

前払式支払手段の利用実態調査 2024年結果報告書

2024年1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	p25

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利用実態、及び前払式支払手段に関する内容の市場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】 2023年10月20日（金）～10月23日（月）
【本調査】 2023年10月25日（水）～10月27日（金）
- 有効回答数 : 【事前調査】 10,257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

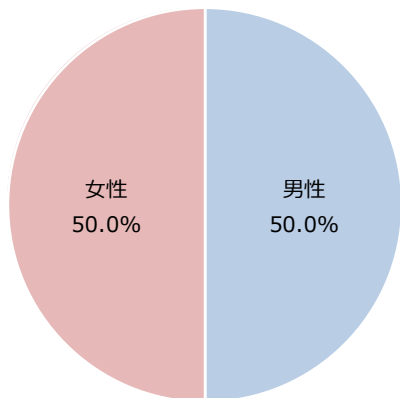
報告書内の記述について

※n=30未満は参考値として掲載

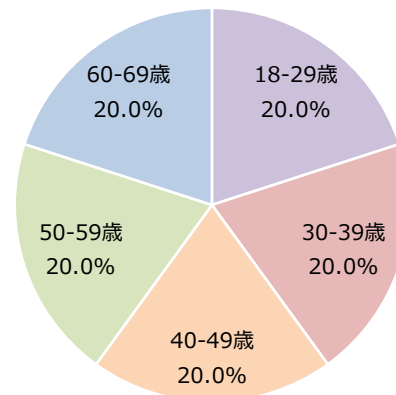
※大分類での利用経験率・最も頻繁に利用するもの（P6）は、小分類での利用経験率を元に補正をかけている。
そのため、最も利用する支払手段（P7,10）において一部不整合が生じている。

回答者プロフィール n=2,000

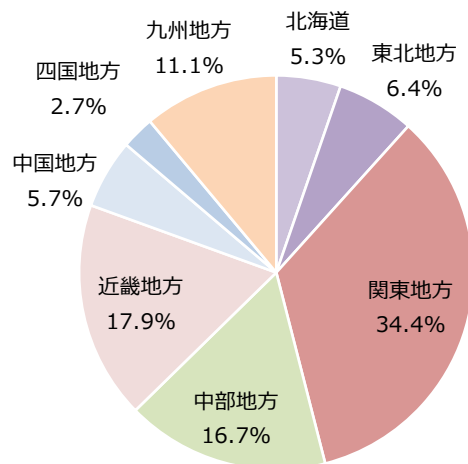
性別



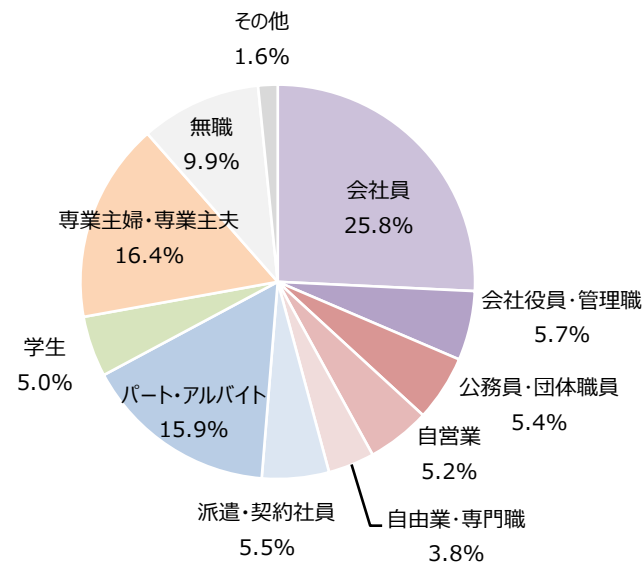
年齢



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】

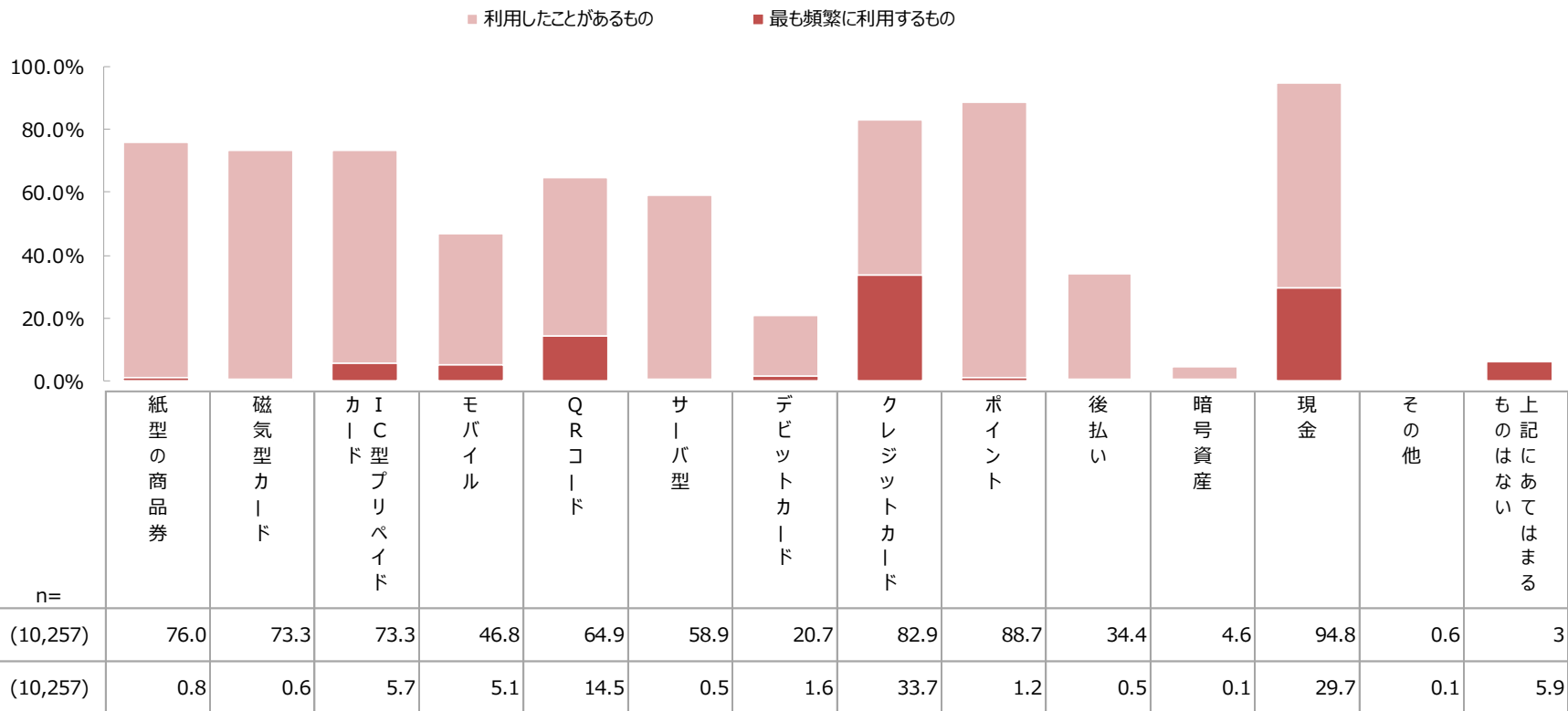
支払手段一覧		カテゴリー	各支払手段の具体的な例
前 払 式 支 払 手 段	1 紙型の商品券	1 商品券	商品券、カタログギフト券
	2 磁気型カード	2 磁気型のプリペイドカード	クオカード、テレホンカード、ガソリンスタンドやゴルフ場で利用できるプリペイドカード等
	3 IC型プリペイドカード	3 交通系のICカード	Suica、PASMO、TOICA、manaca、ICOCA、SUGOCA、nimoca、Kitaca等
		4 流通系ICカード	楽天Edy、nanaco、WAON等
	4 モバイル	5 スマートフォン等をかざして利用できる電子マネー ※QRコード決済を除く	モバイルSuica、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) ※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。	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 外 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、PayPay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、PiTaPa、NP後払い、Paidy、メルペイスマート払い、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、「クレジットカード」「ポイント」「現金」が8割を超える。『紙型の商品券』『磁気型カード』『IC型プリペイドカード』も7割を超える。
- 最も頻繁に利用するものにおいて、「クレジットカード」が33.7%で最も高く、「現金」が29.7%、『QRコード』が14.5%で続く。

