



Web明細に関する消費者意識調査 【結果報告書】

2011年3月

日本クレジットカード協会

JCCA

はじめに

日本クレジットカード協会（Japan Credit Card Association 略称=JCCA）は、個人情報保護・地球環境保護等の観点から、現状クレジットカード会社各社が個別に行っている、紙のご利用明細書の停止に向けた取り組みを業界として支援してまいりました。

平成22年1月にはその活動の一環として、スローガン・シンボルマークを策定し（下図ご参照）、当協会およびクレジットカード会社各社のホームページ・パンフレット等へ掲載することで、Web明細の活用による紙のご利用明細書の停止をクレジットカードご利用者へ呼びかけております。



毎月のご利用明細書の郵送を停止して、代わりにEメールにて毎月のご請求額の確定をお知らせし、Webサービスでご利用明細をご確認いただくWebサービス限定のサービスです。

また、当協会のホームページに、本活動のコンセプトである「便利・安心・エコ」のそれぞれについて分かりやすく解説するために特設ページ（<http://www.jcca-office.gr.jp/webmeisai>）を開設しております。

- ◆便利・・・ご利用明細書の確定情報を、いち早くインターネットメールでご利用者にお知らせ
- ◆安心・・・ご利用明細書を発行しないことにより、配送時、廃棄時の情報漏洩のリスクを軽減
- ◆エコ・・・ご利用明細書を発行しないことにより、1通当たり約500gのCO2排出を削減

※環境省「エコ・アクション・ポイントの二酸化炭素削減効果の算出手法例」をもとに算出



今後も日本クレジットカード協会は、本調査によって得られたクレジットカードご利用者のWeb明細に対する意識内容をもとに、紙のご利用明細書の停止に向けた取り組みを推進してまいります。

目次

I. 調査概要	2
II. 調査結果	4
1. Webサイトのご利用明細認知・閲覧状況	
(1) Webサイトのご利用明細確認状況	5
(2) Webサイトのご利用明細確認頻度	6
(3) Webサイトのご利用明細確認時期	7
(4) Webサイトのご利用明細確認方法	8
(5) Web明細登録状況	9
2. Web明細登録者向けアンケート結果	
(1) Web明細を認知したツール	10
(2) Web明細を登録したきっかけ	11
(3) Web明細登録の継続可否	12
①Web明細登録を継続する理由	
②Web明細登録を継続しない理由	
3. Web明細未登録者向けアンケート結果	
(1) Web明細の認知状況	13
(2) 紙のご利用明細書必要有無	14
(3) Web明細に感じるメリット/デメリット	15
(4) Web明細登録の条件	16
(5) Web明細の登録可否	16
①Web明細を今後登録したい理由	
②Web明細を今後も登録したくない理由	
4. Web明細への追加サービス要望	17
5. まとめ	18

I . 調查概要

I. 調査概要

【調査目的】

Web明細に対する消費者の意識、Web明細に対する意見や要望を把握する

【調査対象】

日本クレジットカード協会会員会社のクレジットカードご利用者

(Webサービスへ登録のうえ、メールマガジン配信に登録している会員のみ)

【調査地域】

全国

【調査方法】

インターネット調査

【調査時期】

平成22年12月1日(水)～12月31日(金)

【調査サンプル数】

117,426人(男性:82,872人/女性:34,554人)

<調査サンプル性別・年代別>

	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	合計
男性	5,453	18,378	26,029	18,137	11,286	3,323	266	82,872
女性	4,045	11,505	10,703	5,961	1,989	327	24	34,554
合計	9,498	29,883	36,732	24,098	13,275	3,650	290	117,426
シェア	8.1%	25.4%	31.3%	20.5%	11.3%	3.1%	0.2%	100.0%

<調査サンプル職業別>

会社員	自営業	専業主婦	公務員	年金受給
65,547	8,535	8,409	7,988	6,936
パート・アルバイト	無職	自由業	契約・嘱託社員	派遣社員
6,326	5,574	3,743	2,485	1,883

<調査サンプル利用頻度・金額表>

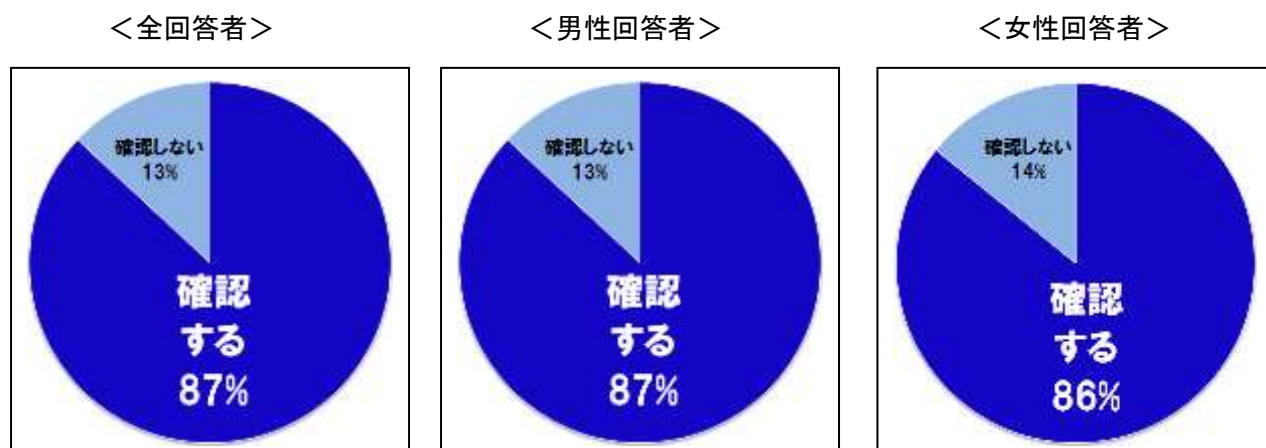
年間利用金額 年間利用頻度	1万円 以下	1~10 万円	10~50 万円	50~100 万円	100万円 以上	合計	シェア
毎月利用	3,580	37,242	22,355	15,467	20,749	99,393	84.6%
年6~10回利用	752	4,314	3,741	669	144	9,620	8.2%
年2~5回利用	987	4,719	996	87	31	6,820	5.8%
年0~1回利用	1,122	416	49	6	0	1,593	1.4%
合計	6,441	46,691	27,141	16,229	20,924	117,426	100.0%
シェア	5.5%	39.8%	23.1%	13.8%	17.8%	100.0%	

