

キャッシュレス調査の結果について

- キャッシュレス調査について：P 1
- 消費者向け＜ポイント還元事業の効果＞：P 2～P 7
- 店舗向け＜ポイント還元事業の効果＞：P 8～P 16
- （参考）消費者向け＜キャッシュレスの利用状況＞：P 17～P 33
- （参考）店舗向け＜キャッシュレスの導入状況＞：P 34～P 35

2020年12月
一般社団法人キャッシュレス推進協議会
（ポイント還元事業補助金事務局）

キャッシュレス調査について

1. 調査時期

消費者向け： 令和元年8月30日（金）～ 令和元年9月24日（火）【ポイント還元事業開始前】
令和元年11月15日（金）～ 令和元年12月2日（月）【ポイント還元事業期間中】
令和2年5月19日（火）～ 令和2年6月8日（月）【ポイント還元事業期間中】
令和2年9月29日（木）～ 令和2年10月19日（月）【ポイント還元事業期間後】

店舗向け： 令和元年9月20日（金）～ 令和元年9月22日（日）【ポイント還元事業開始前】
令和元年11月20日（水）～ 令和元年11月23日（土）【ポイント還元事業期間中】
令和2年5月19日（火）～ 令和2年5月25日（月）【ポイント還元事業期間中】
令和2年9月18日（金）～ 令和2年9月25日（金）【ポイント還元事業期間後】

2. 調査対象者および回答数

消費者向け： 消費者27,304人が回答【ポイント還元事業開始前】
消費者27,493人が回答【ポイント還元事業期間中】
消費者27,798人が回答【ポイント還元事業期間中】
消費者27,827人が回答【ポイント還元事業期間後】

店舗向け： 事業者7,085社が回答（分析対象はポイント還元事業の対象となり得る3,641社）【ポイント還元事業開始前】
事業者6,877社が回答（分析対象はポイント還元事業の対象となり得る3,546社）【ポイント還元事業期間中】
事業者6,620社が回答（分析対象はポイント還元事業の対象となり得る3,214社）【ポイント還元事業期間中】
事業者6,844社が回答（分析対象はポイント還元事業の対象となり得る3,399社）【ポイント還元事業期間後】

3. 調査手法

Webアンケート

※消費者向けの分析では、国勢調査の結果に整合するよう、地域・年代・性別の比率を補正
※上記に加えて、別途実施した調査結果を用いてネットリテラシーの高低比率を補正

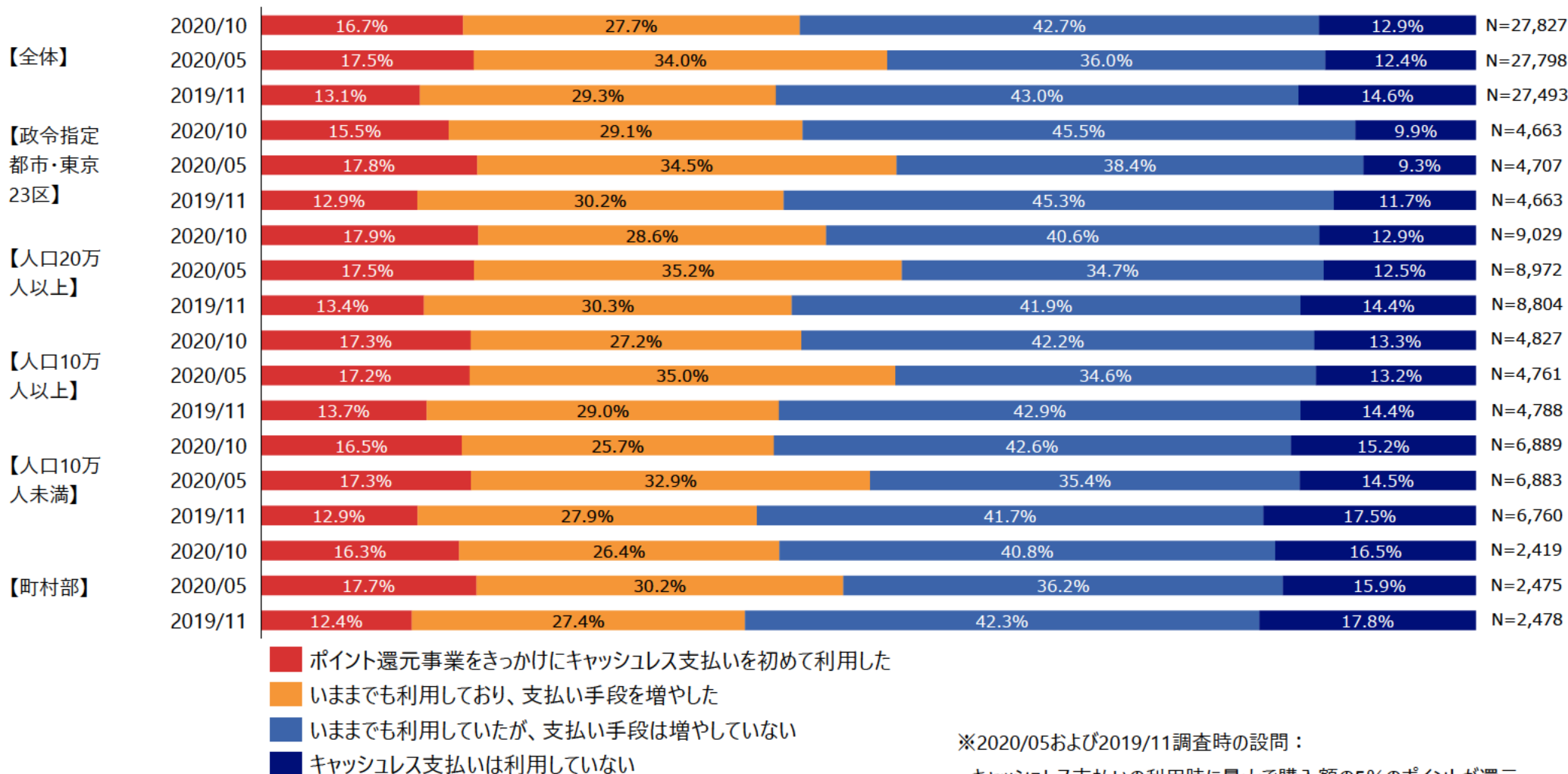
消費者向け＜ポイント還元事業の効果＞

還元事業による支払手段の変化 地域区分別

どの地域区分でも4割強の消費者が、還元事業をきっかけにキャッシュレスを始めた又は支払手段を増やした。

【※全体では42.4%から44.4%に増加】

【設問文】キャッシュレス・ポイント還元事業は6月で終了しましたが、キャッシュレス支払いでのポイント還元をきっかけに、キャッシュレス支払いの利用について変化はありましたか。最もあてはまるものをお知らせください。



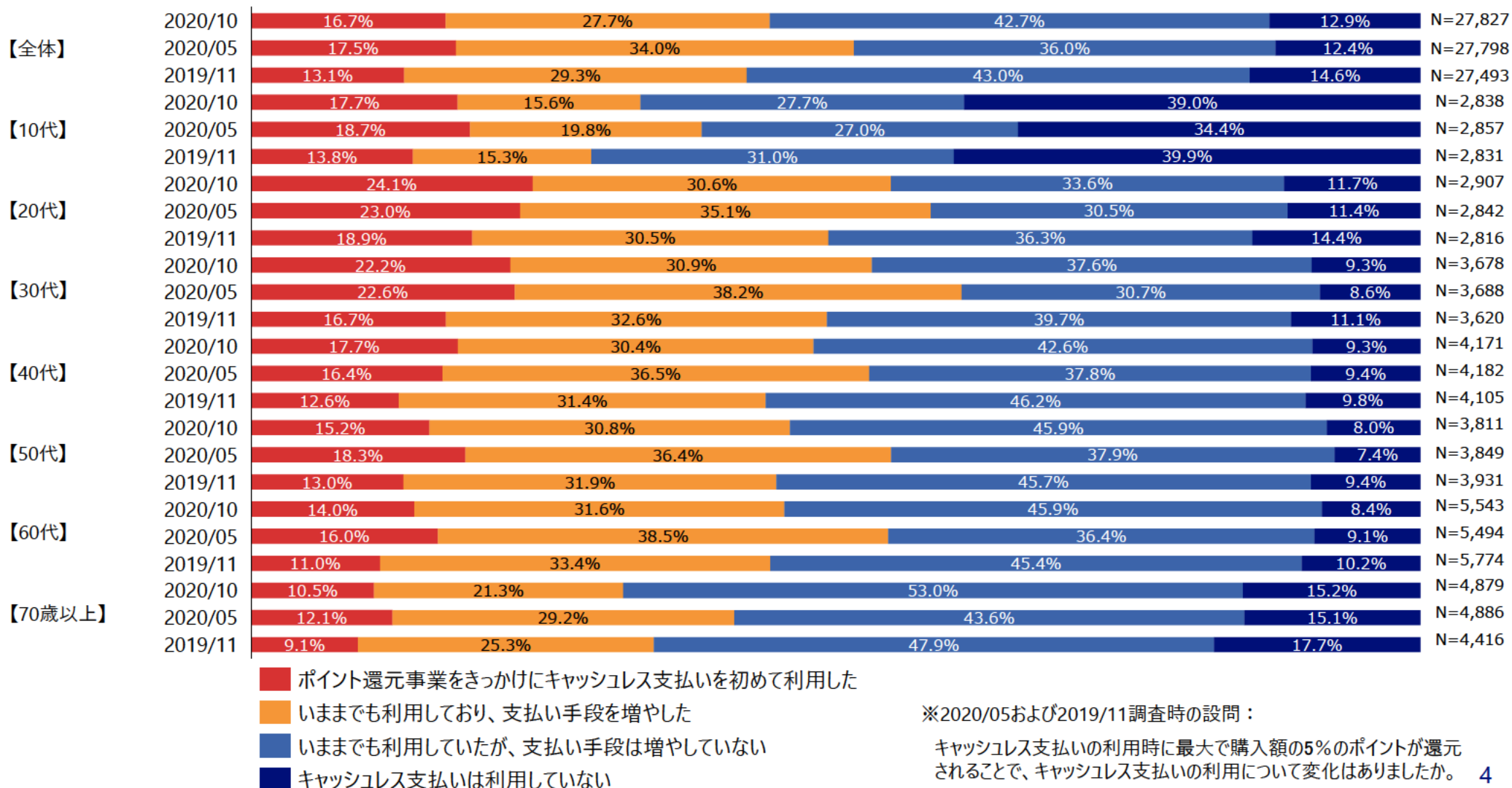
※2020/05および2019/11調査時の設問：

キャッシュレス支払いの利用時に最大で購入額の5%のポイントが還元されることで、キャッシュレス支払いの利用について変化はありましたか。

還元事業による支払手段の変化 年代別

20代～60代の約5割前後、10代・70代以上の約3割の消費者が、還元事業をきっかけにキャッシュレスを始めた又は支払手段を増やした。

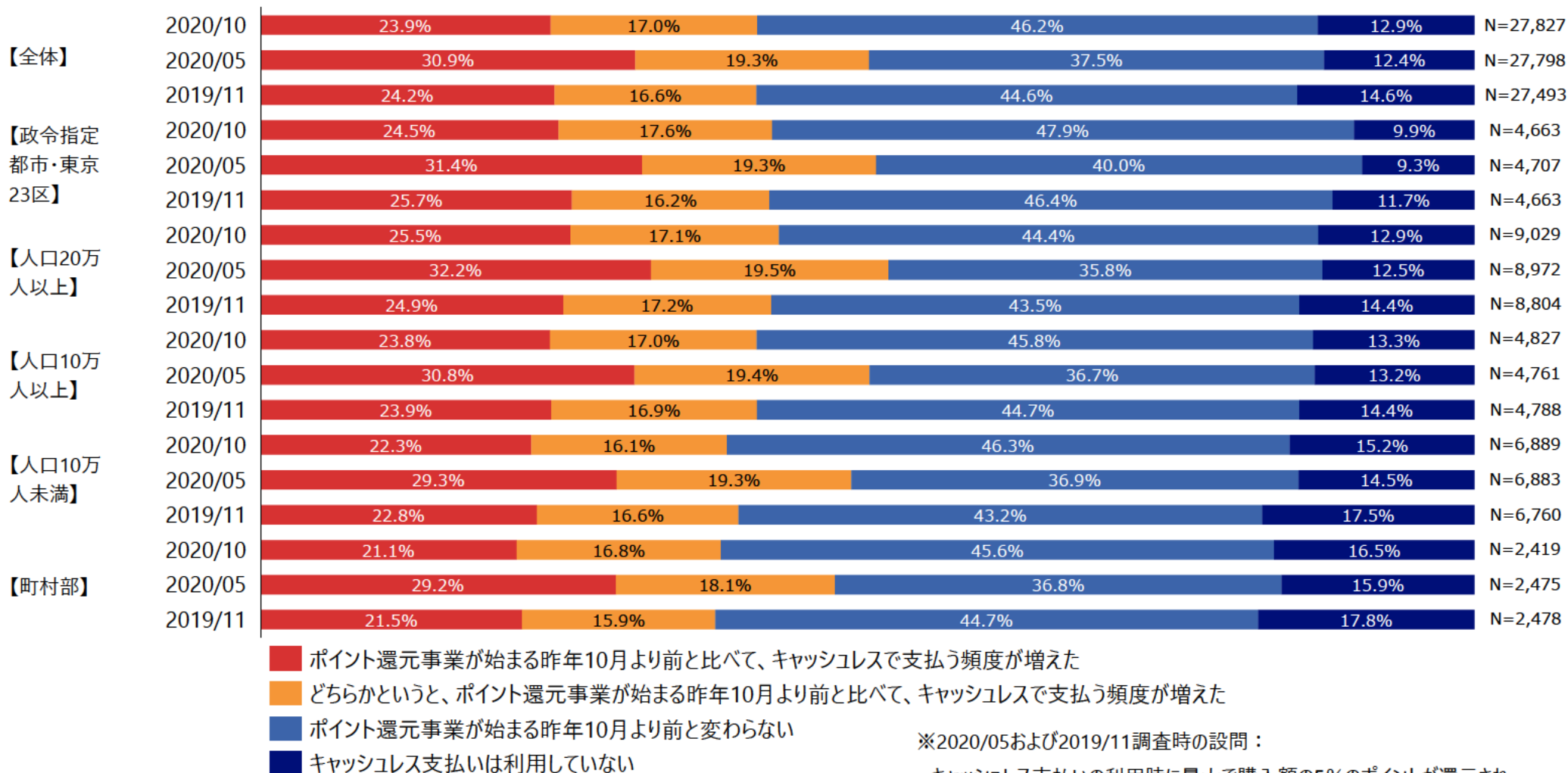
【設問文】キャッシュレス・ポイント還元事業は6月で終了しましたが、キャッシュレス支払いでのポイント還元をきっかけに、キャッシュレス支払いの利用について変化はありましたか。最もあてはまるものをお知らせください。



還元事業によるキャッシュレス頻度の変化 地域区分別

どの地域区分でも4割前後の消費者が、還元事業終了後も、還元事業開始前と比べて利用頻度を増やしている。

【設問文】キャッシュレス・ポイント還元事業が始まる昨年10月より前と比べて、キャッシュレス支払いを利用する頻度が増えましたか。
最もあてはまるものをお知らせください。



