

マイナポイントの本格普及はこれから ～連携決済サービスは“電子マネー”が最多～

国内1,400社超が利用する日用品流通の情報基盤を運営する株式会社プラネット（所在地：東京都港区、代表取締役社長：田上正勝）は消費財や暮らしにまつわるトピックスをお届けする『Fromプラネット』の第145号として、マイナポイントに関する意識調査の結果をご紹介します。未掲載のデータもご提供できますのでお気軽にお問い合わせください。

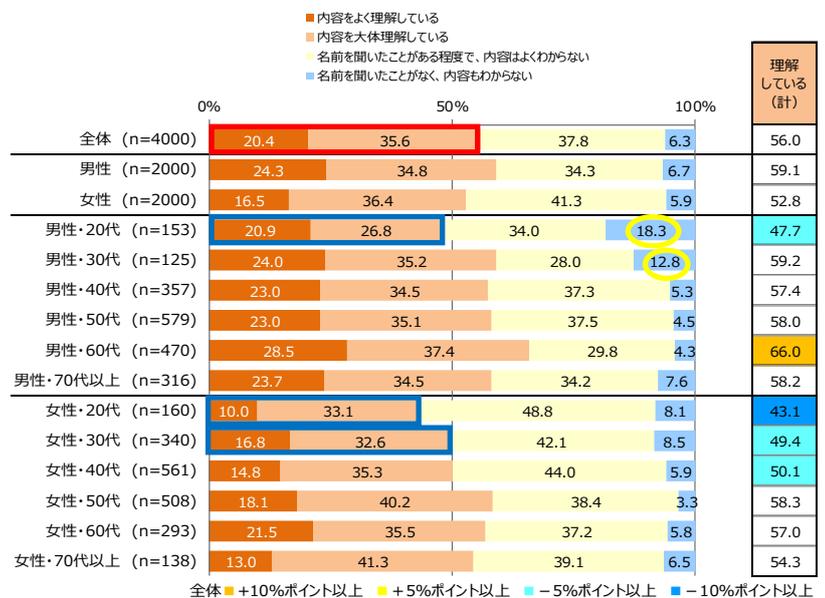
■ 半数以上が制度を“理解”も、若年層の認知度はいまひとつ

7月から予約受付をしていた「マイナポイント」が本格始動しました。マイナポイントは、「マイナンバーカード」を使って手続きをすると、2020年9月～2021年3月まで5,000円を上限に買い物額の25%が還元されるというものです。そこで今回は、話題のマイナポイントについて、申し込み状況などあれこれと探ってみました。

まず、マイナポイントの認知度を調べてみました(図表1)。内容を「理解している」「よく理解している」+「大体理解している」と答えた人は56%と半分以上に。「名前を聞いたことがある程度」と合わせると、9割以上の人々が制度自体を認知しています。一方で「名前を聞いたことがなく、よくわからない」とした人も6%いました。

性・年齢別では、男女20代と女性30代で「理解している」人は半数以下、男性の20・30代では「よくわからない」とした人が1割超と突出、若年層では制度の認知がいまひとつのようです。また、男性は「よく理解している」とした人が各年代で2割を超えていますが、女性では60代のみです。マイナポイントの説明では「アプリ」「パスワード」などの用語が出てくるうえ、段階を踏んで手続きを進めなければいけないため、「なんとなくは分かるけれど、100%理解は難しい」という人が多いのかもしれない。

図表1 「マイナポイントを知っていますか」についての回答

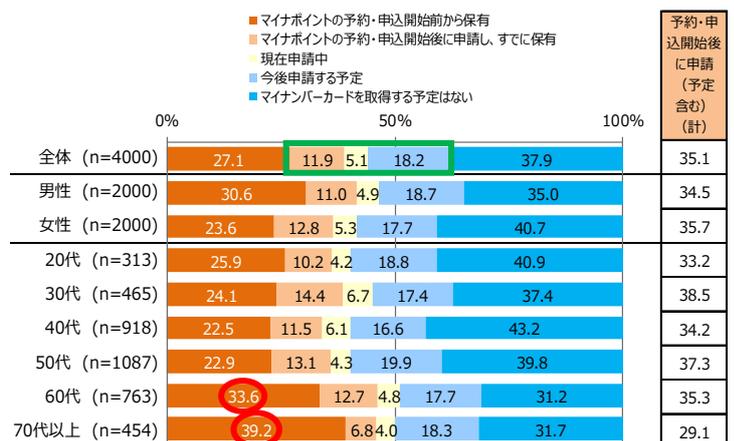


■ 3分の1がマイナポイント契機に“マイナンバーカードを取得”

