

「国民生活研究」第 61 巻第 2 号（2021 年 12 月）

【特集】キャッシュレスの現在と未来

〔調査報告〕

大学生のキャッシュレス決済に関する調査・分析

下堂 蘭 雄 三*

-
1. はじめに
 2. 調査の概要
 3. 分析結果
 4. まとめ
-

1. はじめに

近年、様々なキャッシュレス決済の手段が発達してきており、人々の消費活動における決済方法が多様化している状況にあるとともに、キャッシュレス決済は今後も更に普及していくことが見込まれている。このような状況下においては、従来とは異なる消費活動が行われることや、利便性が向上する一方で新たな消費者トラブル等が発生することも考えられる。今後キャッシュレス決済がますます普及し主流になっていくと考えられる中で、情報への感度が高く、既にキャッシュレス決済の利用が進んでいると思われる大学生の日常の消費行動やキャッシュレス決済の利用状況・考え方、トラブル等を調査し、消費行動特性を把握することによって、今後の消費者政策の企画・立案に向けての基礎的な資料を得ることを目的とし、平成 31 年度¹⁾と令和 2 年度に、「大学生のキャッシュレス決済に関する調査・分析」を行った。本稿ではそのうち、令和 2 年度の調査をまとめた、「令和 2 年度大学生のキャッシュレス決済に関する調査・分析報告書」²⁾の内容の一部をご紹介します。

* しもどうぞの ゆうどう（元 消費者庁新未来創造戦略本部 研究専門職）

2. 調査の概要

令和 2 年度の調査では、下記の通りアンケート調査と消費行動調査に加え、キャッシュレス決済についての考え方を直接把握するため、ディスカッション調査を実施することにした。調査の対象として全国 9 都府県の 16 大学の経済学部、法学部等のゼミ等で協力頂いた大学生を対象に調査を実施したため、サンプル数や地域、学年に偏りがある点には留意が必要である。

（アンケート調査）

有効回答者数	262 人（男性 156 人、女性 106 人）
調査時期	令和 2 年 10 月 1 日～10 月 19 日
調査方法	ウェブサイト上にアンケートフォームを作成。
調査事項	年齢、性別などの基本的な属性のほか、利用頻度や満足度などキャッシュレス決済に関する事項、新型コロナによる生活の変化等。

（消費行動調査）

有効回答者数	251 人（男性 148 人、女性 103 人）
有効回答率	95.8%（251 人/262 人）
調査期間	4 週間（令和 2 年 10 月 19 日～11 月 15 日）
調査方法	消費者庁が作成した入力フォームに入力し、提出。
調査事項	4 週間のうちに購入した商品・サービス等の金額、場所、決済手段、不要な買物、店舗のキャッシュレス可否等。

（ディスカッション調査）

有効回答者数	251 人（男性 148 人、女性 103 人）
調査時期	令和 2 年 12 月～令和 3 年 2 月
調査方法	対面・オンラインによるディスカッション。またはメールによる質問ペーパーのやり取り。
調査事項	キャッシュレス決済の使うようになったきっかけや、使い方の特徴、キャッシュレス決済が使える状況でも現金を使う理由等。

3. 分析結果

調査結果について、まず、キャッシュレス決済全体について考察し、次に、利用率が高かった、「交通系電子マネー」、「クレジットカード」、「デビットカード」、「QR コード決済」についてそれぞれ考察した。紙幅の関係上本稿ではキャッシュレス決済全体についての考察を紹介する。個別のキャッシュレス決済の分析については、報告書本体を参照されたい。

①利用状況（全体）

アンケート調査において、キャッシュレス決済の利用頻度を聞いたところ、「ほぼすべての買い物で利用している」と回答した人の割合が 17.6%（46 人）、「買い物する際の 2 回に 1 回程度は利用している」が 42.4%（111 人）と合計で 59.9%（157 人）が利用していると回答した。（表 1）

表 1 キャッシュレス決済の利用頻度

	ほぼすべての買い物で 利用している	買い物する際の 2 回に 1 回程度は利用している	ほとんど利用して いない	合計
人数	46	111	105	262
%	17.6	42.4	40.1	100.0

消費行動調査において、回答者 251 人の 4 週間の買物総数 7,520 回、買物総額 14,061,294 円のキャッシュレス決済の比率は、買物総数ベースで 44.2%（3,321 回）、買物総額ベースで 46.9%（6,599,723 円）となっている。（表 2、3）

