

報道関係者各位

## エルテックス 第16回通信販売調査レポート

### 「通信販売に関する【消費者調査】2020」Part2

2020年12月25日

株式会社エルテックス  
神奈川県横浜市保土ヶ谷区神戸町134番地  
横浜ビジネスパーク イーストタワー14階  
TEL (045)332-6655 FAX (045)332-6644  
<https://www.eltex.co.jp/>

---

EC決済では新勢力の「PayPay オンライン」「RPay(楽天 Pay)」などの人気が高まっている。  
理由は「ポイントが貯まる」「使いやすい」といった実利面。

---

ECサイト構築/通販システム構築・支援を主要事業として手掛けている株式会社エルテックス（本社：神奈川県横浜市保土ヶ谷区 代表取締役社長：森 久尚 以下、エルテックス）は、2013年から実施している、通信販売に関する「消費者の行動や意識」を集計・分析した調査結果の最新版を発表いたしました。

### 通信販売に関する定期調査の2020年版

エルテックスでは、ECサイト・通販システムの【統合構築】を積極的に推進しており、EC/通販に関する市場動向を考慮した独自調査「通信販売に関する【消費者調査】2020」を実施しました。

調査では通信販売を利用する消費者の「周辺を取り巻く環境」「消費行動や利用動向」などを集計・分析いたしました。弊社中核顧客である通販企業の先の、一般の消費者行動や意識を把握することで、通販やECに関する弊社ソリューションサービスを改善し、顧客通販企業へ提供しているサービス強化やビジネス貢献につなげていきたいと考えています。

今回は、そのPart2として、「EC利用で知っている決済方法と使った経験」「ECで今後使いたい決済方法」「EC決済方法の新勢力について」の調査結果を公開いたします。

## 「通信販売に関する【消費者調査】2020」Part2 概要

- 1) EC 利用者の決済方法での、認知率では「クレジット」「代金引換」「コンビニエンス」がトップ3ボックス。実際に使ったでは「クレジット」が約8割(79.3ポイント)と他の決済方法を引き離してのトップ。
- 2) ECの決済方法で今後使いたいものは、クレジット、コンビニ、その他の新勢力(Amazon ペイ、LINE ペイ、楽天ペイなど)がトップ3ボックス。単一回答では「その他の新勢力」が2位となりました。
- 3) EC 決済方法では新勢力の「PayPay オンライン」「RPay(楽天 Pay)」などの人気が高まっている。理由は「ポイントが貯まる」「使いやすい」といった実利面。

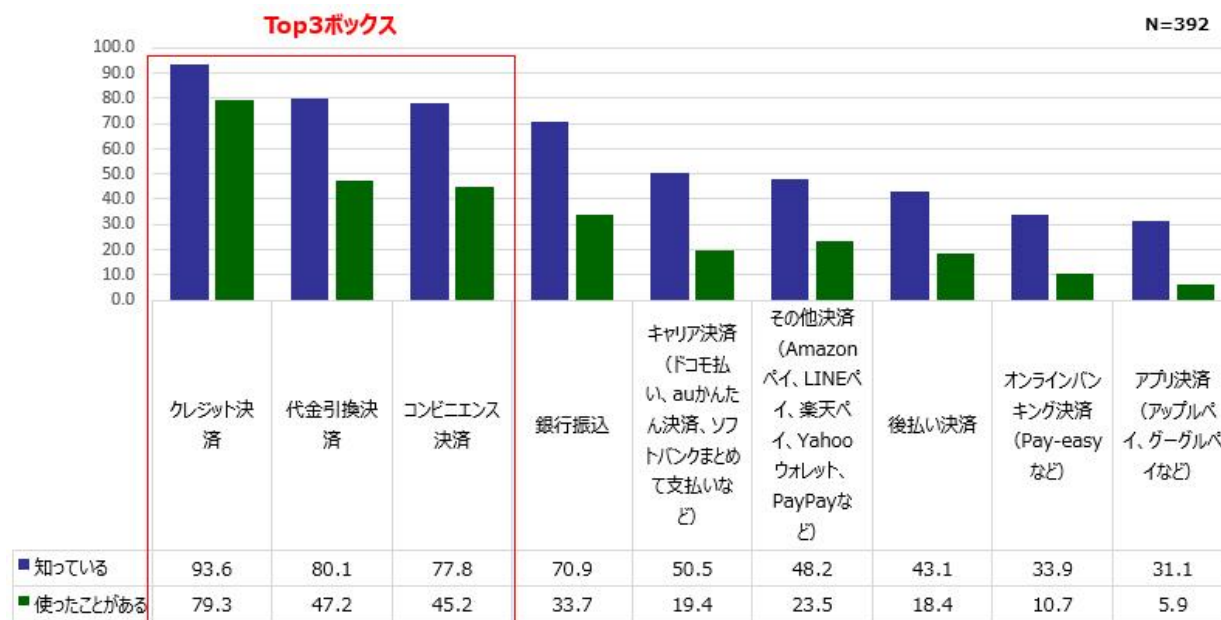
## 「通信販売に関する【消費者調査】2020」 Part2 各項目の説明とグラフ

