

令和3年6月30日

「令和2年度大学生のキャッシュレス決済に関する調査・分析 報告書」

について

消費者庁新未来創造戦略本部では、「大学生のキャッシュレス決済に関する調査・分析」を実施し、報告書を取りまとめました。本調査は、決済手段の多様化やキャッシュレス決済の普及が進む中、特に情報への感度が高く、キャッシュレス決済が比較的浸透していると考えられる若い世代の消費行動特性を把握することにより、今後の消費者政策の企画・立案に向けての基礎的な資料を得ることを目的として実施したものです。本調査では、日常の消費行動、キャッシュレス決済の利用状況や考え方、トラブル等について調査するため、全国の大学生を対象にアンケート調査、消費行動調査、ディスカッション調査を実施しました。詳細は別紙のとおりです。

キャッシュレス決済については、政府全体で推進を図っており、今後の人々の消費生活にますます浸透していくことが見込まれるとともに、決済手段が多様化することで消費者の利便性向上にも資すると考えられます。人々の消費生活の現況に適した消費者政策の企画・立案等を行うに当たってキャッシュレス決済のように短期間で人々の消費行動に変化を与えるものの特性を把握することは重要であり、今後も引き続き調査を行ってまいります。

本件に関する問合せ先

消費者庁 新未来創造戦略本部

担当：下堂薫（しもどうぞの）、三谷、久次米、安井

電話：088(600)0019（直通）

FAX：088(622)6171

〈調査結果のポイント〉

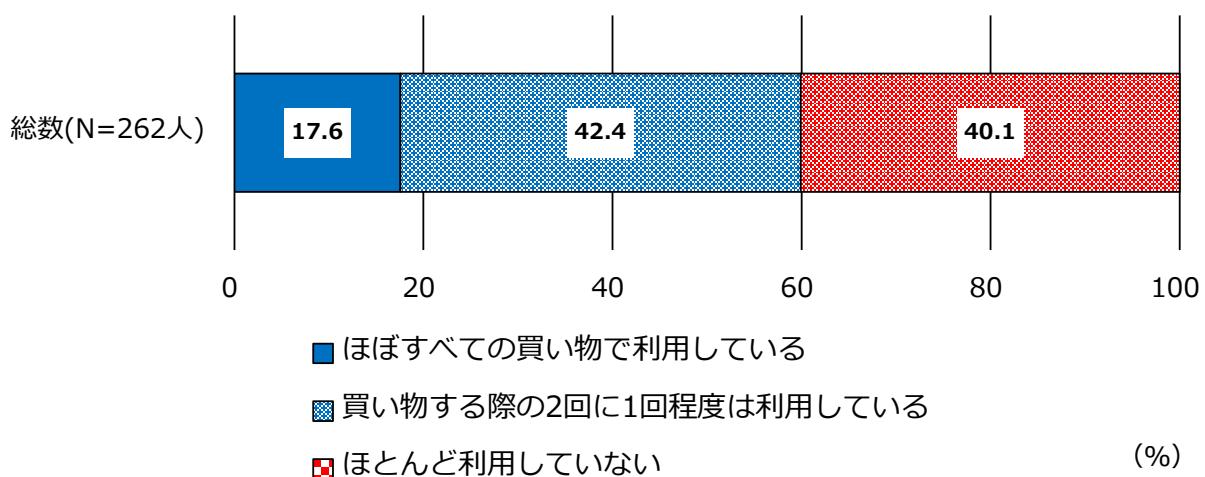
※図表は報告書から抜粋

(1) 「キャッシュレス決済の利用頻度」について

(回答した大学生の6割以上が日常的にキャッシュレス決済を利用している。)

- ・アンケート調査において、この半年間でのキャッシュレス決済の利用頻度を聞いたところ、「ほぼすべての買い物で利用している」と回答した人の割合が約 18%、「買い物する際の2回に1回程度は利用している」が約 42%と合わせて約6割の大学生が日常的にキャッシュレス決済を使用していることが分かった(図3-1)。

