

# 第22回

# 発行事業実態調査統計

(令和元年度版)



一般社団法人日本資金決済業協会

## はじめに

「資金決済に関する法律」（以下「資金決済法」という。）が平成 22 年 4 月に施行されてから 10 年余りが経過しました。この間、前払式支払手段の年間発行額は、22 年度の 18.2 兆円から、令和元年度には、25.8 兆円と 1.4 倍に増加しました。また、22 年度末に 1,806 者であった前払式支払手段の発行者（登録・届出者数）は、令和元年度末には 1,967 者（第三者型 943 者・自家型 1,024 者）に増加しております。その内訳では、第三者型が 22 年度末の 1,117 者から発行事業の廃止等に伴い減少しているものの、自家型は同 689 者から毎年増加を続けております。自家型の届出者数は平成 30 年度末に第三者型の登録者数を上回り、令和元年度には初めて 1,000 者を超えることとなりました。

※年間発行額、登録・届出者数は金融庁の提供データ。

当協会は、平成 10 年度を 1 回目として、会員発行者及び全国の第三者型発行者を対象として発行事業実態調査を開始し、21 年度からは自家型発行者を対象に加え、さらに 22 年度からは、法令に新たに規定されたサーバ型発行者を対象に加え調査を実施しております。

本統計は、22 回目の調査として、令和元年度（31 年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日）を対象期間とし、令和 2 年 3 月現在で登録・届出のある全国の前払式支払手段発行者 1,958 者に対し、アンケート形式により調査項目ごとの発行事業の状況を質問し、回答のあった発行者の発行事業の状況を取りまとめたものです。

単純な年度間比較はできないものの、例えば、媒体別発行額では IC 型の割合が高い一方で、サーバ型の発行額が 28 年度を除き、年々増加していることなどの傾向を捉えることができます。

また、平成 30 年度の調査で調査項目の大幅な見直しを行いました。従来の調査項目を削減・整理したうえで、サーバ型をリアル店舗とオンラインでの利用に区分けし、不正利用防止策及び苦情・トラブルの未然防止策等の項目を追加しました。令和元年度においては、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う発行事業への影響や、「前払式支払手段の発行に関する報告書」の電子申請等による提出の状況など時機に見合った調査項目を追加いたしました。

今後とも、発行状況等の実態を継続的に把握するため調査を続けてまいりますので、引き続き、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

最後になりましたが、ご協力いただいた皆様には厚く御礼申し上げます。また、本調査が発行者の皆さまの参考になれば幸甚に存じます。

（注 1）調査ごとの回答者が異なるため、計数には連続性はありません。

（注 2）各計数は、有効回答者数を集計しています。

（注 3）特殊要因については、適宜調整しています。

（注 4）構成比は小数点第 2 位、一部、小数点第 1 位を四捨五入しています。

構成比の合計値は調整していないため、100%にならない場合があります。

# 目次

図表 1	業種別回答者数	1
図表 2	業種別発行額の推移	1
図表 2-1	媒体別発行額の推移	1
図表 3	業種別回収額の推移	2
図表 4	媒体別有効期限到来等による回収額の推移	2
図表 5	業種別未使用残高の推移	2
図表 6	発行額、回収額及び未使用残高の推移	3
図表 7	媒体別発行額、回収額及び未使用残高の推移	3
図表 8	業種別・媒体別発行者数	3
図表 8-1	業種別・サーバ型発行者数推移	4
図表 9	発行保証金の供託等の状況	4
図表 10	前払式支払手段の金額区分別発行状況	5
図表 11	媒体別プレミアム率の構成	7
図表 11-1	セット販売個数によるディスカウント率の構成(サーバ型(オンライン))	8
図表 12	前払式支払手段の購入方法	8
図表 13	前払式支払手段の業種別販売方法	9
図表 14	前払式支払手段の購入事由	10
図表 15	加盟店との決済回数	12
図表 16	加盟店との決済手数料率	13
図表 17	前払式支払手段の使用期間(使用期限)	14
図表 18	前払式支払手段機能以外の付帯機能(IC型・サーバ型(リアル店舗))	14
図表 19	決済時の前払式支払手段の利用方法(IC型・サーバ型(リアル店舗・オンライン))	15
図表 20	不正利用の状況	16
図表 21	実施している不正利用防止策	17
図表 22	苦情・トラブルの状況	19
図表 23	「前払式支払手段の発行に関する報告書」の電子申請等による提出の状況	22
図表 24	不正利用された場合の補償に関する利用規約等への記載の状況	23
	<新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う発行事業への影響(抜粋)>及び	
	<行政・協会へのご要望、協会事業活動へのご意見等(抜粋)>	25

## 図表1 業種別回答者数

有効回答者数 894 者

(単位：者)

業 種	回答者数	内数：自家型	内数：第三者型
発行専門会社	22	2	20
百貨店	41	2	39
スーパー	94	64	30
小売業(百貨店・スーパーを除く)	153	120	33
外食業	20	12	8
旅行業	27	23	4
ホテル・旅館業	35	26	9
通信業	17	11	6
運輸業	27	15	12
製造業	11	5	6
クレジット・割賦販売業	45	1	44
ソフトウェア業	9	4	5
不動産業	25	5	20
スポーツ・レジャー	21	21	0
協同組合・商工会議所等	254	26	228
その他	93	37	56
合 計	894	374	520

(参考) ※調査対象発行者数1958者に対する回答者(回答率45.7%) ※平成30年度回答率 47.5%

※本調査は、金融庁ホームページの“免許・許可・登録を受けている業者一覧”の「前払式支払手段発行者(令和2年3月31日現在)」を対象としております。

※本調査における「発行専門会社」とは、前払式支払手段の発行に係る業務を主たる業務とし、その収入の占める割合が全体の50%超の会社をいいます。

## 図表2 業種別発行額の推移

有効回答者数 868 者

(単位：者、百万円)

業 種	H28年度		H29年度		H30年度		R1年度	
	発行者数	発行額	発行者数	発行額	発行者数	発行額	発行者数	発行額
発行専門会社	20	1,732,945	23	1,862,590	20	2,072,854	21	2,428,184
百貨店	41	145,242	39	139,190	43	117,511	40	117,500
スーパー	63	1,985,785	68	1,775,736	81	1,711,108	91	1,796,757
小売業(百貨店・スーパーを除く)	142	276,258	148	319,098	145	313,101	150	419,824
外食業	20	22,182	15	29,191	22	67,167	19	75,444
旅行業	35	84,020	29	90,136	27	92,254	27	81,814
ホテル・旅館業	34	2,111	31	1,779	37	2,417	32	4,038
通信業	9	85,308	10	83,501	16	253,300	16	241,288
運輸業	18	1,623,498	17	1,809,449	25	2,042,532	24	2,297,425
製造業	10	21,735	10	39,669	15	160,473	10	97,888
クレジット・割賦販売業	43	3,304,579	41	3,799,224	48	4,124,737	44	4,147,600
ソフトウェア業	8	22,040	12	274,424	10	24,615	9	11,431
不動産業	-	-	-	-	23	27,316	25	33,114
スポーツ・レジャー	-	-	-	-	23	11,249	21	10,344
協同組合・商工会議所等	252	104,772	253	140,315	278	161,067	246	96,318
その他	112	11,269,808	111	10,358,323	76	10,073,513	93	10,982,340
合 計	807	20,680,282	807	20,722,625	889	21,255,214	868	22,841,309

## 図表2-1 媒体別発行額の推移

有効回答者数 868 者

(単位：百万円)

区 分	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
紙型	659,460	685,756	634,505	648,445	606,579	591,066
磁気型	206,375	203,092	160,611	128,632	125,741	135,956
IC型	12,951,274	13,092,097	12,731,651	12,440,672	12,624,152	12,639,854
サーバ型	7,370,788	7,503,940	7,153,514	7,504,876	7,898,744	9,474,433
合 計	21,187,896	21,484,886	20,680,281	20,722,625	21,255,216	22,841,309

**図表3 業種別回収額の推移**

有効回答者数 878 者

(単位：者、百万円)

業 種	H28年度		H29年度		H30年度		R1年度	
	発行者数	回 収 額	発行者数	回 収 額	発行者数	回 収 額	発行者数	回 収 額
発行専門会社	20	1,707,933	23	1,827,759	20	2,037,869	21	2,404,685
百貨店	42	146,541	42	140,769	43	119,551	40	118,189
スーパー	74	1,982,695	78	1,769,118	84	1,708,000	94	1,787,658
小売業(百貨店・スーパーを除く)	154	274,891	158	315,328	145	312,252	151	417,405
外食業	23	20,143	18	27,202	22	63,759	20	72,356
旅行業	36	88,841	31	87,095	27	81,386	27	73,301
ホテル・旅館業	36	2,151	37	1,776	37	2,126	33	2,569
通信業	10	74,177	11	89,464	16	259,093	16	248,058
運輸業	23	1,620,183	21	1,799,806	25	2,041,526	25	2,286,293
製造業	12	21,248	13	38,411	15	159,379	11	97,748
クレジット・割賦販売業	46	3,292,712	45	3,772,752	48	4,100,639	45	4,128,590
ソフトウェア業	9	22,005	13	270,724	10	24,536	9	11,258
不動産業	-	-	-	-	23	27,380	25	33,070
スポーツ・レジャー	-	-	-	-	23	10,720	21	9,798
協同組合・商工会議所等	274	108,775	280	141,538	281	167,371	248	95,938
その他	121	11,268,331	118	10,350,670	76	10,207,253	92	10,999,556
合 計	880	20,630,626	888	20,632,412	895	21,322,840	878	22,786,472

**図表4 媒体別有効期限到来等による回収額の推移**

有効回答者数 384 者

(単位：百万円)

区 分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
紙型	5,058	3,193	9,170	1,588
磁気型	290	120	267	64,145
I C型	742	956	86	143
サーバ型	22,107	5,925	4,623	13,472
合 計	28,197	10,194	14,146	79,348

