SB Payment Service

【2021年版】

ネットショップで物品を購入する際の

決済手段に関する調査

目次

SB Payment Service

P4　調査概要

P5　回答者 性別と年代

P6　ネットショップでよく利用する決済手段

P7　【2018年との比較】よく利用する決済手段

P8　最も利用する決済手段

P11　最も利用する決済手段の理由

P13　【2018年との比較】最も利用する決済手段（性別）

P14　決済手段不足によるサイト離脱率

P15　購入頻度の変化

調査概要

© SB Payment Service Corp. All right reserved.

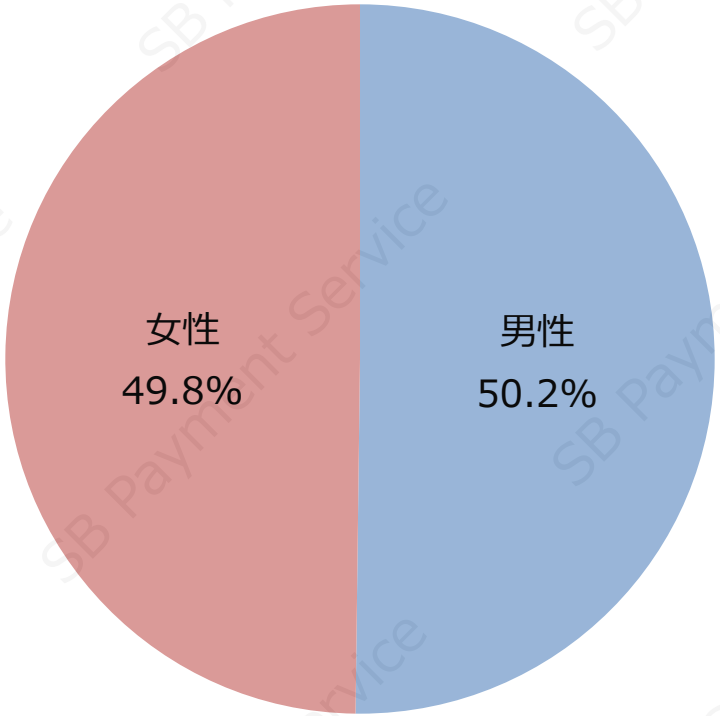
調査概要

調査内容	ネットショップで物品を購入する際の決済手段
調査対象者	1年以内にネットショップで物品を購入したことのある男女
回答者数	2,533人（男性：1,272人,女性1,261人）
調査方法	インターネットリサーチ
調査期間	2020年12月21日～2020年12月28日
調査元	SBペイメントサービス株式会社

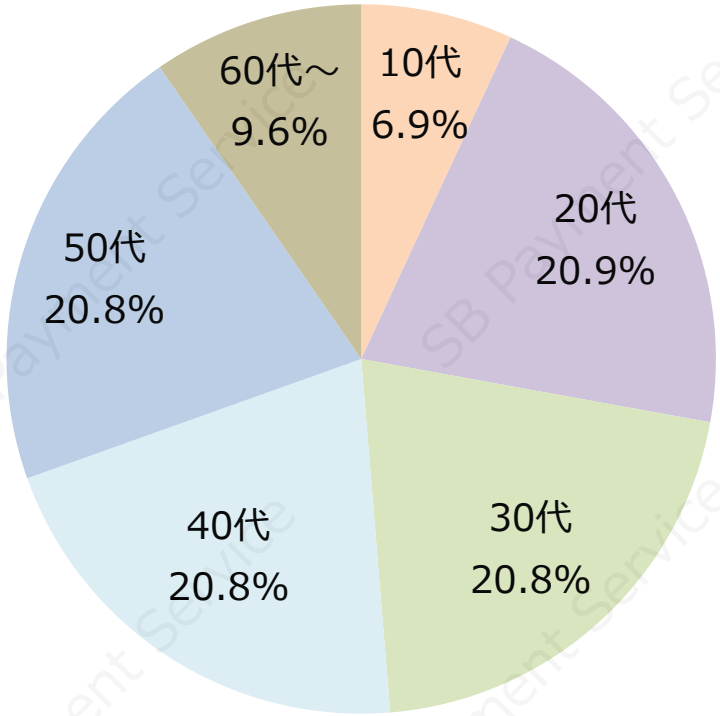
© SB Payment Service Corp. All right reserved.

