

～りそな銀行 「決済方法に関する実態調査」 レポート～

“時間 “も” お金 “も “お得” に “無駄なく” 生きる
「スマートペイメンター」が「決済」トレンドに！？

**キャッシュレス決済の総合満足度は
使いすぎの心配がない
「デビットカード」が No.1 に！**

これからの時代は「ポイントが貯まる」「即時発行」「アプリでカンタン操作」の
三拍子そろった「りそなデビットカード」に注目！？

株式会社りそな銀行（本社：東京都江東区、社長：東和浩、以下「りそな銀行」）は、キャッシュレス決済の高まりを契機として、「決済方法に関する実態調査」をインターネットで実施しました。

今回の調査は、全国の20代～40代の男女1,200名を対象に実施。クレジットカード、電子マネー、スマートフォン（スマホ）決済、現金、デビットカードなどの「決済方法」について、利用実態を聞く調査を行いました。



その結果、近年キャッシュレス化が進む日本において、買い物の際に何を重要視して「決済」方法を決めているかなど、意外な本音が見えてくる結果となりました。主な調査結果は次ページ以下の通りです。

<報道関係者からのお問合せ先>

りそなデビットカード PR 事務局（株式会社イニシャル内） 担当:山口／牧野

Tel:03-5572-7332 Email:resona_debit@vectorinc.co.jp

＜「決済方法に関する実態調査」調査結果＞

今回の調査の結果、目まぐるしい変化の中で生きる現代人は、日々の生活の中で「決済」を行う際も、新しい「決済手段」を検討する際も、「ポイント」が大事！ということが判明しました。生活の“スマート”化や“ミニマル”なライフスタイルが進む社会の中で“時間”も“お金”も“お得”に“無駄なく”という考え方の「スマートペイメンター」が急増しているようです。また、キャッシュレス決済手段のうち、最も満足度が高いのは「デビットカード」ということも判明しました。

「ポイント」が大事！“時間”も“お金”も“お得”に“無駄なく”という「スマートペイメンター」がトレンド

決済方法を決める際に重要視しているのは1位「ポイントが貯まる（72.9%）」、2位「支払いがスムーズにできる（68.3%）」、「手数料などの費用がかからない（42.5%）」

日本人は「ポイント」至上主義！？備えてほしい機能も「ポイント」がナンバーワン！

利用頻度が高い決済方法について、どのような機能やサービスがあれば嬉しいかを調査したところ、「ポイントが貯まる」が76.8%でナンバーワン。

キャッシュレス決済手法の満足度は「クレカ」や「スマホ決済」を抑えて「デビットカード」が総合1位

「クレジットカード」、「スマホ決済」、「電子マネー」、「デビットカード」それぞれの決済方法の満足度を10項目で比較した満足度調査では、「決済の簡便さ」や「残高や利用総額のわかりやすさ」をはじめ計8項目の満足度で「デビットカード」が1位となり、総合値でもNo.1となった。

満足度が高い「デビットカード」はユーザーの利用意向も高い！

「デビットカード」の利用頻度が高い生活者の8割以上（80.8%）が、今後さらに「デビットカード」を使う機会が増えると予想。

「キャッシュレス決済」において「各種カード」や「スマホ決済」の紛失、盗難トラブルは約9割が未経験。

「キャッシュレス決済」のツールとなる「各種カード」や「スマートフォン」の紛失、盗難は、それぞれのツールで約90%の生活者が「当てはまらない」と回答。

トラブル経験者からの「クレジットカード」や「デビットカード」への要望は再発行のスピード化？

トラブル経験のある生活者からの「クレジットカード」や「デビットカード」への意見としては、「再発行手続きの後、手元に届くまで時間がかかった」という意見が、「クレジットカード（38.1%）」、「デビットカード（22.2%）」双方に対する1位の結果となった。

「海外」での決済方法は「現金」「クレジット」の併用が約7割。現金感覚で使える「デビットカード」だが、まだまだ知られていないのが実情！？

「海外旅行先（現地）」での決済方法は「現金」が73.4%でナンバーワン。2位は「クレジットカード」で69.4%という結果となった。海外ATMから現地通貨で預金が引出せたり、「クレジットカード」と同じように海外店舗で使用できたりする「デビットカード」だが、まだまだその実力を知られていない部分も多いようだ。

