

# 基礎研 レポート

## 消費者のキャッシュレス利用動向

消費増税時のキャッシュレス・ポイント還元前の現在の状況は？

生活研究部 主任研究員 久我 尚子

(03)3512-1878 kuga@nli-research.co.jp

### 1——はじめに～多様化する決済手段、消費者のキャッシュレス決済利用の現状は？

決済手段の多様化が進み、支払い時に何をを使うべきかと迷う消費者が増えているのではないだろうか。特に最近ではQRコードを読み取るなどスマートフォンを使った決済サービス<sup>1</sup>（以下、スマホ決済）が乱立気味だ。急速に増えるスマホ決済は顧客獲得競争が激しく、昨年末から100億円規模の消費者還元施策が相次いで実施されたことは記憶に新しい<sup>2</sup>。また、後塵を拝して参入を急いだためか、セキュリティ対策の不備により、わずか2ヶ月で撤退することとなったサービスもある<sup>3</sup>。

10月の消費増税時には消費者の負担軽減策として「キャッシュレス・消費者還元事業」（経済産業省）が予定されている。対象店舗でキャッシュレス決済を利用することで、最大5%のポイントが還元されるため、実質減税とも成り得る。消費者の利用意向の高まりが予想され、サービス間の競争はさらに激しさを増すだろう。

一方で現在のところ、日本はキャッシュレス後進国だ。経済産業省「キャッシュレス・ビジョン」（2018年4月）によれば、2015年時点の世界各国のキャッシュレス決済比率は、韓国は約9割、中国やカナダ、イギリス等のキャッシュレス進展国では4～6割台に達するが、日本は2割弱にとどまる。

このような中で、本稿では、キャッシュレス決済の利用が多い消費者層等に注目しながら、改めて消費者の決済手段の変化や現在の利用状況について捉える。なお、分析には主に、金融広報中央委員会「家計の金融行動に関する世論調査」<sup>4</sup>のデータを用いる。

<sup>1</sup> キャッシュレス決済は現金を使わない決済手段の総称であり、これまでもクレジットカードやICカード型電子マネー等の利用は進んでいた。一方で、政府の「Fintech ビジョン」（2017年5月）や「未来投資戦略2017」（2017年6月）において「キャッシュレス化の促進」が明文化されたことで、キャッシュレス決済という言葉が広く浸透している。

<sup>2</sup> 例えば、PayPay株式会社（ソフトバンク株式会社とヤフー株式会社の合弁会社）の「PayPay」による「100億円あげちゃうキャンペーン」（2018年12月）やLINE Pay株式会社の「LINE Pay」による「全員にあげちゃう300億円祭」（2019年5月）など。また、株式会社NTTドコモの「d払い」による「20%還元キャンペーン」（2019年4月から数回実施）などもある。

<sup>3</sup> 株式会社セブン・ペイの「7pay」は2019年7月1日にサービスを開始したが、翌日には第三者による不正アクセス被害が発覚。セキュリティ対策に時間がかかる上、信用回復が困難であることを理由に9月末でサービス終了予定となった。

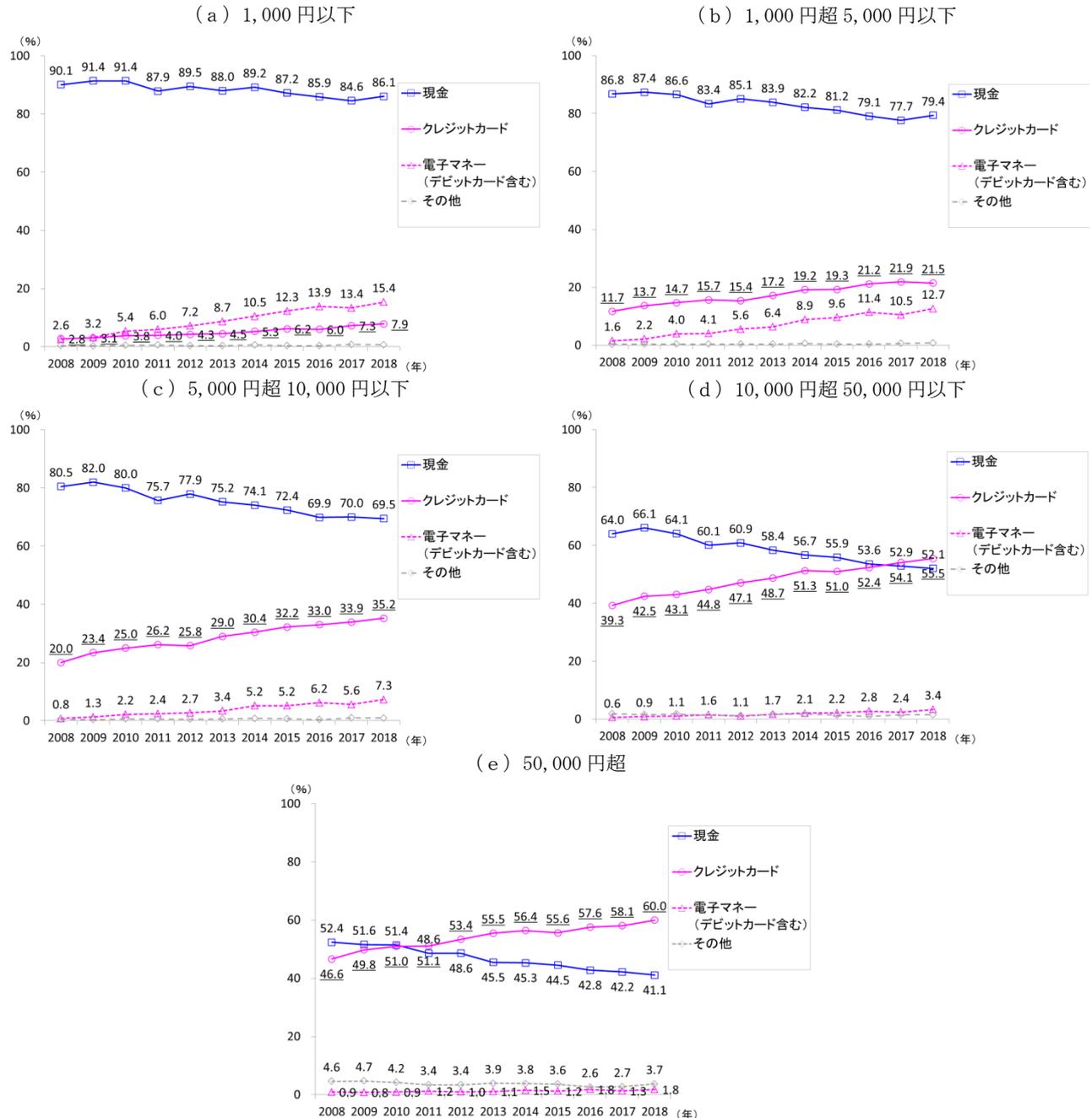
<sup>4</sup> 2018年調査によれば、調査対象は訪問と郵送の選択式調査で二人以上世帯（世帯主が20歳以上の全国8,000世帯）とイ