回答者 性別と年代

性別



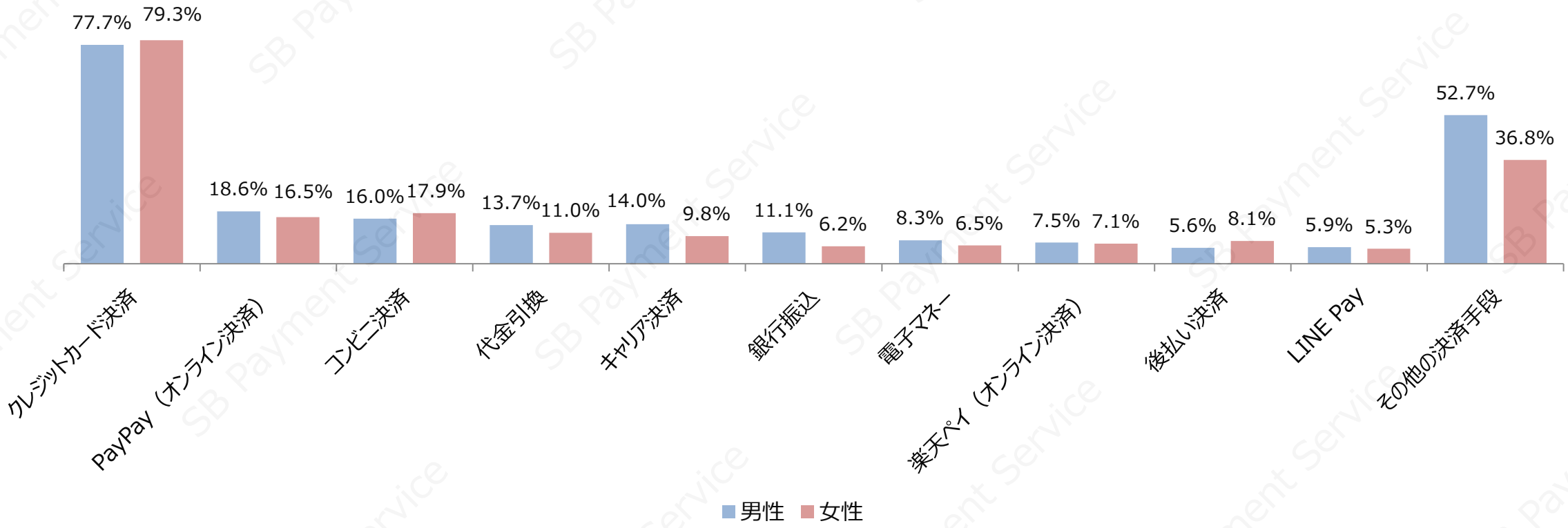
年齢



© SB Payment Service Corp. All right reserved.

ネットショップでよく利用する決済手段

ネットショップでよく利用する決済手段としてはクレジットカード決済が最も多く選ばれた。次に、実店舗でも普及が広がっているPayPay（オンライン決済）の回答が多かった。



※その他の決済手段：口座振替/Yahoo!ウォレット決済/メルペイネット決済/Amazon Pay/プリペイドカード/ペイパル/Apple Pay/Google Pay/Pay-easy（ペイジー）/リクルートかんたん支払い/永久不滅ポイント/銀聯カード/Alipay決済/ネットマイル決済/その他(自由回答)/特にない

（複数選択 n=2,533）

© SB Payment Service Corp. All right reserved.

【2018年との比較】よく利用する決済手段

	2020年		2018年	
	順位	利用割合	順位	利用割合
クレジットカード決済	1	78.5% ↓	1	83.9%
PayPay（オンライン決済）	2	17.5%	- ※	-※
コンビニ決済	3	16.9% ↓	2	17.0%
代金引換	4	12.4% ↑	3	12.3%
キャリア決済	5	11.9% ↑	4	11.6%
銀行振込	6	8.6% ↑	6	7.8%
電子マネー	7	7.4% ↑	8	5.7%
楽天ペイ（オンライン決済）	8	7.3% ↑	10	3.3%
後払い決済	9	6.8% ↓	5	10.1%
LINE Pay	10	5.6% ↑	11位以下	1.9%