次に、マイナポイントの必須アイテム「マイナンバーカード」(以下、カード)の保有状況を聞いたところ(図表2)、27%の人が「マイナポイント開始前から保有」と回答。また「マイナポイント開始後に申請し保有」「申請中」「申請予定」の合計は35%にのぼり、マイナポイントがカード取得の後押しになっていることがうかがわれます。年代別では、「開始前から保有」していた人の割合が高いのは60代以上で、特に70代以上では4割に。役所の手続きなどの利便性を考えて、以前からカードを持っていた人が少なくないのかもしれない。

一方、「取得予定はない」と回答した人も38%にのぼり、50代以下で高い傾向がみられます。マイナポイント制度をカード普及の起爆剤にしたい国にとっては、この層への訴求が課題と言えます。

図表2 「マイナンバーカードを持っていますか」についての回答



■ マイナンバーカード取得者の4割が“これから手続き”

カード取得という、マイナポイント申請の“第1関門”を突破したら、専用アプリ・ソフトをインストールしたパソコンやスマホ、または自治体やコンビニなどに設置の端末から、カードを使って予約・申込を行います。そこで、カード取得・取得予定の人にマイナポイントの手続きをした・する予定かを聞いたところ(図表3)、「すでに手続き済み」42%、「アプリのダウンロードやマイキーIDの取得はしたが未完了」3%と、約半数がアクションを起こしていました。「これから手続きする予定」の人が39%であることから、マイナポイントの本格普及はこれからと言えます。

男女別では、男性で「手続き済み」が「これから手続き予定」を7%ポイント上回っているのに対し、女性は拮抗しています。図表2でマイナポイント開始前からのカード保有率が男性のほうが高いことも背景にあるのでしょうか。性・年代別でみると、図表2でカード保有率が高かった60代で、男女とも「手続き済み」が最多の一方で、70代以上では男性45%、女性26%と男女間で大きな差が。高齢女性では、スマホやパソコンの苦手意識などで手続きを後回しにしている人が多いのでしょうか。30~50代の働き盛り世代では、男女ともおおむね4割の人がすでに手続きを済ませていました。

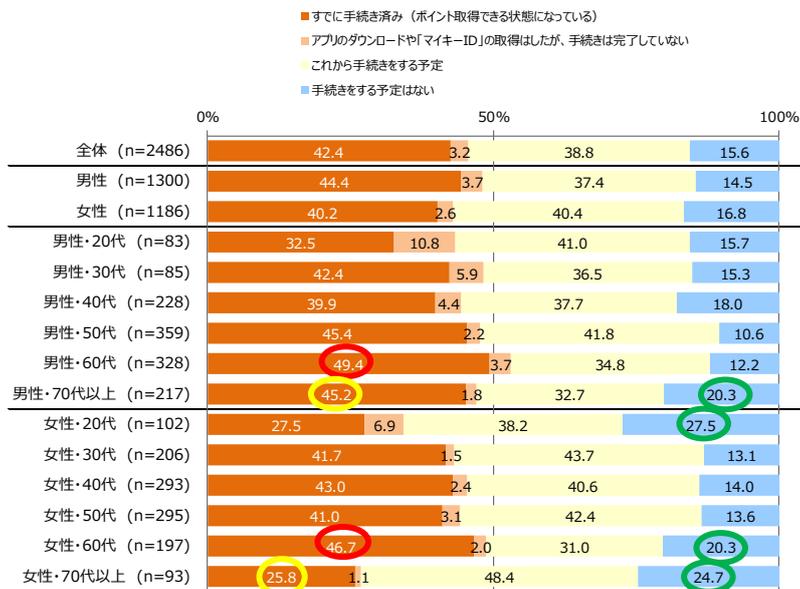
こうしたなか、カードを持ちながらも「手続きする予定はない」人も16%にのぼり、特に20・60代女性と70代以上の男女では2割超に。マイナンバーの番号やパスワードを忘れると、再発行のために役所に出向かなければならず、こうしたことで手続きを断念した人も一定数いるのかもしれませんが。

ほかの属性別では、《職業別》で“会社役員・経営者”と“公務員”で半数以上が「手続き済み」と回答。情報に敏感であったり、立場上カード保有の意向が強いことを反映しているのでしょうか。《婚姻別》では、より家計に敏感な人が多いと思われる“配偶者あり”がマイナポイントに対する意欲が高い結果となりました。

