

2019年7月18日

<報道関係各位>

株式会社ジェーシービー

<キャッシュレス決済に関する調査>

**6割の人が週に1回以上キャッシュレス決済を利用**  
**2人に1人は、キャッシュレスが使えないと来店意欲が減少!**  
**会計担当者の8割は少額でもキャッシュレス決済を歓迎!**  
 ～店舗へのキャッシュレス決済導入が集客UPを後押し!～

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、2019年10月の消費増税および、キャッシュレス・消費者還元制度の施行に伴い、キャッシュレス決済に関して、全国の20～60代の一般消費者1000名と、20～60代の特定職業従事者（コンビニ/居酒屋のレジ業務担当、タクシー運転手 以下：会計担当者）300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、現状のキャッシュレス決済の利用状況や、店舗におけるキャッシュレス決済導入有無と来店意欲の関連性、金額に関係なくキャッシュレス決済を歓迎する会計担当者の声など、キャッシュレス決済における新たな事実が明らかになりました。

**【調査結果サマリ】**

- ✓6割の人が週に1回以上キャッシュレス決済を利用。脱現金化がそこまで!?  
5人中4人は“キャッシュレス決済は現金支払いよりも便利”と回答!
- ✓便利なキャッシュレス決済!でも、6割の人は「使うことをためらった経験あり」  
ためらう理由上位「使用可否が不明」「残高の不安」、  
次いで「少額だと嫌がられる気がする」
- ✓決済方法はお店選びに影響大!キャッシュレス決済が使えないと  
2人に1人は「来店意欲が減少」、4割は「実際に来店を取りやめた経験あり」
- ✓店舗へのキャッシュレス決済導入が集客UPを後押し!?  
会計担当者の7割が、消費者から「キャッシュレス決済の要望を受けた経験あり」  
会計担当者側もキャッシュレス決済を熱望!?7割以上が導入への高い支持
- ✓「少額だと嫌がられるかも…」は一般消費者の思い違い!?  
会計担当者の8割は「金額に関係なくキャッシュレス決済を歓迎」!

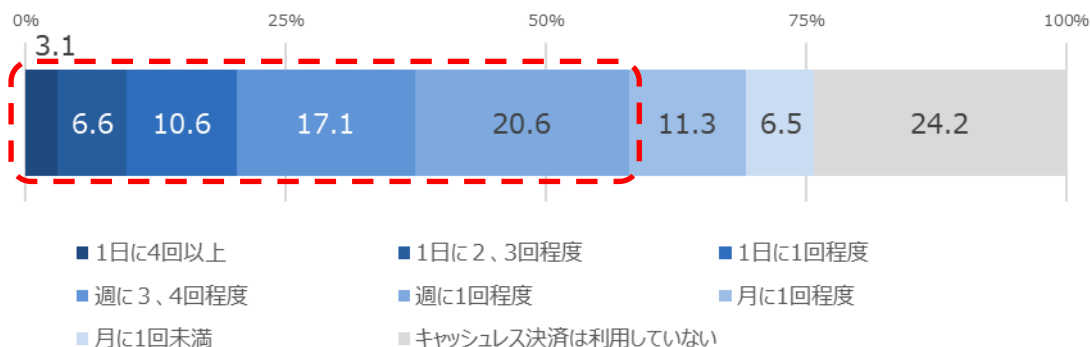
## ・6割の人が週に1回以上キャッシュレス決済を利用。脱現金化がそこまで!?