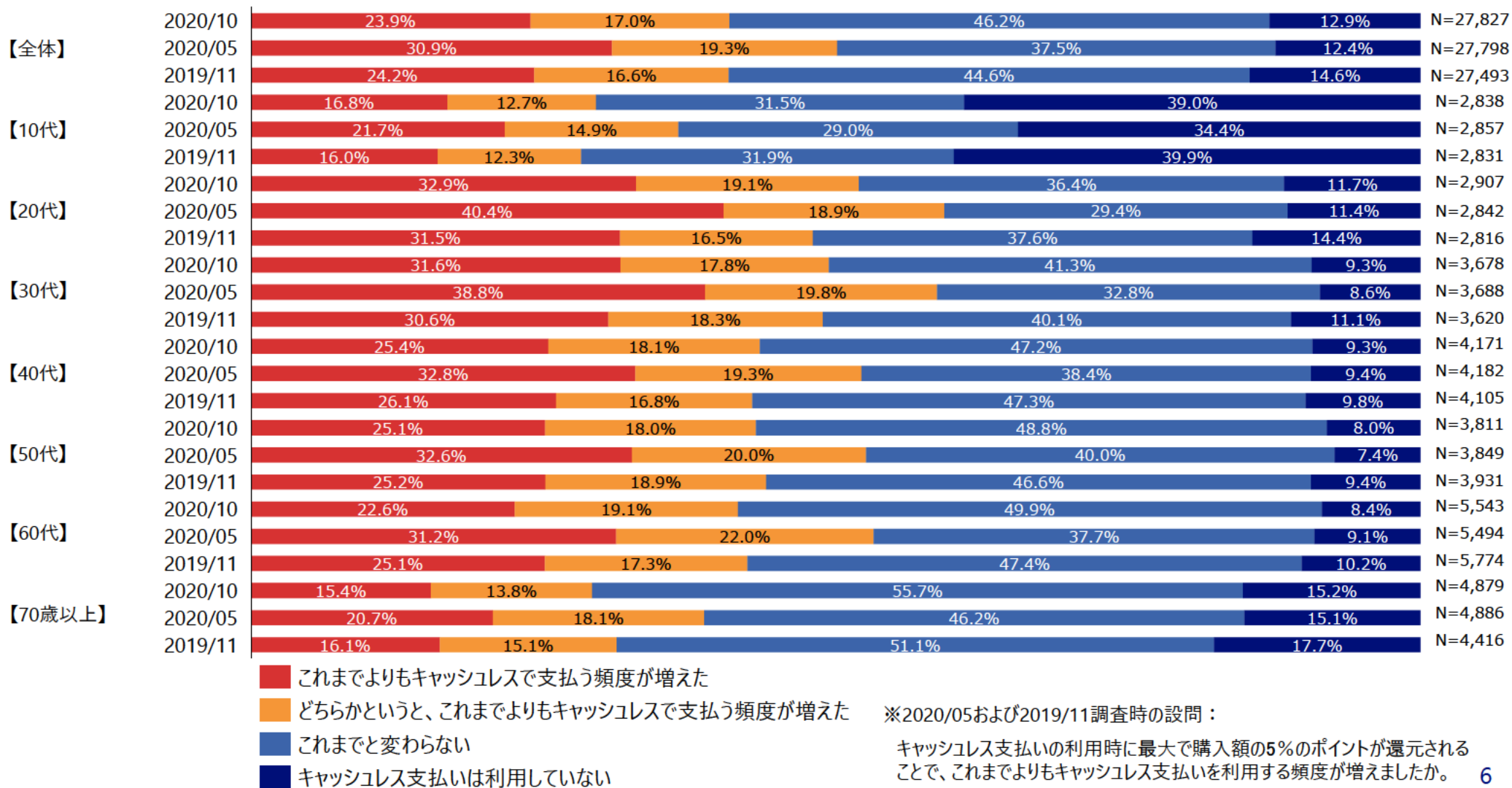
※2020/05および2019/11調査時の設問：

キャッシュレス支払いの利用時に最大で購入額の5%のポイントが還元されることで、これまでよりもキャッシュレス支払いを利用する頻度が増えましたか。

還元事業によるキャッシュレス頻度の変化 年代別

20代～60代の約4割以上、10代・70代以上の約3割弱の消費者が、還元事業終了後も、還元事業開始前と比べて利用頻度を増やしている。

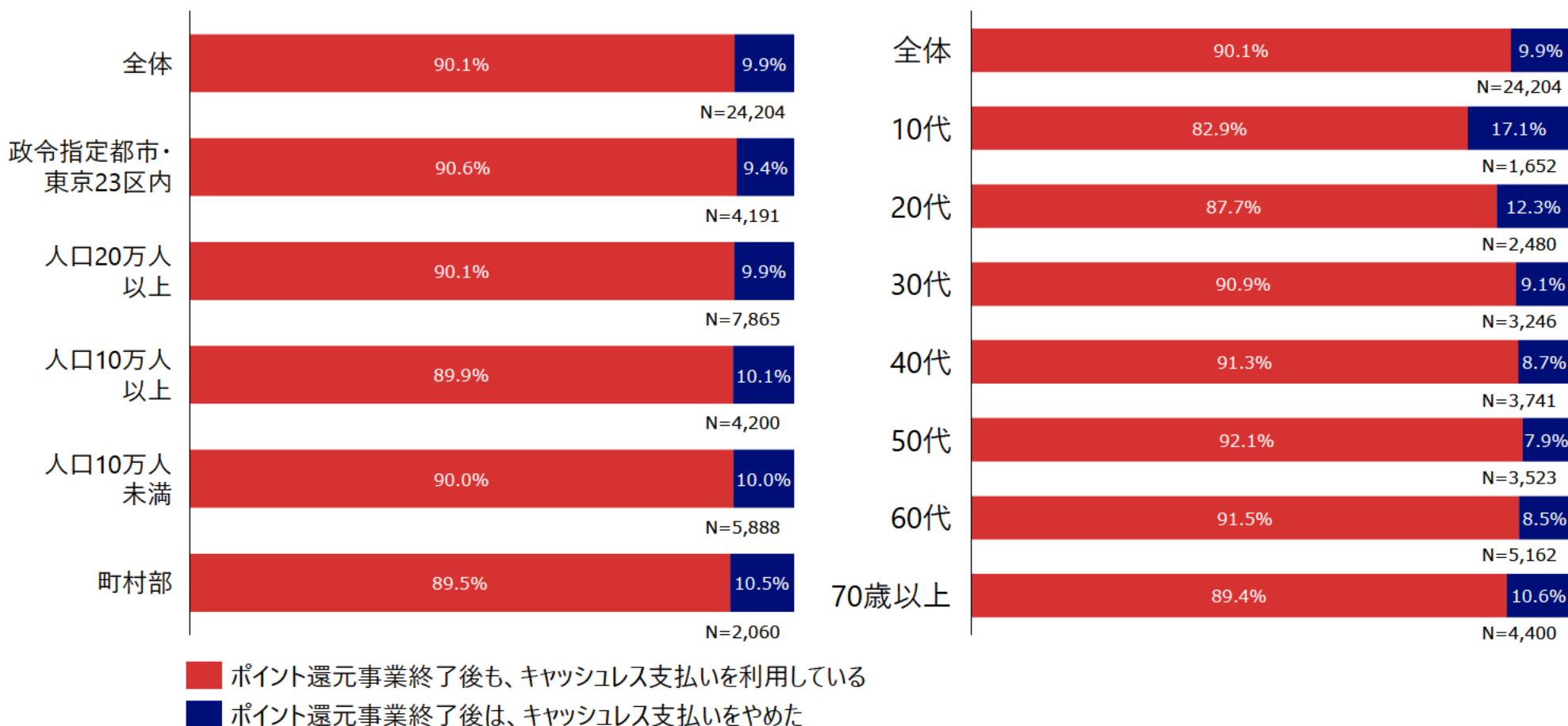
【設問文】キャッシュレス・ポイント還元事業が始まる昨年10月より前と比べて、キャッシュレス支払いを利用する頻度が増えましたか。
最もあてはまるものをお知らせください。



事業終了後もキャッシュレスを利用しているか 地域区分別・年代別

キャッシュレスを利用している消費者のうち、どの地域区分でも、どの年代でも、8割以上が、還元事業終了後もキャッシュレスを利用していると回答。

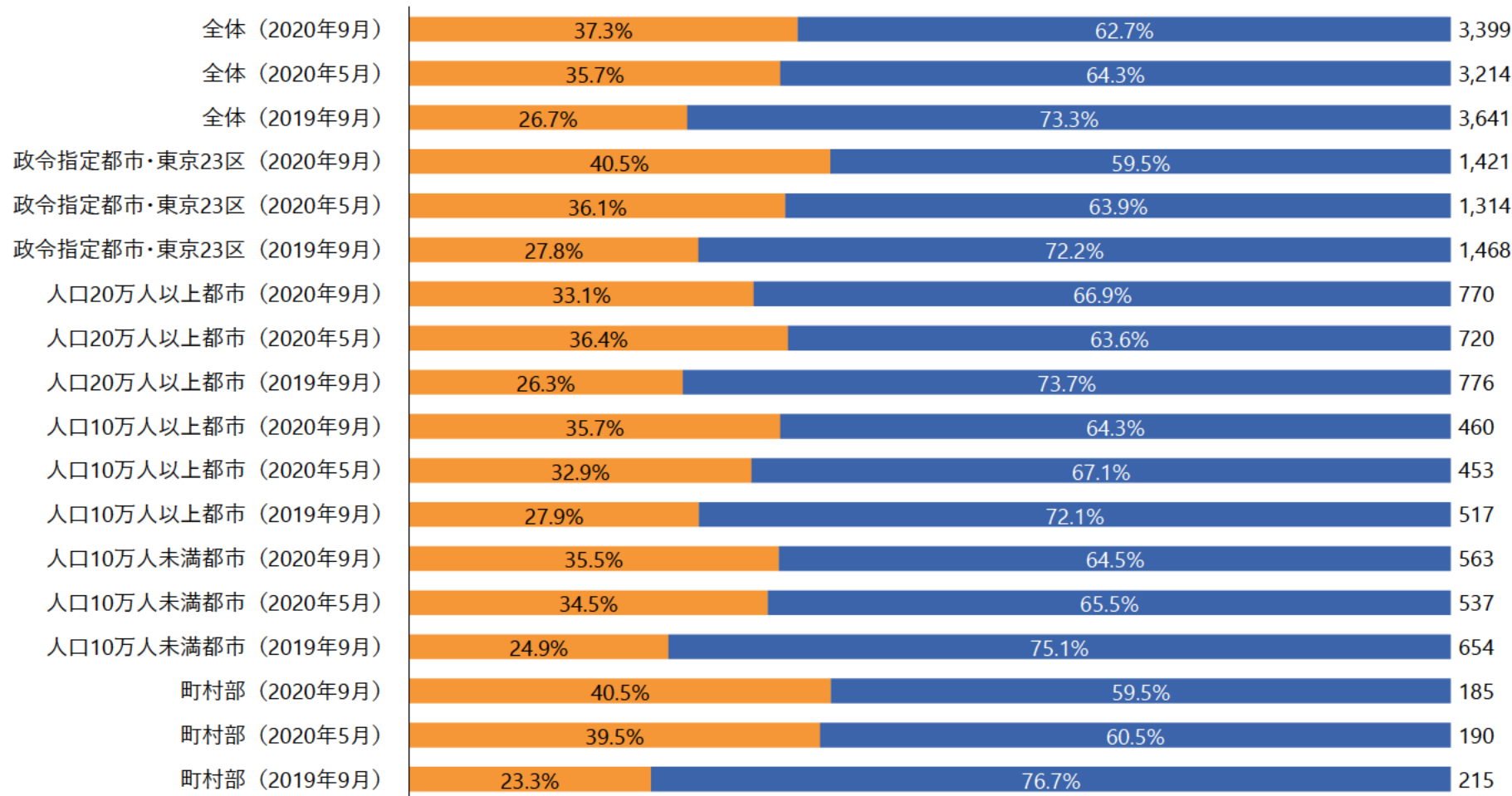
【設問文】あなたは、ポイント還元事業終了後もキャッシュレス支払いを利用していますか。最もあてはまるものをお知らせください。



店舗向け＜ポイント還元事業の効果＞

還元事業により、全体では約27%から約37%にキャッシュレスの導入店舗率が増えた。特に町村部では、約23%から約41%に著しく伸びた。

【設問文】貴社の主要事業において、顧客はキャッシュレスの支払い手段を利用できますか。



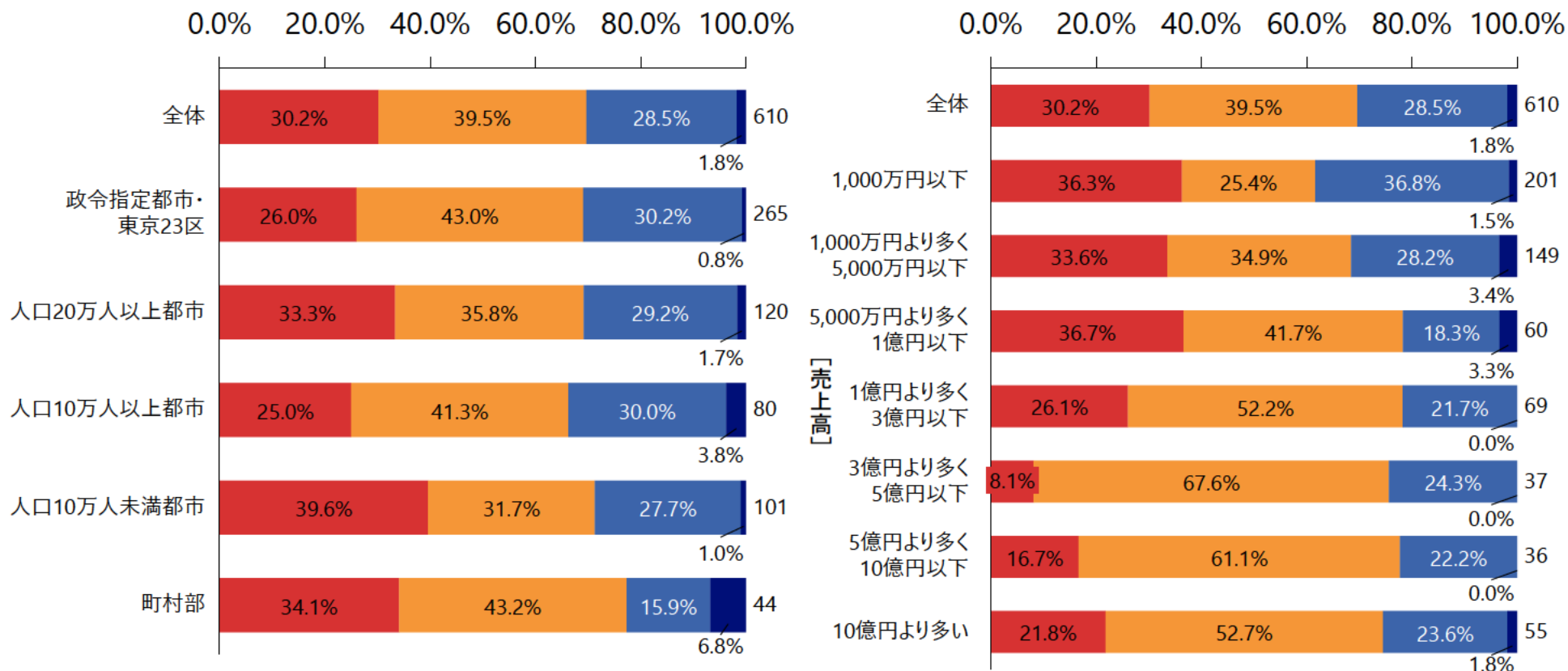
■ 利用できる
■ 利用できない

※全体には都市規模や売上高が「不明」の回答が含まれるため、各セグメントの合計値とは一致しない。

還元事業参加店舗の約70%が、還元事業をきっかけに、 キャッシュレスを始めた又は支払手段を増やした。

【※前回（2020年5月）は約70%】

【設問文】貴社では、キャッシュレス・消費者還元事業をきっかけに、はじめてキャッシュレスの支払い手段を導入しましたか。



- はじめてキャッシュレスの支払い手段を導入した
- キャッシュレス・消費者還元事業に参加する前からキャッシュレスの支払い手段を導入しており、還元事業をきっかけにしてキャッシュレスの支払い手段を増やした
- キャッシュレス・消費者還元事業に参加する前にキャッシュレスの支払い手段を導入していたが、還元事業をきっかけとしてキャッシュレスの支払い手段は増やしていない
- 分らない

