

第 26 回

発行事業実態調査統計

(令和 5 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14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5年度末には2,060者(第三者型860者・自家型1,200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。

※発行者の登録・届出数は令和6年4月の金融庁公表データ。

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

本統計は、26回目の調査として、令和5年度(令和5年4月1日～令和6年3月31日)を対象期間とし、令和6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2,060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、回答結果の集計値を見ると、例えば、媒体別発行額では従来IC型の金額が最も高かったところ、年々増加し続けているサーバ型の発行額が令和3年度に初めてIC型を抜いて以降最も高い金額となっていることなど、発行業務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、その他社会情勢の変化等、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、調査項目を適宜見直しております。令和5年度においては、障害者差別解消法に係る障害者への合理的な配慮の事例について等、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 12	残高の移転機能	8
図表 13	前払式支払手段の購入方法	8
図表 14	前払式支払手段の業種別販売方法	9
図表 15	前払式支払手段の購入事由	10
図表 16	加盟店との決済回数	12
図表 17	加盟店との決済手数料率	13
図表 18	加盟店との契約形態	14
図表 19	前払式支払手段の使用期間（使用期限）	15
図表 20	前払式支払手段機能以外の附帯機能（IC型・サーバ型（リアル店舗））	15
図表 21	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））	16
図表 22	不正利用の状況	17
図表 23	前払式支払手段の利用者への本人確認状況	18
図表 24	実施している不正利用防止策	19
図表 25	苦情・トラブルの状況	21
	<障害者への合理的な配慮・環境整備の具体的な事例>	23
	<発行事業実態調査・協会ホームページに対するご意見・ご要望等（抜粋）>	25

図表1 業種別回答者数

有効回答者数 819 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	29	2	27
百貨店	29	0	29
スーパー	92	64	28
小売業(百貨店・スーパーを除く)	139	110	29
外食業	24	16	8
旅行業	23	17	6
ホテル・旅館業	37	26	11
通信業	9	6	3
運輸業	20	10	10
製造業	19	8	11
クレジット・割賦販売業	44	1	43
ソフトウェア業	19	11	8
不動産業	19	5	14
スポーツ・レジャー	13	13	0
協同組合・商工会議所等	209	28	181
金融業(発行専門会社以外)	17	1	16
その他	77	33	44
合 計	819	351	468

(参考) ※調査対象発行者数2,060者に対する回答者(回答率39.8%) ※令和4年度回答率41.3%

※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6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。

※調査における「協同組合・商工会議所等」とは、協同組合・振興組合・同業組合・商工会・商工会議所等をいいます。

図表2 業種別発行額の推移

有効回答者数 801 者

(単位：者、百万円)

業 種	R2年度		R3年度		R4年度		R5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	2,545,647	29	2,924,284	27	4,321,541	29	4,759,690
百貨店	38	73,265	25	63,127	29	54,464	29	58,823
スーパー	109	2,647,886	71	2,285,654	99	2,532,145	91	2,078,206
小売業(百貨店・スーパーを除く)	177	317,766	126	316,876	139	214,685	133	146,971
外食業	19	70,764	10	86,302	14	104,441	24	120,696
旅行業	29	57,892	20	56,090	19	53,113	23	56,766
ホテル・旅館業	42	2,129	36	1,442	38	1,281	35	655
通信業	14	264,744	7	190,381	16	209,690	9	222,060
運輸業	26	1,770,120	19	2,068,403	18	2,515,532	20	2,869,390
製造業	15	140,605	15	145,987	19	176,715	19	143,038
クレジット・割賦販売業	43	4,050,063	44	4,047,311	40	3,738,696	44	3,585,866
ソフトウェア業	14	218,402	13	34,253	17	966,750	17	796,640
不動産業	30	40,783	21	2,095	21	2,062	19	911
スポーツ・レジャー	17	5,939	15	5,810	14	18,157	12	3,173
協同組合・商工会議所等	267	192,785	186	192,921	214	182,135	205	215,599
金融業(発行専門会社以外)	-	-	-	-	15	411,866	17	860,061
その他	99	8,843,596	85	10,536,851	90	10,876,113	75	11,022,856
合 計	962	21,242,386	722	22,957,787	829	26,379,386	801	26,941,401

(注) 第25回調査から、業種に「金融業(発行専門会社以外)」を新設した。以下同じ。

図表2-1 媒体別発行額の推移

有効回答者数 801 者

(単位：百万円)

区 分	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
紙型	606,579	591,066	517,572	509,993	546,776	497,183
磁気型	125,741	135,956	159,118	127,422	157,164	107,312
IC型	12,624,152	12,639,854	10,705,341	11,142,450	11,955,126	12,709,530
サーバ型	7,898,744	9,474,433	9,860,355	11,177,923	13,720,320	13,627,375
合 計	21,255,216	22,841,309	21,242,386	22,957,788	26,379,386	26,941,400

図表3 業種別回収額の推移

有効回答者数 809 者

(単位：者、百万円)

業 種	R2年度		R3年度		R4年度		R5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	2,506,332	29	2,902,415	27	4,221,345	29	4,481,079
百貨店	38	72,043	25	64,033	29	57,979	29	63,112
スーパー	115	2,602,259	76	2,275,400	96	2,473,179	92	2,093,840
小売業(百貨店・スーパーを除く)	180	330,422	132	316,706	138	221,249	135	147,913
外食業	20	68,510	10	83,150	13	100,443	24	116,996
旅行業	29	40,504	20	46,771	19	61,470	23	69,963
ホテル・旅館業	45	2,030	37	1,359	39	799	34	805
通信業	14	271,019	7	206,937	15	75,012	9	222,830
運輸業	27	1,764,627	21	2,063,020	20	2,500,944	20	2,860,134
製造業	18	138,888	16	144,795	19	173,848	19	143,995
クレジット・割賦販売業	44	4,017,119	46	4,034,685	40	3,683,508	44	3,606,652
ソフトウェア業	14	217,417	13	34,403	17	956,549	18	802,683
不動産業	30	40,789	22	2,054	21	2,083	19	1,103
スポーツ・レジャー	17	5,896	15	5,840	14	5,168	13	3,197
協同組合・商工会議所等	269	191,026	187	191,990	215	186,649	207	216,553
金融業(発行専門会社以外)	-	-	-	-	15	405,257	17	860,715
その他	99	8,804,290	85	10,530,298	89	10,835,693	77	11,038,388
合 計	982	21,073,171	741	22,903,856	826	25,961,175	809	26,729,958

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 344 者

(単位：百万円)

区 分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
紙型	1,376	5,562	2,960	9,303
磁気型	264	147	135	954
I C型	1,220	2,909	1,528	9,725
サーバ型	16,308	8,835	19,597	9,284
合 計	19,168	17,453	24,220	29,266

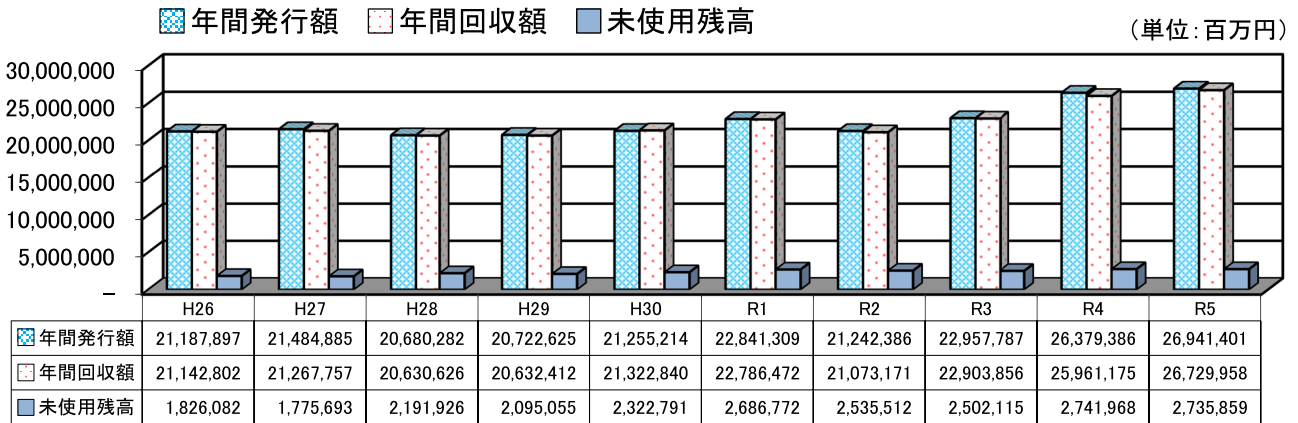
図表5 業種別未使用残高の推移

有効回答者数 809 者

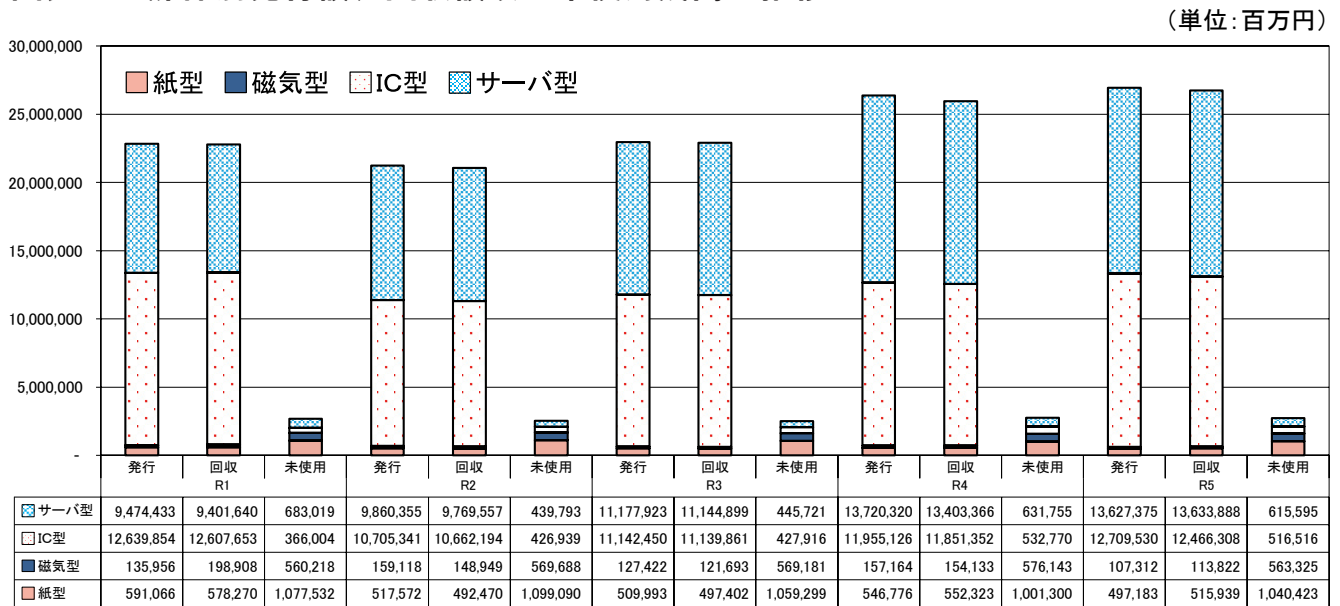
(単位：者、百万円)

