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

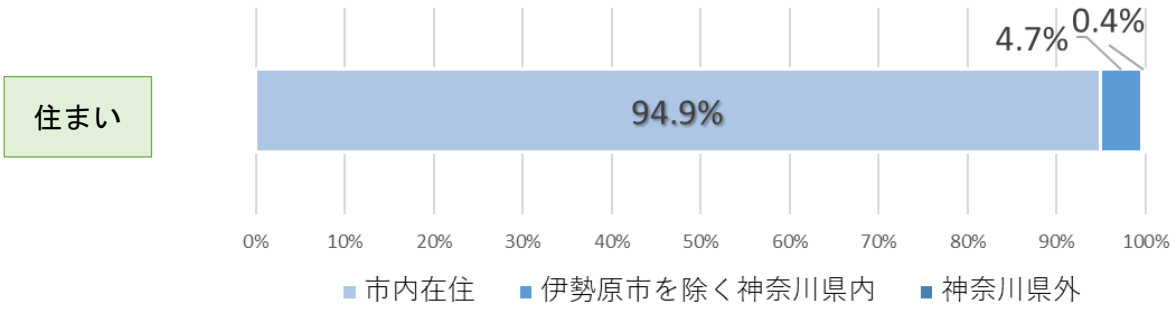
①アンケート期間　令和３年７月１２日（月）～８月１日（日）

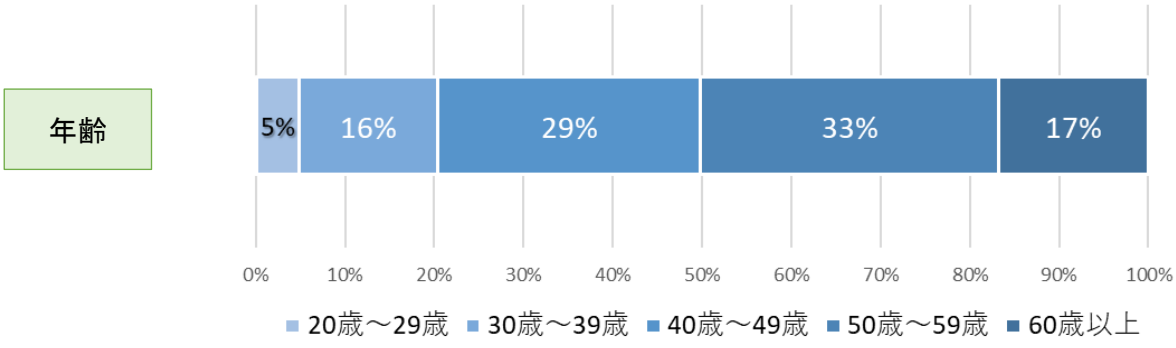
②アンケート方法　市公式ホームページの web アンケート及び市民ホールの紙媒体アンケート