※全体には都市規模や売上が「不明」の回答が含まれるため、各セグメントの合計値とは一致しない。
※キャッシュレス・消費者還元事業に「既に登録した」と回答した事業者（就業者）のみ。

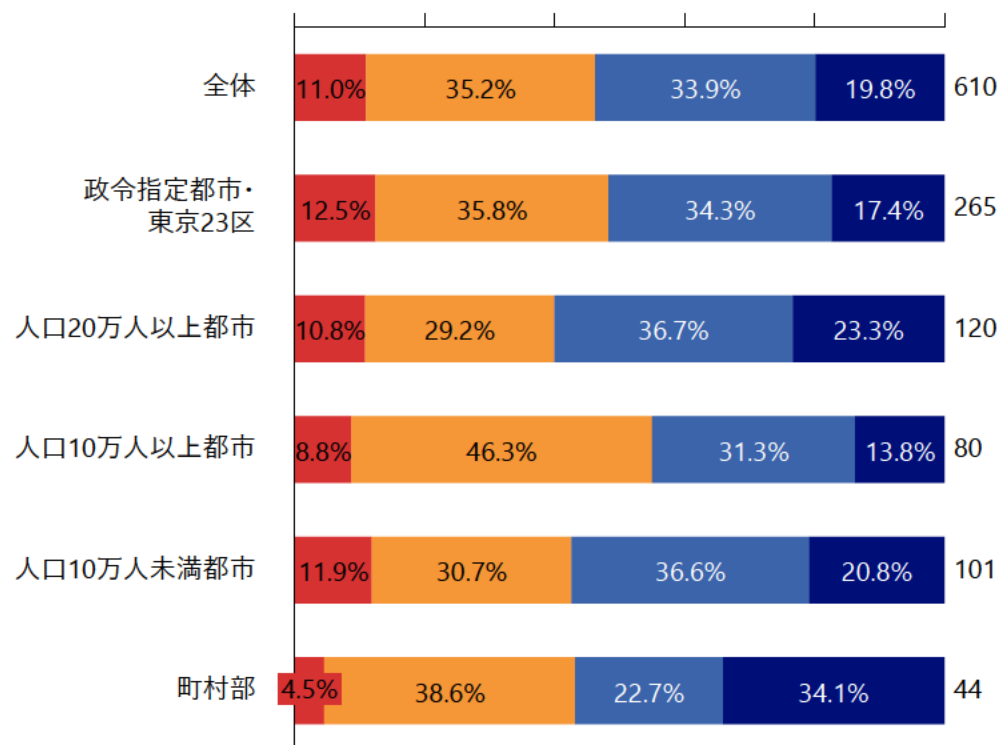
還元事業による売上確保効果 地域区分別・売上規模別

還元事業参加店舗の約46%は、売上に効果があった。

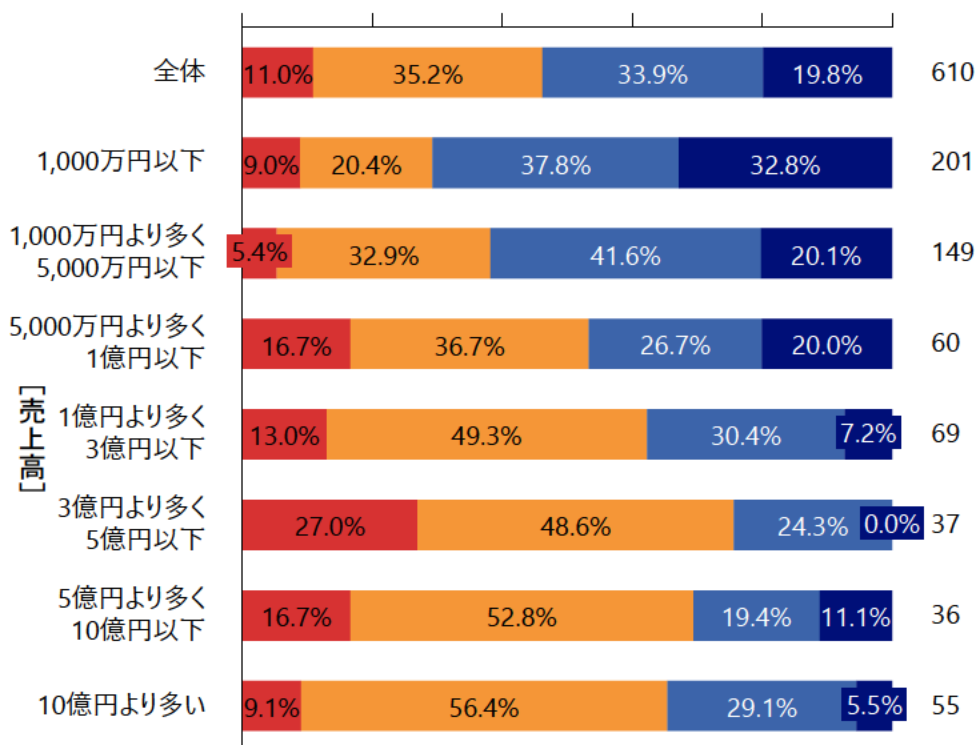
【※前回（2020年5月）は約40%】

【設問文】貴社での、キャッシュレス・消費者還元事業への参加による売上確保の効果についてお知らせください。新型コロナウイルス感染症が流行し、日本経済は厳しい状況に置かれていましたが、還元事業自体に売上確保の効果があったかをお知らせください。

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%



0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%



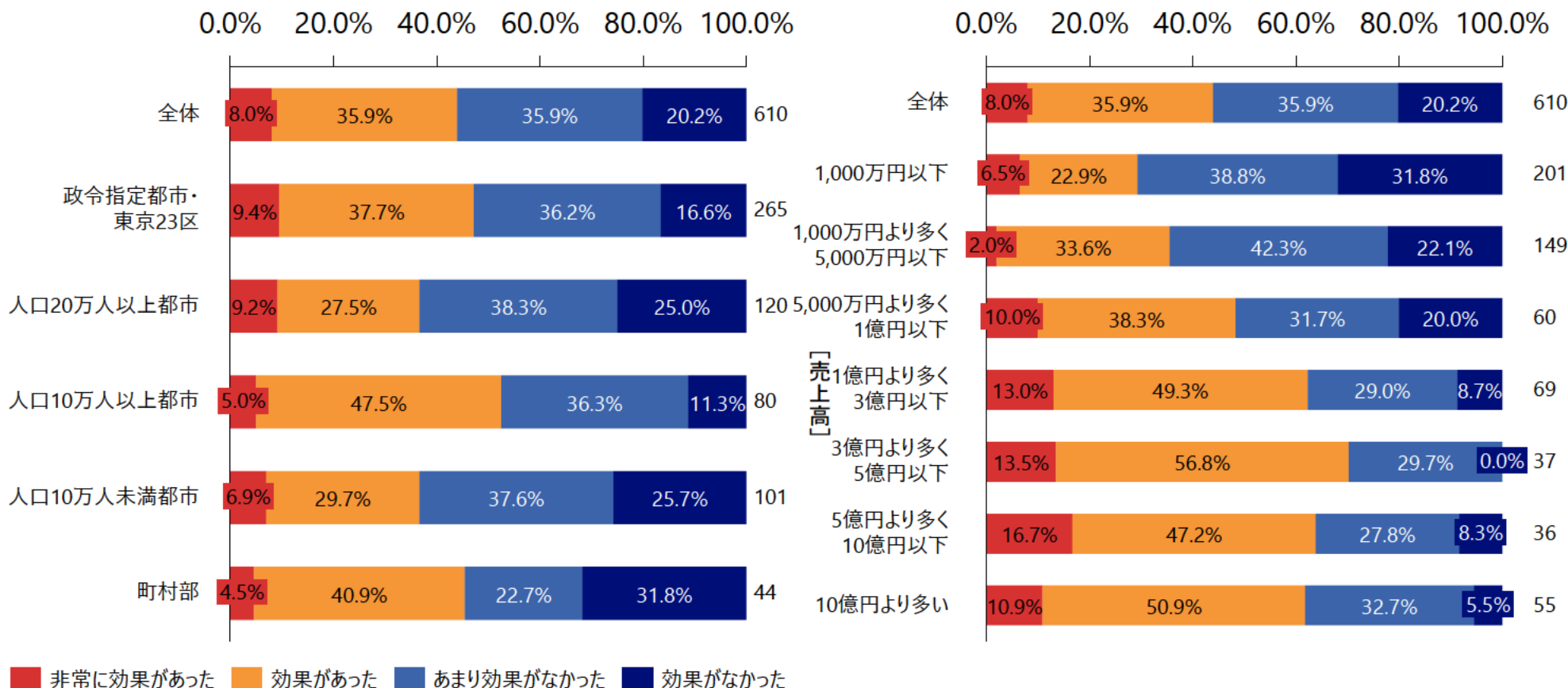
非常に効果があった 効果があった あまり効果がなかった 効果がなかった

※全体には都市規模や売上が「不明」の回答が含まれるため、各セグメントの合計値とは一致しない。
※キャッシュレス・消費者還元事業に「既に登録した」と回答した事業者（就業者）のみ。

還元事業参加店舗の約44%は、顧客獲得に効果があった。

【※前回（2020年5月）は約38%】

【設問文】貴社での、キャッシュレス・消費者還元事業への参加による顧客獲得の効果についてお知らせください。新型コロナウイルス感染症が流行し、日本経済は厳しい状況に置かれていましたが、還元事業自体に顧客獲得の効果があったかをお知らせください。

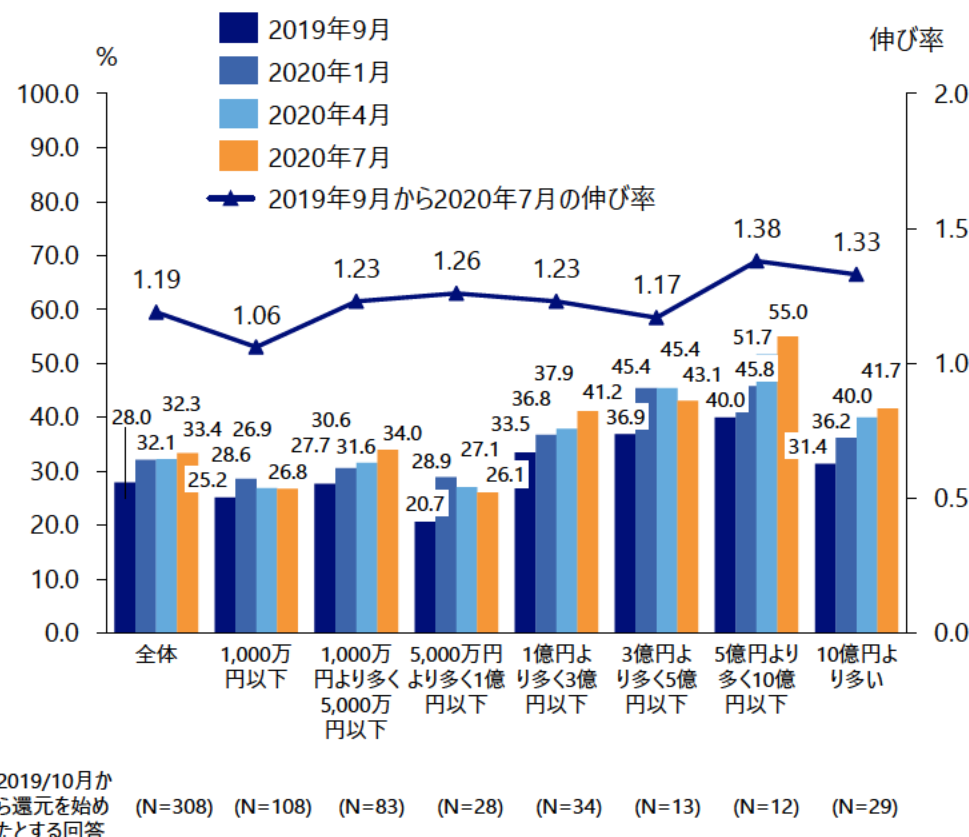
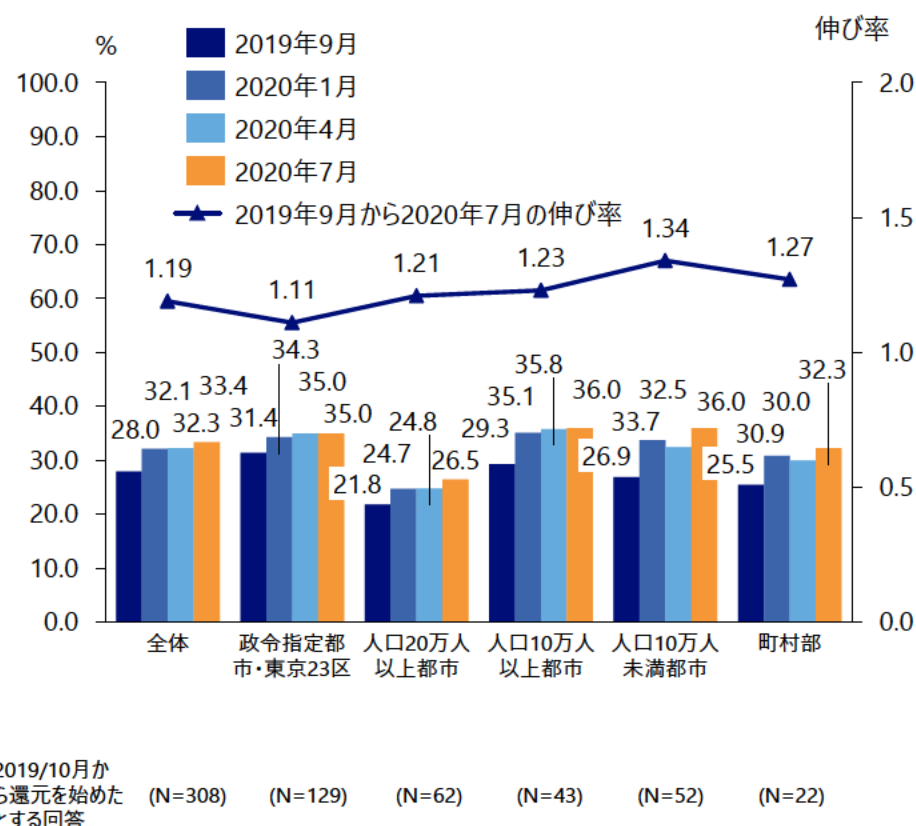


※全体には都市規模や売上が「不明」の回答が含まれるため、各セグメントの合計値とは一致しない。
 ※キャッシュレス・消費者還元事業に「既に登録した」と回答した事業者（就業者）のみ。

還元事業参加企業のキャッシュレス比率 時系列比較 地域区分別・売上規模別

2019年10月時点で還元事業に参加していた店舗の売上に占めるキャッシュレス決済比率は、2019年9月から2020年7月にかけて、平均約28%から約33%と約1.19倍に上昇している。【※前回（2020年5月）は約1.25倍】

【設問文】貴社での、2019年9月、2020年1月、2020年4月、2020年7月における、売上金額に占めるキャッシュレスの支払い手段の比率※をそれぞれお知らせください。※金額ベース



※全体には都市規模や売上が「不明」の回答が含まれるため、各セグメントの合計値とは一致しない。
 ※第4回調査で2019年9月（還元事業開始前）、2020年1月、2020年4月、2020年7月でのキャッシュレス比率を聴取した結果。
 ※2019年10月時点で還元事業に参加していた店舗の回答のみ。

