

# 前払式支払手段の利用実態調査 2022年結果報告書

2022年2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	p24

# 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（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】 2022年1月14日（金）～1月17日（月）  
【本調査】 2022年1月19日（水）～1月21日（金）
- 有効回答数 : 【事前調査】 10,246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

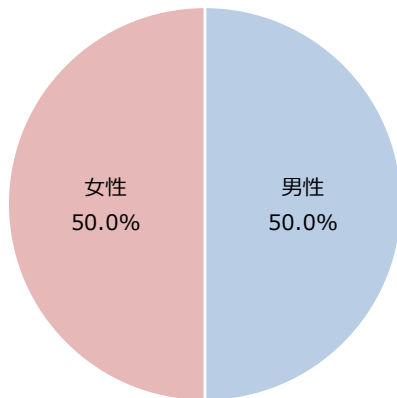
## 報告書内の記述について

※n=30未満は参考値として掲載

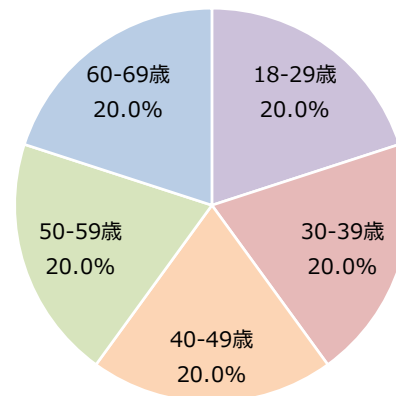
※大分類での利用経験率・最も頻繁に利用するもの（P6）は、小分類での利用経験率を元に補正をかけている。  
そのため、最も利用する支払手段(P7,10)において一部不整合が生じている。

# 回答者プロフィール n=2,000

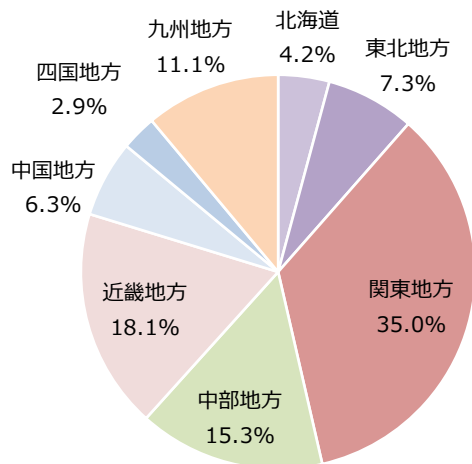
## 性別



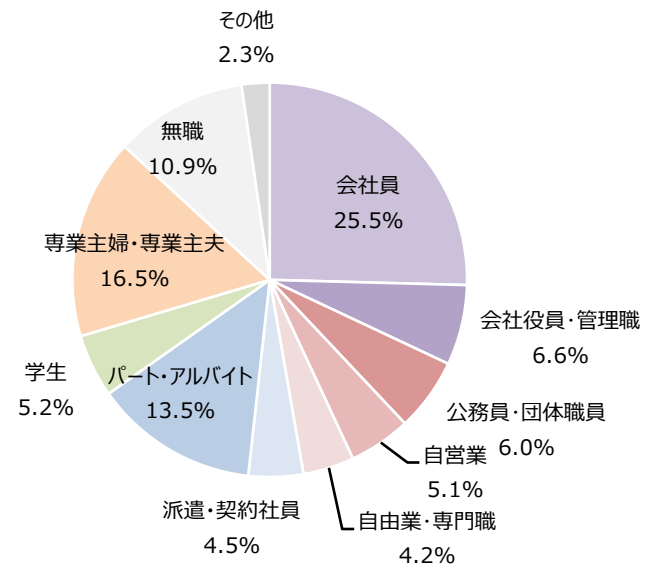
## 年齢



## 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】

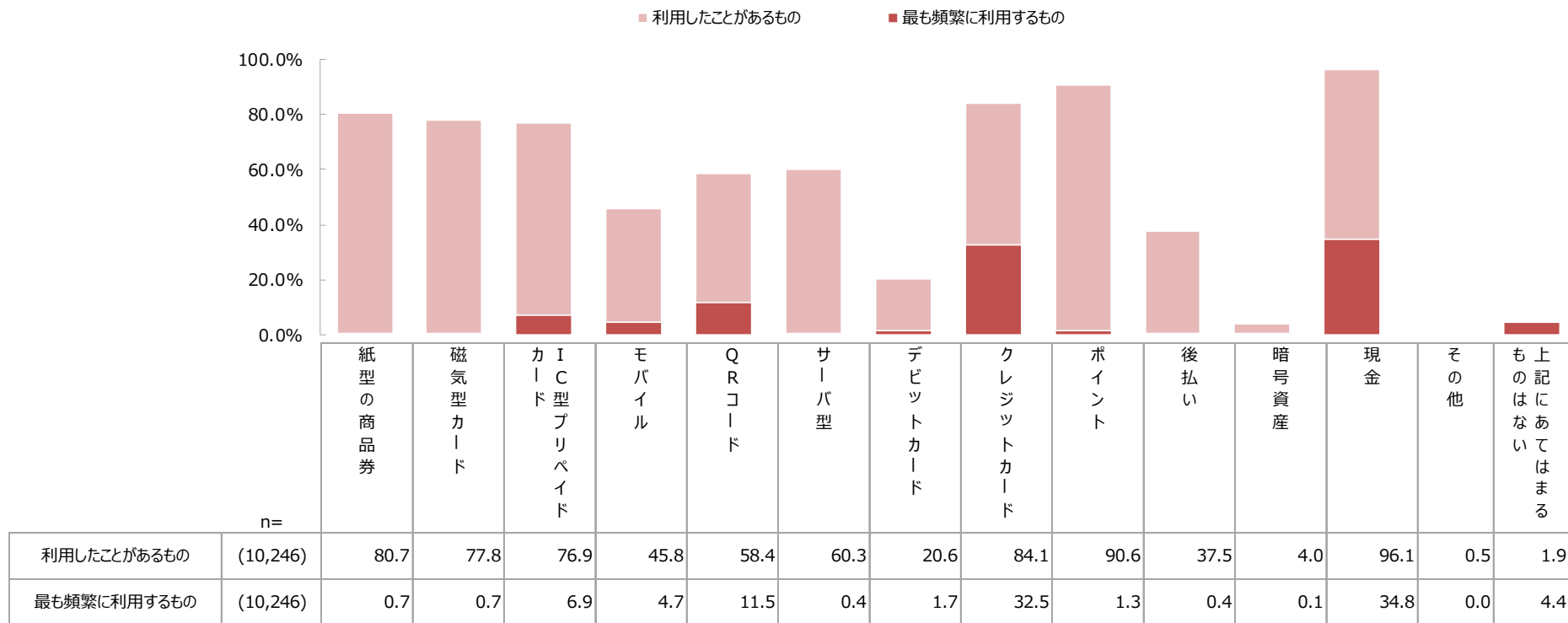
支払手段一覧		カテゴリー	各支払手段の具体的な例
前 払 式 支 払 手 段	1 紙型の商品券	1 商品券	商品券、カタログギフト券
	2 磁気型カード	2 磁気型のプリペイドカード	クオカード、テレホンカード、ガソリンスタンドやゴルフ場で利用できるプリペイドカード等
	3 IC型プリペイドカード	3 交通系のICカード	Suica、PASMO、TOICA、manaca、ICOCA、SUGOCA、nimoca、Kitaca等
		4 流通系ICカード	楽天Edy、nanaco、WAON等
	4 モバイル	5 スマートフォン等をかざして利用できる電子マネー ※QRコード決済を除く	モバイルSuica、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 スターバックスカード等
	5 QRコード (チャージして支払う場合のみ)	6 QRコードをかざして利用できる電子マネー	PayPay(PayPayマネーライトに限る)、メルペイ(有償ポイント)、LINE Pay(LINE Cashに限る)、ファミペイ等 ※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、資金移動業を除く)
	6 サーバ型	7 インターネット上で利用できる電子マネー	Kyashバリュー(口座)、バンドルカード、WebMoney、BitCash、iTunesカード、Google Playギフトカード等
		8 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	Kyashバリュー(カード)、バンドルカードリアル、d払い(口座・プリペイド)、au PAY プリペイドカード(au WALLETプリペイドカード)、ソフトバンクカード(プリペイドバリュー)等
		9 スーパー等の特定の店舗で利用できる電子マネー	スターバックスカード、にこか、CoGCa、エフカ、majica、ゆめか、litta、TOMACA、トライアル等のプリカ、パチンコカード等
		10 主に贈答用に利用するカード型ギフトカード	バニラVisaギフトカード、イオンギフトカード、百貨店ギフトカード等
		11 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
		12 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、オーブ等
以 前 払 の 式 支 払 手 段	7 デビットカード	13 銀行口座から直接利用できる	
	8 クレジットカード ※QRコード決済のクレジット払いも含む。	14 クレジットカード	VISA、JCB、Master Card、American Express等
	9 ポイント	15 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)	楽天ポイント、Tポイント、Pontaポイント、dポイント等
	10 後払い	16 あらかじめ決められた将来の日付に、一定期間内に利用した金額を事後に支払うサービス	iD、QUICPay、PiTaPa、NP後払い、Paidy、つけ払い等
	11 暗号資産	17 暗号資産	ビットコイン、イーサリアム等
	12 現金	18 現金	

# 【①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）】

## ▼ 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。

- 利用したことがあるものにおいて、『紙型の商品券』『クレジットカード』『ポイント』『現金』が8割を超える。
- 最も頻繁に利用するものにおいて、「現金」が34.8%で最も高く、「クレジットカード」が32.5%で続く。

