キャッシュレス決済ポイント還元事業（第３弾）利用者アンケート結果について

令和5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

新型コロナウイルス感染症と物価高騰に対する地域経済活性化策として、令和３年度に引き続き、対象となる決済サービスの専用アプリを利用したキャッシュレス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４年１１月１日（火）～３０日（水）

②還元内容　還元率：最大２５％　上限額：2,000 円／１回　5,000 円／期間※

※１決済サービスあたりの上限額。３決済サービス利用すると最大 15,000 円還元

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）

【決済サービス】PayPay、auPAY、ｄ払い

④参加店舗数　約６１０店舗

（２）アンケート実施概要

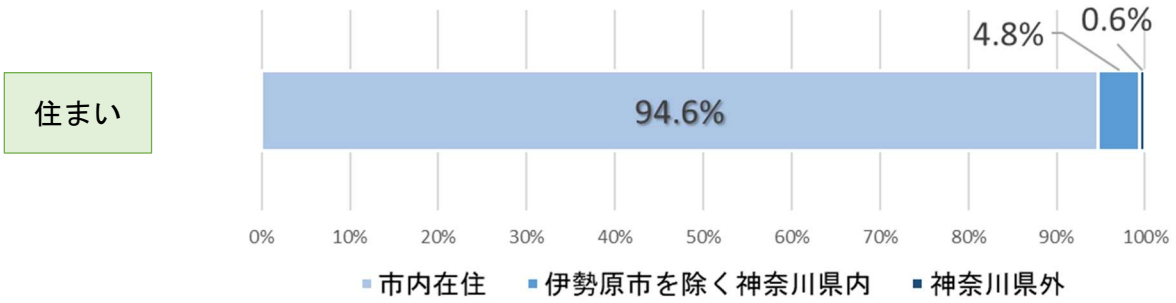
①アンケート期間　令和５年１月１０日（火）～３１日（火）

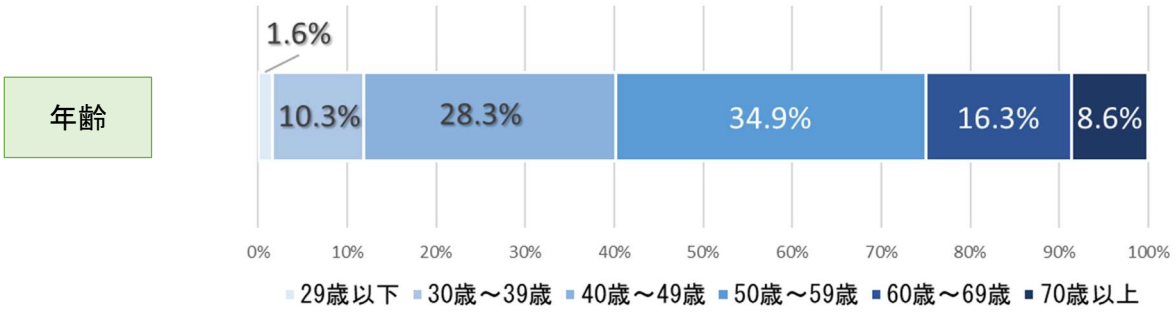
②アンケート方法　市公式ホームページの web アンケート及び市民ホールの紙媒体アンケート

③回答者　７１０人【web：６８６人、紙媒体：２４人】

２ アンケート結果

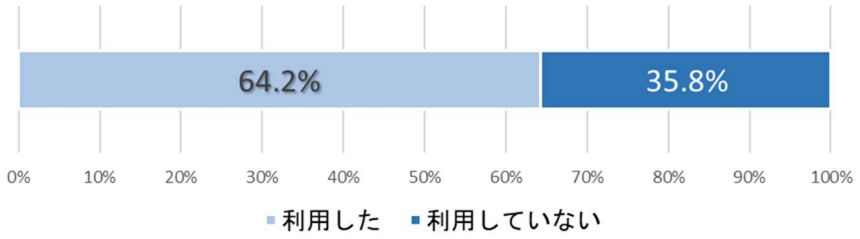
（１）回答者の属性（住まい・年齢）



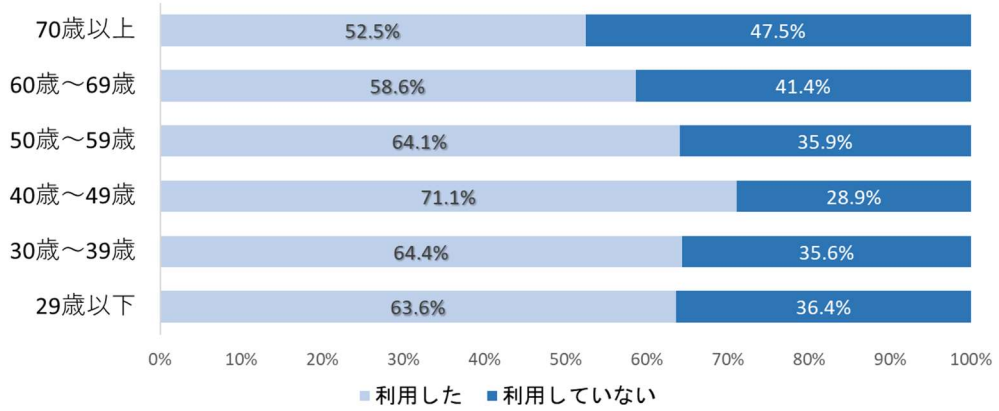


（２）令和３年度のキャンペーン第１弾（6 月）と第２弾（12 月）を利用しましたか？

全体

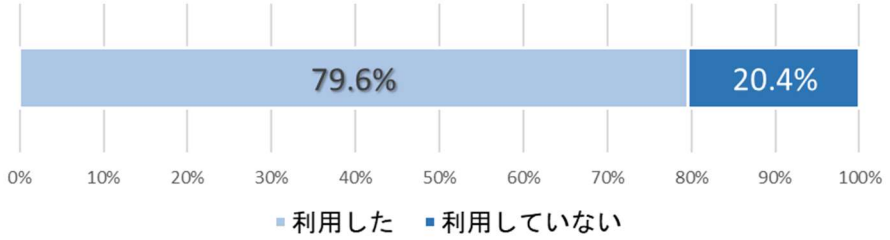


年齢別

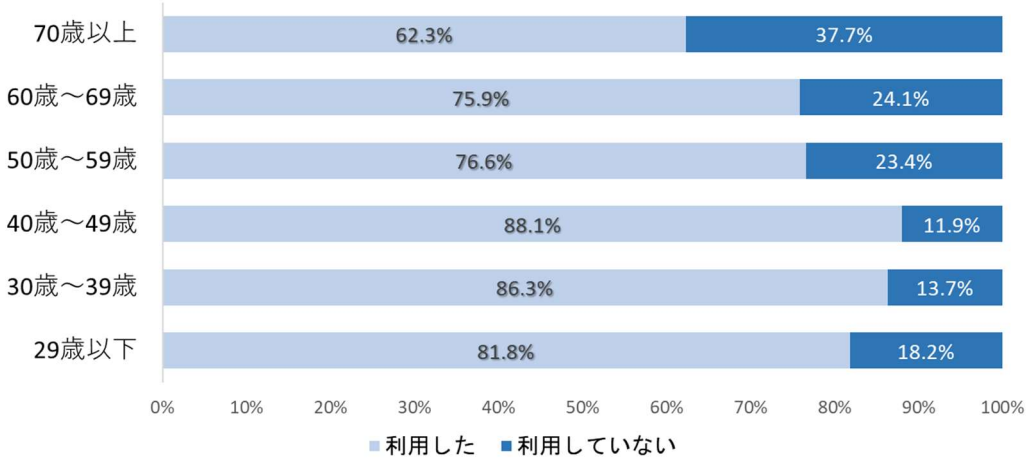


（３）令和 4 年 11 月に実施した今回のキャンペーンを利用しましたか？

全体



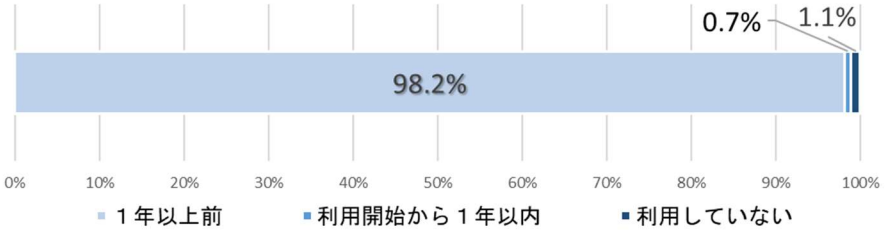
年齢別



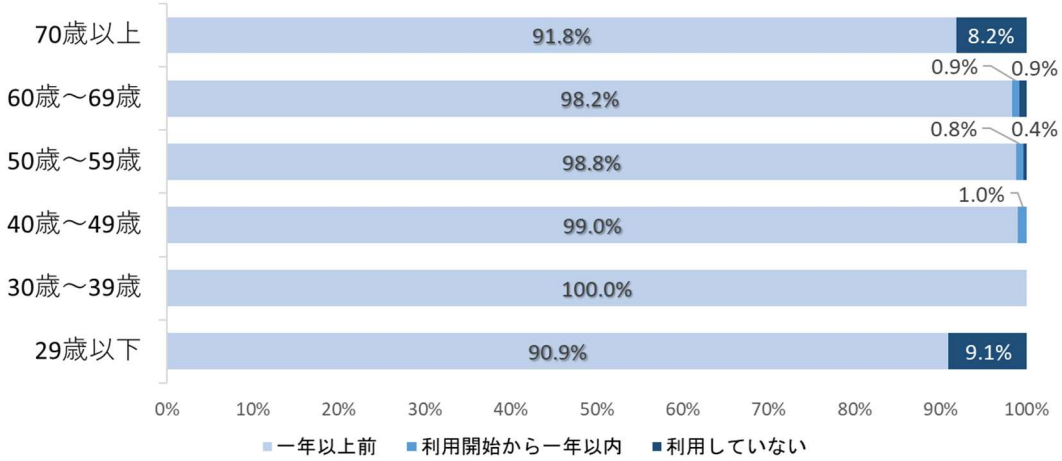
昨年度と今年度のキャンペーンを比較すると、「利用した」の回答率が全体で約１５％増加している。
年齢別で見ると、どの年代でも「利用した」の回答が増加しており、高齢者層である６０歳代で約１３％、７０歳以上の年代でも約１０％増加している。
継続的な実施により、幅広い世代にキャンペーンが広がっていることが分かる。

