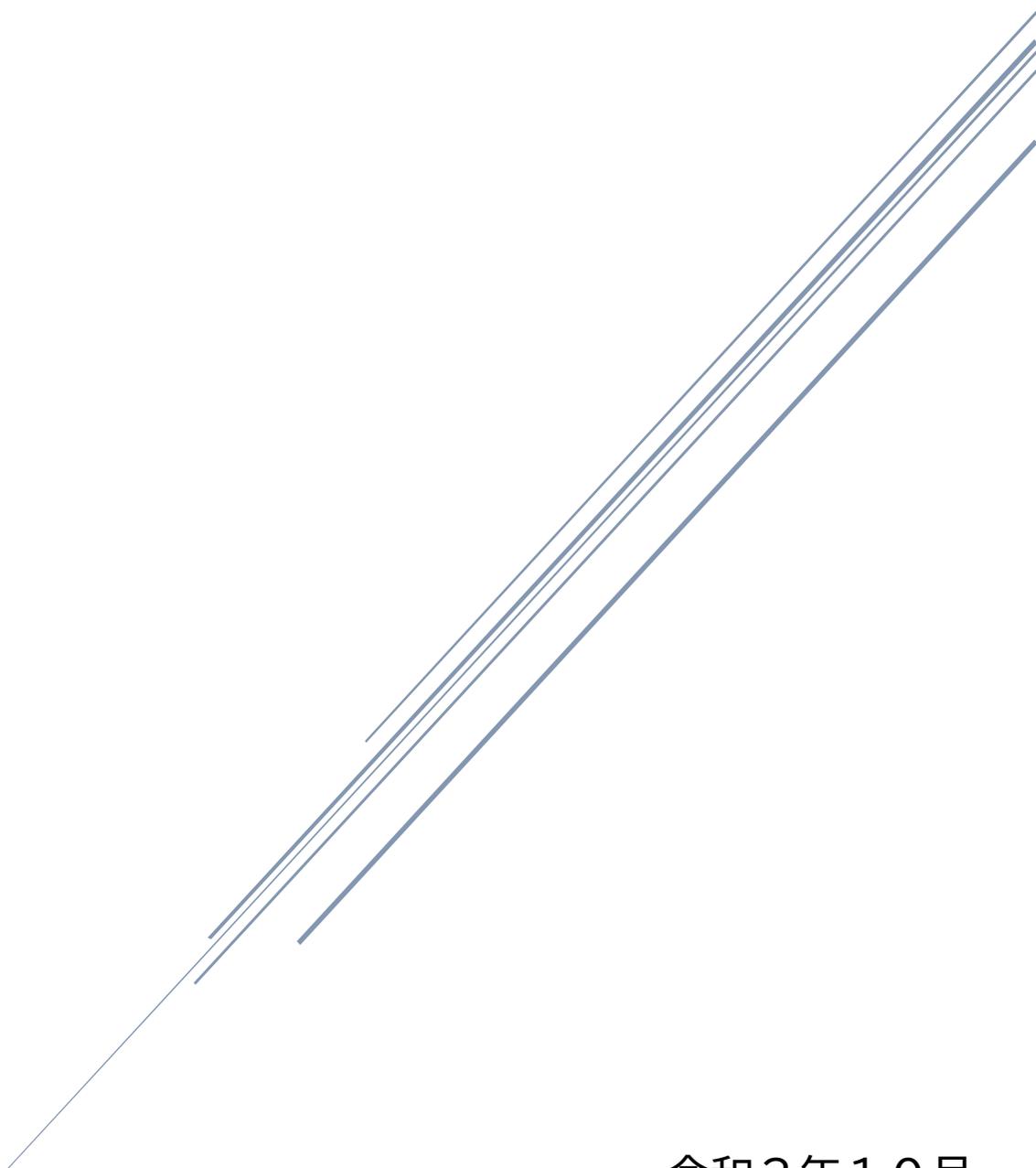


令和2年度 第1回

電話によるアンケート調査報告書



令和2年10月

目 次

1	調査の概要	1
(1)	調査の目的	1
(2)	調査の設計	1
(3)	回答数	1
(4)	質問内容（自動音声）	1
2	回答者の属性	2
(1)	年代の内訳	2
(2)	小学校区の内訳	3
3	調査結果	4
(1)	「日頃の不便や困りごとについて」の自由意見	4
(2)	新型コロナウイルス感染症対策として日頃気を付けていること	6
(3)	キャッシュレス決済について	7
ア	1年間のキャッシュレス決済の使用状況	7
イ	キャッシュレス決済の使用頻度の変化	8
ウ	使う頻度が高いキャッシュレス決済の手段	10
エ	キャッシュレス決済が使えたらよいと思う場所	12

1 調査の概要

(1) 調査の目的

本調査は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止を図るため、新しい生活様式として、主にキャッシュレス決済に関するニーズ等の把握を目的に実施したものであり、本調査で得た結果については、今後の施策・事業を推進に当たっての参考とする。

なお、調査手法については、郵送やWebでのアンケート調査では得られにくい、個々人の具体的な意見や感想といった定性的な情報を収集するため、電話による調査とし、選択式（プッシュ式）ではなく発話式（自由意見）で行った。

(2) 調査の設計

調査対象	寝屋川市内に在住する市民
調査方法	IVR（自動音声応答）を利用した電話調査 ア アンケート及びフリーダイヤル番号の周知 イ 市民から受電し、自動音声により、発話による回答を取得
調査時期	令和2年7月27日～8月31日

