

# 資金移動業者が行う 送金サービスに関する調査【2020年】 結果報告書

2020年6月



一般社団法人日本資金決済業協会

# 目次

<b>調査概要</b>	<b>P. 2</b>
-------------	-------------

<b>回答者プロフィール</b>	<b>P. 6</b>
------------------	-------------

<b>調査結果：要約編</b>	<b>P. 11</b>
-----------------	--------------

①送金サービスの市場浸透度と課題	P. 13
------------------	-------

②送金サービスの利用実態	P. 17
--------------	-------

③今後利用したいサービス/その他	P. 21
------------------	-------

④新サービスの利用意向	P. 25
-------------	-------

⑤総括	P. 28
-----	-------

<b>付録：調査票 ウェイトバック集計</b>	<b>P.30</b>
-----------------------------	-------------

# 調査概要

---

※本報告書に掲載している数値は、表章単位未満の位で四捨五入しております。  
そのため、総数と内訳合計は一致しない場合がございます。

# 調査概要

- 調査目的 : 資金移動業者が行う国内・海外の送金サービスに関する一般消費者の認知・利用実態を把握する。
- 調査対象 : 【スクリーニング調査】20~69歳・男女  
【本調査】上記のうち、直近3年以内に国内/海外の送金サービスを利用したことがある方
- 調査地域 : 全国
- 調査方法 : インターネット調査（スクリーニング調査＋本調査 一体型）
- 調査時期 : 【スクリーニング調査】【本調査】2020年4月27日(月)～5月1日(金)
- 有効回答数 : 【スクリーニング調査】50,000サンプル  
【本調査】1200サンプル
- 調査実施機関 : 株式会社インテージ

# 調査構成

- スクリーニング調査：今回のアンケート回答者全員を対象に、送金サービスの認知・利用経験等を聴取。
- 本調査：国内・海外送金の3年以内利用経験者のみを対象に、送金サービスの利用状況等について聴取。

## スクリーニング調査（一般層対象）

※20～60代男女の人口構成比に合わせて回収

### 【回収サンプル数】

SCR割付	N	
	男性	女性
20-29歳	4,049	3,861
30-39歳	4,606	4,477
40-49歳	6,015	5,881
50-59歳	5,441	5,414
60-69歳	5,016	5,240
全体	50,000	

### 【調査項目】

No.	調査項目	形式
1	性別	SA
2	年齢	SA
3	送金サービスの認知率	MA
4	送金サービスの利用率	MA
5	送金サービスの非利用理由	MA
6	出身地	SA

## 本調査（国内・海外送金3年以内利用者対象）

### 【回収サンプル数】

本調査割付	N
国内送金のみ経験あり	700
海外送金のみ経験あり	84
いずれも経験あり	416
全体	1,200

**国内送金3年以内利用経験者：1,116**  
**海外送金3年以内利用経験者：500**

※上記の数値は、「いずれも経験あり」の方々は、「国内送金3年以内利用経験者」と「海外送金3年以内利用経験者」、両方のカテゴリにカウントしております。

### 【調査項目】

No.	調査項目	形式	No.	調査項目	形式
1	認知経路	MA	8	送金チャネル	MA
2	選択時の重視点	MA	9	今後利用してみたいサービス	MA
3	利用規約_重要項目	MA/SA	10	トラブルや面倒だと思った経験の有無	SA
4	本人確認_便利だと思う方法	MA	11	トラブルや面倒だと思った内容	OA
5	利用頻度	SA	12	高額送金_利用意向・金額	SA
6	平均送金額	SA	13	高額送金_用途・目的	OA
7	初回申し込み方法	SA	14	ペイロール_利用意向	SA

※SA:単回答,MA:複数回答,OA:自由回答

# 集計方法

## ■ ウェイトバック集計：p30付録参照

本調査において、より市場全体に沿った意見を把握するため、一部集計に下記のウェイトバック集計を行っております。  
(スクリーニング調査データの構成比をもとに算出)

## 本調査 (国内・海外送金3年以内利用者対象)

### 【ウェイトバック集計前】 計：1200s

(n)	男性					女性				
	20-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60-69歳	20-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60-69歳
国内送金のみ経験あり	83	90	74	64	45	107	62	61	72	42
海外送金のみ経験あり	8	11	14	9	9	16	5	3	5	4
いずれも経験あり	78	45	48	42	34	77	18	35	25	14

スクリーニング調査データ  
の構成比をもとに、ウェイト  
バック集計

### 【ウェイトバック集計後】 計：1200s

(n)	男性					女性				
	20-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60-69歳	20-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60-69歳
国内送金のみ経験あり	98	100	119	108	103	104	102	121	109	107
海外送金のみ経験あり	3	2	2	2	3	3	1	1	1	1
いずれも経験あり	17	11	13	11	10	17	8	9	7	7

# 回答者プロフィール

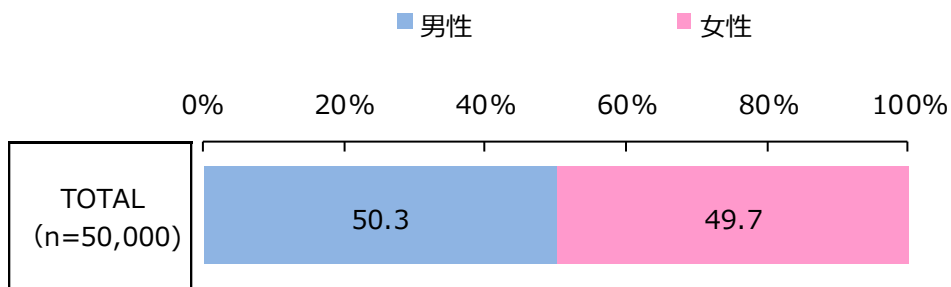
---

※本報告書に掲載している数値は、表章単位未満の位で四捨五入しております。  
そのため、総数と内訳合計は一致しない場合がございます。

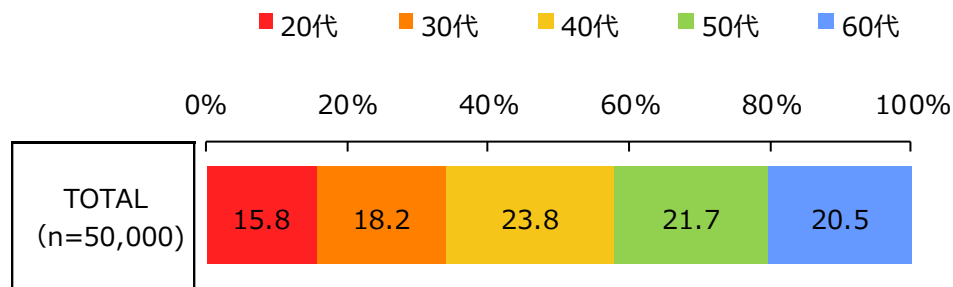
# 回答者プロフィール (SCR) (50,000s ベース)

スクリーニング調査

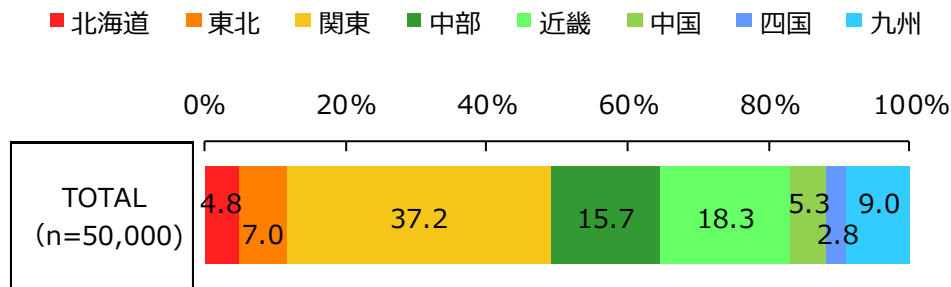
## 性別



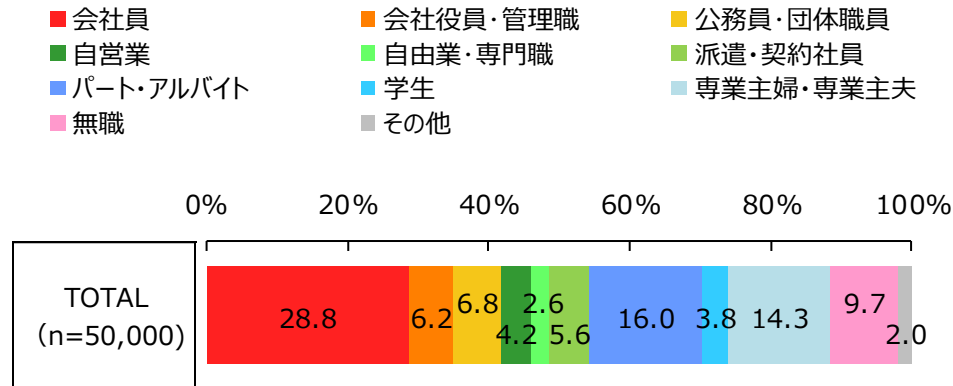
## 年代



## 居住地域



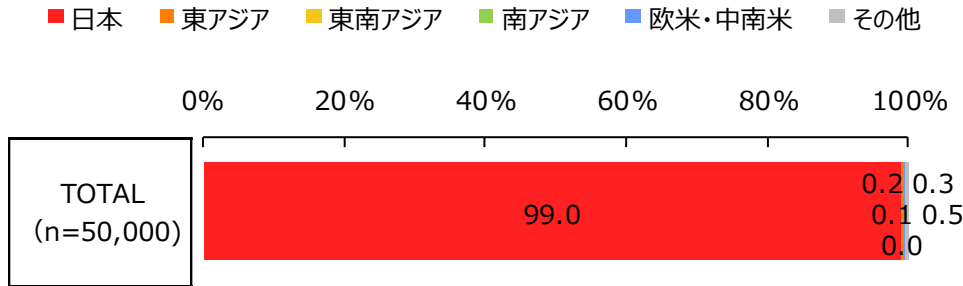
## 職業





# 回答者プロフィール (SCR) (50,000s ベース)

## 出身地



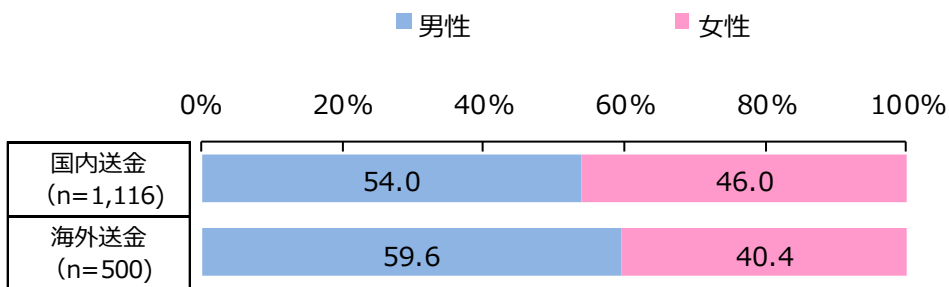
## 【出身地 内訳(n)】

地域	国	N
日本	日本	49,481
東アジア	中国	54
	韓国・北朝鮮	20
	台湾	30
東南アジア	フィリピン	13
	ベトナム	10
	タイ	8
	ミャンマー	6
	インドネシア	9
南アジア	インド	2
	パキスタン	1
	バングラデシュ	0
	ネパール	4
	スリランカ	2
欧米・中南米	アメリカ	59
	イギリス	29
	ブラジル	8
	ペルー	35
その他	その他	229
全体		50,000

