

令和3年度とよかわデジモニ第1回アンケート結果 「キャッシュレス決済に関するアンケート」

概要

■目的

新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、国においてはデジタル庁を発足させ、行政機関や民間企業のみならず、国民生活の中におけるデジタル化も強力に推進しています。

このような中、デジタル化のうちのひとつである「キャッシュレス決済」について、感染症対策としての接触機会の低減にもつながることから、豊川市役所においても導入に向けた検討の中で、市民ニーズを把握するために調査を行ったものです。

■アンケート対象者

令和3年度とよかわデジモニ モニター100人

■回答期間

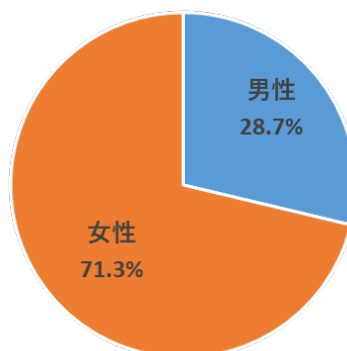
令和3年7月9日（金）から7月23日（金）まで

■回答者数（回答率）

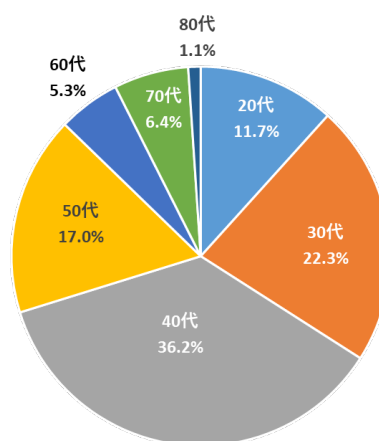
94人（94%）

■回答者の内訳

性別	回答数	%
男性	27	28.7
女性	67	71.3
合計	94	



年代	回答数	%
20代	11	11.7
30代	21	22.3
40代	34	36.2
50代	16	17.0
60代	5	5.3
70代	6	6.4
80代	1	1.1
合計	94	



担当課の総論

今回の調査では、93.6%の方がスマートフォンをお持ちであり（問1）、そのうち81.9%の方が普段からキャッシュレス決済を利用しており（問3）、最も使用頻度の多いキャッシュレス決済手段はクレジットカードが55.8%を占めました（問5）。

また、59.6%の方が、市役所での手数料や使用料の支払いにキャッシュレス決済を望み（問7）、39.4%の方が「すぐに取り入れるべき」（問13）との意向をお持ちでした。

このことから、市役所におけるキャッシュレス決済の導入について大きな市民ニーズがあり、導入を推進する必要があると判断できます。一方で、スマートフォンをお持ちでない方や、市役所でのキャッシュレス決済を望まない方も少数ではありますが一定数いらっしゃることから、既存の現金による決済手段も残す必要があります。現金による決済を継続する場合、市役所としては、キャッシュレス決済分の集計等の作業が上乘せされることから、これらの作業が効率化できる手法により導入をすすめる必要があると考えます。

また、今回の調査では、年代別の回答者数が実際の年代別人口比率と整合していないため、ウェイトバック集計（※）を行った上でクロス集計を行い、さらなる分析をすすめる予定です。

企画政策課

※ウェイトバック集計とは、回収されたサンプル（標本）を、母集団の構成にあわせて集計する方法です。

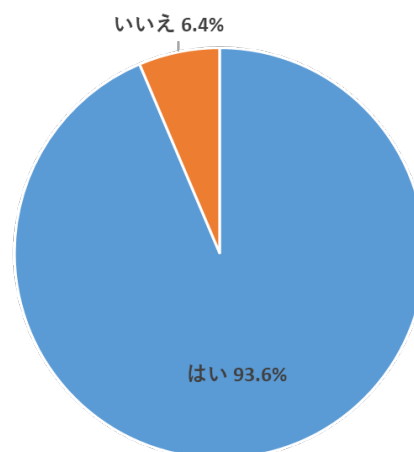
アンケート集計結果

※比率はすべて百分率（%）で表し、小数点第2位を四捨五入して算出しています。このため、合計が100にならない場合があります。

※その他・自由意見については、原則ご記入いただいた原文のまま記載をしていますが表記誤りなどについては訂正し、アンケート内容と関係ない意見については掲載しない場合があります。