(3) 回答数

回答数（受電数）	471件
有効回答数	298件

有効回答数とは全質問に回答した数

(4) 質問内容（自動音声）

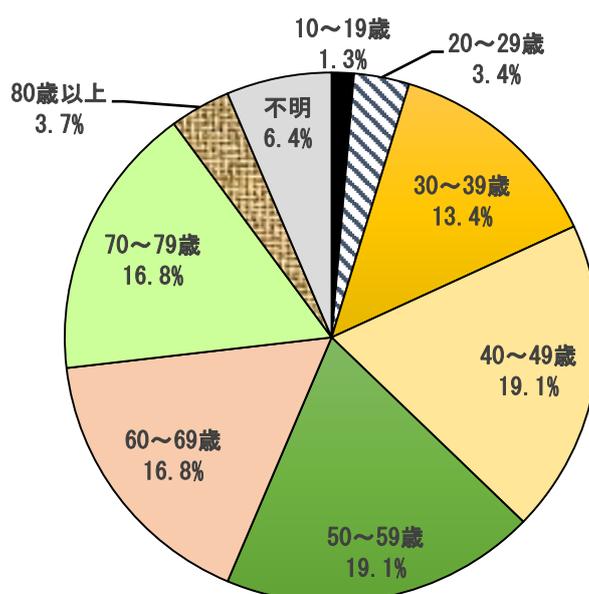
属性	年齢（ご年齢について、例えば、60歳、のようにお話してください。）
	小学校区（お住まいの小学校区について、例えば、東小学校のようにお話ください。わからない場合は、池田一丁目のように町名をお話ください。）
1	あなたのお住まいや、その周りの環境のことなどで、日頃不便を感じたり、困っていることがあれば、その内容についてお話ください。
2	新型コロナウイルス感染症対策として、こまめな手洗いや換気など、あなたが日頃気を付けていることがあれば、その内容を教えてください。
3	クレジットカードやペイペイ等のQRコード決済など、キャッシュレスでの使用状況について、この1年間で使用したことが、ある、ない、わからないのようにお話ください。
4	あなたは、新型コロナウイルス感染症の影響で、キャッシュレスを始めた、又は、キャッシュレスを使用する頻度が増えたかを教えてください。
5	あなたが使う頻度が高いと感じるキャッシュレスの手段、例えば、クレジットカードや、ペイペイ等のQRコード決済など、その内容を教えてください。
6	商店街や飲食店など、あなたがキャッシュレス決済が使えたらいいのと思う場所や店舗などがあれば教えてください。

2 回答者の属性

(1) 年代の内訳

年代別にみると、40歳代、50歳代が19.1%と最も高く、次いで60歳代、70歳代が16.8%の順となっている。

年齢	人数(人)	構成比
0～9歳	0	0.0%
10～19歳	4	1.3%
20～29歳	10	3.4%
30～39歳	40	13.4%
40～49歳	57	19.1%
50～59歳	57	19.1%
60～69歳	50	16.8%
70～79歳	50	16.8%
80歳以上	11	3.7%
不明	19	6.4%
合計	298	100%



(N=298)

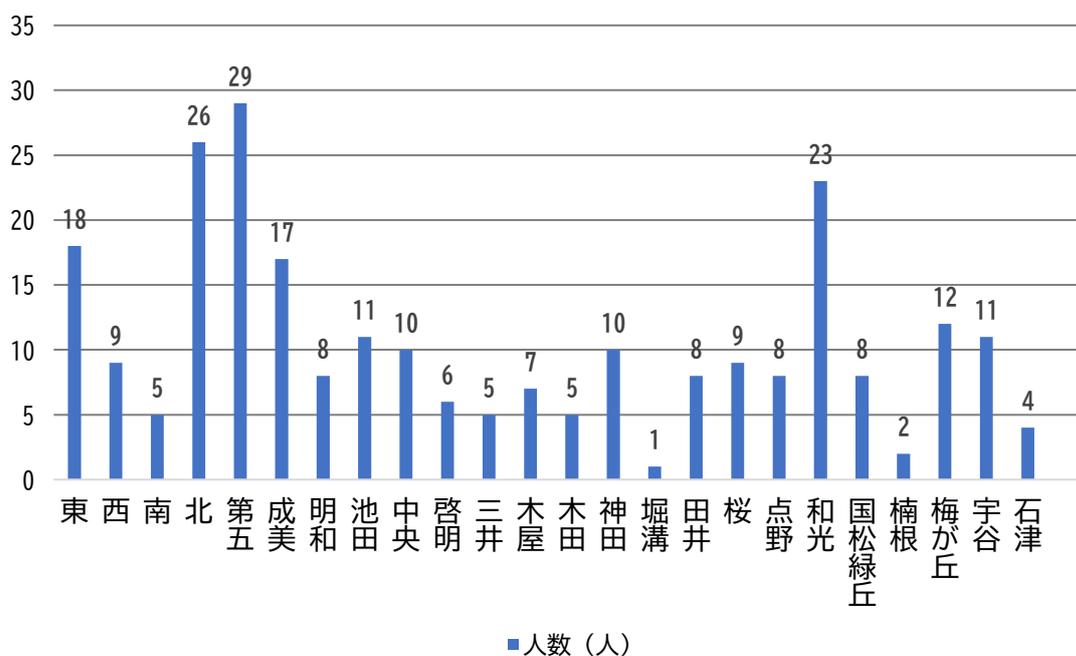
(2) 小学校区の内訳

小学校区別にみると、第五小学校区が9.8%と最も高く、次いで北小学校区が8.8%の順となっている。

小学校区	人数(人)	構成比
東	18	6.1%
西	9	3.1%
南	5	1.0%
北	26	8.8%
第五	29	9.8%
成美	17	5.8%
明和	8	2.8%
池田	11	3.7%
中央	10	3.4%
啓明	6	2.1%
三井	5	1.0%
木屋	7	2.4%
木田	5	1.0%

