

2020年1月20日
MMDLabo 株式会社
ビザ・ワールドワイド・ジャパン株式会社

【第1弾】2020年キャッシュレス・消費者還元事業における利用者実態調査
キャッシュレス還元開始後「キャッシュレス決済で支払うことが増えた」が約4割
主流となるキャッシュレス決済はクレジットカード、スマホ決済（QR・非接触）も増加
約半数が日本国内のキャッシュレス化が進んでいると体感

https://mmdlabo.jp/investigation/detail_1836.html

ビザ・ワールドワイド・ジャパン株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長：スティーブン・カーピン、以下 Visa）は、MMDLabo 株式会社（東京都港区、代表取締役：吉本 浩司）が運営する MMD 研究所と共同で、2019年12月13日～12月22日に「【第1弾】2020年キャッシュレス・消費者還元事業における利用者実態調査」を実施いたしました。対象者は日本在住の20歳～69歳の男女50,000人です。

内閣官房が2017年6月9日に「未来投資戦略 2017」※1を、経済産業省が2018年4月11日に「キャッシュレス・ビジョン」※2を公表しました。「キャッシュレス・ビジョン」では、日本国際博覧会（大阪・関西万博）が開催される2025年までにキャッシュレス決済比率を40%とする目標を設定した上で、将来的には世界最高水準の80%を目指すとした「支払い方改革宣言」が提示されました。

キャッシュレス推進は、消費者の利便性向上といった利点だけでなく、少子高齢化による人手不足への対応、IT・データ利用による中小・小規模事業者の生産性向上や地域活性化といった社会課題の解決が求められている背景も大きく影響しています。キャッシュレス社会の実現に向けた時代の大転換期において、消費者の習慣や事業者の商慣行に深く根付く形でキャッシュレスを進めていく必要があります。

このような背景もあり、MMD 研究所と Visa は、「2020年キャッシュレス・消費者還元事業における利用者実態調査」を実施し、キャッシュレス決済の利用実態、キャッシュレス・消費者還元事業の影響、キャッシュレス社会に消費者が求めるものなどを明らかにしました。

本調査は第1弾としてキャッシュレス・消費者還元事業の認知及び理解、キャッシュレス決済の利用種別や利用場所などの実態を発表します。また、後日、第2弾としてキャッシュレス決済の利用サービスシェアや利用者の便益など普及に向けた要因や課題を発表します。

※1 首相官邸「未来投資戦略 2017」

https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/pdf/miraitousi2017_t.pdf

※2 経済産業省「キャッシュレス・ビジョン」

<https://www.meti.go.jp/press/2018/04/20180411001/20180411001-1.pdf>

TOPICS

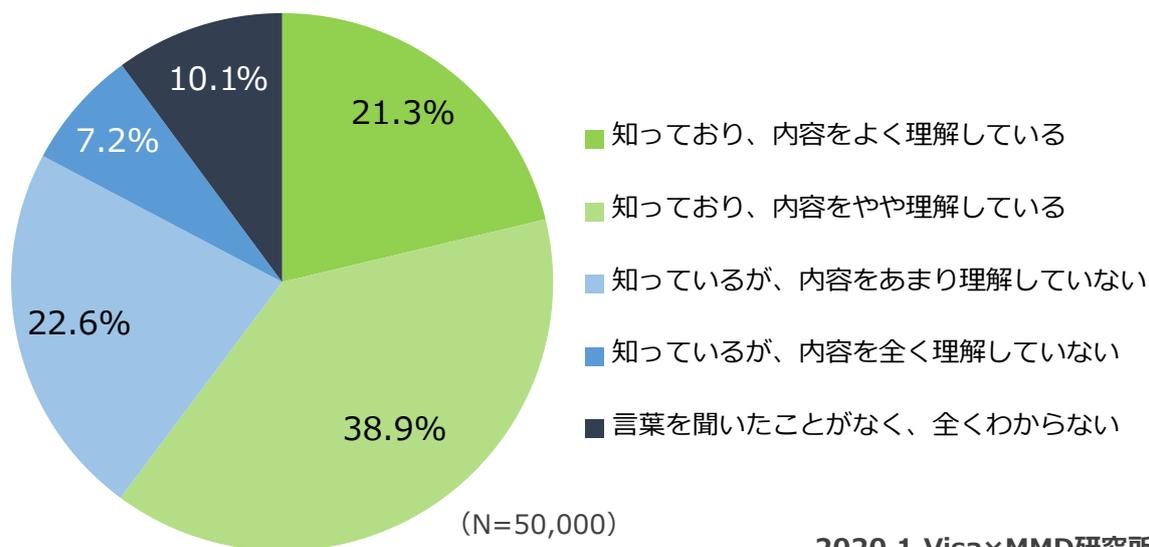
- 「キャッシュレス・消費者還元事業」の認知・理解は進んでいるか？
⇒ **キャッシュレス・消費者還元事業の認知は約 9 割、内容の理解は約 6 割**
- 「キャッシュレス・消費者還元事業」を知ったチャネルは何だったのか？
⇒ **認知キッカケはテレビのニュース番組が最多。CM も含めると約 5 割がテレビ**
- 「キャッシュレス・消費者還元事業」でキャッシュレス決済での支払いは変化があったのか？
⇒ **「キャッシュレス決済の支払いが増えた」が約 4 割**
- 「キャッシュレス・消費者還元事業」が始まる前後（10 月 1 日以前と以降）で支払い方法の種類に変化は？
⇒ **クレジットカードが 9 割近い利用率を維持、スマホ決済（QR・非接触）が増加**
- 最も利用している「キャッシュレス決済」は？
⇒ **最も利用するキャッシュレスは「クレジットカード」が 52.0%、次いで「カード型電子マネー」が 19.2%、「QR コード決済」が 18.2%**
- キャッシュレス決済の利用が増えた場所は？
⇒ **キャッシュレスの利用場所 TOP3 は「コンビニ」、「スーパーマーケット」、「ドラッグストア」**
- キャッシュレス決済から想起すること、普及体感、期待は？
⇒ **キャッシュレス決済のイメージは「クレジットカード」、普及の体感は 48.9%、期待は 54.9%**

