

## 支払手段の多様化等に関するアンケート調査（消費者向け）

## 「支払手段の多様化等に関するアンケート調査」（消費者向け）集計結果

【調査目的】支払手段の多様化等と消費者問題に関し、消費者はどのようなことに不安を抱いているか、何に対して困っているか、どのような消費者被害が発生しているか等いわゆる被害実態等について把握することを目的とし、アンケート調査を実施する。

【実施時期】2025. 03. 04～2025. 03. 06

【調査方法】インターネット調査

【調査対象】日本全国を対象、満15歳以上かつ日本在住の者、日本の人口構成比に沿うように配信

全体:合計3668	15～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
男性	262	262	262	262	262	262	262
女性	262	262	262	262	262	262	262

## 設問表

- Q1 どこにお住まいですか？
- Q2 最終学歴を教えてください。
- Q3 どの業界で働いていますか？
- Q4 個人年収はどのくらいですか？
- Q5 現金以外の支払手段を利用していますか？
- Q6 よく使う現金以外の支払手段はどれですか？
- Q7 現金のみを利用している理由は何ですか？
- Q8 現金以外の支払手段を使っている理由は何ですか？
- Q9 現金以外の支払手段にどの方法でチャージ・精算を行っていますか？
- Q10 支払いをする際に、現金と現金以外の支払手段を利用する割合はそれぞれどの程度ですか？
- Q11 【リアル店舗（コンビニ、スーパー、レストランなど）】で最もよく使う支払手段はどれですか？
- Q12 【公共交通機関（電車・バス・タクシーなど）の支払い】で最もよく使う支払手段はどれですか？
- Q13 【インターネットショッピング】で最もよく使う支払手段はどれですか？
- Q14 【固定費（家賃・電気ガス水道代・租税など）の支払い】で最もよく使う支払手段はどれですか？
- Q15 あなたの支払手段の利用方針を教えてください。
- Q16 商品やサービスの購入時に、トラブルにあった経験はありますか？
- Q17 商品やサービスの購入時のトラブルの内容を教えてください。
- Q18 商品やサービスの購入時のトラブルの際、どこに相談しましたか？
- Q19 商品やサービスの購入時のトラブルの際、「支払手段を提供する事業者」に相談した結果、トラブルの解決に役立ちましたか？
- Q20 あなた以外の誰かによって、あなたの名義やカード情報で身に覚えのない買い物や契約をされてしまい、その代金を請求された経験はありますか？
- Q21 身に覚えのない買い物や契約は、どのような支払手段で支払うようになっていましたか？
- Q22 身に覚えのない買い物や契約を結ばされ、その請求を受けた理由は何だと思えますか？
- Q23 あたかも本当の請求であるかのように装って、支払いを求めたり個人情報の入力を求める内容の電話やメールを受けたことはありますか？
- Q24 本当の請求であるかのように装った、個人情報入力の電話やメールを受けた際に、どの支払手段での支払いを求められましたか？あるいは、どの支払手段の情報の入力を求められましたか？
- Q25 「業者から指示されるままに操作した結果、知らないうちに業者宛てに送金してしまっていた」という経験はありますか？
- Q26 その際に、業者から指示された送金方法はどれですか？
- Q27 送金してしまった主な原因は何だと思えますか？
- Q28 後払いの支払手段を利用し、後日支払えないほどの請求に気付いた経験はありますか？
- Q29 後払いの支払手段を利用し、後日支払えないほどの請求に気付いた際に、利用していた支払手段はどれですか？
- Q30 支払えないほどの請求になってしまった主な原因は何だと思えますか？
- Q31 注文や契約をした後に、消費者トラブルに遭ったことが分かり、取引のキャンセルと返金を申し出たものの、結果的に送金や引き落としを止めることができなかったという経験はありますか？
- Q32 消費者トラブルに遭ったことが分かり、取引のキャンセルと返金を申し出たものの、結果的に送金や引き落としを止めることができなかった際に利用していた支払手段はどれですか？
- Q33 送金や引き落としを止められなかった主な原因は何だと思えますか？
- Q34 現金以外の新しい支払手段の利用を開始する際、約款・契約書に目を通していますか？
- Q35 支払手段を提供する事業者との約款・契約書の内容をよく理解していると思えますか？
- Q36 支払手段を提供する事業者との約款・契約書の内容を理解できない主な理由は何だと思えますか？
- Q37 支払手段を提供する事業者が、あなたのどのような情報を保有し、利活用しているか知っていますか？
- Q38 その他、支払手段に関するトラブルについて、ご意見やご経験など自由に記載してください。
- Q39 現在、支払いについて、現金・クレジットカード・電子マネー・コード決済・暗号資産など、手段が多様化・複雑化しています。支払手段が多様化していることについて、どのように思いますか？

このアンケートの目的は、支払手段の多様化、決済制度の複雑化、キャッシュレス決済の高まりなどの状況と、消費者問題の状況について把握することです。  
 これらの分析情報は、今後の消費者委員会（下部組織を含む）における審議に利用いたします。

