コロナ禍におけるキャッシュレス決済の使用目的の変化

田中佑、竹谷康輔

目次

第１章　キャッシュレス決済
　1－1　キャッシュレス決済とは
　1－2　日本におけるキャッシュレス決済

第２章　研究の背景

第３章　既存研究・調査のレビュー

第４章　調査
4－1　木下さんへのインタビュー
4－2　定性調査

第５章　考察

第６章　今後の課題

終わりに

謝辞
参考文献・ホームページ

第 1 章　キャッシュレス決済

1−1　キャッシュレス決済とは

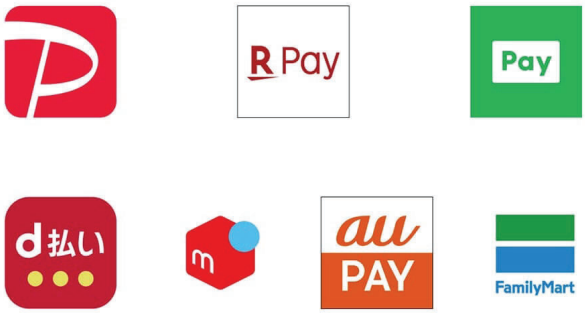
キャッシュレス決済とは、物理的な現金（紙幣・硬貨）を使用しない決算手段のことであり、支払い方法は年々増加している。しかし、基本的にキャッシュレス決済の種類は、支払いが発生するタイミングで 3 つに分類することができる。それぞれ「前払い（プリペイド）」、「即時払い（リアルタイムペイ）」、「後払い（ポストペイ）」である。

図：前払い（交通 IC カード）、即時払い（デビットカード）、後払い（クレジットカード）

前払い（プリペイド）は、あらかじめ金額をチャージする電子マネーなどであり、交通 IC カードや、その店限定の電子マネーカード、大学などでよく利用されているミールカードなどがこれに該当する。交通 IC カードの Suica、PASMO、ICOCA や、それ以外の WAON、nanaco、楽天 Edy などが挙げられる。

即時払い（リアルタイムペイ）は、支払いと同時に銀行口座から代金が引き落とされるものであり、主にデビットカードなどがこれに該当する。その中でも日本国内だけで使うことができる「J − Debit」と、国際ブランドの加盟店でなら海外でも利用することができる「国際ブランドつきデビット」に分かれている。

後払い（ポストペイ）は、支払い時には代金の引き落としが発生せず、後日支払いの請求がされるものであり、主にクレジットカードなどがこれに該当する。



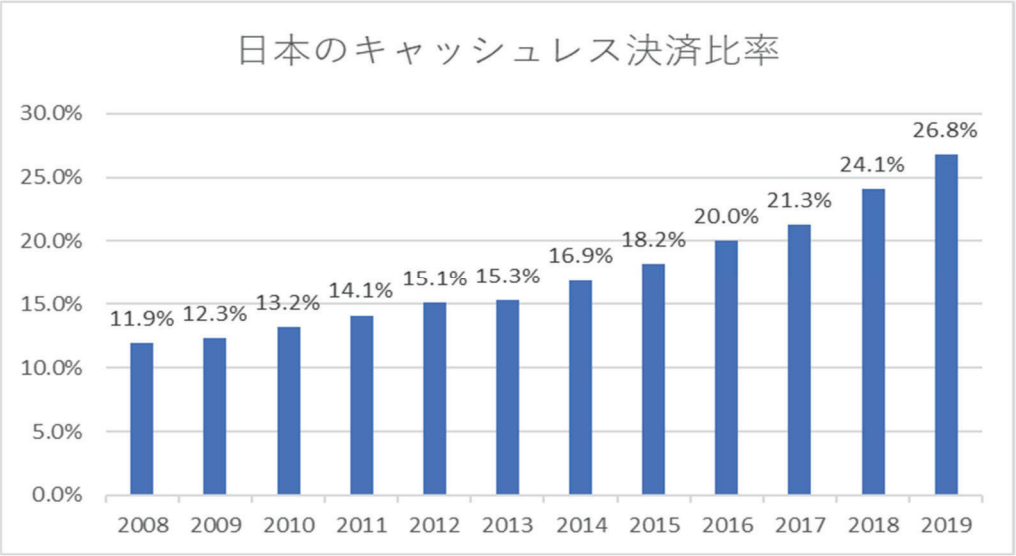
図：モバイルウォレット

また現在ではカード類だけではなく、スマホなどの電子端末からの支払いが可能になっている（モバイルウォレット）。QR コードやバーコードを読み取ることで決済をすることができる。モバイルウォレットの一部は、クレジットカードや銀行と連携させることができるため、前払い、即時払い、後払いなどあらゆる手段に対応することができる。

