

ICクレジットカードに関する調査
【結果報告書】

2011年8月

日本クレジットカード協会

JCCA

目次

◆調査概要	2
◆調査結果(総括)	3
◆調査結果の各論	
I. 回答者属性	
1. クレジットカードの利用状況	10
II. クレジットカードの安全性への意識	
1. クレジットカードの安全性への意識、売上票	11
III. ICクレジットカードの認知・所有状況	
1. ICクレジットカードの認知	12
2. ICクレジットカードの所有	13
3. ICクレジットカードの所有枚数・利用状況	14
4. ICクレジットカードへの理解	15
5. クレジットカードの利用場面・目的	20
6. クレジットカードの利用理由	21
IV. ICクレジットカードの暗証番号	
1. 暗証番号入力についての意識	22
2. 暗証番号の記憶と照会方法・意向について	23
3. 暗証番号の変更について	25
4. 暗証番号の入力について	26
V. クレジットカードの情報源	
1. クレジットカードの情報源	30
2. ICクレジットカードの情報源	31
VI. 海外でのICクレジットカードの利用	
1. 国別の暗証番号入力経験率	32
2. 海外でのICクレジットカードトラブル経験	33
VII. ICクレジットカードの評価	
1. ICクレジットカードの利用満足度	34
2. 重視度と満足度の関係	35
VIII. ICクレジットカードの利用意向	
1. 今後のクレジットカードの利用意向	36
2. ICクレジットカードを選ぶ理由	38
3. ICクレジットカードの利用意向場面・目的	40

調査概要

- 【調査目的】 クレジットカードの安全性に対する消費者の意識、ICクレジットカードの知識を把握するため
- 【調査対象】 20歳～69歳の男女(クレジットカード保有者のみ)
- 【調査地域】 全国
- 【調査方法】 インターネット調査
- 【抽出方法】 調査会社インターネットモニターより性・年代ごとに無作為抽出
各性・年代のサンプル数が均等になるようにサンプルを割り当てた

<回収サンプルの内訳>

	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳
男性	187	199	191	183	192
女性	204	198	192	204	204

注)実際の集計にあたっては、上記の各性・年代のサンプル数が均等になるように、ウエイト付け集計を行った。

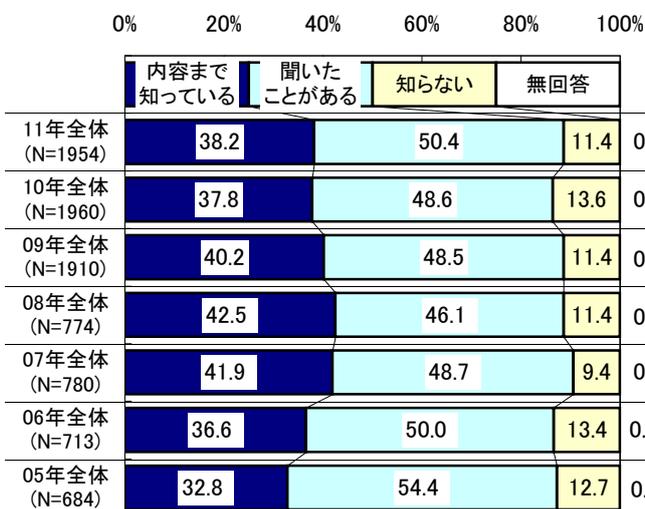
- 【サンプル数】 設定 10100サンプル
回収 1954サンプル (回収率 19.3%)
- 【調査時期】 2011年7月28日(木)～8月3日(水)
- 【調査主体】 日本クレジットカード協会
- 【調査実施機関】 株式会社日経リサーチ

調査結果(総括)

調査結果(総括)

ICクレジットカードの浸透状況

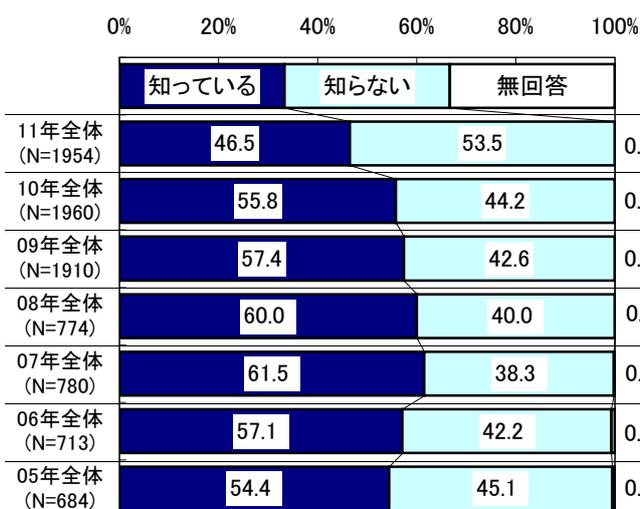
Q.あなたは、「ICクレジットカード」についてご存知でしたか。
(ひとつだけ)



ICクレジットカードの認知度(「内容まで知っている」と「聞いたことがある」の合計)は9割近く、例年と変わらない高水準で推移。

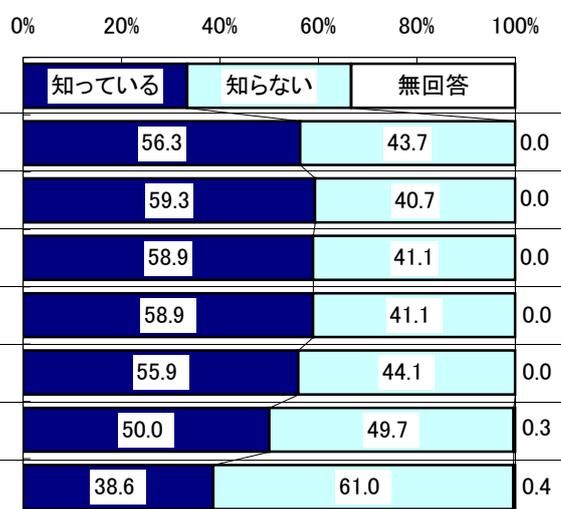
時系列にみると、認知度は同水準で高止まりしているが、「内容まで知っている」と回答する割合は08年をピークに減少傾向。

Q.あなたは、以下にあげる「ICクレジットカード」の利用方法や現状をご存知ですか。
(それぞれひとつずつ)
d.クレジットカード業界全体として順次、磁気式(サイン)からICクレジットカードへ切り替えが進んでいる



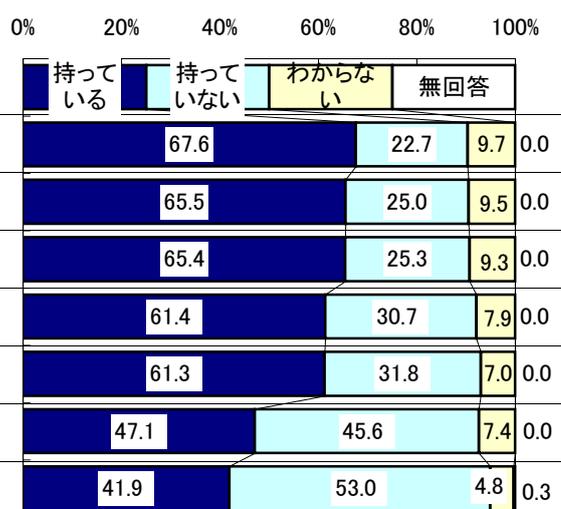
<クレジットカード業界全体として順次、磁気式(サイン)からICクレジットカードへ切り替えが進んでいる>については前回から大きく認知度が低下した。ICクレジットカードの普及、定着によって、新しく移行しているサービスであるという認識は薄れてきている可能性がある。

Q.あなたは、以下にあげる「ICクレジットカード」の利用方法や現状をご存知ですか。
(それぞれひとつずつ)
a.ICクレジットカード対応端末設置加盟店では、原則サインの代わりに暗証番号入力で利用できる



<ICクレジットカード対応端末設置加盟店では、原則サインの代わりに暗証番号入力で利用できる>ことについては、全体の56%が認知している。前年までは緩やかな上昇傾向であったが、今回はやや低下した。

Q.あなたは、「ICクレジットカード」をお持ちですか。
(ひとつだけ)

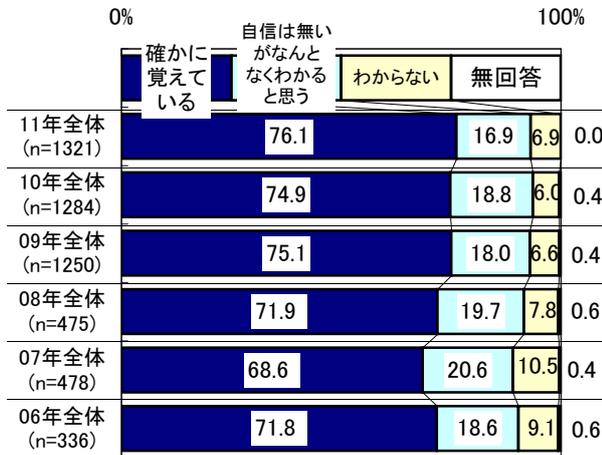


ICクレジットカードの所有者は全体の68%で、05年以降微増傾向が続く。認知度のスコアが高水準で安定する中、カードの普及自体は着実に進んでいる様子がうかがえる。

調査結果(総括)

暗証番号について

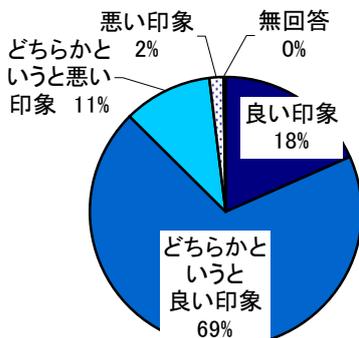
Q.お持ちの「ICクレジットカード」の暗証番号を覚えていますか。(ひとつだけ)



ICクレジットカード所有者に対して、「お持ちの「ICクレジットカード」の暗証番号を覚えているか」の問いには、「確かに覚えている」+「自信は無いがなんとなくわかると思う」の割合は、調査を始めてから9割前後の高い数値で推移している。

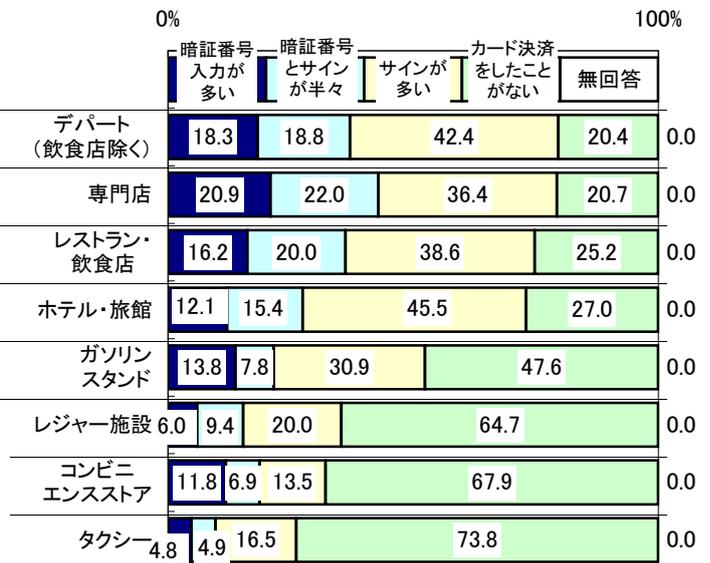
Q.「ICクレジットカード」を使って支払いをする際に、暗証番号を入力することにどのような印象を持ちますか。(ひとつだけ)

全体(n=1321)



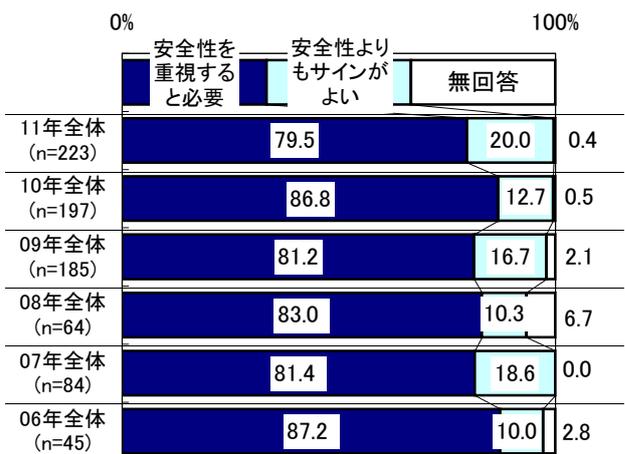
暗証番号入力に対する印象は、「良い」「どちらかというくらい良い」の合計で9割近くに達し、全体として暗証番号入力に対する抵抗感は見られない。

Q.以下の場所において、「ICクレジットカード」での支払いの際、暗証番号の入力をおこなったことがありますか。(それぞれひとつずつ)



業種別では、カード決済の利用経験自体でばらつきが見られる。また、いずれの業種においても、カード利用場面における支払いの方法はサインが過半数を占めており、ICクレジットカードの普及が進む一方で、必ずしも暗証番号による決済が行われていない実態がうかがえる。

Q.店頭で「ICクレジットカード」での支払いの際、暗証番号の入力は必要だと思いますか。(ひとつだけ)



暗証番号の入力を面倒と感じたことのある人に対して、暗証番号の入力は必要だと思うかとの問いには、「安全性を重視すると、必要だと思う」が80%。スコアに変動はあるものの、例年高い水準を保っており、一貫して安全性は重視されていることがわかる。

調査結果(総括)

クレジットカードの情報源

Q. あなたは、クレジットカードの新しい機能やサービスを知る際、どの情報源が参考になりましたか。(いくつでも)
【上位10項目】(N=1954)

	(%)
1 クレジットカード会社のホームページ	27.4
2 クレジットカードの明細書に同封されているリーフレット	27.0
3 クレジットカードの比較サイト	22.0
4 ニュース系のホームページ	19.8
5 クレジットカード会社のダイレクトメール	18.6
6 新聞記事	18.0
7 クレジットカード会社の会員誌	15.9
8 クレジットカード会社のメールマガジン	14.8
9 テレビCM	13.7
10 インターネットの掲示板・ブログ	12.9

クレジットカードの参考情報源としては、「クレジットカード会社のホームページ」「クレジットカード会社の明細書同封のリーフレット」といったクレジットカード会社からの媒体が多く挙げられる。

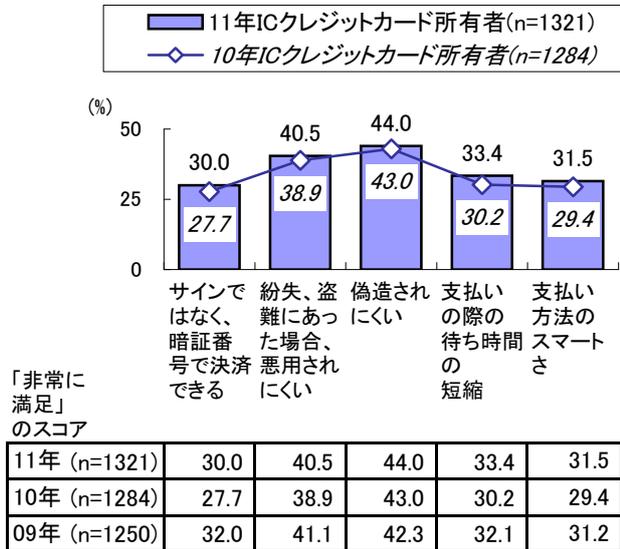
Q.(Q17a.~d.でいずれかを「知っている」とお答えの方に) 何を見てそれらの情報を知りましたか。(いくつでも)
【上位10項目】(n=1487)

	(%)
1 クレジットカード会社の明細書に同封されているリーフレット	23.0
2 クレジットカード会社のホームページ	22.1
3 新聞記事	22.0
4 ニュース系のホームページ	15.5
5 クレジットカード会社の会員誌	14.6
6 クレジットカード会社のダイレクトメール	12.8
7 店員・販売員	12.6
8 家族や知人・友人	12.2
9 雑誌記事	9.5
10 テレビ番組	9.2
クレジットカードの比較サイト	9.2

ICクレジットカードの利用方法や現状についての接経路では、「クレジットカード会社の明細書同封のリーフレット」「クレジットカード会社のホームページ」「新聞記事」が高い。

ICクレジットカードの評価

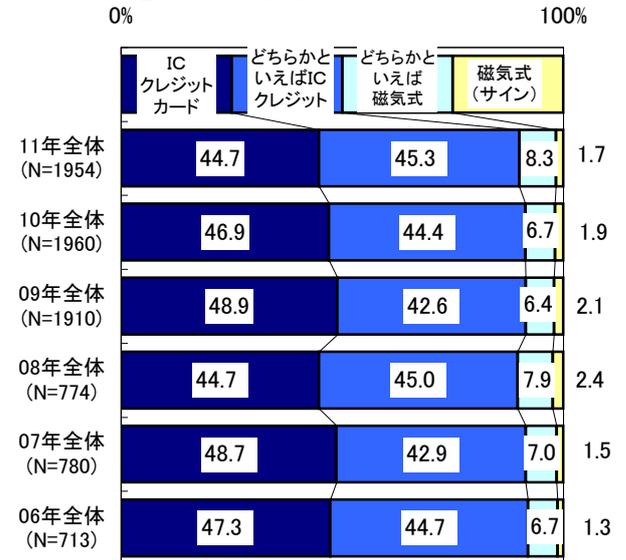
Q. あなたは、「ICクレジットカード」の以下にあげる項目について、どの程度満足していますか。(ひとつだけ)



ICクレジットカードの機能・特徴の利用満足度を聞いたところ、「偽造されにくい」「紛失、盗難にあった場合、悪用されにくい」のスコアが高い。時系列では各項目ともほぼ同水準の満足度を維持している。

利用意向

Q. あなたは、今後クレジットカードを使うとしたらどちらがよいと思いますか。(ひとつだけ)

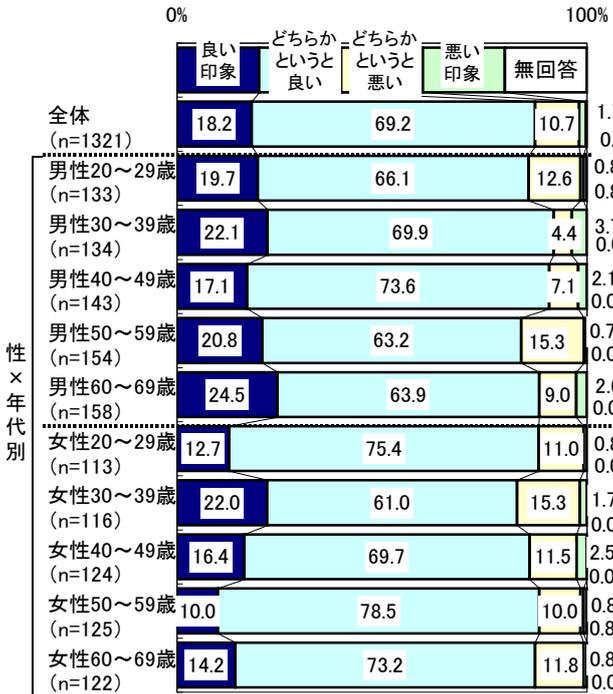


今後の利用意向は、ICクレジットカード支持層が9割にのぼり、ICクレジットカードの利用意向は高い。ただし、「磁気式」「どちらかといえば磁気式」の割合は時系列でほぼ同水準で推移しており、ICの利用意向は上昇していない。

調査結果(総括)

PINバイパスの実態

■暗証番号入力の印象



■テーブルでの暗証番号入力の印象

性別×年代別	良い印象計	悪い印象計	良い印象計	悪い印象計
全体 (n=1321)	87.4	12.4	62.7	37.3
男性20~29歳 (n=133)	85.8	13.4	64.6	35.4
男性30~39歳 (n=134)	91.9	8.1	66.9	33.1
男性40~49歳 (n=143)	90.7	9.3	69.3	30.7
男性50~59歳 (n=154)	84.0	16.0	68.7	31.3
男性60~69歳 (n=158)	88.4	11.6	52.9	47.1
女性20~29歳 (n=113)	88.1	11.9	56.8	43.2
女性30~39歳 (n=116)	83.1	16.9	63.6	36.4
女性40~49歳 (n=124)	86.1	13.9	59.8	40.2
女性50~59歳 (n=125)	88.5	10.8	74.6	25.4
女性60~69歳 (n=122)	87.4	12.6	48.8	51.2

悪印象の理由 (n=493)

- ・暗証番号が人から見られそうで不安があるから(86.3%)
- ・暗証番号入力機に安っぽい印象があるから(9.5%)
- ・入力が面倒だから(5.7%)
- ・サインに比べて暗証番号を入力するのがカッコ悪いから(5.2%)

*全体+5ポイントに網かけ

ICクレジットカードの利用において、「暗証番号の入力」の印象としては「良い印象」計が圧倒的に多い。

性別年代別に見ても大きな違いはなく、どの年代でも暗証番号の入力は受け入れられている。

一方、「テーブルでの暗証番号の入力」についてみると、「良い印象」合計のスコアはほぼ全年代で「暗証番号入力」のスコアを20ポイント以上下回っている。特に、男女ともに60代では、「悪い印象」が半数近くと、顕著。理由としては、「人から見られそうで不安」が突出して多く、入力機や入力の面倒さについての不満は少ない。

■業種別に見た実態

業種	回答者数	暗証番号入力が 多い (%)	暗証番号 入力と サイン半々 (%)	サインが 多い (%)	お店にサインを 求められる (%)	ICクレジットカード 利用意向 (N=1954)	カード決済 非利用者 (n=1321)	クレジットカード 利用意向 (N=1954)	
デパート(飲食店除く)	(1051)	23.0	23.7	53.3	(n=809)	88	63	20	50
レストラン・飲食店	(988)	21.6	26.7	51.7	(n=774)	89	56	25	48
ホテル・旅館	(965)	16.6	21.1	62.3	(n=804)	88	52	27	48
専門店 (家電量販店など)	(1047)	26.3	27.7	46.0	(n=772)	87	42	21	39
ガソリンスタンド	(693)	26.3	14.8	59.0	(n=511)	91	31	48	35
コンビニエンスストア	(424)	36.7	21.5	41.9	(n=269)	85	22	68	21
タクシー	(346)	18.4	18.7	63.0	(n=283)	85	21	74	20
遊園地・ゴルフ場など レジャー施設	(466)	16.9	26.5	56.5	(n=387)	86	18	65	17

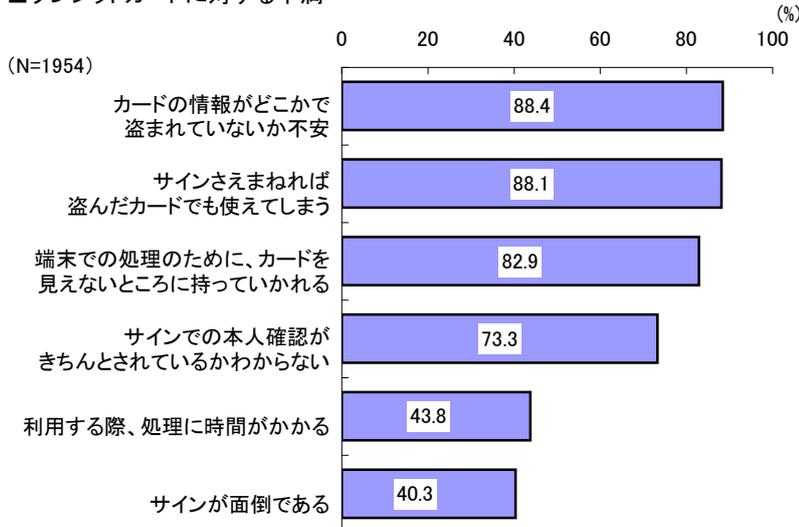
*暗証番号利用とサイン決済の上位3項目にそれぞれ網かけ。

暗証番号での決済状況を業種別にみると、いずれの業種でも現状ではサインでの決済が暗証番号入力を上回っている。特に「ホテル・旅館」では、ICクレジットカードの利用意向が上位であるが、暗証番号入力の割合は2割を下回って低い。サインが多い理由は「お店にサインを求められる」が9割近くに上り、消費者と店舗の間にギャップが見られる。コンビニエンスストア、タクシー、レジャー施設ではクレジットカードの利用自体が少なく、カード利用意向も低い。

調査結果(総括)

ICクレジットカードへのネガティブな評価について

■クレジットカードに対する不満

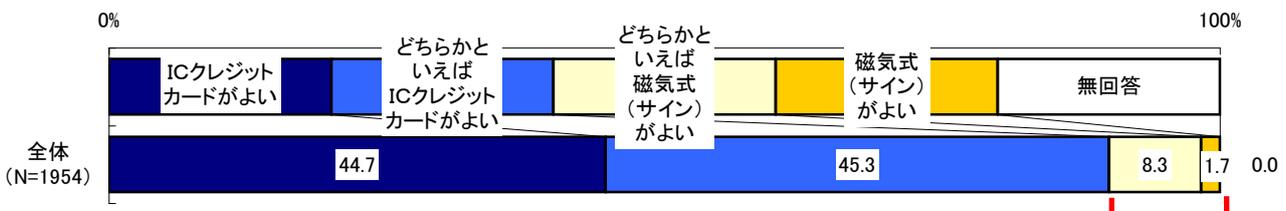


クレジットカードに対する不満な点としては、セキュリティに関する項目が8~9割であげられた。

処理時間やサインの面倒さについての不満度は相対的には低く、現状の手続きに特に不足を感じていない状況である。

※グラフは不満合計(非常に不満+やや不満)のスコア

■今後の利用意向



■磁気式を使いたい理由

ICクレジットカードより磁気式を使いたい理由としては、「人から見られそうで不安」「サインでも心配ない」という意見が多く、そのような層では入力機の改善を求める声が多い。また、「暗証番号を覚えていない」「入力が面倒」という意見については、入力や変更を簡易にすることで、利用を促進できると考えられる。

(n=196)

