



2020年11月2日

アメリカン・エクスプレスがキャッシュレス決済について意識調査を実施

新型コロナウイルス感染拡大後はキャッシュレス決済と現金決済の比率が逆転 「タッチ決済」需要が一般生活者および店舗関係者双方で急拡大！

コロナ後にクレジットカードの「タッチ決済」の利用が増えた一般生活者は**4人に1人**

「タッチ決済」はクリーン・イージー・スピーディーな新しい決済スタイル

- クレジットカードの「タッチ決済」利用者の**約75%の方が今後も利用したいと回答**
- クレジットカードの「**タッチ決済**」を今後導入したいと回答した店舗関係者は**65.8%** その理由は「決済にかかる時間が短縮できるから」
- 一般生活者および店舗関係者の双方が、「接触機会が少ないので感染リスクを抑えられる」と**衛生面も評価**
- カード会員における「**タッチ決済**」利用を促進する取り組みを**セブン-イレブンやロイヤルホストなどで開始**

アメリカン・エクスプレス・インターナショナル, Inc.（以下、アメリカン・エクスプレス）は、全国の一般生活者およびレジ業務従事者（店舗関係者）を対象に、キャッシュレス決済についての意識調査^{*1}を実施しました。その結果、新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、専用リーダーにクレジットカードをタッチするだけでお支払いが完了する「タッチ決済」に対する需要がこれまで以上に高まっていることが分かりました。一般生活者および店舗関係者の6割を超える方から「クレジットカードのタッチ決済を今後利用・導入したい」と支持され、クレジットカードの「タッチ決済」の普及に強い期待が寄せられていることが判明しました。

こうした需要の高まりを受け、セブン-イレブンやロイヤルホストなどの対象店舗にて「タッチ決済」でお支払いいただいたお客様に、お支払い金額の20%をキャッシュバックするキャンペーンを2020年11月3日（火祝）より開始いたします。店舗でのお支払い時の感染リスクを軽減するだけでなく会計時間の短縮にもつながり、店舗とお客様双方にメリットをもたらすクリーン・イージー・スピーディーな新しい決済スタイル、「タッチ決済」の利用を、今後もさまざまな取り組みを通して促進してまいります。

調査による主なファインディングス

■ クレジットカードの「タッチ決済」は、クレジットカードの信頼性と、 簡単便利なタッチ式の“いいとこ取り”！

- 支払いが最も素早く（60.3%）、最も簡単（60.4%）なのは「タッチ方式」。
- クレジットカードの「タッチ決済」は、クレジットカード決済のセキュリティ面の安全性とタッチ方式の持つ利便性を兼ね備えた新しい決済スタイル。
- クレジットカードの「タッチ決済」利用者では今後もクレジットカードの「タッチ決済」を利用したいと75.8%が回答、コロナ後にクレジットカードの「タッチ決済」の利用が増えた人では77.4%と、利用意向がさらに高い

