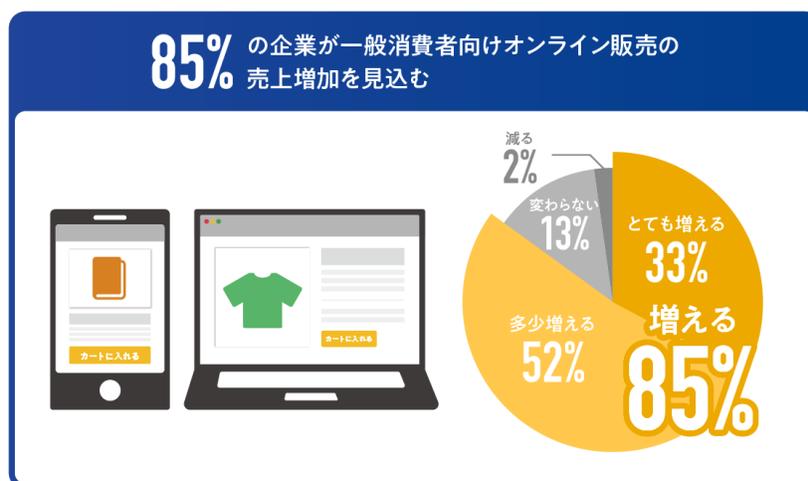


Visa 調査: EC 市場は今後も拡大、 事業者・消費者双方で「決済体験の向上」がより重要に

ビザ・ワールドワイド・ジャパン株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:シータン・キトニー、以下 Visa)は、国内の一般消費者向けオンライン販売を行う法人および消費者を対象に、「オンライン決済に関する調査」をマクロミルに委託して実施しました。その結果、本調査では、EC 市場の拡大が今後も続く中、よりスムーズで安心感のある決済体験を実現することが、事業者・消費者の双方にとって重要になっていることが示されました。

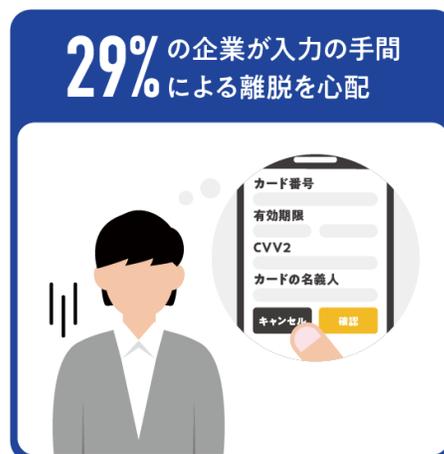
■ 法人調査の結果: EC 売上は拡大見込みも、運営上の課題は「ユーザー体験」

一般消費者向けオンライン販売を行う法人を対象とした調査では、今後 EC 売上が増加すると考えている企業は 85% にのびりました。「とても増えると思う」(33%)と「多少増えると思う」(52%)を合わせ、多くの企業が EC 市場の成長を見込んでいます。この傾向は、企業規模が大きくなるにつれ、強くなっています。



決済手段としては、クレジットカード決済が約 86%と最も多く採用されています。その選定、導入理由としては、対象ユーザーが多いこと、ユーザーの利便性が高いことに続き、セキュリティが優れていることがあげられています。

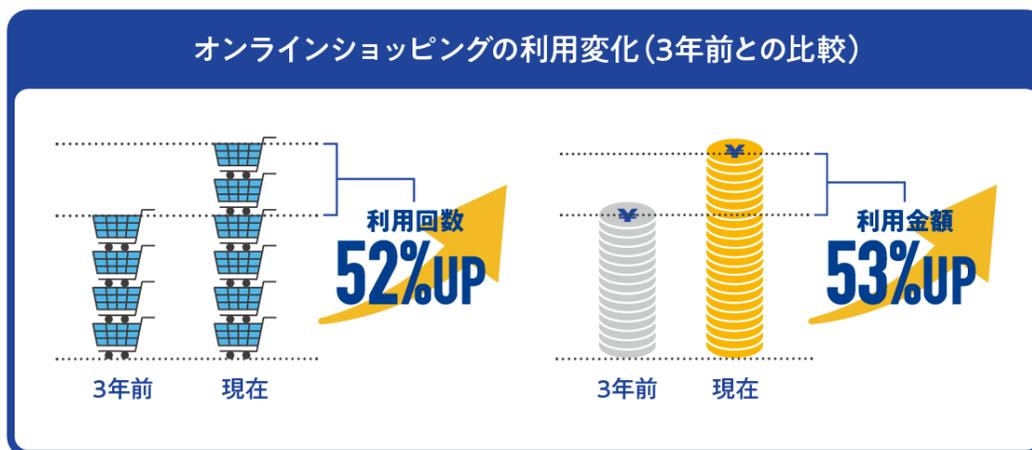
一方で、約 8 割(79%)の事業者がチェックアウトを含む購入プロセスの途中で離脱があることを認識しています。これは、企業規模が大きくなるにつれ高まり、特に 500 名以上の規模の企業では約 9 割となっています。これには様々な要因がありますが、「ユーザーが決済画面で、カード情報や氏名などの入力を『面倒』だと感じて購入を諦めてしまうこと」を心配事として挙げた企業は約 3 割(29%)に達しました。決済体験の在り方が、ユーザーの購買行動に影響を与える要素の一つであることがうかがえます。



