

大学生のキャッシュレス決済に 関する調査・分析

令和3年3月24日

消費者庁新未来創造戦略本部



◆内容◆

1. プロジェクトの概要

2. 昨年度の調査について

- (1) 調査概要
- (2) 調査結果

3. 今年度の調査について

- (1) 調査概要
- (2) アンケート調査
- (3) 消費行動調査
- (4) ディスカッション

4. 調査結果の総括

1. プロジェクトの概要

【研究の概要】

消費者の消費活動特性等について、アンケート調査やヒアリング調査を行い、調査結果を基に分析等を実施する。

問題意識・課題

- 令和元年度は、全国4,783人の大学生にキャッシュレス決済についてのアンケート調査を行い、その中から274人に2週間の内に購入した商品・サービス等の情報を記録する消費行動調査に参加してもらった。その結果を「大学生のキャッシュレス決済に関する調査・分析 結果」として報告書を公表した。
- 令和2年度は、令和元年度で取りまとめた内容のうち、特徴的な調査結果をさらに深掘りするために調査を行う。

実施する取組

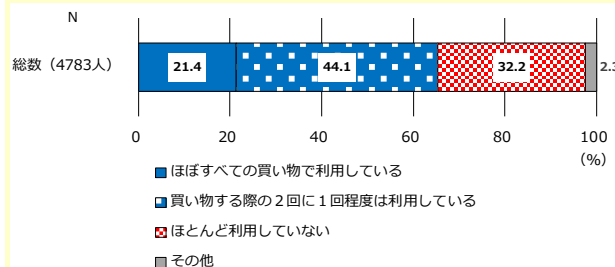
- 全国で計300人程度の大学生を対象。
- アンケート調査、一か月程度の消費行動調査とともにヒアリングやディスカッションを行い、深掘りする。

期待される効果

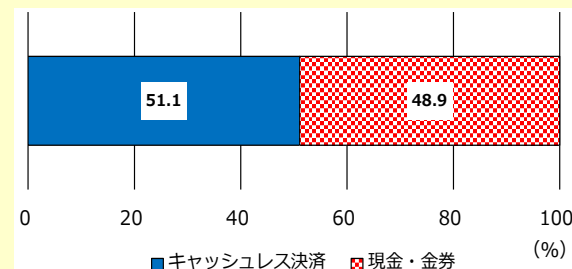
- キャッシュレス決済の現状、問題点等を整理

主な調査結果

【アンケート調査】あなたはこの半年の期間でキャッシュレス決済をどの程度利用していますか。以下の中から該当するものを1つ選んでください。



【消費行動調査】キャッシュレス決済の比率
(大学生274人の2週間の買い物総額9,294,298円の内、キャッシュレス決済で支払った比率)



◆内容◆

1. プロジェクトの概要

2. 昨年度の調査について

(1) 調査概要

(2) 調査結果

3. 今年度の調査について

(1) 調査概要

(2) アンケート調査

(3) 消費行動調査

(4) ディスカッション

4. 調査結果の総括

2. 昨年度の調査について (1) 調査概要

アンケート調査

調査対象	全国の大学生
有効回答者数	4,783人 （男性2,336人、女性2,428人、その他19人）
調査時期	2019年11月5日～11月29日
調査手法	アンケートフォームを作成し、全国63の大学に、アンケートフォームのURLのメール配信や大学内の電子掲示板等への掲示など、周知の協力を依頼。それを見た大学生がアンケートに回答。
調査事項	年齢、性別などの基本的な属性のほか、自炊の頻度や携帯電話の利用時間などの日々の生活、利用頻度や満足度など キャッシュレス決済に関する事項 。