■ クレジットカードの「タッチ決済」は、衛生面も高評価

- 「接触機会が少ないので感染リスクを抑えられる」と一般生活者（47.8%）、店舗関係者（60.2%）ともに衛生面を高評価。

■ 新型コロナ感染拡大後はキャッシュレス決済と現金決済の比率が逆転 コロナ禍でキャッシュレス決済が浸透

- 新型コロナ感染拡大後は、現金：キャッシュレス = 0.98回：1.26回
- コロナ後にクレジットカードの「タッチ決済」の利用が増えた一般生活者は4人に1人

^{*1}：調査概要 ■実施時期 2020年10月16日（金）～10月19日（月） ■調査手法 インターネット調査

■調査対象 ①一般生活者…全国の20～60代のキャッシュレス決済を利用している男女 性年代別にそれぞれ100サンプル 計1,000サンプル

②レジ業務従事者（店舗関係者）…キャッシュレス対応レジ業務を行っている人 計300サンプル

※構成比（%）は小数第2位以下を四捨五入しています。合計が100%にならない場合があります。

セキュリティ面で安心、簡単・スピーディーなクレジットカードの「タッチ決済」

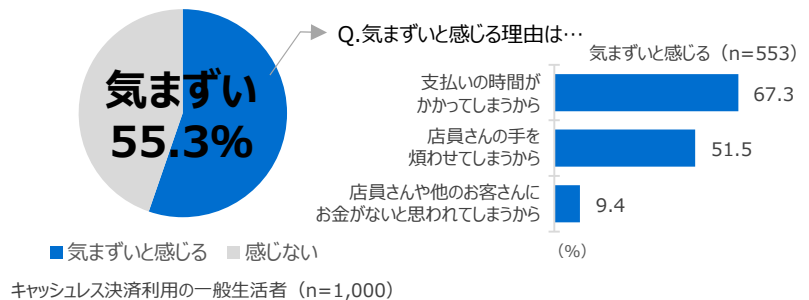
お金の支払い方には現金決済とキャッシュレス決済があり、キャッシュレス決済にはさまざまな方法があります。今回、20代～60代のキャッシュレス決済を利用している男女1,000人（一般生活者と表記）と、キャッシュレス対応レジ業務を行うお店の300人（店舗関係者と表記）を対象に、キャッシュレス決済に関する意識調査を行いました。

■ クレジットカードを少額決済に使わない理由は、「時間がかかるから」

日本国内のキャッシュレス決済の拡大には少額支払いにおけるキャッシュレス決済の更なる普及が鍵となります。そこで、一般生活者がクレジットカードの利用を少額支払いで躊躇よする理由を探ってみました。すると、半数以上が少額支払いの際にサイン/暗証番号式のクレジットカードを利用するのは「気まずいと感じる」（55.3%）と答えました。その理由を聞くと「**支払いの時間がかかってしまうから**」（67.3%）が最も多くなっています【図1】。

【図1】 少額支払いでクレジットカードを使わない理由

Q.少額支払いでサイン/暗証番号式のクレジットカードを利用するときの気持ち

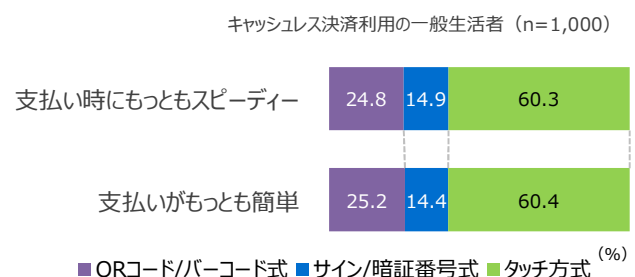


■ 簡単・スピーディーな支払い方法は非接触型の「タッチ方式」で、6割以上が支持

では、一般生活者はどの支払い方法を時間がかからないと考えているでしょうか。「支払い時にもっともスピーディー」「支払いがもっとも簡単」についてあてはまる支払い方法を、①QRコード/バーコード式 ②サイン/暗証番号式 ③タッチ方式 の三つの中から一つだけ選んでいただきました。【図2】

その結果、**支払い時にもっともスピーディーにできるのは、ICカードに多い非接触型の「タッチ方式」（60.3%）で、支払いがもっとも簡単なのも「タッチ方式」（60.4%）**と考えられていることが分かりました。

