2023度都内キャッシュレス決済比率に関する
調査結果

調査結果概要	P2
都内のキャッシュレス推進について	P4
第１部　キャッシュレス決済比率	P7
第２部　補足	P18

東京都

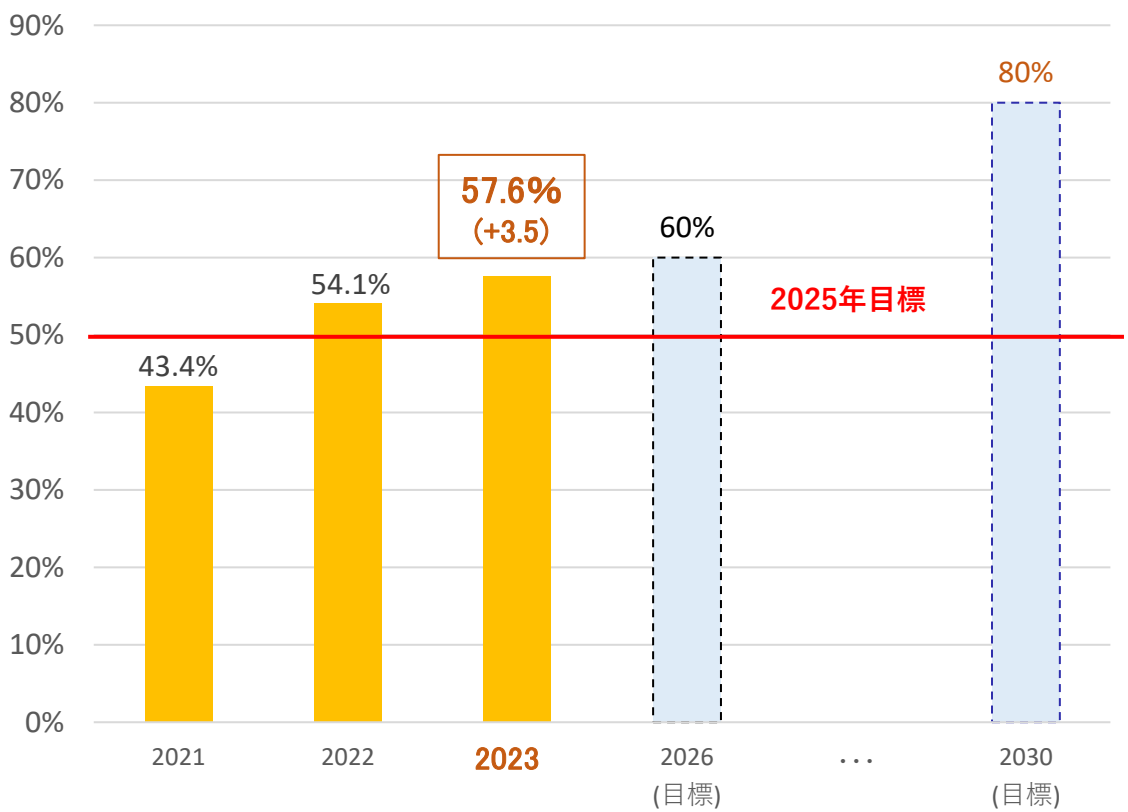
調査結果概要

調査結果概要

- 2023年度の都内キャッシュレス決済比率は金額ベースで**57.6%となり**、前年比**+3.5%**上昇
- エリア別では、**市町村部**の**クレジットカード**と**QRコード**による決済比率の伸びが**区部よりも大きい**
- 年代別では、**60代以上**のキャッシュレス決済比率が大きく上昇。**クレジットカード**による決済が牽引

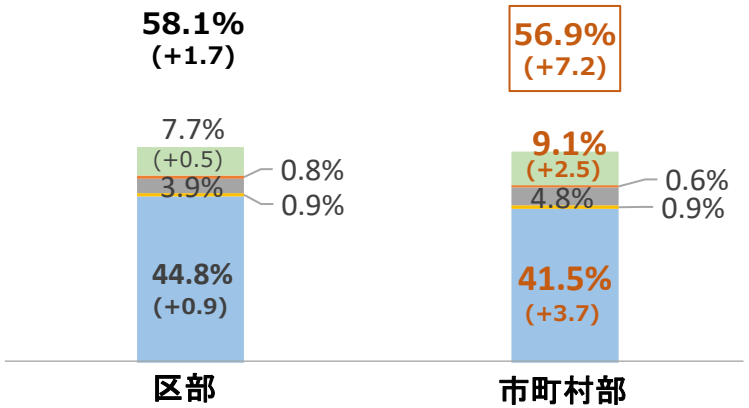
都内キャッシュレス決済比率

※括弧内は昨年度増減

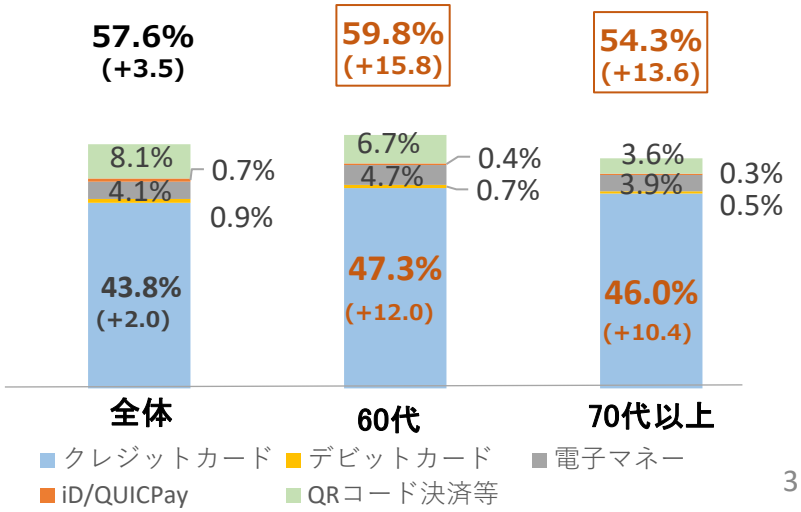


出所：都内のキャッシュレス決済比率の調査結果（東京都実施）
（調査方法：2021　訪問留置調査　　2022･2023　ネットアンケート調査）

エリア別



年代別



都内のキャッシュレス推進について

都内のキャッシュレス推進について

- キャッシュレス化は、都民の生活利便性や事業者の生産性向上等に資する取組
- 都内のキャッシュレス決済比率をＫＰＩに設定し、都は独自で都内のキャッシュレス決済比率調査を実施。以下ＫＰＩの達成に向けて、全庁的な取組を通じて推進中

目標（金額ベース）

東京都の目標（都内キャッシュレス決済比率）

2025年目標	2026年目標	2030年目標
50%	60%	80%

国の目標※

2025年目標	将来目標
４割程度	80%

※参考：成長戦略フォローアップ(2019年6月21日閣議決定)
キャッシュレス・ビジョン（2018年4月経済産業省）

東京都のキャッシュレス推進に寄与する取組

■ **キャッシュレス納税の推進**
納税者へのＱＯＳの向上のために、都税の納付におけるキャッシュレス決済手段を拡大

■ **都民利用施設のキャッシュレス化**
2021(R3)年度末、都内78施設のキャッシュレス化完了

■ **金融リテラシー向上支援事業**
若者向けの金融セミナー等でキャッシュレス活用のメリットや留意点を紹介する等、安定的な資産形成を支援

（参考）2023年度　都内キャッシュレス決済比率　調査方法

- 都民に対して一定期間の支払明細(金額、方法等)に関するアンケート調査実施
- 支払明細を基に、都内のキャッシュレス決済比率を算出

キャッシュレス決済比率算出フロー

日常的支払、定期的支払、各々のキャッシュレス決済比率算出

- 4,373名に対して、日常的支払※1と定期的支払※2を回答してもらうネットアンケート調査を実施
- キャッシュレスに関するアンケートも同時に実施

(アンケート調査時期：2024年1月15日～29日)

※1 回答者自身が2週間に行った個々の支払
(例：店舗やオンラインショップでの支払い)
※2 世帯が1か月間に行った支払のうち、定期的に支払が発生するもの
(例：光熱費、住宅費、保険料)

支払全体に占める日常的支払、定期的支払の構成比率を設定

- 日常的な支払（A）が個人ベース、定期的な支払（B）が世帯ベースのため、単純に合算して都の支払全体のキャッシュレス決済比率を算出できない
- そこで、外部統計からAとBの比率を取得し、加重平均で推計
- 全国家計構造調査の東京都データに基づき、A：B＝63：37に設定