※2018年調査時は選択肢としてなし

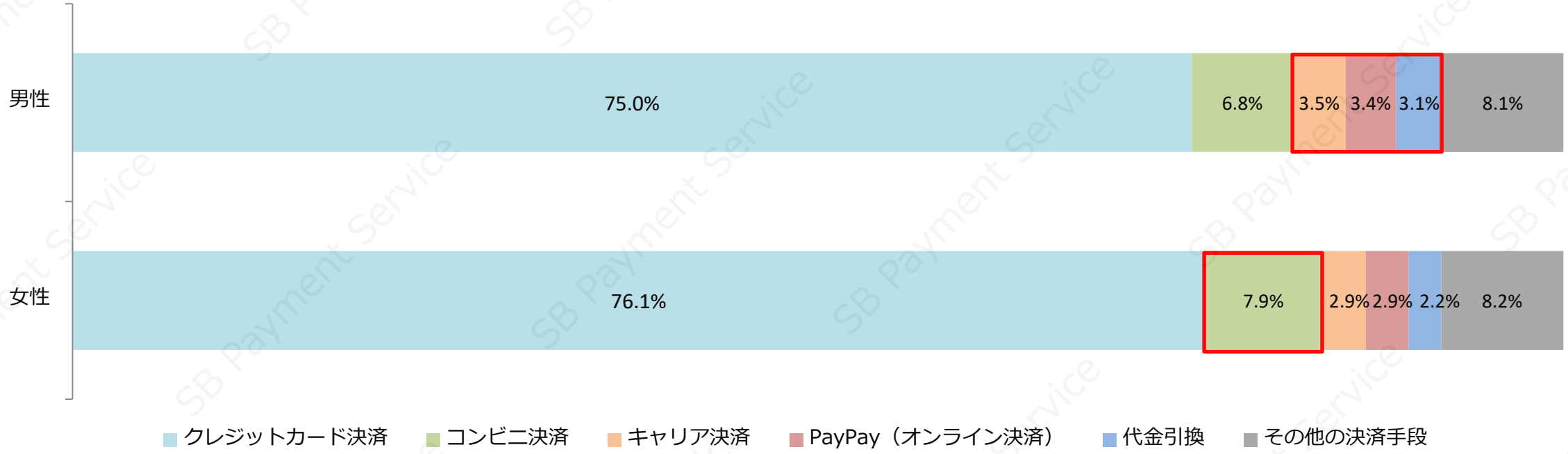
2018年と比較すると、クレジットカード決済の割合が減少した分、PayPay（オンライン決済）や楽天ペイ（オンライン決済）・LINE PayのようなID決済の利用割合の増加が目立った。
コンビニ決済や代金引換・キャリア決済などは2018年と比較しても、利用割合はほぼ変わらず一定の利用者層がいる。

（複数選択 2018年:n=1,986, 2020年:n=2,533）

© SB Payment Service Corp. All right reserved.

最も利用する決済手段（性別）

男女共にクレジットカード決済が最も利用すると回答し、次にコンビニ決済が多かった。特に男性は女性に比べキャリア決済・PayPay（オンライン決済）・代金引換の割合が高く、女性はコンビニ決済の割合が高かった。



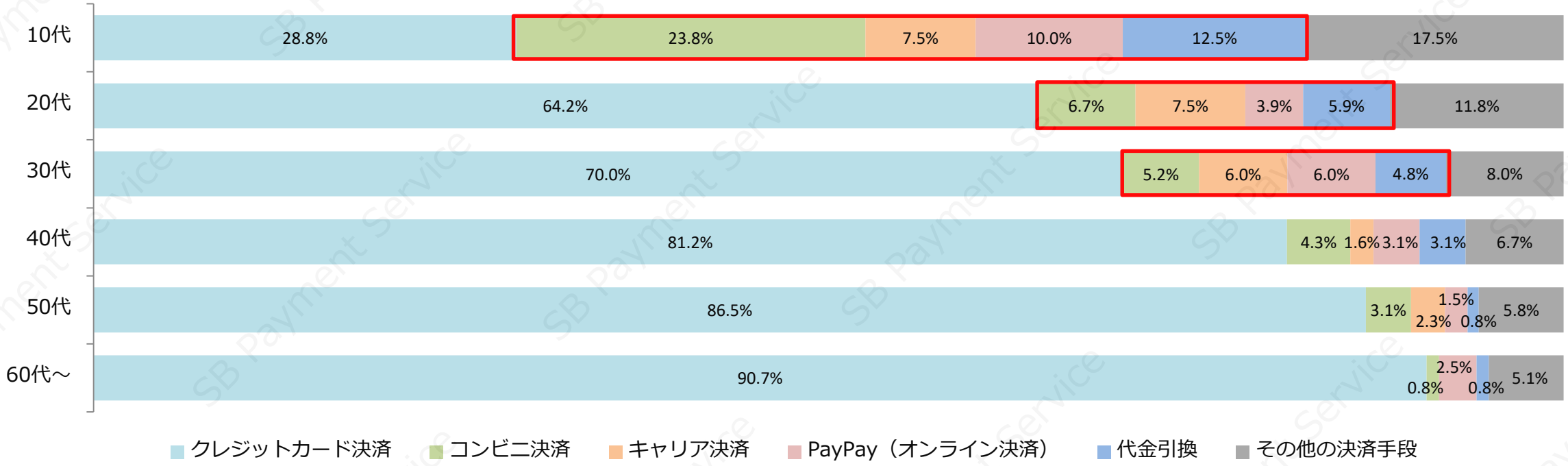
※その他の決済手段：銀行振込/電子マネー/その他/楽天ペイ（オンライン決済）/後払い決済/プリペイドカード/口座振替/LINE Pay/メルペイネット決済/Amazon Pay/Yahoo!ウォレット決済/Pay-easy（ペイジー）/Apple Pay/ペイパル/銀聯カード/Alipay決済/永久不滅ポイント/Google Pay/リクルートかんたん支払い/ネットマイル決済

（単一選択 n=2,423）

© SB Payment Service Corp. All right reserved.