II. 調查結果

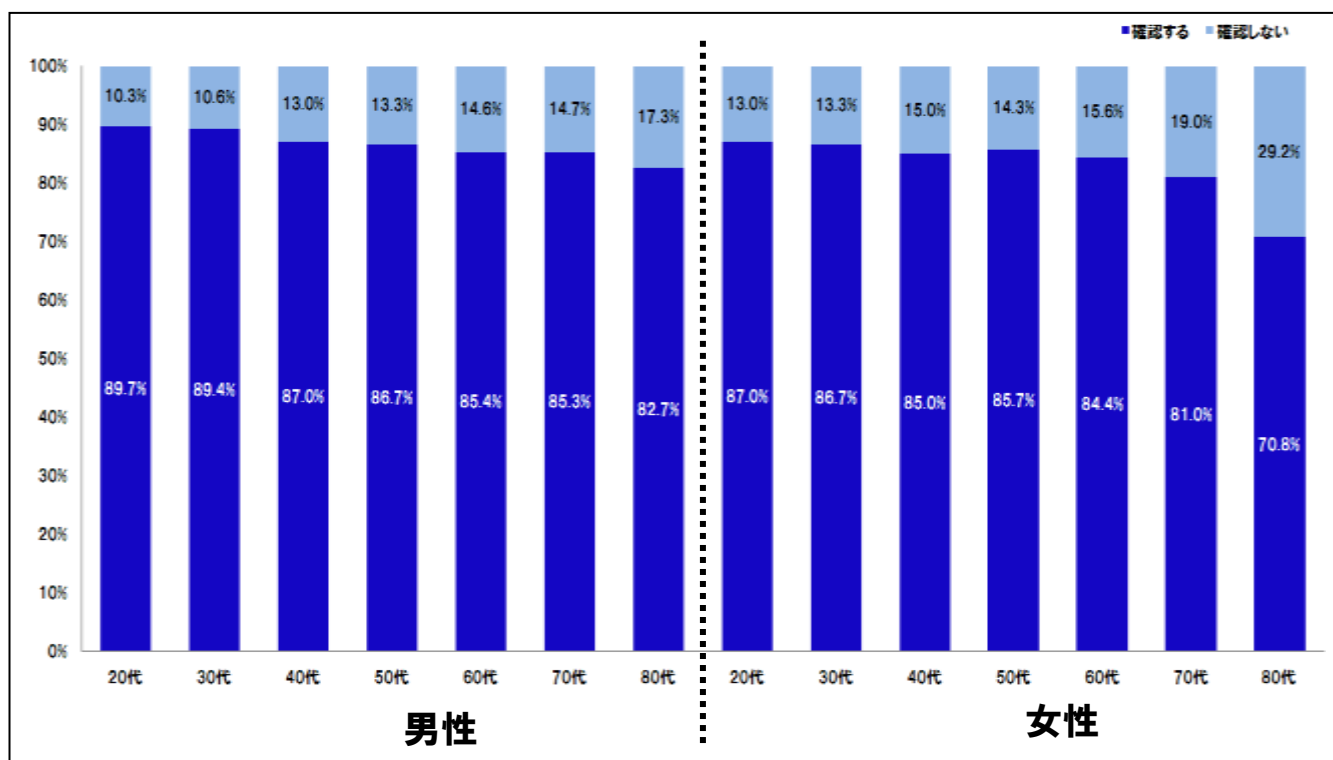
1. Webサイトのご利用明細認知・閲覧状況 (1) Webサイトのご利用明細確認状況

全回答者の87%がWebサイトよりご利用明細を確認している。性別・年代別で見ると若い年代層(20代・30代男女)であるほど利用率が高い傾向にあることがわかる。

Q. Webサイトよりご利用明細を確認しますか。



＜性別・年代別＞



1. Webサイトのご利用明細認知・閲覧状況 (2) Webサイトのご利用明細確認頻度

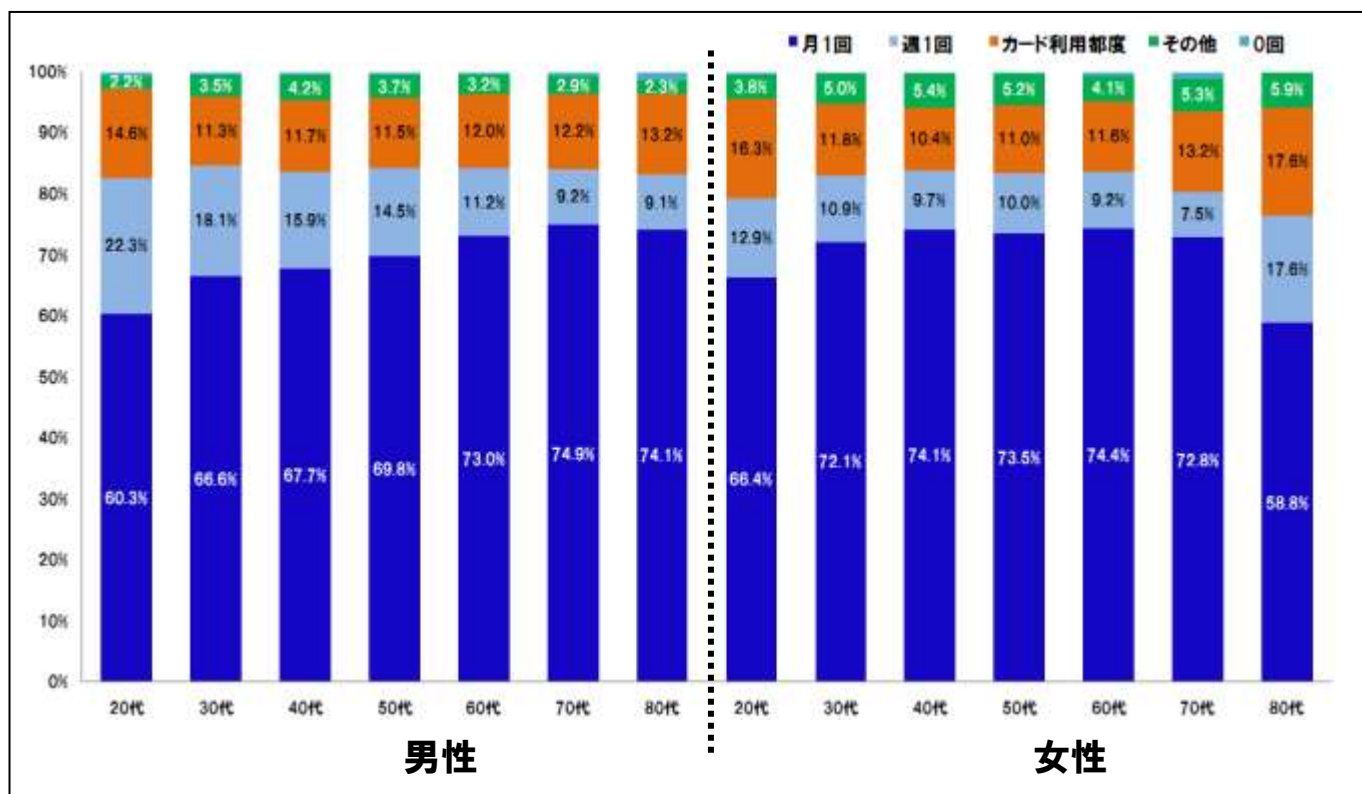
全回答者の70%が「月1回」の確認と最も多く、次いで「週1回(14%)」、「カード利用都度(12%)」となっている。