（４）スマートフォンをいつから利用していますか？

全体



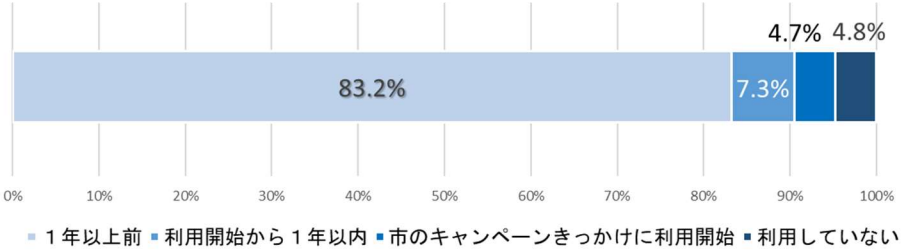
年齢別



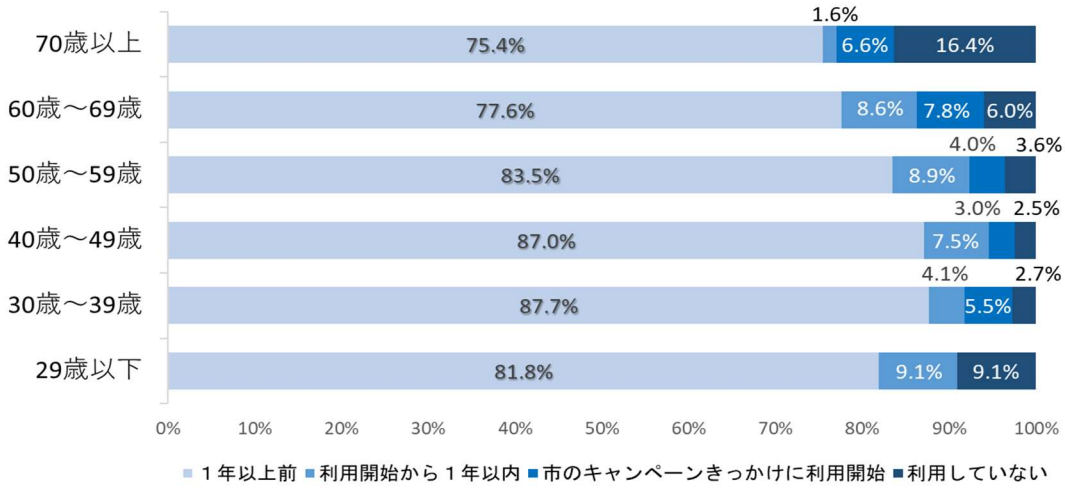
回答者の９８％以上が「一年以上前から」利用していると回答。
年齢別で見ても、７０歳以上の年代においても「利用していない」との回答は約８％のみとなっており、高齢者であってもスマートフォンの利用率が高いことが分かる。（２９歳以下は回答者数が少ないため参考数値）

（５）キャッシュレス決済をいつから利用していますか？

全体

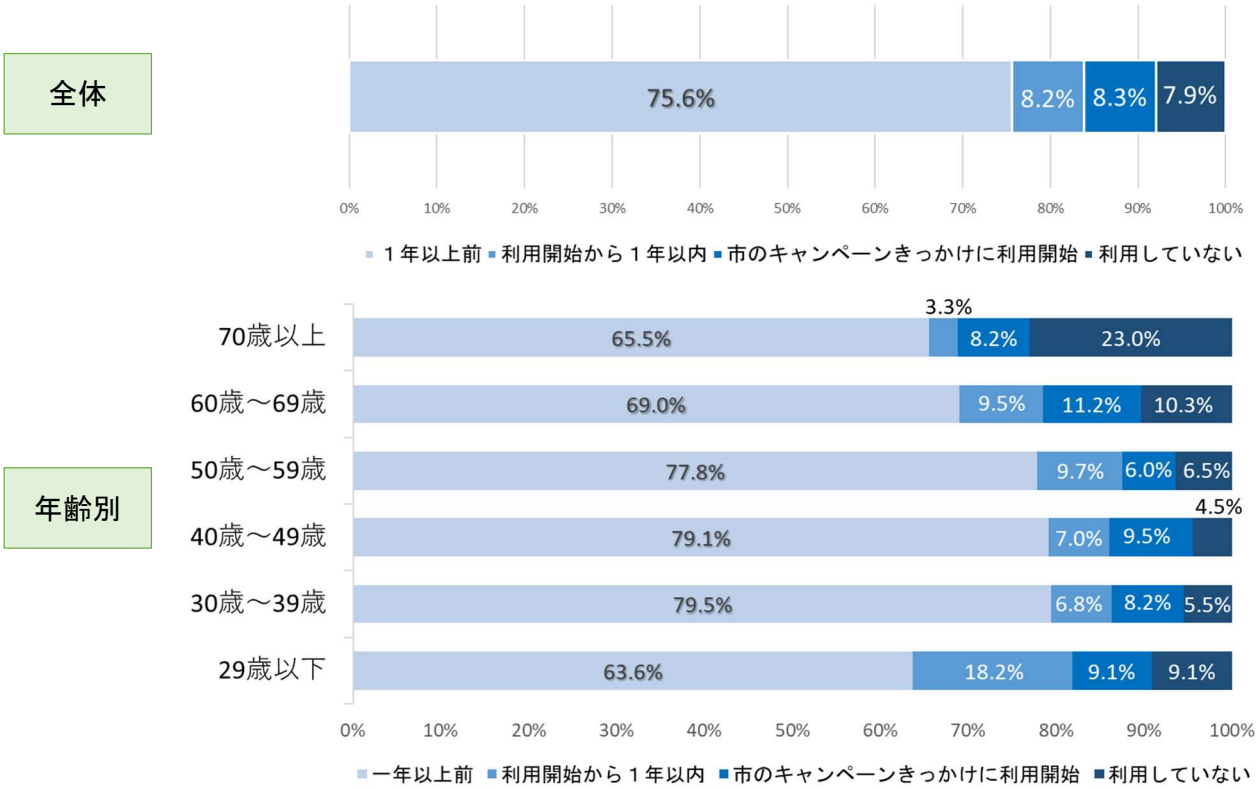


年齢別



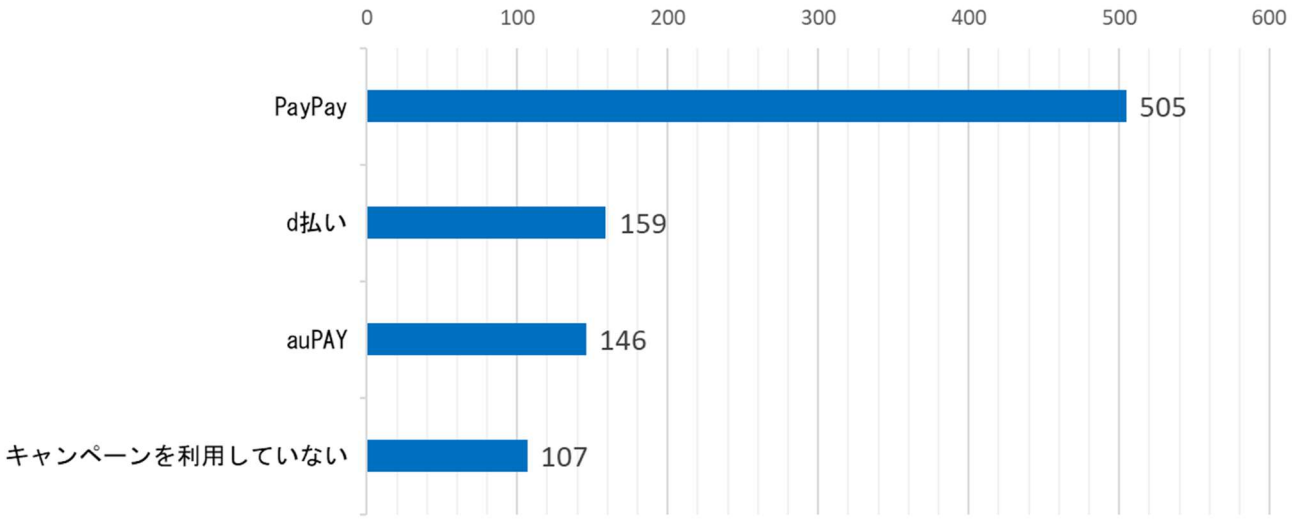
回答者の９０％が「一年以上前」又は「一年以内」にキャッシュレス決済を利用していると回答。
年齢別でみると、６０歳代、７０歳以上の年代の「市のキャンペーンをきっかけに利用開始」したとの回答率が他の世代と比べると高く、キャンペーンが高齢者のキャッシュレス決済導入を後押ししていると言える。