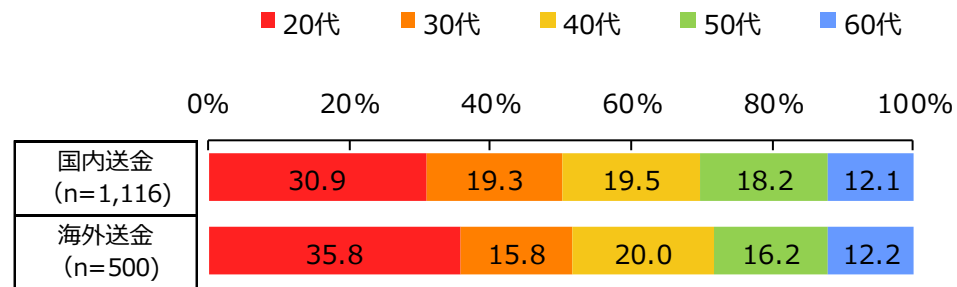
# 回答者プロフィール（本調査）（1,200s ベース）

※ 国内・海外送金の3年以内利用経験者

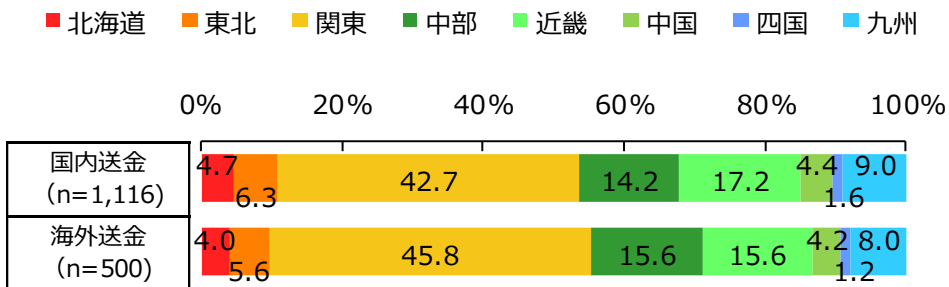
## 性別



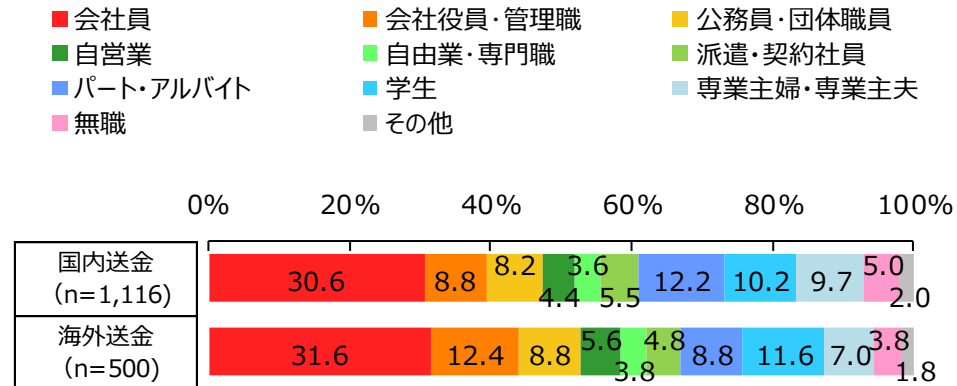
## 年代



## 居住地域



## 職業



### ▼有職者の定義

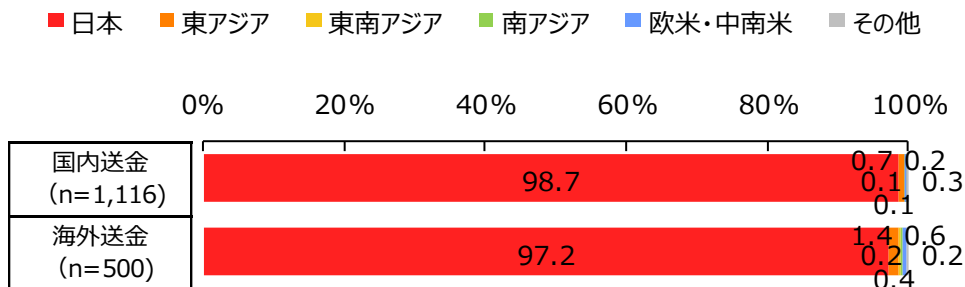
- ・有職者(派遣・アルバイトを除く)  
会社員/会社役員・管理職/公務員・団体職員/自営業/自由業・専門職
- ・有職者(派遣・アルバイトを含む)  
会社員/会社役員・管理職/公務員・団体職員/自営業/自由業・専門職/派遣・契約社員/パート・アルバイト

# 回答者プロフィール（本調査）（1,200s ベース）

本調査

※ 国内・海外送金の3年以内利用経験者

## 出身地



## 【出身地 内訳(n)】

地域	国	N
日本	日本	1,182
東アジア	中国	5
	韓国・北朝鮮	2
	台湾	2
東南アジア	フィリピン	0
	ベトナム	1
	タイ	0
	ミャンマー	0
	インドネシア	0
南アジア	インド	1
	パキスタン	0
	バングラデシュ	0
	ネパール	0
	スリランカ	1
欧米・中南米	アメリカ	3
	イギリス	0
	ブラジル	0
	ペルー	0
その他	その他	3
全体		1,200

## 調査結果：要約編

---

※本報告書に掲載している数値は、表章単位未満の位で四捨五入しております。  
そのため、総数と内訳合計は一致しない場合がございます。

# レイアウト

■ 今回のレポートにおいて、ウェイトバック「あり」のグラフと「なし」のグラフが混在しているため、以下のようなレイアウトを設定しております。

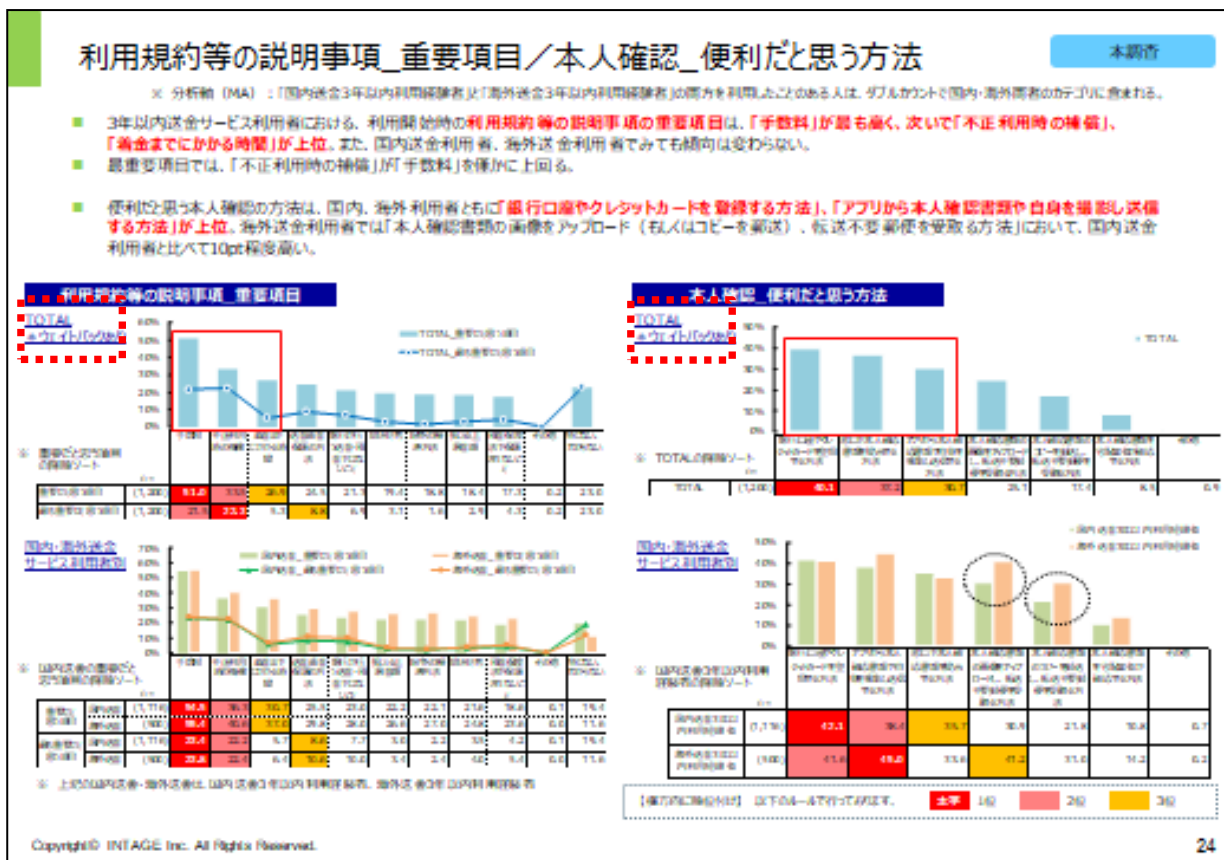
【スクリーニング調査】 **すべてウェイトバック集計なし**

【本調査】 TOTALの分析：**すべてウェイトバック集計あり**

各分析軸ごとの分析：**一部ウェイトバック集計あり**

## 【要約編】

ウェイトバック集計「あり」と「なし」のグラフが、同一ページに混在しているため、「あり」のグラフについてのみ、**グラフの左側**に記載しております。



## 調査結果：要約編

---

- ①送金サービスの市場浸透度と課題
- ②送金サービスの利用実態
- ③今後利用したいサービス/その他
- ④新サービスの利用意向
- ⑤総括

# 送金サービス\_市場浸透度<外観>

- 国内送金サービス**認知者**は**全体の5割弱**、**利用経験・3年以内利用者**はいずれも**3割強**。  
海外送金サービス**認知者**は**全体の2割弱**、**利用経験・3年以内利用者**はいずれも**1割に満たず**、認知率・利用率ともに国内送金を大きく下回る。

20～60代男女一般層 全体 (50,000人)

国内送金サービス認知者…**48.0%** (23,993人)

国内送金サービス利用経験者…**33.7%** (16,837人)

国内送金サービス3年以内利用者…**31.0%** (15,482人)

海外送金サービス認知者…**15.8%** (7,891人)

海外送金サービス利用経験者…**5.1%** (2,527人)

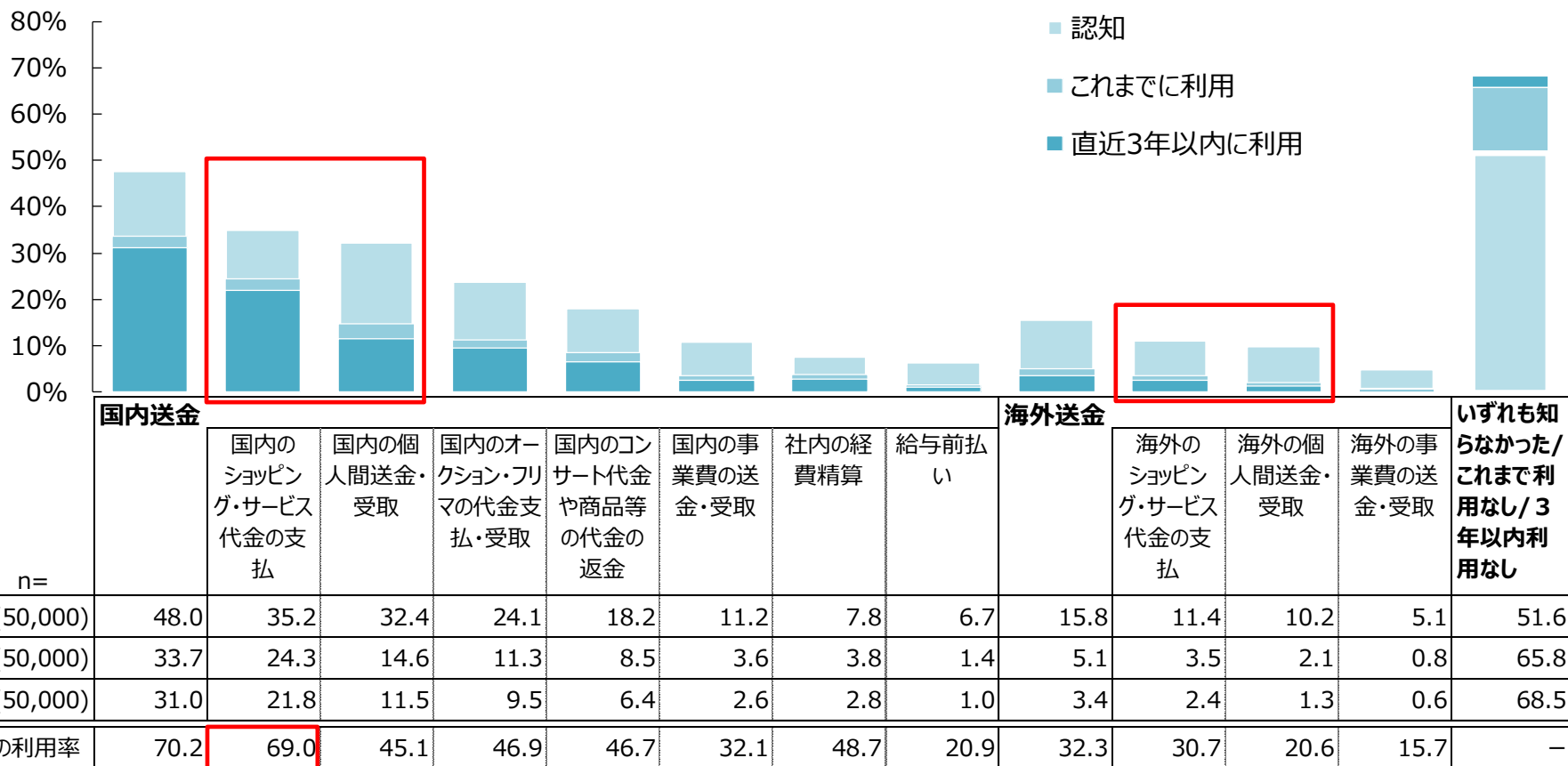
海外送金サービス3年以内利用者…**3.4%** (1,699人)