左記構成比率で加重平均することで都内キャッシュレス決済比率を推計

- A：B＝63：37で加重平均し、都の支払全体のキャッシュレス決済比率を推計

調査件数

回答者数(単位:人)	4,373
明細件数(単位:件)	64,037

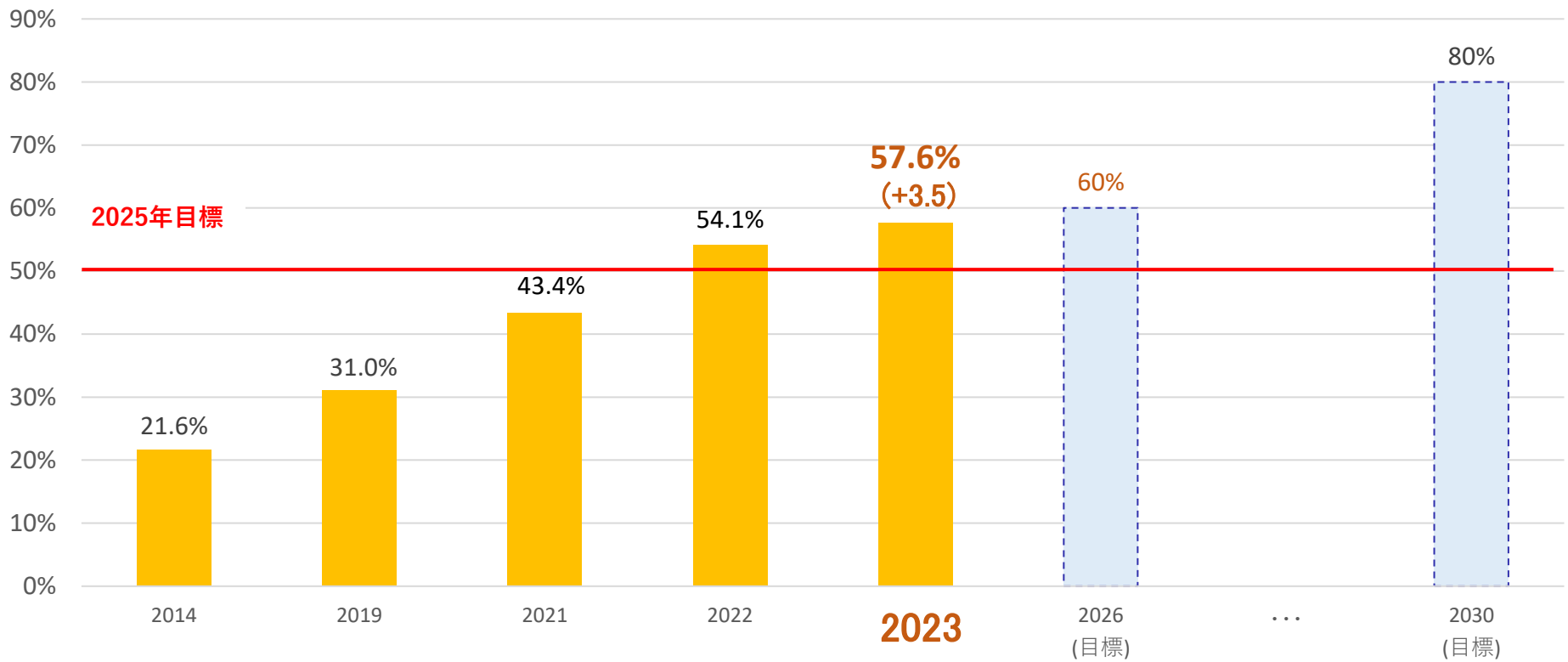
(参考:R4)

回答者数(単位:人)	2,568
明細件数(単位:件)	43,798

１．キャッシュレス決済比率

都内キャッシュレス決済比率の推移（金額ベース）

- 2023年度の都内キャッシュレス決済比率は**57.6%となり**、前年比**+3.5%**上昇



※2021年以前の実績値は、今回とは異なる方法で算出されていることに留意が必要

出所　2014年実績：　経済産業省「平成26年度商業統計　第2巻第5表」　調査方法：①調査員調査方式、②本社等一括調査方式
2019年実績：　総務省「家計構造調査」　調査方法：①インターネット回答、②調査員に提出、③郵送により提出　（都道府県調査は②のみ）
2021年実績：　「都内のキャッシュレス推進に関する調査分析」　調査方法：訪問留置調査
2022年実績：　「都内のキャッシュレス決済比率の算出及びキャッシュレス推進に関する調査分析」　調査方法：ネットアンケート調査
2023年実績：　「都内のキャッシュレス決済比率の算出等に関する調査分析」　調査方法：ネットアンケート調査

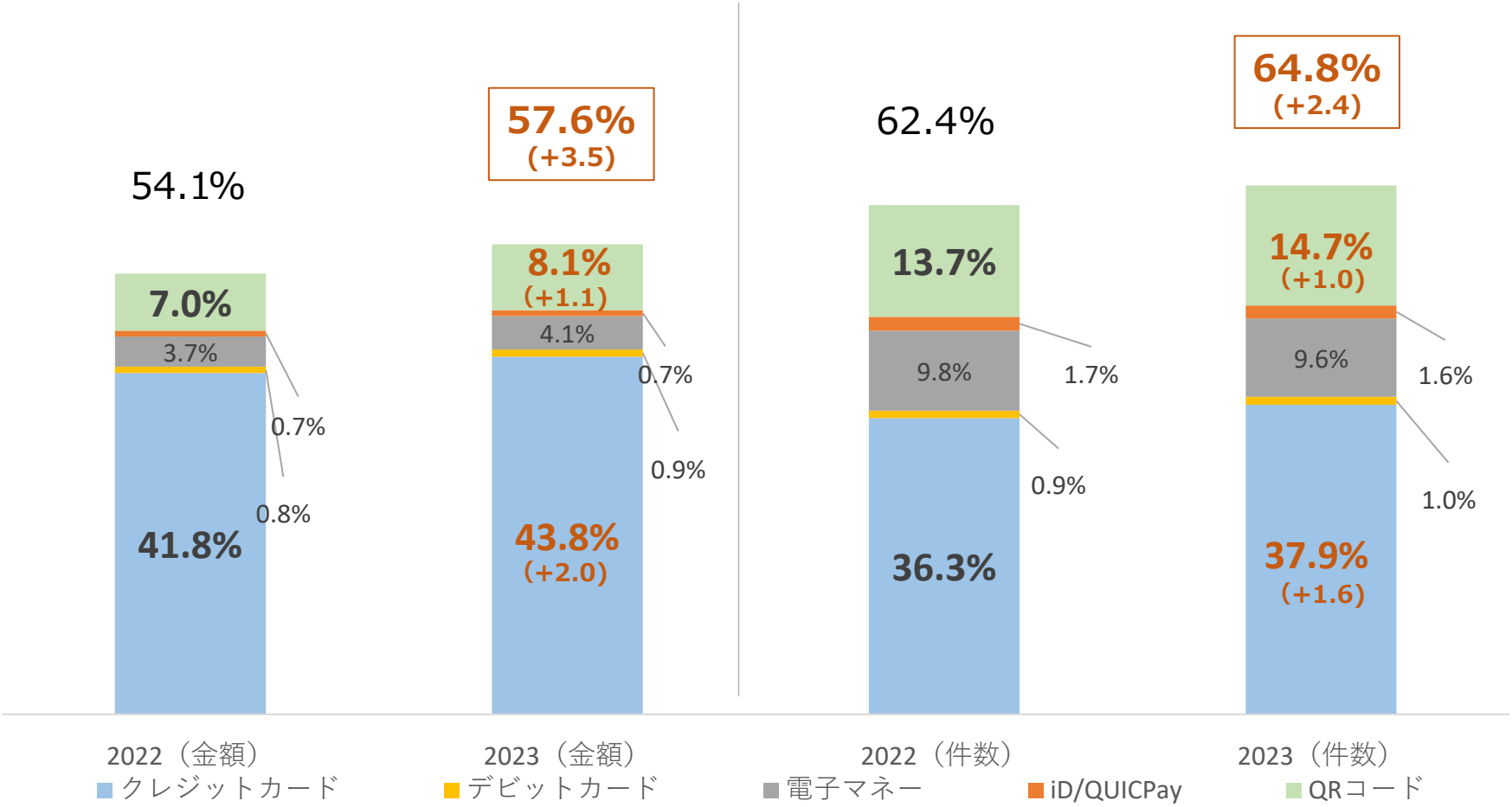
調査結果：都内キャッシュレス決済比率

- 都内のキャッシュレス決済比率は金額ベースで57.6%、件数ベースで64.8%
- 金額、件数ともに**クレジットカード**及び**QRコード**の上昇が全体の比率を押上げている。

金額

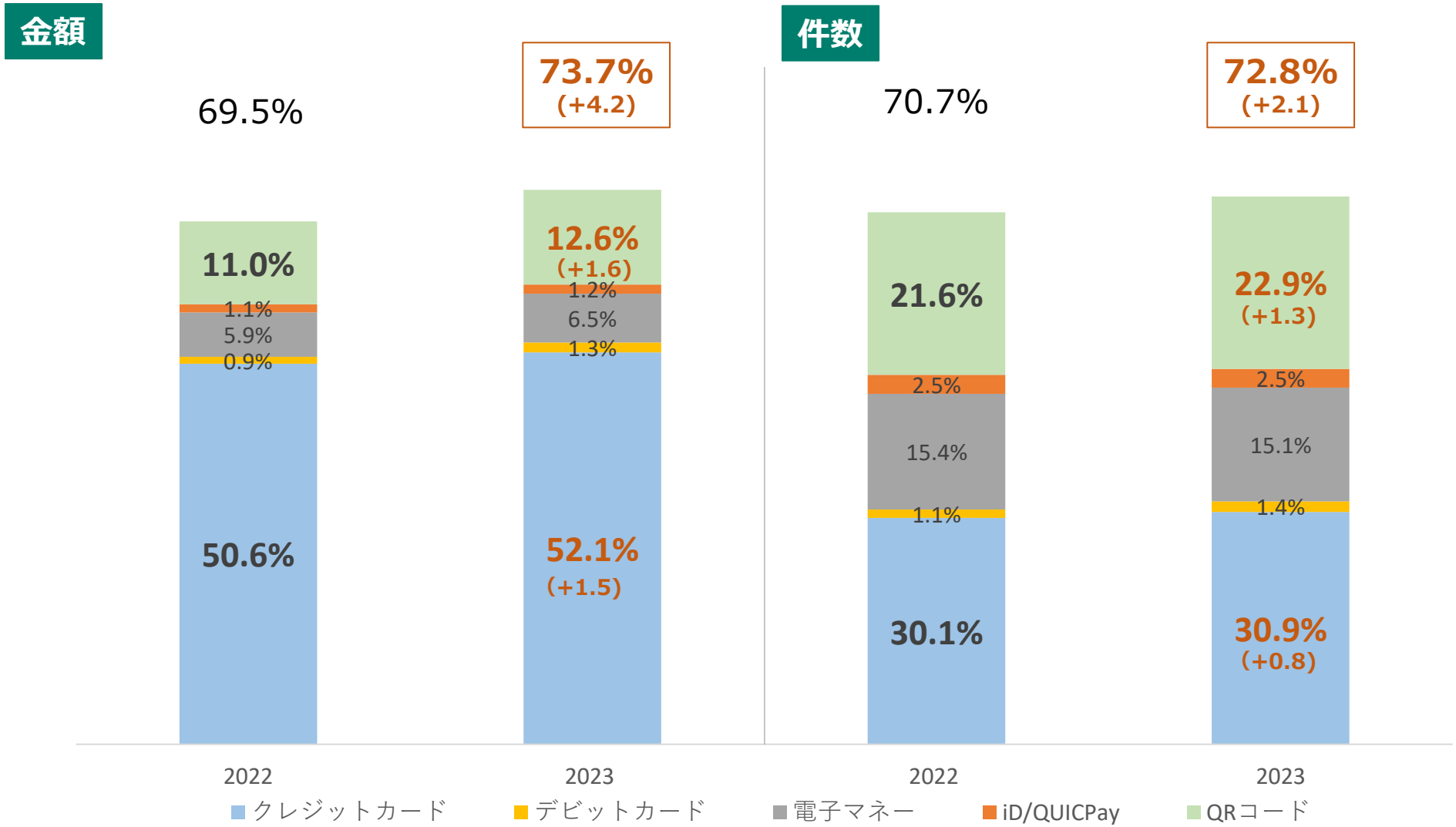
全国のキャッシュレス決済比率 (2023) 経済産業省 「2023年のキャッシュレス決済比率を算出しました」	39.3% (+3.3%)

