

# キャッシュレス決済に関する アンケート結果

2018年6月26日

# 調査概要

## キャッシュレス決済に関するアンケート調査 調査概要

調査期間	2018年6月4日(月)～6月5日(火)
調査方法	Webアンケート
調査対象	20歳以上のインターネット利用者 【スクリーニング調査】一般消費者 【本調査】過去1年間にインターネットを用いてオンライントレード、オンラインバンキング、オンラインショッピング、オンライン個人間売買、デジタルコンテンツ購入のどれかを利用したことがあり、現在スマートフォンを利用している者
割付条件	性別(男性・女性)×年代(20代、30代、40代、50代、60歳以上)で均等に割付(各52人)
有効回答数	【スクリーニング調査】2,280人 【本調査】520人
調査項目	<b>オンラインショッピングにおける支払方法</b> <b>後払いサービスの利用状況</b> ・後払いサービスの認知度、利用経験・利用意向、利点 <b>店舗における支払の状況</b> ・店舗において利用したことがある、利用が増加した、今後利用したい支払方法 ・店舗における現金・現金以外の支払の状況 <b>QRコード決済の利用状況</b> ・QRコード決済の認知度、利用経験・利用意向、利点、未利用の理由 <b>個人間送金アプリサービスの利用状況</b> ・個人間送金アプリサービスの認知度、利用経験・利用意向、利点、未利用の理由 <b>キャッシュレス決済手段の利用時のトラブル・困ったこと等の状況</b> ・キャッシュレス決済手段の利用時のトラブル・困ったこと等、相談先

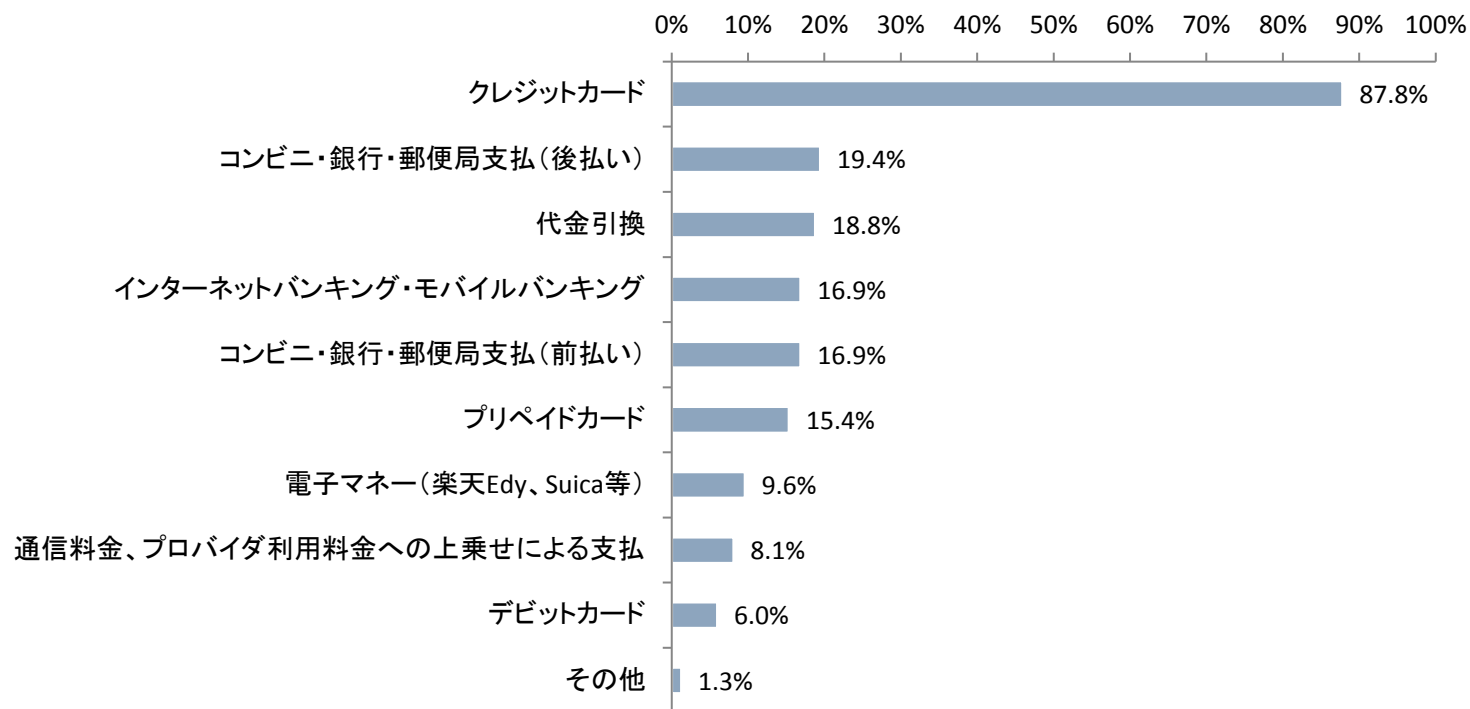
---

# 1. オンラインショッピングにおける支払方法

# オンラインショッピングにおける支払方法

Q1 あなたがこの1年間にオンラインショッピングで利用した支払方法について、あてはまるもの全てをお選びください。

オンラインショッピング利用時の支払方法  
(複数回答)(n=468)



※調査票では選択肢を、「インターネットバンキング・モバイルバンキングでの銀行振込、郵便振替」「プリペイドカード(Amazonギフト券、楽天ポイントギフトカード、Vプリカ 等)」としている。

