

2017年ICクレジットカードに関する 消費者意識調査

～結果報告書～



調査概要

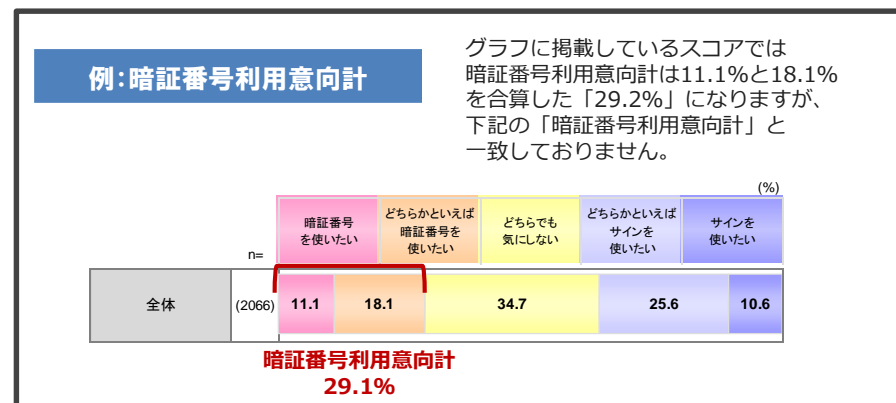
- 調査目的 : ICクレジットカード決済におけるPINバイパス取引の廃止可否を検討するために、以下の点を明らかにする。
 - ①PINバイパス廃止の最大の障壁である“暗証番号の認知”の状況が、どのように変化したかを確認する。
 - ②”暗証番号の認知“における施策の浸透状況、及び効果を確認し、有効な施策を明確にする。
 - ③ICクレジットカードの決済状況について実態・意向を把握する。
- 調査対象 : クレジットカードを保有する20～69歳の男女
- 調査地域 : 全国
- 調査方法 : インターネットリサーチ
- 調査日時 : 2017年7月28日（金）～ 7月29日（土）
- 有効回答 : 2,063サンプル

	20-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60-69歳	計
男性	137	201	238	197	233	1006
女性	141	205	240	211	260	1057
計	278	406	478	408	493	2063

※人口構成比率に合わせて回収した事前調査における「クレジットカード保有者の性年代構成比」に準じて、本調査回収数を決定。

- 調査機関 : 株式会社マクロミル

※この後のページでは、右記のようにアンケートのスコアを合算して、「●●計」と表記している部分がありますが、一部、グラフに掲載しているスコアの合計と「●●計」のスコアが一致しないケースがございます。こちらは、各々のスコアの小数点第2位以下を四捨五入しているために起きている事象でございます。



分析軸について

■ 本報告書では、以下の集計軸にて分析を行っております。

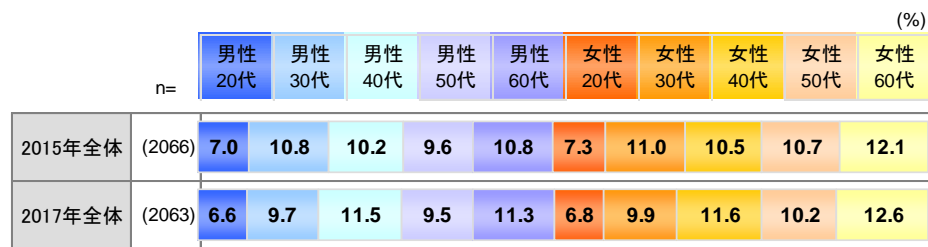
	軸名称	軸のカテゴリ名	条件
集計軸①	クレジットカード 利用金額別	ヘビー利用者	クレジットカードの利用金額(1ヶ月)が「5万円以上」
		ミドル利用者	クレジットカードの利用金額(1ヶ月)が「1万円以上5万円未満」
		ライト利用者	クレジットカードの利用金額(1ヶ月)が「1万円未満」
集計軸②	クレジットカード 利用状況別	磁気式カードメイン利用者	磁気式クレジットカードのみ・磁気式クレジットカード中心に利用している
		ICカードメイン利用者	ICクレジットカードのみ・ICクレジットカード中心に利用している
集計軸③	ICクレジットカード 利用状況別	非認知者	ICクレジットカードを知らない
		認知・非保有者	ICクレジットカードを知っているが、持っていない
		保有・非利用者	ICクレジットカードを持っているが、利用していない
		利用者	ICクレジットカードを利用している
集計軸④	ICクレジットカードの 暗証番号認知度別	しっかり覚えている	ICクレジットカードの暗証番号をしっかり覚えている
		何となく覚えている	ICクレジットカードの暗証番号を何となく覚えている
		覚えていない	ICクレジットカードの暗証番号を覚えていない
集計軸⑤	暗証番号/サイン決済の 利用意向別 (特徴提示後)	暗証番号利用意向者	暗証番号を使いたい・どちらかといえば暗証番号を使いたい
		中庸層	どちらでも気にしない
		サイン利用意向者	サインを使いたい・どちらかといえばサインを使いたい