- 1) EC 利用者の決済方法での、認知率では「クレジット」「代金引換」「コンビニエンス」がトップ3 ボックス、実際に使ったでは「クレジット」が約8割(79.3ポイント)と他の決済方法を引き離してのトップ。

質問項目) あなたが、ご利用になったことがあると回答したECサイトの決済方法で、ご存じのもの、その中で使ったことがあるものをいくつかもお選びください。(複数回答)。

◇回答に見る特徴

ECサイト利用者の決済方法に関しては「クレジット」「代金引換(代引き)」「コンビニエンス決済」が、知っている、使ったことがある双方でトップ3となりました。特にクレジット決済は使ったことがあるが79.3ポイントで非常に高い数値となっています。



- 2) ECの決済方法で今後使いたいものは、クレジット、コンビニ、その他の新勢力(Amazon ペイ、LINE ペイ、楽天ペイなど)がトップ3 ボックス。単一回答では「その他の新勢力」が2位となりました。

質問項目) あなたが、知っていると回答したECサイトの決済方法で、使ったことがある、ないに関わらず、今後使いたいものをいくつかもお選びください。(複数回答)

◇回答に見る特徴

知っている決済の中で「今後使いたいもの」を質問したところ、複数回答ではクレジット、コンビニに続いてその他(Amazon ペイ、LINE ペイ、楽天ペイなど)が3番目に浮上しました。単一回答では、クレジット決済が65.4ポイントと非常に高い数値となりましたが、「その他」の決済方法の「新勢力」が1.5ポイントの僅差ではありますがコンビニを上回り2位となりました。



質問項目) あなたが、知っていると感じた EC サイトの決済方法で、使ったことがある、ないに関わらず、いちばん 使いたいのをひとつだけお選びください。(単一回答)

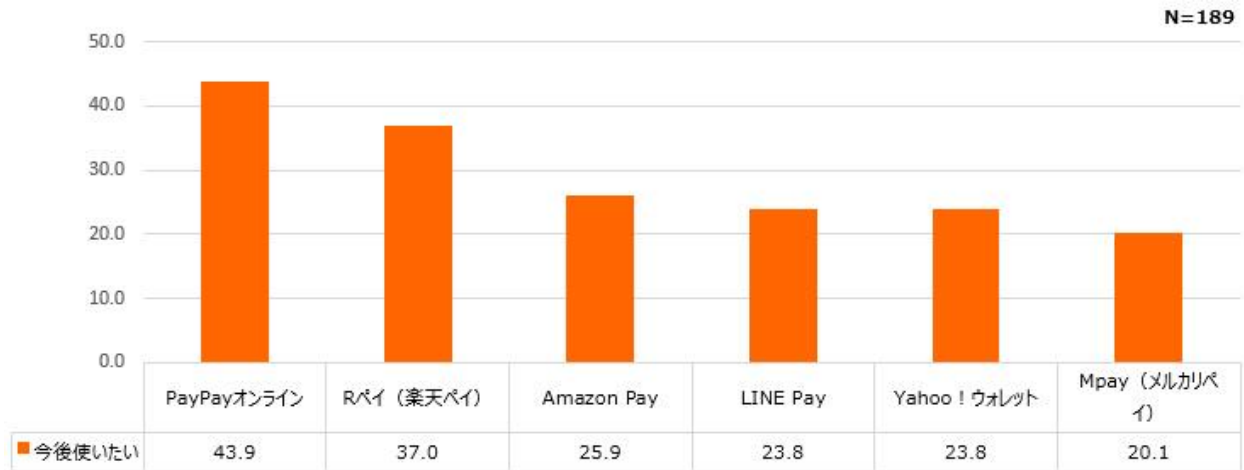


3) EC 決済方法では新勢力の「PayPay オンライン」「RPay(楽天 Pay)」などの人気が高まっている。理由は「ポイントが貯まる」「使いやすい」といった実利面がトップ。

