

---

# オンライン決済・スマホ決済に関する アンケート結果

---

2016年6月30日

# 調査概要

## オンライン決済、スマホ決済に関するアンケート調査 調査概要

調査期間	2016年6月17日(金)～19日(日)
調査方法	Webアンケート
調査対象	20歳以上のインターネット利用者
割付条件	性別(男性・女性)×年代(20代、30代、40代、50代、60歳以上)で均等に割付 (各51人)
有効回答数	510人
調査項目	<p><b>オンライン決済</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・オンラインでの支払いにおけるクレジットカード・電子マネーの利用状況、利用する理由</li><li>・パソコンを使ったオンラインショッピング等における支払方法(1回の支払金額別)</li><li>・オンラインショッピング等での支払いをクレジットカード・電子マネーで行う際の不安</li><li>・クレジットカードによる取引の安全性・信頼性向上等のための取組の認知状況</li></ul> <p>・オンライン決済に関連するトラブル状況</p> <p>・オンライン決済時に気をつけている事項</p> <p><b>スマホ決済</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・スマホ決済の認知度、利用状況</li><li>・スマホ決済を利用する際の不安</li><li>・スマホ決済に関連するトラブル状況</li></ul>

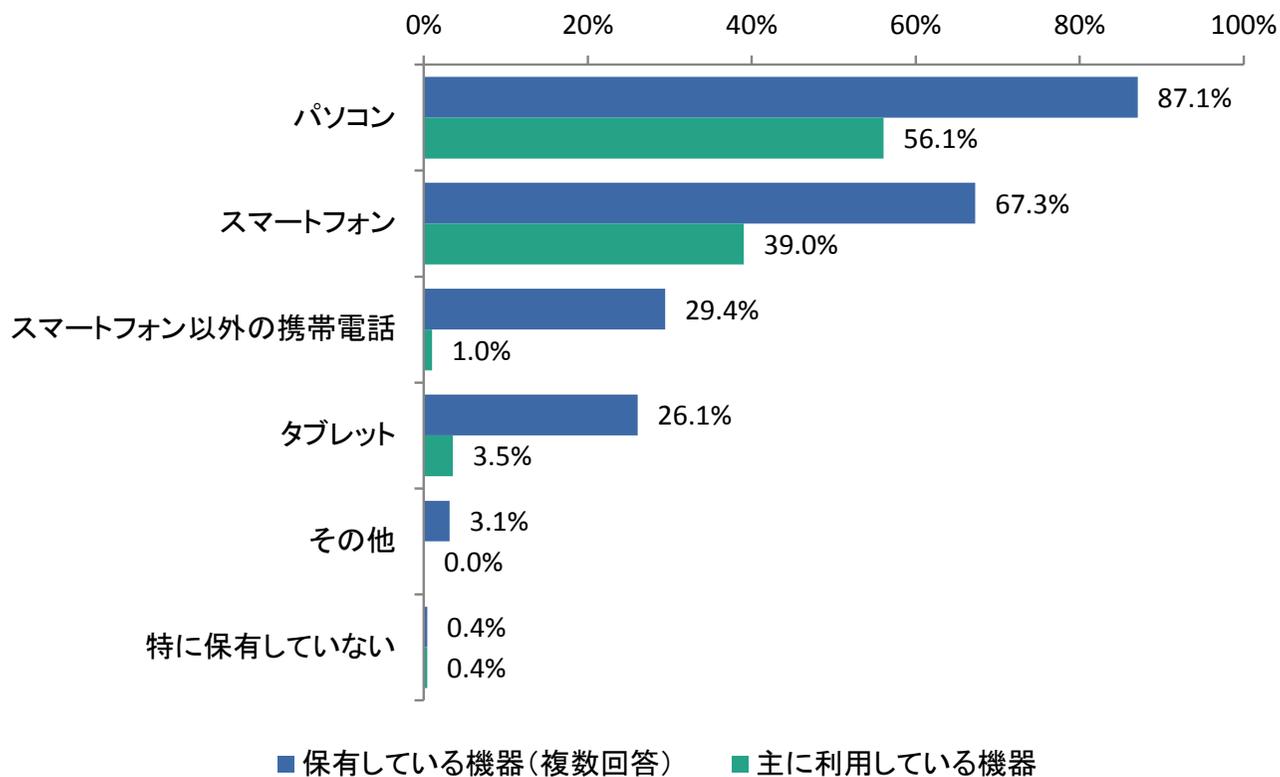
---

# オンライン決済

---

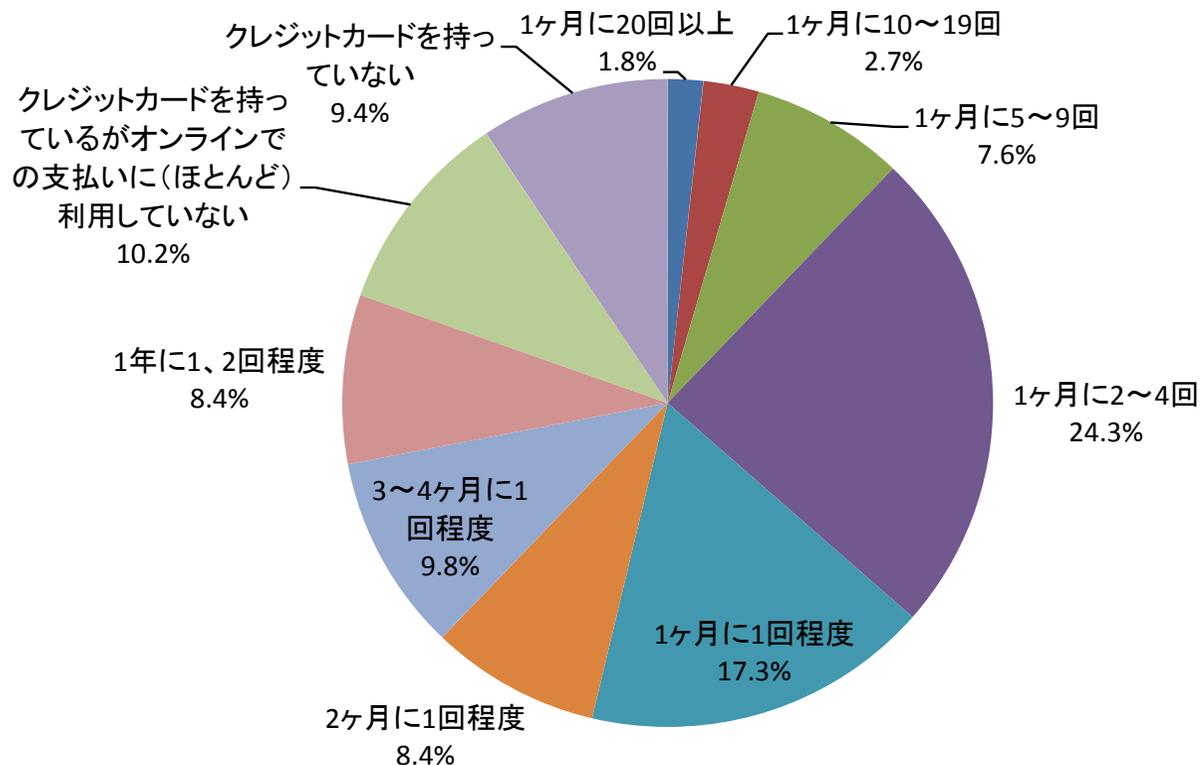
# インターネットを利用できる機器の保有状況

- Q1 あなたは以下のようなインターネットを利用できる機器を保有していますか。その内、現在、主に利用している機器は何ですか。(n=510)



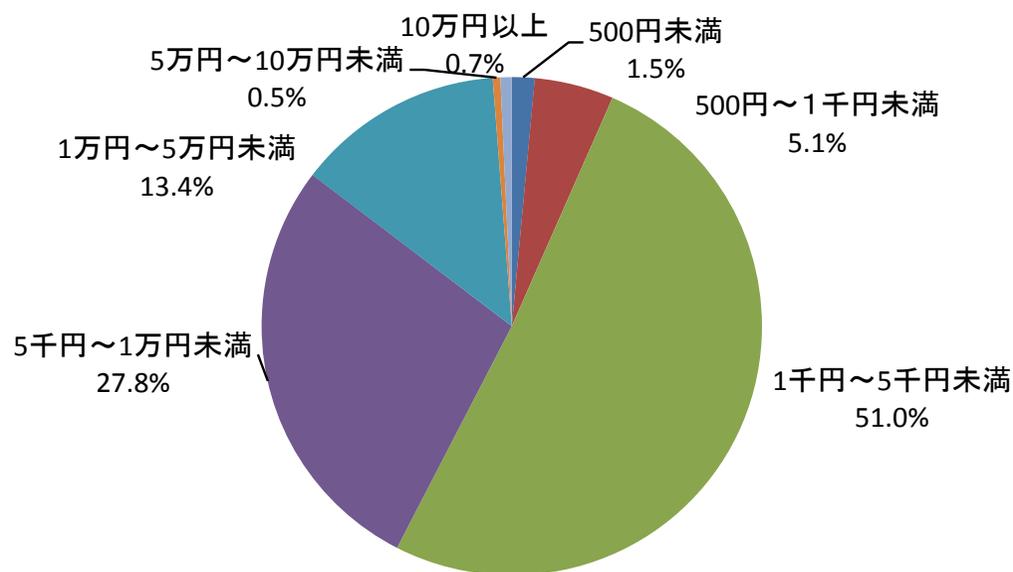
# オンラインショッピング等におけるオンライン支払いでのクレジットカードの利用頻度

- Q2 あなたはオンラインショッピング等(インターネット・オークションや旅行予約等を含む。以下同様)におけるオンラインでの支払いに、クレジットカードをどの程度利用していますか。(n=510)