（６）キャンペーン対象決済サービス（PayPay・auPAY・ｄ払い）をいつから利用していますか？



回答者の約９２％がキャンペーン対象決済サービスを「利用している」と回答。
どの年代でもキャンペーン対象の決済サービス利用率は高いが、７０歳以上の年代では、「利用していない」の回答率が２３％と、６０歳代と比べても２倍以上の割合となっている。

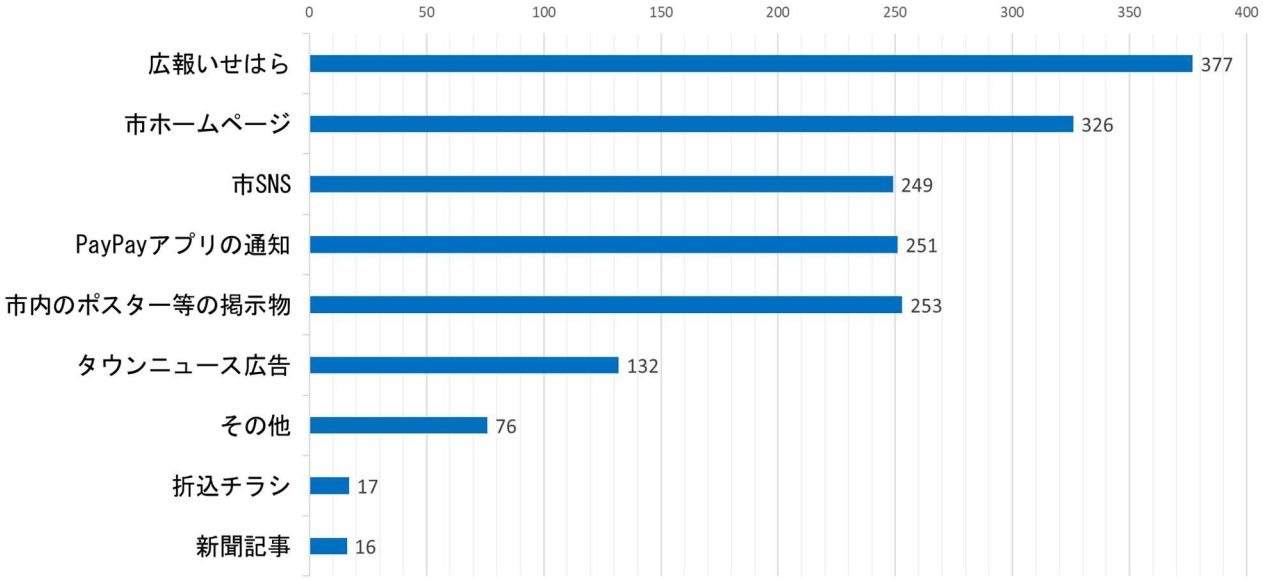
（７）キャンペーン期間中、どの決済サービスを利用しましたか？（複数回答可）



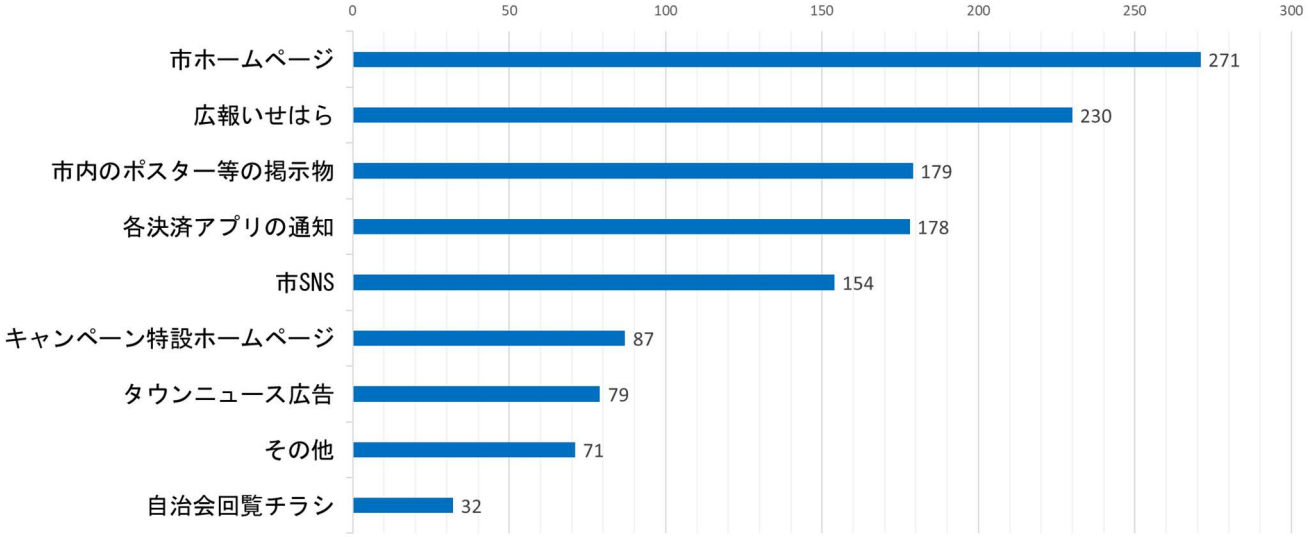
有効回答数７１０人のうち、約７０％にあたる５０５人が「PayPay」を利用している。
今回のキャンペーンで新たに対象決済サービスに追加した「d 払い」と「auPAY」は、それぞれ回答者数の約２０％程度の利用率となっており、「PayPay」の利用率と比較すると３０％弱となっている。