表 2 キャッシュレス決済の比率（買物総数）

	キャッシュレス	現金	金券	合計
買物回数	3,321	4,146	53	7,520
%	44.2	55.1	0.7	100.0

表 3 キャッシュレス決済の比率（買物総額）

	キャッシュレス	現金	金券	合計
買物額	6,599,723	7,389,556	72,015	14,061,294
%	46.9	52.6	0.5	100.0

②利用状況（キャッシュレス対応可否）

次に、キャッシュレス決済を使うかどうかについて、店舗の対応状況が与える影響を考察する。

買物総数 7,520 回を、商品の購入場所がキャッシュレス決済に対応していたかどうかのキャッシュレス対応可否別に分けたところ、「対応している（自分が持っている決済手段）」の割合が 80.4%（6,044 回）となっている。（表 4）※買物回数が 7,520 回であり、購入場所の重複があることに注意する必要がある。

表 4 キャッシュレス対応可否（買物総数）

	対応している （自分が持っている決済手段）	対応している （自分の持っている決済手段以外）	対応していない （現金支払いのみ）	わからない	合計
買物回数	6,044	415	708	353	7,520
%	80.4	5.5	9.4	4.7	100.0

ここで、「対応している（自分が持っている決済手段）」の買物総数 6,044 回のキャッシュレス決済の比率は 54.9%（3,321 回）、現金決済の比率は 44.2%（2,672 回）となっている。（表 5）

表 5 「対応している（自分が持っている決済手段）」のキャッシュレス決済の比率（買物総数）

	キャッシュレス	現金	金券	合計
買物回数	3,321	2,672	51	6,044
%	54.9	44.2	0.8	100.0

以上から、購入場所の約 8 割の場所でキャッシュレス決済が利用できる状態にあり、店舗側の対応状況が決済手段に与える影響は 2 割程度ということが分かった。一方、キャッシュレス決済が利用できる状況でキャッシュレス決済を利用する割合は 5 割以上であり、現金支払いをしている割合が 4 割以上あることも分かった。キャッシュレス決済を利用するかどうかは店舗の対応状況だけでなく、利用者それぞれのキャッシュレス決済の使い方やその時の状況が影響していると考えられる。なお、「金券」については、全体に占める割合が 1%以下とわずかであるため、ここからは「現金」に含めて分析していく。

③利用状況（購入場所）

次に、キャッシュレス決済を使うかどうかについて、購入場所が与える影響を考察する。

買物総数 7,520 回を商品の購入場所で分けたところ、「飲食店・弁当」の割合が 20.8%（1,563 回）と最も高く、次いで「駅・バス・タクシー・空港・港」が 18.5%（1,390 回）、「コンビニ」が 17.4%（1,312 回）の順となっている。（表 6）

表 6 購入場所別買物回数

購入場所	買物回数	%	購入場所	買物回数	%
飲食店・弁当	1,563	20.8	居酒屋	183	2.4
駅・バス・タクシー・ 空港・港	1,390	18.5	自販機	171	2.3
コンビニ	1,312	17.4	食料品店 （八百屋・肉屋）	87	1.2
スーパー	690	9.2	書店・CD、DVD ショッ プ	81	1.1
インターネット	346	4.6	医療機関・福祉施設	77	1.0
衣料品店・雑貨店	322	4.3	百貨店	55	0.7
アミューズメント施 設・スポーツ施設	300	4.0	家電量販店	29	0.4
大学 （生協・学食・売店）	280	3.7	アウトドア・スポーツ 用品店	19	0.3
ドラッグストア	197	2.6	その他	418	5.6
			合計	7,520	100.0

次に、購入場所別のキャッシュレス決済の比率を見ていく。購入場所のキャッシュレス決済の対応状況の影響を除くために、キャッシュレス対応可否が「対応している（自分が持っている決済手段）」の買物総数 6,044 回の、購入場所別のキャッシュレス決済の比率が高い順にみると、「インターネット」の割合が 94.8%（308 回）と最も高く、次いで、「駅・バス・タクシー・空港・港」85.7%（1,099 回）、「大学（生協・学食・売店）」82.9%（203 回）となっている。一方、低い順に見ると、「居酒屋」が 18.8%と最も低く、次いで「スーパー」31.6%（175 回）、「書店・CD、DVD ショップ」32.8%（20 回）となっており、キャッシュレス決済が利用できる状況にあっても購入場所によってキャッシュレス決済の利用率に大きな違いがあることも分かった。（表 7）

