



2019年4月18日

株式会社リクルートライフスタイル

飲食店におけるキャッシュレス決済の利用実態と意向を調査

飲食店では「キャッシュレス派」が52.9%で「現金派」を上回る

今後の利用意向は「キャッシュレス派」が78.8%

「ポイントやキャンペーンなど特典が魅力」が51.9%

株式会社リクルートライフスタイル（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：浅野 健）の外食市場に関する調査・研究機関「ホットペッパーグルメ外食総研」（<https://www.hotpepper.jp/ggs/>）は、飲食店でのキャッシュレス決済の利用実態と意向についての消費者アンケートを実施しましたので、その結果を発表します。

【解説】

消費増税や2020年のオリンピック・パラリンピック等に向け、飲食店や小売店でのキャッシュレス化が急がれている。今回は消費者に対し、飲食店での支払い方法の利用実態と意向を調査した。結果、「キャッシュレス派」と「現金派」に大別する場合、支払い実態としては「（利用できる場合は）キャッシュレス派」がやや優勢（52.9%）で、今後の利用意向では「キャッシュレス派」が優勢（78.8%）という結果であった。また、50・60代で意外に「現金」へのこだわりが強くない一方で、20代ではクレジットカード利用率が低い等、キャッシュレスの浸透に課題があることが分かった。また、（利用できるのに）実際に利用したことがない手段として「交通系電子マネー」（28.3%）等があることも分かった。キャッシュレス利用にポジティブな理由としては「ポイントやキャンペーンなどの特典がある」が最多で51.9%、逆にネガティブな理由としては「請求額が膨らむ・使いすぎてしまうのが怖い」の21.9%が最多で、特に20～40代女性で心理的な抵抗が大きいようだ。

【要約】

**POINT1 飲食店での支払い、「キャッシュレス派」が52.9%
「現金派」を上回る**

・・・ P 3-6

- 飲食店での支払いは「キャッシュレス派」が52.9%、「現金派」が47.1%。意外にも20代男女で「現金派」が多い。
- これまでの支払い経験は「クレジットカード」が最多で79.1%、「現金しか利用したことはない」人は16.3%。
- 現在の支払い方法は「クレジットカード」が最多で59.9%。「現金派」最多は20代女性、キャッシュレス推進では若年層への浸透が課題。
- （利用できるのに）実際に利用したことがない支払い方法は「交通系電子マネー」が最多で28.3%。

**POINT2 今後の支払い意向、キャッシュレス決済「利用したい」が計78.8%
キャッシュレスの魅力は「ポイントやキャンペーン」 ・・・ P 7-9**

- 今後の支払い意向において、キャッシュレス決済を「利用したい」が優勢で計78.8%、「利用したくない」計21.2%を大きく上回る。
- キャッシュレスの魅力は、1位「ポイントやキャンペーンなどの特典がある」51.9%、2位「財布がスッキリする」40.0%、3位「支払いが早く済む」37.8%。一方、ネガティブな理由の1位は「請求額が膨らむ・使いすぎてしまうのが怖い」21.9%。

【本件に関するお問い合わせ先】 株式会社リクルートライフスタイル ホットペッパーグルメ外食総研
<https://www.hotpepper.jp/ggs/> Eメール問い合わせ：hpg_gs@waku-2.com

調査概要と回答者プロフィール

◎調査名	外食市場調査(2019年2月度)
◎調査方法	インターネットによる調査 首都圏、関西圏、東海圏における、夕方以降の外食および中食のマーケット規模を把握することを目的に実施した調査(外食マーケット基礎調査)の中で、外食における現金以外の支払い方法の利用頻度、利用経験、利用意向や、キャッシュレス化に対する考え方等を聴取。
◎調査対象	首都圏(東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、茨城県)、関西圏(大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、滋賀県)、東海圏(愛知県、岐阜県、三重県)に住む20~69歳の男女(株式会社マクロミルの登録モニター)

■事前調査

①調査目的	本調査の協力者を募集するために実施
②調査時期	2019年1月22日(火)~2019年1月31日(木)
③調査対象	首都圏、関西圏、東海圏に住む20~69歳の男女(株式会社マクロミルの登録モニター)
④調査内容	本調査への協力意向、普段の外食頻度、普段の中食頻度
⑤配信数	402,907 件
⑥回収数	33,399 件
⑦本調査対象者数	16,531 件

- ◆本調査対象者の割付について
- ・本調査では、回答者の偏りができるだけなくすために、割付を行って回収した。
 - ・性年代別10区分×地域別25区分(首都圏地域13区分、関西圏地域8区分、東海圏地域4区分)=250セルについて、平成28年人口推計(総務省)に基づき割付を行った。
 - ・本調査の目標回収数は、首都圏4,000s、関西圏2,000s、東海圏2,000s、合計8,000sとした。

