

キャッシュレス決済の利用動向と促進および抑制要因¹

ー利用者調査にもとづく普及への取組みとその政策的含意ー

鶴沢 真²

Trends in the Use of Cashless Payments and Factors Promoting and Discouraging Cashless Payments : Promoting the Use of Cashless Payments Based on User Surveys and Their Policy Implications

TSURUSAWA Makoto

1. はじめに

本稿の目的は、キャッシュレス決済の利用動向と促進および抑制要因の分析を通じ、キャッシュレス決済の利用を促すための取組みをサポートすることにある。2019年12月から2022年12月の4年間の独自調査を実施³し、調査データの分析から以下の2つの問いを検証する。

1つ目の問いは、この期間にキャッシュレス決済の利用は増えているのか、というものである。民間での新たなキャッシュレス決済への取組みや国の政策効果を検証するうえでこの4年間は重要な時期にあたる。経済産業省〔2018〕は、2025年までにキャッシュレス決済比率を40%程度にする政策目標を掲げている。目標を推進するため、2018年7月に官民で「キャッシュレス推進協議会」が設立され、2019年10月の消費税率引上げ時には利用者に最大5%を還元する大型ポイント還元施策が実施された。表1に示したように、わが国のキャッシュレス決済比率は、2019年の26.8%に対し、2020年29.7%、2021年32.5%と着実に増加している。しかしながら、目標の40%にはさらなる伸びが必要な状況にあり、普及促進に向けた取組みが欠かせない。

2つ目の問いは、キャッシュレス決済の促進および抑制要因がどのようなものであるか、というものである。キャッシュレス決済の利用状況と正の相関が高い促進要因、負の相関の高い抑制要因を探り、各要因への対応策を検討することで、政策的な効果が高い取組みを具体的に立案することが出来る。

¹ 本研究については、2022年度現代ビジネス研究所研究助成金の支援を受けている。

² 昭和女子大学現代ビジネス研究所 研究員 b3_tsurusawa@swu.ac.jp

³ 経済産業書のキャッシュレス決済比率は、表1注のようにクレジット協会、日本銀行等の統計を合算して算出される。これに対し、本稿調査はアンケートベースではあるものの、キャッシュレス決済の促進および抑制要因を利用状況と関係づけて分析することができる。

表 1 わが国のキャッシュレス決済比率の推移

キャッシュレス決済比率の内訳の推移

| | 2015年 | 2016年 | 2017年 | 2018年 | 2019年 | 2020年 | 2021年 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| クレジット | 16.5% | 18.0% | 19.2% | 21.9% | 24.0% | 25.8% | 27.7% |
| デビット | 0.1% | 0.3% | 0.4% | 0.4% | 0.6% | 0.8% | 0.9% |
| 電子マネー | 1.5% | 1.7% | 1.7% | 1.8% | 1.9% | 2.1% | 2.0% |
| QRコード | - | - | - | 0.1% | 0.3% | 1.1% | 1.8% |
| 計 | 18.1% | 20.0% | 21.3% | 24.2% | 26.8% | 29.7% | 32.5% |

前年比

| | 2016年 | 2017年 | 2018年 | 2019年 | 2020年 | 2021年 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| クレジット | 1.5% | 1.2% | 2.7% | 2.1% | 1.8% | 1.9% |
| デビット | 0.2% | 0.1% | 0.1% | 0.1% | 0.2% | 0.2% |
| 電子マネー | 0.2% | 0.0% | 0.1% | 0.1% | 0.2% | -0.1% |
| QRコード | - | - | - | 0.3% | 0.8% | 0.7% |
| 計 | 1.9% | 1.3% | 2.9% | 2.6% | 2.9% | 2.8% |

(出所) 経済産業省〔2022〕

「キャッシュレス決済比率」＝〔①クレジットカード支払額+②デビットカード支払額+③電子マネー支払額+④コード決済支払額〕÷⑤民間最終消費支出

①(一社)日本クレジット協会調査(注)2012年までは加盟クレジット会社へのアンケート調査結果を基にした推計値、2013年以降は指定信用情報機関に登録されている実数値を使用 ②日本デビットカード推進協議会(～2015年)、2016年以降は日本銀行「決済システムレポート」・「決済動向」③日本銀行「決済動向」④(一社)キャッシュレス推進協議会「コード決済利用動向調査」⑤内閣府「国民経済計算」(名目)

政策的な目標としてキャッシュレス化の推進が掲げられる事由としては、現金のハンドリングコストの大きさが挙げられる。経済産業省〔2018〕に拠ると、現金支払に関するインフラを社会として維持するために必要となる印刷、輸送、店頭設備、ATM 費用、人件費といった直接のコストは年間約 1 兆円を超える。さらに現金の取扱いに伴う約 8 兆円の間接コスト⁴が発生すると試算している。

キャッシュレス決済によって社会全体のコストが低下することを前提とすると、利用者がなぜキャッシュレス決済を利用するのか、という促進要因を明らかにし、さらに、なぜ利用しないのか、という抑制要因についても実証的に分析される必要がある。

