

新入社員の「キャッシュレス決済」に関する意識調査

調査結果のポイント

- 利用頻度に差はあるものの、8割超がキャッシュレス決済を利用している。
- 男性は現金志向、女性はキャッシュレス志向の傾向がみられる。
- キャッシュレス決済を利用する理由として、ポイント還元や割引、クーポン等、お得感をより重視するのは女性。
- 不便に感じること・不安に思うことの1位は「使いすぎてしまうこと」で31.9%。
- デジタル給与を利用したくないと回答した割合は45.0%。セキュリティ面の不安や給与を受け取った実感を持ちたいことなどが理由。

調査要領

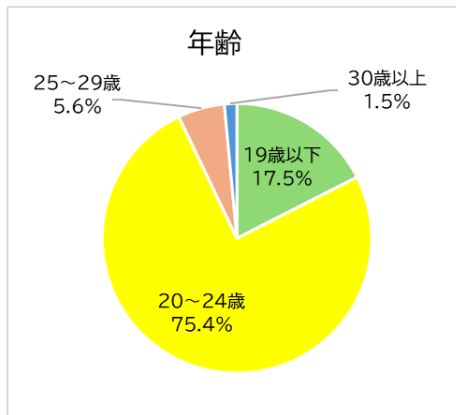
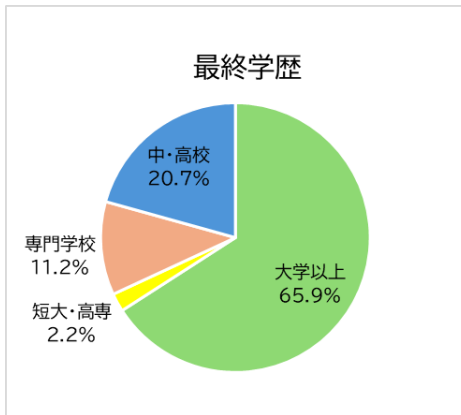
1. 調査対象	当社主催「じゅうろく新入社員セミナー」を受講した、岐阜・愛知両県内企業・事業所の新入社員
2. 調査時期	2024年4月
3. 調査方法	無記名式アンケート
4. 有効回答者数	411名（内訳は下記のとおり）

回答者の内訳

単位：(人、%)

最終学歴	男性		女性		合計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
大学以上	155	66.0	111	65.7	271	65.9
短大・高専	4	1.7	5	3.0	9	2.2
専門学校	23	9.8	22	13.0	46	11.2
中・高校	53	22.6	31	18.3	85	20.7
合計	235	100.0	169	100.0	411	100.0

年齢	男性		女性		合計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
19歳以下	44	18.7	27	16.0	72	17.5
20～24歳	172	73.2	133	78.7	310	75.4
25～29歳	15	6.4	7	4.1	23	5.6
30歳以上	4	1.7	2	1.2	6	1.5
合計	235	100.0	169	100.0	411	100.0



(注) 本文および図表の計数は、四捨五入の関係や無回答等により、合計等が合致しない場合がある。

1. 調査の目的

政府は、大阪・関西万博が開催される2025年までに、キャッシュレス決済比率を4割程度に引き上げるという目標を設定している。経済産業省によれば、日本のキャッシュレス決済比率は2023年に39.3%となっており、将来的には世界最高水準の80%を目指している。社会全体でキャッシュ

レス化が進む中で、若年層にどの程度キャッシュレス決済が浸透しているのか、また若年層がどのような意識を持っているかを調査した。

なお、本調査では、キャッシュレス決済を次のように区分している。

【キャッシュレス決済の区分】

分類	特徴
クレジットカード	決済に利用すると、後日、カード会社に登録した口座から利用代金が引き落とされる、後払い式の決済手段。
デビットカード	決済に利用すると代金が口座から即時に引き落とされる、即時払い式の決済手段。
電子マネー・プリペイドカード	カード等に事前に金額をチャージしておき、チャージ額から支払う前払い式の決済手段。(例：マナカ、Suica、waon、nanaco、QUOカードなど)
モバイル決済 (コード決済、非接触IC決済)	スマートフォン等の決済アプリでバーコードを表示する、あるいは読み取るもしくはスマートフォン等をIC端末にかざすなどして支払う手段。スマートフォンにクレジットカード等を登録して支払う場合を含む。(例：PayPay、Apple pay、モバイルSuicaなど)

