

送金サービスに関する調査【2018年】 結果報告書（修正版）

2018年6月



一般社団法人日本資金決済業協会

目次

調査概要	P2
今回調査の構成について	P3
回答者プロフィール	P4
調査結果の要約	P8
調査画面	P23

調査概要

- 調査目的 : 国内・海外の送金サービスに対する一般消費者の認知・利用実態を把握する。
また併せて、資金決済法や、資金移動業者による送金サービスについての一般消費者への浸透度を把握する。
- 調査対象 : 【スクリーニング調査】マクロミルモニタ 20～69歳の男女
【本調査】上記のうち、直近3年間に海外／国内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 : インターネットリサーチ
- 調査時期 : 【スクリーニング調査】【本調査】2018年4月27日（金）～5月1日（火）
- 有効回答数 : 【スクリーニング調査】50,000サンプル
【本調査】1,236サンプル
- 調査実施機関 : 株式会社マクロミル

今回調査の構成について

- 今回調査では、送金サービスの認知・利用状況など、**一般層を対象に聴取したい内容**はスクリーニング調査で確認した。
- その中でも特に深掘して確認する必要のあった**国内・海外送金サービス**については、国内・海外送金経験のある人に絞り、本調査で確認した。

スクリーニング調査（一般層対象）

※平成22年国勢調査の、20～60代男女の人口構成比に併せて回収

【割付セル】

SCR割付	N	
	男性	女性
20-29才	3,942	3,801
30-39才	4,935	4,828
40-49才	5,799	5,709
50-59才	4,816	4,847
60-69才	5,512	5,811
全体	50,000	

【調査項目】

No.	調査項目	形式
1	国籍	SA
2	直近の送金時期	SAM
3	「資金移動業」「資金決済法」言葉の認知	SAM
4	送金サービスについての認知内容	MA
5	国内送金サービスを行う各機関の認知・利用経験・直近利用	MASA
6	海外送金サービスを行う各機関の認知・利用経験・直近利用	MASA
7	資金移動業・資金決済法についての評価	SAM
8	送金サービス魅力点	MA
9	資金移動業者の上限額に対する意識	SAM

本調査（国内・海外送金3年以内利用者対象）

【割付セル】

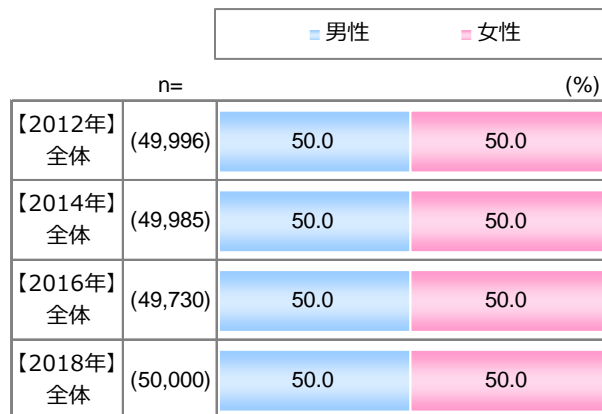
本調査割付	N
国内送金（金融機関）	309
国内送金（資金移動業者）	309
海外送金（金融機関）	309
海外送金（資金移動業者）	309
全体	1236

【調査項目】

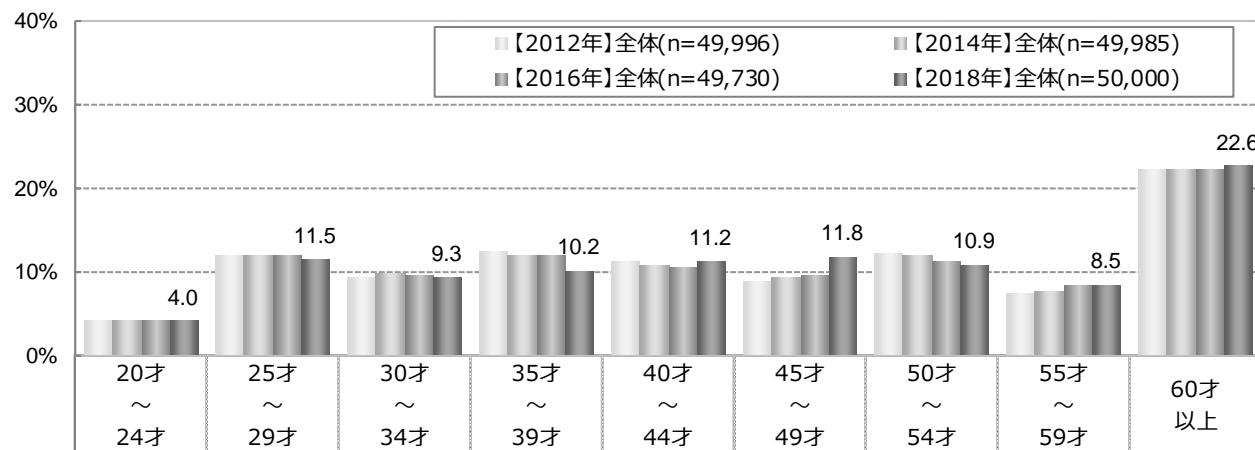
No.	調査項目	形式
1	送金頻度	SAM
2	送金の目的	MASA
3	1回あたりの送金額	SAM
4	主な送金相手	SAM
5	送金時の利用チャネル	SAM
6	資金移動業者非利用理由	MA
7	送金サービス重視点	SAM
8	送金サービス時の利用チャネルの認知経路	MAM
9	送金サービス満足度	SAM
10	送金サービス不満点	MAMA

回答者のプロフィール (SCR)

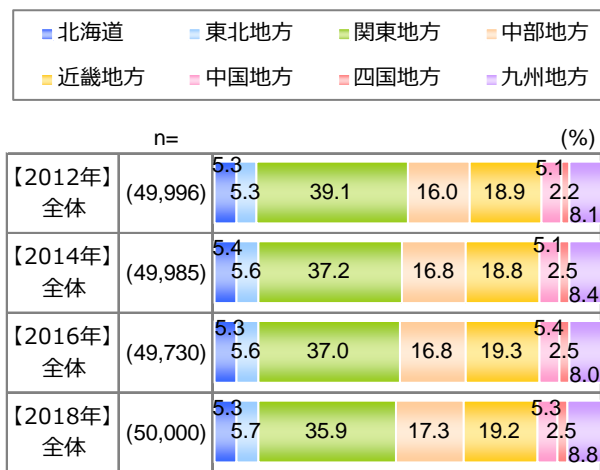
性別



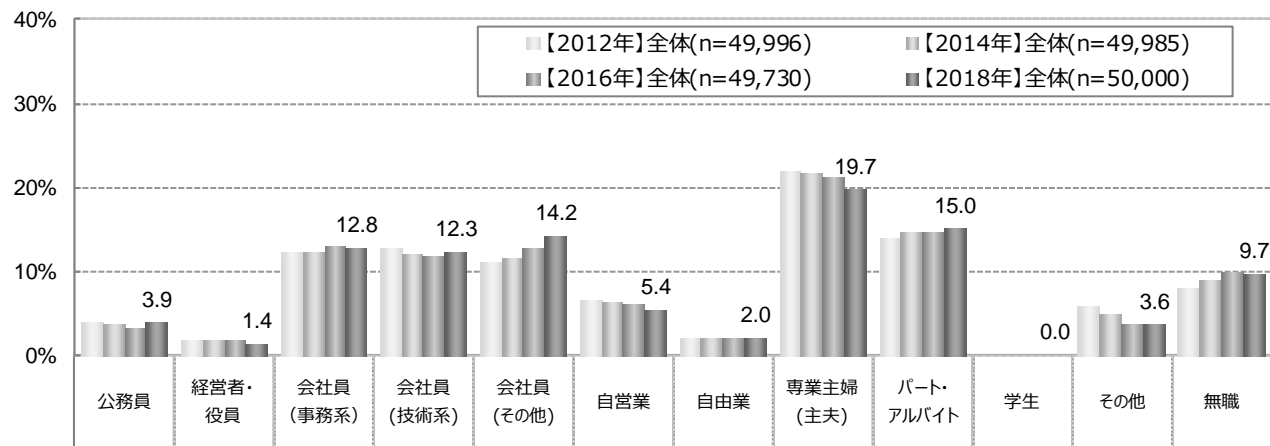
年齢



居住地域

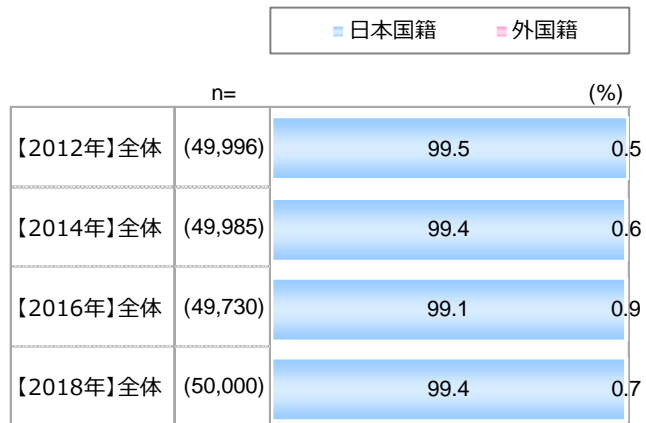


職業



回答者のプロフィール（SCR）

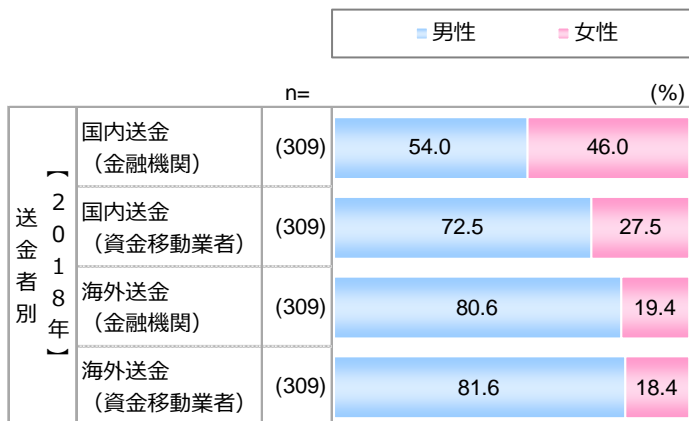
国籍



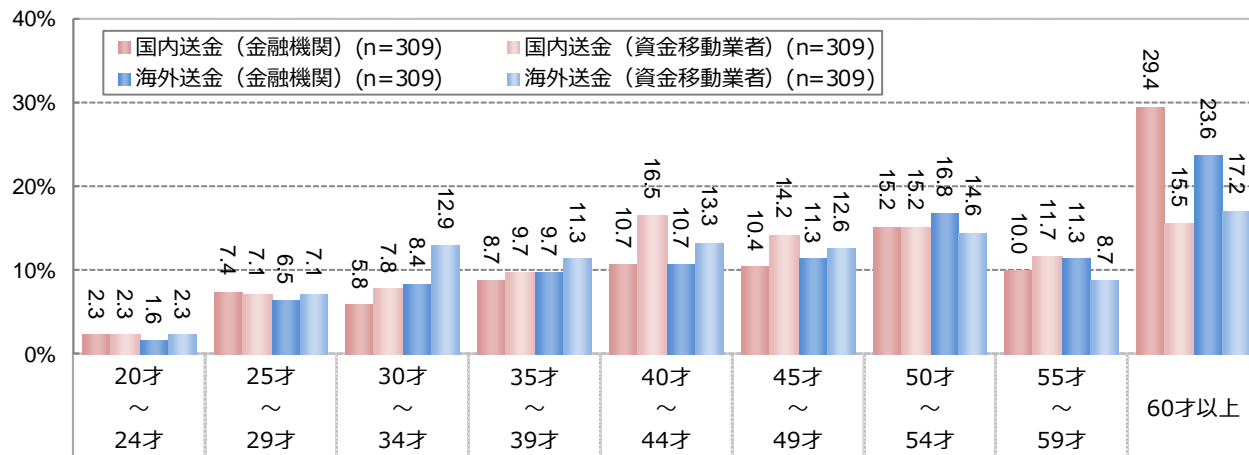
現在の国籍（内訳）	【2012年】 (N)	【2014年】 (N)	【2016年】 (N)	【2018年】 (N)
1 日本	49,737	49,695	49,306	49,675
2 中国	56	54	58	76
3 韓国・朝鮮	70	79	60	56
4 ベトナム	1	4	8	6
5 フィリピン	4	8	10	8
6 ブラジル	1	5	6	10
7 ネパール	4	4	5	5
8 台湾	-	-	-	10
9 米国	8	3	6	5
10 タイ	2	2	8	5
11 インドネシア	3	4	6	5
12 ペルー	2	2	3	2
13 インド	1	0	7	3
14 スリランカ	-	-	-	1
15 ミャンマー	-	-	-	2
16 英国	2	1	1	4
17 パキスタン	0	1	2	0
18 バングラデシュ	0	0	5	0
19 その他の国籍	14	18	18	0
20 その他	91	105	221	127
全体(N)	49,996	49,985	49,730	50,000