性別・年代別で見ると20代男女、30代男、80代女は比較的「週1回」「カード利用都度」確認している割合が高い。

Q. Webサイトよりご利用明細をどれくらいの頻度で確認しますか。



<性別・年代別>

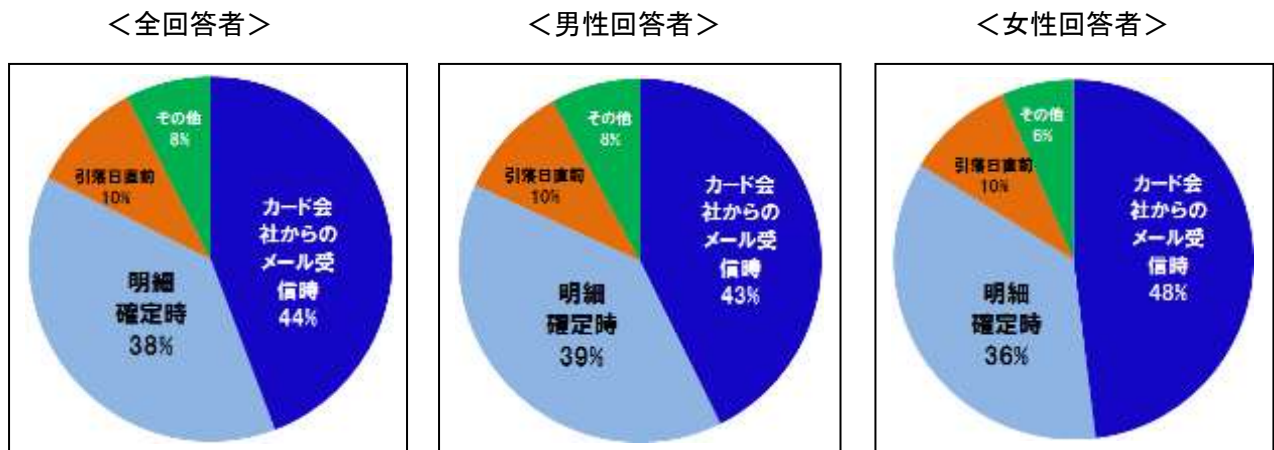


1. Webサイトのご利用明細認知・閲覧状況 (3) Webサイトのご利用明細確認時期

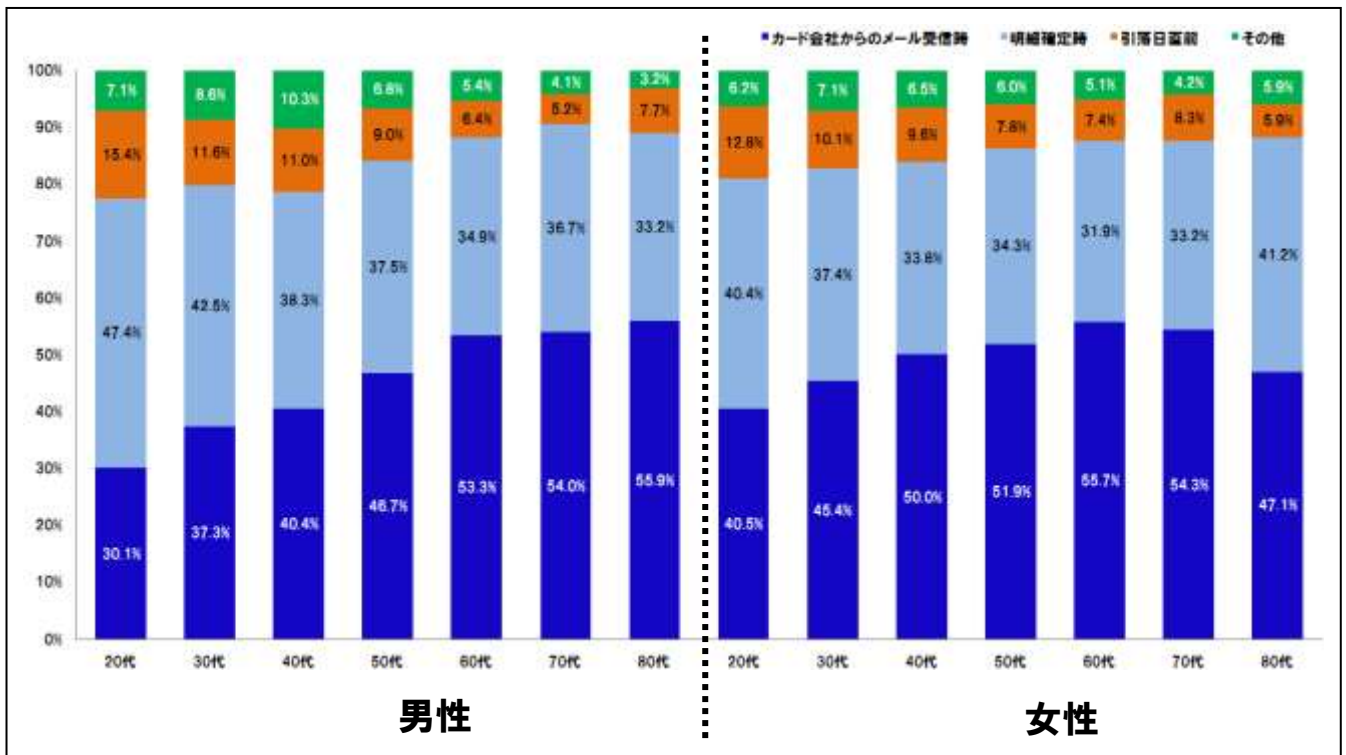
全回答者の44%が「カード会社からのメール受信時」に確認していると最も多く、次いで「明細確定時」が38%、「引落日直前(10%)」となっている。

性別・年代別で見ると男は50代から80代、女は30代から80代は平均を超える高い割合で「カード会社からのメール受信時」に確認している。20代男女は全年代の中で「カード会社からのメール受信時」の割合が最も少なく、そのうち20代男は30%程度に留まっている。

Q. Webサイトよりご利用明細をいつのタイミングで確認しますか。



＜性別・年代別＞



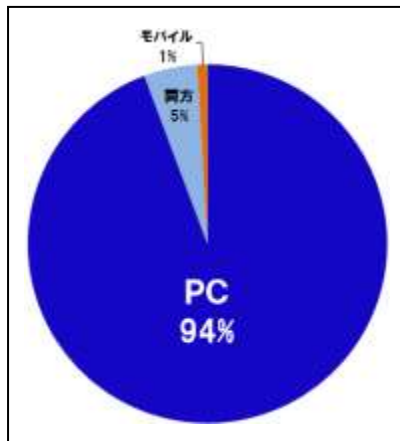
1. Webサイトのご利用明細認知・閲覧状況 (4) Webサイトのご利用明細確認方法

全回答者の94%が「PC（パソコン）」を通じてご利用明細を確認している。

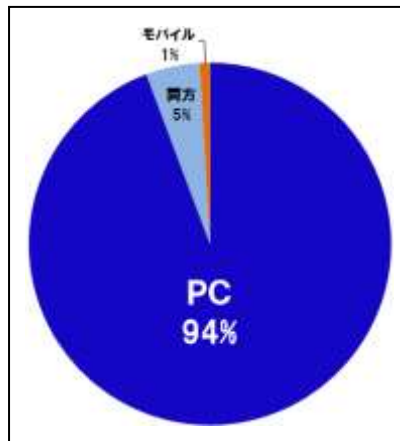
性別・年代別でもその傾向は同一だが、20代男女の10%程度は「PC（パソコン）」と携帯両方」を活用してご利用明細を確認している。

