

前払式支払手段の利用者実態調査

(商品券、ギフトカード、プリペイドカードなど)

2011年6月



社団法人 日本資金決済業協会

| | |
|---------------------------------|------|
| ■ 調査概要 | P 3 |
| ■ 回答者のプロフィール | P 4 |
| ■ 調査結果の要約 | P 5 |
| スクリーニング調査対象者 | P 6 |
| 【①市場浸透度の把握(事前調査:18歳~69歳の男女)】 | P 7 |
| 【②資金決済に関する法律(資金決済法)の認知・約款の閲読状況】 | P 15 |
| 【③前払式支払手段の「払戻し」実態】 | P 16 |
| 【④前払式支払手段の利用実態(Q14~Q17)】 | P 17 |
| 【⑤前払式支払手段の今後の利用意向(Q18)】 | P 18 |
| 総括 | P 19 |

調査概要

- 調査目的 : 前払式支払手段を中心に、消費者の支払手段の実態を把握すると共に、資金決済に関する法律(資金決済法)の認知や理解度の実態を把握する
- 調査対象 : マクロミルモニター 18歳～69歳の男女
 - いずれかの前払式支払手段を利用している、もしくは利用したことがある方※前払式支払手段とは、紙式の商品券・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

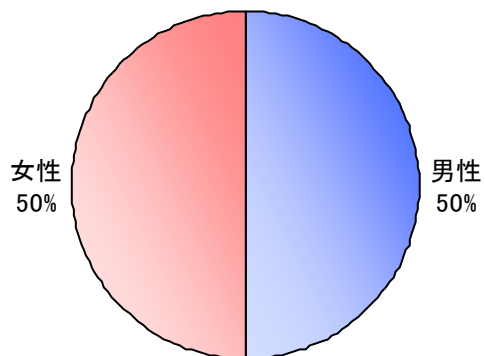
- 調査地域 : 全国
- 調査方法 : インターネットリサーチ
- 調査時期 : 2011年5月11日(水)～5月12日(木)
- 有効回答数 : 2,060サンプル
- 調査実施機関 : 株式会社マクロミル

【割付セル別有効回答数】

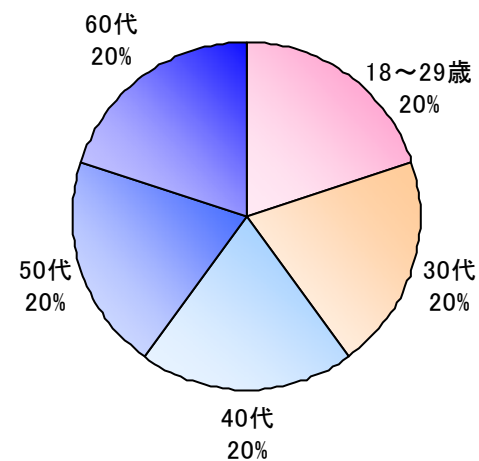
| 割付セル | | n | % |
|------|-----------|------|-------|
| 1 | 男性_18-29歳 | 206 | 10.0 |
| 2 | 男性_30-39歳 | 206 | 10.0 |
| 3 | 男性_40-49歳 | 206 | 10.0 |
| 4 | 男性_50-59歳 | 206 | 10.0 |
| 5 | 男性_60-69歳 | 206 | 10.0 |
| 6 | 女性_18-29歳 | 206 | 10.0 |
| 7 | 女性_30-39歳 | 206 | 10.0 |
| 8 | 女性_40-49歳 | 206 | 10.0 |
| 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)

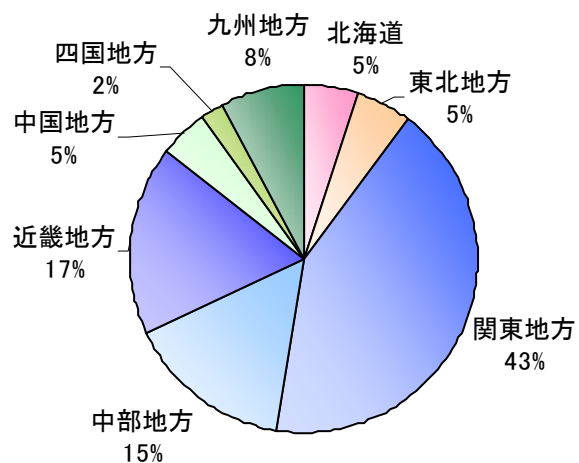
性別



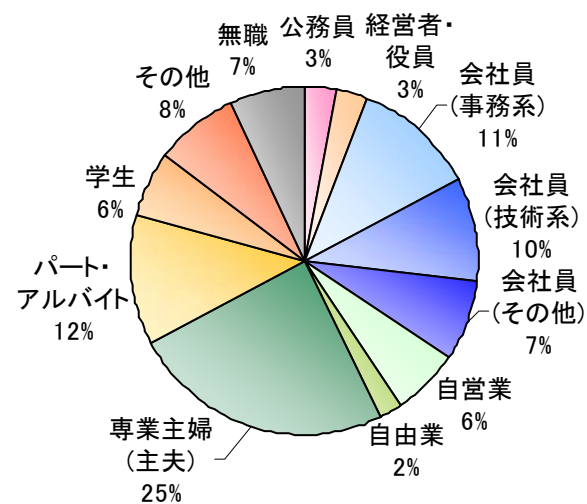
年齢



居住地域



職業





調査結果の要約

スクリーニング調査対象者

スクリーニング調査(事前調査)では、18歳～69歳の男女を各年代均等に<1,000サンプル>ずつ、合計<10,000サンプル>を回収。

しかし今回の調査では市場実態把握の為、より市場に近いスコアを得るために各性年代人口構成比に合わせてウェイトバック集計を行った。

【ウェイトバック集計時に使用したデータ】

| | 人口統計データ | | スクリーニング調査 | | ウェイトバック | ウェイトバック後 |
|----------|----------|-------|-----------|-------|---------|----------|
| | 人口 | 比率 | 抽出数 | 比率 | 係数 | サンプル数 |
| 男性18-29歳 | 9366109 | 10.7 | 1000 | 10.0 | 1.0679 | 1068 |
| 男性30-39歳 | 9336052 | 10.6 | 1000 | 10.0 | 1.0645 | 1064 |
| 男性40-49歳 | 7932970 | 9.0 | 1000 | 10.0 | 0.9045 | 905 |
| 男性50-59歳 | 9460609 | 10.8 | 1000 | 10.0 | 1.0787 | 1079 |
| 男性60-69歳 | 7699535 | 8.8 | 1000 | 10.0 | 0.8779 | 878 |
| 女性18-29歳 | 9012206 | 10.3 | 1000 | 10.0 | 1.0276 | 1028 |
| 女性30-39歳 | 9154586 | 10.4 | 1000 | 10.0 | 1.0438 | 1044 |
| 女性40-49歳 | 7873487 | 9.0 | 1000 | 10.0 | 0.8977 | 898 |
| 女性50-59歳 | 9591054 | 10.9 | 1000 | 10.0 | 1.0936 | 1094 |
| 女性60-69歳 | 8277704 | 9.4 | 1000 | 10.0 | 0.9438 | 944 |
| 全体 | 87704312 | 100.0 | 10000 | 100.0 | 1 | 10000 |

【最初の回収数】

| 性年代別 | | N | % |
|------|----------|-------|-------|
| 1 | 男性18-29歳 | 1000 | 10.0 |
| 2 | 男性30-39歳 | 1000 | 10.0 |
| 3 | 男性40-49歳 | 1000 | 10.0 |
| 4 | 男性50-59歳 | 1000 | 10.0 |
| 5 | 男性60-69歳 | 1000 | 10.0 |
| 6 | 女性18-29歳 | 1000 | 10.0 |
| 7 | 女性30-39歳 | 1000 | 10.0 |
| 8 | 女性40-49歳 | 1000 | 10.0 |
| 9 | 女性50-59歳 | 1000 | 10.0 |
| 10 | 女性60-69歳 | 1000 | 10.0 |
| | 全体 | 10000 | 100.0 |

