



Press Release

2024年7月23日

アメリカン・エクスプレス・インターナショナル, Inc.

アメリカン・エクスプレス、「デジタル決済に関する実態調査」を発表 20代と30代のQRコード使用率は約6割

若年層ではQRコードやモバイルアプリ決済が人気

50代のクレジットカード使用率はオンライン80%、店舗63%と最も使用されるデジタル決済手段に

アメリカン・エクスプレス・インターナショナル, Inc.（本社：東京都港区、日本代表/社長：須藤靖洋、以下、アメリカン・エクスプレス）は、クレジットカードやQRコード、モバイルアプリなどを含む電子決済の実態と課題を明らかにすることを目的とした「デジタル決済に関する実態調査」を発表しました。この調査は、過去12ヵ月間に3回以上オンラインショッピングを利用した、18歳～64歳までの日本の消費者約1,000人を対象に実施されました。

国内のキャッシュレス決済利用は毎年増加を続けており、直近で発表された経済産業省の調査によると2023年のキャッシュレス決済比率は、過去最高となる39.3%（126.7兆円）を突破し（注1）、堅調に上昇しています。この傾向を牽引する決済方法として、クレジットカードに加え、モバイルアプリなどの電子マネーやQRコードも大きな伸びを見せるなど、新しい決済手段が今後さらに普及することが予測されています。

今回の調査結果では、オンライン、店舗ともにクレジットカードでの決済率が最も高い一方で、20代や30代ではモバイルアプリやQRコードの使用率がほかの年代に比べて高くなっており、若い世代を中心に新しい決済方法も広く浸透してきていることがわかりました。また、モバイルウォレットやタッチ決済利用については、利用方法や利用可能な場所といった、新規ユーザーの利用開始に伴う情報提供が不足している様子がみられつつも、使用率の拡大が見えています。

今回の主な調査結果

1. オンライン、店舗ともにクレジットカードの使用率は50代で最も高く（オンライン80%、店舗63%）、20代の若年層ではモバイルアプリ（オンライン44%）やQRコード（店舗58%）が人気に。
2. モバイルウォレットの未利用は約70%、タッチ決済の利用は拡大中。

1. オンライン、店舗ともにクレジットカードの使用率は50代で最も高く（オンライン80%、店舗63%）、20代の若年層ではモバイルアプリ（オンライン44%）やQRコード（店舗58%）が人気に

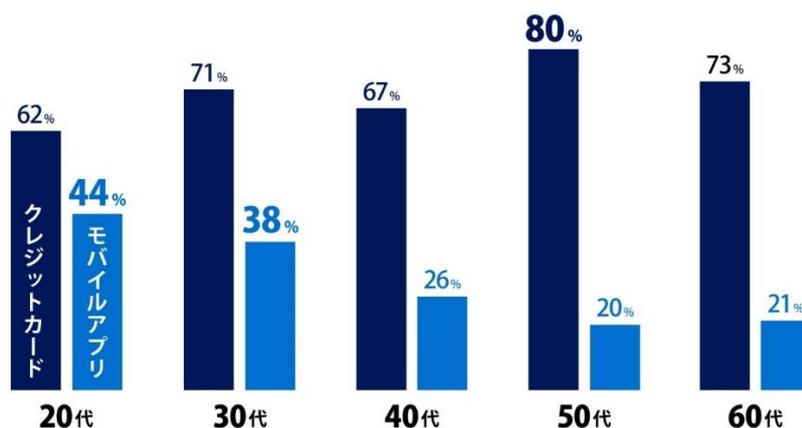
- オンラインショッピングで最も頻繁に利用している決済方法を聞いたところ、クレジットカード（71%）、Amazonなどのスマートフォンで注文や支払いができるモバイルアプリ（30%）、銀行振込または代金引換といった現金利用（27%）の順で回答が寄せられ、クレジットカードの利用が圧倒的に多く、2位のモバイルアプリを引き離す結果になりました。理由としては、クレジットカードと比較すると、モバイルアプリが新しい決済方法である点や、対応店舗数が限られていることが影響していると考えられます。一方で、年代別にクレジットカードの使用率を見ると50代が

