

# PayPay 株式会社と連携したキャッシュレス決済ポイント還元事業に係る 市民アンケート結果について

令和 3 年 8 月伊勢原市役所商工観光課作成

## 1 アンケートの概要

### (1) キャッシュレス決済ポイント還元事業について

非接触型のキャッシュレス決済推進による感染症対策と地域経済活性化の両立を図るため、PayPay 株式会社と連携し、専用アプリを利用した決済に対して決済額の最大 25% を還元するキャンペーンを実施する。

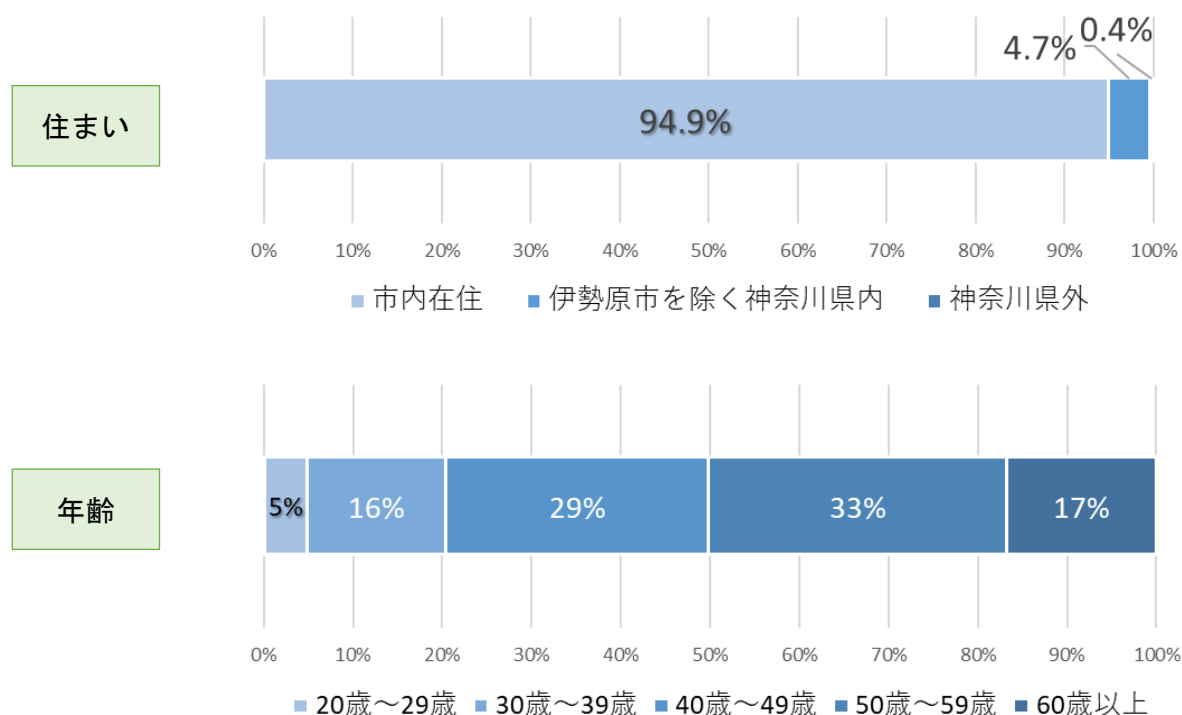
- ①実施期間 令和 3 年 6 月 1 日（火）～ 18 日（金）  
※当初は 30 日終了予定だったが、還元額が予算上限に達する見込みのため早期終了とした
- ②還元内容 還元率：最大 25% 上限額：2,000 円／1 回 10,000 円／期間
- ③対象 【事業者】市内の中小企業・飲食店・コンビニエンスストア  
【利用者】対象店舗利用者（市内在住を問わず）
- ④参加店舗数 約 600 店舗

### (2) アンケート実施概要

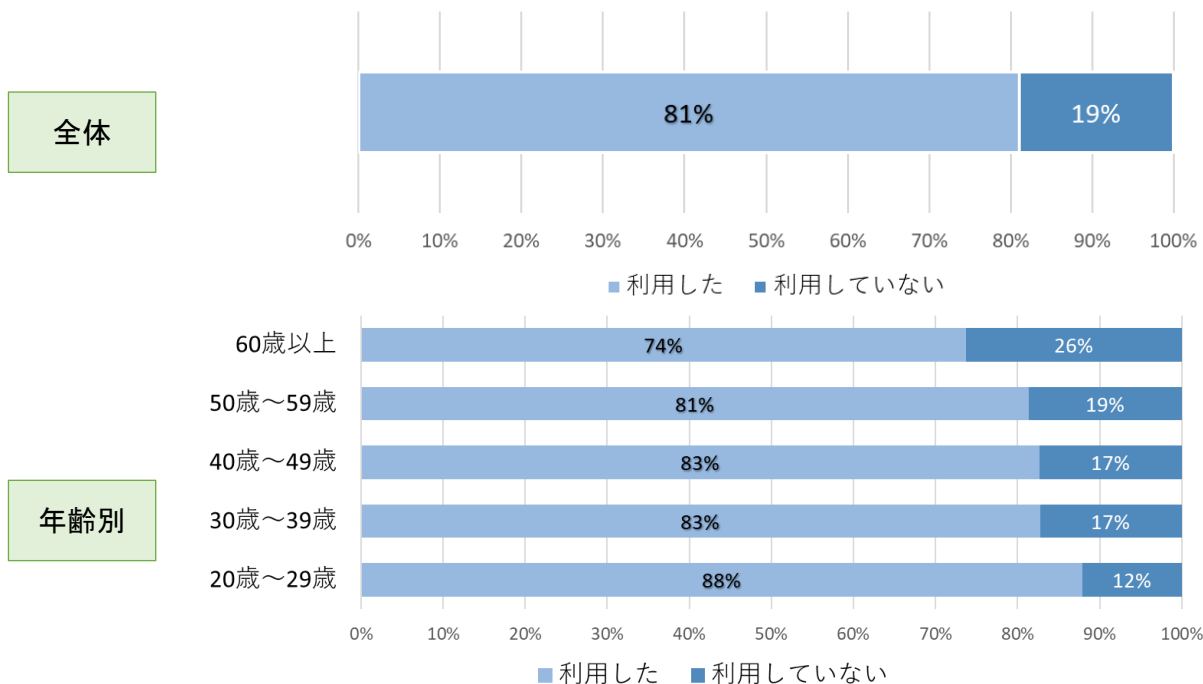
- ①アンケート期間 令和 3 年 7 月 12 日（月）～ 8 月 1 日（日）
- ②アンケート方法 市公式ホームページの web アンケート及び市民ホールの紙媒体アンケート
- ③回答者 706 人【web：681 人、紙媒体：25 人】