件数



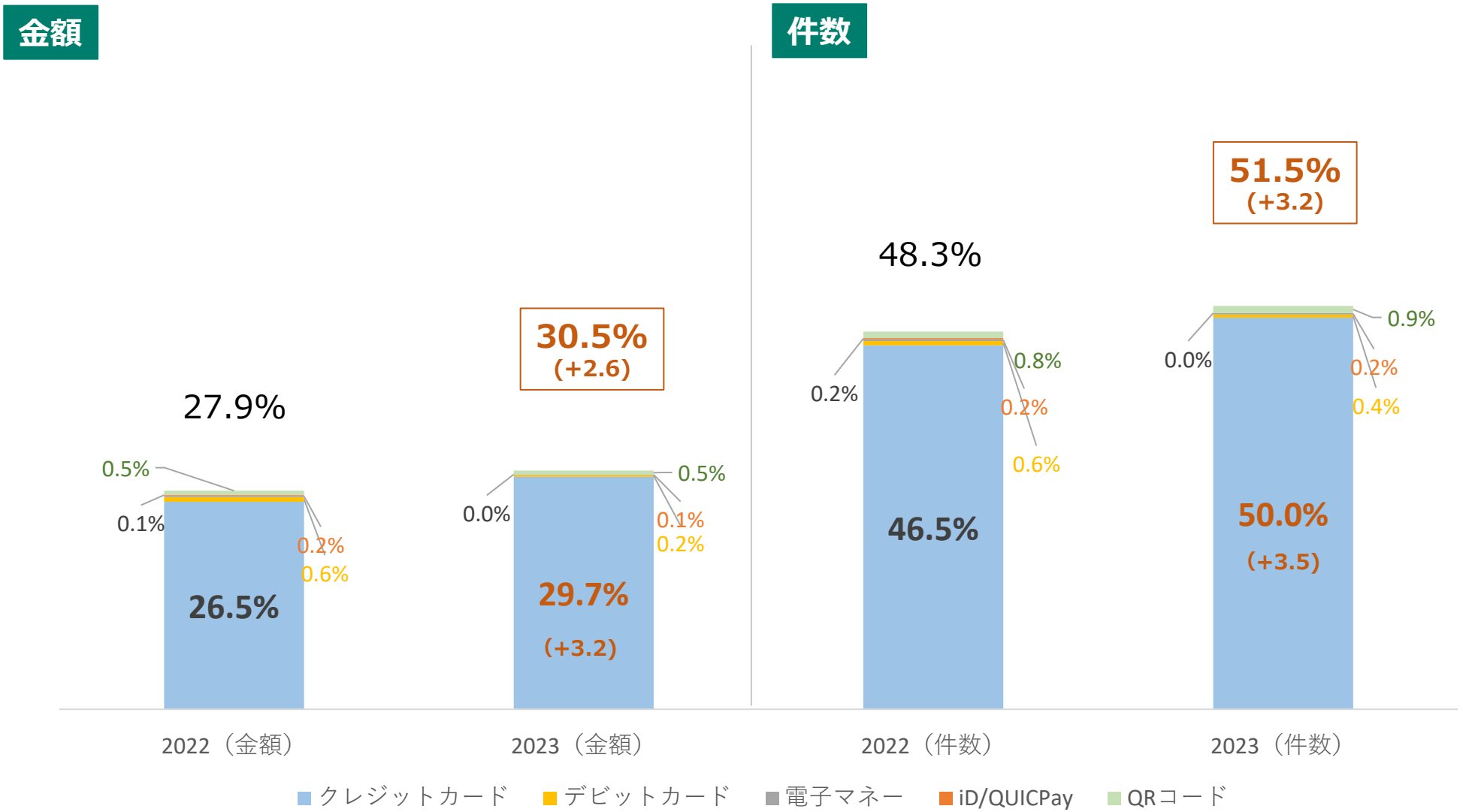
結果詳細① 日常的な支払におけるキャッシュレス決済手段の内訳

- 日常的な支払では、73.7%(金額ベース)、72.8%(件数ベース)がキャッシュレス決済
- 決済手段としては、金額、件数ともに**クレジットカード**が最も高く、続いて**QRコード**



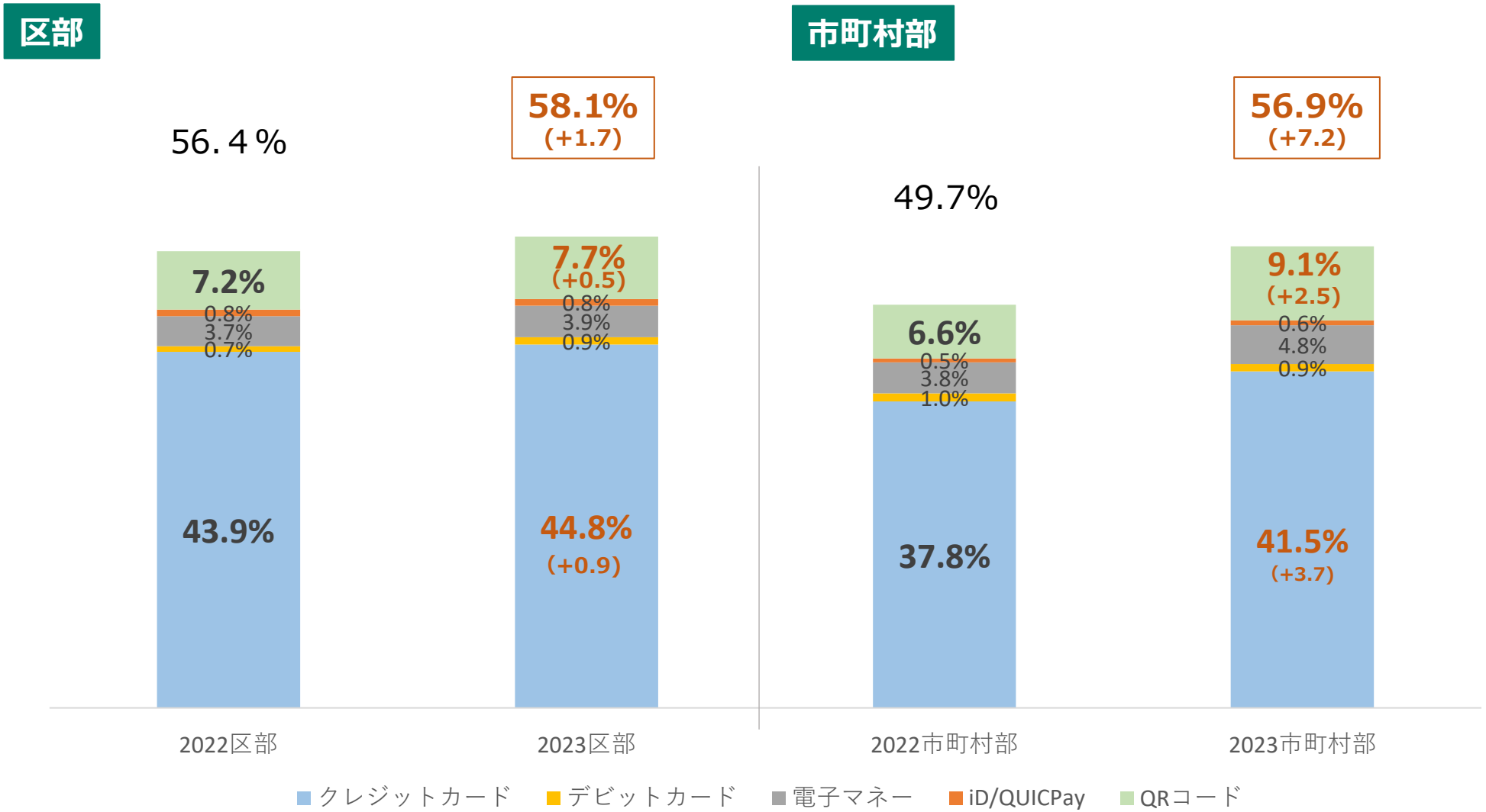
結果詳細② 定期的な支払におけるキャッシュレス決済手段の内訳

- 定期的な支払では、30.5%(金額ベース)、51.5%(件数ベース）がキャッシュレス決済
  ※口座振替・銀行振込を含んでいない点に留意
- 決済手段としては、金額、件数ともに昨年度から構成比率に大きな変化はなく、**クレジットカード**が最も高い