理由	回答者数	もう一度暗証番号を知りたい	暗証番号の手続きが簡単	本人確認が楽	暗証番号が見やすい	本人確認が楽	認証が手続不要	端末利用が普及	新規発行が楽	その他	無回答
全体	196	15.2	16.3	27.5	26.0	28.1	9.4	18.2	11.2	3.1	0.5
暗証番号は人から見られそうで不安だから	69	10.2	17.4	36.0	43.2	37.8	7.3	25.8	4.3	1.5	0.0
暗証番号を覚えていないから	63	33.3	34.8	31.8	19.2	33.5	6.4	21.9	15.7	0.0	0.0
サインのほうが安心だと思うから	61	4.9	16.1	29.4	32.9	37.8	10.1	14.8	9.9	1.7	0.0
サインでもそれほど心配はないから	60	11.8	13.4	25.1	40.0	26.8	17.1	28.3	13.2	3.3	0.0
暗証番号を入力するのがサインをするより面倒だから	34	29.7	38.1	47.5	29.7	26.6	17.9	14.5	2.9	3.0	3.1
IC機能(暗証番号入力)が利用できない端末があるから	23	13.1	21.8	30.4	25.6	30.2	13.5	34.3	21.6	4.2	0.0

*全体+5ポイント差、10ポイント差に網かけ

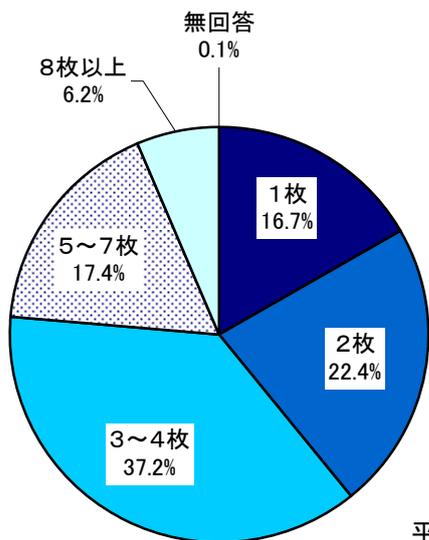
調査結果の各論

I. 回答者属性

1. クレジットカードの利用状況

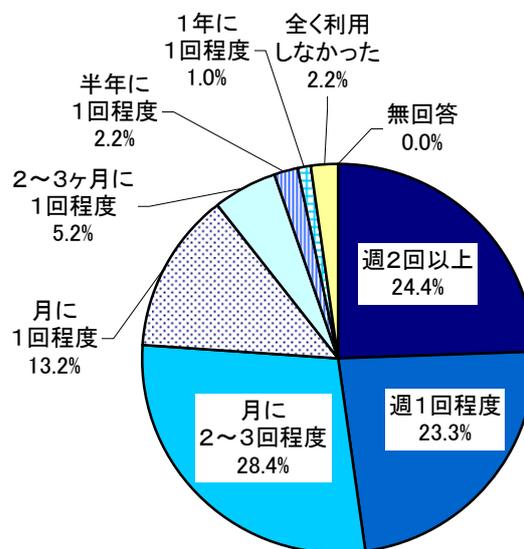
Q.あなたは現在クレジットカードを合計で何枚持っていますか。(ひとつだけ)

(N=1954)



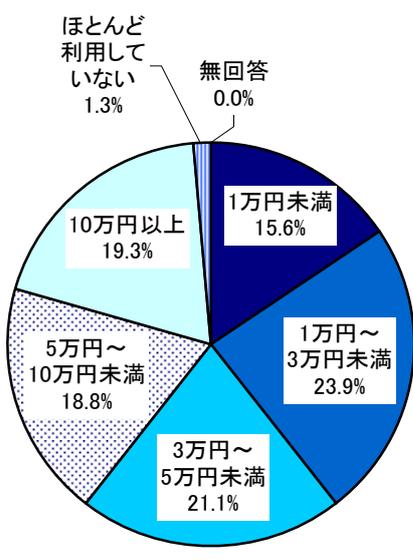
Q.最近一年間で、あなたはどのくらいの頻度でクレジットカードを利用しましたか。(ひとつだけ)

(N=1954)



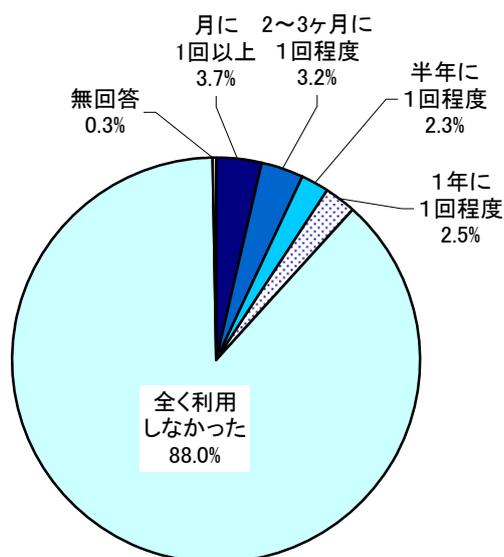
Q.最近一年間で、あなたは月平均いくらぐらいクレジットカードを利用しましたか。(ひとつだけ)

(n=1910)



Q.最近一年間で、あなたはどのくらいの頻度でキャッシング機能を利用しましたか。(ひとつだけ)

(n=1910)



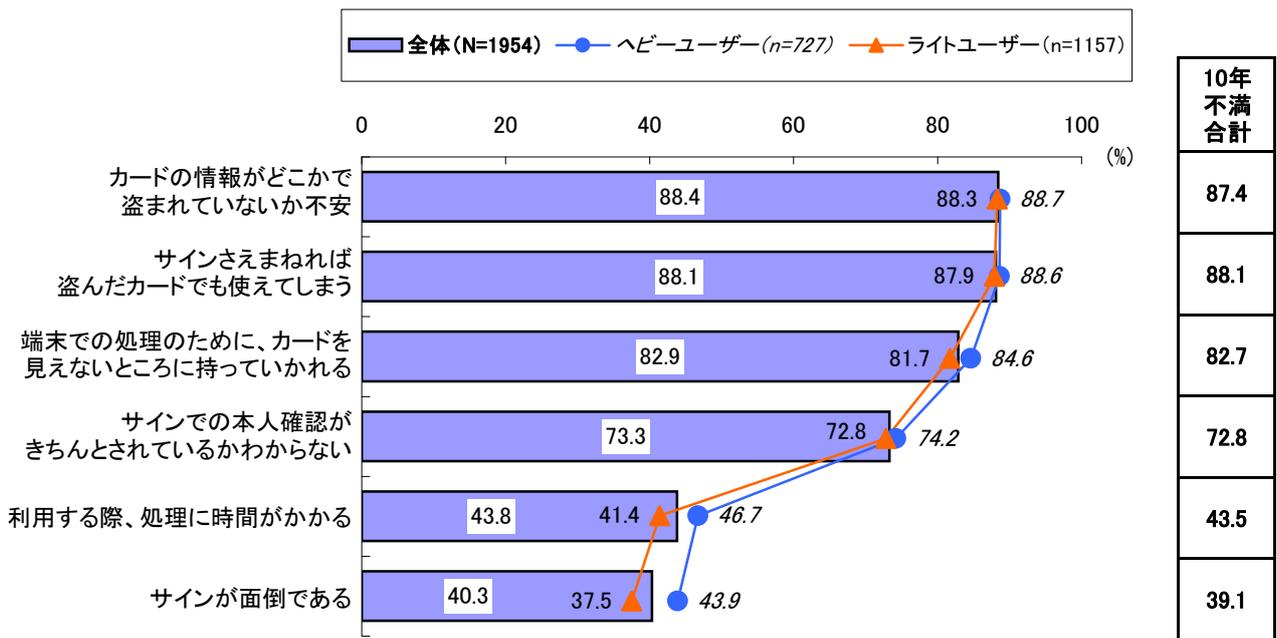
II. クレジットカードの安全性への意識

1. クレジットカードの安全性への意識、売上票

クレジットカードの利便性、安全性に対する不満点をたずねたところ、不満度(非常に不満+やや不満)が高い項目は、「カードの情報はどこかで盗まれていないか不安」と「サインさえまねれば盗んだカードでも使えてしまう」(ともに88%)で、次いで「端末での処理のために、カードを見えないところに持っていかれる」(83%)が続く。クレジットカードユーザー別でみると、ヘビーユーザー/ライトユーザーともに、上位4項目は同様の傾向がみられるが、「利用する際、処理に時間がかかる」「サインが面倒である」といった利便性については、ヘビーユーザーの不満がライトユーザーと比べて高いことがわかる。

売上票に記載されるクレジットカード番号が一部省略されるようになってきたことを「知っている」のは62%。カード番号の省略に対しては「個人情報保護の観点からも省略が必要だと思う」が72%を占める。

Q.あなたは、クレジットカードの利便性、安全性に関する以下の点について、どの程度不満に思いますか。(それぞれひとつだけ)

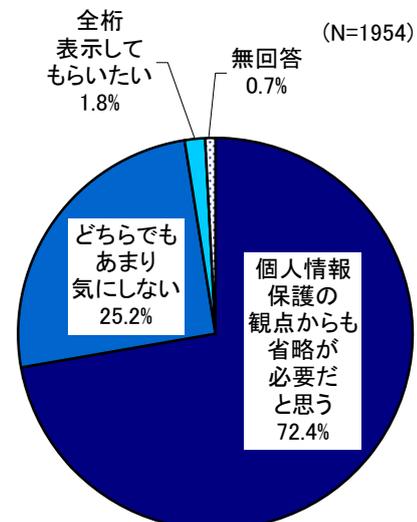
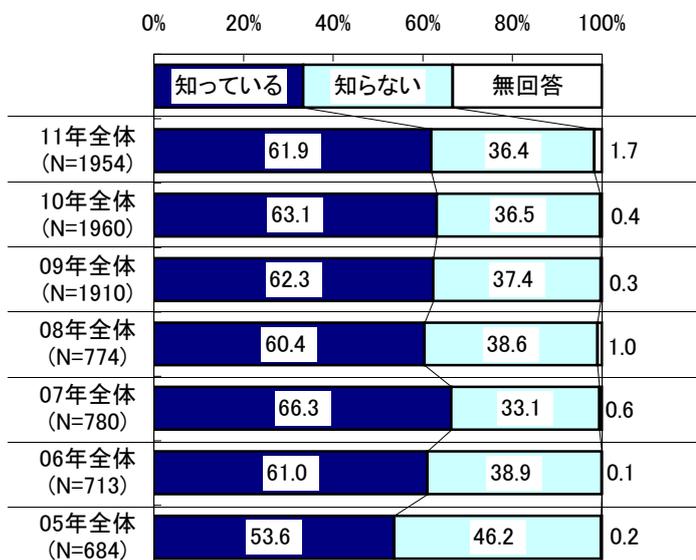


※グラフは不満合計(非常に不満+やや不満)のスコア

※ヘビーユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円未満

Q.あなたは最近、売上票(お客様控え)に記載されるクレジットカードの番号が一部省略されるようになってきたことをご存知ですか。(ひとつだけ)

Q.あなたは、売上票(お客様控え)のカード番号が省略されていることについてどう思いますか。(ひとつだけ)



Ⅲ. ICクレジットカードの認知・所有状況

1. ICクレジットカードの認知

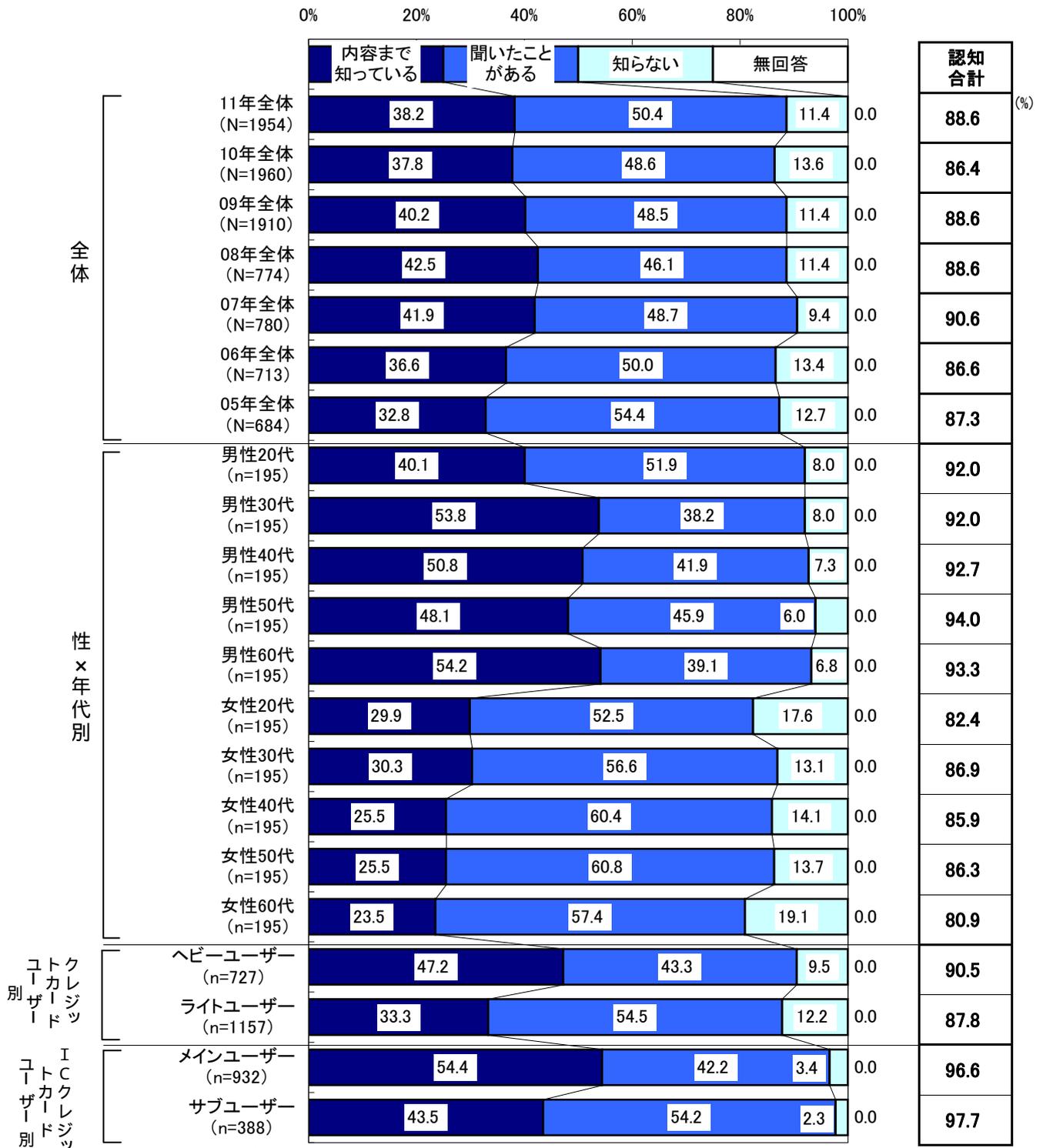
ICクレジットカードの認知度(内容まで知っている+聞いたことがある)は89%で、ほぼ横ばいで推移。そのうち、「内容まで知っている」は38%。

性×年代別で見ると、いずれの年代も男性の認知度が高く、「内容まで知っている」割合は男性30代以上では5割前後と、女性を20~30ポイント上回る。

クレジットカードユーザー別では、ヘビーユーザーの47%が「内容まで知っている」のに対し、ライトユーザーは33%と10ポイント以上下回る。

ICクレジットカードユーザー別では、ICクレジットカードをメインカードとして利用しているメインユーザーの「内容まで知っている」割合は54%、補助的なカードとして利用しているサブユーザーでは44%とユーザーの認知度は高い。

Q.あなたは、「ICクレジットカード」についてご存知でしたか。(ひとつだけ)



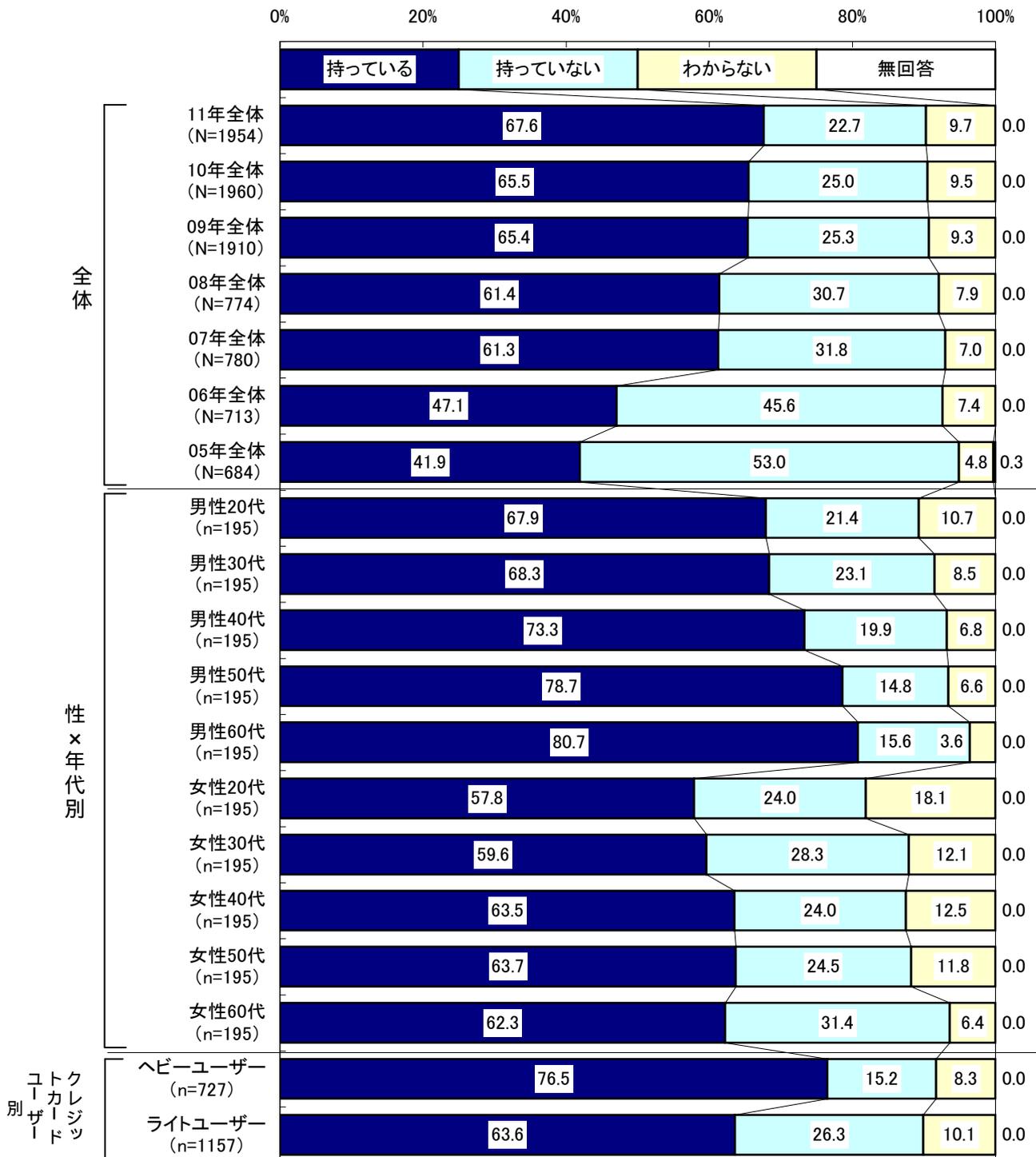
※ヘビーユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円未満
 ※メインユーザー:ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー:ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

Ⅲ. ICクレジットカードの認知・所有状況

2. ICクレジットカードの所有

ICクレジットカードの所有率は68%で、緩やかな上昇傾向が続いている。
 性×年代別で見ると、いずれの年代も男性の所有率が女性を上回る。男性は年代が高くなるほど所有率も上昇し、60代では8割を超える。一方、女性は30代以下では6割に届かない。
 クレジットカードユーザー別で見ると、ヘビーユーザーの所有率は77%で、ライトユーザーを10ポイント以上上回る。

Q.あなたは、「ICクレジットカード」をお持ちですか。(ひとつだけ)



※ヘビーユーザー：クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー：クレジットカードの月平均利用額5万円未満

Ⅲ. ICクレジットカードの認知・所有状況

3. ICクレジットカードの所有枚数・利用状況

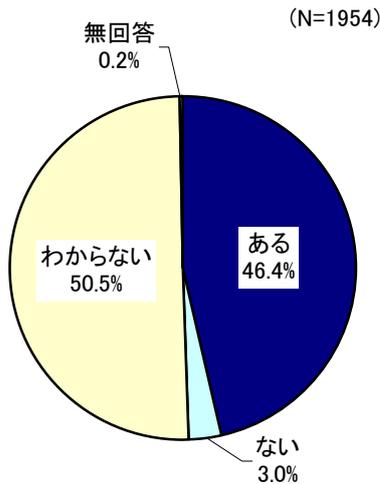
ICクレジットカードを利用できる店舗が身近に「ある」人は全体の46%で、51%が「わからない」と回答。利用できる店舗の認知の促進が望まれる。

ICクレジットカード所有者にICクレジットカードの所有枚数をたずねたところ、「1枚」所有が4割弱、複数枚所有者が6割強で、平均所有枚数は2.4枚であった。

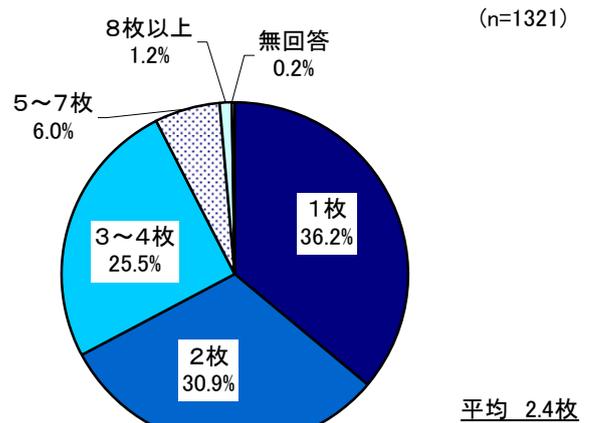
ICクレジットカードの利用状況については、メインユーザー（メインカードとして利用している）が7割を超え、サブユーザー（補助的に使うカードとして利用している）まで含めると、ICクレジットカードの利用者は9割弱にのぼる。

メインユーザーとサブユーザーのクレジットカードの利便性、安全性に関する意識をみると、「利用する際、処理に時間がかかる」でメインユーザーの不満度がサブユーザーよりも高い。

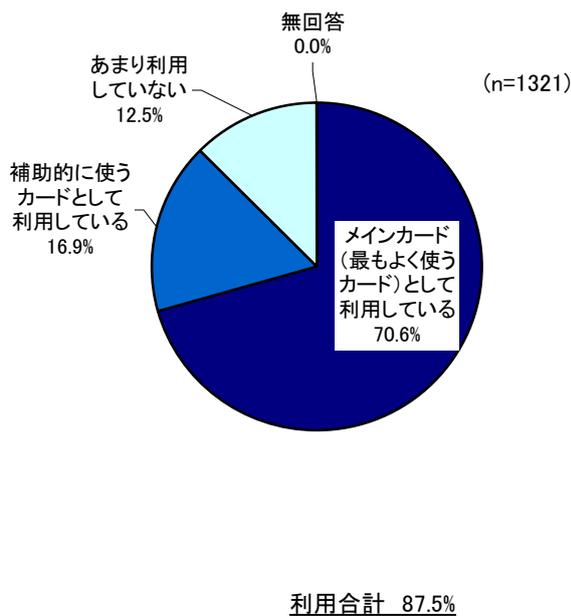
Q.「ICクレジットカード」を利用できるお店は、身近にありますか。(ひとつだけ)



Q.（「ICクレジットカード」を「持っている」とお答えの方に）「ICクレジットカード」を何枚持っていますか。(ひとつだけ)

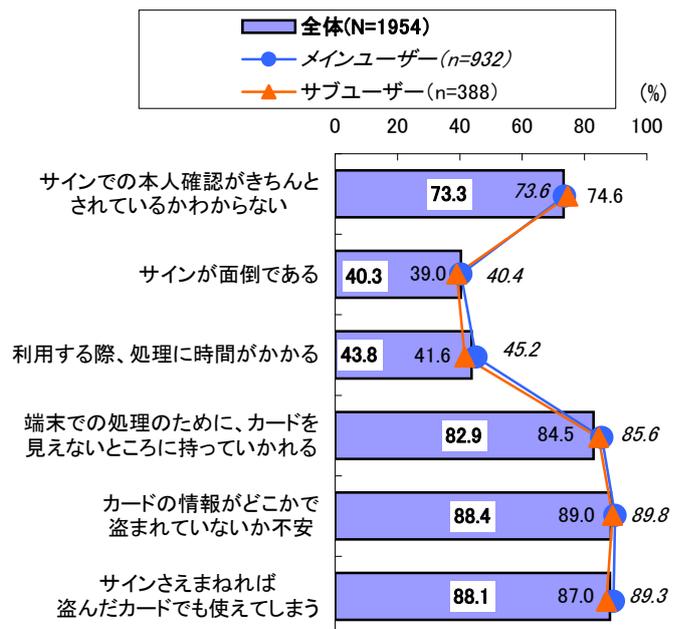


Q.（「ICクレジットカード」を「持っている」とお答えの方に）「ICクレジットカード」をどの程度利用していますか。(ひとつだけ)



Q.あなたは、クレジットカードの利便性、安全性に関する以下の点について、どの程度不満に思いますか。(それぞれひとつずつ)

※グラフは不満合計（非常に不満+やや不満）のスコア



※メインユーザー：ICクレジットカードをメインカードとして利用
サブユーザー：ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