本稿の分析をもとに、決済事業者であれば、マーケティングや機能改善を図ることができる。また、国の政策課題であるキャッシュレス決済の普及に関する計画に貢献し、日本銀行で実証分析を行っている CBDC⁵に関しても、実証的なエビデンスに基づく施策立案や設計が可能になると考える。

以降の構成は次のとおりである。第 2 節では調査の設計と実施状況を説明する。第 3 節はキャッシュレス決済の利用動向と促進および阻害要因の分析である。第 4 節で今後に向けた考察を行う。

⁴ 金融界では、現金管理や ATM 運営コストで約 2 兆円。小売や外食産業では、現金取扱業務人件費約 6 兆円と試算している。

⁵ Central Bank Digital Currency：中央銀行デジタル通貨。詳細は日本銀行 HP「中央銀行デジタル通貨」を参照。<https://www.boj.or.jp/paym/digital/index.htm/>

2. 調査のデザイン

2019 年から 2022 年のキャッシュレス決済の利用状況について独自調査を行った。キャッシュレス決済の利用度が高い⁶20 歳代で関東圏 1 都 3 県（東京、千葉、神奈川、埼玉）在住者を対象とし、インターネット調査を 1 年毎に 12 月に実施した。まず予備調査を行い、決済手段別にグループを分けて本調査⁷を行った。

調査対象は、キャッシュレス決済の利用が最も盛んな関東圏の 20 代の消費者に絞っており、分析結果の一般化に留意が必要な反面、キャッシュレス決済に「先進的な」層を対象とすることで、今後のわが国全体の動向を「先取り」して分析できると考える。

本調査では、キャッシュレス決済を、スマートフォンを利用した決済（以下では、スマホ決済）、IC カード、クレジットカード、の 3 つに分け、さらに、IC カードは交通系、流通系の 2 種類、スマホ決済はタッチ決済、QR コード決済の 2 種類に分けて質問している。また、キャッシュレス決済を利用しない「現金のみ」利用者へも同様の質問を行った。

IC カードはわが国では電子マネーと呼ばれることも多い。「交通系 IC カード」は、Suica、PASMO といった駅でタッチして利用するカードで、「買い物利用」について答えるよう依頼し、「流通系 IC カード」は、WAON、nanako、楽天 Edy といったお店でタッチして利用するカード、と説明したうえで回答を求めている。

スマホ決済については、「タッチ決済」は、QUIC Pay、iD といったお店でスマートフォンをタッチして利用する支払い手段、「QR コード決済」は、PayPay、LINE Pay、d 払い、楽天 Pay といったお店でスマートフォンに QR コードを表示したり、スキャンして利用する支払い手段、と説明して回答を得ている。

3. 分析結果

3.1 キャッシュレス決済の利用は増えているのか

分析の 1 つ目の問いは、キャッシュレス決済の利用は増えているのか、である。利用動向を捉えるため、2 つの観点からキャッシュレス決済または現金決済の利用状況を計測している。第 1 は、利用者単位での決済手段の利用頻度であり、決済手段別に「毎日あるいは週に数回程度」利用する人の割合を「利用率」とする。

第 2 に、利用者単位で決済手段別に「金額に関係なく利用する」と答えた利用者の比率を「汎用利用率」とする。利用頻度に基づく「利用率」とは別の観点として、汎用的な決済手段としての利用状況を計測している。

⁶ 日本銀行〔2018〕の地域別、年代別調査にもとづく。

⁷ 2019 年 12 月は予備調査 2,082 名、本調査 662 名から、2020 年 12 月は予備調査 2,200 名、本調査 661 名から、2021 年 12 月は予備調査 2,205 名、本調査 662 名から、2022 年 12 月は予備調査 2,201 名、本調査 650 名から回答を得ている。

・利用率の4年間の動向

表2は、利用率の動向に関する分析結果である。以下では統計的に有意な増減についてコメントする。5種類のキャッシュレス決済のうち、4年間を通じて一貫して利用率が伸びているのはQRコード決済のみであり、クレジットカード、交通系ICカード、タッチ決済は2021-22年で減少、流通系ICカードも2020-21年で減少に転じている。

現金の利用率は、2019-20年で73%から64%に減少、2021-22年で64%から56%に減少している。2020-21年で一時停滞がみられたものの、現金の利用率は着実に減少している。

ただし、クレジットカードの利用率には、キャッシュレス化と逆の傾向もみられる。2019-20年では51%から55%に増加していたものの、2020-21年にかけては有意な増加がみられず、2021-22年では56%から51%に減少となっている。