## 2—消費者の決済手段の変化～現金や口座振替からキャッシュレス決済へ

### 1 | 日常的な決済手段の変化～少額では現金が主流だが、キャッシュレス決済は全体的に拡大

まず、消費者の決済手段の変化を捉える。二人以上世帯の買い物等の日常的な支払いの主な決済手段の変化を見ると、支払い金額によらず、現金の利用は減少傾向にあり、クレジットカードや電子マネーなどのキャッシュレス決済は増加傾向にある（図表1）。

図表1 金額別に見た日常的な支払い（買い物代金等）の主な決済手段の変化（二人以上世帯）



(注1) 「現金」「クレジットカード」「電子マネー（デビットカード含む）」「その他」のうち2つまで選択可能。

(注2) (a)～(d)では「その他」が2%未満のため数値表記を省略

(資料) 金融広報中央委員会「家計の金融行動に関する世論調査」より作成

インターネットモニター調査で単身世帯（世帯主が20～60歳代の全国2,500世帯）。なお、二人以上世帯は20歳代1.6%、30歳代11.3%、40歳代18.5%、50歳代18.1%、60歳代23.8%、70歳以上25.6%。

なお、支払金額が1万円以下では現金の利用が圧倒的に多いものの、1万円超5万円以下では2018年に、5万円超では2011年から、クレジットカードが現金の利用を上回るようになってきている。

また、直近10年間の決済手段の利用割合の変化率を見ると、現金

の利用は支払金額が多いほど減っている(図表2)。一方、クレジットカードは千円以下で約2倍に増えている。電子マネーは全ての金額で大幅に増えているが、特に5千円前後での伸びが目立つ。つまり、クレジットカードの利用は支払金額が高額なものだけでなく少額のものにも、電子マネーは少額なものだけでなく比較的高額なものにも広がり、全体的にキャッシュレス決済の利用が広がっている。

なお、冒頭で触れたスマホ決済は、ごく最近存在感を増しているものであり、ここで用いた調査の選択肢には存在しない。しかし、スマホ決済の利用は、おおむねクレジットカードや電子マネーの利用に含まれていると考える<sup>5</sup>。なぜならば、スマホ決済を利用するには、対応アプリにクレジットカードや電子マネー、銀行口座等の情報を登録する必要があるためだ。また、最近では利用している電子マネーの形状はICカード型が約6割、スマホアプリ型が約4割という調査結果もある<sup>6</sup>。

## 2 | 定期的な決済手段の変化～口座振替が主流だが減少傾向、増えるクレカ、今後スマホ決済にも期待

次に、公共料金等の定期的な支払いについて見ると、口座振替が圧倒的に多いものの減少傾向にある(図表3)。一方、クレジットカードは10年前の2倍以上に増え、現金を若干上回るようになってきている。この背景には、口座振替にはないポイントサービスに消費者がメリットを感じていることがあげられる。また、電子マネーはわずかだが増加傾向にある。

なお、神奈川県横浜市では2018年8月から、東京都では2019年7月から水道・下水道料金の支払いにスマホ決済が利用可能となった。請求書のバーコードをスマホで読み取ることで支払うことができる。今後、定期的な決済手段においても、スマホ決済をはじめとしたキャッシュレスの存在感は増すだろう。

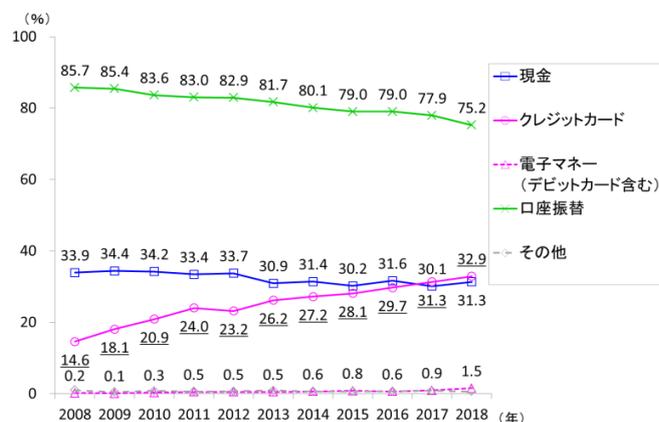
図表2 金額別に見た直近10年間の決済手段利用割合の変化率(%)

	現金	クレジットカード	電子マネー (デビットカード含む)
1,000円以下	-4.4	182.1	492.3
1,000円超5,000円以下	-8.5	83.8	693.8
5,000円超10,000円以下	-13.7	76.0	812.5
10,000円超50,000円以下	-18.6	41.2	466.7

(注) 100%以上(2倍以上)に網掛け。色が濃いほど値が大きい。

(資料) 金融広報中央委員会「家計の金融行動に関する世論調査」より作成

図表3 定期的な支払い(公共料金等)の主な決済手段の変化(二人以上世帯)



(注) 「現金」「クレジットカード」「電子マネー(デビットカード含む)」「口座振替」「プリペイドカード」「その他」のうち2つまで選択可能

(資料) 図表1と同様

<sup>5</sup> とはいえ、公共料金の支払いも請求書のバーコードを読み取ることで支払い可能となるなどコード読み取り形式のスマホ決済は今後も拡大する見込みであり、消費者が直感的に理解できるような選択肢を用いた調査を設計することが望ましい。

<sup>6</sup> MMD研究所「スマートフォンでの決済に関する調査」(2017年11月13日)では、スマートフォンを保有している東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県在住の20~40歳代の男女1,336名を対象にインターネット調査を実施したところ、電子マネーを利用している主な端末はカード型が58.6%、スマートフォンが37.2%。

