



2021年8月25日

PRESS RELEASE

## アメックスの「タッチ決済」ユーザー、コロナ禍で 3.3 倍に急伸！

### タッチ決済が使えるお店も増加中

コロナ禍における行列について意識調査を実施

### 行列時に最も喜ばれる決済方法は「タッチ式決済」

#### 一般生活者の約半数、レジ業務担当者の 6 割強が「タッチ式決済」を選択

一般生活者の約半数（52.9%）が会計時に「後ろに並ぶ人の視線」を気にし、56.6%が支払い準備で「焦った経験」

アメリカン・エキスプレス・インターナショナル, Inc.（東京都港区、日本社長：吉本浩之、以下：アメリカン・エキスプレス）の「タッチ決済」ユーザーは、コロナ禍で 3.3 倍に急伸しています\*。スーパー業界最大手のイオンや、ファミリーマートなどのコンビニ大手 3 社をはじめ、アメリカン・エキスプレスの「タッチ決済」が使えるお店も急速に増えています。こうした「タッチ決済」の需要の高まりを受け、アメリカン・エキスプレスはこのたび、コロナ禍における行列に関する意識調査を、20 代～60 代の一般生活者の男女 1,000 人と、小売店でのレジ業務担当者 300 人を対象に行いました。主な調査結果は以下の通りです。

\*2020年3月以降一度でもタッチ決済を利用したことがある個人カード会員

#### 「コロナ禍における行列意識調査」主な調査結果

- 一般生活者の約半数（52.9%）が、会計時に「後ろに並ぶ人の視線」を気にし、56.6%が支払い準備で「焦った経験」あり。会計をゆっくりしづらいレジ行列は、現代社会の新たなストレス・スポットになりつつある。
- 「行列を長く感じ並ぶのを諦めた」（57.5%）、「ソーシャルディスタンスが気になり並ぶのを諦めた」（65.1%）など、コロナ禍で行列回避の意識が高まっている。
- 観光地などの入場行列は敬遠しているが、普段の買い物の会計行列は敬遠できない。
- そんな中、利用が増えている支払い方法が「タッチ式決済」、普段の買い物でタッチ式決済を利用している人は 71.6%も。タッチ式決済は、コロナ禍対策としても、行列ストレスにも優しく対応。
- 会計の行列時にご利用いただけるとうれしい決済方法は「タッチ式決済」と、レジ業務担当者の 66.3%が回答。
- また、一般生活者の 65.3%は、お会計の際、タッチ式決済などのキャッシュレス対応列に「移動した」経験がある。

〔調査概要〕 ● 調査期間：2021年7月21日（水）～7月26日（月） ● 調査方法：インターネット調査

● 調査対象：一般生活者＝週1回以上買い物し、かつレジでの行列を経験している20代～60代の男女1,000人／レジ業務担当者＝仕事でレジ業務を担当する男女300人

※本リリース上のスコアの構成比（%）は、小数第2位以下を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100%にならない場合もあります。

アメリカン・エキスプレスは今後もクリーン・イージー・スピーディーな「タッチ決済」を通じた多彩な特典やサービスを提供することで、お客様の生活に安心と利便性をお届けしてまいります。最新の「アメックスのタッチ決済」対象加盟店のリストは[こちら](#)をご確認ください。

## 20代～60代の男女 1,000人 & レジ業務担当者 300人に聞く、コロナ禍における行列意識調査

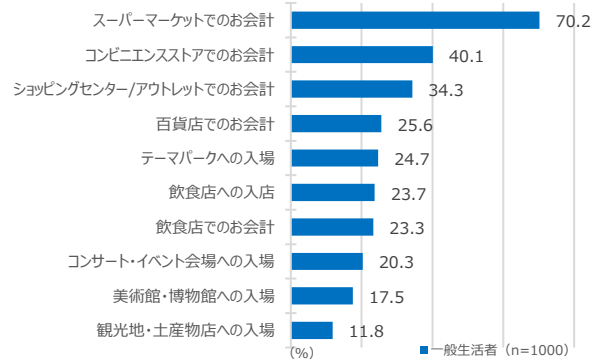
### お出掛け先では行列しない

#### でも、普段の買い物のお会計はしないわけにいかないから、行列しても並ぶ7割

まず、一般生活者 1,000 人に、コロナ禍の現在、行列してもよいシーンを聞きました。「スーパーマーケットでのお会計」(70.2%) や「コンビニエンスストアでのお会計」(40.1%) など日常生活での買い物の会計は行列 OK ですが、「美術館・博物館への入場」(17.5%) や「観光地・土産物店への入場」(11.8%) など、日常ではないお出掛け先では行列したくないという結果になりました [グラフ 1]。

