

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（第2弾）

市民アンケート結果について

令和4年3月商工観光課作成

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、令和3年6月に引き続き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。

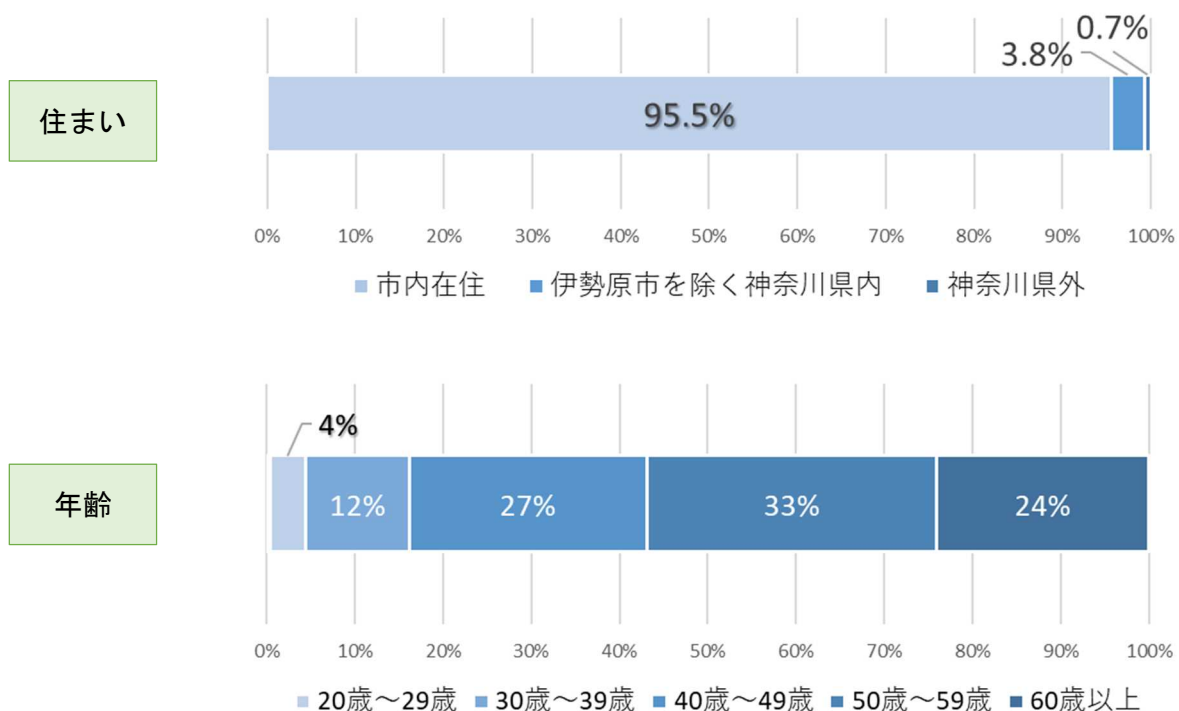
- ①実施期間 令和3年12月1日（水）～28日（火）
- ②還元内容 還元率：最大25% 上限額：1,000円／1回 5,000円／期間
- ③対象 【事業者】市内の中小企業、飲食店
【利用者】対象店舗利用者（市内在住を問わず）
- ④参加店舗数 約590店舗

（2）アンケート実施概要

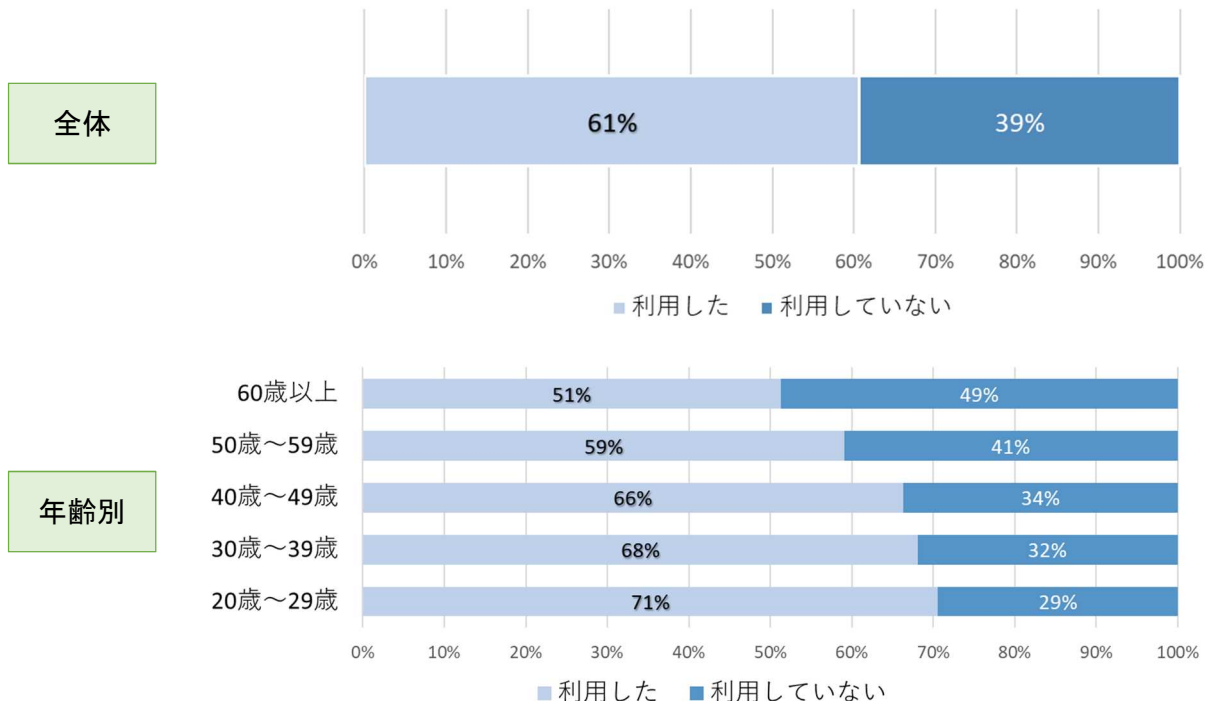
- ①アンケート期間 令和4年1月11日（火）～31日（月）
- ②アンケート方法 市公式ホームページのwebアンケート及び市民ホールの紙媒体アンケート
- ③回答者 977人【web：939人、紙媒体：38人】

