これからのために、生きてきた
ハルメク
halmek

NEWS RELEASE

2019 年 9 月 27 日
株式会社ハルメク

増税直前にシニア女性に聞いた「スマホ決済」と「買い物」に関する意識調査

ここ半年の利用経験率の推移 スマホ決済は約 1.5 倍、QR 決済は約 4 倍に

キャッシュバック施策には積極的だが、買い物行動そのものには戸惑いも

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 321 名を対象に、「スマホ決済」（※2）と「買い物」に関する web アンケート調査を、増税直前に実施いたしました。

（※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）調査対象者 321 名のうち、スマホを保有している 257 名に調査

【　調査サマリ　】

■シニア女性のキャッシュレス決済 スマホ保有者での利用経験率は半年前と変わらず 9 割超
スマホ決済の利用経験率は半年前と比べて約 1.5 倍に
QR コード決済の利用経験率は、約 4 倍の 31.9%に急増
⇒キャッシュレス決済を利用したことがある人は、
前回調査 230 人中 97.4%→今回調査 257 人中 98.9%。
⇒スマホ決済の利用経験率は、前回 22.6%→今回 32.7%。
⇒PayPay などの QR コード決済の利用経験率は前回 8.3%→今回 31.9%と急増。

■シニアの QR コード決済市場を席巻しているのは「d 払い」や「PayPay」
⇒今回の調査で、QR コード決済利用者 82 人の利用サービス上位は
第 1 位「d 払い（35 人）」、第 2 位「PayPay（34 人）」。

■QR 決済利用への意識は、〈利用経験者〉では「消極派」、〈未経験者〉では「不明派」が増加
⇒〈利用経験者〉の中でみると、「消極派」が前回調査 31.6%→今回調査 54.9%に急伸。
⇒〈未経験者〉の中でみると、「不明派」が前回 16.6%→今回 28.6%に増加。

■増税後のキャッシュバック施策には積極的だが、買い物行動そのものには戸惑い
⇒「10 月以降、新しい買い物の仕組みに積極的になる」と答えた人は 32.1%。
⇒ 増税後のキャッシュバックで「買い物するお店を変えるかどうか」については、「変えると思う（12.1%）」、「変えないと思う（60.7%）」と、買い物行動の変化には戸惑いがある。

【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。経済産業省の「キャッシュレス・消費者還元事業」が促進される中、シニア女性の増税前のスマホ決済に対する意識や行動に変化はみられているのでしょうか。今回は、半年前（2019 年 3 月）に実施した調査と比較しながら、シニア女性のスマホ決済に対する意識と実態を探りました。

※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：321 名（うちスマホ保有者 257 名）　（※参考：前回調査　230 名）
調査実施日：2019 年 9 月 5 日～9 日　（※参考：前回調査　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/）

