

報道関係各位

2020年9月14日  
株式会社クロス・マーケティング

## キャッシュレス利用 顕著に増加 QRコード決済人気高く コロナ禍きっかけに現金主義からシフトの兆し

－キャッシュレス決済に関する調査－

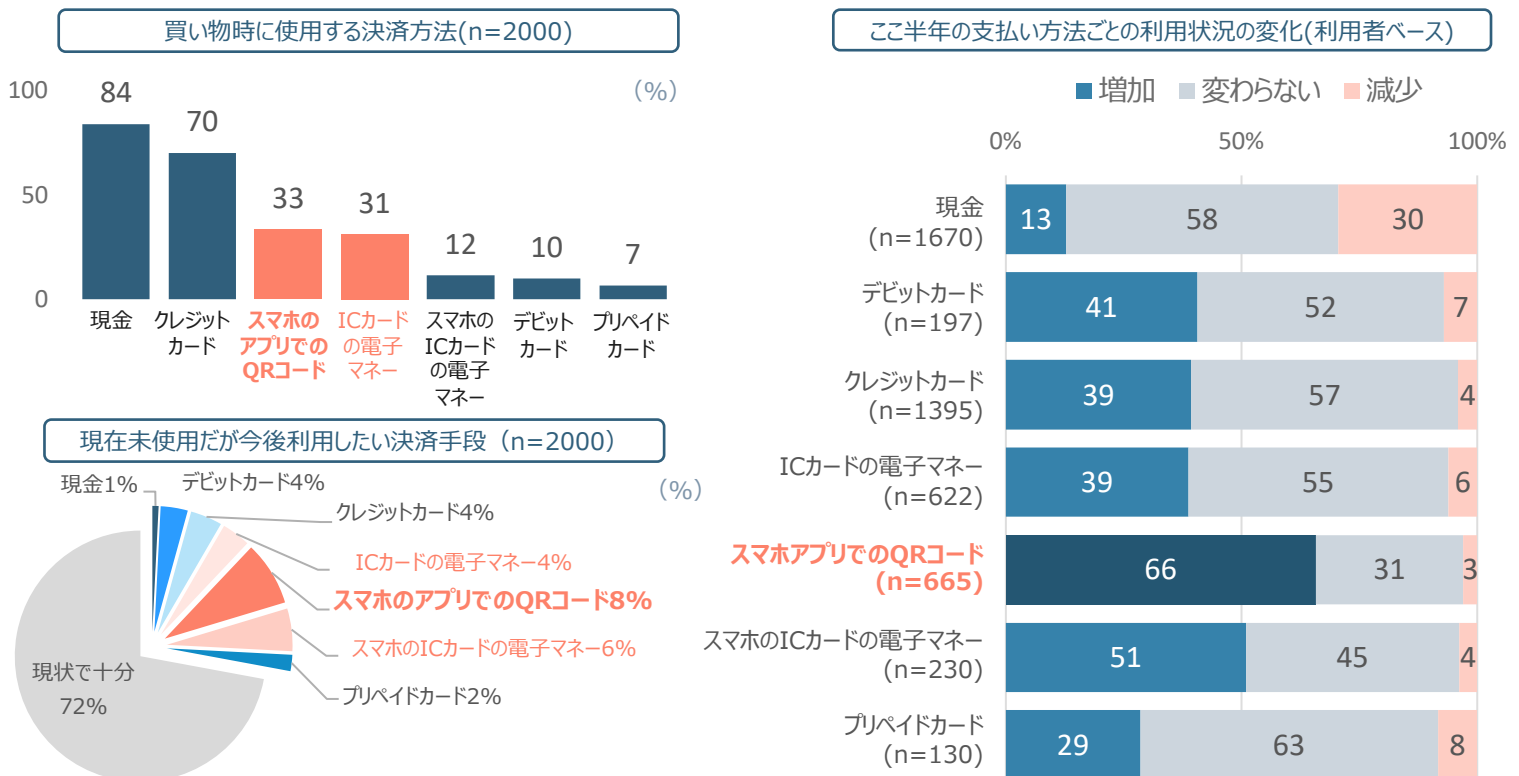
株式会社クロス・マーケティング（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：五十嵐幹）は、全国18歳～69歳の男女2000人を対象に「キャッシュレス決済に関する調査」を実施しました。2018年4月に経済産業省より「キャッシュレス・ビジョン」が策定され「支払い方改革」が進む中、コロナ禍となりキャッシュレス決済の利用状況に変化はあったのでしょうか。今回は現状のキャッシュレス決済の利用実態について調査し、コロナ禍での人々の買い物行動における変化を探りました。