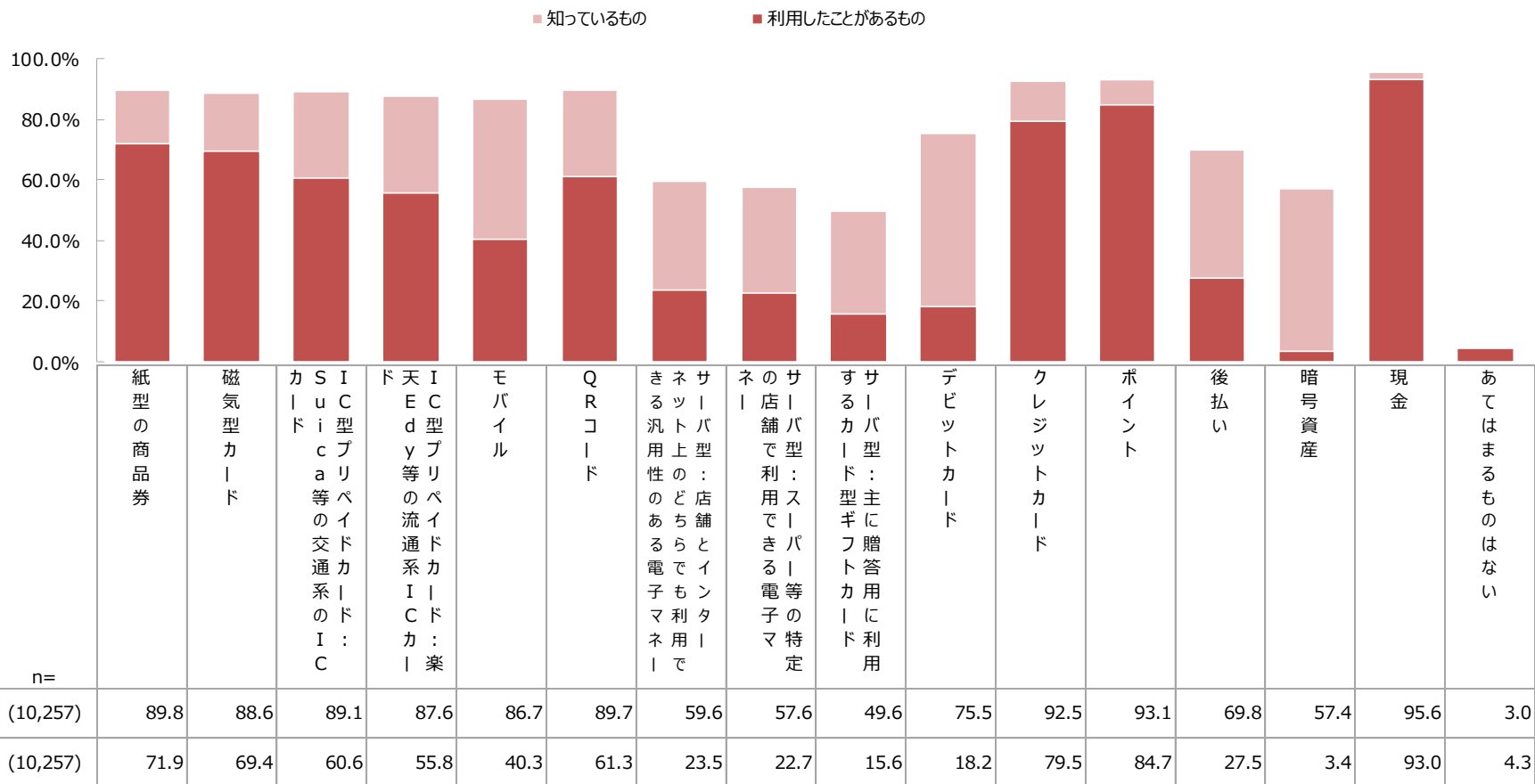


※SQ2,SQ3の回答を元に補正

【①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）】

▼ オフラインの支払手段（小分類）の認知・利用経験率（SQ2）

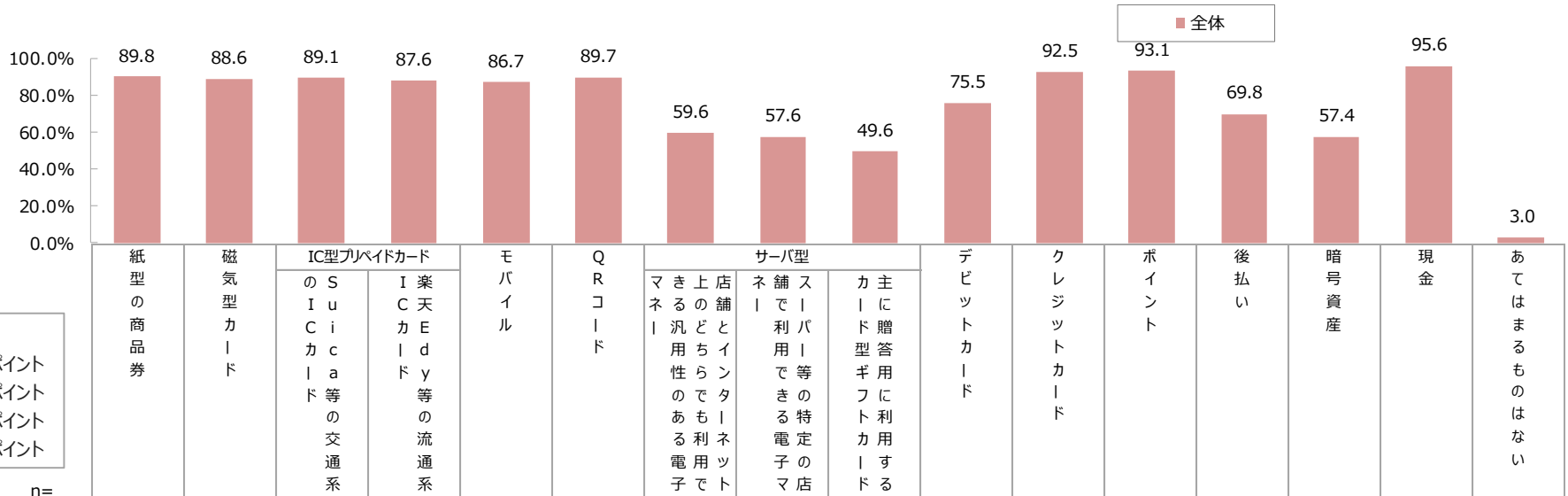
- 『サーバ型』『デビットカード』『後払い』『暗号資産』を除いた支払手段で、認知率は8割を超えている。
- 『モバイル』について、認知率が8割を超えているものの利用経験率が約4割と高認知率のものとしては低い傾向。
- 『QRコード』について、利用経験率が6割を超えている。



【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、全体的に男性の認知率が高く、特に男性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』において、30代までの女性の認知率が高い。



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

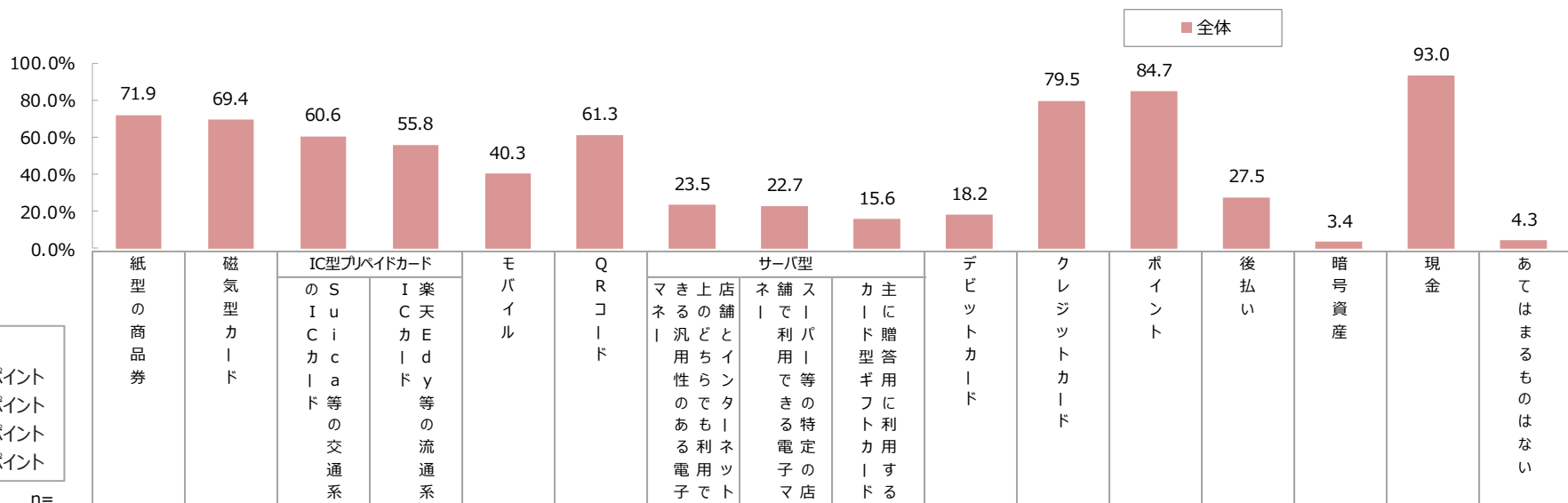
n=		紙型の商品券	磁気型カード	IC型プリペイドカード	モバイル	QRコード	サーバ型	デビットカード	クレジットカード	ポイント	後払い	暗号資産	現金	あてはまるものはない				
全体	(10,257)	89.8	88.6	89.1	87.6	86.7	59.6	57.6	49.6	75.5	92.5	93.1	69.8	57.4	95.6	3.0		
性年代別	男性18-29歳	79.2	78.0	82.3	79.0	79.6	85.3	63.7	59.1	52.0	71.6	84.5	85.9	69.4	63.0	90.2	6.3	
	男性30代	(974)	85.2	84.1	84.9	83.4	84.0	86.9	59.6	56.6	51.3	72.1	89.4	89.0	67.4	62.7	91.9	4.6
	男性40代	(900)	89.8	89.7	89.8	87.7	88.5	90.1	62.0	60.0	52.3	78.0	91.2	92.2	74.7	69.8	95.6	3.3
	男性50代	(1,131)	89.8	89.7	89.8	87.7	88.5	90.1	62.0	60.0	52.3	78.0	91.2	92.2	74.7	69.8	95.6	3.3
	男性60代	(1,191)	92.1	91.9	91.9	90.5	90.6	91.1	59.4	54.1	44.1	80.3	94.4	95.1	69.9	69.0	96.9	2.4
	女性18-29歳	(968)	95.4	94.0	91.9	91.1	88.9	91.1	58.8	48.6	45.4	81.2	97.0	96.9	65.7	62.4	98.0	1.3
	女性30代	(922)	82.5	79.9	86.7	83.3	83.9	88.7	60.2	65.6	50.4	71.3	88.2	90.8	75.1	50.0	94.4	4.1
	女性40代	(871)	87.8	87.5	87.5	86.1	84.7	90.0	60.2	64.1	52.7	71.3	90.5	91.4	71.4	50.4	94.4	3.9
	女性50代	(1,118)	91.2	89.7	88.8	88.8	87.0	89.3	59.7	61.6	48.9	73.3	93.1	93.6	72.0	50.0	95.6	2.8
	女性60代	(1,184)	95.4	94.1	92.7	92.5	90.1	92.5	58.0	58.6	52.0	78.5	97.1	97.1	68.2	51.3	98.6	0.8
女性60代	(998)	96.3	94.0	92.4	91.4	86.8	91.3	54.6	48.6	47.8	74.7	97.1	97.1	63.4	43.1	98.4	1.1	