図3-1 キャッシュレス決済の利用頻度



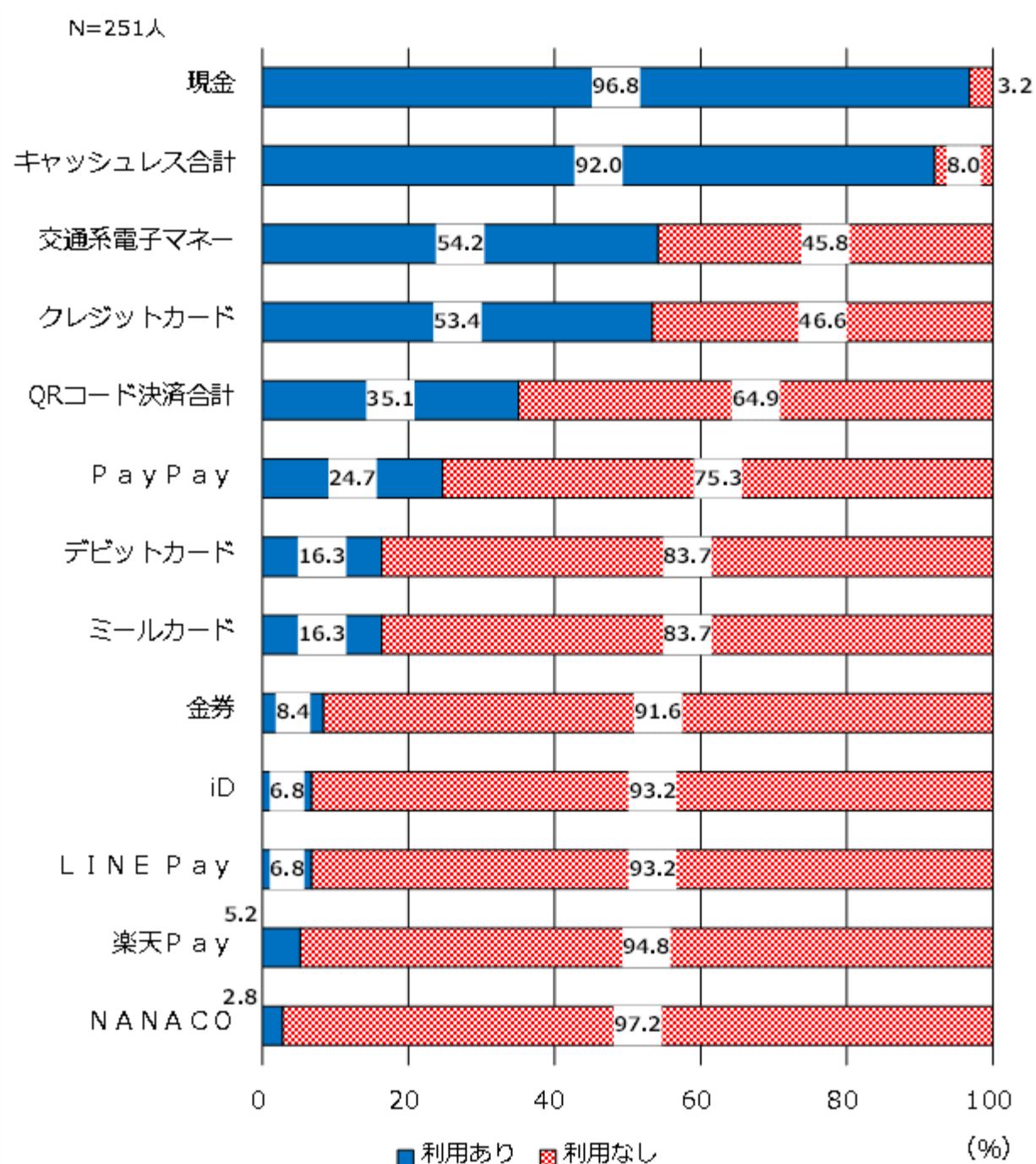
(2) 「キャッシュレス決済の利用の有無」について

(回答した大学生の9割以上は少なくとも1回キャッシュレス決済を利用。5割以上は「交通系電子マネー」、「クレジットカード」を利用している。)

