

キャッシュレス決済ポイント還元事業（第4弾） 利用者アンケート結果について

令和6年7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

物価高騰に伴う消費者の負担を軽減するとともに、低迷する個人消費を喚起し、市内事業者を支援するため、対象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、決済額の一部をポイント還元するキャンペーンを実施する。

- ①実施期間 令和6年4月1日（月）～19日（金）
- 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。4決済サービス利用すると最大20,000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、楽天ペイ
- ④参加店舗数 654店舗

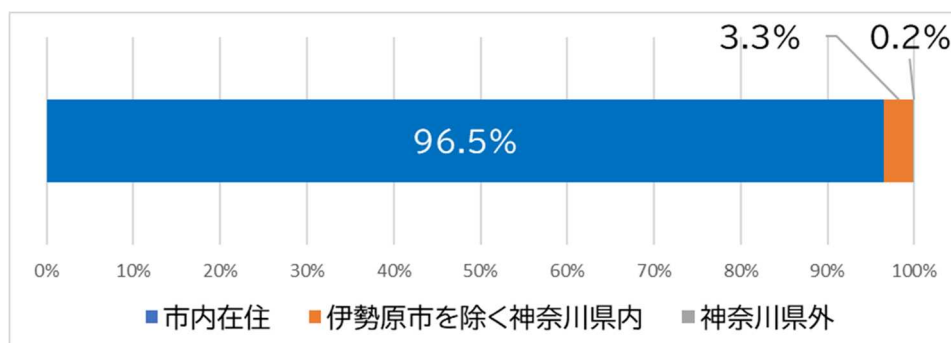
（２）アンケート実施概要

- ①アンケート期間 令和6年5月7日（火）～31日（金）
- 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 660人【web：651人、紙媒体：9人】

