

支払手段の多様化等に関するアンケート調査（消費生活相談員向け）

1 所属支部

（回答者数：441）

記載省略

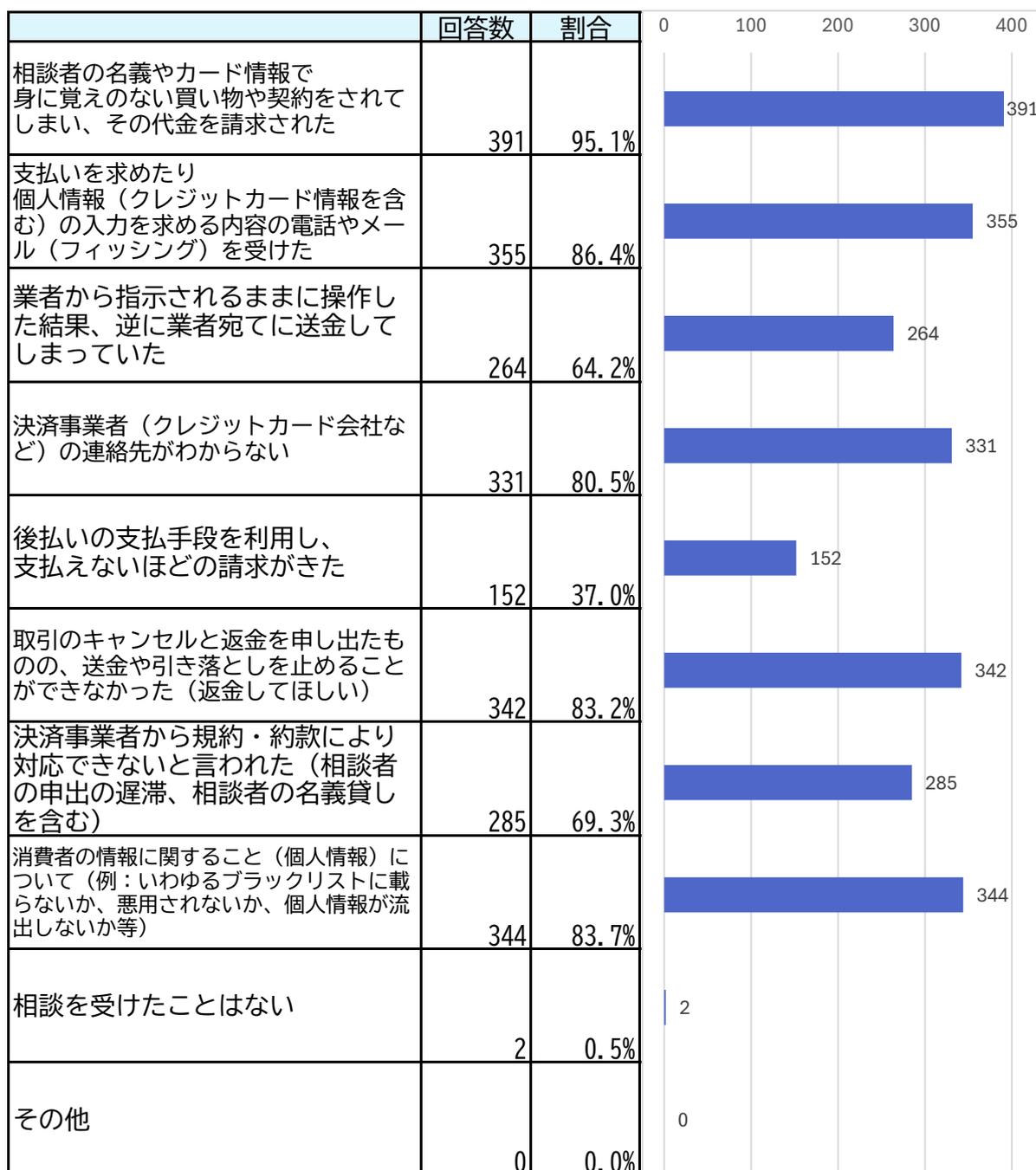
2 回答日現在において、消費生活センター等において消費生活相談を受けていますか。

（回答者数：441）

記載省略

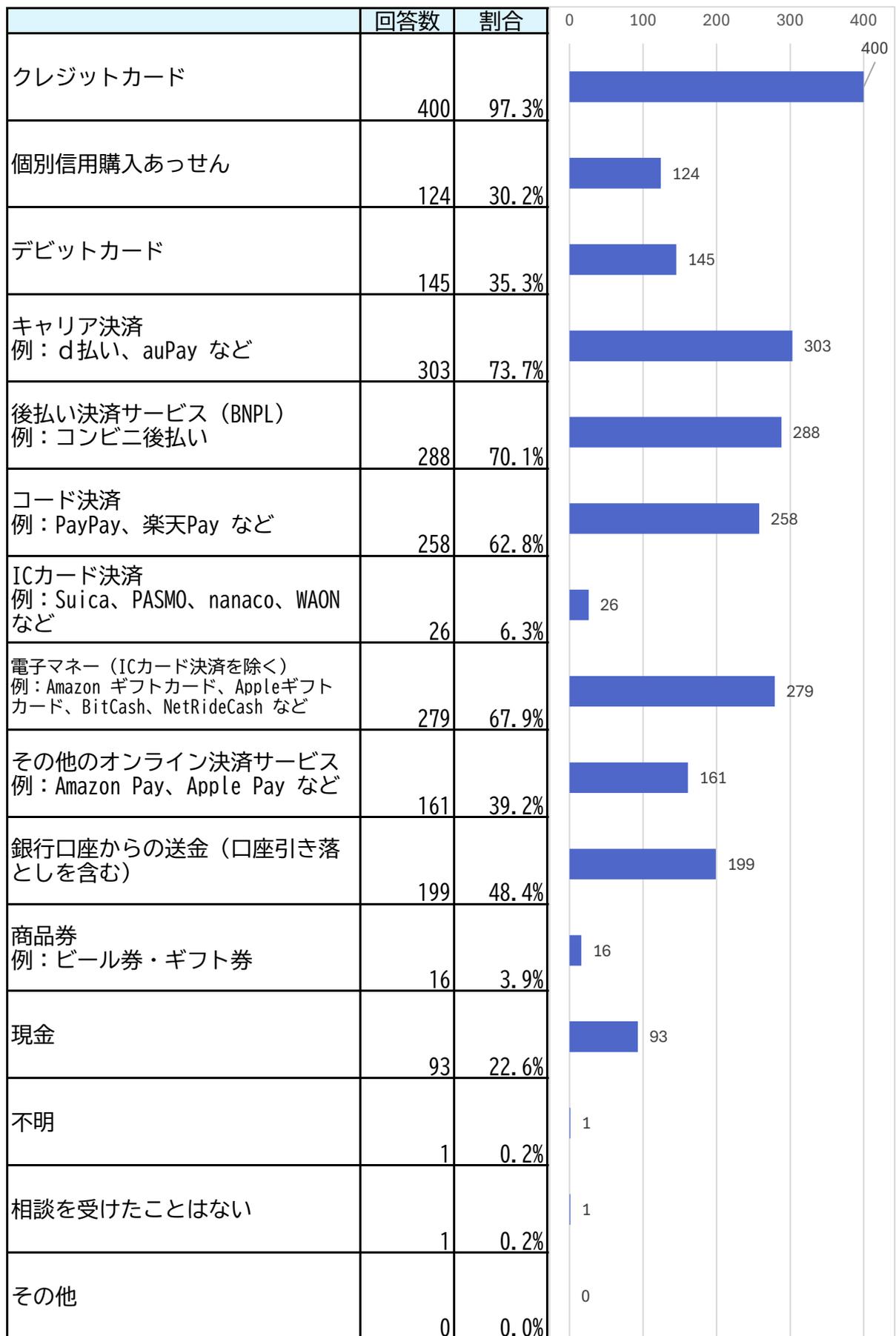
3 支払手段や決済事業者に関する相談について、以下内容の相談を受けたことがありますか。（複数回答可）

