

【調査研究報告】

キャッシュレス決済利用に関するアンケート調査報告

坂本久美子

1. 調査の目的

商品代金を支払う際に、現金以外の決済方法としてクレジットカードが以前から利用されてきたが、近年では電子マネーを始めとするさまざまなキャッシュレス決済の方法が見られるようになってきた。そこへ、政府は2019年10月から消費税率を8%から10%に引き上げるに際して、キャッシュレス決済の推進と消費減退への対策として、ポイント還元事業を行うことになった。国の税金2,800億円を投入するという。

こうした状況を踏まえて、青森県消費者問題研究会では、県内のキャッシュレス決済について消費者の意識と利用状況を把握し、消費者がキャッシュレス決済を利用する際の注意点や検討課題はどのようなことかを知るために、アンケート調査を行うこととした。

2. 調査の方法

アンケート調査の概要は次のとおりである。

調査対象 一般市民（大学生・社会人）

調査方法 研究会の会員を通じてアンケート用紙を配布し、その場で回答を依頼し、回答用紙を回収した。

調査期間 令和元年7月1日から9月末日

回収状況 150部回収

キャッシュレス決済とは、現金を使わずに商品代金の支払いを行う決済方法である。代表的なものに次の4種がある。

- 1) クレジットカード決済（後払い）
- 2) デビットカード決済（即時払い）
- 3) 電子マネー決済（前払い）
- 4) QRコード決済（前払いまたは後払い）

そこで、これら4種の決済方法の各々について、どのくらい利用しているか、どのようなときに利用するか、どのようなメリット・デメリットがあると思っているかを回答してもらった。あわせて、大学生には、大学生協のクレジットカード(Tuoカード)と電子マネー(プリペイドカード)についても回答してもらった。

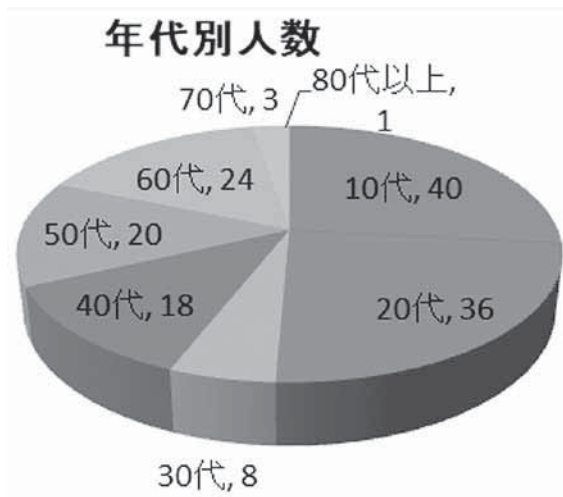
3. 集計結果

回答者は、大学生が71名と社会人79名の合計150人で、県内各地から回答を得た。年齢層もできるだけ均等になるように心掛けたが、30歳代が少なかった。弘前大学の学生が大学生の大半、10歳代と20歳代の大半を占める。社会人の50歳代まではおおむね給与取得者である。

質問1 回答者について

年代

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代～	合計
人数	40	36	8	18	20	24	3	1	150



地域

地域	青森市	弘前市	八戸市	その他	合計
人数	36	58	38	18	150

携帯等の保有

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代～	合計
スマホ	40	34	8	18	19	14	0	0	133
携帯	0	2	1	0	1	9	3	1	17
不明	0	1	0	0	0	1	0	0	2
合計	40	37※	9※	18	20	24	3	1	152

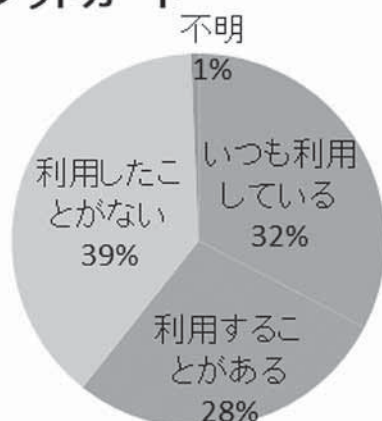
注)「スマホ」はスマートフォン、「携帯」は携帯電話、※は2台持ちの方がいるためダブルカウントとなっている。

