

前払式支払手段の利用実態調査 結果報告書

2015年6月30日



一般社団法人日本資金決済業協会

■ 調査概要	P 2
■ 回答者のプロフィール N=2,060	P 3
■ 調査結果の要約	P 4
呈示した「前払式支払手段一覧表」の表記変更について	P 5
【①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）】	P 6
【②資金決済に関する法律（資金決済法）の認知状況】	P 15
【③前払式支払手段の「払戻し」実態】	P 16
【④前払式支払手段の利用実態（Q8・Q9・Q12・Q13）】	P 17
【⑤前払式支払手段の今後の利用意向（Q17）】	P 18
【⑥サーバ型プリペイドカードによるトラブル（Q26～29）】	P 19
総括	P 20

調査概要

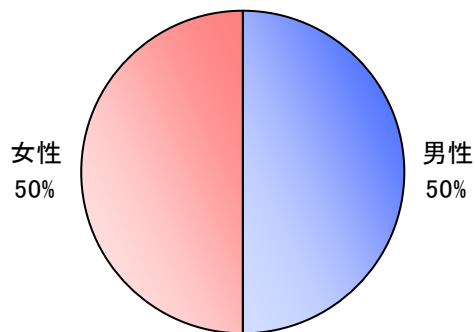
- 調査目的 : 前払式支払手段を中心に、消費者の支払手段の実態を把握すると共に、資金決済に関する法律(**資金決済法**)の認知や理解度の実態を把握する
- 調査対象 : マクロミルモニター 18歳～69歳の男女
・いずれかの前払式支払手段を利用している、もしくは利用したことがある方
※前払式支払手段とは、紙型・磁気型・IC型プリペイドカード(モバイルを含む)・サーバ型のいずれかを指す
- 調査地域 : 全国
- 調査方法 : インターネットリサーチ
- 調査時期 : 【事前調査】2015年4月22日(水)～4月24日(金)
【本調査】2015年4月24日(金)～4月25日(土)
- 有効回答数 : 【事前調査】10,000サンプル
【本調査】2,060サンプル
- 調査実施機関 : 株式会社マクロミル

【割付セル別有効回答数】

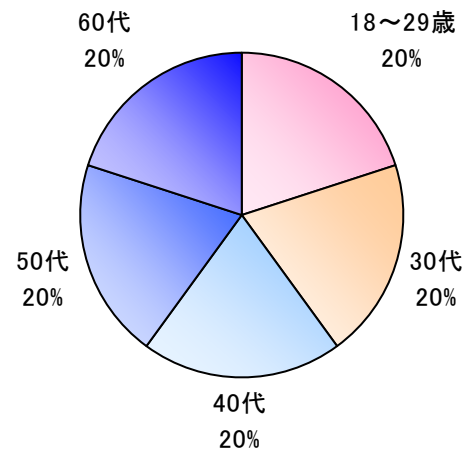
割付セル		N	%
1	男性_18-29歳	206	10.0
2	男性_30-39歳	206	10.0
3	男性_40-49歳	206	10.0
4	男性_50-59歳	206	10.0
5	男性_60-69歳	206	10.0
6	女性_18-29歳	206	10.0
7	女性_30-39歳	206	10.0
8	女性_40-49歳	206	10.0
9	女性_50-59歳	206	10.0
10	女性_60-69歳	206	10.0
全体		2060	100.0

回答者のプロフィール N=2,060

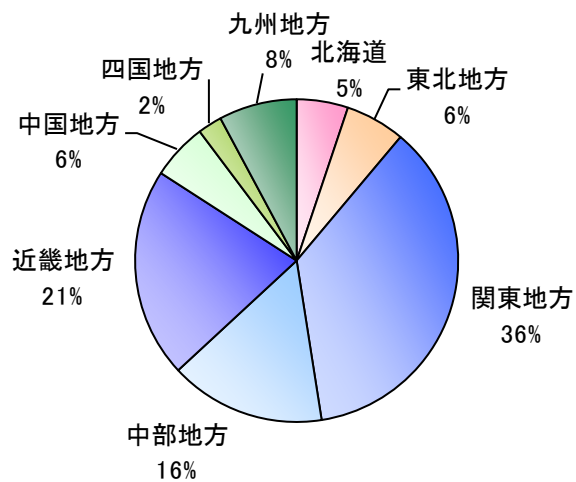
性別



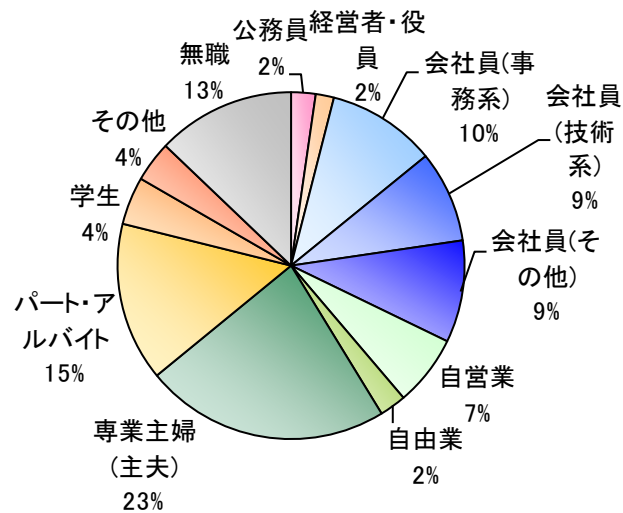
年齢



居住地



職業



調査結果の要約

呈示した「前払式支払手段一覧表」の表記変更について

【2009年・2011年度呈示内容】

【前払式支払手段一覧表】

前払式 支払手段一覧	具体例
1 紙製の商品券	商品券(百貨店、スーパー等が発行) ギフト券(クレジットカード会社等が発行) 商品券(地域商店街等が発行) 旅行券等(特定の物やサービスに利用できるもの) ビール券、コーヒー券等(特定の物と交換できる引換券や回数券) カタログギフト券(カタログ商品との交換等)
2 磁気カード	クオカード テレホンカード 図書カード ガソリンスタンドのプリペイドカード その他買物などに利用できる磁気型のカード
3 ICプリペイドカード (モバイルを含む)	Suica(スイカ)、PASMO(パスモ)、ICOCA(イコカ)、SUGOCA(スゴカ)、nimoca(ニモカ)等交通系のICカード Edy(エディ) nanaco(ナナコ) WAON(ワオン) パチンコのICカード その他買物などに利用できるICカード
4 サーバ管理型	ちよコム、Web Money(ウェブマネー)、Bit Cash(ビットキャッシュ)、NET CASH(ネットキャッシュ)等の電子マネー 百貨店やトイザらス等のプラスチック製ギフトカード スターバックスカード、モバイルラズチェック等(特定の物やサービスに利用できるカード) オンラインゲームの電子マネー Amazonギフト券等(インターネット上で贈答に利用できる電子マネー) 楽天キャッシュ、JNB電子マネー等(インターネットオークションで利用できる電子マネー)

【2013年度呈示内容】

【前払式支払手段一覧表】

支払手段一覧	各支払手段の具体的な例
1 紙製の商品券 ★	商品券(百貨店、スーパー等が発行) ギフト券(クレジットカード会社等が発行) 商品券(地域商店街等が発行) 旅行券等(特定の物やサービスに利用できるもの) ビール券、コーヒー券等(特定の物と交換できる引換券や回数券) カタログギフト券(カタログ商品との交換等)
2 磁気型カード ★	クオカード テレホンカード 図書カード ガソリンスタンドのプリペイドカード その他買物などに利用できる磁気型のカード
3 IC型プリペイドカード (モバイルを含む) ★	Suica(スイカ)、PASMO(パスモ)、ICOCA(イコカ)、SUGOCA(スゴカ)、nimoca(ニモカ)等交通系のICカード Edy(エディ) nanaco(ナナコ) WAON(ワオン) パチンコのICカード その他買物などに利用できるICカード
4 サーバ型 ★	★ Web Money(ウェブマネー)、Bit Cash(ビットキャッシュ)、ちよコム、NET CASH(ネットキャッシュ)、Vプリカ等の電子マネー ★ 百貨店やトイザらス等のプラスチック製ギフトカード ★ iTunesカード、スターバックスカード等(特定の物やサービスに利用できるカード) ★ オンラインゲームの電子マネー (GREEコインプリペイドカードやmobageモバイルコインカードなど) ★ E-Mailで贈れるギフトカード(Amazonギフト券等、iTunesカード等) ★ 楽天キャッシュ等(インターネットオークションで利用できる電子マネー)

