

実践『ペルソナ』通信 (No. 108)

「QR コード決済」に関する調査

実践女子大学人間社会学部 実践「ペルソナ」研究会は、実践女子大学生を対象に、女子大学生の「QR コード決済」についてアンケート調査を実施しました。

※実践「ペルソナ」研究会は、実践女子大学人間社会学部における「統計学科（担当：竹内光悦）」のゼミ生を中心に組織され、実践女子大学生が「自分たち自身」の消費活動、ライフスタイル等を研究する研究会です。

はじめに

日々の支払いのなかで、決済手段は増え続けています。特に、昨今では非接触で手軽に利用可能な QR コード決済が注目を集めました。そこで、今回の調査では、女子大生の QR コード決済の利用について調べていきます。

総括

今回の調査を通して、実践女子大学生は QR コード決済よりも現金を利用する傾向であることがわかりました。QR コード決済利用者の中では「PayPay」を利用するユーザーが最も多く、財布を出さなくてよいという手間の省略が特に評価されています。一方で、新型コロナウイルス感染症流行拡大前後での支払回数には大幅な増加は見られませんでした。また、利用頻度の高いユーザーほど、ポイント還元に対しての意識が強い傾向が読み取れます。

Topics

- (1) 最も利用する支払方法は現金が 7 割以上
- (2) 年齢が上がるほど現金派が減り、キャッシュレス派が増える
- (3) 現金を利用することの利点は使いすぎる心配が少ないから
- (4) 最も利用される QR コード決済サービスは「PayPay」
- (5) コロナの流行による QR コード決済での支払回数について約半数は「変化なし」
- (6) QR コード決済利用のきっかけは「財布をださなくてよいから」
- (7) QR コード決済の利用頻度が高い人は、ポイント還元への意識がより強い
- (8) QR コード決済を「いつも利用している」人の 48%がお店で利用できずに困った経験がある

調査担当者

実践『ペルソナ』研究会 齊藤佳乃・田中千秋・八巻陽菜・細田朝未

調査概要

- ・調査対象：実践女子大生 1～4 年生
- ・調査方法：Google フォームによるインターネット調査
- ・調査期間：2022 年 6 月 1 日（水）～6 月 9 日（木）
- ・有効回答者数：224 名
- ・回答者の属性：18 歳（33.5%）、19 歳（30.4%）、20 歳（29.5%）、21 歳（6.7%）

調査結果

（1）最も利用する支払方法は現金が 7 割以上

最も利用する支払い方法について質問したところ、「現金」と答えた人が 74.1%（166 人）、「QR コード決済」と答えた人が 17.0%（38 人）、「クレジットカード」と答えた人が 4.5%（10 人）となりました。その他の回答には、「デビットカード」、「iD」、「QUICPay」などがありました。このことから、現金を使っている人が最も多くキャッシュレス決済を利用している人は少ないことが分かりました（図 1）。

また、月に利用出来る平均金額について質問したところ、3 万円以上 5 万円未満と答えた人が 61 人で最も多いという結果になりました。次いで、5 万円以上 10 万円未満が 55 人、2 万円以上 3 万円未満が 40 人になりました。一方で、5 千円未満が 5 人、10 万円以上が 5 人と女子大生の中でも月に利用出来る金額に幅がある事が分かりました（図 2）。

