

消費者実態調査の調査設計

2022年11月15日
経済産業省 商務・サービスグループ
キャッシュレス推進室

● 我が国のキャッシュレスの利用実態を網羅的に把握するための調査を実施する

調査アプローチ

<p>調査の背景・目的</p>	<ul style="list-style-type: none"> 現状の「キャッシュレス比率（33%）」の数値が、実態としてキャッシュレスが使われている肌感覚と必ずしも合致しない（比率の数字が低いと感じる）中、我が国におけるキャッシュレスの普及実態をより正確にかつ網羅的に把握するために、消費者に対する実態調査を実施する
<p>調査対象/調査方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> 全国の20-70代の消費者を対象にWebアンケートにて調査を実施する 性別/年代でサンプルの割付を実施。n=4,800程度を想定 各割付の出現率に応じて回答結果の重みづけを行い調査結果を定量的に評価

調査項目（案件）

基本属性	CL利用の全体像 (金額・回数)	CL利用の詳細	その他
<ul style="list-style-type: none"> 性別、年代、居住都道府県、婚姻状況、世帯構成、個人年収、世帯年収、職業 家計管理の方法 毎月の貯蓄目標の有無 	<ul style="list-style-type: none"> 1 か月間の平均支払い金額 各CL手段別の1 か月の支払い総額 お買い物におけるCLの利用頻度（回数ベース） <ul style="list-style-type: none"> ✓ 主要業種別に 	<ul style="list-style-type: none"> 決済単価によるCL決済手段の選択（例：買い物金額が1,000円以下であればどの決済手段を用いるか、等） 家計支出項目別の主な支払い手段（食費、住居費、水道光熱費、交通通信費、教育費、被服履物費、等） 	<ul style="list-style-type: none"> CLへの不安により、CLを使わなかったことがあるか？ CLにより想定より多くお金を使ったことがあったか（いくらのお買い物でどの決済手段であったか）

注) キャッシュレスの定義をふまえて、支払い手段の中に銀行口座振替も含む

昨年度実施内容との差異

● 実態調査の目的から、昨年度調査よりも調査項目の幅を広げて実施

項目	昨年度調査内容	本年度調査内容
基礎属性	性別、年代、居住地（都道府県）、職業、世帯構成、子供の年齢	左記に加えて、金融資産額、世帯年収、個人年収、普段接するメディアを調査
家計管理や貯蓄への意識	質問せず	質問を実施
キャッシュレス利用について	CLの定義： ・クレジットカード・デビットカード・電子マネー、QRコード 調査対象業種： ・スーパー（全国規模大手チェーン、それ以外） ・ドラッグストア ・コンビニ ・個人商店（八百屋や総菜屋等） ・生活関連サービス（クリーニング店、美容院、エステ、銭湯等） ・飲食店	CLの定義に 銀行振込/口座振替を追加 調査対象業種を拡大 金額ベースでのCL割合を調査 決済単価別のCL利用割合を調査 家計支出項目別のCL利用割合を調査
その他	以下の項目を調査 ・CL利用における不安や疑問 ・CLを利用できない店舗を避けるか/及びその理由 ・補償制度の認知/理解/経験 ・CLのリスクに関する同意/非同意 ・社会課題への関心 ・COVIDの「人との接触を減らす」取り組み ・レシート/領収書の取り扱い	定点観測的観点から昨年度質問をベースにしつつ、より焦点を絞った質問を実施 ・クレジットが無駄遣いにつながったのかの実態 ・CL決済への不安が買い控えにつながったのかの実態 ・セキュリティへの取り組みへの認知/理解 ・CLを利用できない店舗を避けるか/及びその理由
施策効果検証	ナッジ効果について検証	インタビュー等に基づく施策仮説の効果検証

回答者の割付

- 実態調査では以下の質問を用いてキャッシュレス利用の実態の理解を深める

回答者割付条件

特定の消費者にフォーカスするのではなく、社会全体での実態把握が目的であるため、一般的な割付方法である、性別/年代による回答者割付を行う

	男性	女性
18-29歳		
30-39歳		
40-49歳		
50-59歳		
60-69歳		
70歳以上		

定量感を把握するために、各割付単位の出現率（母集団の中の比率）を加味したうえで、実際の回答の重みづけを行う

上記各区分で400人、合計4,800人程度から回答を得る

調査項目の概要

- 以下の項目に従って質問内容を作成

質問項目の分類		質問内容	
スクリーニング調査	回答者割付	<ul style="list-style-type: none"> 回答者の割付を実施するための質問（性別/年代） 	
	CL従事者の排除	<ul style="list-style-type: none"> キャッシュレス業界関係者を回答者除外するための質問 	
	基礎属性の把握	<ul style="list-style-type: none"> 居住都道府県、婚姻状況、世帯構成、子供の年齢、個人年収、世帯年収、金融資産額を質問 	
本調査	実態調査	基礎属性の把握	<ul style="list-style-type: none"> 勤務先の規模、普段接するメディアを質問
		家計管理や貯蓄への意識	<ul style="list-style-type: none"> 家計管理の実施有無や、貯蓄に対する考え方を質問
		キャッシュレス利用状況の全体像	<ul style="list-style-type: none"> 1か月間の平均支払い金額と、各CL手段別の1か月の支払い総額、主要業種別×CL手段別の利用頻度割合を質問
		キャッシュレス利用状況の詳細	<ul style="list-style-type: none"> 決済単価によるCL決済手段や、家計支出項目別の主な支払い手段を質問
	その他	<ul style="list-style-type: none"> クレジットが無駄遣いにつながるのか？ CL決済への不安が買い控えにつながるのか？ 	
	施策効果の検証	<ul style="list-style-type: none"> 消費者向け施策の定量効果を検証するための質問を実施 	

スクリーニング質問項目一覧

- 回答者割付とCL関連従事者排除、及び基礎属性把握のため、以下の質問でスクリーニングを行う

	#	質問内容	回答者抽出条件/備考
回答者割付	1	あなたの性別をお知らせください	
	2	あなたの年齢をお知らせください	
	3	あなたのお住まいの地域をお知らせください	
	4	あなたのご職業をお知らせください	
CL従事者の排除	5	あなたがお勤めする会社の業種をお知らせください	<ul style="list-style-type: none">• Q4で「会社員」「会社経営（経営者・役員）」「自営業（フリーランスを除く）」とお答えの方が対象• 金融（決済/キャッシュレス関連）と回答した人は割付から除く
	6	あなたの婚姻状況をお聞かせください	
基礎属性把握	7	あなたのお子様の有無をお知らせください	
	8	あなたのご家族の世帯構成をお知らせください	
	9	現在、同居している全てのお子様の年齢をお知らせください	<ul style="list-style-type: none">• Q8で「子ども（1人）」「子ども（2人）」「子ども（3人以上）」とお答えの方が対象
	10	あなたのご家庭の世帯年収をお知らせください	
	11	あなたご自身の年収をお知らせください	
	12	あなたの現在の金融資産の金額をお知らせください（不動産資産は除く）	<ul style="list-style-type: none">• 選択肢：現預貯金、証券/投信等、積立型保険、など

