



第36期ICクレジットカードに関する調査 結果報告書

2013年8月14日

■ 調査概要	P 2	暗証番号の認知度	P 41
分析軸について	P 3	暗証番号の設定数字	P 42
回答者プロフィール	P 4	暗証番号の設定数字(キャッシュカードとの比較)	P 43
■ 調査結果の要約	P 5	暗証番号の変更経験	P 44
1. ICクレジットカードの市場浸透度	P 6	暗証番号取引時に、暗証番号を忘れた経験	P 45
2. セグメント別のICクレジットカード利用率	P 7	暗証番号失念時の行動	P 46
3. ICクレジットカードの特徴認知度、魅力度	P 8	暗証番号失念後の暗証番号認知	P 47
4. ICクレジットカードにおける暗証番号決済の浸透度	P 9	暗証番号の照会申請の認知	P 48
5. 暗証番号の認知状況と設定番号	P 10	暗証番号認知施策の認知 ～全体～	P 49
6. 暗証番号認知施策の効果	P 11	暗証番号認知施策の認知 ～軸別(認知計)～	P 50
7. 暗証番号失念経験と失念時の行動	P 12	暗証番号認知施策の効果 ～全体～	P 51
8. ICクレジットカードのサイン決済状況	P 13	暗証番号認知施策の効果 ～軸別(覚えた)～	P 52
9. 暗証番号とサインの利用意向	P 14	暗証番号認知に有効な施策	P 53
10. テーブルでの暗証番号決済意向	P 15	店頭取引時に暗証番号入力を要求される頻度	P 54
11. サインで決済したいシーン	P 16	暗証番号を覚えていないため、ご自身の意思でサイン取引を求めた経験	P 55
12. PINバイパス取引廃止時の影響	P 17	暗証番号を覚えているが、ご自身の意思でサイン取引を求めた経験	P 56
参考: 時系列の変化	P 18	PIN取引にも関わらず、暗証番号/サイン取引の選択を求められた経験	P 57
総括① ～調査結果のまとめと今後の方向性～	P 19	PIN取引にも関わらず、加盟店からサインを求められた経験	P 58
総括② ～調査結果のまとめと今後の方向性～	P 20	暗証番号入力を要求されなかった場合の印象	P 59
■ 調査結果の詳細	P 21	【4】PINバイパス取引の廃止可否について	P 60
【1】クレジットカードの保有・利用状況	P 22	暗証番号取引の特徴認知 ～全体～	P 61
保有クレジットカード枚数	P 23	暗証番号取引の特徴認知 ～軸別～	P 62
1か月のクレジットカードの利用頻度	P 24	暗証番号取引の良い点	P 63
1か月のクレジットカードの利用金額	P 25	暗証番号取引の嫌な点・煩わしい点	P 64
【2】ICクレジットカード/PIN取引の 利用状況・価値評価	P 26	サイン取引の良い点	P 65
ICクレジットカードの認知/保有/利用状況	P 27	サイン取引の嫌な点・煩わしい点	P 66
ICクレジットカードと磁気式カードの利用状況	P 28	暗証番号取引とサイン取引の利用意向	P 67
ICクレジットカードの特徴認知 ～全体～	P 29	PINバイパスが無くなった場合の影響	P 68
ICクレジットカードの特徴認知 ～軸別～	P 30	上記の理由	P 69
ICクレジットカードの特徴魅力度 ～全体～	P 31	暗証番号入力をしたくないと感じた経験	P 70
ICクレジットカードの特徴魅力度 ～軸別(TOP2)～	P 32	暗証番号入力が必要な理由	P 71
クレジットカード利用へのICクレジットカード(機能)の影響度 ～全体～	P 33	暗証番号取引ではなく、サイン取引をしたい場面	P 72
クレジットカード利用へのICクレジットカード(機能)の影響度 ～軸別(TOP2)～	P 34	飲食店でのテーブル会計時に暗証番号入力を行うことへの印象	P 73
【3】PIN取引の利用経験	P 35	飲食店での会計意向(テーブルサインvsレジ暗証番号)	P 74
申し込み時の暗証番号の用途理解	P 36	飲食店でのテーブル会計時に暗証番号入力に抵抗を感じる理由	P 75
暗証番号取引の認知・利用状況	P 37	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	P 76
暗証番号取引、サイン取引の利用状況/利用意向 ～全体～	P 38	上記の利用したくない理由	P 77
暗証番号取引、サイン取引の利用状況	P 39	PINパッドの改善点	P 78
暗証番号取引、サイン取引の利用意向	P 40		
		■ 付録:調査票	P 79

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、前年から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** : 事前調査 2013年7月12日(金)～7月15日(月)
本調査 2013年7月17日(水)～7月18日(木)
- **有効回答** : 2,066サンプル

	20-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60-69歳	計
男性	145	223	210	199	223	1,000
女性	150	227	217	221	251	1,066
計	295	450	427	420	474	2,066

※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

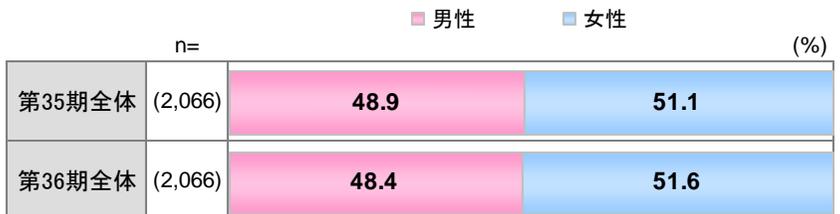
分析軸について

■ 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	MS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

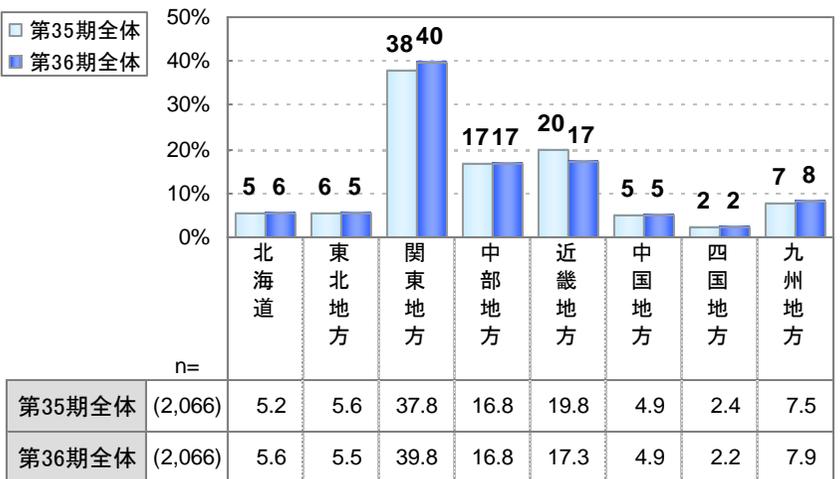
性別



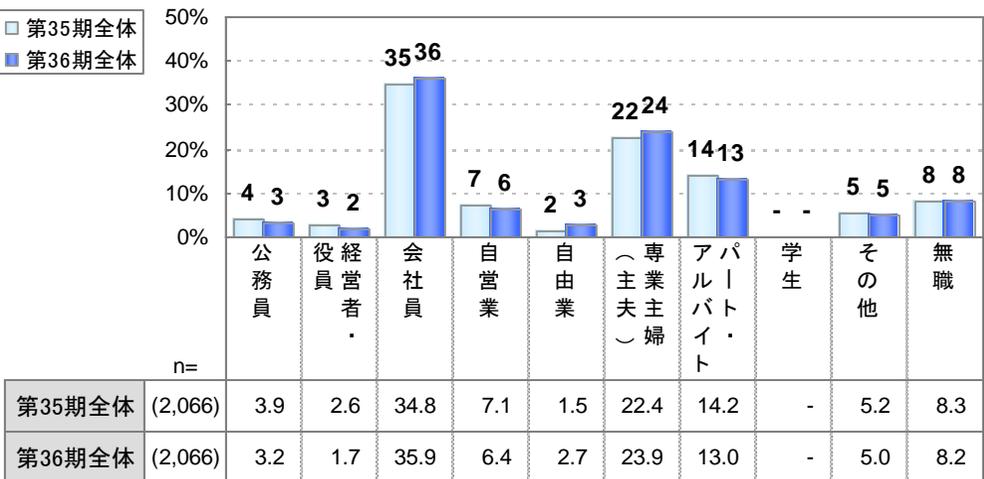
年齢



居住地



職業



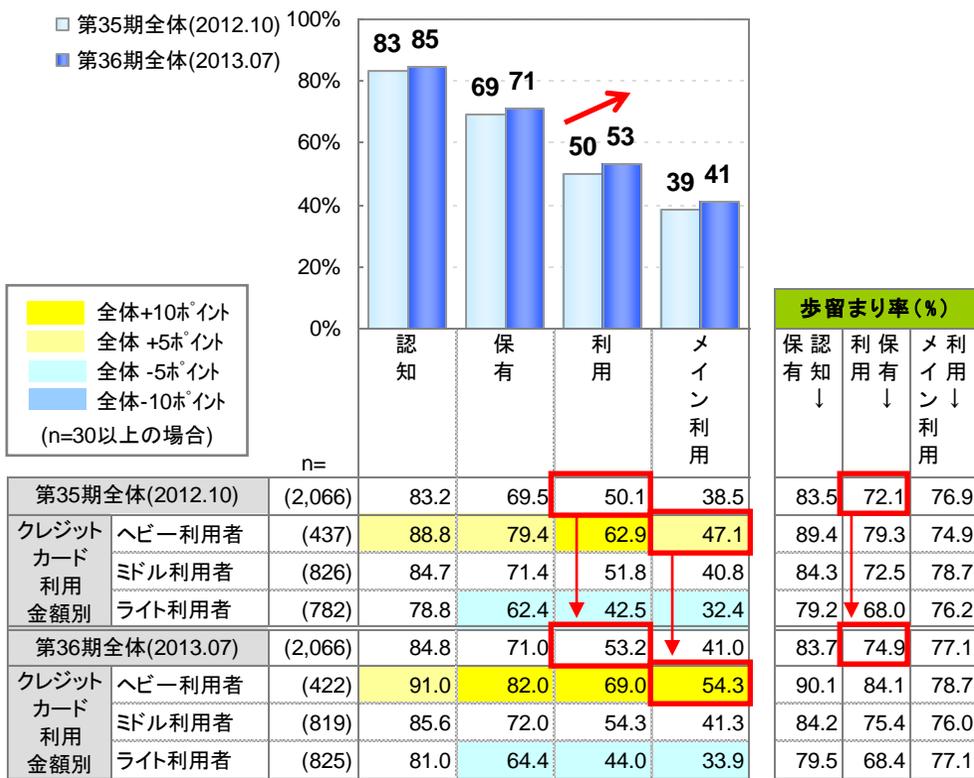
調査結果の要約

1. ICクレジットカードの市場浸透度

Topline ICクレジットカードの浸透が進む。カードヘビー利用者のメイン利用が増加。ミドル利用者以下は横ばい。

- ICクレジットカードの市場浸透状況は、認知率:8割半ば、保有率:7割、利用率:5割強、メイン利用率:4割となっており、いずれのスコアも第35期調査から上昇した。特に、利用率は第35期調査から3pt増加し、保有者における利用率(歩留まり率)も高まったことから、ICクレジットカードの利用が浸透した。
- クレジットカード利用金額別でみると、第35期調査と同じく、ヘビー利用者とミドル利用者でICクレジットカードの利用が進んでおり、メイン利用率は第35期調査から7pt増加している。一方、ミドル利用者、ライト利用者ではICクレジットカードのメイン利用率は、第35期調査と同じ水準に留まっている。
- また、ICカードメイン利用者は、カード平均保有枚数、平均利用頻度、平均利用金額のいずれも、MSカードメイン利用者を上回っており、「ICカードメイン利用者＝クレジットカードのヘビーユーザー」となっている。(第35期調査と同じ傾向)

ICクレジットカードの市場浸透度 ※全ベース



クレジットカードの利用状況 ※全ベース (利用頻度・利用金額の第35期調査はクレジットカード利用者ベース)

【保有枚数】

保有枚数	第35期全体(2012.10)	第36期全体(2013.07)	平均保有枚数(枚)
1枚	22.4	22.4	2.9
2枚	26.4	25.9	2.8
3枚	23.4	24.0	
4枚	9.8	10.9	
5枚以上	18.1	16.8	
クレジットカード利用状況別			
MSカードメイン	25.9	27.9	2.7
ICカードメイン	17.4	23.0	3.1

【利用頻度】

利用頻度	第35期全体(2012.10)	第36期全体(2013.07)	平均利用頻度(回/週)
ほぼ毎日	4.5	4.0	1.3
週に4~5回	6.2	6.8	1.3
週に2~3回	15.8	16.5	1.2
週に1回	20.6	20.0	1.5
週に1回以下	24.2	22.4	
月に1回以下	28.7	30.3	
クレジットカード利用状況別			
MSカードメイン	3.8	3.8	1.2
ICカードメイン	4.4	4.4	1.5

【利用金額】

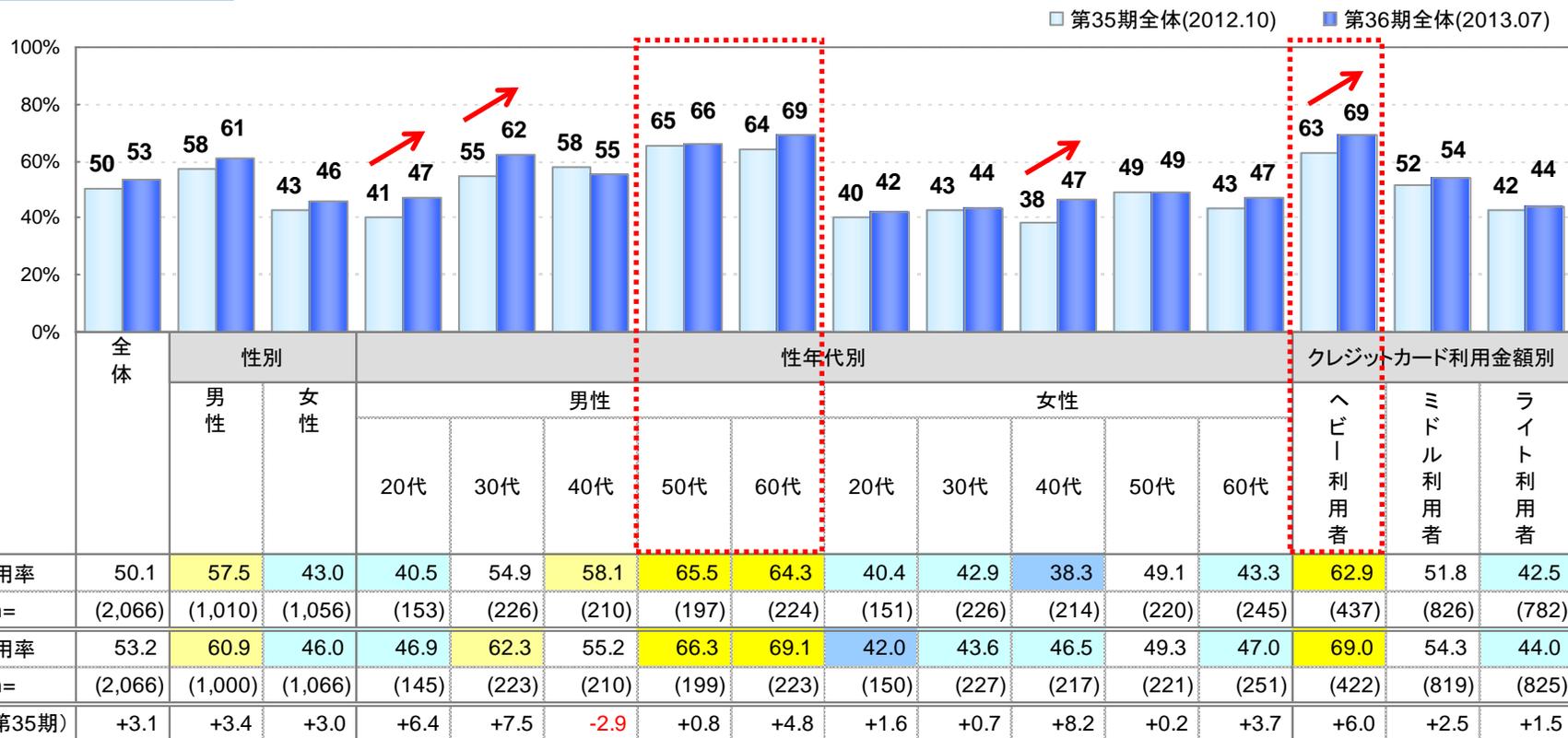
利用金額	第35期全体(2012.10)	第36期全体(2013.07)	平均利用金額(円)
5千円未満	20.0	21.7	32,767
~1万円未満	18.2	18.2	31,992
~3万円未満	26.7	24.9	
~5万円未満	13.7	14.7	
5万円以上	21.4	20.4	
クレジットカード利用状況別			
MSカードメイン	25.1	19.6	27,363
ICカードメイン	16.9	16.2	38,653

2. セグメント別のICクレジットカード利用率

Topline 「男性20～30代」「女性40代」「ヘビー利用者」で利用が進む。ミドル利用者以下への浸透策も検討必要。

- セグメント別のICクレジットカード利用率をみると、女性よりも男性の利用率が高く、「男性50～60代」では6割半ばがICクレジットカードを利用している。また、クレジットカードのヘビー利用者では約7割がICクレジットカードを利用しており、ミドル利用者、ライト利用者と利用率に開きがみられる。
- 第35期調査と比べると、「男性20～30代」「女性40代」でICクレジットカードの利用が進んでいる。また、クレジットカードのヘビー利用者は第35期調査から6pt増加しており、7割近い水準となっているため、今後は、ミドル利用者やライト利用者への利用浸透を検討することも必要と考えられる。

セグメント別のICクレジットカード利用率 ※全ベース

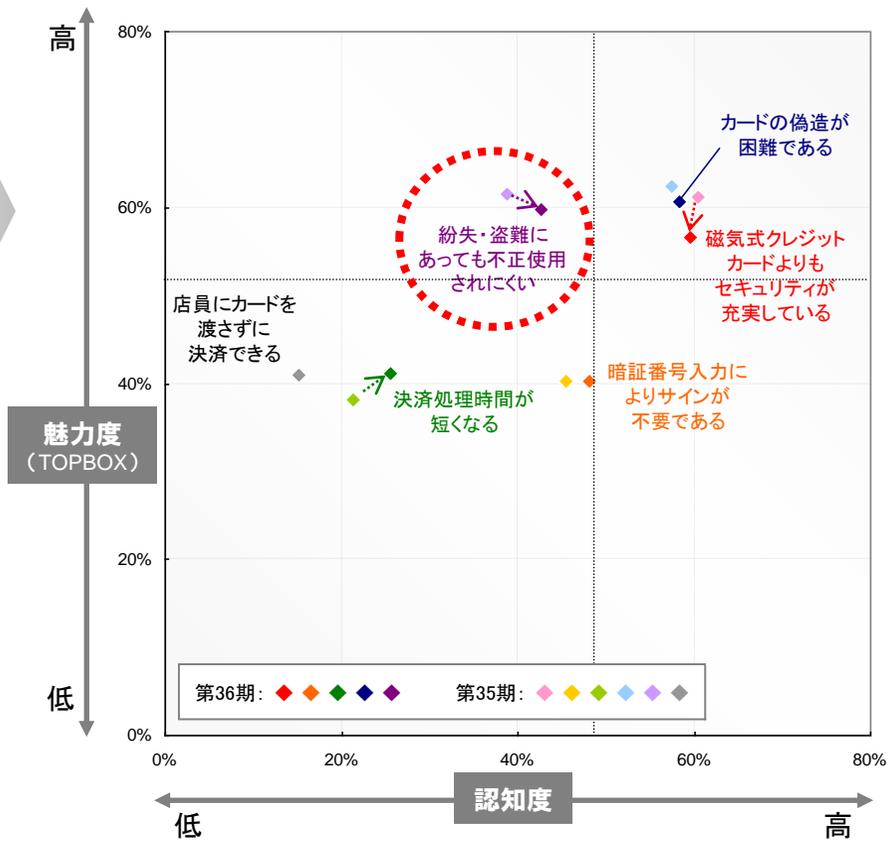
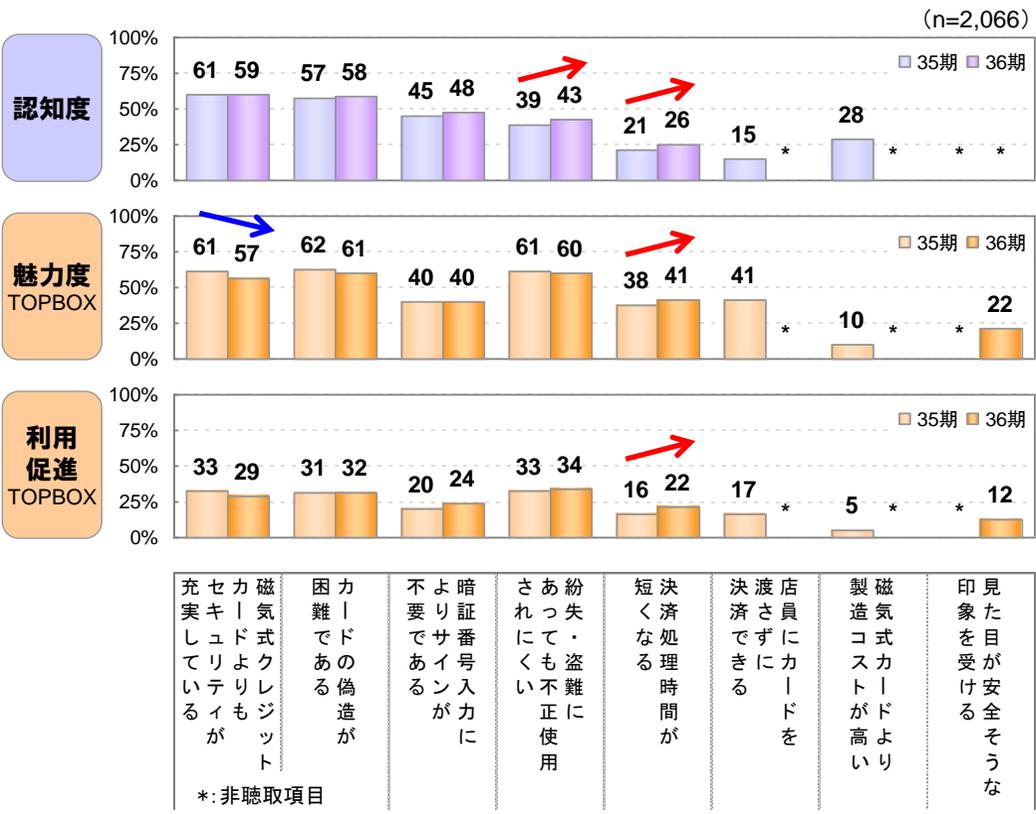


3. ICクレジットカードの特徴認知度、魅力度

Topline 「不正使用されにくい」「時間短縮」の浸透が進む。「MSカードよりもセキュリティ充実」の理解促進が課題。

- 第35期調査と比べると、「決済処理時間が短くなる」が特徴認知度、魅力度ともに上昇している。また、魅力度の上位項目である「紛失・盗難にあっても不正使用されにくい」も認知度が上昇した。一方、「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」の魅力度が第35期調査から減少している。（仮説であるが、セキュリティは目に見えない要素であり、ICクレジットカードの利用が進むなかで、MSカードとのセキュリティ水準の違いが実感できず、魅力度が下がった可能性がある）
- 認知度×魅力度のマトリクスで見ると、第35期調査において、認知率は低いが、魅力度が高く、今後の訴求項目としていた「紛失・盗難にあっても不正使用されにくい」の認知が進んでいる。一方、「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」の魅力度が低下しており、セキュリティ水準の違いなどを理解できるように訴求していく必要があると考えられる。

ICクレジットカードの特徴認知度、魅力度 ※全ベース

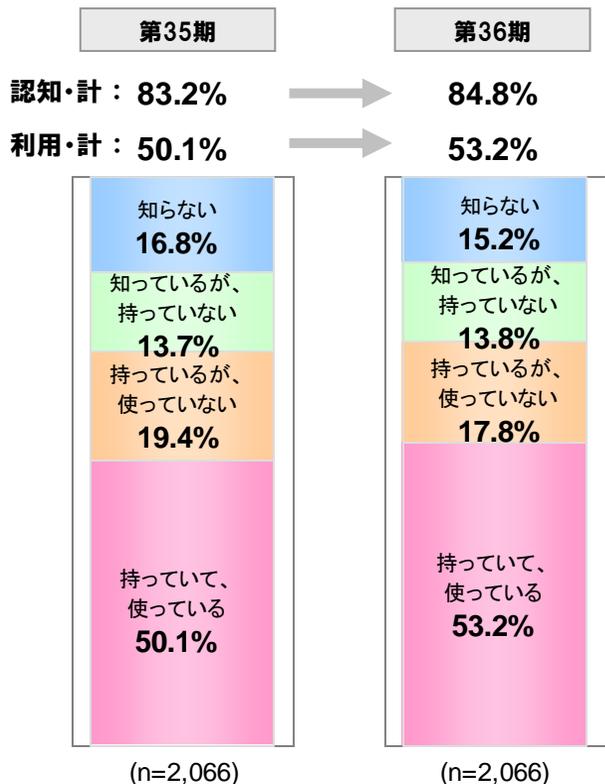


4. ICクレジットカードにおける暗証番号決済の浸透度

Topline ICクレジットカードの浸透とともに暗証番号決済の認知が進む。特に、非利用者における認知度が上昇。

- ICクレジットカードの認知率は85%、利用率は53%と、第35期調査からそれぞれ微増した。また、暗証番号決済の認知率(67%)、決済経験率(47%)も、第35期調査から増加しており、ICクレジットカードの浸透とともに暗証番号決済も浸透している。特に、ICクレジットカード非利用者において、暗証番号決済の認知が進んでおり、第35期調査では、認知・非保有者の7割、保有・非利用者の半数が暗証番号決済を「知らなかった」と回答したが、第36期調査では、それぞれ10pt近く減少している。
- ICクレジットカード利用者に、暗証番号とサインの決済割合を聴取したところ、現状は「サイン決済」が若干多いが、今後は「暗証番号決済」の意向が高くなっている。ただし、2割が「暗証番号とサインが半々」と回答しており、暗証番号とサインの使い分けニーズがあると推測される。(第35期調査と同じ傾向)

ICクレジットカードの認知、利用状況 ※全ベース



暗証番号決済の認知、利用状況 ※ICクレジットカード認知者ベース

【第35期調査】

■ 知らなかった ■ 知っているが、暗証番号で決済したことはない ■ 暗証番号で決済したことがある

ICクレジットカード浸透状況別	n=	【第35期調査】 (%)			【第36期調査】 (%)		
		知らなかった	知っているが、暗証番号で決済したことはない	暗証番号で決済したことがある	知らなかった	知っているが、暗証番号で決済したことはない	暗証番号で決済したことがある
全体	(1,719)	40.4	18.1	41.5	33.3	20.0	46.7
ICクレジットカード認知・非保有者	(284)	71.8	22.2	6.0	58.7	27.3	14.0
ICクレジットカード認知・保有・非利用者	(400)	50.0	21.0	29.0	41.6	25.0	33.4
ICクレジットカード認知・利用者	(1,035)	28.0	15.8	56.1	23.9	16.4	59.7

暗証番号とサインの決済割合(現状と今後の意向) ※ICクレジットカード利用者ベース

■ 暗証番号のほうが多い ■ 半々 ■ サインのほうが多い

決済意向	調査対象	n=	暗証番号とサインの決済割合 (%)			暗証番号決済割合
			暗証番号のほうが多い	半々	サインのほうが多い	
現在、決済している割合	第35期全体 (2012.10)	(1,035)	36.5	20.6	42.9	4.6
	第36期全体 (2013.07)	(1,099)	38.8	23.3	37.9	4.8
今後、使いたい割合	第35期全体 (2012.10)	(1,035)	63.2	21.0	15.8	7.0
	第36期全体 (2013.07)	(1,099)	59.1	21.6	19.3	6.7

5. 暗証番号の認知状況と設定番号

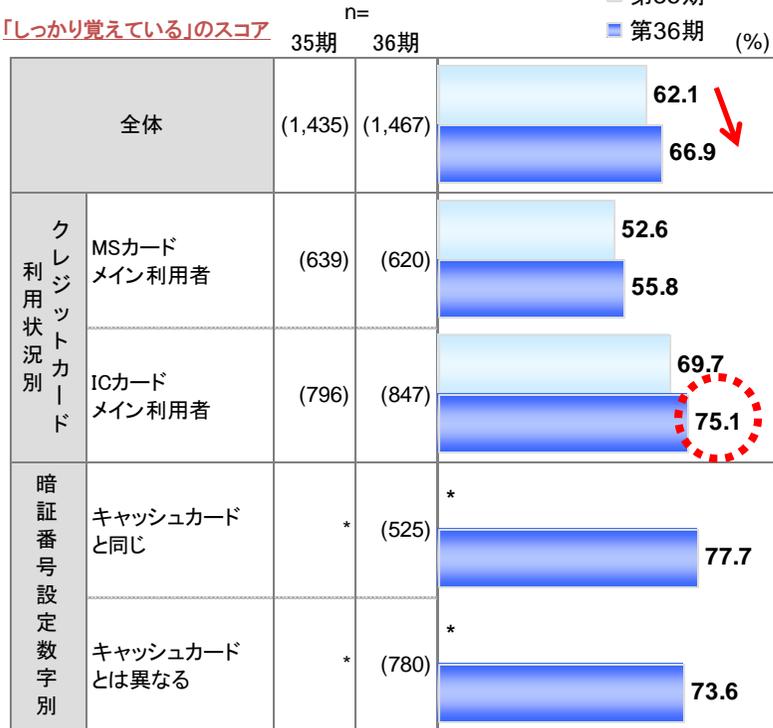
Topline 半数が用途・必要性を理解しないまま暗証番号を設定。申込時の理解度が暗証番号認知に大きく影響。

- ICクレジットカード保有者における暗証番号の認知率は67%と、第35期調査から5pt増加した。特に、MSカードメイン利用者における認知率は半数であるのに対し、ICカードメイン利用者は4人に3人が暗証番号を把握しており、メイン利用かどうか暗証番号認知に影響している。
- 申込時の暗証番号用途理解は、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」と回答している。一方、暗証番号をしっかりと覚えている層ほど、申込時の用途理解度も高く、申込時の用途説明が暗証番号の認知向上には必要と考えられる。
- 暗証番号の設定数字は、6割が「キャッシュカードとは異なる番号」を設定している。暗証番号認知度別でも違いがみられないことから、設定番号と暗証番号の認知率には相関が低いと考えられる。

暗証番号の認知度

※ICクレジットカード保有者ベース

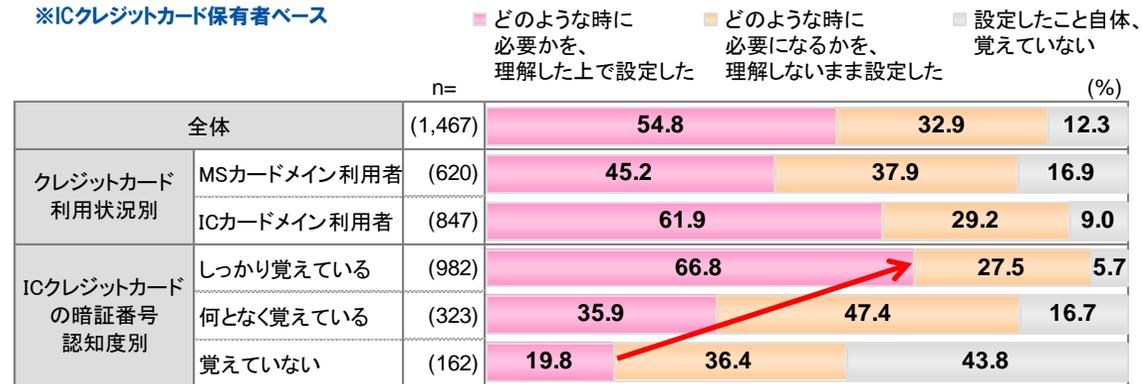
「しっかりと覚えている」のスコア



*: 非聴取項目

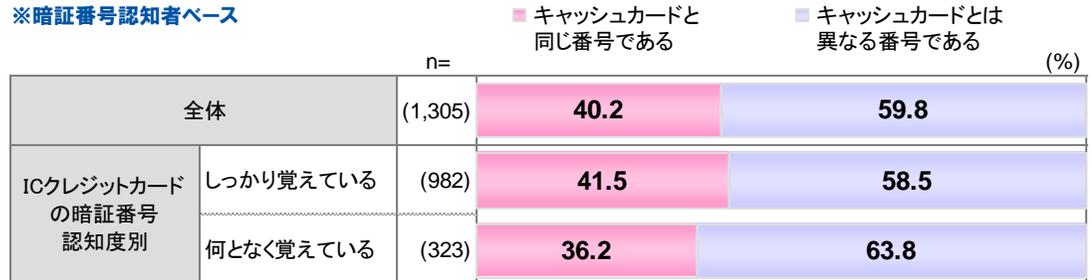
申込時の暗証番号用途理解

※ICクレジットカード保有者ベース



暗証番号の設定数字

※暗証番号認知者ベース



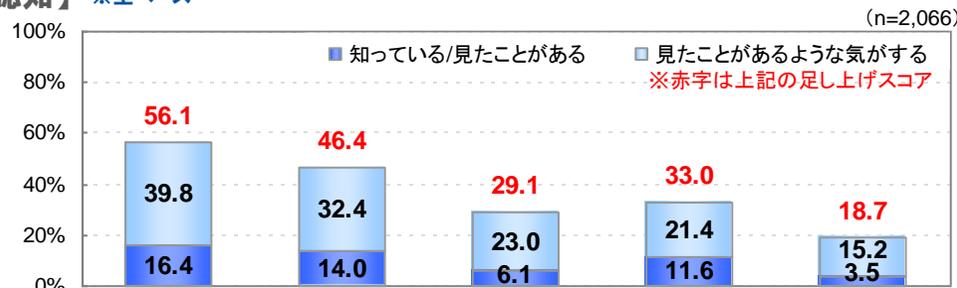
6. 暗証番号認知施策の効果

Topline 最も効果的な施策は「申込書の注意書き」。次いで、「請求書や会員誌」「カード会社のホームページ」。

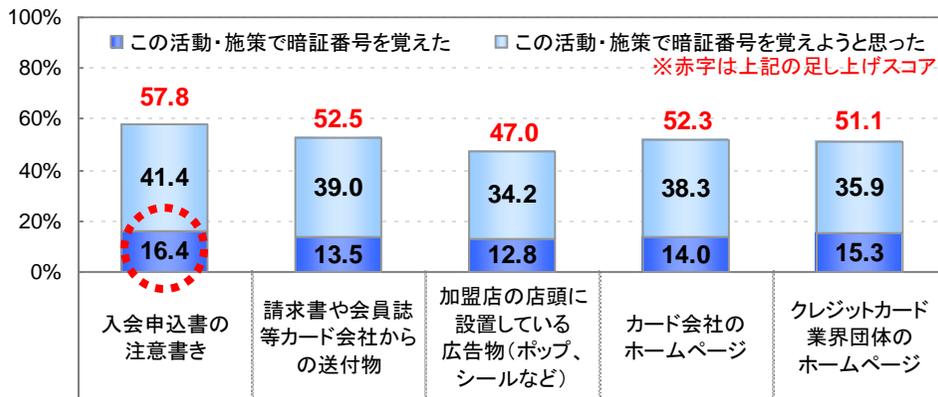
- 暗証番号認知に向けた各種施策で、最も認知度が高いのは「入会申込書の注意書き」で5割半ば。ただし、すべての施策で确实認知(知っている/見たことがある)は、1割前後と、認知率は低い水準にある。
- 各種施策の効果では、すべての施策で「この活動・施策で暗証番号を覚えた」+「この活動・施策で暗証番号を覚えようと思った」のスコアが半数前後となっている。その中でも、「入会申込書の注意書き」で、暗証番号を覚えた割合が16%と最も高く、最も効果が高いとみられる。
- 認知×効果のマトリクスから、今後の活動・訴求方法を検討すると、①認知度、効果がともに高い「入会申込書の注意書き」に加え、②効果、認知ともに「入会申込書の注意書き」に次ぐ水準である「請求書や会員誌等カード会社からの送付物」「カード会社のホームページ」の活用が有効と考えられる。