## 2 アンケート結果

### (1) 回答者の属性（住まい・年齢）



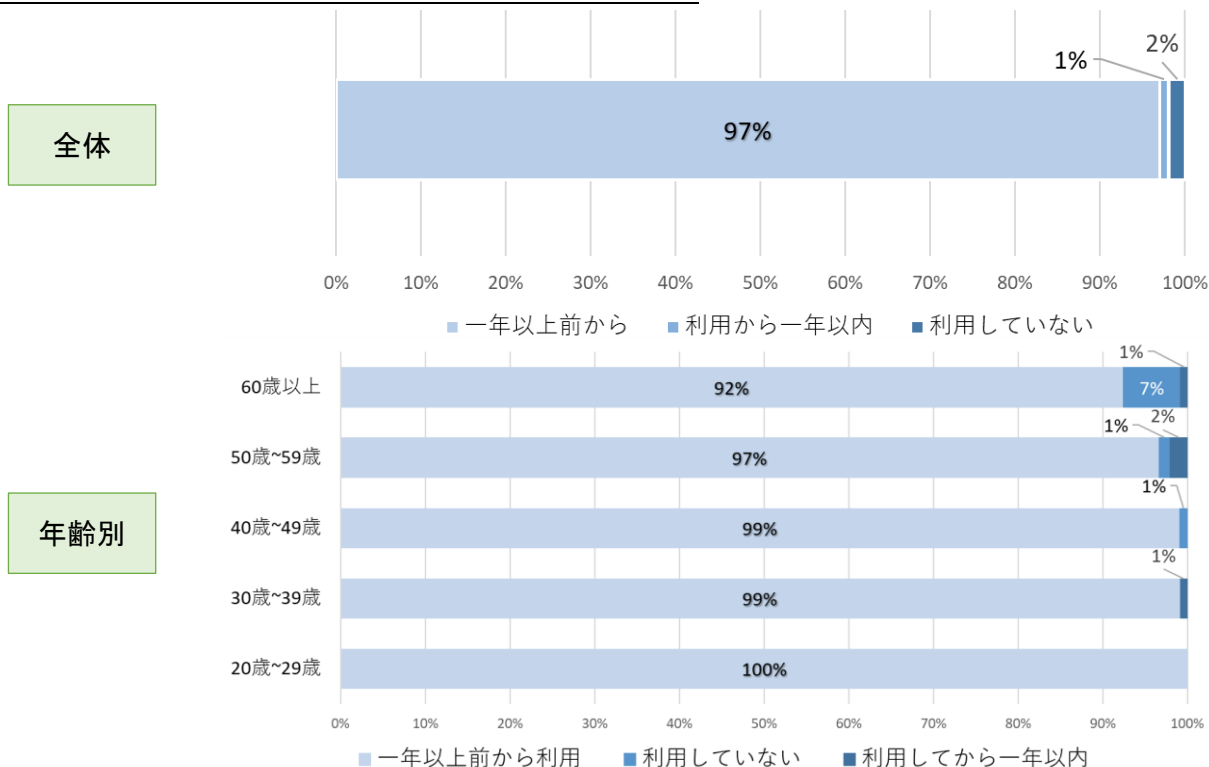
## (2) 今回のキャンペーンを利用しましたか？



回答者の81%が「キャンペーンを利用した」と回答。

年齢別では59歳までの年代で80%以上が「利用した」、60歳以上の年代でも74%が「利用した」と回答。

## (3) スマートフォンをいつから利用していますか？

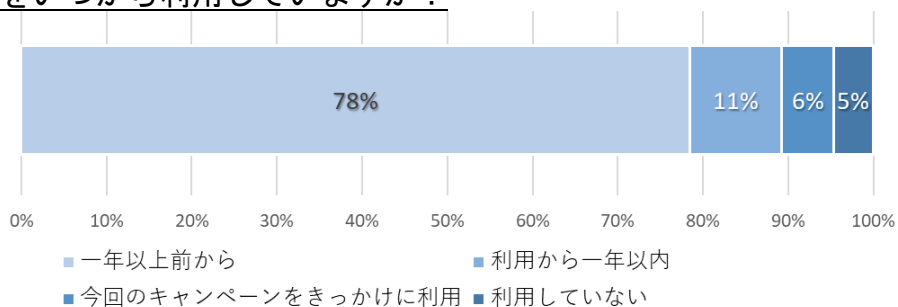


回答者の97%が「一年以上前から」利用していると回答。

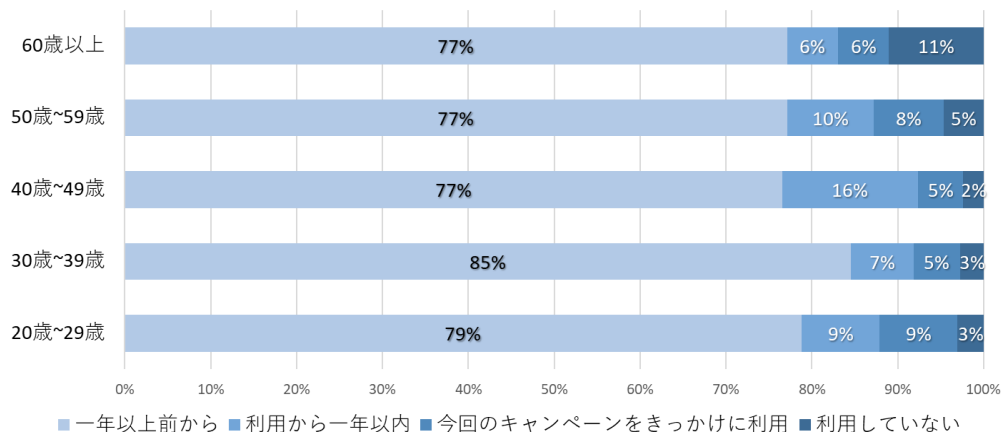
年齢別でも、どの世代でも「一年以上前から」利用しているとの回答が90%以上となっており、幅広い世代でスマートフォンの利用率が高いことが分かる。

#### (4) キャッシュレス決済をいつから利用していますか？

全体



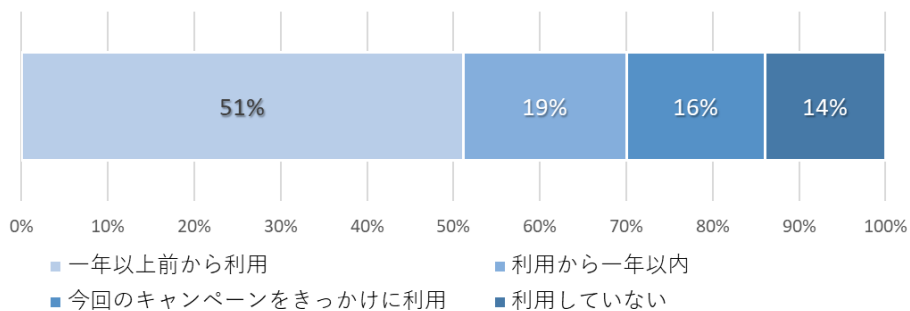
年齢別



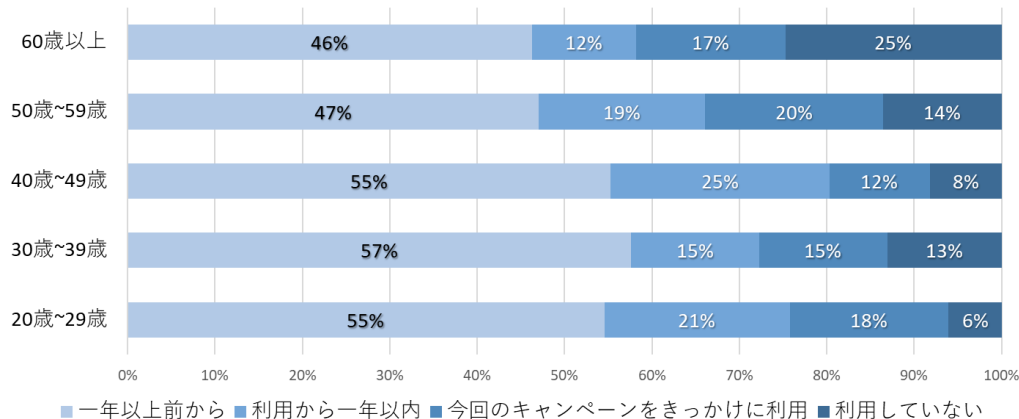
回答者の89%が「一年以上前から」又は「一年以内」にキャッシュレス決済を利用していると回答。「今回のキャンペーンをきっかけに利用」の回答も6%あり、キャッシュレス決済推進に一定の効果があつたと言える。年齢別では30代40代のキャッシュレス決済利用率が特に高く、いずれも90%を超えている。