回答者のプロフィール（本調査）

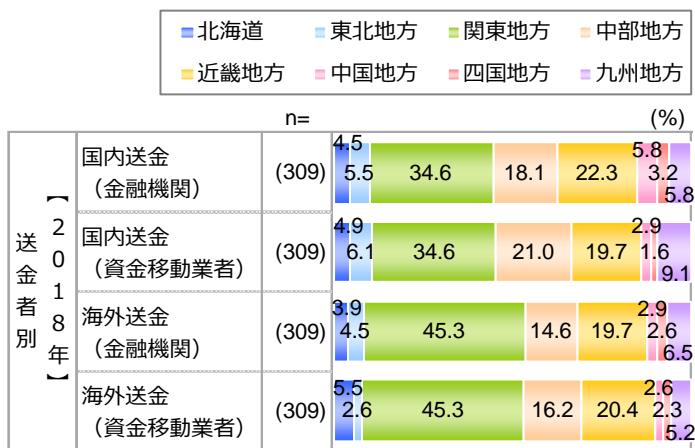
性別



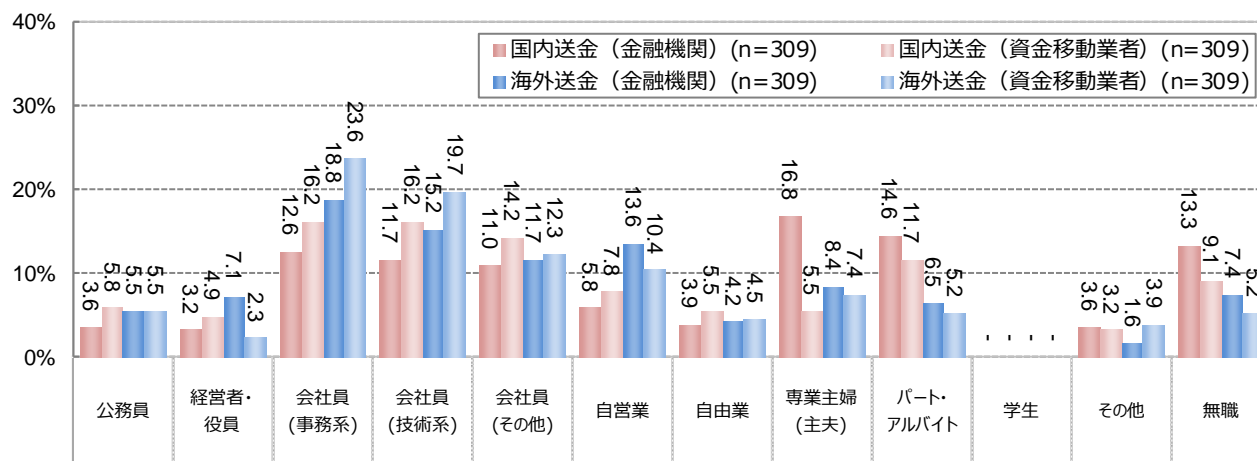
年齢



居住地域



職業



回答者のプロフィール（本調査）

国籍



現在の国籍（内訳）		【2012年】 （N）	【2014年】 （N）	【2016年】 （N）	【2018年】 （N）
1	日本	1,185	1,185	1,185	1,230
2	中国	19	8	8	0
3	韓国・朝鮮	11	4	4	3
4	ベトナム	1	0	2	1
5	フィリピン	1	6	3	1
6	ブラジル	0	0	1	1
7	ネパール	4	2	1	0
8	台湾	-	-	-	0
9	米国	3	0	1	0
10	タイ	2	0	3	0
11	インドネシア	2	0	5	0
12	ペルー	0	1	0	0
13	インド	1	0	3	0
14	スリランカ	-	-	-	0
15	ミャンマー	-	-	-	0
16	英国	0	0	2	0
17	パキスタン	0	0	0	0
18	バングラデシュ	0	0	0	0
19	その他の国籍	2	3	1	0
20	その他	0	0	0	0
全体(N)		1,231	1,206	1,219	1,236



調査結果の要約

送金サービスの浸透度_市場規模【2018年】

スクリーニング調査

- 国内送金利用経験者は一般層全体の59%、1年以内利用経験に絞ると52%。
- これに対し、海外送金利用経験者は一般層全体の8%、1年以内利用経験に絞ると3%。
- 国内送金の利用状況と比べると、海外送金の利用者はごく一部。
- 2016年と比べると、**海外送金利用者、国内送金利用者、ともに微増傾向となっている**。（2016年の結果は次ページ参照）

20～60代男女一般層 全体（50,000人）

国内送金利用経験者・・・**59.3%**（29,647人）

国内送金3年以内利用経験者・・・**55.4%**（27,687人）

国内送金1年以内利用経験者
・・・**51.8%**（25,920人）

海外送金利用経験・・・**7.5%**（3,772人）

海外送金3年以内利用経験
・・・**4.0%**（2,020人）

海外送金1年以内利用経験
・・・**2.9%**（1,445人）

（国内・海外いずれか）

- ◆ 送金サービス利用経験者・・・**59.7%**（29,867人）
- ◆ 送金サービス3年以内利用経験者・・・**55.6%**（27,823人）
- ◆ 送金サービス1年以内利用経験者・・・**52.1%**（26,055人）

送金サービスの浸透度_市場規模【2016年】

スクリーニング調査

- 国内送金利用経験者は一般層全体の56%、1年以内利用経験に絞ると51%。
- これに対し、海外送金利用経験者は一般層全体の7%、1年以内利用経験に絞ると2%。
- 国内送金の利用状況と比べると、海外送金の利用者はまだ、ごく一部に留まっている。

20～60代男女一般層 全体 (49,730人)

国内送金利用経験者…**56.4%** (28,035人)

国内送金3年以内利用経験者… **53.8 %** (26,731人)

国内送金1年以内利用経験者
… **51.0 %** (25,375人)

海外送金利用経験…**7.0%** (3,464人)

海外送金3年以内利用経験
…**3.5%** (1,751人)

海外送金1年以内利用経験
…**2.4%** (1,174人)

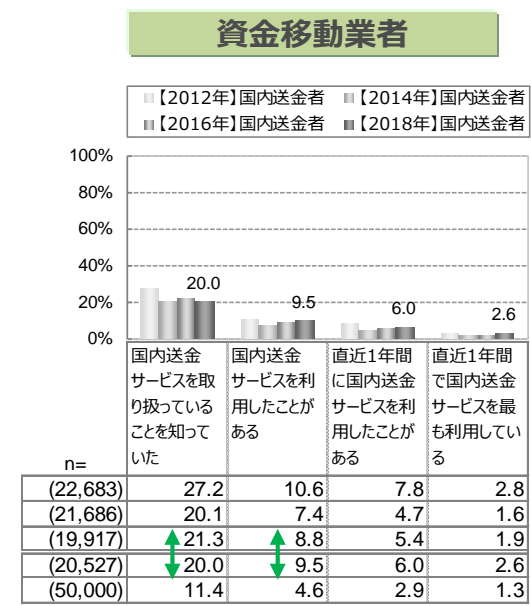
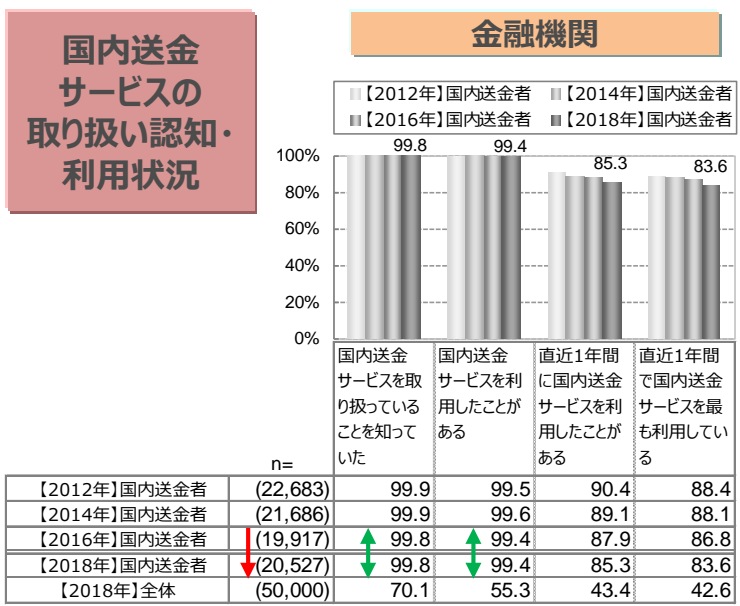
(国内・海外いずれか)

- ◆ 送金サービス利用経験者…**56.8%** (28,247人)
- ◆ 送金サービス3年以内利用経験者…**54.0%** (26,870人)
- ◆ 送金サービス1年以内利用経験者…**51.3%** (25,495人)

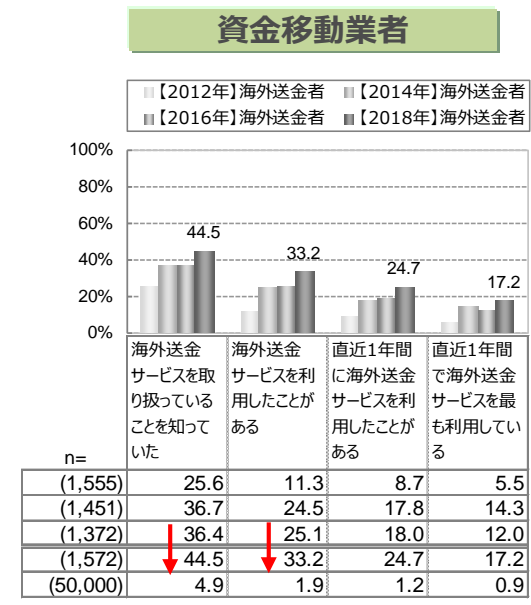
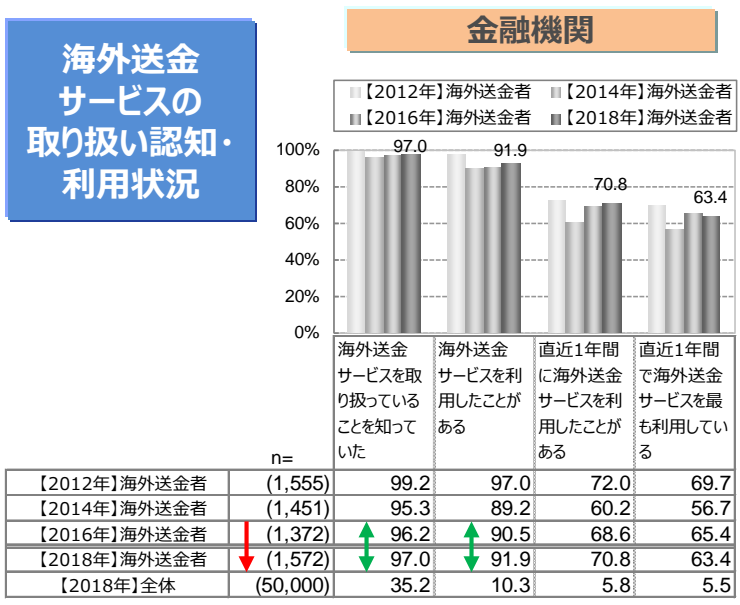
送金サービスの浸透度_機関別認知・利用状況

スクリーニング調査

- 3年以内国内送金サービス利用者のうち、
- 国内送金サービスの取扱先として、銀行認知者は100%(2016年：100%)、資金移動業者認知者は20%(2016年：21%)。
- 国内送金を行う際に、銀行利用経験者は99%(2016年：99%)、資金移動業者利用経験者は10%(2016年：9%)。
- 2016年と比べ、国内送金サービス全体の利用者は微増したものの、利用者の認識する取扱先には変化はみられず、これまで同様銀行が主流。また、銀行も資金移動業者も認知・利用経験ともに大きな変化はみられない。



- 3年以内海外送金サービス利用者のうち、
- 海外送金サービスの取扱先として、銀行認知者は97%(2016年：96%)、資金移動業者認知者は45%(2016年：36%)。
- 海外送金を行う際に、銀行利用経験者は92%(2016年：92%)、資金移動業者利用経験者は33%(2016年：25%)。
- 2016年と比べ、海外送金サービス全体の利用者が微増にとどまる中で、銀行の認知・利用経験がほぼ横ばいとなった一方、資金移動業者の認知・利用経験が顕著に上昇。資金移動業者の海外送金サービス取扱先としてのプレゼンスが着実に向上していることがうかがわれる。