【1】あなたは、スマートフォンをお持ちですか。

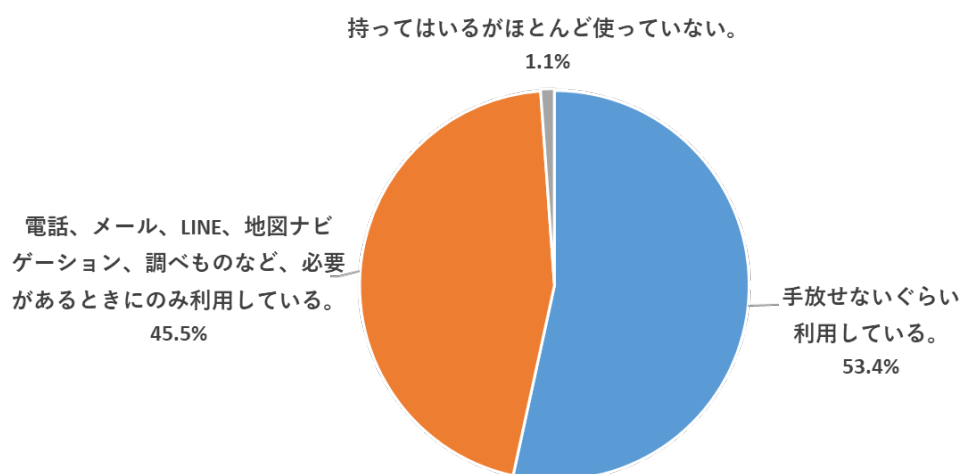
項目	回答数	%
はい	88	93.6
いいえ	6	6.4
合計	94	100



【2】問1で「はい」と回答した方にお聞きします(対象88人)

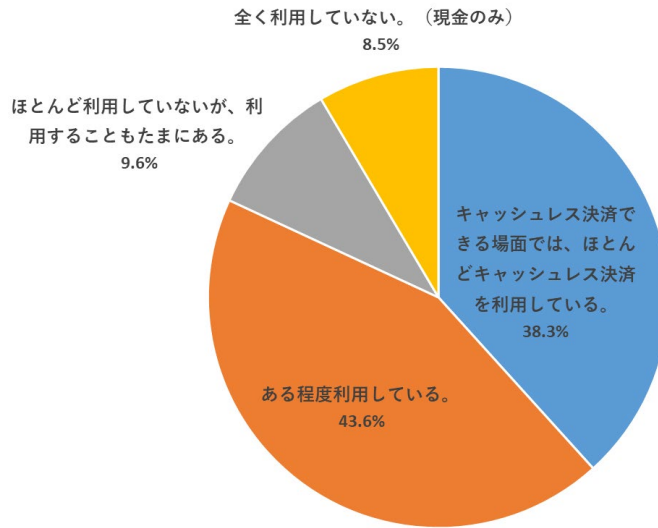
スマートフォンの利用頻度を教えてください。

項目	回答数	%
手放せないぐらい利用している。	47	53.4%
電話、メール、LINE、地図ナビゲーション、調べものなど、必要があるときにのみ利用している。	40	45.5%
持っはいるがほとんど使っていない。	1	1.1%



【3】あなたは普段の生活で、キャッシュレス決済を利用していますか。(インターネット通販を除きます。)