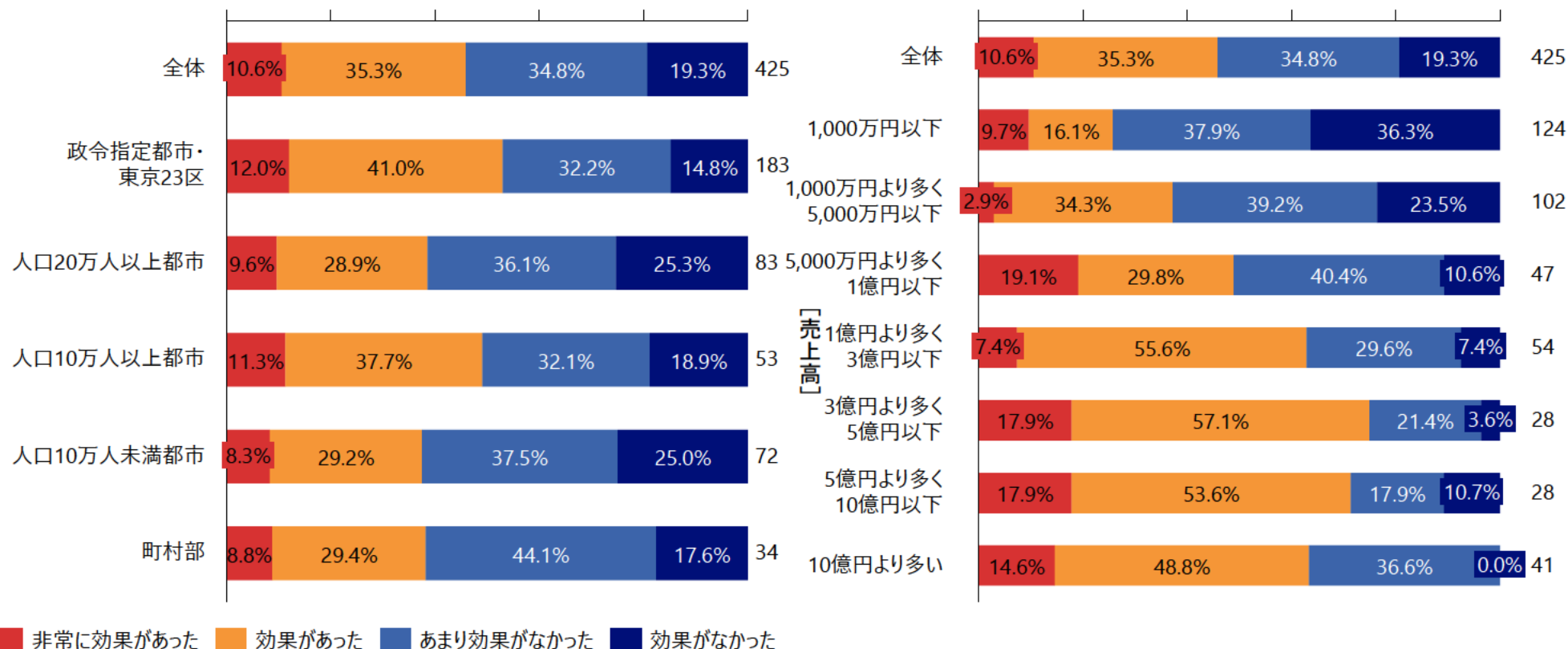
還元事業をきっかけにキャッシュレスを導入又は追加した店舗の約46%が、業務効率化に効果があった。

【前回（2020年5月）は約46%】

【設問文】貴社での、キャッシュレス・消費者還元事業をきっかけにキャッシュレスの支払い手段を導入/増やしたことなどによる、業務効率化※への効果についてお知らせください。※業務効率化の例：両替の回数が減る、レジ締め時間が短縮される等

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%



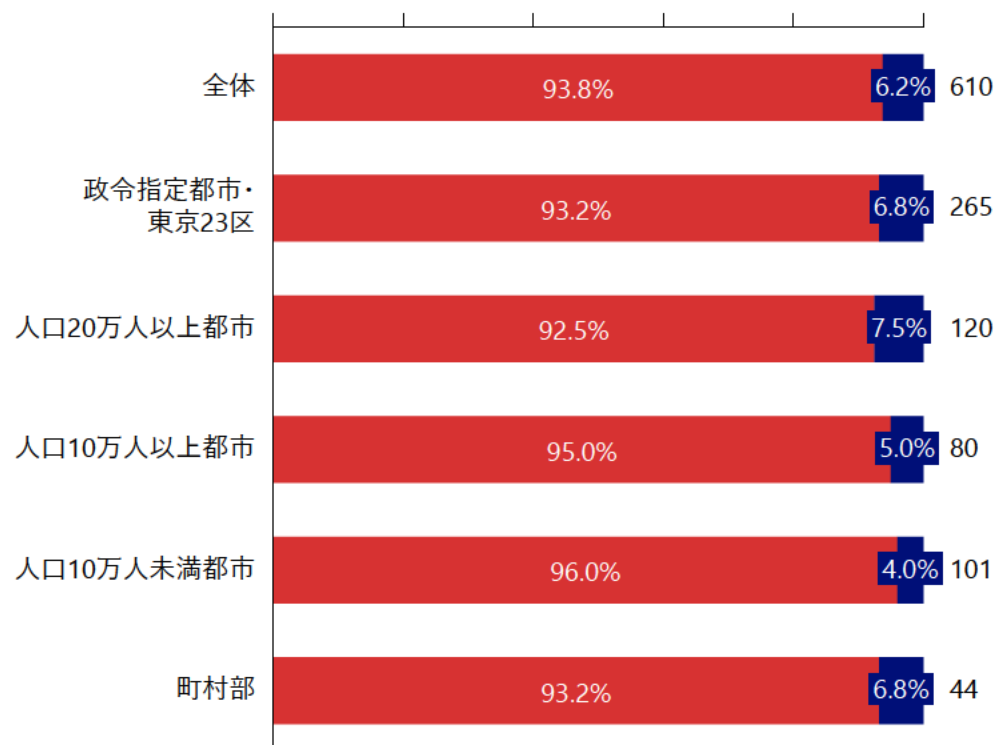
※全体には都市規模や売上高が「不明」の回答が含まれるため、各セグメントの合計値とは一致しない。
 ※キャッシュレス・消費者還元事業をきっかけに「はじめてキャッシュレスの支払い手段を導入した」「キャッシュレスの支払い手段を増やした」と回答した事業者（就業者）のみ。

還元事業の効果 還元事業終了後の、キャッシュレスの支払い手段の提供

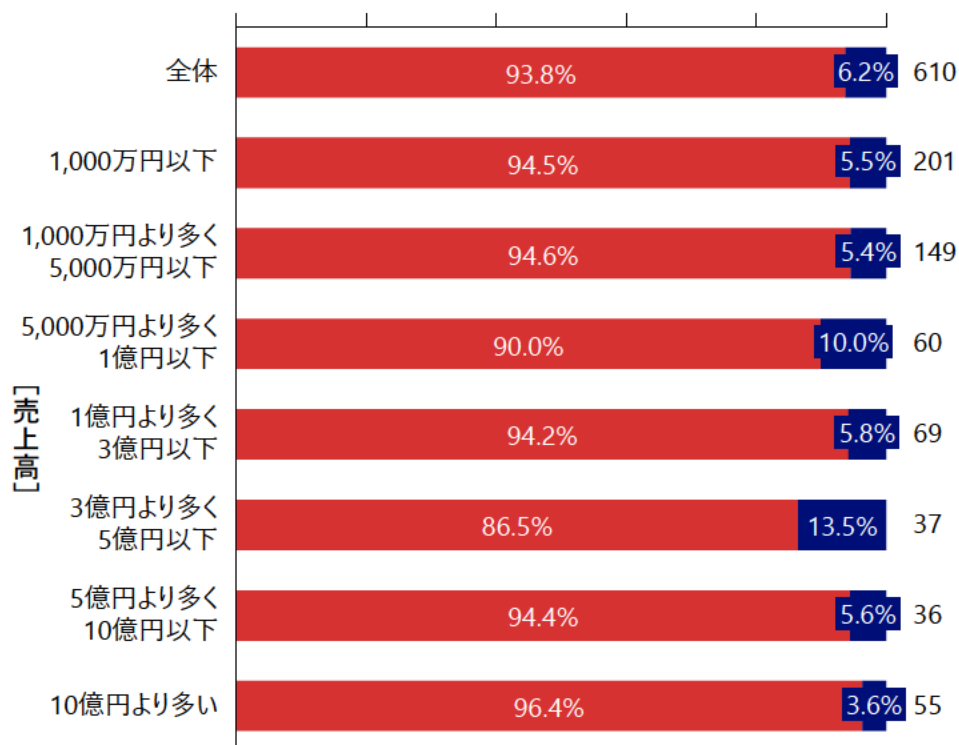
還元事業終了後も、どの地域区分でも、どの売上規模でも、
還元事業参加店舗の9割前後が、キャッシュレスの支払い手段の提供を続けている。

【設問文】貴社における、2020年6月末のキャッシュレス・消費者還元事業終了後の、キャッシュレスの支払い手段の提供についてお知らせください。

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%



0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%



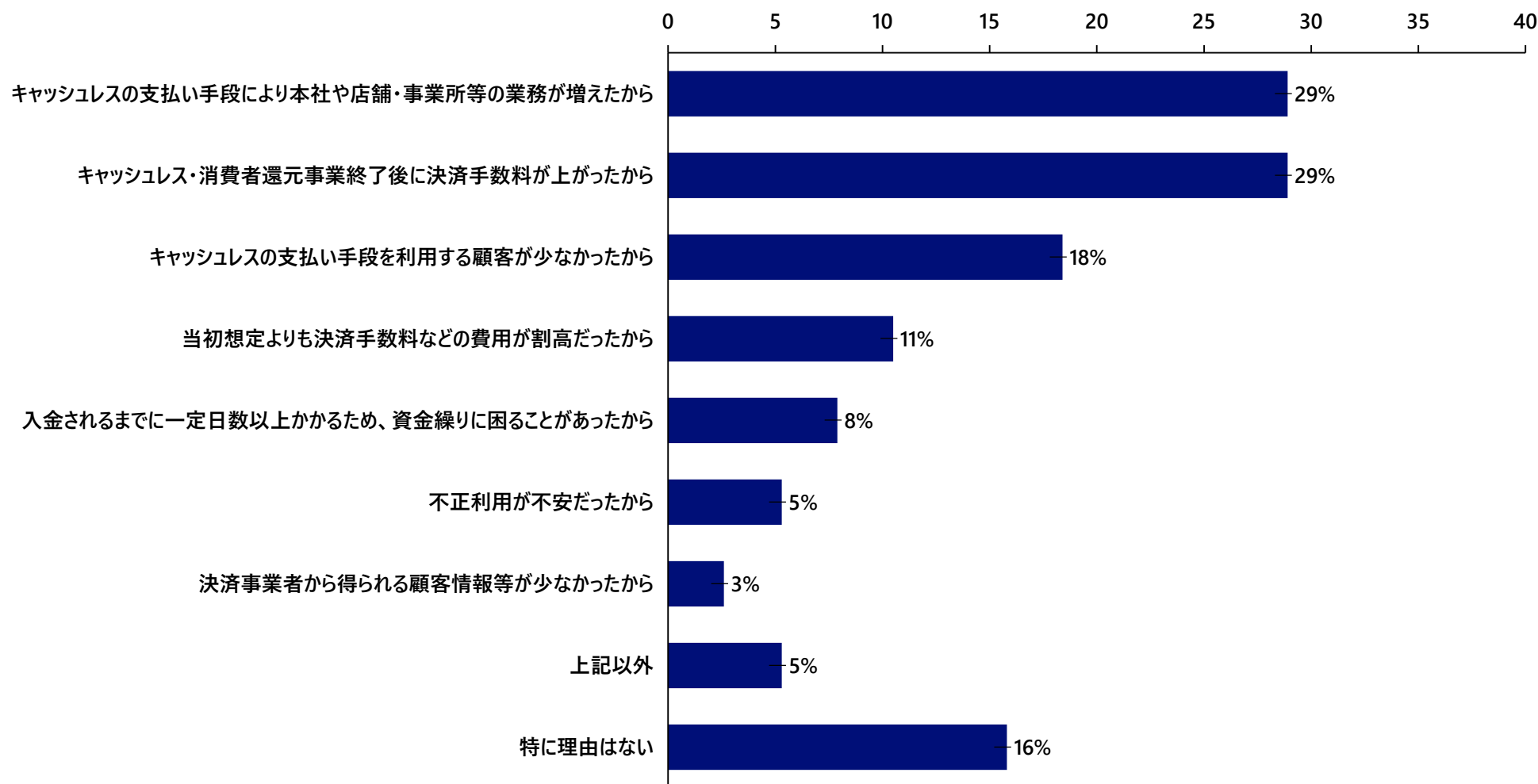
■ キャッシュレスの支払い手段の提供を変わりなく続けている
■ キャッシュレスの支払い手段の提供を止めた

※全体には都市規模や売上高が「不明」の回答が含まれるため、各セグメントの合計値とは一致しない。
※キャッシュレス・消費者還元事業に「既に登録した」と回答した事業者（就業者）のみ。

還元事業の効果 還元事業終了後に、キャッシュレスの支払い手段の提供を縮小する理由

キャッシュレスの支払手段の提供を縮小する理由として、「キャッシュレスの支払い手段により本社や店舗・事業所等の業務が増えたから」「キャッシュレス・消費者還元事業終了後に決済手数料が上がったから」と回答した店舗が最も多かった。

【設問文】貴社が2020年6月末のキャッシュレス・消費者還元事業終了後に、キャッシュレスの支払い手段の提供を継続しない理由をお知らせください。



(参考) 消費者向け<キャッシュレスの利用状況>

キャッシュレス利用頻度 時系列比較 地域区分別

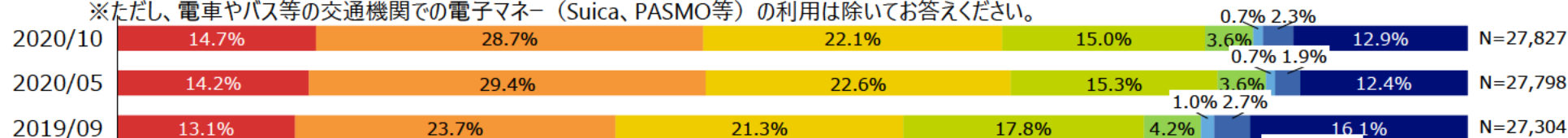
還元事業を経て、全地域区分で頻度が増えている。どの地域区分でも6割以上が、週1回以上キャッシュレスを利用。

【設問文】あなたがキャッシュレス支払いを利用する頻度について、最もあてはまるものをお知らせください。

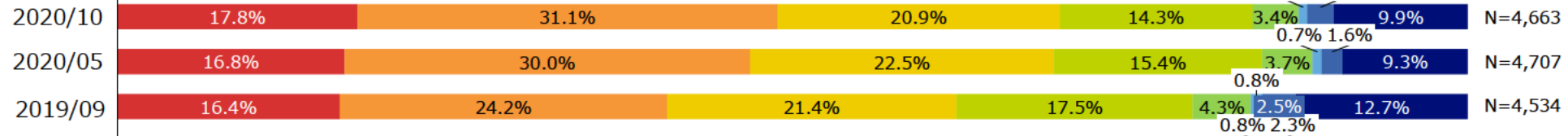
※複数のキャッシュレス支払い手段を利用している場合は、それらをまとめた頻度をお答えください。

