

博報堂生活総合研究所「お金に関する生活者意識調査」結果を発表

## 「キャッシュレス社会」に賛成63%：反対37% 2年前の調査から賛成が14ポイント増加し多数派に

男性：59→69% 女性：39→57%  
20～60代の全年代で賛成が反対を上回る

博報堂生活総合研究所は2019年11月、全国 20～69歳の男女3,900人を対象に「お金に関する生活者意識調査」を実施しました。これは、前回2017年11月に実施した調査と基本的に同じ設問を聴取することで、2年間で生活者意識がどのように変化したのかを探っていくものです。

この2年間、QRコード決済をはじめとする決済手段の多様化・キャッシュレス化や、消費増税に伴うポイント還元施策等、お金にまつわる生活環境は大きく変化しています。

調査結果からは、キャッシュレス社会への賛否をはじめとする生活者のお金に対する意識の変化や、実際の支払い手段の変化など、様々な動きがみえてきました。以下、ポイントをご紹介します。

### 「お金に関する生活者意識調査」のポイント

#### キャッシュレス社会への賛否

賛成派が2年前から増加し63.0%に。女性でも賛成派が過半数に

- 紙幣や硬貨などの現金を使う必要がない「キャッシュレス社会」に将来「なった方がよい」という賛成派は63.0%、「ならない方がよい」という反対派は37.0%と、賛成の意見が多数となりました。前回2017年調査では「なった方がよい」が48.6%、「ならない方がよい」が51.4%と、若干反対派が上回っていましたが、今回の結果では賛成派が大きく増加しています。
- 性別で見ると、「なった方がよい」との回答は男性で69.2%(2017年調査では58.7%)、女性では56.8%(同38.5%)となりました。前回の調査では男性で賛成派が、女性で反対派が多数でしたが、今回は女性も賛成派が過半数となりました。
- 年代別では、20～60代すべての年代で賛成が反対を上回りました。
- 賛否それぞれの理由について自由回答を集計すると、賛成では「利便性が高いから」「楽だから・手軽だから」「やりとりがスムーズだから」が、反対では「お金の感覚が麻痺しそうだから」「浪費しそうだから」「セキュリティに不安があるから」がトップ3を占めました。

#### お金の支払い手段の変化

現金利用「減っている」48.8%。クレジットカード、電子マネー利用が伸長

- 最近2～3年の支払い手段の変化について、現金の利用が「増えている」との回答が10.7%だったのに対して、「減っている」が48.8%と、減少が増加を上回りました。
- クレジットカードでは「増えている」との回答が45.3%に対して「減っている」が6.2%、電子マネーでは「増えている」との回答が37.3%に対して「減っている」が6.8%となりました。現金利用が減少する一方で、クレジットカードや電子マネーの利用については増加が減少を大幅に上回っている状況から、支払い手段のキャッシュレス化が進んでいる様子がうかがえます。