※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相対的に高く、男性50・60代が低い。



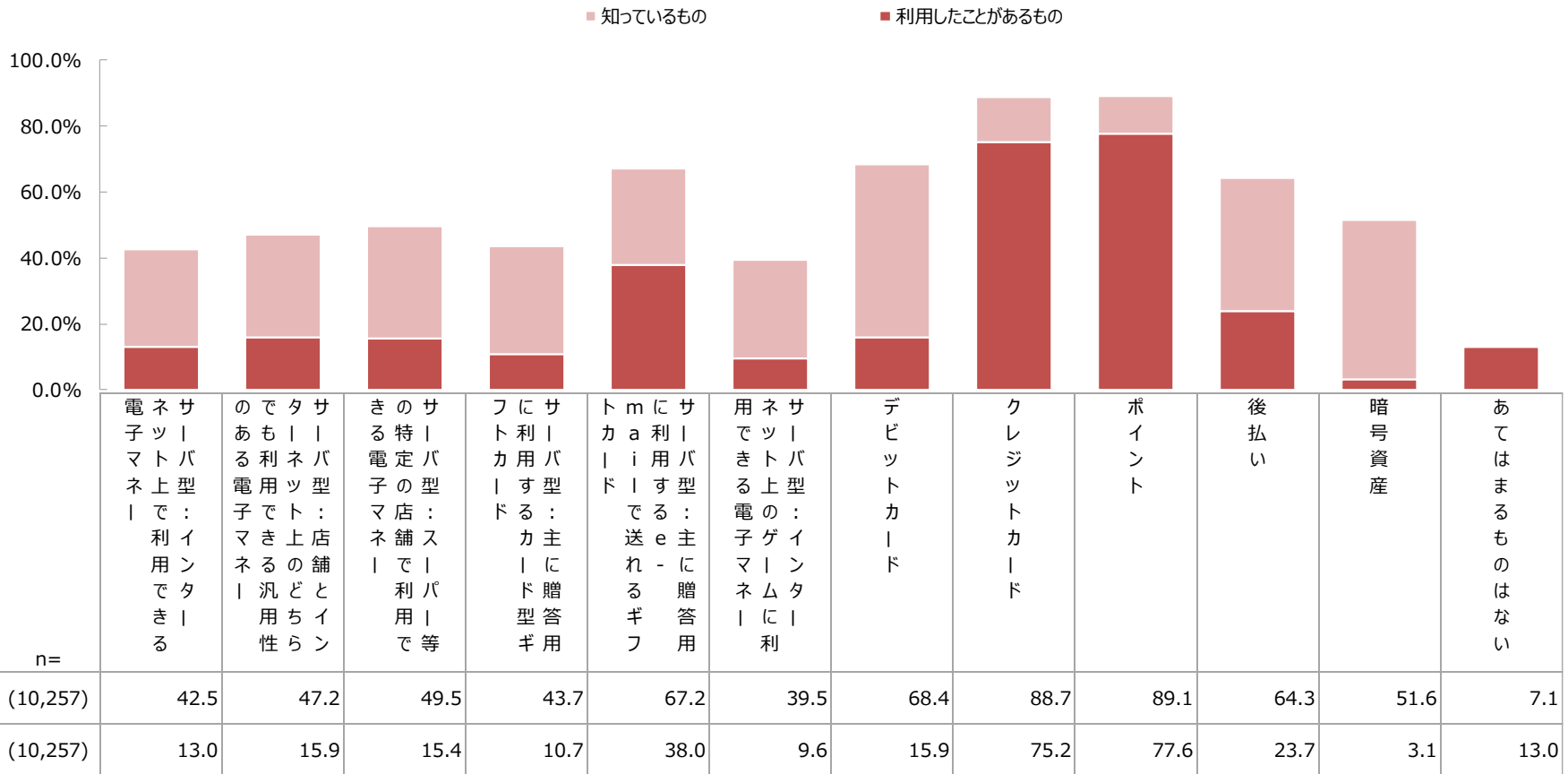
n=30以上の場合
[比率の差]
■ 全体 +10 ポイント
■ 全体 +5 ポイント
■ 全体 -5 ポイント
■ 全体 -10 ポイント

		全体 (10,257)	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	クレジットカード	ポイント	後払い	暗号資産	現金	あてはまるものはない			
性年代別	全体	(10,257)	71.9	69.4	60.6	55.8	40.3	61.3	23.5	22.7	15.6	18.2	79.5	84.7	27.5	3.4	93.0	4.3
	男性18-29歳	(974)	39.4	40.5	51.4	37.1	37.6	58.6	24.5	19.4	14.0	24.2	60.6	68.1	24.6	8.0	82.0	9.8
	男性30代	(900)	57.8	57.0	54.8	45.7	41.3	58.9	25.0	20.2	14.7	20.3	71.3	76.8	28.6	7.7	86.7	7.7
	男性40代	(1,131)	68.8	69.1	57.4	53.4	46.3	63.4	24.9	19.8	15.6	21.5	77.6	84.5	26.3	5.1	93.1	4.3
	男性50代	(1,191)	79.2	78.1	61.6	59.0	43.3	61.0	24.0	17.6	12.3	19.0	85.8	89.5	26.3	3.6	95.1	3.1
	男性60代	(968)	84.5	80.5	64.2	59.3	38.2	55.4	22.9	14.6	13.6	19.4	90.5	90.3	24.5	2.3	97.3	1.5
	女性18-29歳	(922)	52.2	50.2	60.5	44.6	44.0	67.1	20.9	26.8	10.8	20.2	65.1	76.7	32.3	1.8	90.0	6.6
	女性30代	(871)	72.0	67.7	63.1	56.1	41.0	63.9	25.3	31.0	16.6	14.2	78.8	85.0	28.7	1.6	92.5	5.1
	女性40代	(1,118)	79.5	77.7	63.8	62.8	42.2	66.2	24.0	27.7	16.5	14.1	81.6	88.8	30.6	1.9	94.5	4.3
女性50代	(1,184)	87.6	82.3	64.6	67.4	38.6	63.1	22.5	27.3	19.6	15.0	88.0	91.7	30.2	1.4	98.0	1.4	
女性60代	(998)	89.8	83.1	62.9	67.0	29.4	54.5	20.8	22.8	21.7	14.2	91.2	91.8	22.9	0.6	98.0	1.2	

【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）

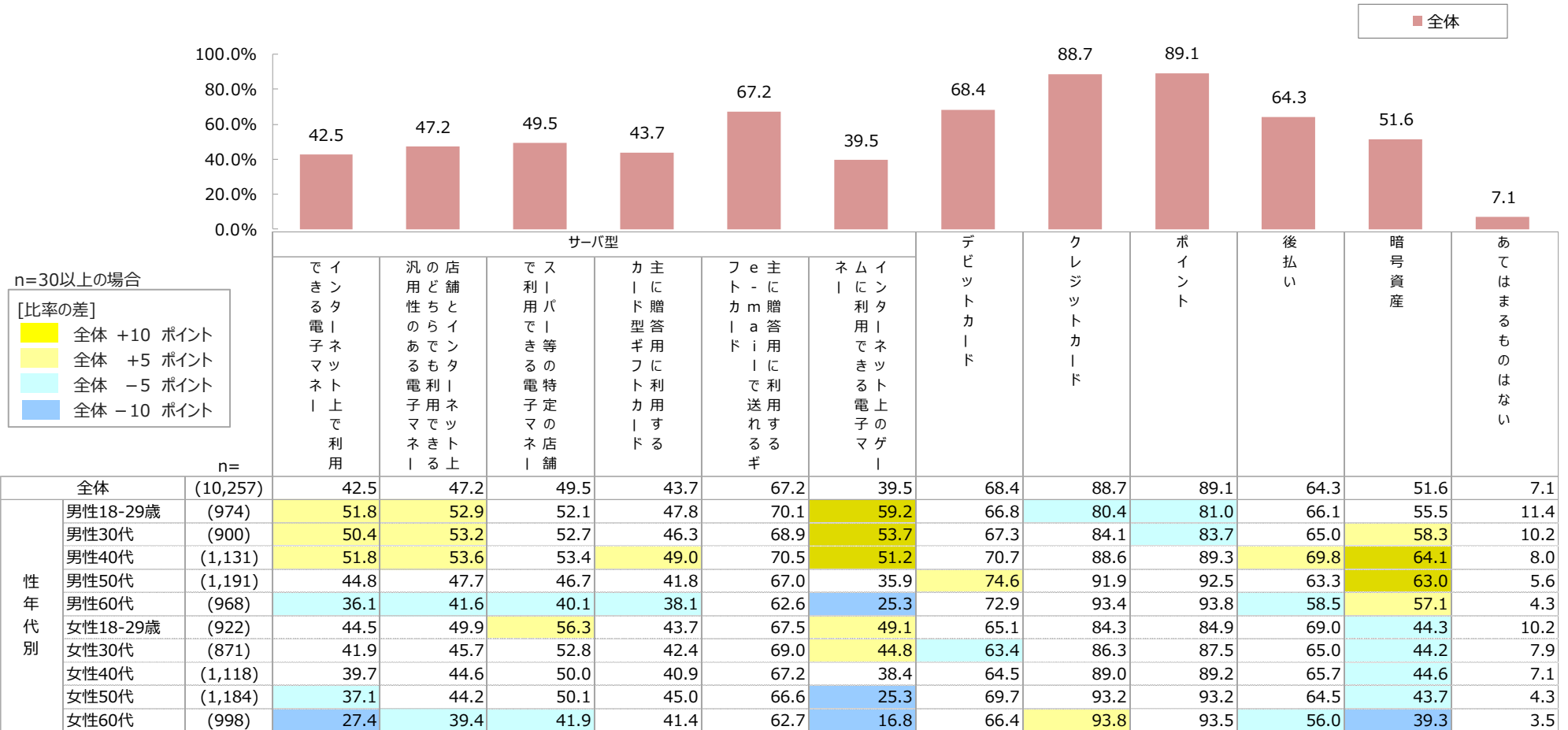
- 「クレジットカード」「ポイント」は認知率が9割弱で、利用経験率も7割を超えている。
- 「主に贈答用に利用するe-mailで送れるギフトカード」を除き『サーバ型』は、利用経験率が2割以下と低い。