■ 若者は“QR決済”、中高年は“クレカ”と紐づけ

マイナポイントでは、ひとつのキャッシュレス決済サービスと連携させ、そのサービスを利用する、あるいはチャージする時にポイントで還元を受けることになります。選択肢が多く、各事業者が還元上乘せなどのキャンペーンを行っているうえ、申し込み後の変更ができないことから、悩んだ人も多いでしょう。そこで、どんなキャッシュレス決済サービスを選んだのかを聞いたところ(図表4)、最多だったのは3分の1の人が選んだ「電子マネー」(WAON、nanaco、Suicaなど)で、各年代で3割超と安定した支持を得ました。以下は、「クレジットカード」26%、QR/バーコード決済(PayPay、LINE Payなど)23%と、僅差とはいえ、近年急速に普及が進んだQR/バーコード決済より、ク

図表3 「マイナポイントの手続きをしていますか。または、手続きをする予定ですか」についての回答



《職業別・婚姻別》

	全体	すでに手続き済み	アプリのDLなどはしたが手続き未完了	これから手続きする予定	手続きの予定はない
全体	2486	42.4	3.2	38.8	15.6
《職業別》					
会社役員・経営者	56	55.4	5.4	30.4	8.9
会社員	836	42.8	4.9	39.8	12.4
自営業	157	43.3	3.8	42.7	10.2
パート・アルバイト	370	41.4	2.7	38.9	17.0
公務員	91	53.8	1.1	34.1	11.0
自由業	58	29.3	0.0	50.0	20.7
専業主婦/主夫	422	42.4	1.9	39.8	15.9
学生 ※	28	21.4	7.1	46.4	25.0
定年退職	213	45.1	1.9	33.3	19.7
無職	229	38.0	1.7	35.8	24.5
その他 ※	26	38.5	0.0	38.5	23.1
《婚姻別》					
配偶者あり	1694	45.0	3.0	38.7	13.3
配偶者なし	792	36.9	3.5	39.1	20.5

※n=30未満は参考値

全体 ■ +10%ポイント以上 ■ +5%ポイント以上
■ -5%ポイント以上 ■ -10%ポイント以上

図表4 「マイナポイントで連携している(連携する予定の)キャッシュレス決済サービスの種類はどれですか」についての回答(性別・年代別)

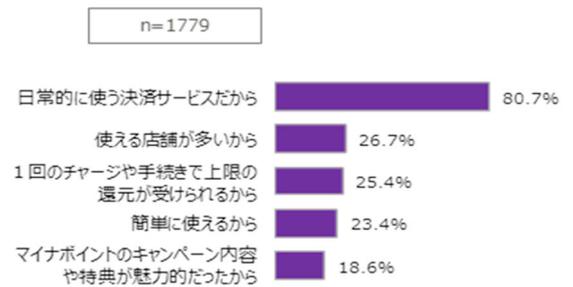
	全体	電子マネー	クレジットカード	QR/バーコード決済	プリペイドカード	デビットカード	決まっていない/わからない
全体	2098	32.8	25.6	23.0	2.4	1.0	15.2
性別							
男性	1111	31.2	29.0	23.4	2.2	0.9	13.3
女性	987	34.7	21.8	22.5	2.6	1.1	17.3
年代別							
20代	144	32.6	24.3	24.3	5.6	0.0	13.2
30代	251	35.9	14.7	29.5	1.6	0.4	17.9
40代	439	34.4	18.7	27.6	2.5	1.6	15.3
50代	576	32.1	27.6	21.7	1.6	1.2	15.8
60代	445	30.8	30.8	21.3	2.9	1.1	13.0
70代以上	243	32.5	35.8	13.2	2.1	0.4	16.0

全体 ■ +10%ポイント以上 ■ +5%ポイント以上 ■ -5%ポイント以上 ■ -10%ポイント以上

レジットカードを選択した人が多いというのは意外ですね。年代別だと、50代以上でクレジットカード、40代以下でQR/バーコード決済を選択した人が多くなっていますが、20代では両者が拮抗しているのは興味深いところです。

当該の決済サービスを選んだ理由としては(図表5)、「日常的に使うサービスだから」が8割と断トツに。以下、「使える店舗が多い」27%、「1回のチャージや手続きで上限の還元が受けられる」25%、「簡単に使える」23%と続きました。「キャンペーン内容や特典」を重視した人は19%と意外と少ない印象です。“お得感”よりも、“使い勝手”や“利便性”を重視しつつ、1回で上限まで還元を受け取って“もらい逃がし”がないようにしよう、と考える人が多い、と言えそうです。