とはいえ、スーパーやコンビニでのお会計はせざるを得ないから並ぶわけで、行列したくてするわけでない、というのが実感だと思われます。

【グラフ 1】 コロナ禍の今、行列に並んでもよい場所は？ (複数回答)

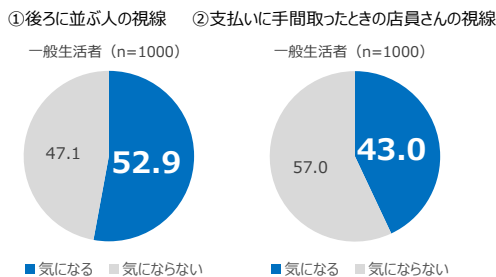


### 普段の買い物でのレジ会計時、後ろの人の視線が気になる 52.9%

#### 会計の行列は「遅いと思われているのでは…」 「早くしてとイライラされているのでは…」と、ストレス・スポットになりがち

感染対策を気にしながらも並ばざるを得ないレジ会計時、一般生活者の半数以上が「後ろに並ぶ人の視線が気になる」(52.9%) と答え、支払いに手間取ると 4 割が「店員さんの視線が気になる」(43.0%) と答えています [グラフ 2]。後ろの人の視線が気になると答えた人にその理由を聞くと、「遅いと思われているんじゃないか…」(29 歳 女性)、「後ろの人が『早くしてほしい』とイライラしているように感じる」(46 歳 女性) など、支払いに手間取ることに對して気を使ってしまう意見が多く寄せられました。実際、会計時に財布やスマホの準備などで焦った経験を聞くと、6 割近くが「焦ったことがある」(56.6%) と答えています [グラフ 3]。日常生活によくあるレジでのお会計ですが、ちょっとしたストレス・スポットとなっているようです。

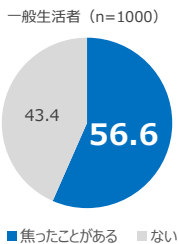
【グラフ 2】 レジでの会計時に、視線が気になるか？



#### レジでの会計時、後ろの人の視線が気になる理由

- 自分の会計が遅いと後ろの人の反応が気になる (26 歳男性)
- 人を待たせたくないという気持ちがある。現在は現金の取り出しが減っているため、より早く会計を済ませなければ、という風潮を感じる (27 歳男性)
- オフィスビル内のコンビニを朝の混雑している時間帯に利用するため、現金で支払う人はほぼおらず、キャッシュレス決済以外はしにくい雰囲気 (27 歳女性)
- 早くしてほしいと思っているんだろうと思う (28 歳女性)
- ポイントカードをその場で探すと、後ろの人が前もって準備しとけよと思っていそう (29 歳女性)
- 支払いを小銭でびったりにしようとすると時間がかかり気になる (31 歳男性)
- 自分が後ろに並んでいるとき、スムーズに支払いが進んでいないとイライラするので、自分が会計をするときも同様に後ろが気になる (34 歳男性)
- 後ろの人に距離を詰めて並べられたりすると、凄く後ろの人の存在が気になる。もっと離れて並んでほしいと思ってしまう。 (39 歳女性)
- 後ろに並ばれていると、お金の支払いや袋に商品を入れる時にちょっと焦って慌ててしまう (52 歳男性)
- 自分の前の人のがもたもたしていると、イライラするので、自分は早く支払いを済ませたいと思う (67 歳女性)

【グラフ 3】 会計時の支払い準備で焦った経験



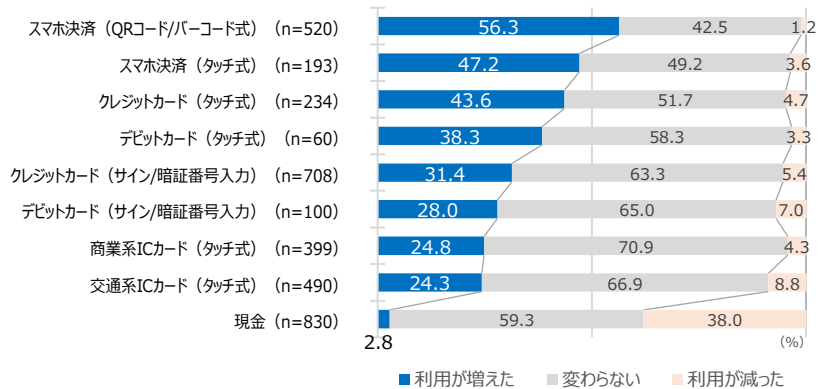
## 安心安全でスピーディーな「タッチ式決済」はコロナ禍でも利用が増加

レジでのお会計がストレス・スポットとなりつつある現在、コロナ禍により普段のお買い物での支払い方法が変化したか聞きました。すると、「現金」の利用は「変わらない」（59.3%）または「減った」（38.0%）と答えた人が多くなっています。