最も高く（80%）、モバイルアプリの使用率は20代の若年層（44%）や30代（38%）で顕著に高いことがわかりました。

- 店舗で最も頻繁に利用されている決済方法はクレジットカード（54%）、QRコード（49%）、現金（47%）の順となり、クレジットカードが最も普及しているものの、新しい決済方法のひとつとしてQRコードも広く利用されていることが明らかになりました。年代別のクレジットカード使用率は、60代（58%）と50代（63%）で高い傾向にあり、一方でQRコード使用率は、20代（58%）と30代（59%）で高いことがわかりました。
- オンラインと店舗での決済方法を比較すると、その両方の購買機会においてクレジットカードが最も頻繁に利用されているものの、一方で若年層ではモバイルアプリやQRコードでの支払いも普及するなど、支払い方法が多様化している実態がうかがえます。なお、QRコードを利用している場所としては、コンビニエンスストア（78%）、食料品店やスーパーマーケット（63%）、レストラン（45%）が多く挙げられ、日常の中でも少額で頻度の高い支払い時に好まれて利用されていることがわかりました。

図1 オンラインショッピングで年代別に最も頻繁に利用されている決済方法は？

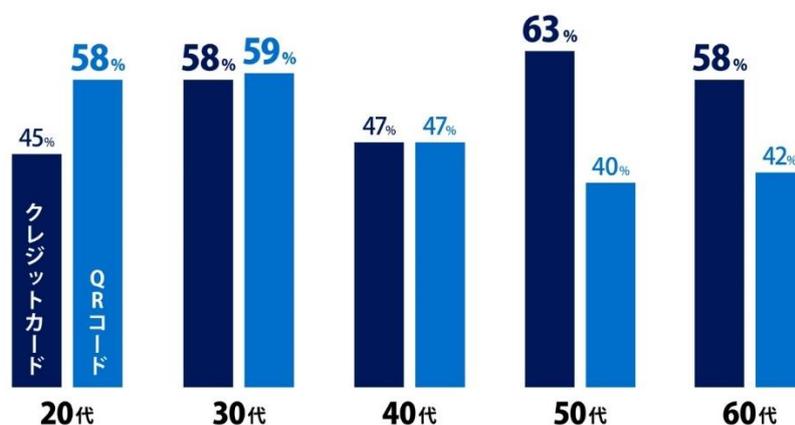
クレジットカードの使用率は50代で最も高く、20代と30代ではモバイルアプリの使用頻度が高まる



n=640 Q:オンラインでの購入に利用できるさまざまな種類の支払い方法について、次の方法をどのくらいの頻度で使用していますか？

図2 店舗で年代別に最も頻繁に利用されている決済方法は？

20代、30代ではQRコードがクレジットカードを追い抜く結果に



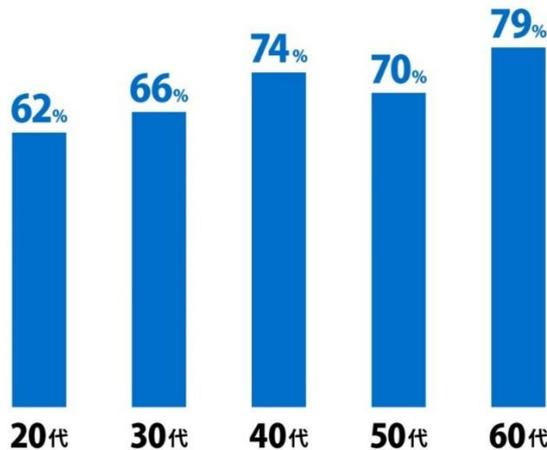
n=640 Q:店舗での購入に利用できるさまざまな種類の支払い方法について、次の方法をどのくらいの頻度で使用していますか？