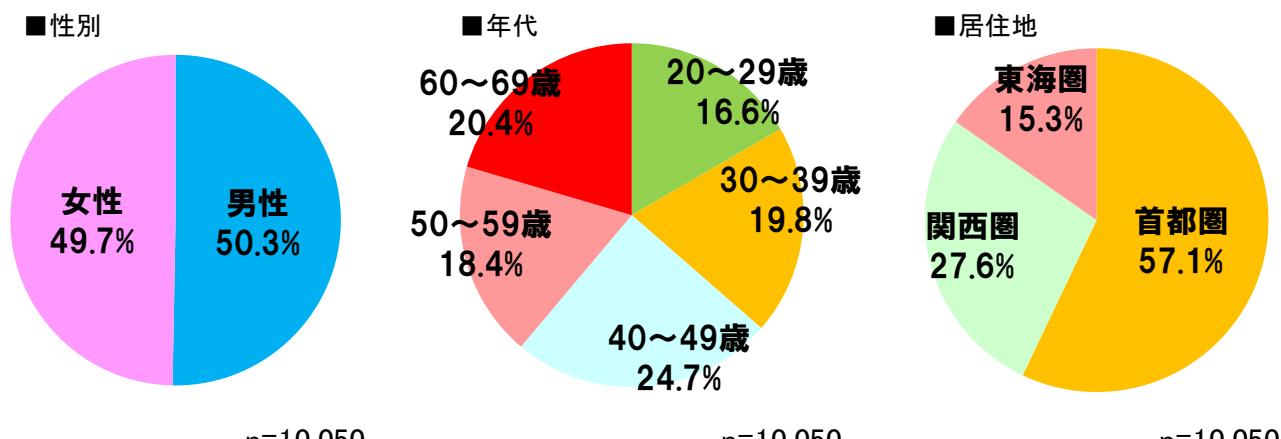
■本調査

①調査方法	・事前調査で本調査への協力意向が得られたモニターの中から、脱落率を加味して設定した必要数をランダムに抽出し、本調査の案内メールを通知。
②調査期間	2019年3月1日(金)~2019年3月7日(木)
③配信数	13,098 件
④回収数	10,131 件 (回収率 77.3 %)
⑤有効回答数	10,050 件 (首都圏 5,120 件、関西圏 2,603 件、東海圏 2,327 件)

※回収された票のうち、自由回答コメントから、趣旨に合わないと判断された票を無効としたほか、事前調査時の普段の外食・中食頻度の回答と、本調査時の1カ月間の外食・中食回数が著しく乖離している場合、事前調査時の住所と、本調査時の住所が、圏域を越えて変わっている場合を無効とした。

- ◆集計方法について
- ・本調査結果は、平成28年人口推計(総務省)における割付(性年代別10区分×地域別25区分=250セル)別の構成比に合わせてサンプル数を補正したウェイトバック集計を行っている。
 - ・補正後のサンプル数は次の通り。
3圏域・計 10,050 件 (首都圏: 5,736 件、関西圏: 2,776 件、東海圏: 1,537 件)

◆回答者プロフィール(ウェイトバック後)