一方、利用が増えたのは、「スマホ決済（QRコード/バーコード式）」（56.3%）や「スマホ決済（タッチ式）」（47.2%）、「クレジットカード（タッチ式）」（43.6%）の順となり〔グラフ 4〕、コロナ禍を背景に、現金よりも安心で安全でスピーディーなタッチ式での支払い方法が増えていることがうかがえます。

【グラフ 4】 コロナ禍による、普段の買い物の支払い方法の変化

(nはその支払方法を普段の買い物で利用している人/「利用が増えた」の回答が多い順に掲載)

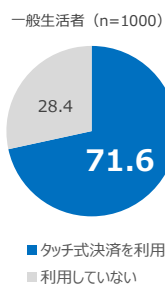


## 普段の買い物で 7 割が利用中の「タッチ式決済」

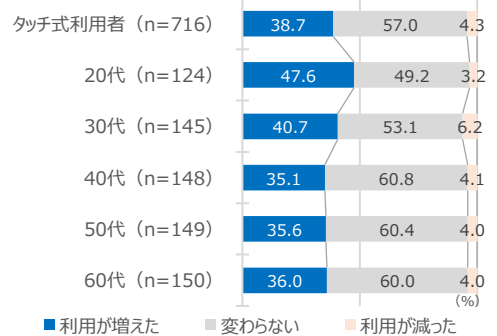
### うち約 4 割がコロナ禍で「利用が増えた」 20 代では 2 人に 1 人が利用増！

決済方法として利用が増えているタッチ式決済ですが、何らかのタッチ式決済を利用しているのは、一般生活者の 7 割（71.6%）にも上ります〔グラフ 5-1〕。タッチ式決済を利用する人の中で、コロナ禍で「タッチ式決済の利用が増えた」と答えたのは約 4 割（38.7%）を占め、中でも 20 代は 47.6%とほぼ半数が「利用が増えた」と答えています〔グラフ 5-2〕。

【グラフ 5-1】 普段の買い物でタッチ式決済を利用している人



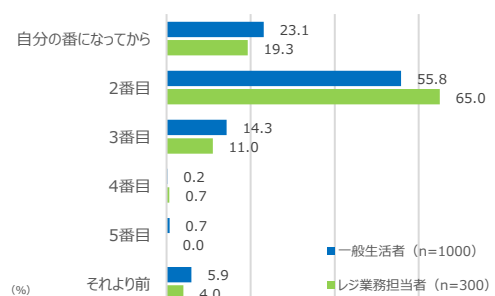
【グラフ 5-2】 タッチ式決済利用者のコロナ禍によるタッチ式決済利用の変化（年代別）



## レジでの支払い準備は「レジ前 2 人目」が目安に

普段の買い物でレジに並ぶ時の支払いの準備を始めるタイミングを聞くと、2 割は「自分の番になってから」（23.1%）準備しますが、「2 番目」（55.8%）で準備する人が最も多いようです。また、レジ業務担当者に、並んでいるお客様にいつ支払い準備を始めてもらいたいかと聞くと、65.0%が「2 番目」と答え、最も多くなっています。「前の人の会計が始まったら、自分の支払いを準備する」というのが、スムーズな支払いのための暗黙の了解となっているようです。