③回答者　７０６人【web：６８１人、紙媒体：２５人】

２ アンケート結果

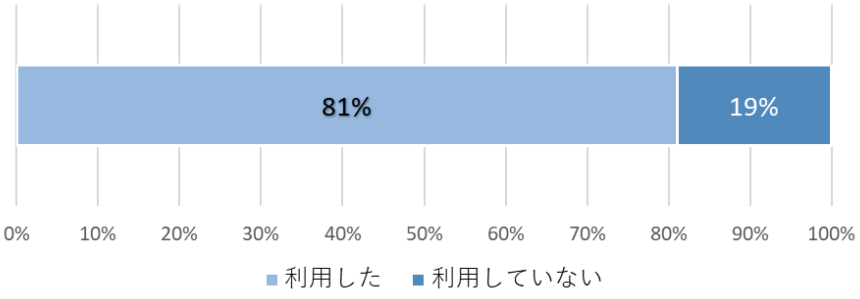
（１）回答者の属性（住まい・年齢）



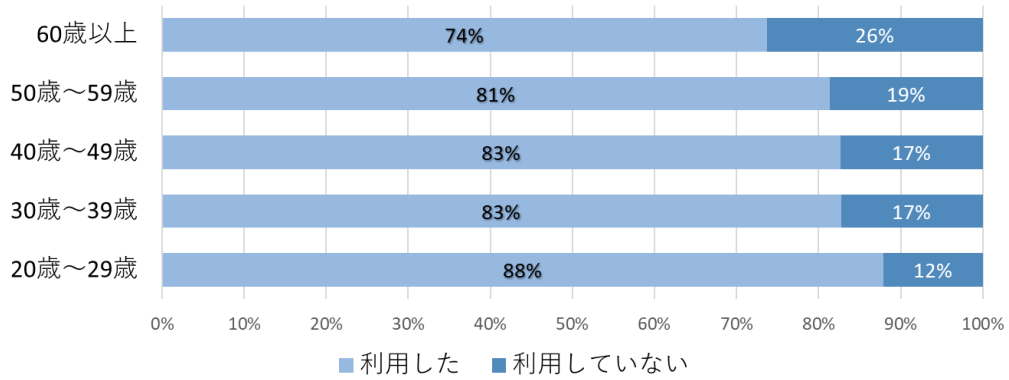


（２）今回のキャンペーンを利用しましたか？

全体



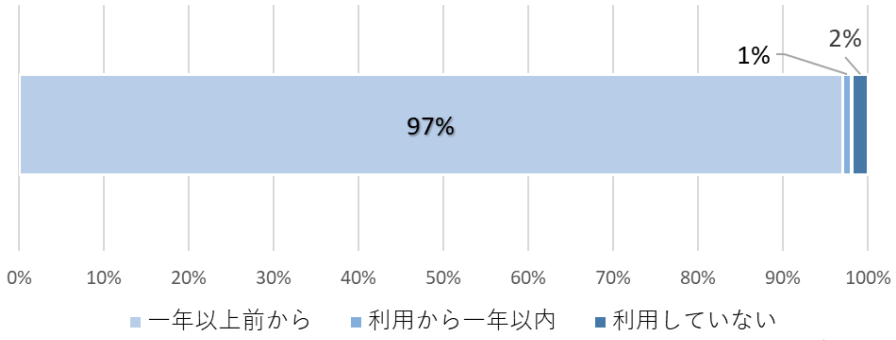
年齢別



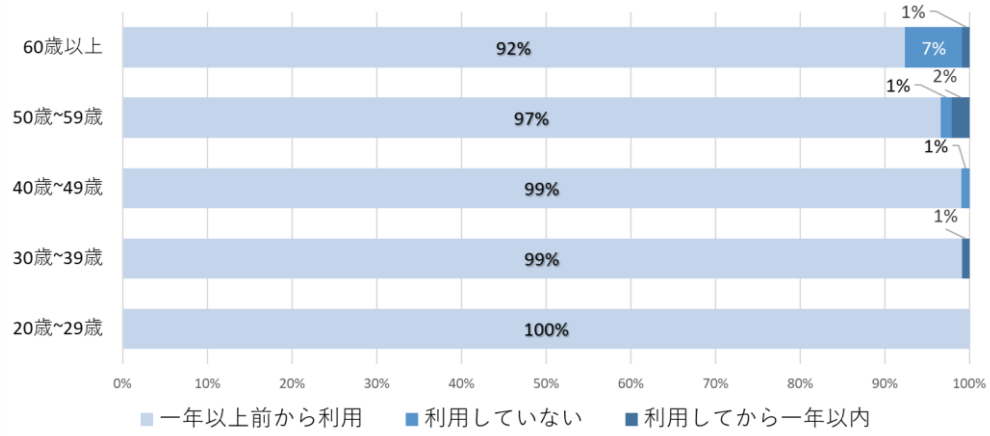
回答者の８１％が「キャンペーンを利用した」と回答。
年齢別では５９歳までの年代で８０％以上が「利用した」、６０歳以上の年代でも７４％が「利用した」と回答。

（３）スマートフォンをいつから利用していますか？

全体



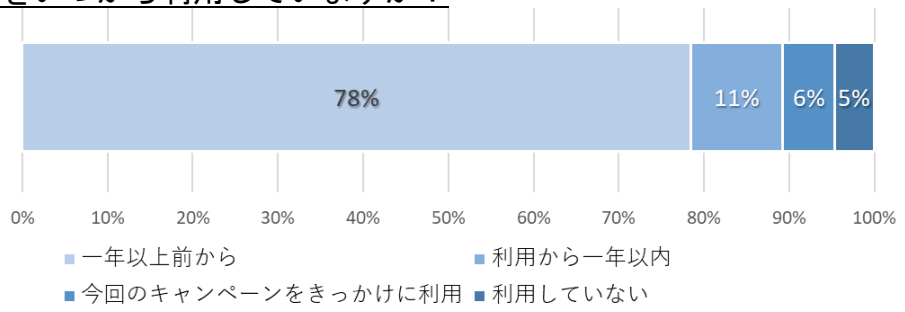
年齢別



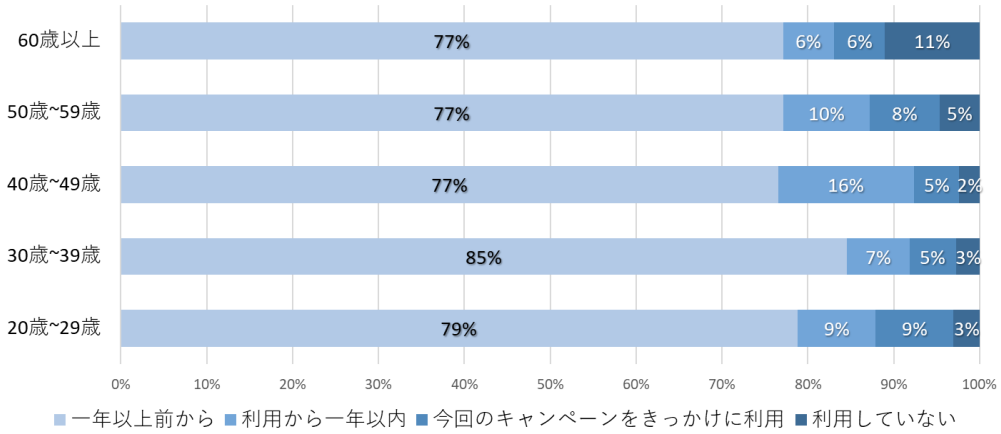
回答者の９７％が「一年以上前から」利用していると回答。
年齢別でも、どの世代でも「一年以上前から」利用しているとの回答が９０％以上となっており、幅広い世代でスマートフォンの利用率が高いことが分かる。

（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



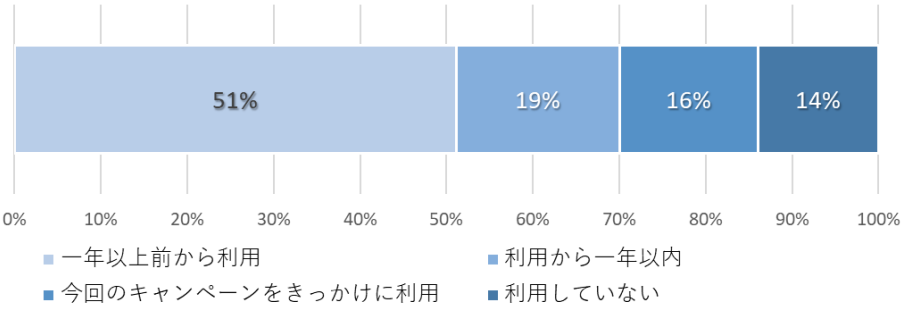
年齢別



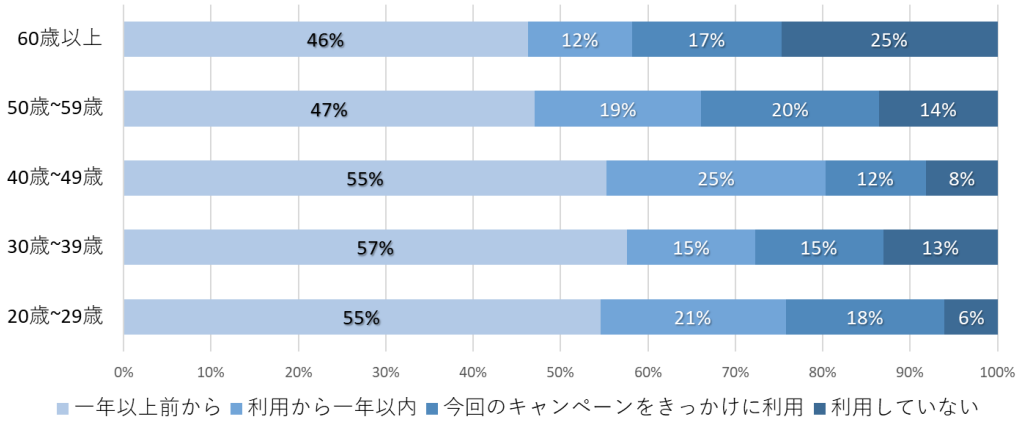
回答者の８９％が「一年以上前から」又は「一年以内」にキャッシュレス決済を利用していると回答。「今回のキャンペーンをきっかけに利用」の回答も６％あり、キャッシュレス決済推進に一定の効果があったと言える。年齢別では３０代４０代のキャッシュレス決済利用率が特に高く、いずれも９０％を超えている。