#### (5) PayPay 決済サービスをいつから利用していますか？

全体

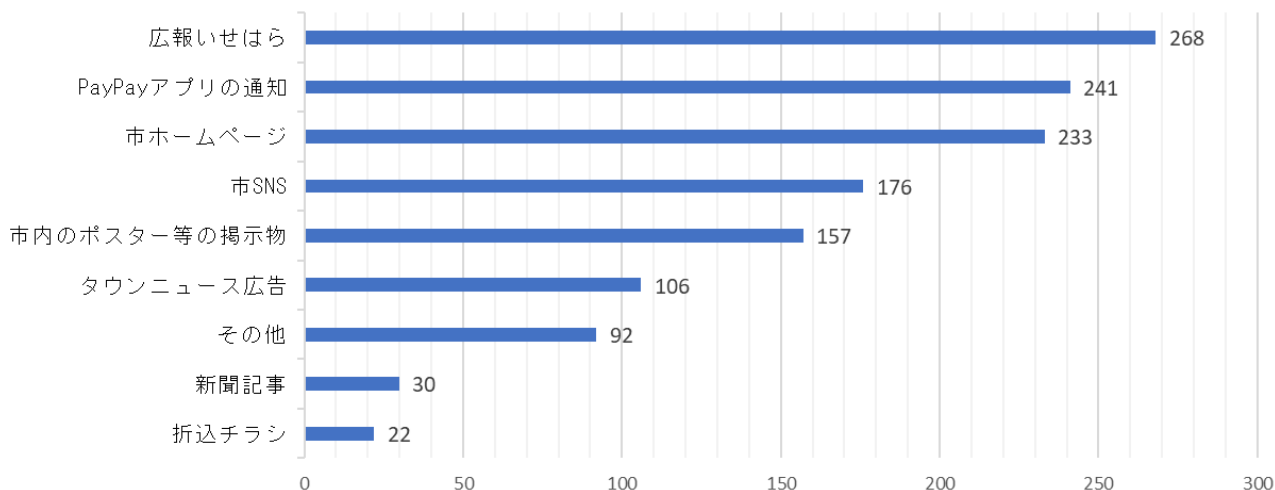


年齢別



回答者の70%が「一年以上前」又は「一年以内」にPayPayを「利用している」と回答。「今回のキャンペーンをきっかけに利用」の回答も16%あり、キャンペーンの実施がPayPay導入を促進したことが分かる。年齢別では60代の利用率が低く、キャンペーン終了後でも「利用していない」の回答が25%となっている。

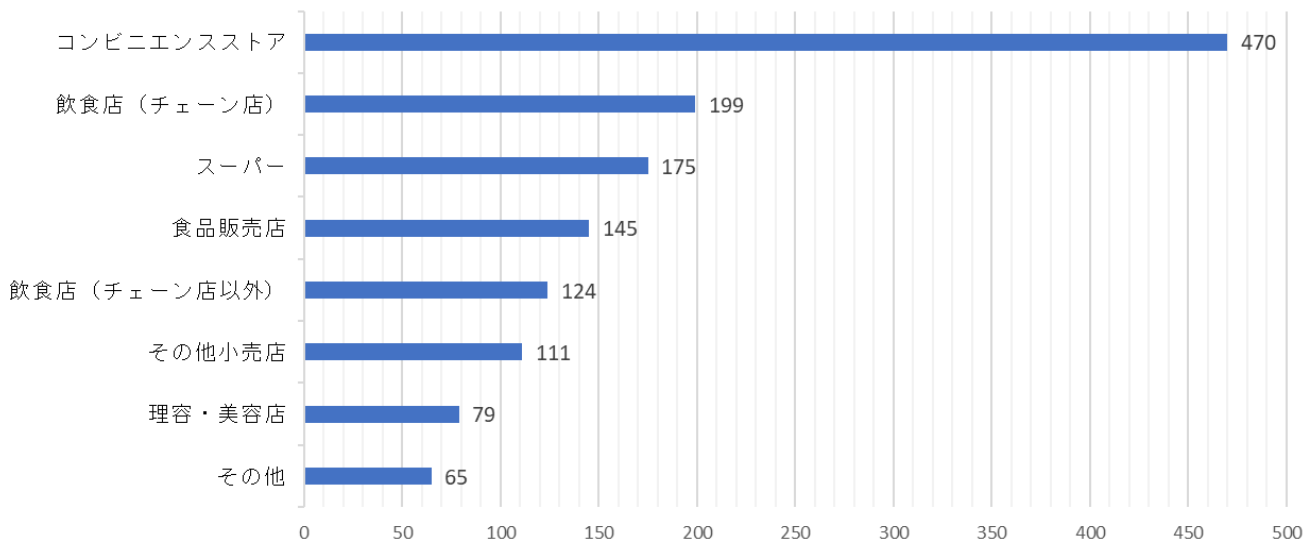
## (6) 今回のキャンペーンをどこで知りましたか？（複数回答可）



「広報いせはら」「市ホームページ」「市SNS」によりキャンペーンを知ったとの回答が多く、市主体の販促活動が効果的に機能したことが分かる。事業者が実施した販促活動についても、「PayPay アプリの通知」「市内のポスター等の掲示物」による周知効果は高かったことが窺える。

