

スマホでのキャッシュレス決済の  
利用に関する調査データ  
～利用層と非利用層の比較 編～

2023年1月

朝日大学マーケティング研究所

- 調査手法 : WEBリサーチ
- 調査期間 : 2023年 1月17日 (火) ~ 1月20日 (金)
- 調査対象 : 関東在住の男女 20歳~59歳
- 有効回答 : 400名

## 【内訳】

	男性	女性
20~29歳	50名	50名
30~39歳	50名	50名
40~49歳	50名	50名
50~59歳	50名	50名
合計	200名	200名

スマホ保有者の約8割（78.1%）がスマホでキャッシュレス決済を利用。

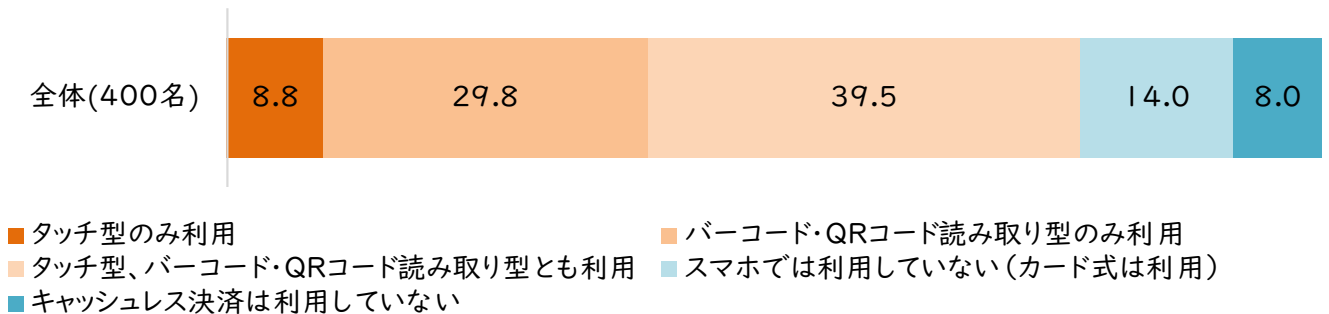
タッチ型とバーコード・QRコード読み取り型の利用率を比べると、両方の利用者が39.5%、タッチ型のみが8.8%、バーコード・QR読み取り型のみが29.8%である。

またスマホでのキャッシュレス決済の利用別にスマホの設定や操作の状況を見ると、自分で「ほとんどできる」としたのは利用層では88.8%、非利用層では68.2%と2割以上の差がみられる。