小学校区	人数(人)	構成比
神田	10	3.4%
堀溝	1	0.4%
田井	8	2.8%
桜	9	3.1%
点野	8	2.8%
和光	23	7.8%
国松緑丘	8	2.8%
楠根	2	0.7%
梅が丘	12	4.1%
宇谷	11	3.7%
石津	4	1.4%
不明	46	16.0%
合計	298	100%

※ 表上「不明」の46人については、回答内容から寝屋川市民として把握できるもの

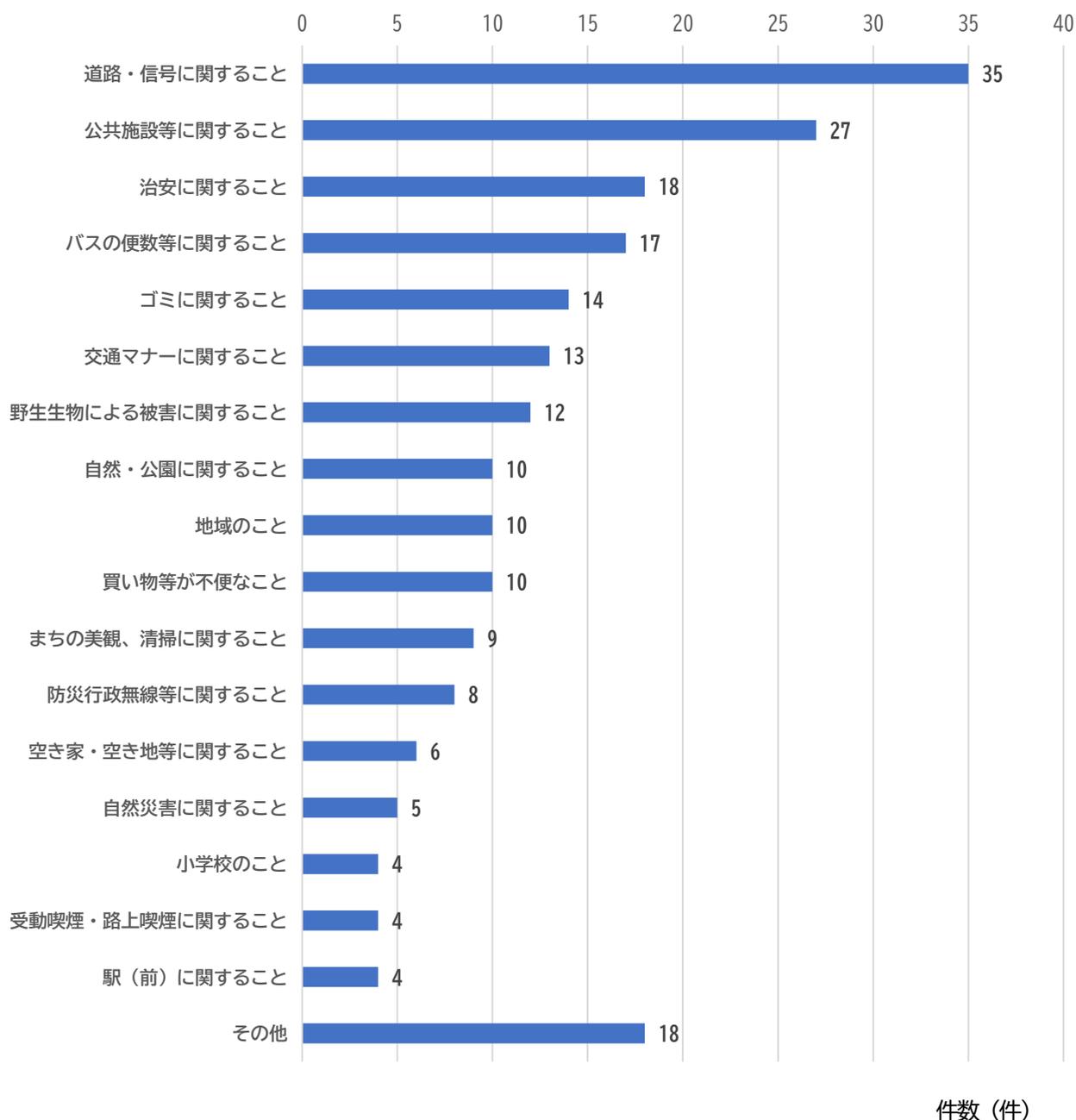


3 調査結果

(1) 「日頃の不便や困りごとについて」の自由意見

「日頃の不便や困りごとについて」自由意見の内容を分類すると以下のとおりとなる。

「道路・信号に関すること」が35件と最も多く、次いで「公共施設等に関すること」が27件の順になっている。(複数回答あり) ※回答者192人



※ 「その他」の主な内訳は、介護(移送サービス)の料金に関すること、個人・家族の諸事情に関することなど

※ 上記のほか、「特になし」と回答 59件

※ 不明な回答(内容が不明確なもの)については除く。

「日頃の不便や困りごとについて」の自由意見 主な意見の抜粋

【道路・信号に関すること】

道路幅が狭い、横断歩道や信号機が少ない 等

【公共施設等に関すること】

公共施設へのアクセスが不便、医療機関の利便性（時間帯・場所）が悪い 等

【治安に関すること】

夜道が暗い、防犯カメラや街灯を増やしてほしい、バイクの騒音 等

【バスの便数等に関すること】

バスの減便、バス停が近くにない 等

【ゴミに関すること】

カラスや猫がゴミを荒らす 等

【交通マナーに関すること】

車の危険走行、路上駐車が多い 等

【野生生物による被害に関すること】

