

# キャッシュレス決済に係るアンケート 調査結果報告

令和8年1月  
江別市会計課

## アンケートの概要

○実施目的：令和7年10月に導入した証明交付窓口でのキャッシュレス決済について、市民の満足度の把握と今後の市民サービスの向上のため。

○調査期間：令和7年12月5日（金曜日）から12月25日（木曜日）

○実施場所：戸籍住民課証明交付窓口

○調査方法：戸籍住民課証明交付窓口キャッシュレス決済対象の証明申請者へアンケート用紙を配付。

アンケートへの回答は、①紙での回答（回答箱へ投函）、②QRコードによるWEB回答（LoGo フォームを利用）とした。

○回 答 率：96.1%（配布数 566 人 回答数 544 人（内 QR コードによる回答者 0 人））

## 調査結果の見方

ア.設問中のグラフの中の数字は、回答比率（%）です。

イ.グラフの中で「n」とあるのは、その質問の回答者の総数を示し、回答比率は「n」を基数として算出しています。

ウ.複数回答の質問については、その回答比率の合計は、100%を超える場合があります。

## アンケート集計結果

Q1. あなたの年齢について教えてください。

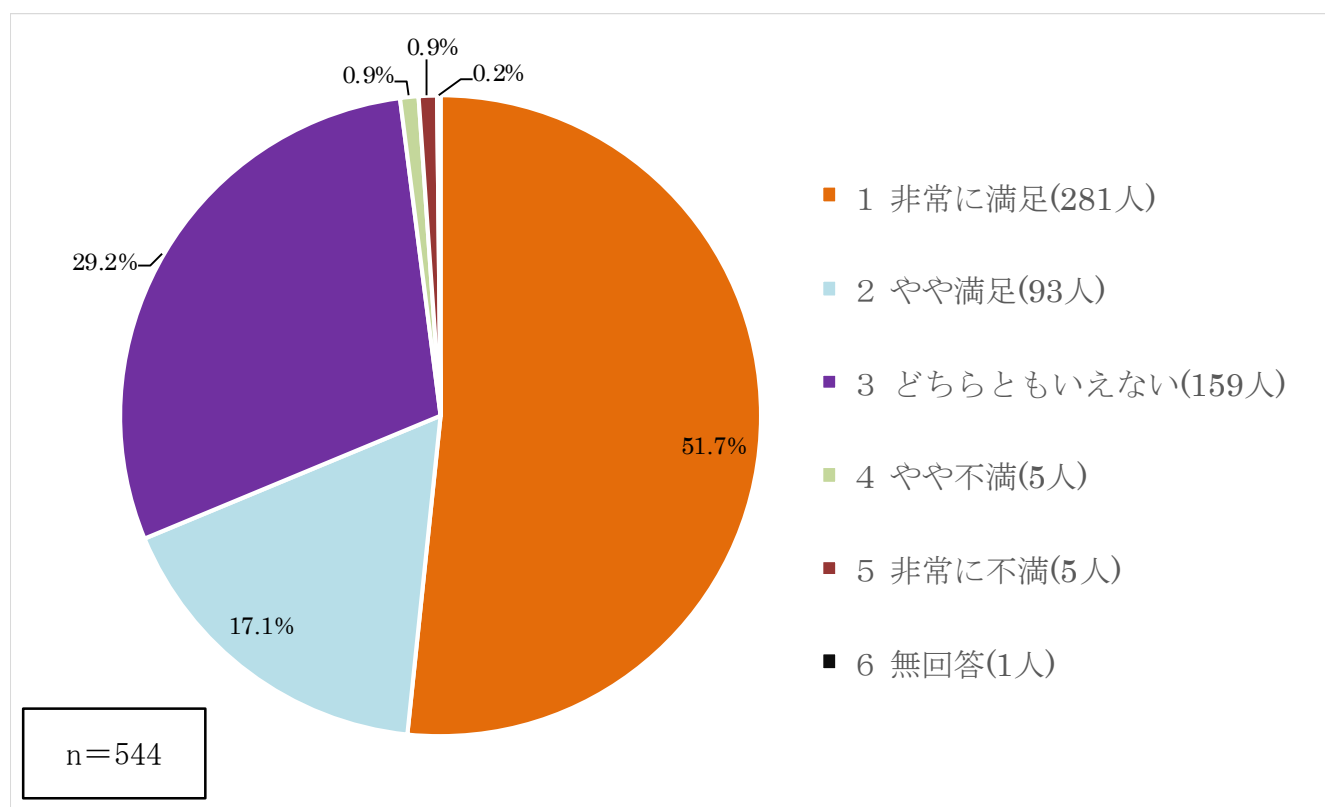
回答数 544 人

	人数(人)	比率 (%)
10 代	14	2.6
20 代	75	13.8
30 代	87	16.0
40 代	96	17.7
50 代	115	21.1
60 代	97	17.8
70 代	50	9.2
80 代以上	10	1.8
合計	544	100

