2017年ICクレジットカードに関する 消費者意識調査

~結果報告書~



目次

■ 調査概要	2	【3】PIN取引の利用経験	35
分析軸について	3	申し込み時の暗証番号の用途理解	36
回答者プロフィール	4	暗証番号の認知度	37
		暗証番号の確認意向	38
■ 調査結果の要約(前回調査 [2015年] からの推移を含む)	5	暗証番号を確認しない理由	39
1. ICクレジットカードの市場浸透度	6	暗証番号取引時に、暗証番号を忘れた経験	40
2. ICクレジットカード利用者属性(ICクレジットカード浸透度別)	7	暗証番号失念時の行動	41
3. セグメント別のICクレジットカード利用率	8	暗証番号失念後の暗証番号認知	42
4. ICクレジットカードの特徴認知度、魅力度	9	暗証番号の照会申請方法認知度	43
5. 暗証番号認知施策の効果	10	暗証番号認知施策の認知度 ~全体~	44
6. 暗証番号認知に有効な施策	11	暗証番号認知施策の認知度 ~軸別(暗証番号を覚えた媒体)~	45
7. 暗証番号認知状況と認知度別の特徴	12	暗証番号認知施策の認知度 ~軸別(媒体認知計)~	46
8. 暗証番号失念経験と失念時の行動	13	暗証番号認知に有効な施策(再掲)	47
9. 暗証番号とサインの利用意向	14	店頭取引時に暗証番号入力を要求される頻度	48
10. ICクレジットカード 決済時について	15	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	49
11. PINバイパス取引廃止時の影響	16	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	50
12.テーブル会計時の暗証番号入力の「利用意向」「利用意向理由」「抵抗理由」	17	ICクレジットカード対応端末のある店舗で選択を求められた経験	51
13. 暗証番号決済可能店舗の「利用意向」「利用意向店舗」「暗証番号決済 表示場所」	19	ICクレジットカード対応端末のある店舗でサイン/暗証番号の選択を求められた場所	52
14. 調査結果のまとめと今後の方向性	20	ICクレジットカード対応端末のある店舗でサイン決済を求められた場所	53
		暗証番号入力を要求されなかった場合の印象	54
■ 調査結果の詳細			
【1】クレジットカードの保有・利用状況	22	【4】PINバイパス取引の廃止可否について	55
保有クレジットカード枚数	23	暗証番号取引の嫌な点・煩わしい点	56
1ヵ月のクレジットカードの利用頻度	24	サイン取引の良い点	57
1ヵ月のクレジットカードの利用金額	25	サイン取引の嫌な点・煩わしい点	58
		暗証番号取引とサイン取引の利用意向	59
【2】ICクレジットカード/PIN取引の利用状況・価値評価	26	PINバイパスが無くなった場合の影響	60
ICクレジットカードの認知/保有/利用状況	27	PINバイパスが無くなった場合に困る理由	61
ICクレジットカードと磁気式カードの利用状況	28	暗証番号入力をしたくないと感じたシーン	62
クレジットカードを利用する際のセキュリティ	29	暗証番号入力の必要性	63
「サイン」による決済が安全だと考える理由	30	飲食店などのテーブル会計時の暗証番号入力利用意向	64
ICクレジットカードの特徴認知度 ~全体~	31	飲食店などのテーブル会計時の暗証番号入力利用意向理由	65
ICクレジットカードの特徴認知度 ~軸別~	32	飲食店などのテーブル会計時の暗証番号入力に抵抗を感じる理由	66
ICクレジットカードの特徴魅力度 ~全体~	33	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	67
ICクレジットカードの特徴魅力度 ~軸別(TOP2)~	34	暗証番号入力を利用したくない理由	68
		暗証番号入力機の改善点	69
		不適暗証番号の認知	70
		暗証番号を覚えていない理由	71
		暗証番号手続きの利便性	72
		暗証番号決済可能店舗の積極的利用	73
		暗証番号決済を利用したいジャンル	74
		暗証番号決済 表示場所	75
		暗証番号決済非対応場所でのネガティブ反応	76
		「100%IC化」取組認知度	77

調査概要

■ 調査目的 : ICクレジットカード決済におけるPINバイパス取引の廃止可否を検討するために、以下の点を明らかにする。

①PINバイパス廃止の最大の障壁である"暗証番号の認知"の状況が、どのように変化したかを確認する。

②"暗証番号の認知"における施策の浸透状況、及び効果を確認し、有効な施策を明確にする。

③ICクレジットカードの決済状況について実態・意向を把握する。

■ 調査対象 : クレジットカードを保有する20~69歳の男女

■ 調査地域 : 全国

■ 調査方法 : インターネットリサーチ

調査日時 : 2017年7月28日(金)~7月29日(土)

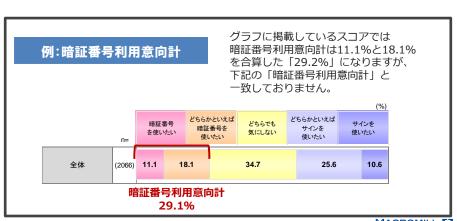
■ 有効回答 : 2.063サンプル

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

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

調査機関 : 株式会社マクロミル

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



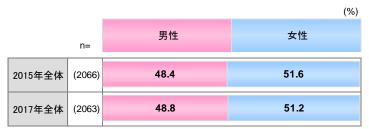
分析軸について

■ 本報告書では、以下の集計軸にて分析を行っております。

	軸名称	軸のカテゴリ名	条件
クレジットカード 集計軸① 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」	
	0	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 動②	クレジットカード	磁気式カードメイン利用者	磁気式クレジットカードのみ・磁気式クレジットカード中心に利用している
集計軸② 利用状況別	利用状況別	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
		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
集計軸④ ICクレジットカードの 暗証番号認知度別		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	
暗証番号/サインジ 集計軸⑤ 利用意向別 (特徴提示後	時証悉長/サイン決済の	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
	利用意向別	中庸層	どちらでも気にしない
	(特徴提亦後 <i>)</i>	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