あなたについて教えてください。

Q1 どこにお住まいですか？

単一回答		n	%	
	全体	(3668)	100.0	20 40 60 80 100%
1	北海道	157	4.3	
2	青森県	29	0.8	
3	岩手県	34	0.9	
4	宮城県	90	2.5	
5	秋田県	32	0.9	
6	山形県	33	0.9	
7	福島県	41	1.1	
8	茨城県	66	1.8	
9	栃木県	48	1.3	
10	群馬県	42	1.1	
11	埼玉県	207	5.6	
12	千葉県	185	5.0	
13	東京都	428	11.7	
14	神奈川県	302	8.2	
15	新潟県	61	1.7	
16	富山県	42	1.1	
17	石川県	33	0.9	
18	福井県	16	0.4	
19	山梨県	17	0.5	
20	長野県	41	1.1	
21	岐阜県	56	1.5	
22	静岡県	93	2.5	
23	愛知県	240	6.5	
24	三重県	60	1.6	
25	滋賀県	34	0.9	
26	京都府	77	2.1	
27	大阪府	266	7.3	
28	兵庫県	154	4.2	
29	奈良県	50	1.4	
30	和歌山県	18	0.5	
31	鳥取県	14	0.4	
32	島根県	13	0.4	
33	岡山県	63	1.7	
34	広島県	84	2.3	
35	山口県	31	0.8	
36	徳島県	18	0.5	
37	香川県	31	0.8	
38	愛媛県	49	1.3	
39	高知県	13	0.4	
40	福岡県	170	4.6	
41	佐賀県	22	0.6	
42	長崎県	41	1.1	
43	熊本県	49	1.3	
44	大分県	29	0.8	
45	宮崎県	17	0.5	
46	鹿児島県	36	1.0	
47	沖縄県	32	0.9	
48	その他	0	0.0	
49	回答しない	4	0.1	

**Q2 最終学歴を教えてください。※現在在学中の方は、在学中の学校をお選びください。**

単一回答		n	%					
	全体	(3668)	100.0	20	40	60	80	100%
1	中学校	106	2.9					
2	高等学校（全日制、定時制、通信制すべて含む）	1223	33.3					
3	高等専門学校	126	3.4					
4	専門学校	400	10.9					
5	短期大学	299	8.2					
6	大学	1356	37.0					
7	大学院	103	2.8					
8	その他	10	0.3					
9	回答しない	45	1.2					

**Q3 どの業界で働いていますか？※複数の業界で働いている場合、最もメインのものをお選びください。**

単一回答		n	%					
	全体	(3668)	100.0	20	40	60	80	100%
1	農業、林業	23	0.6					
2	漁業	2	0.1					
3	鉱業、採石業、砂利採取業	1	0.0					
4	建設業	119	3.2					
5	製造業	332	9.1					
6	電気・ガス・熱供給・水道業	24	0.7					
7	情報通信業	119	3.2					
8	運輸業、郵便業	92	2.5					
9	卸売業、小売業	256	7.0					
10	金融業、保険業	80	2.2					
11	不動産業、物品賃貸業	52	1.4					
12	学術研究、専門・技術サービス業	51	1.4					
13	宿泊業、飲食サービス業	101	2.8					
14	生活関連サービス業、娯楽業	62	1.7					
15	教育、学習支援業	121	3.3					
16	医療、福祉	307	8.4					
17	複合サービス事業	21	0.6					
18	サービス業（他に分類されないもの）	241	6.6					
19	公務（他に分類されるものを除く）	111	3.0					
20	分類不能の産業	11	0.3					
21	その他【 】	92	2.5					
22	就労していない	1450	39.5					

※その他、具体的な職種名の回答多数

**Q4 個人年収はどのくらいですか？**

単一回答		n	%					
	全体	(3668)	100.0	20	40	60	80	100%
1	300万未満	1646	44.9					
2	300～500万未満	606	16.5					
3	500～700万未満	345	9.4					
4	700～1,000万未満	158	4.3					
5	1,000～1,500万未満	62	1.7					
6	1,500～2,000万未満	15	0.4					
7	2,000万以上	18	0.5					
8	わからない	225	6.1					
9	回答しない	593	16.2					

支払手段の利用状況についてお伺いします。

Q5 現金以外の支払手段（クレジットカード・QRコード決済・ICカード決済など）を利用していますか？

単一回答		n	%	20 40 60 80 100%				
全体		(3668)	100.0					
1	はい	3345	91.2					
2	いいえ	323	8.8					

性別年代クロス集計※平均(91.2%)より上が赤枠

全体:合計3668	15~19歳	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70歳以上
男性	85.5%	88.9%	92.0%	89.3%	93.1%	95.4%	93.9%
女性	85.1%	93.1%	93.9%	93.5%	88.9%	93.1%	90.8%