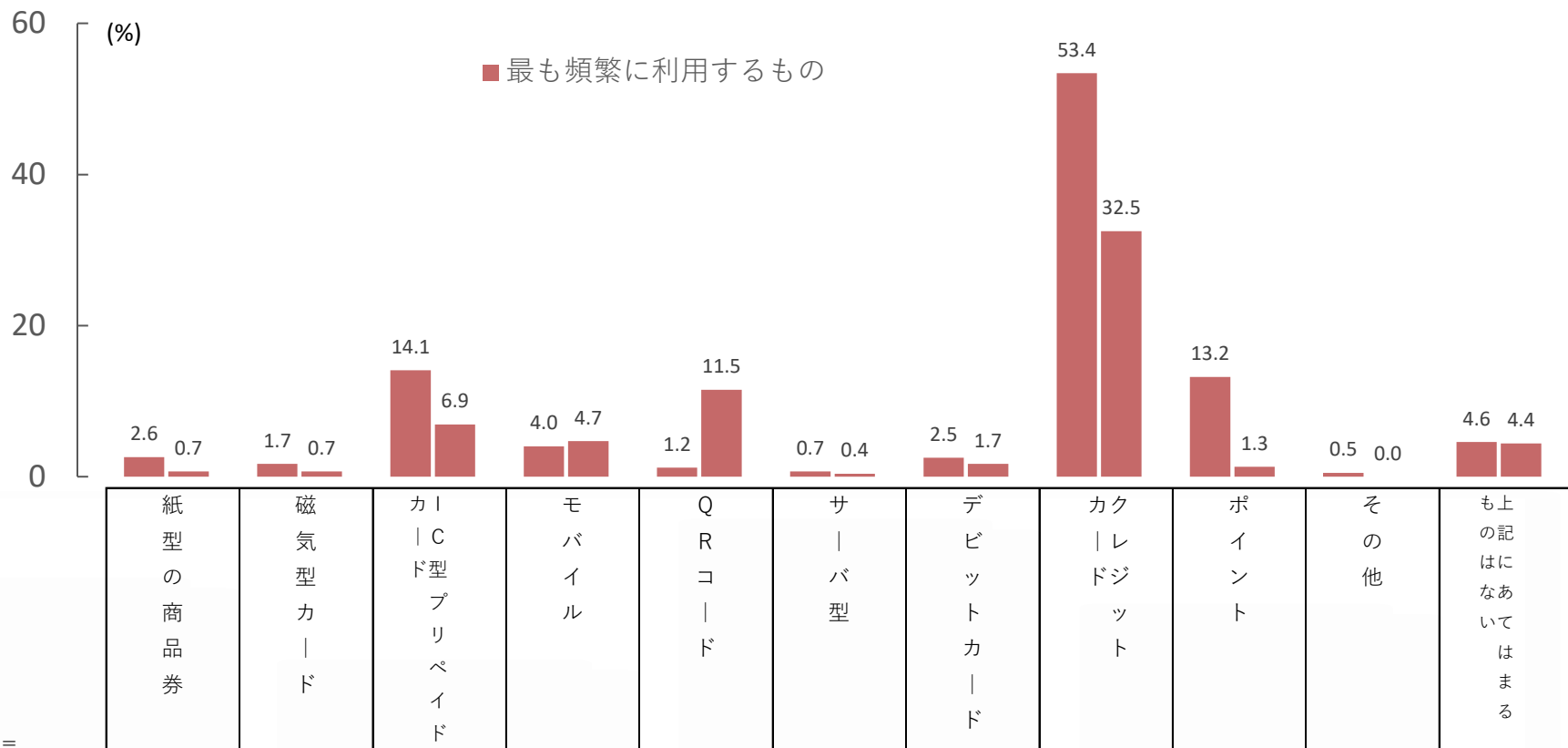


※SQ2,SQ3の回答を元に補正

# 【①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）】

## ▼ 支払手段（大分類）の利用頻度の比較（SQ1）

- 2019年との比較では、「最も頻繁に利用するもの」について増加している決済手段は『モバイル』『QRコード』。中でも『QRコード』は約10倍となり前払式支払手段の中ではトップ。
- 2019年の前払式支払手段での「最も頻繁に利用するもの」は『IC型プリペイドカード』のスコアが高かったが、比較すると2021年には大きく減少している。



最も頻繁に利用するもの	n=		19年		22年		19年		22年		19年		22年		19年		22年		19年		22年		19年		22年	
	19年	22年	19年	22年	19年	22年	19年	22年	19年	22年	19年	22年	19年	22年	19年	22年	19年	22年	19年	22年	19年	22年	19年	22年		
	(10,000)	(10,246)	2.6	0.7	1.7	0.7	14.1	6.9	4	4.7	1.2	11.5	0.7	0.4	2.5	1.7	53.4	32.5	13.2	1.3	0.5	0	4.6	4.4		

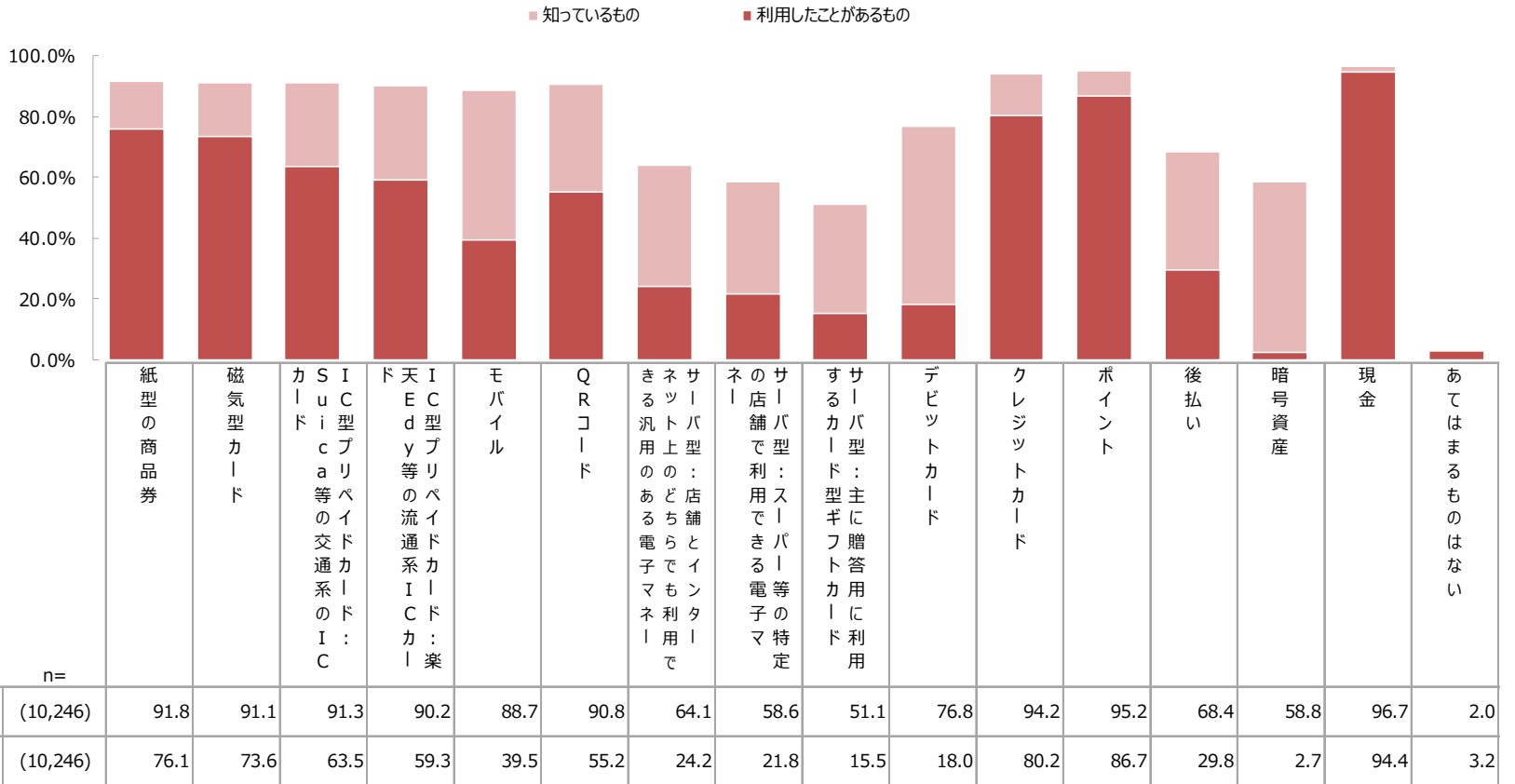
※SQ2,SQ3の回答を元に補正



# 【①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）】

## ▼ オフラインの支払手段（小分類）の認知・利用経験率（SQ2）

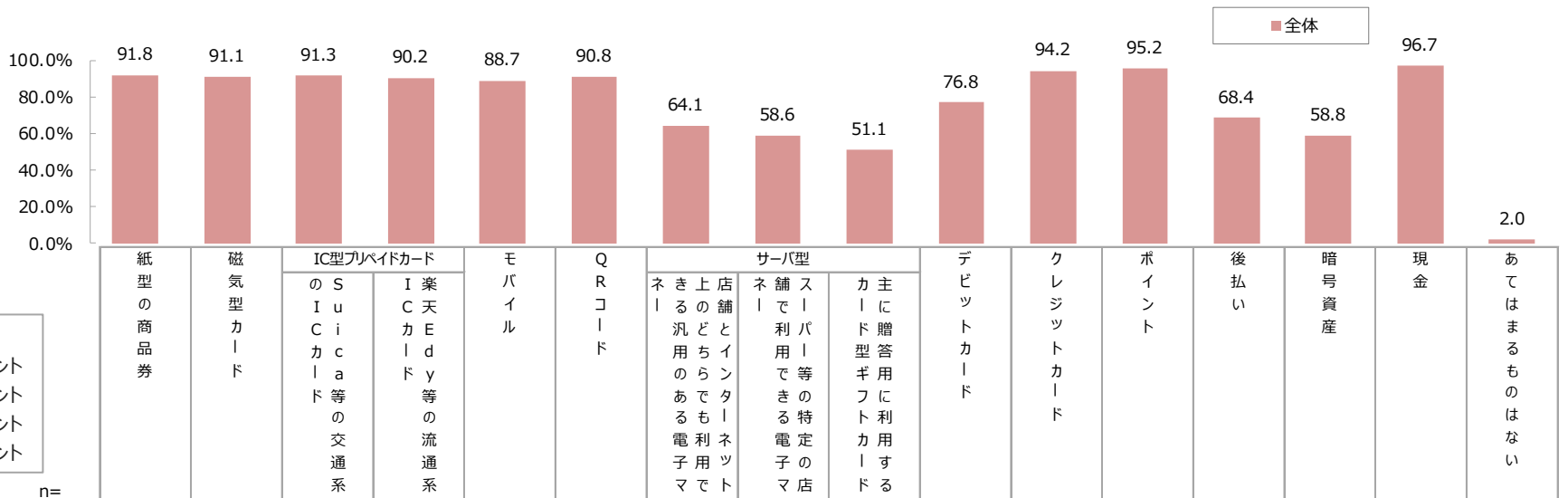
- 『サーバ型』『デビットカード』『後払い』『暗号資産』を除いた支払手段で、認知率は8割を超えている。
- 『モバイル』について、認知率が8割を超えているものの利用経験率が約4割と低い傾向。
- 『QRコード』について、利用経験率が5割を超えている。



# 【①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）】

## ▼オフラインの支払手段（小分類）の認知～性年代別～（SQ2）

- 性年代で認知率の差が大きいのは「暗号資産」で、全体的に男性が高く、中でも男性40・50代の認知率が高い。
- 『サーバ型：スーパー等の特定の店舗で利用できる電子マネー』『後払い』において、30代までの女性の認知が高い。