回答者プロフィール

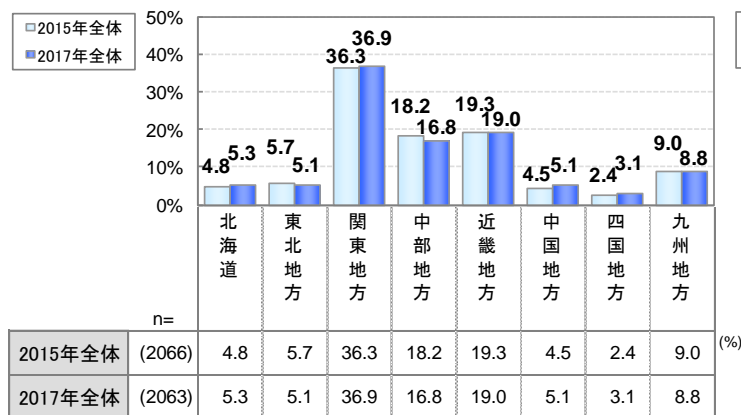
性別



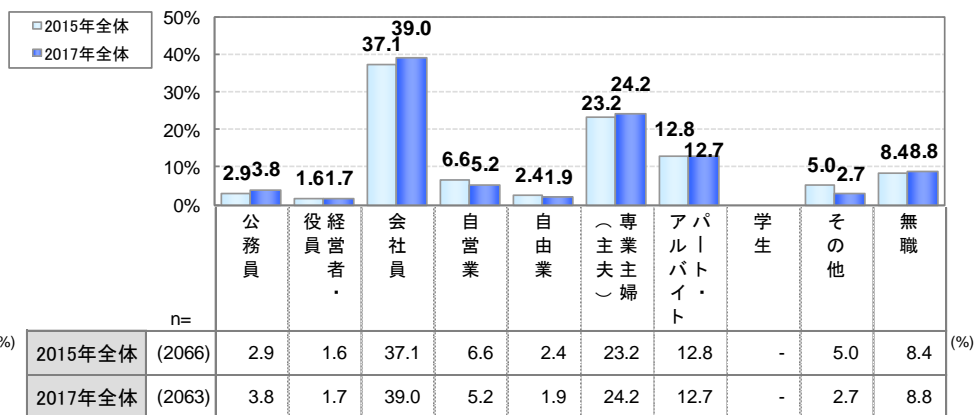
年齢



居住地



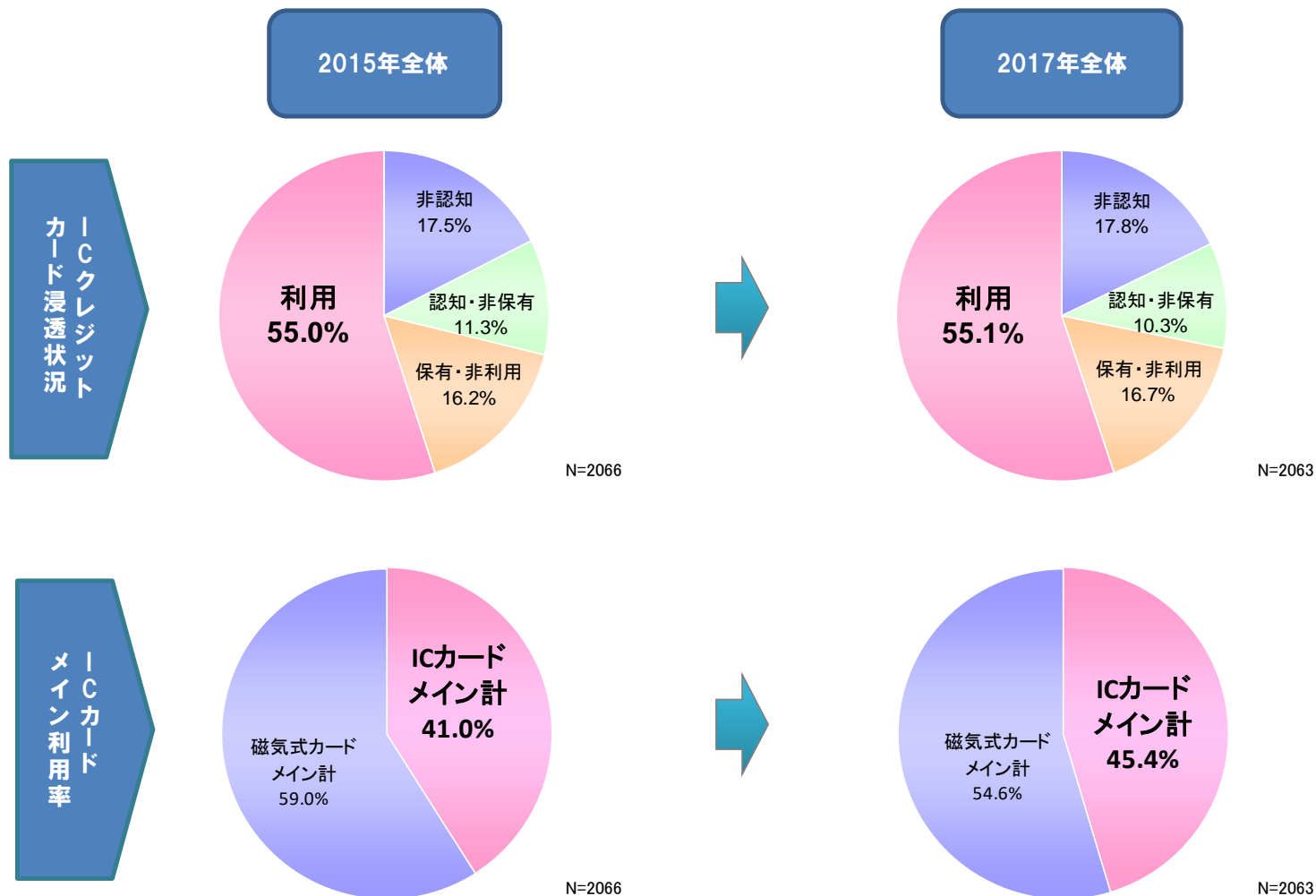
職業



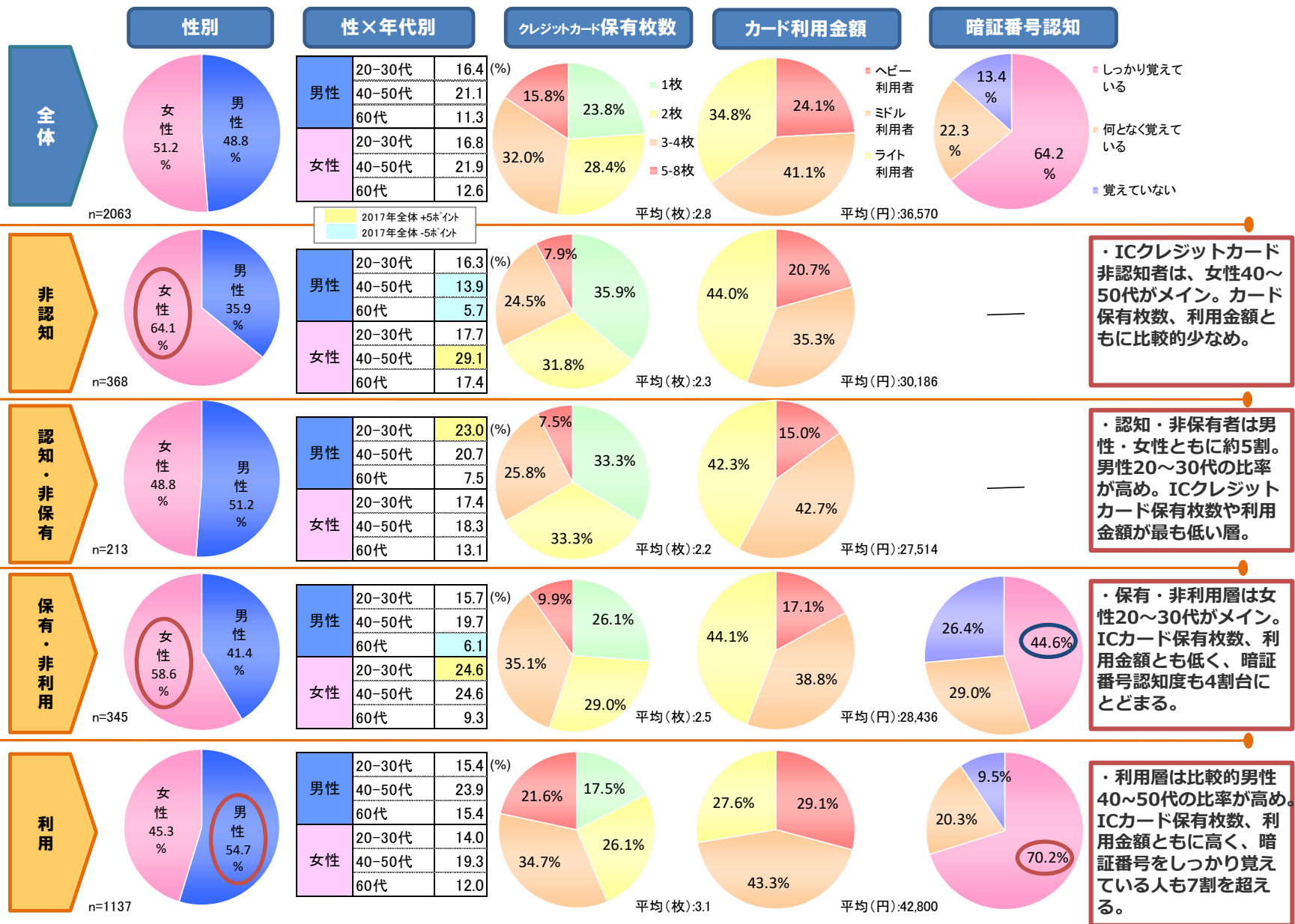
調査結果の要約(前回調査 [2015年] からの推移を含む)

1. ICクレジットカードの市場浸透度

Topline この2年での利用率は横ばいだが、ICカードメイン利用者は4ポイント増。(Q3,Q4)



2. ICクレジットカード利用者属性(ICクレジットカード浸透度別)

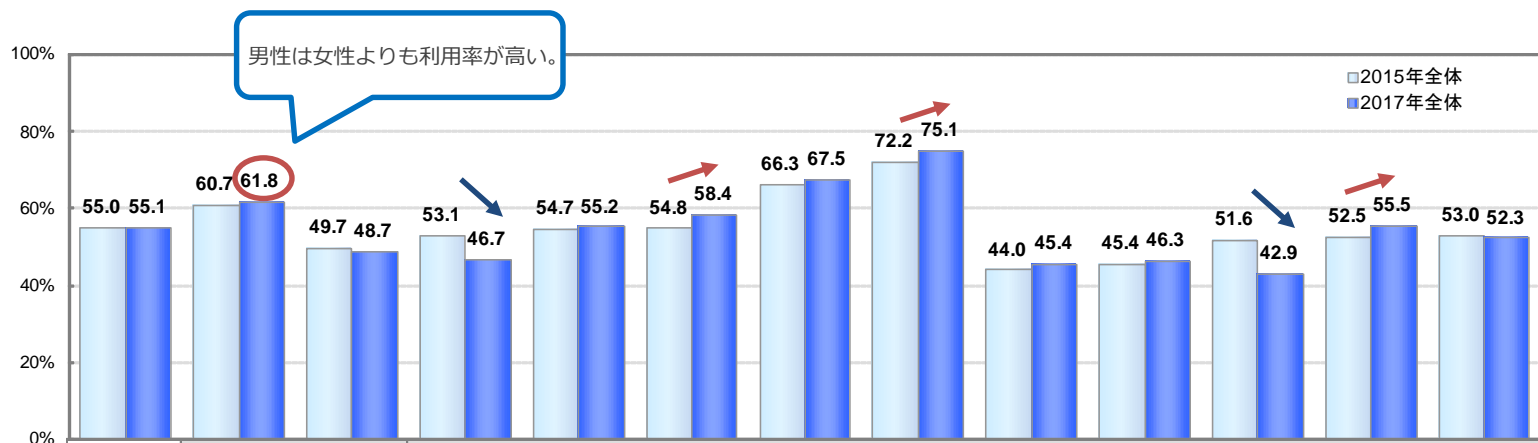


3. セグメント別のICクレジットカード利用率

Topline 男性40代・60代や女性50代で利用率が拡大した。一方、男性20代や女性40代に関しては、引き続き訴求が必要であると考えられる。(Q3)

セグメント別のICクレジットカード利用率

※全回答者ベース



■ 全体+10ポイント
■ 全体+5ポイント
■ 全体-5ポイント
■ 全体-10ポイント
 (n=30以上の場合)