WB集計



【ウェイトバック集計後の構成比】

| 性年代別 | | N | % |
|------|----------|-------|-------|
| 1 | 男性18-29歳 | 1068 | 10.7 |
| 2 | 男性30-39歳 | 1064 | 10.6 |
| 3 | 男性40-49歳 | 905 | 9.0 |
| 4 | 男性50-59歳 | 1079 | 10.8 |
| 5 | 男性60-69歳 | 878 | 8.8 |
| 6 | 女性18-29歳 | 1028 | 10.3 |
| 7 | 女性30-39歳 | 1044 | 10.4 |
| 8 | 女性40-49歳 | 898 | 9.0 |
| 9 | 女性50-59歳 | 1094 | 10.9 |
| 10 | 女性60-69歳 | 944 | 9.4 |
| | 全体 | 10000 | 100.0 |

【①市場浸透度の把握（事前調査:18歳～69歳の男女）】

▼ 現金を除く支払手段(大分類)の利用経験率(SQ1)

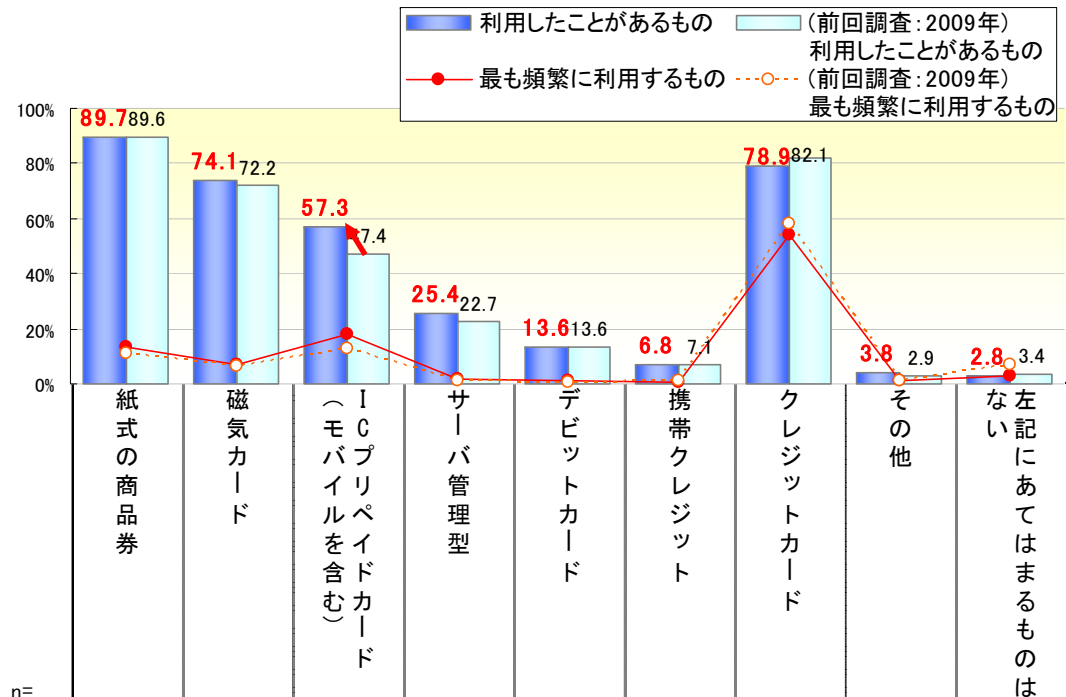
現金を除く支払手段の中で、最も利用経験率が高いのは、「紙式の商品券」で90%。以下、ポストペイの「クレジットカード」(79%)、前払式の「磁気カード」(74%)、「ICプリペイドカード(モバイルを含む)」(57%)と続く。

前回調査との比較では、「ICプリペイドカード」の利用経験率が10ポイントと大幅に上昇しており、この2年間で普及が進んでいることがうかがえる。

なお、最頻利用ではポストペイの「クレジットカード」が54%。次いで、前払式の「ICプリペイドカード」(18%)が高い。

【支払手段一覧表】

| 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) | |
| | 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) | |
| 2 磁気カード | クオカード | |
| | テレホンカード | |
| | 図書カード | |
| | ガソリン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 | ちょコム、Web Money(ウェブマネー)、Bit Cash(ビットキャッシュ)、NET CASH(ネットキャッシュ)等の電子マネー |
| | | 百貨店やティザラ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、モバイルラズチェック等(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) | | |



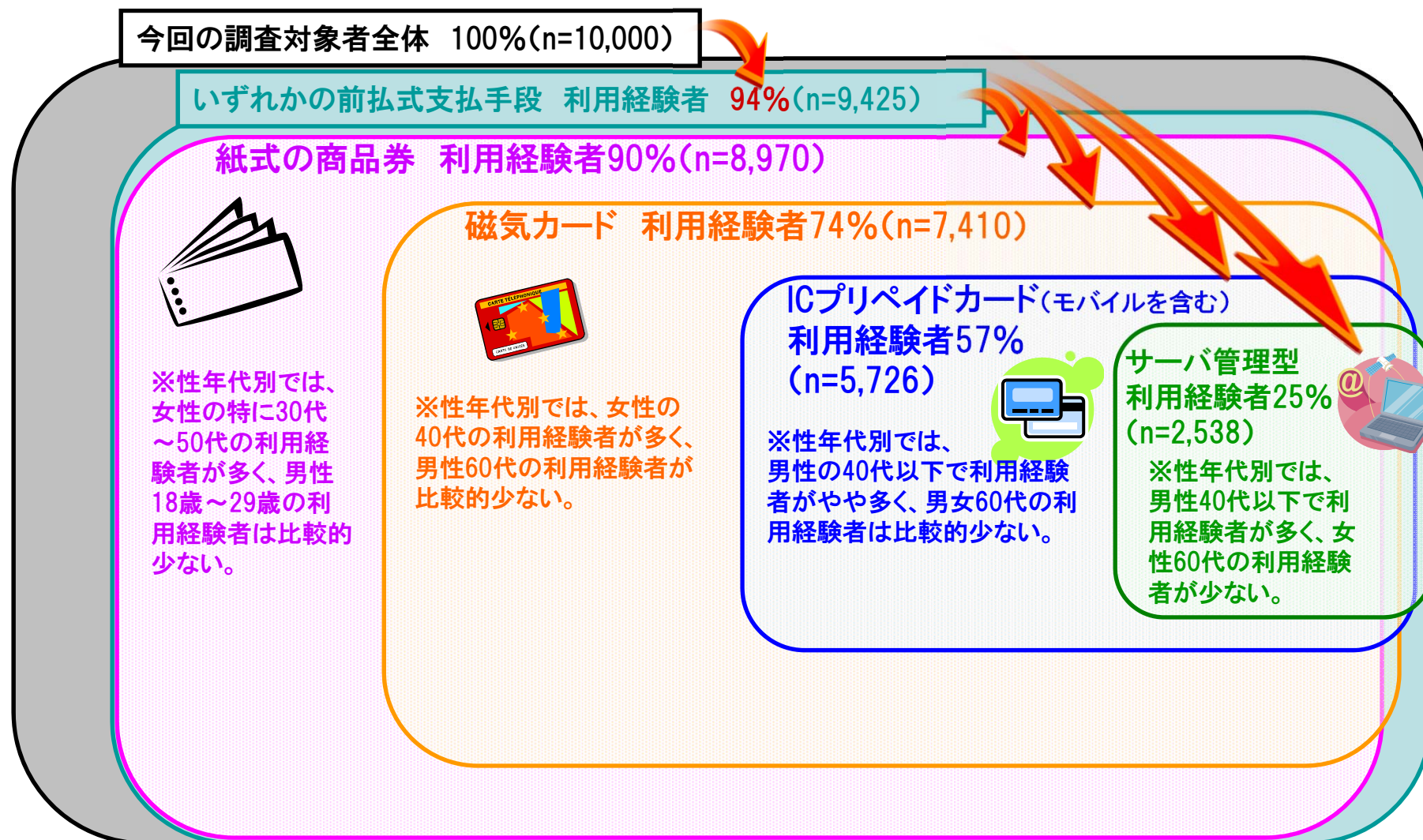
| | n= | 紙式の商品券 | 磁気カード | ICプリペイドカード(モバイルを含む) | サーバ管理型 | デビットカード | 携帯クレジットカード | クレジットカード | その他 | 左記にあてはまるものはない |
|--------------------------|----------|--------|-------|---------------------|--------|---------|------------|----------|-----|---------------|
| 利用したことがあるもの | (10,000) | 89.7 | 74.1 | 57.3 | 25.4 | 13.6 | 6.8 | 78.9 | 3.8 | 2.8 |
| 最も頻繁に利用するもの | (10,000) | 13.6 | 6.7 | 17.9 | 1.8 | 0.9 | 0.7 | 54.1 | 1.4 | 2.8 |
| (前回調査:2009年) 利用したことがあるもの | (10,000) | 89.6 | 72.2 | 47.4 | 22.7 | 13.6 | 7.1 | 82.1 | 2.9 | 3.4 |
| (前回調査:2009年) 最も頻繁に利用するもの | (10,000) | 11.1 | 6.6 | 12.8 | 1.3 | 0.8 | 1.2 | 58.3 | 1.4 | 6.7 |

