

2023年12月22日

電通、第6回「生活者のキャッシュレス意識調査」を実施

—93.5%がキャッシュレス決済を利用。二次元コードでモバイル決済の利用経験は77.1%—

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、全国20～69歳の1000人を対象に、第6回「生活者のキャッシュレス意識調査」（以下「本調査」、調査期間：2023年11月17日～20日）を実施しました。

2018年から毎年実施している本調査の目的は、生活者の決済手段の変化と動向を把握することにあります。本調査から得られた主なファインディングスは次のとおりです。（詳細は次ページ以降を参照）

【主なファインディングス】

- ① キャッシュレス決済利用者は93.5%。直近1年間でキャッシュレス決済の回数が増えた人は59.5%。
- ② 「二次元コードモバイル決済」の利用経験者は77.1%。
- ③ 能動的にポイントをためている人は88.8%。キャッシュレス決済利用者が最も重視することは「ポイント特典」（35.4%）。
- ④ スマートフォン事業者が提供するポイント投資・運用サービスを利用したい人は64.0%。

注）本調査における構成比（%）は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても100%にならない場合があります。

【各ファイナシングの詳細】

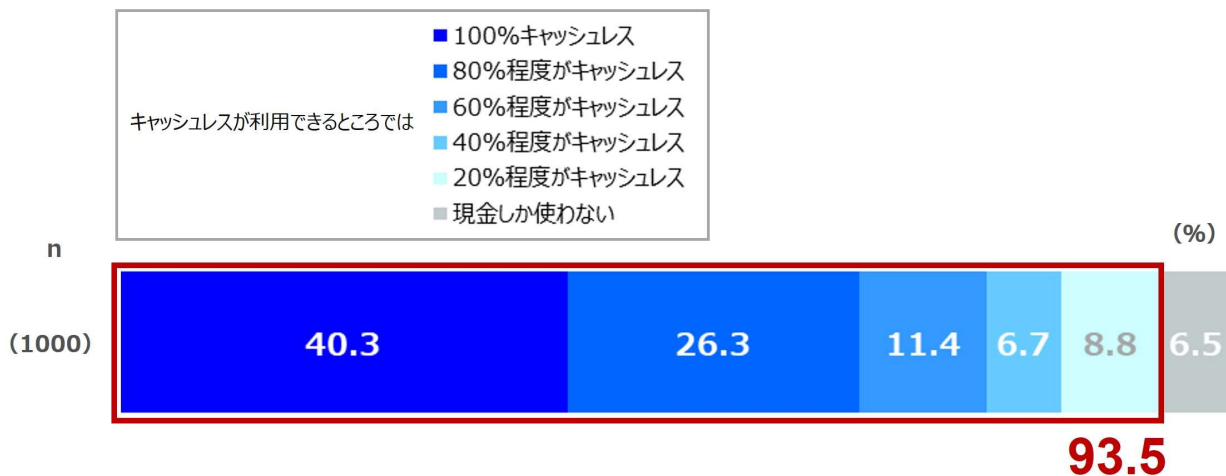
① キャッシュレス決済利用者は93.5%。直近1年間でキャッシュレス決済の回数が増えた人は59.5%。

- キャッシュレス決済利用者（キャッシュレスが利用できるところでは「100%キャッシュレス」から「20%程度がキャッシュレス」の合計）は93.5%。【図表1】
- 直近1年間でキャッシュレス決済の回数が増えた人（「かなり増えた」「増えた」の合計）は59.5%、一方で減った人（「かなり減った」「減った」の合計）は2.6%。【図表2】