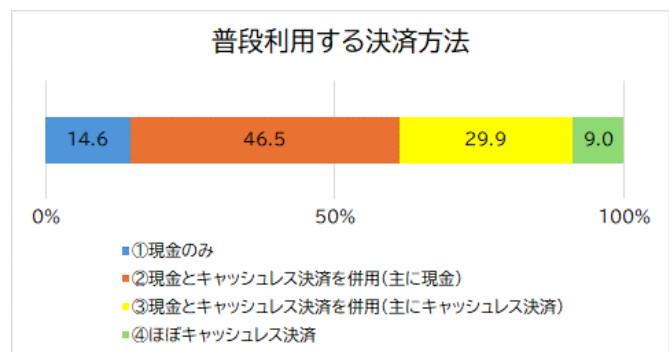
2. 決済方法について

普段利用する決済方法

普段、実店舗で買い物やサービスを利用するときの決済方法を尋ねた。最も割合が高かったのは、「②現金とキャッシュレス決済を併用(主に現金)」で46.5%、次いで「③現金とキャッシュレス決済を併用(主にキャッシュレス決済)」で29.9%であった。

「①現金のみ」と回答した割合は14.6%にとどまり、回答者のうち8割超が、利用頻度の差はあるものの、キャッシュレス決済を利用しているという結果であった。

ただ、「③現金とキャッシュレス決済を併



用(主にキャッシュレス決済)」 「④ほぼキャッシュレス決済」を合わせた、メインの決済方法としてキャッシュレス決済を利用している割合は4割弱にとどまっており、キャッシュレス決済一辺倒というわけではないようだ。

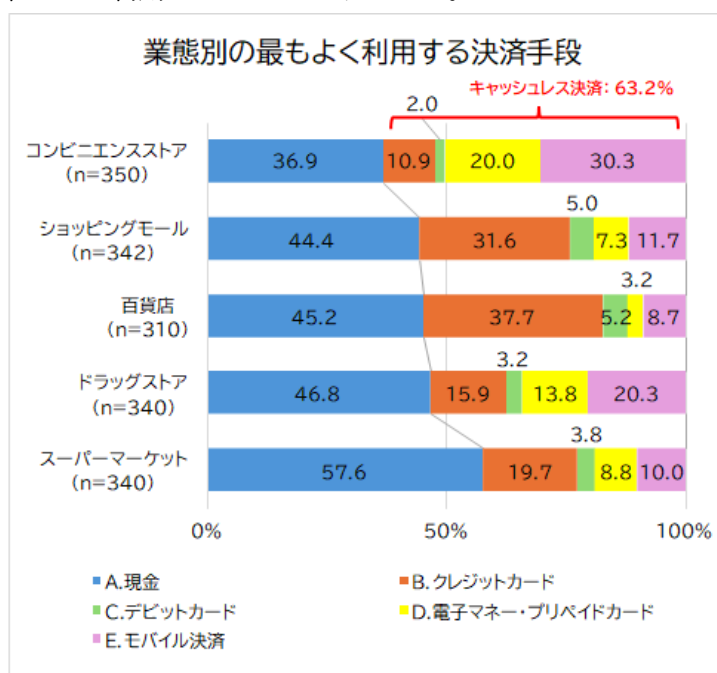
業態別の最もよく利用する決済手段

キャッシュレス決済を利用している人(※1)に、店舗の業態ごとに、最もよく利用する決済手段を一つだけ選んでもらった。なお、それぞれの業態の店舗に「行くことがない・利用しない」と回答した人は除いて集計した。

業態によりキャッシュレス決済の比率には差があり、「B.クレジットカード」「C.デビットカード」「D.電子マネー・プリペイドカード」「E.モバイル決済」を合計した、キャッシュレス決済の割合が最も高かったのはコンビニエンスストアで63.2%であった。

ショッピングモールや百貨店では「B.クレジットカード」と回答した割合が高かった。流通系のクレジットカードは、特約店のポイント還元率が高いことや店舗で利用できる特典が豊富にあることなどがメリットであり、これらが支持されて、よく利用されているとみられる。一方で、コンビニエ