※SQ1の「S」はスクリーニング調査の意。以降同じ。 7

【①市場浸透度の把握（事前調査:18歳～69歳の男女）】

▼ 現金を除く支払手段(大分類)の利用経験率(SQ1)

全体の中で、いずれかの前払式支払手段利用経験者は94%。各支払手段では、「紙式の商品券」の利用経験者が90%と最も多く、「サーバ管理型」が25%で最も少ない。



【①市場浸透度の把握（事前調査:18歳～69歳の男女）】

▼ 現金を除く支払手段(大分類)の利用経験率～併用利用～(SQ1)

各支払手段の併用利用状況では、ほぼ全員「紙式の商品券」の併用利用の経験があり、「デビットカード」や「携帯クレジット」利用経験者では、比較的多くの種類を併用利用している傾向が強い。

【支払手段一覧表】

| 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) 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 ガソリン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 | ちょコム、Web Money(ウェブマネー)、Bit Cash(ビットキャッシュ)、NET CASH(ネットキャッシュ)等の電子マネー 百貨店やイゼラズ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、モバイルーズチェック等(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) |

(%)

| | | Q1 利用したことがあるもの | | | | | | | |
|----------------|---------------------|----------------|-------|---------------------|--------|---------|---------|----------|-------|
| | 全体 n= | 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 | デビットカード | 携帯クレジット | クレジットカード | |
| 全体 | 10,000 | 89.7 | 74.1 | 57.3 | 25.4 | 13.6 | 6.8 | 78.9 | |
| Q1 利用したことがあるもの | 紙式の商品券 | 8,970 | 100.0 | 79.7 | 60.2 | 27.3 | 14.5 | 7.3 | 82.0 |
| | 磁気カード | 7,410 | 96.5 | 100.0 | 68.4 | 32.5 | 15.5 | 7.9 | 82.4 |
| | ICプリペイドカード(モバイルを含む) | 5,726 | 94.3 | 88.5 | 100.0 | 34.9 | 18.0 | 9.7 | 84.6 |
| | サーバ管理型 | 2,538 | 96.7 | 95.0 | 78.9 | 100.0 | 23.7 | 11.9 | 85.8 |
| | デビットカード | 1,360 | 95.4 | 84.3 | 75.7 | 44.2 | 100.0 | 18.1 | 91.4 |
| | 携帯クレジット | 677 | 96.7 | 86.5 | 81.8 | 44.6 | 36.3 | 100.0 | 94.4 |
| | クレジットカード | 7,891 | 93.2 | 77.4 | 61.4 | 27.6 | 15.8 | 8.1 | 100.0 |

n=30以上の場合

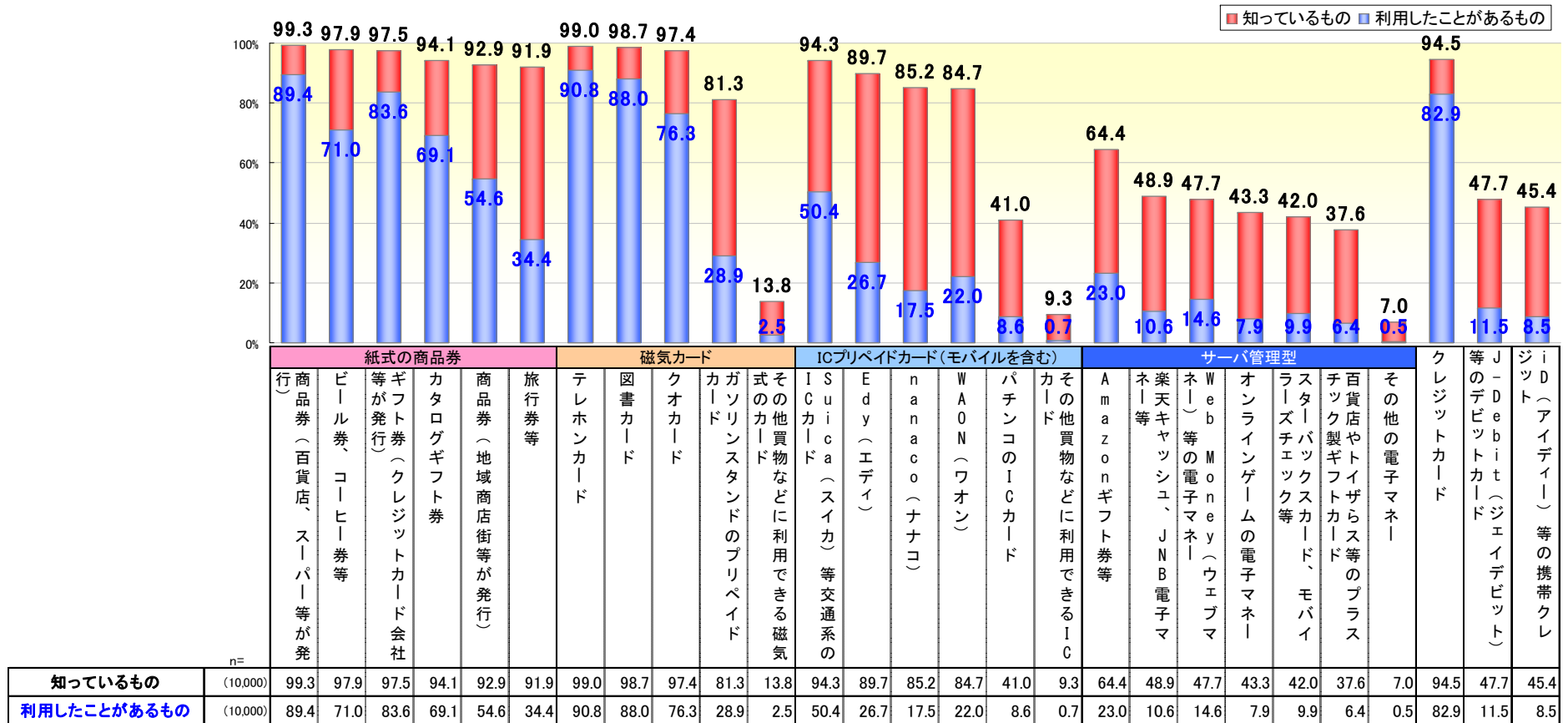
| [比率の差] | |
|-------------|-----|
| 全体 +10 ポイント | 黄色 |
| 全体 +5 ポイント | 淡黄色 |
| 全体 -5 ポイント | 淡青色 |
| 全体 -10 ポイント | 青色 |

【①市場浸透度の把握（事前調査:18歳～69歳の男女）】

▼ 現金を除く支払手段(小分類)の認知・利用経験率(SQ2)

現金を除く支払手段の認知率では、「商品券(百貨店、スーパー等が発行)」「(99%)」、「テレホンカード」(99%)、「図書カード」(99%)等、【紙式の商品券】や【磁気カード】が上位を占める。前払式支払手段以外では【ポストペイ】の「クレジットカード」が95%で上位。

利用経験率についても認知率と同様に、「テレホンカード」(91%)、「商品券(百貨店、スーパー等が発行)」「(89%)」、「図書カード」(88%)、「クレジットカード」(83%)などが上位。【ICプリペイドカード(モバイルを含む)】や【サーバ管理型】の利用経験率は、「交通系のICカード」が50%を超えるものの、それ以外では認知率に比べて低い傾向にある。