【図2】 あてはまる支払い方法は？

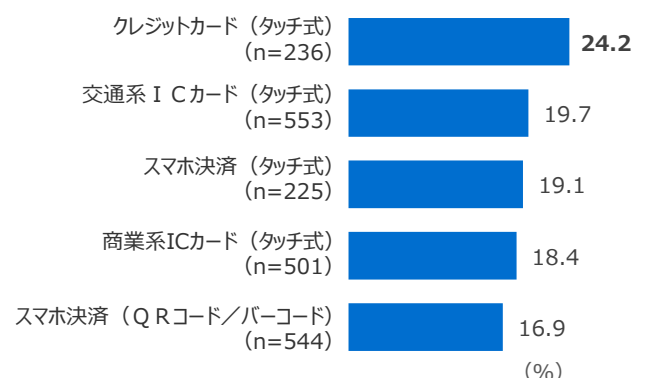


■ クレジットカードの「タッチ決済」は、QRコード/バーコード式のスマホ決済やその他のタッチ式決済と比べてセキュリティ面で安心

続いて、キャッシュレス決済方法別に、良いと思う点について聞いたところ、「スマホ決済（QRコード/バーコード式）」「商業系ICカード（タッチ式）」「交通系ICカード（タッチ式）」「スマホ決済（タッチ式）」「クレジットカード（タッチ式）」で比較すると、「**セキュリティ面の安全性**」において良いと答えた割合が**もっとも多かったのは「クレジットカード（タッチ式）」**だったことが分かりました。

簡単・スピーディーな非接触型の決済の中でも、**クレジットカードの「タッチ決済」がセキュリティ面で最も信頼されている**ことがうかがえます。

【図3】 決済方法別の良いと思う点
「セキュリティ面の安全性」



クレジットカードの「タッチ決済」は、これからの時代にふさわしい決済方法

■ これからの決済は、セキュリティ面の安全性だけでなく衛生面での安全性も重視

新型コロナウイルスの感染拡大は、私たちの生活にさまざまな変化をもたらし、これまでとは違う生活様式への移行が始まっています。

キャッシュレス決済を利用している一般生活者に、コロナ禍で会計時に不安を感じることを聞くと、「**現金の受け渡しによる感染リスク**」が**50.9%**と最も多い結果となりました。お店でレジ業務を行う店舗関係者の意見を聞くと、「現金の受け渡しによる感染リスク」を不安に感じる人は58.3%と、一般生活者以上に多くなっています【図4】。

また、お店でレジ業務を行う店舗関係者に自店で導入しているキャッシュレス決済の良いところを聞くと、「スムーズにお会計ができる」(52.3%)、「お釣りの支払い間違いをする心配がない」(40.0%)に次いで、「紙幣や硬貨に触れることなく衛生的」(34.7%)という意見が多くなっています【図5】。

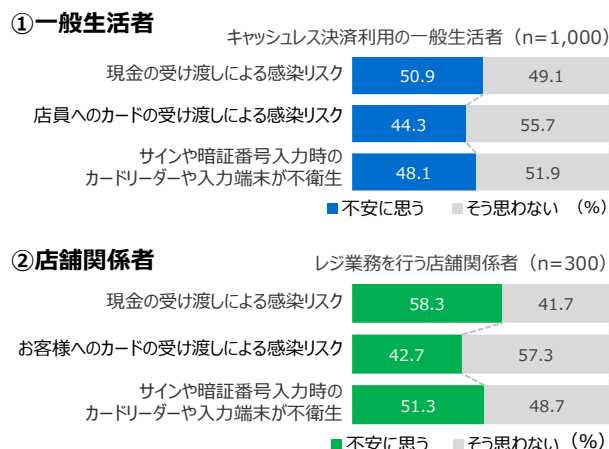
これからの新しい生活様式では、決済方法のセキュリティ面の安全性に加えて、衛生面での安全性も強く求められるようです。