Ⅲ. ICクレジットカードの認知・所有状況

4. ICクレジットカードへの理解①

ICクレジットカードの利用方法や現状についての認知状況を調べた。

まず、＜ICクレジットカード対応端末設置加盟店では、原則サインの代わりに暗証番号入力で利用できる＞についての認知度は56%で、前回からわずかに低下した。

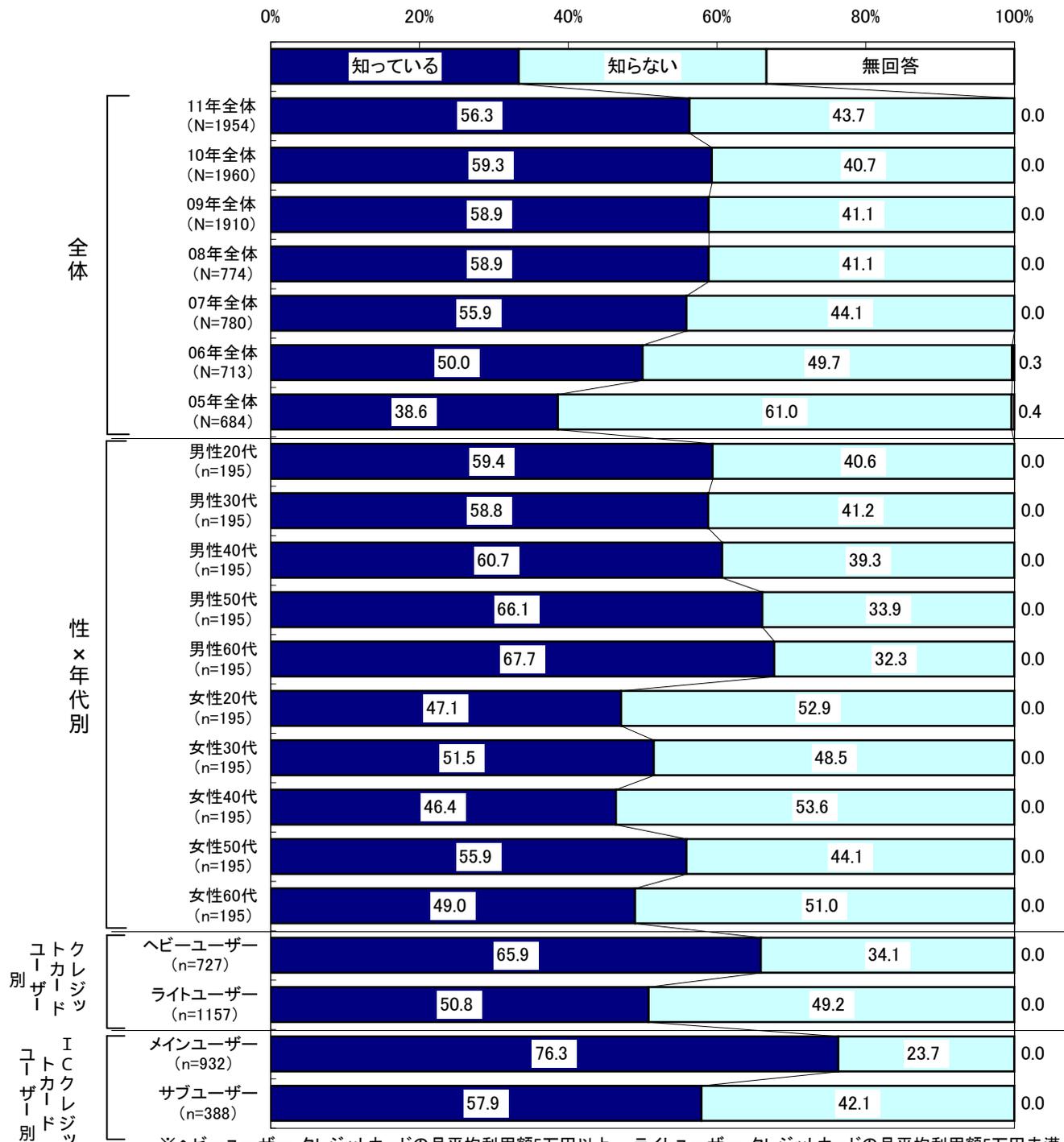
性×年代別で見ると、いずれの年代も男性が女性を上回り、中でも男性50代以上の認知度は7割弱にのぼる。対して女性は50代を除き、5割前後にとどまる。

クレジットカードユーザー別では、ヘビーユーザーの認知度が66%と高く、ライトユーザーを15ポイント上回る。

ICクレジットカードユーザー別で見ると、メインユーザーは76%、サブユーザーは58%で、ユーザーへの浸透度は高いといえるが、メインユーザーとサブユーザー間で認知度の差が大きい。

Q.あなたは、以下にあげる「ICクレジットカード」の利用方法や現状をご存知ですか。(それぞれひとつずつ)

a. ICクレジットカード対応端末設置加盟店では、原則サインの代わりに暗証番号入力で利用できる



※ヘビーユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円未満
 ※メインユーザー:ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー:ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

Ⅲ. ICクレジットカードの認知・所有状況

4. ICクレジットカードへの理解②

＜ICクレジットカード未対応の端末では、従来通りサインをすることで利用できる＞についての認知度は57%で、前回からわずかに低下した。

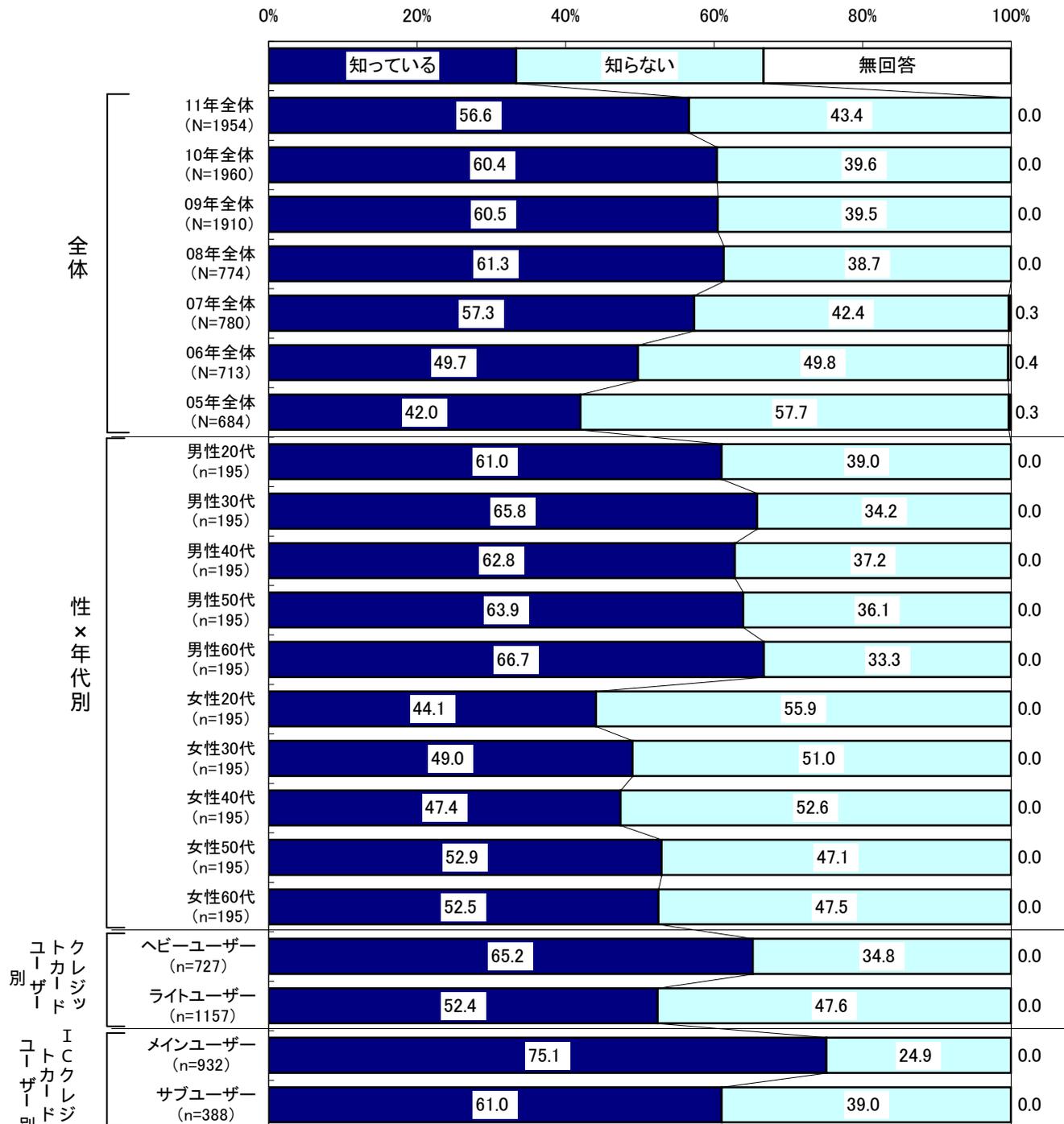
性×年代別で見ると、いずれの年代も男性が女性を上回り、中でも男性60代の認知度は67%にのぼる。対して女性20代では44%と最も低く、他の年代も5割前後にとどまる。

クレジットカードユーザー別では、ヘビュユーザーの認知度が65%で、ライトユーザーを10ポイント以上上回る。

ICクレジットカードユーザー別では、メインユーザーは75%、サブユーザーは61%で、ユーザーの浸透度は高いが、メインユーザーとサブユーザーの差が大きい。

Q.あなたは、以下にあげる「ICクレジットカード」の利用方法や現状をご存知ですか。(それぞれひとつずつ)

b. ICクレジットカード未対応の端末では、従来通りサインをすることで利用できる



※ヘビュユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円未満

※メインユーザー:ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー:ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

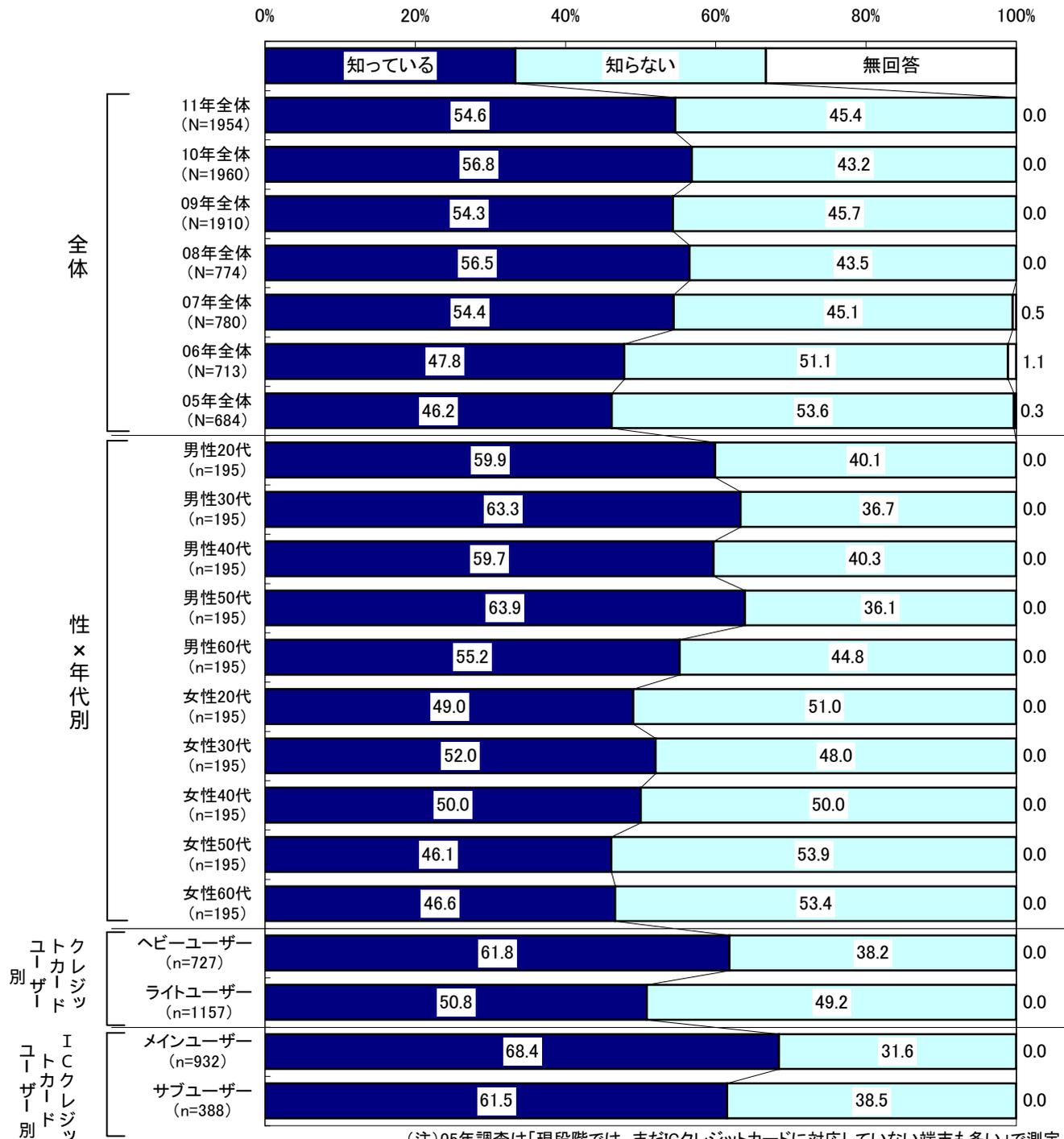
Ⅲ. ICクレジットカードの認知・所有状況

4. ICクレジットカードへの理解③

<ICクレジットカードに対応していない端末もある>の認知度は55%で、07年以降ほぼ横ばいで推移。
 性×年代別では、いずれの年代も男性が女性を上回り、特に男性30代、50代の認知度が6割強と高い。一方、女性はいずれの年代も5割前後にとどまる。
 クレジットカードユーザー別では、ヘビーユーザーの認知度が62%で、ライトユーザーを10ポイント以上上回る。
 ICクレジットカードユーザー別では、メインユーザーの認知度は68%、サブユーザーは62%で、ユーザーの浸透度は高い。

Q.あなたは、以下にあげる「ICクレジットカード」の利用方法や現状をご存知ですか。(それぞれひとつずつ)

c. ICクレジットカードに対応していない端末もある(注)



(注) 05年調査は「現段階では、まだICクレジットカードに対応していない端末も多い」で測定

※ヘビーユーザー: クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー: クレジットカードの月平均利用額5万円未満
 ※メインユーザー: ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー: ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

Ⅲ. ICクレジットカードの認知・所有状況

4. ICクレジットカードへの理解④

＜クレジットカード業界全体として順次、磁気式(サイン)からICクレジットカードへ切り替えが進んでいる＞ことに対する認知度は47%で、前回から10ポイント近く低下した。

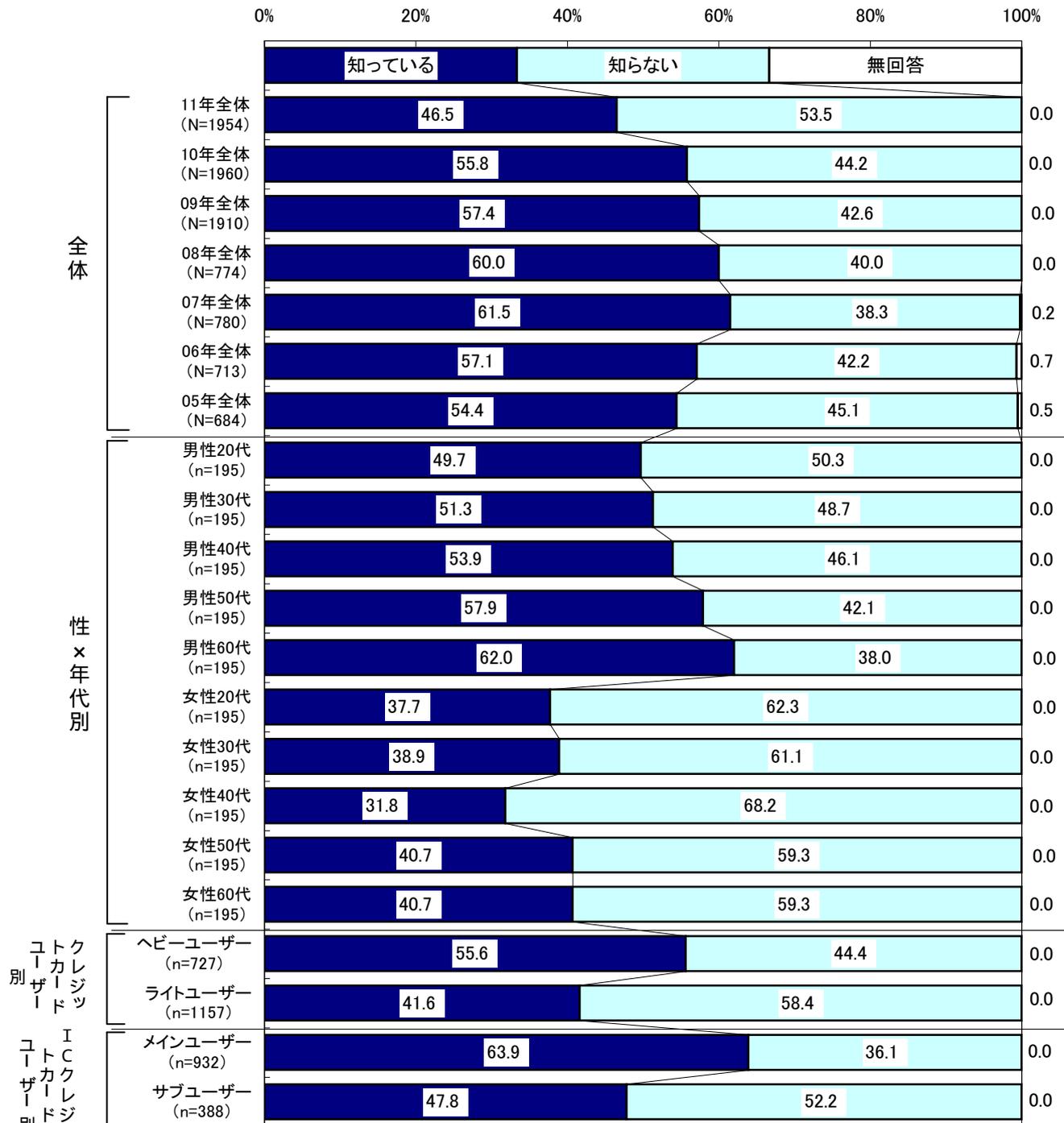
性×年代別で見ると、いずれの年代も男性が女性を上回る。男性は年代が上がるほど認知度も上昇し、60代では62%にのぼる。一方、女性は40代で32%と最も低く、他の年代も4割前後にとどまる。

クレジットカードユーザー別では、ヘビーユーザーの認知度が56%と高く、ライトユーザーを14ポイント上回る。

ICクレジットカードユーザー別では、メインユーザーは64%、サブユーザーは48%で、ユーザーへの浸透度は高いが、メインユーザーとサブユーザーの差が大きい。

Q.あなたは、以下にあげる「ICクレジットカード」の利用方法や現状をご存知ですか。(それぞれひとつずつ)

d. クレジットカード業界全体として順次、磁気式(サイン)からICクレジットカードへ切り替えが進んでいる(注)



(注)05年調査は「銀行系カード会社を中心に、順次、従来式(磁気)からICクレジットカードへ切り替えが進んでいる」で測定

06～09年調査は「クレジットカード業界全体として順次、従来式(磁気)からICクレジットカードへ切り替えが進んでいる」で測定

※ヘビーユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円未満

※メインユーザー:ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー:ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

<ICクレジットカードは磁気式(サイン)よりも偽造されにくい仕組みになっている>ことに対する認知度は59%で、前回から5ポイントの低下。

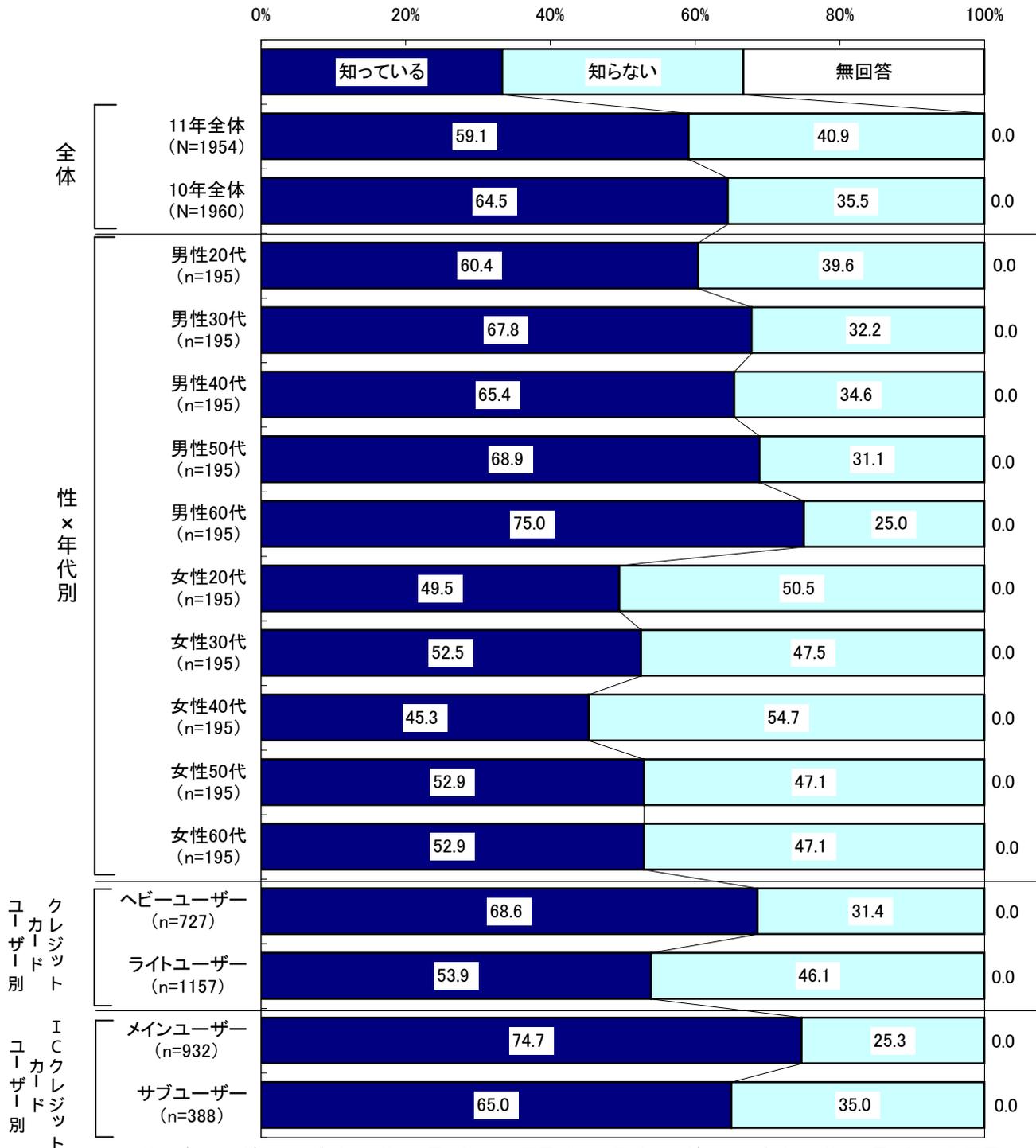
性×年代別で見ると、いずれの年代も男性が女性を上回り、男性60代の認知度が75%と特に高い。一方、女性は40代で45%と最も低く、他の年代も5割前後にとどまる。

クレジットカードユーザー別では、ヘビーユーザーの認知度が69%と高く、ライトユーザーを15ポイント上回る。

ICクレジットカードユーザー別では、メインユーザーは75%、サブユーザーは65%で、ユーザーへの浸透度は高いが、メインユーザーとサブユーザーの差が大きい。

Q.あなたは、以下にあげる「ICクレジットカード」の利用方法や現状をご存知ですか。(それぞれひとつずつ)

e. ICクレジットカードは磁気式(サイン)よりも偽造されにくい仕組みになっている



※ヘビーユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円未満
 ※メインユーザー:ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー:ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