【図表1】

Q. 最近ではいろいろなキャッシュレス決済の手段やサービスが増えてきていますが、直近1年間の日常生活において、あなたはキャッシュレス決済をどれくらいの頻度で利用していますか。

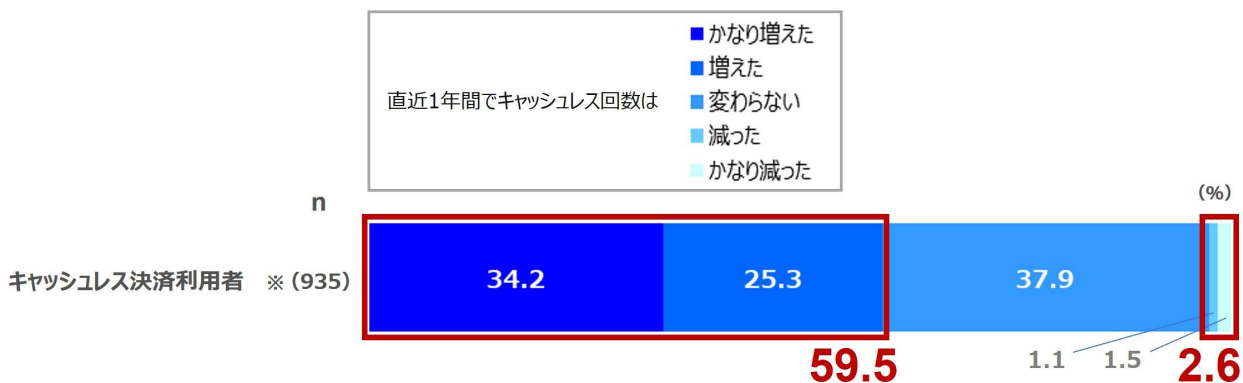
キャッシュレス決済利用頻度



【図表2】

Q. 2023年になってから（直近1年間で）、あなたの日常生活のお支払いやお買い物に占めるキャッシュレス決済の回数は増えましたか。

直近1年間のキャッシュレス決済利用回数



※ キャッシュレスが利用できるところでは「20%程度がキャッシュレス」から「100%キャッシュレス」の合計

②「二次元コードモバイル決済」の利用経験者は77.1%。

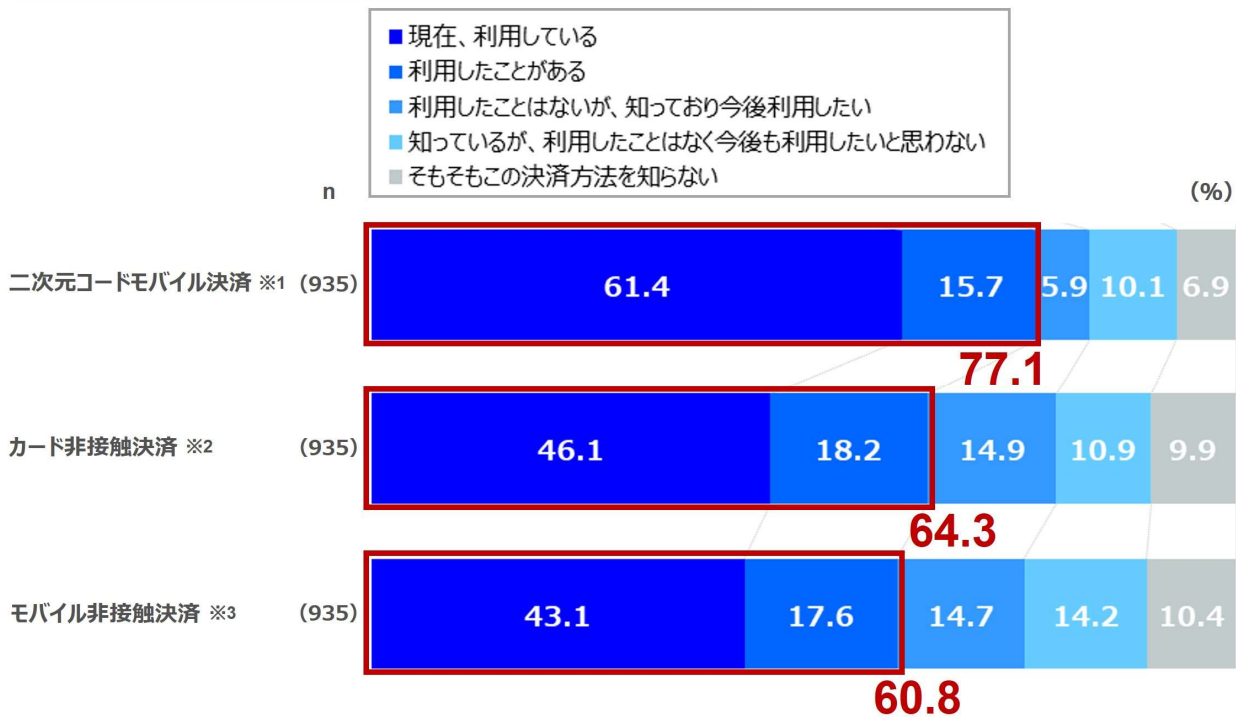
- キャッシュレス決済利用者が利用したことがある決済方法（「現在、利用している」「利用したことがある」の合計）は、「二次元コードモバイル決済※1」（77.1%）が最も多く、「カード非接触決済※2」（64.3%）、「モバイル非接触決済※3」（60.8%）と続く。【図表3】