本調査質問項目一覧（1）

- 以下質問で回答者の基礎属性と、家計意識/貯蓄意識を把握する

	#	質問内容	回答者抽出条件/備考
基礎属性 把握	1	あなたがお勤めする会社の従業員数をお知らせください	
	2	普段情報はどのようなメディアから収集しますか	• テレビ、ラジオ、新聞、雑誌、Webメディア、Youtube, LINE, Twitter, Facebook Instagram, Tiktok , その他、
	3	前問で選択したものの中で、日常生活での購買判断に最も影響を与えているメディアはどれですか	
家計管理/ 貯蓄意識	4	あなたの貯蓄スタイルとして当てはまるものをお知らせください	• 「月収と臨時収入の貯蓄額/予算を決める」、 「月収のみ貯蓄額/予算を決める」など聞く
	5	貯蓄のために行っていることをお知らせください	• 選択肢：定額の口座振替、積立投信、小銭貯金、 財形貯蓄の活用、蓄財型保険の活用 等
	6	あなたは家計簿をつけていますか？	
	7	どのように家計簿をつけていますか？	• Q6で「はい」と回答した人 • 家計簿/ノート、アプリ、表計算ソフト 等
	8	あなたが家計簿をつけていない理由として、最も当てはまるものをお選びください	• Q6で「いいえ」と回答した人 • 頭で把握できる、財布の残高で把握できる、面倒くさい、等
	9	家計簿アプリを使ったことはありますか？	
	10	家計簿アプリを使ったことがあるにも関わらず、今は使っていないのはなぜですか	• Q6で「いいえ」と答えたが、Q9で「はい」と答えた人が対象

本調査質問項目一覧（2）

● 以下質問でキャッシュレス利用の全体像を把握する

キャッシュレス 利用の 全体像

#	質問内容	回答者抽出条件/備考
11	あなたのキャッシュレス決済の利用状況をお知らせください。 ※「キャッシュレス決済」とは、クレジットカード、デビットカード、電子マネー、QRコード決済、口座振替/振込など、現金以外での支払いを指します	<ul style="list-style-type: none">「可能な限り全てCL」「7-8割はCL」「現金とCLが半々」「2-3割がCL」「全て現金」として、まずは自身で持たれているイメージを聞く（イメージと実態のギャップも分析する）
12	これまでの経験から、以下の場所でどの程度キャッシュレス決済が使えると感じていますか？そのイメージをお知らせください。 ※「キャッシュレス決済」とは、クレジットカード、デビットカード、電子マネー、QRコード決済、口座振替/振込など、現金以外での支払いを指します	<ul style="list-style-type: none">業種：スーパー、ドラッグストア、コンビニ、百貨店、家電量販店、アパレル、小物雑貨、ファストフード、飲食店（チェーン）、飲食店（個人）、理美容室、クリーニング店、病院、電車運賃、航空券、ホテル、タクシー、税金等、公共料金（電気/ガス/水道）、家賃イメージ：「必ず使える」「まあ使える」「どちらともいえない」「やや使える」「全く使えない」
13	あなたのご家庭での、1ヶ月の平均支出金額（ ただし、貯蓄および仕送り・贈与などの他の家計への支払いを除く ）をお知らせください。平均支出とは、あなたのご家庭での一般的な1か月の支払い金額のことであり、不動産や車の購入等、一時的な出費は含みません。	<ul style="list-style-type: none">「〇〇万円」と実数で聞く
14	Q13 で回答した 1 か月の平均支出額のうち、次の各支払い手段で、およそどのくらいの支払いを平均的にしているのかお知らせください。	<ul style="list-style-type: none">「〇〇万円」と実数で聞く支払い手段：現金、クレジットカード、デビットカード、QRコード決済、電子マネー、銀行口座振替/振込、その他、Q13回答との整合分析は実施し、大きくずれている場合は有効回答として採用しない

本調査質問項目一覧（3）

● 以下質問でキャッシュレス利用の全体像/利用の詳細を把握する

	#	質問内容	回答者抽出条件/備考
キャッシュレス 利用の 全体像	15	削除	<ul style="list-style-type: none"> Q16、17の支払い手段に「そのお店を利用しない」という選択肢を追加したため
	16	あなたが以下の店舗でお買い物(あるいは支出)をする際の支払い方法として、日常的に利用する支払い方法を全てお知らせください	<ul style="list-style-type: none"> 業種：スーパー、ドラッグストア、コンビニ、百貨店、家電量販店、アパレル、小物雑貨、ファストフード、飲食店（チェーン）、飲食店（個人）、理美容室、クリーニング店、病院、電車運賃、航空券、ホテル、タクシー、税金等、公共料金（電気/ガス/水道）、家賃
	17	※各業種で使う決済手段を聞く（Q16） ※最もよく使う決済手段を聞く（Q17） ※「そのお店は利用しない」は別途回答に設ける	<ul style="list-style-type: none"> 支払い手段：現金、クレジットカード、デビットカード、QRコード決済、電子マネー、銀行口座振替/振込、その他、そのお店を利用しない
キャッシュレス 利用の詳細	18	あなたは普段現金を持ち歩きますか	<ul style="list-style-type: none"> 選択肢：「いつも持ち歩いている」「基本的に持ち歩くが、持ち歩かない時もある」「基本的に持ち歩かないことが多いが、たまに持ち歩く」「全く持ち歩かない」
	19	1回のお支払いで次の金額を支払う場合、主にどの決済手段を使っていますか？(単一回答で)	<ul style="list-style-type: none"> 金額：1,000円以下から、100万円以上まで、幅広く聞く 支払い手段：現金、クレジットカード、デビットカード、QRコード決済、電子マネー、銀行口座振替、銀行口座振込、その他、
	20	次の家計項目について、利用する決済手段を全てお知らせください(複数回答で) ※「その項目での支出はない」は別途回答に設ける	<ul style="list-style-type: none"> 家計項目：食費、住居費、水道光熱費、家具・家事用品費、被服費・履物費、保険医療費、交通・通信費、教育費、教育娯楽費、その他費用 支払い手段：現金、クレジットカード、デビットカード、QRコード決済、電子マネー、銀行口座振替、銀行口座振込、その他

本調査質問項目一覧（４）

● 以下質問で、無駄遣いや不安に関する調査を実施する

	#	質問内容	回答者抽出条件/備考
キャッシュレス 利用の詳細	21	次の家計項目について、最も利用する決済手段をお知らせください（追加）	<ul style="list-style-type: none"> 家計項目：食費、住居費、水道光熱費、家具・家事用品費、被服費・履物費、保険医療費、交通・通信費、教育費、教育娯楽費、その他費用 支払い手段：現金、クレジットカード、デビットカード、QRコード決済、電子マネー、銀行口座振替、銀行口座振込、その他
	22	お買い物をする中で想定より多くお金を使ったことはありますか	
その他① クレジットが 無駄遣いに つながるのか？	23	「想定より多くお金を使ってしまった」と感じたのは、いくらの商品/サービスでしたか。直近で経験したケースについてご回答ください	<ul style="list-style-type: none"> Q22で「はい」と答えた方
	24	そのお買い物はどのように支払いましたか	<ul style="list-style-type: none"> Q22で「はい」と答えた方
	25	そのお買い物に対してどのように評価していますか。以下から最も当てはまるものをお選びください	<ul style="list-style-type: none"> Q22で「はい」と答えた方 Q24で「現金」と答えた方以外
その他② CL決済 への不安が 買い控えに つながるのか？	26	日常キャッシュレス決済をお使いになる中で、以下のようなトラブルを経験されたことはありますか	<ul style="list-style-type: none"> 選択肢：カードの盗難にあった、利用明細に見知らない利用があった、カード会社から利用の問い合わせがあった、利用しようとしたら決済ができなかった、等
	27	キャッシュレス決済への不安のために、日常のお買い物の中でキャッシュレス決済を使わなかったことはありますか	
	28	具体的にどのような不安があり、どのような場面で使わなかったかを教えてください	<ul style="list-style-type: none"> Q27で「はい」と答えた方 自由回答