（５）PayPay 決済サービスをいつから利用していますか？

全体

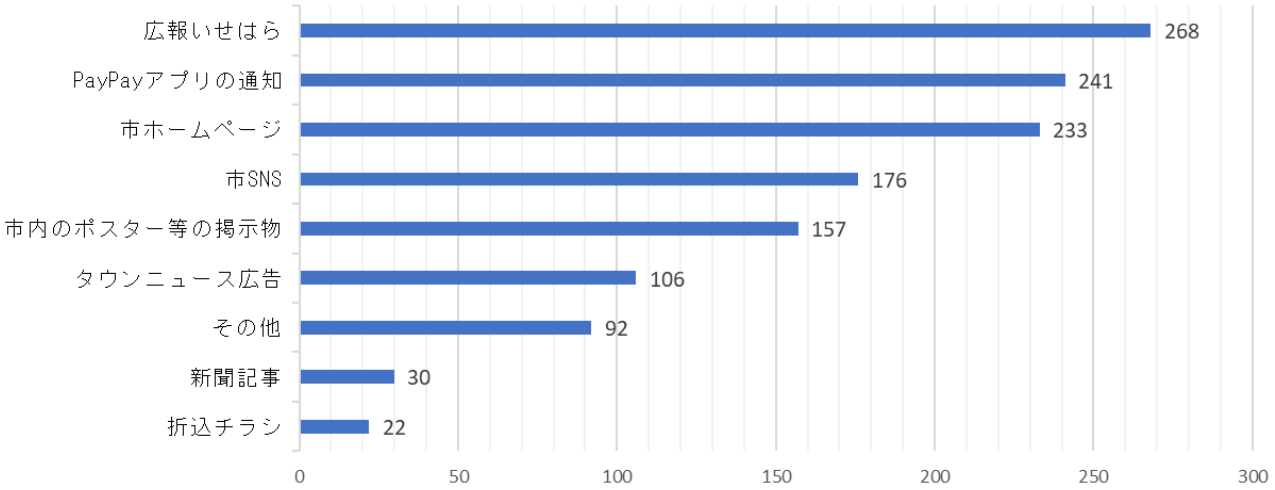


年齢別



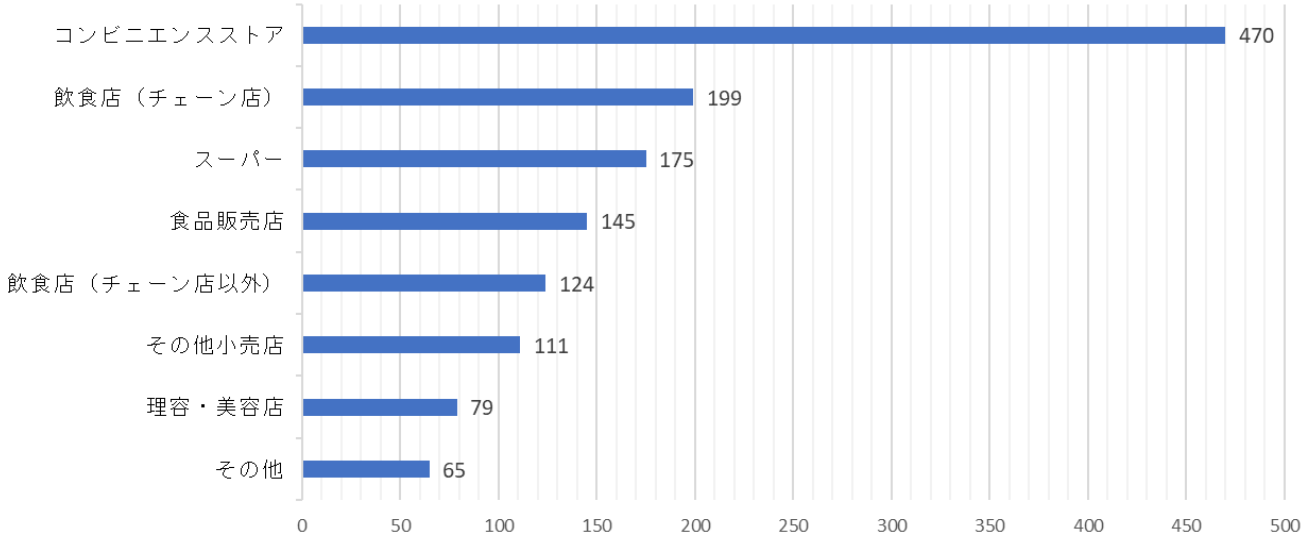
回答者の７０％が「一年以上前」又は「一年以内」に PayPay を「利用している」と回答。「今回のキャンペーンをきっかけに利用」の回答も１６％あり、キャンペーンの実施が PayPay 導入を促進したことが分かる。年齢別では６０代の利用率が低く、キャンペーン終了後でも「利用していない」の回答が２５％となっている。