最も利用する決済手段 （男性×年代別）

男性10代ではクレジットカード決済の利用割合が30%を切り、その分コンビニ決済をはじめ他の決済手段の割合が他年代に比べて非常に高かった。また20代・30代の利用率においてもクレジットカード決済以外の4決済手段のみで20%以上あるため、他決済手段の重要性が高まっている。



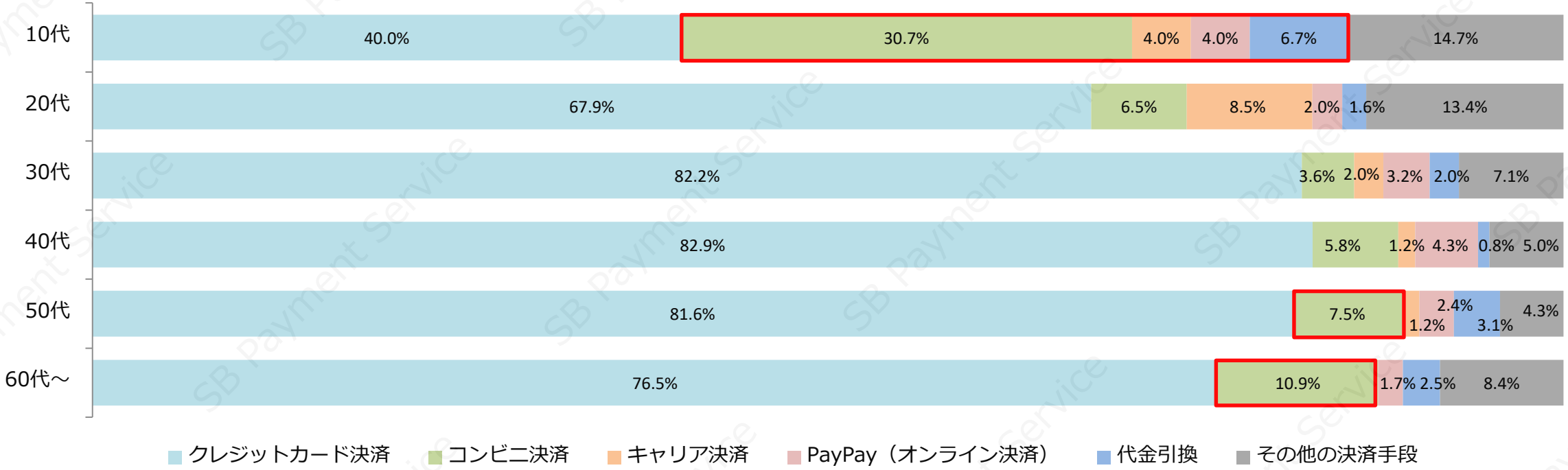
※その他の決済手段：銀行振込/電子マネー/その他/楽天ペイ（オンライン決済）/後払い決済/プリペイドカード/口座振替/LINE Pay/メルペイネット決済/Amazon Pay/Yahoo!ウォレット決済/Pay-easy（ペイジー）/Apple Pay/ペイパル/銀聯カード/Alipay決済/永久不滅ポイント/Google Pay/リクルートかんたん支払い/ネットマイル決済

（単一選択 n=1,217）

© SB Payment Service Corp. All right reserved.

最も利用する決済手段 （女性×年代別）

女性においても男性同様10代のクレジットカード決済利用割合は低く、他の決済手段の割合が高くなっている。また50代・60代以上のコンビニ決済の利用割合が高いのは男性と異なり特徴的な結果だった。



※その他の決済手段：銀行振込/電子マネー/その他/楽天ペイ（オンライン決済）/後払い決済/プリペイドカード/口座振替/LINE Pay/メルペイネット決済/Amazon Pay/Yahoo!ウォレット決済/Pay-easy（ペイジー）/Apple Pay/ペイパル/銀聯カード/Alipay決済/永久不滅ポイント/Google Pay/リクルートかんたん支払い/ネットマイル決済

（単一選択 n=1,206）

© SB Payment Service Corp. All right reserved.