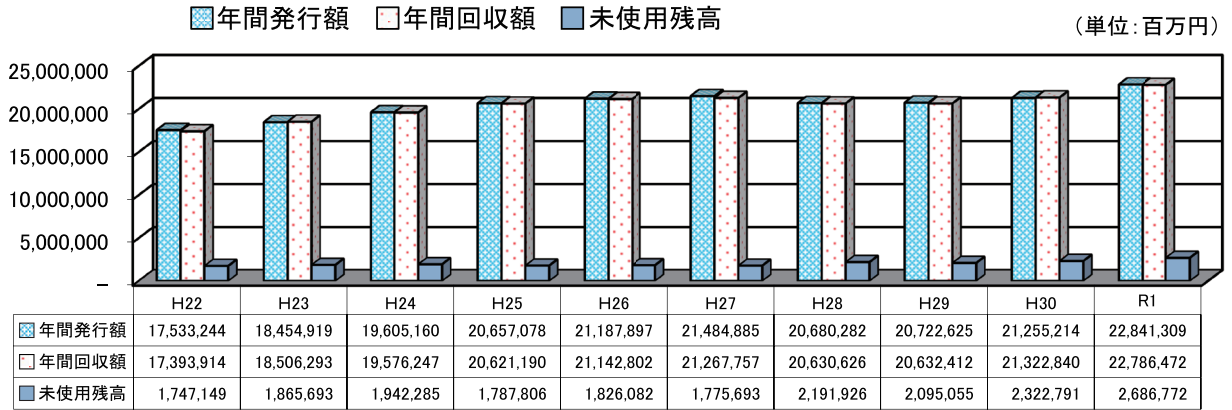
**図表5 業種別未使用残高の推移**

有効回答者数 876 者

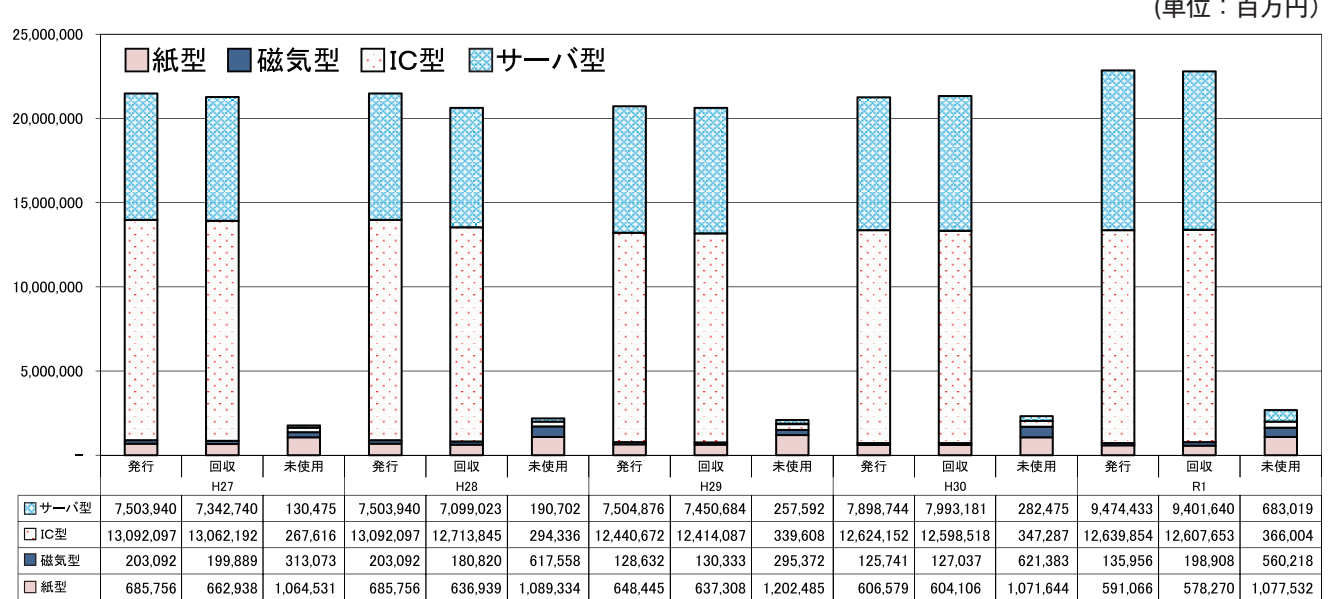
(単位：者、百万円)

業 種	H28年度		H29年度		H30年度		R1年度	
	発行者数	金 額	発行者数	金 額	発行者数	金 額	発行者数	金 額
発行専門会社	20	384,081	23	432,419	20	448,946	21	483,064
百貨店	42	256,648	42	252,394	43	245,989	40	242,915
スーパー	74	106,684	78	129,313	83	106,590	93	115,188
小売業(百貨店・スーパーを除く)	153	20,391	157	20,979	142	21,495	151	29,662
外食業	23	13,502	18	14,204	22	21,935	20	18,534
旅行業	36	227,682	31	230,138	27	232,319	27	233,627
ホテル・旅館業	35	3,805	36	2,642	37	4,664	32	5,287
通信業	10	351,723	11	11,715	16	335,151	16	331,386
運輸業	22	137,070	20	173,908	25	170,326	25	172,847
製造業	13	24,593	15	25,955	15	33,740	11	9,774
クレジット・割賦販売業	47	444,898	45	551,049	48	504,741	45	521,340
ソフトウェア業	8	1,494	12	11,319	10	919	9	970
不動産業	-	-	-	-	23	1,948	25	2,147
スポーツ・レジャー	-	-	-	-	23	4,466	21	2,145
協同組合・商工会議所等	275	93,797	282	94,518	280	76,372	248	74,455
その他	120	125,558	118	144,502	76	113,190	92	443,431
合 計	878	2,191,926	888	2,095,055	890	2,322,791	876	2,686,772

図表6 発行額、回収額及び未使用残高の推移



図表7 媒体別発行額、回収額及び未使用残高の推移



図表8 業種別・媒体別発行者数

有効回答者数 887 者

(単位: 者)

業種	発行者数	媒体別発行状況					
		紙型	磁気型	IC型	サーバ型 (リアル店舗)	サーバ型 (オンライン)	サーバ型 (リアル店舗・ オンライン両方)
発行専門会社	21	4	3	8	4	4	4
百貨店	41	41	13	0	15	0	0
スーパー	94	77	4	2	36	0	0
小売業(百貨店・スーパーを除く)	153	68	56	7	30	2	7
外食業	19	15	0	0	4	0	2
旅行業	27	27	0	0	2	1	1
ホテル・旅館業	35	33	1	1	4	1	0
通信業	16	0	1	0	0	13	3
運輸業	27	17	15	7	0	0	0
製造業	11	8	0	0	2	1	0
クレジット・割賦販売業	45	31	2	9	13	4	9
ソフトウェア業	9	0	0	0	0	7	2
不動産業	25	19	7	0	3	1	0
スポーツ・レジャー	21	1	9	8	4	0	0
協同組合・商工会議所等	252	225	19	7	18	0	0
その他	91	35	8	11	15	20	12
合計	887	601	138	60	150	54	40

(注) 複数回答



図表 8-1 業種別・サーバ型発行者数推移

有効回答者数 240 者

(単位：者)

業 種	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1
発行専門会社	8	7	7	11	12	12	12
百貨店	11	11	14	16	16	16	15
スーパー	3	6	14	22	22	32	36
小売業(百貨店・スーパーを除く)	18	13	19	26	37	31	39
外食業	3	3	7	5	6	8	7
旅行業	3	3	2	4	4	3	3
ホテル・旅館業	1	1	3	3	3	3	5
通信業	7	10	9	7	8	14	15
運輸業	1	3	1	1	2	2	0
製造業	0	0	1	2	2	5	3
クレジット・割賦販売業	15	17	22	24	22	23	23
ソフトウェア業	12	6	8	8	12	10	9
不動産業	0	0	0	0	0	3	4
スポーツ・レジャー	0	0	0	0	0	8	4
協同組合・商工会議所等	1	2	3	7	10	17	18
その他	32	37	38	41	44	36	47
合 計	115	119	148	177	200	223	240

図表 9 発行保証金の供託等の状況

有効回答者数 883 者

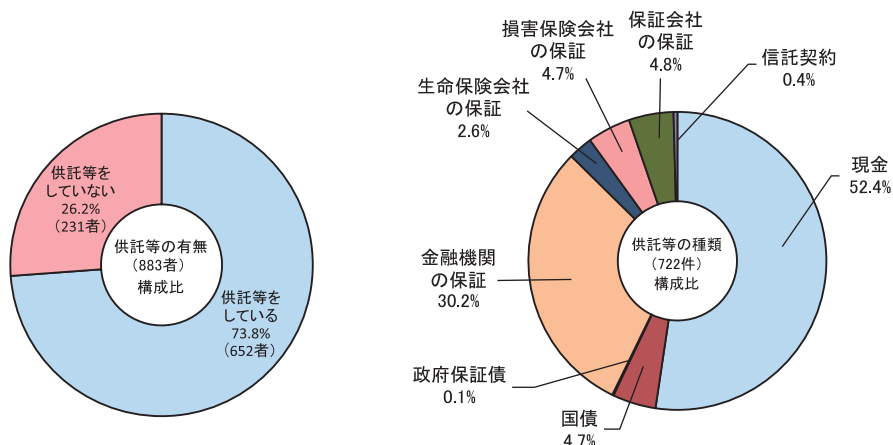
(単位：者)

供託等をしている者	652
供託等をしていない者	231
合 計	883

(単位：件)

供託等をしている者	現金による供託	378	
	有価証券による供託	国債	34
		政府保証債	1
		金融債	0
		その他	0
	小 計		35
	保全契約	金融機関の保証	218
		生命保険会社の保証	19
		損害保険会社の保証	34
		保証会社の保証	35
小 計		306	
信託契約	小 計	3	
合 計		722	
供託等をしていない者	基準日未使用残高が供託等が必要な基準額以下	220	
	供託義務を免除される銀行等に該当	11	
	回答なし	0	
合 計		231	
回 答 数 計		953	

(注) 複数回答



図表10 前払式支払手段の金額区分別発行状況 その1

① 金額表示型（紙型・磁気型・サーバ型（リアル店舗・オンライン）は減算使いきり型）の金額区分別件数

有効回答者数 599 者

（単位：件、％）

金額区分	紙型		磁気型		サーバ型(リアル店舗)		サーバ型(オンライン)	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
500円以下	328	32.8	15	7.5	8	4.4	9	8.7
500円超 1,000円以下	332	33.2	27	13.4	15	8.2	9	8.7
1,000円超 3,000円以下	14	1.4	42	20.9	23	12.6	27	26.2
3,000円超 5,000円以下	98	9.8	28	13.9	30	16.5	16	15.5
5,000円超 10,000円以下	113	11.3	39	19.4	35	19.2	21	20.4
10,000円超 20,000円以下	52	5.2	30	14.9	17	9.3	7	6.8
20,000円超 30,000円以下	17	1.7	9	4.5	16	8.8	2	1.9
30,000円超 50,000円以下	27	2.7	8	4.0	22	12.1	6	5.8
50,000円超 100,000円以下	13	1.3	2	1.0	10	5.5	5	4.9
100,000円超	6	0.6	1	0.5	6	3.3	1	1.0

(注) 複数回答

② 物品・数量表示引換型（紙型・サーバ型（リアル店舗））の換算金額区分別件数

有効回答者数 46 者

（単位：件、％）

金額区分	紙型		サーバ型(リアル店舗)	
	件数	構成比	件数	構成比
500円以下	12	9.1	0	0.0
500円超 1,000円以下	9	6.8	0	0.0
1,000円超 3,000円以下	13	9.8	0	0.0
3,000円超 5,000円以下	20	15.2	1	14.3
5,000円超 10,000円以下	25	18.9	1	14.3
10,000円超 20,000円以下	13	9.8	5	71.4
20,000円超 30,000円以下	17	12.9	0	0.0
30,000円超	23	17.4	0	0.0

(注) 複数回答

③ 金額表示・加減算型（磁気型）の入金額等区分別件数

有効回答者数 70 者

（単位：件、％）

金額区分	入金上限額		1回あたりの入金上限額	
	件数	構成比	件数	構成比
1円	0	0.0	0	0.0
1円超 100円以下	0	0.0	0	0.0
100円超 500円以下	0	0.0	0	0.0
500円超 1,000円以下	0	0.0	1	1.4
1,000円超 3,000円以下	1	1.3	1	1.4
3,000円超 5,000円以下	2	2.6	0	0.0
5,000円超 10,000円以下	1	1.3	4	5.4
10,000円超 20,000円以下	4	5.2	15	20.3
20,000円超 30,000円以下	12	15.6	31	41.9
30,000円超 50,000円以下	46	59.7	11	14.9
50,000円超 100,000円以下	10	13.0	8	10.8
100,000円超 300,000円以下	0	0.0	0	0.0
300,000円超 500,000円以下	0	0.0	0	0.0
500,000円超 1,000,000円以下	0	0.0	0	0.0
1,000,000円超	0	0.0	0	0.0
上限なし	1	1.3	3	4.1

(注) 複数回答



図表10 前払式支払手段の金額区分別発行状況 その2

④ 金額表示・加減算型 (IC型) の入金額等区分別件数

有効回答者数 59 者

(単位：件、%)

金額区分	入金上限額		1回あたりの入金上限額	
	件数	構成比	件数	構成比
1円	0	0.0	0	0.0
1円超 100円以下	0	0.0	0	0.0
100円超 500円以下	0	0.0	0	0.0
500円超 1,000円以下	0	0.0	0	0.0
1,000円超 3,000円以下	1	1.5	2	3.0
3,000円超 5,000円以下	2	2.9	3	4.5
5,000円超 10,000円以下	4	5.9	11	16.4
10,000円超 20,000円以下	20	29.4	18	26.9
20,000円超 30,000円以下	7	10.3	18	26.9
30,000円超 50,000円以下	25	36.8	9	13.4
50,000円超 100,000円以下	4	5.9	3	4.5
100,000円超 300,000円以下	4	5.9	3	4.5
300,000円超 500,000円以下	1	1.5	0	0.0
500,000円超 1,000,000円以下	0	0.0	0	0.0
1,000,000円超	0	0.0	0	0.0
上限なし	0	0.0	0	0.0

(注)複数回答

⑤ 金額表示・加減算型 (サーバ型 (リアル店舗)) の入金額等区分別件数

有効回答者数 154 者

(単位：件、%)