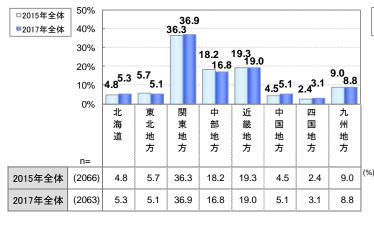


居住地

職業

. 4

年齡



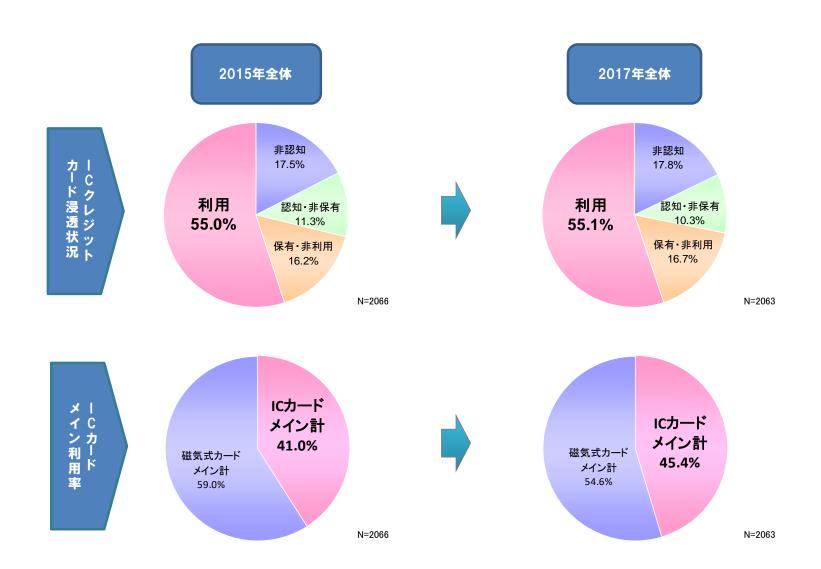




1. ICクレジットカードの市場浸透度

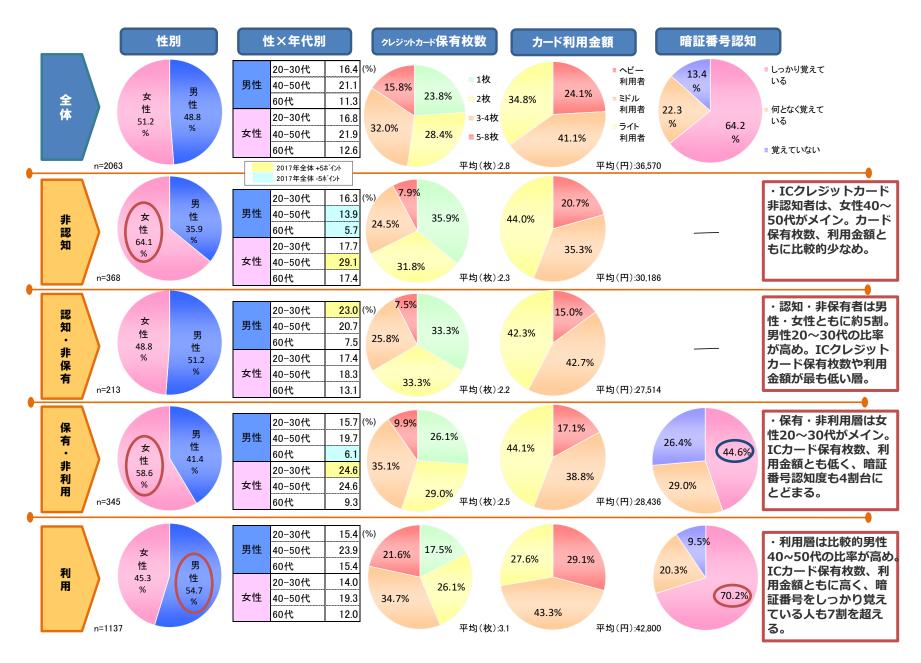


この2年での利用率は横ばいだが、ICカードメイン利用者は4ポイント増。(Q3,Q4)



. 6

2. ICクレジットカード利用者属性(ICクレジットカード浸透度別)



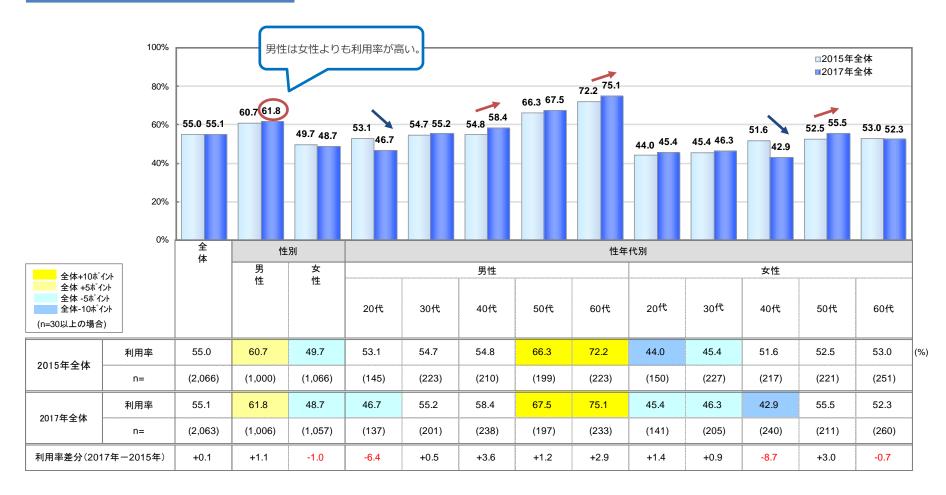
3. セグメント別のICクレジットカード利用率



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

セグメント別のICクレジットカード利用率

※全回答者ベース



4. ICクレジットカードの特徴認知度、魅力度



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

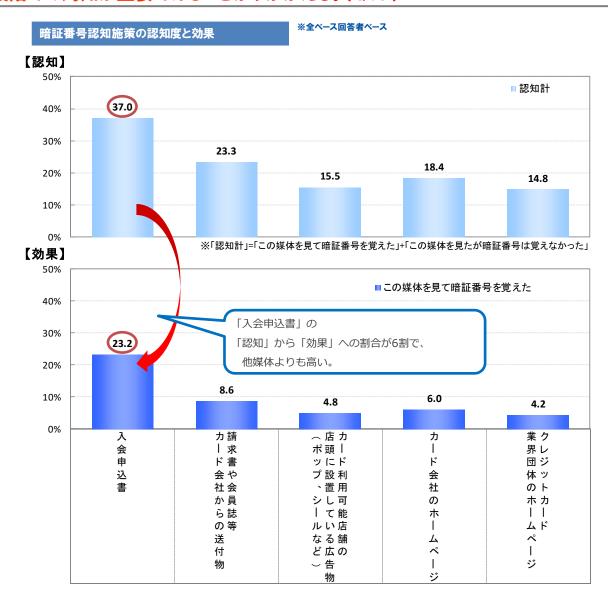


. 9

5. 暗証番号認知施策の効果

Topline

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



6. 暗証番号認知に有効な施策



Topline

「カード会社のウェブページ」「メール・郵送物によるお知らせ」

「入会時の案内徹底」「暗証番号以外の施策」が有効というコメントが多く見受けられる。(Q18)

※回答属性(性年代/ICクレジットカード浸透状況別)