1. 飲食店での支払いは「キャッシュレス派」が52.9%で、「現金派」を上回る

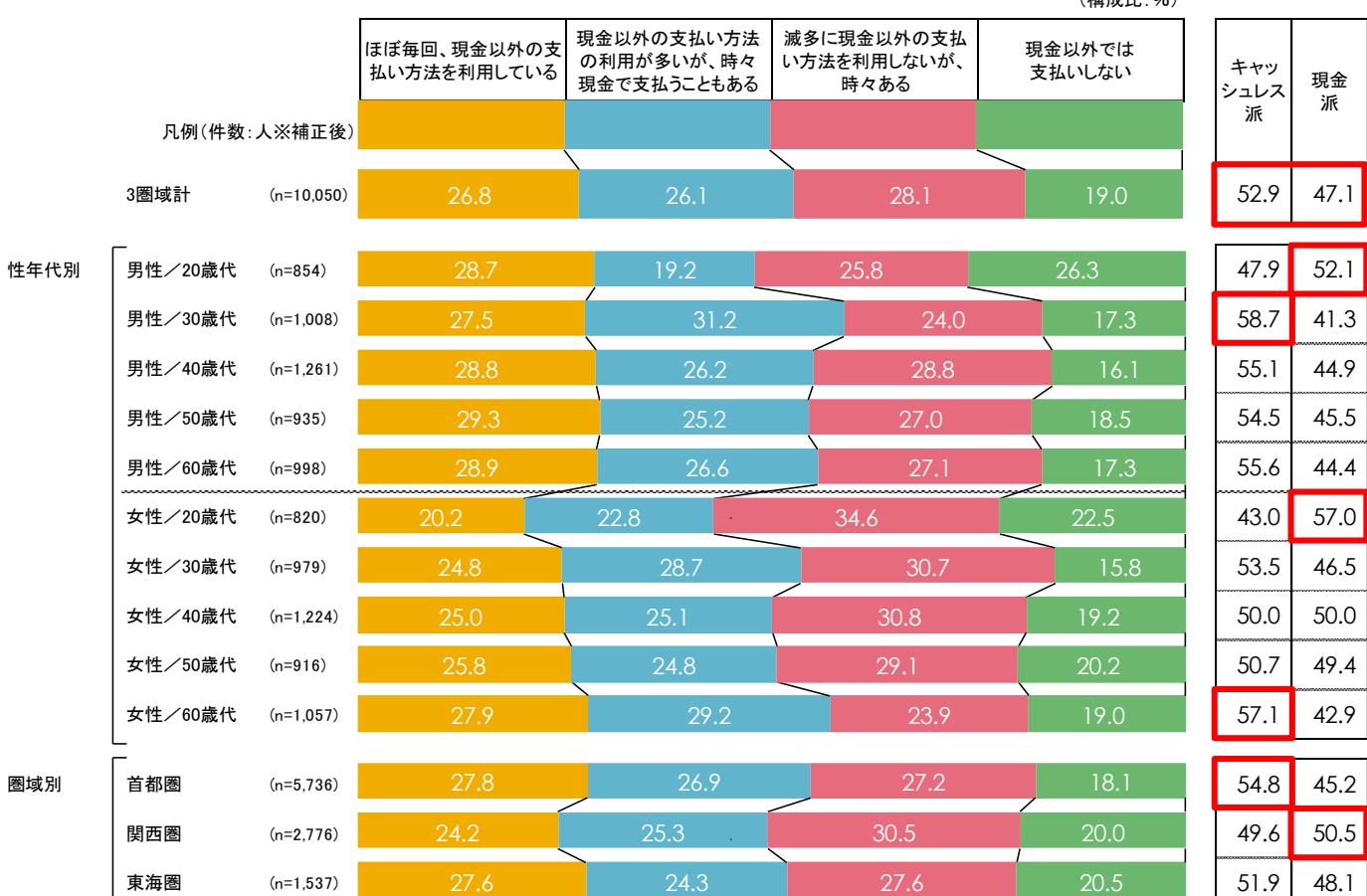
「現金派」は、意外にも20代男女が最多

今回は飲食店でのキャッシュレス決済について、利用実態と意向を調査した。まず現金以外での支払いが可能な飲食店における支払い実態を聞いた。「ほぼ毎回、現金以外の支払い方法を利用している」と「現金以外の支払い方法の利用が多いが、時々現金で支払うこともある」を足した「キャッシュレス派」が計52.9%で「減多に現金以外の支払い方法を利用しないが、時々ある」と「現金以外では支払いしない」を足した「現金派」が計47.1%で、「キャッシュレス派」がやや多かった。性年代別では、「キャッシュレス派」は30代男性（58.7%）で最も多く、次いで60代女性（57.1%）が多かった。逆に、男女を通じて20代が最も「現金派」が多かった。キャッシュレスというと、アプリ活用などのITスキルを要する場合もあるため、50・60代では低くなる予測もできたが、意外にも20代男女が最も現金支払い意向が強いことが分かった。また、圏域別では、首都圏で「キャッシュレス派」が最も多く（54.8%）、「商いの街」等と言われる関西圏では3圏域で唯一、「現金派」が半数を超える（50.5%）という実態であった。

■現金以外での支払い方法をどの程度利用しているか（全体／単一回答）

※現金以外での支払い方法が可能な飲食店の場合

(構成比: %)



※「キャッシュレス派」：「ほぼ毎回、現金以外の支払い方法を利用している」「現金以外の支払い方法の利用が多いが、時々現金で支払うこともある」のいずれかに回答した人を集計