・消費行動調査において、回答者 251 人の4週間の調査期間中の決済手段ごとの利用の有無を見たところ、以下の図のような結果になった。

「利用あり」の割合が高い順に見ると「現金」が 96.8%と最も高く、次いで「交通系電子マネー」(54.2%)、「クレジットカード」(53.4%)の順となっている。また、「キャッシュレス合計」は 92.0%で、少なくとも 1 回はキャッシュレス決済を利用していた人が 9 割以上いた。(図4—5)。

図 4—5 決済手段別利用有無



(3) 「キャッシュレス決済の比率」について

(回答した大学生のキャッシュレス決済の比率は約45%。)

- ・消費行動調査において、回答者251人の買物総数7,520回、買物総額14,061,294円のキャッシュレス決済の比率を見ると、買物総数ベースで44.2%、買物総額ベースで46.9%と約45%であることが分かった。(図4-6、4-7)。※本調査のキャッシュレス決済の比率は調査期間中の全ての買物(回数、金額)に占める「現金」、「金券」以外の決済手段の比率。

図4-6 キャッシュレス決済の比率（買物総数）

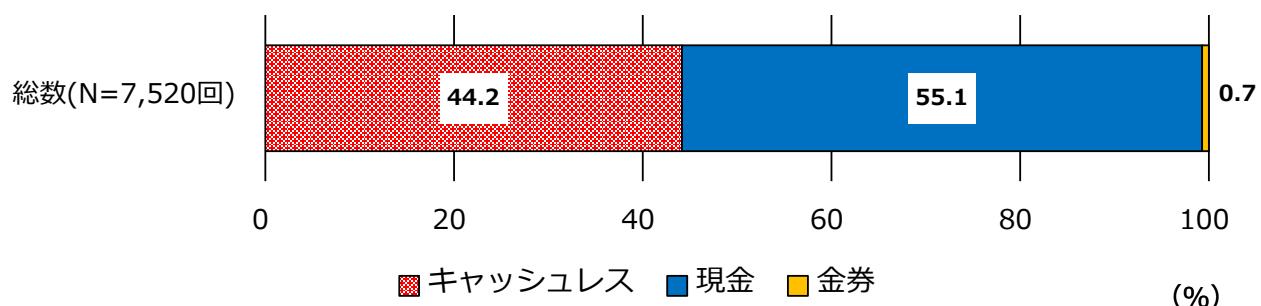
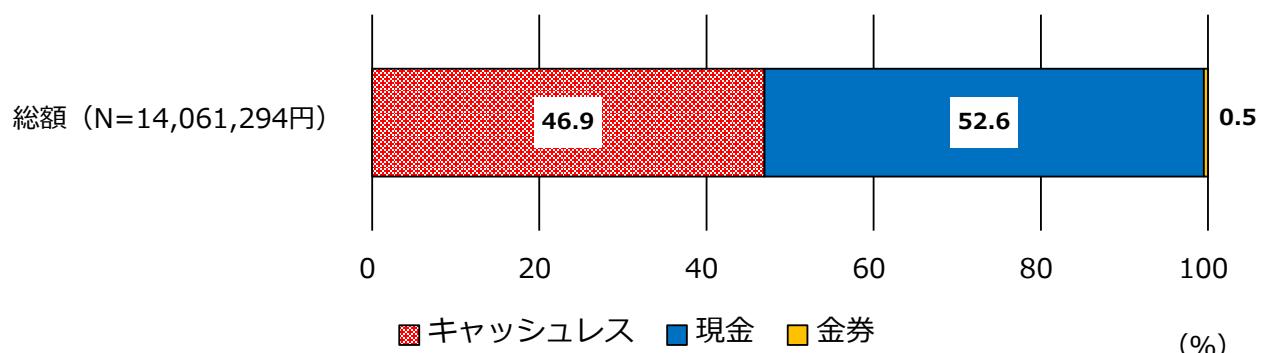