### 5人中4人は“キャッシュレス決済は現金支払いよりも便利”と回答!

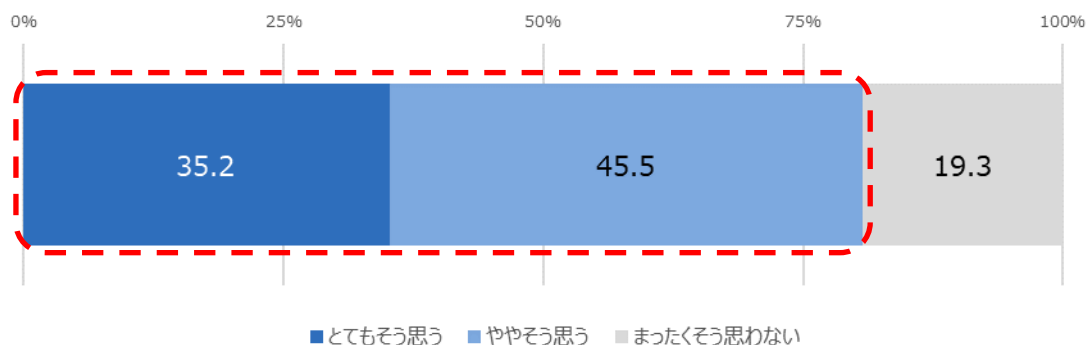
はじめに、現在のキャッシュレス決済の利用頻度を尋ねたところ、1日に4回以上（3.1%）、1日に2・3回程度（6.6%）、1日に1回程度（10.6%）、週に3・4回程度（17.1%）、週に1回程度（20.6%）となり、約6割（58.0%）の人は週に1回以上キャッシュレス決済を利用していることがわかりました。

続いて、現金支払いとキャッシュレス決済の利便性について尋ねたところ、5人中4人（80.7%）が“キャッシュレス決済の方が便利”であると回答していることから、大多数の人がキャッシュレス決済の利便性を認識していることがわかりました。

Q1. あなたがキャッシュレス決済を利用する頻度として最も近いものをお選びください。【n=1000】（単一回答）



Q2. あなたは、現金よりもキャッシュレス決済の方が便利だと思いますか。【n=1000】（単一回答）

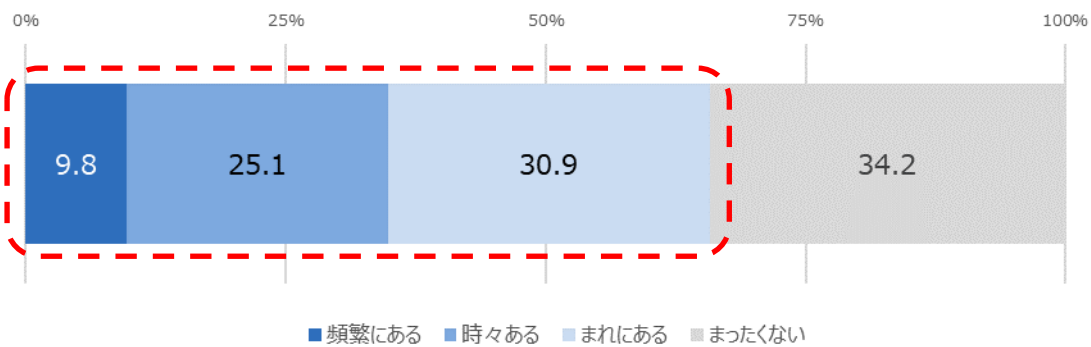


**・便利なキャッシュレス決済!でも、6割の人は「使うことをためらった経験あり」。**  
**ためらう理由上位「使用可否が不明」「残高の不安」次いで「少額だと嫌がられる気がする」**

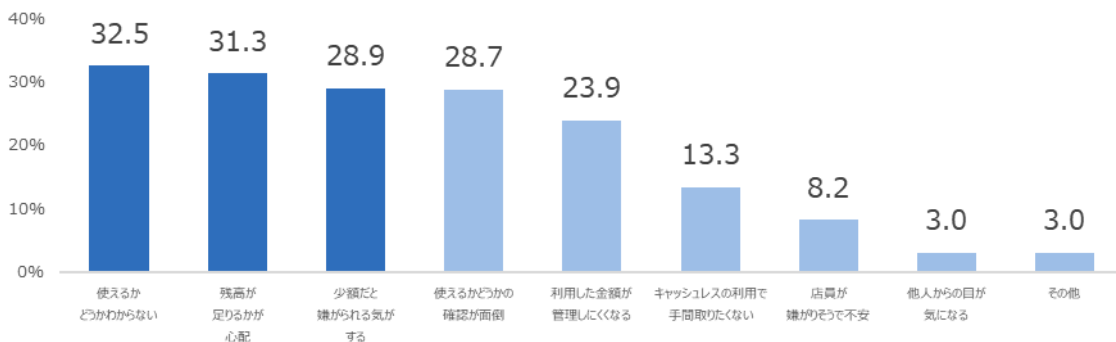
続いて、キャッシュレス決済をすでに利用している人に対して、利用することをためらった経験があるかどうかを尋ねたところ、65.8%の人が「使用をためらった経験がある」と回答しました。その理由については「使えるかどうかわからない（32.5%）」「残高が足りるかが心配（31.3%）」という使用可否や残高不足の心配に次いで、「少額だと嫌がられる気がする（28.9%）」が上位となり、少額だと気が引ける人が一定数いるということが判明しました。