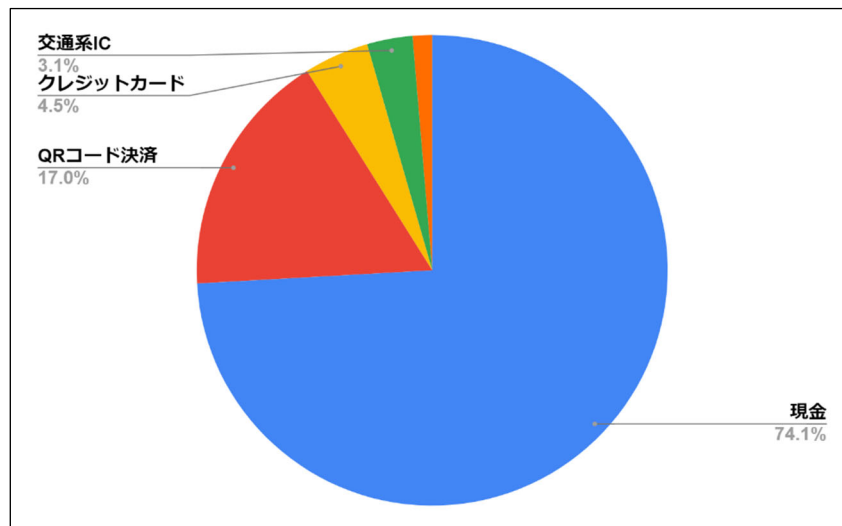


図 1.最も利用する支払方法（N=224）

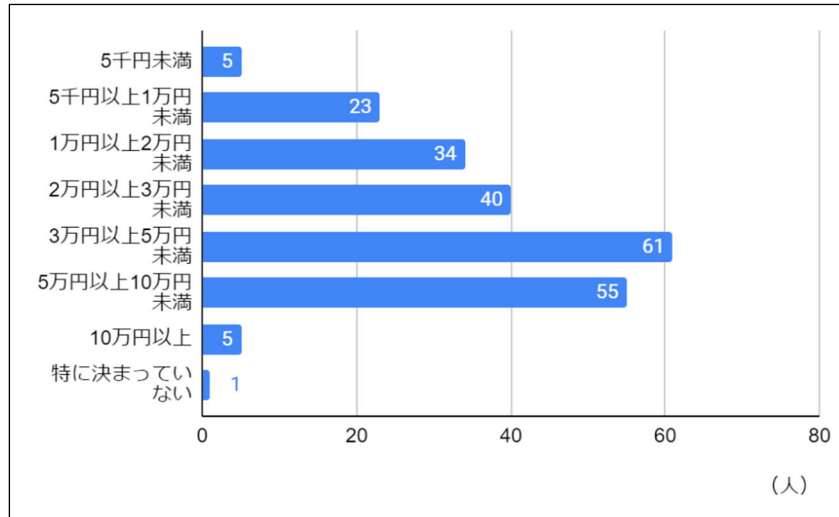


図 2.月に利用出来る平均金額 (N=224)

(2) 年齢が上がるほど現金派が減り、キャッシュレス派が増える

支払方法を年齢別で比較したところ、「現金」と答えた人が18歳では84% (63人)、19歳では76% (52人)、20歳では65% (43人)、21歳では60% (9人)と年齢が上がるごとに割合が減っていくことが分かりました。一方で、「QRコード決済」と答えた人は、18歳で11% (8人)、19歳で18% (12人)、20歳で21% (14人)、21歳で27% (4人)と割合が増えていくことが分かりました。このことから、年齢を重ねる中で徐々に現金からQRコード決済などのキャッシュレス決済に変化していくと考えられます (図3、図4)。

	18歳	19歳	20歳	21歳	合計
現金	63	52	43	9	167
QRコード決済	8	12	14	4	38
クレジットカード	1	2	6	1	10
交通系IC	2	2	2	0	6
その他	1	0	1	1	3
合計	75	68	66	15	224

図 3.年齢別の最も利用する支払方法のクロス集計 (N=224)

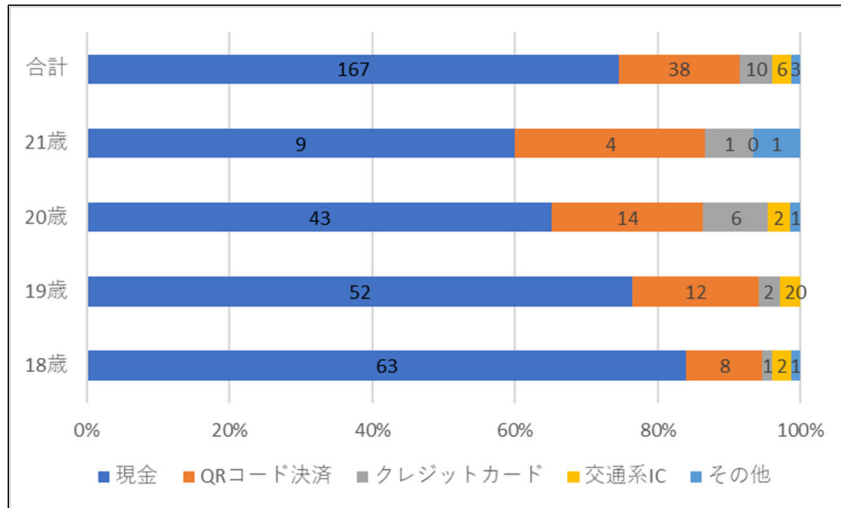


図 4.年齢別の最も利用する支払方法 (N=224)

