

## 増税直前調査！「スマホキャッシュレス決済していない」70.1%

### スマホ決済を利用しない理由「セキュリティーへの不安」71.2%

### お得、メリットがあっても「スマホ決済で払いたくない」32.0%

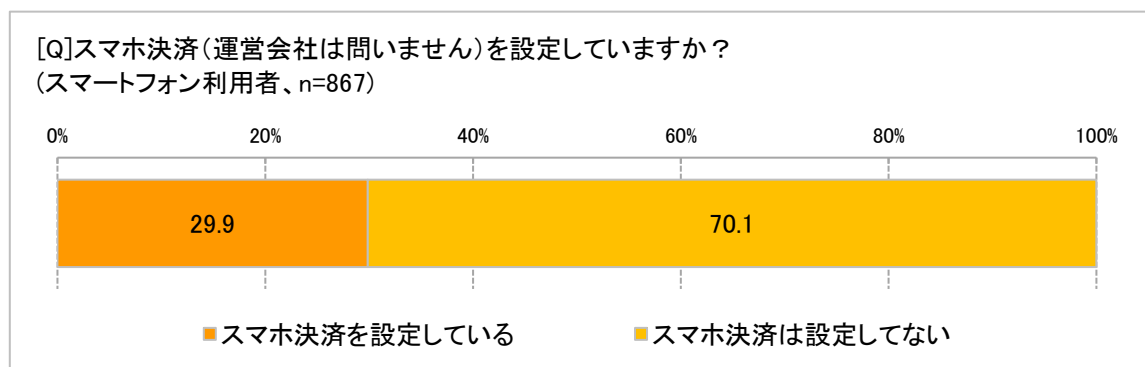
「オレンジページ暮らし予報」では消費税増税の約1カ月前の8月末、国内在住の20歳以上の女性を対象に「スマホのキャッシュレス決済」について調査。この時点では、スマートフォンによるキャッシュレス決済を設定している人は全体の3割のみ。キャッシュレスで買い物をするとお得、とわかってはいても、ぬぐえない不安や情報の少なさがたくさんの人たちに二の足を踏ませている状況がうかがえます。

#### 【ダイジェスト】

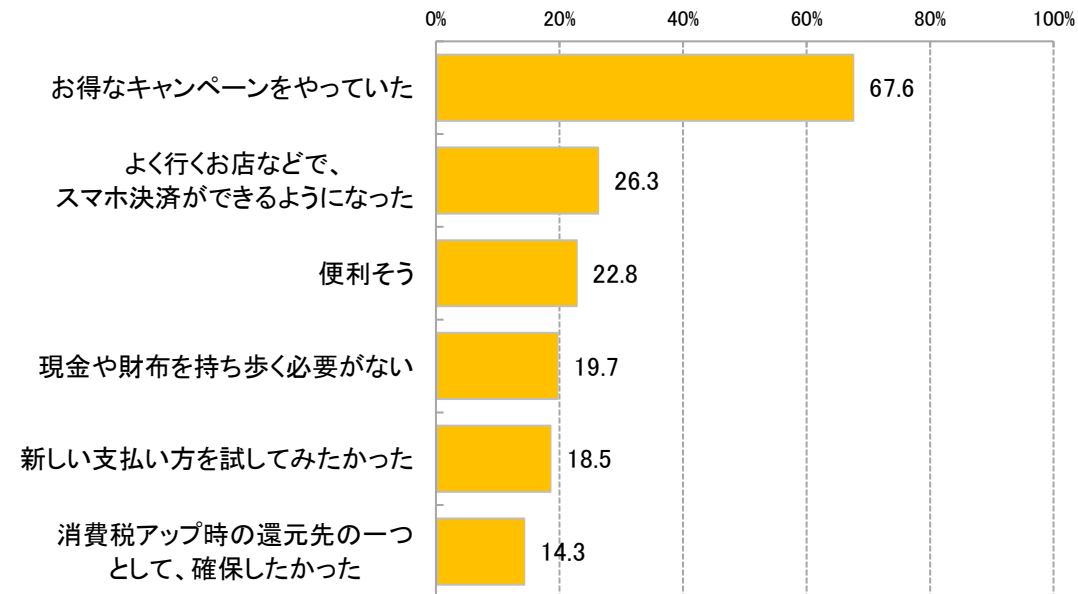
消費税増税前の調査、「スマホキャッシュレス決済」利用していない人は70.1%

スマホキャッシュレス決済、設定しない理由No.1は「セキュリティーへの不安」71.2%

「お得やメリットはあるがスマホ決済で払いたくない」32.0%



[Q]スマホ決済を設定しようと思ったきっかけは何でしたか？  
(スマホ決済の利用者、n=259、複数回答の上位6つ)



