

# 前払式の支払手段の利用者実態調査

2009年5月

前証協

社団法人 前払式証票発行協会

# 目次

■ 調査概要	P3
■ 回答者のプロフィール	P4
■ 調査結果の要約	
1. 総論	P5
2. 前払式の支払手段 法律（利用者保護）の認知・約款	
・ 「前払式証票」という言葉の認知	P6
・ 法律（利用者保護）の認知	P6
・ サーバ管理型 法律見直しの認知	P6
・ 重要視する表示内容・添付情報	P7
・ 「約款」・「しおり」の認知・閲読状況	P8
・ 「約款」・「しおり」の非閲読理由	P8
・ 「約款」・「しおり」の添付・掲載方法	P9
3. 前払式の支払手段の利用実態	
・ 前払式の支払手段の利用経験	P10
・ 前払式の支払手段の利用実態	P11
・ 前払式の支払手段の今後の利用意向	P12

## 調査概要

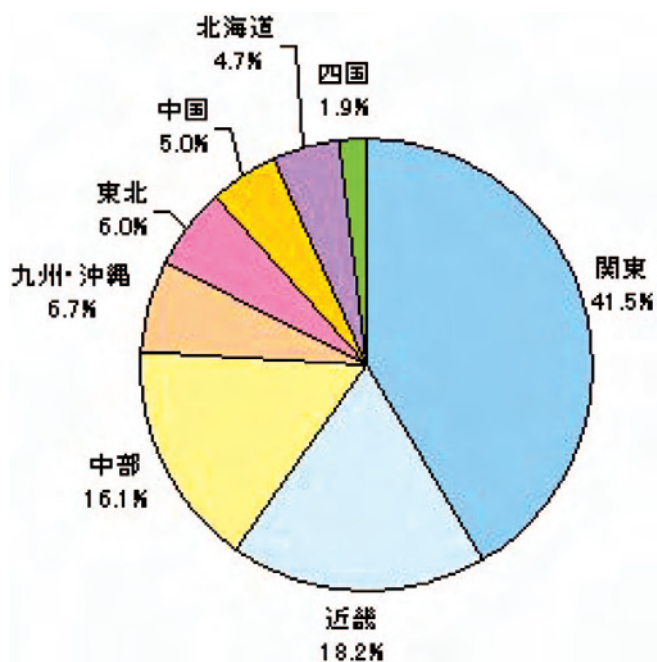
- 調査目的 : 前払式の支払手段（前払式証票や電子マネー等）の利用実態を把握すると共に、前払式の支払手段に関する法律や約款等の浸透度を把握する。
- 調査対象 : マクロミルモニター 18歳～69歳の男女 【下記条件に該当する方】
- ・いずれかの前払式の支払手段を利用している、もしくは利用したことがある方。
- ※前払式の支払手段とは⇒紙式の商品券等、磁気カード、ICプリペイドカード（モバイルを含む）、サーバ管理型のいずれかを指す。
- 調査地域 : 全国
- 調査方法 : インターネットリサーチ
- 調査時期 : 2009年3月10日(火)～3月11日(水)
- 有効回答数 : 2,060 サンプル
- 調査実施機関 : 株式会社マクロミル

【割付セル別有効回答数】

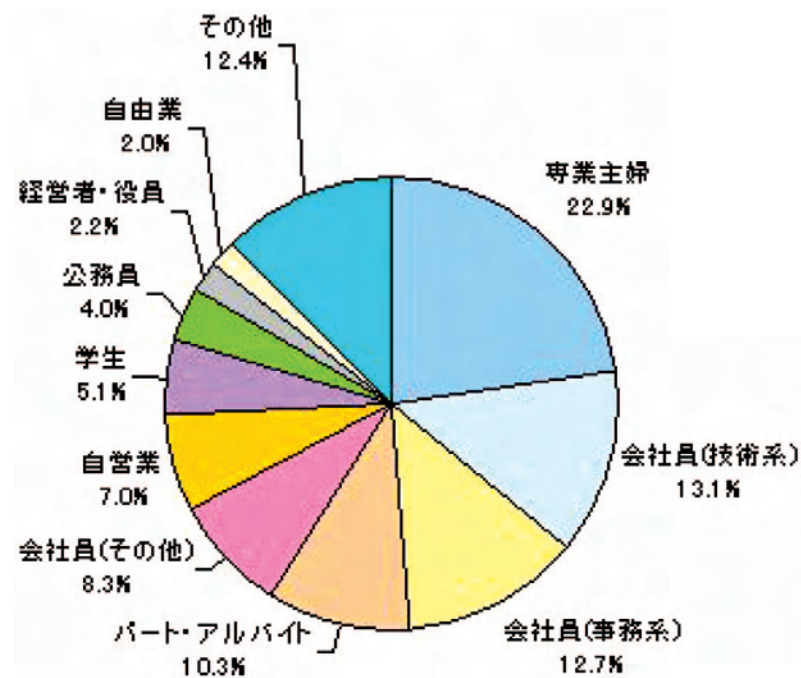
割付セル		N	%
1	男性_18-29歳	206	10.0
2	男性_30-39歳	206	10.0
3	男性_40-49歳	206	10.0
4	男性_50-59歳	206	10.0
5	男性_60-69歳	206	10.0
6	女性_18-29歳	206	10.0
7	女性_30-39歳	206	10.0
8	女性_40-49歳	206	10.0
9	女性_50-59歳	206	10.0
10	女性_60-69歳	206	10.0
全 体		2060	100.0