Q. Webサイトよりご利用明細をどうやって確認しますか。

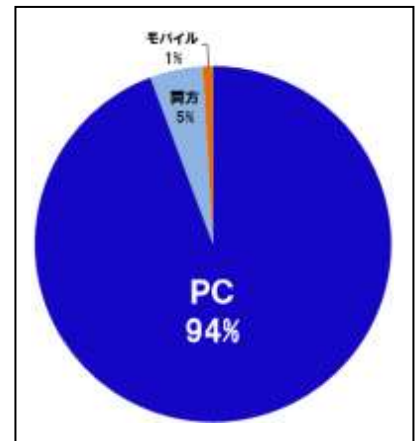
<全回答者>



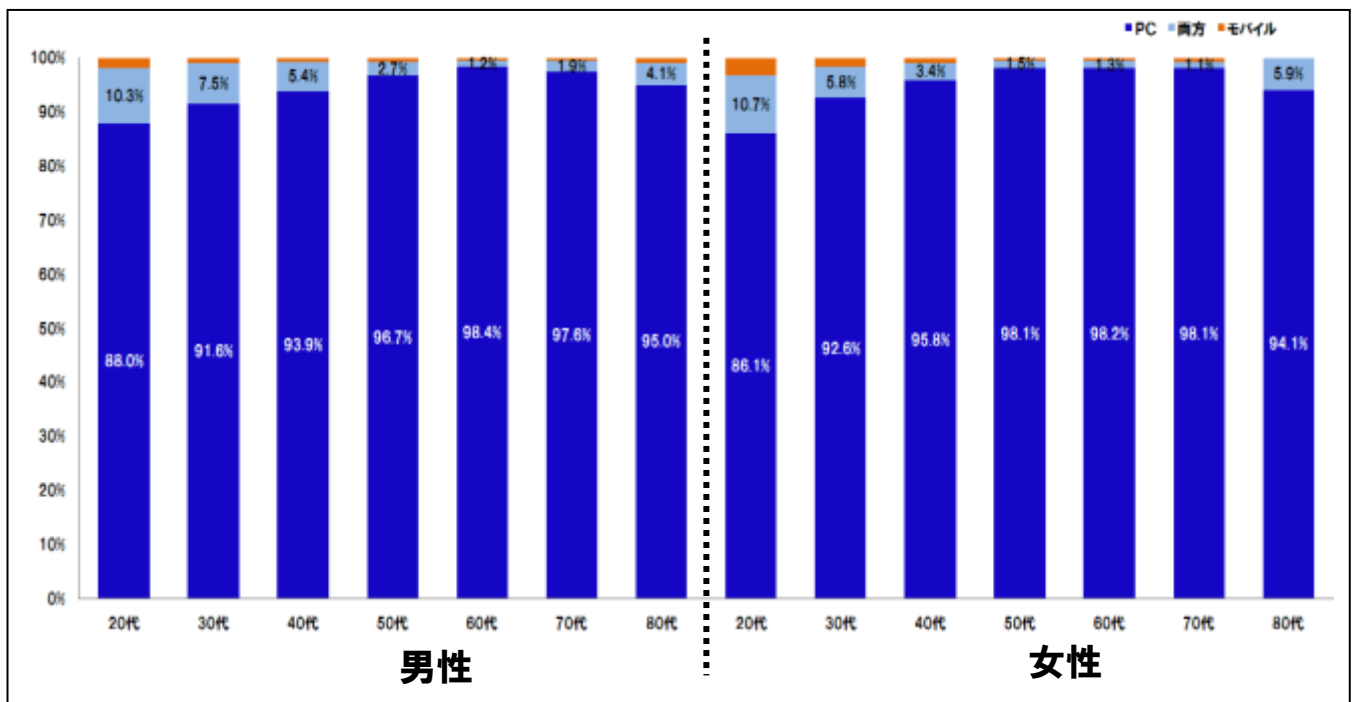
<男性回答者>



<女性回答者>



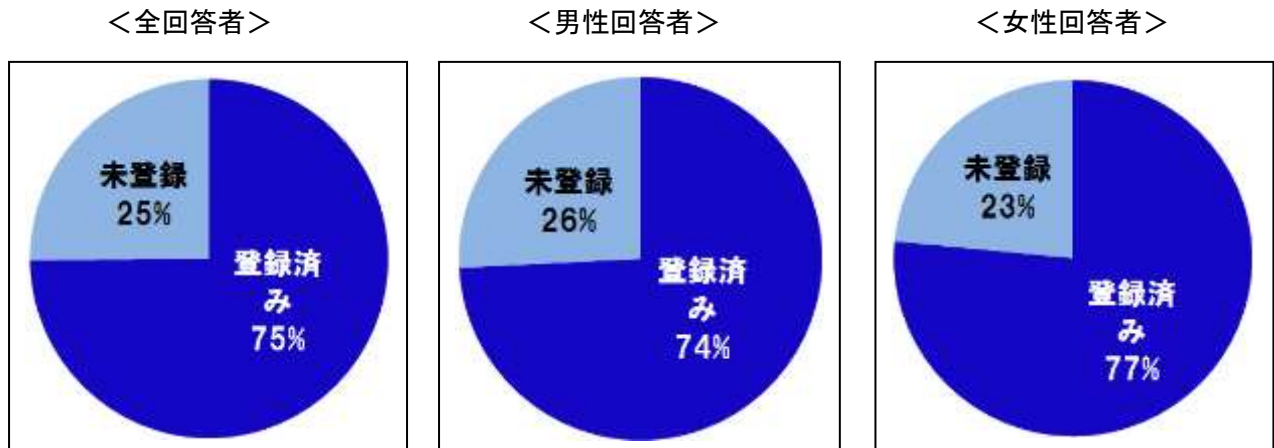
<性別・年代別>



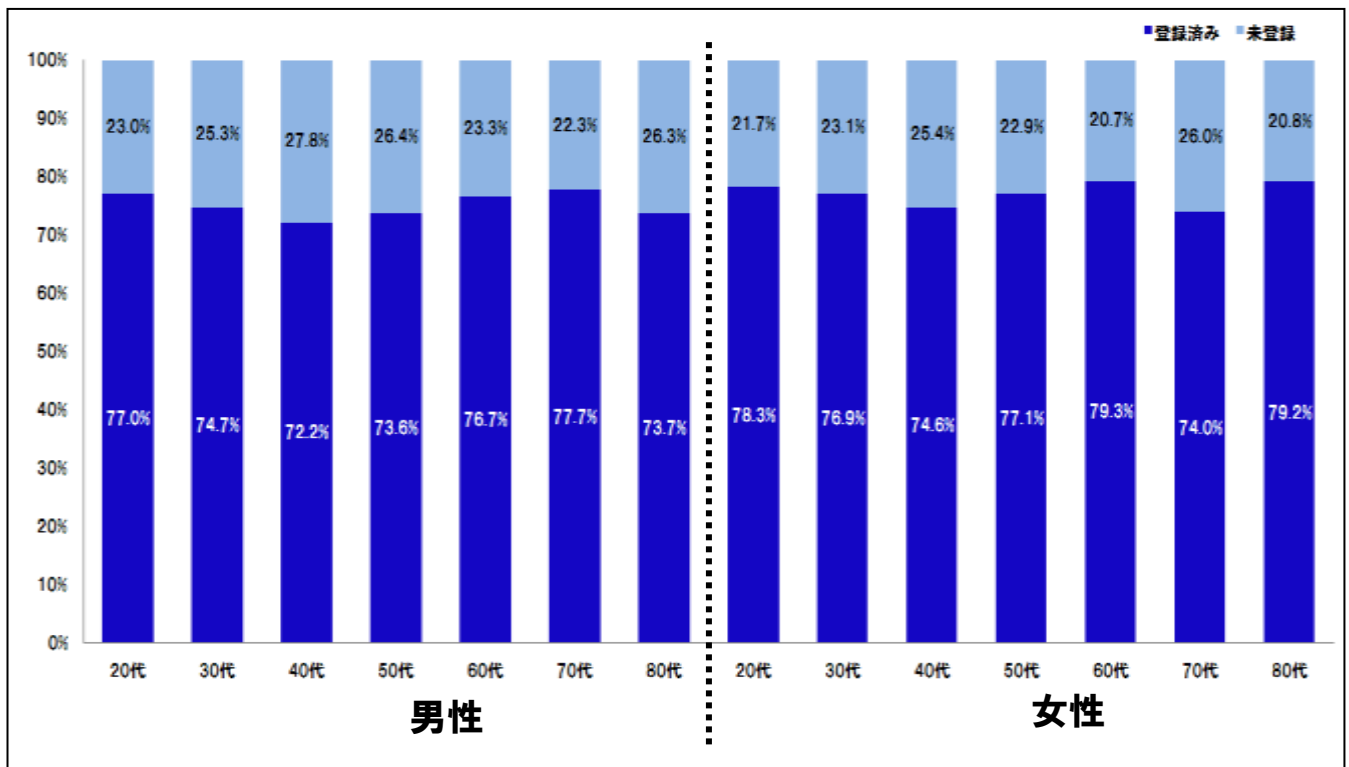
全回答者の75%がWeb明細に「登録済み」となった。

性別・年代別でも若干のバラつきはあるものの、大きな偏りは無い。

Q. Web明細は登録していますか。



＜性別・年代別＞

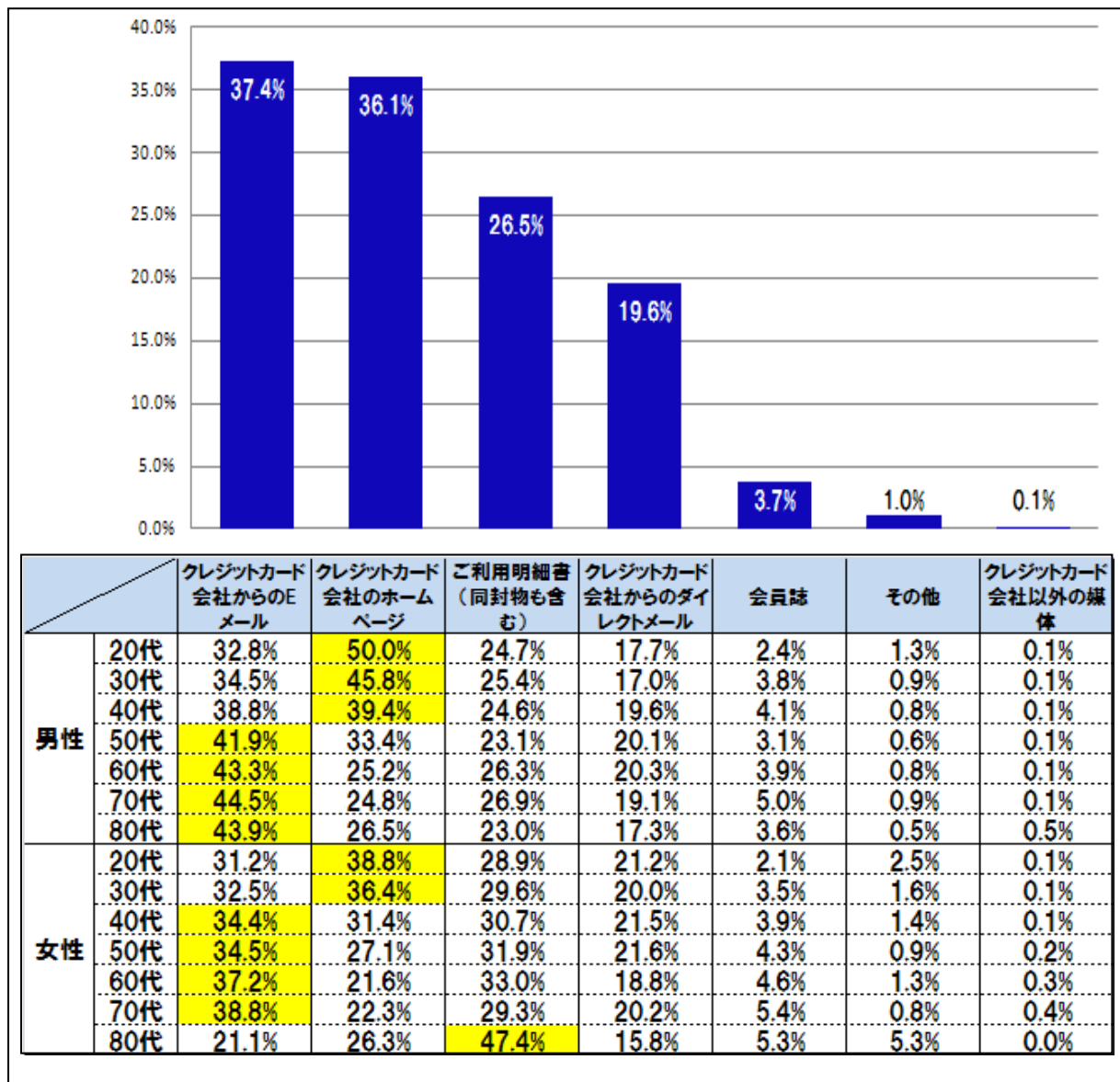


2. Web明細登録者向けアンケート結果 (1) Web明細を認知したツール

Web明細登録者の37%が「クレジットカード会社からのEメール」を通じてWeb明細を認知したツールとし、次いで「クレジットカード会社のホームページ」が36%となっている。

性別・年代別で見ると、20代・30代男女、40代男は「クレジットカード会社のホームページ」の比率が最も高く、40代女、50代～70代男女は「クレジットカード会社からのEメール」の比率が最も高かった。また女は男と比較して全体的に「ご利用明細書」より認知した割合が高かった。

Q. Web明細は何から知りましたか？（複数選択可）



Q. Web明細の登録するきっかけは何ですか？（記述式回答／主な回答を抜粋）

便利

- ・家庭や職場のパソコンでいつでもタイムリーに確認できるから
- ・家計簿ソフトとの連携や利用内容をデータでパソコンに保存できるか
- ・郵送の利用明細書よりも早く確認できるから
- ・仕事や家庭の都合で海外在住となったため、海外でも利用内容を確認できるから
- ・家族へ渡している家族カードの利用状況を確認したいから

安心

- ・利用明細書記載の個人情報を守るため（シュレッダーが面倒）
- ・家を空けることが多いから（国内・外出張）
- ・自宅に届く郵送物を減らしたいから
- ・不正使用監視のため

エコ

- ・エコだから（紙資源の無駄）
- ・紙の明細書が届いてもゴミになるから
- ・1つのカード会社で複数枚カードを持ち、それぞれ利用すると複数の利用明細書が来るから