Q6 よく使う現金以外の支払手段はどれですか？

複数回答（5つまで選択可）		n	%	20 40 60 80 100%				
全体		(3345)	100.0					
1	クレジットカード決済	2540	75.9					
2	デビットカード決済	275	8.2					
3	ICカード決済 例：Suica、Pasma、nanaco、WAON など	1401	41.9					
4	コード決済 例：Paypay、楽天Pay など	2284	68.3					
5	キャリア決済 例：通話料・通信料と合算して精算できる支払方法。d払い、auPay など	586	17.5					
6	その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	283	8.5					
7	後払い決済サービス 例：コンビニ払い、請求書払い	318	9.5					
8	銀行口座からの送金（口座引き落としを含みます）	613	18.3					
9	商品券 例：ビール券・ギフト券・Amazonギフトカード・App Store & iTunesギフトカード など	368	11.0					
10	その他【 】	12	0.4					

※その他、プリペイドカード4件含

Q7 現金のみを利用している理由は何ですか？

複数回答		n	%	20 40 60 80 100%				
全体		(323)	100.0					
1	安心感・信頼感があるから	170	52.6					
2	慣れていて分かりやすいから	160	49.5					
3	他の支払手段の使い方がよくわからないから	52	16.1					
4	よく利用する店舗では、その支払手段でしか買い物ができないから	28	8.7					
5	他の支払手段になんともなく不安感があるから	85	26.3					
6	その他【 】	8	2.5					

※その他、理由なし5件含

**Q8 現金以外の支払手段（クレジットカード・QRコード決済・ICカード決済など）を使っている理由は何ですか？**

複数回答		n	%	20 40 60 80 100%				
	全体	(3345)	100.0					
1	支払いが簡単で早いから	2790	83.4					
2	現金を持ち運ばなくて済むから	1762	52.7					
3	ポイント還元率が高い等、お得なオプションがついているから	1756	52.5					
4	後払いだから	318	9.5					
5	よく利用する店舗では、その支払手段でしか買い物ができないから	141	4.2					
6	通話料の支払いとまとめたいから	162	4.8					
7	アプリ上に支払い履歴が残るので、家計の管理がしやすくなるから	354	10.6					
8	その他【 】	35	1.0					

※その他、ポイント関連6件、理由なし5件、現金や小銭がないとき4件含

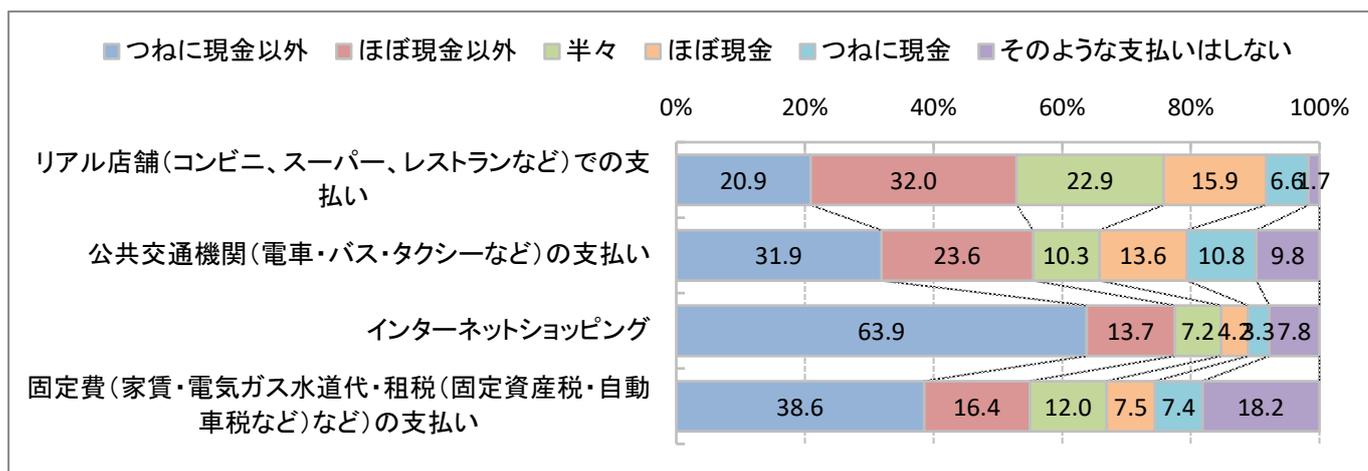
**Q9 現金以外の支払手段（クレジットカード・QRコード決済・ICカード決済など）にどの方法でチャージ・精算を行っていますか？**

複数回答		n	%	20 40 60 80 100%				
	全体	(3345)	100.0					
1	銀行口座 例：PayPayの請求先を、銀行口座からの引き落としに設定している	1621	48.5					
2	クレジットカード 例：d払いの請求先を、クレジットカードに設定している	1535	45.9					
3	コンビニ・ATM・券売機・携帯ショップ等 例：コンビニATMやauショップ店舗で、auPayの残高を現金でチャージしている	860	25.7					
4	その他【 】	64	1.9					
5	分からない	226	6.8					