【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、全般的に男女50・60代で高く、18-29歳で低い。
- 認知率の差が大きいのは『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』『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：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』で、40代までの男性の認知率が高い。「暗号資産」は男性40～50代が特に高い。



※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

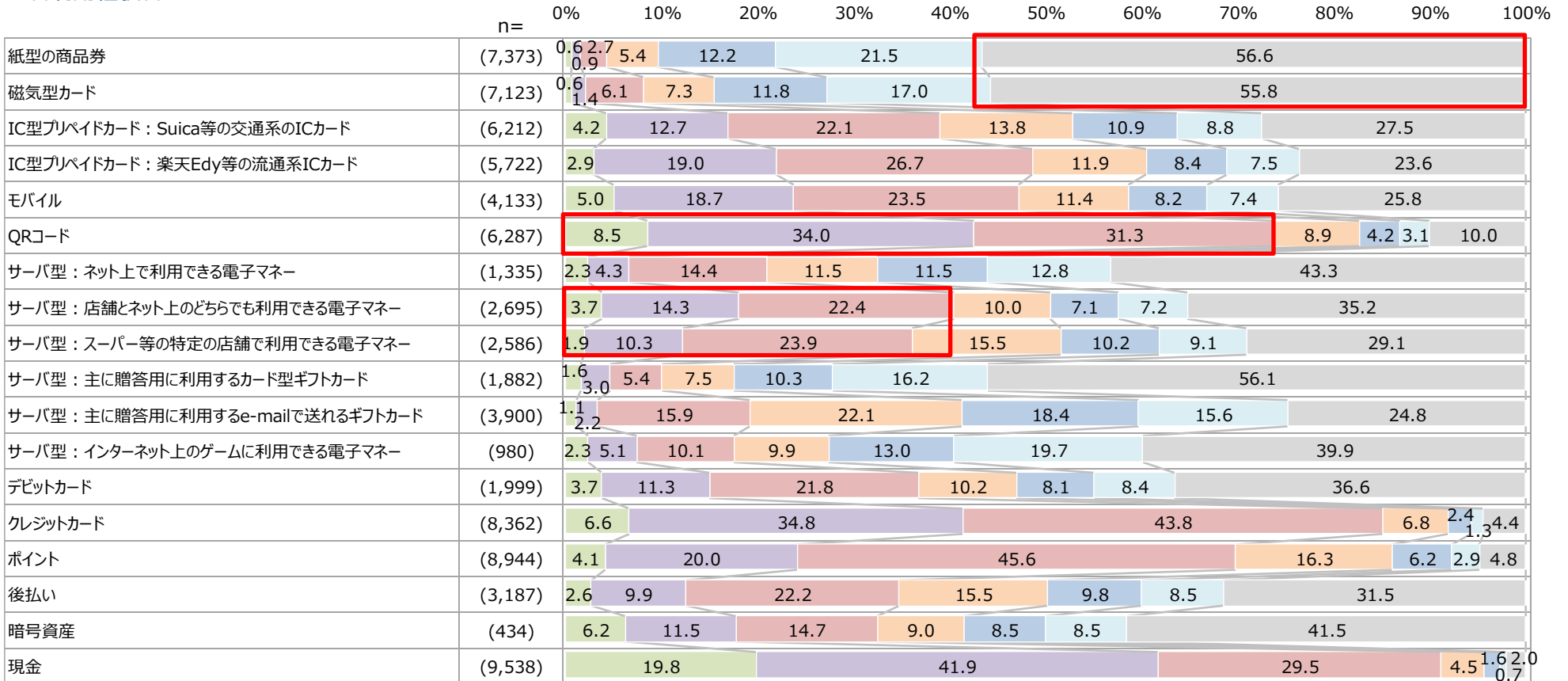
【①市場浸透度の把握（事前調査：18歳～69歳の男女）】

▼ 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(SQ1)が利用頻度は低く、年に1回も利用していないが半数以上を占める。
- 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』は月に数回程度以上の利用者が7割を超える。
- サーバ型では、『サーバ型：店舗とネット上のどちらでも利用できる電子マネー』『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』の利用頻度が高い。

■ 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

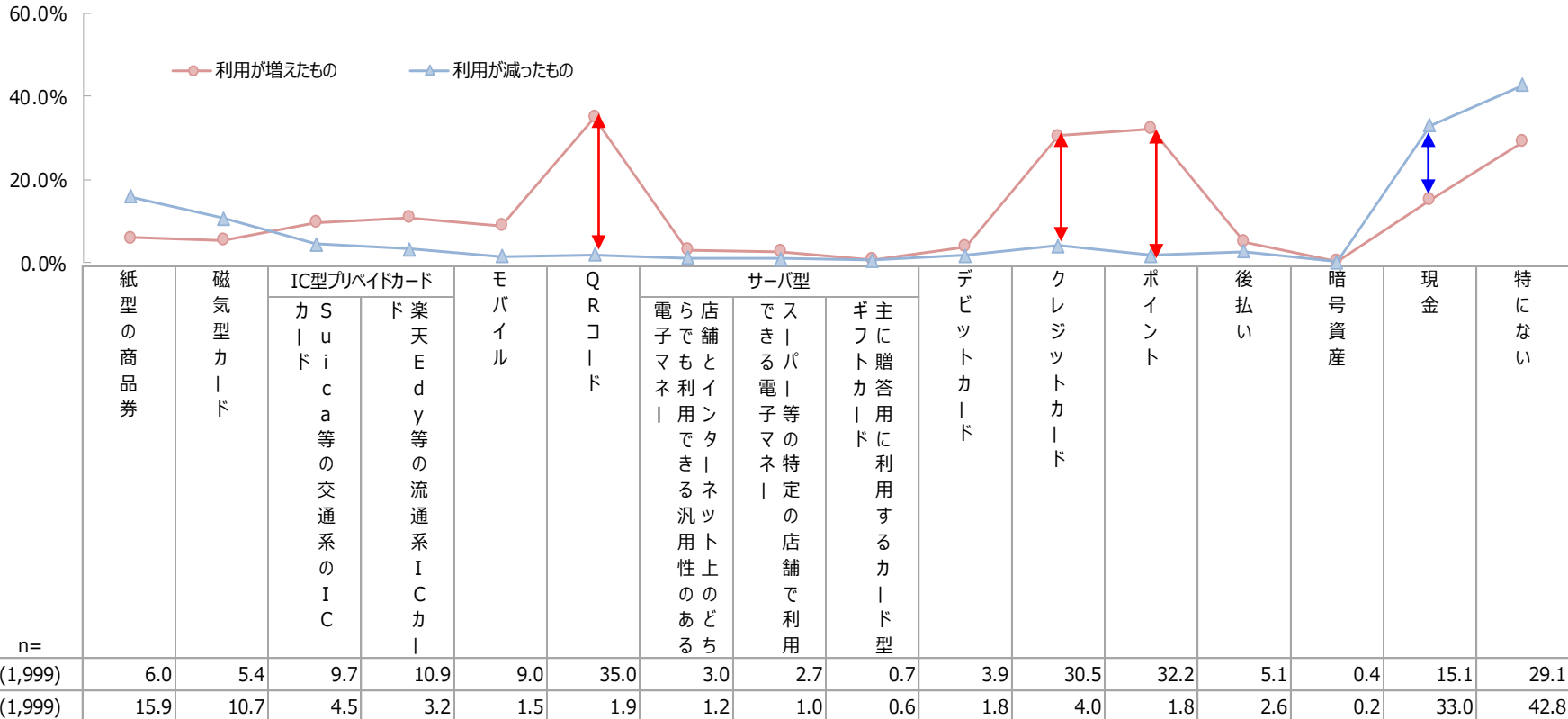


【①市場浸透度の把握（本調査：18歳～69歳の男女）】

▼ オフラインの支払手段の直近1年間の利用機会の増減（Q3）

- 直近1年間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3～3割半ば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3割強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、1～1割半ばが利用機会が減ったと感じている。