【2015年度呈示内容】

【前払式支払手段一覧表】

支払手段一覧	各支払手段の具体的な例
1 紙型 ★	商品券(百貨店、スーパー等が発行) ギフト券(クレジットカード会社等が発行) 商品券(地域商店街等が発行) 旅行券等(特定の物やサービスに利用できるもの) ビール券、コーヒー券等(特定の物と交換できる引換券や回数券) カタログギフト券(カタログ商品との交換等)
2 磁気型 ★	★ クオカード等(汎用的なサービスに利用できるカード) ★ テレホンカード、図書カード等(特定のサービス等に利用できるカード) ★ ガソリンスタンド(給油、洗車)等に利用できるプリペイドカード ★ その他買物などに利用できる磁気型のカード
3 IC型 (モバイルを含む) ★	★ Suica(スイカ)、PASMO(パスモ)、ICOCA(イコカ)、SUGOCA(スゴカ)、nimoca(ニモカ)等(交通系ICカード) ★ 楽天Edy、nanaco(ナナコ)、WAON(ワオン)等(流通系ICカード) ★ パチンコのICカード ★ その他買物などに利用できるICカード
4 サーバ型	★ WebMoney(ウェブマネー)、BitCash(ビットキャッシュ)、ちよコム、au WALLET、パナソニックVISAカード、Vプリカ等の電子マネー ★ (汎用的なサービスに利用できる電子マネー・カード) ★ iTunesカード、Google Playカード、スターバックスカード、エフカ、unico(ユニコ)、ゆめか、miyoca(ミヨカ)等 ★ (スーパーマーケットや特定のサービス等に利用できる電子マネー・カード) ★ 百貨店ギフトカード、トイザらスギフトカード等(プラスチック製ギフトカード) ★ Amazonギフト券等、iTunesカード等(E-Mailで贈れるギフトカード) ★ GREEコインプリペイドカード、mobageモバイルコインカード等(オンラインゲームの電子マネー) ★ 楽天キャッシュ等(インターネットオークションで利用できる電子マネー) ★ その他の電子マネー

★ … 前回(2013年度)からの表記変更箇所
★ … 今回(2015年度)からの表記変更箇所

①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）

▼ 現金を除く支払手段(大分類)の利用経験率(SQ1)

※SQ1の「S」はスクリーニング調査の意。以降同じ。

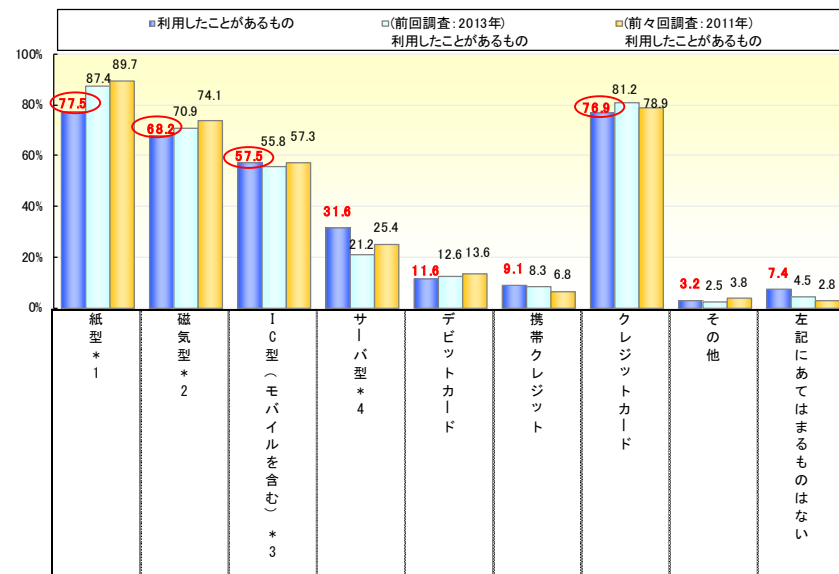
現金を除く支払手段の中では、「紙型」(78%)の利用経験率が最も高く、以下、「クレジットカード」(77%)、「磁気型」(68%)、「IC型(モバイルを含む)」(58%)と続く。

前回調査と比較すると、前回と表記の仕方が変わった影響が考えられるため、結果の見方に注意は必要であるが、「紙型」が下降し、「サーバ型」が上昇する傾向が見られる。

なお、最頻利用率では、「クレジットカード」(53%)が最も高く、次点は「IC型(モバイルを含む)」(18%)。

【前払支払手段一覧表】

支払手段一覧	各支払手段の具体的な例
1 紙型	商品券(百貨店、スーパー等が発行) ギフト券(クレジットカード会社等が発行) 商品券(地域商店街等が発行) 旅行券等(特定の物やサービスに利用できるもの) ビール券、コーヒー券等(特定の物と交換できる引換券や回数券) カタログギフト券(カタログ商品との交換等)
2 磁気型	クオカード等(汎用的なサービスに利用できるカード) テレホンカード、図書カード等(特定のサービス等に利用できるカード) ガソリンスタンド(給油、洗車)等に利用できるプリペイドカード その他買物などに利用できる磁気型のカード
3 IC型 (モバイルを含む)	Suica(スイカ)、PASMO(パスモ)、ICOCA(イコカ)、SUGOCA(スゴカ)、nimoca(ニモカ)等 (交通系ICカード) 楽天Edy、nanaco(ナナコ)、WAON(ワオン)等(流通系ICカード) パチンコのICカード その他買物などに利用できるICカード
4 サーバ型	WebMoney(ウェブマネー)、BitCash(ビットキャッシュ)、ちょコム、au WALLET、パニラ VISAカード、Vプリカ等の電子マネー (汎用的なサービスに利用できる電子マネーカード) iTunesカード、Google Playカード、スターバックスカード、エフカ、unico(ユニコ)、ゆめか、 miyoca(ミヨカ)等 (スーパーマーケットや特定のサービス等に利用できる電子マネーカード) 百貨店ギフトカード、トイザらスギフトカード等 (プラスチック製ギフトカード) Amazonギフト券等、iTunesカード等(E-Mailで贈れるギフトカード) GREEコインプリペイドカード、mobageモバイルコインカード等(オンラインゲームの電子マネー) 楽天キャッシュ等(インターネットオークションで利用できる電子マネー) その他の電子マネー



	利用したことがあるもの	最も頻繁に利用するもの	(前回調査: 2013年) 利用したことがあるもの	(前回調査: 2013年) 最も頻繁に利用するもの	(前々回調査: 2011年) 利用したことがあるもの	(前々回調査: 2011年) 最も頻繁に利用するもの				
利用したことがあるもの	(10,000)	77.5	68.2	57.5	31.6	11.6	9.1	76.9	3.2	7.4
最も頻繁に利用するもの	(10,000)	9.8	5.4	17.9	2.6	1.2	0.9	53.3	1.6	7.4
(前回調査: 2013年) 利用したことがあるもの	(10,000)	87.4	70.9	55.8	21.2	12.6	8.3	81.2	2.5	4.5
(前回調査: 2013年) 最も頻繁に利用するもの	(10,000)	9.7	6.0	17.2	1.5	1.0	1.1	57.8	1.2	4.5
(前々回調査: 2011年) 利用したことがあるもの	(10,000)	89.7	74.1	57.3	25.4	13.6	6.8	78.9	3.8	2.8
(前々回調査: 2011年) 最も頻繁に利用するもの	(10,000)	13.6	6.7	17.9	1.8	0.9	0.7	54.1	1.4	2.8

*1 前回は「紙型の商品券」、前々回は「紙紙の商品券」と聴取 *2 前回は「磁気型カード」、前々回は「磁気カード」と聴取 *3 前回は「IC型プリペイドカード(モバイルを含む)」、前々回は「ICプリペイドカード(モバイルを含む)」と聴取 *4 前々回は「サーバ管理型」と聴取