※その他、ポイント関連30件、親や他の人からが5件含

**Q10 支払いをする際に、現金と現金以外の支払手段を利用する割合はそれぞれの程度ですか？**

単一回答 マトリクス	全体	つねに現金以外	ほぼ現金以外	半々	ほぼ現金	つねに現金	そのような支払い はしない
1 リアル店舗（コンビニ、スーパー、	(3668)	765 20.9	1175 32.0	840 22.9	582 15.9	243 6.6	63 1.7
2 公共交通機関（電車・バス・タク	(3668)	1170 31.9	864 23.6	379 10.3	500 13.6	395 10.8	360 9.8
3 インターネット ショッピング	(3668)	2345 63.9	501 13.7	263 7.2	153 4.2	120 3.3	286 7.8
4 固定費（家賃・電 気ガス水道代・租	(3668)	1415 38.6	601 16.4	441 12.0	274 7.5	271 7.4	666 18.2



**Q11 【リアル店舗（コンビニ、スーパー、レストランなど）】で最もよく使う支払手段はどれですか？**

単一回答	n	%	割合
全体	(3605)	100.0	20 40 60 80 100%
1 現金	1147	31.8	■
2 クレジットカード決済	930	25.8	■
3 デビットカード決済	48	1.3	■
4 ICカード決済 例：Suica、Pasma、nanaco、WAON など	210	5.8	■
5 コード決済 例：Paypay、楽天Pay など	1088	30.2	■
6 キャリア決済 例：通話料・通信料と合算して精算できる支払方法。d払い、auPay など	125	3.5	■
7 その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	27	0.7	■
8 後払い決済サービス 例：コンビニ払い、請求書払い	8	0.2	■
9 銀行口座からの送金（口座引き落としを含みます）	3	0.1	■
10 商品券 例：ビール券・ギフト券・Amazon ギフトカード・App Store & iTunesギフトカード など	6	0.2	■
11 その他【 】	13	0.4	■

※その他、ポイント3件、プリペイドカード2件含

**Q12 【公共交通機関（電車・バス・タクシーなど）の支払い】で最もよく使う支払手段はどれですか？**

単一回答		n	%					
	全体	(3308)	100.0	20	40	60	80	100%
1	現金	1104	33.4	■				
2	クレジットカード決済	360	10.9	■				
3	デビットカード決済	34	1.0	■				
4	ICカード決済 例：Suica、Pasmo、nanaco、WAON など	1736	52.5	■				
5	その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	54	1.6	■				
6	その他【 】	20	0.6	■				

※その他、敬老パス4件、プリペイドカード2件含

**Q13 【インターネットショッピング】で最もよく使う支払手段はどれですか？**

単一回答		n	%					
	全体	(3382)	100.0	20	40	60	80	100%
1	クレジットカード決済	2317	68.5	■				
2	デビットカード決済	118	3.5	■				
3	ICカード決済 例：Suica、Pasmo、nanaco、WAON など	22	0.7	■				
4	コード決済 例：Paypay、楽天Pay など	439	13.0	■				
5	キャリア決済 例：通話料・通信料と合算して精算できる支払方法。d払い、auPay など	87	2.6	■				
6	その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	37	1.1	■				
7	後払い決済サービス 例：コンビニ払い、請求書払い	223	6.6	■				
8	銀行口座からの送金（口座引き落としを含みます）	52	1.5	■				
9	商品券 例：ビール券・ギフト券・Amazon ギフトカード・App Store & iTunesギフトカード など	67	2.0	■				
10	その他【 】	20	0.6	■				

※その他、現金11件、プリペイドカード3件含

**Q14 【固定費（家賃・電気ガス水道代・租税（固定資産税・自動車税など）など）の支払い】で最もよく使う支払手段はどれですか？**

単一回答	n	%	
全体	(3002)	100.0	20 40 60 80 100%
1 現金	539	18.0	
2 クレジットカード決済	1207	40.2	
3 デビットカード決済	27	0.9	
4 ICカード決済 例：Suica、Pasmo、nanaco、WAON など	27	0.9	
5 コード決済 例：Paypay、楽天Pay など	117	3.9	
6 キャリア決済 例：通話料・通信料と合算して精算できる支払方法。d払い、auPay など	29	1.0	
7 その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	5	0.2	
8 後払い決済サービス 例：コンビニ払い、請求書払い	20	0.7	
9 銀行口座からの送金（口座引き落としを含みます）	1021	34.0	
10 その他【 】	10	0.3	

※その他、自分で払っていない6件含

**Q15 あなたの支払手段の利用方針を教えてください。**

単一回答	n	%	
全体	(3668)	100.0	20 40 60 80 100%
1 常に現金以外の支払手段を利用したい	732	20.0	
2 なるべく現金以外の支払手段を利用したい	1122	30.6	
3 どちらかという現金以外の支払手段を利用したい	370	10.1	
4 現金と現金以外の支払手段をバランスよく併用したい	768	20.9	
5 どちらかという現金を利用したい	205	5.6	
6 なるべく現金を利用したい	175	4.8	
7 常に現金だけ利用したい	60	1.6	
8 あまり意識したことがない	236	6.4	