ウェブページ・メールでの施策

- メールアドレスへ定期的に暗証番号の確認、変更の案内をする。LINEやツイッターなどの目に触れることが多いアプリやサイトの広告にクレジットカード会社の広告を掲載して、認知を呼びかける。(女性_30代/利用者)
- カード会社からのメールで、「暗証番号をおぼえていますか?」という問いかけのコメントを大きく太い文字で表現する。メールの頻度ですが、クレジットカード保持者が選べるように変更できると良いと思います。でも、最低月に一度はメールを送るシステムにした方が良いかと思います。(女性 40代/利用者)
- カード裏面にQRコードが付いていて、それを読み込ませ、クレジット会社のサイトに移動して、登録IDとパスワードを入れてログインし、サイト内にある暗証番号の項目をクリックして、暗証番号確認できたら、暗証番号忘れても大丈夫と思います。 (女性 50代/利用者)
- サイト上でランダムに色々なキャラクターが出現して、そのキャラクターが数字又は英文字の暗証番号を1文字ずつ掲げているシーンが何回か出てくれば、普通に暗証番号だけを見て覚えるよりは覚えやすいかなと思う。(男性 30代/保有・非利用者)

カード会社からの送付物

- クレジットカードの更新の際に、シールなどで隠してある暗証番号(剥がせば読めるようなもの)を同封すると、数年に一度、定期的に暗証番号が確認できると思います。
 (女性20代/利用者)
- 請求書やカード会社からの送付物などは、必ず毎月見るものだと思うので、毎月自分なりに考える(思い出す)良い機会だと思います。(女性30代/保有・非利用者)

入会時の案内の徹底

- カードの入会案内する人が、ICクレジットカードの暗証番号が大切であることを理解し、 入会する人にしっかり案内してもらうことが、私は1番わかりやすく覚えないといけない気になります。(女性_20代/利用者)
- 入会時に暗証番号を決して忘れない様に、何度も繰り返し伝え、その時に番号を何回も確認させる。その上で忘れたときに思い出させるきっかけになるような言葉、関連付ける言葉も設定する。(女性 60代/利用者)

暗証番号以外の施策

- 忘れがちなので誕生日や電話番号を使っている方が多いように思います。可能ならマイナンバーカードのように顔写真を判断できる機能があったり、指紋などの使用が出来たら良い。(女性60代/非認知者)
- 携帯電話のアプリケーション。指紋認証(本人確認)と連動して表示されるシステム。 (女性30代/保有・非利用者)
- 指紋認証、或いは眼球虹彩認証が良いと思う。(男性_50代/利用者)

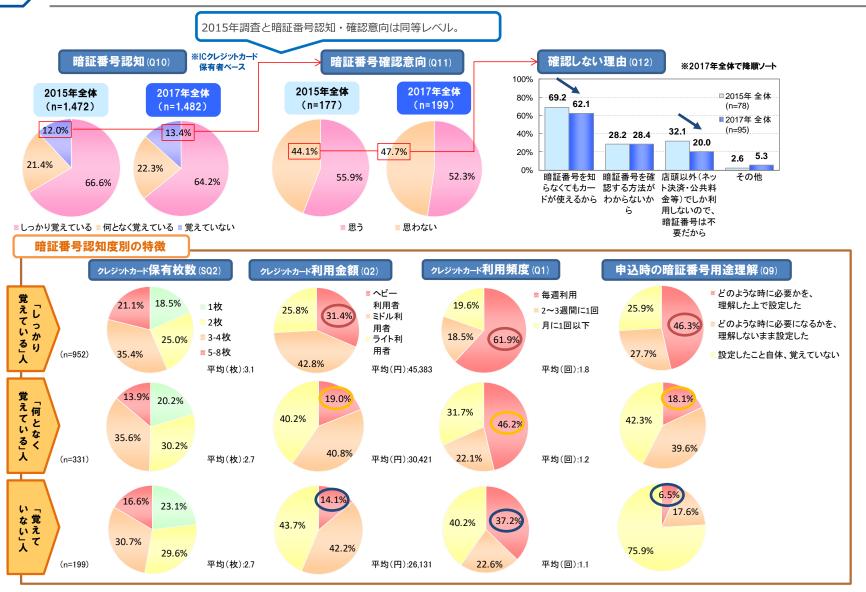
その他

- 何のために使う暗証番号なのかを、明確に説明してもらえれば忘れないと思う。入会の時は暗証番号の記入欄に小さい文字で説明書きがあるくらいだと思うので、例えばウェブの申し込みだったら、音声読み上げで暗証番号について説明があり、聴き終えてから入力が終わらないと次に進めないようにするなどしてほしい。
 (女性30代/利用者)
- 入会申込書内に目立つように注意書きを書く、入会申込書内の氏名、住所書きの下辺に暗証番号の注意書きを記載し、ご理解頂けた場合に印鑑を押すようにする。 (女性_50代/利用者)
- 犯罪に悪用されにくいこと、盗難されても悪用されにくいことを強調してもらえると危機感を持ってもらえるかと思います。(女性、30代/利用者)
- 入会申込書に2回以上の記入を義務付け、クレジット会社からのメール等の開封の際に、暗証番号の入力を必須にさせる。(男性、50代/利用者)
- カードに入会して6カ月後に非常にお手数だと思いますが、暗証番号の再度確認の電話をカード会員にする。(女性_50代/利用者)
- 注意書きに文章だけでなく、使用している場面のイラストや写真を載せることによって印象付ける。(女性30代/利用者)

7. 暗証番号認知状況と認知度別の特徴

Topline

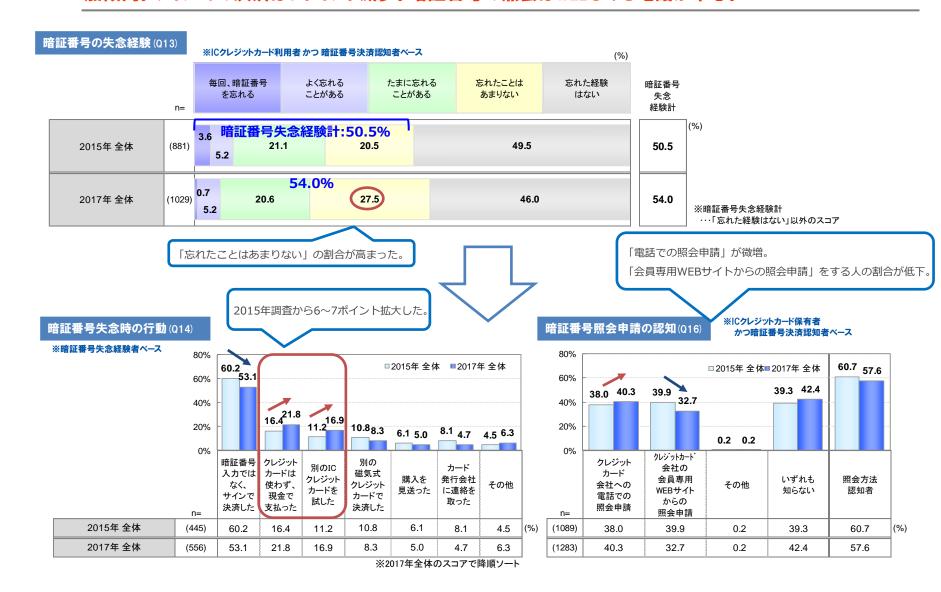
暗証番号認知レベルは、カード利用のレベル(金額や頻度、暗証番号の用途理解)と比例している。