（回答者数：411）

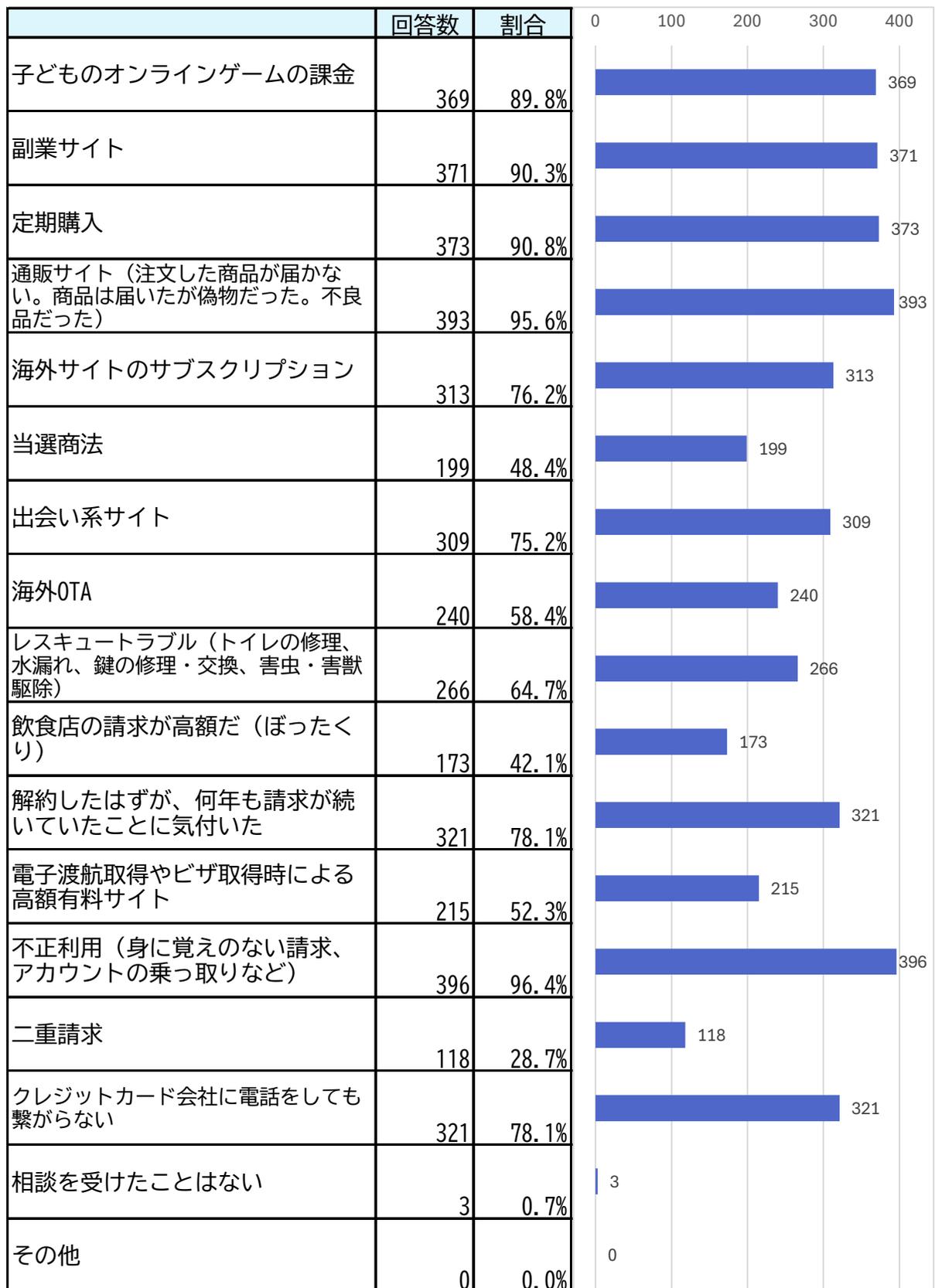


※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません（以下同様）。

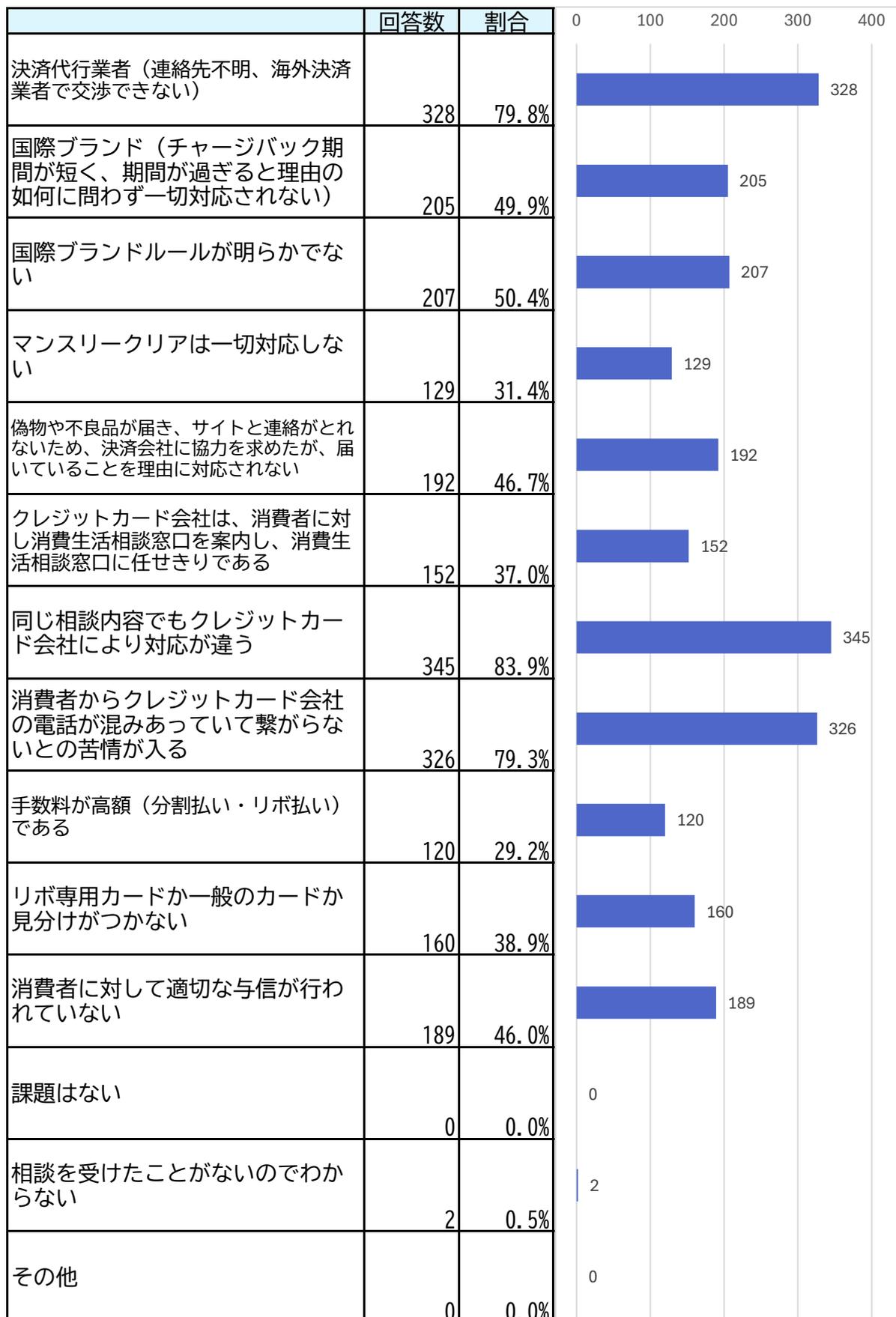
4 質問3の相談の中で利用されていた支払手段はどれですか。(複数回答可)
 (回答者数：411)



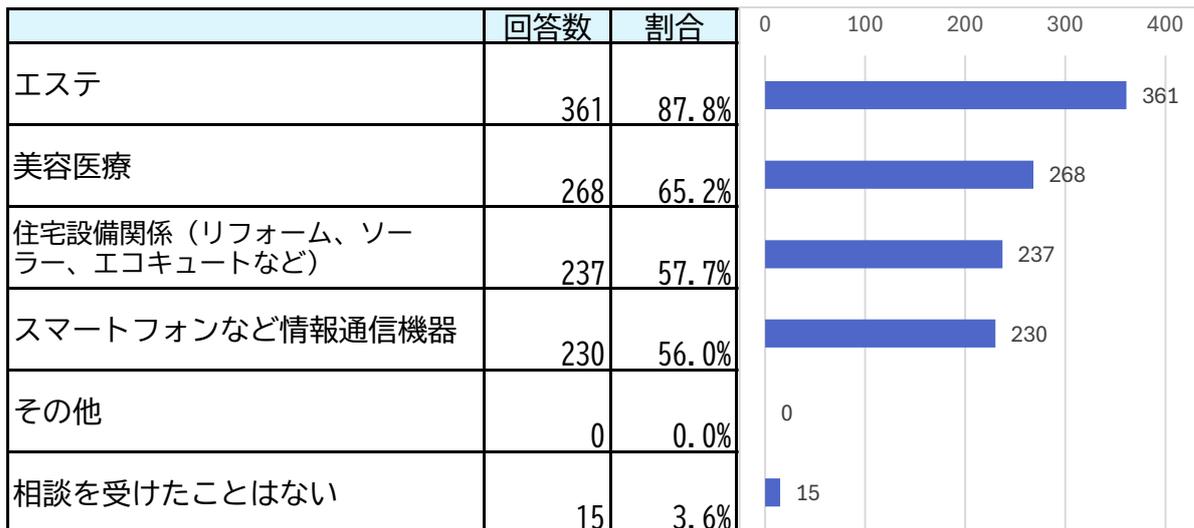
5 クレジットカードを支払手段とする消費者トラブルについて、最近の5年間で相談を受けたことがあるものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