＜報道関係者からのお問合せ先＞

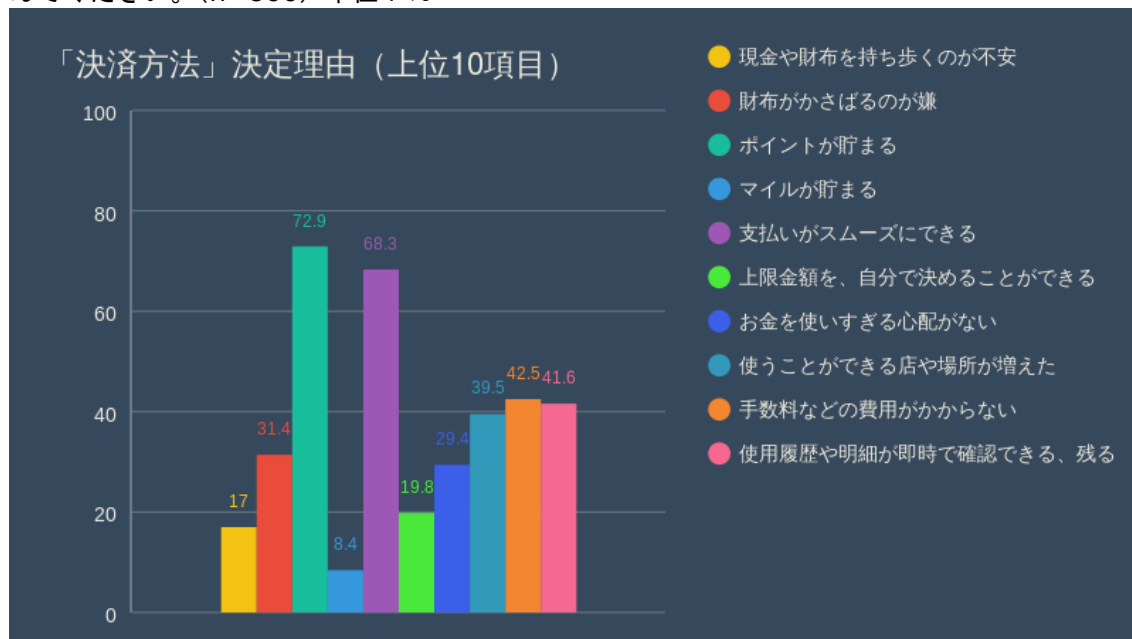
りそなデビットカードPR事務局（株式会社イニシャル内） 担当:山口／牧野

Tel:03-5572-7332 Email:resona_debit@vectorinc.co.jp

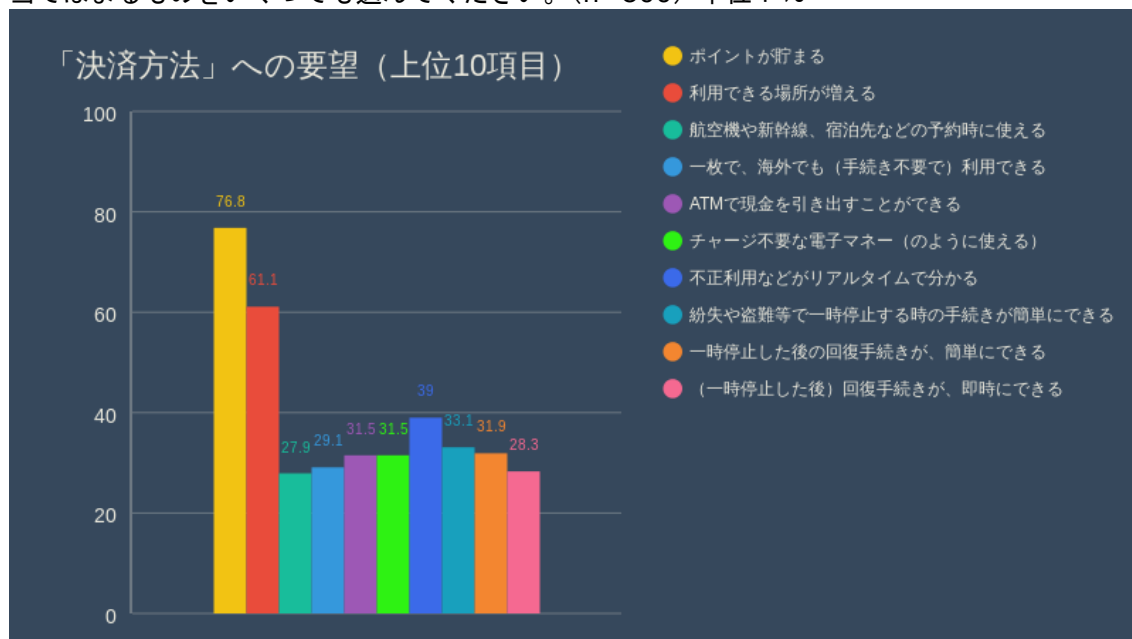
＜生活者の「決済方法」決定基準＞

ポイントが大事！
“時間”も“お金”も“お得”に“無駄なく”という
「スマートペイメンター」がトレンド

◇過去1年間に一番利用した決済方法（クレジットカード／電子マネー／スマホ決済／デビットカード）について伺います。その決済方法にした理由について、当てはまるものをいくつでも選んでください。（n=800）単位：％