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

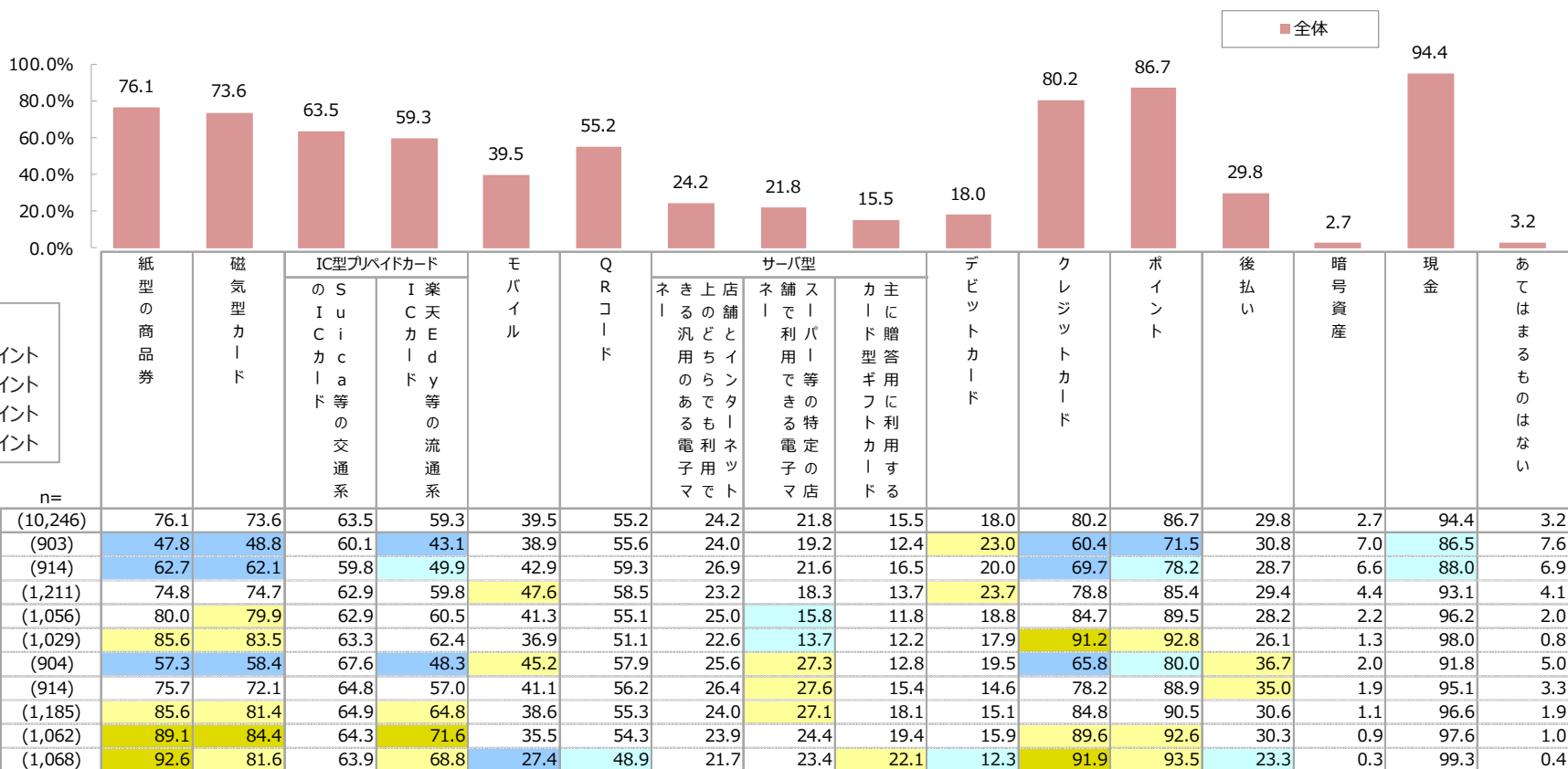
		n=	紙型の商品券	磁気型カード	IC型プリペイドカード	の S I 楽	の C u C 天	の C i c カ E	の C a c カ D	の c a c カ D	の c a c カ D	の c a c カ D	の c a c カ D	の c a c カ D	の c a c カ D	の c a c カ D	の c a c カ D
	全体	(10,246)	91.8	91.1	91.3	90.2	88.7	90.8	64.1	58.6	51.1	76.8	94.2	95.2	68.4	58.8	96.7
性年代別	男性18-29歳	(903)	83.3	83.6	87.6	85.5	86.6	88.8	68.3	63.9	56.6	75.1	88.4	90.3	73.5	66.7	92.7
	男性30代	(914)	87.0	86.1	87.4	85.4	84.8	87.1	64.8	60.4	53.2	73.3	89.8	90.7	70.9	66.5	92.6
	男性40代	(1,211)	91.5	91.3	91.4	89.9	89.3	91.2	63.3	58.4	49.6	80.8	93.1	94.6	71.7	70.9	96.4
	男性50代	(1,056)	93.0	93.8	93.4	92.0	91.9	92.1	65.6	57.0	48.5	82.6	96.4	96.5	70.9	69.0	97.9
	男性60代	(1,029)	95.8	95.6	93.0	92.4	89.7	91.0	62.6	47.5	43.1	81.2	98.0	97.9	61.8	65.5	98.9
	女性18-29歳	(904)	86.8	85.4	89.7	87.5	87.8	90.8	70.1	69.7	57.3	72.9	89.9	92.6	79.3	51.5	95.0
	女性30代	(914)	90.4	89.9	90.0	89.8	88.4	91.2	63.6	63.6	52.2	71.9	93.4	95.1	74.4	51.6	96.5
	女性40代	(1,185)	93.7	93.0	92.9	92.2	90.5	92.1	63.1	60.0	51.6	75.8	95.4	96.4	67.6	50.5	97.7
	女性50代	(1,062)	96.2	94.6	93.1	93.5	90.5	93.0	65.3	58.0	51.8	78.2	97.3	97.8	65.5	51.3	98.5
	女性60代	(1,068)	97.4	94.6	93.0	91.9	86.2	89.8	56.1	50.8	49.2	74.2	97.9	98.7	51.9	43.8	99.4

※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）】

## ▼ オフラインの支払手段（小分類）の利用経験率～性年代別～（SQ2）

- オフラインの支払手段の利用経験率は年代での差が大きい。（相対的に年代の高い層において利用経験率が高め）
- 『紙型の商品券』『磁気型カード』『クレジットカード』では、若年層の利用経験率が低く、50・60代で高い。
- 『IC型プリペイドカード：楽天Edy等の流通系ICカード』は、女性50・60代で高い。
- 『サーバ型：スーパー等の特定の店舗で利用できる電子マネー』は、女性の利用経験率が高く、男性50・60代が低い傾向。

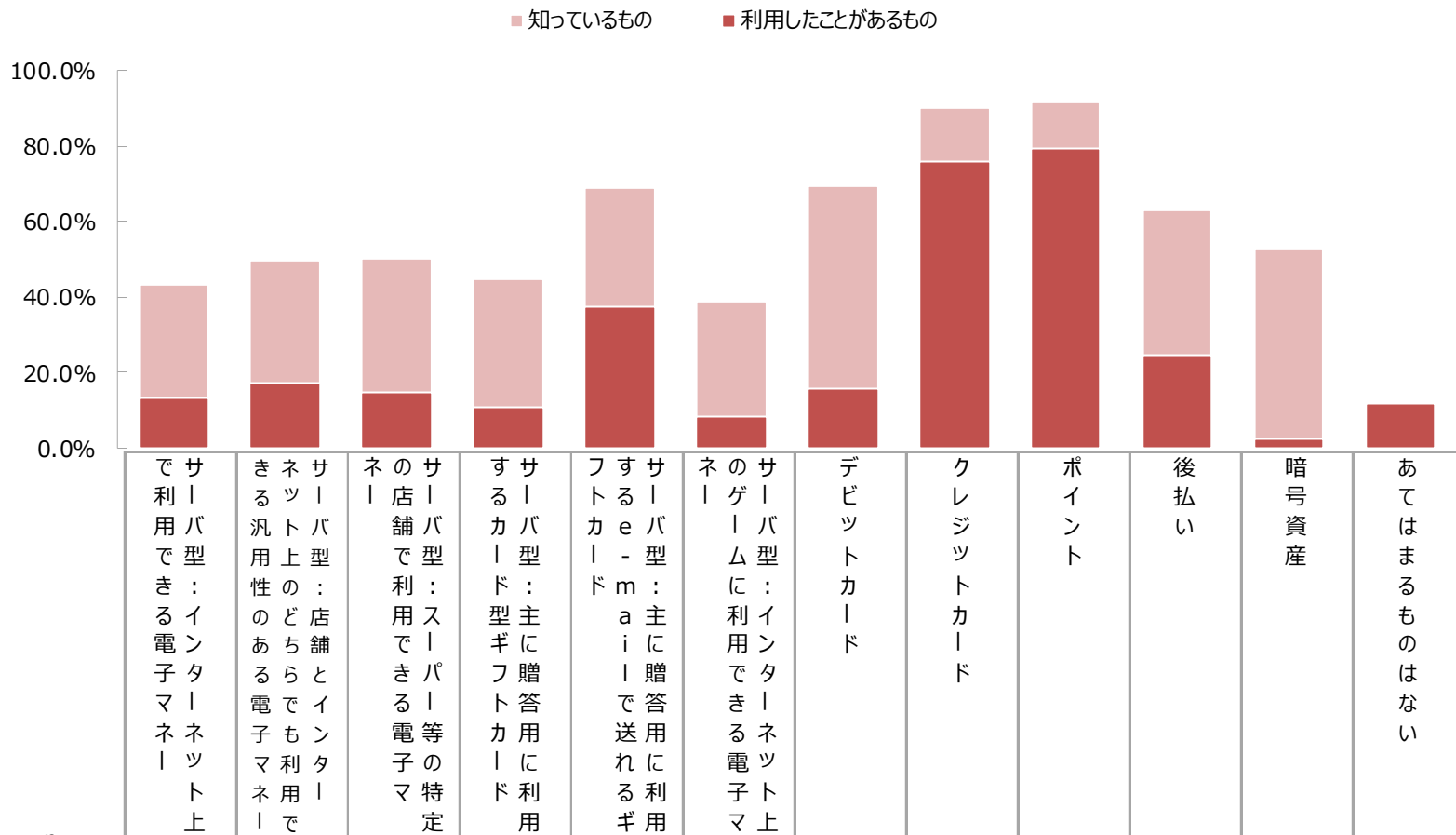


※スコアは「知っていて、利用している・利用したことがある」～「知っているが、利用も所有もしていない」の合計

# 【①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）】

## ▼オンラインの支払手段（小分類）の認知・利用経験率（SQ3）

- 「クレジットカード」「ポイント」は認知率が9割を超え、利用経験率も7割を超えている。
- 「e-mailで送れるギフトカード」を除く『サーバ型』について、利用経験率が2割以下と低い傾向。