# 回答者のプロフィール (n=2,060)

## 居住地域



## 職業



# 1. 総論

前払式の支払手段を利用している、もしくは利用したことがある方 2,060人に対して調査を実施。

## ■ 法律の認知

- 「前払式証票」という言葉の認知では、「言葉もその内容も知っている」が8%である。
- 「前払式証票の規制等に関する法律」により利用者が保護されていることの認知状況は、「知っていた」(3%)、「なんとなく知っていた」(17%)を合わせると20%、「知らなかった」が80%である。
- 同じ前払式の支払手段でありながら、金額の記録方法の違いにより「前払式証票の規制等に関する法律」の対象外であったサーバ管理型について、利用者保護の観点から同法の見直しが行われていることを「知っていた」のは12%、「知らなかった」が88%である。
- 「前払式証票の規制等に関する法律」を知っていた層は、サーバ管理型の法律が利用者保護に向けて見直されることを新聞、インターネットを通じて知っており、その認知率は50%を超える。

## ■ 「約款」・「しおり」の認知・閲読状況

- 約款等を「全てきちんと読む」は2%にとどまるが、必要な項目のみ読む(30%)をあわせると32%が何らかの形で読んでいる。一方、「読んでいない」、「覚えていない」等68%の利用者が約款を読んでいない。
- 読まない理由として、「文字が小さくて読みにくい」、「読まなくても、不便ではない」、「内容が難しく、理解しにくい」をあげている利用者が多い。
- 約款等の添付・掲載方法については、57%の利用者が「前払式証票に添付されていた方がよい」と回答しており、「インターネット上のホームページに掲載されていればよい」という回答は若年層に多く、全体では43%である。

## ■ 前払式の支払手段の利用実態と今後の利用意向

前払式の支払い手段を、「紙式の商品券」、「磁気カード」、「ICプリペイドカード(モバイルを含む)」、「サーバ管理型」の4カテゴリーに分けて、その利用実態を見ると、

- 利用経験では、「紙式の商品券」、「磁気カード」は、ほとんどの人が利用経験がある。「ICプリペイドカード(モバイルを含む)」の利用率は全体では61%である。地域別では関東が78%と高い。一方サーバ管理型の利用率は全体では40%強となっているが、年代により差があり若年層ほど利用率が高い。
- 最も頻繁に利用する前払式の支払手段は「紙式の商品券」(36%)、「ICプリペイドカード(モバイルを含む)」(32%)、次いで「磁気カード」(27%)となっている。「サーバ管理型」は少ない(6%)。
- 利用する場所では、紙式の商品券では、「百貨店」、サーバ管理型では「インターネット上のショッピング・ゲーム等」がそれぞれ80%を超えて高い。一方、磁気カードやICプリペイドカード(モバイルを含む)では、「コンビニエンスストア」での利用が約50%と高い。
- 自分で購入して利用したい意向が高かったものは、「ICプリペイドカード(モバイル含む)」や「磁気カード」である。一方、贈答用に今後も利用したいものは「紙式の商品券」が中心的な存在である。