### 3— 属性別に見た消費者の現在の決済手段～30～40 歳代、高年収層、都市部で進むキャッシュレス

前項では消費者の決済手段の「変化」を捉えたが、ここからは「現在」の日常的な決済手段に注目して、年齢や世帯年収、都市規模、地域等の属性による違いを確認する。

#### 1 | 現在の日常的な決済手段～電子マネー・スマホ決済とクレカは千円、現金とクレカは1万円を使い分け

改めて直近 2018 年の日常的な支払いの主な決済手段を見ると、支払金額が少額であるほど現金や電子マネーが、高額であるほどクレジットカードの利用が増えている(図表4)。これは、高額になるほど現金の利便性が低下すること(紛失・盗難リスクが高まる、かさばるため持ち歩きにくい)に加えて、プリペイド型の電子マネーには2～5万円程度の上限額が設定されているためだろう<sup>7</sup>。

クレジットカードと電子マネーに注目すると、千円以下では電子マネーが、千円を超えるとクレジットカードの利用が上回る。

なお、選択肢に「スマホ決済」なども含め

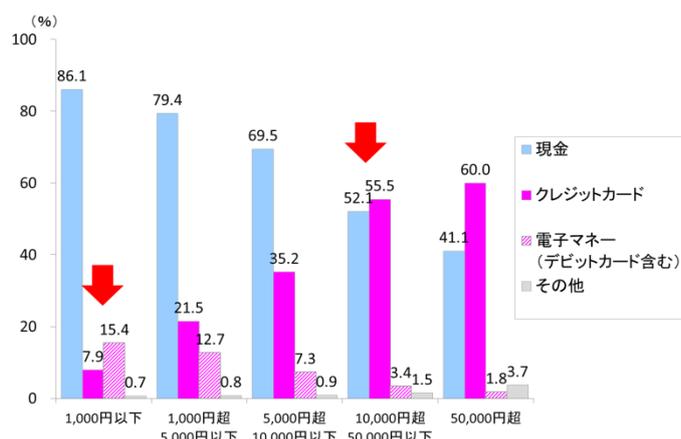
て実施した、より最近(2019年6月)の調査では、支払金額が千円未満の割合は、クレジットカードでは1割程度だが、電子マネーやスマホ決済では7割程度にもなる<sup>8</sup>。

つまり、キャッシュレス決済に注目すると、消費者は千円を区切りに電子マネーとクレジットカードを使い分けている可能性がある。例えば、電車やバスなどの交通費やファストフードでの飲食、コンビニでのちょっとした買い物は電子マネーやスマホ決済で、レストランでの飲食やスーパーやデパートでのまとまった買い物はクレジットカードでという具合だ。

電子マネーやスマホ決済では少額の支払いが多い背景には、先の上限額の問題もあるが、消費者側の意識として、少額であるほど支払い時の利便性重視志向が高まること(クレジットカードのサインや暗証番号の入力をせずにスムーズに支払いたい、店側の手間や手数料負担を申し訳なく思う等)や、クレジットカードは千円からポイントが付与されるものもあるため、少額で利用するメリットが小さいこともあげられる。

また、店舗側の決済対応機器の普及状況の影響もあるだろう。電子マネーやスマホ決済の対応は交通機関のほか、コンビニやスーパー、ドラッグストア、ファストフードなど、支払い金額が比較的少

図表4 日常的な支払い(買い物代金等)の主な決済手段  
(二人以上世帯、2018年)



(注) 選択肢は図表1と同様  
(資料) 図表1と同様

<sup>7</sup> 例えば、JR東日本株式会社の「Suica」をはじめとした交通系ICカードのチャージ金額の上限は2万円、楽天Edy株式会社の「楽天Edy」や株式会社セブン・カードサービスの「nanaco」、イオンリテール株式会社の「WAON」では5万円。

<sup>8</sup> 楽天インサイト株式会社「キャッシュレス決済に関する調査」(2019年6月27日)では、全国の20～60歳代の男女1,000名を対象にインターネット調査を実施したところ、平均支払金額が千円未満の割合は、クレジットカード13.0%、交通系カード型電子マネー78.2%、商業系カード型電子マネー63.8%、スマートフォンを利用した決済サービス(アプリを利用したもの)64.9%。

額な店舗等から始まった印象がある。なお、現在のところ、電子マネーとクレジットカードの使い分け金額は千円のようなが、公共料金でもスマホ決済が可能となる中では、今後、この金額は上がっていくことが予想される。

同様に、図表4にて、現金とクレジットカードの使い分け金額を見ると、1万円を区切りにクレジットカードの利用が増えるようだ。

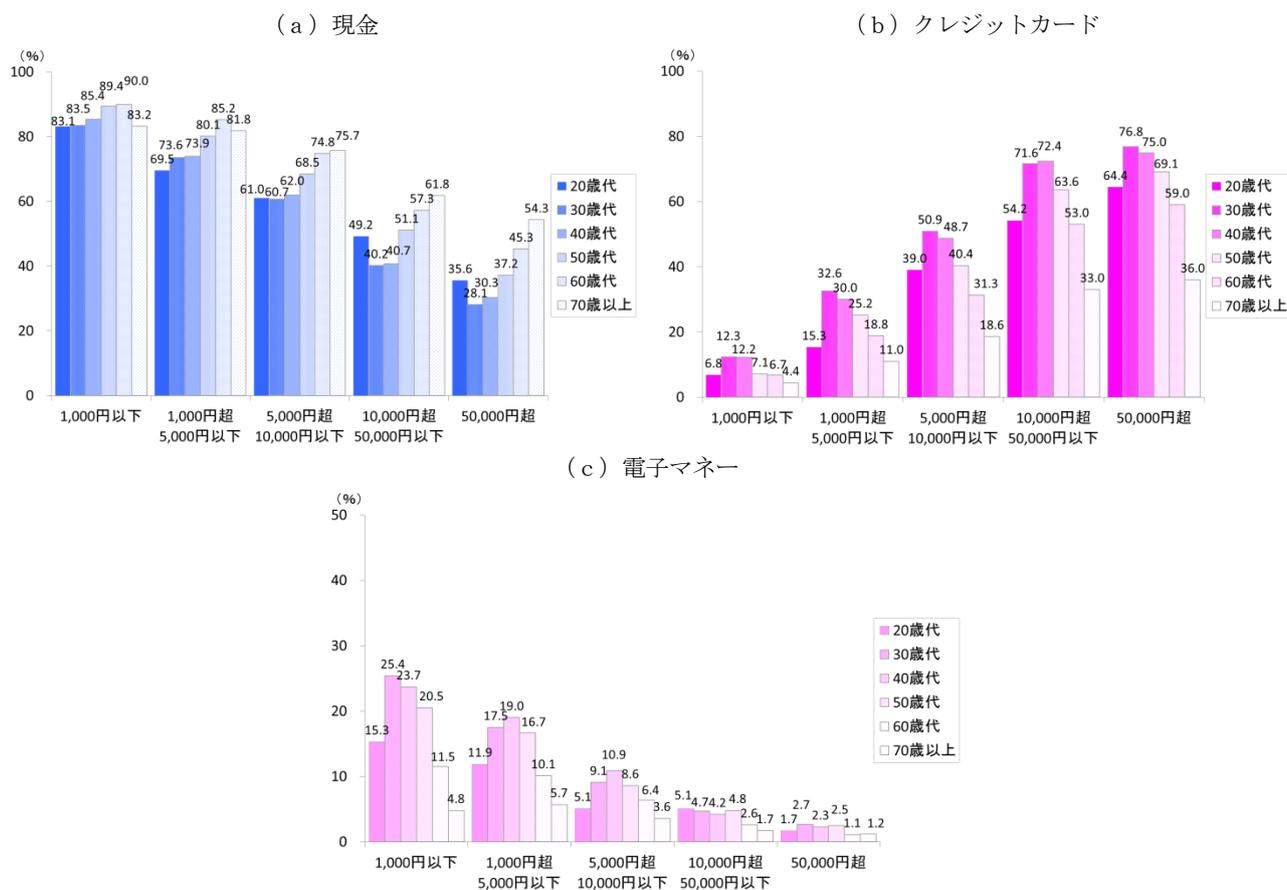
なお、消費者の支払金額による決済手段の使い分けは、店舗等の主にリアルな決済行動に当てはまるものであり、ネット通販などの非リアルな決済行動ではこの限りではないだろう。ネット通販利用時の決済では、支払金額によらずECサイトに登録したクレジットカードを使う消費者が多いのではないかと。