ンスストアやドラッグストアでは「E.モバイル決済」や「D.電子マネー・プリペイドカード」と回答した割合が高かった。これらの決済手段は、利用額やチャージ額に限度額が設けられている場合もある。1回の決済金額がそれほど高額ではない場合によく利用されているとみられる。

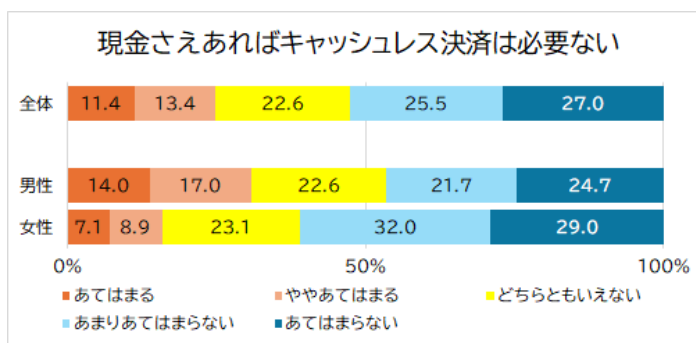


男性は現金志向、女性はキャッシュレス志向

「現金さえあればキャッシュレス決済は必要ない」という考え方について、あてはまると回答した割合(「あてはまる」+「ややあてはまる」、以下同様)は全体で、24.8%、あてはまらないと回答した割合(「あてはまらない」+「あまりあてはまらない」、以下同様)は52.5%であり、半数以上がキャッシュレス決済の必要性を感じている。

男女別にみると、あてはまると回答した割合は、男性が31.0%であったのに対して女性は16.0%、あてはまらな

いと回答した割合は、男性46.4%に対して女性61.0%と男女で差がみられた。男性の方がより現金志向、女性の方がよりキャッシュレス志向であるようだ。

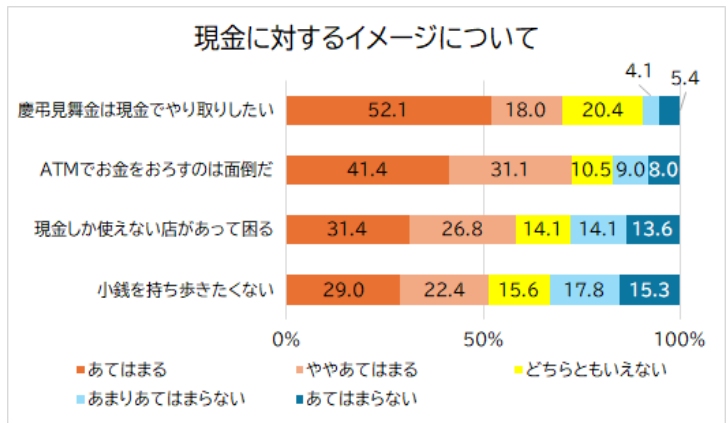


現金に対するイメージについて

現金に対するイメージについて、「ATMでお金をおろすのは面倒だ」にあてはまると回答した割合は72.5%、「現金しか使えない店があって困る」は58.2%、「小銭を持ち歩きたくない」は51.4%といずれも半数超があてはまると回答した。現金を利用することや持ち歩くことについて、わずらわしさを感じている様子が見て取れる。

一方で、「慶弔見舞金はキャッシュレスではなく現金でやり取りしたい」に、あてはまると回答した割合は70.1%であった。受け取る側にとって人生で数少ない重要な場面において、キャッシュレス決済で見舞金をやり取りするのは、機械的で無機質なイメージがあり、

敬遠されたとと思われる。お祝いやお悔やみの際は、単にお金のやり取りだけではなく、相手に渡す際の礼節も重視される。そういった配慮や気持ちをより伝えやすいのは、やはり手に取れるものを直接渡すことなのかも知れない。