業 種	R2年度		R3年度		R4年度		R5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	24	559,012	29	583,076	27	641,464	29	705,779
百貨店	38	245,306	24	216,836	28	159,824	29	186,082
スーパー	115	164,896	75	151,946	97	207,123	92	165,077
小売業(百貨店・スーパーを除く)	179	26,943	131	27,064	139	30,965	135	15,609
外食業	20	26,322	10	24,535	14	30,400	24	29,953
旅行業	28	233,559	20	237,435	19	255,676	23	240,319
ホテル・旅館業	43	4,602	37	3,508	40	4,710	34	3,038
通信業	14	336,968	7	317,163	15	310,356	9	306,352
運輸業	27	188,226	21	183,462	20	205,884	20	206,128
製造業	18	29,159	15	27,940	19	33,430	19	32,350
クレジット・割賦販売業	44	534,067	46	546,434	40	566,941	44	577,015
ソフトウェア業	14	7,883	13	710	17	43,768	18	37,627
不動産業	30	2,883	22	2,050	21	2,504	19	1,640
スポーツ・レジャー	17	1,371	14	1,477	14	1,485	13	720
協同組合・商工会議所等	267	22,854	188	23,188	213	25,479	207	27,022
金融業(発行専門会社以外)	-	-	-	-	15	58,332	17	40,622
その他	100	151,461	86	155,291	88	163,627	77	160,526
合 計	978	2,535,512	738	2,502,115	826	2,741,968	809	2,735,859

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 802 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	29	10	3	7	4	7	7
百貨店	29	29	6	1	10	0	0
スーパー	92	66	4	3	42	1	3
小売業(百貨店・スーパーを除く)	133	58	38	5	42	2	7
外食業	23	18	1	0	4	0	1
旅行業	22	22	0	0	0	0	3
ホテル・旅館業	35	35	3	0	1	0	0
通信業	9	0	2	0	0	5	3
運輸業	20	13	10	7	2	0	0
製造業	17	12	2	1	1	3	1
クレジット・割賦販売業	44	30	2	9	13	3	7
ソフトウェア業	19	2	0	0	4	12	2
不動産業	19	14	5	0	2	1	0
スポーツ・レジャー	13	1	4	7	2	0	0
協同組合・商工会議所等	205	171	18	8	24	0	0
金融業(発行専門会社以外)	17	1	0	2	4	1	9
その他	76	25	9	10	20	15	8
合計	802	507	107	60	175	50	51

(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 271 者

(単位：者)

業 種	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
発行専門会社	12	12	12	10	18	17	17
百貨店	16	16	15	13	10	10	10
スーパー	22	32	36	50	40	49	46
小売業(百貨店・スーパーを除く)	37	31	39	51	34	40	51
外食業	6	8	7	7	5	6	5
旅行業	4	3	3	3	3	3	3
ホテル・旅館業	3	3	5	4	3	2	1
通信業	8	14	15	14	7	12	7
運輸業	2	2	0	2	0	0	2
製造業	2	5	3	3	4	5	5
クレジット・割賦販売業	22	23	23	25	23	22	21
ソフトウェア業	12	10	9	16	12	17	18
不動産業	0	3	4	5	3	2	3
スポーツ・レジャー	0	8	4	5	5	3	2
協同組合・商工会議所等	10	17	18	21	20	18	24
金融業(発行専門会社以外)	-	-	-	-	-	12	14
その他	44	36	47	50	43	47	42
合 計	200	223	240	279	230	265	271

図表 9 発行保証金の供託等の状況

有効回答者数 811 者

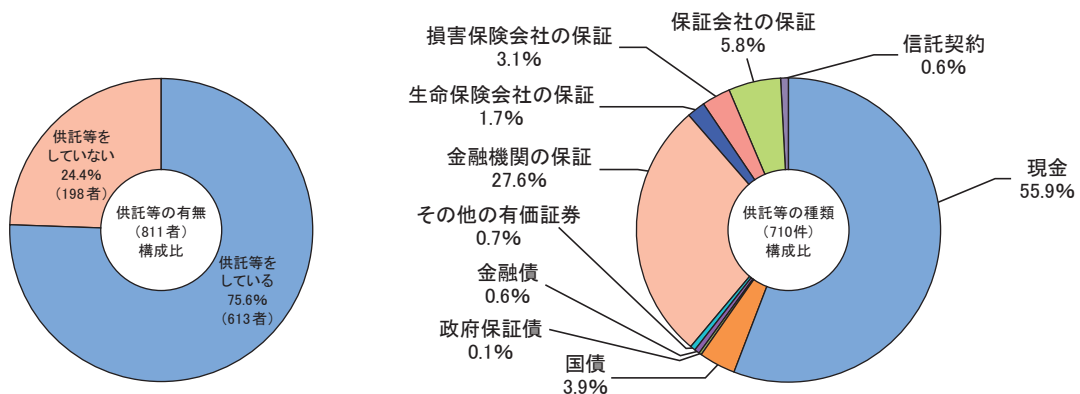
(単位：者)

供託等をしている者	613
供託等をしていない者	198
合 計	811

(単位：件)

供託等をしている者	現金による供託	397	
	有価証券による供託	国債	28
		政府保証債	1
		金融債	4
		その他	5
	小 計	38	
	保全契約	金融機関の保証	196
生命保険会社の保証		12	
損害保険会社の保証		22	
保証会社の保証		41	
小 計	271		
信託契約	4		
合 計	710		
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	178	
	供託義務を免除される銀行等に該当	20	
合 計	198		
回答数計	908		

(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（磁気型・サーバ型（リアル店舗・オンライン）は減算使い切り型）の金額区分別件数

有効回答者数 547 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	279	31.2	13	7.7	9	4.8	13	9.6
500円超 1,000円以下	296	33.1	23	13.6	25	13.4	11	8.1
1,000円超 3,000円以下	25	2.8	33	19.5	19	10.2	26	19.1
3,000円超 5,000円以下	81	9.1	17	10.1	34	18.3	22	16.2
5,000円超 10,000円以下	99	11.1	35	20.7	32	17.2	21	15.4
10,000円超 20,000円以下	46	5.2	26	15.4	19	10.2	8	5.9
20,000円超 30,000円以下	17	1.9	8	4.7	13	7.0	3	2.2
30,000円超 50,000円以下	27	3.0	8	4.7	18	9.7	10	7.4
50,000円超 100,000円以下	17	1.9	5	3.0	9	4.8	13	9.6
100,000円超	6	0.7	1	0.6	8	4.3	9	6.6

（注）複数回答

② 物品・数量表示引換型（紙型）の換算金額区分別件数

有効回答者数 47 者

（単位：件、％）

金額区分	紙型	
	件数	構成比
500円以下	13	8.6
500円超 1,000円以下	16	10.5
1,000円超 3,000円以下	21	13.8
3,000円超 5,000円以下	23	15.1
5,000円超 10,000円以下	33	21.7
10,000円超 20,000円以下	20	13.2
20,000円超 30,000円以下	5	3.3
30,000円超	21	13.8

（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 55 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
500円以下	0	0.0	0	0.0
500円超 1,000円以下	1	1.7	1	1.7
1,000円超 3,000円以下	0	0.0	0	0.0
3,000円超 5,000円以下	0	0.0	0	0.0
5,000円超 10,000円以下	0	0.0	3	5.1
10,000円超 20,000円以下	3	5.1	9	15.3
20,000円超 30,000円以下	14	23.7	31	52.5
30,000円超 50,000円以下	31	52.5	11	18.6
50,000円超 100,000円以下	8	13.6	3	5.1
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	1.7	0	0.0
500,000円超 1,000,000円以下	0	0.0	0	0.0
1,000,000円超	1	1.7	0	0.0
上限なし	0	0.0	1	1.7

（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 55 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
500円以下	0	0.0	0	0.0
500円超 1,000円以下	0	0.0	1	1.7
1,000円超 3,000円以下	1	1.6	1	1.7
3,000円超 5,000円以下	1	1.6	1	1.7
5,000円超 10,000円以下	5	7.9	9	15.3
10,000円超 20,000円以下	18	28.6	17	28.8
20,000円超 30,000円以下	6	9.5	14	23.7
30,000円超 50,000円以下	20	31.7	11	18.6
50,000円超 100,000円以下	5	7.9	3	5.1
100,000円超 300,000円以下	4	6.3	1	1.7
300,000円超 500,000円以下	1	1.6	1	1.7
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	2	3.2	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 184 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
500円以下	0	0.0	1	0.4
500円超 1,000円以下	0	0.0	2	0.9
1,000円超 3,000円以下	2	0.9	4	1.7
3,000円超 5,000円以下	6	2.6	6	2.6
5,000円超 10,000円以下	3	1.3	7	3.0
10,000円超 20,000円以下	8	3.4	15	6.5
20,000円超 30,000円以下	17	7.3	32	13.8
30,000円超 50,000円以下	63	26.9	104	44.8
50,000円超 100,000円以下	82	35.0	34	14.7
100,000円超 300,000円以下	25	10.7	9	3.9
300,000円超 500,000円以下	7	3.0	6	2.6
500,000円超 1,000,000円以下	11	4.7	4	1.7
1,000,000円超	5	2.1	3	1.3
上限なし	5	2.1	5	2.2

(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 67 者

(単位：件、%)