（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。

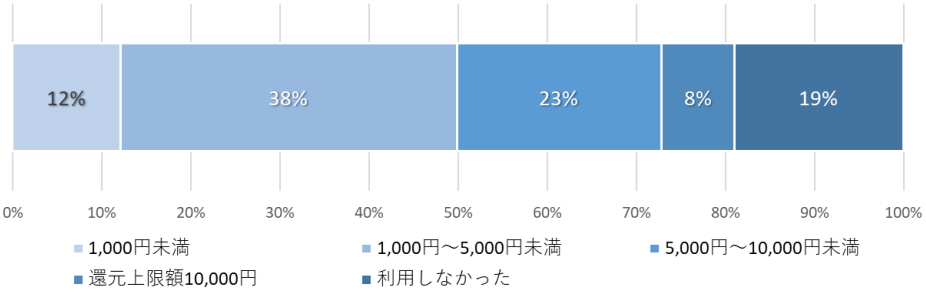
（７）どんな店舗でキャンペーンを利用しましたか？（複数回答可）



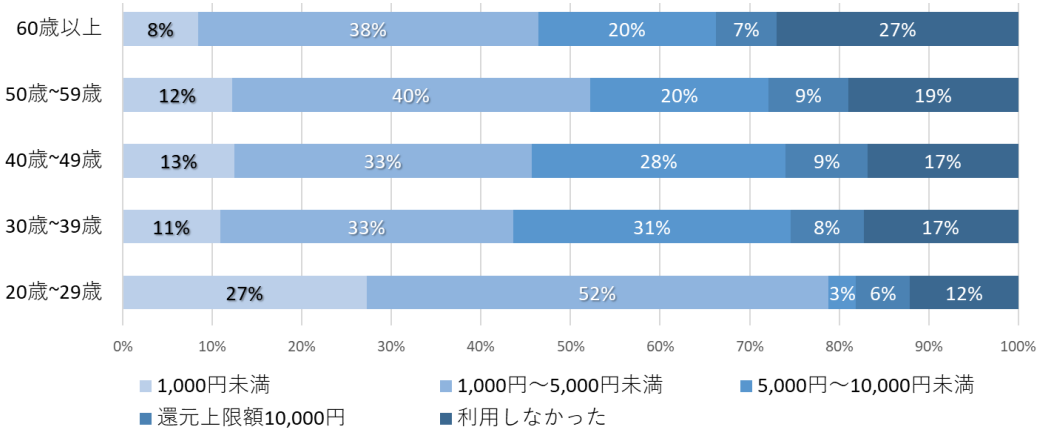
「コンビニエンスストア」の利用が飛び抜けて多く、全回答者７０６人のうち６０％以上が、一度は「コンビニエンスストア」でキャンペーンを利用したと回答している。
飲食店については「チェーン店」と「チェーン店以外」の利用に差が生じているが、キャンペーン期間と県のまん延防止重点措置の対象地域への指定時期が重なっているため、個人経営の居酒屋等は休業としている店舗も多く、キャンペーンによる消費喚起効果を受けることができなかったものと思われる。

（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？

全体



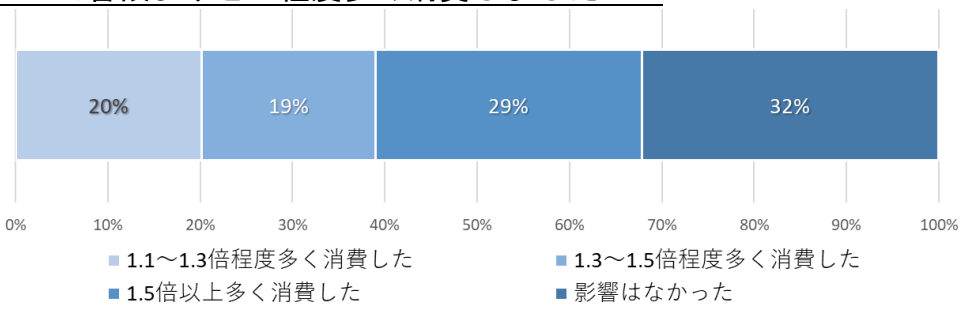
年齢別



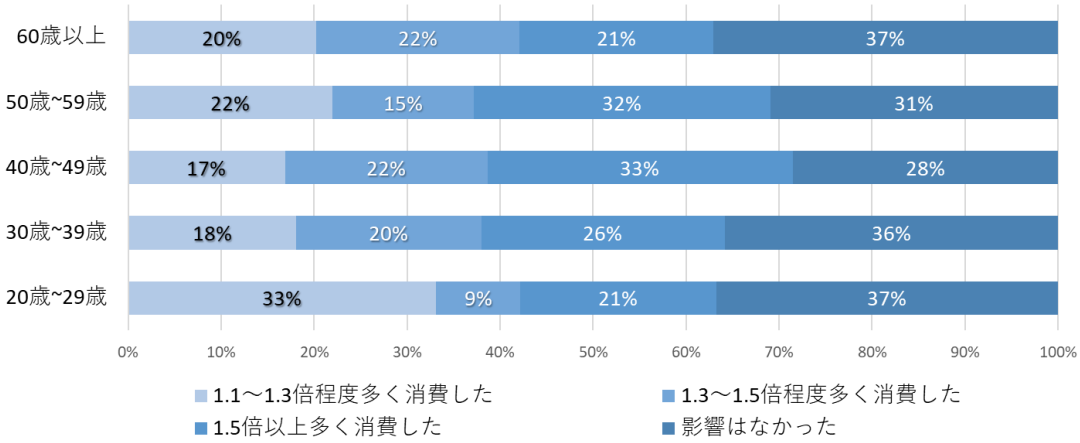
「1,000 円～5,000 円未満」取得したとの回答が最も多く、全体の３８％となっている。
年齢別では、２０代では取得ポイントは少額の割合が多く、３０代と４０代の取得ポイントは「5,000 円～10,000 円未満」「還元上限額 10,000 円」など高額の割合が多くなっている。

（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



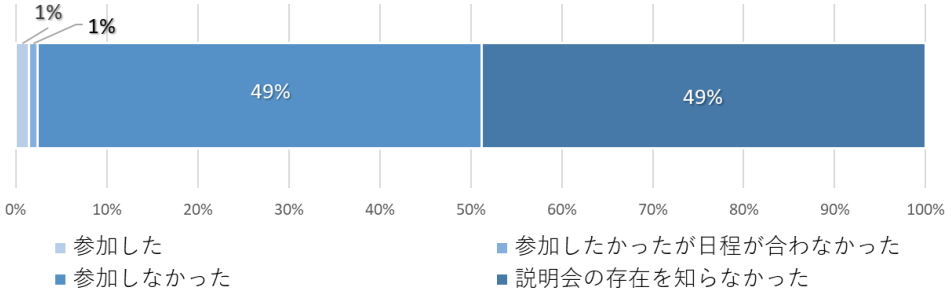
年齢別



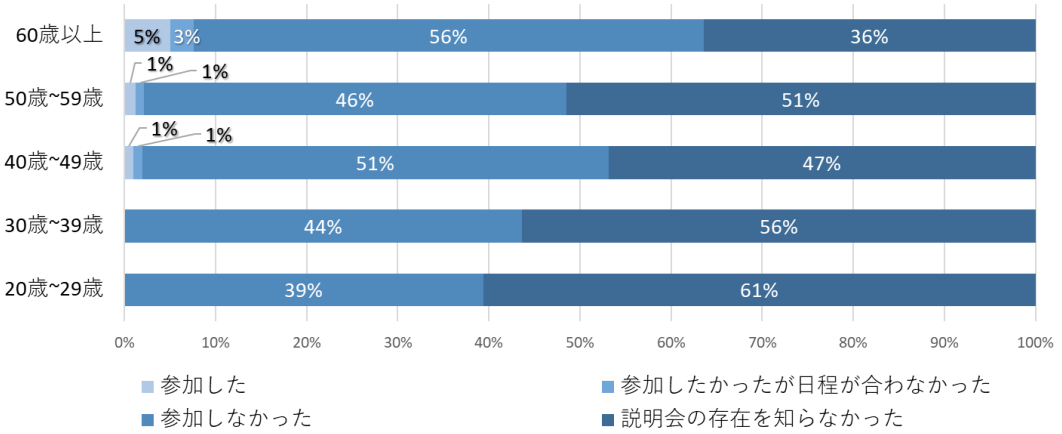
全体の７０％弱が普段より多く消費したと回答、そのうち２９％が「1.5 倍以上多く消費」と回答しており、一定以上の消費喚起効果があったと言える。年齢別では、４０代の 1.3 倍及び 1.5 倍以上多く消費の回答割合が５０％以上となっており、特にキャンペーンの影響を強く受けている。