送金サービスの浸透度_サービス理解

スクリーニング調査

- 資金移動業も資金決済法も、一般層においては、名称認知は2割未満、内容理解は1割未満。ともに**2016年と比べると若干上昇**。
国内送金者では内容理解は1割強にとどまるが、海外送金者では内容理解が過半数に及ぶ。
- 送金サービスについて知られている内容は、引き続き銀行からの送金サービス関連が上位で、資金移動業者のサービスは、インターネットやスマホで送金ができることが最多の2割弱。ここでも、**海外送金者は国内送金者に比べ、資金移動業者からの送金サービス理解度が高い。**

「資金移動業」「資金決済法」の言葉の認知・理解

業「資金決済法」の
・理解

資金移動業

(%)

		内容理解・計	名称認知・計	
【2012年】全体		(49,996)	3.7	13.1
【2014年】全体		(49,985)	3.9	12.9
【2016年】全体		(49,730)	4.8	13.0
【2018年】全体		(50,000)	5.9	14.6
3年以内送金サービス利用者 全体		(27,823)	8.5	19.5
送金者別	海外送金者	(1,572)	51.1	65.7
	国内送金者	(20,527)	10.2	21.5

資金決済法

(%)

		内容理解・計	名称認知・計
		4.1	14.8
		4.3	14.8
		5.2	15.2
		6.6	17.5
		9.8	23.7
		52.2	67.8
		11.7	26.4

n=30以上の場合

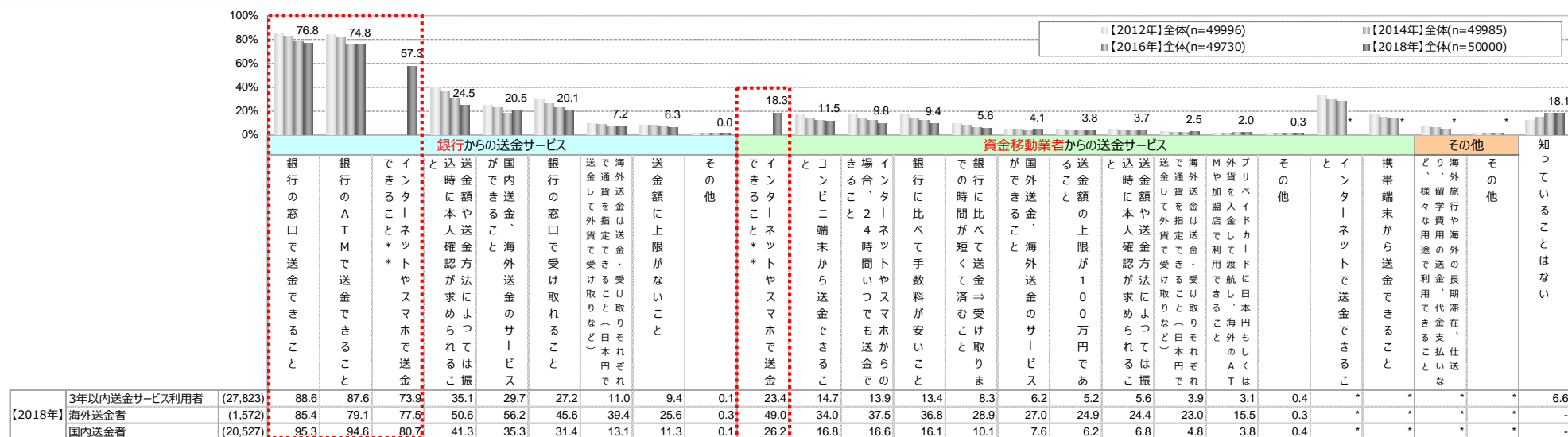
[比率の差]
 ■【2018年】全体 +10ポイント
 ■【2018年】全体 +5ポイント
 ■【2018年】全体 -5ポイント
 ■【2018年】全体 -10ポイント

※内容理解・計（「知っている、その内容もよく理解している」+「知っている、概要はなんとなく理解している」）

※名称認知・計（「知っている、その内容もよく理解している」+「知っている、概要はなんとなく理解している」+「言葉は聞いたことがあるが、内容は知らない」）

送金サービスの理解度

グラフは全体ベース



*2018年非聴取項目 **2012～2016年非聴取項目

※カテゴリーごとに「【2018年】全体」のスコアで降順にソート

- 資金移動業・資金移動業のメリットの説明を呈示した場合の、**一般層における理解度は40%、魅力度は17%。**
4人に1人は「今までにない新しいサービスだと思う」と回答しており、さらなる認知・理解度向上が必要である。
- **海外送金者は、資金移動業・資金決済法に対する評価が高く、魅力度／利用意向ともに6割を超える。**
国内送金者は、魅力度／利用意向ともに2割半ば程度。

資金移動業・資金移動業メリット及び送金サービスについての評価・印象

Q7.資金移動業・資金移動業メリットについての説明呈示

【資金移動業】

2010年に施行された資金決済法に基づき、銀行等以外の事業者が為替取引(送金サービス)を業として営むことを言います。ただし、1回当たりの送金額は、100万円に相当する額以下に限られています。
資金移動業の登録を受けて為替取引を業として営む事業者を「資金移動業者」と言います。
資金移動業は、国内送金や海外送金のほか、飲食代等の割勘費用やネット取引の決済などにも広く利用されています。
なお、銀行保証金の供託により、利用者保護が図られています。

【資金移動業メリット】

資金移動業者として登録すれば、金融機関以外の企業でも送金サービスを行うことができるようになりました。
資金移動業が開始される以前は、銀行や郵便局などの金融機関の窓口・ATM等で送金手続きを行っており、所定の手数料がかかるほか、海外送金などでは相当の日数を要しました。
資金移動業者が送金サービスを行うようになったことで、100万円相当額以下であれば、コンビニ、旅行代理店、インターネット、携帯電話などで、24時間、振込や送金が可能となりました。
特に海外送金は、資金移動業者の方が銀行に比べて、手数料が割安で、送金から受取までが早い場合が多いです。

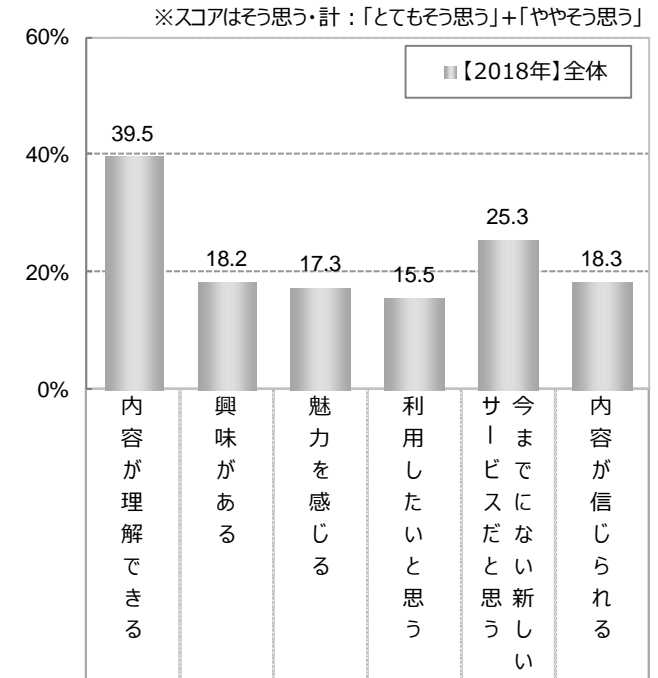
グラフは全体ベース

n=30以上の場合

[比率の差]



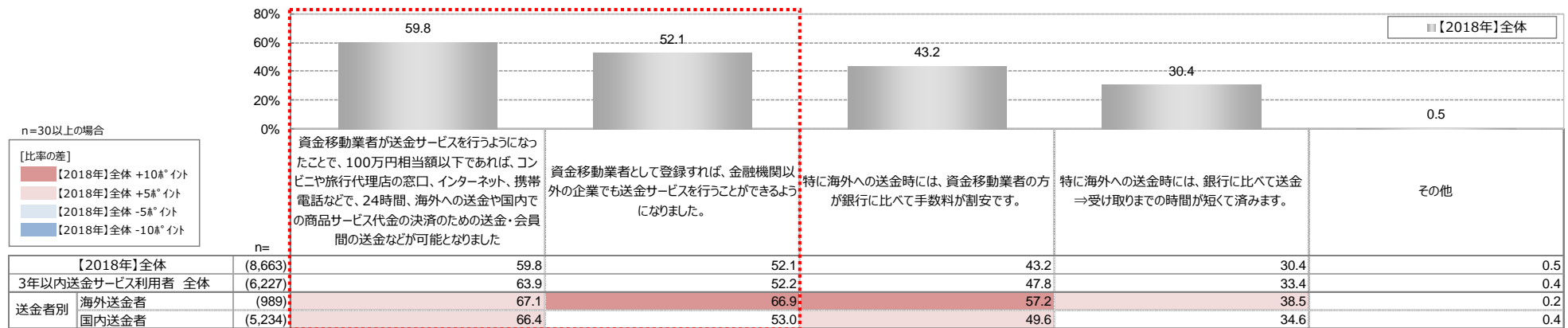
n=		【2018年】全体	(50,000)	39.5	18.2	17.3	15.5	25.3	18.3
3年以内送金サービス利用者 全体		(27,823)	48.8	23.3	22.4	20.6	31.4	23.1	
送金者別	海外送金者	(1,572)	81.0	67.7	62.9	64.5	62.6	59.9	
	国内送金者	(20,527)	54.7	26.2	25.5	23.6	35.1	26.5	



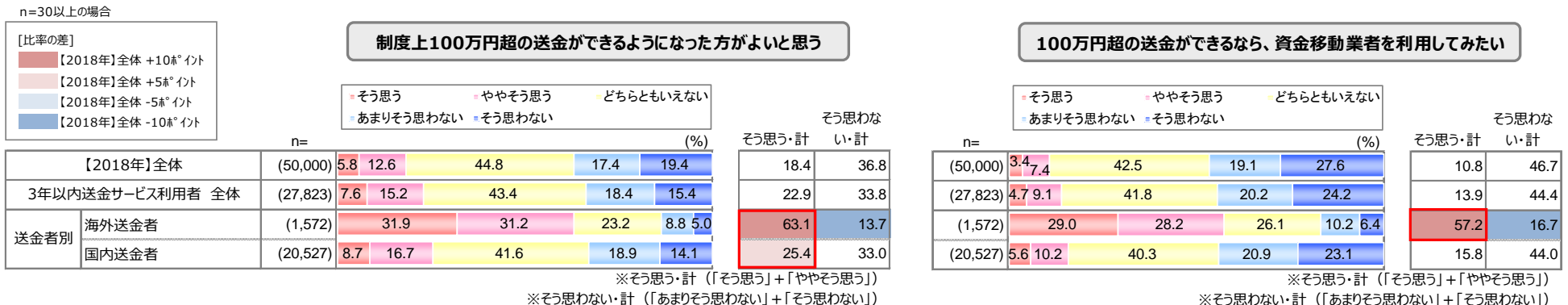
- 魅力を感じると回答した人に、どのような点に魅力を感じるかを確認したところ、一般層、海外送金者、国内送金者いずれにおいても、「100万円以下であれば、コンビニや旅行代理店の窓口、インターネット、携帯電話などで、24時間、海外へも振込や送金が可能となった」が最多で、ついで「登録すれば、金融機関以外の企業でも送金サービスができるようになった」が高い結果となった。
- **100万円超の送金が可能になることについては、国内送金者では4人に一人が、海外送金者では6割強が希望。**
- 特に海外送金者においては、100万円超の送金が可能になることを条件に資金移動業者を利用したいという人も5割半ばに上る。