最も利用する決済手段の理由

	クレジットカード決済	コンビニ決済	キャリア決済	PayPay（オンライン決済）	代金引換
男性	安全な支払い方法だと思うので	クレジットカードを持っていない上、家にいない時間帯は代金引換は使えない	一番楽だから、勝手に引き落とされて。また信頼性もある	手軽だし、還元があったので	家族で同じショップを利用することが多く、代引きでついでに払っておいてもらうことが多いため
	この支払い方法が最も多くのサイトで使われているから	実際にお金を支払うのでネット上の支払いに比べて不安がないから	使いやすく、ポイントもつくから	楽だし使える所が多い	楽でとても簡単だから
	不正使用に対する補償がしっかりしている上、ポイントが貯められてお得なので	管理に気を使わずに済むから	支払いをまとめられる	還元が一番良いから	物と引きかえだから
女性	クレジットカードが1番簡単だから。	代金引換だと手元にお金が無いとき困るし、コンビニ払いだと1週間以内に払えばOKというものが多く、手続きも簡単だから	いちいちクレジットカード番号を入力しなくて良いから	ポイントが使えるのでより安く購入できる	クレジットカードを持っていないから
	カード決済だと手数料がかからないことが多いから。	クレジット情報を入力することに抵抗があるし、代引きだと手数料がかかるから	安全性が高いから	クレジットカードは持っていないし、銀行振り込みは手数料がかかるから	商品の受け渡しと同時に払うから安心する
	購入金額が高い場合、クレジットが一番便利なので	コンビニなら買い物のついでに支払いができるから	携帯代と一緒に払えて便利だから	簡単に決済できるから	電子決済は、不安だし、クレジットはカード持っていないし、現金払いが一番安心

© SB Payment Service Corp. All right reserved.

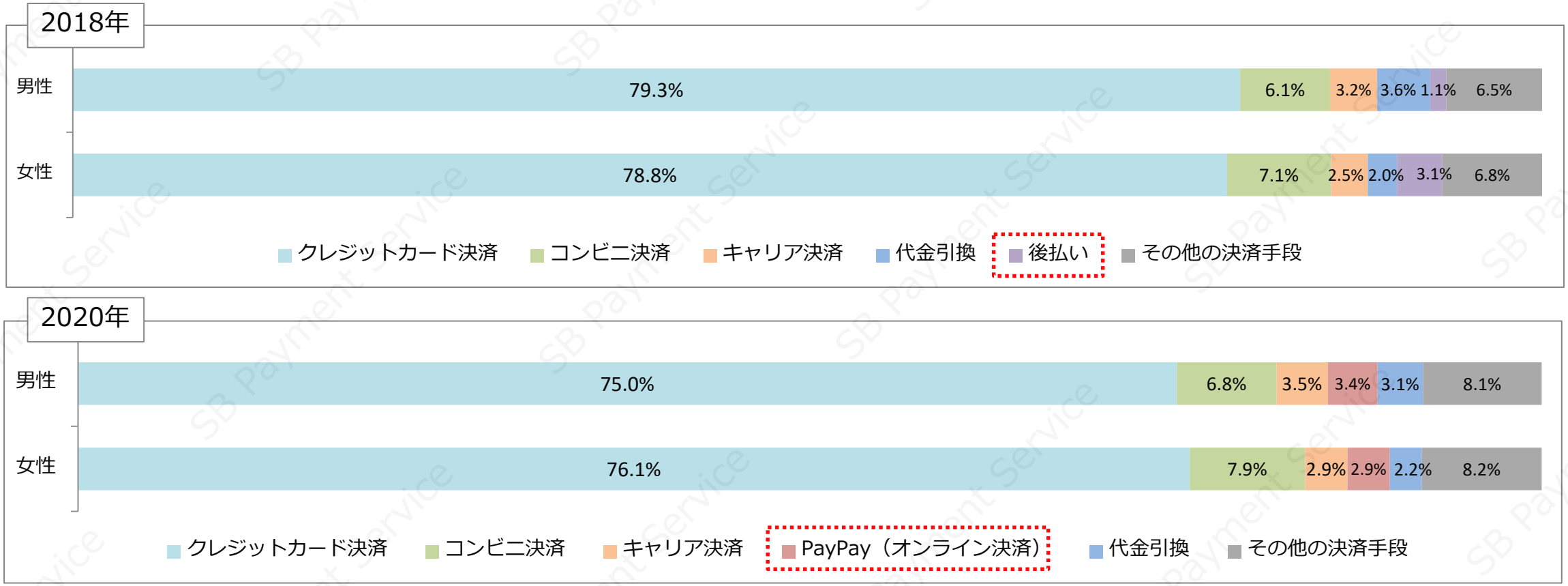
最も利用する決済手段の理由（その他の決済手段）

銀行振込	口座振替	後払い決済	楽天ペイ（オンライン決済）	LINE Pay
昔から使い慣れているから	即時決済できるから	クレジットカードを持っていないため。後払いは、コンビニで支払えて便利	支払いが便利で楽天ポイントが貯まるから。本当に使いやすい支払い方法である	使っていて便利だから
お金の動きがわかるから	インターネットで支払いができるから。クレジットカードを持っていないから	ネットで信用できるショップかわからないうちはクレジットカードは怖くて使えない	ポイントが使える、たまる	既にLINEを使用しているから
メルペイネット決済	**Pay-easy（ペイジー）**	**Yahoo!ウォレット決済**	**電子マネー決済**	**プリペイドカード決済**
メルカリをよく利用するから	対面でなく、機械に振り込むだけなので人に気を使わなくていいので	Yahoo!ショッピングで買い物をすることが殆どなので	前払いで使い過ぎ防止になるから	万が一被害にあっても最小限の被害ですむ
すぐに買えるし、安全だから	便利だから	ポイントが溜まりやすいので	クレカの番号が漏れる心配がないから	チャージタイプだから

© SB Payment Service Corp. All right reserved.