①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）

▼ 現金を除く支払手段(大分類)の利用経験率(SQ1)_セグメント傾向

磁気型の利用経験率は、前々回調査より概ね下降傾向。特に男性18-29歳で顕著。

一方、サーバ型は、いずれの属性も、前回調査より上昇している。特に、中国地方在住者は前回調査より2割近く上昇している点が目立つ。

【磁気型のセグメント別時系列変化】

【サーバ型のセグメント別時系列変化】

n=30以上の場合

		2011年	2013年	2015年			2011年	2013年	2015年			2013	2015														
		磁気カード			磁気型			サーバ管理型			サーバ型			2013	2015												
		[比率の差]			[比率の差]			[比率の差]			[比率の差]			-2011	-2013												
		全体 +10 ポイント			全体 +5 ポイント			全体 +5 ポイント			全体 +5 ポイント																
		全体 +5 ポイント			全体 -5 ポイント			全体 -5 ポイント			全体 -5 ポイント																
		全体 -5 ポイント			全体 -10 ポイント			全体 -10 ポイント			全体 -10 ポイント																
		全体			全体			全体			全体																
		n=			n=			n=			n=			n=													
性別	全体	(10,000)	74.1		(10,000)	70.9		(10,000)	68.2		(10,000)	25.4		(10,000)	21.2		(10,000)	31.6									
	男性	(4,999)	71.5		(4,999)	68.9		(4,999)	65.2		(4,994)	28.2		(4,999)	23.2		(4,999)	32.8									
	女性	(5,006)	76.7		(5,001)	73.0		(5,001)	71.2		(5,006)	22.6		(5,001)	19.2		(5,001)	30.4									
年代別	18-29歳	(2,095)	75.4		(1,856)	68.9		(1,856)	61.0		(2,095)	28.6		(1,856)	27.9		(1,856)	33.1									
	30代	(2,108)	76.2		(2,108)	72.3		(2,108)	68.5		(2,108)	31.0		(2,108)	26.3		(2,108)	34.3									
	40代	(1,802)	77.7		(1,959)	73.1		(1,959)	68.9		(1,802)	29.6		(1,959)	22.1		(1,959)	33.8									
	50代	(2,172)	73.6		(1,920)	73.1		(1,920)	72.0		(2,172)	23.1		(1,920)	19.4		(1,920)	32.7									
	60代	(1,822)	67.2		(2,157)	67.4		(2,157)	69.9		(1,822)	13.8		(2,157)	11.2		(2,157)	24.8									
	男性18-29歳	(1,068)	73.1		(944)	65.4		(944)	59.9		(1,068)	32.0		(944)	31.7		(944)	33.4									
性年代別	男性30代	(1,064)	74.0		(1,069)	69.6		(1,069)	64.5		(1,064)	34.0		(1,069)	28.5		(1,069)	37.0									
	男性40代	(905)	74.6		(987)	70.6		(987)	66.1		(905)	31.3		(987)	24.4		(987)	35.0									
	男性50代	(1,079)	70.8		(954)	70.2		(954)	68.4		(1,079)	25.8		(954)	19.5		(954)	32.3									
	男性60代	(878)	64.2		(1,045)	68.6		(1,045)	70.2		(878)	16.2		(1,045)	12.3		(1,045)	26.6									
	女性18-29歳	(1,028)	77.8		(912)	72.5		(912)	66.2		(1,028)	25.1		(912)	23.9		(912)	32.9									
	女性30代	(1,044)	78.4		(1,039)	75.2		(1,039)	72.6		(1,044)	27.9		(1,039)	24.1		(1,039)	31.4									
	女性40代	(898)	80.9		(972)	75.7		(972)	71.8		(898)	27.8		(972)	19.8		(972)	32.7									
	女性50代	(1,094)	76.3		(966)	76.0		(966)	75.6		(1,094)	20.4		(966)	19.4		(966)	33.0									
	女性60代	(944)	70.0		(1,112)	66.3		(1,112)	69.5		(944)	11.5		(1,112)	10.2		(1,112)	23.2									
	地域別	北海道	(500)	71.2		(507)	69.4		(516)	65.9		(500)	24.7		(507)	22.5		(516)	31.4								
東北地方		(514)	74.1		(566)	70.1		(554)	66.1		(514)	27.5		(566)	22.5		(554)	31.8									
関東地方		(4,171)	77.8		(3,843)	74.2		(3,723)	71.5		(4,171)	26.3		(3,843)	21.9		(3,723)	31.8									
中部地方		(1,555)	72.7		(1,558)	70.3		(1,686)	67.7		(1,555)	23.7		(1,558)	21.7		(1,686)	31.7									
近畿地方		(1,835)	71.6		(1,887)	69.4		(1,893)	66.5		(1,835)	25.0		(1,887)	19.7		(1,893)	32.6									
中国地方		(441)	67.4		(546)	63.0		(522)	68.0		(441)	21.5		(546)	16.5		(522)	34.3									
四国地方		(231)	64.2		(227)	67.8		(240)	60.8		(231)	25.8		(227)	22.5		(240)	30.8									
九州地方	(752)	71.3		(866)	68.1		(866)	63.3		(752)	25.8		(866)	21.7		(866)	27.4										

【①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）】

▼ 現金を除く支払手段(大分類)の利用経験率(SQ1)

全体の中で、いずれかの前払式支払手段利用経験者は93%。各支払手段では、「紙型」の利用経験者が78%と最も多く、「サーバ型」が32%で最も少ない。

今回の調査対象者全体 100%(n=10,000)

いずれかの前払式支払手段 利用経験者 93%(n=9,248)

紙型 利用経験者78%(n=7,754)



※性年代別にみると、女性の特に30代～60代の利用経験者が多く、男性18～29歳の利用経験者は比較的少ない。

磁気型 利用経験者68%(n=6,816)



※性年代別にみると、女性50代の利用経験者が多く、男性18～29歳の利用経験者が比較的少ない。

IC型(モバイルを含む)
利用経験者57%
(n=5,745)



※性年代別にみると、男性18～29歳で利用経験者が比較的少ない。

サーバ型
利用経験者32%
(n=3,163)



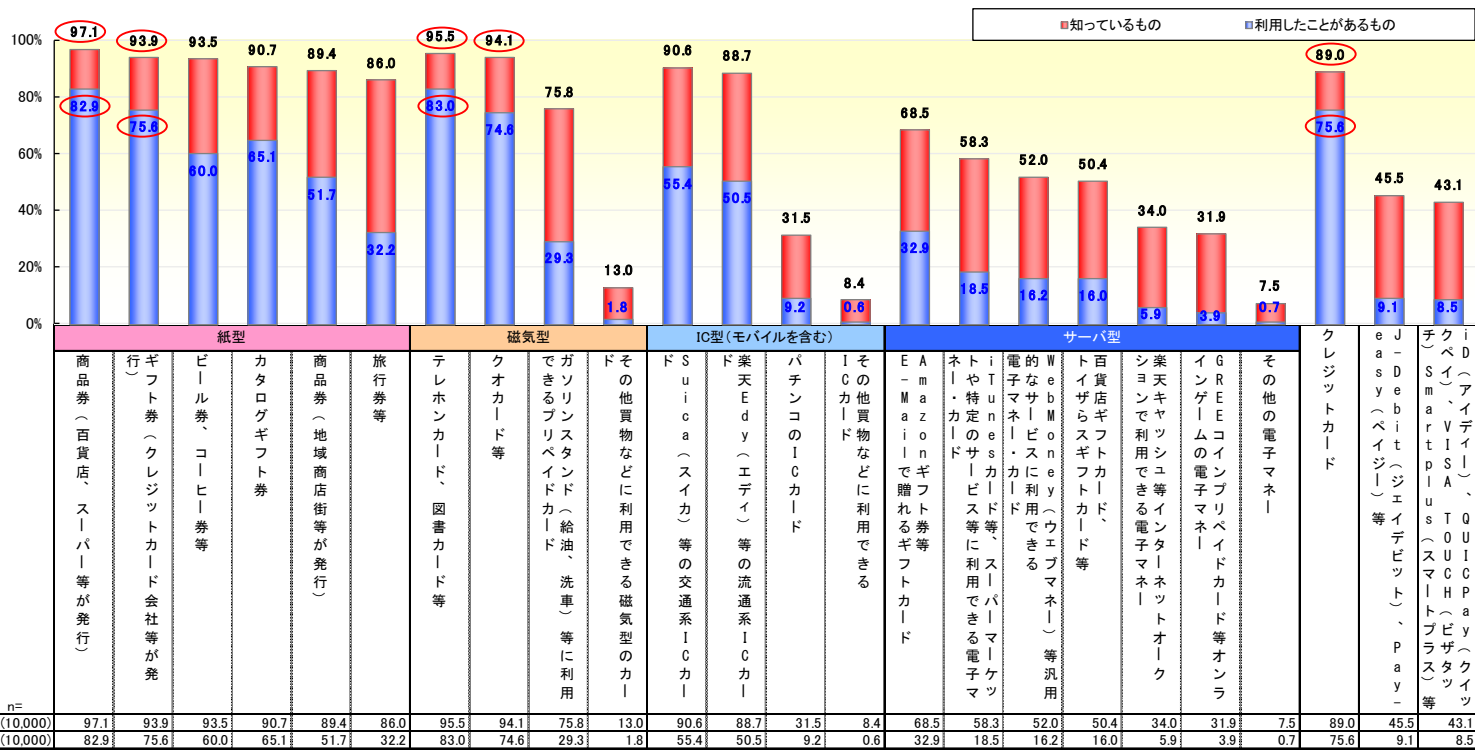
※性年代別にみると、男性30代で利用経験者が多く、男女とも60代の利用経験者が少ない。

