現金・キャッシュレス決済についてのアンケート

令和３年１１月

アンケートご協力のお願い

|  |
| --- |
| 私ども一般社団法人輿論科学協会は、世論調査や市場調査などを専門とする我が国初の調査研究機関で、消費者意識や行動、社会的な市場行動などの分析を行なっております。  　今回は、株式会社野村総合研究所の委託を受けて、「現金・キャッシュレス決済についてのアンケート」を実施しており、皆さまのご利用状況やご意見等のお考えについておうかがいしております。  　結果はすべて統計的に処理を行ないますので、個人にご迷惑をおかけすることは決してございません。  　お手数をおかけしますが、ご協力くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。 |

ご記入にあたって

|  |
| --- |
| * **アンケート14ページの「あなた個人の普段の支払いについて」では、あなたの今後2週間分の支払い記録（金額およびお支払い方法）のご記入をお願いしております。** * **調査期間中は、レシートの保管や使用金額のメモを行うなどして、なるべく支払いのご記録が漏れないようご協力をお願いいます。** * 質問文の末尾に （○は１つだけ） とあれば１つだけ、 （○はいくつでも） とあればいくつでも　あてはまる番号に○印をおつけください。 * 質問によっては一部の方にだけおたずねするものがあります。 * ご記入が終わりましたら、もう一度、記入まちがいや記入もれがないかどうか、お確かめください。 * ご回答いただきました調査票は　　　月　　　日　　　時頃に私、　　　　　　　　　がいただきにうかがいますので、それまでにご記入くださいますよう、お願い申し上げます。 |

　 　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　よ ろ ん か が く きょうかい

**一般社団法人　輿論科学協会**

**〒１５１-８５０９　東京都渋谷区千駄ヶ谷４－８－６　シルバービル**

**電話　０３-３４０１-１１３１　担当：中野** **（平日の１０時から１８時まで）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 地　点. | |  | | 個　番. | | |
|  |  | |  | |  |  | |

あなたが商品の購入や、サービスの利用をする際の  
「支払い方法」についてお伺いします

【すべての方に】

1. 商品の購入やサービスを利用するための電子的な支払い方法（以下、**キャッシュレスツール**）として、　　あなたが**知っているもの**を以下の中からすべてお答えください。（**○はいくつでも**）

|  |  |
| --- | --- |
| * 【１ クレジットカード（接触式）】とは、専用の端末にクレジットカードをスライドさせるまたは差し込むタイプ、　　【２ クレジットカード（非接触式）】とは「VISAのタッチ決済」など専用の端末にかざすタイプを指します。 | |
| * 【４ 電子マネー】とは「Suica等の交通系カード」、「WAON」、「nanaco」、「楽天Edy」等を指します。 | |
| * 【６ QRコード等決済】とは「LINE Pay」、「楽天Pay」、「ｄ払い」、「amazon pay」、「PayPay」等を指します。 | |
| * + - * 1. クレジットカード（接触式）         2. クレジットカード（非接触式）         3. デビットカード         4. 電子マネー         5. ｉＤ/QUICPay | * + - * 1. QRコード等決済         2. 商品券・プリペイドカード         3. 銀行口座 |

【すべての方に】

1. あなたが**お持ちの**キャッシュレスツールを以下の中からすべてお答えください。（**○はいくつでも**）

|  |  |
| --- | --- |
| * + - * 1. クレジットカード（接触式）         2. クレジットカード（非接触式）         3. デビットカード         4. 電子マネー         5. ｉＤ/QUICPay | * + - * 1. QRコード等決済         2. 商品券・プリペイドカード         3. 銀行口座 |

【すべての方に】

1. あなたが**普段利用可能な状態にある（財布に持ち歩いている、携帯電話・スマートフォンにインストールしている）**キャッシュレスツールを以下の中からすべてお答えください。（**○はいくつでも**）

|  |  |
| --- | --- |
| * + - * 1. クレジットカード（接触式）         2. クレジットカード（非接触式）         3. デビットカード         4. 電子マネー         5. ｉＤ/QUICPay | * + - * 1. QRコード等決済         2. 商品券・プリペイドカード         3. 普段持ち歩いているものはない |

