

2022年1月21日

## 電通、第2回「コロナ禍における生活者のキャッシュレス意識調査」を実施 ～ 日常の利用頻度で、モバイル決済がクレジットカードを上回る結果に ～

株式会社電通（本社：東京都港区、社長：榎谷 典洋）において決済領域のマーケティング戦略支援を行うプロジェクトチーム「電通キャッシュレス・プロジェクト」は、2021年12月に、第2回「コロナ禍における生活者のキャッシュレス意識調査」を実施しました。

本調査の目的は、新型コロナウイルスによりライフスタイルが大きく変化する中、生活者の決済手段がどのように変化し、今後どのような決済手段が主流になっていくかを明らかにすることにあり、今回は2020年12月の第1回※に次ぐ2回目の調査となりました。

調査結果からは、生活者の“キャッシュレス意識”は新型コロナウイルス感染拡大期前よりも着実に高まっていることがうかがえ、今後もモバイル決済や非接触決済の普及とその利用意向の拡大などを背景に、日本のキャッシュレスはより一層浸透していくものと考えられます。

電通キャッシュレス・プロジェクトでは、今後も定期的に“キャッシュレス意識”についての調査を行い、その結果を発信していく予定です。

### 【調査結果のポイント】

- ① 生活者の93.3%が「(キャッシュレス決済を)利用している」と回答し、前回調査（2020年12月）の88.6%を4.7ポイント上回り、キャッシュレスの着実な浸透が見られた。
- ② 生活者の56.8%が、「2020年3月の緊急事態宣言以降、支払いや買い物に占めるキャッシュレス決済の比率が増えた」と回答。前回調査の47.7%から、9.1ポイント伸長した。
- ③ キャッシュレス決済が増えた場面として、コンビニエンスストアやスーパー、ショッピングモールでの支払いなど生活動線上の身近な場面が挙げられる一方で、キャッシュレスが使えなくて困る場面としては、医療関係施設や中小店舗での支払いが挙がるなど、キャッシュレス決済には潜在ニーズがあることが分かった。

- ④ 日常的に使用するキャッシュレス決済の手段では、「週2～3回以上使う」をクレジットカードとした利用者は41.8%であったのに対し、モバイルQR決済は57.8%、モバイル非接触決済は44.6%という結果となり、モバイル決済がより高い頻度で使われていることが明らかになった。

※ 第1回「コロナ禍での生活者のキャッシュレス意識に関する調査」（2020年12月24～25日実施）  
URL：<https://www.dentsu.co.jp/news/release/2021/0129-010324.html>