アンケートを回答した方の年齢について尋ねたところ、「50代」が最も多く2割強(21.1%)であり、次いで「60代」が2割弱(17.8%)であった

**Q2. 市の窓口にキャッシュレス決済が導入されたことについてどのように感じましたか。**

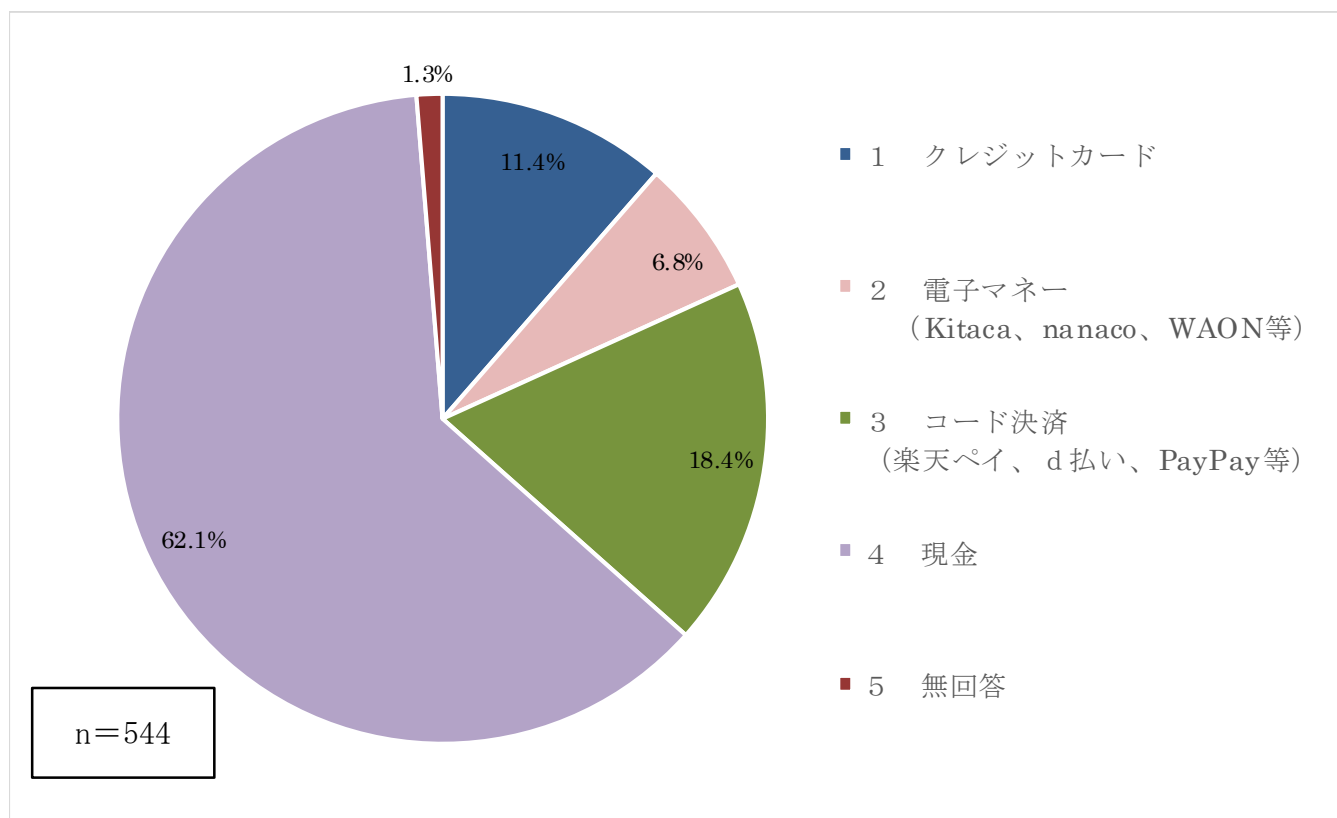
	1 非常に満足	2 やや満足	3 どちらとも いえない	4 やや不満	5 非常に 不満	6 無回答
10 代	7	3	3	0	1	0
20 代	53	10	11	0	1	0
30 代	53	15	17	1	1	0
40 代	51	16	28	0	1	0
50 代	57	25	32	1	0	0
60 代	44	19	33	0	0	1
70 代	14	3	31	1	1	0
80 代以上	2	2	4	2	0	0
合計	281	93	159	5	5	1



キャッシュレス決済を導入したことへの満足度について尋ねたところ、「非常に満足」が最も多く 5 割強（51.7%）であり、次いで「やや満足」が 2 割弱（17.1%）であった。