表2 決済手段別：利用率の動向

| | 2019年 | 2020年 | 2021年 | 2022年 | 2019-20年 | 2020-21年 | 2021-22年 |
|----------|-------|-------|-------|-------|----------|----------|----------|
| 現金 | 73% | 64% | 64% | 56% | -9%*** | 0% | -8%*** |
| クレジットカード | 51% | 55% | 56% | 51% | +4%*** | +1% | -4%*** |
| 交通系ICカード | 35% | 33% | 35% | 31% | -2% | +2% | -4%*** |
| 流通系ICカード | 22% | 21% | 18% | 17% | -1% | -3%*** | -1% |
| タッチ決済 | 25% | 28% | 30% | 27% | +3%*** | +2% | -3%** |
| QRコード決済 | 29% | 39% | 45% | 48% | +10%*** | +6%*** | +4%** |

(注)N：2019年2,082 2020年2,200 2021年2,205 2022年2,201

・決済手段別に「毎日利用する」「週に数回程度利用する」と答えた人の比率。

・***,**、は χ^2 検定で、1%、5%水準で有意に増減していることを示す。

交通系ICカードや流通系ICカードの利用率についても、減少傾向がみられ、2021-22年で交通系ICカード利用率は35%から31%に減少、2020-21年で流通系ICカード利用率は21%から18%に減少している。

急速に利用が拡大しているスマホ決済についても、2種類の決済手段で利用率に違いが見られる。QRコード決済は2019年の29%から2022年の48%まで急速にかつ確実に利用率が伸びている。2022年の利用率を他の決済手段と比較しても、クレジットカードと肩を並べるキャッシュレス決済手段となっている。一方でタッチ決済は2021年の30%で利用率が頭打ちになっており、2022年には27%へ減少している。

・汎用利用率の4年間の動向

表3は、汎用利用率の動向である。現金の汎用利用率は、2019-20年で53%から49%へ減少、2020-21年で49%から46%への減少に対し、2021-22年では46%から52%へと6%も増加している点が注目される。一方で、クレジットカードの汎用利用率は、10%水準有意ながら2020-21年で46%から44%へ減少している。4年間を通じると横這いと考えられ、この点ではキャッシュレス化はむしろ停滞している。

表 3 決済手段別：汎用利用率の動向

| | 2019 年 | 2020 年 | 2021 年 | 2022 年 | 2019-20 年 | 2020-21 年 | 2021-22 年 |
|------------|--------|--------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|
| 現金 | 53% | 49% | 46% | 52% | -4%** | -3%** | +6%*** |
| クレジットカード | 46% | 48% | 46% | 47% | +2% | -2%* | +1% |
| 交通系 IC カード | 19% | 19% | 19% | 22% | 0% | 0% | +3%*** |
| 流通系 IC カード | 16% | 16% | 14% | 17% | 0% | -2%** | +3%*** |
| タッチ決済 | 16% | 19% | 20% | 24% | +3%*** | +1% | +4%*** |
| QR コード決済 | 20% | 27% | 28% | 38% | +7%*** | +1% | +10%*** |

(注)N：2019 年 2,082 2020 年 2,200 2021 年 2,205 2022 年 2,201

- ・決済手段別に「金額に関係なく利用する」と答えた人の比率
- ・***,**,*, は χ^2 検定で、1%、5%、10%水準で有意に増減していることを示す。

交通系 IC カードの汎用利用率は、2021-22 年で 19%から 22%に増加、流通系 IC カードは、同じ期間で 14%から 17%へ増加している。スマホ決済の汎用利用率は、2019-20 年で、タッチ決済が 16%から 19%へ増加、QR コード決済は 20%から 27%に増加している。ただし、タッチ決済および QR コード決済の両方とも、2020-21 年で汎用利用率は有意な増加を示さず、2021-22 年になって再び増加し、タッチ決済で 20%から 24%、QR コード決済で 28%から 38%へ大幅増となっている。利用率と同様に QR コード決済の汎用利用率の伸びが顕著である。

3.2 キャッシュレス決済の促進および抑制要因の分析

分析の 2 つ目の問いは、キャッシュレス決済の促進および抑制要因を、決済手段別の利用状況との関係で分析することである。2022 年調査のデータを利用し、キャッシュレス決済の促進および抑制要因を分析するため、以下(1)(2)の推計式を設定した。

| | |
|--|-----|
| $Pay_j = a_j^1 + b_j Trust + c_j^1 Function + d_j^1 Point + e_j^1 SmaTime + f_j^1 Income + u_j^1$ <p style="text-align: center;">(+)</p> | (1) |
| $Pay_j = a_j^2 + g_j Disadv + c_j^2 Function + d_j^2 Point + e_j^2 SmaTime + f_j^2 Income + u_j^2$ <p style="text-align: center;">(-or+)</p> | (2) |

ここで、 j は決済の種類を表す。キャッシュレス決済の利用度について、5 段階⁸の利用頻度を「利用度スコア」(Pay_j)とし、被説明変数とする。

促進要因として、「信頼」(Trust)、「機能」(Function)、および「ポイント利用」(Point)