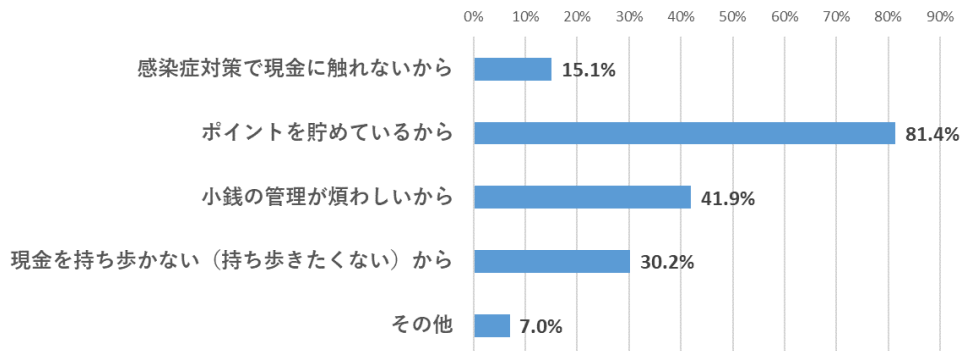
項目	回答数	%
キャッシュレス決済できる場面では、ほとんどキャッシュレス決済を利用している。	36	38.3
ある程度利用している。	41	43.6
ほとんど利用していないが、利用することもたまにある。	9	9.6
全く利用していない。(現金のみ)	8	8.5



【4】問3で「全く利用していない。(現金のみ)」と回答した方以外にお聞きします(対象 86人)

キャッシュレス決済を利用する理由はなんですか。(複数回答可)

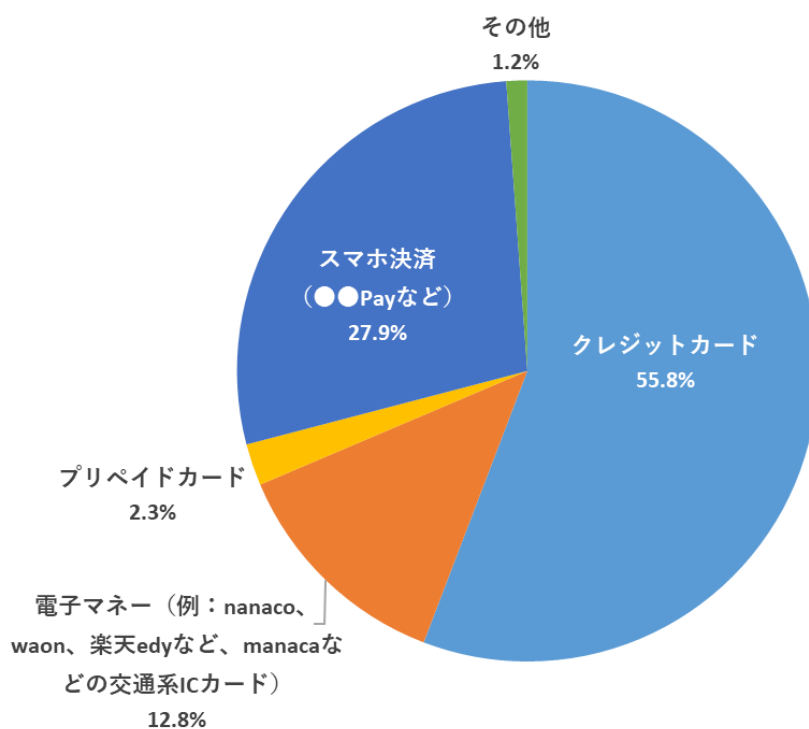
項目	回答数	%
感染症対策で現金に触れないから	13	15.1
ポイントを貯めているから	70	81.4
小銭の管理が煩わしいから	36	41.9
現金を持ち歩かない(持ち歩きたくない)から	26	30.2
その他 ・レジが早いから。 ・支払い方法の選択肢がないから ・会計が早い。現金を持っていなくても買い物できる。 ・お金の持ち合わせがない時に払えるから	6	7.0



【5】問3で「全く利用していない。(現金のみ)」と回答した方以外にお聞きします(対象 86 人)