（８）今回のキャンペーンをどこで知りましたか？（複数回答可）

【参考】前回令和４年１月アンケート結果



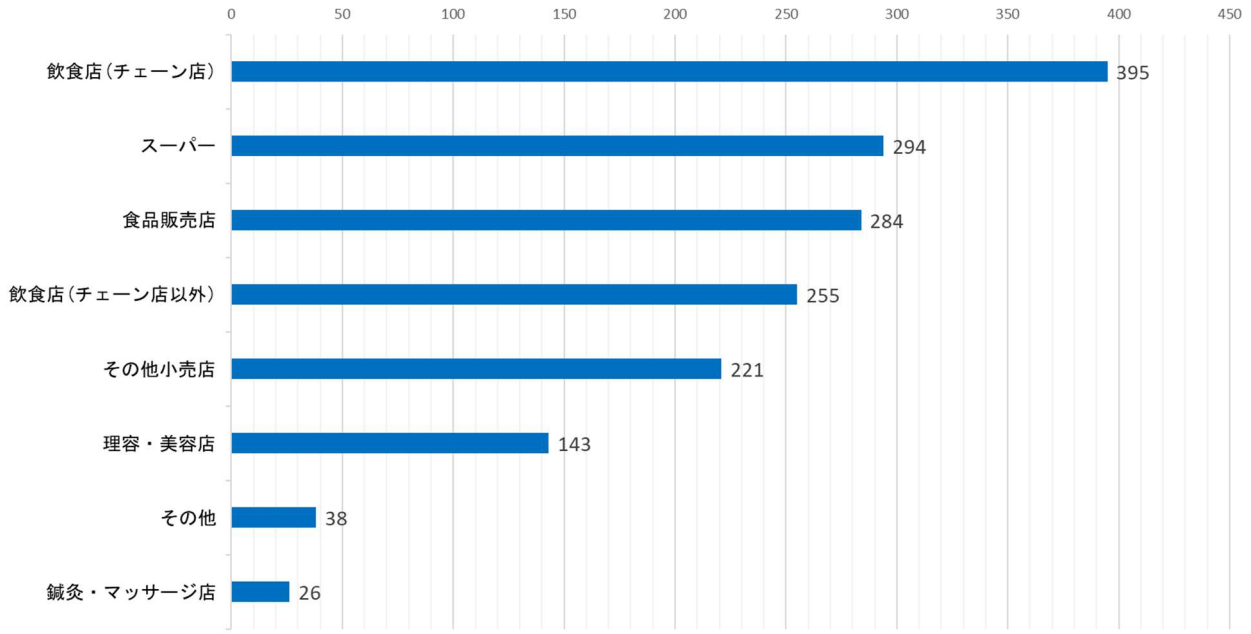
今回令和５年１月アンケート結果



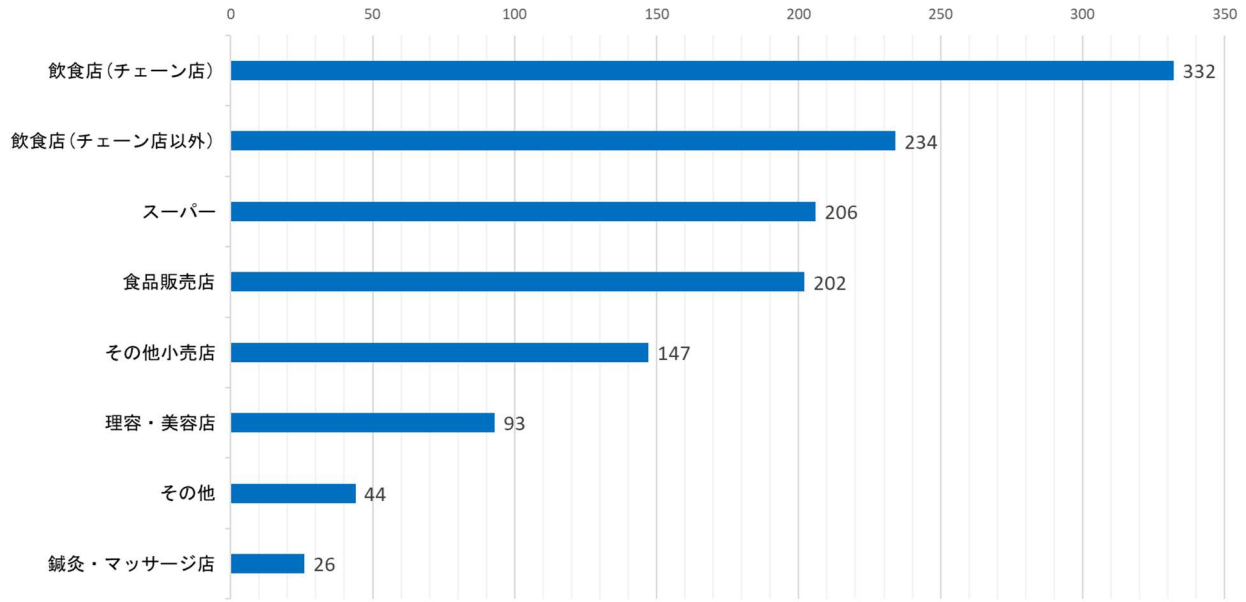
前回の令和３年１２月の第２弾キャンペーンと同じく、今回のキャンペーンについても、「広報いせはら」「市ホームページ」「市 SNS」など、市主体の周知活動が効果的に機能している。
また、今回新たに実施した「キャンペーン特設ホームページ」についても一定の周知効果があった。
なお、キャンペーン第１弾・第２弾で委託にて実施したが、いずれも効果の薄かった「折込チラシ」の代わりに実施した、自治会連合会を通して配布した「自治会回覧チラシ」が一定の効果をあげており、市内在住者に対する周知に関しては、既存の周知手段の活用が重要であると言える。

（９）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）

【参考】前回令和４年１月アンケート結果



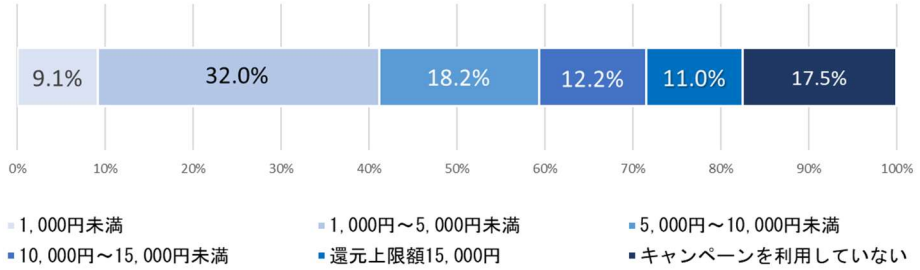
今回令和５年１月アンケート結果



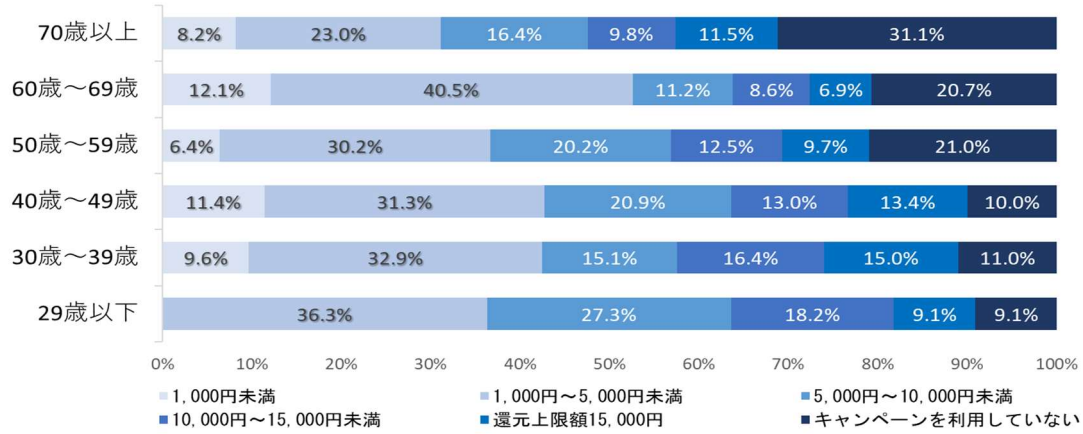
「飲食店（チェーン店）」の利用が多く、全回答者７１０人のうち約４５％が、一度は「飲食店（チェーン店）」でキャンペーンを利用したと回答している。
対象店舗の条件が同じ第２弾キャンペーンと、おおむね同種の店舗が同程度利用されており、決済事業者の増加や還元上限額の変更等の制度変更は、消費者が利用する店舗の種類に影響がないことが分かる。

（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？

全体



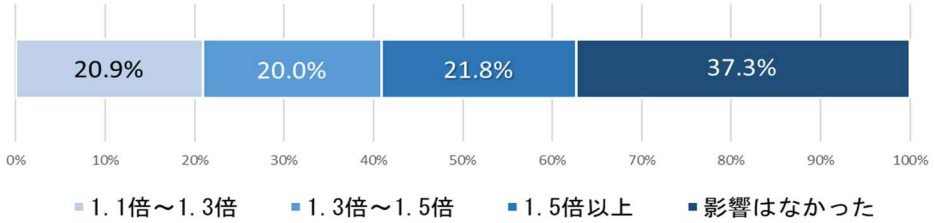
年齢別



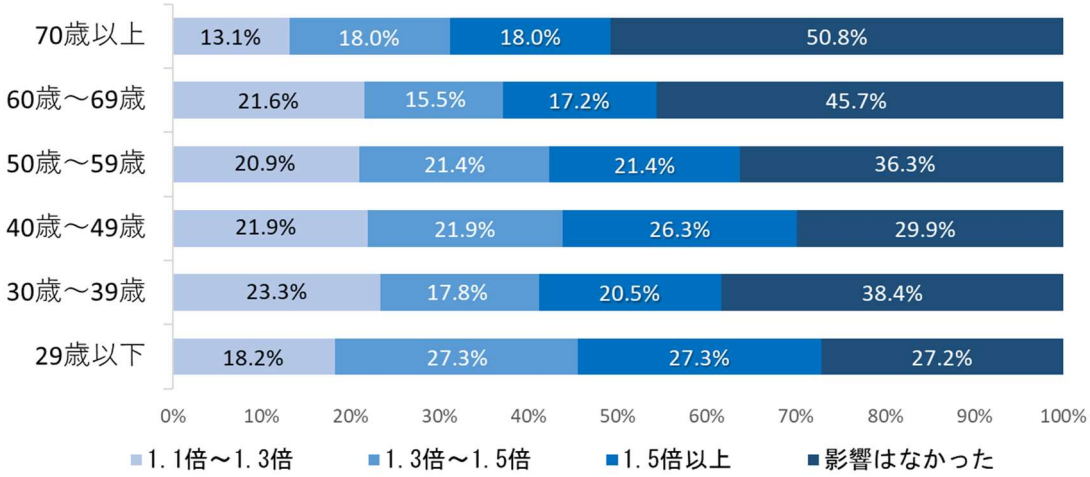
「1,000 円～5,000 円未満」取得したとの回答が最も多く、全体の約３２％となっている。
還元上限額である「15,000 円」取得したとの回答も約１１％あり、特に３０歳代では約１５％、４０歳代では約１３％と、現役世代のポイント取得額が高額となっている。

（11）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

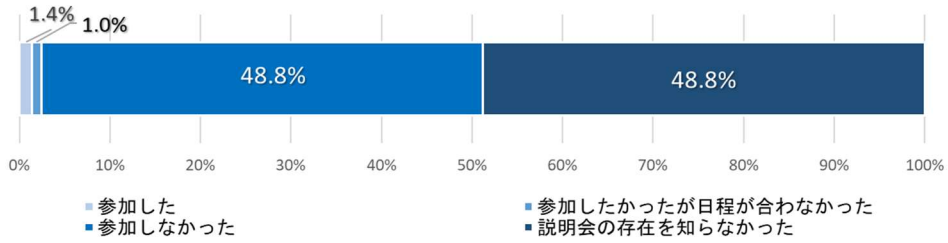


回答者の６０％以上が普段より多く消費したと回答、そのうち約２２％が「1.5 倍以上多く消費」と回答しており、一定以上の消費喚起効果があったと言える。年齢別では、４０歳代の約４７％が「1.3 倍以上多く消費」と回答しており、特にキャンペーンの影響を強く受けている。（２９歳以下は回答者数が少ないため参考数値）