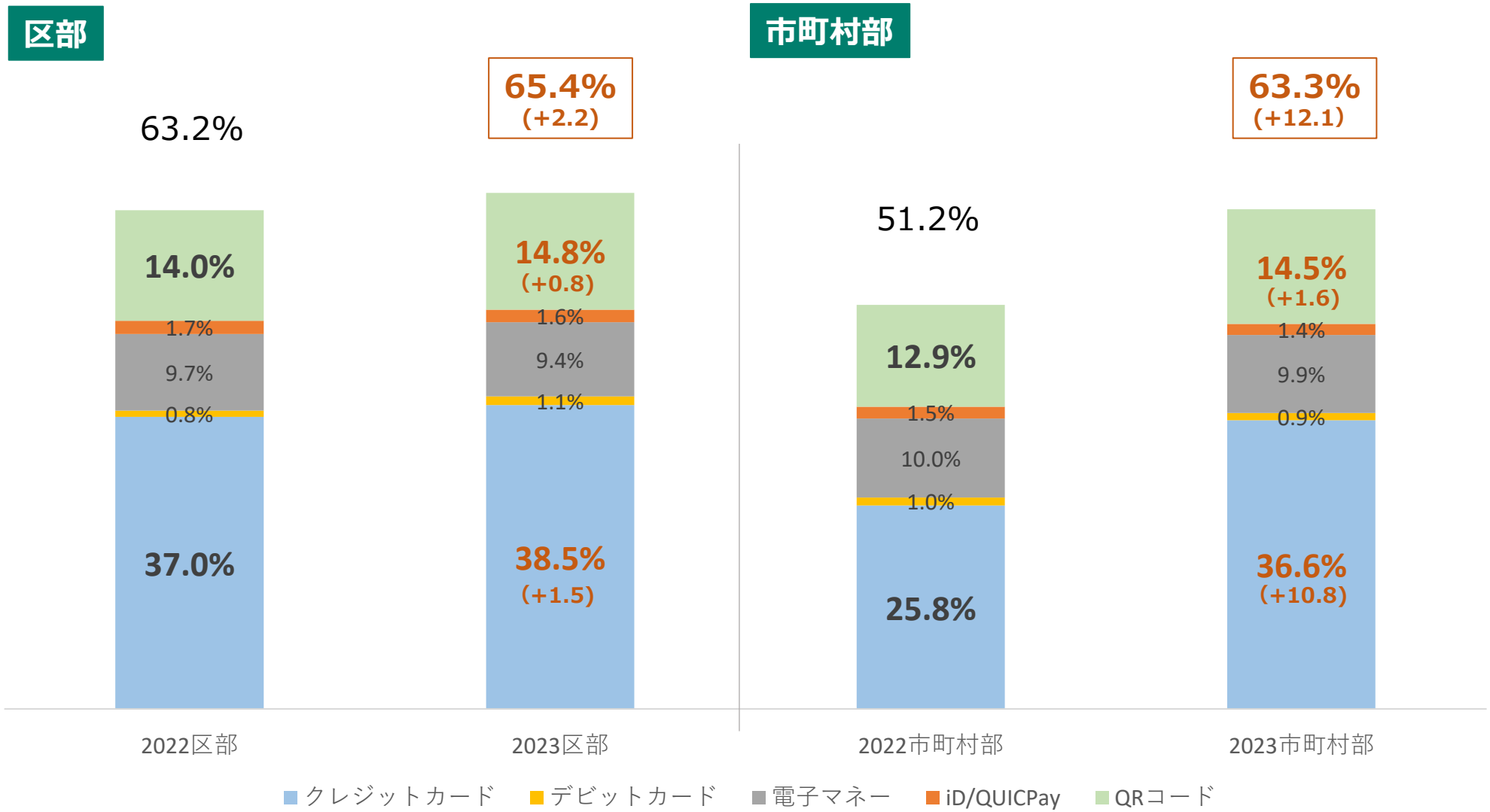
結果詳細③　地域別のキャッシュレス決済比率(金額)と決済手段の内訳

- 金額ベースでは、区部58.1%、市町村部56.9%がキャッシュレス決済
- 市町村部では、**クレジットカード**と**QRコード**での決済比率が区部と比べて大きく上昇



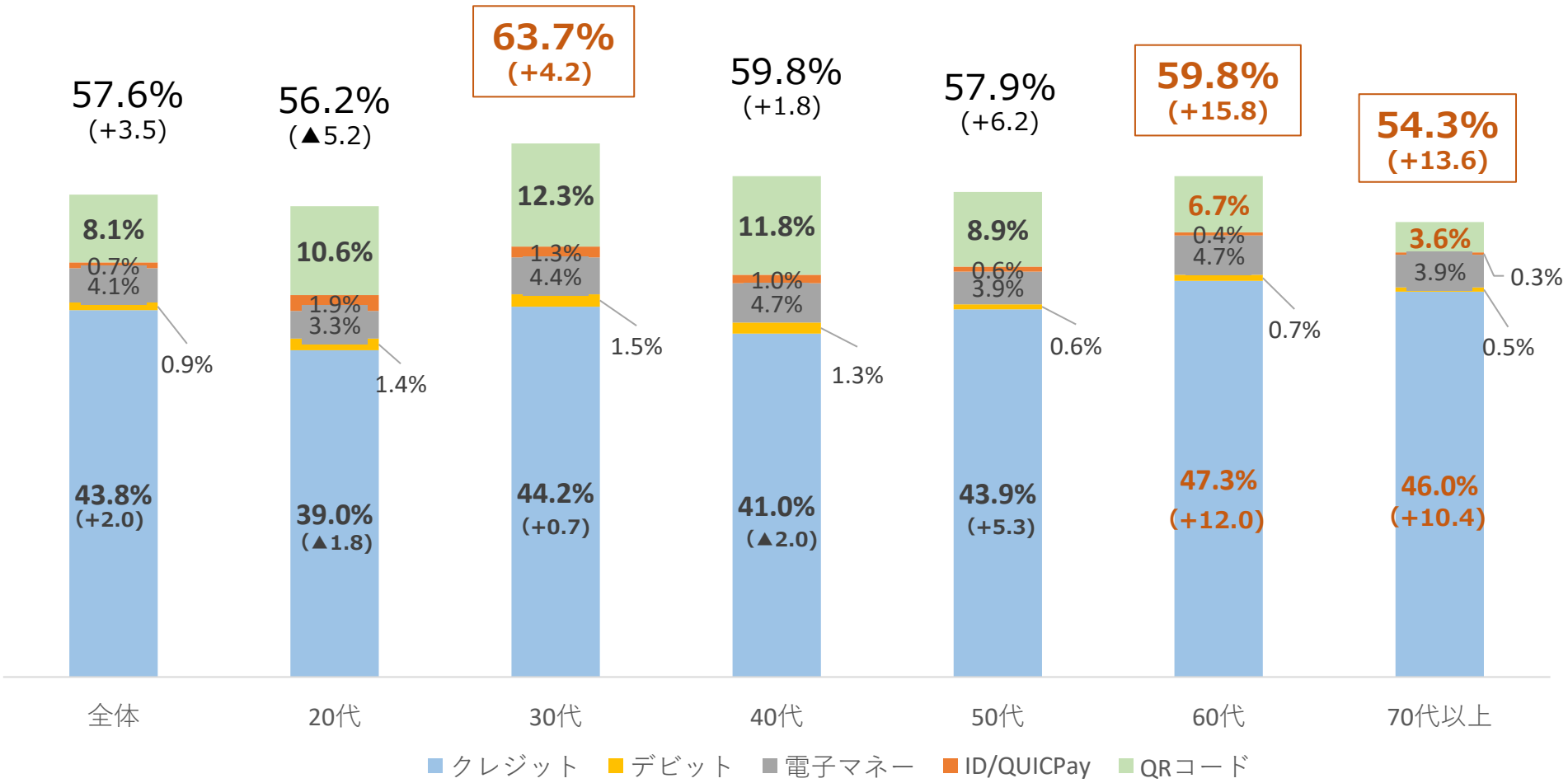
結果詳細④　地域別のキャッシュレス決済比率(件数)と決済手段の内訳

- 件数ベースで区部65.4%、市町村部63.3%がキャッシュレス決済
- 昨年度に比べ、区部も市町村部も**クレジットカード**と**QRコード**での決済比率が上昇
- 特に市町村部では**クレジットカード**の比率が大きく上昇



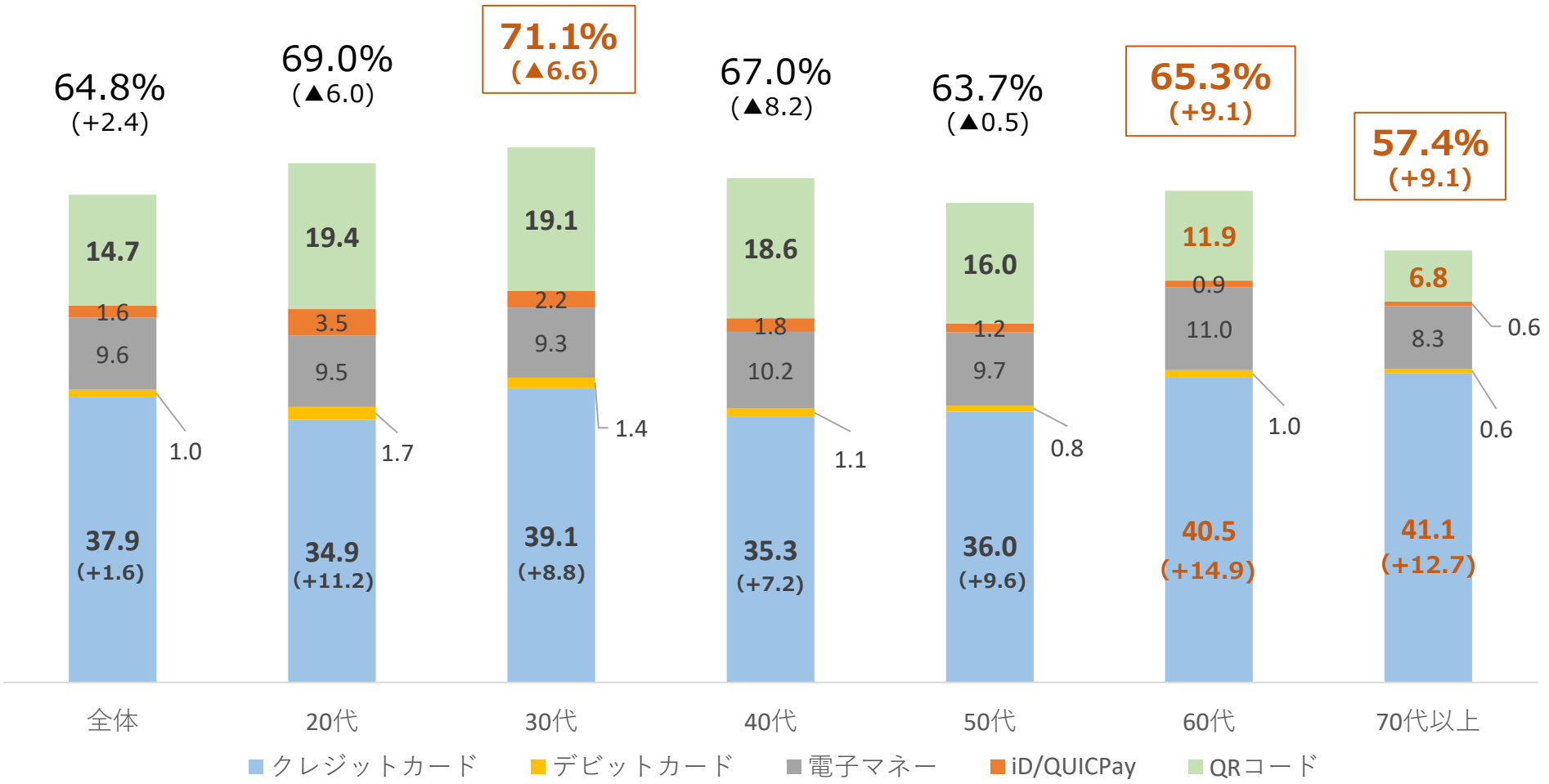
結果詳細⑤　年代別のキャッシュレス決済比率(金額) と決済手段の内訳

- **30代**のキャッシュレス決済比率が63.7%と最も高い
- 昨年度対比で**60代以上**のキャッシュレス決済比率が大きく上昇。年代格差は縮小傾向
- 年代を問わず、決済手段別の比率は**クレジットカード**の利用率が高く、次点で**QRコード**の利用傾向がみられる。