暗証番号認知施策の認知度と効果

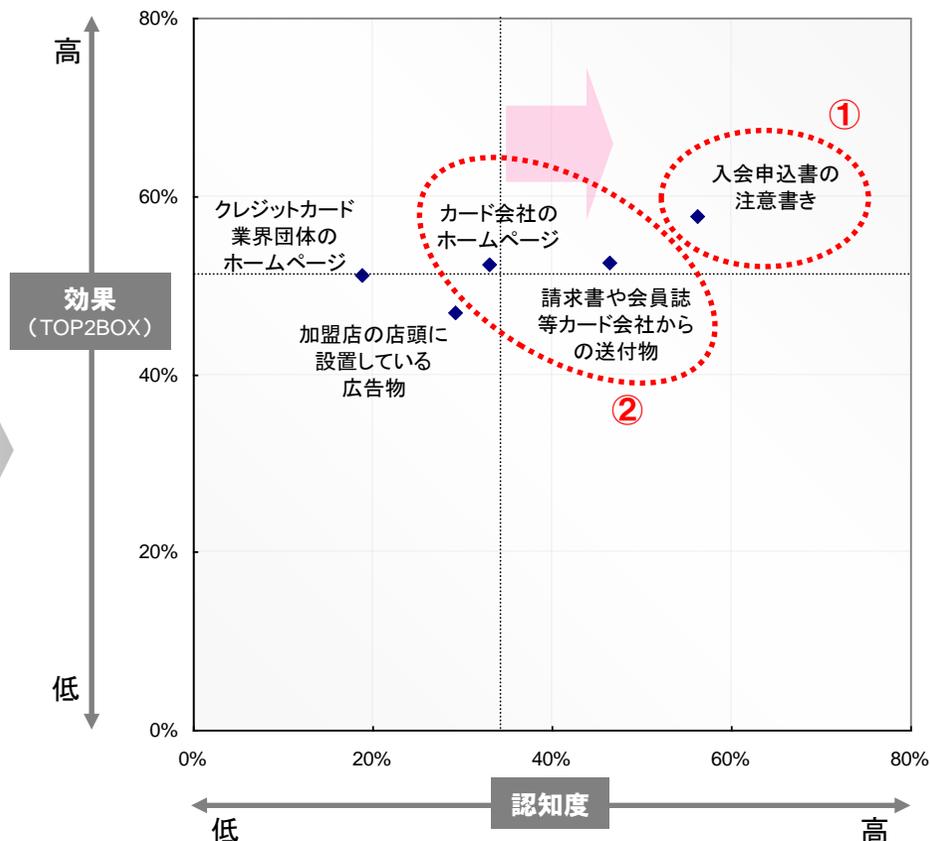
【認知】 ※全ベース



【効果】 ※各施策認知者かつ暗証番号失念者ベース



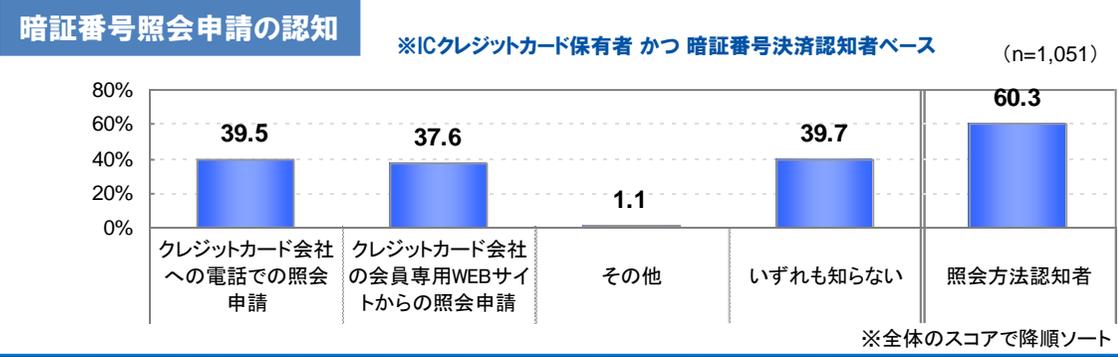
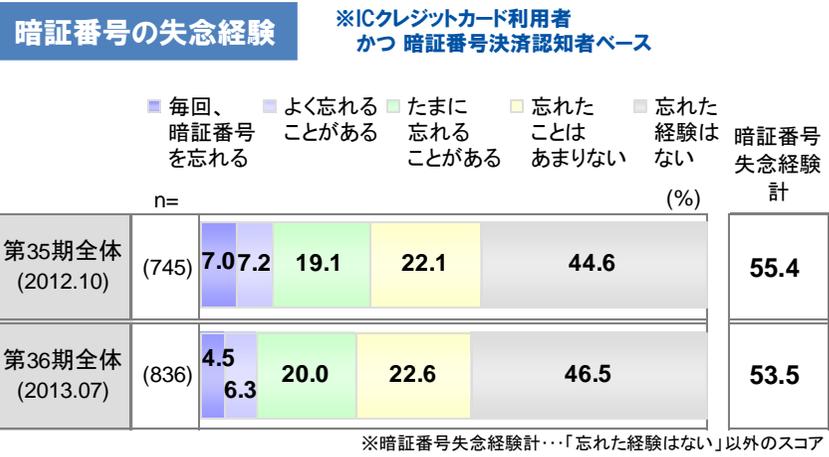
※n数は選択肢により回答者母数が異なるため割愛



7. 暗証番号失念経験と失念時の行動

Topline 半数が暗証番号の失念経験あり。カード会社への連絡は少数。失念者の2割が「暗証番号を忘れたまま」。

- 暗証番号の失念経験は54%と、第35期調査から変化はみられない。ただし、「毎回、暗証番号を忘れる」「よく忘れることがある」割合は、35期調査から微減した。
- 暗証番号失念時の行動は、「暗証番号ではなく、サインで決済した」が64%と突出し、PINバイパスが多く利用されている。また、「カード会社に連絡を取った」は5%程度となり、失念時にすぐにカード発行会社に暗証番号を照会するケースは少ない。
- また、暗証番号照会申請の認知率は6割程度となり、暗証番号失念者における暗証番号の再認知状況は、「暗証番号を覚え直していない(忘れたままである)」が2割強存在することから、暗証番号の失念自体を防ぐ、もしくは失念しても問い合わせしやすい環境整備が必要と考えられる。



8. ICクレジットカードのサイン決済状況

Topline

直近1年の暗証番号入力の実験頻度は増加。要求されない場合、半数がセキュリティや設備に不信感。

- 直近1年間に於ける暗証番号入力の実験頻度は、「増えた」が3割強、「減った」が3%となっており、求められる機会は増加している。
- 暗証番号入力を実験されなかった場合の印象は、半数が不満を感じており、具体的には「セキュリティへの配慮が欠けていると感じる」「設備導入が遅れていると感じる」が上位となっている。
- また、サイン決済状況の経験として、自ら暗証番号失念時にサインを求めた経験は23%と、第35期調査から減少しているものの、店員からサインを求められた経験は59%で、第35期調査から微増となっている。サイン決済が減らない要因として、ユーザー側だけでなく、加盟店側による要因も存在していると推測される。

暗証番号入力求められる頻度

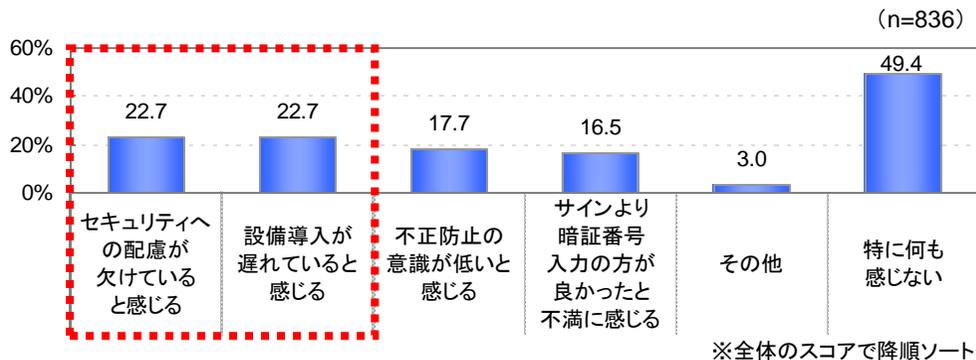
※ICクレジットカード利用者ベース

よく求められるようになった たまに求められるようになった あまり変わらない 求められる機会が減った 今まで全く求められなかった 1年前には使用していない

全体		(1,099)	14.4	18.2	48.1	2.9	10.9	5.5
クレジットカード 利用状況別	MSカード メイン利用者	(252)	7.1	17.5	48.0	4.4	14.7	8.3
	ICカード メイン利用者	(847)	16.5	18.4	48.2	2.5	9.8	4.6
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	(801)	16.6	19.0	51.9	2.6	6.1	3.7
	何となく 覚えている	(193)	6.7	18.7	42.0	3.1	19.7	9.8
	覚えていない	(105)	11.4	11.4	30.5	4.8	31.4	10.5

暗証番号入力を実験されなかった場合の印象

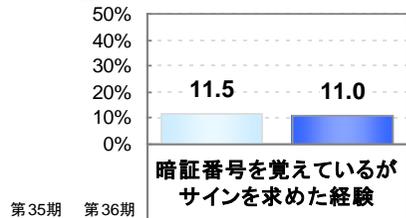
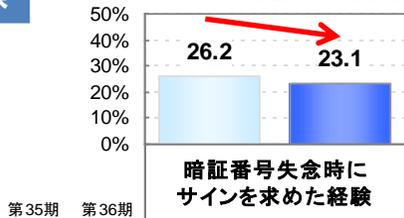
※ICクレジットカード利用者かつ暗証番号決済認知者ベース



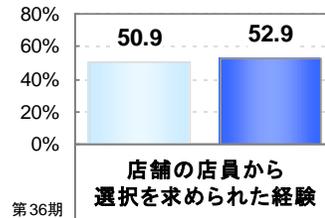
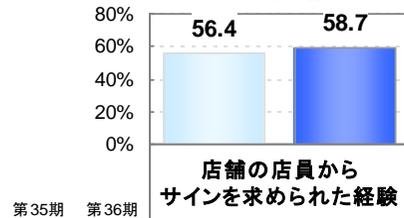
サインの決済状況経験

※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

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)



※ICクレジットカード利用者ベース



ICクレジットカードの暗証番号認知度別	全体	暗証番号失念時にサインを求めた経験		暗証番号を覚えているがサインを求めた経験		店舗の店員からサインを求められた経験		店舗の店員から選択を求められた経験		
		第35期	第36期	第35期	第36期	第35期	第36期	第35期	第36期	
しっかり覚えている	(745)	(836)	26.2	23.1	11.5	11.0	56.4	58.7	50.9	52.9
何となく覚えている	(136)	(130)	16.7	14.4	8.2	8.8	54.1	54.6	48.6	51.8
覚えていない	(58)	(48)	45.6	49.2	22.1	16.9	64.8	76.2	59.5	61.1
			70.7	70.8	19.0	25.0	55.5	58.1	49.6	45.7

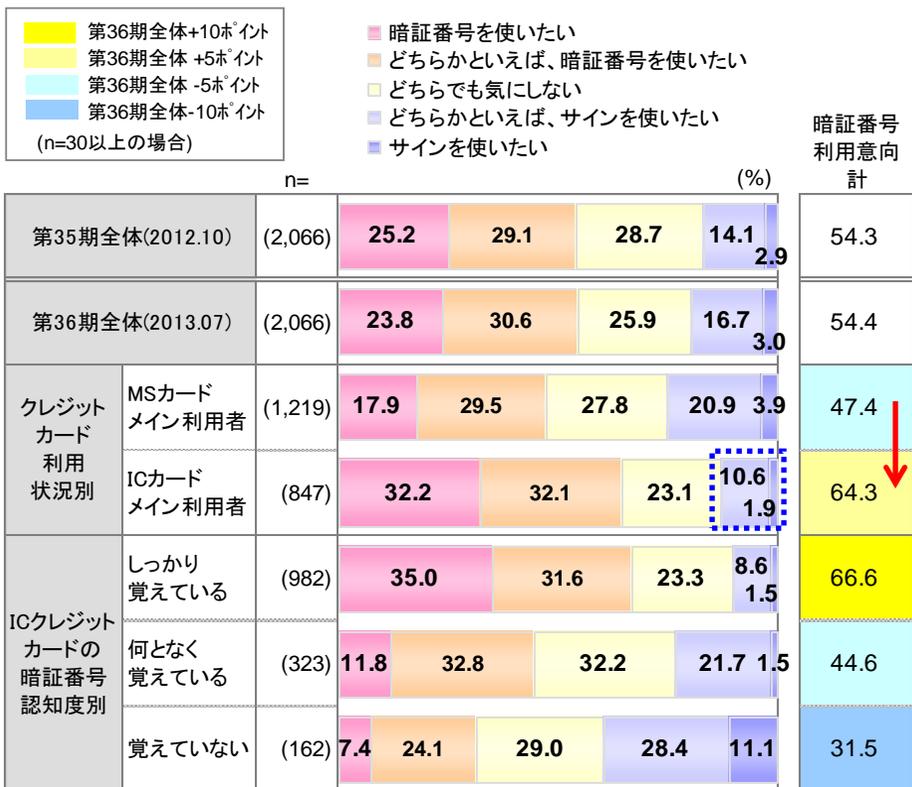
9. 暗証番号とサインの利用意向

Topline 暗証番号の利用意向は半数強。2割が暗証番号を入力したくない経験があり、サイン決済ニーズが存在。

- 暗証番号とサインの利用意向を聴取したところ、暗証番号の利用意向は54%で、第35期調査から変化はみられない。クレジットカード利用状況別でみると、ICカードメイン利用者の方が暗証番号利用意向は高いものの、サイン利用意向者も1割以上存在する。
- また、ICクレジットカード利用者のうち4人に1人は、暗証番号入力をしたくないと感じた経験があり、暗証番号をしっかり覚えている人でも約2割存在する。しかし、暗証番号入力をしたくないと感じた経験がある人の8割強は「安全性を重視すると、(暗証番号の入力は)必要だと思う」と回答しており、サインで決済したい何らかのシーンが存在すると思われる。

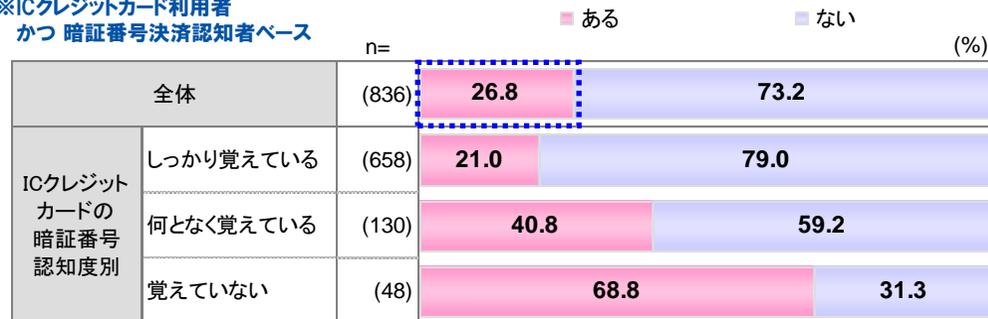
暗証番号とサインの利用意向

※全ベース



暗証番号入力をしたくないと感じた経験

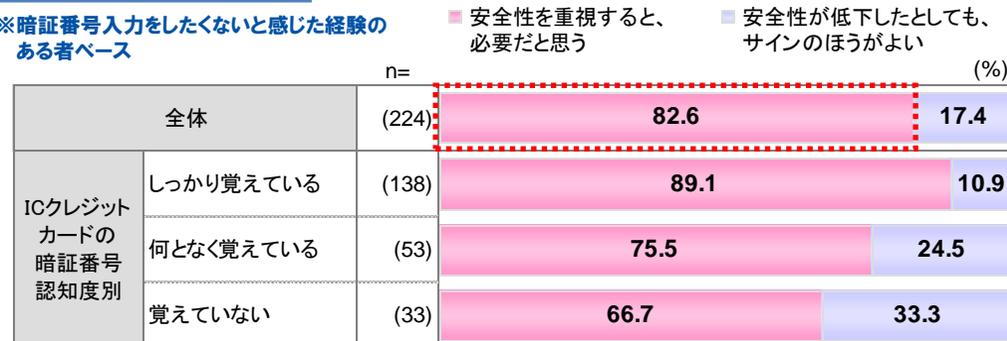
※ICクレジットカード利用者かつ暗証番号決済認知者ベース



経験がある

暗証番号入力の必要性

※暗証番号入力をしたくないと感じた経験のある者ベース



10. テーブルでの暗証番号決済意向

Topline テーブルでの暗証番号決済に「悪い印象」を抱くのは3割半ば。その要因は「周囲からの覗き見への不安」。

- テーブルでの暗証番号決済の印象は、6割以上が「良い印象」を抱いている。ただし、良い印象を持った人でも、「テーブルでのサイン」と「レジでの暗証番号」の決済を比較すると、6割が「テーブルでのサイン」を意向している。特に、暗証番号をしっかりと覚えている人でも半数強が「テーブルでのサイン」を意向することから、レジまでの移動に手間を感じていると推測される。
- テーブルでの暗証番号決済に悪い印象を持った人が抵抗を感じる理由は、「暗証番号が周りで見られそうで不安だから」が突出しており、周囲からの覗き見への不安に集約される。また、PINパッドの改善点でも、「暗証番号入力機のカバーを大きくした方がよい」「コードレス(モバイル)の端末にした方がよい」といった周囲からの覗き見に対する要望が上位を占める。

テーブルでの暗証番号決済の印象

※全ベース



悪い印象

好印象

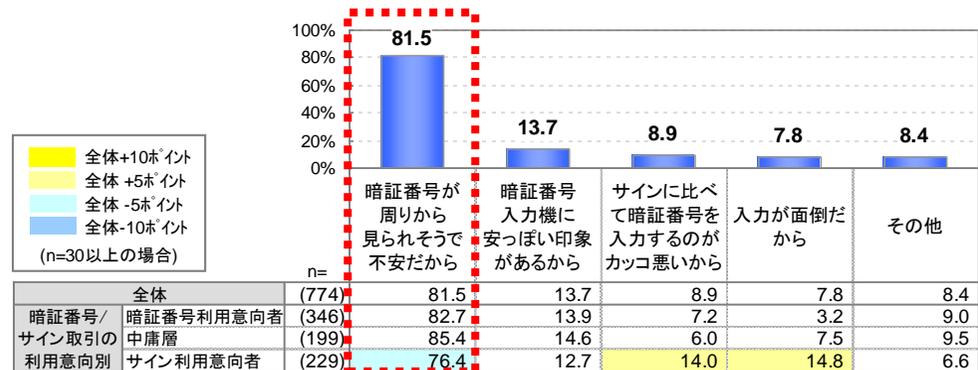
飲食店での会計意向

※テーブル会計時の暗証番号入力に良い印象を持つ者ベース



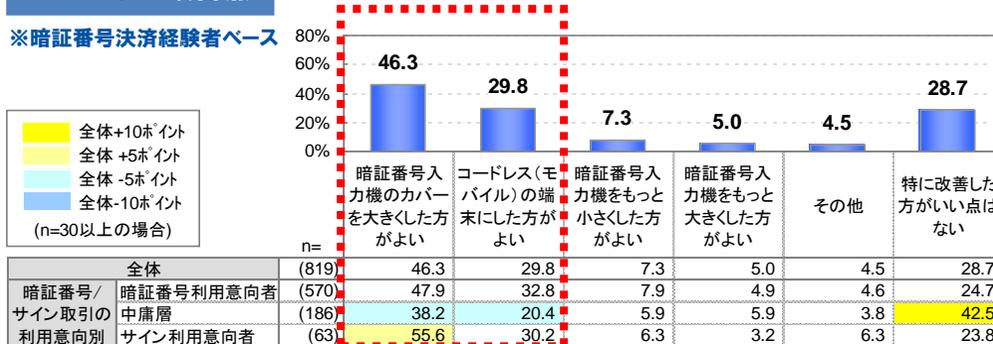
テーブルでの暗証番号決済に抵抗を感じる理由

※テーブル会計時の暗証番号入力に悪い印象を持つ者ベース



PINパッドの改善点

※暗証番号決済経験者ベース



11. サインで決済したいシーン

混雑していたり、後ろに人がいるとき

- レジで、たくさんの人が並んでいるとき、暗証番号を覗き見られはしないかと心配だから。どちらも利用できればいいと思います。(女性64歳)
- 周りに人が大勢いる場所では、だれかのぞいて確認しているかわからないため怖い。携帯の画像で撮影しているなど。後ろに誰もいない環境を作ってほしい。(ホームセンターなどは不安)(女性50歳)
- 後に人が並んでいる場所。暗証番号が見えてしまう。百貨店等売り場とレジが離れていて、店員がひとりでレジに行く場合(客は売り場で待つ)は、暗証番号だと客もレジに行かなくては行けないし、その後売り場に戻り、包装になるので客も店員も往復することになり面倒。(女性36歳)
- 暗証番号はレジで人が並んでいると見られているような感じがする、サインだと字に癖が出るので、他人が真似しにくい(男性57歳)
- 洋服屋などの狭い店の場合、後ろに並んでいる人に覗き見されないか不安。暗証番号入力主流になっても、店側のセキュリティ体制が甘いところが多い。(女性29歳)
- スーパーなど、横並びで列を作ってならんでいるときに、横から番号を見られそうでいやだ。(女性52歳)

暗証番号を忘れたとき

- 複数のカードを使っているので、たまたまそのカードの暗証番号を忘れた時にはサインで使いたい。(女性53歳)
- 家族カードなどで親が契約している場合、暗証番号が分からない場合があるのでサインで決済する事が多い。(女性30歳)
- 「サイン」決済したいシーンや場所はないが、万が一暗証番号を忘れてしまった場合の代替策として残してほしい。(男性51歳)
- 飲み屋に行って酔っ払った状態で会計精算をするとき、サインだとささっと書けますが、思考能力が落ちていて暗証番号だと思い出せない場合があるのではないかと危惧します。(男性53歳)

飲食店で

- 席で会計してくれる飲食店の場合、暗証番号だと端末のあるところまで行かないといけないので、従来と流れが変わってはじめては慣れないかなと思う。(男性39歳)
- ダイニングバーや、高級レストランなど、雰囲気のある場所では、デジタル的なボタン操作より、サインの方が、ムードを壊さない気がする。(女性32歳)
- 信用のおける店(大手デパートや高級店、だれもが知っているチェーン店)やサインのほうがスマートである場合(高級ホテルや高級レストランなど)はサインがよい。(男性36歳)

金額によって

- ゴルフ場等で支払いはいいですが、高額な物を買ったときはサインをして帰りたい。(男性67歳)
- 急いでのときはとにかく暗証番号が良いです。ただ、高額な時は何となくサインが良いかなと感じるときがあります。また、海外旅行先でもサインが良いです。理由は本当に何となくですが、サインの方がなぜか安心感が持てるからかもしれません。(女性27歳)
- 高額な家電製品を買うとき、早く使用したいとき(冷蔵庫やテレビ)にサインだと簡単だと思う。(男性33歳)
- あまり高額な買い物でない時はサインでさっと済ませたい。(女性36歳)

海外で

- 海外でカード使う場合、漢字を使うと真似されにくい。暗証番号の方が覗かれる可能性が高そう。(女性59歳)
- 海外で使用するときは不安な時があるのでサインのほうが他人にマネできないと思う。(男性39歳)
- 特に海外では暗証番号は不安です。悪用されたという記事を見た事、聞いた事があります。(女性65歳)

その他

- 実際にはコンビニやスーパーなどではサインも暗証番号も必要ないので全く困ってはいない。反対に、時々サインや暗証番号の入力を求められると何故か？と不思議になる。(女性49歳)
- ガソリンスタンドの支払いはサインのほうがスムーズだと思う。(男性28歳)
- 買い物などは暗証番号がよいが、ホテルなどではステイタスを感じるサインの方がよいと感じることがたまにある。サインの方が高級感を感じることがある。(男性55歳)
- ICカード決済用の機械(カードを挿す装置)がなかなか目の前に出てこないとき。(男性50歳)
- 子供を抱っこしている時や、両手がふさがっている時。(女性27歳)
- 買い物をしたときサインをすると金額の確認ができる。二回払いも選択できる。(女性69歳)
- 店員がICクレジットカードの取り扱いがいまいち分かっていないように見受けられるとき。(男性26歳)

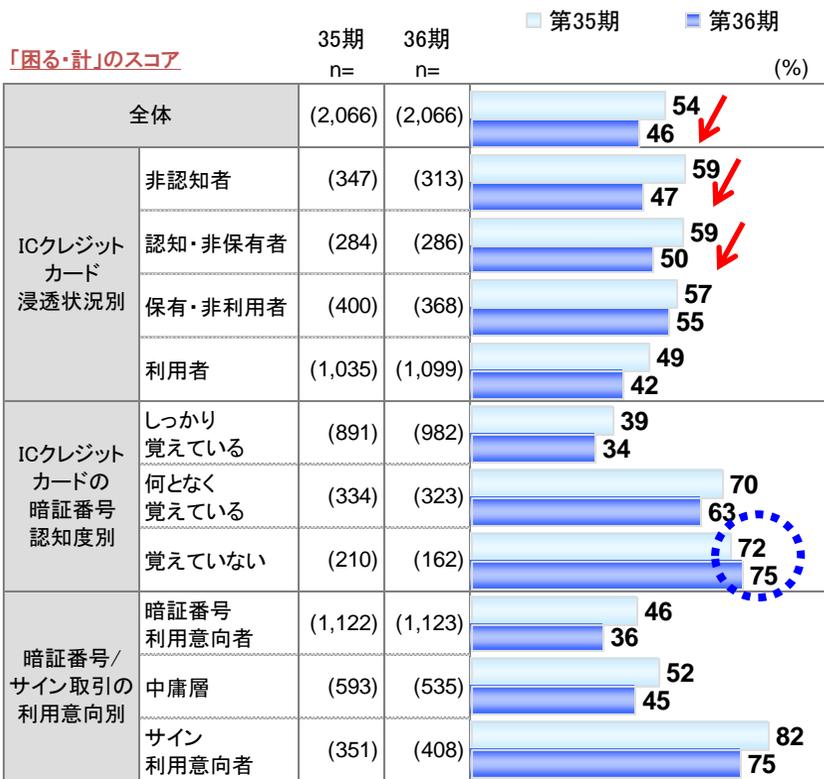
12. PINバイパス取引廃止時の影響

Topline PINバイパス廃止の抵抗感は薄れるが、暗証番号非認知者は「困る」が7割。認知の継続施策が必要。

- PINバイパス廃止に「困る」と回答したのは46%で、第35期調査から8pt減少している。特に、ICクレジットカード非保有者において減少幅が大きく、抵抗感が薄れていると推測される。ただし、ICクレジットカード保有者の暗証番号非認知者では、7割半ばが「困る」と回答している。
- PINバイパスが廃止された場合に困る理由としては、「暗証番号の失念リスク、暗証番号管理が面倒」「セキュリティへの不安」「問い合わせに時間がかかる／面倒」などの意見があがる。特に、暗証番号認知に関する割合が多くなっている。
- 上記を踏まえると、第35期調査と同じく、PINバイパス廃止には、暗証番号の認知向上が不可欠であり、申込時の用途理解促進による暗証番号認知の向上、暗証番号失念時に照会申請しやすい(想起しやすい)環境整備を進める必要がある。

PINバイパス廃止時の影響

※全ベース



PINバイパス廃止に困る理由(自由回答抜粋)

暗証番号の失念リスク、暗証番号管理が面倒

- ・クレジットカード、キャッシュカードなど色々な暗証番号を使っているのに、今でも時々思い出せなくなるのに、もっと年をとると、きっと困ることになると思うので。(女性63歳)
- ・もしもうっかり番号を忘れた時に手持ちのお金が無かった時に買い物できないので困る。(女性27歳)
- ・暗証番号を3回間違えたらカードが使用できなくなるから、海外旅行した時に非常に困る。(男性51歳)
- ・複数のカードを持っているので、番号は一つで覚えると思いますが、全部同じでも、一枚盗まれたら全部変更しなくてはいけなくなるのでは。一枚一枚番号を変えて覚えるのは不可能です。(女性41歳)
- ・覚えることと一連の動作が面倒だから(男性47歳)
- ・サインは暗証番号を覚えなくて楽。暗証番号のみの場合は年齢が上がれば覚えが悪くなったら気軽にカードで決済できない。(女性34歳)

セキュリティへの不安

- ・海外では漢字のサインはマネシにくいのでセキュリティ的にサインも使えた方がいい。(女性33歳)
- ・サインは見られても必ず真似られるものではないが、暗証番号は盗み見られたら100%被害を受ける。(男性59歳)
- ・暗証番号だと必ず忘れることもあるだろうし、覗き見される危険性が大きいように思う(最近、防犯カメラ設置が多いから)。暗証番号入力されてしまうと他人が使った場合、他人が使ったとの証明が困難になる可能性も高く、そのほうが怖い。(女性50歳)

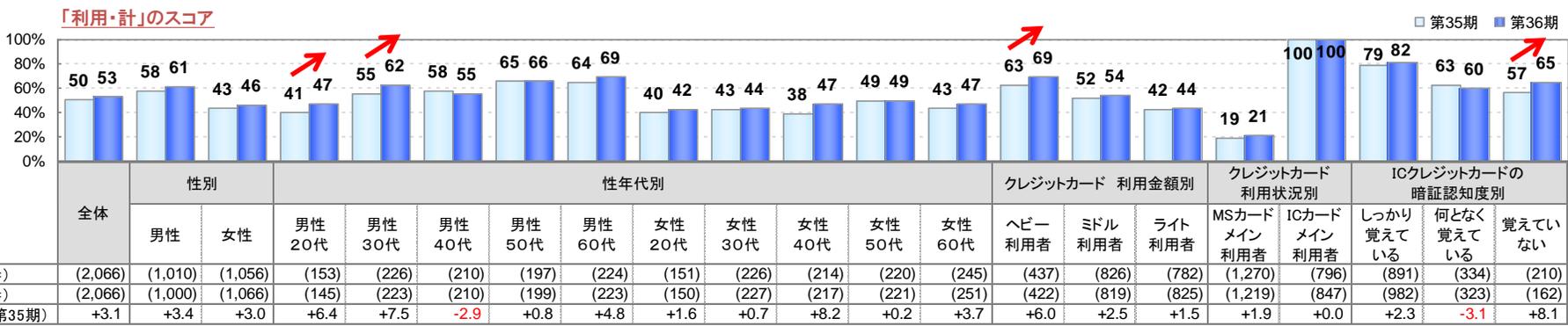
問い合わせに時間がかかる／面倒

- ・暗証番号を忘れてしまった場合問合せなどに手間がかかり、日数がかかるから非常に困る。(男性51歳)
- ・暗証番号を忘れたとき、決裁できないし、問い合わせに日数がかかる(女性51歳)
- ・今までサインで慣れて来ているし、暗証番号を忘れてしまったカードもあるので再度照会しなといけなくなる面倒だから。(女性30歳)

参考：時系列の変化

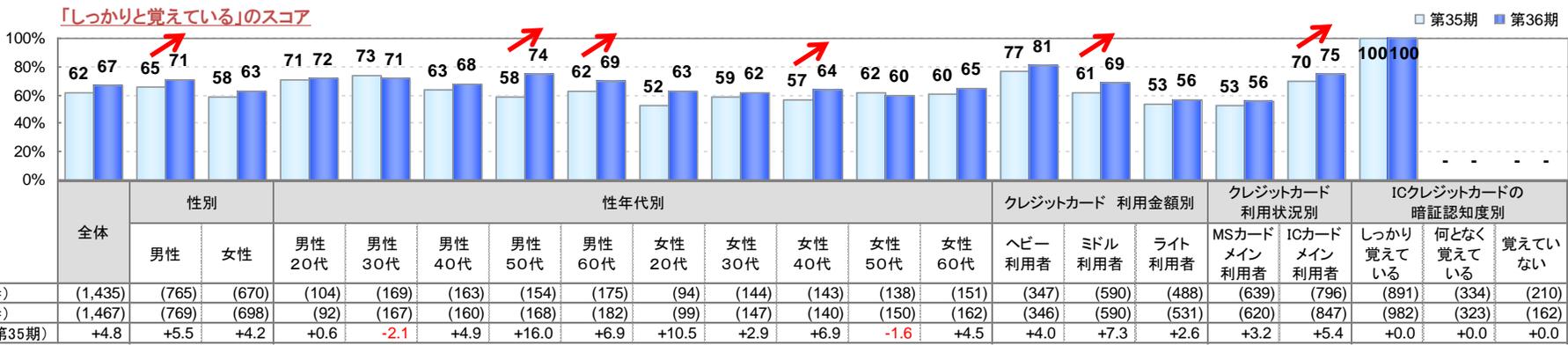
ICクレジット カード利用率

※全ベース



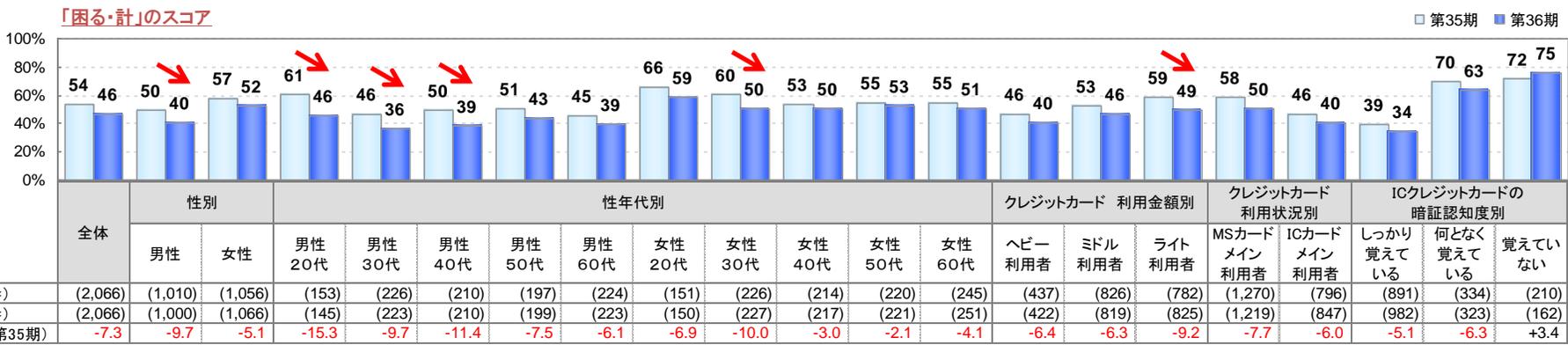
暗証番号の 認知度

※ICクレジットカード 保有者ベース



PINバイパス 廃止時の影響

※全ベース



総括① ～調査結果のまとめと今後の方向性～

カードヘビー利用者を中心に、ICクレジットカードの利用浸透が進む。今後は、ミドル利用者以下への利用浸透も検討課題。

- ICクレジットカードの市場浸透状況は、認知率:8割半ば、保有率:7割、利用率:5割強、メイン利用率:4割となっており、いずれのスコアも第35期調査から上昇した。特に、利用率は第35期調査から3pt増加し、ICクレジットカードの利用が浸透した。
- セグメント別のICクレジットカードの利用浸透では、第35期調査から、「男性20～30代」「女性40代」「クレジットカードヘビー利用者」でICクレジットカードの利用が進んでいる。今後は、ミドル利用者やライト利用者への利用浸透を検討することも必要と考えられる。
- ICクレジットカードの特徴では、「決済処理時間が短くなる」が認知度、魅力度ともに第35期調査から上昇している。また、魅力度の上位項目である「紛失・盗難にあっても不正使用されにくい」も認知度が上昇した。

暗証番号の認知は前年から上昇。認知/非認知の分かれ目は「申込時の用途理解度」であるが、半数は用途を理解せずに設定。

- ICクレジットカードの浸透とともに、暗証番号決済の認知率(67%)、決済経験率(47%)、暗証番号自体の認知率(67%)も、第35期調査から増加している。
- 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挙げられる。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。
- 暗証番号認知に向けた各種施策では、「入会申込書の注意書き」が認知、効果ともにトップ。
- 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64%と突出し、PINバイパスが多く利用されている。また、「カード会社に連絡を取った」は5%程度となっており、失念時にすぐにカード発行会社に暗証番号を照会するケースは少ない。
- さらに、暗証番号失念者における暗証番号の再認知状況は、「暗証番号を覚え直していない(忘れたままである)」が2割強存在することから、暗証番号の失念しても問い合わせしやすい環境整備が必要と考えられる。

総括② ～調査結果のまとめと今後の方向性～

今後の暗証番号の利用意向は半数強。ただし、2割が「覗き見の不安」「高額商品の購入」などから、サイン決済を望んでいる。

- 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。ただし、暗証番号利用意向の高いICカードメイン利用者ですら、1割がサインでの利用意向を持っている。
- 加えて、ICクレジットカード利用者のうち4人に1人、また暗証番号をしっかりと覚えている人の2割が、「暗証番号入力をしたくない」と感じた経験があり、サインで決済したい何らかのシーンが存在すると考えられる。
- 具体的には、①レジで混雑していたり、後ろに人がいる時(覗き見の不安)、②飲食店におけるテーブル会計ニーズ、③高額商品購入時の支払い、④海外でのカード利用などで、サイン決済のニーズが窺える。
- なお、レジでの支払い、もしくは、飲食店でのテーブル会計における暗証番号決済を阻害する理由として、「暗証番号が周りから見られそうで不安だから」が高く、PINパッドのカバーの改善などを含め、これら要因に対応することが必要とみられる。