図4-7 キャッシュレス決済の比率（買物総額）

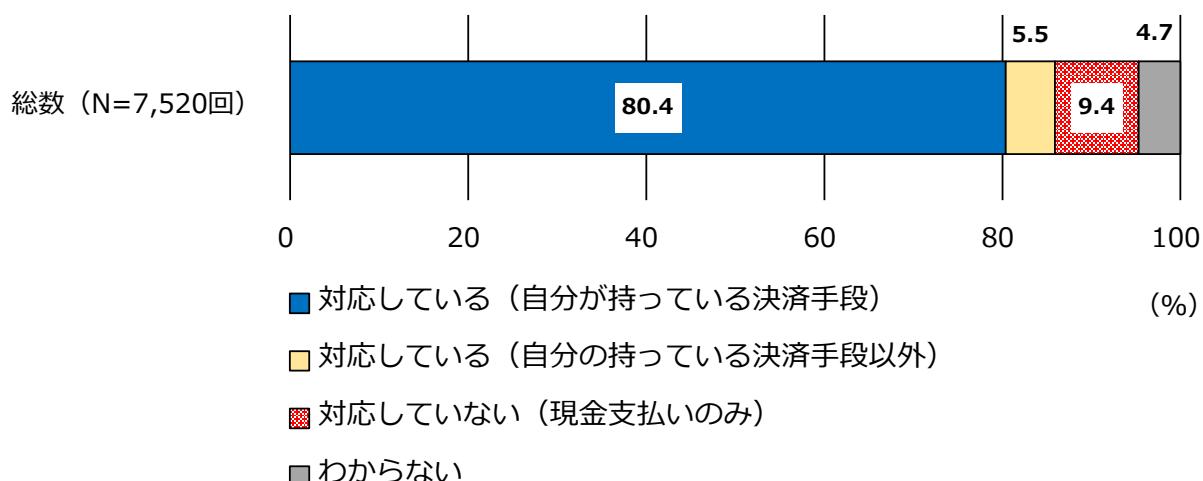


(4) 「キャッシュレス対応可否」について

(回答した大学生が利用した購入場所の約8割はキャッシュレス決済に対応している。)

- ・消費行動調査において、買物総数 7,520 回を商品の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聞いたところ、80.4% (6,044 回) の購入場所が「対応している(自分が持っている決済手段)」であり、自分が持っているキャッシュレス決済に対応していたことが分かった。(図4-21)。※買物回数が 6,351 回であり、購入場所の重複があることに注意する必要がある。

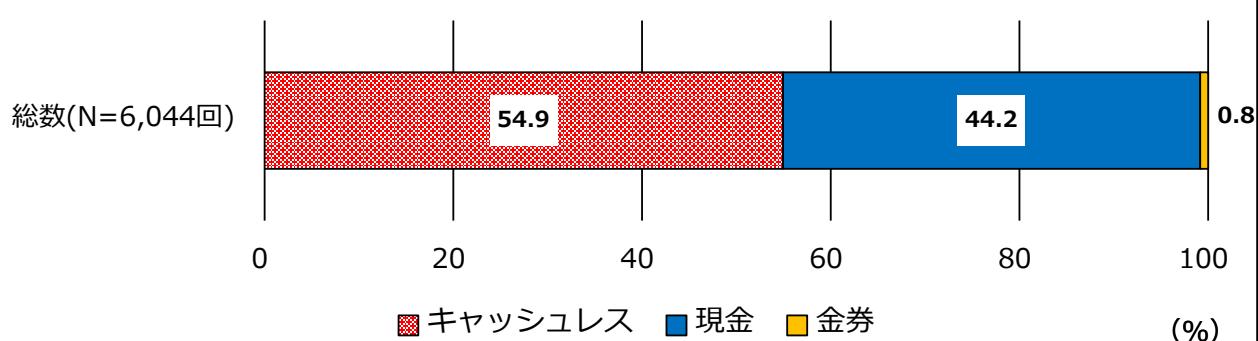
図4-21 キャッシュレス対応可否



(回答した大学生はキャッシュレス決済が利用できる状態でも4割以上は現金を利用している。)