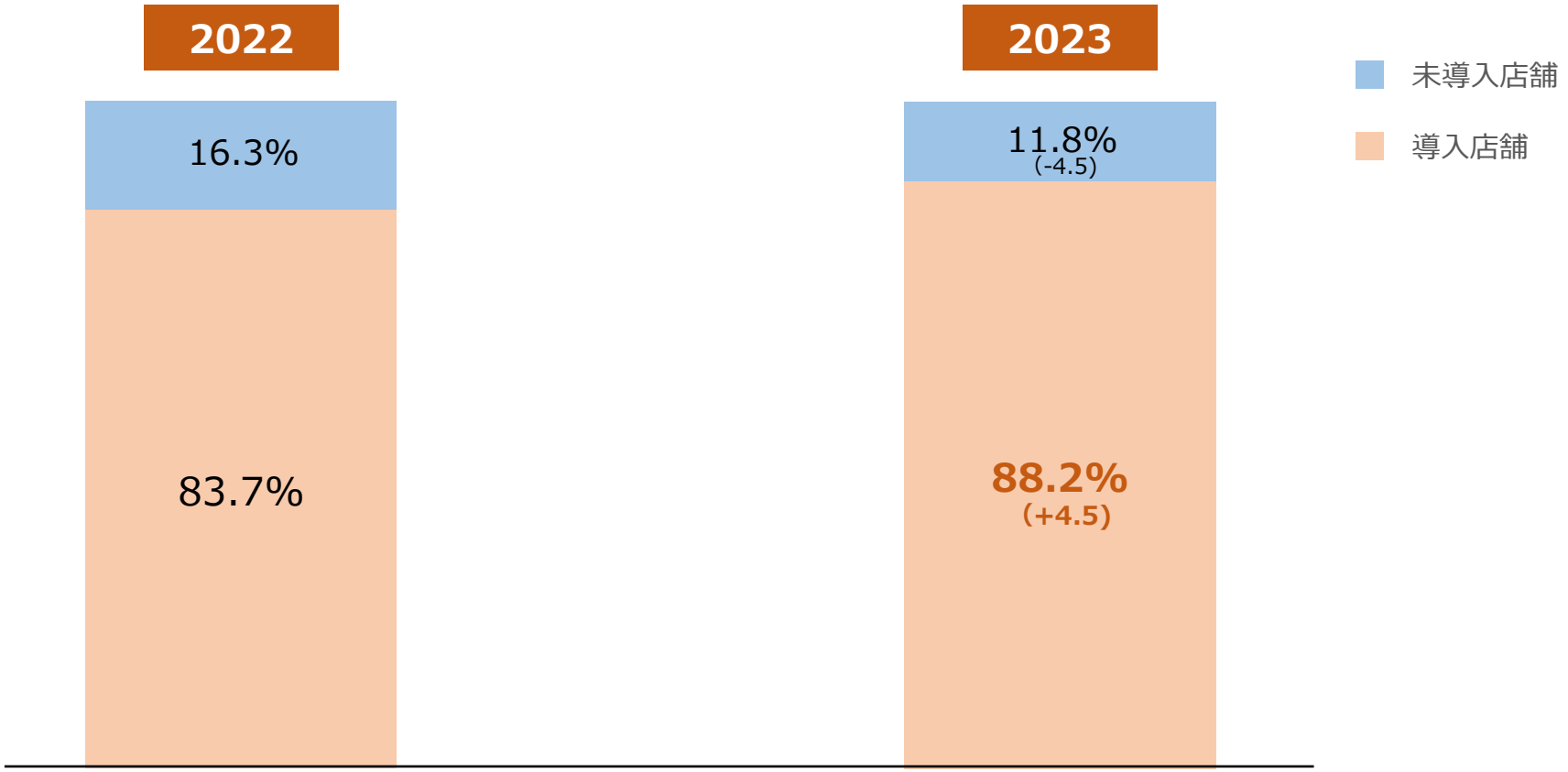
結果詳細⑥　年代別のキャッシュレス決済比率(件数)と決済手段の内訳

- **30代**のキャッシュレス決済比率が71.1%と最も高い
- 昨年度対比**60代以上**のキャッシュレス決済比率が大きく上昇。年代格差は縮小傾向
- 年代を問わず、決済手段別の比率は**クレジットカード**が高く、次点で**QRコード**の利用傾向がみられる。



結果詳細⑥　店舗等でのキャッシュレス導入状況

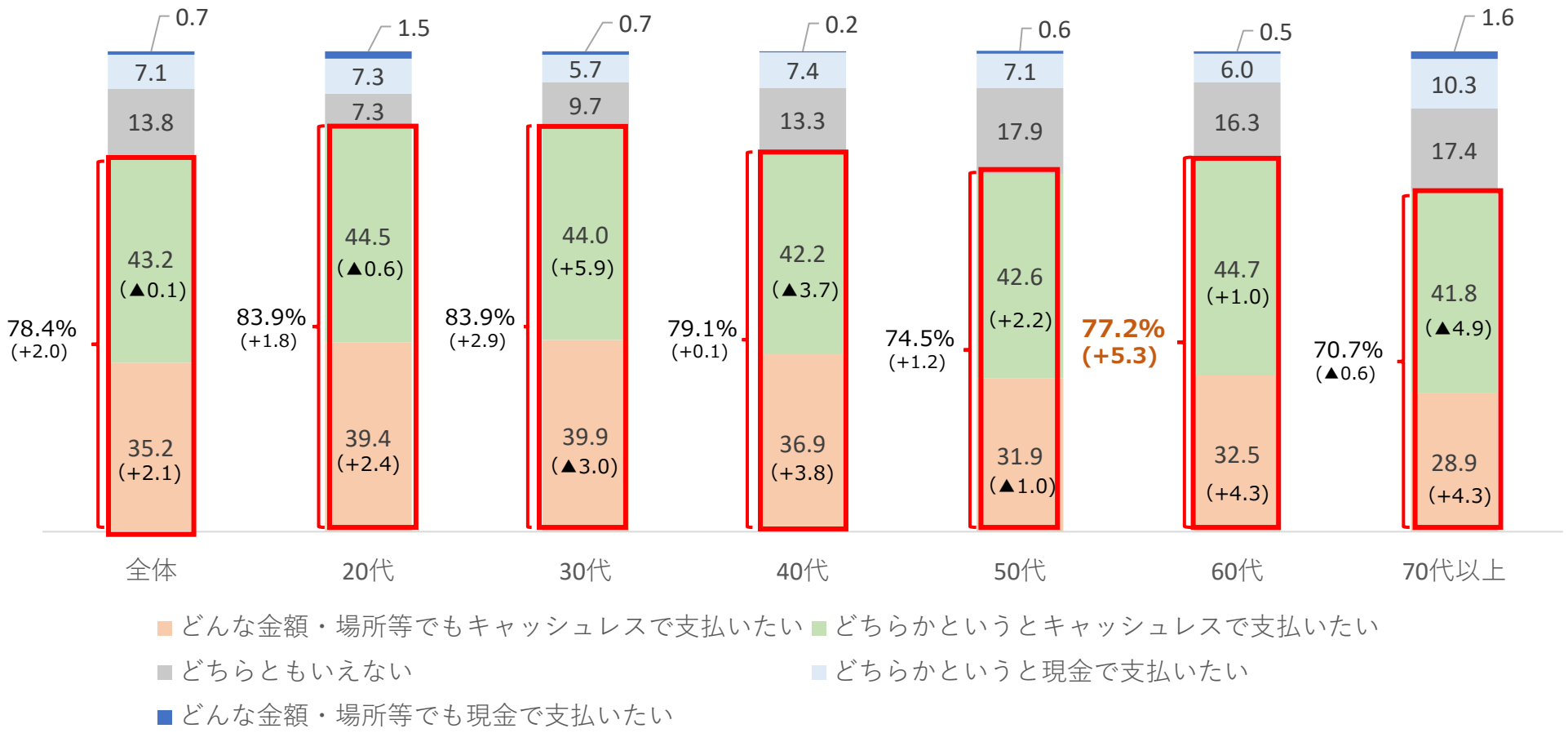
- 店舗での決済において、キャッシュレス決済が利用できる割合は**88.2%**まで増加
- キャッシュレス決済比率を更に高めるには、**導入店舗の拡大と多様な決済手段への対応**に加えて、**利用者の意識・行動変容**が重要



※ 日常的な支払の明細ごとに、キャッシュレス決済の利用可否を調査し算出。
上記のグラフは、回答者の居住地域別で整理しているため、各地域の店舗等のキャッシュレス導入割合には必ずしも一致しない。

結果詳細⑧　キャッシュレスに関する利用意向(年代別)

- **全ての世代でキャッシュレス派の割合は7割を超えており、特に20代と30代の割合が高い**
- 昨年度と比較すると**60代**のキャッシュレス決済の利用意向の伸び率が大きい