※ただし、電車やバス等の交通機関での電子マネー（Suica、PASMO等）の利用は除いてお答えください。

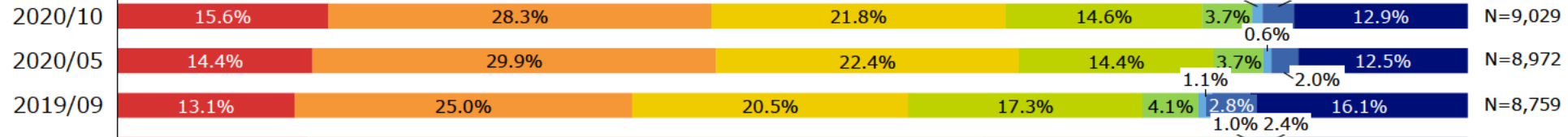
【全体】



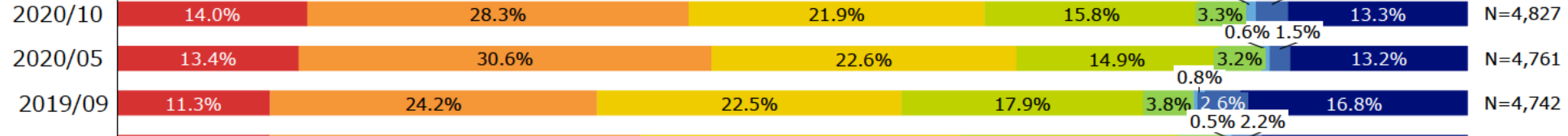
【政令指定
都市・東京
23区】



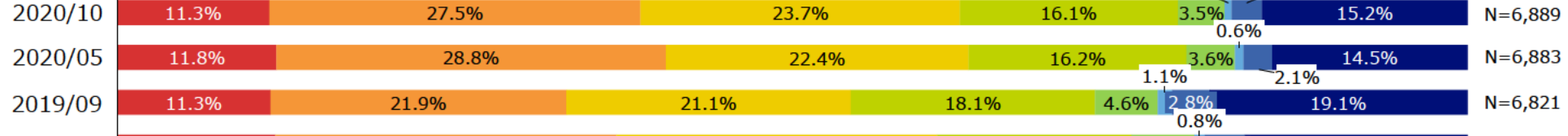
【人口20万
人以上】



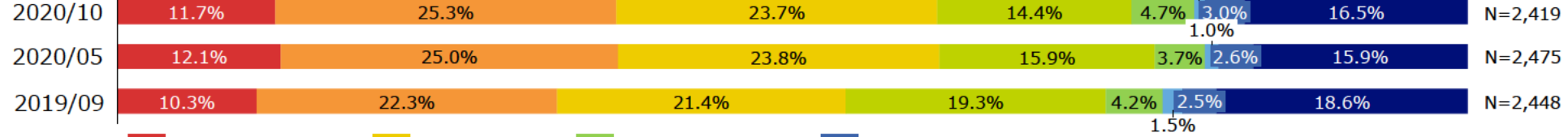
【人口10万
人以上】



【人口10万
人未満】



【町村部】



■ ほぼ毎日
 ■ 週に2〜3回程度
 ■ 週に1回程度
 ■ 月に1回程度
 ■ 年に1回程度
 ■ 年に1回未満
 ■ キャッシュレスを利用しない

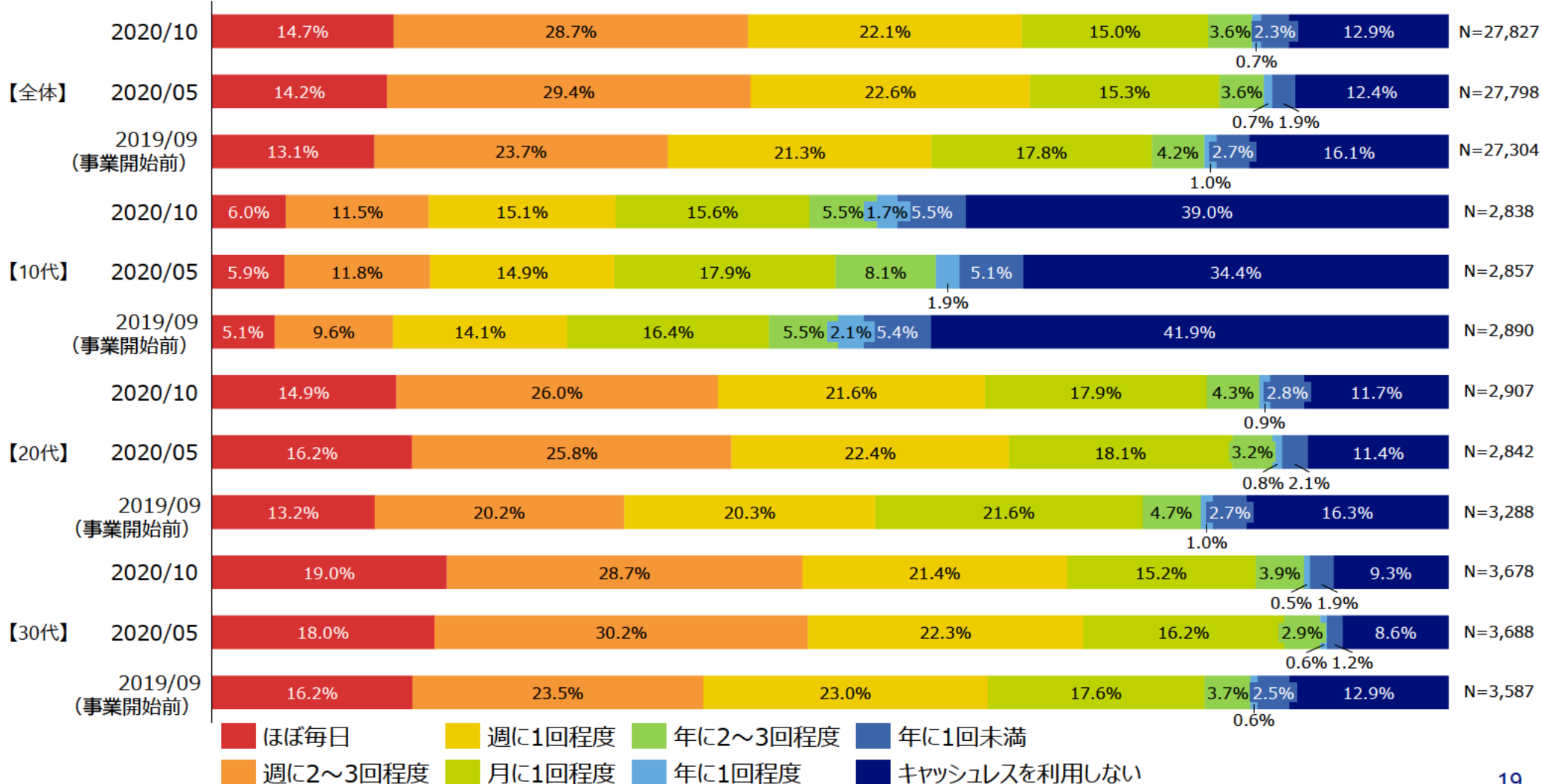
キャッシュレス利用頻度 時系列比較 年代別（10代～30代）

還元事業を経て、全年代で頻度が増えている。20代以上の年代において、6割以上が、週1回以上キャッシュレスを利用。

【設問文】あなたがキャッシュレス支払いを利用する頻度について、最もあてはまるものをお知らせください。

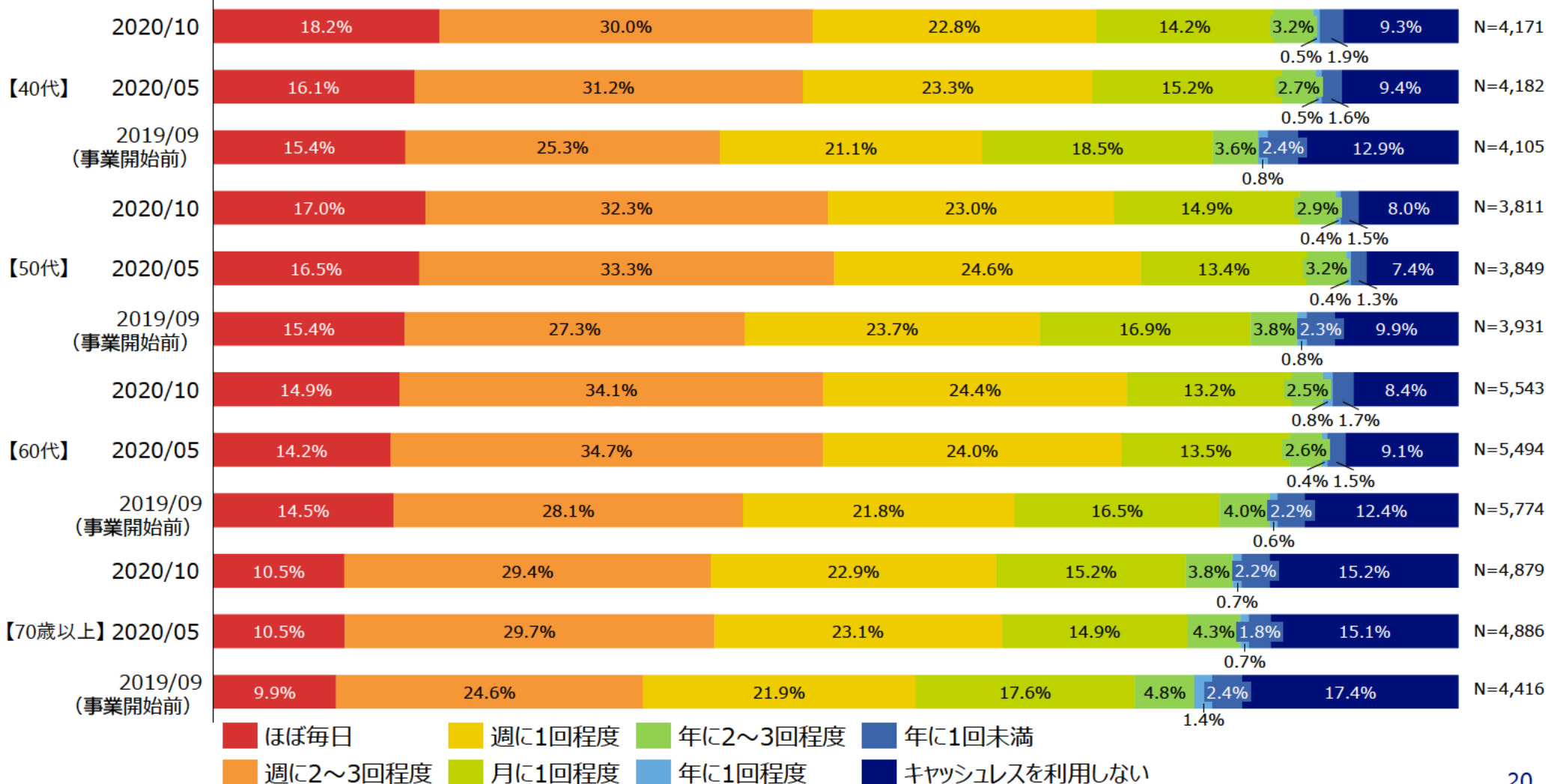
※複数のキャッシュレス支払い手段を利用している場合は、それらをまとめた頻度をお答えください。

※ただし、電車やバス等の交通機関での電子マネー（Suica、PASMO等）の利用は除いてお答えください。



キャッシュレス利用頻度 時系列比較 年代別（40代～70歳以上） （続き）

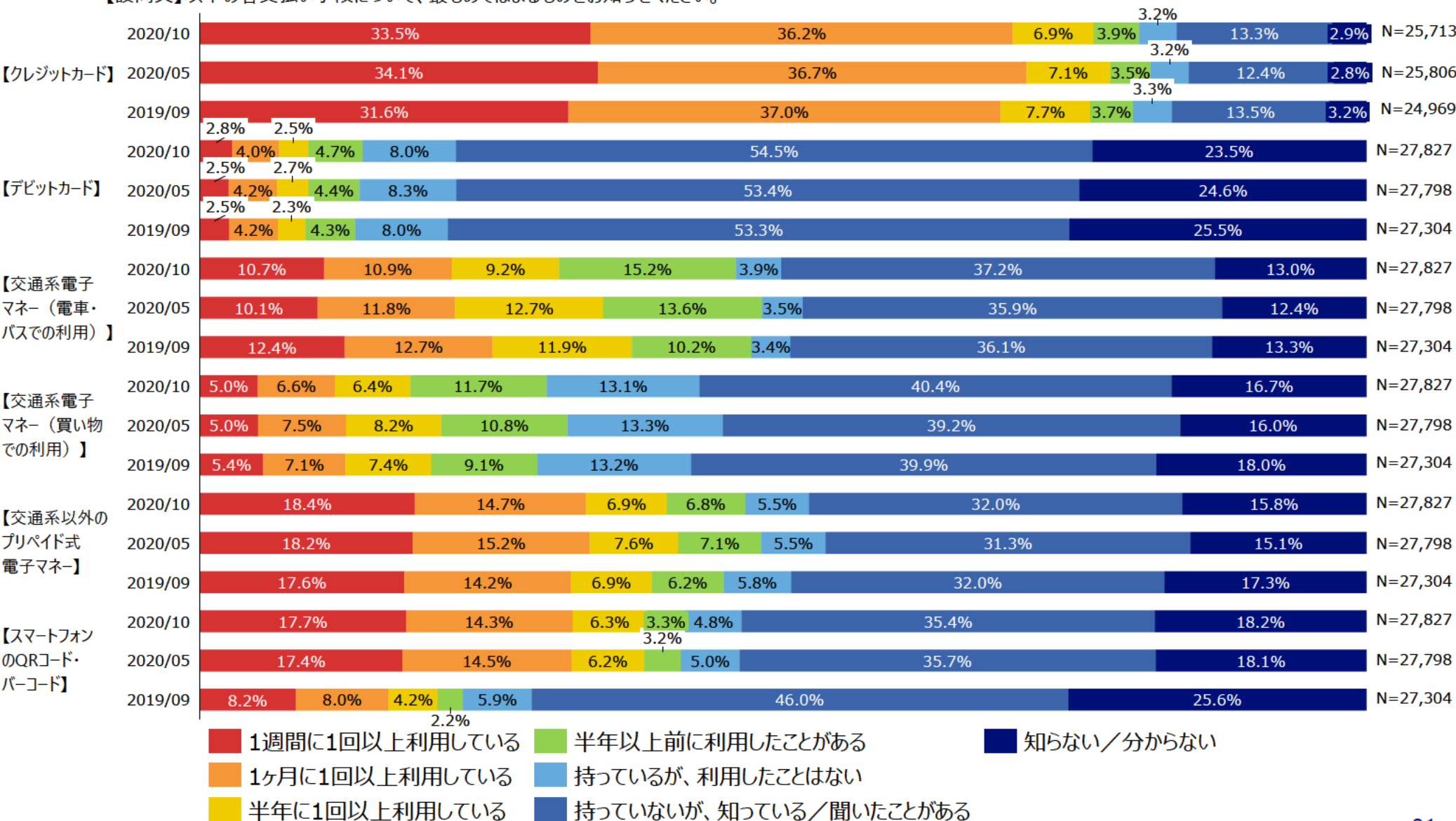
【設問文】あなたがキャッシュレス支払いを利用する頻度について、最もあてはまるものをお知らせください。
※複数のキャッシュレス支払い手段を利用している場合は、それらをまとめた頻度をお答えください。
※ただし、電車やバス等の交通機関での電子マネー（Suica、PASMO等）の利用は除いてお答えください。