■ 「キャッシュレス・消費者還元事業」の認知・理解は進んでいるか？

- **キャッシュレス・消費者還元事業の認知は約 9 割、内容の理解は約 6 割**

20 歳～69 歳の男女 50,000 人に「キャッシュレス・消費者還元事業」の認知と理解を聞いたところ「知っているが、内容をあまり理解していない（22.6%）」「知っているが、内容を全く理解していない（7.2%）」「知っており、内容をよく理解している（21.3%）」「知っており、内容をやや理解している（38.9%）」となり、「キャッシュレス・消費者還元事業」を知っているという認知は 89.9%、内容を理解している割合は 60.2%となった。

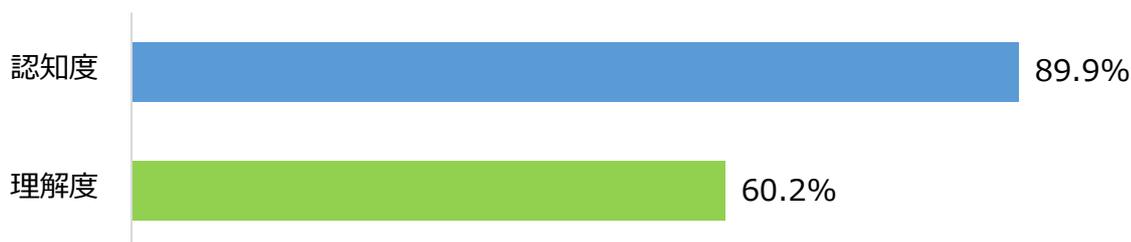
● 「キャッシュレス・消費者還元事業」の認知と理解



2020.1 Visa×MMD研究所

● 「キャッシュレス・消費者還元事業」の認知と理解

(N=50,000)