2 アンケート結果

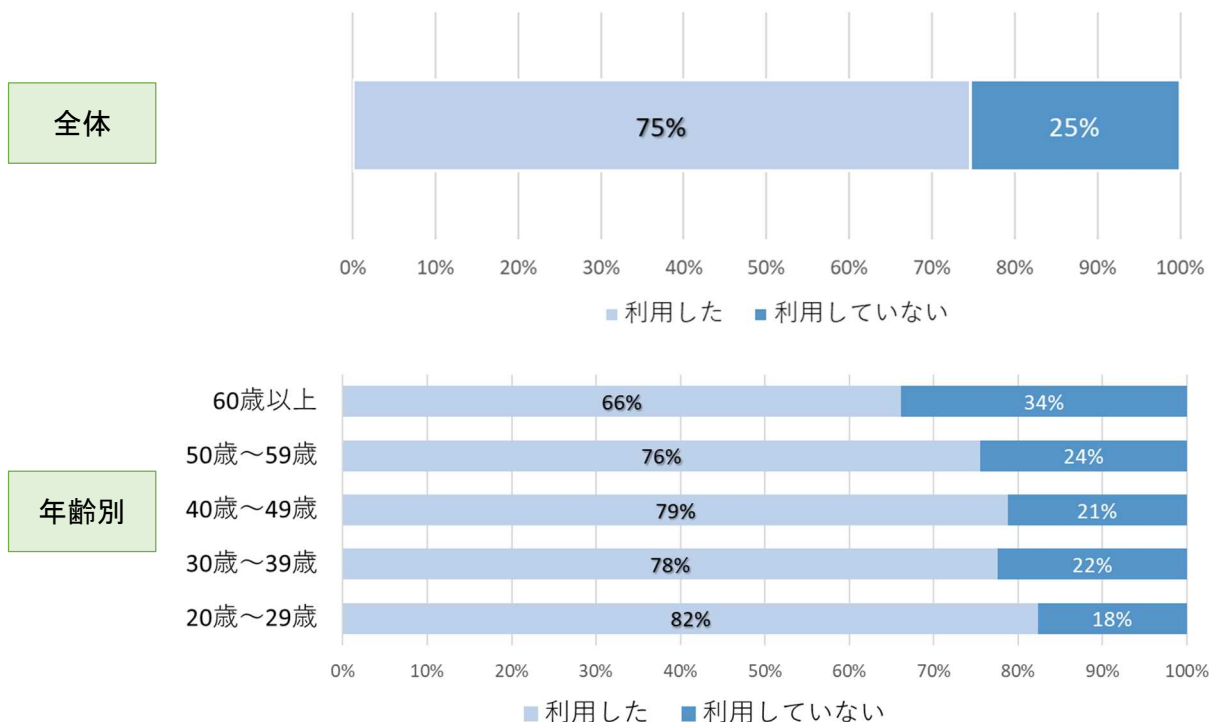
（1）回答者の属性（住まい・年齢）



(2) 令和3年6月に実施した前回のキャンペーンを利用しましたか？

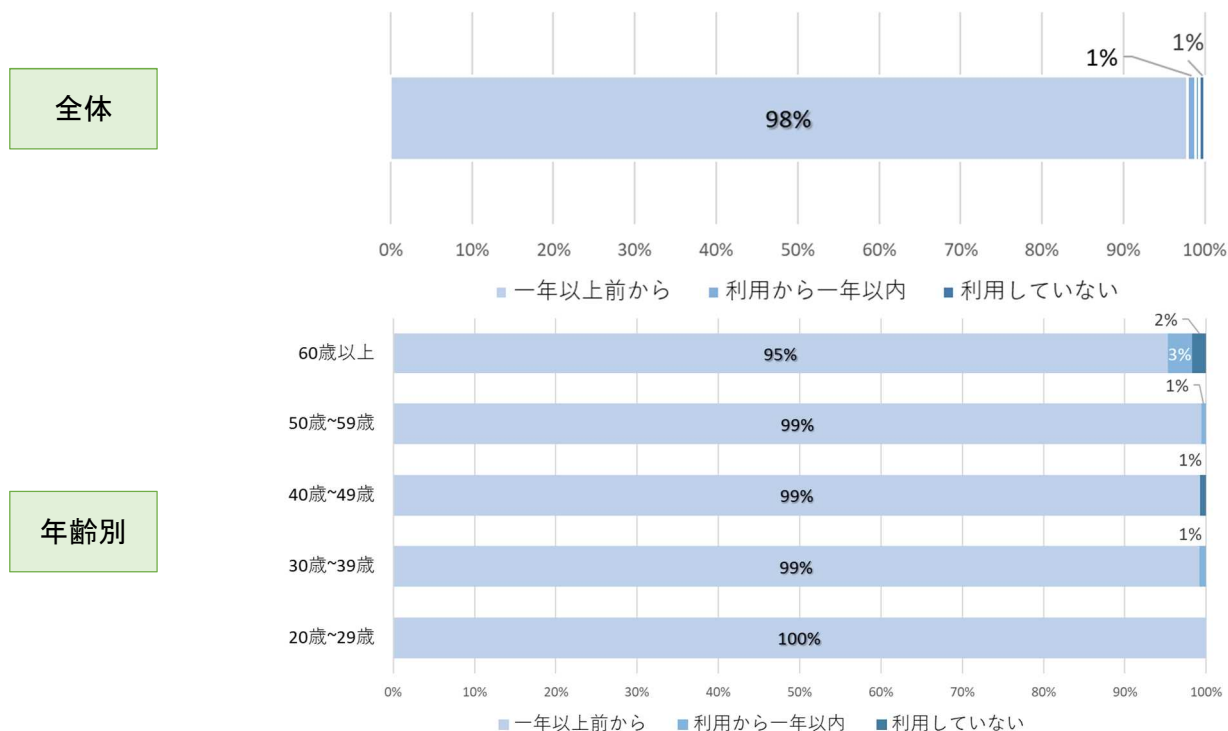


(3) 令和3年12月に実施した今回のキャンペーンを利用しましたか？



6月と12月のキャンペーンを比較すると、「利用した」の回答率が全体で14%増加している。年齢別で見ると、どの年代でも10%以上「利用した」の回答が増加しているが、特に50歳代で17%増加、60歳以上の年代で15%増加と、比較的高年齢層において増加率が高い。キャンペーンを2回実施したことにより、第1弾のキャンペーンでは制度利用に踏み切れなかった層にも制度が浸透したものと思われる。