PINバイパス廃止の抵抗感は薄れるが、暗証番号非認知者は「困る」が7割。申込時の用途理解・失念時の照会しやすさが重要。

- PINバイパス廃止に「困る」と回答したのは46%で、第35期調査から8pt減少している。特に、ICクレジットカード非保有者において減少幅が大きく、抵抗感が薄れていると推測される。ただし、ICクレジットカード保有者の暗証番号非認知者では、7割半ばが「困る」と回答している。
- PINバイパスが廃止された場合に困る理由としては、「暗証番号の失念リスク、暗証番号管理が面倒」「セキュリティへの不安」「問い合わせに時間がかかる／面倒」などの意見があがる。特に、暗証番号認知に関する割合が多くなっている。
- 上記を踏まえると、第35期調査と同じく、PINバイパス廃止には、暗証番号の認知向上が不可欠であり、申込時の用途理解促進による暗証番号認知の向上、暗証番号失念時に照会申請しやすい(想起しやすい)環境整備を進める必要がある。

調査結果の詳細

【1】クレジットカードの保有・利用状況

保有クレジットカード枚数

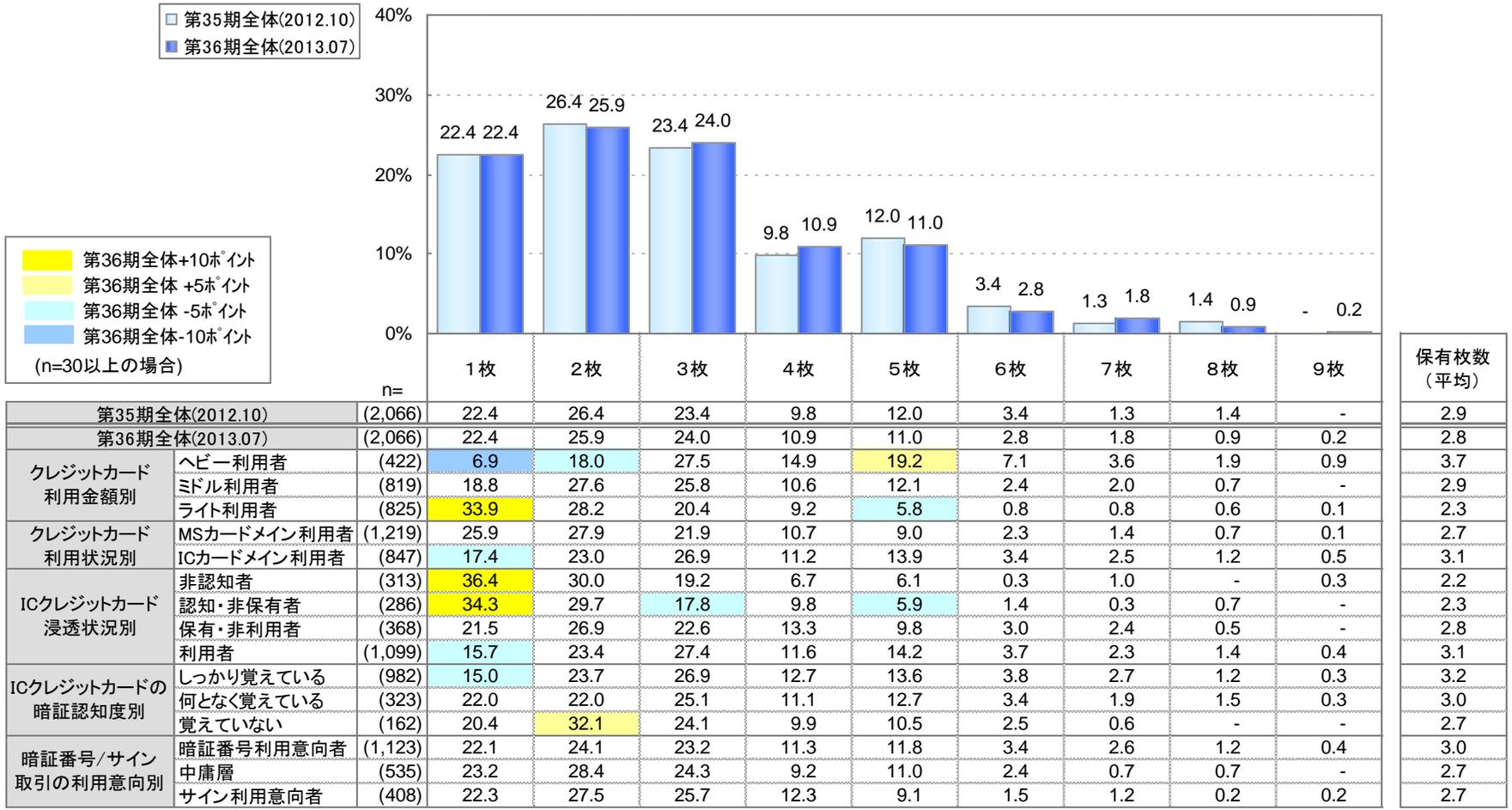
■ 保有クレジットカード枚数は、全体では「2枚」が26%でトップ。次いで「3枚」(24%)、「1枚」(22%)が続き、平均保有枚数は2.8枚。

- －クレジットカード利用金額別にみると、ヘビー利用者は平均保有枚数も3.7枚と多い。一方、ライト利用者では「1枚」が34%を占める。
- －ICクレジットカード浸透状況別にみると、非認知者、認知・非保有者の3割以上が「1枚」となっており、平均保有枚数も少なめ。
- －第35期調査と比較して、大きな変化はみられない。

SQ2 あなたは、クレジットカードをお持ちですか。お持ちの方は、持っている枚数をお答えください。

SA

※全ベース



1カ月のクレジットカードの利用頻度

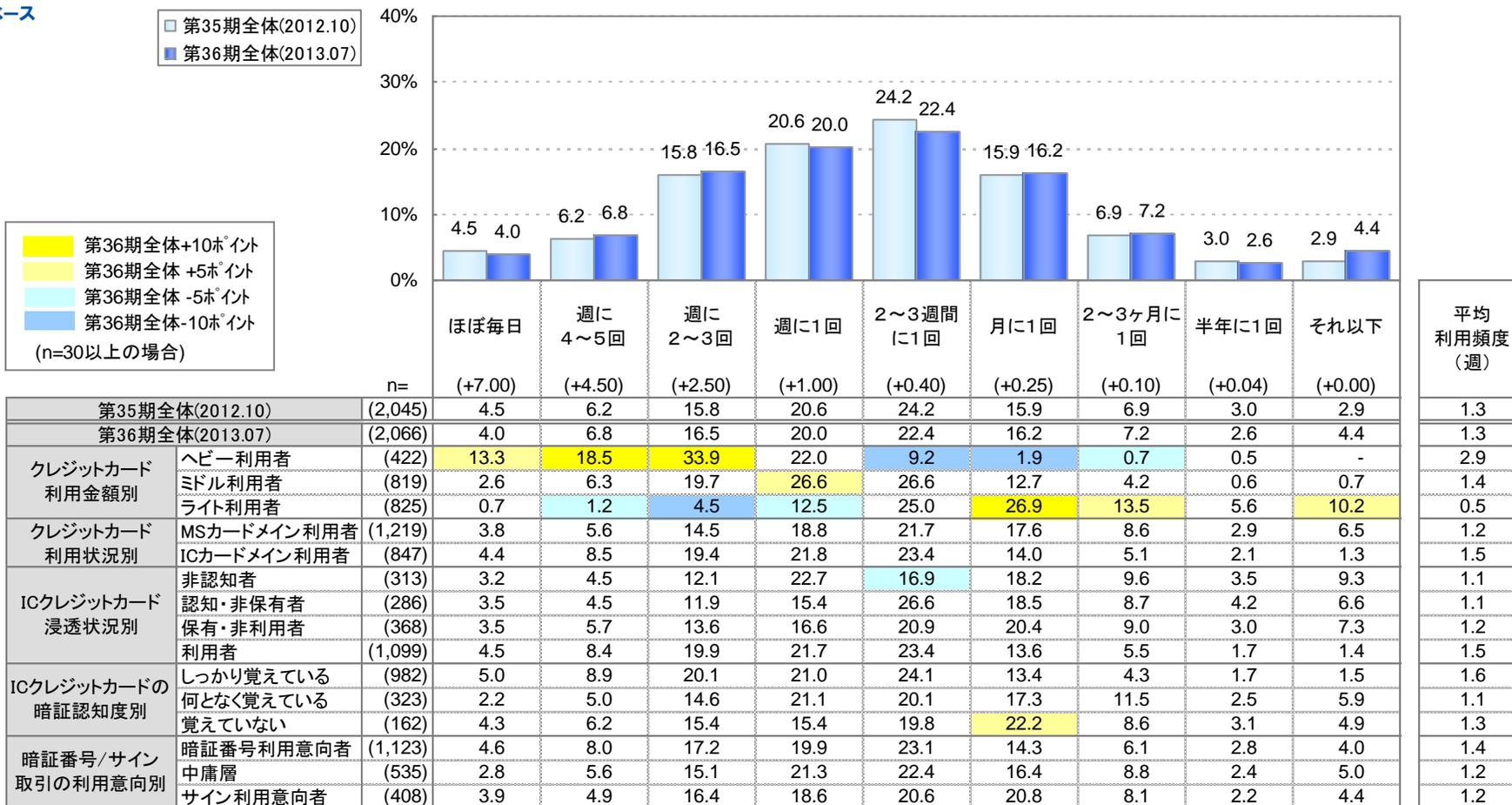
■ クレジットカード利用頻度は「2～3週間に1回」(22%)、「週に1回」(20%)がボリュームゾーン。平均利用頻度は週1.3回。

- －クレジットカード利用金額別にみると、ヘビー利用者は「週に2～3回」(34%)、ライト利用者は「月に1回」(27%)がそれぞれ最多。
- －ICクレジットカード浸透状況別にみると、利用者の平均利用頻度は週に1.5回と、非利用者に比べてやや高い。
- －また、ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、「しっかり覚えている」層の利用頻度は1.6回と、認知の低い層よりも若干高め。
- －第35期調査と比較して、大きな変化はみられない。

Q1 あなたは普段、どのくらいの頻度でクレジットカードを利用していますか。最も近いものを1つお選びください。

SA

※全ベース



1カ月のクレジットカードの利用金額

■ クレジットカード利用金額(1ヶ月)は「平均31,992円」。ボリュームゾーンは「～2万円未満」「～1万円未満」で、全体の3割。

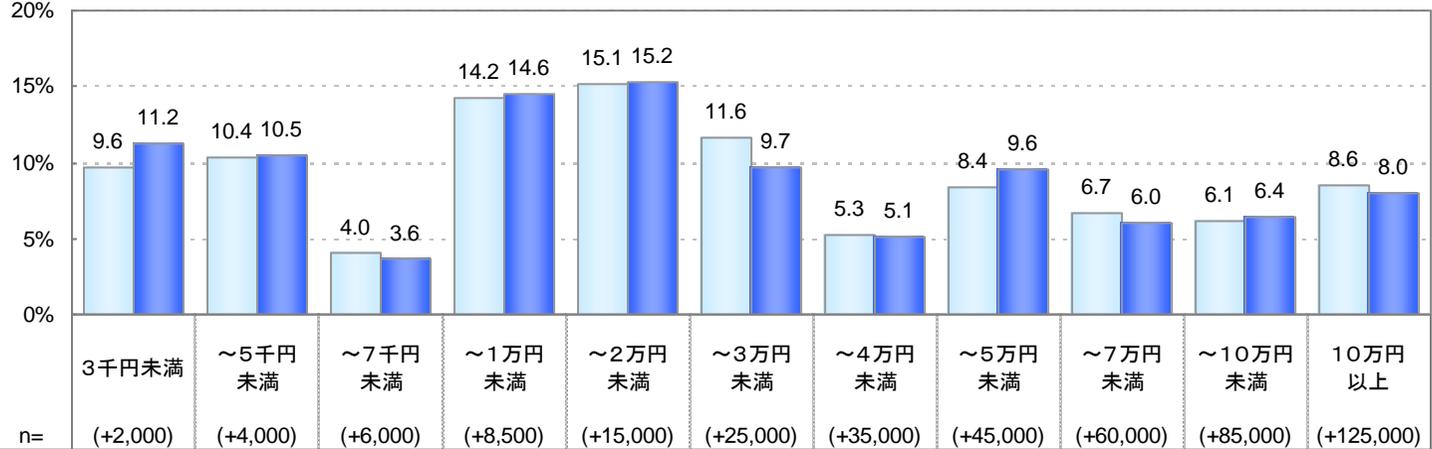
- －クレジットカード利用状況別にみると、ICカードメイン利用者では平均38,653円利用しており、MSカードメイン利用者よりも約11,000円高い。
- －ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、“しっかり覚えている”層は平均40,702円と、それ以外の層よりも利用金額が高い。
- －暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、暗証番号利用意向者は平均35,390円と、サイン利用意向者よりも約8,000円高い。
- －第35期調査と比較して、大きな変化はみられない。

Q2 あなたは、1ヶ月で平均してどのくらいクレジットカードを利用していますか。最も近いものを1つお選びください。

SA

※全ベース

□ 第35期全体(2012.10)
■ 第36期全体(2013.07)



■ 第36期全体+10ポイント
■ 第36期全体 +5ポイント
■ 第36期全体 -5ポイント
■ 第36期全体-10ポイント
(n=30以上の場合)

	n=	3千円未満 (+2,000)	～5千円 未満 (+4,000)	～7千円 未満 (+6,000)	～1万円 未満 (+8,500)	～2万円 未満 (+15,000)	～3万円 未満 (+25,000)	～4万円 未満 (+35,000)	～5万円 未満 (+45,000)	～7万円 未満 (+60,000)	～10万円 未満 (+85,000)	10万円 以上 (+125,000)	平均 利用金額 (円)
第35期全体(2012.10)	(2,045)	9.6	10.4	4.0	14.2	15.1	11.6	5.3	8.4	6.7	6.1	8.6	32,767
第36期全体(2013.07)	(2,066)	11.2	10.5	3.6	14.6	15.2	9.7	5.1	9.6	6.0	6.4	8.0	31,992
クレジットカード 利用金額別													
ヘビー利用者	(422)	-	-	-	-	-	-	-	-	29.4	31.3	39.3	93,389
ミドル利用者	(819)	-	-	-	-	38.5	24.4	12.9	24.2	-	-	-	27,283
ライト利用者	(825)	28.1	26.3	9.1	36.5	-	-	-	-	-	-	-	5,261
クレジットカード 利用状況別													
MSカードメイン利用者	(1,219)	14.4	10.7	4.2	15.4	16.2	8.2	5.0	10.0	5.3	5.1	5.5	27,363
ICカードメイン利用者	(847)	6.6	10.3	2.8	13.3	13.8	11.8	5.3	9.0	7.1	8.3	11.7	38,653
ICクレジットカード 浸透状況別													
非認知者	(313)	18.8	10.5	5.1	15.7	13.7	8.9	5.1	9.9	4.8	3.8	3.5	23,506
認知・非保有者	(286)	15.0	10.5	5.2	17.1	16.8	9.1	3.1	9.8	4.2	5.2	3.8	24,572
保有・非利用者	(368)	15.2	11.1	3.5	15.8	19.0	5.7	5.4	9.2	4.9	4.6	5.4	26,296
利用者	(1,099)	6.7	10.3	2.8	13.2	14.0	11.4	5.6	9.6	7.2	8.0	11.3	38,247
ICクレジットカードの 暗証認知度別													
しっかり覚えている	(982)	6.3	8.6	2.5	12.9	14.4	10.0	5.6	11.3	7.3	8.7	12.4	40,702
なんとなく覚えている	(323)	13.0	15.5	4.0	16.1	17.6	10.5	4.3	5.0	4.0	5.6	4.3	24,084
覚えていない	(162)	16.0	12.3	3.7	14.8	16.0	8.6	7.4	7.4	7.4	1.2	4.9	24,457
暗証番号/サイン 取引の利用意向別													
暗証番号利用意向者	(1,123)	9.2	10.0	2.8	15.0	14.0	9.9	5.3	10.3	6.5	6.9	10.0	35,390
中庸層	(535)	15.0	9.5	3.9	14.4	17.6	9.0	6.2	7.3	5.6	5.4	6.2	28,139
サイン利用意向者	(408)	12.0	13.2	5.4	13.5	15.7	10.0	3.2	10.5	5.1	6.1	5.1	27,692

【2】ICクレジットカード/PIN取引の 利用状況・価値評価

ICクレジットカードの認知/保有/利用状況

■ 全体では、ICクレジットカードの認知率は85%、保有率は71%、利用率は53%。

- －クレジットカード利用金額別にみると、ヘビー利用者ではICクレジットカードの利用率が69%で、ライト利用者(44%)と20ポイントの差がみられる。
- －クレジットカード利用状況別にみると、MSカードメイン利用者では26%がICクレジットカードを「知らない」と回答している。
- －暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、暗証番号利用意向者のICクレジットカード利用率は60%。一方、サイン利用意向者は38%にとどまる。
- －第35期調査と比較すると、認知率、保有率、利用率のいずれも微増傾向。

Q3 あなたは、「ICクレジットカード」をご存じですか。ご存じの方は、ICクレジットカードをお持ち、もしくは利用していますか。最も近いものを1つお選びください。

SA

※全ベース



		n=	知らない 知っているが、持っていない 持っているが、使っていない 持っている、使っている (%)				認知計	保有計	利用計
第35期全体(2012.10)		(2,066)	16.8	13.7	19.4	50.1	83.2	69.5	50.1
第36期全体(2013.07)		(2,066)	15.2	13.8	17.8	53.2	84.8	71.0	53.2
クレジットカード 利用金額別	ヘビー利用者	(422)	9.0	9.0	13.0	69.0	91.0	82.0	69.0
	ミドル利用者	(819)	14.4	13.6	17.7	54.3	85.6	72.0	54.3
	ライト利用者	(825)	19.0	16.6	20.4	44.0	81.0	64.4	44.0
クレジットカード 利用状況別	MSカードメイン利用者	(1,219)	25.7	23.5	30.2	20.7	74.3	50.9	20.7
	ICカードメイン利用者	(847)				100.0	100.0	100.0	100.0
ICクレジットカードの 暗証認知度別	しっかり覚えている	(982)	18.4			81.6	100.0	100.0	81.6
	何となく覚えている	(323)		40.2		59.8	100.0	100.0	59.8
	覚えていない	(162)		35.2		64.8	100.0	100.0	64.8
暗証番号/サイン 取引の利用意向別	暗証番号利用意向者	(1,123)	12.8	11.6	16.0	59.6	87.2	75.6	59.6
	中庸層	(535)	13.3	15.7	19.6	51.4	86.7	71.0	51.4
	サイン利用意向者	(408)	24.0	17.6	20.3	38.0	76.0	58.3	38.0

※「保有計」=「持っているが、使っていない」+「持っている、使っている」
 ※「利用計」=「持っている、使っている」

ICクレジットカードと磁気式カードの利用状況

■ 全体では、ICクレジットカードのメイン利用率は41%。

- －クレジットカード利用金額別にみると、ヘビー利用者の54%がICクレジットカードをメイン利用しており、MSカードのメイン利用率を上回る。
- －一方、ライト利用者では、MSカードメイン利用が6割後半を占めている。
- －暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、暗証番号利用意向者ではICカードのメイン利用率が約半数であるが、サイン利用意向者では3割に満たない。
- －第35期調査と比較すると、ICカードのメイン利用率が3ポイント増加。

Q4 あなたは、「ICクレジットカード」と「磁気式クレジットカード」を、それぞれどの程度使っていますか。

SA

※全ベース



■ ICクレジットカードのみ使っている
■ ICクレジットカードを中心に使っている (磁気式クレジットカードも使っている)
■ 磁気式クレジットカードを中心に使っている (ICクレジットカードも使っている)
■ 磁気式クレジットカードのみ使っている

		n=	ICカードメイン計 (%)				ICカードメイン計 (%)	MSカードメイン計 (%)
第35期全体(2012.10)		(2,066)	19.6	19.0	11.6	49.9	38.5	61.5
第36期全体(2013.07)		(2,066)	21.2	19.7	12.2	46.8	41.0	59.0
クレジットカード利用金額別	ヘビー利用者	(422)	25.4	28.9	14.7	31.0	54.3	45.7
	ミドル利用者	(819)	20.0	21.2	13.1	45.7	41.3	58.7
	ライト利用者	(825)	20.4	13.6	10.1	56.0	33.9	66.1
クレジットカード利用状況別	MSカードメイン利用者	(1,219)	20.7	79.3			-	100.0
	ICカードメイン利用者	(847)	51.8		48.2			100.0
ICクレジットカードの暗証認知度別	しっかり覚えている	(982)	34.0	30.8	16.8	18.4	64.8	35.2
	何となく覚えている	(323)	20.7	22.6	16.4	40.2	43.3	56.7
	覚えていない	(162)	23.5	20.4	21.0	35.2	43.8	56.2
暗証番号/サイン取引の利用意向別	暗証番号利用意向者	(1,123)	25.5	23.1	11.0	40.4	48.5	51.5
	中庸層	(535)	18.1	18.5	14.8	48.6	36.6	63.4
	サイン利用意向者	(408)	13.7	12.3	12.0	62.0	26.0	74.0

※「ICカードメイン計」=「ICクレジットカードのみ使っている」+「ICクレジットカードを中心に使っている(磁気式クレジットカードも使っている)」
 ※「MSカードメイン計」=「磁気式クレジットカードを中心に使っている(ICクレジットカードも使っている)」+「磁気式クレジットカードのみ使っている」

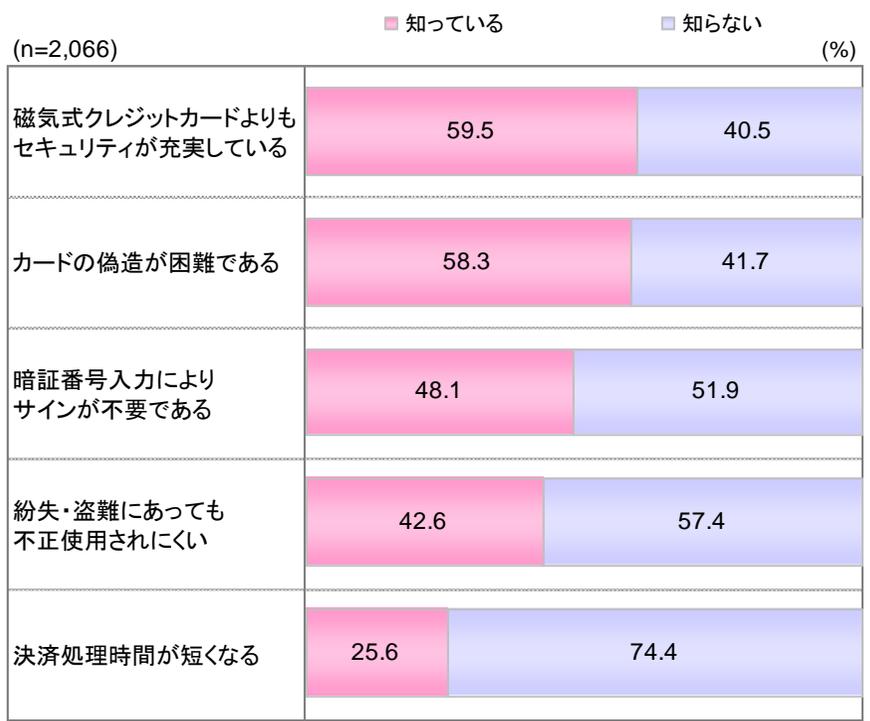
ICクレジットカードの特徴認知 ～全体～

■ 全体では、「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」の認知率が60%で最も高い。以下、「カードの偽造が困難である」(58%)、「暗証番号入力によりサインが不要である」(48%)と続く。
 - 第35期調査と比較すると、「紛失・盗難にあっても不正使用されにくい」、「決済処理時間が短くなる」の認知率が3ポイント以上増加。

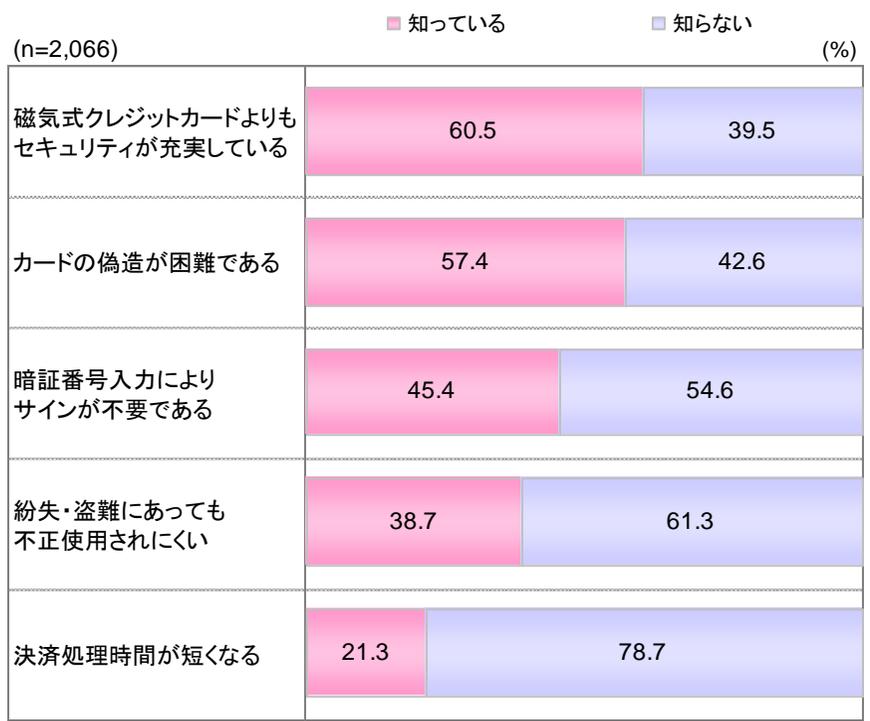
Q5 「ICクレジットカード」には、以下のような特徴があります。あなたは、以下の特徴をご存じですか。それぞれについてお答えください。 SA

※全ベース

【第36期全体 (2013.07)】



【第35期全体 (2012.10)】



「知っている」の差分 (第36期-第35期)
-1.0
1.0
2.7
3.9
4.2

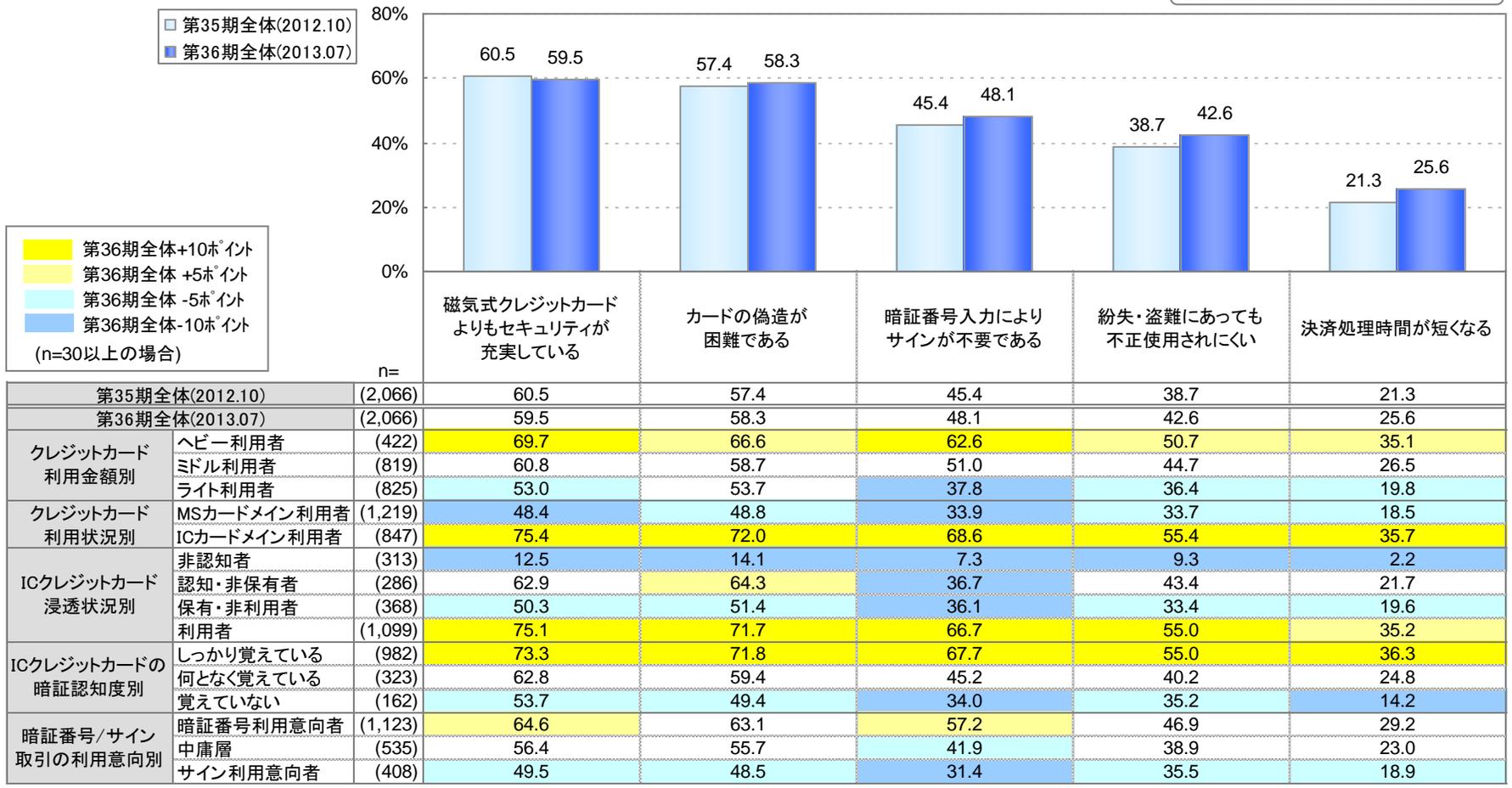
ICクレジットカードの特徴認知 ～軸別～

■ 全体では、「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」「カードの偽造が困難である」の認知率が上位。
 ークレジットカード利用金額別にみると、「暗証番号入力によりサインが不要」において、ヘビー利用者とライト利用者の認知率に開きがみられる。
 ークレジットカード利用状況別にみると、ICカードメイン利用者とMSカードメイン利用者で、ほとんどの特徴の認知率に開きがみられる。
 なお、MSカードメイン利用者で認知率が上位の「磁気式クレジットカードよりもセキュリティが充実」「カードの偽造が困難」の認知率が50%に達していない。

Q5 「ICクレジットカード」には、以下のような特徴があります。あなたは、以下の特徴をご存じですか。それぞれについてお答えください。 SA

※全ベース

※「知っている」のスコア



ICクレジットカードの特徴魅力度 ～全体～

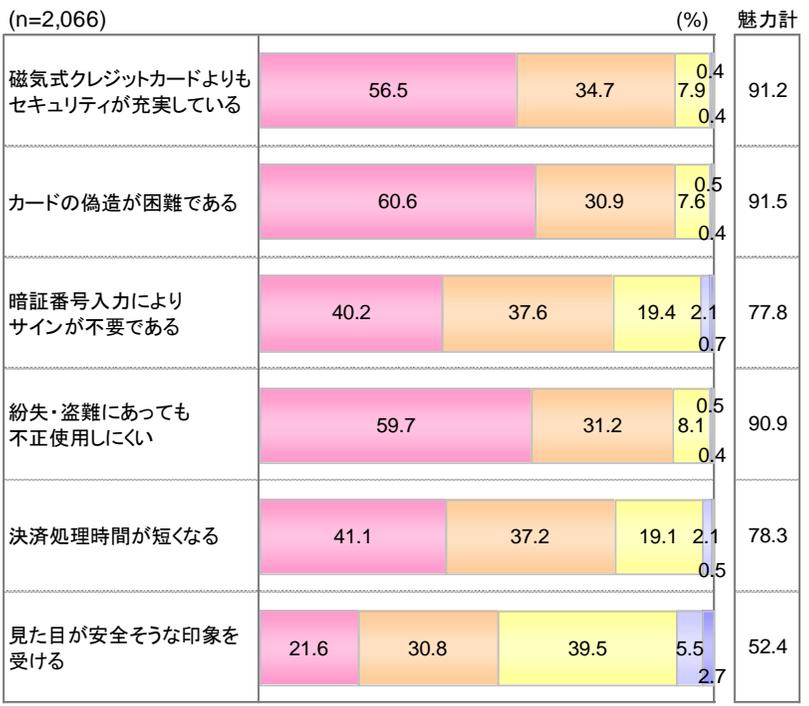
■ 全体では、「カードの偽造が困難である」「磁気式クレジットカードよりもセキュリティが充実している」「紛失・盗難にあっても不正使用しにくい」といったセキュリティに関する特徴の魅力度が9割台となっている。
 ー 第35期調査と比較すると、「決済処理時間が短くなる」の魅力度が3ポイント増加。

Q6 「ICクレジットカード」には、以下のような特徴があります。あなたは、以下の特徴を魅力的だと思いますか。それぞれについてお答えください。 SA

※全ベース

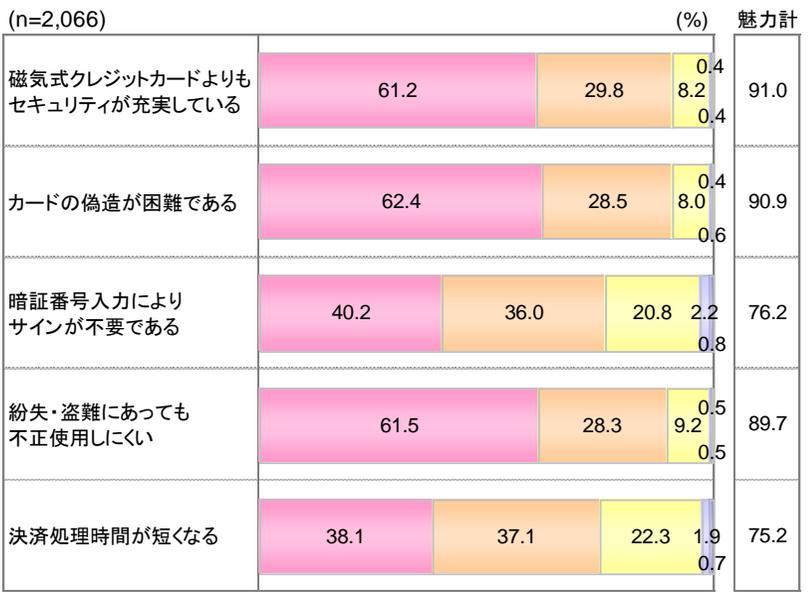
【第36期全体 (2013.07)】

■ 非常に魅力的である ■ やや魅力的である ■ どちらともいえない ■ あまり魅力的でない ■ 全く魅力的でない



【第35期全体 (2012.10)】

■ 非常に魅力的である ■ やや魅力的である ■ どちらともいえない ■ あまり魅力的でない ■ 全く魅力的でない



「魅力計」の差分 (第36期-第35期)
0.2
0.5
1.6
1.2
3.1

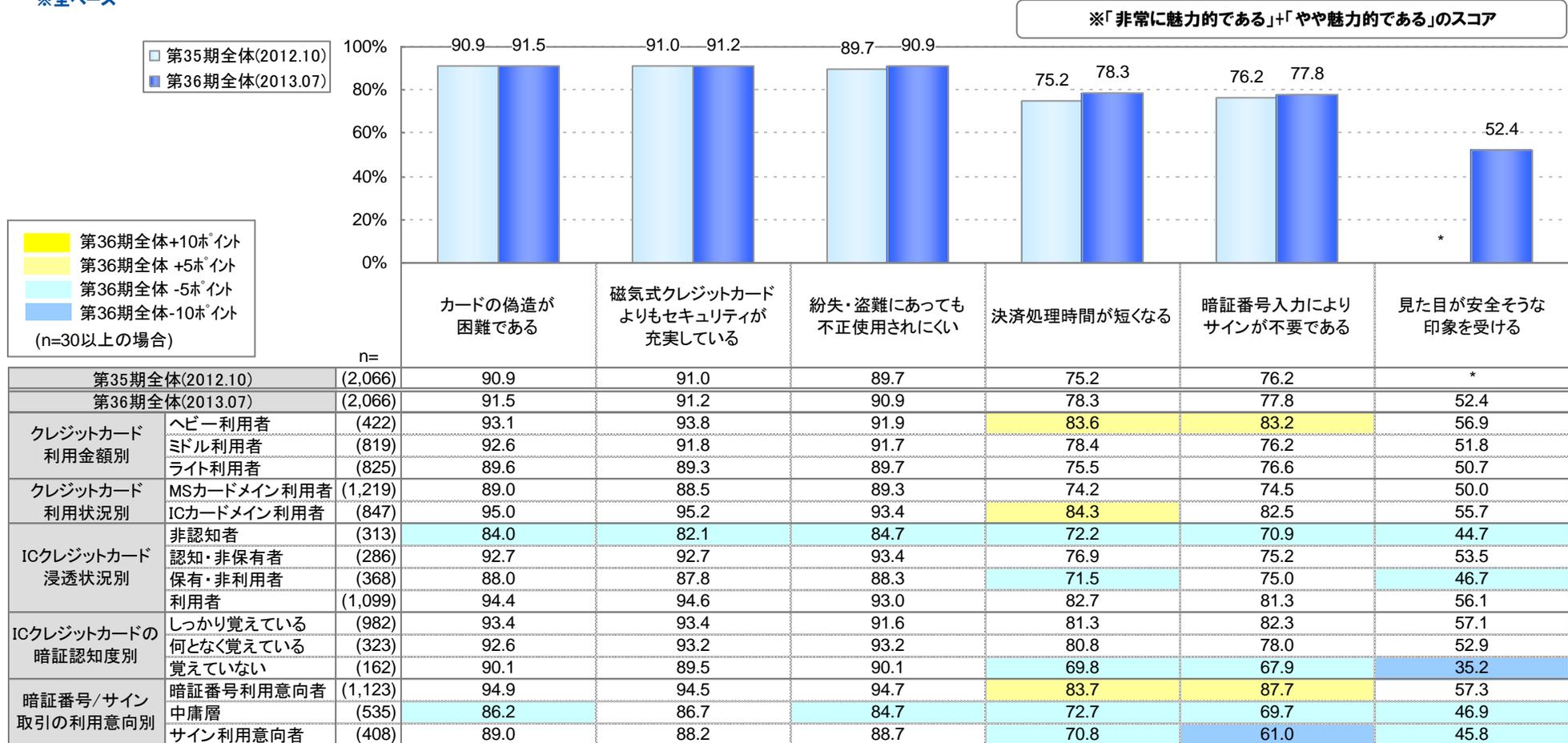
※「魅力計」=「非常に魅力的である」+「やや魅力的である」

ICクレジットカードの特徴魅力度 ～軸別(TOP2)～

■ 全体では、「カードの偽造が困難である」「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」の魅力度が上位。
 - ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、認知度が高い層ほど「暗証番号入力によりサインが不要である」が高くなっている。
 - 暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、暗証番号利用意向者で「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」の魅力度が高い。