(国内・海外いずれか)

- ◆ 送金サービス認知者…**48.4%** (24,205人)
- ◆ 送金サービス利用経験者…**34.2%** (17,103人)
- ◆ 送金サービス3年以内利用者…**31.5%** (15,737人)

# 送金サービス\_市場浸透度<詳細>

- 全体における**認知・利用率**は、国内・海外ともに「**ショッピング・サービス代金の支払**」が最も高く、次いで「**個人間送金・受取**」が続く。
- これまでの利用経験率と直近3年以内利用経験率は、国内・海外いずれのサービスでも、あまり差はみられない。
- **認知者におけるこれまでの利用率**は、「**国内のショッピング・サービス代金の支払**」が約7割で**最も高く**、その他のサービスは5割に満たない。



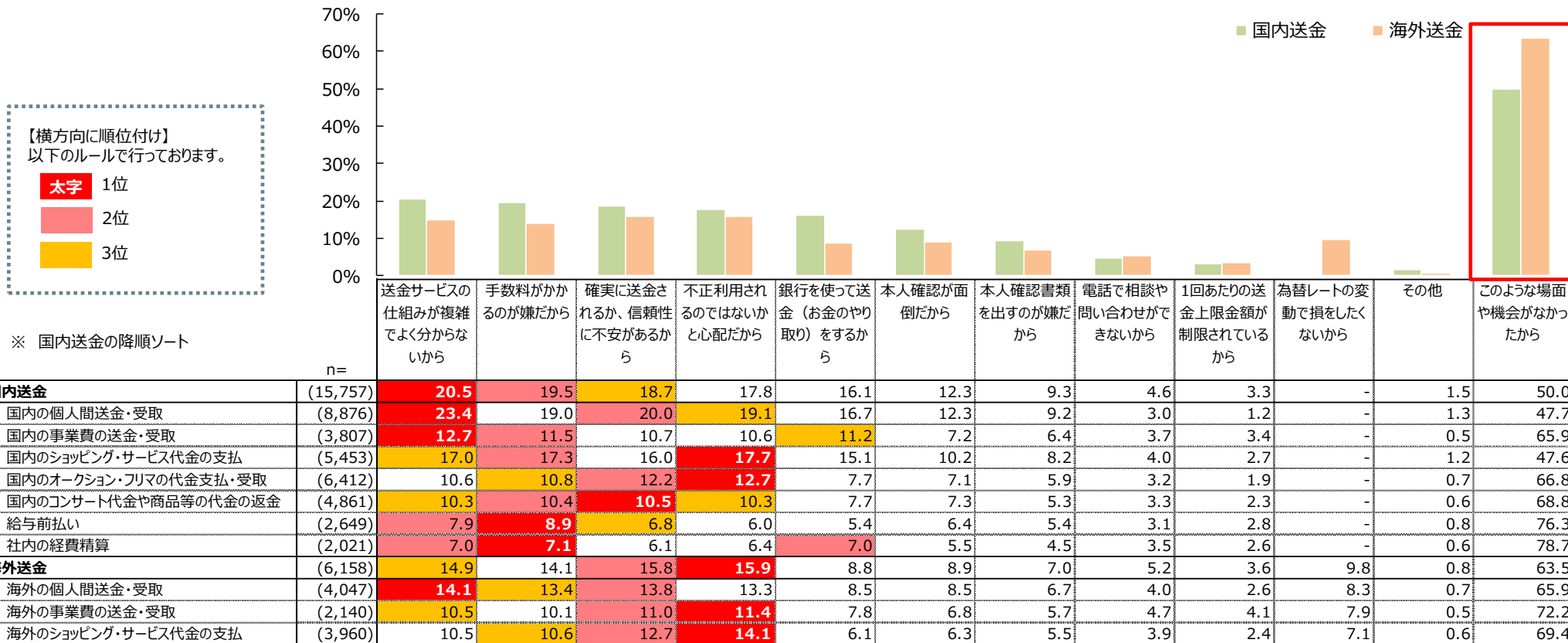
※ 国内送金／海外送金で「認知」の各降順ソート



# 送金サービス\_利用しなかった理由

- 各サービス認知者かつ非利用者の**利用しなかった理由**は、「**利用場面や機会がなかった**」が**国内送金で5割**、**海外送金で6割強**を占める。その他、海外送金では「仕組みが複雑」、「手数料がかかる」、「確実に送金されるか不安」、「不正利用が心配」の4点が、国内送金では「銀行を使って送金をするから」を加えた5点が上位に挙がる。

ベース：各サービス認知者かつ非利用者



## 調査結果：要約編

---

- ①送金サービスの市場浸透度と課題
- ②送金サービスの利用実態
- ③今後利用したいサービス/その他
- ④新サービスの利用意向
- ⑤総括

# 送金サービス\_認知経路・初回申し込み方法

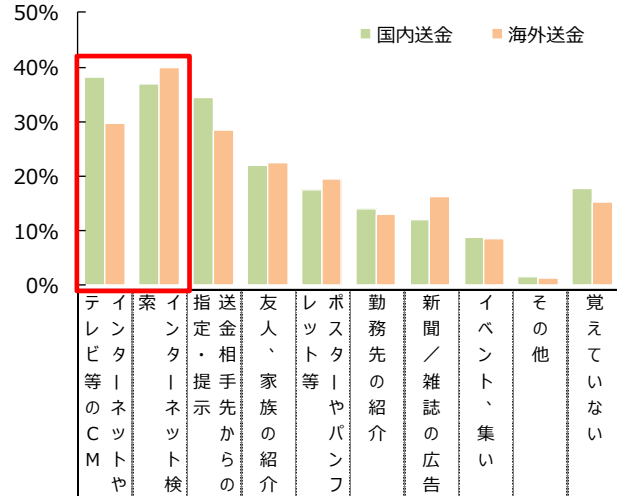
- 3年以内送金サービス利用者における、**認知経路**は「インターネットやテレビ等のCM」、「インターネット検索」、**初回申し込み方法**は「インターネット」がサービス全般的に高く、**いずれもネット中心**。特に、海外送金の認知経路では「インターネット検索」が主なタッチポイント。
- その他、認知経路では、**給与前払い、社内の経費精算、海外の事業費の送金・受取**において「**勤務先の紹介**」が、初回申し込み方法では、**国内の個人間送金・受取、国内のオークション・フリマの代金支払・受取、給与前払い**において「**スマホアプリ**」が、インターネットと並ぶ主要な申込方法。

## 認知経路

ベース：各サービス3年以内利用者

【横方向に順位付け】  
以下のルールで行っております。

- 太字** 1位
- 2位
- 3位



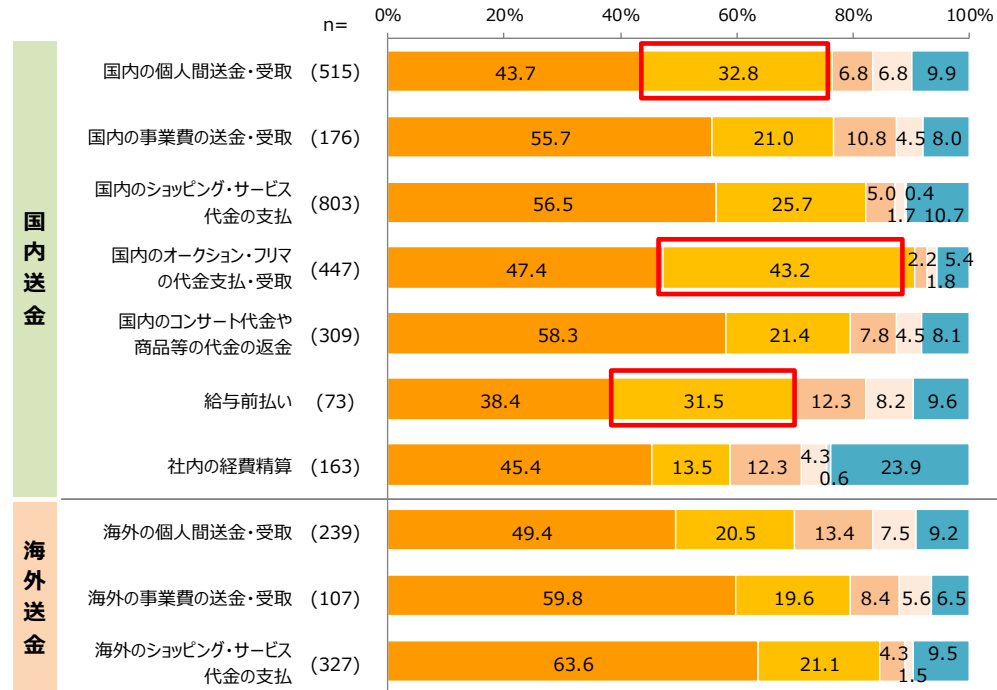
※ 国内送金の降順ソート

送金種別	n	インターネット	スマホアプリ	店舗	郵便	その他	覚えていない
<b>国内送金</b>	(1,116)	<b>38.1</b>	36.9	34.4	22.0	17.4	13.9
国内の個人間送金・受取	(515)	<b>37.1</b>	34.0	22.7	<b>30.5</b>	22.9	10.5
国内の事業費の送金・受取	(176)	35.2	<b>42.0</b>	32.4	23.9	26.7	29.0
国内のショッピング・サービス代金の支払	(803)	<b>34.9</b>	33.6	27.8	13.1	12.0	5.2
国内のオークション・フリマの代金支払・受取	(447)	35.3	<b>38.3</b>	33.6	14.1	14.5	5.6
国内のコンサート代金や商品等の代金の返金	(309)	32.0	37.2	<b>41.1</b>	17.5	17.8	9.1
給与前払い	(73)	39.7	45.2	30.1	27.4	38.4	<b>49.3</b>
社内の経費精算	(163)	20.2	25.8	29.4	15.3	18.4	<b>46.6</b>
<b>海外送金</b>	(500)	29.8	<b>40.0</b>	28.4	22.4	19.4	13.0
海外の個人間送金・受取	(239)	34.7	<b>40.6</b>	23.0	33.1	28.0	16.3
海外の事業費の送金・受取	(107)	34.6	<b>43.0</b>	35.5	29.9	30.8	<b>35.5</b>
海外のショッピング・サービス代金の支払	(327)	28.7	<b>41.6</b>	30.3	12.8	15.3	8.9

## 初回申し込み方法

ベース：各サービス3年以内利用者

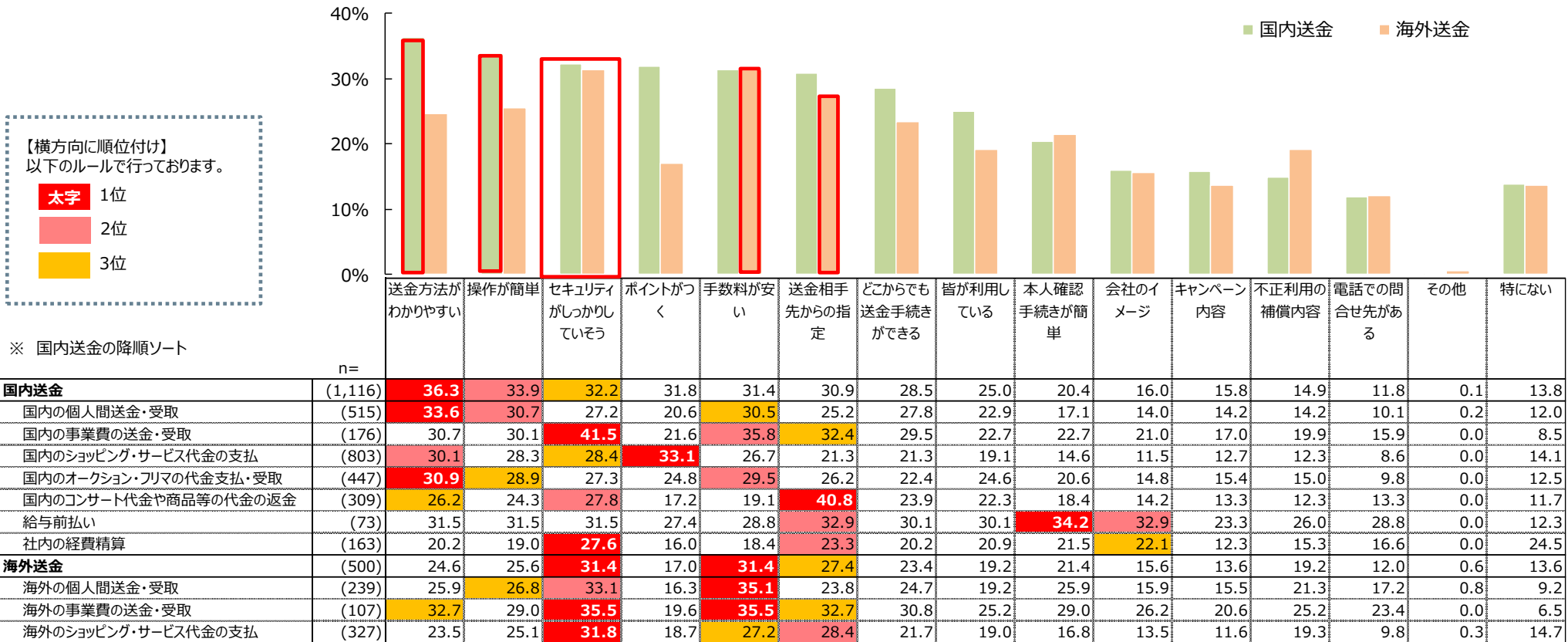
インターネット スマホアプリ 店舗 郵便 その他 覚えていない



# 送金サービス\_選択時の重視点

- 3年以上送金サービス利用者における送金サービス**選択時の重視点**は、国内・海外いずれにおいても、「**セキュリティ**」が**上位**に挙がる。また、**国内送金**では「送金方法がわかりやすい」、「操作が簡単」など**簡便性**が、**海外送金**では「**手数料が安い**」、「**送金相手先からの指定**」が上位に挙がっている。
- サービスごとにみると、国内のショッピング・サービス代金の支払は「**ポイントがつく**」、給与前払いでは「**本人確認手続きが簡単**」が最も高く、特徴的。