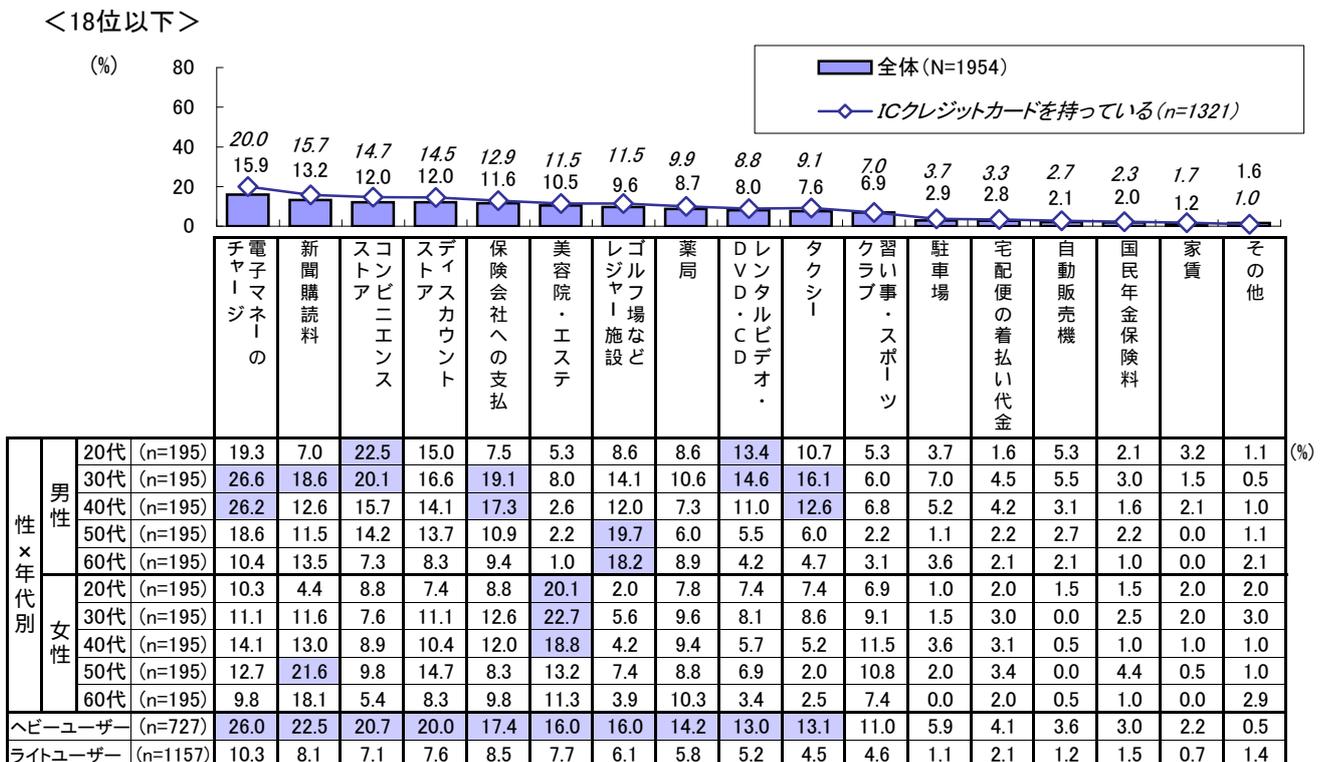
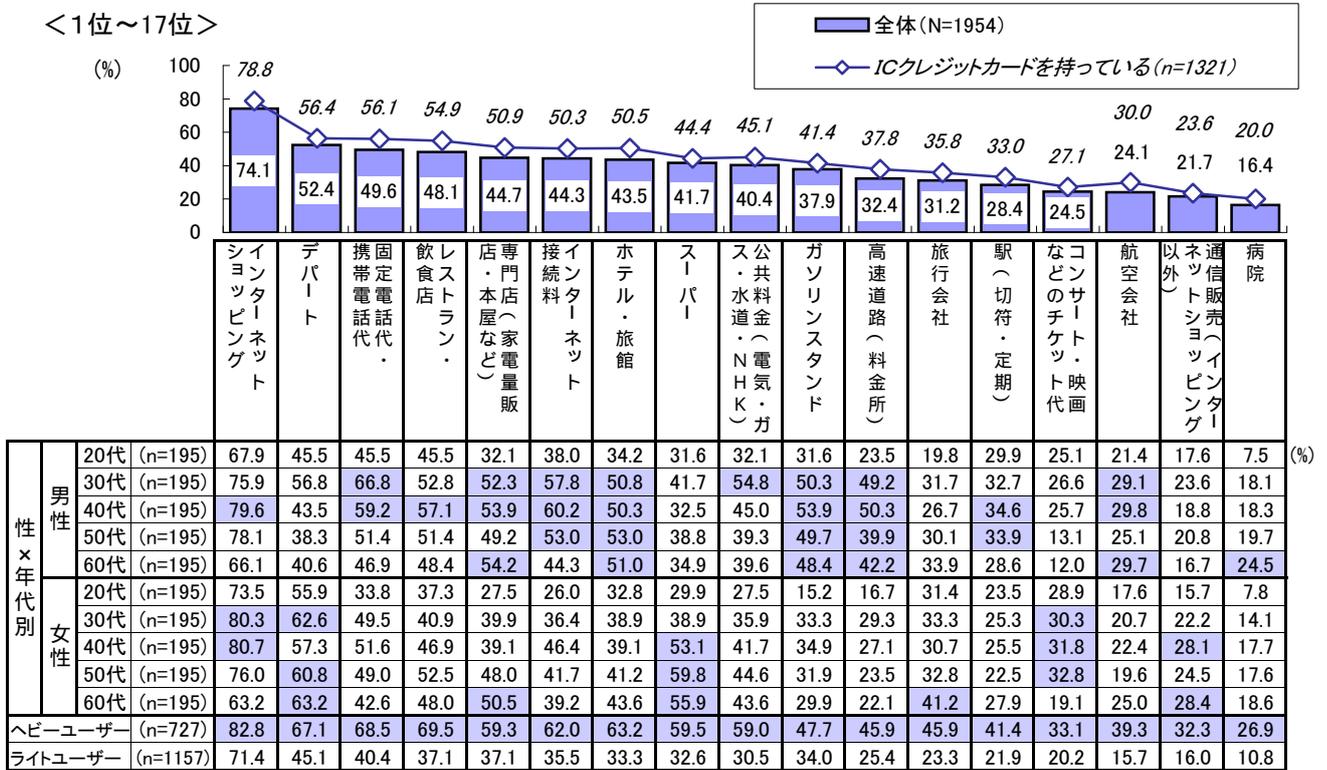
Ⅲ. ICクレジットカードの認知・所有状況

5. クレジットカードの利用場面・目的

現状のクレジットカードの利用場面・目的についてたずねたところ、全体では「インターネットショッピング」が74%で最も高く、次いで「デパート」(52%)、「固定電話代・携帯電話代」(50%)が続く。

ICクレジットカード所有者の利用率は、全ての項目で一般のクレジットカード所有者を含めた全体を上回っており、クレジットカードの利用場面が広範に渡っているといえる。中でも「ホテル・旅館」(+7.0pt)、「レストラン・飲食店」(+6.8pt)、「固定電話代・携帯電話代」(+6.5pt)での利用率が高い。

Q.あなたは現在どのような場面や目的でクレジットカードを利用しますか。(いくつでも)



*全体値より5ポイント以上高いスコアに網掛け

※ヘビーユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円未満

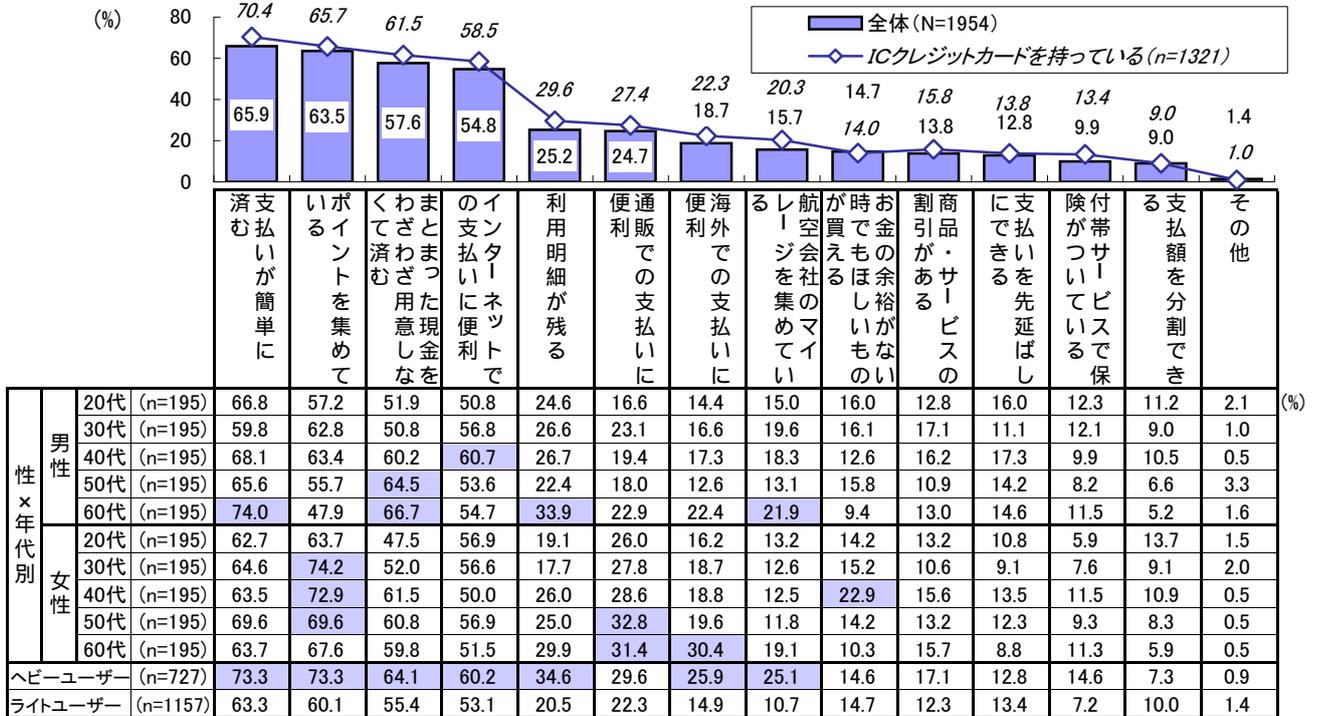
Ⅲ. ICクレジットカードの認知・所有状況

6. クレジットカードの利用理由

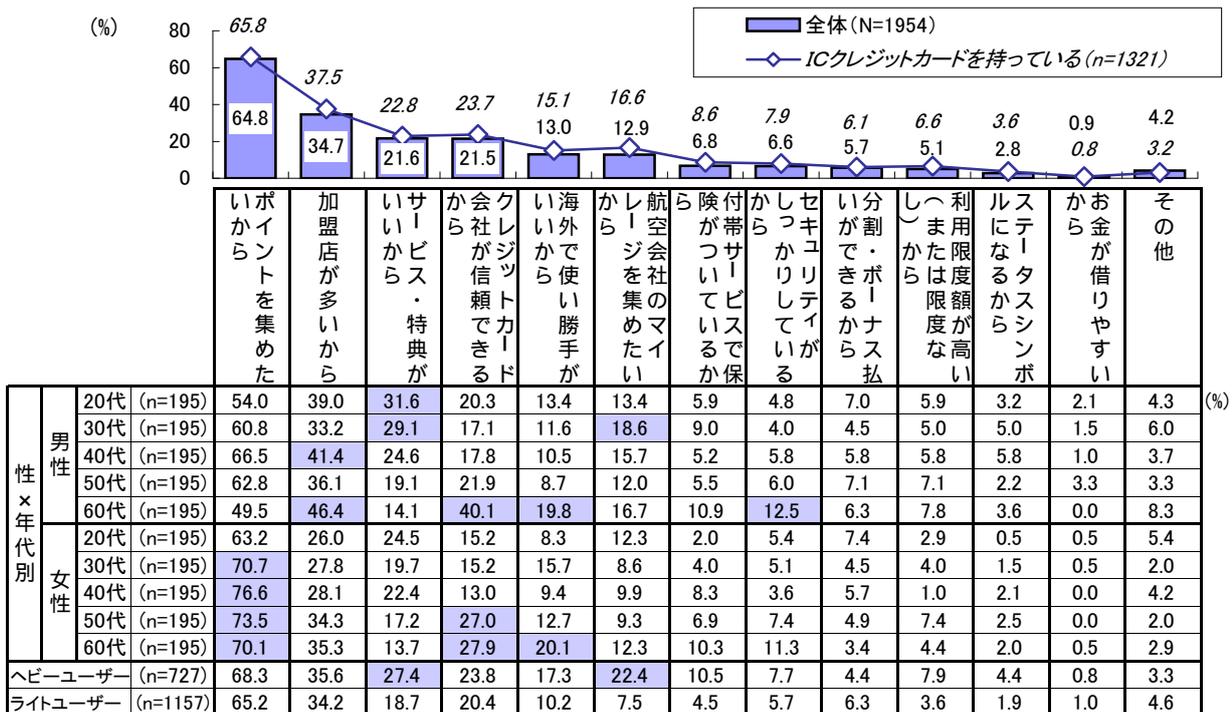
クレジットカードを利用する理由は、全体では「支払いが簡単に済む」が66%で最も高く、次いで「ポイントを集めている」(64%)、「まとまった現金をわざわざ用意しなくて済む」(58%)、「インターネットでの支払いに便利」(55%)が続く。ICクレジットカード所有者は「航空会社のマイレージを集めている」「支払いが簡単に済む」が全体を5ポイント上回る。

また、最もよく利用するクレジットカードについて、そのクレジットカードを使う理由をたずねたところ、「ポイントを集めたいから」(65%)にスコアが集中し、ポイントを集めるために利用カードを限定する傾向がうかがえる。

Q.あなたがクレジットカードを利用する理由は何ですか。(いくつでも)



Q.最もよく利用するクレジットカードについておうかがいします。そのクレジットカードを利用する理由は何ですか。(いくつでも)



*全体値より5ポイント以上高いスコアに網掛け

※ヘビーユーザー：クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー：クレジットカードの月平均利用額5万円未満

IV. ICクレジットカードの暗証番号

1. 暗証番号入力についての意識

ICクレジットカードの暗証番号入力についてたずねた。

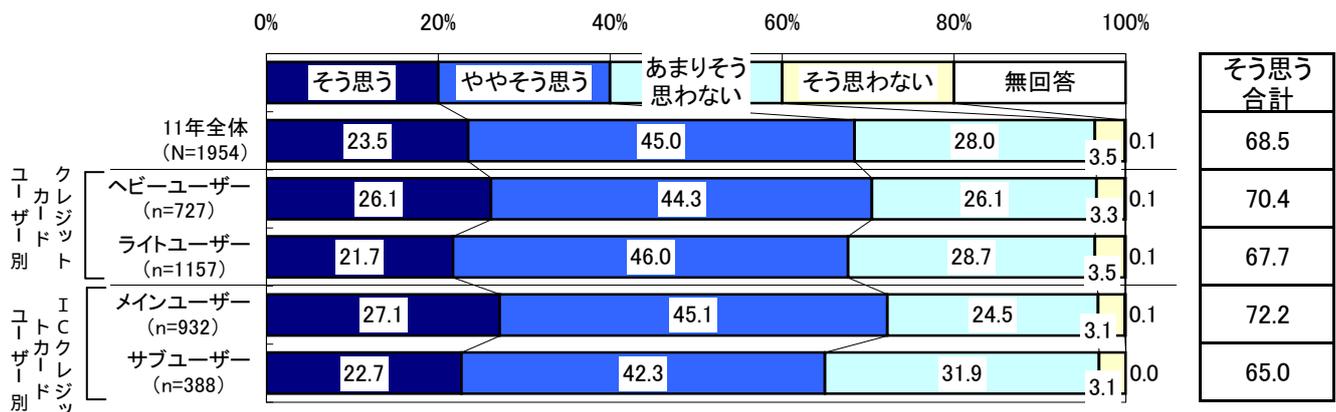
＜暗証番号入力はサインと比べて安全だ＞について、「そう思う」は24%。クレジットカードヘビーユーザーとICクレジットカードメインユーザーでは「そう思う」が3割弱と高め。

＜暗証番号入力はサインと比べて手間が少ない＞について、「そう思う」は30%。クレジットカードヘビーユーザーとICクレジットカードメインユーザーで「そう思う」が35%を超え、ライトユーザー、サブユーザーを10ポイント前後上回る。

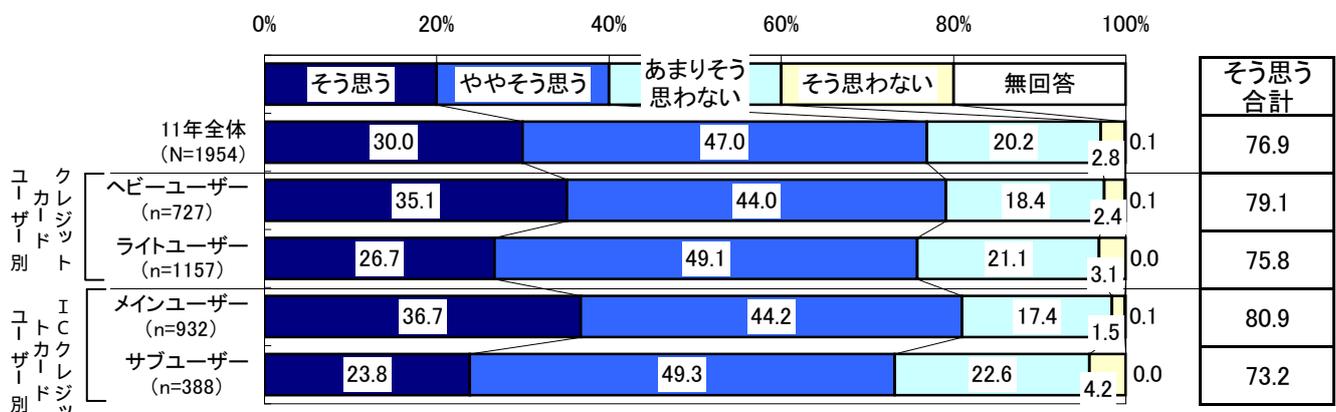
＜暗証番号入力で利用できる場所が増えている＞について、「そう思う」は24%。クレジットカードヘビーユーザーとICクレジットカードメインユーザーで「そう思う」が3割強と高く、ライトユーザー、サブユーザーを10ポイント以上上回る。

Q.クレジットカードの利用には、暗証番号入力もしくはサインでの取引があります。暗証番号入力について、あなたはどのように思いますか。(それぞれひとつずつ)

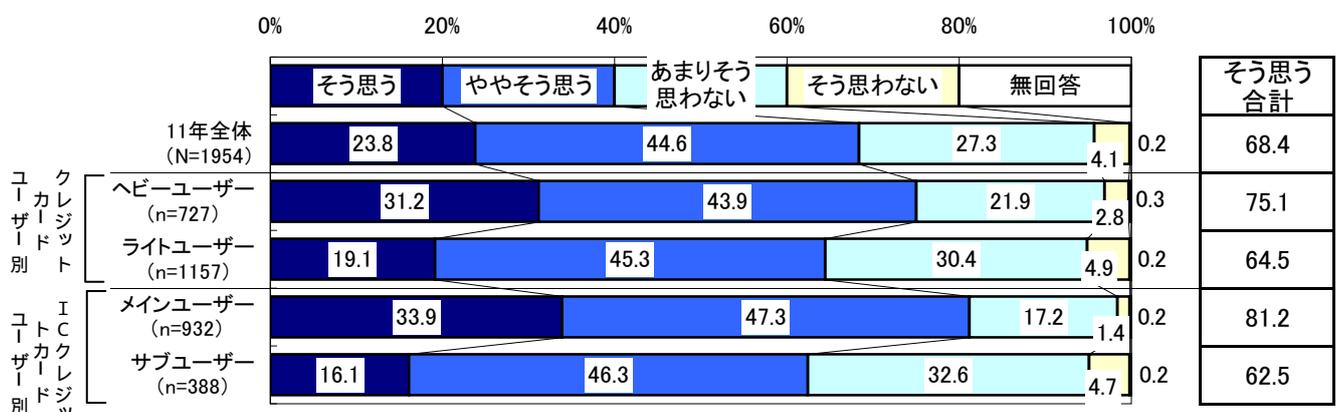
a. 暗証番号入力はサインと比べて安全だ



b. 暗証番号入力はサインと比べて手間が少ない



c. 暗証番号入力で利用できる場所が増えている



※ヘビーユーザー：クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー：クレジットカードの月平均利用額5万円未満
 ※メインユーザー：ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー：ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

IV. ICクレジットカードの暗証番号

2. 暗証番号の記憶と照会方法・意向について①

ICクレジットカード所有者に、ICクレジットカードの暗証番号を覚えているかたずねたところ、「確かに覚えている」は76%。ICクレジットカードメインユーザーでは85%にのぼり、サブユーザーを30ポイント上回る。

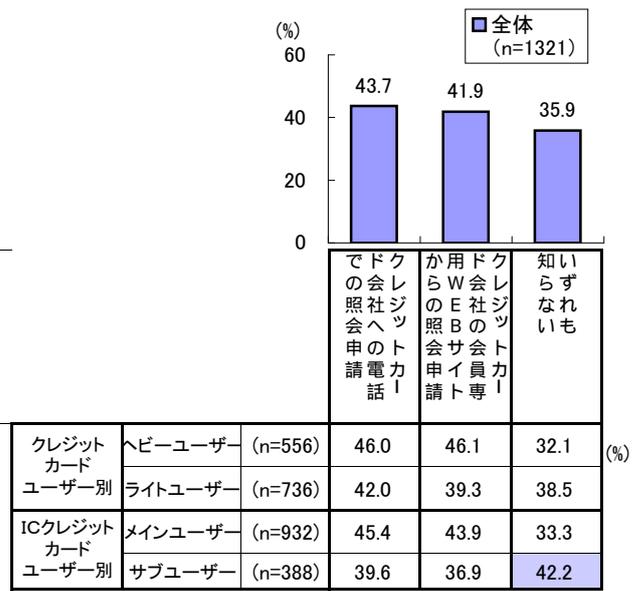
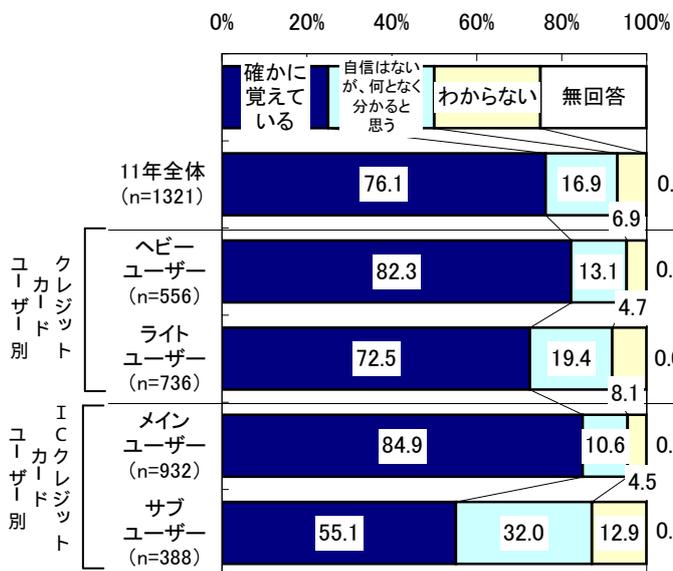
暗証番号が分からなくなった場合の照会申請方法としては、「クレジットカード会社への電話での照会申請」(44%)と「クレジットカード会社の会員専用WEBサイトからの照会申請」(42%)が拮抗。ICクレジットカードサブユーザーでは「いずれも知らない」が4割を超える。

ICクレジットカードでの支払いの際、「暗証番号入力による取引をおこないたい」が8割強にのぼる。

暗証番号が分からなかった場合、すぐに暗証番号の照会申請をしたいと思うかたずねたところ、「その場で申請したい」が37%、「その日のうちには申請したい」が28%で、6割以上が即日照会したい意向を示す。

Q. (「ICクレジットカード」を「持っている」とお答えの方に)
お持ちの「ICクレジットカード」の暗証番号を覚えていますか。(ひとつだけ)

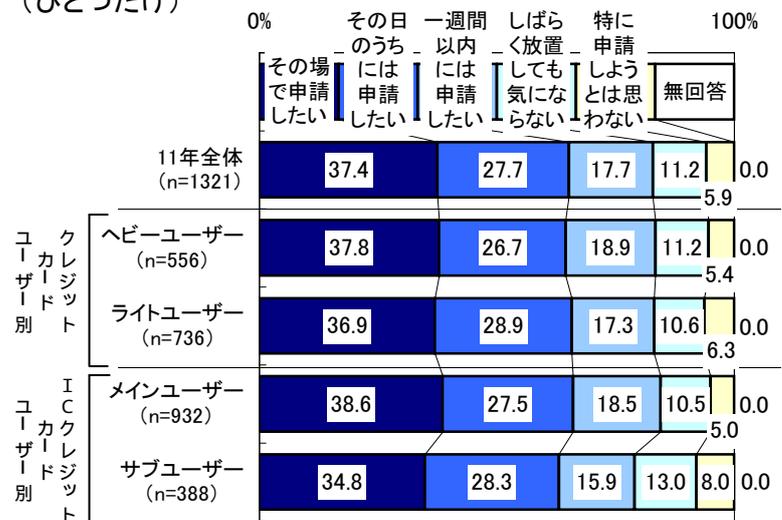
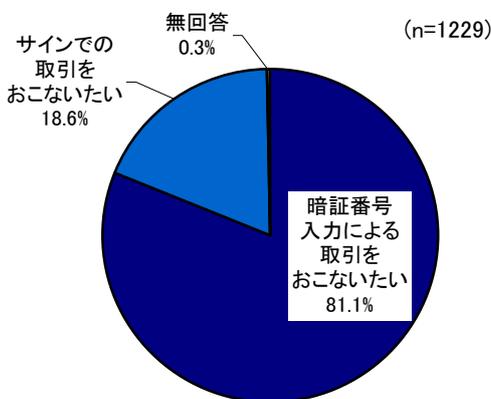
Q. (「ICクレジットカード」を「持っている」とお答えの方に)
暗証番号が分からなくなった場合、以下の方法で照会の申請をできることをご存知ですか。ご存知の照会申請方法を選択してください。(いくつでも)



*全体値より5ポイント以上高いスコアに網掛け

Q. (「ICクレジットカード」を「持っている」とお答えの方に)
ICクレジットカードでの支払いの際に、「暗証番号入力による取引」と「サインでの取引」のどちらを利用したいと思いますか。(ひとつだけ)

Q. (「ICクレジットカード」を「持っている」とお答えの方に)
ICクレジットカードを利用しようとして暗証番号がわからなかった場合、その後すぐに番号の照会申請をしたいと思いませんか。(ひとつだけ)



※ヘビーユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円未満
※メインユーザー:ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー:ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

