

Press Release

2019年8月27日
株式会社エアトリ

6～7人に1人が海外で現金を使えなかった経験あり！ キャッシュレスに移行している人が7割の一方で、 うち「スマホ決済アプリ」使用者は約2割に留まる。 ～エアトリが「キャッシュレス化」に関するアンケート調査を実施～

総合旅行プラットフォーム「エアトリ」(<https://www.airtrip.jp/>)を運営する株式会社エアトリ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：吉村 英毅）は、20代～70代の男女942名を対象に「キャッシュレス化」に関する調査を実施しました。

■調査背景

現在、政府は2020年の東京オリンピックに向けてキャッシュレス化を進めており、10月から予定されている消費増税に伴ってキャッシュレスでの買い物でポイントが最大5%還元される政策も打ち出しています。一方でスマホ決済アプリのシステム障害や不正利用によって不信感を抱く消費者も。そこで、現在の決済方法やキャッシュレス化への賛否について調査しました。

■調査結果概要

調査1：（海外渡航をしたことがある人）海外渡航をした際に、現金で購入できなかった経験はありますか？

6・7人に1人は経験あり！

—「ある」と回答したのは15.8%となりました。

調査2：現金が使えなかった国 TOP5

アジア・北米・ヨーロッパと幅広くランクイン！

—1位は「アメリカ」、次いで「中国」、「韓国」、「フランス」となりました。

調査3：現金が使えなかった場所 TOP5

「レストラン」から「公共交通機関」「ホテル」まで！金額に関わらず使えない場所は存在。

—観光客の利用頻度の高い「レストラン」「カフェ」「空港内」「公共交通機関」「ホテル」が上位を占めました。

調査4：現在、日本において支払方法は何がメインですか？

「ほぼキャッシュレス」が32.8%の一方で、「ほぼ現金」も15.8%。

—「今は現金が多めだが、キャッシュレスに移行しようと思っている」も14.0%となりました。

調査5：（支払いが「ほぼキャッシュレス」「使い分けしている」と回答した人）キャッシュレス決済方法として使っているものは何ですか？

ダントツで「クレジットカード」。「スマホ決済アプリ」は21.3%。

—「クレジットカード」を使用している人は95.9%だったのに対し、「スマホ決済アプリ」を使用していると回答した人は21.3%に留まりました。

調査6：（支払いが「ほぼ現金」「今は現金が多め」と回答した人）現金払いがメインになっている理由 TOP5