質問2 クレジットカードの利用状況について

2-1 利用の程度

年代 \ 利用の程度	いつも利用している	利用したことがある	利用したことはない	不明	合計
10代	0	7	32	1	40
20代	9	9	18	0	36
30代	5	0	3	0	8
40代	12	5	1	0	18
50代	11	7	2	0	20
60代	12	10	2	0	24
70代	0	3	0	0	3
80代～	0	1	0	0	1
合計	49	42	58	1	150

クレジットカード



2-2 クレジット決済をどのようなときに利用するかという質問に対して、多かった回答は、「ネット通販」、「旅行時のチケット・宿泊代」、「家電購入時」、「家具店」、「衣料品店」など。「5千円以上の買い物をする時」という回答もあった。

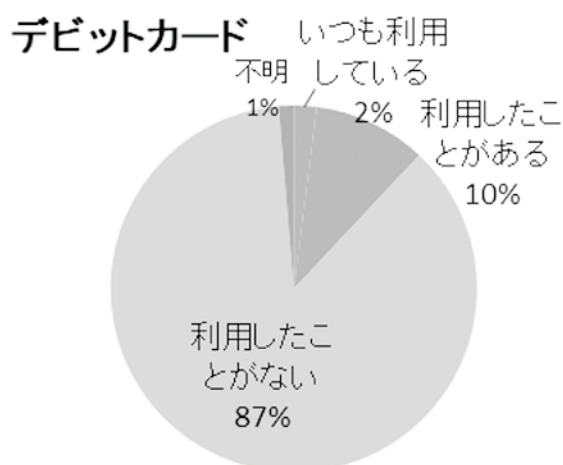
2-3 メリットだと思うことは何かという質問に対して、最も多かった回答は、「現金がなくても買い物ができる」、「現金を持たなくて良い」、2番目は、「ポイントが貯まる」、3番目は「支払いが早く済む」だった。その他の回答では、「ATMで引き出す必要がない」、「支払いが楽だ」、「お金の管理がしやすい」ということだった。

2-4 デメリットだと思うことは何かという質問に対して、最も多かった回答は、「使いすぎる」、2番目は、「どのくらい使ったかわからなくなる」、3番目は、「不正利用の恐れがある」というものだった。その他の回答では、「紛失時の対応が大変」、「お金のありがたみが希薄になる」、「後で支払う時に払えなくなる心配がある」、「分割払いの金利がかかる」というものだった。

質問3 デビットカードの利用状況について

3-1 利用の程度

年代 \ 利用の程度	いつも利用している	利用したことがある	利用したことはない	不明	合計
10代	1	2	35	2	40
20代	2	3	31	0	36
30代	0	1	7	0	8
40代	0	3	15	0	18
50代	0	2	18	0	20
60代	0	4	20	0	24
70代	0	0	3	0	3
80代～	0	0	1	0	1
合計	3	15	130	2	150



3-2 デビットカードをどのようなときに利用するかという質問に対しては、「家電購入」、「ネット通販」、「電子マネーのチャージ時」、「手持ち現金がない時」という回答が多かった。

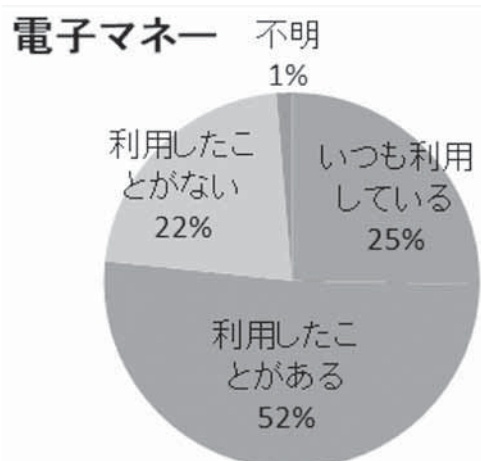
3-3 メリットだと思うことは何かという質問に対して、最も多かった回答は、「財布が軽くなる」、「現金感覚で使える」または「使いすぎない」、「口座の残高のためクレジットカードに比べてすぐ反映されてわかりやすい」というものだった。

3-4 デメリットについては、「返品・返金の調整に不安」、「J-Debitのマークがある店で使えないと言われたことがある」、「抗弁権がない」、「ポイントがあまりつかない」などであった。

質問4 電子マネーの利用状況について

4-1 利用の程度

年代 \ 利用の程度	いつも利用している	利用したことがある	利用したことはない	不明	合計
10代	4	24	10	2	40
20代	10	18	8	0	36
30代	5	2	1	0	8
40代	8	8	2	0	18
50代	4	9	7	0	20
60代	7	15	2	0	24
70代	0	1	2	0	3
80代～	0	0	1	0	1
合計	38	77	33	2	150



