

ICクレジットカードに関する調査
【結果報告書】

2010年9月

日本クレジットカード協会

JCCA

目次

◆調査概要	1
◆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	9
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	10
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	11
2. ICクレジットカードの所有	12
3. ICクレジットカードの所有枚数・利用状況	13
4. ICクレジットカードへの理解	14
5. クレジットカードの利用場面・目的	19
6. クレジットカードの利用理由	20
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	21
2. 暗証番号の記憶と照会方法・意向について①	22
3. 暗証番号の変更について	24
4. 暗証番号の入力について	25
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	29
2. ICクレジットカードの情報源	30
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	31
2. 海外でのICクレジットカードトラブル経験	32
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	33
2. 重視度と満足度の関係	34
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	37
2. ICクレジットカードを選ぶ理由	39
3. ICクレジットカードの利用意向場面・目的	41

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	190	203	198	202	186
女性	201	198	186	203	196

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。

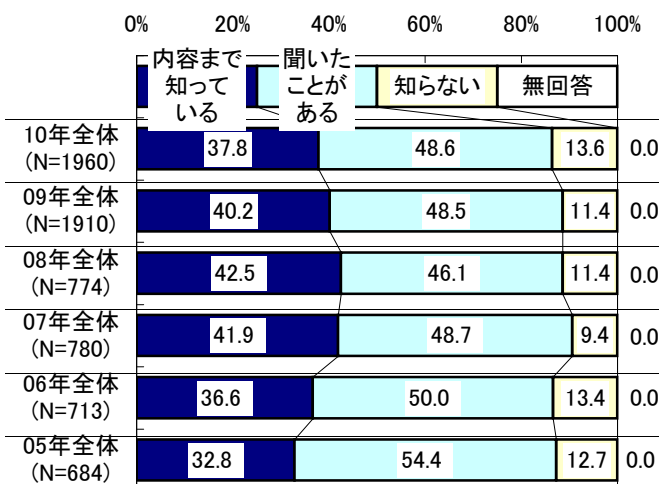
- 【サンプル数】 設定 9230サンプル
回収 1963サンプル (回収率 21.3%)
- 【調査時期】 2010年7月29日(木)～8月4日(水)
- 【調査主体】 日本クレジットカード協会
- 【調査実施機関】 株式会社日経リサーチ

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

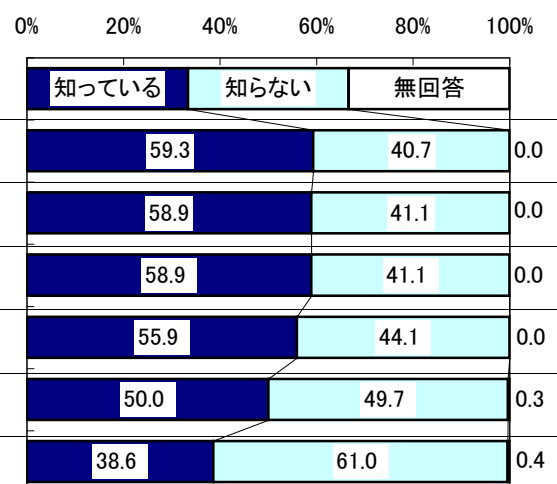
Q.あなたは、「ICクレジットカード」についてご存知でしたか。
(ひとつだけ)



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、86%と高い。

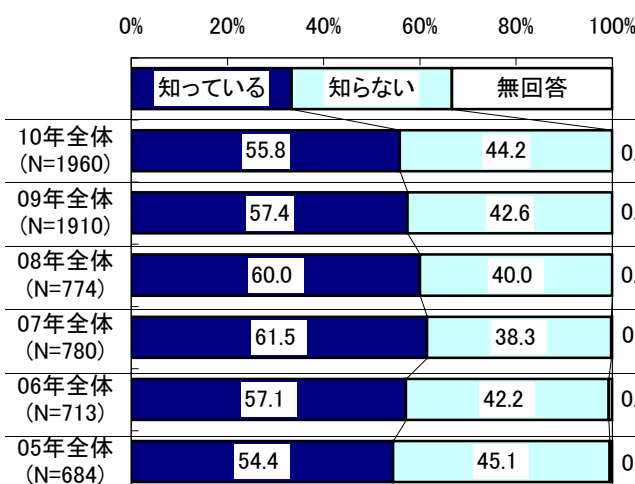
過去5回の調査と比較しても、認知度は同水準で高止まりしているが、「内容まで知っている」と回答する割合は08年をピークに減少傾向。

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)
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



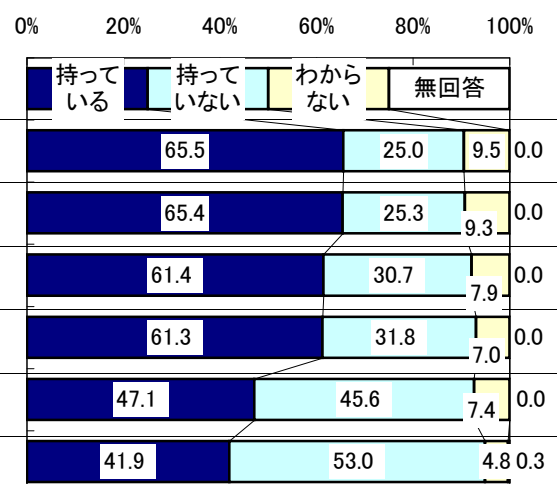
<ICクレジットカード対応端末設置加盟店では、原則サインの代わりに暗証番号入力で利用できる>ことについては、全体の59%が認知している。過去3年間は大きいスコアの変動はみられない。

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



<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>ことについては、全体の56%が認知しており、09年とほぼ同水準。

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)

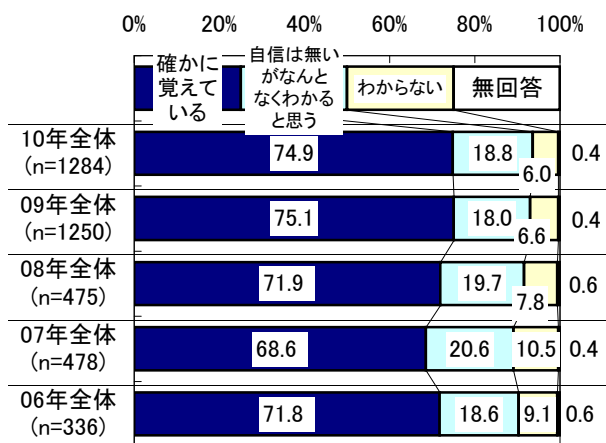


ICクレジットカードの所有者は全体の66%で、09年と同水準。05年以降微増傾向が続く。

調査結果(総括)

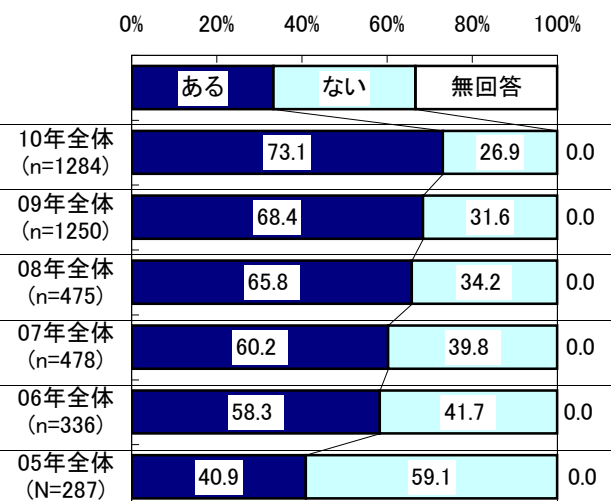
暗証番号について

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)



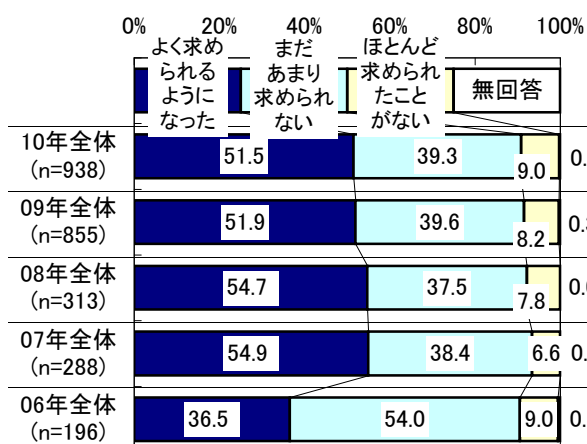
ICクレジットカード所有者に対して、〈お持ちの「ICクレジットカード」の暗証番号を覚えているか〉の問いには、「確かに覚えている」+「自信は無いがなんとなくわかると思う」の割合は、調査を始めてから9割前後の高い数値で推移している。

Q.店頭で「ICクレジットカード」での支払いの際、暗証番号の入力を求められたことがありますか。(ひとつだけ)



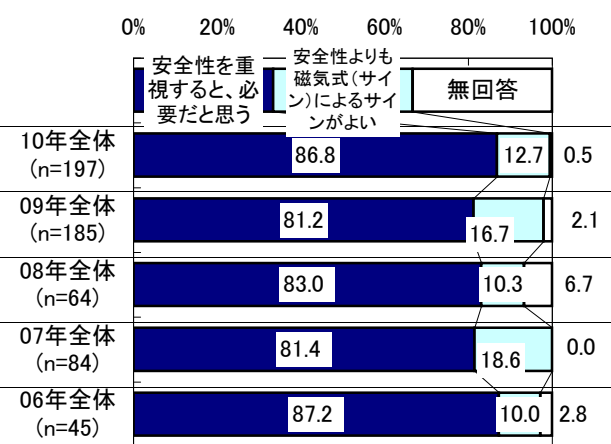
ICクレジットカードでの支払いの際、暗証番号の入力を求められたことのあるかとの問いには、「ある」が73%。時系列で比較すると年々増加している。

Q.店頭で「ICクレジットカード」での支払いの際、暗証番号の入力をよく求められますか。(ひとつだけ)



ICクレジットカードにて暗証番号の入力を求められたことのある人に対して〈暗証番号の入力をよく求められるか〉との問いには、「よく求められるようになった」が52%で前年と同水準。

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87%。入力が面倒であっても、安全性の面から暗証番号入力が支持されていることがうかがえる。

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=1960)

	(%)	
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	29.4
2	クレジットカード会社のホームページ	26.1
3	クレジットカードの比較サイト	20.5
4	クレジットカード会社の会員誌	19.6
5	新聞記事	19.1
6	クレジットカード会社のダイレクトメール	17.6
7	ニュース系のホームページ	17.3
8	クレジットカード会社のメールマガジン	13.2
9	テレビCM	12.1
10	インターネットの掲示板・ブログ	11.1

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」といったクレジットカード会社からの媒体をあげる人が多い。

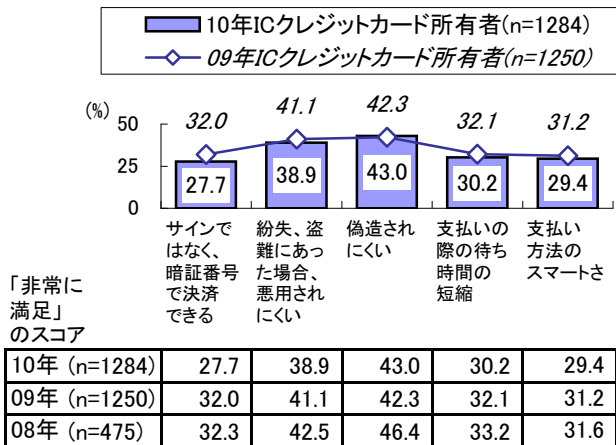
Q.(Q17a.~d.でいずれかを「知っている」とお答えの方に) 何を見てそれらの情報を知りましたか。(いくつでも)
【上位10項目】(n=1536)

	(%)	
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	26.4
2	新聞記事	24.3
3	クレジットカード会社のホームページ	21.7
4	クレジットカード会社の会員誌	20.3
5	ニュース系のホームページ	16.6
6	クレジットカード会社のダイレクトメール	14.3
7	家族や知人・友人	11.4
8	テレビ番組	10.9
9	クレジットカードの比較サイト	10.2
10	雑誌記事	10.0

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」に次いで「新聞記事」が高い。

ICクレジットカードの評価

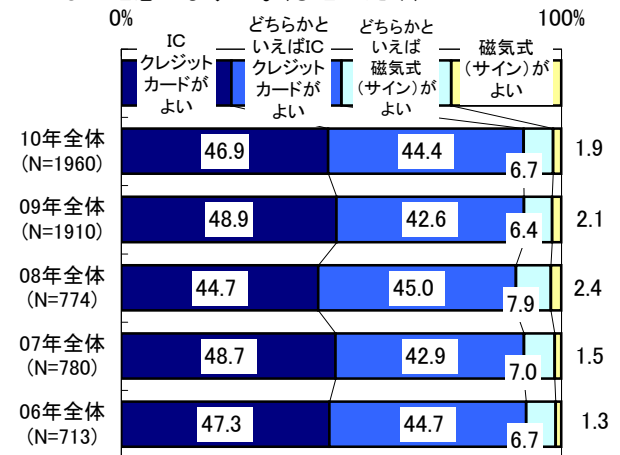
Q. あなたは、「ICクレジットカード」の以下にあげる項目について、どの程度満足していますか。(ひとつだけ)



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。

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割で、IC支持が非常に高い。

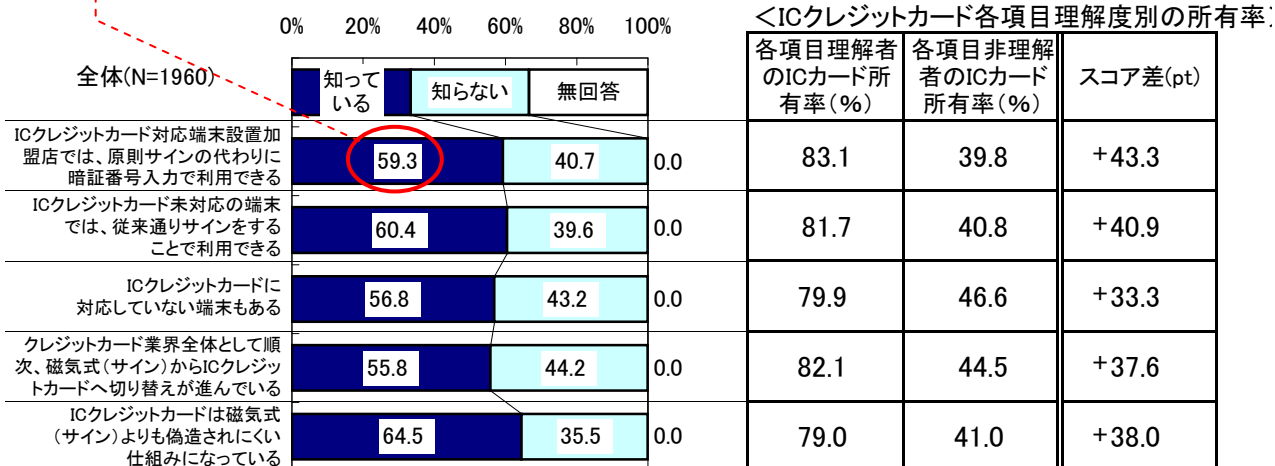
調査結果(総括)

【仮説検証1】IC化への理解促進策:ICカードの利用方法・現状への理解促進が所有率向上に結びつくのではないか。

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)

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カードで暗証番号入力できる」認知者では、Q16.「暗証番号入力がサインと比べて安全だ」「そう思う計」:73%



※n数は各項目の認知者、非認知者絞り

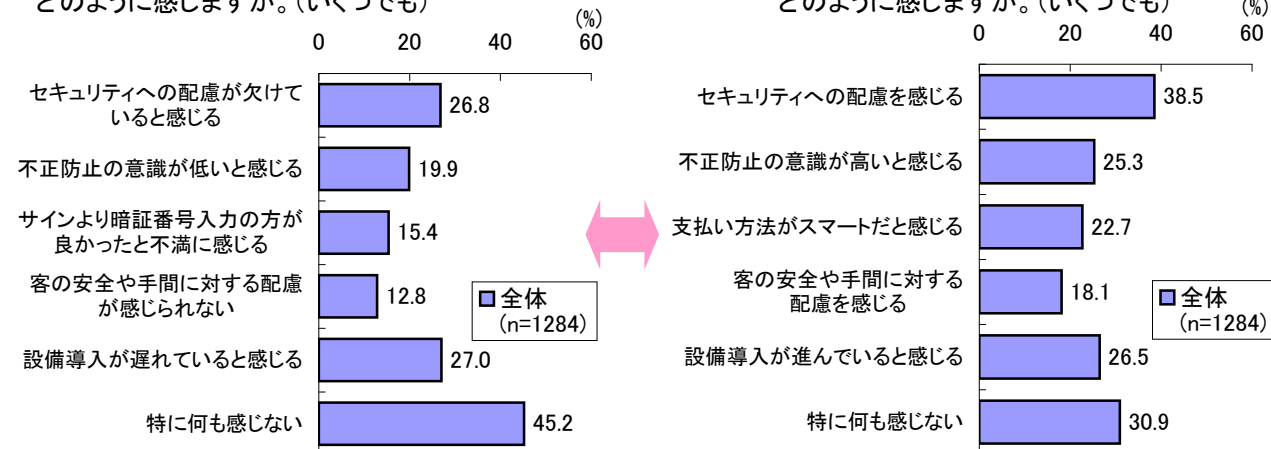
ICクレジットカードの利用方法や現状についての認知度は各項目とも6割前後で、09年と同水準。今回新たに追加した＜ICクレジットカードは磁気式(サイン)よりも偽造されにくい仕組みになっている＞ことについては、全体の65%が認知している。

各項目の認知別にICクレジットカードの所有率を比較すると、どの項目についても「知っている」と回答した人の所有率が8割前後であったのに対して、「知らない」と回答した人の所有率は4割前後にとどまっている。「偽造されにくい」ことの認知別でも所有率の差が大きいが、「サインの代わりに暗証番号入力で利用できる」「未対応の端末ではサインで利用できる」ことの認知別では所有率の差がより大きく、さらに、「暗証番号入力で利用できる」ことの認知者では、暗証番号入力への安全性への認識も高い。

【仮説検証2】PINバイパス防止啓発施策:暗証番号入力のありなしが店舗の評価に結びつくのではないか。

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)

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た場合、どのように感じますか。(いくつでも)



ICクレジットカードでの支払いで、暗証番号の入力を求められなかった場合に「セキュリティへの配慮が欠けていると感じる」が27%に対して、暗証番号の入力を求められた場合には「セキュリティへの配慮を感じる」が39%。同様に、「不正防止」「支払い方法のスマートさ」「客の安全や手間に対する配慮」などの項目でも、暗証番号入力を求められなかった場合の不満との差が大きく、入力を求められたことで好印象を与える。暗証番号の入力を求められなかったことによる不満は意識されにくい、「セキュリティへの配慮の欠如」や「設備導入の遅れ」は、約3割の人が感じている。

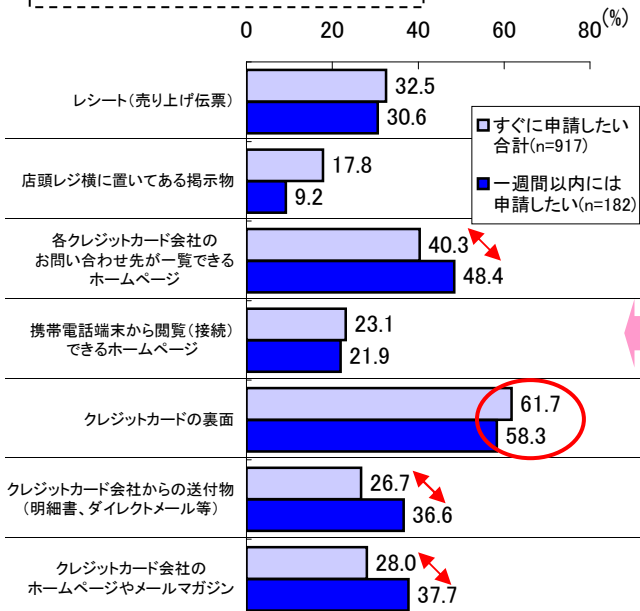
調査結果(総括)

【仮説検証3】暗証番号の照会申請のきっかけを提供できるツール:照会する意向の強さによって、利用するツールや照会申請しない理由が異なるのではないか。

Q.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)

<「すぐに申請したい合計」=「その場で申請したい」+「その日のうちには申請したい」>

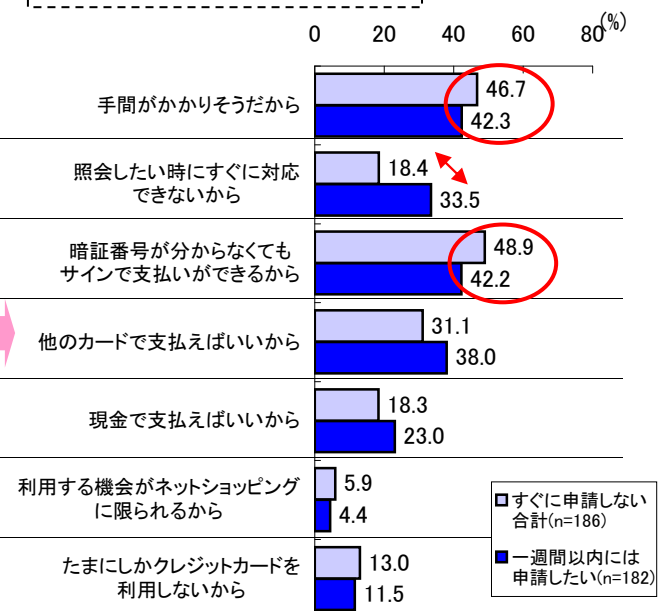
ICクレジットカード利用者全体比:71%



Q.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)

<「すぐに申請しない合計」=「しばらく放置しても気にならない」+「特に申請しようとは思わない」>

ICクレジットカード利用者全体比:22%



ICクレジットカードの暗証番号がわからなかった場合、照会申請先の情報源として、「クレジットカード裏面」の利用意向が高い。これに対し、一週間以内には申請したい層では、すぐに申請したい層と比較して、「クレジットカード会社のホームページ」や「送付物」など、自宅で確認できる程度の情報源の利用意向が高い。

ICクレジットカード利用の際に暗証番号がわからなかった場合、すぐに照会申請しようと思わないのは、「手間」や「サインで支払いできること」が大きな理由。一週間以内には申請したい層では、すぐに申請しない層と比較して、「照会したい時にすぐに対応できないから」と回答する割合が高い。

【まとめ】

ICクレジットカードの認知は広く浸透しつつあり、暗証番号の入力を求められる機会も年々増加している。今後の利用拡大のために、引き続き内容理解の促進を進め、ICクレジットカードの強みを伝えていくことが求められる。

【仮説検証結果】

■IC化への理解促進策

ICクレジットカードの認知が低い層には、「サインの代わりに暗証番号入力で利用できる」「未対応の端末ではサインで利用できる」ことの訴求が有効。「暗証番号入力で利用できる」ことの認知者では暗証番号入力への安全性への認識も高く、IC化への理解を得るためには、「暗証番号入力」と「その安全性」の双方の理解促進がより求められる。

■PINバイパス防止啓発施策

暗証番号入力の普及は、店舗へのセキュリティ対応評価向上に結びつきやすく、加盟店への周知が望まれる。実際に、ICクレジットカード利用者では、暗証番号の入力に面倒を感じつつも安全性が優先され、入力の抵抗感も薄れてきている。

■暗証番号の照会申請のきっかけを提供するツール

暗証番号の照会申請時に利用意向が高いツールは、カードの裏面やホームページなどで、決済時にすぐに対応できる工夫も必要。ツールの周知にはリーフレットなどが有効。照会申請を促進するため、手間の軽減・照会申請後すぐに再通知や再発行などに対応できる体制づくりが求められる。