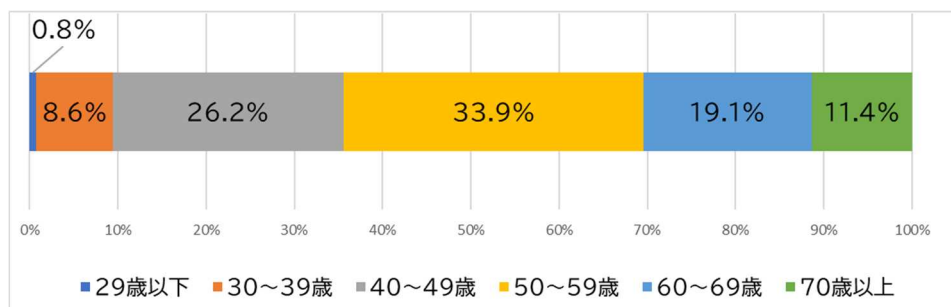
2 アンケート結果

（１）（２）回答者の属性（住まい・年齢）

住まい

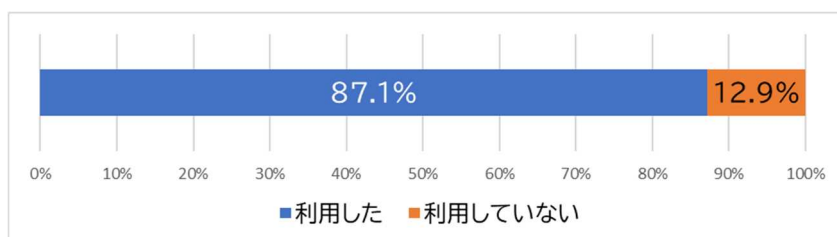


年齢

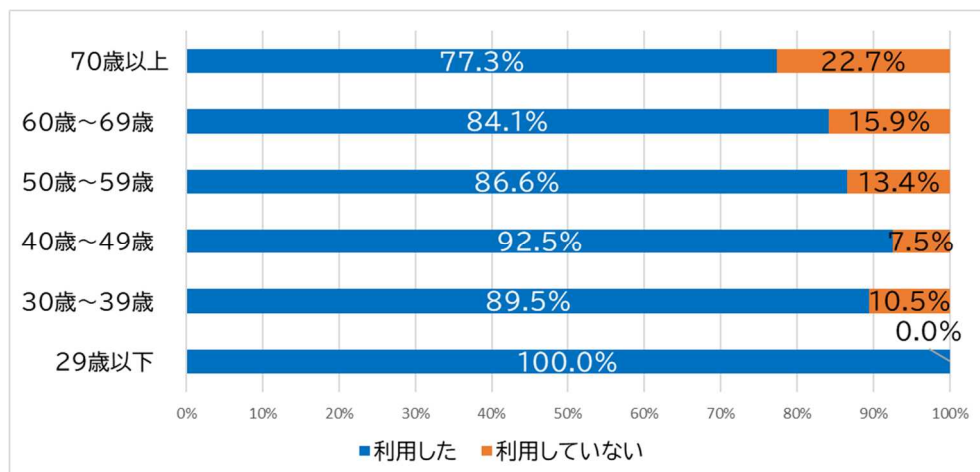


（３）今回のキャンペーンを利用しましたか？

全体

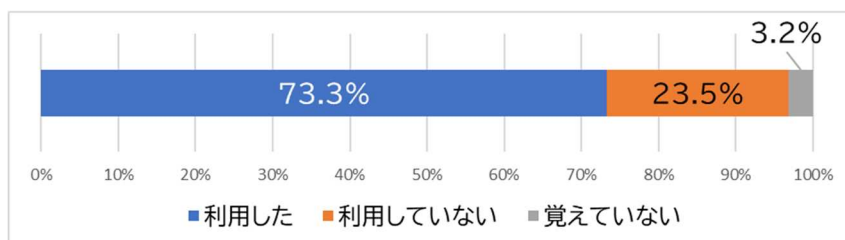


年齢別

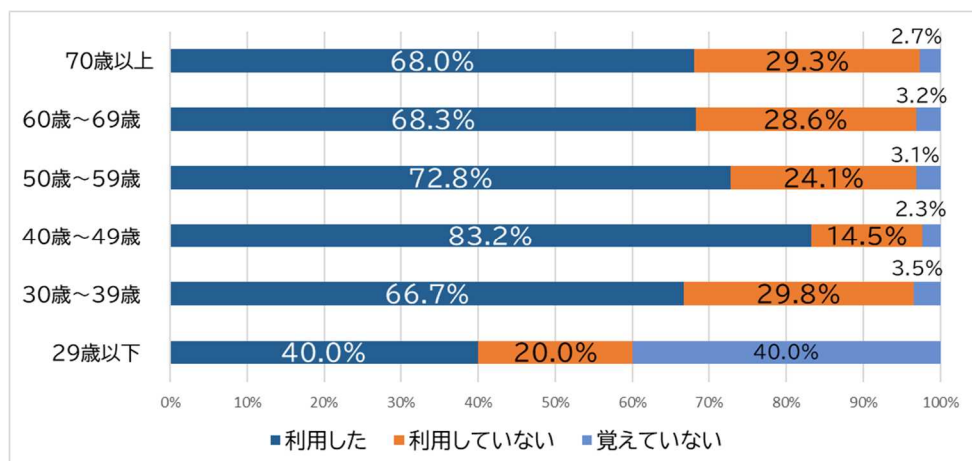


（４）過去に実施したキャッシュレス決済ポイント還元キャンペーンは利用しましたか？

全体



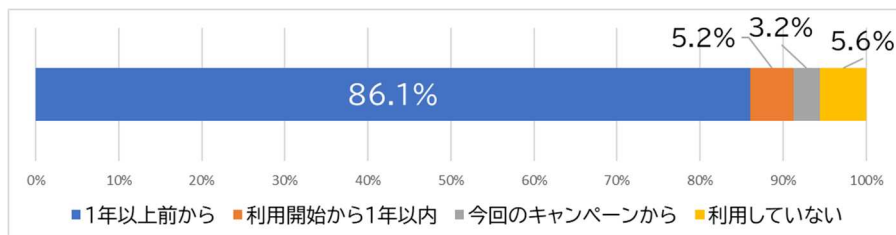
年齢別



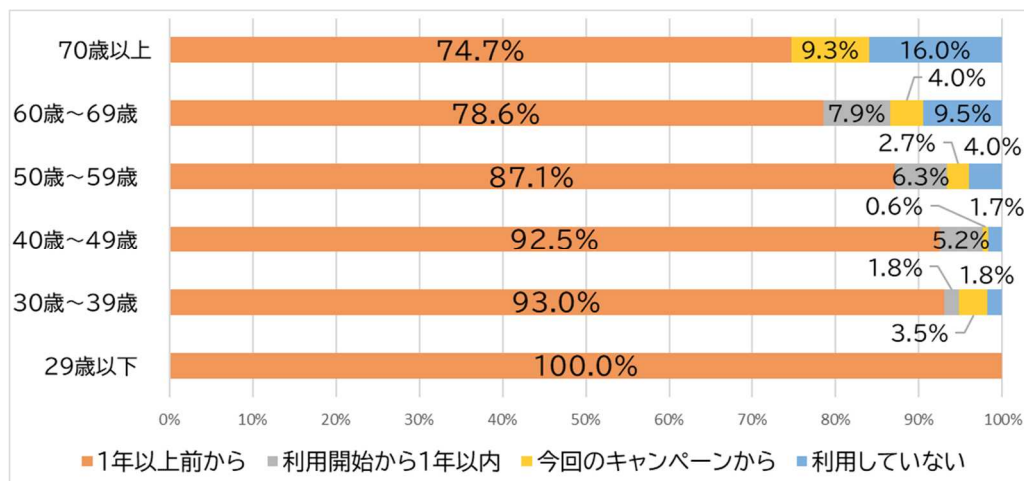
今年度と過去のキャンペーンを比較すると、「利用した」の回答率が全体で約14%増加している。年齢別で見ると、どの年代でも「利用した」の回答が増加しており、高齢者層である60歳代で約16%、70歳以上の年代でも約9%増加している。継続的な実施により、幅広い世代にキャンペーンが広がっていることが分かる。

(5) キャンペーン対象決済サービスをいつから利用していますか？

全体



年齢別

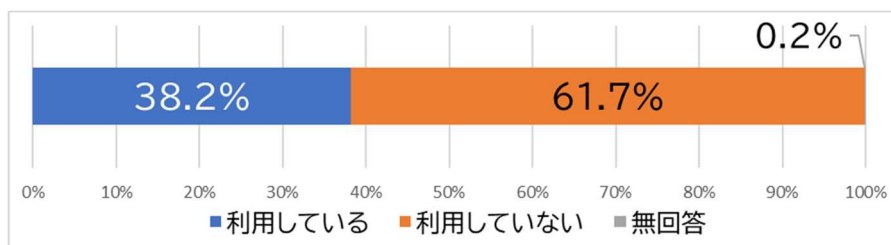


回答者の91%が「1年以上前」又は「1年以内」にキャッシュレス決済を利用していると回答。

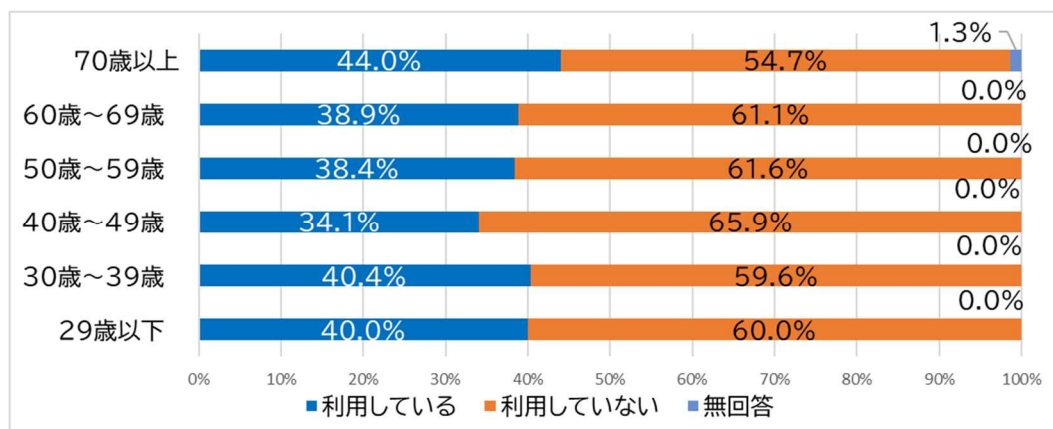
年齢別でみると、60歳代、70歳以上の年代の「市のキャンペーンをきっかけに利用開始」したとの回答率が他の世代と比べると高く、キャンペーンが高齢者のキャッシュレス決済導入を後押ししていると言える。

