2019年1月より金融領域のクレジットカードメディア運営担当となる。キャッシュレスカオスマップの制作や、学生向けクレカ診断チャートなど、キャッシュレス関連のコンテンツ制作に従事し、2020年5月よりキャッシュレスラボの所長として活動開始。

■『キャッシュレスラボ』所長よりコメント

2020年4月以降、新型コロナへの対策として、全国的に外出の自粛が求められ、営業を休止する店舗も多く見られました。そのような中、キャッシュレス決済はネットショッピングと相性のよさもあり、ネットでの利用が大幅に増えている可能性を感じていました。しかし調査をしてみると、実店舗での利用増加が大きく、日用品の買い物に広く使われていることがわかりました。利用の動機は「お得感」への期待はもちろん大きいですが、総合的には衛生面への期待が大きかったのが印象的です。特にコロナ状況下では「非接触型」のアドバンテージが大きいのは間違いありません。

今回のキャッシュレス利用増加は、その背景に外出自粛による日用品の買い物機会増加があります。今後は「お得さ」のニーズに引き続き答えていかなければ、キャッシュレス決済への期待が尻すぼみになる可能性もあります。キャッシュレス決済の種類ごとでも、利用者それぞれにとって「お得さ」面でのアドバンテージがあるかが注目されるでしょう。

■『キャッシュレスラボ』とは

政府のキャッシュレス推進に伴い、関連サービスが多様化しています。キャッシュレス研究所では、本当に自分に合ったキャッシュレスの活用方法にたどり着くために、キャッシュレスに関するリアルな本音を独自の切り口で紹介。キャッシュレス決済を通じて生活が豊かになる人を増やすことを目的に、調査や情報発信を行っています。

■『CREVIEW（クレビュー）』とは



クレジットカードの総合情報サイト「CREVIEW」

『CREVIEW』(<https://creditcard-view.jp/>)は、キュービックが運営するクレジットカードの総合情報サイトで、クレジットカードにまつわるさまざまな疑問にお答えしています。近年、ひとり当たりのクレジットカードの保有枚数は2～3枚。カード保有率は80%を超えていると言われています。一方で、日々の決済手段としてカードをうまく使いこなせていない、という方が多く存在するのも事実。CREVIEWでは、クレジットカードの作り方はもちろん、「高還元率カードはどれ？」「学生向けのおすすめカードは？」「ポイントをたくさん得る方法は？」など、一人ひとりの悩みに対して最適な答えをお届けします。実際のカード利用者の声や、独自の切り口での比較を踏まえ、皆さんに「なるほど！」とってもらえるようなサイトを目指しています。

■本件のお問い合わせ先

株式会社キュービック PRチーム 平山 / 小笠原 : cuebic-pr@cuebic.co.jp

■株式会社キュービックについて

当社は「ヒト・オリエンテッドなデジタルマーケティングでみんなの明日が変わるキッカケを生み出し続ける」をミッションに、ヒトのココロを動かすインターネットメディア事業を行っています。初心者のためのFX比較サイト『エフプロ』(<https://www.fx-cube.jp/>)、クレジットカードの「なるほど！」を届ける比較サイト『クレビュー』(<https://creditcard-view.jp/>)、「もっといい求人」を探す人のための転職支援サイト『HOP! (ホップ)』(<https://www.hop-job.com/>)などを運営しています。フィールドワーク重視のマーケティングが特長です。表面的なニーズではなくインサイト（深層心理）を的確に捉え、人々をよりスムーズな課題解決体験へと導いています。

URL : <https://cuebic.co.jp/>

所在地 : 〒169-0074 東京都新宿区北新宿2-21-1 新宿フロントタワー16階

設立 : 2006年10月24日

代表者名 : 代表取締役 世一 英仁