#### お金に関する意識

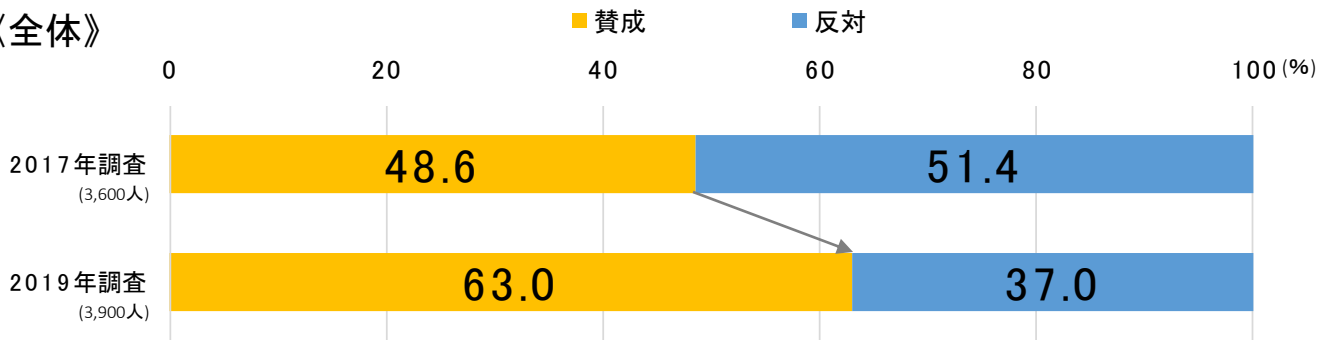
「現金持ち歩きたくない」「電子マネーは使い過ぎを防げる」意識が増加

- お金に関する意識を二択できいたところ、「どこでもクレジットカード・電子マネーで決済できるなら、現金は持ち歩きたくない」が46.3%、「それでも現金は持ち歩きたい」が53.7%となりました。2017年調査では「持ち歩きたくない」が40.2%、「持ち歩きたい」が59.8%でしたが、「現金なしで生活したい」意識が進んでいるようです。
- 同様にお金の使い過ぎについては、「電子マネーで支払う方がお金の使い過ぎを防げる」が30.9%、「現金で支払う方がお金の使い過ぎを防げる」が69.1%となりました。2017年調査では前者が24.5%、後者が75.5%でした。お金の使い過ぎに関して、電子マネーにポジティブな見方をする人が増加しているようです。

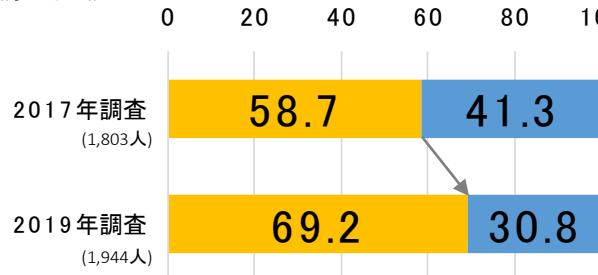
- 紙幣や硬貨などの現金を使う必要がない「キャッシュレス社会」に将来「なった方がよい」という賛成派は63.0%、「ならない方がよい」という反対派は37.0%と、賛成の意見が多数となりました。前回2017年調査では「なった方がよい」が48.6%、「ならない方がよい」が51.4%と、若干反対派が上回っていましたが、今回の結果では賛成派が大きく増加しています。
- 性別で見ると、「なった方がよい」との回答は男性で69.2%(2017年調査では58.7%)、女性では56.8%(同38.5%)となりました。前回の調査では男性で賛成派が、女性で反対派が多数でしたが、今回は女性も賛成派が過半数となりました。
- 年代別では、20～60代すべての年代で賛成が反対を上回りました。
- 賛否それぞれの理由について自由回答を集計すると、賛成では「利便性が高いから」「楽だから・手軽だから」「やりとりがスムーズだから」が、反対では「お金の感覚が麻痺しそうだから」「浪費しそうだから」「セキュリティに不安があるから」がトップ3を占めました。

Q 近い将来、紙幣や硬貨などの現金を使う必要がない「キャッシュレス社会」になるのではないかとわれています。あなたの気持ちは「キャッシュレス社会」に「なった方がよい(賛成)」「ならない方がよい(反対)」のどちらに近いですか？(単一回答)