## 2 | 年齢別に見た日常的な決済手段～20歳代は高額で現金志向も、30～40歳代で進むキャッシュレス

次に、属性別の特徴を捉える。二人以上世帯の世帯主の年齢別に、現在の日常的な決済手段を見ると、現金の利用は支払金額によらず年齢とともに増える傾向があり、支払金額が高額であるほど顕著だ(図表5)。なお、70歳以上では、支払金額が5万円を越えても半数以上は現金を利用している。一方で現金の利用は、1万円を越えると20歳代の利用も目立つ。

高額な支払いで20歳代の現金利用が目立つ理由としては、①クレジットカードの保有率が低いこと

図表5 世帯主の年齢別に見た日常的な支払い(買い物代金等)の主な決済手段(二人以上世帯、2018年)



(注) 選択肢は図表1と同様

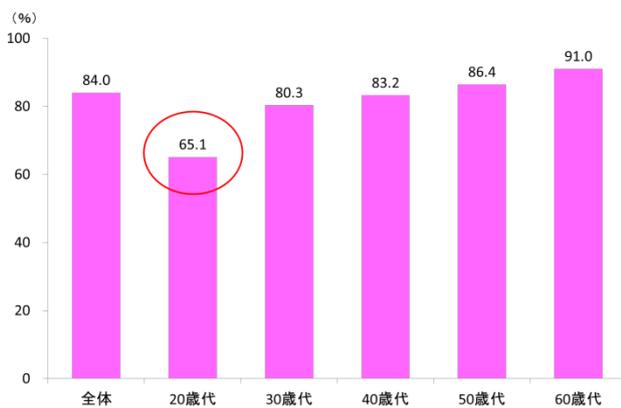
(資料) 図表1と同様

(図表6)、②現役世代の中では世帯年収が低い世帯が多く可処分所得が少ないために(図表7)、特に高額な支払いにおいては、使いすぎを防ぐために、より支払いに現実味を感じやすい現金という決済手段を選択している可能性もある。

公益財団法人NIRA総合研究開発機構「キャッシュレス決済実態調査(2018年9月)」によると、現金で支払いたい理由の首位は「現金以外の方法は、お金を使っている感覚がせず、使いすぎてしまうから」であり、特に20歳代で6割を超えて多い(図表8)。

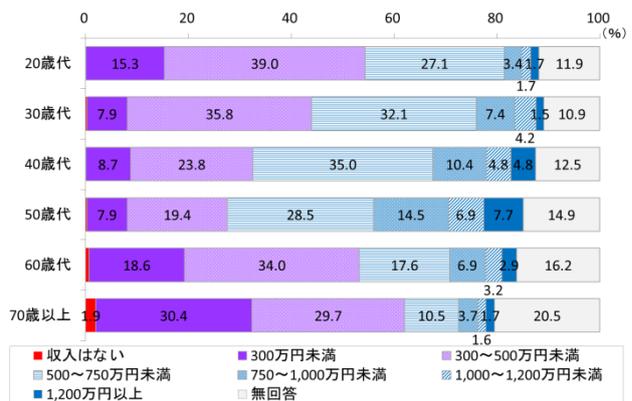
また、20歳代では、③高額な支払いに慣れていないために、現金以外の決済手段に不安や不便さを感じるということも考えられる。現金で支払いたい理由のうち、「現金以外の方法は、紛失・盗難が不安だから」や「現金以外の方法は、支払いの手続きが面倒だから」で、20歳代は全体をやや上回る。

図表6 年齢別に見たクレジットカード保有率



(資料) 株式会社JCB「クレジットカードに関する総合調査(2018年度版)」より作成

図表7 二人以上世帯の世帯主の年齢別に見た世帯年収



(注) 世帯年収には就業収入、年金、不動産賃貸収入、利息収入等の税引き後収入が含まれている。

(資料) 図表1と同様

図表8 年齢別に見た現金で支払いたい理由(複数選択、%)

	全体	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代
現金以外の方法は、お金を使っている感覚がせず、使いすぎてしまうから	57.2	66.3	54.5	57.9	56.9	47.6
現金以外の方法は、セキュリティが不安だから	34.7	31.5	35.4	41.0	33.0	33.8
現金以外で支払う必要がないから	27.8	24.4	30.1	21.0	31.0	33.3
現金以外の方法は、紛失・盗難が不安だから	13.9	17.0	15.8	12.8	11.7	11.0
現金以外の方法は、残高やパスワードが管理しにくいから	13.2	13.0	14.8	13.3	15.2	10.0
現金以外の方法は、支払いの手続きが面倒だから	8.7	12.6	7.7	10.3	7.6	4.3
現金以外の支払方法は、使える場面が少ないから	5.8	6.3	5.7	4.1	5.1	7.6
現金以外の方法で支払いたい、やり方がわからないから	2.2	3.0	2.9	1.5	1.5	1.9
スマートフォン、パソコンなどを持っていないから	0.8	0.0	1.0	0.5	0.0	1.9