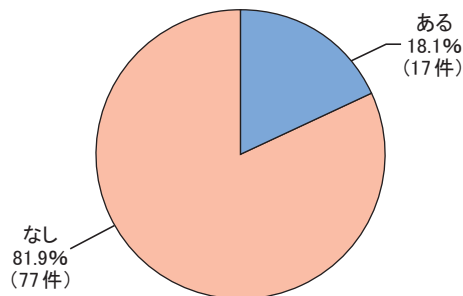
金額区分	入金上限額		1回あたりの入金上限額	
	件数	構成比	件数	構成比
500円以下	0	0.0	0	0.0
500円超 1,000円以下	0	0.0	0	0.0
1,000円超 3,000円以下	0	0.0	0	0.0
3,000円超 5,000円以下	0	0.0	1	1.1
5,000円超 10,000円以下	2	2.2	7	7.8
10,000円超 20,000円以下	1	1.1	5	5.6
20,000円超 30,000円以下	3	3.3	14	15.6
30,000円超 50,000円以下	11	12.1	13	14.4
50,000円超 100,000円以下	21	23.1	18	20.0
100,000円超 300,000円以下	16	17.6	8	8.9
300,000円超 500,000円以下	4	4.4	6	6.7
500,000円超 1,000,000円以下	8	8.8	4	4.4
1,000,000円超	7	7.7	5	5.6
上限なし	18	19.8	9	10.0

(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 93 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上限金額（サーバ型（オンライン））

有効回答者数 16 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	10.0
10,000円以上 30,000円未満	3	15.0
30,000円以上 50,000円未満	2	10.0
50,000円以上 100,000円未満	2	10.0
100,000円以上 500,000円未満	4	20.0
500,000円以上 1,000,000円未満	0	0.0
1,000,000円以上	2	10.0
上限なし	5	25.0

(注)複数回答

図表11 媒体別プレミアム率の構成

有効回答者数 195 者

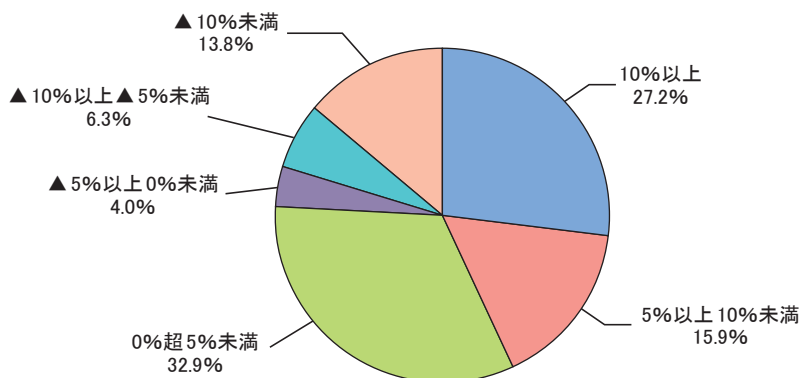
(単位：件、%)

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	69	23	7	22	21	142	27.2
5% 以上 10% 未満	22	20	15	16	10	83	15.9
0% 超 5% 未満	16	35	7	85	29	172	32.9
▲5% 以上 0% 未満	6	3	1	11	0	21	4.0
▲10% 以上 ▲5% 未満	7	4	0	14	8	33	6.3
▲10% 未満	36	2	5	12	17	72	13.8

(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。

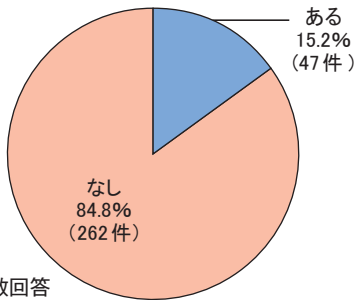
プレミアム率の構成比



図表12 残高の移転機能

① 未使用残高を他の利用者へ移転する機能(サーバ型(リアル店舗・オンライン))

有効回答者数 257 者



(注)複数回答

② 未使用残高を他の利用者へ移転する機能がある場合の上限金額(サーバ型(リアル店舗・オンライン))

有効回答者数 31 者

(単位:件、%)

金額区分	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
10,000円未満	7	18.4	4	18.2
10,000円以上 30,000円未満	7	18.4	4	18.2
30,000円以上 50,000円未満	5	13.2	2	9.1
50,000円以上 100,000円未満	9	23.7	4	18.2
100,000円以上 1,000,000円未満	8	21.1	5	22.7
1,000,000円以上	2	5.3	3	13.6

(注)複数回答

図表13 前払式支払手段の購入方法

有効回答者数 773 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)	461	87	58	200	56
銀行口座からの引落とし・振込み	149	7	-	-	-
銀行口座からの都度の振込み(ATMでの銀行口座振り込み等)	-	-	6	30	38
登録した銀行口座からの引落とし(口座連携サービス、オートチャージ等)	-	-	3	27	21
デビットカード	15	1	5	13	13
クレジットカード	71	8	-	-	-
クレジットカードからの都度のチャージ	-	-	23	46	50
登録したクレジットカードからの引落とし(クレジットカード連携サービス、オートチャージ等)	-	-	11	21	25
他の前払式支払手段(有償ポイント等を含む)	9	0	2	7	14
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)	12	1	0	12	35
無償ポイント等との交換	13	1	15	18	18
その他	9	2	3	16	15

(注)複数回答

その他内容の内訳

<ul style="list-style-type: none"> ◆紙型 <ul style="list-style-type: none"> ・代引き ・中古品の買取り ・オートローン ・記念品として発行 ・クレジットカードの年間利用額に応じてプレゼント ◆磁気型 <ul style="list-style-type: none"> ・代引き 	<ul style="list-style-type: none"> ◆I C型 <ul style="list-style-type: none"> ・外貨 ・電子マネーギフトとの交換 ◆サーバ型(リアル店舗) <ul style="list-style-type: none"> ・暗号資産 ・購入した商品のおつりをチャージ ・資金移動業サービス ・コンビニ後払い ・当社後払いサービス(割賦販売法、貸金業法上の枠組みで実施) ・フリマサイトの売り上げと交換 	<ul style="list-style-type: none"> ◆サーバ型(オンライン) <ul style="list-style-type: none"> ・暗号資産 ・コンビニ後払い ・資金移動業サービス ・購入者に対する支払債務からの充当 ・フリマサイトの売り上げと交換
---	---	---

図表14 前払式支払手段の業種別販売方法

有効回答者数 762 者

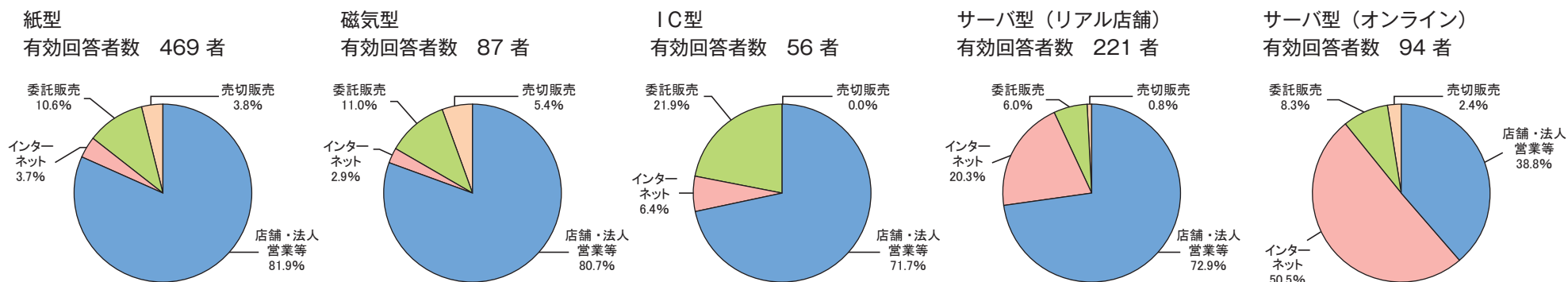
(単位：%)

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	
	店舗、法人営業等	インターネット	委託販売	売切り販売	店舗、法人営業等	インターネット	委託販売	売切り販売	店舗、法人営業等	インターネット	委託販売	売切り販売	店舗、法人営業等	インターネット	委託販売	売切り販売	店舗、法人営業等	インターネット	委託販売	売切り販売
発行専門会社	38.1	12.0	28.2	21.8	33.3	5.4	11.1	50.1	26.6	17.1	56.3	0.0	37.2	45.1	5.0	12.8	13.8	51.4	33.6	1.2
百貨店	99.6	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
スーパー	99.0	0.0	1.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	73.8	0.0	26.2	0.0	98.9	0.0	1.1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
小売業(百貨店・スーパーを除く)	97.8	2.2	0.0	0.0	99.7	0.3	0.0	0.0	99.7	0.0	0.3	0.0	96.3	3.1	0.6	0.0	21.6	78.4	0.0	0.0
外食業	93.7	0.5	5.9	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	98.8	1.2	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	0.0
旅行業	97.8	1.2	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	79.3	17.3	3.3	0.0	79.3	17.3	3.3	0.0
ホテル・旅館業	93.9	4.7	1.4	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	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	0.0	100.0	0.0	0.0	2.1	83.1	0.7	14.1
運輸業	89.2	9.7	1.1	0.0	95.0	0.0	5.1	0.0	82.7	0.0	17.3	0.0	90.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
製造業	55.8	3.3	20.0	20.9	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	50.5	49.5	0.0	0.0	25.3	67.0	6.1	1.6
クレジット・割賦販売業	66.4	4.7	18.2	10.6	51.4	7.6	20.5	20.5	55.9	31.4	12.6	0.0	50.2	26.5	23.2	0.0	12.7	59.4	19.2	8.6
ソフトウェア業	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	50.0	33.3	0.0	0.0	90.3	6.8	2.9
不動産業	92.9	0.0	7.1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	46.0	54.0	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	78.2	1.1	17.5	3.1	94.4	0.0	5.6	0.0	77.5	0.0	22.5	0.0	95.4	1.5	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金融業(発行専門会社以外)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	35.0	15.0	50.0	0.0	59.4	36.2	4.4	0.0	51.6	48.0	0.4	0.0
その他	75.9	15.4	7.7	1.0	99.9	0.0	0.1	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0	67.9	14.0	18.2	0.0	14.1	56.9	29.0	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)



図表15 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 463 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	26.9	39.5	13.1	12.4	8.1
百貨店	13.8	70.5	4.2	10.0	1.5
スーパー	22.9	63.4	5.9	6.6	1.2
小売業(百貨店・スーパーを除く)	43.9	38.2	7.4	8.6	1.9
外食業	42.5	33.0	11.3	12.7	0.5
旅行業	26.0	28.8	34.0	10.3	1.0
ホテル・旅館業	34.2	42.7	5.8	12.9	4.4
通信業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
運輸業	38.9	5.3	37.8	18.1	0.0
製造業	41.1	32.2	5.0	21.1	0.6
クレジット・割賦販売業	23.5	40.4	8.6	18.9	8.5
ソフトウェア業	44.5	50.2	0.0	5.4	0.0
不動産業	37.5	28.6	3.7	23.1	7.1
スポーツ・レジャー	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
協同組合・商工会議所等	20.9	41.9	9.9	12.1	15.2
金融業(発行専門会社以外)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	55.4	34.0	5.5	3.6	1.6
構 成 比	34.8	39.9	10.1	11.7	3.4