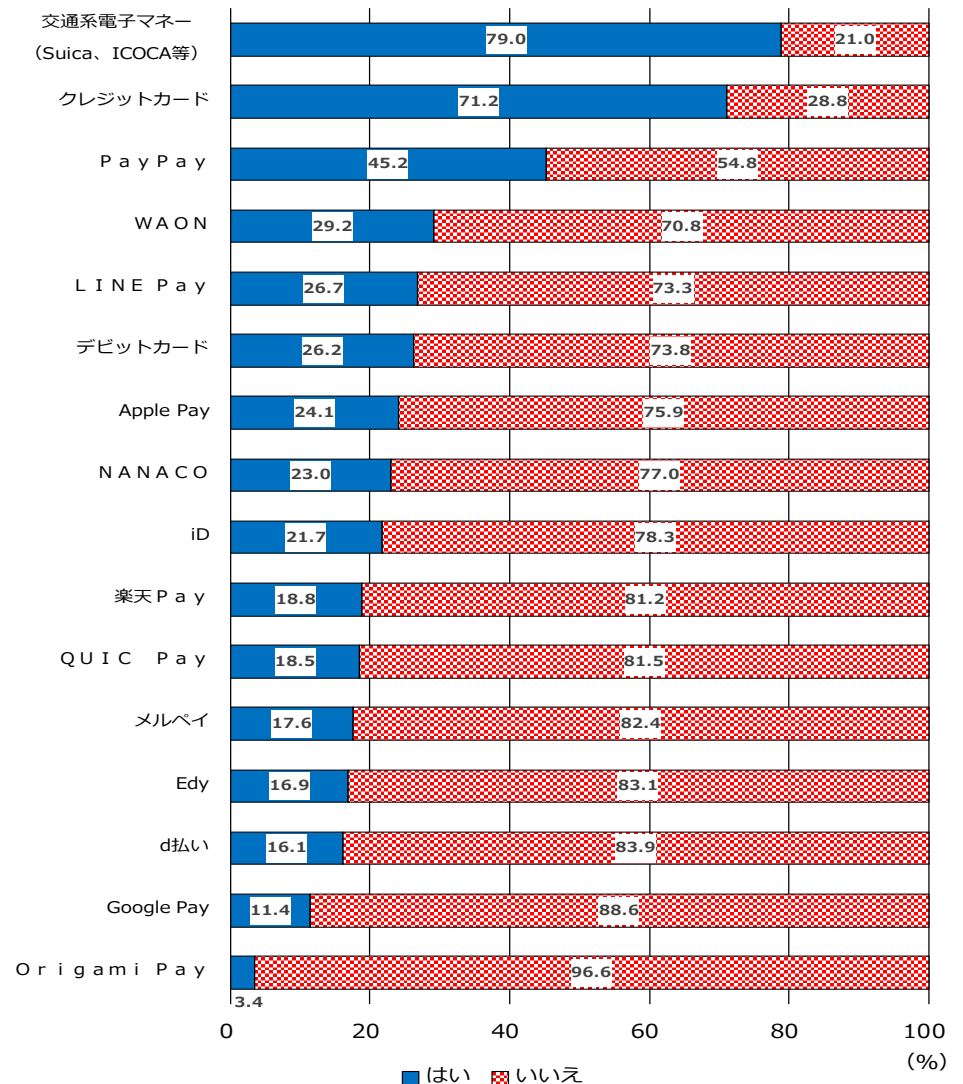
消費行動調査

調査対象	アンケート調査の回答者の中で消費行動調査に協力を表明した3,026人の中から、全国を7ブロックに分け、各ブロックが均等になるように抽出した 532人 。
有効回答者数	274人 （男性151人、女性123人、その他0人）
有効回答率	51.5%
調査時期	2週間（2019年12月2日～12月15日）
調査手法	消費者庁が作成した エクセルの入力フォーム に入力し、提出。
調査事項	2週間の内に購入した商品・サービス等の金額、場所、決済手段等

2. 昨年度の調査について (2) 調査結果

【アンケート調査結果】

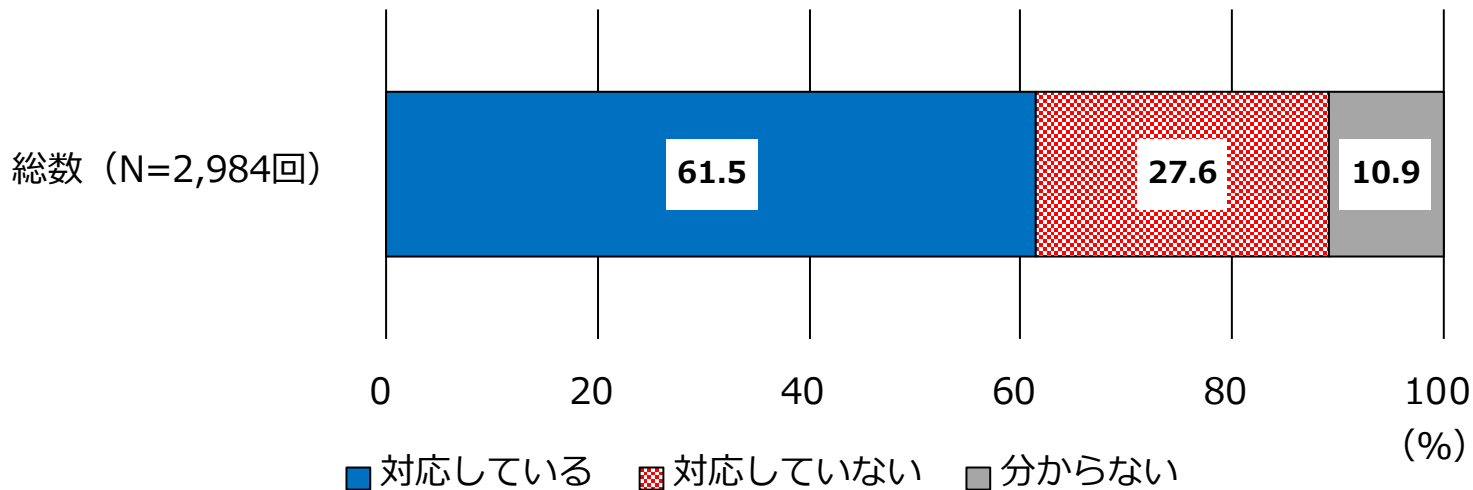
使いたいキャッシュレス決済の種類を聞いたところ、「はい」と回答した人の割合が高い順に、「交通系電子マネー（Suica、ICOCA等）」が79.0%と最も高く、次いで「クレジットカード」（71.2%）、「Pay Pay」（45.2%）の順となっている。



2. 昨年度の調査について (2) 調査結果

【消費行動調査結果】

消費行動調査回答者（274人）の調査期間中（2週間）の、買い物総数6,351回のうち、現金決済した2,984回について、購入した店舗がキャッシュレスに対応していたかどうかに分けて分析したところ、「対応している」の割合が**61.5%**、「対応していない（現金支払いのみ）」が27.6%、「わからない」が10.9%となっている。



2. 昨年度の調査について (2) 調査結果

問題意識

【アンケート調査結果】

キャッシュレス決済の手段によって、今後使いたいと思うかどうかという設問に対する回答に大きな差がある。

⇒それぞれのキャッシュレス決済の認知度や利用できる場所の多さ、使いやすさなどが影響していると考えられるが、その要因は何か。

【消費行動調査結果】

現金で決済を行った購入場所の約60%はキャッシュレス決済に対応していた。

⇒キャッシュレス決済に対応している店舗で現金で決済をする理由は、利用者側、店舗側それぞれに原因があると考えられるがそれは何か。

課題

このような特徴的な回答、消費行動の理由・背景を解明していくために、更なる消費行動調査を行うとともに、調査対象者に対するヒアリングやディスカッションなどの手法も併用して、アンケート調査のみでは見えてこない部分を深掘して調査・分析を行う必要がある。