8. 暗証番号失念経験と失念時の行動

Topline

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



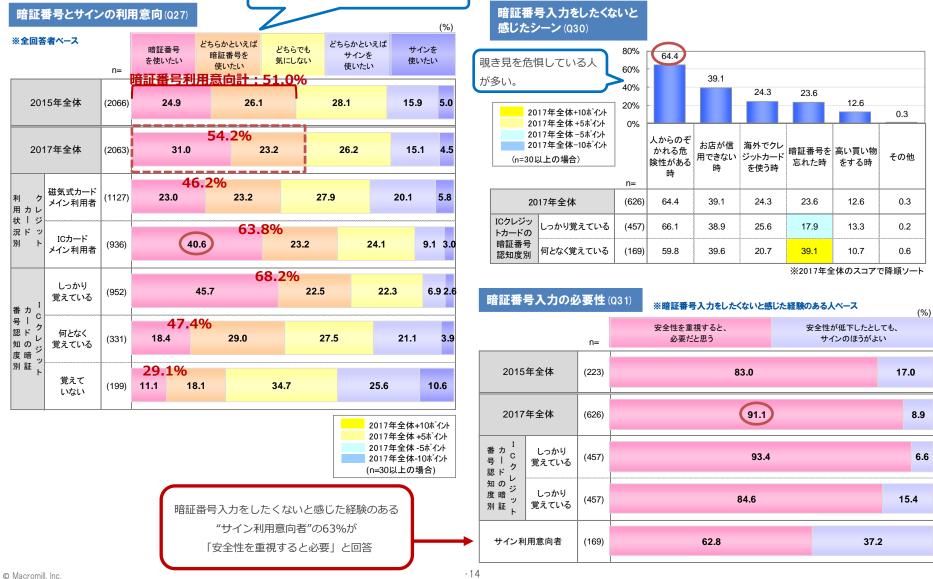
9. 暗証番号とサインの利用意向

Topline

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

2015年調査より暗証番号の利用意向が微増。

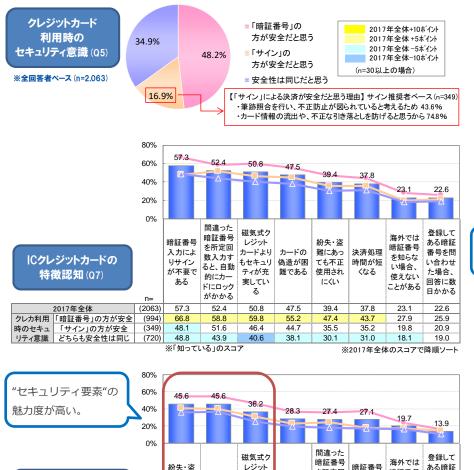
※暗証番号入力をしたくないと感じた経験のある人ベース



10. ICクレジットカード 決済時について

Topline

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



難にあっ

ても不正

使用され

45.6

54.6

40.4

35.7

にくい

(2063)

(994)

(349)

(720)

カードの

偽造が困

難である

45.6

54.3

39.8

36.3

※「非常に魅力的である」のスコア

カードより

もセキュリ

ティが充

実してい

る

36.2

46.5

30.4

24.9

決済処理

時間が短

くなる

28.3

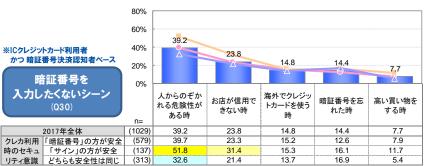
36.5

22.9

19.6

80% 「暗証番号を覚えなく 60% 43.4 ていい」が最も高い。 40% 23.9 20% 10.6 10.3 10.2 6.7 サイン取引の 0% クレジットカード 暗証番号よりも 暗証番号よりも 良い点(Q25) 他人からの覗 暗証番号を覚 サインの方が 決済端末があ き見を心配しな 決済のスピード 決済の手間が えなくてよい 慣れている る場所まで移 くてよい が速そう かからなそう 動しなくてよい n= 23.9 (2063) 43.4 10.6 10.3 10.2 6.7 2017年全体 21.6 7.9 7.4 クレカ利用「暗証番号」の方が安全 (994)43.0 9.4 11.0 (349) 50.4 36.4 14.9 17.2 12.3 8.6 時のセキュ「サイン」の方が安全 リティ意識 どちらも安全性は同じ (720) 40.6 21.1 10.1 10.3 8.2 4.9

※2017年全体のスコアで降順ソート



※2017年全体のスコアで降順ソート

番号を問

い合わせ

た場合、

回答に数

日かかる

13.9

16.4

14.6

暗証番号

を知らな

使えない

ことがある

19.7

23 1

16.9

16.4

い場合、

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

27.4

35.5

24.1

17.8

入力によ

りサイン

が不要で

ある

27.1

37.5

18.1

17.2

クレカ利用

時のセキュ

リティ意識

ICクレジットカードの

特徴魅力度(Q8)

2017年全体

「暗証番号」の方が安全

「サイン」の方が安全

どちらも安全性は同じ

²⁰¹⁷年全体 ──「暗証番号」の方が安全 - 「サイン」の方が安全 どちらも安全性は同じ 60% 33.1 40% 25.6 14.5 20% 6.4 6.2 暗証番号の 0% 嫌な点・煩わしい点(Q24) 他人に暗証番 サインよりも決 暗証番号での 暗証番号を覚 暗証番号の入 取引の流れが 号を覗き見され 済に時間がか えるのが面倒 力が面倒 ないか不安 かりそう わからない n= 2017年全体 (2063) 33.1 25.6 14.5 6.4 6.2 クレカ利用 「暗証番号」の方が安全 (994)32.6 23.1 14.2 5 1 4.8 時のセキュー「サイン」の方が安全 (349)43.8 38.1 18.3 10.3 10.6 23.1 リティ意識 どちらも安全性は同じ (720)28.5 13.2 6.4 5.8 ※2017年全体のスコアで降順ソート

11. PINバイパス取引廃止時の影響

Topline

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

(n=746)