## 2. 前払式の支払手段 法律（利用者保護）の認知・約款

### 『前払式証票』という言葉の認知

『前払式証票』という言葉の認知では、「言葉もその内容も知っている」が8%、認知率は年代が上がるにつれて上昇する傾向がみられる。

- 言葉もその内容も知っている
- 言葉は聞いた事があるが、内容までは知らない
- 知らない

		n=	n (%)		
全体		(2,060)	8.0	24.7	67.4
性別	男性	(1,030)	10.6	25.7	63.7
	女性	(1,030)	5.3	23.6	71.1
年代別	18-29歳	(412)	2.9	19.9	77.2
	30代	(412)	5.6	23.5	70.9
	40代	(412)	5.6	23.5	70.9
	50代	(412)	10.2	27.2	62.6
	60代	(412)	15.5	29.1	55.3

### 法律（利用者保護）の認知

前払式証票の所有者は、発行者の破綻等により前払式証票を利用できなくなった場合、「前払式証票の規制等に関する法律」により発行者が供託した保証金から払い戻しを受けることができることの認知率（知っていた+なんとなく知っていた）は20%、「知らなかった」が80%。ここでも年代が上がるにつれて認知率も上昇する傾向がみられる。

- 知っていた
- なんとなく知っていた
- 知らなかった

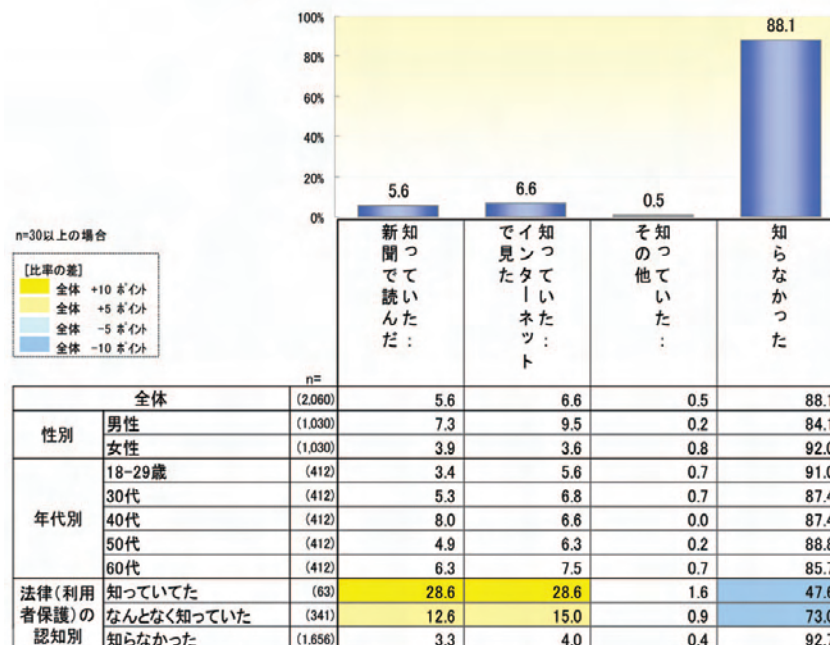
		n=	n (%)		
全体		(2,060)	3.1	16.6	80.4
性別	男性	(1,030)	4.4	19.9	75.7
	女性	(1,030)	1.7	13.2	85.0
年代別	18-29歳	(412)	1.0	11.9	87.1
	30代	(412)	2.4	13.3	84.2
	40代	(412)	2.7	16.5	80.8
	50代	(412)	3.4	17.5	79.1
	60代	(412)	5.8	23.5	70.6

### 法律見直しの認知（複数回答）

（前払式証票の規則等に関する法律の対象外であったサーバ管理型について）

『サーバ管理型』の電子マネーについて、利用者保護の観点から見直しが行われていることについては、認知率が12%、「知らなかった」が88%となっている。法律（利用者保護）の認知で「知っていた」と回答した層では、認知率が52%と高い。その認知経路は「新聞」と「インターネット」が共に29%で同程度となっている。

前払式の支払手段	具体例
サーバ管理型	ちょコム、BitCash（ビットキャッシュ）、WebMoney（ウェブマネー）、NET CASH（ネットキャッシュ）等の電子マネー
	百貨店やトイザらス等のプラスチック製ギフトカード
	スターバックスカード、モバイルズチェック等（特定の物やサービスに利用できるカード）
	オンラインゲームの電子マネー
	Amazonギフト券等（インターネット上で贈答に利用できる電子マネー）
	楽天キャッシュ、JNB電子マネー等（インターネットオークションで利用できる電子マネー）