1－2　日本におけるキャッシュレス決済

現在日本では、2027 年 6 月までにキャッシュレス決済比率 4 割程度を目指し、キャッシュレス化を促進させる政策を行っている。これらを行う理由としては、少子高齢化や人口減少に伴う労働者人口の減少という社会問題に対し、国の生産性を向上させることで解決するためである。キャッシュレス推進による様々なメリット（実店舗の省力化や、不透明な現金資金の見える化、流動性の向上、不透明な現金流通の抑止による税収向上、支払いデータの利活用による消費の利便性向上や消費の活性化等）を享受し、国力を強化することが狙いとされている（経済産業省、2018）。

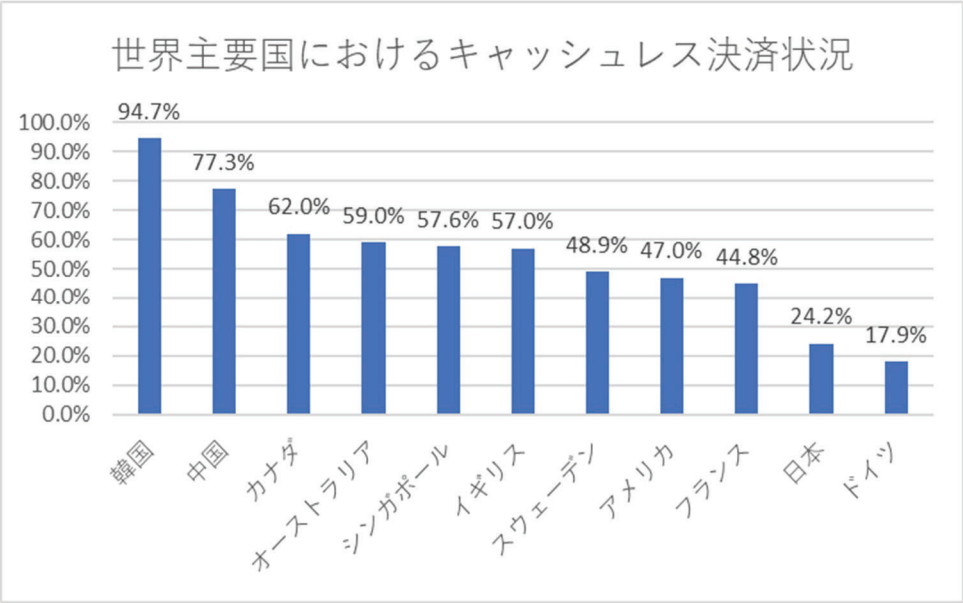
2019 年までの日本のキャッシュレス決済比率の推移を表しているのが図表 1 である。ここ 10 年間は増加傾向にあり、2008 年と 2019 年の決済比率の差は 14.9%にまで及んでいる。特に 2017 年以降になると、決済比率の伸びが大きくなってきている。



図表 1　出典：内閣府「国民経済計算（GDP 統計）」

また、キャッシュレス決済比率を国際比較したものが図表 2 である。他の国と比べると低い水準であるのが確認できる。（キャッシュレス推進協議会、2021 ）。

このキャッシュレス決済の普及が周りの国と比べても遅いのは、日本社会の特殊性が関係していると言われている。その特殊性は「治安の良さ」であり、またそれ故に綺麗な紙幣と偽札の流通が少ない「現金に対する信頼の高さ」につながり、それが他国に比べてキャッシュレス社会の実現に遅れをとっている原因である（経済産業省、2018）。このような現状があることもあり、日本の現金流通高は他国と比べても著しく高く（紙幣流通量106 兆円超え）なっている。



図表 2　出典：世界銀行「Household final consumption expenditure(2018)」

第 2 章　研究の背景

近年、ポイント還元事業を行うなど、国が主導でキャッシュレス決済を推進している。2022 年 1 月 1 日からはマイナポイント第 2 弾が始まるなど、その流れは今も継続している。

キャッシュレス決済についての事態調査は既に先輩方が研究していた。しかし、彼らの研究は事業者に焦点を当てたものであり、その視点は実際にキャッシュレス決済を利用する消費者には向けられていなかった。そこで、我々はキャッシュレス決済について消費者に調査をし、その実態をより詳らかにすることにした。