1位は「お金を使いすぎてしまいそう」。僅差で「システムに対する不安がある」「現金を使っていると困ったことがない」が2位に。

—3・4位には「登録が面倒」、「サービスが多くて選べない」が入り、消費者に十分な情報が伝わっていないことも窺えます。

調査7：キャッシュレス化の推進に賛成ですか？反対ですか？

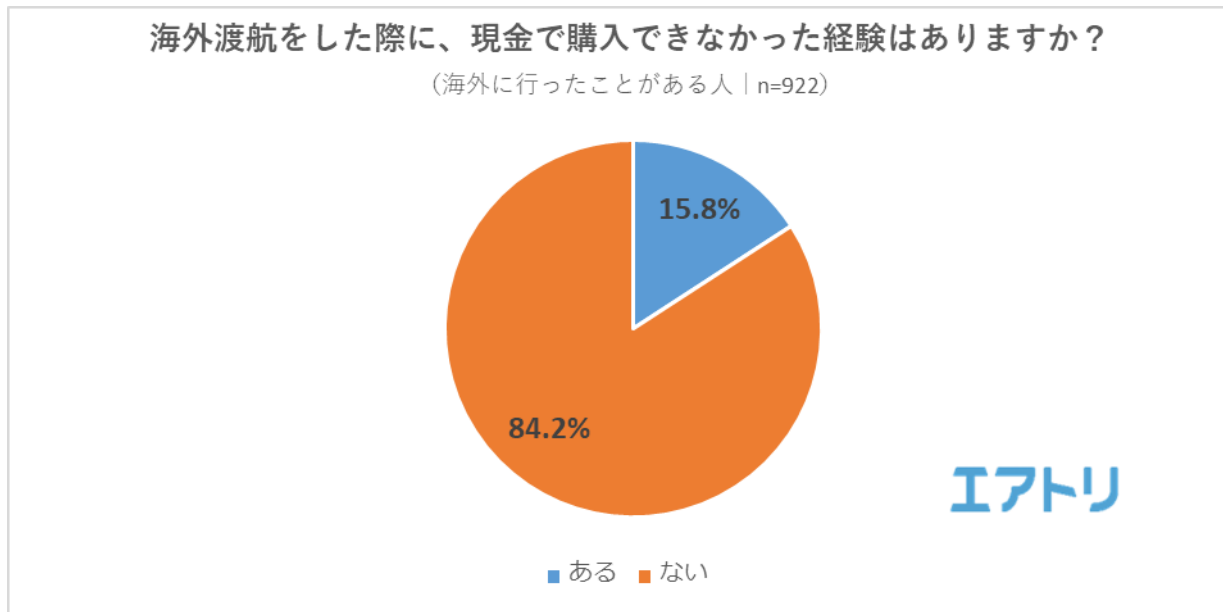
「賛成」が半数超え。一方「反対」は16.5%に。

—「賛成」の人は支払いがスムーズになり便利になる、「反対」の人は情報漏洩や自分が使えるかが心配、という意見が多く聞かれました。

■調査結果

調査1：（海外渡航をしたことがある人）海外渡航をした際に、現金で購入できなかった経験はありますか？

15.8%の人が「ある」と回答し、6・7人に1人は海外で現金購入ができなかった経験をしていることが分かりました。



調査2：現金が使えなかった国TOP5

キャッシュレス化というとアメリカやヨーロッパなど、先進国の一部だけというイメージですが、2・3位には日本の近隣国「中国」「韓国」がランクインしました。経済産業省の「キャッシュレス・ビジョン」※1によると、各国のキャッシュレス決済比率は北米・ヨーロッパの各国を抑えて「韓国」「中国」が1・2位を独占しているようで、旅行者は北米・アジア・ヨーロッパ、どこに行ってもキャッシュレス化の壁にぶち当たっているようです。

現金が使えなかった国TOP5		エアトリ
(海外で現金を使えなかった経験がある人 複数回答可 n=146)		
	現金が使えなかった国	票数
1位	アメリカ	35
2位	中国	31
3位	韓国	12
4位	フランス	9
5位	スウェーデン カナダ イギリス	5

※1 経済産業省「キャッシュレス・ビジョン」：<https://www.meti.go.jp/press/2018/04/20180411001/20180411001-1.pdf>

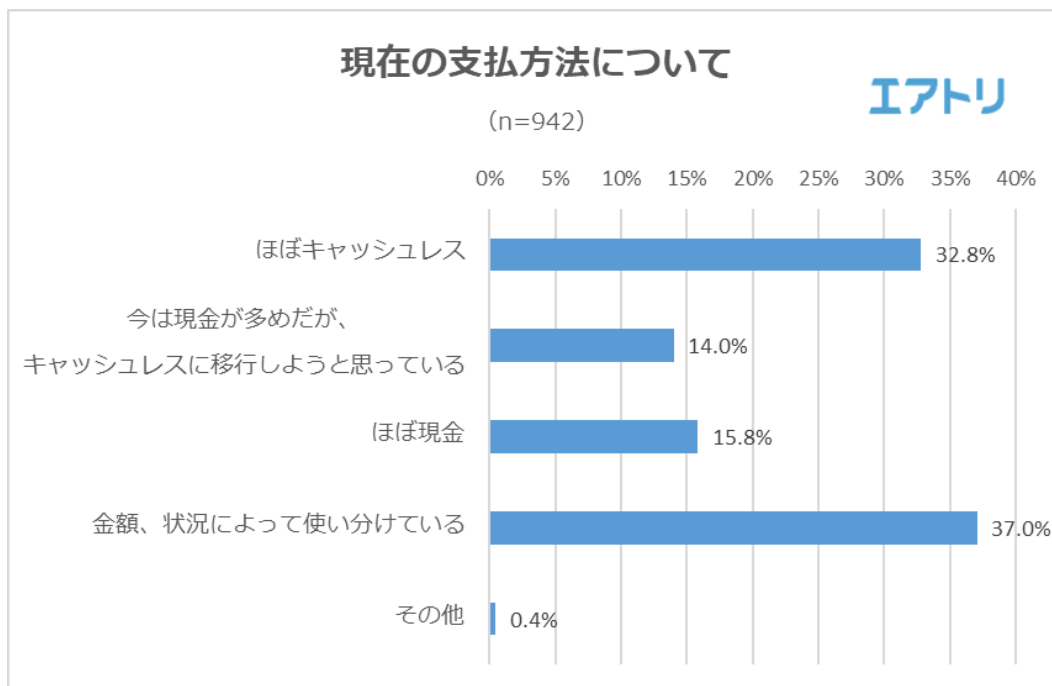
調査 3 : 現金が使えなかった場所 TOP5

日本において「現金が使えない場所」と考えると、大金を取り扱うお店が想像できそうですが、海外では「レストラン」「カフェ」「スーパー」など、少額を扱うお店でも現金が使えないようです。また、「空港内」や「公共交通機関」など観光客が必ずと言ってよいほど利用するものも現金が使えないことがあるようで、海外に行く際は現金が使えなかった場合のことも考えておく必要性が高まっています。

