

第 23 回

発行事業実態調査統計

(令和 2 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 11 年余りが経過しました。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 2 年度末には 1,970 者（第三者型 924 者・自家型 1,046 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、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 者を超えています。

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、23 回目の調査として、令和 2 年度（令和 2 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日）を対象期間とし、令和 2 年 3 月末現在で登録・届出のある全国の前払式支払手段発行者 1,970 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、この間キャッシュレス化やデジタル化の進展、改正資金決済法の施行等、決済をめぐる環境変化の中にあって実情に即した実態把握を行うため、調査項目を大幅に見直しました。平成 30 年度の調査において、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 2 年度においては、銀行口座との連携状況や、令和 3 年 5 月の資金決済法改正に係る事項として、利用者保護措置の情報提供の手段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	銀行口座との連携状況(IC型・サーバ型(リアル店舗・オンライン))	22
図表 23-1	銀行口座との連携における不正防止策について(IC型・サーバ型(リアル店舗・オンライン))	22
図表 24	利用者保護措置の情報提供方法の手段	23
	〈オンライン手続きへのご意見等・協会の事業活動へのご意見ご要望等(抜粋)〉	24

図表1 業種別回答者数

有効回答者数 1,011 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	24	2	22
百貨店	38	0	38
スーパー	119	85	34
小売業(百貨店・スーパーを除く)	184	150	34
外食業	20	13	7
旅行業	29	24	5
ホテル・旅館業	46	33	13
通信業	16	9	7
運輸業	28	16	12
製造業	18	7	11
クレジット・割賦販売業	44	1	43
ソフトウェア業	16	11	5
不動産業	30	6	24
スポーツ・レジャー	17	17	0
協同組合・商工会議所等	276	33	243
その他	106	43	63
合 計	1,011	450	561

(参考) ※調査対象発行者数1,970者に対する回答者(回答率51.3%) ※令和元年度回答率 45.7%

※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3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 962 者

(単位：者、百万円)

業 種	H29年度		H30年度		R1年度		R2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	23	1,862,590	20	2,072,854	21	2,428,184	23	2,545,647
百貨店	39	139,190	43	117,511	40	117,500	38	73,265
スーパー	68	1,775,736	81	1,711,108	91	1,796,757	109	2,647,886
小売業(百貨店・スーパーを除く)	148	319,098	145	313,101	150	419,824	177	317,766
外食業	15	29,191	22	67,167	19	75,444	19	70,764
旅行業	29	90,136	27	92,254	27	81,814	29	57,892
ホテル・旅館業	31	1,779	37	2,417	32	4,038	42	2,129
通信業	10	83,501	16	253,300	16	241,288	14	264,744
運輸業	17	1,809,449	25	2,042,532	24	2,297,425	26	1,770,120
製造業	10	39,669	15	160,473	10	97,888	15	140,605
クレジット・割賦販売業	41	3,799,224	48	4,124,737	44	4,147,600	43	4,050,063
ソフトウェア業	12	274,424	10	24,615	9	11,431	14	218,402
不動産業	-	-	23	27,316	25	33,114	30	40,783
スポーツ・レジャー	-	-	23	11,249	21	10,344	17	5,939
協同組合・商工会議所等	253	140,315	278	161,067	246	96,318	267	192,785
その他	111	10,358,323	76	10,073,513	93	10,982,340	99	8,843,596
合 計	807	20,722,625	889	21,255,214	868	22,841,309	962	21,242,386

図表2-1 媒体別発行額の推移

有効回答者数 962 者

(単位：百万円)

区 分	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
紙型	685,756	634,505	648,445	606,579	591,066	517,572
磁気型	203,092	160,611	128,632	125,741	135,956	159,118
IC型	13,092,097	12,731,651	12,440,672	12,624,152	12,639,854	10,705,341
サーバ型	7,503,940	7,153,514	7,504,876	7,898,744	9,474,433	9,860,355
合 計	21,484,886	20,680,281	20,722,625	21,255,216	22,841,309	21,242,386

図表3 業種別回収額の推移

有効回答者数 982 者

(単位：者、百万円)

業 種	H29年度		H30年度		R1年度		R2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	23	1,827,759	20	2,037,869	21	2,404,685	23	2,506,332
百貨店	42	140,769	43	119,551	40	118,189	38	72,043
スーパー	78	1,769,118	84	1,708,000	94	1,787,658	115	2,602,259
小売業 (百貨店・スーパーを除く)	158	315,328	145	312,252	151	417,405	180	330,422
外食業	18	27,202	22	63,759	20	72,356	20	68,510
旅行業	31	87,095	27	81,386	27	73,301	29	40,504
ホテル・旅館業	37	1,776	37	2,126	33	2,569	45	2,030
通信業	11	89,464	16	259,093	16	248,058	14	271,019
運輸業	21	1,799,806	25	2,041,526	25	2,286,293	27	1,764,627
製造業	13	38,411	15	159,379	11	97,748	18	138,888
クレジット・割賦販売業	45	3,772,752	48	4,100,639	45	4,128,590	44	4,017,119
ソフトウェア業	13	270,724	10	24,536	9	11,258	14	217,417
不動産業	-	-	23	27,380	25	33,070	30	40,789
スポーツ・レジャー	-	-	23	10,720	21	9,798	17	5,896
協同組合・商工会議所等	280	141,538	281	167,371	248	95,938	269	191,026
その他	118	10,350,670	76	10,207,253	92	10,999,556	99	8,804,290
合 計	888	20,632,412	895	21,322,840	878	22,786,472	982	21,073,171

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 403 者

(単位：百万円)

区 分	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
紙型	3,193	9,170	1,588	1,376
磁気型	120	267	64,145	264
I C型	956	86	143	1,220
サーバ型	5,925	4,623	13,472	16,308
合 計	10,194	14,146	79,348	19,168

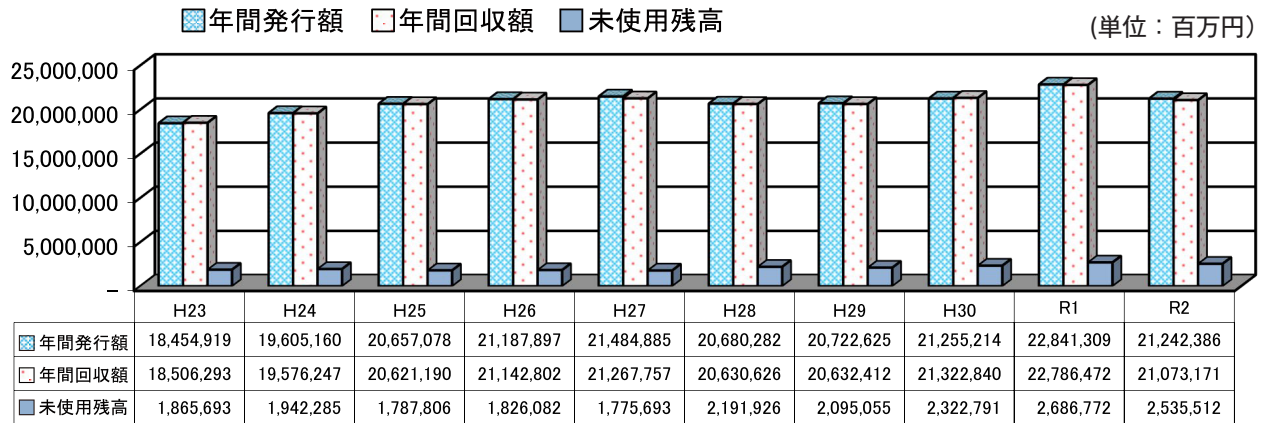
図表5 業種別未使用残高の推移

有効回答者数 978 者

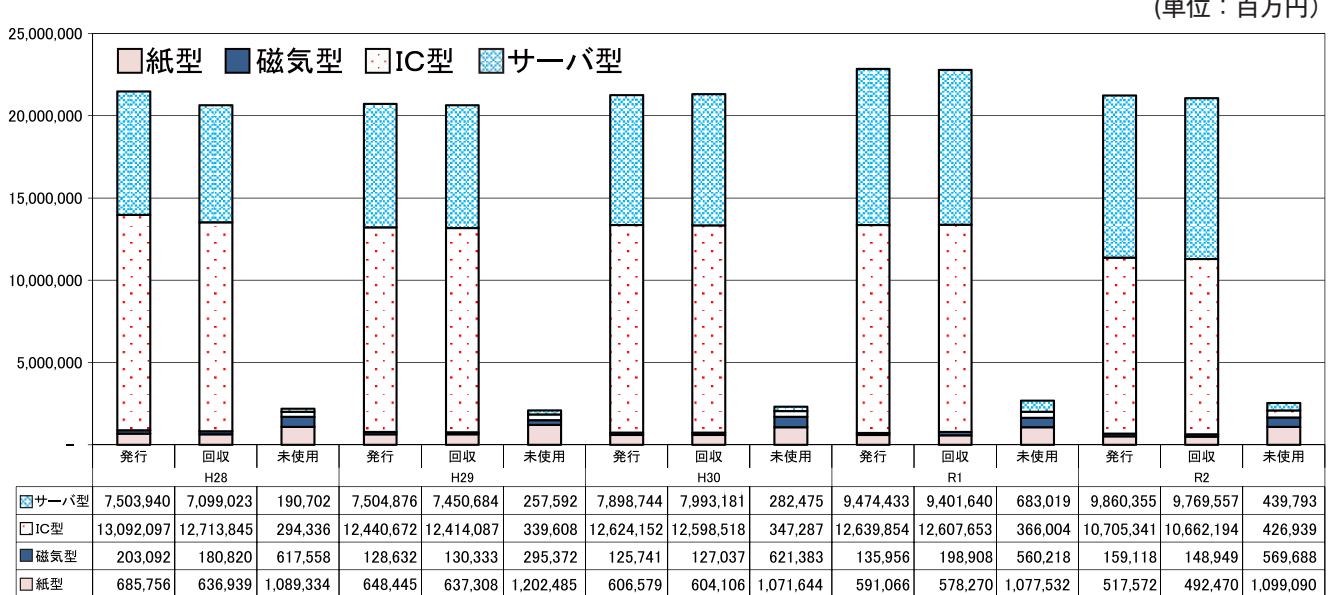
(単位：者、百万円)