(6) 今回の対象決済サービス以外の決済サービスを利用していますか？

全体



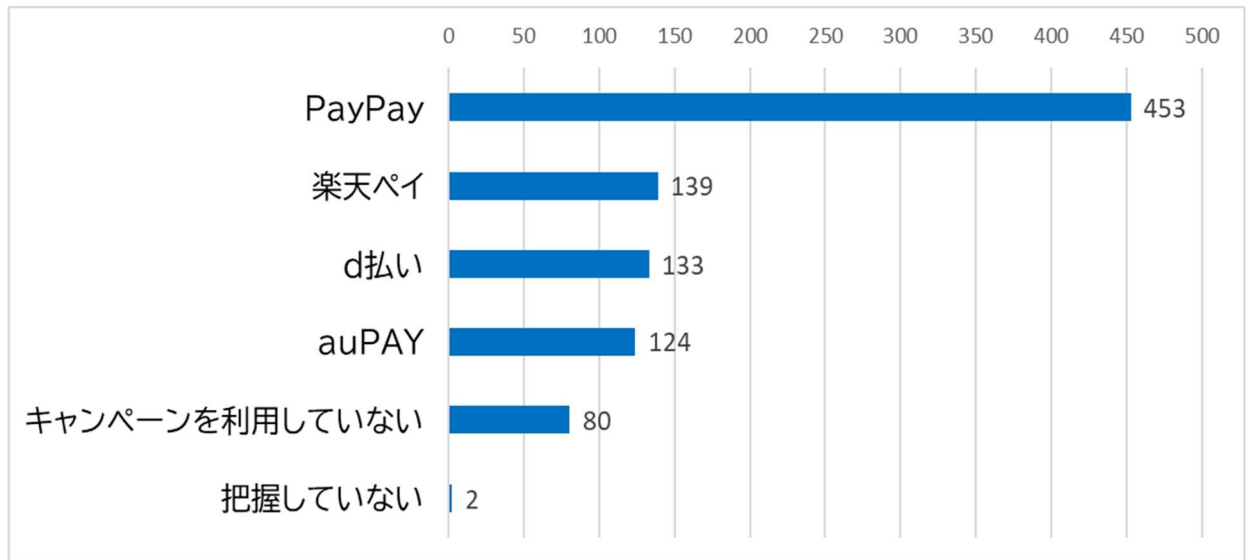
年齢別



回答者の38%が今回の対象決済サービス以外も利用していると回答。

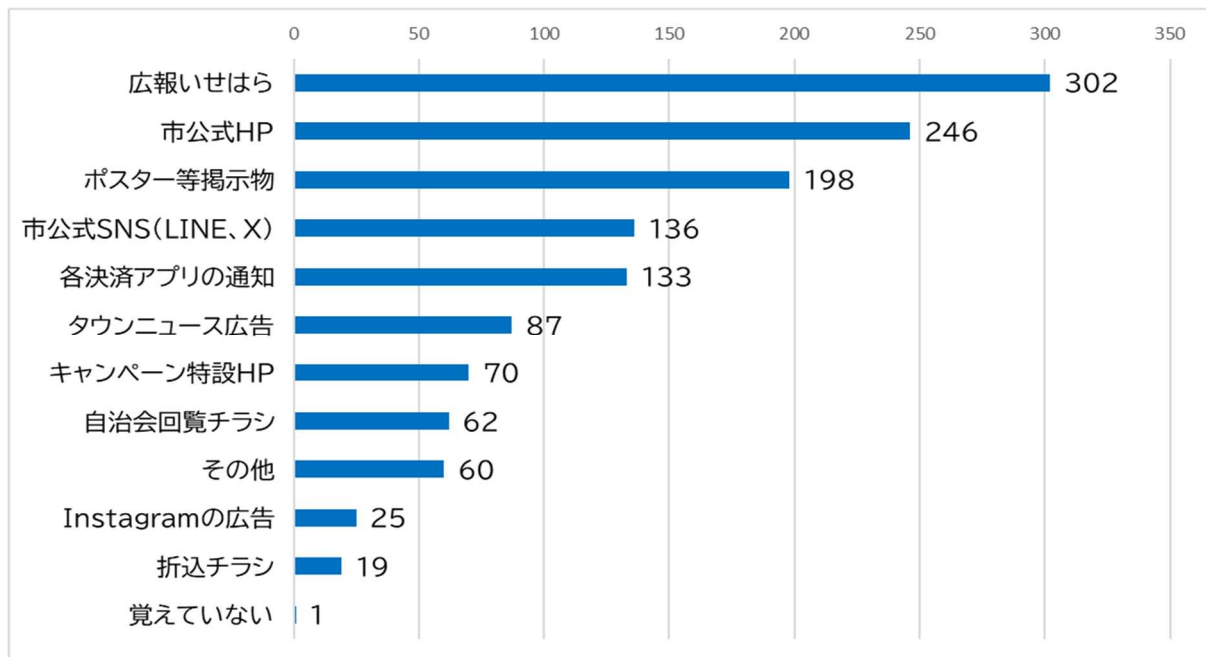
どの年代で見ても40%前後でその他の決済サービスを利用しており、様々な決済サービスを通してキャッシュレス決済を利用していることが分かる。

(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）



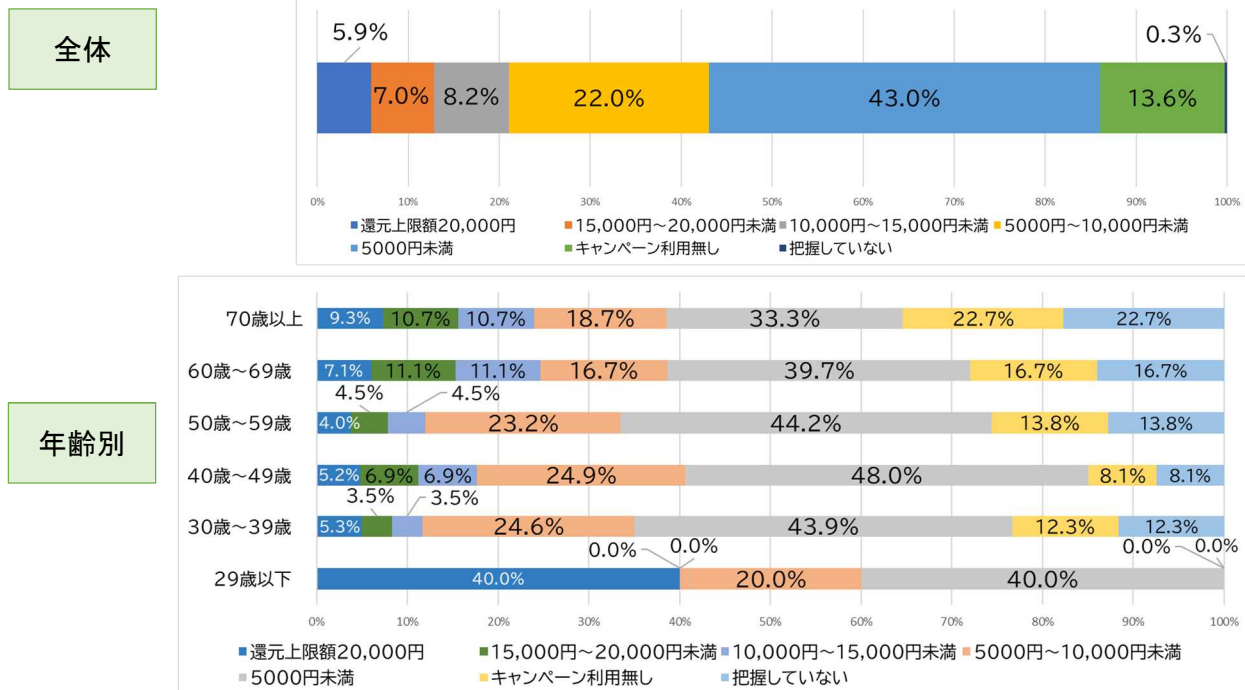
有効回答数 660 人のうち、約 70% にあたる 453 人が「PayPay」を利用している。
「楽天ペイ」「d払い」「auPAY」は、それぞれ回答者数の約 20% 程度の利用率となっている。

