

2020年8月20日

<報道関係者各位>

株式会社ジェーシービー

J C B、「キャッシュレス決済に関する調査～コロナ禍におけるキャッシュレス決済事情～」を発表**・「コロナ禍のくらしで、これまで現金で支払っていたお店でもキャッシュレス決済を利用するようになった」****キャッシュレス決済利用者の66%****・「キャッシュレス決済が利用できないとわかってお店の利用をやめた」48%が経験****・「“新しい生活様式”でキャッシュレス決済の利用が推奨されていることを知っている」73%****・「コロナ感染拡大でキャッシュレス決済をするお客さんが増えた」レジ・会計担当の64%****・キャッシュレス決済を導入してよかったこと TOP3「サービス向上」「会計トラブル減少」「お客さんのコロナ対策」**

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：J C B）は、2020年7月28日（火）から31日（金）の4日間、全国の20代～60代のキャッシュレス決済を利用している一般消費者1,000名と、コンビニ勤務者・居酒屋勤務者・タクシードライバーのいずれかで会計業務に携わっている人300名（各100名）、小売店または飲食店を経営する経営者・自営業者100名を対象に「キャッシュレス決済に関する調査」をインターネットで実施しました。8月5日（水）に公表した「キャッシュレス決済に関する調査～キャッシュレス・消費者還元事業振り返り～」に続き、今回は、コロナ禍におけるキャッシュレス決済事情についてまとめた結果を公表いたします。（調査協力会社：ネットエイジア株式会社）

<調査結果の概要>

・「コロナ禍のくらしで、これまで現金で支払っていたお店でもキャッシュレス決済を利用するようになった」**キャッシュレス決済利用者の66%**

キャッシュレス決済利用者（1,000名）に、コロナ禍のくらしで、これまで現金で支払っていたお店でも、キャッシュレス決済を利用するようになったか聞いたところ、『あてはまる（計）』は65.5%となりました。

年代別にみると、『あてはまる（計）』と回答した人の割合は、いずれの年代でも半数以上となっており、最も高くなったのは20代（74.5%）で7割半、最も低くなった60代（58.5%）でも約6割でした。若年層だけでなく、シニア層においても“現金決済からキャッシュレス決済”への移行が進んでいるのではないのでしょうか。

・「キャッシュレス決済が利用できないとわかってお店の利用をやめた」48%が経験

キャッシュレス決済利用者（1,000名）に、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、お店の利用をやめたことがあるか聞いたところ、「頻繁にある」は6.5%、「時々ある」は19.0%、「まれにある」は22.9%で、合計した『ある（計）』は48.4%となりました。

・「“新しい生活様式”でキャッシュレス決済の利用が推奨されていることを知っている」73%

厚生労働省が今年5月に発表した“新しい生活様式”の実践例では、電子決済（キャッシュレス決済）の利用が推奨されます。キャッシュレス決済利用者（1,000名）に、このことを知っていたか聞いたところ、「知っていた」は73.4%、「知らなかった」は26.6%となりました。

・「コロナ感染拡大でキャッシュレス決済をするお客さんが増えた」レジ・会計担当の64%

レジ・会計業務に携わっているコンビニ勤務者・居酒屋勤務者・タクシードライバー（300名）に、新型コロナウイルス感染拡大によって、キャッシュレス決済を利用するお客さんが増えたか聞いたところ、「非常に増えた」は18.3%、「やや増えた」は46.0%で、合計した『増えた（計）』は64.3%となりました。

・キャッシュレス決済を導入してよかったこと TOP3「サービス向上」「会計トラブル減少」「お客さんのコロナ対策」

小売店または飲食店を経営する経営者・自営業者（100名）のうち、自身の経営しているお店のレジ（会計）にキャッシュレス決済を導入している人（44名）に、キャッシュレス決済を利用・導入してよかったことを聞いたところ、「サービス向上につながった」（40.9%）が最も高く、以降、「会計トラブルが減った」（36.4%）、「お客さんの新型コロナウイルス対策になった」（31.8%）、「従業員の新型コロナウイルス対策になった」（27.3%）が続きました。サービスの向上や会計トラブルの減少など営業面でのメリットを感じた人や、感染症対策になったと感じた人が多いようです。

■■報道関係の皆様へ■■

本プレスリリース内容の転載にあたりましては、「J C B 調べ」と付記のうえ、ご使用いただきますようお願い申し上げます。

<本件に関する報道関係者からのお問合せ先>

株式会社ジェーシービー 広報部 広報グループ TEL：03-5778-8353

コロナ禍におけるキャッシュレス決済【キャッシュレス決済利用者 1,000 名】

» 「1日に1回以上キャッシュレス決済を利用する」キャッシュレス決済利用者の32%

キャッシュレス決済を利用している20代～60代の一般消費者1,000名（以下、「キャッシュレス決済利用者」）に、キャッシュレス決済の利用状況について質問しました。

まず、キャッシュレス決済利用者（1,000名）に、キャッシュレス決済の利用頻度を聞いたところ、「1日に1回以上」は32.0%、「週に1～3回程度」は46.6%、「月に1～3回程度」は16.8%となりました。

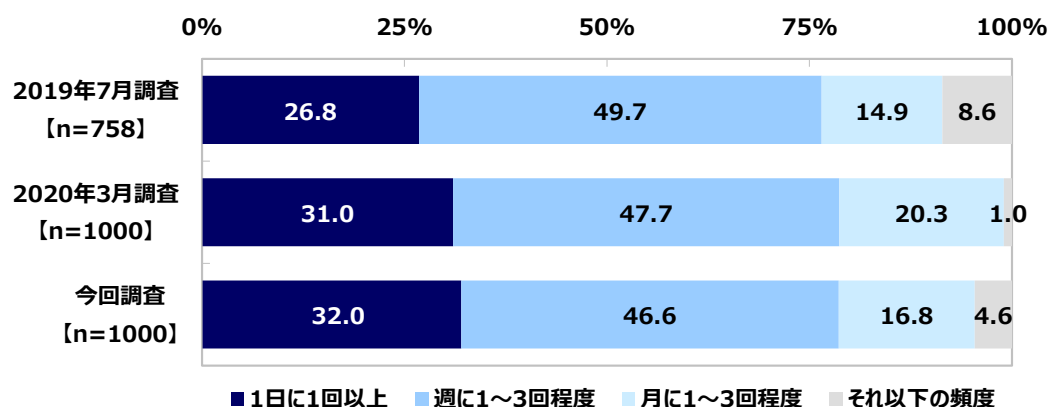
過去の調査結果（※）と比較すると、「1日に1回以上」と回答した人の割合は、2019年7月調査26.8%→2020年3月調査31.0%→今回調査32.0%と、上昇傾向となりました。