## 消費税増税前の調査、「スマホキャッシュレス決済」利用していない人は 70.1%

世界で進むキャッシュレス化の波に乗り遅れ気味の日本。政府もキャッシュレス化を推進していますが、消費税増税前の8月末に行った「くらし予報」の調査では、スマートフォンのキャッシュレス決済をまだ設定していない人が7割。「スマホ決済を設定している」のは29.9%にすぎませんでした。

「消費税率が10%にアップする時に政府が始める〈キャッシュレス決済のポイント還元制度〉についてご存じですか？」に対し、「内容までよく知っている」と答えた人は全体の15.2%のみ。「なんとなく聞いたことがある」71.4%、「知らなかった」13.4%という結果でした。

キャッシュレス決済のポイント還元制度は、今年10月から2020年6月までの間、増税による消費の落ち込みを防ぐことなどを目的に行われますが、まだまだよく知らない人が多そうです。

すでにスマホのキャッシュレス決済を設定した人のきっかけは何だったのでしょうか。「お得なキャンペーンをやっていた」67.6%が最多、「よく行くお店などで、スマホ決済ができるようになった」26.3%、「便利そう」22.8%がそのあとに続きます。

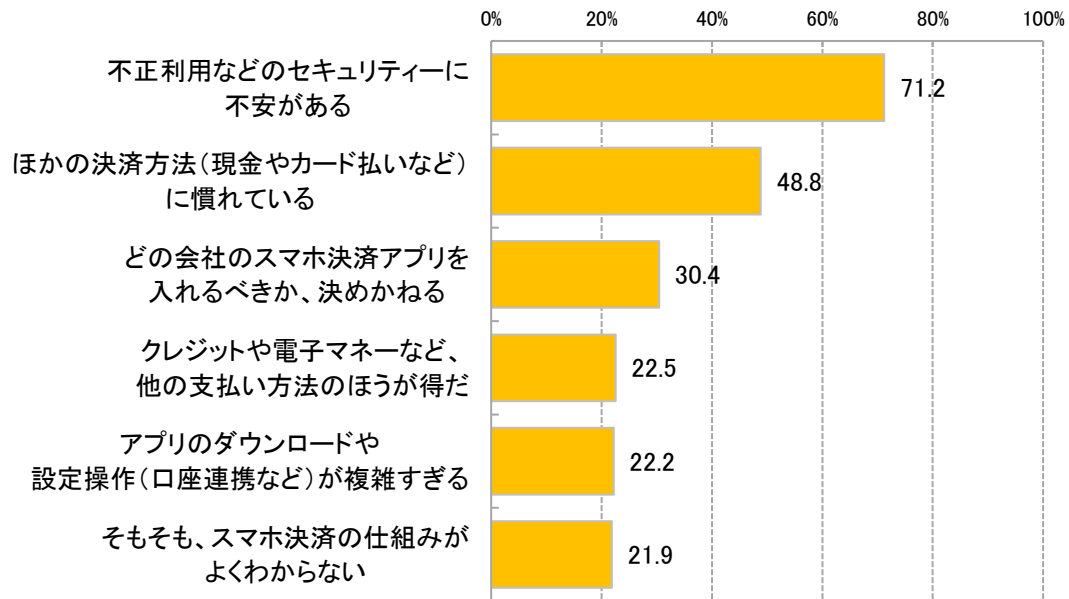
増税前から自分のスマホにアプリを入れ、設定した人たちの感想は……。

「慣れれば意外に操作が簡単、決済が早い、ポイント還元率が高い、支出履歴が記録に残る、お得なサービスがある」(50代・フルタイム)、「小銭がたまらない、現金チャージなど選べばそこまで危険ではない」(20代・パート)と、その恩恵を快く享受している様子がわかります。

