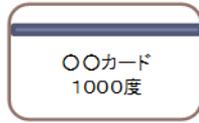


(參考資料)

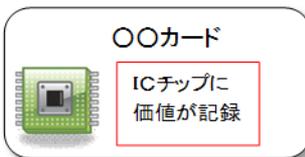
前払式支払手段の例

紙型・磁気型



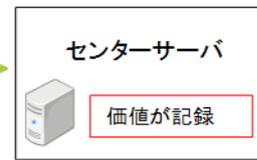
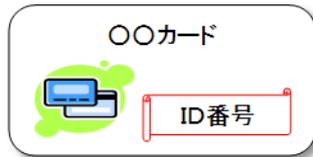
《具体例》
 全国百貨店共通商品券、
 ビール券、
 カタログギフト券、
 QUOカード など

IC型

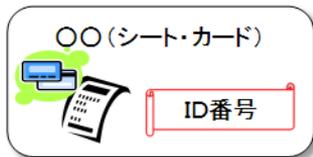


《具体例》
 Suica、PASMO、
 WAON、
 nanaco、
 楽天Edy など

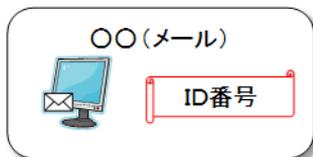
サーバ型



《具体例》
 スターバックスカード、
 トイザラスギフトカード、
 百貨店ギフトカード など



《具体例》
 WebMoney、
 BitCash、
 iTunes Card、
 アプリカ など



《具体例》
 Amazonギフト券