※2019年7月調査「キャッシュレス決済に関する調査」<https://www.global.jcb/ja/press/00000000162841.html>

2020年3月調査「【2020年3月版】キャッシュレス・ポイント還元事業に関する調査」<https://www.global.jcb/ja/press/00000000162995.html>

Q.どのくらいの頻度でキャッシュレス決済を利用していますか。【単一回答形式】

対象：キャッシュレス決済利用者



» 現在利用しているキャッシュレス決済「クレジットカード」が83%でダントツ

» キャッシュレス・消費者還元事業実施期間中からの利用率の変化

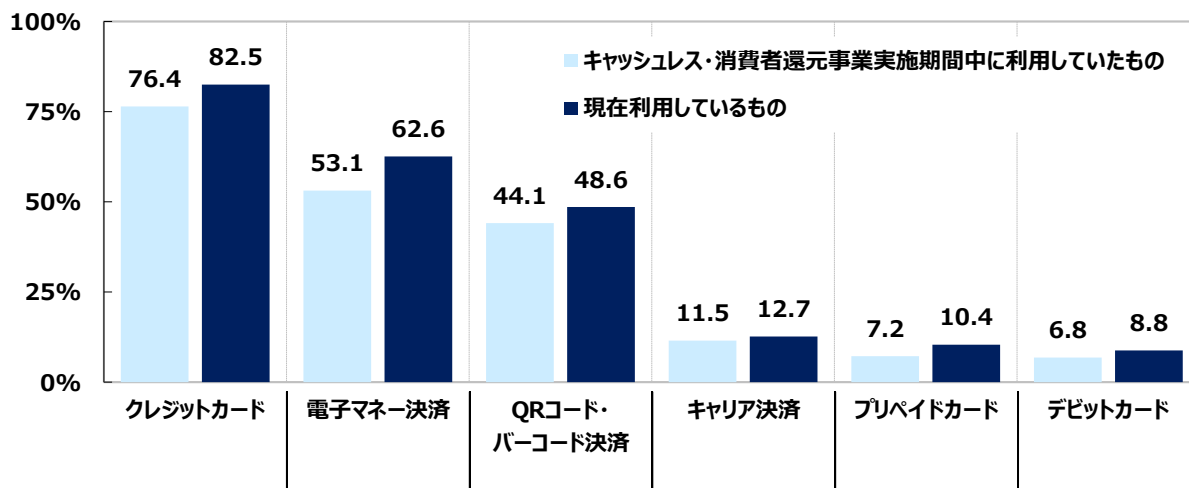
利用率が最も上昇したキャッシュレス決済は「電子マネー決済」で10ポイント上昇

次に、2019年10月1日～2020年6月30日の間（キャッシュレス・消費者還元事業実施期間中）と現在の2つの時期について、それぞれ利用しているキャッシュレス決済を聞いたところ、いずれの時期も「クレジットカード」の利用率が最も高く、キャッシュレス・消費者還元事業（以下、「還元事業」）実施期間中では76.4%、現在では82.5%となりました。

利用率の変化をみると、「電子マネー決済」は還元事業実施期間中53.1%→現在62.6%と、9.5ポイント上昇し、上昇幅が最も大きくなりました。還元事業開始以降、電子マネー決済の需要が特に高まっていることがうかがえる結果となりました。

キャッシュレス決済の利用率の変化 [各複数回答形式]

対象：キャッシュレス決済利用者[n=1000] ※それぞれの時期における利用率を表示

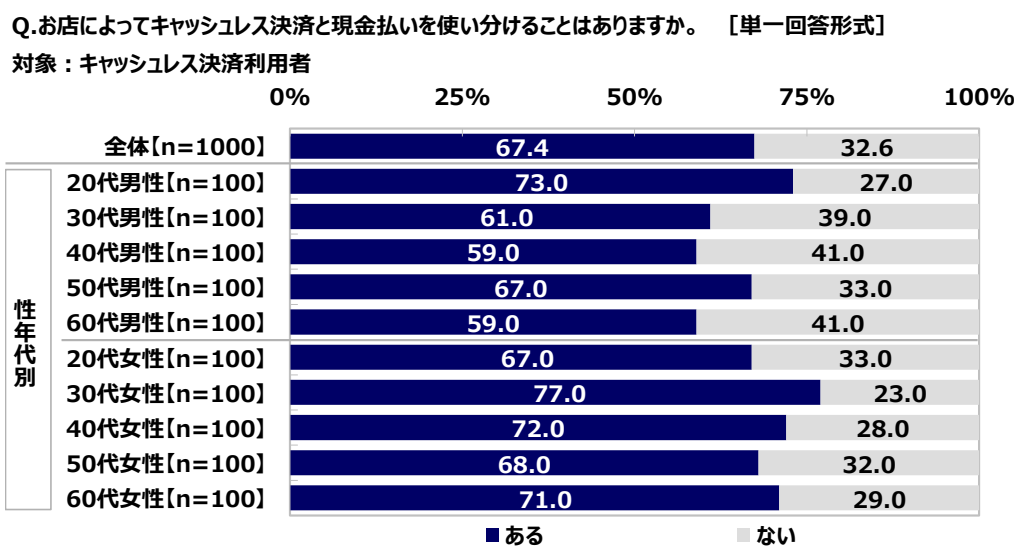


- ▶ キャッシュレス決済と現金払いの使い分け実態「お店によって使い分ける」67%、「金額によって使い分ける」57%
- ▶ 金額でキャッシュレス決済・現金払いを使い分ける人はいくらからキャッシュレス決済を利用する？ 76%が「千円以下」