2. モバイルウォレットの未利用は約 70%、タッチ決済の利用は拡大中

- 新たな支払い方法として、QR コードやモバイルアプリの台頭が見られる中、モバイルウォレット（Apple Pay、Google Pay、QUICPay など）やタッチ決済の利用は堅調に拡大中であることが明らかとなりました。現時点では、このような支払い方法を利用していない回答者も多くみられますが、今後更なる拡大に向けて、利用方法や利用可能な場所などの情報提供や利便性の向上といった取り組みが求められています。
- モバイルウォレットを使用したことがない回答者は調査対象者の約 70%（オンライン 71%、店舗 70%）にのぼり、その理由として、「この決済方法を導入していない（35%）」、「使い方がわからない（25%）」、「利用可能な場所がわからない（17%）」との回答が寄せられました。モバイルウォレットの未利用率は特に高齢の消費者で高い傾向にあり、店舗での未使用率において、60代（79%）は20代（62%）より約 1.3 倍高いことがわかりました。

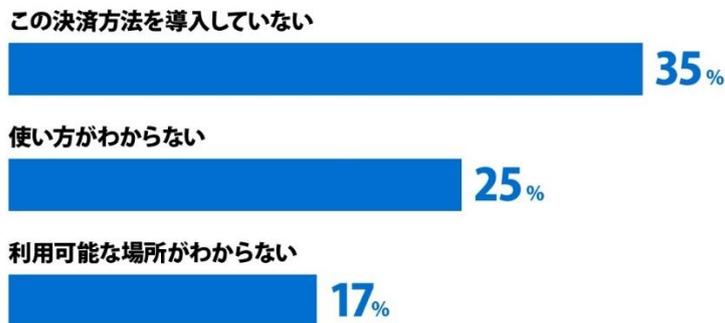
図3 モバイルウォレットの年代別未利用率は？

年齢が高くなるにつれて未利用率が上がっている



n=640 Q:店舗での購入に利用できるさまざまな種類の支払い方法について、次の方法をどのくらいの頻度で使用していますか？

図4 モバイルウォレットを利用しない理由は？



n=389 Q:それぞれの支払い方法を使用しなかった理由は、次のうちどれですか？

政府による後押しや訪日外国人観光客需要の回復を受け、キャッシュレス決済は今後も継続的に拡大していくことが期待されます。QRコードやタッチ決済など、新しく取り入れられている支払い手段もクレジットカードに紐づいているものが多く、クレジットカードはキャッシュレス決済の基盤としての役割も担っています。アメリカン・エクスプレスは、今後もクレジットカードやデジタル決済でのサービスの拡充を行い、安心、安全で便利なキャッシュレス決済の実現に貢献します。

*注1：経済産業省（2024年3月29日）：<https://www.meti.go.jp/press/2023/03/20240329006/20240329006.html>

【調査概要】

調査名： デジタル決済に関する実態調査 2023

調査期間：2023年11月14日～2023年11月19日

調査手法：オンライン調査

調査機関：Teneo Strategy LLC

実施対象者：過去12ヵ月間に3回以上オンラインショッピングを利用した日本の消費者、18歳～64歳の成人1,009人

<アメリカン・エクスプレスについて> www.americanexpress.jp

1850年に米国ニューヨーク州にて創立したグローバル・サービス・カンパニーです。個人のお客様向けには多様なライフスタイルをサポートする商品やサービスをお届けし、法人のお客様向けには経営の効率化を実現しうる経費管理やデータ分析のツールを提供し、大規模/中堅企業や中小企業、個人事業主にいたるまで幅広いビジネスの成長を支援しています。日本では、1917年（大正6年）に横浜に支店を開設して事業を開始し、現在では世界200以上の国や地域に広がる独自の加盟店ネットワークとトラベル・サービス拠点を通じ、最高品質のサービスを提供しています。また、アメリカン・エクスプレスのカードは、JCBとの提携により、従来からのホテル、レストランや小売店などに加え、公共料金からスーパーマーケット、ドラッグストアなど日々の生活で使えるお店が拡大しています。

+++++

本件に関する報道関係の皆様からのお問い合わせ先

アメリカン・エクスプレス・インターナショナル 広報代理店：エデルマン・ジャパン 小川、梅澤、須藤

Tel：080-3548-5889、090-1653-2181、080-3574-2668 E-mail：americanexpressjapanpr@edelman.com

アメリカン・エクスプレス・インターナショナル, Inc. 広報 松本

Tel：070-7601-4254 E-mail：rie.matsumoto@aexp.com