金額区分	入金上限額		1回あたりの入金上限額	
	件数	構成比	件数	構成比
1円	0	0.0	0	0.0
1円超 100円以下	0	0.0	0	0.0
100円超 500円以下	0	0.0	1	0.5
500円超 1,000円以下	0	0.0	0	0.0
1,000円超 3,000円以下	0	0.0	1	0.5
3,000円超 5,000円以下	2	1.1	1	0.5
5,000円超 10,000円以下	2	1.1	6	3.2
10,000円超 20,000円以下	4	2.2	12	6.5
20,000円超 30,000円以下	11	5.9	29	15.6
30,000円超 50,000円以下	56	30.1	90	48.4
50,000円超 100,000円以下	65	34.9	26	14.0
100,000円超 300,000円以下	16	8.6	5	2.7
300,000円超 500,000円以下	5	2.7	7	3.8
500,000円超 1,000,000円以下	16	8.6	6	3.2
1,000,000円超	5	2.7	0	0.0
上限なし	4	2.2	2	1.1

(注)複数回答

⑥ 金額表示・加減算型 (サーバ型 (オンライン)) の入金額等区分別件数

有効回答者数 60 者

(単位：件、%)

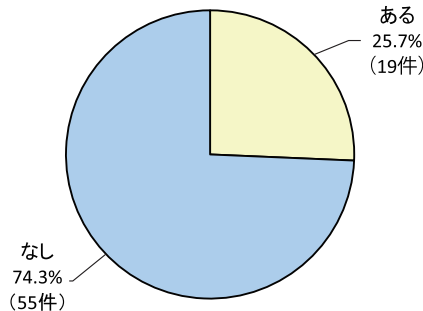
金額区分	入金上限額		1回あたりの入金上限額	
	件数	構成比	件数	構成比
1円	0	0.0	0	0.0
1円超 100円以下	0	0.0	0	0.0
100円超 500円以下	0	0.0	0	0.0
500円超 1,000円以下	0	0.0	0	0.0
1,000円超 3,000円以下	0	0.0	1	1.1
3,000円超 5,000円以下	1	1.1	3	3.3
5,000円超 10,000円以下	1	1.1	13	14.4
10,000円超 20,000円以下	2	2.2	5	5.6
20,000円超 30,000円以下	2	2.2	16	17.8
30,000円超 50,000円以下	12	13.0	15	16.7
50,000円超 100,000円以下	17	18.5	15	16.7
100,000円超 300,000円以下	14	15.2	8	8.9
300,000円超 500,000円以下	3	3.3	5	5.6
500,000円超 1,000,000円以下	16	17.4	3	3.3
1,000,000円超	3	3.3	0	0.0
上限なし	21	22.8	6	6.7

(注)複数回答

図表10 前払式支払手段の金額区分別発行状況 その3

⑦ 複数の前払式支払手段をまとめる機能（サーバ型・オンライン）

有効回答者数 73 者



(注)複数回答

⑧ 複数の前払式支払手段をまとめる機能がある場合の内訳（サーバ型・オンライン）

有効回答者数 19者

(単位：件、%)

金額区分	サーバ型(オンライン)	
	件数	構成比
10,000円未満	2	8.0
10,000円以上 30,000円未満	1	4.0
30,000円以上 50,000円未満	4	16.0
50,000円以上 100,000円未満	5	20.0
100,000円以上 500,000円未満	4	16.0
500,000円以上 1,000,000円未満	1	4.0
1,000,000円以上	2	8.0
上限なし	6	24.0

(注)複数回答

図表11 媒体別プレミアム率の構成

有効回答者数 190 者

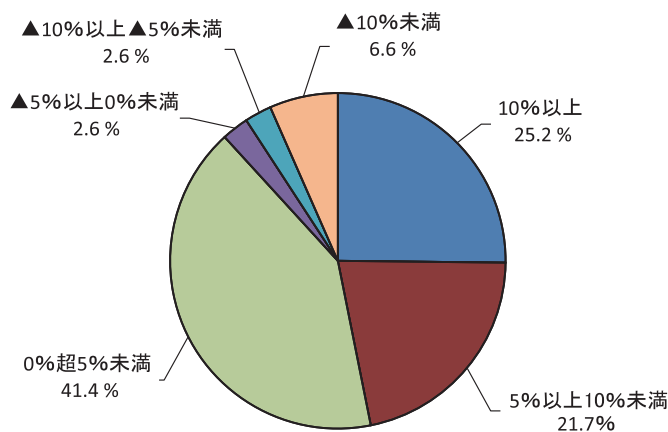
(単位：件、%)

プレミアム率	紙型	磁気型	IC型	サーバ型 (リアル店舗)	サーバ型 (オンライン)	計	構成比
10%以上	67	35	4	5	7	118	25.2
5%以上 10%未満	30	28	11	26	7	102	21.7
0%超 5%未満	17	42	13	100	22	194	41.4
▲5%以上 0%未満	4	2	0	6	0	12	2.6
▲10%以上 ▲5%未満	5	2	0	3	2	12	2.6
▲10%未満	16	1	0	2	12	31	6.6

(注1)複数回答

(注2)前払式支払手段の支払可能金額と販売金額に差がある前払式支払手段を集計した。

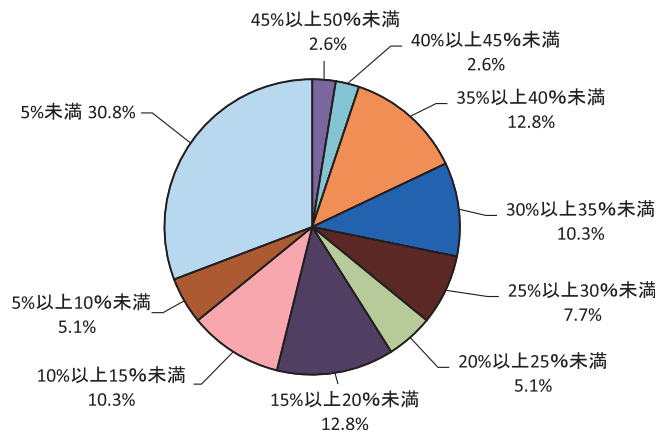
プレミアム率の構成比



図表11-1 セット販売個数によるディスカウント率の構成 (サーバ型 (オンライン))

有効回答者数 10 者 (単位：件、%)

ボリュームディスカウント率	件数	構成比
60%以上	0	0
55%以上 60%未満	0	0
50%以上 55%未満	0	0
45%以上 50%未満	1	2.6
40%以上 45%未満	1	2.6
35%以上 40%未満	5	12.8
30%以上 35%未満	4	10.3
25%以上 30%未満	3	7.7
20%以上 25%未満	2	5.1
15%以上 20%未満	5	12.8
10%以上 15%未満	4	10.3
5%以上 10%未満	2	5.1
0%超 5%未満	12	30.8



(注)複数回答

図表12 前払式支払手段の購入方法

有効回答者数 852 者

(単位：者)

購入方法	紙型	磁気型	IC型	サーバ型 (リアル店舗)	サーバ型 (オンライン)
現金	543	112	58	167	39
銀行口座からの引落とし・振込	154	5	7	42	36
デビットカード	8	1	1	13	13
クレジットカード	58	10	28	38	55
他の前払式支払手段(有償ポイントを含む)	5	1	0	7	21
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)	13	0	0	14	40
暗号資産 (仮想通貨)	-	-	0	3	4
外貨	-	-	3	1	1
無償ポイントとの交換	14	0	10	21	15
その他	11	2	3	18	17

(注)複数回答

その他内容の内訳

<p>◆紙型</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お取替え商品</li> <li>・中古商品の買い取り</li> <li>・代引き</li> <li>・売掛</li> </ul> <p>◆磁気型</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・代引き</li> </ul>	<p>◆IC型</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・給与引き去り</li> </ul> <p>◆サーバ型 (リアル店舗)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンビニ後払い</li> <li>・商品の買い取り</li> <li>・代引き</li> <li>・フリマサイトの売り上げと交換</li> </ul>	<p>◆サーバ型 (オンライン)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンビニ後払い</li> <li>・商品の買い取り</li> <li>・商品返品代金</li> <li>・フリマサイトの売り上げと交換</li> </ul>
--	--	---

図表13 前払式支払手段の業種別販売方法

有効回答者数 836 者

(単位：%)

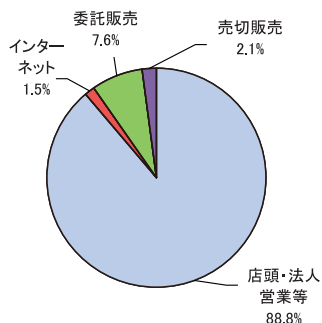
業種	紙型				磁気型				IC型				サーバ型(リアル店舗)				サーバ型(オンライン)			
	直接販売		間接販売		直接販売		間接販売		直接販売		間接販売		直接販売		間接販売		直接販売		間接販売	
	店頭、法人営業	インターネット	委託販売	売切り販売	店頭、法人営業	インターネット	委託販売	売切り販売	店頭、法人営業	インターネット	委託販売	売切り販売	店頭、法人営業	インターネット	委託販売	売切り販売	店頭、法人営業	インターネット	委託販売	売切り販売
発行専門会社	52.5	2.7	36.3	8.5	42.5	16.5	24.5	16.5	21.4	14.9	63.7	0	21.7	44.3	11.2	22.8	0	37.3	48	14.6
百貨店	99.7	0	0.3	0	100	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0
スーパー	97.9	0	2.1	0	100	0	0	0	63.3	0	36.8	0	99.3	0	0.7	0	0	0	0	0
小売業(百貨店・スーパーを除く)	93.8	1.8	4.2	0.2	98.2	0	1.8	0	99.1	0	0.9	0	90.1	2	7.9	0	43.9	40.5	15.6	0.1
外食業	94.1	0.1	5.7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	96.5	3.5	0	0	99.5	0.5	0	0
旅行業	99.2	0.3	0.6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	87.7	10.6	1.7	0	81.5	15.9	2.5	0
ホテル・旅館業	92.8	2.9	4	0.3	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0
通信業	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0.7	84.2	7.5	7.7
運輸業	87.2	6	6.5	0.4	96.9	0	3.1	0	99.5	0	0.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
製造業	93.4	1	5.4	0.2	0	0	0	0	0	0	0	0	43.5	1.5	50	5	0	61.5	35	3.5
クレジット・割賦販売業	79.1	2.9	14.2	3.9	0	0	0	0	56.1	29.6	14.3	0	52.4	22.8	24.8	0	9.4	57.2	33.5	0
ソフトウェア業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	75	25	0	0	71	27.8	1.2
不動産業	97.1	0	2.9	0	100	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	41	59	0	0
スポーツ・レジャー	100	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0
協同組合・商工会議所等	81.4	0.5	15	3.1	85.8	0.4	13.8	0	74.3	0	25.7	0	100	0	0	0	0	0	0	0
その他	75.7	2.8	8.6	12.9	87.4	0	12.6	0	48.1	3	48.9	0	62.1	13.1	24.8	0	22	55	23	0

(注1) 回答者の推計である。

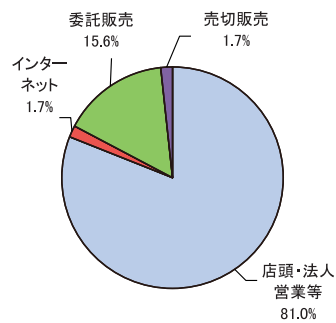
(注2) 間接販売・・・代理店販売等

媒体別販売方法 (全業種計)

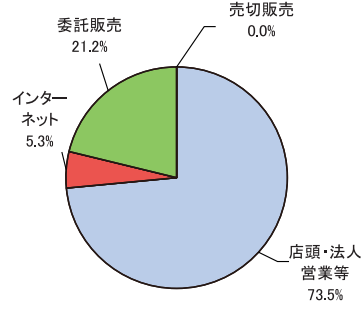
紙型



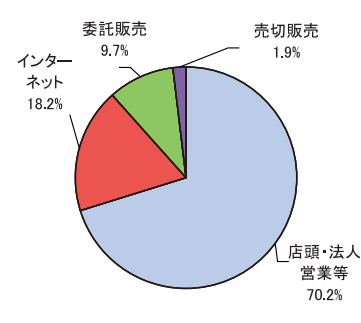
磁気型



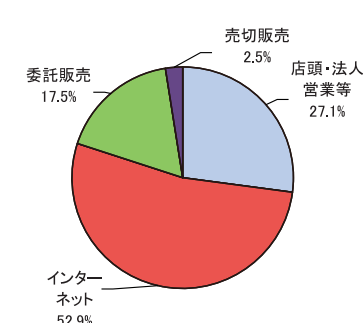
IC型



サーバ型(リアル店舗)



