

2021年1月29日

電通、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 —約5割が「キャッシュレス比率が高まった」と回答—

株式会社電通（本社：東京都港区、社長：五十嵐 博）で決済領域のマーケティング戦略支援を行う「電通キャッシュレス・プロジェクト」は、「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」を実施しました。

本調査は、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のかを明らかにすることを目的に実施したものです。

調査結果からは、ソーシャル・ディスタンス意識の強まりに加え、ポイント特典や各種割引、利便性、効率性などのメリットによって、生活者のキャッシュレス意識はコロナ前よりも高まっていることが分かりました。今後も非接触決済端末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比率はより増加していくとみられます。

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、調査分析を実施してまいります。

【調査結果のポイント】

- ①生活者の47.7%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は増えた」と回答し、全体の半数近くでキャッシュレス決済が増えている。
- ②キャッシュレス決済が増えた金額帯は「1,000円超～5,000円以下」（48.0%）、「500円超～1,000円以下」（41.0%）、「300円超～500円以下」（25.8%）の順で高く、1,000円以下の小額決済においてもキャッシュレス化の進展がうかがえる。
- ③キャッシュレス決済の重視点として、「ポイント特典」（58.5%）や、「使える場所が多い」（45.5%）に加えて、「支払いのやりとりが早く済む」（43.3%）という【スピード】や、「小銭など現金での支払に面倒を感じなくて済む」（39.5%）といった【煩わしさの回避】が上位に挙げられた。
- ④よりスピーディーかつ清潔なキャッシュレス決済手段として、世界的に注目を集めている非接触決済（カード、電子マネー、モバイルなどのタッチ式決済）については、「今後、使う回数が増えると思う」という回答が58.1%を占めた。ソーシャル・ディスタンス意識の高まりを背景に、生活者の非接触決済への受容性が増している結果に。

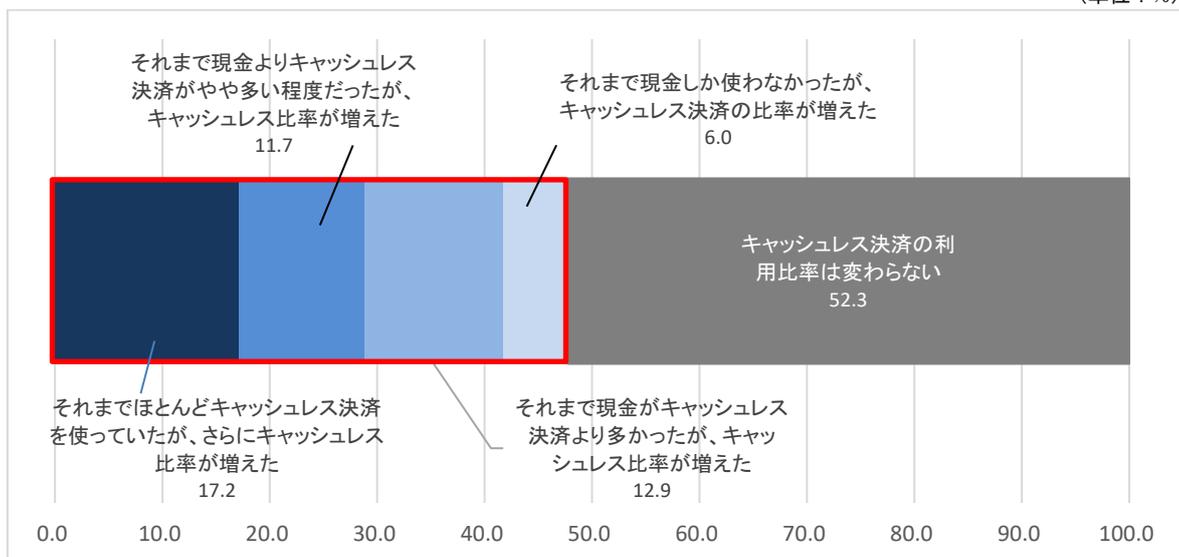
【詳細データ】

① 生活者の約5割は、「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、「支払いや買い物でキャッシュレス決済の比率が増えた」という生活者は47.7%となり、コロナショック以降、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：%)

② キャッシュレス決済が増えた金額帯は「1,000円超～5,000円以下」がトップ。1,000円以下も伸びており、小額決済のキャッシュレス化が進展

「1,000円超～5,000円以下」48.0%、「500円超～1,000円以下」41.0%、「300円超～500円以下」25.8%といった順で高く、1,000円以下の比較的小額でのキャッシュレス化の進展がうかがえる。こうした小額決済の伸びは、今後のキャッシュレス促進の追い風になると考えられる。