(3) 現金を利用することの利点は使いすぎる心配が少ないから

現金を利用する際に最も利点だと思うことについて質問したところ、「使いすぎる心配が少ない」が 42.4% (94 人) と最も多く、次いで「その場で支払いが完了し、多くの場所で利用できる」と回答した人が 40.2% (90 人)、「他の支払い手段に不安がある」と回答した人が 8.5% (19 人)、「手数料などのコストがかからない」と回答した人が 3.6% (8 人)、「匿名性が高い」と回答した人が 1.3% (3 人)、「支払いにかかる時間が短い」と回答した人が 0.9% (2 人) となりました。その他の回答には「割り勘が楽」、「管理がしやすい」、「慣れている」などがありました。このことから、現金では使いすぎない、多くの場所で使える、管理が楽と言ったように手元にあることでよりリアルにお金の存在を感じることができるということが分かりました (図 5)。

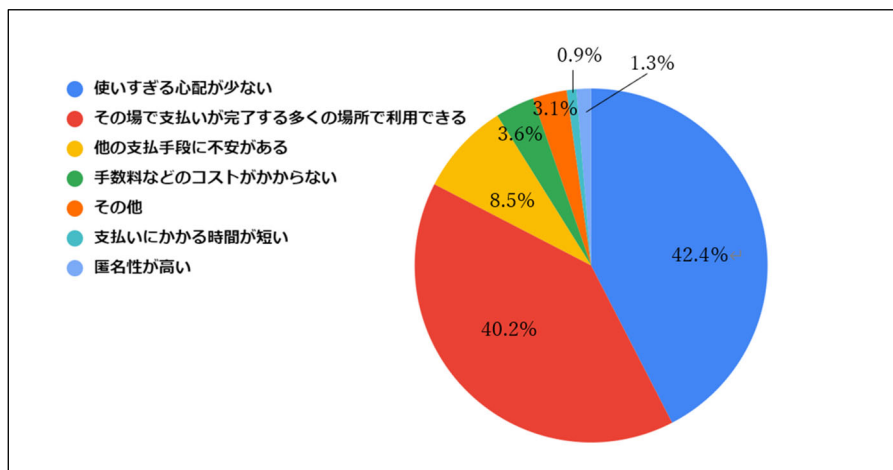


図 5.現金を利用することの利点 (N=224)

(4) 最も利用される QR コード決済サービスは「PayPay」

最も利用する QR コード決済サービスを年齢別で比較したところ、「au PAY」と答えた人は、18 歳が 0% (0 人)、19 歳が 4% (1 人)、20 歳が 7.4% (2 人)、21 歳が 0% (0 人) となりました。「d 払い」と答えた人は、18 歳が 4.8% (1 人)、19 歳が 4.0%

(1人)、20歳が11.1% (3人)、21歳が0% (0人) でした。「PayPay」と答えた人は、18歳が95.2% (20人)、19歳が72% (18人)、20歳が74.1% (20人)、21歳が100% (5人) でした。「メルペイ」と答えた人は、18歳が0% (0人)、19歳が12% (3人)、20歳が0% (0人)、21歳が0% (0人) でした。「楽天ペイ」では18歳が0% (0人)、19歳が8.0% (2人)、20歳が7.4% (2人)、21歳が0% (0人) でした。どの年代でも最も利用されるQRコード決済サービスは「PayPay」であると分かりました。このことから、「PayPay」はどの年代でも始めやすく扱いやすいのではないかと考えられました (図6)。

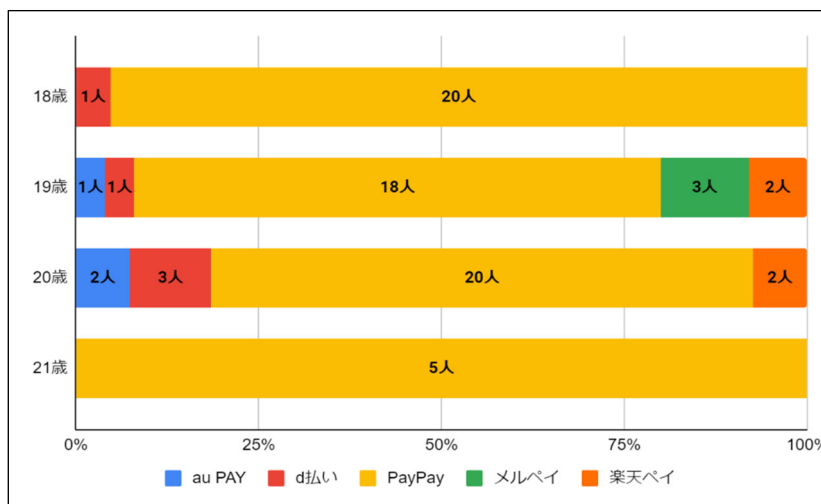


図6.最も利用する決済サービスと年齢 (N=78)