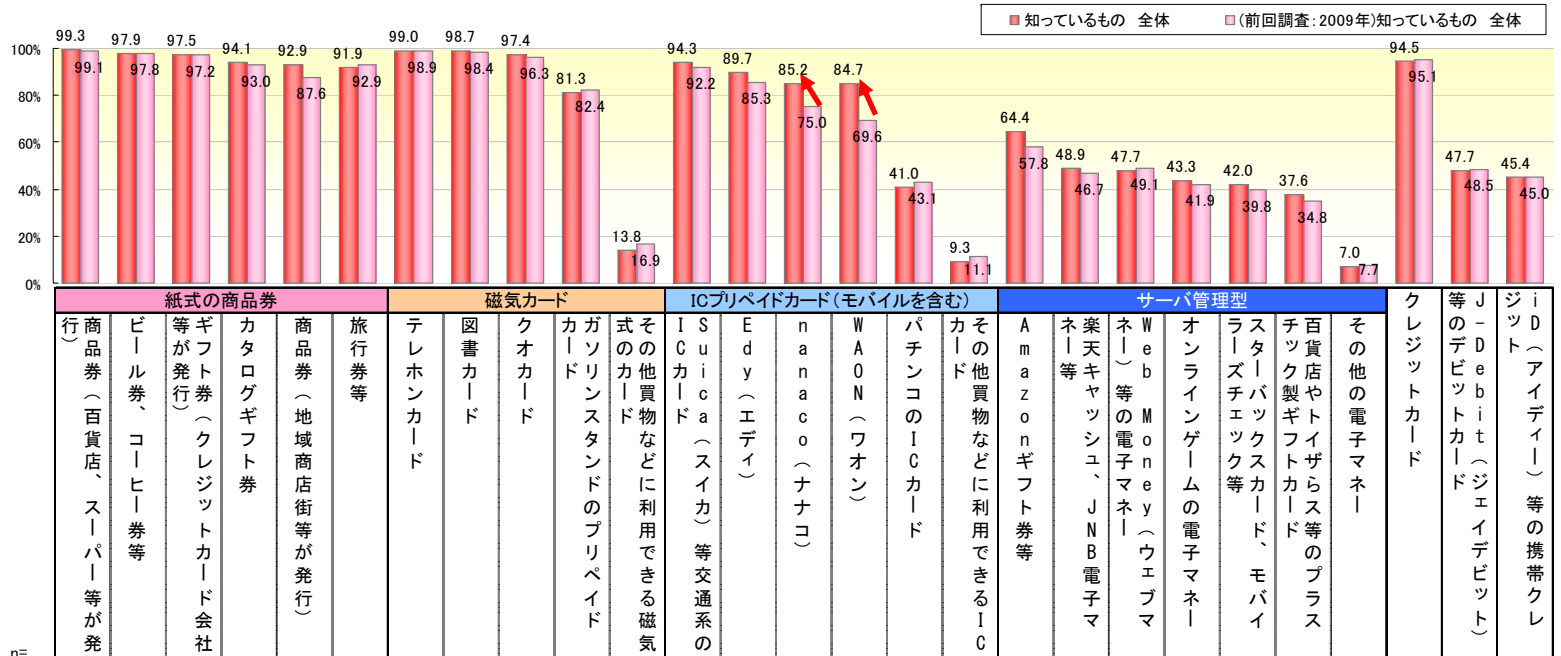
※カテゴリごとに「知っているもの」のスコアで降順にソート

【①市場浸透度の把握（事前調査:18歳～69歳の男女）】

▼ 現金を除く支払手段(小分類)の認知～属性別～(SQ2)

各支払手段の認知を前回調査と比較すると、「nanaco(ナナコ)」「WAON(ワオン)」「WAON(ワオン)」(前回70%⇒今回85%)の認知率が大幅に上昇しており、この2年間で生活者への浸透が進んでいることが分かる。

性年代別でみると、【ICプリペイドカード(モバイルを含む)】や【サーバ管理型】、「携帯クレジット」は男性の若年層で認知率が高く、男女の高年齢層では認知率が低い傾向となっている。



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

| | | 知っているもの 全体 | 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 | クレジットカード | J-Debit(ジェイデビット)等のデビットカード | iD(アイディー)等の携帯クレ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|----------|------------|--------|-------|---------------------|--------|----------|---------------------------|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | | (10,000) | 99.3 | 97.9 | 97.5 | 94.1 | 92.9 | 91.9 | 99.0 | 98.7 | 97.4 | 81.3 | 13.8 | 94.3 | 89.7 | 85.2 | 84.7 | 41.0 | 9.3 | 64.4 | 48.9 | 47.7 | 43.3 | 42.0 | 37.6 | 7.0 | 94.5 | 47.7 | 45.4 |
| | | (10,000) | 99.1 | 97.8 | 97.2 | 93.0 | 87.6 | 92.9 | 98.9 | 98.4 | 96.3 | 82.4 | 16.9 | 92.2 | 85.3 | 75.0 | 69.6 | 43.1 | 11.1 | 57.8 | 46.7 | 49.1 | 41.9 | 39.8 | 34.8 | 7.7 | 95.1 | 48.5 | 45.0 |
| 性年代別 | 男性18-29歳 | (1,068) | 98.2 | 95.3 | 96.8 | 90.7 | 93.1 | 89.0 | 98.5 | 98.5 | 97.4 | 82.5 | 10.5 | 95.2 | 93.8 | 89.5 | 88.6 | 48.9 | 9.9 | 74.7 | 55.5 | 61.8 | 63.8 | 48.6 | 41.3 | 9.5 | 89.9 | 47.7 | 58.0 |
| | 男性30-39歳 | (1,064) | 98.9 | 97.7 | 97.8 | 93.9 | 93.1 | 92.3 | 99.0 | 98.5 | 98.5 | 86.6 | 10.5 | 97.4 | 96.0 | 93.2 | 93.0 | 60.6 | 10.3 | 75.2 | 61.4 | 65.0 | 60.3 | 51.4 | 46.2 | 8.4 | 94.5 | 63.5 | 65.8 |
| | 男性40-49歳 | (905) | 99.4 | 98.5 | 98.8 | 96.0 | 95.3 | 94.1 | 99.4 | 99.1 | 98.9 | 89.2 | 14.8 | 96.2 | 95.3 | 91.4 | 89.0 | 58.5 | 11.7 | 76.8 | 63.0 | 61.8 | 55.6 | 45.6 | 41.7 | 10.0 | 97.3 | 62.5 | 62.5 |
| | 男性50-59歳 | (1,079) | 98.8 | 98.4 | 97.9 | 95.3 | 93.8 | 92.1 | 98.4 | 98.1 | 96.4 | 85.1 | 16.2 | 92.7 | 90.1 | 83.8 | 80.2 | 52.8 | 10.4 | 67.0 | 55.9 | 52.1 | 41.4 | 35.9 | 32.2 | 9.0 | 94.6 | 51.3 | 45.8 |
| | 男性60-69歳 | (878) | 99.5 | 98.5 | 97.9 | 94.8 | 94.8 | 91.8 | 98.7 | 98.0 | 95.6 | 84.3 | 17.5 | 91.9 | 82.3 | 72.7 | 70.3 | 45.3 | 11.0 | 54.0 | 47.3 | 36.2 | 29.5 | 28.7 | 27.3 | 5.8 | 94.7 | 37.2 | 29.5 |
| | 女性18-29歳 | (1,028) | 99.3 | 95.7 | 95.8 | 91.3 | 91.5 | 88.9 | 99.0 | 99.1 | 97.6 | 71.3 | 9.6 | 95.0 | 93.0 | 89.5 | 90.7 | 31.5 | 8.3 | 65.5 | 40.7 | 45.3 | 46.2 | 53.9 | 40.8 | 6.0 | 91.4 | 41.8 | 47.8 |
| | 女性30-39歳 | (1,044) | 99.5 | 98.3 | 97.9 | 93.0 | 92.2 | 93.3 | 99.3 | 99.2 | 99.0 | 80.7 | 12.8 | 96.3 | 92.8 | 91.0 | 92.1 | 35.0 | 8.2 | 65.4 | 45.0 | 43.4 | 43.6 | 50.4 | 46.6 | 6.7 | 97.2 | 54.5 | 47.8 |
| | 女性40-49歳 | (898) | 99.8 | 98.6 | 98.3 | 94.2 | 90.7 | 93.3 | 99.4 | 99.4 | 98.5 | 79.3 | 13.9 | 95.6 | 92.3 | 88.5 | 90.9 | 30.0 | 7.7 | 66.1 | 46.1 | 45.6 | 37.3 | 40.2 | 37.6 | 5.7 | 96.9 | 53.1 | 42.3 |
| 女性50-59歳 | (1,094) | 99.8 | 99.3 | 98.2 | 96.4 | 93.3 | 93.2 | 99.8 | 98.9 | 97.9 | 77.8 | 15.5 | 94.7 | 87.0 | 82.0 | 83.2 | 25.0 | 7.2 | 55.5 | 43.1 | 38.8 | 30.0 | 35.8 | 33.3 | 4.0 | 95.6 | 40.8 | 34.0 | |
| 女性60-69歳 | (944) | 99.6 | 98.7 | 95.8 | 95.8 | 91.6 | 91.3 | 98.8 | 98.2 | 93.9 | 76.4 | 17.9 | 87.0 | 72.6 | 67.9 | 66.7 | 21.5 | 8.7 | 41.6 | 30.3 | 24.4 | 22.2 | 26.9 | 27.3 | 4.6 | 93.8 | 23.5 | 16.6 | |