野良猫、害虫による被害 等

【自然・公園に関すること】

自然が少ない、公園に駐車場がない、公園でボール遊びができない 等

【地域のこと】

近隣住民の植木、木の枝 等

【買い物等が不便なこと】

近くにスーパーやコンビニ、銀行がない 等

【まちの美観、清掃に関すること】

まちの雑草、ゴミ、タバコのポイ捨てなどによる美観の喪失 等

【防災行政無線等に関すること】

防災行政無線が聞きづらい 等

【空き家・空き地等に関すること】

近所の空き家に関すること、旧イオンモール寝屋川店に関すること 等

【自然災害に関すること】

異常気象、水害などへの対策 等

【小学校のこと】

夏場は教室の室温が高いと思われる、異なる校区への通学 等

【受動喫煙・路上喫煙に関すること】

路上喫煙が多い、受動喫煙が気になる、喫煙場所がない 等

【駅（前）に関すること】

高架事業に関すること、駅前の美観に関すること 等

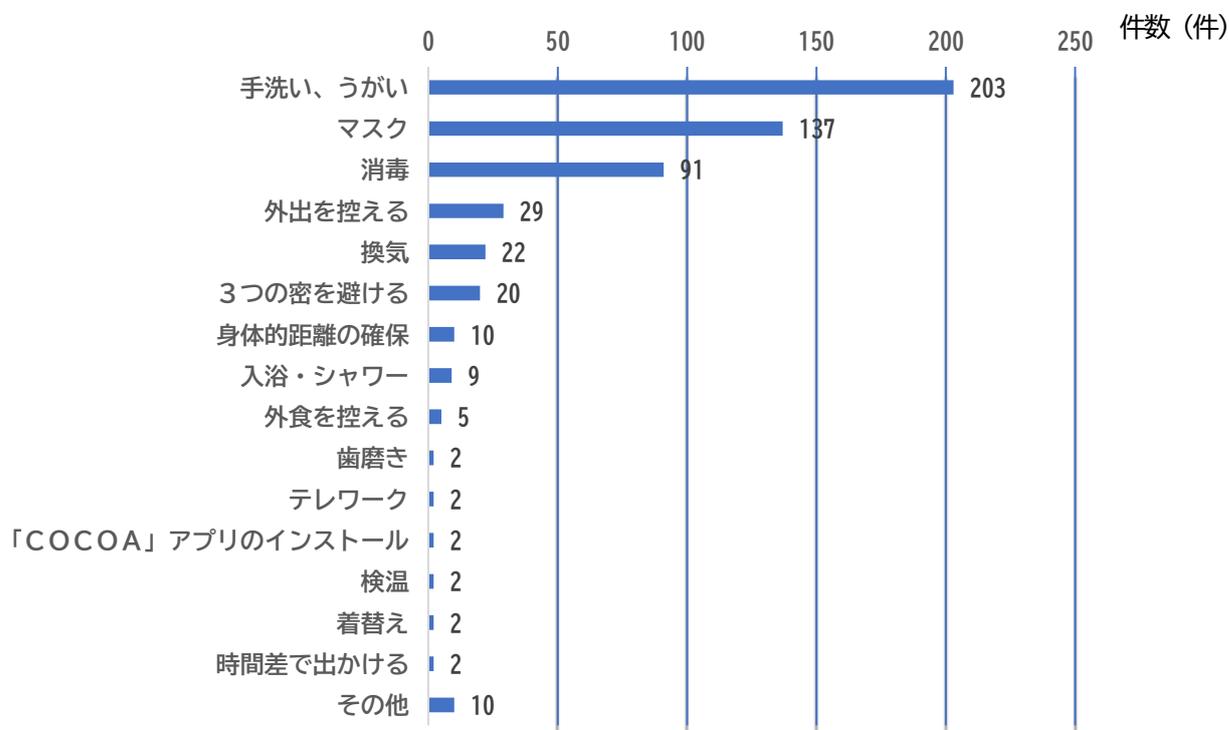
(2) 新型コロナウイルス感染症対策として日頃気を付けていること

新型コロナウイルス感染症対策として、こまめな手洗いや換気など、日頃気を付けていることについて、回答は以下のとおりとなった。

「手洗い、うがい」が203件と最も多く、次いで「マスク」が137件の順となっている。
(複数回答あり)

	件数(件)
手洗い、うがい	203
マスク	137
消毒	91
外出を控える	29
換気	22
3つの密を避ける	20
身体的距離の確保	10
入浴・シャワー	9

	件数(件)
外食を控える	5
歯磨き	2
テレワーク	2
「COCOA」アプリのインストール	2
検温	2
着替え	2
時間差で出かける	2
その他	10
合計	548