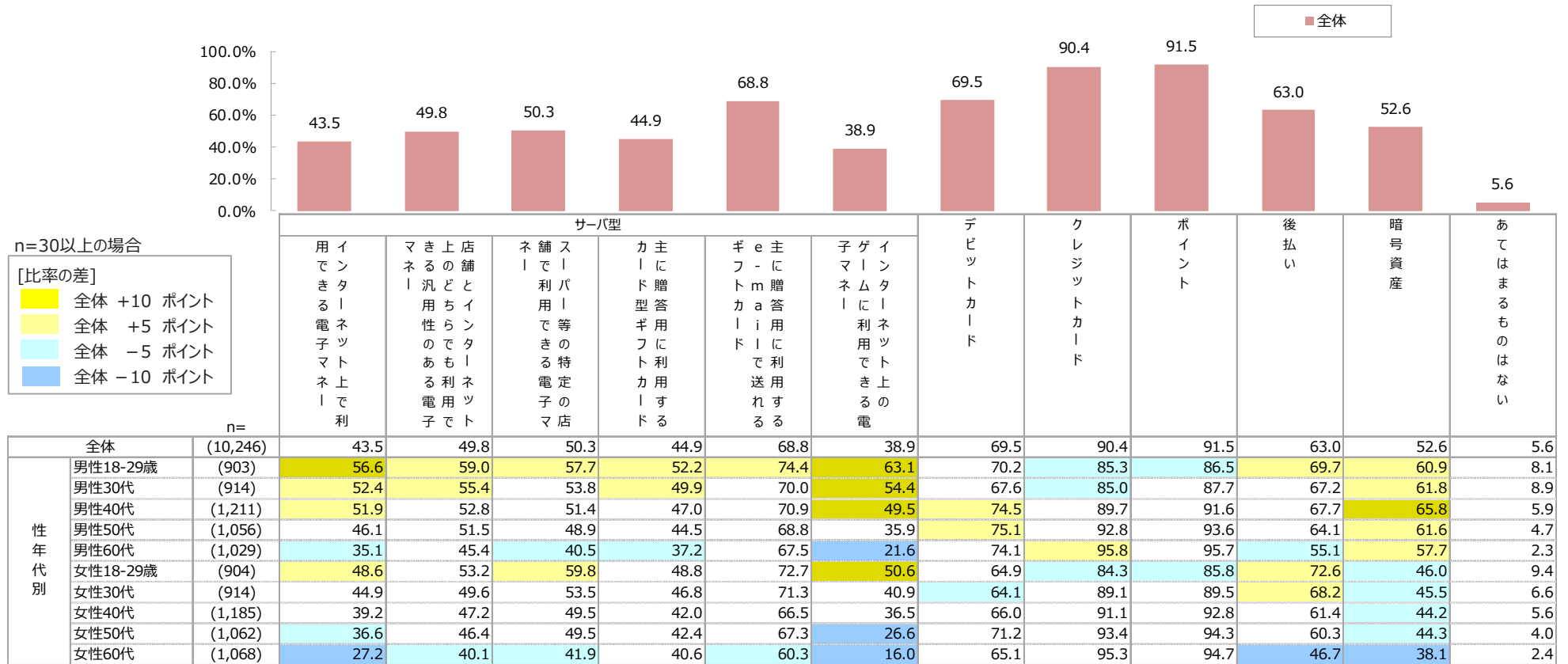


	n=	知っているもの	利用したことがあるもの
知っているもの	(10,246)	43.5	13.4
利用したことがあるもの	(10,246)	49.8	17.1
		50.3	15.0
		44.9	11.0
		68.8	37.3
		38.9	8.6
		69.5	15.6
		90.4	75.9
		91.5	79.6
		63.0	24.8
		52.6	2.7
		5.6	11.7

# 【①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）】

## ▼オンラインの支払手段（小分類）の認知～性年代別～（SQ3）

- 年代で認知率の差が大きいのは「クレジットカード」「ポイント」で、一般的に50・60代で高い。
- 性別で認知率の差が大きいのは『サーバ型：インターネット上で利用できる電子マネー』『サーバ型：インターネット上のゲームに利用できる電子マネー』で、男性の若年層が高い。

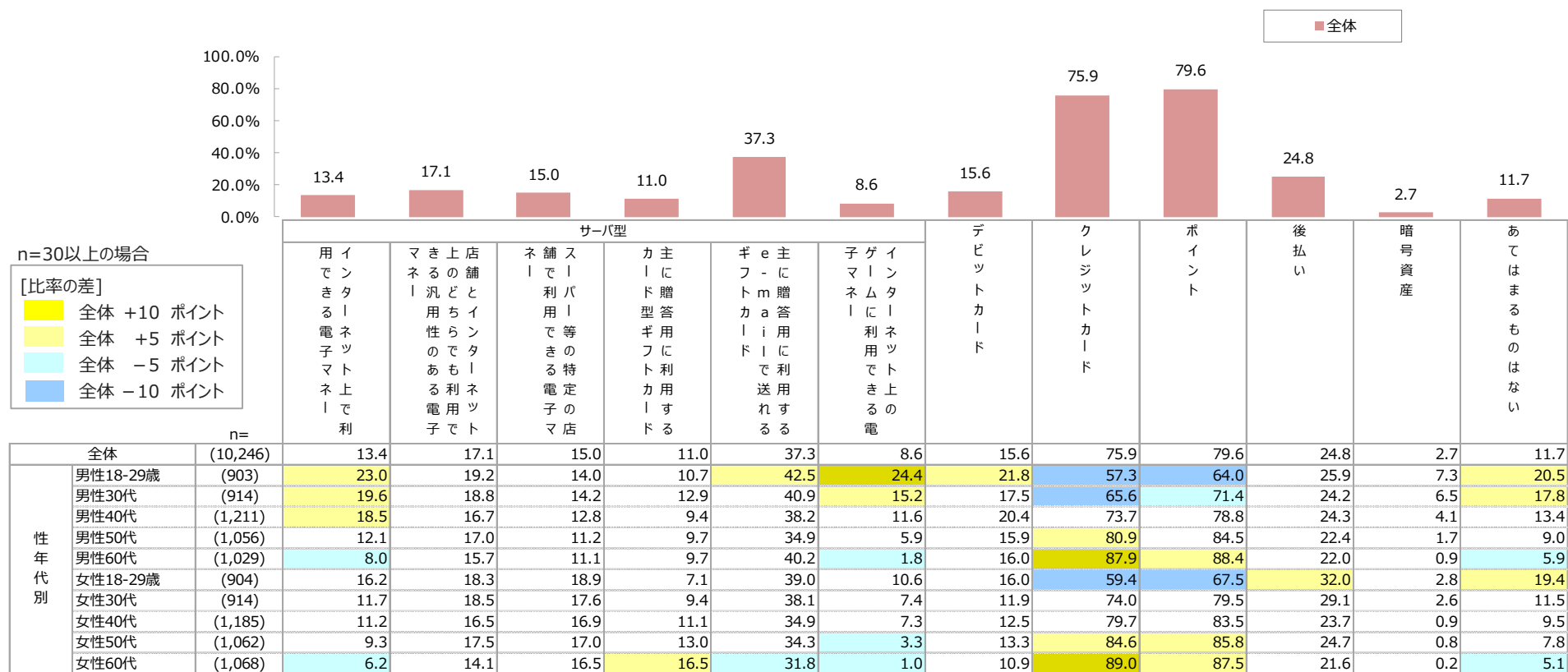


※スコアは「知っている・利用している・利用したことがある」～「知っているが、利用も所有もしていない」の合計

# 【①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）】

## ▼ オンラインの支払手段（小分類）の利用経験率～性年代別～（SQ3）

- オンラインの支払手段の利用経験率は、「クレジットカード」「ポイント」が相対的にどの年代も高めで、その中でも特に50代以上で高い。
- インターネットに関連する『サーバ型』において、男性の若年層が高く、男性女性とも60代が低い。



※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

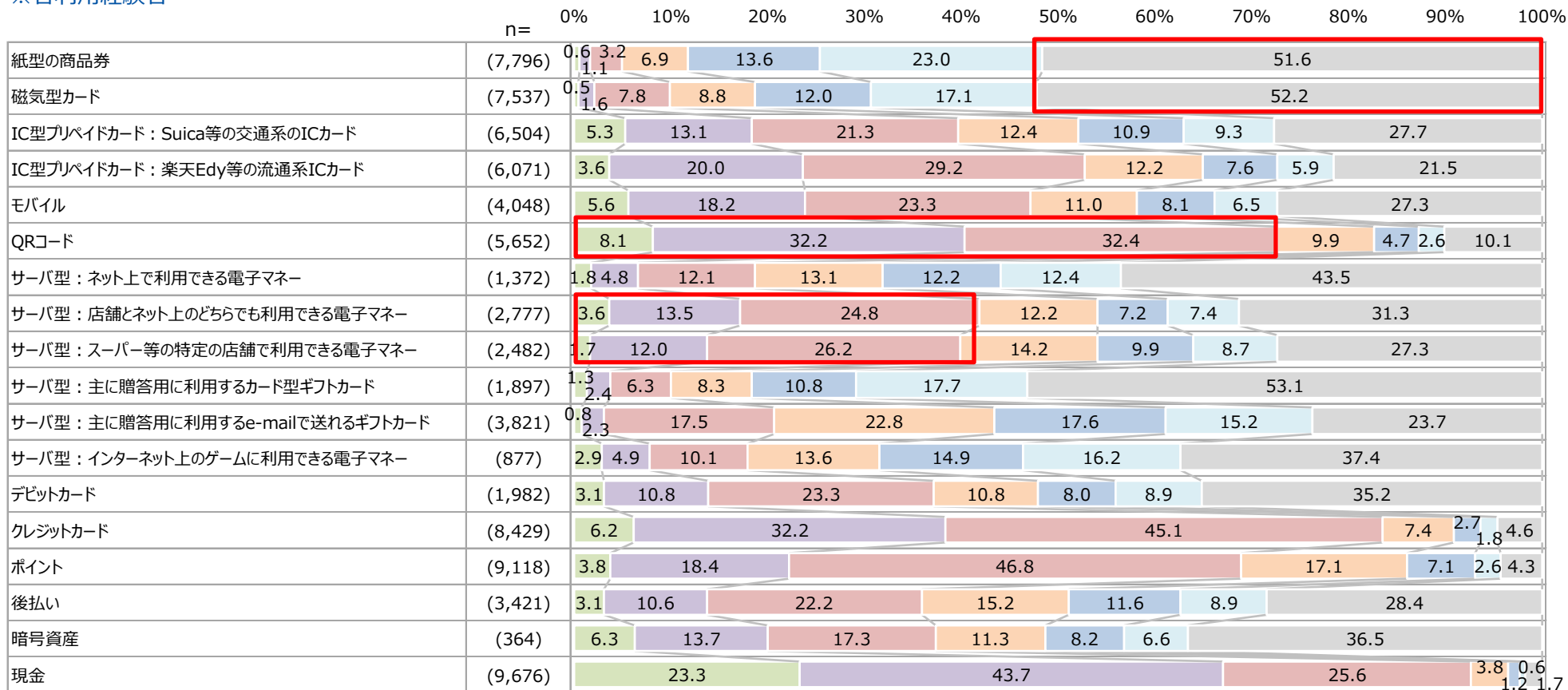
# 【①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）】

## ▼ 支払手段（小分類）の利用頻度（SQ4）

- 『紙型の商品券』や『磁気型カード』は利用経験は高いが利用頻度は低く、年に1回も利用していないが半数を占める。
- 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、特に『QRコード』は月に数回以上の利用者が7割を超える。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。（約4割が「月に数回」以上利用）