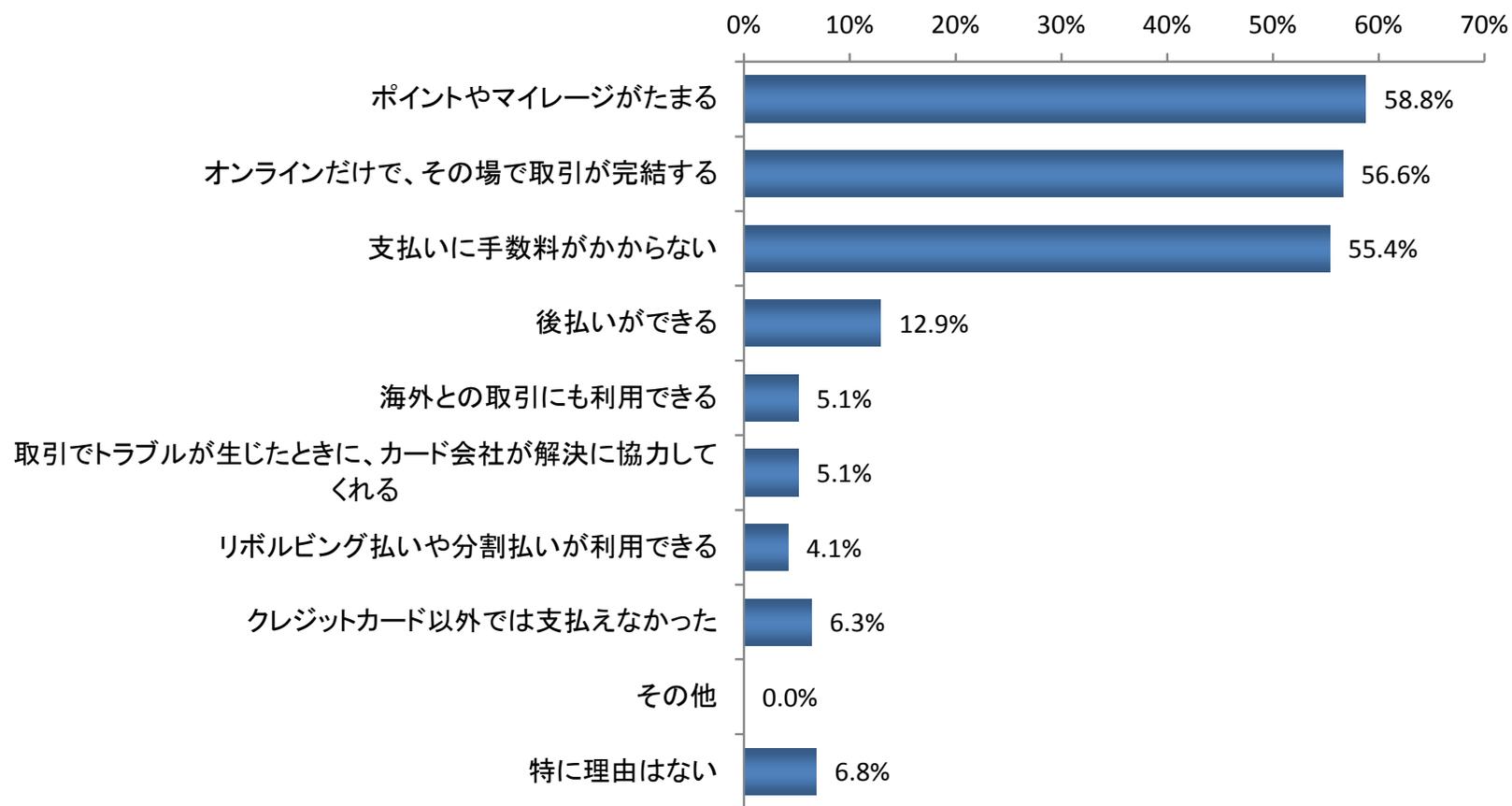
## クレジットカードによるオンラインでの支払い1回あたりの平均支払い金額

- Q3 オンラインでの支払いにクレジットカードを利用するときの、1回あたりの平均支払金額(税込)はどのくらいですか。  
(n=410)



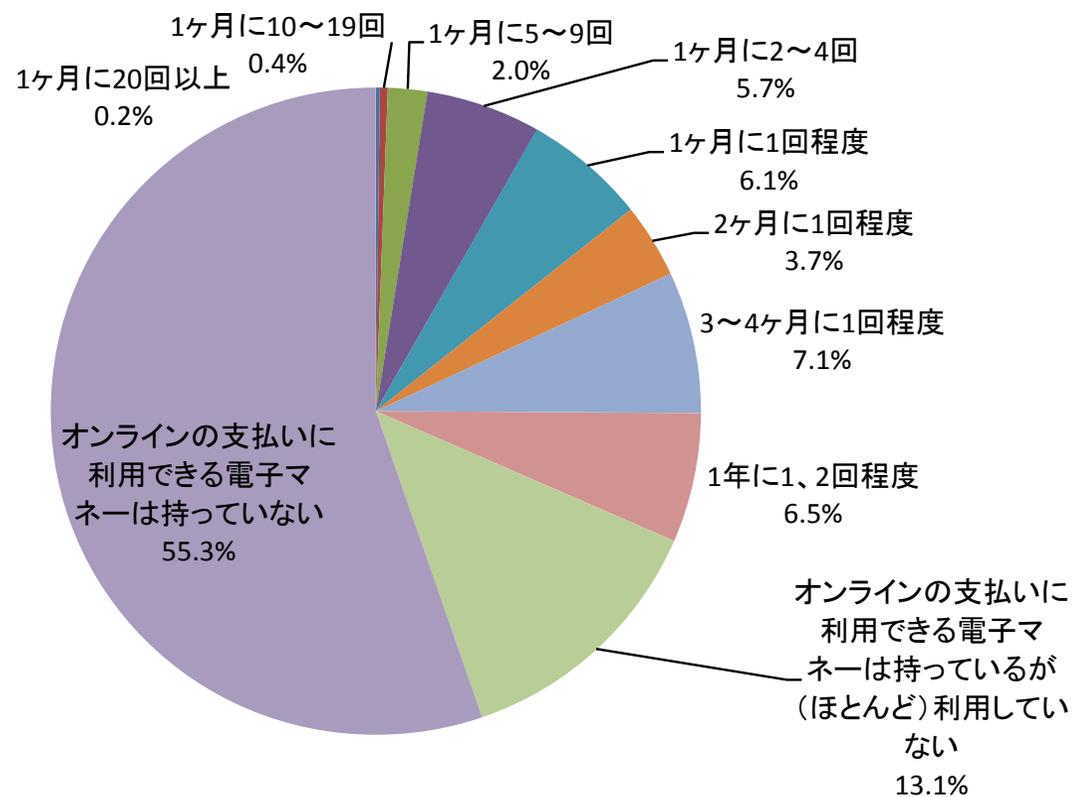
## オンラインでの支払いにクレジットカードを利用する理由

- Q4 オンラインでの支払いにクレジットカードを利用する理由として、あてはまるもの全てをお選びください。(複数回答)  
(n=410)



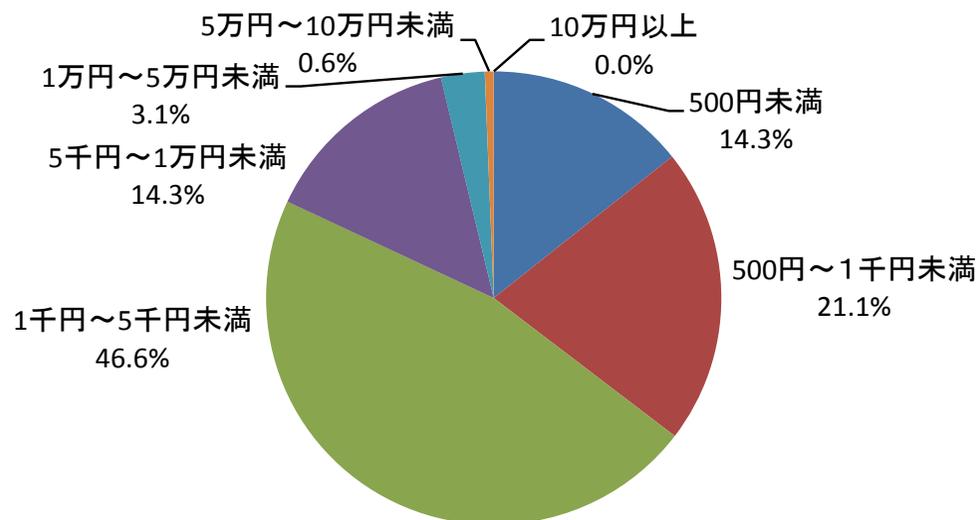
# オンラインショッピング等におけるオンライン支払いでの電子マネーの利用頻度

■ Q5 オンラインショッピング等におけるオンラインでの支払いに電子マネーをどの程度利用していますか。(n=510)



