

シニア女性に聞いた「キャッシュレス決済」に関する実態調査
シニア女性の9割以上がキャッシュレス決済を利用
一方、QRコード決済の利用経験者は1割以下
5大不安は「セキュリティ」「操作」「お金の管理」
「使いすぎへの懸念」「実態がよくわからない」

販売部数 21.5 万部を誇るシニア女性誌部数 No.1 (※1) の「ハルメク」を発行する株式会社ハルメク (本社：東京都新宿区、代表取締役社長：宮澤孝夫) は、55～79 歳のシニア女性 230 名を対象に、「キャッシュレス決済 (※2)」に関する web アンケート調査を実施いたしました。

(※1) 一般社団法人 ABC 協会・ABC レポート 21.5 万部 (2018 年 7 月～2018 年 12 月)

(※2) 本調査における「キャッシュレス決済」は、QR コード決済のほか、suica 等の電子マネーやクレジットカード等、現金を使わないもの全般を対象としています。

【 調査サマリ 】

■シニア女性のキャッシュレス決済 利用経験率は 9 割超

一方、QR コード決済の利用経験者は 1 割以下

⇒ キャッシュレス決済を利用したことがある人は 97.4% (224 人)

⇒ PayPay などをはじめとする、QR コード決済の利用経験者はわずか 8.3% (19 人)。

■キャッシュレス決済を利用する理由は

「レジでの支払いがスムーズ」「財布が小銭でふくらまない」「ポイントがつく」

■suica 等の「電子マネー」、クレジットカードは 8 割以上が利用経験あり

一方、スマホ決済は 2 割以下にとどまる

⇒ 利用したことがあるサービス TOP3 は、第 1 位「電子マネー (96.5%、222 人)」、第 2 位「クレジットカード (89.6%、206 人)」、第 3 位「プリペイドカード[VISA・JCB 付] (30%、69 人)」。

■QR コード決済に踏み込めない要因は「5 つの不安」

⇒ 「①セキュリティに対する不安」「②スマホで操作することの不安」

「③リアルにお金管理できない不安」「④使い過ぎに対する不安」

「⑤よくわからないことへの不安」

【調査背景】

シニア女性誌部数 No.1 の「ハルメク」は、長年にわたりシニア女性のインサイトについて調査・分析を行ってまいりました。近年、QR コード決済サービスを展開する各社による巨額キャンペーンにより、QR 決済市場は賑わいをみせています。世間で推進されるキャッシュレス化にシニア女性はどうな不安や希望を抱いているのでしょうか。今回は、シニア女性のスマホ決済に対する意識と実態調査を実施いたしました。

※調査主体の「(株) ハルメクホールディングス 生きかた上手研究所」所長への取材、コメント提供も可能です。

【調査概要】

調査の方法：web アンケート方式

調査の対象：ハルメク読者 55～79 歳のシニア女性

有効回答数：230 名

調査実施日：2019 年 3 月 29 日～31 日

調査主体：(株) ハルメクホールディングス 生きかた上手研究所

※本リリース内容を掲載いただく際は、出典「ハルメク 生きかた上手研究所調べ」と明記をお願いいたします。

【お問い合わせ】 ハルメク PR 事務局 (株式会社オンヨミ)

MAIL： halmek-pr@onyomi.jp TEL：050-3743-0062 (中嶋) / 050-3701-2155 (漆畑)