※ 「その他」の主な内訳は、顔を手で触らない、現金に触れない、買い物を減らす、大阪市内に行かないなど

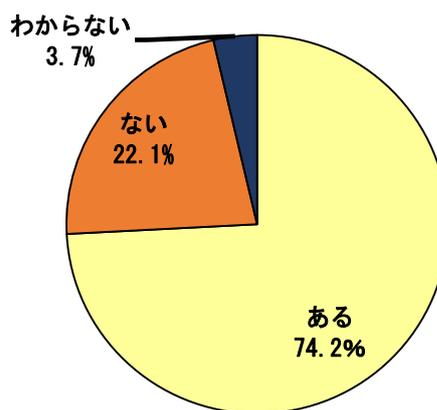
(3) キャッシュレス決済について

ア 1年間のキャッシュレス決済の使用状況

キャッシュレス決済をこの1年間で使用したことがあるかについて、回答は以下のとおりとなった。

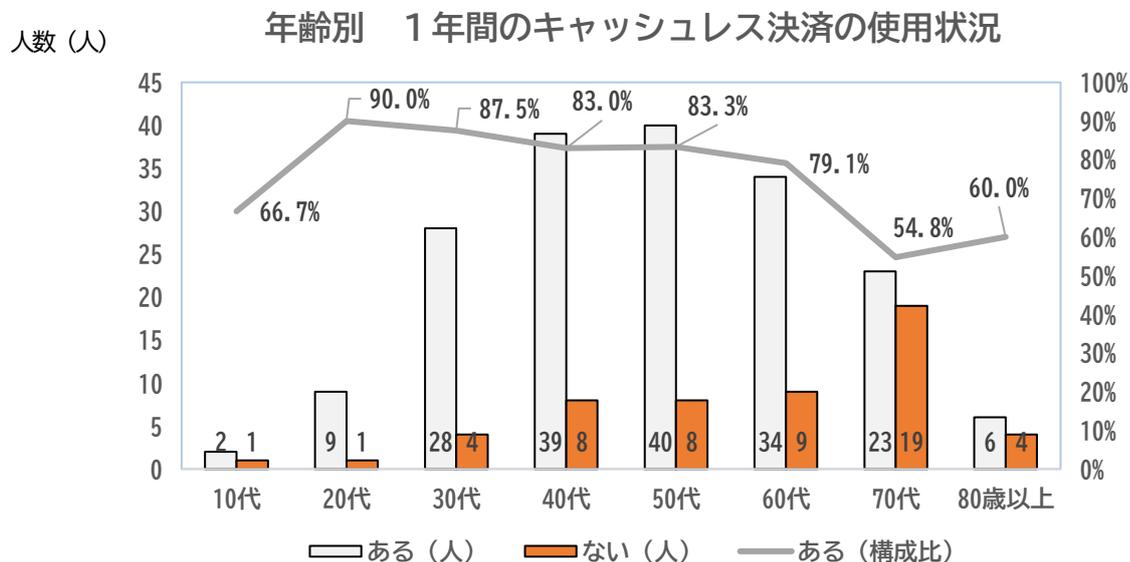
「ある」と答えた人が74.2%と高くなっている。

	人数(人)	構成比
ある	181	74.2%
ない	54	22.1%
わからない	9	3.7%
合計	244	100%



N=244

※ 不明な回答(内容が不明確なもの)については除く。



【考察】

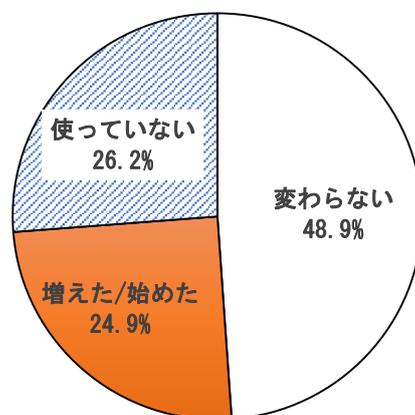
1年間のキャッシュレス決済の使用状況について、どの年齢層も「ある」と回答した人が多く、特に、「使用したことがある」の構成比率では、20歳代が90%と最も高く、次いで30歳代が87.5%の順となっており、若い世代におけるキャッシュレス決済の使用が高い。

イ キャッシュレス決済の使用頻度の変化

新型コロナウイルス感染症の影響で、キャッシュレスを始めた、又は、キャッシュレスを使用する頻度が増えたかについて、回答は以下のとおりとなった。

「変わらない」と答えた人が48.9%と最も高くなっている。

	人数(人)	構成比
変わらない	110	48.9%
増えた/始めた	56	24.9%
使っていない	59	26.2%
合計	225	100%

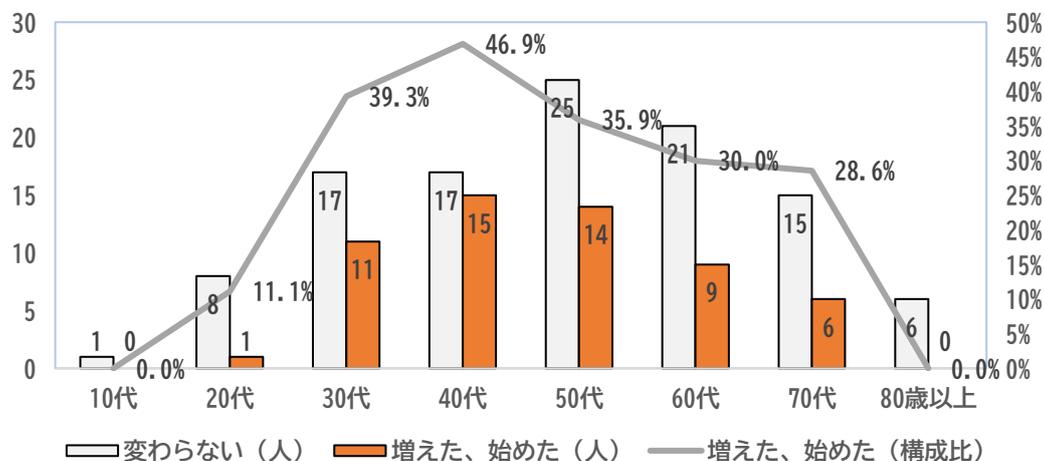


N=225

※ 不明な回答(内容が不明確なもの)については除く。

人数(人)