続いて、キャッシュレス決済と現金払いの使い分けについて質問しました。

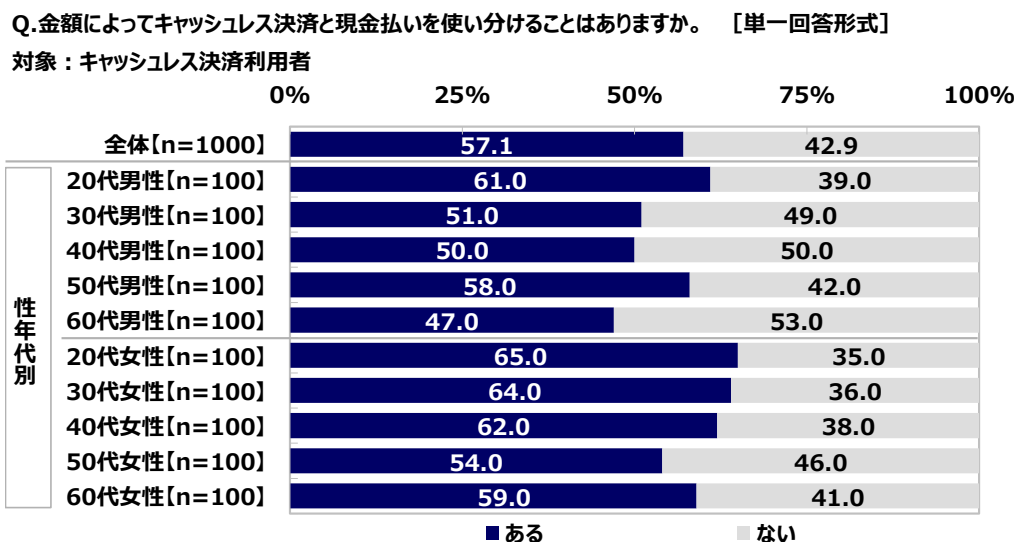
キャッシュレス決済利用者（1,000名）に、お店によってキャッシュレス決済と現金払いを使い分けることがあるか聞いたところ、「ある」は67.4%、「ない」は32.6%となりました。キャッシュレス決済利用者の多くは、利用するお店によって、決済方法を使い分けているようです。

性年代別にみると、使い分けをすることがあると回答した人の割合が最も高くなったのは30代女性（77.0%）でした。



また、金額による使い分けについても聞いたところ、「ある」は57.1%、「ない」は42.9%となりました。

性年代別にみると、使い分けをすることがあると回答した人の割合は20代女性（65.0%）と30代女性（64.0%）が高くなりました。

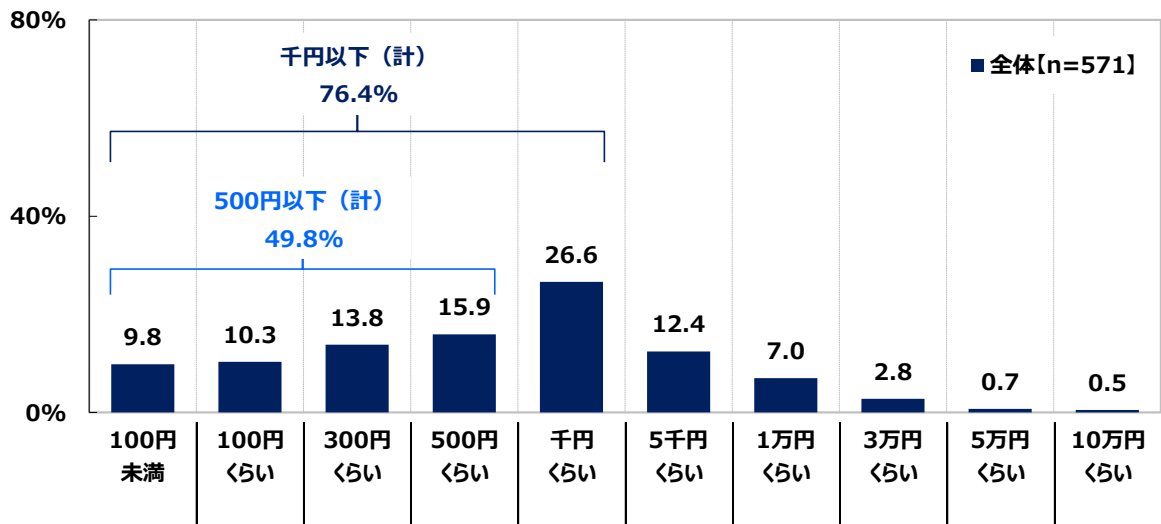


では、使い分けをする目安はいくらくらいなのでしょう。

金額によってキャッシュレス決済と現金払いを使い分けることがある人（571名）に、いくらからキャッシュレス決済を利用しているか聞いたところ、「千円くらい」（26.6%）に最も多くの回答が集まりました。また、『500円以下（計）』は49.8%、『千円以下（計）』は76.4%と、金額によって決済方法を使い分ける人の多くが、低額からキャッシュレス決済を利用していることがわかる結果となりました。

Q.いくらからキャッシュレス決済を利用していますか。 [単一回答形式]

対象：キャッシュレス決済利用者で、金額によってキャッシュレス決済と現金払いを使い分けることがある人



- ▶ 「キャッシュレス決済が利用できないとわかったらお店の利用意欲が下がる」69%
- ▶ 「キャッシュレス決済が利用できないとわかってお店の利用をやめた」48%が経験

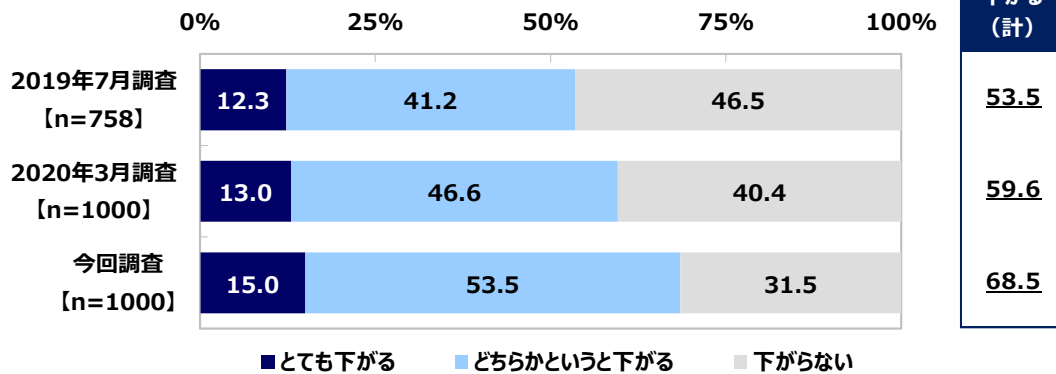
キャッシュレス決済に対応していないことが、消費者のお店選びにどの程度影響しているのでしょうか。

キャッシュレス決済利用者（1,000名）に、キャッシュレス決済が利用できないとわかった店舗について、利用意欲が下がるか聞いたところ、「とても下がる」は15.0%、「どちらかというと下がる」は41.2%で、合計した『下がる（計）』は68.5%となりました。