 iTunesギフト など

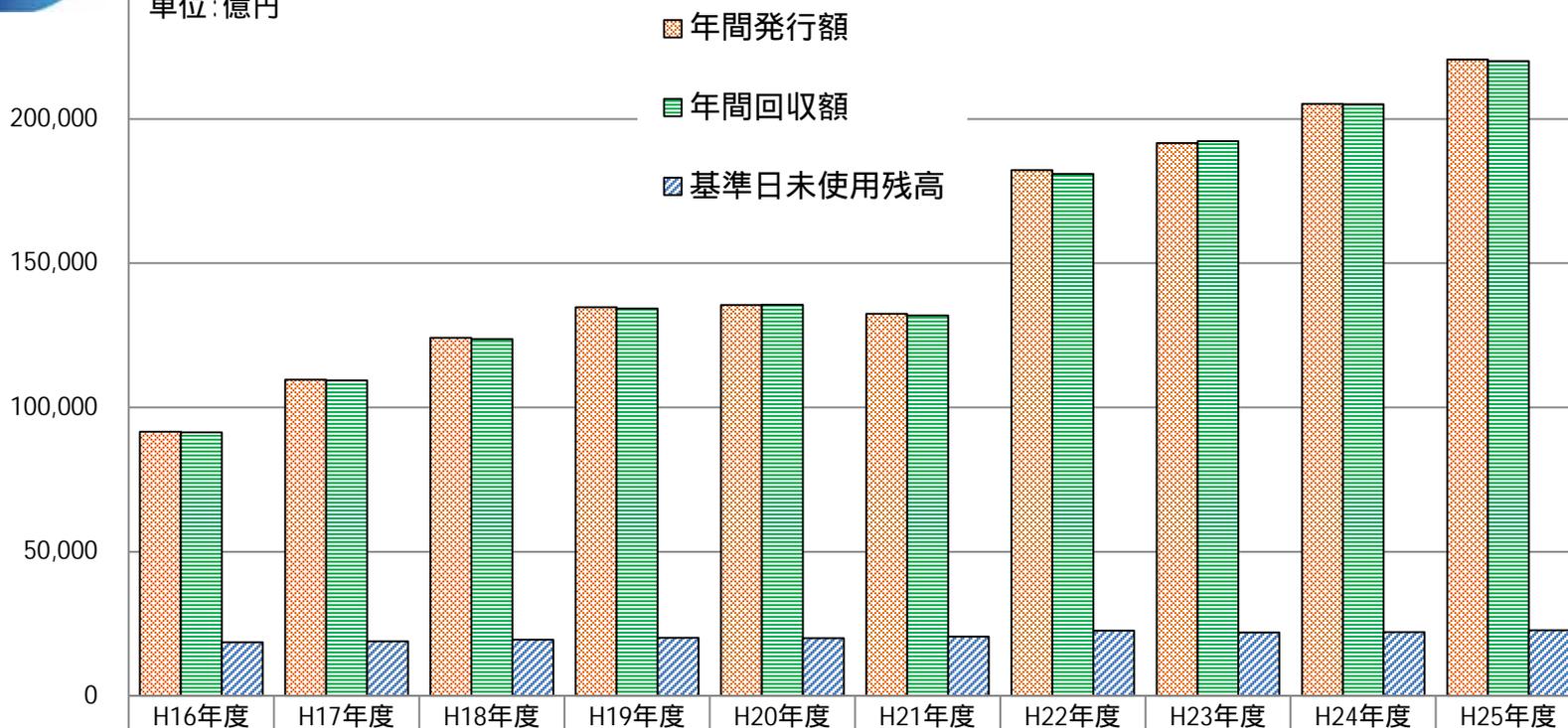
リアル店舗での決済に利用できるもの

オンラインゲーム
 音楽ダウンロード
 電子書籍等の決済
 に利用できるもの



前払式支払手段の発行額等の推移

単位：億円



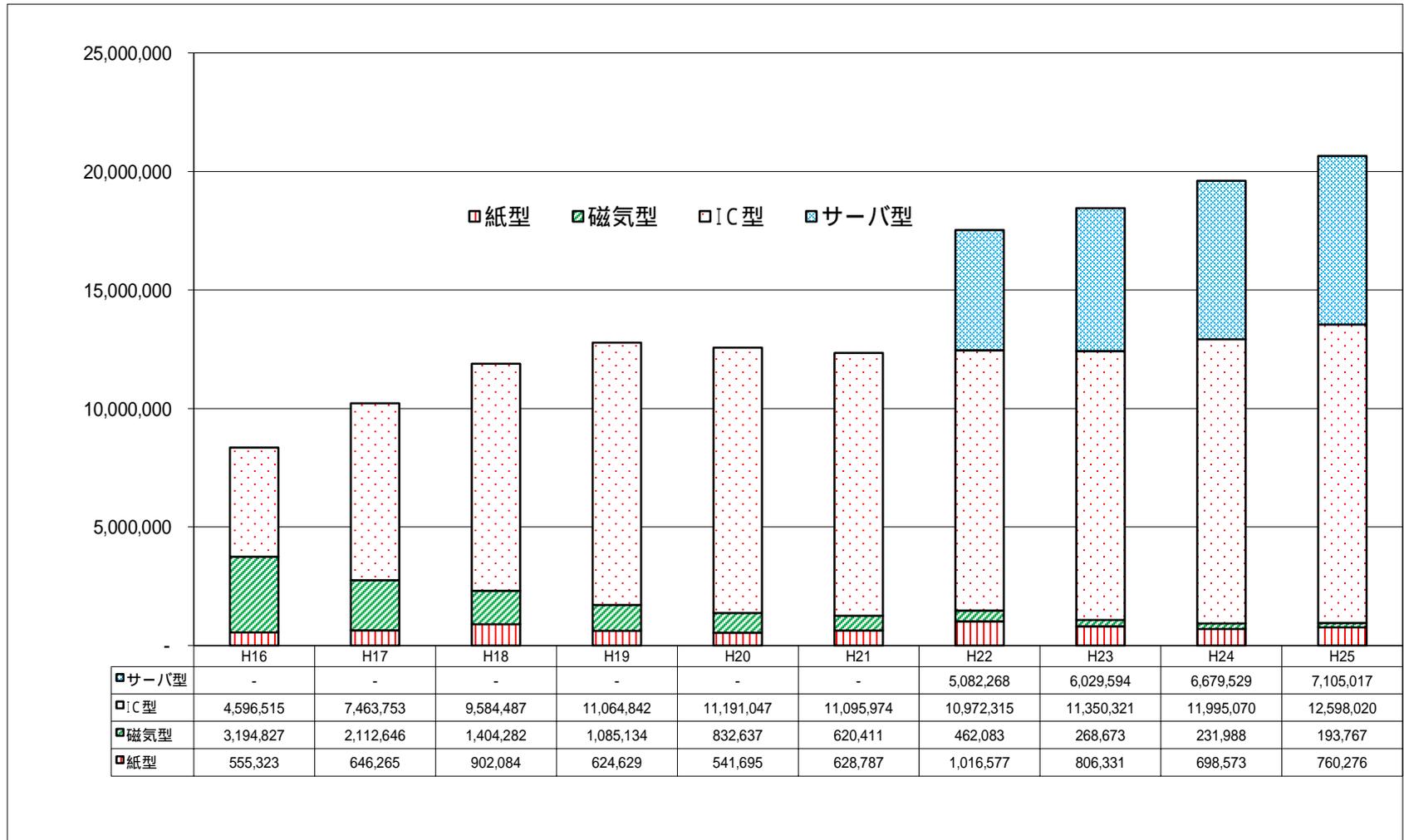
	H16年度	H17年度	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度
年間発行額	91,611	109,637	124,117	134,752	135,532	132,405	182,286	191,615	205,177	220,632
年間回収額	91,408	109,435	123,751	134,303	135,574	131,889	180,997	192,363	205,047	220,074
基準日未使用残高	18,552	18,955	19,427	20,067	20,050	20,592	22,647	21,976	22,078	22,710