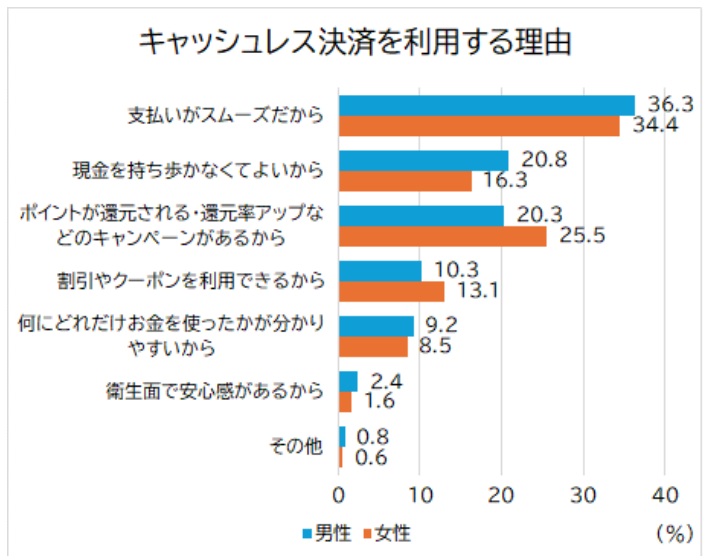
3. キャッシュレス決済を利用する理由

キャッシュレス決済を利用している人に、その理由を尋ねた。1位から3位まで順位をつけて、最大3つまで回答してもらい、1位を3点、2位を2点、3位を1点とウエイト付けし、各項目の点数の割合を算出した。表のパーセンテージは、当該項目の点数が、男性・女性それぞれの全項目の点数の合計に占める割合を示している。

最も割合が高かったのは男女とも「支払いがスムーズだから」で男性36.3%、女性34.4%であった。次いで、男性が「現金を持ち歩かなくてよいから」で20.8%、女性が「ポイントが還元される・還元率アップなどのキャンペーンがあるから」で25.5%であった。

キャッシュレス決済を利用する理由を男女で比較してみると、男性は「支払いが

スムーズだから」「現金を持ち歩かなくてよいから」といった利便性を重視する傾向がみられた。一方で女性は、ポイント還元や割引、クーポンなどお得感を重視する傾向がみられた。



4. キャッシュレス決済利用時に還元されるポイントについて

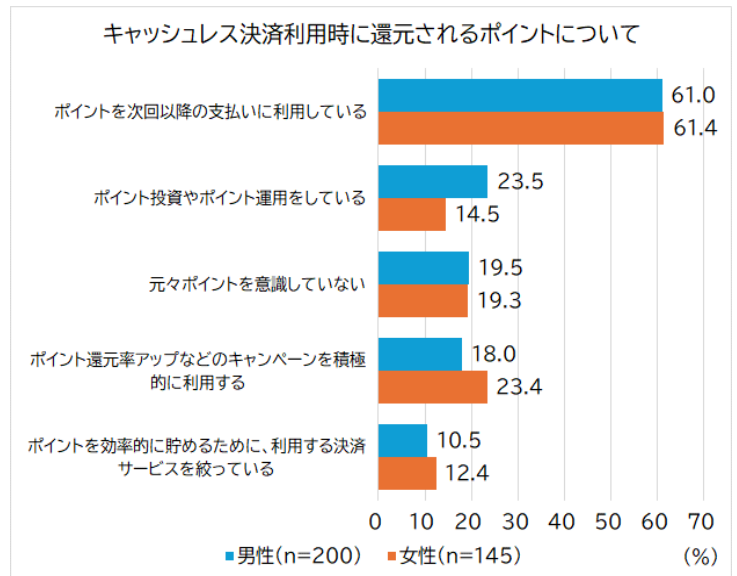
キャッシュレス決済を利用している人に、利用時に還元されるポイントについて複数回答で尋ねた。

回答割合が最も高かったのは「ポイントを次回以降の支払いに利用している」で全体の約6割が回答した。

男女差が大きかったのは「ポイント投資やポイント運用をしている」で、男性23.5%に対して、女性は14.5%と男性の方が高かった。一方で、「ポイント還元率アップなどのキャンペーンを積極的に利用する」と回答した割合は女性の方が高く、男性18.0%に対して女性23.4%であった。