【すべての方に】

1. あなたがお持ちのキャッシュレスツールの利用頻度について、お答えください。（○はそれぞれ１つだけ）

* 【ｈ） 口座振替】とは、銀行口座からの自動引き落としを指します。銀行振込とは、振込手続きを都度行うものを指します。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 週に４回以上利用している | 週に２～３回利用している | 週に１回程度利用している | 月に数回程度利用している | 年に数回程度利用している | このツールは持っていない／  直近１年間は利用していない |
| 1. クレジットカード（接触式） | → | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1. クレジットカード（非接触式） | → | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1. デビットカード | → | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1. 電子マネー | → | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1. iD/QUICPay | → | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1. QRコード等決済 | → | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1. 商品券・プリペイドカード | → | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1. 口座振替 | → | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1. 銀行振込 | → | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |

【すべての方に】

1. あなたのキャッシュレス決済・現金決済の利用に対する考え方として、最も近いものをお答えください。

（○は１つだけ）

|  |
| --- |
| * + - * 1. どんな金額・場所等でもキャッシュレスで支払いたい         2. どちらかというとキャッシュレスで支払いたい         3. どちらとも言えない         4. どちらかというと現金で支払いたい         5. どんな金額・場所等でも現金で支払いたい |

【すべての方に】

1. 普段の支払いにおけるキャッシュレス決済・現金決済の利用実態として、最も近いものをお答えください。（○は１つだけ）

|  |
| --- |
| * + - * 1. なるべくキャッシュレスで支払っている         2. 現金で支払うことが多いが、特定の店または特定の商品にはキャッシュレスで支払っている         3. 現金で支払うことが多いが、ネットショッピングではキャッシュレスで支払っている         4. 現金のみで支払っている |

**【すべての方に】**

1. あなたは、３年前と比べてキャッシュレス決済の利用は増えましたか（○は１つだけ）

|  |
| --- |
| * + - * 1. 増えた         2. やや増えた         3. 変わらない         4. やや減った         5. 減った |

**【問7で ”増えた” or ”やや増えた” と回答した方に】**

1. あなたが普段の支払いでキャッシュレス決済の利用が増えたきっかけとして、「最も大きいきっかけ」「2番目に大きいきっかけ」「3番目に大きいきっかけ」をそれぞれお答えください。（○はそれぞれ１つだけ）

|  | | 最も大きいきっかけ | ２番目に大きいきっかけ | ３番目に大きいきっかけ |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ↓ | ↓ | ↓ |
| 1. 普段利用している実店舗でキャッシュレス決済が導入されたため | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. ネットショッピングなどオンラインで支払いすることが増えたため | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. 公共交通機関の利用機会が増えたため | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. キャッシュレス決済に関する講習を受講したため | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. セキュリティに関する懸念が和らいだため | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. 感染症対策で現金での支払いを減らしたため | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. 決済事業者によるキャンペーンが魅力だったため | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. 経済産業省のキャッシュレス・ポイント還元事業が魅力だったため | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. 口コミや家族友人など周囲の人から勧められたため | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） | → | 1 | 2 | 3 |

**【問6で ”現金で支払うことが多い” or ”現金のみで支払う” 】もしくは、**

**【問7で ”変わらない” or ”やや減った” or ”減った” と回答した方に】**

1. あなたは、どのようなメリットがあればキャッシュレス決済を利用したいと思いますか。「最も重要視していること」「2番目に重要視していること」「3番目に重要視していること」をそれぞれお答えください。（○はそれぞれ１つだけ）

|  | | 最も重要視していること | ２番目に重要視していること | ３番目に重要視していること |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ↓ | ↓ | ↓ |
| 1. 感染症からの予防（非接触決済） | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. 時間短縮（レジでの決済時間、施設での入場などの待ち時間） | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. ポイント付与・キャッシュバックなど | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. 決済履歴の可視化・活用（家計簿自動作成など） | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. 個人間送金（割り勘、貸し借りなど） | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. セキュリティの担保（盗難・紛失、不正アクセスなど） | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. 今後キャッシュレス決済を利用することはない | → | 1 | 2 | 3 |