◇利用頻度が高い決済方法（クレジットカード／電子マネー／スマホ決済／デビットカード）について伺います。このような機能やサービスがあれば嬉しい、助かる、と思うことはありますか。当てはまるものをいくつでも選んでください。（n=800）単位：％



＜報道関係者からのお問合せ先＞

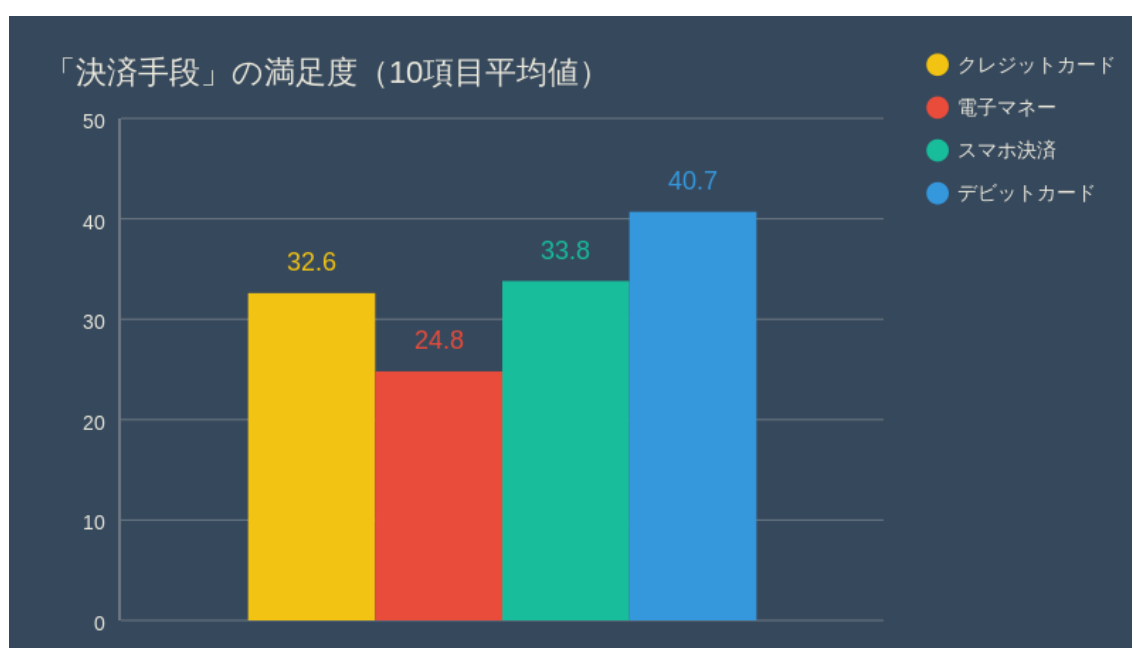
りそなデビットカード PR 事務局（株式会社イニシャル内） 担当:山口／牧野
 Tel:03-5572-7332 Email:resona_debit@vectorinc.co.jp