本調査質問項目一覧（5）

● 以下質問で、現金層に対してプリペイドやデビットが利用促進効果があるかを検証

施策効果
の検証①

#	質問内容	回答者抽出条件/備考
29	以下の店舗や支払いがキャッシュレス決済に対応していない場合、あなたは利用を避けますか（追加）	<ul style="list-style-type: none"> 業種：スーパー、ドラッグストア、コンビニ、百貨店、家電量販店、アパレル、小物雑貨、ファストフード、飲食店（チェーン）、飲食店（個人）、理美容室、クリーニング店、病院、電車運賃、航空券、ホテル、タクシー 「可能な限り避ける」「避けることがある」「避けることはない」
30	キャッシュレス決済の中には、財布で現金残高を管理するのと同じように、銀行口座から残高の補充（チャージ）を行い、スマホ等で残高を都度確認しながら使えるものがあります。このようなキャッシュレス決済をどのように感じますか？	<ul style="list-style-type: none"> 利用イメージを書いたポンチ絵を入れる 選択肢：「現金を扱う必要がなくなり、決済が簡単になりそう」「使いすぎる心配が無さそう」「残高を見ることで、いくら使ったかがすぐわかりそう」「ATMを利用する手間が減りそう」「使えるお店が限られそう」「チャージや残高確認の操作が面倒そう」「残高不足で使えないことがありそう」、等
31	上記のようなキャッシュレス決済に関して、最も当てはまるものをお選びください	<ul style="list-style-type: none"> 選択肢：「既に使っている」「既に使っているが、今より利用を増やそうとは思わない」「使っていないが使いたいと思う」「使いたいとは思わない」
32	キャッシュレス決済の中には、決済のたびに銀行口座から引き落とされ、口座残高以上には使えないものがあります。このようなキャッシュレス決済をどのように感じますか？	<ul style="list-style-type: none"> 利用イメージを書いたポンチ絵を入れる 選択肢：「現金を扱う必要がなくなり、決済が簡単になりそう」「使いすぎる心配が無さそう」「残高を見ることで、いくら使ったかがすぐわかりそう」「ATMを利用する手間が減りそう」「使えるお店が限られそう」「残高不足で使えないことがありそう」、等

本調査質問項目一覧（6）

- 以下質問で、家計管理の便利さへの意識や、店舗への配慮からCL決済を使わない意識を調査

	#	質問内容	回答者抽出条件/備考
施策効果の検証①	33	上記のようなキャッシュレス決済に関して、最も当てはまるものをお選びください	<ul style="list-style-type: none"> • 選択肢：「既に使っている」「既に使っているが、今より利用を増やそうとは思わない」「使っていないが使いたいと思う」「使いたいとは思わない」
施策効果の検証②	34	キャッシュレス決済を家計簿アプリと連携することで、支払い内容に応じて自動で家計項目に分類され、簡単に家計管理を行うことができます。このような機能をどう感じますか	<ul style="list-style-type: none"> • 選択肢：「使った金額が自動で入力されるので便利」「自動で費用項目を分類してくれるので便利」「CL決済サービスと連動するための設定が面倒そう」「正しく費用項目が分類されなさそう」「そもそも家計管理を行う必要性を感じない」「家計簿アプリでサービス連携することが不安」、等
	35	上記のようなキャッシュレス決済に関して、最も当てはまるものをお選びください	<ul style="list-style-type: none"> • 選択肢：「既に使っている」「使っていないが使いたいと思う」「使いたいとは思わない」
施策効果の検証③	36	お店が負担する手数料に対して悪い/申し訳ないと思って、キャッシュレス決済を使わなかったことはありますか。使わなかったことがある店舗をお選びください。	<ul style="list-style-type: none"> • 業種：スーパー、ドラッグストア、コンビニ、百貨店、家電量販店、アパレル、小物雑貨、ファストフード、飲食店（チェーン）、飲食店（個人）、理美容室、クリーニング店、病院、電車運賃、航空券、ホテル、タクシー、お店が手数料を負担することを知らなかった
	37	なぜ、お店が支払う手数料を申し訳なく感じたのですか	<ul style="list-style-type: none"> • Q36で1つ以上の業種を回答した人 • 選択肢：現金と比べてお店に対しての入金が少なくなるため、決済金額が少額だったため、その他（自由記述）等
	38	削除	<ul style="list-style-type: none"> • Q37に統合したため

本調査質問項目一覧（7）

● 以下質問で、フリクションレス決済や、給与の決済口座入金に関する意識を調査

	#	質問内容	回答者抽出条件/備考
施策効果 の検証③	39	キャッシュレス決済を使うことをお店が歓迎しているのであれば、キャッシュレス決済を使おうと思いますか	<ul style="list-style-type: none"> Q36で1つ以上の業種を回答した人
施策効果 の検証④	40	クレジットカードの中には、IC系電子マネーと同じように、タッチするだけで決済ができるカードがあります。 上記のような機能を持ったクレジットカードをあなたはご存じですか	<ul style="list-style-type: none"> 選択肢：「知っている」「知らない」
	40 -1	ご自身がお持ちのクレジットカードに上記のような機能は付いていますか（追加）	<ul style="list-style-type: none"> Q40で「知っている」と回答した人 選択肢：「付いている」「付いていない」「分からない」
	40 -2	あなたは上記のような機能を利用したことがありますか（追加）	<ul style="list-style-type: none"> Q40-1で「付いている」と回答した人 選択肢：「既に利用しており、今後利用を増やそうと思っている」「既に利用しているが、利用を増やそうとは思わない」「利用したことはない」
施策効果 の検証⑤	41	上記のようなクレジットカードについてどう思いますか	<ul style="list-style-type: none"> 選択肢：「決済に時間がかからなさそう」「クレジットカードで支払う時の手間が減りそう」「使えるお店が少なそう」「そのお店で使えるかどうかかわからなさそう」等
	42	給与の一部を、スマートフォンの決済アプリや電子マネー等へ直接入金できる制度を、あなたは知っていますか（※現在は給与を一度銀行口座に入金してからチャージする方法が主流ですが、今後、スマートフォンの決済アプリや電子マネー等に直接入金できるようになる制度が検討されています）	<ul style="list-style-type: none"> 選択肢：「知っている」「知らない」