市内世帯に配布した「折込チラシ」の周知効果は限定的で、内容等について再考する必要がある。

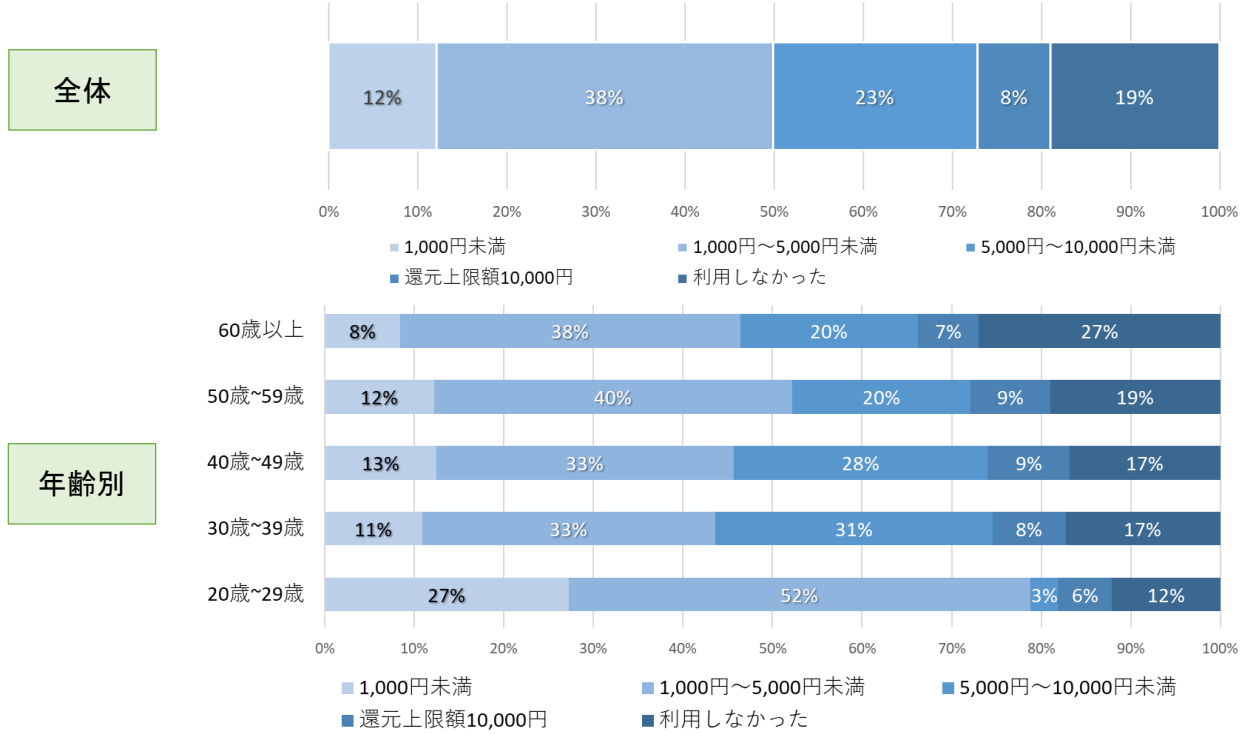
## (7) どんな店舗でキャンペーンを利用しましたか？（複数回答可）



「コンビニエンスストア」の利用が飛び抜けて多く、全回答者706人のうち60%以上が、一度は「コンビニエンスストア」でキャンペーンを利用したと回答している。

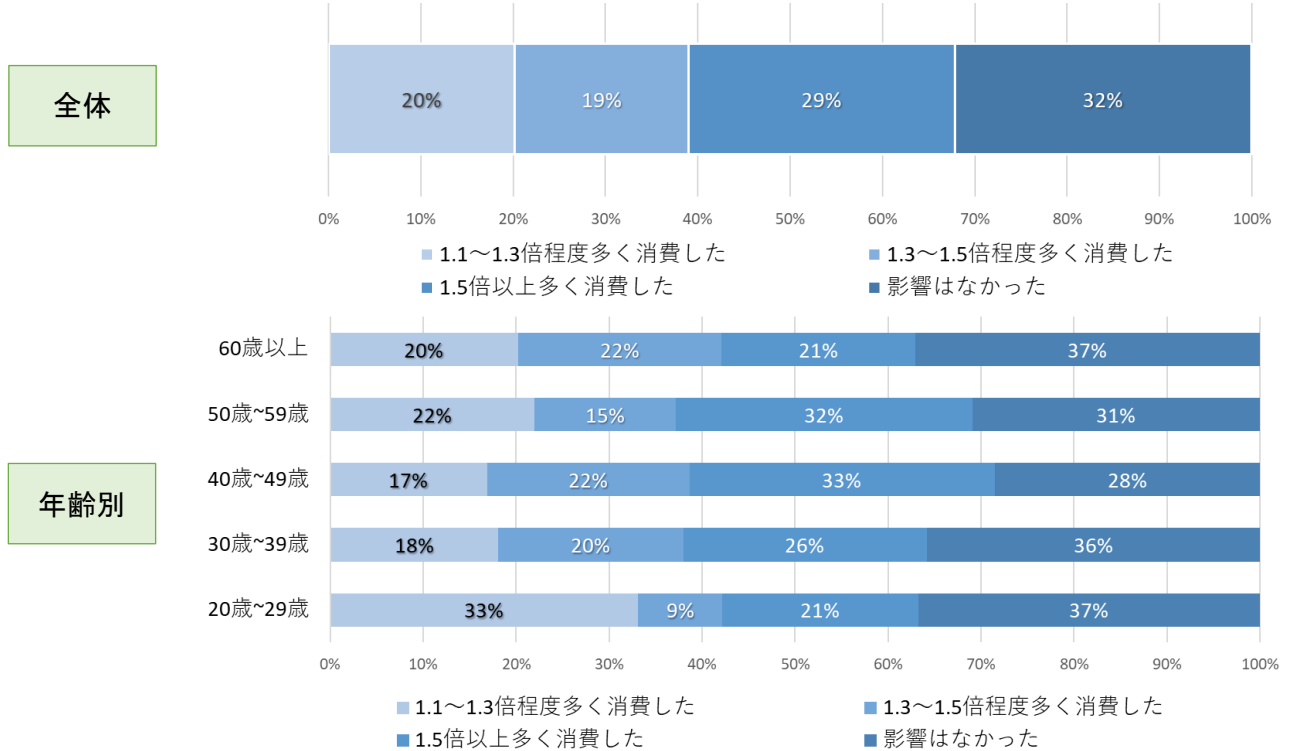
飲食店については「チェーン店」と「チェーン店以外」の利用に差が生じているが、キャンペーン期間と県のまん延防止重点措置の対象地域への指定時期が重なっているため、個人経営の居酒屋等は休業としている店舗も多く、キャンペーンによる消費喚起効果を受けることができなかったものと思われる。

(8) 今回のキャンペーンで取得したポイント還元額はどの程度でしたか？



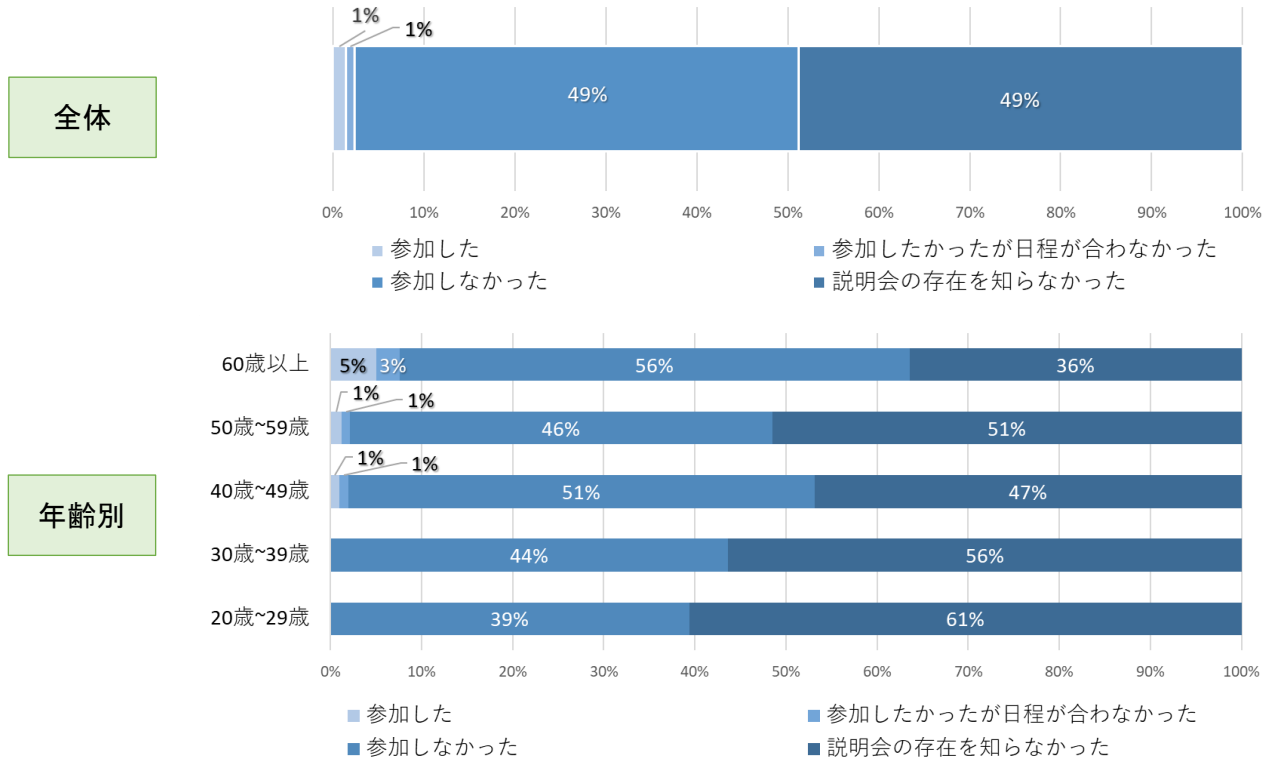
「1,000円～5,000円未満」取得したとの回答が最も多く、全体の38%となっている。  
 年齢別では、20代では取得ポイントは少額の割合が多く、30代と40代の取得ポイントは「5,000円～10,000円未満」「還元上限額10,000円」など高額の割合が多くなっている。