キャッシュレス利用頻度 キャッシュレス決済手段別

還元事業を経て、特にQRコード/バーコード決済の利用が増加した。

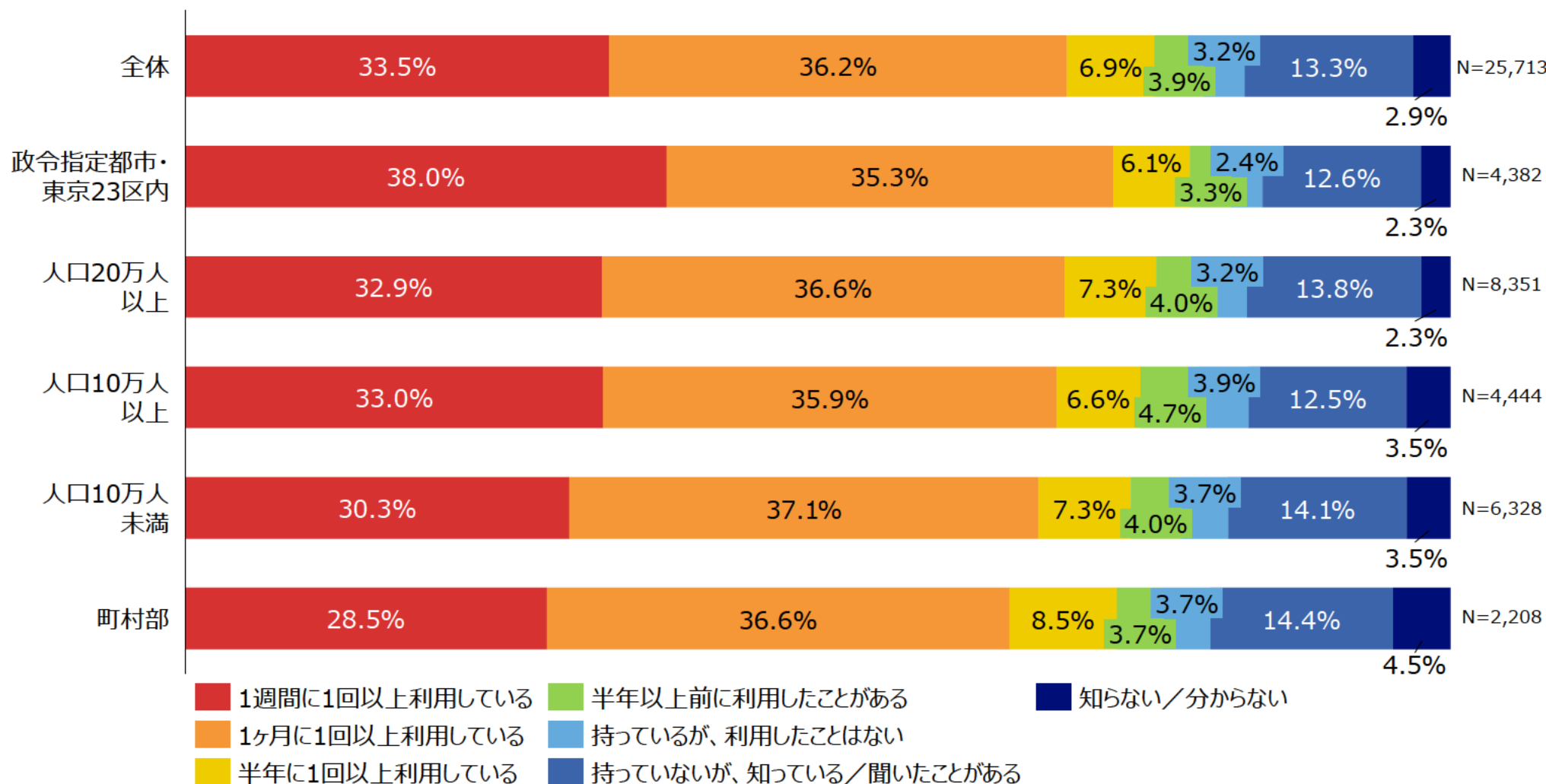
【設問文】以下の各支払い手段について、最もあてはまるものをお知らせください。



キャッシュレス利用頻度 クレジットカード 地域区分別

全地域平均で約70%（政令指定都市/東京23区で約73%、町村部で約65%）が、月1回以上クレジットカードを利用。

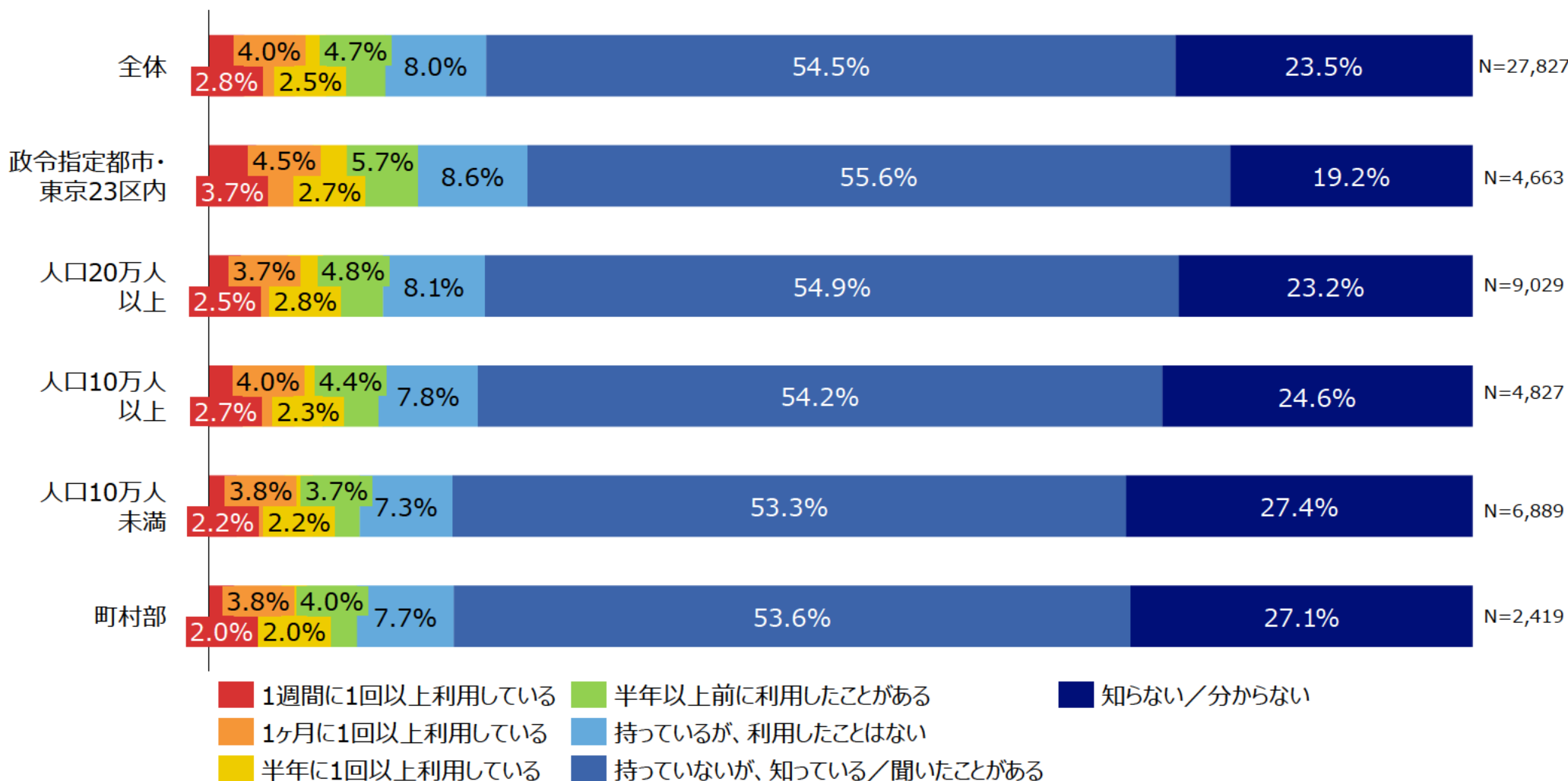
【設問文】以下の各支払い手段について、最もあてはまるものをお知らせください。



キャッシュレス利用頻度 デビットカード 地域区分別

全地域平均で約7%（政令指定都市/東京23区で約8%、町村部で約6%）が、月1回以上デビットカードを利用。

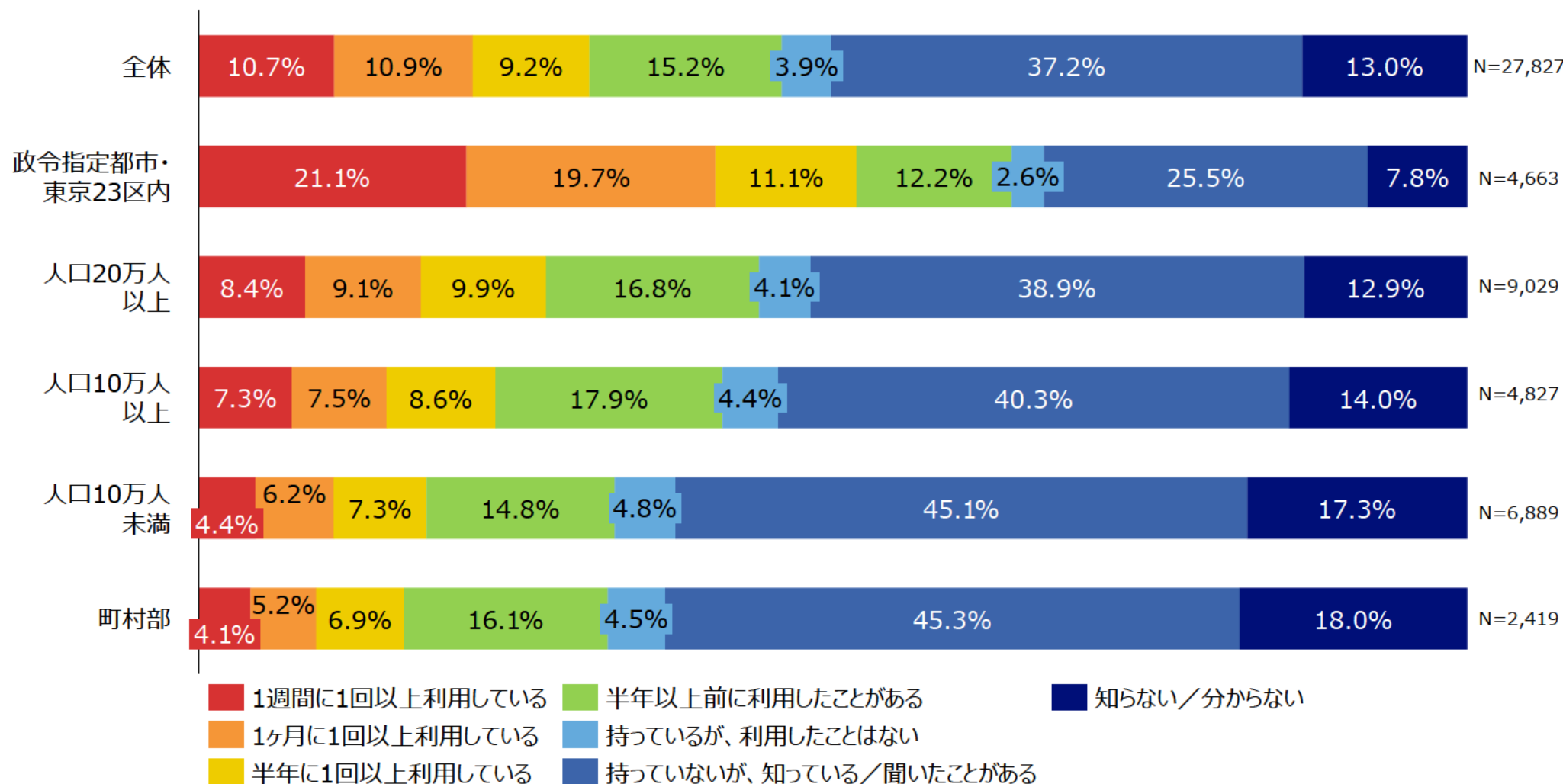
【設問文】以下の各支払い手段について、最もあてはまるものをお知らせください。



キャッシュレス利用頻度 交通系電子マネー【電車・バスでの利用】 地域区分別

全地域平均で約21%（政令指定都市/東京23区で約41%、町村部で約9%）が、
月1回以上電車・バスに電子マネーを利用。