業 種	H29年度		H30年度		R1年度		R2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	23	432,419	20	448,946	21	483,064	24	559,012
百貨店	42	252,394	43	245,989	40	242,915	38	245,306
スーパー	78	129,313	83	106,590	93	115,188	115	164,896
小売業 (百貨店・スーパーを除く)	157	20,979	142	21,495	151	29,662	179	26,943
外食業	18	14,204	22	21,935	20	18,534	20	26,322
旅行業	31	230,138	27	232,319	27	233,627	28	233,559
ホテル・旅館業	36	2,642	37	4,664	32	5,287	43	4,602
通信業	11	11,715	16	335,151	16	331,386	14	336,968
運輸業	20	173,908	25	170,326	25	172,847	27	188,226
製造業	15	25,955	15	33,740	11	9,774	18	29,159
クレジット・割賦販売業	45	551,049	48	504,741	45	521,340	44	534,067
ソフトウェア業	12	11,319	10	919	9	970	14	7,883
不動産業	-	-	23	1,948	25	2,147	30	2,883
スポーツ・レジャー	-	-	23	4,466	21	2,145	17	1,371
協同組合・商工会議所等	282	94,518	280	76,372	248	74,455	267	22,854
その他	118	144,502	76	113,190	92	443,431	100	151,461
合 計	888	2,095,055	890	2,322,791	876	2,686,772	978	2,535,512

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 993 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	24	7	4	8	1	3	6
百貨店	37	37	10	0	13	0	0
スーパー	117	92	8	5	50	0	0
小売業(百貨店・スーパーを除く)	181	85	53	9	40	0	11
外食業	20	13	2	0	4	0	3
旅行業	29	29	0	0	2	0	1
ホテル・旅館業	46	44	3	1	4	0	0
通信業	15	0	1	0	2	9	3
運輸業	28	17	12	9	0	0	2
製造業	18	14	2	1	2	1	0
クレジット・割賦販売業	44	28	2	9	12	4	10
ソフトウェア業	16	0	0	0	1	13	2
不動産業	30	23	8	0	3	1	1
スポーツ・レジャー	17	1	8	6	5	0	0
協同組合・商工会議所等	272	243	20	7	20	0	2
その他	99	39	11	11	14	23	14
合計	993	672	144	66	173	54	55

(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 279 者

(単位：者)

業 種	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
発行専門会社	7	7	11	12	12	12	10
百貨店	11	14	16	16	16	15	13
スーパー	6	14	22	22	32	36	50
小売業(百貨店・スーパーを除く)	13	19	26	37	31	39	51
外食業	3	7	5	6	8	7	7
旅行業	3	2	4	4	3	3	3
ホテル・旅館業	1	3	3	3	3	5	4
通信業	10	9	7	8	14	15	14
運輸業	3	1	1	2	2	0	2
製造業	0	1	2	2	5	3	3
クレジット・割賦販売業	17	22	24	22	23	23	25
ソフトウェア業	6	8	8	12	10	9	16
不動産業	0	0	0	0	3	4	5
スポーツ・レジャー	0	0	0	0	8	4	5
協同組合・商工会議所等	2	3	7	10	17	18	21
その他	37	38	41	44	36	47	50
合 計	119	148	177	200	223	240	279

図表 9 発行保証金の供託等の状況

有効回答者数 991 者

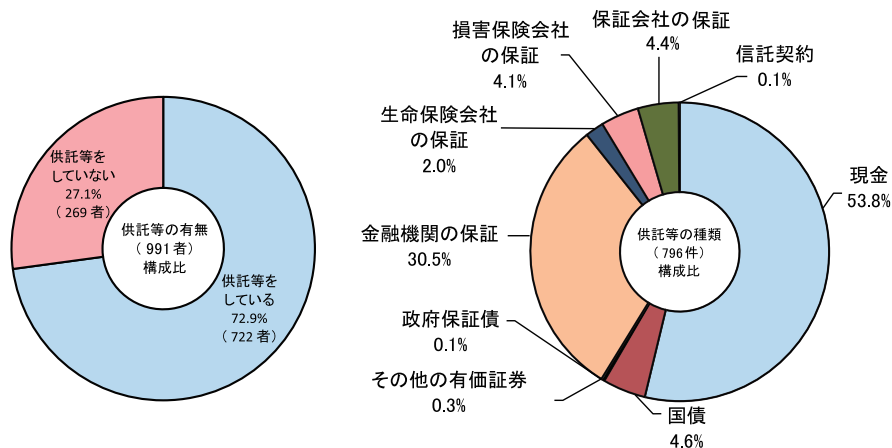
(単位：者)

供託等をしている者	722
供託等をしていない者	269
合 計	991

(単位：件)

供託等をしている者	現金による供託	428	
	有価証券による供託	国債	37
		政府保証債	1
		金融債	0
		その他	2
	小 計		40
	保全契約	金融機関の保証	243
		生命保険会社の保証	16
		損害保険会社の保証	33
		保証会社の保証	35
小 計		327	
信託契約	小 計	1	
合 計		796	
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	246	
	供託義務を免除される銀行等に該当	23	
	回答なし	0	
合 計		269	
回 答 数 計		1,065	

(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 690 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	380	32.8	18	7.9	9	4.2	15	13.4
500円超 1,000円以下	368	31.8	29	12.8	18	8.4	11	9.8
1,000円超 3,000円以下	19	1.6	45	19.8	27	12.6	24	21.4
3,000円超 5,000円以下	117	10.1	29	12.8	35	16.4	15	13.4
5,000円超 10,000円以下	142	12.3	42	18.5	42	19.6	16	14.3
10,000円超 20,000円以下	46	4	36	15.9	22	10.3	4	3.6
20,000円超 30,000円以下	20	1.7	11	4.8	20	9.3	6	5.4
30,000円超 50,000円以下	38	3.3	12	5.3	20	9.3	8	7.1
50,000円超 100,000円以下	18	1.6	3	1.3	12	5.6	7	6.3
100,000円超	9	0.8	2	0.9	9	4.2	6	5.4

(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 53 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	14	9.9	0	0.0
500円超 1,000円以下	14	9.9	0	0.0
1,000円超 3,000円以下	19	13.4	0	0.0
3,000円超 5,000円以下	24	16.9	1	12.5
5,000円超 10,000円以下	23	16.2	2	25.0
10,000円超 20,000円以下	21	14.8	5	62.5
20,000円超 30,000円以下	10	7.0	0	0.0
30,000円超	17	12.0	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 72 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	2	2.4
1,000円超 3,000円以下	0	0.0	2	2.4
3,000円超 5,000円以下	0	0.0	0	0.0
5,000円超 10,000円以下	2	2.4	2	2.4
10,000円超 20,000円以下	3	3.6	16	19.3
20,000円超 30,000円以下	15	18.1	33	39.8
30,000円超 50,000円以下	47	56.6	22	26.5
50,000円超 100,000円以下	14	16.9	4	4.8
100,000円超 300,000円以下	0	0.0	0	0.0
300,000円超 500,000円以下	1	1.2	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	1.2	2	2.4

(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 65 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	3	4.1
1,000円超 3,000円以下	2	2.6	3	4.1
3,000円超 5,000円以下	2	2.6	3	4.1
5,000円超 10,000円以下	4	5.3	12	16.2
10,000円超 20,000円以下	20	26.3	16	21.6
20,000円超 30,000円以下	14	18.4	19	25.7
30,000円超 50,000円以下	26	34.2	15	20.3
50,000円超 100,000円以下	5	6.6	2	2.7
100,000円超 300,000円以下	2	2.6	1	1.4
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	1	1.3	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 188 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	1	0.4	2	0.9
1,000円超 3,000円以下	2	0.9	3	1.4
3,000円超 5,000円以下	4	1.8	3	1.4
5,000円超 10,000円以下	5	2.2	12	5.4
10,000円超 20,000円以下	5	2.2	20	9.0
20,000円超 30,000円以下	14	6.2	30	13.5
30,000円超 50,000円以下	67	29.8	106	47.7
50,000円超 100,000円以下	80	35.6	25	11.3
100,000円超 300,000円以下	16	7.1	7	3.2
300,000円超 500,000円以下	8	3.6	6	2.7
500,000円超 1,000,000円以下	13	5.8	3	1.4
1,000,000円超	5	2.2	2	0.9
上限なし	5	2.2	3	1.4

(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 68 者

(単位：件、%)