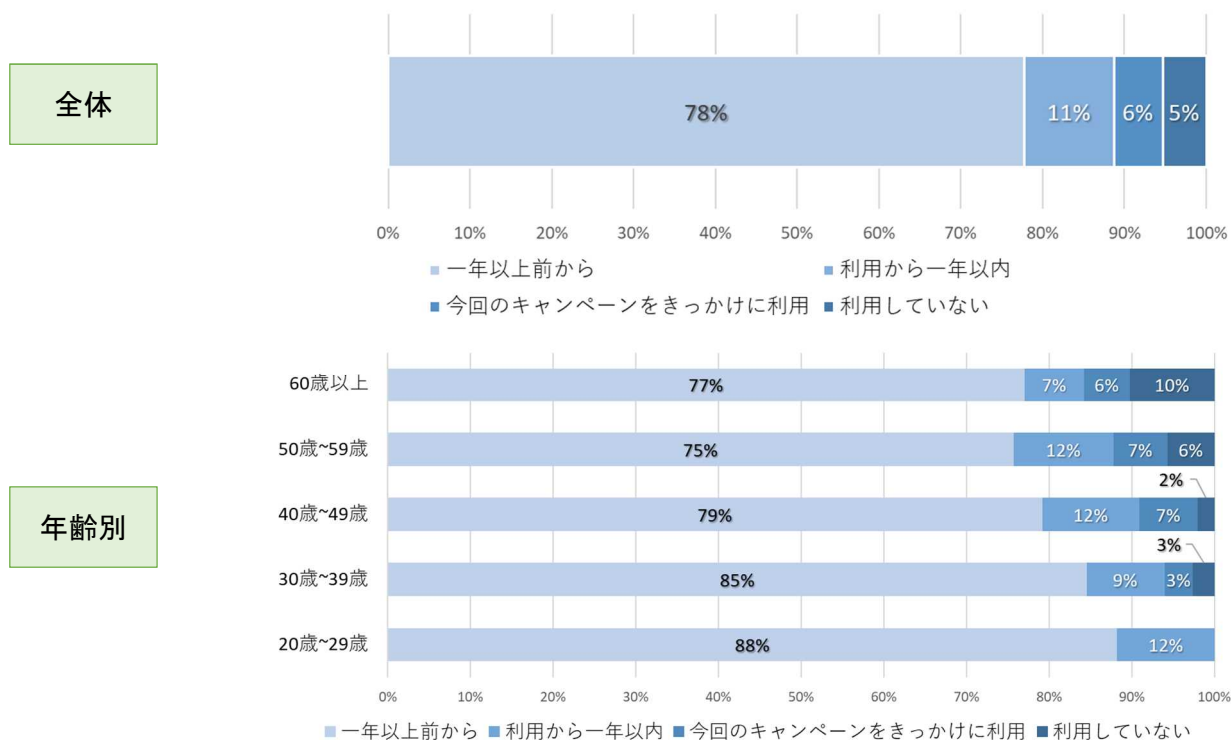
(4) スマートフォンをいつから利用していますか？



回答者の98%が「一年以上前から」利用していると回答。

年齢別で見ても、60歳以上の年代においても「利用していない」との回答は2%のみとなっており、幅広い年代でスマートフォンの利用率が高いことが分かる。

(5) キャッシュレス決済をいつから利用していますか？

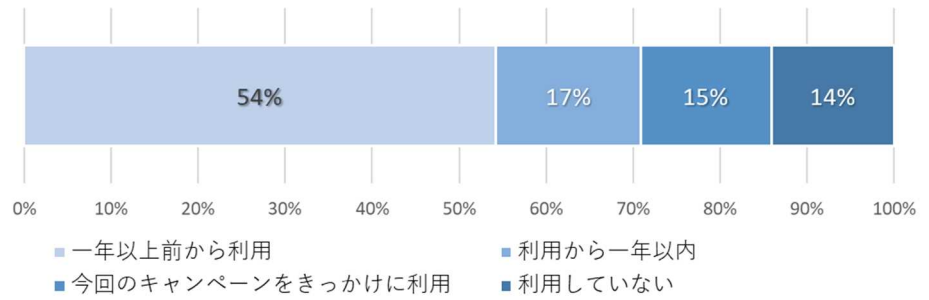


回答者の89%が「一年以上前から」又は「一年以内」にキャッシュレス決済を利用していると回答。

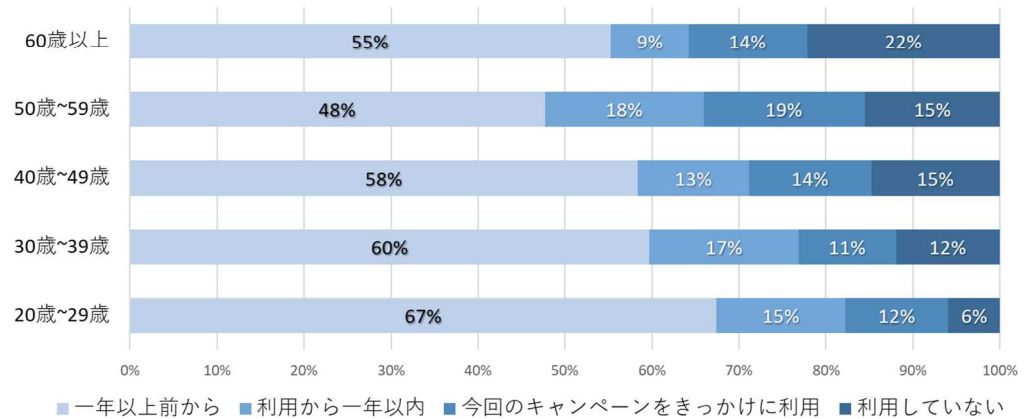
「今回のキャンペーンをきっかけに利用」の回答も6%あり、キャッシュレス決済推進に一定の効果があったと言える。年齢別で見ても、どの年代でもキャッシュレス決済利用率は90%を超えている。

(6) PayPay 決済サービスをいつから利用していますか？

全体



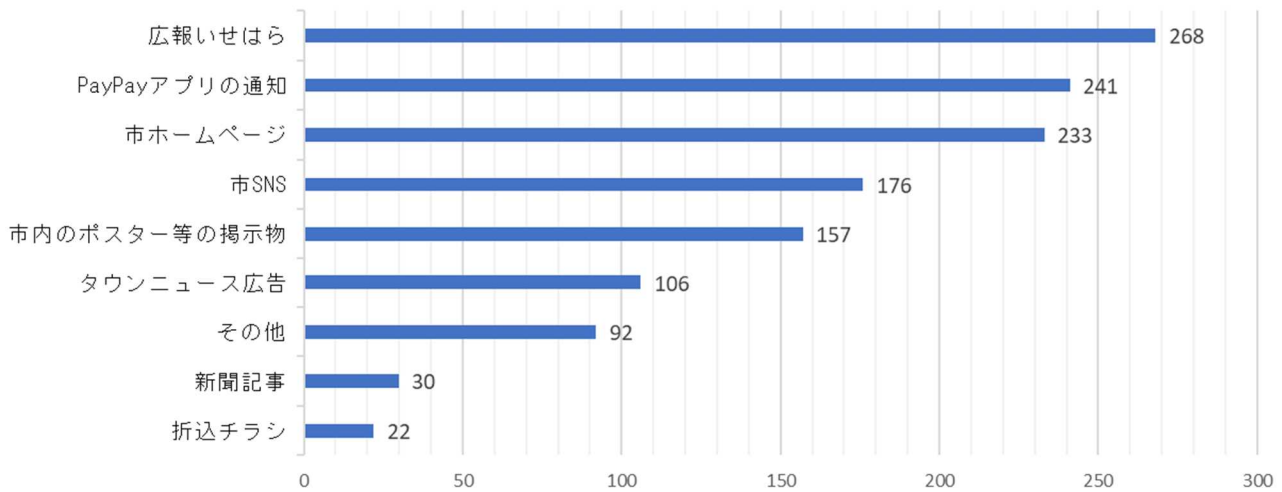
年齢別



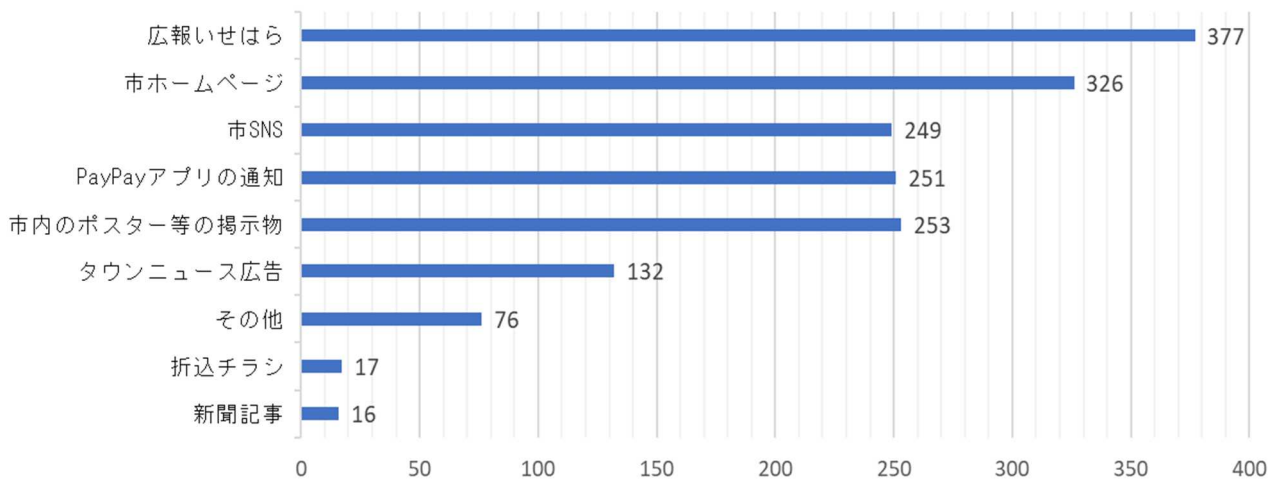
回答者の86%がPayPay決済サービスを「利用している」と回答。そのうち「今回のキャンペーンをきっかけに利用」の回答も15%あり、キャンペーン実施がPayPay導入を促進したことが分かる。
年齢別では60歳以上の年代の利用率が低く、「利用していない」の回答が22%となっている。

(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）

前回6月アンケート結果



今回12月アンケート結果



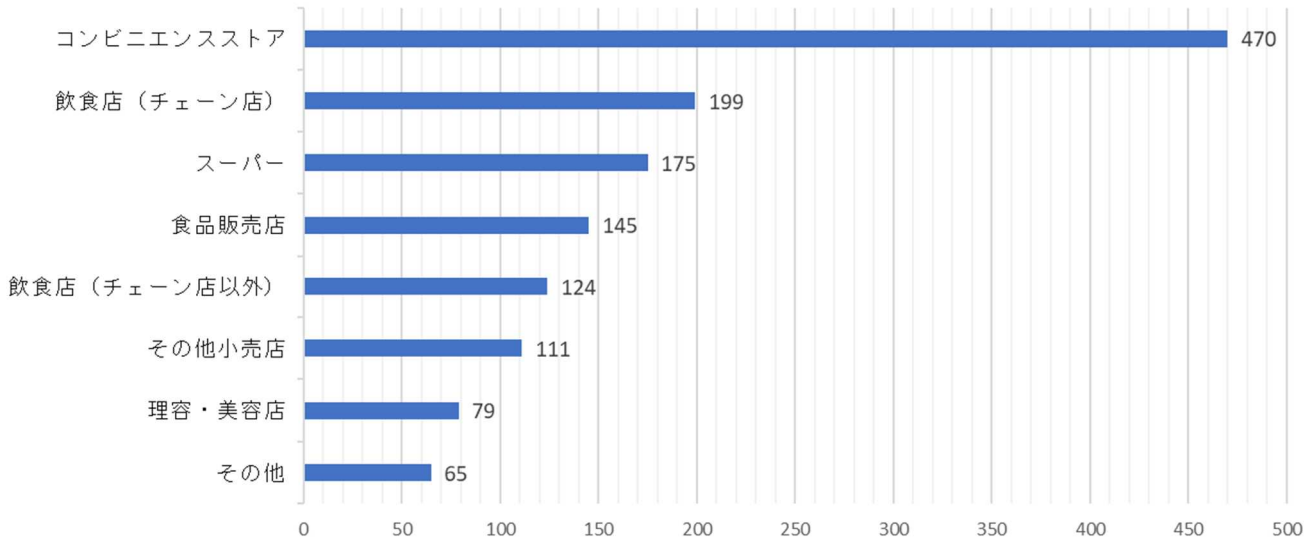
6月の第1弾キャンペーンと同じく、12月の第2弾キャンペーンについても、「広報いせはら」「市ホームページ」「市SNS」など、市主体の周知活動が効果的に機能していることが分かる。