送金サービスで魅力に感じた点

グラフは全体のうち送金サービスに魅力を感じると回答した人ベース



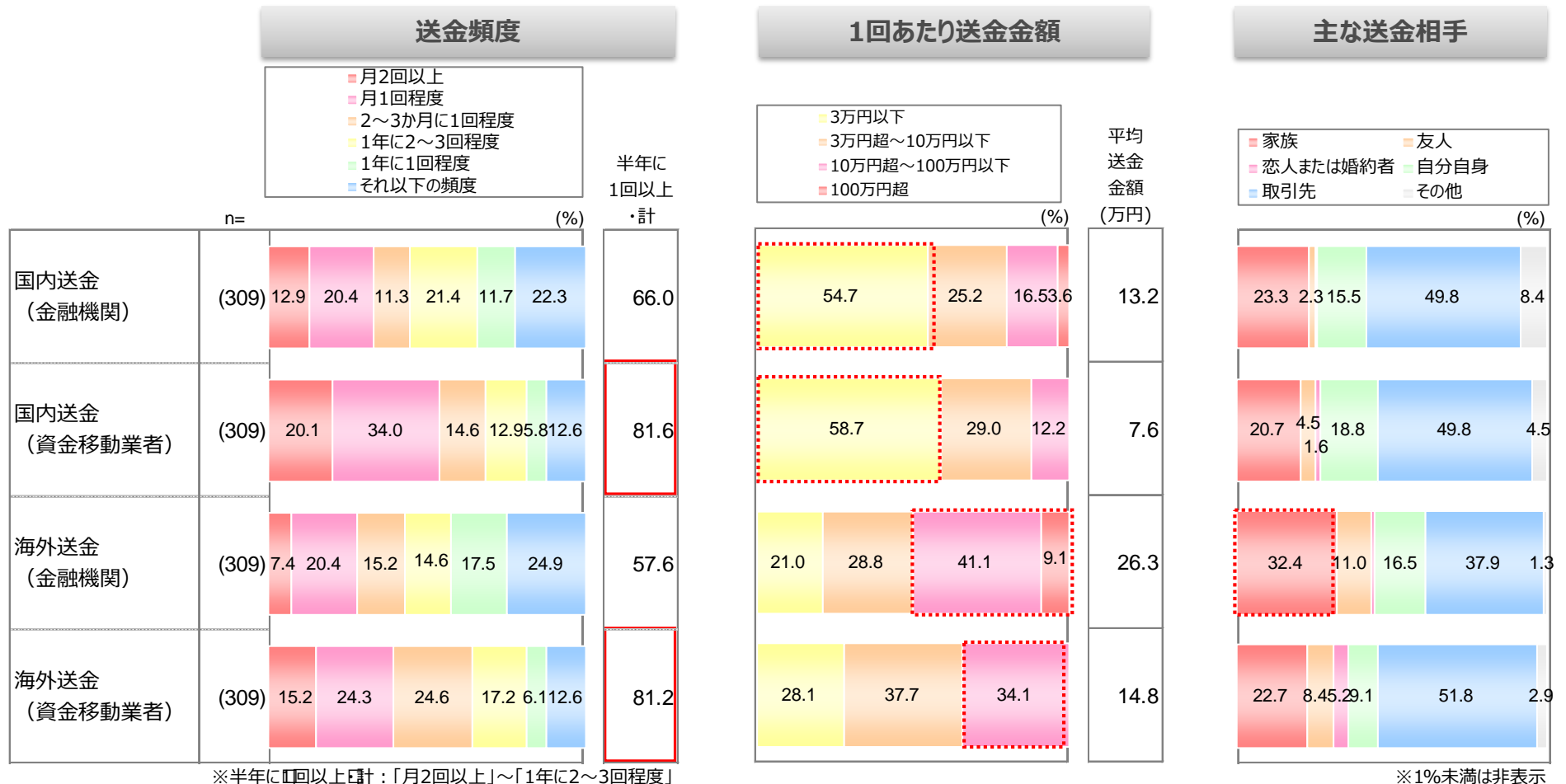
送金額の上限が100万円に設定されていることについて



海外・国内送金利用実態_送金頻度・送金金額・送金相手

本調査

- 送金頻度は、国内／海外ともに、**金融機関よりも資金移動業者で高い。**
- 1回あたり送金金額は、**国内送金では金融機関／資金移動業者ともに、「3万円以下」が半数以上を占める。**
海外送金では、「10万円」以上の送金が資金移動業者で3割半ば、金融機関で5割に上り、国内送金と比べて金額が高い。
- 主な送金相手は、海外送金の資金移動業者、及び、国内送金の金融機関／資金移動業者では、いずれも1位：「取引先」（5割前後）、2位：「家族」（2割強）。
海外送金の金融機関利用者だけは、他と比べて「家族」の割合が高く、3割を超える。

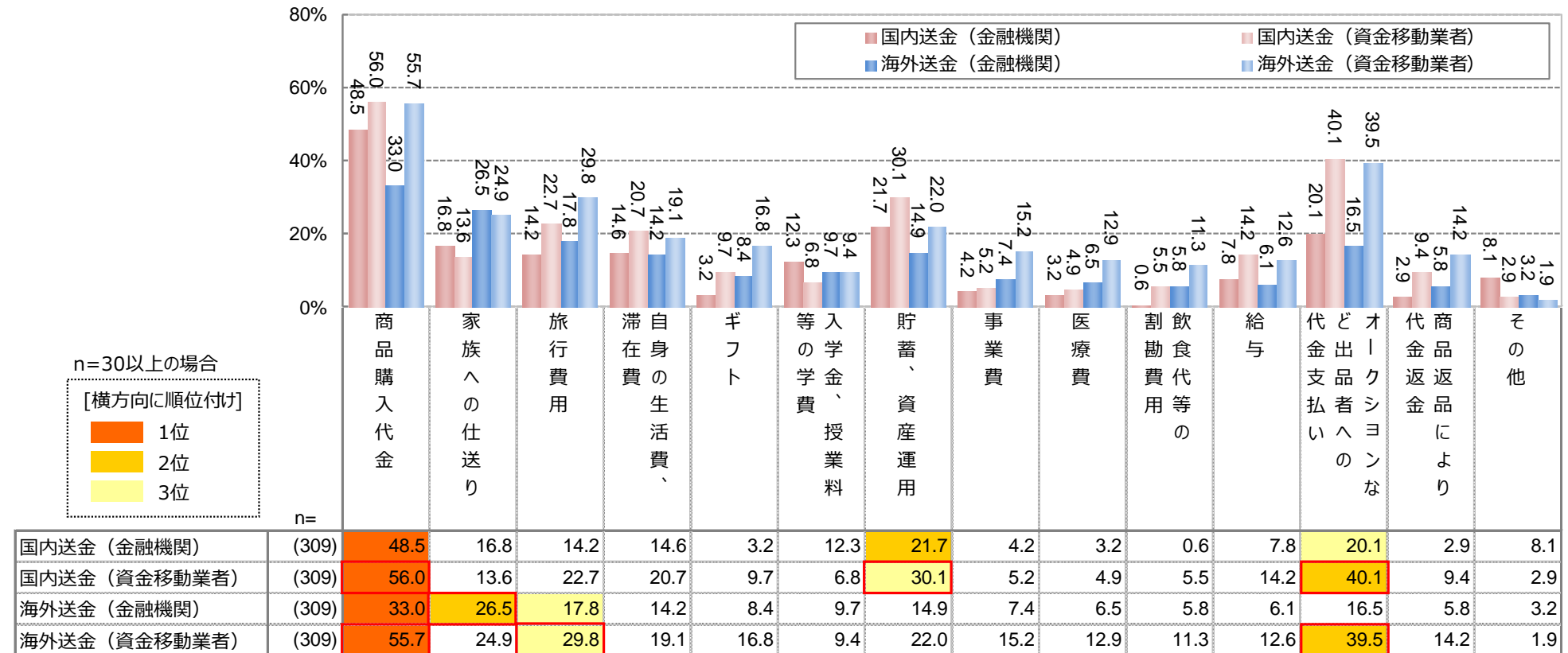


海外・国内送金利用実態_送金目的

本調査

- **送金目的は、国内／海外、資金移動業者／金融機関いずれにおいても、「商品購入代金」が1位。**
特に資金移動業者利用者はこの目的での利用が半数を超える他、2位に「オークションなど出品者への代金支払い」4割が入るなど、購入における送金で使われている様子がうかがえる。
- 国内送金での資金移動業者利用者は、「貯蓄・資産運用」が3割と、他と比べて高い。
- 海外送金での資金移動業者利用者は、「旅行費用」が3割と、他と比べて高い。
- 海外送金での金融機関利用者は、「家族への仕送り」が2割半ばと、他と比べて高い。

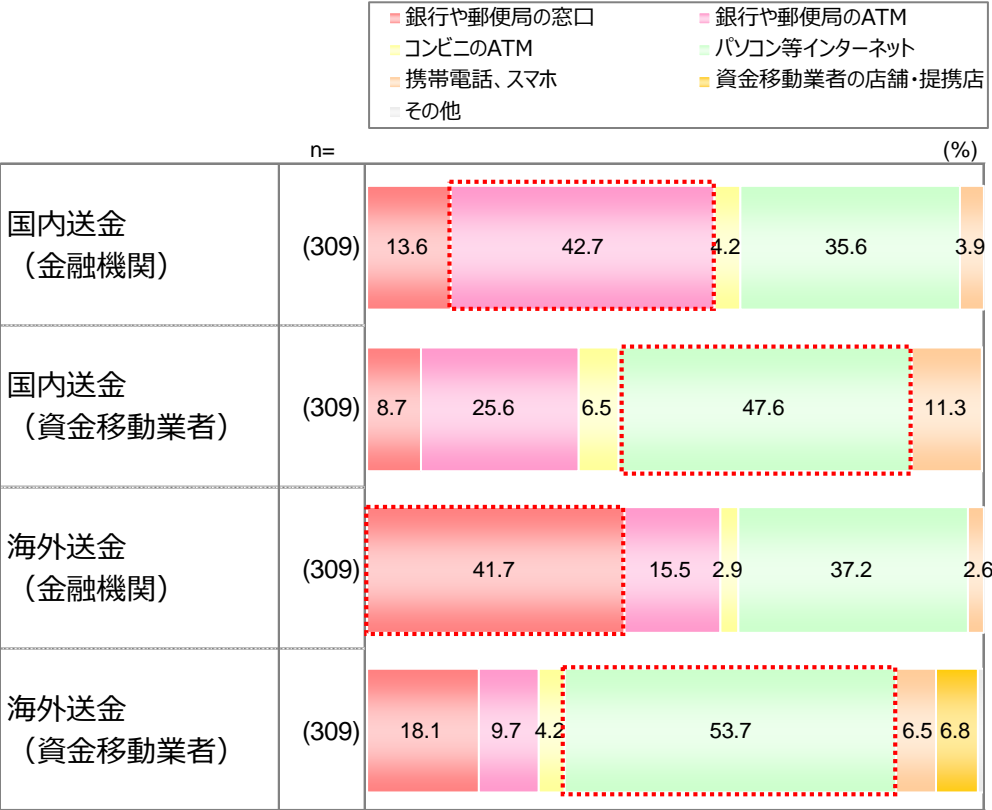
送金目的（複数回答）



海外・国内送金利用実態_利用チャネルとチャネル認知経路

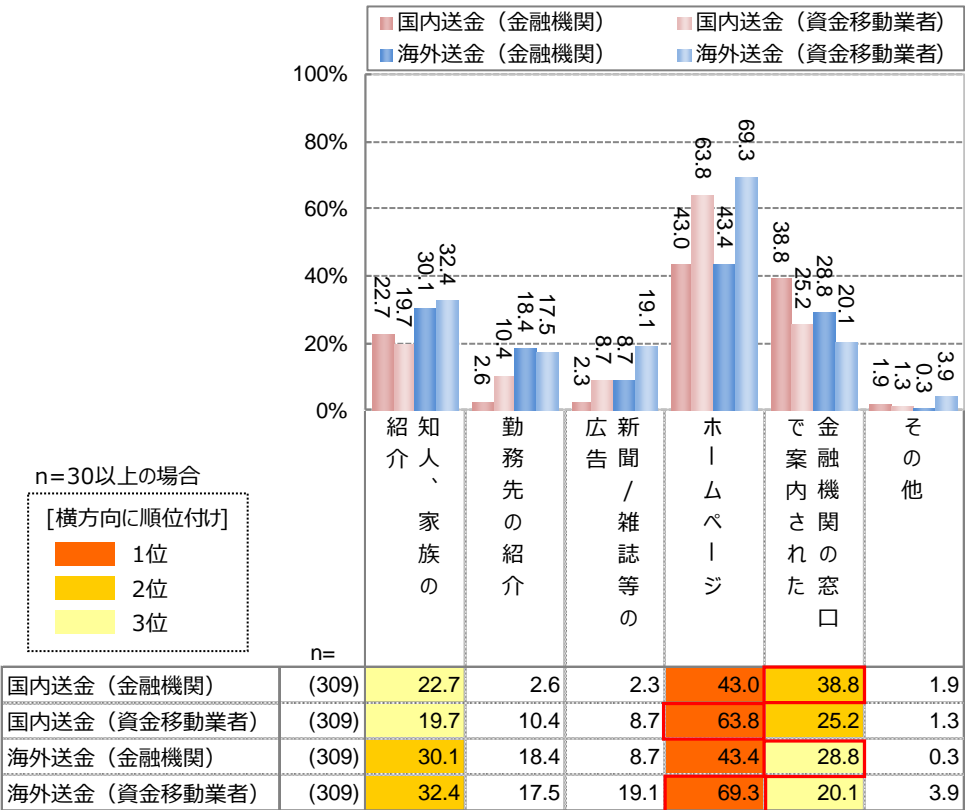
- 送金時の主な利用チャネルは、**資金移動業者利用者では国内／海外問わず「パソコン等インターネット」が1位で約半数。**
- 海外送金での金融機関利用者は「銀行や郵便局の窓口」、国内送金での金融機関利用者は「銀行や郵便局のATM」がそれぞれ1位で、同じ銀行や郵便局を利用している、海外送金と国内送金では利用の仕方が少し異なっている。
- チャネルの認知経路は**国内／海外、資金移動業者／金融機関いずれにおいても、「ホームページ」が1位。**
その他の経路として「金融機関の窓口」「知人、家族の紹介」等がみられる。