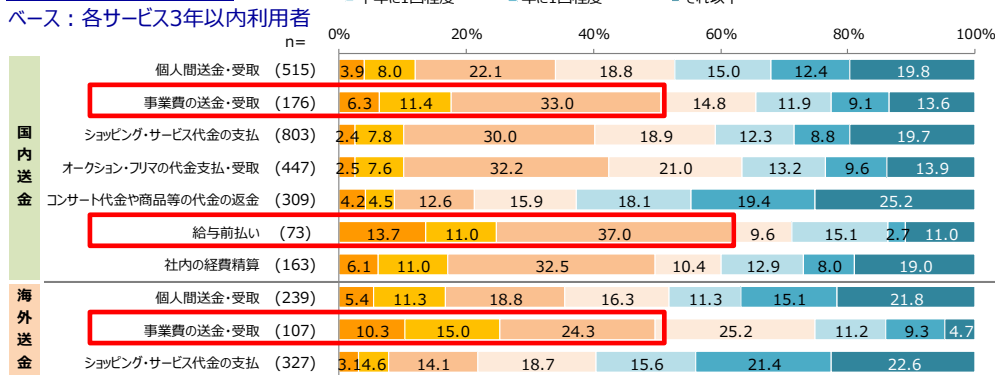
ベース：各サービス3年以上利用者



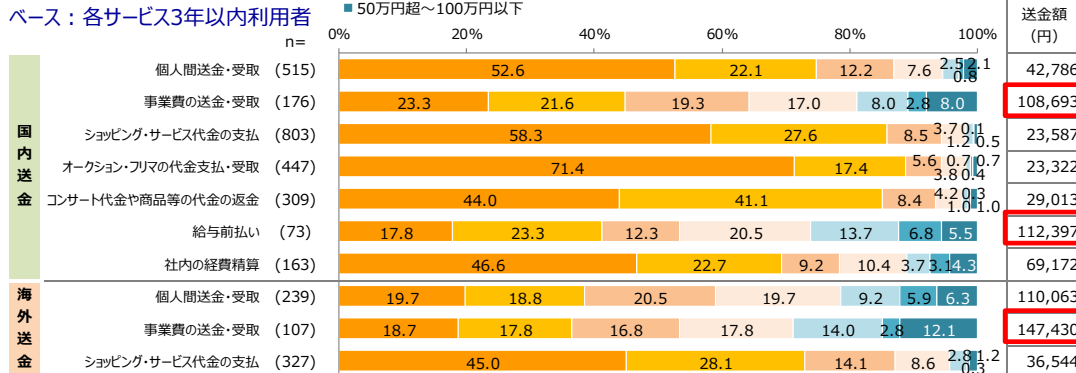
# 送金サービス\_利用頻度・平均送金額・送金チャネル

- **給与前払い、国内・海外の事業費の送金・受取は、利用頻度、1回あたりの平均送金額がともに、他のサービスより高い。**  
一方、国内のコンサート・商品等代金の返金、海外のショッピング・サービス代金の支払の利用頻度が低く、国内のショッピング・サービス代金の支払、オークション・フリマ代金の支払・受取の平均送金額が低い傾向にある。
- **送金チャネルについては、国内・海外ともに「インターネット」、「銀行のATM」、「スマホアプリ」が上位に挙がっている。**  
国内のコンサート代金や商品等の代金の返金は、「コンビニのMMK端末」がインターネットに次いで2番目に高く、特徴的。

## 利用頻度

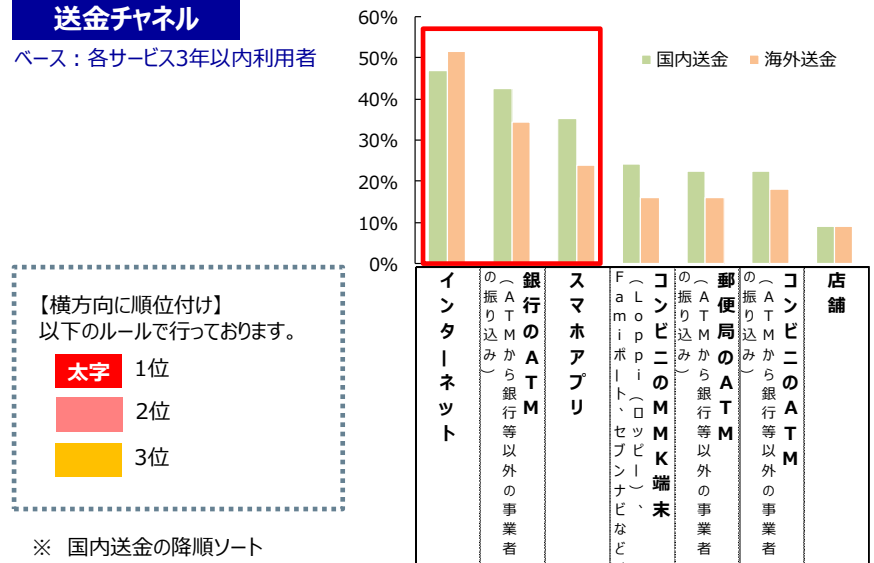


## 平均送金額



## 送金チャネル

ベース：各サービス3年以内利用者



送金種別	サービス	インターネット	銀行のATM	スマホアプリ	コンビニのMMK端末	郵便局のATM	コンビニのATM	店舗
国内送金	(1,116)	46.9	42.6	35.3	24.1	22.5	22.5	9.1
国内の個人間送金・受取 (515)	36.3	46.4	38.3	14.6	26.2	21.4	6.6	
国内の事業費の送金・受取 (176)	50.6	46.0	28.4	17.0	26.7	24.4	9.1	
国内のショッピング・サービス代金の支払 (803)	47.6	32.0	28.9	20.2	17.7	20.2	7.3	
国内のオークション・フリマの代金支払・受取 (447)	47.9	22.6	41.8	20.6	15.4	15.9	5.6	
国内のコンサート代金や商品等の代金の返金 (309)	46.6	30.4	24.9	35.3	19.4	19.1	7.8	
給与前払い (73)	39.7	41.1	35.6	23.3	21.9	28.8	19.2	
社内の経費精算 (163)	48.5	36.8	19.0	11.7	16.6	11.7	17.8	
海外送金	(500)	51.6	34.4	23.8	16.2	16.2	18.0	9.2
海外の個人間送金・受取 (239)	42.7	42.3	21.8	15.9	22.2	24.3	14.2	
海外の事業費の送金・受取 (107)	52.3	37.4	24.3	19.6	24.3	23.4	15.9	
海外のショッピング・サービス代金の支払 (327)	59.6	26.3	27.5	16.2	10.7	14.7	7.3	

※ 平均送金額は以下の ( ) 内をウェイト値と設定し算出。1万円以下(10,000)、1万円超～3万円以下(20,000)、3万円超～5万円以下(40,000)、5万円超～10万円以下(75,000)、10万円超～20万円以下(150,000)、20万円超～50万円以下(350,000)、50万円超～100万円以下(750,000)

## 調査結果：要約編

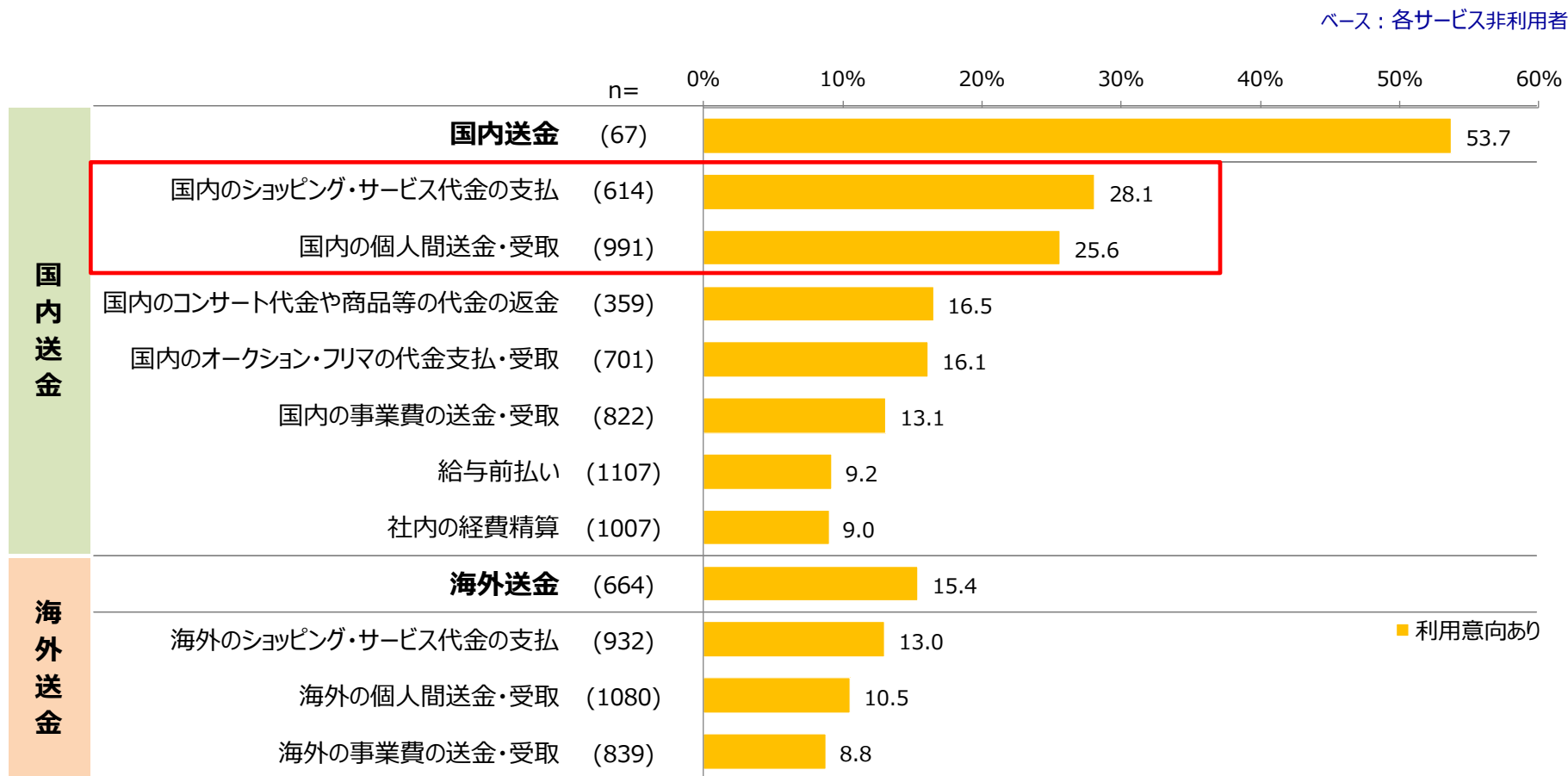
---

- ①送金サービスの市場浸透度と課題
- ②送金サービスの利用実態
- ③今後利用したいサービス/その他
- ④新サービスの利用意向
- ⑤総括

# 送金サービス\_利用意向

本調査

- 各サービスの利用経験がない人々における今後の利用意向は、**国内送金が5割強、海外送金が1割強。**
- サービスごとでみると、**国内のショッピング・サービス代金の支払、国内の個人間送金・受取**において2割台と、**他と比べてやや高い。**