2020.1 Visa×MMD研究所

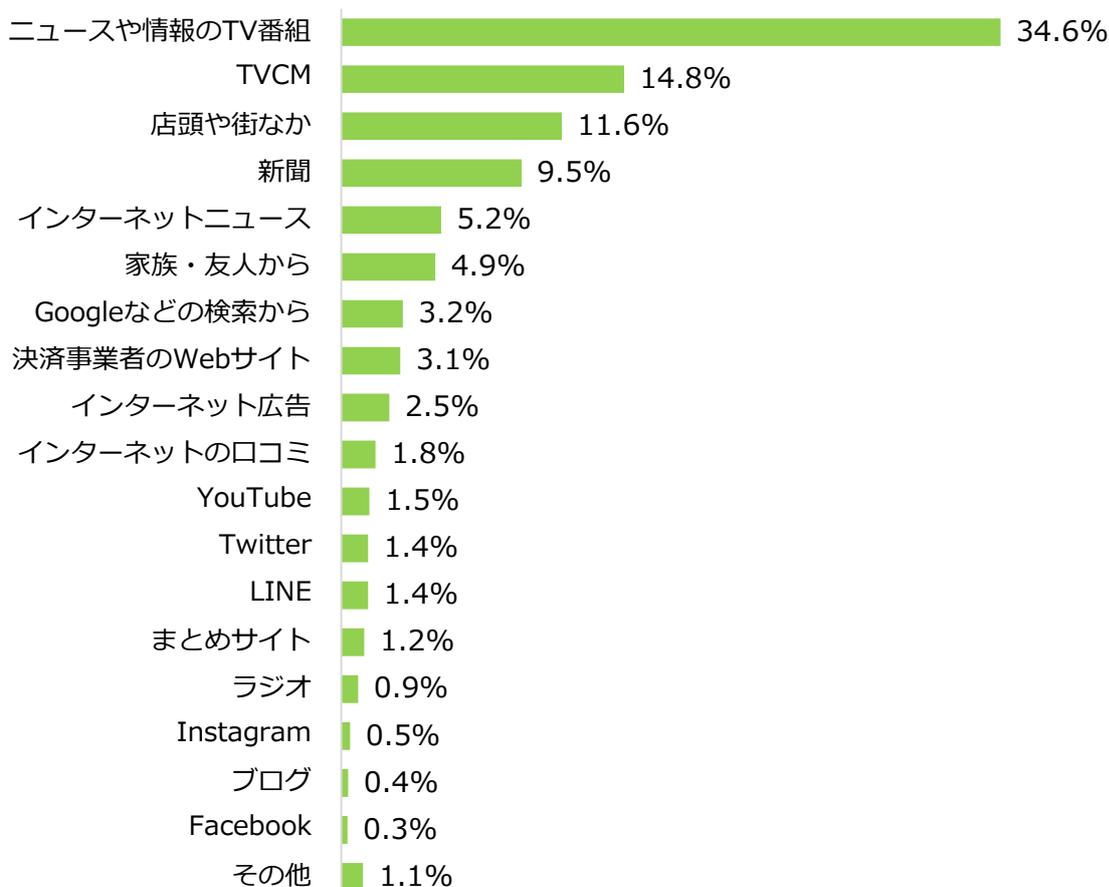
■ 「キャッシュレス・消費者還元事業」を知ったチャンネルは何だったのか？

● 認知キッカケはテレビのニュース番組が最多。CMも含めると約5割がテレビ

「キャッシュレス・消費者還元事業」を認知している20歳～69歳の男女44,962人に認知したキッカケを聞いたところ、「ニュースや情報のTV番組（34.6%）」「TVCM（14.8%）」とテレビで知った割合が半数を占める結果となった。次いで店舗のポスターやのぼりで見える機会もあった「店頭や街なか（11.6%）」が続いた。また、「新聞（9.5%）」「インターネットニュース（5.2%）」と報道による情報で認知するキッカケにもなっている。

● 「キャッシュレス・消費者還元事業」を知ったきっかけ

(N=44,962)



2020.1 Visa×MMD研究所

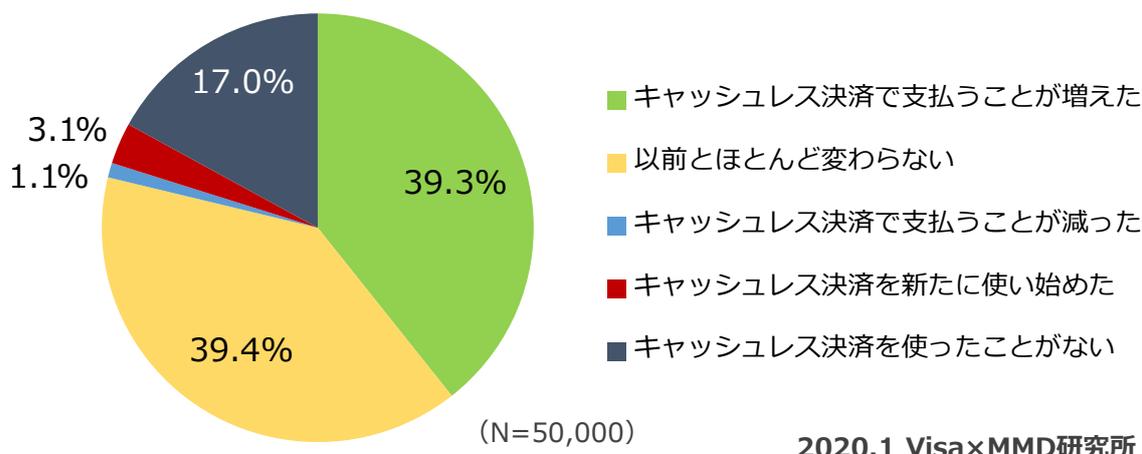
■ 「キャッシュレス・消費者還元事業」でキャッシュレス決済での支払いは変化があったのか？