**Q3. キャッシュレス決済を利用している方にお聞きます。**

あなたは商品やサービスの決済のとき、キャッシュレス決済を利用することをためらうことがありますか。【n=758】（単一回答）



**Q4. あなたがキャッシュレス決済をためらった理由として当てはまるものをすべてお選びください。【n=498】（複数回答）**



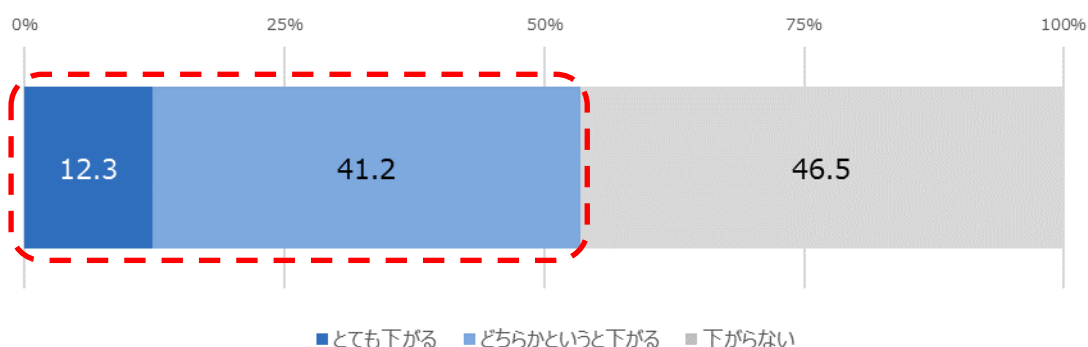
### ・決済方法はお店選びに影響大!キャッシュレス決済が使えないと

#### 2人に1人は「来店意欲が減少」、4割は「実際に来店を取りやめた経験あり」

続いて、決済方法がお店選びにどれだけの影響を与えるかを尋ねました。すると2人に1人(53.5%)が、会計時にキャッシュレス決済ができないお店は「次回以降の来店意欲が下がる」と回答しました。さらに実際の行動として、来店を取りやめた経験があるかを尋ねたところ、約4割(39.3%)が「来店を取りやめた経験がある」と回答しており、お店の印象だけではなく、実際の来店にも大きな影響を与えている実態が明らかになりました。

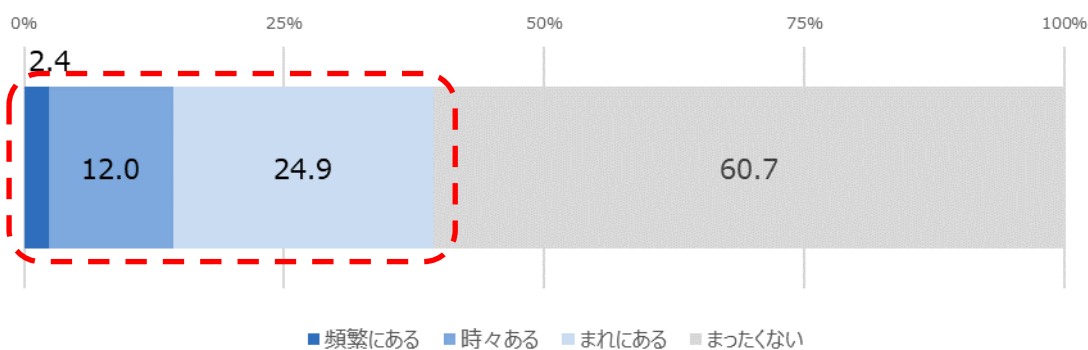
#### Q5. キャッシュレス決済を利用している方にお聞きます。

あなたはキャッシュレス決済が使えないとわかった店舗について、来店意欲が下がりますか【n=758】(単一回答)