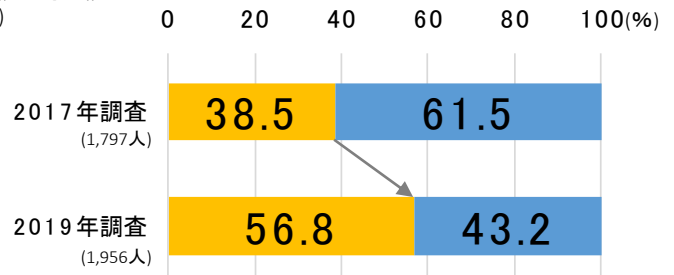
《全体》



《男性》



《女性》



《性年代詳細》

|       | 人数      |         | 賛成(なったほうが良い) |         | 反対(ならないほうが良い) |         | 「賛成」の差分<br>(2019年-2017年) |
|-------|---------|---------|--------------|---------|---------------|---------|--------------------------|
|       | 2017年調査 | 2019年調査 | 2017年調査      | 2019年調査 | 2017年調査       | 2019年調査 |                          |
| 全体    | 3600    | 3900    | 48.6         | 63.0    | 51.4          | 37.0    | +14.4                    |
| 男性    | 1803    | 1944    | 58.7         | 69.2    | 41.3          | 30.8    | +10.5                    |
| 女性    | 1797    | 1956    | 38.5         | 56.8    | 61.5          | 43.2    | +18.3                    |
| 20代   | 553     | 625     | 47.4         | 64.6    | 52.6          | 35.4    | +17.2                    |
| 30代   | 673     | 733     | 47.1         | 65.1    | 52.9          | 34.9    | +18.0                    |
| 40代   | 852     | 948     | 47.8         | 60.5    | 52.2          | 39.5    | +12.7                    |
| 50代   | 713     | 781     | 50.5         | 62.5    | 49.5          | 37.5    | +12.0                    |
| 60代   | 809     | 813     | 49.9         | 63.3    | 50.1          | 36.7    | +13.4                    |
| 男性20代 | 281     | 318     | 57.7         | 70.4    | 42.3          | 29.6    | +12.7                    |
| 男性30代 | 340     | 367     | 58.5         | 71.9    | 41.5          | 28.1    | +13.4                    |
| 男性40代 | 430     | 475     | 58.6         | 65.5    | 41.4          | 34.5    | +6.9                     |
| 男性50代 | 356     | 389     | 59.0         | 70.4    | 41.0          | 29.6    | +11.4                    |
| 男性60代 | 396     | 395     | 59.3         | 69.1    | 40.7          | 30.9    | +9.8                     |
| 女性20代 | 272     | 307     | 36.8         | 58.6    | 63.2          | 41.4    | +21.8                    |
| 女性30代 | 333     | 366     | 35.4         | 58.2    | 64.6          | 41.8    | +22.8                    |
| 女性40代 | 422     | 473     | 36.7         | 55.6    | 63.3          | 44.4    | +18.9                    |
| 女性50代 | 357     | 392     | 42.0         | 54.6    | 58.0          | 45.4    | +12.6                    |
| 女性60代 | 413     | 418     | 40.9         | 57.7    | 59.1          | 42.3    | +16.8                    |

(人)

(%)

(pt)

# 《キャッシュレス社会に賛成/反対の理由》

キャッシュレス社会に「賛成」の理由 ※自由回答を集計したトップ5、%は賛成した人ベースで算出

| 賛成の理由 |              | 全体   | 男性   | 女性   | 男-女  | 理由の具体例  |
|-------|--------------|------|------|------|------|---|
| 1位    | 利便性が高いから     | 25.5 | 23.2 | 28.3 | -5.1 | ・スマホひとつで決済でき、とても便利で良い(男性35歳・埼玉県)<br>・現在利用していて非常に便利だと実感しているから(女性51歳・愛知県)                     |
| 2位    | 楽だから・手軽だから   | 11.1 | 9.6  | 12.9 | -3.3 | ・楽だし時間もかからないから(男性50歳・岐阜県)<br>・送金が楽にできるから(女性41歳・愛知県)   |
| 3位    | やりとりがスムーズだから | 9.6  | 8.6  | 10.7 | -2.1 | ・現金を取り扱わないことで、様々な作業の簡略化ができ、効率が良くなるから(男性44歳・大阪府)<br>・レジに時間がかからずスムーズになり、混雑緩和になるから(女性40歳・神奈川県) |
| 4位    | 現金を持たなくてよいから | 9.2  | 8.0  | 10.7 | -2.7 | ・現金を持ち歩かなくて済むし、コンビニ強盗などが減ると思うから(男性48歳・兵庫県)<br>・お金の紛失を防げる、持ち物の削減ができるから(女性29歳・大阪府)            |
| 5位    | お得だから        | 6.3  | 5.6  | 7.1  | -1.5 | ・現金よりもポイント還元があるぶん、得だから(男性38歳・東京都)<br>・ポイントがたまったり、クーポンが使えたりするから(女性47歳・愛知県)                   |