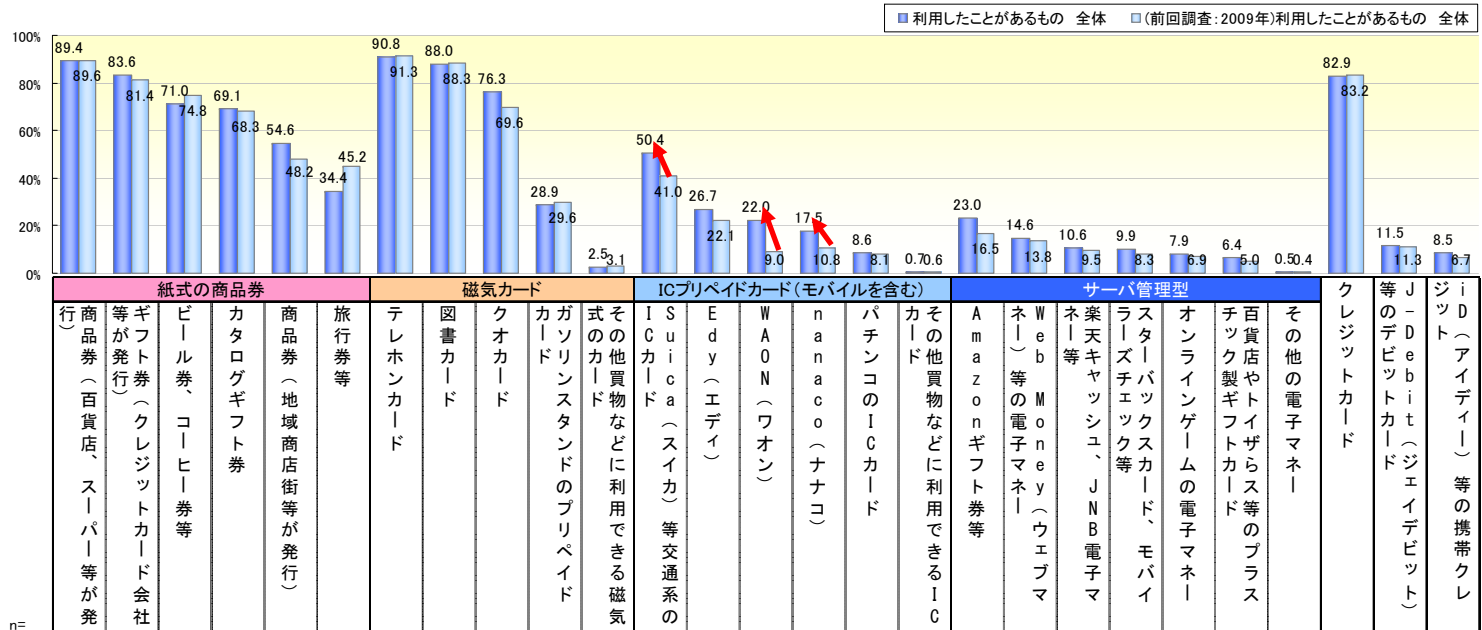
※カテゴリーごとに「知っているもの 全体」のスコアを降順にソート

【①市場浸透度の把握（事前調査:18歳～69歳の男女）】

▼ 現金を除く支払手段(小分類)の利用経験率～属性別～(SQ2)

各支払手段の利用経験を前回調査と比較すると、「Suica(スイカ)等交通系のICカード」(前回41%⇒今回50%)、「nanaco(ナナコ)」(前回9%⇒今回22%)、「WAON(ワオン)」(前回11%⇒今回18%)の利用経験率が上昇しており、【ICプリペイドカード(モバイルを含む)】の普及が進んでいる様子が見られる。

性年代別でみると、「Edy(エディ)」は男性50代以下で利用経験率が高く、「WAON(ワオン)」は女性30代～40代で高いなど、【ICプリペイドカード(モバイルを含む)】の中でもカード毎に傾向の違いが見られる。