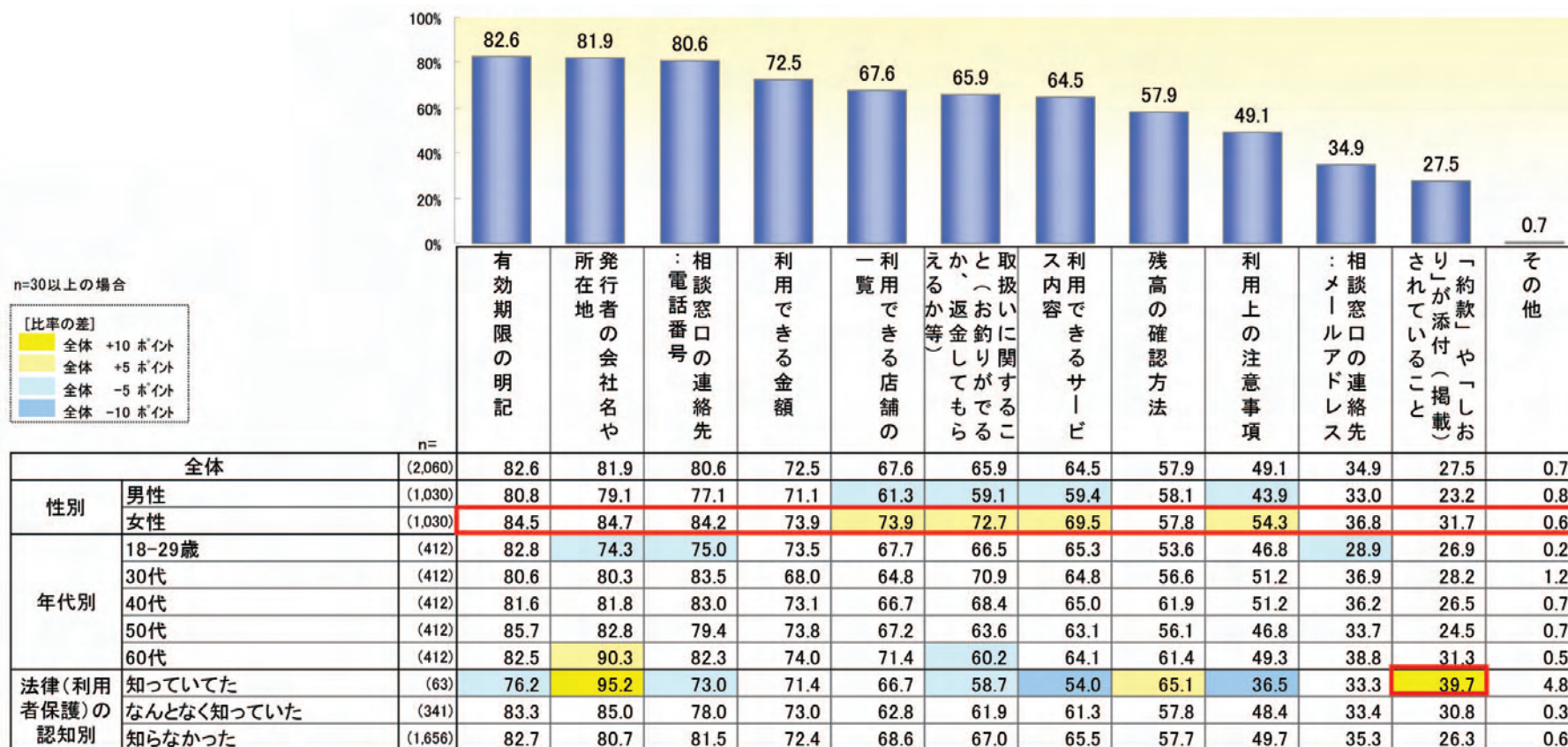
## 2. 前払式の支払手段 法律（利用者保護）の認知・約款

### 重要視する表示内容・添付情報（複数回答）

利用者として重要だと考える表示内容・添付情報については、「有効期限の明記」が83%で最も高い。以下、「発行者の会社名や所在地」（82%）、「相談窓口の連絡先：電話番号」（81%）と続く。全体的にどの項目も男性より女性の方が重要視する傾向が強い。