(9) 今回のキャンペーンで普段よりどの程度多く消費しましたか？



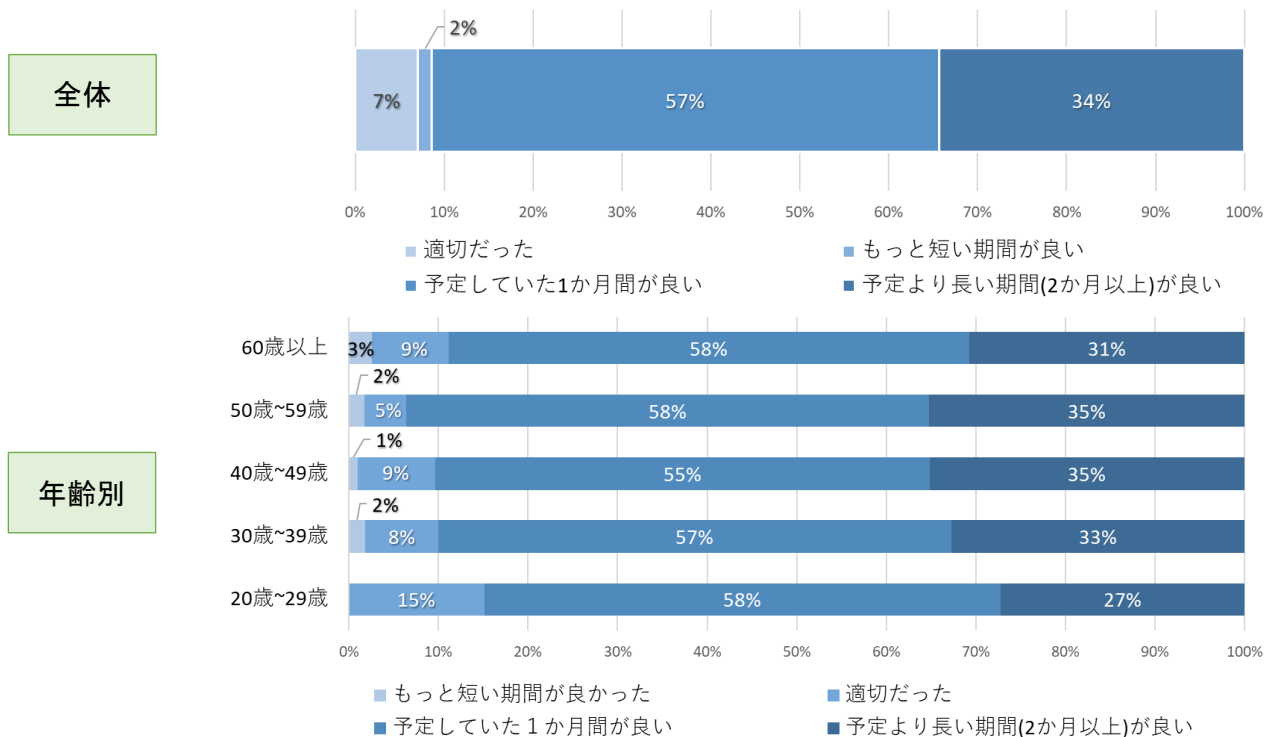
全体の70%弱が普段より多く消費したと回答、そのうち29%が「1.5倍以上多く消費」と回答しており、一定以上の消費喚起効果があったと言える。年齢別では、40代の1.3倍及び1.5倍以上多く消費の回答割合が50%以上となっており、特にキャンペーンの影響を強く受けている。

(10) 各公民館で開催した市民説明会に参加しましたか？



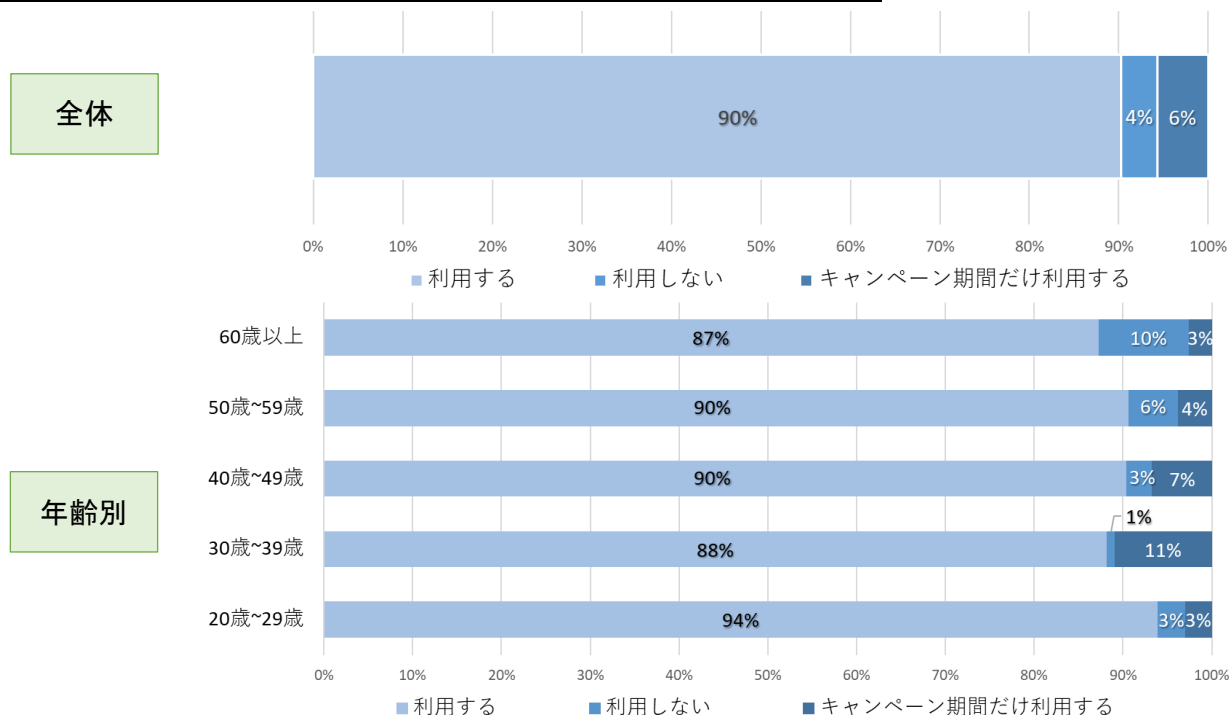
全体の50%弱が「説明会の存在を知らなかった」と回答しており、周知方法を検討する必要がある。年齢別でも、説明会の主要なターゲットである60歳以上の年代の36%が「存在を知らなかった」と回答しており、高齢者への制度説明の機会や周知をより工夫する必要がある。

(11) 今回のキャンペーン期間（18日間）は適切だったと思いますか？



早期終了であったこともあり、全体の90%が18日間よりも長い期間が良いという回答だった。また、34%が「2か月以上」のキャンペーンを希望しており、キャンペーンへの期待値が高いことが分かる。