（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



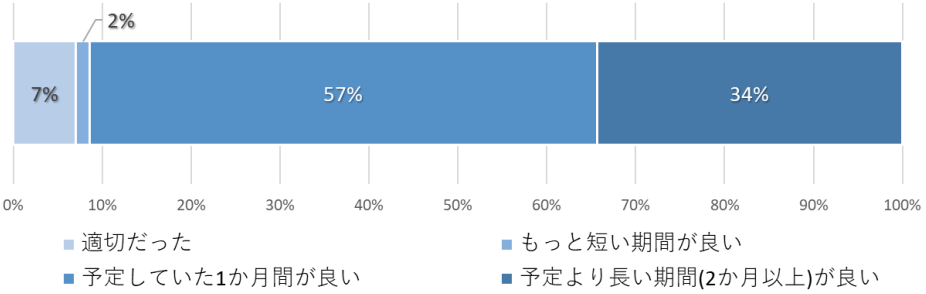
年齢別



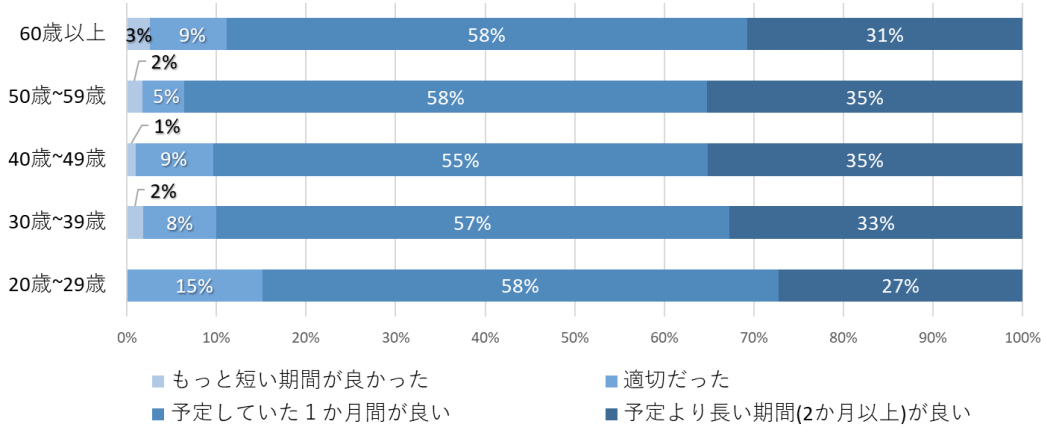
全体の５０％弱が「説明会の存在を知らなかった」と回答しており、周知方法を検討する必要がある。年齢別でも、説明会の主要なターゲットである６０歳以上の年代の３６％が「存在を知らなかった」と回答しており、高齢者への制度説明の機会や周知をより工夫する必要がある。

（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？

全体



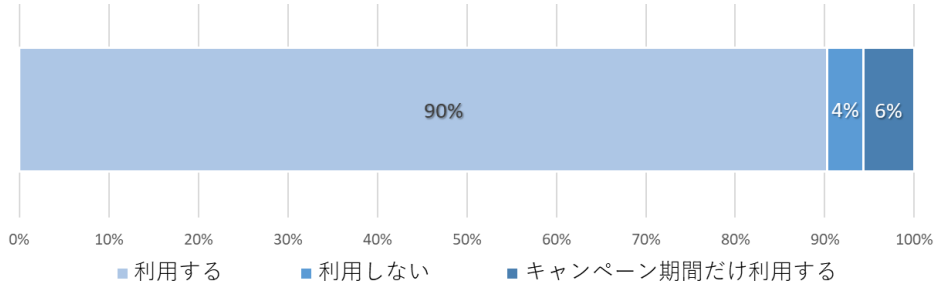
年齢別



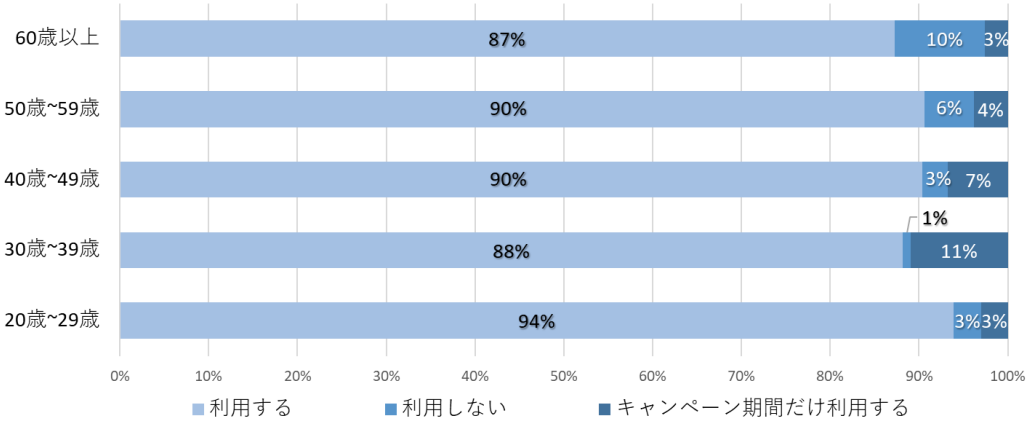
早期終了であったこともあり、全体の９０％が 18 日間よりも長い期間が良いという回答だった。また、３４％が「２か月以上」のキャンペーンを希望しており、キャンペーンへの期待値が高いことが分かる。