サーバ型(オンライン)



**図表14 前払式支払手段の購入事由**

(注) 回答者の推計である。

① 紙型

有効回答者数 522 者

(単位：%)

業 種	購入者(個人) 自身で使う	購入者(個人) の贈答用	法人の福利・厚生 用として使う	法人のノベルティ・ 販促用	その他
発行専門会社	1.5	28.6	21.3	38.6	10.0
百貨店	10.1	76.8	4.2	5.1	3.8
スーパー	19.7	69.6	4.1	6.4	0.1
小売業(百貨店・スーパーを除く)	56.5	30.7	3.8	9.0	0.0
外食業	37.2	30.1	12.2	20.4	0.0
旅行業	23.2	28.7	35.8	12.3	0.0
ホテル・旅館業	28.3	41.0	11.3	9.9	9.6
通信業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
運輸業	57.6	20.1	10.4	11.8	0.0
製造業	33.3	50.3	2.8	13.5	0.0
クレジット・割賦販売業	21.9	39.3	7.7	23.3	7.8
ソフトウェア業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
不動産業	23.6	37.2	4.6	34.6	0.0
スポーツ・レジャー	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
協同組合・商工会議所等	19.1	47.7	10.7	9.1	13.4
その他	53.9	25.8	3.3	10.3	6.7
構 成 比	34.7	37.6	9.4	14.6	3.7

② 磁気型

有効回答者数 108 者

(単位：%)

業 種	購入者(個人) 自身で使う	購入者(個人) の贈答用	法人の福利・厚生 用として使う	法人のノベルティ・ 販促用	その他
発行専門会社	60.0	1.5	8.5	30.0	0.0
百貨店	90.0	7.5	2.5	0.0	0.0
スーパー	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
小売業(百貨店・スーパーを除く)	99.1	0.2	0.6	0.0	0.1
外食業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
旅行業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ホテル・旅館業	80.0	10.0	0.0	10.0	0.0
通信業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
運輸業	97.6	2.3	0.1	0.0	0.0
製造業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
クレジット・割賦販売業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ソフトウェア業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
不動産業	70.8	8.3	0.8	20.0	0.0
スポーツ・レジャー	98.9	0.1	1.0	0.0	0.0
協同組合・商工会議所等	81.3	13.3	3.8	0.3	1.3
その他	99.4	0.6	0.0	0.0	0.0
構 成 比	87.7	4.4	1.7	6.0	0.1

③ IC型

有効回答者数 56 者

(単位：%)

業 種	購入者(個人) 自身で使う	購入者(個人) の贈答用	法人の福利・厚生 用として使う	法人のノベルティ・ 販促用	その他
発行専門会社	98.6	0.7	0.0	0.7	0.0
百貨店	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
スーパー	97.5	2.5	0.0	0.0	0.0
小売業(百貨店・スーパーを除く)	99.1	0.9	0.0	0.0	0.0
外食業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
旅行業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ホテル・旅館業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
通信業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
運輸業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
製造業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
クレジット・割賦販売業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ソフトウェア業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
不動産業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
スポーツ・レジャー	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
協同組合・商工会議所等	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
構 成 比	99.5	0.5	0.0	0.1	0.0

④ サーバ型 (リアル店舗)

有効回答者数 183 者

(単位：%)

業 種	購入者(個人) 自身で使う	購入者(個人) の贈答用	法人の福利・厚生 用として使う	法人のノベルティ・ 販促用	その他
発行専門会社	73.8	9.1	3.4	11.7	2.0
百貨店	26.6	61.5	5.6	4.5	1.8
スーパー	96.2	2.8	0.0	0.7	0.3
小売業(百貨店・スーパーを除く)	89.8	7.8	1.1	1.2	0.0
外食業	65.0	15.3	9.2	10.5	0.0
旅行業	38.3	23.3	20.0	18.3	0.0
ホテル・旅館業	92.5	2.5	5.0	0.0	0.0
通信業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
運輸業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
製造業	70.0	28.5	1.5	0.0	0.0
クレジット・割賦販売業	94.2	2.7	1.3	1.8	0.0
ソフトウェア業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
不動産業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
スポーツ・レジャー	99.5	0.0	0.3	0.3	0.0
協同組合・商工会議所等	99.7	0.3	0.0	0.0	0.0
その他	83.8	8.7	4.0	2.8	0.8
構 成 比	82.0	10.8	3.4	3.5	0.3

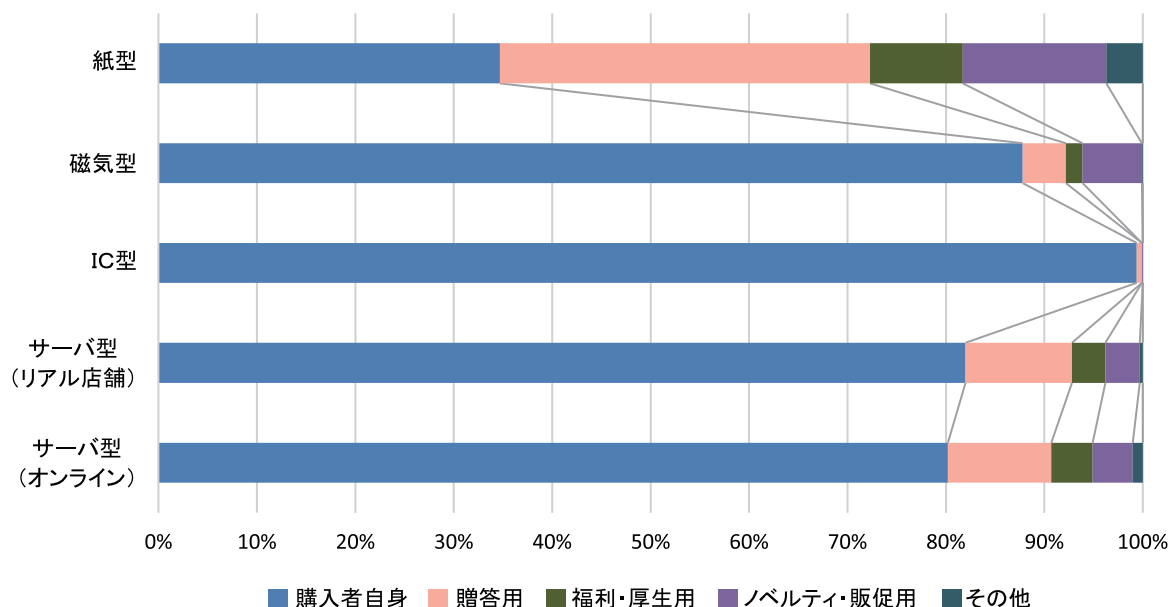
⑤ サーバ型 (オンライン)

有効回答者数 88 者

(単位：%)

業 種	購入者(個人) 自身で使う	購入者(個人) の贈答用	法人の福利・厚生 用として使う	法人のノベルティ・ 販促用	その他
発行専門会社	84.4	9.1	3.6	2.9	0.0
百貨店	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
スーパー	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
小売業(百貨店・スーパーを除く)	62.1	23.9	1.1	1.7	11.1
外食業	45.0	40.0	7.5	7.5	0.0
旅行業	7.5	35.0	30.0	27.5	0.0
ホテル・旅館業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
通信業	99.2	0.7	0.1	0.0	0.0
運輸業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
製造業	99.5	0.0	0.0	0.5	0.0
クレジット・割賦販売業	97.9	1.0	0.3	0.8	0.0
ソフトウェア業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
不動産業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
スポーツ・レジャー	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
協同組合・商工会議所等	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	86.1	5.5	4.0	3.9	0.4
構 成 比	80.2	10.5	4.2	4.1	1.0

⑥ 媒体別購入事由の比較





## 図表15 加盟店との決済回数

### ① 業種別決済回数

有効回答者数 462 者

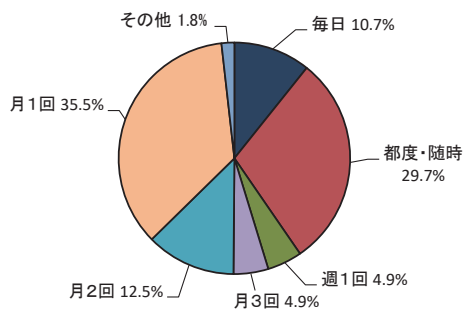
(単位：者、%)

業 種	毎日	随時又は 都度	週1回	月3回	月2回	月1回	その他
発行専門会社	6	1	1	1	8	22	2
百貨店	0	0	0	0	0	51	0
スーパー	2	2	0	1	4	19	2
小売業(百貨店・スーパーを除く)	2	5	1	0	7	28	1
外食業	2	1	0	0	0	5	0
旅行業	0	3	0	0	1	4	1
ホテル・旅館業	0	0	0	0	0	7	0
通信業	1	3	0	0	2	1	2
運輸業	1	0	0	2	5	9	1
製造業	1	3	0	0	0	2	0
クレジット・割賦販売業	4	6	2	4	39	37	4
ソフトウェア業	0	4	0	0	0	3	0
不動産業	2	4	0	1	6	8	0
スポーツ・レジャー	0	0	0	0	0	0	0
協同組合・商工会議所等	37	97	18	12	25	39	5
その他	9	15	0	1	9	42	6
合 計	67	144	22	22	106	277	24
構 成 比	10.1	21.8	3.3	3.3	16.0	41.8	3.6