② 磁気型

有効回答者数 85 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	37.3	25.7	1.8	35.2	0.0
百貨店	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
スーパー	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
小売業(百貨店・スーパーを除く)	96.9	2.7	0.0	0.3	0.1
外食業	95.0	3.0	1.0	1.0	0.0
旅行業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ホテル・旅館業	52.5	45.5	1.0	1.0	0.0
通信業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
運輸業	98.8	1.3	0.0	0.0	0.0
製造業	95.0	5.0	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	82.0	10.0	0.0	8.0	0.0
スポーツ・レジャー	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
協同組合・商工会議所等	92.3	6.5	0.0	0.1	1.1
金融業(発行専門会社以外)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	85.6	3.3	0.0	11.1	0.0
構 成 比	86.3	8.6	0.3	4.7	0.1

③ IC型

有効回答者数 57 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	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
百貨店	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
スーパー	99.7	0.3	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	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
通信業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
運輸業	99.8	0.0	0.2	0.0	0.0
製造業	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0
クレジット・割賦販売業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ソフトウェア業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
不動産業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
スポーツ・レジャー	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
協同組合・商工会議所等	96.3	1.3	0.0	2.5	0.0
金融業(発行専門会社以外)	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0
その他	97.0	2.0	0.5	0.5	0.0
構 成 比	93.3	1.4	0.1	0.3	5.0

④ サーバ型 (リアル店舗)

有効回答者数 221 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	74.5	6.5	2.4	5.1	11.5
百貨店	21.5	69.1	0.6	5.6	3.1
スーパー	97.4	2.1	0.0	0.5	0.0
小売業 (百貨店・スーパーを除く)	85.1	13.0	0.9	0.9	0.1
外食業	62.5	22.5	10.0	5.0	0.0
旅行業	10.0	33.3	28.3	28.3	0.0
ホテル・旅館業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
通信業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
運輸業	100.0	0.1	0.0	0.0	0.0
製造業	95.0	5.0	0.0	0.0	0.0
クレジット・割賦販売業	93.8	3.2	1.3	1.7	0.0
ソフトウェア業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
不動産業	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
スポーツ・レジャー	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
協同組合・商工会議所等	91.8	0.6	0.0	0.0	7.6
金融業 (発行専門会社以外)	93.1	0.0	6.9	0.0	0.0
その他	83.4	2.2	1.4	4.2	8.8
構 成 比	79.9	12.2	3.0	3.0	1.8

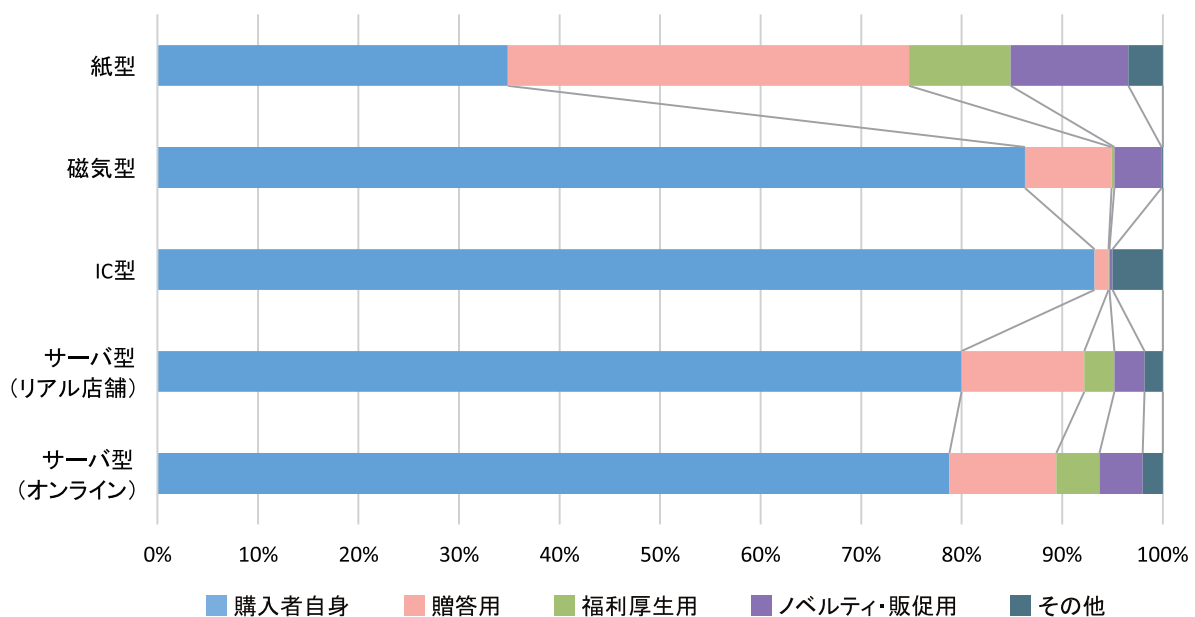
⑤ サーバ型 (オンライン)

有効回答者数 92 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	77.3	6.5	0.8	8.9	6.5
百貨店	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
スーパー	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
小売業 (百貨店・スーパーを除く)	48.6	50.7	0.0	0.0	0.7
外食業	60.0	30.0	10.0	0.0	0.0
旅行業	10.0	33.3	28.3	28.3	0.0
ホテル・旅館業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
通信業	99.3	0.7	0.0	0.0	0.0
運輸業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
製造業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
クレジット・割賦販売業	91.9	5.2	0.7	2.1	0.1
ソフトウェア業	99.2	0.0	0.0	0.8	0.0
不動産業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
スポーツ・レジャー	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
協同組合・商工会議所等	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金融業 (発行専門会社以外)	81.0	0.0	9.0	0.0	10.0
その他	77.9	1.2	2.9	11.8	6.2
構 成 比	78.8	10.6	4.3	4.3	2.0

⑥ 媒体別購入事由の比較



図表16 加盟店との決済回数

① 業種別決済回数

有効回答者数 384 者

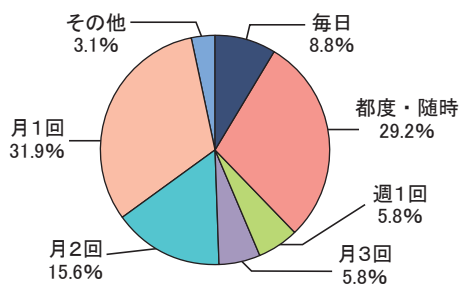
(単位：者、%)

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	5	1	1	11	22	6
百貨店	2	0	0	0	1	22	1
スーパー	6	3	0	1	3	18	0
小売業(百貨店・スーパーを除く)	3	0	1	0	5	12	2
外食業	1	0	0	0	0	4	0
旅行業	0	0	0	0	1	10	0
ホテル・旅館業	0	0	0	0	0	7	0
通信業	4	0	0	1	2	2	0
運輸業	2	0	0	1	3	8	2
製造業	0	0	0	0	0	5	2
クレジット・割賦販売業	7	3	1	8	41	29	9
ソフトウェア業	3	1	0	0	1	4	0
不動産業	3	3	0	1	3	4	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	20	75	14	12	28	28	5
金融業(発行専門会社以外)	4	5	1	1	5	8	2
その他	8	16	2	2	9	31	1
合 計	69	111	20	28	113	214	31
構 成 比	11.8	18.9	3.4	4.8	19.3	36.5	5.3

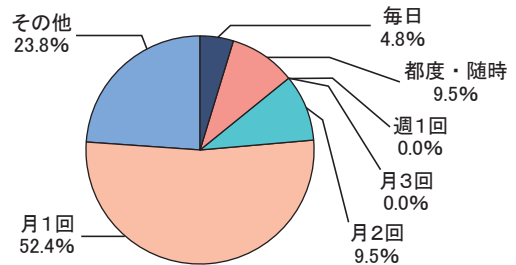
(注)複数回答

② 媒体別決済回数

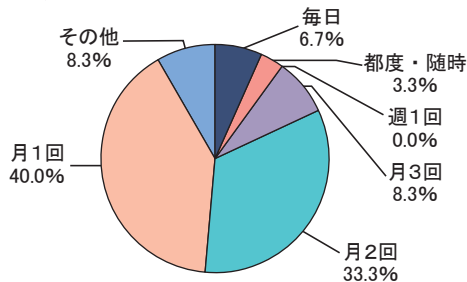
紙型 有効回答者数 265 者



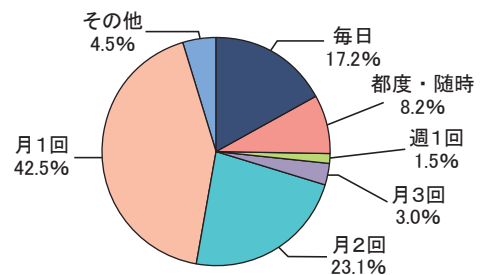
磁気型 有効回答者数 20 者



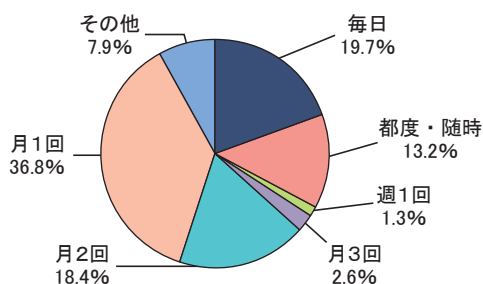
IC型 有効回答者数 38 者



サーバ型(リアル店舗) 有効回答者数 110 者



サーバ型(オンライン) 有効回答者数 60 者



図表17 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 380 者

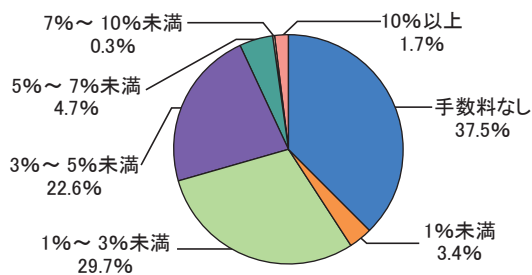
(単位：者、%)

