

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  
～非利用層の分析 編～

2023年2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

スマホでのキャッシュレス決済の非利用層において、利用しない理由として最も割合が高いのは「情報漏えい、セキュリティが不安だから」(31.8%)である。男女差が大きく、女性(42.9%)が男性(17.9%)を大きく上回る。

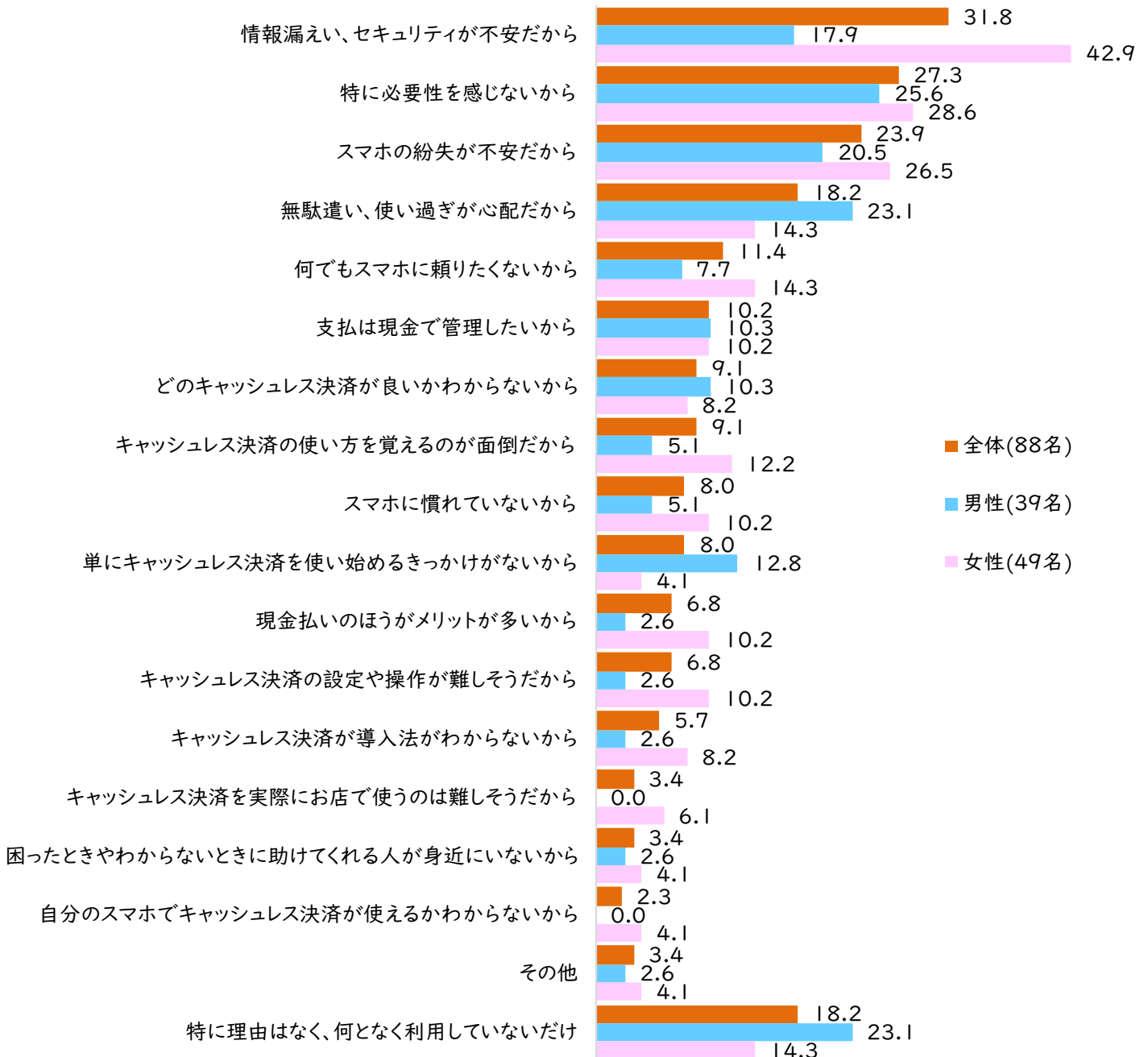
男性の1番の理由は「特に必要性を感じないから」(25.6%)であり、2番目は「無駄遣い、使い過ぎが心配だから」(23.1%)と「特に理由はなく、何となく利用していないだけ」(23.1%)である。