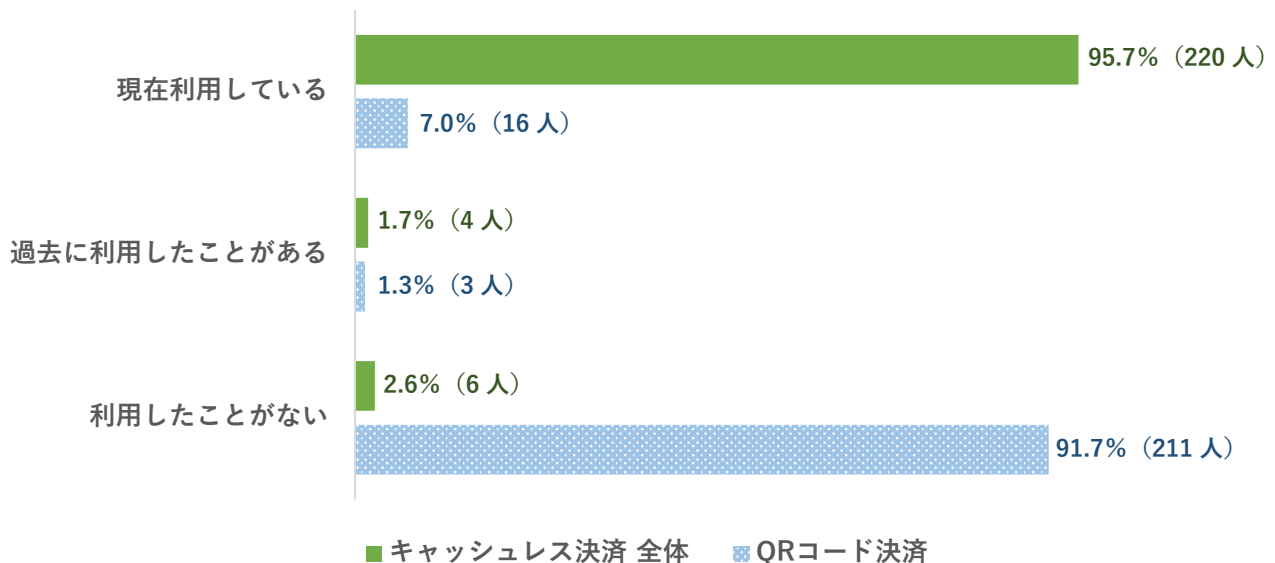
ハルメク会社サイト (<https://halmek.co.jp/corp>) ハルメク雑誌サイト (<https://magazine.halmek.co.jp/>)

キャッシュレス決済を利用したことがあるシニア女性は9割以上 その一方、世間で話題になっているQRコード決済の利用経験者は1割以下

- ・ キャッシュレス決済を「現在利用している」人は全体の95.7%（220人）。
- ・ 「過去に利用したことがある（1.7%、4人）」を含めると97.4%（224名）が利用経験済み。
- ・ その一方で、2018年末の巨額キャンペーンで話題になったPayPayなどをはじめとする、QRコード決済の利用経験者はわずか8.3%（19人）。

■キャッシュレス決済・QRコード決済の利用状況

55～79歳のシニア女性230名（単一回答）



キャッシュレス決済を利用する理由は

「レジでの支払いがスムーズ」「財布が小銭でふくらまない」「ポイントがつく」

① レジでの支払いがスムーズ

レジにてできるだけ小銭を出して支払おうとしてやたら時間がかかる人は、みっともないなぁと感じる。(57歳・女性)

支払いがスムーズにできるのが良い。
(62歳・女性)

② 財布が小銭でふくらまない

レジでお金を出す手間がないので、時間短縮できてよいと思う。また、小銭がお財布にたくさんたまってしまうことがないのもいい。
(58歳・女性)

おつりで小銭が貯まることがなくていい。
(61歳・女性)

③ ポイントがつく

ポイント率の高いものがあれば今後使用したい。(69歳・女性)

電子マネーはポイントがたまるのでできるだけ活用したい。
(71歳・女性)

とても便利なので使えるお店がどんどん増えて欲しい。貯まったポイントでプチ贅沢ができて嬉しい。(61歳・女性)

