

高齢者の受容性の観点からあるべきキャッシュレス社会の在り方

鈴木 宏之†

中央大学 国際情報研究科††

1. はじめに

諸外国においてキャッシュレス決済の社会的浸透が進んでいる。例えば、北欧の国々ではキャッシュレスが比較的進んでいることで有名であり、中でもスウェーデンにおいては人口の約 7 割が「Swish」というモバイル決済アプリを登録し利用しており[1]、その他韓国、中国、カナダ、イギリス、オーストラリアはキャッシュレス決済比率が 50%を超えているとされている[2]。

日本はというと、政府はキャッシュレス決済比率を 2025 年までに 4 割程度にするという目標を掲げ、キャッシュレス決済の推進に取り組んできており、2024 年 3 月発表の最新のデータによるとキャッシュレス決済比率は 39.3%となり、年々着実に増えてきているもののまだ社会的な浸透という意味では道半ばである。

一方で、埼玉県の入札証紙廃止に伴うキャッシュレス収納開始のように、公共サービス機関であっても現金支払いを拒否するところも出てきており、単にキャッシュレス化の社会的推進をはかるだけでなく、国民一人一人のキャッシュレス決済への受容性との関係性を考えた社会設計がますます重要となってきた。

本稿においては、40 代以上の方々のアンケートをもとに、調査方法によるキャッシュレス決済の普及率の違いをみるのと同時にこういった場面で中高年者の方々のキャッシュレス決済を利用しているのかの実態を解き明かし、今後のキャッシュレス決済推進に対する提言を行う。

2. 調査方法

- 株式会社マクロミルの提供するサービス Questant(クエスタント)を利用して、埼玉県に住む 40 代以上の男女に WEB アンケートを実施。期間は 2024 年 6 月 3 日～4 日の二日間。
- 上記とは別に埼玉県志木市在住の 40 代以上の男女に対して、主に紙ベースの実地アンケート、付随的に WEB アンケートを実施。期間は 2024 年 6 月 7 日～12 日の六日間。

Changes in society in the context of a cashless society, and how a cashless society should be from the perspective of the acceptability of the elderly amongst them

† Hiroyuki Suzuki,

†† Graduate School of Global Informatic, Chuo University

3. 結果と分析

3-1. 埼玉県全体の WEB アンケートの結果

埼玉県在住かつ 40 代以上に限定して Questant のパネル調査を利用。有効回答として 435 件を入手。

表 1 : キャッシュレス決済の利用動向

| キャッシュレス決済を利用していますか? | 人数 | 割合 |
|-----------------------|-----|------|
| 利用したことがあるが、現在は利用していない | 20 | 5% |
| 利用したことはない | 24 | 6% |
| 利用している | 390 | 90% |
| 無回答 | 1 | 0% |
| 総計 | 435 | 100% |

- ✓キャッシュレスの利用状況について尋ねたところ、約 9 割が何らかのキャッシュレス決済を利用していた。
- ✓本調査によるキャッシュレスを利用している値は、埼玉県が実施した最新の調査結果よりも約 5%低い値である[3]。

表 2 : 現金 vs キャッシュレス決済の利用傾向

| 毎月、現金とキャッシュレス決済はどちらを多く使っていますか (回数ベース) | 人数 | 割合 |
|---------------------------------------|-----|------|
| キャッシュレス決済のほうが多い | 304 | 70% |
| 現金のほうが多い | 106 | 24% |
| 現金もキャッシュレス決済も同じくらい使う | 25 | 6% |
| 総計 | 435 | 100% |

- ✓毎月の回数ベースでは、キャッシュレス決済を現金よりも利用している人の割合は多く約 7 割に達している。

3-2. 埼玉県志木市限定の紙ベースの実地アンケートおよび WEB アンケートの結果

埼玉県志木市在住かつ 40 代以上に限定して紙を利用した実地アンケート調査および Questant を利用した WEB 調査 (モニターは自身で準備)。有効回答として 25 件を入手。