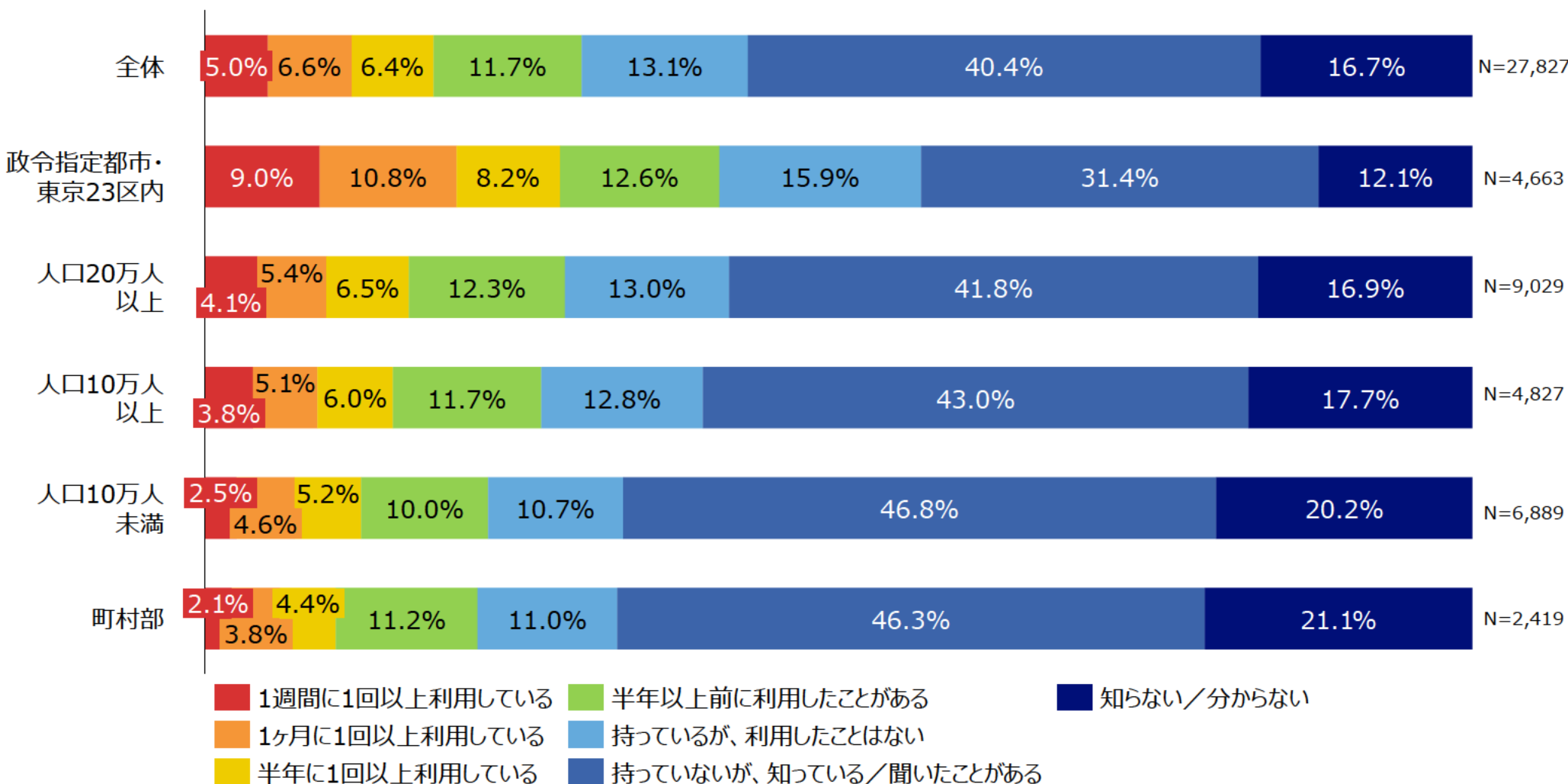
【設問文】以下の各支払い手段について、最もあてはまるものをお知らせください。



キャッシュレス利用頻度 交通系電子マネー【買物などでの利用】 地域区分別

全地域平均で約12%（政令指定都市/東京23区で約20%、町村部で約6%）が、
月1回以上買い物に交通系電子マネーを利用。

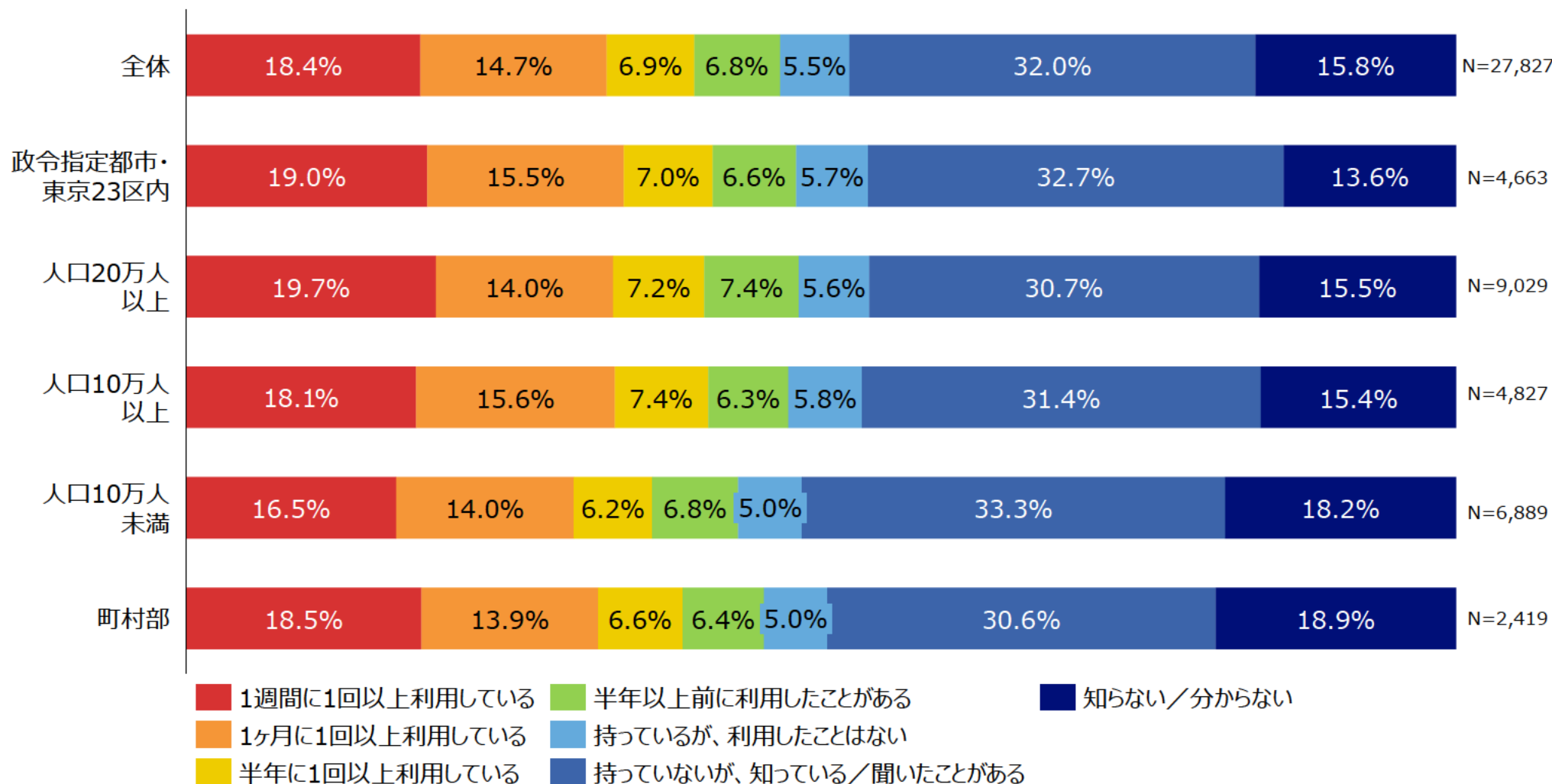
【設問文】以下の各支払い手段について、最もあてはまるものをお知らせください。



キャッシュレス利用頻度 交通系以外のプリペイド式電子マネー 地域区分別

全地域平均で約33%（政令指定都市/東京23区で約35%、町村部で約32%）が、月1回以上交通系以外のプリペイド式電子マネーを利用。

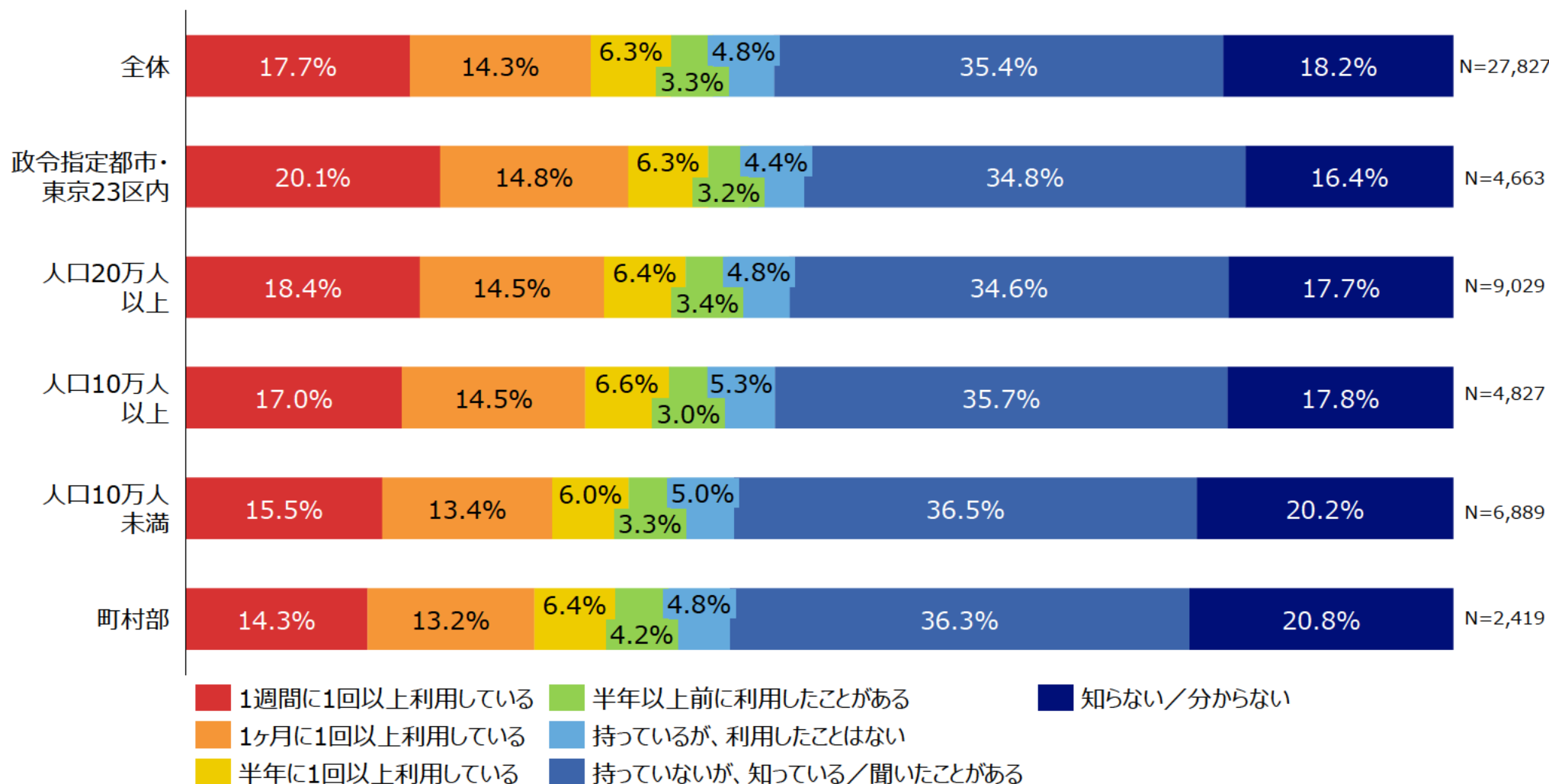
【設問文】以下の各支払い手段について、最もあてはまるものをお知らせください。



キャッシュレス利用頻度 QRコード/バーコード 地域区分別

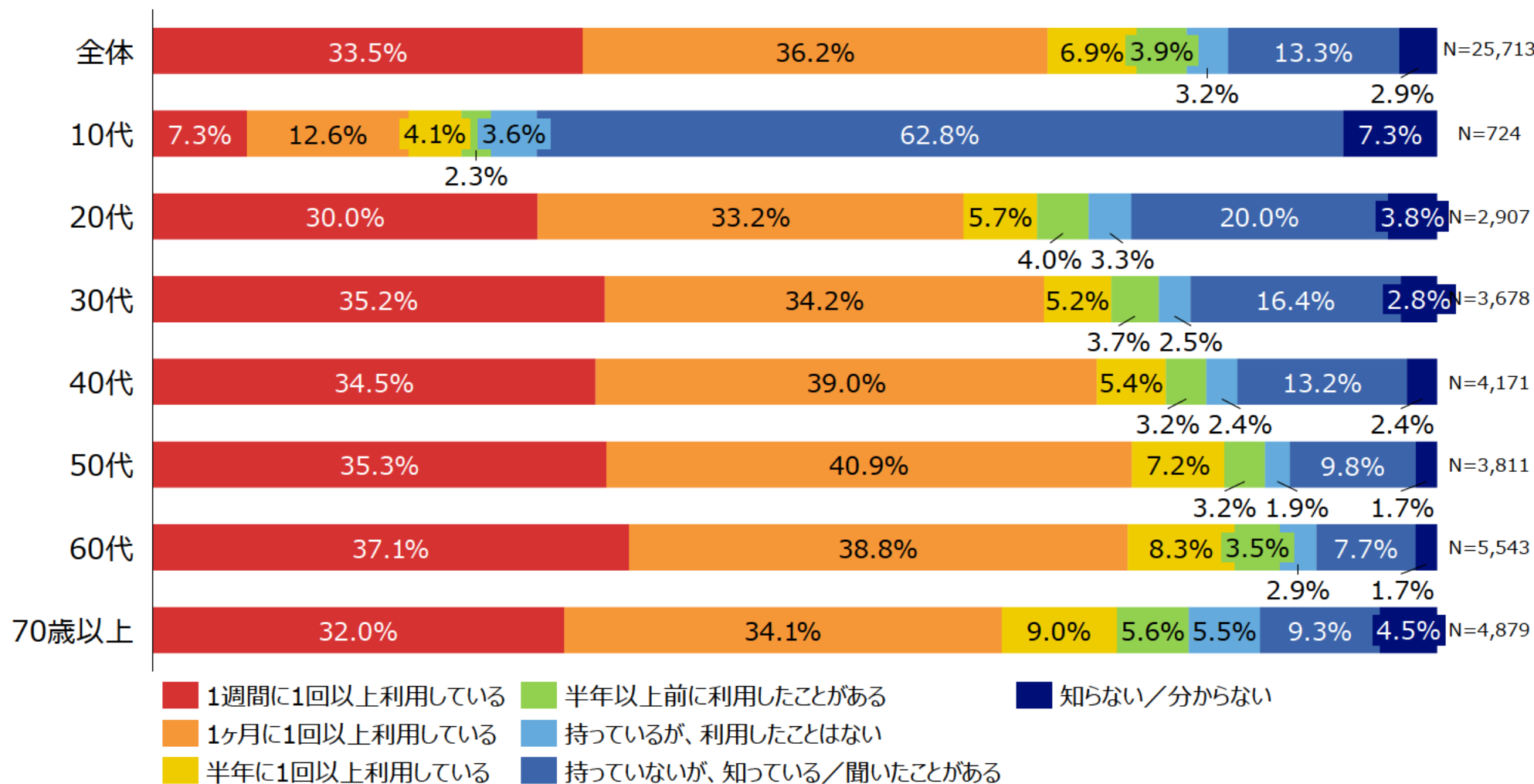
全地域平均で約32%（政令指定都市/東京23区で約35%、町村部で約28%）が、月1回以上QRコード/バーコード決済を利用。