◆内容◆

1. プロジェクトの概要

2. 昨年度の調査について

(1) 調査概要

(2) 調査結果

3. 今年度の調査について

(1) 調査概要

(2) アンケート調査

(3) 消費行動調査

(4) ディスカッション

4. 調査結果の総括

3. 今年度の調査について (1) 調査概要

調査の概要

前年度の問題意識と課題を踏まえ、調査対象者には①アンケート調査、②消費行動調査、③ディスカッションまでの一連の調査を行う。

調査対象者の募集に当たっては、キャッシュレスや消費者政策等を研究している経済学部や法学部などの大学の先生に連絡を取り、ゼミ単位で調査協力を依頼した。

①アンケート調査

【調査項目】

- ・属性
- ・キャッシュレス頻度
- ・キャッシュレス満足度
- ・キャッシュレスのメリット、デメリット
- ・トラブルにあったこと

②消費行動調査

【調査項目】

- ・購入した商品サービス等の金額
- ・購入した場所
- ・決済手段
- ・購入した店舗が自身の持つキャッシュレス手段に対応していたかどうか。

③ディスカッション

【テーマ】

- ・キャッシュレス決済を使っている理由
- ・キャッシュレス決済の使い方
- ・新型コロナウイルスの生活への影響

3. 今年度の調査について (1) 調査概要

協力いただいた大学

- ・全国9都府県の16大学、262人が参加
- ・アンケート調査の提出状況：262人
- ・消費行動調査の提出状況：251人（95.8%）
- ・ディスカッションの参加者：251人（95.8%）

【参考：昨年度の調査】

- ・全国44都道府県の大学生
- ・アンケート調査：4,783人
- ・消費行動調査：532人中274人提出（51.5%）



都府県	協力大学数	アンケート回答者数	消費行動調査回答者数	ディスカッション参加者数
宮城県	1	10名(3.8%)	10名(4.0%)	10名(4.0%)
東京都	6	144名(55.0%)	137名(54.6%)	137名(54.6%)
京都府	1	29名(11.1%)	29名(11.6%)	29名(11.6%)
大阪府	2	24名(9.2%)	22名(8.8%)	22名(8.8%)
岡山県	1	7名(2.7%)	6名(2.4%)	6名(2.4%)
徳島県	1	3名(1.1%)	2名(0.8%)	2名(0.8%)
高知県	1	10名(3.8%)	10名(4.0%)	10名(4.0%)
愛媛県	1	5名(1.9%)	5名(2.0%)	5名(2.0%)
福岡県	2	30名(11.5%)	30名(12.0%)	30名(12.0%)

3. 今年度の調査について (2)アンケート調査

アンケート調査	
調査対象	大学生
有効回答者数	262人（男性156人、女性106人）
調査時期	2020年10月 1 日～10月19日
調査手法	消費者庁のホームページ上にアンケートフォームを作成。
調査事項	年齢、性別などの基本的な属性の他、利用頻度、満足度やキャッシュレス決済に関わるトラブルなど、キャッシュレス決済に関する事項

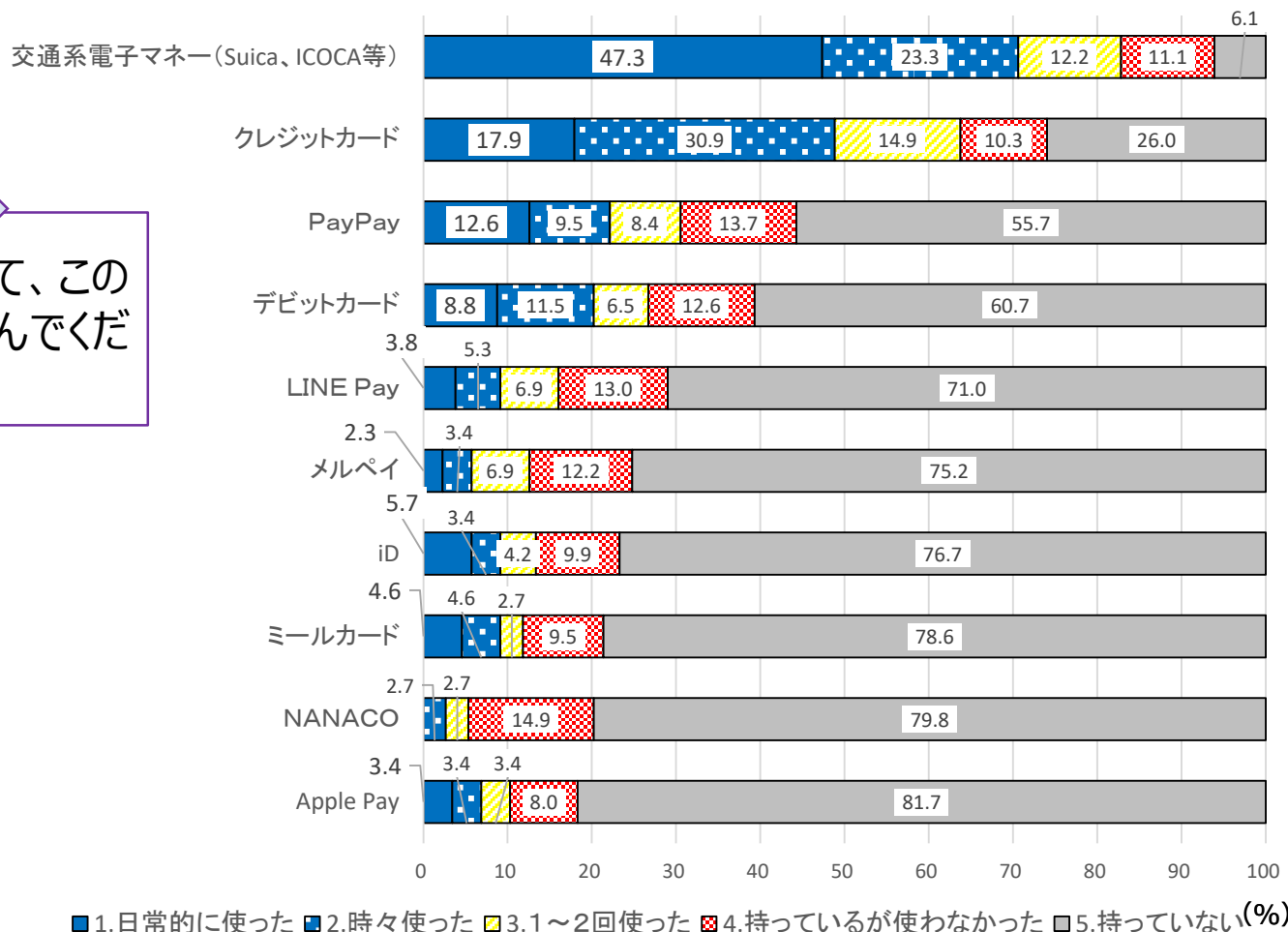
3. 今年度の調査について (2) アンケート調査

交通系電子マネーとクレジットカードが上位

アンケート調査において、それぞれのキャッシュレス決済の一か月間での利用状況を尋ねたところ、「交通系電子マネー」「クレジットカード」「PayPay」の順番となった。