Q6 「ICクレジットカード」には、以下のような特徴があります。あなたは、以下の特徴を魅力的だと思いますか。それぞれについてお答えください。 SA

※全ベース



※第36期全体のスコアで降順ソート *：非聴取項目

クレジットカード利用へのICクレジットカード(機能)の影響度 ~全体~

- 「紛失・盗難にあっても不正使用しにくい」「カードの偽造が困難である」「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」といったセキュリティ関連の特徴で利用促進への影響度が大きい。
- 一方、「見た目が安全そうな印象を受ける」は、利用促進への影響度が比較的低い。
- 一第35期調査と比較すると、「決済処理時間が短くなる」が8ポイントと大きく増加。「暗証番号入力によりサインが不要」も4ポイント増加。

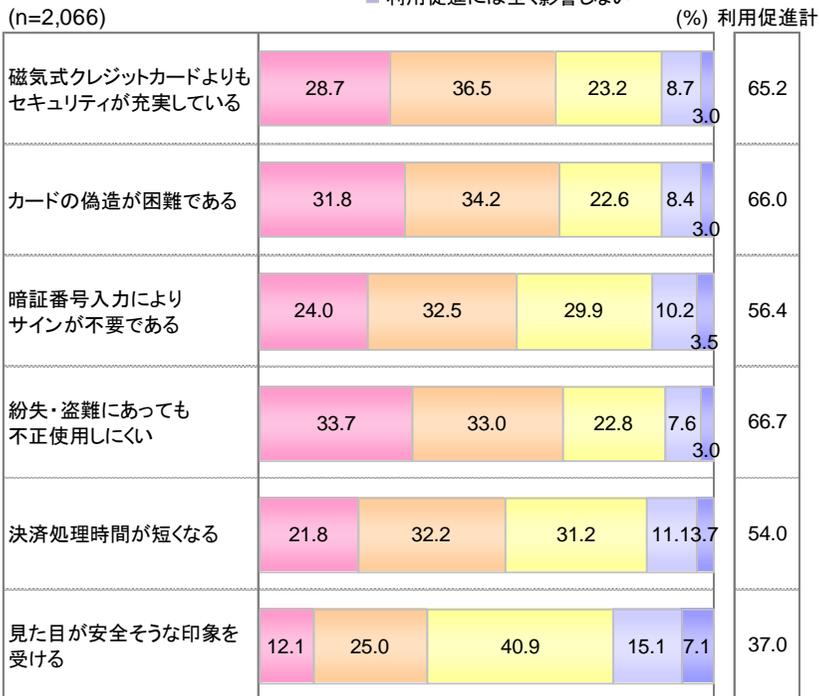
Q7 「ICクレジットカード」の以下のような機能や特徴は、あなたご自身のクレジットカードの利用促進にどのくらい影響がありますか。それぞれの機能・特徴ごとにお答えください。

SA

※全ベース

【第36期全体 (2013.07)】

- 利用促進に大きく影響する
- 利用促進にやや影響する
- どちらともいえない
- 利用促進にはあまり影響しない
- 利用促進には全く影響しない



【第35期全体 (2012.10)】

- 利用促進に大きく影響する
- 利用促進にやや影響する
- どちらともいえない
- 利用促進にはあまり影響しない
- 利用促進には全く影響しない



「利用促進計」の差分 (第36期-第35期)
-0.6
1.6
3.9
1.9
7.9

※「利用促進計」=「利用促進に大きく影響する」+「利用促進にやや影響する」

クレジットカード利用へのICクレジットカード(機能)の影響度 ~軸別(TOP2)~

■「紛失・盗難にあっても不正使用しにくい」「カードの偽造が困難」「磁気式クレジットカードよりもセキュリティが充実」が上位。

ークレジットカード利用金額別にみると、利用金額が高いほど「暗証番号入力によりサインが不要である」が高くなっている。

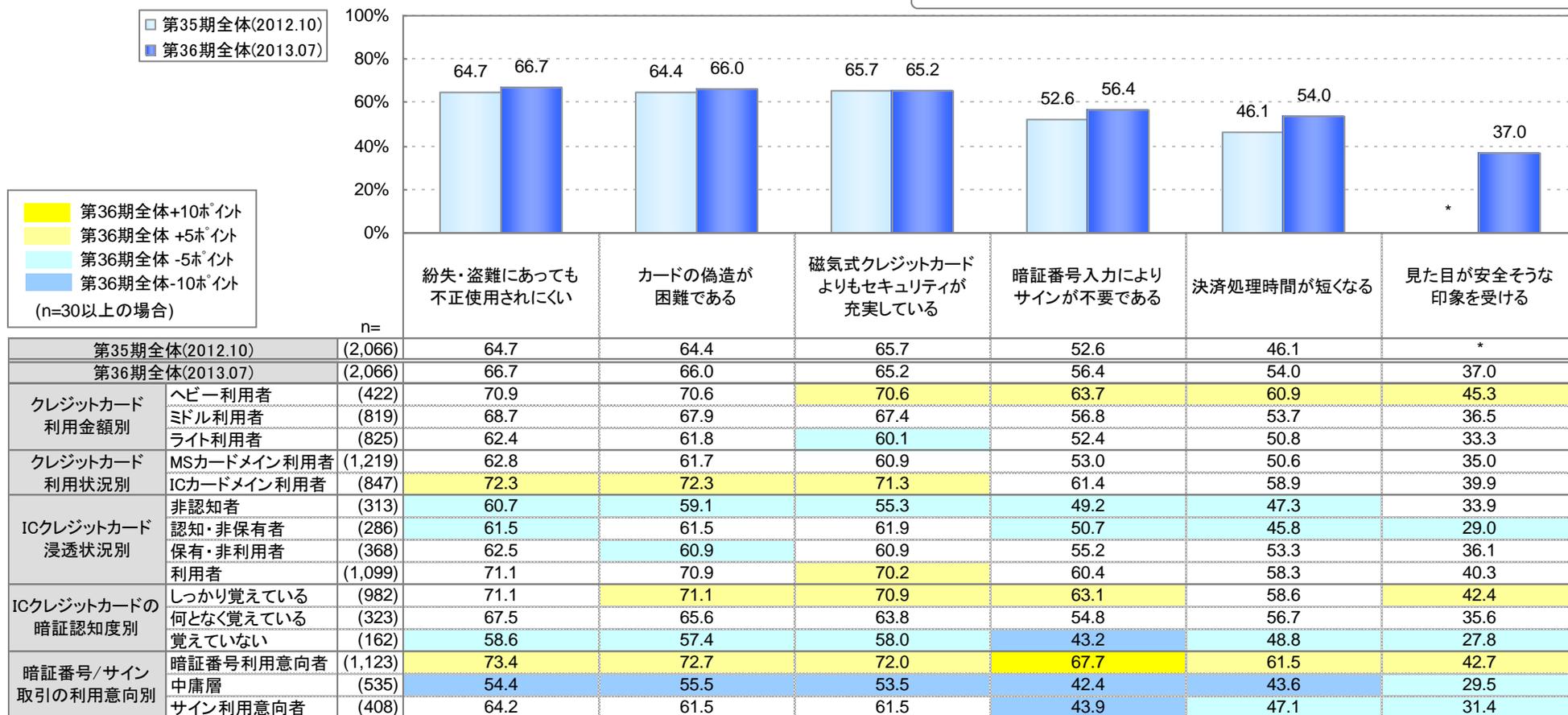
ー暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、特に「暗証番号入力によりサインが不要である」で、暗証番号利用意向者とサイン利用意向者で開きがみられる。

Q7 「ICクレジットカード」の以下のような機能や特徴は、あなたご自身のクレジットカードの利用促進にどのくらい影響がありますか。それぞれの機能・特徴ごとにお答えください。

SA

※全ベース

※「利用促進に大きく影響する」+「利用促進にやや影響する」のスコア



※第36期全体のスコアで降順ソート *：非聴取項目

【3】PIN取引の利用経験

申し込み時の暗証番号の用途理解

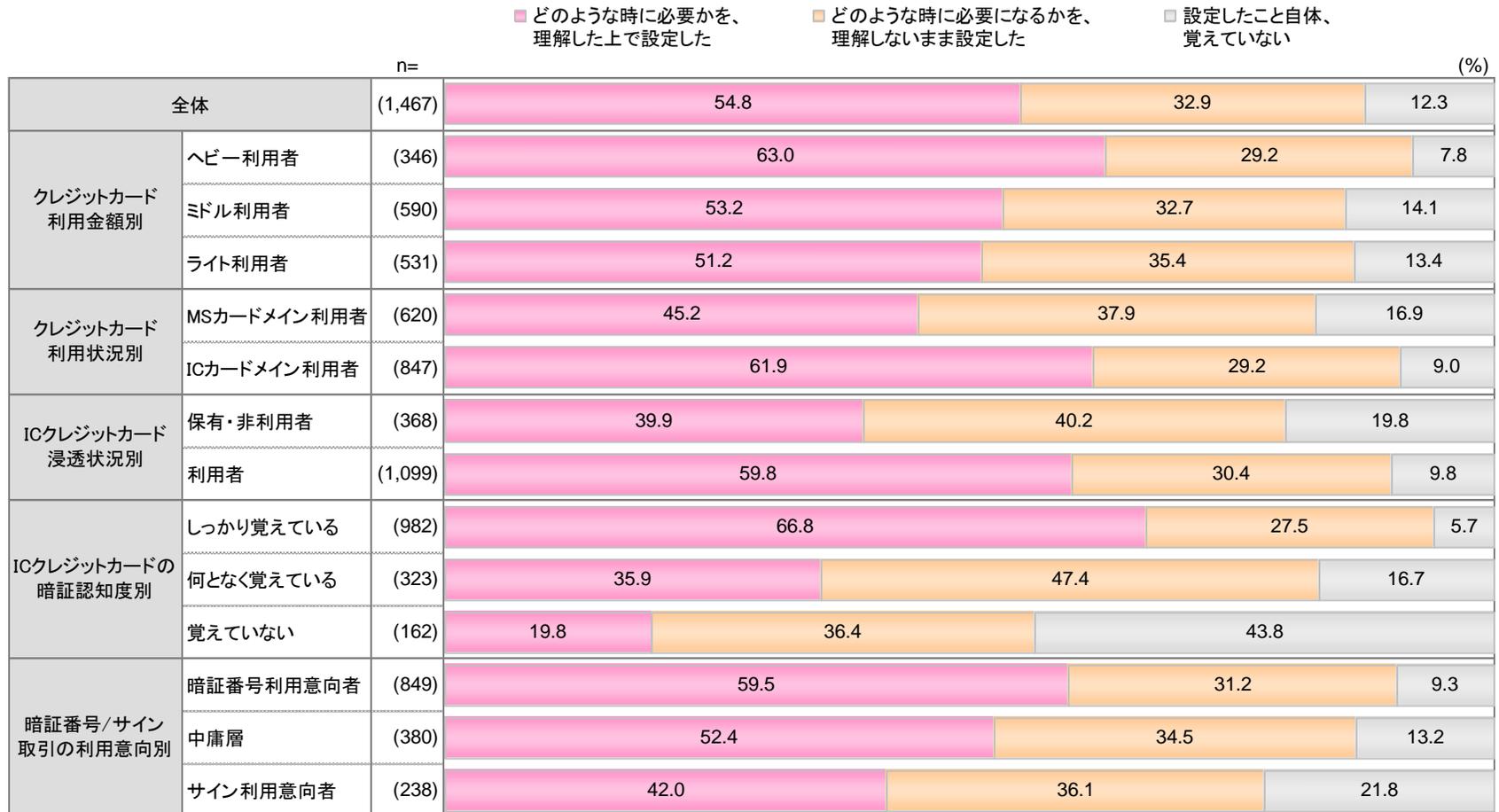
■ 全体の半数強が、「どのような時に必要かを、理解した上で設定した」。「理解しないまま設定した」は3割強。

- －クレジットカード利用金額別にみると、利用金額が高い層ほど「理解して設定」している割合が高い。
- －クレジットカード利用状況別にみると、ICカードメイン利用者では「理解して設定」したが6割強を占める。
- －ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、「しっかり覚えている」層では「理解して設定」したが67%にのぼり、認知の低い層に比べ突出して高い。

Q8 ICクレジットカードに入会する際は、申し込み用紙にて必ず暗証番号を設定します。あなたは、暗証番号を設定する際に、その暗証番号がどのような時に必要なものを理解して番号を設定しましたか。

SA

※ICクレジットカード保有者ベース



暗証番号取引の認知・利用状況

■ ICクレジットカード認知者における「暗証番号決済」の認知率は67%。利用経験率は47%。

- －クレジットカード利用金額別にみると、ヘビー利用者の6割後半が「暗証番号で決済した」経験を持っている。
- －一方、ライト利用者では4割が暗証番号決済を「知らない」と回答している。
- －クレジットカード利用状況別にみると、ICカードメイン利用者の6割半ばが「暗証番号決済」経験を持っているが、MSカードメイン利用者では3割にとどまる。
- －第35期調査と比較すると、「暗証番号決済」の認知率は7ポイント、利用経験率は5ポイント増加している。

Q9 あなたは、ICクレジットカードの決済において、「暗証番号入力」で決済ができることをご存じですか。ただし、暗証番号入力で決済が可能な店舗は、ICクレジットカード対応端末設置加盟店のみとなります。 SA

※ICクレジットカード認知者ベース



		n=	■ 知らなかった ■ 知っているが、暗証番号で決済したことはない ■ 知っていて、暗証番号で決済したことがある			(%)	決済認知計
第35期全体(2012.10)		(1,719)	40.4	18.1	41.5		59.6
第36期全体(2013.07)		(1,753)	33.3	20.0	46.7		66.7
クレジットカード 利用金額別	ヘビー利用者	(384)	22.1	10.7	67.2		77.9
	ミドル利用者	(701)	31.0	20.3	48.8		69.0
	ライト利用者	(668)	42.2	25.0	32.8		57.8
クレジットカード 利用状況別	MSカードメイン利用者	(906)	44.4	25.4	30.2		55.6
	ICカードメイン利用者	(847)	21.5	14.2	64.3		78.5
ICクレジットカード 浸透状況別	認知・非保有者	(286)	58.7	27.3	14.0		41.3
	保有・非利用者	(368)	41.6	25.0	33.4		58.4
	利用者	(1,099)	23.9	16.4	59.7		76.1
ICクレジットカードの 暗証認知度別	しっかり覚えている	(982)	19.2	12.9	67.8		80.8
	何となく覚えている	(323)	40.6	29.1	30.3		59.4
	覚えていない	(162)	59.3	31.5	9.3		40.7
暗証番号/サイン 取引の利用意向別	暗証番号利用意向者	(979)	26.4	15.4	58.2		73.6
	中庸層	(464)	39.2	20.7	40.1		60.8
	サイン利用意向者	(310)	46.5	33.2	20.3		53.5

※「決済認知計」=「知っているが、暗証番号で決済したことはない」+「知っていて、暗証番号で決済したことがある」

暗証番号取引、サイン取引の利用状況/利用意向 ～全体～

■ 現在の決済状況は、暗証番号決済とサイン決済がほぼ拮抗。また、「暗証番号とサインの決済が半数」、も2割存在。
 今後の利用意向では、35%が「すべて暗証番号で決済」と回答する一方で、「暗証番号とサインの決済が半数」も2割存在している。
 ー現在の決済状況を第35期調査と比較すると、暗証番号決済割合は4.6→4.8と微増。
 ー一方、今後の利用意向を第35期調査と比較すると、暗証番号決済割合は7.0→6.7と減少している。

Q10 あなたは、ICクレジットカードの決済において、「暗証番号」と「サイン」のどちらで行っていますか。ICクレジットカードで10回決済したときの、現在、決済している割合をお答えください。
 また、今後、使いたいと思う割合もお答えください。 SA

※ICクレジットカード利用者ベース



暗証番号取引、サイン取引の利用状況

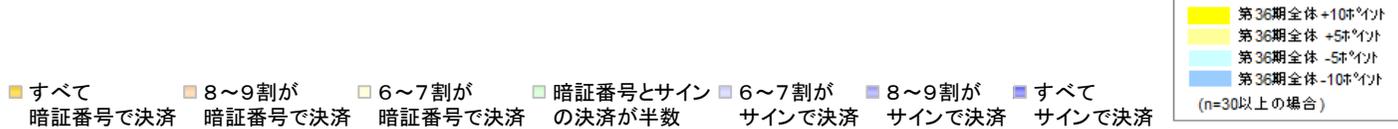
■ 現在の決済状況は、暗証番号決済とサイン決済がほぼ拮抗。

- －クレジットカード利用金額別にみると、ヘビー利用者では暗証番号決済の割合が高い。ライト利用者では「すべて暗証番号で決済」が17%みられる一方で、「すべてサインで決済」も24%を占め、利用者によって暗証番号決済、サイン決済の利用パターンが決まっていると考えられる。
- －ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、認知度が高い層ほど暗証番号決済の割合が高くなっている。

Q10 あなたは、ICクレジットカードの決済において、「暗証番号」と「サイン」のどちらで行っていますか。ICクレジットカードで10回決済したときの、現在、決済している割合をお答えください。また、今後、使いたいと思う割合もお答えください。

SA

※ICクレジットカード利用者ベース



		n=	n (%)							暗証番号決済割合
第35期全体(2012.10)		(1,035)	12.4	12.0	12.2	20.6	10.2	11.8	20.9	4.6
第36期全体(2013.07)		(1,099)	11.4	14.1	13.3	23.3	7.5	12.3	18.2	4.8
クレジットカード 利用金額別	ヘビー利用者	(291)	9.3	19.2	21.3	23.0	5.8	13.1	8.2	5.5
	ミドル利用者	(445)	8.5	12.6	11.7	25.8	9.4	11.7	20.2	4.5
	ライト利用者	(363)	16.5	11.8	8.8	20.4	6.3	12.4	23.7	4.7
クレジットカード 利用状況別	MSカードメイン利用者	(252)	10.3	7.1	8.7	23.0	7.9	15.1	27.8	3.9
	ICカードメイン利用者	(847)	11.7	16.2	14.6	23.4	7.3	11.5	15.3	5.1
ICクレジットカードの 暗証認知度別	しっかり覚えている	(801)	13.4	17.5	16.2	25.6	8.1	10.7	8.5	5.6
	何となく覚えている	(193)	5.7	6.7	7.3	22.8	6.7	18.7	32.1	3.3
	覚えていない	(105)	6.7	1.9	1.9	6.7	3.8	12.4	66.7	1.6
暗証番号/サイン 取引の利用意向別	暗証番号利用意向者	(669)	13.8	19.4	16.9	23.0	6.7	8.8	11.4	5.6
	中庸層	(275)	10.9	6.2	10.2	30.9	8.7	17.1	16.0	4.4
	サイン利用意向者	(155)	1.9	5.2	3.2	11.0	8.4	18.7	51.6	2.0

暗証番号取引、サイン取引の利用意向

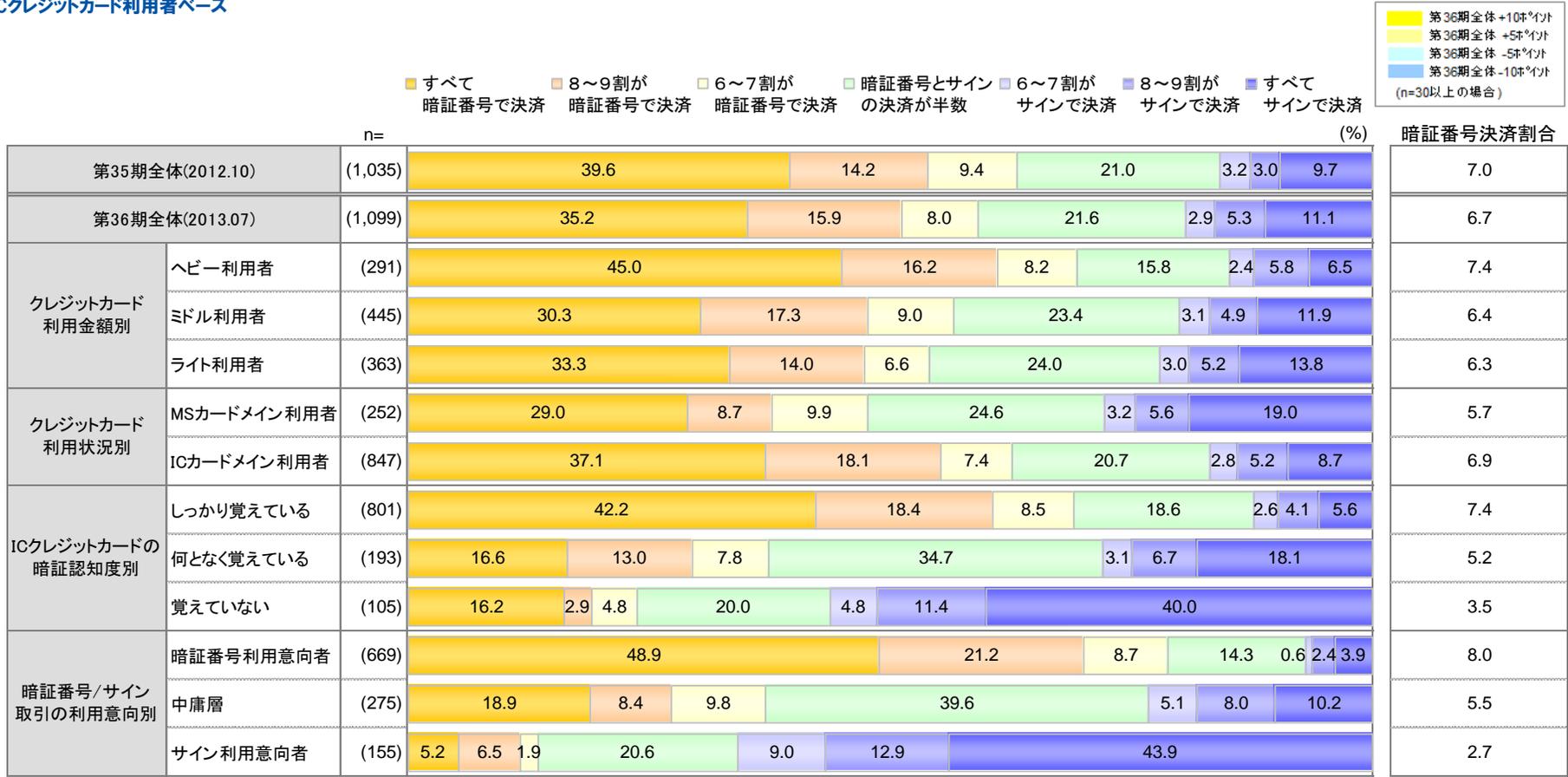
■ 今後の決済意向は「すべて暗証番号で決済」が35%でトップ。一方、「暗証番号とサインの決済が半数」も2割強存在。

- －クレジットカード利用金額別にみると、ヘビー利用者で「すべて暗証番号で決済」が45%を占める。また、ライト利用者でも3割強が「すべて暗証番号で決済」と回答。
- －ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、“しっかり覚えている”層の4割以上が「すべて暗証番号で決済」である一方で、“覚えていない”層では4割が「すべてサインで決済」と回答しており、認知度による決済意向に開きが見られる。
- －第35期調査と比較すると、「すべて暗証番号で決済」は4ポイントの減少。

Q10 あなたは、ICクレジットカードの決済において、「暗証番号」と「サイン」のどちらで行っていますか。ICクレジットカードで10回決済したときの、現在、決済している割合をお答えください。また、今後、使いたいと思う割合もお答えください。

SA

※ICクレジットカード利用者ベース

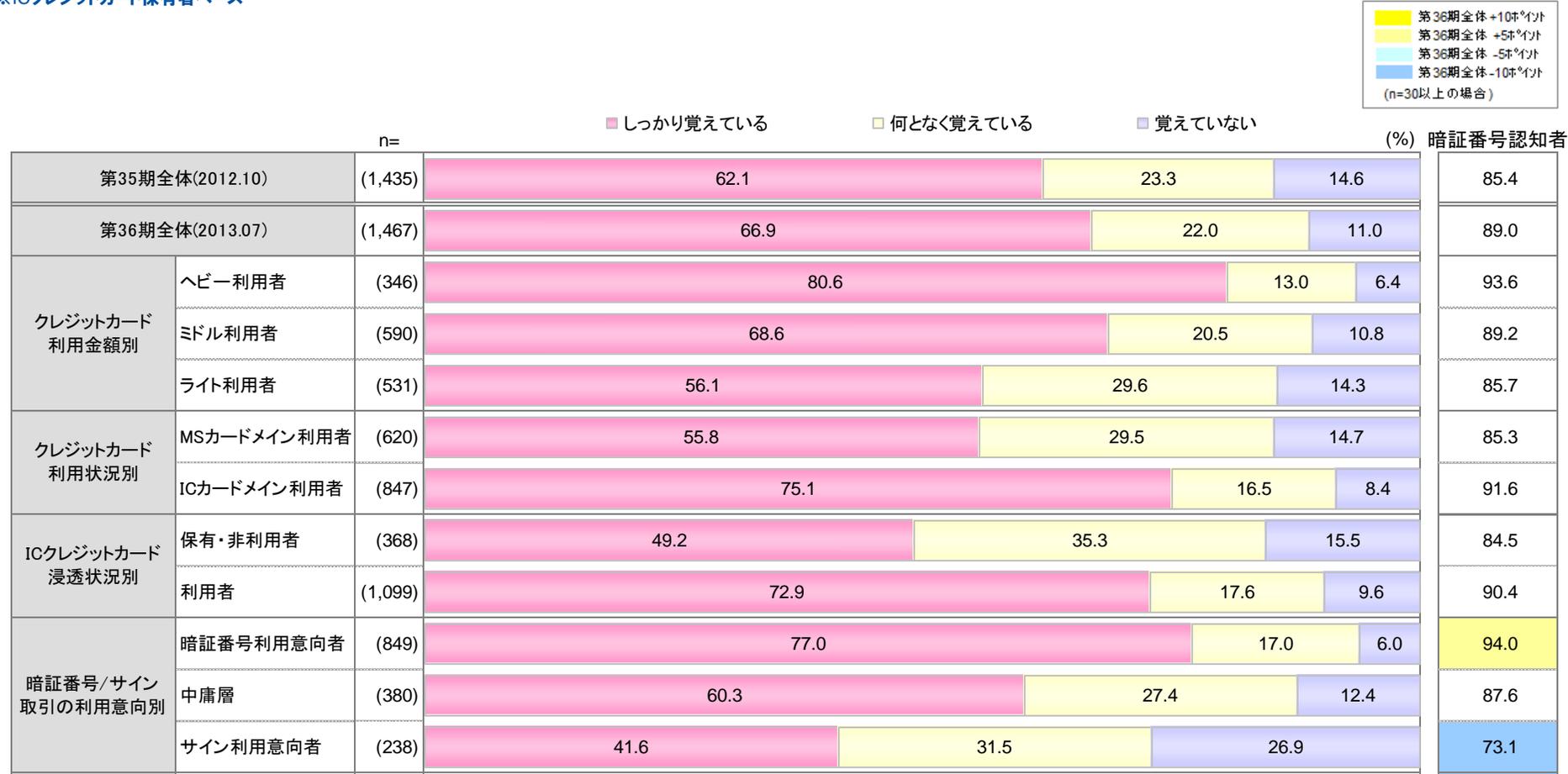


暗証番号の認知度

■ ICクレジットカード保有者における、暗証番号の認知度は、全体で89%。6割後半が「しっかり覚えている」と回答。
 ークレジットカード利用金額別にみると、ヘビー利用者では8割が「しっかり覚えている」と回答しているが、ライト利用者では5割半ばと低く、認知度に関きがみられる。
 ーICクレジットカード浸透状況別にみると、保有・非利用者では「しっかり覚えている」が半数に達しておらず、利用者の73%と認知度に関きがみられる。
 ー第35期調査と比較すると、暗証番号の認知率は4ポイント、「しっかり覚えている」は5ポイント増加している。

Q11 あなたは、現在お持ちのICクレジットカードの「暗証番号」を覚えていますか。 SA

※ICクレジットカード保有者ベース



※「暗証番号認知計」=「しっかり覚えている」+「なんとなく覚えている」

暗証番号の設定数字

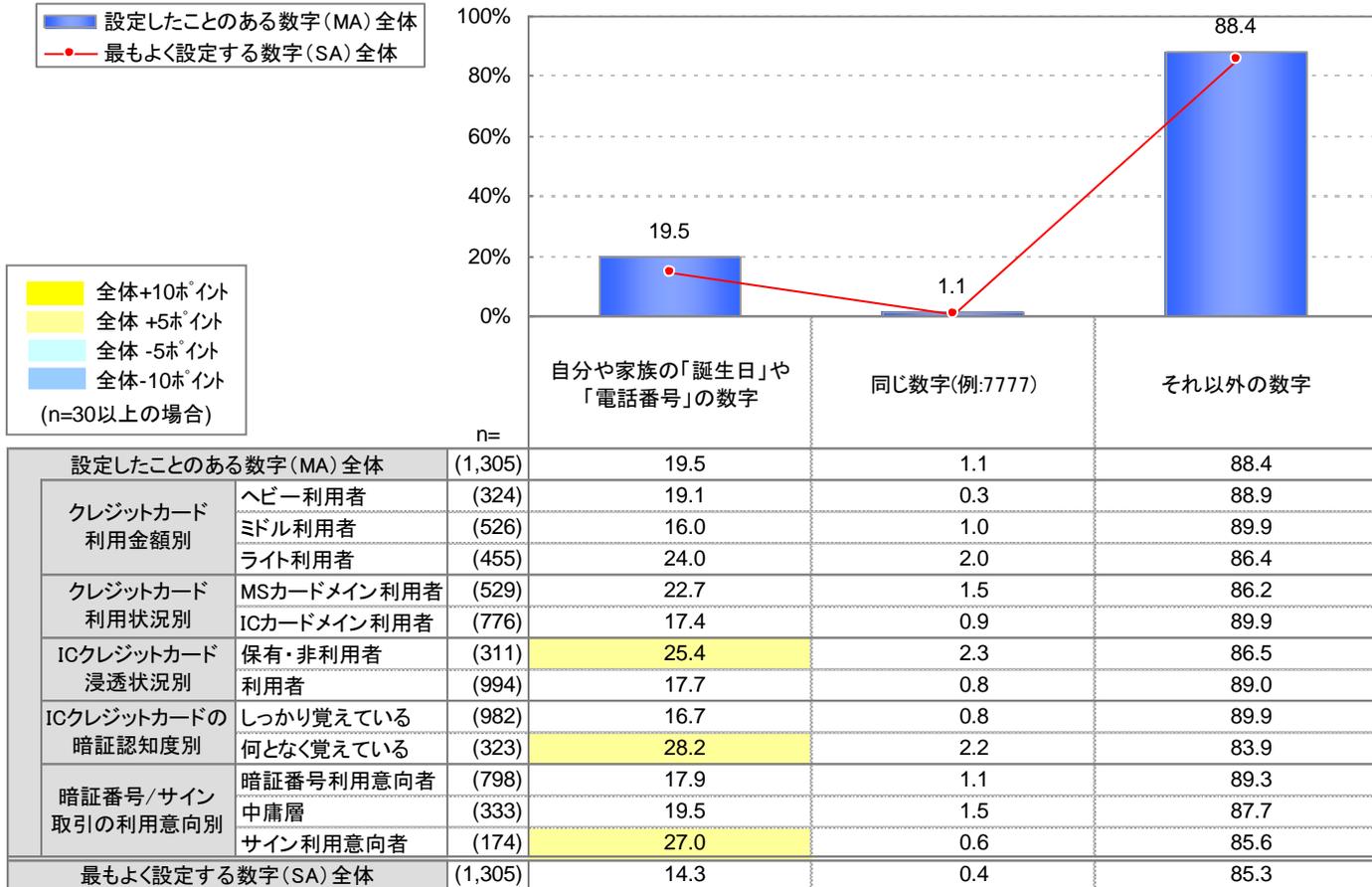
■ 「自分や家族の誕生日や電話番号の数字」が2割。「それ以外の数字」での設定が大勢を占める。

—ICクレジットカードの保有・非利用者、ICクレジットカードの暗証番号を“何となく覚えている”層、サイン利用意向者において、「自分や家族の誕生日や電話番号の数字」による設定割合がやや高い。

Q12 ICクレジットカードに登録している「暗証番号」は、どのような数字を設定していますか。これまでに設定したことのある数字(すべて)と、その中でも最もよく設定する数字(ひとつだけ)をお選びください。

MASA

※暗証番号認知者ベース



※「設定したことのある数字(MA)」のスコアで降順ソート

暗証番号の設定数字(キャッシュカードとの比較)

■ 「キャッシュカードと同じ番号」が4割、「キャッシュカードとは異なる番号」が6割を占める。
 ー 暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、サイン利用意向者では「キャッシュカードとは異なる番号」が7割弱を占め、他の層に比べて割合が高い。

Q13 ICクレジットカードに登録している「暗証番号」は、銀行のキャッシュカードと同じ番号にですか。それとも異なりますか。
 ICクレジットカードを複数お持ちの場合は、どちらを設定することが多いかをお答えください。

SA

※暗証番号認知者ベース



暗証番号の変更経験

■ 「一度も変更したことはない」が75%を占め、平均変更回数は年1.2回。

ー ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、“覚えていない”層では9割以上が「一度も変更したことはない」と回答しており、変更頻度は少ない。

Q14 あなたは、これまでに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。変更したことがある方は、どのくらいの頻度で変更しているかについてもお答えください。

SA

※ICクレジットカード保有者ベース

		n=	変更頻度 (%)						変更経験計	平均変更回数 (回/年)
			1~2ヶ月に1回程度	3ヶ月~半年に1回程度	1年に1回程度	2~3年に1回程度	それ以下	一度も変更したことはない		
全体		(1,467)	1.7 2.1	4.8	3.8	13.0		74.6	25.4	1.2
クレジットカード 利用金額別	ヘビー利用者	(346)	1.7 2.9	6.1	3.2	11.6		74.6	25.4	1.3
	ミドル利用者	(590)	1.7 1.5	4.6	3.7	13.9		74.6	25.4	1.1
	ライト利用者	(531)	1.7 2.3	4.1	4.3	12.8		74.8	25.2	1.2
クレジットカード 利用状況別	MSカードメイン利用者	(620)	1.3 2.4	4.2	3.9	10.8		77.4	22.6	1.1
	ICカードメイン利用者	(847)	2.0 1.9	5.2	3.8	14.5		72.6	27.4	1.2
ICクレジットカード 浸透状況別	保有・非利用者	(368)	0.8 2.4	3.8	3.0	10.6		79.3	20.7	1.0
	利用者	(1,099)	2.0 2.0	5.1	4.1	13.7		73.1	26.9	1.2
ICクレジットカードの 暗証認知度別	しっかり覚えている	(982)	2.4 2.6	6.1	4.0	14.3		70.6	29.4	1.3
	なんとなく覚えている	(323)	0.3 1.5	3.1	5.0	13.0		77.1	22.9	0.6
	覚えていない	(162)	64.9					94.4	5.6	0.1
暗証番号/サイン 取引の利用意向別	暗証番号利用意向者	(849)	1.9 2.4	5.7	3.2	14.0		72.9	27.1	1.2
	中庸層	(380)	1.3 1.6	3.7	4.5	12.1		76.8	23.2	1.0
	サイン利用意向者	(238)	1.7 2.1	3.4	5.0	10.5		77.3	22.7	1.2