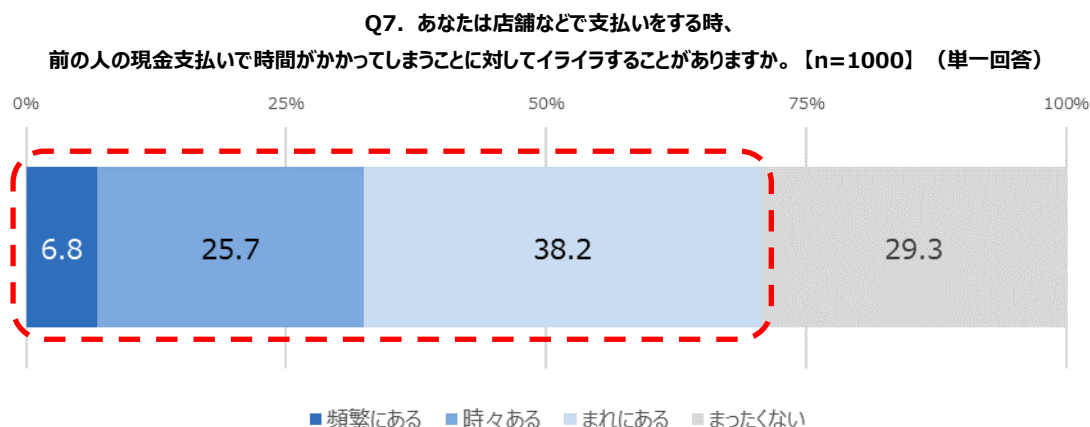
#### Q6. キャッシュレス決済を利用している方にお聞きます。

あなたは、飲食店などでキャッシュレス決済が利用できないとわかって、来店をやめたことがありますか。【n=758】(単一回答)



### ・現金はスマートさに欠ける？ 7割以上が「会計時の現金渋滞にイライラ経験あり」

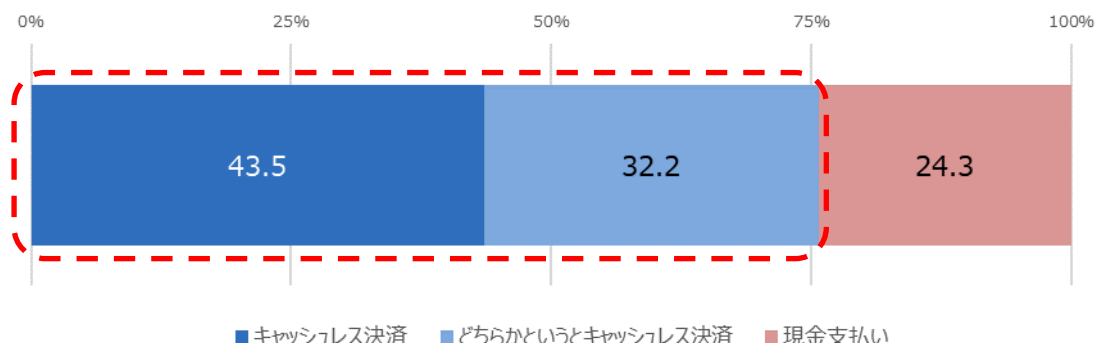
次に、実際の店舗でのお買い物シーンについて尋ねました。店舗での支払いの際、前の人の現金支払いで時間がかかってしまうことについて、約7割（70.7%）の人が“イライラすることがある”と回答しました。この結果から、いわゆる「現金渋滞」は、毎日のお買い物シーンの中で小さなストレスを生んでいる可能性があると考えられます。