⁸ 「毎日利用する」、「週に数回程度利用する」、「月に数回程度利用する」、「年に数回程度利用する」、「利用していない」、の 5 段階。

を、促進または抑制要因として「デメリット」(Disadv)を説明変数とした。「スマートフォン利用時間」(SmaTime)および「可処分所得」(Income)がコントロール変数である。説明変数の計測方法と、利用度スコアに対して期待される効果は以下の通りである。

「信頼」(Trust)は2種類あり、一般的信頼については、先行研究で使われる3つの質問⁹を行い、4段階で回答を得ており、主成分分析で抽出された第1主成分を(一般的信頼スコア)とする。決済事業者への信頼に関する質問¹⁰から同様に第1主成分を(決済事業者信頼)とする¹¹。一般的信頼や決済事業者への信頼が高いほど、キャッシュレス決済の利用度スコアは高くなると考えられる。

日常的にポイントを貯めているポイントカードが何枚程度あるか¹²聞いており、(ポイント利用)とする。ポイント還元に関する利用者の評価であり、利用度スコアには正の効果が期待される。

利用上で重要と考える事項やデメリットと考える事項について、1位から3位まで回答してもらい、ウエイトを付けてスコア化¹³した。重要と考える事項の中から、「支払いがスピーディ」「利用明細や履歴が残り、お金の管理がしやすい」の2つのスコアを利用者の機能に関する評価とし、評価が高いほど利用度スコアは高くなると考えられる。

「使い過ぎる恐れがある」「個人情報が集められるのが心配」「使えるお店が少ない」「QRコードのスキャンが面倒」「クレジットカード情報の流出が心配」「残高へのチャージが面倒」「初期設定が面倒」「スマートフォンで支払いをすることが不安」「サービス提供者が信頼できない」の9つのスコアをデメリットとする。この説明変数には2つの要因が混在しており、期待される係数の符号が異なる。符号が負のものは、利用に消極的な利用者ほど低くなる「不安」要因であり、符号が正のものは、利用に積極的な利用者ほど高くなる「不満」要因と考えられる。また、「信頼」(Trust)と「デメリット」(Disadv)、は独立した変数ではないことから、推計式を2つに分けている。

・スマホ決済の促進および抑制要因

表4は、タッチ決済およびQRコード決済の推計結果である。Trust(一般的信頼)は両方のスマホ決済の利用度スコアに関して有意かつ正の関係が認められる。スマホ決済は比

⁹ 以下の質問を行っている。「一般的にいて、人は信頼できると思いますか、それとも用心するにこしたことはないと思いますか」「一般的にいて、ほとんどの人は他人を信頼していると思いますか。それとも、信頼していないと思いますか」「ほとんどの人は他人の役にたとうとしていると思いますか、それとも自分のことだけを考えていると思いますか」。

¹⁰ 楽天 [楽天 Pay]、NTT ドコモ [iD、d払い]、Yahoo! [PayPay]、メルカリ [メルペイ]、JCB [QUIC Pay]、JR 東日本 [モバイル Suica]、LINE [LINE Pay]、の7社 ([] 内は提供している決済手段) について、「あなたは、以下にあげる企業やブランドを、どの程度信頼していますか」という質問を行い、「非常に信頼している」「信頼している」「あまり信頼していない」「まったく信頼していない」の4段階で回答を得ている。