(注1) 「できるだけ現金で支払いたい」と回答した者に対して、現金で支払いたい理由をたずねた結果。

(注2) 選択肢は上記の9つ

(注3) 上から全体で多かった順

(注4) 全体と比べて±5%に網掛け

(資料) 公益財団法人NIRA総合研究開発機構「キャッシュレス決済実態調査(2018年9月)」より作成

一方でクレジットカードの利用は、20歳代を除けば、支払い金額によらず若いほど多い傾向がある。30～40歳代では、おおむね5千円を越えれば、半数以上はクレジットカードを利用している。

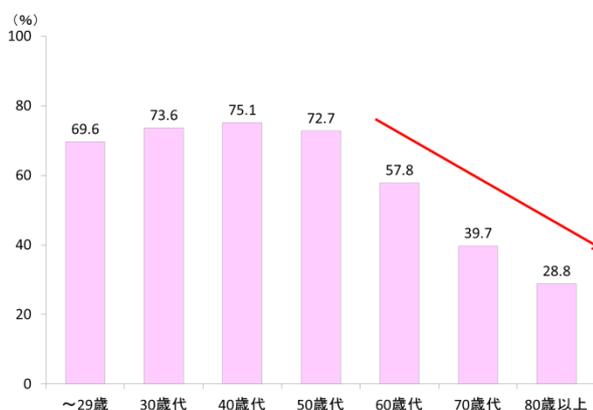
電子マネーは、比較的利用の多い支払金額1万円以下に注目すると、30～40歳代を中心に利用されている。電子マネーの利用は、支払金額が少額であるほど、利用の多い年代と利用の少ない高齢層の差が開く。なお、30～50歳代では、支払金額が5千円以下であれば、2割程度が電子マネーを利用している。

先に見たように、電子マネーとクレジットカードは千円、現金とクレジットカードは1万円を区切りに使い分けられていた。これを年齢別に見ると、電子マネーとクレジットカードは年代によらず千円が区切りだが、現金とクレジットカードは60歳代では5万円に上がり、70歳以上では5万円を越えても現金の利用が多くなっている。

ところで、10月の消費増税時には「キャッシュレス・消費者還元事業」が予定されている。しかし、現在のクレジットカードや電子マネーの利用状況を見ると、ポイント還元の恩恵を受ける層には偏りが生じる可能性が高い。クレジットカードでは支払金額によらず、70歳代の利用率は30歳代の半数以下であり、電子マネーについては、支払金額1万円以下では、60歳代以上の利用率は30～40歳代のおおむね半数以下である。

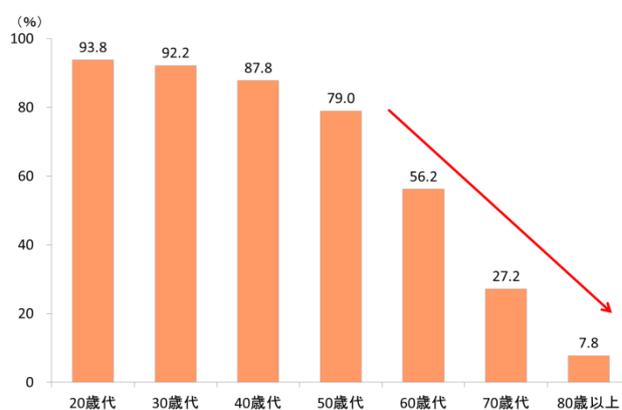
つまり、現在のところ、シニアは「キャッシュレス・消費者還元事業」の恩恵を受けにくい状況にある。この背景には、①対応機器の保有率と、②キャッシュレス決済の利用意向の違いがあげられる。①については、図表6の通り、クレジットカードの保有率は、必ずしも高齢層ほど低いわけではない（70歳代は不明だが）。しかし、電子マネーやスマホの保有率は、高齢層ほど低下する（図表9・10）。また、②の利用意向については、図表8の現金で支払いたい理由を見ると、60歳代では「現金以外で支払う必要がないから」が全体を上回っている。また、60歳代では「現金以外の支払方法は、使える場面が少ないから」も全体をやや上回っている。つまり、シニア層では、日常的に利用する店舗等でキャッシュレス未対応の場所が多いために、キャッシュレス決済の利点をさほど感じていない様子がうかがえる。

図表9 世帯主の年齢別に見た電子マネー保有率



(資料) 総務省「平成30年家計消費状況調査」より作成

図表10 年齢別に見たスマートフォン保有率



(資料) 総務省「平成30年通信利用動向調査」より作成

### 3 | 世帯年収別に見た日常的な決済手段～高年収世帯と年収 500 万円前後の世帯で進むキャッシュレス

次に、世帯年収別に現在の日常的な決済手段を見ると、現金の利用は、収入はない層を除けば、支払い金額によらず低年収ほど増える傾向がある（図表 11）。その様子は支払金額が高額であるほど顕著であり、世帯年収 300 万円未満では、支払金額が 5 万円を越えても半数以上は現金を利用している。