本調査質問項目一覧（9）

● 以下質問で、不正対策に関する認知や意識を調査

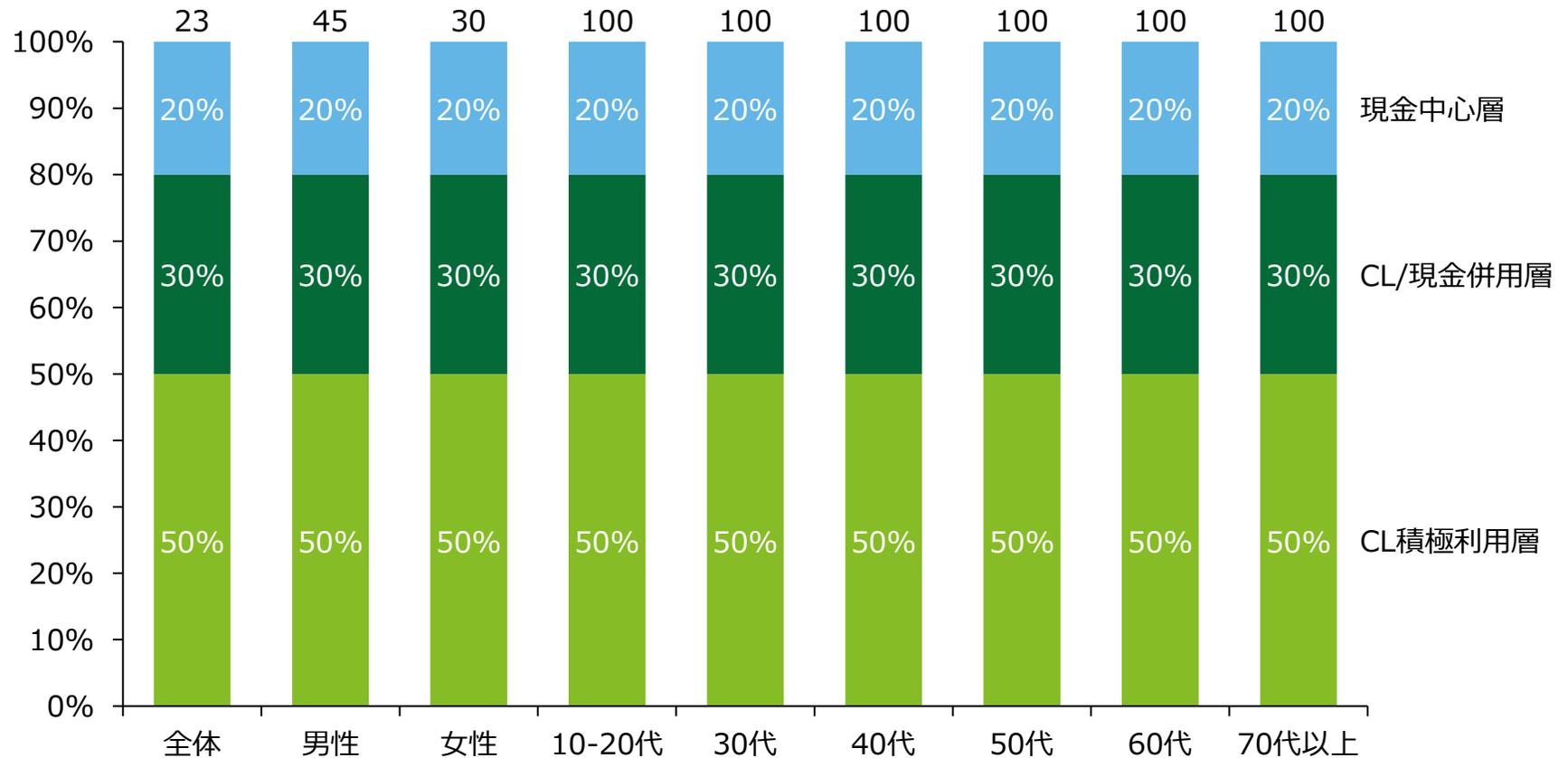
	#	質問内容	回答者抽出条件/備考
施策効果 の検証⑦	47	あなたの資産の運用について教えてください。以下の中で、あなたが運用している資産を全て選んでください（追加）	• 選択肢：株式、投資信託、債券、保険、不動産、金、外貨預金、FX、定期預金、現金（タンス預金）、あてはまるものはない
	48	オンラインショッピングはどの程度利用されますか（追加）	• 選択肢：ほぼ毎日、週に数回、週1回、月に数回、月1回、年に数回、年1回、年1回未満
施策効果 の検証⑧	49	ATMから現金を引き出す際の、1回あたりの平均引き出し金額を教えてください（追加）	• 1000円から100万円以上のレンジで聞く
	50	1か月間でATMから現金を引き出す平均回数を教えてください（追加）	• 1回から10回以上のレンジで聞く