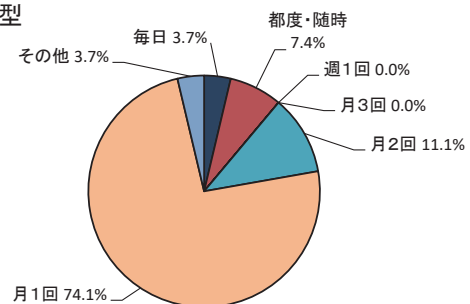
(注)複数回答

### ② 媒体別決済回数

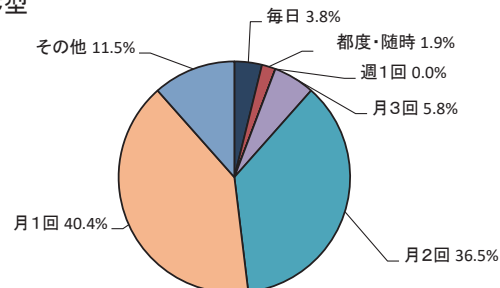
#### 紙型



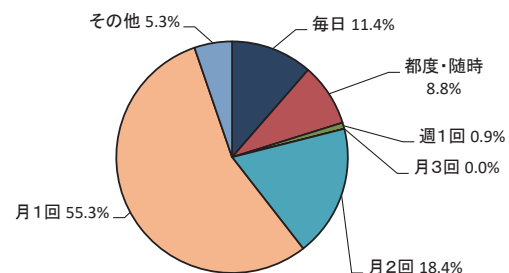
#### 磁気型



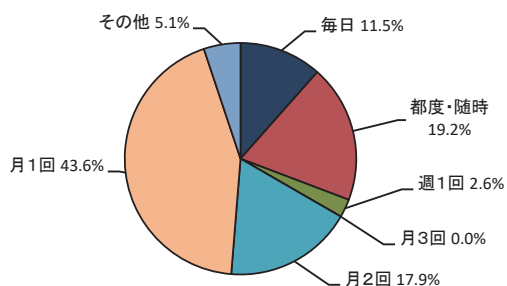
#### IC型



#### サーバ型(リアル店舗)



#### サーバ型(オンライン)



図表16 加盟店との決済手数料率

① 業種別決済手数料率

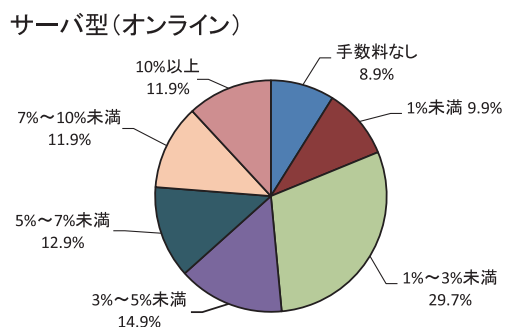
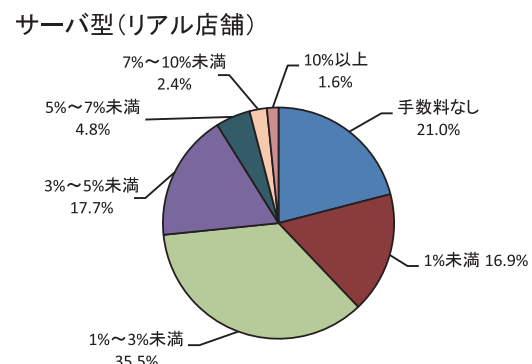
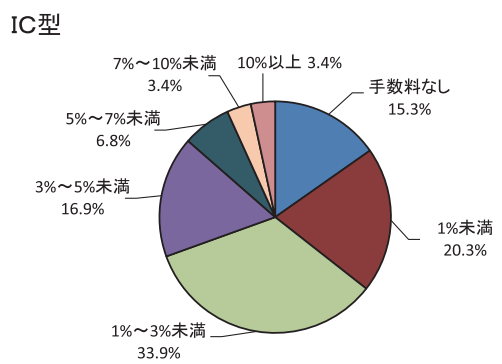
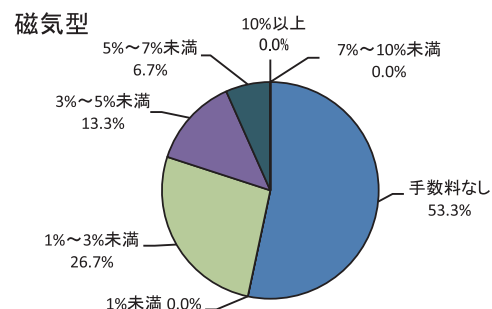
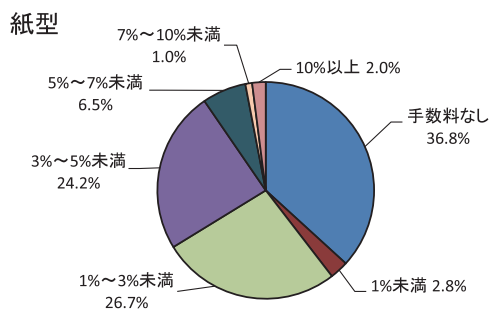
有効回答者数 468 者

(単位：者、%)

業 種	手数料なし	1%未満	1%~3%未満	3%~5%未満	5%~7%未満	7%~10%未満	10%以上
発行専門会社	5	2	15	12	7	7	4
百貨店	4	0	14	37	1	0	0
スーパー	16	0	5	6	1	0	0
小売業(百貨店・スーパーを除く)	21	4	7	2	3	1	0
外食業	5	1	2	0	1	1	0
旅行業	1	0	6	1	0	0	0
ホテル・旅館業	3	0	1	1	1	0	1
通信業	2	2	3	1	1	1	1
運輸業	4	4	7	4	3	0	1
製造業	1	0	2	0	1	0	2
クレジット・割賦販売業	7	18	47	25	18	6	3
ソフトウェア業	1	0	4	0	1	0	1
不動産業	10	0	5	5	0	0	1
スポーツ・レジャー	0	0	0	0	0	0	0
協同組合・商工会議所等	101	13	66	41	7	1	4
その他	25	10	24	12	6	4	6
合 計	206	54	208	147	51	21	24
構 成 比	29.0	7.6	29.3	20.7	7.2	3.0	3.4

(注) 複数回答

② 媒体別決済手数料率



図表17 前払式支払手段の使用期間（使用期限）

① 媒体別使用期間（使用期限）の有無

有効回答者数 870 者

(単位：件、%)

区 分	紙 型		磁気型		I C 型		サーバ型 (リアル店舗)		サーバ型 (オンライン)		合 計	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
な し	431	71.6	76	58.0	29	48.3	40	20.9	36	35.3	612	56.4
あ り	171	28.4	55	42.0	31	51.7	151	79.1	66	64.7	474	43.6
合 計	602	100.0	131	100.0	60	100.0	191	100.0	102	100.0	1,086	100.0

(注) 複数回答

② 使用期間（使用期限）

有効回答者数 417者

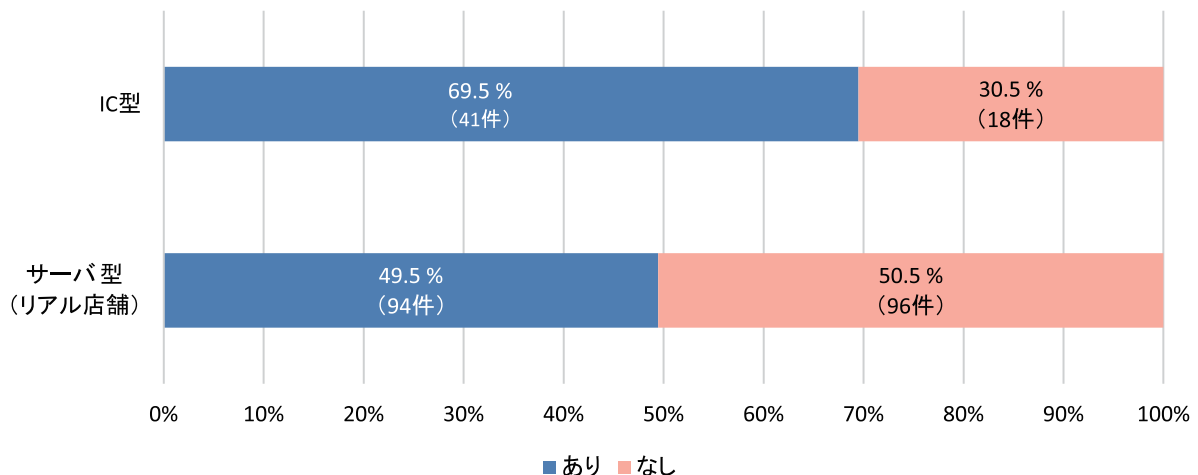
(単位：件、%)

使用期間	紙 型		磁気型		I C 型		サーバ型 (リアル店舗)		サーバ型 (オンライン)		合 計	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1 年	40	23.0	15	26.3	4	12.1	27	15.6	24	30.4	110	21.3
2 年	23	13.2	6	10.5	3	9.1	45	26.0	16	20.3	93	18.0
3 年	23	13.2	30	52.6	6	18.2	25	14.5	4	5.1	88	17.1
5 年	48	27.6	0	0.0	4	12.1	53	30.6	13	16.5	118	22.9
10 年	3	1.7	0	0.0	10	30.3	9	5.2	6	7.6	28	5.4
年月指定	26	14.9	2	3.5	0	0.0	5	2.9	4	5.1	37	7.2
その他	11	6.3	4	7.0	6	18.2	9	5.2	12	15.2	42	8.1
合 計	174	100.0	57	100.0	33	100.0	173	100.0	79	100.0	516	100.0

(注) 複数回答

図表18 前払式支払手段機能以外の付帯機能 (IC型・サーバ型 (リアル店舗))

① 前払式支払手段機能以外の有無



(注) 複数回答

## ② 前払式支払手段以外の付帯機能

有効回答者数 130者

(単位：件、%)

各種の機能	IC型		サーバ型 (リアル店舗)	
	件数	構成比	件数	構成比
ポイントカード機能	25	22.3	83	68.0
クレジットカード機能	19	17.0	10	8.2
ID(身分証明書)機能	16	14.3	1	0.8
入退出管理機能	19	17.0	1	0.8
キャッシュカード機能	9	8.0	0	0.0
デビットカード機能	2	1.8	1	0.8
会員証機能	17	15.2	20	16.4
その他の機能	5	4.5	6	4.9
合 計	112	100.0	122	100.0

(注1)複数回答

(注2)プリペイドカードとしての前払式支払手段にどのような他の機能が搭載されているか調査した。

## その他内容の内訳

### ◆IC型

- ・登下校確認機能
- ・認証サービス

### ◆サーバ型(リアル店舗)

- ・資金移動業サービス
- ・優待サービス
- ・後払い機能
- ・クーポン機能

## 図表19 決済時の前払式支払手段の利用方法(IC型・サーバ型(リアル店舗・オンライン))

### ① IC型

有効回答者数 57者

(単位：件、%)

各種の機能	IC型	
	件数	構成比
店舗でICカードをかざす	53	77.9
店舗でスマートフォンをかざす	7	10.3
店舗で指紋等(生体認証)を読み取る	0	0.0
店舗でウェアラブルデバイス(腕時計やゴーグル等)をかざす	4	5.9
その他	4	5.9
合 計	68	100.0

(注)複数回答

## その他内容の内訳

- ・カードタイマーによる減算

### ② サーバ型(リアル店舗)

有効回答者数 55者

(単位：件、%)

各種の機能	サーバ型(リアル店舗)	
	件数	構成比
店舗で磁気ストライプの番号を読み取る	132	52.8
店舗でカードのバーコードを読み取る	41	16.4
店舗でICカードをかざす	20	8.0
店舗でスマートフォンのアプリのQRコードやバーコードを読み取る	26	10.4
利用者が店舗のQRコードやバーコードを読み取る	12	4.8
店舗で指紋等(生体認証)を読み取る	1	0.4
店舗でウェアラブルデバイス(腕時計やゴーグル等)をかざす	2	0.8
その他	16	6.4
合 計	250	100.0

(注)複数回答

## その他内容の内訳

- ・申込ハガキの投函、電話申し込み
- ・氏名、生年月日、電話番号等の登録情報から3点確認
- ・番号とPIN番号のマニュアル入力

### ③ サーバ型（オンライン）

有効回答者数 60 者

（単位：件、％）

各種の機能	サーバ型（オンライン）	
	件数	構成比
パソコンやスマートフォン等でインターネットに接続し番号等を入力	72	63.7
スマートフォンのアプリで番号等を入力（アイテム等を指定する）	34	30.1
その他	7	6.2
合 計	113	100.0

（注）複数回答

### その他内容の内訳

- ・ SIMカードを端末に挿入
- ・ 携帯電話で番号を入力

## 図表20 不正利用の状況

### ① 不正利用の有無

有効回答者数 887 者

（単位：者）

区 分	不正利用あり	不正利用なし	回答なし	計
紙型	11	571	19	601
磁気型	2	129	7	138
I C 型	2	55	3	60
サーバ型（リアル店舗）	21	166	1	188
サーバ型（オンライン）	30	61	1	92

（注）未遂・既遂の両方を含む。

### ② 不正利用の手口

有効回答者数 47 者

（単位：者）

手 口	紙 型	磁気型	I C 型	サーバ型 （リアル店舗）	サーバ型 （オンライン）
偽造	4	0	0	1	1
有効期限の改ざん・有効期限切れカードの故意の使用	2	0	-	-	-
使用済み券の使用	2	0	-	-	-
換金目的に釣銭の強要	0	0	-	-	-
なりすましによる不正ログイン	-	-	1	6	11
架空請求等の詐欺	0	0	0	5	6
盗難された券の使用	3	1	-	-	-
フリマサイトでID・番号を読取り使用	2	0	-	-	-
悪質加盟店によるプリペイドカードでの支払い要求	-	-	0	0	3
他人のクレジットカード番号の盗用	-	-	2	8	14
他人のカード番号の盗用	-	-	0	5	9
SNS等のアカウントを乗っ取りなりすましによるプリペイドカードの購入	-	-	0	2	3
ランサムウェアなどを利用した詐欺	-	-	0	0	0
その他	0	0	0	3	4

（注）複数回答

## その他内容の内訳

<p>◆サーバ型（リアル店舗）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者還元事業において、現金で収受した代金を自らのキャッシュレス決済手段で支払い、還元ポイントを詐取しようとした手口</li> <li>・カードが会員以外の第三者に渡り、さらに別の第三者がコンビニにて不正入金をさせられる詐欺事案</li> </ul>	<p>◆サーバ型（オンライン）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カードが会員以外の第三者に渡り、さらに別の第三者がコンビニにて不正入金をさせられる詐欺事案</li> </ul>
---	--

図表21 実施している不正利用防止策

### ① 紙型

有効回答者数 530 者

(単位：件)