**【問９で ”今後キャッシュレス決済を利用することはない” 以外を選択した方に】**

1. このようなサービスや施策があればキャッシュレス決済を利用したいと思うことについて、ご自由にお知らせください。特になければ、「特になし」とご記入ください

|  |
| --- |
|  |

**【すべての方に】**

1. 以下の「キャッシュレス決済」に対するあなたの考え方や周囲の状況について、あなたの考えにあてはまるかどうかをお答えください。（○はそれぞれ１つだけ）

|  |  | あてはまる | ややあてはまる | あまり  あてはまらない | あてはまらない |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 親族・知人・友人に、キャッシュレス決済をよく使っている人がいる | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 最近、キャッシュレス決済が流行していると感じる | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 現金払いでないと、使いすぎてしまう | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレス決済は、使用した金額を覚えておく必要があり、面倒だと思う | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. クレジットカードなどの後払い式の決済手段を利用することは、借金をすることと同じである | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 普段の買い物の際に、周りのお客がキャッシュレス決済をよく利用している | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. ポイントが貯まるなど、お得であること以外に、キャッシュレス決済のメリットを実感している | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 普段買い物をしているお店では、キャッシュレス決済が導入されている | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレス決済を利用することのメリットが良くわからない | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレス決済を利用するとどのような危険があるか良くわからない | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 新しいキャッシュレスサービスに関心がある | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. どのキャッシュレスサービスに申込をすればいいのか迷ってしまう | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレス決済サービスの登録には手間がかかるので面倒である | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. カードや携帯電話を紛失したら、拾った人に勝手に使われてしまうと思う | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 個人情報の提供に抵抗があるため、会員登録はなるべくしたくない | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 自分の買い物履歴を記録に残したくない | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレス決済を提供している事業者は信用できない | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. クレジットカードのプレミアムカードやゴールドカードにステータスを 感じる | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 電子マネーやIC乗車券に現金でチャージをすることは面倒である | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 電子マネーやIC乗車券にチャージした金額が使いきれない不安がある | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 新しいキャッシュレスツールを登録・発行することは面倒である | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 支払い時にお店の人に手間をとらせたくない | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレスツールを使うときに、お店が手数料を負担することを申し訳ないと思う | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 口座引落しの残高が足りるかどうか心配になることが多い | → | 1 | 2 | 3 | 4 |

**【Q2で キャッシュレス決済手段を1つ以上持っている と回答した方】**

1. 以下の「キャッシュレス決済」に対するあなたの考え方について、あなたの考えにあてはまるかお答えください。（○はそれぞれ１つだけ）

|  |  | あてはまる | ややあてはまる | あまり  あてはまらない | あてはまらない |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. キャッシュレス決済は、特定のお店・企業の会員カードのように利用しているので、そのお店・企業以外での支払いには使わない | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 常識の範囲で利用していても、不正利用などの被害に合う可能性は十分にある | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. クレジットカードは不正利用があっても補償されるので安心して使える | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレス決済を利用すると、銀行口座残高や支出の管理が難しくなる | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 複数のキャッシュレス決済を使い分けたくない（1つのサービスにまとめたい） | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. メインで利用しているキャッシュレス決済手段が利用できない場合、他のキャッシュレス決済手段を利用する | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. メインで利用しているキャッシュレス決済手段が利用できない場合、現金を利用する | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレスが利用できるという表示がない、あるいはキャッシュレス決済未導入店舗を避ける | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 買い物の際に、都度利用できる決済手段を確認することは手間である | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 電子マネーのチャージには手間がかかる | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 金額によって利用するキャッシュレス決済を使い分けている | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 還元率によって利用するキャッシュレス決済を使い分けている | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. いつも現金で支払っているお店で、キャッシュレスで支払うことには抵抗がある | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. クレジットカードのサインや暗証番号の入力で時間がかかると、店員や他のお客に迷惑がかかる | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 決済アプリの操作に手間がかかると店員や他のお客に迷惑がかかる | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 支払いの際に、店員がキャッシュレス決済に慣れているかどうか不安に思うことがある | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレス決済が使えるかどうかを店員に尋ねることに抵抗がある | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 小額の支払いなら、キャッシュレス決済よりも現金のほうが簡単・便利だと思う | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. どんな金額でも、キャッシュレス決済よりも現金のほうが簡単・便利だと思う | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 携帯電話・スマートフォンを使った支払いは利用したくない | → | 1 | 2 | 3 | 4 |