ご参考 前払式支払手段発行者の登録・届出数(27年6月末現在) 第三者型1022 自家型798 合計1820者

資料提供：金融庁

記録媒体別の発行額の推移

(単位:百万円)

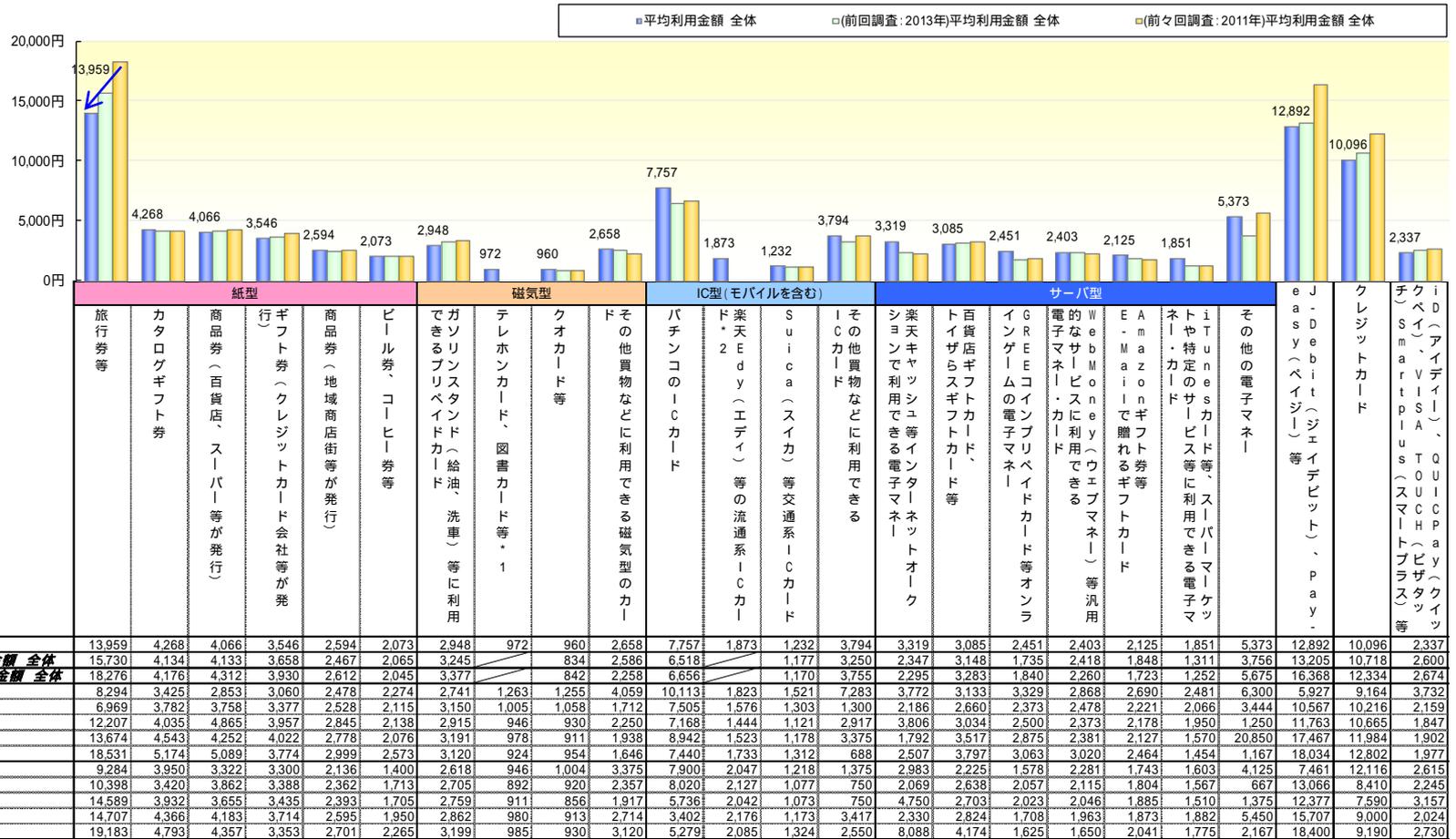


出典:第16回発行事業実態調査統計 平成25年度版(2014年10月一般社団法人日本資金決済業協会)

【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1回あたり利用金額～属性別～(SQ5)

各支払手段の1回あたりの平均利用金額を前回・前々回調査と比較すると、平均利用金額が最も高い「旅行券等」は、前々回調査から4,000円以上下落している。



*1 前回、前々回は「テレホンカード」「図書カード」は別々に聴取 *2 前回、前々回は「Edy(エディ)」「nanaco(ナナコ)」「WAON(ワオン)」は別々に聴取 カテゴリごとに「平均利用金額 全体」のスコアで降順にソート

出典：前払式支払手段の利用実態調査結果報告書(2015年6月一般社団法人日本資金決済業協会)

図表1 業種別回答者数 (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	18	2	16
百貨店	43	2	41
スーパー	76	39	37
小売業(百貨店・スーパー以外)	163	124	39
外食業	16	6	10
旅行	36	29	7
ホテル・旅館	42	29	13
通信	9	8	1
運輸	19	9	10
製造業(飲食料品)	8	2	6
クレジット・割賦販売	42	-	42
ソフトウェア業	13	8	5
協同組合等	291	20	271
その他	126	54	72
合計	902	332	570

(参考) 調査対象発行者数1821者に対する回答者(回答率49.5%)
平成24年度回答率 48.5%

図表8 媒体別発行者数 (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
発行専門会社	18	6	4	5	8