アンケート調査問16

以下の決済手段について、この一か月での利用状況を選んでください。(n=262)



3. 今年度の調査について (2) アンケート調査

大学生のキャッシュレス決済の平均利用数は3.31個

問16「以下の決済手段について、この一か月での利用状況を選んでください」の集計結果から、大学生それぞれの「**利用した**キャッシュレス決済の数」と「**所有している**キャッシュレス決済の数」を算出したところ、以下の通りとなった。

平均利用数は3.31個、平均所有数は4.64個であった。

図 利用したキャッシュレス決済の数
(N=262)

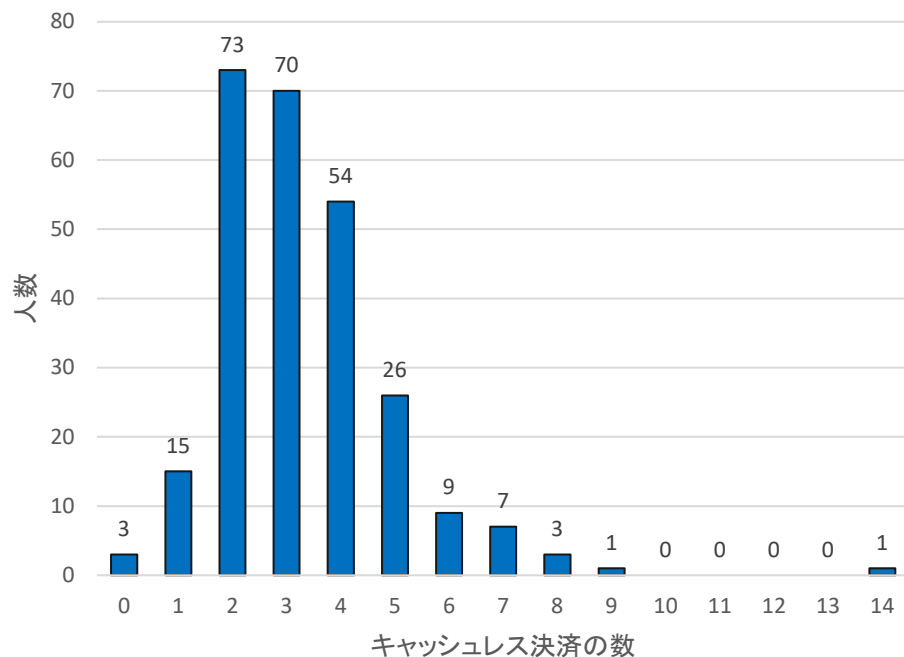
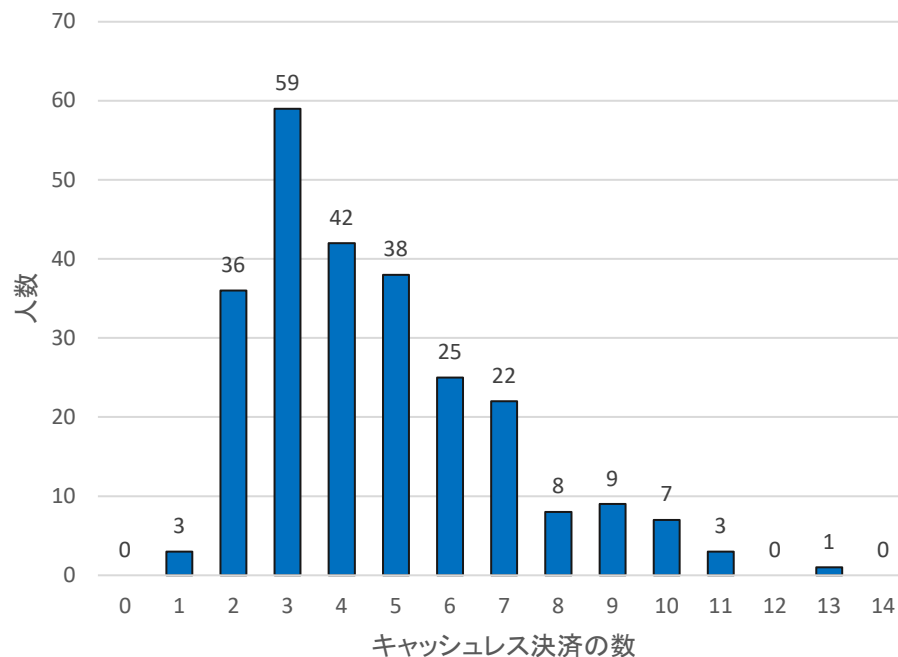


図 所有しているキャッシュレス決済の数
(N=253※無効値除く)



3. 今年度の調査について (2) アンケート調査

交通系電子マネーとクレジットカードが上位

アンケート調査において、キャッシュレス決済の利用頻度について、1番目から3番目まで尋ねたところ、「交通系電子マネー」「クレジットカード」「paypay」の順番となった。