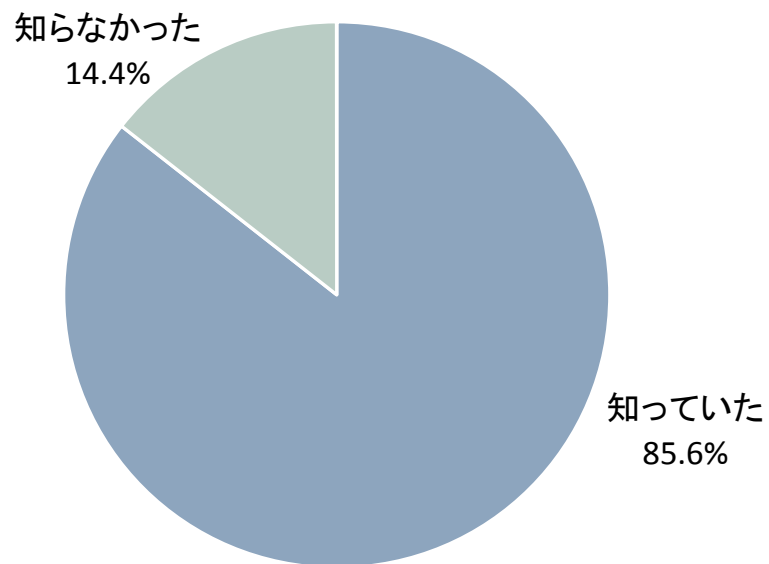
---

## 2. 後払い決済サービスの利用状況

# 後払いサービスの認知度

Q2 あなたはオンラインショッピングの支払方法として「コンビニ・銀行・郵便局支払(後払い)」について知っていましたか。

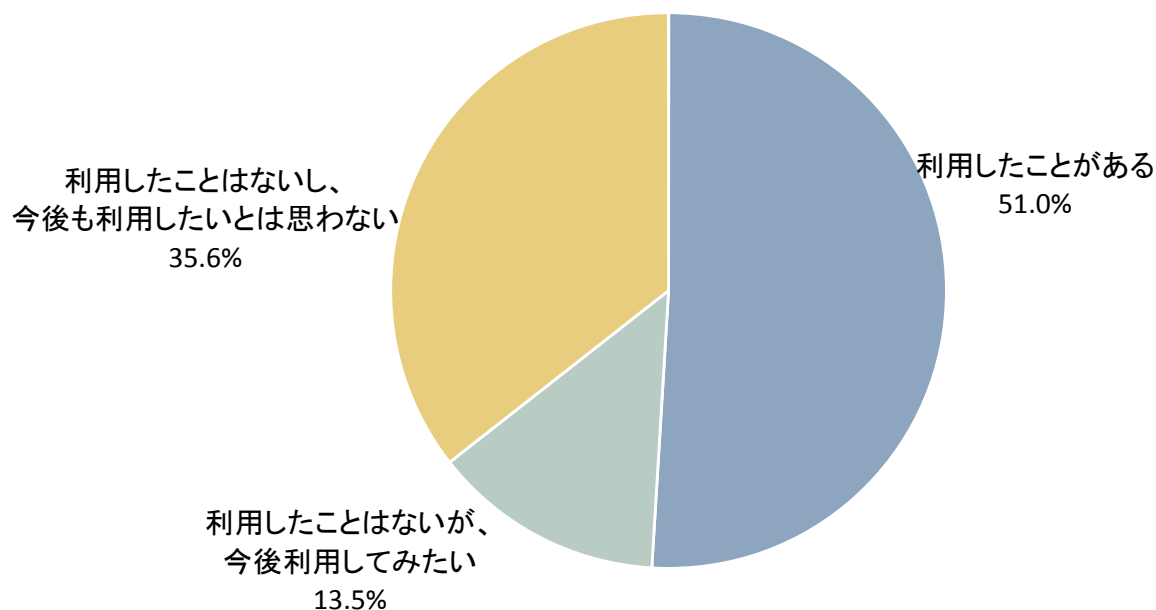
コンビニ・銀行・郵便局支払(後払い)の認知度  
(n=520)



# 後払いサービスの利用経験・利用意向

Q3 あなたは「コンビニ・銀行・郵便局支払(後払い)」を利用したことがありますか。利用したことがない方は今後、利用したいですか。

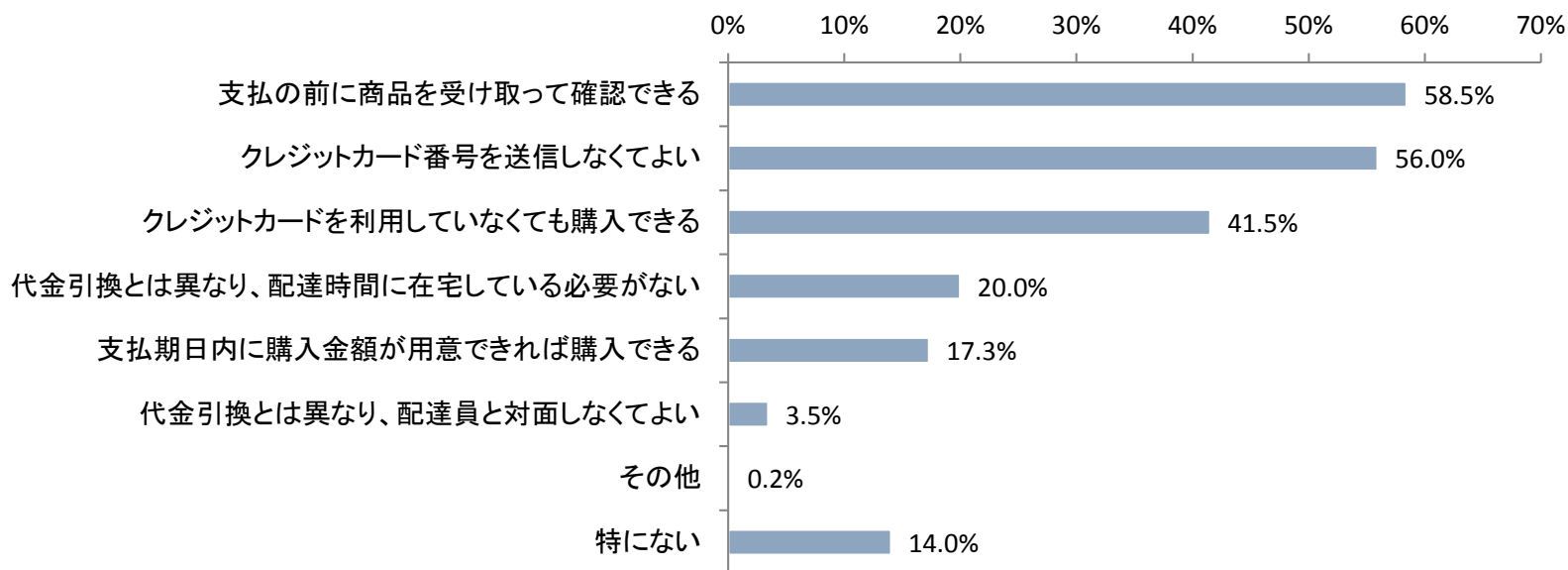
コンビニ・銀行・郵便局支払(後払い)の  
利用経験・利用意向 (n=520)



# 後払いサービスの利点

Q4 あなたはオンラインショッピングの支払方法として「コンビニ・銀行・郵便局支払(後払い)」にはどのような利点があると思いますか。特にあてはまるものを最大3つまでお選びください。

コンビニ・銀行・郵便局支払(後払い)の利点  
(3つまで) (n=520)



※調査票では選択肢を、「注文時に購入金額が用意できなくても支払期限内に用意できれば購入できる」としている。



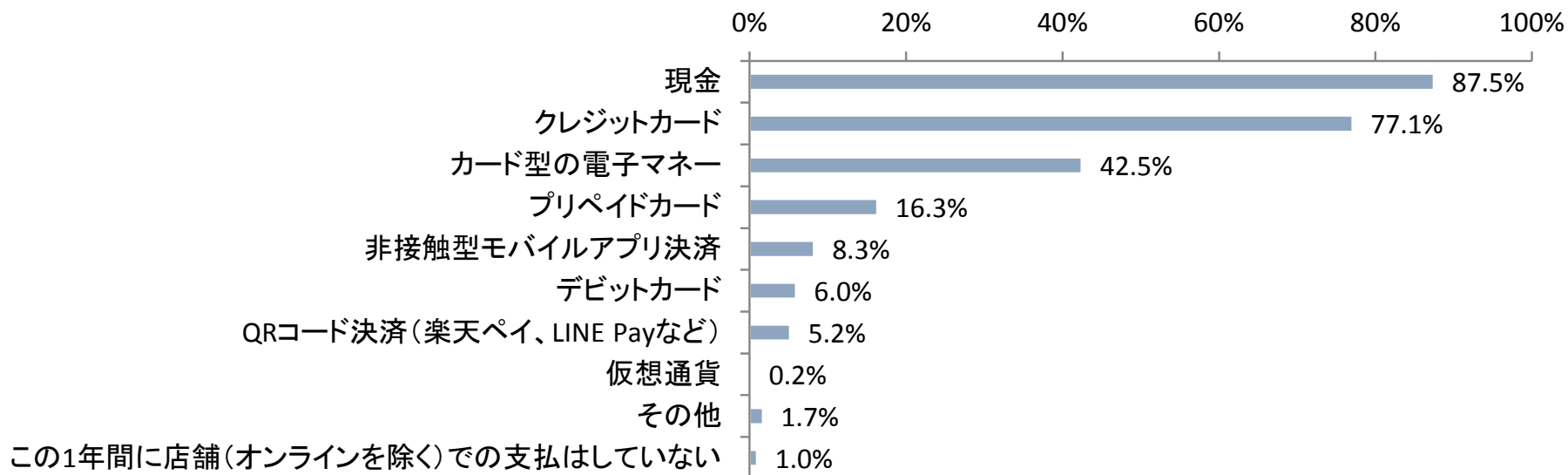
---

### 3. 店舗における支払の状況

# 店舗において利用したことのある支払方法

Q5 あなたがこの1年間に、店舗(オンラインを除く)での支払いに利用したことがある支払方法はどのようなものですか。あてはまるものを全てお選びください。

店舗において利用したことのある支払方法  
(複数回答)(n=520)