年齢別 キャッシュレス決済の使用頻度の変化



【考察】

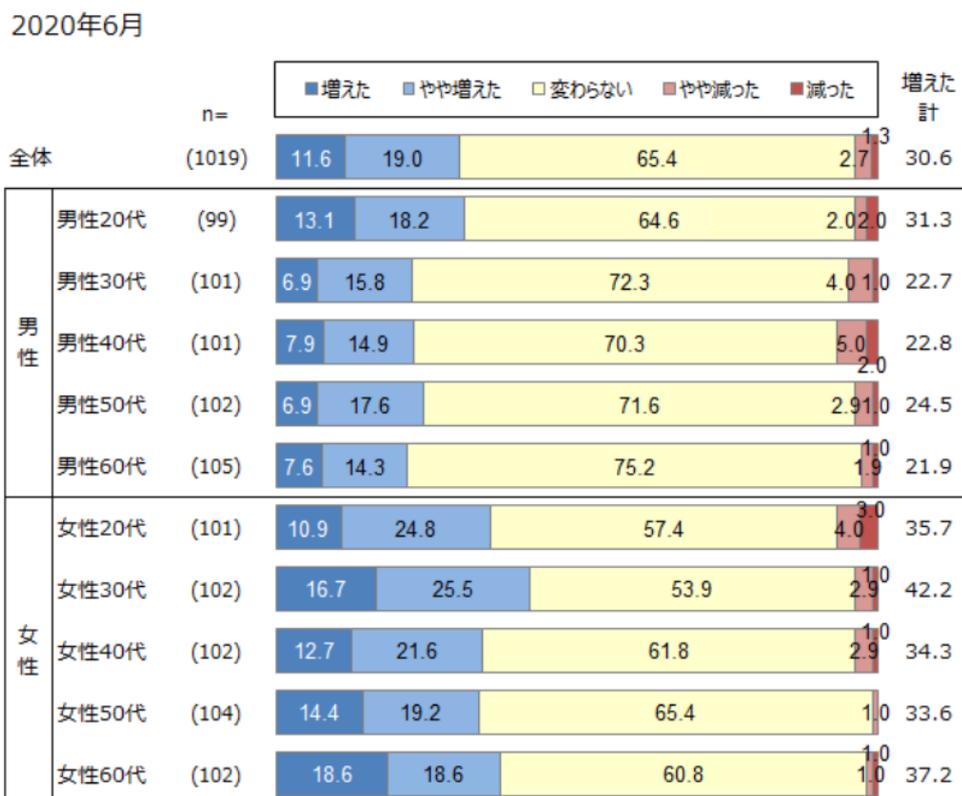
キャッシュレス決済の使用頻度について、どの年齢層も「変わらない」と回答した人が多い状況である。

一方、増えた/始めたの構成比率では、40歳代が46.9%と最も高く、次いで30歳代が39.3%、50歳代が35.9%の順となっており、30歳代から50歳代までの年齢幅でキャッシュレス決済の使用が増えた又は始めた方が多い。

※参考：民間調査との比較 令和2年6月 (株)リサーチ・アンド・ディベロップメント調査

コロナ禍におけるキャッシュレス決済増減

首都圏在住の20歳から69歳までを対象に行われた、コロナ禍におけるキャッシュレス決済使用頻度の変化について、年齢別・男女別調査結果は以下のとおりである。



【考察】

民間調査における、コロナ禍におけるキャッシュレス決済の増減については、性別、年齢層にかかわらず、「変わらない」の割合が最も高い一方、キャッシュレス決済が「増えた」「やや増えた」方が併せて約3割おられるなど、本市の調査結果と同じ傾向となっており、新型コロナウイルス感染症を機に行動変容につながった方がおられる。

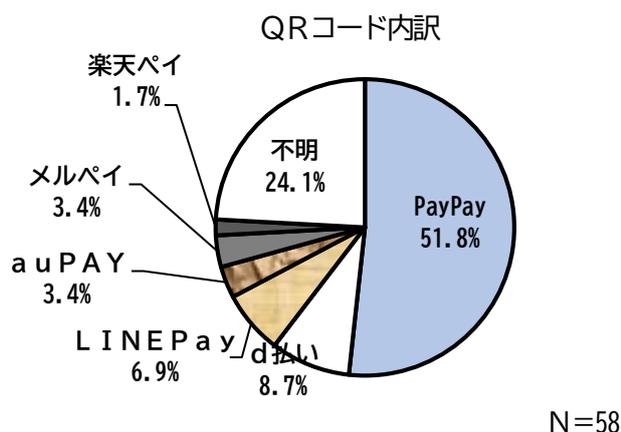
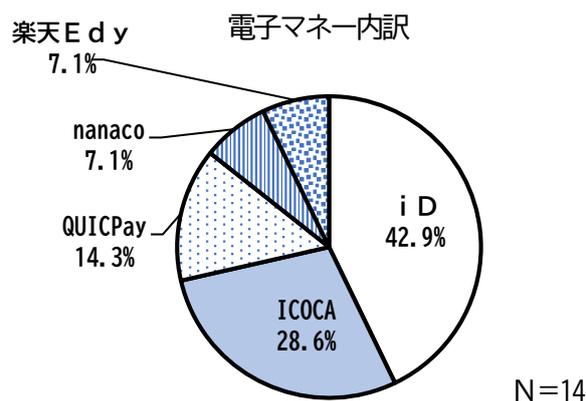
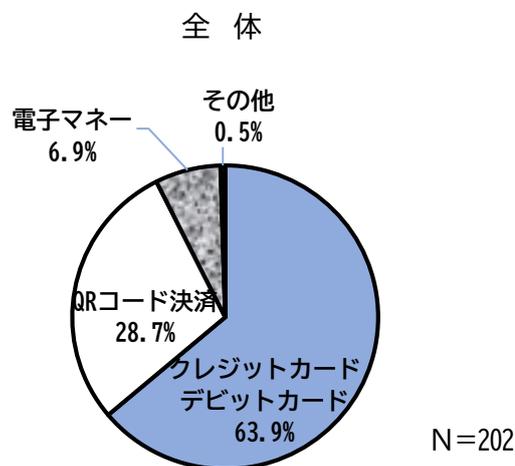
- ▶ キャッシュレスの使用頻度は「変わらない」の割合が高いものの、「使用頻度が増えた」又は「使用を始めた」方もおられることから、今後、新型コロナウイルス感染症の拡大等を踏まえ、さらにキャッシュレス決済の使用頻度が高まることも考えられる。

ウ 使う頻度が高いキャッシュレス決済の手段

使う頻度が高いと感じるキャッシュレスの手段について、回答は以下のとおりとなった。

「クレジットカード・デビットカード」が63.9%と最も高く、次いでQRコード決済が28.7%の順になっている。(複数回答あり)