また、研究の目的に関しては彼らの掲げた「弘前市のキャッシュレス決済の利便性の向上」をより具体化し、「弘前市のキャッシュレス決済の実態の把握及び利用率の向上」とし、研究を進めた。

第 3 章　既存研究・調査のレビュー

キャッシュレス決済に関する既存の調査・研究についてレビューしていく。

経済産業省（2021）は中小事業者におけるキャッシュレス決済手数料等の実態を把握すべく、全業種を対象に事業者向けの WEB アンケートを実施した。その結果、キャッシュレス導入率は約 7 割であること、キャッシュレス決済の手数料は 3%前半であることが多い事などが明らかになった。飲食業、小売業で手数料の負担が重荷になっていることも指摘している。

大岩・遠藤（2020）はキャッシュレス決済の利用目的を調査し、キャッシュレス決済に非接触面でのコロナ対策を期待している人の割合が 8%～25%と低いことを明らかにした。

一方で、大岩・遠藤は同論文にて「キャッシュレス決済が非接触面でのコロナ対策になると思うか」と言う質問に対して「思う」が「どちらかというと思う」と回答した人の割合が 58%～75%と比較的高かったことも指摘している。加えて、消費者庁（2021）が行ったアンケートの結果を見ると、キャッシュレス決済のメリット（複数回答）として「現金に触れる必要が無く,飲食店等で衛生的に支払いができる」と回答した人の割合が 9.1%（2019 年 12 月）から 37.0%（2020 年 12 月）に上昇している事がわかる。

キャッシュレス決済を、意識的に衛生面を考慮して使っている人は少ないが、キャッシュレス決済は現金に比べて衛生的である、と考えている人自体は多い、ということなのだろうか。これらの論文からでは断定することができない。本研究ではこの点についても調査する。

第 4 章　調査

4－1　木下氏へのインタビュー

まず、弘前市におけるキャッシュレス決済の現状を知るために、弘前商工会議所所長の木下氏にインタビューを行った（2021 年 9 月 30 日）。

以下にインタビューから得られた情報の要点をまとめる。

・2019 年に国が行ったキャッシュレス・ポイント還元事業によってキャッシュレス決済の導入が進んだ。
・コロナの対応として非接触ビジネスには小規模補助金を国が支給した。
・日本の学生は金融リテラシーが低い。
・大学生の多くが生協のミールカードを利用しているため、その他のキャッシュレス決済の導入が進んでいない。
・弘前大学生のマーケット規模は大きく、狙い目である。
・店側はキャッシュレス決済を導入するに当たってそのデメリットが気になっている（手

数料が高いなど）

この中でも特に注目すべきは、ミールカードについてであろう。大学生は学内の食堂やコンビニを利用するとき、その決済にミールカードを用いる事が多い。

学内の人口密度が高いからか、学内の食堂、コンビニは一般的なそれと比べレジに行列ができやすい。人は自らの後ろに行列ができているとき、早く自分の番を終えようとする傾向にある。レジに行列ができているとき、早く決済をせんがために、現金ではなくキャッシュレス決済を用いるのは容易に想像がつく。しかし、学内にある食堂、コンビニは対応しているキャッシュレス決済の手段がミールカードしかない。結果、大学生の多くがミールカードを頻繁に利用しているのだろう。そして、日常生活を送る上ではミールカードさえあれば基本的に事足りるため、その他のキャッシュレス決済の利用があまり進まないのだと考えられる。

4－2　定性調査

（1）調査概要

木下所長へのインタビューから得られた情報を踏まえ、キャッシュレス決済への認識とその実態を把握するために、弘前大学生を対象にインタビュー調査を行った。以下に調査概要をまとめる。

調査日	2022 年 1 月 14 日（金）～同年 1 月 17 日（月）
調査対象	弘前大学生
回答方法	デプスインタビュー
質問内容	キャッシュレス決済の利用状況とその認識について ①キャッシュレス決済導入のきっかけ ②キャッシュレス決済のメリット ③衛生面を気にしてキャッシュレス決済を使っているかどうか ④キャッシュレス決済のデメリット ⑤弘前市のキャッシュレス決済事情についてどう思うか
回答数	13