送金時の主な利用チャネル



※1.0%未満は非表示

主な利用チャネルの認知経路



n=30以上の場合

[横方向に順位付け]

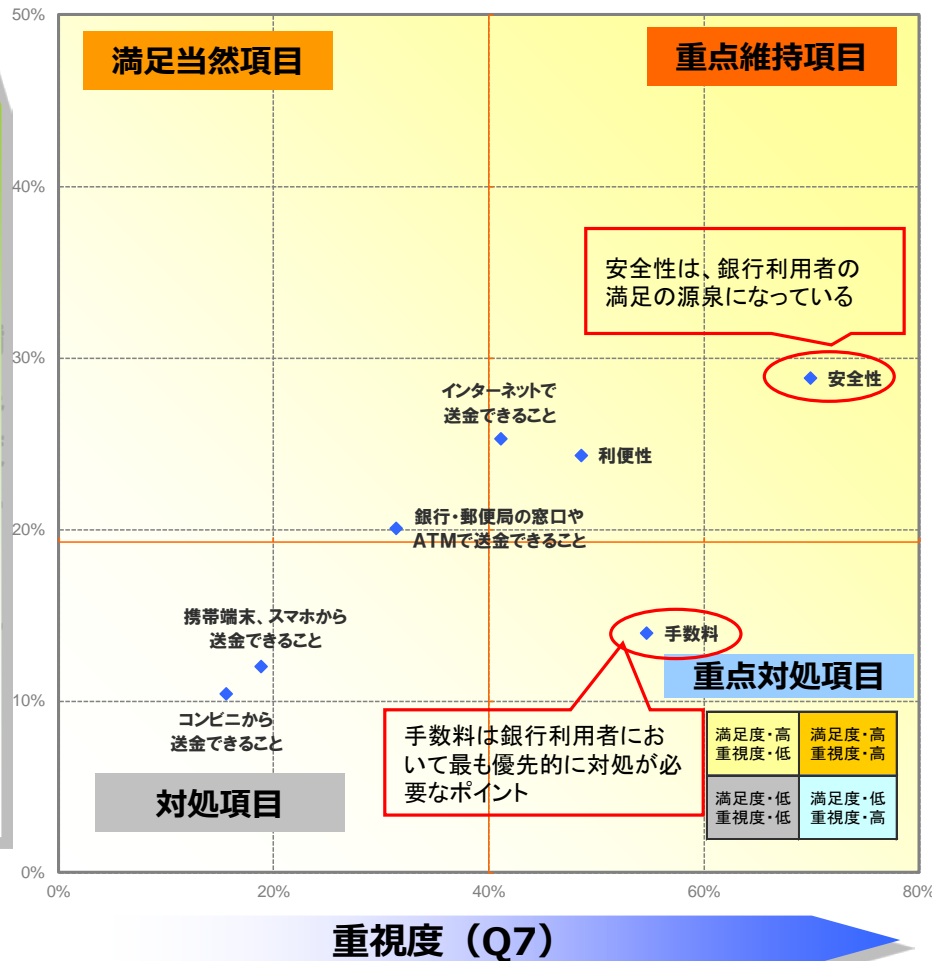


海外送金に対する満足度×重視度ポートフォリオ_利用機関別

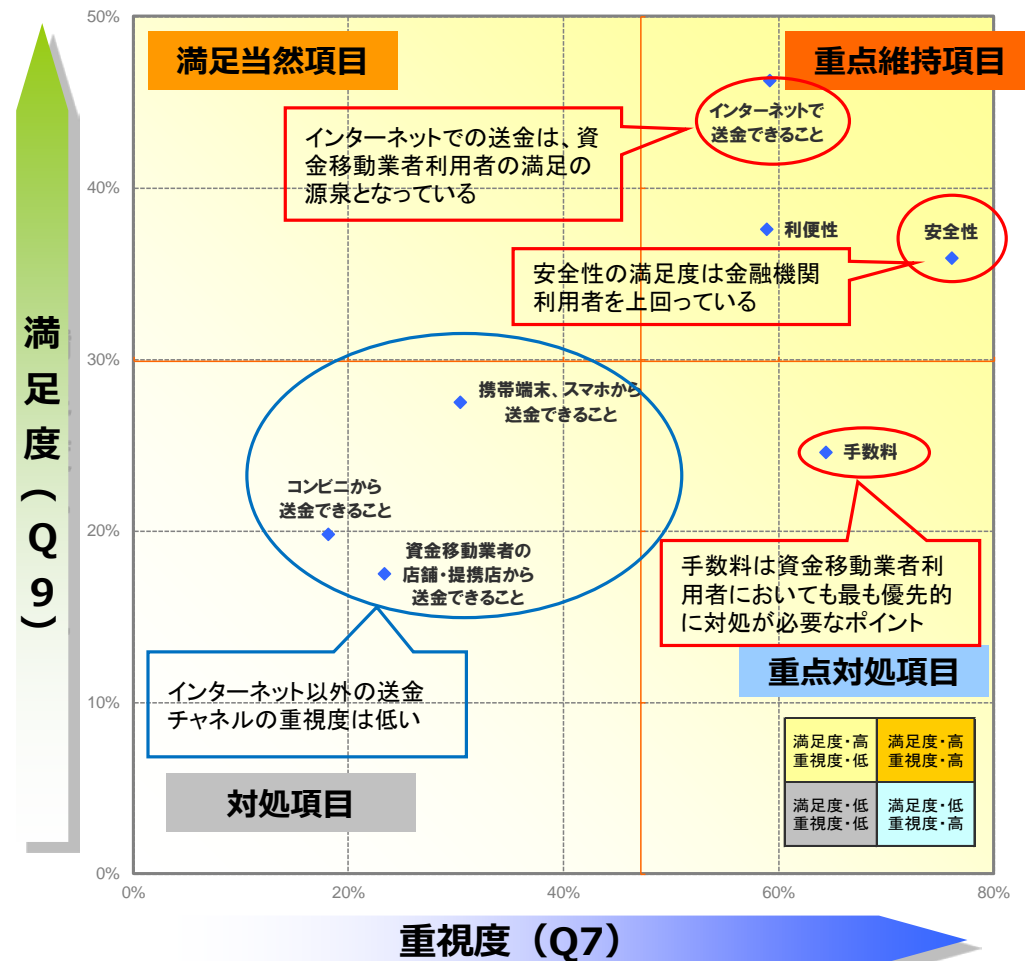
本調査

- 海外送金サービスの各要素を相対的に比較したときに、特にどの要素が現在の海外送金サービスの満足の源泉となっているのか、また、どの要素を特に早急に対処すべきなのかを、ポートフォリオを用いて、金融機関利用者／資金移動業者利用者別に確認した。
- 金融機関利用者、資金移動業者利用者共通の重点対処項目は「手数料」。
- また、金融機関利用者では「安全性」が満足の源泉。
- 資金移動業者利用者では「インターネットで送金できること」が満足の源泉となっており、その他の送金チャネルはあまり重視されていない。