設定、操作、使用などアプリを取り扱いに関する理由を中心に、男性より女性のほうが割合の高い項目が多い。

## Q. ご自身のスマホでキャッシュレス決済を利用していない理由として、あてはまるものをすべて選んでください。(MA)

N=スマホでキャッシュレス決済を利用していない人

単位:%



スマホでのキャッシュレス決済の非利用層における今後のスマホでのキャッシュレス決済の利用意向をみるとTOP2（とても利用したい、まあ利用したいの合計）は、全体では14.7%と1割台。

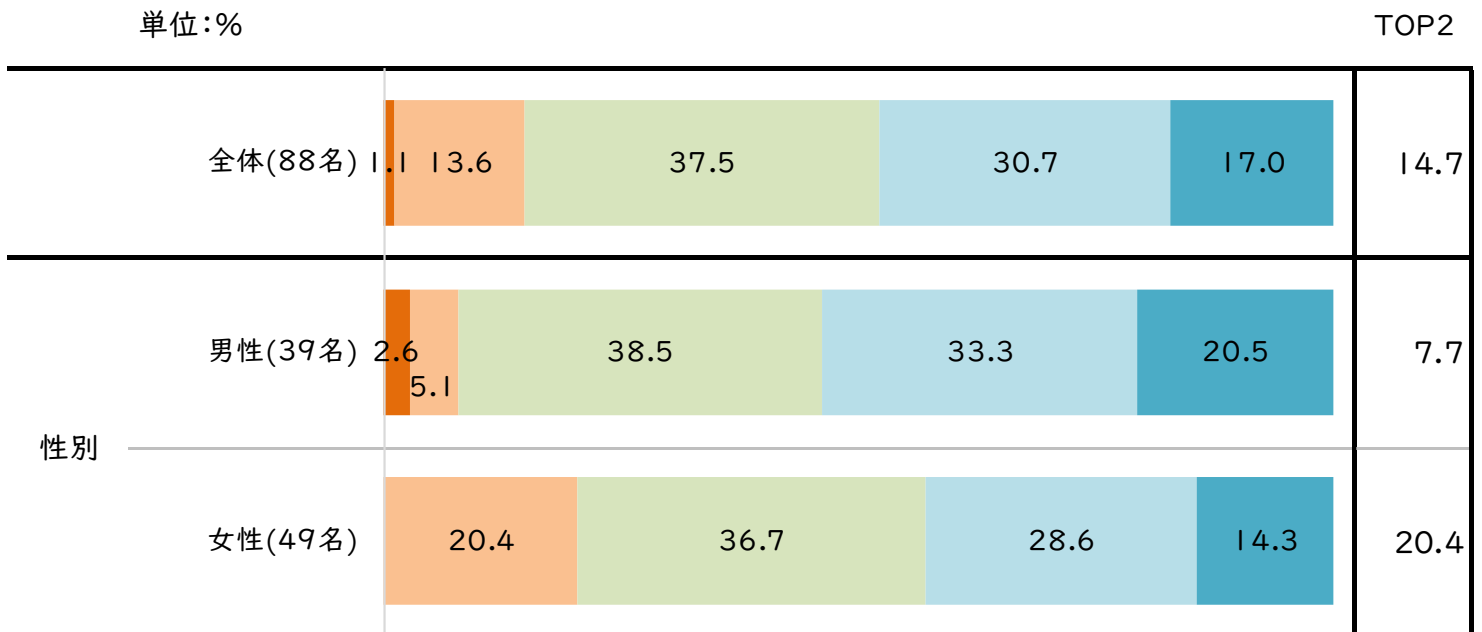
TOP2には男女差がみられ、女性（20.4%）が男性（7.7%）を上回る。

男性は「まったく利用したくない」「あまり利用したくない」の合計が53.8%と半数を超えている。

### Q. 今後、ご自身のスマホでキャッシュレス決済を利用したいと思いますか。(SA)

N=スマホでキャッシュレス決済を利用していない人

単位:%



■ とても利用したい   
 ■ まあ利用したい   
 ■ どちらともいえない  
■ あまり利用したくない   
 ■ まったく利用したくない

※TOP2:とても利用したい+まあ利用したい

スマホでのキャッシュレス決済の非利用層が、その利用によって得られるメリットとして最も魅力的と評価したのは「ポイントが貯まる」(65.9%)であり、他に「割引キャンペーンがある」(62.5%)も6割台である。  
 「支払いがスピーディになる」(47.7%)、「利用の金額や履歴を管理できる」(40.9%)が4割台で続く。  
 性別で見ると、すべてのメリットにおいて女性の割合が男性を上回る。