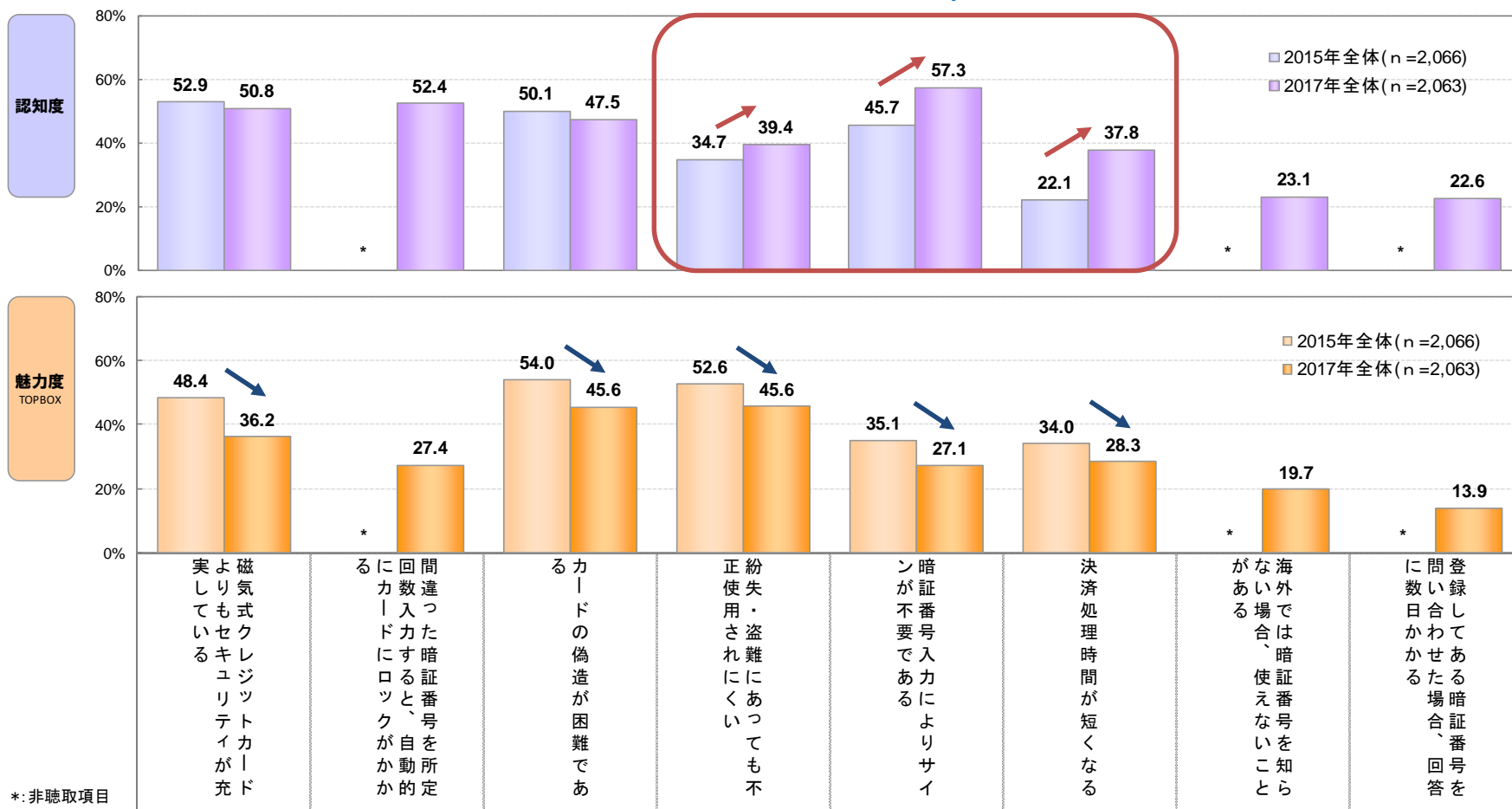
年次	利用率	性別		男性					女性					%
		20代	30代	40代	50代	60代	20代	30代	40代	50代	60代			
2015年全体	55.0	60.7	49.7	53.1	54.7	54.8	66.3	72.2	44.0	45.4	51.6	52.5	53.0	(%)
	n=	(2,066)	(1,000)	(1,066)	(145)	(223)	(210)	(199)	(223)	(150)	(227)	(217)	(221)	(251)
2017年全体	55.1	61.8	48.7	46.7	55.2	58.4	67.5	75.1	45.4	46.3	42.9	55.5	52.3	
	n=	(2,063)	(1,006)	(1,057)	(137)	(201)	(238)	(197)	(233)	(141)	(205)	(240)	(211)	(260)
利用率差分(2017年-2015年)	+0.1	+1.1	-1.0	-6.4	+0.5	+3.6	+1.2	+2.9	+1.4	+0.9	-8.7	+3.0	-0.7	

4. ICクレジットカードの特徴認知度、魅力度

Topline

ICクレジットカードの特徴認知度をみると、「不正使用されにくい」「サイン不要」「決済処理時間短縮」の認知度が向上。ただし、ICクレジットカードの魅力は引き続き訴求が必要である。(Q7,Q8)

この2年で特徴認知が進んでいる。



5. 暗証番号認知施策の効果

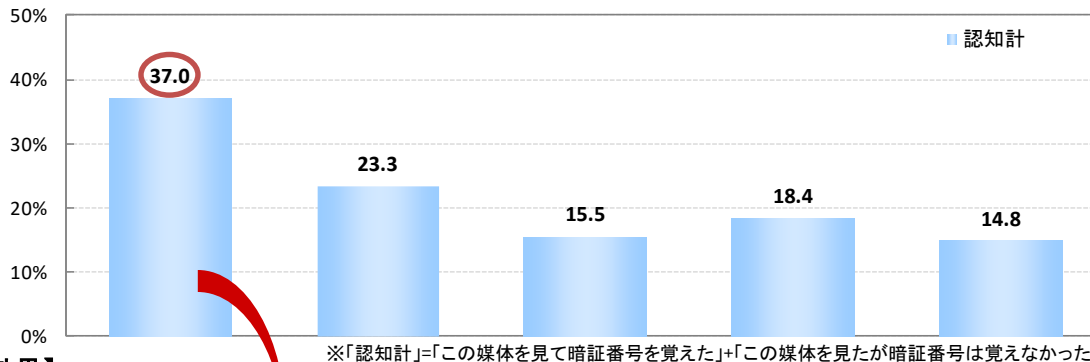
Topline

最も効果的な施策は「入会申込書」。その他の施策は認知に対する効果が低く、初期段階での周知が重要であることがうかがえる。(Q17)

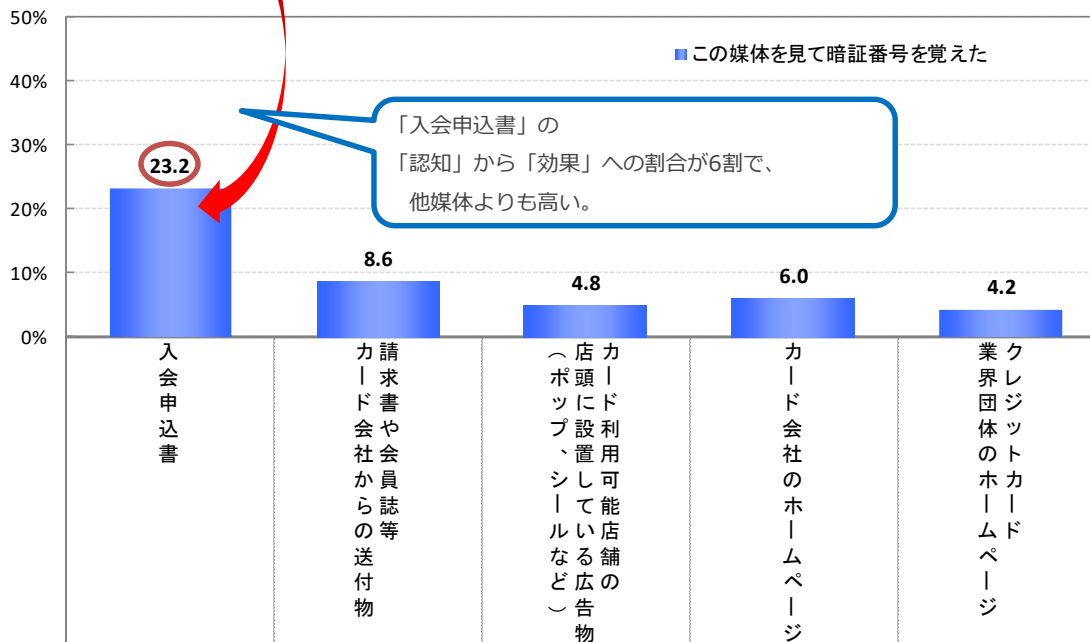
暗証番号認知施策の認知度と効果

※全ベース回答者ベース

【認知】



【効果】



6. 暗証番号認知に有効な施策

Topline 「カード会社のウェブページ」「メール・郵送物によるお知らせ」「入会時の案内徹底」「暗証番号以外の施策」が有効というコメントが多く見受けられる。(Q18)

※回答属性(性年代/ICクレジットカード浸透状況別)