(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）



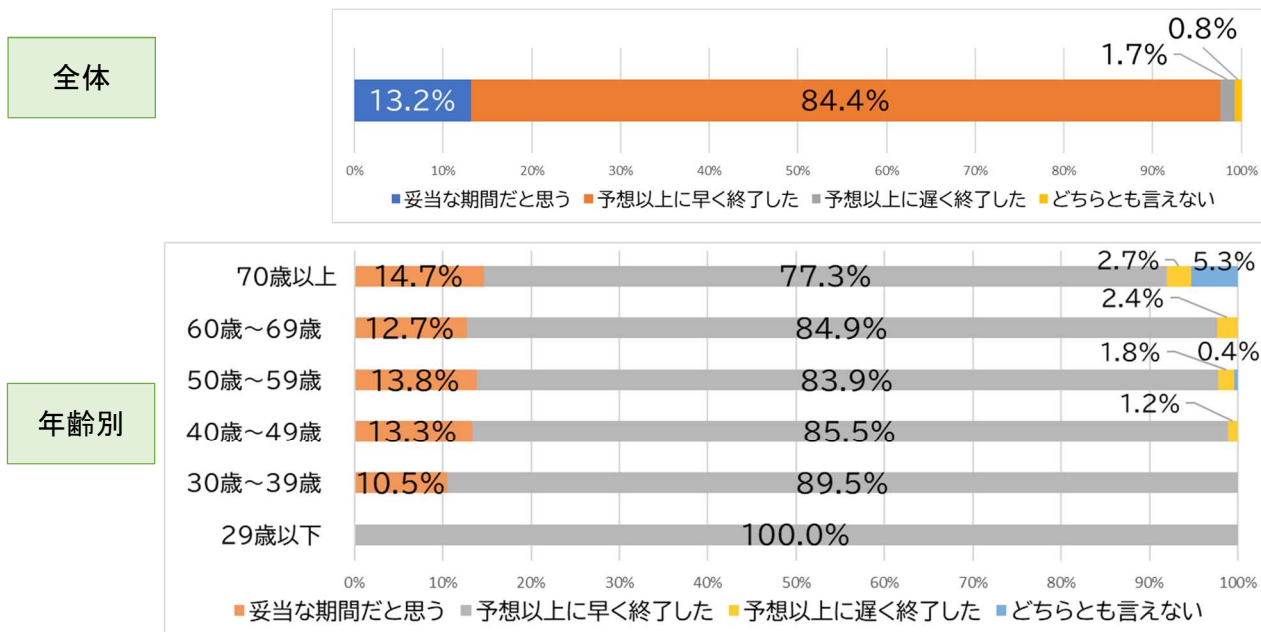
「広報いせはら」「市ホームページ」「市 SNS」など、市主体の周知活動が効果的に機能しているほか、ポスターやのぼり旗等の掲示物について一定の周知効果があった。
今回新たに実施した Instagram の広告も、ある程度の効果は見られたが、他の媒体と比べると市内在住者に対する周知に関しては、既存の周知手段の活用が重要であると言える。

(9) 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？



「5,000円未満」を取得したとの回答が最も多く、全体の約43%となっている。
還元上限額である「20,000円」取得したとの回答も約6%あり、特に60歳以上の年代で10,000円以上高額のポイントを取得した割合が高くなっている。

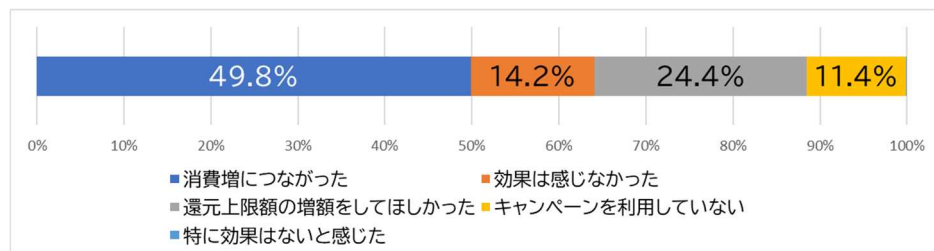
(10) 今回のキャンペーン期間（早期終了）についてどう思いますか？



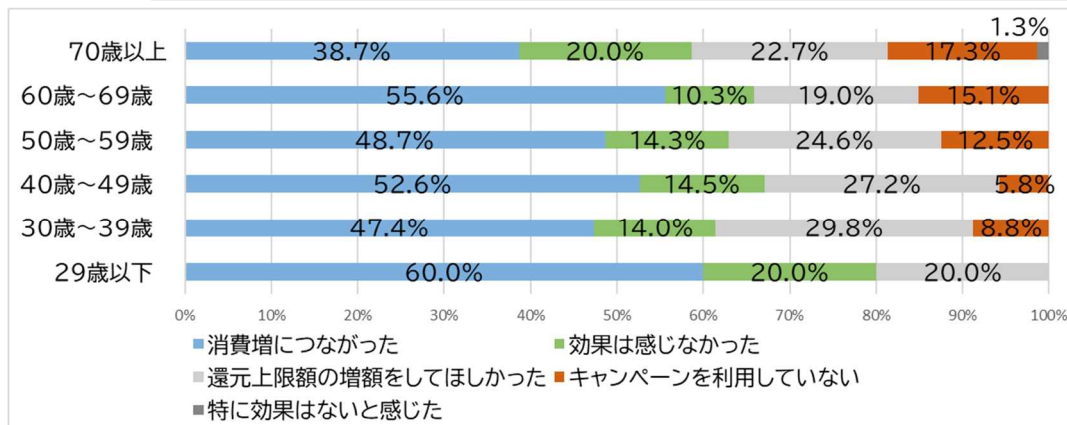
19日間での早期終了となったため、全体の約84%が「予想以上に早く終了した」との回答となった。