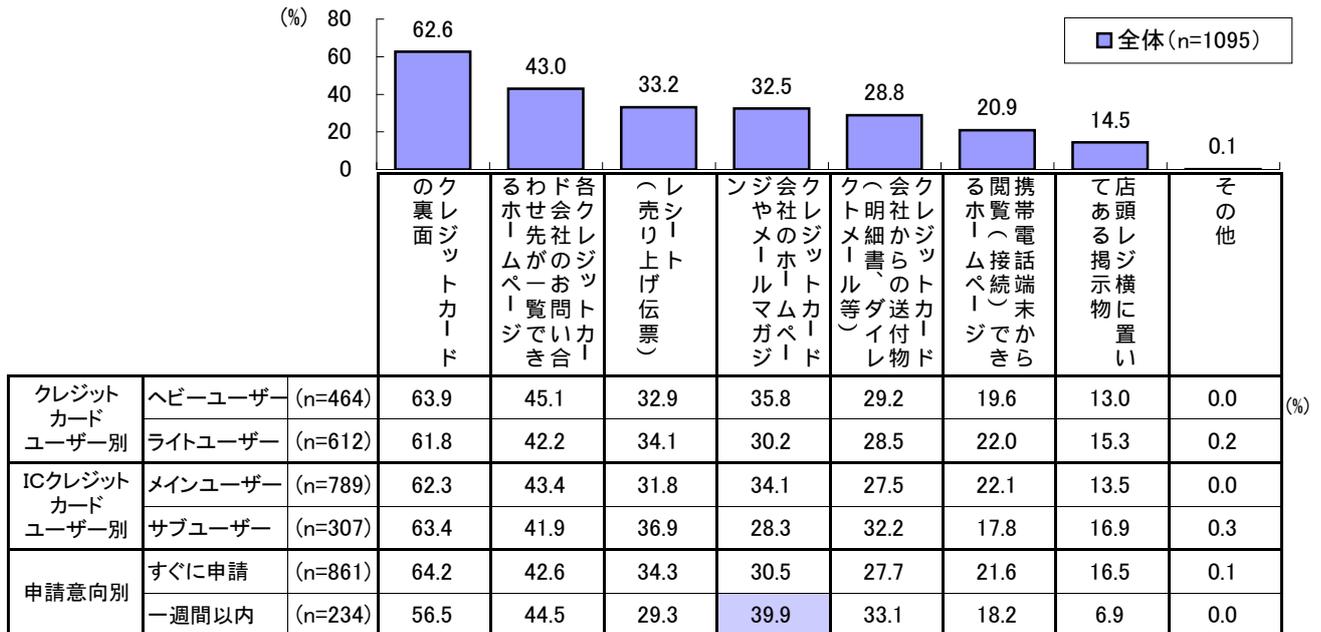
IV. ICクレジットカードの暗証番号

2. 暗証番号の記憶と照会方法・意向について②

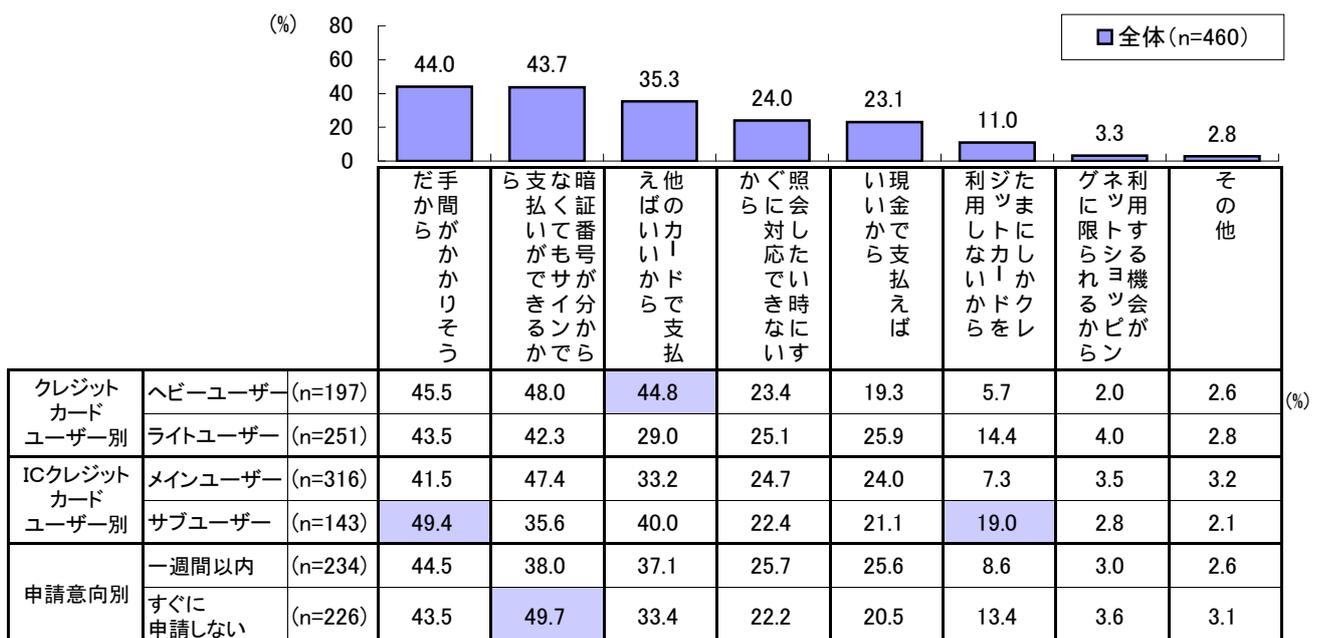
暗証番号がわからなかった場合に照会を「その場で申請したい」「その日のうちには申請したい」「一週間以内には申請したい」と答えた人に、暗証番号の照会申請先について、どこに情報があれば利用するかたずねたところ、全体では「クレジットカードの裏面」が63%で最も多く、次いで「各クレジットカード会社のお問い合わせ先が一覧できるホームページ」(43%)、「レシート(売り上げ伝票)」(33%)。申請意向別の「一週間以内には申請したい」層では、「クレジットカード会社のホームページやメールマガジン」が全体を上回る。

また、「一週間以内には申請したい」「しばらく放置しても気にならない」「特に申請をしようとは思わない」と答えた人に、暗証番号をすぐに照会申請しようと思わない理由をたずねたところ、「手間がかかりそうだから」と「暗証番号が分からなくてもサインで支払いができるから」(ともに44%)が上位にあげられた。

Q.(暗証番号がわからなかった場合に照会を「その場で申請したい」「その日のうちには申請したい」「一週間以内には申請したい」とお答えの方に)暗証番号の照会申請先について、どこに情報があれば利用すると思いますか。(いくつでも)



Q.(暗証番号がわからなかった場合に照会を「一週間以内には申請したい」「しばらく放置しても気にならない」「特に申請をしようとは思わない」とお答えの方に)暗証番号をすぐに照会申請しようと思わないのはなぜですか。(いくつでも)



*全体値より5ポイント以上高いスコアに網掛け

※ヘビーユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円未満
 ※メインユーザー:ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー:ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

IV. ICクレジットカードの暗証番号

3. 暗証番号の変更について

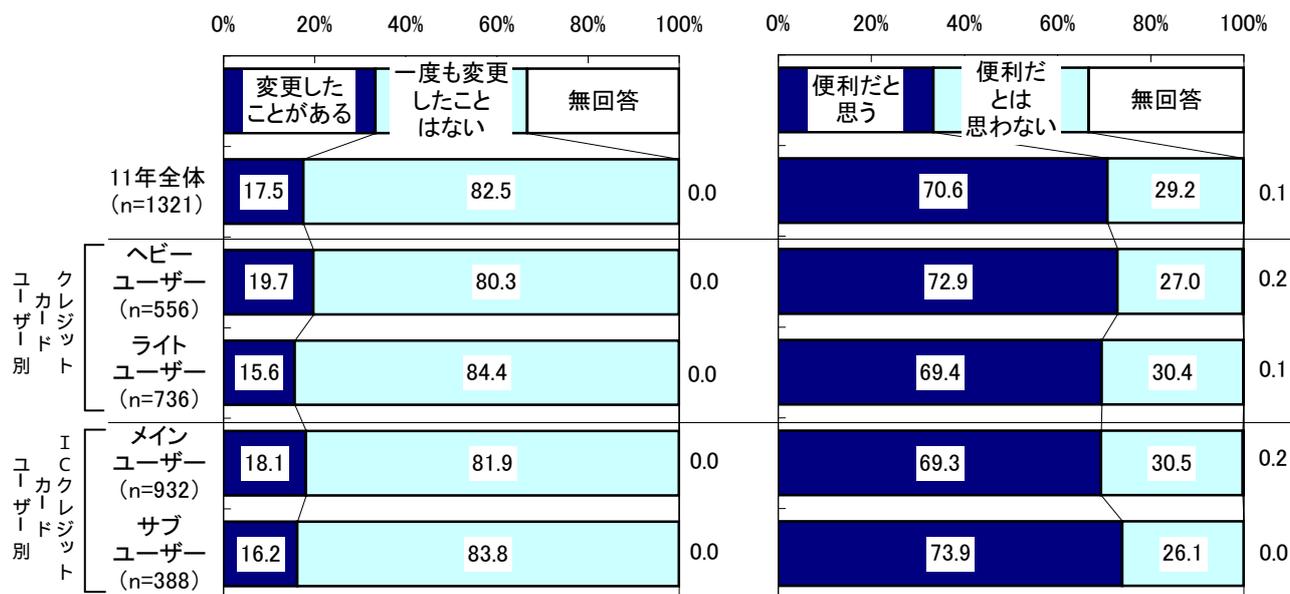
ICクレジットカード所有者に、ICクレジットカードの暗証番号を変更したことがあるかたずねたところ、「変更したことがある」は18%で、8割以上が「一度も変更したことはない」と回答。

暗証番号が銀行ATMなどで変更できたら「便利だと思う」は71%にのぼり、「便利だとは思わない」は3割にとどまる。

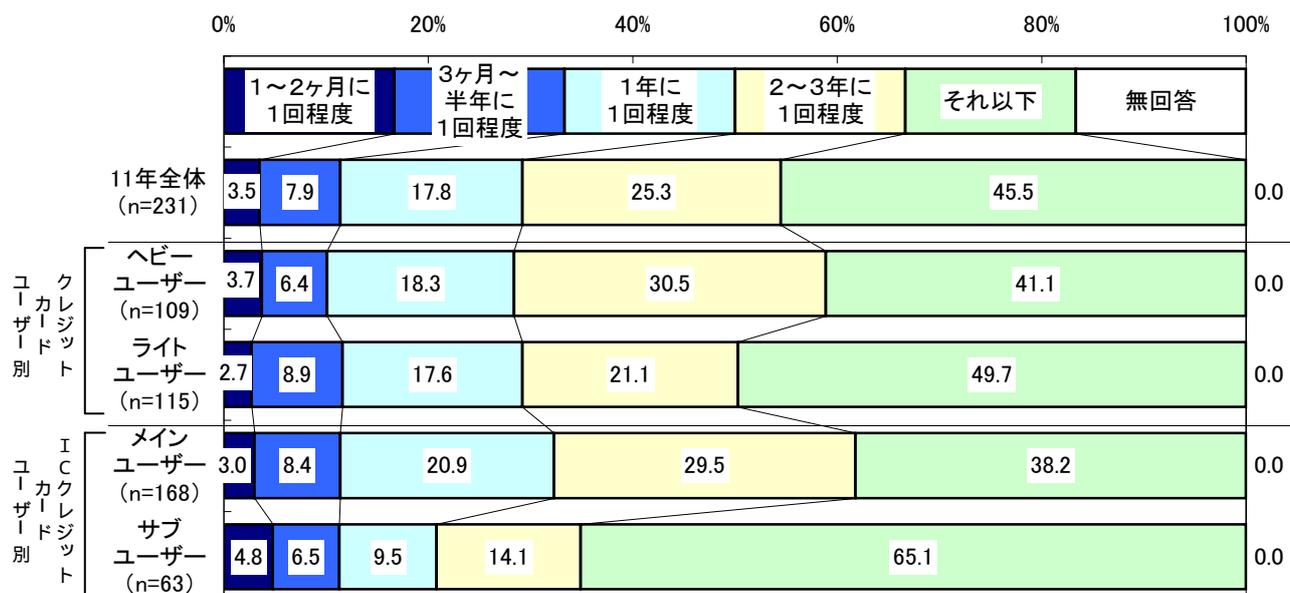
暗証番号の変更頻度は、「2～3年に1回程度」が25%、「それ以下」が46%で、2～3年に1回程度以下が7割を超える。

Q.（「ICクレジットカード」を「持っている」とお答えの方に）
「ICクレジットカード」の暗証番号を変更したことがありますか。（ひとつだけ）

Q.（「ICクレジットカード」を「持っている」とお答えの方に）
「ICクレジットカード」の暗証番号を銀行ATMなどで変更できたとしたら便利だと思いますか。（ひとつだけ）



Q.「ICクレジットカード」の暗証番号をどのくらいの頻度で変更していますか。（ひとつだけ）



※ヘビーユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円未満
 ※メインユーザー:ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー:ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

IV. ICクレジットカードの暗証番号

4. 暗証番号の入力について①

ICクレジットカード所有者のうち、「ICクレジットカード」での支払いの際、「暗証番号の入力をおこなうことが多い」場所は、「専門店」(21%)、「デパート(飲食店除く)」(18%)、「レストラン・飲食店」(16%)の順。

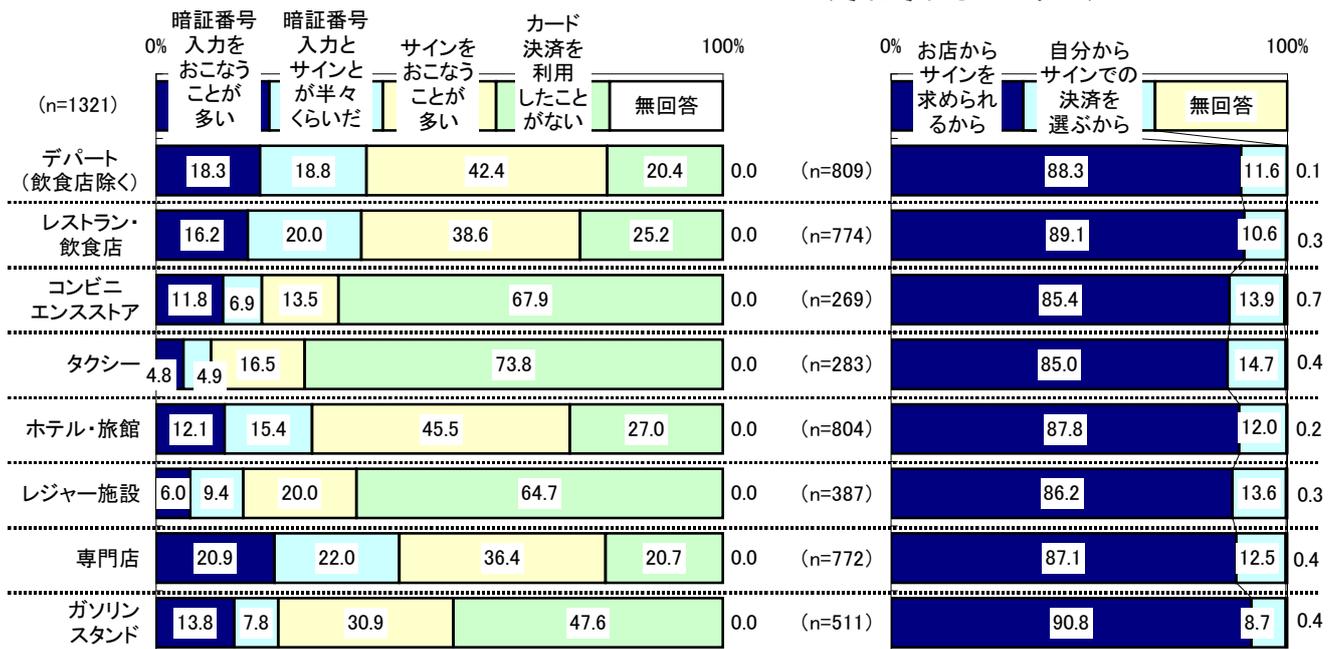
一方、「サインをおこなうことが多い」場所は、「ホテル・旅館」「デパート(飲食店除く)」で、4割を超える。その理由としては、いずれの場所においても「お店からサインを求められるから」が9割前後にのぼる。

暗証番号の入力を面倒だと感じたことが「ある」人は17%で、「ない」が67%にのぼる。

ただし、暗証番号の入力が面倒だと感じたことがある人の8割が、暗証番号の入力に対し、「安全性を重視すると、必要だと思う」と回答しており、暗証番号の必要性は浸透しているといえる。

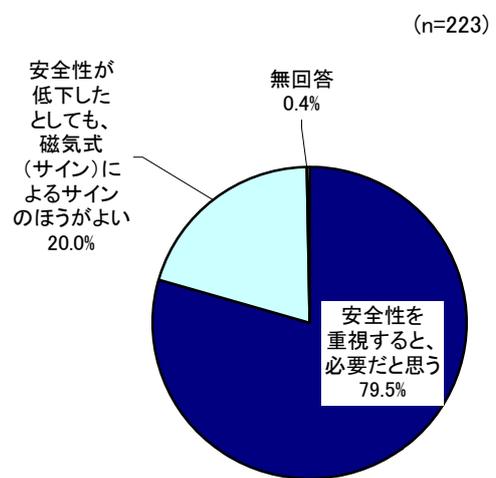
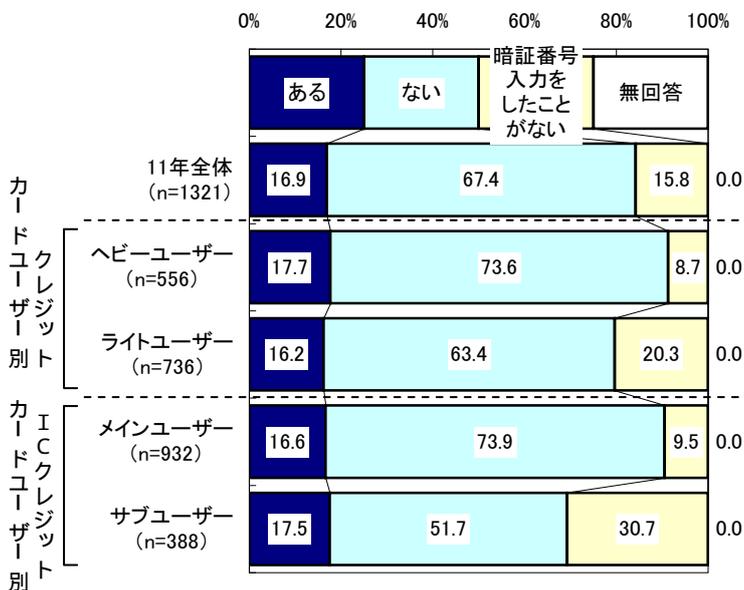
Q. (「ICクレジットカード」を「持っている」とお答えの方に)
以下の場所において、「ICクレジットカード」での支払いの際、暗証番号の入力をおこなったことがありますか。(それぞれひとつずつ)

Q. (暗証番号の入力をおこなったことが「ある」とお答えの方に)
以下の場所において、サインで決済することが多いのはなぜですか。(それぞれひとつずつ)



Q. (「ICクレジットカード」を「持っている」とお答えの方に)
店頭で「ICクレジットカード」での支払いの際、暗証番号の入力を面倒だと感じたことはありますか。(ひとつだけ)

Q. (暗証番号の入力を面倒だと感じたことが「ある」とお答えの方に)
店頭で「ICクレジットカード」での支払いの際、暗証番号の入力は必要だと思いますか。(ひとつだけ)



IV. ICクレジットカードの暗証番号

4. 暗証番号の入力について②

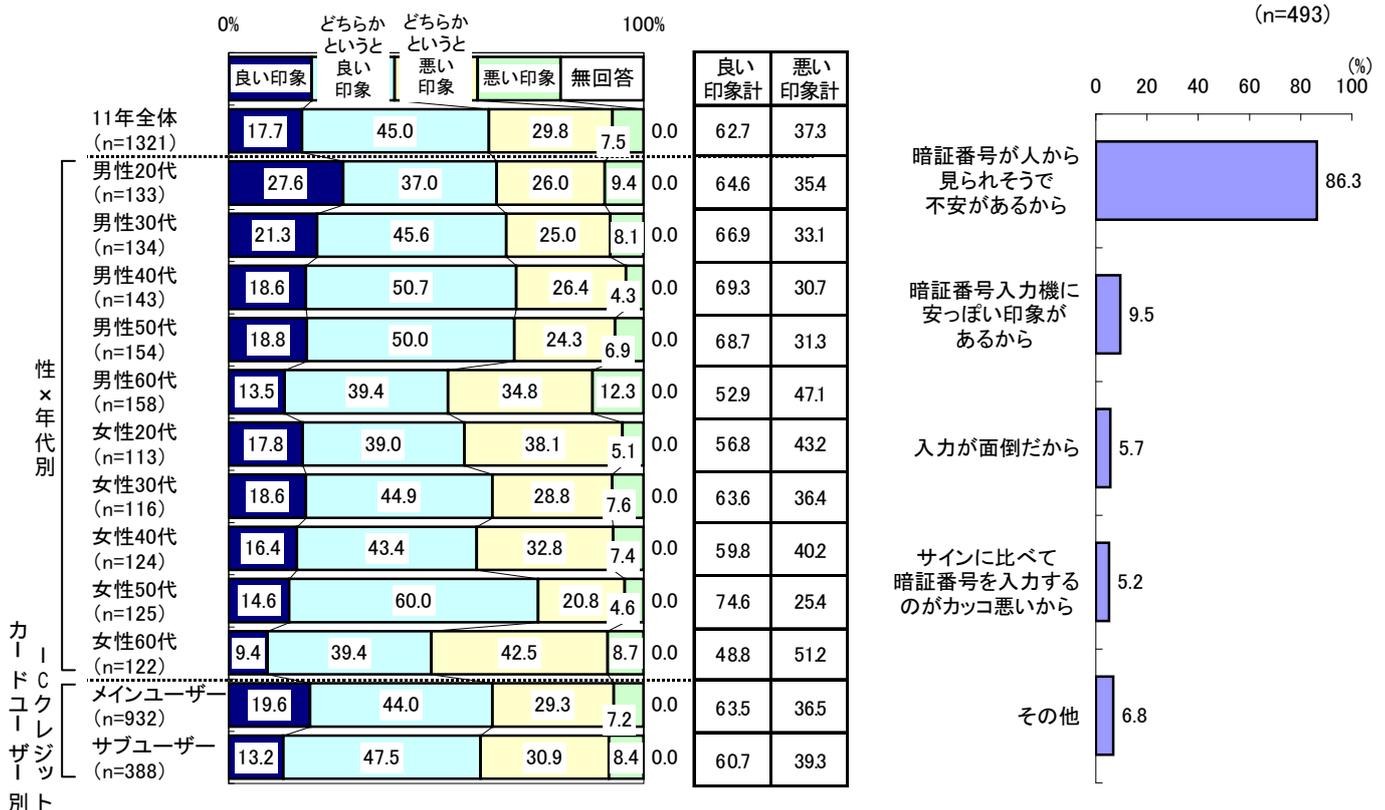
レストランや居酒屋のテーブル上で暗証番号を入力することに対する印象は、「良い印象計(「良い印象」+「どちらか」というと良い印象)」が63%にのぼる。特に女性50代で評価が高く、「良い印象計」は7割を超える。

一方、テーブル上で暗証番号を入力することに抵抗を感じる理由としては、「暗証番号が人から見られそうで不安があるから」が86%で突出している。

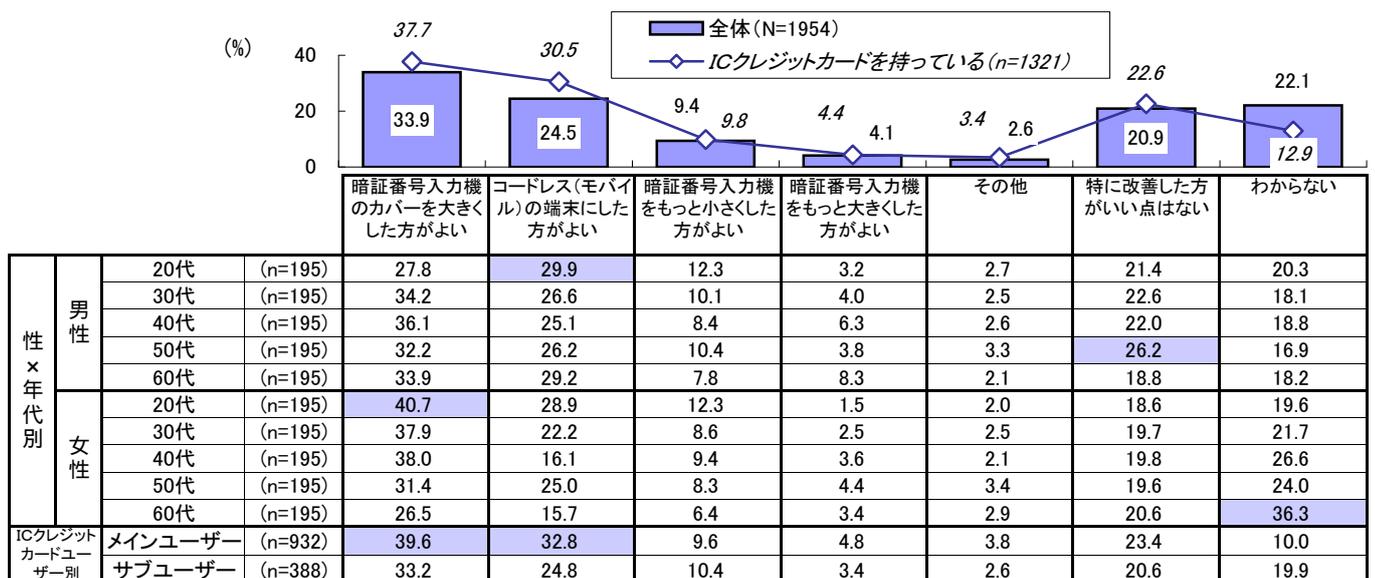
暗証番号入力機の改善点については、「暗証番号入力機のカバーを大きくした方がよい」が34%で最も高く、次いで「コードレス(モバイル)の端末にした方がよい」(25%)。