「相談窓口の連絡先：メールアドレス」は35%であり、「相談窓口の連絡先：電話番号」の方が81%と重要視されている。若年層においてもその傾向がみられる。

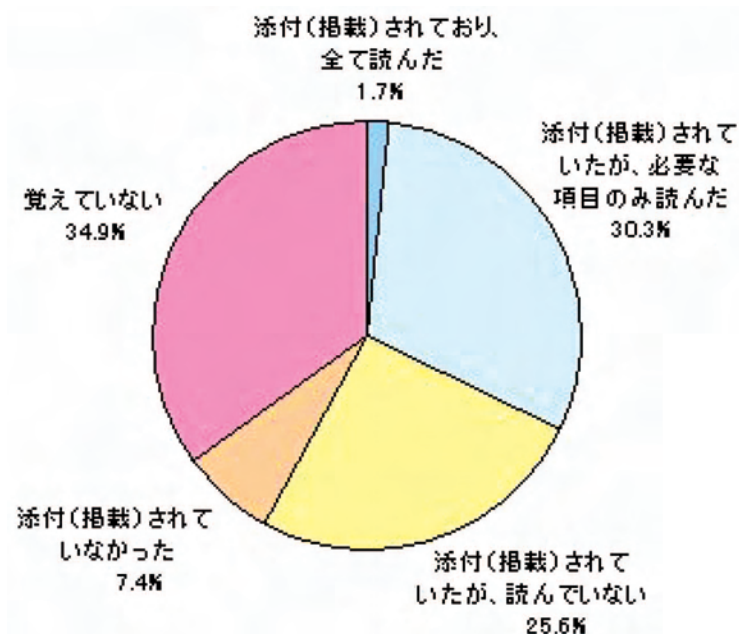
また、利用者保護について「知っていた」と回答した人は「『約款』や『しおり』が添付（掲載）されていること」を重要視する割合が40%と高い。



## 2. 前払式の支払手段 法律（利用者保護）の認知・約款

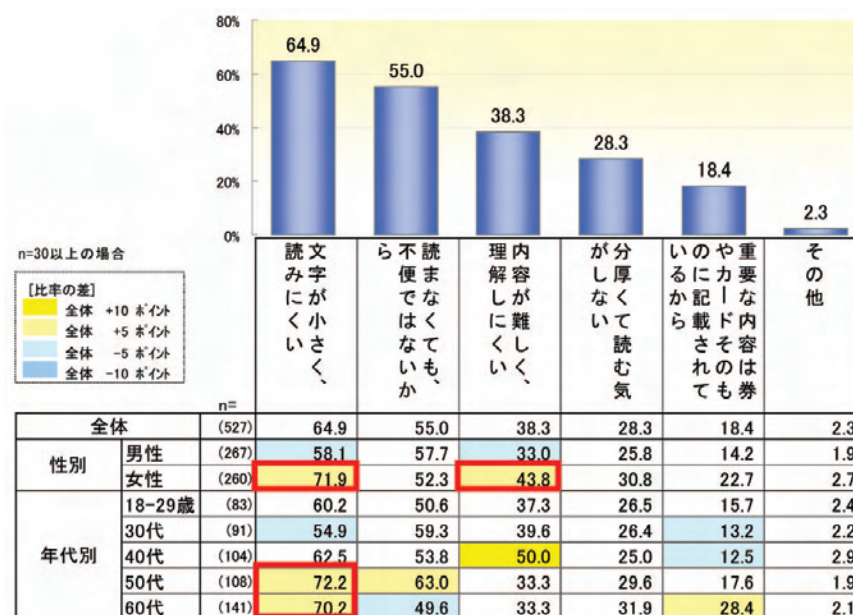
### ▼ 『約款』・『しおり』の認知・閲読状況

『約款』・『しおり』については、32%が「読んだ」と回答。約70%が読んでおらず、そのうち半分が「覚えていない」と回答している。



### ▼ 『約款』・『しおり』の非閲読理由（複数回答）

『約款』・『しおり』を読まない理由では、「文字が小さく読みにくい」が65%で最も高い。以下、「読まなくても、不便ではないから」（55%）、「内容が難しく、理解しにくい」（38%）と続いている。