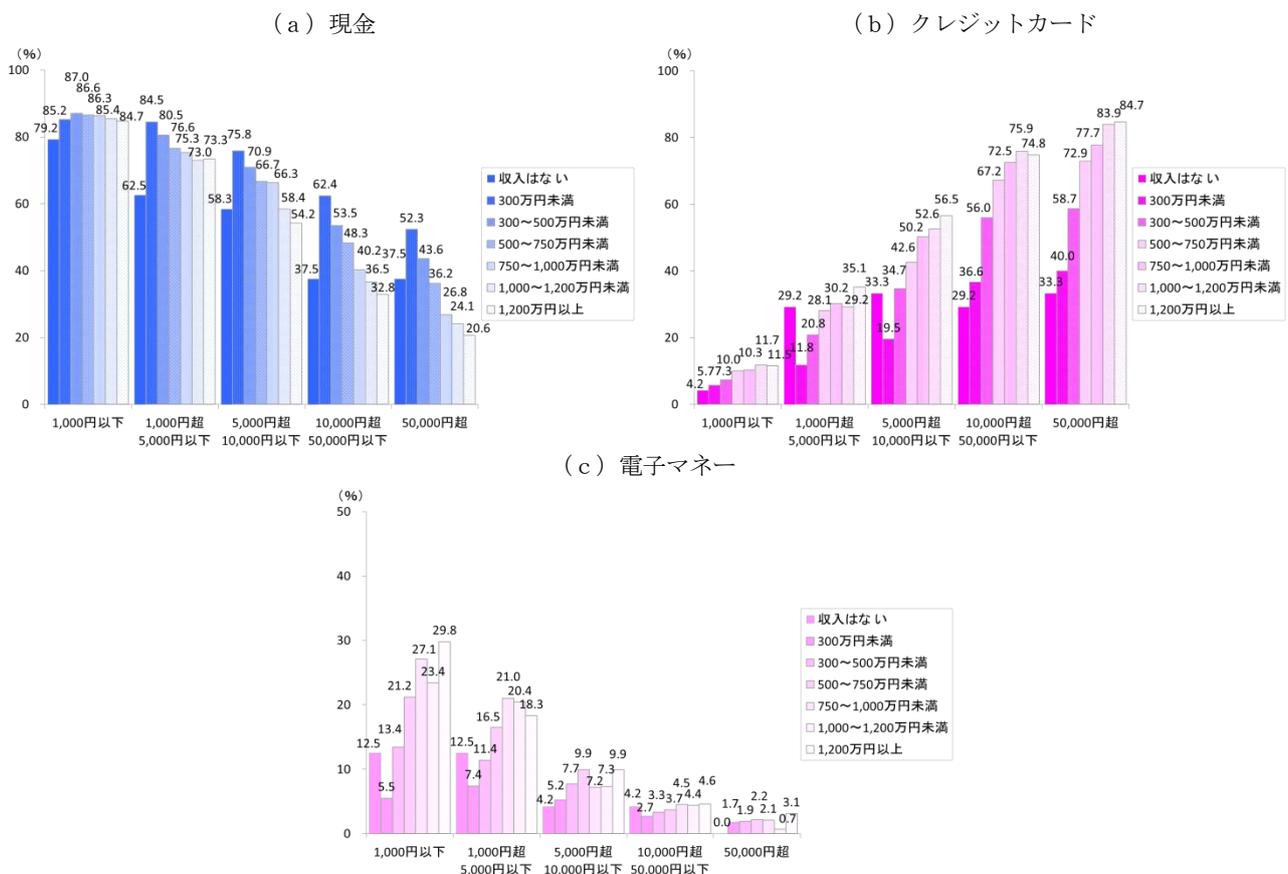
クレジットカードの利用は、収入はない層を除けば、支払い金額によらず高年収ほど増える傾向がある。世帯年収 700 万円以上の世帯では、5 千円を越えれば半数以上はクレジットカードを利用している。高年収世帯ほど日頃から高額な支払いが多いために、クレジットカードの利用が多いのだろう。

電子マネーについては、支払金額 1 万円以下に注目すると、世帯年収 500 万円以上を中心に利用が多い。また、収入はない層でも比較的利用が多い。なお、世帯年収 500 万円以上では、支払金額が 5 千円以下であれば 2 割程度が電子マネーを利用している。

また、決済手段の使い分け金額は、電子マネーとクレジットカードは世帯年収によらず千円が区切りだが、現金とクレジットカードは世帯年収 300 万円未満では 5 万円を越えても現金の利用が多い。

なお、特に現金と電子マネーの利用では、世帯年収による決済手段の違いは年齢の影響も大きいだろう。図表 7 を見ると、現金利用の多い 70 歳代では、やはり現金利用の多い世帯年収 300 万円未満が約 3 割を占める。また、電子マネー利用の多い 30～40 歳代でも、やはり電子マネー利用の多い世帯年収 500 万円前後が多く、30～40 歳代では世帯年収 300 万円～750 万円未満が 7 割程度を占める。

図表 11 世帯年収別に見た日常的な支払い（買い物代金等）の主な決済手段（二人以上世帯、2018 年）



(注) 選択肢は図表 1 と同様

(資料) 図表 1 と同様

#### 4 | 都市規模別・地域別に見た日常的な決済手段～大都市で進むキャッシュレス、店舗対応の地域差も

次に、都市規模別に、現在の日常的な決済手段を見ると、現金の利用は都市規模が小さいほど、クレジットカードや電子マネーなどのキャッシュレス決済は大都市ほど多い傾向がある（図表 12）。なお、クレジットカードの利用は、支払金額千円以下を除けば金額によらず、21 大都市と郡部で 15%pt 前後の差がある。また、電子マネーの利用は、電子マネー利用が最も多い千円以下に注目すると、21 大都市は郡部の約 2 倍となる。