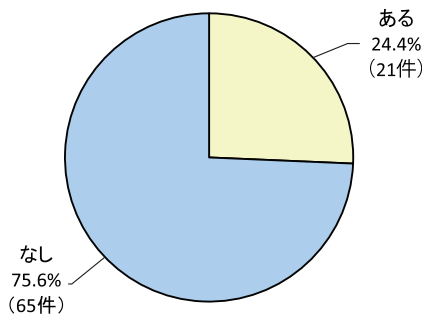
金額区分	入金上限額		1回あたりの入金上限額	
	件数	構成比	件数	構成比
1円	0	0.0	0	0.0
1円超 100円以下	0	0.0	0	0.0
100円超 500円以下	0	0.0	0	0.0
500円超 1,000円以下	0	0.0	0	0.0
1,000円超 3,000円以下	0	0.0	1	0.9
3,000円超 5,000円以下	1	0.9	4	3.5
5,000円超 10,000円以下	1	0.9	17	15.0
10,000円超 20,000円以下	4	3.8	12	10.6
20,000円超 30,000円以下	5	4.7	18	15.9
30,000円超 50,000円以下	15	14.2	19	16.8
50,000円超 100,000円以下	18	17.0	17	15.0
100,000円超 300,000円以下	13	12.3	6	5.3
300,000円超 500,000円以下	3	2.8	2	1.8
500,000円超 1,000,000円以下	18	17.0	4	3.5
1,000,000円超	7	6.6	2	1.8
上限なし	21	19.8	11	9.7

(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 84 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 21 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	7.1
10,000円以上 30,000円未満	3	10.7
30,000円以上 50,000円未満	3	10.7
50,000円以上 100,000円未満	3	10.7
100,000円以上 500,000円未満	5	17.9
500,000円以上 1,000,000円未満	2	7.1
1,000,000円以上	2	7.1
上限なし	8	28.6

(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 214 者

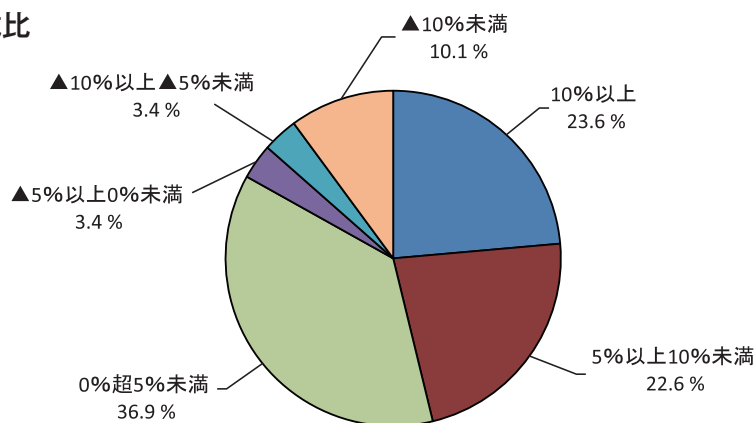
(単位：件、%)

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	60	44	8	9	3	124	23.6
5% 以上 10% 未満	34	28	17	29	11	119	22.6
0% 超 5% 未満	27	35	9	107	16	194	36.9
▲5% 以上 0% 未満	5	3	0	8	2	18	3.4
▲10% 以上 ▲5% 未満	8	6	0	2	2	18	3.4
▲10% 未満	34	5	2	5	7	53	10.1

(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。

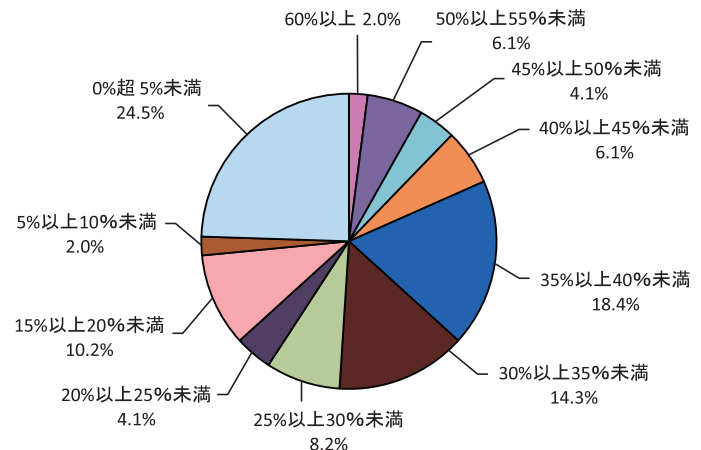
プレミアム率の構成比



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 14 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	1	2.0
55%以上 60%未満	0	0
50%以上 55%未満	3	6.1
45%以上 50%未満	2	4.1
40%以上 45%未満	3	6.1
35%以上 40%未満	9	18.4
30%以上 35%未満	7	14.3
25%以上 30%未満	4	8.2
20%以上 25%未満	2	4.1
15%以上 20%未満	5	10.2
10%以上 15%未満	0	0
5%以上 10%未満	1	2.0
0%超 5%未満	12	24.5



(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 952 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 (ATMで現金を入金するものも含む)	614	124	64	196	52
銀行口座からの引落とし・振込 (ATMでの銀行口座振り込み及びオートチャージを含む)	190	8	7	41	38
デビットカード	9	1	2	14	17
クレジットカード (オートチャージを含む)	67	14	27	49	56
他の前払式支払手段 (有償ポイント等を含む)	2	1	1	11	23
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)	6	0	0	17	54
暗号資産	-	-	0	3	5
外貨	-	-	3	0	2
無償ポイントとの交換	16	2	15	22	17
その他	11	2	0	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"> 商品取替え 代引き 中古商品の買取り 売掛 	<p>◆サーバ型 (リアル店舗)</p> <ul style="list-style-type: none"> コンビニ後払い 商品買取り 代引き フリマサイトの売り上げと交換 	<p>◆サーバ型 (オンライン)</p> <ul style="list-style-type: none"> コンビニ後払い 商品買取り フリマサイトの売り上げと交換
<p>◆磁気型</p> <ul style="list-style-type: none"> 代引き 		

図表13 前払式支払手段の業種別販売方法

有効回答者数 942 者

(単位：%)

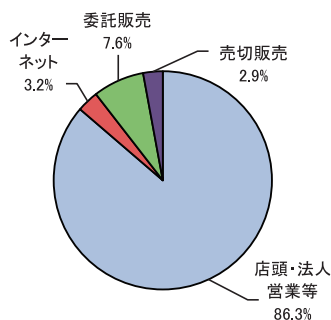
業 種	紙型				磁気型				IC型				サーバ型(リアル店舗)				サーバ型(オンライン)			
	直接販売		間接販売		直接販売		間接販売		直接販売		間接販売		直接販売		間接販売		直接販売		間接販売	
	店頭、 法人営業	インター ネット	委託販売	売切り 販売	店頭、 法人営業	インター ネット	委託販売	売切り 販売	店頭、 法人営業	インター ネット	委託販売	売切り 販売	店頭、 法人営業	インター ネット	委託販売	売切り 販売	店頭、 法人営業	インター ネット	委託販売	売切り 販売
発行専門会社	30.1	18.7	33.2	18.0	42.5	8.5	21.0	28.0	33.9	2.8	63.1	0.2	14.1	53.3	7.5	25.1	8.8	42.3	38.2	10.7
百貨店	96.9	0.0	3.1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	99.3	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
スーパー	98.0	0.0	2.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	80.9	0.0	19.1	0.0	99.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
小売業(百貨店・スーパーを除く)	94.6	2.6	1.5	1.4	99.8	0.2	0.0	0.0	99.8	0.0	0.2	0.0	97.7	0.2	2.1	0.0	67.0	13.0	20.0	0.1
外食業	99.8	0.2	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	99.8	0.2	0.0	0.0	66.3	33.7	0.0	0.0
旅行業	95.4	0.3	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	89.3	10.7	0.0	0.0	68.0	32.0	0.0	0.0
ホテル・旅館業	91.2	6.8	2.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
通信業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	50.0	25.0	0.0	8.3	68.2	13.9	9.6
運輸業	90.8	7.5	1.3	0.4	99.7	0.0	0.3	0.0	98.1	0.0	1.9	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
製造業	70.7	0.6	17.9	10.9	95.0	0.0	0.0	5.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	60.7	38.4	0.9
クレジット・割賦販売業	78.2	4.2	13.9	3.7	0.0	0.0	0.0	0.0	56.2	29.3	14.5	0.0	37.5	24.7	33.7	4.1	12.0	55.8	25.8	6.4
ソフトウェア業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	44.0	22.7	0.0	0.0	86.7	13.3	0.0
不動産業	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	75.0	20.8	0.0	4.3	67.0	33.0	0.0	0.0
スポーツ・レジャー	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
協同組合・商工会議所等	83.6	0.6	12.4	3.4	92.5	0.0	7.5	0.0	93.7	0.0	6.3	0.0	90.2	0.0	9.8	0.0	94.8	0.0	5.2	0.0
その他	78.7	3.4	15.5	2.5	90.8	0.0	9.2	0.0	51.8	11.8	36.4	0.0	49.8	21.7	28.6	0.0	16.9	64.8	18.4	0.0