(以下参考資料)
実態調査の分析イメージ例

分析イメージ（1）

- 性別/年代別のキャッシュレス利用セグメントの人数割合を明らかにする

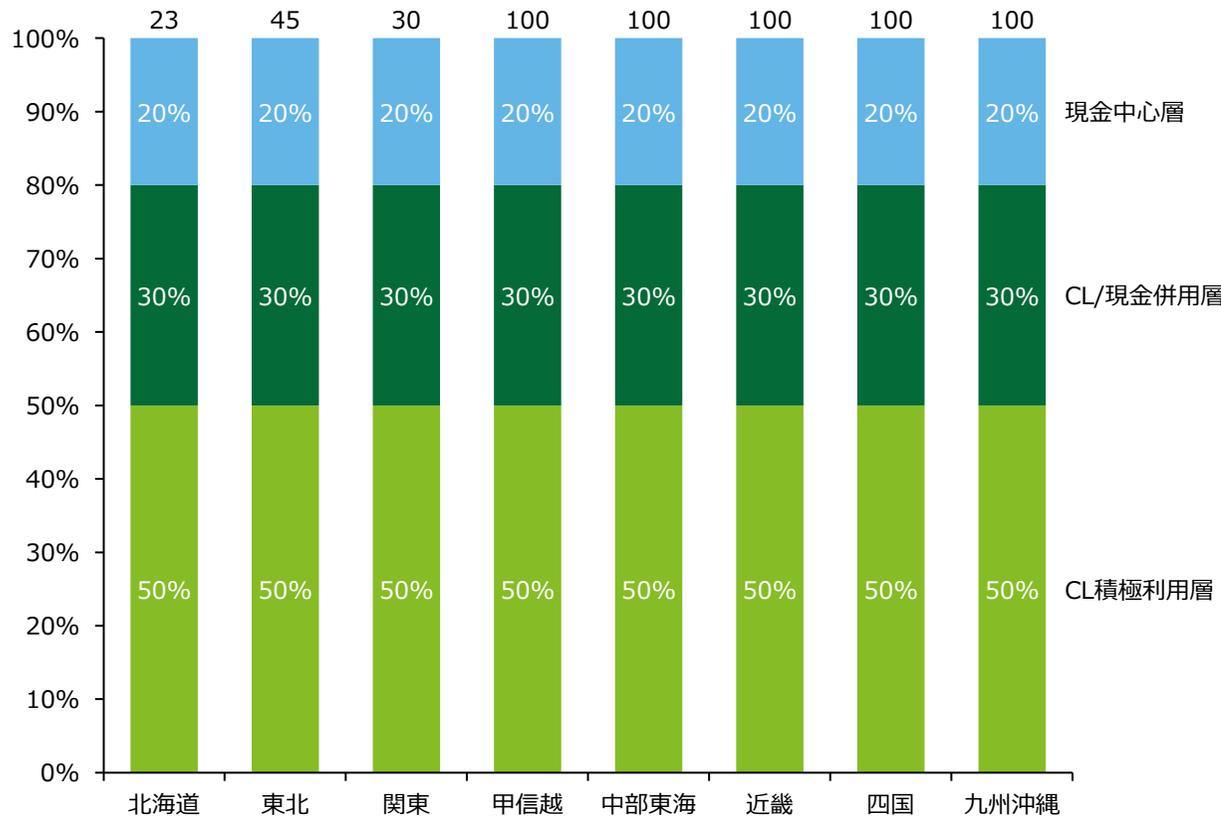
性別/年代別の決済金額別のCL利用割合（頻度ベース）



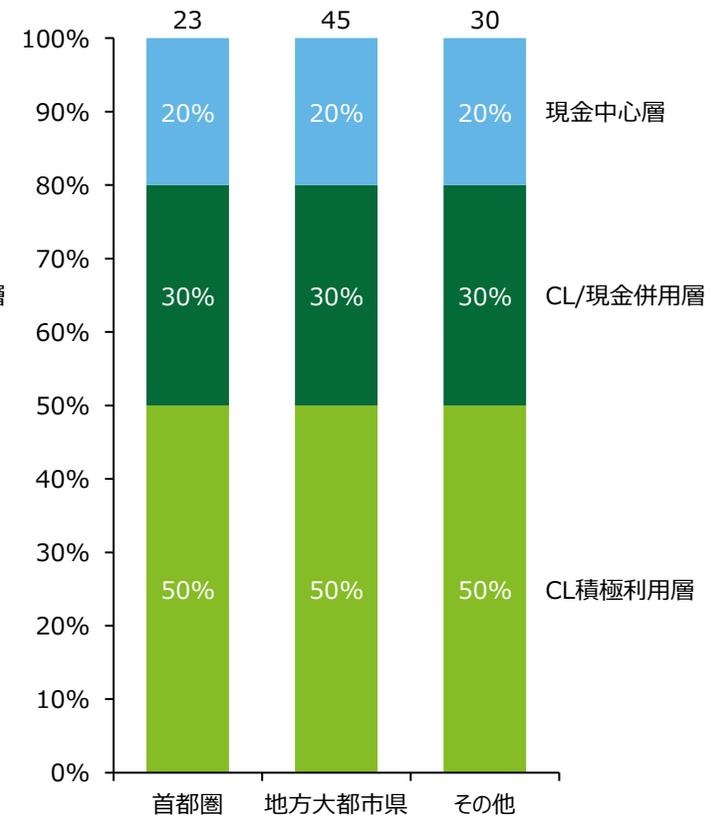
分析イメージ（2）

- 地域別のキャッシュレス利用セグメントの人数割合を明らかにする

地域別のCL利用割合（金額ベース）



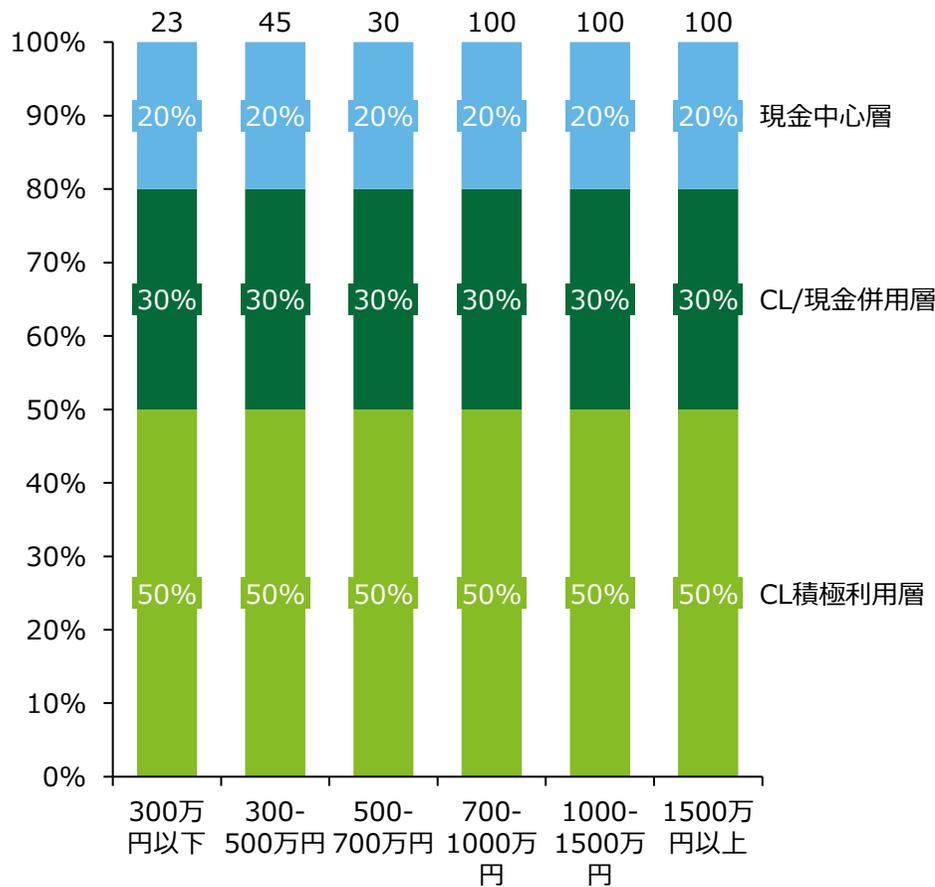
都市/地方別の利用割合（金額ベース）



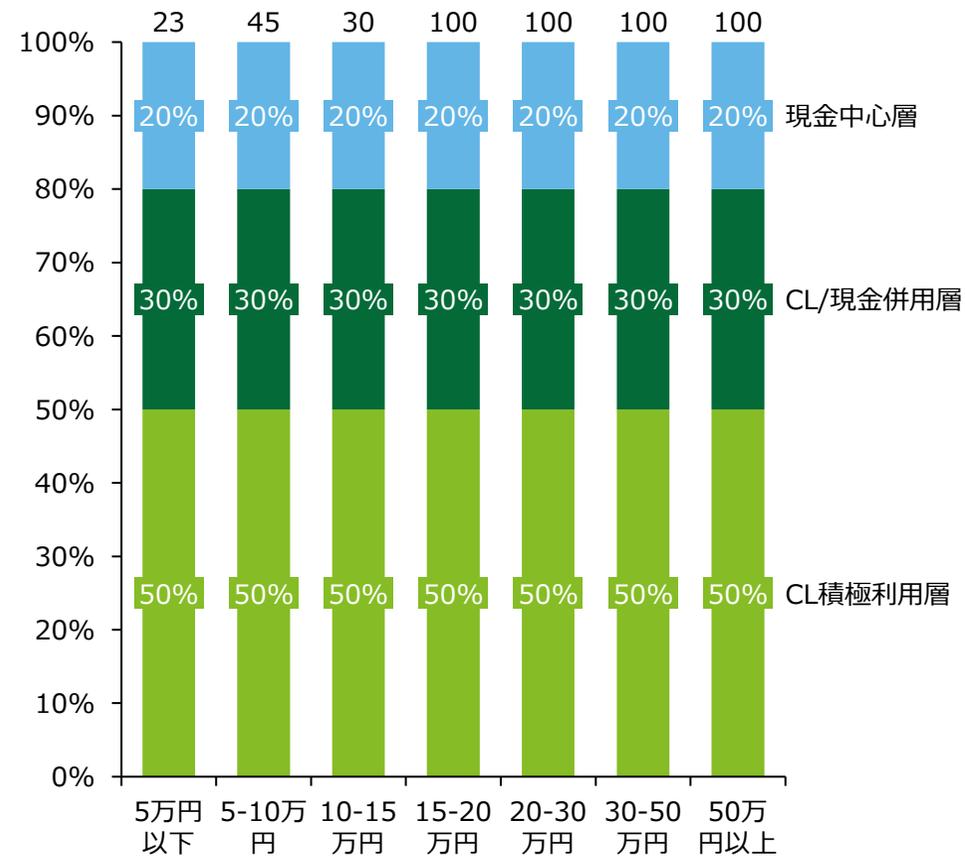