¹¹ 2つの信頼スコアの相関係数は、各年調査で0.2程度で有意な差はなく、利用者固有の特性である一般的信頼と、決済事業者への信頼は独立した変数と考えられる。

¹² 「10枚以上」、「7枚以上10枚未満」、「5枚以上7枚未満」、「3枚以上5枚未満」、「1枚以上3枚未満」、「ポイントは貯めていない」、の6段階。

¹³ 1位に選んだ項目を「3」、2位は「2」、3位は「1」、としてスコア化している。

較的新しい決済手段であり、個人の特性としての一般的信頼が高い利用者によって利用されていると解釈できる。

表 4 スマホ決済の促進および抑制要因

| | | スマホでのタッチ決済 | | | | スマホでのQRコード決済 | | | |
|--------------------|-----------------|------------|------------|-----------|-----------|--------------|------------|--------|-----------|
| | | 係数 | t値 | 係数 | t値 | 係数 | t値 | 係数 | t値 |
| Trust | (一般的信頼) | | | 0.206 | 4.230 *** | | | 0.132 | 2.620 *** |
| | (決済事業者信頼) | | | -0.028 | -0.840 | | | 0.028 | 0.780 |
| Disadv | (使い過ぎ) | -0.005 | -0.120 | | | -0.063 | -1.350 | | |
| | (個人情報収集が心配) | 0.060 | 1.120 | | | -0.002 | -0.040 | | |
| | (使えるお店が少ない) | 0.142 | 2.580 ** | | | 0.147 | 2.600 ** | | |
| | (QRコードスキャンが面倒) | 0.045 | 0.680 | | | 0.006 | 0.080 | | |
| | (クレジットカード情報流出) | 0.058 | 0.900 | | | -0.043 | -0.650 | | |
| | (チャージが面倒) | -0.052 | -0.800 | | | -0.040 | -0.610 | | |
| | (初期設定が面倒) | 0.040 | 0.520 | | | -0.021 | -0.270 | | |
| | (スマホ利用不安) | -0.348 | -2.750 *** | | | -0.418 | -3.220 *** | | |
| | (サービス提供者信頼できない) | -0.404 | -2.620 *** | | | -0.519 | -3.290 *** | | |
| | Function | (支払いスピーディ) | 0.122 | 2.760 *** | 0.119 | 2.320 ** | -0.023 | -0.500 | -0.075 |
| (利用明細や履歴管理) | | 0.124 | 1.380 | 0.094 | 0.940 | 0.179 | 1.950 * | 0.069 | 0.660 |
| Point | (ポイント利用) | 0.084 | 2.920 *** | 0.077 | 2.300 ** | 0.151 | 5.090 *** | 0.160 | 4.590 *** |
| SmaTime | (スマホ利用時間) | 0.026 | 0.840 | 0.044 | 1.210 | -0.013 | -0.410 | -0.034 | -0.900 |
| Income | (可処分所得) | 0.085 | 5.810 *** | 0.079 | 4.780 *** | 0.027 | 1.800 * | 0.036 | 2.110 ** |
| 定数項 | | 0.439 | 2.290 ** | 0.616 | 3.120 *** | 1.193 | 6.080 *** | 1.260 | 6.140 *** |
| adj R ² | | | 0.147 | | 0.160 | | 0.125 | | 0.117 |
| Obs | | | 551 | | 393 | | 551 | | 393 |

・***, **, *, は 1%、5%、10%水準で有意であることを示す。

Disadv (スマートフォン利用不安) (サービス提供者信頼できない) は、タッチ決済、QRコード決済のいずれも負かつ有意であり、スマートフォンで決済することに不安を感じるほど、またサービス提供者に信頼をおけない人ほど利用は控えられる。

興味深いのは、**Function** (支払いスピーディ) に関して、タッチ決済と QRコード決済に明確な違い見られる点である。タッチ決済の利用度スコアのみ正かつ有意であり、スマートフォンを店頭の専用端末にタッチするだけで支払いが完了する利便性が評価されている。

・ICカード (交通系・流通系) の促進および抑制要因

表 5 は、交通系 IC カードおよび流通系 IC カードの推計結果である。**Trust** (一般的信頼) は両方の電子マネー決済の利用度スコアに関して有意かつ正の関係が認められる。一般的信頼が高い利用者によって良く利用されていることがわかる。

交通系 IC カードおよび流通系 IC カードとも、**Disadv** (個人情報収集が心配) は符号が正かつ有意であり、電子マネーを良く利用するほど上位に挙がる「不満」要因であることがわかる。

Disadv (初期設定が面倒) は交通系 IC カードの利用者のみ正かつ有意な不満要因であり、**Function** (支払いスピーディ) も、交通系 IC カード利用者のみ正で有意となっている。交通系 IC カードを日常の買い物に利用する消費者は、効率やスピードを重視する「機能派」であり、初期設定に時間がかかると不満で、店頭での支払いもスピーディに行われること重視していると解釈できる。

表 5 IC カード（交通系・流通系）の促進および抑制要因

| | | 交通系ICカード・買い物利用 | | | | 流通系ICカード | | | |
|--------------------|-----------------|----------------|-----------|--------|-----------|----------|-----------|--------|-----------|
| | | 係数 | t値 | 係数 | t値 | 係数 | t値 | 係数 | t値 |
| Trust | (一般的信頼) | | | 0.209 | 4.660 *** | | | 0.237 | 5.240 *** |
| | (決済事業者信頼) | | | -0.000 | -0.010 | | | -0.077 | -2.440 ** |
| Disadv | (使い過ぎ) | -0.040 | -0.940 | | | -0.038 | -0.860 | | |
| | (個人情報収集が心配) | 0.147 | 2.930 *** | | | 0.123 | 2.390 ** | | |
| | (使えるお店が少ない) | 0.075 | 1.460 | | | 0.067 | 1.280 | | |
| | (QRコード・スキャンが面倒) | 0.023 | 0.380 | | | 0.033 | 0.520 | | |
| | (クレジットカード・情報流出) | 0.060 | 1.000 | | | -0.025 | -0.410 | | |
| | (チャージが面倒) | 0.069 | 1.150 | | | 0.093 | 1.520 | | |
| | (初期設定が面倒) | 0.165 | 2.310 ** | | | -0.086 | -1.170 | | |
| | (スマホ利用不安) | -0.058 | -0.490 | | | -0.041 | -0.340 | | |
| | (サービス提供者信頼できない) | -0.072 | -0.500 | | | -0.152 | -1.030 | | |
| Function | (支払いスピーディ) | 0.119 | 2.880 *** | 0.059 | 1.250 | 0.036 | 0.850 | -0.013 | -0.270 |
| | (利用明細や履歴管理) | 0.322 | 3.860 *** | 0.267 | 2.890 *** | 0.195 | 2.280 ** | 0.166 | 1.780 * |
| Point | (ポイント利用) | 0.126 | 4.660 *** | 0.109 | 3.530 *** | 0.181 | 6.550 *** | 0.201 | 6.420 *** |
| SmaTime | (スマホ利用時間) | -0.038 | -1.310 | -0.006 | -0.160 | -0.051 | -1.760 * | -0.015 | -0.430 |
| Income | (可処分所得) | 0.066 | 4.830 *** | 0.053 | 3.470 *** | 0.029 | 2.060 ** | 0.030 | 1.950 * |
| 定数項 | | 0.625 | 3.500 *** | 1.017 | 5.580 *** | 0.320 | 1.750 * | 0.283 | 1.540 |
| adj R ² | | | 0.157 | | 0.175 | | 0.126 | | 0.213 |
| Obs | | | 551 | | 393 | | 551 | | 393 |