## Q.支払いの準備はいつ始める？ 始めてほしい？

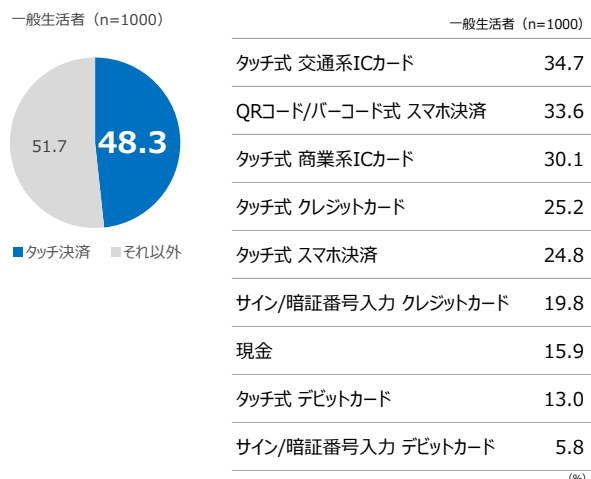


## 利用すると喜ばれる決済方法はやっぱり「タッチ式決済」 生活者の48%、店員さんの66%が「タッチ式決済」を選択

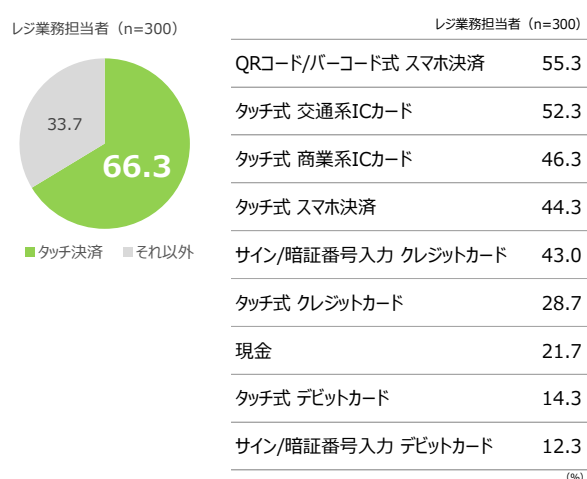
会計の行列に並んでいる際、前の人を利用するとうれしい決済方法を聞くと、「タッチ式 交通系 IC カード」(34.7%)、「QRコード/バーコード式 スマホ決済」(33.6%)、「タッチ式 商業系 IC カード」(30.1%)、「タッチ式 クレジットカード」(25.2%) が選ばれ、全体の約半数(48.3%)がタッチ式決済方法を歓迎しています [グラフ 6]。

また、レジ業務担当者 300 人に、行列ができていときお客さまに利用いただくとうれしい決済方法を聞くと、「QR コード/バーコード式 スマホ決済」(55.3%)、「タッチ式 交通系 IC カード」(52.3%)、「タッチ式 商業系 IC カード」(46.3%) などが選ばれ、レジ業務担当者の 66.3%がタッチ式決済を選んでいきます [グラフ 7]。

【グラフ 6】 会計時、  
前の人を利用していたらうれしい決済方法 (複数回答)



【グラフ 7】 会計の行列時、  
お客さまにご利用いただいたらうれしい決済方法 (複数回答)



## コロナ禍により、行列してまで買い物することは諦めがちな生活者

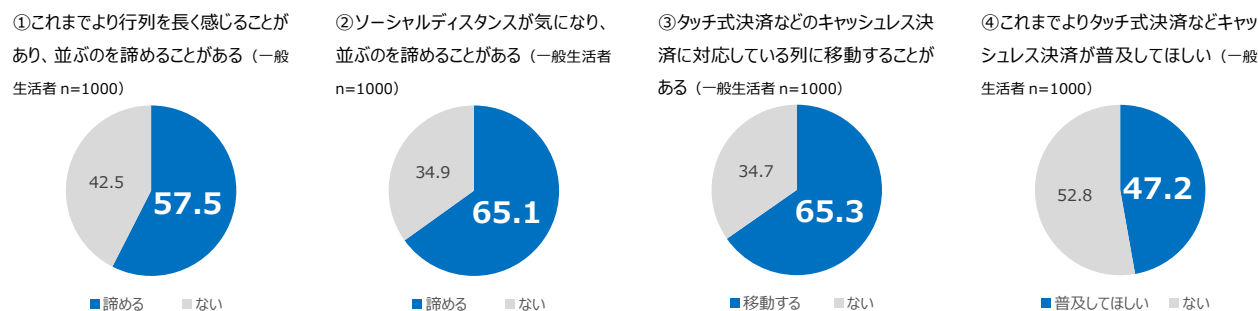
### しかし、キャッシュレス決済に対応している列があれば移動して利用したいし、タッチ式決済は「もっと普及してほしい」

会計時のコロナ禍の影響を聞くと、「これまでより行列を長く感じることもあり、並ぶのを諦めることがある」(57.5%)、「前後の人とのソーシャルディスタンスが気になり、並ぶのを諦めることがある」(65.1%) など、お買い物意欲が制限されているようです。

しかし、65.3%が「タッチ式決済などのキャッシュレス決済に対応している列に移動することがある」と答えており、タッチ式決済などのキャッシュレス決済は、お買い物機会の損失を補う効果が期待できます。事実、生活者の半数近くが「これまでよりもタッチ式決済などキャッシュレス決済が普及してほしい」(47.2%)と答えています [グラフ 8]。