表 7 「対応している（自分が持っている決済手段）」の購入場所別キャッシュレス比率
（買物回数）

	買物回数			%		
	キャッシュ レス	現金	合計	キャッシュ レス	現金	合計
インターネット	308	17	325	94. 8	5. 2	100. 0
駅・バス・タクシー・空港・ 港	1, 099	184	1, 283	85. 7	14. 3	100. 0
大学（生協・学食・売店）	203	42	245	82. 9	17. 1	100. 0
アウトドア・スポーツ用品店	9	4	13	69. 2	30. 8	100. 0
自販機	52	40	92	56. 5	43. 5	100. 0
百貨店	21	19	40	52. 5	47. 5	100. 0
衣料品店・雑貨店	136	136	272	50. 0	50. 0	100. 0
ドラッグストア	78	86	164	47. 6	52. 4	100. 0
コンビニ	561	678	1, 239	45. 3	54. 7	100. 0
医療機関・福祉施設	13	17	30	43. 3	56. 7	100. 0
食料品店（八百屋・肉屋）	19	25	44	43. 2	56. 8	100. 0
家電量販店	10	16	26	38. 5	61. 5	100. 0
飲食店・弁当	412	679	1, 091	37. 8	62. 2	100. 0
アミューズメント施設・ スポーツ施設	67	130	197	34. 0	66. 0	100. 0
書店・CD、DVD ショップ	20	41	61	32. 8	67. 2	100. 0
スーパー	175	379	554	31. 6	68. 4	100. 0
居酒屋	24	104	128	18. 8	81. 3	100. 0
その他	114	126	240	47. 5	52. 5	100. 0
合計	3, 321	2, 723	6, 044	54. 9	45. 1	100. 0

④利用状況（誰といたか）

次に、キャッシュレス決済を使うかどうかについて、買物する際に誰と一緒にいたかが与える影響を考察する。

買物総数 7,520 回を商品の購入時に誰と一緒にいたかで分けたところ、「1 人」の割合が 66.8%（5,025 回）、「友人」27.5%（2,071 回）となっている。（表 8）

表 8 誰と一緒にいたか（買物総数）

	1 人	友人	家族	その他	未回答	合計
買物回数	5,025	2,071	206	216	2	7,520
%	66.8	27.5	2.7	2.9	0.0	100.0

次に、誰と一緒にいたか別のキャッシュレス決済の比率を見ていく。購入場所の対応状況の影響を除くために、キャッシュレス対応可否が「対応している（自分が持っている決済手段）」の買物総数 6,044 回の、誰と一緒にいたか別のキャッシュレス決済の比率をみると、「1 人」で 61.3%（2,592 回）、「友人」で 38.6%（575 回）となっている。つまり、キャッシュレス決済が使える状況で、「1 人」なら約 6 割はキャッシュレス決済を利用するが、「友人」といって、約 4 割しか利用しないという傾向があった。（表 9）

表 9 「対応している（自分が持っている決済手段）」の「誰と一緒にいたか」別のキャッシュレス決済の比率（買物総数）

	買物回数			%		
	キャッシュレス	現金	合計	キャッシュレス	現金	合計
1 人	2,592	1,637	4,229	61.3	38.7	100.0
家族	76	85	161	47.2	52.8	100.0
友人	575	913	1,488	38.6	61.4	100.0
その他	76	88	164	46.3	53.7	100.0
未回答	2	0	2	100.0	0.0	100.0
合計	3,321	2,723	6,044	54.9	45.1	100.0

ここで、キャッシュレス対応可否が「対応している（自分が持っている決済手段）」で誰と一緒にいたかが「1 人」の買物総数 4,229 回と「友人」の買物総数 1,488 回の購入場所別のキャッシュレス決済の比率の差を見ると、各区分の買物回数が非常に少ないものもあ

るため参考程度の比較になるが、「百貨店」（2.7%）、「衣料品店・雑貨店」（3.3%）、「コンビニ」（6.7%）のように、「1人」と「友人」のキャッシュレス比率の差が小さいものがある一方、「居酒屋」（17.1%）、「飲食店・弁当」（20.4%）のように、差が大きいものもある。
（表 10）

表 10 「対応している（自分が持っている決済手段）」の購入場所別キャッシュレス決済の比率の「1人」と「友人」の差（買物回数）

	1人		友人		キャッシュレス比率の差 （1人－友人）
	買物回数 （合計）	キャッシュレス比率	買物回数 （合計）	キャッシュレス比率	
書店・CD、DVD ショップ	52	30.8	6	66.7	-35.9
アミューズメント施設・スポーツ施設	45	22.2	135	37.0	-14.8
食料品店 （八百屋・肉屋）	27	40.7	15	53.3	-12.6
自販機	74	56.8	14	57.1	-0.4
百貨店	23	56.5	13	53.8	2.7
衣料品店・雑貨店	167	50.3	66	47.0	3.3
コンビニ	994	46.8	202	40.1	6.7
スーパー	464	33.4	70	22.9	10.5
駅・バス・タクシー・空港・港	1,108	87.2	131	74.0	13.1
インターネット	286	96.5	18	83.3	13.2
大学 （生協・学食・売店）	175	86.9	70	72.9	14.0
居酒屋	6	33.3	117	16.2	17.1
飲食店・弁当	464	49.4	550	28.9	20.4
ドラッグストア	145	49.7	12	25.0	24.7
家電量販店	23	39.1	1	0.0	39.1
医療機関・福祉施設	28	42.9	1	0.0	42.9
アウトドア・スポーツ用品店	2	100.0	7	57.1	42.9
その他	146	52.1	60	36.7	15.4