(5) コロナの流行によるQRコード決済での支払回数について約半数は「変化なし」

QRコード決済を利用する回答者に、新型コロナウイルス流行拡大により、これまでよりQRコード決済での支払回数に変化があったかを「増えた」「やや増えた」「変化なし」「やや減った」「減った」の5択で聞いたところ、「変化なし」が47.4% (37人)、「増えた」が38.5% (30人)、「やや増えた」が14.1% (11人) という結果になりました。新型コロナウイルス感染症流行拡大は、QRコード決済の利用回数にあまり影響を与えなかったことが分かります (図7)。

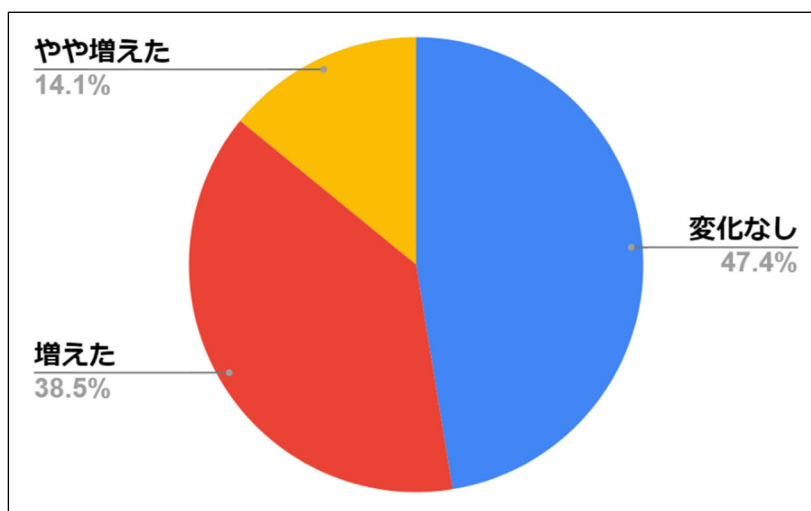


図7.新型コロナウイルス感染症流行拡大による、

QRコード決済サービスでの支払回数の変化 (N=78)

(6) QRコード決済利用のきっかけは財布をださなくてよいから

QRコード決済を利用する回答者を対象に、QRコード決済を利用したきっかけを複数回答で聞いたところ、「財布をださなくてよい」が67.9% (53人)で最も多く、次いで「還元」と回答した人が44.9% (35人)、「人のお金のやり取りが楽」と回答した人が33.3% (26人)、「ポイント」と回答した人が32.1% (25人)、「普段利用しているサービスに自動的についてきた」と回答した人が14.1% (11人)となりました。一方で「割引き」、「家計管理が楽」、「決済する際に、それしか利用できるものがなかったから」、「好きなタレントが宣伝していた」の4つの理由を選択した人は少なく、それぞれ1割以下となりました。このことから、スマートフォンで決済ができる利便性に惹かれて利用を始めた人が多かったことがわかります (図8)。