### ■調査結果（一部抜粋）

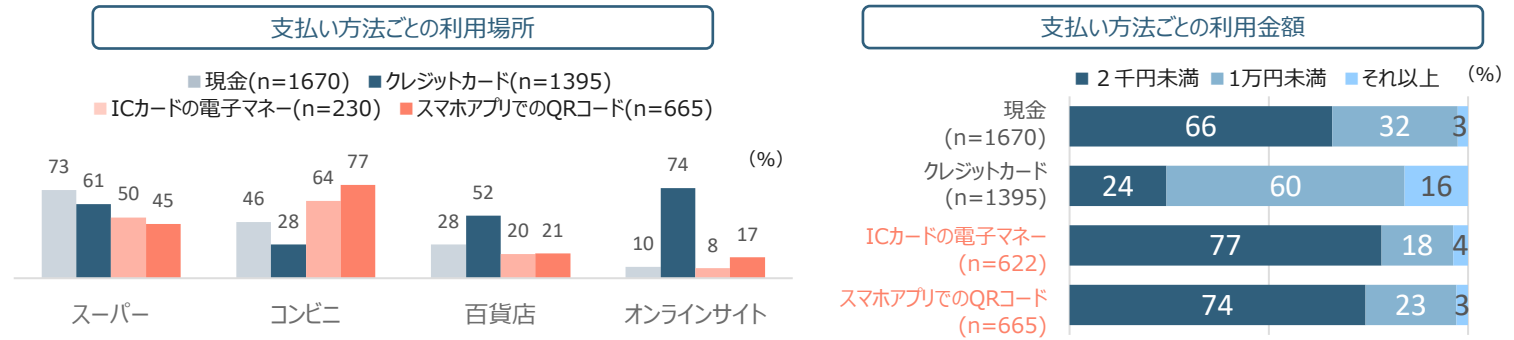
- ✓【**キャッシュレス決済の利用状況の変化**】 買い物時の決済方法は、現金・クレジットカード利用が7割、QRコード・電子マネー利用は3割に達した。さらに、ここ半年の利用状況の変化を聞いたところ、現金以外の利用増加が目立ち、特に「QRコード」は6割以上で利用頻度の増加がみられた。また、まだ使っていないものの今後利用したいと思う決済手段も、支払い方法の中ではQRコードが8%と最多。一方、現金は減少傾向で「ほとんど使わなくなってきた」とする回答も7%ながら存在した。〈図1〉
- ✓【**キャッシュレス決済の使い分け方**】 支払い方法ごとの使い分け方としては、クレジットカードが百貨店やオンラインショッピングでの利用が多いのに対して、QRコードや電子マネーはコンビニやスーパーでの利用が目立つ。またQRコード・電子マネーは7割以上が2000円未満の支払いで“日常のちょっとした買い物”での利用が主となっていることが窺える。〈図2〉
- ✓【**QRコード決済での支払いが増えた理由**】 QRコード決済を使い始めたきっかけとしては、ポイント還元などのインセンティブが主な理由としてあげられており、QRコード決済での支払いが増えた理由としては、「お金の出し入れ・お釣りの受け渡しの手間がない」「スマホでスピーディーに支払いできる」といった利便性によるものが過半数の理由として挙げられた。またコロナの影響が窺える「衛生的だから」という理由も約2割程度でみられた。〈図3〉 コロナ禍でキャッシュレス決済は利便性・お得感・衛生面といった点で前向きに浸透しつつあり、今後もより利用が進んでいくと思われる結果となった。