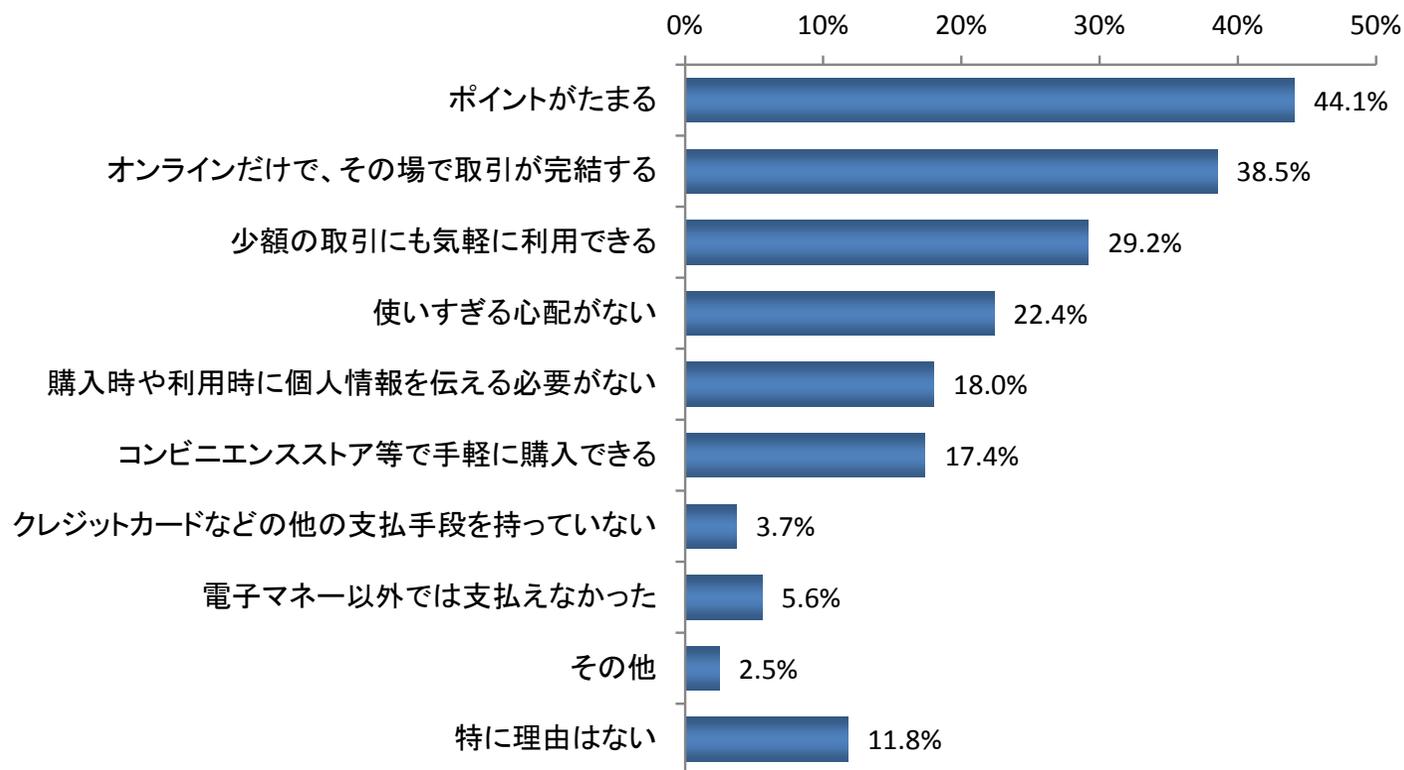
## 電子マネーによるオンラインでの支払い1回あたりの平均支払い金額

- Q6 オンラインでの支払いに電子マネーを利用するときの、1回あたりの平均支払金額(税込)はどのくらいですか。  
(n=161)



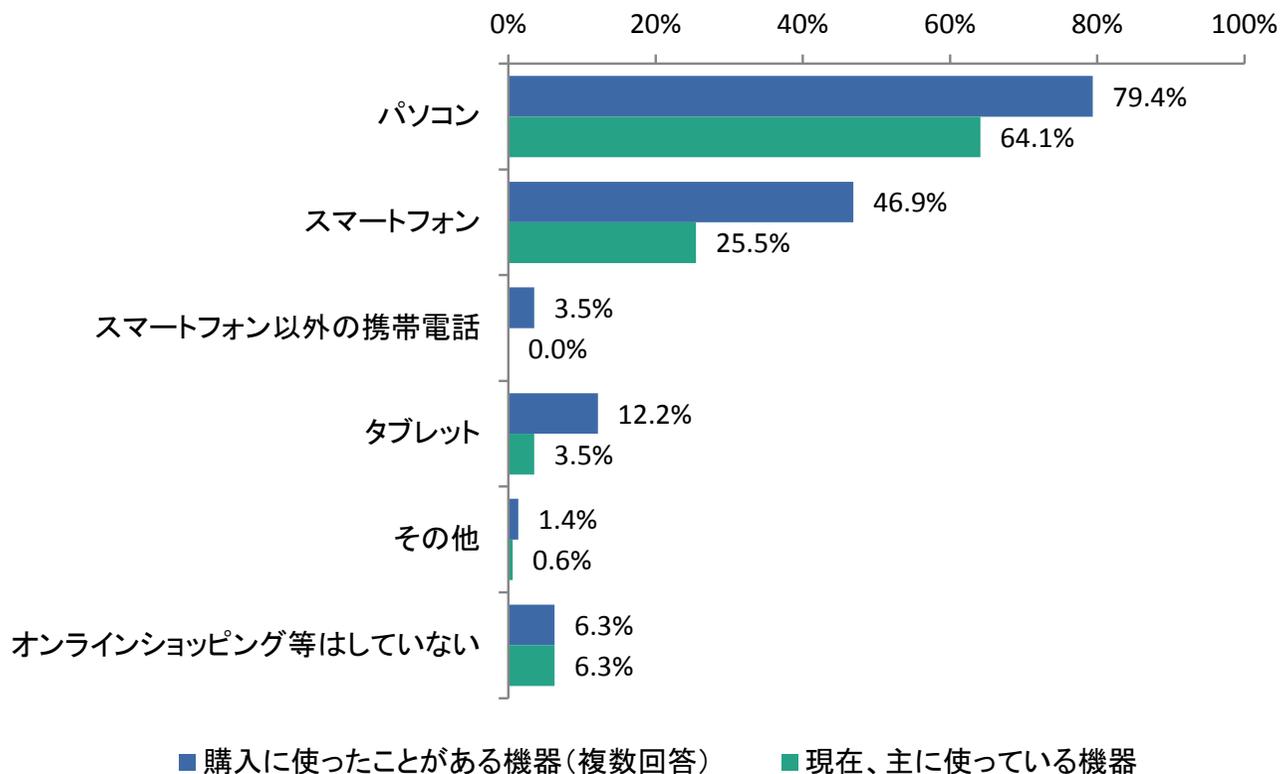
## オンラインでの支払いに電子マネーを利用する理由

- Q7 オンラインでの支払いに電子マネーを利用する理由としてあてはまるもの全てをお選びください。(複数回答)  
(n=161)



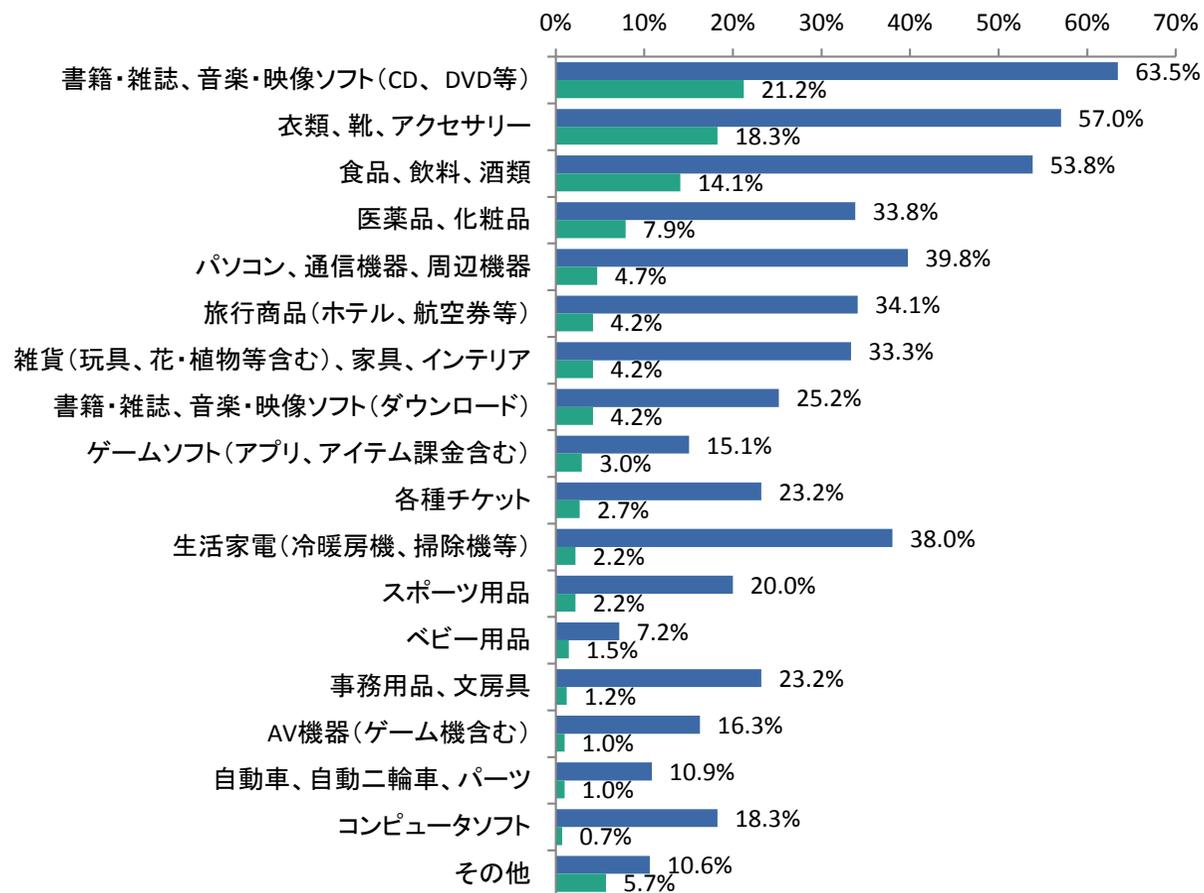
# オンラインショッピング等で購入するときを使う機器

- Q8 オンラインショッピング等で購入をするときに使う機器はどのようなものでしょうか。  
使ったことがある機器全てと、現在、主に使っている機器についてお答えください。(n=510)