(注1) 回答者の推計である。

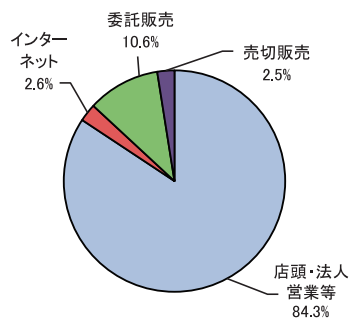
(注2) 間接販売・・・代理店販売等

媒体別販売方法 (全業種計)

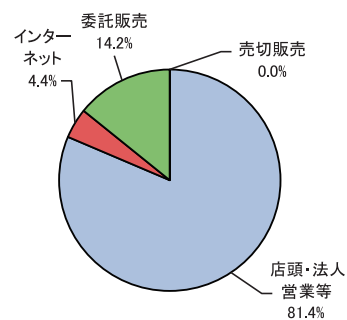
紙型



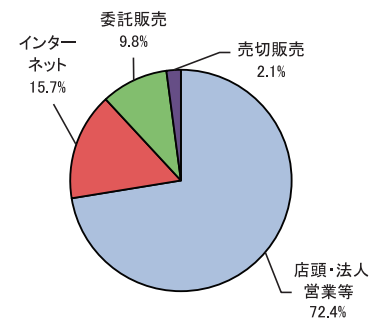
磁気型



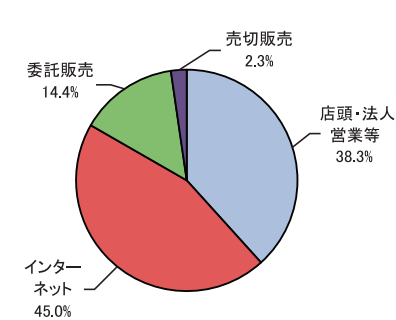
IC型



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 597 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	22.0	41.1	2.1	23.7	11.1
百貨店	13.2	73.8	5.2	6.7	1.2
スーパー	21.7	68.3	2.6	5.5	2.0
小売業(百貨店・スーパーを除く)	50.3	34.9	3.7	8.9	2.1
外食業	36.8	42.5	3.2	9.1	8.3
旅行業	25.7	29.6	35.0	9.7	0.0
ホテル・旅館業	37.6	35.7	10.7	13.6	2.5
通信業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
運輸業	44.3	19.5	22.7	5.8	7.7
製造業	39.5	36.2	3.8	10.5	10.0
クレジット・割賦販売業	26.2	36.2	7.1	19.9	10.6
ソフトウェア業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
不動産業	25.2	46.2	4.3	24.0	0.3
スポーツ・レジャー	95.0	3.0	1.0	1.0	0.0
協同組合・商工会議所等	17.9	49.5	9.8	7.8	15.1
その他	54.5	16.7	3.1	19.8	5.9
構 成 比	36.4	38.1	8.2	11.9	5.5

② 磁気型

有効回答者数 123 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	57.9	1.2	0.1	40.8	0.0
百貨店	50.5	49.5	0.0	0.0	0.0
スーパー	99.2	0.8	0.0	0.0	0.0
小売業(百貨店・スーパーを除く)	94.9	3.7	0.7	0.2	0.5
外食業	62.5	12.5	12.5	12.5	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	85.0	2.5	0.0	0.0	12.5
製造業	90.0	10.0	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	85.0	6.3	0.0	6.3	2.5
スポーツ・レジャー	98.4	0.0	1.6	0.0	0.0
協同組合・商工会議所等	86.2	8.3	2.5	0.7	2.3
その他	85.0	0.5	0.0	0.0	14.5
構 成 比	82.9	7.9	1.4	5.0	2.7

③ IC型

有効回答者数 62 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	95.9	0.6	1.3	0.9	1.3
百貨店	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
スーパー	98.8	1.3	0.0	0.0	0.0
小売業(百貨店・スーパーを除く)	100.0	0.0	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	97.8	0.0	2.2	0.0	0.0
製造業	80.0	20.0	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	98.3	0.2	1.5	0.0	0.0
協同組合・商工会議所等	97.1	0.0	0.0	0.0	2.9
その他	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
構 成 比	96.8	2.2	0.5	0.1	0.4

④ サーバ型 (リアル店舗)

有効回答者数 216 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	71.1	9.4	3.9	13.3	2.3
百貨店	28.6	60.3	5.7	3.5	1.9
スーパー	95.2	2.2	0.0	0.9	1.7
小売業(百貨店・スーパーを除く)	84.9	12.4	0.3	0.7	1.7
外食業	72.7	22.0	2.7	2.7	0.0
旅行業	65.0	16.7	10.0	8.3	0.0
ホテル・旅館業	98.8	1.3	0.0	0.0	0.0
通信業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
運輸業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
製造業	60.0	38.5	1.5	0.0	0.0
クレジット・割賦販売業	92.8	3.7	1.4	2.1	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	99.6	0.0	0.2	0.2	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	79.7	6.4	5.2	3.7	5.0
構 成 比	84.3	10.8	1.9	2.2	0.8

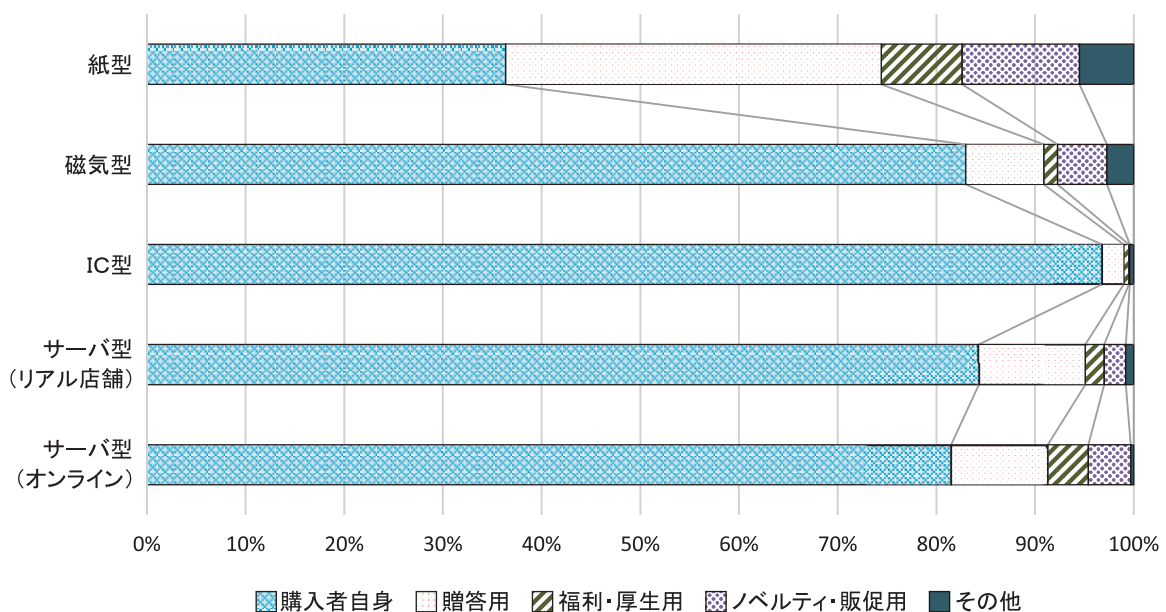
⑤ サーバ型 (オンライン)

有効回答者数 102 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	88.7	6.3	2.8	2.2	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)	51.0	35.0	5.6	8.4	0.0
外食業	63.3	26.7	5.0	5.0	0.0
旅行業	5.0	40.0	30.0	25.0	0.0
ホテル・旅館業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
通信業	90.7	2.8	1.0	5.5	0.0
運輸業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
製造業	99.8	0.0	0.0	0.2	0.0
クレジット・割賦販売業	93.5	3.7	1.4	1.4	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	0.1	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	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	86.2	2.5	3.7	3.8	3.7
構 成 比	81.5	9.8	4.1	4.3	0.3

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 495 者

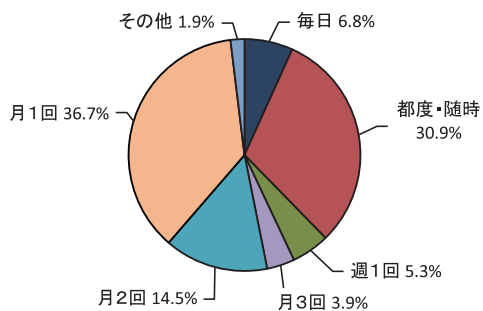
(単位：者、%)

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	3	1	1	9	26	2
百貨店	0	1	0	0	1	41	0
スーパー	2	3	0	2	5	25	1
小売業(百貨店・スーパーを除く)	4	5	0	0	6	20	1
外食業	0	2	0	0	0	5	0
旅行業	0	1	0	0	1	5	1
ホテル・旅館業	0	0	0	0	0	7	0
通信業	1	2	0	0	3	3	2
運輸業	1	0	0	1	6	10	2
製造業	1	2	0	0	0	6	3
クレジット・割賦販売業	4	5	2	9	45	39	7
ソフトウェア業	3	1	0	0	0	2	0
不動産業	3	5	0	0	8	9	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	23	107	21	10	25	52	7
その他	13	19	0	1	9	36	8
合 計	61	156	24	24	118	286	35
構 成 比	8.7	22.2	3.4	3.4	16.8	40.6	5.0