シニア女性のキャッシュレス決済 スマホ保有者での利用経験率は半年前と変わらず 9 割超

スマホ決済の利用経験率は半年前と比べ約 1.5 倍に

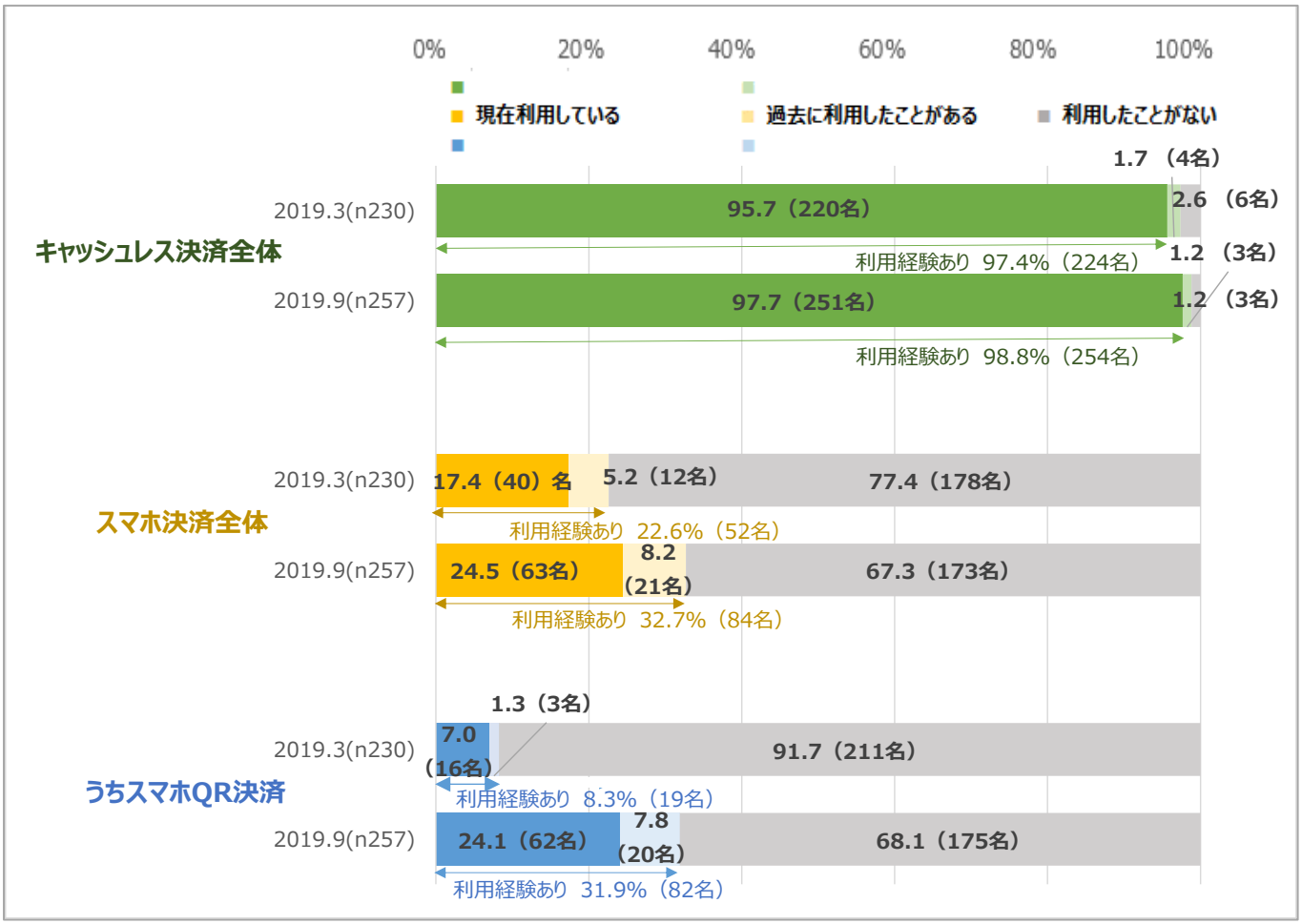
QR コード決済の利用経験率は約 4 倍の 31.9%に急増

- キャッシュレス決済を利用したことがある人は、前回調査 230 人中 97.4%→今回調査 257 人中 98.9%とほぼ変わらない水準。
- スマホ決済の利用経験率は、前回 22.6%→今回 32.7%と約 1.5 倍に増加。
- PayPay などの QR コード決済の利用経験率は、前回 8.3%→今回 31.9%と急増。

■キャッシュレス決済・QR コード決済（※3）利用状況の変化

55～79 歳のシニア女性　スマホ保有者（単一回答）

前回調査と比較



（※3）「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など、現金を使わないもの全般を対象としています。

「スマホ決済」は、QR コード決済のほか、PC でも決済できる Apple Pay や Google Pay を対象としています。

「QR コード決済」の対象は、前回調査同様、PayPay、LINE Pay、楽天ペイ、au PAY、ゆうちょ Pay、Amazon pay、Origami Pay、Peatix。今回の調査では、d 払い、メルペイ、ファミペイ、ローソンスマホペイ、7pay も対象に加えています。