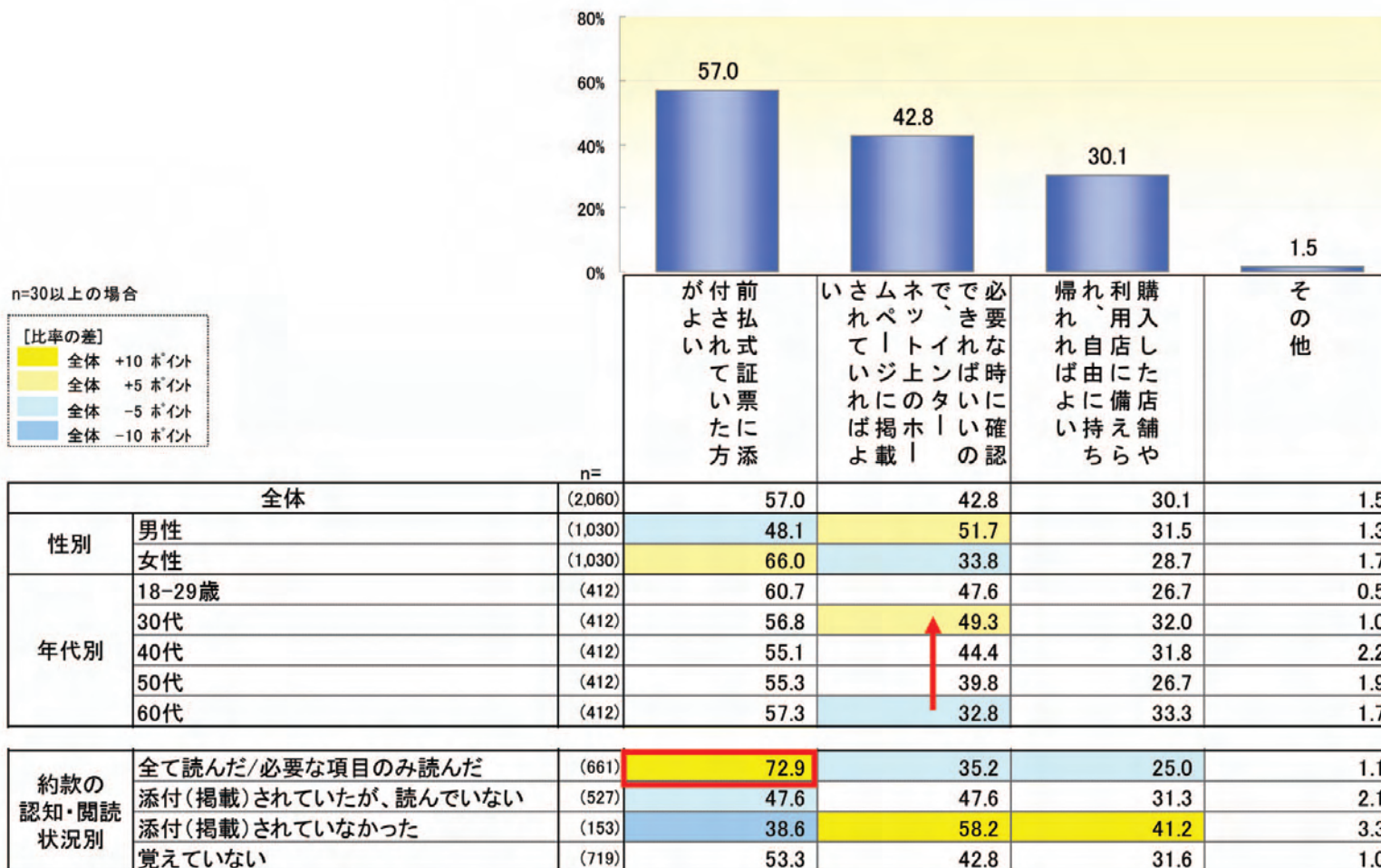


## 2. 前払式の支払手段 法律（利用者保護）の認知・約款

### ▼ 『約款』・『しおり』の添付・掲載方法（複数回答）

『約款』・『しおり』はどのような方法で読めればよいかについては、「前払式証票に添付されていた方がよい」が57%となっており、特に『約款』・『しおり』を読んだ層では「前払式証票に添付されていた方がよい」が73%と高い。

「インターネット上のホームページに掲載されていればよい」という回答は、若年層ではその傾向が高まるものの、全体では43%である。また「購入した店舗や利用店に備えられ、自由に持ち帰ればよい」は30%にとどまっている。



### 3. 前払式の支払手段の利用実態

#### 前払式の支払手段の利用経験

下記『前払式の支払手段』の中で、実際に利用したことのあるものを聞いたところ、「紙式の商品券」と「磁気カード」の「利用している・利用したことがある」が特に高くほぼ全数。「ICプリペイドカード（モバイルを含む）」は61%であるが、関東での利用率が78%と高い。「サーバ管理型」の利用率は全体で42%であるが、若年層ほど利用率は高くなっている。