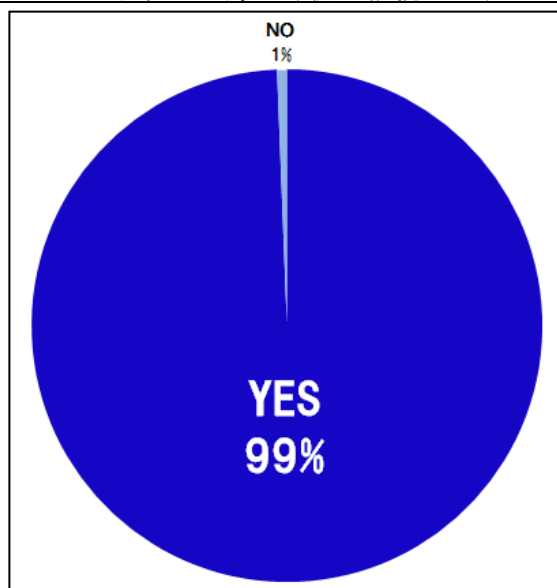
その他

- ・切替キャンペーンでプレゼント（ポイント、ギフトカード、マイル）がもらえたから
- ・年会費が割引されるから
- ・カード会社よりお勧めされたから
- ・同居の家族へ利用明細書を見られたくないから
- ・携帯電話の利用明細書がWeb明細に切り替わったから
- ・カード会社のコスト削減に貢献できるから
- ・銀行もWebで残高の確認をしていたから

Web明細登録者の99%が「継続（YES）」を希望しており、その理由として「エコ」や「タイムリーに確認できる」ことを挙げている。

「継続しない（NO）」と回答した人は1%と少ないが、その中で最も多かった理由は「ログインが面倒」を挙げる人が多かった。

Q. Web明細の登録は今後も継続しますか？



Q-①. Web明細を今後も継続する理由は何ですか？（記述式回答／主な回答を抜粋）

- ・エコだから（紙資源の無駄）
- ・紙の明細書が届いてもゴミになるから
- ・家庭や職場のパソコンでいつでもタイムリーに確認できるから
- ・家計簿ソフトとの連携や利用内容をデータでパソコンに保存できるから
- ・利用明細書記載の個人情報を守るため（シュレッダーが面倒）

Q-②. Web明細を継続したくない理由は何ですか？（記述式回答／主な回答を抜粋）

- ・会員サイトへ確認の都度、ログインしなければならず面倒くさい
- ・明細書（紙）の方が分かりやすい
- ・税務申告等、必要に応じて結局印刷しなければならない
- ・明細書（紙）が送られてこないと、引き落とし口座に入金を忘れてしまいそう
- ・ユーザーメリットよりもカード会社メリットが強い

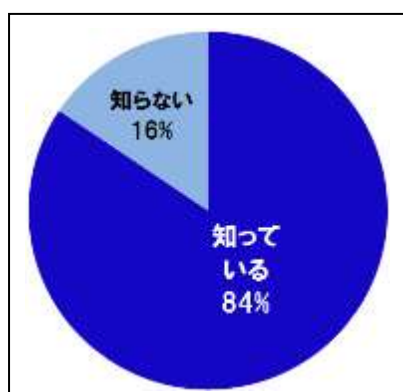
3. Web明細未登録者向けアンケート結果 (1) Web明細の認知状況

Web明細未登録者の84%はWeb明細について認知している。

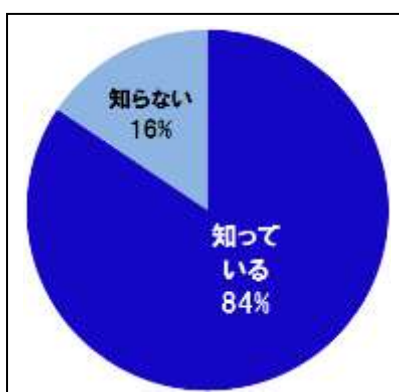
性別・年代別で見ると、30代～50代男女は比較的認知が高く、20代・60代以降は認知が低い傾向にあり、特に80代男の半数は「知らない」と回答。