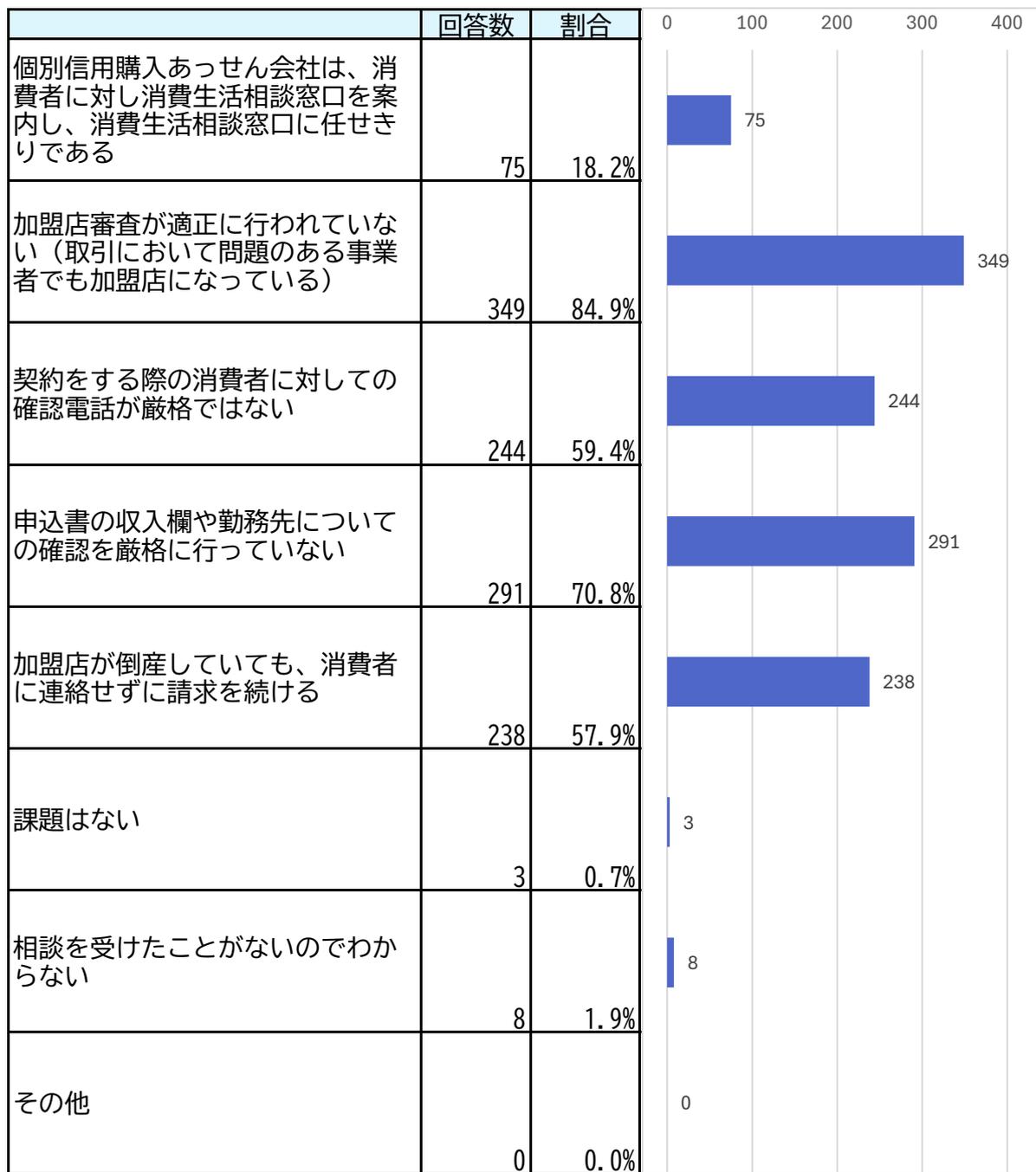
6 相談現場におけるクレジットカードを支払手段とする消費者トラブルに関する課題は何ですか。該当するものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



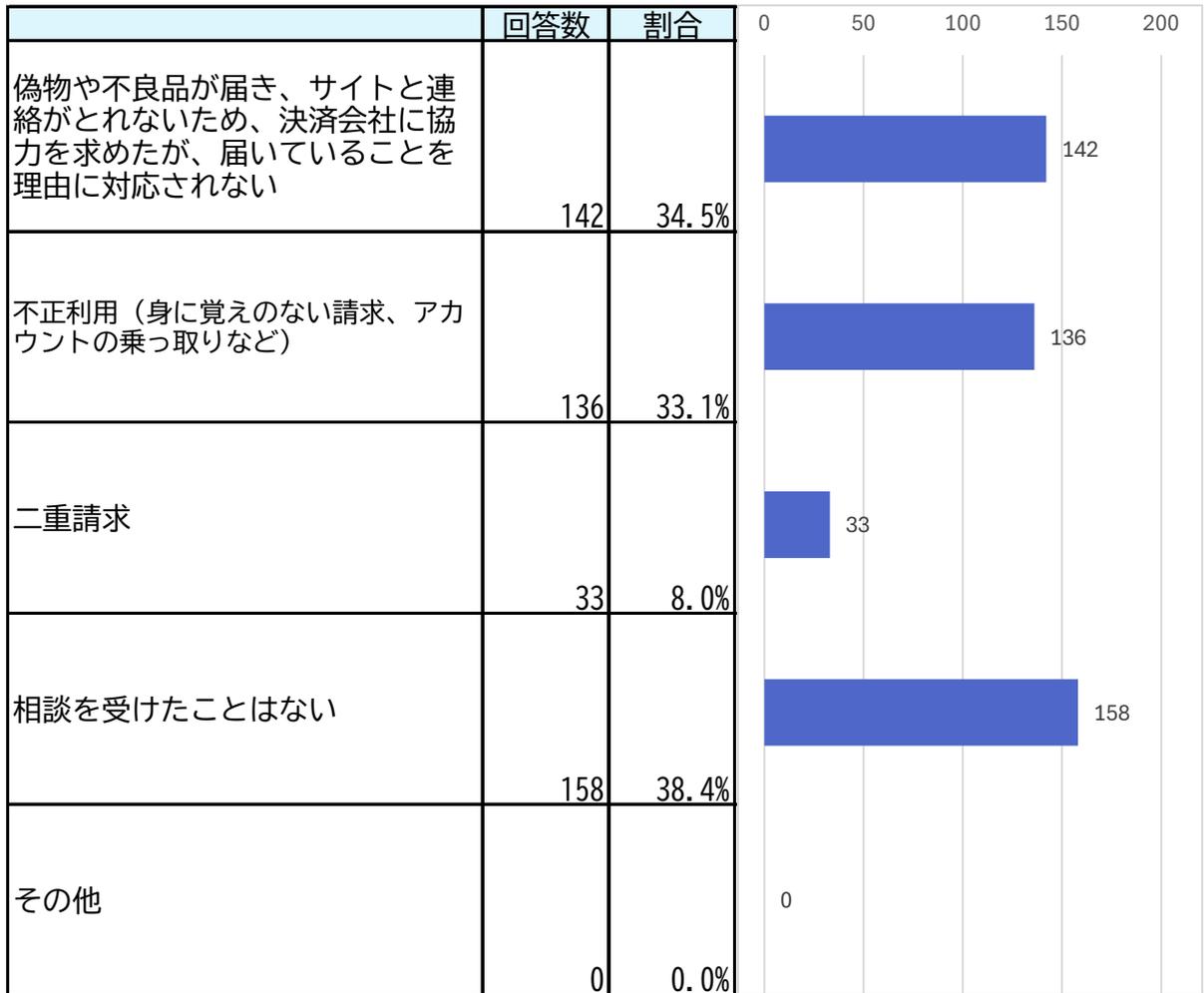
7 個別信用購入あっせん（個別割賦）を支払手段とする消費者トラブルについて、最近の5年間で相談を受けたことがあるものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