## Q. ご自身のスマホで電子マネーなどのキャッシュレス決済を利用していますか。(SA)

N=スマホを持っている人

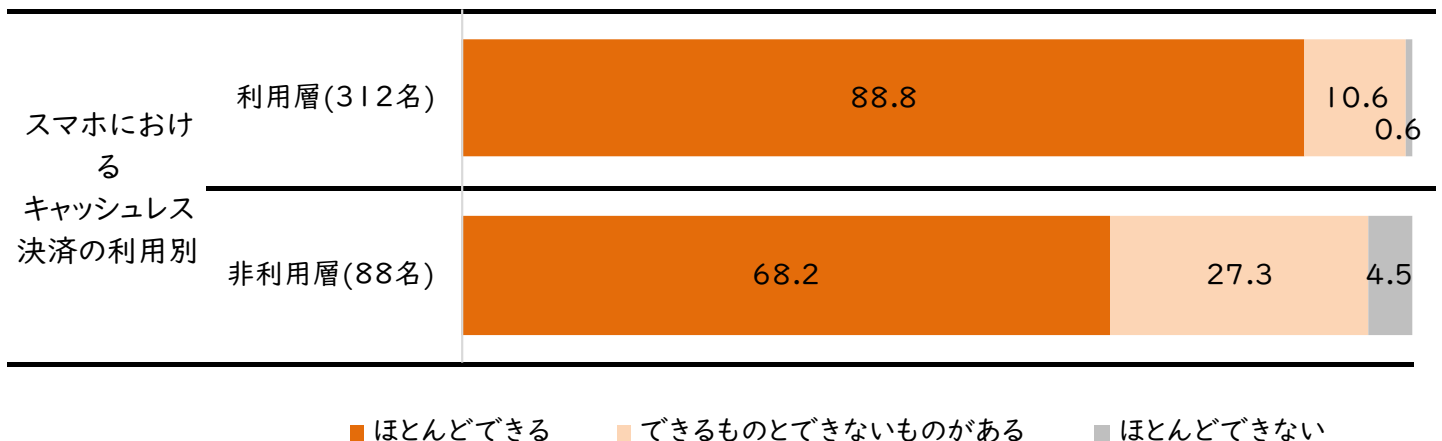
単位:%



## Q. ご自身のスマホの設定や操作をご自分で行うことができますか。(SA)

N=スマホを持っている人

単位:%



※利用層:スマホでタッチ型またはバーコード・QRコード読み取り型のキャッシュレス決済を利用している人

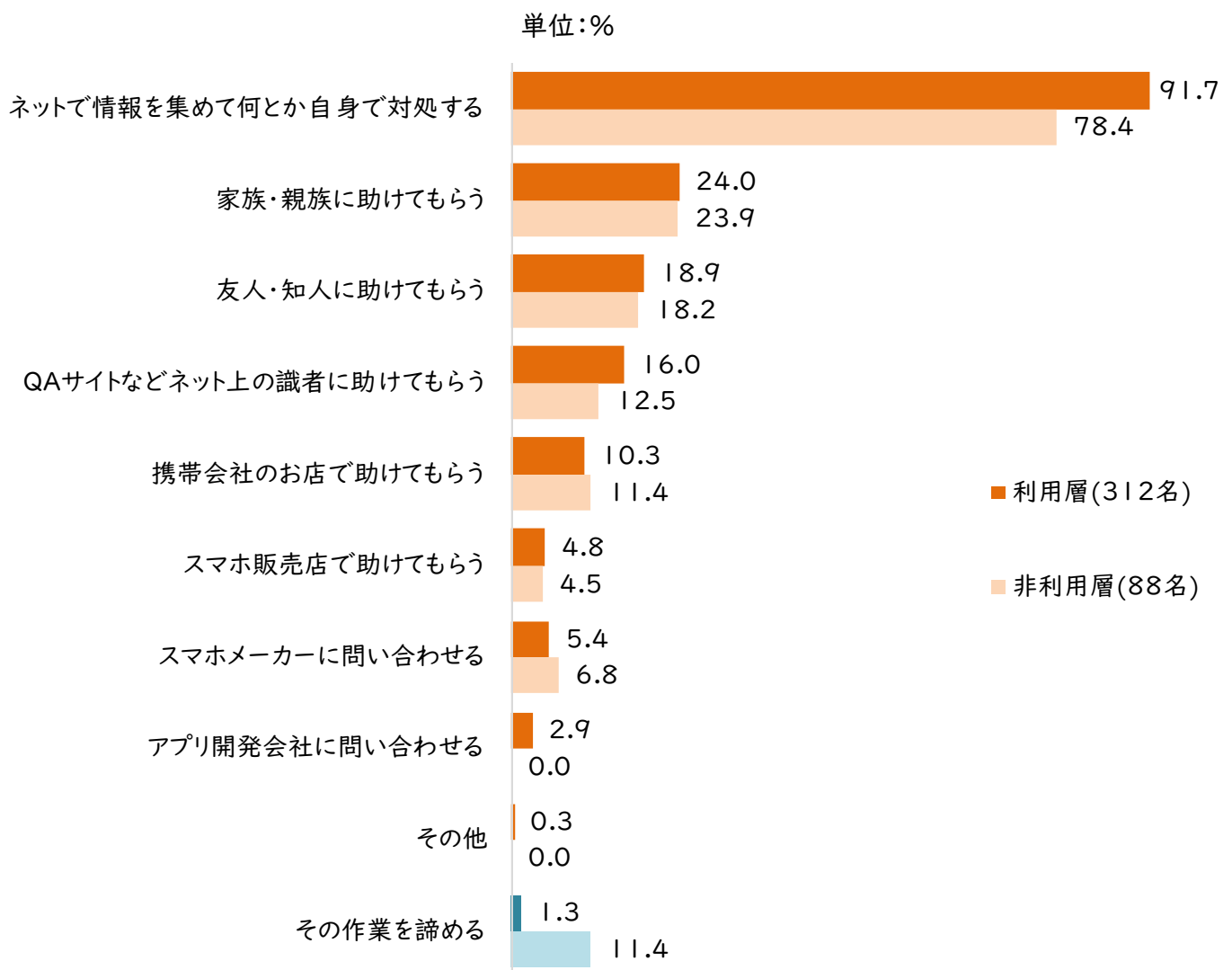
※非利用層:キャッシュレス決済はカード式のみで利用、または、キャッシュレス決済をまったく利用していない人

スマホの設定や操作がうまくできなかった場合の対処法について、スマホでのキャッシュレス決済の利用別でみると、利用層、非利用層とも「ネットで情報を集めて何とか自身で対処する」がトップであり、割合はそれぞれ91.7%、78.4%である。