ウェブページ・メールでの施策

- メールアドレスへ定期的に暗証番号の確認、変更の案内をする。LINEやツイッターなどの目に触れることが多いアプリやサイトの広告にクレジットカード会社の広告を掲載して、認知を呼びかける。(女性_30代/利用者)
- カード会社からのメールで、「暗証番号をおぼえていますか?」という問いかけのコメントを大きく太い文字で表現する。メールの頻度ですが、クレジットカード保持者が選べるように変更できると良いと思います。でも、最低月に一度はメールを送るシステムにした方が良いかと思います。(女性_40代/利用者)
- カード裏面にQRコードが付いていて、それを読み込ませ、クレジット会社のサイトに移動して、登録IDとパスワードを入れてログインし、サイト内にある暗証番号の項目をクリックして、暗証番号確認できたら、暗証番号忘れても大丈夫と思います。(女性_50代/利用者)
- サイト上でランダムに色々なキャラクターが出現して、そのキャラクターが数字又は英文字の暗証番号を1文字ずつ掲げているシーンが何回か出てくれば、普通に暗証番号だけを見て覚えるよりは覚えやすいかなと思う。(男性_30代/保有・非利用者)

カード会社からの送付物

- クレジットカードの更新の際に、シールなどで隠してある暗証番号(剥がせば読めるようなもの)を同封すると、数年に一度、定期的に暗証番号が確認できると思います。(女性_20代/利用者)
- 請求書やカード会社からの送付物などは、必ず毎月見るものだと思うので、毎月自分なりに考える(思い出す)良い機会だと思います。(女性_30代/保有・非利用者)

入会時の案内の徹底

- カードの入会案内する人が、ICクレジットカードの暗証番号が大切であることを理解し、入会する人にしっかり案内してもらおうと思うが、私は1番わかりやすく覚えなさいといけない気になります。(女性_20代/利用者)
- 入会時に暗証番号を決して忘れない様に、何度も繰り返し伝え、その時に番号を何回も確認させる。その上で忘れたときに思い出させるきっかけになるような言葉、関連付ける言葉も設定する。(女性_60代/利用者)

暗証番号以外の施策

- 忘れがちなので誕生日や電話番号を使っている方が多いように思います。可能ならマイナンバーカードのように顔写真を判断できる機能があったり、指紋などの使用が出来たら良い。(女性_60代/非認知者)
- 携帯電話のアプリケーション。指紋認証(本人確認)と連動して表示されるシステム。(女性_30代/保有・非利用者)
- 指紋認証、或いは眼球虹彩認証が良いと思う。(男性_50代/利用者)

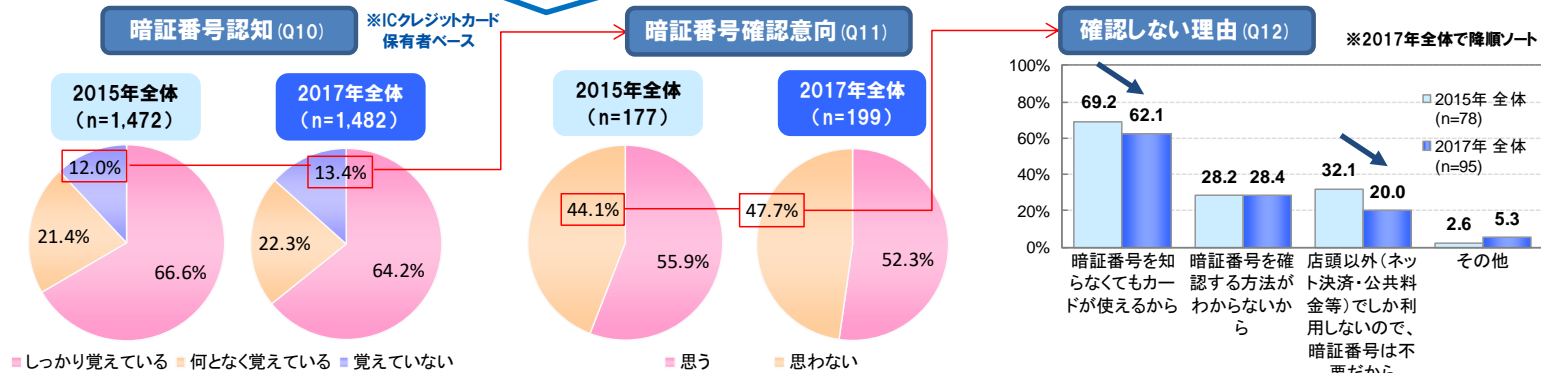
その他

- 何のために使う暗証番号なのかを、明確に説明してもらえれば忘れなさいと思う。入会の時は暗証番号の記入欄に小さい文字で説明書きがあるくらいだと思うので、例えばウェブの申し込みだったら、音声読み上げで暗証番号について説明があり、聴き終えてから入力が終わらないと次に進めないようにするなどしてほしい。(女性_30代/利用者)
- 入会申込書内に目立つように注意書きを書く、入会申込書内の氏名、住所書きの下辺に暗証番号の注意書きを記載し、ご理解頂けた場合に印鑑を押すようにする。(女性_50代/利用者)
- 犯罪に悪用されにくいこと、盗難されても悪用されにくいことを強調してもらえると危機感を持ってもらえるかと思います。(女性_30代/利用者)
- 入会申込書に2回以上の記入を義務付け、クレジット会社からのメール等の開封の際に、暗証番号の入力を必須にさせる。(男性_50代/利用者)
- カードに入会して6カ月後に非常にお手数だと思いますが、暗証番号の再度確認の電話をカード会員にする。(女性_50代/利用者)
- 注意書きに文章だけでなく、使用している場面のイラストや写真を載せることによって印象付ける。(女性_30代/利用者)