・***, **, *, は 1%、5%、10%水準で有意であることを示す。

Function（利用明細や履歴管理）については、交通系 IC カード、流通系 IC カードのそれぞれの利用者で正かつ有意であり、この機能を重視していることがわかる。

・クレジットカード・現金の促進および抑制要因

表 6 において、クレジットカードの利用者は、Trust（決済事業者信頼）が正かつ有意であり、他のキャッシュレス決済手段と異なり、（一般的信頼）が有意となっていない。（一般的信頼）については新しい決済手段で、相関が正になる傾向がある。クレジットカードはキャッシュレス決済の中では最も歴史が長く、広く普及した決済手段であり、普及しているがゆえに不正事故等も日常的に発生し、事故防止に携わる決済事業者への信頼が重要視されていると解釈できる。

Disadv（クレジットカード情報流出）が、正かつ有意な不満である点も、上記の解釈と整合する。不正事故の報道等を通じて、クレジットカード情報流出のリスクは広く認知されるようになってきており、流出事故が収まらない点に利用者は不満を感じているとみられる。Function（支払いスピーディ）は有意に正であり、クレジットカードのメリットとして素早い決済が意識されていることがわかる。

現金を利用しキャッシュレス決済を利用しない利用者では、Disadv（使いすぎ）や（個人情報流出が心配）は正かつ有意な不満と考えられる。（チャージが面倒）なので現金を利用している面もみてとれる。

表 6 クレジットカード・現金の促進および抑制要因

| | | クレジットカード | | | | 現金 | | | |
|--------------------|----------------|----------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|
| | | 係数 | t値 | 係数 | t値 | 係数 | t値 | 係数 | t値 |
| Trust | (一般的信頼) | | | 0.065 | 1.620 | | | 0.112 | 3.090 *** |
| | (決済事業者信頼) | | | 0.074 | 2.670 *** | | | 0.028 | 1.100 |
| Disadv | (使い過ぎ) | 0.013 | 0.310 | | | 0.085 | 2.490 ** | | |
| | (個人情報収集が心配) | 0.041 | 0.860 | | | 0.082 | 2.040 ** | | |
| | (使えるお店が少ない) | 0.065 | 1.330 | | | -0.011 | -0.270 | | |
| | (QRコードスキャンが面倒) | 0.093 | 1.580 | | | -0.034 | -0.690 | | |
| | (クレジットカード情報流出) | 0.126 | 2.190 ** | | | -0.051 | -1.060 | | |
| | (チャージが面倒) | -0.035 | -0.610 | | | 0.101 | 2.110 ** | | |
| | (初期設定が面倒) | 0.110 | 1.620 | | | 0.074 | 1.300 | | |
| | (スマホ利用不安) | -0.043 | -0.390 | | | 0.144 | 1.530 | | |
| | (サビ入提供者信頼できない) | 0.014 | 0.100 | | | 0.181 | 1.570 | | |
| Function | (支払いスピーディ) | 0.080 | 2.040 ** | -0.001 | -0.030 | -0.034 | -1.020 | -0.017 | -0.440 |
| | (利用明細や履歴管理) | 0.155 | 1.950 * | 0.158 | 1.920 * | -0.004 | -0.060 | 0.080 | 1.080 |
| Point | (ポイント利用) | 0.074 | 2.890 *** | 0.047 | 1.690 * | 0.025 | 1.170 | -0.007 | -0.290 |
| SmaTime | (スマホ利用時間) | -0.056 | -2.040 ** | -0.060 | -2.010 ** | 0.053 | 2.330 ** | 0.075 | 2.750 *** |
| Income | (可処分所得) | 0.050 | 3.810 *** | 0.042 | 3.060 *** | -0.005 | -0.440 | -0.016 | -1.310 |
| 定数項 | | 1.705 | 10.000 *** | 2.287 | 14.090 *** | 2.159 | 15.100 *** | 2.403 | 16.400 *** |
| adj R ² | | | 0.073 | | 0.087 | | 0.032 | | 0.035 |
| Obs | | | 551 | | 393 | | 551 | | 393 |