過去の調査結果と比較すると、利用意欲が下がると回答した人の割合は、2019年7月調査53.5%→2020年3月調査59.6%→今回調査68.5%と、大幅に上昇しました。

Q.キャッシュレス決済が利用できないとわかった店舗について、利用意欲が下がりますか。【単一回答形式】

対象：キャッシュレス決済利用者

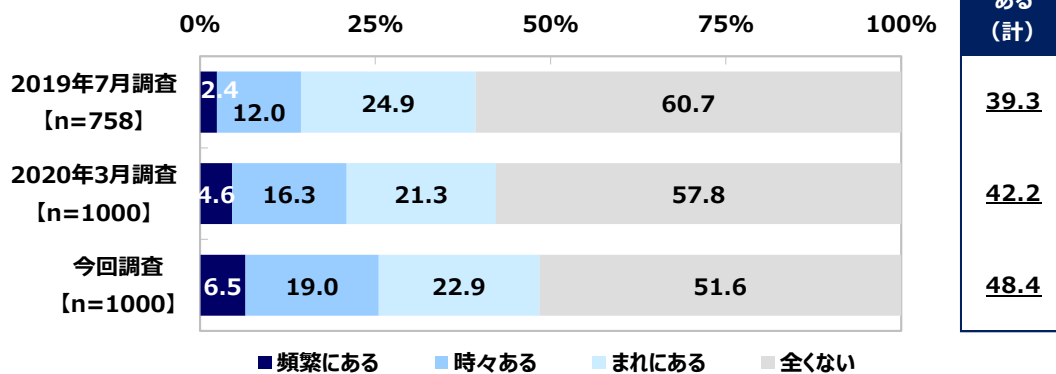


また、飲食店などでキャッシュレス決済が利用できないとわかって、お店の利用をやめたことがあるか聞いたところ、「頻繁にある」は6.5%、「時々ある」は19.0%、「まれにある」は22.9%で、合計した『ある（計）』は48.4%となりました。

過去の調査結果と比較すると、2019年7月調査39.3%→2020年3月調査42.2%→今回調査48.4%と、こちらも上昇傾向がみられました。

Q.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、お店の利用をやめたことがありますか。【単一回答形式】

対象：キャッシュレス決済利用者

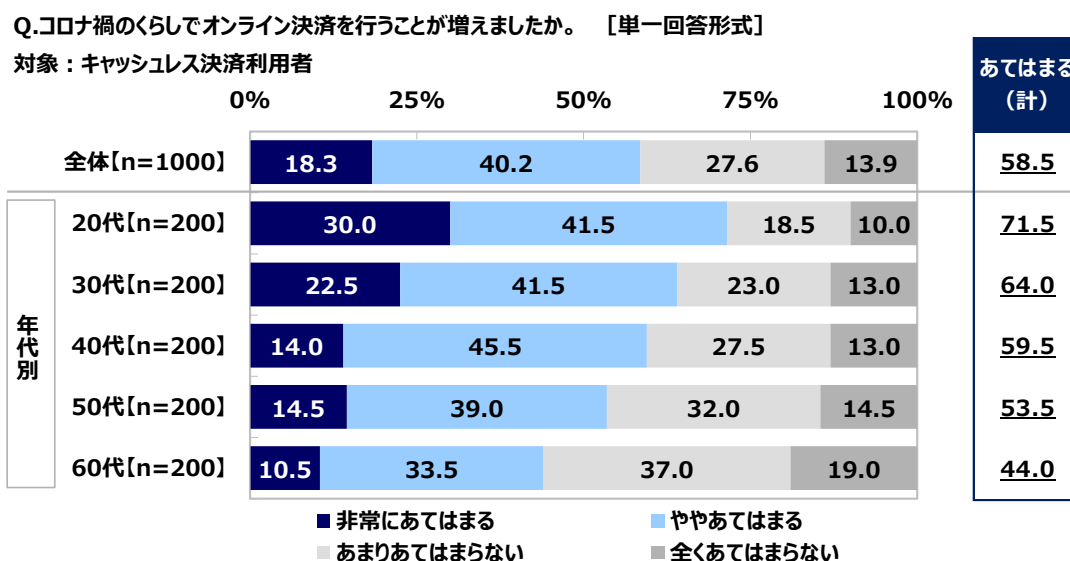


- ▶ **「コロナ禍のくらしでオンライン決済を行うことが増えた」59%、20代では72%**
- ▶ **「コロナ禍のくらしでサービスの申し込み・手続きをオンラインで行うことが増えた」63%、20代では78%**

続いて、オンライン決済やオンラインでの申し込み・手続きの利用状況について質問しました。

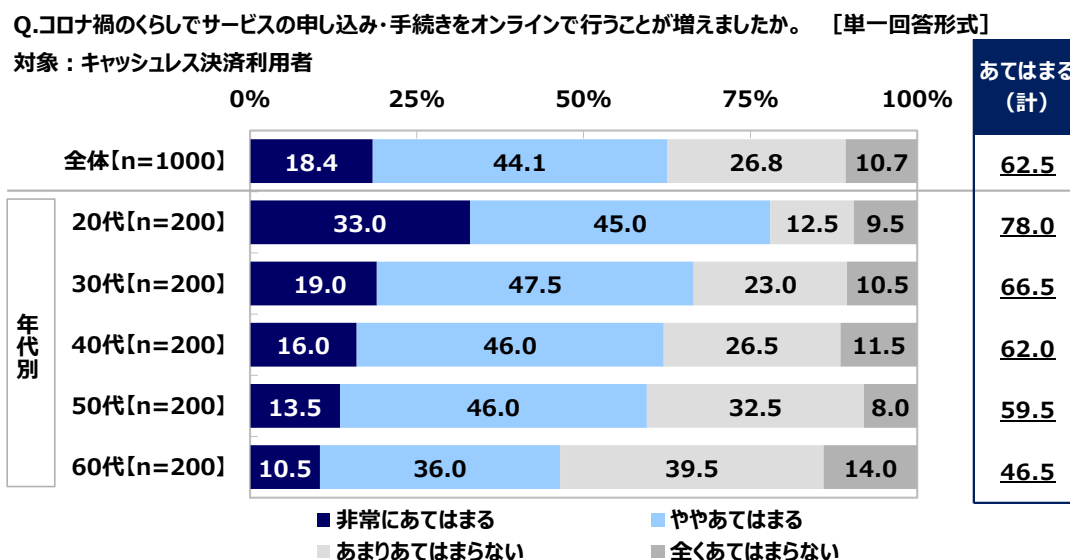
キャッシュレス決済利用者（1,000名）に、コロナ禍のくらしでオンライン決済を行うことが増えたか聞いたところ、「非常にあてはまる」は18.3%、「ややあてはまる」は40.2%で、合計した『あてはまる（計）』は58.5%となりました。普段キャッシュレス決済を利用している人の中には、感染症対策として意識的にオンライン決済をするようになった人がいるのではないのでしょうか。