表 1　インタビュー調査の概要

（2）結果

インタビュー調査から得られた情報を質問に対する回答の傾向ごとに分類し、以下の表2にまとめた。

質問項目	ジャンル分け	回答
①キャッシュレス決済導入のきっかけ	機能面	支払い方法がキャッシュレス決済のみの場合があるため
		支払いを効率的にしたいため
		家計を管理しやすくするため
	キャンペーン	期間限定でポイントが貰えるため
	他の人からの影響	親が使っていたため
②キャッシュレス決済のメリット	効率的	決済の時間が短い
		奢る時に払いやすい
		お金を下ろす必要が無い
		家計の管理がしやすい
		ネット通販の決済が楽
	お得	ポイントが溜まる
		キャッシュレス決済でしかできない買い物がある
③衛生面を考慮しているか	気にしている	なし
	気にしていない（無意識）	質問を聞くまで意識したことがなかった
	気にしていない（有意識）	現金で感染するとは思えない
		店で買い物をするので、感染リスクは変わらない
④キャッシュレス決済のデメリット	機能面	種類が多過ぎる
		店によって導入していないところがある
		不具合が起こりやすい
		地方銀行と対応していないところがあり、不便
	感覚面	いくら使ったか分からなくなる
		現金ほどの安心感がない
		情報漏洩のリスクがある
⑤弘前市のキャッシュレス決済事情についてどう思うか	キャッシュレス化を進めて欲しい	店は普通使えるようにするべき
		交通系（バス、電車）に特に導入して欲しい
		銀行がキャッシュレスに対応をして欲しい
		かなり不便に感じている
	キャッシュレス化を進めなくてもいい	まだ使いこなせない人が多く居るので、導入を急ぐ必要はない
		若い人も少なく、人口も減少しているのでわざわざ導入するメリットがない

表2　定性調査結果の類型化

（3）結果の補足

①キャッシュレス決済導入のきっかけについての質問は主に 3 つのジャンルに分類でき、キャッシュレス決済の機能面の良さから導入しているという意見と、キャンペーンなどの特典で始めたという意見、他の人からの影響を受けて始めたという意見が見受けられた。ここではコロナの影響で使い始めたという意見は出なかった。

②キャッシュレス決済のメリットについては、主にキャシュレス決済の機能性への意見が多く挙げられた。これは効率面で見ている意見と、お得という面の意見に分けることができた。特に効率面の意見で得られた「決済の時間が短い」をメリットとしてあげる理由としては、「現金だと決済の時間が長くて、後ろの人に迷惑がかかるから」などが挙げられた。

また、②で回答といて出てこなかった③衛生面をメリットとしてキャッシュレス決済を利用しているかを聞いてみたところ、気にして利用している人はいなかった。気にしていない人の中でも、無意識（考えてすらいなかった）の意見と、有意識（考えたことがありかつ、利用するという選択をした）の意見に分かれており、有意識の中には、「現金で感染するとは思えない」「店で直接買い物をするので、リスクは変わらないと思う」という意見が見受けられた。

④キャシュレス決済のデメリットに関しては、機能面の意見と、感覚面の意見で分類することができた。機能面の意見の「キャッシュレス決済の種類が多すぎる」の対極の意見として、「現金ならどこでも決済を行うことができるため便利」や「災害時等の決済手段に関しては、汎用性が高い現金の方が便利になる」等が挙げられた。また感覚面の意見では「お金をいくら使ったか分からなくなる」「物体がないことが気持ち的には不安」など、従来あった購買感覚が消失したが故に表れた感情によるデメリットが挙げられた。

⑤弘前市のキャッシュレス決済事情についてどう思うかについては、キャッシュレス決済を勧めて欲しいという意見と、進めて欲しくないという 2 つの意見に分けられた。キャッシュレス化を進めて欲しい場所として頻出したのは交通手段に関してのことで、「小銭を出すのが面倒なので、交通系（バス）だけでもキャッシュレス化に対応して欲しい」「交通系は乗り方が複雑なのでやって欲しい」等が挙がった。普通の店ではなく、大半が交通系へのキャッシュレス化の推進を希望していた。一方で進めて欲しくないという意見に関しては、「現在の弘前市の人口割合的に見ても高齢の方が多いので、わざわざすぐに進める必要は無いと思う」や、「使いこなせない人が多く居るので、導入を急ぐ必要は無い」など、弘前の市民性を重視する意見が多く見受けられた。

第 5 章　考察

表の①、②を見ると、キャッシュレス決済を利用するメリットへの回答がそのままキャッシュレス決済を利用し始めたきっかけに繋がっている部分もあることがうかがえる。やはりキャッシュレス決済にメリットを感じたからこそキャッシュレス決済を利用し始めた人が多いのだろう。また、回答者のほとんどがキャッシュレス決済のメリットとして利便性の高さを上げており、キャッシュレス決済の最大の魅力が利便性であることも確認できた。