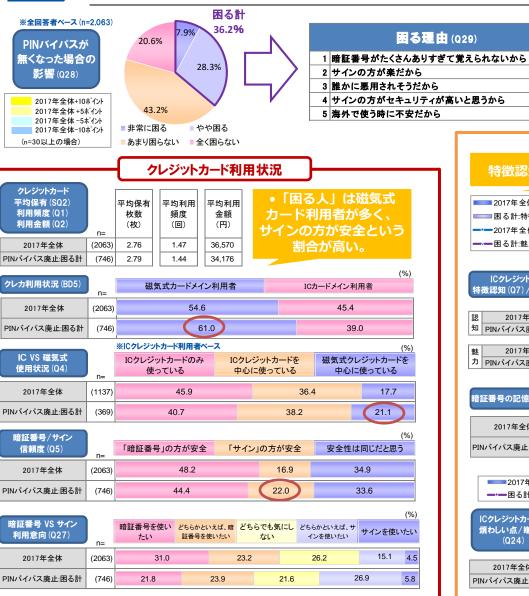
58.4%

24.3%

22.5%

12.7%

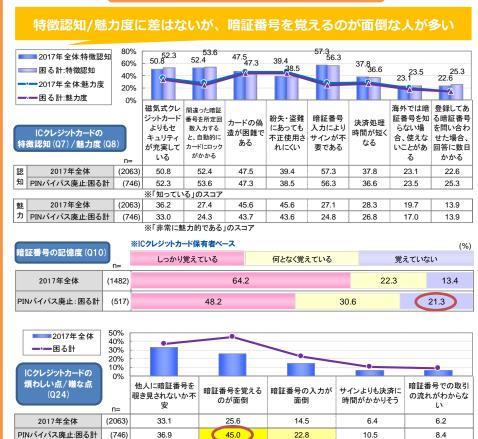
8.6%



「困る人」基本属性

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

ICクレジットカードに対する理解や意識



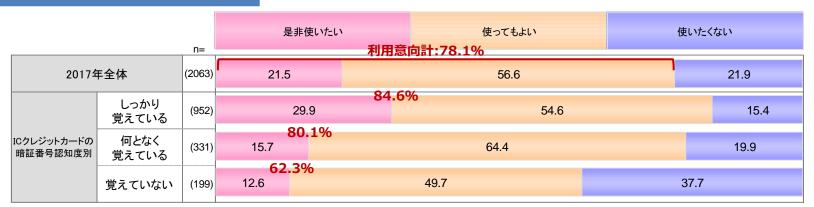
※2017年全体のスコアで降順ソート

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



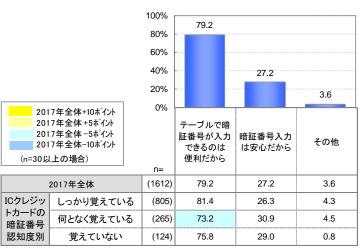
テーブル会計時に暗証番号入力を使いたい人の割合は8割近くおり、ニーズの高さがうかがえる。 一方、抵抗を感じるという人の理由としては、「暗証番号の覗き見が不安」が多い。

テーブル会計時の暗証番号入力利用意向(Q32)



※テーブル会計時暗証番号入力利用意向者ベース

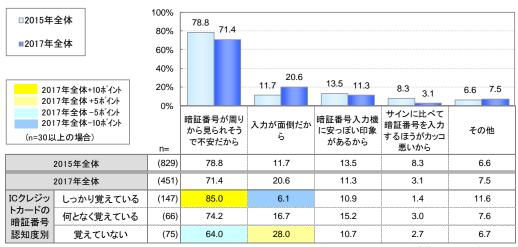
テーブル会計時の暗証番号入力利用意向理由(Q33)



※2017年全体のスコアで降順ソート

※テーブル会計時の暗証番号入力を使いたくない人ベース

テーブル会計時の暗証番号入力に抵抗を感じる理由(Q34)



※2017年全体のスコアで降順ソート

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



@ Macromill, Inc.

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

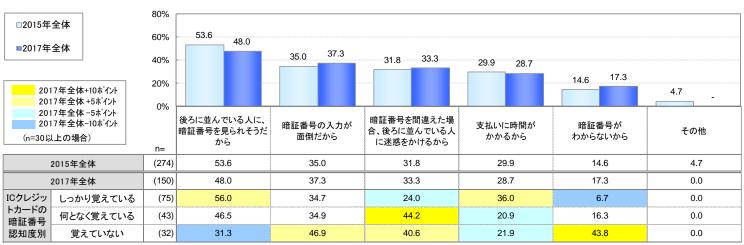
※ICクレジットカード利用者ベース

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



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

暗証番号入力を利用したくない理由(Q36)



※2017年全体のスコアで降順ソート

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



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

※ICクレジットカード保有者ベース

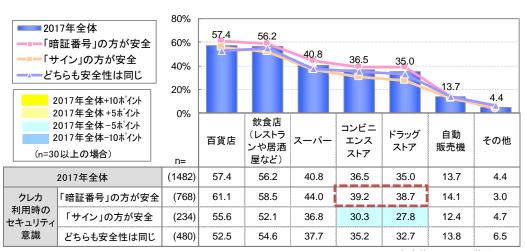
暗証番号決済可能店舗の利用意向(Q41)



約7割を占める。

「特に何とも思わない」が

どこで「暗証番号決済が使える」と良いか(Q42)



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



※2017年全体のスコアで降順ソート

※2017年全体のスコアで降順ソート

14.調査結果のまとめと今後の方向性

市場浸透

ICクレジットカードの利用率は前回と同水準、メイン利用率は伸長している

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

施策効果

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

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

14.調査結果のまとめと今後の方向性



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

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



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

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

【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「2枚」(28%)がトップ。以下「1枚」(24%)、「3枚」(21%)と続き、平均保有枚数は2.8枚。
 - ークレジットカード利用金額別にみると、金額が高いほど平均保有枚数が多く、ヘビー利用者では3.5枚。一方、ライト利用者では「1枚」が4割近くを占める。
 - ールプ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割台が「1枚」となっており、平均保有枚数もやや少ない。
 - -2015年調査と概ね同傾向で、大きな変化はみられない。

S2.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。

SA

※全回答者ベース



保有枚数
(平均)
2.8
2.8
3.5
2.8
2.2
2.5
3.1
2.3
2.2
2.5
3.1
3.1
2.7
2.7
2.9
2.6
2.5

1ヵ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「週に2~3回」から「2~3週間に1回」がそれぞれ2割前後と分散。平均利用頻度は週1.5回。
 - ークレジットカード利用金額別にみると、金額が高いほど平均利用頻度も高まる傾向。ヘビー利用者で「週に2~3回」、ライト利用者で「月に1回」が高くなっている。
 - ーICクレジットカード浸透状況別にみると、利用者は平均利用頻度が週1,7回と他層に比べてやや高い。
 - -2015年調査と比較して、「月に1回」が僅かに減少。ただし、平均利用頻度に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