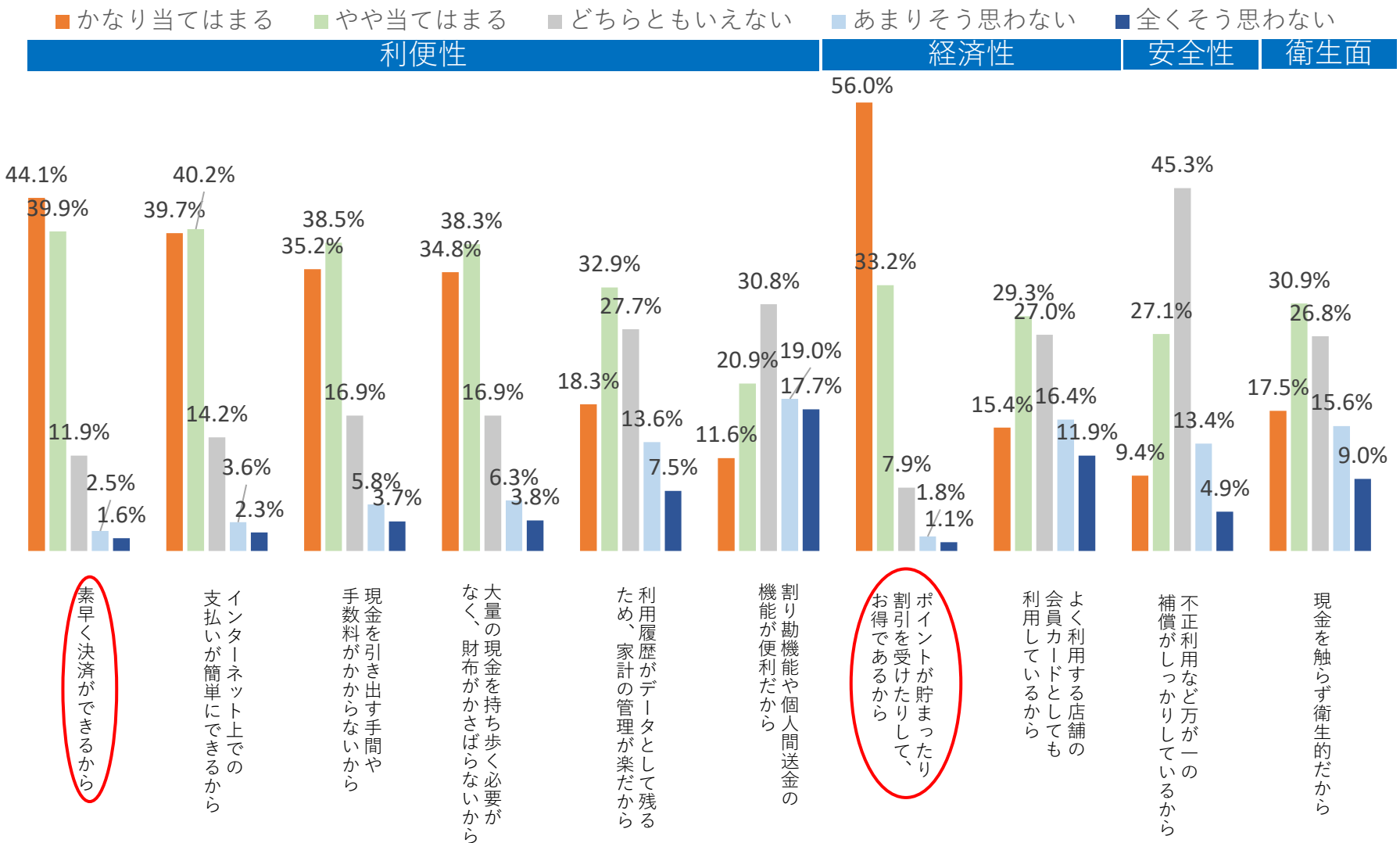


２．補足

～アンケート結果から～

補足① キャッシュレス決済を利用する理由

- キャッシュレスを利用する主な理由として、素早く決済ができるなどの**利便性の良さ**やポイントが貯まるなどの**経済性の高さ**が選択されている。



補足① キャッシュレス決済を利用する理由(海外都市比較)

- 以下の海外３都市では、キャッシュレス決済を利用する理由として、決済の**利便性**やポイント還元といった**経済性**を重視する傾向がある。

ソウル(95.3%)		※括弧内は韓国のキャッシュレス決済比率
No.1	79.4%	**素早く決済ができるから**
No.2	78.4%	**ポイントが貯まったり割引を受けたりして、お得であるから**
No.3	78.4%	大量の現金を持ち歩く必要がなく、財布がかさばらないから

香港(83.8%)		※括弧内は中国のキャッシュレス決済比率
No.1	90.2%	**ポイントが貯まったり割引を受けたりして、お得であるから**
No.2	89.6%	**素早く決済ができるから**
No.3	85.6%	**インターネット上での支払いが簡単にできるから**

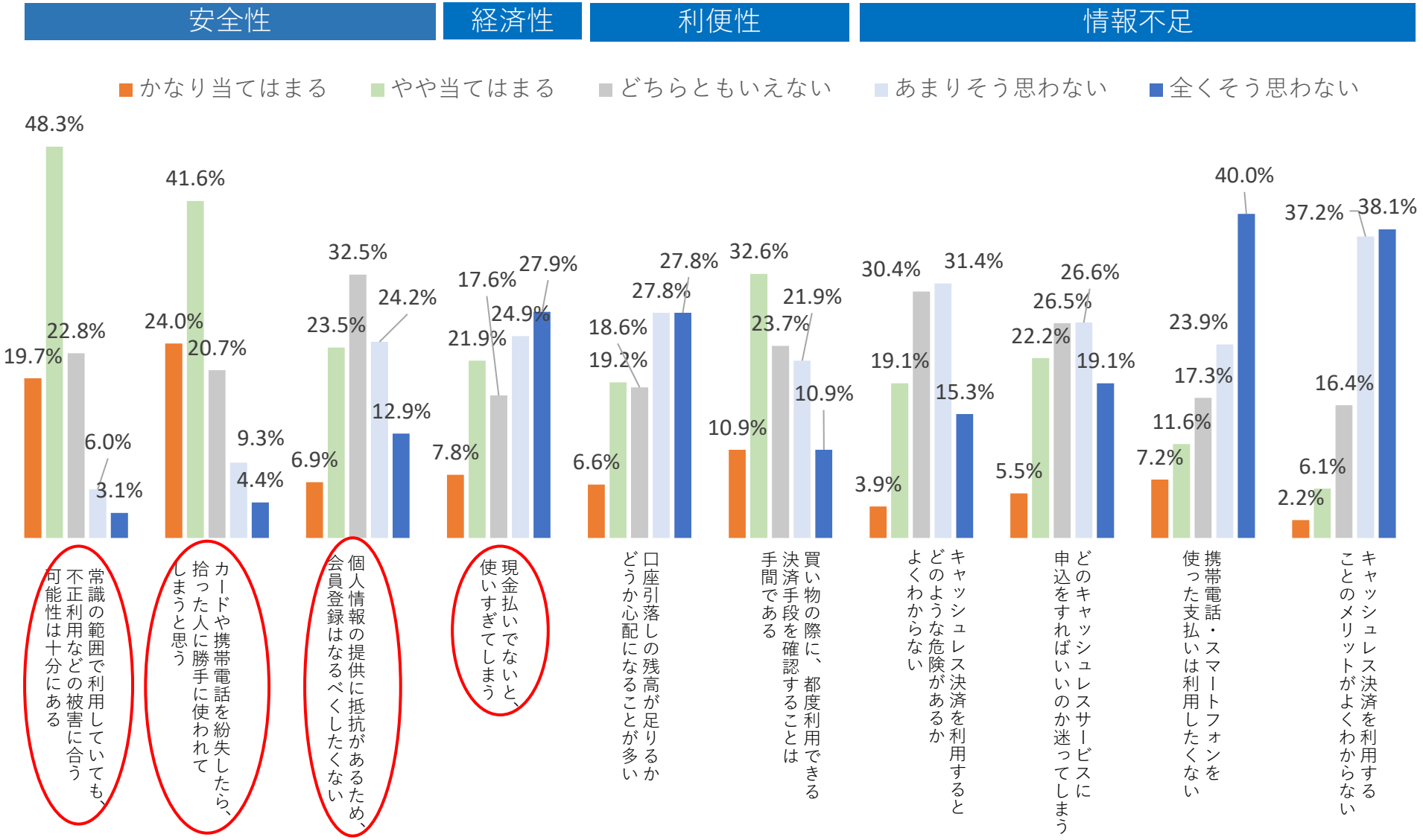
シンガポール(63.8%)		※括弧内はシンガポールのキャッシュレス決済比率
No.1	87.4%	**素早く決済ができるから**
No.2	81.4%	**インターネット上での支払いが簡単にできるから**
No.3	79.2%	現金を引き出す手間や手数料がかからないから

東京都(57.6%)		※括弧内は都のキャッシュレス決済比率
No.1	89.2%	**ポイントが貯まったり割引を受けたりして、お得であるから**
No.2	84.0%	**素早く決済ができるから**
No.3	79.9%	**インターネット上での支払いが簡単にできるから**

海外都市のキャッシュレス決済比率
出典：世界銀行「Household final consumption expenditure(2021年(2023/3/1版))」 BIS「Redbook」の非現金手段による年間支払金額から算出
※韓国、中国に関しては、Euromonitor Internationalより参考値として記載

補足② キャッシュレス決済を利用しない理由

- キャッシュレスを利用しない理由は、**不正利用に対する不安**や**個人情報の提供への抵抗感**がある
- キャッシュレス決済に対して、**使い過ぎを懸念**する声が一定数ある



補足② キャッシュレス決済を利用しない理由(海外都市比較)

- 以下の海外3都市のキャッシュレス決済を利用しない上位3つの理由は、３都市とも同じ結果
- **不正利用への懸念が**各都市共通してキャッシュレス決済を利用しない理由の上位
- 都内では、使いすぎへの懸念ではなく、**決済手段の確認が手間**という回答が第3位にランクイン

ソウル(95.3%)	※括弧内は韓国のキャッシュレス決済比率	
No.1	56.3%	カードやスマートフォンを紛失したら、拾った人に勝手に使われてしまうと思う
No.2	54.9%	常識の範囲で利用していても、不正利用などの被害に合う可能性は十分にある
No.3	54.1%	現金払いでないと、使いすぎてしまう