### ・キャッシュレス・消費者還元制度施行後、4人中3人はキャッシュレス決済希望者に！

続いて、2019年10月から開始となる「キャッシュレス・消費者還元制度」に伴い、キャッシュレス決済をした場合に「最大ポイント5%還元」となることについて尋ねました。この制度が始まったあと、現金支払いとキャッシュレス決済（5%ポイント還元）のどちらで支払いをしたいかを尋ねたところ、4人中3人（75.7%）が「キャッシュレス決済で支払いしたい」という結果になりました。“ポイント還元が受けられる”というメリットが、選ぶ決済手段に影響していることが考えられます。

Q8. 2019年10月から開始する「キャッシュレス・消費者還元制度」で、キャッシュレス決済をした場合に「最大ポイント5%還元」になります。この制度が始まったあと、あなたは現金支払いとキャッシュレス決済（5%ポイント還元）のどちらで支払いをしていきたいと思えますか【n=1000】（単一回答）

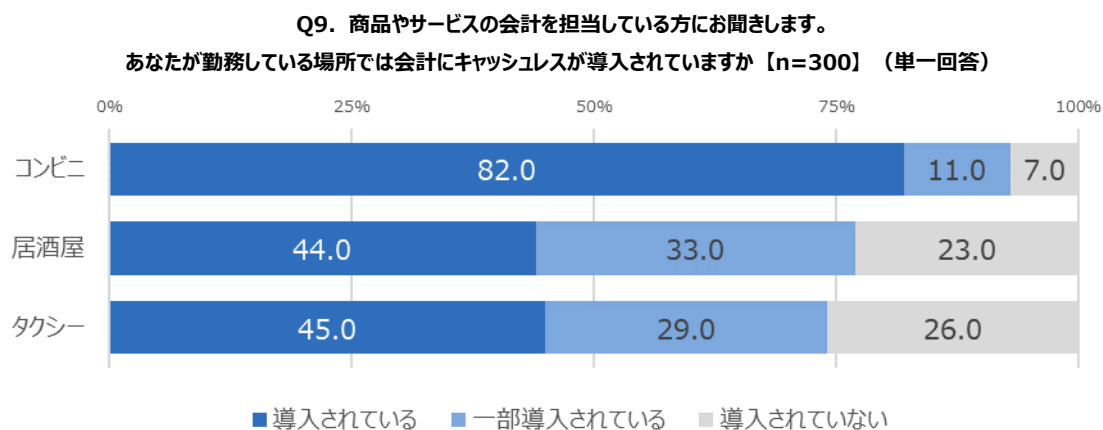


世界にひとつ。あなたにひとつ。

一般消費者の決済手段に関する最新の意識が明らかになったところで、続いては実際のお金の支払い先であり、さまざまな決済手段を取り扱う側である、コンビニエンスストア、居酒屋、タクシーで会計業務を行っている 300 名を対象に調査を行いました。

## ・店舗でのキャッシュレス決済、コンビニ 9 割以上、居酒屋・タクシー 7 割以上が導入済

はじめに、それぞれの業態においてキャッシュレス決済の導入状況をうかがったところ、コンビニエンスストアの 93.0%、居酒屋の 77.0%、タクシーの 74.0%が何らかのキャッシュレス決済を導入していることがわかりました。