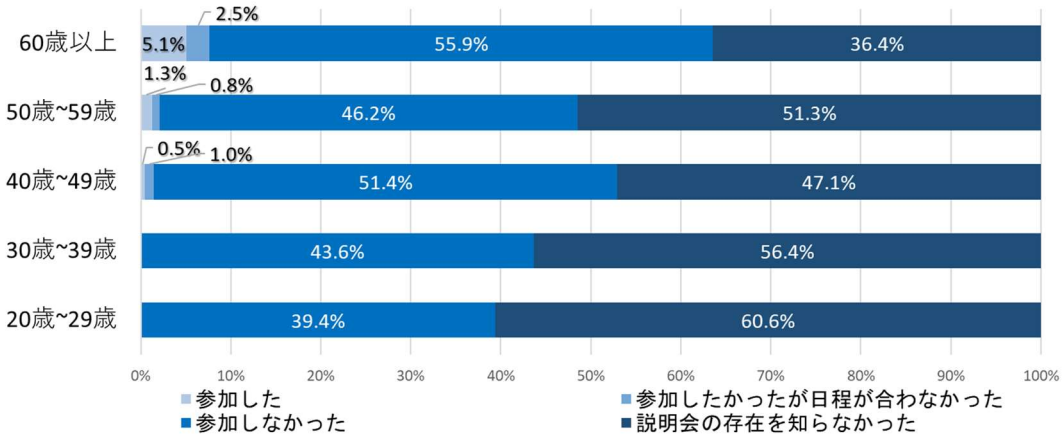
（12）各公民館や伊勢原駅前で開催したキャンペーン説明会に参加しましたか？

【参考】前々回令和３年７月アンケート結果

全体

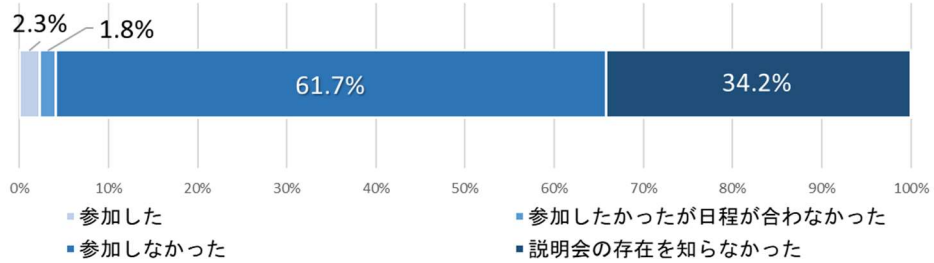


年齢別

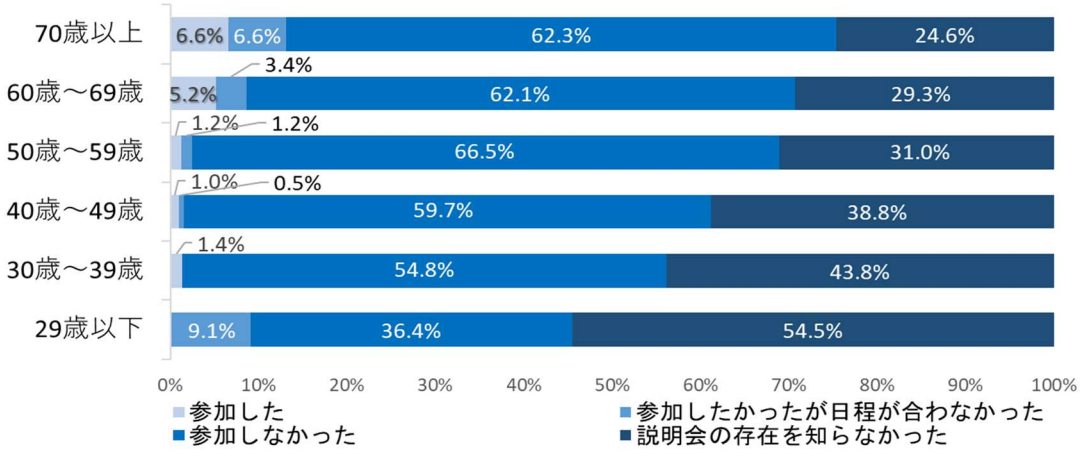


今回令和５年１月アンケート結果

全体

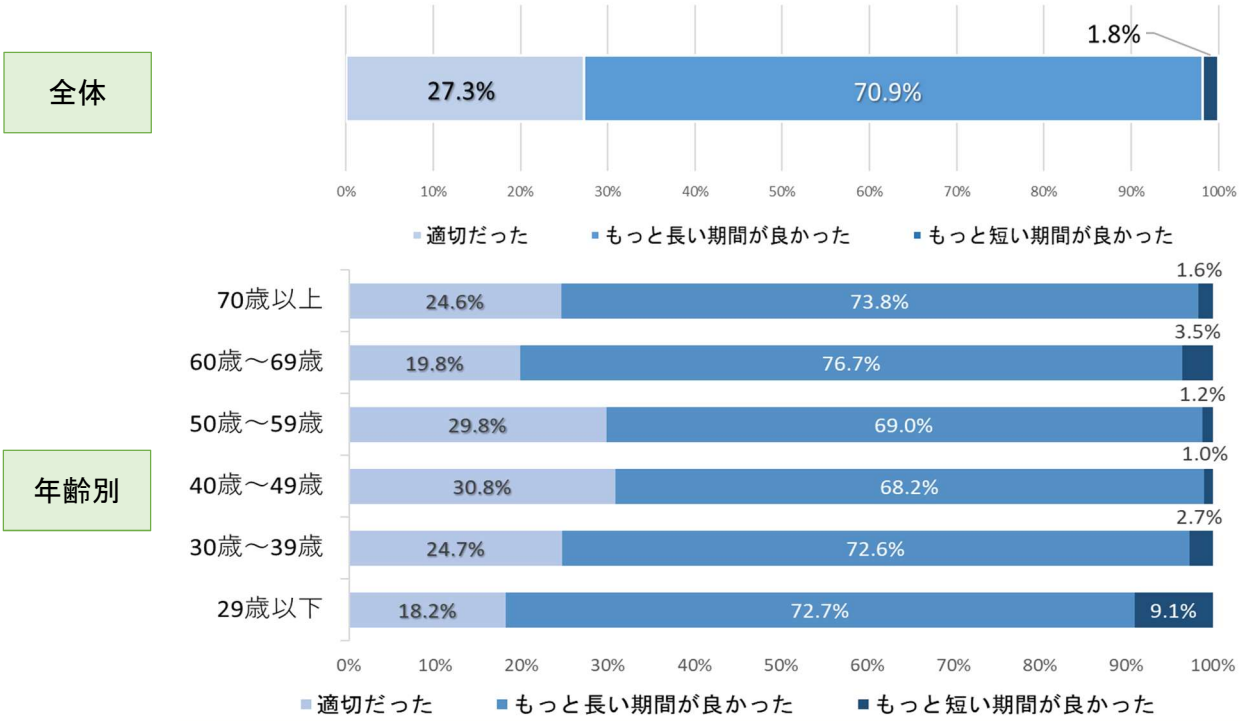


年齢別



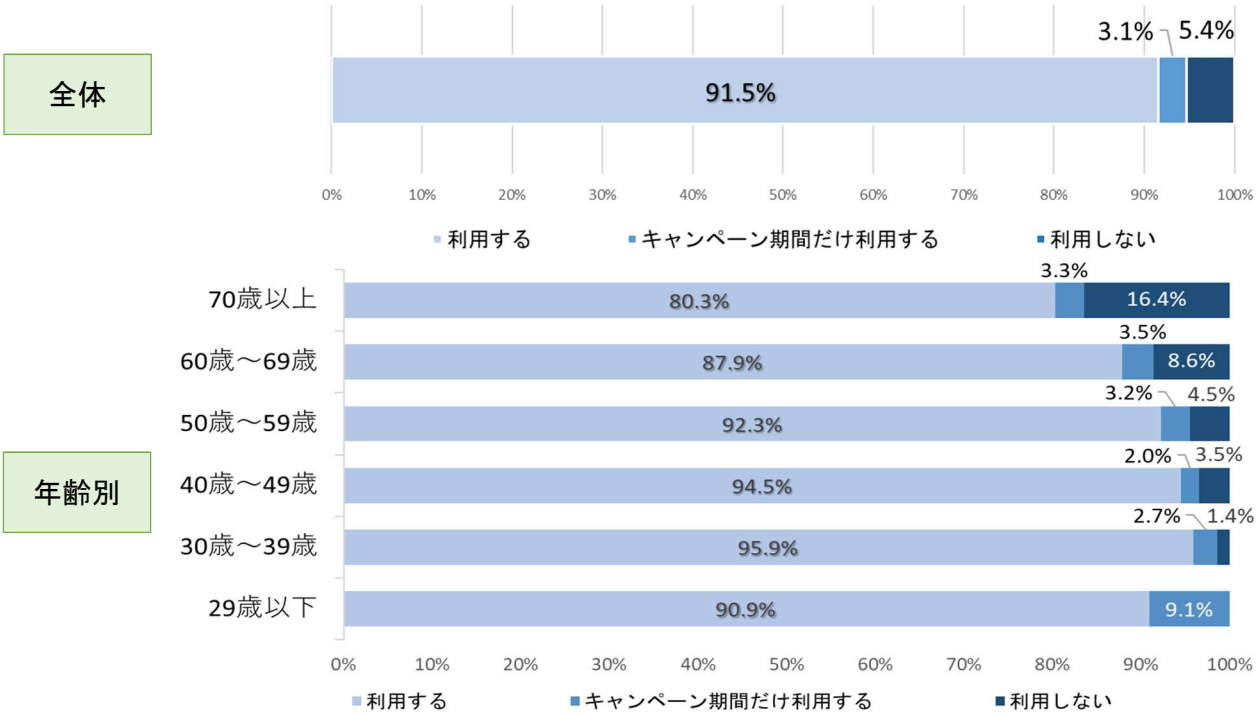
キャンペーン第１弾の時には「説明会の存在を知らなかった」の回答割合がほぼ半数を占めていたが、キャンペーン第３弾ではその割合が約３４％まで下がっている。
また、年代が上がるほど「存在を知らなかった」の割合は低下し、メインターゲットである５０歳代以上では約７０％が説明会について認知している。

