

報道関係者各位

2019年4月26日

出前総合研究所

キャッシュレス決済の利用実態を調査
キャッシュレス決済サービスの利用経験は 84%
～出前館でのキャッシュレス比率は 4 年で 5%から 44%に～

政府は 2019 年 10 月に予定している消費税率値上げにあたり、キャッシュレス決済をした消費者に、9 か月間、最大 5%をポイントで還元する施策を打ち出しており、今後キャッシュレス化が進むと見られています。出前・デリバリーに関する調査研究と情報発信を行う『出前総研』では、出前館会員を対象にキャッシュレス決済の利用に関する調査を行いましたので、その結果を報告いたします。

<調査結果サマリ>

1. キャッシュレス決済の利用実態

● **利用したことのあるキャッシュレス決済**

- 1 位 クレジットカード (88.4%)
- 2 位 交通系 IC カード (49.7%)
- 3 位 スマホ決済。おサイフケータイ (35.4%)

キャッシュレス決済を利用したことのある人は全体の 84.0%。

そのうちの 88.4%がクレジットカードを利用していました。

● **キャッシュレス決済を利用するメリットとデメリット**

メリット

- 1 位 支払いがスムーズにできる (82.4%)
- 2 位 キャッシュバックやポイントがたまる (55.8%)
- 3 位 現金を持ち歩く必要がない (41.9%)

デメリット

- 1 位 お金を使いすぎてしまう (53.2%)
- 2 位 お店によって使えるサービスが違う (49.0%)
- 3 位 個人情報の漏洩 (46.1%)

● **今後の利用意向**

今後、キャッシュレス決済の利用が「増える」と回答したのは全体の約 7 割。

これまでキャッシュレス決済を利用したことがない人の中でも約 4 割は利用が「増える」と回答しました。

2. 出前館でのキャッシュレス決済利用状況

出前館の注文データによると、出前館全体の流通金額におけるキャッシュレス決済の割合は 2015 年 1 月時点では 5%程度でしたが、2019 年 3 月時点では 44%まで伸びています。経済産業省の最新のデータによると、国内の民間消費支出に占めるキャッシュレス決済の割合が 20%程度であることと比較しても出前館でのキャッシュレス決済利用が進んでいることがうかがえます。

【本リリースに関する報道関係者からのお問合せ先】

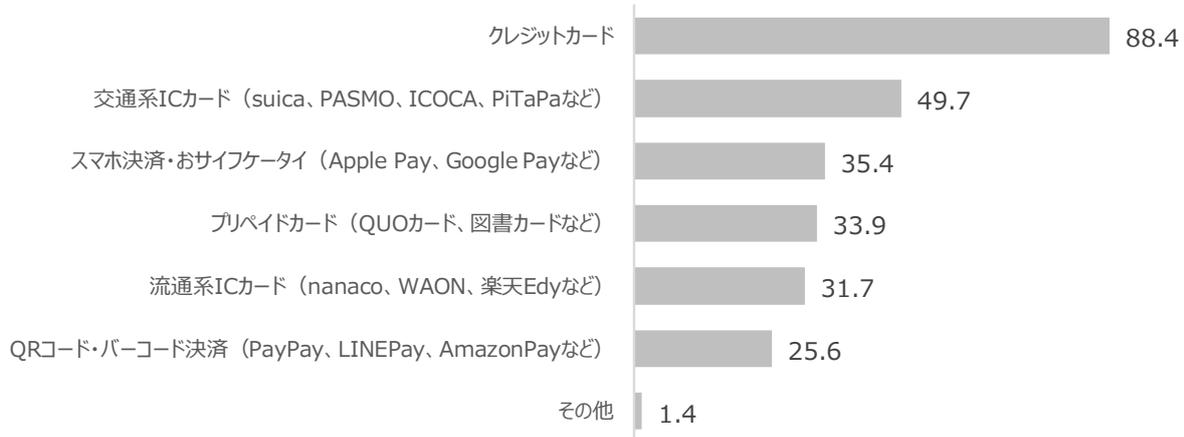
出前総研 担当：大谷

TEL: 03-4500-9380 FAX:03-4500-9390 Mail : dri@yumenomachi.co.jp

初めに、これまでにクレジットカードやスマートフォン決済、電子マネーなど支払いに現金を使わない決済手段（以降、キャッシュレス決済）を利用したことがあるか聞いたところ、全体の84.0%が「ある」と回答しました。

最も利用経験が多かった決済手段は「クレジットカード」で88.4%、次いで「交通系ICカード」が49.6%、「スマホ決済・おサイフケータイ」が35.4%という結果でした。