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	5	20	11	13	5	3
百貨店	4	2	6	19	1	0	0
スーパー	15	2	8	4	0	0	0
小売業(百貨店・スーパーを除く)	14	3	3	3	0	0	0
外食業	5	0	0	0	0	0	0
旅行業	1	0	10	1	0	0	0
ホテル・旅館業	4	0	0	0	0	1	2
通信業	0	2	5	2	1	0	0
運輸業	5	6	6	1	0	0	0
製造業	3	1	1	0	0	0	0
クレジット・割賦販売業	3	19	46	26	5	0	0
ソフトウェア業	1	1	7	0	0	0	0
不動産業	6	0	3	5	0	0	0
スポーツ・レジャー	0	0	0	0	0	0	0
協同組合・商工会議所等	72	6	61	31	4	0	3
金融業(発行専門会社以外)	3	2	15	1	2	0	0
その他	15	11	28	11	8	3	2
合 計	157	60	219	115	34	9	10
構 成 比	26.0	9.9	36.3	19.0	5.6	1.5	1.7

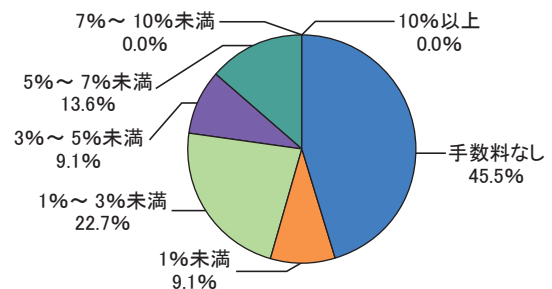
(注)複数回答

② 媒体別決済手数料率

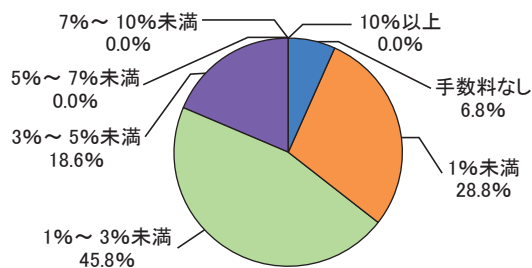
紙型 有効回答者数 263 者



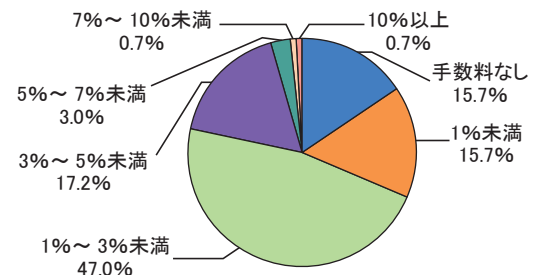
磁気型 有効回答者数 19 者



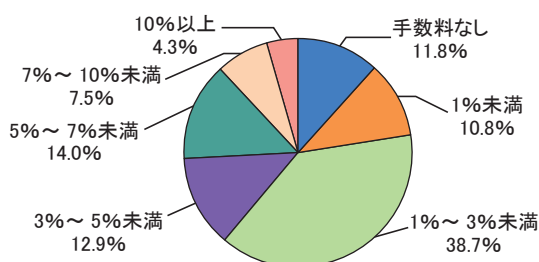
IC型 有効回答者数 35 者



サーバ型(リアル店舗) 有効回答者数 107 者



サーバ型(オンライン) 有効回答者数 59 者



図表18 加盟店との契約形態

① 業種別契約形態

有効回答者数 368 者

(単位：者、%)

その他内容の内訳

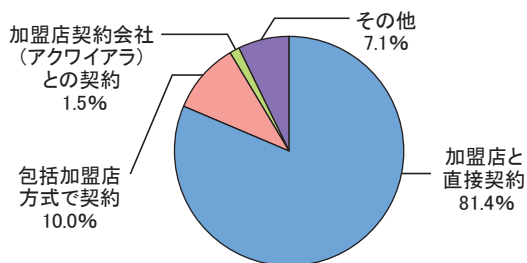
業 種	加盟店と直接契約	包括加盟店方式で契約	加盟店契約会社(アクワイアラ)との契約	その他
発行専門会社	26	12	9	6
百貨店	13	10	0	2
スーパー	24	0	1	1
小売業(百貨店・スーパーを除く)	17	0	0	2
外食業	5	2	0	0
旅行業	5	1	3	5
ホテル・旅館業	7	0	0	0
通信業	2	2	4	0
運輸業	10	2	3	1
製造業	5	0	0	0
クレジット・割賦販売業	53	29	15	3
ソフトウェア業	7	3	2	0
不動産業	8	5	0	1
スポーツ・レジャー	0	0	0	0
協同組合・商工会議所等	137	11	0	11
金融業(発行専門会社以外)	13	3	7	0
その他	40	12	15	1
合 計	372	92	59	33
構 成 比	66.9	16.5	10.6	5.9

- ・ 自社内
- ・ 自社及びグループ内での利用
- ・ 業界団体との契約
- ・ 商工会の会員
- ・ 組合への加入

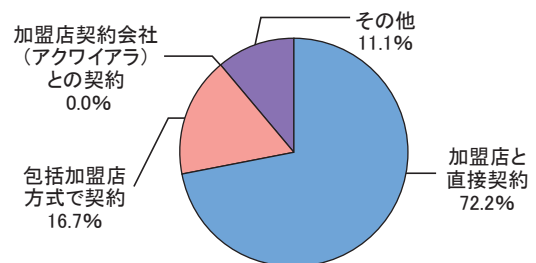
(注) 複数回答

② 媒体別契約形態

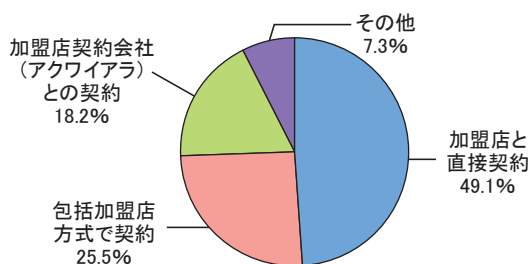
紙型 有効回答者数 251 者



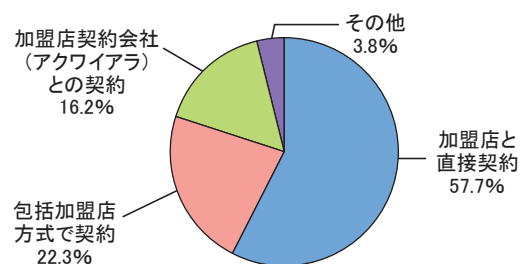
磁気型 有効回答者数 18 者



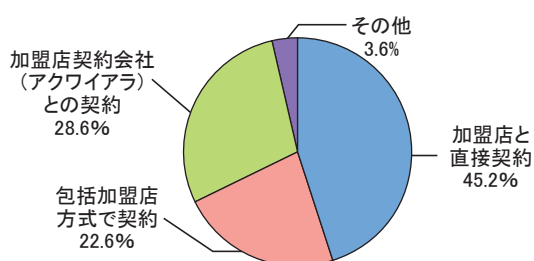
IC型 有効回答者数 34 者



サーバ型(リアル店舗) 有効回答者数 104 者



サーバ型(オンライン) 有効回答者数 59 者



図表19 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 793 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	358	69.1	51	49.5	27	47.4	43	19.0	28	26.7	507	50.2
あり	160	30.9	52	50.5	30	52.6	183	81.0	77	73.3	502	49.8
合 計	518	100.0	103	100.0	57	100.0	226	100.0	105	100.0	1,009	100.0

(注)複数回答

② 使用期間（使用期限）

有効回答者数 422 者

(単位：件、%)

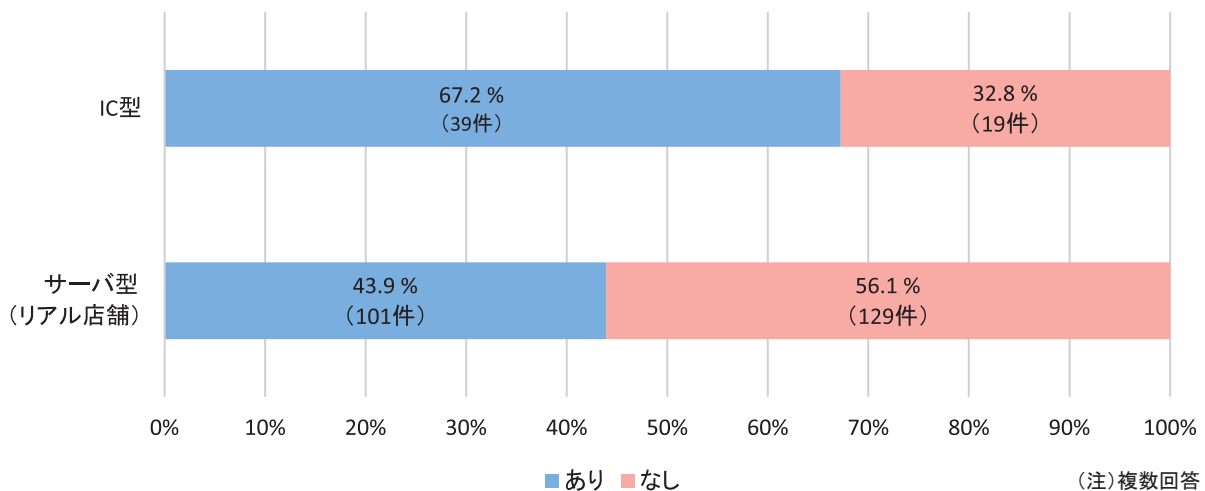
使用期間	紙 型		磁気型		IC型		サーバ型 (リアル店舗)		サーバ型 (オンライン)		合 計	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1年	30	17.5	11	20.8	2	6.7	31	15.0	26	27.1	100	18.0
2年	20	11.7	8	15.1	7	23.3	46	22.2	15	15.6	96	17.2
3年	28	16.4	27	50.9	2	6.7	49	23.7	11	11.5	117	21.0
5年	49	28.7	1	1.9	2	6.7	50	24.2	18	18.8	120	21.5
10年	3	1.8	0	0.0	10	33.3	10	4.8	6	6.3	29	5.2
年月指定	18	10.5	0	0.0	1	3.3	2	1.0	7	7.3	28	5.0
その他	23	13.5	6	11.3	6	20.0	19	9.2	13	13.5	67	12.0
合 計	171	100.0	53	100.0	30	100.0	207	100.0	96	100.0	557	100.0