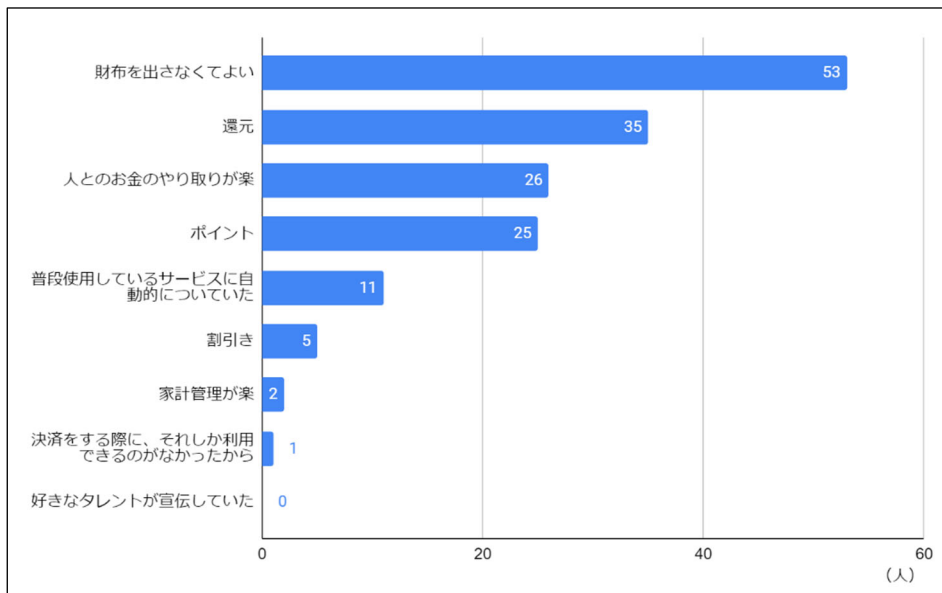


図8. QRコード決済を利用したきっかけ (MA、N=78)

(7) QRコード決済の利用頻度が高い人は、ポイント還元への意識がより強い

QRコード決済の利用頻度とポイント還元への意識を比較したところ、QRコード決済を「いつも利用している」人の48.4% (15人)、「ときどき利用している」人の36.6% (15人)はポイント還元を意識しています。「いつも利用している」人の19.4% (6人)、「ときどき利用している」人の29.3% (12人)、「あまり利用していない」人の83.3% (5人)はポイント還元をやや意識しています。「いつも利用している」人の29.0% (9人)、「ときどき利用している」人の29.3% (12人)、「あまり利用していない」人の16.7% (1人)はポイント還元をあまり意識していません。「いつも利用している」人の3.2% (1人)、「ときどき利用している」人の4.9% (2人)はポイント還元を意識していません。「あまり利用していない」人よりも「いつも利用している」「ときどき利用している」人の方が、ポイント還元への意識が高いという結果になりました。このことから、QRコード決済をよく利用する人ほど、ポイント還元への意識が高いということが分かりました (図9)。

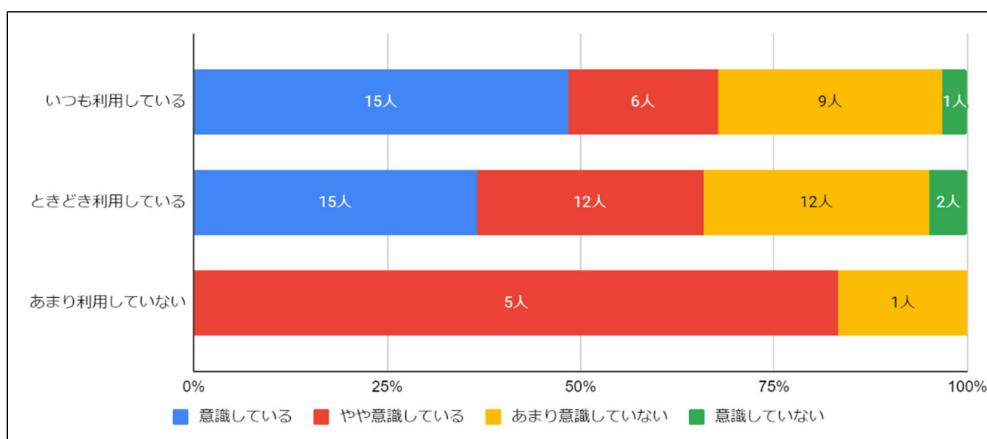


図 9. QR コード決済の利用頻度とポイント還元への意識 (N=78)

(8) QR コード決済を「いつも利用している」人の 48%がお店で利用できずに困った経験がある

QR コード決済利用者の利用頻度別に、QR コード決済がお店で利用できずに困った経験の有無を比較したところ、「いつも利用している」人の 48.4% (15 人) は「QR コード決済がお店で利用できずに困った経験がある」ということがわかりました。一方、「ときどき利用している」と「あまり利用していない」の回答者ではそれぞれ約 3 割が困った経験があると回答しており、残りの 7 割では困った経験はないということがいえます。このことから、QR コードの利用頻度がより高い利用者では、しばしば QR コード決済を利用できないお店で困った経験があるということが考えられます (図 10)。