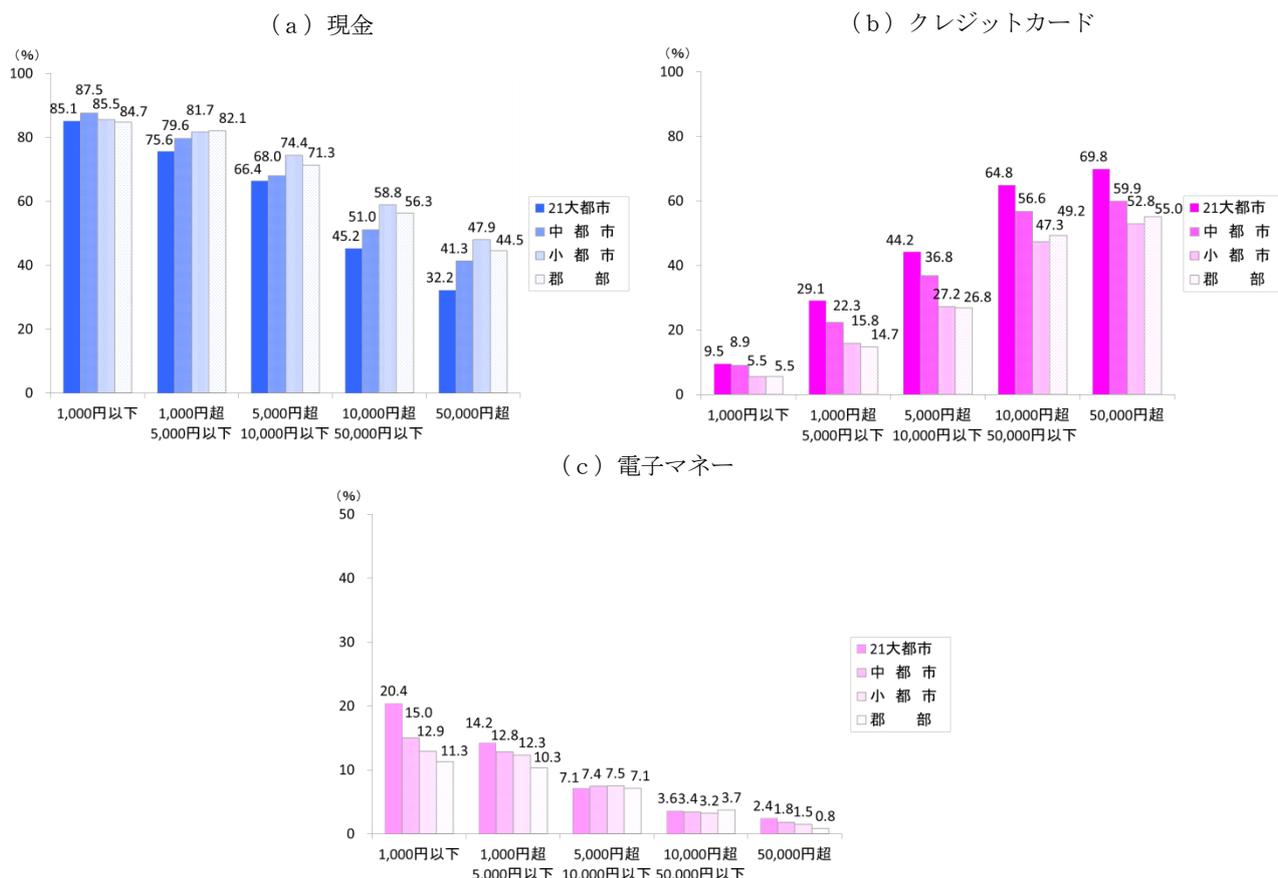
大都市ほどキャッシュレス化が進む背景には、①多様な決済手段に対応する店舗等が多いことに加えて、これまでも見たように、②居住者の年齢の影響もあるだろう。都市規模が大きいほど 50 歳代以下の世帯の割合が多く、全国では 49.5%に対して、21 大都市 57.8% (+8.3%pt)、中都市 51.1% (+1.6%pt)、小都市 43.2% (▲6.3%pt)、郡部 40.3% (▲9.2%pt) となっている。

なお、決済手段の使い分け金額は、電子マネーとクレジットカードは都市規模によらず千円が区切りだが、現金とクレジットカードは小都市や郡部では 5 万円を越えても現金の利用が多い。

また、地域別の違いを見ると、関東ではクレジットカードや電子マネーの利用が多く、キャッシュレス化が進んでいる（図表 13）。これは大都市が多く、50 歳代以下の世帯も多い<sup>9</sup>ためだろう。

一方、東北や中国、四国、九州地方では、支払金額によらず、クレジットカードの利用が少ない。

図表 12 都市規模別に見た日常的な支払い（買い物代金等）の主な決済手段（二人以上世帯、2018 年）



(注) 選択肢は図表 1 と同様

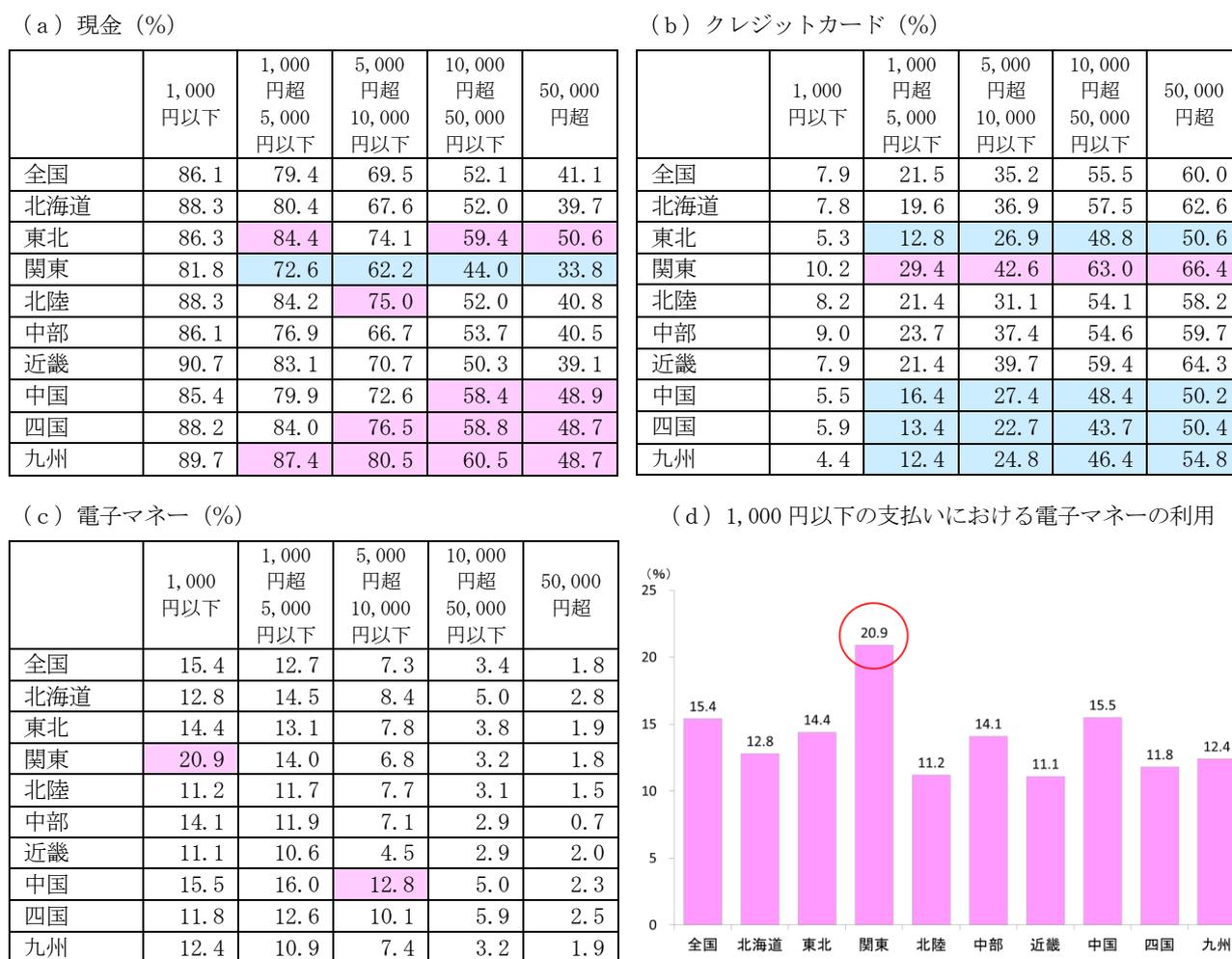
(資料) 図表 1 と同様

<sup>9</sup> 当調査における 50 歳以下の世帯の割合は、全国 49.5%に対して、多い順に、関東 53.9%、中国 52.6%、近畿 51.2%（ここまで全国より多い）、北海道 49.2%、北陸 49.0%、四国 47.0%、九州 46.0%、中部 45.6%、東北 45.0%。