■ 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

### ※各利用経験者

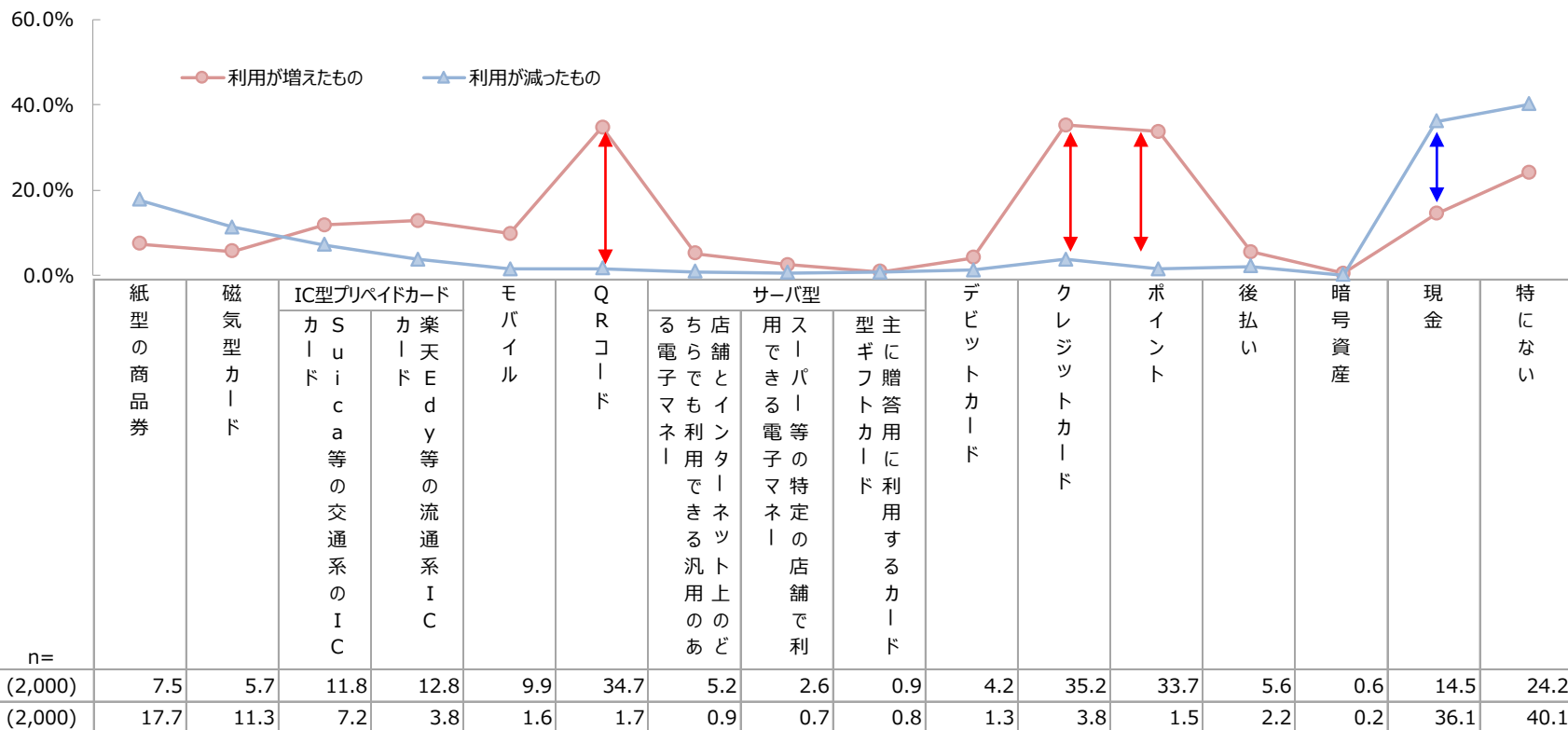


# 【①市場浸透度の把握（本調査：18歳～69歳の男女）】

## ▼ オフラインの支払手段の直近1年間での利用機会の増減（Q3）

- 直近1年間での利用機会の増減をみると、『QRコード』『ポイント』『クレジットカード』は3～4割が利用機会が増えたと感じている。
- 一方で、利用が減ったものは「現金」で全体の4割弱が利用機会が減ったと感じている。そのほか『紙型の商品券』『磁気型カード』で、1～2割弱が利用機会が減ったと感じている。

※各利用経験者



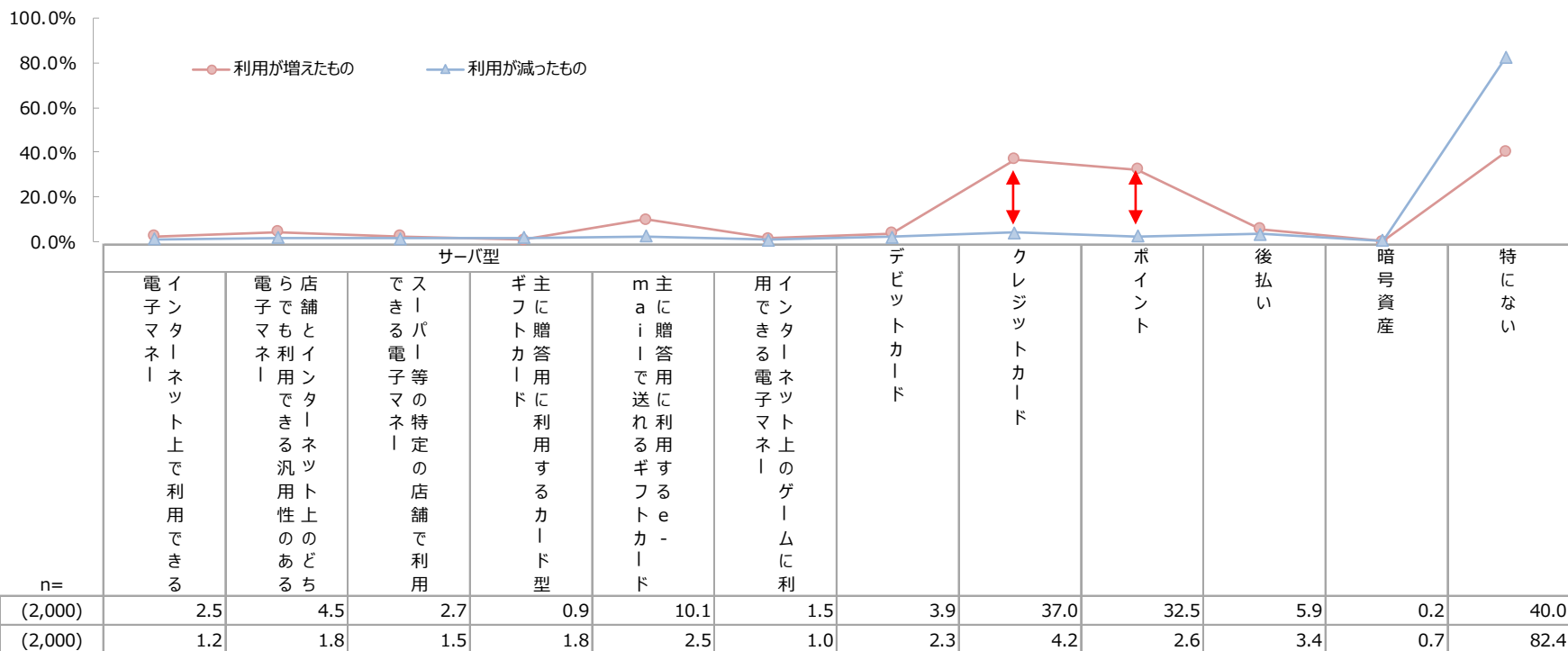


# 【①市場浸透度の把握（本調査：18歳～69歳の男女）】

## ▼ オンラインの支払手段の直近1年間での利用機会の増減（Q4）

- 支払手段の直近1年間での利用機会の増減をみると、「クレジットカード」は4割弱、「ポイント」は3割強が増加。
- 一方で利用が減った主なものは、「特にない」が8割以上。

※各利用経験者

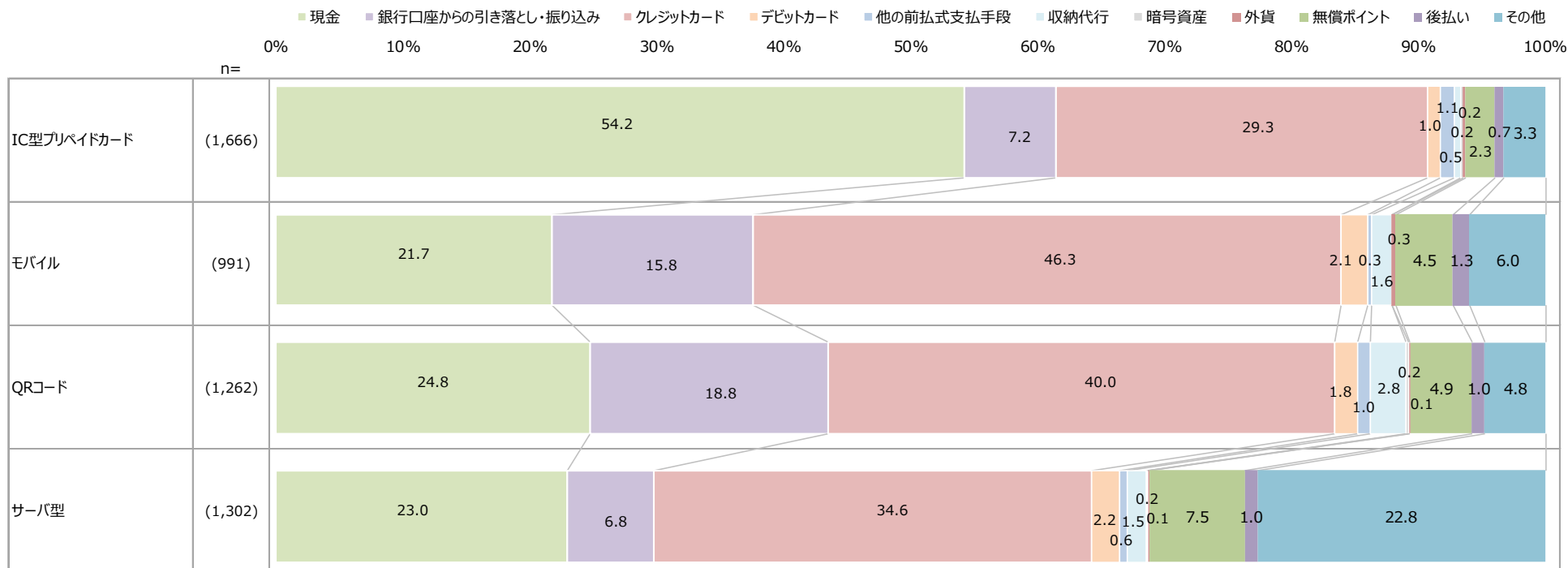


# 【①市場浸透度の把握（本調査：18歳～69歳の男女）】

## ▼ 利用支払手段のチャージ方法（Q11）

- 『IC型プリペイドカード』においては、「現金」が最も高く、「クレジットカード」が続く。
- 『モバイル』『QRコード』『サーバ型』においては、「クレジットカード」が最も高く、「現金」が続く。
- 上記から、『IC型プリペイドカード』とそれ以外の前払式支払手段でチャージ方法の傾向に違いがある。