※「変更経験計」=「一度も変更したことはない」以外を足し上げ

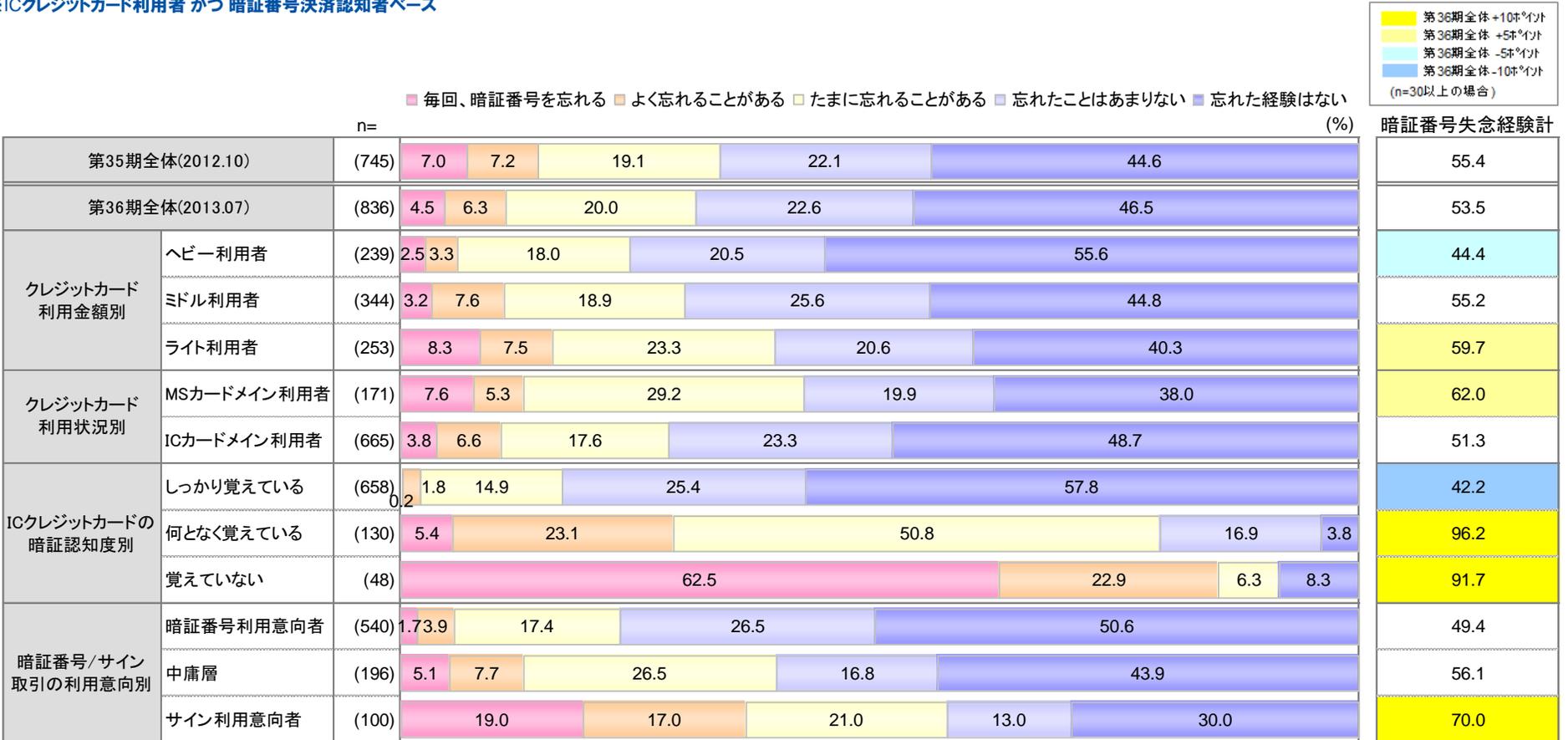
暗証番号取引時に、暗証番号を忘れた経験

■ 暗証番号決済時に暗証番号を忘れた経験は、全体で54%。

- ークレジットカード利用金額別にみると、利用金額が低いほど失念経験が多く、ライト利用者では6割が失念経験を持っている。
- ーICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、“しっかり覚えている”層でも4割強が暗証番号を忘れた経験を持っている。一方、“何となく覚えている”“覚えていない”層では、暗証番号を忘れた経験が9割を超える。
- ー第35期調査と比較すると、構成比に大きな差はみられない。

Q15 あなたは、ICクレジットカードを、暗証番号入力で決済しようとした際、「暗証番号」を忘れてしまった経験はありますか。 SA

※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」=「毎回、暗証番号を忘れている」+「よく忘れることがある」+「たまに忘れることがある」+「忘れたことはあまりない」

暗証番号失念時の行動

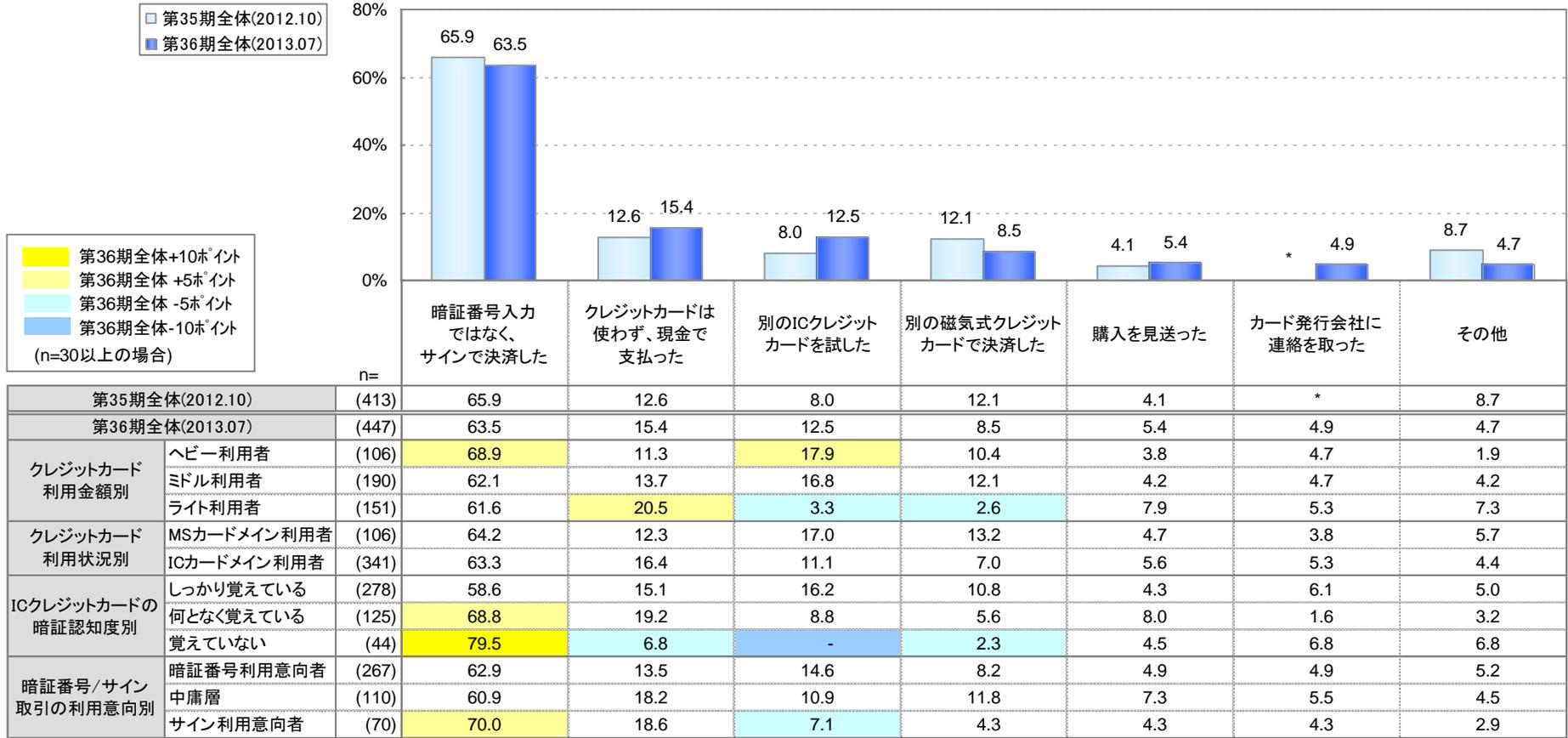
■ 暗証番号を忘れた際の行動は、「暗証番号入力ではなく、サインで決済した」が64%で突出。次いで「現金で支払った」が15%。

- －クレジットカード利用金額別にみると、利用金額が多い層ほど「暗証番号入力ではなく、サインで決済した」「別のICクレジットカードを試した」、利用金額が低い層ほど「クレジットカードは使わず、現金で支払った」が高くなっている。
- －ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、認知度が低い層ほど同じカードのサイン決済に集中している。
- －第35期調査と比較すると、「別のICクレジットカードを試した」が5ポイント増加。

Q16 ICクレジットカードでの暗証番号入力の決済において、「暗証番号」を忘れてしまった経験がある方にお伺いします。「暗証番号」を忘れてしまった際、あなたはどのような行動をとりましたか。

MA

※暗証番号失念経験者ベース



※第36期全体のスコアで降順ソート *: 非聴取項目

暗証番号失念後の暗証番号認知

■ 暗証番号失念後に「暗証番号を覚え直した」は全体の77%。

- －クレジットカード利用金額別にみると、ヘビー利用者では「暗証番号を覚え直した」割合が8割強を占める。
- －ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、“しっかり覚えている”層では「暗証番号を覚え直した」割合が9割を超える。
- －暗証番号/サイン取引利用意向別にみると、暗証番号利用意向者では「暗証番号を覚え直した」割合が8割を超え、他の層と開きがみられる。

Q17 ICクレジットカードでの暗証番号入力の際、「暗証番号」を忘れてしまった経験がある方にお伺いします。では、「暗証番号」を忘れてしまった後、あなたはそのICクレジットカードの「暗証番号」を覚え直しましたか。

SA

※暗証番号失念経験者ベース

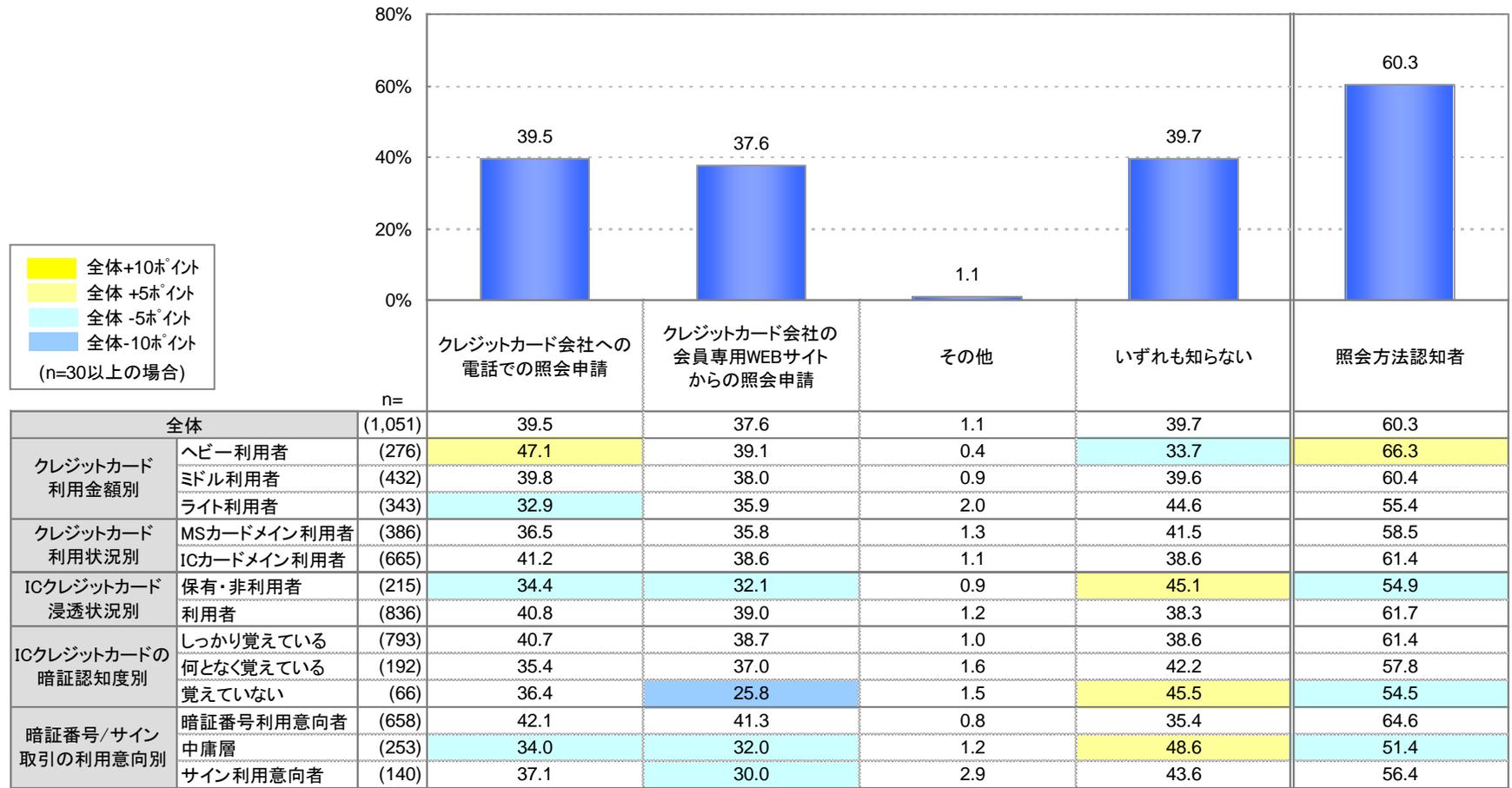


暗証番号の照会申請の認知

■ 照会方法認知者は全体の6割。「カード会社への電話申請」(40%)と「カード会社WEBサイトからの照会申請」(38%)がほぼ同水準。
 - クレジットカード利用金額別にみると、利用金額が高い層ほど、「カード会社への電話申請」の割合が高い。
 - 暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、中庸層では照会方法認知率が5割にとどまる。

Q18 あなたは、ICクレジットカードの「暗証番号」が分からなくなった場合、以下の方法で「暗証番号」照会の申請をできることをご存じですか。ご存じの照会申請方法をすべてお選びください。 MA

※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

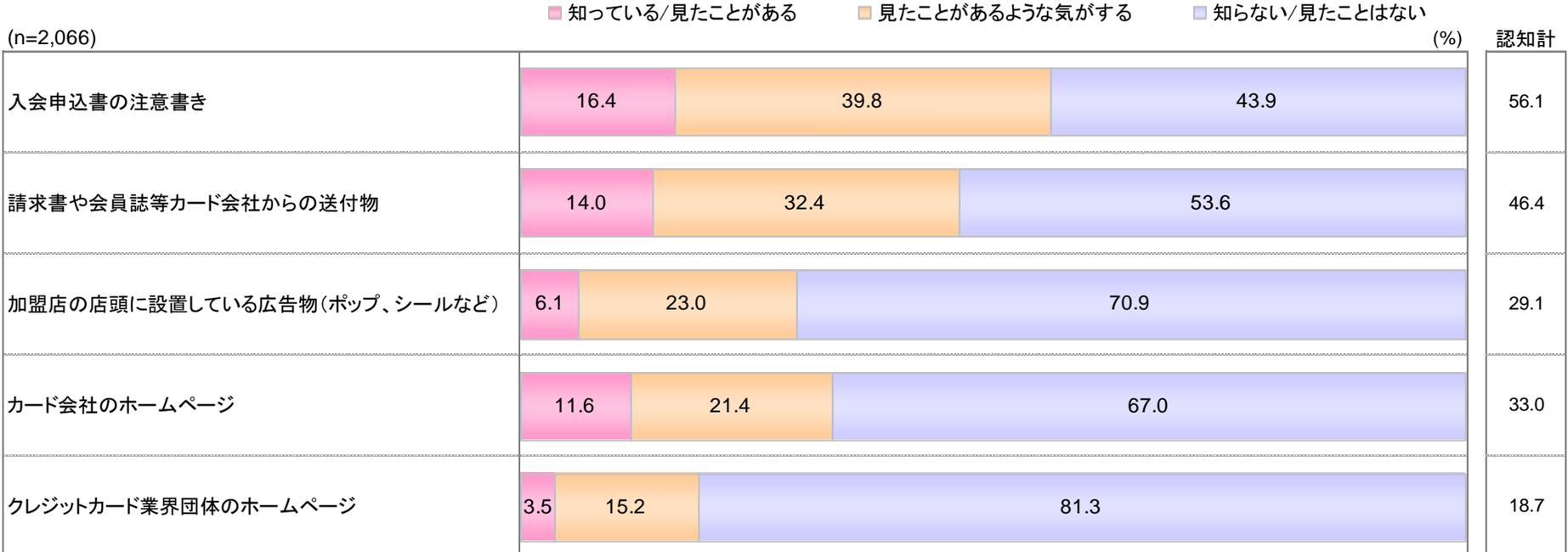


暗証番号認知施策の認知 ～全体～

■ 「入会申込書の注意書き」の認知率(56%)がトップ。次いで「請求書や会員誌等カード会社からの送付物」(46%)、「カード会社のホームページ」(33%)の順。

Q19 クレジットカード会社などでは、ICクレジットカードの「暗証番号」を覚えてもらえるよう以下のような活動・施策を行っています。あなたは、以下のような活動・施策が行われていることをご存じですか。 SA

※全ベース



※「認知計」=「知っている/見たことがある」+「見たことがあるような気がする」

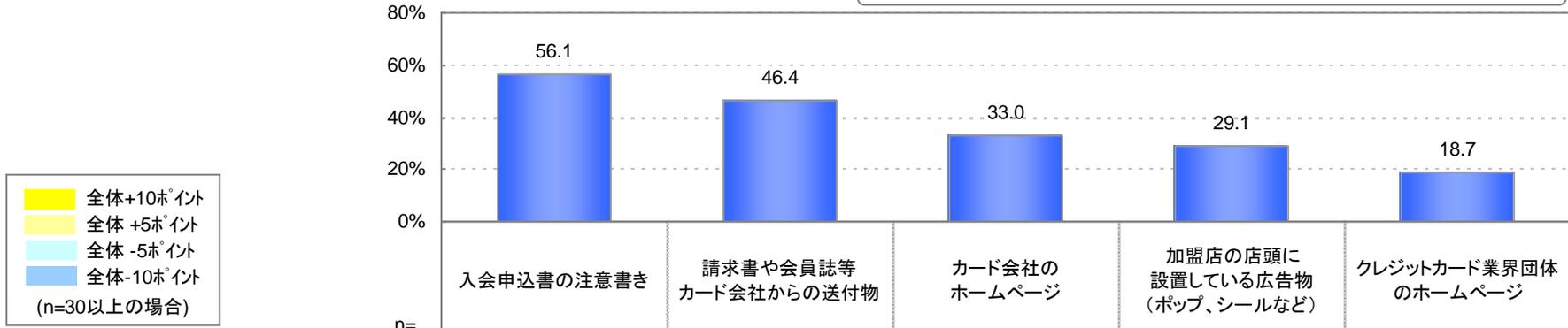
暗証番号認知施策の認知 ～軸別(認知計)～

■ 「入会申込書の注意書き」「請求書や会員誌等カード会社からの送付物」「カード会社のホームページ」が上位
 - クレジットカード利用状況別にみると、ICカードメイン利用者では「入会申込書の注意書き」が7割弱にのぼる一方、MSカードメイン利用者は各施策の認知率が半数以下。
 - ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、認知が高い層ほど各施策の認知度が高くなっている。

Q19 クレジットカード会社などでは、ICクレジットカードの「暗証番号」を覚えてもらえるよう以下のような活動・施策を行っています。あなたは、以下のような活動・施策が行われていることをご存じですか。 SA

※全ベース

※「知っている/見たことがある」+「見たことがあるような気がする」のスコア



		n=	入会申込書の注意書き	請求書や会員誌等 カード会社からの送付物	カード会社の ホームページ	加盟店の店頭に 設置している広告物 (ポップ、シールなど)	クレジットカード業界団体 のホームページ
全体		(2,066)	56.1	46.4	33.0	29.1	18.7
クレジットカード 利用金額別	ヘビー利用者	(422)	57.1	50.9	39.8	32.2	23.5
	ミドル利用者	(819)	57.1	45.9	33.3	28.6	18.4
	ライト利用者	(825)	54.7	44.5	29.2	28.1	16.6
クレジットカード 利用状況別	MSカードメイン利用者	(1,219)	47.3	40.3	25.6	26.3	15.1
	ICカードメイン利用者	(847)	68.8	55.1	43.7	33.2	24.0
ICクレジットカード 浸透状況別	非認知者	(313)	27.2	23.3	12.1	13.7	7.3
	認知・非保有者	(286)	34.6	33.6	19.6	23.1	13.6
	保有・非利用者	(368)	62.5	52.4	31.0	33.7	16.8
ICクレジットカードの 暗証認知度別	利用者	(1,099)	67.9	54.2	43.1	33.6	23.9
	しっかり覚えている	(982)	69.8	57.4	45.0	37.0	25.4
	何となく覚えている	(323)	65.9	51.7	35.3	32.8	18.0
暗証番号/サイン 取引の利用意向別	覚えていない	(162)	48.1	35.8	19.8	14.8	11.1
	暗証番号利用意向者	(1,123)	59.8	48.8	35.9	30.6	20.8
	中庸層	(535)	56.4	46.0	33.6	30.5	18.7
	サイン利用意向者	(408)	45.8	40.2	24.3	23.3	13.0

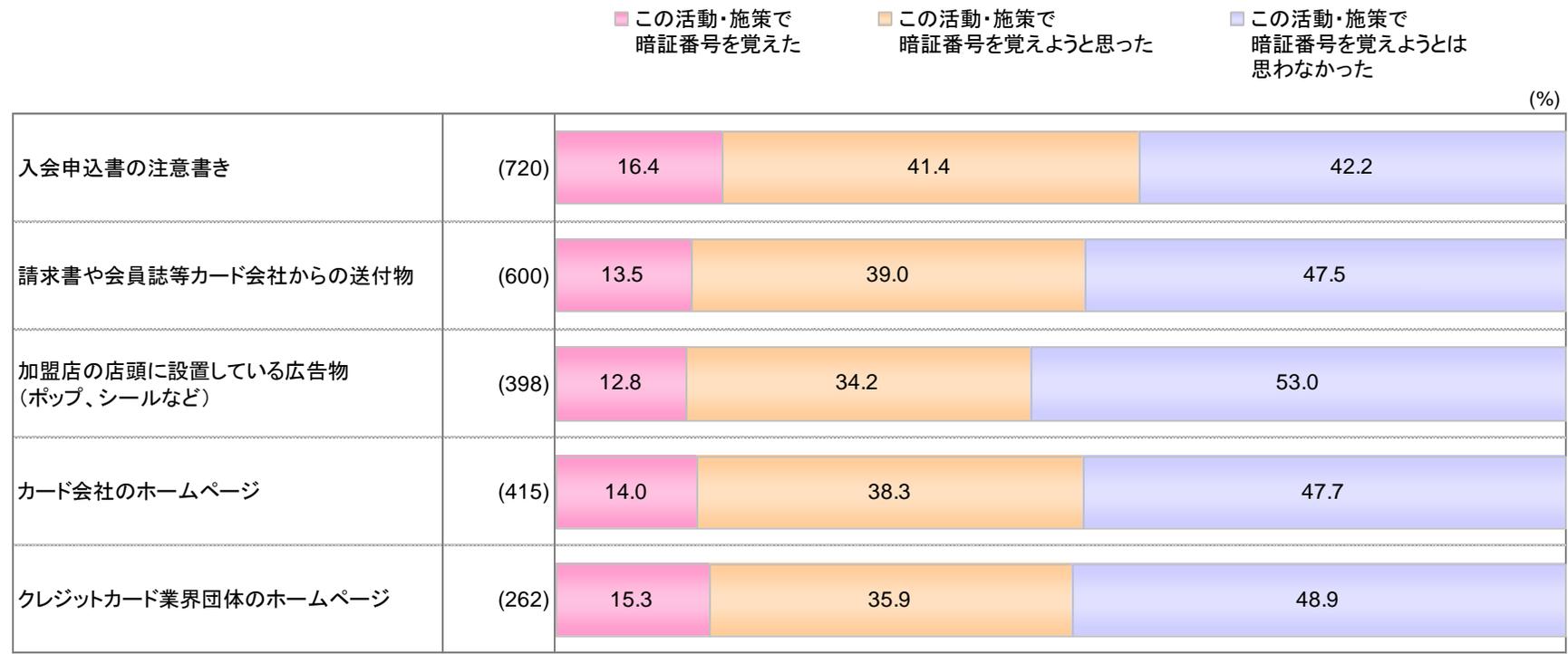
※全体のスコアで降順ソート

暗証番号認知施策の効果 ～全体～

- 各施策ともに、「この施策で暗証番号を覚えた」のは1割半ば。「覚えようと思った」のは3～4割程度。
- 【入会申込書の注意書き】は、「覚えた」、「覚えようと思った」のいずれの割合も、全施策の中で最も高い。
- 一方、【加盟店の店頭設置している広告物(ポップ、シールなど)】は、過半数が「覚えようと思わなかった」と回答しており、他の施策に比べて、効果がやや低い。

Q20 前問にて、「知っている/見たことがある」「見たことがあるような気がする」とお答えになった活動・施策についておうかがいします。ご存じの活動・施策で、あなたは実際に「暗証番号」を覚えましたか。
 なお、活動・施策を知る/見る前に暗証番号を知っていた方は、「4.既に暗証番号を知っていた」をお選びください。 SA

※各施策認知者かつ暗証番号失念者ベース



暗証番号認知施策の効果 ～軸別(覚えた)～

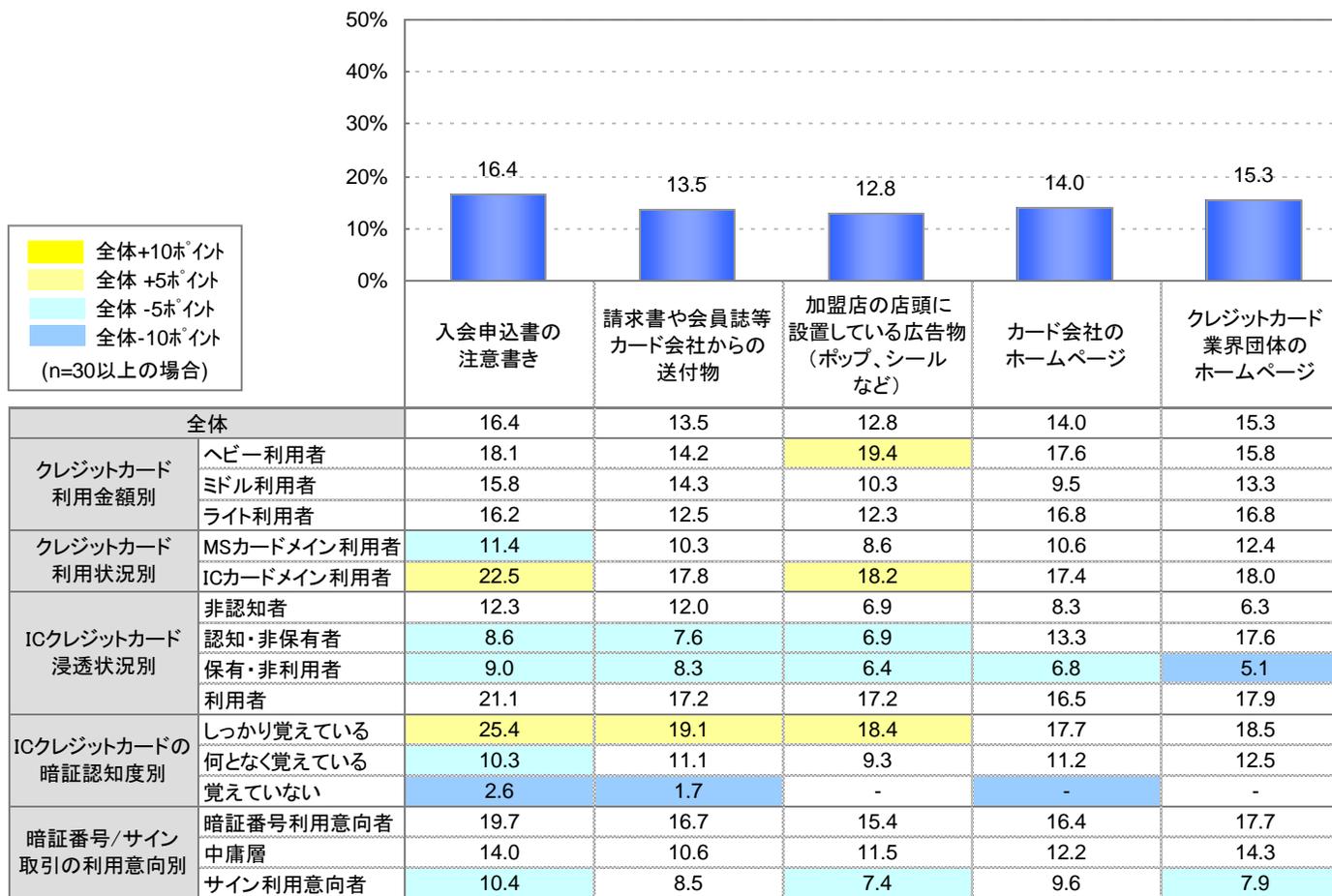
■ 「入会申込書の注意書き」「クレジットカード業界団体のホームページ」「カード会社のホームページ」が上位。

- －クレジットカード利用金額別にみると、ヘビー利用者では「加盟店の店頭」に設置している広告物の効果が最も高い。
- －ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、“しっかり覚えている”層では「入会申込書の注意書き」が2割半ばで、他層よりも施策効果が高い。

Q20 前問にて、「知っている/見たことがある」「見たことがあるような気がする」とお答えになった活動・施策についておうかがいします。ご存じの活動・施策で、あなたは実際に「暗証番号」を覚えましたか。
 なお、活動・施策を知る/見る前に暗証番号を知っていた方は、「4.既に暗証番号を知っていた」をお選びください。

SA

※各施策認知者かつ暗証番号失念者ベース



※「この活動・施策で暗証番号を覚えた」のスコア

▼回答者母数

(720)	(600)	(398)	(415)	(262)
(127)	(106)	(72)	(85)	(57)
(284)	(237)	(155)	(169)	(98)
(309)	(257)	(171)	(161)	(107)
(396)	(341)	(222)	(208)	(129)
(324)	(259)	(176)	(207)	(133)
(57)	(50)	(29)	(24)	(16)
(81)	(79)	(58)	(45)	(34)
(155)	(133)	(78)	(73)	(39)
(427)	(338)	(233)	(273)	(173)
(331)	(278)	(201)	(226)	(146)
(174)	(135)	(86)	(89)	(48)
(77)	(58)	(24)	(31)	(18)
(386)	(323)	(208)	(219)	(147)
(200)	(160)	(122)	(123)	(77)
(134)	(117)	(68)	(73)	(38)

暗証番号認知に有効な施策

Q21 上記以外で、ICクレジットカードの「暗証番号」を覚えるのに役立つような(有効な)施策・活動がありましたらどのようなことでも結構ですので、なるべく具体的にお聞かせください。

FA

広告・CM・広報活動をする

- クレジットカードでの決済は、暗証番号を利用するような啓蒙活動をあらゆる機会を通じて展開する。(男性62歳)
- テレビ・ラジオでの広報活動。でも、今実施されていないという事は、問題があって不適切ということだと思う。(女性60歳)
- テレビCMでの旧来の磁気カードと暗証番号との使いやすさ比較の広告で啓蒙。インターネットショッピング内での広告(男性35歳)
- テレビのCMなら必ず目にするので良いのではないのでしょうか？また通勤、通学で比較的目に入るバスや電車の広告。請求書やホームページは金額の確認しにくいなど、自分から見に行く行動が必要なものは役に立ちにくいと思います。(女性52歳)
- ネットのサイトに広告のような形で出す。大きくなくても、こまめに出せば何となく目につくと思いました。(女性41歳)

積極的な声かけ

- カードを作る際に、暗証番号の重要性を何度も口頭で伝える(何度も言われれば、頭に残る)(女性27歳)
- 加盟店の店頭カウンター等を使って、カードの加入促進や詳しい説明を行う。既存の[1]申込書の注意書き[2]送付物[3]ポップ、等はほとんど見ないので、気づかないことが多い。人を使ったキャンペーン等で直接説明を聞くのが良いのではないかと思います。(男性26歳)
- 店頭で申し込みする場合は店員による説明を明確にする。郵送で作成する場合は「暗証番号を認知することを説明を見た」とのサイン&捺印する欄を設けたら良いのではないのでしょうか。(女性35歳)

家族の誕生日、記念日、車のナンバーなど覚えやすいものにする

- よく誕生日などを暗証番号に入れると盗まれやすいなどという警告が出ますが、全く関係のない数字や記号だと今度は忘れてしまうという危険性があります。よって、本人と関わりの深い(誕生日も可)数字や記号を組み合わせ、他人に悟られないで、覚えやすい暗証番号の作り方を提案してはいかがでしょうか。(男性65歳)
- 私が覚える方法は、家族や自分が好きなことに例えた番号や、言葉に置き換えて覚えることです。でも、もちろん、家族や自分のみしかわからない言葉の配列ではないという意味はないですね。(女性49歳)
- 自分の好きなスポーツ選手の背番号をいくつか合わせて番号を作り、名前でも覚えておく。(女性48歳)
- 他人にはわからないような語呂合わせの番号にする。現在ではなく、過去に乗っていた車のナンバーにする。(男性54歳)

メルマガ配信

- メールなど上記以外の媒体でも情報を提供すべきだと思うし、注意書きではなく、暗証番号を覚えておけばこういう点で便利であるとかメリットがあるということアピールするようにすべきであると思う。(男性39歳)
- メールマガジンなどで定期的なサイクルで知らせてくれると自分の場合は助かるかと思います。そのメールをきっかけに暗証番号を再確認したり変更したりするアクションにつながるかと思います。(男性53歳)

定期的なお知らせ

- ログインする際や、メールで定期的に暗証番号変更の案内メッセージを表示することで、暗証番号の認知機会を増やす。(男性31歳)
- 請求書など、確実に本人が目を通す物に定期的に変更する旨を目立つように記入しておく。(男性30歳)

注意書きを目立たせる

- 暗証番号を覚えることによるメリット(偽造されにくくなる)を太字などで、わかりやすく訴求する。(男性33歳)
- 入会申込書はもちろん、請求書でも認知確認のメッセージをたびたび促すことで認知度が良くなるように思える。(女性61歳)

その他

- セキュリティ機能を持ったアプリにメモしておく。数字を入力したら語呂合わせで簡単な文章を作ってくれるサイトがあればいいかも。(女性29歳)
- 自分でメモ等で自己管理。(男性52歳)
- ホームページで、暗証番号を毎月入力させることにより、忘れにくくする。(男性26歳)
- 暗証番号の確認の為の質問に答えると教えてもらうことができる。何度も聞くとは思わないし、確認出来ることで安心感がある。(女性26歳)
- カード会社から暗証番号を書いてハガキで送り返すとポイントやクオカードなどが貰える特典があれば覚える頻度が増すかも?(男性51歳)