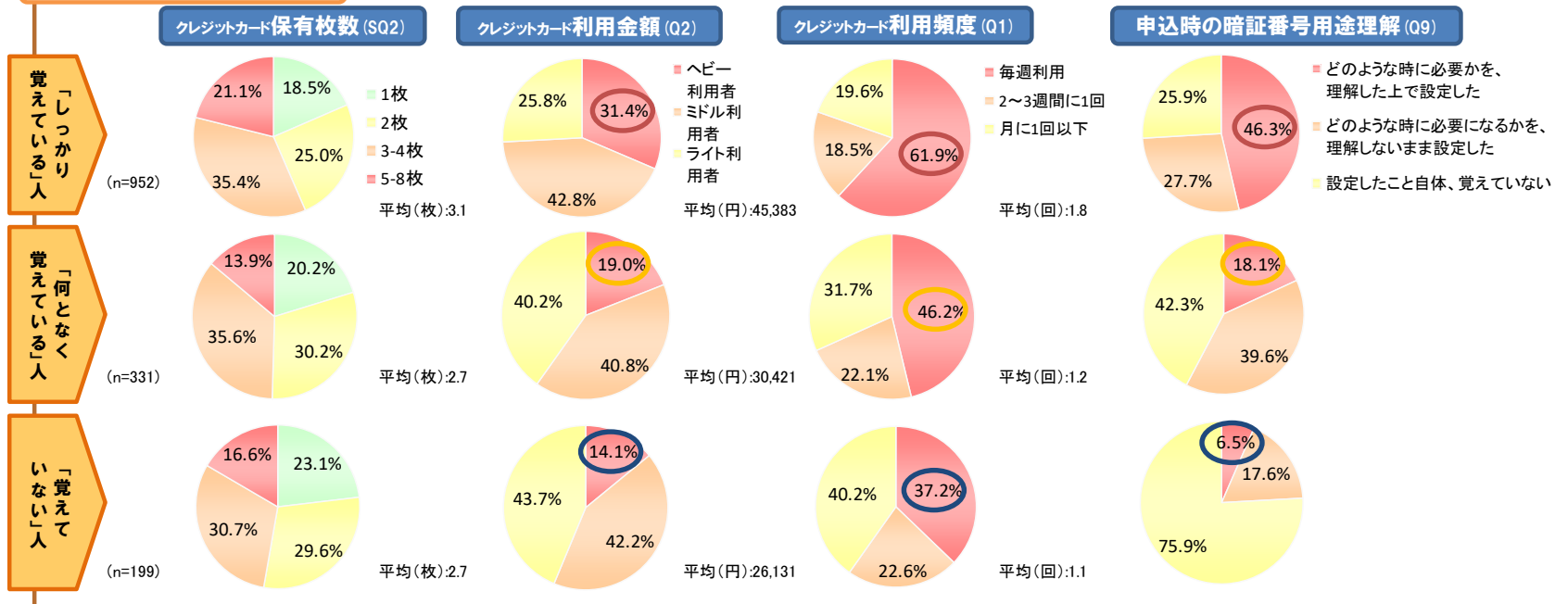
7. 暗証番号認知状況と認知度別の特徴

Topline 暗証番号認知レベルは、カード利用のレベル(金額や頻度、暗証番号の用途理解)と比例している。

2015年調査と暗証番号認知・確認意向は同等レベル。



暗証番号認知度別の特徴



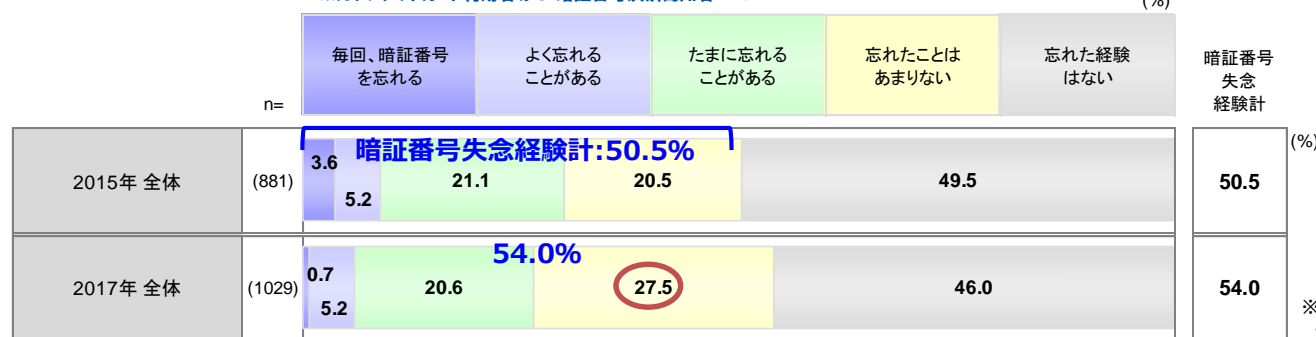
8. 暗証番号失念経験と失念時の行動

Topline

暗証番号の失念経験は5割強。代替としてサインが主流だが、現金や別のICクレジットカードで支払う人も増加傾向。サインでの決済は7ポイント減少。暗証番号の照会はWEBよりも電話が中心。

暗証番号の失念経験 (Q13)

※ICクレジットカード利用者かつ暗証番号決済認知者ベース



※暗証番号失念経験計…「忘れた経験はない」以外のスコア

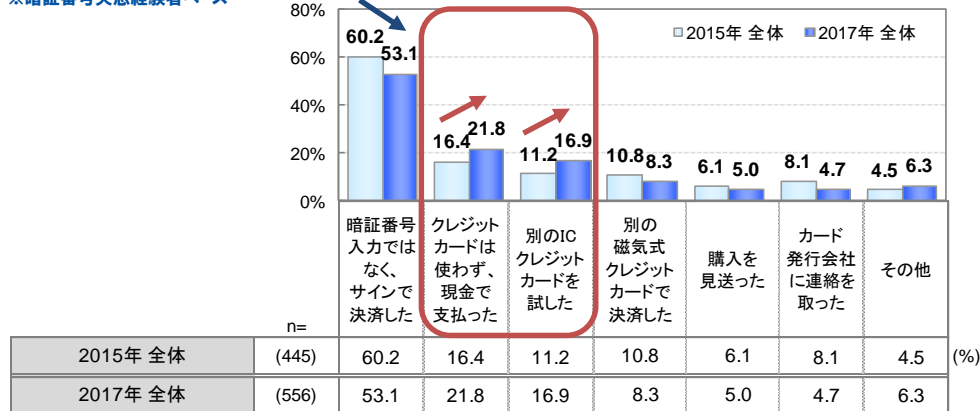
「忘れたことはあまりない」の割合が高まった。

「電話での照会申請」が微増。
「会員専用WEBサイトからの照会申請」をする人の割合が低下。

2015年調査から6〜7ポイント拡大した。

暗証番号失念時の行動 (Q14)

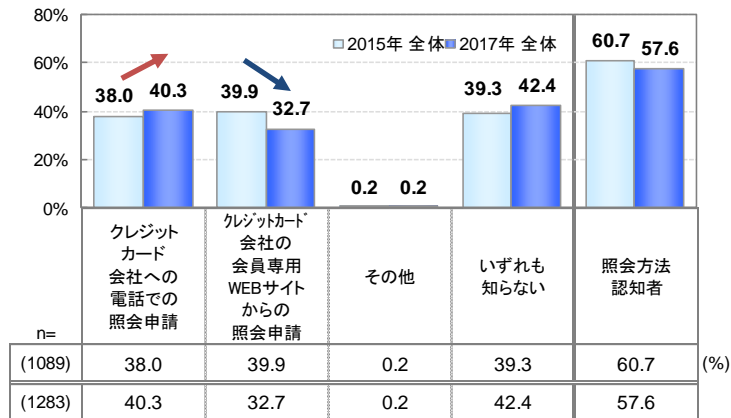
※暗証番号失念経験者ベース



※2017年全体のスコアで降順ソート

暗証番号照会申請の認知 (Q16)

※ICクレジットカード保有者かつ暗証番号決済認知者ベース



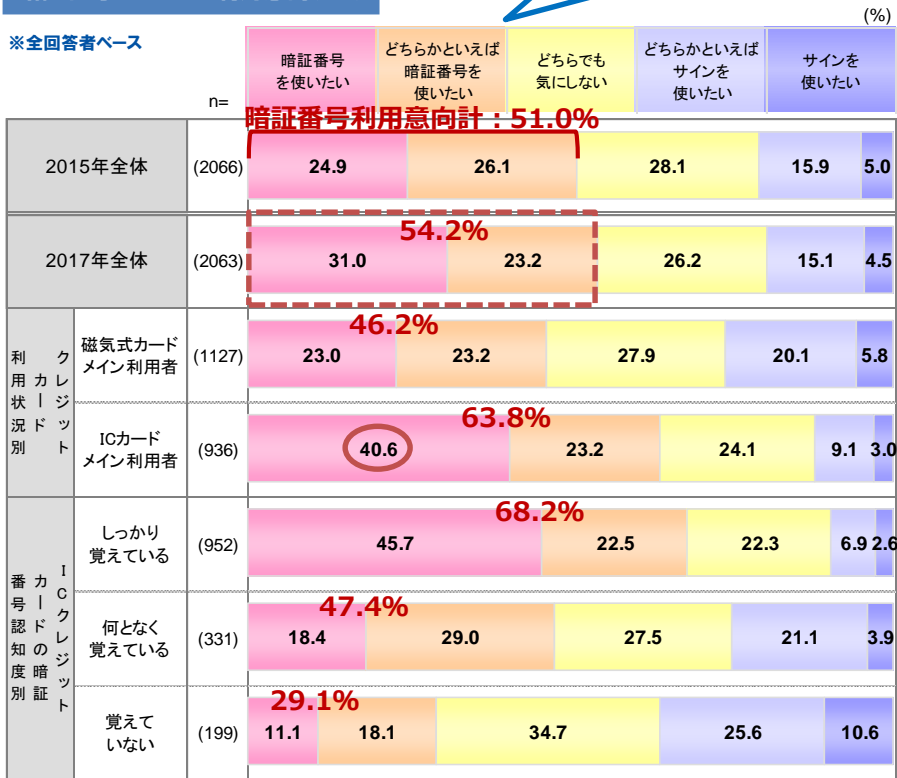
9. 暗証番号とサインの利用意向

Topline

暗証番号の利用意向は5割半ば、サイン利用意向者は2割ほど。暗証番号入力をしたくないと感じた経験のある人においても、全体の9割が必要性感じており、暗証番号の安全性は伝わっている。

暗証番号とサインの利用意向 (Q27)

※全回答者ベース

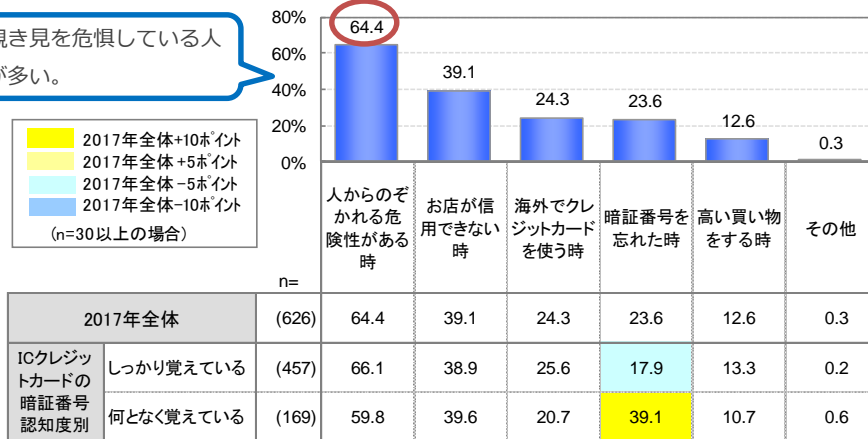


暗証番号入力をしたくないと感じた経験のある
「サイン利用意向者」の63%が
「安全性を重視すると必要」と回答

※暗証番号入力をしたくないと感じた経験のある人ベース

暗証番号入力をしたくないと感じたシーン (Q30)

覗き見を危惧している人が多い。



暗証番号入力の必要性 (Q31)