なお、利用の多い電子マネーは（複数回答）、Suica、WAON、nanaco、PASMO となっていた。

4-2 どのようなときに利用するかという質問に対して、最も多い回答は、「駅で」、次いで、「コンビニ」、「自動販売機」、「スーパーマーケット」という順に多かった。

4-3 メリットについては、「切符を買わなくてもいい」、「小銭が増えない」、「おつりがいらない」、「支払い時間が早い」、「ポイントが貯まる」という順に多かった。

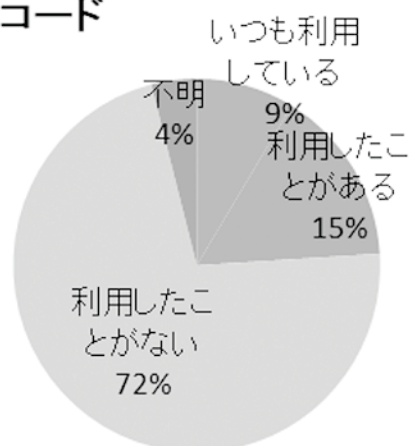
4-4 デメリットについては、「カードを紛失したら使われる」、「チャージが面倒」、「県内では Suica を使える場所が少なくて困る」、「クレジットカードの更新時に Suica の更新を忘れ消失した」、「残高が見えないので利用時に不安」、「チャージ場所が少ない」、「解約が不便」、「種類が多く店によって使い分けしなければならない」、「読み取りできない時があり、何度もリーダーにかざしたら音がしないまま決済されていたことがあった」という回答があった。

質問5 QRコードの利用状況について

5-1 利用の程度

年代	利用の程度 利用の程度	いつも利用し ている	利用したこと がある	利用したこと はない	不 明	合 計
10代		3	4	31	2	40
20代		5	8	20	3	36
30代		0	1	7	0	8
40代		2	4	12	0	18
50代		2	0	18	0	20
60代		1	5	18	0	24
70代		0	1	2	0	3
80代～		0	0	0	1	1
合 計		13	23	108	6	150

QRコード



5-2 どのようなときに利用するかという質問に対しては、「コンビニ」、「食券式の飲食店」、「ドラッグストア」という回答が多かった。

5-3 メリットについては、「支払いが楽」または「早い」、「無料でポイントがつく」、「スマホさえあればカードを持ち歩かなくていい」、「これまで使えなかったところでも使える」、「履歴がわかるので便利」、「クーポンがついてお得感がある」との順が多かった。

5-4 デメリットについては、「不正利用が心配」、「スマホのバッテリーがないと決済できない」、「充電しないと使えない」、「個人データ流出の心配」などが多かった。その他は、「店の人が慣れていないと感じる」、「使える店が少ない」、「スマホ画面からアプリ画面が立ち上がるまで少し時間がかかる」、「登録がかなり面倒」、「利用者の囲い込みに短絡的手段を使っている」、「メモリや電池消費量の多いカメラ機能をその都度使立ち上げなければならないのがストレス」という回答もあった。

質問6 大学生協のクレジットカード（Tuoカード）の利用状況について

※質問6と質問7は大学生（弘前大学）だけが回答している。

6-1 利用の程度

利用の程度 年代	いつも利用している	利用したことがある	利用したことはない	不明	合計
10代	4	3	32	1	40
20代	1	0	30	0	31
合計	5	3	62	1	71

6-2 どのようなときに利用するという質問に対しては、「学食」、「売店」、「書籍」の順で回答が多かった。その他の「生協の店舗」での利用もあった。

6-3 メリットについては、「高額でもお金を持ち歩かなくてもいい」、「手間がかからない」、「長い列がスムーズに動く」という回答が多かった。

6-4 デメリットについては、「落とした時のリスクが大きい」、「使える場所が限定的」、「金銭感覚が鈍る」、「無駄に使う」、「年度をまたぐときに手数料がかかる」という回答があった。

質問7 大学生協のプリペイドカードについて

7-1 利用の程度

利用の程度 年代	いつも利用している	利用したことがある	利用したことはない	不明	合計
10代	23	5	11	1	40
20代	19	5	7	0	31
合計	42	10	18	1	71

