

アンケート総括

キャッシュレス・消費者還元事業振り返り【キャッシュレス決済利用者 1,000名】

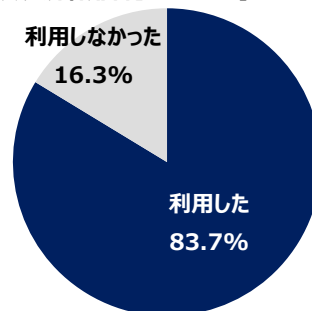
- ▶ 「キャッシュレス・消費者還元事業の対象店舗を利用した」キャッシュレス決済利用者の84%
- ▶ 還元事業の対象店舗利用者の81%が還元事業に「満足」と回答、満足度は若年層で高い傾向

2019年10月1日から2020年6月30日の間、対象店舗でキャッシュレス決済を行うと決済額の5%（または2%）が還元される“キャッシュレス・消費者還元事業”（以下、「還元事業」）が実施されました。普段、キャッシュレス決済を利用している消費者は、還元事業に対してどのような実感を持ったのでしょうか。還元事業を振り返るべく、事業開始以降のキャッシュレス決済状況や、還元事業に対する意識について質問しました。

キャッシュレス決済を利用している20代～60代の一般消費者1,000名（以下、「キャッシュレス決済利用者」）に、還元事業の対象店舗を利用したか聞いたところ、「利用した」は83.7%、「利用しなかった」は16.3%となりました。普段、キャッシュレス決済を利用する消費者の多くが、事業の実施期間中、ポイント還元やキャッシュバックの恩恵を受けていたようです。

Q.キャッシュレス・消費者還元事業の対象店舗を利用しましたか。【単一回答形式】

キャッシュレス決済利用者【n=1000】

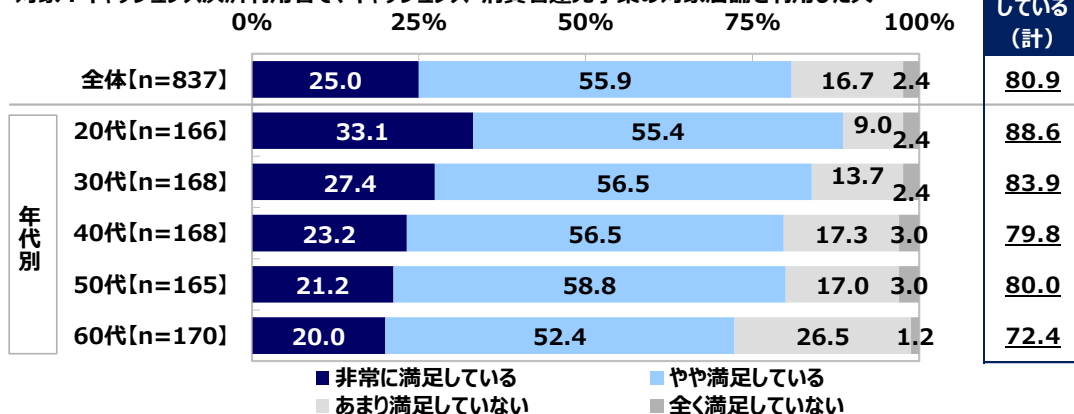


還元事業の対象店舗を利用した人（837名）に、還元事業にどのくらい満足しているか聞いたところ、「非常に満足している」は25.0%、「やや満足している」は55.9%で、合計した『満足している（計）』は80.9%となりました。還元事業を利用した人の大半が、ポイント還元やキャッシュバックによりお得に買い物できた点に満足していると回答しています。