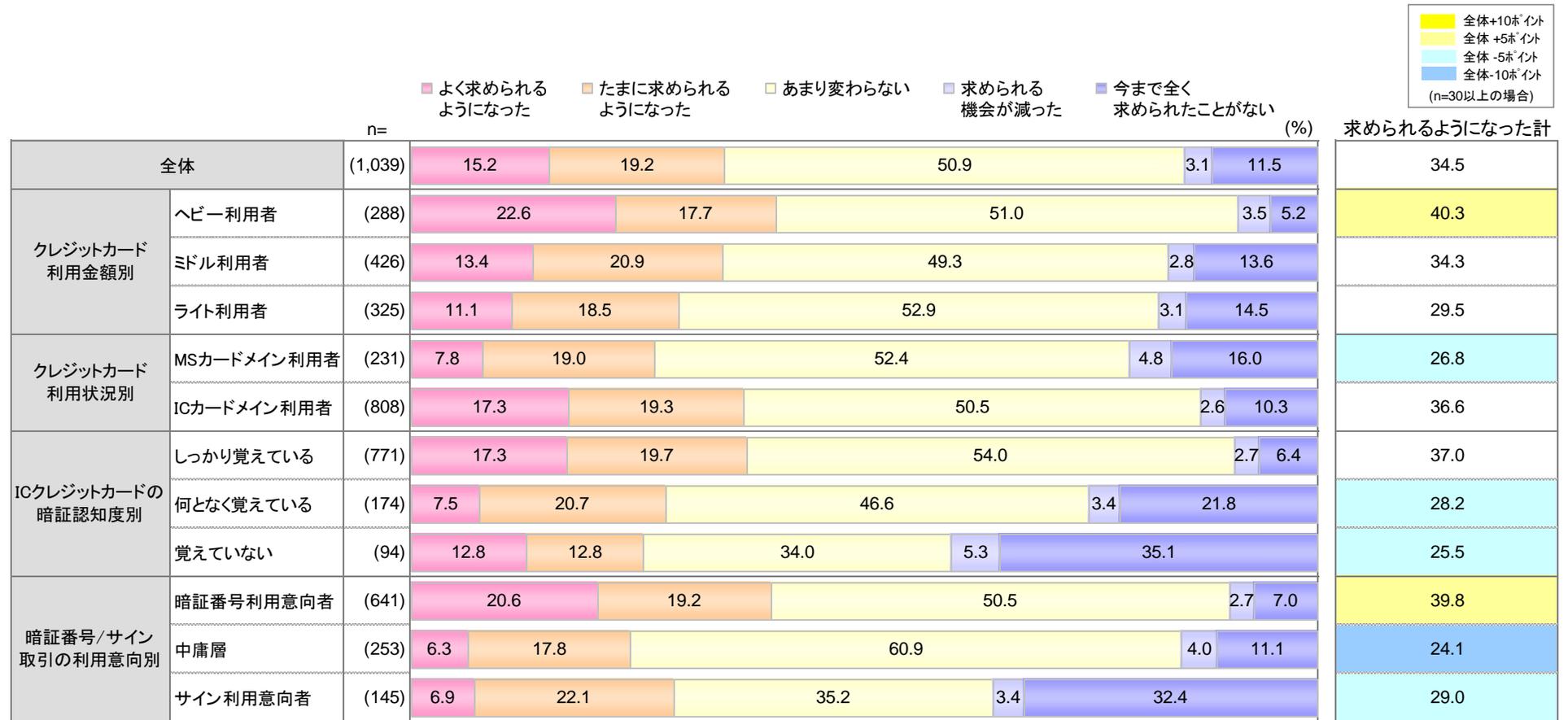
店頭取引時に暗証番号入力を要求される頻度

■ 暗証番号の入力を「求められるようになった」は35%。「あまり変わらない」が半数を占める。

- －クレジットカード利用金額別にみると、利用金額の高い層ほど暗証番号入力を「求められるようになった」割合が高くなっている。
- －暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、暗証番号利用意向者では暗証番号入力を「求められるようになった」割合が4割を占める。

Q22 あなたは、店頭で「ICクレジットカード」を使って支払いをする際、一年前に比べて、暗証番号の入力を求められるようになりましたか。 SA

※ICクレジットカード1年以上利用者ベース



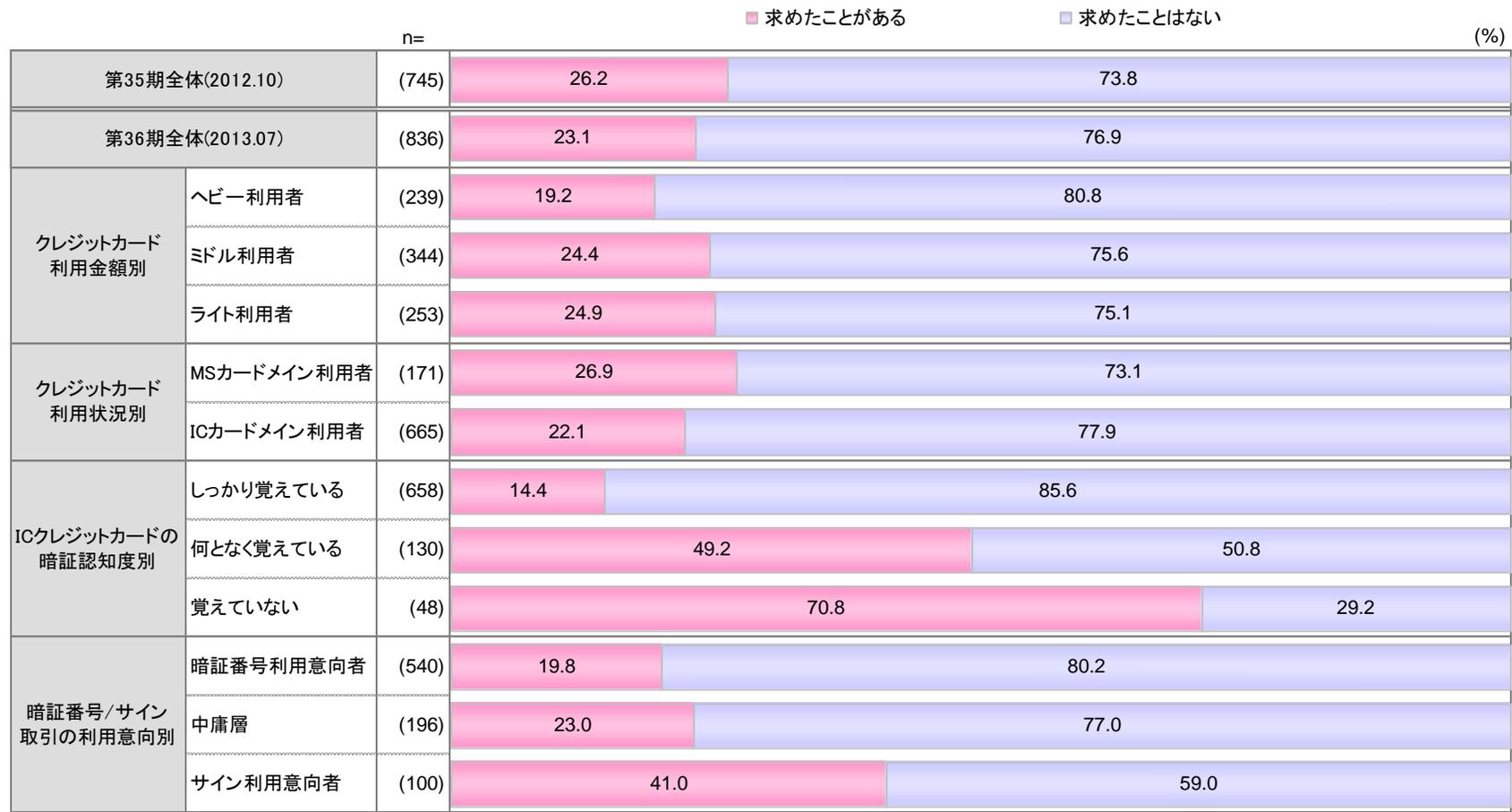
※「求められるようになった計」=「よく求められるようになった」+「たまに求められるようになった」

暗証番号を覚えていないため、ご自身の意思でサイン取引を求めた経験

- 暗証番号を覚えていないため、自身の意思でサイン決済を求めた経験があるのは、全体の23%。
 - ー ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、“何となく覚えている”“覚えていない”層では、自身の意思でサイン決済を求めた経験がそれぞれ49%、71%と高い。
 - ー 暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、サイン利用意向者では、自身の意思でサイン決済を求めた経験が41%と高くなっている。
 - ー 第35期調査と比較すると、自身の意思でサイン決済を求めた経験は3ポイント減少。

Q23 あなたは、ICクレジットカードでの決済において、「暗証番号」を忘れてしまって、ご自身で「サイン」での決済を求めたことがありますか。 SA

※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



暗証番号を覚えているが、ご自身の意思でサイン取引を求めた経験

- 暗証番号を覚えているが、自身の意思でサイン決済を求めた経験があるのは、全体の11%。
 - ー ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、“何となく覚えている”“覚えていない”層では、自身の意思でサイン決済を求めた経験がそれぞれ17%、25%と高い。
 - ー 暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、サイン利用意向者では、自身の意思でサイン決済を求めた経験が33%を占める。
 - ー 第35期調査と比較すると、大きな変化はみられない。

Q24 あなたは、ICクレジットカードでの決済において、「暗証番号」を覚えているにも関わらず、ご自身で「サイン」での決済を求めたことがありますか。 SA

※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

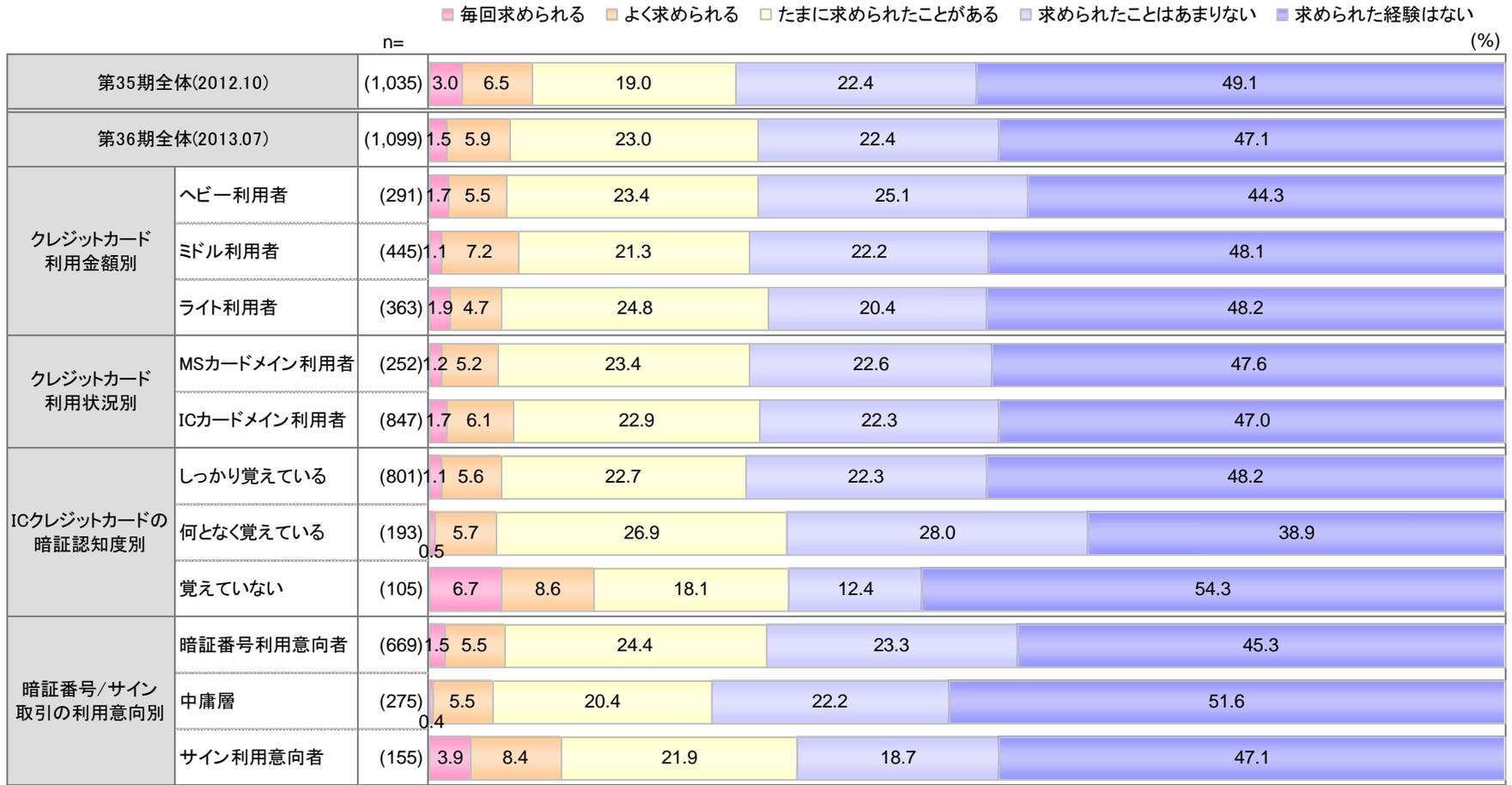
		n=	(%)	
			■ 求めたことがある	■ 求めたことはない
第35期全体(2012.10)		(745)	11.5	88.5
第36期全体(2013.07)		(836)	11.0	89.0
クレジットカード 利用金額別	ヘビー利用者	(239)	8.8	91.2
	ミドル利用者	(344)	11.9	88.1
	ライト利用者	(253)	11.9	88.1
クレジットカード 利用状況別	MSカードメイン利用者	(171)	12.3	87.7
	ICカードメイン利用者	(665)	10.7	89.3
ICクレジットカードの 暗証認知度別	しっかり覚えている	(658)	8.8	91.2
	何となく覚えている	(130)	16.9	83.1
	覚えていない	(48)	25.0	75.0
暗証番号/サイン 取引の利用意向別	暗証番号利用意向者	(540)	6.7	93.3
	中庸層	(196)	11.7	88.3
	サイン利用意向者	(100)	33.0	67.0

PIN取引にも関わらず、暗証番号/サイン取引の選択を求められた経験

■ 暗証番号またはサイン決済の選択を求められた経験があるのは、全体の半数。ただし、「毎回」+「よく」の合計は1割に満たない。
 - ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、「覚えていない」層では「毎回」+「よく」がと、「求められた経験はない」の割合が、他の層よりも多い。
 - 第35期調査と比較すると、大きな変化はみられない。

Q25 あなたは、ICクレジットカードでの決済において、店舗にICクレジットカード対応端末があるにもかかわらず、店舗の店員から、「暗証番号」もしくは「サイン」のどちらで決済するか、選択を求められたことがありますか。 SA

※ICクレジットカード利用者ベース



PIN取引にも関わらず、加盟店からサインを求められた経験

■ 加盟店からサイン決済を求められた経験があるのは、全体の59%。「毎回」+「よく」の合計で12%。

- ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、認知度が低い層ほど「毎回求められる」もしくは「よく求められる」の割合が高い。
- 暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、サイン利用意向者ではサイン決済を求められた経験(「よく」~「たまに」)が47%を占める。
- 第35期調査と比較すると、「毎回」+「よく」の合計が5ポイント減少。

Q26 あなたは、ICクレジットカードでの決済において、店舗にICクレジットカード対応端末があるにもかかわらず、店舗の店員から、「サイン」での決済を求められたことがありますか。

SA

※ICクレジットカード利用者ベース

■ 毎回求められる ■ よく求められる ■ たまに求められたことがある ■ 求められたことはあまりない ■ 求められた経験はない

		n=	n (%)				
第35期全体(2012.10)		(1,035)	6.6	10.8	20.1	18.9	43.6
第36期全体(2013.07)		(1,099)	3.8	8.5	24.4	22.0	41.3
クレジットカード 利用金額別	ヘビー利用者	(291)	4.1	3.8	26.5	20.3	45.4
	ミドル利用者	(445)	3.6	11.2	22.5	23.6	39.1
	ライト利用者	(363)	3.9	8.8	25.1	21.5	40.8
クレジットカード 利用状況別	MSカードメイン利用者	(252)	3.2	7.9	21.8	25.0	42.1
	ICカードメイン利用者	(847)	4.0	8.6	25.1	21.1	41.1
ICクレジットカードの 暗証認知度別	しっかり覚えている	(801)	2.4	8.0	24.0	20.2	45.4
	なんとなく覚えている	(193)	5.7	7.8	29.5	33.2	23.8
	覚えていない	(105)	11.4	13.3	18.1	15.2	41.9
暗証番号/サイン 取引の利用意向別	暗証番号利用意向者	(669)	1.6	7.5	25.7	21.8	43.3
	中庸層	(275)	4.0	9.5	22.2	21.8	42.5
	サイン利用意向者	(155)	12.9	11.0	22.6	23.2	30.3

暗証番号入力を要求されなかった場合の印象

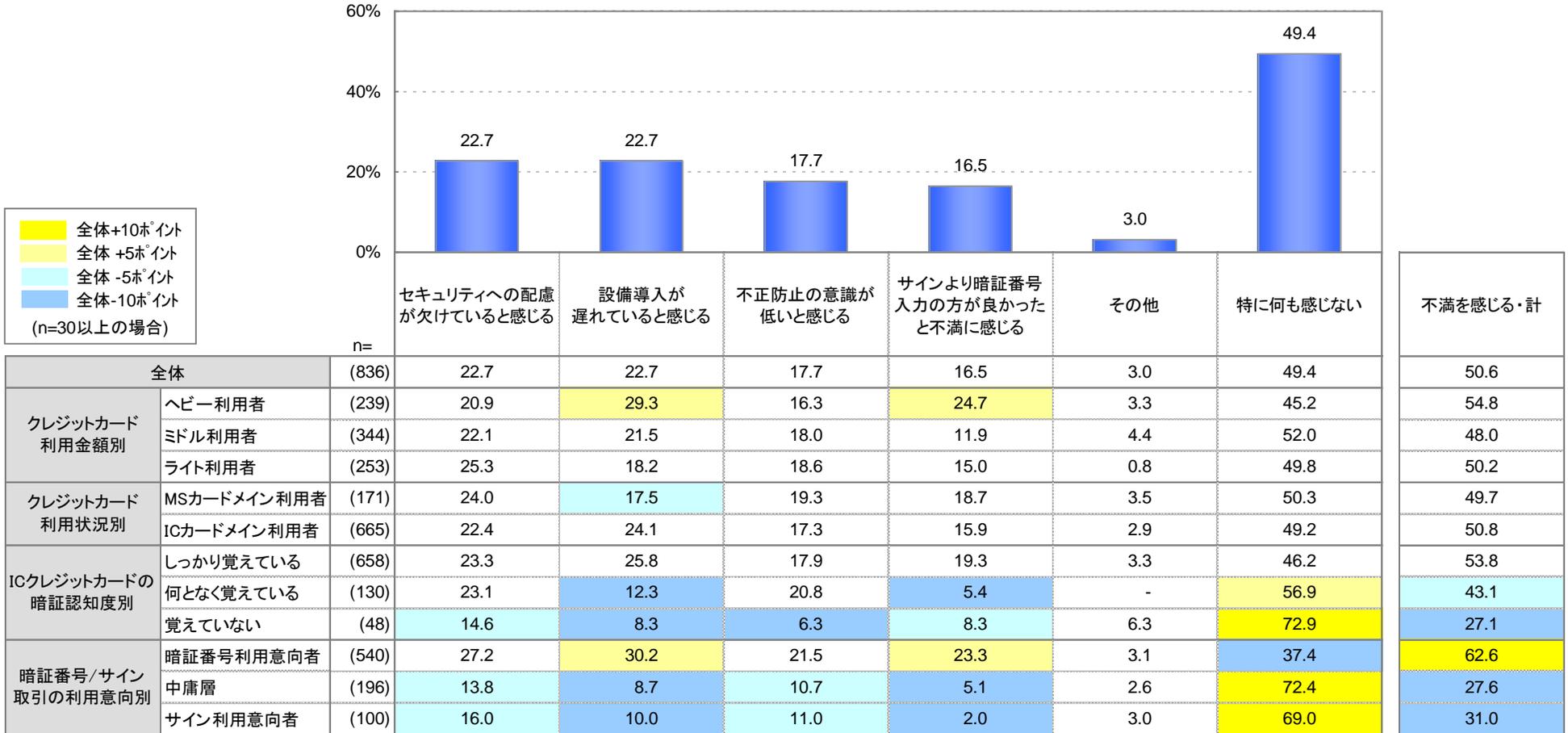
■ 暗証番号入力を要求されなかった場合、全体の半数が「不満を感じる」と回答。

- －クレジットカード利用金額別、暗証番号/サイン取引利用意向別にみると、ヘビー利用者、暗証番号利用意向者において「設備導入が遅れている」「サインより暗証番号入力の方が良かった」といった不満の割合がやや強い。また暗証番号利用意向者では不満の割合が6割を超える。
- －ICクレジットカードの暗証番号を“覚えていない”層、暗証番号利用意向の中庸層、サイン利用意向者において、約7割が「特に何も感じない」と回答している。

Q27 あなたは、ICクレジットカードでの決済において、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。以下の中から、あてはまるものをすべてお選びください。

MA

※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



※全体のスコアで降順ソート ※「不満を感じる計」=100-「特に何も感じない」

【4】PINバイパス取引の廃止可否について

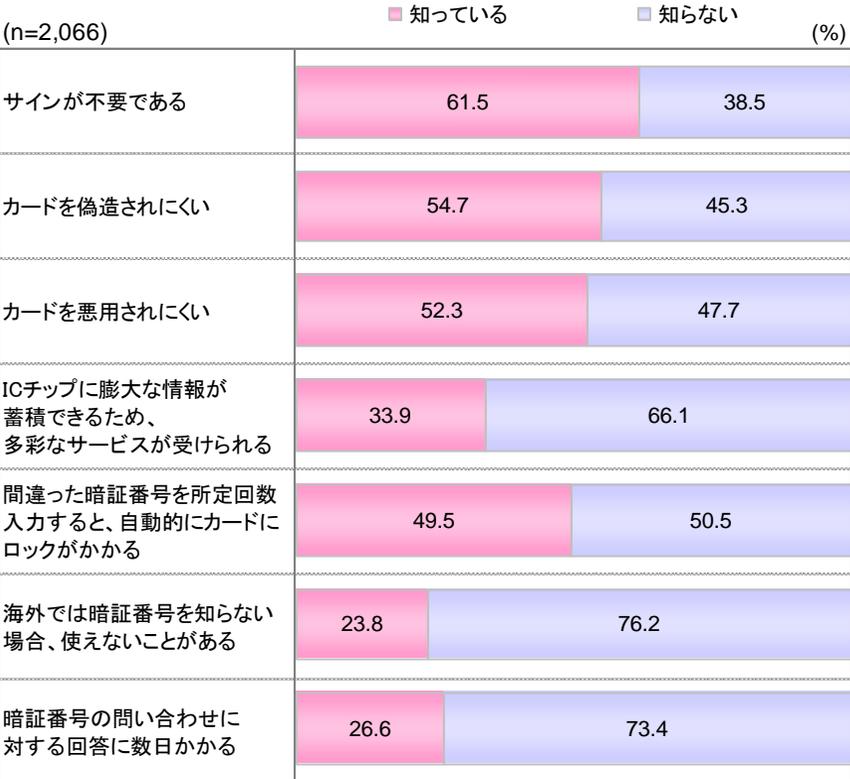
暗証番号取引の特徴認知 ～全体～

■全体では、「サインが不要である」の認知度が62%と最も高い。以下、「カードを偽造されにくい」(55%)、「カードを悪用されにくい」(52%)、「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」(50%)と続く。一方、認知度が低いのは「暗証番号の問い合わせ回答に数日かかる」(27%)、「海外では暗証番号を知らない場合、使えない」(24%)。
 —第35期調査と比較すると、各特徴ともに認知率が増加し、特に「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」は13ポイント増加。

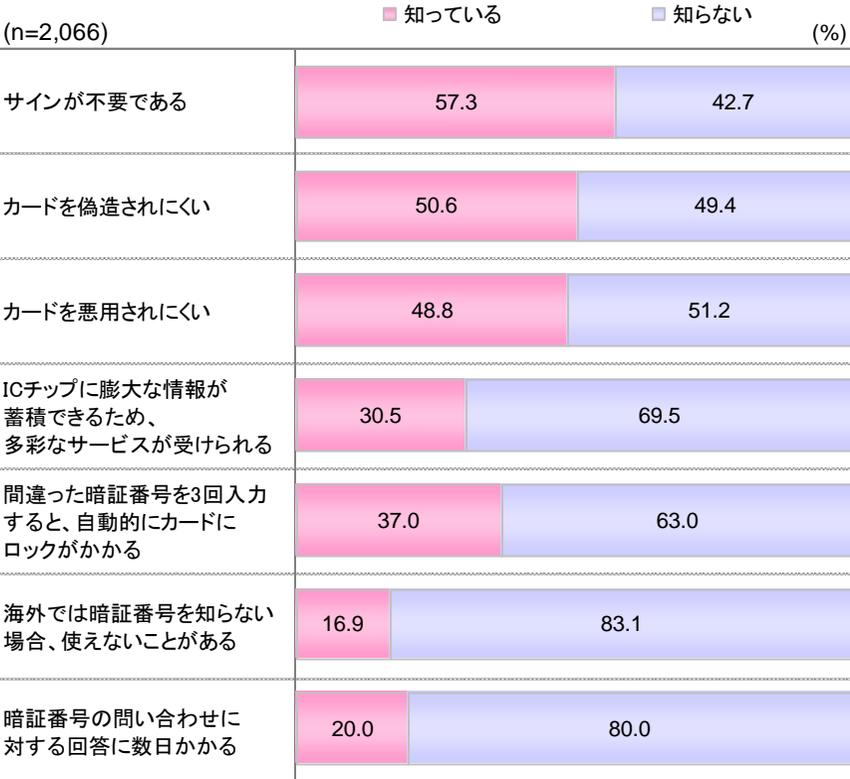
Q28 ICクレジットカードの「暗証番号」による決済には、以下のような特徴があります。あなたは、以下の特徴をご存じですか。それぞれについてお答えください。 SA

※全ベース

【第36期全体 (2013.07)】



【第35期全体 (2012.10)】



「知っている」の差分 (第36期-第35期)
4.2
4.2
3.5
3.3
12.5
6.9
6.6

暗証番号取引の特徴認知 ～軸別～

- 全体では、「サインが不要である」がトップ。次いで「カードを偽造されにくい」「カードを悪用されにくい」が続く。
- －クレジットカード利用金額別にみると、ヘビー利用者とライト利用者で「サインが不要である」の認知度に20ポイント以上の開きがみられる。
- －クレジットカード利用状況別にみると、ICカードメイン利用者とMSカードメイン利用者において、全般的に認知度に開きがみられる。
- －暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、サイン利用意向者では全般的に認知度が低く、上位項目でも半数に満たない。

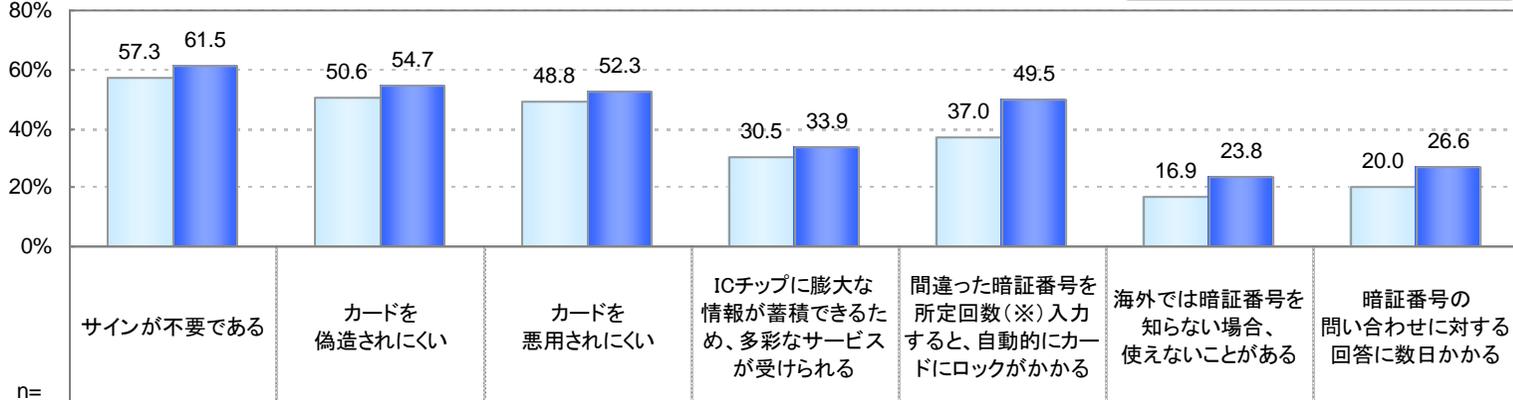
Q28 ICクレジットカードの「暗証番号」による決済には、以下のような特徴があります。あなたは、以下の特徴をご存じですか。それぞれについてお答えください。

SA

※全ベース

※「知っている」のスコア

■ 第35期全体(2012.10)
■ 第36期全体(2013.07)



■ 第36期全体+10ポイント
■ 第36期全体 +5ポイント
■ 第36期全体 -5ポイント
■ 第36期全体-10ポイント
(n=30以上の場合)

		n=	第35期全体(2012.10)	第36期全体(2013.07)	サインが不要である	カードを偽造されにくい	カードを悪用されにくい	ICチップに膨大な情報が蓄積できるため、多彩なサービスが受けられる	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	海外では暗証番号を知らない場合、使えないことがある	暗証番号の問い合わせに対する回答に数日かかる
第35期全体(2012.10)		(2,066)	57.3	61.5	57.3	50.6	48.8	30.5	37.0	16.9	20.0
第36期全体(2013.07)		(2,066)	61.5	61.5	61.5	54.7	52.3	33.9	49.5	23.8	26.6
クレジットカード 利用金額別	ヘビー利用者	(422)	73.7	64.7	63.7	64.7	63.7	42.7	57.1	35.1	35.8
	ミドル利用者	(819)	64.1	54.6	51.8	54.6	51.8	33.1	49.3	23.0	24.8
	ライト利用者	(825)	52.6	49.8	46.9	49.8	46.9	30.2	45.7	18.9	23.8
クレジットカード 利用状況別	MSカードメイン利用者	(1,219)	50.5	46.0	42.9	46.0	42.9	26.6	38.1	18.0	20.1
	ICカードメイン利用者	(847)	77.3	67.3	65.8	67.3	65.8	44.4	65.8	32.2	36.0
ICクレジットカード 浸透状況別	非認知者	(313)	25.9	17.9	17.9	17.9	9.3	16.9	16.9	8.6	7.7
	認知・非保有者	(286)	45.8	54.9	48.6	54.9	48.6	29.7	35.3	18.5	16.8
	保有・非利用者	(368)	57.6	49.5	46.7	49.5	46.7	26.9	46.2	18.8	26.6
ICクレジットカードの 暗証認知度別	利用者	(1,099)	77.0	67.0	64.9	67.0	64.9	44.3	63.5	31.2	34.6
	しっかり覚えている	(982)	79.6	67.4	65.5	67.4	65.5	44.1	64.0	32.3	36.3
	何となく覚えている	(323)	62.5	58.2	56.0	58.2	56.0	35.6	53.3	22.6	25.1
暗証番号/サイン 取引の利用意向別	覚えていない	(162)	45.7	42.0	37.7	42.0	37.7	23.5	42.0	13.6	25.3
	暗証番号利用意向者	(1,123)	70.8	62.5	60.1	62.5	60.1	38.9	57.3	27.5	30.5
	中庸層	(535)	55.7	49.2	45.4	49.2	45.4	29.3	42.6	19.4	22.1
サイン利用意向者	(408)	43.4	40.7	39.7	40.7	39.7	26.0	37.0	19.4	21.8	

※「所定回数」を第35期では「3回」で聴取

暗証番号取引の良い点

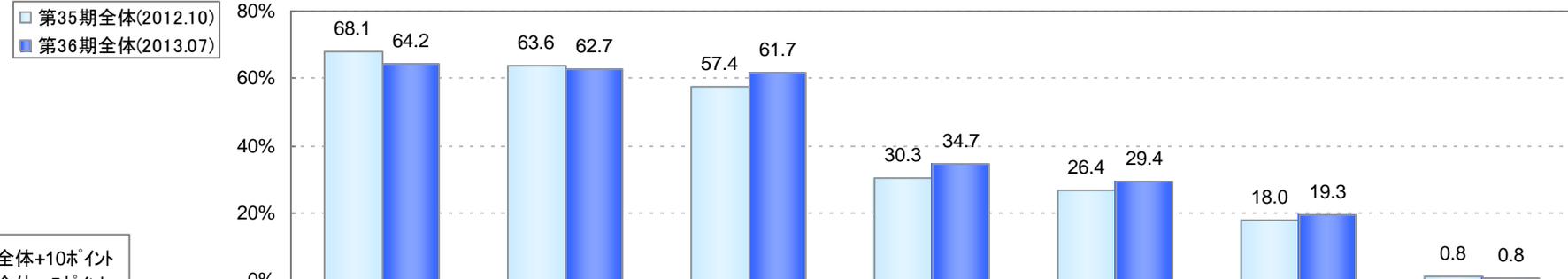
■ 全体では、「カードを偽造されにくい」(64%)、「カードを悪用されにくい」(63%)、「サインが不要」(62%)が上位。

－クレジットカード利用金額別、暗証番号/サイン取引利用意向別にみると、ヘビー利用者、暗証番号利用意向者において「サインが不要」「サインよりも決済のスピードが速そう」「サインよりも決済の手間がかからなそう」といった決済時のスピードや手間の削減を挙げる割合が高い。

－第35期調査と比較すると、「サインが不要」「決済のスピードが速そう」がそれぞれ4ポイント増加。一方、「カードを偽造されにくい」は4ポイント減少。

Q29 ICクレジットカードの「暗証番号」による決済について、あなたが魅力的だと思う点はどのようなところですか。あてはまるものをすべてお選びください。 MA

※全ベース



■ 第36期全体+10ポイント
■ 第36期全体 +5ポイント
■ 第36期全体 -5ポイント
■ 第36期全体-10ポイント
 (n=30以上の場合)

		n=	第35期全体(2012.10)	第36期全体(2013.07)	第36期全体+10ポイント	第36期全体 +5ポイント	第36期全体 -5ポイント	第36期全体-10ポイント
第35期全体(2012.10)		(2,066)	68.1	63.6				
第36期全体(2013.07)		(2,066)	64.2	62.7				
クレジットカード 利用金額別	ヘビー利用者	(422)	65.9	59.2	68.5	40.8	35.3	24.6
	ミドル利用者	(819)	64.2	65.3	60.8	34.1	28.1	19.3
	ライト利用者	(825)	63.4	61.9	59.2	32.1	27.8	16.6
クレジットカード 利用状況別	MSカードメイン利用者	(1,219)	65.7	64.5	58.3	30.0	26.9	18.5
	ICカードメイン利用者	(847)	62.1	60.2	66.6	41.3	33.1	20.5
ICクレジットカード 浸透状況別	非認知者	(313)	64.9	62.0	55.0	24.0	19.8	17.3
	認知・非保有者	(286)	71.7	70.3	55.6	30.1	28.3	20.3
	保有・非利用者	(368)	66.8	64.9	59.2	30.4	30.4	19.0
ICクレジットカードの 暗証認知度別	利用者	(1,099)	61.2	60.2	66.1	40.3	32.1	19.7
	しっかり覚えている	(982)	61.4	59.3	70.5	40.5	33.2	20.6
	何となく覚えている	(323)	65.9	64.7	52.9	35.9	30.7	17.3
暗証番号/サイン 取引の利用意向別	覚えていない	(162)	63.6	67.9	50.0	25.3	24.7	17.9
	暗証番号利用意向者	(1,123)	64.6	64.6	71.7	42.0	35.6	23.3
	中庸層	(535)	63.4	58.9	54.0	28.4	24.7	16.6
	サイン利用意向者	(408)	64.5	62.5	44.4	22.5	18.6	11.8
								1.5

※第36期全体のスコアで降順ソート

暗証番号取引の嫌な点・煩わしい点

■ 全体では、「他人に暗証番号を覗き見されないか不安」(54%)、「暗証番号を覚えるのが面倒」(41%)が上位。

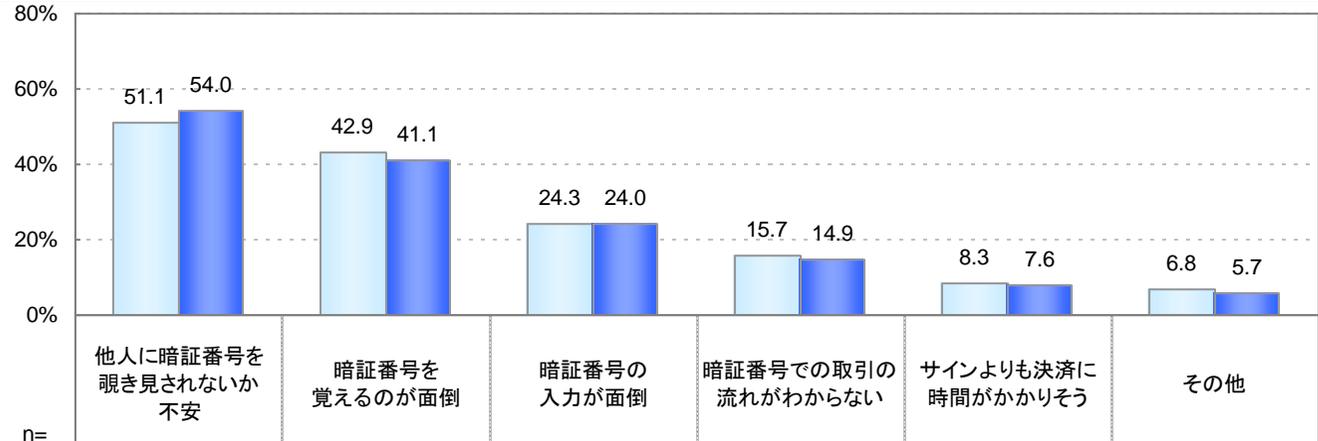
- ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、「しっかり覚えている」層では「他人に暗証番号を覗き見されないか不安」、「何となく覚えている」「覚えていない」層では「暗証番号を覚えるのが面倒」が最も高く、認知度により傾向に違いがみられる。
- 暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、サイン利用意向者は「暗証番号を覚えるのが面倒」「暗証番号の入力が面倒」など、手間感が嫌がられている。
- 第35期調査と比較すると、「他人に暗証番号を覗き見されないか不安」が3ポイント増加。