アンケート調査問18-1

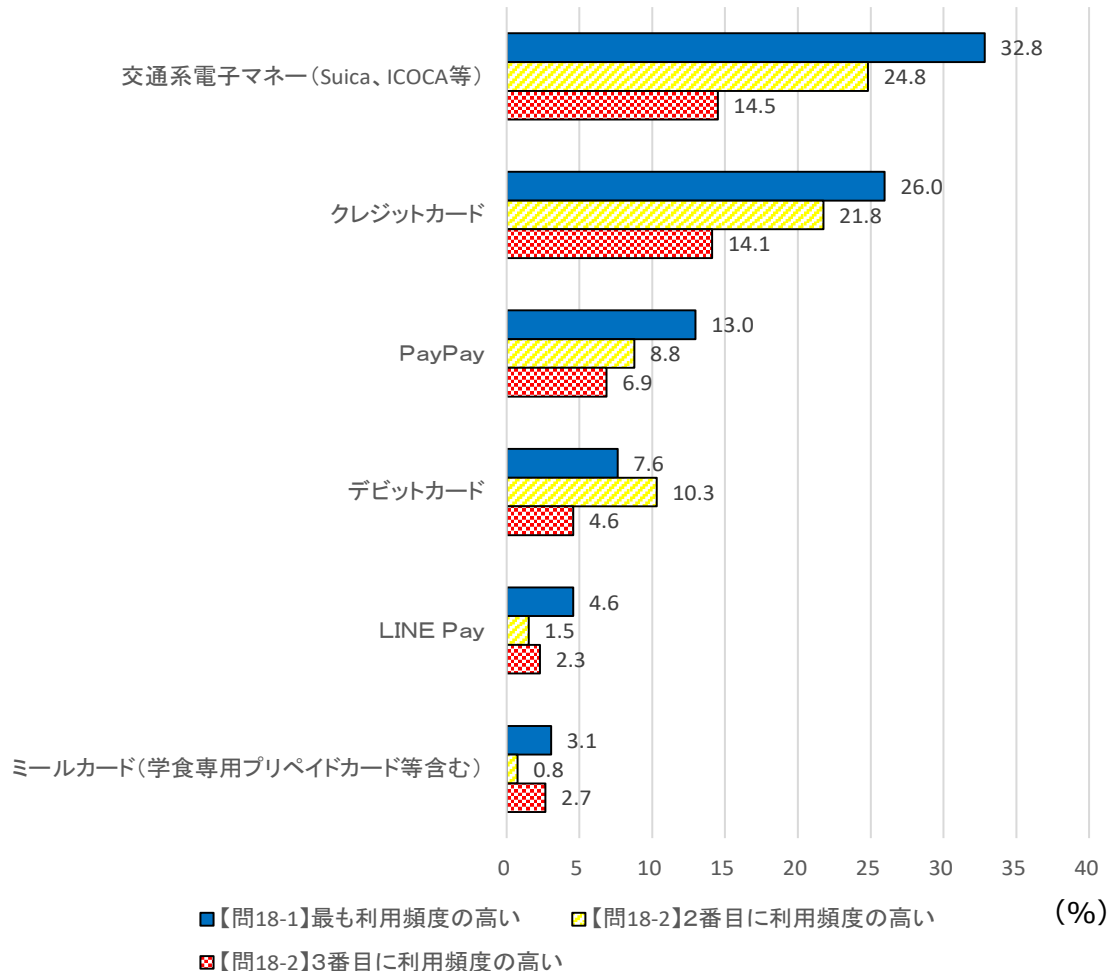
現在利用しているキャッシュレス決済手段の中で、最も利用頻度の高いものはなにか。
(n=262)

アンケート調査問18-2

現在利用しているキャッシュレス決済手段の中で、2番目に利用頻度の高いものはなにか。
(n=262)

アンケート調査問18-2

現在利用しているキャッシュレス決済手段の中で、3番目に利用頻度の高いものはなにか。
(n=262)