香港(83.8%)	※括弧内は中国のキャッシュレス決済比率	
No.1	60.2%	カードやスマートフォンを紛失したら、拾った人に勝手に使われてしまうと思う
No.2	56.6%	常識の範囲で利用していても、不正利用などの被害に合う可能性は十分にある
No.3	50.2%	現金払いでないと、使いすぎてしまう

シンガポール(63.8%)	※括弧内はシンガポールのキャッシュレス決済比率	
No.1	56.4%	カードやスマートフォンを紛失したら、拾った人に勝手に使われてしまうと思う
No.2	40.8%	常識の範囲で利用していても、不正利用などの被害に合う可能性は十分にある
No.3	39.4%	現金払いでないと、使いすぎてしまう

東京都(57.6%)	※括弧内は都のキャッシュレス決済比率	
No.1	68.0%	常識の範囲で利用していても、不正利用などの被害に合う可能性は十分にある
No.2	65.6%	カードやスマートフォンを紛失したら、拾った人に勝手に使われてしまうと思う
No.3	43.5%	買い物の際に、都度利用できる決済手段を確認することは手間である

海外都市のキャッシュレス決済比率
出典：世界銀行「Household final consumption expenditure(2021年(2023/3/1版))」 BIS「Redbook」の非現金手段による年間支払金額から算出
※韓国、中国に関しては、Euromonitor Internationalより参考値として記載

補足③　訪日時に不便だと感じた経験について(海外在住者のみ,自由回答)

- 自国と比較して、**多様なキャッシュレス決済手段に対応していない点**や、**言語の問題**等が不満要因として多い傾向　※ 回答者の訪日時期については確認していない点に留意

シンガポール

- **自国に比べてキャッシュレス決済が普及していない**
- **キャッシュレス決済に対応していない小規模店舗が多い**
- **国際的ブランドの電子決済を使える場所が足りない**
- 主要都市部以外では、キャッシュレス決済に対応していない店が多かった
- モバイル決済が使えるところがほとんどない
- 自動販売機での支払いに現金が必要

香港

- **国際的ブランドの電子決済を使える場所が足りない(小規模な店舗では、世界中で使われている Apple Pay、MasterCard、Visa などの決済方法を使えないところが多かった)**
- 現金で支払わなければならない場合が多かった
- 乗車料金は現金で支払う必要があった、地下鉄の駅で切符を買うとき現金が必要だった
- 電子マネーが使えなかった
- **口頭でのコミュニケーションが困難だった**

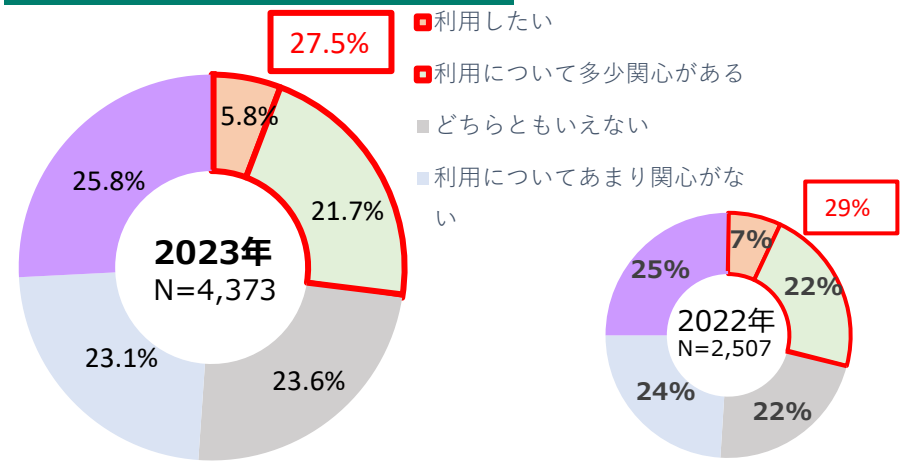
ソウル

- **現金を使わなければならない場面が多かった、現金のみ可能な店が多かった**
- 決済方法が多様でない
- 小銭での決済時、現金とカードの併用ができなかった
- **会話が通じない**
- **韓国語の案内がなく不便だった**

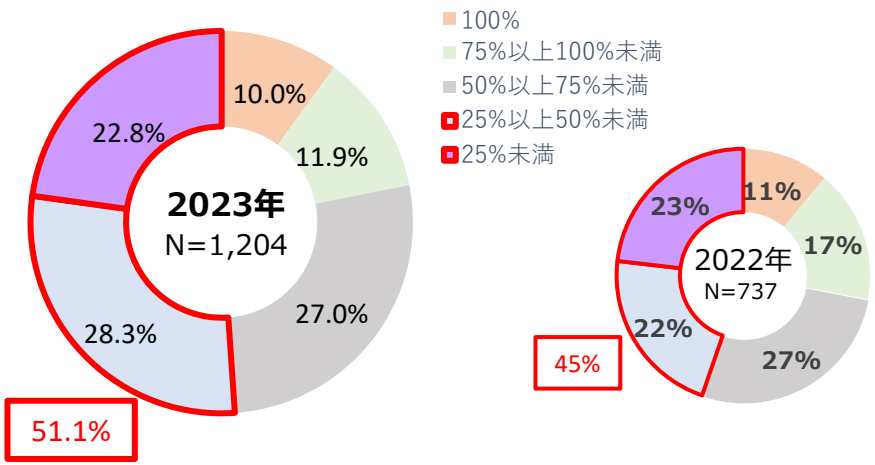
補足④　給与のデジタル払い

- 給与のデジタル払いに関する関心度は、昨年度から大きな変化はない
- 給与の50%未満をチャージしたいという回答が51.1%であり、金額の半分は現金として確保したい傾向
- 利用したくない理由として、「**現金化するのが面倒だから**」が半数近くを占める

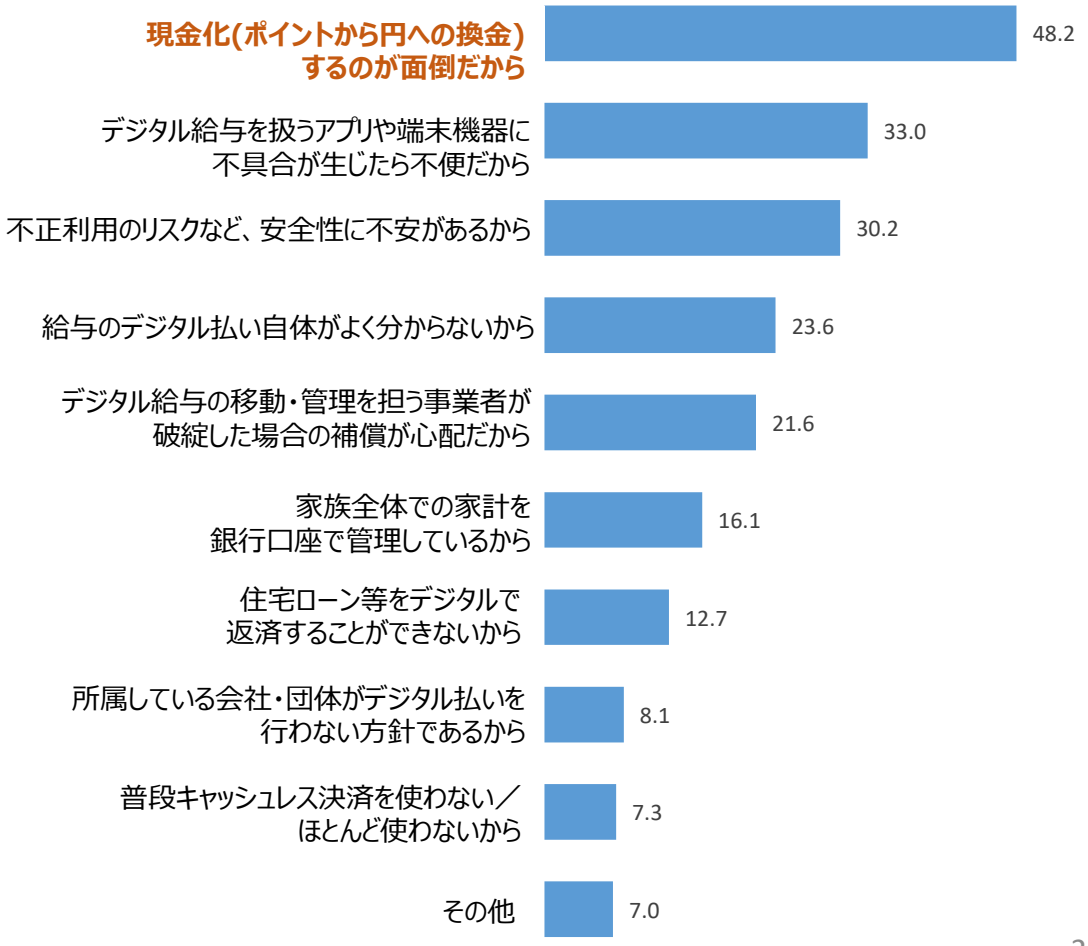
■給与のデジタル払いに関する関心



■給与のデジタル払いを利用するとしたら何%チャージしたいか(関心がある方だけ)