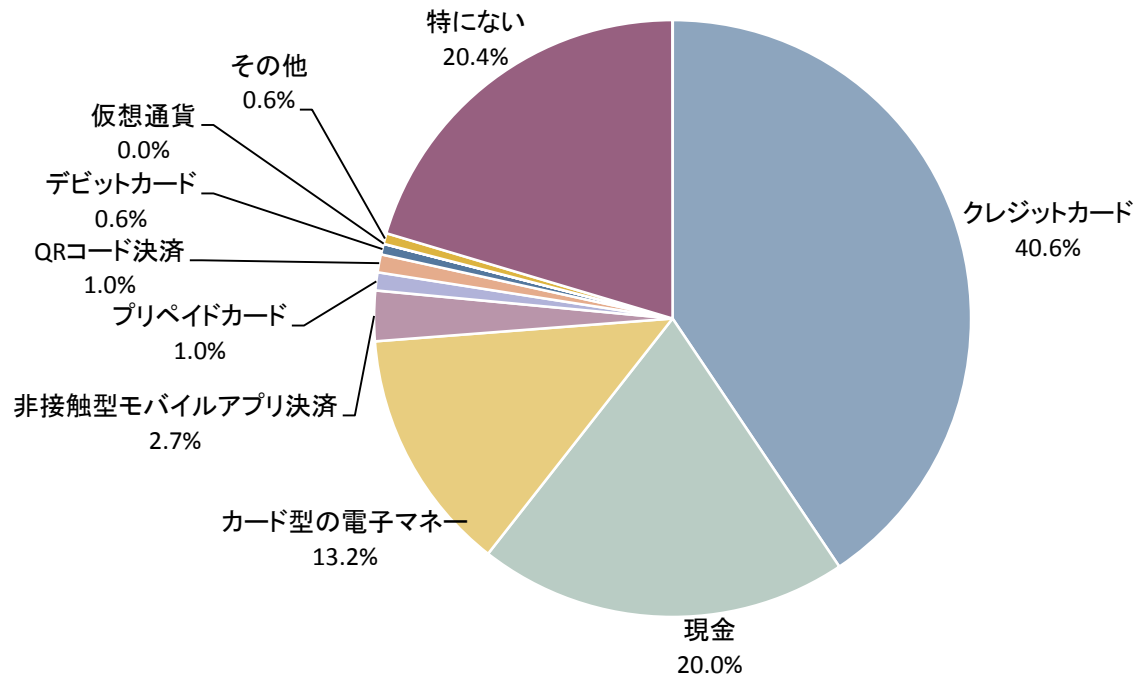


※調査票では選択肢を、「カード型の電子マネー(楽天Edy、Suica/ICOCA、nanacoカードなど)」、「非接触型モバイルアプリ決済(おサイフケータイ、Apple Pay、Android Payなど)」としている。

# 利用機会が増加した支払方法

Q6 この1年間で、あなたが利用する機会が最も増えた支払方法はどのようなものですか。あてはまるものを一つお選びください。

店舗において利用する機会が増加した支払方法  
(n=515)

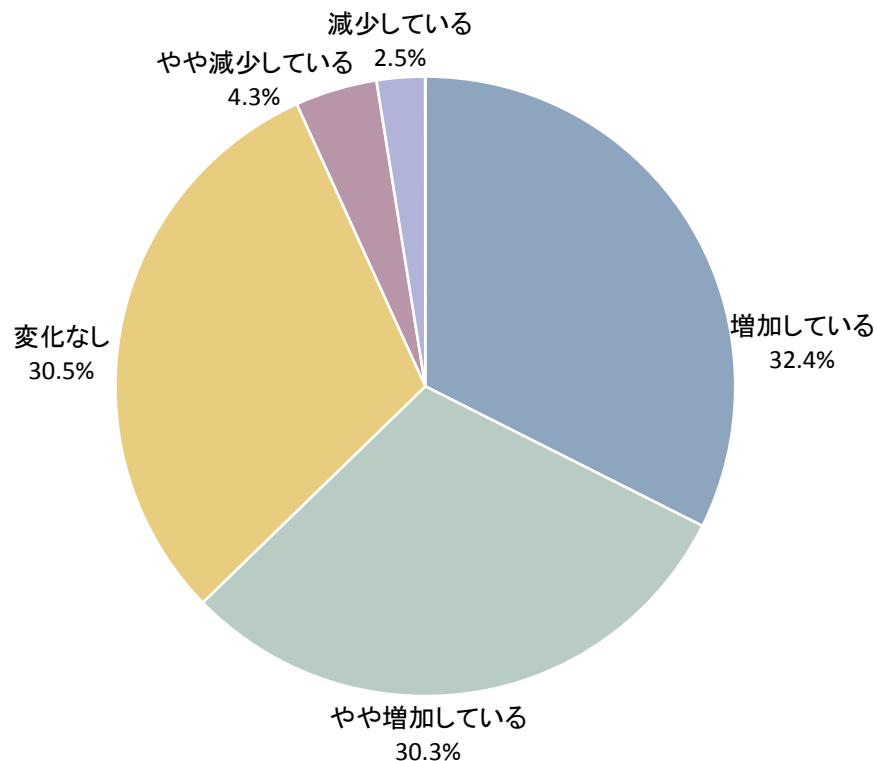


※調査票では選択肢を、「カード型の電子マネー(楽天Edy、Suica/ICOCA、nanacoカードなど)」、「非接触型モバイルアプリ決済(おサイフケータイ、Apple Pay、Android Payなど)」「QRコード決済(楽天ペイ、LINE Payなど)」としている。