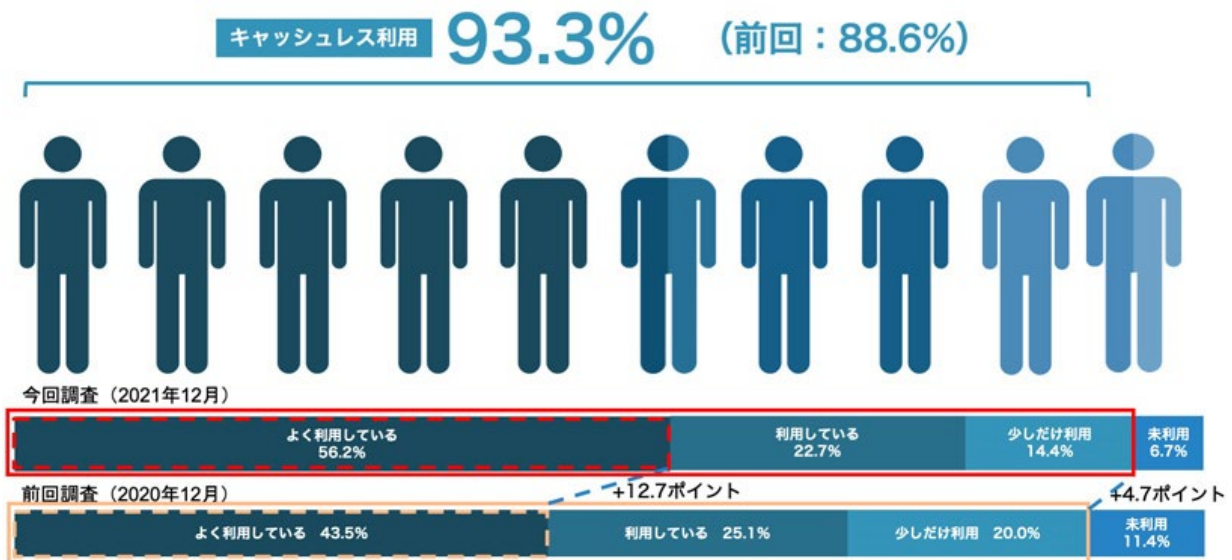
### 【詳細データ】

- ① 生活者の93.3%は、「(キャッシュレス決済を) 利用している」と回答

生活者のキャッシュレス決済利用は93.3%に上り、前回調査（2020年12月）の88.6%を4.7ポイント上回った。またその中で、56.2%は「(キャッシュレス決済を) よく利用している」と回答し、前回調査の43.5%から12.7ポイント増加した。