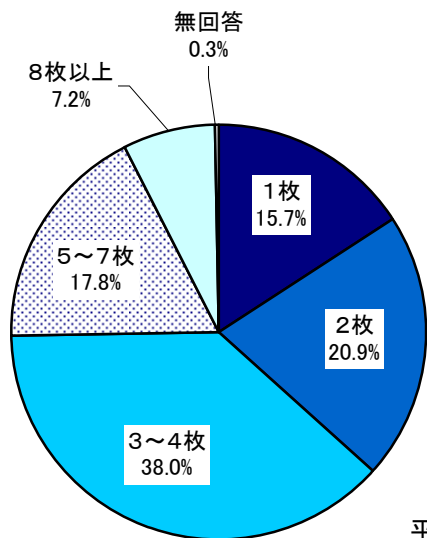
調査結果の各論

I. 回答者属性

1. クレジットカードの利用状況

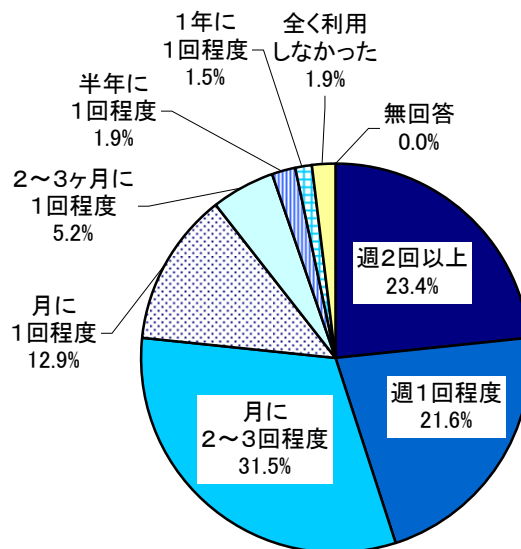
Q.あなたは現在クレジットカードを合計で何枚持っていますか。(ひとつだけ)

(N=1960)



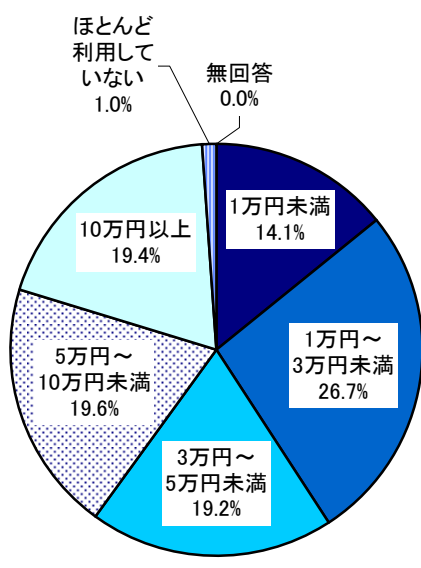
Q.最近一年間で、あなたはどのくらいの頻度でクレジットカードを利用しましたか。(ひとつだけ)

(N=1960)



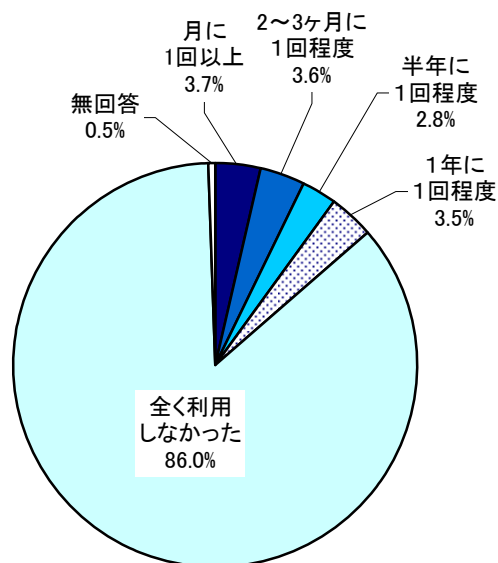
Q.最近一年間で、あなたは月平均いくらぐらいクレジットカードを利用しましたか。(ひとつだけ)

(n=1922)



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=1922)



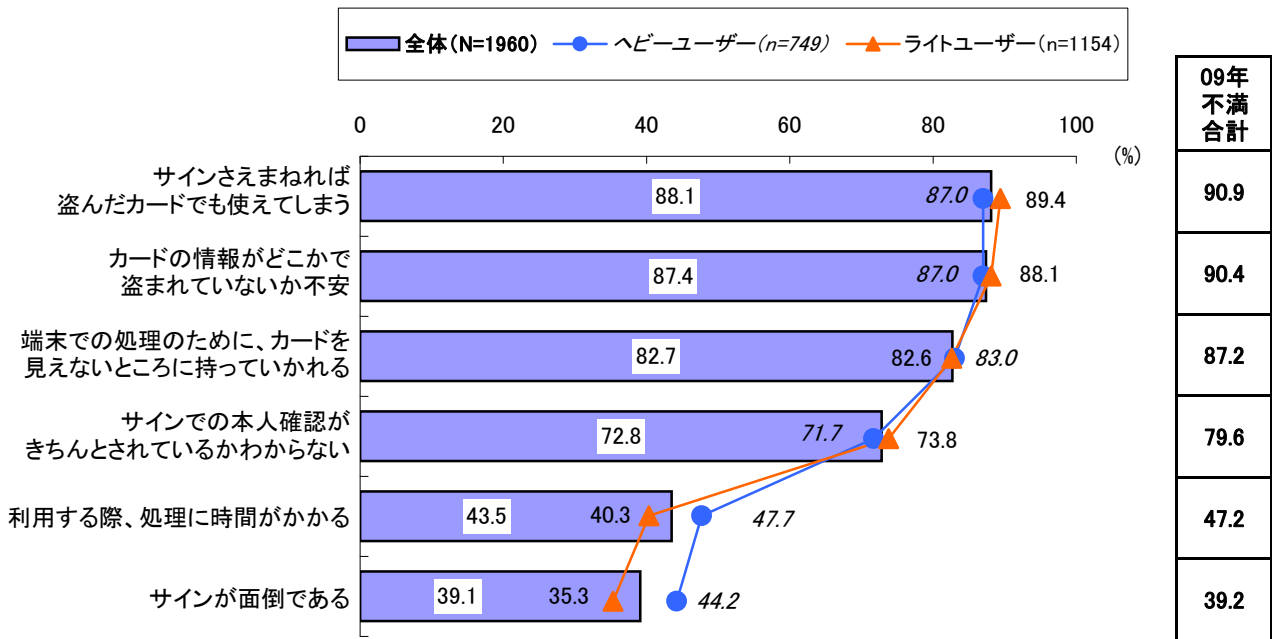
II. クレジットカードの安全性への意識

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、「サインさえまねれば盗んだカードでも使えてしまう」(88%)と「カードの情報がどこかで盗まれていないか不安」(87%)が拮抗し、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63%。カード番号の省略に対しては「よいと思う」が91%にのぼる。

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)

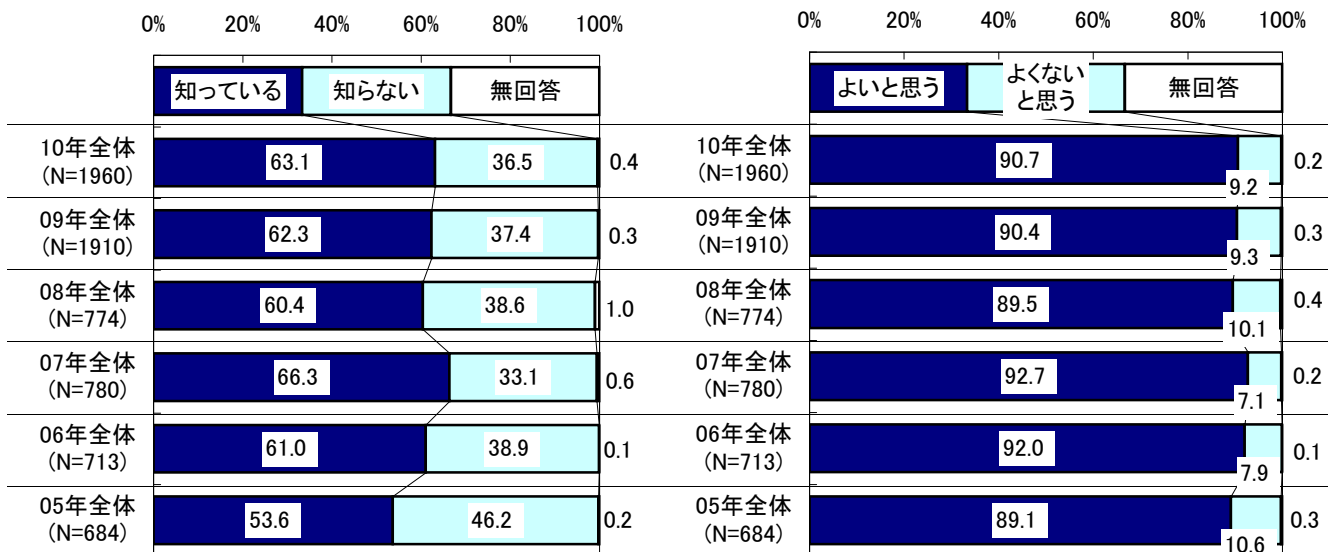


※グラフは不満合計(非常に不満+やや不満)のスコア

※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

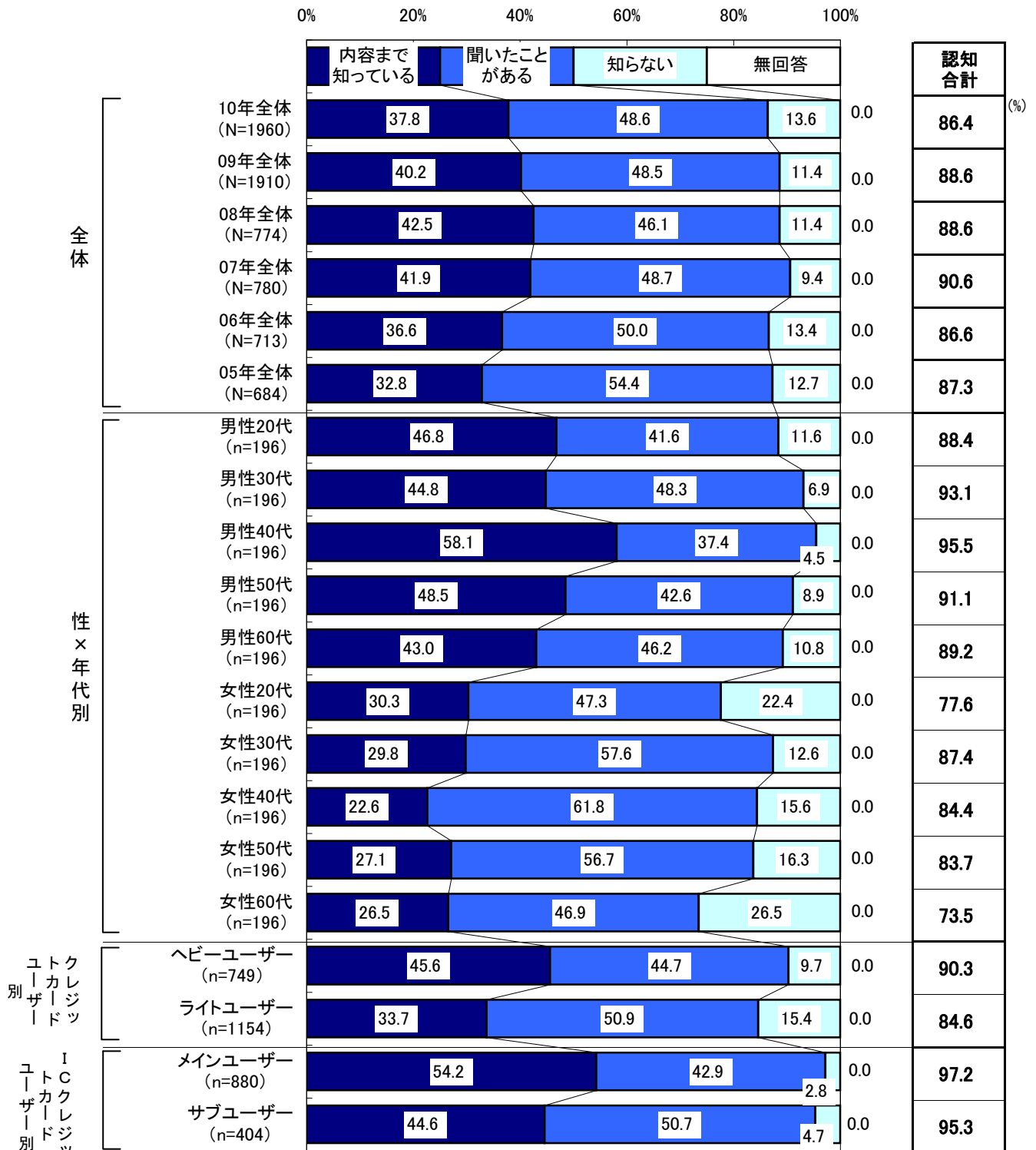
1. ICクレジットカードの認知

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86%。そのうち、「内容まで知っている」は08年まで上昇傾向だったが、09年以降緩やかに低下し、今回は38%。

性×年代別でみると、いずれの年代も男性が女性を上回り、最も高いのは男性40代の96%。一方、女性60代は74%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46%が「内容まで知っている」のに対し、ライトユーザーは34%と10ポイント以上下回る。また、ICクレジットカードユーザー別の「内容まで知っている」割合は、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では54%だが、補助的なカードとして利用しているサブユーザーでは45%にとどまる。

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)



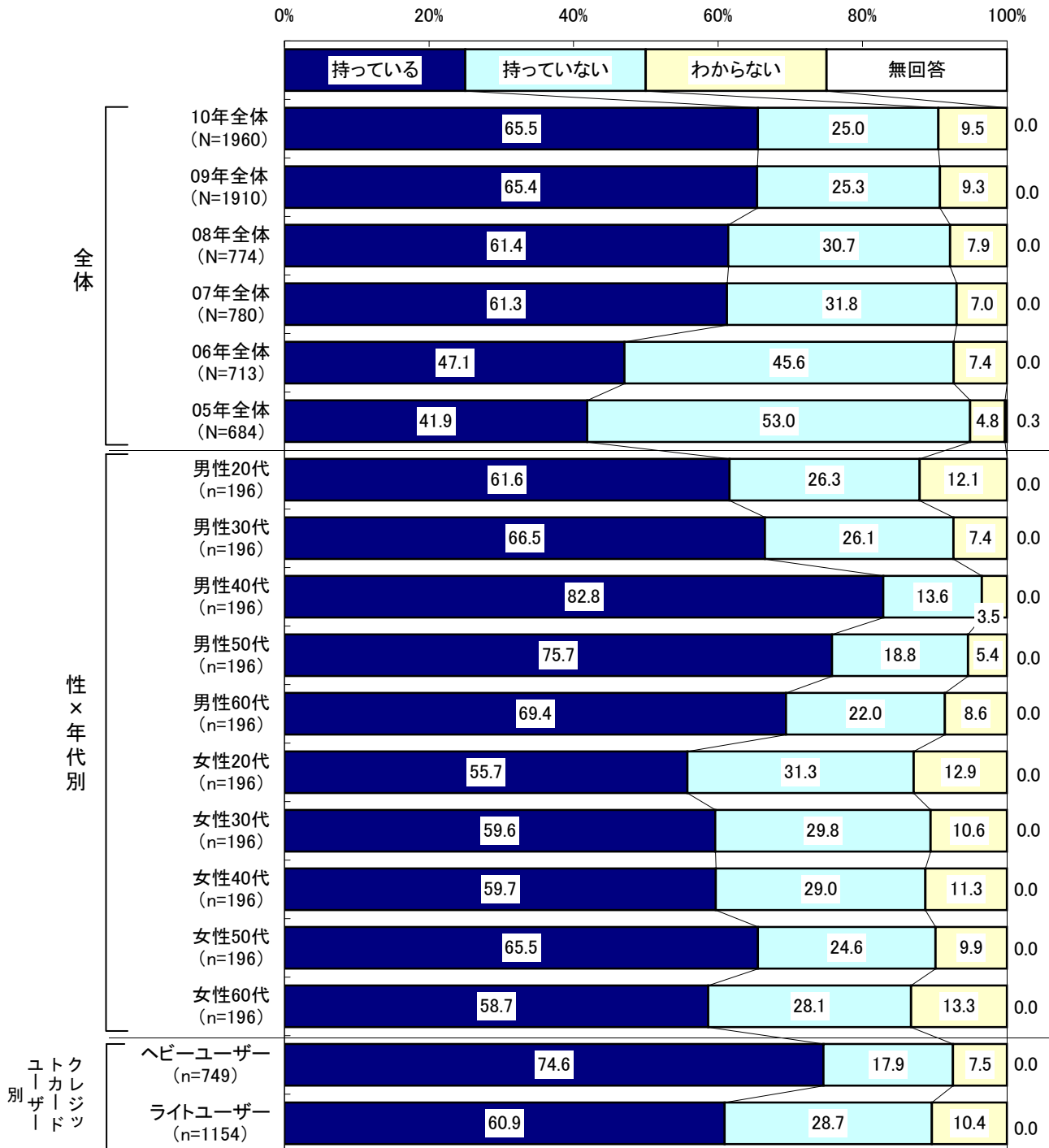
※ヘビーユーザー：クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー：クレジットカードの月平均利用額5万円未満
 ※メインユーザー：ICクレジットカードをメインカードとして利用 サブユーザー：ICクレジットカードを補助的に使うカードとして利用

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上昇傾向が続いていたが、今回は66%で前回から横ばい。
 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り、男性40代では83%にのぼる。一方、女性は50代を除き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75%で、ライトユーザーを14ポイント上回る。

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

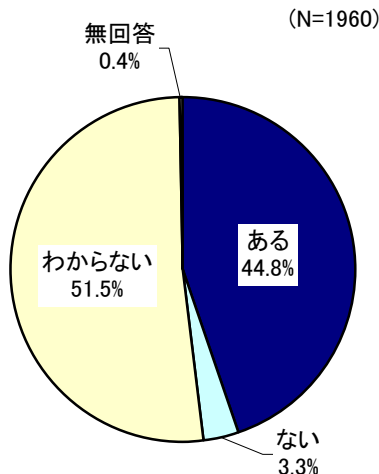
ICクレジットカードを利用できる店舗が身近に「ある」人は全体の45%で、52%が「わからない」と回答。利用できる店舗の認知の促進が望まれる。

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。

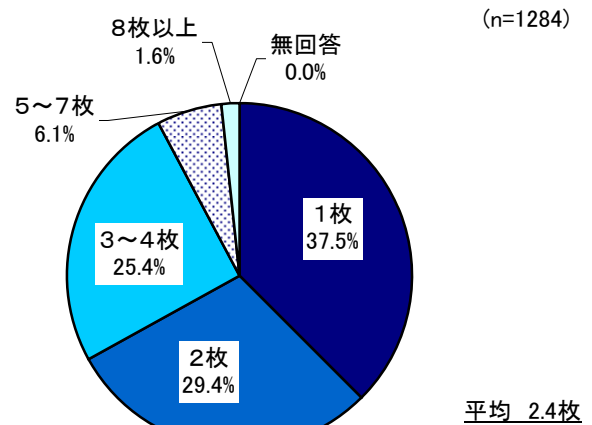
ICクレジットカードの利用状況については、メインユーザー（メインカードとして利用している）が約7割を占め、サブユーザー（補助的に使うカードとして利用している）まで含めると、ICクレジットカードの利用者は9割弱にのぼる。

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、「サインでの本人確認がきちんとされているかわからない」でサブユーザーの不満度が高く、メインユーザーを6ポイント上回る。

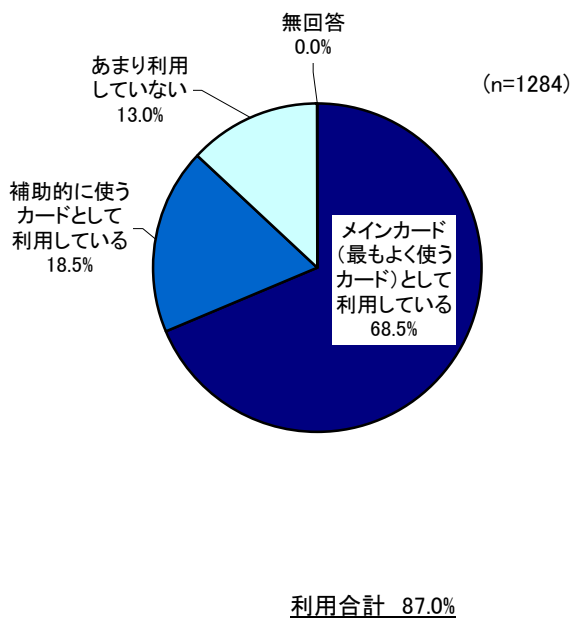
Q.「ICクレジットカード」を利用できるお店は、身近にありますか。(ひとつだけ)



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)

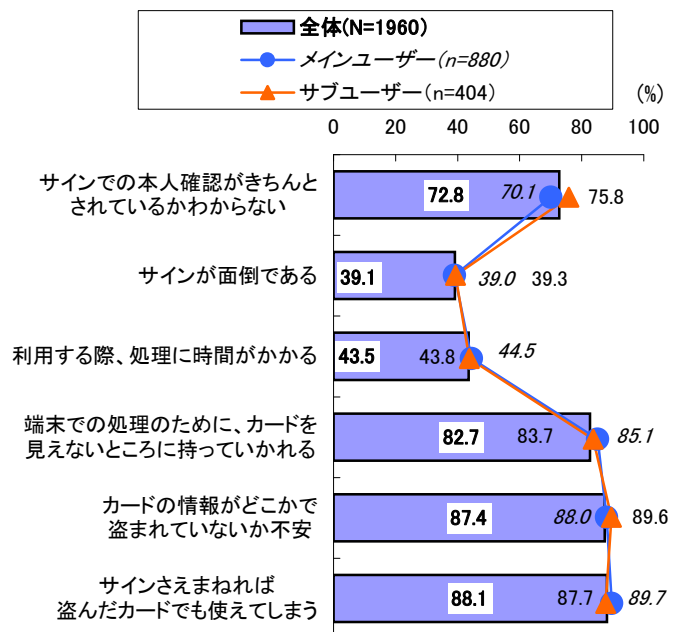


Q.（「ICクレジットカード」を「持っている」とお答えの方に）「ICクレジットカード」をどの程度利用していますか。(ひとつだけ)



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08年まで徐々に上昇していたが、09年以降横ばいで、今回は59%。

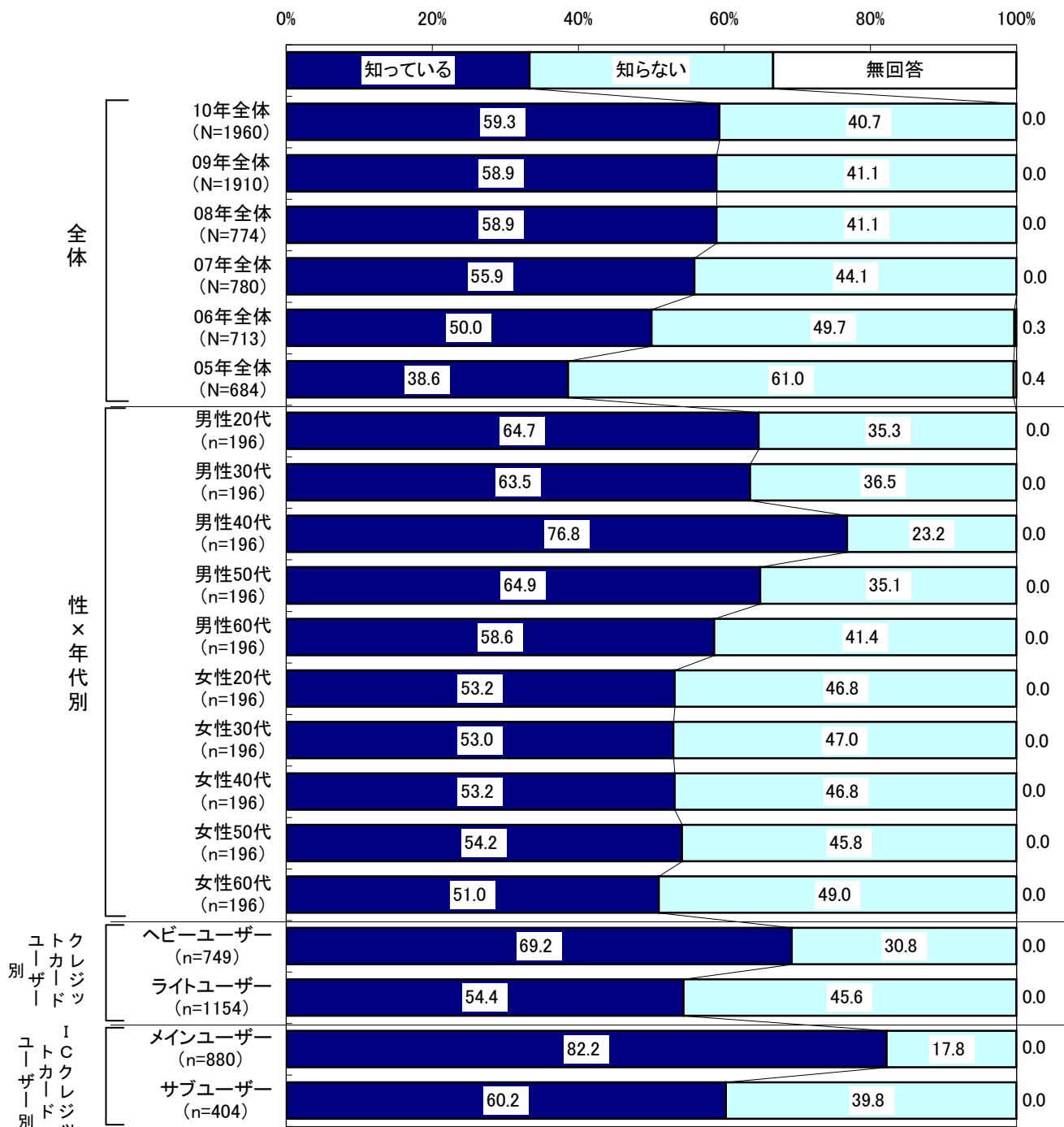
性×年代別で見ると、いずれの年代も男性が女性を上回り、中でも男性40代の認知度は77%にのぼる。対して女性は年代による大きな違いはなく、いずれも5割強にとどまる。