Q30 では逆に、「暗証番号」による決済について、あなたが煩わしいと感じる点はどのようなところですか。あてはまるものをすべてお選びください。

MA

※全ベース

■ 第35期全体(2012.10)
■ 第36期全体(2013.07)



■ 第36期全体+10ポイント
■ 第36期全体 +5ポイント
■ 第36期全体 -5ポイント
■ 第36期全体-10ポイント
(n=30以上の場合)

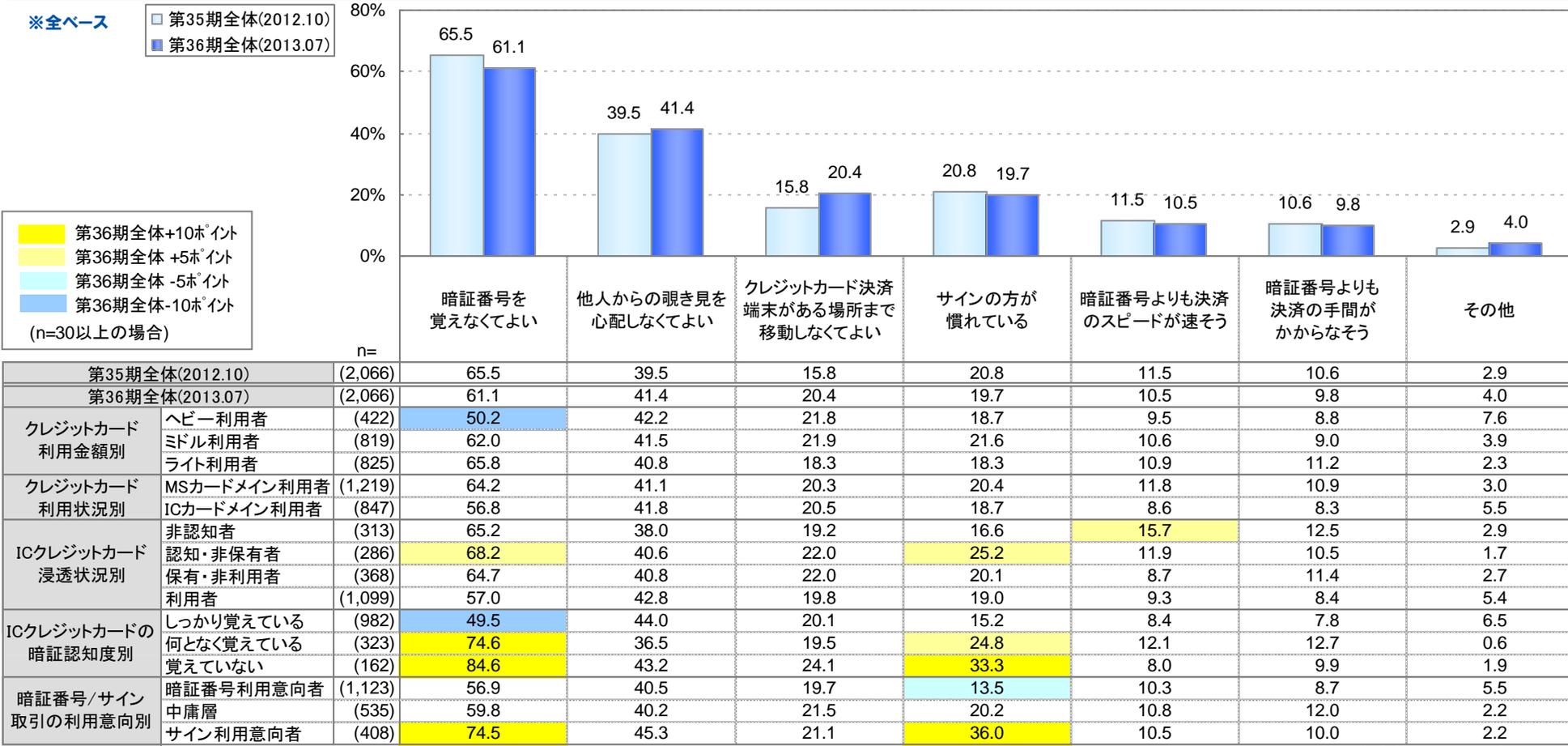
		n=	不安	覚えるのが面倒	入力が面倒	流れがわからない	サインよりも決済に時間がかかりそう	その他
第35期全体(2012.10)		(2,066)	51.1	42.9	24.3	15.7	8.3	6.8
第36期全体(2013.07)		(2,066)	54.0	41.1	24.0	14.9	7.6	5.7
クレジットカード 利用金額別	ヘビー利用者	(422)	56.9	32.9	21.1	10.4	7.1	9.0
	ミドル利用者	(819)	53.4	38.7	25.5	15.4	7.6	6.2
	ライト利用者	(825)	53.1	47.6	23.9	16.7	8.0	3.4
クレジットカード 利用状況別	MSカードメイン利用者	(1,219)	52.1	45.7	27.2	16.5	8.4	4.3
	ICカードメイン利用者	(847)	56.7	34.5	19.4	12.6	6.6	7.6
ICクレジットカード 浸透状況別	非認知者	(313)	45.4	45.0	33.5	17.9	10.5	3.8
	認知・非保有者	(286)	53.8	50.0	30.4	15.0	8.7	4.2
	保有・非利用者	(368)	52.7	46.7	22.0	17.9	7.6	4.9
	利用者	(1,099)	56.9	35.8	20.2	13.0	6.6	6.8
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	(982)	58.9	24.4	18.1	12.8	6.9	8.7
	何となく覚えている	(323)	49.2	65.3	24.8	15.5	8.0	1.2
	覚えていない	(162)	50.6	70.4	27.8	20.4	3.7	2.5
暗証番号/サイン 取引の利用意向別	暗証番号利用意向者	(1,123)	57.2	34.8	16.7	13.4	6.1	7.7
	中庸層	(535)	52.3	42.4	28.4	17.0	9.5	3.4
	サイン利用意向者	(408)	47.3	56.6	38.2	16.2	9.6	3.2

※第36期全体のスコアで降順ソート

サイン取引の良い点

- 全体では、「暗証番号を覚えなくてよい」が61%で突出。以下、「覗き見を心配しなくてよい」「端末の場所まで移動しなくてよい」が続く。
 - －ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、“何となく覚えている”“覚えていない”層では「暗証番号を覚えなくてよい」が7割以上を占める。また、「サインの方が慣れている」も2～3割存在する。
 - －暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、サイン利用意向者において「暗証番号を覚えなくてよい」「サインの方が慣れている」が高くなっている。
 - －第35期調査と比較すると、「端末の場所まで移動しなくてよい」が5ポイント増加。一方、「暗証番号を覚えなくてよい」は4ポイント減少。

Q31 ICクレジットカードの「サイン」による決済について、あなたが魅力的だと思う点はどのようなところですか。あてはまるものをすべてお選びください。 MA



※第36期全体のスコアで降順ソート

サイン取引の嫌な点・煩わしい点

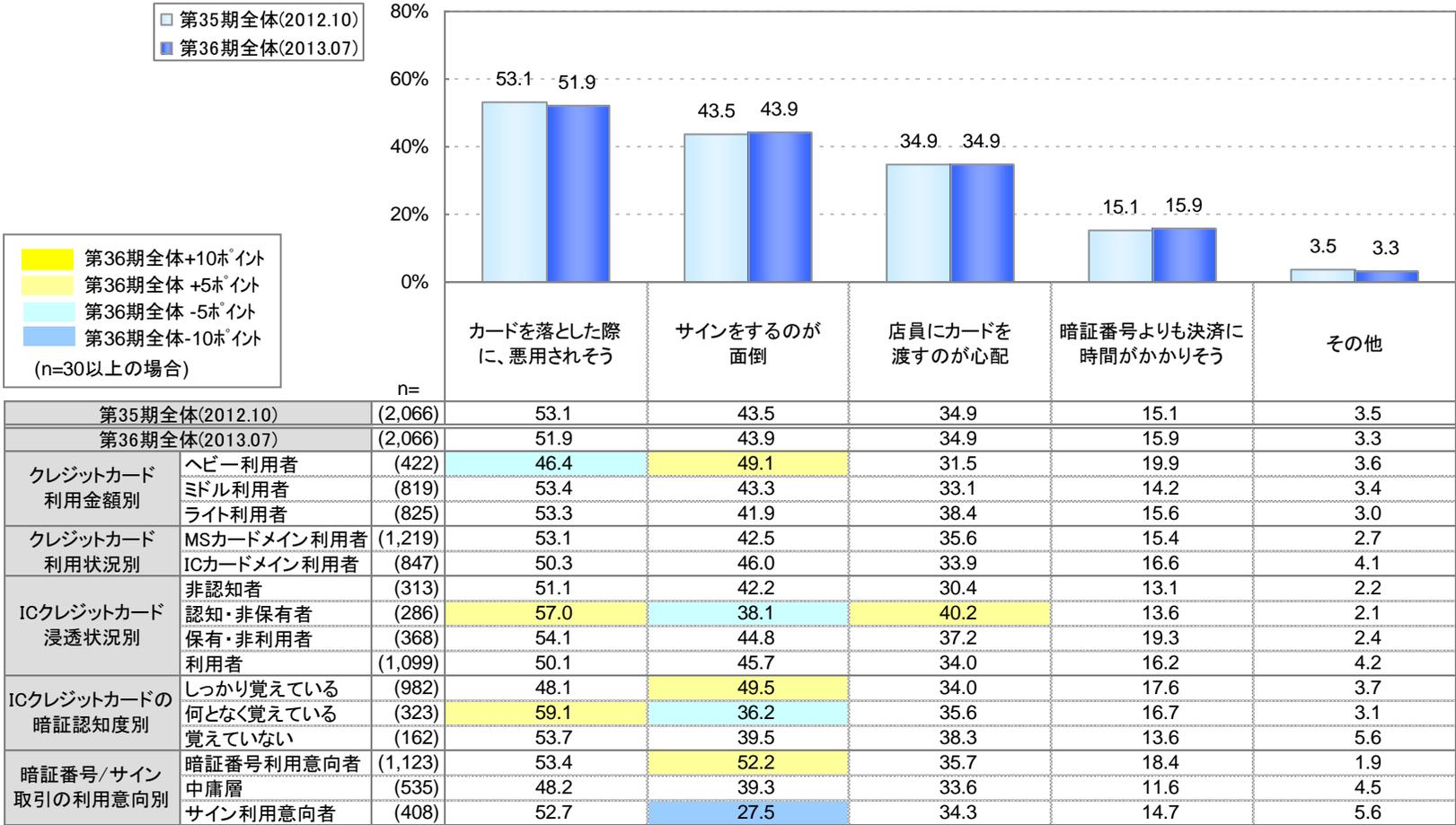
■ 全体では、「カードを落とした際に、悪用されそう」がトップ。次いで「サインをするのが面倒」「店員にカードを渡すのが心配」が続く。

- 「サインをするのが面倒」は、ヘビー利用者、ICクレジットカードの暗証番号を「しっかり覚えている」層、暗証番号利用意向者で割合が高い。
- 第35期調査と比較すると、大きな変化はみられない。

Q32 では逆に、「サイン」による決済について、あなたが煩わしいと感じる点はあるところですか。あてはまるものをすべてお選びください。

MA

※全ベース



※第36期全体のスコアで降順ソート

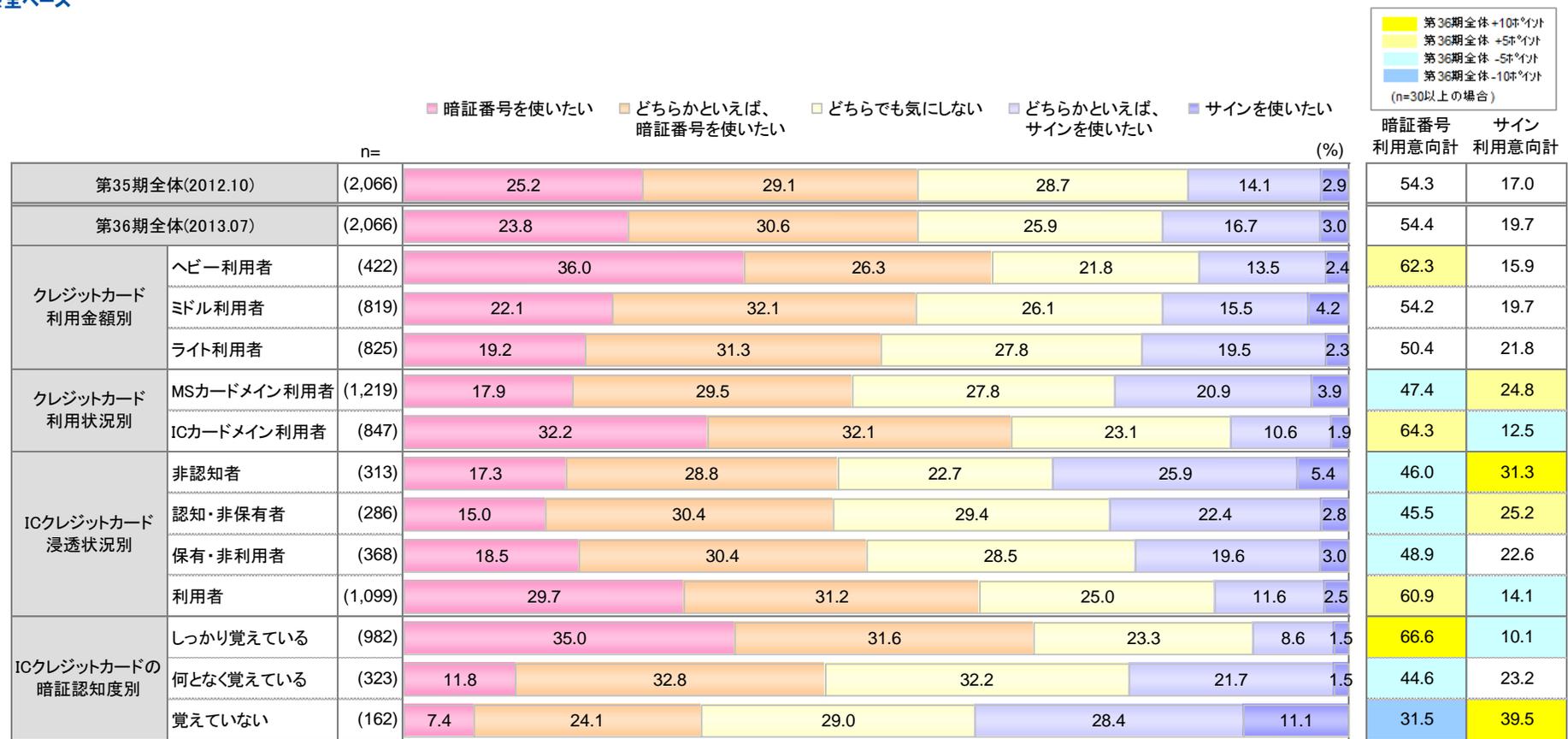
暗証番号取引とサイン取引の利用意向

■ 全体では、「暗証番号」の決済意向が54%と、「サイン」決済意向の20%を大きく上回る。

- ーICクレジットカード浸透状況別にみると、利用者では暗証番号の決済意向が6割と高いが、非利用者（非認知者、認知・非保有者、保有・非利用者）では、暗証番号の決済意向が4割台と、乖離がみられる。
- ーICクレジットカードの暗証番号認知度別では、“しっかり覚えている”層では暗証番号の決済意向が突出しているが、“覚えていない”層ではサイン決済の方が高い。
- ー第35期調査と比較すると、大きな変化はみられない。

Q33 では、改めてお伺いします。あなたは、ICクレジットカードの決済において、「暗証番号」と「サイン」のどちらの決済方法を使いたいと思いますか。 SA

※全ベース



※「暗証番号利用意向計」=「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」
 ※「サイン利用意向計」=「どちらかといえば、サインを使いたい」+「サインを使いたい」

PINバイパスが無くなった場合の影響

■ 全体の46%が、PINバイパスが無くなった場合に「困る」と回答。

- ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、認知度が低い層ほど「非常に困る」が高くなっており、“覚えていない”層では、3割が「非常に困る」と回答している。
- 暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、サイン利用意向者の7割半ばが「困る」と回答しており、暗証番号利用意向者とは40ポイント近い開きが見られる。
- 第35期調査と比較すると、「困る」と回答した割合が7ポイント減少。

Q34 現在のICクレジットカードにおける決済では、「暗証番号」もしくは「サイン」で決済することが可能です。また、ICカード対応端末の設置店舗でも「暗証番号」を忘れてしまった場合、「サイン」による代用決済が可能です。では、今後、ICクレジットカードの決済において、「サイン」による決済ができなくなる(すべて暗証番号による決済)としたら、あなたはどのように感じますか。最もあてはまるものを1つお選びください。

SA

※全ベース



		n=	困る計 (%)				困る計
			非常に困る	やや困る	あまり困らない	全く困らない	
第35期全体(2012.10)		(2,066)	13.5	40.1	35.9	10.6	53.6
第36期全体(2013.07)		(2,066)	8.7	37.6	42.1	11.7	46.3
クレジットカード 利用金額別	ヘビー利用者	(422)	10.2	29.9	40.0	19.9	40.0
	ミドル利用者	(819)	8.2	38.2	43.6	10.0	46.4
	ライト利用者	(825)	8.4	41.0	41.6	9.1	49.3
クレジットカード 利用状況別	MSカードメイン利用者	(1,219)	9.3	41.1	40.7	8.9	50.4
	ICカードメイン利用者	(847)	7.8	32.6	44.0	15.6	40.4
ICクレジットカード 浸透状況別	非認知者	(313)	7.3	39.9	43.1	9.6	47.3
	認知・非保有者	(286)	8.4	42.0	41.6	8.0	50.3
	保有・非利用者	(368)	10.3	44.6	37.5	7.6	54.9
	利用者	(1,099)	8.6	33.5	43.4	14.6	42.0
ICクレジットカードの 暗証認知度別	しっかり覚えている	(982)	5.0	29.3	48.8	16.9	34.3
	何となく覚えている	(323)	10.8	52.6	31.3	5.3	63.5
	覚えていない	(162)	29.6	45.7	21.6	3.1	75.3
暗証番号/サイン 取引の利用意向別	暗証番号利用意向者	(1,123)	4.9	31.5	47.4	16.2	36.4
	中庸層	(535)	6.5	38.9	45.2	9.3	45.4
	サイン利用意向者	(408)	21.8	52.7	23.3	2.2	74.5

※「困る計」=「非常に困る」+「やや困る」

困る(非常に困る+やや困る)

【暗証番号を忘れる】

- クレジットカード、キャッシュカードなど色々な暗証番号を使っているのに、今でも時々思い出せなくなるのに、もっと年をとると、きっと困ることになると思うので。(女性63歳)
- もしもうっかり番号を忘れた時に手持ちのお金が無かった時に買い物できないので困る。(女性27歳)
- 暗証番号を3回間違えたらカードが使用できなくなるから。海外旅行した時に非常に困る。(男性51歳)
- 複数のカードを持っているので、番号は一つで覚えると思いますが、全部同じでも、一枚盗まれたら全部変更しなくてはいけなくなるのでは。一枚一枚番号を変えて覚えるのは不可能です。(女性41歳)
- 覚えることと一連の動作が面倒だから(男性47歳)
- サインは暗証番号を覚えなくて楽。暗証番号のみの場合は年齢が上がり物覚えが悪くなったら気軽にカードで決済できない。(女性34歳)

【セキュリティへの不安】

- 海外では漢字のサインはマネしにくいのでセキュリティ的にサインも使えた方がいい。(女性33歳)
- サインは見られても必ず真似られるものではないが、暗証番号は盗み見られたら100%被害を受ける。(男性59歳)
- 暗証番号だと必ず忘れることもあるだろうし、覗き見される危険性が大きいと思う(最近、防犯カメラ設置が多いから)。暗証番号入力されてしまうと他人が使った場合、他人が使ったとの証明が困難になる可能性も高く、そのほうが怖い。(女性50歳)

【問い合わせが面倒】

- 暗証番号を忘れてしまった場合、問合せなどに手間がかかり、日数がかかるから非常に困る。(男性51歳)
- 暗証番号を忘れたとき、決済できないし、問い合わせに日数がかかる。(女性51歳)
- 今までサインで慣れて来ているし、暗証番号を忘れてしまったカードもあるので再度照会しなといけなくなると面倒だから。(女性30歳)

【サインの方が慣れている】

- サインに慣れているから。暗証番号を覚えるのが面倒くさいから。(女性29歳)

困らない(全く困らない+あまり困らない)

【暗証番号を忘れることはない】

- 暗証番号はどのカードも一つにしているので忘れることはない。自分しか知らない記念日を暗証番号にしているので今まで忘れたことがない。(女性68歳)
- 暗証番号を忘れたら決済できなくなると思えば、必ず暗証番号を覚えるはずなので、困ることもないと思う。(女性61歳)
- 暗証番号を忘れないから。万が一忘れてもサイン決済のクレジットカードも持っているため。(男性47歳)
- 忘れることはないと思うし、仮に忘れても買い物をあきらめるだけで、どうしてもカードで購入する場面は少ないと思うから。(男性65歳)

【セキュリティが安全】

- サインでも悪用されたことがある。全く違うサインなのに。(男性60歳)
- 悪用されるリスクに比べれば、暗証番号は覚えられなければどこかにメモしておけば済むので安心。(女性63歳)
- セキュリティの強化、個人情報の取り扱いの厳重化、犯罪防止の観点からも今の時代はサインより暗証番号での運用を求められているのだらうと思います。確かにその方がメリットは多そうなので暗証番号だけになっても良いかなと思います。(男性53歳)

【サインするのが面倒】

- 暗証番号を忘れなければいいだけだし、暗証番号のほうが決済も楽だから。(男性30歳)
- サインするのが時間がかかって面倒だし、サインだとこいつカード使ってるな感があって(見られて)はよせよって感じて後ろの人に思われそうで、いつも嫌。(女性37歳)

【慣れば問題ない】

- 暗証番号を覚えておけば済むことではある。慣れの問題もあって、サインによる決済の方がなじみやすいと思っているだけのことであるため、サイン決済ができなくてもそれほど困ることはないと思っている。(男性39歳)

【早い】

- 暗証番号をしっかり覚えておけば、暗証番号での決済はとても簡単で処理が早い。しかしサインの場合、サインをする時のレシートに会計金額が表示されているので、金額の間違えがないか確認してからサインをすることができるのも魅力のひとつであると思う。(女性25歳)

暗証番号入力をしたくないと感じた経験

■ 暗証番号入力をしたくないと感じた経験があるのは、全体の27%。

- ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、認知度の低い層ほど暗証番号入力をしたくないと感じた経験が高くなっている。
- 暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、サイン利用意向者では暗証番号入力をしたくないと感じた経験が7割を占める。

Q36 あなたは、店頭で「ICクレジットカード」を使って支払いをする際、暗証番号の入力をしたくないと感じたことはありますか。

SA

※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



暗証番号入力必要性

- 暗証番号入力必要性について、全体の8割強が「安全性を重視すると、必要」と感じている。
 - ICクレジットカードの暗証番号を「覚えていない」層、サイン利用意向者では、「安全性を重視すると、必要だと思う」が6割で、他の層よりも低い。

Q37 あなたは、店頭で「ICクレジットカード」を使って支払いをする際、暗証番号の入力は必要だと思いますか。

SA

※暗証番号入力をしたくないと感じた経験のある者ベース



暗証番号取引ではなく、サイン取引をしたい場面

Q38 「ICクレジットカード」を使って支払いをする際、「暗証番号」による決済ではなく、「サイン」で決済をしたいというシーンや場所はありますか。「こんな時はサインで決済したい」と思うシーンや場所がありましたら、できるだけ具体的にお書きください。

FA

混雑していたり、後ろに人がいるとき

- レジで、たくさんの人が並んでいるとき、暗証番号を覗き見られはしないかと心配だから。どちらも利用できればいいと思います。(女性64歳)
- 周りに人が大勢いる場所では、だれかのぞいて確認しているかわからないため怖い。携帯の画像で撮影しているなど。後ろに誰もいない環境を作りたい。(ホームセンターなどは不安)(女性50歳)
- 後に人が並んでいる場所。暗証番号が見えてしまう。百貨店等売り場とレジが離れていて、店員がひとりでレジに行く場合(客は売り場で待つ)は、暗証番号だと客もレジに行かなくては行けないし、その後売り場に戻り、包装になるので客も店員も往復することになり面倒。(女性36歳)
- 暗証番号はレジで人が並んでいると見られているような感じがする、サインだと字に癖が出るので、他人が真似しにくい(男性57歳)
- 洋服屋などの狭い店の場合、後ろに並んでいる人に覗き見されないか不安。暗証番号入力が主流になっても、店側のセキュリティ体制が甘いところが多い。(女性29歳)
- スーパーなど、横並びで列を作っているときに、横から番号を見られそうでいやだ。(女性52歳)

暗証番号を忘れたとき

- 複数のカードを使っているため、たまたまそのカードの暗証番号を忘れた時にはサインで使いたい。(女性53歳)
- 家族カードなどで親が契約している場合、暗証番号が分からない場合があるのでサインで決済する事が多い。(女性30歳)
- 「サイン」決済したいシーンや場所はないが、万が一暗証番号を忘れてしまった場合の代替策として残してほしい。(男性51歳)
- 飲み屋に行って酔っ払った状態で会計精算をするとき、サインだとささっと書けますが、思考能力が落ちていて暗証番号だと思い出せない場合があるのではないかと危惧します。(男性53歳)

飲食店で

- 席で会計してくれる飲食店の場合、暗証番号だと端末のあるところまで行かないといけないので、従来と流れが変わってはじめるのは慣れないかなと思う。(男性39歳)
- ダイニングバーや、高級レストランなど、雰囲気のある場所では、デジタル的なボタン操作より、サインの方が、ムードを壊さない気がする。(女性32歳)
- 信用のおける店(大手デパートや高級店、だれもが知っているチェーン店)やサインのほうがスマートである場合(高級ホテルや高級レストランなど)はサインがよい。(男性36歳)

金額によって

- ゴルフ場等で支払いはいいですが、高額な物を買ったときはサインをして帰りたい。(男性67歳)
- 急いでるときはとにかく暗証番号が良いです。ただ、高額な時は何となくサインが良いかなと感じるときがあります。また、海外旅行先でもサインが良いです。理由は本当に何となくですが、サインの方がなぜか安心感が持てるからかもしれません。(女性27歳)
- 高額な家電製品を買うとき、早く使用したいとき(冷蔵庫やテレビ)にサインだと簡単だと思う。(男性33歳)
- あまり高額な買い物でない時はサインでさっと済ませたい。(女性36歳)

海外で

- 海外でカード使う場合、漢字を使うと真似されにくい。暗証番号の方が覗かれる可能性が高そう。(女性59歳)
- 海外で使用するときは不安な時があるのでサインのほうが他人にマネできないと思う。(男性39歳)
- 特に海外では暗証番号は不安です。悪用されたという記事を見た事、聞いた事があります。(女性65歳)

その他

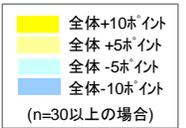
- 実際にはコンビニやスーパーなどではサインも暗証番号も必要ないので全く困ってはいない。反対に、時々サインや暗証番号の入力を求められると何故か？と不思議になる。(女性49歳)
- ガソリンスタンドの支払いはサインのほうがスムーズだと思う。(男性28歳)
- 買い物などは暗証番号がよいが、ホテルなどではステイタスを感じるサインの方がよいと感じることがたまにある。サインの方が高級感を感じることもある。(男性55歳)
- ICカード決済用の機械(カードを挿す装置)がなかなか目の前に出てこないとき。(男性50歳)
- 子供を抱っこしている時や、両手がふさがっている時。(女性27歳)
- 買い物をしたときサインをすると金額の確認ができる。二回払いも選択できる。(女性69歳)
- 店員がICクレジットカードの取り扱いがいまいち分かっていないように見受けられるとき。(男性26歳)

飲食店でのテーブル会計時に暗証番号入力を行うことへの印象

■ 全体の6割強が、飲食店でのテーブル会計時に暗証番号入力を行うことに「良い印象」を持っている。
 ークレジットカード利用金額別にみると、利用金額が高い層ほど「良い印象」の割合が高くなっている。
 ー暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、暗証番号利用意向者では「良い印象」が7割弱を占める。一方、サイン利用意向者では「悪い印象」が過半数を占める。

Q39 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、あなたはどのような印象を持ちますか。 SA

※全ベース



		n=	■ 良い印象を持つ ■ どちらかという良い印象を持つ ■ どちらかという悪い印象を持つ ■ 悪い印象を持つ (%)				良い印象計	悪い印象計
全体		(2,066)	8.9	53.6	32.7	4.7	62.5	37.5
クレジットカード 利用金額別	ヘビー利用者	(422)	15.9	53.3	26.1	4.7	69.2	30.8
	ミドル利用者	(819)	8.5	55.9	31.4	4.2	64.5	35.5
	ライト利用者	(825)	5.7	51.5	37.5	5.3	57.2	42.8
クレジットカード 利用状況別	MSカードメイン利用者	(1,219)	6.1	53.7	34.4	5.9	59.7	40.3
	ICカードメイン利用者	(847)	13.0	53.6	30.3	3.1	66.6	33.4
ICクレジットカード 浸透状況別	非認知者	(313)	4.2	53.7	34.8	7.3	57.8	42.2
	認知・非保有者	(286)	7.0	53.1	35.0	4.9	60.1	39.9
	保有・非利用者	(368)	4.3	56.0	35.1	4.6	60.3	39.7
	利用者	(1,099)	12.3	53.0	30.8	4.0	65.2	34.8
ICクレジットカードの 暗証認知度別	しっかり覚えている	(982)	13.2	54.5	29.2	3.1	67.7	32.3
	何となく覚えている	(323)	5.0	54.8	35.6	4.6	59.8	40.2
	覚えていない	(162)	3.1	46.9	40.1	9.9	50.0	50.0
暗証番号/サイン 取引の利用意向別	暗証番号利用意向者	(1,123)	13.8	55.4	27.1	3.7	69.2	30.8
	中庸層	(535)	3.6	59.3	33.3	3.9	62.8	37.2
	サイン利用意向者	(408)	2.5	41.4	47.5	8.6	43.9	56.1

※「良い印象計」=「良い印象を持つ」+「どちらかという良い印象を持つ」
 ※「悪い印象計」=「どちらかという悪い印象を持つ」+「悪い印象を持つ」

飲食店での会計意向(テーブルサインvsレジ暗証番号)

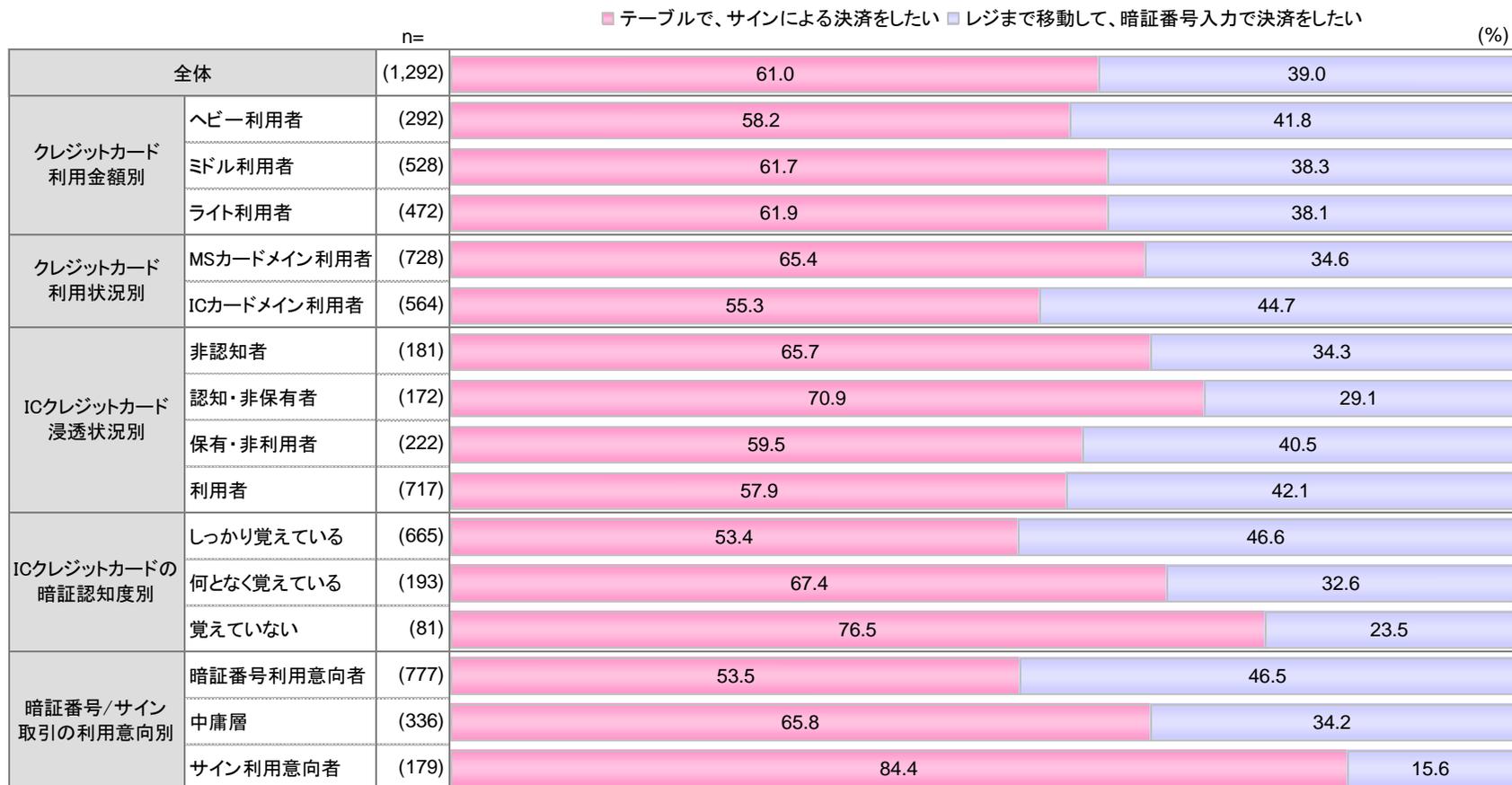
■ 「テーブルでサインによる決済」が6割、「レジまで移動して暗証番号で決済」が4割。

- －ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、認知度が低い層ほど「テーブルでサインによる決済」意向が強くなっている。
- －暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、サイン利用意向者では「テーブルでサインによる決済」意向が8割半ばを占める。

Q40 前問にて、「良い印象を持つ」「どちらかという良い印象を持つ」とお答えの方におうかがいします。テーブルで暗証番号を入力できない場合、「テーブルでのサイン」、または「レジでの暗証番号入力」のいずれかで決済する必要があります。その場合、あなたはどちらを利用したいですか。

SA

※テーブル会計時の暗証番号入力に良い印象を持つ者ベース



飲食店でのテーブル会計時に暗証番号入力に抵抗を感じる理由

■ 暗証番号入力に抵抗を感じる理由として、「暗証番号が見られそうで不安」が8割を超え、突出。
 ー 暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、サイン利用意向者では他層に比べ「暗証番号が周りから見られそうで不安だから」が低く、「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」「入力が面倒だから」が高め。

Q41 前問にて、「悪い印象を持つ」「どちらかという悪い印象を持つ」とお答えの方におうかがいします。あなたが、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。以下の中から、あてはまるものをすべてお選びください。 MA