【すべての方に】

1. あなたは、これまでに以下の経験がありますか。あてはまるものをお答えください。（○はそれぞれ１つだけ）

|  |
| --- |
| * 18） 「PINコード」とは、クレジットカードの専用端末に入力する4桁の数字や、スマートフォンなどで設定している4~8桁の英数字で設定している暗証番号を指します。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. キャッシュレス決済のカードや、銀行のキャッシュカードをなくした | → | はい | いいえ |
| 1. 申し込み・登録などの手続きが面倒で、キャッシュレス決済の保有を諦めた | → | はい | いいえ |
| 1. 店舗でキャッシュレス決済を利用しようとしたら、店舗側に利用を拒まれた | → | はい | いいえ |
| 1. 店舗でキャッシュレス決済を利用したら、店員に不愉快な対応をされた | → | はい | いいえ |
| 1. 店舗でキャッシュレス決済を利用したら、店員が対応に不慣れで、手間がかかった | → | はい | いいえ |
| 1. 店舗で現金しか使えず、支払いに困った | → | はい | いいえ |
| 1. 外出時に近くにATMがなく、現金がなくて困った | → | はい | いいえ |
| 1. クレジットカード利用を控えるように親族や知人・友人から言われた | → | はい | いいえ |
| 1. クレジットカード等の支払が遅れた（1ヶ月超） | → | はい | いいえ |
| 1. キャッシュレス決済を使いすぎてしまい困った | → | はい | いいえ |
| 1. 二重支払いをしてしまった（実際はしていないかもしれないが、不安に感じた） | → | はい | いいえ |
| 1. コード決済アプリの起動に時間がかかり、支払いに困った | → | はい | いいえ |
| 1. スマートフォンを利用した決済の際に、正しく操作しているつもりだが、決済が完了できなかった | → | はい | いいえ |
| 1. キャッシュレス決済を利用して購入した商品を返品した際、返金の手続きが面倒だった | → | はい | いいえ |
| 1. キャッシュレス決済を利用しようとしたが、支払い時の操作（タッチする、スマートフォンの画面を店員に見せるなど）がわからず、利用を断念した | → | はい | いいえ |
| 1. スマートフォンを利用した決済の際に、通信やアプリの不具合によって、決済が完了できなかった | → | はい | いいえ |
| 1. チャージ式のキャッシュレス決済を利用しようとした際に、チャージ残高が不足しており、その場でチャージすることもできず、決済を完了できなかった | → | はい | いいえ |
| 1. キャッシュレス決済を利用しようとしたが、PINコードを失念し、決済を完了できなかった | → | はい | いいえ |
| 1. 国際ブランドの非接触決済（VISAのタッチ決済、Mastercardコンタクトレス、JCBコンタクトレスなど）を利用しようとしたが、店員にどう伝えればよいかわからず、利用を諦めた | → | はい | いいえ |
| 1. 動物園や博物館、テーマパークなどで券売機での購入や、入場に時間がかかる | → | はい | いいえ |
| 1. スーパー等での買い物で、レジ支払いに時間がかかる | → | はい | いいえ |
| 1. なるべくモノとの接触を避けている | → | はい | いいえ |
| 1. 家計簿を付けたいが手間であるため、付けていない | → | はい | いいえ |
| 1. その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） | → | はい | いいえ |
| 1. 上記の経験はない | → | はい | いいえ |