【①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）】

▼ 現金を除く支払手段(小分類)の認知・利用経験率(SQ2)

現金を除く支払手段の認知率では、「商品券(百貨店、スーパー等が発行)」(97%)、「テレホンカード、図書カード等」(96%)、「クオカード等」「ギフト券(クレジットカード会社等が発行)」(ともに94%)など、【紙型】や【磁気型】が上位を占める。前払式支払手段以外では、「クレジットカード」が89%で上位。

利用経験率についても認知率と同様に、「テレホンカード、図書カード等」「商品券(百貨店、スーパー等が発行)」(ともに83%)、「ギフト券(クレジットカード会社等が発行)」「クレジットカード」(ともに76%)などが上位。【IC型(モバイルを含む)】の利用経験率では「Suica(スイカ)等の交通系ICカード」「楽天Edy等の流通系ICカード」が50%を超える。



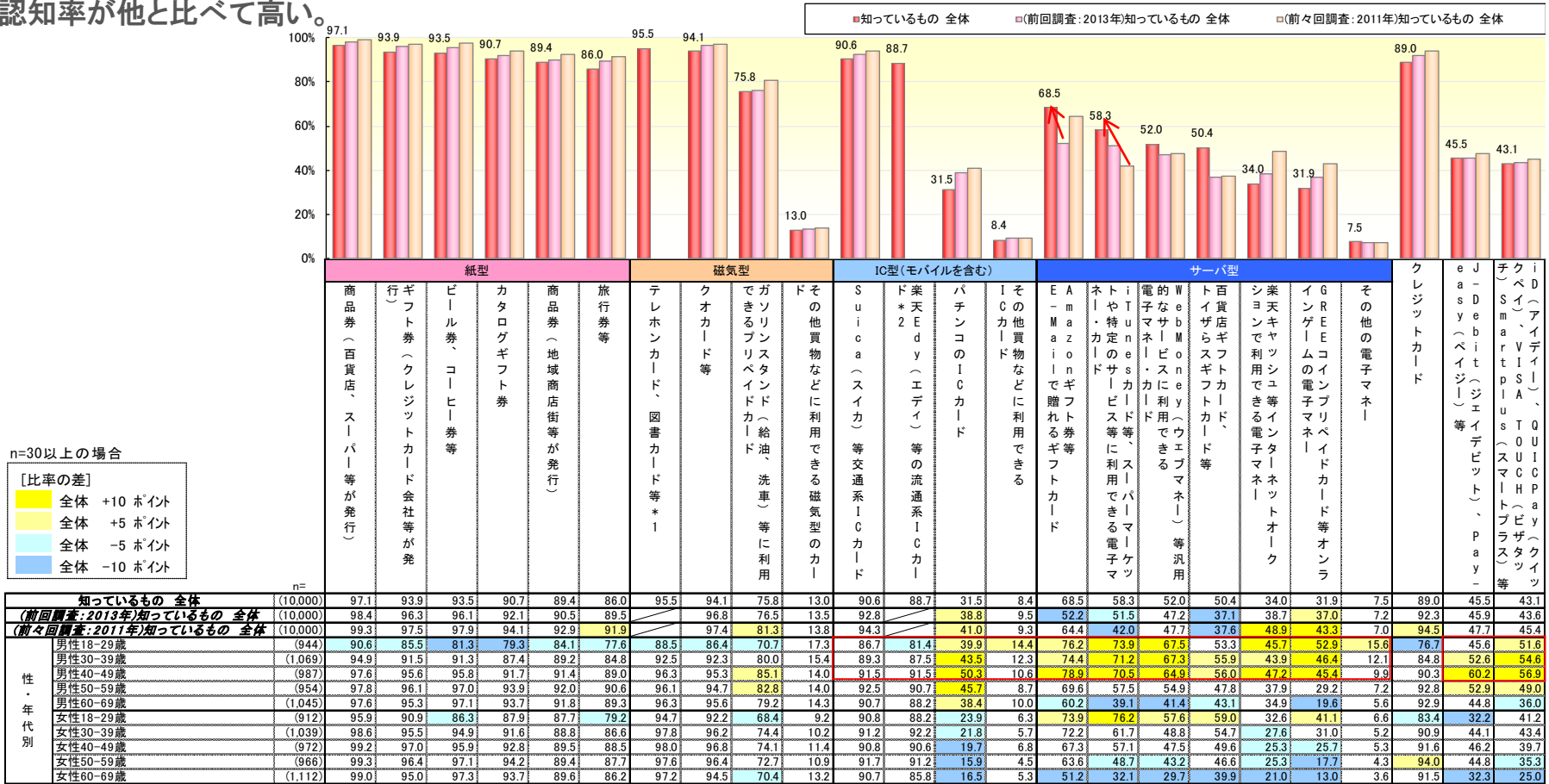
※カテゴリごとに「知っているもの」のスコアで降順にソート

①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）

▼現金を除く支払手段(小分類)の認知～属性別～(SQ2)

各支払手段の認知を前回・前々回調査と比較すると、概ね前々回調査より下降傾向。但し「iTunesカード等、スーパーマーケットや特定のサービス等に利用できる電子マネー・カード」は、前々回調査から上昇している。また、「Amazonギフト券等E-Mailで贈れるギフトカード」は前回調査から16pt上昇している。

性年代別にみると、男性18-49歳は、全般的に、【IC型(モバイルを含む)】【サーバ型】、「J-Debit(ジェイデビット)、Pay-easy(ペイジー)等」「iD(アイディー)、QUICPay(クイックペイ)、VISA TOUCH(ビザタッチ)Smartplus(スマートプラス)等」の認知率が他と比べて高い。



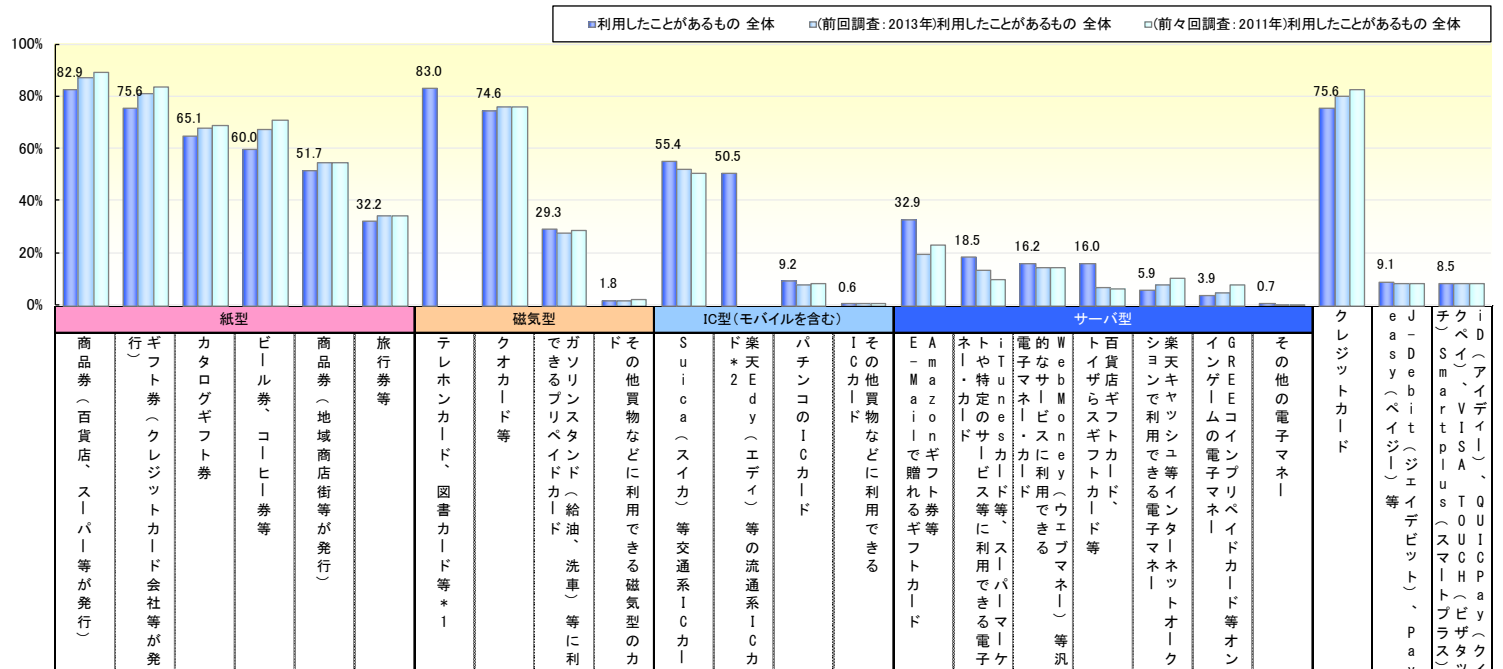
*1 前回、前々回は「テレホンカード」「図書カード」は別々に聴取 *2 前回、前々回は「Edy(エディ)」「nanaco(ナナコ)」「WAON(ワオン)」は別々に聴取 ※カテゴリごとに「知っているもの 全体」のスコアを降順にソート