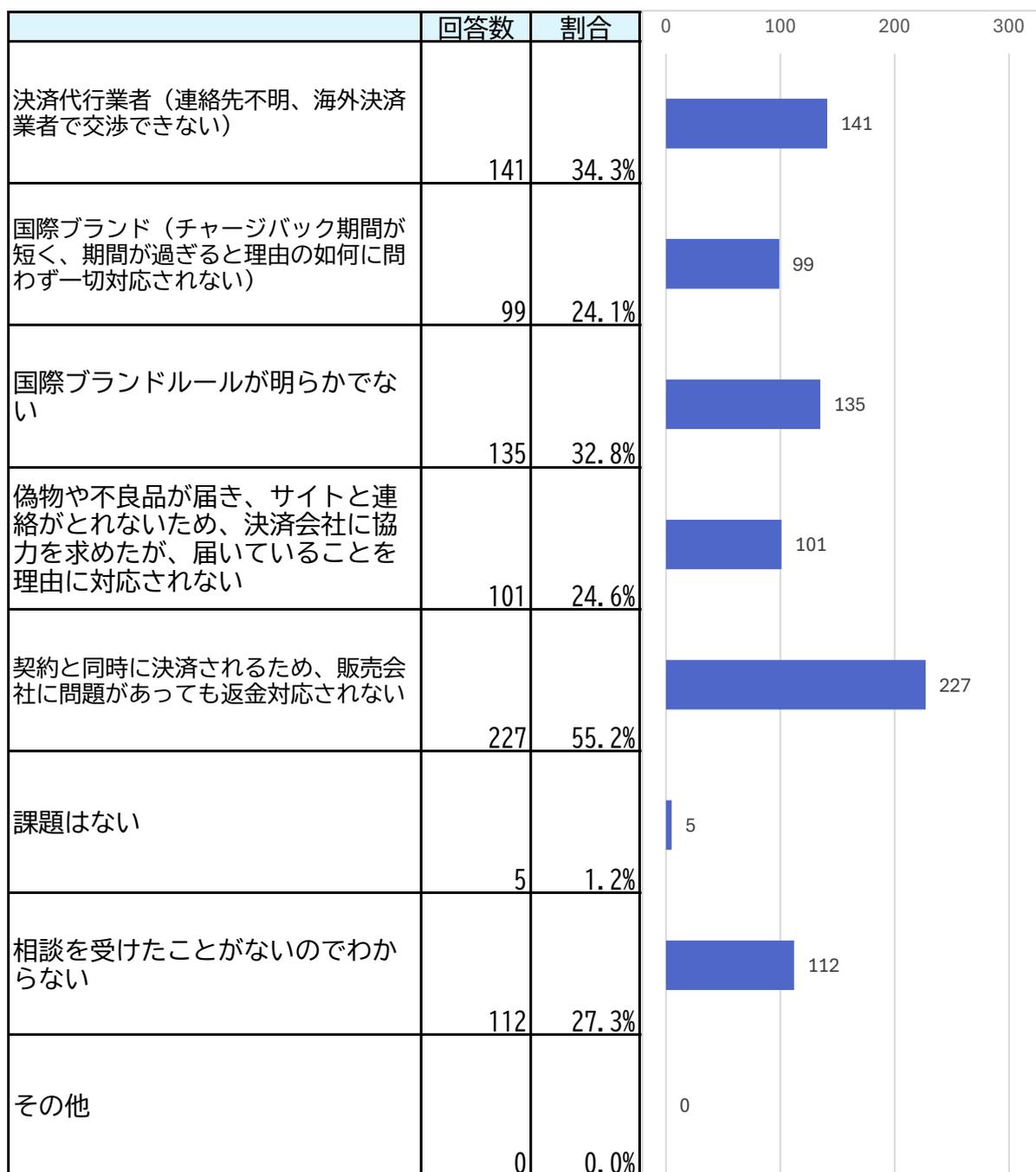
8 個別信用購入あっせんを支払手段とする消費者トラブルに関する課題は何ですか。
 該当するものを選択してください。（複数回答可）
 （回答者数：411）



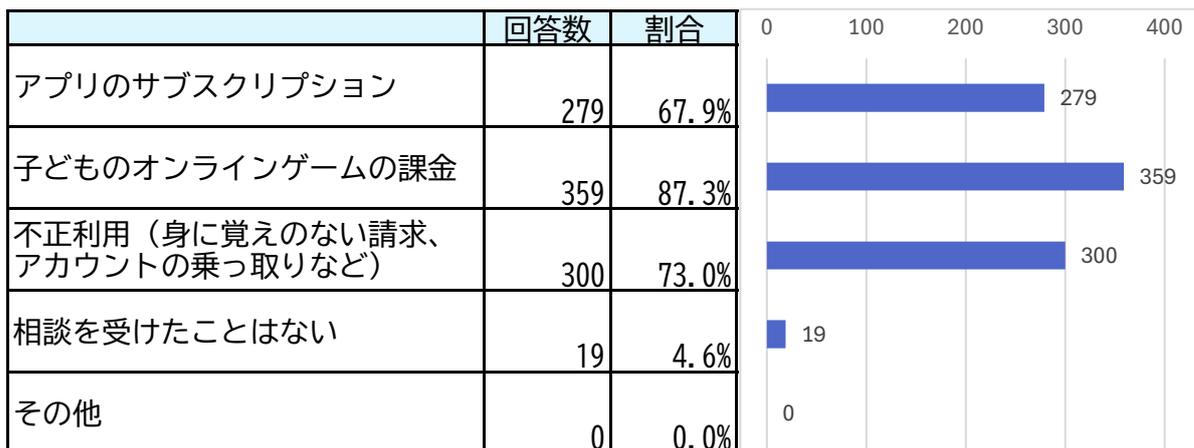
9 デビットカードを支払手段とする消費者トラブルについて、最近の5年間で相談を受けたことがあるものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



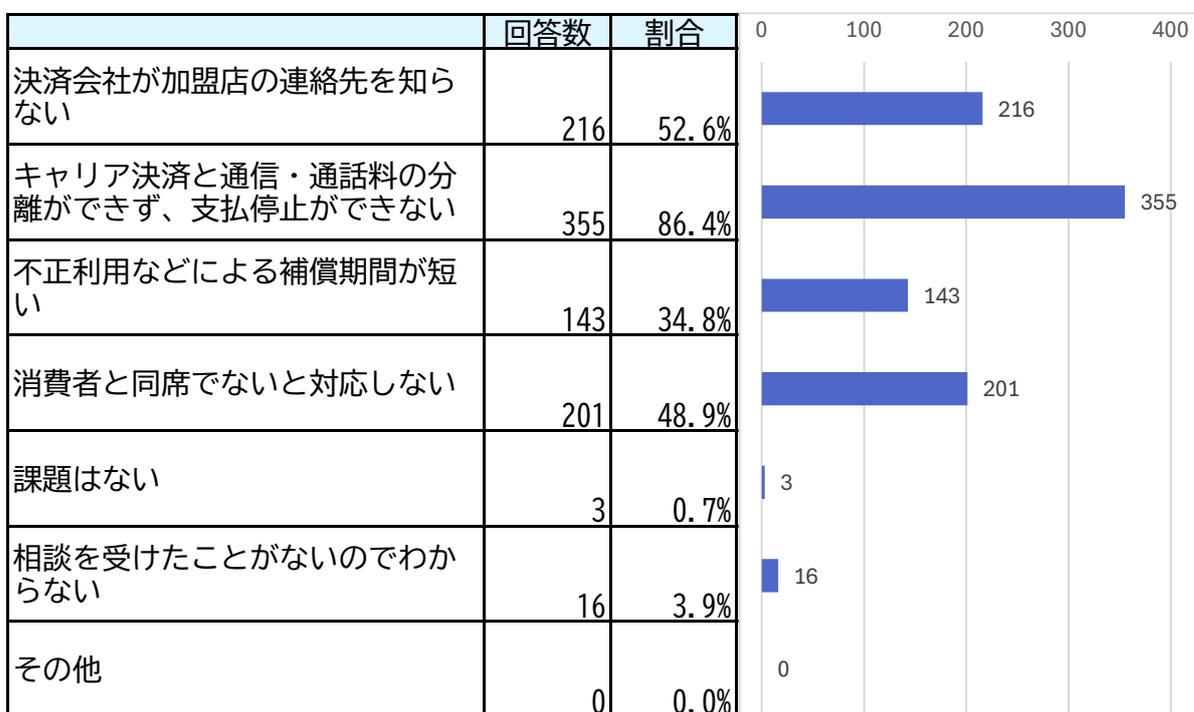
10 デビットカードを支払手段とする消費者トラブルに関する課題は何ですか。
 該当するものを選択してください。（複数回答可）
 （回答者数：411）



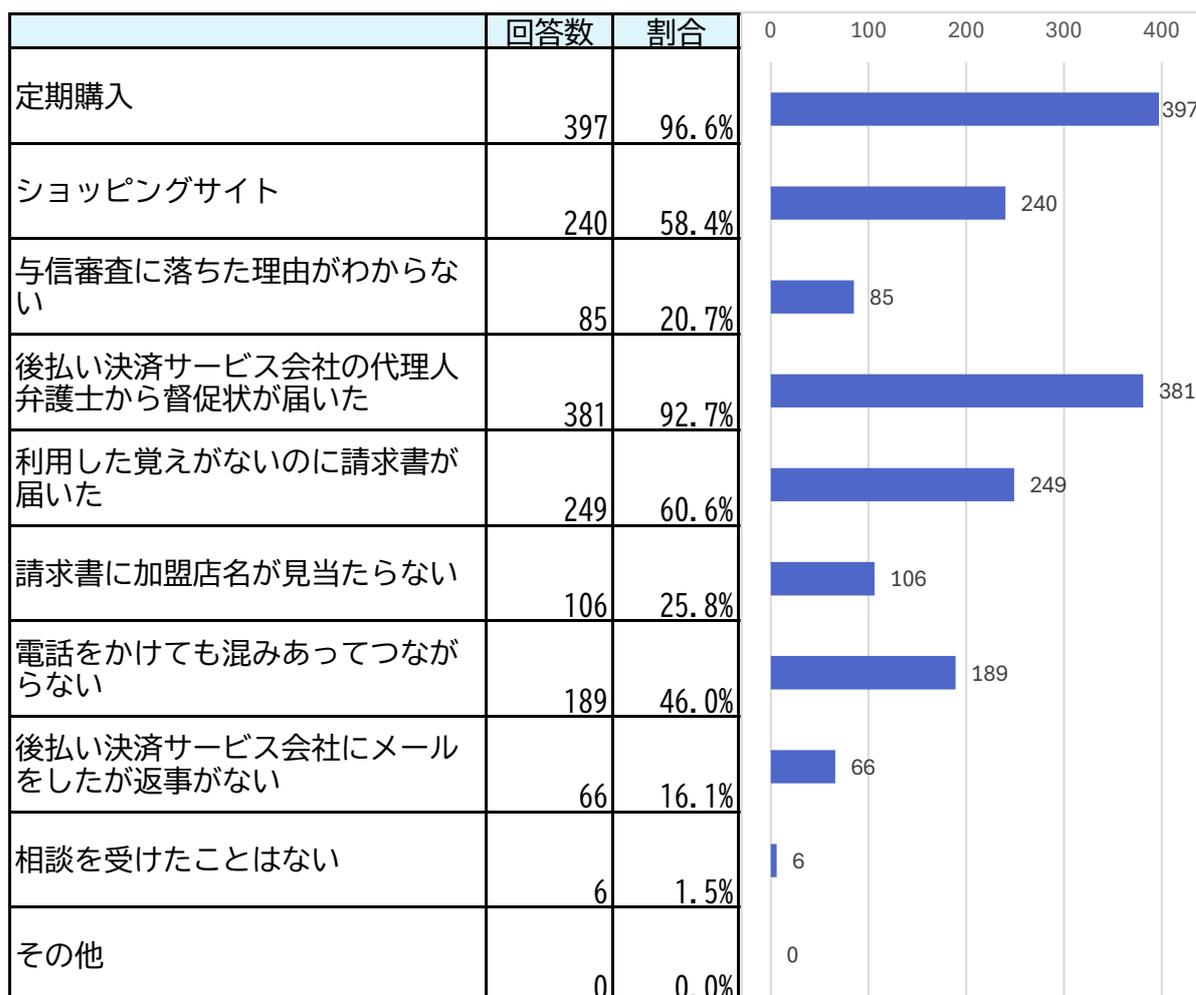
11 キャリア決済を支払手段とする消費者トラブルについて、最近の5年間で相談を受けたことがあるものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