図表5 「その決済サービスを選んだ理由はなんですか」についての回答
(複数回答、上位5項目)



■ 若者は“面倒”、高齢者は“セキュリティに不安”で申請しない

マイナポイントの申し込みは随意なので、図表3で示した「(カードを持ちながらも)マイナポイントの手続きの予定はない」のなかには、当然ながら“積極的に手続きをしない”人も一定数含まれます。そこで、カードを持っていない人と、持ちながらもマイナポイント手続きの予定がない人に、マイナポイントの申請をしない理由を聞いてみました(図表6)。その結果、最多だったのが「手続きが面倒だから」で半数の人が挙げました。以下「セキュリティ面に不安があるから」40%、「カードを持ちたくないから」31%、「手続きが複雑でよくわからない」21%が続きました。

年代別でみると、「手続きが面倒」とした比率が特に高かったのが20~40代に。仕事や子育てなどに忙しく、申請手順を調べたり手続きをする時間がない、ということなのでしょう。また「セキュリティ面の不安」については、60代・70代以上で最多だった一方で、年代が下になるほど比率が下がっています。この傾向は、日ごろからスマホやパソコンを使う機会が多い・少ないに左右されているのかもしれない。70代以上でほかの世代より「カードを持ちたくない」「キャッシュレス決済を使っていない・使いたくない」の比率が高い背景にも、同様の理由がありそうですね。一方で、「還元が少ない」を理由に挙げた人は8%と少なく、年代間でもそれほど大きな差はみられませんでした。

図表6 「マイナポイントを申請しない理由はなんですか」についての回答(複数回答)

	全体	手続きが面倒だから	セキュリティ面に不安があるから	マイナポイントを持ちたくないから	手続きが複雑でよくわからないから	キャッシュレス決済を使っていない・使いたくないから	還元が少ないから	パソコンやスマホが苦手だから	その他
全体	1902	50.7	39.8	30.8	20.7	13.7	7.9	3.4	3.5
性別									
男性	889	49.4	36.4	32.2	18.3	10.7	8.8	2.7	4.3
女性	1013	51.8	42.7	29.6	22.8	16.3	7.2	3.9	2.8
年代別									
20代	169	59.2	22.5	23.7	20.7	11.2	7.1	1.8	3.6
30代	214	54.2	29.9	27.1	23.4	11.2	6.5	1.9	4.2
40代	479	55.7	39.0	29.4	23.6	12.7	9.2	1.9	3.8
50代	511	52.8	44.4	34.6	18.4	13.3	6.7	4.9	2.3
60代	318	42.1	45.0	29.6	21.7	14.8	9.4	5.0	3.5
70代以上	211	36.5	46.4	36.0	15.6	19.4	8.1	3.3	4.7

全体 ■ +10%ポイント以上 ■ +5%ポイント以上 ■ -5%ポイント以上 ■ -10%ポイント以上

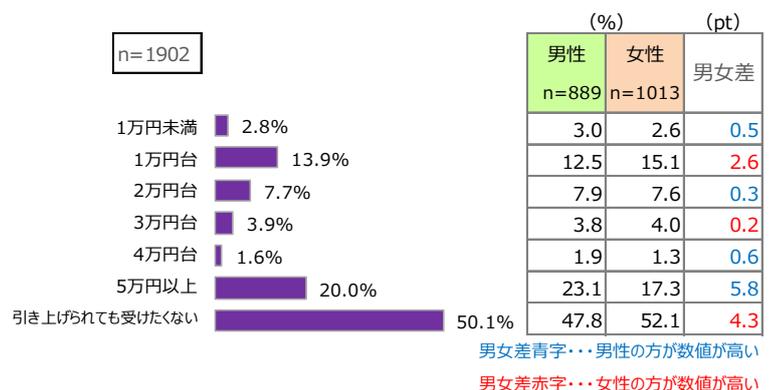
■ 現行の2~3倍の還元なら申請…?

