

# キャッシュレス決済の利用に対するリスク意識調査

加藤迅人 (22011093hk@tama.ac.jp)

## 1. 研究の背景と目的

2018年ごろからキャッシュレス決済が急速に普及してきている。その背景として、東京オリンピックや大阪万博に向けたインバウンド需要などがあげられる。

日本のキャッシュレス決済比率は2017年時点では21.3%であったが、2022年時点では36.0%になっており、この5年間で10%以上普及している。

しかし、キャッシュレス決済が年々普及していく一方で、クレジットカードの不正利用額の推移も年々上昇傾向にある。2022年のクレジットカードの不正利用額は過去最多の436億円の被害に及んでいる。

こうした状況の中で、消費者はどのような意識をもってキャッシュレス決済を利用しているのかについて意識調査を行った。

## 2. 先行研究

渡邊、森本は、キャッシュレス決済の利用状況、普段財布に入れている金額、利用しているサービス、最も利用したい決済手段、利用しているスマホ決済サービスについてアンケート調査を行っている。そこでは、①決済比率は約9割、②電子マネーが最も利用されている③今後現金を使いたい人が多かったことなどを明らかにした。

しかし、この先行研究では利用状況については明らかになったものの、リスク意識の部分に関する結果が得られなかった。

そのため、本研究ではキャッシュレス決済の利用状況に加えて、リスク意識に関しても研究を行う必要があると考えた。

## 3. 研究方法

Google フォームを用いてアンケート調査を行った。調査対象は20代を対象に、クラウドワークスとゼミ内にてアンケートを実施した。

調査内容については、年齢や性別などの属性情報、キャッシュレス決済の利用状況を問う質問、決済利用時に意識していることを問う質問で、最大で37問程度用意している。

## 4. 結果と分析

アンケート調査を行った結果、20代の男女146名から回答を得ることができた。

キャッシュレス決済を利用している人は94%となり、今後も利用したいと回答した人は97%という結果になった。

クレジットカードやデビットカード、電子マネー、コード決済の4つの決済手段ごとにどの程度セキュリティ意識を持っているのか問う設問では、クレジットカードの場合、約8割の人が高いセキュリティ意識を持っていた。

クレジットカードを最初に持った年齢とルールについての認知度、セキュリティ意識をクロス集計したところ、18歳～20歳と若くしてクレジットカードを手にした人ほど、ルールやセキュリティに対する意識が高いことが明らかになった。

また、キャッシュレス決済の利用頻度とクレジットカードの不正利用対策に対する認知度をクロス集計したところ、よく利用している人ほど不正利用対策に対する認知度が高い結果となった。

## 5. 結論

これらの調査結果から、研究当初に予測していた仮説通りの結果となった。

- ・クレジットカードを最初に持った年齢が低い人ほど、クレジットカードのルール認知度やリスク意識が高い。

- ・キャッシュレス決済をよく利用する人ほど、セキュリティやリスクに対する意識が高い。

本研究によりキャッシュレス決済を若いうちからよく利用している人ほどリスクに対する意識が高いことが明らかになった。

## 6. 参考文献

経済産業省(2023)「2022年のキャッシュレス決済比率を算出しました」

<https://www.meti.go.jp/press/2023/04/2023040602/20230406002.html> (参照日:2024年1月17日)

日本クレジット協会(2023)「クレジットカード不正利用被害額の発生状況」

[https://www.j-credit.or.jp/information/statistics/download/toukei\\_03\\_g.pdf](https://www.j-credit.or.jp/information/statistics/download/toukei_03_g.pdf)

(参照日:2024年1月17日)

渡邊、森本(2019)「スマホ決済における情報系学生のリスク意識に関する研究」

[https://www.jstage.jst.go.jp/article/jasmin/201910/0/201910\\_120/\\_pdf-char/ja](https://www.jstage.jst.go.jp/article/jasmin/201910/0/201910_120/_pdf-char/ja)

(参照日:2024年1月17日)