※暗証番号入力をしたくないと感じた経験のある人ベース



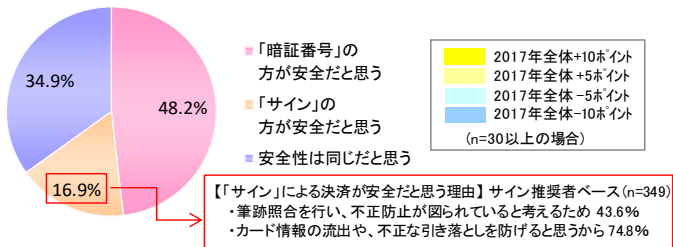
10. ICクレジットカード 決済時について

Topline

暗証番号の安全性が優れていると思う人は約5割。サインは2割弱。ICクレジットカードはセキュリティの高さが魅力。

クレジットカード 利用時の セキュリティ意識 (Q5)

※全回答者ベース (n=2,063)



ICクレジットカードの 特徴認知 (Q7)

	2017年全体 (2063)	「暗証番号」の方が安全 (994)	「サイン」の方が安全 (349)	どちらも安全性は同じ (720)
暗証番号入力によりサインが不要である	57.3	66.8	48.1	48.8
間違った暗証番号を所定回数入力すると、自動的にカードにロックがかかる	52.4	58.8	51.6	43.9
磁気式クレジットカードよりもセキュリティが充実している	50.8	59.8	46.4	40.6
カードの偽造が困難である	47.5	55.2	44.7	38.1
紛失・盗難にあっても不正使用されにくい	39.4	47.4	35.5	30.1
決済処理時間が短くなる	37.8	43.7	35.2	31.0
海外では暗証番号を知らない場合、使えないことがある	23.1	27.9	19.8	18.1
登録してある暗証番号を問わない場合、回答に数日かかる	22.6	25.9	20.9	19.0

※「知っている」のスコア ※2017年全体のスコアで降順ソート

「セキュリティ要素」の 魅力度が高い。

ICクレジットカードの 特徴魅力度 (Q8)

	2017年全体 (2063)	「暗証番号」の方が安全 (994)	「サイン」の方が安全 (349)	どちらも安全性は同じ (720)
紛失・盗難にあっても不正使用されにくい	45.6	54.6	40.4	35.7
カードの偽造が困難である	45.6	54.3	39.8	36.3
磁気式クレジットカードよりもセキュリティが充実している	36.2	46.5	30.4	24.9
間違った暗証番号を所定回数入力すると、自動的にカードにロックがかかる	28.3	36.5	22.9	19.6
暗証番号入力によりサインが不要である	27.4	35.5	24.1	17.8
海外では暗証番号を知らない場合、使えないことがある	27.1	23.1	18.1	17.2
登録してある暗証番号を問わない場合、回答に数日かかる	19.7	23.1	16.9	16.4

※「非常に魅力的である」のスコア ※2017年全体のスコアで降順ソート

暗証番号の 嫌な点・煩わしい点 (Q24)

	2017年全体 (2063)	「暗証番号」の方が安全 (994)	「サイン」の方が安全 (349)	どちらも安全性は同じ (720)
他人に暗証番号を覗き見されないか不安	33.1	32.6	43.8	28.5
暗証番号を覚えるのが面倒	25.6	23.1	38.1	23.1
暗証番号の入力が面倒	14.5	14.2	18.3	13.2
サインよりも決済に時間がかかりそう	6.4	5.1	10.3	6.4
暗証番号での取引の流れがわからない	6.2	4.8	10.6	5.8

※2017年全体のスコアで降順ソート

「暗証番号を覚えなく ていい」が最も高い。

サイン取引の 良い点 (Q25)

	2017年全体 (2063)	「暗証番号」の方が安全 (994)	「サイン」の方が安全 (349)	どちらも安全性は同じ (720)
暗証番号を覚えなくてよい	43.4	43.0	50.4	40.6
他人からの覗き見を心配しなくてよい	23.9	21.6	36.4	21.1
暗証番号よりも決済のスピードが速そう	10.6	9.4	14.9	10.1
サインの方が慣れている	10.3	7.9	17.2	10.3
クレジットカード決済端末がある場所まで移動しなくてよい	10.2	11.0	12.3	8.2
暗証番号よりも決済の手間がかからなそう	6.7	7.4	8.6	4.9

※2017年全体のスコアで降順ソート

暗証番号を 入力したくないシーン (Q30)

	2017年全体 (1029)	「暗証番号」の方が安全 (579)	「サイン」の方が安全 (137)	どちらも安全性は同じ (313)
人からのぞかれる危険性がある時	39.2	39.7	51.8	32.6
お店が信用できない時	23.8	23.3	31.4	21.4
海外でクレジットカードを使う時	14.8	15.2	15.3	13.7
暗証番号を忘れた時	14.4	12.6	16.1	16.9
高い買い物をする時	7.7	7.9	11.7	5.4

※2017年全体のスコアで降順ソート

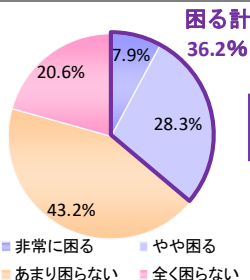
11. PINバイパス取引廃止時の影響

Topline

「困る人」はICクレジットカードに対する理解度は決して低くないものの、暗証番号を覚えるのが面倒という人が多い。

※全回答者ベース (n=2,063)

PINバイパスが
無くなった場合の
影響 (Q28)



2017年全体+10ポイント
2017年全体+5ポイント
2017年全体-5ポイント
2017年全体-10ポイント
(n=30以上の場合)

困る理由 (Q29)

理由	割合
1 暗証番号がたたくさんありすぎて覚えられないから	58.4%
2 サインの方が楽だから	24.3%
3 誰かに悪用されそうだから	22.5%
4 サインの方がセキュリティが高いと思うから	12.7%
5 海外で使う時に不安だから	8.6%

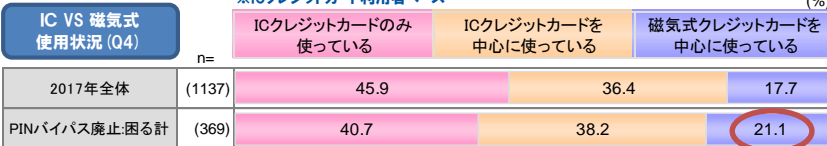
「困る人」基本属性

- 男性は47%、女性は54%で女性比率がわずかに高く、平均年齢は46歳。性年代構成は全体と同傾向。
- 既婚率は67%で、専業主婦のボリュームが26%を占めており、全体との大きな差はみられなかった。

クレジットカード利用状況

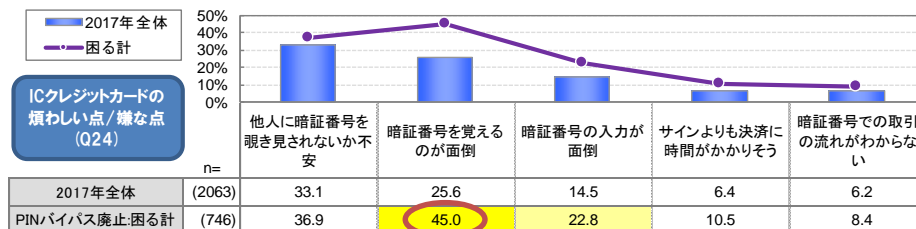
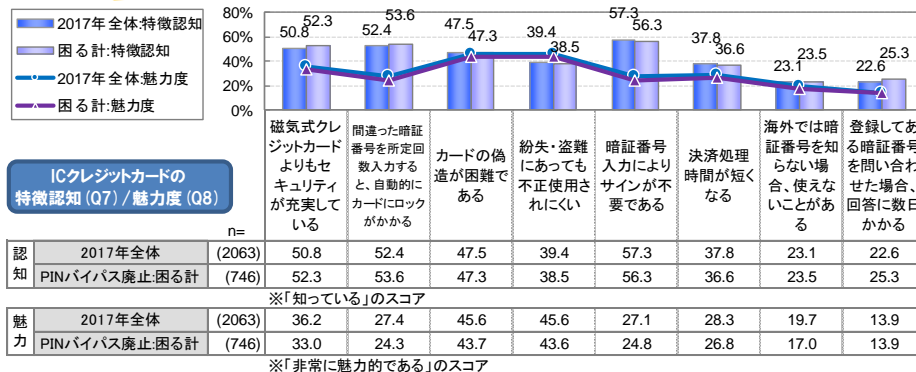
項目	n	平均保有枚数 (枚)	平均利用頻度 (回)	平均利用金額 (円)
2017年全体	(2063)	2.76	1.47	36,570
PINバイパス廃止:困る計	(746)	2.79	1.44	34,176