「その作業を諦める」とした割合は、非利用層（11.4%）が利用層（1.3%）を大きく上回る。

### Q. ご自身のスマホの設定や操作がうまくできない場合の対処法として、あてはまるものをすべて選んでください。(MA)

N=スマホを持っている人



※利用層：スマホでタッチ型またはバーコード・QRコード読み取り型のキャッシュレス決済を利用している人

※非利用層：キャッシュレス決済はカード式のみで利用、または、キャッシュレス決済をまったく利用していない人

具体的なスマホの設定や操作について、スマホでのキャッシュレス決済の利用別でみると、「自分だけでできる」の割合は、すべての作業で利用層が非利用層を上回る。

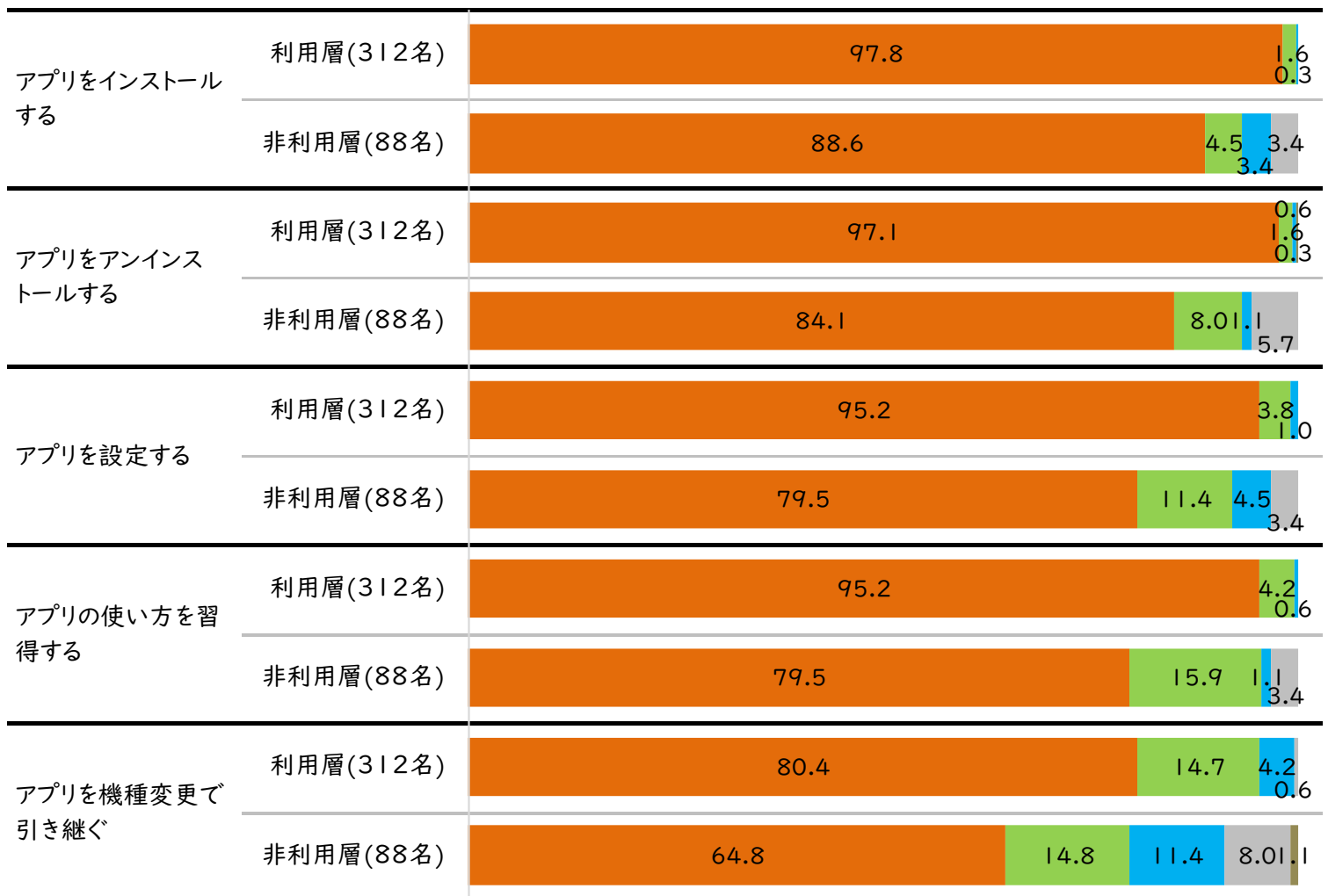
「自分だけでできる」の割合をみると、利用層は「アプリを機種変更で引き継ぐ」以外はすべて9割以上。