【2018年との比較】最も利用する決済手段（性別）

2018年と比較すると、男女共にややクレジットカード決済の割合が減少している分、他の決済手段の割合が増加している。
また18年では最も利用する決済手段の5位以内に後払い決済が入っていたが、20年ではPayPay（オンライン決済）に代わっている。



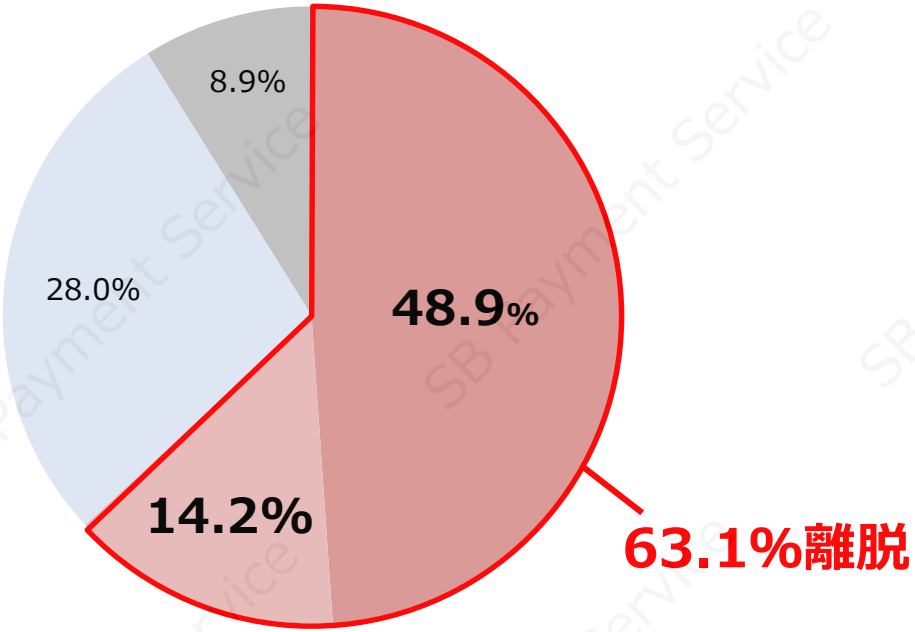
（単一選択 2018年:n=1,986, 2020年:n=2,423）

© SB Payment Service Corp. All right reserved.

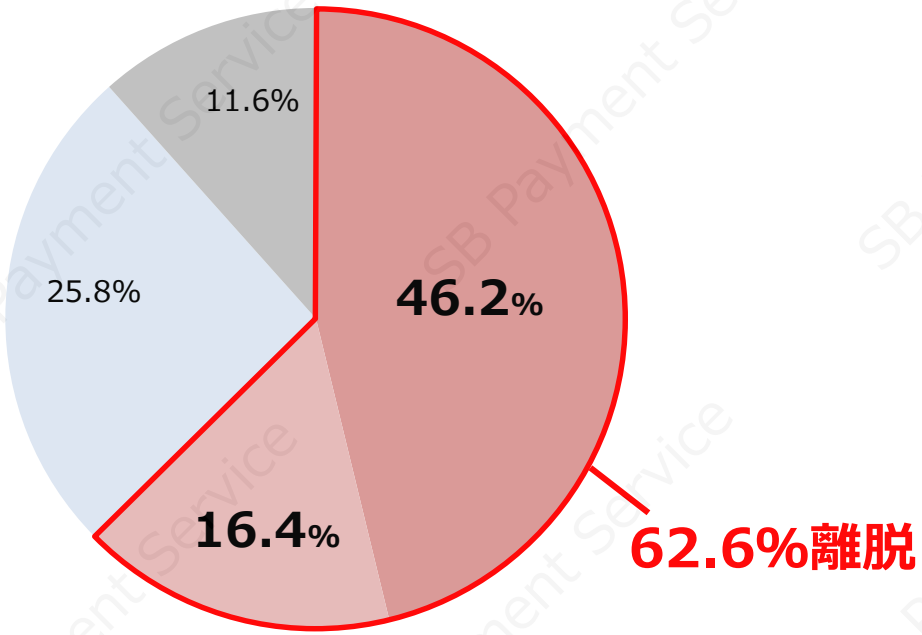
決済手段不足によるサイト離脱率

ネットショップで商品を買おうとした際によく利用する決済手段がない場合どうするか、質問したところ男女共に約60%以上の人がそのネットショップでは購入せず離脱することが分かった。この結果からネットショップにおける決済手段の重要性が分かる。