PayPay 株式会社実施した周知活動についても、「PayPay アプリの通知」のほか、「市内のポスター等の掲示物」により制度を知ったとの回答割合が第1弾キャンペーン実施時よりも増加しており、第2弾キャンペーンでは新たに伊勢原駅構内にポスターを掲示した効果が現れているものと思われる。

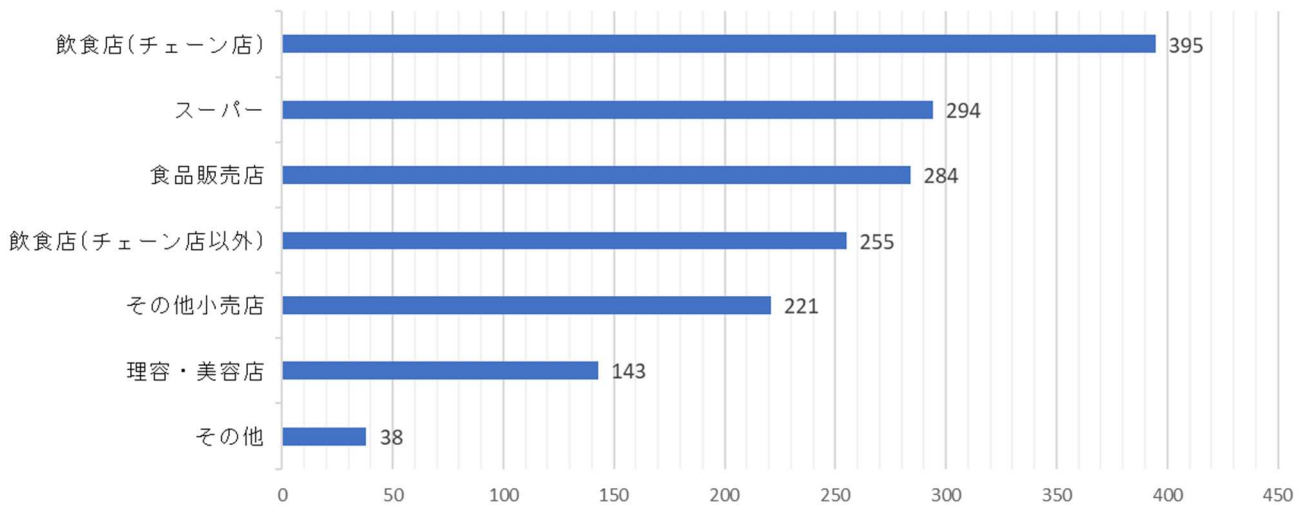
市内世帯に配布した「折込チラシ」については、前回に引き続き今回も効果は限定的となった。