一方、非利用層は「アプリを機種変更で引き継ぐ」（64.8%）が6割台、「アプリを設定する」「アプリの使い方を習得する」（ともに79.5%）が7割台と低い。

#### Q. ご自身のスマホにおけるアプリの設定・操作に関して、それぞれあてはまるものをひとつずつ選んでください。(各SA)

N=スマホを持っている人

単位:%



- 自分だけでできる
- 自分でやるが誰かの助けが必要
- 誰かに任せてやってもらう
- この作業はやらない
- この作業が何だかわからない

※利用層: スマホでタッチ型またはバーコード・QRコード読み取り型のキャッシュレス決済を利用している人

※非利用層: キャッシュレス決済はカード式のみで利用、または、キャッシュレス決済をまったく利用していない人

## ● スマホ保有者の約8割がスマホでキャッシュレス決済を利用

スマホ保有者のうち78.0%がスマホでキャッシュレス決済を利用しており、22.0%は非利用層である。

利用層がスマホで利用しているキャッシュレス決済の内訳は、タッチ型のみが8.8%、バーコード・QRコード読み取り型のみが29.8%、両方ともが39.5%である。現状の利用率はタッチ型が48.3%、バーコード・QR読み取り型が69.3%と後者が約2割、上回っている。

スマホの設定や操作に関して、上記の利用層と非利用層を比べると、自分で「ほとんどできる」の回答は、利用層では88.8%であるのに対して、非利用層では68.2%である。非利用層においては、「できるものとできないものがある」の回答が27.3%と利用層(10.6%)に比べて高い。

利用層に比べて非利用層には、スマホの設定や操作が得意でない人が多く、そのことがスマホでのキャッシュレス決済の利用を妨げていると考えられる。約2割を占める非利用層にスマホでのキャッシュレス決済の利用を促していくには、スマホの取り扱いに自信のない人にもわかりやすいマニュアルの開発や、気軽に頼ることのできるサポート体制の構築が課題になる。

## ● スマホ利用者のほとんどが設定や操作に困っても自分で対処しようとする

スマホの設定や操作がうまくできない場合の対処法をスマホでのキャッシュレス決済の利用別で見ると、利用層、非利用層とも「ネットで情報を集めて何とか自身で対処する」がトップであり、割合はそれぞれ91.7%、78.4%である。利用層が非利用層を13.3ポイント上回っており、自分で何とかしようとする意向は、相対的に利用層で高く、非利用層で低い。

一方、「その作業を諦める」の回答割合には利用層(1.3%)、非利用層(11.4%)と大差がみられる。スマホでの設定や操作がうまくできない場合、非利用層にはその作業自体を諦めてしまう人が多い。

非利用層は困ったときに自分で何とかしようせず、できなければその作業を諦めてしまう傾向が強い。改めて、スマホの設定や操作が得意でないことが、スマホでのキャッシュレス決済の利用の障害となっていることがわかる。

## ● 非利用層には、特にアプリの設定や使い方の習得のハードルが高い

具体的なスマホにおけるアプリの設定・操作について、スマホでのキャッシュレス決済の利用別で見ると、①インストール、②アンインストール、③設定、④使い方の習得、⑤機種変更で引き継ぐ、のいずれにおいても利用層の割合が非利用層の割合を上回っている。特に差が大きいのは、③設定、④使い方の習得、⑤機種変更で引き継ぐ、である。

利用層は⑤機種変更で引き継ぐ、を除く4つの作業で「自分だけでできる」の割合が9割以上であるが、非利用層では⑤機種変更で引き継ぐ(64.8%)が6割台、③設定(79.5%)と④使い方の習得(79.5%)が7割台と低く、①インストール(88.6%)と②アンインストール(84.1%)は8割台である。

何とかインストールはできても、実際に利用するために設定したり、使い方を習得したりするプロセスで、自分だけでは対処できなくなることが多いと思われる。アプリをはじめて扱うタイミングで、有効なサポートがあると心強い。

⑤機種変更で引き継ぐ、非利用層だけでなく利用層にも難しく、「自分でやるが誰かの助けが必要」の回答が14.7%(非利用層は14.8%)と高めである。

## トピックスリサーチ

### スマホでのキャッシュレス決済に関する調査データ ～利用層と非利用層の比較 編～

発行日 2023年 1月 31日

発行・調査分析 朝日大学 マーケティング研究所

〒501-0296

岐阜県瑞穂市穂積1851

TEL : 058-326-1173

お問い合わせ [marketing@alice.asahi-u.ac.jp](mailto:marketing@alice.asahi-u.ac.jp)