（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



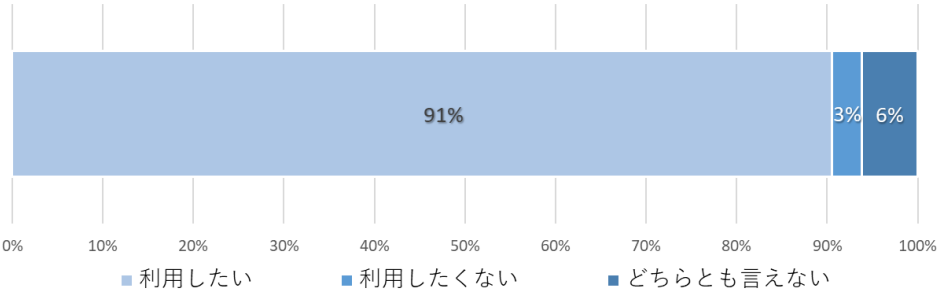
年齢別



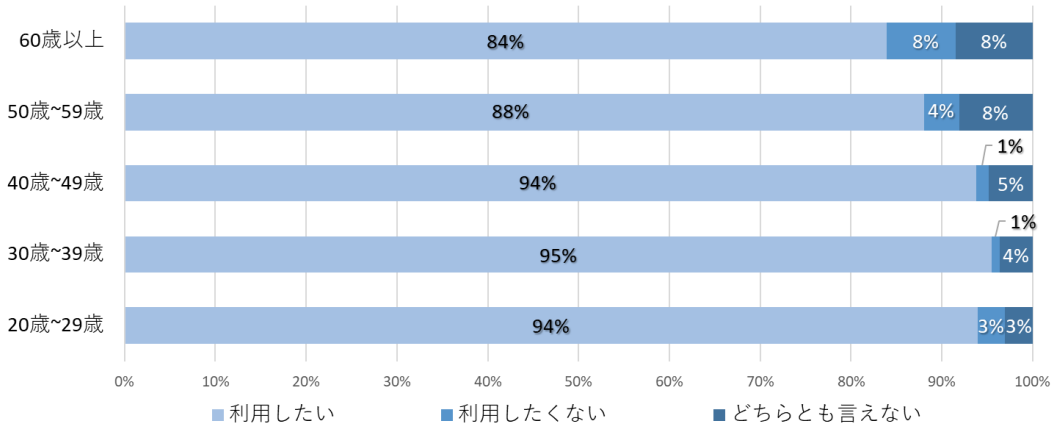
全体の９０％が今後も「利用する」と回答。
年齢別では、６０歳以上でも８７％が今後も「利用する」と回答し、事前に想定していたより、高齢世代のキャッシュレス決済導入に関するハードルが低いことが分かる。