# 店舗において現金以外で支払いをする頻度

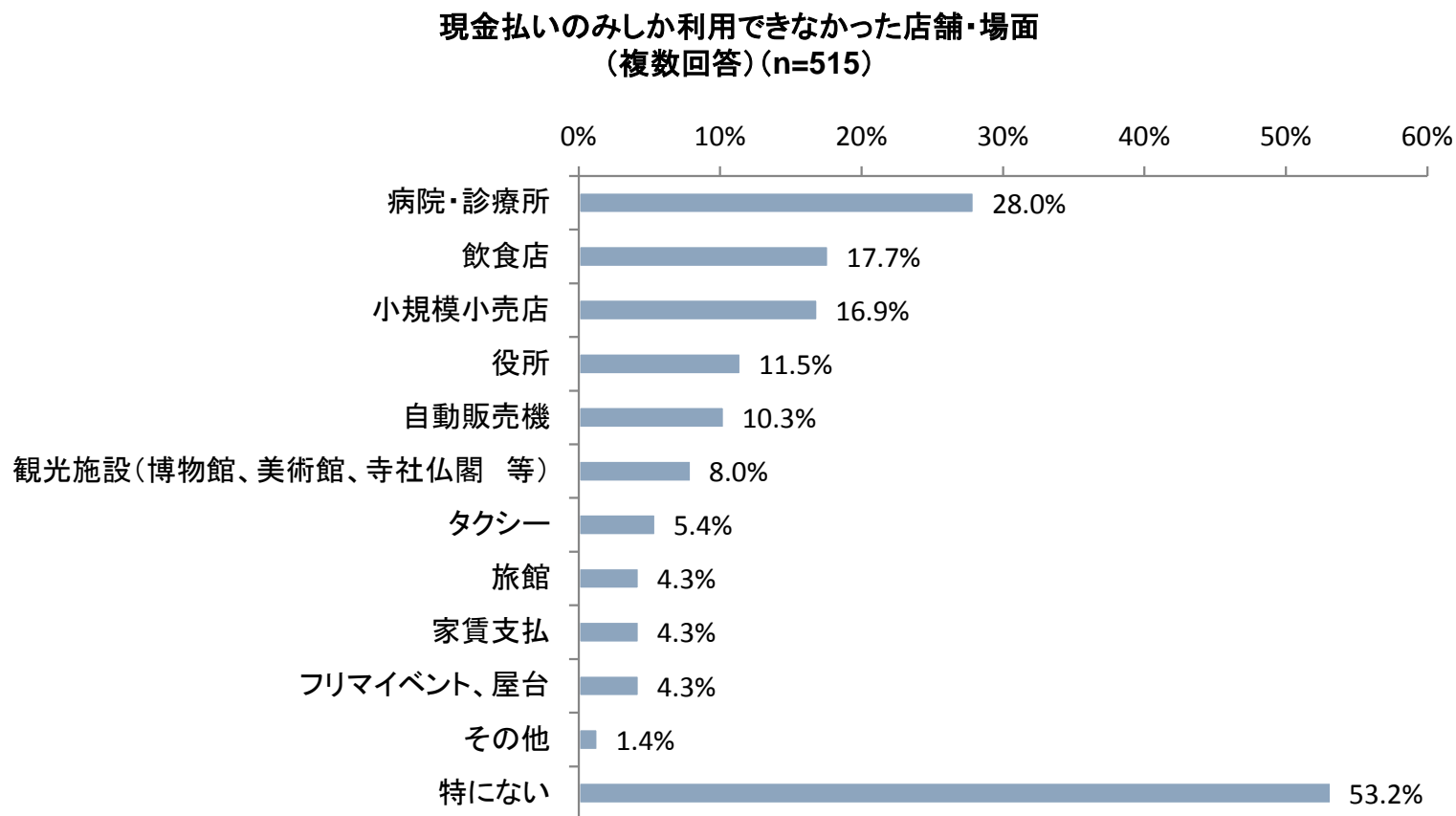
Q7 あなたが店舗(オンラインを除く)で、現金以外で支払いをする頻度は、5年前とを比べて増えていますか、減っていますか。

店舗において現金以外で支払をする頻度の5年前との比較  
(n=515)



# 現金払いのみしか利用できなかった店舗・場面

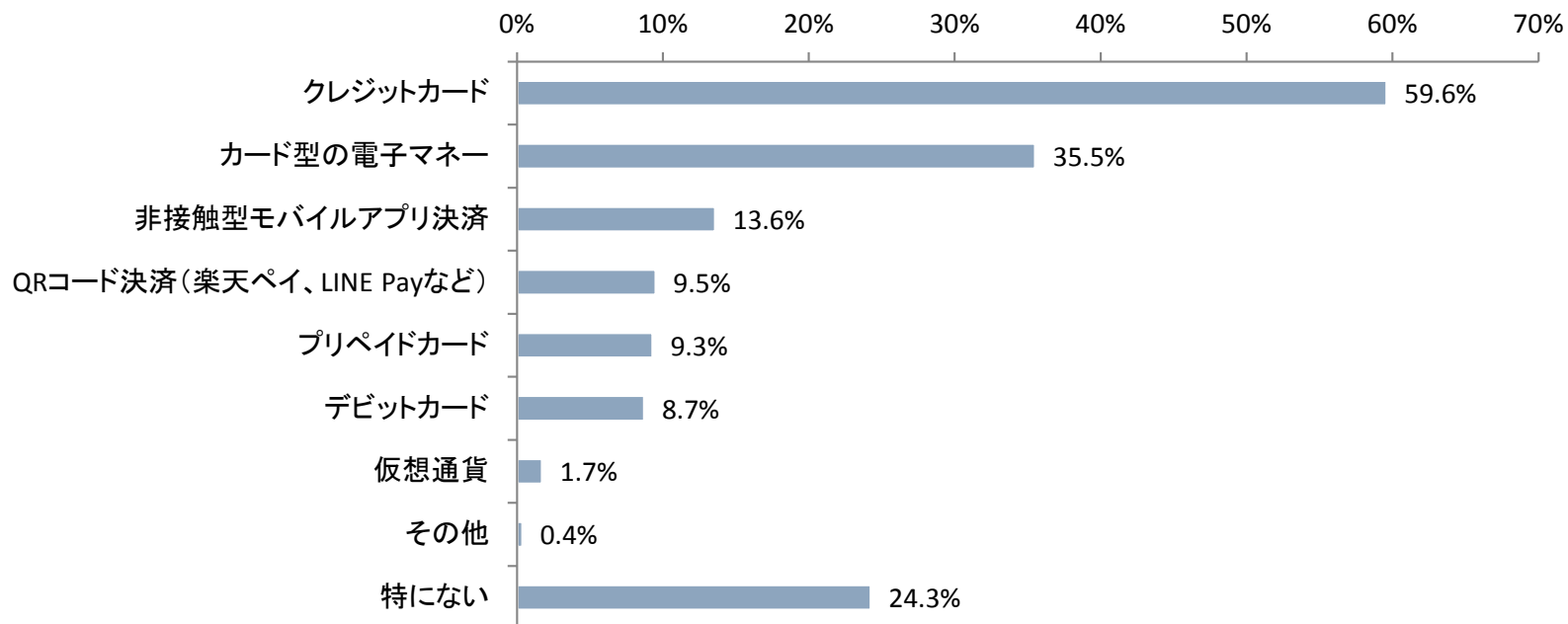
Q8 あなたがこの1年間で現金払いしか利用できずに困った店舗、場面等がありますか。あてはまるもの全てをお答えください。



# 店舗における支払いで利用したい支払方法

Q9 あなたが今後、店舗(オンラインを除く)での支払いで、現金払い以外で利用してみたい、もしくは今よりも利用を増やしたいと考える支払方法はどれですか。あてはまるもの全てをお選びください。

店舗における支払で利用したい・利用を増やしたい支払方法(複数回答)(n=515)



※調査票では選択肢を、「カード型の電子マネー(楽天Edy、Suica/ICOCA、nanacoカードなど)」、「非接触型モバイルアプリ決済(おサイフケータイ、Apple Pay、Android Payなど)」としている。