・***,**,*, は1%、5%、10%水準で有意であることを示す。

表 4、表 5、表 6 を通じて、Point (ポイント利用) は、いずれのキャッシュレス決済手段においても正かつ有意な関係が認められる。キャッシュレス決済の普及において、ポイントが貯まり買い物ができる機能が大きなインセンティブであることがわかる。

4. 今後に向けた考察

2019 年 12 月から 2022 年 12 月の 4 年間の独自調査もとに、キャッシュレス決済の利用動向を明らかにした。利用に関する促進および抑制要因の分析を踏まえ、キャッシュレス決済の利用を促すための普及への取組みを考察したい。

キャッシュレス決済の利用動向に関する分析の要点は以下のとおりである。

第 1 に、5 種類のキャッシュレス決済のうち、4 年間を通じて一貫して利用率が伸びているのは QR コード決済のみであり、表 1 で示した経済産業書の決済手段別のキャッシュレス決済比率とは、QR コード決済は整合するが、クレジットカードは整合しない。さらに、クレジットカード利用率には、キャッシュレス化と逆の傾向もみられ、2021-22 年で減少に転じている。クレジットカードは汎用利用率も増加していない。

第 2 に、現金の利用率は着実に減少している一方で、汎用利用率は 2019 年から 2021 年までの緩やかな減少に対し、2021-22 年で増加傾向がみられる。加えて交通系 IC カードや流通系 IC カードの汎用利用率も 2021-22 年になって増加している。

第 3 に、スマホ決済のうち QR コード決済の利用率は急速かつ確実に伸びている一方で、タッチ決済の利用率は減少に転じている。汎用利用率についても QR コード決済の伸びが顕著である。

4年間を通じた大きな外部環境の変化は新型コロナの蔓延¹⁴であり、職場や日常生活でオンライン化が進み、非対面での活動が活発となった。この点を踏まえて以下考察する。

第1の点について、様々なショッピングでEC¹⁵化が進み、非対面でのクレジットカード利用が増えている傾向を分析に取り込む必要がある。本稿の調査アンケートの質問では、店舗等での対面利用を想定して回答を求めているのに対し、経済産業省のキャッシュレス決済比率は対面利用とECの両方での利用が含まれる。ECでのクレジットカード利用もキャッシュレスではあるものの、政策効果としての現金ハンドリングコスト等の減少に寄与するとは言えない。さらに、クレジットカードは比較的高額の消費に利用される（日本クレジットカード協会〔2020〕）ことから、他のキャッシュレス決済手段と比べ、コロナ影響による対面での消費減の影響をより大きく受けている可能性も考えられる。キャッシュレス決済の利用動向を把握するためには、対面利用とECでの利用を識別して調査や分析を行うことが必要である。

第2の点に関する仮説として、現金利用率の減少については、新型コロナで外食や旅行需要の減少が続き、消費の対面からECへのシフトが起きたこと、あるいは現金を介しての感染リスクの意識の高まり（大岩・遠藤〔2020〕）も考えられる。

半面、2021-22年での現金の汎用利用率の増加については、2022年12月調査は新型コロナ「第8波」直前だが行動制限がないため、外食、旅行、対面ショッピング等で現金を利用する機会が増えたことが事由として考えられる。交通系ICカードや流通系ICカードの汎用利用率の増加も、コロナ反動で説明ができるかもしれない。

しかしながら、本稿の調査データではコロナ影響を統制することは難しく、キャッシュレス決済の動向を、消費の全体状況を踏まえ、新型コロナの影響要因とその他要因に分けて調査分析することは、今後の課題である。

第3の点について、最も利用が伸びたのはQRコード決済であり、なかでもポイント還元を楨に利用が伸びているPayPayが7割近いシェアを持ち¹⁶、「一人勝ち」と言われる状況にある。4年間のキャッシュレス決済の動向を決済手段別に考察すると、PayPayを中心としたQRコード決済の利用が進展したと総括できるかもしれない。

さらに本稿では、キャッシュレス決済の促進および抑制要因を明らかにしている。分析のうち特徴的なものをピックアップし、普及への取組みを例示して考察する。

促進要因の分析で、（ポイント利用）はいずれの決済手段でも有意かつ正の関係があり、消費税還元の大型のポイント施策は、有効な政策と考えることができる。ただし、本稿の分析では投資対効果を検証している訳ではない点に留意が必要である。

すでにキャッシュレス決済を利用している人々に、キャッシュレス利用を促す施策とし

¹⁴ 中国武漢での原因不明の肺炎患者発生が第1回の本稿のアンケート調査と同じ2019年12月である。

¹⁵ Electronic Commerce（電子商取引）

¹⁶ 2021年10月『月刊 消費者信用』（きんざい）によると、2020年度の取扱高ベースでPayPayの市場シェアは68%を超えていると推計され、同社へのヒアリングではシェア66%とされている。