＜「デビットカード」の満足度＞

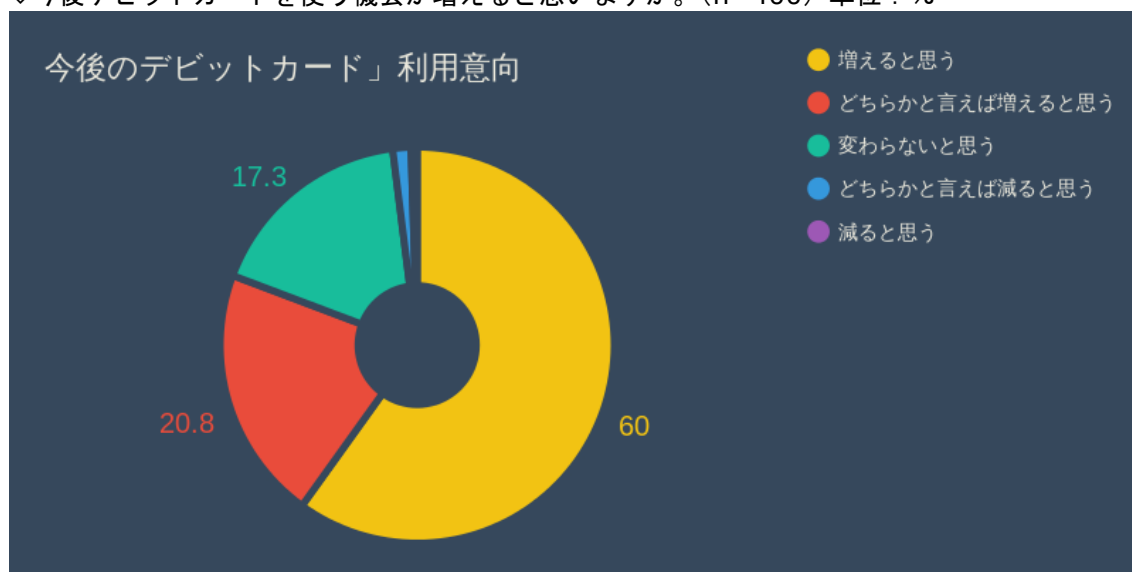
キャッシュレス決済手法の利用者満足度は「デビットカード」が総合ナンバー1
「満足度」が高い「デビットカード」はユーザーの再利用意向も高い！

◇利用頻度が高い決済方法（クレジットカード／電子マネー／スマホ決済／デビットカード）についてお伺いします。各種項目にどの程度満足していますか。（n=800）単位：％（「満足している」という回答の10項目平均値）

（10項目＝①契約手続き／②サービス利用開始時間／③利用可能店舗・サービス／④決済手続き／⑤利用上限／⑥残高・利用金額のわかりやすさ／⑦セキュリティ面／⑧紛失・盗難時リスクの低さ／⑨紛失・盗難時の停止手続き簡便さ／⑩停止手続きから再度使用の簡便さ）



◇今後デビットカードを使う機会が増えると思いますか。（n=400）単位：％



＜報道関係者からのお問合せ先＞

りそなデビットカード PR 事務局（株式会社イニシャル内） 担当:山口／牧野
Tel:03-5572-7332 Email:resona_debit@vectorinc.co.jp