【図表3】

Q. あなたは、以下の3つの決済方法を利用されていますか。選択肢をよくご覧になり最もあてはまるものをお知らせください。

※なお、利用された方は、「現在、利用している」「利用したことがある」のどちらかでお答えください。

利用したことがあるキャッシュレス決済方法



※1 二次元コードをスマートフォンで読み取る、またはスマートフォンの二次元コードを決済端末で読み取らせることで、支払いができる決済方法

※2 クレジットカードや交通系ICカードなどプラスチックカードを決済端末にかざすだけで支払いができる決済方法

※3 スマートフォンを決済端末にかざすだけで支払いができる決済方法

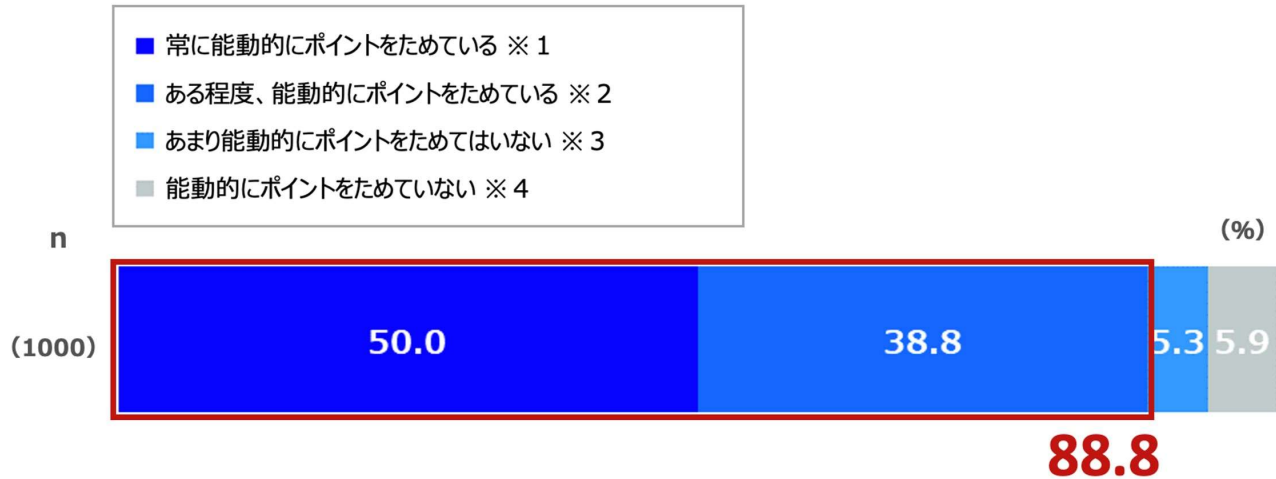
③能動的にポイントをためている人は88.8%。キャッシュレス決済利用者が最も重視することは「ポイント特典」（35.4%）。

- 日常生活で能動的にポイントをためている人（「常に能動的にポイントをためている」「ある程度、能動的にポイントをためている」の合計）は88.8%。【図表4】
- キャッシュレス決済利用者が最も重視するのは「ポイント特典」（35.4%）。「支払いのやりとりが速く済む」（13.1%）、「キャッシュバック特典」（12.5%）と続く。【図表5】