①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）

▼現金を除く支払手段(小分類)の利用経験率～属性別～(SQ2)

各支払手段の利用経験を前回・前々回調査と比較すると、【紙型】及び「クレジットカード」は、概ね前々回調査から下降傾向。一方、【IC型(モバイルを含む)】【サーバ型】は、「Suica(スイカ)等交通系ICカード」など前々回、前回調査から上昇している項目が目立ち、【IC型(モバイルを含む)】【サーバ型】の普及が進んでいる様子が伺える。

性年代別にみると、男女とも、【紙型】の利用経験率は、高齢層で高い。また、「テレホンカード、図書カード等」「クオカード等」は女性の方が男性より利用経験率が高い。



n=30以上の場合
[比率の差]
全体 +10ポイント
全体 +5ポイント
全体 -5ポイント
全体 -10ポイント

		利用したことがあるもの 全体	(前回調査:2013年)利用したことがあるもの 全体	(前々回調査:2011年)利用したことがあるもの 全体
性・年代別	男性18-29歳	55.7	48.4	30.4
	男性30-39歳	73.2	67.1	53.5
	男性40-49歳	79.8	74.8	62.6
	男性50-59歳	82.6	78.7	71.6
	男性60-69歳	85.1	81.0	76.8
	女性18-29歳	78.4	62.2	48.6
	女性30-39歳	91.1	81.2	69.0
	女性40-49歳	91.4	85.3	71.1
	女性50-59歳	94.9	88.9	81.0
	女性60-69歳	94.1	85.8	81.8

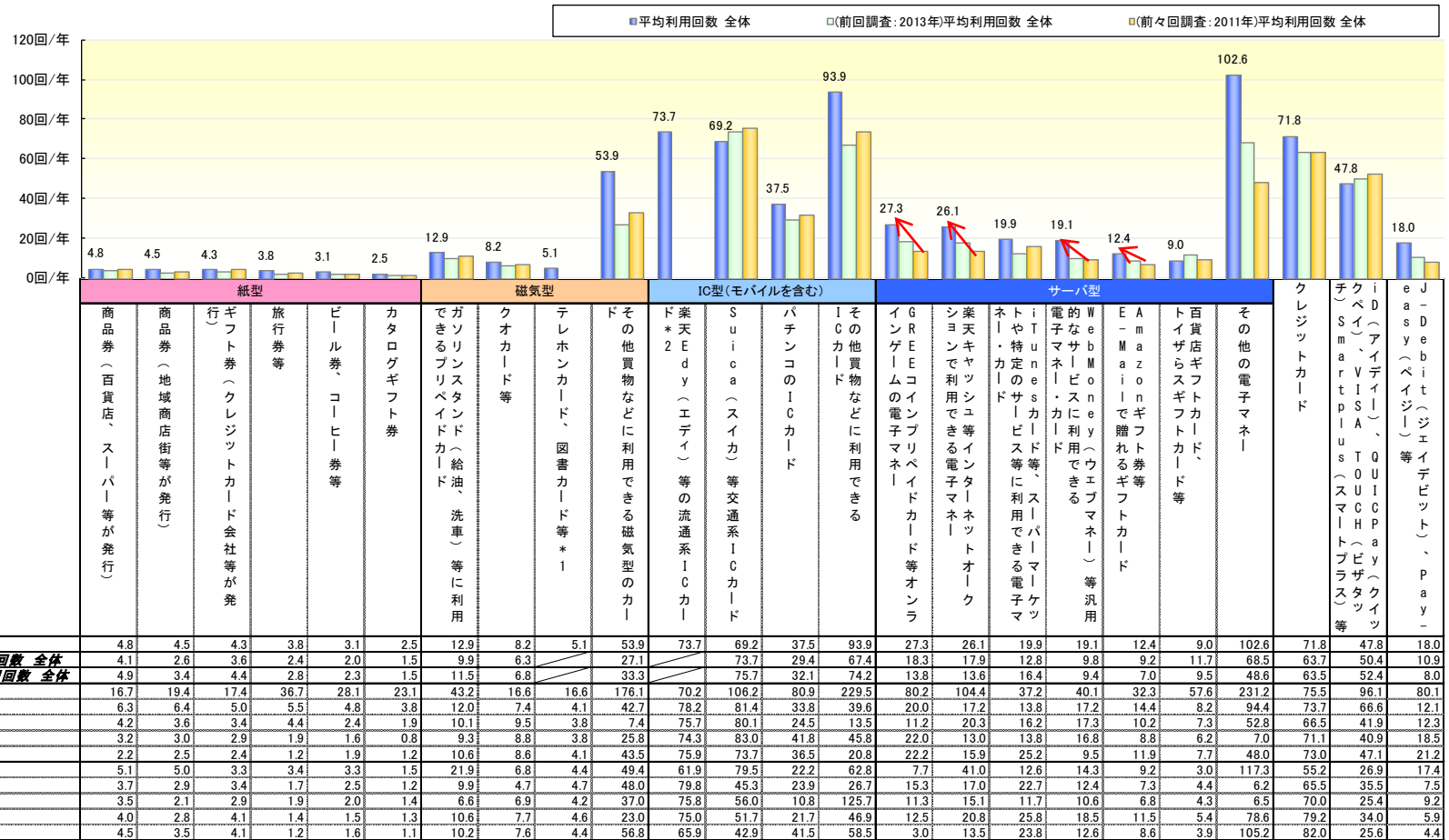
*1 前回、前々回は「テレホンカード」「図書カード」は別々に聴取 *2 前回、前々回は「Edy(エディ)」「nanaco(ナナコ)」「WAON(ワオン)」は別々に聴取 ※カテゴリーごとに「利用したことがあるもの 全体」のスコアで降順にソート

【①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）】

▼ 現金を除く支払手段(小分類)の利用頻度～属性別～(SQ4)