て、ポイントの活用は有効と考えられる一方で、現金のみ利用者はポイント利用に関心が少ない。分析結果からは、使いすぎ不安や、個人情報流出に関する不安を緩和するような広告宣伝施策や、チャージの面倒がかからない「オートチャージ」やタッチ決済のクレジットカードの周知を図る施策が検討に値する。

支払いのスピーディさを訴求するような広告宣伝活動によって、タッチ決済や交通系 IC カードの利用促進が行える可能性がある。また、スマホ決済の利用者に対して、スマートフォンで決済することに関する不安を緩和する広告宣伝、決済事業者への信頼を高める施策も有効と考えられる。そして、使えるお店を拡大していく努力が民間の決済事業者に求められる。

本稿の分析は一次的なものであり、提言内容も暫定的なものに留まる。以下が今後の課題である。

第 1 に、先行研究の整理と分析課題の設定である。国内では公的機関等による調査（日本銀行 [2018]、日本クレジットカード協会 [2020]、野村総合研究所 [2019]）はあるものの、学術的な論考は見当たらない。海外ではクレジットカードや携帯電話決済に関する先行研究（Dahlberg et al. [2007]、Quan et al. [2010]、Cabanilas et al. [2014]、Cohen et al. [2018]、Stavins [2001]）もいくつか存在することから、内容を検討していきたい。

第 2 に、キャッシュレス決済の促進および抑制要因を分析しているものの、たとえば、デメリットは、結果として得られた係数の符号の正負によって単純に「不満」と「不安」を識別しており、先行研究の裏付けや理論的な考察が必要である。

第 3 に、本稿では、キャッシュレス決済に先進的な関東圏の 20 代の消費者に調査対象を絞り、今後の利用動向を「先取り」して分析することを試みた。一方で、キャッシュレス決済を促進する観点からは、高齢者、低所得者、低学歴者にどう使用してもらうかも大切な要因であるとの指摘（翁 [2019]）もあり、調査対象の拡大も検討していきたい。

キャッシュレス決済利用に関するモデルの構築や検証仮説の設定も含め、キャッシュレス決済の促進および抑制要因とそこから得られる政策的な含意について、さらに分析を深めたい。

<参考文献>

- 大岩怜太、遠藤正之〔2020〕「コロナウィ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 2020 年全国研究発表大会。
- 翁百合〔2019〕「キャッシュレス社会に向けて何をすべきかー消費者の決済実態分析を踏まえてー」NIRA オピニオンペーパー No42/2019.Feb。
- 経済産業省〔2018〕「キャッシュレス・ビジョン」経済産業省 消費・流通政策課。
- 経済産業省〔2022〕「キャッシュレス更なる普及促進に向けた方向性」経済産業省 商務・サービスグループキャッシュレス推進室。
- 日本銀行〔2018〕「キャッシュレス決済の現状」日本銀行決済機構局 2018 年 9 月。
- 日本クレジットカード協会〔2020〕「キャッシュレス社会実現に向けた消費実態の客観的把握調査報告書」。
- 野村総合研究所〔2019〕「キャッシュレス決済市場の展望～「キャッシュレス・消費者還元事業の影響を踏まえて～」NRI Public Management review Vol194 。
- Benbasat I., and Henri Barki〔2007〕, "Quo vadis, TAM? ", *Journal of the Association for Information Systems Volume 8*, 2007.pp.211-218.
- Cohen, M., Marc Rysman, and Krzysztof Wozniak〔2018〕, "Payment Choice with Consumer Panel Data", *The Consumer Payments Research Center at the Federal Reserve Bank of Boston*, 2018.pp.2-25.
- Dahlberg, T., Niina Mallat, Jan Ondrus, and Agnieszka Zmijewska〔2007〕, "Past, present and future of mobile payments research: A literature review", *Electronic Commerce Research and Applications*, 2007.pp.2-16.
- Quan, S., Cao Hao, and You Jianxin〔2010〕, "Factors Influencing the Adoption of Mobile Service in China: An Integration of TAM" *JOURNAL OF COMPUTERS, VOL. 5, NO. 5, MAY 2010*, pp.799-806.
- Stavins, J.〔2001〕, "Effect of Consumer Characteristics on the Use of Payment Instruments", *New England Economic Review Issue Number 3, 2001*.pp.20-31.

2022 年度の昭和女子大学「キャッシュレス決済プロジェクト」では、調査アンケート設計、分析について議論し、予備調査やデータ入力等も行った。以下がプロジェクトのメンバーである。皆さんありがとうございました。

- ・学生研究員：石井愛海さん、井上凜々子さん、大川杏奈さん、齋田まりんさん、佐野すみれさん、高木優里さん、高橋英里さん、福田未夢さん
- ・担当研究員：鶴沢真 現代ビジネス研究所研究員
- ・担当教員：天笠邦一准教授 人間社会学部 現代教養学科