【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/）

シニアの QR コード決済市場を席巻しているのは「d 払い（※4）」や「PayPay」

・［今回調査］QR コード決済利用経験者 82 人の利用サービス上位は、第 1 位「d 払い（35 人）」、第 2 位「PayPay（34 人）」という結果に。

■利用したことのある QR コード決済サービス

今回調査：QR コード決済利用経験者 82 名（複数回答）

	前回調査（2019.3）	今回調査（2019.9）
QRコード決済利用経験者	19人	82人
d払い	－	35人
PayPay	8人	34人
LINE Pay	8人	23人
楽天ペイ	10人	14人
メルペイ	－	13人
7pay	－	10人
au PAY	－	8人
ファミペイ	－	4人
ゆうちょPay	－	4人
Amazon pay	－	4人
Peatix	0人	2人
ローソンスマホペイ	－	2人
Origami Pay	2人	1人

（※4）「d 払い」は 3 月調査では「QR 以外のスマホ決済」扱い、
9 月調査では「QR 決済」色が濃くなったため「QR 決済」として扱っています。
前回の調査は N 数が少ないため参考値となります。

QR 決済利用への意識は、〈利用経験者〉では「消極派」〈未経験者〉では「不明派」が増加

・〈利用経験者〉の中でみると「消極派」が前回調査 31.6％→今回調査 54.9％に急伸。
・〈未経験者〉の中でみると「不明派」が前回 16.6％→今回 28.6％に増加。

■QR コード決済利用への意識構造

55～79 歳のシニア女性　スマホ保有者（単一回答）／前回調査と比較

		前回調査（2019.3）	今回調査（2019.9）
調査対象者　合計N数		230	257
QR決済利用経験者		19	82
積極派	N	10	27
	%	52.6	32.9
消極派	N	6	45
	%	31.6	54.9
休止者	N	3	6
	%	15.8	7.3
その他	N	0	4
	%	0.0	4.9
QR決済未経験者		211	175
肯定派	N	30	14
	%	14.2	8.0
様子見派	N	91	81
	%	43.1	46.3
否定派	N	55	29
	%	26.1	16.6
不明派	N	35	50
	%	16.6	28.6
その他	N	0	1
	%	0.0	0.6

【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/）

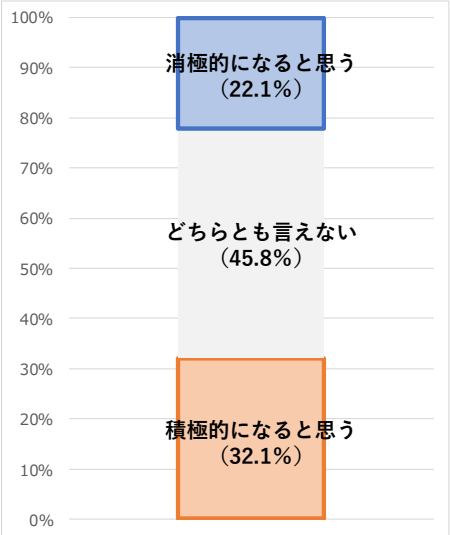
増税後のキャッシュバック施策には積極的だが、買い物行動そのものには戸惑い

- 買い物に対する意識をたずねたところ、増税後のキャッシュバック施策をきっかけに、「10 月以降、新しい買い物の仕組みに積極的になる」と答えた人は 32.1%。
- 増税後のキャッシュバックで「買い物するお店を変えるかどうか」については、「変えると思う（12.1%）」、「変えないと思う（60.7%）」と、買い物行動の変化には戸惑いがある。