# パソコンによるオンラインショッピング等で購入している商品・サービス

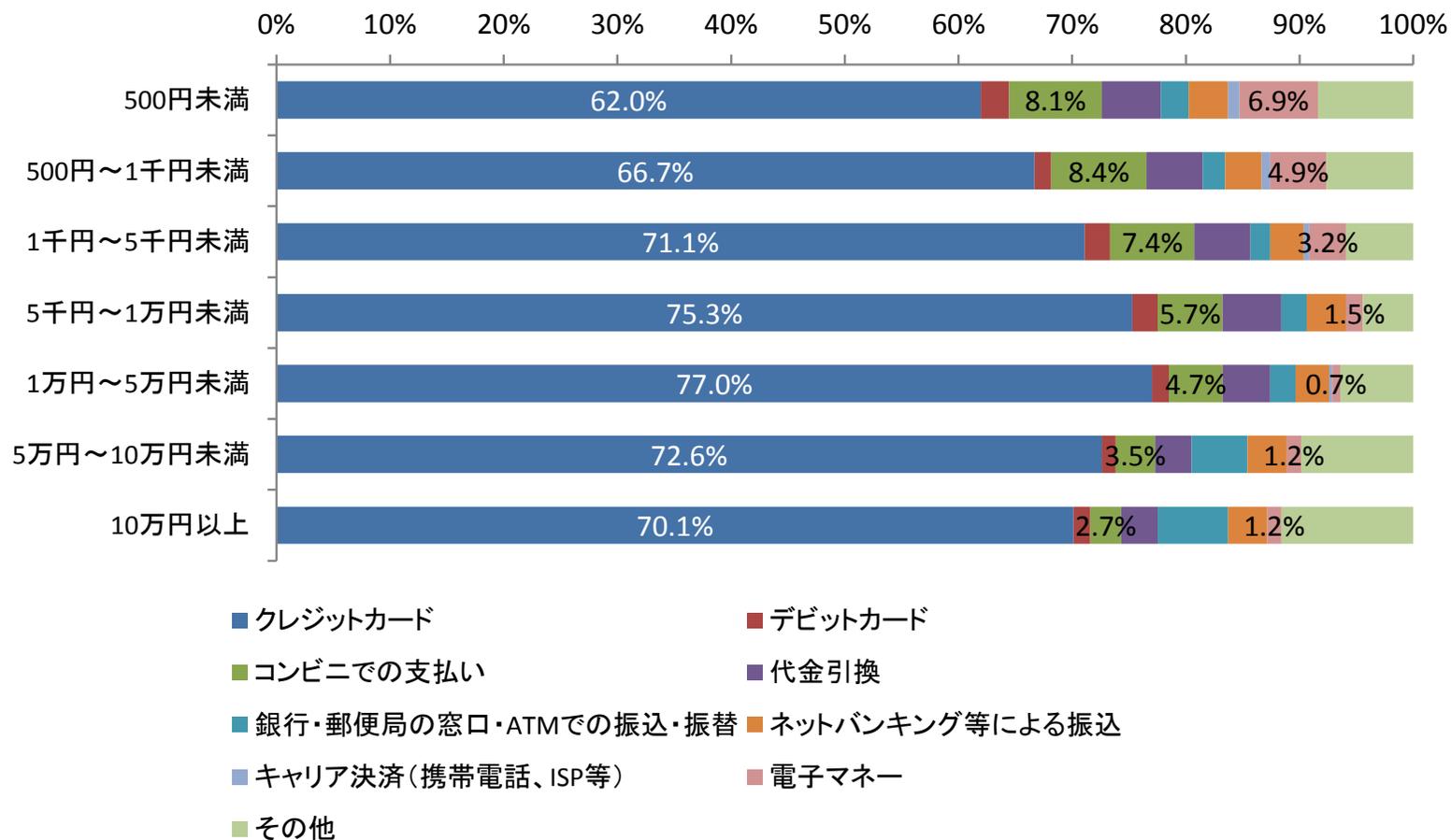
- Q9 パソコンを使ったオンラインショッピング等で購入したことがある商品・サービスはどのようなものでしょうか。あてはまるもの全てをお選びください。また、その中で最も購入頻度が高い商品・サービスを1つだけお選びください。(n=405)



■ 購入したことがある商品・サービス(複数回答) ■ 最も購入頻度が高い商品・サービス

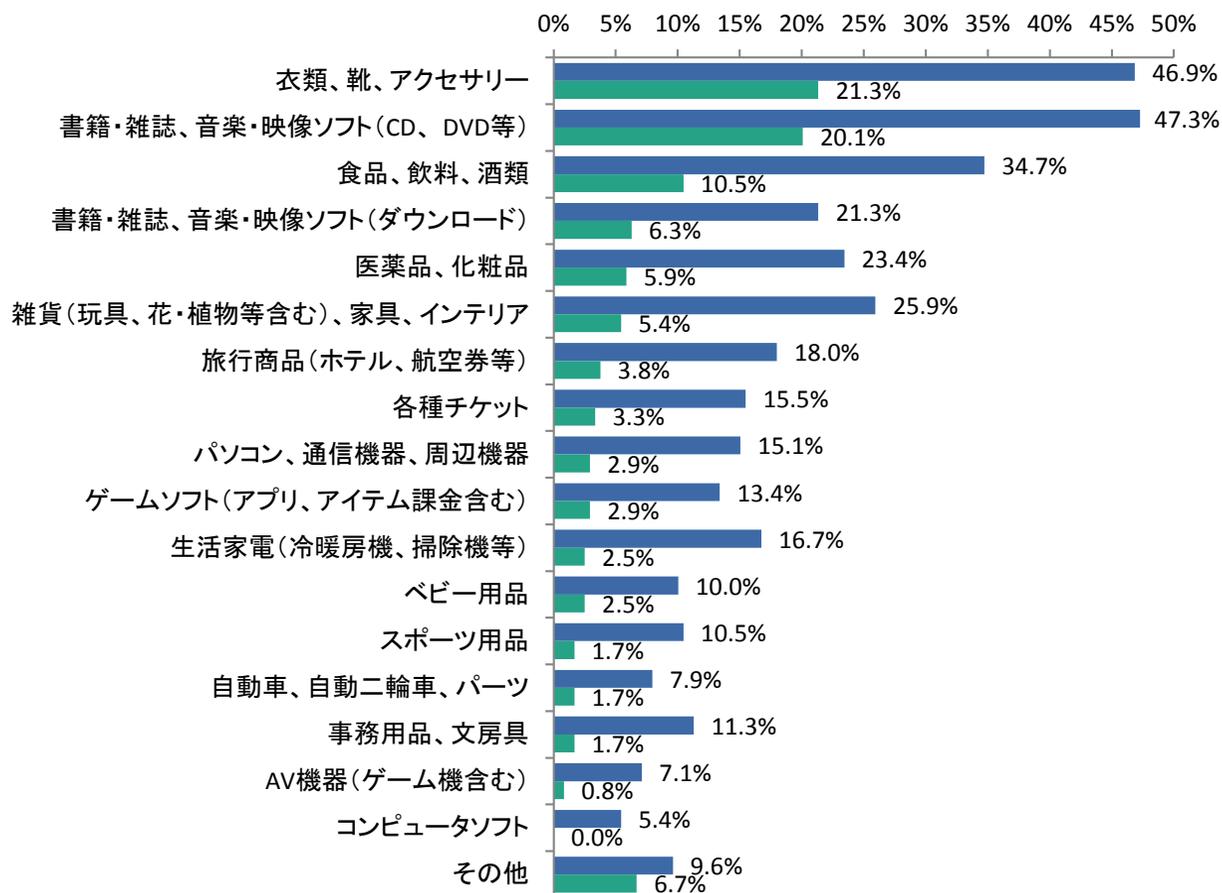
## パソコンによるオンラインショッピング等での支払い手段(1回の支払金額別)

- Q10 パソコンを使ったオンラインショッピング等での支払いには、主にどの方法を利用しますか。オンラインショッピング等での1回の支払金額ごとにお答えください(もしこれまでにオンラインショッピング等で支払ったことがない金額がある場合、その金額を支払うことを考えたときに、利用すると思う支払方法を回答ください。)(n=405)



# スマートフォンによるオンラインショッピング等で購入している商品・サービス

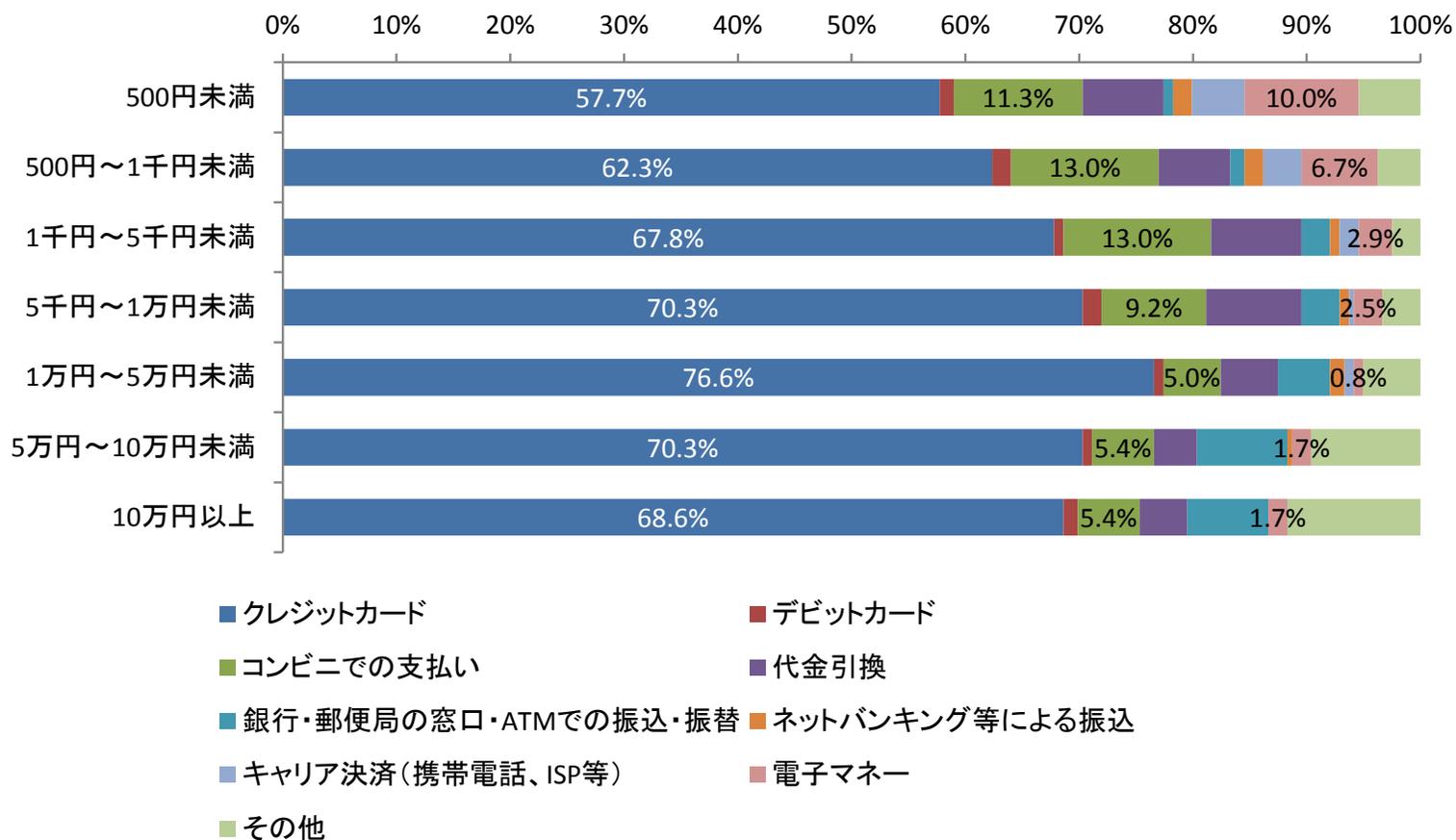
- Q11 スマートフォンを使ったオンラインショッピング等で購入したことがある商品・サービスはどのようなものでしょうか。あてはまるもの全てをお選びください。また、その中で最も購入頻度が高い商品・サービスを1つだけお選びください。(n=239)