年代別にみると、満足している人の割合は20代（88.6%）や30代（83.9%）が高くなりました。

Q.キャッシュレス・消費者還元事業にどのくらい満足していますか。【単一回答形式】

対象：キャッシュレス決済利用者で、キャッシュレス・消費者還元事業の対象店舗を利用した人



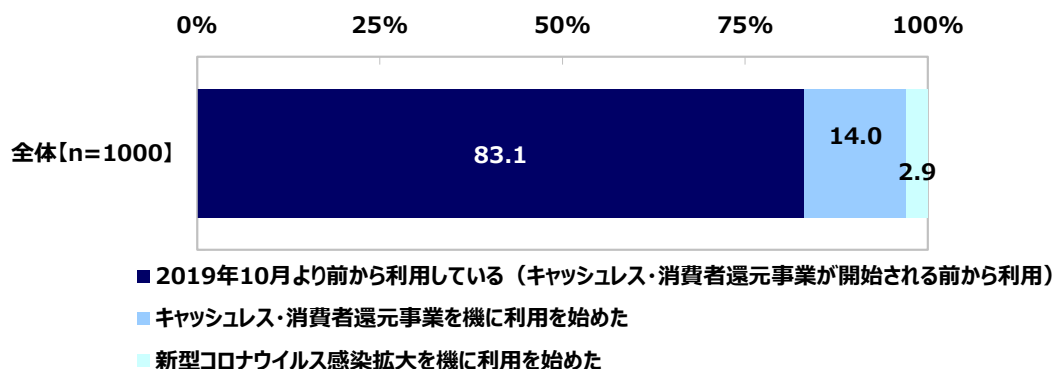
- » 「還元事業を機にキャッシュレス決済を利用し始めた」キャッシュレス決済利用者の 14%
- » 還元事業を機にキャッシュレス決済を利用し始めた人はどう感じた？  
「キャッシュレス決済をもっと早く使っておけばよかった」84%、「使ってみると便利だった」94%  
2019年12月調査と比較すると大幅に伸長

還元事業がきっかけでキャッシュレス決済デビューした人はどのくらいいるのでしょうか。

キャッシュレス決済利用者（1,000名）に、キャッシュレス決済の利用を開始したタイミングを聞いたところ、「2019年10月より前から利用している（キャッシュレス・消費者還元事業が開始される前から利用）」は 83.1%、「キャッシュレス・消費者還元事業を機に利用を始めた」は 14.0%となりました。大半の人が還元事業開始前からキャッシュレス決済を利用している一方で、事業をきっかけにキャッシュレス決済デビューしたという人も少なくないことがわかりました。

Q.キャッシュレス決済の利用開始について、自身にあてはまるものをお選びください。【単一回答形式】

対象：キャッシュレス決済利用者



では、還元事業が始まってから初めてキャッシュレス決済を利用するようになった人は、キャッシュレス決済に対してどのように感じているのでしょうか。

還元事業を機にキャッシュレス決済を利用し始めた人（140名）に、「キャッシュレス決済をもっと早く使っておけばよかった」と思うか聞いたところ、『そう思う（計）』は84.3%となりました。

また、「キャッシュレス決済は使ってみると便利だった」と思うか聞いたところ、『そう思う（計）』は94.3%となりました。

キャッシュレス決済を利用するようになって、現金決済にはない利便性やメリットを感じた人が多いのではないのでしょうか。

2019年12月調査（※）の結果と比較すると、『そう思う（計）』と回答した人の割合は、「キャッシュレス決済をもっと早く使っておけばよかった」と思うかどうかでは12.4ポイント上昇（2019年12月調査71.9%→今回調査84.3%）、「キャッシュレス決済は使ってみると便利だった」と思うかでは4.7ポイント上昇（2019年12月調査89.6%→今回調査94.3%）しました。還元事業実施期間中のキャッシュレス決済利用を通じて、キャッシュレス決済の価値や利便性を実感するようになった人がさらに増えたことが推察されます。