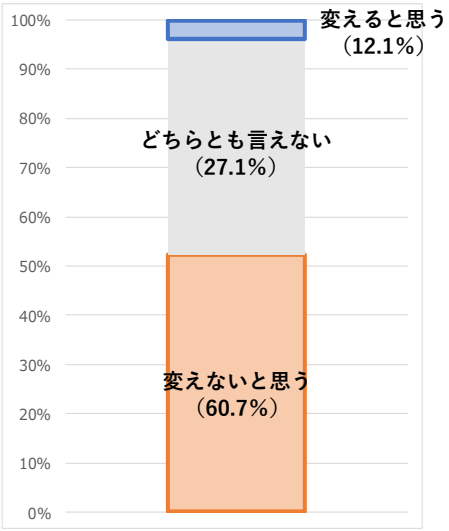
■増税後のキャッシュバック施策による
買い物に対する意識と行動の変化

※55～79 歳のシニア女性スマホ非保有者含む 321 名

10 月以降、買い物の
新しい仕組みに積極的になる？



10 月以降、買い物するお店は変える？



QR 決済に関する情報の多さと複雑さが足踏み要因

- QR 決済利用経験者で増えた「消極派」:「種類が多く、どれがお得か分からない」といった情報の消化不良による弊害から、「管理しきれない」「ひとつに統一したい」というコメントが目立つ。
- QR 決済未利用者で増えた「不明派」：仕組みも使い方もわからないし、
どれを選べばいいか分からないという。目に見えない不透明さが使い過ぎる不安につながっていた。

消極派（QR 決済利用経験者）

・消費増税に伴い少しでもお得なことをしたいのですが、情報過多で複雑でついていくのが大変。種類もありすぎるし使い方も慣れるまで大変。最低限の利用にしないと管理しきれない（59 歳女性）

・沢山ありすぎてどれを選べば効率よく使えるのかわからない。店舗によっては使えないところもあるので統一できると良い（66 歳女性）

・あまりにも種類が多すぎて、なにが良いのかわからない。今使用しているもので充分。管理が大変になるから色々と増やしたくない（70 歳女性）

不明派（QR 決済未経験者）

・まだ不明な事が多いのと 7pay などの騒ぎもあり使いたくない。体系が分かり易くなっても、絵空事のようで全てに不安。利用明細もペーパーレスになると思うので自分で管理する力が弱いからルーズになることはわかる（61 歳女性）

・いろんなキャッシュレス決済があるが、いまいちよく分からない。お金の感覚が狂いそうなので、あまり利用したくない（56 歳女性）

・現金払い以外では、どれだけお金を使っているのか実感がわかないため、大目に使ってしまう感がある。（72 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/）

【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 決済」の利用経験率は増えるも、シニア女性は“絵空事”と感じている

生きかた上手研究所では、2 回にわたり【スマホ決済】の調査を行いました。これだけあらゆるメディアで「キャッシュレス決済」の話題を取り上げているからでしょう。シニアの間でも、QR コード決済は「小銭を持たなくてよいのでレジでもたつかない」「ポイントが溜まってお得」という声が聞かれるようになり、半年前と比べ利用経験者が著しく増えました。

しかし今回の調査で、「不安の根源は消えていない」「むしろ半年前よりも混乱している」ということが明らかになりました。この半年、あらゆる●●ペイが登場し、くっついたり、消失したりしました。また各々が独自の特徴や利点を競い、差別化を強調してきました。種類も情報量も増えた結果、シニアは「どれを選べばいいか分からない」「管理しきれない」と尻込みし、「いずれ統一されるだろう」と消極的なスタンスになったのです。キャッシュレスの仕事に携わっている私でさえ、目まぐるしい変化についていけないので、シニアが理解できないのは当然です。

また、目で確認できないことの不安は、いくら「お得感」を見せられてもなくなることはなさそうです。QR 決済を“絵空事”と表現する 60 代女性がいました。“絵空事”とは現実にはあり得ないことです。実態がつかめないので、自分の生活のなかで利用するイメージが湧かないのでしょう。「そんなお得なことがあるわけない」という疑念も働き、「今でも不便はないから、しばらくはこれまで通り」と半歩引いて、成り行きを静観しているのではないでしょうか。

【雑誌ハルメク　関連特集のご紹介】

ハルメク 10 月号（9 月 10 日発売）では、「年金」特集を掲載。

『年金生活　楽しく賢い節約アイデア』の特集の中にも、
『「キャッシュレス」のポイントで増税分を取り戻しましょう』を紹介しています。

収録内容
- 年金赤字も消費増税もちょっとの工夫ではね返せます
- 年金世代のリアル家計簿
- 食費節約の近道は冷蔵庫にあり！
- 今すぐできる節約アイデア 17
- キャッシュレスのポイントで増税分を取り戻しましょう
- “ちょっと働く”で家計も心も豊かに

【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/）