

前払式支払手段の利用実態調査 2019年結果報告書

2019年7月



一般社団法人日本資金決済業協会

目次

調査概要	p2
回答者プロフィール	p3
調査結果の要約	p4
付録：調査票	p20

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、及び前払式支払手段に関する内容の浸透度等を把握する。
- 調査対象 : マイティモニター（インテージ・インターネットモニター） 18～69歳の男女
いずれかの前支払式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、紙型商品券、磁気型カード、IC型プリペイドカード、モバイル、QRコード（チャージして支払う場合のみ）、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】 2019年4月19日（金）～4月22日（月）
【本調査】 2019年4月24日（水）～4月26日（金）
- 有効回答数 : 【事前調査】 10,000サンプル
【本調査】 2,000サンプル（割付は右記表参照）
- 調査実施機関 : 株式会社インテージ

	男性	女性
18-29歳	200s	200s
30-39歳	200s	200s
40-49歳	200s	200s
50-59歳	200s	200s
60-69歳	200s	200s

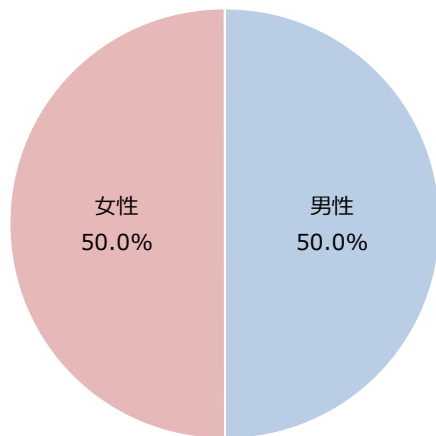
報告書内の記述について

※n=30未満は参考値として掲載

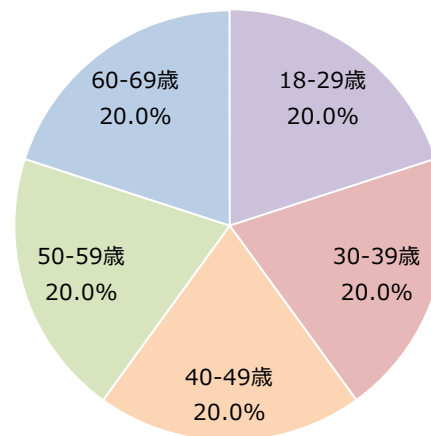
※大分類での利用経験率(P7,P24)は、小分類での利用経験率を元に補正をかけている。
そのため、最も利用する支払手段(P7,P25)において一部不整合が生じている。

回答者プロフィール n=2,000

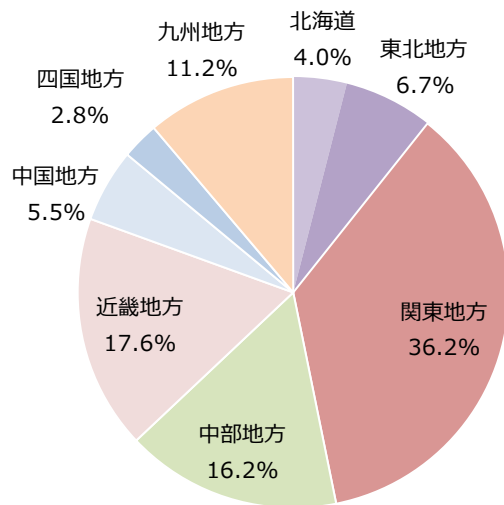
性別



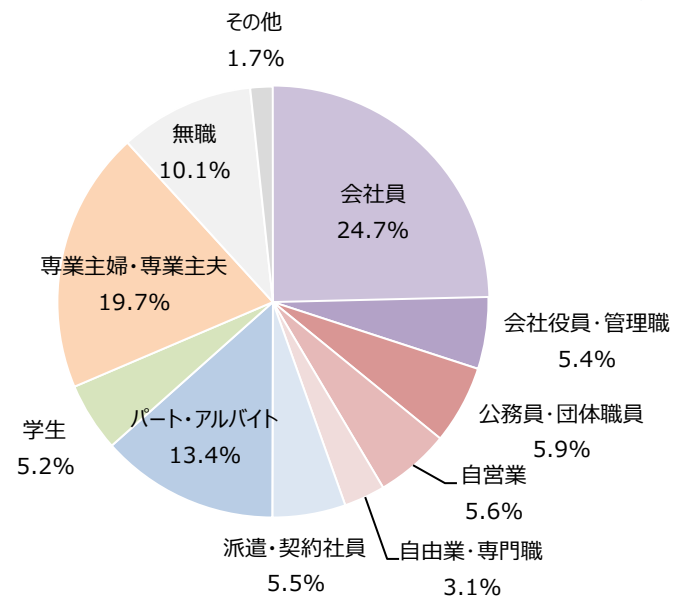
年齢



居住地



職業





調査結果の要約

【提示画像】「前払式支払手段」「それ以外の支払手段」一覧表

【支払手段一覧表】

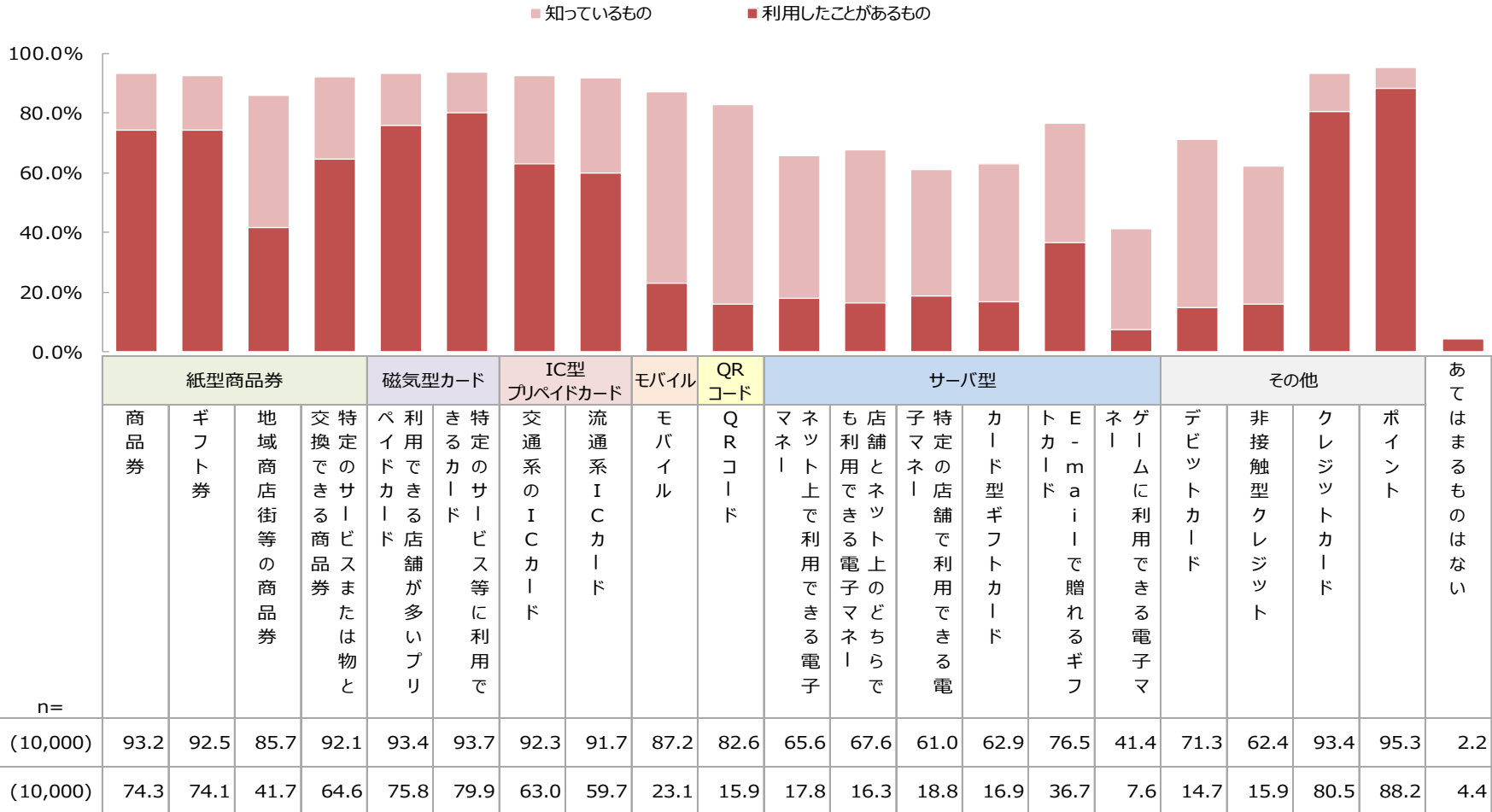
支払手段一覧		カテゴリー	各支払手段の具体的な例
前 払 式 支 払 手 段	1 紙型の商品券	1 百貨店、スーパー等が発行している商品券	全国百貨店共通商品券等
		2 クレジットカード会社等が発行しているギフト券	VISAギフトカード、JCBギフトカード等
		3 地域商店街等が発行する商品券	商品券
		4 特定のサービスまたは物と交換できる商品券等	旅行券、ビール券、お米券、おもちゃ券、お花券、たまご券、カタログギフト券等
	2 磁気型カード	5 利用できる店舗が多いプリペイドカード	クオカード等
		6 特定のサービス等に利用できるプリペイドカード	テレホンカード、図書カード、ガソリンスタンドやゴルフ場で利用できるプリペイドカード等
	3 IC型プリペイドカード	7 交通系のICカード	Suica、PASMO、TOICA、manaca、ICOCA、SUGOCA、nimoca、Kitaca等
		8 流通系ICカード	楽天Edy、nanaco、WAON等
	4 モバイル	9 スマートフォン等をかざして利用できる電子マネー ※QRコード決済を除く	モバイルSuica、楽天Edy(おサイフケータイ)、モバイルWAON、nanacoモバイル、モバイル スター ボックス カード等
	5 QRコード (チャージして支払う場合 のみ)	10 QRコードをかざして利用できる電子マネー	LINE Pay、PayPay、QUOカードPay、りそなウォレット等 ※事前にチャージして決済に利用できるもの(クレジットカードとの紐づけしたものを除く)
	6 サーバ型	11 インターネット上で利用できる電子マネー	WebMoney、BitCash、ちょコム、iTunesカード、Google Playギフトカード、Yahoo!マネー、楽天パー チャルプリペイドカード等
		12 店舗とインターネット上のどちらでも利用できる汎用 性のある電子マネー	au WALLETT、LINE Payカード、おさいふPonta、ココカラクラブカード、ソフトバンクカード等
		13 スーパー等の特定の店舗で利用できる電子マネー	スターボックスカード、にこか、CoGCa、エフカ、ユニコカード、majica、ゆめか、litta、TOMACA、コー プ、トライアル等のプリカ、パチンコカード等
		14 主に贈答用に利用するカード型ギフトカード	イオンギフトカード、百貨店ギフトカード、トイザらスギフトカード等
		15 主に贈答用に利用するe-mailで送れるギフトカード	Amazonギフト券、iTunesカード、Google Play ギフトカード等
		16 インターネット上のゲームに利用できる電子マネー	ニンテンドープリペイドカード、モンハンコイン等
以 前 外 払 の 式 支 払 手 段	7 デビットカード	17 銀行口座から直接利用できる	楽天銀行デビットカード、三菱東京UFJ-VISAデビット、イオンデビットカード、J-Debit(ジェイデビット) 等
	8 非接触型クレジット(カー ド、モバイル) ※QRコード決済の クレジット払いも含む。	18 カードや携帯電話をかざして利用できる クレジット	iD、QUICPay、PiTaPa等
	9 クレジットカード	19 クレジットカード	VISA、JCB、Master Card、American Express等
	10 ポイント	20 支払いやキャンペーンで付与されるポイント (ポイント自体を購入した場合を除く)	Tポイント、Pontaポイント、楽天スーパーポイント、dポイント等