(注)複数回答

図表20 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 前払式支払手段以外の付帯機能の有無

有効回答者数 269 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 134 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	23.6	86	66.2
クレジットカード機能	16	14.5	11	8.5
ID (身分証明書) 機能	16	14.5	1	0.8
入退出管理機能	20	18.2	1	0.8
キャッシュカード機能	7	6.4	0	0.0
デビットカード機能	3	2.7	0	0.0
会員証機能	18	16.4	23	17.7
その他の機能	4	3.6	8	6.2
合 計	110	100.0	130	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
 - ・認証サービス
 - ・マイル機能
- ◆サーバ型 (リアル店舗)
 - ・ふるさと納税機能
 - ・資金移動サービスとしての資金移動機能
 - ・資金移動として利用できる機能 (要本人確認)
 - ・診察券
 - ・加盟店での割引サービス等
 - ・後払い機能
 - ・スタンプカード

図表21 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))

① IC型

有効回答者数 58 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	56	72.7
店舗でスマートフォンを読み取る	10	13.0
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	7	9.1
その他	4	5.2
合 計	77	100.0

(注) 複数回答

その他内容の内訳

- ◆IC型
 - ・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

② サーバ型 (リアル店舗)

有効回答者数 219 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	127	38.8
店舗でカードのバーコードを読み取る	49	15.0
店舗でICカードを読み取る	38	11.6
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	68	20.8
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	26	8.0
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	2	0.6
その他	17	5.2
合 計	327	100.0

(注) 複数回答

その他内容の内訳

- ◆サーバ型 (リアル店舗)
 - ・店舗で会員番号を確認する
 - ・スマートフォンのBluetoothと自販機を接続して決済する
 - ・店舗でスマートフォンブラウザのバーコードを読み取る
 - ・店舗または利用者がカード番号とPIN番号を手入力を読み取る
 - ・利用者が店舗でNFC端末をかざす
 - ・申込ハガキの投函
 - ・電話申し込み

図表22 不正利用の状況

① 不正利用の有無

有効回答者数 791 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	14	484	9	507
磁気型	0	106	4	110
IC型	5	55	2	62
サーバ型（リアル店舗）	32	194	2	228
サーバ型（オンライン）	43	53	2	98

(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 63 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	5	0	0	3	4
有効期限の改ざん・有効期限切れ券の故意の使用	2	0	-	-	-
使用済み券の使用	2	0	-	-	-
換金目的に釣銭の強要	0	0	-	-	-
なりすましによる不正ログイン	-	-	5	21	24
架空請求等の詐欺	0	0	2	14	16
盗難された券が使用	3	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	-	-	2	6	12
他人のクレジットカード番号の盗用	-	-	0	6	9
他人のカード番号の盗用	-	-	0	3	3
SNS等のアカウントを乗っ取りなりすましてプリペイドカード購入を指示し、詐欺	-	-	-	4	7
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	0	4
その他	1	0	0	3	4

(注)複数回答

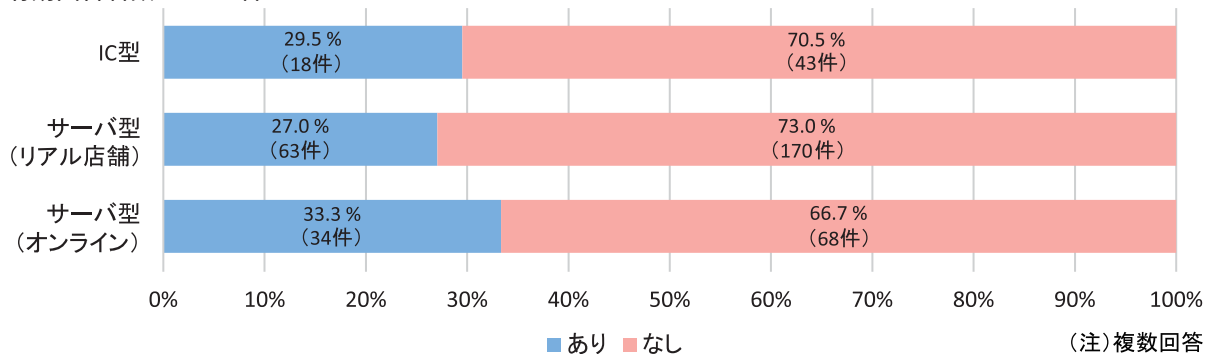
その他内容の内訳

<p>◆紙型</p> <ul style="list-style-type: none"> 偽造券の流通により取扱い中止している券の使用 <p>◆サーバ型（リアル店舗）</p> <ul style="list-style-type: none"> 虚偽情報による不正アカウント作成 フィッシング等による第三者の不正利用 	<p>◆サーバ型（オンライン）</p> <ul style="list-style-type: none"> 前払式支払手段で購入した商品（ゲーム内仮想通貨）をゲーム内で使用した後に、ユーザーが購入したプラットフォームに返金依頼し払い戻しを受けた行為 家族のクレジットカード番号の盗用 フィッシング等による第三者の不正利用
--	--

図表23 前払式支払手段の利用者への本人確認状況

① 利用者への本人確認

有効回答者数 309 者



② 本人確認の具体的な方法

有効回答者数 84 者

(単位：件、%)

内 訳	IC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
本人確認書類の写し等の郵送を受け、本人限定郵便を送付	0	0.0	10	12.5	6	13.6
店頭で本人確認書類等を提示	7	31.8	31	38.8	-	-
eKYC	2	9.1	12	15.0	13	29.5
クレジットカード・銀行口座連携時に、連携先が本人確認していることを確認	6	27.3	11	13.8	10	22.7
その他	7	31.8	16	20.0	15	34.1

(注)複数回答

その他内容の内訳

◆IC型

- ・再発行、払戻等の際、運転免許証等による本人確認
- ・口座開設時に本人確認を実施
- ・クレジットカード付帯のため、クレカ申込受付時に本人確認
- ・ワンタイムパスワード、セキュリティコードの聞き取り

◆サーバ型 (リアル店舗)

- ・本人確認書類をオンライン注文時にアップロード。本人確認書類記載の住所に商品を配送
- ・会員登録時に取得したメールアドレスを本人確認時にチェック
- ・アカウント登録時にOTP認証 (SMS認証) を実施。残高上限を引き上げる、オートチャージ機能を利用する希望者は更にeKYCを実施
- ・携帯電話不正利用防止法上の本人確認
- ・本人確認書類の写し等をアプリ上で受け、本人限定郵便を送付
- ・LINEアカウント認証、メールアドレス、またはSMS認証による本人認証
- ・アプリの電話番号変更時に本人確認書類の提出
- ・入会登録情報と身分証明書 (主に運転免許証) を確認
- ・チャージ時に当行ページへのログインにより本人確認

◆サーバ型 (オンライン)

- ・本人確認書類画像の確認
- ・本人確認書類をオンライン注文時にアップロード。本人確認書類記載の住所に商品を配送。
- ・マイページ登録時に取得したメールアドレスを本人確認時にチェック
- ・アカウント登録時にOTP認証 (SMS認証) を実施。残高上限を引き上げる、オートチャージ機能を利用する希望者は更にeKYCを実施
- ・携帯電話不正利用防止法で定める本人確認
- ・本人確認書類の写し等をアプリ上で受け、本人限定郵便を送付
- ・LINEアカウント認証、メールアドレス、またはSMS認証による本人認証
- ・ワンタイムパスワード、セキュリティコードの聞き取り
- ・チャージ時に当行ページへのログインにより本人確認
- ・契約時に発行する契約番号をもって本人確認の代用

③ 本人確認を行う場面（サーバ型（リアル店舗・オンライン））

有効回答者数 70 者

（単位：件、％）

内 訳	リアル店舗		オンライン	
	件数	構成比	件数	構成比
カード（バーチャルカード含む）を発行する際	38	50.0	13	30.2
アカウントを開設する際	14	18.4	14	32.6
残高（ギフトID等を含む）を受取る際	3	3.9	1	2.3
利用可能金額を引き上げる際	11	14.5	8	18.6
その他	10	13.2	7	16.3

（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"> ・オンライン注文時 ・組合員加入手続きを行う際 ・カード紛失等による別カードへの残高移行の際 ・弊社内のモニタリングにて検知された場合 ・銀行口座連携時の金融機関側の本人確認 ・アプリの電話番号変更時 ・銀行口座からのチャージの上限額を引き上げる際 ・クレジットチャージ機能利用開始時 ・銀行口座チャージ機能利用開始時 	<p>◆サーバ型（オンライン）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン注文時 ・ギフト券を利用するとき ・カードの移行の際 ・弊社内のモニタリングにて検知された場合 ・当社の閾値に該当する新規ユーザーへの本人確認
---	---

図表24 実施している不正利用防止策

① 紙型

有効回答者数 472 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）	145
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）	67
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）	38
特殊印刷を採用（地紋、マイクロ文字、コピー牽制印刷等）	84
可変番号を採用（OCR、MICR、バーコード等）	133
定期的なデザイン（セキュリティ）変更	38
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	115
その他	34
何も実施していない	100

（注）複数回答

その他内容の内訳

<ul style="list-style-type: none"> ・細かなデザインによるカラーコピー ・印刷コストを抑制するため特殊用紙や特殊インキは使わず薄い多色カラーインクを採用 ・コピーガード ・コピーのときに不鮮明になるような紙質を採用 ・商品券の発行の上限枚数を定め、上限枚数毎に裏面のアルファベットの文字を変えている ・剥がすと壊れるシール ・発行時の押印 ・回収時のコーナーカット・もぎり ・通し番号の付番・管理 ・識別番号を付与して、購入者情報と照合 ・回収時の管理番号確認強化 ・POS上での残数管理 ・換金窓口での有効期限確認 ・正当な旅行券か確認するシステムの導入 ・不正利用者のブラックリスト化 ・フリマサイト等での定期確認
--

② 磁気型

有効回答者数 91 者

(単位：件)

防止策	件数
リーダーの盗難防止策	20
リーダーによる不正カードの識別向上	19
カードのデータのコピー防止、暗号化	11
ホログラム加工等カード面への対策	1
その他	14
何も実施していない	41

(注)複数回答

その他内容の内訳

- ・販売処理をしないと使用できない様にしている
- ・毎月の残高確認及び検証
- ・防犯カメラによる監視等
- ・隠しコードによる偽造カードの判別
- ・不正カードのロック登録
- ・紛失届出時に利用停止措置を行う
- ・POSシステムでの制御により、リーダー単独では利用できない
- ・店頭での口頭啓発
- ・本社及び販売各営業所での使用枚数と在庫管理の徹底
- ・POS内でのネガチェックの実装
- ・高額券の利用を停止し、低額券への交換を行う

③ IC型

有効回答者数 55 者

(単位：件)