分析イメージ（3）

- 世帯収入別のキャッシュレス利用セグメントの人数割合を明らかにする

世帯年収別のCL利用割合（金額ベース）



月々の支出金額別のCL利用割合（金額ベース）



分析イメージ（４）

- 性別/年代別のCL手段別の利用割合（金額ベース）を明らかにする

男性年代別のCL利用割合（金額ベース）



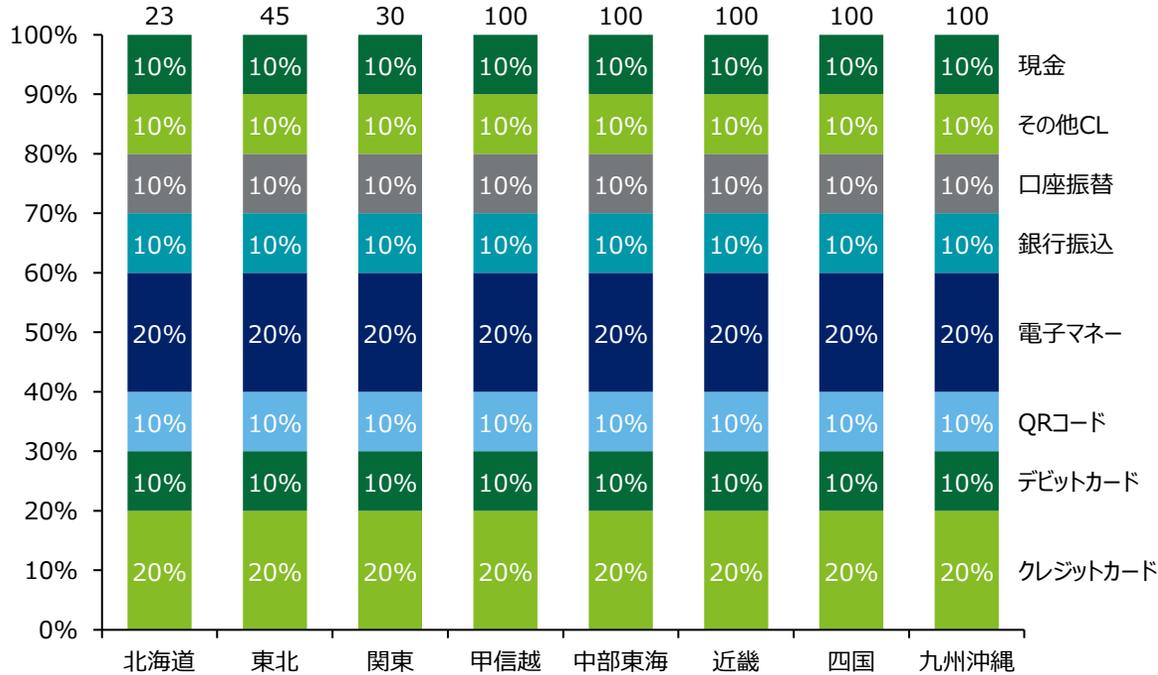
女性年代別のCL利用割合（金額ベース）



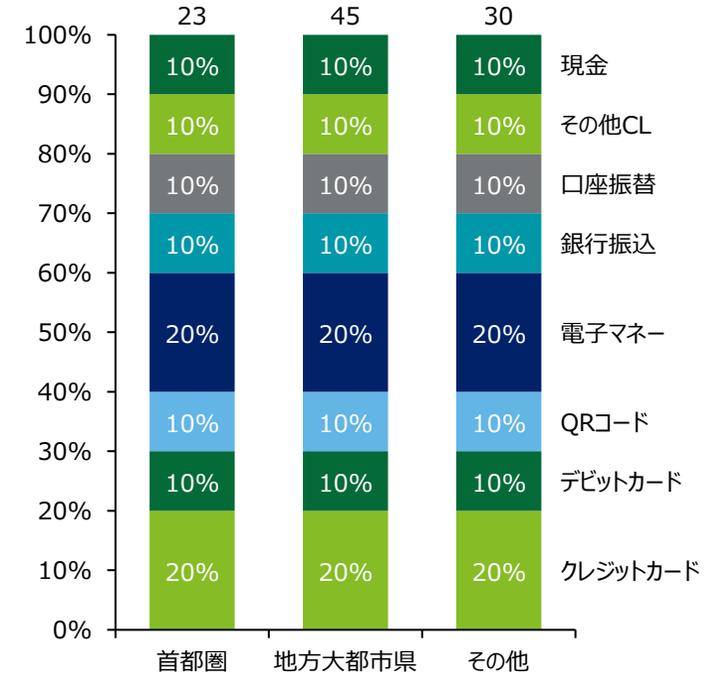
分析イメージ（5）

- 地理要因別のCL手段別の利用割合（金額ベース）を明らかにする

地域別のCL利用割合（金額ベース）