7-2 どのようなときに利用するかという質問に対しては、「食堂」、「コンビニ」、「売店」という回答が多かった。その他に、「学内店舗」、「自動販売機」もあった。

7-3 メリットについては、「スマートに支払える」、「楽」、「お金がなくても利用できる」の順が多かった。その他に、「先にチャージしているので支払いの心配がない」という回答もあった。

7-4 デメリットについては、「チャージが必要」、「要らない物も買ってしまう」、「落とした時のリスクがある」が同数で多かった。その他に「残高が分からなくなる」、「ポイントから残高に変えるのに手間がかかる」、「支払いの実感が伴わない」という回答があった。

質問8 キャッシュレス決済について、困っている点、不便と感じる点、疑問を抱くといった点（自由記述）

<大学生>

意見内容	回答数
・弘前駅で Suica が使えなくて不便。	1
・便利だがなんでもかんでもキャッシュレスになろうとしているのはおかしい。将来が不安。	2
・残高が確認できないことが困る。	4
・仕組みの違いがよくわからない。	1
・親から学生の身分では作らせないとされるが、利用できるように説得してほしい。	1
・QR コードで決済できなくても電子マネーで事足りるのではないか。	1
・お金を使っている感覚がないため、必要以上に買ってしまう。	2
・キャッシュレスで決済できる店が対応しているカードに違いがあるため、カード枚数が増えて困る。	3
・不正アクセスが怖いので利用が心配。	2
・簡単に無くしてしまいそう。盗まれる心配もある。	1
・すべてデータ化されてしまうのはセキュリティ面で不安が残る。	1
・もっと普及してほしい。	3
・たくさん種類があってどれが良いかわからない。	1
・留学生や観光客にとっては両替の手間がかからず便利である。	1

<社会人>

意見内容	回答数
・知人がイオンカードを盗まれて店内で使われた。サインも暗証番号も使わないで買い物された。	1
・コンビニで電子マネーで支払うと言ったのに貯めていたポイントが使われた。→ ポイントを戻してほしいと言ったが断られた。	1
・各社のメリット・デメリットが分かりにくい。各社で周知しているのか知らない。	3
・いろいろな使い方がありすぎる。	6
・行動パターンがデータとして蓄積されるのが気になり利用できない。	2
・ポイント目当ての無駄な消費をしたくない。	1
・QR 決済はネットがダウンした時が心配。	1
・使える店が少ない。	3
・子供にコード決済を持たせると小遣いの管理に困る。	1
・どのような時に使ったら一番メリットがあるのか知りたい。	1

・カードの利用明細が郵便だったり、ネットで確認しなければならないが管理に注意が必要で結局不便。	2
・支払い内容の確認が難しい	1
・勧められるままキャッシュレスを使い、仕組みがわからないまま利用するとセキュリティ面が不安。	3
・オリガミコード決済で初期登録がスムーズにいかないのが不安。	1
・セブンペイのように自分の財産がなくなるようなことがあると怖い。	1
・どんどんペーパーレスになっている。	1
・本県ではほとんど Suica で買い物できない。交通機関の利用もできない。	2
・カードの安全性が気になる。	2
・仕組みがわからないので怖くて使えない。	6
・不正利用されたらと心配で利用が面倒。	4
・データ流出が心配。	4
・盗難や紛失の時の補償がどうなるのか知りたい。	1
・銀行口座との繋がりに不安を感じるので、チャージは現金希望。	1
・種類が多すぎてポイントの貯まり方が少ないのでメリットを受けにくい。	3
・店によって使い分けしなければならない。	5
・自分で紛失するのが怖い。	1
・ポイント交換に互換性があるといい。	1
・家計簿管理しにくいと思う。チャージした時点？ 利用した時点？	1
・コンビニで買えるチャージ用カードを Suica などで支払える決済を増やしてほしい。	1
・ネット通販はクレジットカード利用させるものが多い。	1
・現金で困らない。	1
・高齢者には利用しづらい。スマホがないので QR コード決済はできない	1
・今の時代についていけない。〇〇ペイは意味が分からず、もし知っても面倒。	1
・現金が手元にあるとないで、お金の感覚が麻痺するのではないか。	2
・世代間格差が広がっている。啓発活動が重要。	1
・QR でなくてもクレジットと電子マネーで使い勝手は良い。	1
・ポイントがついているが、どのように使えるようになるのかわからない。	1
・小銭を持たなくていいので賛成。	1
・アプリの選択・表示が手間 → 入り口を統一してほしい。	1