(11) 今回、対象決済サービスが4種類に増えたことについてどう思いますか？

全体



年齢別

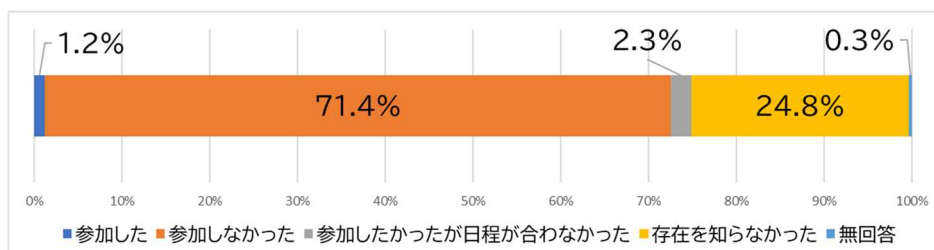


全体の約50%が「消費増につながった」と回答。

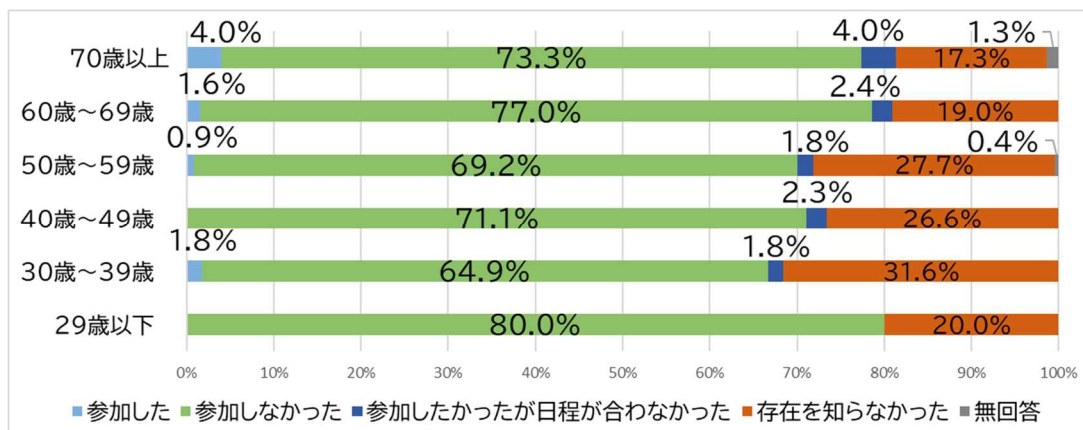
「還元上限額の増額を増額してほしかった」との回答も約24%あるが、どの年代においても複数のキャッシュレス決済を活用している割合が高いことが分かる。

(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？

全体

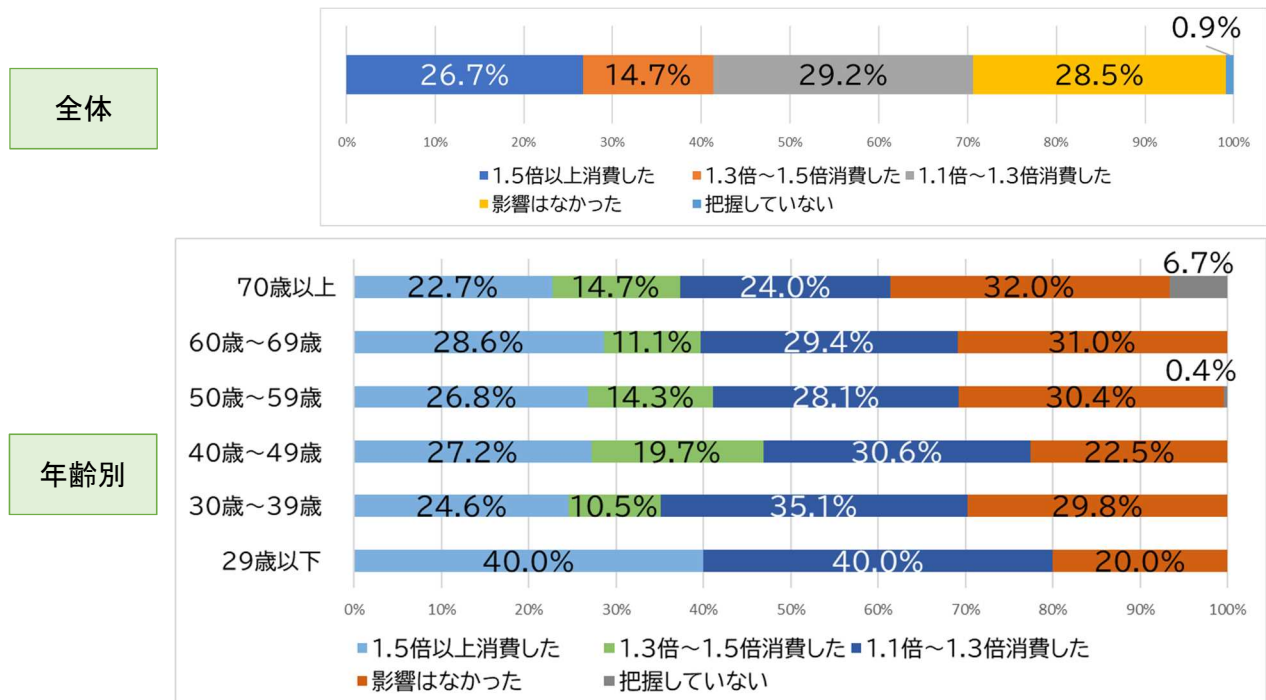


年齢別



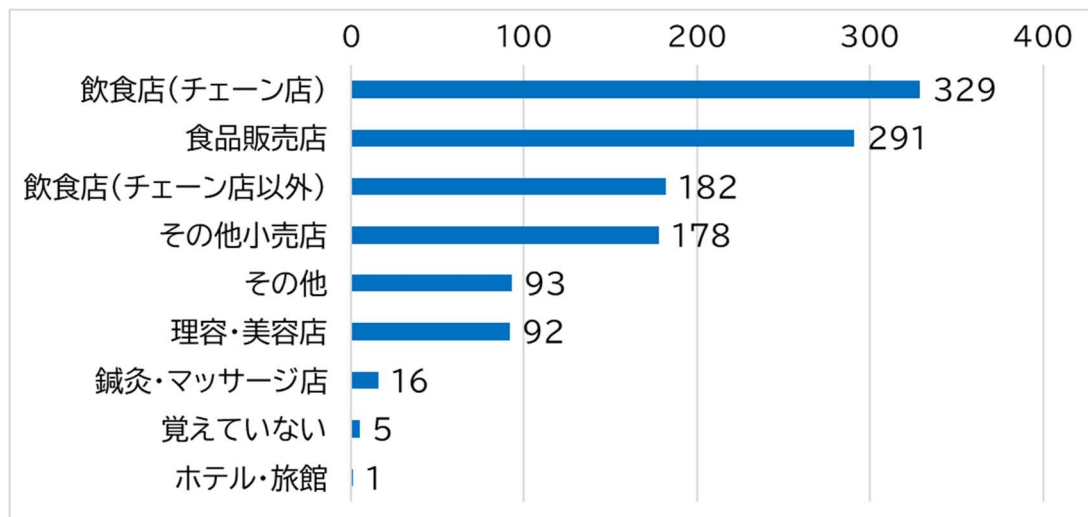
どの年代においても説明会について認知していて参加しなかった割合が高くなっている。継続してキャンペーンを行ってきたことでキャッシュレス決済が定着していると考えられる。