【図表 4】

Q. あなたは日常生活で、能動的にポイントをためていますか。最も近いものをお選びください。

ポイント貯蓄



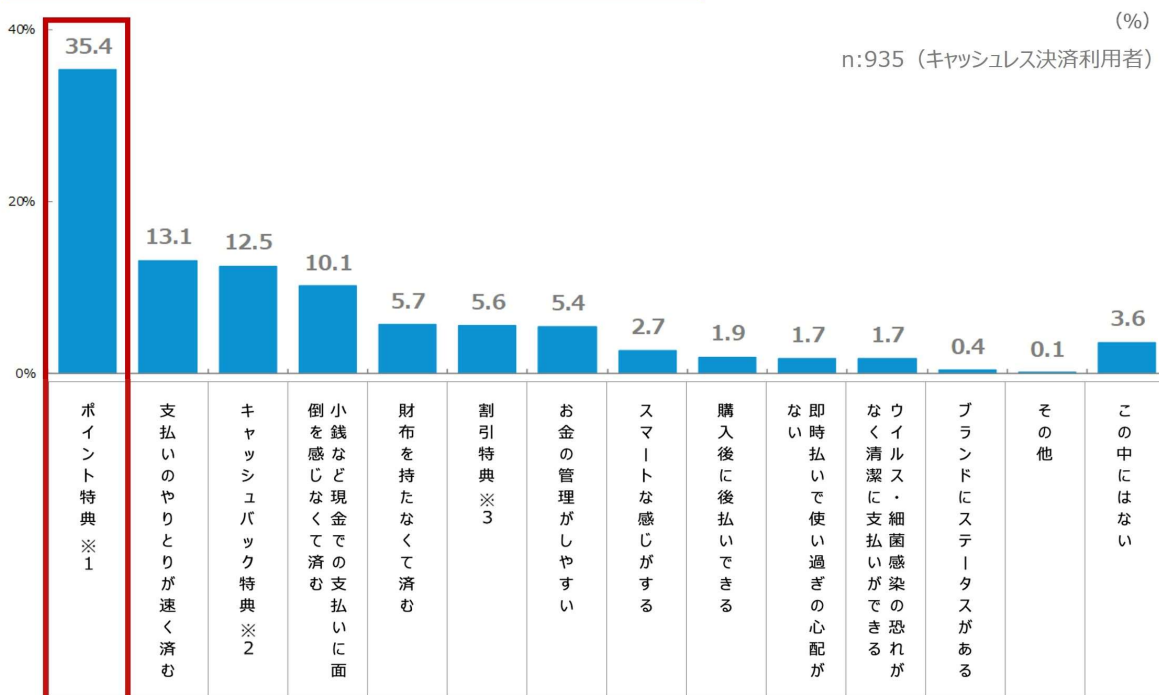
* 各回答選択肢に事例を併記

- ※1 ためられるポイントを考慮して利用する決済手段を決める
- ※2 できればポイントがつく決済手段を選ぶ
- ※3 お店での会計時に店員から声をかけられれば、ポイントがつくカードを提示する程度
- ※4 キャッシュレス決済手段は使うが、ポイントはいくらたまっているのか気にかけたことがない