なお、キャッシュレス決済を利用して

いる人のうち2割程度は「元々ポイントを意識していない」と回答した。

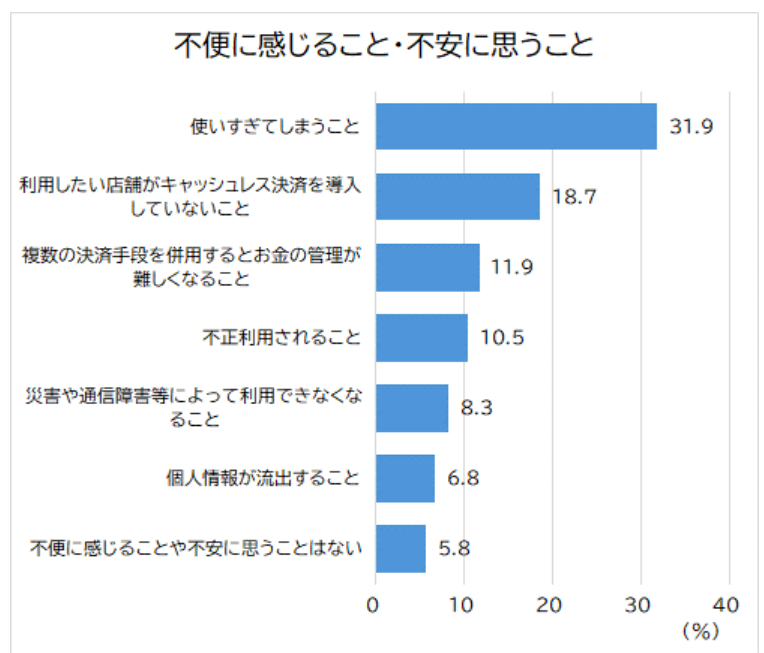


5. 不便に感じること・不安に思うこと

キャッシュレス決済を利用するにあたって、最も不便に感じることや不安に思うことを尋ねた。

1位は「使いすぎてしまうこと」で31.9%、2位は「利用したい店舗がキャッシュレス決済を導入していないこと」で18.7%、3位は「複数の決済手段を併用するとお金の管理が難しくなること」で11.9%であった。

「不正利用」や「災害・通信障害」、「個人情報の流出」といったセキュリティ面を懸念する割合が高いのではないかと考えていたが、これらはいずれも1割程度にとどまった。



6. デジタル給与を利用したいか

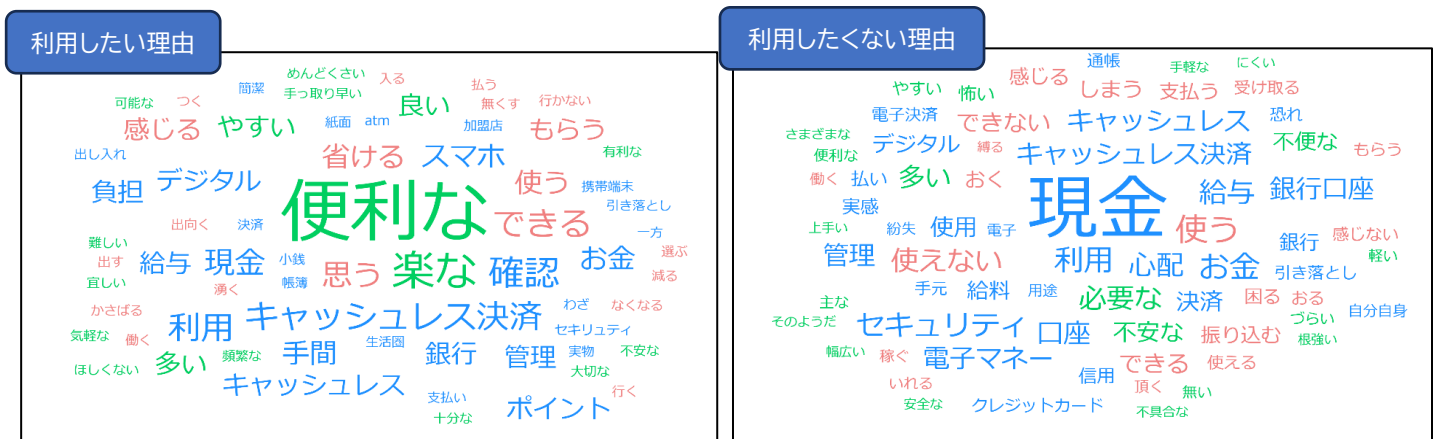
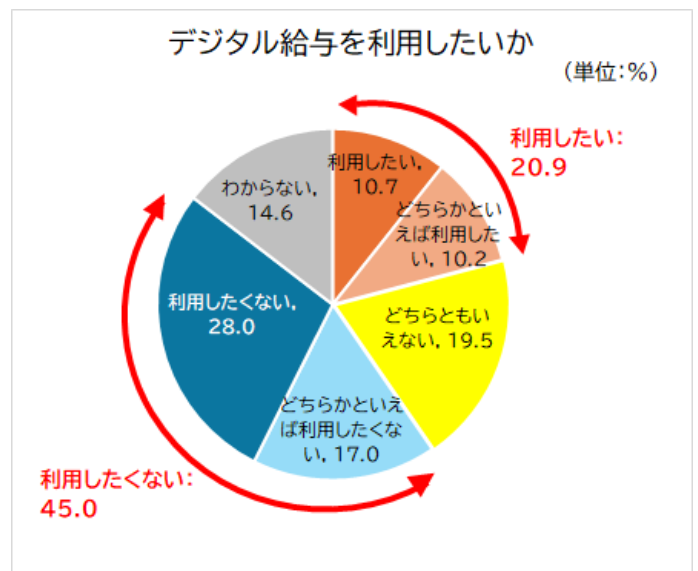
給与のデジタル払い（デジタル給与）^(※2)を利用したいか否か、またその理由を尋ねた。