【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（SQ3） ※SQ1の「S」はスクリーニング調査の意。以降同じ。

- 『サーバ型』や「デビットカード」「非接触型クレジット」を除いた支払手段で認知率が8割を超えている。
- 利用経験率は、「ポイント」「クレジットカード」が8割を超え、『磁気型カード』や『紙型商品券』の「商品券」「ギフト券」が7割を超える。
- 一方、『モバイル』や『QRコード』、「E-mailで贈れるギフトカード」を除いた『サーバ型』では3割未満に留まっている。
- 『モバイル』『QRコード』は、知られてはいるもののまだ利用にはあまり繋がっていない様子。

[認知・全体]



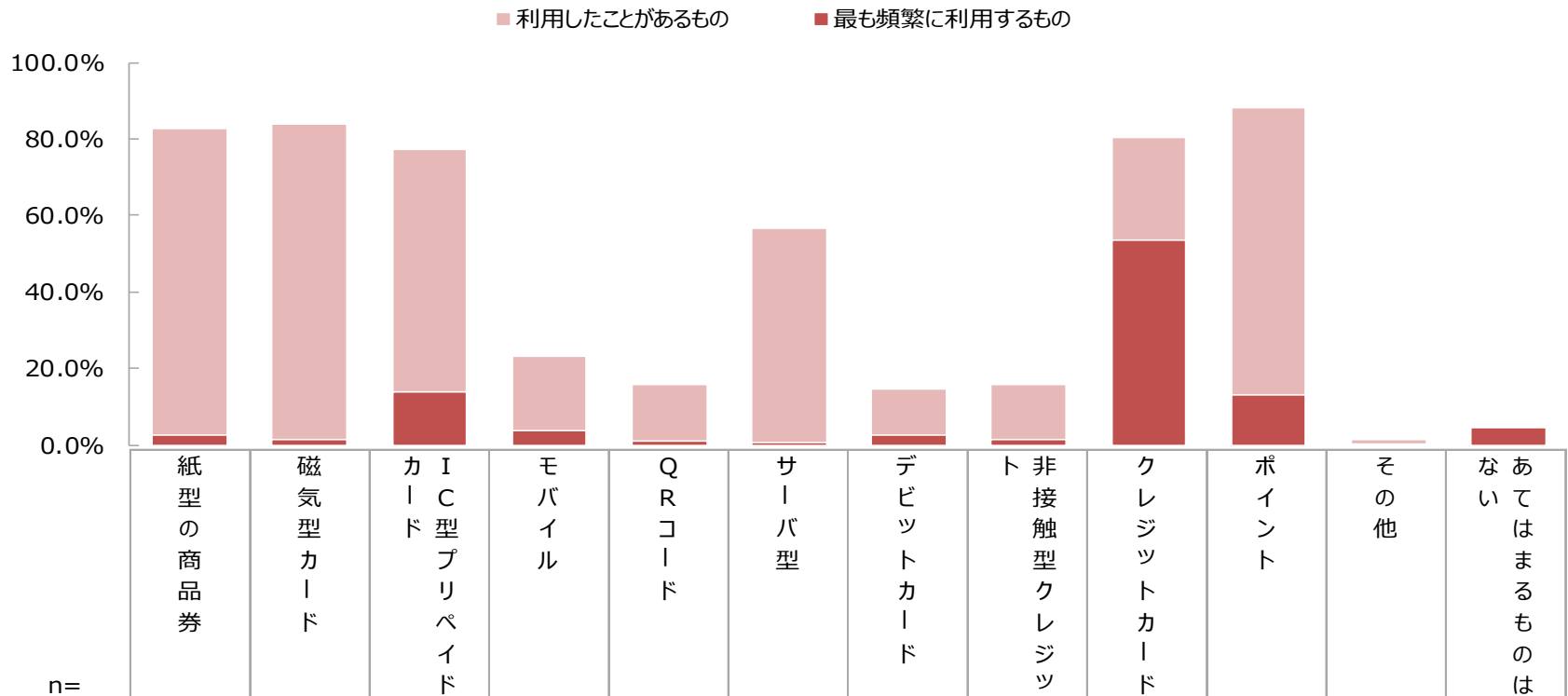
【①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）】

※SCRQ3の回答を元に補正

▼ 現金を除く支払手段（大分類）の利用経験率（SQ1）

- 大分類別で見ると、「ポイント」「クレジットカード」に加えて、『磁気型カード』『紙型の商品券』も8割を超える。また、小分類ではサーバ型のうち「E-mailで贈れるギフトカード」は4割弱、その他のサーバ型は2割未満であったが、いずれか1つでも利用経験があるものとして見るとサーバ型は6割近くになる。
- 最も頻繁に利用するものは、半数以上が「クレジットカード」と回答。『IC型プリペイドカード』と「ポイント」が1割強で続く。
- 『紙型の商品券』『磁気型カード』は利用率は高いが、最も頻繁に利用するものとしては2%前後に留まる。

[利用・全体]

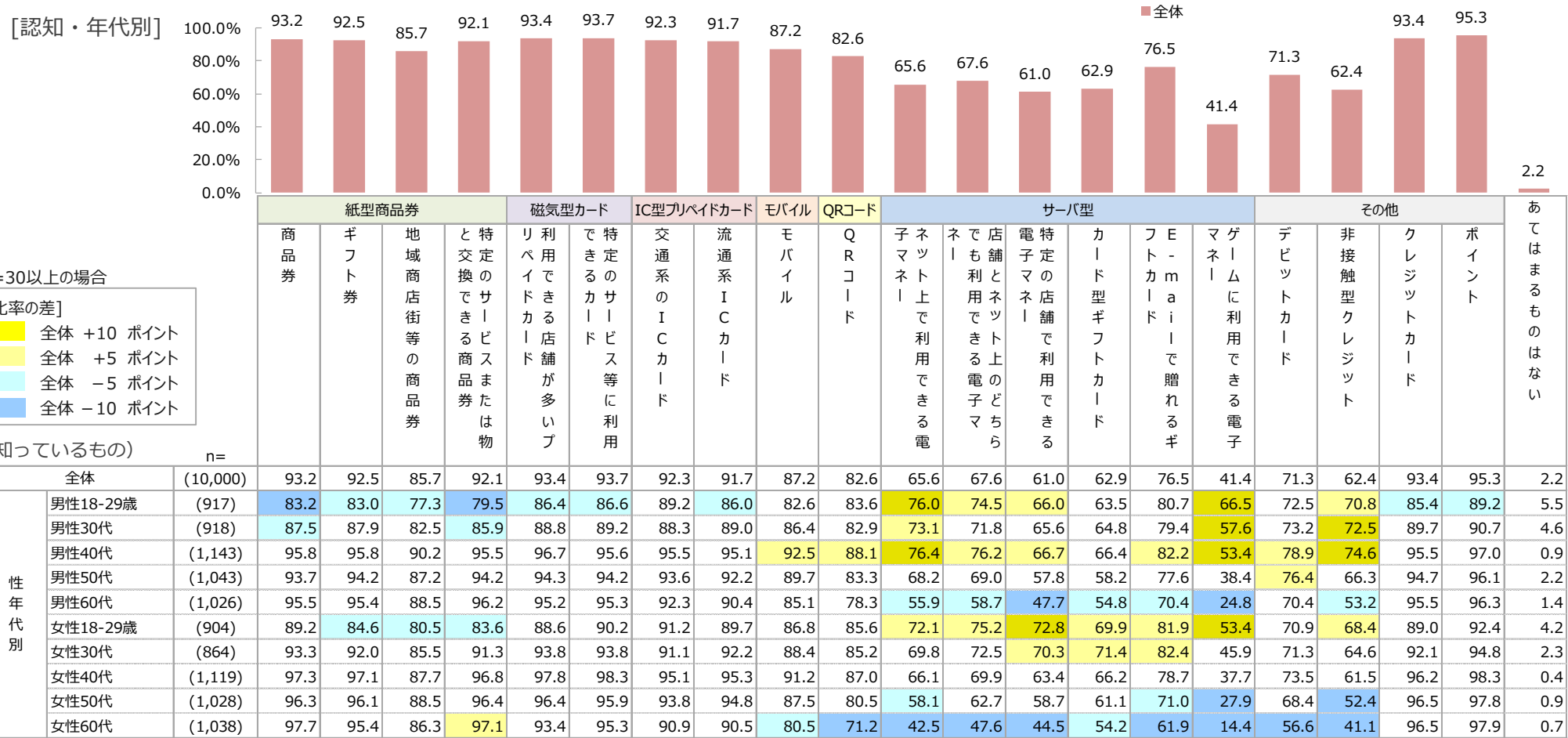


	n=	紙型の商品券	磁気型カード	IC型プリペイドカード	モバイル	QRコード	サーバ型	デビットカード	非接触型クレジット	クレジットカード	ポイント	その他	あてはまるものはない
利用したことがあるもの	(10,000)	82.9	83.8	77.2	23.1	15.9	56.7	14.7	15.9	80.5	88.2	1.4	4.4
最も頻繁に利用するもの	(10,000)	2.6	1.7	14.1	4.0	1.2	0.7	2.5	1.6	53.4	13.2	0.5	4.6

【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～性年代別～（SQ3）

- 性年代別で認知率の差が大きいのは『サーバ型』で、全般的に30代以下の男女や40代男性で高く、60代男女で低い。
- また、『モバイル』『QRコード』もやや差が見られ、40代の男女で高く、女性60代で認知率が低い。