※各「前払式支払手段」の利用経験者



## 【②各前払式支払手段の評価】

### ▼ 前払式支払手段の評価（Q1,Q2）

- 各支払手段の満足点として、「使えるお店がたくさんある」が共通。また、「使えるお店が近くにある」が多くあげられる。『IC型プリペイドカード』『モバイル』『QRコード』では、「ポイントがつく」があげられる。
- 不満点として、「使えるお店が限定されている」が共通。また、『モバイル』『QRコード』『サーバ型』では、「システムトラブルが心配」「不正利用されるのが心配」が多い。

※各「前払式支払手段」の利用経験者

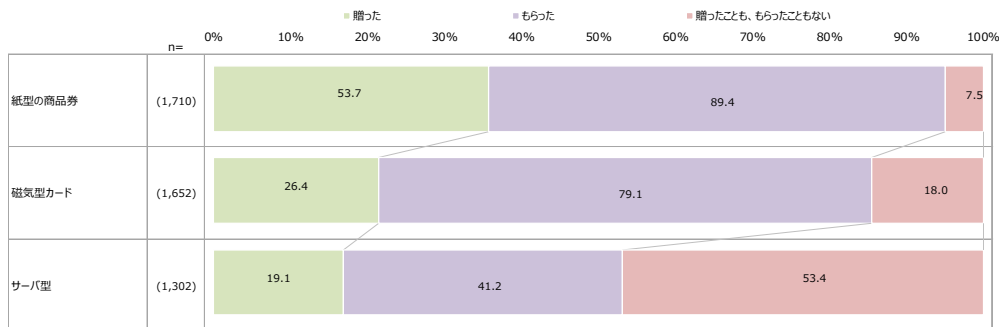
		紙型商品券 (n=1,710)	磁気型カード (n=1,652)	IC型 プリペイドカード (n=1,666)	モバイル (n=901)	QRコード (n=1,262)	サーバ型 (n=1,302)
Q1 満足点 (10%以上)	1位	利用期限がない (31%)	使えるお店がたくさんある (26%)	使えるお店がたくさんある (38%)	使えるお店がたくさんある (44%)	ポイントがつく (40%)	ネット上でやり取りができて、持ち歩く必要がない (15%)
	2位	使えるお店がたくさんある (29%)	利用期限がない (23%)	使えるお店が近くにある (29%)	ポイントがつく (37%)	使えるお店がたくさんある (39%)	使えるお店がたくさんある (10%) よく利用するお店で使える (10%)
	3位	使えるお店が近くにある (21%)	使えるお店が近くにある (23%)	ポイントがつく (28%)	よく利用するお店で使える (33%) 使えるお店が近くにある (33%)	使えるお店が近くにある (33%)	-
Q2 不満点 (10%以上)	1位	お釣りが出ない (43%)	使えるお店が限定されている (30%)	残高が分かりにくい (18%)	システムのトラブルが心配 (18%)	システムのトラブルが心配 (19%)	使えるお店が限定されている (15%)
	2位	使えるお店が限定されている (36%)	残高が分かりにくい (25%)	使えるお店が限定されている (16%)	不正利用されるのが心配 (14%)	使えるお店が限定されている (14%) 不正利用されるのが心配 (14%)	システムのトラブルが心配 (13%)
	3位	持ち歩くのが面倒 (23%)	持ち歩くのが面倒 (11%)	-	使えるお店が限定されている (12%)	個人情報漏れるのが心配 (12%)	不正利用されるのが心配 (12%)

# 【③支払手段の贈答実態】

- 各「前払式支払手段」はもらった経験のほうが、贈った経験より高い。
- 満足点として「使えるお店がたくさんある」、不満点として「使えるお店が限定されている」が共通してあげられる。

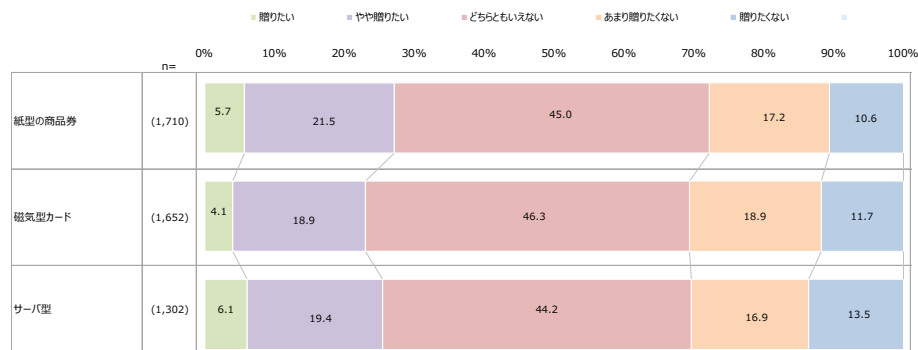
## ▼ これまでに贈った・もらった経験有無 (Q5)

※各「前払式支払手段」の利用経験者



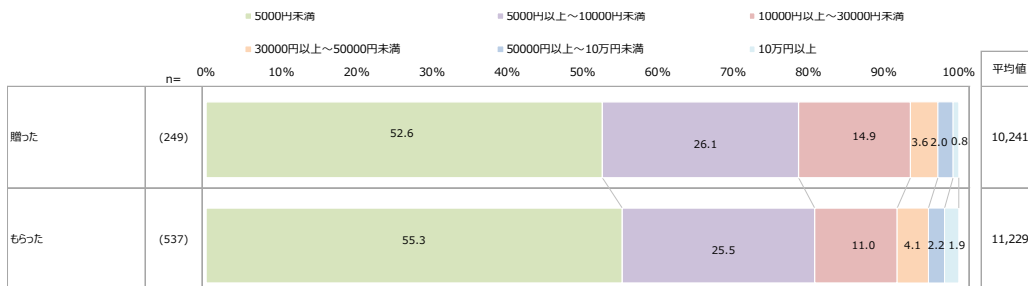
## ▼ 贈答意向(Q7)

※各「前払式支払手段」の利用経験者



## ▼ 贈った・もらった電子ギフト券の最高額(Q6)

※贈った・もらった経験者



## ▼ もらった満足点(Q8)/もらった 不満点(Q9)

※贈った・もらった経験者

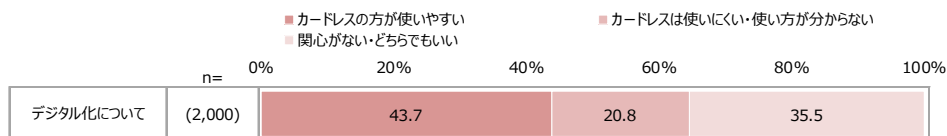
		紙型商品券 (n=1,529)	磁気型カード (n=1,306)	サーパ型 (n=537)
Q8 満足点 (10%以上)	1位	利用期限がない (32%)	使えるお店が近くにある (26%)	ネット上でやり取りができて、持ち歩く必要がない (36%)
	2位	使えるお店がたくさんある (26%)	利用期限がない (25%)	よく利用するお店で使える (24%)
	3位	使えるお店が近くにある (21%)	使えるお店がたくさんある (24%)	使えるお店がたくさんある (17%)
Q9 不満点 (10%以上)	1位	使えるお店が限定されている (44%)	使えるお店が限定されている (35%)	使えるお店が限定されている (26%)
	2位	お釣りが出ない (43%)	残高が分かりにくい (27%)	利用期限がある (16%)
	3位	持ち歩くのが面倒 (23%)	持ち歩くのが面倒 (11%)	-

# 【④前払式支払手段に関する利用状況】

- 紙媒体のデジタル化について、「カードレスの方が使いやすい」が43.7%でカードレスに対してポジティブな意見が高い。
- 残高送付機能について約半数は知らない。
- 商品購入等の支払い以外での前払式支払手段の支払い経験について、「公共料金の支払い」が19.3%、「納税」が16%であるが、6割が利用経験がない。
- 前払式支払手段の問い合わせ経験について、8割が経験がない。
- 前払式支払手段の問い合わせ時に困った点について、問い合わせ先に関する項目が高い傾向。

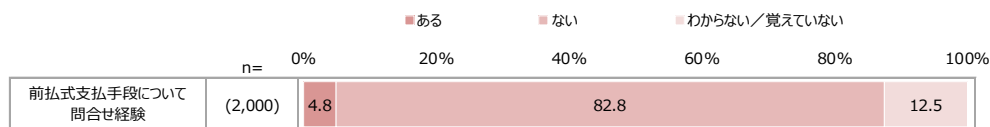
## ▼紙媒体のデジタル化について (Q10)

※全員



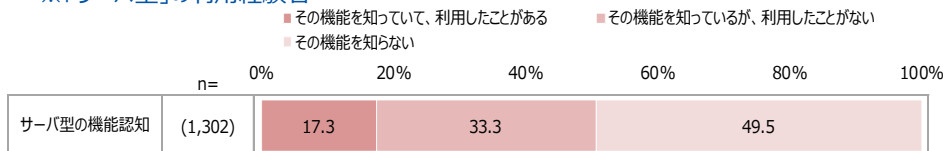
## ▼問い合わせ経験有無 (Q16)

※各「前払式支払手段」の利用経験者



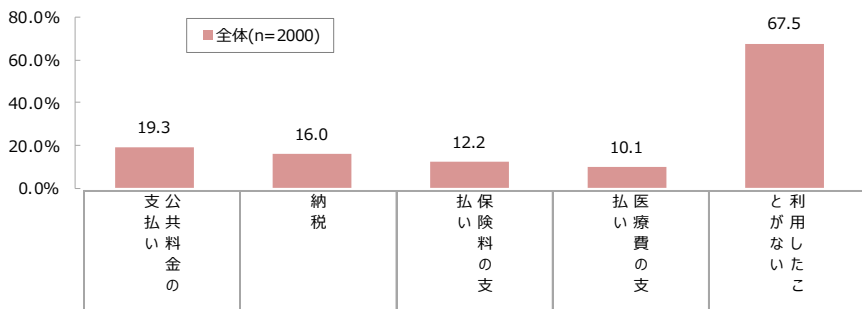
## ▼残高送付機能の利用経験有無 (Q12)

※「サーバ型」の利用経験者



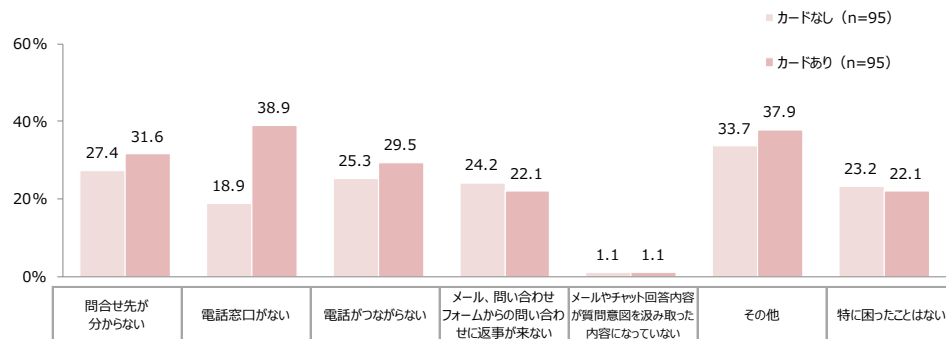
## ▼支払い経験サービス (Q13)