- ・一方、「対応している(自分が持っている決済手段)」の買物総数 6,044 回のキャッシュレス決済の比率は 54.9% (3,321 回)、現金決済の比率は 44.2% (2,672 回)となっており、キャッシュレス決済が利用できる状況でも現金支払いをしている割合が4割以上あることも分かった。キャッシュレス決済を利用するかどうかは店舗の対応状況だけでなく、利用者それぞれのキャッシュレス決済の使い方やその時の状況が影響していると考えられる。(図4-22)。

図4-22 「対応している (自分が持っている決済手段)」のキャッシュレス決済の比率 (買物総数)

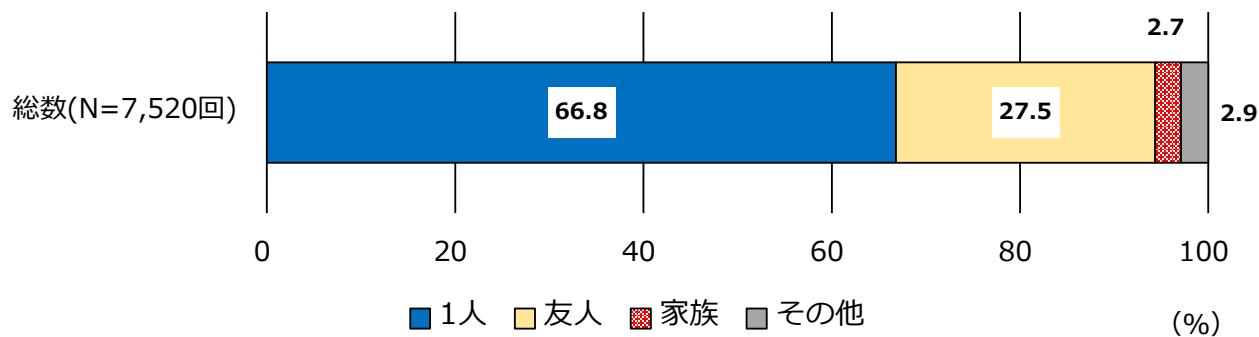


(5) 「買物する際に誰と一緒にいたか」について

(回答した大学生が商品の購入時に友人と一緒にいたのは約 28%。)

- ・消費行動調査において、買物総数 7,520 回を商品の購入時に誰と一緒にいたかで分けたところ、「1人」の割合が 66.8% (5,025 回)、「友人」27.5% (2,071 回) となっている。(図4-24)

図 4-24 誰といたか別買物回数



(回答した大学生が「1人」の時より、「友人」と一緒にいる時の方がキャッシュレス決済の比率は低いが場所によって差がある。主な理由は「割り勘ができない」。)

- ・買物する際に誰といたかと購入場所との関係を調べたところ、「百貨店」(2.7%)、「衣料品店・雑貨店」(3.3%)、「コンビニ」(6.7%) のように、「1人」と「友人」のキャッシュレス比率の差が小さいものがある一方、「居酒屋」(17.1%)、「飲食店・弁当」(20.4%) のように、差が大きいものもある。この差の要因の一つとして、「百貨店」、「衣料品店・雑貨店」、「コンビニ」の場合は、友人と一緒にいてもそれぞれの買物を自分で決済することが多いが、「居酒屋」、「飲食店・弁当」の場合は、食べ物や飲み物をシェアするため、まとめて決済する際に割り勘する必要があり、現金決済が多くなることが考えられる。ディスカッション調査においても、キャッシュレス決済を使わない理由として「割り勘ができない」という意見が多くあがっている。

(図 2-17)