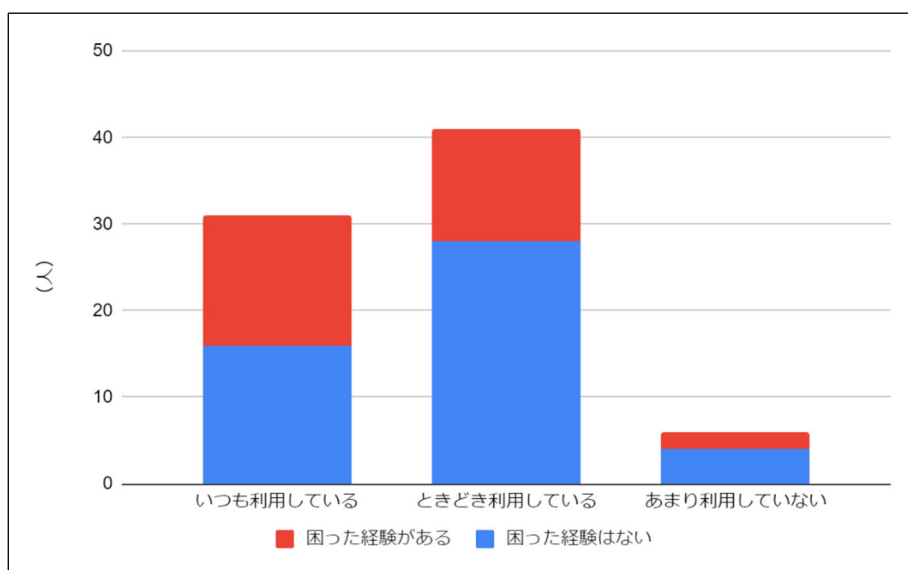


図 10. QR コード決済の利用頻度とお店で利用できなくて困った経験の有無 (N=78)

考察

今回の調査から、女子大生の最も利用する支払い方法に関して、「QRコード決済」は少数派であることがわかりました。最も利用する支払い方法は「現金」が7割以上を占めており、次いで「QRコード決済」、「クレジットカード」、「交通系IC」の順になりました。また、年齢別に支払方法の比較をしたところ、年齢が上がるほど現金派が減り、キャッシュレス派が増える傾向がみられました。

現金を利用することの利点について最も多かった回答は「使いすぎる心配が少ない」次いで「その場で支払いが完了し、多くの場所で利用できる」となりました。このことから、手元にあることでよりリアルにお金の存在を感じることができると考えられます。

最も利用するQRコード決済サービスを年齢別で比較したところ、全ての年齢で「PayPay」が最も使われていることがわかりました。「au PAY」、「d払い」、「メルペイ」、「楽天ペイ」などでは、各種キャリア・サービスが連想されやすく、利用シーンが限定されるため、利用者は「PayPay」と比べて少ないと考察できます。このことから、特定のサービスに関係なく「PayPay」はどの年代でも始めやすく扱いやすいのではないかと考えられました。

新型コロナウイルス感染症流行拡大の前後で、QRコード決済での支払回数の変化を聞いたところ、約半数が「変化なし」と回答しました。新型コロナウイルス感染症流行拡大は、QRコード決済の利用回数にあまり影響を与えなかったことが分かります。

QRコード決済は「財布を出さなくてよい」ことをきっかけに利用し始めた人が多い事がわかりました。次いで、「還元」、「人とお金のやり取りが楽」、「ポイント」の順になりました。このことから、QRコード決済の利便性やお得さに惹かれて利用を始める人が多いとわかりました。

最後に、QRコード決済の利用頻度別にポイント還元への意識を比較したところ、QRコード決済を「いつも利用している」、「ときどき利用している」人は、「あまり利用していない」人よりもポイント還元への意識が高いという結果になりました。このことから、QRコード決済をよく利用する人ほど、ポイント還元への意識が高いということが分かります。また、QRコード決済がお店で利用できずに困った経験の有無を比較したところ、「いつも利用している」と回答した人の約半数が「QRコード決済がお店で利用できずに困った経験がある」ということがわかりました。このように、QRコード決済利用者においても利用頻度によって意識などに差があるといえます。

以上のことから、女子大生はキャッシュレスの加速した現代にも関わらず、最も利用する支払い方法は現金であり、QRコード決済の利用が未だ生活に浸透していないことが見受けられました。一方、最も利用する支払い方法がQRコード決済であると回答した人においては、QRコード決済ならではのメリットを享受していると感じられる人が多く見受けられました。