※各「前払式支払手段」の利用経験者



## ▼前払式支払手段の問い合わせ時に困った点 (Q17)

※各「前払式支払手段」の問い合わせ経験者

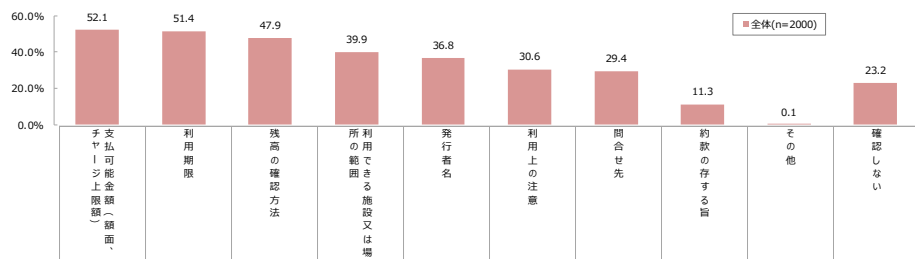


# 【⑤前払式支払手段に関する認知状況】

- 購入時の情報提供確認事項において、「支払可能金額（額面、チャージ上限額）」が52.1%で最も高く、「利用期限」が51.4%で続く。
- 供託制度の趣旨などの情報提供事項の追加について、「見たことがない」「分からない」が9割以上を占める。
- 「利用上の注意」で最も重視する項目は、「紛失・盗難・不正利用時の補償」が最も高い。
- 資金決済法の適用を受けないもの（利用期限が発行日から6月内等）の認知について、「ほとんど知らない・知らない」が75.6%で、認知率は3割に満たない。
- 「払い戻し禁止」の認知について、認知率は54.4%で半数が認知している。

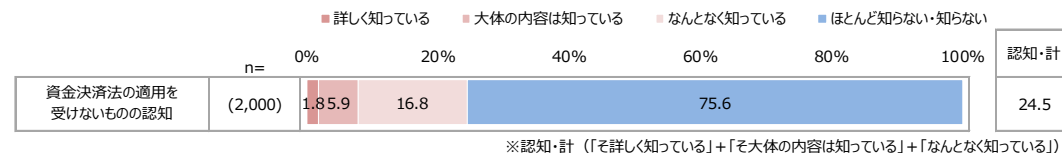
## ▼購入時の情報提供確認事項（Q14）

※全員



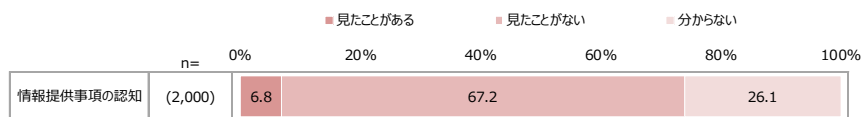
## ▼資金決済法の適用を受けないものの認知（Q19）

※全員



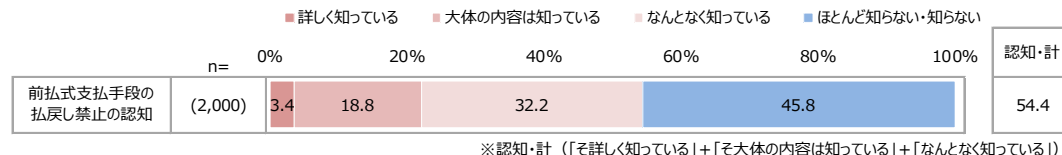
## ▼新たに追加された情報提供事項の認知（Q15）

※全員



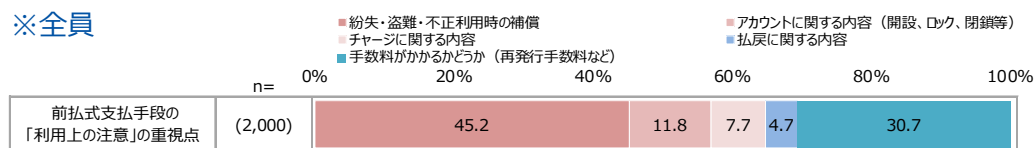
## ▼払戻し禁止の認知（Q20）

※全員



## ▼「利用上の注意」の最重視点（Q18）

※全員

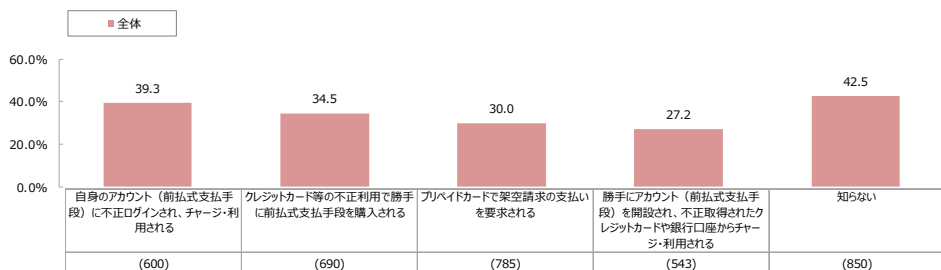


# 【⑥前払式支払手段によるトラブル経験】

- 前払式支払手段による詐欺事象の認知率が最も高いのは、「自身のアカウント（前払式支払手段）に不正ログインされ、チャージ・利用される」。次いで「クレジットカード等の不正利用で勝手に前払式支払手段を購入される」。
- 実際に被害にあった詐欺事象については、認知率が2番目に高い「クレジットカード等の不正利用で勝手に前払式支払手段を購入される」となっている。

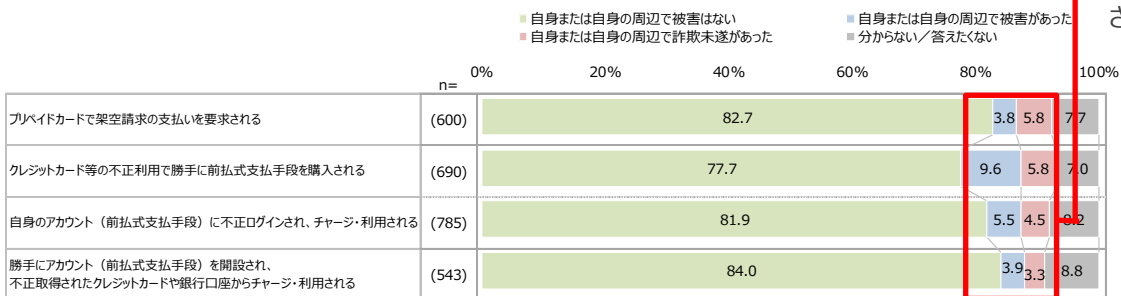
## ▼詐欺事案の認知（Q21）

※全員



## ▼サーバ型プリペイドによる詐欺被害有無(Q22)

※詐欺事象認知者



## ▼サーバ型プリペイドカードによるトラブル事例（Q23）

※ 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

- コンビニでプリペイドのカードを購入して暗証番号を教えてほしいと父と名乗る人からメッセージアプリで連絡が来たが、父に確認し本人ではないことがわかった。(女性18-29歳\_長崎県)
- 行った場所でない所の買い物明細が届き、カスタマーセンターに問い合わせ返金して貰った。(女性40代\_愛知県)
- カード会社からいつもの利用と違うので連絡があり、発覚した。そのため、支払いはせずにすんだ。(女性30代\_広島県)
- いわゆるサポート詐欺に身内が被害に遭いかけた。(男性40代\_神奈川県)  
 ※サポート詐欺…パソコンやスマートフォンでインターネットを使用中に突然「ウイルスに感染している」等の偽警告画面や偽警告音が出て、それらをきっかけに電話をかけさせ、有償サポートやセキュリティソフト等の契約を迫る手口

# 総括

## 前払式支払手段の利用実態からみる普及への課題

- 前払式支払手段の利用実態について、2019年との比較では、「最も頻繁に利用するもの」として『QRコード』が約10倍となり前払式支払手段の中ではトップ。全ての決済手段においては、「最も頻繁に利用するもの」は、「クレジットカード」が最も高いスコアであるが、2019年との比較では減少に転じている。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
紙型の商品券 磁気型カード	オンラインでの使用不可、またデジタル化へのポジティブな意見が強まり、利用頻度が低い。また、利用経験率で年代での差が見られる。(P7,10)	不満点としてあげられる「使えるお店が限定されている」などを解消し、利用経験のある中高年層での利用頻度の上昇、若年層の利用経験率増加に繋げる。(P18)
IC型プリペイド カード	既に認知率は浸透しており、1年間の利用機会も増加傾向。「流通系IC型プリペイドカード」の利用経験率については、性年代で差が見られる。(女性50~60代が高い。)(P8,10,15)	利用店舗の増加、残高表示の改善を行うことで、利用経験率の上昇に繋げる。(P18)
モバイル	認知率は8割を超えており既に浸透しているものの、利用経験率が低い傾向。(P8)	「システムトラブル」や「不正利用」などの“不安”を解消することで、利用経験率の増加に繋げる。(P18)
QRコード	1年間の利用機会が他の前払式支払手段と比較し大幅に上昇し、利用頻度も増加傾向。(P14,15)	「システムトラブル」「不正利用」「個人情報の漏洩」「使えるお店が限定されている」などの“不安”を解消することで、更なる利用経験率の増加に繋げる。(P18)
サーバ型	オフラインでは女性の若年層、オンラインでは男性の若年層の認知・利用経験率が高く性年代で差が見られる。特に、女性の若年層はスーパー等特定の店での利用経験率、男性の若年層はインターネット系の認知率が高い。(P9,10,12,13)	持ち歩く必要性がないため、利用店舗の増加、「システムトラブル」「不正利用」などの“不安”を解消することで更なる利用経験率の増加に繋げる。(P18)





## 付録：調査票

# 本調査画面

## Q1 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)

- ※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」は事前にチャージして決済に利用できるもののみお答えください。(クレジットカードとの紐づけしたものを除く)

1/6

### 紙型の商品券 (商品券・カタログギフト券等)

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

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で、不満に感じている点を教えてください。(いくつでも)

- ※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」は事前にチャージして決済に利用できるもののみお答えください。(クレジットカードとの紐づけしたものを除く)

1/6

### 紙型の商品券 (商品券・カタログギフト券等)

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

次を表示

## Q3 あなたがこれまで「オンライン(リアル)」で利用したことがあると思われる以下の支払手段の中で、これまで比べてこの1年間で利用機会が増えたと思われるもの、逆にこの1年間で利用機会が減ったと思われるものをそれぞれお答えください。(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】

- 商品券、カタログギフト券等 (商品券)

### 【紙型プリペイドカード】

- クイカード、オレボカード、カンリンスランドやゴルフ場で利用できるプリペイドカード等 (紙型紙のプリペイドカード)

### 【IC型プリペイドカード】

- Suica、PASMO、TOICA、manaca、ICOCA、SUGOCA、nimoca、Kitaca等※1 (交通系のICカード)
- 楽天Edy、nanaco、WAGN等 (流通系の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WAGN、nanacoモバイル、モバイルスターバックスカード等 (スマホをかざして利用できる電子マネー)
- QRコード決済※2

