

# 浜松市・磐田市における消費動向の調査とキャッシュレス社会に向けた若年層への提言

静岡大学情報学部 永吉研究室 指導教員：准教授 永吉実武  
参加学生：小嶋七海、加藤陸、松平健二郎、近藤真衣

## 1、要約

キャッシュレス社会に向けた若年層への提言をするにあたって、3つの視点が重要であると考え研究課題を設定した。まずキャッシュレスの進展状況を東海地域に在住する18歳から25歳までの若年層に消費行動調査を行うことを1つ目の課題とした。2つ目の課題としてキャッシュレス化阻害要因として実店舗のキャッシュレス決済の利用機会が少ないことに着眼し、浜松市・磐田市における実店舗へのキャッシュレス決済環境に関する調査と提案を行った。そしていずれ到来するであろうキャッシュレス社会に向けて児童・生徒(小中学生等)の金銭管理教育と保護者への啓蒙を3つ目の課題とした。そこで子供向けのQRコード決済アプリを開発し、2018年11月11日・12日に静岡大学浜松キャンパスで行われたテクノフェスタにてお買い物体験と併せて、保護者への金銭管理教育啓蒙活動を行った。

## 2、研究の目的

本研究では、キャッシュレス社会に向けた若年層への提言のため「消費動向による視点」「小売店の視点」「金銭管理教育の視点」の3つの視点での課題に対して調査を行う。

「消費動向による視点」ではキャッシュレス社会の中心世代となりえる18歳から25歳の若年層のキャッシュレス決済の現状を明らかにする。

「小売店の視点」では浜松・磐田地域において、実店舗のキャッシュレス決済の現状と意識調査のインタビューを行い、実店舗のキャッシュレスの利用環境を明らかにする。

「金銭管理教育の視点」ではキャッシュレス決済に対する不安は幼少期の金銭管理教育が原因と仮説を立案し、新たな金銭管理教育を実験的に行う。実験とアンケート調査を行い、仮説の検証や家庭の金銭管理教育の現状分析、保護者への啓蒙活動を行う。

本研究の目的は、これら視点において課題の調査ならびに提言をすることである。

## 3、研究の内容

- [課題①消費者調査] 東海地方における18歳から25歳のキャッシュレスに関するアンケート調査
- [課題②実店舗調査] 実店舗におけるキャッシュレス決済の現状と意識調査
- [課題③金銭管理教育啓蒙活動] QRコード決済買い物体験、保護者と子への金銭管理教育と啓蒙活動

### 期間と場所

- [課題①]2018年9月15日～10月19日 : Webアンケートと名古屋駅周辺での街頭アンケート
- [課題②]2018年11月14日～11月21日 : 浜松エリア、磐田エリア(磐田駅周辺)、静岡PARCO
- [課題③]2018年11月11日・12日 : 静岡大学浜松キャンパス

## 4、研究の成果

### (1)当初の計画

- [課題①] アンケート内容検討予定期間 : 2018年8月8日～8月13日  
アンケート調査実施期間 : 2018年8月13日～9月10日
- [課題②] インタビュー内容検討予定期間 : 2018年9月10日～9月23日  
インタビュー調査実施予定期間 : 2018年9月24日～10月30日
- [課題③] QRコード決済アプリの作成 : 2018年8月1日～11月11日  
搭載予定機能項目 : QRコードの読み取り・作成・保存、決済利用履歴、金銭管理目標設定と反省、金額制限、他端末へのデータの受け渡し