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見ると、メインユーザーは82%、サブユーザーは60%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08年まで徐々に上昇していたが、09年以降横ばいで、今回は60%。

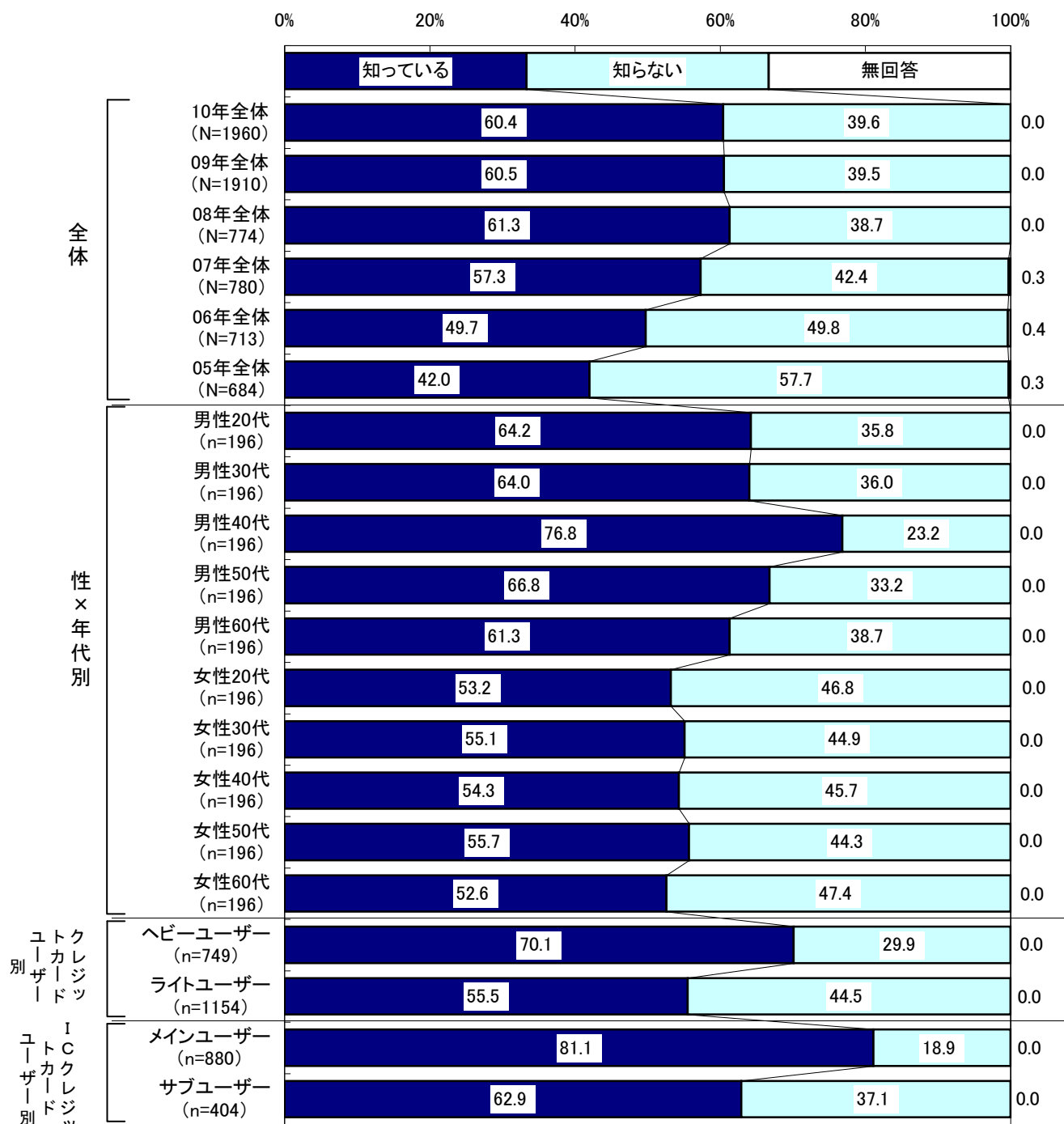
性×年代別で見ると、いずれの年代も男性が女性を上回り、中でも男性40代の認知度は77%にのぼる。対して女性は年代による大きな違いはなく、いずれも5割台にとどまる。

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70%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81%、サブユーザーは63%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08年まで徐々に上昇していたが、09年以降横ばいで、今回は57%。

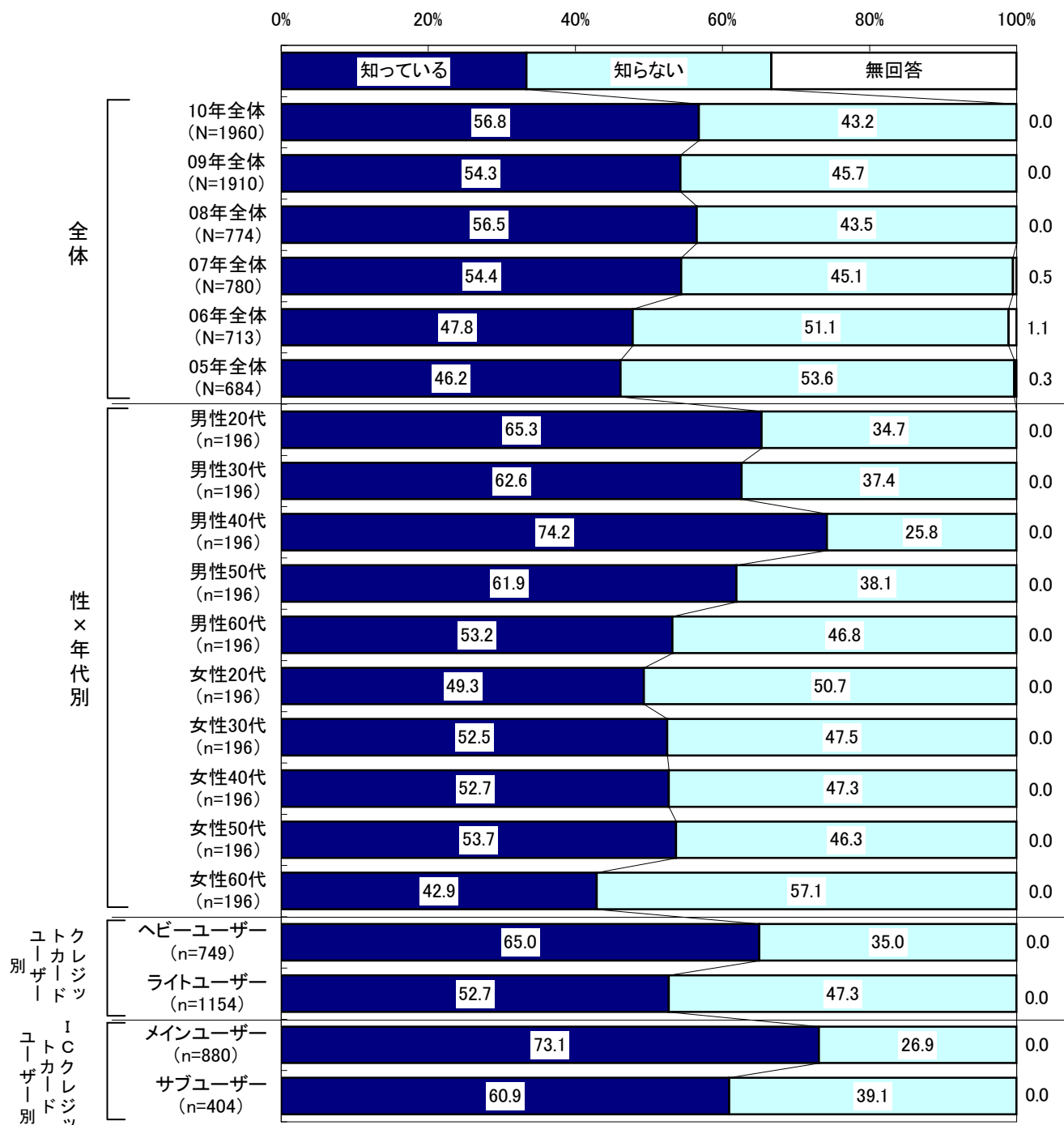
性×年代別では、いずれの年代も男性が女性を上回り、男性40代の認知度が74%と特に高い。一方、女性60代は4割強と低く、他の年代も5割前後にとどまる。

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65%で、ライトユーザーを12ポイント上回る。

ICクレジットカードユーザー別では、メインユーザーの認知度は73%、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)

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、56%で前回とほぼ同水準。

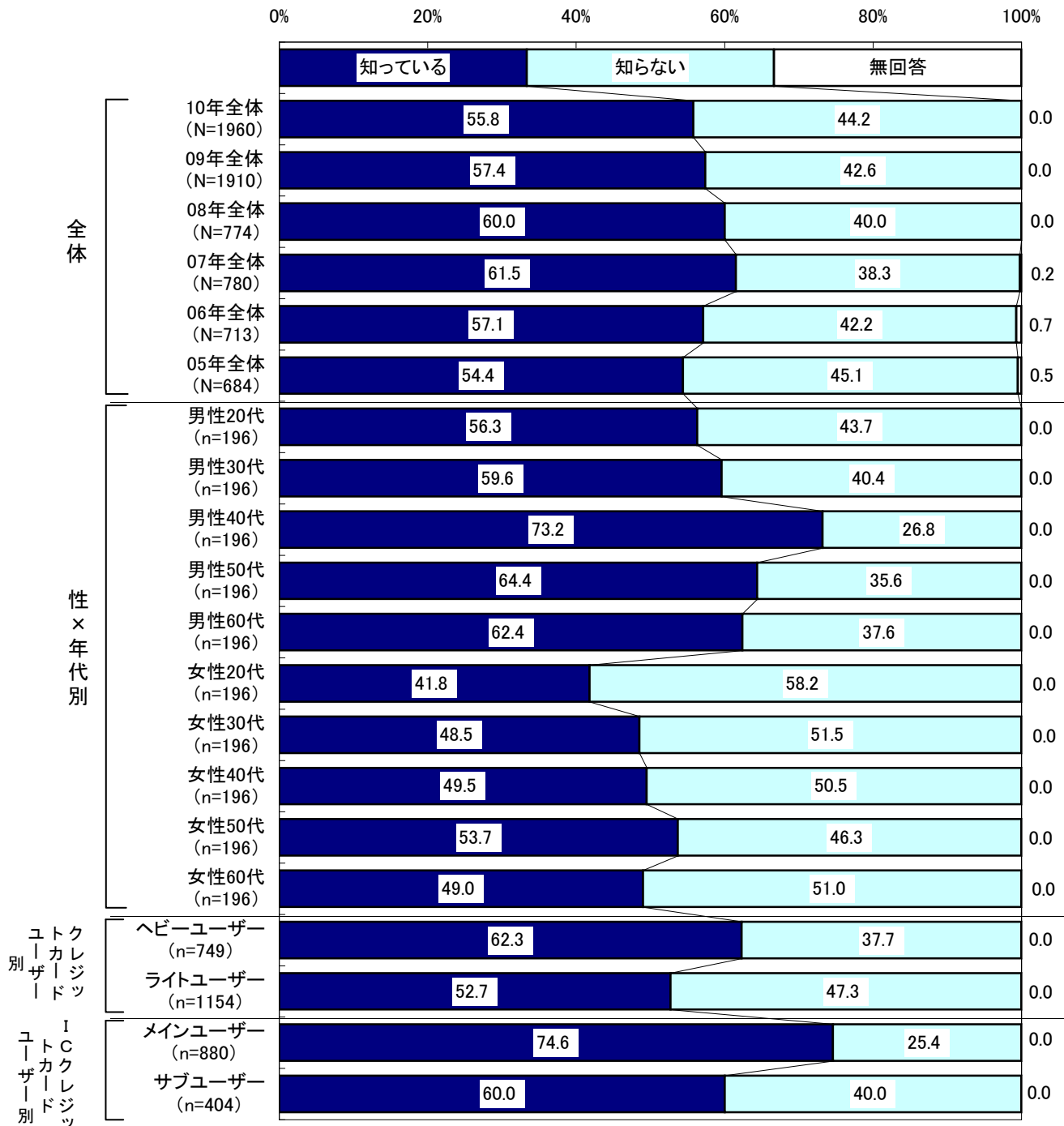
性×年代別で見ると、いずれの年代も男性が女性を上回り、男性40代の認知度が73%と特に高い。一方、女性20代は42%と最も低く、他の年代も5割前後にとどまる。

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62%と高い。

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60%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

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⑤

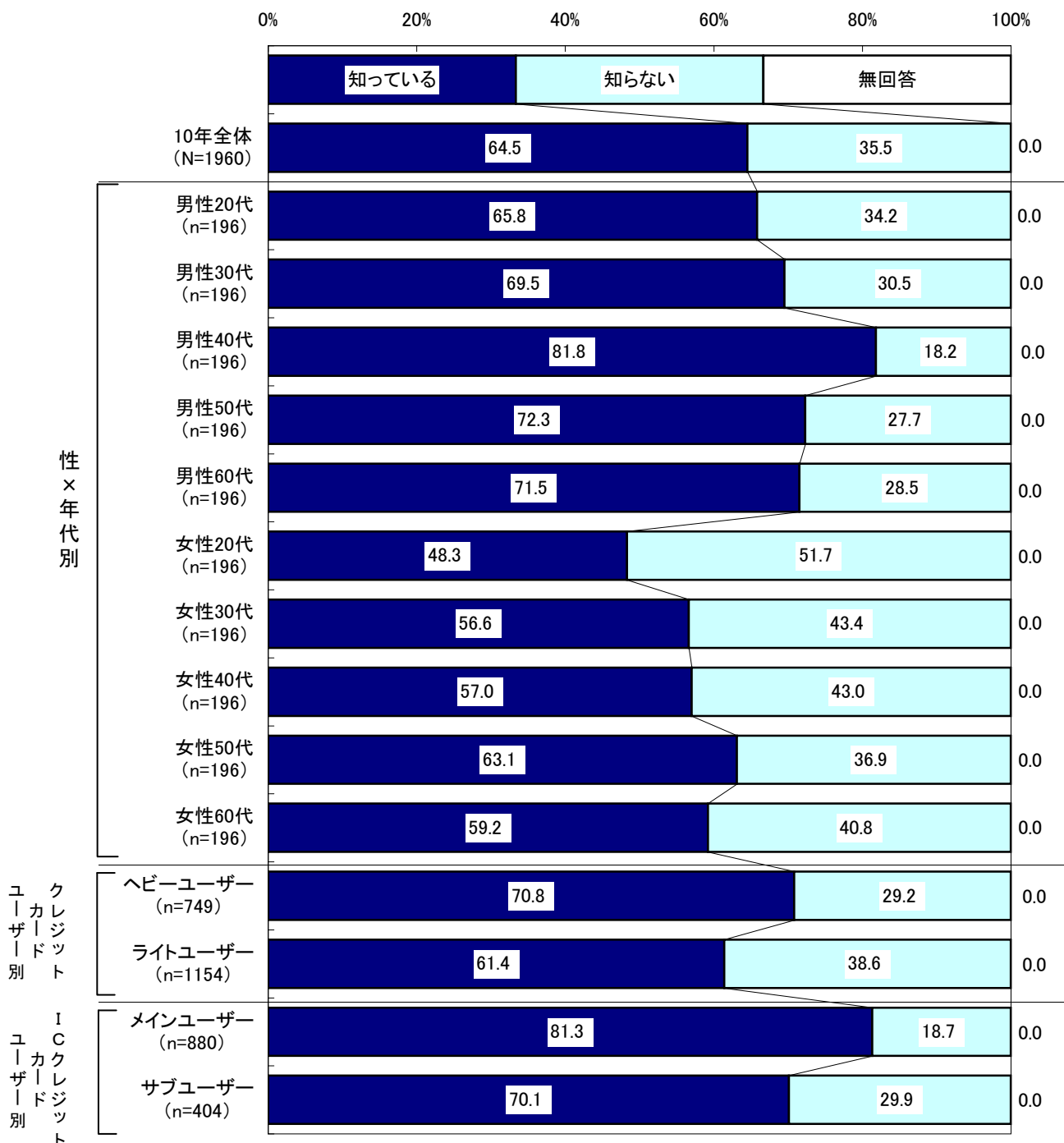
<ICクレジットカードは磁気式(サイン)よりも偽造されにくい仕組みになっている>ことに対する認知度は、65%。
 性×年代別で見ると、いずれの年代も男性が女性を上回り、男性40代の認知度が82%と特に高い。一方、女性
 20代は48%と最も低い。

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71%と高い。

ICクレジットカードユーザー別では、メインユーザーは81%、サブユーザーは70%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

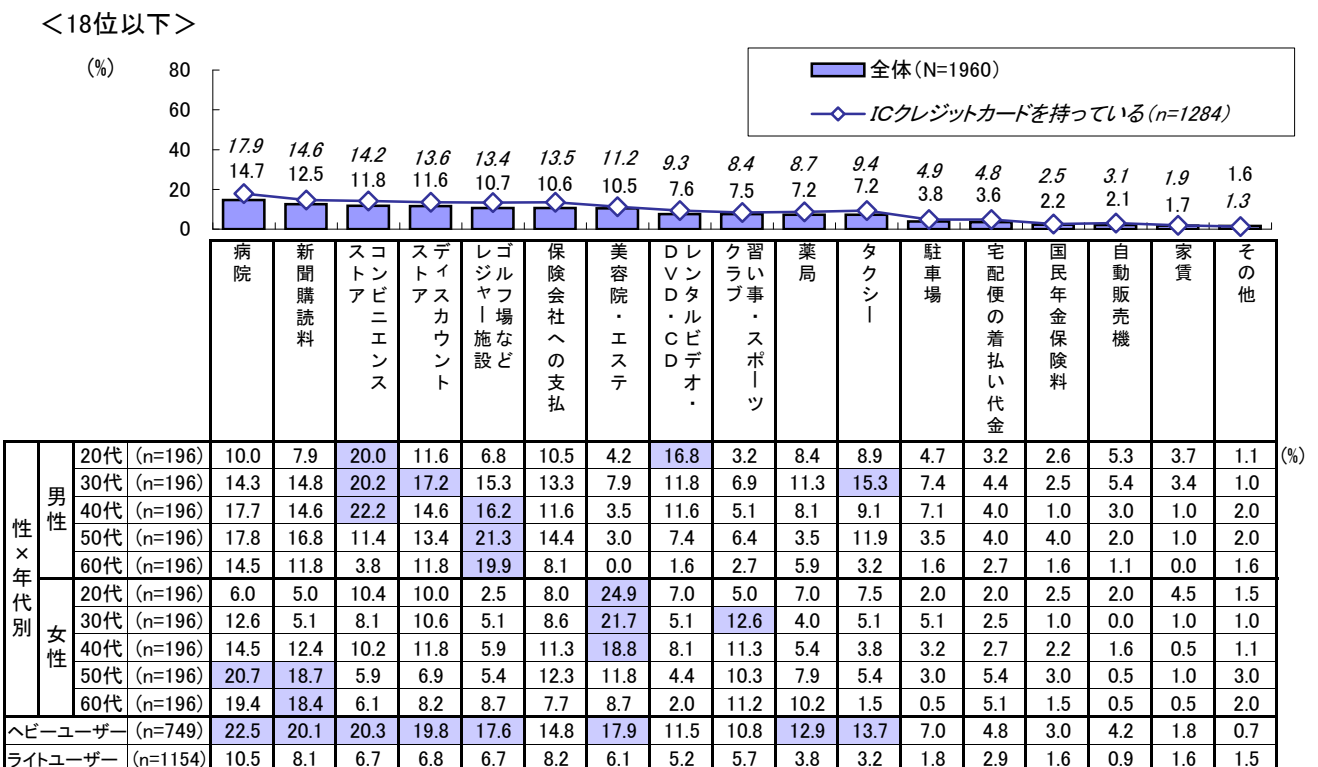
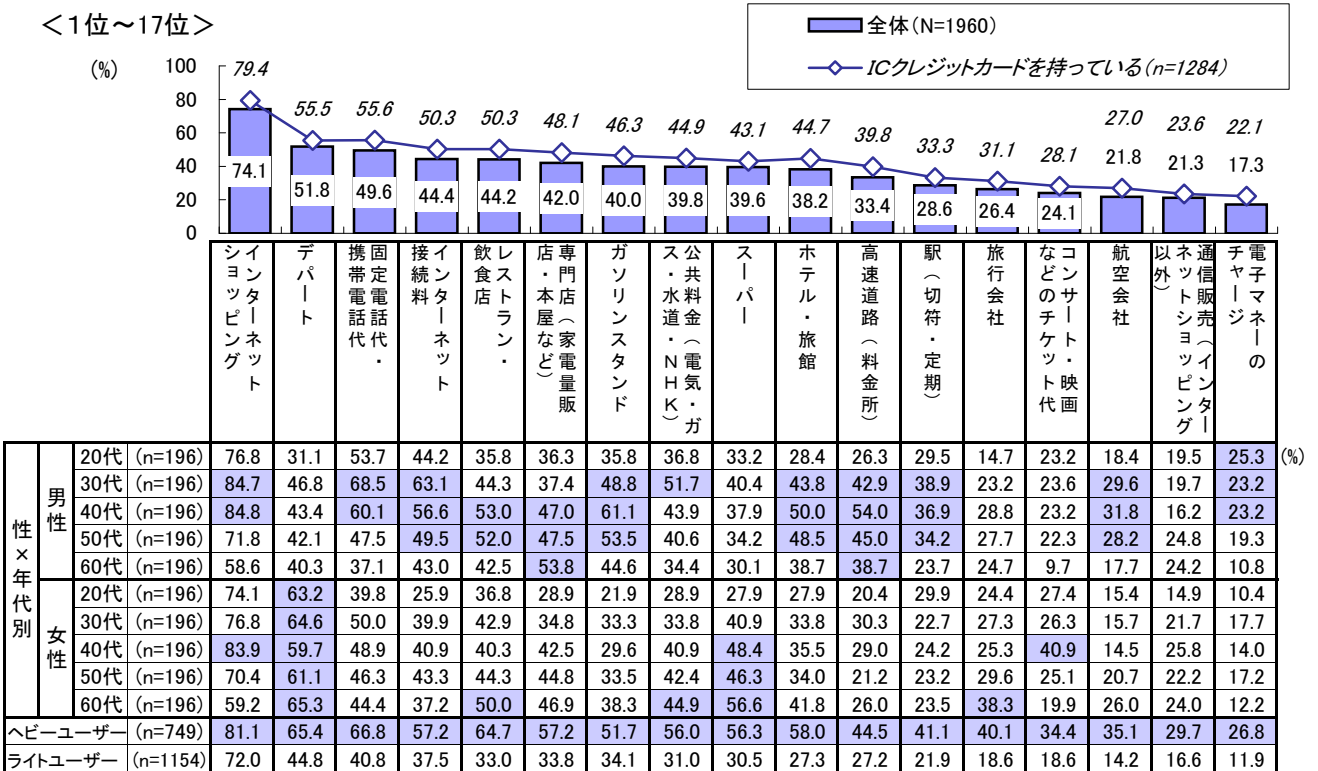
Ⅲ. ICクレジットカードの認知・所有状況