● 「キャッシュレス決済の支払いが増えた」が約4割

「キャッシュレス・消費者還元事業」は10月1日よりキャッシュレス決済を行うと最大5%ポイント還元される制度である。ポイント還元が始まった前後でキャッシュレス決済の支払いに変化があったかを聞いた。

20歳～69歳の男女50,000人に消費者還元事業が始まる前と後で、支払い方法に変化があったかを聞いたところ、「キャッシュレス決済で支払うことが増えた（39.3%）」と4割近い人がキャッシュレス決済の支払い回数が増えたと答えた。

● 10月1日の「キャッシュレス・消費者還元事業」開始以前と以後で支払い方法の変化

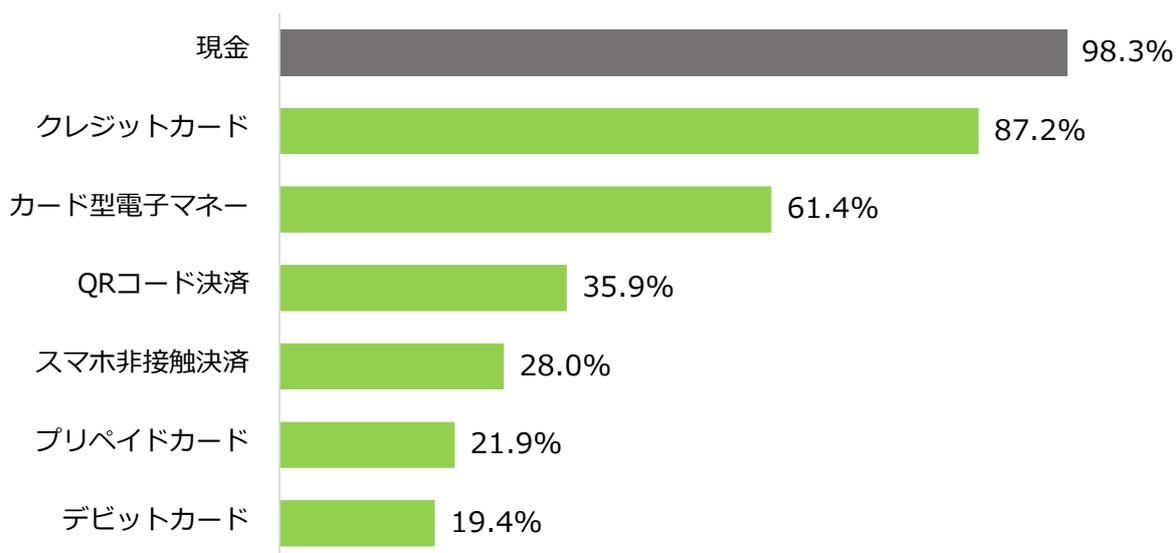


■ 「キャッシュレス・消費者還元事業」が始まる前後（10月1日以前と以降）で支払い方法の種類に変化は？

● **クレジットカードが9割近い利用率を維持、スマホ決済（QR・非接触）が増加**

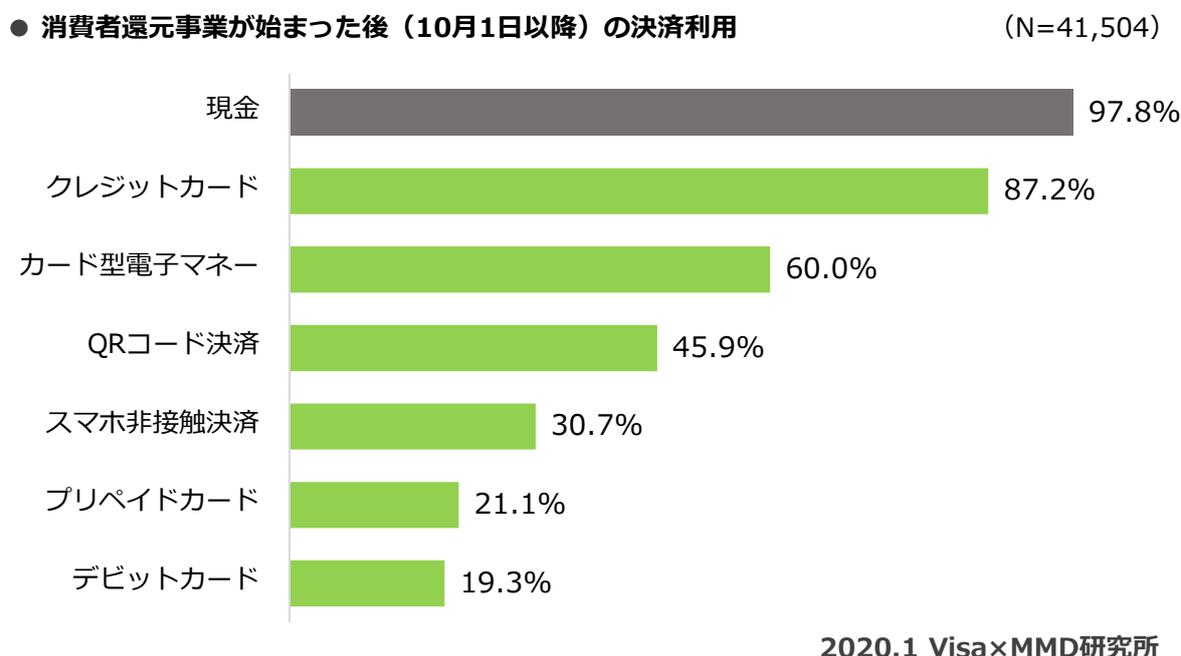
キャッシュレス決済を利用している20歳～69歳の男女41,504人に消費者還元事業が始まる前と後で利用したことのある支払い方法について複数回答形式で聞いたところ、始まる前は「現金（98.3%）」、「クレジットカード（87.2%）」と支払いの主流は現金とクレジットカードであった。