防止策	件数
ホログラムを採用（ストライプホロ、スレッドホロ、スポットホロ等）	148
特殊用紙を採用（透かし用紙、パールストライプコート用紙、凹版／エンボス潜像等）	64
特殊インキを採用（蛍光インキ、疑似透かし、色彩可変インキ等）	33
特殊印刷を採用（地紋、マイクロ文字、コピー牽制印刷等）	96
可変番号を採用（OCR、MICR、バーコード等）	146
定期的なデザイン（セキュリティ）変更	37
店舗での見極め方法の指導強化、不正利用事例等の従業員教育	95
その他	37
何も実施していない	127

(注) 複数回答

### その他内容の内訳

<ul style="list-style-type: none"> <li>・レジシステムによる残数管理</li> <li>・回収済商品券のコーナーカット</li> <li>・取扱可能窓口を縮小し、取扱の厳正を図る</li> <li>・店舗PCでのお客様利用状況管理</li> <li>・発行印押印</li> <li>・発券番号の管理</li> </ul>
---

### ② 磁気型

有効回答者数 116 者

(単位：件)

防止策	件数
リーダーの盗難防止	25
リーダーによる不正カードの識別向上	27
カードのデータのコピー防止、暗号化	15
ホログラム加工等カード面への対策	6
その他	12
何も実施していない	56

(注) 複数回答

### その他内容の内訳

<ul style="list-style-type: none"> <li>・防犯カメラによる監視</li> <li>・店頭で口頭啓発</li> <li>・POS内でのネガチェックの実装</li> <li>・高額カードから低額カードへの交換</li> <li>・紛失時の利用停止措置</li> <li>・店舗での見極め指導強化、不正利用事例等の従業員教育</li> </ul>
---



### ③ IC型

有効回答者数 56 者

(単位：件)

防止策	件数	
	リアル店舗	オンライン
高額券種を発行しない、高額の入金上限を設定しない	56	31
発行時の本人確認	64	19
利用者情報の登録	84	45
1回あたり、日・月単位での入金額、利用額の制限	64	38
オートチャージの制限	76	46
転売・譲渡を禁止	76	46
利用時のワンタイムパスワードの導入	3	10
(高額取引の場合、) 時限ワンタイムバーコード・QRコードを使用	13	0
ユーザーへの利用ロック機能提供	19	0
(高額取引の場合、) 利用時の本人認証パスワードの導入	8	7
利用時のメール、SMS通知	31	36
利用状況・店舗のモニタリング	38	-
利用状況・加盟店サイトのモニタリング	-	42
店舗での見極め方法の指導強化、不正利用事例等の従業員教育	28	-
アクセス元、端末の認証	-	17
その他	19	17
何も実施していない	16	3

(注) 複数回答

### ④ サーバ型

有効回答者数 226 者

(単位：件)

防止策	件数	
	リアル店舗	オンライン
高額券種を発行しない、高額の入金上限を設定しない	56	31
発行時の本人確認	64	19
利用者情報の登録	84	45
1回あたり、日・月単位での入金額、利用額の制限	64	38
転売・譲渡を禁止	76	46
利用時のワンタイムパスワードの導入	3	10
(スマホ決済の場合、) 時限ワンタイムバーコード・QRコードを使用	13	0
ユーザーへの利用ロック機能提供	19	0
(高額取引の場合、) 利用時の本人認証パスワードの導入	8	7
利用時のメール、SMS通知	31	36
利用状況・店舗のモニタリング	38	-
利用状況・加盟店サイトのモニタリング	-	42
店舗での見極め方法の指導強化、不正利用事例等の従業員教育	28	-
アクセス元、端末の認証	-	17
その他	19	17
何も実施していない	16	3

(注) 複数回答

### その他内容の内訳

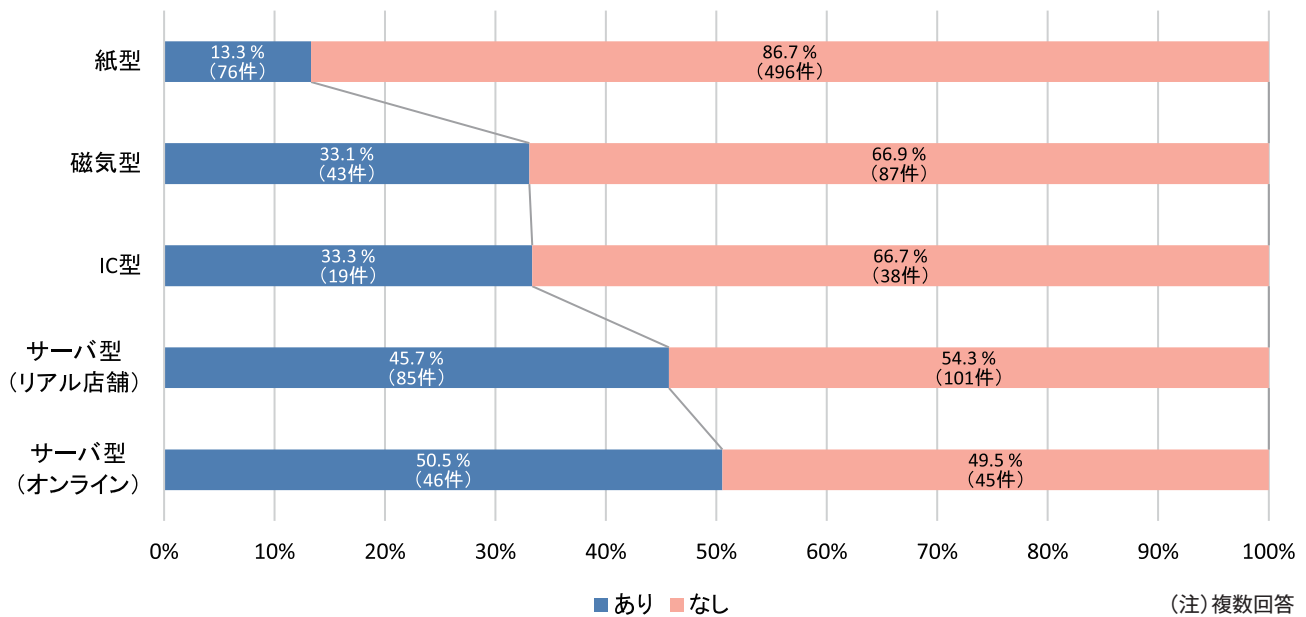
- ・モニターでのチェック
- ・HPでの注意喚起
- ・紛失時等速やかにネガ配信を行い利用停止手配
- ・加盟店主への研修
- ・払戻、再発行時の本人確認
- ・ログイン時にID/PW確認を実施

### その他内容の内訳

- ◆サーバ型 (リアル店舗)
  - ・アカウントログイン時の二段階認証
  - ・紛失の際、届出があればロックをかける
  - ・クレジットカード入金時の不正検知システムの導入
  - ・クレジットカードによる購入月額上限設定、モニタリング
  - ・オンライン入金、残高移行時の通知メール
  - ・アプリでの時限バーコード使用
  - ・自社ホームページに注意事項掲載(不正カード番号等)
  - ・不正利用が判明すれば無効扱いとして登録
  - ・利用時に発行するレシートに氏名、番号を記載
  - ・購入枚数・購入金額に上限を設定
- ◆サーバ型 (オンライン)
  - ・不正利用があった場合、そのアカウントを停止する等の管理
  - ・3Dセキュア、セキュリティコードの入力
  - ・ギフトカード裏面に注意喚起文印刷
  - ・オフィシャルHP、販売店舗、パウチャー等での注意喚起
  - ・販売パネルに警告POP掲示
  - ・前払式支払手段間のバリュー引継ぎサービスの廃止
  - ・不正検知システムによるモニタリング

図表22 苦情・トラブルの状況

① 苦情・トラブルの媒体別 有無



② 苦情・トラブルの主な内容

有効回答者数 231 者

(単位：件)

内 容	紙型	磁気型	IC型	サーバ型 (リアル店舗)	サーバ型 (オンライン)
有効期限	32	13	4	32	13
払戻し (お釣りを含む) や換金	29	24	11	42	23
利用できる店舗・商品等	45	8	7	32	15
残高確認やその方法	-	4	3	13	8
利用履歴	-	3	5	5	11
コールセンターや問い合わせ窓口の対応	3	1	4	12	10
システム障害	-	5	4	17	17
不正利用	0	0	3	6	12
その他	3	5	4	11	9

(注) 複数回答

その他内容の内訳

<p>◆紙型</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・代替商品との交換要請</li> <li>・HP上でのギフトカード購入に対する案内が分かりづらい</li> <li>・換金額と販売額の差額</li> </ul> <p>◆磁気型</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・変形等による磁気読み取りエラー</li> <li>・磁気不良によるエラー</li> </ul> <p>◆IC型</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・再発行カードへの残高引継有効期限</li> <li>・紛失時の補償要望</li> <li>・クレジットカードからの入金が即時反映されない</li> </ul>	<p>◆サーバ型 (リアル店舗)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・磁気不良</li> <li>・入金が現金のみしかできない</li> <li>・無記名プリカ紛失時の残高保全</li> <li>・利用方法の未習熟による問い合わせ</li> <li>・加盟店店舗で利用できない</li> </ul> <p>◆サーバ型 (オンライン)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・加盟店の運営状況</li> <li>・決済不可の理由など</li> <li>・課金関連の不具合 (購入エラー、メダルの未反映など)</li> </ul>
--	---

### ③ 苦情・トラブルの未然防止策（抜粋）

#### ◆紙型

- ・ギフト券用封筒等にご有効期限がある旨を明示し、有効期限内にご利用いただけるよう周知している。
- ・加盟店一覧表を定期的に更新している。
- ・利用可能店舗について、チラシ・HP・商品券に同封する一覧表など、繰り返しの広報に努めている。
- ・有効期限到来の注意喚起のチラシを新聞折り込みや店頭にて貼付している。
- ・有効期限が近づいてきたら、会報誌や新聞紙上に周知広告を載せている。
- ・ホームページの見やすさの改善活動をアクセス数の多いページより随時実施している（UI改善活動）。
- ・ホームページについて顧客からの要望があったページは改善要否判断のうえ対応している。
- ・ホームページでの見せ方も工夫し、常に試行錯誤しながらお客様の声を取り込んで改善を検討している。また会社としてはお客様相談室や法務等とも連携し、お客様対応に取り組んでいる。
- ・利用可能店舗、商品等、販売時に購入者へ説明をしっかりとる。
- ・発行時に購入者に対して、重要事項等を説明するようにしている。
- ・社員への商品券使用方法等の指導を定期的に行っている。
- ・有効期限、利用店舗、商品券で買い物をした際のお釣りの問い合わせに対し、現場担当者及び責任者、事務担当者が適確に対応できるよう指導教育を定期的に行なっている。
- ・加盟店本部から苦情発生店舗へ指導を要請している。

#### ◆磁気型

- ・磁気不良等、使用できない申出の際、同額のサービス券等と交換している。
- ・新規購入者等には、購入前に約款・注意事項を説明し、書面も渡している。
- ・利用方法、利用できる店舗について、カードケースやホームページ等で周知し、問い合わせ時にコールセンターで案内・説明をしている。
- ・プリペイドカードに有効期限紛失・盗難による払戻しのお断りの文章を記載している。
- ・いかなる場合においても払戻しに応じない旨を利用約款に記載し、駐車場内に掲示しているほか、ホームページでも公開している。

#### ◆IC型

- ・システム障害及び利用不可の主要因は利用カードの変形（歪み、断線）によるものであることから、取引先窓口担当者や常駐スタッフを通じ、新規カード等の交換対応を行うよう注意喚起を行っている。
- ・お問合せの多いものや更新情報があったものは、WEBサイトやポスター等で随時周知している。
- ・年4回の会報誌で使用方法を告知する。発行の際、説明文書を同封する。
- ・商店街ポイントカードがベースになっているため、顔と顔を合わせた接客を重視しており、日頃からお客様に対しコミュニケーションをはかり、ご意見をいただくとともに、話しを聞いてもらうよう加盟店が心掛けている。
- ・約款を新規発行時に必ずお渡しし、お客様への周知徹底を確実にしている。
- ・新規メンバーカード作成時に返金できないことの説明及び文書の配布徹底とホームページにもカード利用規約の掲載を行っている。
- ・社内手続き等マニュアルの整備を徹底している。
- ・再発行受付時と再発行カード送付時に残高引継有効期限の案内を徹底している。
- ・関係者で情報共有し、照会・要望・注文等の発生から顛末までの一連の動きを把握できるような体制により苦情の未然防止に努めている。
- ・カスタマーセンターに寄せられた利用者の意見を集約し、週次のミーティングにてビジネスサイドの担当者へ報告を実施している。当該報告をもとに、利用者からの苦情に対する対策案を協議し改善への取組みを行っている。