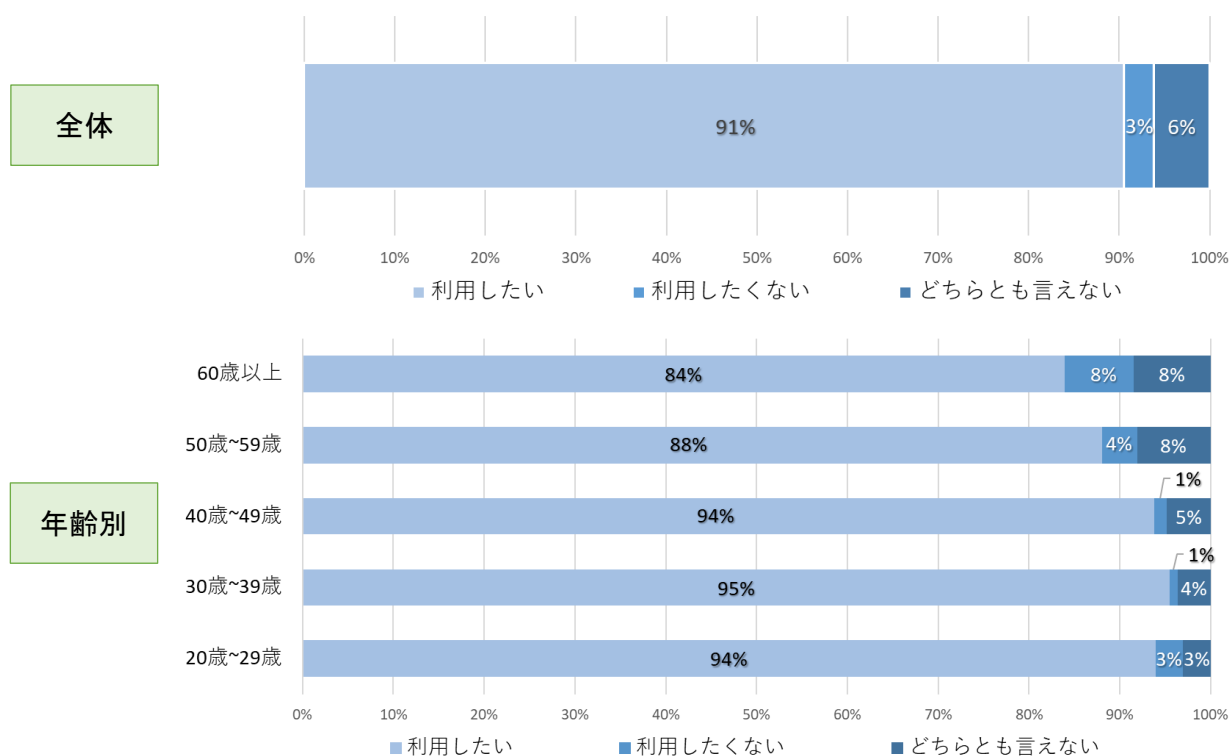
## (12) 今後もキャッシュレス決済を利用しようと思いますか？



全体の90%が今後も「利用する」と回答。

年齢別では、60歳以上でも87%が今後も「利用する」と回答し、事前に想定していたより、高齢世代のキャッシュレス決済導入に関するハードルが低いことが分かる。

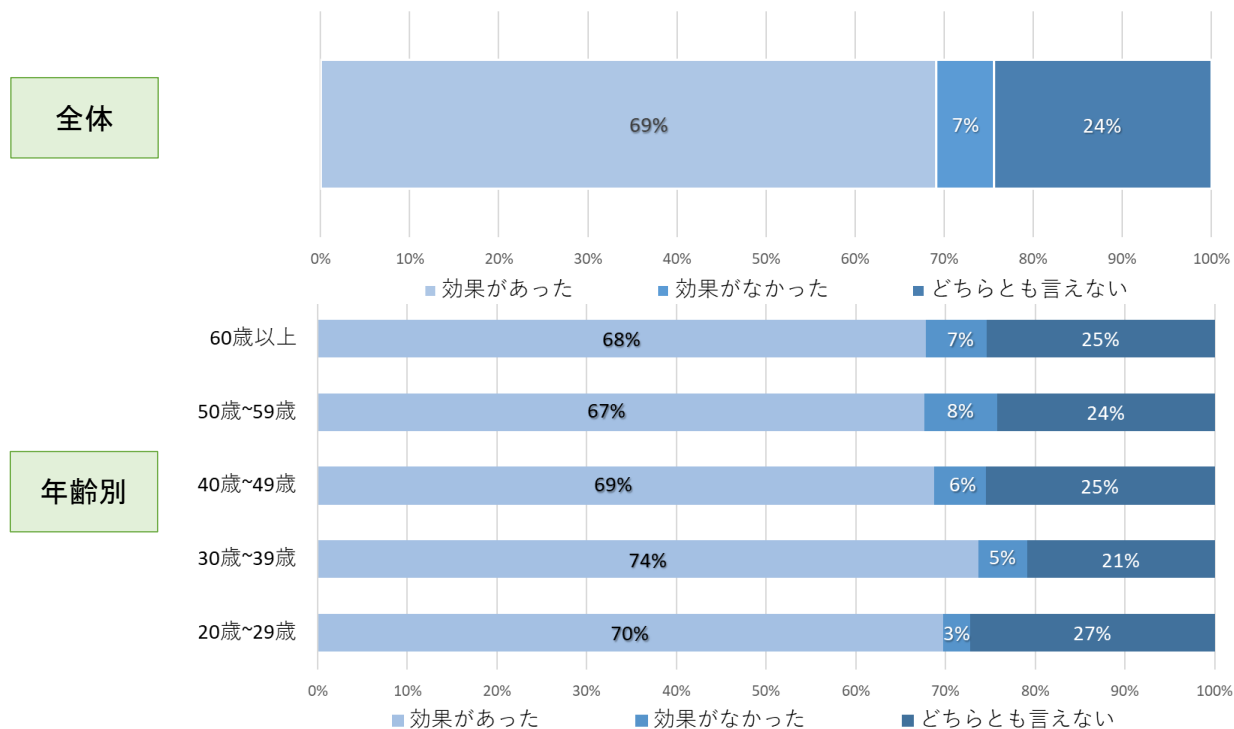
## (13) 今後、伊勢原市で同様のキャンペーンを実施する場合、利用したいと思いますか？