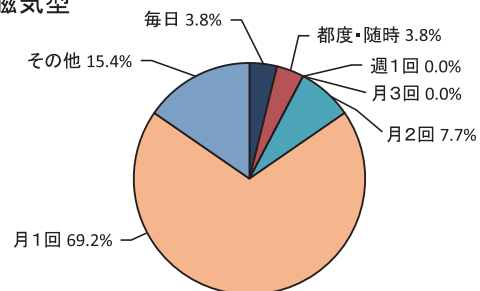
(注)複数回答

② 媒体別決済回数

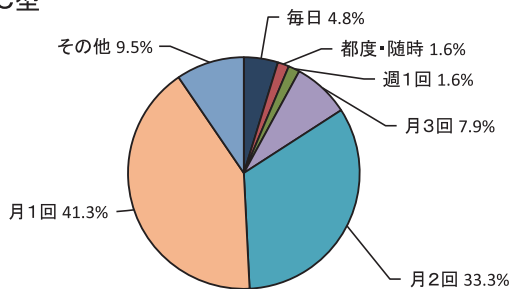
紙型



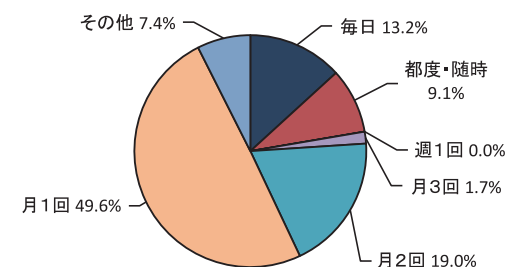
磁気型



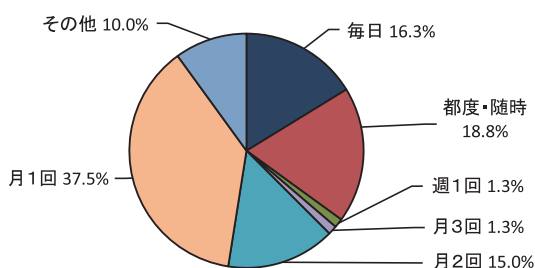
IC型



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 489 者

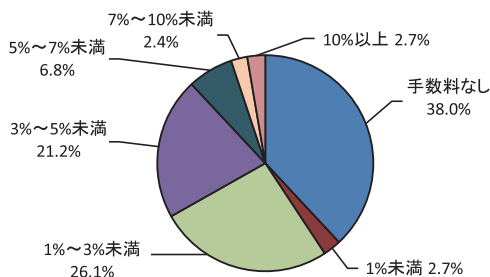
(単位：者、%)

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	6	4	18	11	9	7	6
百貨店	4	0	12	27	0	0	2
スーパー	17	1	8	6	0	0	0
小売業(百貨店・スーパーを除く)	19	5	9	1	2	1	0
外食業	5	1	2	0	0	1	0
旅行業	0	0	4	2	0	0	1
ホテル・旅館業	2	0	1	1	1	1	1
通信業	2	3	6	2	2	1	2
運輸業	6	5	7	2	2	1	0
製造業	3	0	3	0	1	1	1
クレジット・割賦販売業	3	22	50	27	17	6	3
ソフトウェア業	0	1	5	0	1	0	0
不動産業	14	0	4	3	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	100	12	70	39	10	4	4
その他	20	9	31	14	8	4	7
合 計	201	63	230	135	53	27	28
構 成 比	27.3	8.5	31.2	18.3	7.2	3.7	3.8

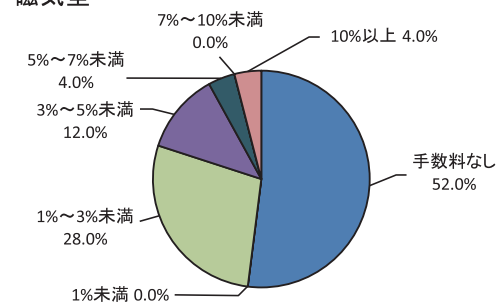
(注)複数回答

② 媒体別決済手数料率

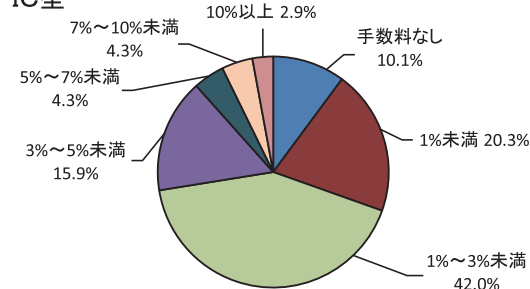
紙型



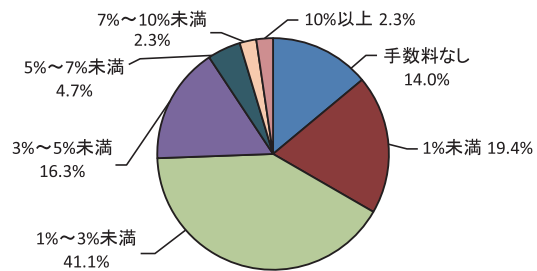
磁気型



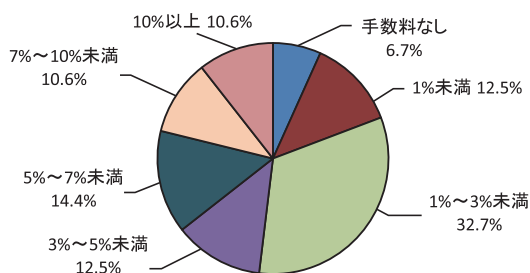
IC型



サーバ型(リアル店舗)



サーバ型(オンライン)



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 978 者

(単位：件、%)

区 分	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)		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	479	70.3	76	54.3	30	44.8	43	18.9	40	35.7	668	54.4
あり	202	29.7	64	45.7	37	55.2	185	81.1	72	64.3	560	45.6
合 計	681	100.0	140	100.0	67	100.0	228	100.0	112	100.0	1,228	100.0

(注) 複数回答

② 使用期間（使用期限）

有効回答者数 487者

(単位：件、%)

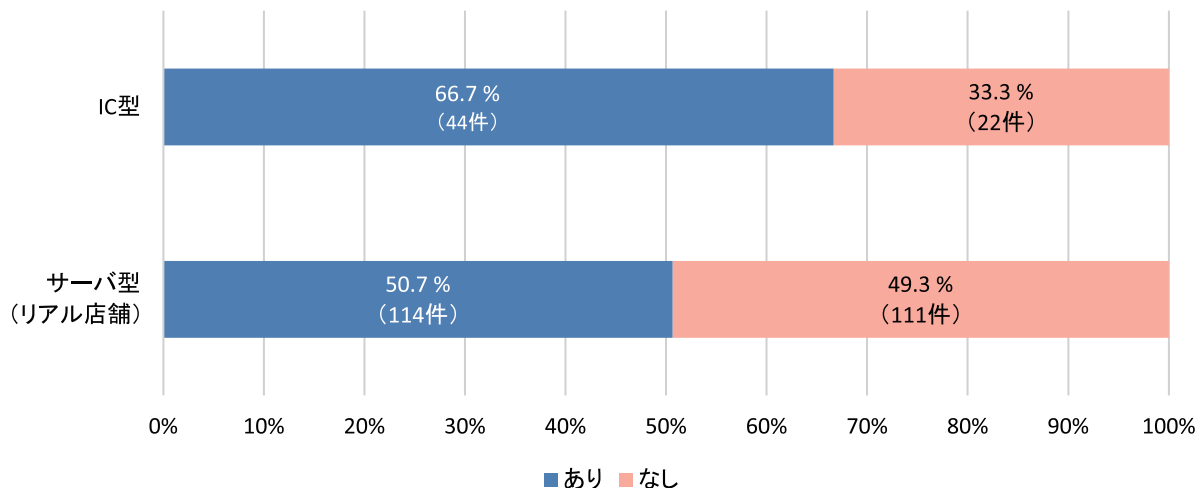
使用期間	紙 型		磁気型		IC型		サーバ型 (リアル店舗)		サーバ型 (オンライン)		合 計	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1年	42	20.2	15	23.1	5	13.2	29	13.7	22	23.2	113	18.3
2年	19	9.1	4	6.2	4	10.5	50	23.6	16	16.8	93	15.0
3年	28	13.5	33	50.8	6	15.8	48	22.6	13	13.7	128	20.7
5年	54	26.0	5	7.7	5	13.2	54	25.5	14	14.7	132	21.4
10年	3	1.4	0	0.0	11	28.9	10	4.7	5	5.3	29	4.7
年月指定	35	16.8	0	0.0	1	2.6	3	1.4	5	5.3	44	7.1
その他	27	13.0	8	12.3	6	15.8	18	8.5	20	21.1	79	12.8
合 計	208	100.0	65	100.0	38	100.0	212	100.0	95	100.0	618	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

有効回答者数 279 者



(注) 複数回答

② 前払式支払手段以外の附帯機能

有効回答者数 153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	26	22.8	95	61.7
クレジットカード機能	19	16.7	13	8.4
ID(身分証明書)機能	15	13.2	2	1.3
入退出管理機能	21	18.4	3	1.9
キャッシュカード機能	9	7.9	0	0.0
デビットカード機能	2	1.8	2	1.3
会員証機能	17	14.9	33	21.4
その他の機能	5	4.4	6	3.9
合 計	114	100.0	154	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
- ・マイル機能

◆サーバ型(リアル店舗)