(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）

前回6月アンケート結果



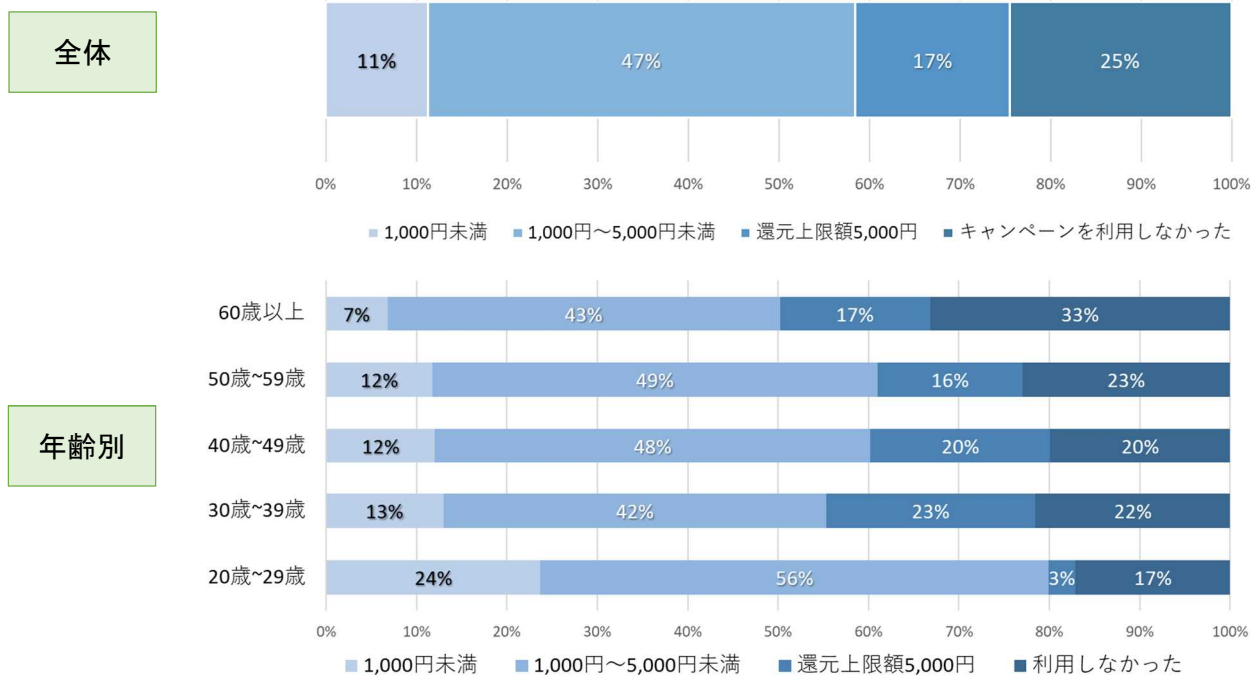
今回12月アンケート結果



「飲食店（チェーン店）」の利用が多く、全回答者977人のうち約40%が、一度は「飲食店（チェーン店）」でキャンペーンを利用したと回答している。

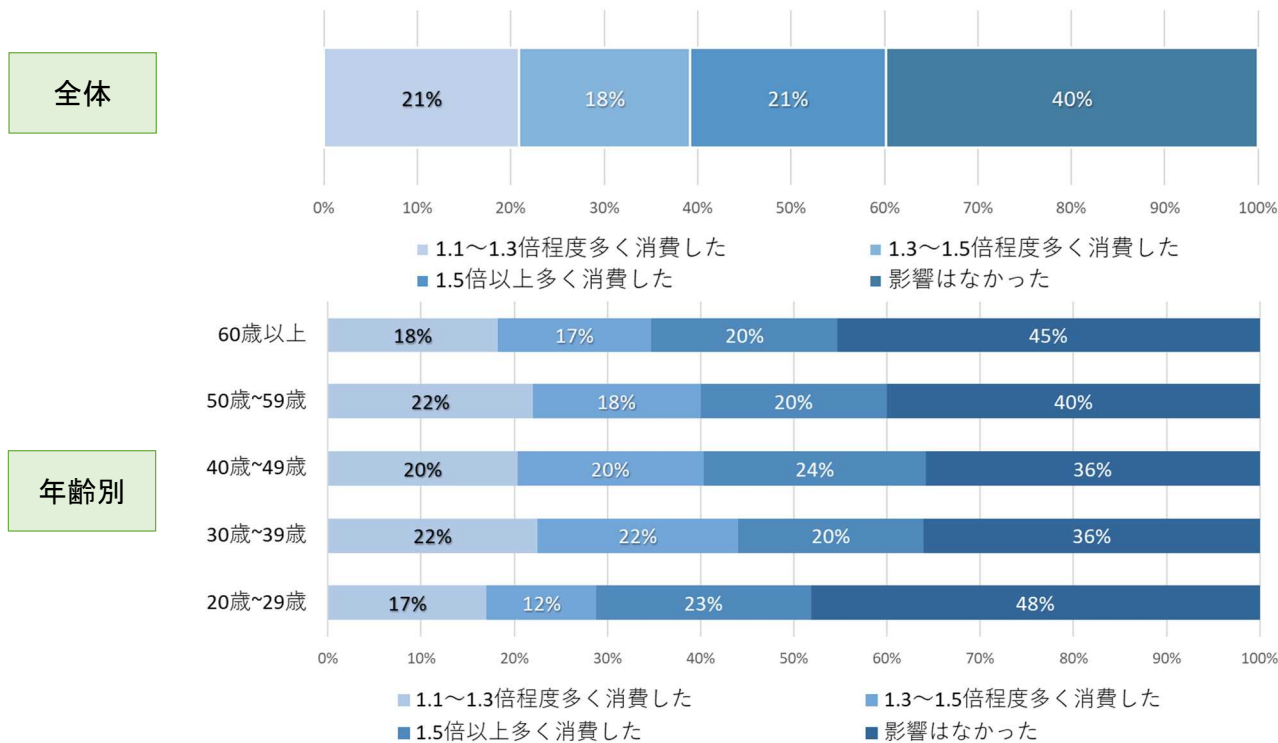
第1弾キャンペーンでは回答者の60%が利用していた「コンビニエンスストア」が対象店舗から外れたことにより、第2弾キャンペーンでは全体として幅広い業種の店舗でキャンペーンが利用されている。

(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？



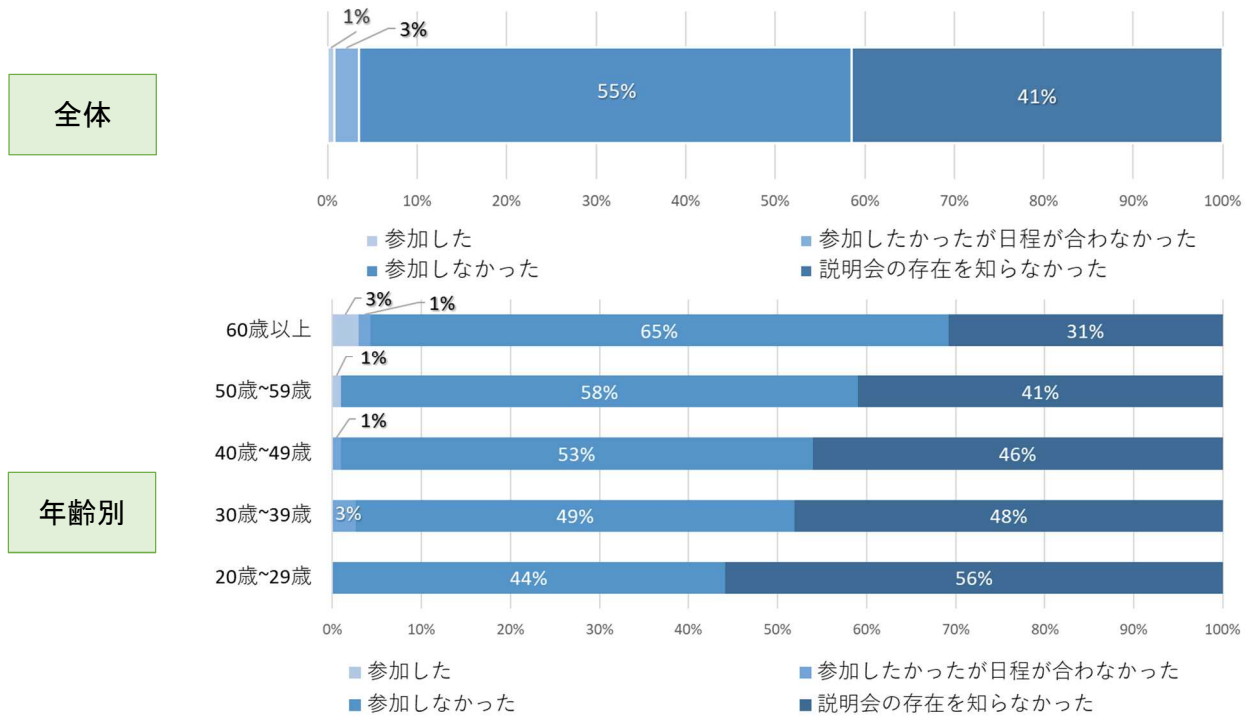
「1,000円～5,000円未満」取得したとの回答が最も多く、全体の47%となっている。
 年齢別では、20歳代の取得ポイントは少額の割合が高く、30歳代と40歳代の取得ポイントは高額
 の割合が高くなっている。

(10) 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？



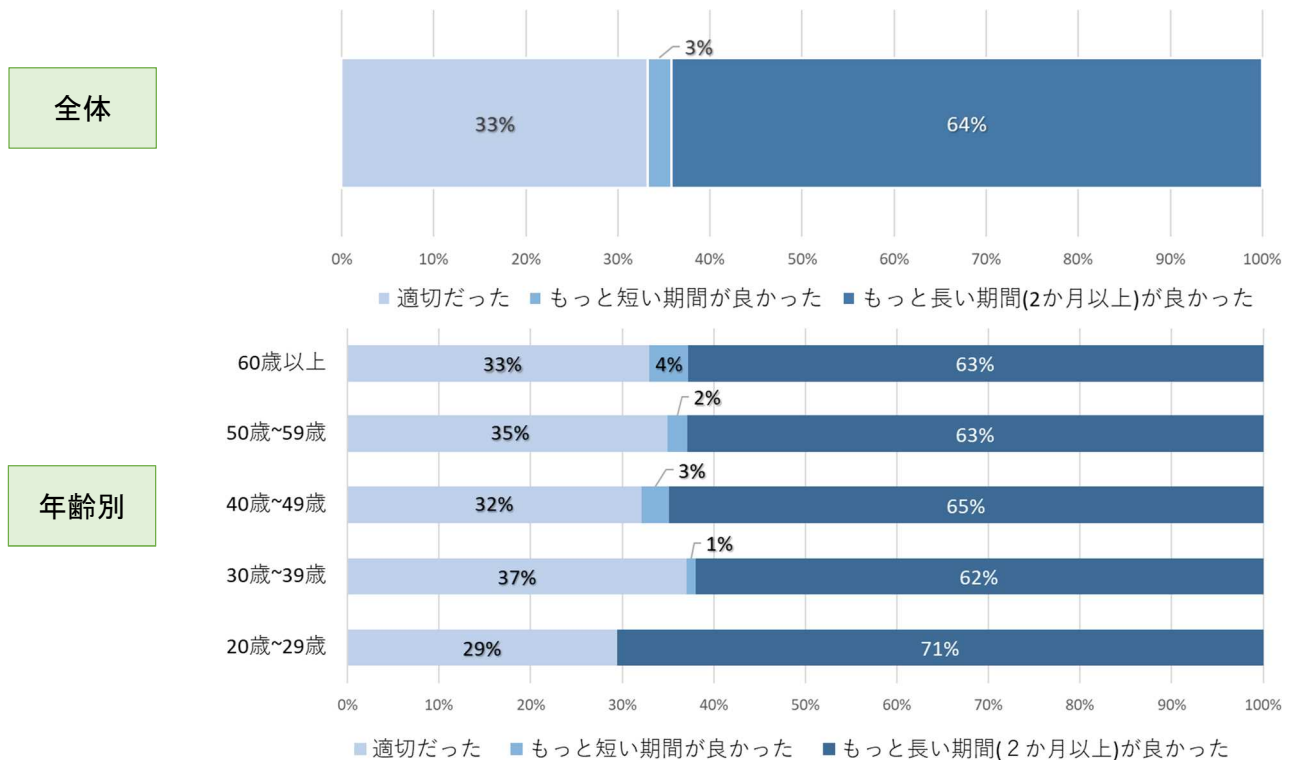
回答者の60%以上が普段より多く消費したと回答、そのうち21%が「1.5倍以上多く消費」と回答しており、
 一定以上の消費喚起効果があったと言える。年齢別では、30歳代と40歳代の40%以上が1.3倍以上多く
 消費したと回答しており、特にキャンペーンの影響を強く受けている。