■ 購入したことがある商品・サービス(複数回答) ■ 最も購入頻度が高い商品・サービス

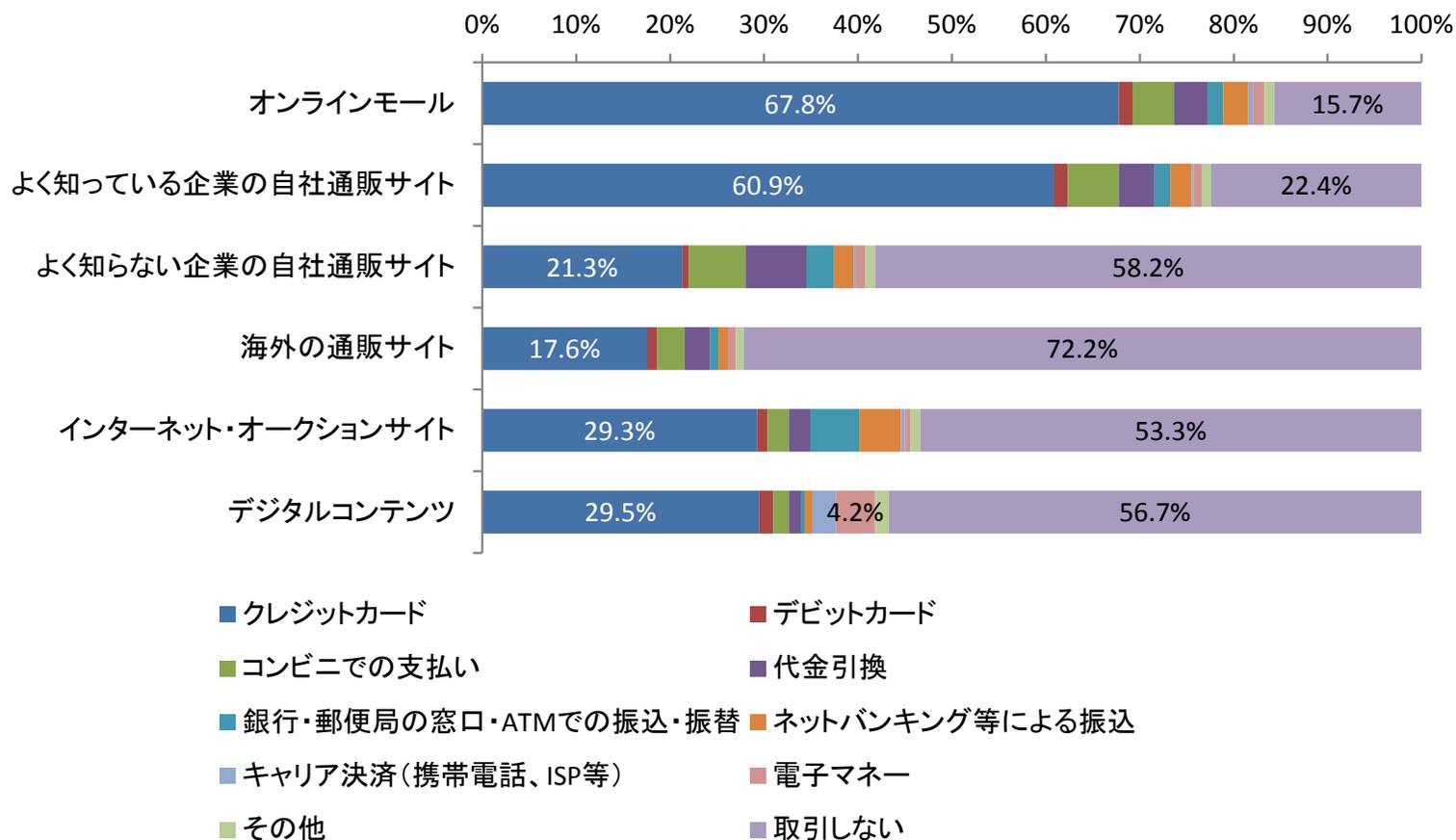
## スマートフォンによるオンラインショッピング等での支払い手段(1回の支払金額別)

- Q12 スマートフォンを使ったオンラインショッピング等での支払いには、主にどの方法を利用しますか。オンラインショッピング等での1回の支払金額ごとにお答えください(もしこれまでにオンラインショッピング等で支払ったことがない金額がある場合、その金額を支払うことを考えたときに、利用すると思う支払方法を回答ください。)(n=239)



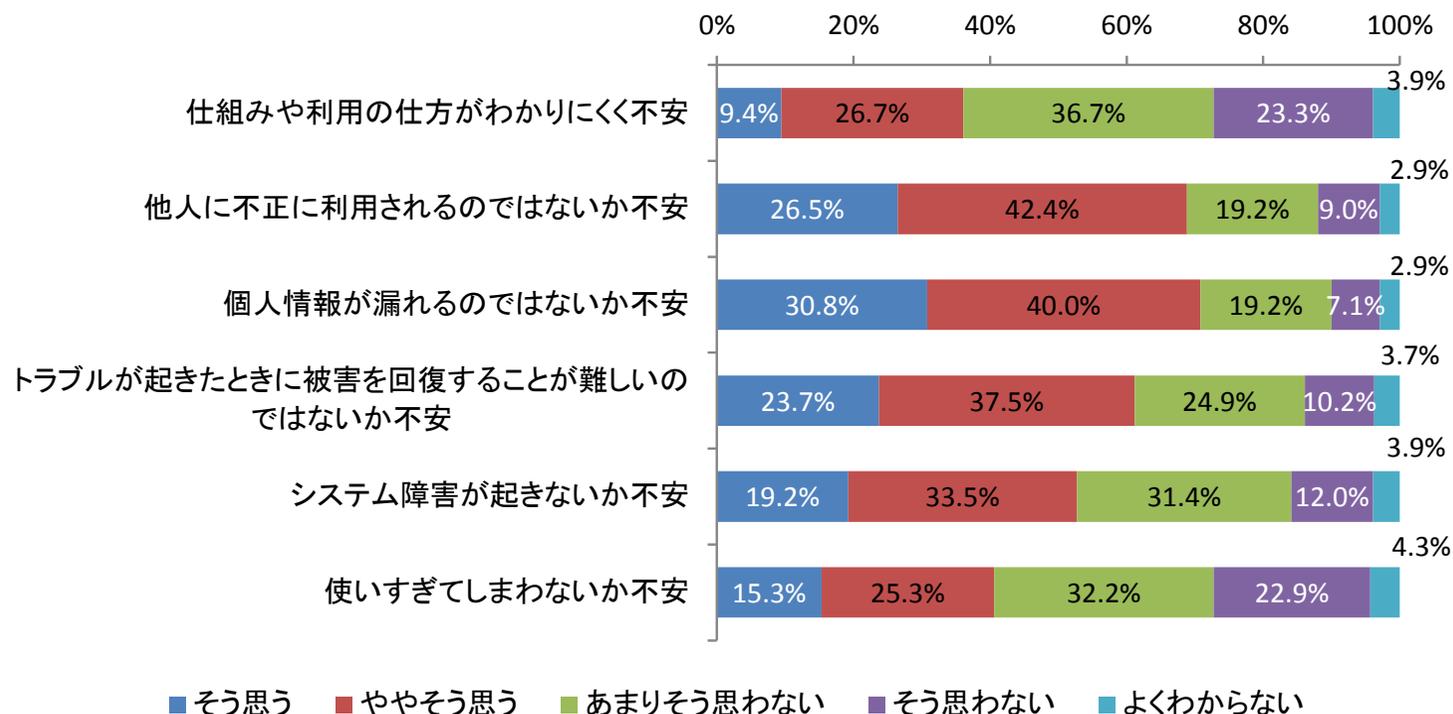
# オンラインショッピング等の取引相手ごとの支払い手段

■ Q13 オンラインショッピング等の取引相手ごとに、主に利用している、又は利用すると思う支払方法を回答ください。  
(n=478)