Q. あなたは、キャッシュレス決済を利用していますか。（単位：％）

サンプル数：500

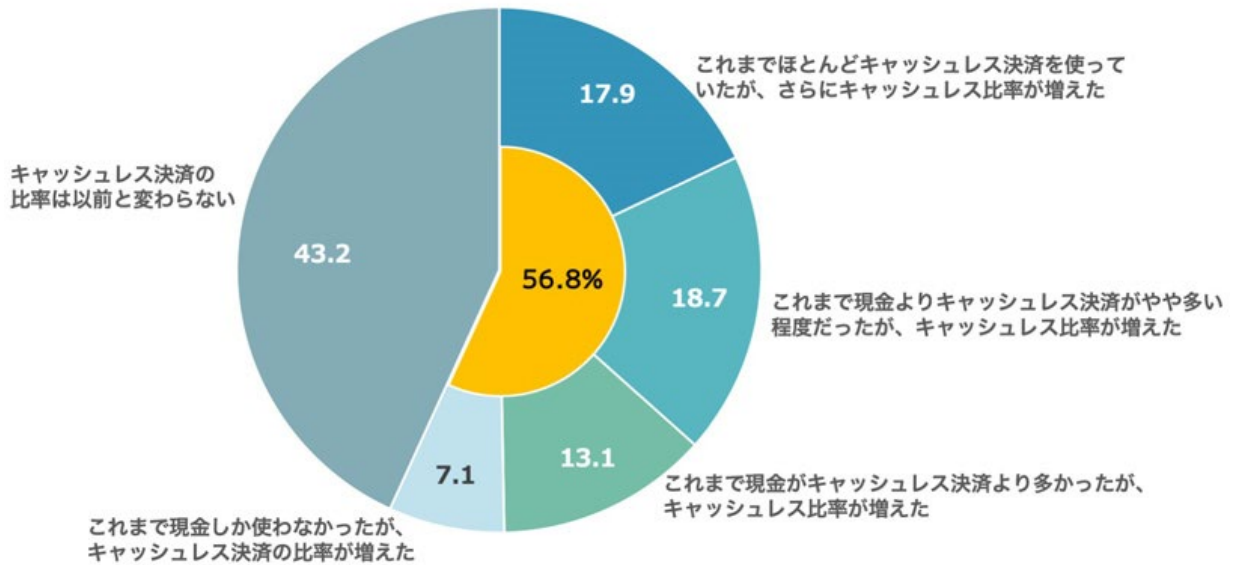


- ② 生活者の56.8%は、「2020年3月の緊急事態宣言以降、支払いや買い物に占めるキャッシュレス決済の比率が増えた」と回答

2020年3月に緊急事態宣言が発令されて以降、キャッシュレス決済の利用割合は高まっている。

Q. 緊急事態宣言が発令された後、あなたのお支払いやお買い物に占めるキャッシュレス決済の比率は増えましたか。（単位：％）

サンプル数：500

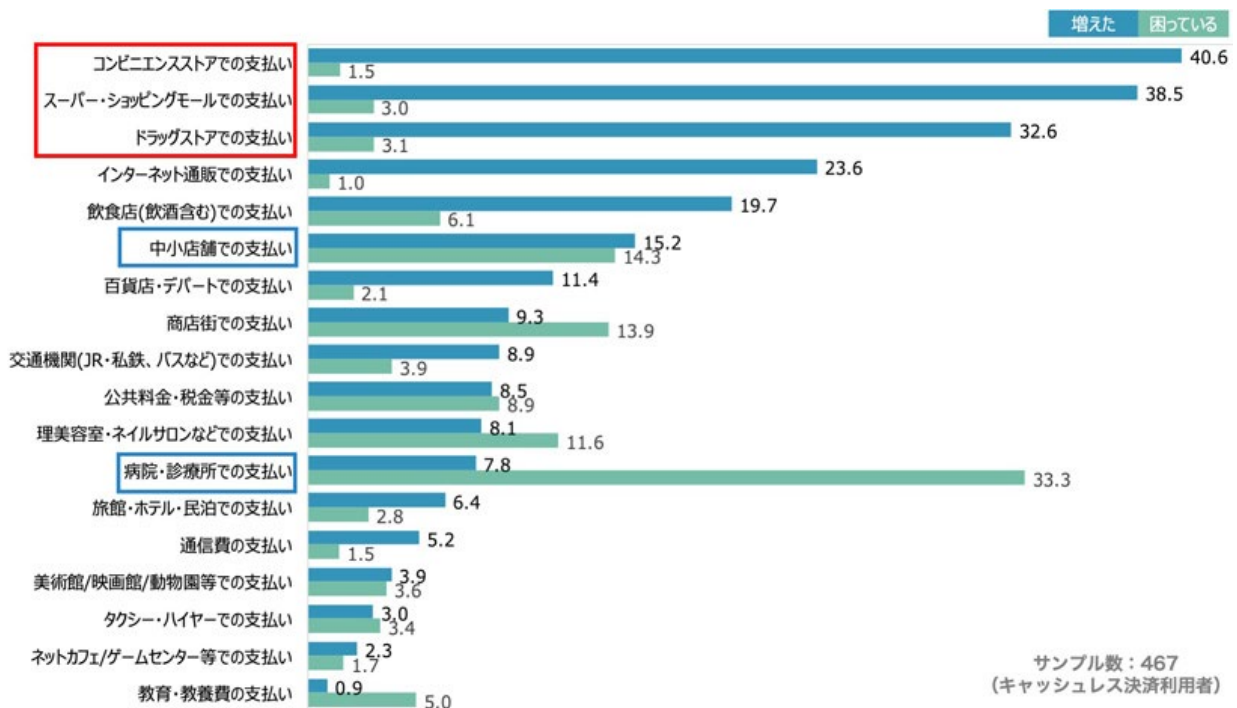


③ キャッシュレス決済が増えた場面は、生活動線上の身近なものが上位

キャッシュレス決済が増えた場面として、「コンビニエンスストアでの支払い」(40.6%)、「スーパー・ショッピングモールでの支払い」(38.5%)、「ドラッグストアでの支払い」(32.6%)など、生活動線上の身近な場面が挙げられる一方で、キャッシュレスが使えなくて困る場所としては、「病院・診療所での支払い」(33.3%)、「中小店舗での支払い」(14.3%)などが挙がるなど、潜在ニーズが存在している。