Q. スマホでキャッシュレス決済を利用して得られるメリットの魅力度について、それぞれあてはまるものを選んでください。(各SA)

N=スマホでキャッシュレス決済を利用していない人

※グラフは全体(N=88)の割合

メリット	単位:%		TOP2		
	とても魅力的	やや魅力的	全体 (88名)	男性 (39名)	女性 (49名)
ポイントが貯まる	30.7	35.2	65.9	56.4	73.5
割引キャンペーンがある	25.0	37.5	62.5	51.3	71.4
支払いがスピーディになる	18.2	29.5	47.7	43.6	51.0
利用の金額や履歴を管理できる	13.6	27.3	40.9	30.8	49.0
現金の持ち歩きが減る	11.4	28.4	39.8	35.9	42.9
ATMの利用が減る	10.2	21.6	31.8	20.5	40.8
決済をスマホに集約できる	8.0	13.6	21.6	12.8	28.6

■とても魅力的    ■やや魅力的    ※TOP2:とても魅力的+やや魅力的

## ● 情報漏えい、セキュリティが非利用層の一番の懸念事項

スマホでのキャッシュレス決済の非利用層において、利用しない理由として最も割合が高いのは「情報漏えい、セキュリティが不安だから」(31.8%)であり、特に女性(42.9%)の割合が高い。男性(17.9%)とは大きな差がある。

男性の1番の理由は「特に必要性を感じないから」(25.6%)であり、「無駄遣い、使い過ぎが心配だから」(23.1%)と「特に理由はなく、何となく利用していないだけ」(23.1%)がこれに続く。スマホやアプリの取り扱いとは別の理由が上位に挙げられている。

スマホやアプリの取り扱いの難しさをスマホでキャッシュレス決済を利用しない理由として挙げているのは、以下のとおり女性が中心。

「キャッシュレス決済の使い方を覚えるのが面倒だから」	… 男性(5.1%)	女性(12.2%)
「スマホに慣れていないから」	… 男性(5.1%)	女性(10.2%)
「キャッシュレス決済の設定や操作が難しそうだから」	… 男性(2.6%)	女性(10.2%)
「キャッシュレス決済の導入法がわからないから」	… 男性(2.6%)	女性(8.2%)
「キャッシュレス決済を実際にお店で使うのは難しそうだから」	… 男性(0.0%)	女性(6.1%)

非利用層の今後の利用を促進するには、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必要だが、その主なターゲットは女性である。セキュリティ面の不安解消を含めて、女性に向けた施策づくりが求められる。

## ● 非利用層における今後のスマホでのキャッシュレス決済の利用意向は14.7%

スマホでのキャッシュレス決済の非利用層の今後の利用意向(「とても利用したい」「まあ利用したい」の合計)は14.7%にとどまる。特に男性の利用意向は7.7%と低く、逆に「まったく利用したくない」と「あまり利用したくない」の合計が53.8%と半数以上を占めている。

一方、女性の利用意向は20.4%と相対的に高い。これは、スマホの設定や操作が妨げとなり、利用したくても利用したくない人が男性よりも多いためと思われる。

自らの意思として利用意向を持たない男性よりも、自らの意思に反して利用が妨げられている女性に向けて、スマホやアプリの取り扱いをサポートするほうが効果的である。

## ● 「ポイント」「割引キャンペーン」は非利用層にも魅力的なメリット

スマホでのキャッシュレス決済の非利用層が、その利用により得られるメリットとして魅力が強いと評価したのは、「ポイントが貯まる」(65.9%)と「割引キャンペーンがある」(62.5%)である。金銭的なメリットが上位に挙がっている。特に女性においては、いずれも7割台(73.5%、71.4%)と高く、魅力度が強い。

対して、運用に関わるメリット(「支払がスピーディになる」「利用の金額や履歴を管理できる」「現金の持ち歩きが減る」「ATMの利用が減る」)は3~4割台に留まる。金銭的なメリットに比べると、魅力度が弱い。

すべてのメリットの魅力度は、女性の割合が男性を上回っている。スマホでキャッシュレス決済を利用して得られるメリットは、相対的に女性に対して強い魅力となっている。

上記で述べたスマホでキャッシュレス決済を利用していない理由、今後の利用意向と同様に、メリットの魅力度についても、利用意向のある女性に向けた施策が利用促進に有効であることがわかる。

## トピックスリサーチ

### 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 ～非利用層の分析 編～

発行日 2023年 2月 28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)