(13) 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と感じますか？



回答者の70%以上が普段より多く消費したと回答、そのうち約27%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)

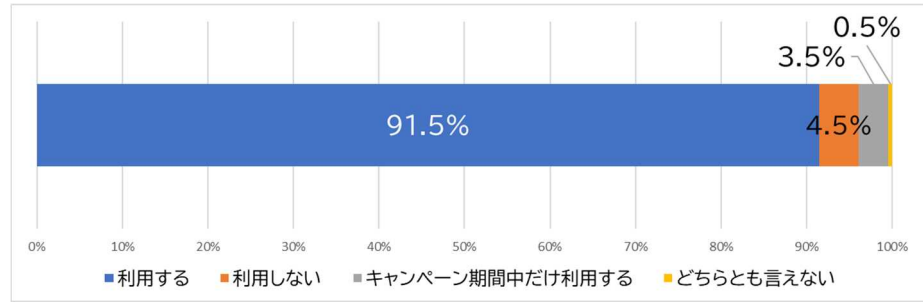
(14) どんな店舗でキャンペーンを利用しましたか？（複数回答可）



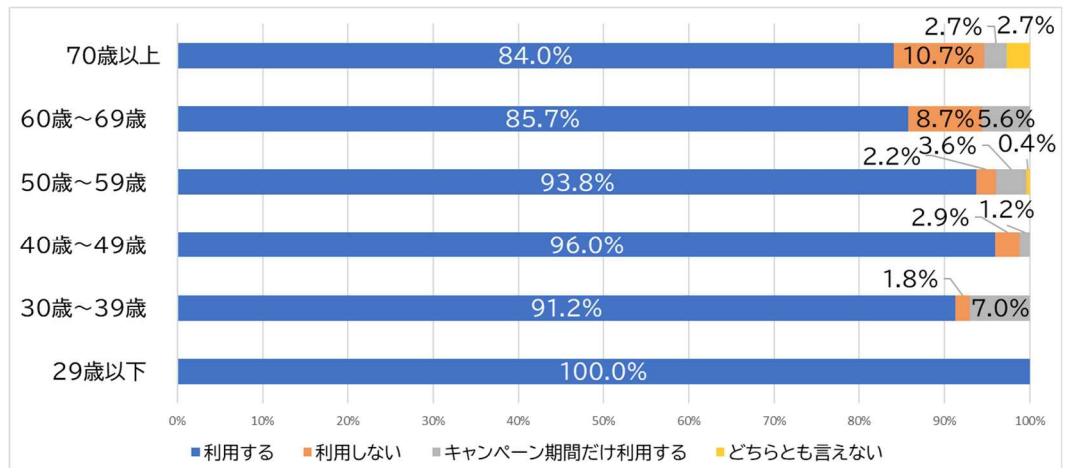
「飲食店（チェーン店）」の利用が多く、全回答者710人のうち約45%が、一度は「飲食店（チェーン店）」でキャンペーンを利用したと回答している。
飲食店に次いで食品販売店の利用が多く、今回のキャンペーンが物価高騰対策として生活者の支援に繋がることができたと考える。

(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？

全体



年齢別

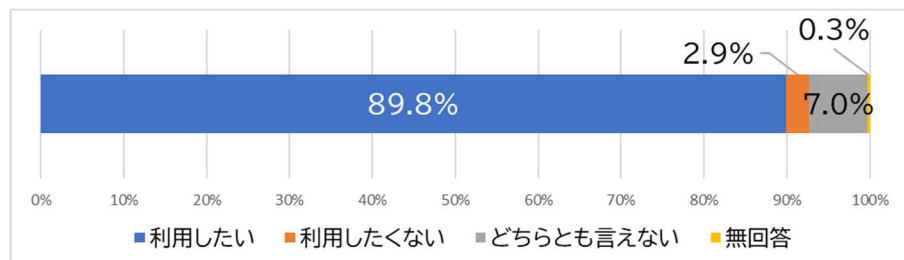


全体の約91%が今後もキャッシュレス決済を「利用する」と回答。

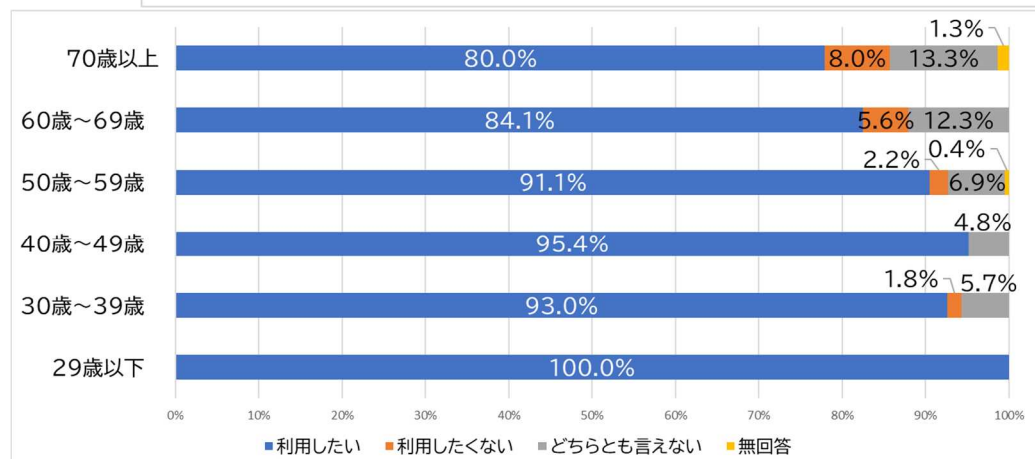
年齢別では、70歳以上の年代でも80%以上が今後も「利用する」と回答し、高齢者層でもキャッシュレス決済が定着していることが分かる。