【すべての方に】

1. あなたが、お店での支払い時に、現金や手持ちのキャッシュレスツールの中から支払方法を選ぶ際に、「最も重要視していること」「2番目に重要視していること」「3番目に重要視していること」をそれぞれお答えください。（○はそれぞれ１つだけ）

|  | | 最も重要視していること | ２番目に重要視していること | ３番目に重要視していること |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ↓ | ↓ | ↓ |
| 1. お得であること（多くの割引・ポイント等が得られること） | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. 簡単に支払いができること | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. 素早く支払いができること | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. 安心・安全に支払いができること | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. 確実に（失敗なく）支払いができること | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. 有名で実績の豊富な企業が提供しているサービスであること | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. 家計の支出を把握・管理しやすいこと | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. お店に迷惑をかけないこと | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. 後ろに並んでいる人に迷惑をかけないこと | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. ウイルスや細菌に感染する恐れなく支払いができること | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） | → | 1 | 2 | 3 |

**Q2で キャッシュレス決済手段を1つ以上持っている と回答した方】**

1. あなたが現在、キャッシュレス決済を利用する理由として、あてはまるものをお答えください。（○はそれぞれ１つだけ）

|  |  | あてはまる | ややあてはまる | あまり  あてはまらない | あてはまらない |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 素早く決済ができるから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. ポイントが貯まったり割引を受けたりして、お得であるから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. よく利用する店舗の会員カードとしても利用しているから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 財布やカードを紛失してもお金を失わずに済むから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 利用履歴がデータとして残るため、家計の管理が楽だから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 大量の現金を持ち歩く必要がなく、財布がかさばらないから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 現金を引き出す手間や手数料がかからないから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 財布にある紙幣を減らしたくないから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 財布に小銭がたまらないから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 財布を持たずに外出したいから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 財布にお金がいくら残っているかを気にせず買い物ができるから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 割り勘機能や個人間送金の機能が便利だから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 現金を触らず衛生的だから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 公共交通機関の利用に便利だから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. インターネット上での支払いが簡単にできるから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 支払いの際に、店員との接触が最小限で済むから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 現金以外の決済手段が利用できる場所が増えたから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 家族が利用していたから／家族から勧められたから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 知人・友人が利用していたから／知人・友人から利用を勧められたから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 不正利用など万が一の時の補償がしっかりしているから | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） | → | 1 | 2 | 3 | 4 |

**【すべての方に】**

1. あなたが現在、コロナ禍で受けた影響や事象として、あてはまるものをお答えください（〇はそれぞれ１つだけ）

|  |  | あてはまる | ややあてはまる | あまり  あてはまらない | あてはまらない |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. モノやお金に対して、接触することを避けるようになった | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. ネットショッピングを行うことが増えた | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. サービスの申し込み・手続きをオンラインで行うことが増えた | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. これまで現金で支払っていたお店でも、キャッシュレス決済を利用するようになった | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. これまで現金で支払っていた金額でも、キャッシュレス決済を利用するようになった | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 買い物に行く回数を減らした | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. １回の買い物で購入する量を増やした | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 外食店などのデリバリーサービスの利用が増えた | → | 1 | 2 | 3 | 4 |

**【すべての方に】**

1. あなたが、コロナ禍で変化した行動や意識について、コロナが収束しても続けたいと思いますか（〇はそれぞれ１つだけ）

|  |  | 続けたい | 続けたくない | 変化していない |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. モノやお金に対して、接触することを避けるようになった | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. ネットショッピングを行うことが増えた | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. サービスの申し込み・手続きをオンラインで行うことが増えた | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. これまで現金で支払っていたお店でも、キャッシュレス決済を利用するようになった | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. これまで現金で支払っていた金額でも、キャッシュレス決済を利用するようになった | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. 買い物に行く回数を減らした | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. １回の買い物で購入する量を増やした | → | 1 | 2 | 3 |
| 1. 外食店などのデリバリーサービスの利用が増えた | → | 1 | 2 | 3 |