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」(+6.5pt)、「高速道路(料金所)」(+6.4pt)、「ガソリンスタンド」(+6.3pt)、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

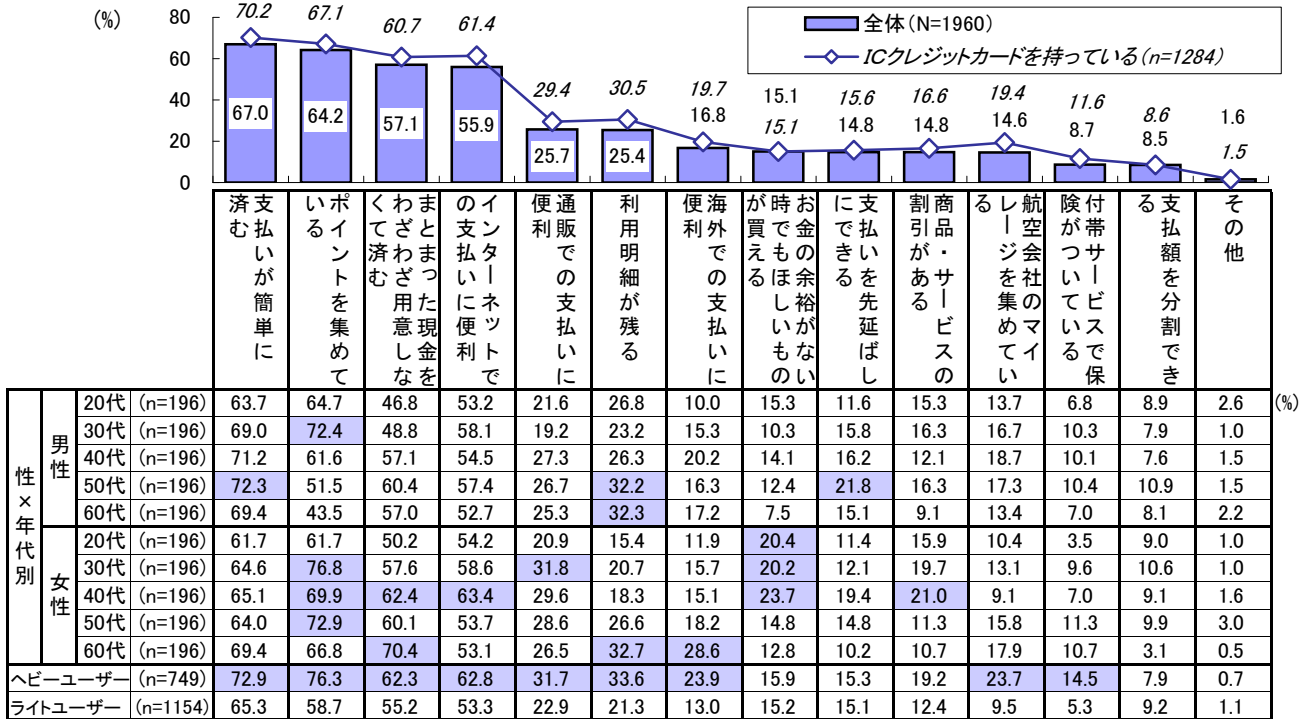
※ヘビーユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上 ライトユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円未満

Ⅲ. ICクレジットカードの認知・所有状況

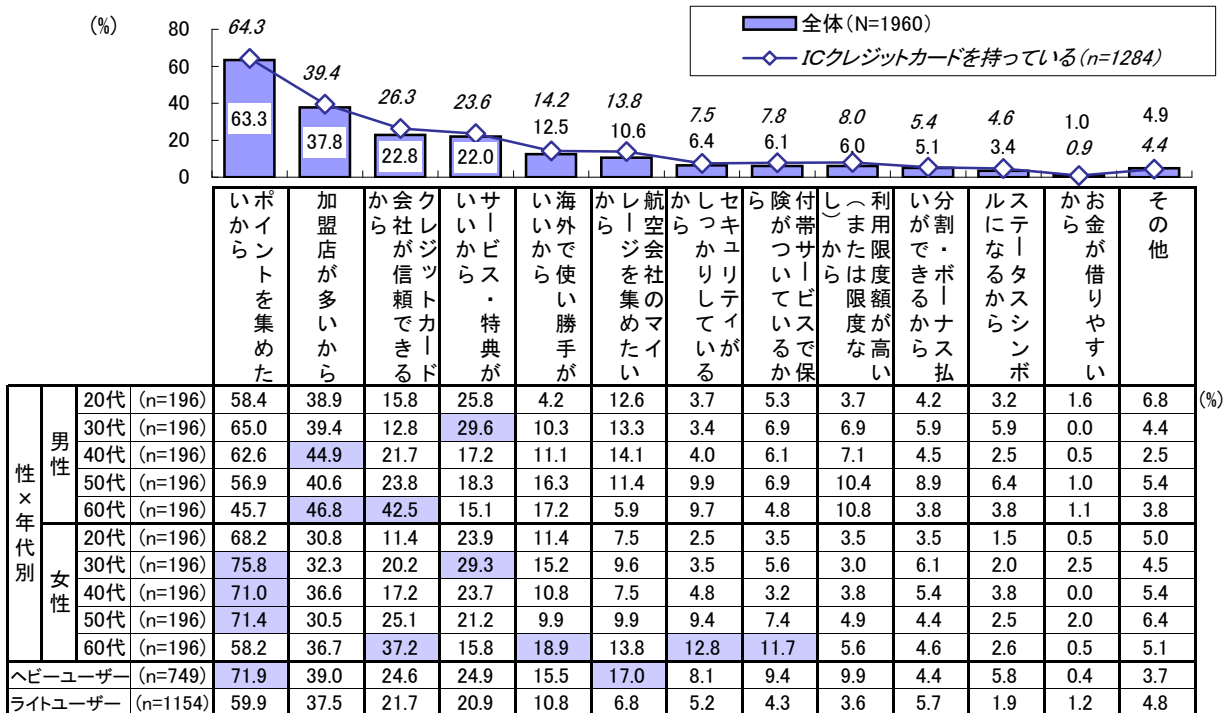
6. クレジットカードの利用理由

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67%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」(57%)、「インターネットでの支払いに便利」(56%)が続く。ICクレジットカード所有者は「インターネットでの支払いに便利」「利用明細が残る」が全体を約5ポイント以上上回る。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」(63%)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。

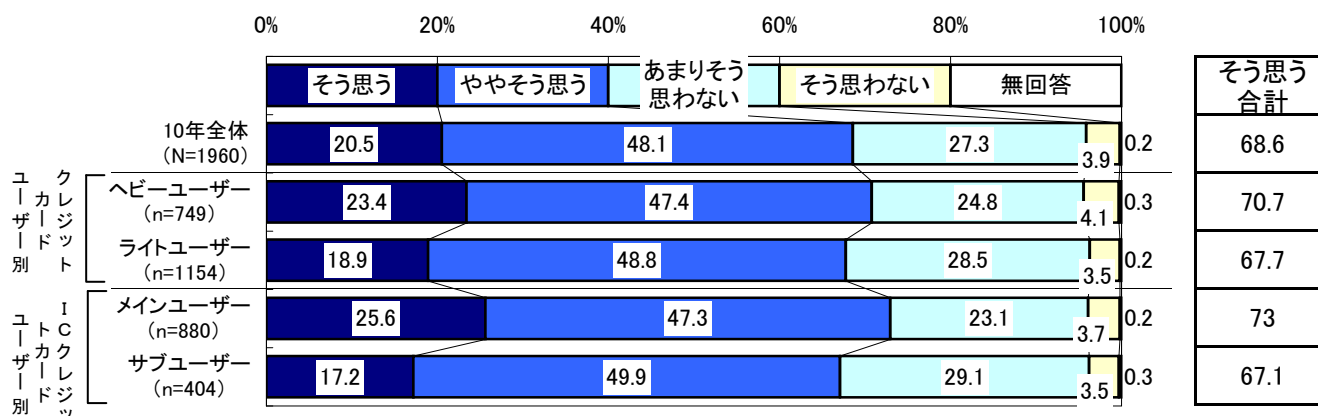
＜暗証番号入力はサインと比べて安全だ＞について、「そう思う」は21%。ICクレジットカードユーザー別のメインユーザーでは「そう思う」が26%と高く、サブユーザーを8ポイント上回る。

＜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28%。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割強と高い。

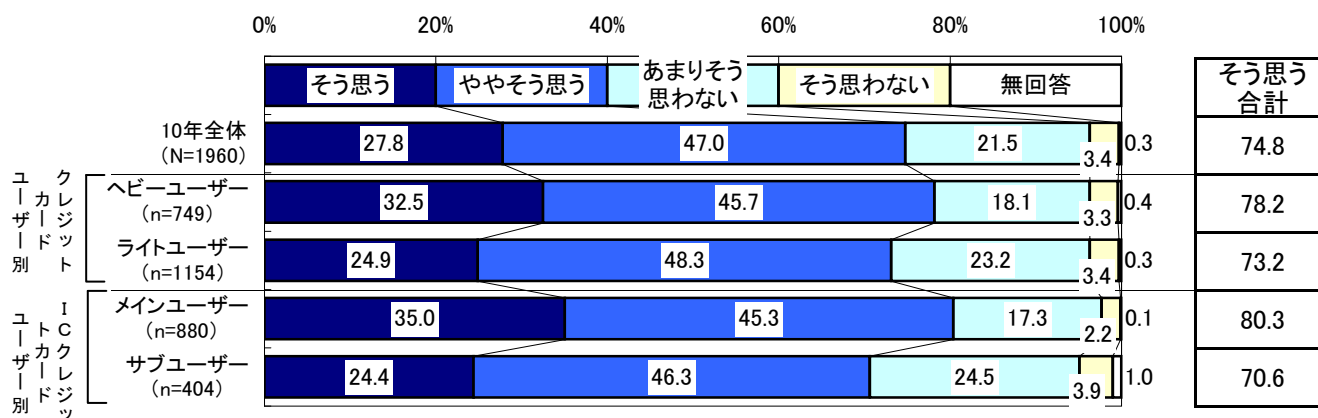
＜暗証番号入力で行える場所が増えている＞について、「そう思う」は21%。ICクレジットカードメインユーザーで、「そう思う」が29%と高く、サブユーザーを約10ポイント上回る。

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)

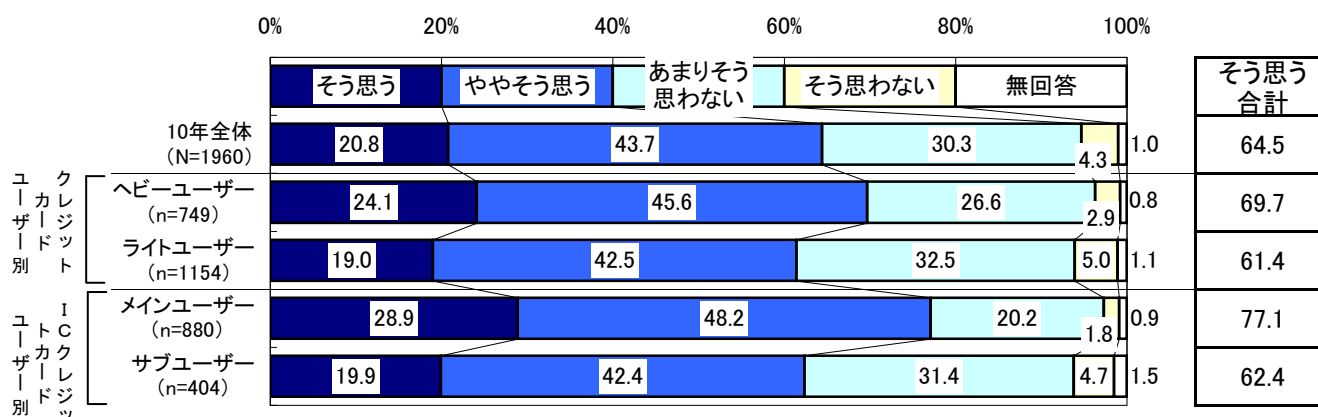
a. 暗証番号入力はサインと比べて安全だ



b. 暗証番号入力はサインと比べて手間が少ない



c. 暗証番号入力で行え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

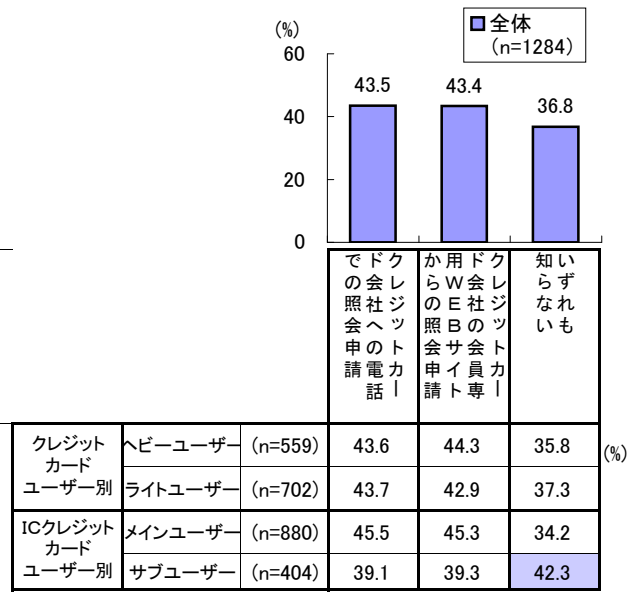
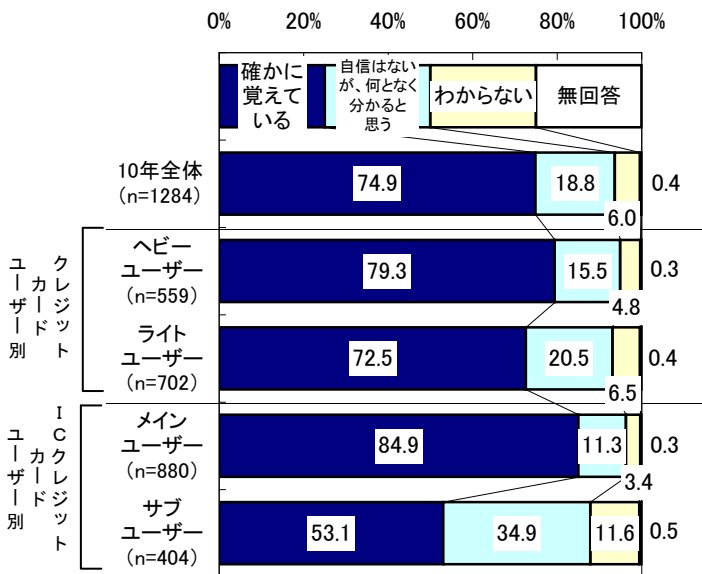
ICクレジットカード所有者に、ICクレジットカードの暗証番号を覚えているかたずねたところ、「確かに覚えている」は75%。ICクレジットカードユーザー別では、メインユーザーで85%が「確かに覚えている」と回答し、サブユーザーを32ポイント上回る。

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」(43%)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。

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43%、「その日のうちには申請したい」が28%で、7割以上が即日照会したい意向を示す。

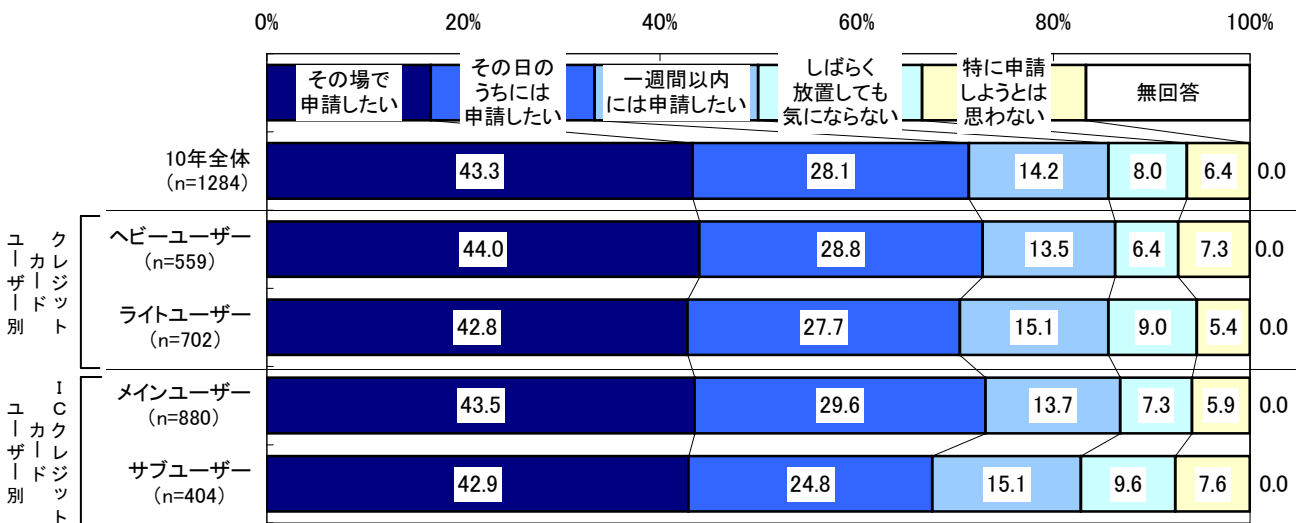
Q.「ICクレジットカード」を「持っている」とお答えの方に
お持ちの「ICクレジットカード」の暗証番号を
覚えていますか。(ひとつだけ)

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

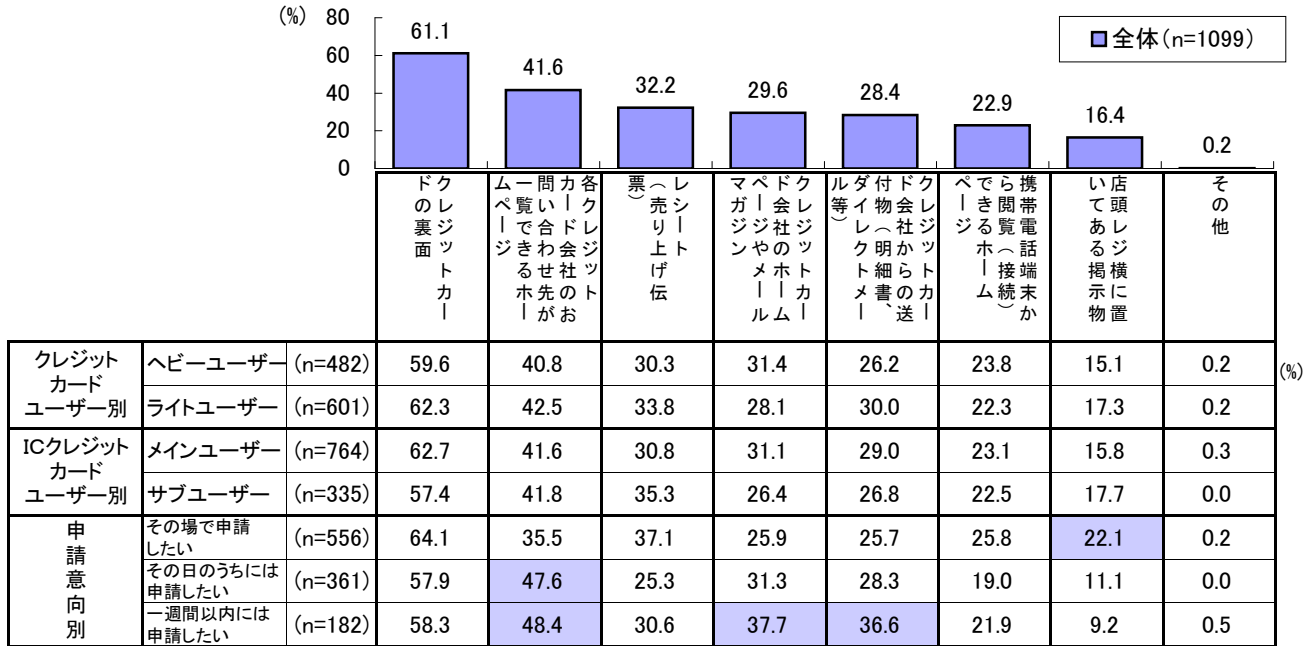
IV. ICクレジットカードの暗証番号

2. 暗証番号の記憶と照会方法・意向について②

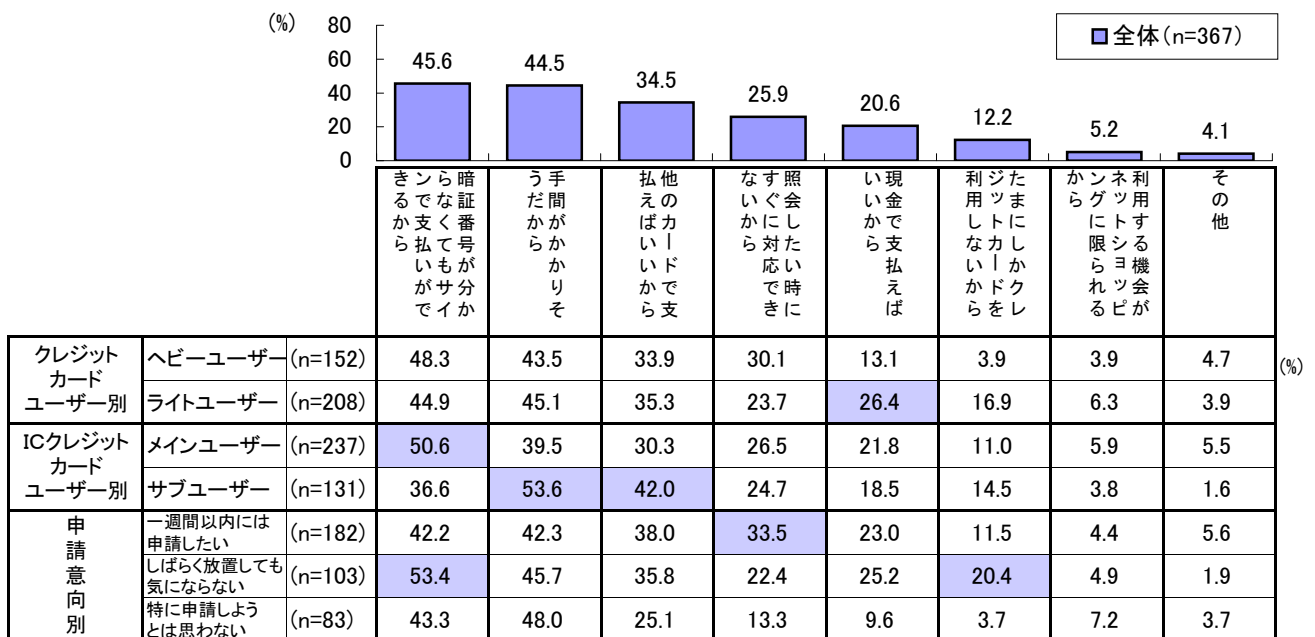
暗証番号がわからなかった場合に照会を「その場で申請したい」「その日のうちには申請したい」「一週間以内には申請したい」と答えた人に、暗証番号の照会申請先について、どこに情報があれば利用するかとずねたところ、全体では「クレジットカードの裏面」が61%で最も多く、次いで「各クレジットカード会社のお問い合わせ先が一覧できるホームページ」(42%)、「レシート(売り上げ伝票)」(32%)。申請意向別の「一週間以内には申請したい」層では、「クレジットカード会社のホームページやメールマガジン」「クレジットカード会社からの送付物(明細書、ダイレクトメール等)」が全体を上回る。