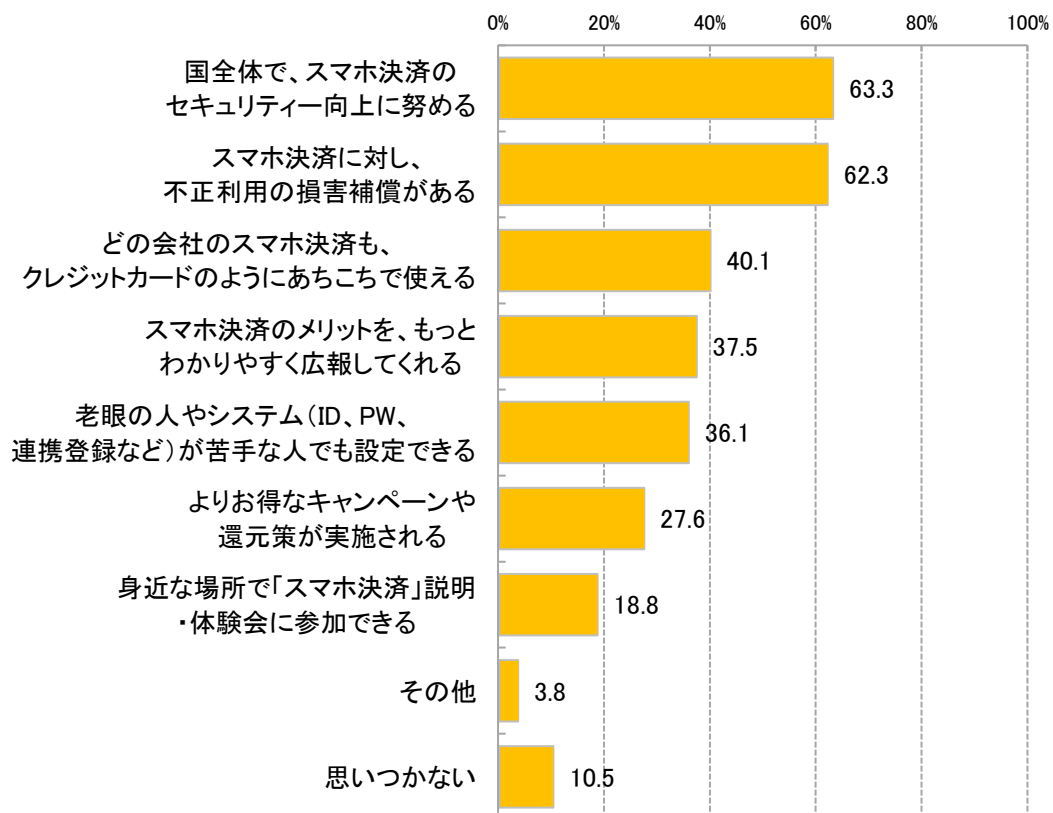
一方、こんな経験をした人も。

「店員さんが使い方を把握しておらず、時間がかかり後ろに行列ができて嫌だった」(50代・パート)、「充電が少ないときはドキドキします。それが難点」(30代・その他)、「通信がうまくいかないときがあり、レジ清算時にアプリが開かなくてもたまたまして時間がかかってしまった」(40代・パート)などなど、買う側だけでなく売る側の混乱も見えます。

[Q] スマホ決済を設定していない理由があれば、お聞かせください。  
 (スマートフォンに、スマホ決済を設定されていない方、n=608、  
 複数回答の上位6つ)



[Q] 日本で、スマホ決済の利用者が増えるには、  
 どんなサポートや体制の整備が必要だと思いますか。  
 (n=1079、複数回答)



## スマホキャッシュレス決済、設定しない理由No.1は「セキュリティへの不安」71.2%

消費税が上がるのは初めてではありません。ただ、それにキャッシュレス化の促進がからみ、自分の選択によっては「お得」の度合いが異なってくることなど「なんだかよくわからない」ことが多いのは不安です。

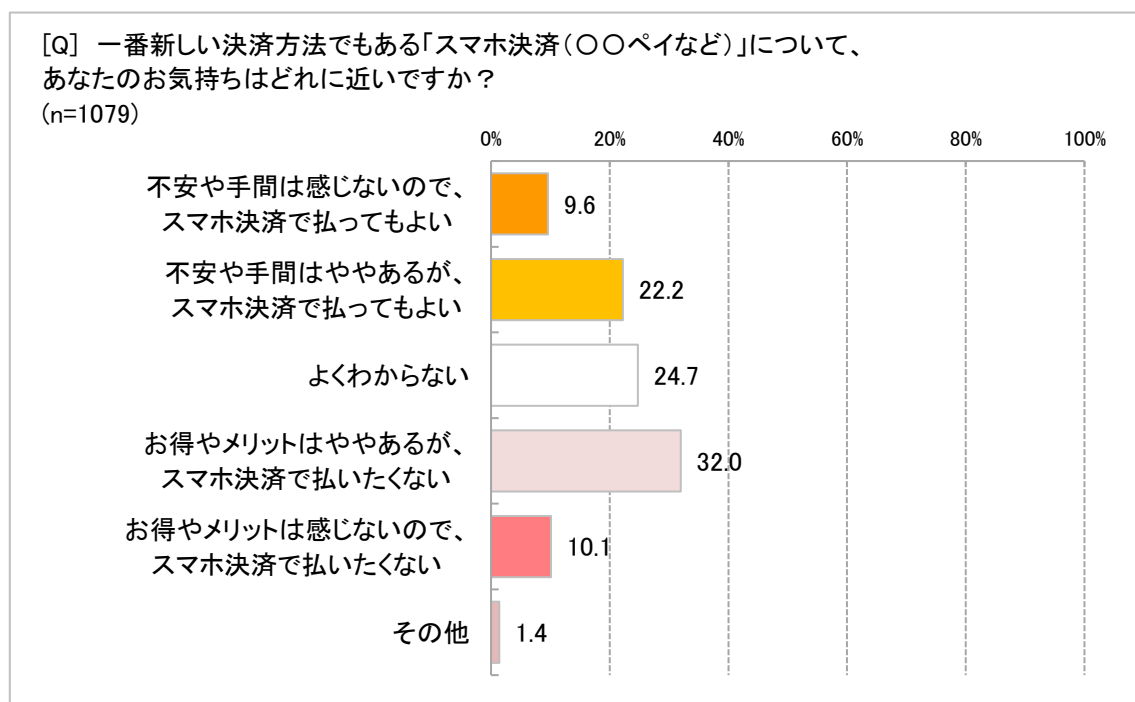
スマホ決済を設定していない理由をきくと、圧倒的に多いのが「不正利用などのセキュリティに不安がある」71.2%。7割以上の人がこのシステムの安全面を心配していることがわかります。自由回答でも「現金では不便になるけど、ネットと銀行をつなげるのは怖い」(30代・家事手伝い)などという不安が多く寄せられています。