※全回答者ベース



	平均利用
	頻度
	(回/週)
)	1.4
	1.5
	2.8
	1.4
	0.6
	1.3
	1.7
	1.3
	1.2
	1.1
	1.7
	1.8
	1.2
	1.1
	1.7
	1.3
	1.2

77 14 TH TH

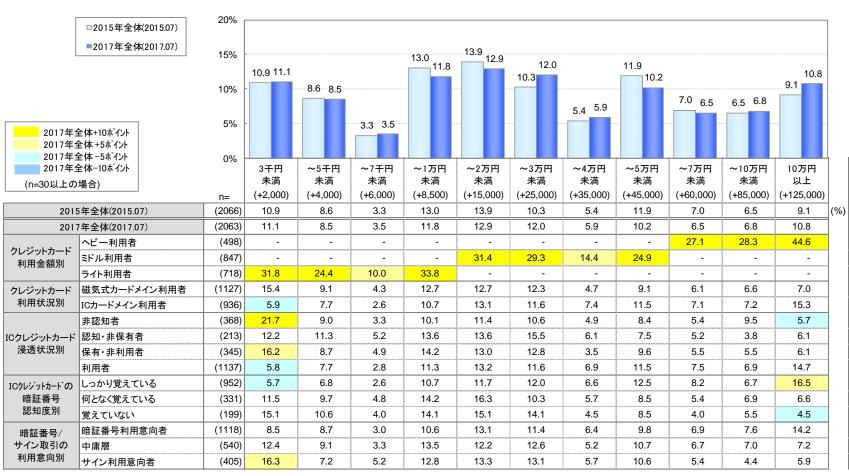
1ヵ月のクレジットカードの利用金額

- クレジットカード利用金額(1ヶ月)は平均36,570円。最も割合が高いのは「~2万円未満」(13%)。
 - 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では平均利用金額が43,554円と高く、磁気式カードメイン利用者を1万円以上上回る。
 - ーICクレジットカード浸透状況別にみると、ICクレジットカード利用者は平均利用金額が4万円台と高く、他の層に比べて、1万円以上高くなっている。
 - 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"層の平均利用金額は45.383円で、"覚えていない"層よりも約2万円高い。
 - ー全体では、2015年調査と比較すると、平均利用金額が約1.500円増加している。

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

※全回答者ベース



利用金額 (円/月) 34.946 36,570 96.054 28.282 5,088 30.769 43.554 30,186 27.514 28.436 42,800 45.383 30 421 26,131 41.412 32,599 28.496

平均

【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

- ICクレジットカードの認知度は82%、保有率は72%、利用率は55%。
 - 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ICクレジットカードの利用率が67%で、ライト利用者(44%)を23ポイント上回る。
 - ークレジットカード利用状況別にみると、磁気式カードメイン利用者では3割以上がICクレジットカードを「知らない」と回答している。
 - 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のICクレジットカード利用率は63%で、サイン利用意向者(36%)と27ポイントの差がみられる。

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

※全回答者ベース



.27

※「保有計」=「持っているが、使っていない」+「持っていて、使っている」

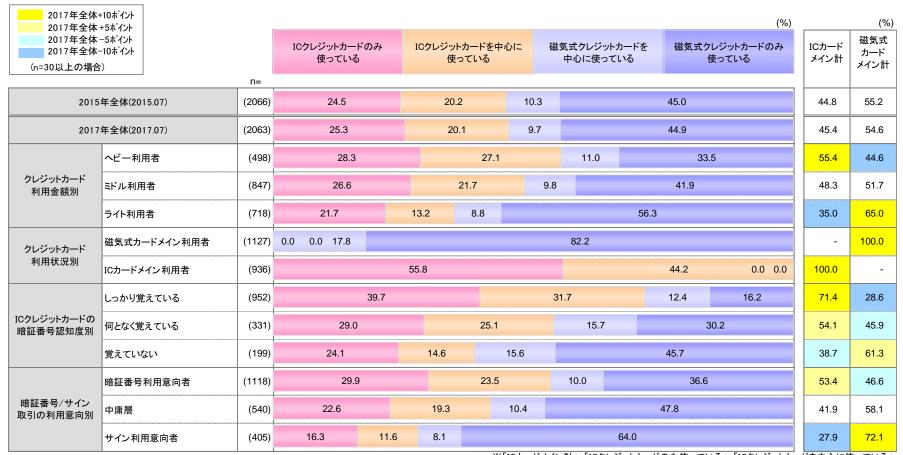
ICクレジットカードと磁気式クレジットカードの利用状況

- ICクレジットカードのメイン利用率は45%、磁気式カードメイン利用率は55%。
 - ークレジットカード利用金額別にみると、金額が高くなるほど、ICクレジットカードのメイン利用率も高まり、ヘビー利用者では55%に達する。
 - 一暗証番号/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クレジットカードのメイン利用率が高く、5割台。
 - 一方、サイン利用意向者では3割未満にとどまる。
 - ー全体では、2015年調査と比較すると、ICクレジットカードのメイン利用率に大きな変化はみられない。

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。

SA

※全回答者ベース



※「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」+「磁気式クレジットカードのみ使っている」

クレジットカードを利用する際のセキュリティ認識

- ■「暗証番号」入力による決済の方が安全だと思う人は48%。
 - 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「『暗証番号』入力による決済の方が安全だと思う」の割合が高く、57%。

23.5

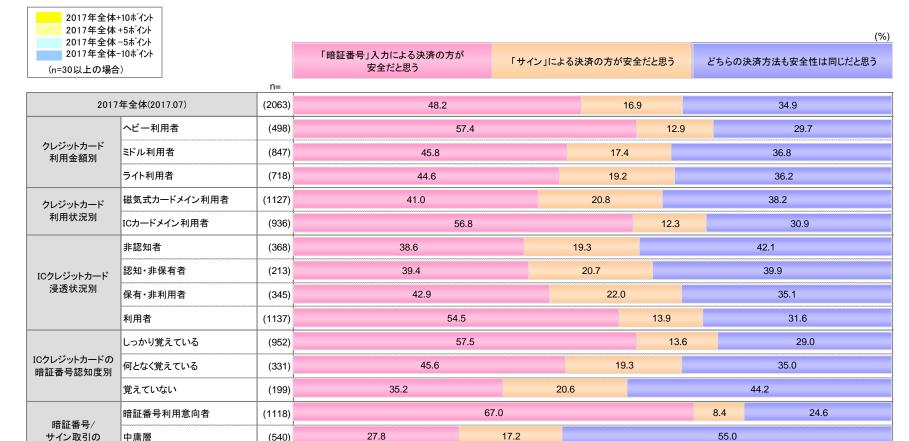
- ークレジットカード利用状況別では、ICカードメイン利用者で「『暗証番号』入力による決済の方が安全だと思う」が57%と高く、 磁気式カードメイン利用者を16ポイント上回る。
- ー暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、サイン利用意向者では、「『サイン』による決済の方が安全だと思う」が4割を占めている。