図 2-17 「対応している（自分が持っている決済手段）」の購入場所別キャッシュレス比率の「1人」と「友人」の差（買物総数）

	1人		友人		キャッシュレス比率の差 (1人-友人)
	買物回数 (合計)	キャッシュレス比率	買物回数 (合計)	キャッシュレス比率	
書店・CD、DVDショップ	52	30.8	6	66.7	-35.9
アミューズメント施設・スポーツ施設	45	22.2	135	37.0	-14.8
食料品店（八百屋・肉屋）	27	40.7	15	53.3	-12.6
自販機	74	56.8	14	57.1	-0.4
百貨店	23	56.5	13	53.8	2.7
衣料品店・雑貨店	167	50.3	66	47.0	3.3
コンビニ	994	46.8	202	40.1	6.7
スーパー	464	33.4	70	22.9	10.5
駅・バス・タクシー・空港・港	1,108	87.2	131	74.0	13.1
インターネット	286	96.5	18	83.3	13.2
大学（生協・学食・売店）	175	86.9	70	72.9	14.0
居酒屋	6	33.3	117	16.2	17.1
飲食店・弁当	464	49.4	550	28.9	20.4
ドラッグストア	145	49.7	12	25.0	24.7
家電量販店	23	39.1	1	0.0	39.1
医療機関・福祉施設	28	42.9	1	0.0	42.9
アウトドア・スポーツ用品店	2	100.0	7	57.1	42.9
その他	146	52.1	60	36.7	15.4

(6) 「交通系電子マネー」について

(回答した大学生の5割以上は「交通系電子マネー」を利用しているが、そのうち4割は交通費でしか利用していない。)

- ・消費行動調査において、交通系電子マネーの利用者を、交通費のみで利用した人と交通費以外でも利用した人で分けてみると、交通費のみで利用した人は56人(41.2%)交通費以外でも利用した人は58.8%(80人)となった。(図2-26)

図2-26 決済手段別利用有無（交通系電子マネー詳細）

	利用あり		利用なし	合計
	交通費のみ で利用	交通費以外 でも利用		
人数	56	80	115	251
%	22.3	31.9	45.8	100.0
利用あり内で の%	41.2		58.8	
		100.0		

（「交通系電子マネー」を使わない主な理由は、「チャージに関する不便さ」、「公共交通機関のためだけの利用」）

- ・ディスカッション調査において交通系電子マネーについて出た意見は、使っている理由・メリットとして「公共交通機関での利用が便利」、「公共交通機関のために利用している」という意見が多くかった。一方、使わない理由・デメリットとして、「チャージに関する不便さ」、「公共交通機関のためだけの利用」という意見が多くあがった。(図2-31)

図2-31 ディスカッション調査での意見の抜粋（交通系電子マネー）

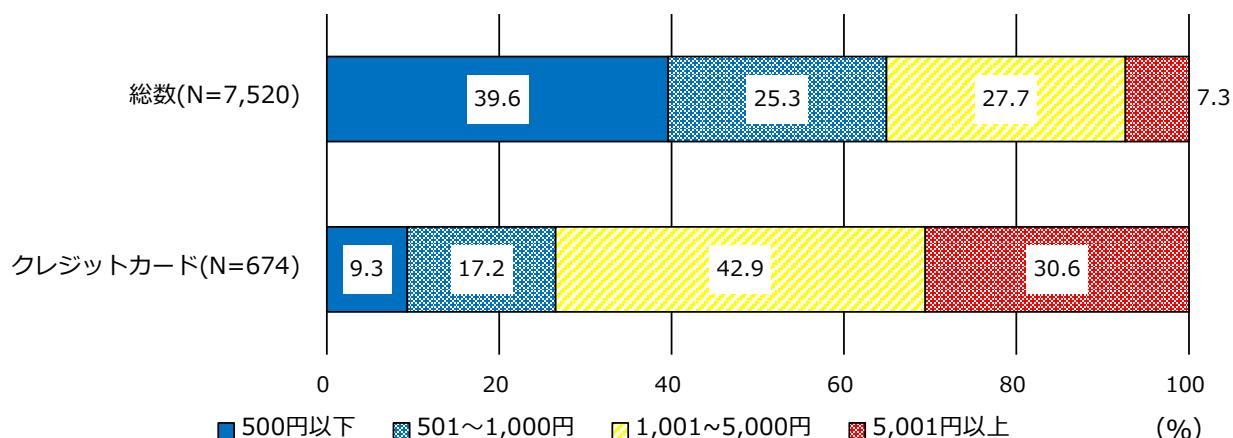
使っている理由・メリット	使わない理由・デメリット
<ul style="list-style-type: none">・公共交通機関で利用する。・切符を買わずに済む。・タッチで終わるのが便利。・小銭を出したくない。・会計の時間短縮。・チャージした分だけだから使いすぎない。・財布を出すのが面倒だからスーパーで使うことがある。	<ul style="list-style-type: none">・電車に乗るときだけ利用する。・電車代のためにチャージしているので他では使わない。・チャージするところに行かないと残高がわからない。・チャージしているとついつい使いすぎてしまう。