(10) 各公民館で開催した市民説明会に参加しましたか？



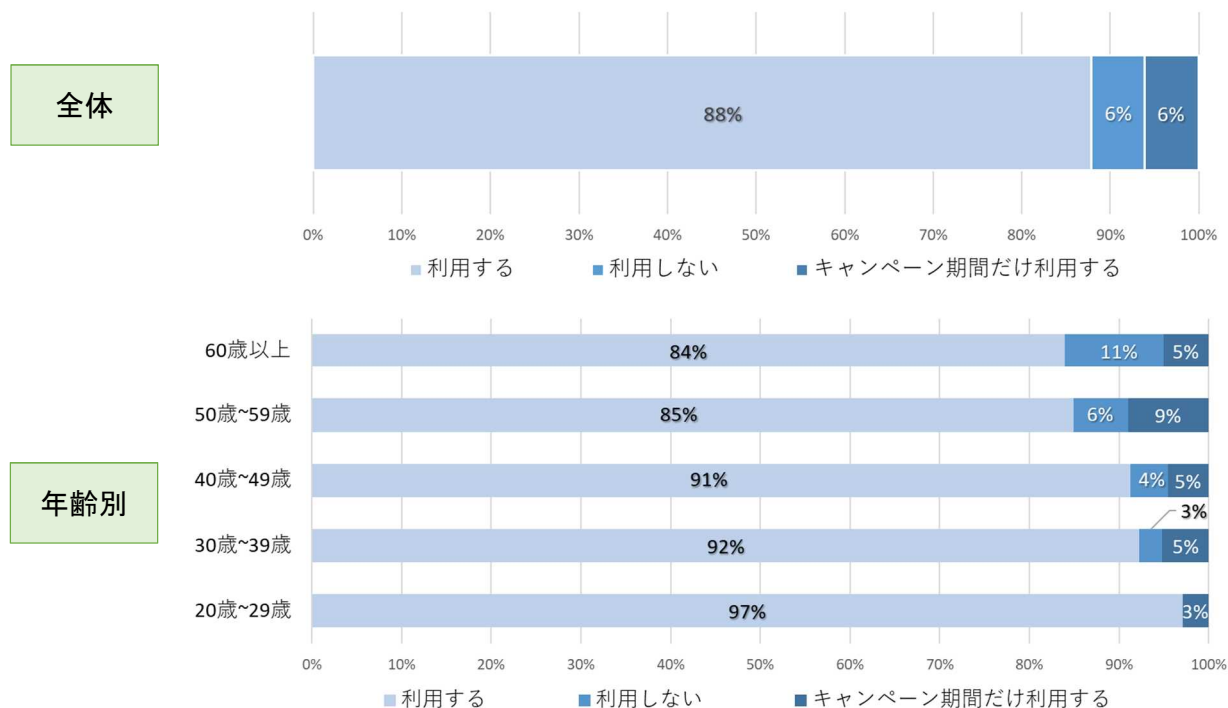
回答者の41%が「説明会の存在を知らなかった」と回答しているが、年齢別で見ると、年齢が上がるにつれて「知らなかった」の割合が減少しているため、説明会の主要なターゲットである高齢者層への周知は一定程度行き届いているものと思われる。

(11) 今回のキャンペーン期間（28日間）は適切だったと思いますか？



回答者の64%が「2か月以上」のキャンペーンを希望しており、キャンペーンの期待度が高いことが分かる。年齢別で見ても、どの年代でも60%以上が「2か月以上」のキャンペーンを希望している。

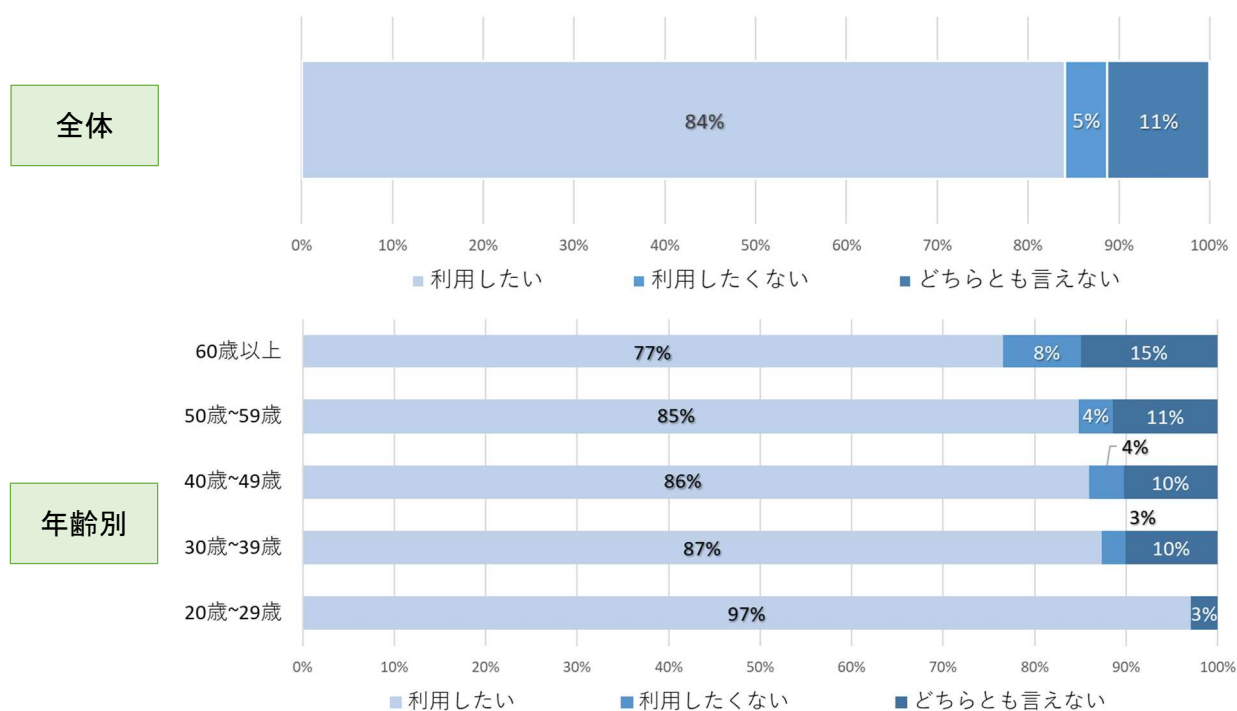
(12) 今後もキャッシュレス決済を利用しようと思いますか？



全体の88%が今後もキャッシュレス決済を「利用する」と回答。

年齢別では、60歳以上の年代でも84%以上が今後も「利用する」、11%が「キャンペーン期間だけ利用する」と回答し、高齢者層でもキャッシュレス決済が定着していることが分かる。