現金が使えなかった場所TOP5		エアトリ
(海外で現金を使えなかった経験がある人 複数回答可 n=146)		
	現金が使えなかった場所	割合
1位	レストラン	19.9%
2位	カフェ	19.2%
3位	空港内 公共交通機関	15.8%
4位	ホテル	14.4%
5位	スーパー	10.3%

調査 4 : 現在、日本において支払方法は何かメインですか？

「ほぼキャッシュレス」が 32.8%、「金額、状況で使い分けている」の 37.0%と合わせると約 7 割の人がキャッシュレスに移行できていると言えます。一方で、「今は現金が多めだが、キャッシュレスに移行しようと思っている」が 14.0%、「ほぼ現金」も 15.8%いました。

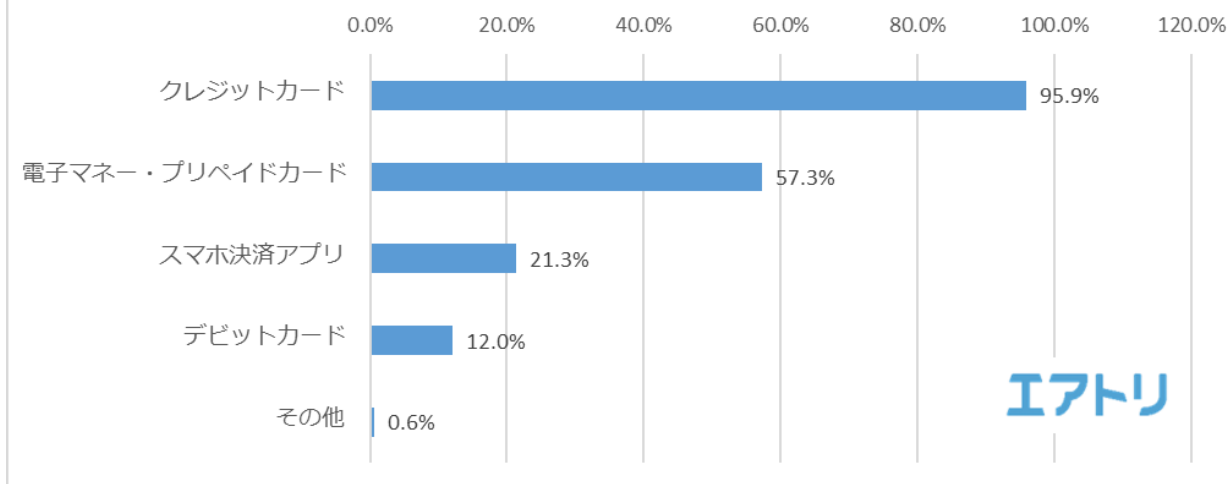


調査 5 : (支払いが「ほぼキャッシュレス」「使い分けている」と回答した人) キャッシュレス決済方法として使っているものは何ですか？

キャッシュレスに移行できている人の中でも大半は「クレジットカード」(95.9%) を利用しており、その後に「電子マネー・プリペイドカード」が続きました。今続々とサービスがリリースされている「スマホ決済アプリ」を使用していると答えた人は 21.3%に留まっており、スマホ決済利用がメジャーになるまでにはもうしばらく時間を要しそうです。

キャッシュレス決済方法として使っているものは何ですか？

(支払いが「ほぼキャッシュレス」「使い分けしている」と回答した人 | 複数回答 | n=633)



調査 6 : (支払いが「ほぼ現金」「今は現金が多め」と回答した人) 現金払いがメインになっている理由 TOP5

1位は「お金を使いすぎてしまいそう」(45.2%)、続いて僅差で2位に「システムに対する不安がある」、「現金を使っていて困ったことがない」(42.9%)が入りました。

記憶に新しいところで言うとコンビニエンス業界最大手のセブンイレブンが満を持してリリースした「7pay (セブンペイ)」で不正ログインが相次ぎ、3か月でサービスが終了したのが大きな話題となりました。そのようなこともあり「キャッシュレス=不正アクセスの可能性」というイメージが広がってしまったのかもしれませんが。

また、海外のキャッシュレス化が進んだ一因に偽札が流通し、紙幣に対する信頼が薄かったこともあります。その点、日本は偽札が出回ることはめったになく、店側にも消費者側にも現金を扱うことによる大きなデメリットは無いと言えるでしょう。更に、キャッシュレス化に伴う初期費用や決済手数料が高い日本においては現金が普及した方が店側にとっては好都合とさえ言うことができそうです。

また、「登録が面倒」(28.2%)、「サービスが多すぎて選べない」(21.4%)などの理由も挙がっており、消費者のキャッシュレスに対する情報もまだ不足しているのかもしれませんが。