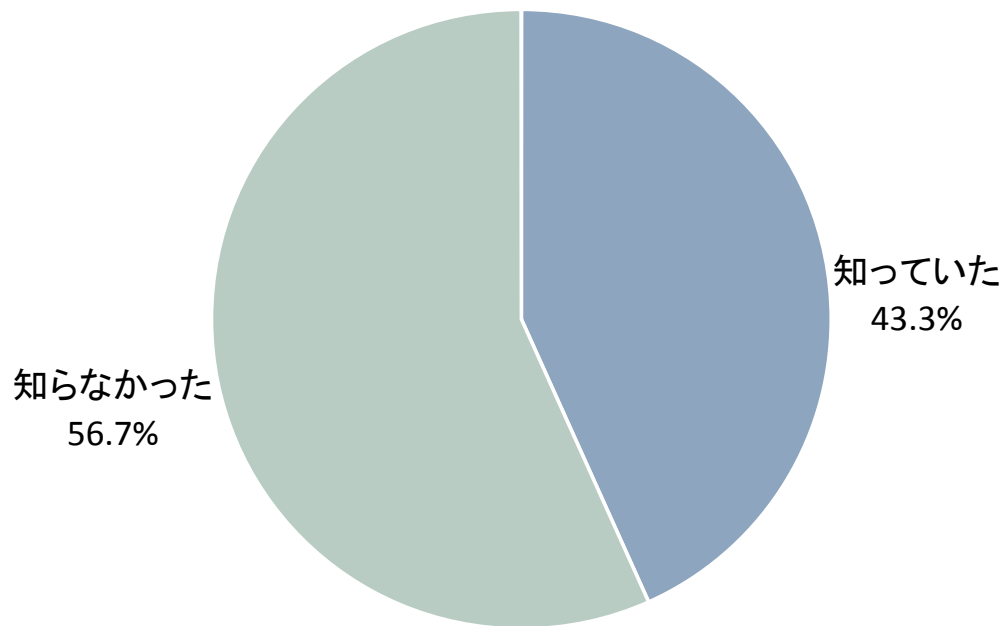
---

## 4. QRコード決済の利用状況

# QRコード決済の認知度

Q10 あなたは「QRコード決済」について知っていましたか。

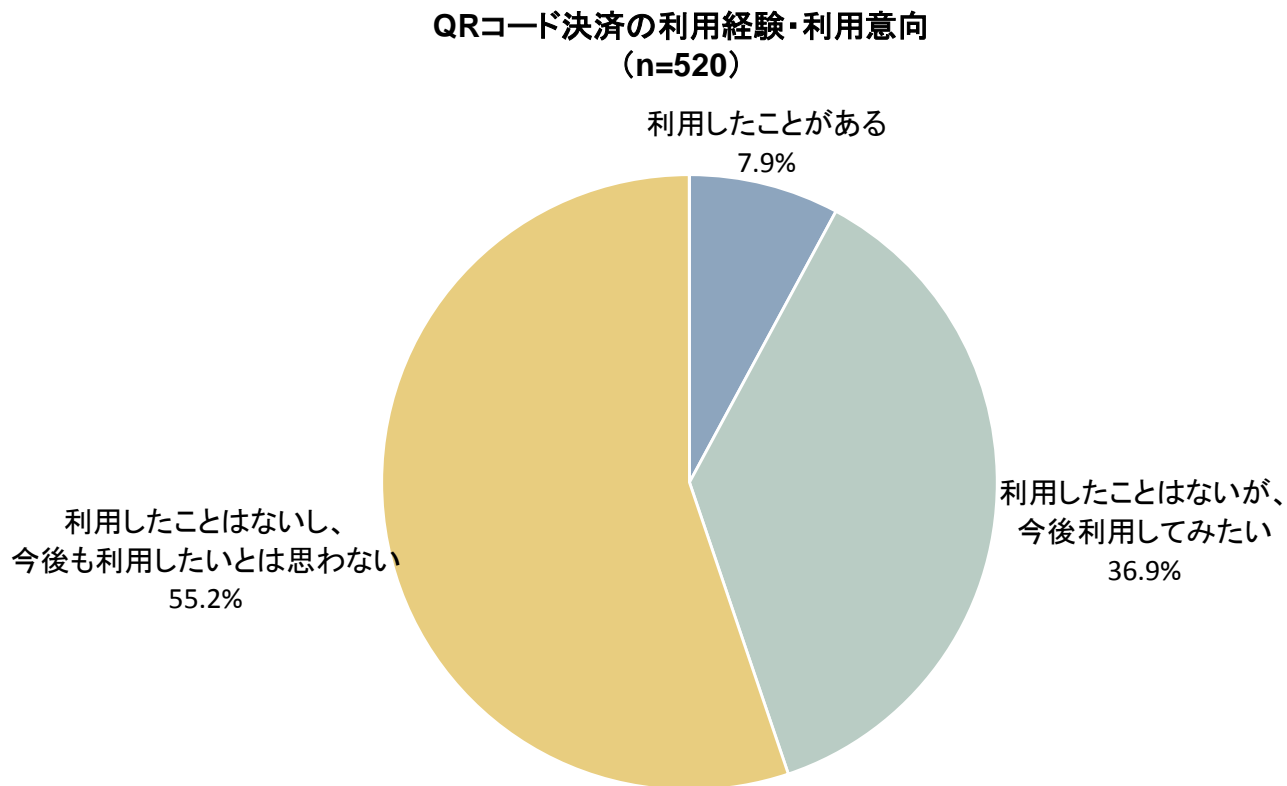
QRコード決済の認知度 (n=520)





# QRコード決済の利用経験・利用意向

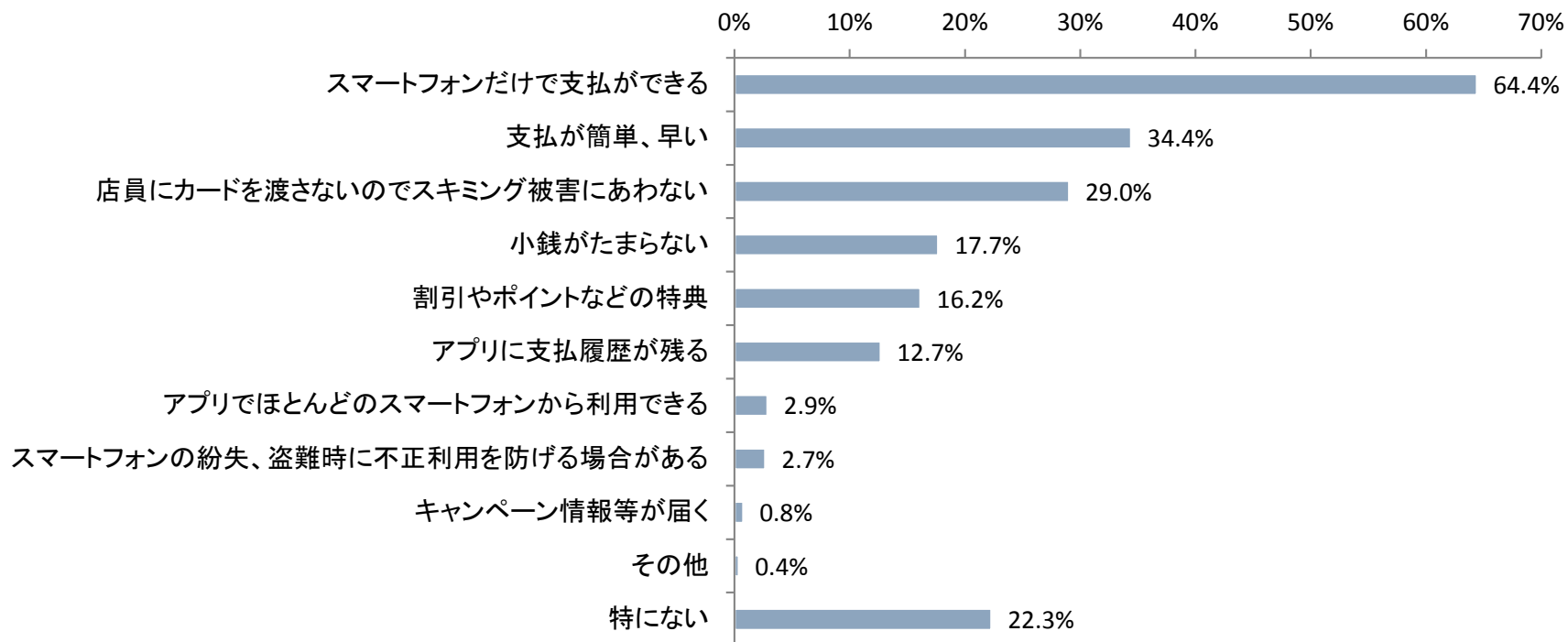
Q11 あなたはQRコード決済を利用したことがありますか。利用したことがない場合は今後、利用したいですか。