**【すべての方に】**

1. あなたは、これまでにキャッシュレス決済やオンラインサービスに関して、以下のことを知っていますか。あてはまるものをお知らせください。（〇はそれぞれ１つずつ）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. キャッシュレス決済のカードや銀行のキャッシュカードを失くした際の対処法 | → | はい | いいえ |
| 1. 申し込み・登録などの手続きをサポートしてくれるサービス | → | はい | いいえ |
| 1. オートチャージ機能などによって、現金がなくても電子マネーなどにチャージできる | → | はい | いいえ |
| 1. 二重支払い時の対処法や返金対応 | → | はい | いいえ |
| 1. 不正利用された際は、決済事業者からサポートを受けることができる | → | はい | いいえ |
| 1. フリマアプリなどのオンラインサービスを利用するための講習会がある | → | はい | いいえ |

**【すべての方に】**

1. あなたは以下のサービスやキャッシュレスツールの機能を知っていますか。また、利用したことはありますか。（〇はそれぞれ１つずつ）

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * 1) 【東京都シルバーパス】とは、東京都内在住で満70歳以上の方を対象に交付を受けることができる福祉乗車証を指します。 | | | | | | | |
| * 3) 【施設のチケットレス入場サービス】とは、「Suica等の交通系カード」や「オンライン入場券に表示されるQRコード等」を用いてチケット購入待ち列に並ぶことなく、スムーズに入場できるサービスを指します。 | | | | | | | |
| * 10) 【キャッシュレスツールの後払い機能】とは、「メルペイスマート払い」や電子マネー等でのオートチャージなど、使用した分だけを翌月にまとめて支払うことができる機能を指します。 | | | | | | | |
|  |  | 利用したことがある | 利用したことはないが、詳しく知っている | 詳しくは知らないが、名前は知っている | 知らない |
| 1. 東京都シルバーパスという福祉乗車券サービス | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 家計簿を自動で作成するサービス | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 施設の券売機レス入園・入場サービス（動物園・博物館・美術館など） | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレスツールにおいて、個人間送金ができるサービス | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレスツールにおいて、クーポンが配布される機能 | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレスツールにおいて、ポイントや残高を利用して少額から保険に加入できるサービス | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレスツールにおいて、ポイントや残高を利用して少額から株などを購入できるサービス | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレスツールにおいて、少額からお金を借りることができる機能 | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレスツールにおいて、外貨両替できる機能 | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレスツールにおいて、事前にチャージせず、使用した分だけを翌月に後払いできる機能 （電子マネーのオートチャージ含む） | → | 1 | 2 | 3 | 4 |

**【すべての方に】**

1. あなたは以下のサービスやキャッシュレスツールの機能を今後利用したいと思いますか。（〇はそれぞれ１つだけ）

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * 1) 【東京都シルバーパス】とは、東京都内在住で満70歳以上の方を対象に交付を受けることができる福祉乗車証を指します。 | | | | | | | |
| * 3) 【施設のチケットレス入場サービス】とは、「Suica等の交通系カード」や「オンライン入場券に表示されるQRコード等」を用いてチケット購入待ち列に並ぶことなく、スムーズに入場できるサービスを指します。 | | | | | | | |
| * 10) 【キャッシュレスツールの後払い機能】とは、「メルペイスマート払い」や電子マネー等でのオートチャージなど、使用した分だけを翌月にまとめて支払うことができる機能を指します。 | | | | | | | |
|  |  | ぜひ利用したい | 利用したい | わからない | 利用したくない |
| 1. 東京都シルバーパスという福祉乗車券サービス | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 家計簿を自動で作成するサービス | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 施設の券売機レス入園・入場サービス（動物園・博物館・美術館など） | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレスツールにおいて、個人間送金ができるサービス | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレスツールにおいて、クーポンが配布される機能 | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレスツールにおいて、ポイントや残高を利用して少額から保険に加入できるサービス | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレスツールにおいて、ポイントや残高を利用して少額から株などを購入できるサービス | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレスツールにおいて、少額からお金を借りることができる機能 | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレスツールにおいて、外貨両替できる機能 | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. キャッシュレスツールにおいて、事前にチャージせず、使用した分だけを翌月に後払いできる機能 （電子マネーのオートチャージ含む） | → | 1 | 2 | 3 | 4 |