利用したい割合（「利用したい」+「どちらかといえば利用したい」）は20.9%、利用したくない割合（「利用したくない」+「どちらかといえば利用したくない」）は45.0%で、利用したくないと回答した割合の方が高かった。

デジタル給与を利用したい理由と利用したくない理由を、それぞれテキストマイニング^(※3)の手法によって分析した。本分析は、対象とした回答に含まれる単語を、出現頻度に応じた大きさで示したものである。なお、青色は名詞、赤色は動詞、緑色は形容詞・形容動詞を表している。

利用したい理由をみると、「便利な」「楽な」といったポジティブな単語が多く登場しており、利便性に魅力を感じていることが見て取れる。電子マネーで給与を受け取ることによりキャッシュレス決済を利用しやすくなることや、ATMで現金を引き出す手間がなくなることなどが歓迎される理由のようだ。

一方、利用したくない理由では、「現金」のほか、「セキュリティ」「心配」「使えない」などネガティブな単語が多く登場しており、安全面を懸念する様子が見える。また、「（デジタル払いでは）お金を稼いだ喜びを感じられない」「通帳に記入された数字を見たい」など、自分でお金を稼いだ実感を得たいという理由で、現金払いや銀行口座への振込みを支持する意見もみられた。



7. おわりに

今回の調査では、新入社員の8割超が実店舗で買い物やサービスを利用する際にキャッシュレス決済を利用しているという結果であった。ただ、その利用頻度はまちまちのようで、メインに利用する決済手段は、キャッシュレス決済と回答した割合よりも現金と回答した割合の方が高かった。調査を実施する前には、若者はスマートフォンを通じたキャッシュレス決済をメインに利用しているのではないかと考えていたため、意外な結果であった。

また、男性がキャッシュレス決済の利便性を重視する一方、ポイント還元率がアップするキャンペーンや割引、クーポンなどお得感のある情報には、女性の方がより敏感なようだ。

キャッシュレス決済は、消費者にもメリ

ットがあるが、店舗側にとってもレジ作業の簡略化などにつながるため、社会全体の生産性の向上や効率化などの観点から、今後も普及していくものと考えられる。また、キャッシュレス化の進んだ海外からの訪日客の需要に応えることなども求められている。

キャッシュレス決済を利用する際に不便に感じること・不安に思うこととして、約3割が「使いすぎてしまうこと」と回答した。手元に現金を持たない分、自分のお金が増えたり減ったりする実感が湧きにくく、使いすぎにつながる懸念もあるが、マネーリテラシーを身に付けて、きちんと管理しながら上手に利用していきたい。

(研究員 萩原 綾子)