4. まとめ

今回の調査から、クレジットカードは40歳以上では大半の人に利用されているが、30歳代以下になると、利用者は半数程度であることが分かった。利用するのは数万円単位の買い物をするときが多かった。一定金額以上の買い物の場合、通常はサインか、暗証番号の入力が必要だが、一定金額以下の買い物ではカードの提示だけで行える。そのため質問8の回答にあったように、盗まれたカードで簡単に買い物をされてしまうということが起きていた。また、アンケート依頼の際に聞き取ったところでも、不正利用された人が数人いたことが分かったので、同様の被害は多いと思われる。とくにインターネットでクレジット決済を利用する人は、暗証番号などを一定期間が過ぎたら変更するなどの対策を心掛けたい。保管などの管理にも注意が必要だ。

デビットカードは、利用経験のない人が多かったが、銀行のキャッシュカードをデビットカードとして利用できることを知らない人も多かった。「J-デビット」という言葉を聞いたことがない人も多かった。また、J-デビットが利用できると店舗に表示されていたにも関わらず、利用できなかったという人もいた。利用している人のカードは国際ブランドデビットだった。これはおそらくJ-デビットを利用できる店舗が少ないためと思われる。本来、キャッシュカードと同じように、暗証番号を入力すれば口座から代金が引き落とされるので、一番すっきりする決済方法ではないかと思われる。また、決済で利用できるだけでなく、レジで現金を引き出す「キャッシュアウト」サービスも始まっているということから、今後の利用の広がりにも期待がもてる。

電子マネーは、全体の4分の3以上に利用経験があり、60歳代までは年齢の偏りもなかった。スーパーマーケットでの利用で慣れているという人が多かった。また、ポイントが多くもらえるときに買い物をするなどして利用していると話す人も多かった。しかし、カード型の電子マネーは残高が表示されていないので、店舗のレジで確認しなければならないのが煩わしく、財布に入っている現金で支払っているという人や、チャージが面倒で使わなくなるという人もいるようだ。また、貯まったポイントをどうすれば利用できるかが分からず、ポイントだけが貯まっているという人もいたので、ポイントの利用の方法についても店舗などで分かりやすく案内することが望まれる。

QR決済は、電子マネーと逆に、利用経験のある人が全体の4分の1程度で、主に40歳代以下では利用経験のある人がやや多かった。40歳代以下では、少なくとも「QR決済」という言葉を知らないという人は少なかったが、50歳代以上になると、言葉すら知らないという人も多かった。「〇〇ペイ」だと言われると聞いたことがあるような気がするが、仕組みが分からないので使えないという人や、スマートフォンを持っていても一部の機能しか使っていないので操作に不慣れで慎重だったが、最近の独自サービスやクーポンについては興味あるという人もいた。

メリット・デメリットはすべての決済方法でほぼ共通で、キャッシュレス決済の利用者

は、レジでの支払いが便利、スムーズ、早い、小銭を持たなくてよいということを挙げて
いる。ポイントがつくことも利用を促していた。現金派の人は、キャッシュレス決済につ
いて、不正利用の心配を一番に挙げているが、その他にも、仕組みや使い方がわからない
ので使えない、使いすぎる、お金の価値がわからなくなるのではないかと、子供のしつけ上
好ましくない、家計簿のつけ方も難しいなどと考えていた。

以上、おおむね予想された範囲の結果となったが、この調査は10月1日の消費税率引
き上げに伴うポイント還元事業が行われる前の調査だった。10月以降にアンケート調査
を行った場合、多少違った結果になる可能性はある。

5. 今後の課題

ポイント還元を目当てにキャッシュレス決済を利用するのは本末転倒だが、人手不足の
社会で、キャッシュレス決済は好むと好まざるとに関わらず広く利用されるものと予想さ
れることから、今回の調査結果で見られた不安点を払しょくするよう、消費者トラブルの
未然防止策や啓発が重要になる。現状では、カード型電子マネーが使い方も簡単で、安心
な決済方法として利用されるであろう。とくにSuicaは利用者も多くわざわざ料金を確
認して切符を買うという手間を省略できるので、その利便性は遠方に出かける際には必要
不可欠と認識されていると感じた。アンケートでは県内で利用できる店舗が少ないという
不満が多かったため、ぜひ利用できる店舗を増やしてほしいものだ。JCBが行った、現金、
クレジットカード、非接触型、QRコードの4つの決済方法における速度実験の結果によ
ると、平均速度は、非接触型が8秒、クレジットカードは12秒、QRコードは17秒、現
金は28秒だという。電子マネーが非接触型であることから、レジで最も早い決済方法は
電子マネーということになる。混雑したスーパーマーケットのレジでは、電子マネー決済
の利用が進むと少しでも早く列がさばけることになりそうだ。