Q. (「ICクレジットカード」を「持っている」とお答えの方に)
レストランや居酒屋で「ICクレジットカード」を使って支払いをする際に、
テーブルで暗証番号を入力できるとしたら、テーブル上で暗証番号を
入力することにどのような印象を持ちますか。(ひとつだけ)

Q. テーブル上で暗証番号を入力することに抵抗を感じるのは
なぜですか。(いくつでも)



Q.暗証番号入力機について、どこを改善した方がよいと思いますか。(いくつでも)



*全体値より5ポイント以上高いスコアに網掛け

※ヘビーユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円未満
※メインユーザー:ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー:ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

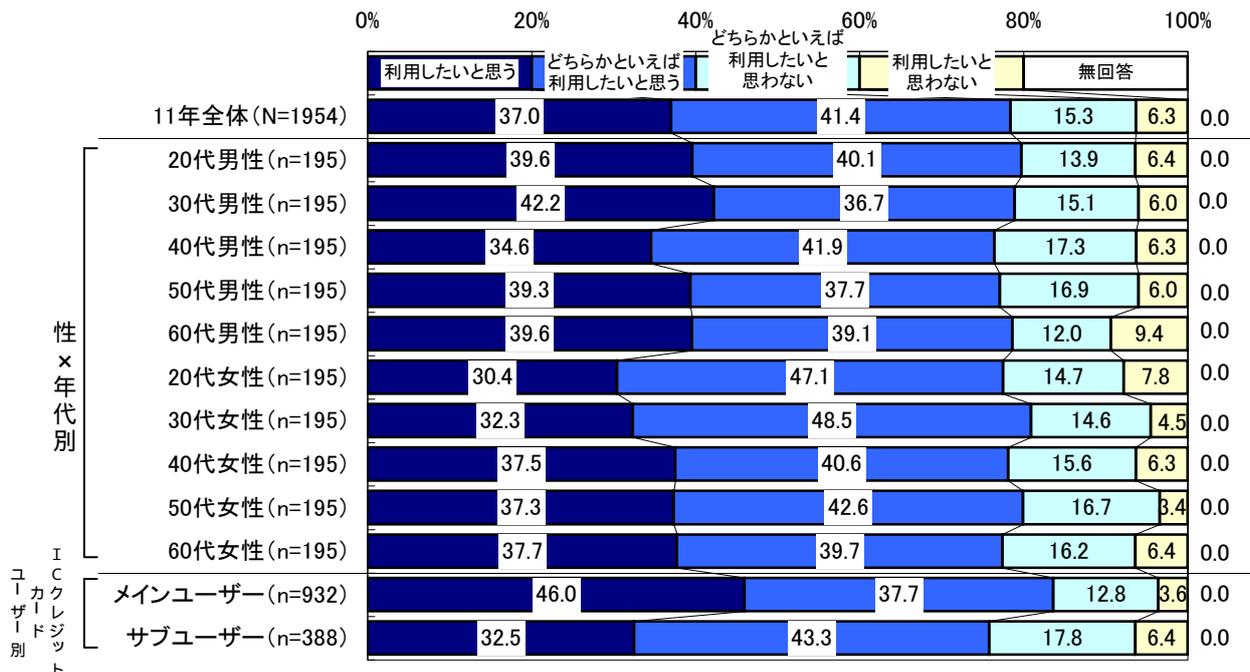
IV. ICクレジットカードの暗証番号

4. 暗証番号の入力について③

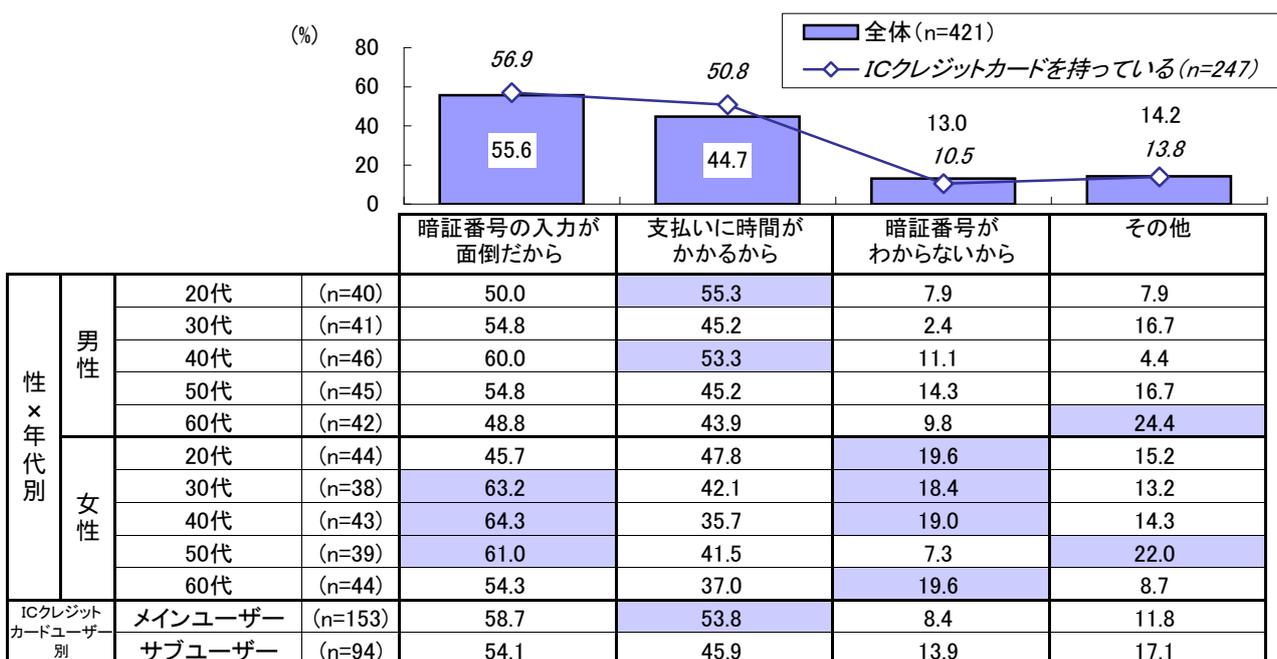
今後、デパートの食料品売場・スーパーなどでも暗証番号の入力が必要になった場合、ICクレジットカードを引き続き利用するかをたずねたところ、「利用したいと思う」が37%で、「どちらかといえば利用したいと思う」(41%)を合わせると約8割が利用意向を示す。ICクレジットカードユーザー別のメインユーザーでは利用意向が84%と高い。

非利用意向者(どちらかといえば利用したいと思わない+利用したいと思わない)にその理由をたずねたところ、「暗証番号の入力が面倒」が56%で最も多く、次いで「支払いに時間がかかる」(45%)が続く。ICクレジットカード所有者は「支払いに時間がかかる」を理由にあげる割合が高い。

Q.現在、百貨店の食料品売場・スーパーなどでは、クレジットカードでの支払の際にサインがいない場合があります。今後、「ICクレジットカード」を利用する際に、セキュリティの観点からデパートの食料品売場・スーパーなどでも暗証番号の入力が必要になった場合、引き続きクレジットカードを利用したいと思いますか。(ひとつだけ)



Q.「どちらかといえば利用したいと思わない」「利用したいと思わない」とお答えの方に、利用したいと思わない理由は何ですか。(いくつでも)



*全体値より5ポイント以上高いスコアに網掛け

※メインユーザー:ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー:ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

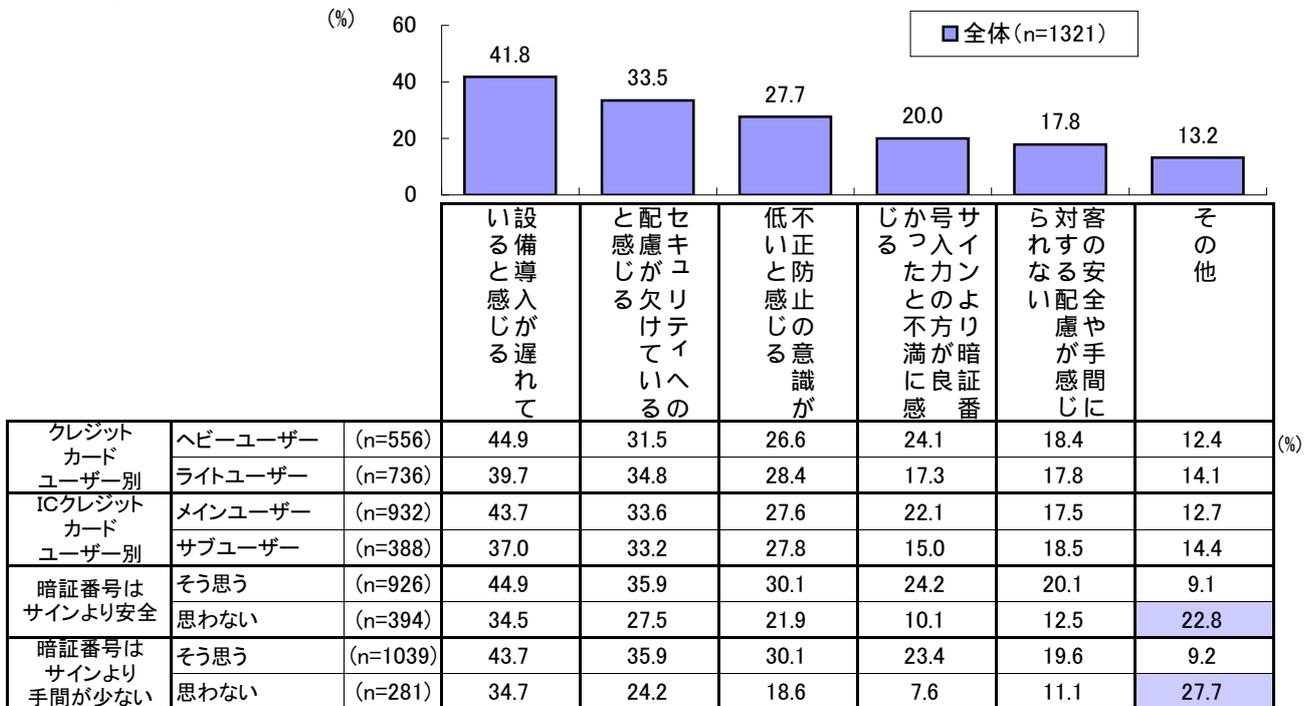
IV. ICクレジットカードの暗証番号

4. 暗証番号の入力について④

暗証番号入力を求められなかった場合、「設備導入が遅れていると感じる」が42%で最も高く、次いで「セキュリティへの配慮が欠けていると感じる」(34%)、「不正防止の意識が低いと感じる」(28%)。

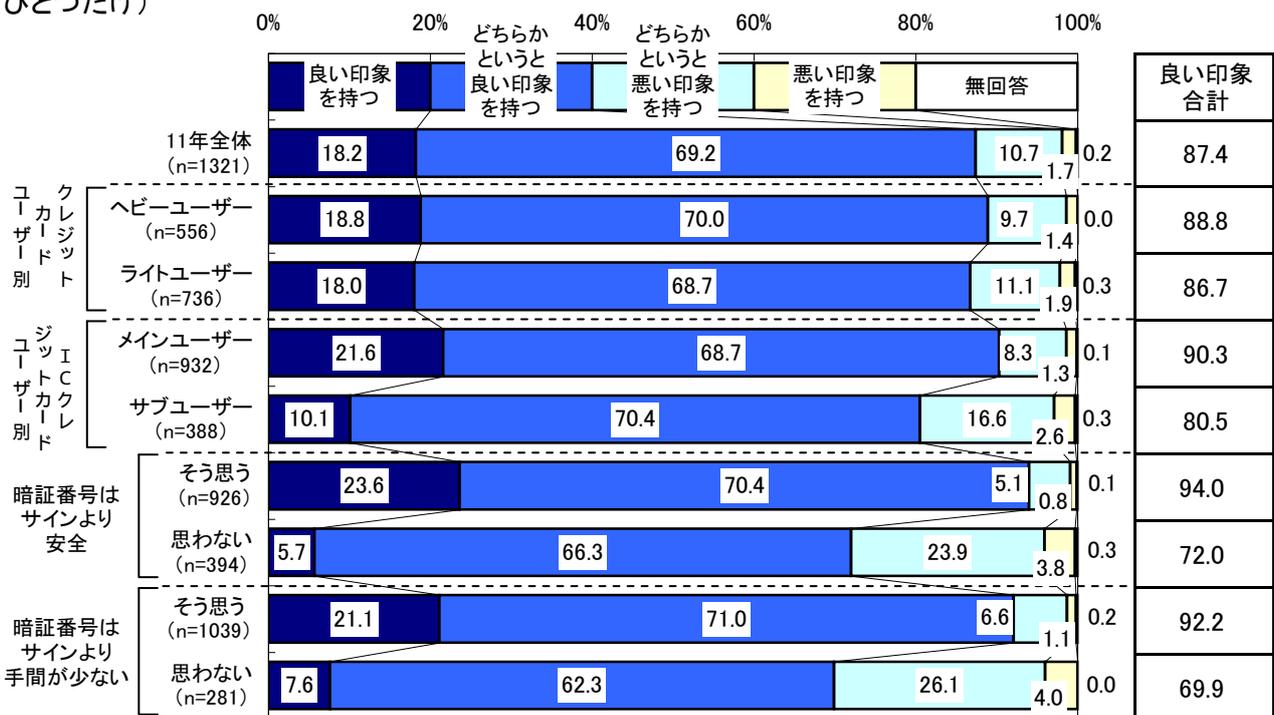
暗証番号を入力することに対する印象は、全体では「良い印象」が18%で、「どちらかといえば良い印象」を合わせた「良い印象計」は87%。【暗証番号入力はサインと比べて安全だ】に対し「そう思う」層と、【暗証番号入力はサインより手間が少ない】に対し「そう思う」層は、「良い印象計」が9割強にのぼる。

Q.「ICクレジットカード」での支払いの際に暗証番号入力を求められなかった場合、どのように感じますか。(いくつでも)



*全体値より5ポイント以上高いスコアに網掛け

Q.「ICクレジットカード」を使って支払いをする際に、暗証番号を入力することにどのような印象を持ちますか。(ひとつだけ)



※ヘビーユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円未満
※メインユーザー:ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー:ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

V. クレジットカードの情報源

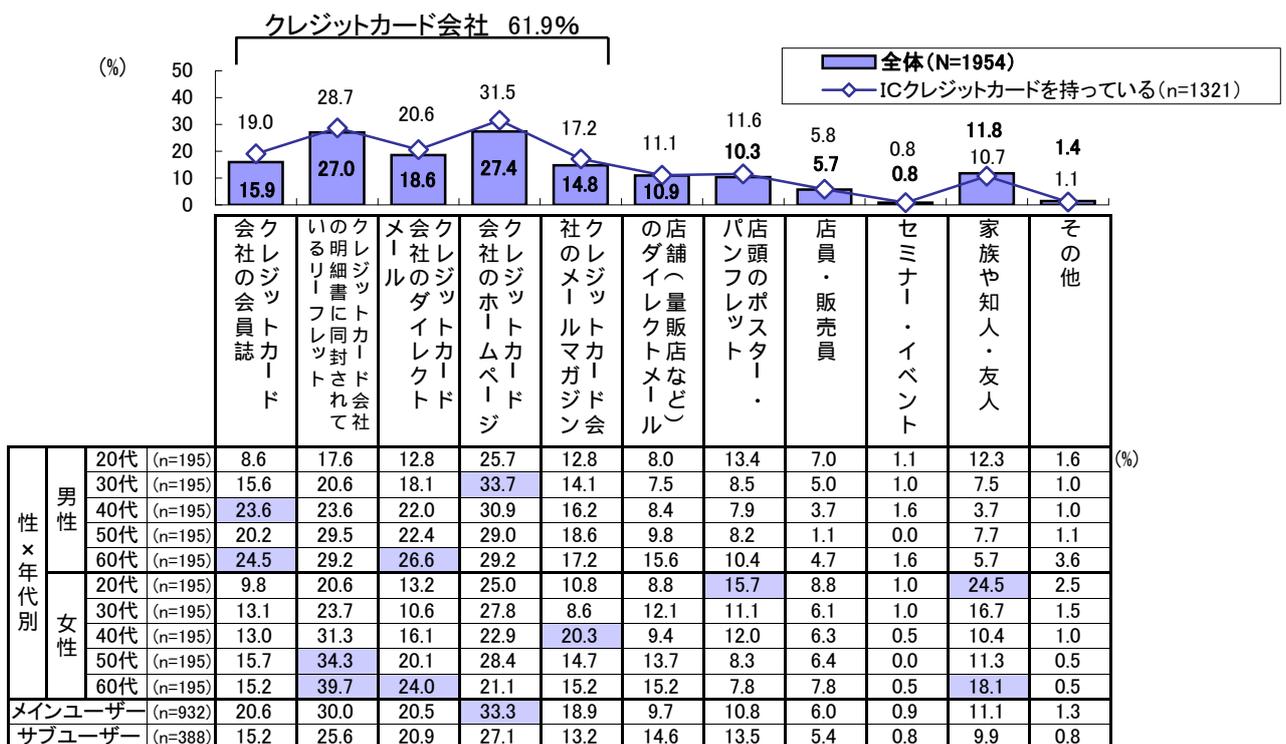
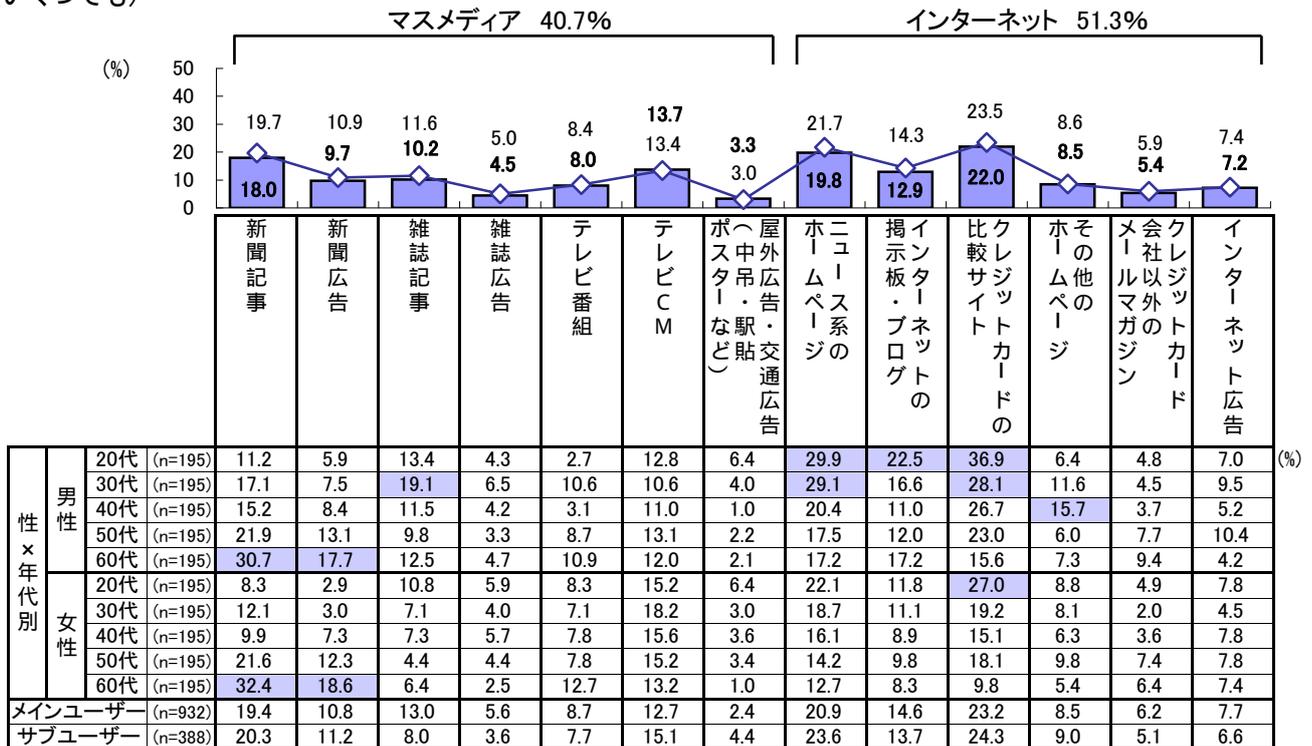
1. クレジットカードの情報源

クレジットカードの新機能やサービスを知る情報源は、全体では「クレジットカード会社のホームページ」「クレジットカード会社の明細書に同封されているリーフレット」(ともに27%)などクレジットカード会社からの情報が上位。

性×年代別でみると、男性20代では「クレジットカードの比較サイト」「インターネットの掲示板・ブログ」など、インターネットからの情報が全体を上回っているのが目立つ。一方、男女とも60代では「新聞記事」「新聞広告」「クレジットカード会社のダイレクトメール」など紙媒体が全体を上回る。

ICクレジットカードメインユーザーでは「クレジットカード会社のホームページ」をはじめ、クレジットカード会社からの情報がサブユーザーを上回る。

Q.あなたは、クレジットカードの新しい機能やサービスを知る際、どの情報源が参考になりましたか。(いくつでも)



*全体値より5ポイント以上高いスコアに網掛け
 ※メインユーザー:ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー:ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

V. クレジットカードの情報源

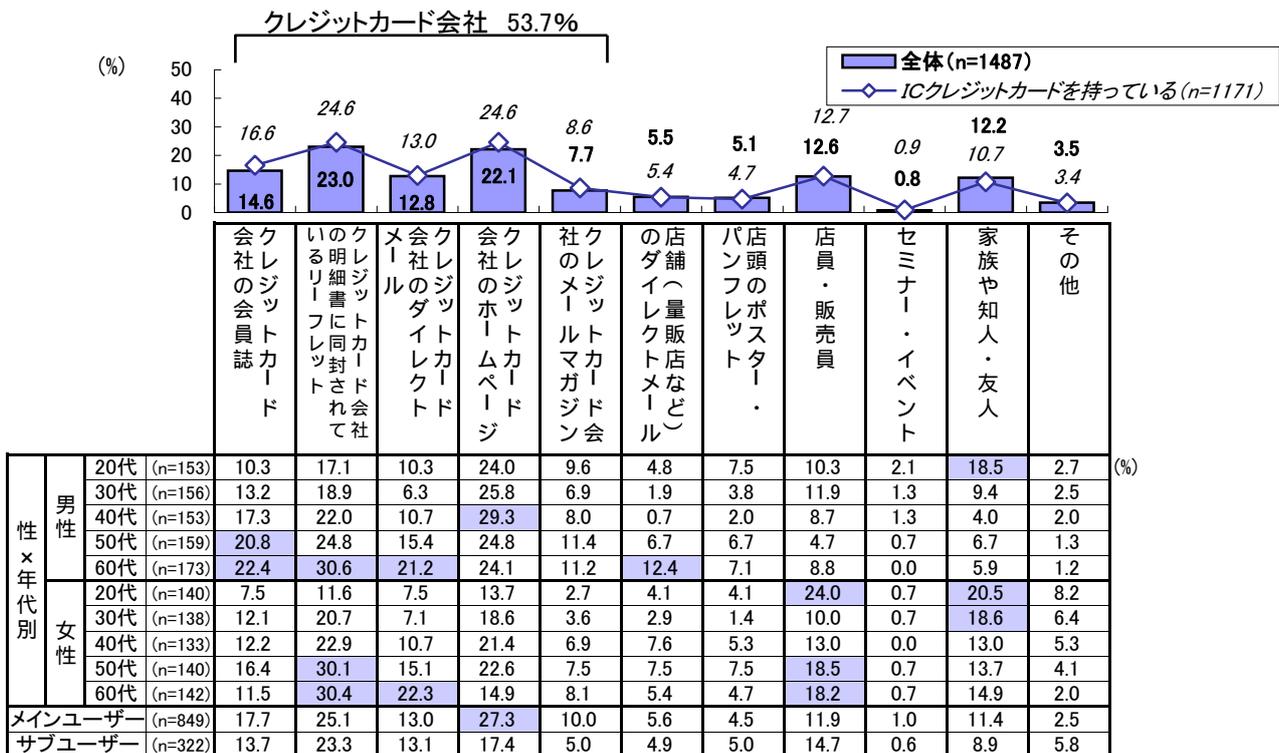
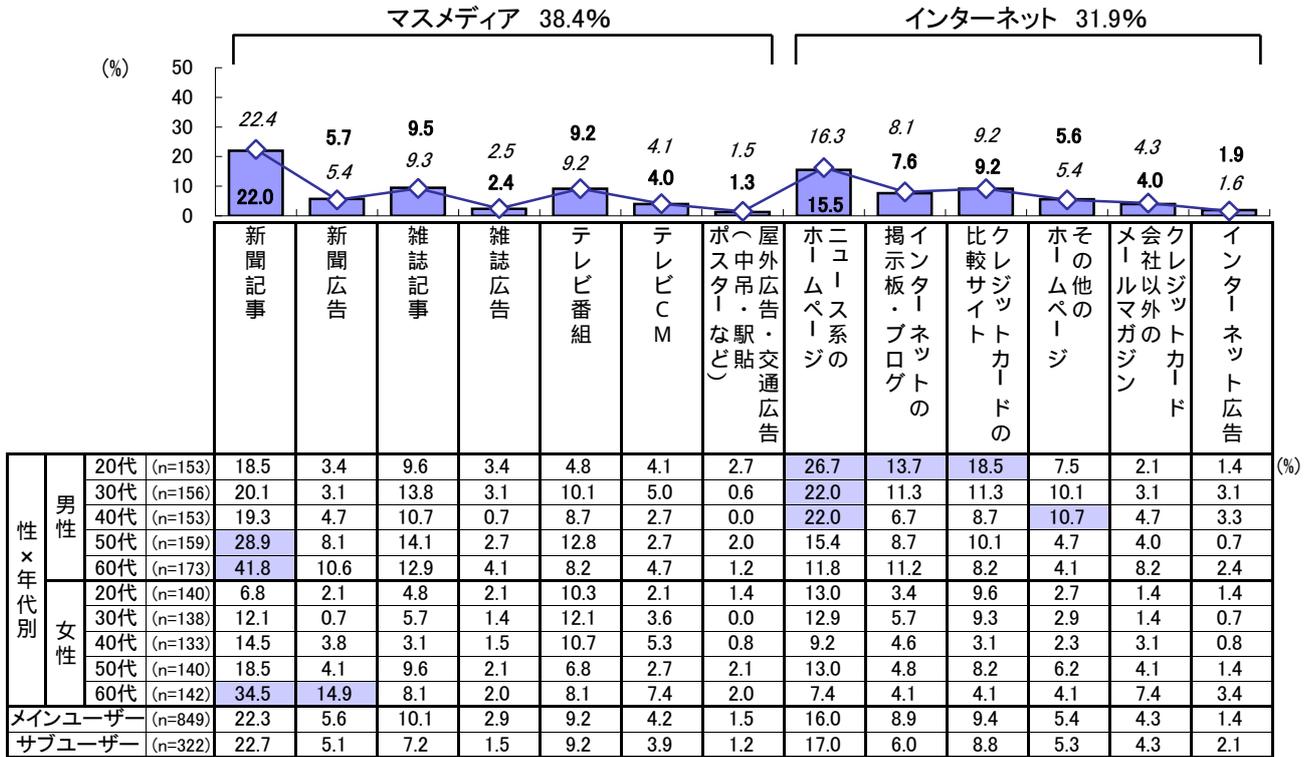
2. ICクレジットカードの情報源