【海外送金】金融機関利用者



【海外送金】資金移動業者利用者

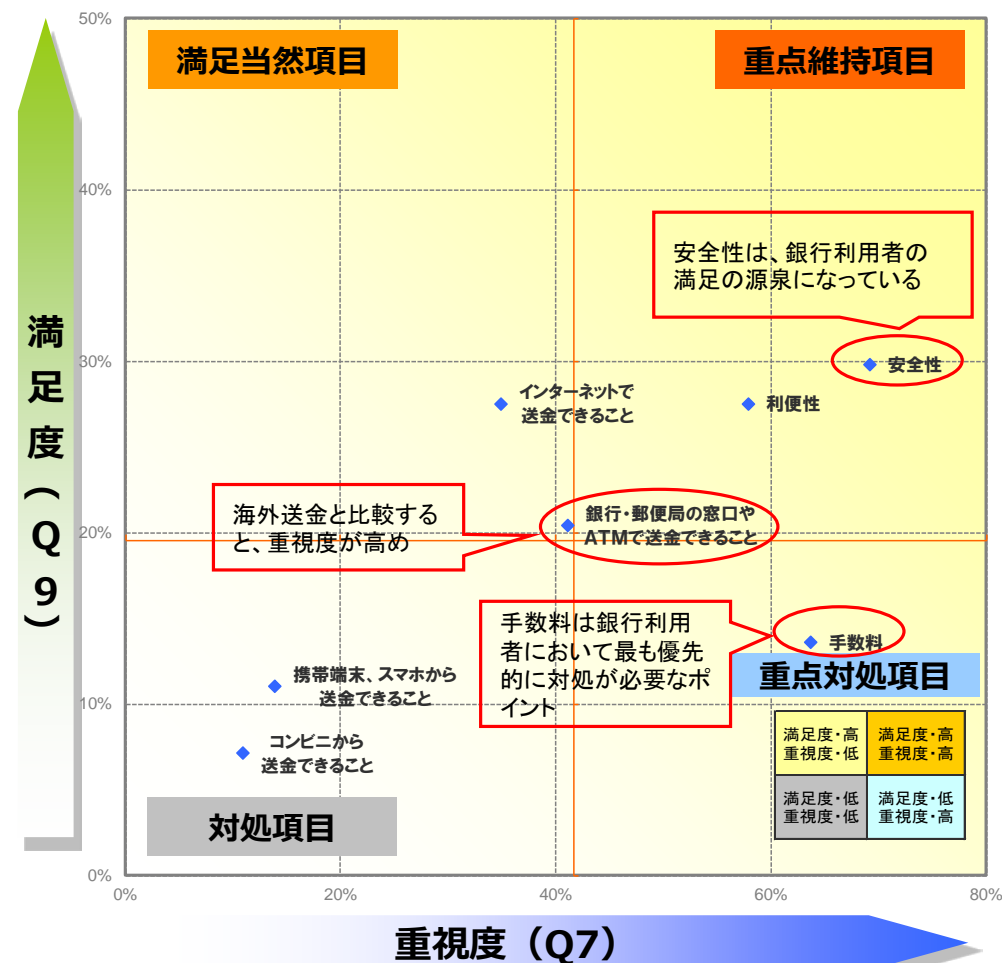


国内送金に対する満足度×重視度ポートフォリオ_利用機関別

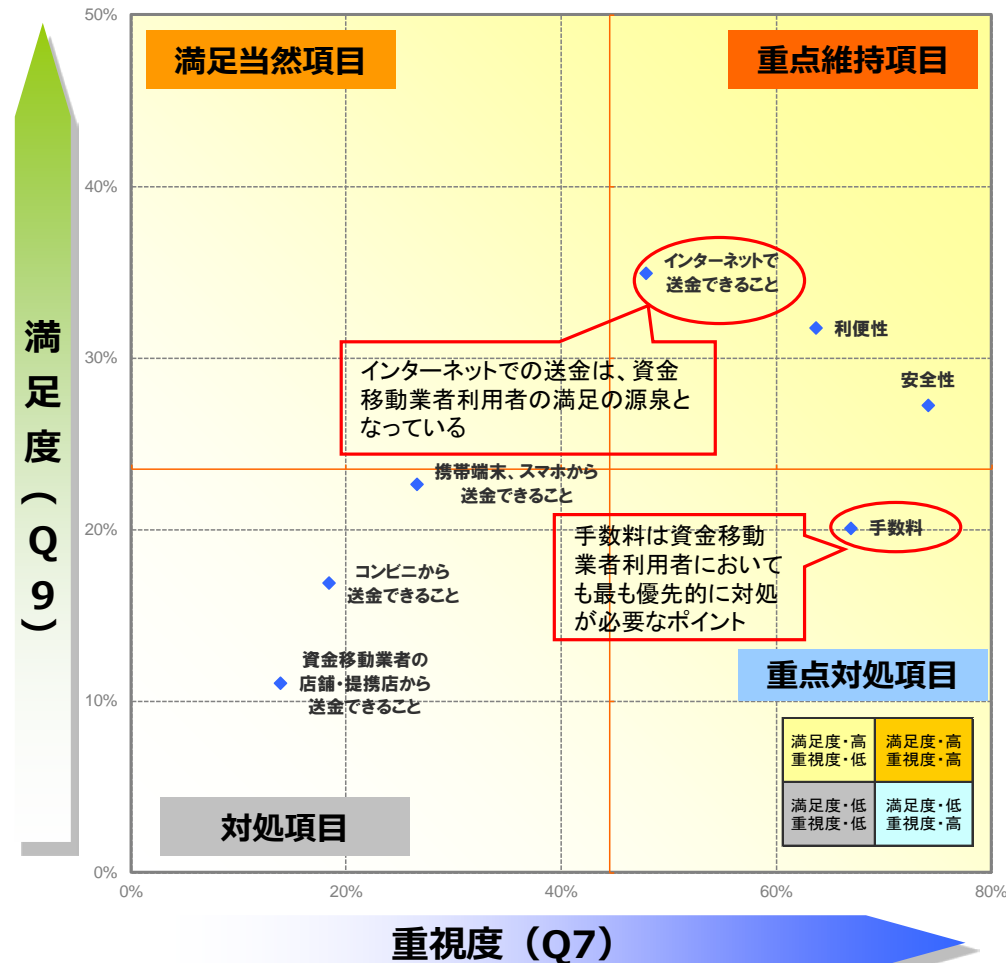
本調査

- 先ほどのポートフォリオを、国内送金についても確認した。
- 海外送金と同様、金融機関利用者、資金移動業者利用者共通の重点対処項目は「手数料」。
- 金融機関利用者は国内送金でも「安全性」が満足の原因。海外送金と比較すると、「銀行・郵便局の窓口やATMで送金できること」の重視度が高め。
- 資金移動業者利用者では国内送金でも「インターネットで送金できること」が満足の源泉となっている。

【国内送金】金融機関利用者



【国内送金】資金移動業者利用者



海外・国内送金における満足度と不満理由

本調査

送金サービス 総合満足度

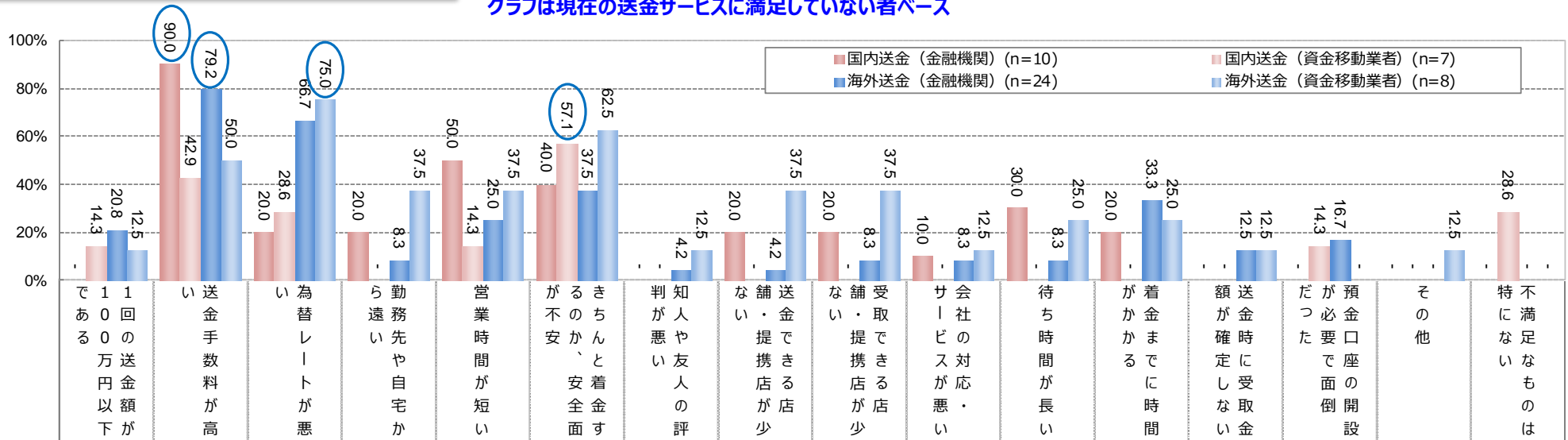
		(%)		
		「満足」+ 「やや満足」	どちらともいえない	「あまり満足 していない」+ 「満足していない」
国内送金（金融機関）	(309)	69.6	27.2	3.2
国内送金（資金移動業者）	(309)	74.1	23.6	2.3
海外送金（金融機関）	(309)	70.6	21.7	7.8
海外送金（資金移動業者）	(309)	84.5	12.9	2.6

- 送金サービスに対する満足度をみると、金融機関利用者では、国内送金・海外送金ともに7割前後が満足と回答。資金移動業者利用者では、国内送金で7割半ば、海外送金で8割半ばが満足を示しており、金融機関利用者と比べて相対的に満足度が高い。

- 送金サービスに満足していない人の不満点をみると、（いずれもサンプル数僅少のため参考値だが）金融機関利用者では国内送金・海外送金ともに送金手数料がトップ。資金移動業者利用者では、国内送金で安全面、海外送金で為替レートがそれぞれトップ。

送金サービス不満点

グラフは現在の送金サービスに満足していない者ベース



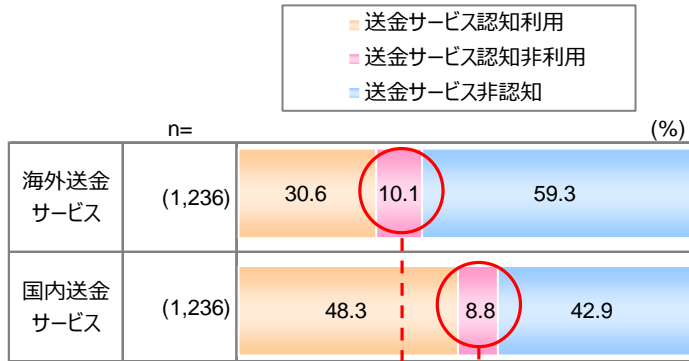
(n=30未満のスコアは参考値)

資金移動業者非利用理由

本調査

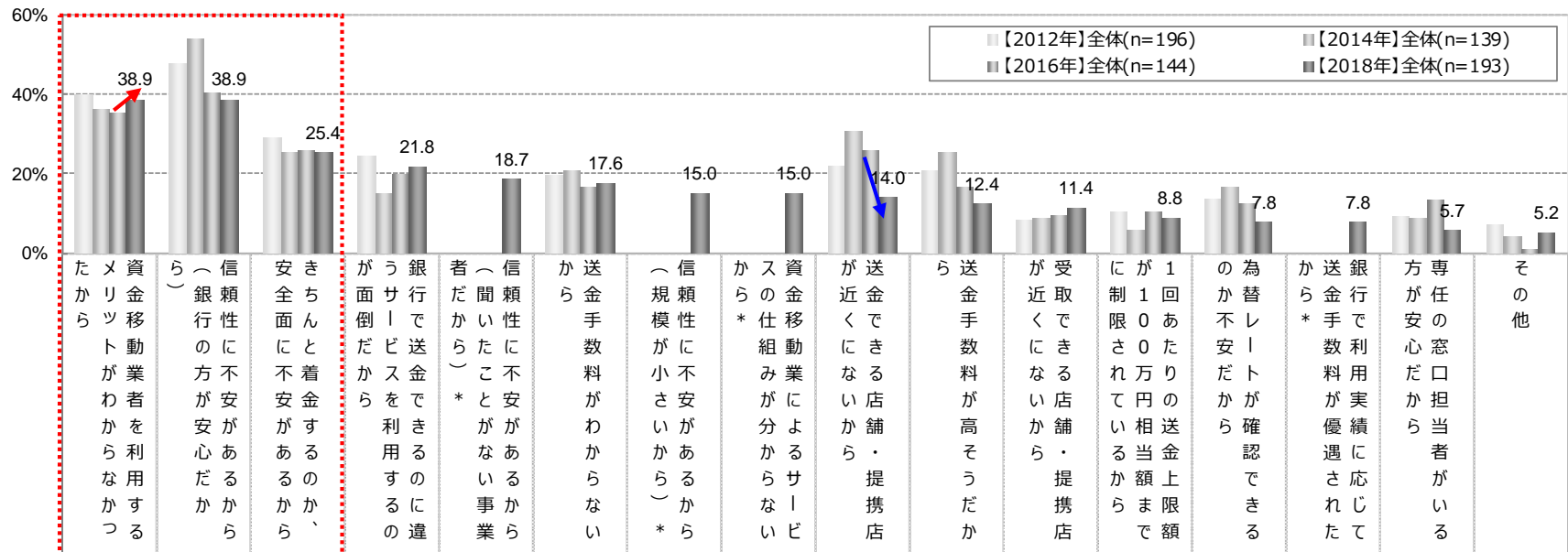
資金移動業者の海外／国内送金サービス認知・利用度

3年以内海外／国内送金サービス利用者（n=1,236）のうち、
資金移動業者の



資金移動業者 非利用理由

※資金移動業者の
送金サービスを認知かつ
未利用者ベース



*2018年新規項目

※「【2018年】全体」のスコアで降順にソート

国内/海外送金サービスの浸透度

- 2016年から2018年にかけて、**国内送金/海外送金サービスの利用はいずれも微増**した。
- 海外送金においては、資金移動業者の送金サービス取扱い認知が増加傾向にあり、利用者も増加している。金融機関の利用は横ばいであることから、**海外送金サービスの利用増加に貢献しているのは、主に資金移動業者の送金サービス**であると考えられる。
- **国内送金では、2018年も引き続き金融機関の利用者が大半**で、資金移動業者利用者はごく一部に留まる結果となった。
- 送金サービスの理解度をみると、利用の増加と反対に、理解度全体では微減傾向にある。浸透度の高まりに伴い、理解度の低い層が流入してきている可能性も考えられる。海外送金サービス利用者は、全体及び国内送金サービス利用者と比べても理解度が高く、この点はこれまでと同様である。

国内/海外送金サービスの各層（金融機関×国内・海外、資金移動業者×国内・海外）の利用実態

■ 【海外送金の金融機関利用者】

家族への仕送りを目的に比較的高額送金するケースが多い。高額故の心配から、手数料の高さを不満に思いつつも、銀行の方が安心だからとして、金融機関を利用。

■ 【海外送金の資金移動業者利用者】

商品購入やオークション出品者への支払いを目的とするケースが多いが、**旅行費の送金が多いのもこの層の特徴**である。**送金頻度が比較的高く**、手数料の安い資金移動業者を利用している様子。**送金サービスへの満足度は4層中最も高く、安全性への満足度も僅かながら金融機関を上回る。**

■ 【国内送金の金融機関利用者】

1回あたり送金額は3万円未満が半数で、資金移動業者と同水準。安全性は重視しているが、送金金額の小ささ＆国内送金であることからか、海外送金者ほど安全性不安は強くはない様子。**送金手数料の高さに不満を持ち、満足度は海外送金の金融機関利用者と並んで低い。**

■ 【国内送金の資金移動業者利用者】

商品購入やオークション出品者への支払いについて**貯蓄・資産運用目的の送金が多い**のがこの層である。**4層中最も送金頻度の高い層**で、故に手数料の安い資金移動業者を利用していると考えられる。尚、この層の**送金サービスに対する満足度は比較的高め。**

■ 【資金移動業者の利用者の拡大のために】

資金移動業者利用者の満足の源泉は「**インターネットでいつでも、どこでも送金ができること**」、金融機関利用者の満足度の源泉は「**安全性**」。

金融機関利用者が資金移動業者を利用するためには、安全性の高さがイメージとして浸透することが重要と考えられる。

また、『**100万円以上の送金ができること**』を希望する人は、国内送金者で**25%、海外送金者においては63%。海外送金者を中心に利用者から広く望まれている**ことを踏まえて、100万円という送金上限額の見直しについては、検討の余地があるのではないか。