(7) 「クレジットカード」について

(回答した大学生の「クレジットカード」の利用は「1,001円以上」が7割以上。)

- ・クレジットカードの金額帯別の買物回数の比率を見ると、「5,001円以上」が30.6%、「1,001円～5,000円」が42.9%と総数と比較しても高いことが分かった。(図4-20)

図4-20 金額帯別買物回数(抜粋)



(クレジットカードを使わない主な理由は、「決済手続きの煩わしさ」や「少額決済での利用への抵抗感」、「使いすぎることへの恐れ」)

- ・ディスカッション調査においてクレジットカードについて出た意見は、使っている理由・メリットとして「ネットショッピングでの利用」や「高額な買物の時の利用」、「ポイントを貯めるため」が多くあがった一方、使わない理由・デメリットとして、「決済手続きの煩わしさ」や「少額決済での利用への抵抗感」、「使いすぎることへの恐れ」が多くあがった。(図2-45)

図2-45 ディスカッション調査での意見の抜粋(クレジットカード)

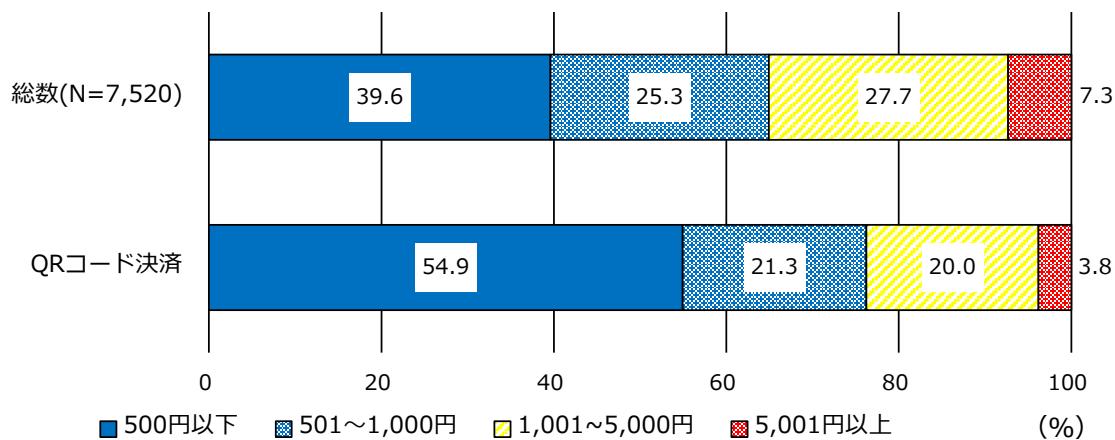
使っている理由・メリット	使わない理由・デメリット
<ul style="list-style-type: none"> ・ネットショッピングで現金支払いは面倒くさい。 ・便利コンビニ支払いは手間、手数料がかかるからクレジットカード支払いにした。 ・高い買物の時はクレジットカードを利用する。小銭を出したくない。 ・大金を持つのは危険、クレジットカードなら安心安全。 ・分割払いが利用できるので月々の負担を軽減できる。 ・大きい買物のときはポイントが貯まるからクレジットカードを利用する。 ・少しでもポイントも貯めるため使えるところでは全てクレジットで支払いをするようにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・サインや暗証番号の入力が面倒くさい。 ・購入する金額が小さいのに決済の手間をかけたくない。 ・少額でクレジットカードを利用するの恥ずかしい。 ・後から請求されるとお金の管理が難しい。 ・少額でも積み重なって後から一括で引き落とされるのが嫌だ。 ・使いすぎてしまうのではないか。 ・調子に乗って買物をしてしまう。 ・就職して自由に使えるお金が増えていたら使うようになると思う。