(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？

全体



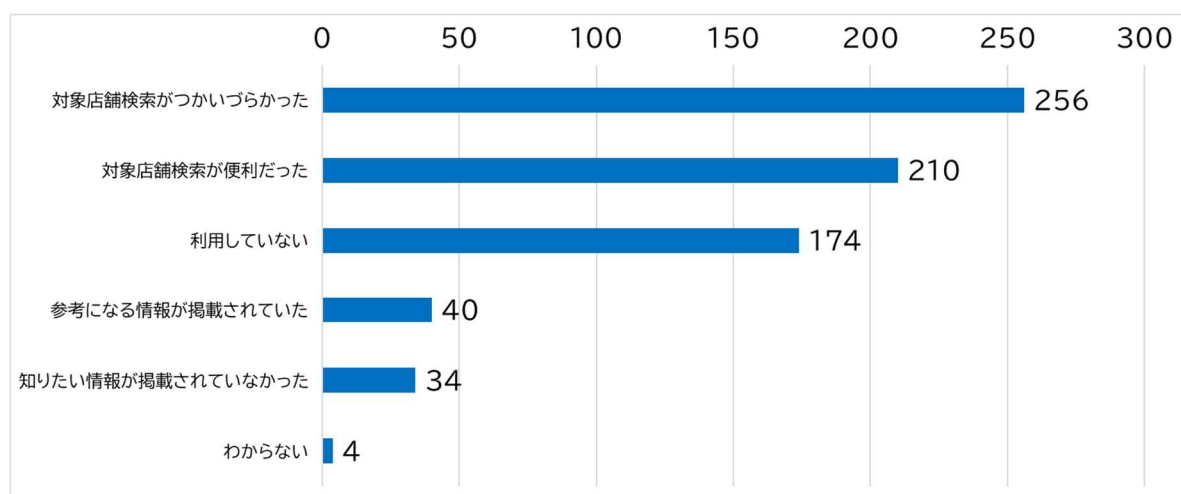
年齢別



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93%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。

(17) キャンペーン用特設ホームページについてお伺いします。(複数回答可能)

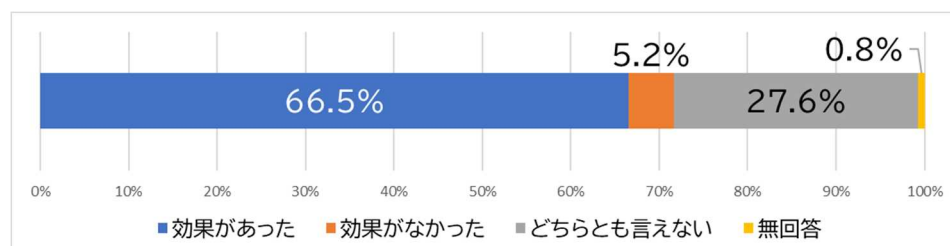


特設HPについては、主な機能である対象店舗検索が「便利だった」との回答が回答者全体の約32%程度ある一方で、約39%が「使いづらかった」と回答。

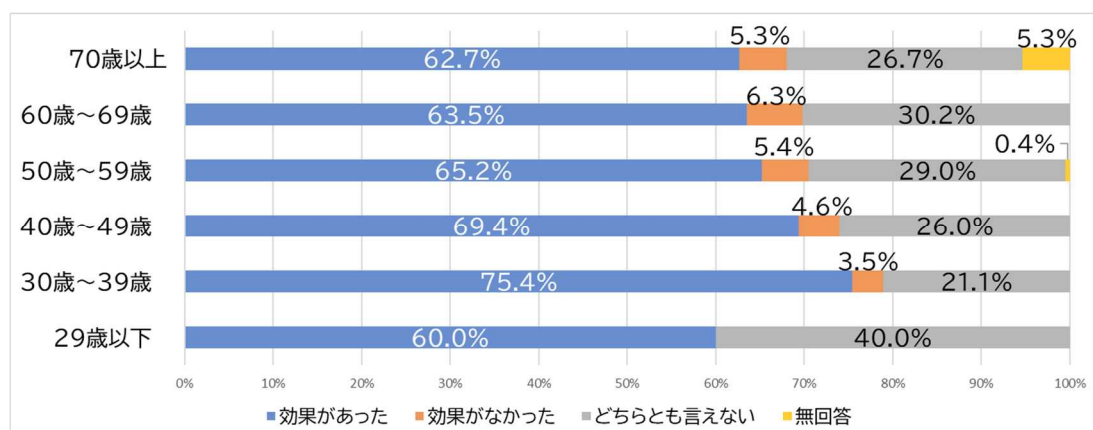
自由記述から見ると、五十音順や地区別、決済サービス別等で並び替えができる機能があるとより便利に利用することができたと考えられる。

(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



年齢別

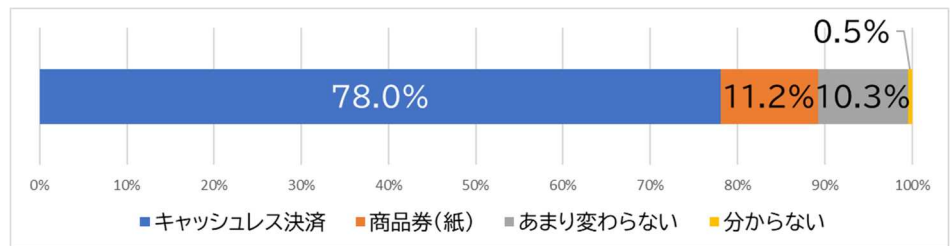


全体の66%以上が本キャンペーンを経済活性化策として「効果があった」と回答。

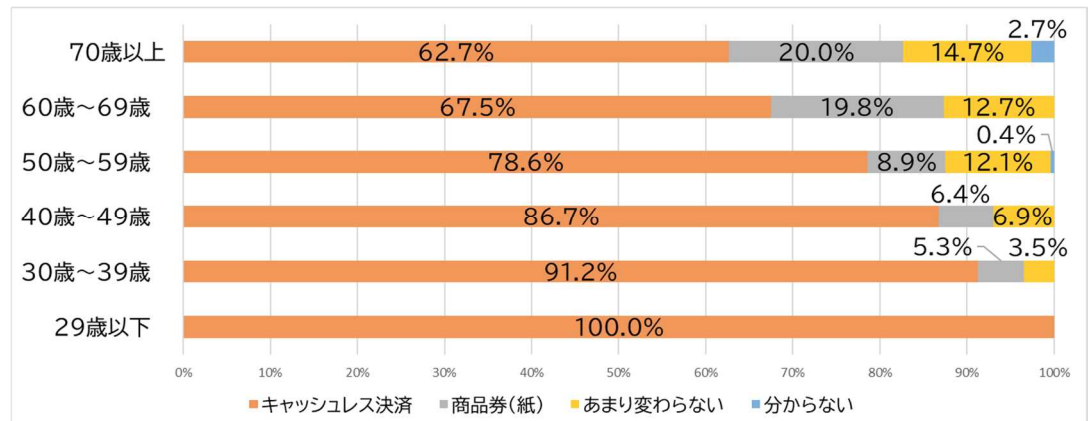
「効果がなかった」の回答割合はどの年代でも少なく、年代を問わず、本キャンペーンの経済活性化策としての効果を認識していることが分かる。