Q. あなたのキャッシュレス決済が増えているのはどの支払い金額帯でしょうか。あてはまるものを全てお知らせください。

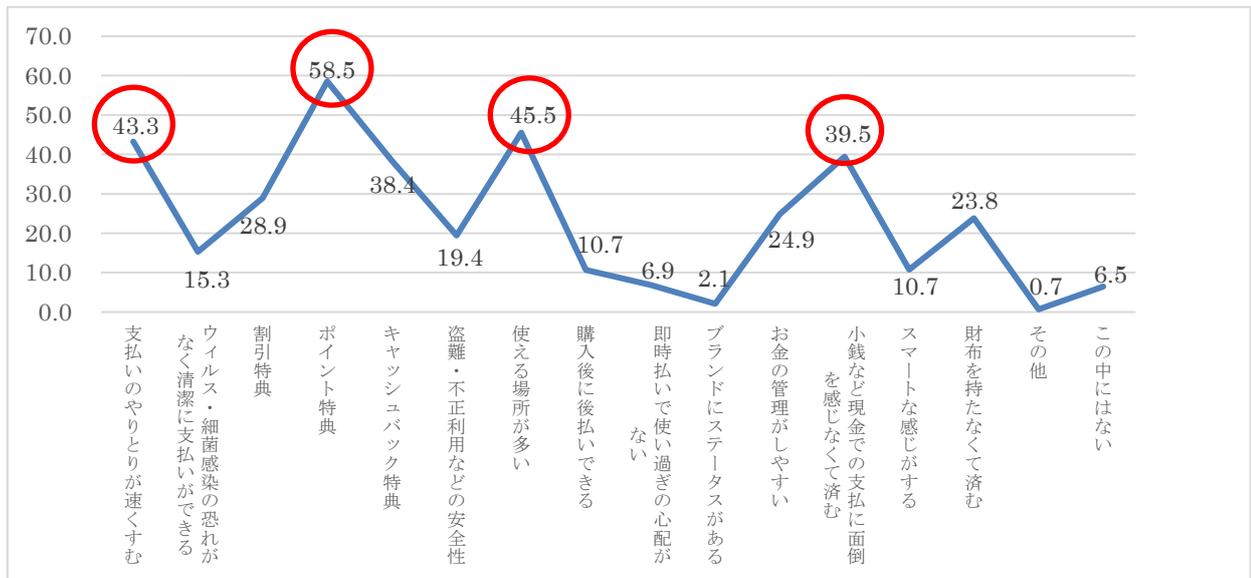
(単位：%)



③ キャッシュレス決済利用の重視点は、「ポイント」「使える場所」に加え、「スピード」や「小銭など面倒さの回避」が上位に

キャッシュレス決済が増えた主な理由として、「ポイント特典」(58.5%)、「使える場所が多い」(45.5%)、「支払いのやりとりが速くすむ」(43.3%)、「小銭など現金での支払いに面倒を感じなくて済む」(39.5%)といった回答が上位となり、生活者がスピードや小銭などの面倒さの回避でキャッシュレスを活用していることが伺えた。

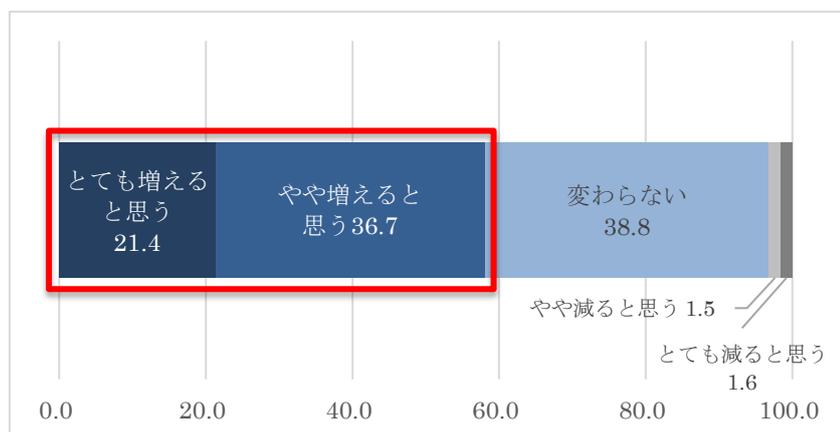
Q. キャッシュレス決済手段についてあなたが重視することとしてあてはまるものをすべてお知らせください。(単位：%)



④ 生活者の約 6 割が、「非接触決済を使う回数が増えると思う」と回答。背景に、ソーシャル・ディスタンシング意識の高まり

よりスピーディかつ清潔なキャッシュレス決済手段として、世界的に注目を集めている非接触決済（カード、電子マネー、モバイルなどのタッチ式決済）については、「今後、使う回数が増えると思う」という回答が 58.1%を占め、ソーシャル・ディスタンシング意識の高まりから、生活者のコンタクトレス決済の受容性が増していることがうかがえた。

Q. 今後、あなたは非接触決済を使う回数が増えると思いますか ※ (単位：%)



※設問には、「非接触決済」の画像を用いて、具体的な説明を提示

【調査概要】

- ・ 調査手法 : インターネット調査
- ・ 調査時期 : 2020年12月24～25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）

以上

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通 広報局 広報部

松島、田中 TEL : 03-6216-8041

Email : koho@dentsu.co.jp

【調査に関する問い合わせ先】

株式会社電通 ビジネス共創ユニット 電通キャッシュレス・プロジェクト

吉富 Email : cash-less@dentsu.co.jp