※テーブル会計時の暗証番号入力に悪い印象を持つ者ベース



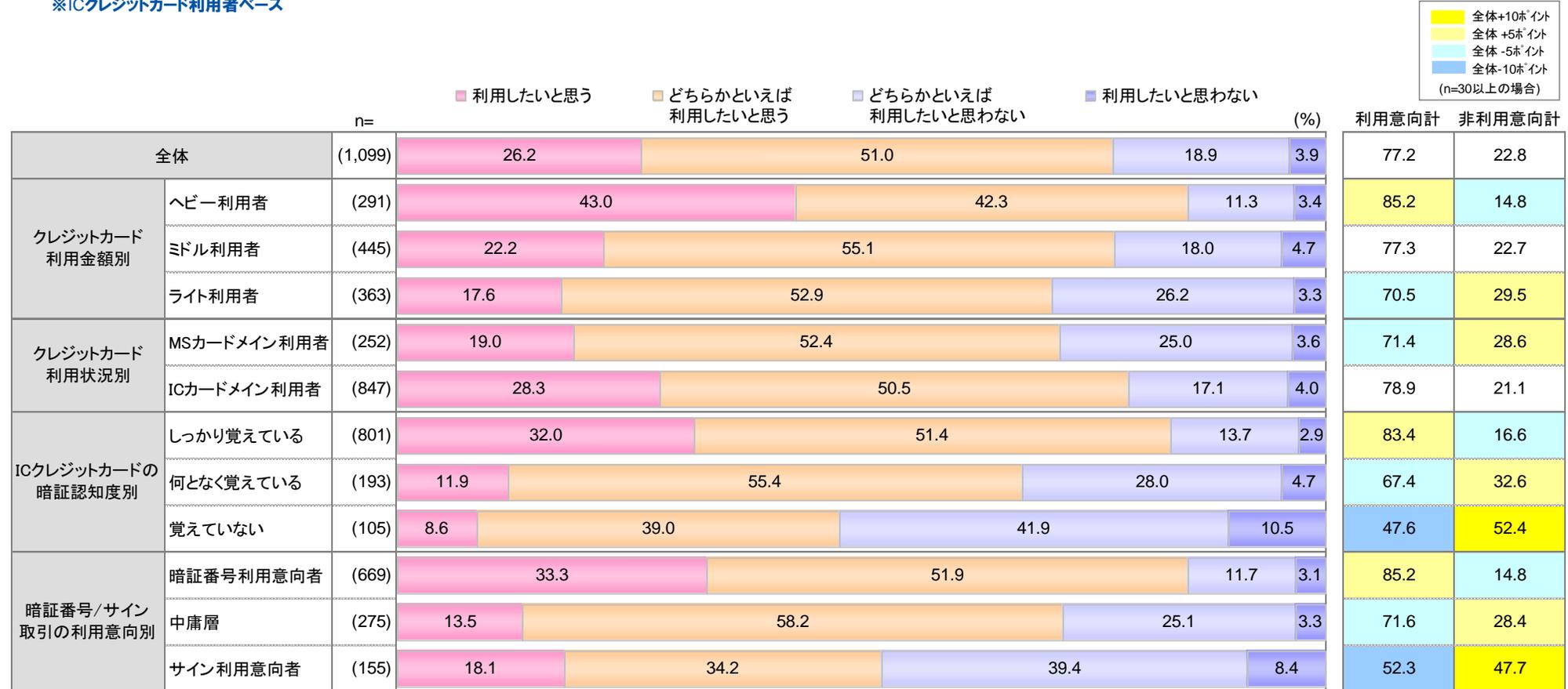
※全体のスコアで降順ソート

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

■ **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は77%。**
 - ICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、“しっかり覚えている”層では利用意向が8割強を占める。一方、“覚えていない”層では過半数が非利用意向を示している。
 - 暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、暗証番号利用意向者の利用意向は85%にのぼり、サイン利用意向者(52%)と3割以上の開きがある。

Q42 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いの際にサインが不要な場合があります。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百貨店の食料品売場、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。 SA

※ICクレジットカード利用者ベース



※「利用意向計」=「利用したいと思う」+「どちらかといえば利用したいと思う」
 ※「非利用意向計」=「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」

上記の利用したくない理由

■「暗証番号を見られそう」(61%)、「暗証番号の入力が面倒」(43%)、「暗証番号を間違えた場合、後ろの人に迷惑がかかる」(39%)が上位。

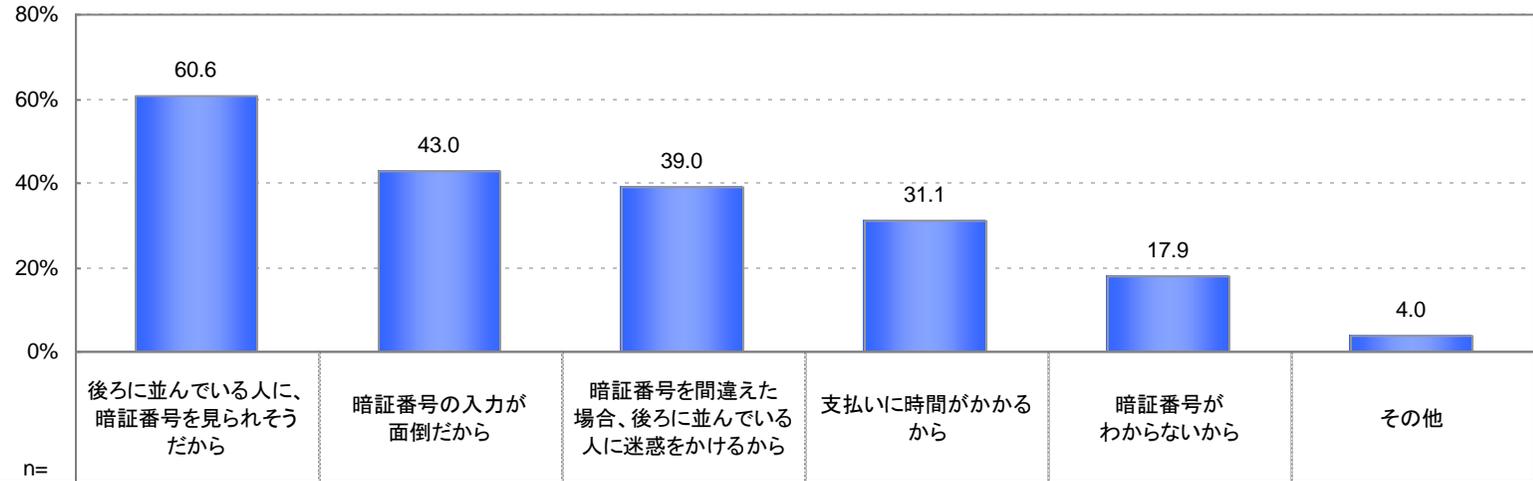
ークレジットカード利用金額別にみると、利用金額が高い層ほど「暗証番号の入力が面倒」「支払いに時間がかかる」の割合が高い。

ーICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、“覚えていない”層では「暗証番号の入力が面倒」「暗証番号を間違えた場合、後ろの人に迷惑がかかる」「暗証番号がわからない」が5割以上と高い。

Q43 前問にて、「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」とお答えの方におうかがいします。暗証番号の入力が必要になった場合、利用したいと思わないのはどのような理由からですか。以下の中から、あてはまるものをすべてお選びください。

MA

※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



■ 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)

		n=	後ろに並んでいる人に、暗証番号を見られそうだから	暗証番号の入力が面倒だから	暗証番号を間違えた場合、後ろに並んでいる人に迷惑をかけるから	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
全体		(251)	60.6	43.0	39.0	31.1	17.9	4.0
クレジットカード 利用金額別	ヘビー利用者	(43)	60.5	53.5	41.9	41.9	11.6	2.3
	ミドル利用者	(101)	62.4	42.6	43.6	35.6	16.8	3.0
	ライト利用者	(107)	58.9	39.3	33.6	22.4	21.5	5.6
クレジットカード 利用状況別	MSカードメイン利用者	(72)	58.3	37.5	45.8	27.8	18.1	2.8
	ICカードメイン利用者	(179)	61.5	45.3	36.3	32.4	17.9	4.5
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	(133)	63.9	39.1	31.6	36.8	2.3	3.8
	何となく覚えている	(63)	60.3	41.3	41.3	23.8	19.0	3.2
	覚えていない	(55)	52.7	54.5	54.5	25.5	54.5	5.5
暗証番号/サイン 取引の利用意向別	暗証番号利用意向者	(99)	65.7	44.4	41.4	40.4	9.1	5.1
	中庸層	(78)	62.8	38.5	30.8	37.2	11.5	5.1
	サイン利用意向者	(74)	51.4	45.9	44.6	12.2	36.5	1.4

(n=30未満は参考値)

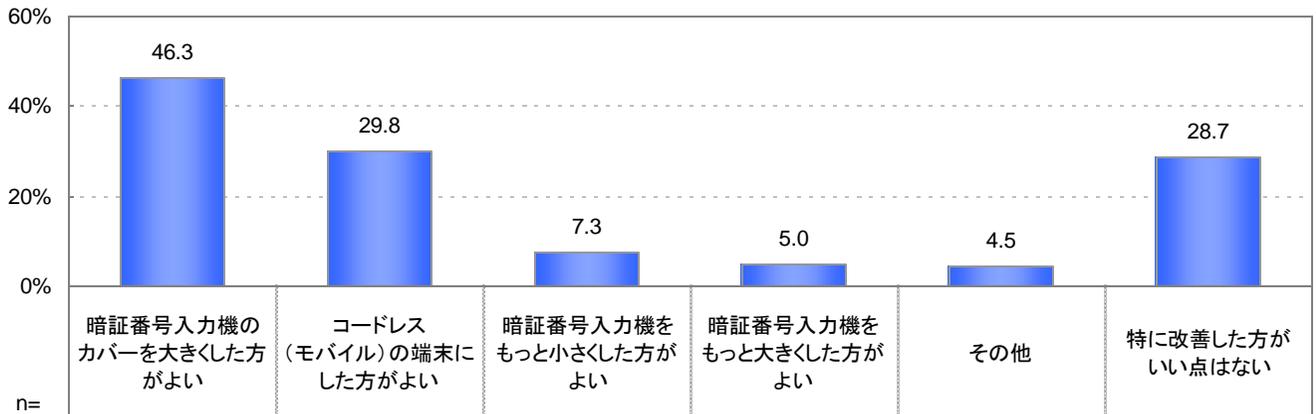
※全体のスコアで降順ソート

PINパッドの改善点

■ 「入力機のカバーを大きくした方がよい」(46%)がトップ。次いで「コードレス端末」(30%)が続く。
 - 暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、サイン利用意向者では「入力機のカバーを大きくした方がよい」が高め。

Q44 最後に、暗証番号入力機についておうかがいします。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。以下の中から、あてはまるものをすべてお選びください。 MA

※暗証番号決済経験者ベース



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)

		n=	暗証番号入力機のカバーを大きくした方がよい	コードレス(モバイル)の端末にした方がよい	暗証番号入力機をもっと小さくした方がよい	暗証番号入力機をもっと大きくした方がよい	その他	特に改善した方がよい点はない	改善した方がよい計
全体		(819)	46.3	29.8	7.3	5.0	4.5	28.7	71.3
クレジットカード 利用金額別	ヘビー利用者	(258)	45.0	34.1	5.0	7.4	3.9	27.9	72.1
	ミドル利用者	(342)	47.1	30.4	8.5	4.1	5.0	28.1	71.9
	ライト利用者	(219)	46.6	23.7	8.2	3.7	4.6	30.6	69.4
クレジットカード 利用状況別	MSカードメイン利用者	(274)	45.3	25.2	6.9	4.0	3.6	30.3	69.7
	ICカードメイン利用者	(545)	46.8	32.1	7.5	5.5	5.0	27.9	72.1
ICクレジットカード 浸透状況別	認知・非保有者	(40)	40.0	10.0	2.5	2.5	5.0	42.5	57.5
	保有・非利用者	(123)	42.3	27.6	8.9	6.5	2.4	29.3	70.7
	利用者	(656)	47.4	31.4	7.3	4.9	4.9	27.7	72.3
ICクレジットカードの 暗証認知度別	しっかり覚えている	(666)	46.8	30.6	7.4	5.6	5.1	27.8	72.2
	何となく覚えている	(98)	45.9	31.6	9.2	3.1	1.0	29.6	70.4
	覚えていない	(15)	40.0	33.3	6.7	-	-	26.7	73.3
暗証番号/サイン 取引の利用意向別	暗証番号利用意向者	(570)	47.9	32.8	7.9	4.9	4.6	24.7	75.3
	中庸層	(186)	38.2	20.4	5.9	5.9	3.8	42.5	57.5
	サイン利用意向者	(63)	55.6	30.2	6.3	3.2	6.3	23.8	76.2

※全体のスコアで降順ソート ※「改善した方がよい計」=100-「特に改善した方がよい点はない」

付録：調査票

持ち物に関するアンケート

下記アンケートにご協力お願いいたします。

当アンケートの回答者の皆様へお願い

マクロミルモニタの各欄にはモニタ規約にて「調査についての守秘義務」の徹底をお願いしています。

当アンケートの内容および当アンケートで知り得た情報については、決して第三者に口外しないよう(掲示板やホームページへの書き込みを含む)、ご協力お願いします。

Q1 あなたとあなたの同居のご家族で、以下の業種に従事されている方はいらっしゃいますか。いる方は、あてはまるものを全てお選びください。

【必須入力】

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 製造業(食料) | <input type="checkbox"/> 16. 飲食店 |
| <input type="checkbox"/> 2. 製造業(飲料) | <input type="checkbox"/> 17. 保険業 |
| <input type="checkbox"/> 3. 製造業(医薬品・化粧品・化学・日用品) | <input type="checkbox"/> 18. 金融業(証券業) |
| <input type="checkbox"/> 4. 製造業(AV・家電・電気機械器具) | <input type="checkbox"/> 19. 金融業(銀行・信託) |
| <input type="checkbox"/> 5. 製造業(自動車・カー用品) | <input type="checkbox"/> 20. 金融業(消費者金融) |
| <input type="checkbox"/> 6. 製造業(その他) | <input type="checkbox"/> 21. 金融業(その他) |
| <input type="checkbox"/> 7. 電気通信業 | <input type="checkbox"/> 22. サービス業 |
| <input type="checkbox"/> 8. 情報処理関連業 | <input type="checkbox"/> 23. 医療・福祉関連業 |
| <input type="checkbox"/> 9. 卸売・小売業(食料) | <input type="checkbox"/> 24. 学校・教育産業 |
| <input type="checkbox"/> 10. 卸売・小売業(飲料) | <input type="checkbox"/> 25. 官公庁・自治体・公共団体 |
| <input type="checkbox"/> 11. 卸売・小売業(医薬品・化粧品・日用品) | <input type="checkbox"/> 26. マスコミ関連業 |
| <input type="checkbox"/> 12. 卸売・小売業(AV・家電・電気機械器具) | <input type="checkbox"/> 27. 調査業・広告代理業・マーケティング業 |
| <input type="checkbox"/> 13. 卸売・小売業(自動車・カー用品) | |
| <input type="checkbox"/> 14. 卸売・小売業(百貨店・スーパー・コンビニ・ドラッグストア) | <input type="checkbox"/> 28. 上記の業種に従事しているものも、ひとりもない |
| <input type="checkbox"/> 15. 卸売・小売業(その他) | |

Q2 あなたは、クレジットカードをお持ちですか。お持ちの方は、持っている枚数をお答えください。※ご自身の名義のものについて、お答えください。

【必須入力】

1. 1枚
2. 2枚
3. 3枚
4. 4枚
5. 5枚
6. 6枚
7. 7枚
8. 8枚
9. 9枚
10. 10枚以上
11. クレジットカードは持っていない

アンケートは以上で終わりです。ご協力ありがとうございました。
回答もれがないか確認し、よろしければ「送信」ボタンをクリックしてください。

送信



ここで改ページ

クレジットカードに関するアンケート

当アンケートでは「あなたご自身のデリケートな内容」についてお伺いする箇所が含まれております。本件趣旨にご同意くださる方は、ご回答をお願いいたします。

回答をたくないと思われる場合はお手数ですが、「回答をやめる」ボタン、あるいはブラウザを閉じて、アンケートを終了してください。

なお、当アンケートにより取得した回答結果につきましては、特定の個人が識別できないよう統計的に処理させていただきます。

お忙しいところ恐れ入りますが、下記アンケートにご協力をお願いいたします。

当アンケートの回答者の皆様へお願い

マクロミルモニタの皆様にはモニタ規約にて「調査についての守秘義務」の徹底をお願いしております。

当アンケートの内容および当アンケートで知り得た情報については、決して第三者に口外しないよう(指示板やホームページへの書き込みを含む)、ご協力をお願いします。

Q1 あなたは普段、どのくらいの頻度でクレジットカードを利用していますか。最も近いものを1つお選びください。

【必須入力】

- 1. 1回/毎日
- 2. 週に4~5回
- 3. 週に2~3回
- 4. 週に1回
- 5. 2~3週間/1回
- 6. 月に1回
- 7. 2~3ヶ月/1回
- 8. 半年に1回
- 9. それ以下

ここで改ページ

Q2 あなたは、1ヶ月で平均してどのくらいクレジットカードを利用していますか。最も近いものを1つお選びください。

【必須入力】

- 1. 3千円未満
- 2. ~5千円未満
- 3. ~7千円未満
- 4. ~1万円未満
- 5. ~2万円未満
- 6. ~3万円未満
- 7. ~4万円未満
- 8. ~5万円未満
- 9. ~7万円未満
- 10. ~10万円未満
- 11. 10万円以上

ここで改ページ

ここからは、ICクレジットカードについて、おうえがいたします。

▼ 以下の画像をご覧ください。 ▼



Q3 あなたは、「ICクレジットカード」をご存じですか。ご存じの方は、ICクレジットカードをお持ち、もしくは利用していますか。最も近いものを1つお選びください。

※「ICクレジットカード」とは、ICチップが埋め込まれたカードのことです。

【必須入力】

- 1. 知らない
- 2. 知っているが、持っていない
- 3. 持っているが、使っていない
- 4. 持っていて、使っている

ここで改ページ

▼ 以下の画像をご覧ください。 ▼



Q4 あなたは、「ICクレジットカード」と「磁気式クレジットカード」を、それぞれどの程度使っていますか。

※「ICクレジットカード」とは、ICチップが埋め込まれたカードのことです。

「磁気式クレジットカード」とは、ICチップが埋め込まれていない、従来型のカードのことです。

【必須入力】

- 1. ICクレジットカードのみ使っている
- 2. ICクレジットカードを中心に使っている(磁気式クレジットカードも使っている)
- 3. 磁気式クレジットカードを中心に使っている(ICクレジットカードも使っている)

ここで改ページ

▼ 以下の画像をご覧ください。 ▼



Q5 「ICクレジットカード」には、以下のような特徴があります。
あなたは、以下の特徴をご存じですか。それぞれについてお答えください。

※「ICクレジットカード」とは、ICチップが埋め込まれたカードのことです。
「磁気式クレジットカード」とは、ICチップが埋め込まれていない、従来型のカードのことです。
【必須入力】

	1 知っている	2 知らない
1. 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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. カードの偽造が困難である	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 暗証番号入力によりサインが不要である	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 紛失・盗難にあっても不正使用されにくい	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 決済処理時間が短くなる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



ここで改ページ

▼ 以下の画像をご覧ください。 ▼



Q6 「ICクレジットカード」には、以下のような特徴があります。
あなたは、以下の特徴を魅力的だと思いますか。それぞれについてお答えください。

※「ICクレジットカード」とは、ICチップが埋め込まれたカードのことです。
「磁気式クレジットカード」とは、ICチップが埋め込まれていない、従来型のカードのことです。
【必須入力】

	1 非常に魅力的である	2 やや魅力的である	3 どちらでもない	4 あまり魅力的でない	5 全く魅力的でない
1. 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	<input type="radio"/>				
2. カードの偽造が困難である	<input type="radio"/>				
3. 暗証番号入力によりサインが不要である	<input type="radio"/>				
4. 紛失・盗難にあっても不正使用されにくい	<input type="radio"/>				
5. 決済処理時間が短くなる	<input type="radio"/>				
6. 見た目が安全そうな印象を受ける	<input type="radio"/>				



ここで改ページ

Q7 「ICクレジットカード」の以下のような機能や特徴は、あなたご自身のクレジットカードの利用促進にどのくらい影響がありますか。それぞれの機能・特徴ごとに教えてください。

※「ICクレジットカード」とは、ICチップが埋め込まれたカードのことです。
「磁気式クレジットカード」とは、ICチップが埋め込まれていない、従来型のカードのことです。
【必須入力】

	1 利用促進に大きく影響する	2 利用促進にやや影響する	3 どのようでもない	4 利用促進にはあまり影響しない	5 利用促進には全く影響しない
1. 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	<input type="radio"/>				
2. カードの偽造が困難である	<input type="radio"/>				
3. 暗証番号入力によりサインが不要である	<input type="radio"/>				
4. 紛失・盗難にあっても不正使用しにくい	<input type="radio"/>				
5. 決済処理時間が短くなる	<input type="radio"/>				
6. 見た目が安全そうな印象を受ける	<input type="radio"/>				

ここで改ページ

ここからは、ICクレジットカードの利用状況について、おうかがいします。

Q8 ICクレジットカードに入会する際は、申込み用紙にて必ず暗証番号を設定します。あなたは、暗証番号を設定する際に、その暗証番号がどのような時に必要なものかを理解して番号を設定しましたか。その当時の状況に、最も近いものをお選びください。
【必須入力】

- 1. どのような時に必要かを、理解した上で設定した
- 2. 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
- 3. 設定したこと自体、覚えていない

ここで改ページ

Q9 あなたは、ICクレジットカードの決済において、「暗証番号入力」で決済ができることをご存じですか。ただし、暗証番号入力で決済が可能な店舗は、ICクレジットカード対応端末設置加盟店のみとなります。
【必須入力】

- 1. 知らなかった
- 2. 知っているが、暗証番号で決済したことはない
- 3. 知っている、暗証番号で決済したことがある

ここで改ページ

Q10 あなたは、ICクレジットカードの決済において、「暗証番号」と「サイン」のどちらで行っていますか。ICクレジットカードで10回決済したときの、現在、決済している割合をお答えください。また、今後、使いたいと思う割合もお答えください。
【必須入力】

	1 すべて暗証番号で決済	2 8割~9割が暗証番号で決済	3 6割~7割が暗証番号で決済	4 暗証番号とサインの決済が半数	5 6割~7割がサインで決済	6 8割~9割がサインで決済	7 すべてサインで決済
1. 現在、決済している割合	<input type="radio"/>						
2. 今後、使いたい割合	<input type="radio"/>						

ここで改ページ

Q11 あなたは、現在お持ちのICクレジットカードの「暗証番号」を覚えていますか。
【必須入力】

- 1. しっかり覚えている
- 2. 何となく覚えている
- 3. 覚えていない

ここで改ページ

Q12 ICクレジットカードに登録している「暗証番号」は、どのような数字を設定していますか。これまでに設定したことのある数字(すべて)と、その中でも最もよく設定する数字(ひとつだけ)をお選びください。
【必須入力】

	1 「自分や家族の「誕生日」や「電話番号」の数字	2 同じ数字(例: 7777)	3 それ以外の数字
1. 設定したことのある数字(すべて)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 最もよく設定する数字(ひとつだけ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ここで改ページ

Q13 ICクレジットカードに登録している「暗証番号」は、銀行のキャッシュカードと同じ番号にですか。それとも異なりますか。ICクレジットカードを複数お持ちの場合は、どちらを設定することが多いかを教えてください。
【必須入力】

- 1. キャッシュカードと同じ番号である
- 2. キャッシュカードとは異なる番号である

ここで改ページ

Q14 あなたは、これまで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。変更したことがある方は、どのくらいの頻度で変更しているかについても教えてください。
【必須入力】

- 1. 1～2ヶ月に1回程度
- 2. 3ヶ月～半年に1回程度
- 3. 1年に1回程度
- 4. 2～3年に1回程度
- 5. それ以下
- 6. 一度も変更したことはない

ここで改ページ

Q15 あなたは、ICクレジットカードを、暗証番号入力で決済しようとした際、「暗証番号」を忘れてしまった経験はありますか。
【必須入力】

- 1. 毎回、暗証番号を忘れる
- 2. よく忘れることがある
- 3. たまに忘れることがある
- 4. 忘れたことはあまりない
- 5. 忘れた経験はない

ここで改ページ

Q16 ICクレジットカードでの暗証番号入力の決済において、「暗証番号」を忘れてしまった経験がある方にお伺いします。「暗証番号」を忘れてしまった際、あなたはどのような行動をとりましたか。あてはまるものをすべてお選びください。
※「磁気式クレジットカード」とは、ICチップが埋め込まれていない、従来型のカードのことです。
【必須入力】

- 1. 暗証番号入力ではなく、サインで決済した
- 2. 別のICクレジットカードを試した
- 3. 別の磁気式クレジットカードで決済した
- 4. クレジットカードは使わず、現金で支払った
- 5. カード発行会社に連絡を取った
- 6. 購入を見送った
- 7. その他

ここで改ページ

Q17 ICクレジットカードでの暗証番号入力の決済において、「暗証番号」を忘れてしまった経験がある方にお伺いします。では、「暗証番号」を忘れてしまった後、あなたはそのICクレジットカードの「暗証番号」を覚え直しましたか。
【必須入力】

- 1. 「暗証番号」を覚え直した
- 2. 「暗証番号」を覚え直していない(忘れたままである)

ここで改ページ

Q18 あなたは、ICクレジットカードの「暗証番号」が分からなくなった場合、以下の方法で「暗証番号」照会の申請をできることをご存じですか。ご存じの照会申請方法をすべてお選びください。
【必須入力】

- 1. クレジットカード会社への電話での照会申請
- 2. 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
- 3. その他
- 4. いずれも知らない

ここで改ページ

Q19 クレジットカード会社などでは、ICクレジットカードの「暗証番号」を覚えてもらえるような活動・施策を行っています。あなたは、以下のような活動・施策が行われていることをご存じですか。
【必須入力】

	1 知っている／見たことがある	2 見たことがある／ある気がする	3 知らない／見たことはない
1. 入会申込書の注意書き	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 請求書や会員誌等カード会社からの送付物	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 加盟店の店頭で設置している広告物(ポップ、シールなど)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. カード会社のホームページ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. クレジットカード業界団体のホームページ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ここで改ページ

Q20 前問にて、「知っている／見たことがある」「見たことがあるような気がする」とお答えになった活動・施策についておうかがいします。ご存じの活動・施策で、あなたは実際に「暗証番号」を覚えましたが、なお、活動・施策を知る／見る前に暗証番号を知っていた方は、「4.既に暗証番号を知っていた」をお選びください。
【必須入力】

	1 この活動・施策で暗証番号を覚えた	2 この活動・施策で暗証番号を覚えようと思った	3 この活動・施策で暗証番号を覚えようとは思わなかった	4 既に暗証番号を知っていた
1. 入会申込書の注意書き	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 請求書や会員誌等カード会社からの送付物	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 加盟店の店頭で設置している広告物(ポップ、シールなど)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. カード会社のホームページ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. クレジットカード業界団体のホームページ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ここで改ページ

<既存の「暗証番号」認知のための施策・活動>

- 【1】入会申込書の注意書き
- 【2】請求書や会員誌等カード会社からの送付物
- 【3】加盟店の店頭で設置しているポップ
- 【4】カード会社のホームページ
- 【5】クレジットカード業界団体のホームページ

Q21 上記以外で、ICクレジットカードの「暗証番号」を覚えるのに役立つような(有効な)施策・活動がありましたらどのようなことでも結構ですので、なるべく具体的にお聞かせください。
【必須入力】

※500文字以内でご記入ください。

ここで改ページ

Q22 あなたは、店頭で「ICクレジットカード」を使って支払いをする際、一年前に比べて、暗証番号の入力を求められるようになりましたか。
【必須入力】

- 1. よく求められるようになった
- 2. たまに求められるようになった
- 3. あまり変わらない
- 4. 求められる機会が減った
- 5. 今まで全く求められたことがない
- 6. 1年前とは使用していない

ここで改ページ

Q23 あなたは、ICクレジットカードでの決済において、「暗証番号」を忘れてしまって、ご自身で「サイン」での決済を求めたことがありますか。
【必須入力】

- 1. 求めたことがある
- 2. 求めたことはない

ここで改ページ

Q24 あなたは、ICクレジットカードでの決済において、「暗証番号」を覚えていないにも関わらず、ご自身で「サイン」での決済を求めたことがありますか。
【必須入力】

- 1. 求めたことがある
- 2. 求めたことはない

ここで改ページ

Q25 あなたは、ICクレジットカードでの決済において、店舗にICクレジットカード対応端末があるにも関わらず、店舗の店員から、「暗証番号」もしくは「サイン」のどちらで決済するか、選択を求められたことがありますか。
【必須入力】

- 1. 毎回求められる
- 2. よく求められる
- 3. たまに求められたことがある
- 4. 求められたことはあまりない
- 5. 求められた経験はない

ここで改ページ

Q26 あなたは、ICクレジットカードでの決済において、店舗にICクレジットカード対応端末があるにも関わらず、店舗の店員から、「サイン」での決済を求められたことがありますか。
【必須入力】

- 1. 毎回求められる
- 2. よく求められる
- 3. たまに求められたことがある
- 4. 求められたことはあまりない
- 5. 求められた経験はない

ここで改ページ

Q27 あなたは、ICクレジットカードでの決済において、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。以下の中から、あてはまるものをすべてお選びください。
【必須入力】

- 1. セキュリティへの配慮が欠けていると感じる
- 2. 不正防止の意識が低いと感じる
- 3. サインより暗証番号入力の方が良かったと不満を感じる
- 4. 設備導入が遅れていると感じる
- 5. その他
- 6. 特に何も感じない

ここで改ページ

ここからは、ICクレジットカードの決済方法について、おながいします。

▼ 以下の画像をクリックすると別画面で拡大表示されます。 ▼
必ずクリックして、別画面に表示される画像全体をよくご覧ください。



Q28 ICクレジットカードの「暗証番号」による決済には、以下のような特徴があります。あなたは、以下の特徴をご存じですか。それぞれについてお答えください。
【必須入力】

	1 知っている	2 知らない
1. サインが不要である	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. カードを偽造されにくい	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. カードを悪用されにくい	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ICチップに膨大な情報が蓄積できるため、多彩なサービスが受けられる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 間違えた暗証番号を所定回数入力すると、自動的にカードがロックがかかる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. 海外では暗証番号を知らない場合、使えないことがある	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. 暗証番号の間、合わぬことに対する回答に数日かかる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ここで改ページ

▼ 以下の画像をクリックすると別画面で拡大表示されます。▼
再度ご覧になりたい方はクリックしてください。



Q29 ICクレジットカードの「暗証番号」による決済について、あなたが魅力的だと思う点はどこでしょうか。あてはまるものをすべてお選びください。
【必須入力】

- 1. サインが不要である
- 2. サインよりも決済のスピードが速そう
- 3. サインよりも決済の手間がかからなそう
- 4. カードを偽造されにくい
- 5. カードを悪用されにくい
- 6. ICチップに膨大な情報が蓄積できるため、多様なサービスが受けられる
- 7. その他

Q30 では逆に、「暗証番号」による決済について、あなたが嫌わしいと感じる点はどこでしょうか。あてはまるものをすべてお選びください。
【必須入力】

- 1. 暗証番号の入力が面倒
- 2. 暗証番号を覚えるのが面倒
- 3. サインよりも決済に時間がかかりそう
- 4. 他人に暗証番号を覗き見されないか不安
- 5. 暗証番号での取引の流れがわからない
- 6. その他

▼ 以下の画像をクリックすると別画面で拡大表示されます。▼
必ずクリックして、別画面に表示される画像全体をよくご覧ください。



Q31 ICクレジットカードの「サイン」による決済について、あなたが魅力的だと思う点はどこでしょうか。あてはまるものをすべてお選びください。
【必須入力】

- 1. 暗証番号を覚えなくてよい
- 2. 暗証番号よりも決済のスピードが速そう
- 3. 暗証番号よりも決済の手間がかからなそう
- 4. 他人からの覗き見を心配しなくてよい
- 5. 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
- 6. サインの方が慣れている
- 7. その他

Q32 では逆に、「サイン」による決済について、あなたが嫌わしいと感じる点はどこでしょうか。あてはまるものをすべてお選びください。
【必須入力】

- 1. サインをするのが面倒
- 2. 暗証番号よりも決済に時間がかかりそう
- 3. 店舗にカードを渡すのが心配
- 4. カードを落とした際に、悪用されそう
- 5. その他



ここで改ページ



ここで改ページ

Q33 では、改めてお伺いします。
あなたは、ICクレジットカードの決済において、「暗証番号」と「サイン」のどちらの決済方法を使いたいと思いますか。
【必須入力】

- 1. 暗証番号を使いたい
- 2. どちらかといえば、暗証番号を使いたい
- 3. どちらでも同じくらい
- 4. どちらかといえば、サインを使いたい
- 5. サインを使いたい

ここで改ページ

▼ 以下の画像をクリックすると別画面で拡大表示されます。 ▼
必ずクリックして、別画面に表示される画像全体をよくご覧ください。



Q34 現在のICクレジットカードにおける決済では、「暗証番号」もしくは「サイン」で決済することが可能です。
また、ICカード対応端末の設置店舗でも「暗証番号」を忘れてしまった場合、「サイン」による代用決済が可能です。

では、今後、ICクレジットカードの決済において、「サイン」による決済ができなくなる(すべて暗証番号による決済)としたら、あなたはどのように感じますか。
最もあてはまるものを1つお選びください。

【必須入力】

1 非常に困る	2 やや困る	3 あまり困らない	4 全く困らない
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q35 前の設問でお答えになった理由について、具体的にお聞かせください。
【必須入力】

※500文字以内でご記入ください。

ここで改ページ

ここからは、ICクレジットカードの暗証番号決済について詳細におうかがいします。

Q36 あなたは、店頭で「ICクレジットカード」を使って支払いをする際、暗証番号の入力をしたくないと感じたことはありますか。
【必須入力】

- 1. ある
- 2. ない

ここで改ページ

Q37 あなたは、店頭で「ICクレジットカード」を使って支払いをする際、暗証番号の入力は必要だと思いますか。
【必須入力】

- 1. 安全性を重視すると、必要だと思う
- 2. 安全性が低下したとしても、サインのほうがよい

ここで改ページ

Q38 「ICクレジットカード」を使って支払いをする際、「暗証番号」による決済ではなく、「サイン」で決済をしたいというシーンや場所がありますか。「こんな時はサインで決済したい」と思うシーンや場所がありましたら、できるだけ具体的にお書きください。
【必須入力】

※500文字以内でご記入ください。

ここで改ページ

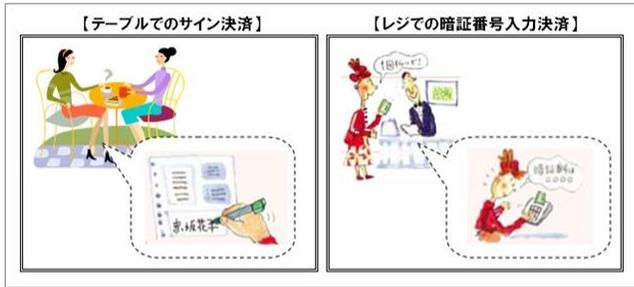
Q39 レストランや居酒屋で「ICクレジットカード」を使って支払いをする際に、テーブルで暗証番号を入力できるとしたら、テーブル上で暗証番号を入力することに、あなたはどのような印象を持ちますか。

【必須入力】

1 良い印象を持つ	2 どちらかというが良い印象を持つ	3 どちらかという悪い印象を持つ	4 悪い印象を持つ
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ここで改ページ

▼ 以下の画像をご覧ください。 ▼



Q40 前問にて、「良い印象を持つ」「どちらかというが良い印象を持つ」とお答えの方におうかがいします。テーブルで暗証番号を入力できない場合、「テーブルでのサイン」、または「レジでの暗証番号入力」のいずれかで決済する必要があります。その場合、あなたはどちらを利用したいですか。

【必須入力】

- 1. テーブルで、サインによる決済をしたい
- 2. レジまで移動して、暗証番号入力で決済をしたい

ここで改ページ

Q41 前問にて、「悪い印象を持つ」「どちらかという悪い印象を持つ」とお答えの方におうかがいします。あなたが、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。

以下の中から、あてはまるものをすべてお選びください。

【必須入力】

- 1. 暗証番号が周りから見られそうで不安だから
- 2. 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
- 3. 暗証番号入力欄に安心感や良い印象があるから
- 4. 入力画面が暗いから
- 5. その他

ここで改ページ

Q42 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いの際にサインが不要な場合があります。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百貨店の食料品売場、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せんか。

【必須入力】

1 利用したいと思う	2 どちらかといえば利用したいと思う	3 どちらかといえば利用したいと思わない	4 利用したいと思わない
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ここで改ページ

Q43 前問にて、「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」とお答えの方におうかがいします。暗証番号の入力が必要になった場合、利用したいと思わないのはどのような理由からですか。以下の中から、あてはまるものをすべてお選びください。

【必須入力】

- 1. 暗証番号の入力が面倒だから
- 2. 暗証番号がわからないから
- 3. 支払いに時間がかかるから
- 4. 後ろに並んでいる人に、暗証番号を見られそうだから
- 5. 暗証番号を間違えた場合、後ろに並んでいる人に迷惑をかけるから
- 6. その他

ここで改ページ

Q44 最後に、暗証番号入力欄についておうかがいします。暗証番号入力欄について、どこを改善した方がよいと思いませんか。以下の中から、あてはまるものをすべてお選びください。

【必須入力】

- 1. 暗証番号入力欄をもっと小さくした方がよい
- 2. 暗証番号入力欄をもっと大きくした方がよい
- 3. 暗証番号入力欄のカバーを大きくした方がよい
- 4. コードレス(モバイル)の端末にした方がよい
- 5. その他
- 6. 特に改善した方がよい点はない

アンケートは以上で終わります。ご協力ありがとうございました。
回答もれがないか確認し、よろしければ「送信」ボタンをクリックしてください。

送信

MACROMILL 
Innovation or Nothing

お問い合わせは  **0120-096-371** support@macromill.com
フリーコール 9:00-18:00