※「現金派」：「減多に現金以外の支払い方法を利用しないが、時々ある」「現金以外では支払いしない」のいずれかに回答した人を集計

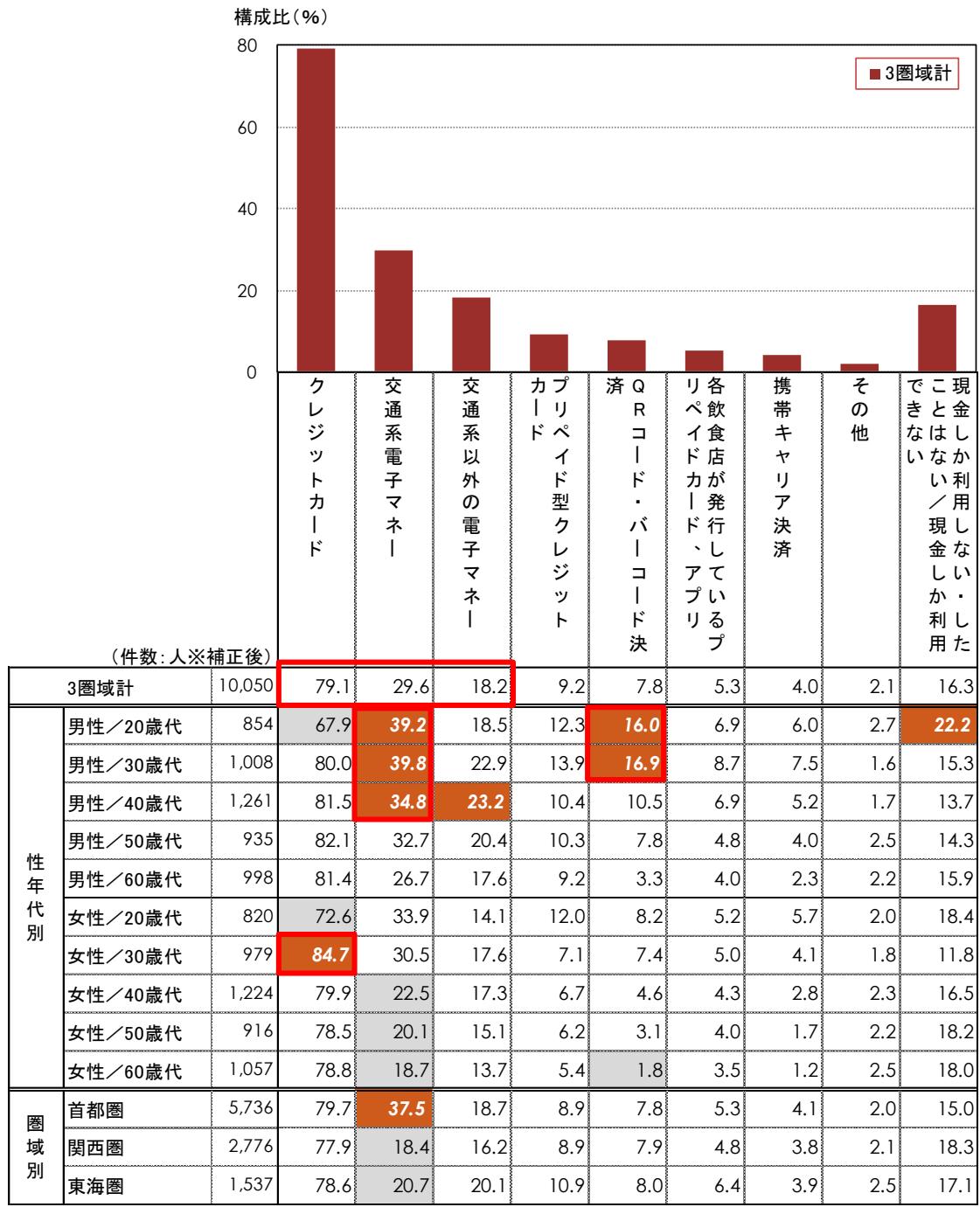
2. これまでの支払い経験は、「クレジットカード」が最多の79.1%

「現金しか利用したことない」人は16.3%

次に現金以外での支払いが可能な飲食店で、これまでに利用したことのある支払い方法を聞いた。「クレジットカード」が圧倒的な1位で79.1%、次いで2位は「交通系電子マネー」で29.6%、3位は「交通系以外の電子マネー」で18.2%という結果だった。また、「現金しか利用しない・したことがない／現金しか利用できない」は16.3%だった。性年代別では、「クレジットカード」の回答が最も多かったのは30代女性で84.7%、「交通系電子マネー」は20~40代男性で利用経験が多くかった。「現金しか利用しない・したことがない／現金しか利用できない」では、20代男性が顕著に高かった。今回、「現金派」で20代男女が多いという実態があるが(P3参照)、「クレジットカード」利用経験でも20代男女は全体平均より低い傾向にあり、20代でクレジットカードの利用が進んでいないこととの関連がありそうだ。

■飲食店で、これまでに利用したことのある支払い方法（全体／複数回答）

※現金以外での支払いが可能な飲食店の場合



太字 3圏域計より5ポイント以上高い項目

■ 3圏域計より5ポイント以上低い項目

3. 現在の支払い方法でも「クレジットカード」が最多で59.9%

「現金のみ利用」最多は20代女性、キャッシュレス推進では若年層への浸透が課題

現在主に利用している支払い方法（現金以外でも支払いが可能な飲食店の場合）では、これまでの支払い経験と同様に1位は「クレジットカード」で59.9%、2位は「交通系以外の電子マネー」で4.6%、3位は「交通系電子マネー」で3.7%。2位以降は利用率が大きく下がる結果となった。また、「現金しか利用しない・したことはない／現金しか利用できない」が27.9%で、実質的に現金払いが2位という結果だった。特に20代女性では、「現金しか利用しない・したことはない／現金しか利用できない」が34.0%であり、キャッシュレス化の推進を図る場合には、若年層にどう浸透させるかが課題になりそうだ。

■現在、飲食店で、主に利用している支払い方法（全体／複数回答）

※現金以外での支払いが可能な飲食店の場合

構成比(%)

80

60

40

20

0

■ 3圏域計

(件数:人※補正後)