Q5.あなたはクレジットカードを利用する際に「暗証番号」入力による決済と「サイン」による決済のどちらがセキュリティが高いと思いますか。

SA

※全回答者ベース

利用意向別



.29

40.0

(405)

サイン利用意向者

「サイン」による決済が安全だと考える理由

- ■「サイン」による決済が安全だと考える理由は、「『暗証番号』が盗まれたりしないので、カード情報や流出や、不正な引き落としを 妨げる」が75%と高い。
 - ー「利用店舗やカード会社でサインによる筆跡照合を行い、不正防止が図られていると考えるため」も4割超が理由としてあげており、 とりわけ、ICクレジットカード浸透状況別にみると、認知・非保有者で高く、52%。

Q6.あなたはクレジットカードを利用する際に「サイン」による決済の方が安全だとお答えいただきましたが、そのように考える理由について、あてはまるものをすべてお選びください。

MA

※サイン推奨者ベース



ICクレジットカードの特徴認知度 ~全体~

- 特徴認知度は「暗証番号入力によりサインが不要である」「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」「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」が5割台で上位。
 - 2015年調査と比較すると、「決済処理時間が短くなる」「暗証番号入力によりサインが不要である」の認知が10ポイント以上、高くなっている。

Q7、「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

※全回答者ベース

【2015年全体(2015.07)】

(%) 知っている 知らない (N=2.066)磁気式クレジットカードよりも 52.9 47.1 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 50.1 49.9 紛失・盗難にあっても 34.7 65.3 不正使用しにくい 暗証番号入力により 45.7 543 サインが不要である 決済処理時間が短くなる 22.1 77.9

【2017年全体(2017.07)】



(pt) 「知っている」 の差分 (2017年-2015年) -2.1 -2.6 4.7 11.6 15.7

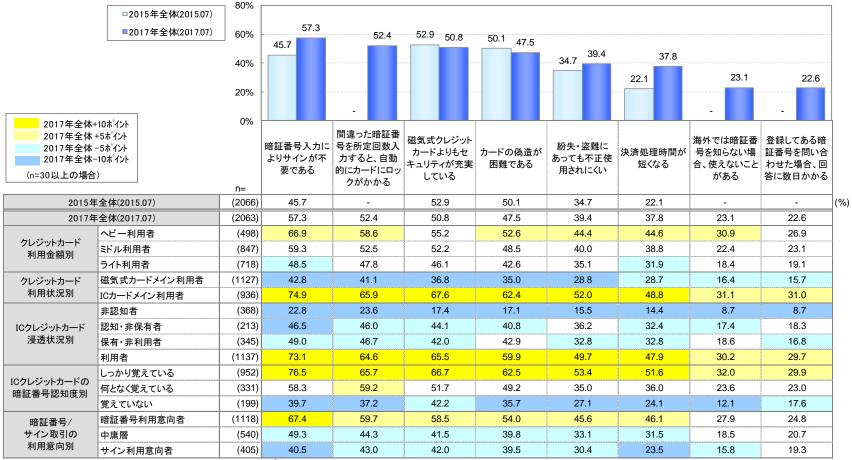
ICクレジットカードの特徴認知度 ~軸別~

- ICクレジットカードの特徴認知度は、「暗証番号入力によりサインが不要である」(57%)がトップ。
 - ークレジットカード利用金額別にみると、いずれの項目もヘビー利用者の認知度が高い。
 - ークレジットカード利用状況別では、総じてICカードメイン利用者の認知度が高く、磁気式カードメイン利用者を大きく上回る。
 - 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"層で全般的にスコアが高くなっている。

Q7.「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

※全回答者ベース



※「知っている」のスコア

※2017年全体のスコアで降順ソート

ICクレジットカードの特徴魅力度 ~全体~

- ■「カードの偽造が困難」「紛失・盗難にあっても不正使用されにくい」「磁気式クレジットカードよりもセキュリティが充実」といったセキュリティに関する魅力度が高く、7割を超える。
 - -2015年調査と比較すると、5項目すべてで5ポイント以上低下している。

Q8「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。

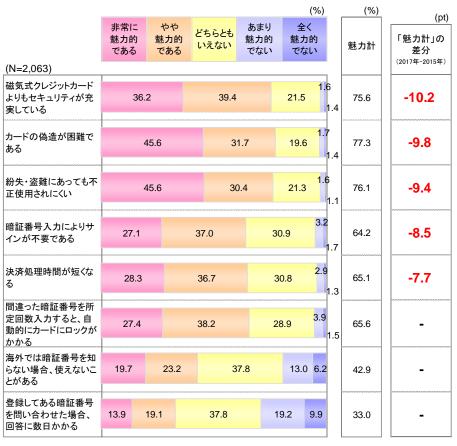
SA

※全回答者ベース

【2015年全体(2015.07)】



【2017年全体(2017.07)】



※「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(「非常に魅力的」+「やや魅力的」の合算スコア)~

- 特徴魅力度は「カードの偽造が困難」が最も高く、77%。
 - ークレジットカード利用金額別にみると、利用金額が高くなるほど、「暗証番号入力によりサインが不要」「決済処理時間が短くなる」の魅力度が高まる傾向。
 - ールクレジットカードの暗証番号を"しっかり覚えている"層や、暗証番号利用意向者で「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」「決済 処理時間が短くなる「「暗証番号入力によりサインが不要」の魅力度が他層に比べて高い。

Q8「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

※全回答者ベース



※2017年全体のスコアで降順ソート

※「非常に魅力的である」+「やや魅力的である」のスコア

【3】PIN取引の利用経験

申し込み時の暗証番号の用途理解

- ICクレジットカード保有者の3割半が「どのような時に必要かを理解した上で設定した」と回答。
 - 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「理解した上で設定」している割合が高い。
 - 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では「理解した上で設定」が高く、4割を超える。
 - 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"層では「理解した上で設定」が46%を占め、他層を大きく上回る。

た、もしくは、切り替えた

Q9. 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。あるいは、磁気式クレジットカードをICクレジットカードに切り替えた時に、暗証番号をショッピング利用時に 使用することの案内を受けたと思います。あなたは、暗証番号を設定する際に、あるいはICクレジットカードに切り替えた際に、 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、あるいは切り替えしましたか。その当時の状況に、最も近いものをお選びください。

どのような時に必要かを、理解した上で設定しどのような時に必要になるかを、理解しないま
設定したこと、もしくは案内があったこと自体、

ま設定した、もしくは、切り替えた

SA

※ICクレジットカード保有者ベース

(%)