● 消費者還元事業が始まる前（10月1日以前）の決済利用 (N=41,504)



2020.1 Visa×MMD研究所

消費者還元事業が始まった後の支払い方法として、依然「クレジットカード」が高い利用率（87.2%）だが、「QRコード決済（45.9%）」は10ポイント、「スマホ非接触決済（30.7%）」は2.7ポイント増えている。



■ 最も利用している「キャッシュレス決済」は？

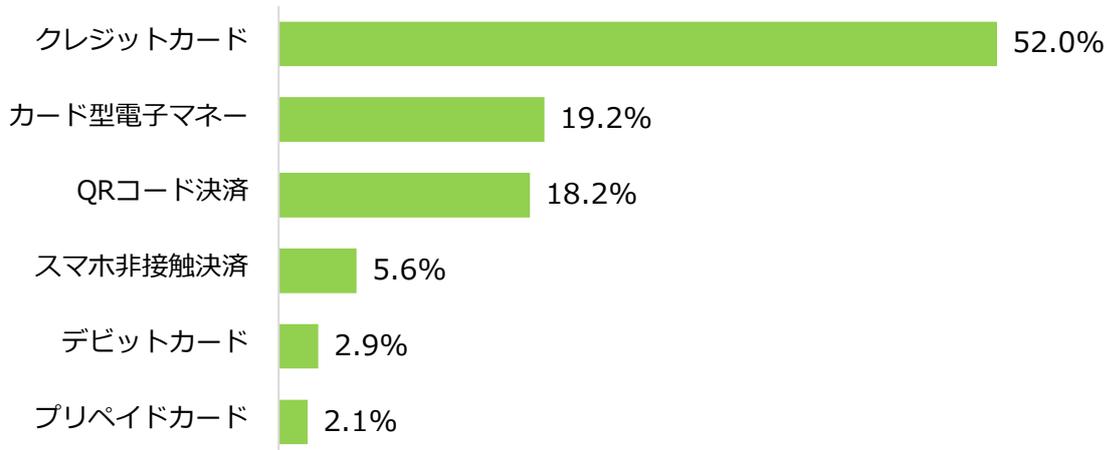
- 最も利用するキャッシュレスは「クレジットカード」が 52.0%、次いで「カード型電子マネー」が 19.2%、「QRコード決済」が 18.2%

キャッシュレス決済を「1カ月に1回以上」利用している20歳～69歳の男女39,313人に1カ月の中で最もよく利用しているキャッシュレス決済を聞いたところ、「クレジットカード（52.0%）」が過半数を超えた。次いで「カード型電子マネー（19.2%）」、「QRコード決済（18.2%）」と続いた。

近年キャッシュレス決済の選択肢が増え、特に「QRコード決済」は大型キャンペーンによる利用促進等で一定の利用者を獲得している。一方、クレジットカードは幅広い世代、性別に選択されている。

● この1カ月で最も利用しているキャッシュレス決済方法

(N=39,313)