以下の中から、キャッシュレス決済の方法で、最も使用頻度の高いものをお答えください。

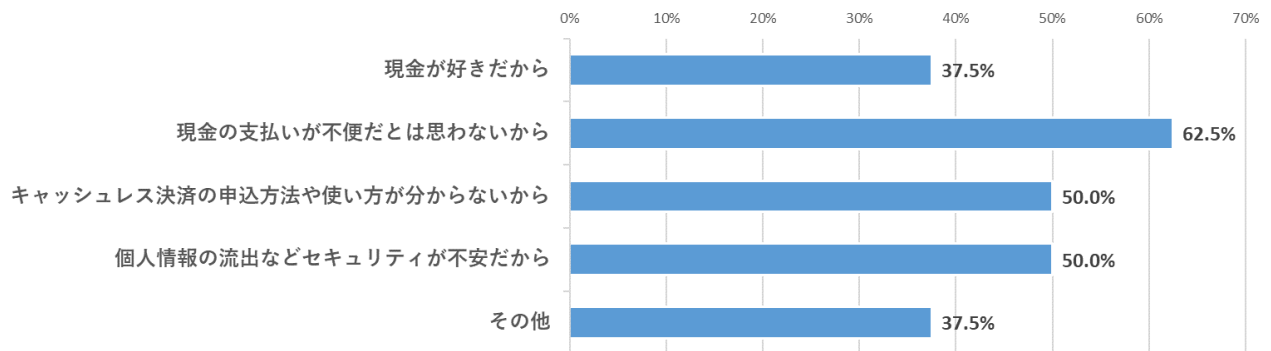
項目	回答数	%
クレジットカード	48	55.8
電子マネー(例:nanaco、waon、楽天 edy など、manaca などの交通系 IC カード)	11	12.8
デビットカード	0	0.0
プリペイドカード	2	2.3
スマホ決済(●●Pay など)	24	27.9
その他 ・ポイントカード	1	1.2



【6】問3で「全く利用していない。(現金のみ)」と回答した方にお聞きします(対象8人)

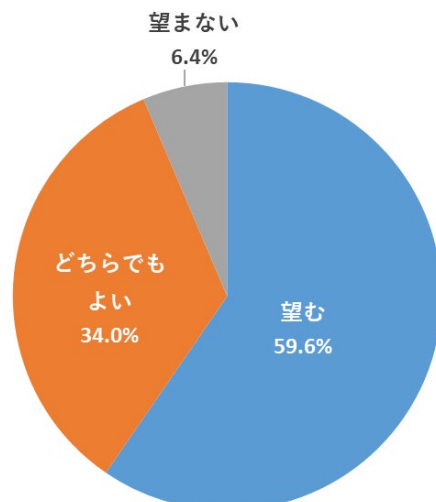
利用していない理由はなんですか。(複数回答可)

項目	回答数	%
現金が好きだから	3	37.5
現金の支払いが不便だとは思わないから	5	62.5
キャッシュレス決済の申込方法や使い方が分からないから	4	50.0
個人情報の流出などセキュリティが不安だから	4	50.0
その他 ・使い過ぎないか不安だから ・お金を払った感覚なく買い物することが怖いから ・スマートフォンを持っていないから	3	37.5



【7】市役所での手数料や利用料の支払いに、キャッシュレス決済(スマホ決済以外も含む)を望みますか。

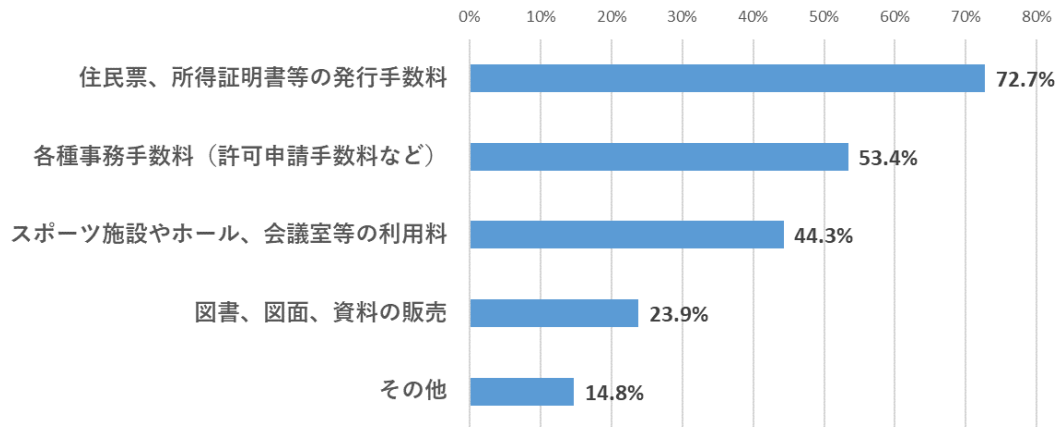
項目	回答数	%
望む	56	59.6
どちらでもよい	32	34.0
望まない	6	6.4