世界にひとつ。あなたにひとつ。

## ・店舗へのキャッシュレス決済導入が集客 UP を後押し!?

### 会計担当者の7割が、消費者から「キャッシュレス決済の要望を受けた経験あり」

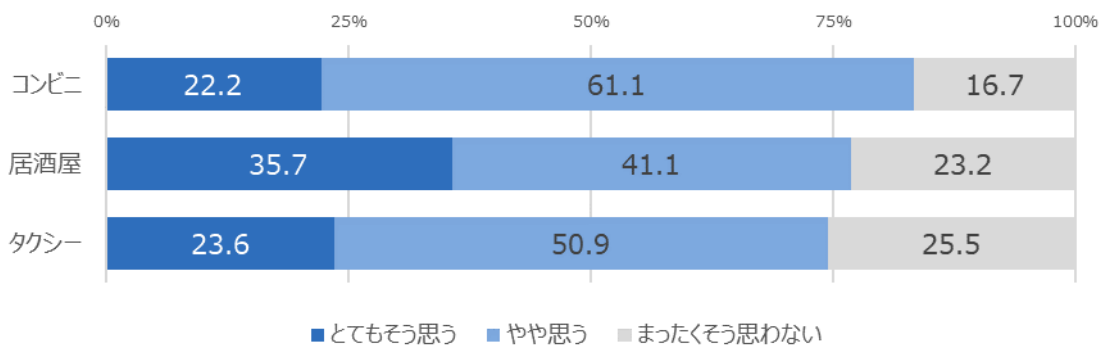
### 会計担当者側もキャッシュレス決済を熱望!?! 7割以上が導入への高い支持

次に、前問で「一部導入されている」と「導入されていない」と答えた会計業務を行う方々に、キャッシュレス決済の必要性について尋ねたところ、「キャッシュレス決済があった方がいい」と答えたコンビニエンスストアの店員は8割（83.3%）、居酒屋の店員は7割（76.8%）、タクシーの運転手は7割（74.5%）となり、3つの異なる会計現場全てにおいて、キャッシュレス決済導入への高い支持があることが判明しました。

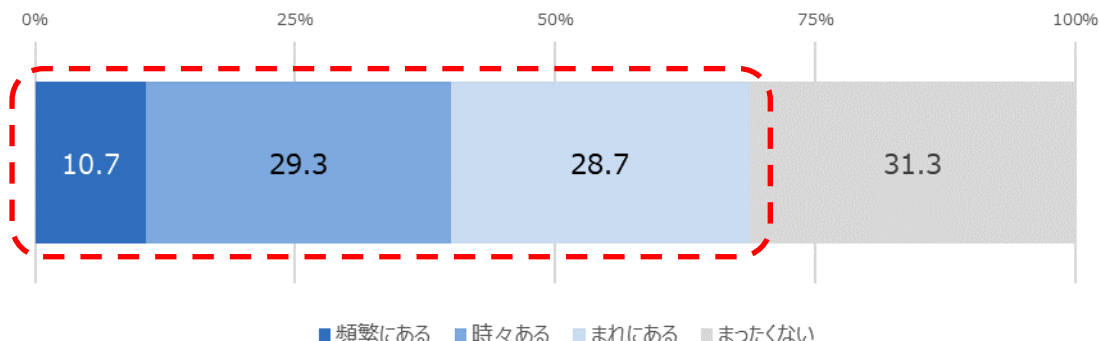
また、会計業務を行っている際、一般消費者から取り扱っていないキャッシュレス決済手段について要望を言われることがあるか尋ねたところ、約7割（68.7%）が「要望を受けたことがある」と回答しました。一般消費者、会計担当者の双方がキャッシュレス決済導入に高い支持を示しています。