次に、あなたの「くらし」についてお伺いします

**【すべての方に】**

1. 以下には一般的な「消費」（商品・サービスの購入など）に対する考え方をあげてあります。それぞれについてあなたのお考えをお聞かせください。なお、あなたに該当しないことでも、その立場に立ってお答えください。（○はそれぞれ１つだけ）

|  |  | あてはまる | ややあてはまる | あまり  あてはまらない | あてはまらない |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * + - 1. 自分のライフスタイルにこだわって商品を選ぶ | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| * + - 1. とにかく安くて経済的なものを買う | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| * + - 1. 新しい商品・サービスが出たら、積極的に情報収集する方だ | → | 1 | 2 | 3 | 4 |
| * + - 1. 商品・サービスを購入する際に、親族・知人の意見を参考にする | → | 1 | 2 | 3 | 4 |

**【すべての方に】**

1. 新しい商品やサービスを利用する際に、あなたは、次にあげるタイプの中で、どれに最も近いとお考えになりますか。（○は１つだけ）

|  |
| --- |
| * + - * 1. 人より先に新しい商品やサービスを利用したり、新しいお店に行くほうである         2. 少し様子をみてから、新しい商品やサービスを利用したり、新しいお店に行くほうである         3. 一般に普及してから新しい商品やサービスを利用したり、新しいお店に行くほうである         4. 新しい商品やサービス、お店には関心がないほうである |

**【すべての方に】**

1. あなたは、家庭や学校、職場などの**パソコンを利用して**、インターネット（メール・SNSや公式サイト・ホームページの閲覧など）をどの程度利用していますか。あてはまるものをお答えください。（○は１つだけ）  
   ※携帯電話やスマートフォン等によるインターネット利用は**含めずに**お答えください。

|  |  |
| --- | --- |
| * + - * 1. ほぼ毎日         2. 週に2～3回程度         3. 週に1回程度         4. 月に2～3回程度 | * + - * 1. 月に1回程度         2. ほとんど使わない         3. まったく使わない         4. 家庭や学校、職場にパソコンはない |

**【すべての方に】**

1. あなたは、１日にどのくらい**携帯電話やスマートフォン、タブレット端末を利用しますか。**最もあてはまるものをお知らせください。（○は１つだけ）

|  |  |
| --- | --- |
| * + - * 1. 携帯電話やスマートフォン、タブレット端末を持っていない         2. まったく使わない         3. 1日に30分未満         4. 1日に30分以上1時間未満         5. 1日に1時間以上2時間未満 | * + - * 1. 1日に2時間以上3時間未満         2. 1日に3時間以上4時間未満         3. 1日に4時間以上5時間未満         4. 1日に5時間以上6時間未満         5. 1日に6時間以上 |

次に、あなたの最近のお支払の履歴についてお伺いします　【A3別紙】

**【すべての方に】**別紙　「【1】あなたの世帯での定期的な支払いについて」 「【2】　あなた個人の普段の支払いについて」　について、記入方法をご確認の上、お答えください。 **※　「【2】　あなた個人の普段の支払いについて」　では、2週間分の支払い記録のご記入を御願いいたします。**