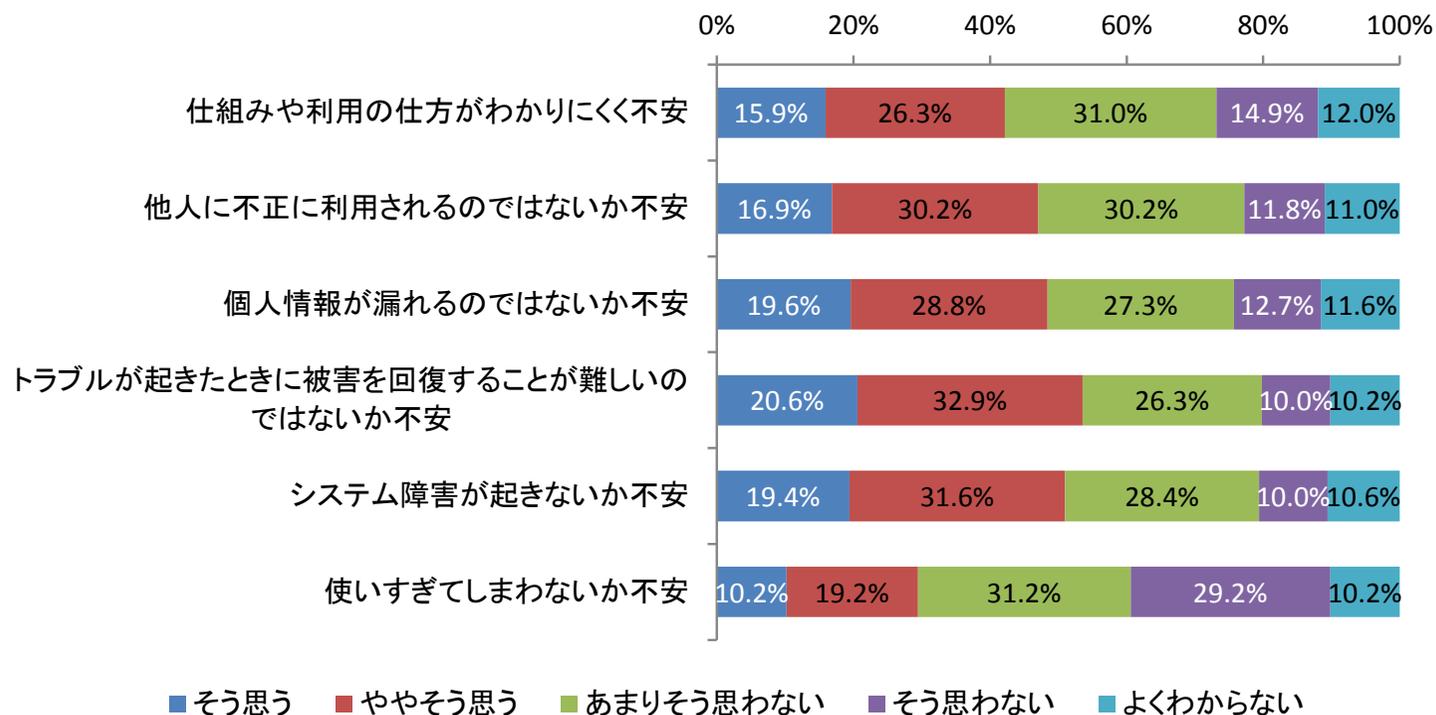
# オンラインショッピング等での支払いをクレジットカードで行う際の不安

■ Q14 オンラインショッピング等での支払いをクレジットカードで行うことを考えた場合に、以下のような不安を感じますか。  
(n=510)



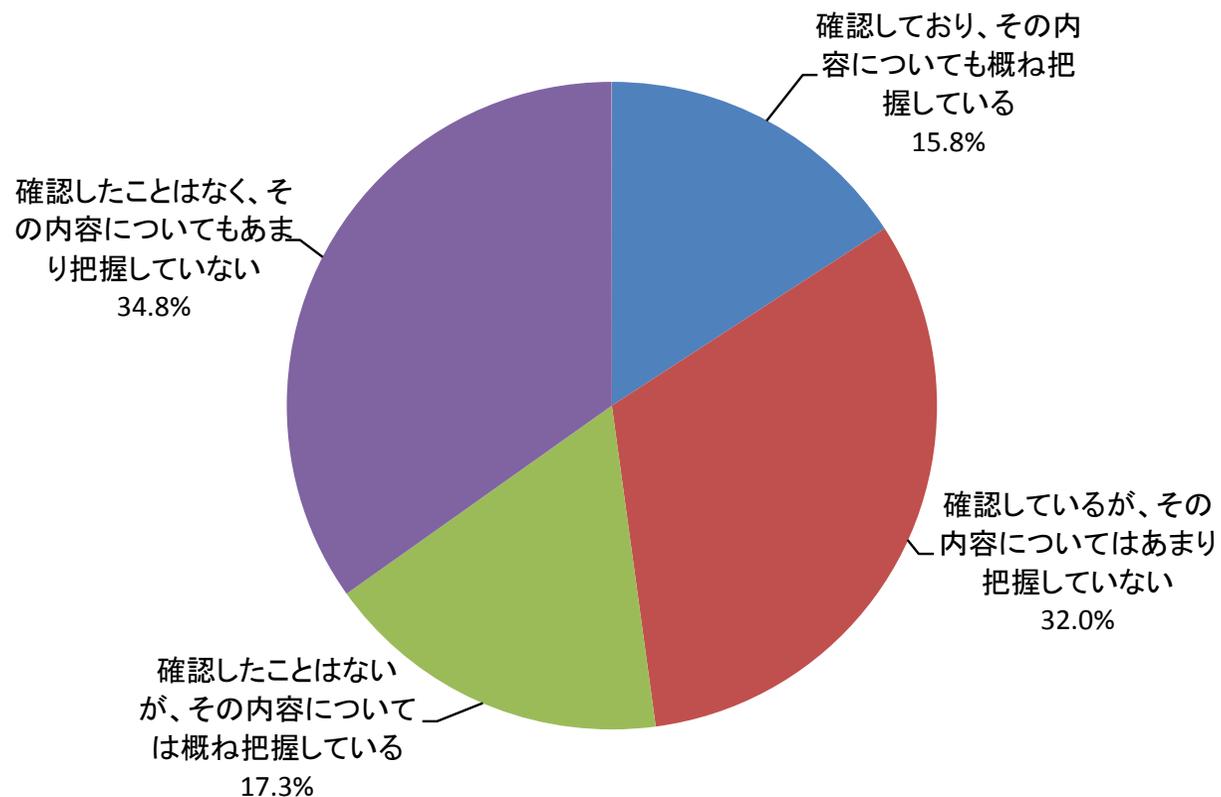
# オンラインショッピング等での支払いを電子マネーで行う際の不安

■ Q15 オンラインショッピング等での支払いを電子マネーで行うことを考えた場合に、以下のような不安を感じますか。  
(n=510)



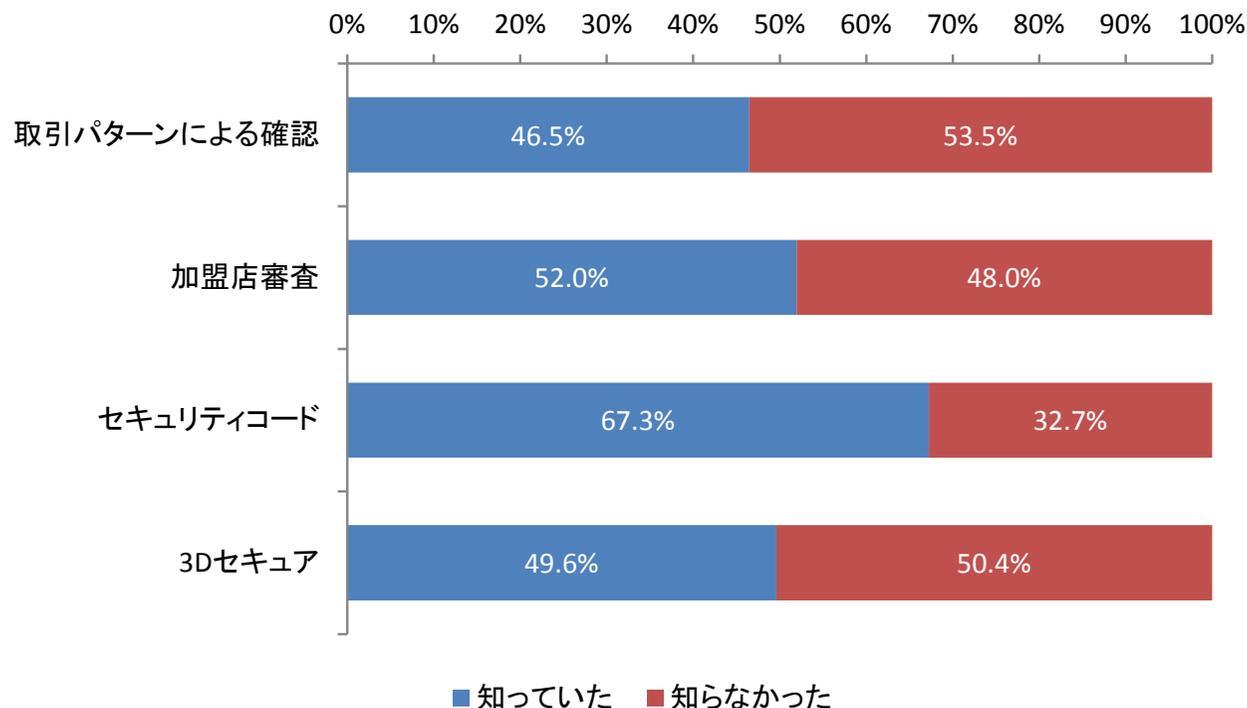
## クレジットカードの会員規約の内容の確認状況

■ Q16 クレジットカードの会員規約の内容を確認したことはありますか。(n=462)



## クレジットカードの取引の安全性・信頼性向上等の取組の認知状況

- Q17 クレジットカードでは、取引の安全性・信頼性向上等のために、以下のような取組みがなされていることを知っていましたか。(n=510)