【8】問7で「望まない」と回答した方以外にお聞きします(対象 88 人)

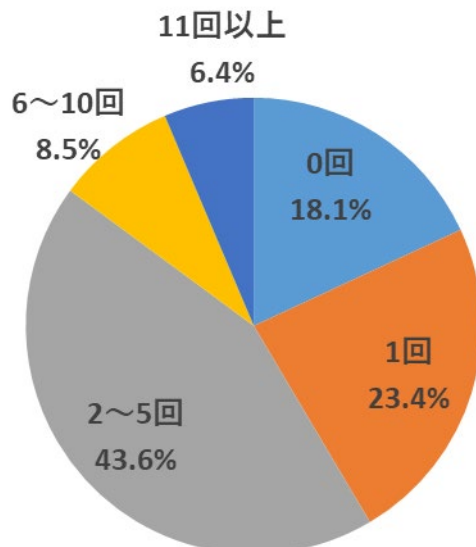
市のサービスや公共施設で、キャッシュレス決済を導入して欲しいものはなんですか。(複数回答可)

項目	回答数	%
住民票、所得証明書等の発行手数料	64	72.7
各種事務手数料(許可申請手数料など)	47	53.4
スポーツ施設やホール、会議室等の利用料	39	44.3
図書、図面、資料の販売	21	23.9
その他(記入なし)	13	14.8



【9】あなたは過去1年間に、市役所(支所、プリア窓口センター含む。)に何回ぐらい訪れましたか

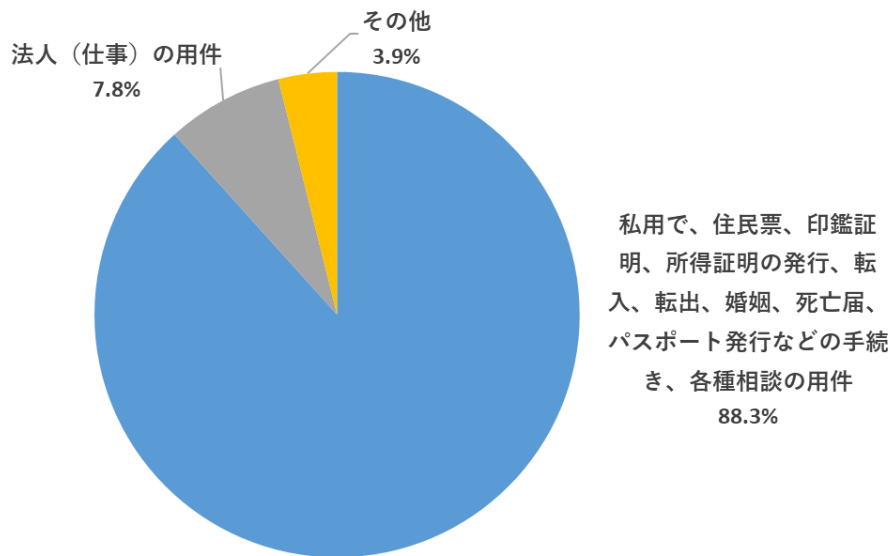
項目	回答数	%
0回	17	18.1
1回	22	23.4
2~5回	41	43.6
6~10回	8	8.5
11回以上	6	6.4



【10】問9で「0回」と回答した方以外にお聞きします(対象77人)