**【すべての方に】   
※本質問は別紙　「【2】　あなた個人の普段の支払いについて」　の記入と併せてお答えください。**

1. 別紙　「【2】　あなた個人の普段の支払いについて」　で記録を頂いたお支払のうち、一番右の列に○印をつけていただいたもの（「現金で支払ったもののうち、あなたがお持ちのキャッシュレス決済（現金以外の支払）を選択することもできた支払」について、お伺いします。  
   支払い時に起きたこと、感じたこと、なぜ現金での支払いを選択したかについてあなたが思うことを、具体的にお答えください。（最大５件）（400字）

|  |  |
| --- | --- |
| 別紙【2】の  項目番号 | 支払い時に起きたこと、感じたこと、なぜ現金での支払いを選択したか |
| （記入例）  10 | （記入例）  会計金額が2500円と言われたが、電子マネー残高が残っているかどうか分からず不安だった。とっさに、慣れている現金を選んで支払った。 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

統計的に処理するために、あなたやご家族のことについてお伺いします

**【すべての方に】**

* 1. あなたの性別をお答えください。（○は１つだけ）

|  |  |
| --- | --- |
| * + - * 1. 男　　性 | * + - * 1. 女　　性 |

**【すべての方に】**

* 1. あなたの年齢はおいくつですか。数字を記入してください。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 満 |  |  | 歳 |

**【すべての方に】**

* 1. あなたのご職業をお答えください。（○は１つだけ）

|  |  |
| --- | --- |
| * + - * 1. 会社員         2. 公務員、非営利団体の職員         3. 会社、団体の経営者         4. 会社、団体の役員         5. 自営業         6. 農林漁業         7. 医師         8. 医療機関、介護施設の職員 | * + - * 1. 弁護士、公認会計士、税理士         2. その他自由業         3. 派遣社員         4. パート、アルバイト         5. 専業主婦・主夫または家事手伝い         6. 学生         7. 無職         8. その他 |

**【すべての方に】**

* 1. あなたのご家庭の世帯形態は次のどれになりますか。あてはまるものをお答えください。（○は１つだけ）

（注）別居されている方、住み込みの方などは除いてお考えください。

|  |  |
| --- | --- |
| * + - * 1. 単身世帯         2. 夫婦のみの世帯         3. 夫婦と未婚の子どもの世帯         4. ひとり親と未婚の子どもの世帯 | * + - * 1. 夫婦と既婚の子どもの世帯         2. ひとり親と既婚の子どもの世帯         3. 三世代以上の同居世帯         4. その他 |

**【配偶者がいる方のみ回答ください】**

* 1. あなたの配偶者は、現在働いていますか。配偶者がいる方のみお答えください。（○は１つだけ）

|  |
| --- |
| * + - * 1. 働いている（共働き世帯）         2. 働いていない（専業主婦（主夫）世帯） |

**【すべての方に】**

* 1. あなたの現在の郵便番号をお答えください。（ハイフンなし数字７桁）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |

**【すべての方に】**

* 1. あなたご自身の最近１年間の収入（ボーナスや臨時収入、年金などを含めた税込みの金額）はどのくらいですか。あてはまるものをお答えください。（○は１つだけ）

|  |  |
| --- | --- |
| * + - * 1. 収入はない         2. 100万円未満         3. 100万円～200万円未満         4. 200万円～300万円未満         5. 300万円～400万円未満         6. 400万円～500万円未満 | * + - * 1. 500万円～700万円未満         2. 700万円～1,000万円未満         3. 1,000万円～1,500万円未満         4. 1,500万円～2,000万円未満         5. 2,000万円以上         6. わからない・答えたくない |

**【すべての方に】**

* 1. あなたの世帯（あなたと配偶者の合計）の最近１年間の収入（ボーナスや臨時収入、年金などを含めた税込みの金額）はどのくらいですか。あてはまるものをお答えください。（○は１つだけ）

|  |  |
| --- | --- |
| * + - * 1. 収入はない         2. 100万円未満         3. 100万円～200万円未満         4. 200万円～300万円未満         5. 300万円～400万円未満         6. 400万円～500万円未満 | * + - * 1. 500万円～700万円未満         2. 700万円～1,000万円未満         3. 1,000万円～1,500万円未満         4. 1,500万円～2,000万円未満         5. 2,000万円以上         6. わからない・答えたくない |

質問は以上となります。ご協力ありがとうございました。