③に関してだが、衛生面を考慮してキャッシュレス決済を使っている、と回答した人はいなかった。聞くと、今までキャッシュレス決済を使う上でそのように考えたことはなく、今回質問されて初めて衛生面を考慮したキャッシュレス決済の利用を意識するようになった、という人が多かった。普段からキャッシュレス決済を利用する上で衛生面を意識しているわけではないが、直感的に現金よりもキャッシュレス決済の方が衛生面で優れている、と感じている人は多いようだ。本調査からも、先ほどレビューした大岩・遠藤（2020）や消費者庁（2021）の研究から推測したものと同様の推測を建てることができた。この推測はおおよそ正しいのではないかと考えられる。しかし、コロナウイルスに対する感染対策としてキャッシュレス決済の導入を推進するのは現状では難しいだろう。

④のキャッシュレス決済のデメリットに関しては、「キャッシュレス決済の種類が多く何を使えば良いのかわからない」、「自分がよく使うキャッシュレス決済が訪れた店に導入されているかわからない」といった声が多かった。また、キャッシュレス決済の利用頻度を尋ねると、基本的に現金で決済をする、と答える人が大多数であった。普段、キャッシュレス決済よりも現金で決済をする人が多いのは、上記のデメリットで挙げられた理由も関係していると思われるが、その他には弘前の地域性や日本が災害大国であることなどが挙げられるのではないかと考える。

まず、弘前の地域性に関して述べる。弘前はいわゆる都会と異なり、バス・電車代の支払いにおいて Suica 等のキャッシュレス決済が使えない。もともと都会と比べ弘前に住む人は移動手段としてバス・電車よりも自動車を用いることが多いが、バス・電車を利用した場合においてもキャッシュレス決済を使うことができない。Suicaに限って言えば、使うことができるのはコンビニくらいのものだろう。自販機ですら Suica で支払いができるものは少ない。故に、そもそも弘前ではキャッシュレス決済を利用する（できる）機会が少ないのだ。移動に Suica を使わないため、Suica にお金を補充する必要も無く、ほとんどSuicaにお金が入っていないことも考えられる。コンビニで買い物をするために、わざわざSuicaに入金するとは考えにくい。

次に、日本が災害大国であることについて述べる。台風、地震など、日本は比較的災害の多い国である。何かしらの災害が起こり、システムがストップしてしまった場合、キャッシュレス決済は使えなくなってしまう可能性が高い。その点、現金であればそのような非常時であっても基本的に用いることができる。ここが現金とキャッシュレス決済の大きな差であろう。よくキャッシュレス決済を使う、と話していた人も、何かあったときのために多少現金を持ち歩いているようであった。キャッシュレス決済が推進されたとしても、現金の需要がなくなることはないだろう。

最後に、弘前市のキャッシュレス決済事情について考察する。質問への回答としては、弘前においてもキャッシュレス決済を普及させて欲しい（特に交通関係）とは思うが、あまり地域としてのメリットがなく、わざわざお金をかけて導入する必要は無いのでは無いか、というものが多かった。実際、この意見は的を射ているだろう。Suicaに関しても、あれば確かに便利ではあるが、導入に見合った成果を挙げることはできないだろう。前述し

たとおり、弘前は自動車を移動手段として用いることが多く、バスや電車を利用する人は限られてくる。人口減少や高齢化も進んでいる。関係各社が未だに Suica を導入していないことからもその需要の低さが見て取れるだろう。

一方で、地域として成長するためにも、キャッシュレス決済の導入を推進すべきである、との意見もあった。弘前は四季の祭りのある観光地である。インバウンドも含め、毎年多くの観光客が弘前を訪れている。彼らからすると、多くの現金を多く持ち歩くよりも、キャッシュレス決済を利用する方が安心できるだろう。移動に Suica が使えるようになると、弘前に来た旅行客の満足度が上がり、再訪へとつながる可能性もある。2021 年 4 月 6 日、2023 年 4 月頃を目処に、奥羽線弘前ー青森間で Suica が利用可能になることが JR.東日本から発表されている。これを機に鉄道の利用客、ひいては弘前の観光客の増加が見込まれる。弘前という地域の中だけで見るとキャッシュレス決済の導入は難しいが、観光客を考慮するとキャッシュレス決済の導入は有効な手立てであるのかもしれない。