（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

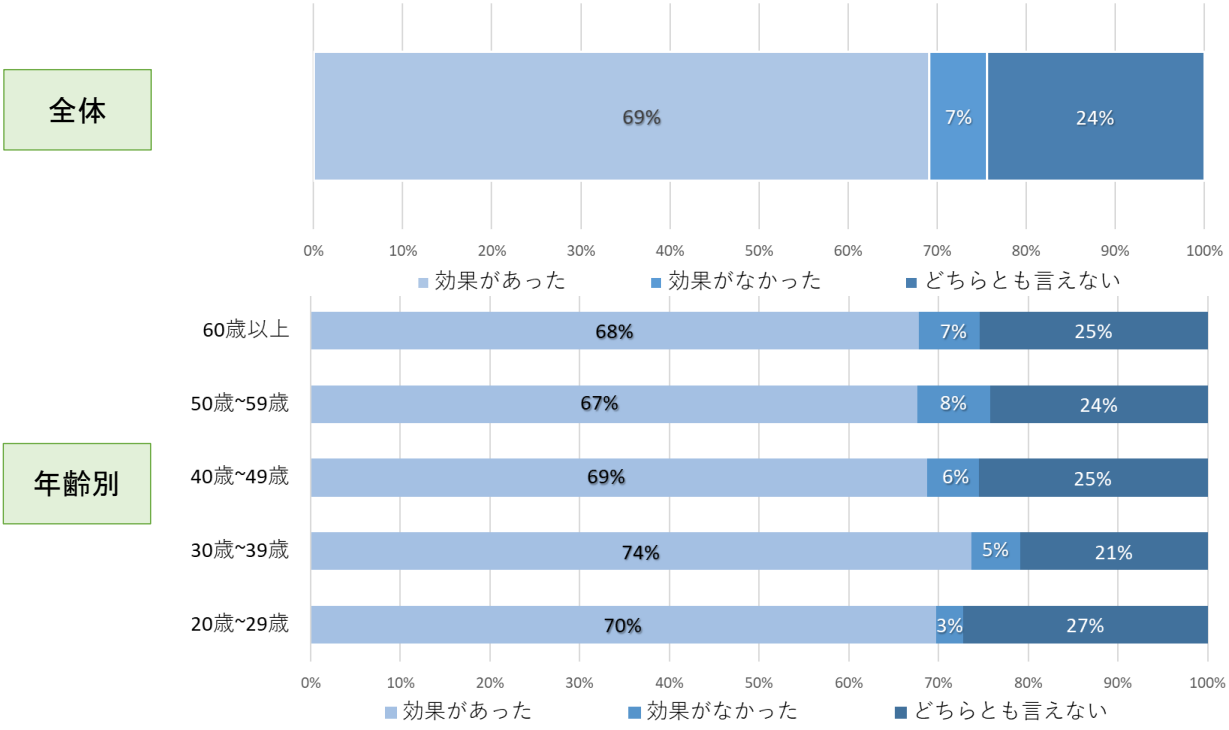


年齢別



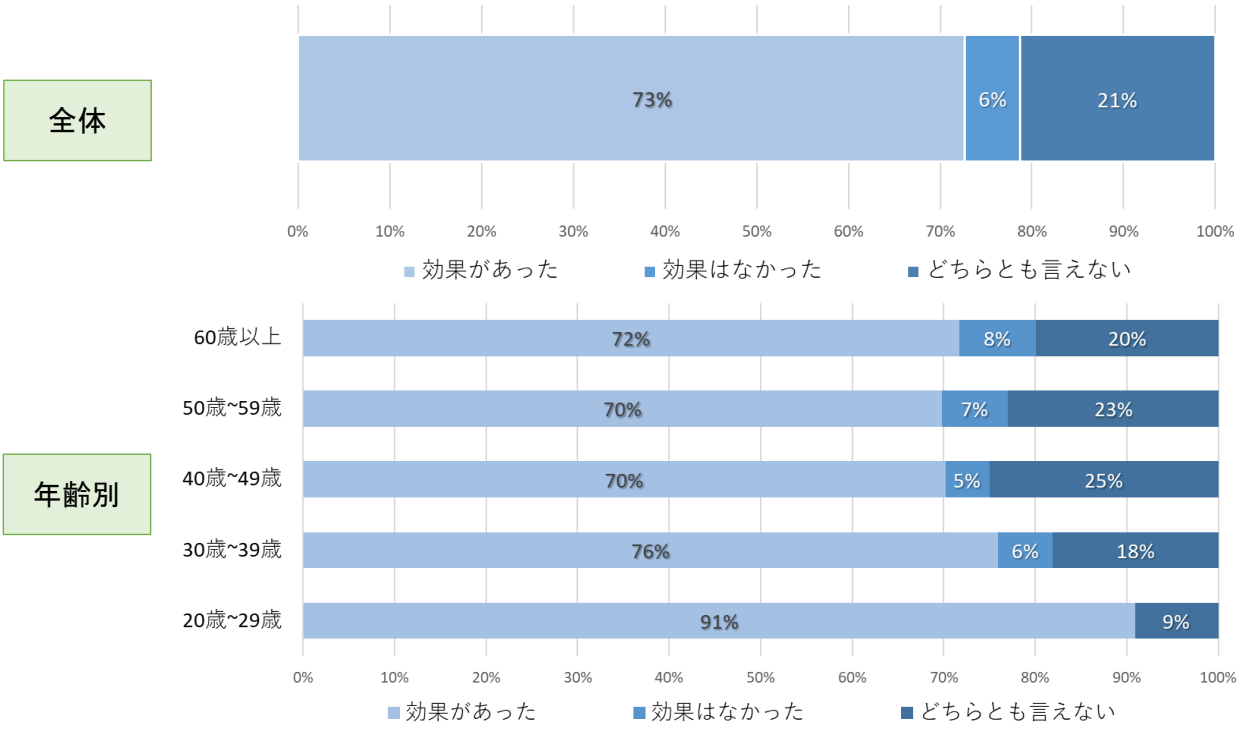
全体の９１％が同様のキャンペーンを「利用したい」と回答。
年齢別では、２０代から４０代の９４％以上が「利用したい」と回答しており、幅広い年代において、キャンペーンが好評であったことが分かる。

（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？



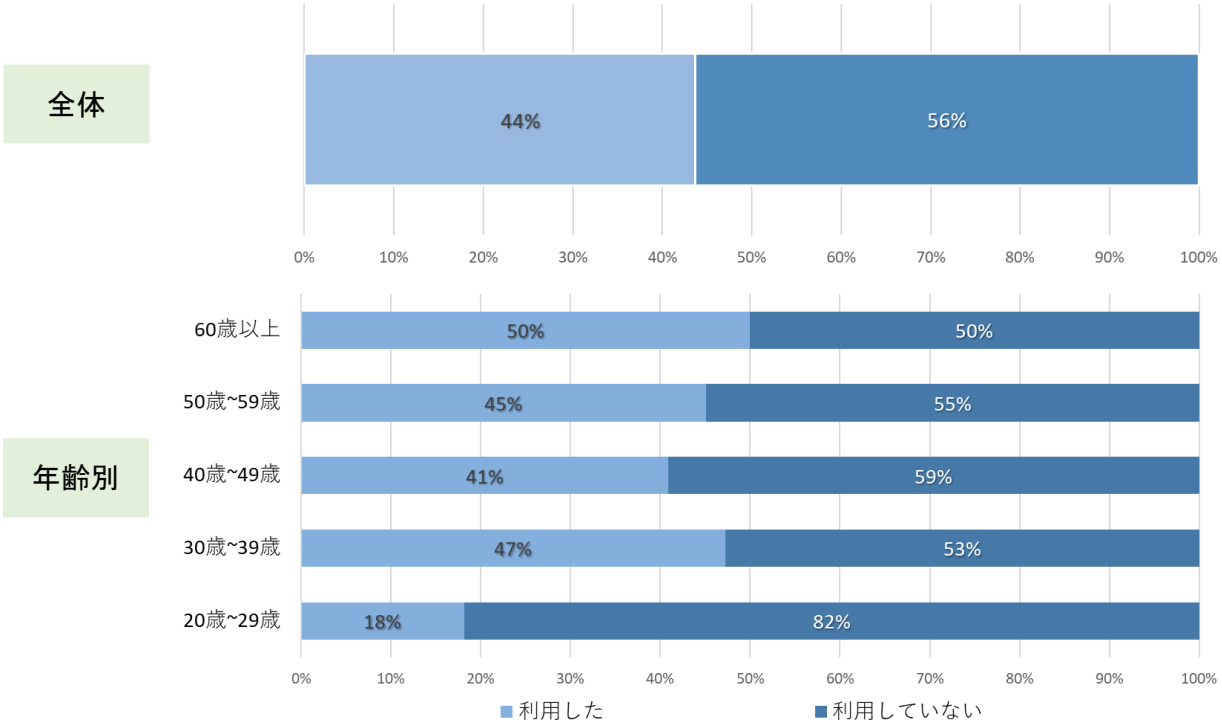
全体の６９％が地域経済活性化の「効果があった」と回答。
年齢別で見ても、どの年代でも７０％前後が「効果があった」と回答しており、幅広い年代から見て、地域経済活性化に効果があった施策であると言える。