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、「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」(46%)と「手間がかかりそうだから」(45%)が拮抗した。

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

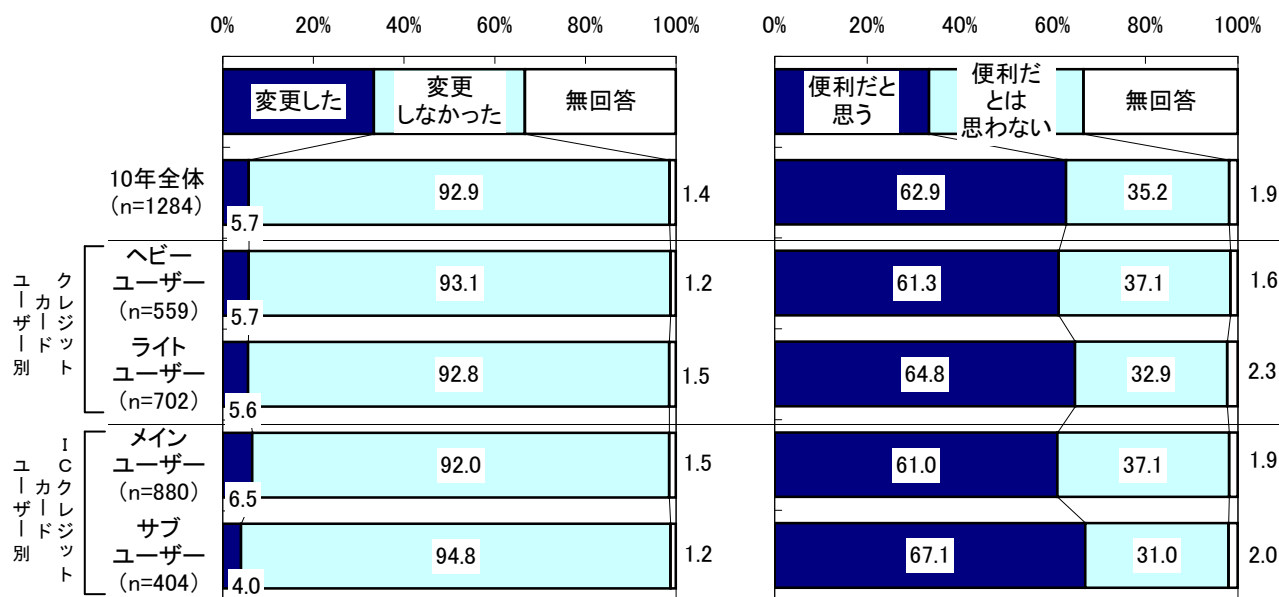
「ICクレジットカードを持っている」と答えた人に、最近ICクレジットカードの暗証番号を変更したかをたずねたところ、「変更した」は1割未満で、9割以上が「変更しなかった」と回答。

暗証番号が銀行ATMなどで変更できたら「便利だと思う」は63%を占め、「便利だとは思わない」は35%にとどまる。

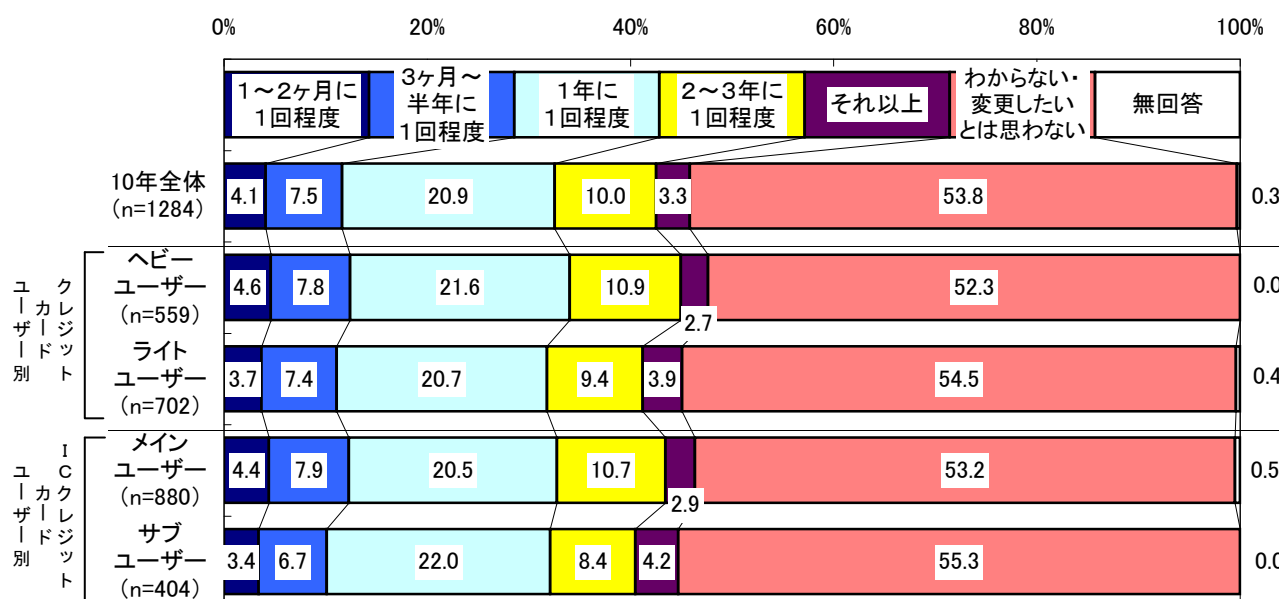
暗証番号について望ましい変更頻度は、「1年に1回程度」が21%、「2～3年に1回程度」が10%で、3割以上が1年以上を希望している。一方、「わからない・変更したいとは思わない」が半数強にのぼる。

Q.（「ICクレジットカード」を「持っている」とお答えの方に）
最近一年間で、「ICクレジットカード」の暗証番号を変更しましたか。（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」を「持っている」とお答えの方に）
「ICクレジットカード」の暗証番号をどのくらいの頻度で変更したいと思いますか。（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

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

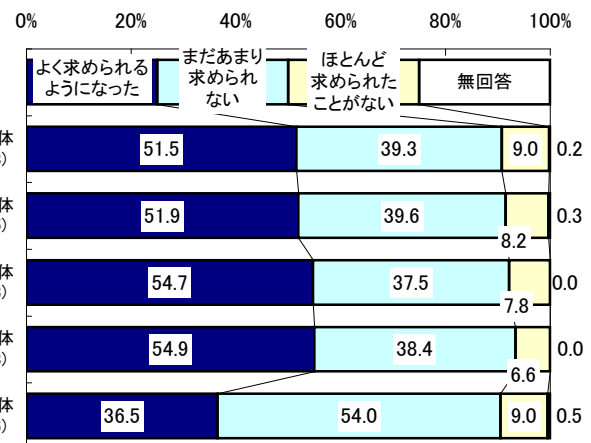
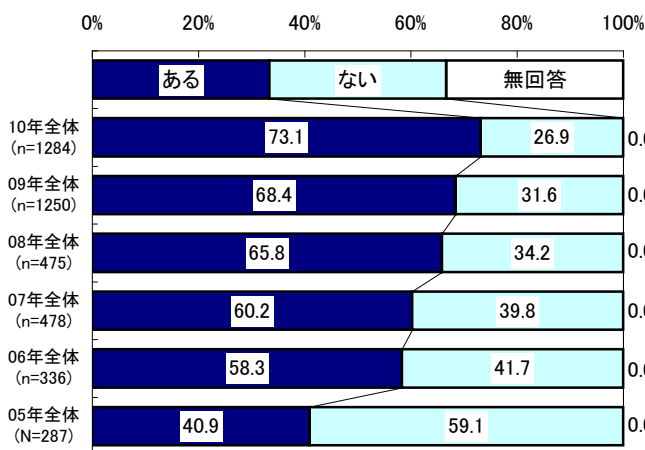
ICクレジットカード所有者のうち、支払いの際に暗証番号入力を求められたことが「ある」は73%で、年々上昇傾向。暗証番号の入力を求められる頻度については、52%が「よく求められるようになった」と回答した。

暗証番号を求められた際の対応は、「暗証番号を入力した」が9割弱にのぼり、「暗証番号の代わりにサインで済ませた」は15%。ICクレジットカードユーザー別では、サブユーザーで「暗証番号の代わりにサインで済ませた」が2割を超える。

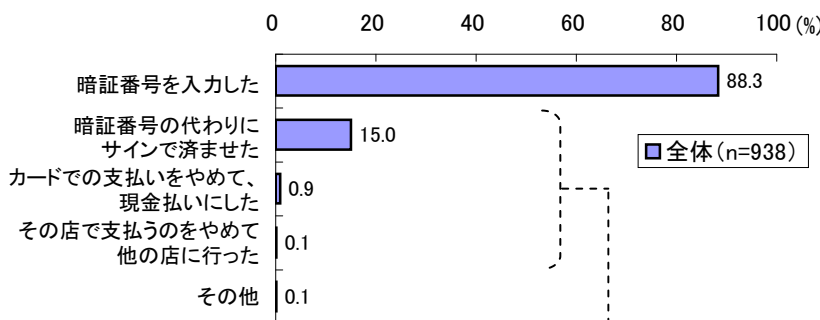
暗証番号を入力しなかった理由は、「暗証番号がわからなかったから」が57%で最も多く、次いで「サインでもいいと言われたから」が48%で続く。

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、暗証番号の入力を求められたことがありますか。
(ひとつだけ)

Q. (暗証番号の入力を求められたことが「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、暗証番号の入力をよく求められますか。
(ひとつだけ)



Q. (暗証番号の入力を求められたことが「ある」とお答えの方に)
暗証番号を求められた際にどう対応しましたか。(いくつでも)



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	
ヘビーユーザー (n=459)	ライトユーザー (n=474)	メインユーザー (n=731)	サブユーザー (n=207)
89.8	87.0	90.9	79.4
12.8	17.2	13.4	20.6
0.9	0.6	0.3	2.9
0.0	0.2	0.1	0.0
0.0	0.2	0.1	0.0

*全体値より5ポイント以上高いスコアに網掛け

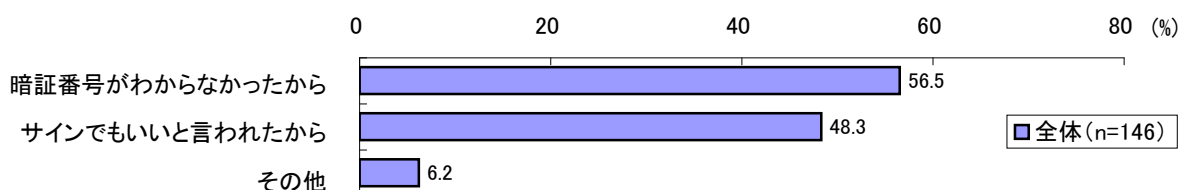
※ヘビーユーザー:クレジットカードの月平均利用額5万円以上

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

Q. (「暗証番号の代わりにサインで済ませた」「カードでの支払いをやめて、現金払いにした」「その店で支払うのをやめて他の店に行った」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、暗証番号を入力しなかったのはなぜですか。
(いくつでも)



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

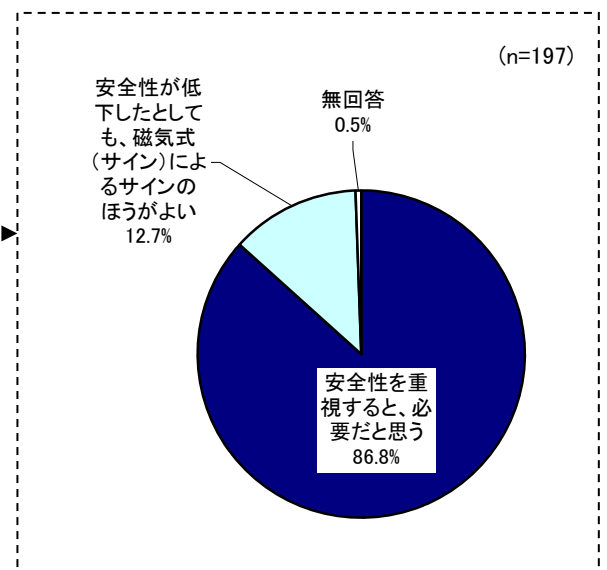
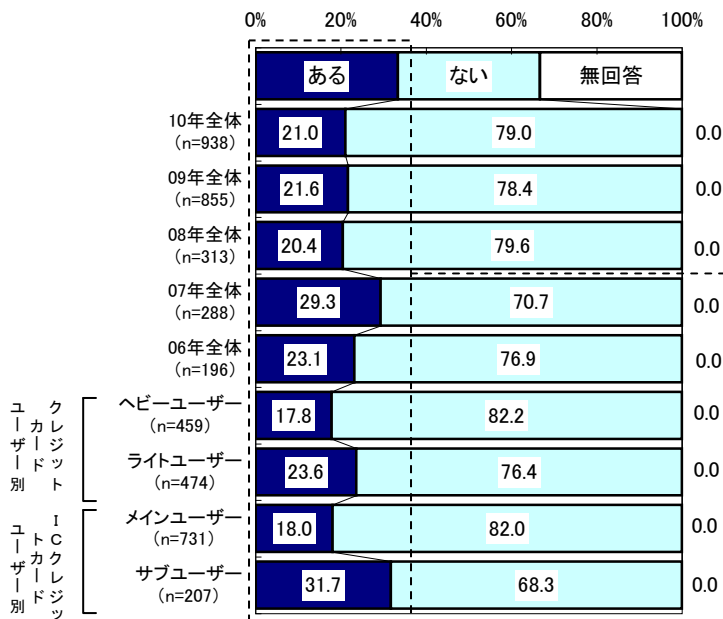
暗証番号を求められた際に入力を面倒だと感じたことが「ある」は21%で、08年からほぼ横ばい。ICクレジットカードユーザー別では、サブユーザーで入力を面倒だと感じたことが「ある」が32%で、メインユーザーを14ポイント上回る。

面倒だと感じたことが「ある」人の9割弱が、暗証番号入力を「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。

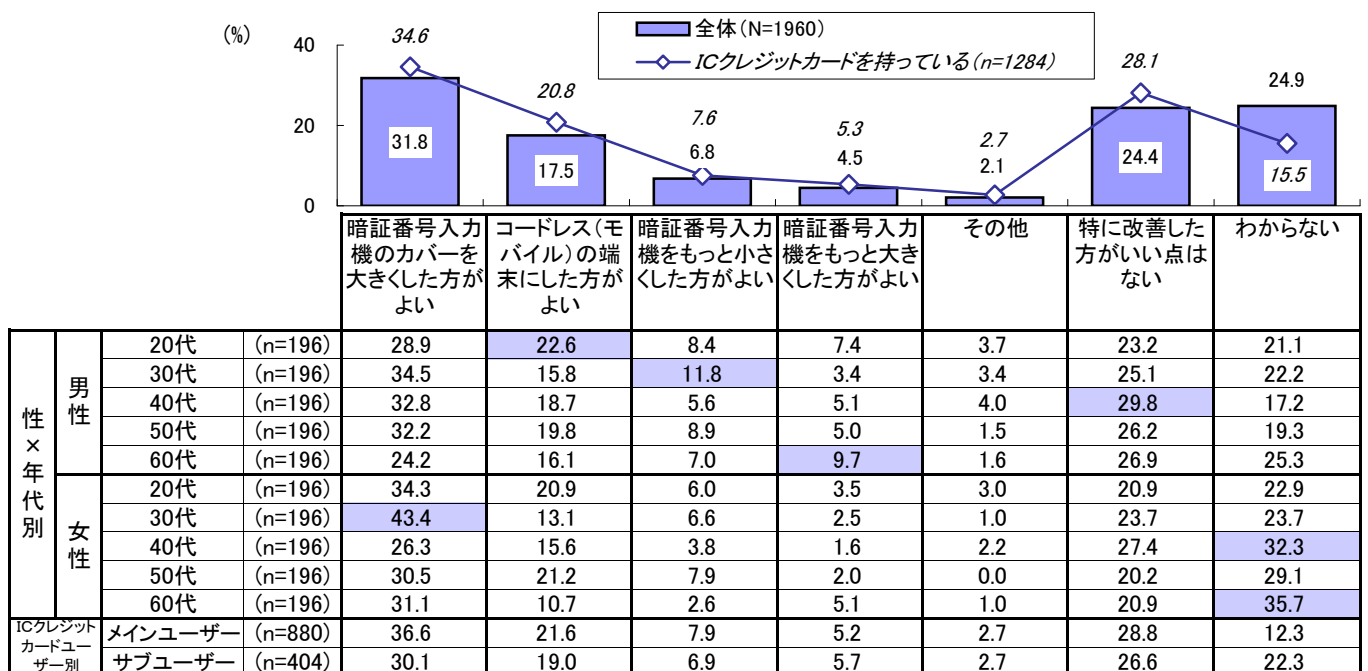
暗証番号入力機の改善点については、「暗証番号入力機のカバーを大きくした方がよい」が32%で最も高く、女性30代では4割強と特に高い。

Q.(暗証番号の入力を求められたことが「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)



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

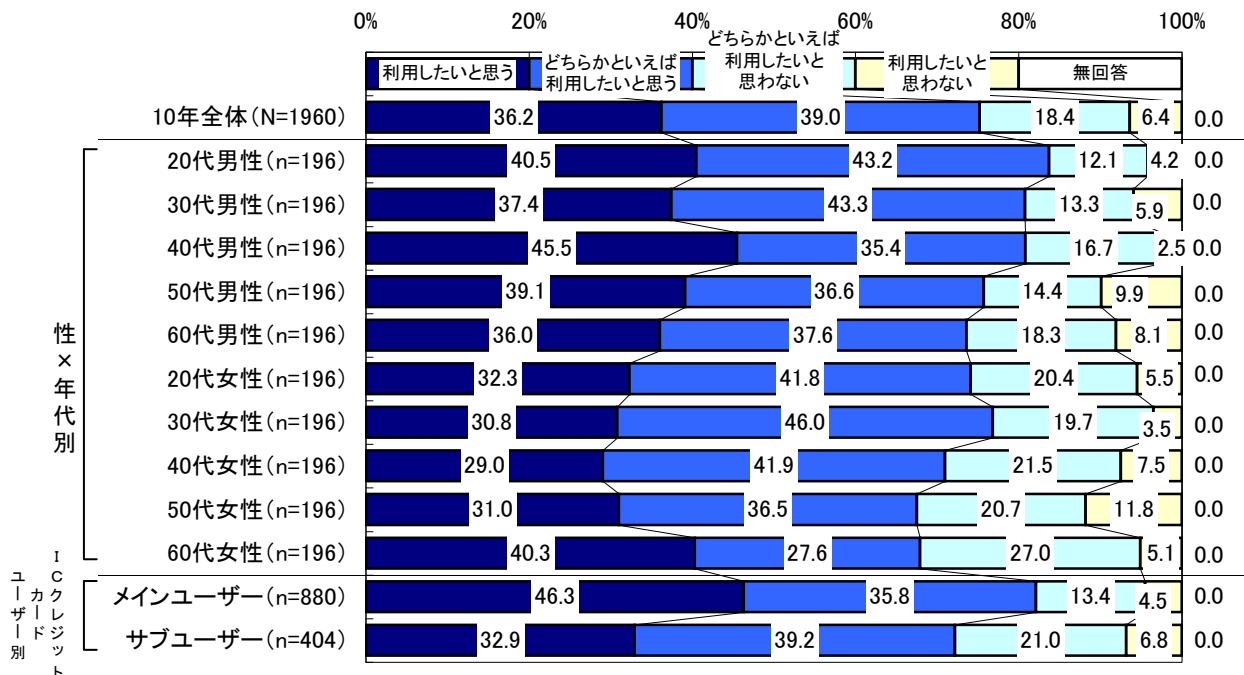
IV. ICクレジットカードの暗証番号

4. 暗証番号の入力について③

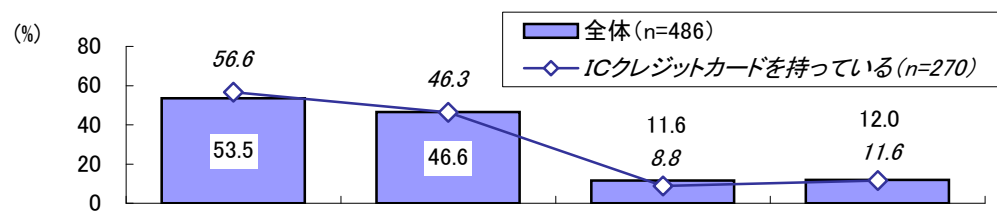
今後、デパートの食料品売場・スーパーなどでも暗証番号の入力が必要になった場合、ICクレジットカードを引き続き利用するかをたずねたところ、「利用したいと思う」が36%で、「どちらかといえば利用したいと思う」(39%)を合わせると75%が利用意向を示す。男性20代～40代、ICクレジットカードユーザー別のメインユーザーでは利用意向が高く、8割を超える。

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54%で最も多く、次いで「支払いに時間がかかる」(47%)が続く。属性別でみると、女性20代は「暗証番号の入力が面倒」が75%と全体を20ポイント以上上回る。

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）



性別 × 年代別	ICクレジットカードユーザー別	性別 × 年代別	サンプル数	理由 (%)			
				暗証番号の入力が面倒だから	支払いに時間がかかるから	暗証番号がわからないから	その他
男性		20代	(n=32)	58.1	51.6	9.7	9.7
		30代	(n=38)	61.5	48.7	10.3	7.7
		40代	(n=38)	39.5	55.3	10.5	10.5
		50代	(n=48)	49.0	30.6	12.2	16.3
		60代	(n=52)	46.9	44.9	8.2	14.3
女性		20代	(n=51)	75.0	46.2	9.6	5.8
		30代	(n=46)	56.5	50.0	8.7	6.5
		40代	(n=57)	55.6	44.4	22.2	14.8
		50代	(n=64)	50.0	50.0	10.6	9.1
		60代	(n=63)	46.0	47.6	11.1	20.6
ICクレジットカードユーザー別		メインユーザー	(n=157)	55.9	47.0	2.5	13.6
		サブユーザー	(n=113)	57.5	45.4	17.7	8.8