防止策	件数
高額券種を発行しない、高額の入金上限を設定しない	22
1回あたり、日・月単位での入金額、利用額の制限	28
オートチャージの制限	17
複数アカウントの制限	10
転売・譲渡を禁止しホームページ等で周知	15
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	14
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	6
その他	9
何も実施していない	8

(注)複数回答

その他内容の内訳

- ・紛失届出によるカード停止
- ・個人情報登録されたカードは、盗難紛失時に利用を停止
- ・再発行時に誕生日を口頭で言ってもらい照合する
- ・入会後に届出住所に郵便物を送付
- ・個別設定による利用可能サービスの制限
- ・技術的に偽造が難しいICカードになっている
- ・紛失時等は速やかにネガ配信を行い、利用停止
- ・モバイル会員についてはログイン時にID/PW確認を実施

④ サーバ型

有効回答者数 259 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、入金上限を低額に設定する	90	40
1回あたり、日・月単位での入金額、利用額の制限	66	47
複数アカウントの制限	53	35
転売・譲渡を禁止しホームページ等で周知	70	47
インターネット上での不正転売等のモニタリング	-	11
利用時のワンタイムパスワードの導入	4	11
(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	26	-
ユーザーへの利用ロック機能提供	41	-
(高額取引の場合、)利用時の本人認証パスワードの導入	5	6
利用時のメール・SMS通知	33	33
利用状況・店舗のモニタリング	72	-
利用状況・加盟店サイトのモニタリング	-	49
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	41	-
アクセス元、端末の認証	-	18
その他	23	20
何も実施していない	27	5

(注)複数回答

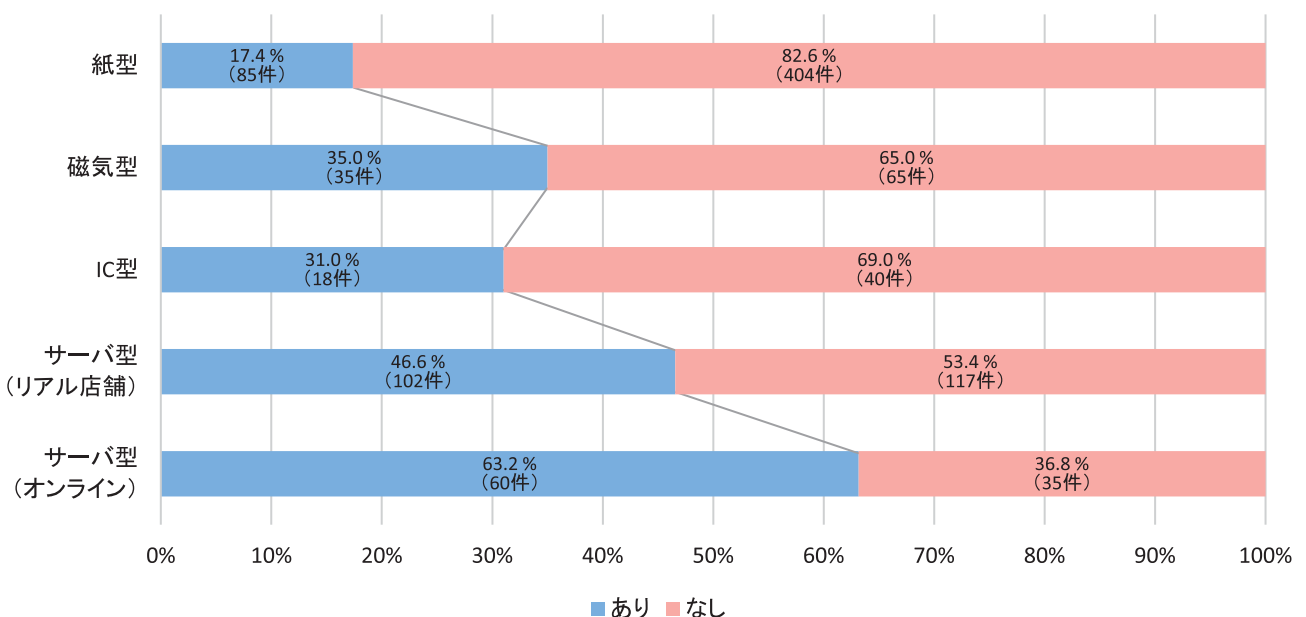
その他内容の内訳

◆サーバ型（リアル店舗）	◆サーバ型（オンライン）
<ul style="list-style-type: none"> ・HPでの注意喚起 ・HP等で特殊詐欺、フィッシングに関する注意喚起の掲出 ・利用者情報の登録 ・クレジットカード登録時の3Dセキュア認証等本人性確認の実施 ・アカウントログイン時の二段階認証 ・不正ログインのモニタリング ・不正検知システムの導入 ・決済代行会社でのセキュリティアラート ・POS上での残数管理 ・システムによるIDの管理 ・上限金額設定機能の提供 ・特定条件でのクレジットカード登録・チャージ制限 ・データセンターにて利用可能額の上限管理・規制を実施 ・インターネットでの利用不可 ・カード番号のみでの使用不可 ・POSに従業員の不正防止機能を付加 	<ul style="list-style-type: none"> ・HPでの注意喚起 ・HP等で特殊詐欺、フィッシングに関する注意喚起の掲出 ・クレカ登録・チャージ時の3Dセキュア認証 ・アカウントログイン時の二段階認証 ・カード番号の他、PIN番号の入力が必要 ・記名式を利用の際は当社WEB会員登録を義務付け ・発行時のスマートフォンでの生体認証等 ・電子契約システムにて加盟提携会社および本人による承認 ・不正利用者のブラックリスト化 ・フリマサイト等での定期確認 ・ログイン状況の確認 ・不審アクセスIP・新規ウォレット・不審トランザクション等の場合にeKYC実施 ・他の取引と比較して、異常な頻度、異常な金額の定期的なモニタリングを実施 ・顧客によるログイン操作の変化等、不正使用の典型的な指標を用いたモニタリング ・システムによるIDの管理 ・不正検知システムの導入 ・決済代行業者の不正検知サービス ・PF側での防止策に準ずる（未成年対策等） ・特定条件でのクレジットカード登録・チャージ制限 ・オーソリエラー時の利用制限 ・利用可能額の上限管理・規制を実施 ・上限金額設定機能の提供

図表25 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 777 者



② 苦情・トラブルの主な内容

有効回答者数 244 者

(単位：件)

内 容	紙型	磁気型	IC型	サーバ型 (リアル店舗)	サーバ型 (オンライン)
有効期限	32	13	3	38	16
払戻し（お釣りを含む）や換金	39	9	13	42	31
利用できる店舗・商品等	59	4	5	29	18
残高確認やその方法	-	4	3	23	13
利用履歴	-	1	6	17	16
コールセンターや問い合わせ窓口の対応	7	3	3	19	16
システム障害	-	7	4	25	17
不正利用	1	1	3	13	22
その他	1	7	4	11	8

(注)複数回答

その他内容の内訳

<p>◆紙型</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品券の販売方法 <p>◆磁気型</p> <ul style="list-style-type: none"> 磁気不良に伴う読み取り不能 価格が高い 磁気型カード生産終了によるサーバ型への移行手続き 支払い機器の不調 <p>◆IC型</p> <ul style="list-style-type: none"> 価格が高い 再発行手続き 再発行に伴う残高引継ぎ時の有効期限 	<p>◆サーバ型（リアル店舗）</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 カードのPINコードが分からない アプリにカードが登録できない カード紛失時の再発行手続き カードの磁気不良 通信障害 現金併用の不可 大量の小銭によるチャージの申し出 利用制限 本人確認 ダウンロード手順 パスワード初期化ができない 不正利用対策に伴う支払上限金額設定 	<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 紛争解決 本人確認 パスワード初期化ができない 不正利用対策に伴う支払上限金額設定 誤購入
---	--	---

③ 苦情の受付方法

有効回答者数 734 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)
電話	432	83	51	196	71
メール、問い合わせフォーム	198	38	24	127	81
チャット等	8	0	6	12	18
店頭等	228	61	15	113	13
その他	6	1	4	3	4

(注)複数回答

その他内容の内訳

<p>◆紙型</p> <ul style="list-style-type: none"> 本部への直接来社 サービスカウンターでの対面応対 営業担当へ連絡 <p>◆磁気型</p> <ul style="list-style-type: none"> 直接応対 	<p>◆IC型</p> <ul style="list-style-type: none"> 直接応対 取扱事業者の駅・バス窓口 郵送 書面 協会からの連携 消費生活センターを経由での受付 	<p>◆サーバ型（リアル店舗）</p> <ul style="list-style-type: none"> アプリ <p>◆サーバ型（オンライン）</p> <ul style="list-style-type: none"> ソーシャル・メディア アプリ 協会からの連携
--	--	--

<障害者への合理的な配慮・環境整備の具体的な事例>

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）は、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し障害のある人に対する合理的な配慮を推進すること等を求めており、全ての国民が相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的としています。

前払式支払手段発行者については、「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（平成 28 年告示第 3 号。）において、これらの具体的な取扱いが示されており、必要かつ合理的な配慮等を行うことが求められております。

※ご参考：内閣府「合理的配慮の提供等事例集」

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/example.html>

金融庁「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」

https://www.fsa.go.jp/receipt/syougai/02_4.pdf

<抜粋>

○障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

（目的）

第一条 この法律は、障害者基本法（昭和四十五年法律第八十四号）の基本的な理念にのっとり、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的とする。

（社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備）

第五条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

（事業者における障害を理由とする差別の禁止）

第八条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。

【店頭での対応】

前払式支払手段の発行について、店頭で障害者のお客様から問い合わせがあった際は、必要に応じて筆談や手話、分かりやすい表現でのご案内等、障害の特性に応じた多様なコミュニケーション手段で可能な限り対応する。

写真や画像を活用して説明する。

紙に記入したり、タッチパネルや手話を活用してコミュニケーションに工夫する。

券種ごとに色を分けて識別を工夫する。

カード申込みの拠点にて、スタッフの名札に耳マークシールを貼り付け、筆談対応できることを表明している。

加盟店の利用時、表示板を設置し、お客様に向けて、筆談対応が可能であることを表明している。

障害者差別解消法対応の趣旨を十分理解したうえで、これまで同様、百貨店従業員としてのおもてなし・顧客対応に努めます。

障がいのあるお客様からの「合理的配慮の提供」を求める意思表示への対応は、一律の正解がなく、ケースバイケースとなることから、対話を通じて解決策を検討していく『建設的対話』を心掛けます。