Q. Web明細をご存知ですか？

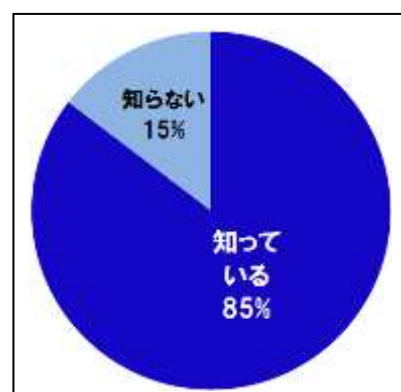
<全回答者>



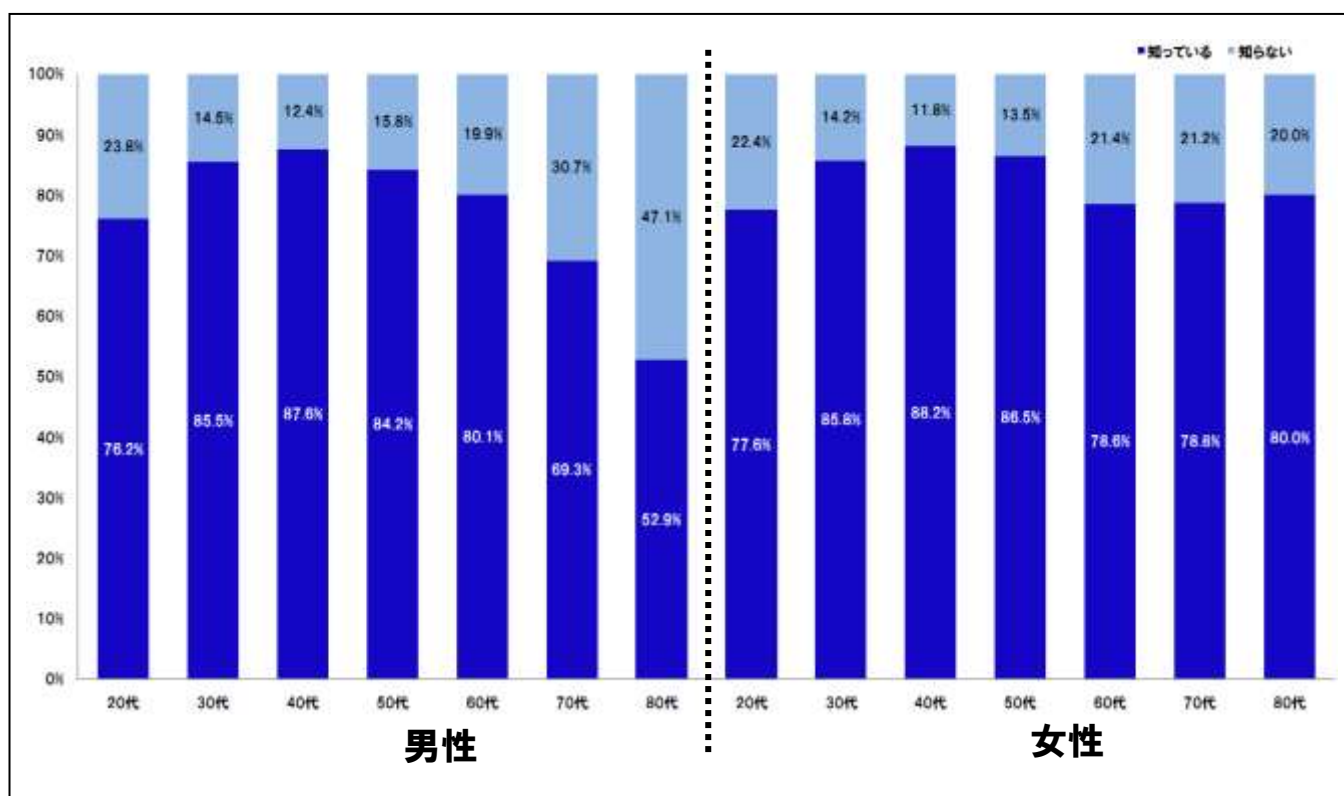
<男性回答者>



<女性回答者>

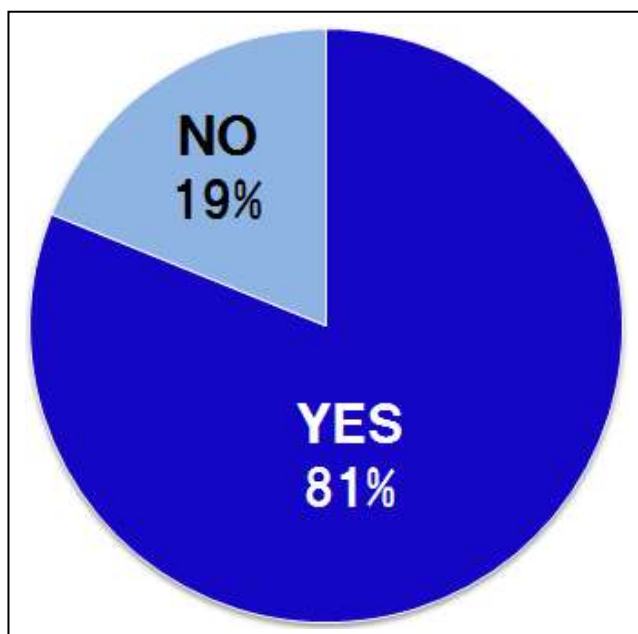


<性別・年代別>



Web明細未登録者の81%が「必要(Y E S)」と回答しており、その理由として「ログインが面倒」、「紙の方が閲覧・保存が容易」「閲覧対象期間が限られている」ことを挙げている。

Q. 紙の明細書は必要ですか？



Q-①. 紙の明細書が必要な理由は何ですか？ (記述式回答/主な回答を抜粋)

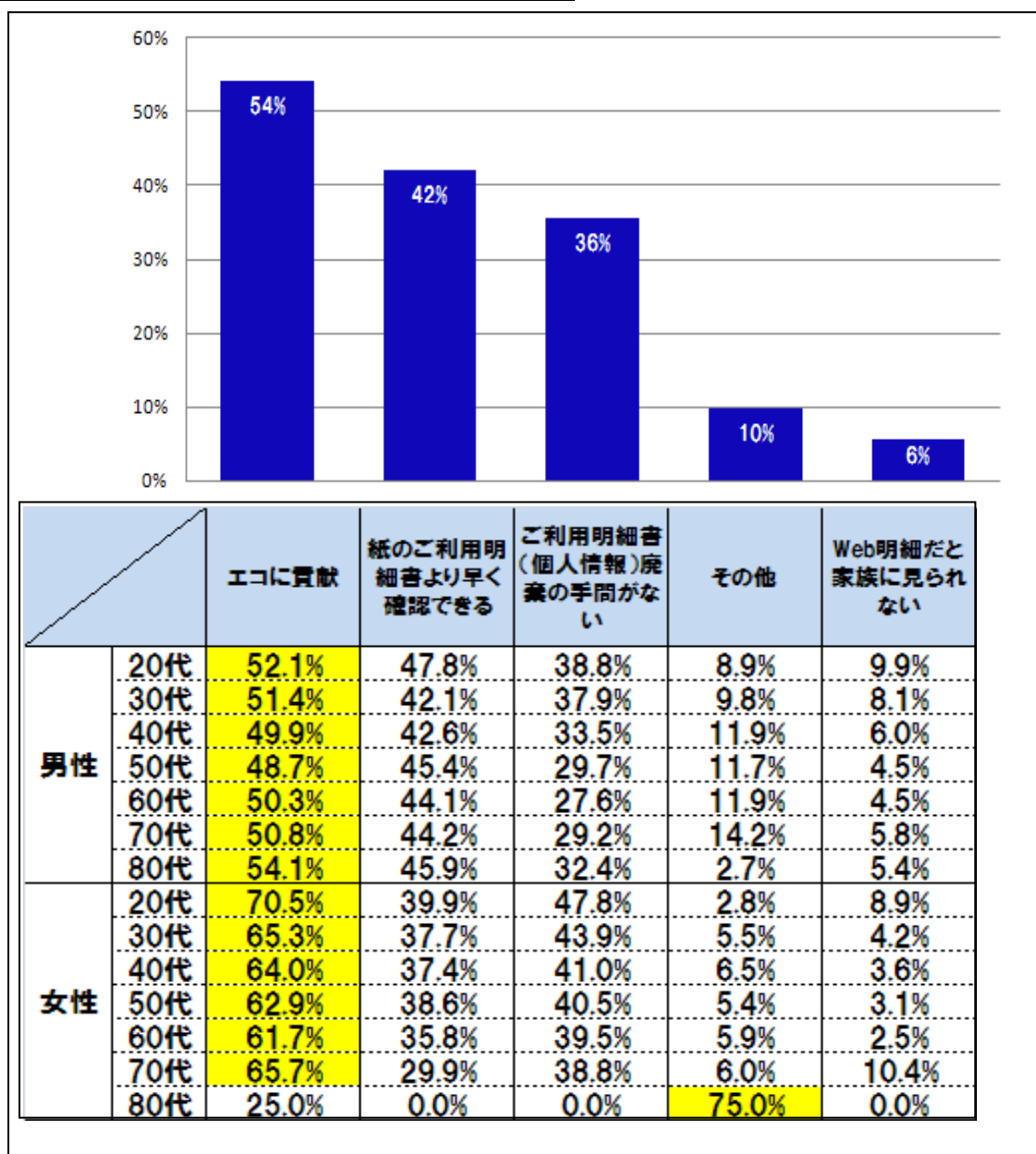
- ・都度パソコンを立ち上げたり、会員サイトへログインするのが面倒くさい
- ・明細書(紙)だと、保存・閲覧が容易だから(確認忘れ防止のため)
- ・パソコンの故障など、明細書を保存していても見れなくなるとは意味が無い
- ・Web明細は閲覧できる対象期間が限られているから
- ・Webサイトより出力される明細書は見づらい。
- ・家計簿代わりに必要
- ・明細書と客控えを1件ずつ突合し、支払い内容を確認しているから
- ・家族カードを利用しているので、支払い内容を家族で共有するため
- ・会社の経費処理上、原本の提出が必要だから
- ・明細書(紙)が来ないと、引き落とし口座へ入金するのを忘れてしまいそうだから

3. Web明細未登録者向けアンケート結果 (3) Web明細に感じるメリット/デメリット

Web明細未登録者の54%が「エコに貢献」をメリットと認識しており、次いで「紙のご利用明細書より早く確認できる」が42%、「ご利用明細書廃棄の手間がない」が36%となっている。