ICクレジットカードの利用方法や現状についての情報接触経路は、全体では「クレジットカード会社の明細書に同封されているリーフレット」(23%)、「クレジットカード会社のホームページ」「新聞記事」(ともに22%)が上位。

性×年代別で見ると、男女ともに高年齢層は「新聞記事」のほか、クレジットカード会社が発行する紙媒体との接触度が高い傾向がみられる。男性20代では、「ニュース系のホームページ」「クレジットカードの比較サイト」など、インターネットを情報源とする割合が特に高い。

ICクレジットカードメインユーザーは「クレジットカードのホームページ」から情報を得る人が特に多く、サブユーザーを10ポイント上回る。

Q.(ICクレジットカードの利用方法や現状のいずれかを「知っている」とお答えの方に)
何を見てそれらの情報を知りましたか。(いくつでも)



*全体値より5ポイント以上高いスコアに網掛け

※メインユーザー:ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー:ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

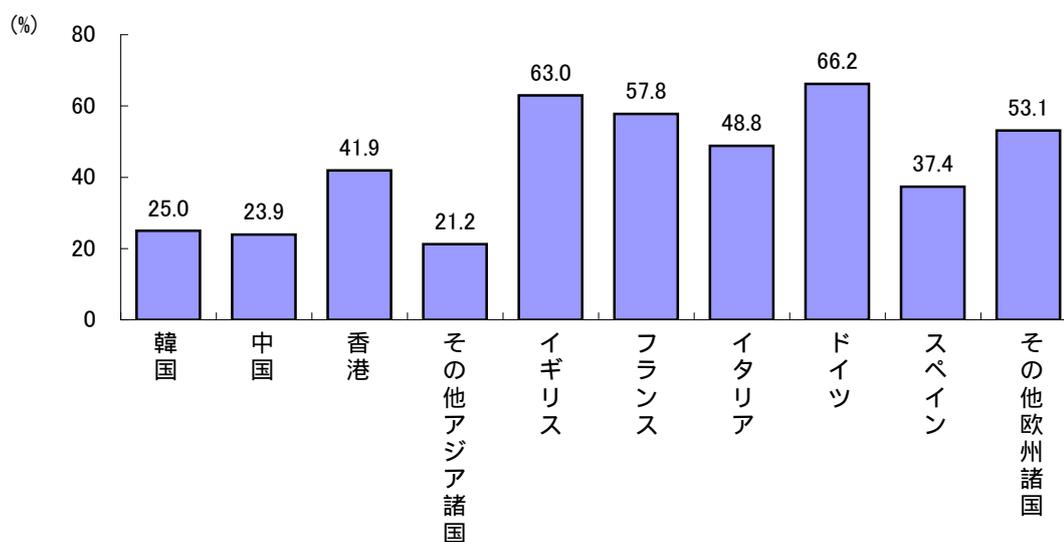
VI. 海外でのICクレジットカードの利用

1. 国別の暗証番号入力経験率

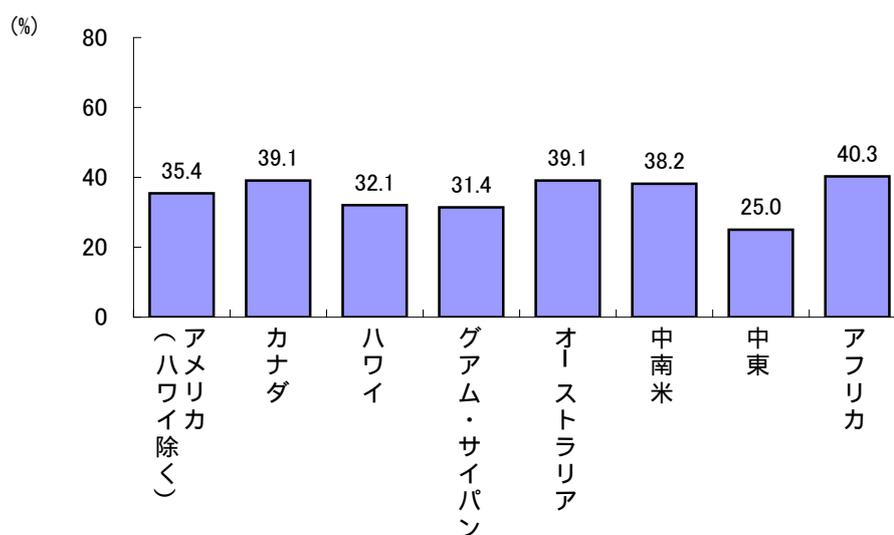
最近3年間でICクレジットカード所有者が海外でクレジットカードを利用した際に、暗証番号の入力を求められた割合を国別でみた。「ドイツ」「イギリス」が6割台、次いで「フランス」が6割弱、「イタリア」が5割弱と高く、欧州諸国で暗証番号取引が比較的進んでいるといえる。一方、アジア諸国は「香港」を除き2割強にとどまる。

- Q.（「海外渡航したことがある」とお答えの方に）最近3年間で、お支払の際にクレジットカードを利用したことがある国はどこですか。キャッシングは除いてお答えください。（いくつでも）
- Q.（利用したことがある国をお答えの方に）最近3年間で、お支払いの際に暗証番号の入力を求められたことがある国はどこですか。キャッシングは除いてお答えください。（いくつでも）

<海外での暗証番号入力経験>



回答者数 (n=112) (n=77) (n=62) (n=129) (n=38) (n=69) (n=47) (n=36) *(n=24) (n=47)



回答者数 (n=82) *(n=23) (n=87) (n=51) (n=36) *(n=13) *(n=12) *(n=5)

※スコアは渡航先でのクレジットカード利用者(Q31SQ2)を母数とした、暗証番号を求められた(Q31SQ2SSQ1)比率
* サンプル数が少ないため参考値 ※スコアはICクレジットカード所有者絞り

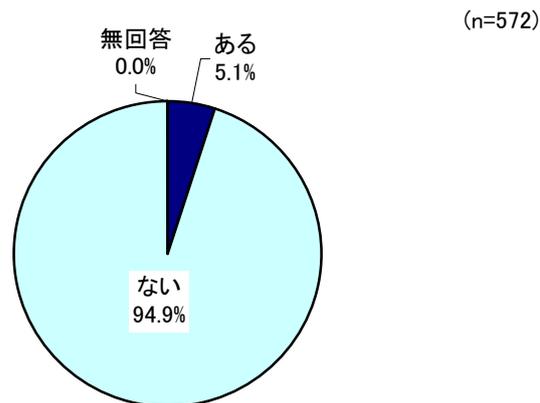
VI. 海外でのICクレジットカードの利用

2. 海外でのICクレジットカードトラブル経験

最近3年間で、海外での支払いの際にICクレジットカードが利用できず困った経験が「ある」人は1割に届かず、9割以上が「ない」と回答。

ICクレジットカードが利用できず困った経験をした人にその経験をした国をたずねたところ、「中東」が1割を超えて比較的高い。

Q.（「海外渡航したことがある」とお答えの方に）最近3年間で、海外でのお支払いの際にICクレジットカードが利用できず困った経験はありましたか。（ひとつだけ）

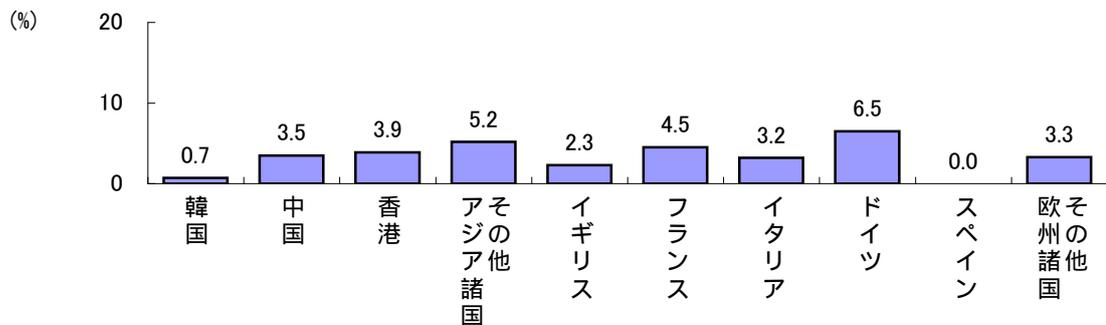


※スコアは最近3年間で海外渡航経験のある人で、ICクレジットカード所有者絞り

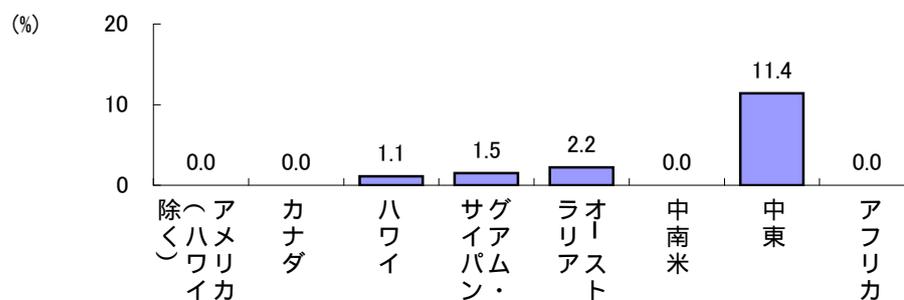
Q.（「海外渡航したことがある」とお答えの方に）最近3年間で渡航した国はどこですか。（いくつでも）

Q.（ICクレジットカードが利用できず困った経験が「ある」とお答えの方に）

最近3年間で、お支払いの際にICクレジットカードが利用できず困った経験のある国はどこですか。（いくつでも）



回答者数 (n=151) (n=118) (n=79) (n=176) (n=45) (n=86) (n=65) (n=46) (n=33) (n=62)



回答者数 (n=95) *(n=28) (n=97) (n=64) (n=43) *(n=22) *(n=17) *(n=11)

※スコアは最近3年間の海外渡航経験者(Q31SQ1)を母数とした、ICクレジットカードでトラブルのあった(Q31SQ3SSQ1)比率

* サンプル数が少ないため参考値

※スコアはICクレジットカード所有者絞り

VII. ICクレジットカードの評価

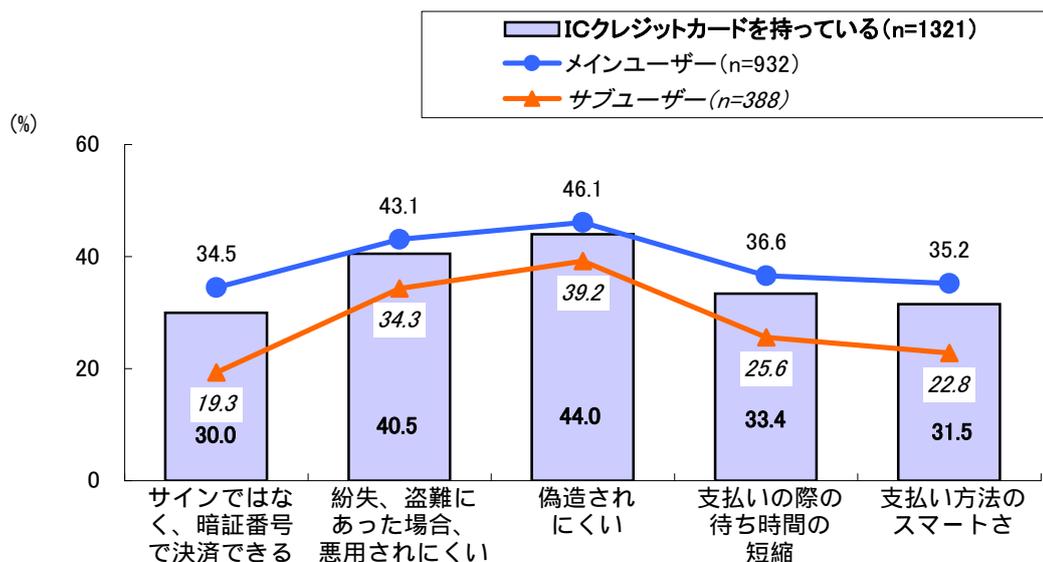
1. ICクレジットカードの利用満足度

ICクレジットカードユーザーに利用満足度をたずねたところ、ICクレジットカードユーザー全体では、「偽造されにくい」が44%で最も高く、次いで「紛失・盗難にあった場合、悪用されにくい」(41%)。メインユーザーとサブユーザーとの比較では、全ての項目でメインユーザーの満足度が高く、「サインではなく、暗証番号で決済できる」「支払の際の待ち時間の短縮」「支払い方法のスマートさ」はサブユーザーを10ポイント以上上回り、使用することで実感した利便性といえる。

クレジットカードのヘビーユーザーとライトユーザーとの比較では、全ての項目でヘビーユーザーの満足度が高く、特に「サインではなく、暗証番号で決済できる」「支払の際の待ち時間の短縮」はライトユーザーを10ポイント以上上回る。

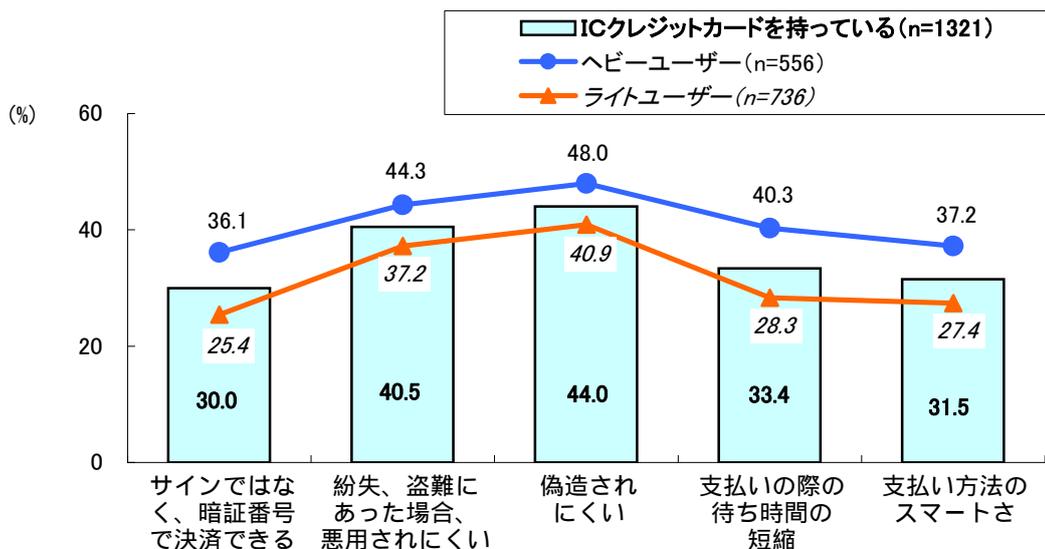
Q.あなたは、「ICクレジットカード」の以下にあげる項目について、どの程度満足していますか。(ひとつだけ)

<ICクレジットカードユーザー別>



※メインユーザー:ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー:ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用
 ※TOPBOX「非常に満足」のスコア

<クレジットカードユーザー別>



※ヘビーユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円未満
 ※TOPBOX「非常に満足」のスコア

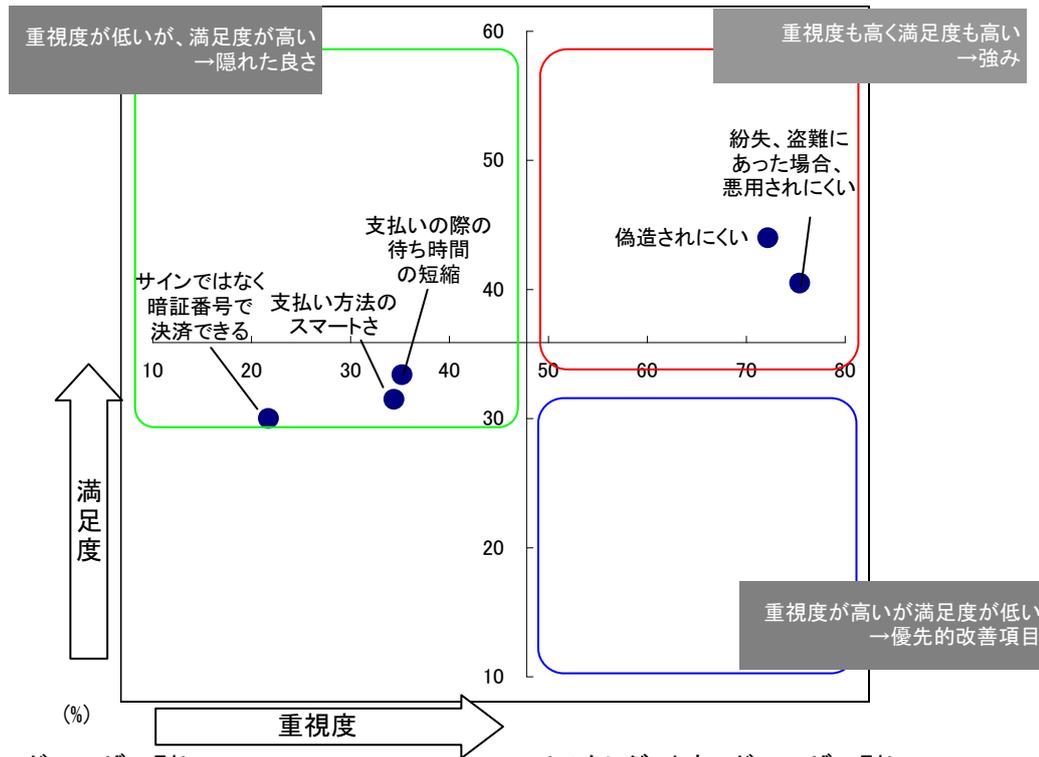
VII. ICクレジットカードの評価

2. 重視度と満足度の関係①

ICクレジットカードを利用する上での重視度と満足度との関係について、ICクレジットカード所有者全体では「紛失、盗難にあった場合悪用されにくい」「偽造されにくい」といった安全面で重視度、満足度ともに高く、重要な要素といえる。クレジットユーザー別のヘビーユーザーは、「サインではなく、暗証番号で決済できる」「支払い方法のスマートさ」「支払いの際の待ち時間の短縮」に対する重視度は低めだが、満足度は平均と同程度得られており、実際の使い勝手を隠れた良さとして認識していることがうかがえる。ICクレジットカードメインユーザーについても同様の傾向がみられる。

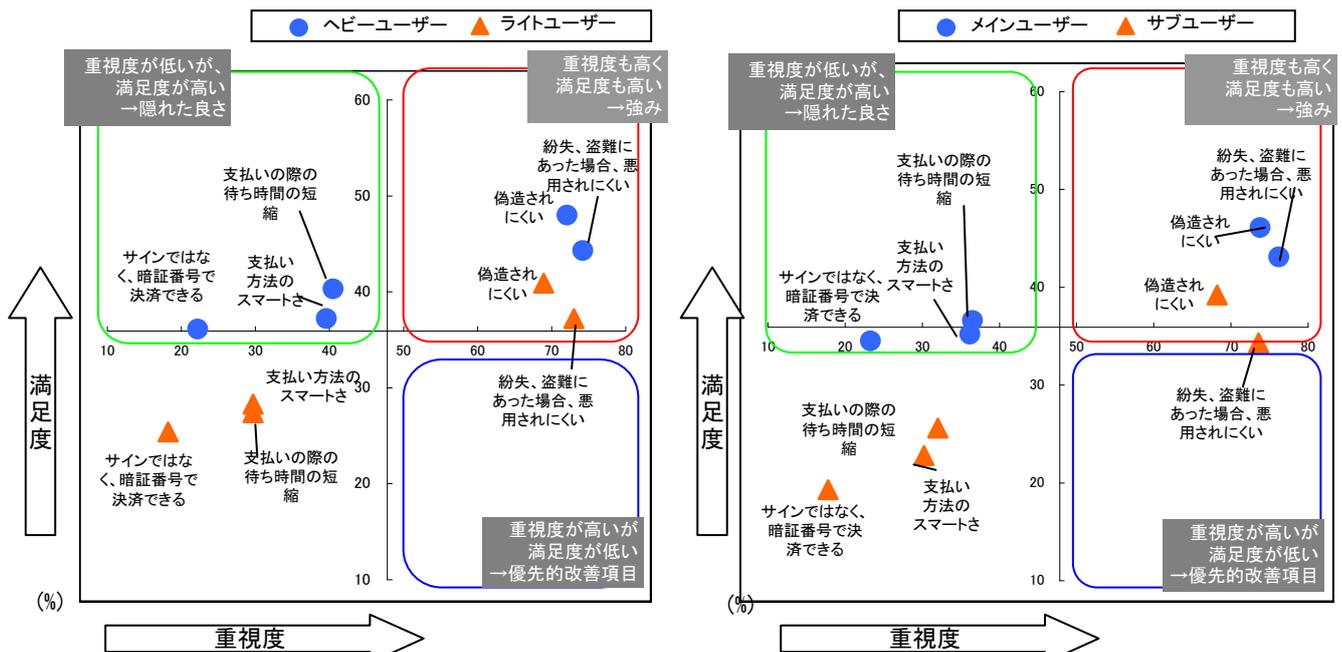
Q.あなたはクレジットカードを利用するうえで、以下にあげる項目をどの程度重視しますか。(ひとつだけ)
 Q.あなたは、「ICクレジットカード」の以下にあげる項目について、どの程度満足していますか。(ひとつだけ)
 <ICクレジットカード所有者全体>

※TOPBOX「非常に満足」、「重視する」のスコア
 ※グラフの交点は全体値の項目平均を使用



<クレジットカードユーザー別>

<ICクレジットカードユーザー別>



※メインユーザー:ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー:ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用
 ※ヘビーユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円未満