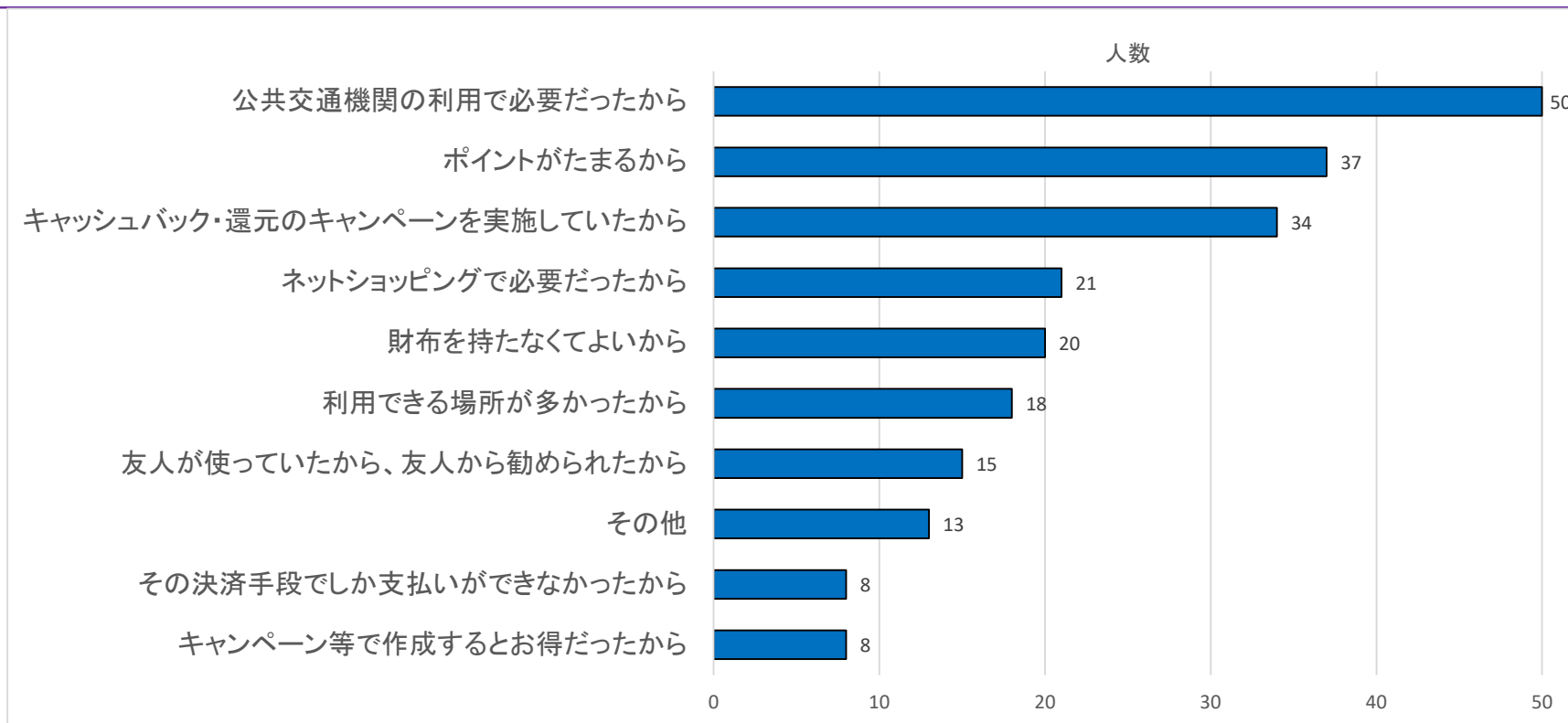
3. 今年度の調査について (2) アンケート調査

公共交通機関の利用で必要のため使い始めた

キャッシュレス決済を利用し始めたきっかけを尋ねたところ、「公共交通機関の利用で必要だったから」「ポイントがたまるから」が上位に挙がった

アンケート調査問19-1

あなたが【問18－1】で選んだキャッシュレス決済を利用し始めたきっかけはなんですか。
(N=262)



3. 今年度の調査について (3)消費行動調査

消費行動調査	
調査対象	大学生
有効回答者数	251人（男性148人、女性103人）
調査時期	2020年10月19日～11月15日（4週間）
調査手法	消費者庁が作成した エクセルの入力フォーム に入力し、提出。
調査事項	4 週間の内に購入した商品・サービス等の金額、場所や決済手段等

3. 今年度の調査について (3)消費行動調査

大学生のキャッシュレス決済の比率は約 5 割

消費行動調査において、大学生251人の買い物総額14,060,689円、買い物総数7,519回のキャッシュレス決済の比率を見ると**買い物総額ベースで約47%**、買い物総数ベース約44%であることが分かった。

図 キャッシュレス比率(買い物総額)

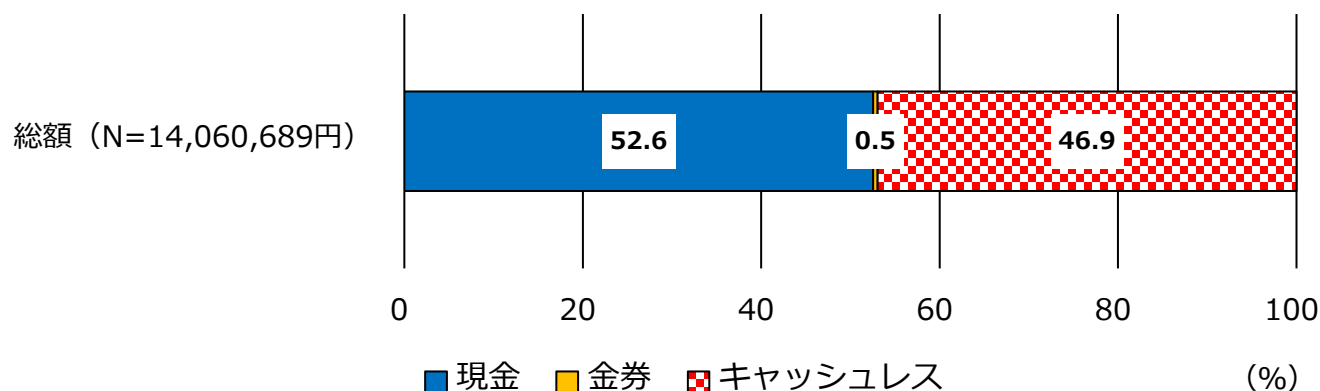
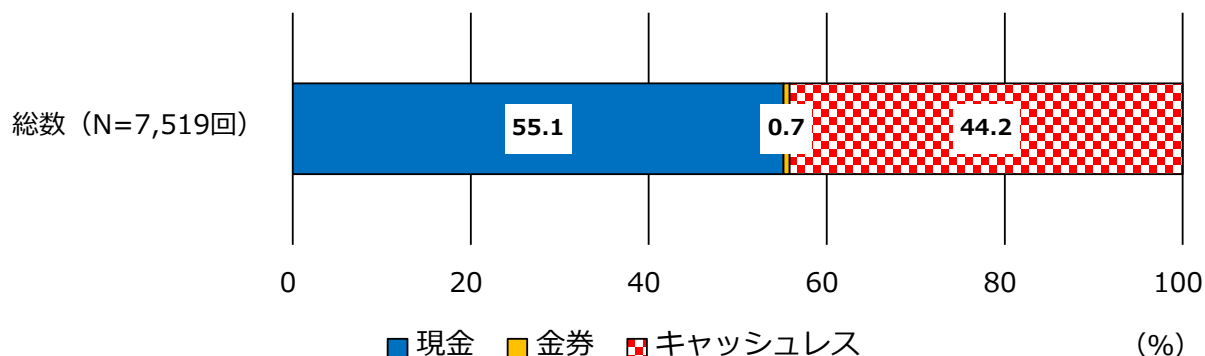


図 キャッシュレス比率 (買い物総数)