#### ◆サーバ型（リアル店舗）

- ・カードを差し込んでお渡しする台紙に有効期限に関する注意書きを記載している。お客様にカードを渡す際にも、その旨を必ずお伝えするルールになっている。
- ・有効期限前には有効期限が間近である旨の通知を行っている。
- ・有効期限到来前に郵送にて連絡及び電話にてお知らせしている。
- ・カードと一緒に交付している「利用ガイド」や、レシートで有効期限を告知している。
- ・アプリにカード情報を登録することで、有効期限1か月前にリマインドメールを送信可能としている。
- ・カード使用方法、二重決済防止方法のお知らせを分かりやすく売場に掲示している。

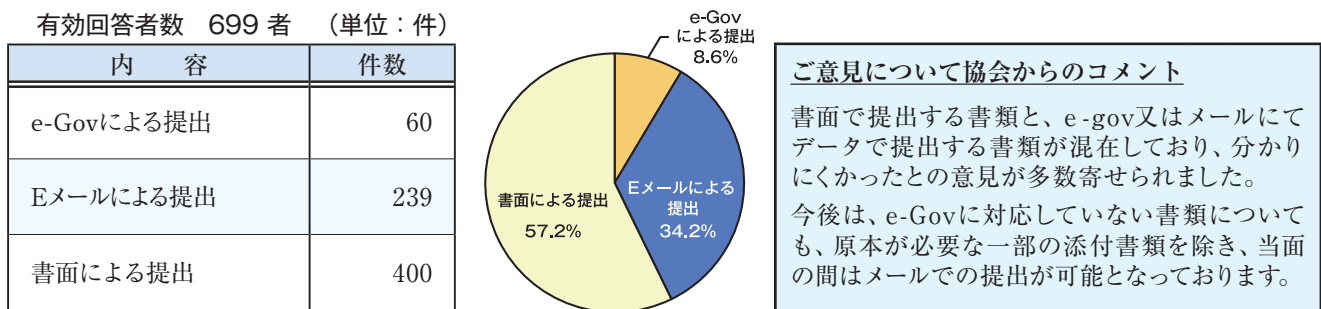
- ・カード新規発券時に会員規約と別に重要事項にフォーカスした利用ガイドを添付している。
- ・システムメンテナンスや仕様変更などがある際は、顧客接点である店頭での事前告知（告知物、店内放送など）を行っている。
- ・コールセンターやお客様相談室からの意見を集約し、FAQ等を常に改善している。また、できるだけお客様にとって分かりやすい案内等になるように見せ方等を検討し改訂している。
- ・システム不具合等発生時にはホームページで告知している。
- ・利用者からの問合せに対し、平日は即時、土日祝日も営業している店舗にて回答できる体制とし、店舗で対応できない場合はコールセンターへ、コールセンターで対応出来ない場合は本部へとエスカレーションする体制となっている。
- ・電子マネーを不正に詐取されたお客様自らが電子マネーの使用を停止可能とするwebサービスを開始した。
- ・紛失、盗難、機種変更時に残高を引き継げるよう、アカウント作成を促している。
- ・コールセンター教育と連携強化、オペレーションミスを防ぐためのダブルチェック体制等としている。
- ・毎月1回社内で開催のリスク管理委員会において実施し、苦情の未然防止に努めている（経営層・内部管理部門に対し、苦情事例の報告・業務改善・再発防止等必要な措置を講じることの判断、及び苦情等対処態勢の在り方の検討や、継続的な見直しの議論を実施・経営陣が指揮する態勢を整備）。
- ・改正犯収法レベルの本人確認の実施により不正を防止している。
- ・プライベート専用デスクを開設している。
- ・問い合わせに対し、24時間以内に何らかの返信を行うことを徹底している。
- ・利用できないとのクレームについては、本部を通じ該当店舗及び全店への周知徹底を行っている。
- ・払戻しや換金不可ということを事前に説明できるよう、従業員へ周知徹底させるための環境整備に努めている。
- ・利用可能店舗の全従業員（社員・パートナー）への教育・指導（従業員自身の十分な機能の理解と、お客様への利用方法のご説明を徹底させる）
- ・カスタマーセンターに寄せられた利用者の意見を集約し、週次のミーティングにてビジネスサイドの担当者へ報告を実施している。当該報告を基に、利用者からの苦情に対する対策案を協議し改善への取組みを行っている。
- ・前払式支払手段を購入された消費者が多種多様な加盟店で利用できるよう、特定業種に限らず地域内企業を面的に加盟店へ提案している。

#### ◆サーバ型（オンライン）

- ・カードを挟む台紙に有効期限についての注意事項の記載をしている。
- ・お客様が知りたい情報はアプリ内で確認できるよう体制作りを続ける。
- ・自社HPやSNSで適宜状況をお知らせすることでお客様を安心させる。
- ・カード新規発券時に会員規約と別に重要事項にフォーカスした利用ガイドを添付している。
- ・SMS認証実施や、購入者の住所氏名を含む利用者登録、クレジットカードの3Dセキュア認証や通信キャリア決済の不正対策など、不正取引への対策を行っている。
- ・電子マネーを不正に詐取されたお客様自らが電子マネーを停止可能とするwebサービスを開始した。
- ・改正犯収法レベルの本人確認の実施により不正を防止している。
- ・障害の早期検知、修正対応
- ・システム不具合等発生時にホームページへ告知している。
- ・システムメンテナンスや仕様変更などがある際は、顧客接点である店頭での事前告知（告知物、店内放送など）を行っている。
- ・FAQの充実、コールセンター向け対応マニュアル整備に努めている。
- ・FAQを充実させ、お問い合わせの多い事項については、適宜追加している。
- ・プライベート専用デスクを開設している。
- ・お問合せには迅速に回答する。
- ・お問い合わせに対し、24時間以内に何らかの返信を行うことを徹底している。
- ・初期対応方法としてのチェック項目や動作確認手順をCS側で用意しておくことにより、問い合わせが来た際にすぐにご案内できるようにしている。
- ・定期的に稼働している加盟店サイトへ登録し、モニタリングを実施している。
- ・全ての決済ログを残し、決済会社とも連携を行うなどで早急に原因が特定できるよう努めている。
- ・カスタマーセンターに寄せられた利用者の意見を集約し、週次のミーティングにてビジネスサイドの担当者へ報告を実施している。当該報告をもとに、利用者からの苦情に対する対策案を協議し改善への取組みを行っている。



図表23 「前払式支払手段の発行に関する報告書」の電子申請等による提出の状況



<e-Govまたは、Eメールによる提出に関するご意見・課題等 (抜粋)>

流れとしては当然の方向だと思いますが、導入時の「説明のわかりにくさ」や「習熟」のハードルが意外に高いと感じます。
一度やってみればできるようになるかとは思いますが、現状ハードルが高い。e-Gov や e-Tax などあり、報告書形態もたくさんあってよくわからない。Eメールによる提出ができることは知らなかったので、次回チャレンジしてみたい。
申請業務等実務について経営層の認識がない。そのため全体の電子化が非常に遅れている。経営層に対する電子化の重要性を推進しなければ、e-Gov 申請もすまない。
現状の利用機会、利用頻度からみて電子証明に係るコストが割高となる。
電子証明書取得にあたり料金が発生するのでは利用頻度の少ない企業にとって負担にしかならない。推奨するのであれば早急に利用可能な手続きを拡大し e-Gov の利用頻度を増やす、もしくは電子証明書取得にかかる金額を無償化する必要があると思う。
e-Gov の場合、電子証明書に費用がかかる。又、一部書類は郵送のままのため、メリットがない。
e-Gov で手続きが可能な種類が現状では限られてしまっており、せっかく基準日報告書をオンラインで報告ができたとしても、自家型の変更届出書を除くと書面での対応も必要となるため、オンラインと書面での対応が混在してしまっている状態です。全てがオンラインで対応できれば、リモートワークを徹底できますが、オンラインで報告ができない届出書類があるために、出社して押印をする業務が発生してしまっています。日本全体でリモートワークに取り組もうとする中、資金決済法に関する業務が足かせとならないよう、証明書原本の郵送等を除いて、全て e-Gov で電子申請ができるよう改善をお願いしたいです。
e-Gov で届出を行う際に社内 IT 部門の決裁等が必要になり、手間がかかる。
社内のサイバーセキュリティが高いので、アプリケーションをインストールするだけでも、拒否されて、システム担当がいないと行うことが出来なかった。電子証明書も、印鑑証明書に比べると割高で、現状、他部署と共有する機会もないので、担当部署が取り扱うことについて難色を示している。
今までは書面による提出を行っていたため、取引銀行には財務局の受領印が押印してある文書を提出することで保全契約の継続を依頼してきたが、Web上での提出になるとその書面がないので代替する書面等が印刷できるようにしてほしい。
令和2年5月に他の業法の年次報告書を e-Gov で提出予定でしたが、ちょうど提出時期に弊社代表者変更登記が重なったことで国の電子証明書が一旦失効したため e-Gov による提出が出来ず、財務局と相談して書面で提出しました。その後電子証明書を再取得し、e-Gov が再び利用可能となったため、以降の報告書等はすでに e-Gov による提出を行っています。事業者の定時株主総会で取締役改選があると、スケジュールの進行上電子証明書失効によるトラブルが起きる可能性があります。(例：2月決算の企業は定時株主総会が5月開催となり、発行報告書等の提出時期とかぶる)
提出後すぐに回答内容に関するご指摘を頂戴できるのはありがたい。可能であれば他の提出物e-Govへの切替を進めていただきたい。
Eメールによる提出は諸経費の軽減に繋がった。
Eメールによる提出は時限的措置とせず、恒久的に可能であることが望ましい。

**図表24 不正利用された場合の補償に関する利用規約等への記載の状況**

2020年6月5日サービスの利用者の利便の向上及び保護を図るための金融商品の販売等に関する法律の一部を改正する法律案が成立し、公布されました。

2019年12月20日に公表されたWG報告書を踏まえたもので、前払式支払手段の発行の業務に関する資金決済法の改正を含んでおり、利用者の保護に関する措置について変更があります。

法第13条第3項(新設)

3 前払式支払手段発行者は、第一項に規定するもののほか、内閣府令で定めるところにより、前払式支払手段の利用者の保護を図り、及び前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営を確保するために必要な措置を講じなければならない。

※法案につきましては、金融庁のホームページでご確認いただけます。

具体的な「必要な措置」については、今後、内閣府令等にて定められる予定です。

<https://www.fsa.go.jp/common/diet/index.html>

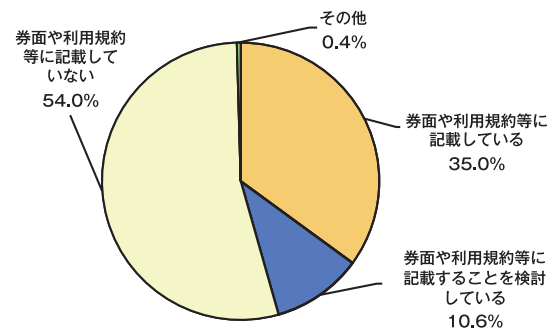
※2019年12月20日公表のWG報告書において無権限取引への対応の方向性が示されており、「無権限取引が行われた場合の対応方針」の情報提供が内容に含まれております。

[https://www.fsa.go.jp/singi/singi\\_kinyu/tosin/20191220.html](https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/tosin/20191220.html)

有効回答者数 663者 (単位：件)