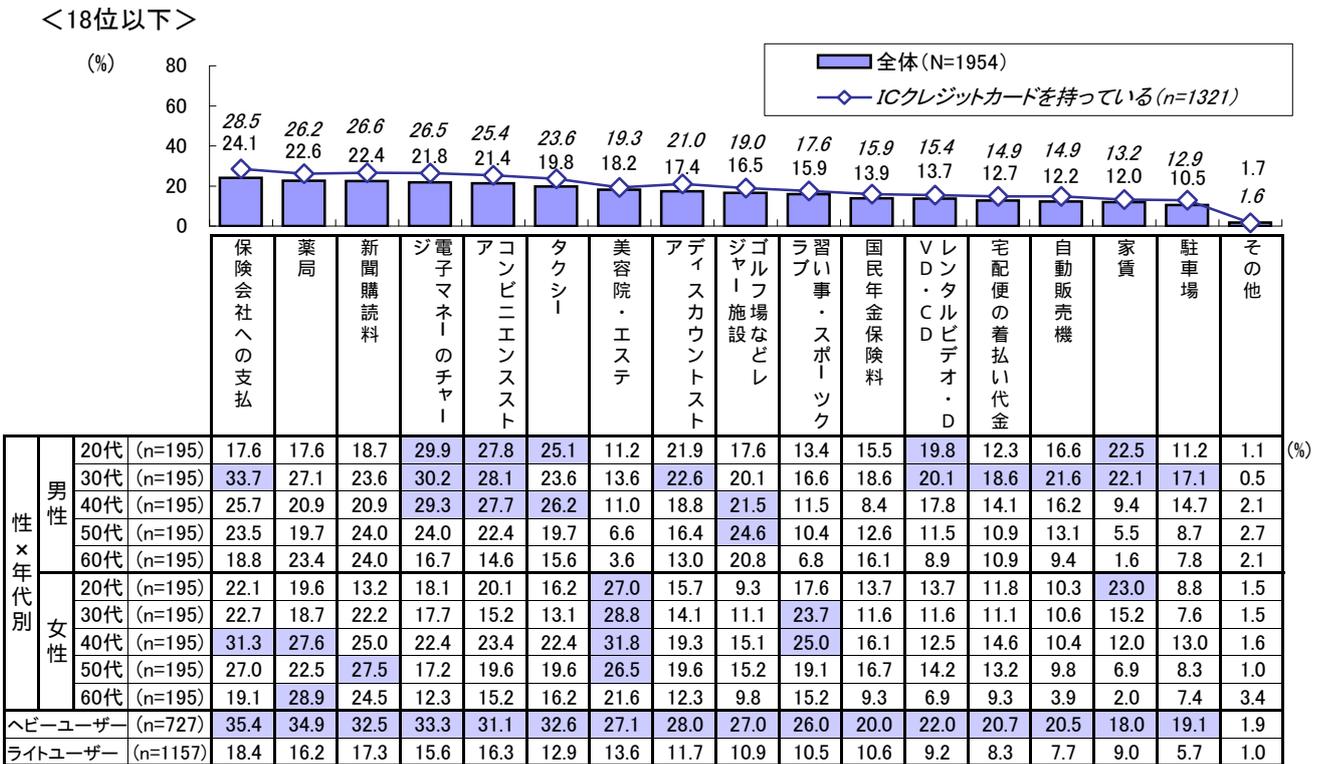
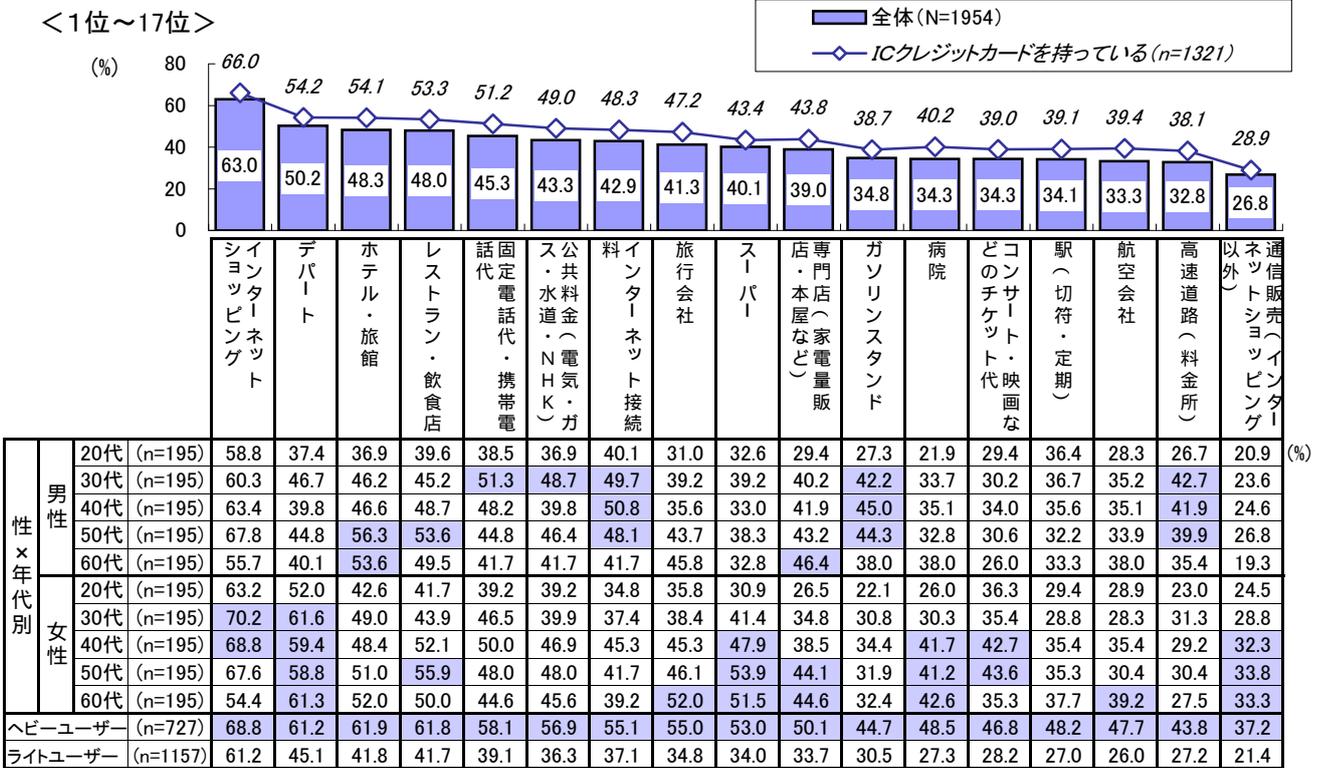
VIII. ICクレジットカードの利用意向

1. 今後のクレジットカードの利用意向①

今後のクレジットカードの利用意向場面・目的についてたずねたところ、全体では「インターネットショッピング」が63%でトップ。次いで「デパート」(50%)、「ホテル・旅館」「レストラン・飲食店」(ともに48%)。

ICクレジットカード所有者による利用意向は、全ての項目で全体を上回っており、さまざまな用途にクレジットカードを利用したい意向がうかがえる。中でも「航空会社」「固定電話代・携帯電話代」「病院」「旅行会社」での利用意向は6ポイント上回っている。同様に、クレジットカードヘビーユーザーの利用意向も高く、ライトユーザーを10~20ポイント程度上回る。

Q.あなたは今後どのような場面や目的でクレジットカードを利用したいですか。(いくつでも)



*全体値より5ポイント以上高いスコアに網掛け

※ヘビーユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円未満

VIII. ICクレジットカードの利用意向

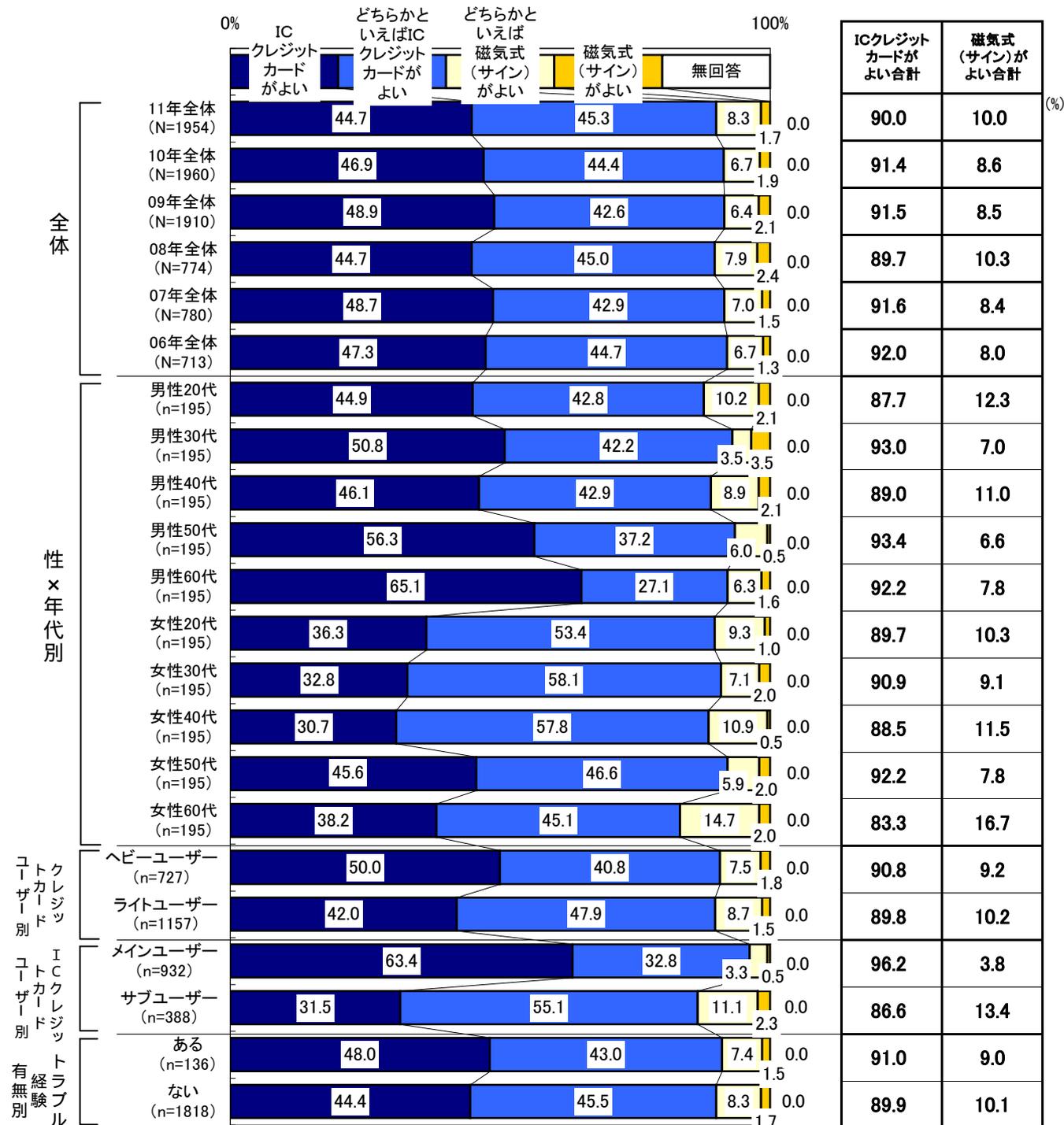
1. 今後のクレジットカードの利用意向②

今後のクレジットカードの利用意向は、引き続き全体の約9割がICクレジットカードの支持層(ICクレジットカードがよい+どちらかといえばICクレジットカードがよい)である。

性×年代別で、「ICクレジットカードがよい」だけを見ると、いずれの年代も男性が女性を上回り、中でも男性60代で65%と特に高い。対して女性30~40代では3割強にとどまる。

ICクレジットカードユーザー別のメインユーザーでは「ICクレジットカードがよい」が63%にのぼり、サブユーザーを30ポイント以上上回る。

Q.あなたは、今後クレジットカードを使うとしたらどちらがよいと思いますか。(ひとつだけ)



※ヘビーユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円未満

※メインユーザー:ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー:ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

※トラブル経験「ある」:クレジットカードでトラブルにあったことがある トラブル経験「ない」:クレジットカードでトラブルにあったことがない

※「磁気式(サイン)」:09年まで「従来式(磁気)」で調査

VIII. ICクレジットカードの利用意向

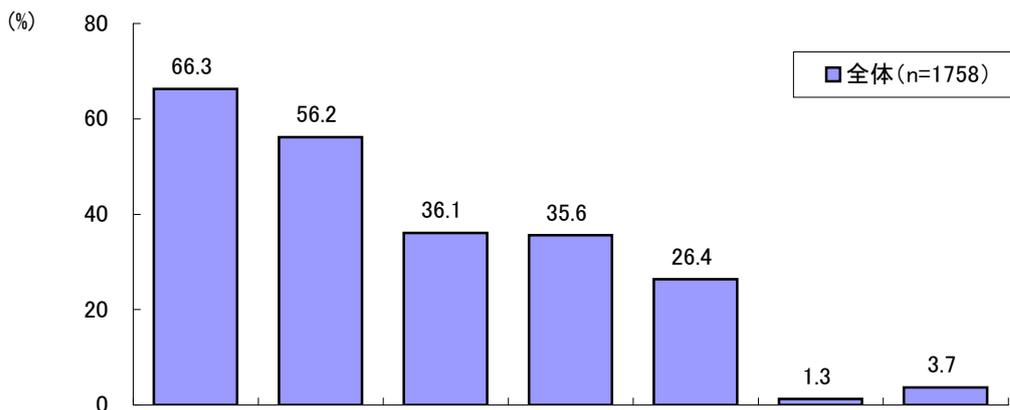
2. ICクレジットカードを選ぶ理由①

ICクレジットカード利用意向者にその理由をたずねたところ、「偽造される心配がない」(66%)、「暗証番号が必要なので、他人に使われる心配が少ない」(56%)が上位で、次いで「暗証番号入力で済むので手間がかからない」「カードを見えないところに持っていかれない」が3割台で続く。

性×年代別では、女性はいずれの年代も「カードを見えないところに持っていかれない」が男性より高く、女性50代以上では「暗証番号が必要なので、他人に使われる心配が少ない」を理由にあげる割合も高い。

ICクレジットカードユーザー別のメインユーザーは「暗証番号入力で済むので手間がかからない」「磁気式(サイン)よりも決済処理が速い」がサブユーザーを約10ポイント上回る。

Q. (「ICクレジットカードがよい」「どちらかといえばICクレジットカードがよい」とお答えの方に)
「ICクレジットカード」がよいとお考えの理由は何ですか。(いくつでも)



			偽造される心配がない	暗証番号入力が必要なので、他人に使われる心配が少ない	暗証番号入力で済むので手間がかからない	カードを見えないところに持っていかれない	磁気式(サイン)よりも決済処理が速い	その他	特にない
性×年代別	男性20代 (n=171)	63.4	47.0	27.4	23.2	26.2	1.8	6.7	
	男性30代 (n=182)	61.6	50.8	35.7	27.0	29.7	2.7	7.0	
	男性40代 (n=174)	67.6	55.9	37.6	33.5	30.0	1.2	2.9	
	男性50代 (n=183)	66.7	56.1	39.2	37.4	25.1	1.2	2.9	
	男性60代 (n=180)	66.7	61.0	35.0	36.2	25.4	1.1	5.1	
	女性20代 (n=175)	63.4	51.9	36.1	29.0	24.6	1.6	1.1	
	女性30代 (n=178)	73.3	56.1	34.4	40.6	22.2	0.6	2.2	
	女性40代 (n=173)	67.1	55.3	38.2	38.8	22.4	0.6	2.4	
	女性50代 (n=180)	69.1	64.4	39.9	43.6	30.3	1.6	1.6	
	女性60代 (n=163)	63.5	64.1	37.6	47.1	28.2	0.6	5.3	
ICクレジットカードユーザー別	メインユーザー (n=897)	66.1	59.7	42.9	39.9	32.4	1.9	2.6	
	サブユーザー (n=336)	68.4	54.7	33.6	37.1	23.2	0.3	1.8	

*全体値より5ポイント以上高いスコアに網掛け

※メインユーザー:ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー:ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

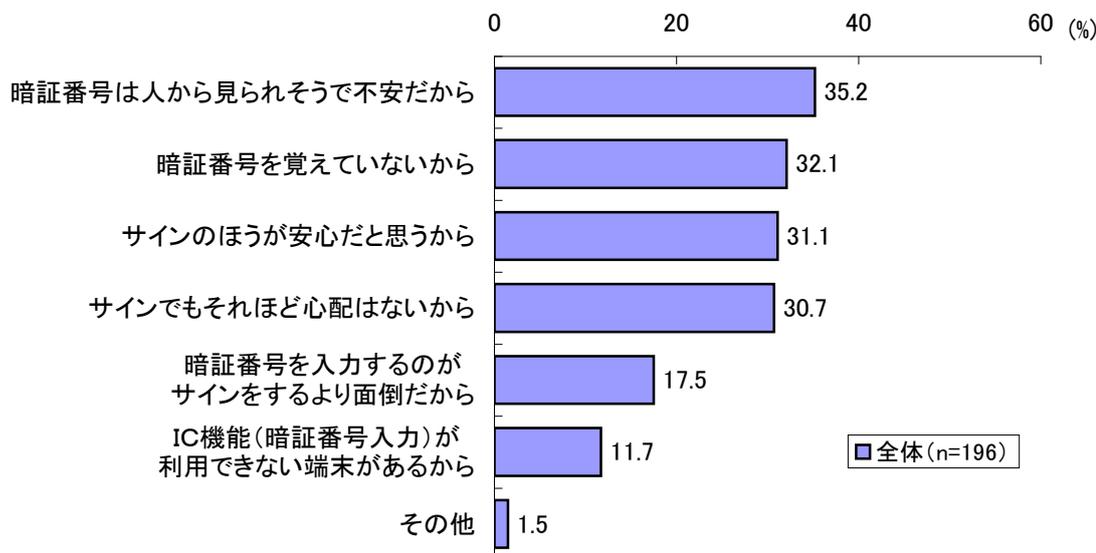
VIII. ICクレジットカードの利用意向

2. ICクレジットカードを選ぶ理由②

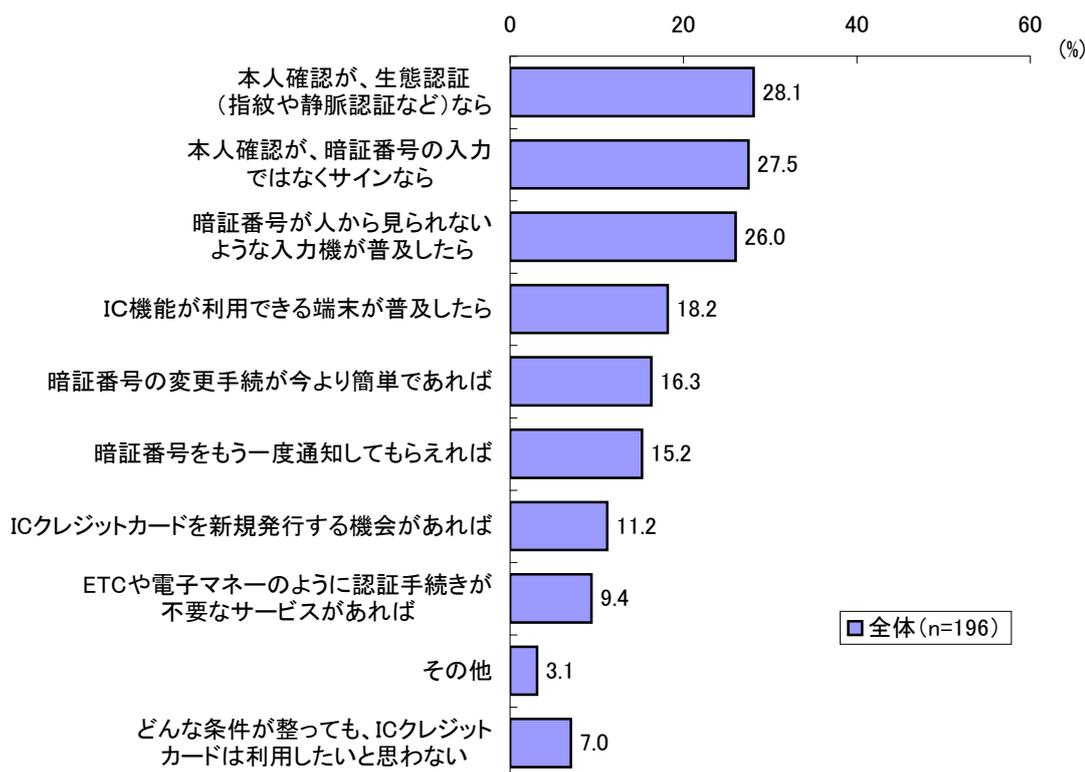
磁気式(サイン)クレジットカードを支持する理由としては、「暗証番号は人から見られそうで不安だから」が35%で最も高く、次いで「暗証番号を覚えていないから」(32%)。

ICクレジットカードの利用条件をたずねたところ、「本人確認が、生体認証(指紋や静脈認証など)なら」と「本人確認が暗証番号の入力ではなくサインなら」(ともに28%)、「暗証番号が人から見られないような入力機が普及したら」(26%)が上位で、端末の普及とともに、サイン取引と比較した暗証番号取引の優位性の周知徹底がICクレジットカードの今後の課題といえる。

Q. (「どちらかといえば磁気式(サイン)がよい」「磁気式(サイン)がよい」とお答えの方に)
磁気式(サイン)がよいとお考えの理由は何ですか。(いくつでも)



Q. (「どちらかといえば従来式(磁気)がよい」「従来式(磁気)がよい」とお答えの方に)
どんな条件が整えば「ICクレジットカード」を利用したいと思いますか。(いくつでも)



VIII. ICクレジットカードの利用意向

3. ICクレジットカードの利用意向場面・目的

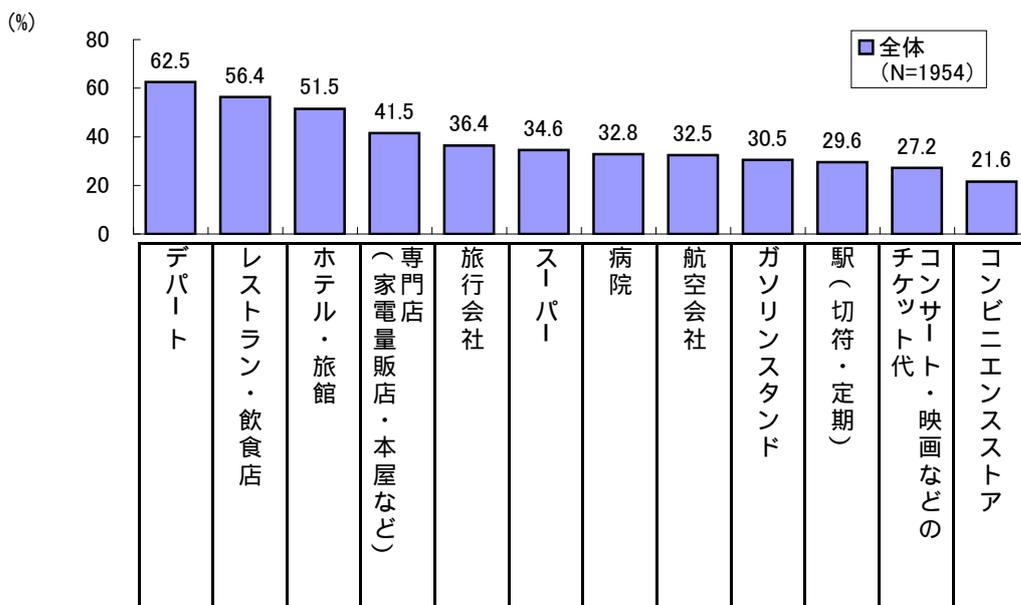
暗証番号入力をともなうICクレジットカードの利用意向をたずねたところ、全体では「デパート」が63%で最も高く、次いで「レストラン・飲食店」(56%)、「ホテル・旅館」(52%)が続く。

クレジットカードユーザー別のヘビーユーザーでは、いずれの項目も利用意向が高く、「駅(切符・定期)」「航空会社」「タクシー」といった交通機関をはじめ、概ね全体を10ポイント前後上回る。

ICクレジットカードユーザー別のメインユーザーも、「ホテル・旅館」「航空会社」「レストラン・飲食店」での利用意向が高く、全体を約10ポイント上回る。

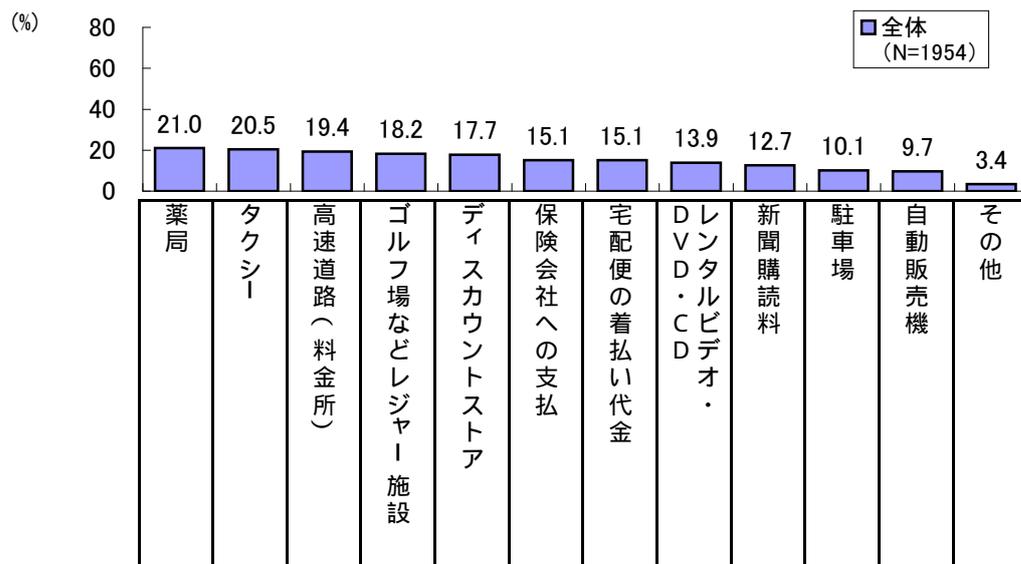
Q. 今後、「ICクレジットカード」を暗証番号入力で利用する際、どのような場面や目的で利用したいですか。

<1位～12位>



クレジットカードユーザー別	ヘビーユーザー (n=727)	ライトユーザー (n=1157)	ICクレジットカードユーザー別	メインユーザー (n=932)	サブユーザー (n=388)
デパート	70.9	58.7	メインユーザー	66.8	63.7
レストラン・飲食店	67.5	51.9	サブユーザー	66.0	54.9
ホテル・旅館	62.1	47.0	メインユーザー	62.6	49.0
(専門店～家電量販店・本屋など)	49.1	37.9	サブユーザー	49.6	43.7
旅行会社	47.2	31.2	メインユーザー	45.1	34.1
スーパー	43.4	30.4	サブユーザー	38.5	31.7
病院	44.0	27.6	メインユーザー	42.0	30.8
航空会社	44.0	26.8	サブユーザー	42.3	30.7
ガソリンスタンド	39.2	26.8	メインユーザー	37.3	28.7
駅(切符・定期)	41.9	23.2	サブユーザー	38.0	27.8
チケット代・映画などの	35.5	23.2	メインユーザー	33.4	25.4
コンビニエンスストア	30.0	16.9	サブユーザー	25.6	21.5

<13位以下>



クレジットカードユーザー別	ヘビーユーザー (n=727)	ライトユーザー (n=1157)	ICクレジットカードユーザー別	メインユーザー (n=932)	サブユーザー (n=388)
薬局	31.6	15.6	メインユーザー	27.0	18.7
タクシー	32.0	14.2	サブユーザー	27.4	18.0
高速道路(料金所)	26.8	15.5	メインユーザー	24.7	18.4
ゴルフ場などレジャー施設	28.4	12.9	サブユーザー	23.9	15.9
ディスカウントストア	26.6	13.0	メインユーザー	23.3	16.4
保険会社への支払	21.0	12.1	サブユーザー	18.9	16.5
宅配便の着払い代金	21.3	11.7	メインユーザー	19.0	15.6
DVD・CCD	20.1	10.8	サブユーザー	17.3	14.0
新聞購読料	21.4	8.0	メインユーザー	16.9	11.1
駐車場	16.5	6.4	サブユーザー	13.4	10.4
自動販売機	15.3	6.8	メインユーザー	12.3	9.9
その他	2.9	3.3	サブユーザー	2.8	4.9

*全体値より5ポイント以上高いスコアに網掛け

※ヘビーユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円未満

※メインユーザー:ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー:ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用