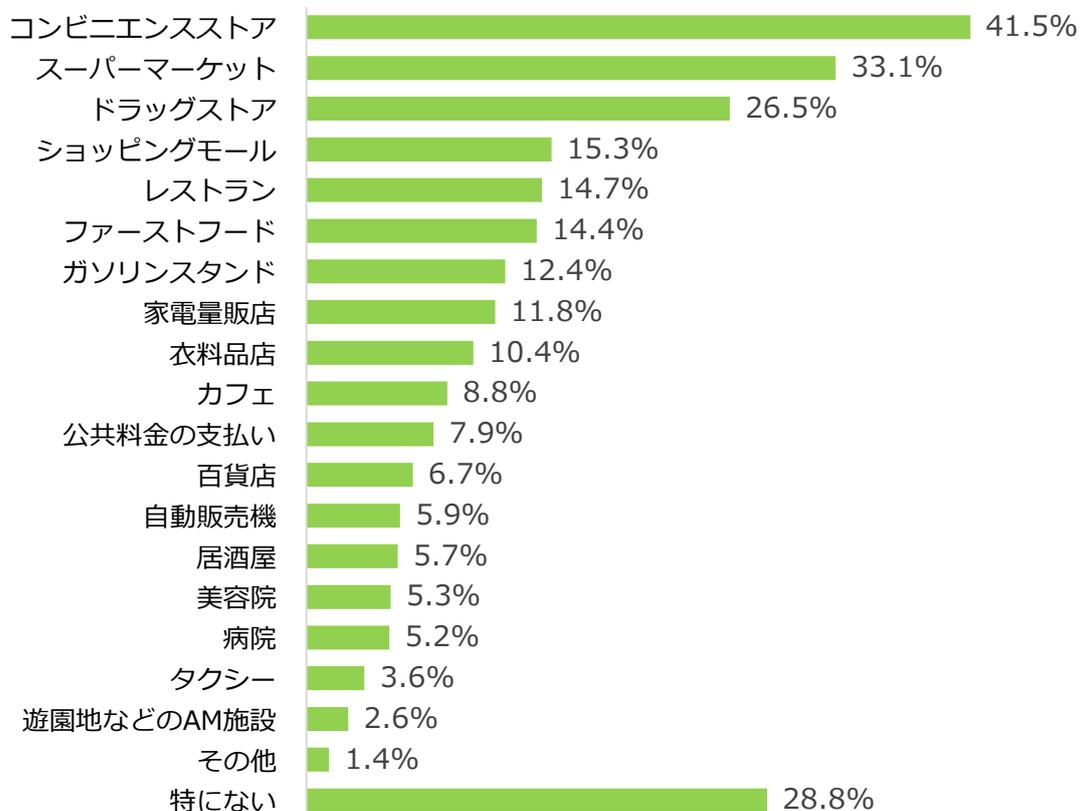
2020.1 Visa×MMD研究所

■ キャッシュレス決済の利用が増えた場所は？

● キャッシュレスの利用場所 TOP 3 は「コンビニ」、「スーパーマーケット」、「ドラッグストア」

● 消費者還元事業後、キャッシュレス決済利用が多くなった場所

(N=41,504)



2020.1 Visa×MMD研究所

キャッシュレス決済を利用している20歳～69歳の男女41,504人に消費者還元事業後でキャッシュレス決済の利用が多くなった場所を複数回答形式で聞いたところ、「コンビニエンスストア（41.5%）」が最も高く、次いで「スーパーマーケット（33.1%）」、「ドラッグストア（26.5%）」となった。

消費税増税に伴うキャッシュレス・ポイント還元事業の追い風も受けて日用品を買う大手チェーンストアでの利用が促進され、日常的にキャッシュレス決済を利用する人が増えている傾向にある。