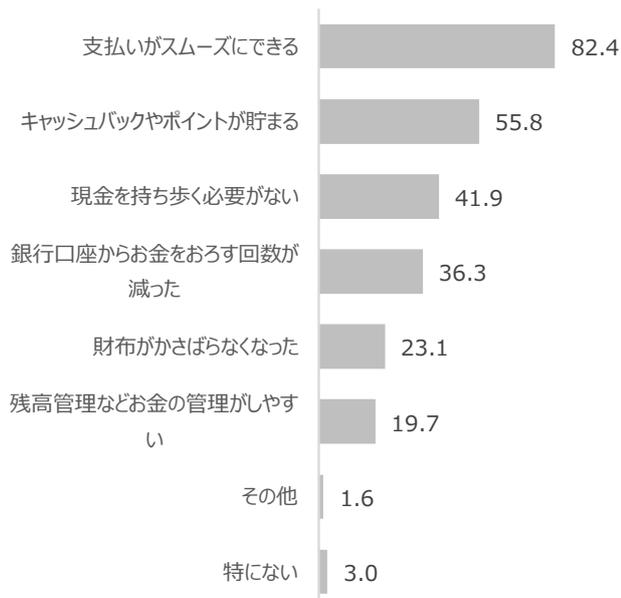
利用したことのあるキャッシュレスサービス (N=1,438)



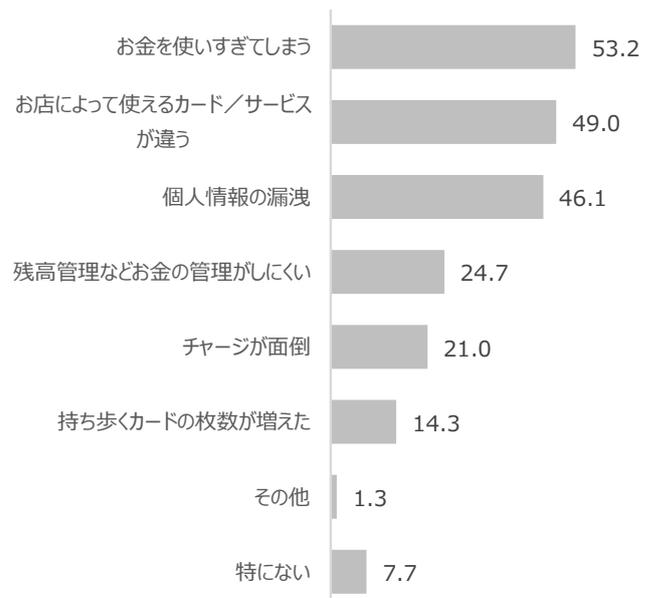
キャッシュレス決済を利用する際のメリットについては、1位が「支払いがスムーズにできる (82.4%)」で、2位の「キャッシュバックやポイントがたまる (55.8%)」よりも20ポイントも高く、ポイントなどの特典よりも支払い時の便利さが支持されているようです。

また、キャッシュレス決済のデメリットについては、1位が「お金を使いすぎてしまう (53.2%)」、2位が「お店によって使えるカード/サービスが違う (49.0%)」、3位が「個人情報の漏洩 (46.1%)」という結果でした。年代別で見ると、20代はキャッシュレス決済のデメリットとして「お金を使いすぎてしまう」が70.0%と全体と比べて20ポイント近く高く、「残高管理などお金の管理がしにくい」も40.5%とこちらも全体と比べて15ポイント以上高い結果でした。一方で「個人情報の漏洩」については33.3%で全世代の中で最も低く、若い世代ではキャッシュレス決済についてセキュリティ面よりもお金の管理にデメリットを感じていることがわかりました。

キャッシュレス決済のメリット (N=1,438)



キャッシュレス決済のデメリット (N=1,438)

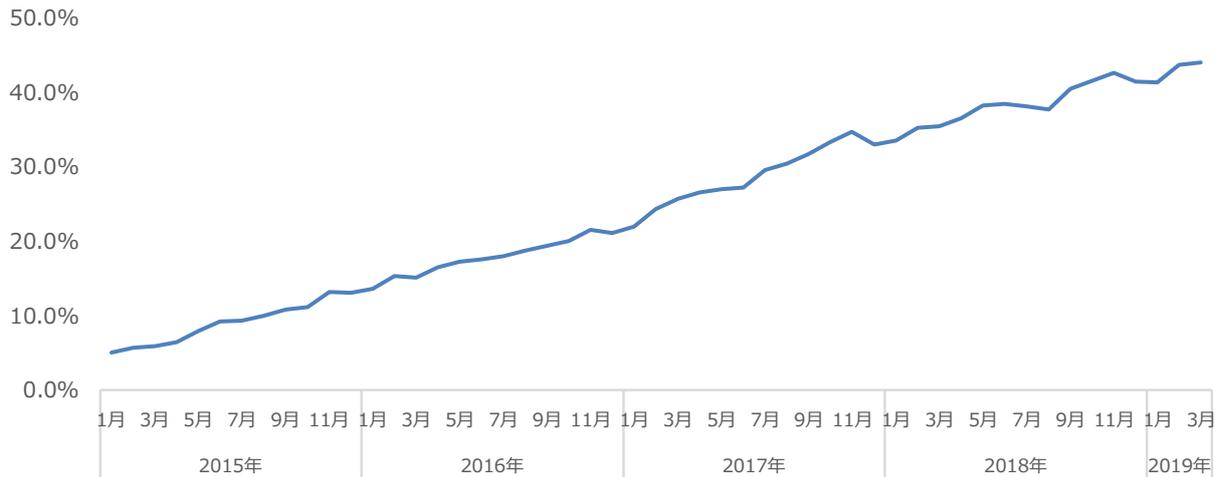


【本リリースに関する報道関係者からのお問合せ先】
出前総研 担当：大谷
TEL: 03-4500-9380 FAX:03-4500-9390 Mail : dri@yumenomachi.co.jp