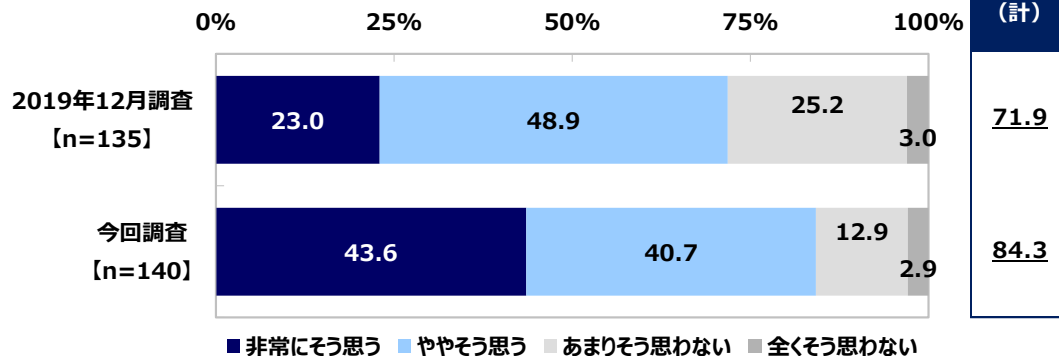
※キャッシュレス・消費者還元事業に関する調査 2019 <https://www.global.jcb/ja/press/00000000162934.html>