年代別にみると、『あてはまる（計）』と回答した人の割合は若年層ほど高い傾向がみられ、20代では71.5%でした。



また、コロナ禍のくらしでサービスの申し込み・手続きをオンラインで行うことが増えたか聞いたところ、『あてはまる（計）』は62.5%となりました。

年代別にみると、『あてはまる（計）』と回答した人の割合は、こちらも若年層ほど高い傾向がみられ、20代では78.0%でした。



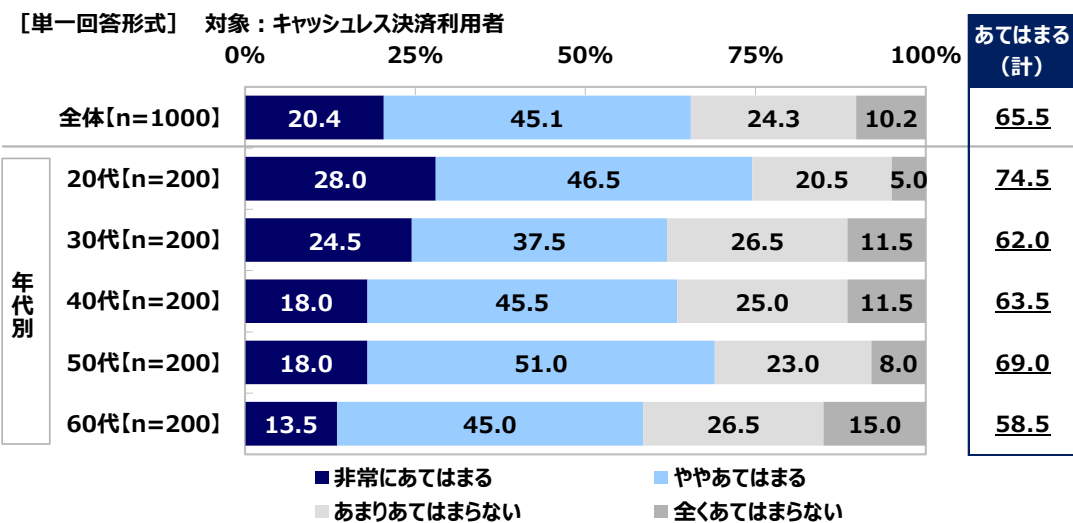
» 「コロナ禍のくらしで、これまで現金で支払っていたお店でもキャッシュレス決済を利用するようになった」66%

コロナ禍のくらしで、これまで現金で支払っていたお店でも、キャッシュレス決済を利用するようになったか聞いたところ、『あてはまる（計）』は65.5%となりました。

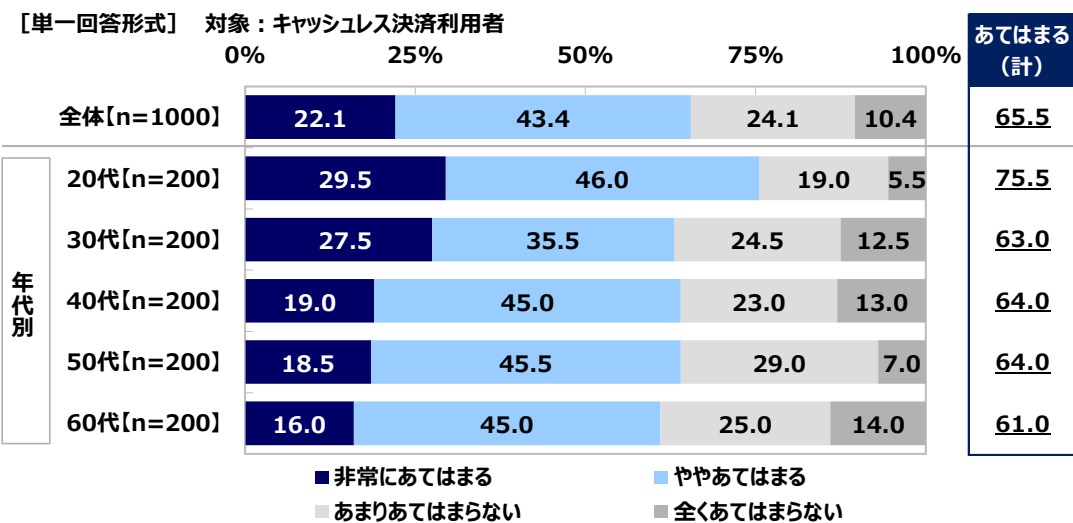
年代別にみると、『あてはまる（計）』と回答した人の割合はいずれの年代でも半数以上となっており、最も高くなったのは20代（74.5%）で7割半、最も低くなった60代（58.5%）でも約6割でした。若年層だけでなく、シニア層においても“現金決済からキャッシュレス決済”への移行が進んでいるのではないのでしょうか。

また、コロナ禍のくらしで、これまで現金で支払っていた金額でも、キャッシュレス決済を利用するようになったか聞いたところ、『あてはまる（計）』は65.5%となりました。

Q.コロナ禍のくらしで、これまで現金で支払っていたお店でも、キャッシュレス決済を利用するようになりましたか。



Q.コロナ禍のくらしで、これまで現金で支払っていた金額でも、キャッシュレス決済を利用するようになりましたか。

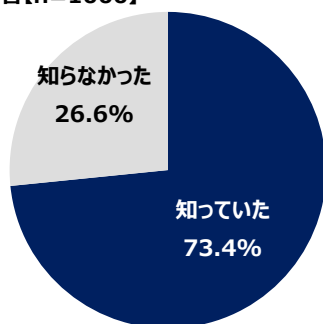


» **「“新しい生活様式”でキャッシュレス決済の利用が推奨されていることを知っている」73%**

厚生労働省が今年5月に発表した“新しい生活様式”の実践例では、電子決済（キャッシュレス決済）の利用が推奨されています。キャッシュレス決済利用者（1,000名）に、このことを知っていたか聞いたところ、「知っていた」は73.4%、「知らなかった」は26.6%となりました。