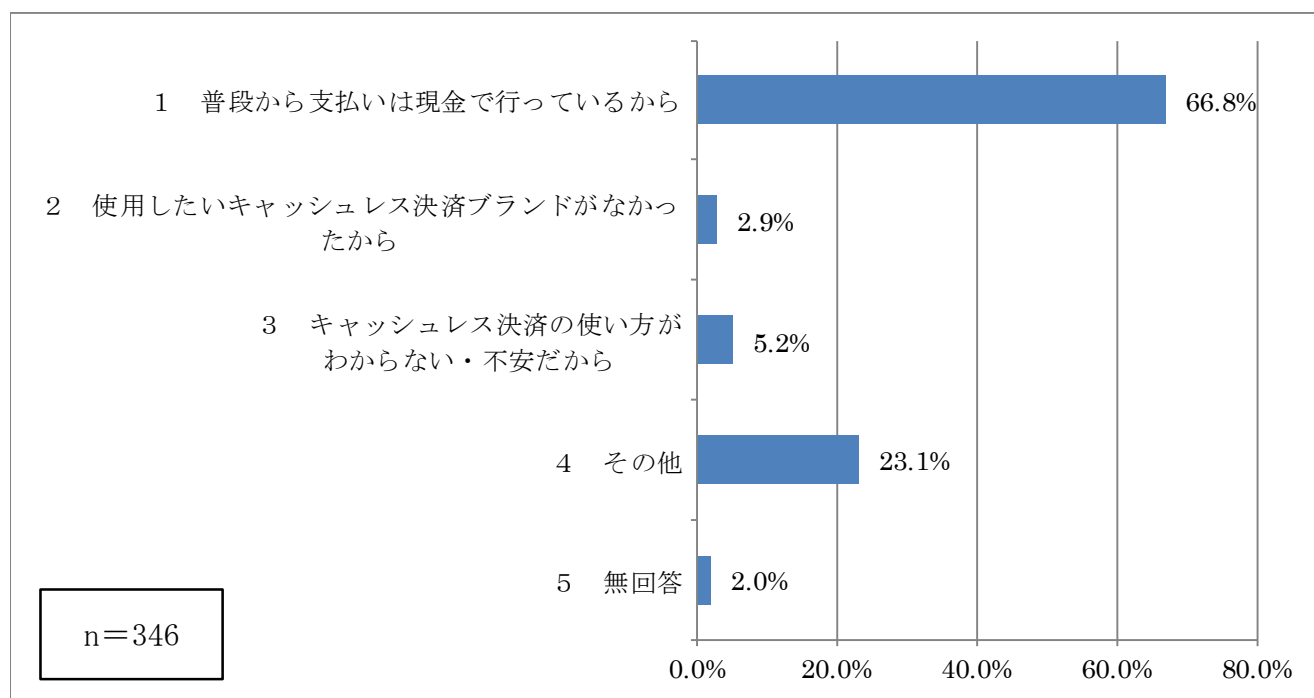
Q3. 今回利用した(利用する予定)支払方法を教えてください。

	人数(人)	比率 (%)
クレジットカード	62	11.4
電子マネー(Kitaca、nanaco、WAON 等)	37	6.8
コード決済(楽天ペイ、d 払い、PayPay 等)	100	18.4
現金	338	62.1
無回答	7	1.3
合計	544	100



今回利用した又は利用する予定の支払方法について尋ねたところ、「現金」が最も多く 6 割強 (62.1%) であり、「キャッシュレス決済(クレジットカード、電子マネー及びコード決済の合計)」は 3 割半ば超 (36.6%) であった

**Q4. Q3で「4.現金」を選択した方に質問です。今回キャッシュレス決済を利用しなかった理由を下記から選んでください。（複数回答あり）**



Q3で「現金」を選択した方にキャッシュレス決済を利用しなかった理由を尋ねたところ、「普段から支払いは現金で行っているから」が最も多く6割半ば超（66.8%）であり、次いで「その他」が2割強（23.1%）であった

〈その他の理由〉

- ・「金額によりキャッシュレス決済と現金を使い分けているため」 他同様の理由 23 件
- ・「キャッシュレス決済を使えることを知らなかったため」 他同様の理由 3 件
- ・「仕事として経費で支払ったため」 他同様の理由 2 件
- ・「代理での支払であるため」 他同様の理由 2 件
- ・「キャッシュレス決済の残高が無かったため」 他同様の理由 2 件

⇒※上記を含め、計 88 件の理由の記載をいただきました。

**Q5 . 窓口でのキャッシュレス決済に対してご意見・ご要望などありましたら、ご自由にお書きください。**

〈主なご意見・ご要望〉

- ・「便利になりました！！コード決済の種類も多くて助かります！！」 他同様の意見 31 件
- ・「キャッシュレス決済は反対ではないが現金支払を残してほしい」 他同様の意見 5 件
- ・「キャッシュレス決済の種類を増やしてほしい（auPAY、iD 等）」 他同様の意見 2 件
- ・「チャージが可能となればうれしい」

⇒※上記を含め、計 60 件のご意見・ご要望をいただきました。