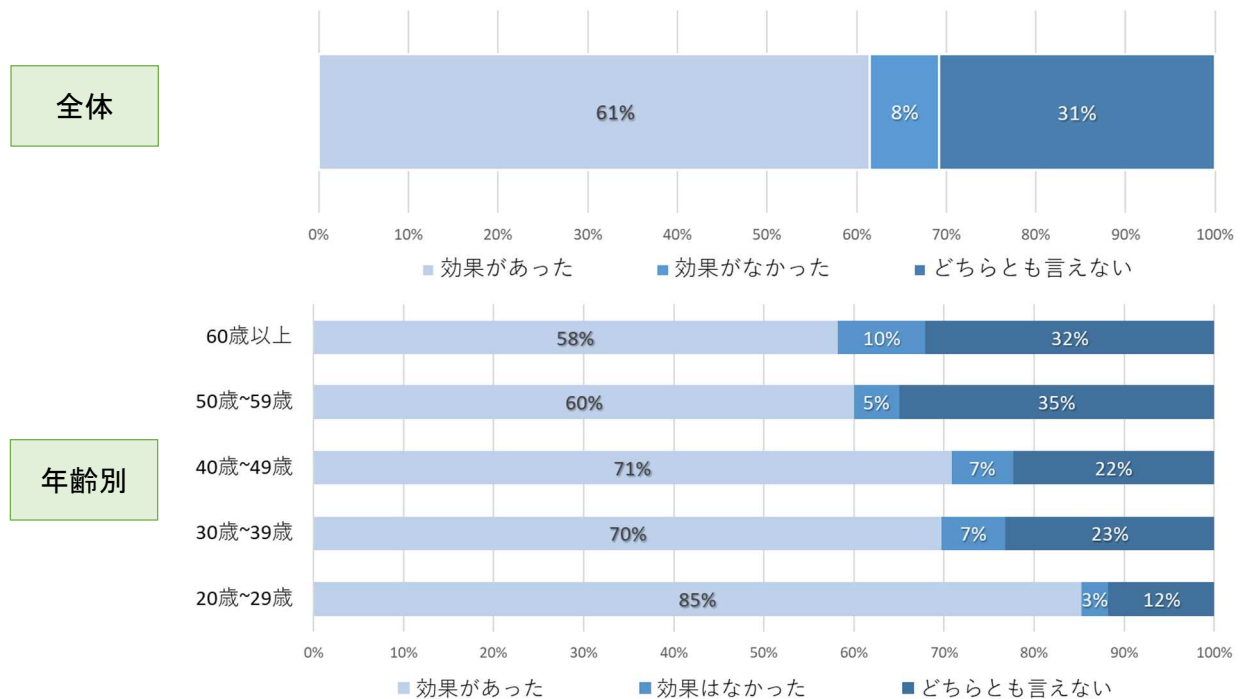
(13) 今後、伊勢原市で同様のキャンペーンを実施する場合、利用したいと思いますか？



全体の84%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歳代の97%が「利用したい」と回答しており、特に若い世代でキャンペーンが好評であったことが分かるが、60歳以上でも77%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受け入れられていると言える。

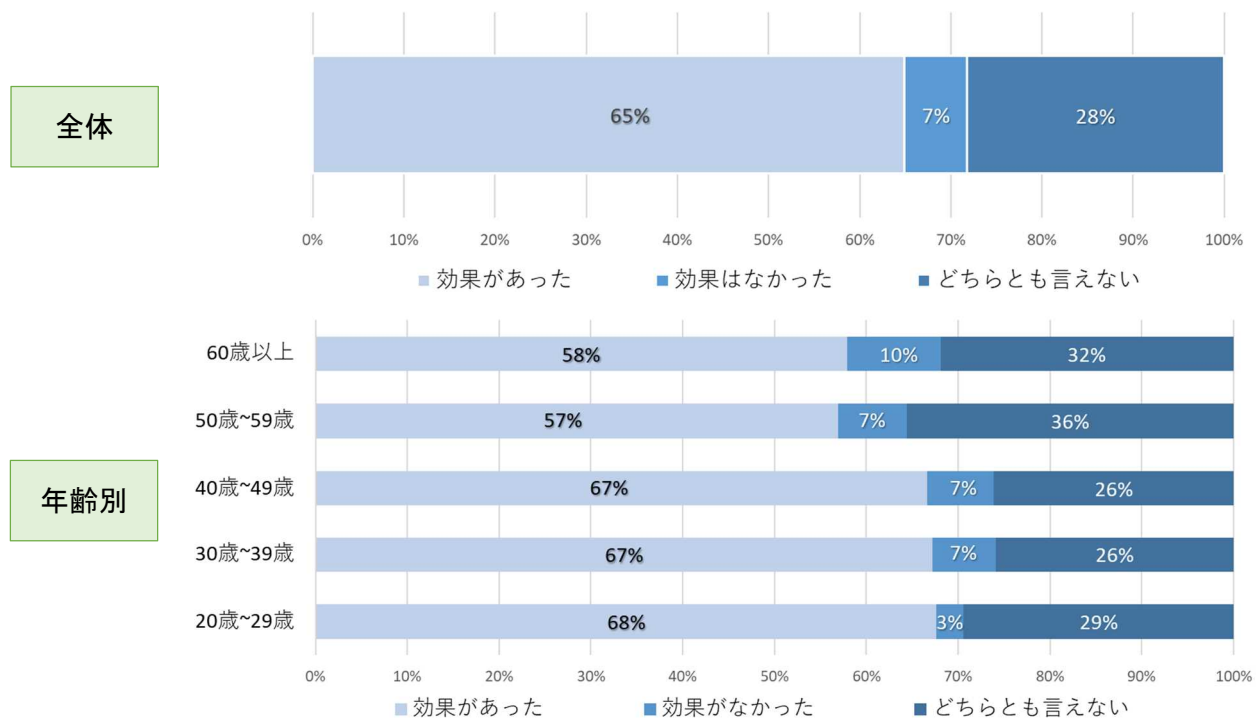
(14) 今回のキャンペーンは地域経済の活性化に効果があったと思いますか？



回答者の61%が地域経済活性化の「効果があった」と回答。

年齢別で見ると、20歳代~40歳代の70%以上が「効果があった」と回答しており、比較的若い世代において、キャンペーンによる消費喚起効果を強く感じていることが分かる。

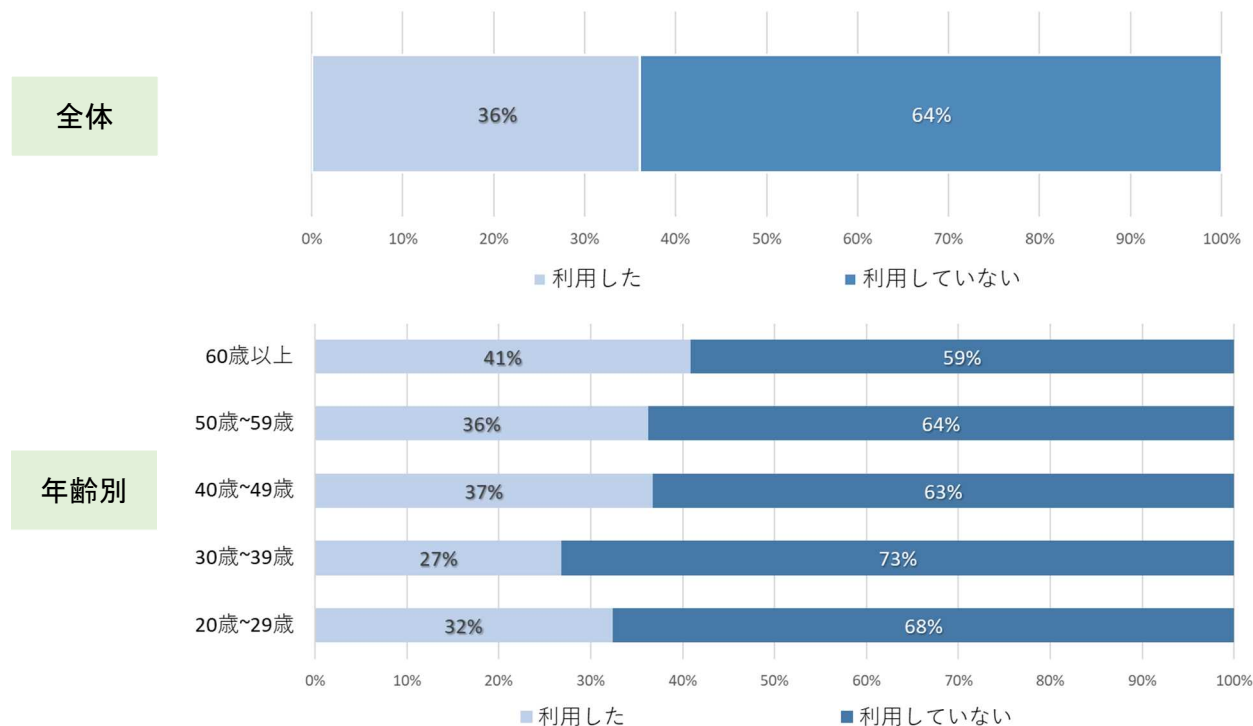
(15) 今回のキャンペーンはキャッシュレス決済推進に効果があったと思いますか？