【設問文】以下の各支払い手段について、最もあてはまるものをお知らせください。



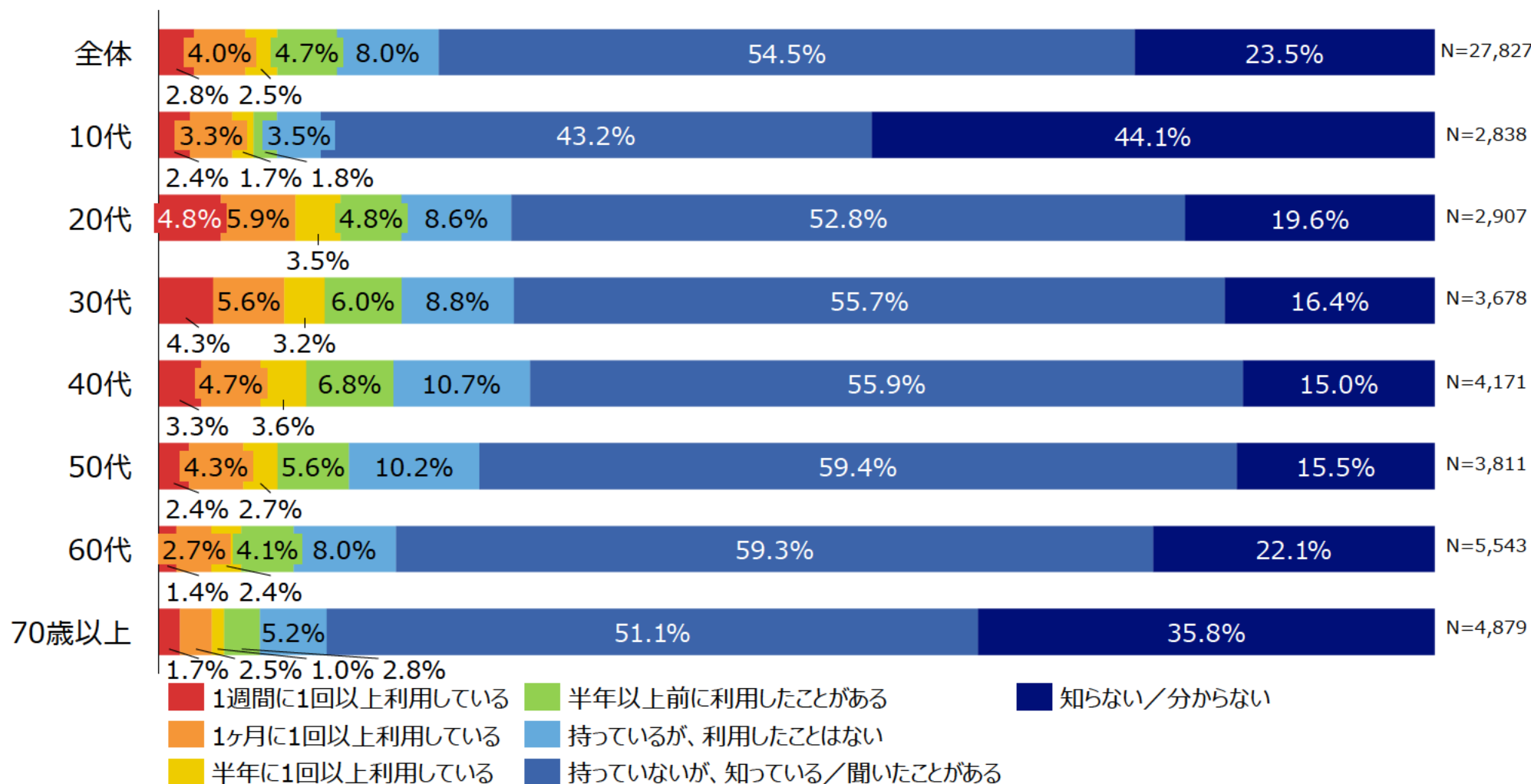
クレジットカードは、50代・60代の利用が多い。

【設問文】以下の各支払い手段について、最もあてはまるものをお知らせください。



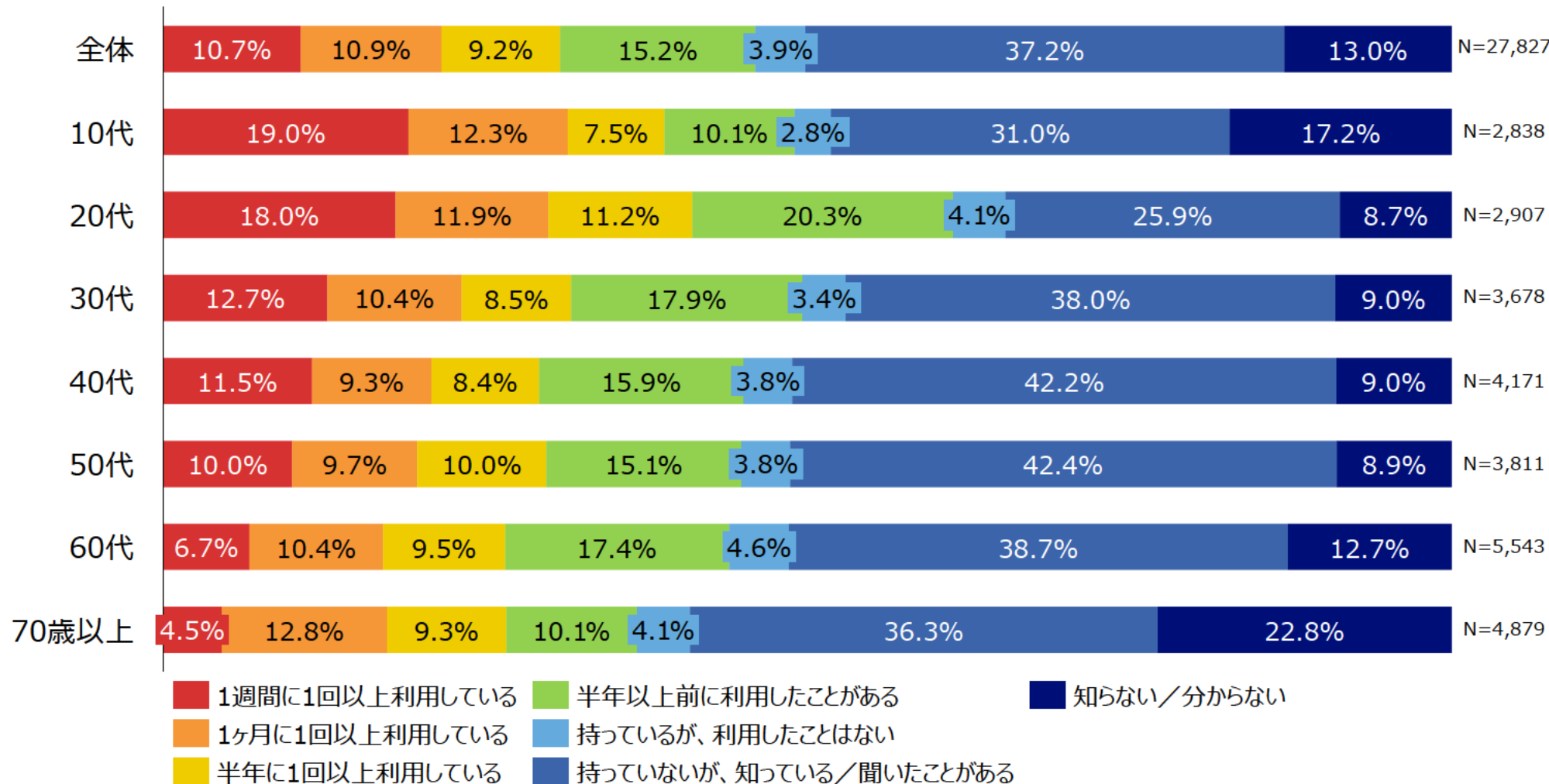
デビットカードは、20代・30代の利用が多い。

【設問文】以下の各支払い手段について、最もあてはまるものをお知らせください。



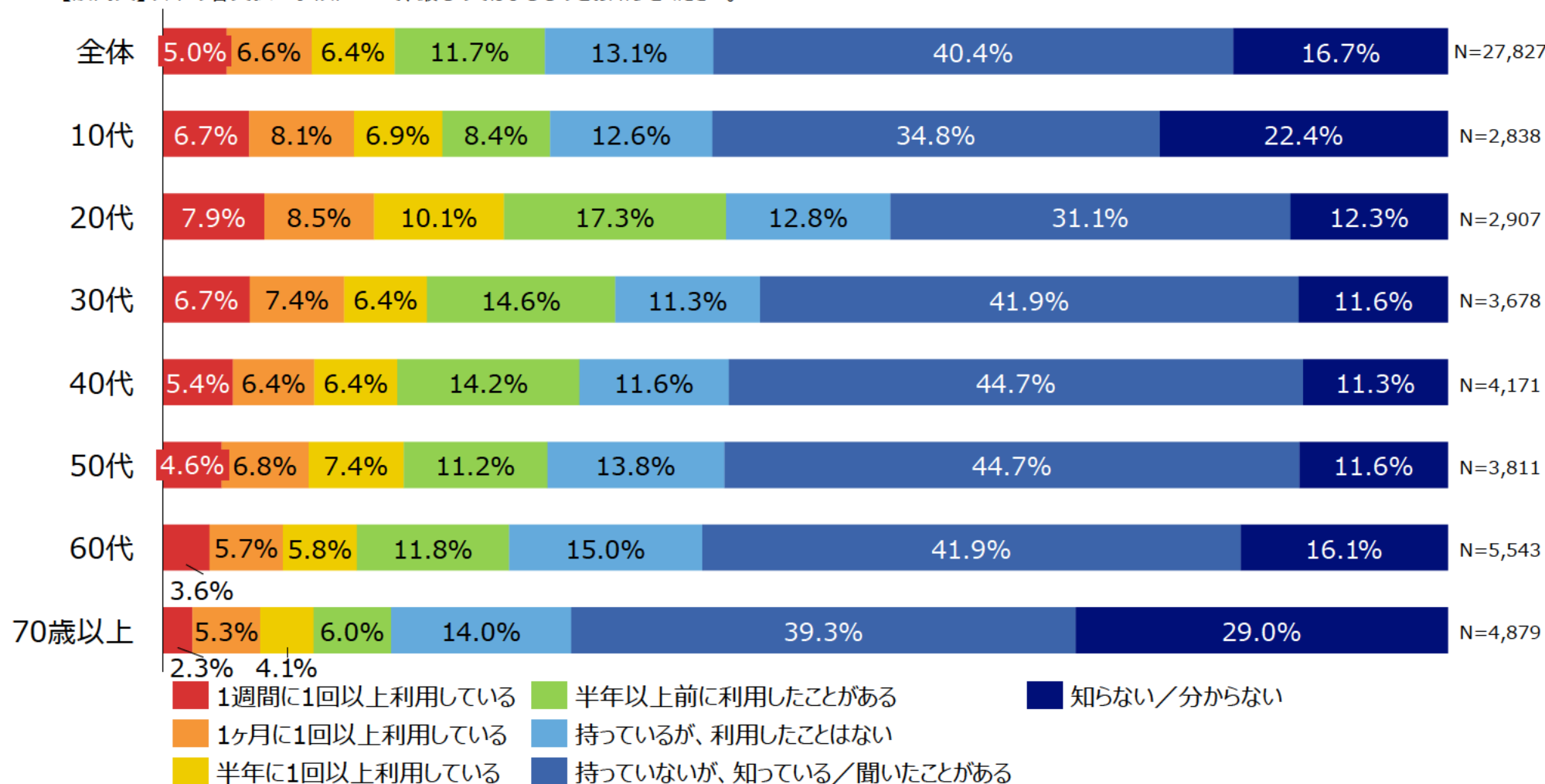
交通系電子マネーは、電車・バスでの利用は、10代・20代が多い。

【設問文】以下の各支払い手段について、最もあてはまるものをお知らせください。



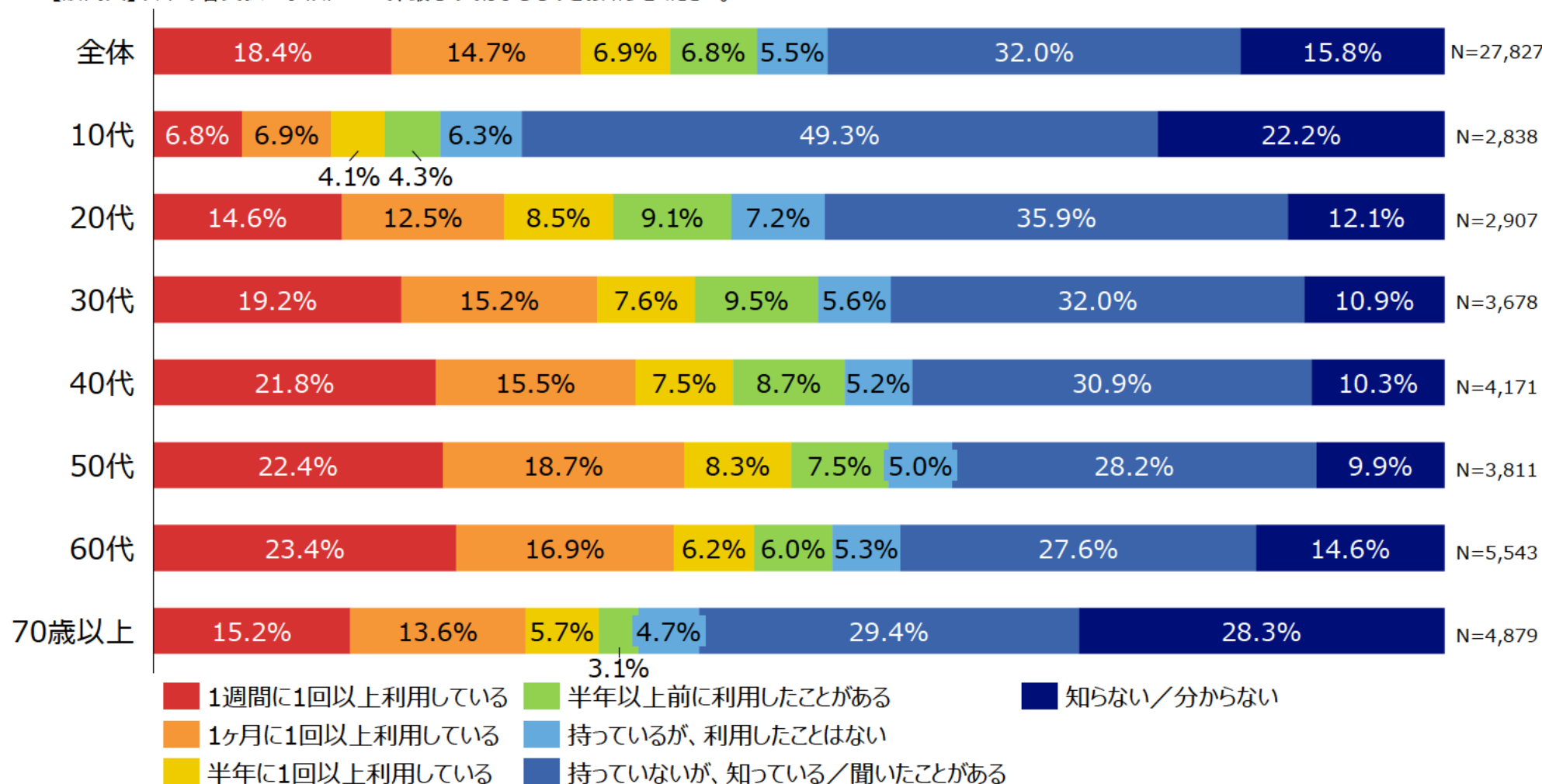
交通系電子マネーは、買い物などでの利用は、10代・20代が多い。

【設問文】以下の各支払い手段について、最もあてはまるものをお知らせください。



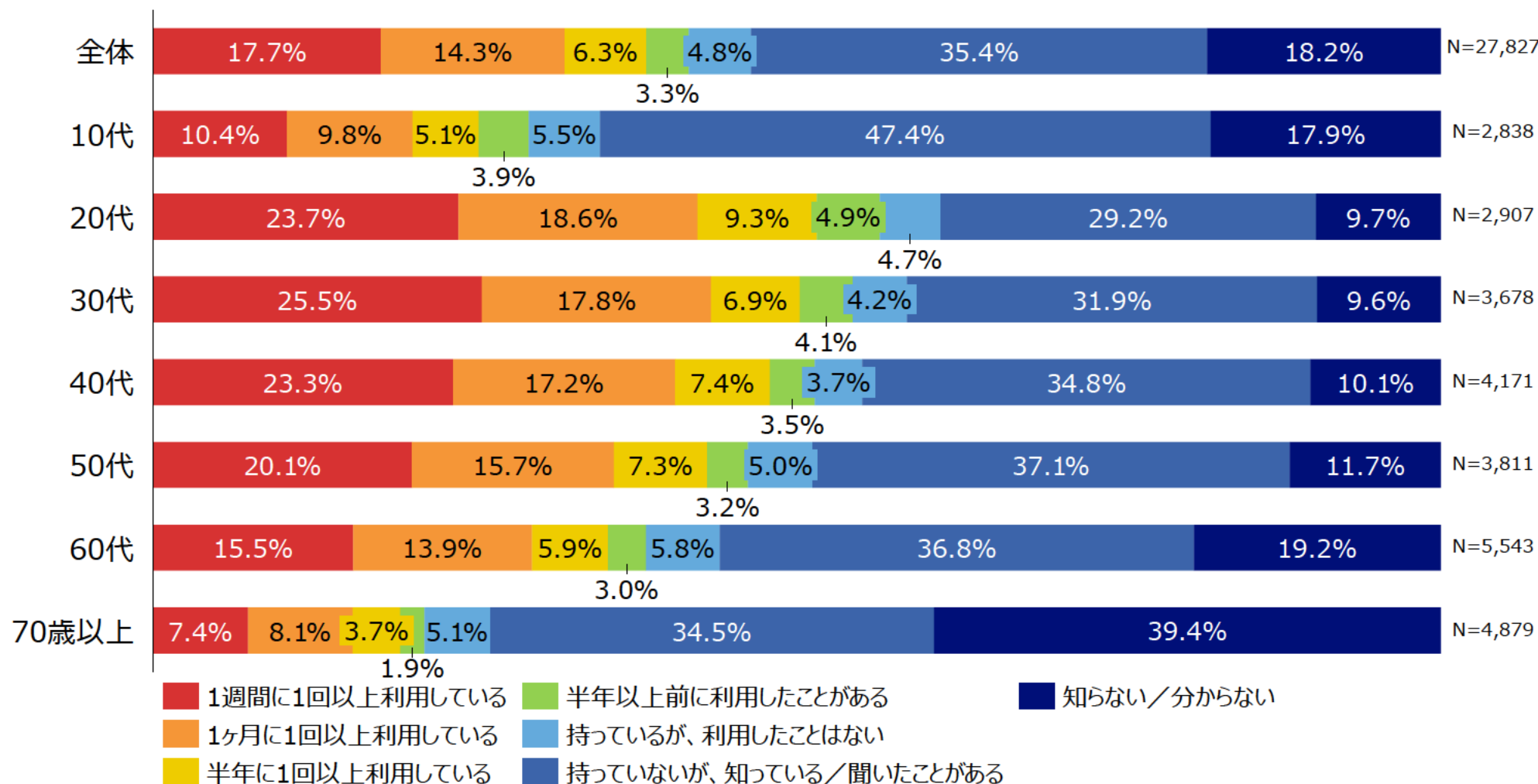
交通系以外のプリペイド式電子マネーは、50代・60代の利用が多い。

【設問文】以下の各支払い手段について、最もあてはまるものをお知らせください。



QRコード/バーコード決済は、20代・30代の利用が多い。

【設問文】以下の各支払い手段について、最もあてはまるものをお知らせください。



(参考) 店舗向け＜キャッシュレスの導入状況＞

全体平均で約2割の店舗が、キャッシュレス導入に伴う入金サイクルの変化に起因して資金繰りに困ることがある。

【設問文】貴社ではキャッシュレスの支払い手段導入に伴う入金サイクルの変化に起因して、資金繰りに困ることがありましたか。 ※キャッシュレスを利用できる店舗に限る