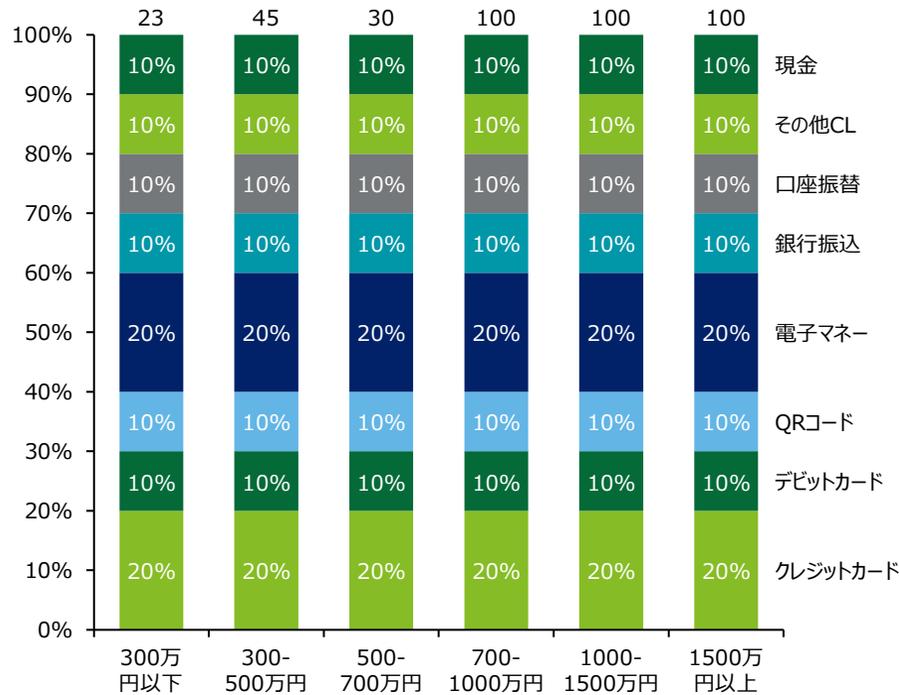
都市/地方別の利用割合（金額ベース）



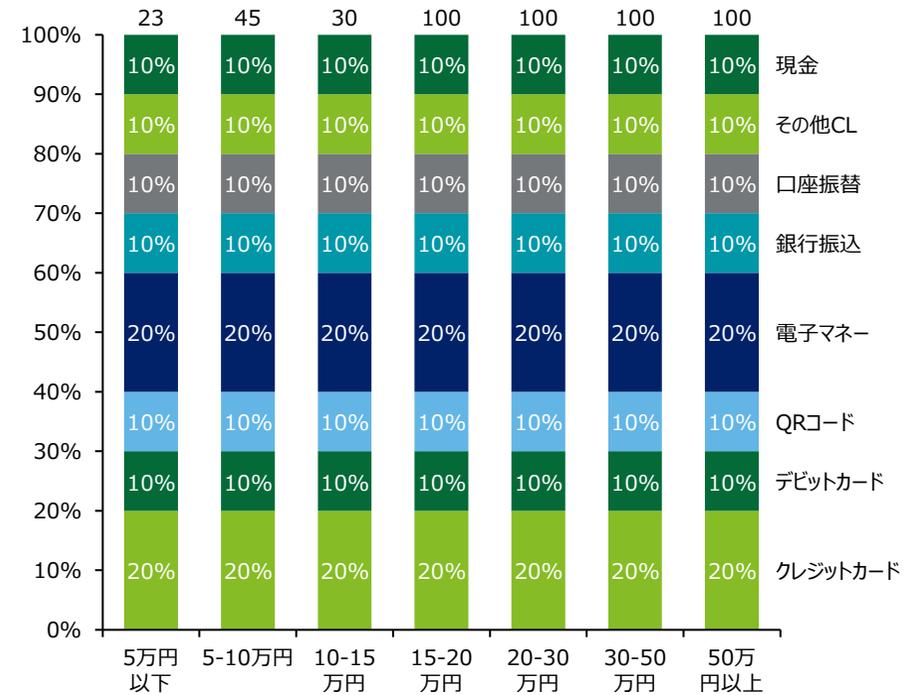
分析イメージ（6）

- 世帯所得別、及び月々の消費金額別のCL手段別の利用割合（金額ベース）を明らかにする

世帯年収別のCL利用割合（金額ベース）



月々の支出金額別のCL利用割合（金額ベース）



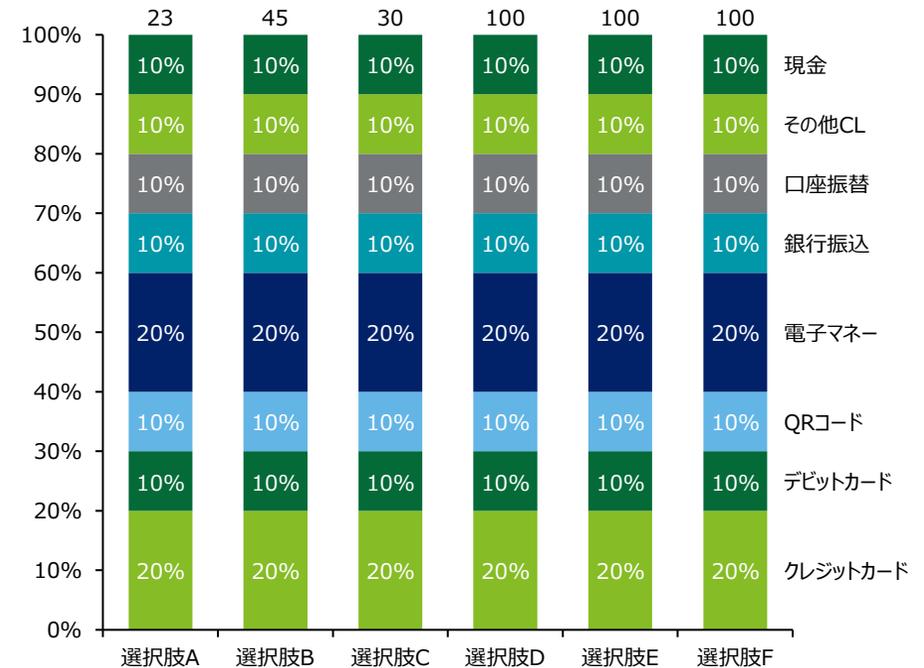
分析イメージ（7）

- 家計管理の実施有無や貯蓄に関する意識別のCL手段別の利用割合（金額ベース）を明らかにする

家計管理実施有無別のCL利用割合（金額ベース）