	3圏域計	10,050	59.9	4.6	3.7	1.4	0.7	0.6	0.2	1.0	27.9
性年代別	男性／20歳代	854	50.5	3.6	6.4	3.0	2.3	0.6	-	2.2	31.3
	男性／30歳代	1,008	61.2	4.6	5.3	2.2	2.3	0.8	0.2	1.0	22.6
	男性／40歳代	1,261	58.9	5.8	5.8	1.7	0.9	1.0	0.2	1.1	24.5
	男性／50歳代	935	61.0	5.9	3.7	1.4	0.5	0.2	0.4	1.2	25.7
	男性／60歳代	998	62.5	3.7	2.9	0.9	0.2	0.1	0.2	0.8	28.6
	女性／20歳代	820	52.8	4.2	3.5	3.0	0.4	0.6	0.1	1.4	34.0
	女性／30歳代	979	63.8	4.5	3.1	1.0	0.5	0.9	0.2	1.1	25.0
	女性／40歳代	1,224	60.0	4.9	2.4	0.7	0.3	0.5	0.1	0.9	30.3
	女性／50歳代	916	61.5	4.1	2.3	0.2	0.1	0.5	-	0.6	30.7
	女性／60歳代	1,057	64.6	3.8	1.5	0.8	0.1	0.6	0.2	0.5	28.0
圏域別	首都圏	5,736	60.6	4.4	5.5	1.5	0.8	0.6	0.2	1.1	25.5
	関西圏	2,776	59.0	4.5	1.4	1.3	0.8	0.6	0.1	1.0	31.6
	東海圏	1,537	59.1	5.3	1.2	1.6	0.7	0.6	0.3	1.1	30.0

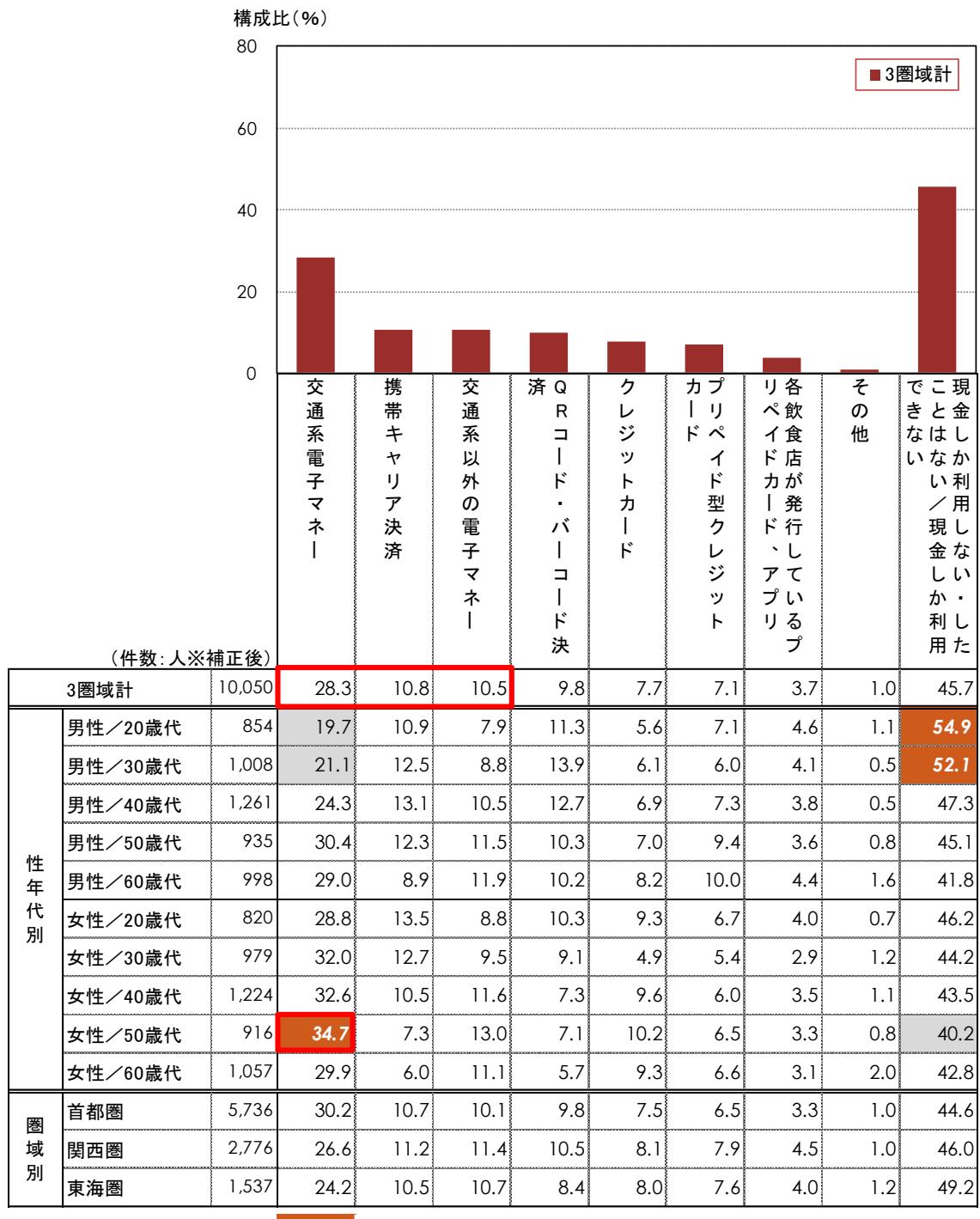
太字 3圏域計より5ポイント以上高い項目

■ 3圏域計より5ポイント以上低い項目

4. 利用できるが利用したことがない支払い方法、トップは「交通系電子マネー」28.3%

支払い方法によってはアプリやカードの所持や初期設定などの準備を要するが、既に利用できる状態にある支払い方法で、実際に飲食店では利用したことがない支払い方法を聞いた。1位は「交通系電子マネー」が28.3%、2位は「携帯キャリア決済」が10.8%、3位は「交通系以外の電子マネー」が10.5%であった。中でも50代女性では「交通系電子マネー」が利用できる状態ながら利用したことがない人が34.7%と多かつた。これらの支払い方法は、消費者側の意向で使われていないケースと、飲食店側が各決済方法に対応していないケースの両方が混在すると見られる。昨今アプリや各種カードにおいて、ダウンロードやカードの申し込みではなく、実際の利用に対してインセンティブをつけるキャンペーンが、キャッシュレス支払いを推進する各社で目立つ。その理由に納得がいく結果となっている。