(注)各項目についての具体的な選択肢は以下の通り

取引パターンによる確認: 購買履歴等の取引パターンから不審と思われる取引があった場合には、その取引を保留したり本人に対する確認等がなされたりすること

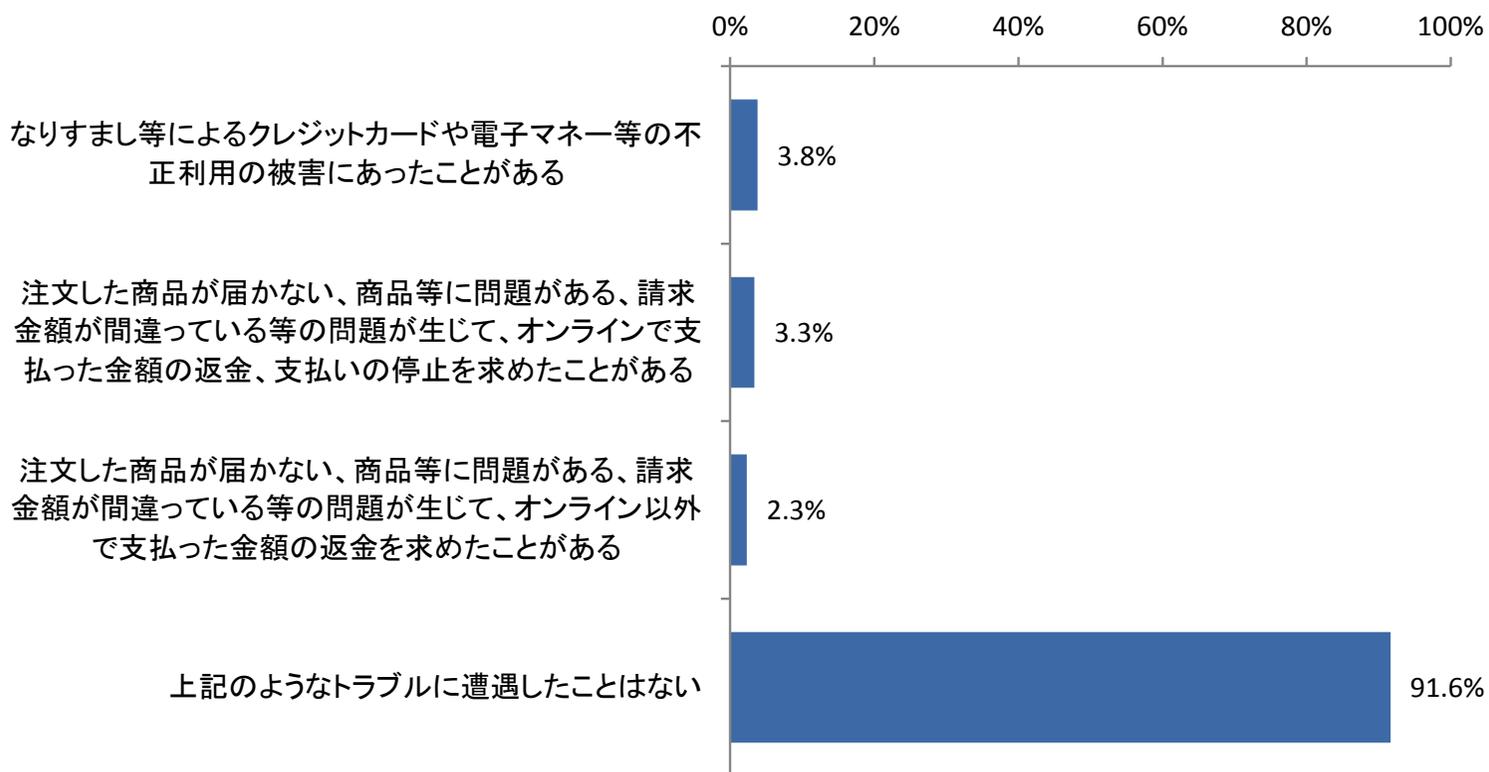
加盟店審査: クレジットカードを取扱う店舗に対しては、クレジットカード会社等による事前の加盟店審査が行われていること

セキュリティコード: オンライン決済時に、カード番号、有効期限の他に、セキュリティコードと呼ばれるカードに記載された番号を使うことで、本人であるかどうか、より確実に確認できること

3Dセキュア: オンライン決済時に、カード番号、有効期限の他に、あらかじめカード会社に登録したパスワードを使って本人であるかどうかを確認できる機能(VISA認証サービス、J/Secure、SecureCode等)があること

# オンラインショッピング等におけるトラブル経験

■ Q18 オンラインショッピング等に関連して、以下のようなトラブル等を経験したことがありますか。(複数回答)(n=478)



# オンラインショッピング等におけるトラブル経験

- Q19 オンラインでの支払いに関するトラブルの概要について、具体的にご記入ください。

## なりすまし等による不正利用被害の事例

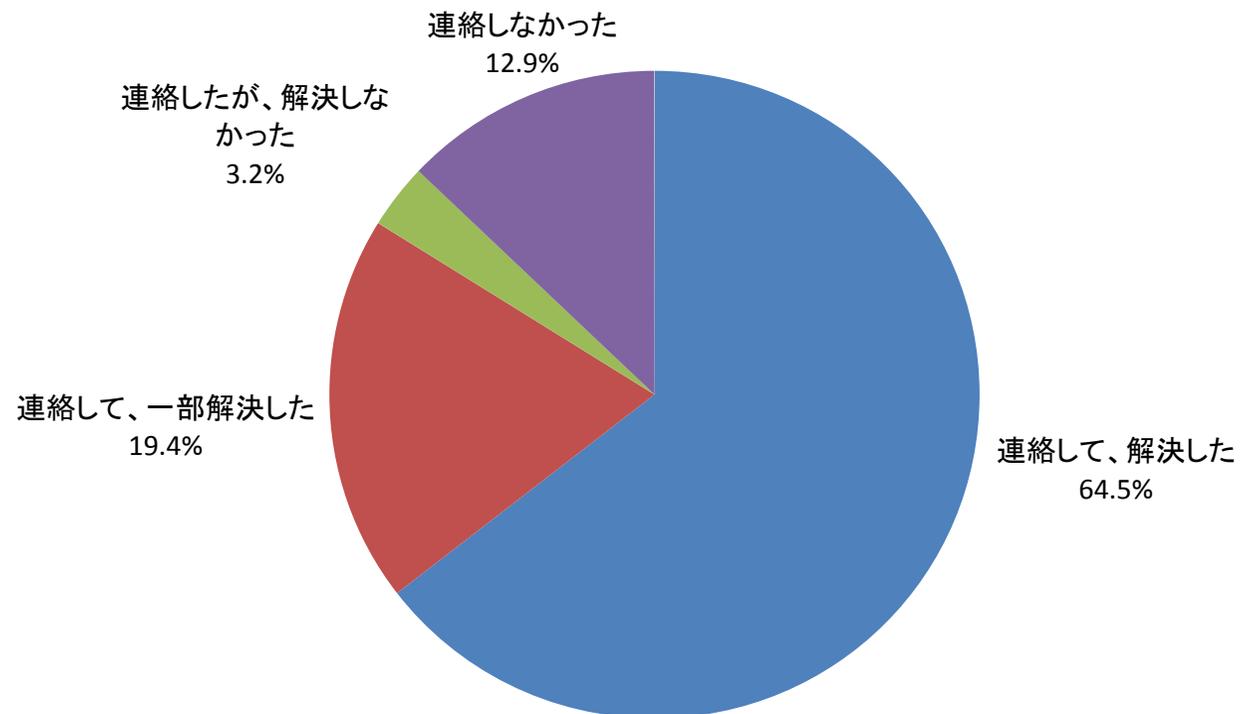
- 腕時計や家電、スーツケースなど身に覚えのない高額決済が行われていた。(クレジットカード、連絡して解決)
- 訪問することがない場所で不正に買い物をされていた。(クレジットカード、連絡して解決)
- 通常の取引パターン、金額と異なることから、カード会社から連絡があり、カード利用状況等を聞かれた。その結果、被害はなかった。(クレジットカード)
- 不正にログインされてポイントが利用されてしまった。(ポイント支払い、連絡して一部解決)

## 届いた商品等に問題があるなどして、オンラインで支払った金額の返金・支払い停止を求めた事例

- フリマアプリで購入した商品の状態が説明と異なり、新品ではなかった。(クレジットカード、連絡して解決)
- キャンセルして受け取っていない商品の代金を請求された。(クレジットカード、連絡して解決)
- 越境取引をしたところ、毎月購入の契約となっていた。(クレジットカード、連絡して一部解決)。
- 注文したものと異なる色の衣服が届いた。(キャリア決済、連絡しなかった)