**Q16 商品やサービスの購入時に、トラブルにあった経験はありますか？**

単一回答	n	%	
全体	(3668)	100.0	20 40 60 80 100%
1 ある	722	19.7	
2 ない	2946	80.3	

性別年代クロス集計※平均(19.7%)より上が赤枠

全体:合計3668	15~19歳	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70歳以上
男性	29.4%	27.5%	21.8%	19.1%	19.5%	18.7%	19.5%
女性	14.1%	21.4%	22.5%	20.6%	16.0%	14.5%	11.1%

### Q17 商品やサービスの購入時のトラブルの内容を教えてください。

複数回答		n	%	20 40 60 80 100%				
	全体	(722)	100.0					
1	商品やサービスの“品質”に関するトラブルがあった	403	55.8					
2	商品やサービスの“数量”に関するトラブルがあった	90	12.5					
3	商品やサービスの“金額”に関するトラブルがあった	126	17.5					
4	商品やサービスの“支払手続”に関するトラブルがあった	111	15.4					
5	注文したものと違うものが届いた	183	25.3					
6	配送に関するトラブルがあった	181	25.1					
7	解約や返品に関するトラブルがあった	102	14.1					
8	インターネット上等に掲載された広告に関連するトラブルがあった	24	3.3					
9	ポイントや割引などに関連するトラブルがあった	34	4.7					
10	その他【 】	26	3.6					

※その他、商品が来ない3件、詐欺3件、キャンセルされた2件含

### Q18 商品やサービスの購入時のトラブルの際、どこに相談しましたか？

複数回答		n	%	20 40 60 80 100%				
	全体	(722)	100.0					
1	実際にモノやサービスを取引した相手（ショップ・個人）	381	52.8					
2	ショッピングモールサイト、オークション・フリマサイトなどの運営者 例：Amazon・楽天・Yahooオークション・メルカリ など	338	46.8					
3	支払手段を提供する事業者 例：クレジットカード会社・通信事業（docomo・au・SoftBankなど）・銀行 など	107	14.8					
4	役所・公共機関 例：消費生活センター・法テラス など	40	5.5					
5	警察	23	3.2					
6	Q&Aサイトや、SNS等のネットコミュニティ	35	4.8					
7	家族・友人・知人	59	8.2					
8	利用規約やガイドを読んで解決した（納得した）	23	3.2					
9	その他【 】	7	1.0					
10	だれにも相談せずに放置した（あきらめた）	76	10.5					

※その他、自分で解決1件、配送業者1件含

**Q19 商品やサービスの購入時のトラブルの際、「支払手段を提供する事業者」に相談した結果、トラブルの解決に役立ちましたか？**

複数回答		n	%	20 40 60 80 100%				
	全体	(107)	100.0					
1	解決につながり、満足のいく対応内容であった	45	42.1					
2	解決につながったが、時間や手間を要した（解決したが面倒だった）	54	50.5					
3	解決につながったが、対応内容には満足していない	39	36.4					
4	アドバイスはあったが、解決に役立つものではなかった	22	20.6					
5	取引の相手方と当事者間での解決（直接交渉）をうながされ、解決につながらなかった	16	15.0					
6	支払手段を提供する事業者には責任がない（約款・契約書に責任範囲が明示されている）ことを示され、解決につながらなかった	8	7.5					
7	その他【 】	1	0.9					

※その他、現在調査中1件

**Q20 あなた以外の誰かによって、あなたの名義やカード情報で身に覚えのない買い物や契約をされてしまい、その代金を請求された経験はありますか？**

単一回答		n	%	20 40 60 80 100%				
	全体	(3668)	100.0					
1	ある	387	10.6					
2	ない	3281	89.4					

性別年代クロス集計※平均(10.6%)より上が赤枠

全体:合計3668	15~19歳	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70歳以上
男性	11.5%	13.7%	12.6%	8.4%	9.5%	13.4%	16.0%
女性	3.4%	11.5%	9.9%	9.9%	10.7%	8.4%	8.8%

**Q21 身に覚えのない買い物や契約は、どのような支払手段で支払うようになっていましたか？**

複数回答		n	%	20 40 60 80 100%				
全体		(387)	100.0					
1	クレジットカード決済	316	81.7	[Bar chart showing 81.7%]				
2	デビットカード決済	27	7.0	[Bar chart showing 7.0%]				
3	ICカード決済 例：Suica、Pasmo、nanaco、WAON など	23	5.9	[Bar chart showing 5.9%]				
4	コード決済 例：Paypay、楽天Pay など	32	8.3	[Bar chart showing 8.3%]				
5	キャリア決済 例：通話料・通信料と合算して精算できる支払方法。d払い、auPay など	22	5.7	[Bar chart showing 5.7%]				
6	その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	15	3.9	[Bar chart showing 3.9%]				
7	後払い決済サービス 例：コンビニ払い、請求書払い	11	2.8	[Bar chart showing 2.8%]				
8	銀行口座からの送金（口座引き落としを含みます）	15	3.9	[Bar chart showing 3.9%]				
9	商品券 例：ビール券・ギフト券・Amazon ギフトカード・App Store & iTunesギフトカード など	5	1.3	[Bar chart showing 1.3%]				
10	その他【 】	0	0.0	[Bar chart showing 0.0%]				
11	分からない	15	3.9	[Bar chart showing 3.9%]				