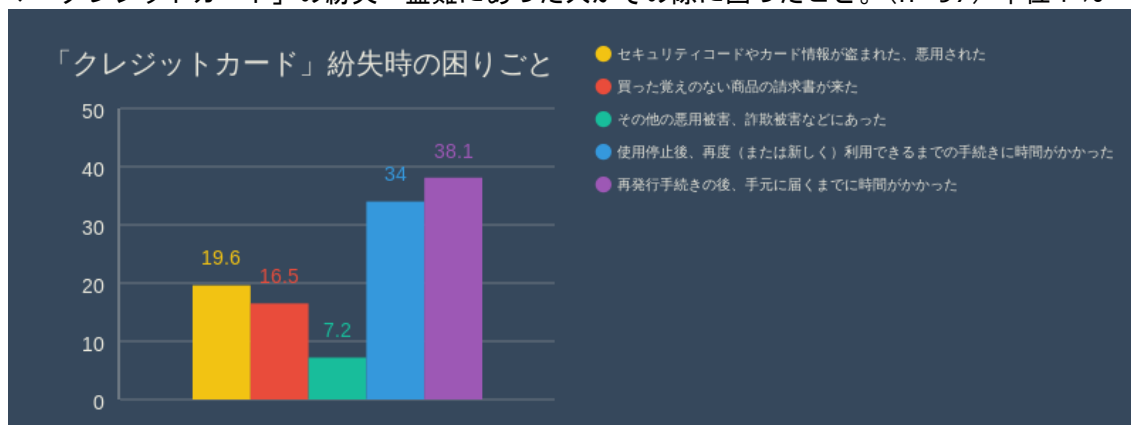
＜キャッシュレス決済＞のトラブル＞

「キャッシュレス決済」において「各種カード」や「スマホ決済」の紛失、盗難トラブルは約 9 割が未経験。
トラブル経験者から要望は再発行のスピード化？

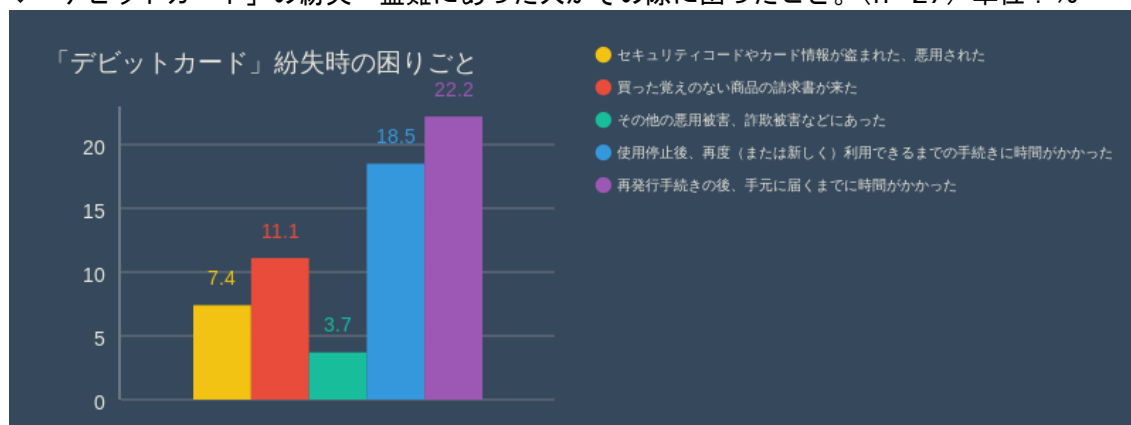
◇各種カードやスマートフォンをなくしたり盗まれたりしたことはありますか。(n=表内記載)
単位：％

項目	n	飲食店などに置き忘れた	どこかわからないが、紛失した	スリや置き引きなどの被害にあった	この中にはない、当てはまるものはない
クレジットカード	961	3.2	5.1	2.7	89.9
商業系カード型電子マネー	676	2.8	4.7	0.9	92.2
交通系カード型電子マネー	657	2	7.9	1.4	89.5
スマホ決済	535	3.6	1.5	0.6	94.6
デビットカード	482	1.7	3.3	1.9	94.4