Q.厚生労働省が今年5月に発表した“新しい生活様式”の実践例では、
電子決済（キャッシュレス決済）の利用が推奨されていることを知っていましたか。

キャッシュレス決済利用者【n=1000】

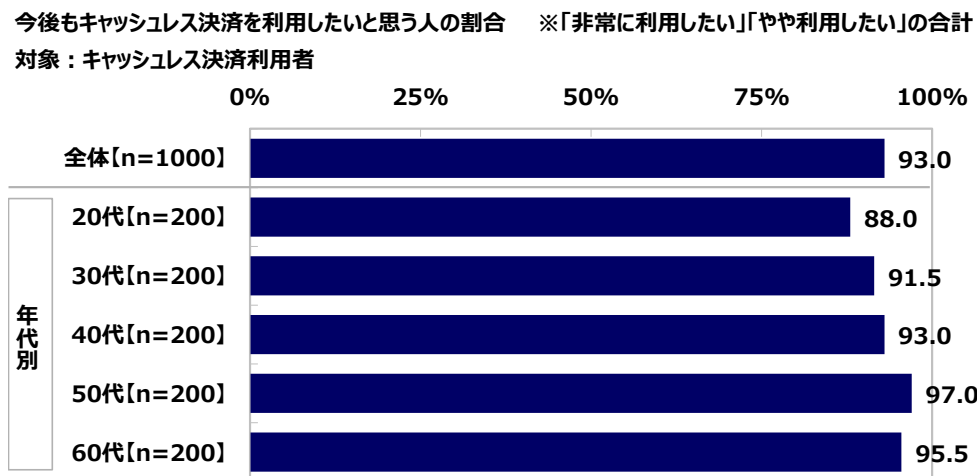


- ▶ **「今後もキャッシュレス決済を利用したい」93%、50代では97%**
- ▶ **「今後もキャッシュレス決済を利用したい理由 今後利用意向がある人の約3割が「衛生的だから」と回答**

今後のキャッシュレス決済利用について質問しました。

キャッシュレス決済利用者（1,000名）に、今後もキャッシュレス決済を利用したいと思うか聞いたところ、『利用したい（計）』（「非常に利用したい」「やや利用したい」の合計、以下同じ）と回答した人の割合は93.0%となりました。普段キャッシュレス決済を利用する人の大多数が、これからも引き続きキャッシュレス決済を利用していきたいと考えていることがわかりました。

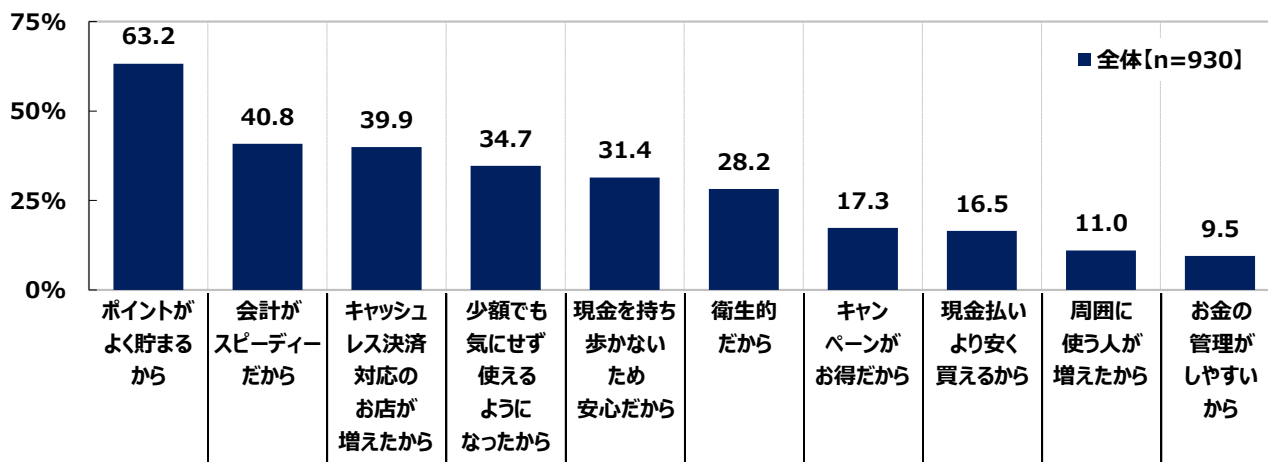
年代別にみると、『利用したい（計）』と回答した人の割合が最も高くなったのは50代（97.0%）、次いで60代（95.5%）でした。



今後もキャッシュレス決済を利用したいと考えている人（930名）に、その理由を聞いたところ、「ポイントがよく貯まるから」（63.2%）がダントツでした。以降、「会計がスピーディーだから」（40.8%）、「キャッシュレス決済対応のお店が増えたから」（39.9%）、「少額でも気にせず使えるようになったから」（34.7%）、「現金を持ち歩かないため安心だから」（31.4%）、「衛生的だから」（28.2%）が続きました。