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

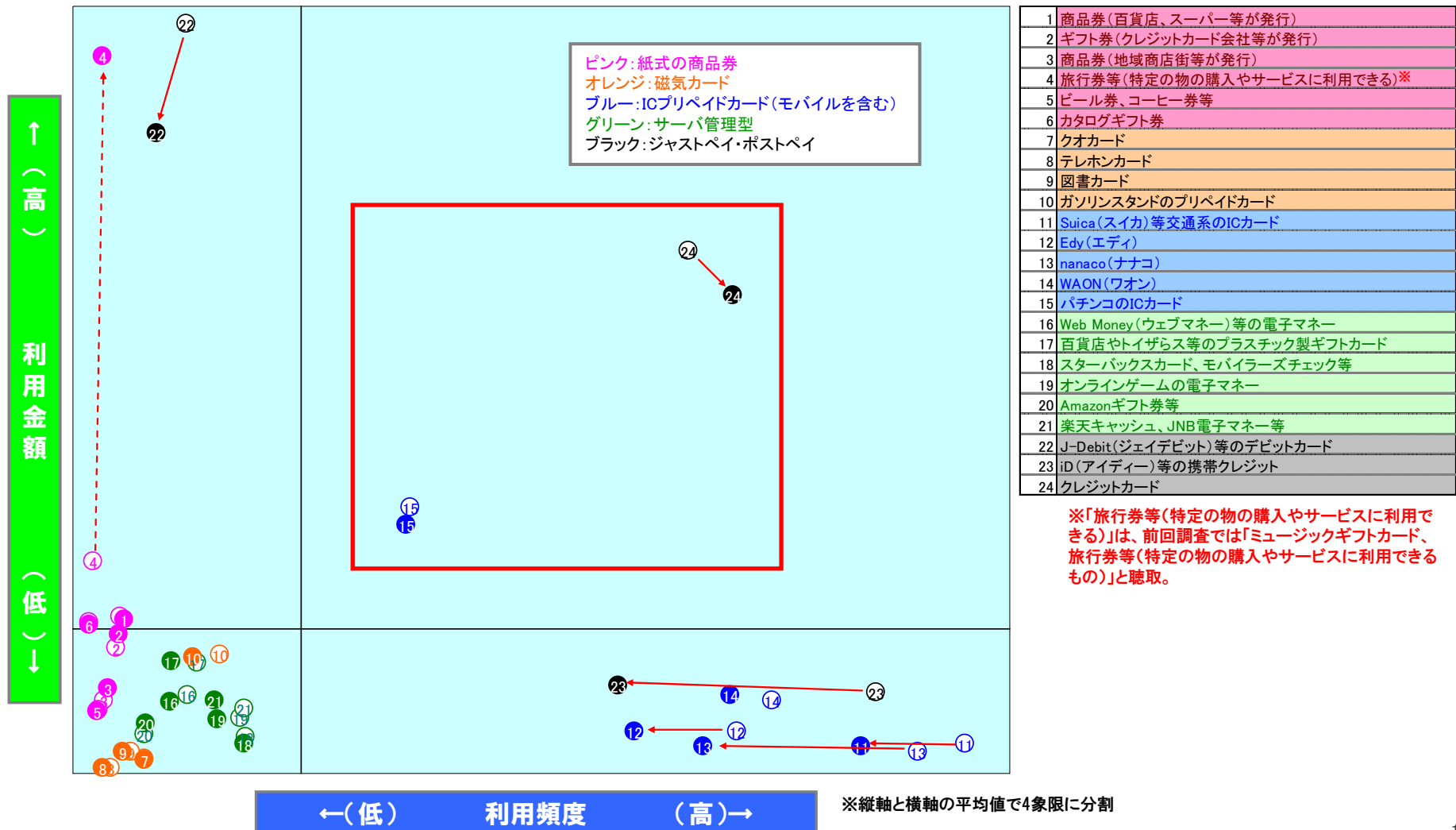
| 性年代別 | 利用したことがあるもの 全体 | | (前回調査:2009年)利用したことがあるもの 全体 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|----------------|------|----------------------------|------|--------|-------|---------------------|--------|-------|-------|---------|------|------|-------|-------|---------|------|------|-------|-------|---------|------|------|-----|-----|------|------|------|------|-----|
| | n | 比率 | n | 比率 | 紙質の商品券 | 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 | クレジット | 等デビット | J-Debit | ビット | 携帯 | クレジット | 等デビット | J-Debit | ビット | 携帯 | クレジット | 等デビット | J-Debit | ビット | 携帯 | | | | | | | |
| 全体 | (10,000) | 89.4 | (10,000) | 89.6 | 83.6 | 71.0 | 69.1 | 54.6 | 34.4 | 90.8 | 88.0 | 76.3 | 28.9 | 2.5 | 50.4 | 26.7 | 22.0 | 17.5 | 8.6 | 0.7 | 23.0 | 14.6 | 10.6 | 9.9 | 7.9 | 6.4 | 0.5 | 82.9 | 11.5 | 8.5 |
| 男性18-29歳 | (1,068) | 71.1 | 62.3 | 36.4 | 36.5 | 45.5 | 19.9 | 83.5 | 84.1 | 71.7 | 24.1 | 1.8 | 59.0 | 32.4 | 15.2 | 19.0 | 10.5 | 0.8 | 28.2 | 25.6 | 9.7 | 9.5 | 17.6 | 5.6 | 0.7 | 64.0 | 11.1 | 11.1 | | |
| 男性30-39歳 | (1,064) | 85.6 | 82.8 | 67.1 | 63.7 | 49.7 | 31.9 | 89.5 | 85.4 | 79.9 | 37.5 | 1.6 | 53.0 | 37.5 | 23.2 | 22.9 | 17.3 | 0.4 | 31.8 | 25.0 | 14.7 | 11.8 | 15.1 | 7.6 | 0.0 | 82.5 | 17.5 | 15.5 | | |
| 男性40-49歳 | (905) | 87.9 | 86.4 | 78.9 | 70.2 | 53.6 | 36.1 | 91.8 | 85.5 | 77.9 | 37.7 | 2.2 | 49.0 | 39.6 | 23.4 | 23.0 | 15.9 | 0.4 | 31.6 | 20.3 | 15.4 | 8.5 | 9.4 | 5.5 | 0.2 | 87.9 | 16.9 | 15.7 | | |
| 男性50-59歳 | (1,079) | 88.4 | 86.0 | 84.6 | 75.1 | 57.3 | 39.4 | 89.8 | 84.0 | 75.3 | 33.0 | 2.0 | 45.4 | 33.5 | 18.2 | 20.4 | 12.1 | 0.5 | 25.3 | 16.2 | 16.3 | 7.8 | 5.7 | 3.0 | 0.6 | 86.5 | 12.9 | 10.4 | | |
| 男性60-69歳 | (878) | 89.2 | 83.3 | 85.2 | 76.8 | 55.4 | 43.8 | 91.6 | 85.2 | 69.5 | 33.0 | 2.7 | 46.7 | 22.2 | 15.5 | 11.0 | 9.5 | 0.5 | 15.9 | 8.9 | 10.5 | 4.9 | 2.2 | 4.4 | 0.4 | 86.9 | 7.5 | 6.6 | | |
| 女性18-29歳 | (1,028) | 86.4 | 74.0 | 39.4 | 52.8 | 52.1 | 19.6 | 89.6 | 92.0 | 76.3 | 18.1 | 1.6 | 58.2 | 21.2 | 22.1 | 15.8 | 4.3 | 0.7 | 18.2 | 11.3 | 6.7 | 15.6 | 8.6 | 6.4 | 0.6 | 68.8 | 7.6 | 5.6 | | |
| 女性30-39歳 | (1,044) | 96.1 | 91.2 | 71.0 | 74.2 | 54.3 | 34.6 | 94.1 | 93.7 | 83.0 | 29.8 | 2.9 | 49.8 | 23.0 | 29.4 | 16.2 | 7.0 | 0.4 | 22.9 | 11.6 | 9.7 | 15.6 | 8.3 | 9.4 | 0.4 | 89.2 | 14.8 | 7.1 | | |
| 女性40-49歳 | (898) | 96.6 | 92.5 | 80.5 | 77.7 | 53.8 | 35.1 | 95.2 | 93.9 | 83.0 | 27.1 | 2.1 | 48.6 | 22.3 | 27.3 | 19.5 | 3.6 | 0.5 | 23.6 | 12.6 | 10.2 | 10.1 | 5.3 | 8.1 | 0.7 | 91.6 | 13.7 | 6.4 | | |
| 女性50-59歳 | (1,094) | 97.4 | 92.6 | 86.9 | 83.2 | 64.6 | 41.6 | 92.3 | 89.1 | 76.5 | 26.2 | 3.5 | 49.8 | 18.8 | 23.9 | 17.0 | 2.9 | 0.9 | 19.1 | 8.8 | 7.8 | 9.1 | 3.1 | 6.7 | 0.5 | 88.4 | 7.9 | 4.8 | | |
| 女性60-69歳 | (944) | 97.3 | 86.3 | 85.5 | 84.1 | 59.4 | 43.9 | 91.7 | 87.5 | 69.4 | 23.6 | 4.9 | 43.3 | 15.7 | 21.8 | 9.6 | 3.1 | 1.6 | 12.3 | 4.1 | 4.9 | 4.5 | 2.4 | 7.3 | 0.5 | 85.6 | 4.6 | 1.6 | | |

※カテゴリごとに「利用したことがあるもの 全体」のスコアで降順にソート

【①市場浸透度の把握（事前調査:18歳～69歳の男女）】

▼ 現金を除く支払手段(小分類)の利用金額×利用頻度(SQ3・SQ4)

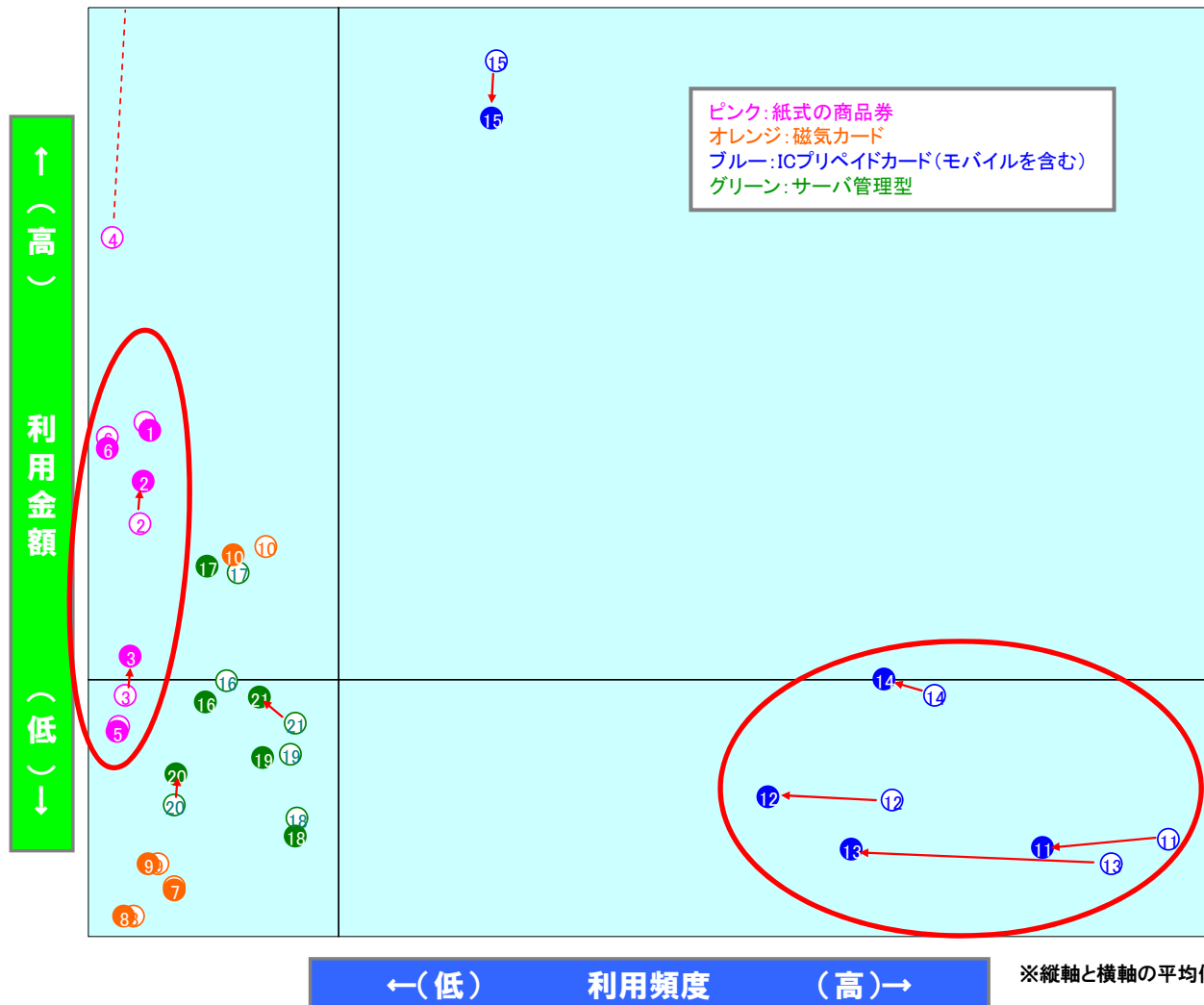
各支払手段の利用頻度と1回の利用金額をみると、利用頻度・利用金額が共に高い右上象限に位置するのはポストペイの「クレジットカード」と前払式の「パチンコのICカード」のみであった。前回調査との比較では、「デビットカード」、「クレジットカード」について1回の利用金額が低下傾向。また、【ICプリペイドカード(モバイルを含む)】の利用頻度が低下傾向となっている。