キャッシュレス社会に「反対」の理由 ※自由回答を集計したトップ5、%は反対した人ベースで算出

| 反対の理由 |                | 全体  | 男性  | 女性   | 男-女  | 理由の具体例   |
|-------|----------------|-----|-----|------|------|--|
| 1位    | お金の感覚が麻痺しそうだから | 9.3 | 8.6 | 9.9  | -1.3 | ・お金を使っている感覚がなくなってしまいそうで怖い(男性28歳・岐阜県)<br>・子供にお金の感覚を教えるのが難しいのではないかと(女性41歳・大阪府)                   |
| 2位    | 浪費しそうだから       | 8.8 | 6.6 | 10.4 | -3.8 | ・つついとお金を使い過ぎてしまうから(男性39歳・奈良県)<br>・現金の方が所持金の把握がしやすく無駄遣いをしないから(女性67歳・千葉県)                        |
| 3位    | セキュリティに不安があるから | 7.6 | 8.2 | 7.2  | +1.0 | ・便利だが、個人情報流出など懸念され、万が一のことがあると被害が大きすぎるので怖い。セキュリティに絶対大丈夫はない(女性48歳・神奈川県)                          |
| 4位    | ついていけない人がいるから  | 7.3 | 4.7 | 9.3  | -4.6 | ・現金でなければやっていけないお店もあり、高齢者にはまだ浸透していないから(女性50歳・兵庫県)<br>・便利だけど、高齢の人やスマホを持っていない人には難しいと思う(女性45歳・大阪府) |
| 5位    | 災害・停電の際に困るから   | 6.1 | 3.9 | 7.8  | -3.9 | ・停電したときに困るから(男性41歳・大阪府)<br>・日本は自然災害が多いのでいざというときに現金がないと困るのは(女性36歳・愛知県)                          |

(%) (pt)

# 《参考:2017年調査結果》

キャッシュレス社会に「賛成」の理由 ※自由回答を集計したトップ5、%は賛成した人ベースで算出

| 賛成の理由 |              | 全体   | 男性   | 女性   | 男-女  | 理由の具体例  |
|-------|--------------|------|------|------|------|---|
| 1位    | 現金を持たなくてよいから | 14.7 | 14.9 | 14.3 | +0.6 | ・現金を持ちたくない。不潔だし、財布も重くなる(女性53歳・東京都)<br>・現金の出し入れで次の方を待たせる場合も多いので、持ち歩かない方が便利(女性63歳・茨城県)            |
| 2位    | 利便性が高いから     | 10.7 | 12.2 | 8.7  | +3.5 | ・口座から現金をおろしたり、送金に手間がかかるより、利便性が上がりそう(男性54歳・東京都)<br>・キャッシュレスは便利。でも、お金を手にしないのは少し淋しい気もする(女性54歳・青森県) |
| 3位    | お得だから        | 6.9  | 5.5  | 8.7  | -3.2 | ・クレジットは使うだけでポイントが貯まるし、現金のように手数料を取られずお得(女性38歳・長野県)<br>・ポイントが溜まり、銀行の利息よりもよい(男性45歳・和歌山県)           |
| 4位    | やりとりがスムーズだから | 6.3  | 5.5  | 7.3  | -1.8 | ・通販もクレジットカードがあれば、振込や代引の手間もなくなる(女性30歳・愛知県)<br>・レジの待ちの時間が減りそう(男性64歳・熊本県)                          |
| 5位    | 管理しやすいから     | 5.5  | 4.6  | 6.7  | -2.1 | ・いつ何にお金を使ったかが、インターネットやアプリで管理できれば楽だから(男性39歳・宮城県)<br>・使用履歴が電子化され、閲覧や見直しができる(女性51歳・大阪府)            |

キャッシュレス社会に「反対」の理由 ※自由回答を集計したトップ5、%は反対した人ベースで算出

| 反対の理由 |                    | 全体   | 男性  | 女性   | 男-女  | 理由の具体例   |
|-------|--------------------|------|-----|------|------|--|
| 1位    | 浪費しそうだから           | 10.9 | 7.9 | 13.3 | -5.4 | ・使った感覚がない売買は湯水の如く金を使いそうで怖い(女性35歳・埼玉県)<br>・支払いの実感がなくなると、ためらいなく借金や浪費をする人が増えそう(男性26歳・京都府)             |
| 2位    | お金の感覚が麻痺しそうだから     | 10.1 | 5.4 | 13.8 | -8.4 | ・考えなしに買ってしまいそう。現金は減るのを実感でき、考えて買い物ができる(女性60歳・静岡県)<br>・いくら使ったかがわかりづらい。支払い可能限度から逸脱する可能性がある(男性34歳・東京都) |
| 3位    | お金のありがたみがなくなりそうだから | 7.9  | 5.7 | 9.6  | -3.9 | ・お金を稼ぐありがたみがわからなくなりそう(女性36歳・宮城県)<br>・お金の価値が軽いものに変ってきてしまいそう(男性37歳・香川県)                              |
| 4位    | 現金は必要だから           | 6.0  | 8.6 | 3.9  | +4.7 | ・システムがダウンして混乱を招く事態になった時、やはり現金はあった方がよい(女性52歳・東京都)<br>・電脳世界の通貨は何らかの障害や天災が発生した際、使い物にならない(男性42歳・大阪府)   |
| 5位    | 犯罪が多発しそうだから        | 5.7  | 9.5 | 2.7  | +6.8 | ・暗証番号や個人情報が流出して、犯罪が起きる可能性がある(男性27歳・東京都)<br>・システムの脆弱性などで不正が行われる心配もある(女性66歳・東京都)                     |