- ・医療情報連携
- ・資金移動サービス
- ・優待サービス
- ・後払い機能

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 66者

(単位：件、%)

利用方法	IC型	
	件数	構成比
店舗でICカードを読み取る	64	80.0
店舗でスマートフォンを読み取る	8	10.0
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)を読み取る	4	5.0
その他	4	5.0
合 計	80	100.0

(注)複数回答

その他内容の内訳

- ・店舗でカードのQRコードを読み取る
店舗に設置のQRコードをスマホで読み取る
- ・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 62者

(単位：件、%)

利用方法	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	154	49.8
店舗でカードのバーコードを読み取る	45	14.6
店舗でICカードを読み取る	30	9.7
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	42	13.6
利用者が店舗のQRコードやバーコードをスマートフォンで読み取る	19	6.1
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)を読み取る	4	1.3
その他	15	4.9
合 計	309	100.0

(注)複数回答

その他内容の内訳

- ・カードをTV等の利用機器に挿入する
- ・店舗でスマートフォンをかざす(非接触)
- ・番号とPIN番号マニュアル入力
- ・店舗でスマートフォンのICチップを読み取る
- ・スマートフォンのBluetoothと自販機を接続して決済する

③ サーバ型（オンライン）

有効回答者数 64 者

(単位：件、%)

利用方法	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アカウント作成した上で利用	72	58.1
パソコンやスマートフォン等でアカウントを作成せずに番号等を入力し利用	37	29.8
その他	15	12.1
合 計	124	100.0

(注) 複数回答

その他内容の内訳

- ・SIMカードの通信容量に応じて減算
- ・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 993 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	15	650	7	672
磁気型	0	139	5	144
IC型	5	61	0	66
サーバ型（リアル店舗）	19	204	3	226
サーバ型（オンライン）	28	80	1	109

(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 48 者

(単位：者)

手 口	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)
偽造	4	0	0	0	0
有効期限の改ざん・有効期限切れ券の故意の使用	4	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	-	-	3	6	11
架空請求等の詐欺	1	0	0	5	8
盗難された券が使用	2	0	-	-	-
フリマサイトでID・番号を読取り使用された	1	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	1	5
他人のクレジットカード番号の盗用	-	-	4	13	20
他人のカード番号の盗用	-	-	1	5	6
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購入を指示し、詐欺	-	-	-	2	3
利用者以外の口座情報等をもとに当該口座の預金者の名義で不正チャージ	-	-	0	3	4
その他	0	0	0	3	0

(注) 複数回答

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 609 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)	188
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)	79
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)	44
特殊印刷を採用 (地紋、マイクロ文字、コピー牽制印刷 等)	103
可変番号を採用 (OCR、MICR、バーコード 等)	172
定期的なデザイン (セキュリティ) 変更	46
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	113
その他	44
何も実施していない	131

(注) 複数回答

その他内容の内訳

- ・商品券の通し番号と購入者を紐づけて管理
- ・特殊打抜器による券面刻印
- ・裏面に発行店舗・発行日を押印
- ・剥がすと破れるシールを貼付
- ・回収済商品券のコーナーカット
- ・発行・回収時の押印
- ・取扱可能窓口を縮小し、取扱の厳正を図る

② 磁気型

有効回答者数 121 者

(単位：件)

防止策	件数
リーダーの盗難防止策	31
リーダーによる不正カードの識別向上	28
カードのデータのコピー防止、暗号化	14
ホログラム加工等カード面への対策	2
その他	20
何も実施していない	50

(注) 複数回答

その他内容の内訳

- ・防犯カメラによる監視
- ・店頭での口頭啓発
- ・カードごとにカードロックが可能
- ・紛失時の利用停止措置
- ・POS内でのネガチェックの実装

③ IC型

有効回答者数 64 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	26	
発行時の本人確認	12	
利用者情報の登録	29	
1回あたり、日・月単位での入金額、利用額の制限	22	
オートチャージの制限	16	
転売・譲渡を禁止	20	
オンラインによるカード個別チェック(未使用金額の確認)	4	
(高額取引の場合、) 利用時の本人認証パスワードの導入	1	
利用時のメール・SMS通知	3	
利用状況・店舗のモニタリング	13	
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	7	
その他	10	
何も実施していない	2	

(注) 複数回答

その他内容の内訳

<ul style="list-style-type: none"> ・払戻し、再発行時の本人確認 ・モニターでのチェック ・利用規約に制限事項等を記載 ・紛失時等は速やかにネガ配信を行い利用停止の手配 ・クレジットチャージについては、1日・1か月単位の入金上限額設定 ・ログイン時にID/PW確認を実施
--

④ サーバ型

有効回答者数 268 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	79	40
発行時の本人確認	67	24
利用者情報の登録	105	46
1回あたり、日・月単位での入金額、利用額の制限	69	38
転売・譲渡を禁止	98	53
利用時のワンタイムパスワードの導入	5	9
(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	17	-
ユーザーへの利用ロック機能提供	27	-
(高額取引の場合、) 利用時の本人認証パスワードの導入	9	9
利用時のメール・SMS通知	33	32
利用状況・店舗のモニタリング	55	-
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	35	-
アクセス元、端末の認証	-	18
その他	20	26
何も実施していない	20	6

(注) 複数回答

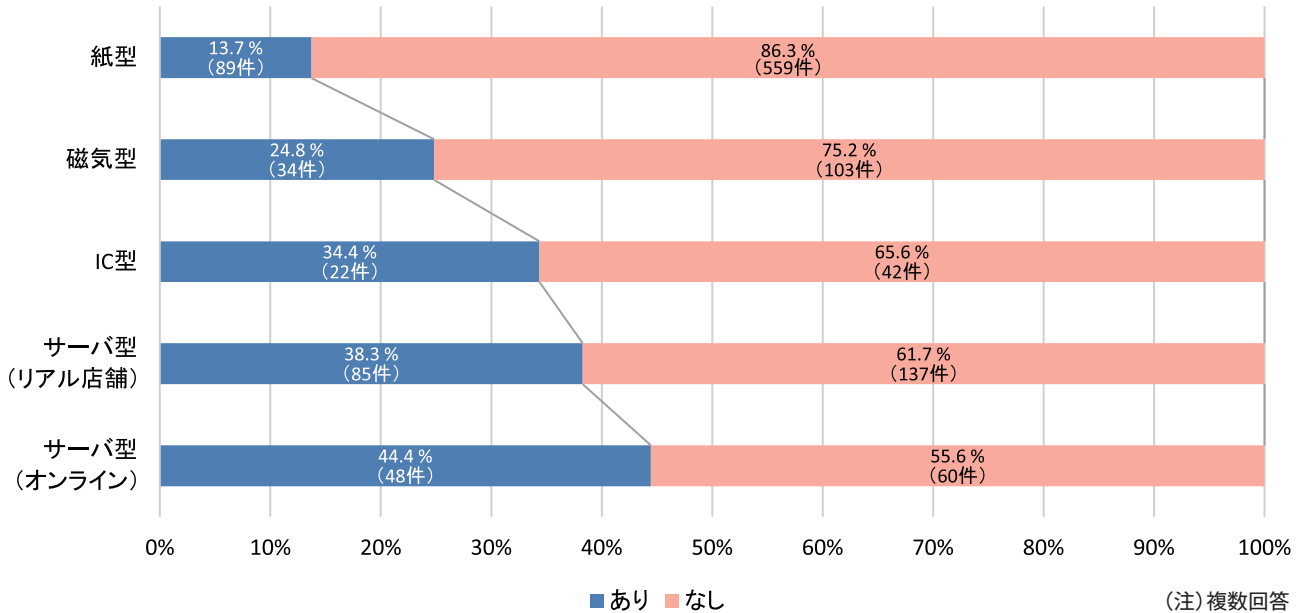
その他内容の内訳

<p>◆サーバ型 (リアル店舗)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・QRコードの隠蔽 ・入金をリアル店舗の現金に限定 ・物理カードの利用を必須としている ・アカウントログイン時の二段階認証 ・スマートフォンのスクリーンショット使用禁止 ・3Dセキュアの導入 ・管理システムの検知ロジックアップデート等 ・HP上で転売に関する注意喚起 ・オンライン入金、残高移行時の通知メール ・(アプリ) 時限バーコード使用 ・POSに従業員の不正防止機能を付加 ・アプリ登録時のSMS認証 ・アプリ起動時と利用時のパスワード設定機能の提供(ギフトカードは対象外) ・購入枚数・購入金額に上限を設定
<p>◆サーバ型 (オンライン)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・媒体有カードのPIN番号隠蔽 ・残照確認時一定数誤りIDロック ・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 ・3DS認証の導入 ・アカウントログイン時の二段階認証 ・PINコードの利用 ・オンライン入金、残高移行時の通知メール ・時限バーコード使用 ・電話番号認証 ・ユーザー自身での利用上限額設定、ログイン管理機能の提供 ・新規アカウントはクレジットカードの利用に一定の制限 ・オフィシャルHP、販売店舗、バウチャー等での注意喚起

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

有効回答者数 963 者



② 苦情・トラブルの主な内容

有効回答者数 239 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	12	6	27	14
払戻し(お釣りを含む)や換金	37	17	9	46	23
利用できる店舗・商品等	51	4	10	25	12
残高確認やその方法	-	4	3	21	7
利用履歴	-	3	6	10	10
コールセンターや問い合わせ窓口の対応	4	1	3	14	10
システム障害	-	5	3	18	20
不正利用	0	1	1	6	14
その他	5	4	2	10	8