※各利用経験者

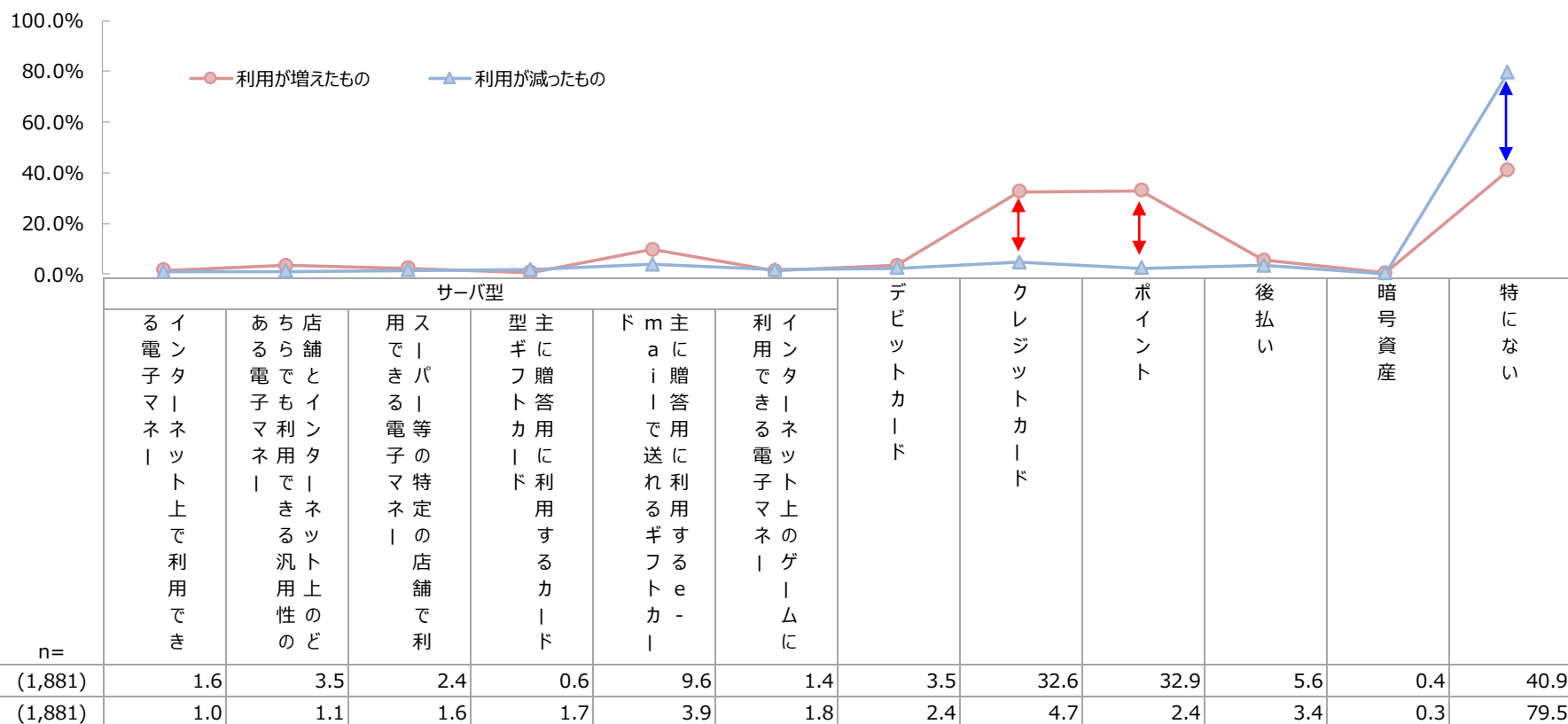


【①市場浸透度の把握（本調査：18歳～69歳の男女）】

▼ オンラインの支払手段の直近1年間の利用機会の増減（Q4）

- 支払手段の直近1年間の利用機会の増減をみると、「クレジットカード」「ポイント」が3割強の増加。
- 利用機会が減ったと感じる支払手段は、すべて1割未満。

※各利用経験者



【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」が多く挙がる。『モバイル』『QRコード』では、「ポイントがつく」が挙がる。
- 不満点として、「使えるお店が限定されている」が共通。また、『IC型プリペイドカード』『モバイル』『QRコード』『サーバ型』では、「システムのトラブルが心配」、『QRコード』『サーバ型』では、「不正利用されるのが心配」など安全性関連が上位に挙がる。

※各「前払式支払手段」の利用経験者

		紙型商品券 (n=1,567)	磁気型カード (n=1,505)	IC型 プリペイドカード (n=1,519)	モバイル (n=848)	QRコード (n=1,337)	サーバ型 (n=1,305)
Q1 満足点 (10%以上)	1位	利用期限がない (30.0%)	使えるお店がたくさんある (27.4%)	使えるお店がたくさんある (39.9%)	使えるお店がたくさんある (50.1%)	使えるお店がたくさんある (45.5%)	ネット上でやり取りができて、持ち歩く 必要がない (14.2%)
	2位	使えるお店がたくさんある (29.6%)	利用期限がない (22.8%)	使えるお店が近くにある (28.6%)	ポイントがつく (38.2%)	ポイントがつく (40.2%)	使えるお店がたくさんある (10.9%)
	3位	使えるお店が近くにある (21.8%)	使えるお店が近くにある (22.4%)	よく利用するお店で使える (26.2%)	使えるお店が近くにある (36.4%)	使えるお店が近くにある (32.8%)	よく利用するお店で使える (10.2%)
Q2 不満点 (10%以上)	1位	お釣りが出ない (40.7%)	使えるお店が限定されている (30.7%)	残高が分かりにくい (15.9%)	システムのトラブルが心配 (15.4%)	システムのトラブルが心配 (16.4%)	使えるお店が限定されている (14.6%)
	2位	使えるお店が限定されている (32.7%)	残高が分かりにくい (24.1%)	使えるお店が限定されている (14.7%)	使えるお店が限定されている (10.3%)	使えるお店が限定されている (11.0%)	システムのトラブルが心配 (11.0%)
	3位	持ち歩くのが面倒 (21.5%)	持ち歩くのが面倒 (10.0%)	システムのトラブルが心配 (8.1%)	個人情報が漏れるのが心配 (10.3%)	不正利用されるのが心配 (9.5%)	不正利用されるのが心配 (9.6%)