まだまだ先の見えないコロナ禍ですが、タッチ式決済などのキャッシュレス決済が新しいお買い物チャンスを創出するきっかけとなりそうです。

【グラフ 8】 会計におけるコロナ禍の影響

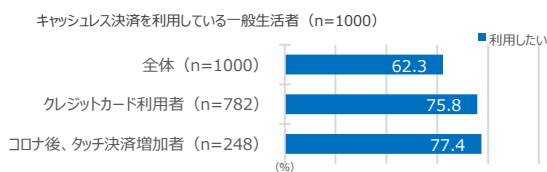


## クレジットカードの「タッチ決済」は、セキュリティ面での安全性と、 簡単+素早い決済、そして非接触式の衛生的な安全性も兼ね備えた新しい決済方法

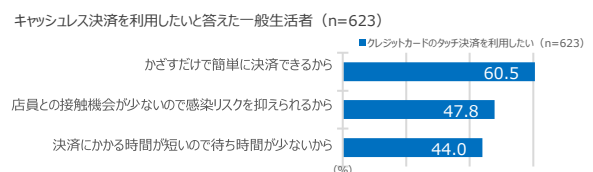
利用が広がるキャッシュレス決済の中でもクレジットカードのタッチ決済は、サインや暗証番号が不要で、お店で専用リーダーにピッとかざすだけの非接触の決済方法なので、衛生面でも安心です。

2020年10月にアメリカン・エクスプレスが行った「キャッシュレス決済についての意識調査※」では、キャッシュレス決済を利用している一般生活者 1,000 人のうち、62.3%が「クレジットカードのタッチ決済を利用したい」と答えました。また、既にクレジットカードのタッチ決済を利用している人では 75.8%が、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%が利用したいと答え、利用意向がさらに高くなっています [グラフ 9-1]。タッチ決済を利用したいと答えた 623 人にその理由を聞くと、「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 [グラフ 9-2]。

【グラフ 9-1】クレジットカードのタッチ決済の利用意向

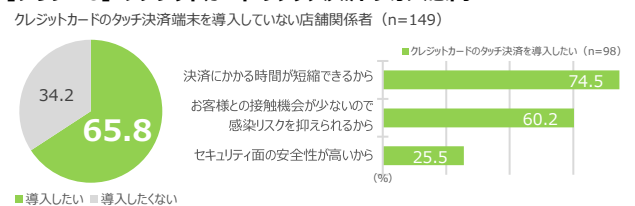


【グラフ 9-2】クレジットカードのタッチ決済を利用したい理由



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 149 人に導入意向を聞くと、65.8%が「導入したい」と答えました。導入したいと答えた 98 人にその理由を聞くと、「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が高く評価されています [グラフ 10]。

【グラフ 10】クレジットカードのタッチ決済の導入意向



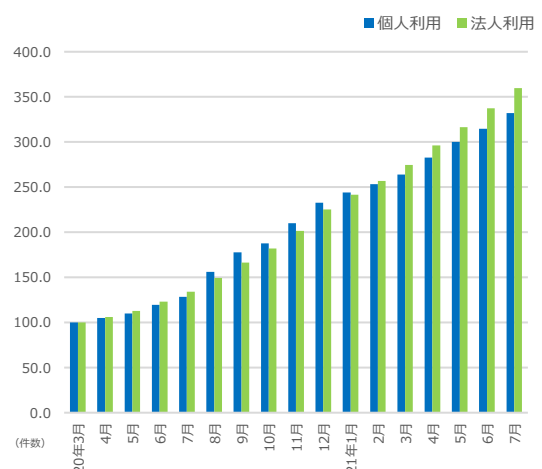
※キャッシュレス決済についての意識調査 (グラフ 9 グラフ 10 で使用)

●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 ②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 300人

## <アメリカン・エクスプレスのタッチ決済 累計ユーザー数の推移>

アメリカン・エクスプレスのタッチ決済ユーザー (タッチ決済を利用したことがある人) は、急激な増加を続けています。

右のグラフは、コロナ禍が始まった2020年3月を100とした場合の累計ユーザーの伸び率です。個人利用、法人利用共に利用者が増え、2020年11月に2倍、翌21年5月に3倍に達し、7月には個人利用 3.3 倍、法人利用 3.6 倍にも利用者が増えています。



## <「タッチ決済」の使い方>

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・スピーディー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（10,000 円を超えるご利用の場合、暗証番号の入力またはサインが必要になる場合があります）。



## <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。