百貨店	43	43	10	-	11
スーパー	76	74	5	1	3
小売業(百貨店・スーパー以外)	160	82	69	7	18
外食業	15	13	-	-	3
旅行	36	36	-	-	3
ホテル・旅館	42	42	1	-	1
通信	9	-	2	-	7
運輸	19	12	13	6	1
製造業(飲食料品)	8	8	2	-	-
クレジット・割賦販売	42	31	2	8	15
ソフトウェア業	13	2	-	-	12
協同組合等	289	268	25	4	1
その他	125	63	30	12	32
合計	895	680	163	43	115

(注) 複数回答

図表14 前払式支払手段の購入事由 (単位:%)

業種	(注) 回答者の推計				
	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	-	-	-	-
百貨店	17.6	67.1	3.0	10.0	2.3
スーパー	46.7	43.3	-	10.0	-
小売業(百貨店・スーパー以外)	68.6	17.7	5.4	7.1	1.1
外食業	69.3	23.3	1.7	5.7	-
旅行	5.0	25.0	50.0	20.0	-
ホテル・旅館	100.0	-	-	-	-
通信	90.4	2.3	7.3	-	-
運輸	100.0	-	-	-	-
製造業(飲食料品)	-	-	-	-	-
クレジット・割賦販売	92.3	5.8	0.2	1.7	-
ソフトウェア業	89.9	-	-	0.1	10.0
協同組合等	100.0	-	-	-	-
その他	80.4	10.5	0.6	5.4	3.1
構成比	74.6	15.7	2.8	4.7	2.2

会員・利用者等からの相談や苦情に対する協会の取組み

・資金決済業(前払、資金移動)に関する会員をはじめ一般のみなさま方からの法令等の照会・相談等は、協会の代表電話等で対応している。

・資金決済業に関する利用者のみなさま方からの相談、苦情、ご意見等は「お客様相談室」を設置し、お客様相談室専用の電話回線を設けるとともに、協会ウェブサイトを利用案内を掲載し、相談、苦情等に対応している。