Q. 今後もキャッシュレス決済を利用したいと思う理由をお選びください。【複数回答形式】

対象：キャッシュレス決済利用者で、今後もキャッシュレス決済を利用したいと考えている人 ※上位10位までを表示



コロナ禍におけるレジ・会計担当の不安【コンビニ勤務者・居酒屋勤務者・タクシードライバー各 100 名】

▶ 「「仕事中、お客さんと会話をするとき、コロナ感染しないか不安」レジ・会計担当の 75%

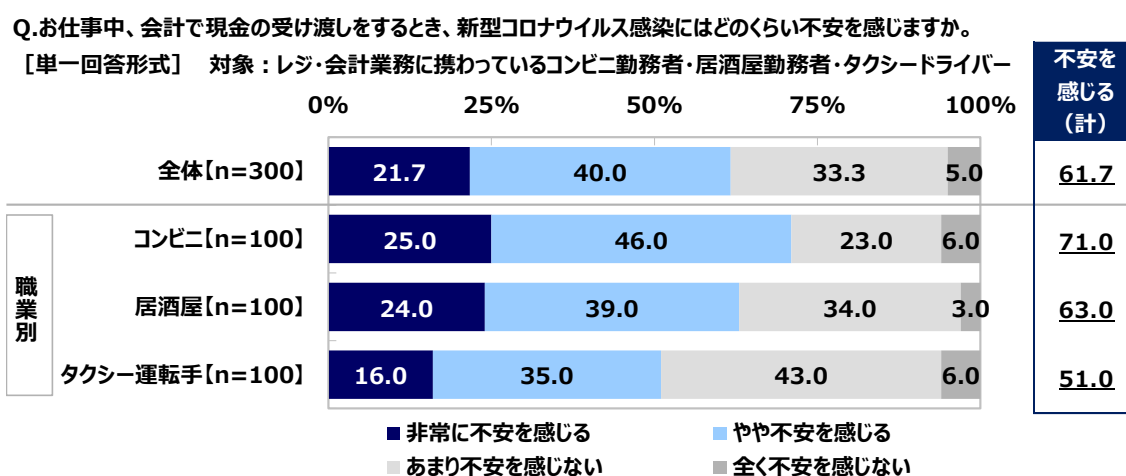
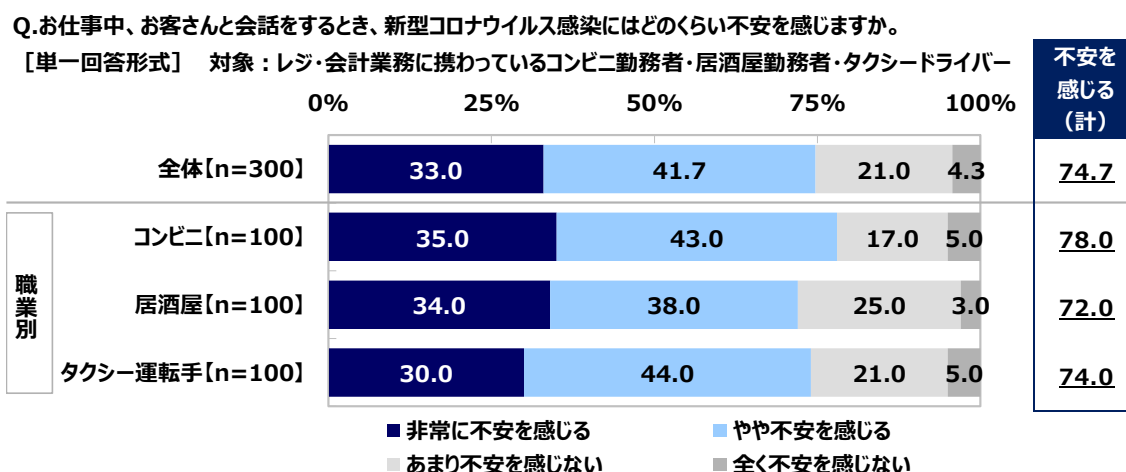
▶ 「「仕事中、会計で現金の受け渡しをするとき、コロナ感染しないか不安」レジ・会計担当の 62%

コンビニ・居酒屋で働く人やタクシードライバーとして働く人は、コロナ禍における仕事の中で、感染リスクをどの程度感じているのでしょうか。

レジ・会計業務に携わっているコンビニ勤務者・居酒屋勤務者・タクシードライバー300名（各 100 名）に、仕事中、新型コロナウイルス感染に対してどのくらい不安を感じるか、接客時と会計時の 2 つのシーンごとに聞きました。お客さんと会話をするときどのくらい不安を感じるか聞いたところ、「非常に不安を感じる」は 33.0%、「やや不安を感じる」は 41.7%で、合計した『不安を感じる（計）』は 74.7%となりました。

会計で現金の受け渡しをするときどのくらい不安を感じるか聞いたところ、『不安を感じる（計）』は 61.7%となりました。

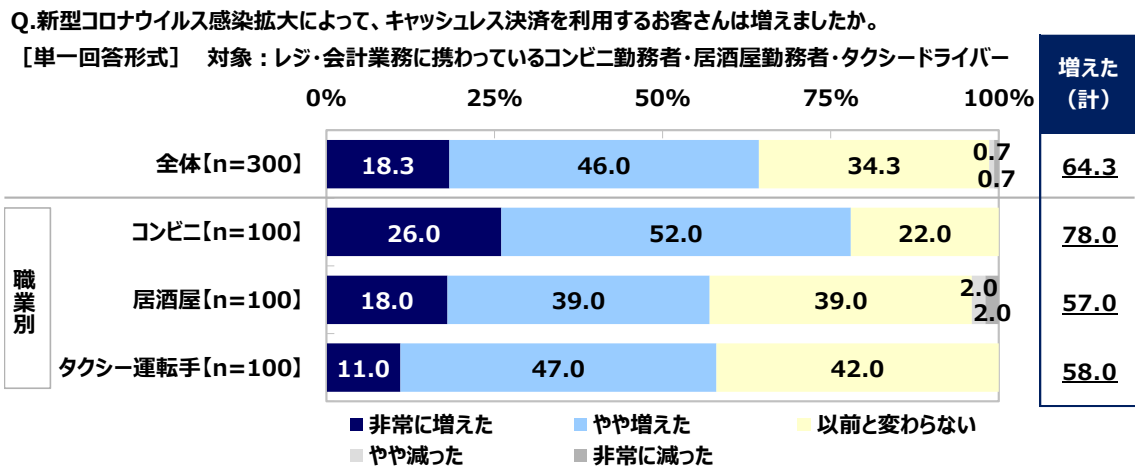
会話の際の飛沫感染リスクに不安を抱く人や、現金を介することによる接触感染リスクを恐れている人は多いようです。



» **「コロナ感染拡大でキャッシュレス決済をするお客さんが増えた」レジ・会計担当の 64%**

コロナ禍により、消費者の決済方法に変化はみられたのでしょうか。

レジ・会計業務に携わっているコンビニ勤務者・居酒屋勤務者・タクシードライバー（300名）に、新型コロナウイルス感染拡大によって、キャッシュレス決済を利用するお客さんが増えたか聞いたところ、「非常に増えた」は 18.3%、「やや増えた」は 46.0%で、合計した『増えた（計）』は 64.3%となりました。



キャッシュレス決済の導入状況・導入のメリット【小売店・飲食店の経営者 100名】

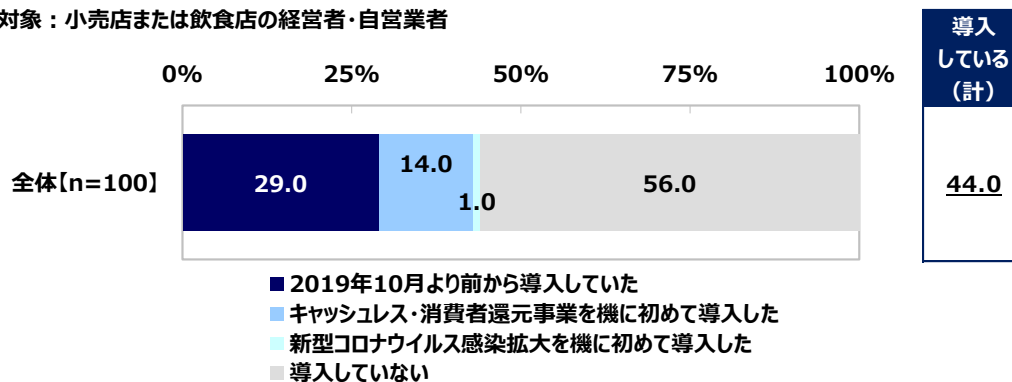
- ▶ 「キャッシュレス・消費者還元事業を機にキャッシュレス決済を導入した」小売店・飲食店の経営者の 14%
- ▶ キャッシュレス決済を導入してよかったこと TOP3「サービス向上」「会計トラブル減少」「お客さんのコロナ対策」