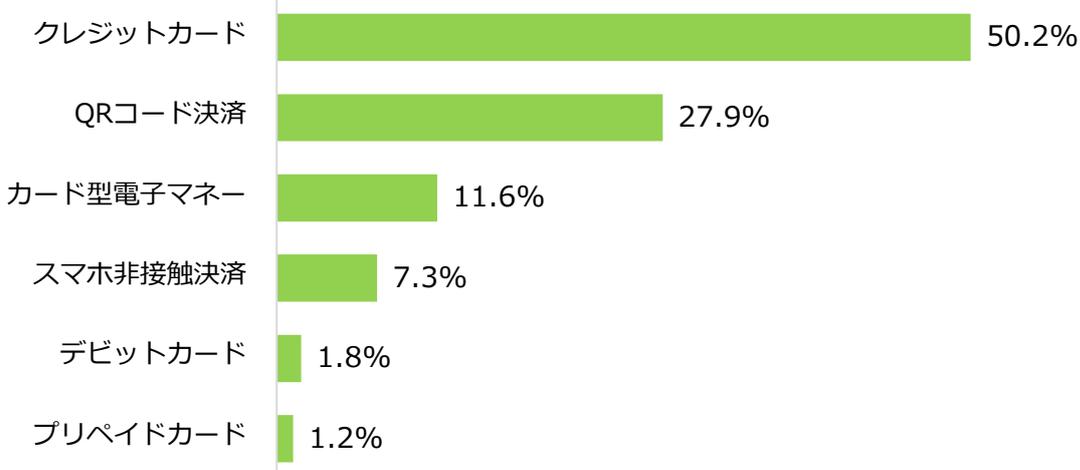
■ キャッシュレス決済から想起すること、普及体感、期待は？

● **キャッシュレス決済のイメージは「クレジットカード」、普及の体感は48.9%、期待は54.9%**

20歳～69歳の男女50,000人にキャッシュレス決済と聞いて1番に思い浮かぶ決済方法を聞いたところ、「クレジットカード（50.2%）」が最も多く、次いで「QRコード決済（27.9%）」、「カード型電子マネー（11.6%）」と続いた。キャッシュレス決済と聞いての想起するイメージとして「クレジットカード」が過半数を占めた。

● **キャッシュレス決済と聞いて浮かぶ決済方法**

(N=50,000)

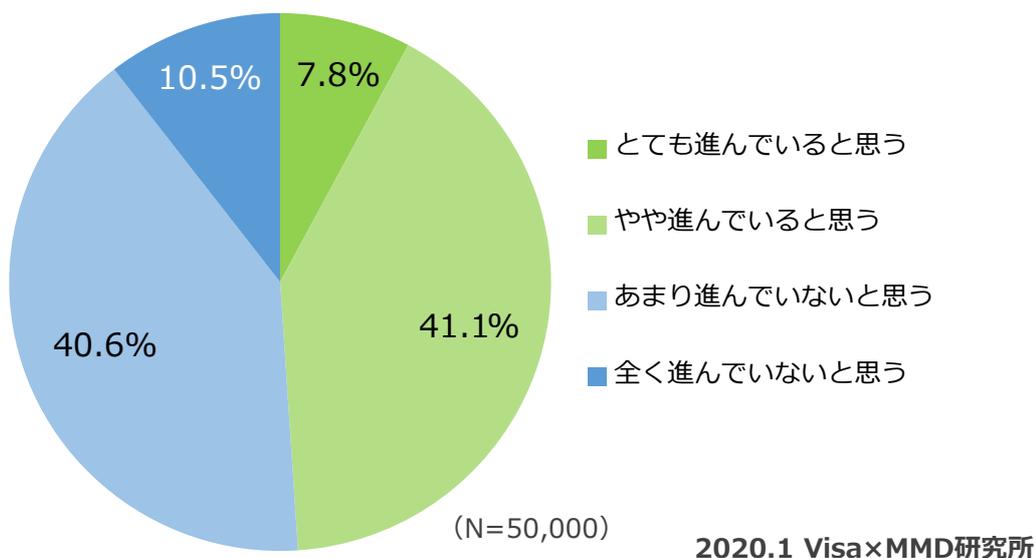


2020.1 Visa×MMD研究所

また、国が普及推進するキャッシュレス化について体感として「キャッシュレス化が進んでいると思うか」、「キャッシュレス化が進んでほしいか」の期待について、それぞれ聞いた。