男性（1,272人）



女性（1,261人）



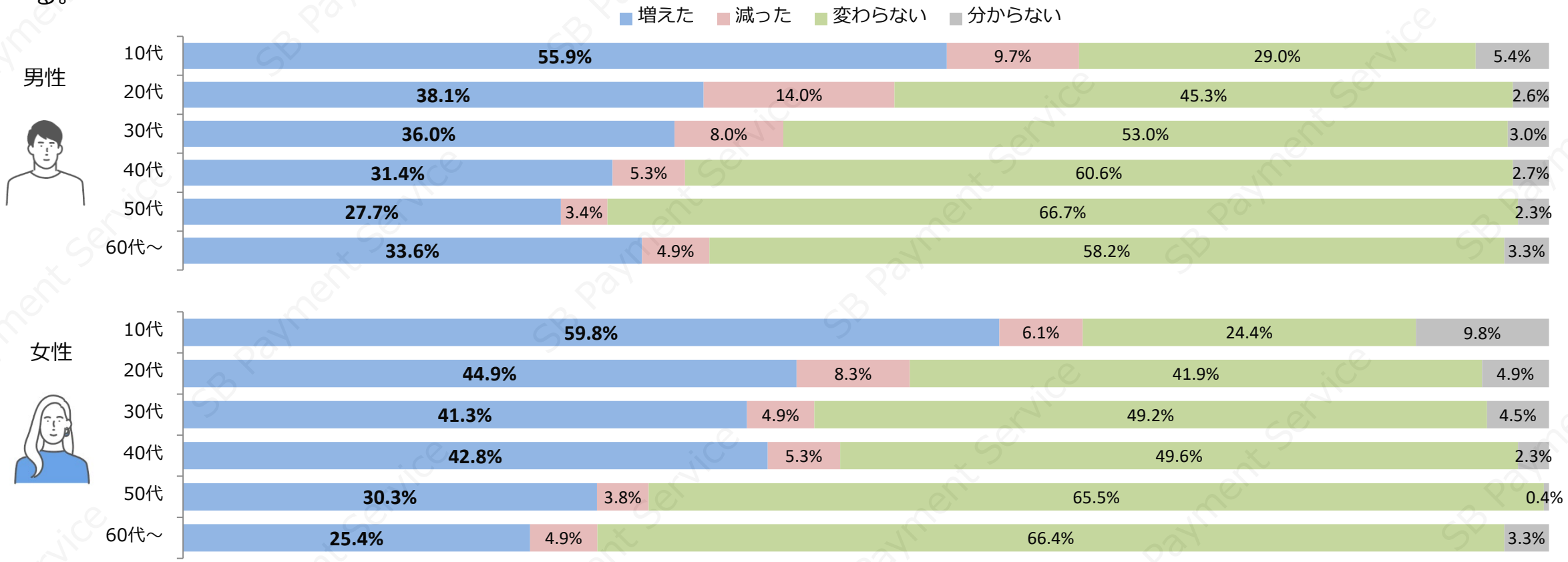
他のネットショップで同じ商品を探して購入する　購入をやめる　他のネットショップは探さずに、利用できる支払方法で支払う　分からない

（単一選択 n=2,533）

© SB Payment Service Corp. All right reserved.

購入頻度の変化

2019年と比較しネットショップでの物品の購入頻度に変化はありましたか、と質問したところ男女共に10代は約半数以上、他年代でも25%以上が増えたと回答。2020年はコロナの影響もあり、オンラインショッピングをこれまでより多く活用されていることが想定される。