各支払手段の利用頻度(年間あたりの平均利用回数)を前回調査と比較すると、全般的に平均利用回数は増加しているものが多い。

【サーバ型】は、「GREEコインプリペイドカード等オンラインゲームの電子マネー」など、前々回調査から上昇傾向が目立つ。

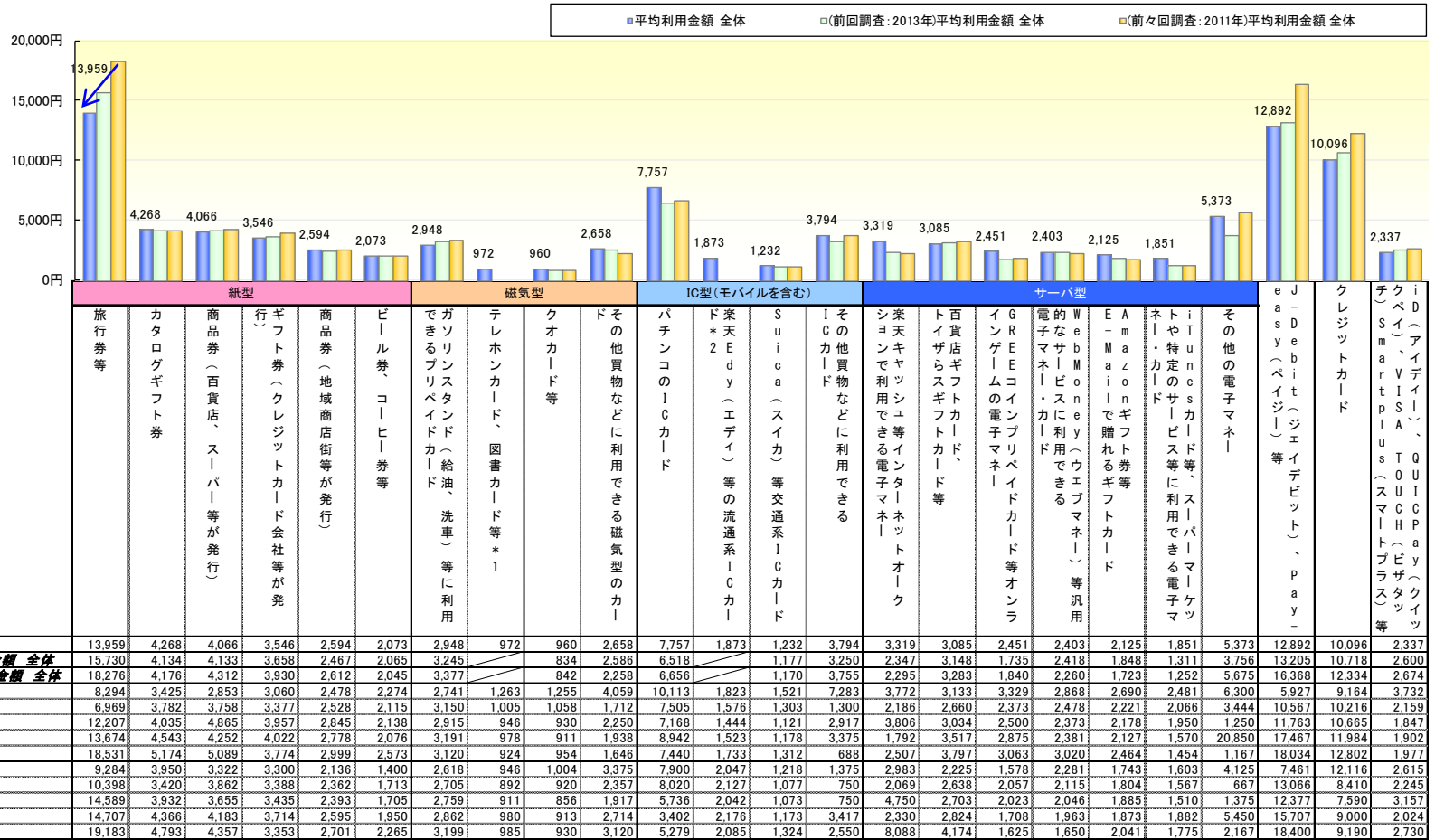


*1 前回、前々回は「テレホンカード」「図書カード」は別々に聴取 *2 前回、前々回は「Edy(エディ)」「nanaco(ナナコ)」「WAON(ワオン)」は別々に聴取 ※カテゴリごと「平均利用回数 全体」のスコアで降順にソート

【①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）】

▼ 現金を除く支払手段(小分類)の1回あたり利用金額～属性別～(SQ5)

各支払手段の1回あたりの平均利用金額を前回・前々回調査と比較すると、平均利用金額が最も高い「旅行券等」は、前々回調査から4,000円以上下落している。

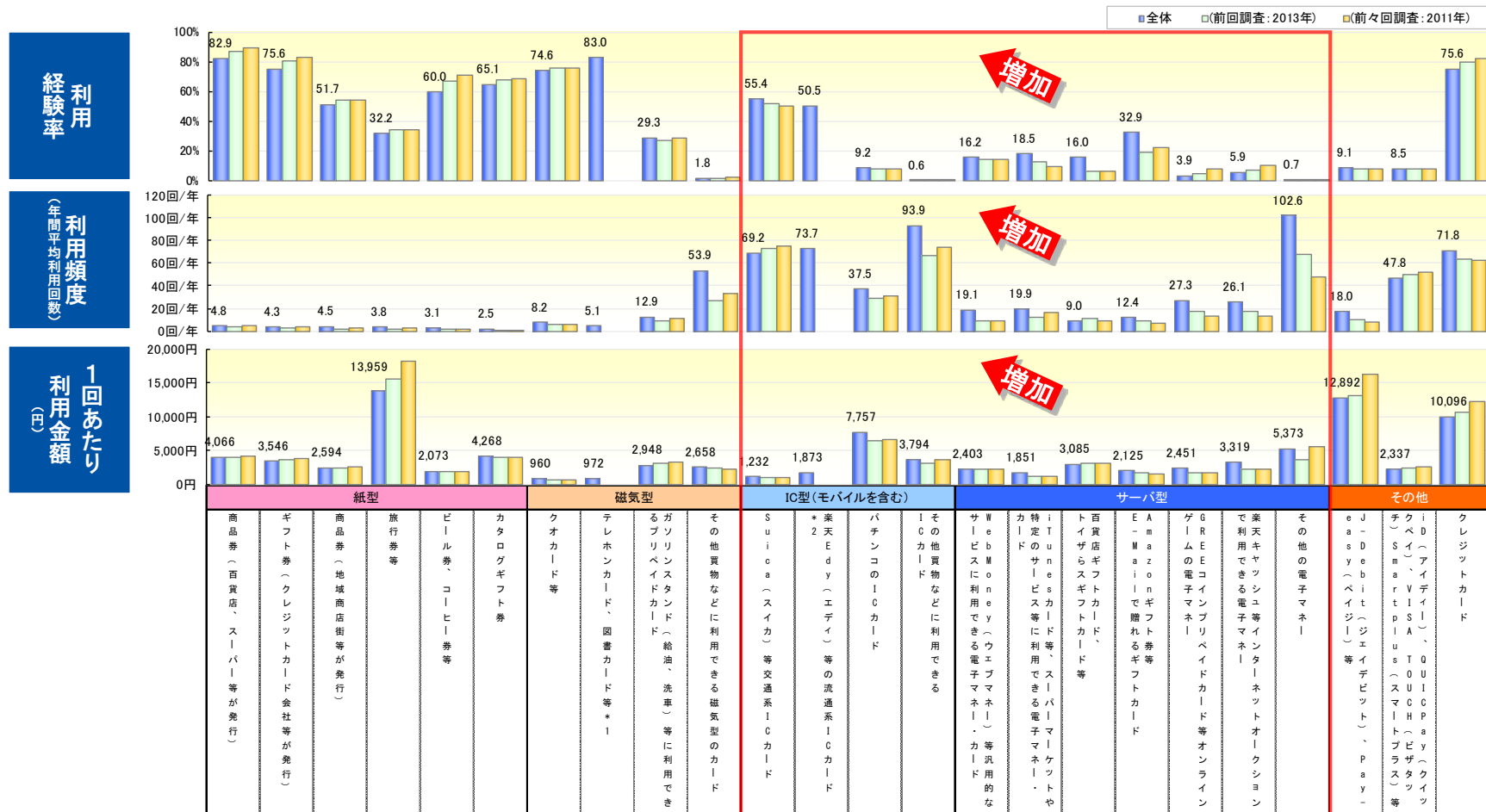


*1 前回、前々回は「テレホンカード」「図書カード」は別々に聴取 *2 前回、前々回は「Edy(エディ)」「nanaco(ナナコ)」「WAON(ワオン)」は別々に聴取 ※カテゴリごとに「平均利用金額 全体」のスコアで降順にソート

①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）

▼ 現金を除く支払手段(小分類)の利用者/利用金額/利用頻度傾向まとめ(SQ2・SQ4・SQ5)

【IC型(モバイルを含む)】【サーバ型】は、利用経験率、利用頻度、利用金額ともに、前回、前々回調査から上昇している項目が多く、普及が進んでいる様子が伺える。

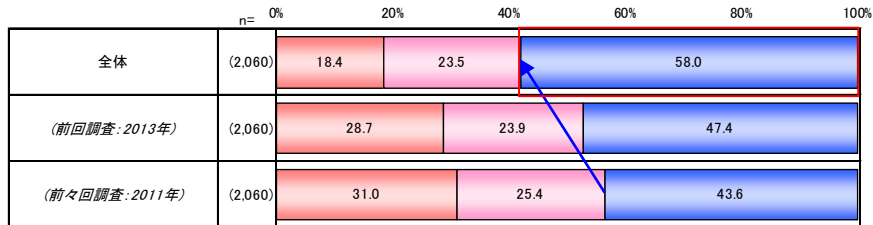


*1 前回、前々回は「テレホンカード」「図書カード」は別々に聴取 *2 前回、前々回は「Edy(エディ)」「nanaco(ナナコ)」「WAON(ワオン)」は別々に聴取

【②資金決済に関する法律(資金決済法)の認知状況】

▼前払式支払手段の言葉の認知状況(Q1)

言葉もその内容も知っている
言葉は聞いた事があるが、内容までは知らない
知らない



『前払式支払手段』という言葉についての認知状況を聴取したところ、**6割近くが「知らない」と回答**。前々回調査から、認知は下降傾向。直近で話題になる事象等がないことも影響している可能性が考えられる。

『資金決済法』についての認知状況としては、**約半数が「知らない」と回答**。前々回調査から認知は上昇傾向。また、「知っていて、その内容もよく理解している」「知っていて、概要を理解している程度」は、前々回調査から上昇傾向となっており、認知者の中でも、より深い理解を示す人が増加している。