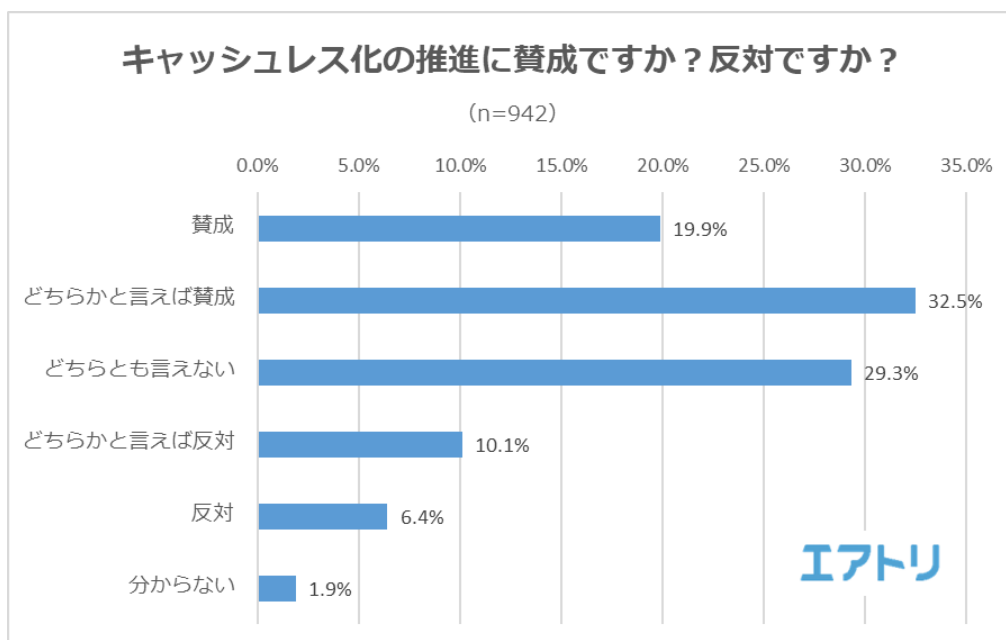
現金払いがメインになっている理由TOP5

(支払いが「ほぼ現金」「今は現金が多め」と回答した人 | 複数回答可 | n=280) エアトリ

	理由	割合
1位	お金を使いすぎてしまいそう	45.2%
2位	システムに対する不安がある 現金を使っていて困ったことがない	42.9%
3位	登録が面倒	28.2%
4位	サービスが多すぎて選べない	21.4%
5位	なんとなく慣習で	20.0%

調査 7 : キャッシュレス化の推進に賛成ですか？ 反対ですか？

「賛成」が19.9%、「どちらかと言えば賛成」が32.5%と過半数の52.4%が「賛成」の意向を示した一方で、「反対」が6.4%、「どちらかと言えば反対」が10.1%と「反対」意向は16.5%となりました。「どちらとも言えない」も29.3%となっており、まだまだ議論の余地がありそうです。



●「賛成」「どちらかと言えば賛成」の意見

- ・小銭を持ち歩かなくてよいし、硬貨や紙幣の発行量を減らすことができると省エネや行政のコストカットにつながるように思う。(40代・男性)
- ・キャッシュレスは便利だが、文化として貨幣(紙幣)は残してもよいと思う。コミュニケーションの手段としても。(40代・男性)
- ・スーパーなどでお年寄りが小銭の計算に手間取っている、コインを落としたりする様子を見て、現金は超高齢社会にはそぐわないような気がした。すべて電子取引になると、お金の管理が一括にでき、便利。(60代・女性)

●「反対」「どちらかと言えば反対」の意見

- ・東京五輪の為だろうが、日本は造幣技術が世界最高水準なので、日本人としては特にキャッシュレス化が必要とは思わない。(60代・男性)
- ・セキュリティ面が心配。また、購入品は完全に個人の趣向や生活を特定できてしまうので、そういう情報をスマホ決済アプリに与えたくない。(30代・女性)

●「どちらとも言えない」の意見

- ・キャッシュレスは便利で安全なら使いたい人は使えばいいけど、登録や利用方法において困難な人もいるから現金決済方法は残す必要がある。(50代・女性)
- ・たしかに便利だが、リスクを伴うので。選択も責任のうちと考えて、消費者が選択する余地は必要だと思う。(40代・男性)
- ・現金を持たずに買い物が出来るのは便利だと思うが、今回のセブンペイの件で、日本はまだ安全面等の準備が不十分だと実感した。(50代・女性)

■調査概要

- 調査タイトル : 「キャッシュレス化」に関するアンケート調査
- 調査対象 : 20代~70代の男女 942名
- 調査期間 : 2019年8月13日~8月16日
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査主体 : 株式会社エアトリ

本件に関するお問い合わせ先
 株式会社エアトリ PR担当：稲葉
 TEL:03-6866-5975 FAX:03-6866-5979
 E-Mail: media-pr@airtrip-corp.com