- 金銭管理教育コンテンツ検討予定期間 : 2018年8月8日～10月31日  
 活動予定日 : 2018年11月11・12日（静岡大学テクノフェスタ）
- (2)実際の内容（Aは予定どおり、Bは一部修正、Cは中止など）
- [課題①] 【B】 アンケート内容検討期間 : 2018年8月8日～9月14日  
 アンケート調査実施期間 : 2018年9月15日～10月19日
- [課題②] 【B】 インタビュー内容検討期間 : 2018年10月20日～11月13日  
 インタビュー調査実施期間 : 2018年11月14日～11月21日
- [課題③] 【A】 QRコード決済アプリの作成 : 8月1日～11月11日  
 【B】 搭載機能項目 : QRコードの読み取り・作成・保存、決済利用履歴
- 【A】 金銭管理教育コンテンツ検討期間 : 8月8日～10月31日
- 【A】 活動日 : 2018年11月11・12日（静岡大学テクノフェスタ）

### (3)実績・成果と課題

#### [課題①]

東海地域における18歳から25歳の消費動向調査を行った。全体として112件のアンケート調査と70件のインタビュー調査回答を得た。決済利用機会が1年間でクレジットカードが増加している回答が一番多い一方で、一部の現金主義の人も存在することがわかった。クレジットカード等のキャッシュレス利用増加の理由として、大学入学、会社入社や買い物の内容や場所の変化によって、キャッシュレス決済に移行し、利用機会が増加している。さらに若者のキャッシュレス決済サービスに期待しているという回答が多く、「店舗や場面等で、カードを変えるのが面倒」といった現状として決済の煩雑化が増す中で、「1つのカード」「どの店でも使える」といった、サービス環境整備に関しての期待が大きい。東海地域だけでなく、日本全体でもキャッシュレス決済サービス環境整備を行うことによって消費活動を妨げる要因を取り除くことで、今後のキャッシュレス社会の主体となる若者へのキャッシュレス決済利用促進が期待される。

#### [課題②]

静岡県内の25店舗にインタビュー調査をおこなった。70%の店舗がキャッシュレス決済を導入していたが、ほとんどがクレジットカード決済のみであった。残り30%の店舗は現金のみの対応であった。店舗側のキャッシュレス決済への期待やメリット・デメリットについて、「メリットはないと感じ、利益率に対する手数料が大きすぎるため現金でよい」「キャッシュレス決済を導入しているけれど、さほどメリットは感じない。他の手数料等がネック」「キャッシュレス決済の恩恵を十分に受け、デメリットを特に感じない」など、店舗で意識の違いがあることが明らかになった。特に浜松駅・磐田駅周辺の飲食店ではキャッシュレス決済に対応していない店舗が多く、飲食店の平均的な利益率に対して決済手数料の高さが懸念される意見があった。浜松・磐田地域に限らず、決済手数料が高いと感じるのにはキャッシュレスに対してメリットを感じていられないためと考えられる。このデメリットを感じている要因を上回る、メリットが感じられれば、実店舗のキャッシュレス決済の導入が進むと考えられる。



#### [課題③]

静岡大学浜松キャンパスのテクノフェスタにてキャッシュレスと金銭管理教育を体験できる実験を行った。そこで現在の家庭での金銭管理教育の現状を明らかにし、実験的に行った金銭管理教育の評価を知ることが目的に、被験者の保護者に対してアンケートをおこなった。アンケートに際して、家庭での金銭管理教育内容に不十分で、キャッシュレス化促進のためにキャッシュレス社会を前提とする金銭管理教育が必要である、との仮説を設定した。アンケートの結果、金銭管理

(写真)モバイルアプリで買い物体験をする小学生

教育を実践しているという保護者は54%であったが、十分な金銭管理教育が実施されているとは言えなかった。キャッシュレス社会を前提とした金銭管理教育の必要性について意見を聞いたところ、キャッシュレス決済体験が出来たことや、子供に考えながら買い物をさ

せることができたと言う前向きな意見がある一方で、金銭感覚が鈍くなるのではないかという意見もあった。この実験を契機として保護者に対する家庭での金銭管理教育必要性について啓蒙活動になったと考える。