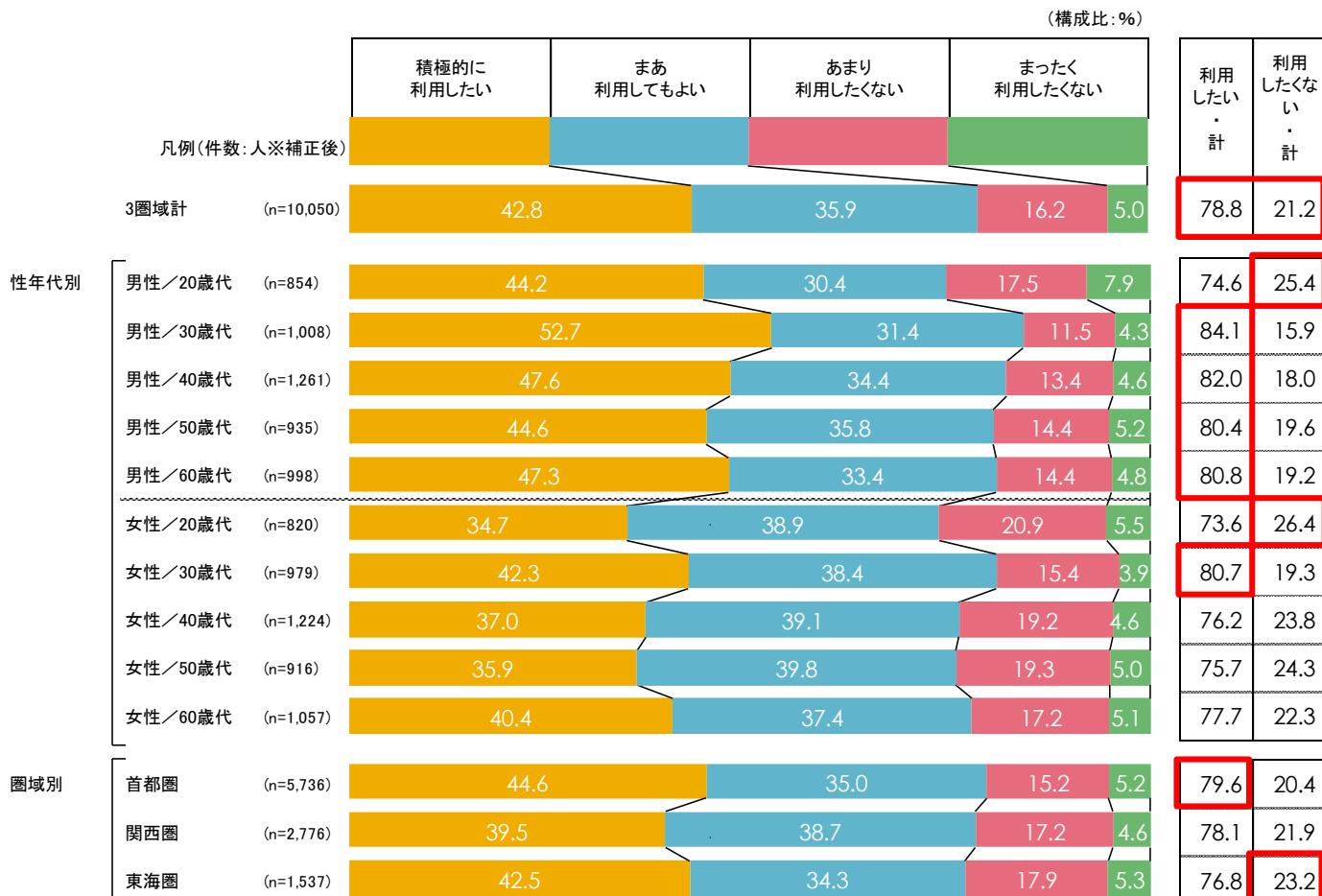
■利用できる状態にあるが、飲食店で利用したことはない支払い方法（全体／複数回答）



5. 今後の支払い意向、キャッシュレス決済を「利用したい」が優勢で計78.8%

今後の支払い方法として、現金以外の方法の利用意向を聞いた。「積極的に利用したい」 + 「まあ利用してもよい」が計78.8%と、「あまり利用したくない」 + 「まったく利用したくない」の計21.2%よりも優勢という結果であった。30~60代男性と30代女性でキャッシュレス決済の利用意向は8割を超える一方、20代では「利用したくない・計」が、女性で26.4%、男性で25.4%と他の性年代よりやや多く、心理的な抵抗感があることが伺われる。また、圏域別では、首都圏で最もキャッシュレス決済の利用意向が強く（利用したい・計79.6%）、東海圏では相対的に現金志向が強い（利用したくない・計23.2%）という結果だった。