第 6 章　今後の課題

本研究の課題は、①弘前市でのキャッシュレス決済の推進、②少人数に対する定性調査のみ行ったこと、③調査対象が弘前大学生に限定されていたこと、の 3 点である。

まず①に関しては、日本社会の特殊性や弘前市の地域性なども相まって、キャッシュレス決済を普及させることが難しく、今後どのようにして推進していくかが課題になってくる。結果や考察で触れたように衛生面への認識を増やすことによって、弘前市民へキャッシュレス決済を推進させることは難しいと言える。現状で、弘前市民にとってキャッシュレス決済をメリットと感じる機会が少ないので、キャッシュレス決済による新たなメリットを創出することが必須となる。例えば、現在国で行っているマイナポイント還元事業などは、初めてキャッシュレス決済を導入するきっかけになっている。また、近隣の黒石市では、利用者のキャッシュレス決済の場を増やす目的から、事業者に向けてキャッシュレス決済導入支援金を出している。実際に今回の調査でもキャッシュレス決済のデメリットとして、「キャッシュレス決済を導入していないところが多い」などが上げられていたので、弘前市でもこのような施策を行っていくことが重要になってくるだろう。

また、②で課題に挙げたとおり、今回の研究では定性調査を行ったため、キャッシュレス決済の実態の一部分が明らかになったにすぎない。今後、今回得られた知見が本当に正しいものであるかどうか、定量調査を行い、確かめる必要がある。

最後に、③に挙げたように、調査対象を広げる必要がある。本研究の調査は弘前大学生のみを対象に行った。大岩・遠藤（2020）もそうであったが、調査対象が大学生であり、他の世代の人々に対しては未だ調査を行っていない。各世代の人々にも調査を行うことで、より確かなデータを集める必要がある。

終わりに

本研究は先輩方の先行研究を引き継ぎ、異なった視点から新たな調査を行った。その結果、コロナ禍をきっかけに衛生面を考慮してキャッシュレス決済を使い始めた人はいなかったこと、消費者は特に交通関係においてキャッシュレス決済を利用したいと感じていることなどが明らかになった。消費者、事業者を問わず、今後、キャッシュレス決済の利用を検討する上で少しでも力になる事ができれば幸いである。

謝辞

本研究にご協力いただいた弘前商工会議所の木下氏、弘前大学生の皆様、及び熱心にご指導くださった保田先生に心より感謝申し上げます。

参考文献・ホームページ

大岩玲太・遠藤正之（2020）「コロナウイルスによるキャッシュレス決済の利用変化と接触低減の意識調査」経営情報学会全国研究発表大会要旨集 2020 年全国研究発表大会,pp121-124.

伊豆急 https://www.izukyu.co.jp/train/suica.php、（2022 年 1 月 20 日閲覧）.

PayPay 銀行 https://www.japannetbank.co.jp/service/payment/cardless/about.html、（2022 年 1 月 2 日閲覧）

価格.com　https://kakaku.com/card/ranking/（2022 年 1 月 20 日閲覧）.

オトナライフ　https://otona-life.com/2020/04/30/32641/（2022 年 1 月 20 日閲覧）.

経済産業省（2021）「キャッシュレス決済 実態調査アンケート 集計結果」.

消費者庁（2021）「キャッシュレス決済に関する意識調査結果」.

経済産業省「キャッシュレス決済の”いろは”」.

経済産業省（2018）「キャッシュレス・ビジョン」.

一般社団法人キャッシュレス推進協議会 （2021）「キャッシュレス・ロードマップ 2021」.

令和 2 年度第 3 次補正予算「小規模事業者持続化補助金＜低感染リスク型ビジネス枠＞」の公募を開始しました （METI/経済産業省）
https://www.meti.go.jp/press/2020/03/20210331013/20210331013.html（2021 年 1 月 17 日閲覧）.

キャッシュレス・ポイント還元事業（2019 年 10 月～2020 年 6 月）（METI/経済産業省）
https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/cashless/cashless_payment_promotion_program/index.html（2022 年 1 月 17 日閲覧）.
黒石市
http://www.city.kuroishi.aomori.jp/news/sangyou/2021-1020-1626-60.html（2022 年 1 月 17 日閲覧）.
マイナポイントとは？｜マイナポイント事業（soumu.go.jp）
https://mynumbercard.point.soumu.go.jp/about/#anc_extension（2022 年 1 月 18 日閲覧）.
北東北 3 県における Suica ご利用エリアの拡大について
https://www.jreast.co.jp/press/2021/20210406_ho02.pdf（2022 年 1 月 19 日閲覧）.