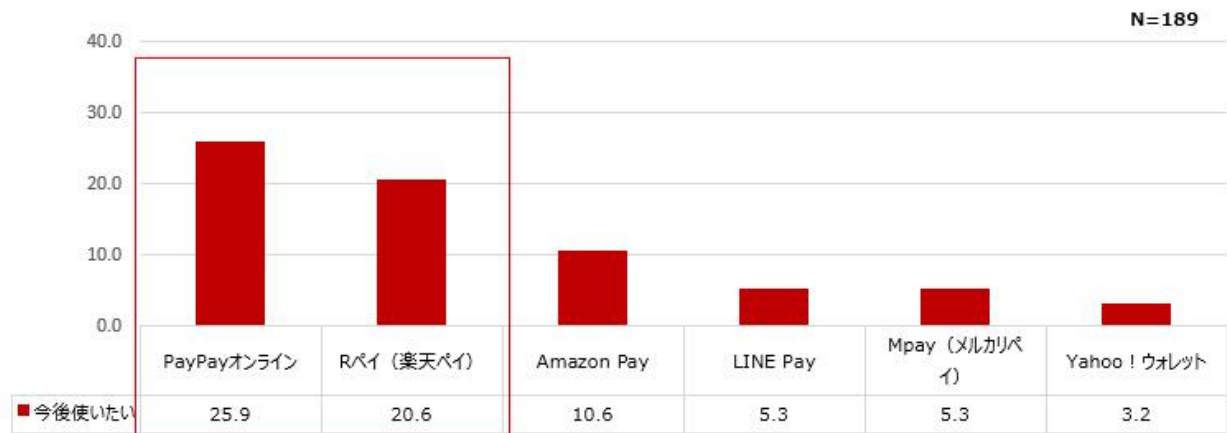
質問項目) あなたが、知っていると感じた EC サイトの決済方法の「その他決済」で、使ったことがある、ないに関わらず、今後使いたいのものをいくつでもお選びください。(複数回答)

◇回答に見る特徴

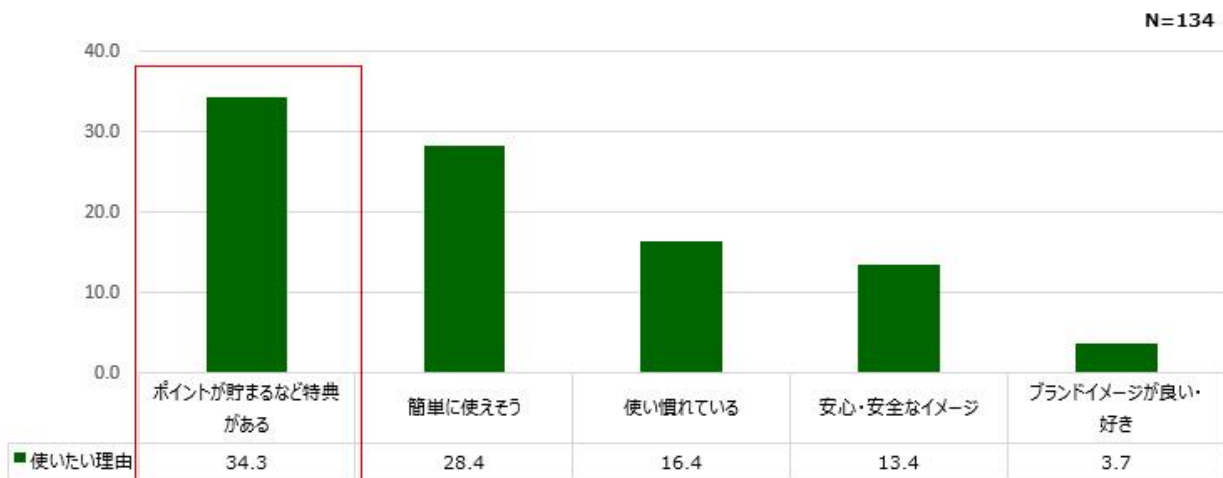
その他(Amazon ペイ、LINE ペイ、楽天ペイなど)に着目し、どれが使いたいかを質問したところ、複数回答では PayPay オンライン、RPay(楽天ペイ)、Amazon Pay の順番となりました。単一回答では「PayPay オンライン(25.9 ポイント)」「RPay(20.6 ポイント)」がトップ 2 ボックス。