全体の91%が同様のキャンペーンを「利用したい」と回答。

年齢別では、20代から40代の94%以上が「利用したい」と回答しており、幅広い年代において、キャンペーンが好評であったことが分かる。

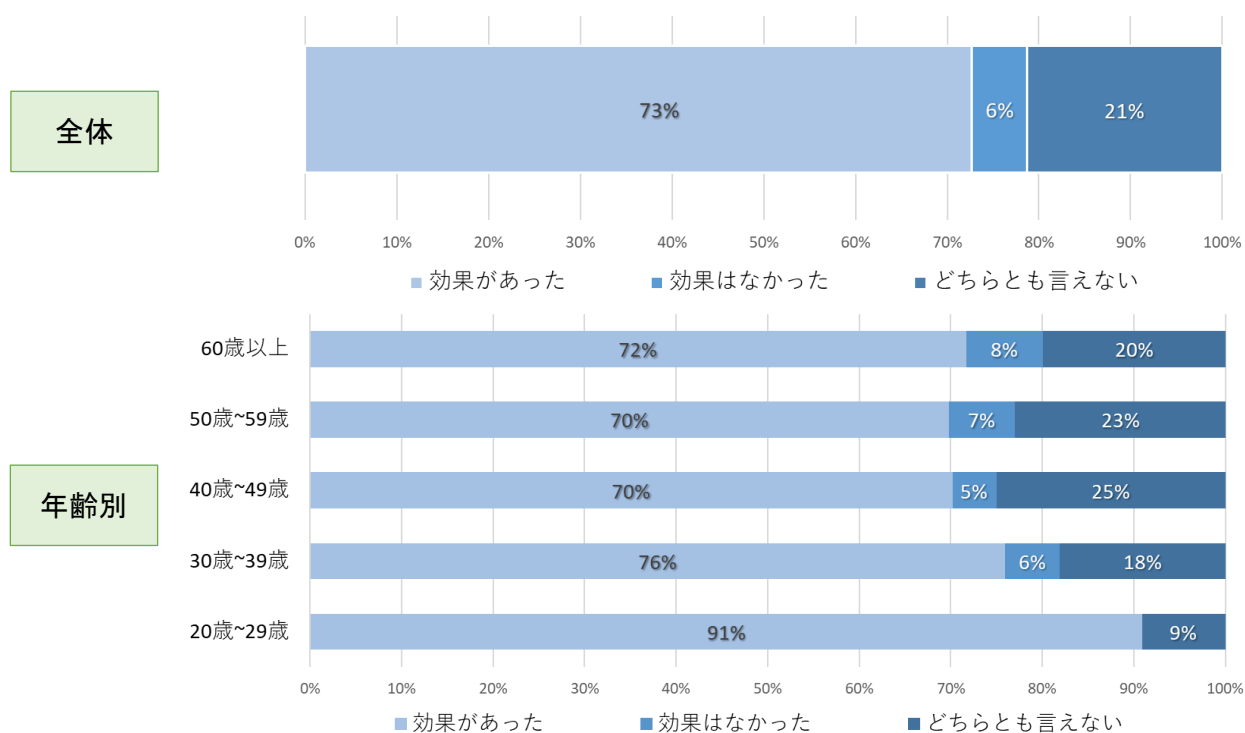
### (14) 今回のキャンペーンは地域経済の活性化に効果があったと思いますか？