◆詳細情報は本レポートに掲載しております。 <https://www.cross-m.co.jp/report/money/20200914cashless/>

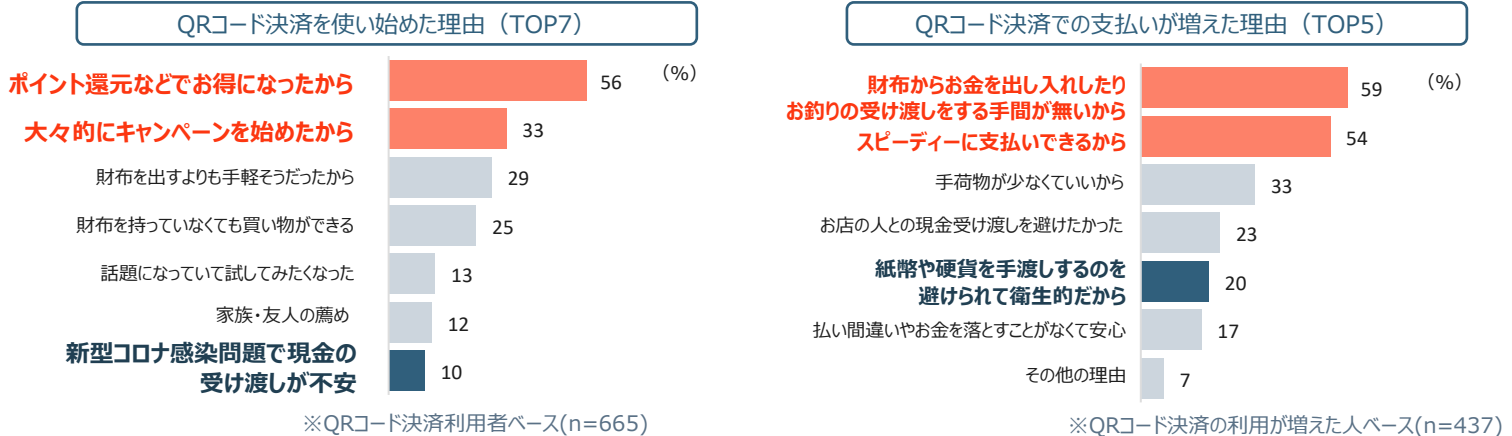
＜図1＞キャッシュレス決済の利用状況の変化



**<図2> キャッシュレス決済の使い分け方(利用者ベース)**



**<図3> QRコード決済での支払いが増えた理由**



**■レポート項目一覧**

- 属性設問 (性別/年代/居住地)
- 調査結果サマリ
- 支払い方法ごとの使用頻度の変化
- 今後使用したい支払い方法
- QRコード決済での支払いが増えた理由
- QRコード決済についての不満事項
- ▼調査結果詳細
- 買い物における支払い方法について
- 最近の買い物行動の変化
- 買い物で使用する支払い方法
- 支払い方法ごとの利用場所
- 支払い方法ごとの支払い金額帯
- QRコード決済について
- 利用しているQRコード決済サービス
- QRコード決済の利用開始時期
- QRコード決済を使い始めた理由
- QRコード決済の登録支払い方法/チャージ方法
- マイナポイントについて
- マイナンバー取得状況
- マイナポイントの認知～取得状況
- マイナポイントの利用意向
- マイナポイントの利用意向がない理由

◆レポートのダウンロードはこちらから <https://www.cross-m.co.jp/report/money/20200914cashless/>

**■調査概要**

調査手法 : インターネットリサーチ  
 調査地域 : 全国47都道府県 調査対象 : 18～69歳の男女 かつ 日常生活で買い物をすることがある人  
 調査期間 : 2020年8月1日(土)～2日(日)  
 有効回答数 : 本調査2,000サンプル

※調査結果は、端数処理のため構成比が100%にならない場合があります

**【会社概要】**

会社名 : 株式会社クロス・マーケティング <http://www.cross-m.co.jp/>  
 所在地 : 東京都新宿区西新宿3-20-2 東京オペラシティタワー24F  
 設立 : 2003年4月1日  
 代表者 : 代表取締役社長兼CEO 五十嵐 幹  
 事業内容 : マーケティングリサーチ事業

◆本件に関する報道関係からのお問い合わせ先◆

広報担当 : マーケティング部 TEL : 03-6859-1192 FAX : 03-6859-2275  
 E-mail : [pr-cm@cross-m.co.jp](mailto:pr-cm@cross-m.co.jp)

≪引用・転載時のクレジット表記のお願い≫

本リリースの引用・転載時には、必ず当社クレジットを明記いただけますようお願い申し上げます。

<例>「マーケティング・リサーチ会社のクロス・マーケティングが実施した調査によると・・・」