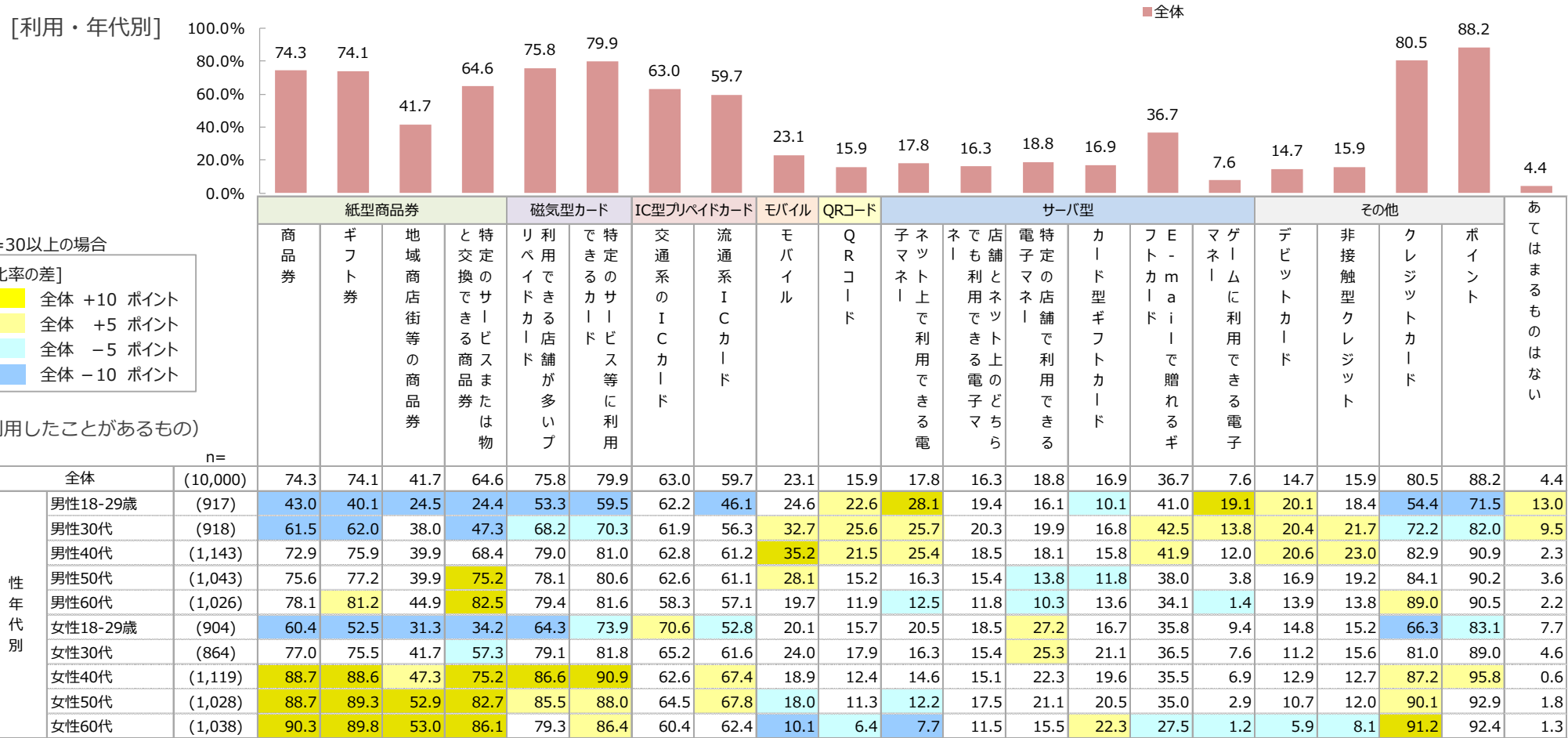


※スコアは「知っている・利用している・利用したことがある」～「知っているが、利用も所有もしていない」の合計

【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～性年代別～（SQ3）

- 利用経験率は性年代での差が大きい。
- 『紙型商品券』や『磁気型カード』、「流通系ICカード」は女性の40代以上で高い。
- 一方、『モバイル』や『QRコード』、『サーバ型』の「ネット上で利用できる電子マネー」「E-mailで贈れるギフトカード」「ゲームで利用できる電子マネー」は男性の40代以下で高い。



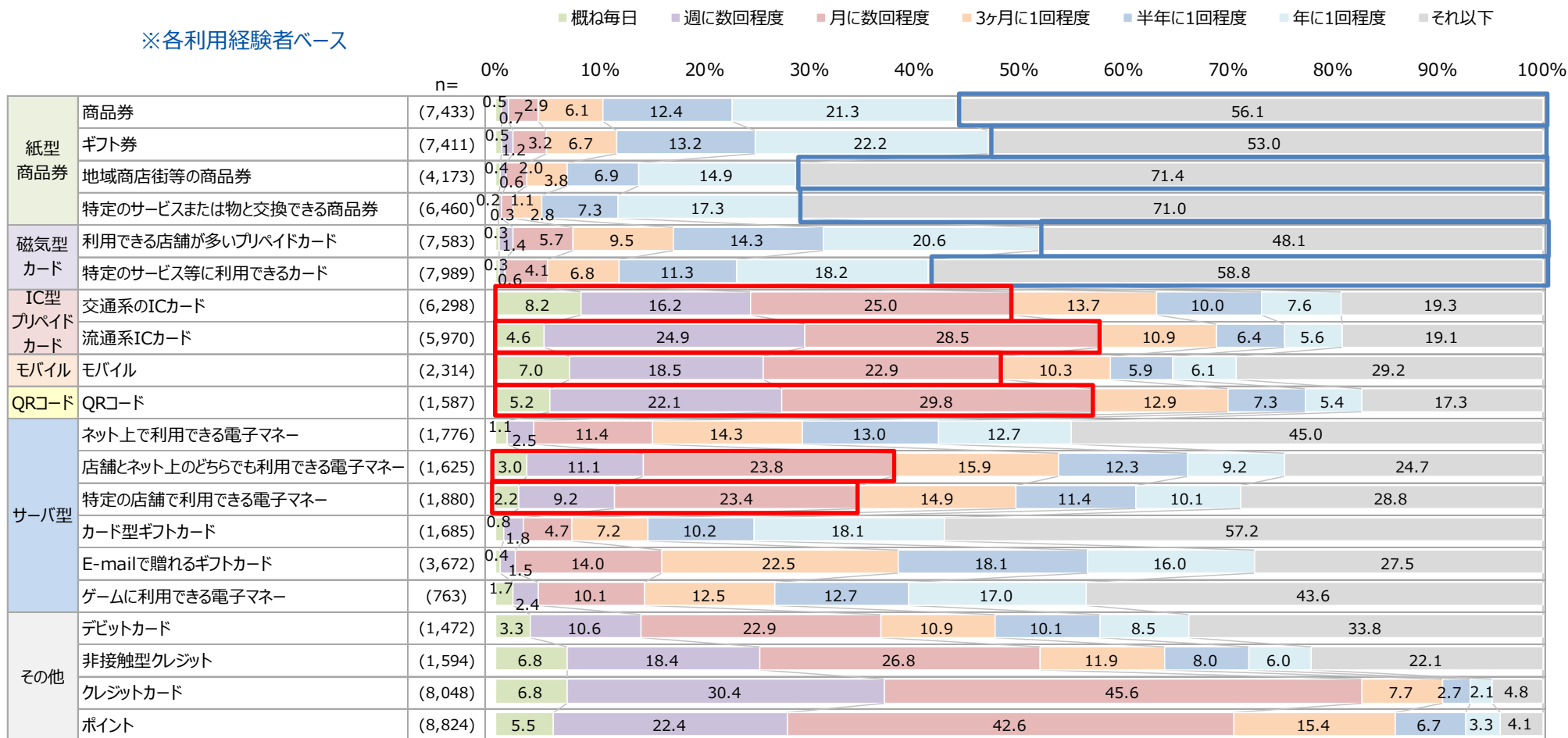
※スコアは「知っている・利用している・利用したことがある」の割合

【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（SQ4）

- 『紙型商品券』や『磁気型カード』の利用頻度は低く、約半数もしくは半数以上が年に1回も利用していない。
- 一方、『IC型プリペイドカード』や『モバイル』、『QRコード』は利用頻度が高く、利用経験者の半数前後が「月に数回」以上利用している。
- また、『サーバ型』でも「店舗とネット上のどちらでも利用できる電子マネー」「特定の店舗で利用できる電子マネー」の利用頻度がやや高い。（3割以上が「月に数回」以上利用）

※各利用経験者ベース

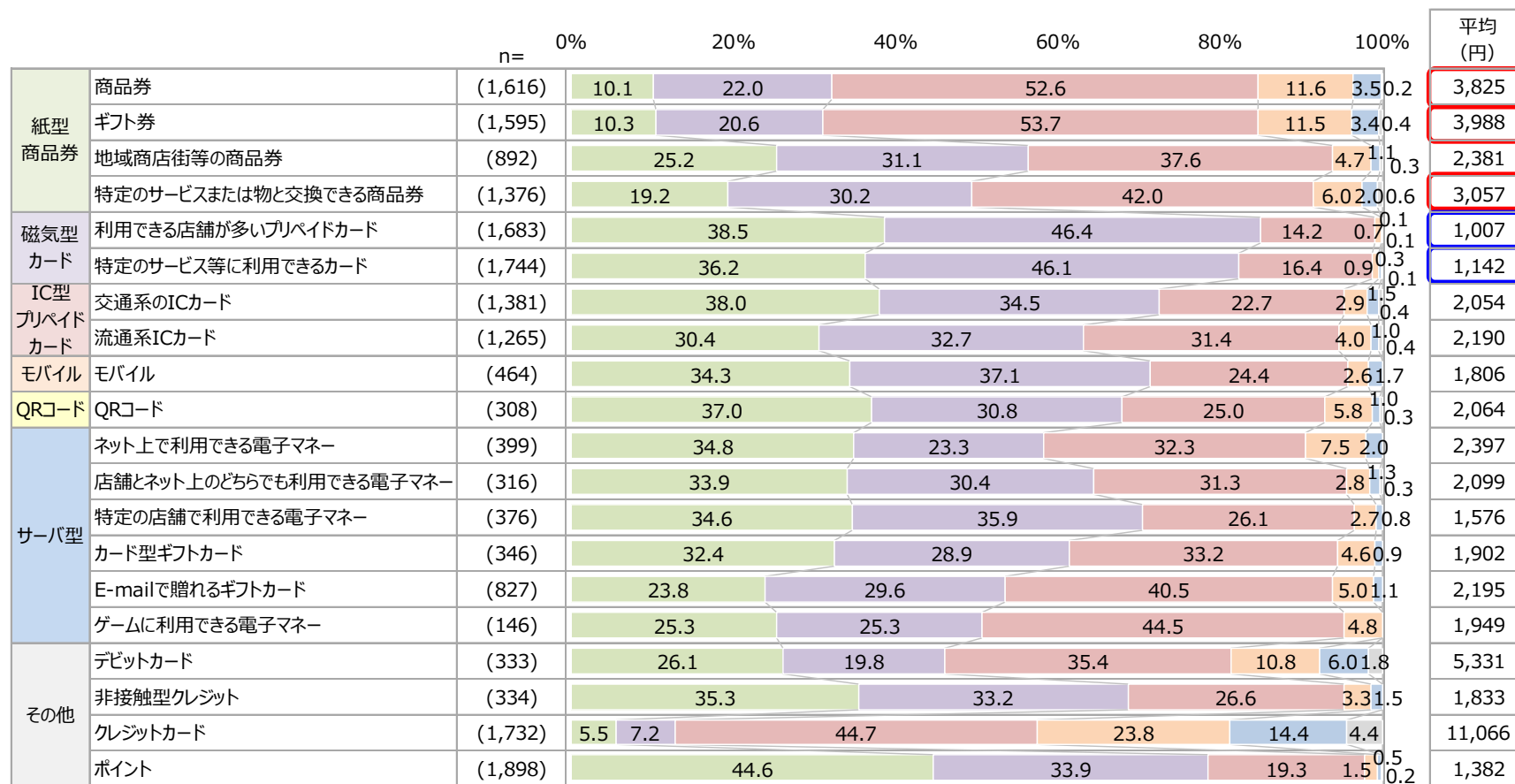
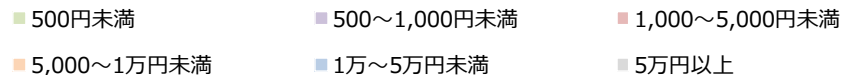