(%) (pt)

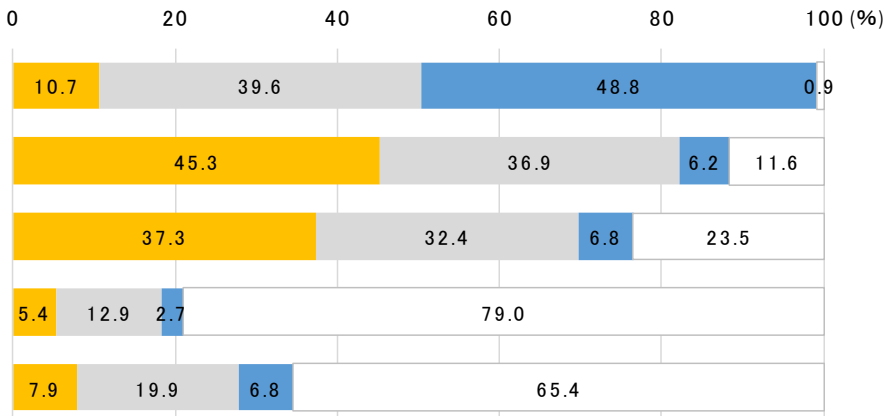
- 最近2～3年の支払い手段の変化について、現金の利用が「増えている」との回答が10.7%だったのに対して、「減っている」が48.8%と、減少が増加を上回りました。
- クレジットカードでは「増えている」との回答が45.3%に対して「減っている」が6.2%、電子マネーでは「増えている」との回答が37.3%に対して「減っている」が6.8%となりました。現金利用が減少する一方で、クレジットカードや電子マネーの利用については増加が減少を大幅に上回っている状況から、支払い手段のキャッシュレス化が進んでいる様子がうかがえます。

Q 次の支払い方法が占める割合は、最近2～3年で増えていますか、減っていますか。それぞれの支払い方法ごとにあてはまるものをお選びください。(各、単一回答)

《全体》

(3,900人)

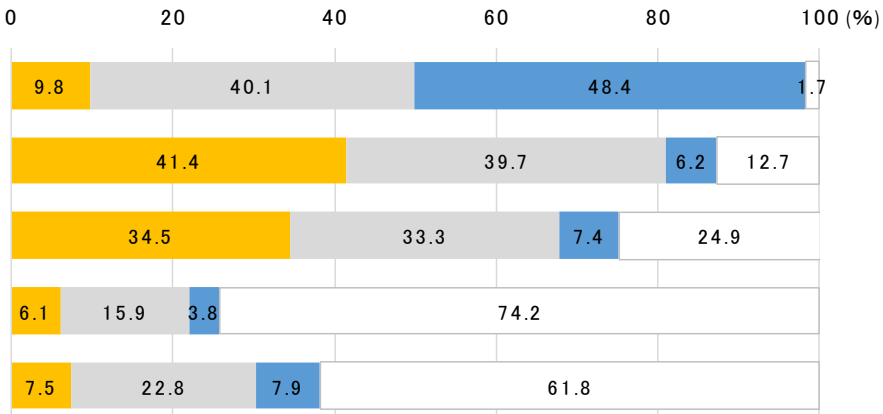
■ 増えている ■ 増えてもないし、減ってもない ■ 減っている □ 使っていない



《男性》

(1,944人)