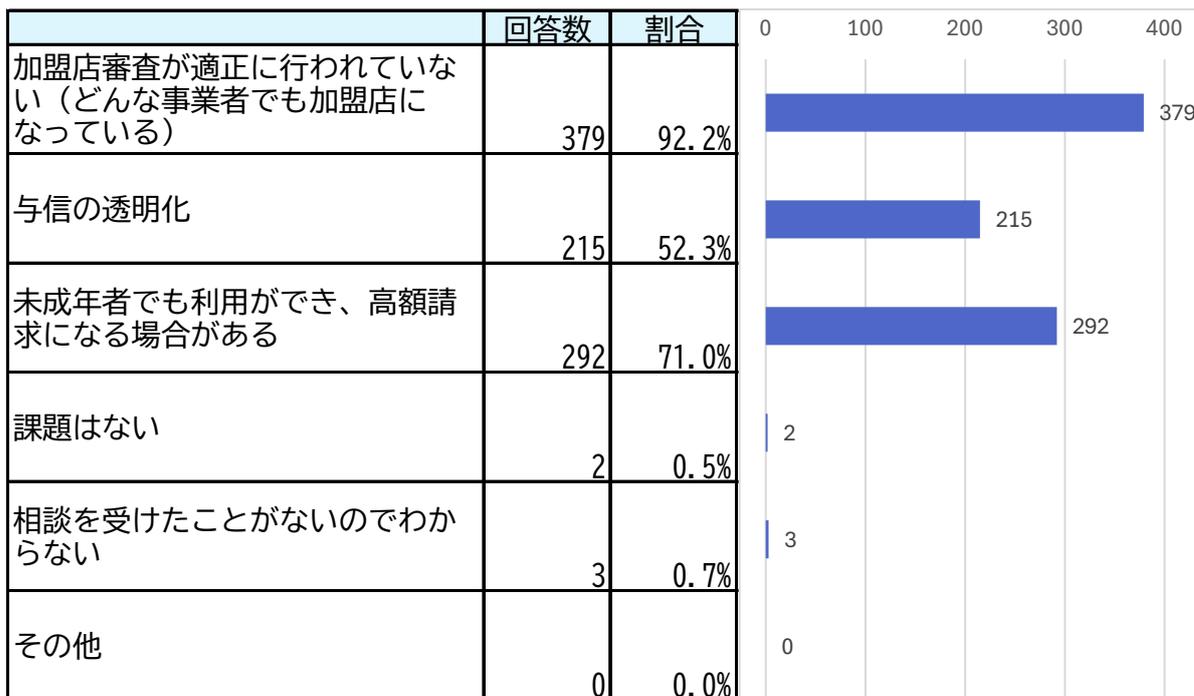
12 キャリア決済を支払手段とする消費者トラブルに関する課題は何ですか。該当するものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



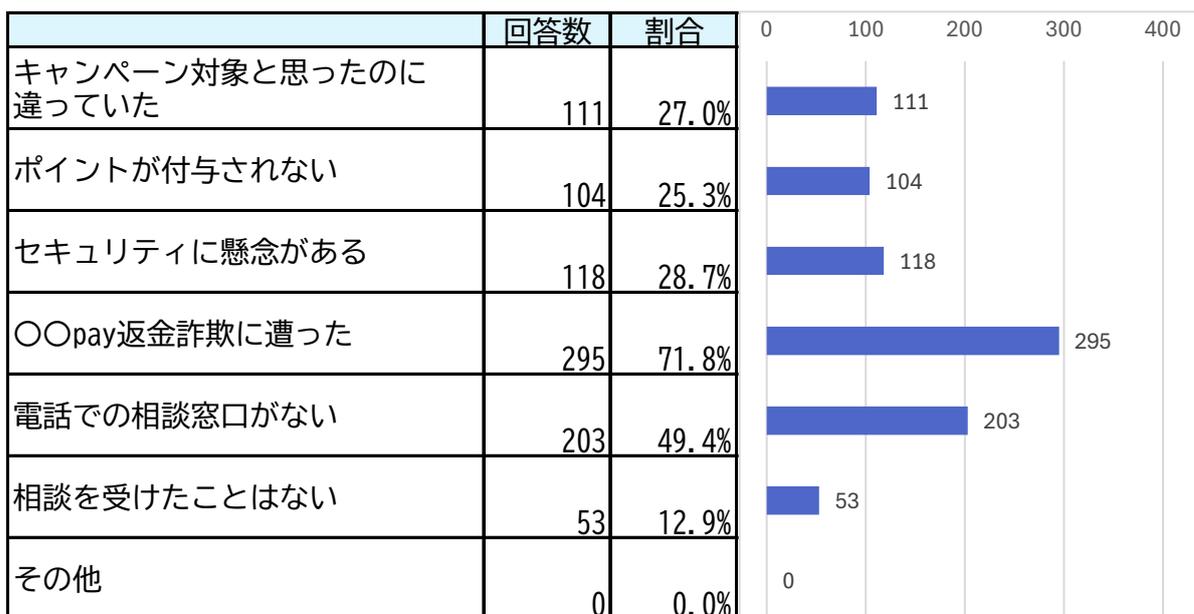
13 後払い決済サービス（コンビニ後払いなど）を支払手段とする消費者トラブルについて、最近の5年間で相談を受けたことがあるものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



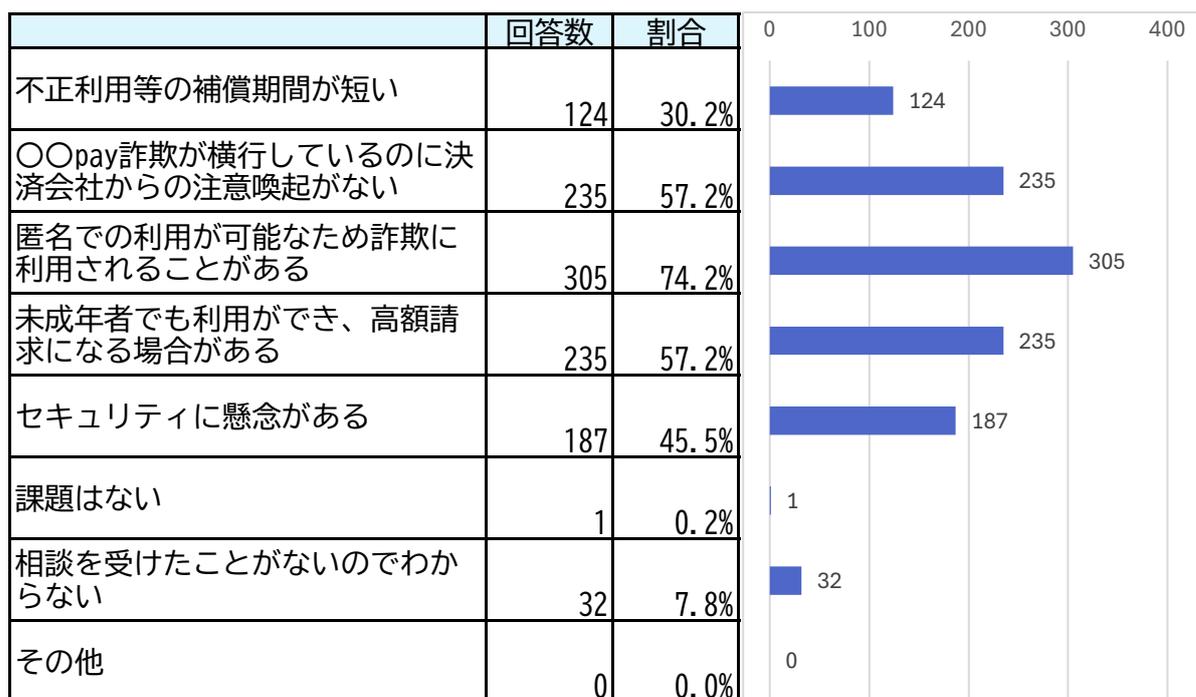
14 後払い決済サービスを支払手段とする消費者トラブルに関する課題は何ですか。
 該当するものを選択してください。（複数回答可）
 （回答者数：411）