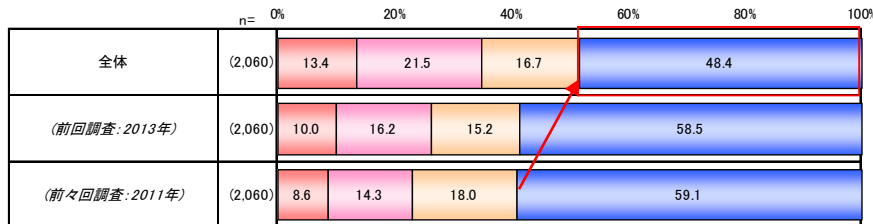
還付についての認知度は、前回調査同様、**8割が「知らない」と回答**。還付についての認知度は依然として低いことが伺える。

▼前払式支払手段の説明呈示後資金決済法の認知状況(Q2)

【前払式支払手段一覧表】

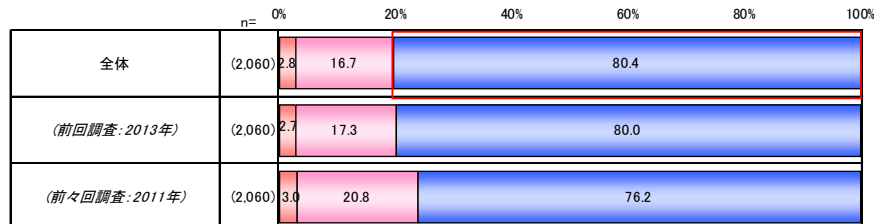
支払手段名	資金決済法の種類
1 現金	商品券(商品券、クーポン類の発行) ギフト券(ギフト券、ギフト券類の発行) 商品券(商品券類の発行) 旅行事業体等のギフト券(旅行券等) E-money、E-cash(電子マネー)等の決済手段(決済手段)
2 預金型	預金(預金) 預金型商品券(商品券類の発行) 預金型商品券(商品券類の発行) 預金型商品券(商品券類の発行)
3 立券型(電子決済)	電子マネー(電子マネー) 電子マネー(電子マネー) 電子マネー(電子マネー)
4 サポート型	電子マネー(電子マネー) 電子マネー(電子マネー) 電子マネー(電子マネー)

知っていて、その内容もよく理解している
知っていて、概要を理解している程度
名前は聞いたことがあるが、詳しい内容までは知らない
知らない



▼還付についての認知(Q7)

知っている
なんとなく知っている
知らない



【③前払式支払手段の「払戻し」実態】

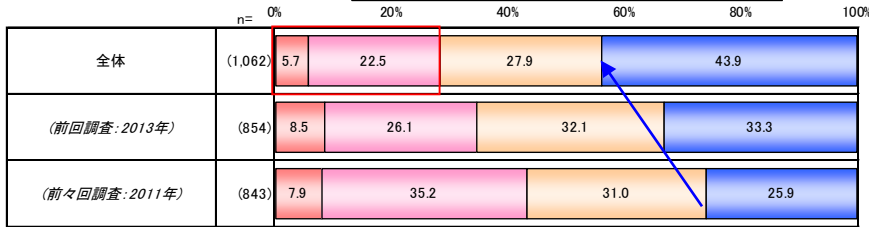
『資金決済法』による前払式支払手段廃止時の払戻し義務については、3割近くが「知っている」と回答したものの、内容をよく理解している人は6%であった。前々回調査から認知は下降傾向。

「払戻し」に関する公告・ポスター掲示などの接触状況に関しては、8割半ばと大多数が「ない」と回答。告知手段の中で最も接触率が高かったのは「新聞公告」(7%)であったが、いずれの媒体も前々回調査から下降傾向。

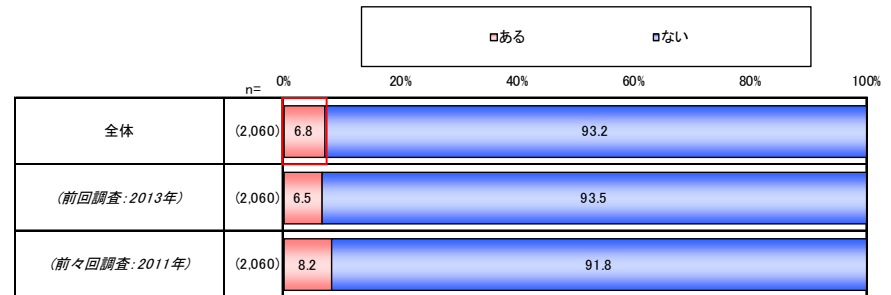
実際に払戻しを受けたことがある人は7%と少ない。大多数が払戻し未経験であり、前回調査と横ばい。

▼ 前払式支払手段の「払戻し」義務に関する認知(Q3)

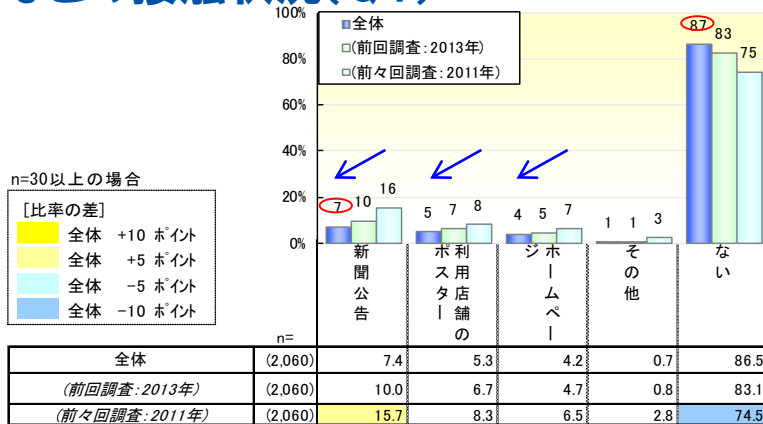
- 知っていて、その内容もよく理解している
- 知っていて、概要を理解している程度
- 名前聞いたことがあるが、詳しい内容までは知らない
- 知らない



▼ 「払戻し」経験の有無(Q5)



▼ 「払戻し」に関する公告・ポスター掲示などの接触状況(Q4)



※「全体」のスコアで降順にソート

▼ 「払い戻し」に対する意見(Q6)

良い	Suicaの払い戻し、社員食堂の払い戻しともに良心的であると感じた。	男性_58_兵庫県
	新聞で「払い戻し」があることを知り、手続きした。諦めていたのが、払い戻しを受け得た気持ちになった。第三者が不利益を受けないために必要な制度と思う。	男性_65_徳島県
良くない/要望	期間を過ぎると払い戻し出来ない事に疑問を持った。	男性_57_和歌山県
	1円単位など細かく払い戻しがないのが残念。	女性_23_神奈川県

【④前払式支払手段の利用実態(Q8・Q9・Q12・Q13)】

前払式支払手段(大分類)でメイン利用率が最も高いのは【IC型(モバイルを含む)】(48%)。前回調査で2位だった【紙型】との差がさらに開き、【IC型(モバイルを含む)】が前払式支払手段の主流となっていることが分かる。支払手段別では、【サーバ型】でネット関連の要素が各項目の上位を占めているのが特徴的。また、【磁気型】【IC型(モバイルを含む)】では、残高の分かりにくさが不満のトップであり、残高確認をしやすくすることが今後の課題。

	紙型	磁気型	IC型(モバイルを含む)	サーバ型
メイン利用率Q8 (SA)	(26%) ➔ 23%	(20%) ➔ 17%	(47%) ➔ 48%	(7%) ➔ 12%
満足点Q12(MA)	1位:期限がない(34%) 2位:使えるお店がたくさんある(30%) 3位:よく利用するお店で使える(25%)	1位:期限がない(29%) 2位:使えるお店が近くにある(28%) 3位:よく利用するお店で使える(23%)	1位:ポイントがつく(39%) 2位:よく利用するお店で使える(37%) 3位:使えるお店が近くにある(35%)	1位:ネット上でやり取りができて、持ち歩く必要がない(46%) 2位:よく利用するお店で使える(17%) 3位:ポイントがつく(14%)
不満点Q13(MA)	1位:お釣りが出ない(39%) 2位:使えるお店が限定されている(34%) 3位:持ち歩くのが面倒(19%)	1位:残高が分かりにくい(28%) 2位:使えるお店が限定されている(23%) 3位:お釣りが出ない(8%)	1位:残高が分かりにくい(22%) 2位:使えるお店が限定されている(19%) 3位:紛失・盗難時のセキュリティが心配(15%)	1位:システムのトラブルが心配(20%) 2位:使えるお店が限定されている(18%) 3位:有効期限がある(14%)
利用場所・シーン Q9 (MA)	1位:百貨店(69%) 2位:スーパー(47%) 3位:ショッピングセンター・駅ビル(22%)	1位:コンビニエンスストア(60%) 2位:公衆電話・携帯電話(22%) 3位:ガソリンスタンド(14%)	1位:コンビニエンスストア(59%) 2位:スーパー(41%) 3位:ショッピングセンター・駅ビル(24%)	1位:インターネット上のショッピング・ゲーム等(75%) 2位:スーパー(8%) 3位:コンビニエンスストア(8%)