**Q22 身に覚えのない買い物や契約を結ばされ、その請求を受けた理由は何だと思いますか？**

複数回答		n	%	20 40 60 80 100%				
全体		(387)	100.0					
1	支払手段の情報（クレジットカード情報など）をだまし取られたから	159	41.1	[Bar chart showing 41.1%]				
2	販売店や支払手段を提供する事業者のセキュリティ対策が不十分で、情報が漏洩したから	130	33.6	[Bar chart showing 33.6%]				
3	フィッシング詐欺に引っ掛かってしまったから	72	18.6	[Bar chart showing 18.6%]				
4	自分のセキュリティ対策・情報管理が不十分で、情報が漏洩したから	60	15.5	[Bar chart showing 15.5%]				
5	その他【 】	45	11.6	[Bar chart showing 11.6%]				

※その他、分からない34件、海外関連が3件含

**Q23 あたかも本当の請求であるかのように装って、支払いを求めたり個人情報（クレジットカード情報を含みます）の入力を求める内容の電話やメール（フィッシングなど）を受けたことはありますか？**

単一回答		n	%	20 40 60 80 100%				
全体		(3668)	100.0					
1	ある	972	26.5	[Bar chart showing 26.5%]				
2	ない	2696	73.5	[Bar chart showing 73.5%]				

性別年代クロス集計※平均(26.5%)より上が赤枠

全体:合計3668	15~19歳	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70歳以上
男性	21.8%	23.7%	29.4%	27.5%	32.4%	35.9%	43.5%
女性	7.6%	22.5%	28.2%	20.6%	28.2%	25.6%	24.0%

**Q24 本当の請求であるかのように装った、個人情報入力の手続きやメールを受けた際に、どの支払手段での支払いを求められましたか？あるいは、どの支払手段の情報の入力を求められましたか？**

	n	%	
全体	(972)	100.0	20 40 60 80 100%
1 現金	81	8.3	
2 クレジットカード決済	394	40.5	
3 デビットカード決済	24	2.5	
4 ICカード決済 例：Suica、Pasmo、nanaco、WAON など	25	2.6	
5 コード決済 例：Paypay、楽天Pay など	45	4.6	
6 キャリア決済 例：通話料・通信料と合算して精算できる支払方法。d払い、auPay など	31	3.2	
7 その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	27	2.8	
8 後払い決済サービス 例：コンビニ払い、請求書払い	25	2.6	
9 銀行口座からの送金（口座引き落としを含みます）	76	7.8	
10 商品券 例：ビール券・ギフト券・Amazon ギフトカード・App Store & iTunesギフトカード など	37	3.8	
11 支払手段以外の情報（個人情報など）を求められた	59	6.1	
12 その他【 】	10	1.0	
13 分からない（そのようなメールは読まずに削除しているため、内容が分からない など）	433	44.5	

※その他、暗号資産、ビットコイン、仮想通貨6件含

**Q25 「業者から指示されるままに操作した結果、知らないうちに業者宛てに送金してしまっていた」という経験はありますか？**

単一回答	n	%	
全体	(3668)	100.0	20 40 60 80 100%
1 ある	100	2.7	
2 ない	3568	97.3	

性別年代クロス集計※平均(2.7%)より上が赤枠

全体: 合計3668	15~19歳	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70歳以上
男性	8.4%	7.6%	5.0%	3.8%	1.5%	1.9%	1.1%
女性	1.5%	2.3%	1.9%	0.8%	0.0%	0.8%	1.5%

### Q26 その際に、業者から指示された送金方法はどれですか？

複数回答		n	%					
	全体	(100)	100.0	20	40	60	80	100%
1	現金	40	40.0					
2	クレジットカード決済	39	39.0					
3	デビットカード決済	19	19.0					
4	ICカード決済 例：Suica、Pasma、nanaco、WAON など	23	23.0					
5	コード決済 例：Paypay、楽天Pay など	21	21.0					
6	キャリア決済 例：通話料・通信料と合算して精算できる支払方法。d払い、auPay など	13	13.0					
7	その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	13	13.0					
8	後払い決済サービス 例：コンビニ払い、請求書払い	11	11.0					
9	銀行口座からの送金（口座引き落としを含みます）	18	18.0					
10	商品券 例：ビール券・ギフト券・Amazonギフトカード・App Store & iTunesギフトカード など	6	6.0					
11	その他【 】	0	0.0					
12	分からない	2	2.0					

### Q27 送金してしまった主な原因は何だと思いますか？

複数回答		n	%					
	全体	(100)	100.0	20	40	60	80	100%
1	悪質な販売業者に巧みに誘導されてしまい、立ち止まって考えられなかったから	47	47.0					
2	操作中の、アプリケーション上の注意喚起や警告が不十分だったから	40	40.0					
3	アプリケーションの使い方がよくわからなかったから	34	34.0					
4	周りに相談できる人がいなかったから	27	27.0					
5	ショッピングモールサイト、オークション・フリマサイトなどの運営者（Amazon・楽天・Yahooオークション・メルカリなど）が、詐欺目的の悪質な出品を排除しきれていないから	14	14.0					
6	送金手段が、悪質事業者に利用されたから	8	8.0					
7	その他【 】	1	1.0					