（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？



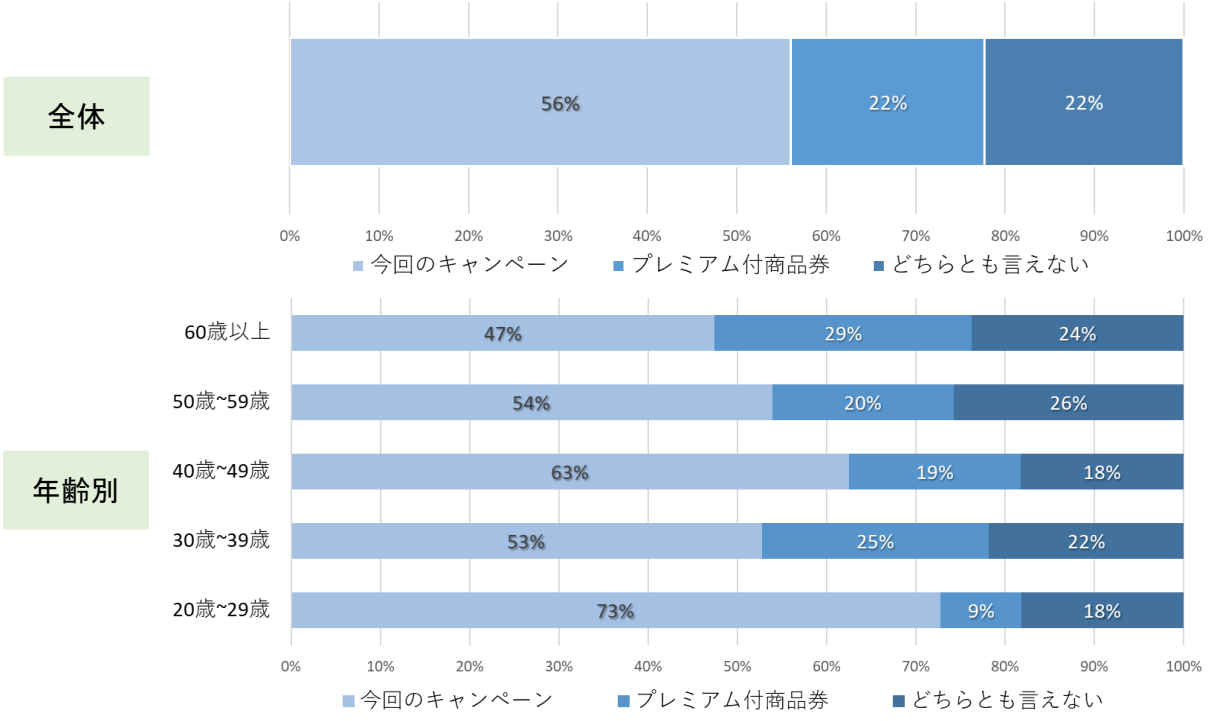
全体の７２％がキャッシュレス決済推進に「効果があった」と回答。
年齢別でも、どの年代でも７０％以上「効果があった」と回答しており、２０代では９１％が「効果があった」と回答するなど、特に若い世代からの評価が高い。

（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

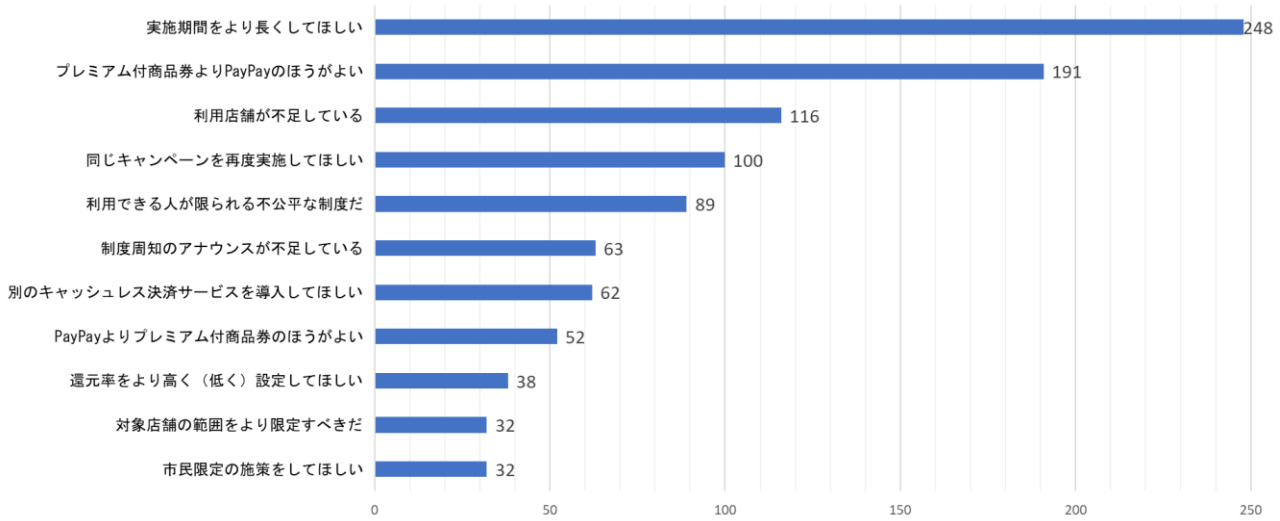
アンケートの最後の質問として、自由記述欄を設けたところ、有効回答７０６件のうち、３４２件に自由記述による記載があった。これを回答内容によって全１１項目に分類し、集計することで、自由記述の傾向分析を行った。

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 NO10・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るべきだ
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。

参考　アンケート用紙

伊勢原市キャッシュレス決済ポイント還元キャンペーンに関するアンケート

令和3年6月1日（火）～18日（金）まで実施していた「フレフレいせはら！キャッシュレスはじめました　最大２５％戻ってくるキャンペーン」について、利用者の皆様からご意見を伺うため、アンケートを行います。ご協力をお願いします。

伊勢原市役所商工観光課
℡　0463-94-4732

アンケート期間	令和3年7月12日(月)～8月1日(日)
アンケート方法	アンケート用紙の該当番号に〇を付けて「回答ボックス」に投函

アンケート項目

（１）回答者の住まい

①市内在住　②神奈川県内（伊勢原市を除く）　③神奈川県外

（２）回答者の年齢

①19歳以下　②20歳～29歳　③30～39歳　④40歳～49歳　⑤50～59歳　⑤60歳以上

（３）今回のキャンペーンを利用しましたか？

①利用した　②利用していない

（４）スマートフォンをいつから利用していますか？

①一年以上前から利用している　②利用を始めてから一年以内

③今回のキャンペーンをきっかけに利用を開始した　④利用していない

（５）キャッシュレス決済をいつから利用していますか？

①一年以上前から利用している　②利用を始めてから一年以内

③今回のキャンペーンをきっかけに利用を開始した　④利用していない

（６）PayPay決済サービスをいつから利用していますか？

①一年以上前から利用している　②利用を始めてから一年以内

③今回のキャンペーンをきっかけに利用を開始した　④利用していない

（７）今回のキャンペーンをどこで知りましたか？（複数回答可）

①PayPayアプリの通知　②市ホームページ　③市SNS　④広報いせはら　⑤新聞記事

⑥タウンニュース広告　⑦折込チラシ　⑧市内のポスター等の掲示物　⑨その他（　　）

（８）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）

①コンビニエンスストア　②飲食店（チェーン店）　③飲食店（チェーン店以外）　④スーパー

⑤食品販売店　⑥理容・美容店　⑦鍼灸・マッサージ店　⑧ホテル・旅館　⑨その他小売店

⑩その他（　　）

裏面に続く

（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ヶ月間が良かった

③当初予定よりも長い期間（２ヶ月間以上）が良かった　④もっと短い期間が良かった

（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

伊勢原市公式イメージキャラクター
クルリン

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。