なお、中国地方はクレジットカードの利用は少ないが、電子マネーの利用は比較的多いことが特徴的だ。これらの背景には、これまでに見た通り、居住者の年齢や機器の保有率の違い<sup>10</sup>に加えて、店舗等におけるクレジットカード対応状況の違いがあげられる。なお、地域による違いは、必ずしもクレジットカードの保有率は低くないが店舗等の対応が少ない可能性もあり、より丁寧に見る必要がある。

現在のところ、地方部では県庁所在地等であっても、地域路線独自の電子マネーにしか対応していない交通機関も少なくない。また、関東地方であっても街中の小規模な店舗や個人タクシーではクレジットカードや電子マネーなどのキャッシュレス決済に対応していないことも多い。一方で、地域によらず、訪日外国人観光客の多い観光地などキャッシュレス決済の対応が早い場所もある。

図表 13 地域別に見た日常的な支払い（買い物代金等）の主な決済手段（二人以上世帯、2018年）



(注1) 選択肢は図表1と同様  
(注2) 全体と比べて±5%に網掛け  
(資料) 図表1と同様

<sup>10</sup> 株式会社JCB「クレジットカードに関する総合調査（2018年度版）」では、全国の20～60歳代の男女学生を含む3,500名を対象にインターネット調査を実施したところ、クレジットカード保有率は、全国84.0%に対して、多い順に、首都圏85.9%、東北85.3%、近畿圏84.2%（ここまで全国より多い）、東海圏83.9%、甲信越・北陸82.7%、中国・四国82.0%、九州圏81.3%、北海道77.7%。また、総務省「平成30年家計消費状況調査」によると、二人以上世帯の電子マネー保有率は、全国59.2%に対して、多い順に、関東72.6%（関東のみ全国より多い）、東海54.2%、近畿53.9%、中国53.8%、北海道53.5%、東北51.3%、四国49.6%、九州・沖縄45.3%、北陸44.0%。また、大都市69.6%、中都市60.4%、小都市A（人口5万以上15万未満）53.2%、小都市B（人口5万未満）・町村44.3%。

#### 4—おわりに～消費増税時のキャッシュレス・ポイント還元事業に向けて、より丁寧な啓蒙活動を

経済産業省「キャッシュレス・ビジョン」(2018年4月)によれば、「キャッシュレス推進は、実店舗等の無人化省力化、不透明な現金資産の見える化、流動性向上と、不透明な現金流通の抑止による税収向上につながると共に、さらには支払データの利活用による消費の利便性向上や消費の活性化等、国力強化につながる様々なメリットが期待される」とのことだ。

一方で、消費者がキャッシュレス決済に消極的な理由は、先に見た通り、

- ① お金を使い過ぎてしまう懸念(使っている感覚がしない)
- ② 不安感(セキュリティ・紛失・盗難)
- ③ 使いにくさ(残高やパスワードの管理、支払い手続きが面倒、使える場所が少ない、やり方が分からない、スマホ・パソコン等を持っていない)
- ④ 必要がない

の主に4つにまとめられる。

これらを眺めると、セキュリティ面の技術的な課題はありながらも、特に電子マネーやスマホ決済は普及していないがために消費者が誤解している部分もあるのではないだろうか。

例えば、支払い状況や残高管理(①や③の一部)については、キャッシュレス決済では電子データとしてマイページやアプリ等で確認可能であるため、本来は現金より管理に手間がかからないはずだ。

また、支払い手続きは、スマホ決済では端末にタッチするだけ、あるいはQRコードを読み取るだけであり、現金より遥かに容易だ。クレジットカード利用時のサインについても、スーパーやドラッグストアではサインを求めない店舗が増えている上、レストランやデパート等でもサインではなく暗証番号入力の導入が進んでいるようだ。

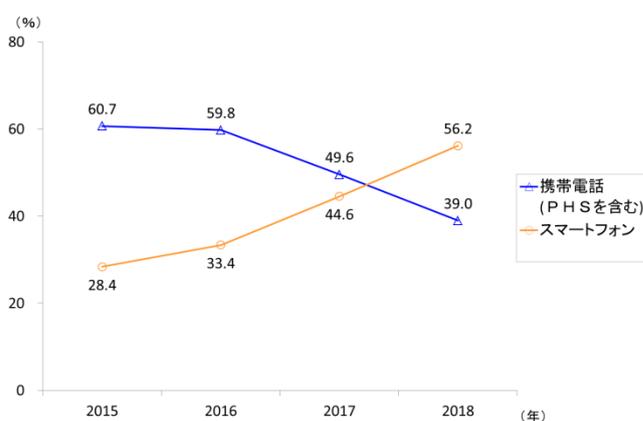
機器の保有についても、今後、普及が進むことで解決に向かっていこう。スマホ保有率は高齢層ほど低いが、実は60歳代のスマホ保有率は2018年にガラケーを上回るようになっている(図表14)。

一方で、秋に迫る消費増税時の「キャッシュレス・消費者還元事業」では懸念点もある。

現在のところ、キャッシュレス決済の利用状況は年齢や世帯年収、居住地等で差が生じており、対応機器を保有しているかどうか、対応す

る店舗等の多い地域に住んでいるかどうか等で消費者が受ける恩恵に差が生じてしまう。厳密に言えば、これまでも住宅や自動車などの高額消費では増税時の負担軽減策があり、購入しない消費者は恩恵を受けられなかった。しかし、キャッシュレス還元事業は、誰しも関係のある日用品等が対象だ。残された時間は少ないが、「必要がない」「やり方が分からない」というシニア層を中心に消費者に対して、より丁寧な説明を行うことが求められる。また、増税後もキャッシュレス促進へ向けた啓蒙活動を続ける必要があるだろう。

図表14 60歳代の保有端末の変化



(資料) 総務省「通信利用動向調査」より作成