【①市場浸透度の把握（本調査：18歳～69歳の男女）】

▼ 1回あたりの利用金額（Q8）

- 前払式支払手段の中で1回あたりの平均利用金額が高いのは、『紙型商品券』の「商品券」「ギフト券」で約4,000円、次いで「特定のサービスまたは物と交換できる商品券」で約3,000円。
- 一方、低いのは『磁気型カード』『ポイント』で1,000円程度。
- それ以外の前払式支払手段では、概ね2,000円程度。

※各「前払式支払手段」の利用経験者

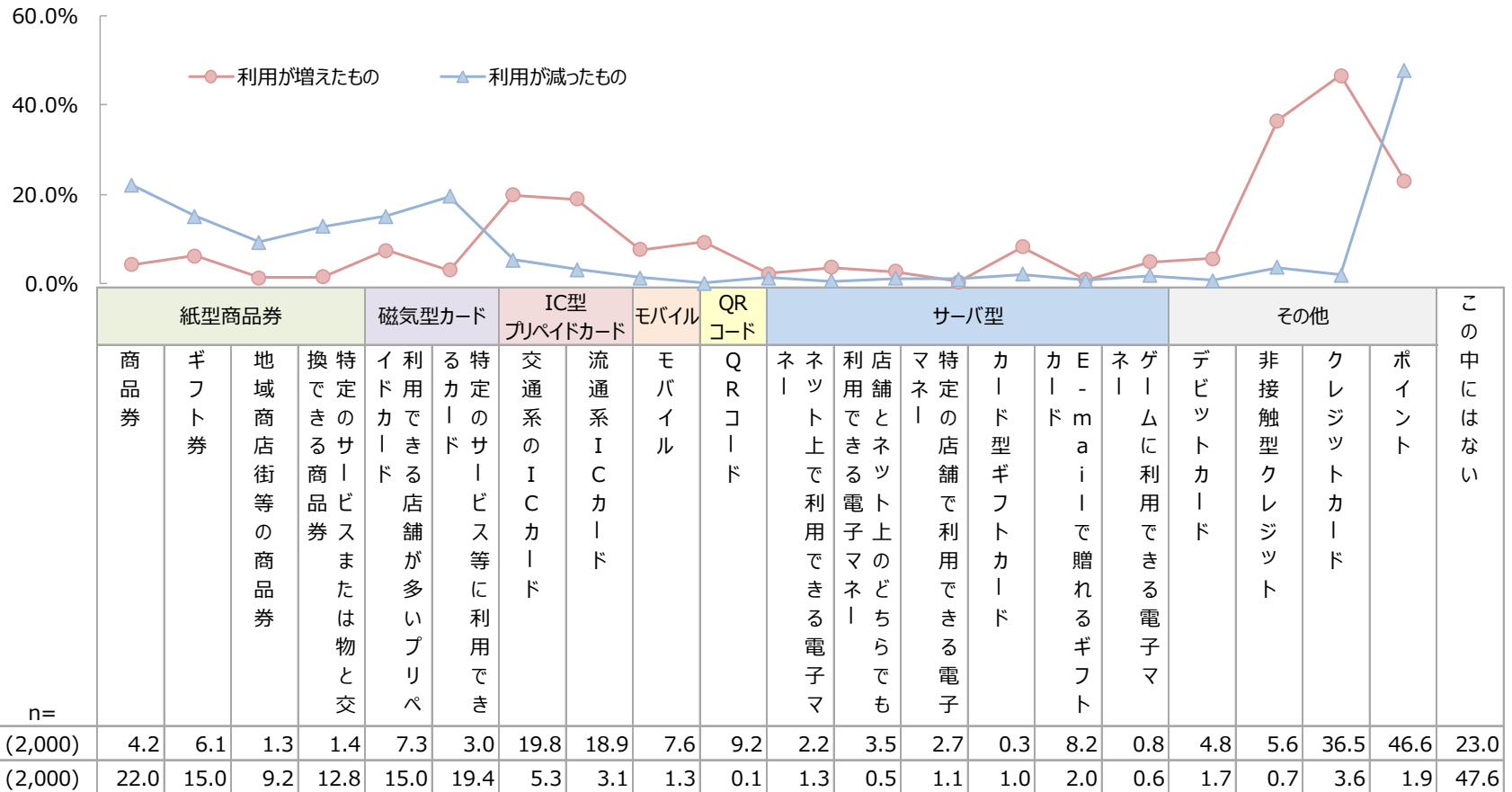


【①市場浸透度の把握（本調査：18歳～69歳の男女）】

▼ 支払手段の直近1年間での利用機会の増減（Q6）

- 直近1年間での利用機会が増えた主なものは「ポイント」や「クレジットカード」で、それぞれ3～5割程度が利用機会が増えたと感じている。また、『IC型プリペイドカード』も2割弱が増加。『モバイル』や『QRコード』は、利用経験者が少ない事から1割弱程度の増加に留まっている。
- 一方で利用機会が減った主なものは『紙型商品券』や『磁気型カード』で、1～2割程度が利用機会が減ったと感じている。

※全員



【②各前払式支払手段の評価】

▼ 前払式支払手段の評価

※各「前払式支払手段」の利用経験者

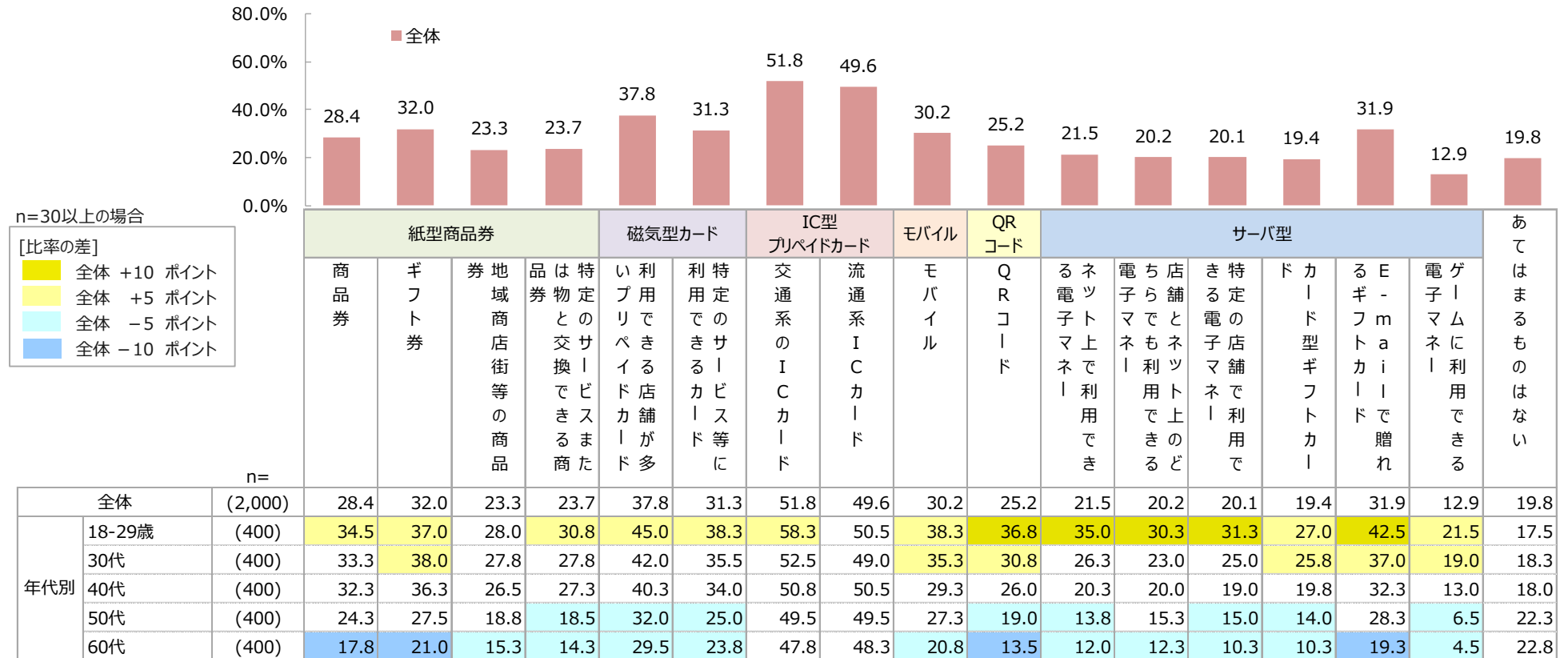
- 利用経験者の満足度と利用意向が共に高いのは、『IC型プリペイドカード』と『モバイル』。
『QRコード』は、満足度は6割弱程度だが、利用意向は7割弱と高い。
- 満足点として多く挙がっているのが「使えるお店がたくさんある」等であり、逆に不満点としても「使えるお店が限定されている」が多い。
- 上記以外の満足点としては、『IC型プリペイドカード』『モバイル』『QRコード』『サーバ型』などで「ポイントがつく」が挙げられている。
- 一方、『モバイル』『QRコード』『サーバ型』では不満点として「システムのトラブルが心配」が多い。