※赤字は各支払手段を比較して特徴的な回答。

【⑤前払式支払手段の今後の利用意向(Q17)】

前払式支払手段の今後の利用意向をみると、今後自分で購入して利用したいものでは【IC型(モバイルを含む)】が平均23%と最も高い。特に「楽天Edy等の流通系ICカード」は全体の約4割が利用意向を示している。

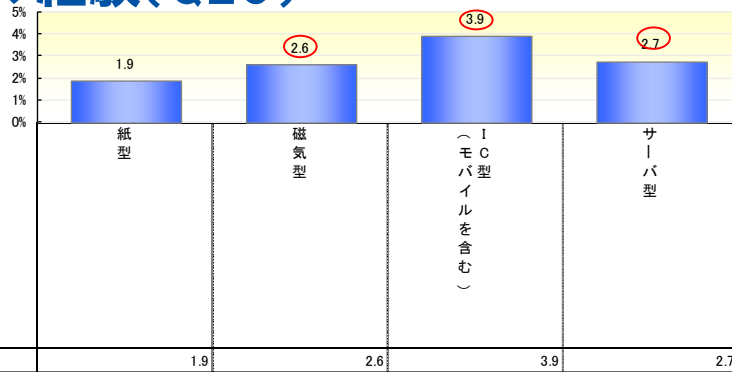
一方、今後プレゼント用に購入したいものでは、【紙型】が平均26%で最も利用意向が高い。前回調査と比べて意向が低下しているものの、プレゼント需要としては根強い人気があることが分かる。

	紙型	磁気型	IC型(モバイルを含む)	サーバ型
今後自分で購入して利用したいもの Q17(MA)	8%(平均値)	11%(平均値)	23%(平均値)	8%(平均値)
	1位:商品券(百貨店、スーパー等が発行)(13%)	1位:クオカード等(17%)	1位:楽天Edy(エディ)等の流通系ICカード(43%)	1位:Amazonギフト券等E-Mailで贈れるギフトカード(18%)
今後プレゼント用に購入したいもの Q17(MA)	26%(平均値)	11%(平均値)	1%(平均値)	4%(平均値)
	1位:商品券(百貨店、スーパー等が発行)(48%)	1位:テレホンカード、図書カード等(21%)	1位:楽天Edy(エディ)等の流通系ICカード(1%)	1位:Amazonギフト券等E-Mailで贈れるギフトカード(12%)

【⑥サーバ型プリペイドカードによるトラブル(Q26~29)】

前払式支払手段によるトラブル経験では、「IC型(モバイルを含む)」が4%で最も多く、次点は「サーバ型」「磁気型」(3%)。サーバ型プリペイドによるトラブルの浸透度では、詐欺の話聞いたことがあり／経験がある人は、半数以上存在している。

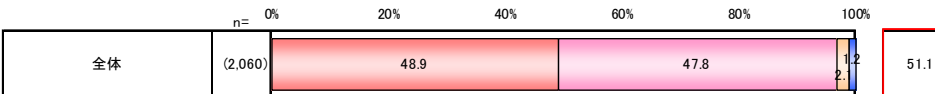
▼ 前払式支払手段によるトラブル経験(Q26)



▼ サーバ型プリペイドによるトラブルの浸透度(Q27)

詐欺の話聞いたことはない／知らない
 詐欺の話聞いたことはあるが、自分や自分の周りで実際に詐欺被害に遭った人はいない
 ご自身は詐欺被害に遭ったことはないが、ご自身の周りに詐欺被害に遭った人がいる
 ご自身が詐欺被害に遭ったことがある

詐欺の話聞いたことあり／経験あり計



※詐欺の話聞いたことあり／経験あり計(「詐欺の話聞いたことはあるが、自分や自分の周りで実際に詐欺被害に遭った人はいない」+「ご自身は詐欺被害に遭ったことはないが、ご自身の周りに詐欺被害に遭った人がいる」+「ご自身が詐欺被害に遭ったことがある」)

▼ サーバ型プリペイドによるトラブルの具体内容(Q28、29)

自身が被害に遭った

- メールが届き「今なら購入したAmazonギフトの倍の金額をプレゼントするのでAmazonギフトを送れ」というメールにひっかかり2万円奪われた。いつもなら、そんな詐欺にだまされないのだけれど病気で心も弱っていた時だった。(女性60歳_東京都)
- ゲームのアカウント売買での詐欺被害にあった(男性28歳_静岡県)
- 知人がLINEにてアカウントを乗っ取られ成り済ましによるプリペイドカードの購入を迫られたが知人はそういうことに詳しくないと途中で気づいたので電話で知人に確認したところLINEが使用できなくなったといいLINEの連絡を拒否することにした。(男性24歳_東京都)

周囲の人が被害に遭った

- lineやtwitterのアカウントが流出し、乗っ取られる。知人や第三者になりすます(自身を語ることも)詐欺メール、またはメッセージを一方向的に送りつけ、やり取りがしつこく続き電子マネーを要求してくる。知人が被害にあったときは、すでに注意喚起がなされていたので、メッセージの送り主に直接連絡をとり詐欺だと判断できた。直接の被害には至らなかった。(男性32歳_沖縄県)
- LINE乗っ取りでウェブマネーをかってきてというメッセージが来た友達がいた(男性34歳_福岡県)
- 友人からLINEで購入依頼があったが、実はそのアカウントが乗っ取られていたという被害にあった友人がいた。だまされていることに気づいて、購入はしなかったため、実損害はなかったそうである。(男性41歳_兵庫県)

■前払式支払手段の市場浸透状況把握

- ・【IC型(モバイルを含む)】【サーバ型】の利用経験率では、前々回、前回調査から上昇している項目が目立ち、この数年で着実な普及が進んでいる様子が伺える。
- ・また、利用頻度、利用金額に関しても、前回、前々回調査から上昇している項目が多い。
⇒【IC型(モバイルを含む)】【サーバ型】は、今後も利用経験率、利用頻度、利用金額ともに増加が見込まれる。

■前払式支払手段の利用実態・利用意向からみる普及への課題

- ・最も利用する前払式支払手段では、【IC型(モバイルを含む)】がトップ。
- ・“今後(も)自分で購入して利用したいもの”では、【IC型(モバイルを含む)】(楽天Edy(エディ)等の流通系ICカード)の意向が高かった。ただし、“プレゼント用として購入したいもの”では「紙型」の需要が依然として強い。
- ・各支払手段の満足点では、「よく利用するお店で使える」「使えるお店がたくさんある・近くにある」などの意見が共通してみられるものの、不満点として「使えるお店が限定されている」との意見も上位に挙がっている。支払手段別では、【磁気型】【IC型(モバイルを含む)】では、「残高が分かりにくい」、【サーバ型】では「システムのトラブルが心配」といった不満も大きい。
⇒今後の普及に向けては、継続的な利用可能店舗の拡大や、新たな残高確認方法、システム・セキュリティ改善が重要。

■資金決済に関する法律(資金決済法)や還付の認知浸透への課題

- ・『資金決済法』については約半数の人が「知らない」と回答。また、現時点で、『資金決済法』による「還付」を「知っている」と回答した人は3%。「なんとなく知っている」を合わせても2割となっており、依然として認知度の上昇はみられない。
⇒『資金決済法』の認知は、前回調査よりは浸透したものの認知度は低め。

■前払式支払手段の払戻し実態からみた払戻し施策の課題

- ・前払式支払手段の「払戻し」義務に関して、3割近くの人が「知っている」と回答したものの、内容をよく理解している人は6%。また、実際に「払戻し」経験がある人は7%にとどまった。
- ・「払戻し」に関する公告・ポスター掲示は87%が“見ていない”状況。
⇒「払戻し」についても、認知は進んでいない。

■サーバ型プリペイドカードによるトラブル対策

- ・サーバ型プリペイドによる詐欺の話聞いたことがあるまたは経験がある人は、半数以上存在している。
- ・LINE(メッセージングサービス)のアカウントを乗っ取った上、友達を装いプリペイドカードを購入させる被害が特に多い。
⇒「LINE」の乗っ取り被害など、サーバ型プリペイドによるトラブルについての注意喚起が重要。