全体の69%が地域経済活性化の「効果があった」と回答。

年齢別でも、どの年代でも70%前後が「効果があった」と回答しており、幅広い年代から見て、地域経済活性化に効果があった施策であると言える。

### (15) 今回のキャンペーンはキャッシュレス決済推進に効果があったと思いますか？

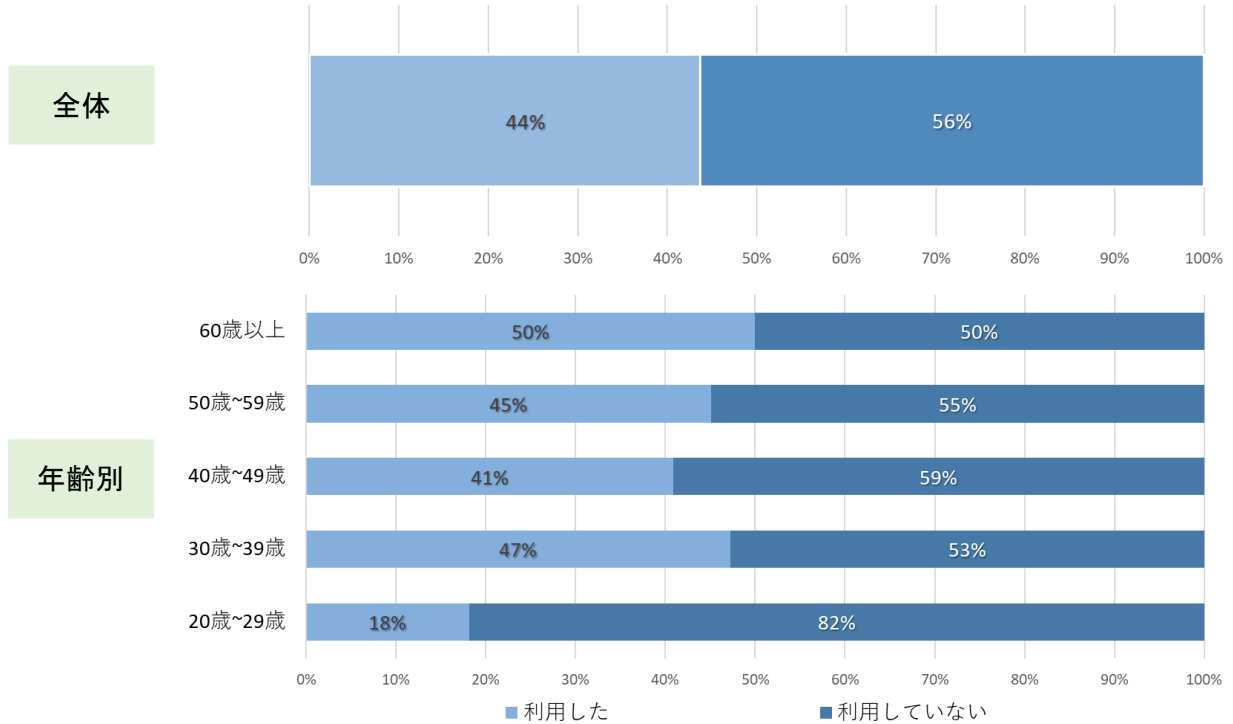


全体の72%がキャッシュレス決済推進に「効果があった」と回答。

年齢別でも、どの年代でも70%以上「効果があった」と回答しており、20代では91%が「効果があった」と回答するなど、特に若い世代からの評価が高い。



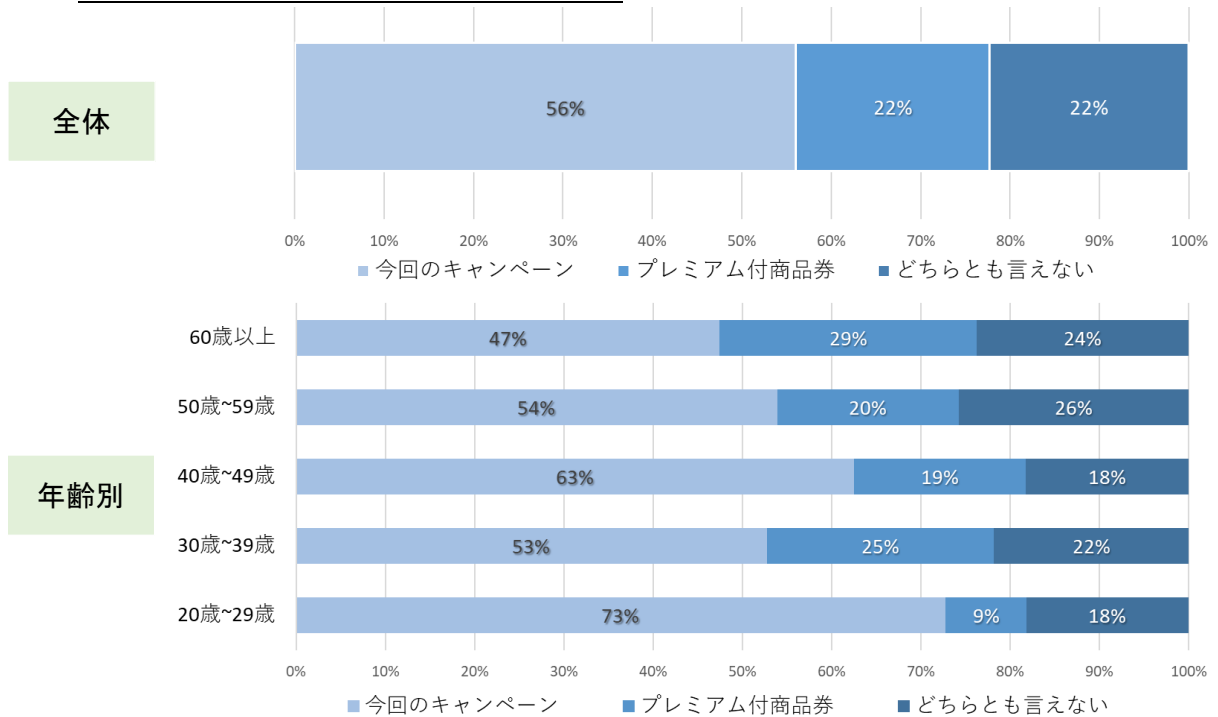
(16) 令和2年度に実施したプレミアム付商品券を利用しましたか？



全体の52%がプレミアム付商品券を「利用していない」と回答。令和2年度に販売した商品券は当選率が2.7倍であったので、購入できなかった市民が多かったと思われる。

年齢別では、特に20代の「利用した」回答率が低く、他世代の半分以下の18%となっている。

(17) 地域経済の活性化に対して、プレミアム付商品券と今回のキャンペーン、どちらがより効果的だと思いますか？



全体の56%が地域経済活性化により効果的なのは「今回のキャンペーン」と回答。

年齢別でも、どの世代も「今回のキャンペーン」を効果的と回答する割合が高いが、60代では30%弱が「プレミアム付商品券」を評価しており、紙媒体を希望する高齢者も多いことが分かる。

### 3 自由記述の分析

#### (1) 自由記述の分析概要

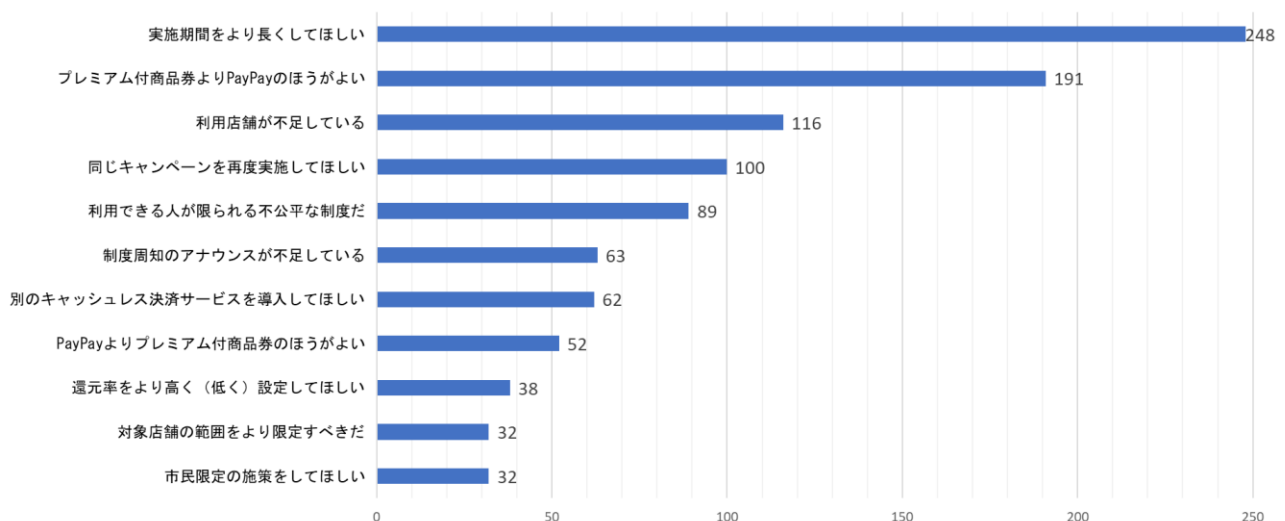
アンケートの最後の質問として、自由記述欄を設けたところ、有効回答706件のうち、342件に自由記述による記載があった。これを回答内容によって全11項目に分類し、集計することで、自由記述の傾向分析を行った。

なお、回答傾向の分類は下表のとおりとし、一つの記述内に複数の分類項目内容が含まれていた場合は、それぞれの分類に該当したものとして集計する。

【例：市民限定の施策とし、対象店舗の範囲をより限定してほしい→分類N010・11に該当】

NO	回答傾向分類名
1	実施期間をより長くしてほしい
2	プレミアム付商品券より PayPay のほうがよい
3	利用店舗が不足している
4	同じキャンペーンを再度実施してほしい
5	利用できる人が限られる不公平な制度だ
6	制度周知のアナウンスが不足している
7	別のキャッシュレス決済サービスを導入してほしい
8	PayPay よりプレミアム付商品券のほうがよい
9	還元率をより高く（低く）設定してほしい
10	対象店舗の範囲をより限定すべきだ
11	市民限定の施策をしてほしい

#### (2) 結果集計と分析



「実施期間をより長くしてほしい」に関連する記述が全体の70%強、「プレミアム付商品券よりも PayPay のほうがよい」に関連する記述が全体の50%強と、好意的な記述が大部分を占める。一方で、「利用店舗の範囲」「還元率の設定」「他のキャッシュレス決済サービスを導入」など、制度設計に関する意見も多く、「プレミアム付商品券」や「市民限定の施策」など、本キャンペーンとは異なる施策を希望する意見も相当数寄せられている。



(9) 今回のキャンペーンで取得したポイント還元額はどの程度でしたか？

- ①還元上限額10,000円    ②5,000円～10,000円未満    ③1,000円～5,000円未満    ④1,000円未満  
⑤キャンペーンを利用しなかった

(10) 今回のキャンペーンで普段よりどの程度多く消費したと感じますか？

- ①1.5倍以上多く消費した    ②1.3倍～1.5倍程度多く消費した    ③1.1～1.3倍程度多く消費した  
④影響はなかった

(11) 各公民館で開催した市民説明会に参加しましたか？

- ①参加した    ②参加しなかった    ③参加したかったが日程が合わなかった    ④存在を知らなかった

(12) 今回のキャンペーン期間（18日間）は適切でしたか？

- ①適切だった    ②当初予定していた1ヶ月間良かった  
③当初予定よりも長い期間（2ヶ月間以上）良かった    ④もっと短い期間良かった

(13) 今後もキャッシュレス決済を利用しようと思いますか？

- ①利用する    ②利用しない    ③キャンペーン期間だけ利用する

(14) 今後伊勢原市で同様のキャンペーンを実施する場合、利用したいと思いますか？

- ①利用したい    ②利用したくない    ③どちらとも言えない

(15) 今回のキャンペーンについて、地域経済の活性化に効果があったと思いますか？

- ①地域経済活性化に効果があった    ②地域経済活性化に効果がなかった    ③どちらとも言えない

(16) 今回のキャンペーンには、キャッシュレス決済推進に効果があったと思いますか？

- ①推進に効果があった    ②推進に効果がなかった    ③どちらとも言えない

(17) 昨年度実施したプレミアム付商品券を利用しましたか？

- ①利用した    ②利用していない

(18) 地域経済活性化に対して、プレミアム付商品券と今回のキャンペーン、どちらがより効果的だと思いますか？

- ①今回のキャンペーン    ②プレミアム付商品券    ③どちらとも言えない

(19) その他、今回のキャンペーンにご意見・ご要望があれば、ご記入ください



アンケートへのご協力ありがとうございます。  
今後の経済対策を検討する際の参考にさせていただきます。

アンケート結果については、後日HP等で公表することがありますので、  
ご了承ください。