・「困る人」は磁気式カード利用者が多く、サインの方が安全という割合が高い。



ICクレジットカードに対する理解や意識

特徴認知/魅力度に差はないが、暗証番号を覚えるのが面倒な人が多い

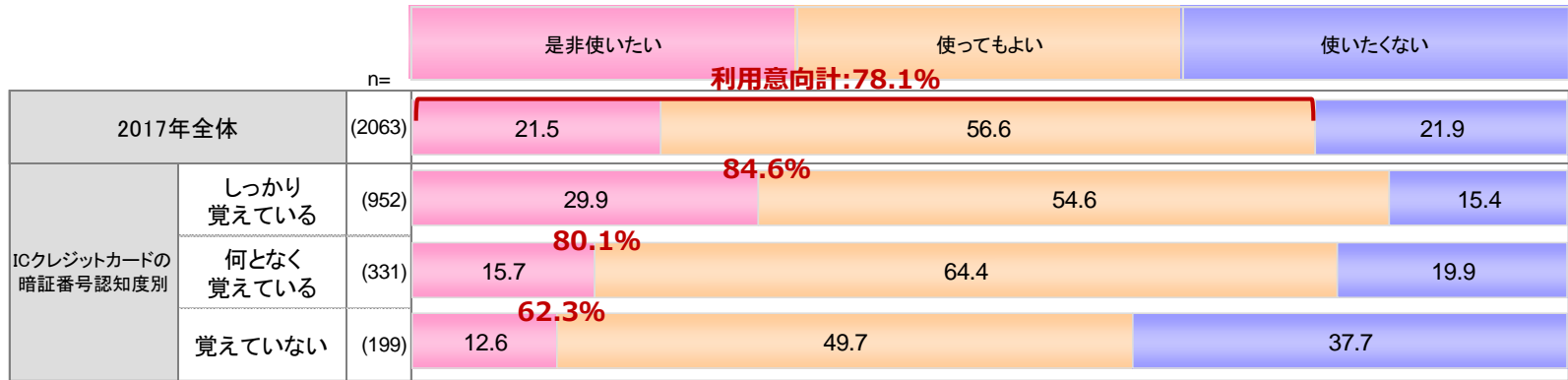


※2017年全体のスコアで降順ソート

12. テーブル会計時の暗証番号入力「利用意向」「利用意向理由」「抵抗理由」

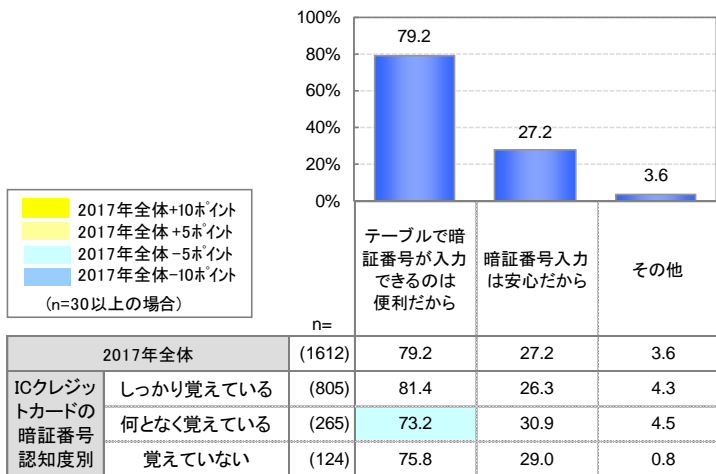
Topline テーブル会計時に暗証番号入力を使いたい人の割合は8割近くおり、ニーズの高さがうかがえる。一方、抵抗を感じるという人の理由としては、「暗証番号の覗き見が不安」が多い。

テーブル会計時の暗証番号入力利用意向 (Q32)



※テーブル会計時暗証番号入力利用意向者ベース

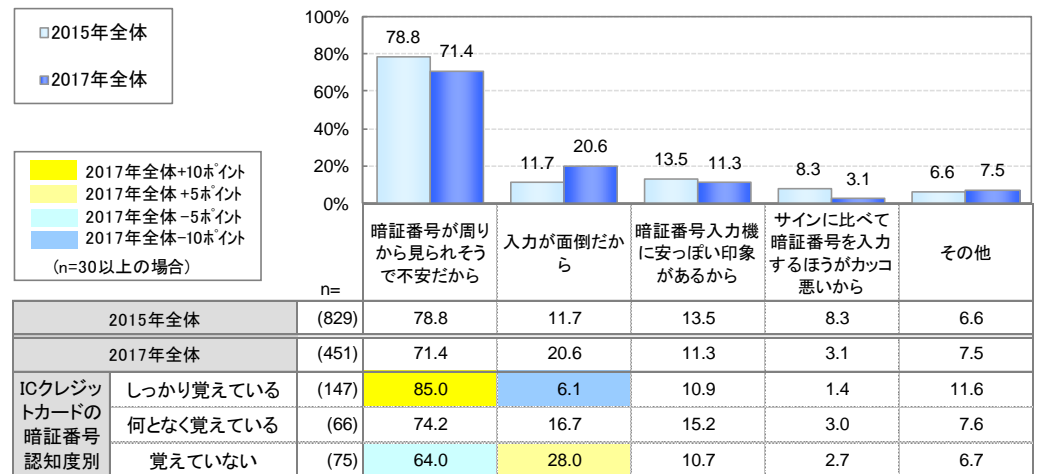
テーブル会計時の暗証番号入力利用意向理由 (Q33)



※2017年全体のスコアで降順ソート

※テーブル会計時の暗証番号入力を使いたくない人ベース

テーブル会計時の暗証番号入力に抵抗を感じる理由 (Q34)



※2017年全体のスコアで降順ソート

～ご参考～

サインレスだった場所で暗証番号入力が必要となった場合のクレジットカード利用意向 暗証番号入力を利用したくない理由

Topline

サインレスだった場所で、クレジットカードを使いたくないと回答した人は「暗証番号の覗き見」に最も不安を感じている。

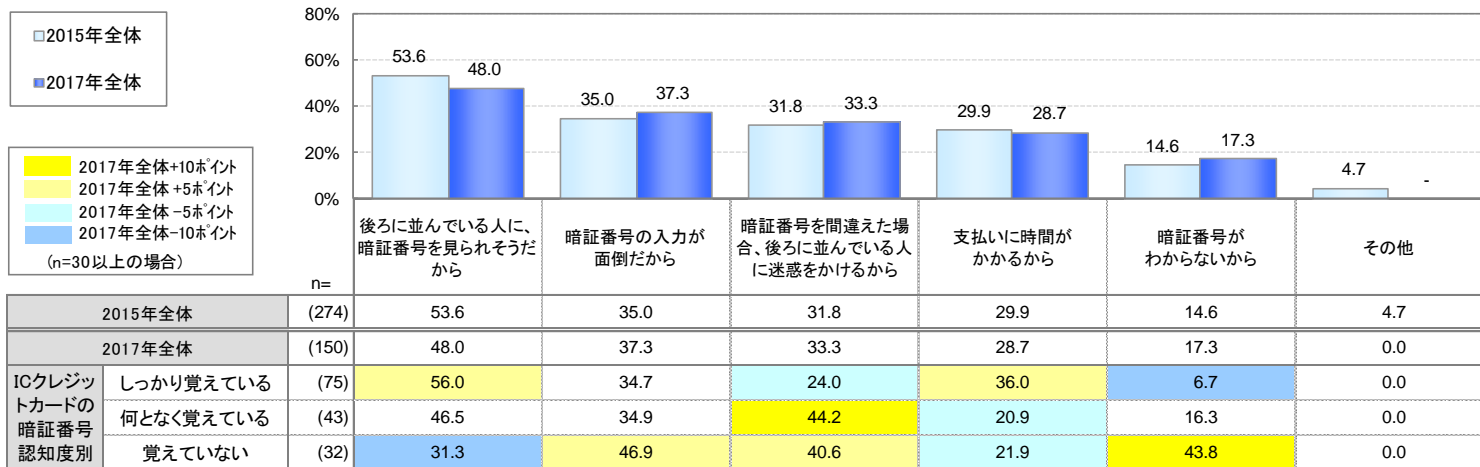
※ICクレジットカード利用者ベース

サインレスだった場所で暗証番号入力が必要となった場合のクレジットカード利用意向 (Q35)

		n=	別に何とも思わない	少し不便だとは思いますが 仕方が無いので クレジットカードで支払うと思う	不便なので、クレジットカードで支 払わないと思う	暗証番号の方が安心なので 暗証番号による決済を 積極的に使うと思う	(%)
2017年全体		(1137)	41.9	34.1	13.2	10.8	
ICクレジットカードの 暗証番号認知度別	しっかり 覚えている	(798)	44.4	34.7	9.4	11.5	
	何となく 覚えている	(231)	35.5	35.9	18.6	10.0	
	覚えていない	(108)	37.0	25.9	29.6	7.4	

※サインレスだった場所で暗証番号入力が必要となった場合のクレジットカード非利用意向者ベース

暗証番号入力を利用したくない理由 (Q36)