付録：調査票

資金移動業者一覧

<国内送金の資金移動業者一覧>

株式会社イーコンテクト(CASH POST)
 株式会社ウェブマネー(送金・払出サービス)
 ウェルネット株式会社(スマート秘書送金サービス、ウェルネット現金受取サービス)
 株式会社NTTドコモ(ドコモ口座)
 NTTスマートトレード株式会社(ちょコム送金サービス)
 株式会社クレディセゾン(NEO MONEY)
 GMOイブシロン株式会社(送金サービス)
 GMOペイメントゲートウェイ株式会社(GMO-PG送金サービス)
 株式会社ジャックス(Visa TravelMoney “Gonna”)
 ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社(ソフトバンクカード)
 株式会社電算システム(DSKスマート送金)
 株式会社ビューマントラスト(CYURICAシステム)
 株式会社pring(pring(プリン))
 PayPal Pte. Ltd.(ペイパル・サービス)
 松井証券株式会社(贈与支援サービス)
 株式会社マネーパートナーズ(マネパカード)
 ヤフー株式会社(Yahoo!マネープラス)
 LINE Pay株式会社(LINE Money)
 楽天株式会社(楽天キャッシュ(プレミアム型))

<海外送金の資金移動業者一覧>

株式会社I-REMIT JAPAN(iRemit Global Remittance)
 株式会社アプラス(海外プリペイドカードGAICA)
 ウェスタンユニオンジャパン株式会社(ウェスタンユニオン国際送金サービス、コンビニ・ウェスタンユニオン国際送金サービス(事前登録型))
 株式会社ユニードス(キョウダイ・レミタンス)
 SBLレミット株式会社(SBLレミット国際送金サービス、SBLレミット国際送金受取サービス)
 株式会社NTTドコモ(docomo Money Transfer)
 株式会社N&P JAPAN(海外送金サービス)
 株式会社海外送金ドットコム(海外送金サービス)

<海外送金の資金移動業者一覧>

株式会社Cashwell Asset Management(CAM 国際送金サービス)
 Queen Bee Capital株式会社(「PAYFOREX」海外送金サービス)
 株式会社クレディセゾン(NEO MONEY)
 株式会社C&B(ハナ送金)
 株式会社シーズウェア(EXPARO、enRemit、RuppeeSend、Funds Sending Agency)
 株式会社JTB(MoneyT Global)
 CITY EXPRESS MONEY TRANSFER JAPAN株式会社(シティ・レミット)
 株式会社ジャックス(Visa TravelMoney “Gonna”)
 ジャパンマネーエクスプレス株式会社(外国送金サービス)
 株式会社ジャパンレミットファイナンス(JPLレミット)
 Speed Money Transfer Japan株式会社(Speed Money Transfer Japan)
 ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社(ソフトバンクカード、GCASH REMIT)
 株式会社ディコミュニケーションズ(国際送金)
 株式会社デジタルフレット(デジタルフレット海外送金サービス、デジタルフレット海外送金受取サービス)
 株式会社デジタル(国際送金サービス)
 トラベックスジャパン株式会社(キャッシュパスポート)
 トランスファーワイズ・ジャパン株式会社(TransferWise)
 トランスミッタンス株式会社(LBC REMIT EXPRESS)
 BDOレミットジャパン株式会社(BDO海外送金)
 株式会社フォレックスジャパン(フォレックスジャパン)
 グラステル株式会社(グラステルレミット)
 PayPal Pte. Ltd.(ペイパル・サービス)
 ペイオニア・ジャパン株式会社(ペイオニア)
 株式会社マネーパートナーズ(マネパカード)
 外レミッタンスジャパン株式会社(外レミット)
 UAE EXCHANGE JAPAN株式会社(EXPRESS ELECTRONIC TRANSFER)
 LINE Pay株式会社(LINE Money)
 ワールドファミリー株式会社(家族送金)
 WorldRemit Ltd.(ワールドレミットオンライン国際送金サービス)
 株式会社Y&W(Y&W 送金サービス)

事前調査

サービスに関するアンケート※送金サービスに関する調査(事前調査役間)

Q1 現在のあなたご自身の国籍として、あてはまるものを教えてください。※複数の国籍をお持ちの方は、「17.その他」をお選びください。

【必須入力】

- ☐ 1. 日本
- ☐ 2. 中国
- ☐ 3. 韓国・朝鮮
- ☐ 4. ベトナム
- ☐ 5. フィリピン
- ☐ 6. ブラジル
- ☐ 7. ネパール
- ☐ 8. 台湾
- ☐ 9. 米国
- ☐ 10. タイ
- ☐ 11. インドネシア
- ☐ 12. ベルー
- ☐ 13. インド
- ☐ 14. スリランカ
- ☐ 15. ミャンマー
- ☐ 16. 英国
- ☐ 17. その他

Q2 以下のそれぞれについて、あなたが直近で利用した時期をお知らせ下さい。

【必須入力】

	1	2	3	4	5	6	7
	3ヶ月以内に利用したことがある	半年以内に利用したことがある	1年以内に利用したことがある	2年以内に利用したことがある	3年以内に利用したことがある	4年以上前に利用したことがある	利用したことはない
1. SNS・ツイッター	○	○	○	○	○	○	○
2. 電子マネー(Suicaやクオカード等)	○	○	○	○	○	○	○
3. おサイフケータイ	○	○	○	○	○	○	○
4. インターネットショッピング	○	○	○	○	○	○	○
5. オンラインゲーム(無料)	○	○	○	○	○	○	○
6. オンラインゲーム(有料)	○	○	○	○	○	○	○
7. ネットバンキング	○	○	○	○	○	○	○
8. オンライン証券	○	○	○	○	○	○	○
9. コンビニ等での収納代行	○	○	○	○	○	○	○
10. 国内送金(振込み含む)	○	○	○	○	○	○	○
11. 海外送金(国際送金)	○	○	○	○	○	○	○

Q3 あなたは「資金移動業」、「資金決済法」をご存知ですか。それぞれについて、最もあてはまるものをお選び下さい。

【必須入力】

	1 知っていて、その内容もよく理解している	2 知っていて、概要はなんとなく理解している	3 言葉は聞いたことがあるが、内容は知らない	4 知らない
1. 「資金移動業」	○	○	○	○
2. 「資金決済法」	○	○	○	○

Q4 送金サービスについて、以下のうちあなたをご存知の内容を全てお知らせ下さい。

【必須入力】

(銀行の送金サービス)

- ☐ 1. 銀行の窓口で送金できること
- ☐ 2. 銀行のATMで送金できること
- ☐ 3. インターネットやスマホで送金できること
- ☐ 4. 送金額に上限がないこと
- ☐ 5. 送金額や送金方法によっては振込時に本人確認が求められること
- ☐ 6. 銀行の窓口で受け取れること
- ☐ 7. 国内送金、海外送金のサービスができること
- ☐ 8. 海外送金は送金・受取それぞれで通貨を指定できること(日本円で送金して外貨で受け取りなど)
- ☐ 9. その他【 】

(資金移動業者からの送金サービス)

- ☐ 10 インターネットやスマホで送金できること
- ☐ 11 コンビニ端末から送金できること
- ☐ 12 送金額の上限が100万円であること
- ☐ 13 インターネットやスマホからの場合、24時間いつでも送金できること
- ☐ 14 銀行に比べて手数料が安いこと
- ☐ 15 銀行に比べて送金から受取までの時間が短くて済むこと
- ☐ 16 送金額や送金方法によっては振込時に本人確認が求められること
- ☐ 17 国内送金、海外送金のサービスができること
- ☐ 18 海外送金は送金・受取それぞれで通貨を指定できること(日本円で送金して外貨で受け取りなど)
- ☐ 19 プリペイドカードに日本円もしくは外貨を入金して渡航し、海外のATMや加盟店で利用できること
- ☐ 20 その他【 】

【事前調査】

- Q5 国内の送金サービスについておうかがいします。
国内送金サービスを行う各機関について、以下それぞれあなたにあてはまるものをお知らせ下さい。
※この設問は、縦方向にお答えください。

【必須入力】

	1	2	3	4	5
	国内送金サービスを知っている	国内送金サービスを利用したこと	利用したことがある	利用したことがある	最も利用している
【金融機関】					
1. 国内銀行（都銀・地銀など）	□	□	□	□	□
2. 郵便局・ゆうちょ銀行	□	□	□	□	□
3. 外資系銀行	□	□	□	□	□
4. ネット銀行	□	□	□	□	□
【資金移動業者】					
5. 株式会社イーコンテクト(CASH POST)	□	□	□	□	□
6. 株式会社ウェブマネー（送金・払出サービス）	□	□	□	□	□
7 ウェルネット株式会社（スマート秘書送金サービス、ウェルネット現金受取サービス）	□	□	□	□	□
8 株式会社NTTドコモ（ドコモ口座）	□	□	□	□	□
9 NTTスマートレード株式会社（ちょコム送金サービス）	□	□	□	□	□
10 株式会社クレディセゾン（NEO MONEY）	□	□	□	□	□
11 GMOイブシロン株式会社（送金サービス）	□	□	□	□	□
12 GMOベイメントゲートウェイ株式会社（GMO-PG送金サービス）	□	□	□	□	□
13 株式会社ジャックス（Visa TravelMoney “Gonna”）	□	□	□	□	□
14 ソフトバンク・ベイメント・サービス株式会社（ソフトバンクカード）	□	□	□	□	□
15 株式会社電算システム（DSKスマート送金）	□	□	□	□	□
16 株式会社ヒューマントラスト（CYURICAシステム）	□	□	□	□	□
17 株式会社pring（pring（プリン））	□	□	□	□	□
18 PayPal Pte. Ltd.（ペイパル・サービス）	□	□	□	□	□
19 松井証券株式会社（贈与支援サービス）	□	□	□	□	□
20 株式会社マネーパートナーズ（マネパカード）	□	□	□	□	□
21 ヤフー株式会社（Yahoo！マネープラス）	□	□	□	□	□
22 LINE Pay株式会社（LINE Money）	□	□	□	□	□
23 楽天株式会社（楽天キャッシュ（プレミアム型））	□	□	□	□	□
24 あてはまるものはない／わからない／覚えていない	□	□	□	□	□

【事前調査】

- Q6 海外の送金サービスについておうかがいします。
海外送金サービスを行う各機関について、以下それぞれあなたにあてはまるものをお知らせ下さい。
※この設問は、縦方向にお答えください。

【必須入力】

	1	2	3	4	5
	海外送金サービスを知っている	海外送金サービスを利用したこと	直近3年間に海外送金サービスを利用したことがある	直近1年間に海外送金サービスを利用したことがある	直近1年間で最も利用している
【金融機関】					
1. 国内銀行（都銀・地銀など）	□	□	□	□	□
2. 郵便局・ゆうちょ銀行	□	□	□	□	□
3. 外資系銀行	□	□	□	□	□
4. ネット銀行	□	□	□	□	□
【資金移動業者】					
5. 株式会社I－REMIT JAPAN（Remit Global Remittance）	□	□	□	□	□
6 株式会社アプラス（海外プリペイドカードGAICA）	□	□	□	□	□
7 ウェスタンユニオンジャパン株式会社（ウェスタンユニオン国際送金サービス、コンビニ・ウェスタンユニオン国際送金サービス（事前登録型））	□	□		□	□
8 株式会社ウニードス（キョウダイ・レミタンス）	□	□	□	□	□
9 SBILレミット株式会社（SBILレミット国際送金サービス、SBILレミット国際送金受取サービス）	□	□	□	□	□
10 株式会社NTTドコモ（docomo Money Transfer）	□	□	□	□	□
11 株式会社N&P JAPAN（海外送金サービス）	□	□	□	□	□
12 株式会社海外送金ドットコム（海外送金ドットコム）	□	□	□	□	□
13 株式会社Cashwell Asset Management（CAM 国際送金サービス）	□	□	□	□	□
14 Queen Bee Capital株式会社（「PAYFOREX」海外送金サービス）	□	□	□	□	□
15 株式会社クレディセゾン（NEO MONEY）	□	□	□	□	□
16 株式会社C&B（ハナ送金）	□	□	□	□	□
17 株式会社シーズウェア（EXPARO、enRemit、Rupessend、Funds Sending Agency）	□	□	□	□	□
18 株式会社JTB（Money T Global）	□	□	□	□	□
19 CITY EXPRESS MONEY TRANSFER JAPAN株式会社（シティー レミット）	□	□	□	□	□
20 株式会社ジャックス（Visa TravelMoney “Gonna”）	□	□	□	□	□
21 ジャパンマネーエクスプレス株式会社（外国送金サービス）	□	□	□	□	□
22 株式会社ジャパンレミットファイナンス（JPLレミット）	□	□	□	□	□
23 Speed Money Transfer Japan株式会社（Speed Money Transfer Japan）	□	□	□	□	□
24 ソフトバンク・ベイメント・サービス株式会社（ソフトバンクカード、GOASH REMIT）	□	□	□	□	□
25 株式会社ディコミュニケーションズ（国際送金）	□	□	□	□	□
26 株式会社デジタルフレット（デジタルフレット海外送金サービス、デジタルフレット海外送金受取サービス、デジタルフレット国内送金サービス）	□	□	□	□	□
27 株式会社デジタル（国際送金サービス）	□	□	□	□	□
28 トラベックスジャパン株式会社（キャッシュバスポート）	□	□	□	□	□
29 トランスファーワイズ・ジャパン株式会社（TransferWise）	□	□	□	□	□
30 トランスリミタンス株式会社（LBC REMIT EXPRESS）	□	□	□	□	□
31 BDOレミットジャパン株式会社（BDO海外送金）	□	□	□	□	□
32 株式会社フォレックスジャパン（フォレックスジャパン）	□	□	□	□	□
33 プラステル株式会社（プラステルレミット）	□	□	□	□	□
34 PayPal Pte. Ltd.（ペイパル・サービス）	□	□	□	□	□
35 ペイオニア・ジャパン株式会社（ペイオニア）	□	□	□	□	□
36 株式会社マネーパートナーズ（マネパカード）	□	□	□	□	□
37 メトロミタンスジャパン株式会社（メトロレミット）	□	□	□	□	□
38 UAE EXCHANGE JAPAN株式会社（EXPRESS ELECTRONIC TRANSFER）	□	□	□	□	□
39 LINE Pay株式会社（LINE Money）	□	□	□	□	□
40 ワールドファミリー株式会社（家族送金）	□	□	□	□	□
41 WorldRemit Ltd.（ワールドレミットオンライン国際送金サービス）	□	□	□	□	□
42 株式会社Y&W（Y&W 送金サービス）	□	□	□	□	□
43 あてはまるものはない／わからない／覚えていない	□	□	□	□	□