# QRコード決済の利点

Q12 あなたはQRコード決済を利用する利点として、どのようなことがあると思いますか。特にあてはまるものを最大3つまでお選びください。

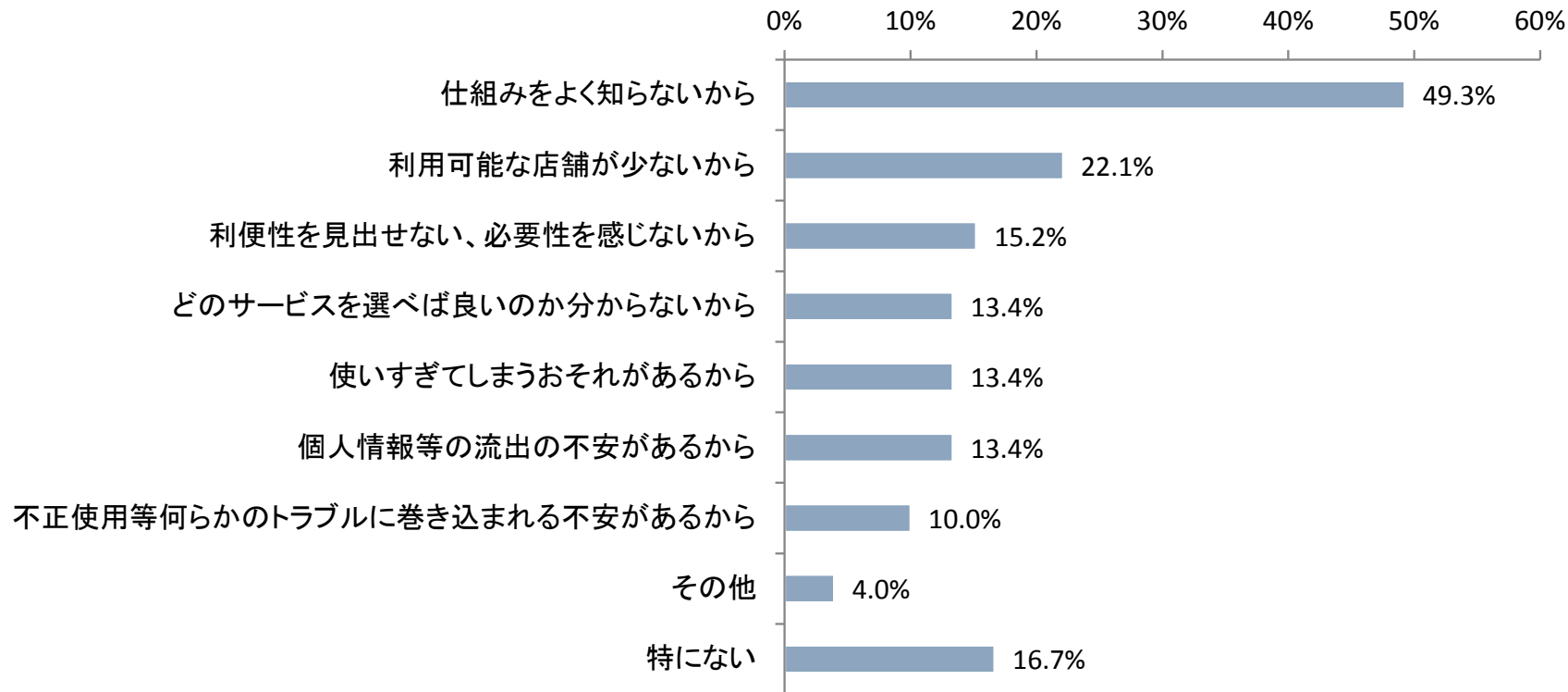
QRコード決済の利点(3つまで)(n=520)



# QRコード決済を利用していない理由

Q13 あなたがQRコード決済を利用していない理由は何ですか。特にあてはまるものを最大3つまでお選びください。

QRコードを利用していない理由(3つまで)(n=479)