小売店や飲食店の経営者に、キャッシュレス決済の導入状況とメリットについて質問しました。

小売店または飲食店を営む経営者・自営業者（100名）に、自身の経営するお店ではレジ（会計）にキャッシュレス決済を導入しているか聞いたところ、「2019年10月より前から導入していた」は29.0%、「キャッシュレス・消費者還元事業を機に初めて導入した」は14.0%、「新型コロナウイルス感染拡大を機に初めて導入した」は1.0%で、合計した『導入している（計）』は44.0%となりました。他方、「導入していない」は56.0%でした。

Q.自身が経営しているお店ではレジ（会計）にキャッシュレス決済を導入していますか。【単一回答形式】

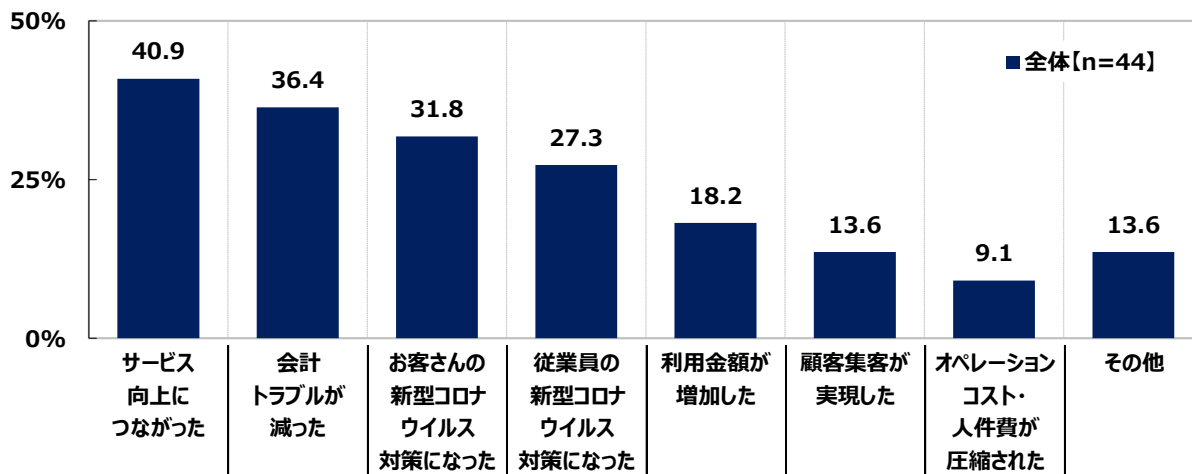
対象：小売店または飲食店の経営者・自営業者



自身の経営しているお店のレジ（会計）にキャッシュレス決済を導入している人（44名）に、キャッシュレス決済を利用・導入してよかったことを聞いたところ、「サービス向上につながった」（40.9%）が最も高く、以降、「会計トラブルが減った」（36.4%）、「お客さんの新型コロナウイルス対策になった」（31.8%）、「従業員の新型コロナウイルス対策になった」（27.3%）が続きました。サービスの向上や会計トラブルの減少など営業面でのメリットを感じた人や、感染症対策になったと感じた人が多いようです。

Q.自身が経営しているお店でキャッシュレス決済を利用・導入してよかった点をお選びください。【複数回答形式】

対象：小売店・飲食店の経営者・自営業者で、自身の経営しているお店のレジ（会計）にキャッシュレス決済を導入している人



注：本ニュースレターの百分率表示は小数点第2位で四捨五入の丸め計算を行っているため、単一回答形式の質問の場合、内訳の計と合計が一致しない場合や、全ての内訳を合計しても100%とにならない場合がございます。

■■ 調査概要 ■■

「調査タイトル」 キャッシュレス決済に関する調査～コロナ禍におけるキャッシュレス決済事情～
「調査地域」 全国
「調査対象」 ネットエイジアリサーチのモニター会員を母集団とする
全国の20代～60代のキャッシュレス決済を利用している一般消費者、
コンビニ勤務者・居酒屋勤務者・タクシードライバーのいずれかで会計業務に携わっている人、
小売店または飲食店を営む経営者・自営業者
「調査期間」 2020年7月28日～7月31日
「調査方法」 インターネット調査
「有効回答数」 1,400サンプル

(内訳)

- ・キャッシュレス決済を利用している一般消費者 1,000サンプル
(男性：20代100サンプル/30代100サンプル/40代100サンプル/50代100サンプル/60代100サンプル)
(女性：20代100サンプル/30代100サンプル/40代100サンプル/50代100サンプル/60代100サンプル)
- ・コンビニ勤務者・居酒屋勤務者・タクシードライバーのいずれかで会計業務に携わっている人 300サンプル (各100サンプル)
- ・小売店または飲食店を営む経営者・自営業者 100サンプル

「実施機関」 ネットエイジア株式会社

■■ 報道関係の皆様へ ■■

本ニュースレターの内容の転載にあたりましては、
「JCB調べ」と付記のうえ、ご使用いただきますようお願い申し上げます。

■■ 本調査に関するお問合せ窓口 ■■

株式会社ジェーシービー
広報部 広報グループ 高田
TEL : 03-5778-8353
MAIL : jcb-pr@jcb.co.jp

■■ 株式会社ジェーシービー 概要 ■■

名称 : 株式会社ジェーシービー (JCB Co., Ltd.)
代表者名 : 代表取締役会長兼執行役員社長 浜川 一郎 (はまかわ いちろう)
所在地 : 東京都港区南青山 5-1-22 青山ライズスクエア
事業内容 : クレジットカード業務、クレジットカード業務に関する各種受託業務、融資業務、
集金代行業務、前払式支払手段の発行ならびに販売業およびその代行業