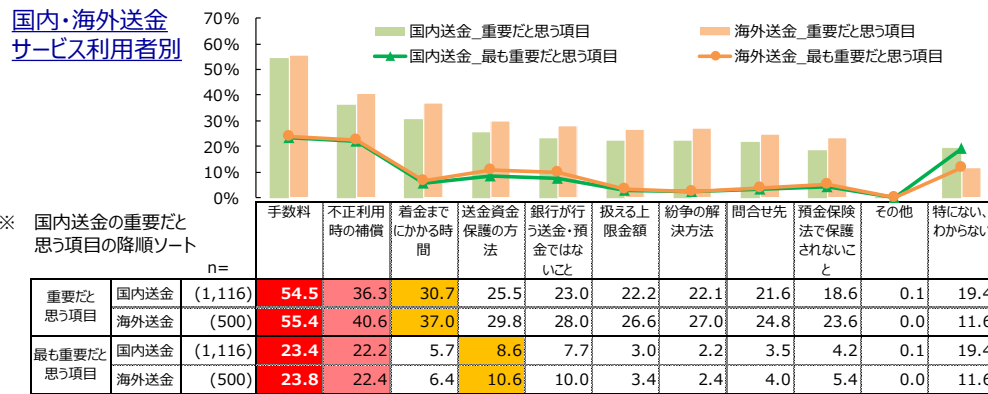
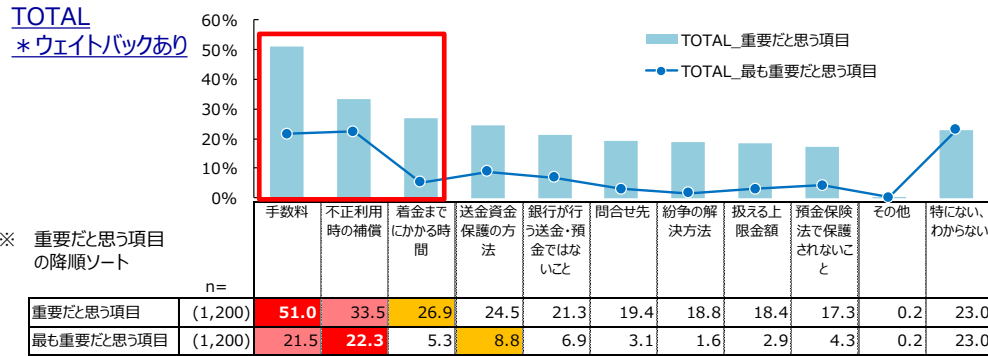


# 利用規約等の説明事項\_重要項目/本人確認\_便利だと思う方法

※ 分析軸 (MA) : 「国内送金3年以内利用経験者」と「海外送金3年以内利用経験者」の両方を利用したことのある人は、ダブルカウントで国内・海外両者のカテゴリに含まれる。

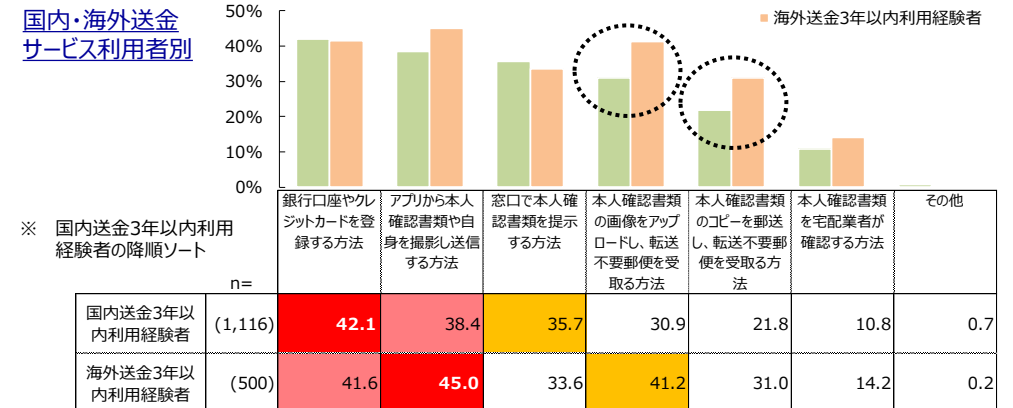
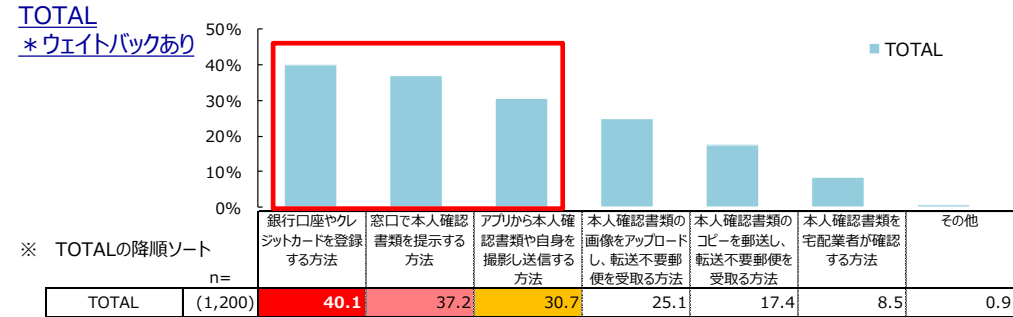
- 3年以内送金サービス利用者における、利用開始時の**利用規約等の説明事項の重要項目**は、「手数料」が最も高く、次いで「不正利用時の補償」、「着金までにかかる時間」が上位。また、国内送金利用者、海外送金利用者でみても傾向は変わらない。
- 最重要項目では、「不正利用時の補償」が「手数料」を僅かに上回る。
- 便利だと思う本人確認の方法は、国内、海外利用者ともに「銀行口座やクレジットカードを登録する方法」、「アプリから本人確認書類や自身を撮影し送信する方法」が上位。海外送金利用者では「本人確認書類の画像をアップロードし、転送不要郵便を受取る方法」、「本人確認書類のコピーを郵送し、転送不要郵便を受取る方法」において、国内送金利用者と比べて10pt程度高い。

## 利用規約等の説明事項\_重要項目



※ 上記の国内送金・海外送金は、国内送金3年以内利用経験者、海外送金3年以内利用経験者

## 本人確認\_便利だと思う方法



【横方向に順位付け】以下のルールで行っております。太字 1位 2位 3位



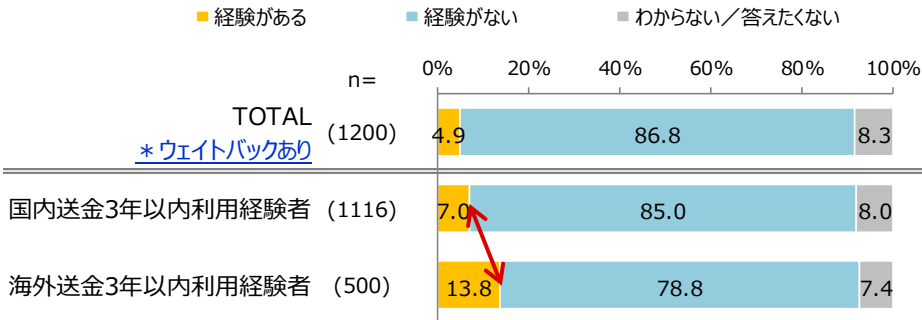
# 送金サービス\_トラブルや面倒だと思った内容

※ 分析軸 (MA) : 「国内送金3年以内利用経験者」と「海外送金3年以内利用経験者」の両方を利用したことのある人は、ダブルカウントで国内・海外両者のカテゴリに含まれる。

- 3年以内送金サービス利用者における、トラブルや面倒だと思った経験がある人は、**トラブル経験**が全体の**1割未満**、**面倒だと思った経験**は全体の**4割弱**。
- 国内・海外送金経験別で見ると、トラブル・面倒な経験いずれも**海外送金利用者**の方が**やや高い傾向**にある。
- トラブル経験**については「**不正利用**」、**面倒だと思った経験**については「**本人確認 (身分証明)**」や「**パスワード (個人情報)**」など、**手順の多さや時間がかかることへの負担・煩わしさ**が目立った。

送金サービス\_トラブルや面倒だと思った経験の有無

トラブル経験

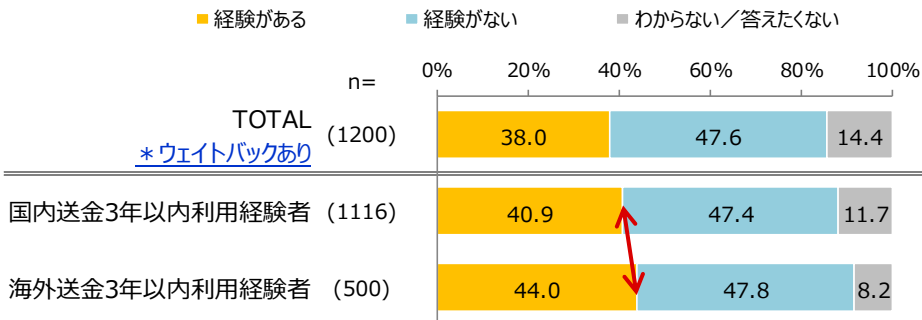


トラブルや面倒だと思った内容

ベース：トラブル経験者

- 1度目はオンライン決済がうまくいかずもう一度やったら請求だけが二回分きた。(海外送金のみ3年以内利用経験あり)
- 2年前に身に覚えのない送金があり、不正利用と判明した。(いずれも3年以内に利用経験あり)
- 海外出張先の飲食で不正利用。(いずれも3年以内に利用経験あり)
- 使っていないのに、誰かに使われた。(海外送金のみ3年以内利用経験あり)
- 誘導され送金した。(いずれも3年以内に利用経験あり)
- 送金しても商品が届かなかった。(国内送金のみ3年以内利用経験あり)

面倒だと思った経験



ベース：面倒だと思ったことがある人

➤ **本人確認 (身分証明) について**

- 口座を登録したのに本人確認を何度もさせられる。(いずれも3年以内に利用経験あり)
- 本人確認に時間がかかり、送金期限に間に合わなかった。(いずれも3年以内に利用経験あり)
- 本人確認書類の用意が面倒だった。(国内送金のみ3年以内利用経験あり)

➤ **パスワード (個人情報) について**

- パスワードを何回も入力したりすること。(いずれも3年以内に利用経験あり)
- 暗証番号を頻繁に変えなければならなかったこと。(国内送金のみ3年以内利用経験あり)

➤ **その他**

- わからないことがあったときに問い合わせ先がつかない。(いずれも3年以内に利用経験あり)
- 何の書類がいるのかなどわかりにくい。(国内送金のみ3年以内利用経験あり)

## 調査結果：要約編

---

- ①送金サービスの市場浸透度と課題
- ②送金サービスの利用実態
- ③今後利用したいサービス/その他
- ④新サービスの利用意向
- ⑤総括

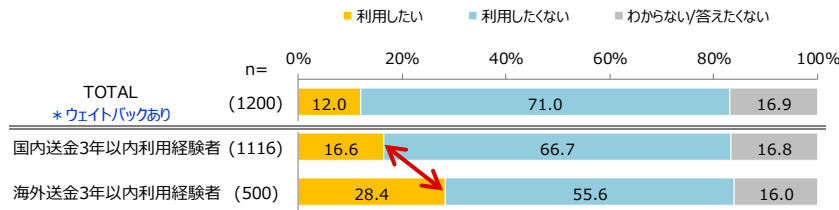
# 高額送金\_利用意向／金額／用途・目的

※ 送金サービスは利用金額の上限が100万円までと定められています。この制限が解除された場合の利用意向を聴取しております。

※ 分析軸 (MA) : 「国内送金3年以内利用経験者」と「海外送金3年以内利用経験者」の両方を利用したことのある人は、ダブルカウントで国内・海外両者のカテゴリに含まれる。

- 高額送金の**利用意向率**は個人・事業費いずれも、全体の**1割強**。
- 利用意向がある人の**利用意向金額**は、個人・事業費ともに、「**100万円超-200万円以下**」が約6割を占め、いずれもボリュームゾーン。平均金額は個人 (289万円)、事業費 (304万円) となっている。
- 国内・海外送金別でみると、国内送金3年以内利用経験者の利用意向率は、個人・事業費ともに2割程度、平均金額は個人 (334万円)、事業費 (355万円)。海外送金3年以内利用経験者の利用意向率は、個人・事業費ともに3割程度、平均金額は個人 (360万円)、事業費 (399万円) で、**利用意向・金額いずれも海外送金利用経験者の方が高い**傾向にある。