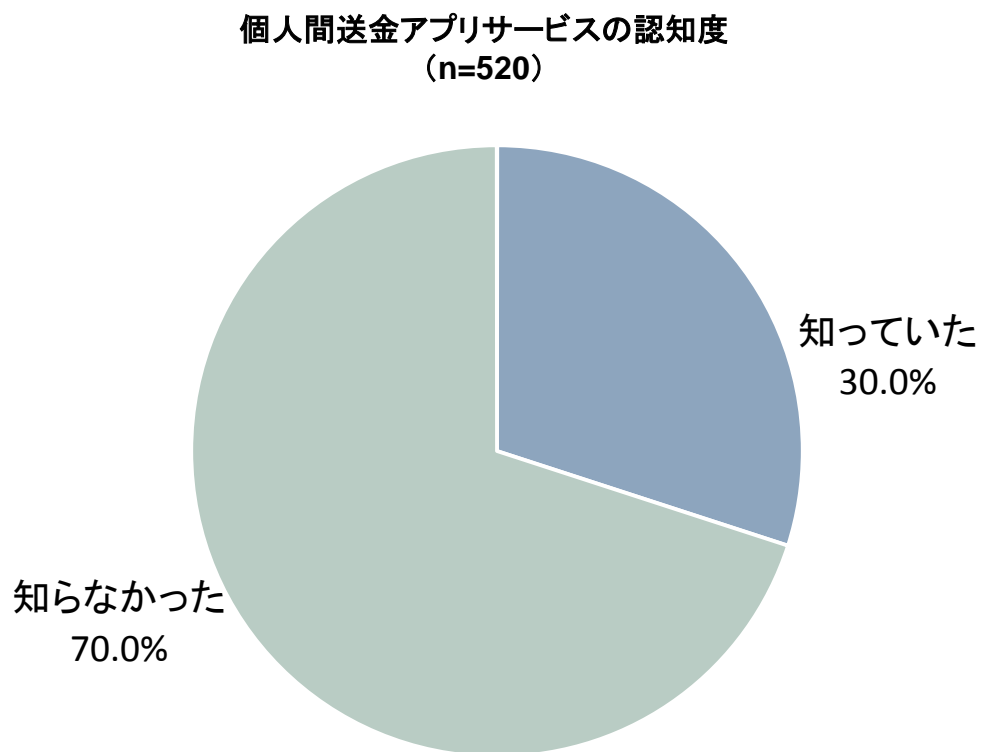


---

## 5. 個人間送金アプリサービスの利用状況

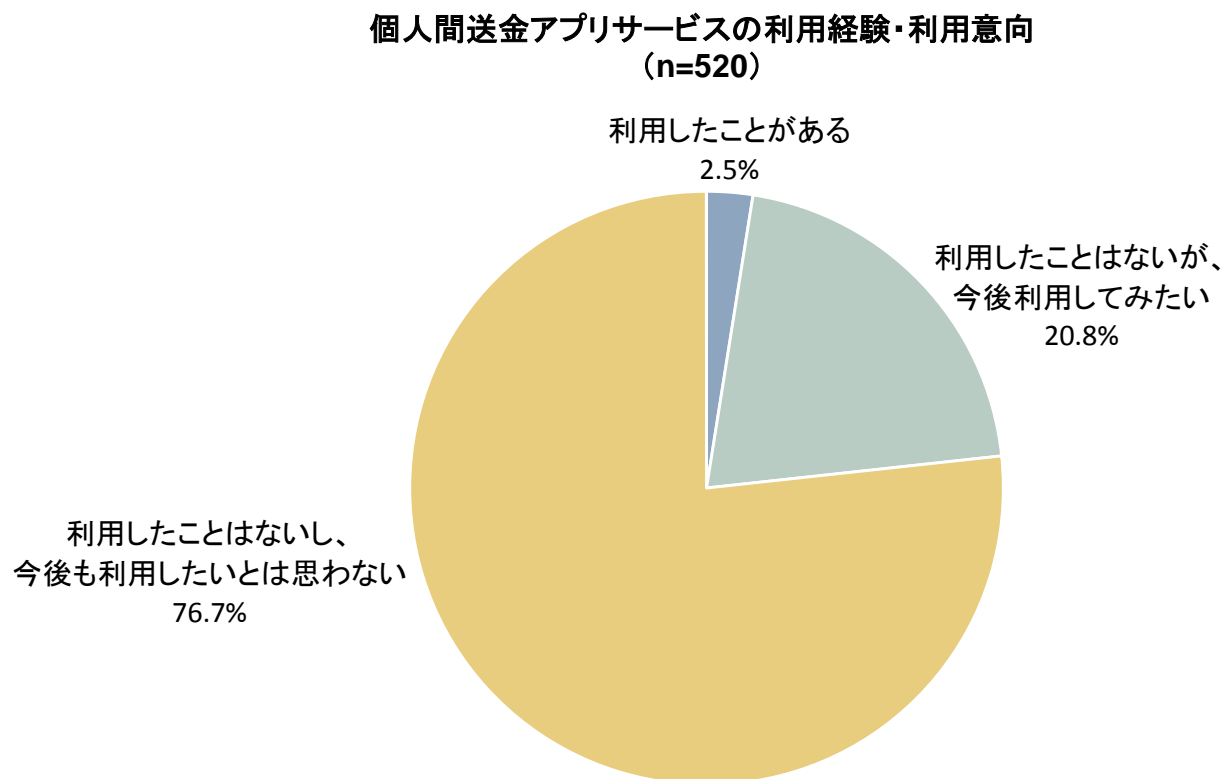
# 個人間送金アプリサービスの認知度

Q14 あなたはスマートフォンを通じて、個人間での送金ができる「個人間送金アプリサービス」について知っていましたか。



# 個人間送金アプリサービスの利用経験・利用意向

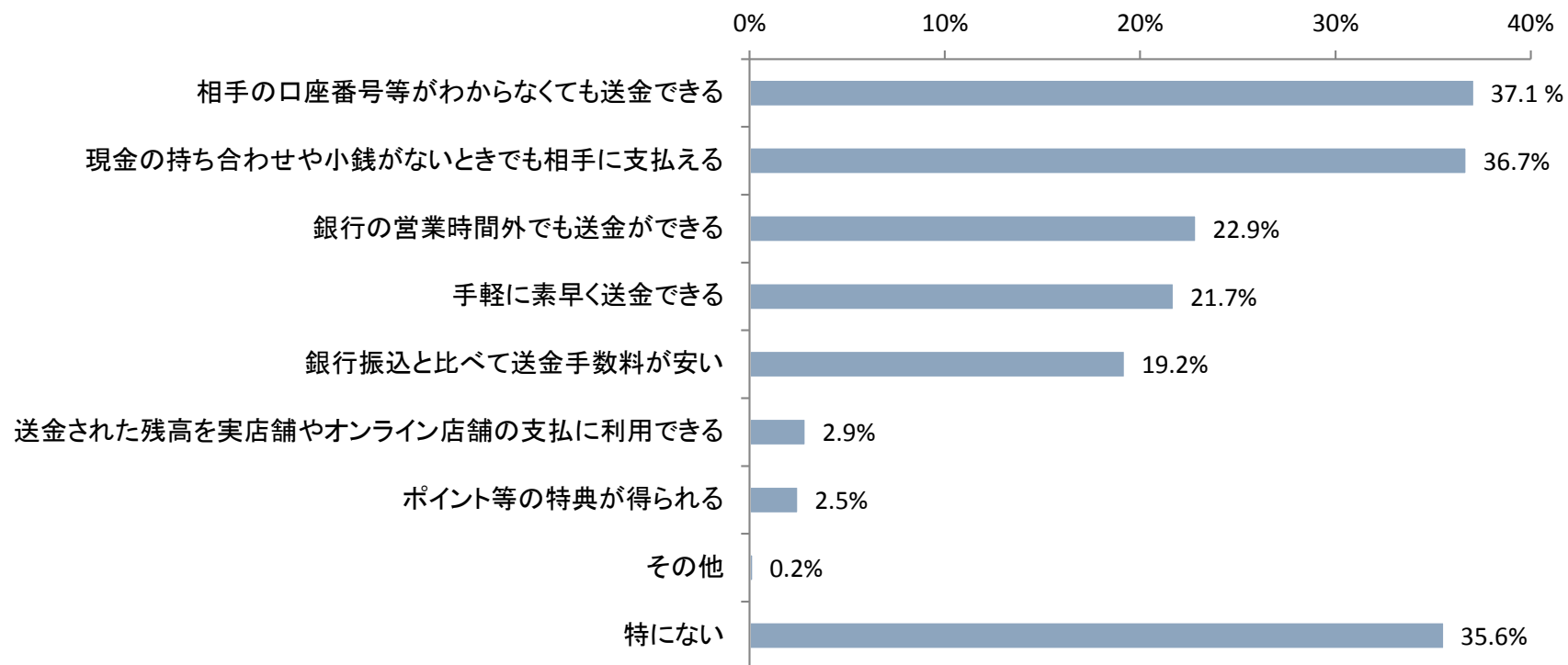
Q15 あなたは個人間送金アプリサービスを利用したことがありますか。利用したことがない場合は今後、利用したいですか。



# 個人間送金アプリサービスの利点

Q16 あなたは個人間送金アプリサービスを利用する利点として、どのようなことがあると思いますか。特にあてはまるものを最大3つまでお選びください。

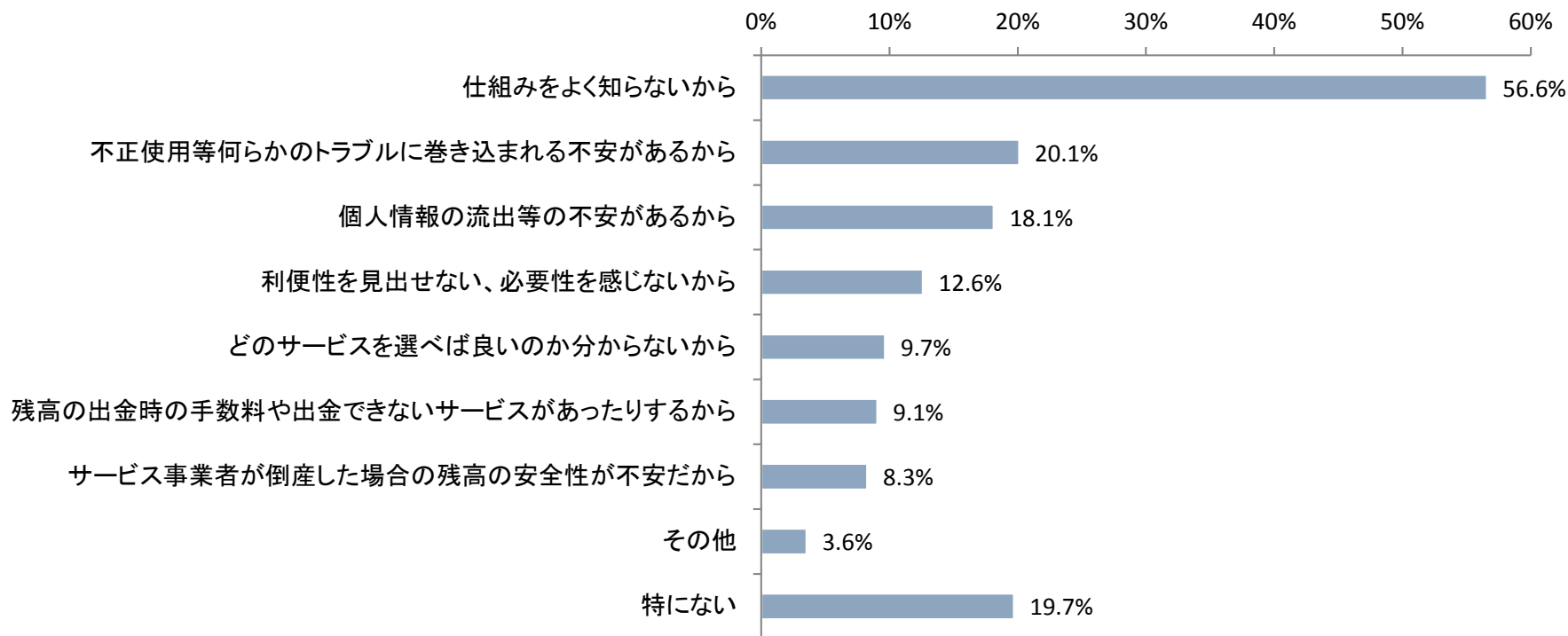
個人間送金アプリサービスの利点  
(3つまで) (n=520)