■ 「タッチ決済」は、セキュリティ面での安全性と、簡単+素早い決済、そして非接触式の衛生的な安全性も兼ね備えた新しい決済方法

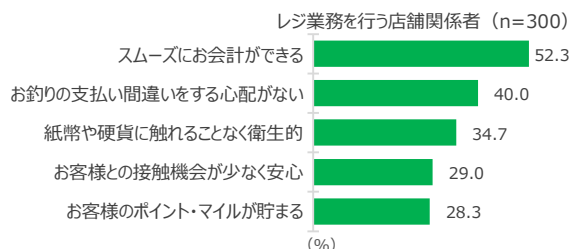
クレジットカードのタッチ決済は、サインや暗証番号が不要で、お店で専用リーダーにピッとかざすだけの非接触の決済方法なので、衛生面でも安心です。キャッシュレス決済を利用している一般生活者に、クレジットカードのタッチ決済を利用したいかと聞くと、全体の62.3%が「利用したい」と答え、**クレジットカード（タッチ式）を現在利用している人では75.8%、新型コロナウイルス感染拡大後にタッチ決済の利用が増えた人では77.4%**と、**利用意向がさらに高くなりました**。利用したいと答えた623人に理由を聞くと、「かざすだけで簡単に決済できる」(60.5%)に次いで、「店員との接触機会が少ないので感染リスクを抑えられる」(47.8%)が2番目に挙げられました【図6】。

一方、現在自店にタッチ決済可能な端末の導入がされていない店舗関係者に導入意向を聞くと、**65.8%が「導入したい」と答えました**。理由を聞くと「決済にかかる時間が短縮できる」(74.5%)に次いで「お客様との接触機会が少ないので感染リスクを抑えられる」(60.2%)が挙げられ、利用者以上にクレジットカードの**タッチ決済の衛生面での安全性を高く評価しているようです**【図7】。