*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

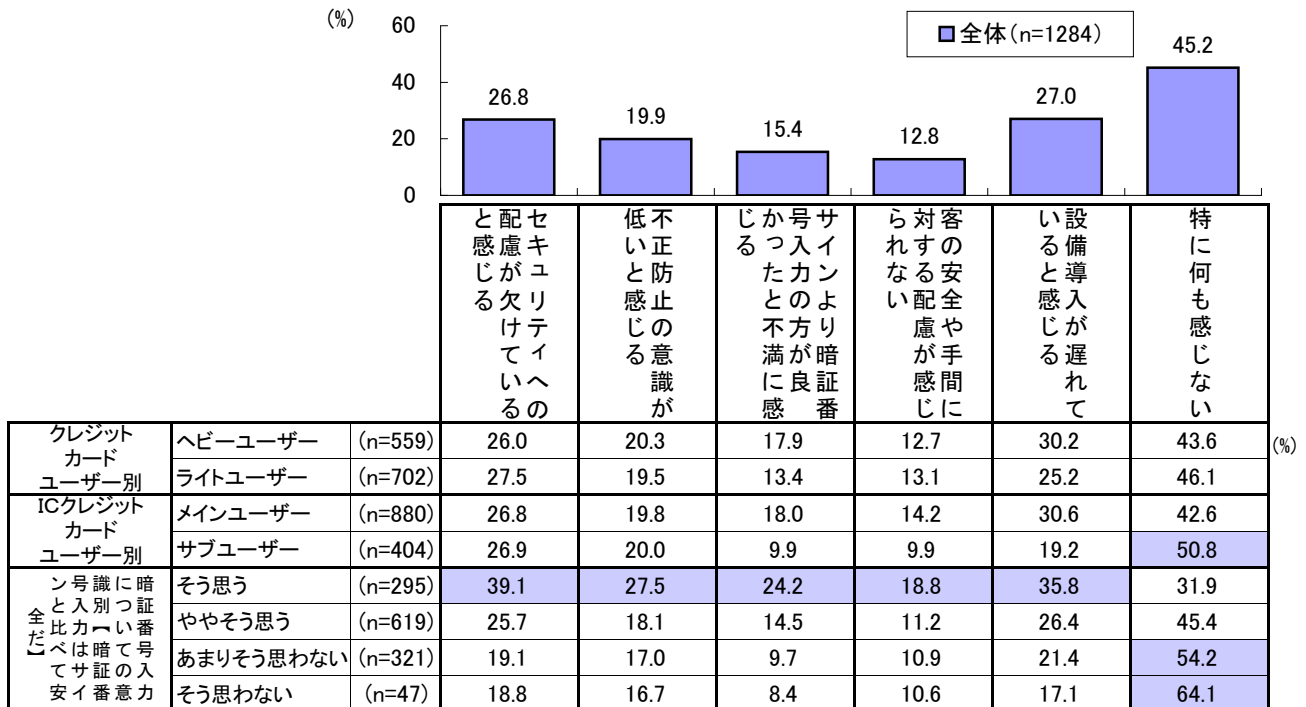
IV. ICクレジットカードの暗証番号

4. 暗証番号の入力について④

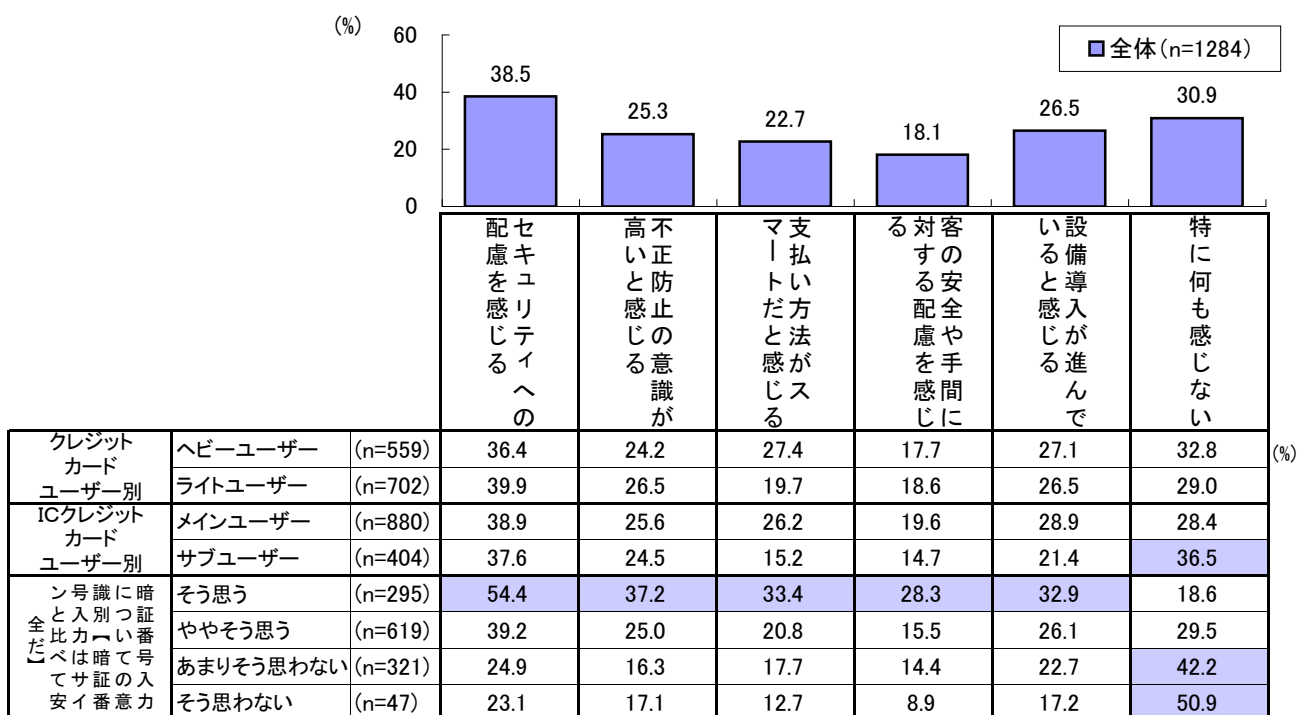
暗証番号入力を求められなかった場合、「設備導入が遅れていると感じる」と「セキュリティへの配慮が欠けていると感じる」がともに27%で最も高く、次いで「不正防止の意識が低いと感じる」(20%)。【暗証番号入力はサインと比べて安全だ】に対し「そう思う」層は、全般的にスコアが高く、特に「セキュリティへの配慮が欠けていると感じる」は全体を10ポイント以上上回る。

一方、暗証番号入力を求められた場合は、「セキュリティへの配慮を感じる」が39%でトップ。【暗証番号入力はサインと比べて安全だ】に対し「そう思う」層は、「セキュリティへの配慮を感じる」が54%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)



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

※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

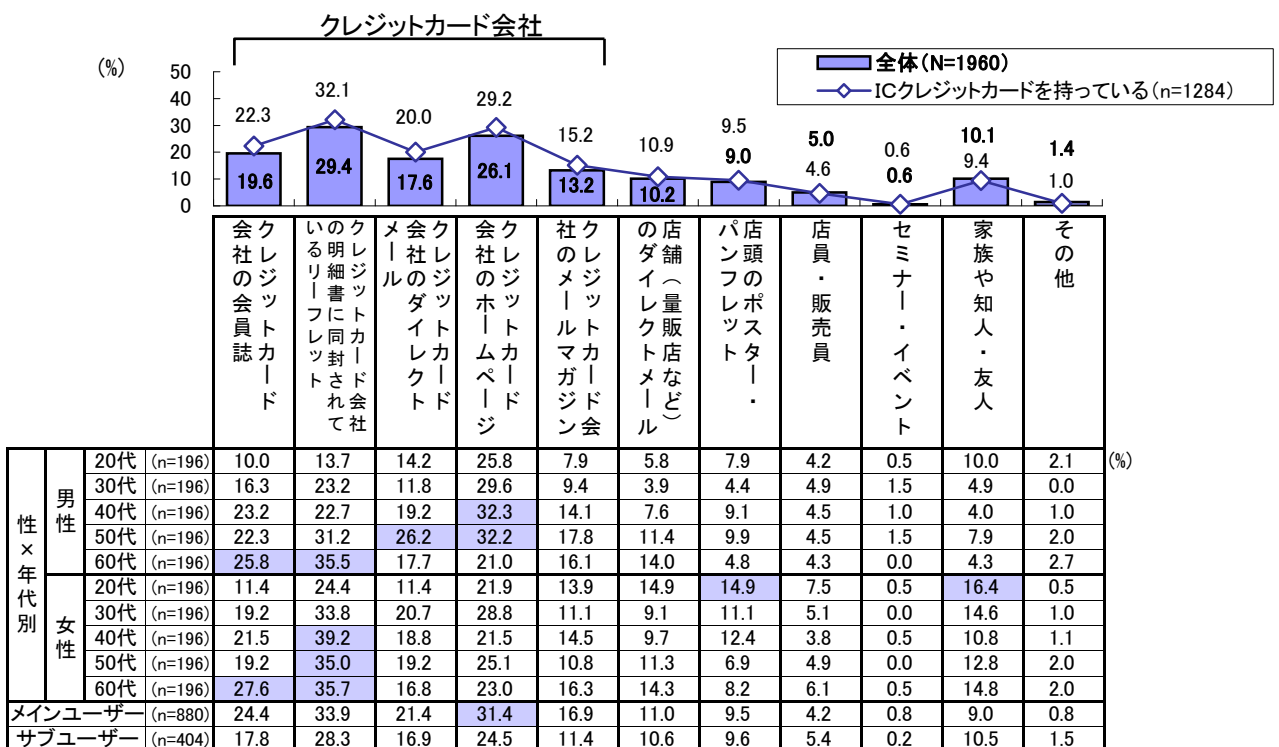
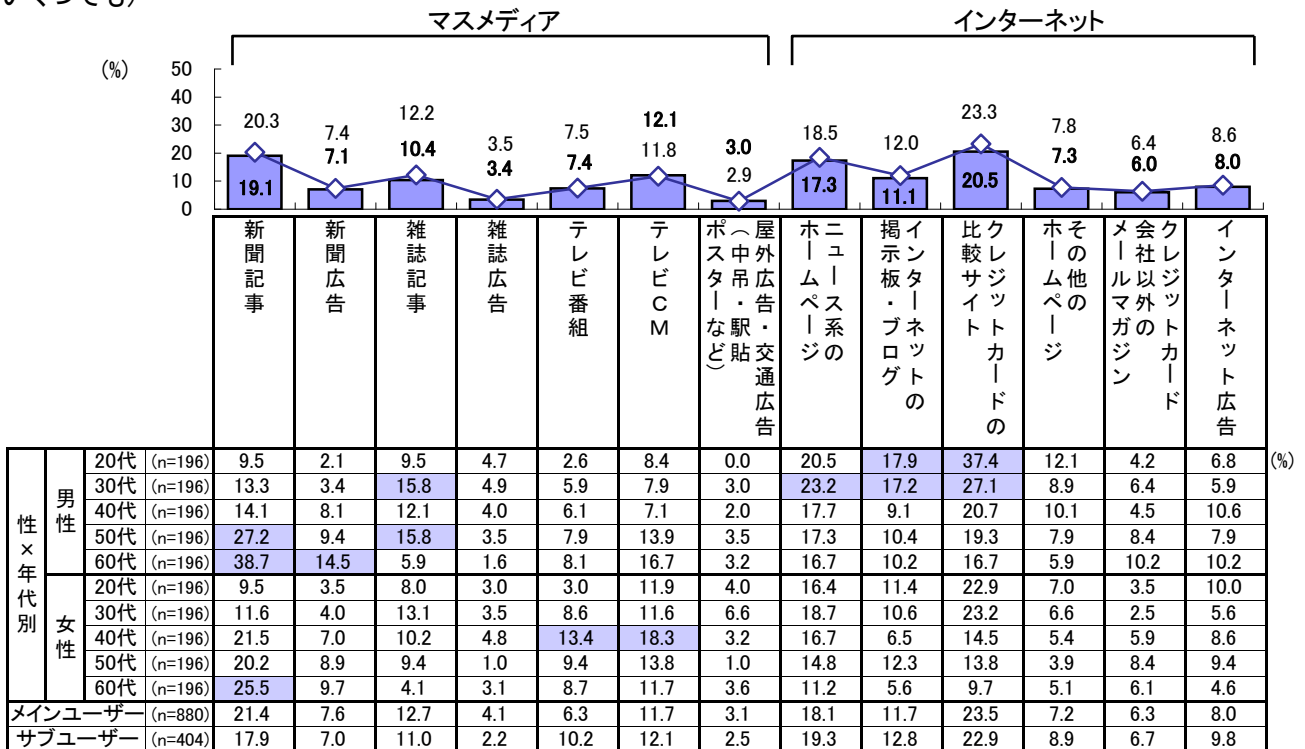
V. クレジットカードの情報源

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明細書に同封されているリーフレット」(29%)、「クレジットカード会社のホームページ」(26%)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、男性60代では「新聞記事」「新聞広告」「クレジットカード会社の会員誌」「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」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5ポイント前後上回る。

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

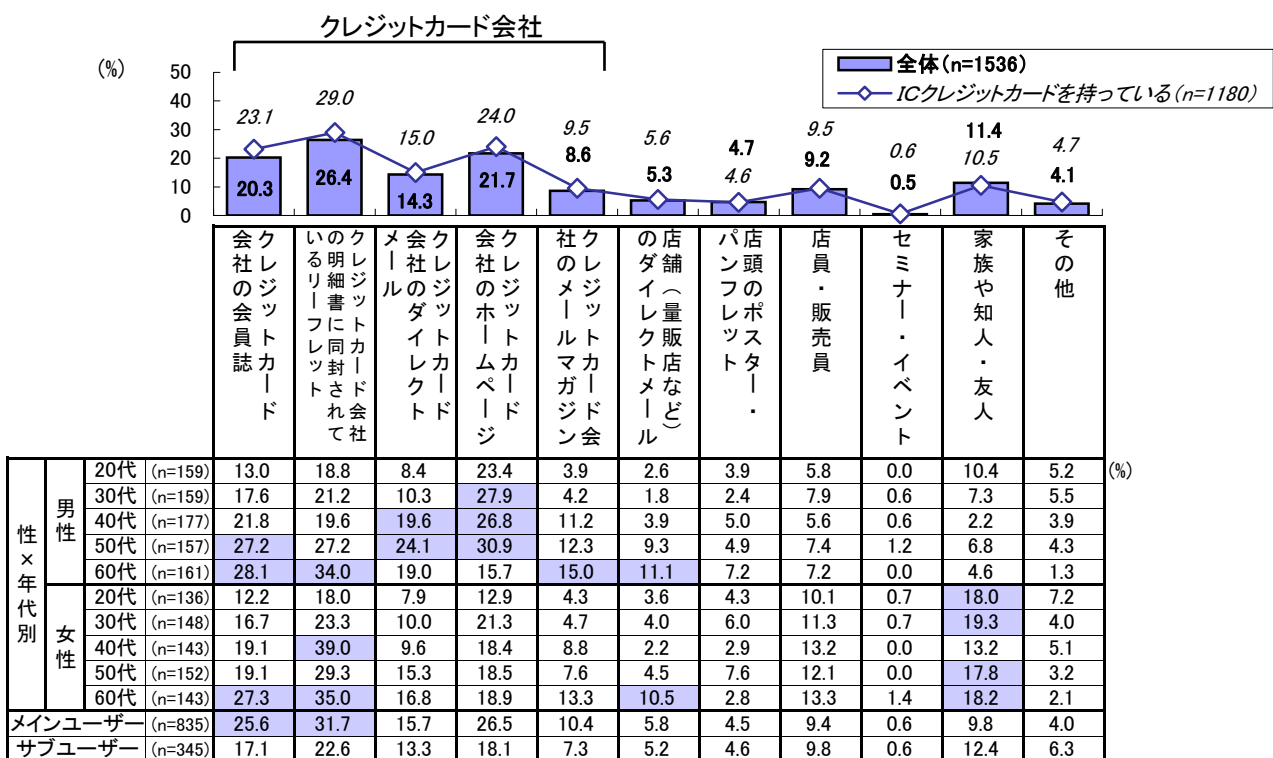
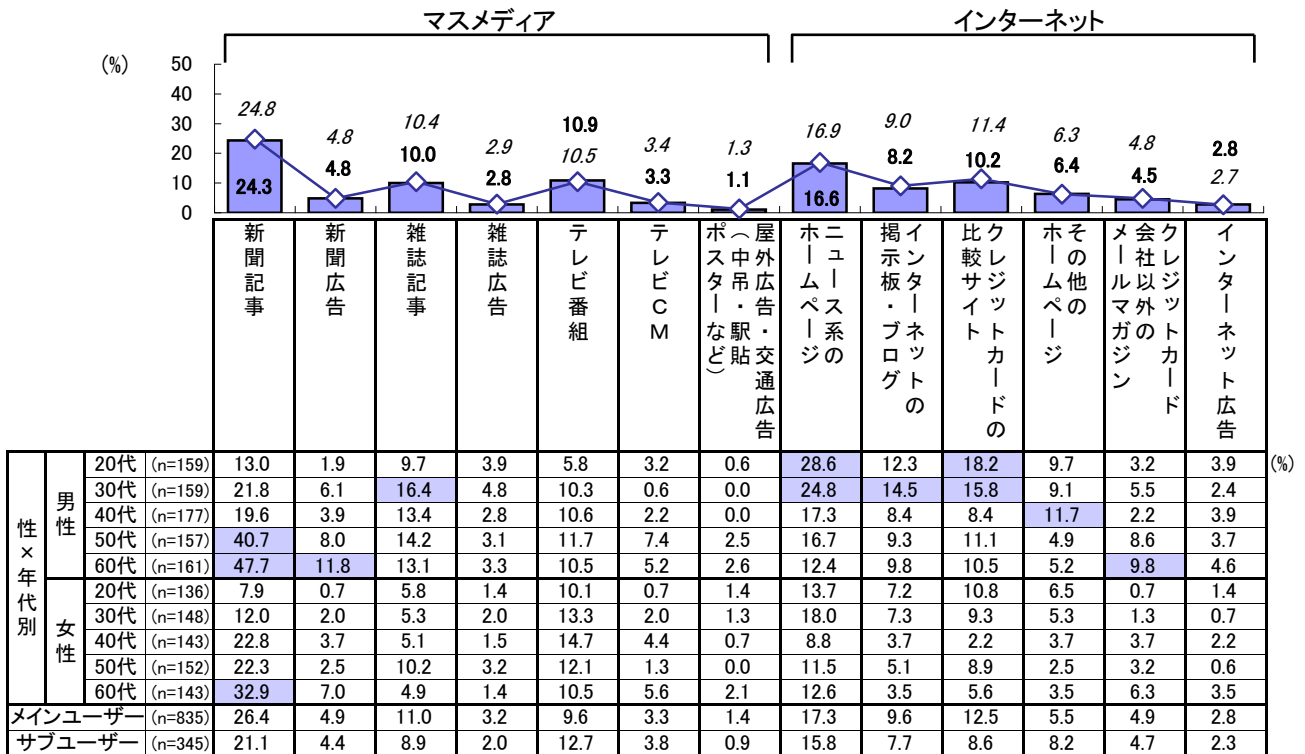
V. クレジットカードの情報源

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」(26%)が最も高く、次いで「新聞記事」(24%)。

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・30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高い。また、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会社から情報を得る人が多く、特に「明細書に同封されているリーフレット」「会員誌」「ホームページ」はサブユーザーを10ポイント近く上回る。

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

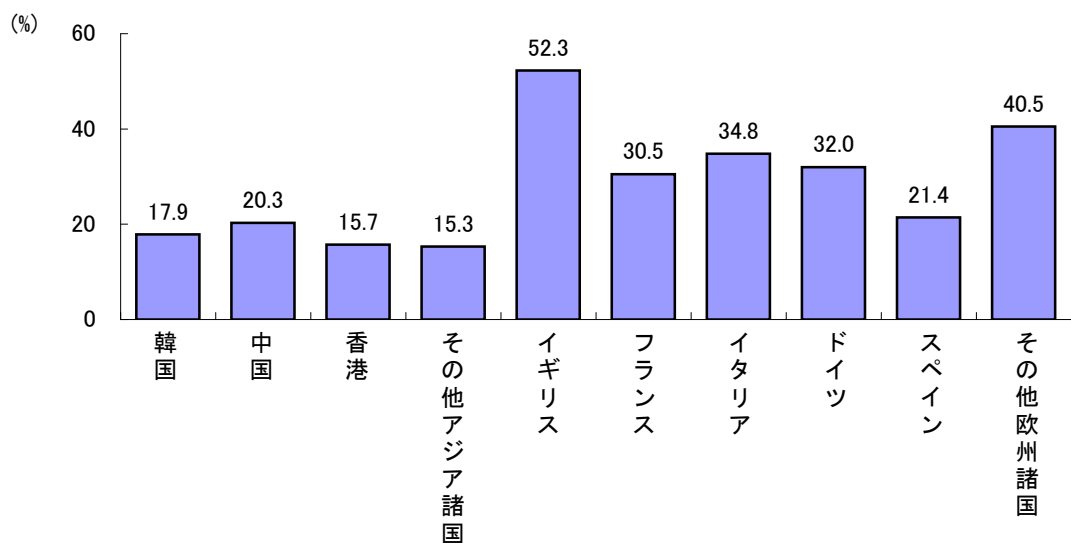
VI. 海外でのICクレジットカードの利用

1. 国別の暗証番号入力経験率

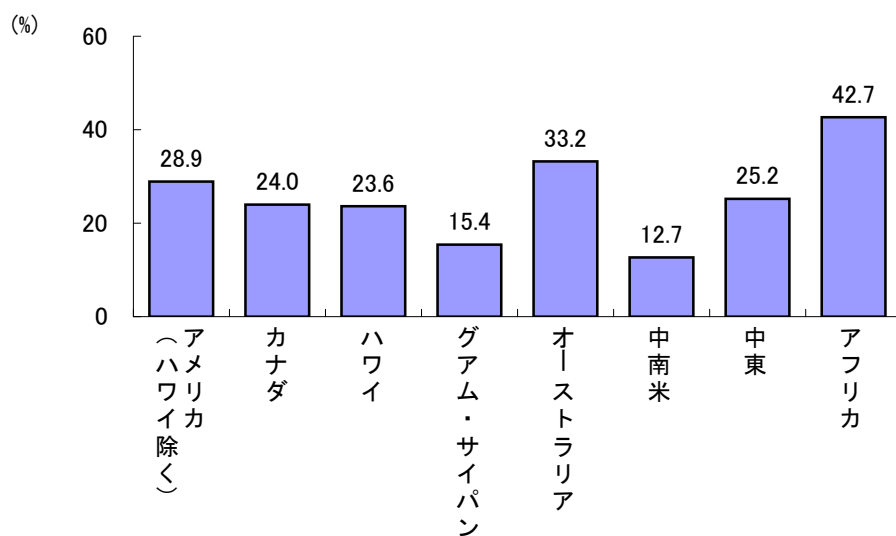
最近3年間でICクレジットカード所有者が海外でクレジットカードを利用した際に、暗証番号の入力を求められた割合を国別でみた。「イギリス」が半数強、「イタリア」「ドイツ」「フランス」が3割強と高く、欧州諸国で暗証番号取引が比較的進んでいるといえる。一方、アジア諸国はいずれの国も2割前後にとどまる。

- 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=94) (n=69) (n=50) (n=103) (n=40) (n=49) (n=49) (n=41) *(n=23) (n=52)



回答者数 (n=79) *(n=25) (n=85) (n=46) (n=33) *(n=8) *(n=8) *(n=7)

※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

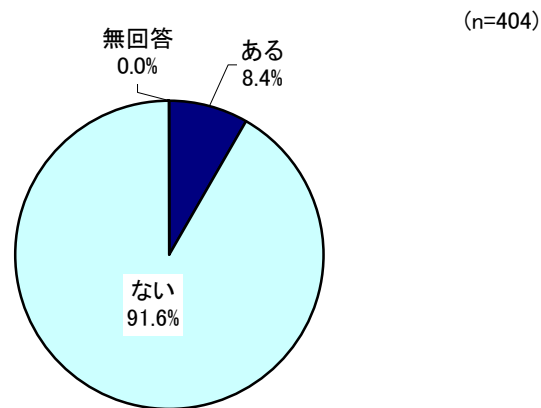
VI. 海外でのICクレジットカードの利用

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、「カナダ」「アメリカ(ハワイ除く)」が2割弱で比較的高い。

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)

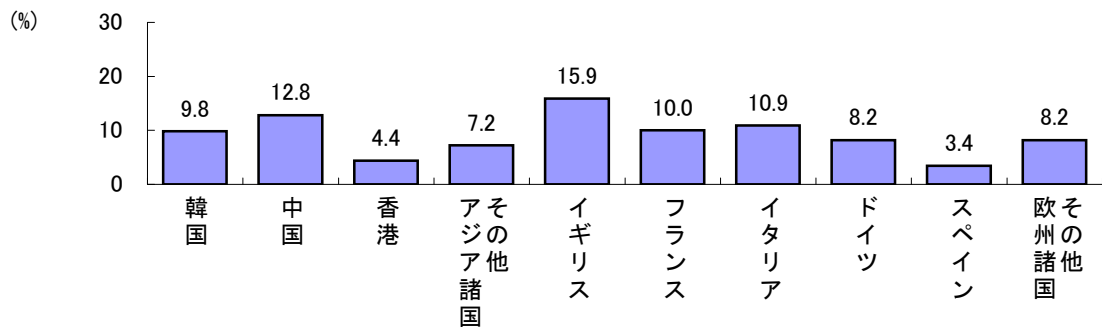


※スコアは最近3年間で海外渡航経験のある人で、ICクレジットカード所有者絞リ

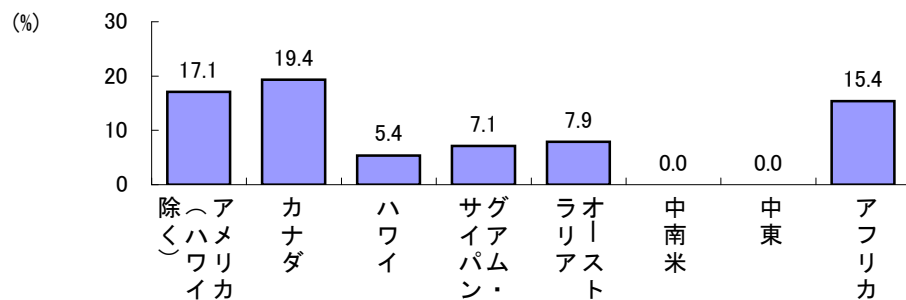
Q. (「海外渡航したことがある」とお答えの方に) 最近3年間で渡航した国はどこですか。(いくつでも)