なお、同調査内では、「キャッシュレス・消費者還元事業の対象店舗でキャッシュレス決済を利用したことがある人」と表記しております。

**Q.キャッシュレス決済をもっと早く使っておけばよかったと思いますか。【単一回答形式】**

対象：キャッシュレス決済利用者で、

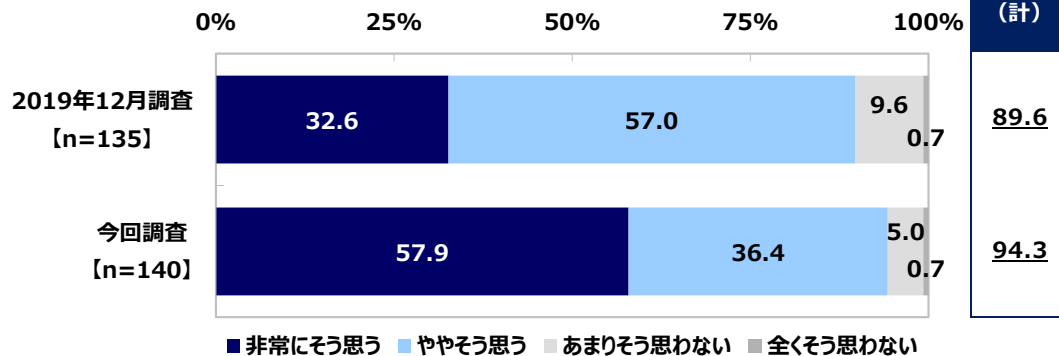
キャッシュレス・消費者還元事業を機にキャッシュレス決済を利用し始めた人



**Q.キャッシュレス決済は使ってみると便利だったと思いますか。【単一回答形式】**

対象：キャッシュレス決済利用者で、

キャッシュレス・消費者還元事業を機にキャッシュレス決済を利用し始めた人



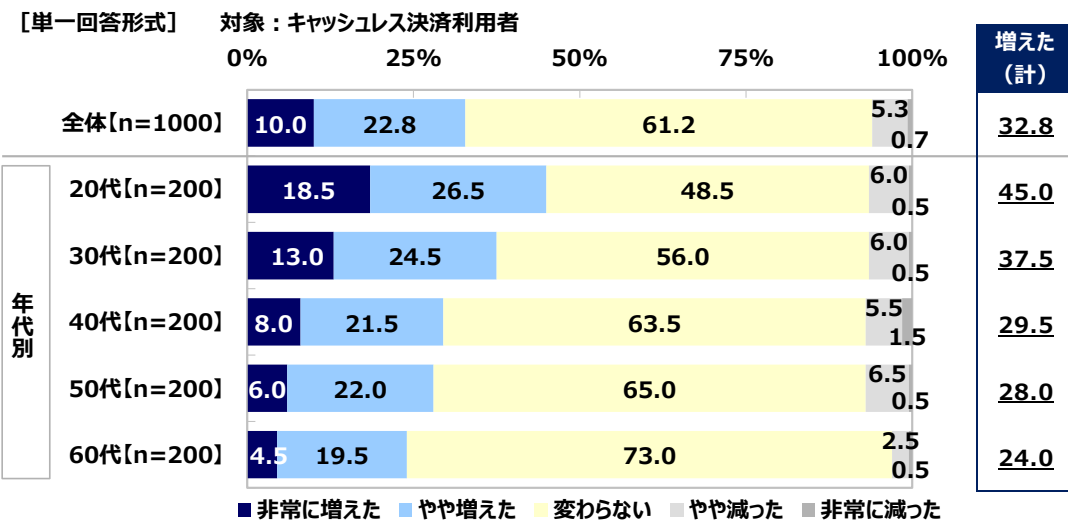
» **キャッシュレス決済の利用頻度 還元事業後も 94%の人は“維持・増加層”、「実施期間中よりも増えた」は 33%**

還元事業が終了した現在、どのくらいの人が、還元事業実施期間中と比べてキャッシュレス決済を頻繁に利用するようになったと感じているのでしょうか。

キャッシュレス決済利用者（1,000名）に、現在のキャッシュレス決済の利用頻度は、還元事業が実施されていた期間よりも増えたか聞いたところ、「非常に増えた」は10.0%、「やや増えた」は22.8%で、合計した『増えた（計）』は32.8%となりました。また、「変わらない」は61.2%となり、『増えた（計）』と合計した“維持・増加層”は94.0%でした。ポイント還元やキャッシュバックを受けられる期間が終わった後は、終了前と比べて利用頻度が減少するといった予想もみられたようですが、引き続き利用を継続している人が圧倒的に多いという結果となりました。

年代別にみると、『増えた（計）』と回答した人の割合は若年層ほど高い傾向がみられ、20代（45.0%）が最も高くなりました。20代には、還元事業実施期間中のキャッシュレス決済の利用経験から、キャッシュレス決済の利便性を感じた人が多いようです。

Q.現在のキャッシュレス決済の利用頻度は、キャッシュレス・消費者還元事業が実施されていた期間より増えましたか。



## キャッシュレス・消費者還元事業振り返り【小売店・飲食店の経営者 100 名】

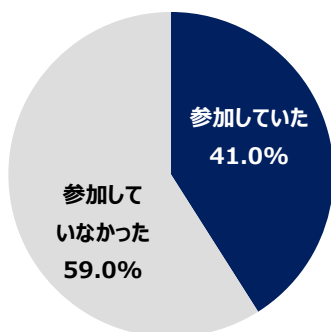
- ▶ 「還元事業に参加した」小売店・飲食店の経営者の 41%
- ▶ 還元事業に参加した経営者の 71%が「還元事業に満足」と回答

小売店や飲食店の経営者は、還元事業に対し、どのくらい満足しているのでしょうか。

小売店または飲食店を経営する経営者・自営業者（100 名）に、自身の経営するお店は還元事業に参加していたか聞いたところ、「参加していた」は 41.0%、「参加していなかった」は 59.0%となりました。