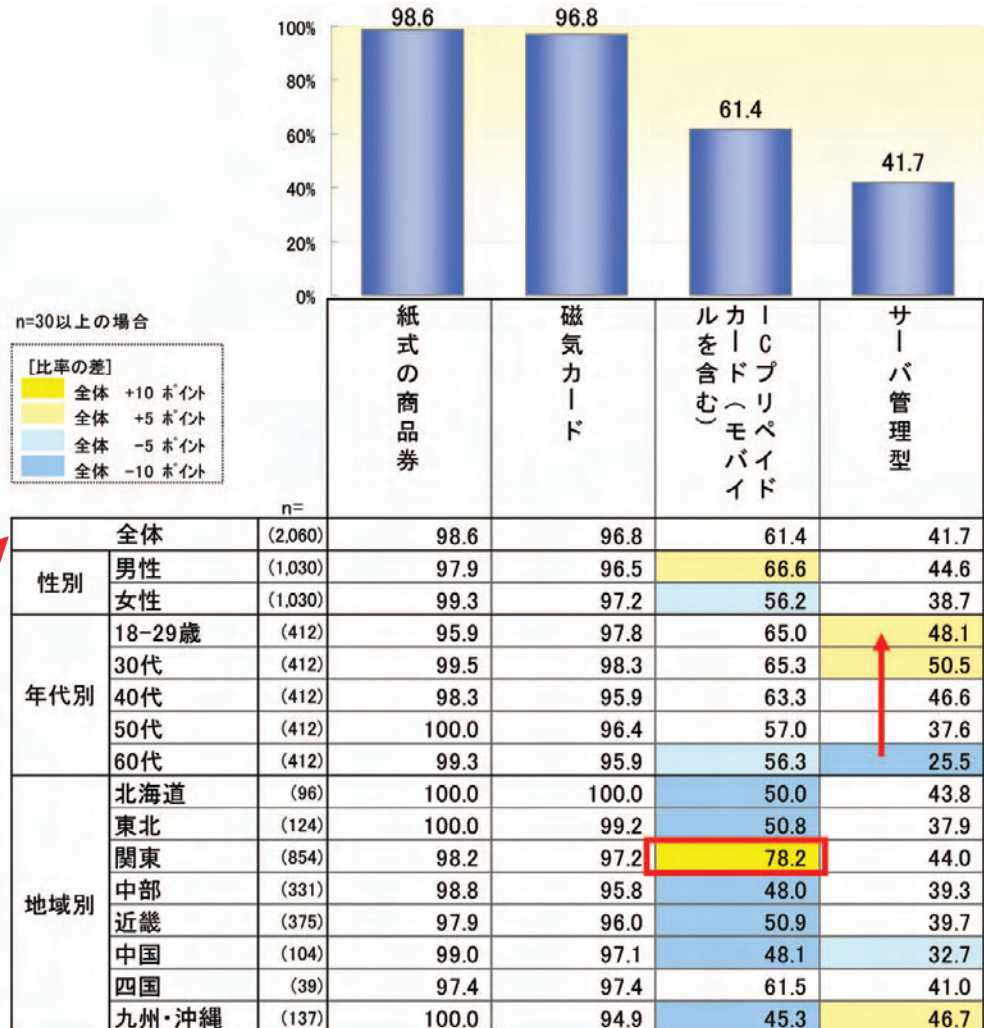
※交通系ICカードの場合、鉄道、バスでの利用は含まず、買物などの利用。

【前払式の支払手段一覧表】

前払式の支払手段一覧	具体例
1 紙式の商品券	商品券(百貨店、スーパー等が発行) ギフト券(クレジットカード会社等が発行) 商品券(地域商店街等が発行) ミュージックギフトカード、旅行券等(特定の物やサービスに利用できるもの) ビール券、コーヒー券等(特定の物と交換できる引換券や回数券) カタログギフト券(カタログ商品との交換等)
2 磁気カード	クオカード テレホンカード 図書カード ガムスタンドのプリペイドカード その他買物などに利用できる磁気式のカード
3 ICプリペイドカード(モバイルを含む)	Suica(スイカ)、PASMO(パスモ)、ICOCA(イコカ)、SUGOCA(スゴカ)、nimoca(ニモカ)等交通系のICカード Edy(エディ) nanaco(ナナコ) WAON(ワオン) パチンコのICカード その他買物などに利用できるICカード
4 サーバ管理型	ちよコム、Bit Cash(ビットキャッシュ)、Web Money(ウェブマネー)、NET CASH(ネットキャッシュ)等の電子マネー 百貨店やイゼラース等のプラスチック製ギフトカード スターバックスカード、モバイルズチェック等(特定の物やサービスに利用できるカード) オンラインゲームの電子マネー Amazonギフト券等(インターネット上で贈答に利用できる電子マネー) 楽天キャッシュ、JNB電子マネー等(インターネットオークションで利用できる電子マネー)