（13）今回のキャンペーン期間（30 日間）は適切だったと思いますか？



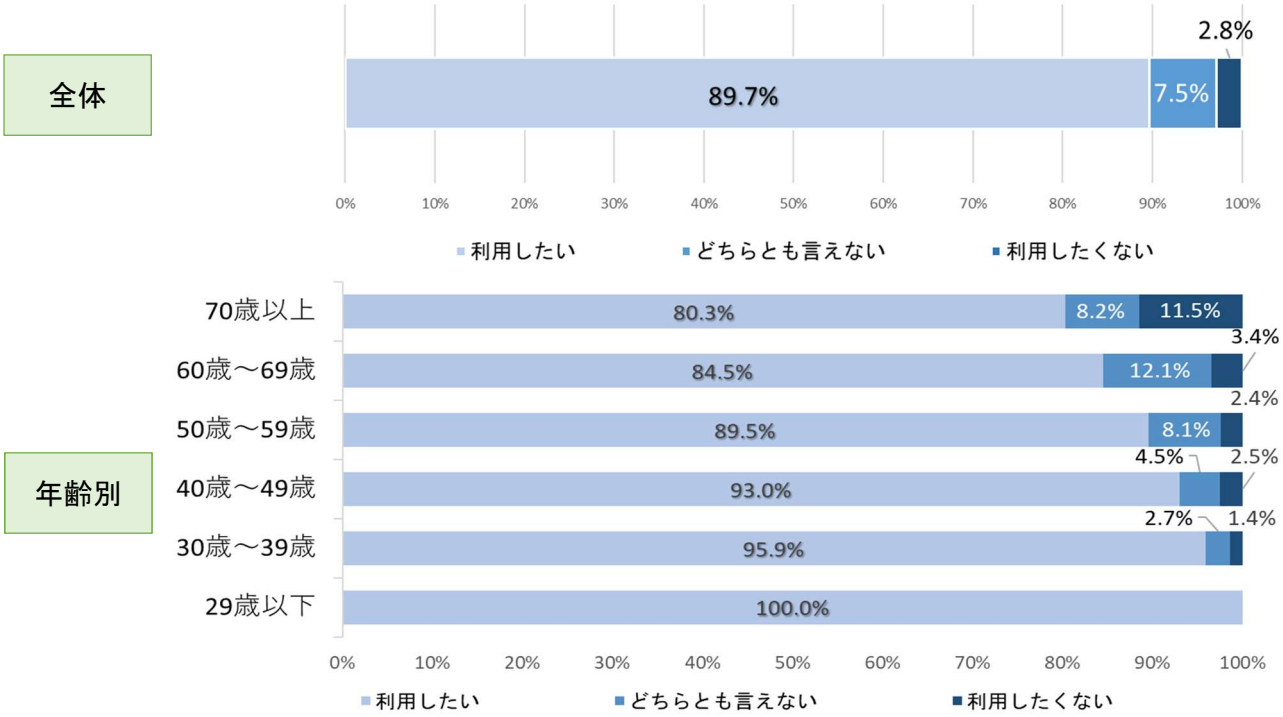
回答者の７０％以上がより長い期間のキャンペーンを希望しており、キャンペーンの期待度が高いことが分かる。年齢別で見ても、幅広い年代がより長い期間のキャンペーンを希望している。

（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？



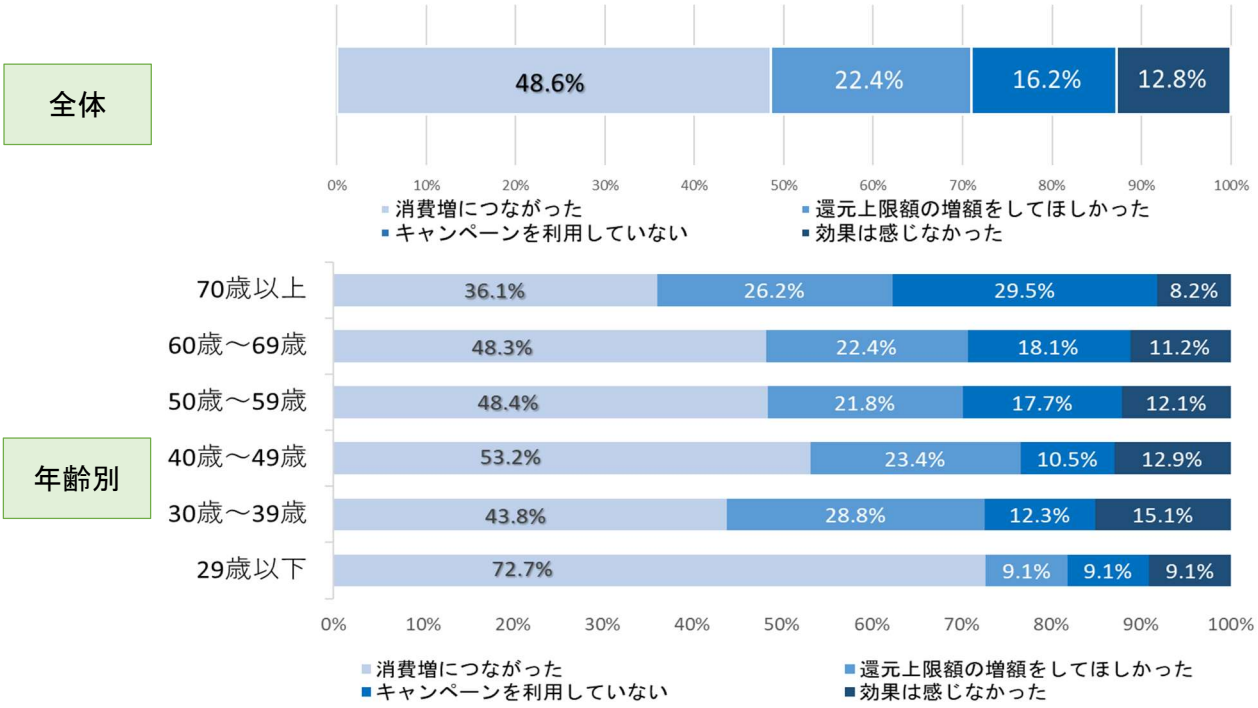
全体の約９１％が今後もキャッシュレス決済を「利用する」と回答。
年齢別では、７０歳以上の年代でも８０％以上が今後も「利用する」と回答し、高齢者層でもキャッシュレス決済が定着していることが分かる。

（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？



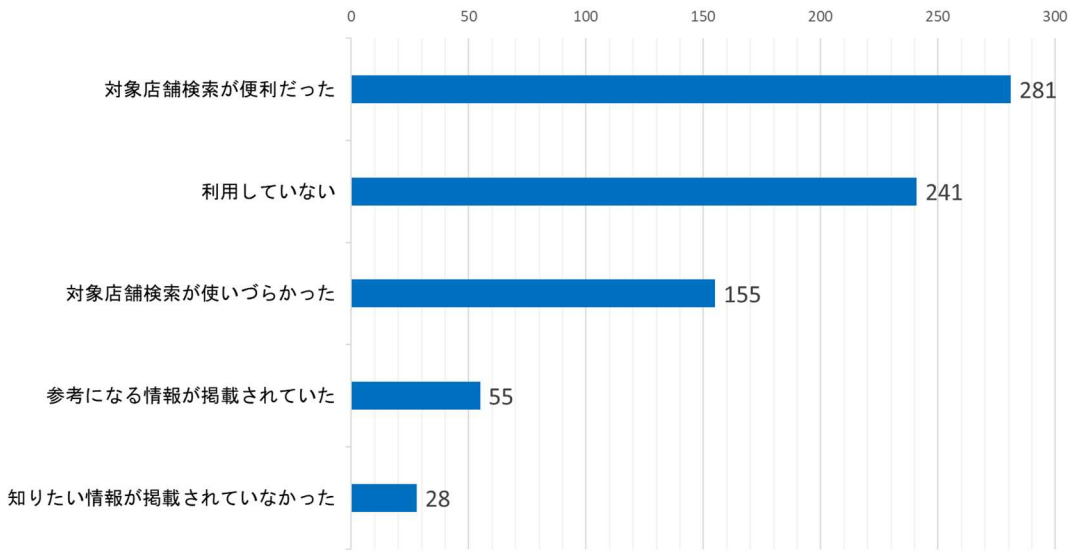
全体の約９０％が同様のキャンペーンを「利用したい」と回答。
年齢別では、２０歳代で１００％、３０歳代で約９６％が「利用したい」と回答しており、若い世代で好評であったことが分かるが、７０歳以上でも８０％以上が「利用したい」と回答している。