回答者の65%がキャッシュレス決済推進に「効果があった」と回答。

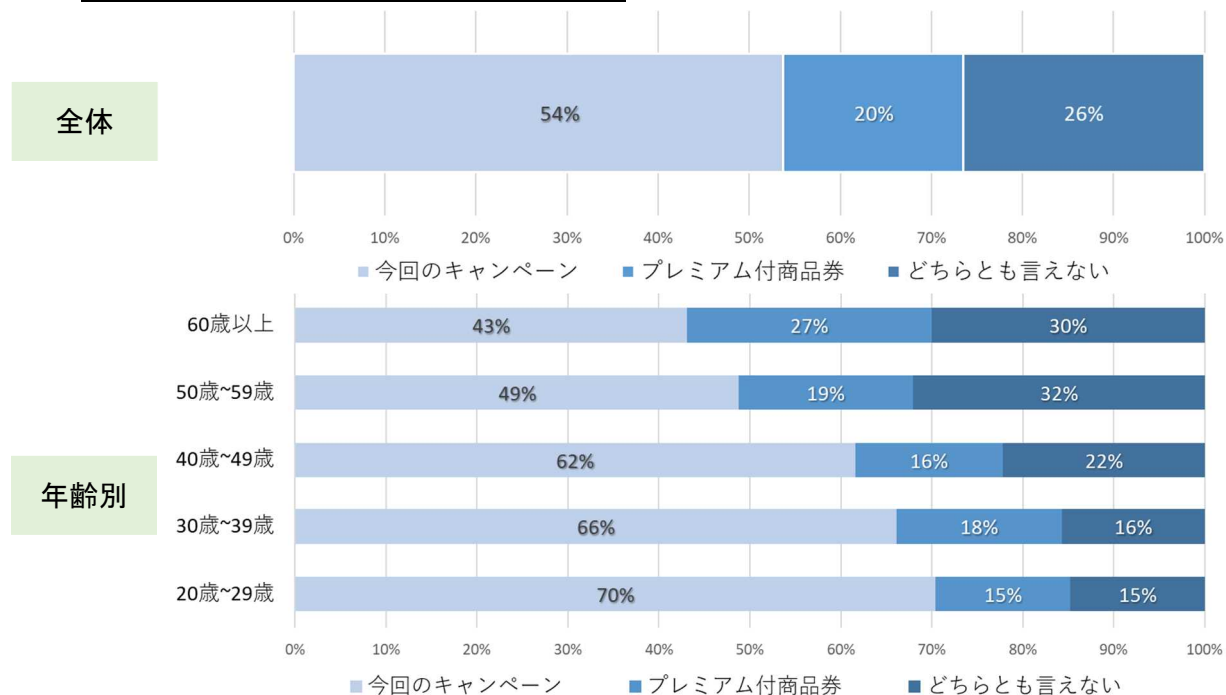
年齢別で見ても、どの年代においても60%前後が「効果があった」と回答しており、幅広い年代から見て、キャッシュレス決済推進に効果が感じられる施策であると言える。

(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64%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低かったため、購入できなかった市民が多かったものと思われる。

(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54%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。年齢別で見ると、40歳代以下の年代では60%以上が「今回のキャンペーン」が効果的だと回答しているが、50歳以上の年代では50%以下に留まっており、紙媒体を希望する高齢者も多い。

3 自由記述の分析

(1) 自由記述の分析概要

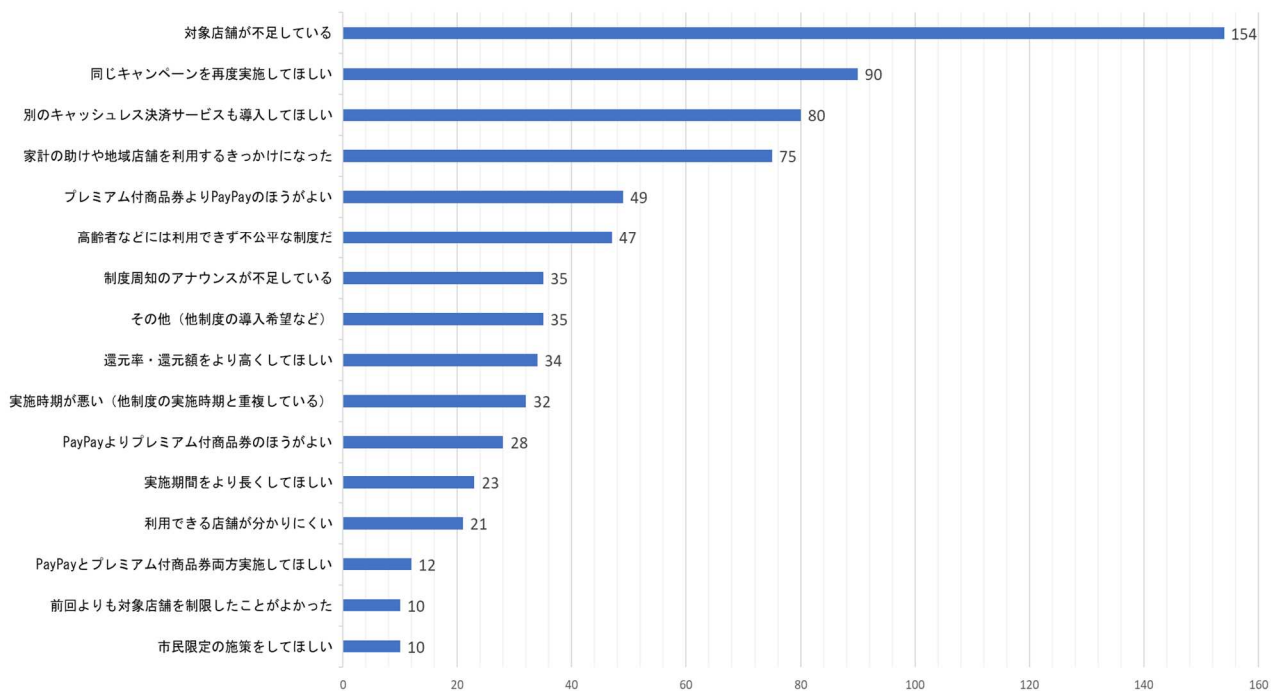
アンケートの最後の質問として、自由記述欄を設けたところ、有効回答977件のうち、507件に自由記述による記載があった。これを回答内容によって全16項目に分類し、集計することで、自由記述の傾向分析を行う。なお、回答傾向の分類は下表のとおりとし、一つの回答に複数の分類項目内容が含まれていた場合は、それぞれの分類に該当したものとして集計する。

【例：市民限定の施策とし、対象店舗の範囲を拡大してほしい→分類N01・16に該当】

■回答傾向分類

1	対象店舗が不足している	9	還元率・還元額をより高くしてほしい
2	同じキャンペーンを再度実施してほしい	10	実施時期が悪い(他制度の実施時期と重複している)
3	別のキャッシュレス決済サービスも導入してほしい	11	PayPayよりプレミアム付商品券のほうがよい
4	家計の助けや地域店舗を利用するきっかけになった	12	実施期間をより長くしてほしい
5	プレミアム付商品券よりPayPayのほうがよい	13	利用できる店舗が分かりにくい
6	高齢者などには利用できず不公平な制度だ	14	PayPayとプレミアム付商品券両方実施してほしい
7	制度周知のアナウンスが不足している	15	前回よりも対象店舗を制限したことがよかった
8	その他(他制度の導入希望など)	16	市民限定の施策をしてほしい

(2) 結果集計と分析



キャンペーンの対象店舗からコンビニエンスストアを外した影響により、「対象店舗が不足している」に関連する記述が全体の30%を占めている。「キャンペーンの再実施」「家計の助けや地域店舗利用のきっかけになった」「プレミアム付商品券よりPayPayのほうがよい」など、好意的な記述が上位を占めているが、「別のキャッシュレス決済サービスも導入してほしい」という要望も多かった。

また、同時期に伊勢原市商店会連合会の「駅チカいきいきプレミアム付商品券」や神奈川県「かながわPay」など、類似する消費喚起キャンペーンが実施されていたため「実施時期が悪い」という指摘も多く見られた。

(10) 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5,000円 ②1,000円～5,000円未満 ③1,000円未満

④キャンペーンを利用しなかった

(11) 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

(12) 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

(13) 今回のキャンペーン期間（約1か月間）は適切でしたか？

①適切だった ②もっと長い期間（2ヶ月間以上）が良かった ③もっと短い期間が良かった

(14) 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

(15) 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

(16) 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

(17) 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

(18) 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

(19) 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

(20) 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。