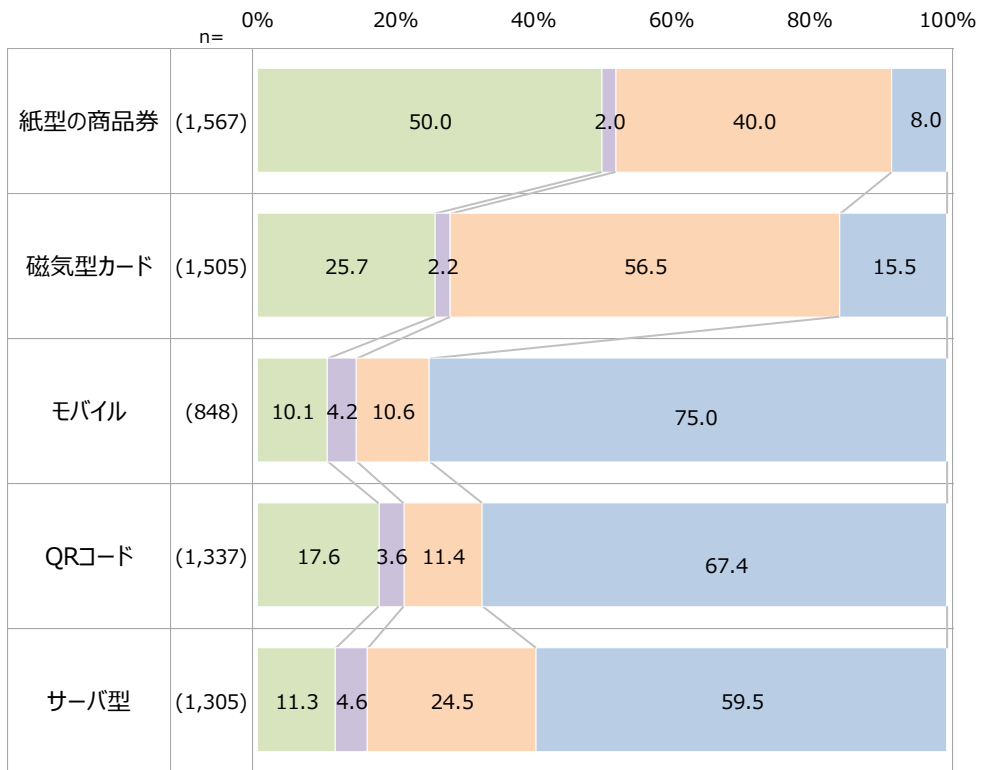
【③支払手段の贈答実態】

- 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。
- 『紙型の商品券』の贈答意向が最も高い。

▼ 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

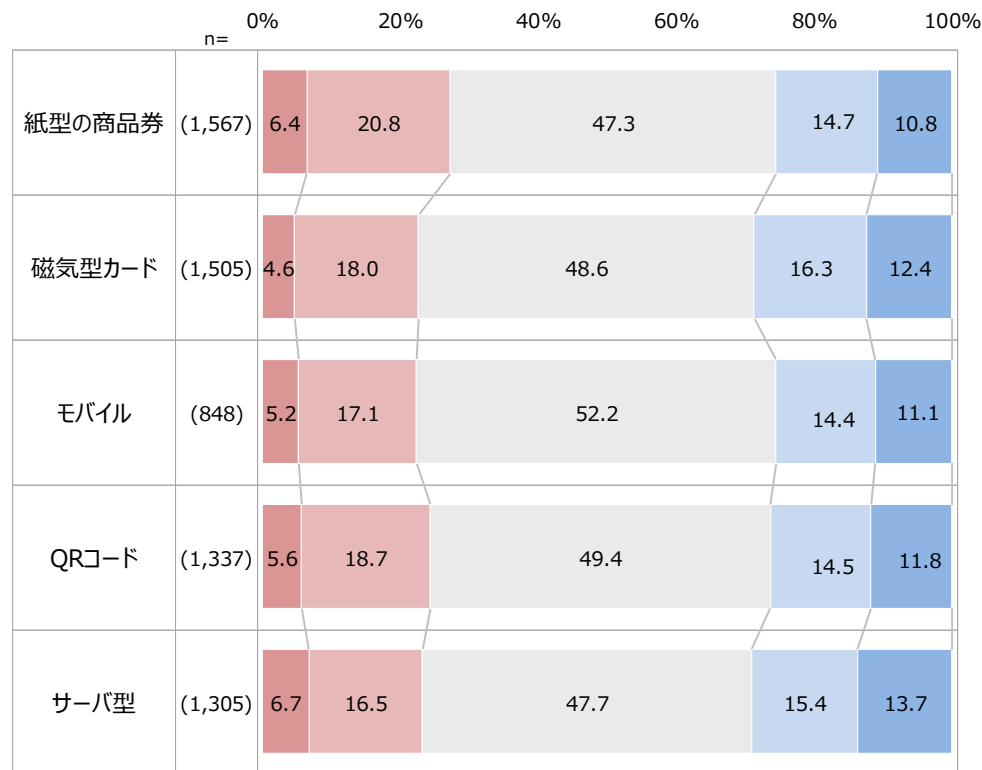
- 贈ったことがあり、もらったこともある
- 贈ったことがあるが、もらったことはない
- 贈ったことがないが、もらったことはある
- 贈ったことも、もらったこともない



▼ 贈答意向(Q6)

※各「前払式支払手段」の利用経験者

- 贈りたい
- やや贈りたい
- どちらともいえない
- あまり贈りたくない
- 贈りたくない

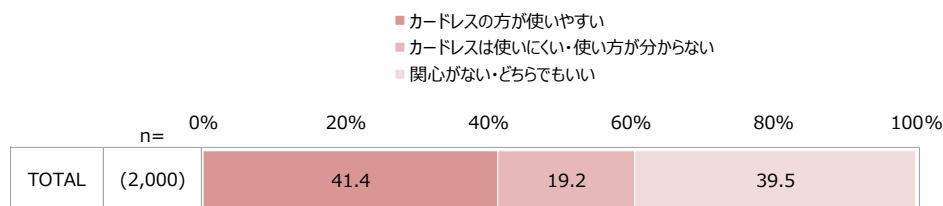


【④デジタル化について】

- 商品券やプリペイドカード等の電子化について、「ギフトでもらい利用する商品券等」、「自身で購入し利用する商品券等」いずれも、「カードレスの方が使いやすい」と回答した人は4割強程度。
- デジタル化商品券の利用経験者は、6割半程度。
利用動機・きっかけは、「ポイントがつくから」が最も高く、次いで「デジタルの方が管理が楽だから」が続く。

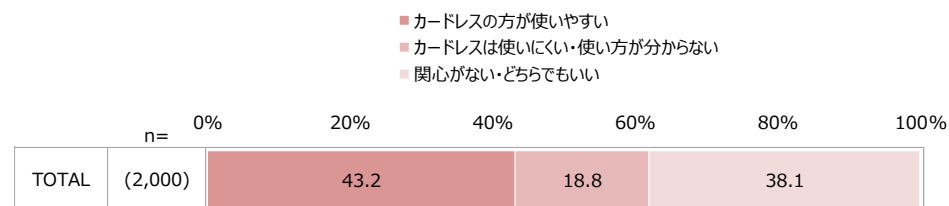
▼ギフトでもらい利用する商品券等が電子化（Q7）

※全員



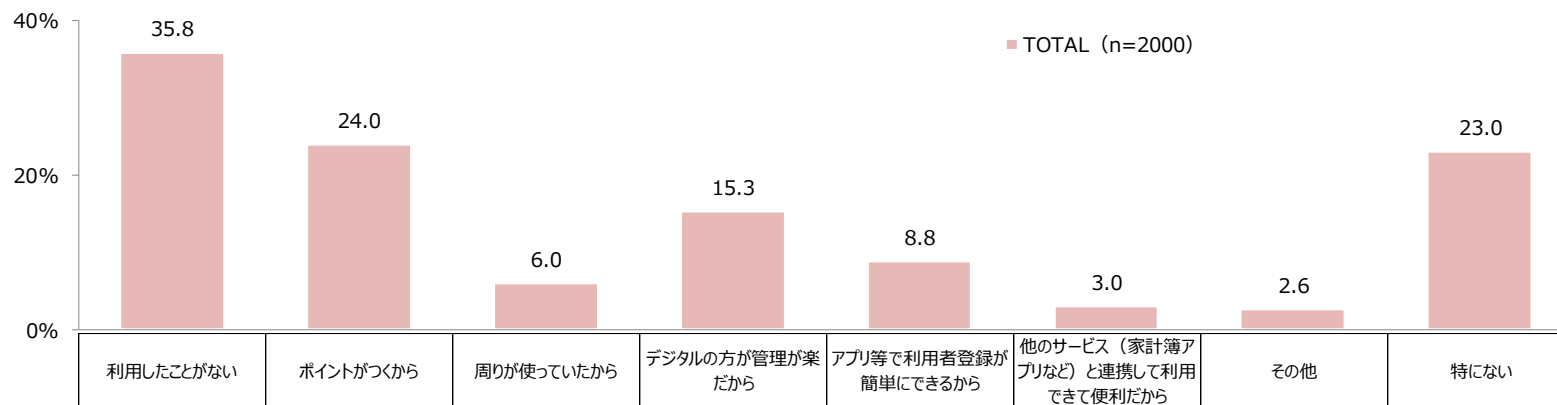
▼自身で購入し利用する商品券等が電子化される傾向（Q8）

※全員



▼デジタル化商品券の利用動機・きっかけ（Q9）

※全員



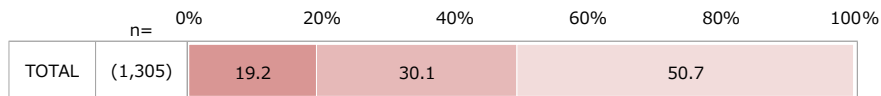
【⑤前払式支払手段に関する利用状況】

- 残高送付機能を知っている者は半数程度であり、利用者については全体の約2割に留まる。
- 本人確認がある前払式支払手段について、「本人確認することで安心できる」が30.7%、「本人確認は面倒くさいが、高額な譲渡をするためならやむを得ない」が26.0%、「抵抗はない・特に何も思わない」が17.8%で、全体の7割半ばが一定の理解を示している。
- 便利だと思う本人確認の方法は、「アプリから本人確認書類や自身を撮影し送信する方法」が最も高い。
- 前払式支払手段の問い合わせ経験について、8割強が経験がない。
- 前払式支払手段の問い合わせ時に困った点について、「電話が繋がらない」が最も高い。

▼残高送付機能の利用経験有無 (Q10)

※「サーバ型」の利用経験者

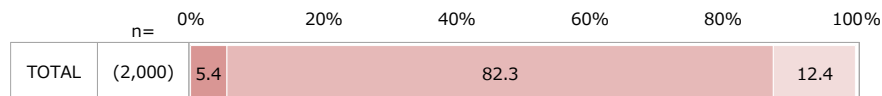
- その機能を知っていて、利用したことがある
- その機能を知っているが、利用したことがない
- その機能を知らない



▼前払式支払手段の問い合わせ経験有無 (Q14)

※全員

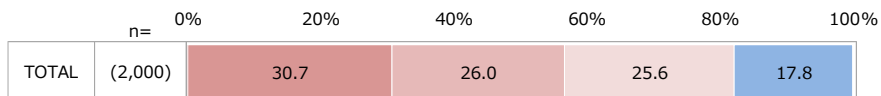
- ある
- ない
- わからない／覚えていない



▼本人確認がある前払式支払手段 (Q11)

※全員

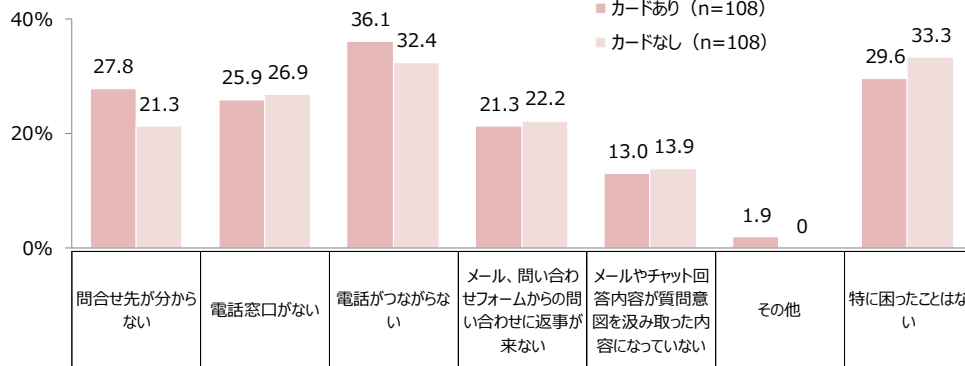
- 本人確認することで安心できる
- 本人確認は面倒くさいが、高額な譲渡をするためならやむを得ない
- 本人確認が面倒くさいので、使いたくない
- 抵抗はない・特に何も思わない