(19) キャッシュレス決済と紙の商品券はどちらが使いやすいですか？

全体



年齢別



全体の89%以上が「キャッシュレス決済」または「あまり変わらない」と回答。

高齢者層になるにつれ紙の商品券が使いやすいとの回答が多くなっているが、70歳以上でも紙の商品券の方が使いやすいという回答は20%となっており、80%はキャッシュレス決済に使いづらさを感じていないと言える。

3 自由記述の分析

(1) 自由記述の分析概要

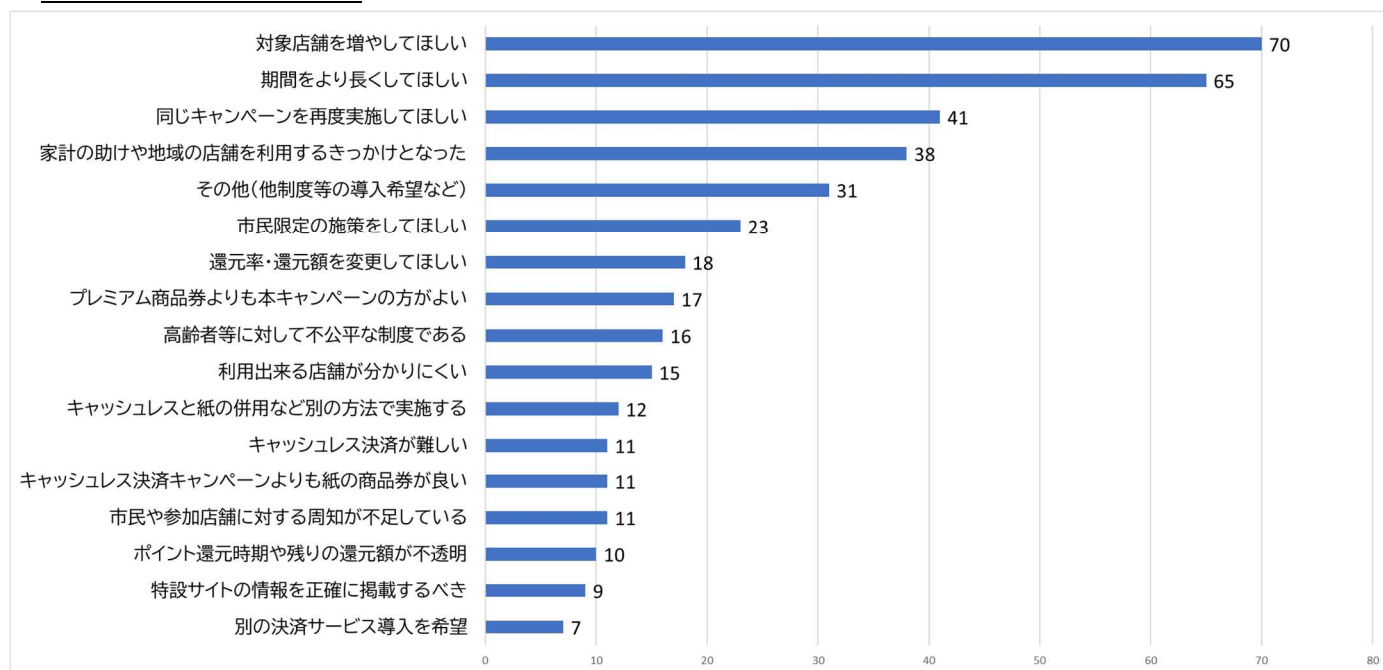
アンケートの最後の質問として、自由記述欄を設けたところ、有効回答660件のうち、325件に自由記述による記載があった。これを回答内容によって全18項目に分類し、集計することで、自由記述の傾向分析を行う。なお、回答傾向の分類は下表のとおりとし、一つの回答に複数の分類項目内容が含まれていた場合は、それぞれの分類に該当したものとして集計する。

【例：実施期間を長くして、再度キャンペーンを実施してほしい→分類N02・3に該当】

■回答傾向分類

1	対象店舗が不足している	10	利用できる店舗が分かりにくい
2	期間をより長くしてほしい	11	キャッシュレスと紙の併用など別の方法で実施する
3	同じキャンペーンを再度実施してほしい	12	キャッシュレス決済が難しい
4	家計の助けや地域店舗を利用するきっかけとなった	13	キャッシュレス決済よりも紙の商品券が良い
5	その他（他制度等の導入希望など）	14	市民や参加店舗に対する制度周知が不足している
6	市民限定の施策をしてほしい	15	ポイント還元時期や残りの還元額が不透明
7	還元率・還元額を変更してほしい	16	特設サイトの情報を正確に掲載するべき
8	プレミアム商品券より本キャンペーンのほうがよい	17	別の決済サービス導入を希望
9	高齢者等に対して不公平や制度である		

(2) 結果集計と分析



「対象店舗を増やしてほしい」に関連する記述が最も多く、大手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、今回は早期終了となったためキャンペーン期間に関連する記述が多くなっていた。中には、還元率を低くしてでも期間を長くしてほしいという意見もあり、「還元率・還元額を変更してほしい」が18件ある中で、そのうち5件は還元率を下げるという意見であった。

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4弾に関するアンケート

令和6年4月1日（月）～19日（金）まで実施していた「フレフレいせはら！ キャッシュレス決済で最大25%戻ってくるキャンペーン第4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6年5月7日(火)～31日(金)
アンケート方法	アンケート用紙の該当番号に○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) 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) 伊勢原市で過去に行ったキャッシュレス決済ポイント還元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 ③覚えていない

(5) キャンペーン対象決済サービス (auPAY・d払い・PayPay・楽天ペイ) 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) auPAY・d払い・PayPay・楽天ペイ以外の決済サービスを利用していますか

①している（決済サービス名（任意）： _____） ②利用していない

(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）

①auPAY ②d払い ③PayPay ④楽天ペイ ⑤キャンペーンを利用していない

(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)

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（LINE、X）

⑤Instagramの広告 ⑥広報いせはら ⑦自治会回覧チラシ ⑧タウンニュース広告 ⑨ポスター等掲示物

⑩折込チラシ ⑪その他 ()

(9) 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（４ 決済サービスの総額）

①還元上限額20,000円 ②15,000円～20,000円未満 ③10,000円～15,000円未満

④5,000円～10,000円未満 ⑤5,000円未満 ⑥キャンペーンを利用していない

(10) 今回のキャンペーン期間（早期終了）についてどう思いますか

① 妥当な期間だと思う ② 予想以上に早く終了した ③ 予想以上に遅く終了した

(11) 今回、対象決済サービスが4種類に増えました。このことについてどう感じますか

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

裏面に続く