【図表 5】

Q. キャッシュレス決済手段についてあなたが「最も重視すること」をお知らせください。（単一回答）

キャッシュレス決済利用者が最も重視すること



* 回答選択肢に事例を併記

- ※1 マイル、ポイントなどを〇%分、〇〇ポイント付与など
- ※2 決済額の〇%分、〇〇円相当を還元など
- ※3 商品サービスが〇%オフ、〇円引きなど

④スマートフォン事業者が提供するポイント投資・運用サービスを利用したい人は64.0%。

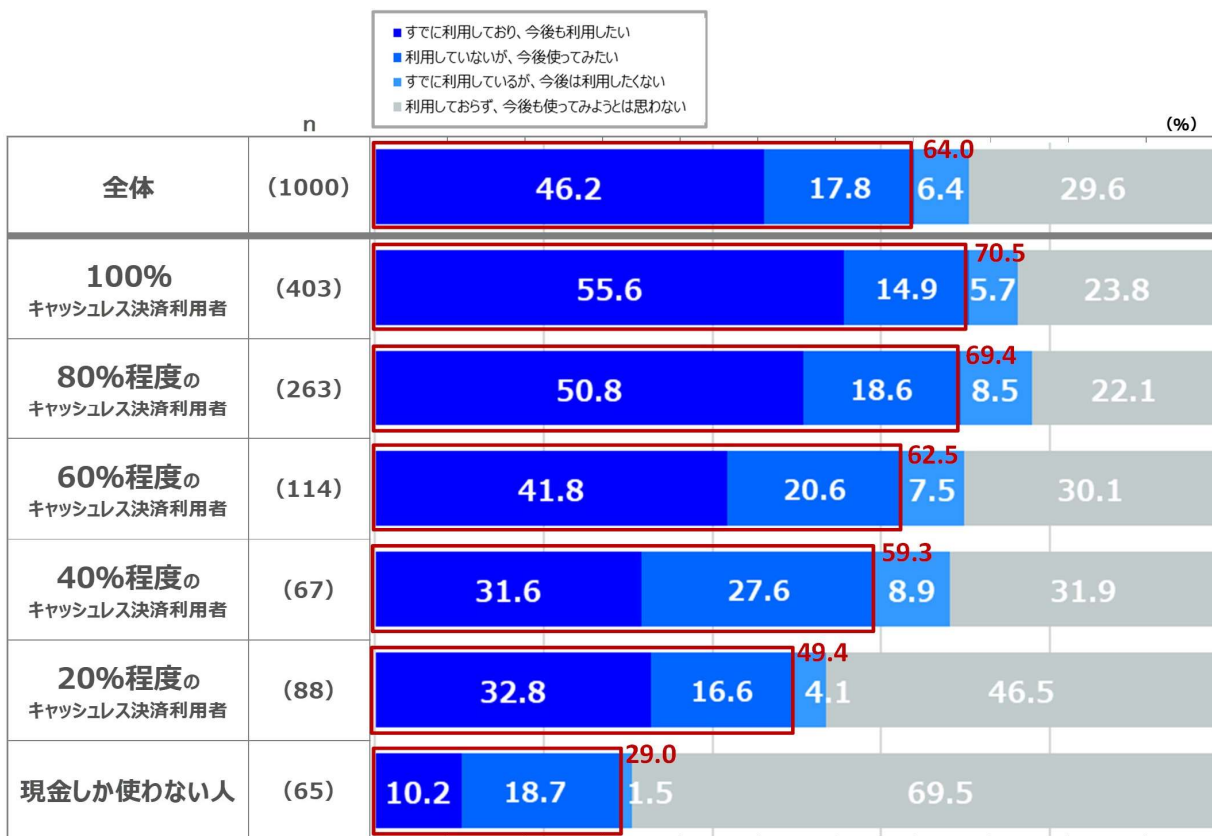
- スマートフォン事業者が提供するポイント投資・運用サービス*を利用したい人（「すでに利用しており、今後も利用したい」「利用していないが、今後使ってみたい」の合計）は64.0%。キャッシュレス決済の利用頻度が高い人ほど、ポイントの投資・運用サービスの利用意向が高く、「100%キャッシュレス決済を利用する」人（70.5%）と「現金しか使わない」人（29.0%）の差は2倍以上（41.5ポイント）。【図表6】

* 現金の代わりにスマートフォン事業者から付与されたポイントを使い、株式や投資信託などの投資・運用ができるサービス。

【図表6】

Q. 最近、スマートフォン事業者がポイントの投資・運用サービスを提供しています。あなたはこうしたサービスを使ったことはありますか。最もあてはまるものをお答えください。

スマートフォン事業者ポイントの投資・運用サービス利用



【調査概要】

- ・ 目的：生活者の決済手段の変化および動向の把握
- ・ 調査エリア：日本全国
- ・ 調査対象：20～69歳男女 1000人（人口構成に基づきウェイトバック集計を実施）
- ・ 調査手法：インターネット調査
- ・ 調査期間：2023年11月17日～20日
- ・ 調査機関：楽天インサイト株式会社

以上

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通コーポレートワン 広報オフィス 電通広報部
松島、李、大草
Email : koho@dentsu.co.jp