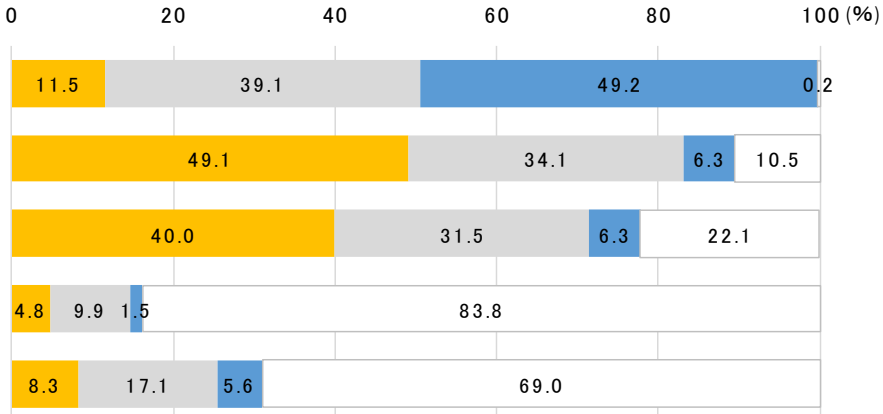
■ 増えている ■ 増えてもないし、減ってもない ■ 減っている □ 使っていない



《女性》

(1,956人)

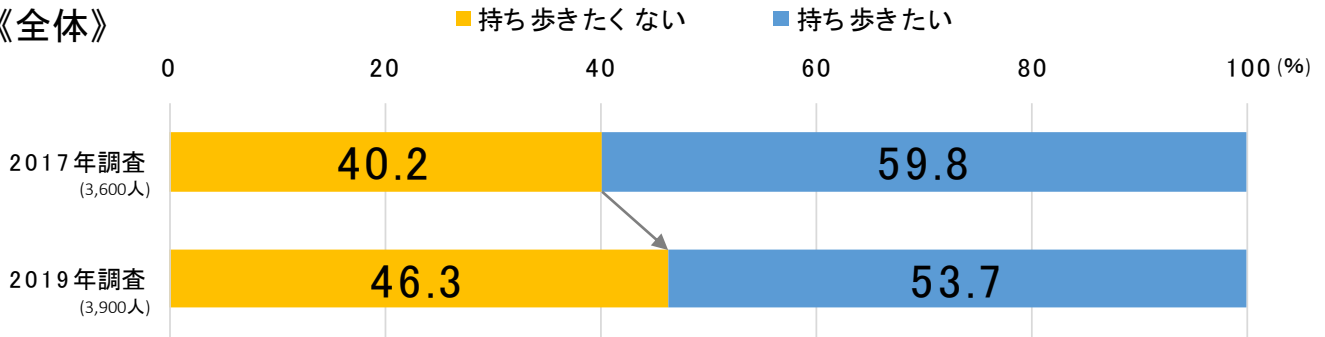
■ 増えている ■ 増えてもないし、減ってもない ■ 減っている □ 使っていない



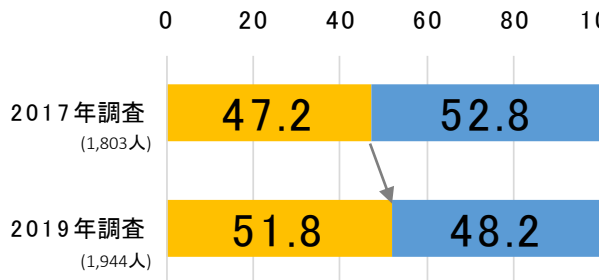
- お金に関する意識を二択できいたところ、「どこでもクレジットカード・電子マネーで決済できるなら、現金は持ち歩きたくない」が46.3%、「それでも現金は持ち歩きたい」が53.7%となりました。2017年調査では「持ち歩きたくない」が40.2%、「持ち歩きたい」が59.8%でしたが、「現金なしで生活したい」意識が進んでいるようです。
- 同様に金の使い過ぎについては、「電子マネーで支払う方がお金の使い過ぎを防げる」が30.9%、「現金で支払う方がお金の使い過ぎを防げる」が69.1%となりました。2017年調査では前者が24.5%、後者が75.5%でした。お金の使い過ぎに関して、電子マネーにポジティブな見方をする人が増加しているようです。

Q どこでもクレジットカードや電子マネーで決済できるなら、  
「現金は持ち歩きたくない」VS「それでも現金は持ち歩きたい」(単一回答)