・利用者のみなさま方から会員が行う資金決済業に係る業務に関して苦情等の申し出があったときは、その相談に応じるとともに、必要に応じ、当該会員に対し、当該苦情等の処理を求め、迅速な解決に努めている。

・相談、苦情等の内容については分析・とりまとめを行い、その結果を会員にフィードバックしている。

前払式支払手段に係る消費者トラブルや消費者啓発に関する協会の取組み

・前払式支払手段を安心してご利用いただくためにQ & A形式で、利用者保護措置、サービスの仕組み、利用方法、利用上の注意事項等についてわかりやすく解説した消費者向けパンフレットを作成し、全国の消費生活センターや公立・大学図書館等を通じて消費者に配布している。

また、協会のウェブサイトにおいて「消費者のみなさまへ」のコーナーを設け、クイズやQ & Aも活用し、上記消費者パンフレットと同様の内容をわかりやすく、見やすく紹介している。

全国の消費生活センター、消費者団体、国民生活センター等を訪問し、資金決済法の法令、サービスの仕組み、利用上の注意事項等に関する説明会を開催し、消費生活相談員等に対し、資金決済業に関する普及・啓発を行っている。

・インターネットで利用できるサーバ型前払式支払手段を悪用した消費者への詐欺被害の未然防止のための取組みや「詐欺的なサクライト商法」に係る協会の取組みはP2～P3に記載。

・協会自主規制規則において、担当部署・処理手続の制定や適切なフォローアップなど苦情処理態勢の整備を求めている。

以上のとおり、協会は、消費者トラブルや消費者啓発への取組みを行っている。

協会の前払式支払手段自主規制規則(抄)

(加盟店の管理)

第26条 第三者型発行者である協会員は、例えば、社内規則等において、以下の各号に掲げる事項を定める等前払式支払手段の不適切な使用を防止する措置を講じなければならない。

- (1) 加盟店契約を締結する際に、当該契約相手先が公序良俗に照らして問題のある業務を営んでいないことを確認する方法
 - (2) 加盟店契約締結後において、加盟店の業務に公序良俗等に照らして問題があることが判明した場合に、速やかに加盟店契約を解除する等の措置を講じるための手続
 - (3) 加盟店契約締結後において、以下の事項について把握するための手続
 - イ 加盟店の業態が変更されるなど、その提供する物品、役務が著しく変更された場合に、その旨及び内容
 - ロ 加盟店契約時に確認した事項に著しい変更があった場合に、その旨及び内容
 - ハ 一定期間における前払式支払手段の使用実績
- 2 前項第3号ハにおいて把握した前払式支払手段の使用実績については、加盟店を管理する部署とは別の部署が当該実績及び支払金額の正確性を検証することとする。

(利用者からの苦情に関する対応)

第31条 協会員は、前払式支払手段の利用者から前払式支払手段に関する苦情等の申出がなされた場合に対し、以下の各号に定める内容を含む苦情処理態勢を構築する。

- (1) 苦情等に対し迅速かつ適切に処理又は対応ができるよう、苦情等に係る担当部署や処理手続の制定
 - (2) 苦情等の内容が経営に重大な影響を与え得る事案であれば内部監査部門や経営陣に報告する等事案に応じ必要な関係者間で情報共有が図られる体制の整備
 - (3) 加盟店における前払式支払手段の使用に係る苦情等について、利用者等から前払式支払手段発行者への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢の整備
 - (4) 委託業務に関する苦情等について、利用者から委託元である前払式支払手段発行者への直接の連絡体制の設置
 - (5) 苦情申出を行った利用者に対し、対応状況についての説明等、適切なフォローアップがなされる態勢
 - (6) 苦情等の内容は、正確かつ適切に記録、保存されるとともに、蓄積と分析を行うことによって、勧誘態勢や事務処理態勢の改善、再発防止策の策定に十分活用される態勢
- 2 協会員は、自己の前払式支払手段の利用者から、認定資金決済事業者協会に対して苦情解決の申出がなされ、認定資金決済事業者協会から苦情の内容の通知を受けた場合、認定資金決済事業者協会の定めるところに従い、以下の各号に定める対応を行う。
- (1) 苦情に対しての迅速な処理
 - (2) 認定資金決済事業者協会から文書若しくは口頭による説明を求められ、又は資料の提出を求められた場合は、速やかな提出
 - (3) 苦情に対する処理結果について、認定資金決済事業者協会への報告
- 3 (略)