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=132) (n=117) (n=68) (n=138) (n=44) (n=60) (n=55) (n=49) *(n=29) (n=61)



回答者数 (n=82) (n=31) (n=93) (n=56) (n=38) *(n=12) *(n=10) *(n=13)

※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リ

VII. ICクレジットカードの評価

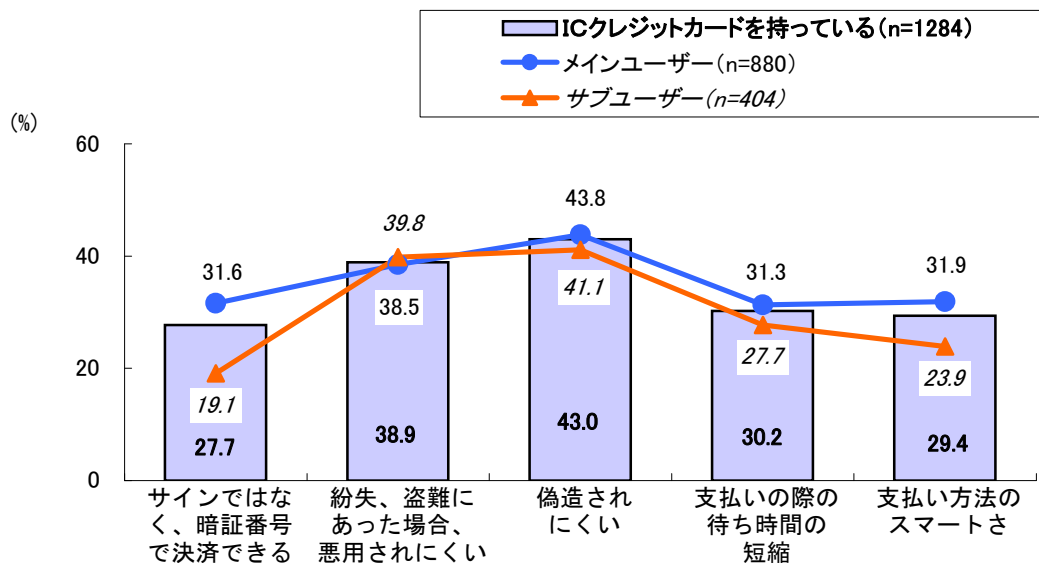
1. ICクレジットカードの利用満足度

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43%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」(39%)。メインユーザー、サブユーザーともほぼ同様の傾向だが、「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」はメインユーザーの満足度がサブユーザーを10ポイント前後上回り、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」はライトユーザーを10ポイント上回る。

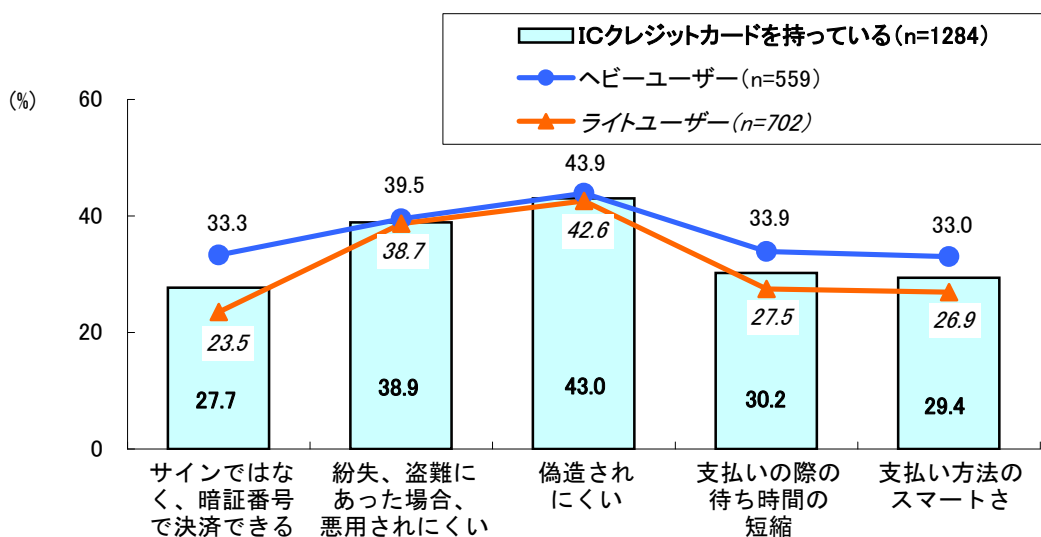
Q.あなたは、「ICクレジットカード」の以下にあげる項目について、どの程度満足していますか。(ひとつだけ)

<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。

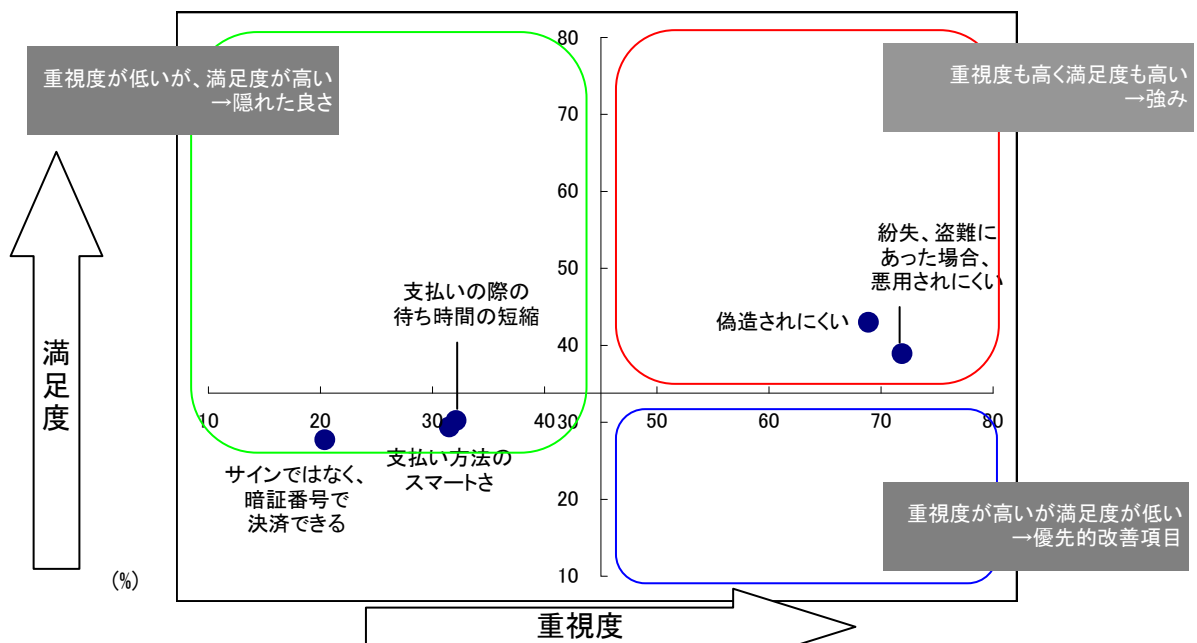
クレジットユーザー別のヘビーユーザーは、「サインではなく、暗証番号で決済できる」「支払い方法のスマートさ」「支払いの際の待ち時間の短縮」に対する重視度は低めだが、満足度は平均と同程度得られており、実際の使い勝手を隠れた良さとして認識していることがうかがえる。ICクレジットカードメインユーザーについても同様の傾向がみられる。

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)

※TOPBOX「非常に満足」、「重視する」のスコア

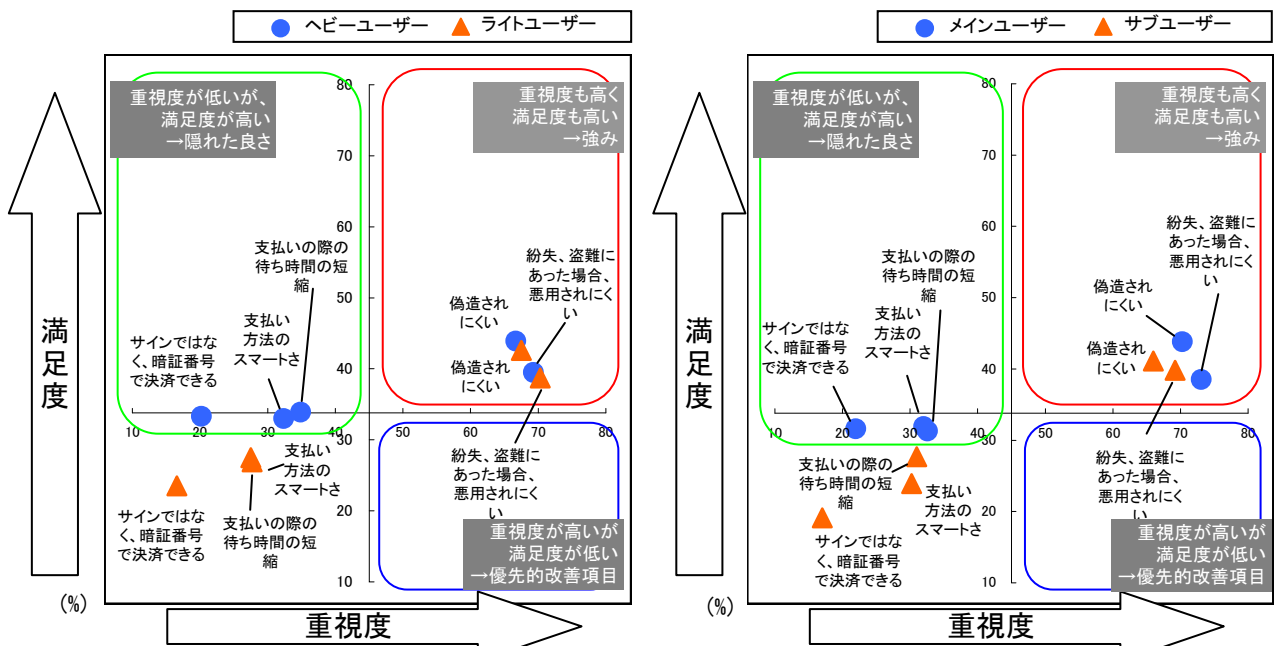
※グラフの交点は全体値の項目平均を使用

＜ICクレジットカード所有者全体＞



＜クレジットユーザー別＞

＜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

VII. ICクレジットカードの評価

2. 重視度と満足度の関係②

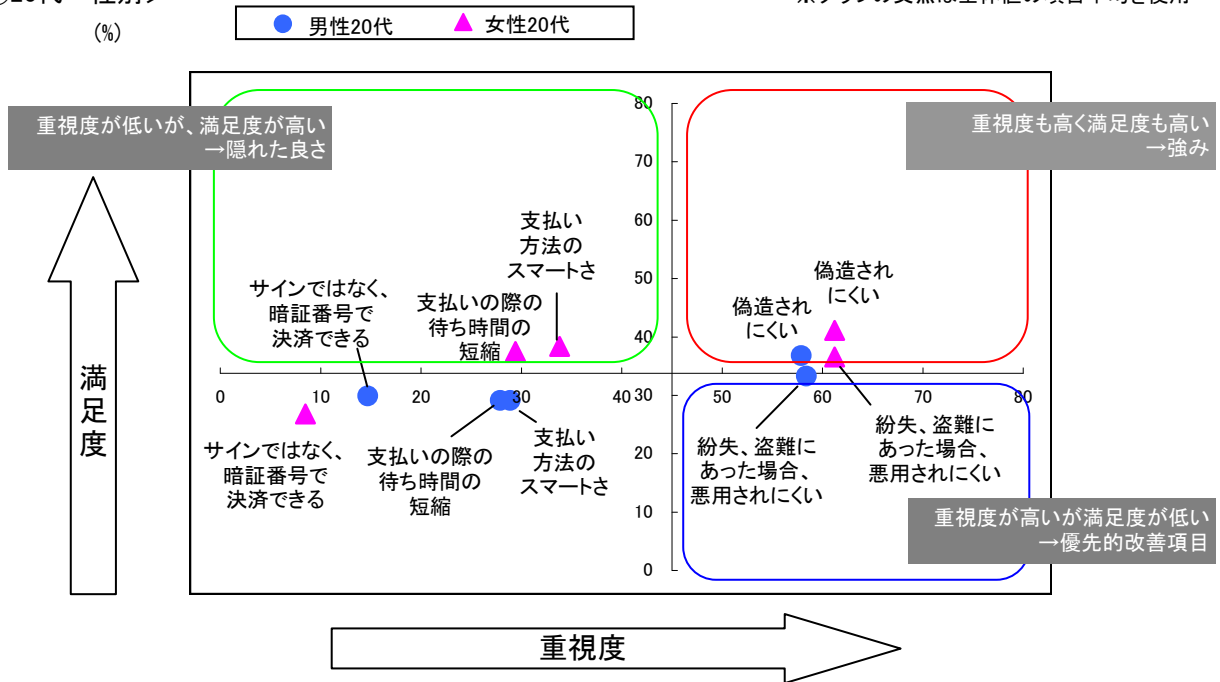
ICクレジットカードを利用する上での重視度と満足度との関係について性×年代別でみると、女性30代以上では「紛失、盗難にあった場合悪用されにくい」「偽造されにくい」といった安全面で重視度、満足度ともに高いのに対し、男性30代以上ではこれらの項目への重視度が高いわりに、満足度がやや低く、優先的に改善すべき項目といえる。また、女性20代、30代では「支払い方法のスマートさ」、女性20代、50代では「支払いの際の待ち時間の短縮」といった使用感に対して、重視度は低めだが満足度が高く、隠れた良さとして認知されている。

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)

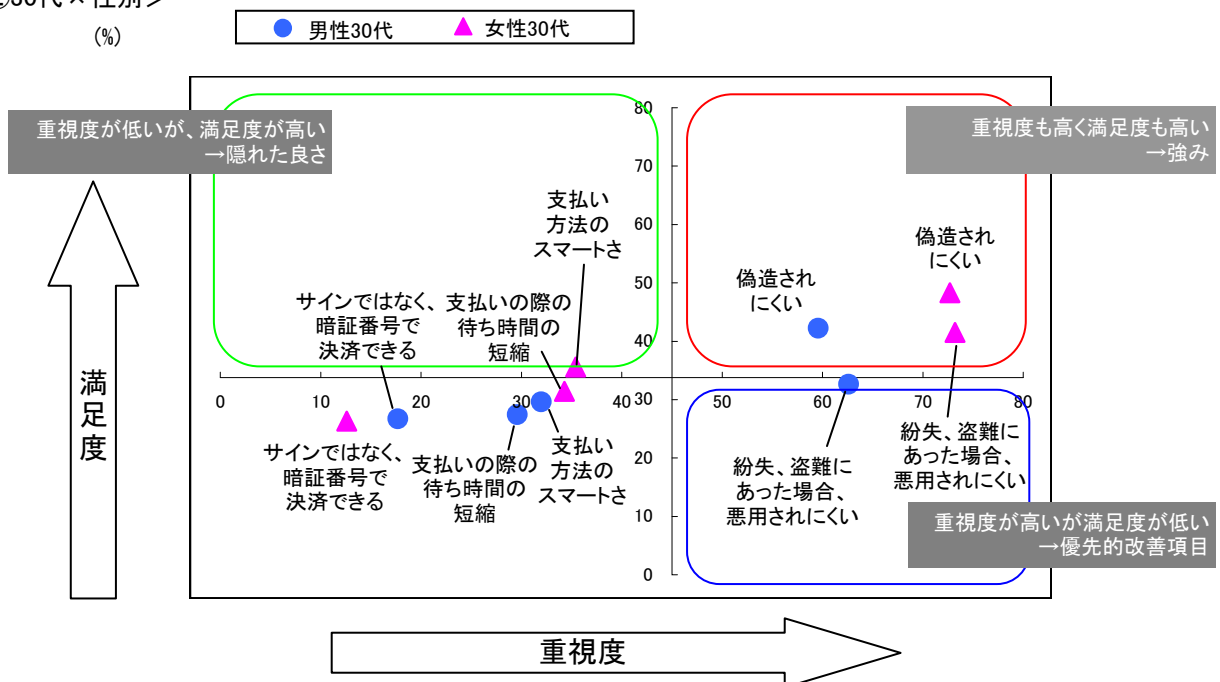
※TOPBOX「非常に満足」、「重視する」のスコア

※グラフの交点は全体値の項目平均を使用

<①20代×性別>
(%)



<②30代×性別>
(%)



VII. ICクレジットカードの評価

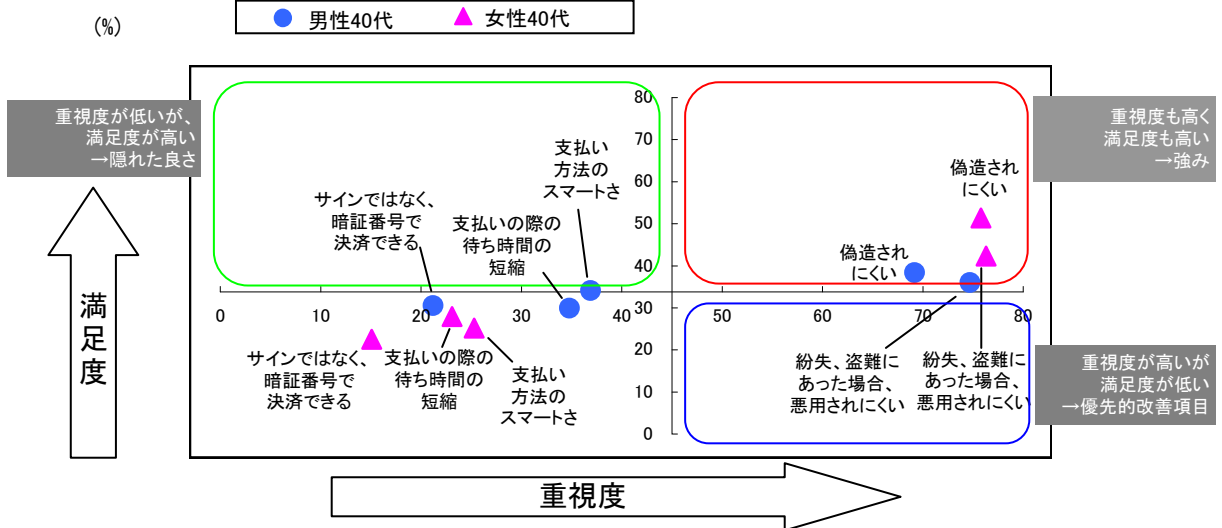
2. 重視度と満足度の関係③

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)