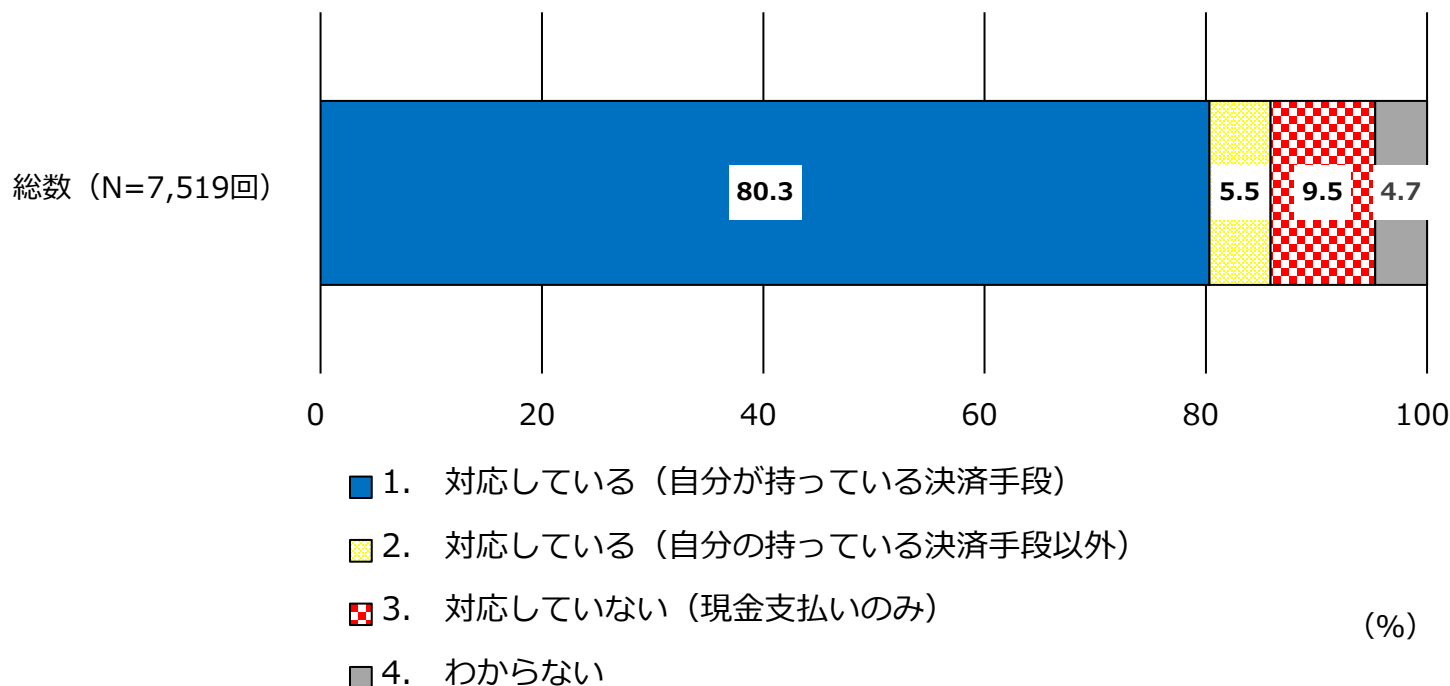


3. 今年度の調査について (3)消費行動調査

購入場所の約8割はキャッシュレスに対応している。

消費行動調査において、大学生251人の買い物総数7,519回について、購入場所がキャッシュレス決済に対応していたかどうか回答してもらったところ、**約8割の購入場所がキャッシュレスに対応していた**ことが分かった。

図 キャッシュレス対応可否

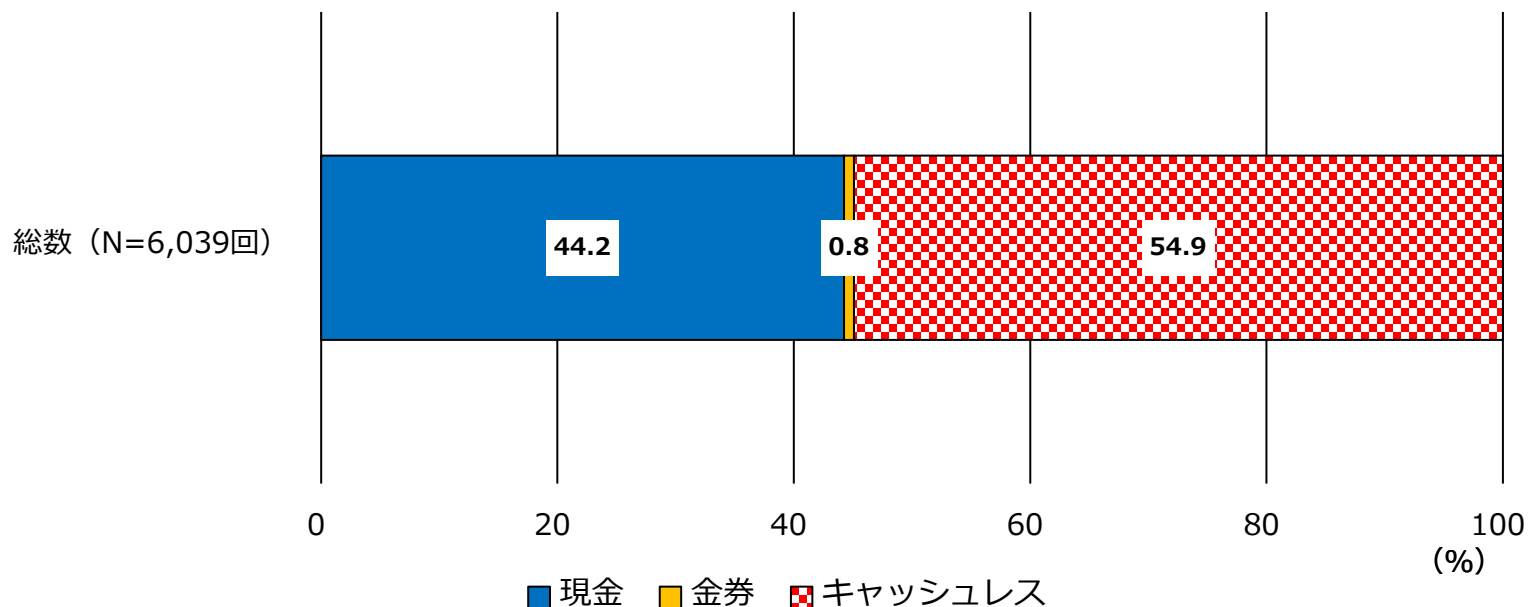


3. 今年度の調査について (3)消費行動調査

自分が持っているキャッシュレス決済に対応している場所でも現金支払いが4割

消費行動調査において、大学生251人の買い物総数7,519回のうち、キャッシュレス可否が「1. 対応している（自分が持っている決済手段）」だった6,039回の決済手段を調べたところ、**約4割はキャッシュレスが利用できるのに現金で支払っている**ことが分かった。