【①市場浸透度の把握（事前調査:18歳～69歳の男女）】

▼ 前払式支払手段(小分類)の利用金額×利用頻度(SQ3・SQ4)

前ページのマップを前払式支払手段に限定してみると、【ICプリペイドカード(モバイルを含む)】は利用頻度が高めだが、「パチンコのICカード」を除くと1回の利用金額は低めの傾向。一方、【紙式の商品券】は利用頻度は低いが、1回の利用金額は高めとなっている。



| | |
|----|---------------------------|
| 1 | 商品券(百貨店、スーパー等が発行) |
| 2 | ギフト券(クレジットカード会社等が発行) |
| 3 | 商品券(地域商店街等が発行) |
| 4 | 旅行券等(特定の物の購入やサービスに利用できる)※ |
| 5 | ビール券、コーヒー券等 |
| 6 | カタログギフト券 |
| 7 | クオカード |
| 8 | テレホンカード |
| 9 | 図書カード |
| 10 | ガソリンスタンドのプリペイドカード |
| 11 | Suica(スイカ)等交通系のICカード |
| 12 | Edy(エディ) |
| 13 | nanaco(ナナコ) |
| 14 | WAON(ワオン) |
| 15 | パチンコのICカード |
| 16 | Web Money(ウェブマネー)等の電子マネー |
| 17 | 百貨店や玩具ザラス等のプラスチック製ギフトカード |
| 18 | スターバックスカード、モバイルラズチェック等 |
| 19 | オンラインゲームの電子マネー |
| 20 | Amazonギフト券等 |
| 21 | 楽天キャッシュ、JNB電子マネー等 |

※「旅行券等(特定の物の購入やサービスに利用できる)」は、前回調査では「ミュージックギフトカード、旅行券等(特定の物の購入やサービスに利用できるもの)」と聴取

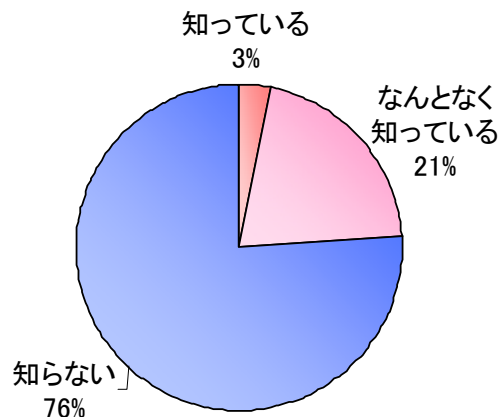
※縦軸と横軸の平均値で4象限に分割

【②資金決済に関する法律(資金決済法)の認知・約款の閲読状況】

▼ 法律(資金決済法)の認知状況(Q8)

資金決済法により「還付」を受けられることを知っているか聴取したところ、76%が「知らない」と回答。

前回調査(「知らなかった」が80%)に比べて認知率はやや改善されているが、以前として知らない人が多数を占める。



▼ 前払式支払手段の「払戻し」義務に関する認知(Q3)

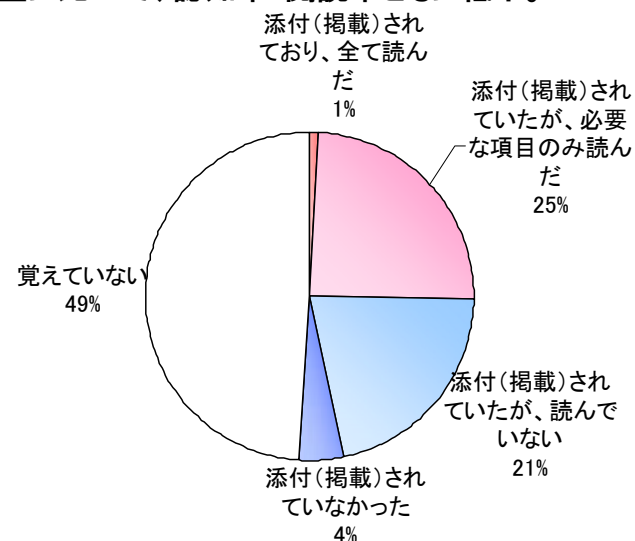
資金決済法による前払式支払手段廃止時の払戻し義務については、43%が“知っている”と回答したものの、内容まで理解している人は8%であった。

実際に前払式支払手段の払戻し経験がある人では、“知っている”割合は73%と高いものの、内容まで理解している層は17%に留まっており、大半の人が漠然とした理解のままに払戻しを受けていることが分かる。

▼ 約款の閲読状況(Q10)

約款を一部でも“読んだ”と回答したのは全体の25%程度。75%が読んでおらず、そのうち49%が「(約款について)覚えていない」と回答。

前回調査に比べて、認知率・閲読率ともに低下。



▼ 約款の非閲読理由(Q11)

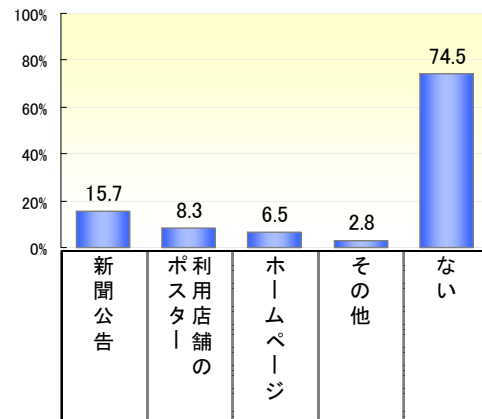
『約款』や『利用のしおり』の非閲読理由では、「分量が多く読む気がしない」が65%でトップ。次いで、「文字が小さく、読みにくい」(57%)が高い。

前回調査から選択肢を一部変更したため、単純には比較できないが、「文字の小ささ」(特に高年齢層で高スコアをマーク)に加えて、「分量の多さ」が約款閲読の障壁になっていることが確認できたと考えられる。

【③前払式支払手段の「払戻し」実態】

▼「払戻し」に関する公告・ポスター掲示などの接触状況(Q4)

全体の75%が“見たことがない”と回答。告知手段の中で最も接触率が高かったのは「新聞公告」(16%)であった。



実際に払戻し経験がある人では、62%が何らかの告知を目にしており、「新聞公告」以外に「利用店舗のポスター」や「ホームページ」の接触率も高めであった。

▼「払戻し」経験の有無と、実際に「払戻し」を受けての意見・要望(Q6・Q7)