お小遣い帳を記帳している小学生は2割しかいない。その理由は、仮説1：小遣い帳をつけるのが面倒くさい、仮説2：購買データを忘れてしまうため、との仮説を立案した。この仮説にもとづいて、金銭出納管理機能と決済機能が一体となったモバイルキャッシュレス決済アプリケーションを開発した。代金を支払った際に商品情報がアプリ内のお小遣い帳に自動記帳されるようにすることで上記の二つの問題を解決できると考えた。このアプリを小学生が買い物体験会で試用し、アンケートに基づく評価を行った。その結果、お小遣い帳を記帳しない理由として「お小遣いの記帳が面倒」「買ったものを覚えていない」といった意見が多く上がった。また、試用したアプリについては「普段のお小遣い帳よりも便利である」という意見が多く、利便性の点で優位であると考えられた。

#### (4)今後の改善点や対策

[課題①]と[課題②]では、消費動向調査アンケート調査や店舗調査を行うに際して、キャッシュレス決済に関する知識が乏しかった。そのためキャッシュレス決済に関する情報収集やアンケート内容の検討に想定以上の時間を要し、約1ヶ月遅れて消費者動向調査を実施した。近年のキャッシュレス決済サービスや周辺環境は、Fintechが注目されるようになり、政府や事業者も力を入れて取り組んでいるために、急速に状況が変化すると想定される。したがって、現状調査を行う前にキャッシュレス決済サービスや周辺環境に関する情報収集を事前に行い、消費動向調査もその時点のキャッシュレス化の状況にあわせて調査内容を吟味する時間を十分に確保し、迅速に調査を行うべきであると考えた。

[課題③]に際して、QRコード決済アプリの実装機能が予定範囲より少なくなった。開発期間が約3ヶ月であることが制約事項として事前に把握していたにも関わらず、より多くの範囲の機能を実装することを計画したことが原因である。制約事項を十分に考慮したうえで、実装範囲を計画する必要がある。

#### 5、地域への提言

キャッシュレス決済の促進に向けて、消費者視点、店舗視点、金銭管理教育の視点での提言を述べる。

[消費者視点] 若者世代は生活シーンの変化に伴いキャッシュレス決済が増加している結果から、キャッシュレスに対する期待が増加している。しかし、この期待の増加とは反対に利用環境の整備が不十分であることがキャッシュレス化の促進に歯止めをかけている要因でもある。

[実店舗視点] 本調査においてキャッシュレス決済方法を導入している実店舗は7割であったが、クレジットカードしか対応していないといった、環境面の整備不足が明らかになった。これはキャッシュレス決済に対してメリットを感じてられないためと推察した。また、手数料負担等のデメリットを上回るメリットが感じられれば、実店舗のキャッシュレス決済の導入が進むと考えられる。

[金銭管理教育視点] 家庭における金銭管理教育は必要であるという保護者の意見が多い。また金銭管理教育を実践している家庭はあるが、その内容は深く踏み込んでではなく、キャッシュレス決済を前提としたものにはなっていなかった。本実験を通し、キャッシュレス社会を前提とした金銭管理教育はキャッシュレス化の促進要因となりえると推察した。キャッシュレス決済を前提とした金銭管理教育を広めるために出納状況の記帳負担軽減するための充実した機能が必要である。その機能の一つとして、子供が金銭管理能力を自然と攻させることが可能な、金銭出納官吏機能と決済機能が一体となったキャッシュレスアプリを提案する。

#### 6、地域からの評価

[課題①]消費者調査と [課題②]実店舗調査の評価：キャッシュレス元年といわれる2018年においてキャッシュレスの現状調査を消費者と実店舗ともに行うことに意義があった(株式会社クレディセゾン東海支社)

[課題3の金銭管理教育] 静岡大学テクノフェスタで、66組の保護者や子供がQRコードアプリ決済体験と金銭管理教育の啓蒙活動に参加した。アンケートで、QRコード決済の自動記帳の利便性やキャッシュレス化を前提とした金銭管理教育の必要性があることをこの取り組みを通じて理解した、という評価を得られた。