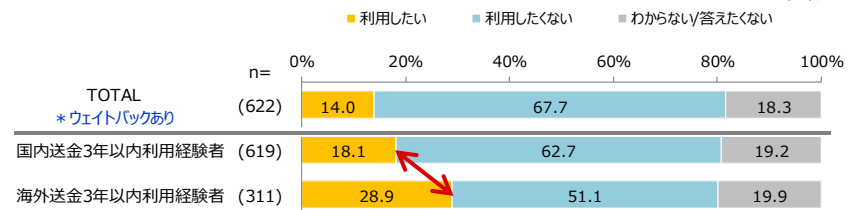
## 個人\_利用意向



## 事業費\_利用意向

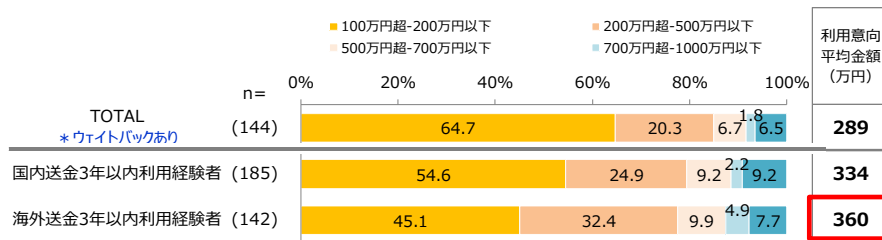
ベース：有職者（派遣・アルバイトを除く）

※有職者の定義はp9参照



## 個人\_利用意向金額

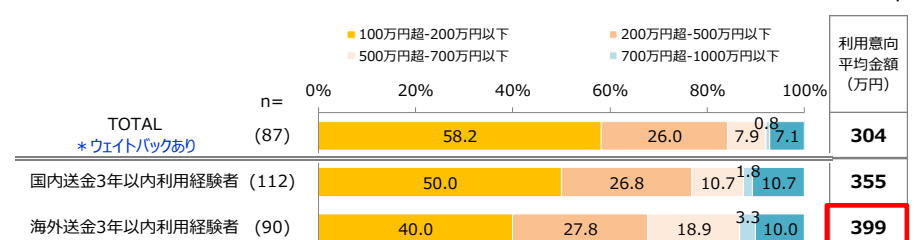
ベース：利用意向あり者



## 事業費\_利用意向金額

ベース：有職者（派遣・アルバイトを除く）かつ利用意向あり者

※有職者の定義はp9参照



## 個人・事業費\_用途・目的 (自由回答抜粋)

ベース：高額送金利用意向者

- 高額送金の用途・目的は、**主に「投資・資産運用」、「美術品／車／家など高額商品の購入時」、「仕送り・生活費」**などが目立った。また、ビジネスシーンでは、「開業資金」、「機材購入」などが散見された。

# ペイロール\_利用意向

- 3年以内送金サービス利用者における、有職者及び学生の**ペイロール利用意向あり・計は約2割。**
- 性年代別にみると、男性の利用意向が、女性に比べて高い。また、**男女ともに20代の利用意向が高く、年代が高くなるにつれて、利用意向が低くなる**傾向にある。

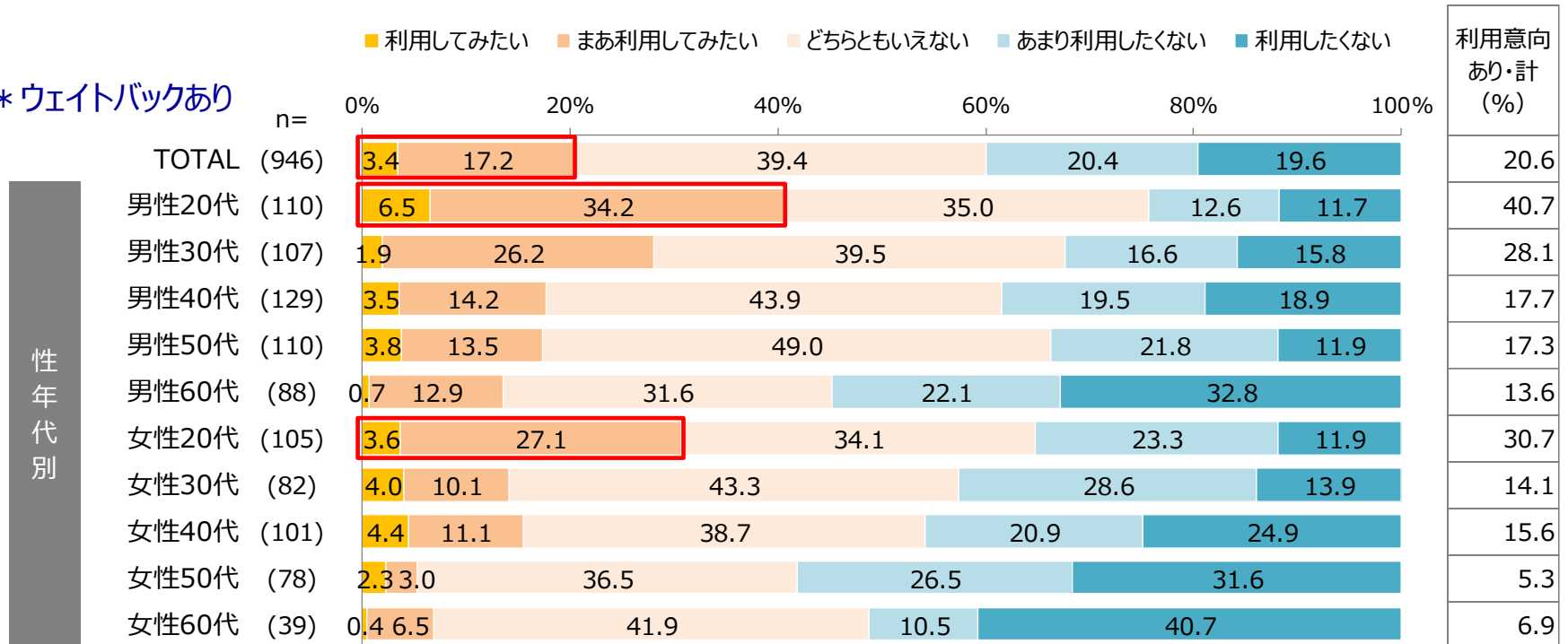
『ペイロール』とは・・・

現在の法律では、給与の支払いは「現金の（直接）支払い」または「銀行等の口座への振り込み」に限定されています。今後の制度改正で、銀行以外（資金移動業者）が行う送金サービスを使って給与の支払いができるようになると、たとえば、給与をプリペイドカード等に直接入金してもらうことができるようになります。

ベース：有職者（派遣・アルバイトを含む）、学生

※有職者の定義はp9参照

\* ウェイトバックあり



利用意向あり・計：「利用してみたい」+「まあ利用してみたい」

## 調査結果：要約編

---

- ①送金サービスの市場浸透度と課題
- ②送金サービスの利用実態
- ③今後利用したいサービス/その他
- ④新サービスの利用意向
- ⑤総括

## 送金サービスの市場浸透度と今後の課題

- 国内送金サービスの**認知率は5割弱、利用経験、3年以内利用率は、いずれも3割強**。  
海外送金サービスの**認知率は2割弱、利用経験、3年以内利用率は、いずれも1割に満たず**、認知率・利用率ともに国内送金を大きく下回る。
- 各サービスの**認知・利用率は**、国内・海外送金ともに「**ショッピング・サービス代金の支払**」が最も**高く**、次いで「**個人間送金・受取**」が続く。  
認知者におけるこれまでの利用率は、「国内のショッピング・サービス代金の支払」が約7割で最も高く、その他のサービスは5割未満。
- 各サービスの**非利用理由**は、国内・海外送金ともに「**利用場面や機会がなかった**」が**過半数**を占める。その他、「**仕組みが複雑**」、「**手数料がかかる**」、「**確実に送金されるか不安**」、「**不正利用が心配**」が主な理由として挙がる。

## 送金サービスの利用実態

- **認知経路**はいずれのサービスも「**インターネットやテレビ等のCM**」、「**インターネット検索**」が**中心**。特に、**海外送金**の認知経路では「**インターネット検索**」が主なタッチポイント。**初回申し込み方法**についても、各サービス「**インターネット**」が**中心**。『国内の個人間送金・受取』、『国内のオークション・フリマの代金支払・受取』、『給与前払い』では、「**スマホアプリ**」も、インターネットと並ぶ主要な申込方法。
- 送金サービス**選択時の重視点**は、国内・海外送金ともに、「**セキュリティ**」が**上位**に挙がる。その他、**国内送金**では「**送金方法がわかりやすい**」、「**操作が簡単**」など**簡便性が**、**海外送金**では「**手数料が安い**」、「**送金相手先からの指定**」が**上位**に挙がる。
- **給与前払い、国内外の事業費の送金・受取**では、**利用頻度**と1回あたりの**平均送金額**が**高い**。  
一方、国内のコンサート・商品等代金の返金、海外のショッピング・サービス代金の支払の利用頻度が低く、国内のショッピング・サービス代金の支払、オークション・フリマ代金の支払・受取の平均送金額が低い傾向にある。
- **送金チャネル**は、国内・海外送金いずれにおいても「**インターネット**」、「**銀行のATM**」、「**スマホアプリ**」が**中心**。

## 新サービスの利用意向

- **高額送金の利用意向**は、個人・事業費いずれも**全体の1割強**。**利用意向金額**は個人、事業費ともに、「**100-200万円**」が**6割程度**を占める。  
特に、**海外送金利用経験者**が、**高額送金に積極的**な様子。  
用途・目的は、主に「**投資・資産運用**」、「**美術品／車／家など高額商品の購入時**」、「**仕送り・生活費**」などが挙がる。
- 有職者及び学生における**ペイロール利用意向**は、**2割程度**。  
性年代別にみると、**若年層**ほど利用意向が**高い傾向**にあり、特に**20代男性**で**最も高い**。