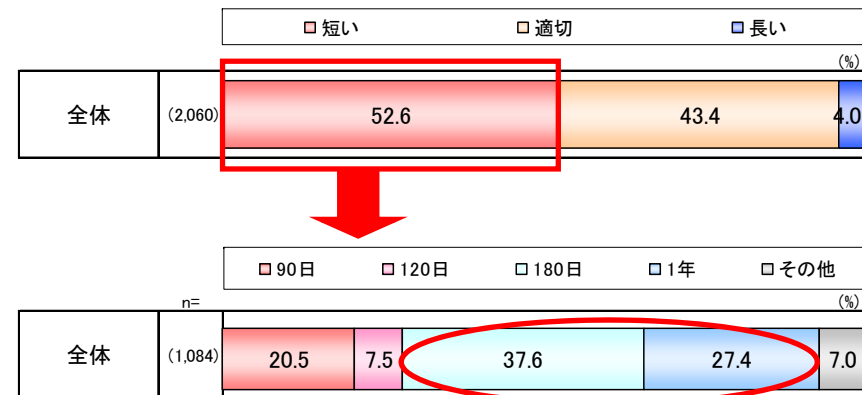
実際に払戻しを受けたことがある人は全体の8%。大多数が払戻し未経験であることが分かる。

払戻しを受けたことがある人に、「払戻し」に関する意見・要望を聞いたところ、“払戻し手続きの煩雑さ”、“払戻し窓口が制限されていること”、“払戻しに関する情報周知の不足”、“払戻し期間の短さ”、などについての不満や改善要望がみられた。

▼「払戻し」の期間についての意識と、希望する「払戻し」期間(Q5)

資金決済法による払戻し期間(最低60日間)については、53%が「短い」と回答。

「短い」と答えた人に、どれくらいの期間ならよいかを聞いたところ、「180日」が38%、「1年」が27%という結果で、半年以上の払戻し期間を求める声が多い。



【④前払式支払手段の利用実態(Q14～Q17)】

前払式支払手段(大分類)でメイン利用率が最も高いのは【ICプリペイドカード】の40%。前回調査でトップだった【紙式の商品券】に代わり、利用頻度の高い【ICプリペイドカード】が前払式支払手段の主流となりつつあることが分かる。

支払手段別では、【サーバ管理型】でネット関連の要素が各項目の上位を占めているのが特徴的。また、磁気カードやICプリペイドカードでは、残高の分かりにくさが不満のトップであり、残高確認をしやすいことが今後の課題。

| | 紙式の商品券 | 磁気カード | ICプリペイドカード | サーバ管理型 |
|-------------------------|---|---|---|--|
| メイン利用率Q14 (SA) | (36%) → 30% | (27%) → 24% | (32%) → 40% | (6%) → 7% |
| 満足点Q15(MA) | 1位:期限がない(47%) 2位:使えるお店がたくさんある(46%) 3位:広く普及している(39%) | 1位:期限がない(39%) 2位:使えるお店がたくさんある(37%) 3位:使えるお店が近くにある(36%) | 1位:ポイントがつく(40%) 2位:よく利用するお店で使える(39%) 3位:使えるお店が近くにある(38%) | 1位:ネット上でやり取りができて、持ち歩く必要がない(48%) 2位:よく利用するお店で使える(18%) 3位:ポイントがつく(15%) |
| 不満点Q16(MA) | 1位:お釣りが出ない(42%) 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(26%) | 1位:残高が分かりにくい(29%) 2位:使えるお店が限定されている(20%) 3位:紛失・盗難時のセキュリティが心配(12%) | 1位:残高が分かりにくい(22%) 2位:紛失・盗難時のセキュリティが心配(21%) 3位:使えるお店が限定されている(20%) | 1位:システムのトラブルが心配(26%) 2位:使えるお店が限定されている(25%) 3位:有効期限がある(15%) |
| 利用場所・シーン Q17 (MA) | 1位:百貨店(79%) 2位:スーパー(45%) 3位:ショッピングセンター・駅ビル(25%) | 1位:コンビニエンスストア(54%) 2位:公衆電話・携帯電話(31%) 3位:その他の小売店(22%) | 1位:コンビニエンスストア(56%) 2位:スーパー(33%) 3位:ショッピングセンター・駅ビル(27%) | 1位:インターネット上のショッピング・ゲーム等(80%) 2位:百貨店(4%) 3位:コンビニエンスストア(4%) |

※赤字は各支払手段を比較して特徴的な回答。

【⑤前払式支払手段の今後の利用意向(Q18)】

前払式支払手段の今後の利用意向をみると、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)】が平均24%と最も高い。特に「交通系のICカード」は全体の約半数が利用意向を示している。一方、今後プレゼント用に購入したいものでは、【紙式の商品券】が平均37%で最も利用意向が高い。前回調査と比べてやや意向が低下しているものの、プレゼント需要としては根強い人気があることが分かる。

| | 紙式の商品券 | 磁気カード | ICプリペイドカード | サーバ管理型 |
|-----------------------------|---|--|--|---|
| 今後自分で購入して利用したいもの Q18(MA) | 10%(平均値) <ul style="list-style-type: none"> 商品券(百貨店、スーパー等が発行)(17%) ギフト券(クレジットカード会社が発行)(14%) 商品券(地域商店街等が発行)(11%) | 19%(平均値) <ul style="list-style-type: none"> 図書カード(26%) クオカード(24%) ガソリンスタンドのプリペイドカード(21%) | 24%(平均値) <ul style="list-style-type: none"> 交通系のICカード(49%) WAON(29%) Edy(28%) | 10%(平均値) <ul style="list-style-type: none"> Amazonギフト券等(17%) ちよコム等の電子マネー(12%) 楽天キャッシュ、JNB電子マネー(11%) |
| 今後プレゼント用に購入したいもの Q18(MA) | 37%(平均値) <ul style="list-style-type: none"> 商品券(百貨店、スーパー等が発行)(61%) ギフト券(クレジットカード会社が発行)(54%) カタログギフト券(41%) | 17%(平均値) <ul style="list-style-type: none"> 図書カード(41%) クオカード(26%) テレホンカード(7%) | 1%(平均値) <ul style="list-style-type: none"> 交通系のICカード(2%) その他買物などに利用できるICカード(2%) nanako(1%) | 5%(平均値) <ul style="list-style-type: none"> Amazonギフト券等(10%) 百貨店やトイザラス等のプラスチック製ギフトカード(10%) スターバックスカード、モバイルラースチェック等(8%) |

■前払式支払手段の市場浸透状況把握

- ・前払式/ポストペイドの支払手段の多くが利用経験率に大きな変動がない中で、「ICプリペイドカード(モバイルを含む)」の利用経験率は前回から大幅に上昇しており、この2年で普及が進んでいる様子。
- ・利用頻度と(1回の)利用金額の関係を見ると、プレゼント用(贈答用)が主流で利用頻度の低い「紙式の商品券」に対し、「ICプリペイドカード」は利用金額が小さいものの利用頻度が高い。

⇒普段使いの前払式支払手段として、「ICプリペイドカード」の利用が広まりつつある。

■前払式支払手段の利用実態・利用意向からみる普及への課題

- ・最も利用する前払式支払手段では、前回トップの「紙式の商品券」を「ICプリペイドカード」が逆転。
- ・“今後(も)自分で購入して利用したいもの”においても、交通系・流通系を主体としたICプリペイドカードの意向が高かった。一方、“プレゼント用として購入したいもの”では「紙式の商品券」の需要は根強い。
- ・各支払手段の満足点では、「広く普及している」、「使えるお店がたくさんある・近くにある」などの意見が共通してみられる。不満点として「使えるお店が限定されている」との意見が上位にあり、裏腹の関係。支払手段別では、「サーバ管理型」におけるシステムトラブルへの不安や、「磁気カード」・「ICプリペイドカード」における残高の確認しづらさなどへの不満も多い。

⇒今後の普及に向けては、継続的な利用可能店舗の拡大に加えて、システム・セキュリティ改善への努力が不可欠といえる。

■資金決済に関する法律(資金決済法)の認知や約款の閲読状況からみてこれらの認知を高めることが課題

- ・資金決済法を“知っている”は9%。「なんとなく知っている」を合わせても23%で、前回調査からは上昇しているが、依然として認知度は低い。
- ・前払式支払手段を“知っている”は31%。前回調査の8%から大きく上昇しているが、資金決済法同様その認知度は低い。

⇒資金決済法・前払式支払手段の認知度を高めるには、今後も継続的な啓発・広報活動が必要。

■前払式支払手段の払戻し手続の課題

- ・「払戻し」に関する公告・ポスター掲示は75%が“見ていない”状況。
- ・払戻し期間(最低60日)については半数以上が短いと回答しており、その多くが半年以上の払戻し期間を希望。

⇒「払戻し」については告知方法、払戻し期間についての不満が大きい。前払式支払手段の利用実態とあわせた周知活動が課題。