図 自分が持っているキャッシュレス決済に対応している店舗での
キャッシュレス決済の比率（買い物総数）



3. 今年度の調査について (4) ディスカッション

ディスカッション	
調査対象	大学生
参加者数	251人（男性148人、女性103人）
実施時期	2020年12月以降随時
実施手法	対面又はオンラインによるディスカッションを実施。又はメールによる質問ペーパーのやり取り。
テーマ	「キャッシュレス決済を使っている理由」、「キャッシュレス決済の使い方」、「新型コロナウイルスの生活への影響」など

3. 今年度の調査について (4) ディスカッション

テーマ

キャッシュレス決済の利用を広げていくにはどうすればよいかを考える。

- ①使い始めたきっかけと、継続的に使っている理由
- ②使い方の特徴、考え方
- ③キャッシュレスが利用できる場所でも現金で支払う理由

①～③をもとに、キャッシュレス決済の利用を広げるにはどうすればよいか、ネックになっているものは何か考える。

使い方の特徴、考え方

きっかけ、理由

現金を使う理由

利用を広げる方策、
ネックは何か

3. 今年度の調査について (4) ディスカッション

キャッシュレス決済のメリット・使っている理由

決済における利便性

- ・ネットショッピング、各種支払に便利（クレジットカード）
- ・手持ちがなくても支払える（クレジットカード）
- ・財布を出さずに支払ができる（QRコード決済）
- ・かざすだけ、タッチで支払ができる（交通系ICカード）

ポイント・キャッシュバック

- ・ポイントが貯まる（クレジットカード、QRコード決済）
- ・店舗によっては割引がある（クレジットカード、QRコード決済）

管理のしやすさ

- ・現金と同じ感覚で使える（デビットカード）
- ・すぐに引き落とされるから管理しやすい（デビットカード）
- ・チャージした金額だけだから使いすぎない（QRコード決済、交通系ICカード）
- ・アプリで買い物の履歴を確認できる（全般）
- ・用途によってキャッシュレス決済を使い分けている（全般）

3. 今年度の調査について (4) ディスカッション

キャッシュレス決済のデメリット・使わない理由

決済における利便性

- ・暗証番号やサインが手間（クレジットカード）
- ・チャージが手間（QRコード決済）
- ・少額で利用していると恥ずかしい（クレジットカード）
- ・割り勘では現金のほうが良い（全般）

ポイント・キャッシュバック

- ・ポイント還元、キャッシュバックの効率が悪くなった（全般）
- ・少額でわざわざポイントのために使おうと思わない（クレジットカード）

管理のしやすさ

- ・使いすぎてしまうのではないかと心配（クレジットカード）
- ・あとから引き落とされるのが嫌だ（クレジットカード）
- ・現金のほうが管理がしやすい。使った実感がある（全般）
- ・対応している場所がまちまちなのでキャッシュレス手段が複数になる（全般）

◆内容◆

1. プロジェクトの概要

2. 昨年度の調査について

(1) 調査概要

(2) 調査結果

3. 今年度の調査について

(1) 調査概要

(2) アンケート調査

(3) 消費行動調査

(4) ディスカッション

4. 調査結果の総括

大学生のキャッシュレス決済の現状

- 所有している比率で見ると、全くキャッシュレスと無縁の大学生は少ない。
 - 交通系ICカード：93.8%
 - クレジットカード：74.0%
 - PayPay：44.2%
 - デビットカード：39.5%

4. 調査結果の総括

キャッシュレス決済を使わない理由とは

- キャッシュレス決済を利用できる状態にあるのに**現金支払のケースが4割**。主な理由は以下の通り。
 - 現金のほうが管理しやすい。
 - 習慣になっている。
 - 使いすぎてしまうのでは。
 - キャッシュレスのほうが時間がかかる。
 - チャージが面倒くさい。

4. 調査結果の総括

○「現金の方が管理しやすい」

⇒アプリで利用明細を管理したり、キャッシュレスのみの生活をすることによって管理している人も。

○「（現金が）習慣になっている」

⇒「今回の調査でキャッシュレスを使い始めた」という人も。

○「使いすぎてしまうのでは」

⇒デビットカードなら口座からすぐ引き落としなので使いすぎる心配がないという声も。

○「キャッシュレスのほうが時間がかかる」

⇒少額の場合はICカード、高額の場合はクレジットなど金額によって使い分けをしている人も。

○「チャージが面倒くさい」

⇒オートチャージ機能、口座と紐付けて利用している人も。

○まずは、キャッシュレス決済について知ってもらう、経験してもらうという消費者教育が重要になってくるのではないかな。

○今後は、更にデータの分析を進め、キャッシュレスの現状や具体的な問題点を明らかにし整理する。

まとめ【徳島で調査研究を行っての所感】

実務面での教訓

大規模な調査や消費行動調査、ディスカッション調査を業者に委託して行おうとすると**大きな予算**が必要。また、**仕様書や契約にかかる手続きに多大な労力**がかかる。

⇒限られた予算の中でも工夫や知恵を絞る。

- ・初年度の調査では、チームメンバーで**全国の大学の事務**に電話し調査への協力を依頼、**4,783人**からアンケート結果を得ることができた。
- ・2年目の調査では、**大学の先生に直接メール**で連絡を取って協力を依頼、**15のゼミに調査に参加**してもらった。
- ・消費行動調査の調査票について**エクセルのマクロ**を使い疑似的な家計簿アプリのような仕組みを作り、調査の効率化（回答者の負担軽減、担当者の事務作業量の軽減）を図った。

今後の課題

今回調査に協力してくれたゼミ、先生の中には、キャッシュレスに限らず、**調査や学生の意見を聞きたい事**があれば**今度とも協力させてほしい**というところがいくつかあった。

⇒せっかくできた**つながり**を**今後ともしっかり維持していく**ことが、**戦略本部としての財産**となるのではない。より質の高い調査研究を行うためには、協力者の存在が不可欠。調査・研究の規模の大きくなるほど、複雑な設計になるほど、協力者との連携が必要となる。