【図4】 コロナ禍で会計時に不安に思うこと

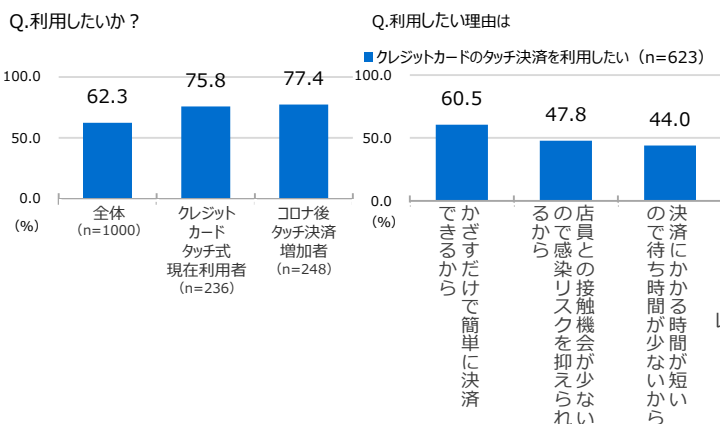


【図5】 自店のキャッシュレス決済の良いところ



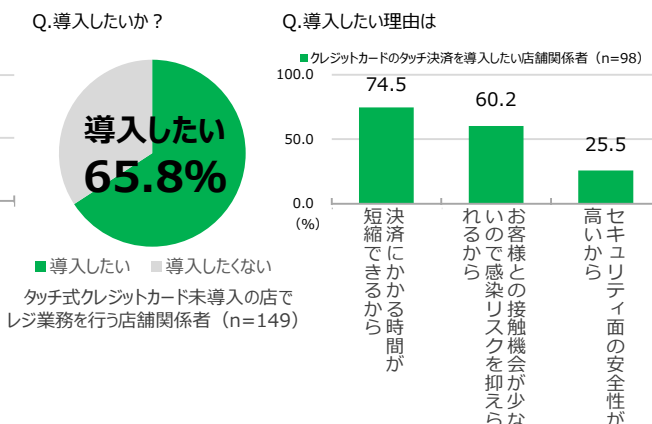
【図6】 一般生活者が

クレジットカードのタッチ決済を利用したい理由



【図7】 店舗関係者のクレジットカードの

タッチ決済導入意向とその理由



新型コロナ感染拡大前後のキャッシュレス決済利用状況

キャッシュレス決済と現金決済の比率が逆転

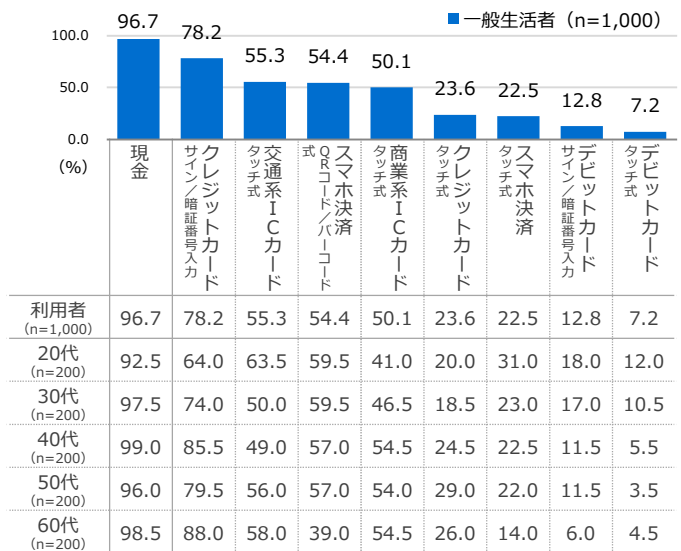
最後に、一般生活者の決済方法について、現在の利用状況と新型コロナウイルス感染拡大前後の変化についてまとめました。

■ 年代別の決済方法、クレジットカードは上の年代、タッチ式ICカードは下の年代が多い

【図8】 普段利用している決済方法

普段の買い物で利用している決済方法を聞くと、「現金」(96.7%)に次いでサインや暗証番号入力による「クレジットカード」(78.2%)利用が多く、タッチ式の「交通系ICカード」(55.3%)、〇〇Payと呼ばれるQRコード/バーコード式の「スマホ決済」(54.4%)、タッチ式の「商業系ICカード」(50.1%)の順となりました【図8】。

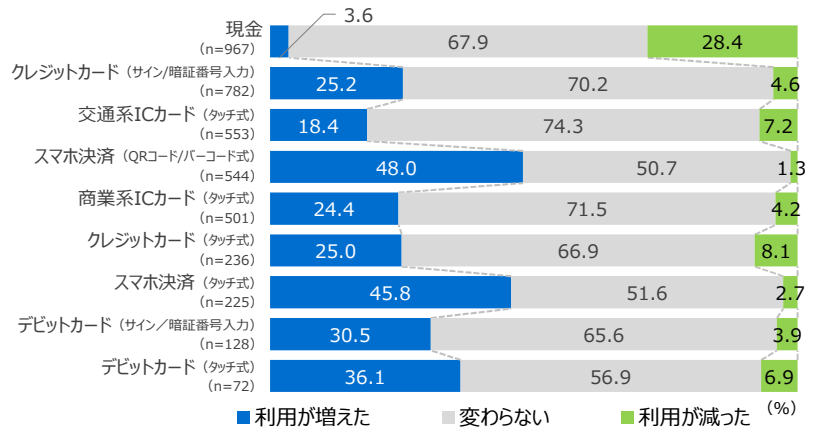
年代別に見ると、20代はタッチ式の「交通系ICカード」(63.5%)や「スマホ決済」(59.5%)の利用の割合が高く、上の年代はサインや暗証番号による「クレジットカード」利用が高くなっています。



■ コロナ禍で進むキャッシュレス決済、キャッシュレス利用は「増加」傾向に

「新型コロナウイルス感染症拡大を経て、普段の買い物での支払い方法はどうなりましたか」と利用の変化を聞くと、現金は約3割が「利用が減った」(28.4%)のに対し、QRコード/バーコード式の「スマホ決済」は約半数(48.0%)が、またサインや暗証番号入力の「クレジットカード」(25.2%)やタッチ式の「クレジットカード」(25.0%)は4人に1人が「利用が増え」ていることが分かりました【図9】。