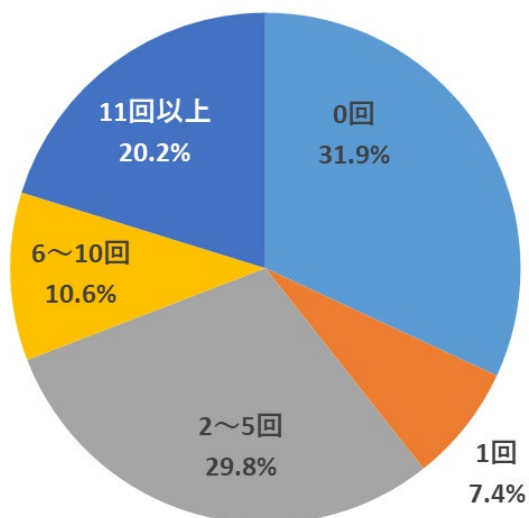
市役所(支所、プリア窓口センター含む。)へは、次のうちどのような用件が多いですか。

項目	回答数	%
私用で、住民票、印鑑証明、所得証明の発行、転入、転出、婚姻、死亡届、パスポート発行などの手続き、各種相談の用件	68	88.3
町内会、NPO、消防団など活動している団体の用件	0	0.0
法人(仕事)の用件	6	7.8
その他 ・民生委員児童委員、統計調査員 ・オープンカレッジ申込 ・防災センターへ聞きにいった ・広報紙を取りに	3	3.9



【11】過去1年間に、公共施設(赤塚山公園、文化会館、スポーツ施設等)に何回ぐらい訪れましたか。

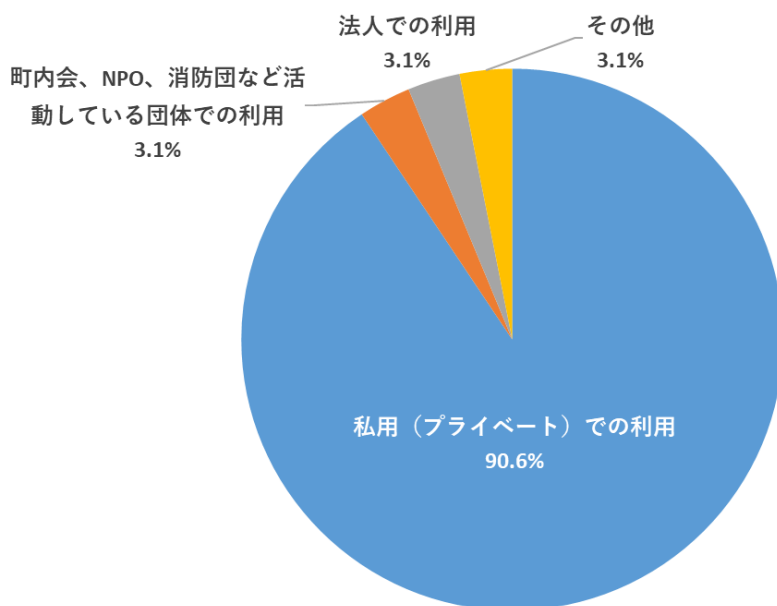
項目	回答数	%
0回	30	31.9
1回	7	7.4
2~5回	28	29.8
6~10回	10	10.6
11回以上	19	20.2



【12】問 11 で「0 回」と回答した方以外にお聞きします(対象 64 人)

市役所(支所、プリア窓口センター含む。)へは、次のうちどのような用件が多いですか。

項 目	回答数	%
私用(プライベート)での利用	58	90.6%
町内会、NPO、消防団など活動している団体での利用	2	3.1%
法人での利用	2	3.1%
その他 ・クラブチームの活動として使用 ・とよかわオープンカレッジ	2	3.1%



【13】自治体がキャッシュレス決済を導入することについて、どのような印象を持ちますか。

項目	回答数	%
すぐに取り入れるべき	37	39.4
いずれ取り入れるべき	48	51.1
必要ない	4	4.3
その他 ・必要ないとも必要とも言えない ・どちらでもいい ・中長期的には取り入れるべきである。ただ、役所のキャッシュレス決済は手数料を取る場合が多いことが気になる。現金のハンドリングコストを可視化して、相殺できないか検討すべき。 ・キャッシュレス決済を運営する企業に自治体が払う手数料が気になる。	5	5.3