■今後、飲食店で現金以外の支払い方法を利用したいか（全体／単一回答）



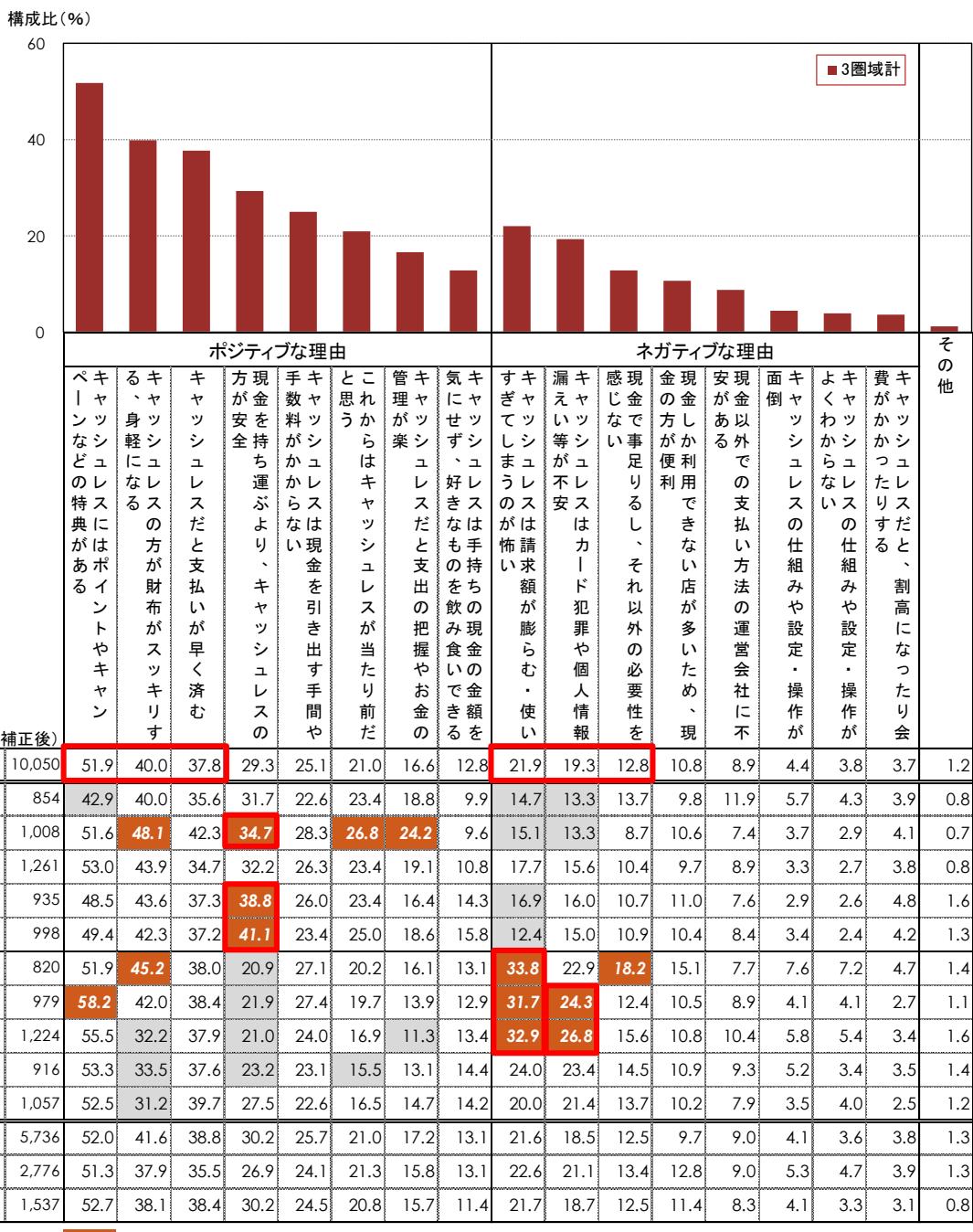
※「利用したい・計」：「積極的に利用したい」「まあ利用してもよい」のいずれかに回答した人を集計