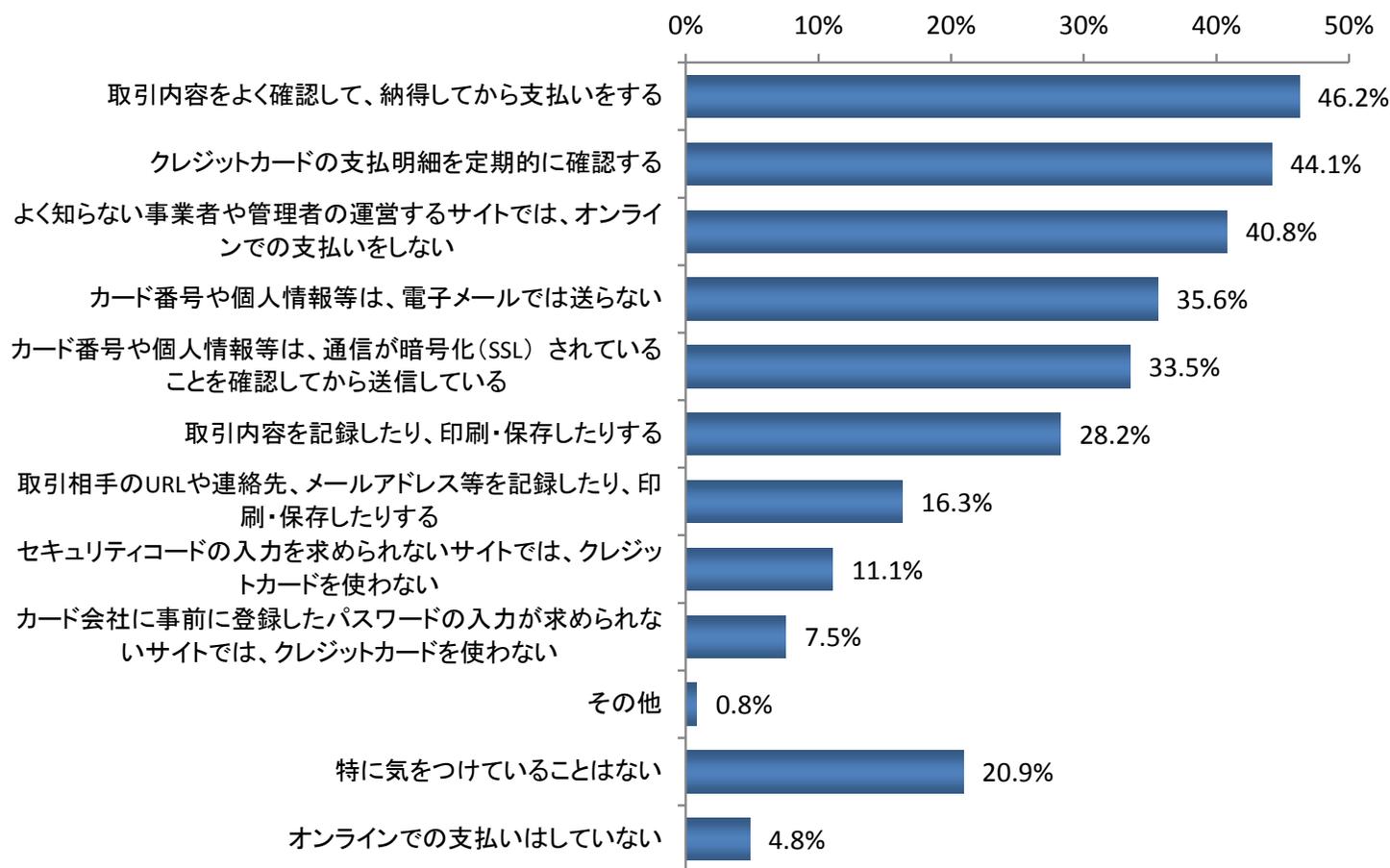
## オンラインショッピング等におけるトラブル経験

- Q20 トラブルの解決のために、クレジットカード会社や電子マネー事業者など、支払手段の提供事業者に連絡をしましたか。また、連絡した結果、トラブルは解決しましたか。(n=31)



# オンラインショッピング等におけるオンラインでの支払いに関して気をつけている事項

- Q21 オンラインショッピング等におけるオンラインでの支払いに関して、あなたはどのようなことに気をつけていますか。あてはまるもの全てをお選びください。(複数回答)(n=478)



---

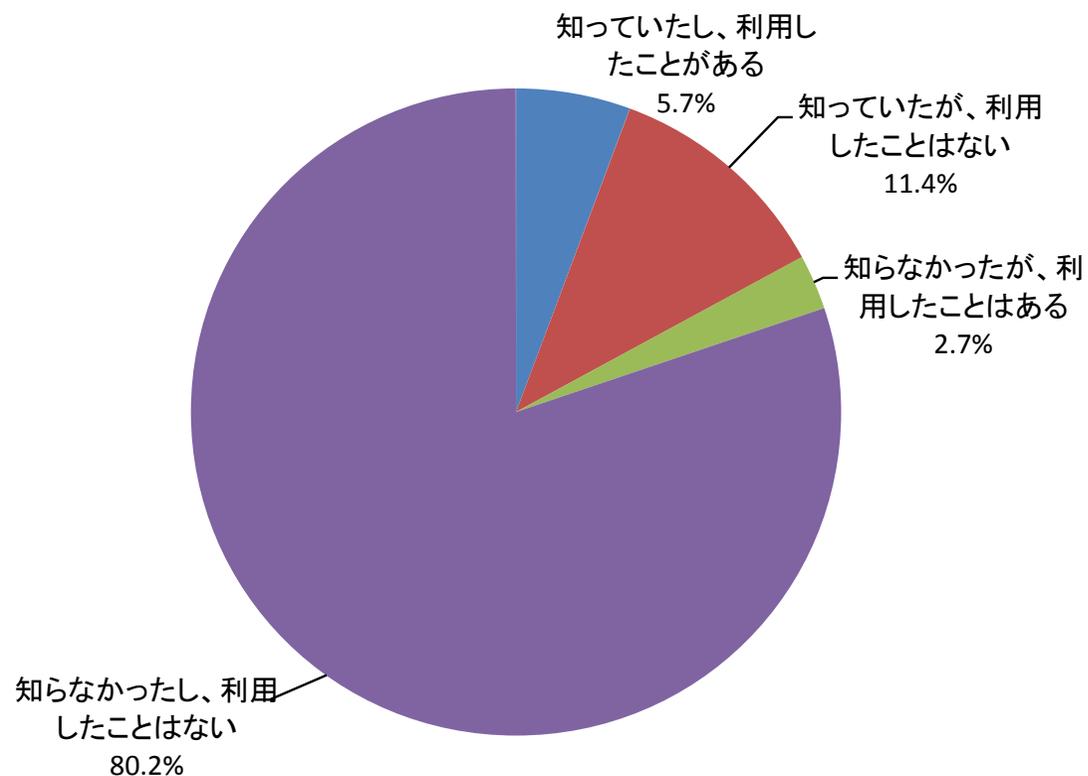
# スマホ決済

---

## スマホ決済の認知度、利用状況

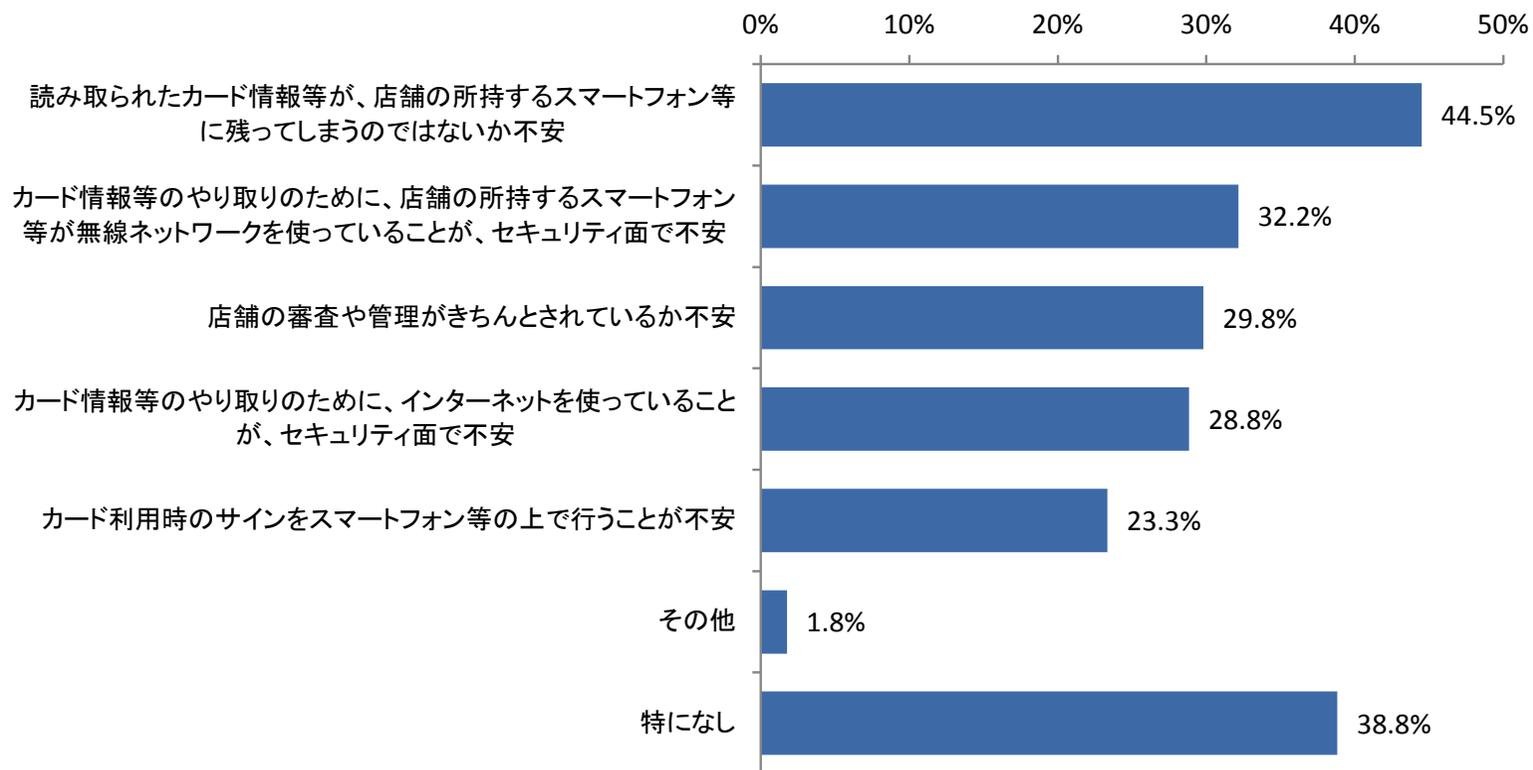
■ Q22 あなたは「スマホ決済」についてご存じでしたか。

また、店舗での取引に当たって、「スマホ決済」を利用したことがありますか。(n=510)



## スマホ決済を利用するとき不安に思う事項

- Q23 「スマホ決済」を利用するとき、不安に思うことはありますか。あてはまるもの全てをお選びください。(複数回答)  
(n=510)



## スマホ決済でのトラブル経験

■ Q24 あなたは「スマホ決済」の利用に関して、トラブルを経験したことがありますか。(n=43)