### 【QRコード】(チャージして支払う場合のみ)

- PayPay (PayPayマネーフォードに限る)、メルペイ(有価ポイント)、LINE Pay (LINE Cashに限る)、ファミペイ等 (QRコードをかざして利用できる電子マネー)
- ※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、資金移動費を除く)

### 【サービスタ】

- Kyash(リキュー)カード)、バンドルカード(リアル)、d払い(LINE・プリペイド)、au PAY プリペイドカード
- au WALLET(プリペイドカード)、ソフトバンクカード(プリペイドプリペイド)等 (店舗とインターネット上のみでも利用できる汎用性のある電子マネー)
- スターバックスカード、にこか、CoCo、エフカ、majica、Koboか、Itta、TELMACA、トワイアル等のプリカ、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)
- ニコニコギフトカード、イオンギフトカード、百貨店ギフトカード等 (主に贈答用に利用するカード型ギフトカード)

### 【デビットカード】

- デビットカード (銀行口座から直接利用できる)

### 【クレジットカード】

- クレジットカード (VISA、JCB、MasterCard、American Express等)
- QRコード決済のクレジット払いも含まれる。

### 【ポイント】

- 楽天ポイント、Tポイント、Pontaポイント、dポイント等 (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は除く

### 【支払い】

- ID、川口Pay、PiTaPa、NFC払い、Payd、コンビニ等 (あらかじめ決められた将来の日付に、一定期間内に利用した金額を事後に支払うサービス)

### 【暗号資産】

- ビットコイン、イーサリアム等

### 【現金】

- 現金

特になし

次を表示

# 本調査画面

Q4 あなたがこれまでにオンラインで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下さい。(いくつでも)

1/2

最近1年間で利用が増えたもの

## 《サーバ型》

Kyash/バリュー (口座)、バンドルカード、WebMoney、BitCash、iTunesカード、Google Playギフトカード等  
(インターネット上で利用できる電子マネー)

Kyash/バリュー (カード)、バンドルカードリアル、d払い (口座・プリペイド)、au PAY プリペイドカード (au WALLET プリペイドカード)、ソフトバンクカード (プリペイド/バリュー) 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)

スターバックスカード、にこか、CoGCa、エフカ、majica、ゆめか、litta、TOMACA、トライアル等のプリカ、パテンコカード等  
(スーパー等の特定の店舗で利用できる電子マネー)

バンコクギフトカード、イオンギフトカード、百貨店ギフトカード等  
(主に贈答用に利用するカード型ギフトカード)

Amazonギフト券、iTunesカード、Google Play ギフトカード等  
(主に贈答用に利用するe-mailで送れるギフトカード)

コンテンドープリペイドカード、オーブ等  
(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》

デビットカード  
(銀行口座から直接利用できる)

## 《クレジットカード》

クレジットカード (VISA、JCB、MasterCard、American Express等)  
※QRコード決済のクレジット払いも含む。

## 《ポイント》

楽天ポイント、Tポイント、Pontaポイント、dポイント等  
(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

## 《後払い》

ID、QUICPay、PiTaPa、NP後払い、Paidy、つけ払い等  
(あらかじめ決められた将来の日付に、一定期間内に利用した金額を事後に支払うサービス)

## 《暗号資産》

ビットコイン、イーサリアム等

特になし

次を表示

Q5 下記の支払手段について、あなたはこれまでに贈ったこと・もらったことがありますか。あてはまるものをそれぞれお答えください。

1/3

紙型の商品券 (商品券・カタログギフト券等)

贈ったことがあり、もらったこともある

贈ったことがあるが、もらったことはない

贈ったことがないが、もらったことはある

贈ったことも、もらったこともない

次を表示

Q6 あなたがこれまでに贈った・もらった電子ギフト券の最高額をお答えください。

1/2

贈った

5,000円未満

5,000円以上～10,000円未満

10,000円以上～30,000円未満

30,000円以上～50,000円未満

50,000円以上～10万円未満

10万円以上

次を表示

Q7 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贈りたいと思いますか。あてはまるものをそれぞれお答えください。

1/3

紙型の商品券 (商品券・カタログギフト券等)

贈りたい

やや  
贈りたい

どちらとも  
いえなし

あまり  
贈りたくない

贈りたくない

# 本調査画面

Q8 あなたがこれまでにもらっ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)

1/3

紙型の商品券（商品券・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
- 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
- その他
- 特になし

次を表示

Q9 あなたがこれまでにもらっ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)

1/3

紙型の商品券（商品券・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
- 取扱いが分かりにくい
- 利用期限がある
- お釣りが出ない
- 返金に応じてもらえない
- 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

近年、商品券やプリペイドカードなどの紙媒体が、デジタル化される（アプリやウェブバーコードなどを表示）ことが増えています。

Q10 紙やカードのギフト券やプリペイドカードがデジタル化（電子化）されることについて、どのように感じていますか。

- カードレスの方が使いやすい
- カードレスは使いにくい・使い方が分からない
- 関心がない・どちらでもいい

Q11 あなたがこれまでに利用したことがあるとお答えの以下の支払手段について、どのような方法でチャージをしていますか。複数の支払手段を利用している場合、最も利用頻度が多いものについて、メインのチャージ手段をお答えください。

※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。  
※2 「QRコード」は事前にチャージして決済に利用できるもののみお答えください。（クレジットカードとの紐づけしたものを除く）

1/4

IC型プリペイドカード（Suica、PASMO、ICOCA等の交通系のICカード、楽天Edy、nanaco、WAON等の流通系ICカード）※1

- 現金
- 銀行口座からの引き落とし・振り込み
- クレジットカード
- デビットカード
- 他の前払式支払手段
- 収納代行（MMK端末等のコンビニ払い・プラットフォーム決済・携帯キャリア決済等を含む）
- 暗号資産（仮想通貨）
- 外貨
- 無償ポイント
- 後払い
- その他

次を表示

Q12 一部の前払式支払手段には、他のユーザーが保有する別のカードまたはアカウントに残高を送る機能があるものがあります。あなたはその機能を利用したことがありますか。

- その機能を知っていて、利用したことがある
- その機能を知っているが、利用したことがない
- その機能を知らない

# 本調査画面

Q13 あなたがこれまでに、下記の支払いの中で前払式支払手段で支払いをしたことがあるものを教えてください。(いくつでも)

- 納税
- 公共料金の支払い
- 医療費の支払い
- 保険料の支払い
- 利用したことがない

Q14 資金決済法では、法律上、利用者へ一定の事項を情報提供することが義務付けられています。あなたが購入時にチェックしておきたい事項を教えてください。(いくつでも)

- 発行者名
- 支払可能金額(額面、チャージ上限額)
- 利用期限
- 問合せ先
- 利用できる施設又は場所の範囲
- 残高の確認方法
- 利用上の注意
- 約款の存する旨
- その他
- 確認しない

Q15 今年5月の資金決済法の改正によって、以下の項目について利用者への情報提供事項が追加されました。あなたは見たことがありますか。

情報追加項目
・供託制度の趣旨 (発行者は、残高の1/2以上の金額を供託などの方法で資産保全する必要がある事)
・利用者資金の保全方法 (供託、金融機関との契約など、実際の資産保全の方法)
・不正利用時の補償方針

- 見たことがある
- 見たことがない
- 分からない

Q16 あなたは前払式支払手段について問い合わせをしたことがありますか。

- ある
- ない
- わからない/覚えていない

Q17 前払式支払手段について問い合わせをした際に困った点をお選びください。(いくつでも)

※カードとは「紙型の商品券」「磁気型カード」「IC型プリペイドカード」「サービ」型のプリペイドカード」など媒体があるタイプを指します。

1 / 2

カードあり

- 問合せ先が分からない
- 電話窓口がない
- 電話が繋がらない
- メール、問い合わせフォームからの問い合わせに返事が来ない
- メールやチャット回答内容が質問意図を汲み取った内容になっていない
- その他
- 特に困ったことはない

次を表示

Q18 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・不正利用時の補償
- 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)

# 本調査画面

前払式支払手段のなかには、他の法律で保護されている支払手段や、国や地方公共団体など信用力がある発行者が発行する支払手段、利用期限が発行日から6ヶ月以内ですぐ利用することが前提となっている支払手段など、資金決済法の適用を受けないものがあります。

**Q19** あなたは上記に記載されている内容について知っていますか。

- 詳しく知っている
- 大体的内容は知っている
- なんとなく知っている
- ほとんど知らない・知らない

前払式支払手段は原則払戻しが禁止されています。そのため、商品券や、チャージ後のプリペイドカード等は、発行者に申し出てもおつりをもらったり、返金をしてもらうことはできません。

**Q20** あなたはそのことを知っていますか。

- 詳しく知っている
- 大体的内容は知っている
- なんとなく知っている
- ほとんど知らない・知らない

続くQ21～Q23では、「サーバ型プリペイドカード」に関する詐欺被害や銀行口座連携の不正利用等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。

**Q21** 前払式支払手段は便利な一方、詐欺などに利用されてしまう事案も発生しています。以下のトラブルについて、あなたのご存知のものをお選びください。(いくつでも)

- プリペイドカードで架空請求の支払いを要求される
- クレジットカード等の不正利用で勝手に前払式支払手段を購入される
- 自身のアカウント（前払式支払手段）に不正ログインされ、チャージ・利用される
- 勝手にアカウント（前払式支払手段）を開設され、不正取得されたクレジットカードや銀行口座からチャージ・利用される
- 知らない

**Q22** 「**%%Q21D**」「**%%J**」について、自身または自身の周辺で実際に詐欺の被害を受けたことがありますか。

1/4

プリペイドカードで架空請求の支払いを要求される

- 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

次を表示

前問で「自身または自身の周辺で被害があった」または「自身または自身の周辺で詐欺未遂があった」を選択された方に伺います。

**Q23** 差し支えなければ、詐欺被害にあった原因、もしくは未遂で取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。

**Q24** あなたの性別をお答えください。

- 男性
- 女性

**Q25** 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い手段について、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」は事前にチャージして決済に利用できるもののみお答えください。(クレジットカードとの紐づけしたもの、資金移動業を除く)  
※3 「ポイント」はポイント自体を購入した場合は除きます。

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・カタログギフト券等)
- 磁気型カード (クオカード、テレホンカード、カ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)
- IC型プリペイドカード (Suica、PASMO、ICOCA等の交通系ICカード、楽天Edy、nanaco、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
- サーバ型 (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)
- クレジットカード (QRコード決済のクレジット払いも含む)
- 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) ※3
- 後払い (あらかじめ決められた将来の日付に、一定期間内に利用した金額を事後に支払うサービス)
- 暗号資産
- 現金
- その他
- その他
- 上記にあてはまるものはない

次を表示

Q2 下記の支払手段の中で、あなたがご存知のもの・**オフライン(リアル)**で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。

1/15

《紙型の商品券》

商品券、カタログギフト券等  
(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

Q3 下記の支払手段の中で、あなたがご存知のもの・**オンライン**で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。

1/11

《サーバ型》

Kyash/バリュー (口座)、バンドルカード、WebMoney、BitCash、iTunesカード、Google Playギフトカード等  
(インターネット上で利用できる電子マネー)

- 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。

1/18

《紙型の商品券》

商品券、カタログギフト券等  
(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

<改ページ>

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