		紙型商品券 (n=1,782)	磁気型カード (n=1,836)	IC型 プリペイドカード (n=1,681)	モバイル (n=464)	QRコード (n=308)	サーバ型 (n=1,224)
Q2 満足度 (TOP2)		51%	55%	66%	65%	58%	40%
Q4 満足点 (10%以上)	1位	使えるお店がたくさんある (33%)	使えるお店がたくさんある (29%)	使えるお店がたくさんある (31%)	ポイントがつく (36%)	ポイントがつく (35%)	ネット上でやり取りができて、持ち歩く必要がない (21%)
	2位	利用期限がない (32%)	利用期限がない (28%)	券やカードが持ち歩きやすい (31%)	使えるお店がたくさんある (32%)	キャンペーンを頻繁にやっている (21%)	ポイントがつく (10%)
	3位	よく利用するお店で使える (20%)	券やカードが持ち歩きやすい (28%)	ポイントがつく (27%)	使えるお店が近くにある (23%)	使えるお店がたくさんある (16%)	-
Q5 不満点 (10%以上)	1位	お釣りが出ない (42%)	残高が分かりにくい (33%)	残高が分かりにくい (24%)	システムのトラブルが心配 (22%)	システムのトラブルが心配 (22%)	システムのトラブルが心配 (18%)
	2位	使えるお店が限定されている (35%)	使えるお店が限定されている (25%)	使えるお店が限定されている (14%)	個人情報が漏れるのが心配 (15%)	使えるお店が限定されている (19%)	使えるお店が限定されている (15%)
	3位	持ち歩くのが面倒 (23%)	-	-	不正利用されるのが心配 (14%)	不正利用されるのが心配 (16%)	不正利用されるのが心配 (14%)
Q3 利用意向 (TOP2)		48%	54%	72%	70%	68%	46%

【③今後の利用・購入意向】

▼ 自分で購入して利用したいもの (Q9)

- 自分用として利用意向が高い前払式支払手段は、『IC型プリペイドカード』で5割前後。『磁気型カード』の「利用できる店舗が多いプリペイドカード」が4割弱で続く。
- 年代別でみると、18-29歳の利用意向が全般的に高く、特に『QRコード』や『サーバ型』で他の年代に比べて高い。一方で、60代は全般的に低く、特に『QRコード』や『紙型商品券』の「商品券」「ギフト券」、『サーバ型』の「E-mailで贈れるギフトカード」で他の年代に比べて低い。



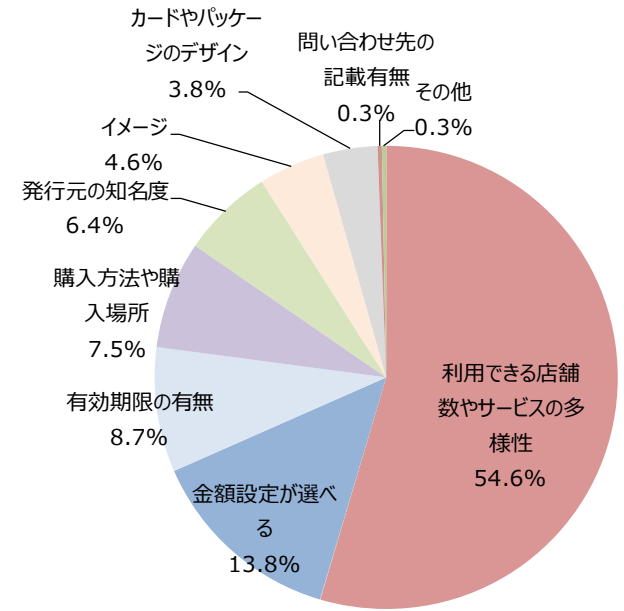
※スコアは「TOP2（「利用したい」+「やや利用したい）」

【③今後の利用・購入意向】

▼ 贈答用として購入したいもの (Q10) / 購入最重視点 (Q11)

※贈答用として購入意向がある人

- 依然として、『紙型商品券』の「商品券」や「ギフト券」の贈答用としての購入意向が高い。年代別でも、各年代で購入意向が高い。
- 購入時に最も重視する点としては、「利用できる店舗数やサービスの多様性」が高く5割を超える。



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

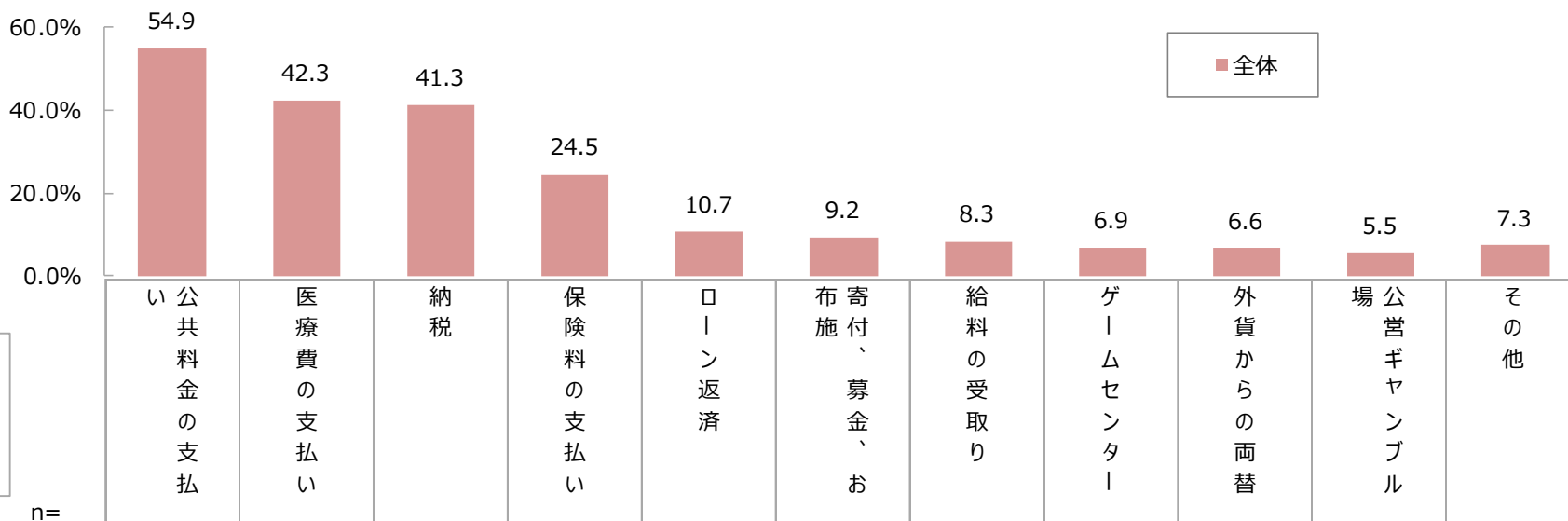
		商品券	ギフト券	地域商店街の商品券	特定用途の交換可能な商品券	利用可能な店舗が多い	特定用途のサービス等	交通系のICカード	流通系ICカード	モバイル	QRコード	ネット上で利用できる	電子マネー	特定の店舗で利用できる	カード型ギフトカード	E-tickets	電子マネー利用可能な	あてはまるものはない
全体	(2,000)	39.6	36.2	6.1	17.9	23.8	15.3	2.9	2.2	1.4	1.8	2.7	1.1	7.4	5.4	11.1	1.3	30.6
年代別	18-29歳 (400)	37.5	32.3	10.8	25.5	24.8	15.8	4.3	2.3	1.8	2.5	4.5	2.0	13.8	7.8	17.5	2.8	32.3
	30代 (400)	40.0	39.8	6.5	17.3	20.8	15.0	2.8	2.3	2.0	2.5	3.3	1.5	10.0	6.8	13.5	1.5	29.5
	40代 (400)	39.8	39.5	3.3	16.0	26.5	17.8	0.8	1.8	1.5	2.0	1.8	0.3	6.0	5.0	11.5	0.3	31.0
	50代 (400)	41.5	35.8	5.3	15.8	25.3	15.0	3.0	1.3	0.5	1.0	2.5	0.8	4.3	2.0	7.8	1.3	31.3
	60代 (400)	39.0	33.5	4.5	15.0	21.8	12.8	3.8	3.5	1.3	1.0	1.3	0.8	3.0	5.3	5.0	0.5	28.8

【③今後の利用・購入意向】

▼ 前払式手段を利用できたら便利だと思うサービス（Q12）

- 利用できたら便利だと思うサービスとして、半数以上が「公共料金の支払い」を、4割以上が「医療費の支払い」「納税」を回答。
- どの年代でも半数以上が「公共料金の支払い」を回答。
- その他、各年代の特徴として、18-29歳で「給料の受取り」「ゲームセンター」が、30代で「公共料金の支払い」「ローン返済」が、40代で「納税」が、60代で「医療費の支払い」が、それぞれ他の年代に比べて高い。

※全員



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

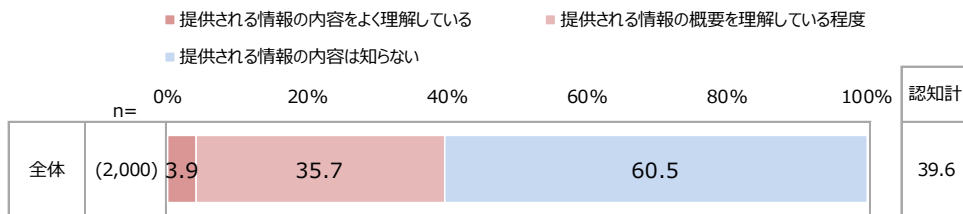
n=		全体	公共料金の支払い	医療費の支払い	納税	保険料の支払い	ローン返済	布施、募金、お	給料の受取り	ゲームセンター	外貨からの両替	場公営ギャンブル	その他
	全体	(2,000)	54.9	42.3	41.3	24.5	10.7	9.2	8.3	6.9	6.6	5.5	7.3
年代別	18-29歳	(400)	55.8	34.3	39.0	24.3	13.3	10.5	18.3	16.5	9.0	5.8	4.5
	30代	(400)	60.5	39.8	45.3	28.0	16.3	9.3	9.8	8.5	6.3	6.0	5.3
	40代	(400)	53.8	46.0	47.3	27.0	10.8	6.8	5.8	5.8	6.8	9.0	3.8
	50代	(400)	51.8	42.5	41.3	22.0	9.5	10.8	4.8	2.3	5.8	4.5	11.8
	60代	(400)	52.8	48.8	33.8	21.0	3.8	8.8	2.8	1.3	5.3	2.0	11.3