	件数(件)	構成比
クレジットカード デビットカード	129	63.9%
電子マネー	14	6.9%
iD	6	42.9%
ICOCA	4	28.6%
QUICPay	2	14.3%
nanaco	1	7.1%
楽天Edy	1	7.1%
QRコード決済	58	28.7%
PayPay	30	51.8%
d払い	5	8.7%
LINEPay	4	6.9%
auPAY	2	3.4%
メルペイ	2	3.4%
楽天ペイ	1	1.7%
不明	14	24.1%
その他	1	0.5%
計	202	100%



※ 「その他」はApple Pay

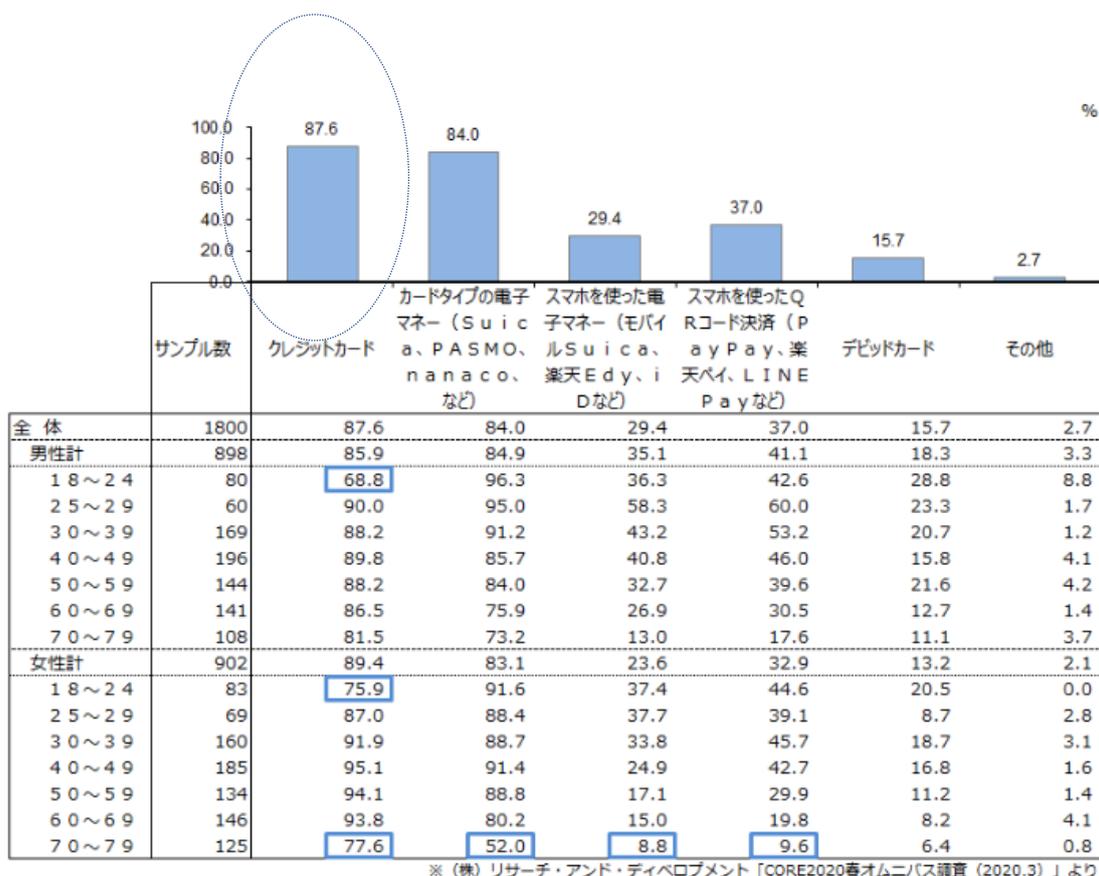
※ 不明な回答(内容が不明確なもの)については除く。

※ 「QRコード決済」のうち「不明」については「QR決済」と回答されたものであり、その内訳は不明

参考：現金以外に店で支払いに使う決済方法（ネットショッピング含む。）

令和2年3月 （株）リサーチ・アンド・ディベロップメント調査

首都圏在住の18歳から79歳までにおけるキャッシュレス決済方法についての年齢別・男女別調査結果は以下のとおりである。（複数回答）



【考察】

民間調査、本市の調査のいずれも「クレジットカード」による決済の割合が最も高い。

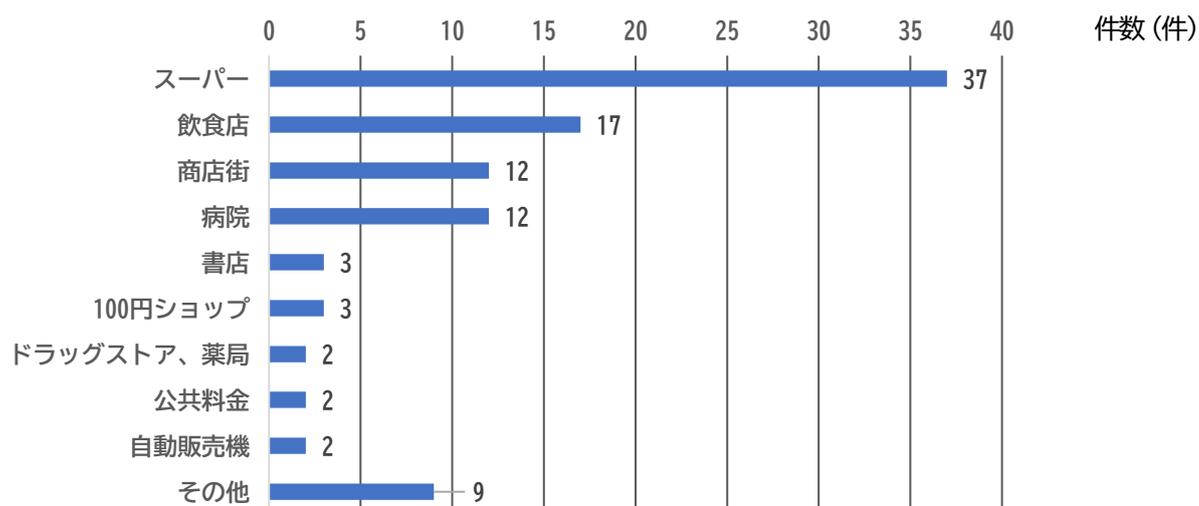
▶ キャッシュレスによる決済は、クレジットカードがトレンド

エ キャッシュレス決済が使えるらよいと思う場所

キャッシュレス決済が使えるらよいと思う場所や店舗について、回答は以下のとおりとなった。

「スーパー」が16.5%と最も高く、次いで「飲食店」が7.6%、「商店街」「病院」が5.4%の順になっている。(複数回答あり)

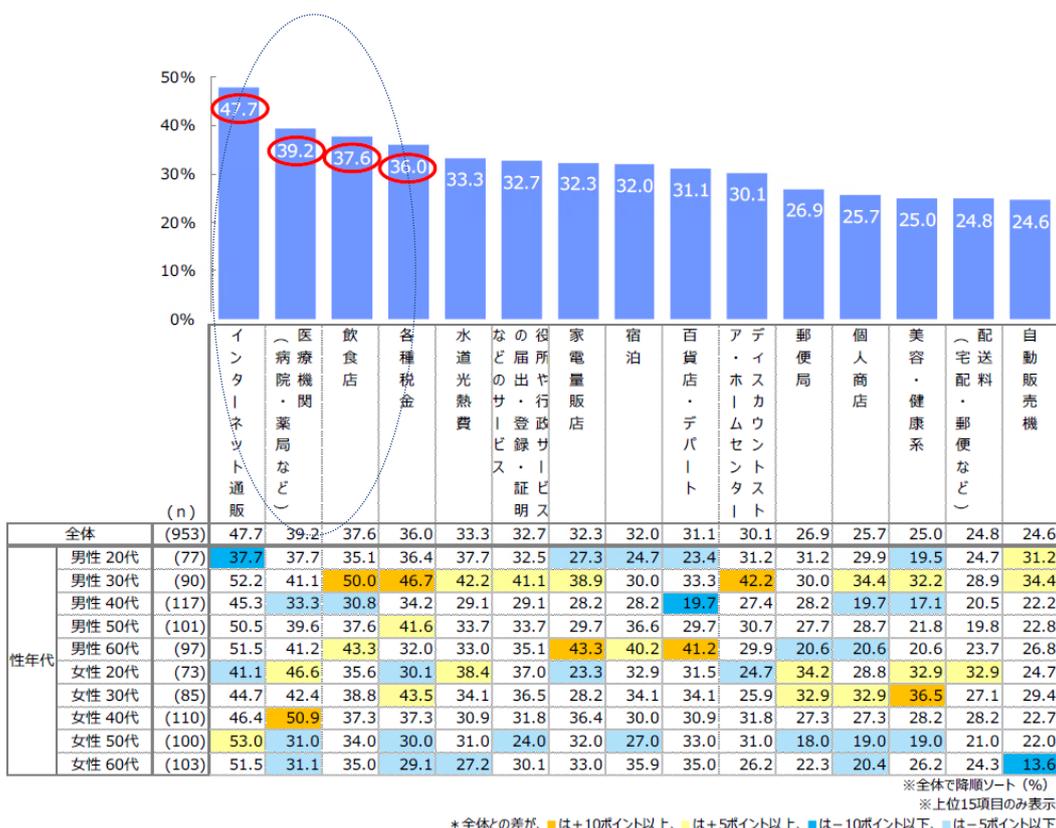
	件数(件)	構成比
スーパー	37	16.5%