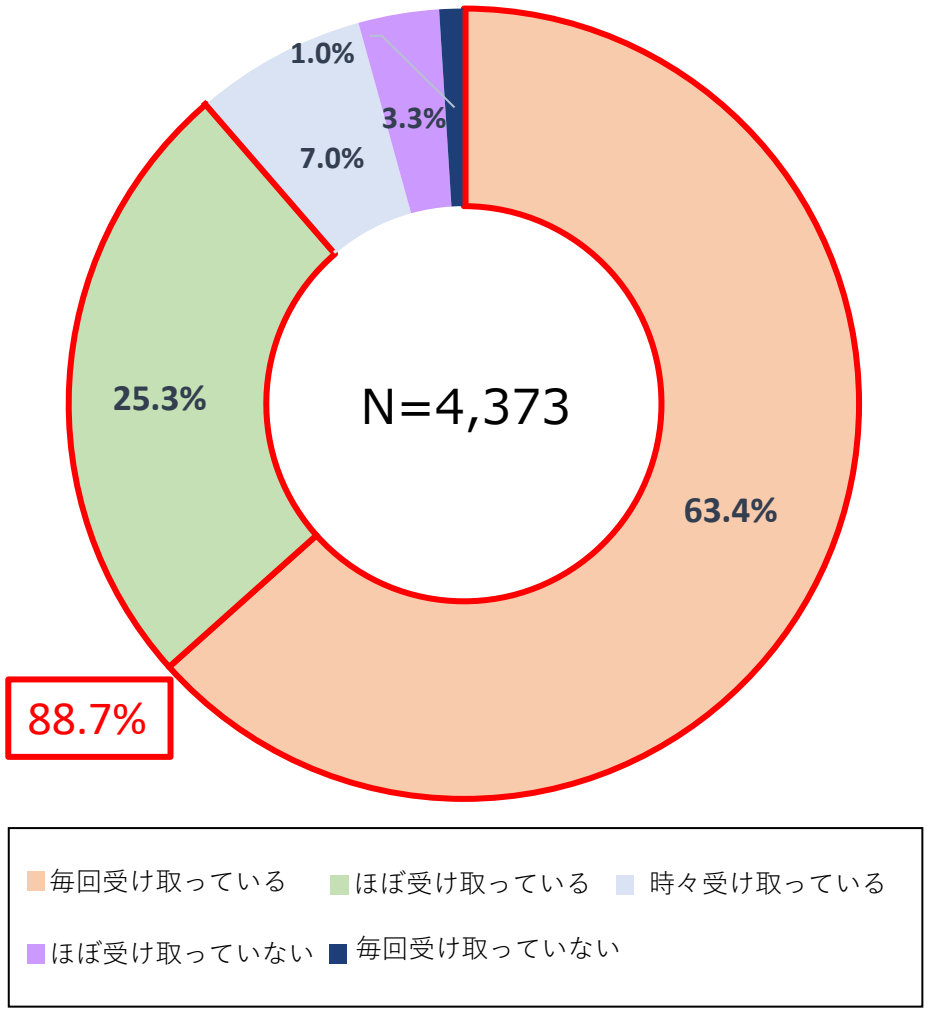
■給与のデジタル払いに関心がない・利用したくない理由 ※複数選択可



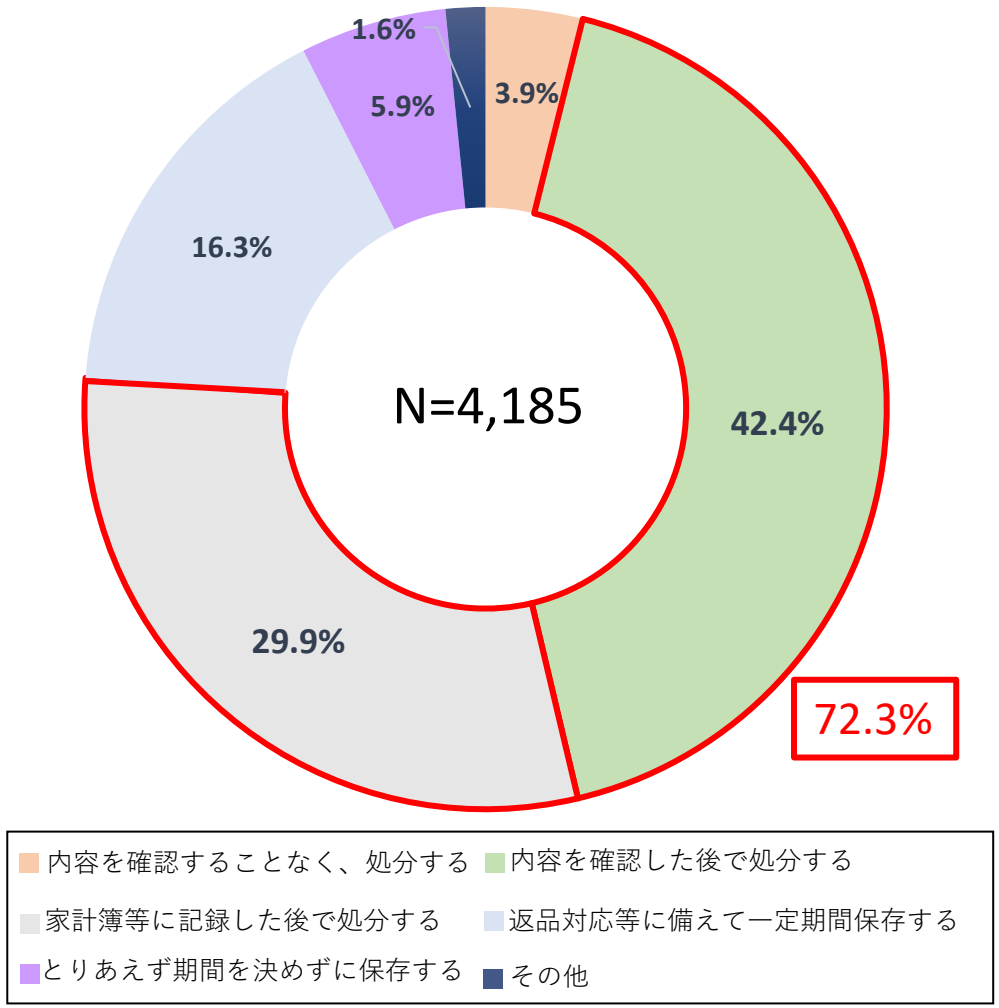
補足⑤　決済後のレシートの受取状況について

- 決済後のレシートは8割以上が毎回、ほぼ受け取っている
- レシートを受け取った回答者の中で7割以上が内容確認後や家計簿への記録後に処分している

●決済後のレシートの受取状況



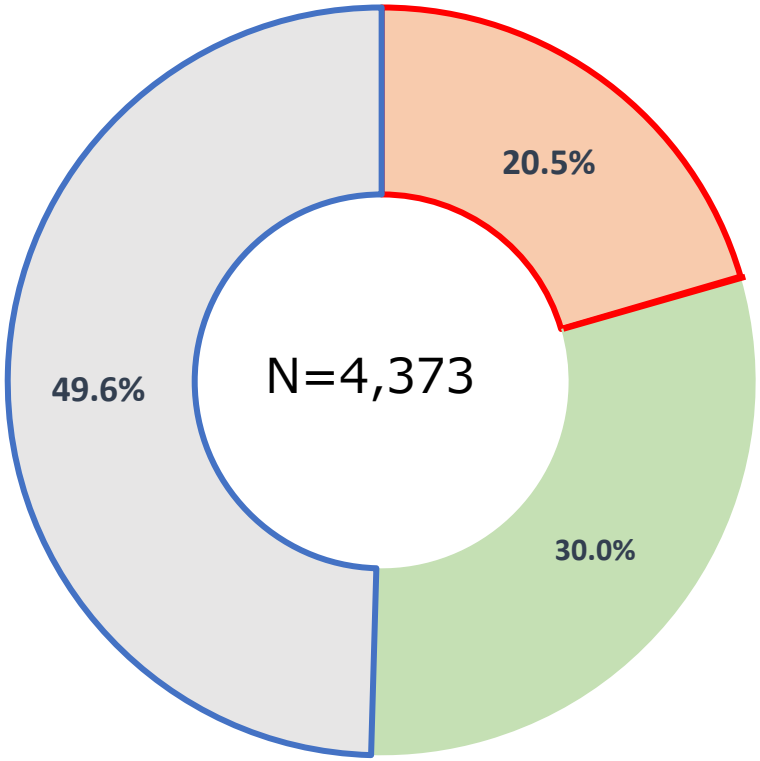
●レシート受取後の行動



補足⑥　電子レシートの認知・利用意向について

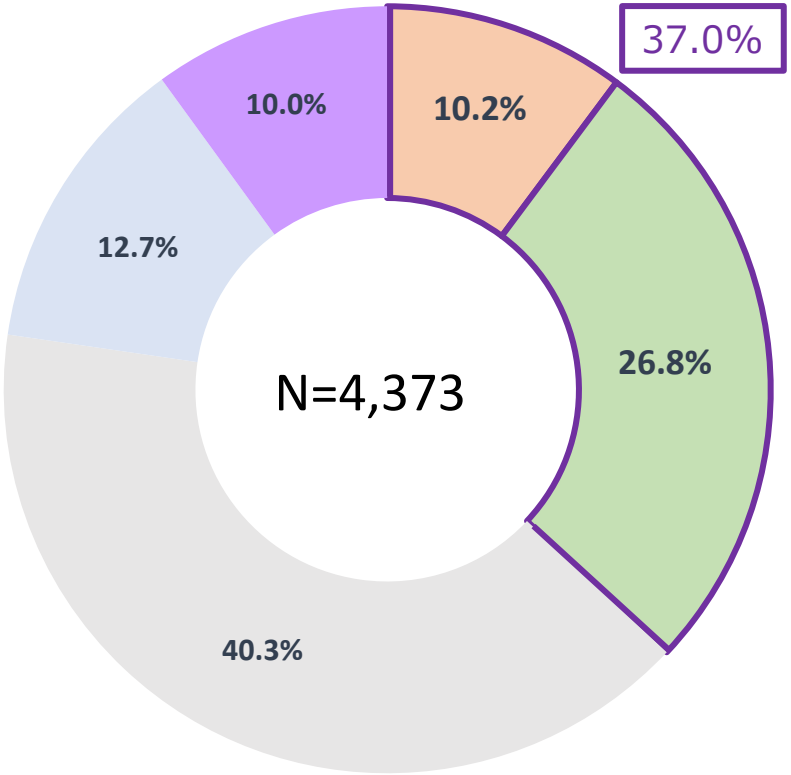
- 電子レシートを実際に利用している人は2割程度(赤枠)
- 4割弱(紫枠)が利用してみたいと回答している一方で、知らないと回答した人が5割(青枠)近いため、認知向上を図ることが重要

●電子レシートの認知・使用経験



- 知っているし、使ったことがある
- 知っているが、使ったことはない
- 知らない

●電子レシートの使用意向



- とても使用してみたい
- どちらかといえば使用してみたい
- どちらともいえない
- どちらかといえば使用してみたくない
- まったく使用してみたくない