▼前払式支払手段の問い合わせ時に困った点 (Q15)

※各「前払式支払手段」の問い合わせ経験者

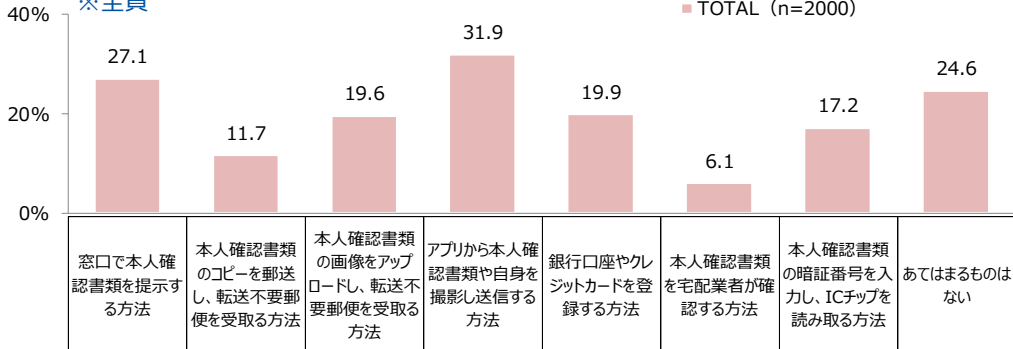
- カードあり (n=108)
- カードなし (n=108)



▼便利だと思う本人確認の方法 (Q12)

※全員

■ TOTAL (n=2000)

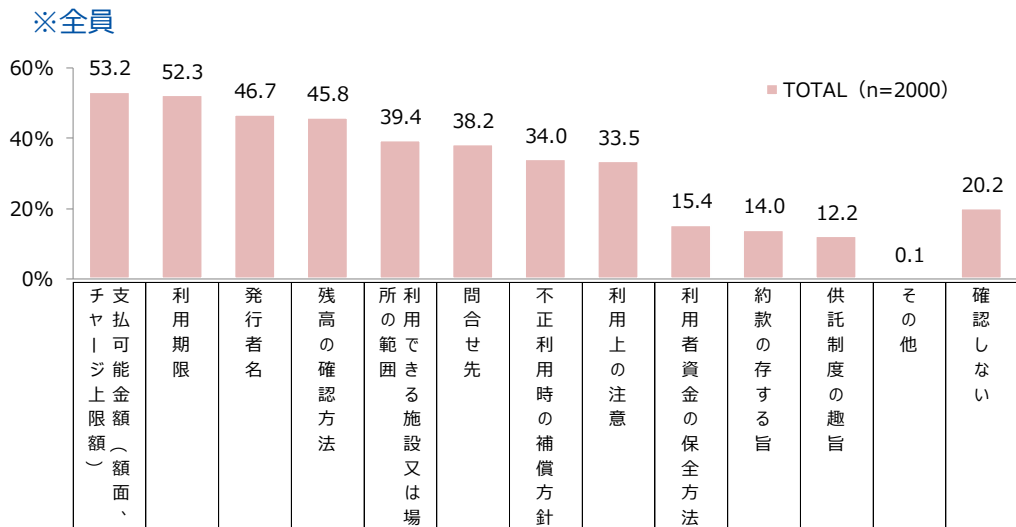


【⑥前払式支払手段に関する認知状況-1】

- 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53.2%で最も高く、次いで「利用期限」が52.3%で続く。
- 「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43.7%で最も高い。

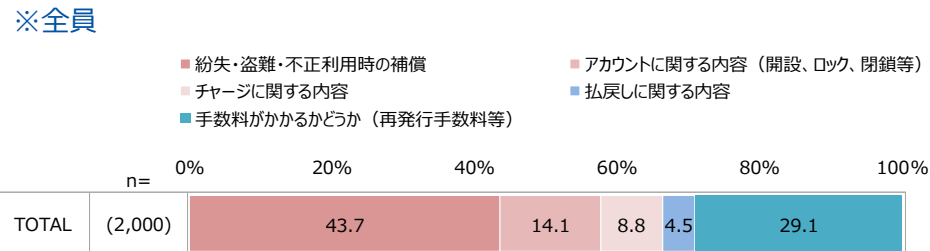
▼購入時にチェックしておきたい情報提供確認事項（Q13）

資金決済法では、法律上、以下のとおり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。



▼「利用上の注意」の最重視点（Q16）

利用者への一定の情報提供義務の一つ「利用上の注意」については、利用規約等で詳しく説明されています。



【⑥前払式支払手段に関する認知状況-2】

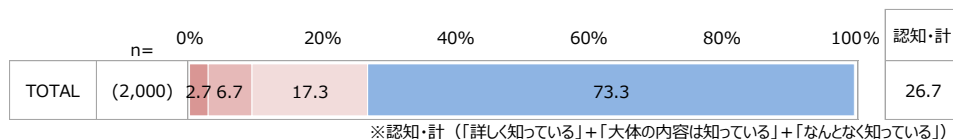
- 資金決済法の適用を受けないものの認知について、「ほとんど知らない・知らない」が73.3%で、認知率は3割に満たない。
- 払い戻し禁止の認知について、認知率は51.7%で半数以上が認知している。

▼資金決済法の適用を受けないものの認知（Q17）

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月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。

※全員

■ 詳しく知っている ■ 大体の内容は知っている ■ なんとなく知っている ■ ほとんど知らない・知らない

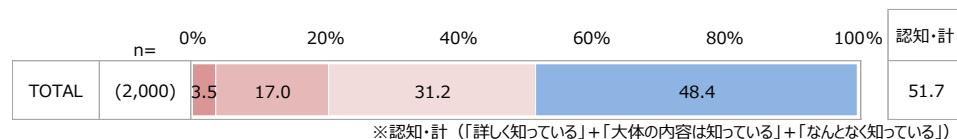


▼払い戻し禁止の認知（Q18）

前払式支払手段は原則払い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。

※全員

■ 詳しく知っている ■ 大体の内容は知っている ■ なんとなく知っている ■ ほとんど知らない・知らない



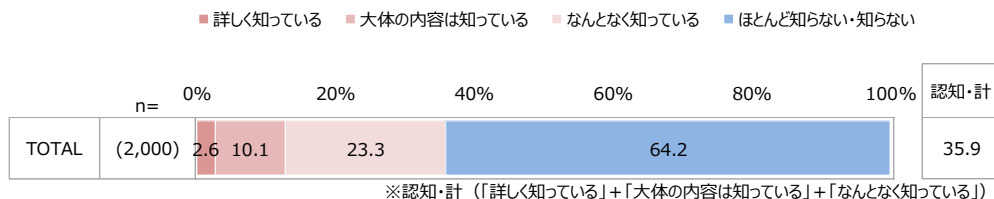
【⑦「サーバ型プリペイドカード」について／トラブル経験-1】

- サーバ型プリペイドカードについて、第三者への譲受・譲渡や正規販売店以外での購入が規約上で禁止される場合があることの認知率は、3割半程度。
- 正規販売店以外でのサーバ型プリペイドカード譲渡・譲受経験者は、全体の4%程度。
- 回答者のうち譲渡・譲受経験者のトラブル経験率は、全体の4割弱を占める。

サーバ型プリペイドカードの中には、利用規約上、第三者への譲渡や譲受、正規の販売店以外で入手したものの利用を認めていないものがあります。利用規約に反する使い方をした場合は、サービスを利用できなくなる可能性があり、また、もしもご自身が利用したプリカが詐欺など不正な手段で得たものであった場合、残高の取り消しやアカウントの停止などのトラブルに巻き込まれる可能性があります。

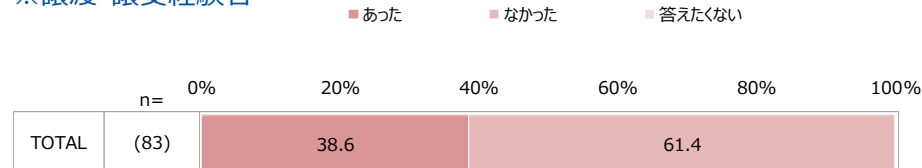
▼サーバ型プリペイドカードの利用規約上で譲渡等が禁止される場合があることの認知（Q19）

※全員



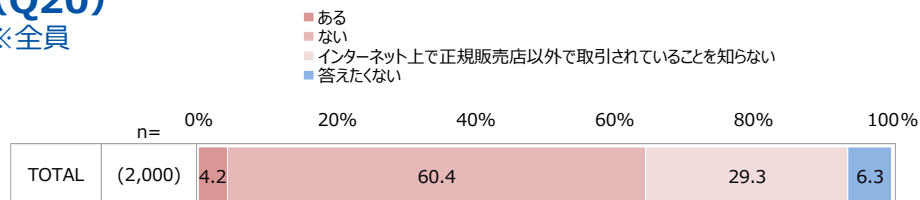
▼正規販売店以外でのサーバ型プリペイドカード譲渡・譲受のトラブル経験有無（Q21）