さらに「ほかの決済方法(現金やカード払い)に慣れている」48.8%、「どのスマホ決済アプリを入れるべきか決めかねる」30.4%、と続き、22.2%の人は「アプリのダウンロードや設定操作(口座、カードなどと連携)が複雑」と答えています。

不正利用への不安、慣れたもののほうがいい、設定が複雑で面倒、どれがいいかわからない……これらはどうすれば払拭できるようになるのでしょうか。

「日本でスマホ決済の利用者が増えるにはどんなサポートや体制の整備が必要だと思いますか」という問いにはそれらの不安や面倒さ、わかりにくさの解消を求める答えが上位に挙がっています。

「国全体でスマホ決済のセキュリティ向上に努める」63.3%、「スマホ決済に対し、不正利用の損害補償がある」62.3%、「どの会社のスマホ決済も、クレジットカードのようにあちこちで使える」40.1%、「スマホ決済のメリットをもっとわかりやすく広報してくれる」37.5%、さらには「老眼の人や、システム(ID、PW、連携登録など)が苦手な人でも設定できる」36.1%という結果もあります。「不安」「使い勝手の悪さ」などのほかに「スマホやパソコンが苦手な人には無理なのでは」という面でも疑問が持たれているようです。



## 「お得やメリットはあるがスマホ決済で払いたくない」32.0%

クレジットカードや交通系電子マネーなどのほかに注目されているのが、最も新しいスマホのキャッシュレス決済。これに対してどのように感じているかの調査で最も多くの人を選んだのが「お得やメリットはややあるが、スマホ決済で払いたくない」32.0%でした。次に多いのが「よくわからない」24.7%、続いて「不安や手間はややあるが、スマホ決済で払ってもよい」22.2%となり、「払いたくない」人の多さは目立ちますが「よくわからない」人も4人に1人の割合でいて、この層がどちらに動くかによって状況が変化するのでは、とも想像できます。

では、判断基準となりそうな「お得」という要素が絡むとどうでしょうか。

「スマホ決済をする人とならない人とは、ポイント還元などで格差が生まれると感じますか？」には、「格差が生まれると感じる」42.3%、「どちらともいえない」47.5%、「格差は生まれないと感じる」10.2%という結果に。これもやはり「よくわからないからどちらともいえない」と答えている人が最多でした。

ポイントカードなどでポイントをためる「ポイ活」は、今や有効な節約技ですが、スマホのキャッシュレス決済も「還元率の大きいポイントカード代わり」と考えて始める人も増えそうです。とはいえ、上手に使う方法や、使い勝手など、結局は自分で知識を増やし、判断するしかなさそう。時間がたてば多くの人の経験や口コミから情報が得られ、「わからない」から「これならやる」になっていくのかもしれないね。

### アンケート概要

●調査対象: オレンジページメンバーズ・国内在住の20歳以上の女性(有効回答数 1079人)

●調査方法: インターネット調査

●調査期間: 2019年8月22日～26日

#### ●「オレンジページくらし予報」について

読者モニター「オレンジページメンバーズ」には、さまざまなくらし情報・くらし体験によってはぐまれた“くらしの目利き”たちが数多く所属しています。そんなメンバーたちの声を集めてく次のくらし>を読み解いていくのが「オレンジページくらし予報」です。WEB上でのアンケート調査、座談会など、ご相談に応じて展開いたします。

#### ●『オレンジページ』について

失敗なくおいしく作れるレシピ情報が支持され、今年創刊34周年を迎えた生活情報誌。30～40代の主婦を中心に幅広い読者層を誇ります。発行部数=325,088部(2018年印刷証明付発行部数)。

### この資料に関するお問い合わせ

株式会社オレンジページ

くらしデザイン部

kurashi@orangepage.co.jp Tel. 03-3436-8418