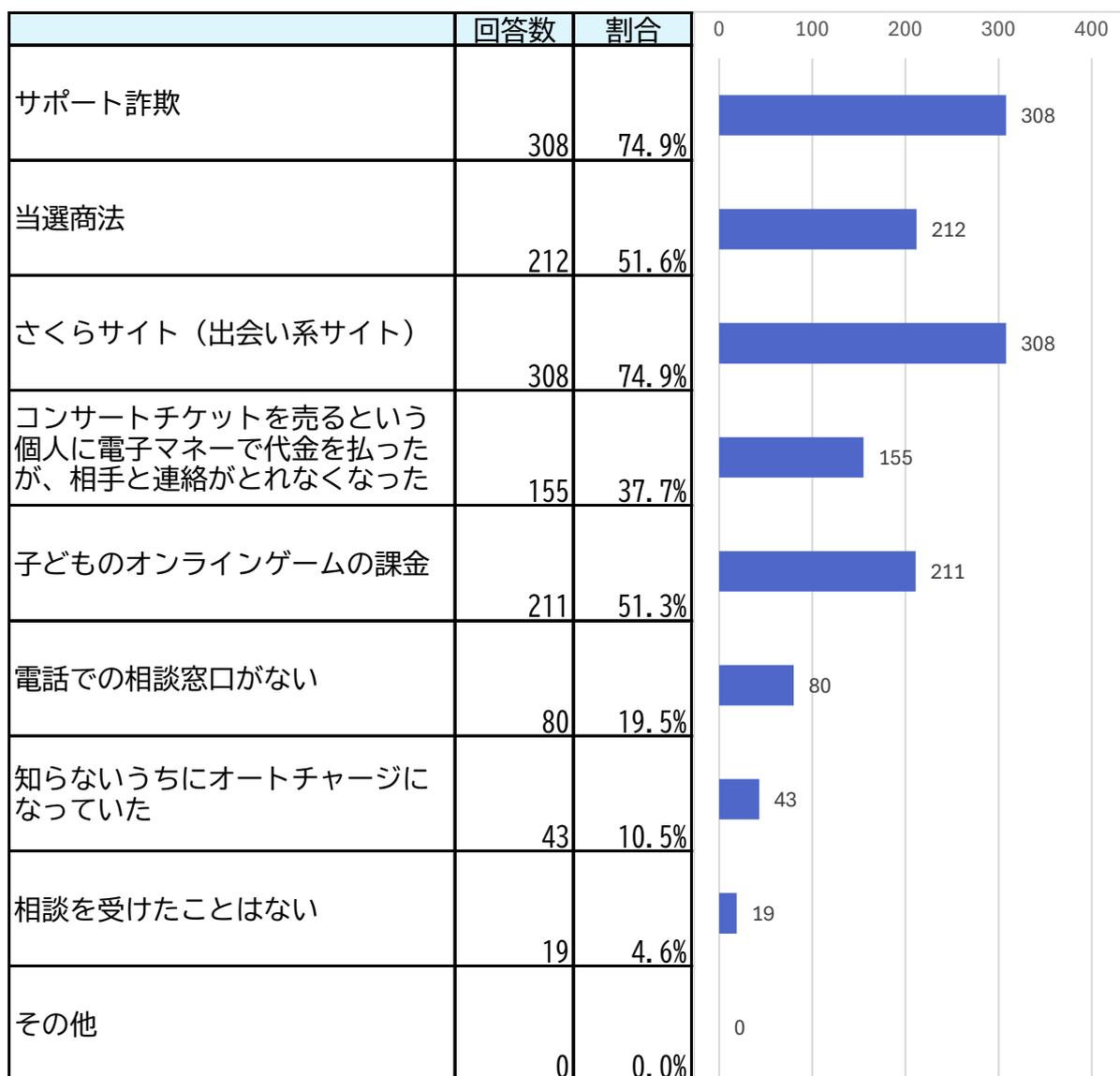
15 コード決済を支払手段とする消費者トラブルについて、最近の5年間で
 相談を受けたことがあるものを選択してください。（複数回答可）
 （回答者数：411）



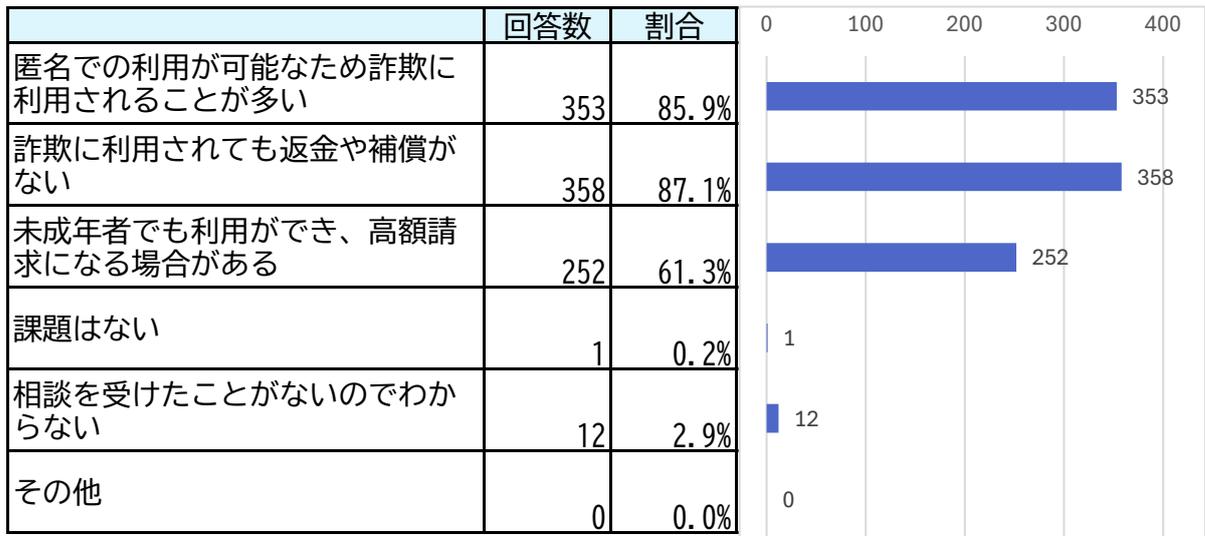
- 16 コード決済を支払手段とする消費者トラブルに関する課題は何ですか。
 該当するものを選択してください。（複数回答可）
 （回答者数：411）



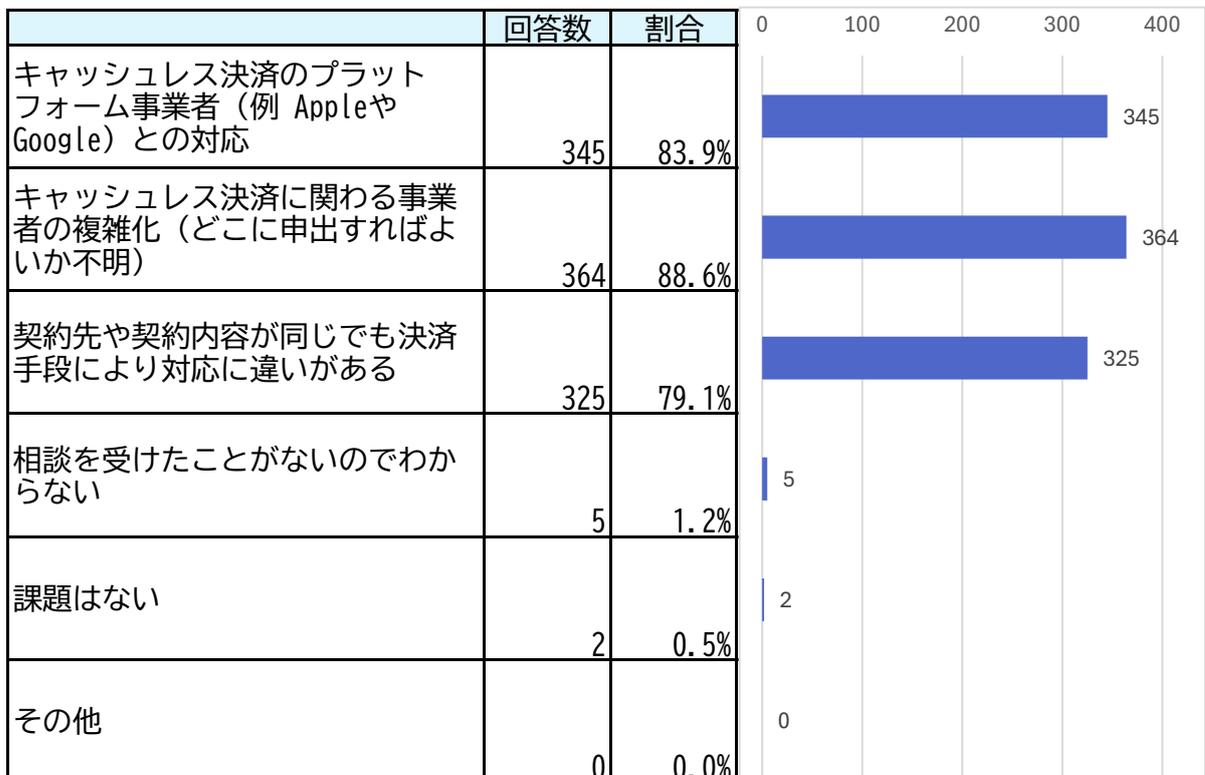
17 前払い式の電子決済手段（プリペイド式ギフトカード（Amazon ギフトカード・NetRideCashなど）やICカード決済（Suicaなど）を支払手段とする消費者トラブルに関する消費者トラブルについて、最近の5年間で相談を受けたことがあるものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