※2017年全体のスコアで降順ソート

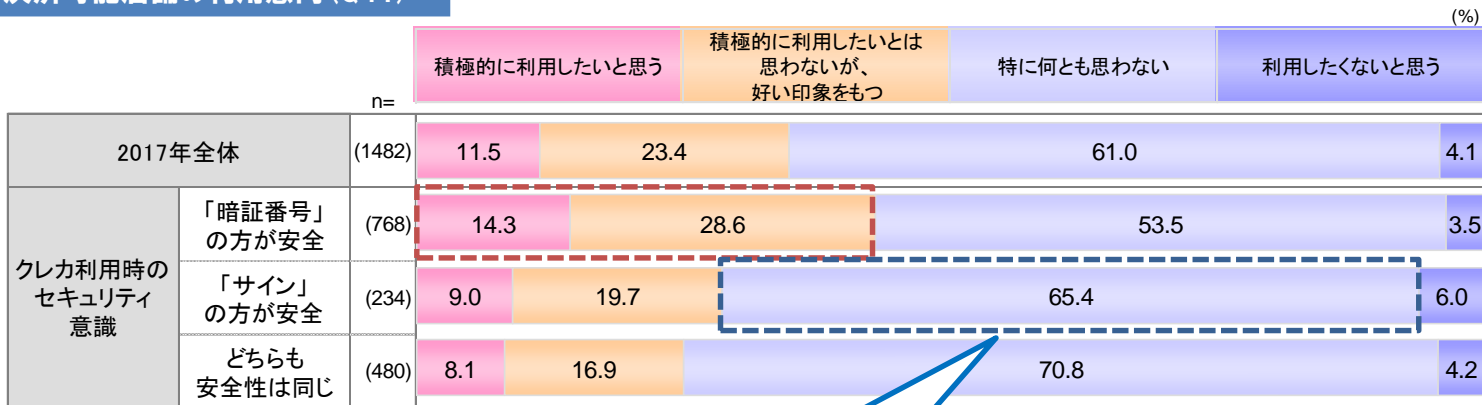
13. 暗証番号決済可能店舗の「利用意向」「利用意向店舗」「暗証番号決済 表示場所」

Topline

暗証番号の方が安全と考えている人は、暗証番号決済可能店舗の利用意向が高く、「コンビニ」や「ドラッグストア」といった日常的な買い物でも利用したいと思っている。

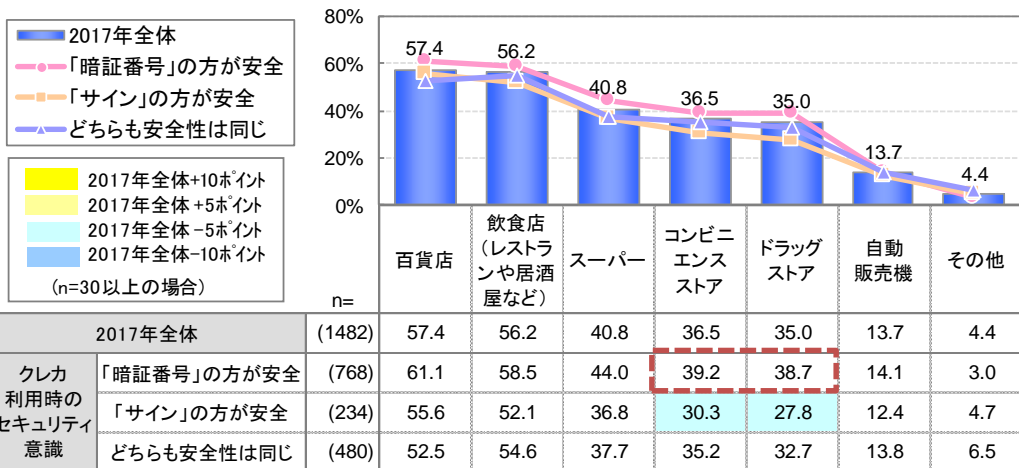
※ICクレジットカード保有者ベース

暗証番号決済可能店舗の利用意向 (Q41)



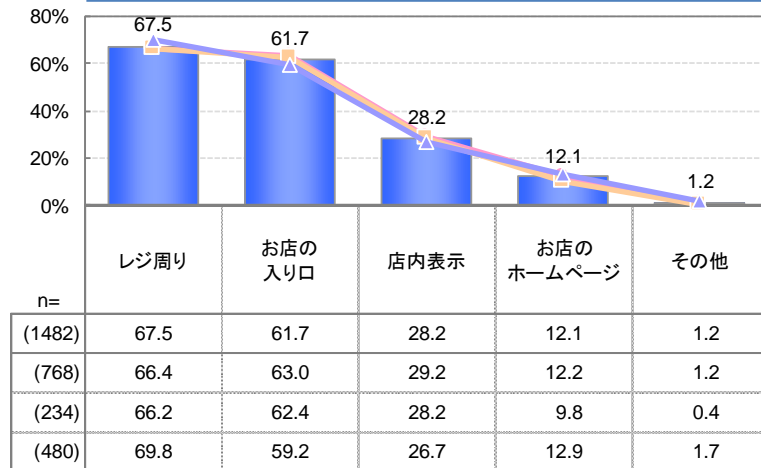
「特に何とも思わない」が
約7割を占める。

どこで「暗証番号決済が使える」と良いか (Q42)



※2017年全体のスコアで降順ソート

暗証番号決済可能店舗にて、どこに利用可能という表示があればよいか (Q43)



※2017年全体のスコアで降順ソート

14.調査結果のまとめと今後の方向性

市場浸透

ICクレジットカードの利用率は前回と同水準、メイン利用率は伸長している

- ICクレジットカードの**利用率は前回と同水準(55.0%→55.1%)**。ICカード**メイン利用率は45%で前回比4ポイントアップ**。
- ICカードメイン利用率は男性40代・60代や女性50代で拡大した。ICクレジットカードの利用率は前回と同程度だが、男性20代・女性40代の利用が下降している。
- また、ICクレジットカード非認知者の内訳をみると前回同様に、特に女性40・50代が3割を占めており、この世代に向けた施策が認知の全体的な底上げに重要であると考えられる。

施策効果

ICクレジットカードや暗証番号取引の特徴認知度は前回と同等。認知者へのメリット訴求はできている

- ICクレジットカードの特徴認知度に関しては、概ね、前回と同等ではあるが、「紛失・盗難にあっても不正使用されにくい」「暗証番号入力によりサインが不要である」「決済処理時間が短くなる」ことの認知度は前回から上昇。
- 一方でICクレジットカードの各特徴魅力度は、特定の層ではなく、全般的に前回から下降している。消費者へ「暗証番号入力のメリット」を伝えることが引き続き必要である。
- 暗証番号認知に向けた各種施策では、「入会申込書」が認知度、効果ともにトップ。特に「施策認知」→「暗証番号を覚えた」の割合が他施策よりも高く、最も有効であることがわかる。
- 暗証番号をしっかりと認知している人の特徴として、申込時の暗証番号用途・必要性の理解度が高いことがわかる。しかし、ICクレジットカード保有者の半数が「どのような時に必要になるかを、理解しないまま設定した」もしくは「設定したこと自体、覚えていない」と回答しており、暗証番号認知の向上には、申込時の用途理解・必要性の促進が重要であると考えられる。
- クレジットカードを利用する際のセキュリティ認識について、「暗証番号よりサインの方が安全(16.9%)」、「どちらも同じ(34.9%)」と約半数の方が誤った認識をしており、暗証番号の安全性について、周知が必要であると考えられる。
- 暗証番号の失念経験と対応策をみると、ICクレジットカード利用者の半数強が暗証番号の失念経験がある。失念時の行動として、「暗証番号ではなく、サインで決済した」が53%と突出しており、PINバイパスが多く利用されている。また、失念時に「カード会社に連絡を取った」は5%にとどまり、すぐにカード発行会社に暗証番号を照会するケースが少ないことから、更なる周知が必要であると考えられる。

14.調査結果のまとめと今後の方向性

暗証番号 評価

全体の半数以上が暗証番号利用意向を示している。一方で暗証番号入力環境改善を求める声もある。

- 今後の暗証番号とサインの利用意向を聴取したところ、全体の54%が暗証番号での利用意向を示している。また、暗証番号入力をしたくないと感じた経験のある人においても、全体の9割が必要性感じている。
- しかし、ICクレジットカード利用者、また暗証番号をしっかりと覚えている人でも、そのうちの6割が、「暗証番号入力をしたくない」と感じた経験があり、暗証番号の入力環境の改善が求められる。
- 具体的には、「人からのぞかれる危険性がある時」「お店が信用できない時」といった人的要因が大きい。

ICクレジット カード 利用店舗

暗証番号の安全性の認知度をあげることが、暗証番号決済可能店舗の利用意向喚起につながる

- 暗証番号決済可能と表示のある店舗の利用意向を聴取したところ、全体の4割程度が「良い印象をもつ」と回答しており、そのうち1割が「積極的に利用したい」と回答していることから、取組の効果がうかがえる。特に暗証番号の方が安全と考えている人で、利用意向が高いことから、暗証番号の安全性の認知度をあげることで、取組による利用意向も更に高まることが考えられる。
- 暗証番号決済を利用したいジャンルは「百貨店」「飲食店」が5割台で上位。暗証番号の方が安全と考えている人は、「コンビニ」や「ドラッグストア」といった日常的な買い物でも利用したいと考えていることがわかる。
- 『暗証番号決済が使えるお店』の表示場所としては、「レジ周り」「お店の入り口」が6割台で上位。