【図9】 新型コロナ後の支払い方法の変化



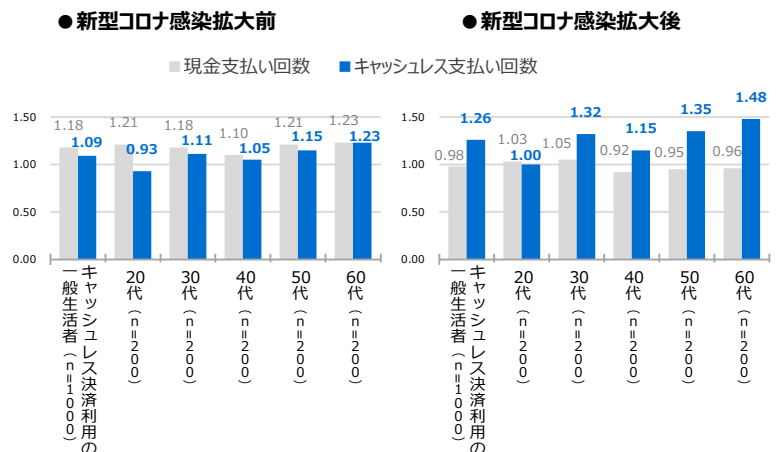
■ 新型コロナ感染拡大前後でキャッシュレス決済と現金決済の比率が逆転

キャッシュレス利用は全年代で「増加」傾向

そこで、いずれかのキャッシュレス決済を利用する一般生活者1,000人を対象に、普段の買い物での1日の支払い回数を聞くと、新型コロナ感染拡大以前は、現金：キャッシュレス = 1.18回：1.09回と現金優位だったものが、感染拡大後は0.98回：1.26回と逆転、20代以外の年代でキャッシュレス利用が現金利用を上回る結果となりました【図10】。

コロナ禍でキャッシュレス決済が浸透してきているようです。

【図10】 新型コロナ感染拡大前と後の1日の支払い回数の変化



「アメックスでタッチ20%キャッシュバックキャンペーン」について

事前にご登録いただき、キャンペーン期間中、対象店舗にて登録されたカードでタッチ決済にてお支払いいただいたアメリカン・エクスプレスのカード会員を対象に、お支払い金額の20%をキャッシュバック（キャッシュバック上限額：合計3,000円・事前登録先着500,000名様まで）いたします。

●事前登録期間／キャンペーン期間：2020年11月3日（火祝）～12月31日（木）

●対象店舗： 日本国内のセブン-イレブン

ロイヤルグループの右記店舗（ロイヤルホスト／天井てんや／カウボーイ家族／シズラー／シェーキーズ／レストラン花の木／ロイヤルガーデンカフェ／ピンクベリー／ザ・サードカフェ by スタンダードコーヒー）

※ロイヤルグループの上記記載の一部店舗では、12月30日まで

一部キャンペーン対象外の店舗がございます。詳細はキャンペーンサイトにてご確認ください。キャンペーンサイト上では、11月4日（水）に詳細を公開予定です。

<<https://www.americanexpress.com/jp/benefits/events-offers/touch-2020.html>>

●対象カード：アメリカン・エクスプレス・インターナショナル, Inc.（日本支社）が発行した以下カード

アメリカン・エクスプレス®・カード / アメリカン・エクスプレス®・ゴールド・カード / プラチナ・カード® / アメリカン・エクスプレス®・スカイ・トラベラー・カード / アメリカン・エクスプレス®・スカイ・トラベラー・プレミア・カード / デルタ スカイマイル アメリカン・エクスプレス®・カード / デルタ スカイマイル アメリカン・エクスプレス®・ゴールド・カード / スターウッド プリファード ゲスト® アメリカン・エクスプレス®・カード / ザ・ペニンシュラ東京との提携によるアメリカン・エクスプレス®・ゴールド・カード / アメリカン・エクスプレス®・ビジネス・カード / アメリカン・エクスプレス®・ビジネス・ゴールド・カード / アメリカン・エクスプレス®・ビジネス・プラチナ・カード