このように、「還元が少ない」ことはマイナポイントを申請しない理由としてはそれほど重視されていないようですが、ほかの理由を挙げた人の一部は“現行より還元率が高いのなら、多少手間がかかっても申請しようか…”と重い腰を上げるかもしれません。そこで、還元がいくらに引き上げられたらサービスを受けたいと思うかを聞いてみました(図表7)。

“多ければ多いほど”ということなのか、2割の人が「5万円以上」とした一方、「1万円台」も14%に。現実的なところとしては、最大還元額が現行の2~3倍になれば行動を起こす人が増えそうです。男女差をみると、「5万円以上」が男性で5.8%ポイント、「1万円台」では女性で2.6%ポイントそれぞれ高いことから、女性の方が現実的なものかもしれません。

とはいえ、半数は「引き上げられても受けたくない」としており、かたくなにマイナポイントに背を向ける人が少なからずいるようです。

図表7 「マイナポイントの還元がいくらに引き上げられたら、サービスを受けたいと思いますか」についての回答



■ 申請を“手間”と考えるか否か…

最後に、マイナポイントの制度や利用して思うことなどについて教えてもらいました。手続きについて「簡単」「複雑」両面の声は年代を問わずあり、ITシステムへの慣れ・不慣れや個人の感覚に依拠しているようです。手続き済みの人からは「家計に助かる！」とのコメントも多く寄せられました。一方で、スマホやパソコン操作に不慣れな人への配慮などへの要望も。今後の政府のマイナンバーカード活用策もあわせて注目していきたいところです。

《 マイナポイントの制度について、申し込んでみて思うこと 》

【マイナンバーカードを作る・使う契機に】

- (マイナンバーカードを) 一応持っただけはいるが、使う機会がほとんどなかった。やっと使う先があったって感じです。(男性・50代)
- マイナンバーカードを作るきっかけにもなったし、とてもお得なので良かったです。今は旅行などが割引になるものがあるみたいだけど、今のところ旅行などに行けないので、こういうのがあると嬉しいです。(女性・60代)
- マイナンバーカード自体の申請にかなり時間は要したが、スマホからの申請が可能なので、平日に市役所等へ行く必要がなかったのは助かりました。せっかくマイナポイントがきっかけでカードを作ったので、マイナンバーカードで色々できるように便利になってもらいたい。(男性・20代)

【手続きは簡単？ 難しい？】

- スマホを持っていない人や、高齢者には手続きが複雑なのではないかと思う。もっと公平に申請できるようなシステムにしてほしい。(女性・50代)
- マイナンバーカードを持っていれば手続きは簡単で、利用して良かったので、友人にも勧めた。(女性・60代)
- 簡単に申請できて5000円分の還元はお得。面倒だという理由で申請しない人が多いようだが、損をしていると思う。マイナンバーカード自体も先日コンビニで印鑑証明書を取得でき、便利だと思う。(男性・40代)
- 周りの人たちから勧められてようやく申請することに決めた。テレビや新聞などからのみのお勧めであったならば、手続きが複雑で面倒そうなイメージが強いため、決して申請しなかったと思う。(男性・30代)

【還元は家計に助かる！】

- 日々やりくりしながら生活しているので、とても家計に助かる。普段のお買い物で利用している店舗だからすぐに無くなってしまいうるだろうが、臨時収入としてすごく有難い。(女性・40代)
- ポイント還元率が高いので利用しました。1年に1度位の割合で還元制度があれば良いと思います。(男性・40代)

【迷い・要望も】

- あらゆるポイントやカードなどが登録でき独自の上乗せポイントがあったりして、とても迷った。一度登録すると変更ができないので、なかなか決められなかった。変更をできるようにしてほしい。(男性・40代)
- 役所が土日祝日のいずれかでもカードの交付窓口を開けてほしい。そういう対応をしている地域がいくつかあるのを見たことがあるが、残念ながら自分の住む市では対応していない。(男性・20代)

調査機関：株式会社プラネットによる調査企画のもとに、株式会社ネオマーケティングにて「マイナポイント」に関する意識調査を実施。
期間：2020年10月16日～20日、インターネットで4,000人から回答を得ています。

株式会社プラネットとは <https://www.planet-van.co.jp/>

メーカー、卸売業、小売業がサプライチェーンとして連携し、生活者へのサービス向上を目指して進化を続ける日本の消費財流通を、情報インフラ運営で支えている上場企業(証券コード2391)です。

From プラネットとは https://www.planet-van.co.jp/news/from_planet.html (バックナンバーもご覧になれます)

株式会社プラネットが発信しているニュースレターです。消費財や暮らしに関する旬なトピックスなどをご紹介します。

本件に関するお問い合わせ先

(感想や取り上げてほしいテーマなどもお寄せください。今リリースに掲載していない結果や属性データもご紹介できます)

株式会社プラネット 広報部(河合、角田^{つのだ})

E-mail : koho-pr@planet-van.co.jp