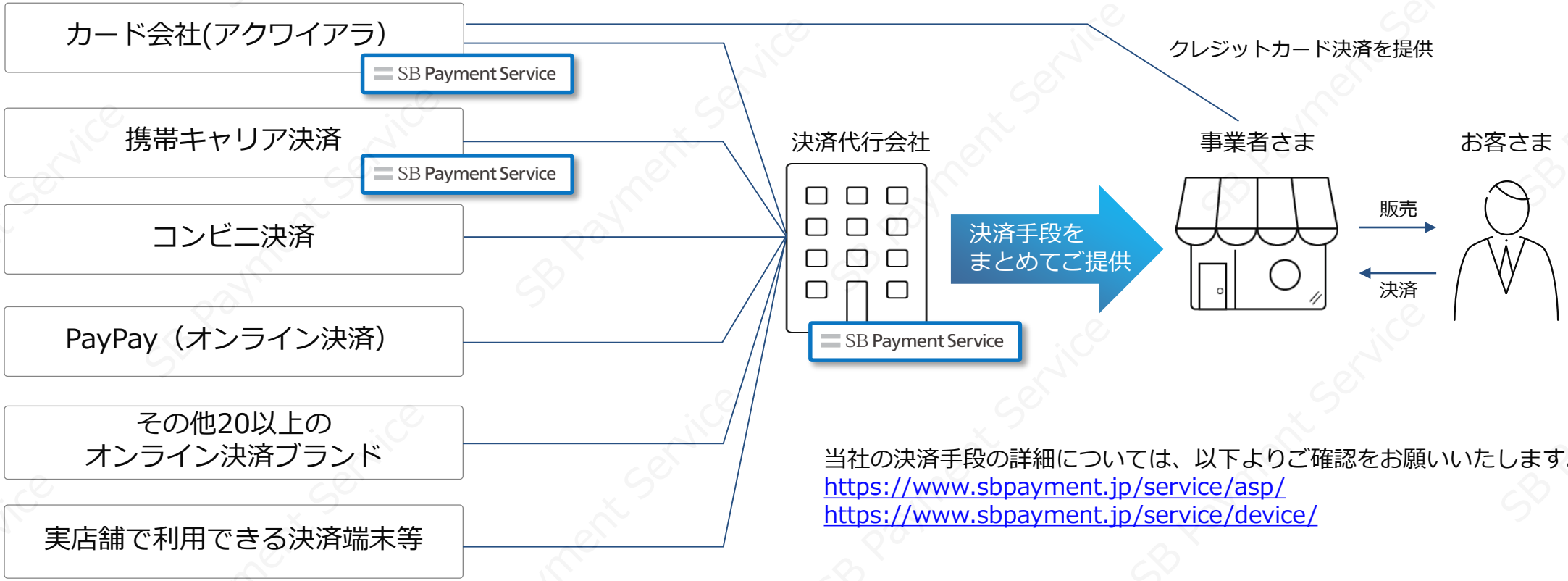


（単一選択 n=2,533）

© SB Payment Service Corp. All right reserved.

決済業界と当社SBペイメントサービスについて

当社SBペイメントサービスは決済代行会社として、クレジットカード決済に始まり多種多様な決済手段を事業者さまへご提供しております。
また、当社はVisa・Mastercard・UnionPay（銀聯）の国際ブランドライセンスを取得しております。そのため、「アクワイアラ」というカード会社の立場として、事業者さまや、当社以外の決済代行会社さまに対してクレジットカード加盟店審査も行っております。
そして、ソフトバンクと共同でソフトバンク携帯ユーザー向けの通話料合算請求「ソフトバンクまとめて支払い」の開発・運営をしており、他の決済代行会社へ携帯キャリア決済も提供しております。



当社の決済手段の詳細については、以下よりご確認をお願いいたします。
https://www.sbpayment.jp/service/asp/
https://www.sbpayment.jp/service/device/

© SB Payment Service Corp. All right reserved.

会社概要

会社概要

社名	SBペイメントサービス株式会社
設立年月日	2004年10月1日
資本金	60億7,500万円
株主	ソフトバンク株式会社　100%出資
事業内容	決済サービス、プリペイドカード発行サービス ポイントサービス、集金代行サービス 送金サービス 上記に付随するコンサルティングサービス
従業員数	518人（委託社員含む）
拠点	本社：港区東新橋1丁目9番2号　汐留住友ビル25階 大阪：大阪市中央区城見1-2-27　クリスタルタワー7階 福岡：福岡市博多区中洲3-7-24 Gates11F WeWork
関連会社	SBギフト株式会社
各種免許 許認可一覧	前払式支払手段（第三者型）発行者　関東財務局長　第00625号 資金移動業者　　関東財務局長　第00017号 電気通信事業者　関東総合通信局長　A-29-16195 クレジットカード番号等取扱契約締結事業者 関東（ク）第7号 電子決済等代行業者 関東財務局長（電代）第15号

役員一覧

代表取締役社長　兼 CEO	榛葉 淳 （ソフトバンク株式会社 代表取締役 副社長執行役員 兼 COO）
代表取締役副社長 兼 COO 兼 CISO	堀田 智宣
常務取締役　兼 CSO	平田 敏昭
取締役　兼 CFO 兼 CCO	沖本 泰朋
取締役	佐々木 一浩 （ソフトバンク株式会社 執行役員）
取締役	藤原 和彦 （ソフトバンク株式会社 取締役 専務執行役員 兼 CFO）
取締役	谷田 智昭 （ヤフー株式会社 執行役員）
常勤監査役	村田 大介
監査役	桃崎 有治
監査役	秋山 修

© SB Payment Service Corp. All right reserved.

SB Payment Service

情報革命で人々を幸せに ～ すべての人と価値をつなぐ ～

Thank you

Webサイト からのご相談

https://www.sbpayment.jp/contact/

© SB Payment Service Corp. All right reserved.