※譲渡・譲受経験者



▼正規販売店以外でのサーバ型プリペイドカード譲渡・譲受有無（Q20）

※全員



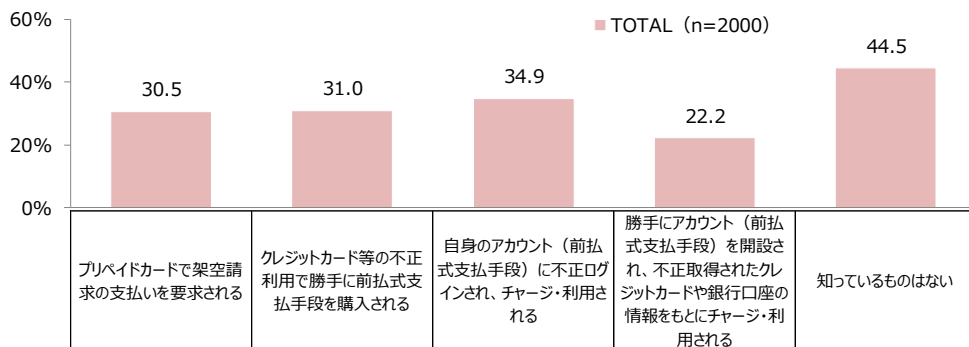
【⑦「サーバ型プリペイドカード」について／トラブル経験-2】

- 詐欺事案の認知率は、「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」が最も高い。
- 実際に被害にあった詐欺事象については、「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」が最も多い。

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。

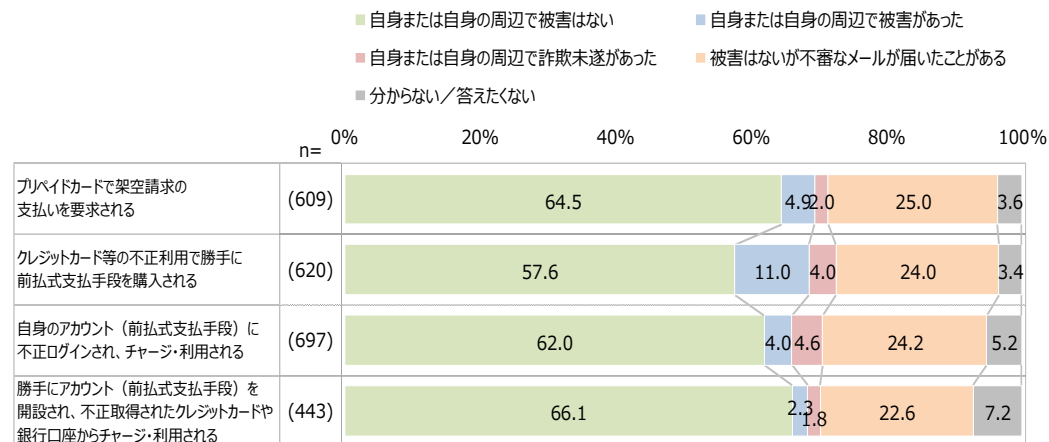
▼詐欺事案の認知 (Q22)

※全員



▼サーバ型プリペイドによる詐欺被害有無(Q23)

※詐欺事象認知者



総括

前払式支払手段の利用実態からみる普及への課題

- 『モバイル』を除く前払式支払手段の利用経験は5割以上。しかし、最も頻繁に利用するものとしては「クレジットカード」「現金」が高い。
- 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	認知率・利用経験率が年代で差が見られる。 また、1年間での利用機会が減少している。 (P8,9,14)	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。 (P8,9,16)
IC型プリペイド カード	認知率・利用経験率が年代で差が見られる。利用頻度は他の前払式支払手段と比較して上位。 また、1年間での利用機会が増加している。 (P8,9,13,14)	「残高の分かりにくさ」を解消し利用しやすくすることで、若年層の利用経験率の増加に繋げる。 (P16)
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。特に、女性60代の利用経験率が低い。(P7,8,9)	「システムトラブル」「使えるお店が限定されている」「個人情報漏洩」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。(P16)
QRコード	オフラインでの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、利用頻度も他と比較して高い。(P13,14)	「システムトラブル」「使えるお店が限定されている」「不正利用」などの“不安”を解消し、60代の利用経験率をあげることで全体の利用経験率増加に繋げる。(P9,16)
サーバ型	オフライン・オンラインいずれも1年間の利用機会の大きな変動は見られない。 オフラインでは女性の若年層・30代・40代、オンラインでは男性の若年層・30代の認知・利用経験率が高く性年代で差が見られる。 (P8,9,11,12,15)	性年代ごとにニーズがあるサーバ型を捉え、利用経験率の増加に繋げる。(P9,10,12)



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"/> 特にない |
| <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"/> 特にない |
| <input type="checkbox"/> 残高が分かりにくい | |

次を表示

Q3 あなたがこれまでにオフライン(リアル)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年間で利用頻度が増えたと感じるもの、逆にこの1年間で利用頻度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)

※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)

《磁気型カード》

- 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
(磁気型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、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、nanacoモバイル、モバイルスターバックスカード等
(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》(チャージして支払う場合のみ)

- 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
(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)

《サーバ型》

- Kyash(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/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、CoGoCa、エフカ、majica、ゆめか、litte、TOMACA、トライアル等のアプリ、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)
 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
(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む。

《ポイント》

- 楽天ポイント、PayPay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、PiTaPa、NP後払い、Paidy、メルペイスマート払い、つけ払い等
(あらかじめ決められた報果の日付に、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

特にない

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

《サブタイプ》

- Kyash/バリュー (口座)、ノンドルカード、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)、ノ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/リニュー) 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、にこが、CoGCa、エフカ、majica、ゆめか、litte、TOMACA、トライアル等のプリカ、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)
- 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 (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)
- ニ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、PayPay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、PiTaPa、NP後払い、Paidy、メルペイスマート払い、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 「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)

1/5

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 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 「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)

1/5

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
いえない

あまり
贈りたくない

贈りたくない

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QRコードなどを表示)ことが増えています。

Q7 **ギフトとして人からもらって**利用する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

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QRコードなどを表示)ことが増えています。

Q8 **あなたご自身**が購入して利用する商品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

本調査画面

Q9 デジタル化(電子化)された商品券やプリペイドカードを利用した動機・きっかけについて、教えてください。(いくつでも)

利用したことがない

利用したことがある

ポイントがつくから

周りが使っていたから

デジタルの方が管理が楽だから

アプリ等で利用者登録が簡単にできるから

他のサービス(家計簿アプリなど)と連携して利用できて便利だから

その他

特になし

Q10 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

Q11 高額※の譲渡ができるものなど一部の前払式支払手段は本人確認が必要なことがあります。

あなたは「本人確認がある前払式支払手段」についてどのように思いますか。

※ここでの高額とは、1回当たりの譲渡等の額が10万円、1月あたりの移転可能額の総額が30万円を超える場合を指します。

本人確認することで安心できる

本人確認は面倒くさいが、高額譲渡をするためならやむを得ない

本人確認が面倒くさいので、使いたくない

抵抗はない・特に何も思わない

Q12

本人確認の方法として、どのような方法が便利だと思いますか。ご自身が利用したことのあるサービスを想定して、あてはまるものをすべてお選びください。(いくつでも)

※「本人確認書類」とは、免許証やマイナンバーカードなどの身分を証明する書類です。

窓口で本人確認書類を提示する方法

本人確認書類のコピーを郵送し、転送不要郵便を受取る方法

本人確認書類の画像をアップロードし、転送不要郵便を受取る方法

アプリから本人確認書類や自身を撮影し送信する方法

銀行口座やクレジットカードを登録する方法

本人確認書類を宅配業者が確認する方法

本人確認書類の暗証番号を入力し、ICチップを読み取る方法

あてはまるものはない

Q13

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

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

その他

確認しない

Q14

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

本調査画面

Q15 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

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。

Q17 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。

Q18 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

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（再発行手数料等）

本調査画面

サーバ型プリペイドカードの中には、利用規約上、第三者への譲渡や譲受、正規の販売店以外で入手したものの利用を認めていないものがあります。利用規約に反する使い方をした場合は、サービスを利用できなくなる可能性があります。また、もしもご自身が利用したプリペイドカードが詐欺など不正な手段で得たものであった場合、残高の取り消しやアカウントの停止などのトラブルに巻き込まれる可能性があります。

Q19 サーバ型プリペイドカードの中には、利用規約上で第三者への譲渡や譲受、正規の販売店以外で入手したものの利用を認めていないものがあります。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

Q20 サーバ型プリペイドカードは、正規の販売店以外でインターネット上で取引されている事例があります。あなたはインターネットを通じてサーバ型プリペイドカードを有償・無償問わず譲渡・譲受したことがありますか。

- ある
- ない
- インターネット上で正規販売店以外で取引されていることを知らない
- 答えたくない

サーバ型プリペイドカードについて、正規の販売店以外でインターネットを通じて有償・無償問わず譲渡を受けたことがある方に伺います。

Q21 サーバ型プリペイドカードについて、正規の販売店以外でインターネットを通じて有償・無償問わず譲渡を受けたことがある方に伺います。譲渡を受けた際にトラブルはありましたか。

- あった
- なかった
- 答えたくない

Q22 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、あなたが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の情報をもとにチャージ・利用される
- 知っているものはない

Q23 「**Q22D**」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
- 被害はないが不審なメールが届いたことがある
- 分からない/答えたくない

次を表示

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られたもの、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