◇「クレジットカード」の紛失・盗難にあった人がその際に困ったこと。(n=97) 単位：％



◇「デビットカード」の紛失・盗難にあった人がその際に困ったこと。(n=27) 単位：％



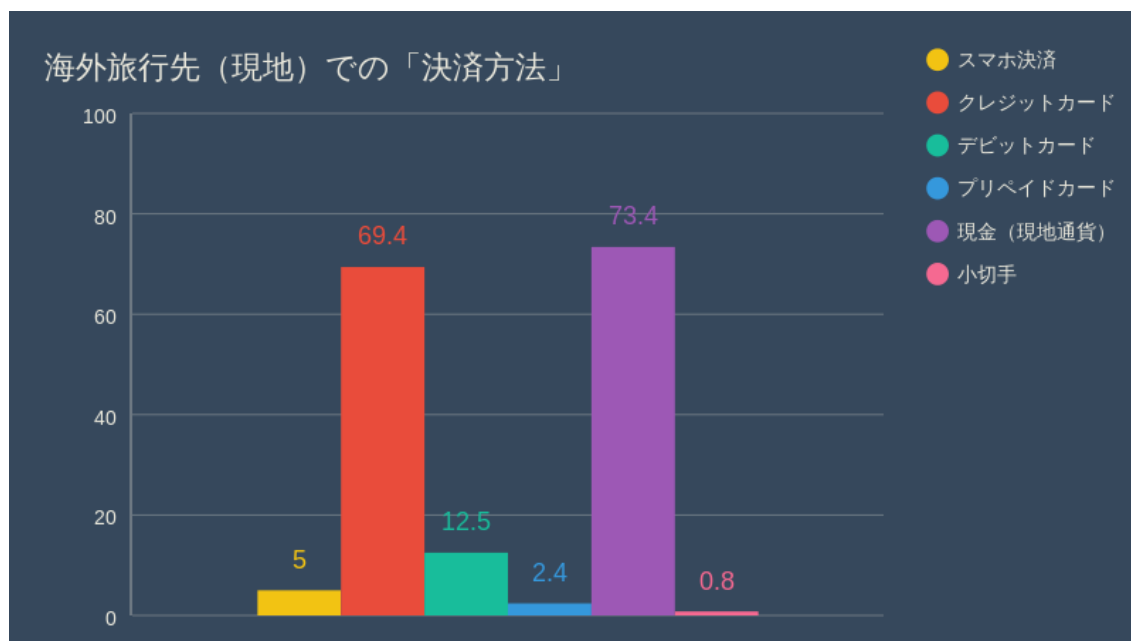
＜報道関係者からのお問合せ先＞

りそなデビットカード PR 事務局（株式会社イニシャル内） 担当:山口／牧野
Tel:03-5572-7332 Email:resona_debit@vectorinc.co.jp

<現代人（日本人）の海外旅行先での「決済方法」>

「海外」での決済方法は「現金」とクレジットカード併用が約 7 割。
現金感覚で使える「デビットカード」だが、まだまだ知られていないのが実情！？

◇海外旅行先（現地）では、どのような決済方法を取りましたか。（n=497）単位：％



<調査概要>

■調査主体

りそな銀行株式会社

■調査方法

インターネットによるアンケート調査

■調査期間

2019 年 8 月 3 日（土）～8 月 4 日（日）

■調査回答者

全国 47 都道府県の 20 歳～49 歳男女 1,200 名

※ 各図・表内の（SA）、（MA）、（FA）、（n）はそれぞれ以下を表しています。

（SA）：選択肢から 1 つを選択する回答形式、（MA）：選択肢から複数の選択を可能にする回答形式、（FA）：自由回答形式、（n）：質問への回答者数

※ 数値については、小数点第 1 位までの掲載としています。

※ 回答結果はパーセント表示を行っており、小数点以下第 2 位を四捨五入して算出しているため、各回答の合計が 100%にならない場合があります。

<報道関係者からのお問合せ先>

りそなデビットカード PR 事務局（株式会社イニシャル内） 担当:山口／牧野

Tel:03-5572-7332 Email:resona_debit@vectorinc.co.jp

＜りそなデビットカードについて＞

今回の調査では、現代人は普段「決済」を行う中で、「ポイント」や「支払いのスムーズさ」を求める割合が高く、“時間”も“お金”も“お得”に“無駄なく”という傾向が伺えます。

「りそなデビットカード」なら、口座残高の範囲内の利用だから使いすぎの心配がなく、「カード利用でポイントやマイルが貯まる」、「店頭での即時発行（カード紛失時の再発行含む）が可能」、「利用限度額や一時利用停止／解除等のセキュリティ設定もアプリで簡単に可能」、「万が一の際の不正利用補償付帯で安心」、「海外 ATM もアプリでカンタンに検索が可能」。「キャッシュレス決済」が「安心」「安全」「お得に」利用できます。

「りそなデビットカード」を1枚持てば、「ポイント」を貯めることで自分の人生にプラスαが生まれたり、「マイル」を貯めてお得に旅行を楽しんだり、そんな「スマートペイメンター」な生活を実現してくれるかもしれません。

《特徴》

- ✓ 充実したサービスで現金以上に安心
- ✓ 国内外のショッピング、ATM で使える（Visa のタッチ決済でピッと支払い対応）
- ✓ ポイントがたまる、または JAL のマイルがたまる（ポイント交換先は 20 社以上！）
- ✓ りそなウォレットアプリで一時利用停止・解除、利用限度額の設定ができる
- ✓ 利用明細はアプリで手軽に確認

詳しくはこちら↓

https://www.resonabank.co.jp/kojin/visa_debit/landing_6.html （りそな銀行）

https://www.saitamaresona.co.jp/kojin/visa_debit/landing_5.html （埼玉りそな銀行）

https://www.kansaimiraibank.co.jp/kojin/visa_debit/landing.html （関西みらい銀行）

《ラインナップ》

りそなデビットカード



りそなデビットカード〈JMB〉



＜報道関係者からのお問合せ先＞

りそなデビットカード PR 事務局（株式会社イニシャル内） 担当:山口／牧野

Tel:03-5572-7332 Email:resona_debit@vectorinc.co.jp