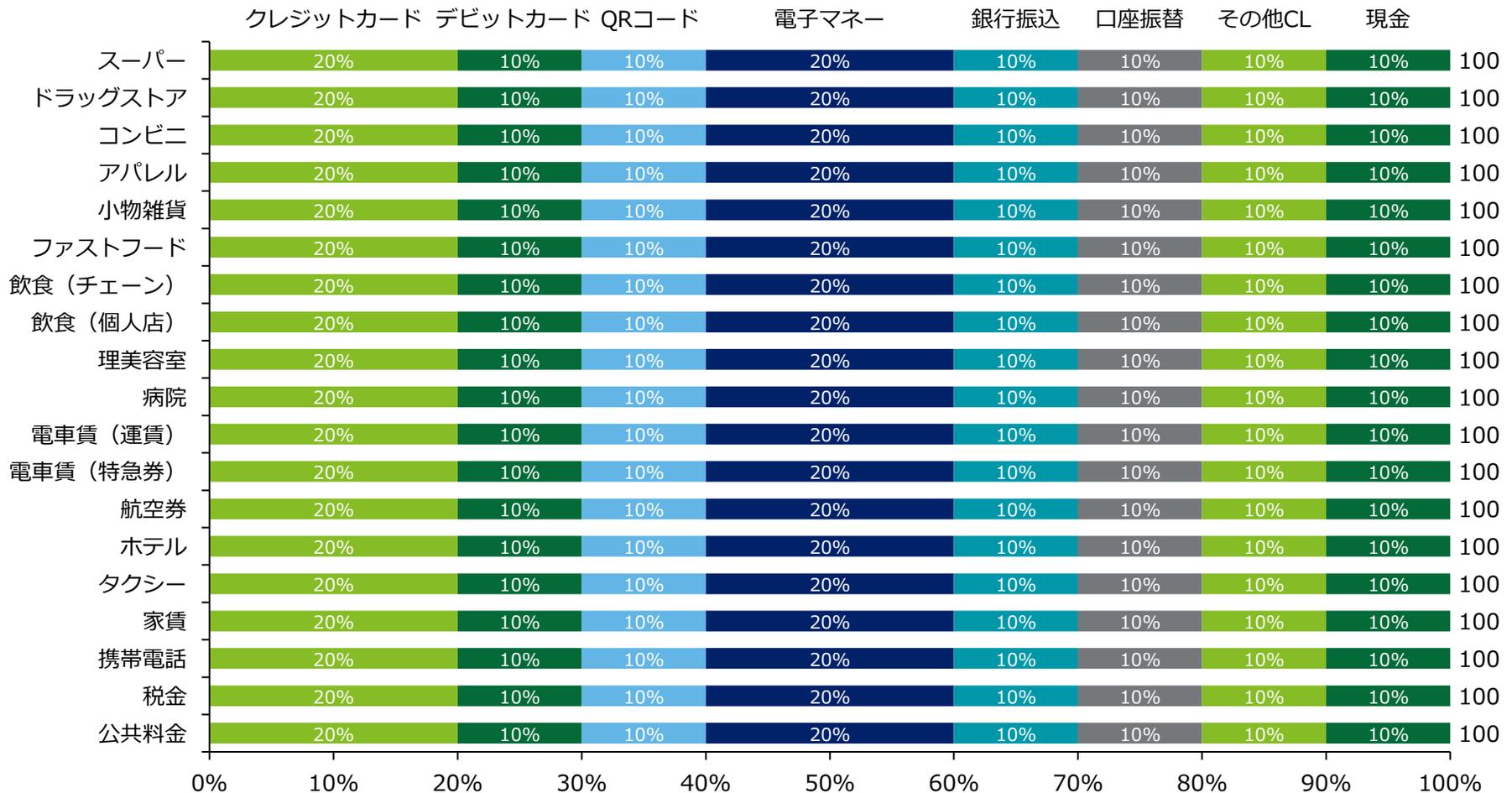
貯蓄意識別のCL利用割合（金額ベース）



分析イメージ（8）

● 業種業態別のCL利用割合（頻度ベース）を明らかにする

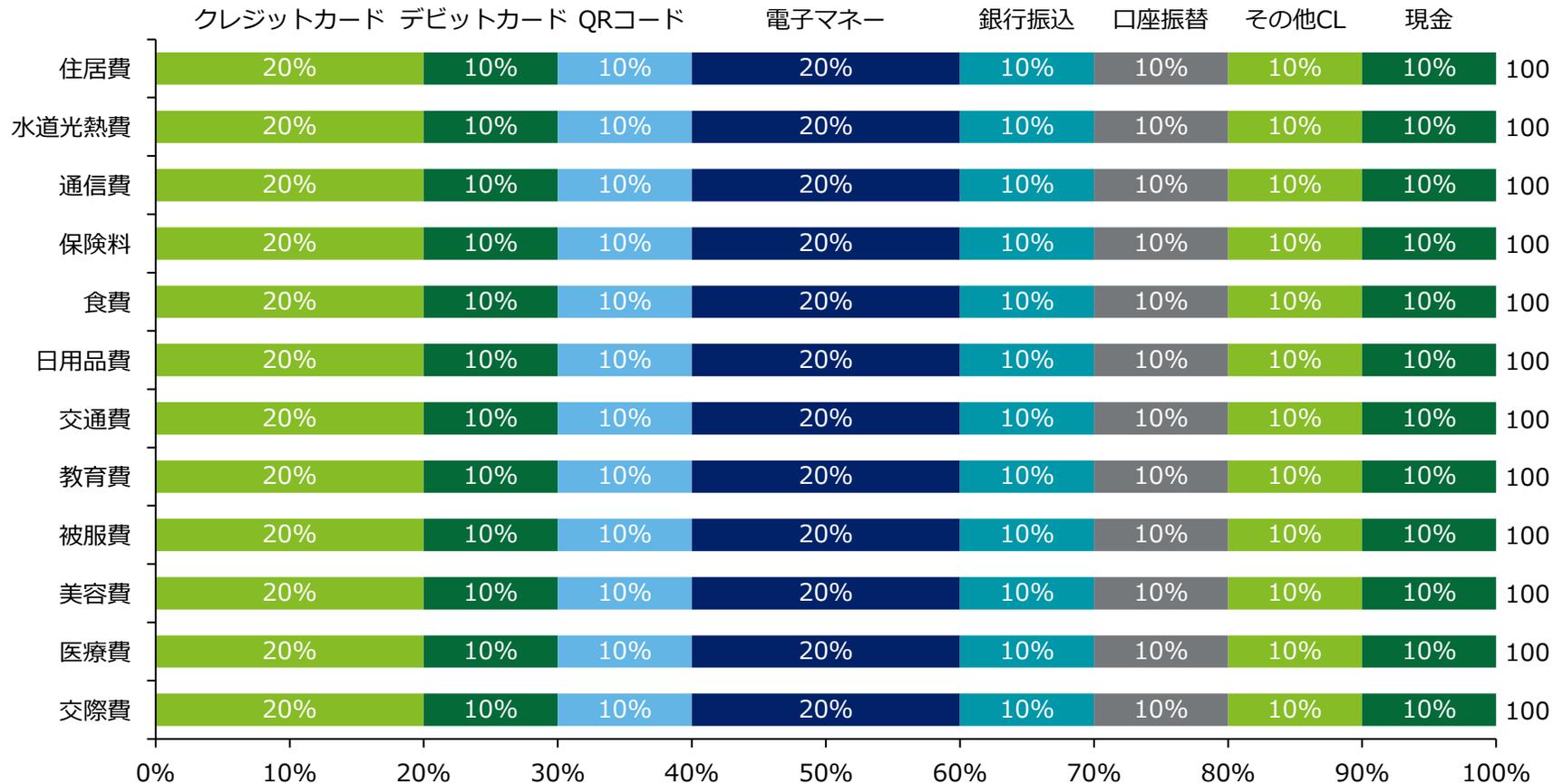
業種業態別で最もよく使うCL手段の割合（頻度ベース）



分析イメージ（9）

● 家計費目別のCL利用割合を明らかにする

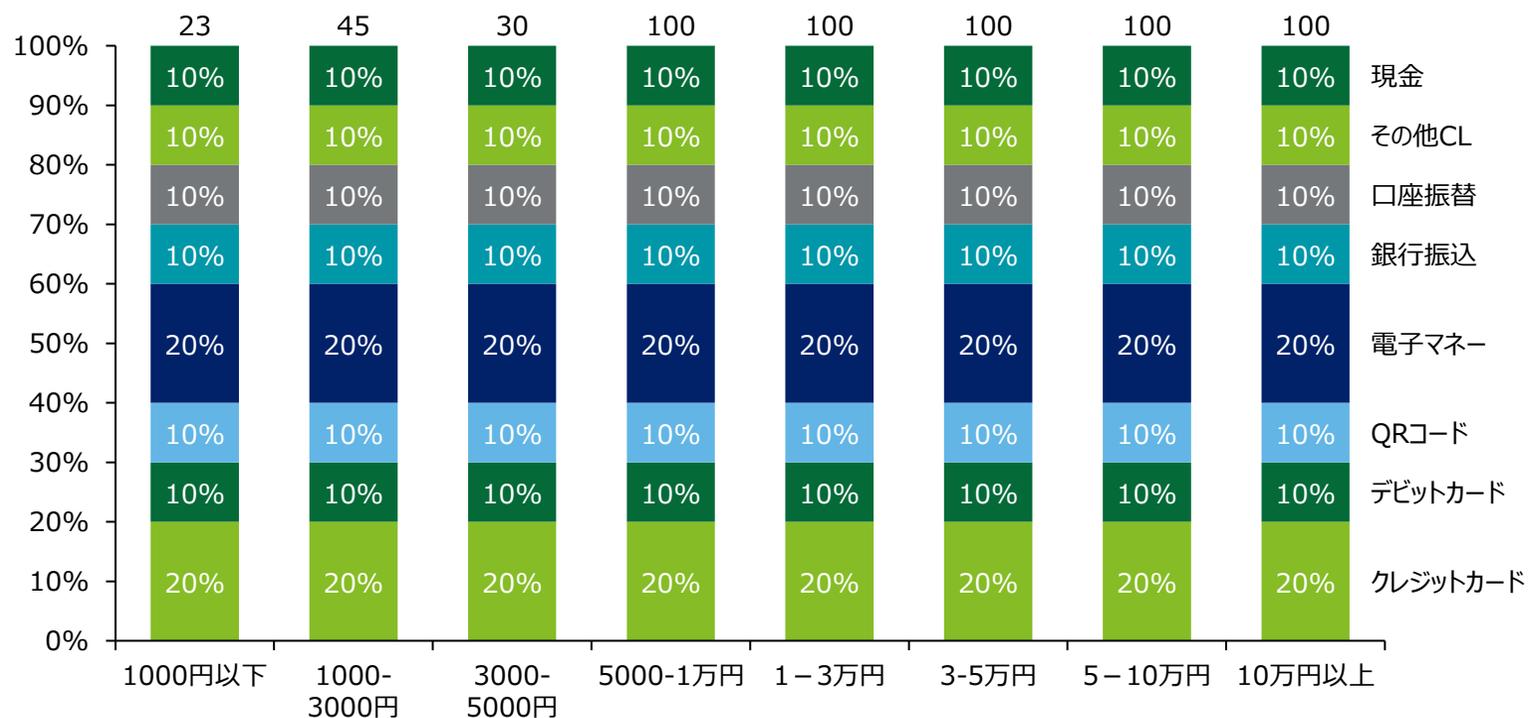
家計費目別で最もよく使うCL手段の利用割合（頻度ベース）



分析イメージ（10）

- 決済金額別のCL利用割合（頻度ベース）を明らかにする

決済金額別のCL利用割合（頻度ベース）



以上