【資金移動業】

2010年に施行された資金決済法に基づき、銀行等以外の事業者が為替取引(送金サービス)を業として営むことを言います。ただし、1回あたりの送金額は、100万円に相当する額以下に限られています。
資金移動業の登録を受けて為替取引を業として営む事業者を「資金移動業者」といいます。
資金移動業は、国内送金や海外送金のほか、飲食代等の割勘費用やネット取引の決済などにも広く利用されています。
なお、履行保証金の供託により、利用者保護が図られています。

【資金移動業メリット】

資金移動業者として登録すれば、金融機関以外の企業でも送金サービスを行うことができるようになりました。
資金移動業が開始される以前は、銀行や郵便局などの金融機関の窓口・ATM等で送金手続きを行っており、所定の手数料がかかるほか、海外送金などでは相当の日数を要しました。
資金移動業者が送金サービスを行うようになったことで、100万円相当額以下であれば、コンビニ、旅行代理店、インターネット、携帯電話などで、24時間、振込や送金が可能となりました。
特に海外送金は、資金移動業者の方が銀行に比べて、手数料が割安で、送金から受取までが早い場合が多いです。

Q7 上記をお読みになって、以下それぞれあなたの気持に最も近いものをお知らせ下さい。
【必須入力】

	1 とても そう 思う	2 やや そう 思う	3 ど ち ら と も い え な い	4 あ ま り そ う 思 わ な い	5 全 く そ う 思 わ な い
1. 内容が理解できる	○	○	○	○	○
2. 興味がある	○	○	○	○	○
3. 魅力を感じる	○	○	○	○	○
4. 利用したいと思う	○	○	○	○	○
5. 今までにない新しいサービスだと思う	○	○	○	○	○
6. 内容が信じられる	○	○	○	○	○

【資金移動業】

2010年に施行された資金決済法に基づき、銀行等以外の事業者が為替取引(送金サービス)を業として営むことを言います。ただし、1回あたりの送金額は、100万円に相当する額以下に限られています。
資金移動業の登録を受けて為替取引を業として営む事業者を「資金移動業者」といいます。
資金移動業は、国内送金や海外送金のほか、飲食代等の割勘費用やネット取引の決済などにも広く利用されています。
なお、履行保証金の供託により、利用者保護が図られています。

【資金移動業メリット】

資金移動業者として登録すれば、金融機関以外の企業でも送金サービスを行うことができるようになりました。
資金移動業が開始される以前は、銀行や郵便局などの金融機関の窓口・ATM等で送金手続きを行っており、所定の手数料がかかるほか、海外送金などでは相当の日数を要しました。
資金移動業者が送金サービスを行うようになったことで、100万円相当額以下であれば、コンビニ、旅行代理店、インターネット、携帯電話などで、24時間、振込や送金が可能となりました。
特に海外送金は、資金移動業者の方が銀行に比べて、手数料が割安で、送金から受取までが早い場合が多いです。

Q8 資金移動業の送金サービスについて、どのような点を魅力と感じましたか。
あてはまるものを金でお知らせ下さい。

- ☐ 1 資金移動業者として登録すれば、金融機関以外の企業でも送金サービスを行うことができるようになりました。
- ☐ 2 資金移動業者が送金サービスを行うようになったことで、100万円相当額以下であれば、コンビニや旅行代理店の窓口、インターネット、携帯電話などで、24時間、海外への送金や国内での商品・サービス代金の決済のための送金・会員間の送金などが可能となりました。
- ☐ 3 特に海外への送金時には、資金移動業者の方が銀行に比べて手数料が割安です。
- ☐ 4 特に海外への送金時には、銀行に比べて送金→受け取りまでの時間が短くて済みます。
- ☐ 5 その他【 】

Q9 資金移動業者による送金サービスの1回あたりの送金額は、上限が100万円に設定されています。
このことについて、あなたのお気持ちに近いものをお選びください。

	1 そ う 思 う	1 や や そ う 思 う	2 ど ち ら と も い え な い	3 あ ま り そ う 思 わ な い	3 そ う 思 わ な い
⇒					
1. 制度上100万円超の送金ができるようになった方がよいと思う	○	○	○	○	○
2. 100万円超の送金ができるなら、資金移動業者を利用してみたい	○	○	○	○	○

【本調査】

本調査

送金サービスに関するアンケート

割付

- 1 直近3年国内送金(金融機関)
- 2 直近3年国内送金(資金移動業者)
- 3 直近3年海外送金(金融機関)
- 4 直近3年海外送金(資金移動業者)

事前調査で、直近3年間に銀行等の送金サービスまたは資金移動業者の送金サービスを利用したとお答えの方にお聞きします。

Q1 あなたが銀行の送金サービスまたは資金移動業者の送金サービスを利用した頻度をお答え下さい。

1 月2 回以上	2 月1 回程度	3 2 〜3 か月に 1回程度	4 1 年に2 〜3回程度	5 1 年に1 回程度	6 それ以下の頻度
----------------	----------------	-----------------------------	------------------------	----------------------	--------------

(銀行からの送金サービス)

[illegible]

(資金移動業者からの送金サービス)

[illegible]

【本調査】

Q2

あなたが銀行の送金サービスまたは資金移動業者の送金サービスを利用した目的としてあてはまるものを全てお知らせ下さい。

また、そのうち主な目的を一つだけお知らせ下さい。※この設問は、縦方向にお答えください。

11 給与	10 飲食代等の割勘費用	9 医療費	8 事業費	7 貯蓄、資産運用	6 入学金、授業料等の学費	5 ギフト	4 自身の生活費、滞在費	3 旅行費用	2 家族への仕送り	1 商品購入代金
-------	--------------	-------	-------	-----------	---------------	-------	--------------	--------	-----------	----------

(銀行の送金サービス)

(国内送金)

[illegible]

(海外送金)

[illegible]

(資金移動業者の送金サービス)

(国内送金)

[illegible]

(海外送金)

[illegible]

【本調査】

Q3 あなたが国内送金または海外送金を利用した際の、1回当たりの平均的な送金額をお答え下さい。

[illegible]

○4 あなたが国内送金または海外送金(国際送金)する場合の相手として、最も多いものをお知らせ下さい。

[illegible]

【本調査】

Q5 あなたが国内送金または海外送金する際に利用するものとして、最も多いものを選択してください。

[illegible]

Q6 予備調査で資金移動業を知っているにも関わらず、資金移動業の送金サービスを利用したことがないとお答えの方にお伺いします。その理由としてあてはまるものを全てお知らせ下さい。

- ☐ 01. 資金移動業者を利用するメリットがわからなかったから
☐ 02. 信頼性に不安があるから（銀行の方が安心だから）
☐ 03. 信頼性に不安があるから（規模が小さいから）
☐ 04. 信頼性に不安があるから（聞いたことがない事業者だから）
☐ 05. 送金できる店舗・提携店が近くにないから
☐ 06. 受取できる店舗・提携店が近くにないから
☐ 07. 銀行で送金できるのに違うサービスを利用するのが面倒だから
☐ 08. 1回あたりの送金上限額が100万円相当額までに制限されているから
☐ 09. 為替レートが確認できるのか不安だから
☐ 10. 専任の窓口担当者がいる方が安心だから
☐ 11. 送金手数料がわからないから
☐ 12. 送金手数料が高そうだから
☐ 13. きちんと着金するのか、安全面に不安があるから
☐ 14. 資金移動業者によるサービスの仕組みが分からないから
☐ 15. 銀行で利用実績に応じて送金手数料が優遇されたから
☐ 16. その他【 】

【本調査】

Q7 銀行の送金または資金移動業者の送金を利用するにあたって、あなたは以下の点をどの程度重視しますか。
あてはまるものをそれぞれお答え下さい。

	1 重視する	2 やや重視する	3 どちらともいえない	4 あまり重視しない	5 重視しない
⇒					
(銀行の送金サービス)					
1. 手数料	○	○	○	○	○
2. 安全性	○	○	○	○	○
3. 利便性	○	○	○	○	○
4. 銀行・郵便局の窓口やATMで送金できること	○	○	○	○	○
5. インターネットで送金できること	○	○	○	○	○
6. 携帯端末、スマートフォンから送金できること	○	○	○	○	○
7. コンビニから送金できること	○	○	○	○	○
(資金移動業者の送金サービス)					
9. 手数料	○	○	○	○	○
10. 安全性	○	○	○	○	○
11. 利便性	○	○	○	○	○
13. インターネットで送金できること	○	○	○	○	○
14. 携帯端末、スマートフォンから送金できること	○	○	○	○	○
15. コンビニから送金できること	○	○	○	○	○
16. 資金移動業者の店舗・提携店から送金できること	○	○	○	○	○

【本調査】

Q8 銀行の送金サービスまたは資金移動業者の送金サービスを利用する際に、最も利用する方法(Q5の選択内容)はどのようにして知りましたか。(いくつでも)

	銀行の送金サービス	
1. 知人、家族の紹介	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 勤務先の紹介	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 新聞/雑誌等の広告	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ホームページ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 金融機関の窓口で案内された	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. その他【	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【本調査】

Q9 現在銀行の送金サービスまたは資金移動業者の送金サービスに対するあなたの満足度を以下の点についてそれぞれお知らせ下さい。

	1 満足	2 やや満足	3 どちらともいえない	4 あまり満足していない	5 満足していない
⇒					
(銀行の送金サービス)					
1. 総合満足度	○	○	○	○	○
2. 手数料	○	○	○	○	○
3. 安全性	○	○	○	○	○
4. 利便性	○	○	○	○	○
5. 銀行・郵便局の窓口やATMで送金できること	○	○	○	○	○
6. インターネットで送金できること	○	○	○	○	○
7. 携帯端末、スマホから送金できること	○	○	○	○	○
8. コンビニから送金できること	○	○	○	○	○
(資金移動業者の送金サービス)					
9. 総合満足度	○	○	○	○	○
10. 手数料	○	○	○	○	○
11. 安全性	○	○	○	○	○
12. 利便性	○	○	○	○	○
13. 資金移動業者の店舗・提携店から送金できること	○	○	○	○	○
14. インターネットで送金できること	○	○	○	○	○
15. 携帯端末、スマホから送金できること	○	○	○	○	○
16. コンビニから送金できること	○	○	○	○	○

【本調査】

Q10 現在の銀行の送金サービス、または資金移動業者の送金サービスについて、あなたが不満に感じる点を全てお知らせ下さい。

		銀行の送金サービス	資金移動業者の送金サービス
↓			
1	1回の送金額が100万円以下である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	送金手数料が高い	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	為替レートが悪い	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	勤務先や自宅から遠い	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	営業時間が短い	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	きちんと着金するの、安全面が不安	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	知人や友人の評判が悪い	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	送金できる店舗・提携店が少ない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	受取できる店舗・提携店が少ない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	会社の対応・サービスが悪い	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	待ち時間が長い	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	着金までに時間がかかる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	送金時に受取金額が確定しない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	預金口座の開設が必要で面倒だった	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	その他【 】	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