利用している・利用したことがある  所有しているが、利用したことはない  
 利用も所有もしていない

	n=	(%)
紙式の商品券	(2,060)	98.6
磁気カード	(2,060)	96.8
ICプリペイドカード(モバイルを含む)	(2,060)	61.4
サーバ管理型	(2,060)	41.7



### 3. 前払式の支払手段の利用実態

#### ▼ 前払式の支払手段の利用実態

最も頻繁に利用する支払手段（メイン利用率）は、「紙式の商品券」が最も多く36%、以下、「ICプリペイドカード（モバイルを含む）」32%、「磁気カード」27%「サーバ管理型」6%。

どの支払手段でも「使えるお店がたくさんある」、「よく利用するお店で使える」が満足点としてあがっているが、「使えるお店が限定されている」といった不満点も多く、より広範囲で利用できるという利便性を望む傾向がうかがえる。

	紙式の商品券	磁気カード	ICプリペイドカード (モバイルを含む)	サーバ管理型
メイン利用率	36%	27%	32%	6%
満足点 (複数回答)	1位：期限がない (54%) 2位：使えるお店がたくさんある (49%) 3位：広く普及している (48%)	1位：期限がない (46%) 2位：使えるお店がたくさんある (42%) 3位：券やカードが持ち歩きやすい (41%)	1位：リチャージができる (40%) 2位：券やカードが持ち歩きやすい (36%) 3位：よく利用するお店で使える (36%)	1位：ネット上でやり取りができて、持ち歩く必要がない (59%) 2位：よく利用するお店で使える (16%) 3位：ポイントがつく (16%)
不満点 (複数回答)	1位：お釣りが出ない (40%) 2位：使えるお店が限定されている (29%) 3位：持ち歩くのが面倒 (28%)	1位：残高が分かりにくい (32%) 2位：使えるお店が限定されている (19%) 3位：紛失・盗難時のセキュリティが心配 (11%)	1位：紛失・盗難時のセキュリティが心配 (24%) 2位：使えるお店が限定されている (23%) 3位：残高が分かりにくい (22%)	1位：システムのトラブルが心配 (32%) 2位：使えるお店が限定されている (28%) 3位：有効期限がある (18%)
利用場所 (複数回答)	1位：百貨店 (81%) 2位：スーパー (43%) 3位：ショッピングセンター・駅ビル (27%)	1位：コンビニエンスストア (49%) 2位：公衆電話・携帯電話 (36%) 3位：その他の小売店 (26%)	1位：コンビニエンスストア (55%) 2位：ショッピングセンター・駅ビル (28%) 3位：スーパー (21%)	1位：インターネット上のショッピング・ゲーム等 (84%) 2位：百貨店 (3%) 3位：ショッピングセンター・駅ビル (3%)

※赤字は各支払手段を比較して特徴的な回答。

### 3. 前払式の支払手段の利用実態

#### ▼ 前払式の支払手段の今後の利用意向（複数回答）

前払式の支払手段の今後の利用意向では、今後自分で購入して利用したいものでは「ICプリペイドカード（モバイルを含む）」が65%で最も高い。一方、今後贈答用で購入して利用したいものでは、「紙式の商品券」が平均86%で最も高い。

	紙式の商品券	磁気カード	ICプリペイドカード (モバイルを含む)	サーバ管理型
今後自分で購入して利用したいもの	32%	57%	65%	38%
今後贈答用で購入して利用したいもの	86%	59%	7%	21%

- ・紙式の商品券は贈答用として購入したいという意向が強い。
- ・商品券（百貨店・スーパー等が発行）、ギフト券（クレジットカード会社等が発行）、カタログギフト券、ビール券・コーヒー券等の順となっている。

- ・磁気式のカードは自分で購入して利用したいもの、贈答用として購入したい、という意向がほぼ同数となっている。
- ・他の前払式の支払手段と違って、自分で購入して利用することにも、贈答用にも利用されている傾向がみられる。

- ・ICプリペイドカード（モバイルを含む）は、自分で購入して利用したいという意向が強い。
- ・交通系のICプリペイドカード、流通系のICプリペイドカードに高い利用意向があらわれている。

- ・サーバ管理型は基本的に自分で購入して利用したいという意向が強いが、贈答用としての利用意向は、ICプリペイドカードに比べ高い。
- ・サーバ管理型のギフト券、ギフトカードといった商品を贈答用として利用している傾向がみられる。