Q10. あなたはご自身が勤務している場所にキャッシュレス決済があった方が良いと思いますか。

※「一部導入されている」という場合は、その他のキャッシュレス手段もあった方が良いかをお答えください【n=129】（単一回答）



Q11. 取り扱っていないキャッシュレス決済手段について、お客さんから要望（ご意見）を言われることがありますか【n=300】（単一回答）

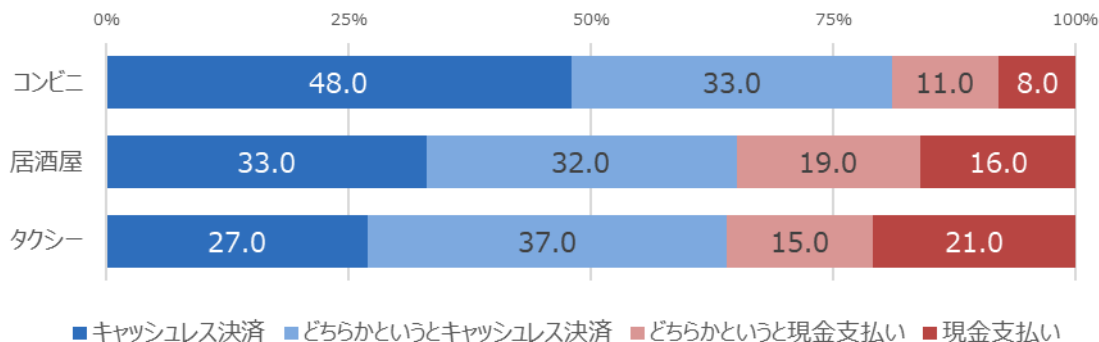


世界にひとつ。あなたにひとつ。

## ・新事実!?店員の多数は「現金よりキャッシュレス決済が楽」と感じている事が明らかに!

続いて、お客さんの会計時に、現金支払いとキャッシュレス決済のどちらが楽かを尋ねたところ、コンビニ店員の 8 割 (81.0%)、居酒屋店員の 6 割 (65.0%)、タクシー運転手の 6 割 (64.0%)、が現金支払いよりもキャッシュレス決済が楽だと回答しました。この結果から、会計担当者は現金よりもキャッシュレスを歓迎しているという事実が明らかとなりました。

Q12. あなたはお客さんが会計される際、現金支払いとキャッシュレス決済のどちらが楽ですか【n=300】 (単一回答)

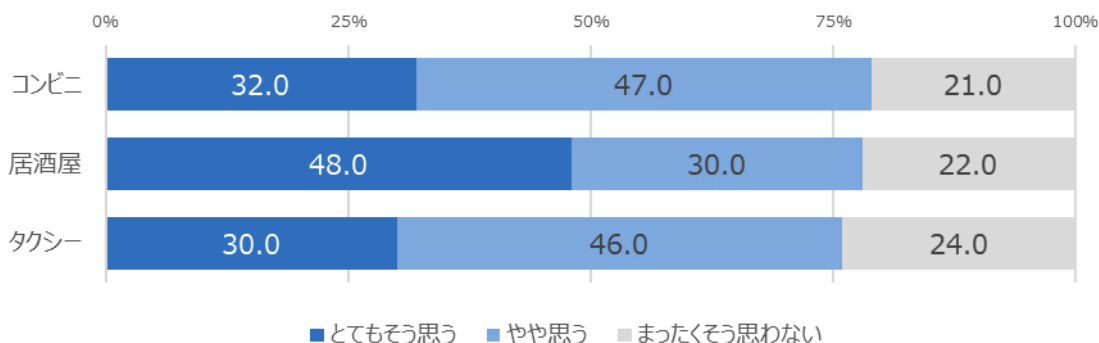


## ・「少額だと嫌がられるかも…」は一般消費者の思い違い!?

### 会計担当者の 8 割は「金額に関係なくキャッシュレス決済を歓迎!」

続いて、店舗・サービスの会計担当者に対して「金額に関係なくキャッシュレス決済を利用して欲しいか」と尋ねたところ、コンビニ店員 (79.0%)、居酒屋店員 (78.0%)、タクシー運転手 (76.0%) と、それぞれ約 8 割の人が、「利用して欲しい」と回答し、多くの業種でキャッシュレス決済が歓迎されている事実が明らかになりました。

Q13. あなたは、金額に関係なくキャッシュレス決済を利用して欲しいと思いますか【n=300】 (単一回答)





**【調査概要】**

- 調査名： キャッシュレス決済に関する調査
- 日時： 2019/7/3～2019/7/9
- 対象者： ①全国に居住する 20～60 代男女 1,000 名  
②特定職業従事者（コンビニ/居酒屋/タクシー）かつ  
会計業務（レジ業務）担当者 300 名  
（コンビニ/居酒屋 男女各 50 名、タクシー100 名）

以上

<本件に関する報道関係の方からのお問い合わせ先>

株式会社ジェーシービー 広報部広報グループ

高宮 [ayumi.takamiya@jcb.co.jp](mailto:ayumi.takamiya@jcb.co.jp)

TEL : 03-5778-8353