性別・年代別でも、ほとんどの年代が「エコに貢献」の比率が最も高い。しかし性別に限って見ると次点に選んだのは、男は「紙のご利用明細書より早く確認できる」、女は「ご利用明細書廃棄の手間がない」を選んだ割合が高かった。

Q. Web明細にメリットを感じることは何ですか？（複数選択可）



Q. Web明細に登録していない理由(デメリット)は何ですか？(記述式回答/主な回答を抜粋)

- ・都度パソコンを立ち上げたり、会員サイトへログインするのが面倒くさい
- ・パソコンの故障など、明細書を保存していても見れなくなっては意味が無い
- ・Web明細は閲覧できる対象期間が限られている
- ・家族カードを利用しているので、支払い内容を家族で共有できない

3. Web明細未登録者向けアンケート結果 (4) Web明細登録の条件

Q.「こういうことがあれば登録するのに・・・」といった登録していただくためのご要望は何ですか？

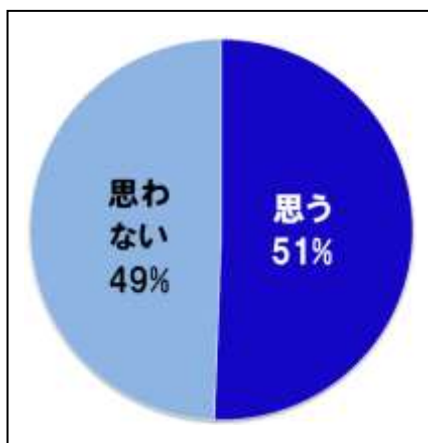
(記述式回答／主な回答を抜粋)

- ・明細書（紙）と同じ体裁のPDFファイルがダウンロード（メールで送られてくる）できるなら
- ・Web明細で閲覧できる対象期間が延長されるなら（1年～2年程度）
- ・Web明細が閲覧できないサービス停止時間が無くなるなら
- ・Web明細が会社の経費処理上、許されるなら
- ・登録者全員にポイントやマイル等の特典がもらえるなら
- ・登録したら年会費割引や利用代金が値引きされるなら
- ・Web明細が強制的に廃止（もしくは有料）になるなら

3. Web明細未登録者向けアンケート結果 (5) Web明細の登録可否

Web明細未登録者の51%が「登録したいと思う」、49%が「登録したいと思わない」を選択した。「登録したいと思う」を選択した理由として多かったのが、「いままでWeb明細を知らなかったから」「エコだから」等を挙げ、「登録したいと思わない」を選択した理由として多かったのが、「紙で確認したい」「ログインするのが面倒」を挙げていた。

Q. Web明細には今後登録したいと思いますか？



Q-①. Web明細を今後登録したいと思う理由は何ですか？ (記述式回答／主な回答を抜粋)

- ・エコだから（紙資源の無駄）
- ・メールで知らせてくれるから
- ・Web明細の方が、いつでも簡単に見れるから
- ・いままでWeb明細を知らなかったから

Q-②. Web明細を今後も登録したくないと思う理由は何ですか？ (記述式回答／主な回答を抜粋)

- ・紙で確認したい（現状に不満や不便を感じない）
- ・都度パソコンを立ち上げたり、会員サイトへログインするのが面倒くさい
- ・パソコン操作が苦手

4. Web明細への追加サービス要望

Q4. Web明細へ今後さらに追加して欲しい要望は何ですか？（記述式回答／主な回答を抜粋）

- ・Web明細で閲覧できる対象期間を延長して欲しい（1年～2年程度）
- ・Web明細が閲覧できないサービス停止時間を無くして欲しい
- ・ログインの簡略化
- ・家族カード毎にご利用明細をわけて表示・閲覧できるようにして欲しい
- ・Web明細の利用内容毎に費目（食費・通信費等）を入力でき、且つ費目毎に集計できる機能
- ・利用内容毎に自由記入欄を設けて欲しい
- ・印刷した時にA4サイズ1枚でちょうど印刷が完了する体裁にして欲しい
- ・Web明細登録後、CO2排出削減量をWeb上に表示
- ・スマートフォンに最適なWeb明細表示画面サイズ対応
- ・ご利用明細のグラフ表示機能
- ・ご利用内容確定前でもファイルでダウンロードしたい
- ・銀行口座と連携し、引き落とし明細をクリックすると詳細情報としてクレジット明細を表示して欲しい
- ・表示件数が多いとスクロールする必要があるため、1画面で見えるよう画面デザインを変えてほしい

5. まとめ

《Webサイトのご利用明細認知・閲覧状況》

Webサイトのご利用明細は、全回答者の87%が利用しており、その確認頻度は「月1回」が70%と最も多く、「週1回」が14%と続いた。

確認時期として「カード会社からのメール受信時（44%）」、「明細確定時（38%）」が全体の8割以上を占め、概ね2パターンに分類することができる。確認方法は「PC（パソコン）」が94%と圧倒的なシェアを占める中、モバイルを利用するご利用明細確認の認知度の低さが確認された。

全回答者の傾向をまとめると、Webサイトのご利用明細は自宅のパソコンへカード会社からメールで届く「ご利用明細確定」のお知らせをもって、その場で確認しているのがほとんどであった。

《Web明細登録者向けアンケート結果》

Web明細登録者は全回答者の75%（約88千人）が登録しており、Web明細は「クレジットカード会社からのEメール（37%）」もしくは「クレジットカード会社のホームページ（36%）」を主に認知したツールとして挙げている。

また最近のエコや自身の情報管理に対する意識の高まり、仕事環境（海外転勤・在住）や家計管理の合理化（データで保存、家計簿ソフトの活用）、他業種のWeb推進（携帯電話、銀行）等、様々な要因から登録しており、今後もWeb明細登録者の99%が登録の継続希望が確認された。

Web明細登録者の傾向をまとめると、各社メールマガジン登録者の75%がWeb明細に登録し、今後も99%の回答者がサービスの継続を希望しており、各クレジットカードご利用者の利便性に合致していることやエコや自身の情報管理に対する意識向上がサービス継続の要因であった。

《Web明細未登録者向けアンケート結果》

Web明細未登録者は全回答者の25%（約30千人）を占め、そのうち84%はWeb明細を認知していた。

未登録となっている要因として、「紙が必要」と81%が回答しており、その主な理由としてそれぞれが抱える紙の明細書が必要な事由以外に、現在のWeb明細に対する不満が存在していた。

具体的には紙の明細書が必要な事由としては「クレジット売上票との突合」、「会社の経理処理」、Web明細に対する不満としては「閲覧対象期間が短い」、「紙の明細書よりも見づらい」、「家族カード毎に見られない」であった。

Web明細に対するメリットについては「エコに貢献（エコ）」が54%、「紙のご利用明細書より早く確認できる（便利）」が42%、「ご利用明細書廃棄の手間がない（安心）」が36%と、当協会が進める活動のコンセプトである「便利・安心・エコ」に合致していた。

またWeb明細未登録者の51%がWeb明細のメリットを理解し、今後の登録を希望していることも確認できた。

Web明細未登録者の傾向をまとめると、各社メールマガジン登録者の25%がWeb明細に未登録だが、そのうち5割がWeb明細のメリットを理解し今後の登録希望意思を示しており、今後クレジットカードご利用者が感じている紙の明細書が必要な事由や現在のWeb明細に対するニーズを満たすことで、更にWeb明細登録希望者を増やすことが可能。