※「全体」スコアで降順ソート

【④前払式支払手段に関する認知状況】

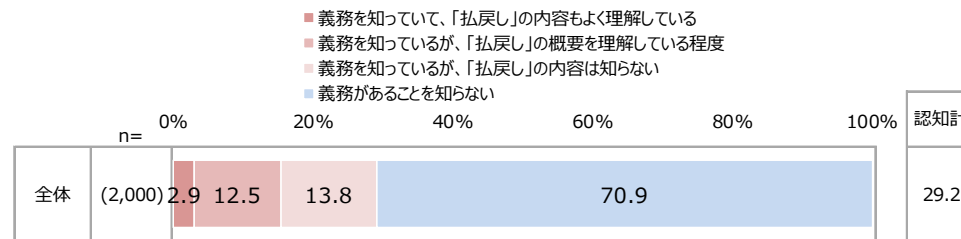
- 前払式支払手段の情報提供義務に関する認知は4割を占めるが、内容をよく理解している人は4%程度に留まる。「利用規約」の最重視点は、「紛失・盗難・不正利用時の扱い」が半数近くを占め、「手数料がかかるかどうか」が3割弱を占める。
- 「払戻し」義務については、3割弱が認知しているが、内容をよく理解している人は3%程度に留まる。「払戻し」に関する公告・ポスター掲示等の接触状況は、9割弱が「見た事がない」と回答。
- 「優先払戻し(還付)」については、「知っている」が2%弱、「なんとなく知っている」が16%で、認知率は2割に満たない。

▼ 情報提供義務に関する認知 (Q15)



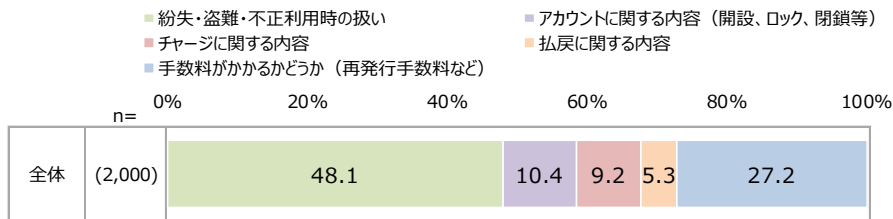
※認知計 (「提供される情報の内容をよく理解している」+「提供される情報の概要を理解している程度」)

▼ 「払戻し」義務に関する認知 (Q17)

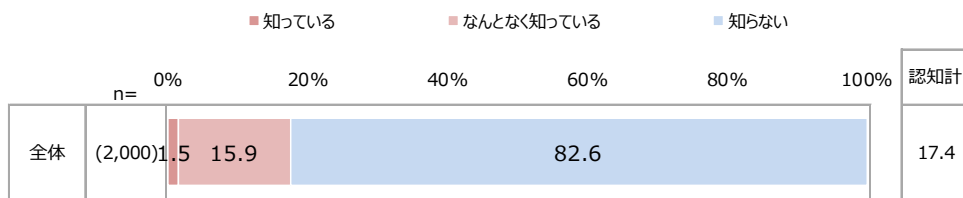


※認知計 (「義務を知っていて、「払戻し」の内容もよく理解している」～「義務を知っているが、「払戻し」の内容は知らない」)

▼ 利用規約の最重視点 (Q16)

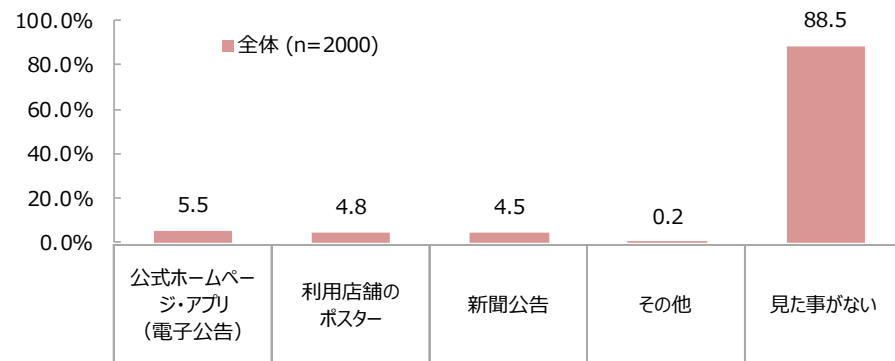


▼ 優先払戻し(還付)認知 (Q19)



※認知計 (「知っている」+「なんとなく知っている」)

▼ 「払戻し」に関する公告・ポスター掲示等の接触状況 (Q18)



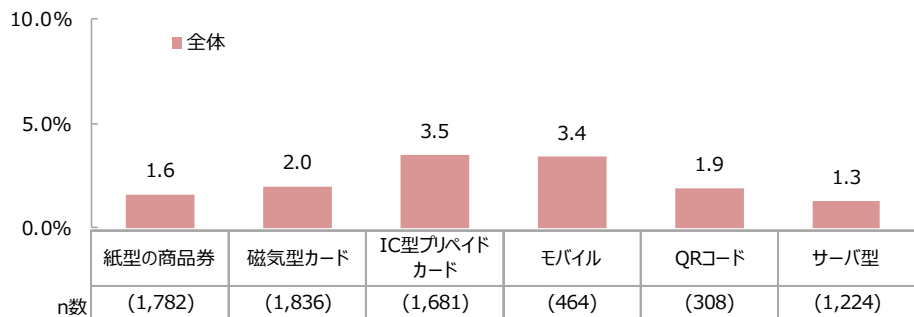
※「全体」スコアで降順ソート

【⑤前払式支払手段によるトラブル経験】

- 前払式支払手段によるトラブル経験は、『IC型プリペイドカード』『モバイル』でやや多く3～4%。
次いで『磁気型カード』『QRコード』が2%。
- サーバ型プリペイドカードによる詐欺について「聞いたことがある」が53%。そのうち10%弱が詐欺被害（未遂含む）が自身または周辺であったと回答。被害の内容は、SNS関連の事象が多く挙げられている。

▼ 前払式支払手段によるトラブル経験（Q22）

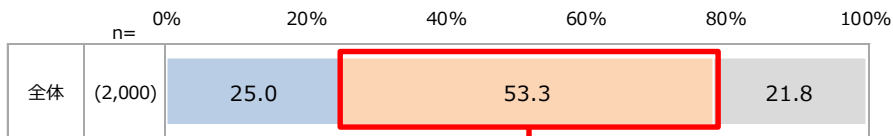
※各「前払式支払手段」の利用経験者



▼ サーバ型プリペイドによる詐欺被害認知/有無(Q23/Q24)

詐欺被害認知

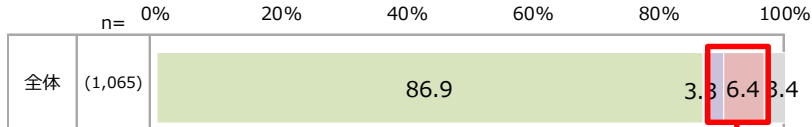
■ 詐欺の話聞いたことはない/知らない ■ 詐欺について聞いたことがある
■ 分からない/答えたくない



詐欺被害有無

※詐欺被害認知者

■ 自身または自身の周辺で被害はない ■ 自身または自身の周辺で被害があった ■ 自身または自身の周辺で詐欺未遂があった ■ 分からない/答えたくない



▼ サーバ型プリペイドカードによるトラブルを未然に防げた事例 (Q25)

※ 自身または自身の周辺で被害があった方、または自身または自身の周辺で詐欺未遂があった方

- 友人のSNSアカウントが乗っ取られて、その友人達にコンビニでプリペイドカードを買って欲しいとの要求があった。しかし全員が疑い、別の連絡方法で乗っ取られている事を話しアカウント廃止する事で被害は出なかった。(男性40代_東京都)
- 友達がSNSでe-mailで送れるギフトカードを買って番号を写真で撮って送る様に言われたが、事前に気付いて未遂で終わった。(男性40代_埼玉県)
- SNSのアカウントを乗っ取られて友達にプリペイドカードを買ってきてという内容を送られたことがある。友達が皆な詐欺に気づいたので何も起こらなかった。(女性30代_兵庫県)
- 何年か前に、しばらく連絡がなかった人から連絡がきて、プリペイドカードの購入をお願いされたが、変に思い、やりとりを途中でやめてブロックした。(女性30代_東京都)

※自身または自身の周辺での具体的な被害事例の記載はなし

総括

前払式支払手段の利用実態からみる普及への課題

- 直近1年での利用実態では、ポイントやクレジットカードの利用機会の増加が大きく、それらに比べると前払式支払手段の利用はそれ程増加していない。
その中で、個々の前払式支払手段の利用実態から普及の課題を整理したものが以下の通り。

前払式支払手段	利用実態	普及への課題
モバイル	利用経験者は多くはないものの、30～50代男性を中心に利用が進んでいる様子。 利用経験者の満足度や利用意向は高い。	多くのお店で利用ができ、システムトラブルや個人情報情報の漏えい、不正利用などの“不安”が払拭されれば、更に加速度的に普及が進む可能性もうかがえる。
QRコード	利用経験者は少ないものの、40代以下の男性を中心に利用が見られる。 利用経験者の利用意向は高いものの、現状への満足度は高いとは言えない。	まずは、多くのお店で利用できることが普及には不可欠。加えて、システムトラブルや不正利用等の“不安”を払拭する為の安全性の強化も課題。
サーバ型	多種に渡る支払方法がありそれぞれで普及のための課題は異なる。	その中で共通と思われる課題は、利用可能店の増加やシステムトラブルや不正利用等への不安の払拭。また、「持ち歩く必要性のない利便性」のメリットを有効活用することも必要と考えられる。
IC型プリペイドカード	既に浸透しており、利用経験者も多く利用頻度も高い。	更なる利用可能店の増加や「公共料金」「医療費」「納税」などの支払いへの対応追加により更なる普及がうかがえる。
紙型商品券 磁気型カード	他の前払式支払手段に押され、やや利用の減少が感じられているものの、贈答用としては依然として購入意向が高い。 (『磁気型カード』では自分用としての利用意向も高い。)	「ギフト」需要での更なる浸透と共に、「使えるお店が限定されている」や磁気型カードでは「残高がわかりにくい」などの不満の軽減・解消も課題。



付録：調査票

本調査画面

Q1 あなたが、以下を購入したことのある場所として、あてはまるものを全てお知らせください。

1/4

紙型の商品券（商品券・旅行券・カタログギフト券等）

- コンビニ
- 百貨店・駅ビル
- ショッピングモール
- 駅/交通機関
- インターネットの公式サイト通販
- 金券ショップ（路店）
- インターネット上の金券ショップ
- インターネットオークション
- フリマサイト
- 購入はしていない（ポイント交換で入手）
- 購入はしていない（その他）