※フリーコメントから抜粋

【お問い合わせ】ハルメク PR 事務局（株式会社オンヨミ）

MAIL: halmek-pr@onyomi.jp TEL: 050-3743-0062（中嶋）/ 050-3701-2155（漆畑）

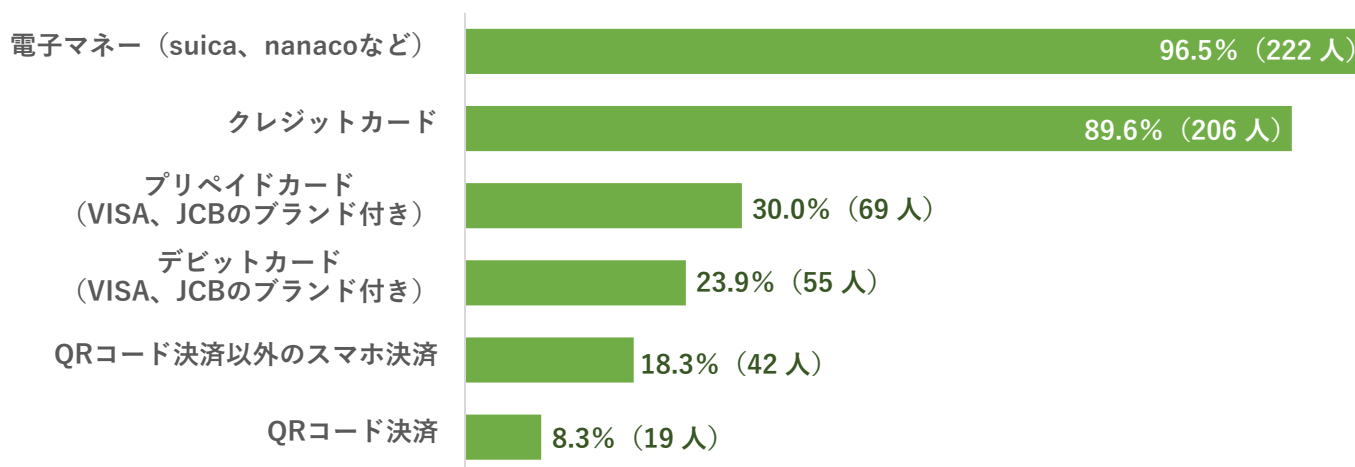
ハルメク会社サイト (<https://halmek.co.jp/corp>) ハルメク雑誌サイト (<https://magazine.halmek.co.jp/>)

suica 等の電子マネー、クレジットカードは 8 割以上が利用経験あり 一方、スマホ決済は 2 割以下にとどまる

- ・ 利用したことがあるキャッシュレス決済サービス TOP3 は、第 1 位「電子マネー（96.5%、222 人）」、第 2 位「クレジットカード（89.6%、206 人）」、第 3 位「プリペイドカード [VISA・JCB 付]（30%、69 人）」。
- ・ 一方、スマホ決済の利用経験者は「QR コード決済以外のスマホ決済」が 18.3%（42 人）、「QR コード決済」が 8.3%（19 人）と、2 割以下にとどまっており、「キャッシュレス決済」とひとくちに言っても普及度に差があることがわかった。