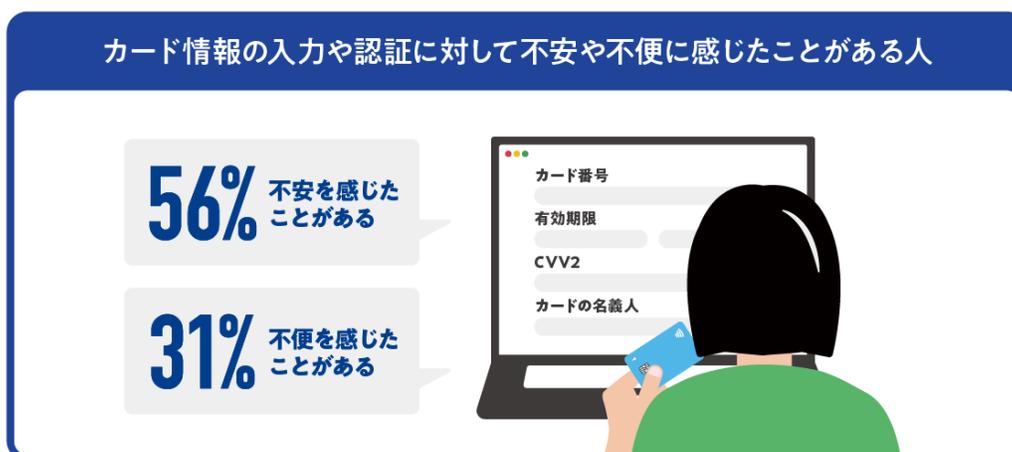
さらに、約 4 割(38%)がオンライン販売の運営において、今後も取り組みが必要な点として、サイバーセキュリティや不正取引への対応をあげています。消費者向けの UX と安全性を同時に向上する必要性を改めて浮き彫りにしたと言えます。

■ 消費者調査の結果:EC 利用は拡大、購入途中の離脱や決済時の不安も顕在化

消費者向け調査では、3 年前と比べてオンラインショッピングの利用回数・金額が「増えている」と回答した人はそれぞれ 52%と 53%と共に過半数を超え、EC 利用の拡大傾向が確認されました。また、利用する決済方法としては、各サイト・サービス共通で「クレジットカード」の利用が最も高い結果となっており、その理由として、「ポイントが貯まる」(55%)の次に、「決済が早い」(43%)と「手間がかからない」(37%)があげられています。



一方で、オンラインショッピングの購入途中で離脱した経験がある消費者も多く、カード情報の入力や認証に対して不安を感じたことがある人は 56%、不便を感じたことがある人は 31%となり、決済時のカード情報の入力や認証は、消費者が負担を感じやすい要因の一つであることがうかがえます。特に、クレジットカード情報を都度入力する層では、「カード情報入力箇所」での離脱が高い傾向が見られています。



■ EC 成長の鍵は「安心・安全」と「スムーズな決済体験」

調査結果から、EC 市場は引き続き成長が見込まれる一方で、事業者側ではセキュリティ対策とユーザー体験の両立、消費者側では決済時の不安や手間を抑えた体験の実現が重要であることが示されました。こうした課題を背景に、入力の手間や毎回情報を入力することへの不安を軽減し、「簡単・早い・安全」なチェックアウト体験を実現するクリック決済 (Click to Pay) への関心が高まりつつあります。Visa はこれからも、より安心・安全、利便性の高い、シームレスな決済体験の提供に向けて取り組んでいきます。

【調査概要】

< 事業者向け調査 >

調査方法: インターネット調査

調査対象: 一般消費者向けにオンライン販売を行い、決済に関与している就労者

有効回答数: 1,854 サンプル

調査時期: 2025 年 12 月

< 消費者向け調査 >

調査方法: インターネット調査

調査対象: 20~69 歳の男女 (直近 3 か月以内にオンラインで商品・サービスを購入)

有効回答数: 2,070 サンプル

調査時期: 2025 年 12 月

###

【Visa について】

Visa は電子決済の世界的リーダーとして、世界 200 以上の国と地域における決済取引によって消費者、事業者、金融機関や政府機関をつないでいます。Visa のミッションは、最も革新的かつ利便性や信頼性が高く安全な決済ネットワークで世界を結び、個人や企業、そして経済の繁栄に貢献することです。私たちは、世界中のすべての人にとっての包括的な経済こそが、世界中の人々の生活を向上させ、経済へのアクセスが決済の未来へつながると信じています。詳しくは、[Visa.com](https://www.visa.com) (英語サイト) または www.visa.co.jp (日本語サイト) をご覧ください。