次を表示

Q2 あなたが利用している・利用したことがある以下の前払式支払手段の、満足度を教えてください。

※ここでは、Suica(スイカ)やPASMO(パスモ)、ICOCA(イコカ)等の交通系ICカードの場合、鉄道・バス等での利用は含まず、「買物などの利用」をお考えください。

1/6

紙型の商品券（商品券・旅行券・カタログギフト券等）

満足

やや満足

どちらとも
いえない

やや不満

不満

Q3 あなたが利用している・利用したことがある以下の前払式支払手段の、今後の利用意向を教えてください。

※ここでは、Suica(スイカ)やPASMO(パスモ)、ICOCA(イコカ)等の交通系ICカードの場合、鉄道・バス等での利用は含まず、「買物などの利用」をお考えください。

1/6

紙型の商品券（商品券・旅行券・カタログギフト券等）

利用したい

やや
利用したい

どちらとも
いえない

あまり
利用したくない

利用したくない

Q4 あなたが利用している・利用したことがある以下の前払式支払手段で、満足している点を教えてください。（いくつでも）

※ここでは、Suica(スイカ)やPASMO(パスモ)、ICOCA(イコカ)等の交通系ICカードの場合、鉄道・バス等での利用は含まず、「買物などの利用」をお考えください。

1/6

紙型の商品券（商品券・旅行券・カタログギフト券等）

- 使えるお店がたくさんある
- 使えるお店が近くにある
- よく利用するお店で使える
- 発行元企業が信頼できる
- 発行元企業やお店のブランド性
- 広く普及している
- 前払式なので、使い過ぎない
- 利用期限がない
- 券やカードにデザイン性がある
- 券やカードが持ち歩きやすい
- ネット上でやり取りができて、持ち歩く必要がない
- リチャージができる
- ポイントがつく
- 支払った額より多く使える
- キャンペーンを頻繁にやっている
- セキュリティがしっかりしている
- その他
- 特になし

次を表示

Q5 あなたが利用している・利用したことがある以下の前払式支払手段で、不満に感じている点を教えてください。（いくつでも）

※ここでは、Suica(スイカ)やPASMO(パスモ)、ICOCA(イコカ)等の交通系ICカードの場合、鉄道・バス等での利用は含まず、「買物などの利用」をお考えください。

1/6

紙型の商品券（商品券・旅行券・カタログギフト券等）

- 使えるお店が限定されている
- 交換できる商品が限定されている
- 利用できる店舗やサービス内容の変更が分かりにくい
- 発行元企業が信頼できない
- 相談窓口が分かりにくい
- 不正利用されるのが心配
- 個人情報が増えるのが心配
- システムのトラブルが心配
- 使える金額が限定されている
- 残高が分かりにくい
- 有効期限がある
- お釣りが出ない
- 返金に応じてもらえない
- デザイン性が悪い
- 持ち歩くのが面倒
- 利用上の注意事項等の説明が分かりにくい
- その他
- 特になし

次を表示

本調査画面

Q6 あなたがこれまでにご利用したことがあるとお答えの以下の支払手段の中で、これまでと比べてこの1年間で利用機会が増えたと感じるもの、逆にこの1年間で利用機会が減ったと感じるものをそれぞれお知らせください。(いくつでも)

※ここでは、Suica(スイカ)やPASMO(パスモ)、ICOCA(イコカ)等の交通系ICカードの場合、鉄道・バス等での利用は含まず、「買物などの利用」をお考えください。

1 / 2

最近1年間で利用が増えたもの

《紙型の商品券》

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 全国百貨店共通商品券等
(百貨店、スーパー等が発行している商品券) | <input type="checkbox"/> 商品券
(地域商店街等が発行) |
| <input type="checkbox"/> VISAギフトカード、JCBギフトカード等
(クレジットカード会社等が発行しているギフト券) | <input type="checkbox"/> 旅行券、ビール券、カタログギフト券等
(特定のサービスまたは物と交換できる商品券等) |

《磁気型カード》

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> クオカード等
(利用できる店舗が多いプリペイドカード) | <input type="checkbox"/> テレホンカード、図書カード、ガソリンスタンドやゴルフ場で利用できるプリペイドカード等
(特定のサービス等に利用できるカード) |
|---|--|

《IC型プリペイドカード》

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Suica、PASMO、TOICA、manaca、ICOCA、SUGOCA、nimoca、Kitaca等
(交通系のICカード) | <input type="checkbox"/> 楽天Edy、nanaco、WAON等
(流通系ICカード) |
|--|---|

《モバイル》

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> モバイルSuica、楽天Edy(おサイフケータイ)、モバイルWAON等
(スマホ等をかざして利用できる電子マネー)
※QRコード決済を除く |
|--|

《QRコード》

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> LINE Pay、PayPay、QUOカードPay、りそなウォレット等
※事前にチャージして決済に利用できるもののみ |
|--|

《サードパーティ型》

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> WebMoney、BitCash、iTunesカード、Google Playギフトカード、Yahoo!マネー等
(ネット上で利用できる電子マネー) | <input type="checkbox"/> イオンギフトカード、百貨店ギフトカード、トイザらスギフトカード等
(カード型ギフトカード) |
| <input type="checkbox"/> au WALLET、LINE Payカード、ソフトバンクカード等
(店舗とインターネット上のどちらでも利用できる汎用性のある電子マネー) | <input type="checkbox"/> Amazonギフト券、iTunesカード、Google Play ギフトカード等
(E-Mailで贈れるギフトカード) |
| <input type="checkbox"/> スターバックスカード、ユニコカード、majica、ゆめか、litta、コープ等のプリカ、パチンコカード等
(スーパー等の特定の店舗で利用できる電子マネー) | <input type="checkbox"/> ニンテンドープリペイドカード、モンハンコイン等
(インターネット上のゲームに利用できる電子マネー) |

《デビットカード》

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 楽天銀行デビットカード、三菱東京UFJ-VISAデビット、イオンデビットカード、J-Debit(ジェイデビット)等 |
|--|

《非接触型携帯クレジット(カード、モバイル)》

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> iD、QUICPay、PiTaPa等 |
|---|

《クレジットカード》

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> クレジットカード(VISA、JCB、MasterCard、American Express等) |
|--|

《ポイント》

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Tポイント、Pontaポイント、楽天スーパーポイント、dポイント等 |
|--|

- | |
|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> この中にはない |
|----------------------------------|

次を表示

Q7 直近1年間に於ける、以下の支払手段の利用状況についておかがいします。あなたは、普段、以下の支払手段でしか支払いをしていないお店やサービスはありますか。ある場合は、あてはまる支払手段を全てお考えください。

※ここでは、Suica(スイカ)やPASMO(パスモ)、ICOCA(イコカ)等の交通系ICカードの場合、鉄道・バス等での利用は含まず、「買物などの利用」をお考えください。

《IC型プリペイドカード》

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Suica、PASMO、TOICA、manaca、ICOCA、SUGOCA、nimoca、Kitaca等
(交通系のICカード) | <input type="checkbox"/> 楽天Edy、nanaco、WAON等
(流通系ICカード) |
|--|---|

《モバイル》

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> モバイルSuica、楽天Edy(おサイフケータイ)、モバイルWAON等
(スマホ等をかざして利用できる電子マネー)
※QRコード決済を除く |
|--|

《QRコード》

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> LINE Pay、PayPay、QUOカードPay、りそなウォレット等
※事前にチャージして決済に利用できるもののみ |
|--|

《サードパーティ型》

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> WebMoney、BitCash、iTunesカード、Google Playギフトカード、Yahoo!マネー等
(ネット上で利用できる電子マネー) | <input type="checkbox"/> イオンギフトカード、百貨店ギフトカード、トイザらスギフトカード等
(カード型ギフトカード) |
| <input type="checkbox"/> au WALLET、LINE Payカード、ソフトバンクカード等
(店舗とインターネット上のどちらでも利用できる汎用性のある電子マネー) | <input type="checkbox"/> Amazonギフト券、iTunesカード、Google Play ギフトカード等
(E-Mailで贈れるギフトカード) |
| <input type="checkbox"/> スターバックスカード、ユニコカード、majica、ゆめか、litta、コープ等のプリカ、パチンコカード等
(スーパー等の特定の店舗で利用できる電子マネー) | <input type="checkbox"/> ニンテンドープリペイドカード、モンハンコイン等
(インターネット上のゲームに利用できる電子マネー) |

《デビットカード》

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 楽天銀行デビットカード、三菱東京UFJ-VISAデビット、イオンデビットカード、J-Debit(ジェイデビット)等 |
|--|

《非接触型携帯クレジット(カード、モバイル)》

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> iD、QUICPay、PiTaPa等 |
|---|

《クレジットカード》

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> クレジットカード(VISA、JCB、MasterCard、American Express等) |
|--|

《ポイント》

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Tポイント、Pontaポイント、楽天スーパーポイント、dポイント等 |
|--|

- | |
|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> どれもない |
|--------------------------------|

本調査画面

Q8 あなたは首途、以下の支払手段を利用する際、平均して何回くらい利用しますか、
在支払手段ごと1回の平均利用金額をお答えください。

※ここでは、Suica(スイカ)やPASMO(パスモ)、ICOCA(イコカ)等の交通系ICカードの場合、鉄道・バス等での利用は含まず、「買物などの利用」をお考えください。

1/20

《紙型の商品券》

全国百貨店共通商品券等
(百貨店、スーパー等が発行している商品券)

- 500円未満
- 500~1,000円未満
- 1,000~5,000円未満
- 5,000~1万円未満
- 1万~5万円未満
- 5万円以上

次を表示

Q9 下記の支払手段について、あなたは今後どの程度自分で購入して利用したいと思えますか、
あてはまるものをそれぞれお答えください。

※ここでは、Suica(スイカ)やPASMO(パスモ)、ICOCA(イコカ)等の交通系ICカードの場合、鉄道・バス等での利用は含まず、「買物などの利用」をお考えください。

1/20

《紙型の商品券》

全国百貨店共通商品券等
(百貨店、スーパー等が発行している商品券)

利用したい

やや
利用したい

どちらとも
いえない

あまり
利用したくない

利用したくない

Q10 下記の支払手段について、プレゼント用(贈答用)として購入したいと思うものをいくつもお選びください。

※ここでは、Suica(スイカ)やPASMO(パスモ)、ICOCA(イコカ)等の交通系ICカードの場合、鉄道・バス等での利用は含まず、「買物などの利用」をお考えください。

《紙型の商品券》

- 全国百貨店共通商品券等
(百貨店、スーパー等が発行している商品券)
- 商品券
(地域商店街等が発行)
- VISAギフトカード、JCBギフトカード等
(クレジットカード会社等が発行しているギフト券)
- 旅行券、ビール券、カタログギフト券等
(特定のサービスまたは物と交換できる商品券等)