表3：キャッシュレス決済の利用動向

| キャッシュレス決済を利用していますか？ | 人数 | 割合 |
|-----------------------|----|------|
| 利用したことがあるが、現在は利用していない | 3 | 12% |
| 利用したことはない | 3 | 12% |
| 利用している | 18 | 72% |
| 無回答 | 1 | 4% |
| 総計 | 25 | 100% |

✓表1に比べて、キャッシュレスを利用している割合は大幅に低い。

表4：現金 vs キャッシュレス決済の利用傾向

| 毎月、現金とキャッシュレス決済はどちらを多く使っていますか（回数ベース） | 人数 | 割合 |
|--------------------------------------|----|------|
| キャッシュレス決済のほうが多い | 11 | 44% |
| 現金のほうが多い | 11 | 44% |
| 現金もキャッシュレス決済も同じくらい使う | 3 | 12% |
| 総計 | 25 | 100% |

✓キャッシュレス決済のほうが多く利用する人と現金のほうが多く利用する人の割合はほぼ同じ。

3-3.

表5：スーパーおよびコンビニにおける支払い手段（埼玉県全体のWEBアンケートを元に）

| | 現金 | キャッシュレス決済 | それ以外 (行かないなど) | 計 |
|------|-----|-----------|------------------|-----|
| スーパー | 109 | 318 | 8 | 435 |
| コンビニ | 84 | 337 | 14 | 435 |

✓スーパーおよびコンビニにおいて、約2割が現金を利用している

✓表1によると、現金の利用率は約1割であるので、キャッシュレス決済を利用している層も、あえてスーパーやコンビニにおいては現金を利用している層が一定数存在する。

✓

4. 考察

埼玉県全体に対するWEBアンケートによる調査結果と志木市限定の紙ベースの実地アンケート調査結果を比べると、後者のほうが現金を利用している割合が多いことが判明した。要因としては、①WEBアンケートの回答者は、パネル調査のモニターとして自主的に登録しており、ITに対するリテラシーが比較的高いのでキャッシュレス決済を利用する割合も高くなっていると思われる。これは、県が実施しているWEBアンケートも同様で、県の場合はインターネットを活用して県政の課題について答える県政サポート制度に登録している人が回答者となっている

ため、中高年者であってもある程度インターネットやIT技術を使いこなせる素養がある方々からの回答となっていると思われる。

一方で、志木市で実施した紙ベースのアンケートは、普段アンケート調査の対象とはならない人達から回答を収集しているため、より実態を表した数値だと言える。特に、回答者の25人中20人は高齢化率が約48%と全国平均の約29%よりも圧倒的に高い地域である志木市の館地区に在住しており、回答者の年齢層も70歳以上が中心となっており、より高齢者の動向を表しているものと思われる。

このようなことから、キャッシュレス決済の普及率を理解するには、WEB主体のアンケートでは、普段インターネットを利用していない層からの意見収集が難しく、それによって実態よりも高い数値が出ていることを念頭におく必要があり、それに基づく計画策定も慎重に行われるべきである。

埼玉県においては、県の収入証紙を廃止に伴うキャッシュレス収納がはじまり、この中で基本的には現金での支払いが受入れられないこととなったが（コンビニや金融機関で直接現金による支払いは可能）、本稿の調査によると約2割がキャッシュレス決済を利用していない実態も可能性としてあり、公共サービスにおいて現金受付を停止する是非は再度の議論も必要かと思われる。実際、自身がキャッシュレス決済を利用しているかに関わらず約6割が窓口において現金が使えるようにするべきだと回答をしている。

本稿においては十分な分析や出来ていないが、キャッシュレス決済を利用している層もスーパーやコンビニなどでは現金を利用する層も一定数おり、こういった動機によって現金を利用するのかについては引続き明らかにしていきたい課題である。

参考文献

- [1] 財務省財務総合政策研究所[編]：「キャッシュレス・イノベーション」 P210
- [2] 経済産業省：キャッシュレスビジョン(平成30年4月) P10
- [3] 埼玉県：第245回簡易アンケート「キャッシュレス決済の利用状況について」の結果を公表しました。(参照 2024.06.13)
https://www.pref.saitama.lg.jp/a0802/cas_hless/survey03.html