- 18 前払い式の電子決済手段（プリペイド式ギフトカード（Amazon ギフトカード・NetRideCashなど）やICカード決済（Suicaなど））を支払手段とする消費者トラブルに関する課題は何ですか。該当するものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）

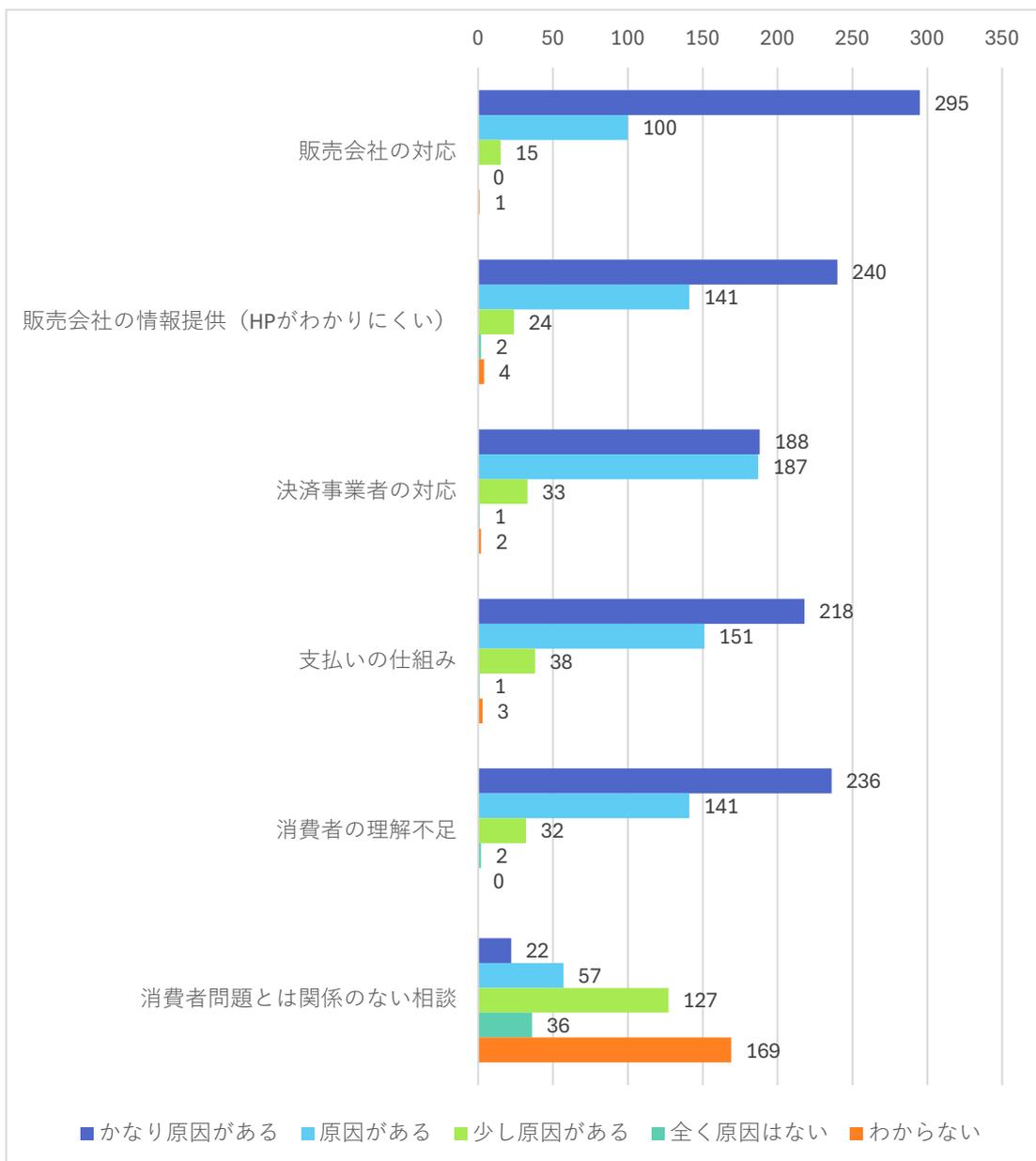


- 19 その他 支払手段についての課題は何ですか。該当するものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



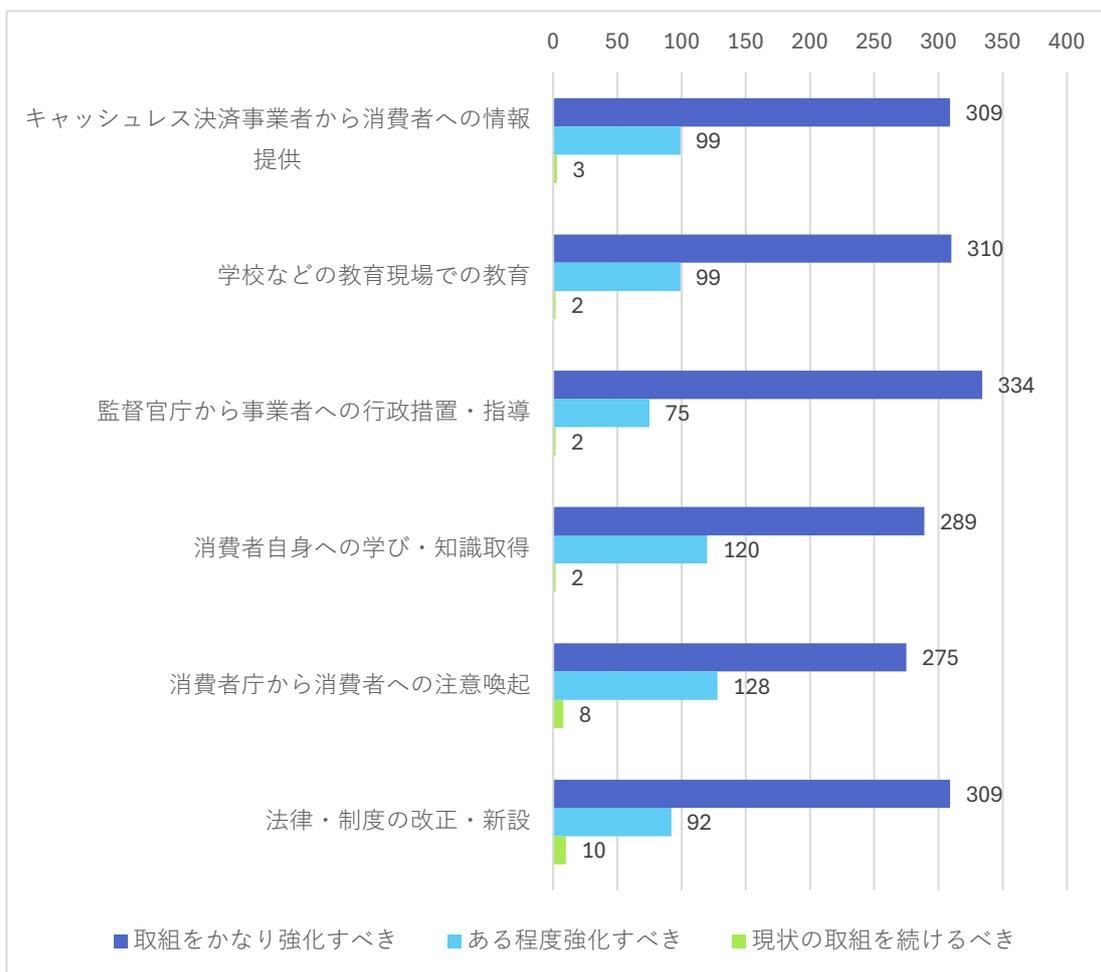
20 トラブルの原因はどこにあると感じていますか。
(回答者数：411)

	かなり原因 がある	原因があ る	少し原因 がある	全く原因 はない	わからな い
販売会社の対応	295	100	15	0	1
販売会社の情報提供（HPがわかりにくい）	240	141	24	2	4
決済事業者の対応	188	187	33	1	2
支払いの仕組み	218	151	38	1	3
消費者の理解不足	236	141	32	2	0
消費者問題とは関係のない相談	22	57	127	36	169



21 相談対応に当たって次の要素に関しそれぞれの必要性をどの程度感じていますか。
 (回答者数：411)