《磁気型カード》

- クオカード等
(利用できる店舗が多いプリペイドカード)
- テレホンカード、図書カード、ガソリンスタンドやゴルフ場で利用できるプリペイドカード等
(特定のサービス等に利用できるカード)

《IC型プリペイドカード》

- Suica、PASMO、TOICA、manaca、ICOCA、SUGOCA、nimoca、Kitaca等
(交通系のICカード)
- 楽天Edy、nanaco、WAON等
(流通系ICカード)

《モバイル》

- モバイルSuica、楽天Edy(おサイフケータイ)、モバイルWAON等
(スマホ等をかざして利用できる電子マネー)
※QRコード決済を除く

《QRコード》

- LINE Pay、PayPay、QUOカードPay、りそなウォレット等
※事前にチャージして決済に利用できるもののみ

《サービスタイプ》

- WebMoney、BitCash、iTunesカード、Google Playギフトカード、Yahoo!マネー等
(ネット上で利用できる電子マネー)
- イオンギフトカード、百貨店ギフトカード、トイザらスギフトカード等
(カード型ギフトカード)
- au WALLET、LINE Payカード、ソフトバンクカード等
(店舗とインターネット上のどちらでも利用できる汎用性のある電子マネー)
- Amazonギフト券、iTunesカード、Google Playギフトカード等
(E-Mailで贈れるギフトカード)
- スターバックスカード、ユニコカード、majica、ゆめか、litla、コープ等のプリカ、パチンコカード等
(スーパー等の特定の店舗で利用できる電子マネー)
- ニンテンドープリペイドカード、モンハンコイン等
(インターネット上のゲームに利用できる電子マネー)

あてはまるものはない

Q11 あなたが回のような前払式支払手段をプレゼント用(贈答用)として購入する場合、どのような点をいちばん重視しますか。

- 利用できる店舗数やサービスの多様性
- カードやパッケージのデザイン
- 問い合わせ先の記載有無
- 有効期限の有無
- 発行元の知名度
- イメージ
- 金額設定が選べる
- 購入方法や購入場所
- その他

本調査画面

Q12 あなたは、今後、どのようなシーンで、前払式支払手段を利用できたら便利だと思いますか。便利だと思うものを全てお答えください。

- 納税
- 公共料金の支払い
- 医療費の支払い
- 保険料の支払い
- ローン返済
- 寄付、募金、お布施
- 給料の受取り
- ゲームセンター
- 外貨からの両替
- 公営ギャンブル場
- その他

Q13 あなたは前払式支払手段について問い合わせをしたい場合、まずどこで問い合わせ先を確認しますか。

- 券面やカードに記載されている問い合わせ先
- 発行者のウェブサイト
- 利用できる店舗
- (券やカードを) 購入した場所
- その他
- わからない/思いつかない

Q14 前払式支払手段について問い合わせをする場合、どのような手段で問い合わせをしたいですか。

- 電話
- メール、問い合わせフォーム
- チャット等
- その他

Q15 前払式支払手段では、利用者へ一定の情報を提供する義務がありますが、提供される情報の内容をご存知ですか。

- 提供される情報の内容をよく理解している
- 提供される情報の概要を理解している程度
- 提供される情報の内容は知らない

Q16 利用者へ一定の情報を提供する義務の「利用上の注意」は、利用規約等で詳しく説明されています。以下の項目であなたが最も重視する項目をお選びください。

- 紛失・盗難・不正利用時の扱い
- アカウントに関する内容（開設、ロック、閉鎖等）
- チャージに関する内容
- 払戻しに関する内容
- 手数料がかかるかどうか（再発行手数料など）

Q17 資金決済法では、前払式支払手段の利用が今後できなくなるとき、保有者に対し払戻しを義務付けていますが、ご存知ですか。

- 義務を知っていて、「払戻し」の内容もよく理解している
- 義務を知っているが、「払戻し」の概要を理解している程度
- 義務を知っているが、「払戻し」の内容は知らない
- 義務があることを知らない

Q18 払戻しが行われるときは、新聞での公告や利用店舗等でのポスター掲示を行うことになっていますが、あなたは見た事がありますか。見た事がある方はあてはまるものを全てお選びください。

- 新聞公告
- 利用店舗のポスター
- 公式ホームページ・アプリ（電子公告）
- その他
- 見た事がない

Q19 前払式支払手段の保有者は、発行者（発行元企業）の破綻等により、使用できなくなった際に、発行者（発行元企業）が供託している発行保証金から、優先的に払戻しを受けることができますが、ご存知ですか。

- 知っている
- なんとなく知っている
- 知らない

本調査画面

Q20 上記の表にある前払式支払手段について、日ごろ利用して困っていることや、期待することなど、ご意見・ご要望をご自由にお書きください。

Q21 あなたは普段、どのようなところから情報入手することが多いですか。

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> テレビ | <input type="checkbox"/> メーカーのホームページ |
| <input type="checkbox"/> 新聞 | <input type="checkbox"/> 価格比較サイト |
| <input type="checkbox"/> ラジオ | <input type="checkbox"/> 個人のブログ |
| <input type="checkbox"/> 雑誌 | <input type="checkbox"/> Twitter（ツイッター）などのミニブログ |
| <input type="checkbox"/> チラシ | <input type="checkbox"/> SNS（mixiやGREE、Facebookなど） |
| <input type="checkbox"/> カタログ | <input type="checkbox"/> WEBサイトのニュースやバナー広告 |
| <input type="checkbox"/> 街中の看板やポスター | <input type="checkbox"/> モバイルの広告・ニュース |
| <input type="checkbox"/> 電車の中吊り広告 | <input type="checkbox"/> 直接店頭で |
| <input type="checkbox"/> 駅構内の広告・チラシ | <input type="checkbox"/> 友人・家族のクチコミ |
| <input type="checkbox"/> 電車内の動画映像 | <input type="checkbox"/> その他
<input type="text"/> |

Q22 あなたはこれまで、以下の前払式支払手段を利用して、トラブルに遭った経験がありますか、それぞれお答えください。

※トラブル・・・ここでは、紛失、盗難、システムトラブルにより利用不可になることを想定してお答えください。

1/6

紙型の商品券
(商品券・旅行券・カタログギフト券等)

- トラブルに遭った経験がある
- トラブルに遭った経験はない

次を表示

続くQ23～Q25では、「サーバ型プリペイドカード」に関する詐欺被害についてお伺いします。
回答結果は匿名化された上でアンケート業務依頼元に提供され、個人が特定されることはありません。

サーバ型プリペイドカードによる詐欺被害とは
電子メール・SMS（ショートメッセージサービス）・はがき・封書・電話といった様々な通信手段で、詐欺業者から身に覚えのない請求をされ、支払方法としてプリペイドカード購入と番号等の連絡を指示され、番号等を伝えてしまい、購入金額をだましとられる詐欺の手口のことです。



Q23 あなたは、上記のようなサーバ型プリペイドカードによる詐欺被害をご存知ですか。

- 詐欺の話聞いたことはない／知らない
- 詐欺について聞いたことがある
- 分からない／答えたくない

Q24 詐欺の被害を受けましたか。

- 自身または自身の周辺で被害はない
- 自身または自身の周辺で被害があった
- 自身または自身の周辺で詐欺未遂があった
- 分からない／答えたくない

Q25 差し支えなければ、詐欺被害にあってしまった原因、もしくは未遂で収まった理由をお聞かせください。

※ 回答したくない方は、未記入のまま次のページへ進んでください。

本調査画面

Q26 あなたの性別をお答えください。

男性

女性

Q27 あなたの年齢をお答えください。

歳

SCR調査画面

Q1 お買い物などの支払手段について、以下の項目にあてはまるものをそれぞれお選びください。

※各支払手段の詳細は、上記の表を参考にしてください。

※1 ここでは、Suica(スイカ)やPASMO(パスモ)、ICOCA(イコカ)等の交通系ICカードの場合、鉄道・バス等での利用は含まず、「買物などの利用」をお考えください。

※2 「QRコード」はチャージして支払う場合のみご回答ください。QRコード決済のクレジット払いの場合は、「非接触型クレジット(カード、モバイル)」にご回答ください。

1/3

利用したことがあるもの
(回答はいくつでも)

- 紙型の商品券(商品券・旅行券・カタログギフト券等)
- 磁気型カード(クオカード・図書カード・ゴルフ場で利用できるプリペイドカード等)
- IC型プリペイドカード(Suica等の交通系のICカード・WAON等の流通系ICカード) ※1
- モバイル(おサイフケータイ等スマホ等をかざして利用できる電子マネー)
- QRコード(チャージして支払う場合のみ) ※2
- サー(型(インターネット上(ゲーム含む)や店舗で利用できる電子マネー、カード型やE-mailで送れるギフトカード等)
- デビットカード(銀行口座から直接利用できる)
- 非接触型クレジット(カード、モバイル)(ID等カードや携帯電話をかざして利用できるクレジット)
- クレジットカード
- ポイント(Tポイント等支払やキャンペーンで付与されるポイント)
- その他
- その他
- 上記にあてはまるものはない

次を表示

Q2 前回の「最も頻繁に利用するもの」で「**50001円以上**」を選択された方にお尋ねします。使用状況を教えてください。

一回の平均チャージ額 円

残高がいくら以下になったらチャージを行うか 円以下

Q3 下記の支払手段の中で、あなたがご存知のもの・実際に利用したことがあるものを教えてください。各支払手段ごとにお答えください。

※1 ここでは、Suica(スイカ)やPASMO(パスモ)、ICOCA(イコカ)等の交通系ICカードの場合、鉄道・バス等での利用は含まず、「買物などの利用」をお考えください。

1/20

《紙型の商品券》

全国百貨店共通商品券等
(百貨店、スーパー等が発行している商品券)

- 知っていて、利用している・利用したことがある
- 知っていて所有しているが、利用したことはない
- 知っているが、利用も所有もしていない
- この支払手段は知らない

次を表示

Q4 あなたは普段、以下の支払手段をどのくらいの頻度で利用していますか。各支払手段ごとにお答えください。

※1 ここでは、Suica(スイカ)やPASMO(パスモ)、ICOCA(イコカ)等の交通系ICカードの場合、鉄道・バス等での利用は含まず、「買物などの利用」をお考えください。

1/20

《紙型の商品券》

全国百貨店共通商品券等
(百貨店、スーパー等が発行している商品券)

- 概ね毎日
- 週に数回程度
- 月に数回程度
- 3ヶ月に1回程度
- 半年に1回程度
- 年に1回程度
- それ以下

次を表示

Q5 あなたの性別をお答えください。

- 男性
- 女性

Q6 あなたの年齢をお答えください。

歳