お客様から幅広く声を収集し、Q&Aのブラッシュアップを通じ、多様なお客様のニーズに対応できる施設環境やサービスの実現に取り組むこととします。

レジ担当者とは会話を行いながら精算できるゆっくりレジの導入やヘルプマークの社内共有
プレミアム付商品券販売のお知らせを載せているホームページは、音声読み上げ機能がついている。販売所では、階段等段差のない場所で販売している。
商品券の販売場所が2階にあるため1階ロビー（バリアフリー）にインターホンを設置し、階段の使用が難しい方は鳴らしてもらうことで職員が1階へ赴き、注文を受けるようにしています。
電子マネーのチャージ機の高さを、車いすでも操作できる高さに設定している。

【視覚・聴覚等に関する対応】

券種（額面）の違いが一目でわかるように、紙色をかえ、額面の数字を大きく表記した。
視覚障害者にもより見やすくなるようアプリ内の色のコントラスト比を改善しました。
ユニバーサルデザインとしての対応となりますが、アプリ上の文字やボタンについては大きく読みやすくするといった対応を心がけております。
目の不自由な方のためにカードに切り欠きをつけています。
開発部門にアプリのアクセシビリティ改善に長期的に取り組む部隊をおき、直近では、以下の改善を行っています。 ・端末のフォントサイズの変更の各種画面への反映 ・視覚障害があるユーザーのために、ユーザスキャンのコードスキャン画面において、Voice Over 機能に対応
ウェブアクセシビリティ導入ガイドブックを参考に、サイトの構築を検討しています。 障害者の方からの要望やクレーム（「この配置だと読み上げが止まってしまう」など）を元に、サイトを改善する場合に上の導入ガイドブック等を参考にしています。
VoiceOver（画面読み上げ機能）がございます。VoiceOver を使用した状態で画面に触れるなどすることで、目の見えない・見えにくい方も音声による説明で当社のサイトの画面状況を確認することが可能となっております。
券売機での音声案内および点字案内を行っている。

【態勢面での対応】

障がい者用カードの購入、解約・払戻手続きなどは本人だけでなく、代理人も手続きを行えるよう定めている。
事理弁識能力が不足している方の申し込みに関しては、代理人による申請を認めている。
電話リレーサービスを利用したご連絡や、チャットでのお問い合わせを受け付けている。 聴覚や発語に困難がある方が訪問された際にお渡しできるよう、チャットでのお問い合わせを誘導するリーフレットを準備している。
①顧客からの問い合わせにおいて、電話リレーサービスや手話通訳サービスを提供している。 ② Web ページ制作において、日本工業規格（JIS）に基づいた基準を満たすように整備している。 （特に、音声読み上げソフトを使用するユーザーが正確に内容を理解できるように、適切な HTML タグの使用や代替テキストの提供などを行えるよう、コーポレートサイト、会員専用サイト、アプリに対して順次実装予定。） ③ Web ページ制作において、視覚、聴覚、操作に障害がある利用者でも快適に利用できるよう、色のコントラストやキーボード操作のサポートも実装している。 ④ Web ページ制作において、品質検証の仕組みも導入するよう準備中。
弊社コールセンターでの対応事例です。 通常のお問い合わせ受付体制に加え、以下の対応を行っております。 ・聴覚障害のある方から FAX で問い合わせを受付 ・電話リレーサービスの対応が可能な電話番号を別途ご案内し問い合わせを受付
当社および前払式支払手段の発行にかかる委託先のコールセンター窓口では、障害者への合理的な配慮ないし環境整備の一環として、電話リレーサービスに対応した態勢となっております。

<p>聴覚や発話に障がいのあるお客様向けに以下サービスを提供中</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「手話デスク」 ・日本財団電話リレーサービスのご利用
<p>お電話でのお問い合わせが困難なお客さまにも安心してご利用いただけるよう、複数の問い合わせ方法を用意しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メッセージ、手話通訳、FAX、店頭
<p>当社直営店で利用できる共通マニュアルを制定。 視覚障害の特徴や寄り添い方が判断できるガイドラインを制定しました。</p>
<p>コンプライアンス規程において、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮、事業者における相談体制の整備、事業者における研修・啓発をおこなうものとし、社内での方針を定めております。なお、実際の相談や事例は発生しておりません。</p>
<p>現在の所、障害者に対し合理的な配慮を行った事例は発生していない。 本件、改正法の施行に合わせ、顧客対応を担う部署を中心に合理的配慮の基本的な考え方への理解を深め、外部で開催する「改正障害者差別解消法に係る事業者向け説明会」等のセミナーに積極的に参加。当然に社会的障壁の除去を推進すべく、障害を理由とする差別解消に向けた意識の醸成に努めている。</p>
<p>弊社が障害者のアクセシビリティを向上させるために行っている主な取り組みは以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アクセシビリティ要件-Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) に即して障害のあるお客様が弊社のプロダクト及びサービスを完全かつ平等に利用できるように、社内規程及び管理手続きの定期見直しを行なっています。 ・アクセシビリティ・コントロール-適用対象のアクセシビリティ義務に準拠するために、手順及びコントロールを定期的に見直し・開発しています。また、プロダクトの導入・更新前にアクセシビリティ義務への準拠についてレビューが行われています。 ・障害及び課題のモニタリング-プロダクト及びサービスに係るウェブ・モバイルコンテンツ機能に問題またはコントロール上のギャップが特定された場合、担当チームは、特定されたアクセシビリティ・ギャップを記録し対応完了まで追跡管理を実施しています。 ・外部委託先の監督-ウェブ・モバイルコンテンツ機能の設計または作成を行う外部委託先企業は、最新のWCAG レベル AA または適用対象のアクセシビリティ義務への準拠を契約条項に設ける必要があります。また、弊社の顧客との接点に関わる外部委託先企業についても、適用対象のアクセシビリティ義務に準拠する条項を契約書に含める必要があります。 ・苦情管理-アクセシビリティ関連の苦情は、速やかな解決が図られるよう Enterprise Customer Complaints Policy に従って管理されています。

<発行事業実態調査・協会ホームページに対するご意見・ご要望等(抜粋)>

<p>◆ 発行事業実態調査について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発行実態調査の「全設問・回答表示」から出力される PDF データは、チェックボックスを付した部分が薄い灰色となっていて見分けにくい。もう少し何を選択したのか分かり易く出力できようにして欲しい。 ・回答内容を社内記録として残したいので、このアンケートの送信内容を出力できるようにして欲しい。 ・Excel での出力機能があると助かる。 ・WEB 調査でも構わないが、PDF ではなく昨年までのように Excel の調査票を付して欲しい。 <p>【協会コメント】</p> <p>前回の皆様からのご意見を踏まえ、アンケートの回答内容を PDF で保管・出力できる機能を追加いたしました。今回のご意見を踏まえ、わかり易く、また使い易くなるよう更なる工夫を検討させていただきます。なお、Excel での出力機能につきましては、検討はしましたが、引き続き PDF での出力となりますことご理解いただきたくお願いいたします。</p> <p>Excel 調査票の提供につきましては、協会ホームページでの掲載を検討させていただきます。</p>
--

◆ 発行事業実態調査統計について

- ・発行事業実態調査については発行者の実態を知る資料として今後も継続を希望します。
- ・発行事業実態調査の回答率が4割とあり、データの網羅性として十分なのか教えていただきたい。質問の内容が時々曖昧なものがあります。
- ・不正利用の事例を開示していただけると、不定防止対策上参考になるのでありがたい。

【協会コメント】

発行事業実態調査の継続を希望いただきありがとうございます。この調査は平成10年度を1回目として、本調査で26回目を数えます。前払式支払手段の発行業務に関する基礎データとして皆様に活用いただけるよう、調査内容については、発行額等の推移、供託の方法、加盟店決済手数料率、有効期限の設定などの継続調査に加え、制度改正要望や改正法令の啓発につながる設問も採り入れながら、今後も継続して参ります。

この調査統計の回答率につきましては、例年40%前後ですが、回答者の内訳として、発行形態については、自家型発行者より三者型発行者の回答者が多く、第三者型発行者数全体※の約5割の回答率になります。また、発行額ベースでは全体※の約9割と発行規模の大きな事業者からの回答が反映されております。各設問についてこのような観点でご覧いただくことで参考値としてご活用いただけるのではないかと考えています。また、質問の内容につきまして、曖昧な箇所がありましたこと申し訳ございません。適宜見直しを行いますので、具体的な箇所をご指摘いただけますと幸いです。

※ https://www.s-kessai.jp/info/document_i.html 「前払式支払手段の発行額および発行者の推移」参照

不正利用防止策や不正利用の事例につきましては、本統計の図表24「実施している不正利用防止策」において媒体毎の具体的な取組みを紹介しています。また、協会ホームページの消費者コーナー「ネット上で使えるプリカ（電子マネー）を悪用した詐欺にご注意」では、さまざまな詐欺の手口及びその対応策を紹介しています。

https://www.s-kessai.jp/consumer/giftcard_prica_netprica/sagil.html

◆ 協会ホームページについて

- ・発行事業者だけがパソコンで協会のホームページをみるわけではなく、消費者への情報提供のページもあるのでスマホ対応のホームページにして欲しい。
- ・引き続き幅の広い情報提供をお願いしたい。
- ・貴協会ホームページには適切に情報提供がなされており助かっている。

【協会コメント】

ホームページのリニューアルを予定しており、その際にスマートフォン対応を行う予定です。

新しいホームページでは、皆さまにより活用いただけるよう、適切な情報をわかり易く提供させていただく所存です。

◆ 協会の事業活動について

- ・「相談・苦情の受付状況」の「事案」は、社内報告の資料として活用している。
- ・協会開催セミナーにて情報収集をしている。相続対応等、今後の課題について、また連携をお願いしたい。

【協会コメント】

「相談・苦情の受付状況」の「事案」やセミナーへのご参加につきましては、会員限定の情報提供とさせていただいております。

今年度におきましても、マイナンバーカードに関するセミナーや詐欺行為等の不正利用啓発に関する勉強会などを企画・検討しています。

発行事業実態調査・調査統計及び協会ホームページ等についてのご意見・ご要望等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。ご参考にしていただければ幸いです。また、協会では、皆様からの前払式支払手段の発行業務に関する法令相談などを電話にてお受けしています。詳しくは、[協会ホームページ](#)をご覧ください。

本調査統計は協会から発行者の皆様への情報発信の一つのツールと考えております。

今後も皆様の業務の参考になるような調査を行っていきますので、ご協力をお願いいたします。

**第 26 回発行事業実態調査統計
(令和 5 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。)