内 容	件数
券面や利用規約等に記載している	239
券面や利用規約等に記載することを検討している	72
券面や利用規約等に記載していない	368
その他	3

(注)複数回答



**<券面や利用規約に記載している内容(抜粋)>**

(注) 発行者名やサービス名については●●としています。

この商品券の盗難、紛失または滅失について、当店はその責めを負いません。
このギフトカードの盗難、紛失または滅失の場合には、責任を負いませんので大切にお取り扱いください。
本カードの紛失、盗難、改ざん及び本人の承諾のない第三者に利用された場合であってもカードの紛失補填、返金、換金、再発行には応じられません。保管には十分ご配慮ください。
当社は、会員が使用する通信端末、回線、ソフトウェア等の環境等またはコンピューターウイルス感染等に起因して生じた一切の損害について、責任を負わないものとします。なお、当社は別途定める方法により、会員に対して、当該環境等について告知をすることがあります。
当該不利益または損害が当社の故意または重過失による場合を除き、損害等について、当社はその責任を負わない。
補償を行う条件を示したうえで補償を行うことを利用規約に記載している。(但し無記名の前払式支払手段、一部の加盟店における利用は除く)
当社は、本条に定めるところにより、●●が会員等以外の第三者に不正使用され、会員に損害が発生した場合における損害につき、補償します。
当社、利用者双方の責めに帰することができない事由によって、第三者による利用者IDの不正利用がされたときは、当社は、利用者IDを不正利用された利用者に対し、諸般の事情を勘案し金1万円を限度として、「●●商品券」を提供する方法により補償を行うことができます。



3. 不正利用された場合の補償請求 ユーザーは、第1項に定める届出その他必要な措置及び第2項に定める調査、報告への協力を行ったときは、弊社に対し、不正利用により現実に発生した直接かつ通常の損害額の補償を請求することができます。4. 弊社による補償 前項に基づく補償請求があった場合において、弊社が、ユーザーの補償申請が真正かつ正確なものであることを確認のうえ、前各項の内容を踏まえて弊社が適当と判断したときは、当該不正利用により現実に発生した直接かつ通常の損害額を限度としてユーザーに補償するものとします。

1. 本規約第5条および前条にかかわらず、パスワード等に関する情報の盗取又は詐取等、または、利用者携帯端末の紛失・盗難等により、利用者携帯端末またはパスワード等が不正に利用されることにより本マネーが不正にチャージ、利用等されたと当社が判断した場合、又は第三者により不正に本マネーサービスのアカウントを開設され、本マネーが不正にチャージ、利用等されたと当社が判断した場合であって、利用者が以下の各号に掲げる手続きを行ったときは、当社は、当該不正により利用者へ生じた損害の額に相当する金額を補てんします。ただし、本条第2項に定める各事由に該当する場合は除きます。

- ① 利用者携帯端末の紛失・盗難等が生じた場合には、直ちに当社および警察署に申告すること
- ② 不正利用による損害を知った場合に、直ちに当社および警察署に申告すること
- ③ 当社の求めに応じ、不正利用による損害の発生を知った日から30日以内に、当社が損害の補てんに必要と認める書類を当社に提出すること
- ④ 当社または当社が指定する者の指示に従い被害拡大の防止のために必要となる措置を実施すると共に、事実確認、被害状況等の調査に協力すること

2. 以下の各号に定める事由に該当すると当社が判断した場合には、利用者は、前項による損害の補てんを受けることができません。

- ① 利用者の家族、同居人または利用携帯端末もしくはパスワード等の受領についての代理人など利用者と同視すべき方による使用に起因する損害であるとき
- ② 利用者、その家族、同居人または代理人など利用者と同視すべき方の故意、重大な過失または法令違反行為があるとき
- ③ 当社に申告した紛失・盗難等又は被害状況の内容に虚偽があったとき
- ④ 利用者携帯端末等の利用・管理等について、利用者に管理不十分、利用上の過誤その他の帰責性がある場合（前条第2項に定める措置を講じなかったことにより損害が生じた場合を含む。）
- ⑤ パスワード等の利用・管理等について、利用者が本規約等その他当社による定めに違反した場合、その他利用者に帰責性がある場合（第5条第1項に定める措置を講じなかったことにより損害が生じた場合を含む。）
- ⑥ 当社に対する申告がなされた日から遡って60日より前の不正利用に起因する損害であるとき
- ⑦ 損害が戦争、地震等による著しい秩序の混乱に乘じ、またはこれに付随して生じた紛失・盗難等に起因する損害であるとき
- ⑧ その他本規約等に違反する使用に起因する損害であるとき

3. 第1項に基づく補償は、1事由に起因して生じた損害又は同一の事由に起因して生じた一連の損害につき、当社の故意又は重過失による場合を除き、原則として10万円を上限とします。

4. 当社が本条に基づき損害の補てんを行った場合には、お客様は、当該補てんを受けた金額の限度で、お客様が当該損害に関して不正行為者を含む第三者に対して有する損害賠償請求権または不当利得返還請求権を、別段の意思表示を要せず、当社に譲渡するものとし、当社は、これを取得します。

## <新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う発行事業への影響(抜粋)>

<p>コロナ禍での様々な施策で当会の商品券発行額は今年度増。紙券で運営している自治体系の商品券事業の電子化を支援する体制整備を期待。</p>
<p>新型コロナウイルス感染症の影響については、「キャッシュレスの推進」により、多くのお客様に前払式支払手段をご利用いただけている。</p>
<p>オンラインの前払式手段の導入等による業績上の寄与に期待したい。</p>
<p>昨年来のキャッシュレス化の流れは、コロナ禍の影響も相まって今後も続く(増大する)と考えられ、従来の「地域共通商品券」の主流である「紙型」も将来的には(形態はともかく)電子化の流れになるものと考えている。その際の、法定要件・仕様・法対応については、我々地域事業者は、知識・経験ともに貧弱であるのが実状です。</p>
<p>サーバシステム管理の委託先業者の在宅勤務化や、突発的な業務停止が発生した場合、システムトラブルなどへの対応が遅れる可能性が有ることが懸念される。</p>
<p>緊急事態宣言の発令および都道府県の休業要請を受けて、店舗を休業していた間にポイントの有効期限が到達してしまうお客様より多くの問合せを頂戴した。社内で検討した結果、4月末、5月末有効期限のポイントについては、6月末まで延長する措置をとった。</p>
<p>リアル店舗中心のサービス事業者にとっては、外出自粛により有効期限切れ間近の場合一時的に期限を延長、返金などの問い合わせが発生することが予想される。 今回の自粛による各社の対応案など参考になる情報を会員サイトで教示いただけると今後の参考になる。</p>
<p>コロナ禍でご来店いただけないお客様への対策として、一部商品券の有効期限を延長し、ホームページにその旨を公開した。そのため、本来有効期限6ヵ月のものが6ヵ月超となり、財務局に相談した結果、新券種として登録することとなり、事務処理等が煩雑になっている。</p>
<p>有効期限が切れていても交換してもらえると考えている人がおり、問合せやクレームの対応に苦慮している。今後「コロナ等で使用できなかったから交換等対応しろ」というクレーム発生増が懸念される。</p>
<p>お客様から「コロナで怖いから外に買い物に行けないなど、有効期限を延長してもらえないか。」という問い合わせがあった。食料品や日用品の買い物は止められていないので、できるだけ期限内にお使いいただくようお願いし、期限の延長はないことを伝えた。今後もコロナの収束に時間がかかれば、同様な問い合わせがあると思われるが、丁寧に説明したいと思う。</p>
<p>コロナ感染症のさらなる拡大や悪化が生じた場合、店舗閉鎖等が広がり、返金要望が高まることが懸念される。原則、不要な返金要望には応じていないが、柔軟な返金対応が必要になると感じている。</p>
<p>前払式支払手段発行業では、メインシステムにて電子マネーやポイント、加えて個人情報を取り扱う必要があるため、在宅勤務では困難である。</p>
<p>自粛中においても前払式支払手段(商品券)の受注に対する発行業務を、必要最低限の人員の中で行ってきた。再び緊急事態宣言が発令された際の人員体制をどのようにしていくか苦慮するところである。</p>
<p>ソーシャルディスタンスなどを考慮し、コールセンターの対応人数を減らさざるを得ない状況で、現状の応答が維持できるかが心配である。</p>
<p>コールセンターの維持・運営を外部へ委託しているが、コロナ感染者が出た場合、一時的に消毒による閉鎖期間が生じ、顧客サービス提供に支障が生じる恐れがある。</p>
<p>緊急事態宣言による在宅勤務など、業務に支障が出ており、報告期限の延長など今後検討していただきたい。</p>
<p>変更届などの各種報告書面の提出スケジュールの遅延などが懸念として考えられます(押印のための出社調整が必要となること、情報の集計に時間を要するなどのため)。</p>
<p>接触を避けるためにキャッシュレス利用は増えたが、利用店舗の売上が縮小しているため、決済金額(決済手数料=売上)が増えない。</p>
<p>発行高の減少が心配。</p>

## <行政・協会へのご要望、協会事業活動へのご意見等(抜粋)>

現在磁気型を使用しているが、今後時代に即した決済方法に切り替えざるをえない事態になるかもしれないので、手続きや、法的に必要なことのガイダンスがわかりやすく示されているものがほしい。

### 【協会コメント】

協会では書籍「前払式支払手段の発行のしおり」を発刊し、制度や手続きについてわかり易く記載しています。今後、協会ホームページのFAQ等についても充実させていきます。

国の規定や法令など見直しする点がある場合は、メールで配信などあれば最新の法令に基づいた運用ができ非常に助かる。

### 【協会コメント】

会員向けには「決済協速報」として法令等の改正の状況等をメール配信しています。なお、金融庁ウェブサイトでは新着情報配信サービスを提供しており、金融庁ホームページ（トップページ）の新着情報配信サービス「新着情報配信サービス」に登録すると新着情報（資金決済法の改正等に関する情報等についても）がTwitter等で配信されます。

「前払式支払手段に関する内閣府令別紙様式」として各種書類をダウンロードできるのは非常に便利と感じる。一方で、様式のみでどのように書いたらよいか不明瞭な書類が多いので、サンプル・記入例を協会として作成することをご検討いただきたい。

### 【協会コメント】

協会では会員向けに記載例等を用いた実務担当者研修会を開催しております。また、財務局等においては各種届出書の記載例を作成しておりますので、管轄の財務局等へご相談ください。また、ホームページにおいて記載例等を公開している財務局もございます。

- ・ 基準日報告等の対応における印刷や押印につきまして、今後も柔軟な対応を許可いただけると幸いです。
- ・ 困っていることとしては、依然として郵送が必要な書類が存在することである。電子的方法により提出できる書類の種類が増えるよう働きかけていただきたい。

### 【協会コメント】

- ・ e-Govに対応していない書類についても、原本が必要な一部の添付書類を除き、当面の間はメールでの提出が可能となっております（令和2年7月17日付の金融庁報道発表資料「新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた当局への申請・届出等に関する当面の対応について（周知）」をご参照ください。）。また、令和2年10月26日より財務局等への申請等における登記事項証明書の添付が不要となりました。
- ・ 金融庁において「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」が設置され、これらの手続きの見直しが行われています。

コロナの状況を鑑み、「前払式支払手段の発行に関する報告書」の対応においては、貴協会への提出資料について、「押印不可、メール提出可」といった柔軟対応を頂きました点、お礼を申し上げます。

### 【協会コメント】

協会への提出書類につきましては、今後も会員の皆さまに負担のないように配慮してまいります。

協会の発行事業実態調査の統計結果をみて、不正利用防止対策等を参考にしている。これからも前払式支払手段と弊社の事業の健全な発展のために活かしてまいりたいと考えている。

### 【協会コメント】

参考にいただきありがとうございます。皆様のご要望を採り入れ充実した調査を行ってまいります。

払戻公告の新聞掲載等に関しての情報収集及び開示をお願いします。

すべての事業に共通することかと存じますが、取引先、利用者など関係各所の皆が健全であってこそそのものですので、行政には引き続き、業種や事業規模等を限定しない幅広い形での支援策の検討及び施行を期待している。

過度に利用者を守るものになると、それを悪用した事も発生すると考えられる。消費者を守る為のものが悪用される事を懸念。

行政・協会への要望・協会の事業活動への意見をお寄せいただきありがとうございます。  
今年度は、皆様の“声”に協会から可能な範囲ではありますが、お返事をさせていただきました。  
ご参考にしていただければ幸いです。  
また、協会では、皆様からの前払式支払手段の発行業務に関する法令相談などを電話にてお受けしています。  
詳しくは、協会ホームページをご覧ください。

本調査統計は協会から発行者の皆様への情報発信の一つのツールと考えております。  
今後も皆様の業務の参考になるような調査を行っていきますので、ご協力をお願いいたします。

**第 22 回発行事業実態調査統計  
(令和元年度版)**

調査・集計 一般社団法人日本資金決済業協会  
東京都千代田区九段南 3-8-11  
飛栄九段ビル 7階  
Tel 03-6272-9255 / Fax 03-3556-6260  
(無断複写複製を禁じます。)