## 付録：ウェイトバック集計

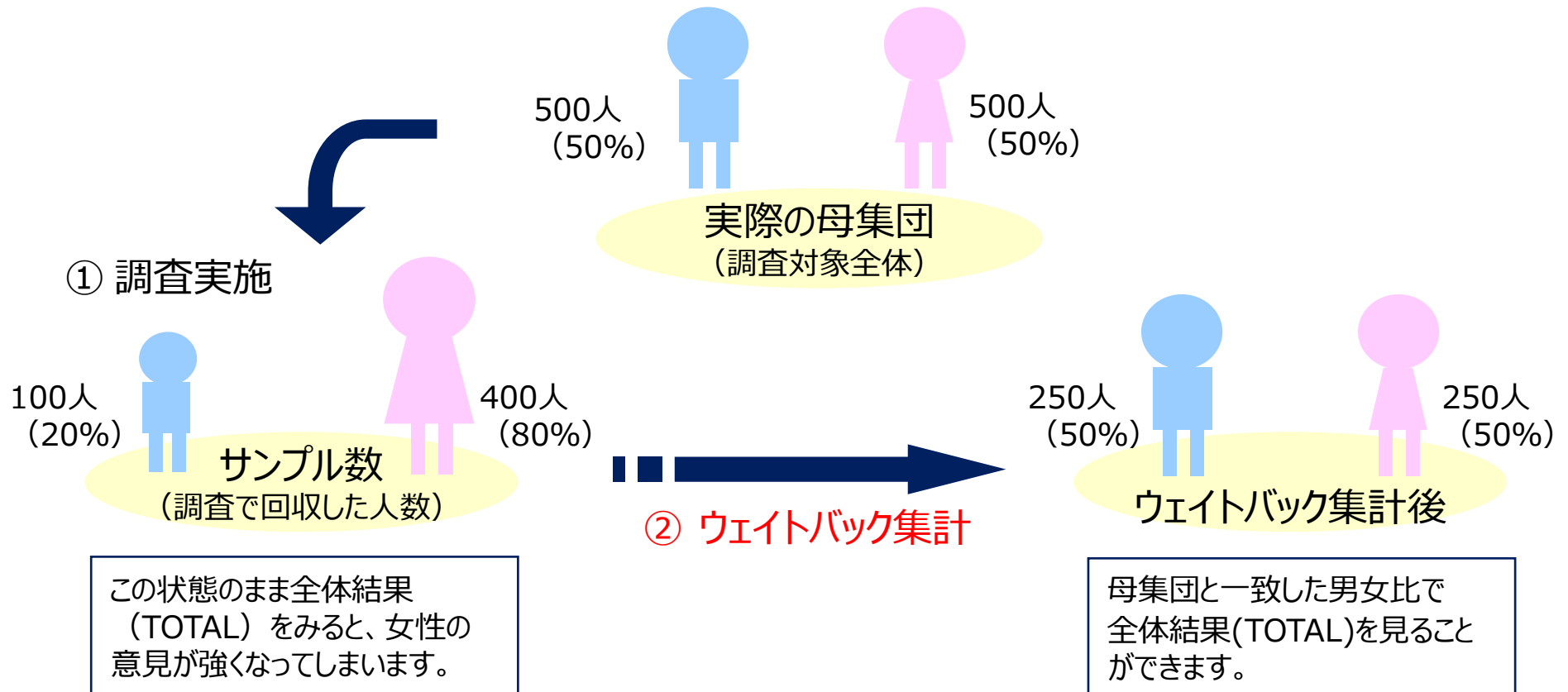
# ウェイトバック集計とは

## ウェイトバック集計とは：

調査で回収したサンプルを、母集団構成に合わせて集計する方法のことです。

市場の構成比に沿った意見を把握したい場合に、調査で回収した回答に対して、重みづけをして集計することで、市場構成比に合った結果を得ることができます。

## 例)男女比に合わせてウェイトバック集計を行う場合



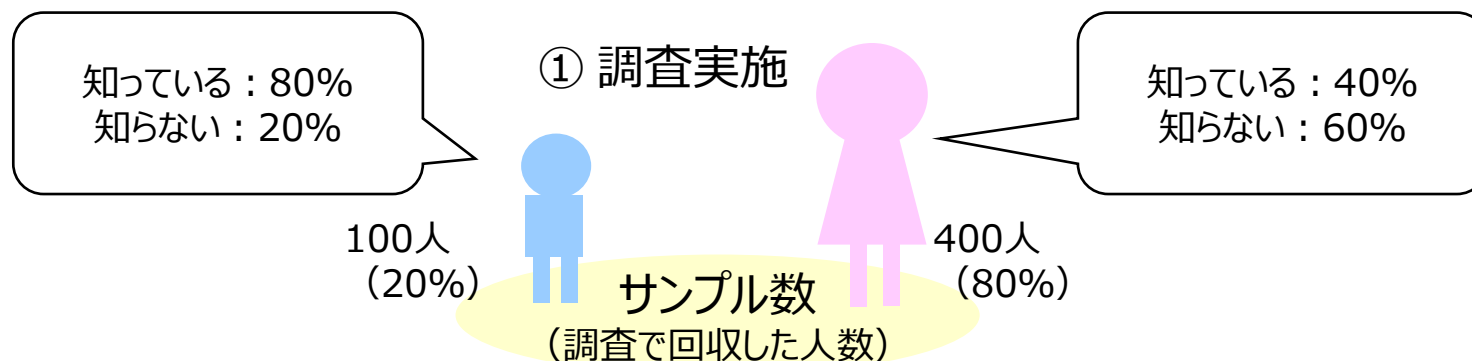


# 具体例

Q1 : あなたは、〇〇社の「△△ドリンク」をご存知ですか？

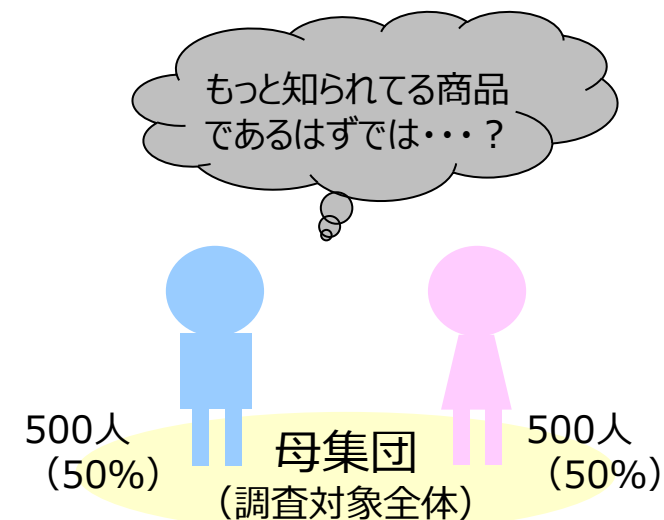


▼調査で回収した構成比のまま集計した場合



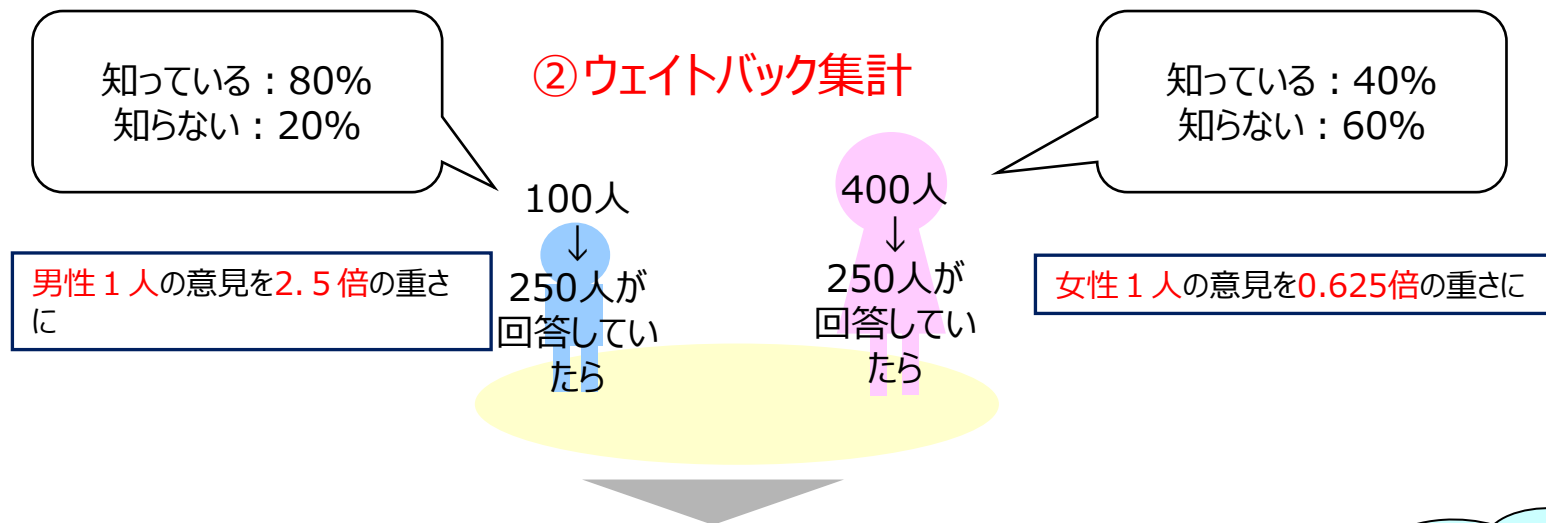
	知っている	知らない
男性	80% (80人)	20% (20人)
女性	40% (160人)	60% (240人)
計	48% (240人)	52% (260人)

△△ドリンクの認知度は**48%**



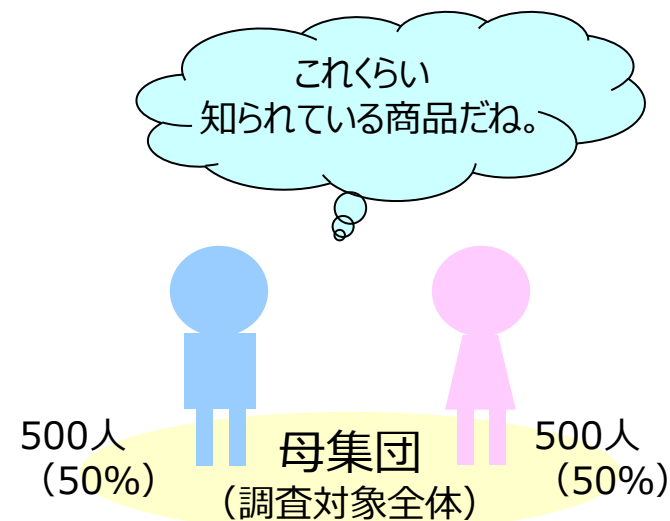
# 具体例

## ▼母集団と同じ男女構成比(1:1)で結果を見たい場合



	知っている	知らない
男性	80人×2.5 = 200人	20人×2.5 = 50人
女性	160人×0.625 = 100人	240人×0.625 = 150人
計	60% (300人)	40% (200人)

△△ドリンクの認知度は**60%**





## 付録：調査票

---

## 送金サービスに関する調査【スクリーニング調査】

## QS1

あなたの性別をお答えください。

1. 男性
2. 女性

## QS2

あなたの年齢をお答えください。

1.  歳

## QS3

この調査では、「送金サービス」とは、**銀行等以外の事業者**が登録して行うサービスのことを指します。割り勘などの個人間送金の他、フリマ等の代金支払・受取や商品等代金の支払いや返金にも利用されています。**100万円以下**であれば、コンビニや送金事業者店舗の窓口、インターネット、スマホなどで国内だけでなく海外にも送金することができます。

「送金サービス」には、具体的には次のようなものがあります。

以下のようなお金のやり取りが、銀行等以外の事業者が提供する「送金サービス」で送金できることをご存じでしたか。

この調査に回答する以前に、知っていたものをすべてお選びください。

1. 国内の個人間送金・受取（飲み会の割り勘や参加費の集金、その他知人等への送金など）
2. 海外の個人間送金・受取（生活費、滞在費、医療費や学費（留学費含む）等の送金、お祝い金の支払い等知人等への単発の送金など）
3. 国内の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
4. 海外の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
5. 国内のショッピング・サービス代金の支払
6. 海外のショッピング・サービス代金の支払
7. 国内のオークション・フリマの代金支払・受取
8. 国内のコンサート代金や商品等の代金の返金
9. 給与前払い（働いた分の給与を給与支給日まで待たずに前払で受け取れるサービス）
10. 社内の経費精算（交通費等立て替え払いした経費の精算など）
11. いずれも知らなかった

## QS4

あなたは、これまでに次のような送金サービスを利用したことがありますか。

また、この直近3年以内に利用したことはありますか。

※銀行を使った送金は含めずにお考え下さい。

===== 項目 =====

1. これまでに利用したことのあるもの（回答はいくつでも）
2. 直近3年以内に利用したことがあるもの（回答はいくつでも）

===== 選択肢 =====

1. 国内の個人間送金・受取（飲み会の割り勘や参加費の集金、その他知人等への送金など）
2. 海外の個人間送金・受取（生活費、滞在費、医療費や学費（留学費含む）等の送金、お祝い金の支払い等知人等への単発の送金など）
3. 国内の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
4. 海外の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
5. 国内のショッピング・サービス代金の支払
6. 海外のショッピング・サービス代金の支払
7. 国内のオークション・フリマの代金支払・受取
8. 国内のコンサート代金や商品等の代金の返金
9. 給与前払い（働いた分の給与を給与支給日まで待たずに前払で受け取れるサービス）
10. 社内の経費精算（交通費等立て替え払いした経費の精算など）
11. これまでに利用したものはなし
12. 直近3年以内に利用したものはなし

## QS5

前問で利用したことがないとお答えになったサービスについて伺います。  
 あなたが、これまでその送金サービスを使わなかった理由として、あてはまるものをすべてお選び下さい。  
 ※銀行を使った送金は含めずにお考え下さい。

===== 項目 =====

1. 国内の個人間送金・受取（飲み会の割り勘や参加費の集金、その他知人等への送金など）
2. 海外の個人間送金・受取（生活費、滞在費、医療費や学費（留学費含む）等の送金、お祝いの支払い等知人等への単発の送金など）
3. 国内の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
4. 海外の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
5. 国内のショッピング・サービス代金の支払
6. 海外のショッピング・サービス代金の支払
7. 国内のオークション・フリマの代金支払・受取
8. 国内のコンサート代金や商品等の代金の返金
9. 給与前払い（働いた分の給与を給与支給日まで待たずに前払で受け取れるサービス）
10. 社内の経費精算（交通費等立て替え払いした経費の精算など）

===== 選択肢 =====

1. 送金サービスの仕組みが複雑でよく分からないから
2. 電話で相談や問い合わせができないから
3. 確実に送金されるか、信頼性に不安があるから
4. 不正利用されるのではないかと心配だから
5. 1回あたりの送金上限金額が制限されているから
6. 為替レートの変動で損をしたくないから
7. 手数料がかかるのが嫌だから
8. 本人確認が面倒だから
9. 本人確認書類を出すのが嫌だから
10. 銀行を使って送金（お金のやり取り）をするから
11. その他
12. このような場面や機会がなかったから
13. 知らなかったから