普及の体感については「とても進んでいると思う（7.8%）」、「やや進んでいると思う（41.1%）」と肯定的な回答が48.9%となった。

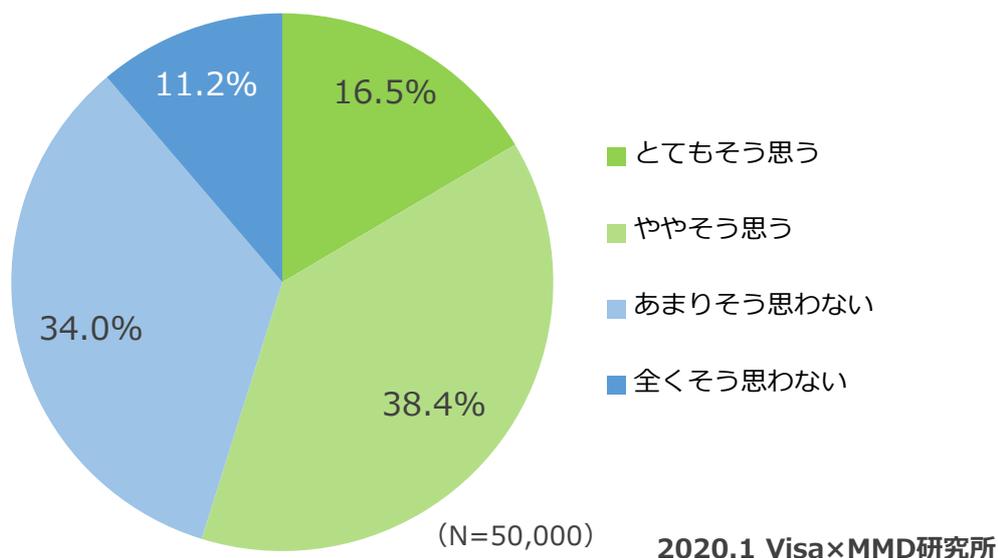
● 日本国内のキャッシュレス化への体感



キャッシュレス化の期待に関しては「とてもそう思う（16.5%）」、「ややそう思う（38.4%）」と肯定的な回答が54.9%となった。

これらのことから、今後、イノバタ理論の普及段階であるキャッシュレスを超え、マジョリティ層を含めた本格的なキャッシュレスの普及に繋がる可能性があると考えられる。

● 今よりもっと日本国内のキャッシュレス化が進んでほしいと思いますか？



※本調査レポートは小数点以下任意の桁を四捨五入して表記しているため、積み上げ計算すると誤差がでる場合があります。

※回答者の属性は会員登録後に無料レポートよりご確認ください。

【MMD 研究所・Visa の共同コメント】

2019 年は「キャッシュレス元年」と呼ばれ、10 月からの経済産業省による「キャッシュレス・消費者還元事業」の実施によってよりキャッシュレスへの関心が高まりました。

今回は 50,000 人を対象に 10 月の消費者還元は、「日本のキャッシュレスにどのような影響を与えたのか？」を広く調査しました。

消費者還元事業については、約 9 割の消費者が認知、約 6 割が内容も理解しているという結果になりました。増税直前から多くの TV 番組に取り上げられたことや、店頭や街中でのポスターから認知・理解に繋がったと考えられ、10 月以降の生活に浸透していることが伺えます。

消費者還元事業により約 4 割がキャッシュレスでの支払いが増えていると回答しており、消費者還元事業がキャッシュレス利用のトリガーの 1 つとなっています。

普段の支払い方法については「現金」「クレジットカード」が主流として利用されているという結果でした。消費者還元事業から最も使っているキャッシュレス決済も「クレジットカード」であり、消費者に根付いていることが伺えます。また増税前後の推移を見ると、利用が増えた場所としては、「コンビニ」「スーパーマーケット」「ドラッグストア」が上位となり、消費者還元事業からキャッシュレス決済をより日常的に使っていると考えられます。決済サービスに関しては、キャッシュレス決済として「クレジットカード」が主流の決済手段であることに加え、「QR コード決済」「スマホ非接触決済」の伸びから、スマートフォンを起点とする決済サービスの利用が増えていることが分かります。

キャッシュレス化についての認識は、キャッシュレスの普及体感は約 5 割、国内のキャッシュレス化の促進については半数以上賛成の意向があり、キャッシュレス化に対してポジティブな反応が多い結果となりました。

Visa と MMD 研究所は、消費者にとってよりよい利便性の向上を目指し、キャッシュレス化を普及させる活動を進めて参ります。

MMD 研究所/MMDLabo 株式会社 代表取締役社長 吉本 浩司
ビザ・ワールドワイド・ジャパン株式会社 代表取締役社長 スティーブン・カーピン

■ 調査概要

【第 1 弾】2020 年キャッシュレス・消費者還元事業と利用に関する調査

- ・ 調査期間：2019 年 12 月 13 日～12 月 22 日
- ・ 有効回答：50,000 人
- ・ 調査方法：インターネット調査
- ・ 調査対象：20 歳から 69 歳の男女
- ・ 設問数：10 問

調査全設問項目

1. 「キャッシュレス・消費者還元事業」について、あなたにあてはまるものを一つお選びください。
2. 「キャッシュレス・消費者還元事業」を知ったきっかけとしてあてはまるものを一つだけお選びください。
3. あなたは消費者還元事業が始まった前と後で、支払い方法に変化はありましたか？
4. 消費者還元事業が始まる前の数ヶ月間（10月1日以前）のそれぞれの支払い方法の利用頻度を教えてください。
5. 消費者還元事業が始まった後（10月1日以降）のそれぞれの支払い方法の利用頻度を教えてください。
6. あなたがこの1ヶ月の中で最もよく利用しているキャッシュレス決済方法はどれですか？
7. 消費者還元事業後、キャッシュレス決済利用が多くなった場所がありますか？あてはまるものすべてお選びください。
8. キャッシュレス決済と聞いて、1番に思い浮かぶ決済方法を教えてください。
9. 現在国が主導して、キャッシュレス化を進める動きをしていますが、あなたの体感としてキャッシュレス化が進んでいると思いますか？
10. あなたは今よりもっと日本国内のキャッシュレス化が進んでほしいと思いますか？

■ データは以下のページにてダウンロード可能です（無料）

https://mmdlabo.jp/investigation/detail_1836.html