(8) 「QRコード決済」について

(回答した大学生の「QRコード決済」の利用は「500円以下」が5割以上。)

- ・QRコード決済の金額帯別の買物回数の比率を見ると、「500円以下」が54.9%と全体と比較しても高いことが分かった。(図4-20)

図4-20 金額帯別買物回数(抜粋)



(「QRコード決済」を使わない主な理由は、「起動や決済の不便さ」、「チャージの不便さ」)

- ・ディスカッション調査において QRコード決済について出た意見は、使っている理由・メリットとして「決済が簡単にできる便利さ」や「割り勘や送金が便利」、「ポイントやキャッシュバックがお得」という意見が多くあがった一方、使わない理由・デメリットとして「起動や決済の不便さ」や「チャージの不便さ」などの意見が多く上がった。(図2-68)

図2-68 ディスカッション調査での意見の抜粋(QRコード決済)

使っている理由・メリット	使わない理由・デメリット
<ul style="list-style-type: none"> ・スマホだけ持って買物ができる便利。 ・財布を出さなくて済む。 ・少額のときはクレジットカードよりも早いからQRコード決済をつかう。 ・割り勘や送金に便利。 ・送金機能が使えるから。 ・チャージした分しか使えないから安心。 ・アプリで自分が使っている金額を確認しやすい。 ・現金がなくても買物ができる。 ・ポイントのために高い金額ではQRコード決済を利用する。 ・ポイント還元がお得で加盟店も多いから損がない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・スマホの解除がフェイスIDなのでマスクをしていると面倒である。 ・レジでの読み込みがうまく行かなかった。 ・高齢の店員がやり方が分からなかった。 ・スマホの充電が切れてしまった。 ・スマホを取り出すのが面倒。 ・チャージが面倒くさい。 ・銀行口座との紐付けができなくなりチャージが手間に。 ・還元率が最近高くないから。 ・余計なキャッシュレス決済を持ちたくない。チャージした分だけ使えないお金が増える。 ・割り勘の際に周りがPayPayを使っていないので現金で支払った。 ・情報漏えいや不正利用があったから。

(参考) 調査方法及び調査事項

(アンケート調査)

有効回答者数	262 人（男性 156 人、女性 106 人）
調査時期	令和 2 年 10 月 1 日～10 月 19 日
調査方法	ウェブサイト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ほか、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、新型コロナによる生活の変化等。

(消費行動調査)

有効回答者数	251 人（男性 148 人、女性 103 人）
有効回答率	95.8% (251 人/262 人)
調査期間	4 週間（令和 2 年 10 月 19 日～11 月 15 日）
調査方法	消費者庁が作成した入力フォームに入力し、提出。
調査事項	4 週間のうちに購入した商品・サービス等の金額、場所、決済手段、不要な買物、店舗のキャッシュレス可否等。

(ディスカッション調査)

有効回答者数	251 人（男性 148 人、女性 103 人）
調査時期	令和 2 年 12 月～令和 3 年 2 月
調査方法	対面・オンラインによるディスカッション。またはメールによる質問ペーパーのやり取り。
調査事項	キャッシュレス決済の使うようになったきっかけや、使い方の特徴、キャッシュレス決済が使える状況でも現金を使う理由等