（16）第１弾・第２弾のキャンペーン対象決済サービスは PayPay のみでした。今回から対象決済サービスを３つに増やしたことについて、どう感じましたか？



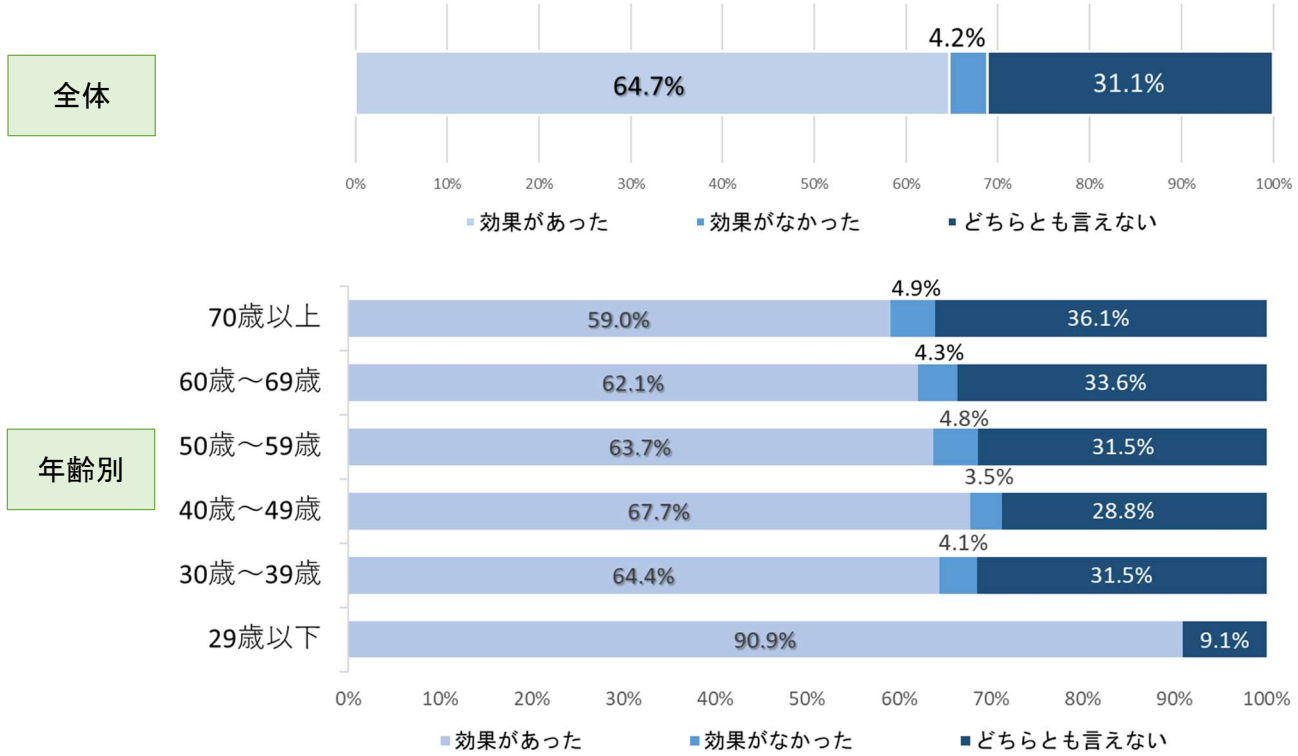
回答者の５０％弱が対象決済サービスの増が「消費増につながった」と回答。
「効果は感じなかった」と回答した割合は約１３％にとどまる一方で、「還元上限額の増額をしてほしかった」と別の制度変更を希望する回答割合も、幅広い年代で高かった。

（17）今回のキャンペーンでは、対象店舗検索等が可能な特設ＨＰを開設しました。利用した感想はどうでしたか？（複数回答可能）



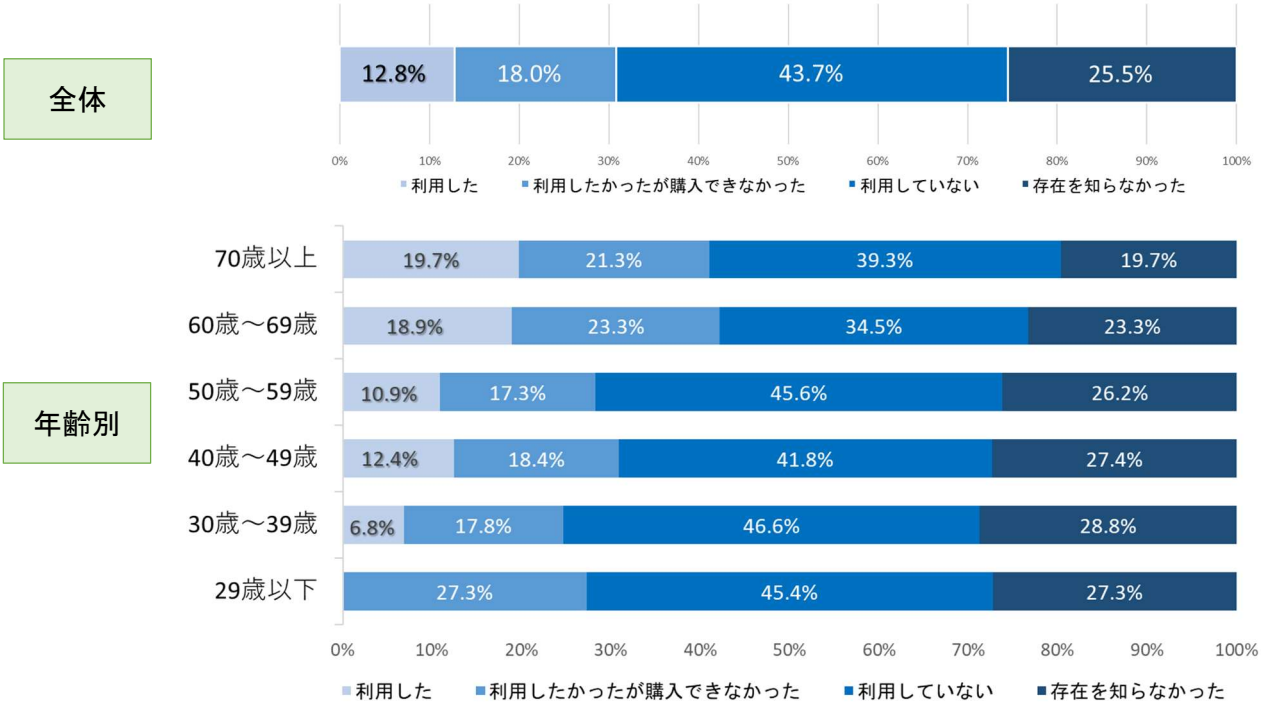
特設ＨＰについては、主な機能である対象店舗検索が「便利だった」との回答が回答者全体の約４０％程度ある一方で、約２２％が「使いづらかった」と回答しており、今度同様のキャンペーンを実施する際には、検索機能改善等の検討を行う必要がある。

（18）今回のキャンペーンは経済活性化策や物価高騰対策の効果があったと思いますか？



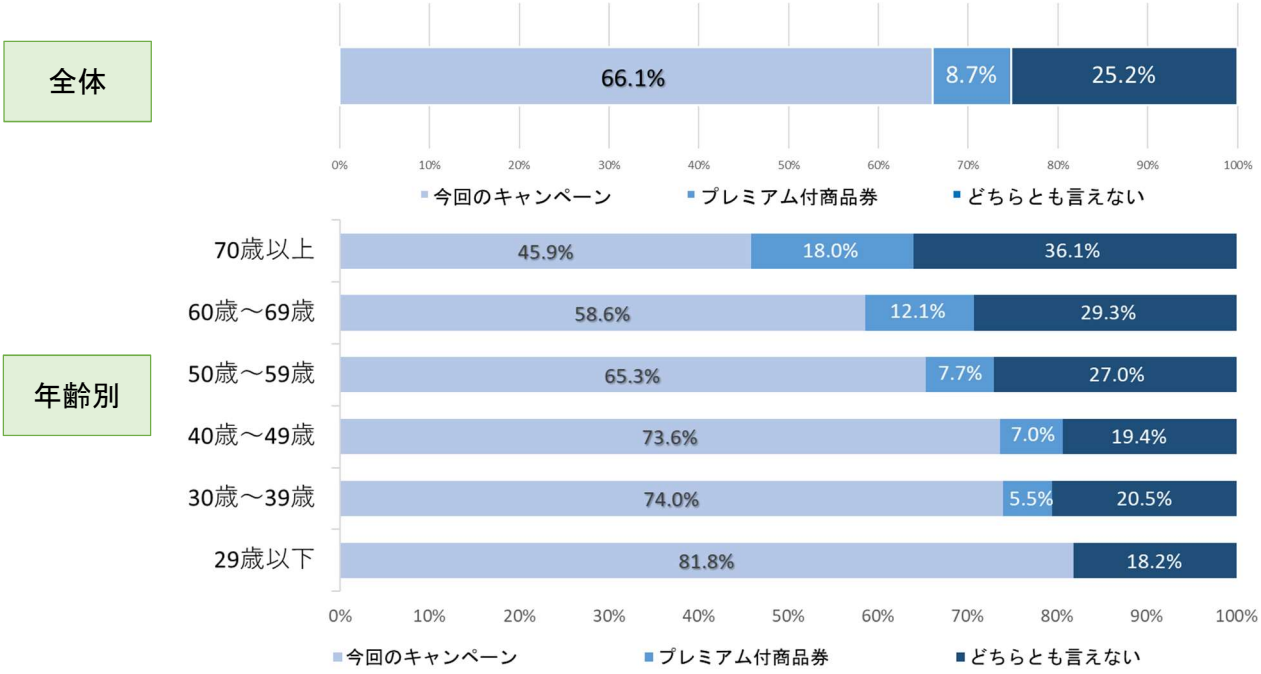
全体の６４％以上が本キャンペーンを経済活性化策として「効果があった」と回答。
「効果がなかった」の回答割合はどの年代でも少なく、年代を問わず、本キャンペーンの経済活性化策としての効果を認識していることが分かる。