Q.自身の経営するお店はキャッシュレス・消費者還元事業に参加していましたか。【単一回答形式】

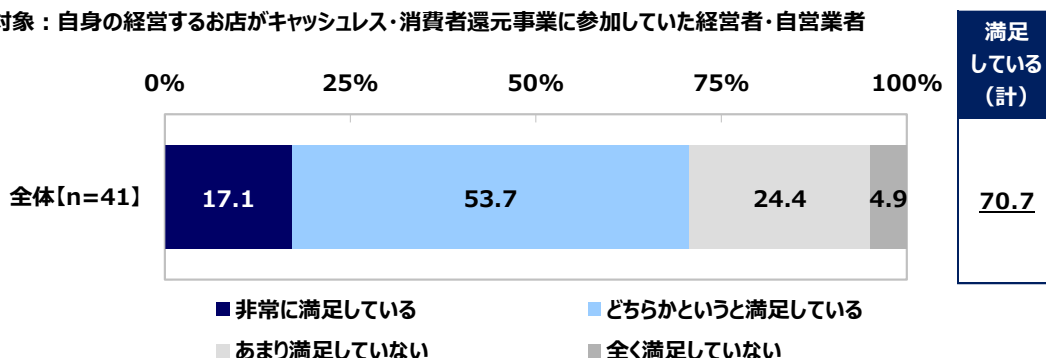
小売店または飲食店の経営者・自営業者 [n=100]



自身の経営するお店が還元事業に参加していた経営者・自営業者（41 名）に、事業者として還元事業にどのくらい満足しているか聞いたところ、「非常に満足している」は 17.1%、「どちらかという満足している」は 53.7%で、合計した『満足している（計）』は 70.7%となりました。経営者の中には、還元事業への参加が自身のお店の集客アップや売上アップにつながったと感じている人が多いのではないのでしょうか。

Q.事業者としてキャッシュレス・消費者還元事業にどのくらい満足していますか。【単一回答形式】

対象：自身の経営するお店がキャッシュレス・消費者還元事業に参加していた経営者・自営業者



注：本ニュースレターの百分率表示は小数点第2位で四捨五入の丸め計算を行っているため、単一回答形式の質問の場合、内訳の計と合計が一致しない場合や、全ての内訳を合計しても100%とにならない場合がございます。

## ■■ 調査概要 ■■

---

- 「調査タイトル」 キャッシュレス決済に関する調査～キャッシュレス・消費者還元事業振り返り～  
「調査地域」 全国  
「調査対象」 ネットエイジアリサーチのモニター会員を母集団とする  
全国の20代～60代のキャッシュレス決済を利用している一般消費者、  
コンビニ勤務者・居酒屋勤務者・タクシードライバーのいずれかで会計業務に携わっている人、  
小売店または飲食店を営む経営者・自営業者  
「調査期間」 2020年7月28日～7月31日  
「調査方法」 インターネット調査  
「有効回答数」 1,400サンプル

(内訳)

- ・キャッシュレス決済を利用している一般消費者 1,000サンプル  
(男性：20代100サンプル/30代100サンプル/40代100サンプル/50代100サンプル/60代100サンプル)  
(女性：20代100サンプル/30代100サンプル/40代100サンプル/50代100サンプル/60代100サンプル)
- ・コンビニ勤務者・居酒屋勤務者・タクシードライバーのいずれかで会計業務に携わっている人 300サンプル (各100サンプル)
- ・小売店または飲食店を営む経営者・自営業者 100サンプル

「実施機関」 ネットエイジア株式会社

---

## ■■ 報道関係の皆様へ ■■

---

本ニュースレターの内容の転載にあたりましては、  
「JCB調べ」と付記のうえ、ご使用いただきますようお願い申し上げます。

---

## ■■ 本調査に関するお問合せ窓口 ■■

---

株式会社ジェーシービー

広報部 広報グループ 高田

TEL : 03-5778-8353

MAIL : [jcb-pr@jcb.co.jp](mailto:jcb-pr@jcb.co.jp)

---

## ■■ 株式会社ジェーシービー 概要 ■■

---

- 名称 : 株式会社ジェーシービー (JCB Co., Ltd.)  
代表者名 : 代表取締役会長兼執行役員社長 浜川 一郎 (はまかわ いちろう)  
所在地 : 東京都港区南青山 5-1-22 青山ライズスクエア  
事業内容 : クレジットカード業務、クレジットカード業務に関する各種受託業務、融資業務、信用保証業務、  
集金代行業務、前払式支払手段の発行ならびに販売業およびその代行業
-