飲食店	17	7.6%
商店街	12	5.4%
病院	12	5.4%
書店	3	1.3%
100円ショップ	3	1.3%
ドラッグストア、薬局	2	0.9%
公共料金	2	0.9%
自動販売機	2	0.9%
その他	9	4.0%
わからない	19	8.5%
特になし	106	47.3%
計	224	100%



※ 「その他」の内訳は、デパート、美容院、不動産会社、駅、コンビニ、スポーツクラブ、バス、ホームセンター、駐輪場

参考：今後、さらにキャッシュレス決済手段を利用できたらいいと思う店・場所等
2020年6月楽天インサイト株式会社「キャッシュレスに関する調査」

全国の20代から60代に「今後さらにキャッシュレス決済を利用できたらいいと思う店・場所等」を聞いた民間調査の男女別・年齢別結果は以下のとおりである。(複数回答)



【考察】

キャッシュレス決済が使えたらよいと思う場所について、民間調査の場合、「インターネット通販」が最も高く、コロナ禍における非接触型の買い物、ICTによる利便性等が考慮されているものと考えられる。

一方、本市の調査結果の場合、スーパー、飲食店、商店街、病院が上位を占めており、市民が日常生活において利用される頻度が高い場所、地域生活に密接している場所において、キャッシュレス決済の使用を期待されていることが考えられる。

▶ 市民は、スーパー、飲食店、商店街など、日常生活に密接に関わりのある場所でのキャッシュレス決済の使用に期待

**令和2年度 第1回電話によるアンケート調査
報告書(令和2年10月)**

寝屋川市 経営企画部 企画二課

〒572-8555 大阪府寝屋川市本町1番1号

TEL : 072-825-2019 FAX : 072-825-0761

URL : <http://www.city.neyagawa.osaka.jp>

E-mail : kikaku02@city.neyagawa.osaka.jp