質問項目) あなたが、知っていると感じたECサイトの決済方法の「その他決済」で、使ったことがある、ないに関わらず、いちばん使いたいものをひとつだけお選びください。(単一回答)



質問項目) あなたが、いちばん使いたいと感じた決済方法を選んだ理由をひとつだけお選びください。(単一回答)



◇回答に見る特徴

続いて使いたい理由を質問したところでは、「ポイントが貯まるなど特典がある(34.3 ポイント)」「簡単に使えそう(28.4 ポイント)」がトップ2ボックスとなり、実利的な側面が人気の理由となっています。

## 調査概要

調査エリア： 全国  
調査対象者： infoQ by GMO 調査パネルを利用  
調査方法： ネット方式による、アンケート調査  
調査期間： 2020年11月27日～12月1日  
回収サンプル数： 600  
調査主体： 株式会社エルテックス <https://www.eltex.co.jp/>  
調査実施機関： 楽天リサーチ株式会社

## 株式会社エルテックス

### 会社概要

商号 株式会社エルテックス (ELTEX, Inc.)  
本社 横浜市保土ヶ谷区神戸町134番地 横浜ビジネスパーク イーストタワー 14階  
TEL (045)332-6655 FAX (045)332-6644  
URL: <https://www.eltex.co.jp>  
設立 1985年(昭和60年)12月14日  
資本金 1億円  
代表者 代表取締役社長 森久尚  
事業年度 7月1日～6月30日  
売上高 26億円  
従業員数 119名(内技術職85名)  
資格保有数 高度情報処理技術者：77  
公認会計士：1 中小企業診断士：1 社会保険労務士：1  
認定 ISO9001(QMS) JQA-QMA14486 (財)日本品質保証機構  
ISO/IEC 27001(ISMS) JQA-IM0924 (財)日本品質保証機構  
JIS Q 15001(Pマーク) 10821894 (財)日本情報経済社会推進協会  
電気通信事業者 A-23-11961 総務省  
健康経営優良法人2020(大規模法人部門) 日本健康会議  
横浜健康経営認証「クラスAAA」 横浜市

## 事業内容

### 【EC/通販システム構築・支援事業】

EC/通販統合システム構築サービス (eltexDC) <https://www.eltex.co.jp/service/commerce/>

EC サイト構築サービス (eltexDC)

EC サイト分析・プロモーションサービス (eltexCX) <https://www.eltex.co.jp/service/commerce/product/eltexcx.html>

EC/ICT 関連サイト分析・改善サービス (eltexUXLab) <https://www.eltex.co.jp/service/uxlab/>

### 【データセンター事業】

インフラトータルソリューション (eltexITS) <https://www.eltex.co.jp/service/infrastructure/>

IBM Cloud のフルマネージドサービス (日本 IBM の公式パートナー) <https://www.eltex.co.jp/service/ibmcloud/>

### 【メール配信事業】

ショートメッセージ配信サービス (eltexSMS) <https://www.eltex.co.jp/service/product/eltexsms/>

メール配信サービス (eltexCX) <https://www.eltex.co.jp/service/commerce/product/eltexcx.html>

### 【Web/Mobile システム構築事業】

ポータルサイト構築サービス

エンターテイメントサイト構築サービス

スマートデバイス向けシステム開発サービス

### 【運用支援事業】

コールセンターサービス

コンテンツマネジメントサービス

( ) は主要なプロダクト／サービス

## ◇本件に関するお問い合わせ

本件に関するご相談やご質問など、こちらからお問い合わせください。

株式会社エルテックス

企画室

六角 (ろっかく)

TEL : 045-332-6655 E-mail : [koho@eltex.co.jp](mailto:koho@eltex.co.jp)

以上