出前館の注文データによると、出前館全体の流通金額におけるキャッシュレス決済の割合は2015年1月時点では5%程度でしたが、2019年3月時点では44%まで伸びています。経済産業省の最新のデータによると、国内の民間消費支出に占めるキャッシュレス決済の割合が20%程度であることと比較しても出前館でのキャッシュレス決済利用が進んでいることがうかがえます。

出前館ではキャッシュレス決済を促進しており、クレジットカードのほかにも、Amazon Pay や Apple Pay、LINE Pay、キャリア決済など様々な決済手段を提供していることに加えて、先述のアンケート結果にあったキャッシュレス決済のメリットの「支払いがスムーズにできる」ことで商品受け取り時の玄関前でのやり取りの簡便化がキャッシュレス決済比率の伸びている要因と考えられます。

キャッシュレス決済利用比率の推移



出前総研が行ったアンケートでは、キャッシュレス決済の利用する場所として「オンラインの出前注文サイト」と回答したのはキャッシュレス決済利用者の58.6%で、最も回答の多かった「オンラインショッピング」が79.1%と比較して20ポイントの差がありました。

また、キャッシュレス決済の利用意向では、全体の69.0%が今後キャッシュレス決済の利用が「増える」と回答しました。これまでキャッシュレス決済を利用したことのない人の中でも約4割は利用が「増える」と考えており、今後出前注文も含めた様々な場面でのキャッシュレス決済の利用が増えると考えられます。

最後に、出前館の注文データを元に、どのような店舗でキャッシュレス決済がよく使われているのか調べました。

前述のとおりキャッシュレス決済サービスの導入を促進しているため、キャッシュレス決済の利用割合が高い店舗は大手チェーンだけでなく、ドミナントチェーンや個店なども見られました。以下ではキャッシュレス決済の利用率が高い店舗の商品を紹介します。

商品名	価格	店舗
 ミルフィーユかつカレー	1,580 円	ホームランカレー
 チャーハン (スープ付)	880 円	中華料理 胡弓
 極【Kiwami】	1,260 円	かつば寿司
 ランチセット B	850 円	インド料理 プージャ

【本リリースに関する報道関係者からのお問合せ先】
 出前総研 担当：大谷
 TEL: 03-4500-9380 FAX:03-4500-9390 Mail : dri@yumenomachi.co.jp

今後も『出前総研』では、最新の出前・デリバリーに関する調査研究と情報発信を行って参ります。

※本リリースに記載されている会社名および商品・サービス名は、各社の商標または登録商標です。
※本リリースに記載されている価格はすべて税込価格です。また、価格は地域によって異なる場合があります。

【調査概要および参考データ】

- キャッシュレス決済に関する調査
調査期間：2019年4月12日～4月14日
調査対象：全国の出前館利用者 1,721人
- 国内の民間支出に対するキャッシュレス決済比率
キャッシュレス決済の現状と推進（経済産業省）

【出前総研 概要】

これまでの『出前館』運営により蓄積してきた経験と知見を活かし、自ら情報を発信していくことにより、日本の出前・デリバリーを含めた中食産業、外食産業を中心とした「食」産業の活性化に貢献していくことを目的に開設された機関です。出前・デリバリーを含む中食に関する領域を総合的に調査・研究し、情報発信しております。また、日本最大級の宅配ポータルサイト『出前館』の運営によって得た様々なデータや、その経験を活かしたメニュー開発、プロモーションや配送等の出前・デリバリーに関連するコンサルティング活動も同時に行っております。

（『出前総研』：<https://dri.themedia.jp/>）

【運営会社：夢の街創造委員会株式会社 概要】

- 設立：1999年9月9日
- 資本金：11億1,330万円（2018年8月末現在）
- 所在地：（大阪本社）〒541-0056 大阪市中央区久太郎町3-6-8 御堂筋ダイワビル8階
（東京本社）〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-8-1 丸の内トラストタワーN館11階
- 代表者：代表取締役社長 中村 利江
- WEBサイト：<http://www.yumenomachi.co.jp/>
- 主な事業概要：日本最大級の宅配ポータルサイト『出前館』<https://demaecan.com/>の運営

【本リリースに関する報道関係者からのお問合せ先】

出前総研 担当：大谷

TEL: 03-4500-9380 FAX:03-4500-9390 Mail : dri@yumenomachi.co.jp