(注) 複数回答

その他内容の内訳

<p>◆紙型</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最寄り店舗の閉店 ・広報活動の不足 ・販売額と換金額の差額 ・本来使用不可の店舗で受領印押印後の使用 <p>◆磁気型</p> <ul style="list-style-type: none"> ・磁気不良によるエラー <p>◆IC型</p> <ul style="list-style-type: none"> ・再発行カードへの残高引継有効期限 ・再発行手続き 	<p>◆サーバ型(リアル店舗)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カード磁気不良 ・入金が現金のみしかできない ・架空請求等詐欺被害に遭われた方からの相談 ・ソフトウェアのアップデート非対応によるアプリ利用不可 ・紛失時の再発行、利用停止対応 <p>◆サーバ型(オンライン)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・架空請求等詐欺被害に遭われた方からの相談 ・加盟店の運営内容 ・課金関連の不具合(購入エラー、メダルの未反映など)
--	--

③ 苦情・トラブルの未然防止策（抜粋）

◆紙型

- ・有効期限が近づいてきたら、当所会報誌や新聞紙上に周知広告を掲載
- ・新聞広告や会報、ホームページ、LINEにて有効期限のリマインドを実施
- ・多量購入顧客への有効期限の再確認
- ・有効期限到来前後（およそ2ヶ月間）、利用可能店舗には有効期限のお知らせと手持ちの受取券の確認を促すPOPを掲示している。
- ・贈答封筒に有効期限がある旨記載
- ・有効期限ステッカーの貼付
- ・利用期限の3ヶ月前に未使用のクーポン券をお持ちのお客様にご連絡を差し上げている。
- ・利用できる店舗の明確化。具体的には、利用できる店舗には店頭で専用ステッカーの掲示をさせる。また、専用ステッカーの店頭掲示について、半期毎の配信ニュースにより継続的な啓蒙を実施している。
- ・万が一、券所持者住居周辺に交換できる店舗がない場合は、券回収と交換で物品を直接券所持者へ送付
- ・有効期限、利用できる店舗、商品、お釣り等の問い合わせに対し、現場従業員を含む、店舗責任者、事務担当者が的確な対応が出来るよう指導し、定期的に確認をしている。
- ・販売店舗ごとに対応マニュアルを教育・周知している。

◆磁気型

- ・カード使用開始時に、領収書に残高が表示されることを説明している。
- ・販売時に使い切り型かリチャージ型の区分を伝え、使用方法や有効期限についての説明を行っている。
- ・無人店舗とせず、困った様子の顧客には迅速なサポートを行っている。
- ・販売時点における十分な説明を実施している。
- ・磁気を読めなくなり残高が分からなくなった場合は、残額の目安のパンチ穴が開くのでその金額より多い金額のカードを渡している。

◆IC型

- ・発行の際に有効期限をお知らせする。
- ・新規発券の際は弊社作成の約款を必ず手渡しし、有効期限、返金等の記載を必ずご確認、納得いただいた上で発券するように心がけている。
- ・お問い合わ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するようにし、また関係者で課題表を共有して問題発生から解決までの一連の動きを把握できる体制をとっている。
- ・社内手続き等マニュアルを整備し対応を徹底している。
- ・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。
- ・カスタマーセンターに寄せられた利用者の意見・要望を集約しビジネスサイド・マネジメントへの報告・改善提案を定例化して実施中。改善提案の検討進捗管理も併せて実施。定例にかかわらず緊急性の高い案件については、即時マネジメント層へ報告相談するフローを運用。また、サービス設計の際には、CS部門の意見も取り入れ顧客が分かりやすい案内・文言等取り入れる設計フローとなっている。

◆サーバ型（リアル店舗）

- ・WEB会員登録を行ったお客さま向けに、メール有効期限の通知を行っている。
- ・有効期限前には有効期限が間近である通知及び訪問、電話連絡を行っている。
- ・店内入金機の横に有効期限がある旨の表示をする。
- ・発行時、必ず有効期限があることを伝える。
- ・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。
- ・残高100円以上残っている方で有効期限が近付いているお客様宛にハガキを郵送し、残高、有効期限のお知らせとともに割引クーポンをつけ、利用を促している。
- ・専用のヘルプデスクを提供し、お客さまの疑問に答えられる体制を構築している。
- ・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。
- ・利用者からのお問い合わせに対し、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よう、問い合わせの受付時間を幅広く設けている。
- ・システム不具合等発生時のホームページへの告知を行っている。

- ・前払式支払手段を不正に詐取されたお客様自らが停止可能とするWEBサービスの提供を行っている。
- ・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。
- ・過去と同様のお問い合わせが発生しないよう、キャンペーン実施時等の掲載情報（注意事項等）を充実させるようにしている。
- ・店舗での周知、台紙及び券面への注意書きをわかりやすく改善している。
- ・苦情等について、加盟店に対しての周知やHPでの情報発信など、できる限りの情報提供に取り組んでいる。
- ・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している。
- ・コールセンターにおけるフィードバック教育実施と報告プロセスの強化、ダブルチェック体制の強化を行っている。
- ・毎月1回社内で開催のリスク管理委員会において、苦情の未然防止に努めている。
- ・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している。
- ・カスタマーセンターに寄せられた利用者の意見・要望を集約しビジネスサイド・マネジメントへの報告・改善提案を定例化して実施している。改善提案の検討進捗管理も併せて実施。定例にかかわらず緊急性の高い案件については、即時マネジメント層へ報告相談するフローを運用。また、サービス設計の際には、CS部門の意見も取り入れ顧客が分かりやすい案内・文言等取り入れる設計フローとなっている。
- ・カード使用方法、二重決済防止方法のお知らせをわかりやすく売場に掲示している。
- ・チャージ機・POSに返金できない旨のPOPを掲示し、誤って予定金額以上をチャージしないように案内をしている。
- ・残高確認：電話でのお問い合わせの時、本人確認が難しいため返答しないことがある。（基本的に本人以外には回答しない。）

◆サーバ型（オンライン）

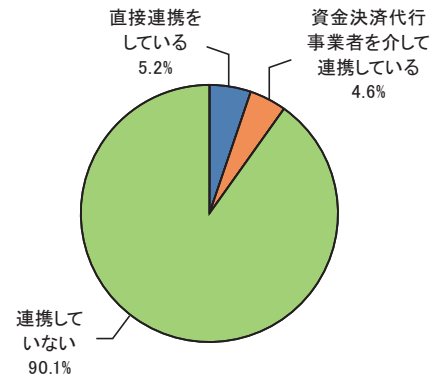
- ・カードを挟む台紙に有効期限についての注意事項の記載をしている。
- ・商品申込サイトのTOP画面に有効期限日表示している。
- ・ホームページへのFAQ掲載
- ・ホームページ、問い合わせ窓口にて可能な限りわかりやすい表現、丁寧な対応に努めている。
- ・問い合わせ窓口からの迅速な対応（1週間以内）を行っている。
- ・ユーザー問い合わせの監視を行っている。
- ・カスタマーセンターに寄せられた利用者の意見・要望を集約しビジネスサイド・マネジメントへの報告・改善提案を定例化して実施中。改善提案の検討進捗管理も併せて実施。定例にかかわらず緊急性の高い案件については、即時マネジメント層へ報告相談するフローを運用。また、サービス設計の際には、CS部門の意見も取り入れ顧客が分かりやすい案内・文言等を取り入れる設計フローとなっている。
- ・苦情発生都度、対応者や管理者へのフィードバック、業務ナレッジ整備、業務フローの整備などを行っている。
- ・払戻の手続き方法は自社HP掲示物やアプリ内お知らせにてやり方を掲示することで年々問い合わせが減っている。
- ・コールセンター向け対応マニュアルを整備している。
- ・オペレーターの対応態度やご案内へのご指摘を苦情としていただくことがあった。
- ・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。
- ・メンテナンス、システム障害についてはホームページにて事前にお知らせをしている。
- ・サーバー障害時にメールで通知している。
- ・障害の早期検知、修正対応を行っている。
- ・システムの監視や冗長化などを行っている。
- ・アプリリリース前の課金周りのQAの徹底により、システム障害による課金エラーやメダル未反映の不具合を防止している。
- ・前払式支払手段を不正に詐取されたお客様自らが停止可能とするWEBサービスの提供を行っている。
- ・不正利用防止のため、クレジットのセキュリティコードを入力するように変更した。
- ・加盟店への商品性を周知している。
- ・定期的に加盟店サイトへ登録し、モニタリングを実施している。
- ・課金（購入）時に年齢確認を実施している。

図表23 銀行口座との連携状況 (IC型・サーバ型 (リアル店舗・オンライン))

有効回答者数 340 者 (単位：件)

内 容	件数
直接連携をしている	18
資金決済代行業者を介して連携している	16
連携していない	311

(注) 複数回答



図表23-1 銀行口座との連携における不正防止策について (IC型・サーバ型 (リアル店舗・オンライン))

有効回答者数 18 者 (単位：件)

不正防止策	件数
本人確認をし、利用者の氏名、生年月日等と提携銀行が保有する情報の同一性を確認	10
SMSの送付など、電話の所持確認を行う	7
認証に必要な情報を転送不要郵便で送付するなど、住所の確認を行う	2
提携銀行のキャッシュカードの所持確認を行う	1
連携後、初回のチャージから一定期間、チャージ上限額を低い水準に設定	2
その他	8