この差の要因の一つとして、「百貨店」、「衣料品店・雑貨店」、「コンビニ」の場合は、友人と一緒にいてもそれぞれの買物を自分で決済することが多いが、「居酒屋」、「飲食店・弁当」の場合は、食べ物や飲み物をシェアするため、まとめて決済する際に割り勘する必要があり、現金決済することが多くなることが考えられる。ディスカッション調査においても、キャッシュレス決済を使わない理由として「割り勘ができない」という意見が多くあがっている。（表 11）

⑤ディスカッション調査での特徴

ディスカッション調査においてキャッシュレス決済全般について出た意見は、使っている理由・メリットとして「支払いの便利さ」や「管理のしやすさ」、「小銭を使いたくない」が多くあがった一方、使わない理由・デメリットとして、「決済のスピード」や「チャージの不便さ」、「小銭を消費するため」が多くあがった。また、「現金利用の習慣」や「現金で困ることがない」のようにキャッシュレス決済に対して具体的な不満や意見はないが、現金を使っているという意見もあった。この点からもキャッシュレス決済に関する周知や経験が大切なのではないかと考えられる。（表 11）

表 11 ディスカッション調査での意見の抜粋（全般）

使っている理由・メリット	使わない理由・デメリット
・支払いが早いから店員も楽。 ・支払いが楽。 ・支払いが早いから後ろのお客さんにも迷惑がかからない。 ・会計の時間短縮。 ・用途別に利用するキャッシュレスを分けている。 ・用途別に分ける。 ・ATM でお金を下ろすと手数料がかかるがキャッシュレスならかからない。 ・アプリを利用してお金の管理ができる。 ・小銭を出したくない。 ・小銭を持ちたくないからキャッシュレス決済を利用する。 ・衛生的に現金は触りたくない。	・急いでいる時は現金の方が早い。 ・キャッシュレスの方が時間かかりそうな時は現金で支払う。 ・小銭なら現金の方が早い。 ・店員が高齢だったり外国人だったりすると時間がかかる時がある。 ・現金の方が管理しやすい。 ・現金の方がいくら使っているのか目に見えてわかる。 ・事前に入金が必要なキャッシュレスはあまり使わない。 ・チャージが面倒くさい。 ・大人数での割り勘。 ・割り勘の時最初から現金で支払った方が良い。 ・小銭が多くて減らしたい。 ・小銭があると財布が厚くなるから減らす。 ・現金を使うことが習慣になっている。 ・現金払いで困ることがない。

4. まとめ

今回の調査の結果から、調査対象の大学生のキャッシュレス比率は買物総額ベースで 46.9%と、政府の目標である「2025 年 6 月までに、キャッシュレス決済比率を倍増し、4 割程度とすることを目指す。」³⁾を上回っている。一方、調査対象の大学生が利用した購入場所の約 8 割は自分が持っているキャッシュレス決済に対応できる状態であったにもかかわらず、そのうち、約 5 割程度でしか、キャッシュレス決済を利用していないことが分かった。その主な理由は、「割り勘するため」や「決済のスピード」、「チャージの不便さ」、「小銭を消費するため」の他に、クレジットカードでは、「使いすぎ」や「少額での利用への抵抗感」、QR コード決済では「読み込みの遅さ」や「店員の対応」などがあげられた。キャッシュレス決済の利用が進まない理由として、よく話題にあがりやすい「店舗が対応していない」や「キャッシュレス決済を持っていない」ということだけでなく、このような個別の理由を把握することができた。これらの調査結果がキャッシュレス決済の推進や調査研究の参考になれば幸いである。

[注]

- 1) 「大学生のキャッシュレス決済に関する調査・分析」（令和 2 年 5 月公表）
https://www.caa.go.jp/future/project/project_016/
- 2) 「令和 2 年度大学生のキャッシュレス決済に関する調査・分析 報告書」（令和 3 年 6 月公表）
<https://www.caa.go.jp/policies/future/icprc/>
- 3) 「成長戦略フォローアップ」（令和元年 6 月 21 日閣議決定）
<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/seicho/pdf/fu2019.pdf>