# 個人間送金アプリサービスを利用していない理由

Q17 あなたが個人間送金アプリサービスを利用していない理由は何ですか。特にあてはまるものを最大3つまでお選びください。

個人間送金アプリサービスを利用していない理由  
(3つまで) (n=507)



※調査票では選択肢を、「仕組みは知っているが、利便性を見出せない、必要性を感じないから」、「残高を銀行口座に出金するとき手数料がかかったり、出金できないサービスがあったりするから」「個人間送金アプリサービス事業者が倒産した場合の残高の安全性が不安だから」としている。



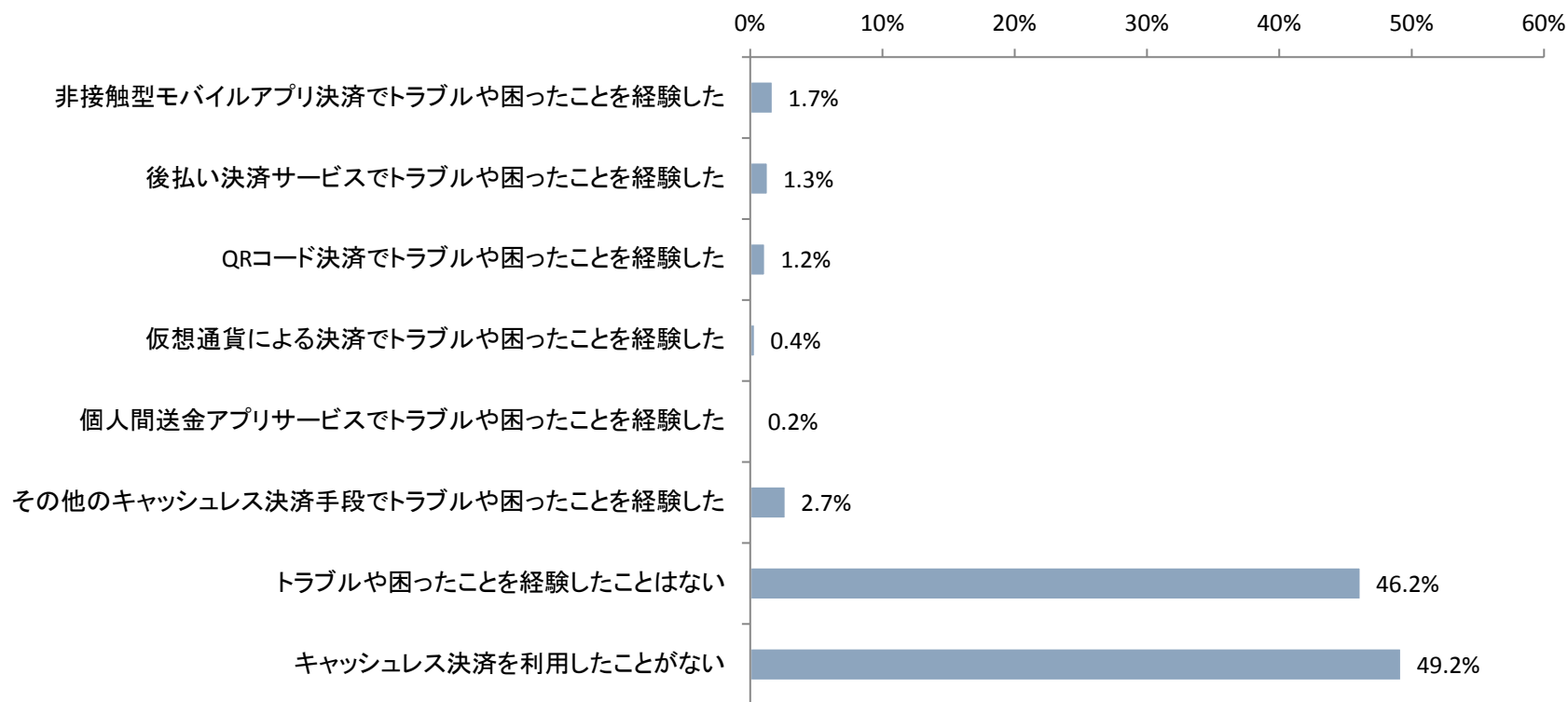
---

## 6. キャッシュレス決済手段の利用時のトラブル、 困ったこと等の状況

# キャッシュレス決済利用時のトラブル・困ったこと等の経験

Q18 あなたはスマートフォンアプリ等を活用したキャッシュレス決済(現金払い以外の支払方法)の利用に関して、トラブルや困ったことを経験したことがありますか。あてはまるものを全てお選びください。

キャッシュレス決済利用時の困ったこと・  
トラブル等の経験(複数回答)(n=520)



※調査票では選択肢を、「非接触型モバイルアプリ決済(おサイフケータイ、Apple Pay、Android Payなど)でトラブルや困ったことを経験した」としている。

# キャッシュレス決済利用時のトラブル・困ったこと等

Q19 前問で回答頂いたトラブルや困ったこと等の内容について具体的にご記入ください。

○読み取り、認証が上手くいかなかった

- 読み取りに時間がかかった(男性、40代)
- 画面にかざしたらエラーになったので、手入力した(男性、50代)
- 店舗でキャッシュレス決済をしようとしたら、店の端末の不具合で決済ができず現金で支払った(男性、20代)

○操作に時間がかかったり、とまどったりした

- 店により方法がいろいろあり知らない店ではどうしたらよいか困る(女性、70代)
- 店員があまり慣れておらず、時間がかかってしまった(女性、50代)
- QRコード決済は電子マネーと違いいちいち画面を更新しないといけないので、店内が混んでいるときなどは時間がかかり他の人に気兼ねして使えないので困る(男性、20代)
- 使い方をしっかりと把握出来ていなかったため、知らないうちに決済が終了していた(女性20代)

○誤った請求・決済等があった

- 貯めたポイントでの支払い時に、設定ミスで支払う金額分だけでなく保有していた全てのポイントを差し引かれた(男性、20代)
- デビットカードで覚えのない引き落としが発生し、後日返金された(男性、50代)
- 自分が使っていないのに利用した旨のメールが届くので苦情を言ったが、取り合ってもらえず解約した(男性、60代)

○決済後の確認に時間がかかった

- 支払い明細に載るのに時間を要した(男性、20代)
- 支払先への入金確認に相当時間を要した(男性、60代)

○通信・通信機器の問題で決済が上手くいかなかった

- オンライン上でクレジット決済をする際、通信状況の不具合で二重に決済されたり、決済できず購入手続きを最初からやり直すなど手間がかかった(女性、20代)
- スマートフォンの電池切れ(女性、40代)

## トラブル・困ったこと等が起きた場合の相談先

Q20 あなたはスマートフォンアプリ等を活用したキャッシュレス決済手段の利用に関して、「トラブルや困ったこと」が起こったときに、相談しましたか。相談した場合にはどこに相談しましたか。あてはまるもの全てをお選びください。

トラブル・困ったこと等が起きた場合の相談先  
(複数回答)(n=28)