(注) 複数回答

その他内容の内訳

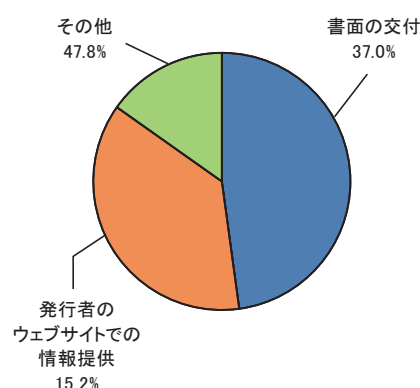
<ul style="list-style-type: none"> ・取引モニタリングの実施、口座登録完了のメール通知 ・チャージ時メール通知。チャージ限度額設定
--

図表24 利用者保護措置の情報提供方法の手段

有効回答者数 744 者 (単位：件)

内 容	件数
書面の交付 (例：ご利用の手引き等に記載し交付、券面に記載など)	365
発行者のウェブサイトでの情報提供	282
その他	116

(注) 複数回答



その他内容の内訳

- ・スマートフォンアプリ内*での情報提供
 - ・店頭・窓口掲示
 - ・商品券発行売場に表示
 - ・発券機横に表示
 - ・日本資金決済業協会HPにて代替周知を実施
- *アプリで情報提供を行う場合の注意点
 情報提供は必ず発行者が行う必要があります。アプリの管理運営者と発行者が異なる場合は、発行者のWEBサイトで行う情報提供事項とリンク等で確認できるような仕組みが必要であると考えられています。

利用者保護措置の情報提供事項について (2021年5月改正)

前払式支払手段発行者は、以下の項目を利用者の正確な理解を妨げない範囲で実務を踏まえた合理的な方法により、利用者に情報提供する必要があります。

I 利用者資金の保全方法

①資金決済法 14 条 1 項の規定の趣旨

(記載例) 前払式支払手段の保有者の保護のための制度として、資金決済に関する法律の規定に基づき、前払式支払手段の毎年 3 月 31 日及び 9 月 30 日現在の未使用残高の半額以上の額の発行保証金を法務局等に供託等することにより資産保全することが義務づけられています。

②資金決済法 31 条 1 項に規定する権利の内容

(記載例) 万が一の場合、前払式支払手段の保有者は、資金決済に関する法律第 31 条の規定に基づき、あらかじめ保全された発行保証金について、他の債権者に先立ち弁済を受けることができます。

③発行保証金の供託、発行保証金保全契約又は発行保証金信託契約の別

④発行保証金保全契約の相手方の氏名、商号又は名称

II 無権限取引への対応方針

⑤利用者の意思に反して権限を有しない者の指図が行われたことにより発生した損失の補償等の対応方針

- (金融庁の事務ガイドライン (前払式支払手段発行者) II-2-9 「不正取引に対する補償」において、補償方針に定めるべき事項として列挙された各項目)
- ・前払式支払手段の発行の業務の内容に応じて、損失が発生するおそれのある具体的な場面毎の被害者に対する損失の補償の有無、内容及び補償に要件がある場合にはその内容
 - ・補償手続の内容
 - ・連携サービス (他の事業者の提供するサービスと連携するサービスをいう。以下同じ。) を提供する場合にあっては前払式支払手段発行者と連携先の補償の分担に関する事項
 - ・補償に関する相談窓口及びその連絡先
 - ・不正取引の公表基準

<オンライン手続きへのご意見等(抜粋)>

<p>変更届出書をgBiz（金融庁電子申請・届出システム）で提出したが、想像以上の手軽さに驚きました。</p>
<p>金融庁電子申請・届出システム（以下、システム）より申請対象外となる届出一覧等はございますでしょうか。また、所定の様式以外に添付書類を提出する場合、全てシステムより提出が可能か否か等の提出に際するマニュアルの公表を検討いただけますと幸いです。</p>
<p>システムでの提出は、根拠法令より「手続名」を選択する形となっております。所定の様式に基本的には根拠法令の記載がございますが、一部、システム上の選択と紐づかないケースがありましたので、根拠法令の一覧や早見表がございましたら公表いただけますでしょうか。</p>
<p>gBizID メンバー間での提出状況は共有されないように見受けられます。（gBizID プライムはメンバーの提出も参照可能なことを確認済み）全てのアカウントで提出状況を共有できるような仕様変更を検討いただけますと幸いです。</p>
<p>行政手続きが次々とオンラインへ移行していることは、大変好ましいことだと思います。今後はさまざまな財務局手続きのほか、法務局供託など、関連した手続きが連携されることを期待しております。</p>
<p>オンライン化は社会の趨勢及び要望であり、取り組むべき課題である。一方で、手続きを行う発行者と手続きを受ける行政が車の両輪となって進める必要があり、監督官庁におかれては、一方的な指導や通達による早急な移行は、発行者の円滑な業務を妨げる恐れがあるため、着実な移行を行うべく、必要な期間の設定や指導をお願いしたい。</p>
<p>財務局への届出につきましては主にe-Govを活用していますので、押印が不要となったことと書面で郵送する手間も省かれたことから、緊急事態宣言中のリモートワークでも届出対応ができるためとても助かりました。ただ、e-Govで対応していない類型もまだあるため一部はメールでの届出となっていますので、類型によって届出方法に分歧が発生しないよう、全ての類型がe-Govで届出ができるよう整備を進めていただきたいです。</p>
<p>オンライン手続きに関し、受領証明書の発行が手続き完了時に発行されると良いと感じる。</p>
<p>コロナ禍で出勤が抑制されている状況で、捺印不要、オンラインでの提出という手法に変更いただいたことで、なんとか遅延なく提出できたと思っています。</p>
<p>可能であれば、保証会社との資料授受も、同様に、捺印不要、オンラインに変更していただければさらに効率が向上すると思いますので、働きかけいただければと思います。</p>
<p>手続きの選択画面は、and検索などもう少し検索しやすい画面にして欲しい。</p>
<p>各種様式はオンラインで記載事項を記入し、そのまま提出できるよう更なる電子化（紙面廃止）を進めていただきたい。</p>
<p>既存のe-Govによる届出手続きと、先日メンバー・アカウントを準備したgBizIDによる届出手続き「金融庁 電子申請・届出システム」が併存しており、どちらでどのように取り組めばよいのか分かりにくい状況です。出来ればどちらか一方に集約のうえ、ワンストップで手続きが出来るようにしていただきたいと考えております。</p>
<p>【オンライン手続きへのご意見等に対する協会コメント】 新システム「金融庁電子申請・届出システム」は、令和3年6月30日からスタートしました。 なお、新システムへの移行に際しては、経過措置が設けられており、令和3年度中はeメールによる申請・届出等にて、引き続き提出することが可能になっています。 経過措置終了日の令和4年3月31日をもって、緊急対応として講じてきたeメールによる受付は終了しますので、お早めのご対応をお願いします。 新システムの利用開始後もe-Govでの提出は利用可能ですが、提出できる届出の種類（前払式支払手段は6種類）が限定されていますので、金融庁電子申請・届出システム（gBiz）のご利用をお勧めします。 なお、オンラインシステムのご利用が困難な場合は、書面による申請・届出等は引き続き可能となっています。</p>

<協会の事業活動へのご意見ご要望等(抜粋)>

- ・資金決済法の重要な事項の変更に関しては、協会会員のみならず、非会員へも影響がある。協会会員の特典の一部ではあるかと思うが、資金決済法が施行される前に前払式支払手段発行者に関する法改正をご案内いただけたら有難い。
- ・ガイドラインが改訂された、とのことですが、ガイドライン改訂情報は、どこを日常的に注視していたら良いのかお教えいただきたい。

【協会コメント】

会員向けには「決済協速報」として法令、ガイドライン等の改正の状況等をメール配信しています。なお、金融庁ホームページで新着情報配信サービスが提供されており、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。法令、ガイドライン等改正前には、改正案について金融庁が意見募集(パブリックコメント)を行います。パブリックコメントの情報については、金融庁ホームページ(トップページ)>パブリックコメントから確認ができます。

プリペイドカード不正利用の事例情報を提供いただけるとありがたい。

【協会コメント】

日本資金決済業協会ホームページ(トップページ)の「ネット上で使えるプリカを悪用した詐欺にご注意」では、詐欺の手口と詐欺にひっかからないための対策を紹介しています。また、「決済サービスを通じた不正出金にご注意を!!」では、身に覚えのないキャッシュレス決済サービスを通じた銀行口座からの出金の注意のポイントを紹介しています。

また、協会では会員を対象にガイドラインを策定していますのでご参考にしてください。

日本資金決済業協会ホームページ>協会の概要・沿革>定款・自主的取組関係規則等「自主規制規則・ガイドライン」

- ・銀行口座との連携における不正防止に関するガイドライン
- ・前払式支払手段の不正利用防止に関するガイドライン

令和2年6月5日に成立「金融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等の一部を改正する法律」は、例示や説明資料も少なく、期間も短かった為、大変苦勞しました。改正する場合、何をするのかの例示、期間(1年程度)は必要と考えます。

オンライン手続きへのご意見等及び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。

今年度も、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 23 回発行事業実態調査統計
(令和 2 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。)