## QS6

あなたの出身地（15歳までに一番長くお住まいだった地域）をお知らせください。

1. 日本  
   <東アジア>
2. 中国
3. 韓国・北朝鮮
4. 台湾  
   <東南アジア>
5. フィリピン
6. ベトナム
7. タイ
8. ミャンマー
9. インドネシア  
   <南アジア>
10. インド
11. パキスタン
12. バングラデシュ
13. ネパール
14. スリランカ  
   <欧米・中南米>
15. アメリカ
16. イギリス
17. ブラジル
18. ペルー  
   <その他>
19. その他

送金サービスに関する調査【本調査】

Q1

あなたが「送金サービス」を知ったのは、どのようなところからですか。あてはまるものをすべてお選び下さい。

※銀行を使った送金は含めずにお考え下さい。

===== 項目 =====

1. 国内の個人間送金・受取（飲み会の割り勘や参加費の集金、その他知人等への送金など）
2. 海外の個人間送金・受取（生活費、滞在費、医療費や学費（留学費含む）等の送金、お祝い金の支払い等知人等への単発の送金など）
3. 国内の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
4. 海外の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
5. 国内のショッピング・サービス代金の支払
6. 海外のショッピング・サービス代金の支払
7. 国内のオークション・フリマの代金支払・受取
8. 国内のコンサート代金や商品等の代金の返金
9. 給与前払い（働いた分の給与を給与支給日まで待たずに前払で受け取れるサービス）
10. 社内の経費精算（交通費等立て替え払いした経費の精算など）

===== 選択肢 =====

1. ポスターやパンフレット等
2. インターネットやテレビ等のCM
3. 新聞／雑誌の広告
4. インターネット検索
5. 友人、家族の紹介
6. 勤務先の紹介
7. イベント、集い
8. 送金相手先からの指定・提示
9. その他
10. 覚えていない

Q2

あなたが利用したことがある送金サービスを選んだ際、どのような点を重視しましたか。あてはまるものをすべてお選び下さい。

※複数ある場合は、最もよく利用している（していた）サービスについてお答えください。

※銀行を使った送金は含めずにお考え下さい。

===== 項目 =====

1. 国内の個人間送金・受取（飲み会の割り勘や参加費の集金、その他知人等への送金など）
2. 海外の個人間送金・受取（生活費、滞在費、医療費や学費（留学費含む）等の送金、お祝い金の支払い等知人等への単発の送金など）
3. 国内の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
4. 海外の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
5. 国内のショッピング・サービス代金の支払
6. 海外のショッピング・サービス代金の支払
7. 国内のオークション・フリマの代金支払・受取
8. 国内のコンサート代金や商品等の代金の返金
9. 給与前払い（働いた分の給与を給与支給日まで待たずに前払で受け取れるサービス）
10. 社内の経費精算（交通費等立て替え払いした経費の精算など）

===== 選択肢 =====

1. ポイントがつく
2. キャンペーン内容
3. 手数料が安い
4. 会社のイメージ
5. 皆が利用している
6. 送金方法がわかりやすい
7. 操作が簡単
8. 本人確認手続きが簡単
9. どこからでも送金手続きができる
10. セキュリティがしっかりしている
11. 不正利用の補償内容
12. 電話での問合せ先がある
13. 送金相手先からの指定
14. その他
15. 特になし

Q3

送金サービスを利用開始する際には、「利用規約等説明事項」が提示されます。  
 このなかであなたは何が重要だと感じますか。  
 ※ご自身が利用したことのあるサービスを想定してお考え下さい。  
 ※銀行を使った送金は含めずにお考え下さい。

===== 項目 =====

1. 重要だと思う項目（回答はいくつでも）
2. 最も重要だと思う項目（回答は1つ）

===== 選択肢 =====

1. 銀行が行う送金・預金ではないこと
2. 預金保険法で保護されないこと
3. 送金資金保護の方法
4. 着金までにかかる時間
5. 扱える上限金額
6. 手数料
7. 問合せ先
8. 紛争の解決方法
9. 不正利用時の補償
10. その他
11. 特にない、わからない

Q4

送金サービスを利用するには、本人確認を行う必要があります。  
 あなたは次にあげるうち、どのような方法が便利だと思いますか。あてはまるものをすべてお選び下さい。  
 ※「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。  
 ※ご自身が利用したことのあるサービスを想定してお考え下さい。  
 ※銀行を使った送金は含めずにお考え下さい。

1. 窓口で本人確認書類を提示する方法
2. 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
3. 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
4. アプリから本人確認書類や自身を撮影し送信する方法
5. 銀行口座やクレジットカードを登録する方法
6. 本人確認書類を宅配業者が確認する方法
7. その他

Q5

あなたは、送金サービスをどのくらいの頻度で利用しますか。  
 ※銀行を使った送金は含めずにお考え下さい。

===== 項目 =====

1. 国内の個人間送金・受取（飲み会の割り勘や参加費の集金、その他知人等への送金など）
2. 海外の個人間送金・受取（生活費、滞在費、医療費や学費（留学費含む）等の送金、お祝い金の支払い等知人等への単発の送金など）
3. 国内の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
4. 海外の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
5. 国内のショッピング・サービス代金の支払
6. 海外のショッピング・サービス代金の支払
7. 国内のオークション・フリマの代金支払・受取
8. 国内のコンサート代金や商品等の代金の返金
9. 給与前払い（働いた分の給与を給与支給日まで待たずに前払で受け取れるサービス）
10. 社内の経費精算（交通費等立て替え払いした経費の精算など）

===== 選択肢 =====

1. ほぼ毎日
2. 週に数回程度
3. 月に数回程度
4. 3か月に1回程度
5. 半年に1回程度
6. 年に1回程度
7. それ以下

Q6

あなたが送金サービスを利用する際の、1回あたりの平均的な送金額をお答えください。

※銀行を使った送金は含めずにお考え下さい。

==== 項目 =====

1. 国内の個人間送金・受取（飲み会の割り勘や参加費の集金、その他知人等への送金など）
2. 海外の個人間送金・受取（生活費、滞在費、医療費や学費（留学費含む）等の送金、お祝い金の支払い等知人等への単発の送金など）
3. 国内の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
4. 海外の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
5. 国内のショッピング・サービス代金の支払
6. 海外のショッピング・サービス代金の支払
7. 国内のオークション・フリマの代金支払・受取
8. 国内のコンサート代金や商品等の代金の返金
9. 給与前払い（働いた分の給与を給与支給日まで待たずに前払で受け取れるサービス）
10. 社内の経費精算（交通費等立て替え払いした経費の精算など）

==== 選択肢 =====

1. 1万円以下
2. 1万円超～3万円以下
3. 3万円超～5万円以下
4. 5万円超～10万円以下
5. 10万円超～20万円以下
6. 20万円超～50万円以下
7. 50万円超～100万円以下

Q7

あなたが送金サービスを初めて申し込んだとき、どのような方法で申し込みましたか。

※銀行を使った送金は含めずにお考え下さい。

==== 項目 =====

1. 国内の個人間送金・受取（飲み会の割り勘や参加費の集金、その他知人等への送金など）
2. 海外の個人間送金・受取（生活費、滞在費、医療費や学費（留学費含む）等の送金、お祝い金の支払い等知人等への単発の送金など）
3. 国内の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
4. 海外の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
5. 国内のショッピング・サービス代金の支払
6. 海外のショッピング・サービス代金の支払
7. 国内のオークション・フリマの代金支払・受取
8. 国内のコンサート代金や商品等の代金の返金
9. 給与前払い（働いた分の給与を給与支給日まで待たずに前払で受け取れるサービス）
10. 社内の経費精算（交通費等立て替え払いした経費の精算など）

==== 選択肢 =====

1. インターネット
2. スマホアプリ
3. 店舗
4. 郵便
5. その他
6. 覚えていない



Q8

あなたが送金サービスを利用する際、何を利用して送金されますか。あてはまるものをすべてお選び下さい。  
 ※銀行を使った送金は含めずにお考え下さい。

- ===== 項目 =====
1. 国内の個人間送金・受取（飲み会の割り勘や参加費の集金、その他知人等への送金など）
  2. 海外の個人間送金・受取（生活費、滞在費、医療費や学費（留学費含む）等の送金、お祝い金の支払い等知人等への単発の送金など）
  3. 国内の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
  4. 海外の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
  5. 国内のショッピング・サービス代金の支払
  6. 海外のショッピング・サービス代金の支払
  7. 国内のオークション・フリマの代金支払・受取
  8. 国内のコンサート代金や商品等の代金の返金
  9. 給与前払い（働いた分の給与を給与支給日まで待たずに前払で受け取れるサービス）
  10. 社内の経費精算（交通費等立て替え払いした経費の精算など）

- ===== 選択肢 =====
1. 銀行のATM（ATMから銀行等以外の事業者への振り込み）
  2. 郵便局のATM（ATMから銀行等以外の事業者への振り込み）
  3. コンビニのATM（ATMから銀行等以外の事業者への振り込み）
  4. コンビニのMMK端末（Loppi（ロッピー）、Famiポート、セブンナビなど）
  5. インターネット
  6. スマホアプリ
  7. 店舗
  8. その他

Q9

あなたがこれまで利用したことのない送金サービスの中で、今後「利用してみたい」と思うものはありますか。あてはまるものをすべてお選び下さい。  
 ※銀行を使った送金は含めずにお考え下さい。

1. 国内の個人間送金・受取（飲み会の割り勘や参加費の集金、その他知人等への送金など）
2. 海外の個人間送金・受取（生活費、滞在費、医療費や学費（留学費含む）等の送金、お祝い金の支払い等知人等への単発の送金など）
3. 国内の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
4. 海外の事業費の送金・受取（商売の売上金、副業の報酬、資材の仕入れ、その他経費の支払いなど）
5. 国内のショッピング・サービス代金の支払
6. 海外のショッピング・サービス代金の支払
7. 国内のオークション・フリマの代金支払・受取
8. 国内のコンサート代金や商品等の代金の返金
9. 給与前払い（働いた分の給与を給与支給日まで待たずに前払で受け取れるサービス）
10. 社内の経費精算（交通費等立て替え払いした経費の精算など）
11. 利用したいと思うものはない

Q10

送金サービスを利用した際に不正利用等のトラブルにあった経験や本人確認など手続き上面倒に思ったことはありませんか。  
 ※銀行を使った送金は含めずにお考え下さい。

- ===== 項目 =====
1. 不正利用等のトラブルにあった経験
  2. 手続き上面倒に思ったこと
- ===== 選択肢 =====
1. ある
  2. ない
  3. わからない／答えたくない

Q11

前問で、とお答えになりました。差し支えなければその内容を、具体的にお聞かせください。

※お答えになりたくない場合は、「答えたくない」とご記入ください。

1.
2.

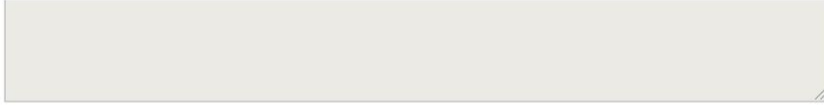
Q12

送金サービスは利用金額の上限が100万円までと定められています。もしこの制限が解除されて、100万円超の高額送金が可能となった場合、あなたは利用したいと思いますか。また、どのくらいの金額まで利用したいと思いますか。  
 ※銀行を使った送金は含めずにお考え下さい。

- ===== 項目 =====
1. 個人としての送金や代金の支払い
  2. 事業費の送金や代金の支払い
- ===== 選択肢 =====
- 高額送金（100万円超）を利用してみたい
1. 100万円超-200万円以下
  2. 200万円超-500万円以下
  3. 500万円超-700万円以下
  4. 700万円超-1000万円以下
  5. 1000万円超
- 利用したいと思わない
6. 利用したいと思わない
  - わからない／答えたくない
  7. わからない／答えたくない

## Q13

100万円超の高額送金を利用してみたいとお答えの方に伺います。  
どのような用途・目的に利用したいと思いますか。



## Q14

『ペイロール』とは・・・

現在の法律では、給与の支払いは「現金の（直接）支払い」または「銀行等の口座への振り込み」に限定されています。

今後の制度改正で、銀行以外（資金移動業者）が行う送金サービスを使って給与の支払いができるようになると、たとえば、給与をプリペイドカード等に直接入金してもらうことができるようになります。

あなたのお勤め先が『ペイロール』を導入した場合、給与の受取手段として利用してみたいと思いますか。

※自営業やフリーランスの方は、報酬の支払元が導入した場合、報酬の受取手段として利用してみたいと思うかをお答えください。

1. 利用してみたい
2. まあ利用してみたい
3. どちらともいえない
4. あまり利用したくない
5. 利用したくない