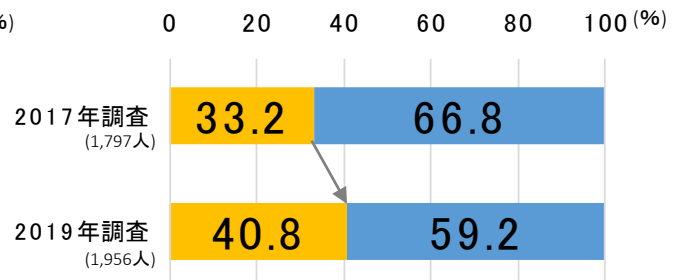
《全体》



《男性》

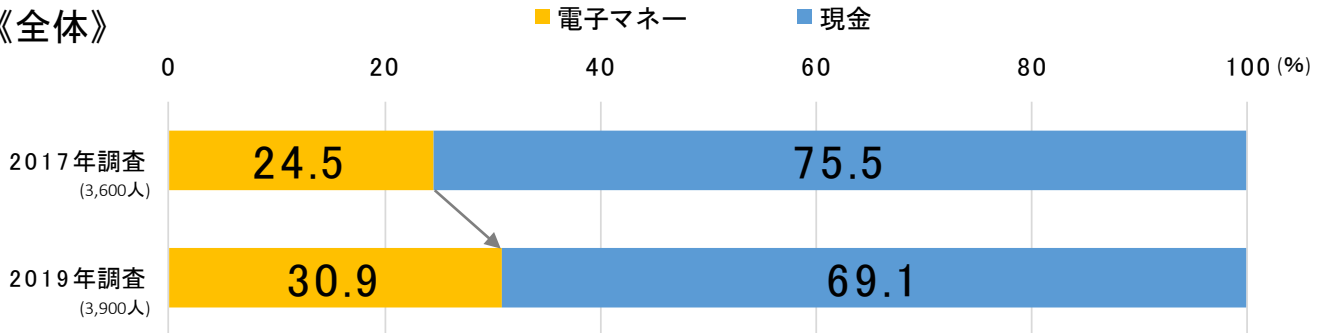


《女性》

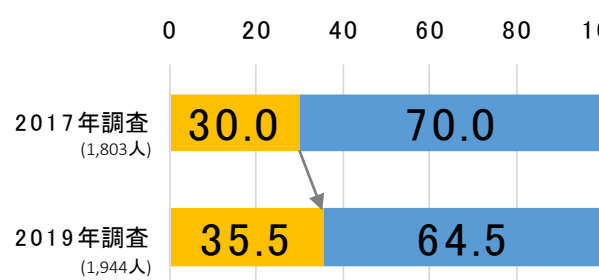


Q 「電子マネーで支払う方がお金の使い過ぎを防げる」VS「現金で支払う方がお金の使い過ぎを防げる」(単一回答)

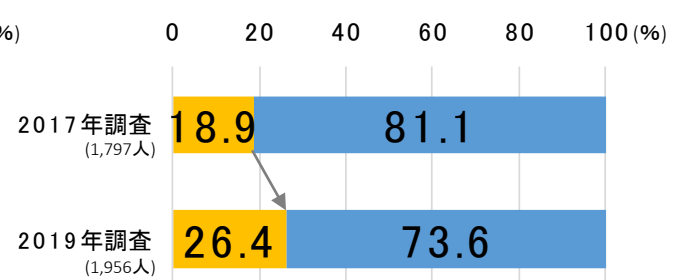
《全体》



《男性》



《女性》



## お金に関する生活者意識調査 調査概要

(2019年11月調査)

調査地域 全国  
調査対象 20～69歳の男女 3,900人  
調査手法 インターネット調査  
調査期間 2019年11月1日(金)～11月5日(火)  
企画分析 博報堂生活総合研究所  
実査集計 株式会社H.M.マーケティングリサーチ  
(旧 株式会社 東京サーベイ・リサーチ)

(2017年11月調査)

調査地域 全国  
調査対象 20～69歳の男女 3,600人  
調査手法 インターネット調査  
調査期間 2017年11月16日(木)～11月20日(月)  
企画分析 博報堂生活総合研究所  
実査集計 株式会社 東京サーベイ・リサーチ