（19）令和４年度に市内商店会等が販売した「伊勢原駅チカいきいきプレミアム商品券」もしくは「石田商工振興会プレミアム商品券」を利用しましたか？



市内商店会等が販売したプレミアム商品券を購入したのは、全体の約１３％に留まった。
年代が上がるにつれ「利用した」の回答割合が上がっており、高齢者層にニーズが高いことが分かる。
また、「存在を知らなかった」の回答割合が全体で２５％以上あり、周知方法を工夫する余地がある。

（20）経済活性化策や物価高騰対策として、プレミアム商品券と今回のキャンペーンのどちらがより効果的だと思いますか？



全体の６６％以上が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７０％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、７０歳以上の年代では５０％以下となるなど、年代により大きな差が出ている。

３ 自由記述の分析

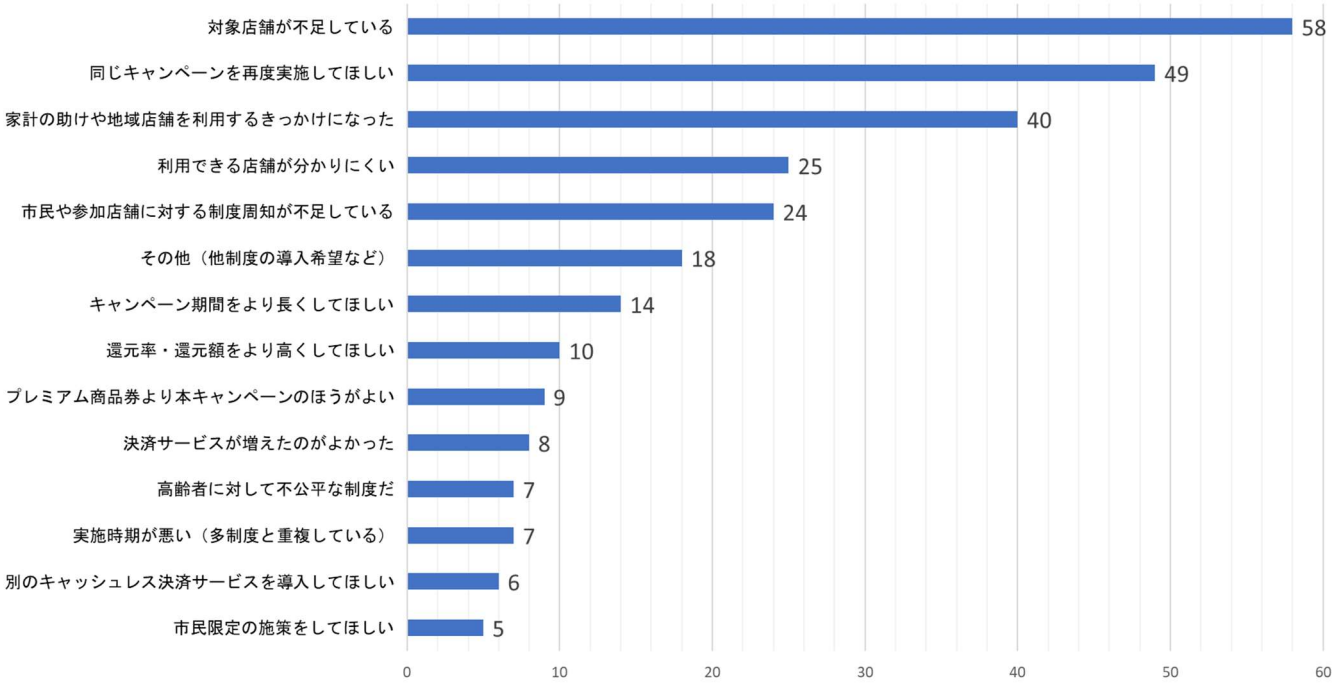
（１）自由記述の分析概要

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７１０件のうち、１９７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１４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：キャンペーンを再度実施してほしいが、時期は変えてほしい→分類 N0２・１２に該当】

■回答傾向分類

1	対象店舗が不足している	8	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	9	プレミアム商品券より本キャンペーンのほうがよい
3	家計の助けや地域店舗を利用するきっかけになった	10	決済サービスが増えたのがよかった
4	利用できる店舗が分かりにくい	11	高齢者に対して不公平な制度だ
5	市民や参加店舗に対する制度周知が不足している	12	実施時期が悪い（他制度と重複している）
6	その他（他制度の導入希望など）	13	別のキャッシュレス決済サービスを導入してほしい
7	キャンペーン期間をより長くしてほしい	14	市民限定の施策をしてほしい

（２）結果集計と分析



「対象店舗が不足している」に関連する記述が最も多いのは、第２弾のアンケートと同様の傾向だが、物価高騰の影響により、今回のアンケートでは特にスーパーやドラッグストアなどの日用品を購入できる店舗を追加してほしいというニーズが強かった。
また、対象キャッシュレス決済サービスの増加や、店舗検索機能のある特設ＨＰの開設など、本キャンペーンにおける制度変更について好意的な意見がある一方で、「利用できる店舗が分かりにくい」「制度周知が不足している」などの意見も多く、周知方法等については改善の必要がある。

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 第3弾に関するアンケート

令和4年11月1日（火）～30日（水）まで実施していた「フレフレいせはら！キャッシュレス決済で最大２５％戻ってくるキャンペーン第３弾」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
TEL　0463-94-4732

アンケート期間	令和5年1月10日(火)～31日(火)
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）回答者の住まいを教えてください

①市内在住　②伊勢原市を除く神奈川県内　③神奈川県外

（２）回答者の年齢を教えてください

①29歳以下　②30歳～39歳　③40歳～49歳　④50歳～59歳　⑤60歳～69歳　⑥70歳以上

（３）令和3年度に実施したキャンペーン第１弾（6月）と第２弾（12月）を利用しましたか

①利用した　②利用していない

（４）今回11月に実施したキャンペーン第３弾を利用しましたか

①利用した　②利用していない

（５）スマートフォンをいつから利用していますか

①１年以上前から利用している　②利用を始めてから１年以内

③今回もしくは昨年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）キャッシュレス決済をいつから利用していますか

①１年以上前から利用している　②利用を始めてから１年以内

③今回もしくは昨年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）キャンペーン対象決済サービス（PayPay・auPAY・ｄ払い）をいつから利用していますか

①１年以上前から利用している　②利用を始めてから１年以内

③今回もしくは昨年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

（８）キャンペーン期間中、どの決済サービスを利用しましたか（複数回答可）

①PayPay　②auPAY　③ｄ払い　④キャンペーンを利用していない

（９）今回のキャンペーンをどこで知りましたか（複数回答可）

①各決済アプリの通知　②市公式HP　③キャンペーン特設HP　④市公式SNS　⑤広報いせはら

⑥自治会回覧チラシ　⑦タウンニュース広告　⑧ポスター等掲示物　⑨その他（　　）

（10）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飲食店（チェーン店）　②飲食店（チェーン店以外）　③スーパー　④食品販売店

⑤理容・美容店　⑥鍼灸・マッサージ店　⑦ホテル・旅館　⑧その他小売店

⑨その他（　　）

裏面に続く

（11）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（３決済サービスの総額）

①還元上限額15,000円　②10,000円～15,000円未満　③5,000円～10,000円未満

④1,000円～5,000円未満　⑤1,000円未満　⑥キャンペーンを利用していない

（12）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倍以上消費した　②1.3倍～1.5倍消費した　③1.1倍～1.3倍消費した　④影響はなかった

（13）各公民館や伊勢原駅前で開催したキャンペーン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

（14）今回のキャンペーン期間（１か月間）は適切でしたか

①適切だった　②もっと長い期間が良かった　③もっと短い期間が良かった

（15）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

（16）今後も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

（17）第１弾・第２弾のキャンペーン対象決済サービスはPayPayのみでした。
今回から対象決済サービスを３つに増やしたことについてどう感じましたか

①対象決済サービス増加が消費増につながった　②対象決済サービス増加の効果は感じなかった

③対象決済サービスの増加よりも還元上限額の増額をしてほしかった　④キャンペーンを利用していない

（18）今回のキャンペーンでは対象店舗検索等が可能な特設ＨＰを新たに開設しました。
利用した感想はどうでしたか（複数回答可）

①対象店舗検索が便利だった　②利用方法やよくある質問等の参考になる情報が掲載されていた

③対象店舗検索が使いづらかった　④知りたい情報が掲載されていなかった　⑤利用していない

（19）今回のキャンペーンは地域経済活性化策や物価高騰対策として効果があったと思いますか

①効果があった　②効果がなかった　③どちらとも言えない

（20）11月～12月に市内商店会等が販売した「伊勢原駅チカいきいきプレミアム商品券」
もしくは「石田商工振興会プレミアム商品券」を利用しましたか

①利用した　②利用していない　③利用したかったが購入できなかった　④存在を知らなかった

（21）地域経済活性化策や物価高騰対策として、プレミアム付商品券と今回のキャンペーンの
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

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

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。