※「利用したくない・計」：「あまり利用したくない」「まったく利用したくない」のいずれかに回答した人を集計

6. 「ポイントやキャンペーン」がキャッシュレス最大の魅力

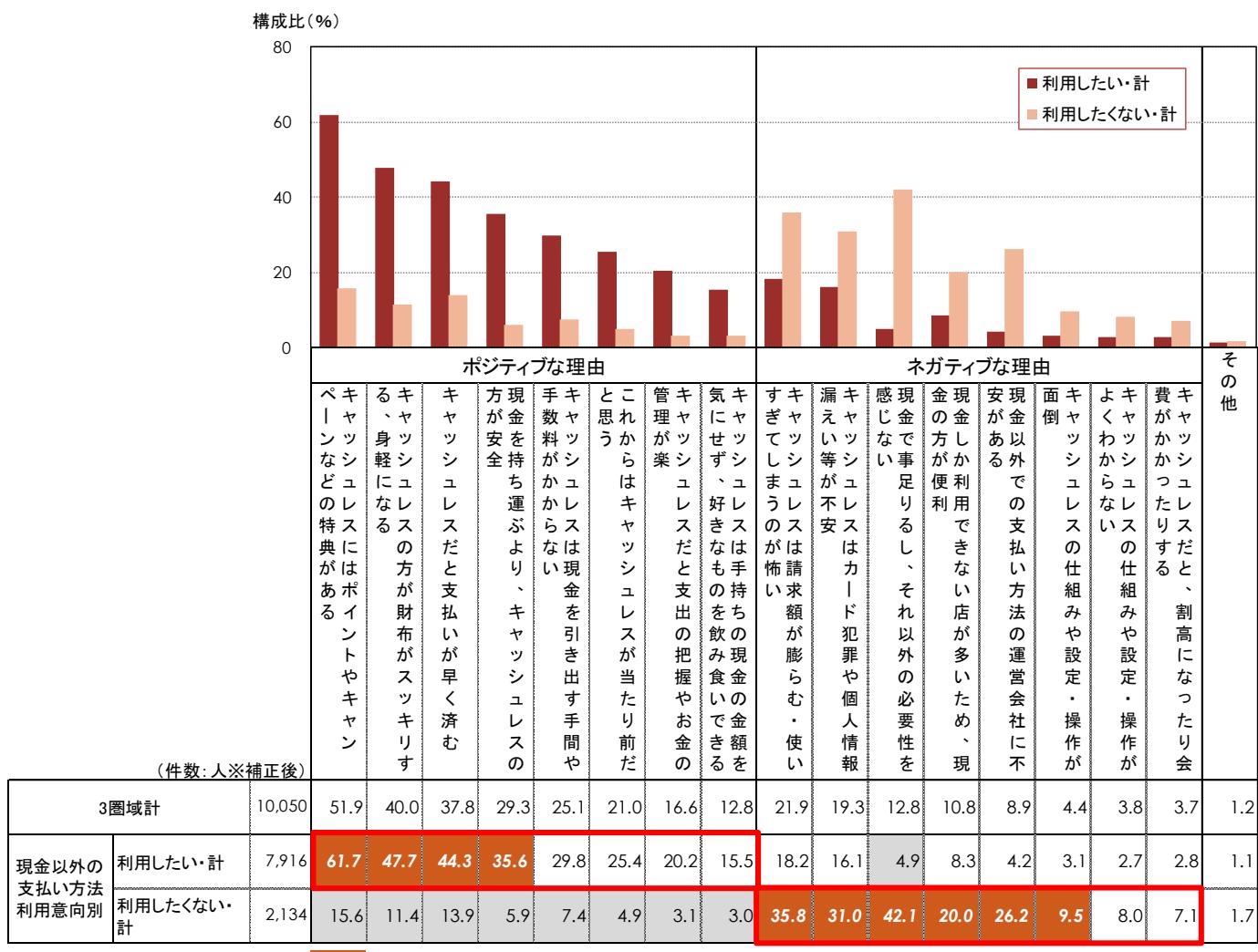
キャッシュレスに対する考え方について聞いた。ポジティブな理由の1位は「キャッシュレスにはポイントやキャンペーンなどの特典がある」が51.9%、2位は「キャッシュレスの方が財布がスッキリする、身軽になる」が40.0%、3位は「キャッシュレスだと支払いが早く済む」が37.8%。一方、ネガティブな理由の1位は「キャッシュレスは請求額が膨らむ・使いすぎてしまうのが怖い」が21.9%、2位は「キャッシュレスはカード犯罪や個人情報漏えい等が不安」が19.3%、3位は「現金で事足りるし、それ以外の必要性を感じない」が12.8%だった。20~40代女性では「キャッシュレスは請求額が膨らむ・使いすぎてしまうのが怖い」の回答が多く、30・40代女性では「キャッシュレスはカード犯罪や個人情報漏えい等が不安」も多かった。また、30・50・60代男性では「現金を持ち運ぶより、キャッシュレスのほうが安全」が多く、男女で不安を感じる内容の違いがありそうだ。なお、キャッシュレス利用に積極的な人にもネガティブな理由も提示し、逆に利用に消極的な人にもポジティブな理由を提示した（結果はP9を参照）。当然ながらキャッシュレス利用に積極的な人ほど、ポジティブな理由を回答する割合が高く、その逆も同じ傾向であった。

■飲食店での現金以外の支払い方法利用についての考え方（全体／複数回答）



■ <参考> 飲食店での現金以外の支払い方法利用についての考え方

【現金以外の支払い方法利用意向別】（全体／複数回答）



※「利用したい・計」：「積極的に利用したい」「まあ利用してもよい」のいずれかに回答した人を集計

※「利用したくない・計」：「あまり利用したくない」「まったく利用したくない」のいずれかに回答した人を集計