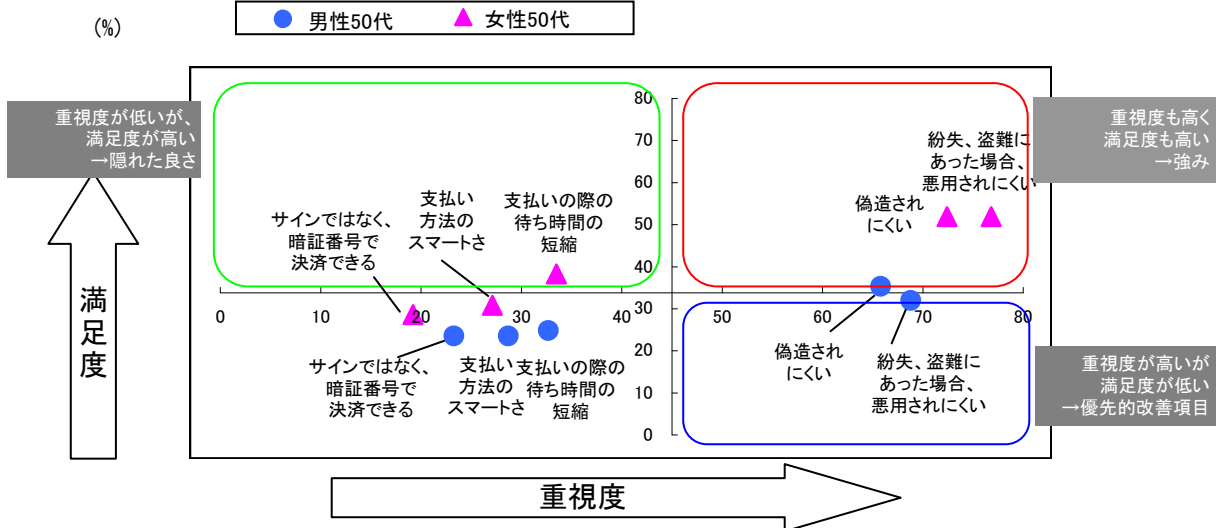
※TOPBOX「非常に満足」、「重視する」のスコア

※グラフの交点は全体値の項目平均を使用

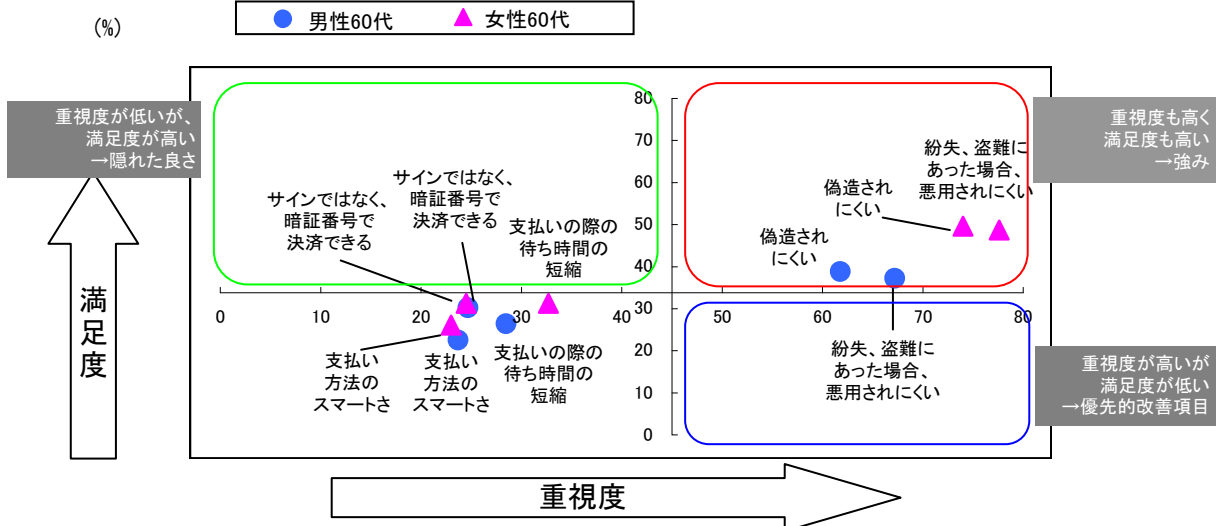
＜③40代×性別＞



＜④50代×性別＞



＜⑤60代×性別＞



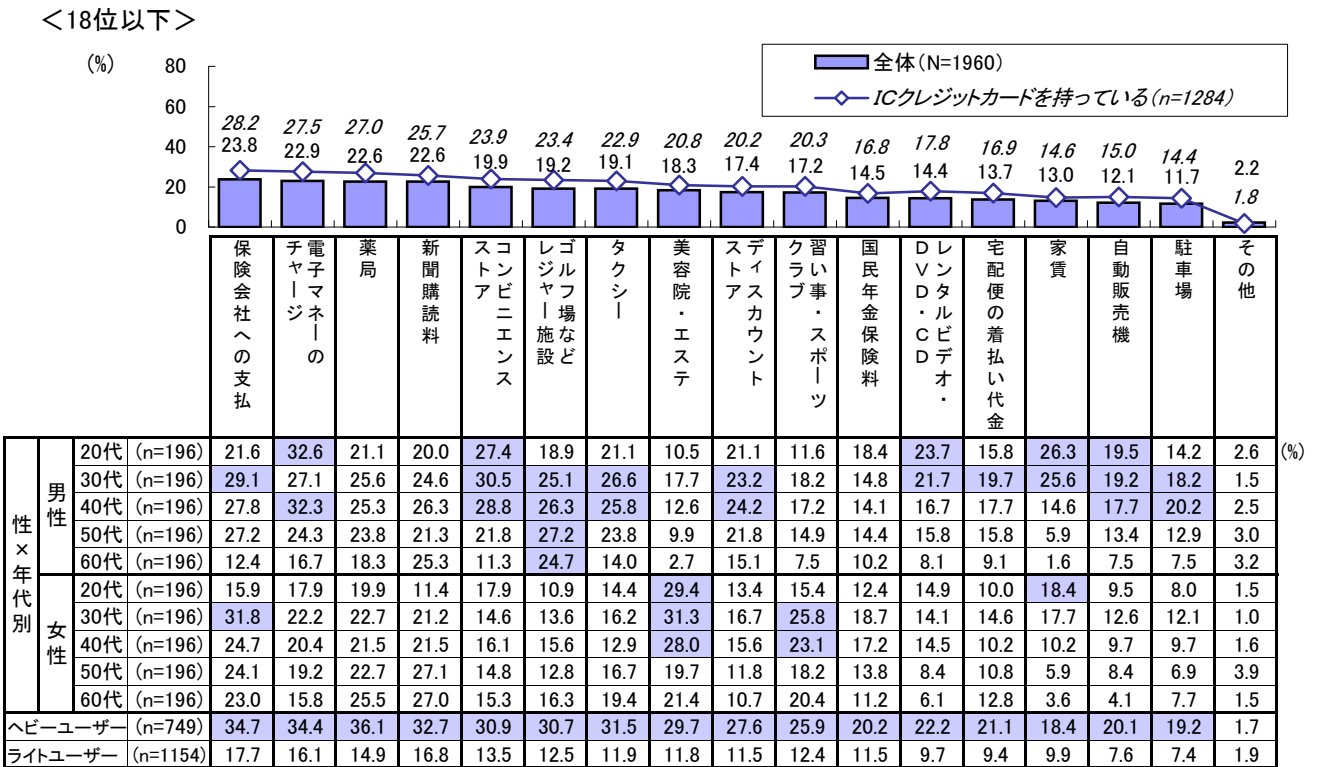
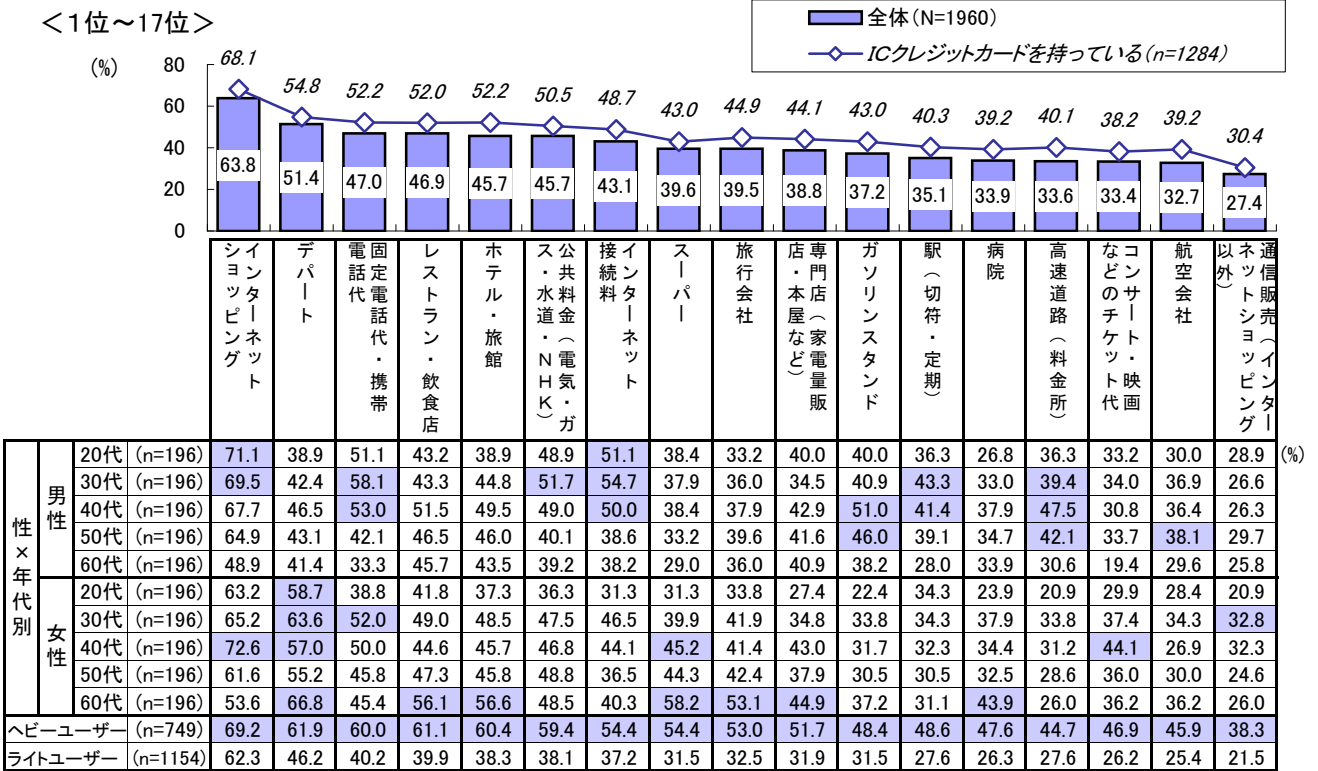
VIII. ICクレジットカードの利用意向

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64%でトップ。次いで「デパート」(51%)、「固定電話代・携帯電話代」「レストラン・飲食店」(ともに47%)。

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「ホテル・旅館」「高速道路(料金所)」「航空会社」での利用意向は7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、多くの項目でライトユーザーを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

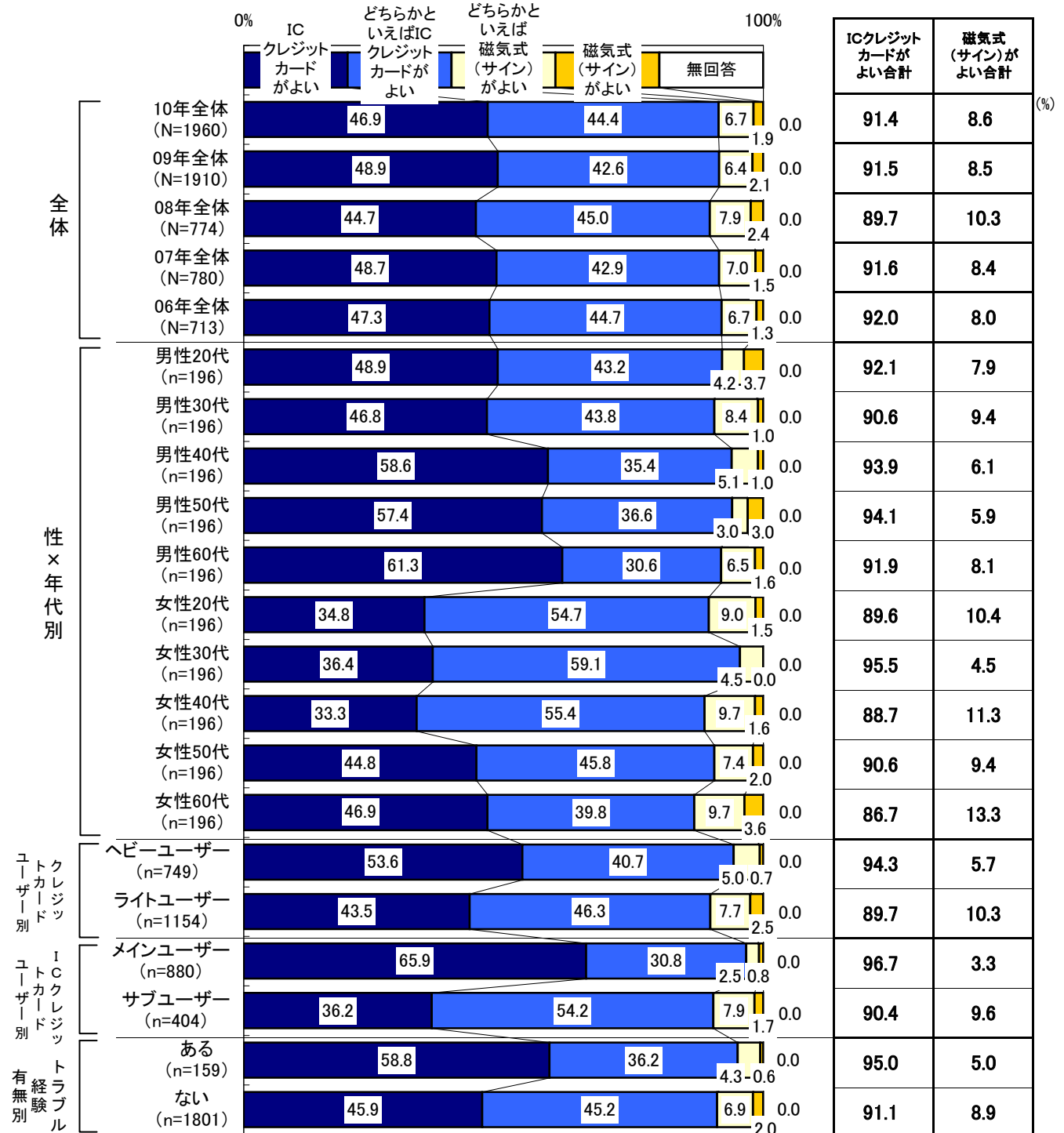
1. 今後のクレジットカードの利用意向②

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、男性40代～60代で6割前後と高い。

クレジットカードユーザー別では、ヘビーユーザーで「ICクレジットカードがよい」との積極的支持が54%と高く、ライトユーザーを10ポイント上回る。ICクレジットカードユーザー別のメインユーザーでは「ICクレジットカードがよい」が66%にのぼり、サブユーザーを30ポイントと大きく上回る。また、クレジットカードでのトラブル経験者は未経験者よりも「ICクレジットカードがよい」の割合が高い。

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

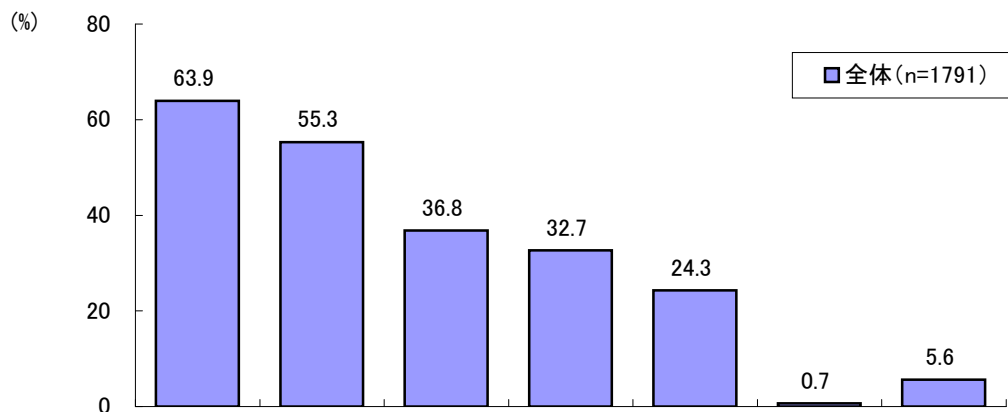
2. 暗証番号の記憶と照会方法・意向について②

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」(64%)、「暗証番号が必要なので、他人に使われる心配が少ない」(55%)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、30代以上では男性を10ポイント以上上回る。

ICクレジットカードユーザー別のメインユーザーは「暗証番号が必要なので、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」を理由にあげる割合が高い。

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	暗証番号が他人に必要とされない	サインカードは力がかからない	カードを保持しなくてもいい	磁気式決済（サイン）が速い	その他	特になし
性×年代別	男性20代 (n=181)	53.1	48.6	36.0	23.4	24.6	1.7	10.3	
	男性30代 (n=178)	64.1	52.7	38.0	25.5	27.7	0.5	7.6	
	男性40代 (n=184)	60.8	54.3	38.2	26.9	24.7	1.1	5.4	
	男性50代 (n=184)	66.3	57.4	32.1	26.8	22.6	0.5	6.3	
	男性60代 (n=180)	69.6	65.5	36.8	32.7	20.5	1.2	4.7	
	女性20代 (n=176)	63.9	50.6	43.3	30.6	25.6	1.1	2.8	
	女性30代 (n=187)	63.5	46.0	41.8	36.5	27.0	0.5	6.3	
	女性40代 (n=174)	69.1	58.2	37.0	40.0	25.5	0.0	3.6	
	女性50代 (n=178)	67.4	61.4	33.2	40.2	20.7	0.0	3.8	
	女性60代 (n=170)	61.8	59.4	31.8	45.3	24.7	0.0	5.3	
ユーザー別	メインユーザー (n=851)	62.3	61.0	42.6	34.7	28.4	0.6	4.2	
	サブユーザー (n=366)	67.4	52.3	35.3	33.1	24.8	0.5	4.9	

*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

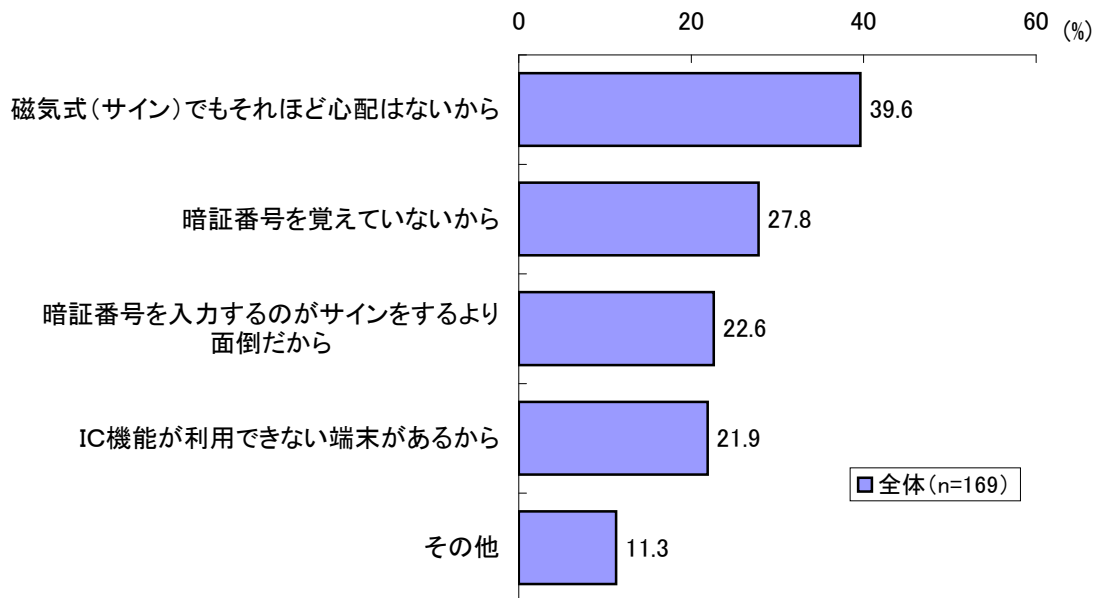
VIII. ICクレジットカードの利用意向

2. ICクレジットカードを選ぶ理由②

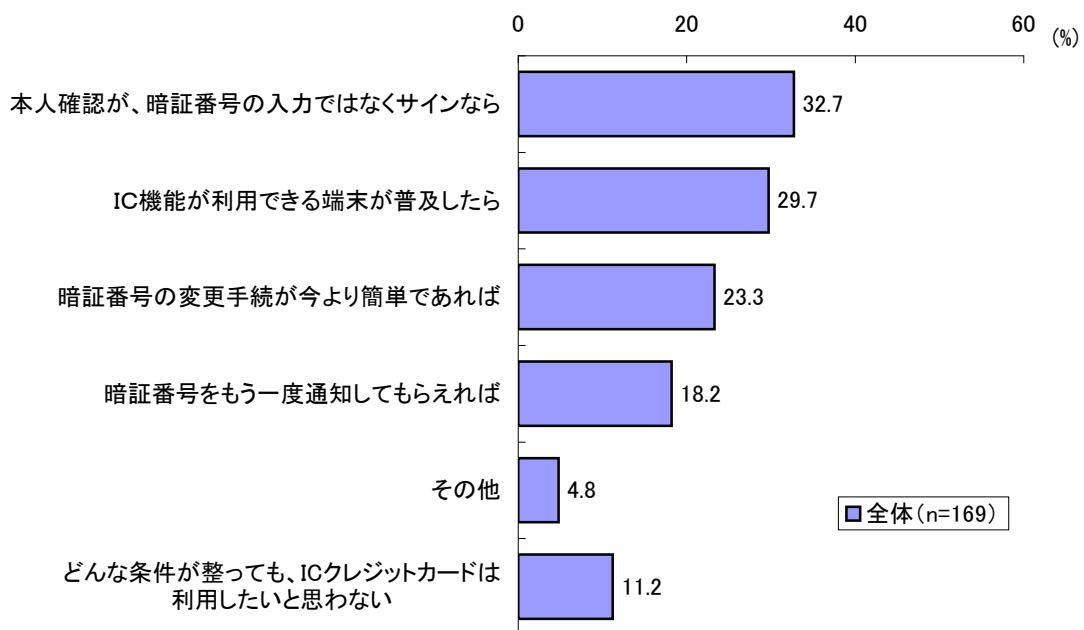
磁気式(サイン)クレジットカードを支持する理由としては、「磁気式(サイン)でもそれほど心配はないから」が40%で最も高く、次いで「暗証番号を覚えていないから」(28%)。

ICクレジットカードの利用条件をたずねたところ、「本人確認が暗証番号の入力ではなくサインなら」(33%)、「IC機能が利用できる端末が普及したら」(30%)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

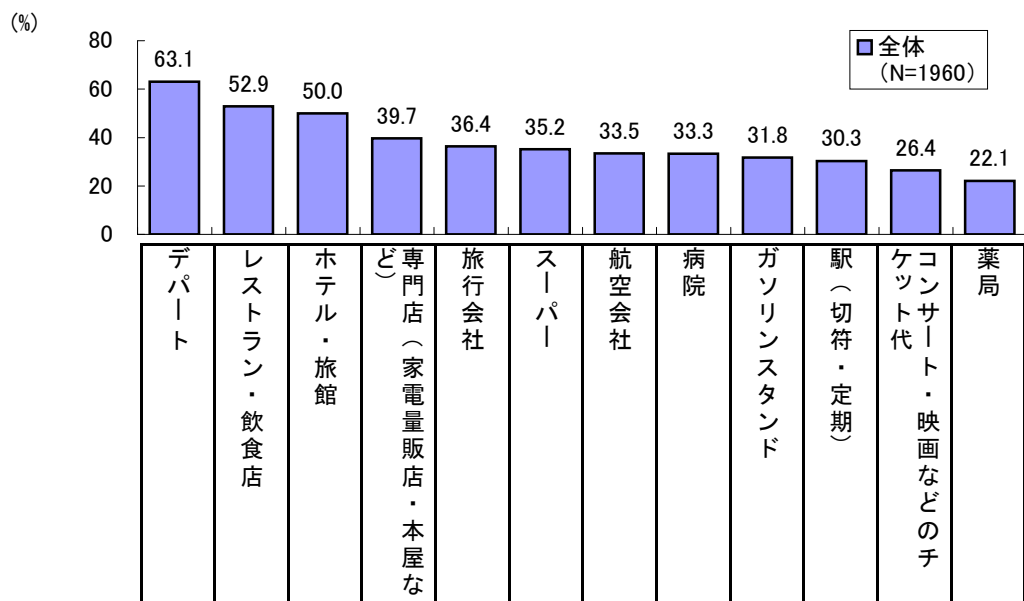
暗証番号入力をともなうICクレジットカードの利用意向をたずねたところ、全体では「デパート」が63%で最も高く、次いで「レストラン・飲食店」(53%)、「ホテル・旅館」(50%)が続く。

クレジットカードユーザー別のヘビーユーザーでは、全ての項目で全体を5ポイント以上上回り、中でも「航空会社」「ホテル・旅館」は全体を13ポイント上回る。

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

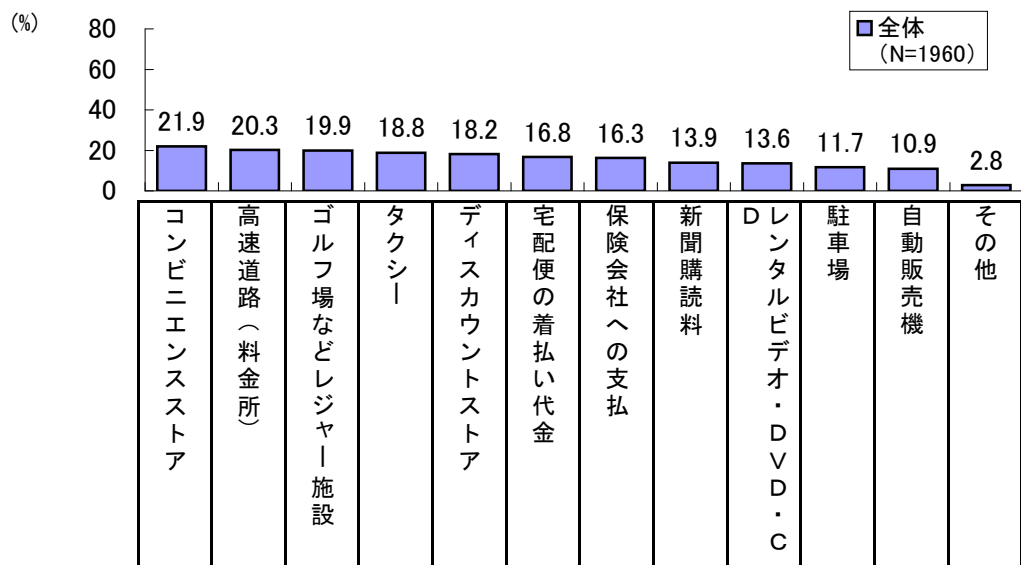
Q. 今後、「ICクレジットカード」を暗証番号入力で利用する際、どのような場面や目的で利用したいですか。

<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=749)	ライトユーザー (n=1154)	ICクレジットカードユーザー別	メインユーザー (n=880)	サブユーザー (n=404)
デパート	71.3	59.3	メインユーザー	65.7	65.0
レストラン・飲食店	64.2	47.5	サブユーザー	59.1	52.2
ホテル・旅館	62.5	43.7	メインユーザー	59.2	46.0
専門店(家電量販店・本屋など)	49.0	35.1	サブユーザー	48.0	38.4
旅行会社	46.9	30.8	メインユーザー	43.2	34.0
スーパー	45.4	29.7	サブユーザー	38.3	35.4
航空会社	46.1	26.6	メインユーザー	44.0	29.9
病院	43.3	28.0	サブユーザー	39.1	33.9
ガソリンスタンド	41.6	26.9	メインユーザー	36.5	34.9
駅(切符・定期)	40.3	24.7	サブユーザー	36.6	30.0
コンサルタント・映画などのチケット	35.2	21.8	メインユーザー	32.3	24.3
薬局	32.1	16.5	サブユーザー	27.6	20.6

<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=749)	ライトユーザー (n=1154)	ICクレジットカードユーザー別	メインユーザー (n=880)	サブユーザー (n=404)
コンビニエンスストア	30.0	17.2	メインユーザー	24.8	24.1
高速道路(料金所)	26.4	16.9	サブユーザー	23.5	19.6
ゴルフ場などレジャー施設	28.7	15.1	メインユーザー	26.3	19.1
タクシー	27.2	14.1	サブユーザー	24.6	17.8
ディスカウントストア	27.0	13.2	メインユーザー	22.2	16.9
宅配便の着払い代金	22.1	14.0	サブユーザー	20.1	18.8
保険会社への支払	23.4	12.4	メインユーザー	19.4	15.3
新聞購読料	19.8	10.7	サブユーザー	16.9	12.9
DVD・CD	20.0	10.0	メインユーザー	17.0	12.4
駐車場	16.8	8.8	サブユーザー	15.4	10.7
自動販売機	16.1	7.9	メインユーザー	13.6	11.4
その他	2.4	2.7	サブユーザー	2.0	2.2

*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