Q. (1) あなたのキャッシュレス決済回数が増えているのはどこでの支払いでしょうか。

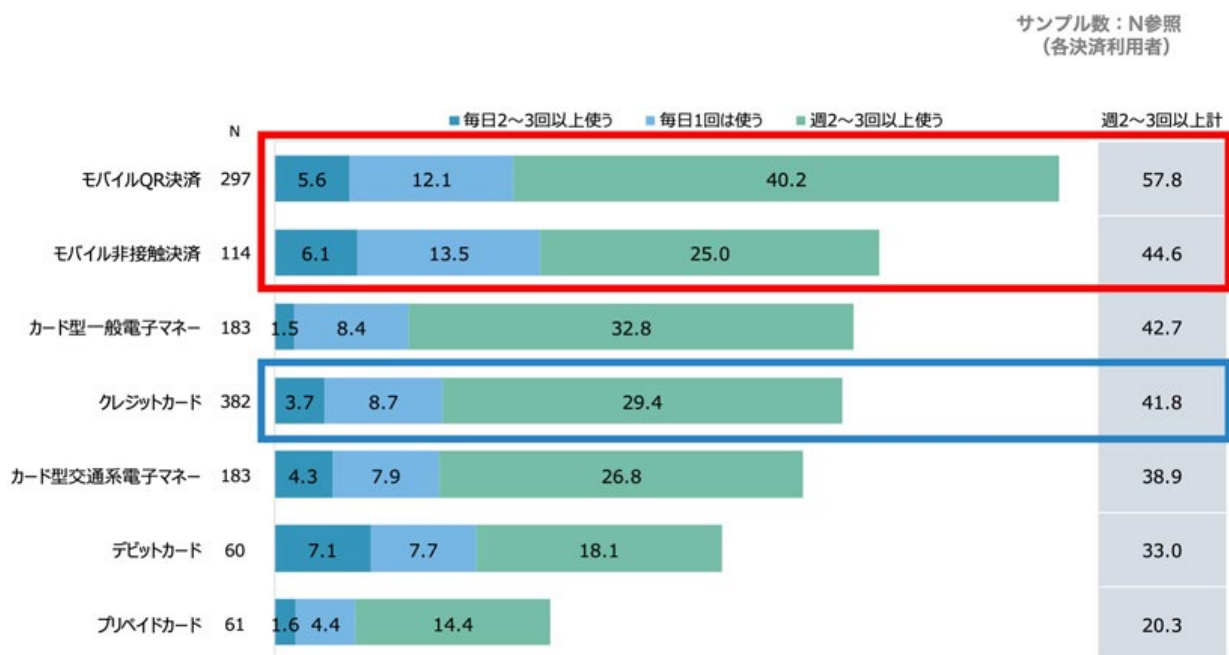
(2) キャッシュレス決済が使えなくて困っているのはどこでの支払いでしょうか。(単位：%)



#### ④ モバイル決済が、クレジットカードよりも日常的に使用されているという結果に

普段使いのキャッシュレス手段では、キャッシュレス利用者の41.8%がクレジットカードを「週2～3回以上使う」のに対して、モバイルQR決済やモバイル非接触決済は、それぞれ57.8%、44.6%と、クレジットカードよりも使われているという結果に。こうしたモバイル決済が、日本のキャッシュレス決済の主流になりつつある。

Q. あなたは、以下の決済（支払）手段をそれぞれどれぐらい利用していますか。最もあてはまるものをお知らせください。（単位：%）



#### 【調査概要】

- ・タイトル : 第2回「コロナ禍における生活者のキャッシュレス意識調査」
- ・調査手法 : インターネット調査
- ・調査時期 : 2021年12月16～17日
- ・調査エリア : 全国
- ・調査対象 : 20～69歳男女500名（人口構成に基づきウェイトバック集計を実施）
- ・調査主体 : 株式会社電通 電通キャッシュレス・プロジェクト
- ・調査会社 : 株式会社電通マクロミルインサイト

以上



**【リリースに関する問い合わせ先】**

株式会社電通 広報オフィス 広報部

松島、中島、王

Email : [koho@dentsu.co.jp](mailto:koho@dentsu.co.jp)

**【調査に関する問い合わせ先】**

株式会社電通 電通キャッシュレス・プロジェクト

吉富

Email : [cash-less@dentsu.co.jp](mailto:cash-less@dentsu.co.jp)