■利用したことがあるキャッシュレス決済サービス

55～79 歳のシニア女性 230 名（複数回答）



利用したことがある QR コード決済サービスは「楽天 Pay」が最も多い結果に

- ・ QR コード決済利用者の中で、利用したことがある QR 決済サービスは、楽天 Pay が最も多い結果に

■利用したことがある QR コード決済サービス

QR コード決済利用経験者 19 名（複数回答／参考値）

QRコード決済 利用経験者 19人

楽天Pay 10人

LINE Pay 8人

PayPay 8人

Origami Pay 2人

【お問い合わせ】 ハルメク PR 事務局（株式会社オンヨミ）

MAIL： halmek-pr@onyomi.jp TEL： 050-3743-0062（中嶋） / 050-3701-2155（漆畑）

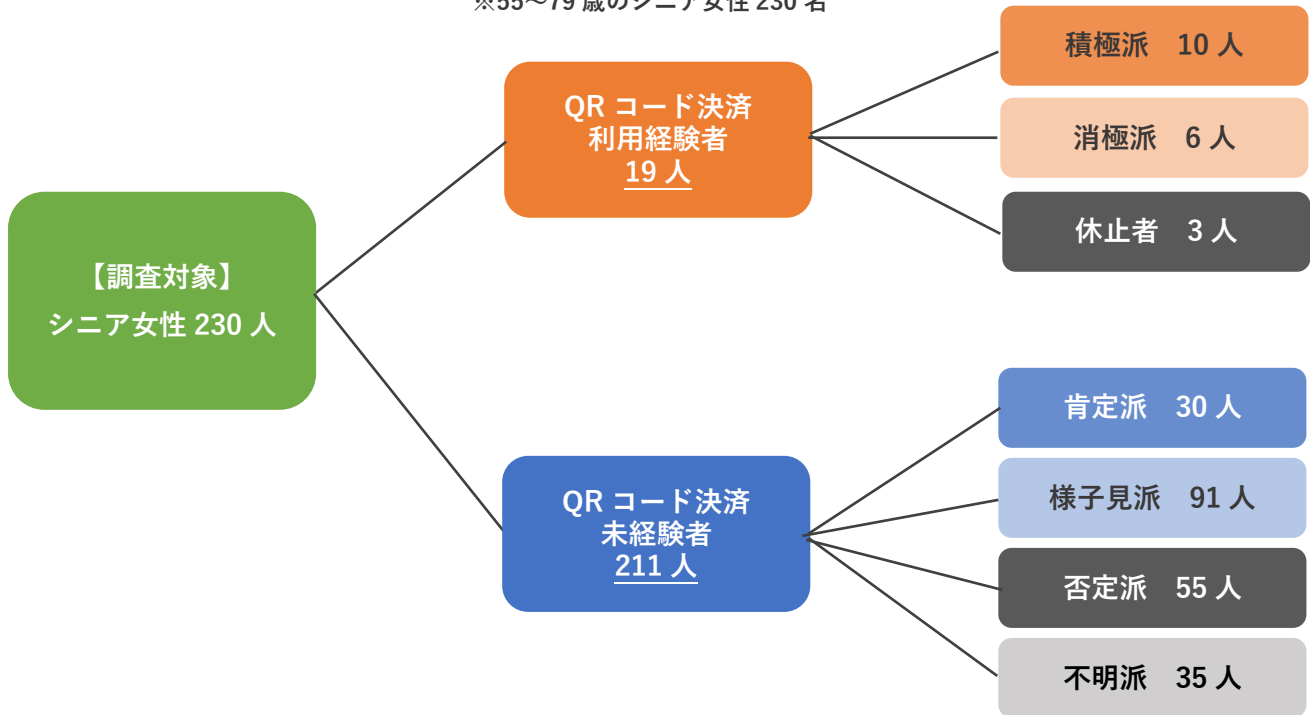
ハルメク会社サイト（<https://halmek.co.jp/corp>）ハルメク雑誌サイト（<https://magazine.halmek.co.jp/>）

QRコード決済利用への意識は「積極・肯定派」「消極・否定派」に分かれる 最も多かったのは「様子見派」。シニア世代は慎重な行動をとる傾向

- ・ QRコード決済利用経験者は、「積極派」「消極派」「利用休止者」に分類される
- ・ 利用未経験者の意識は、「肯定派」「様子見派」「否定派（不安だから使わない）」「不明派（どういものかよくわからない）」に分かれる結果に。

■QRコード決済利用への意識構造

※55～79歳のシニア女性 230名



利用未経験者に聞いた QRコード決済に踏み込めない5つの不安

- ・ 「QR決済」に踏み込めない5つの不安が明らかになった（フリーアンサーより）
- ・ 全体的に「セキュリティに対する不安」は大きい。その他、「スマホで操作することの不安」「リアルにお金を管理できない不安」などが挙げられた。