QRコード決済では、その利用データや顧客情報を元に政府が進める「ソサエティ5.0」
の未来型のフィンテックサービスの広がりが検討されており、近未来社会の到来を感じさ
せる。そのために各社がテコ入れして顧客囲い込みをしている状況を見ると、QRコード
決済が一般的になる日も近いのではないかと。しかし、まだまだ課題は多い。日銭を稼ぐ惣
菜店など家族経営の店では粗利も少ないので、キャッシュレス決済の加盟店手数料3%も
厳しく、顧客も多くは現金派の高齢者が多いため、5パーセント還元を手を挙げる店は少
ないという。また、代表的なQR決済の売上入金時期も最短翌日から月末締め翌月末ま
でさまざま、規模の小さい店に取り入れるにはハードルが高いように思われる。アンケー
ト結果からも、まだまだ仕組みがよく分からない、不正利用が心配という理由から、消費
者が安心して利用できるところまではもう少し時間がかかるだろう。こうした点について
は、店舗に対しても消費者に対しても決済業者側の努力が必要なのではないかと。QR決済
の有利性を感じるのは、まだまだ一部の利用者に限られている。スマートフォン教室など
でQR決済の利用方法を教えてもらえるようになれば、通信会社系のQRコード決済が
伸びる可能性はある。近々、NTTドコモとKDDIがQR決済事業で手を組むという。メ

ルペイとLINEペイ、d払いにauペイが加盟店開拓で提携するとのことだ。アンケート結果にあるように、各社のサービスやそれらを利用できる店舗はさまざまで、それらを利用しようとする各社のQRコード決済を利用しなければならず、ポイントも貯まりにくいという不満が見られるが、こうした不満を解消できるのではないかと期待される。各社の連携によって利用者の利便性向上を図ってほしい。他方、決済業者がQR決済を勧める狙いは、その利用状況などのビッグデータを利用して売上を伸ばそうというところにある。しかし、消費者の不安もそこにあり、アンケート結果からも分かるように、データを蓄積されて広告が頻繁に来ることになるのを嫌う人は利用に慎重になるであろう。

このようにキャッシュレス決済が乱立する中で、たんば商業協同組合（兵庫県丹波市）は、市内約100店舗で地域通貨QR決済「たんばコイン」の提供を開始し、ポイント還元制度を活用しているとのことだ。現金で支払わずに「たんばコイン」で支払えば最大5パーセントが還元される。人口65,000人、65歳以上の割合が33.7%という中山間地域である。ここでこのQR決済サービスを広めるにあたって、スマートフォンを使えない高齢者などのために、アプリ機能を代替するQRコードを印字したカードを発行する方法もあるという。地域密着型で高齢者も難なく利用できるシステムは工夫次第で可能なのだ。大手決済事業者に加盟するのはハードルが高く二の足を踏んでいた地元の商店も、時流から遠ざかるのを回避できるし、消費者にとっても敷居が低く使いやすい方法で、地域のシニアを元気にし、地域内経済循環を促すことを目指しているという。こうしたキャッシュレス決済による地域通貨の試みは全国各地で始まっている。

人口が減少する社会では、世の中の仕組みが変わっていくのは必然である。消費者としても、現金決済が事業者のコストになっていることを理解し、新しいサービスに挑戦してみるのも良いのではないか。台風19号（2019年10月）の被災者支援のための募金の案内がLINEペイのお知らせで届いたので、筆者も少額であるが、貯まっていたポイントを募金した。人差し指でポンで募金は完了である。これなら郵便局まで出向いて募金する手間が掛からないので気軽に募金できる。送金や割り勘なども簡単にできて、慣れると便利なサービスだと実感するし、無駄なエネルギーを使わないので環境にもやさしい。

このように仕組みをきちんと理解して世の中の新しいサービスを利用するには、日々の学習が必要だ。今回の調査が今後の消費者問題活動の参考になれば幸いである。

（坂本久美子 青森県消費生活センター、青森県消費者問題研究会）