### Q28 後払いの支払手段（※）を利用し、後日支払えないほどの請求に気付いた経験はありますか？ ※クレジットカード、コンビニ後払い、請求書払い など

単一回答		n	%					
	全体	(3668)	100.0	20	40	60	80	100%
1	ある	218	5.9					
2	ない	3450	94.1					

性別年代クロス集計※平均(5.9%)より上は赤枠

全体:合計3668	15~19歳	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70歳以上
男性	10.3%	13.0%	9.5%	5.7%	5.7%	2.7%	3.1%
女性	4.6%	11.1%	5.0%	5.3%	3.4%	1.9%	1.9%

**Q29 後払いの支払手段（※）を利用し、後日支払えないほどの請求に気付いた際に、利用していた支払手段はどれですか？※クレジットカード、コンビニ後払い、請求書払い など**

複数回答		n	%					
全体		(218)	100.0	20	40	60	80	100%
1	クレジットカード決済	142	65.1					
2	後払い決済サービス 例：コンビニ払い、請求書払い	52	23.9					
3	コード決済 例：Paypay、楽天Pay など	34	15.6					
4	キャリア決済 例：通話料・通信料と合算して精算できる支払方法。d払い、auPay など	22	10.1					
5	その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	19	8.7					
6	銀行口座からの送金（口座引き落としを含みます）	22	10.1					
7	その他【 】	2	0.9					
8	分からない	8	3.7					

※その他、請求金額を分割にした1件、クレジット会社に相談1件

**Q30 支払えないほどの請求になってしまった主な原因は何だと思いますか？**

複数回答		n	%					
全体		(218)	100.0	20	40	60	80	100%
1	限度額が反映される前に複数回の支払いを行ったため、限度額を超える金額での購入ができてしまったから	65	29.8					
2	高額な不正請求の被害に遭ったから	41	18.8					
3	利子・利息・手数料など、代金以外に支払わなくてはならない金額を把握していなかったから	45	20.6					
4	収入や預金の状況を把握・管理できていなかったから	79	36.2					
5	請求書を溜め込んだまま、忘れてしまったから。最終的に、請求額が膨れ上がってしまったから	33	15.1					
6	予期せず、避けられない急な出費（入院や事故など）が発生したから ※洋服や趣味などへの出費は含みません	42	19.3					
7	その他【 】	8	3.7					

※その他、多種多様な個別理由含

**Q31 注文や契約をした後に、消費者トラブル（※）に遭ったことが分かり、取引のキャンセルと返金を申し出たものの、結果的に送金や引き落としを止めることができなかったという経験はありますか？※「消費者トラブル」の例：注文した商品が届かなかった、定期購入と気付かずに購入してしまった、届いた商品が不良品や偽物だった、詐欺の被害に遭った など**

単一回答		n	%					
全体		(3668)	100.0	20	40	60	80	100%
1	ある	212	5.8					
2	ない	3456	94.2					

性別年代クロス集計※平均(5.8%)より上が赤枠

全体:合計3668	15~19歳	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70歳以上
男性	13.4%	11.5%	8.0%	5.3%	5.0%	6.1%	6.9%
女性	2.7%	4.6%	3.1%	1.9%	1.9%	5.0%	5.7%

**Q32 消費者トラブルに遭ったことが分かり、取引のキャンセルと返金を申し出たものの、結果的に送金や引き落としを止めることができなかった際に利用していた支払手段はどれですか？**

複数回答		n	%					
	全体	(212)	100.0	20	40	60	80	100%
1	現金	51	24.1					
2	クレジットカード決済	96	45.3					
3	デビットカード決済	30	14.2					
4	ICカード決済 例：Suica、Pasmo、nanaco、WAON など	38	17.9					
5	コード決済 例：Paypay、楽天Pay など	24	11.3					
6	キャリア決済 例：通話料・通信料と合算して精算できる支払方法。d払い、auPay など	23	10.8					
7	その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	18	8.5					
8	後払い決済サービス 例：コンビニ払い、請求書払い	20	9.4					
9	銀行口座からの送金（口座引き落としを含みます）	19	9.0					
10	商品券 例：ビール券・ギフト券・Amazon ギフトカード・App Store & iTunesギフトカード など	6	2.8					
11	その他【 】	4	1.9					
12	分からない	16	7.5					