① セキュリティに対する不安

スマホを落としたりした時、情報漏洩が不安。
（様子見派、静岡県、62歳）
システムミスがありそうで心配。
（様子見派、鹿児島県、63歳）

② スマホで操作することの不安

現金やクレジットと異なり、アプリ画面を出すなど、
操作に少し手間がかかって店員を待たせることが
恥ずかしい。（否定派、東京都、64歳）

③ リアルにお金管理できない不安

電子マネーやプリペイドカードと違い残高がわからな
いため不安になる。（様子見派、埼玉県、66歳）

④ 使い過ぎに対する不安

スマホのQRコード決済は、使い過ぎなどの心配
がある。（否定派、千葉県、58歳）

⑤ よくわからないことへの不安

知らないことが多くどんどん進んでとてもついで
いけない（不明派、埼玉県、62歳）

※フリーコメントから抜粋

【お問い合わせ】 ハルメク PR 事務局（株式会社オンヨミ）

MAIL: halmek-pr@onyomi.jp TEL: 050-3743-0062（中嶋）/ 050-3701-2155（漆畑）

ハルメク会社サイト (<https://halmek.co.jp/corp>) ハルメク雑誌サイト (<https://magazine.halmek.co.jp/>)

【専門家の見解】

ハルメク 生きかた上手研究所 所長 梅津 順江（うめづ ゆきえ）



2016年3月から現職。主に年間約1,000人の50歳以上のシニア女性を対象にインタビューや取材、ワークショップを実施

「QRコード決済」はシニアに受け入れられるか？

調査結果でわかった、「セキュリティ」「操作」「お金の管理」「使いすぎへの懸念」「実態がよくわからない」という5つの不安を乗り越えれば、シニアのQRコード決済の普及は進むのでしょうか。そんな簡単にはいかないと思います。たださえ、この年代の人の多くは「周囲の評判を聞いてから」と慎重な消費行動をします。また、セキュリティに対する不安は甚大です。

実際に利用するには確固たる動機も必要です。この年代はスマホを保有し始めるまでも長い年月がかかっています。10月の「消費税増税」がQR決済を利用し始めるポイントになるでしょう。増税にあわせてポイント還元が行われますが、「知らないで損するQR決済の使い方」といったテーマには高い関心があります。

インタビューの現場でも「使うかどうか分からないが、QR決済について知っておきたい」「増税で損をしたくない」という声がありました。増税きっかけで促進するかは、「不安よりお得さ・便利さが勝ったら」という条件つきだと思いますが、損得勘定は利用する動機になり得ます。

また、この層は一過性のキャンペーンなどでは動きません。その点が若者との違いです。この世代は、「安全で便利」と納得して一歩踏み込みさえすれば、同じモノやサービスを長く使い続ける傾向があります。シニア市場を攻略するには、使うきっかけとなる強い動機づけ、分かりやすい安心感がキーとなるのではないのでしょうか。

【雑誌ハルメク 関連特集のご紹介】

ハルメク 8月号(7月10日発売)では、「スマホ」特集を掲載。『スマホをもっと賢く使う簡単・便利のコツ』と題し、『日本一わかりやすいスマホ決済』を紹介しています。



ハルメク 2019年8月号
(本誌)



ハルメク 2019年8月号
(別冊付録)

収録内容

- ・“あるある困った”はこれで解決！
- ・スマホの活用アイデア 18
- ・便利でおトクな厳選アプリ 7
- ・スマホの SOS 解決ブック

※8月号バックナンバーは9月1日発売です。

【お問い合わせ】ハルメク PR 事務局 (株式会社オンヨミ)

MAIL: halmek-pr@onyomi.jp TEL: 050-3743-0062 (中嶋) / 050-3701-2155 (漆畑)

ハルメク会社サイト (<https://halmek.co.jp/corp>) ハルメク雑誌サイト (<https://magazine.halmek.co.jp/>)