但し、一部カード表面や裏面にタッチ決済の対応マークのないカード（NFC Type A/Bチップ未搭載のカード）および以下のカードは対象外

ANAアメリカン・エクスプレス®・カード / ANAアメリカン・エクスプレス®・ゴールド・カード / ANAアメリカン・エクスプレス®・プレミアム・カード / ペルソナSTACIA アメリカン・エクスプレス®・カード

※事前登録期間/キャンペーン期間：2020/11/03 - 2020/12/31

※事前登録いただいたカードで、2020/12/31までにセブン-イレブンおよびロイヤルホスト・天井てんや・カウボーイ家族・シズラー・シェーキーズ等ロイヤルグループの対象店舗にて、タッチ（コンタクトレス）決済いただくと、20%をキャッシュバックいたします。（対象店舗はこちら

https://www.americanexpress.com/content/dam/amex/au/merchant/AmexOffers/JP_NFC_P2_Store_Location.pdf）

※ご登録済みのカード1枚につきキャッシュバックの総額は期間中合計3,000円までです。

※登録済みのカードで利用規約に基づくご利用の場合のみキャンペーンの対象になります。

※セブン-イレブンは店頭レジでカードでのお支払いが可能な商品のみ対象です。

※セブン-イレブン東京ミッドタウン店は対象外です。

※タッチ（コンタクトレス）決済ではなくカード端末に直接カードを挿入したりスワイプしての支払いは除外されます。

※1回あたりのタッチ（コンタクトレス）決済可能金額は10,000円（税込）までです。

※日本国内のセブン-イレブンおよびロイヤルホスト・天井てんや・カウボーイ家族・シズラー・シェーキーズ等ロイヤルグループの対象店舗でのご利用のみ対象です。

※オンラインでのご利用は対象外です。

※家族カードおよび追加カードをお持ちの場合は、カード毎に事前登録が必要です。

※複数カードをお持ちの場合は、カード毎に事前登録が必要です。対象カードが限定されているキャンペーンもございます。

※対象加盟店での直接決済ではなく、第三者機関を経由した決済は対象外です。

※対象加盟店がQUICPay(クイックペイ)などの決済サービスを利用して決済した場合は対象外です。

※特典内容と条件、特典規約はこちら。（<https://www.americanexpress.com/jp/network/amex-offers-terms.html>）

アメリカン・エクスプレスの「タッチ決済」について

キャッシュレス決済にはさまざまな種類がありますが、アメリカン・エクスプレスの「タッチ決済」は専用リーダーにカードをタッチするだけでお支払いが完了します。サインやPIN（暗証番号）の入力、スマートフォンでのQRコードの表示などの手間がかからず、非接触で支払いを済ませることができるクリーン・イージー・スピーディな新しい決済スタイルです。「NFC Type A/B」という近距離無線通信の国際規格を採用しており、日本国内に限らず、海外の加盟店でもお使いいただけます。

●タッチ決済の使い方



＜アメリカン・エクスプレスについて＞

1850年（嘉永3年）、米国ニューヨーク州にて創立したグローバル・サービス・カンパニーです。多様な商品・サービスを通し個人顧客には「特別な体験」をお届けし、また優れたデータ分析や経費削減ツールを用い、幅広い法人顧客のビジネス成長を支援しています。

日本では、1917年（大正6年）に横浜に支店を開設し、世界170以上の国や地域に広がる独自の加盟店ネットワークとトラベル・サービス拠点を通じ、最高品質のサービスを提供し続けています。また、アメリカン・エクスプレスのカードは、JCBとの提携により、従来からのホテル、レストランや小売店などに加え、公共料金からスーパーマーケット、ドラッグストアなど日々の生活で使えるお店が拡大しています。