※その他、代引1件含

**Q33 送金や引き落としを止められなかった主な原因は何だと思いますか？**

複数回答		n	%					
	全体	(212)	100.0	20	40	60	80	100%
1	販売事業者が取り消しに応じてくれなかったから	81	38.2					
2	支払手段を提供する事業者が定める返金・補償の基準に合致しなかったから	42	19.8					
3	（キャリア決済の場合）通話料と一緒に精算されるので、支払わなければならなかったから	41	19.3					
4	利用明細を確認しておらず、請求されていることに気付かなかったから	35	16.5					
5	そもそも返品・返金ができない商品・サービスだったから	46	21.7					
6	支払手段を提供する事業者が、詐欺目的の悪質な加盟店を排除しきれていないから	27	12.7					
7	ショッピングモールサイト、オークション・フリマサイトなどの運営者（Amazon・楽天・Yahooオークション・メルカリなど）が、詐欺目的の悪質な出品を排除しきれていないから	37	17.5					
8	その他【 】	6	2.8					
9	分からない	20	9.4					

※定期購入の設定されていることに気が付かなかった1件含

**Q34 現金以外の新しい支払手段の利用を開始する際、約款・契約書に目を通していますか？**

単一回答		n	%					
全体		(3668)	100.0	20	40	60	80	100%
1	全てに目を通している	499	13.6					
2	重要だと思う部分だけ目を通している	1551	42.3					
3	データや書面で保存し、必要になったときに目を通している	527	14.4					
4	目を通していない	858	23.4					
5	現金以外の新しい支払い手段は利用しない	233	6.4					

**Q35 支払手段を提供する事業者との約款・契約書の内容をよく理解していると思いますか？**

単一回答		n	%					
全体		(3435)	100.0	20	40	60	80	100%
1	十分に理解している	223	6.5					
2	ある程度理解している	1561	45.4					
3	あまり理解していない	1415	41.2					
4	全く理解していない	236	6.9					

**Q36 支払手段を提供する事業者との約款・契約書の内容を理解できない主な理由は何だと思いますか？**

複数回答		n	%					
全体		(1651)	100.0	20	40	60	80	100%
1	長すぎて、目を通す時間がない	1123	68.0					
2	字が細かくて読みづらい	949	57.5					
3	難解すぎて、目を通して理解できない	875	53.0					
4	そもそも、内容を理解する必要性を感じない（なぜ理解する必要があるのか分からない）	100	6.1					
5	その他【 】	9	0.5					

※重要な箇所を強調していない2件含

**Q37 支払手段を提供する事業者が、あなたのどのような情報を保有し、利活用しているか知っていますか？**

単一回答		n	%					
全体		(3668)	100.0	20	40	60	80	100%
1	知っている	950	25.9					
2	知らない	2718	74.1					

性別年代クロス集計※平均より上が赤枠

全体:合計3668	15～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
男性	38.5%	36.6%	24.8%	27.5%	23.7%	34.0%	32.1%
女性	20.6%	19.5%	21.4%	17.9%	16.4%	26.0%	23.7%

**Q38 その他、支払手段に関するトラブルについて、ご意見やご経験など自由に記載してください。**

自由回答	n	%
全体	(3668)	100.0
意見なし(意味不明含)	2568	70.0
トラブルについてのご意見やご経験	260	7.1
その他	840	22.9

**トラブルについての意見例**

- ・ クレジットカード不正利用
- ・ QRコード決済のトラブル
- ・ 定期購入のトラブル
- ・ フィッシング詐欺
- ・ システム・技術的問題 等

**Q39 現在、支払いについて、現金・クレジットカード・電子マネー・コード決済・暗号資産など、手段が多様化・複雑化しています。支払手段が多様化していることについて、どのように思いますか？**

自由回答	n	%
全体	(3668)	100.0
意見なし(意味不明含)	987	26.9
肯定的意見	943	25.7
中立的意見	643	17.5
否定的意見	1095	29.9

※消費者委員会事務局において自由記述の内容を肯定的、中立的、否定的に分類したものを。

**肯定的意見（一部コメント抜粋）**

- ・ 支払い手段の多様化により便利になったと思う。
- ・ キャッシュレスは正しい使い方をすればポイントも貯まり、財布も軽くなり便利であると思います。
- ・ 多様化しているが、自分にあった支払い方法を決定でき便利になっている事は確かだと思う。
- ・ キャッシュレス化が進むことは現金管理の手間が省け、安全面からみても、もっと普及すべき。

**中立的意見（一部コメント抜粋）**

- ・ キャッシュレス時代とはいえ、現金がなくては困るお店もある中で、バランスが重要だと考える。
- ・ 自治体などでの教育を実施してほしい。
- ・ 自分で選択する知識をきちんと得る必要があると感じている。

**否定的意見（一部コメント抜粋）**

- ・ 現金、クレジットカード、電子マネーまでは使いこなせているが、それ以外は複雑すぎてついていけない。
- ・ 正直セキュリティとか信頼性の問題があると思う。どこまで信用できるかがわかりにくい。
- ・ 高齢者には対応出来ない場合があると思う。便利になるほど複雑になり不安な気持ちになる。
- ・ 災害時に電子決済などが使えなくなるので全てデジタルにするのは抵抗がある。
- ・ どのお店でも全部使えれば良いが、場所によっては使えないところもあるのでそれがめんどくさい。
- ・ いろいろな手段があると、お金の管理について全体像を把握しにくくなる。