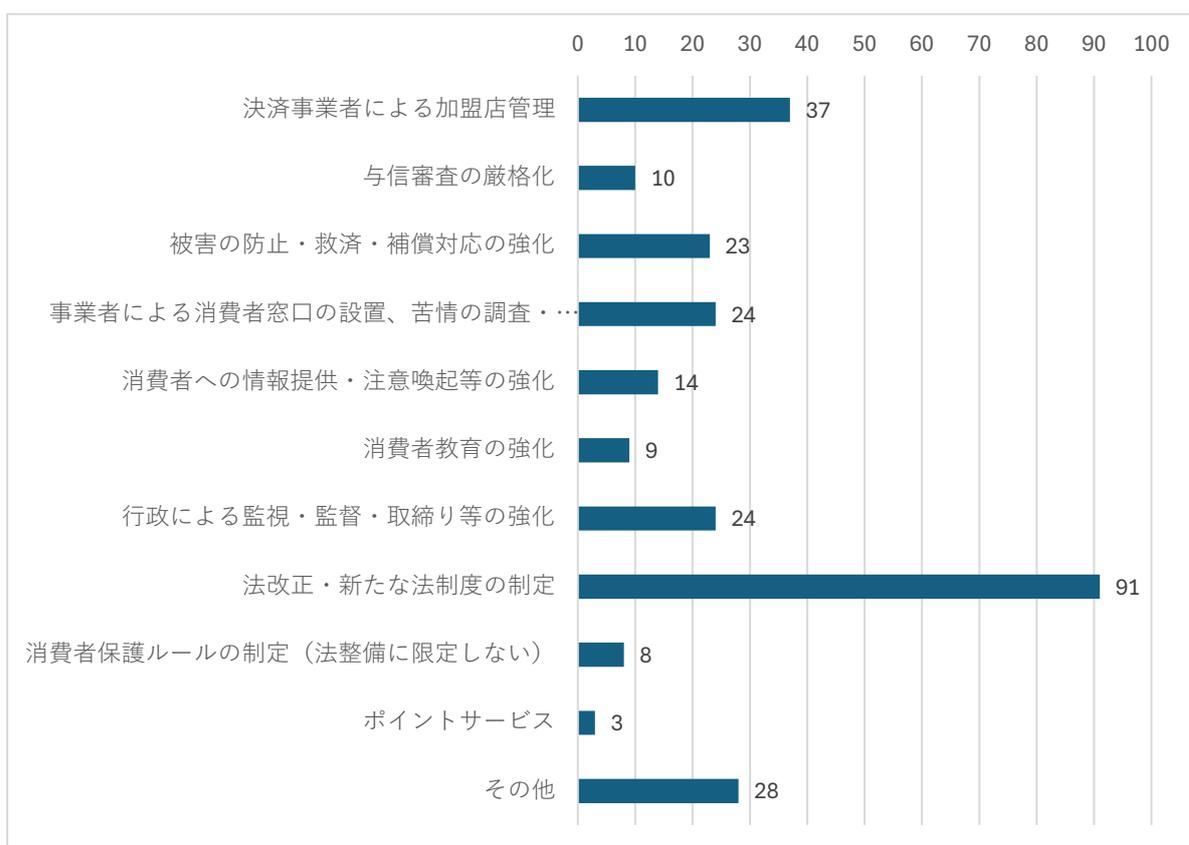
	取組をかなり強化すべき	ある程度強化すべき	現状の取組を続けるべき
キャッシュレス決済事業者から消費者への情報提供	309	99	3
学校などの教育現場での教育	310	99	2
監督官庁から事業者への行政措置・指導	334	75	2
消費者自身への学び・知識取得	289	120	2
消費者庁から消費者への注意喚起	275	128	8
法律・制度の改正・新設	309	92	10



22 法律改正・制度改正で「取組をかなり強化すべき」「ある程度強化すべき」を選択した方にお聞きします。具体的な内容があれば入力してください。

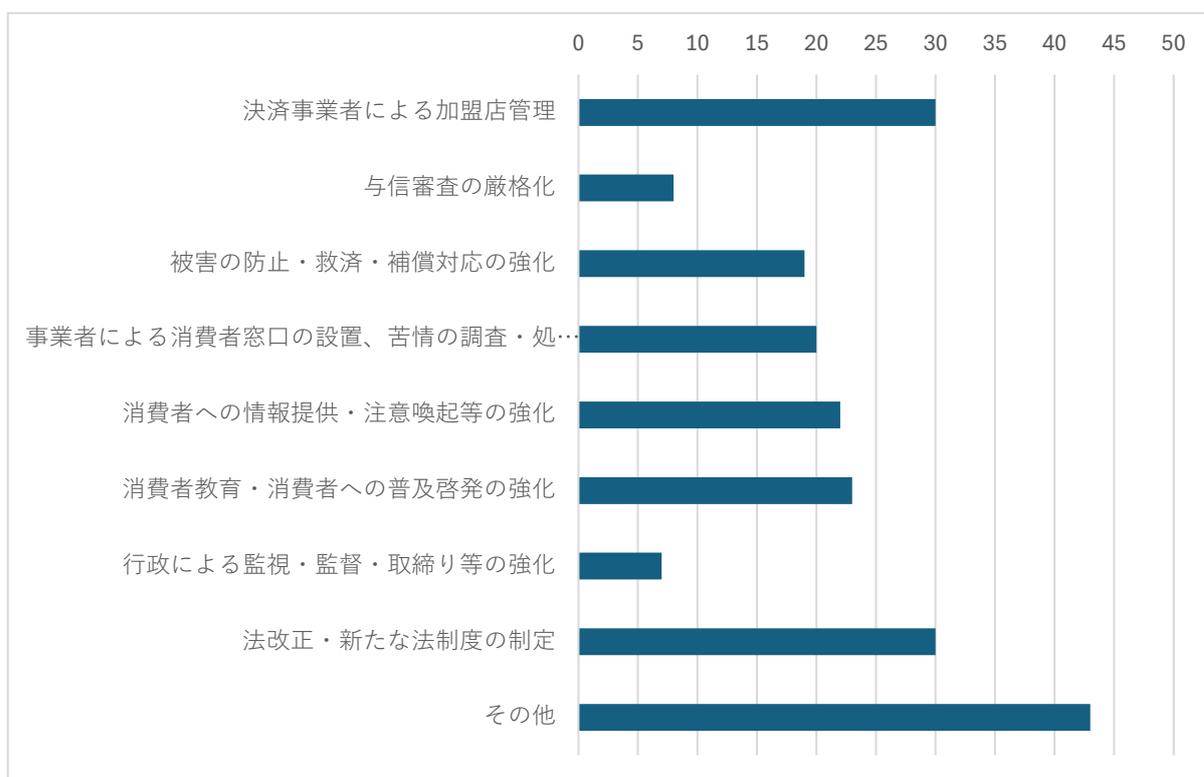
(回答者数：401人)

	回答数	割合
【1】 決済事業者による加盟店管理	37	9.2%
【2】 与信審査の厳格化	10	2.5%
【3】 被害の防止・救済・補償対応の強化	23	5.7%
【4】 事業者による消費者窓口の設置、苦情の調査・処理義務	24	6.0%
【5】 消費者への情報提供・注意喚起等の強化	14	3.5%
【6】 消費者教育の強化	9	2.2%
【7】 行政による監視・監督・取締り等の強化	24	6.0%
【8】 法改正・新たな法制度の制定	91	22.7%
【9】 消費者保護ルール of 制定（法整備に限定しない）	8	2.0%
【10】 ポイントサービス	3	0.7%
【11】 その他	28	7.0%



23 各支払手段における課題について考えられる具体的対策・方策があれば入力してください。
 (回答者数：441人)

	回答数	割合
【1】 決済事業者による加盟店管理	30	6.8%
【2】 与信審査の厳格化	8	1.8%
【3】 被害の防止・救済・補償対応の強化	19	4.3%
【4】 事業者による消費者窓口の設置、苦情の調査・処理義務	20	4.5%
【5】 消費者への情報提供・注意喚起等の強化	22	5.0%
【6】 消費者教育・消費者への普及啓発の強化	23	5.2%
【7】 行政による監視・監督・取締り等の強化	7	1.6%
【8】 法改正・新たな法制度の制定	30	6.8%
【9】 その他	43	9.8%



24 上記の他にご意見、ご感想があれば入力してください。

(回答者数：441人)

	回答数	割合
【1】 加盟店管理	4	0.9%
【2】 与信審査の厳格化	1	0.2%
【3】 被害の防止・救済・補償対応の強化	10	2.3%
【4】 消費者相談窓口の設置・強化	14	3.2%
【5】 消費者への情報提供・注意喚起等の強化	7	1.6%
【6】 消費者教育	16	3.6%
【7】 許認可制	1	0.2%
【8】 法改正・新たな法制度の制定	11	2.5%
【9】 過剰な広告・ダークパターン・囲い込み等に対する指摘	6	1.4%
【10】 海外事業者に対する規制の必要性	2	0.5%
【11】 支払手段の多様化・複雑化	20	4.5%
【12】 未成年者、高齢者、障がい者等の保護	7	1.6%
【13】 消費者金融	2	0.5%
【14】 その他	19	4.3%