覚えていない

		た、もしいは、切り音えた			Φ 0.	及近した、もしいは、	列う日んに	見んていない		
		n=								
2017	年全体(2017.07)	(1482)	34.7			29.0		36.3		
	ヘビー利用者	(390)			42.6			28.7	28.7	
クレジットカード 利用金額別	ミドル利用者	(626)	35.0				30.0		35.0	
	ライト利用者	(466)		27.7		27	7.9		44.4	
クレジットカード	磁気式カードメイン利用者	(546)		21.2		29.5	29.5		49.3	
利用状況別	ICカードメイン利用者	(936)			42.5	5		28.7	28.7	
ICクレジットカード	保有·非利用者	(345)		16.8		28.4			54.8	
浸透状況別	利用者	(1137)	40.1			29.2		9.2	30.7	
	しっかり覚えている	(952)	46.3			2		27.7	25.9	
ICクレジットカードの 暗証番号認知度別	何となく覚えている	(331)		18.1		39.6			42.3	
	覚えていない	(199)	6.5	17.6				75.9		
n支ぎ 平日 /	暗証番号利用意向者	(864)			41.7			28.8	29.5	
暗証番号/ サイン取引の 利用意向別	中庸層	(372)		28.0		27	7.2		44.9	
们用总凹加	サイン利用意向者	(246)		20.3		32.5		47.2		

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87%。そのうち6割以上が「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、「しっかり覚えている」の割合はヘビー利用者では77%だが、ライト利用者では53%にとどまり、認知度の差が大きい。
 - 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45%、認知度は7割ほどで、利用者に比べて低い。
 - ー暗証番号利用意向者では、「しっかり覚えている」が75%を占め、認知度は9割。一方、サイン利用意向者では「しっかり覚えている」が約4割で、認知度も7割にとどまる。
 - -2015年調査と同傾向で、大きな差はみられない。

Q10.あなたは、ICクレジットカードの「暗証番号」を覚えていますか。※利用しているカードが複数ある方は、主にご利用になっているカードについてお知らせください。

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」+「何となく覚えている」

暗証番号の確認意向

- 暗証番号非認知者のうち、暗証番号を確認してみようと「思う」のは52%。
 - ークレジットカード利用金額別にみると、ミドル利用者、ライト利用者の確認意向は、5割台。(ヘビー利用者の確認意向は43%。ただし、サンプル数些少の為、参考値)
 - 一暗証番号/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確認意向が高く、約6割。また、サイン利用意向者でも半数以上が「思う」と回答している。
 - -2015年調査と比較すると、確認意向は4ポイント減少している。

Q11.暗証番号を覚えていないとお答えの方におうかがいします。暗証番号を確認してみようと思いますか。

※暗証番号非認知者ベース

2017年全体+10ポイント 2017年全体 +5ポイント (%) 2017年全体 -5ポイント 2017年全体-10ポイント 思う 思わない (n=30以上の場合) n= (177)55.9 44.1 2015年全体(2015.07) 52.3 47.7 2017年全体(2017.07) (199)ヘビー利用者 (28)*42.9 57.1 クレジットカード 54.8 45.2 (84)ミドル利用者 利用金額別 (87)52.9 47.1 ライト利用者 52.5 47.5 (122)磁気式カードメイン利用者 クレジットカード 利用状況別 51.9 48.1 ICカードメイン利用者 (77)46.2 (91)53.8 保有·非利用者 ICクレジットカード 浸透状況別 50.9 49.1 利用者 (108)62.1 37.9 暗証番号利用意向者 (58)暗証番号/ サイン取引の (69)42.0 58.0 中庸層 利用意向別 (72)54.2 45.8 サイン利用意向者

*回答者数が30未満につき参考値

SA

暗証番号を確認しない理由

- 暗証番号を確認しない理由は「知らなくてもカードが使えるから」(62%)が最も高い。
 - ークレジットカード利用金額別にみると、ミドル利用者で「確認する方法がわからない」が34%とやや高め。
 - 一暗証番号/サイン取引の利用意向別でみると、サイン利用意向者で「店頭以外(ネット決済・公共料金等)でしか利用しないので、暗証番号は不要だから」が約3割と高め。
 - 2015年調査に比べて、「知らなくてもカードが使えるから」「店頭以外(ネット決済・公共料金等)でしか利用しないので、暗証番号は不要だから」が減少傾向。

012 暗証番号を覚えていない場合で、番号を確認しない理由についておうかがいします。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

※暗証番号確認非意向者ベース



*回答者数が30未満につき参考値

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がある人は、全体の54%。
 - ークレジットカード利用金額別にみると、ライト利用者で失念経験が6割以上と高くなっている。
 - 一暗証番号/サイン取引の利用意向別でみると、サイン利用意向者は「たまに忘れることがある」が3割以上を占めており、失念経験も7割を超える。
 - -2015年調査と比較すると、失念経験が僅かに増加している。

Q13.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

__「暗証番号決済認知者」=「ICクレジットカード決済において『暗証番号入力』で決済できることを認知している方」

2017年全体 2017年全体 2017年全体 2017年全体 2017年全体 (n=30以上の場合	+5ポイント -5ポイント -10ポイント	N=	毎回、暗	証番号を忘れる	よく忘れる	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	(%) 忘れた経験はない	(%) 暗証番号 失念 経験計
2015	2015年全体(2015.07)			2 21	.1	20	0.5		49.5		50.5
2017	年全体(2017.07)	(1029)	.7 ^{5.2}	20.6		27	7.5		46.0		54.0
	ヘビー利用者	(314)	2.5	15.0		29.6	9.6		52.2		
クレジットカード 利用金額別	ミドル利用者	(444)	7.0 5	22.1		24.3			46.2		
	ライト利用者	(271)1	.1 5.5	24.	7	30.3			38.4	61.6	
クレジットカード	磁気式カードメイン利用者	(170)	1.8 5.9	24.7		28.2			39.4		60.6
利用状況別	ICカードメイン利用者	(859)	0.5 ^{5.1}	19.8		27.	4		47.3		
ICクレジットカードの	しっかり覚えている	(798)	1.5 0.4	14.0	2	28.6			55.5		
暗証番号認知度別	何となく覚えている	(231)	1.7	18.2			43.3		23.8	13.0	87.0
	暗証番号利用意向者	(670)	4.3 0.6	17.5		28.8			48.8		51.2
暗証番号/サイン 取引の利用意向別	中庸層	(251)		23.9		2	6.3	46.2			53.8
	サイン利用意向者	(108)	2.8	14.8		32.4		2	2.2	27.8	72.2

※「暗証番号失念経験計」=「毎回、暗証番号を忘れる」+「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」

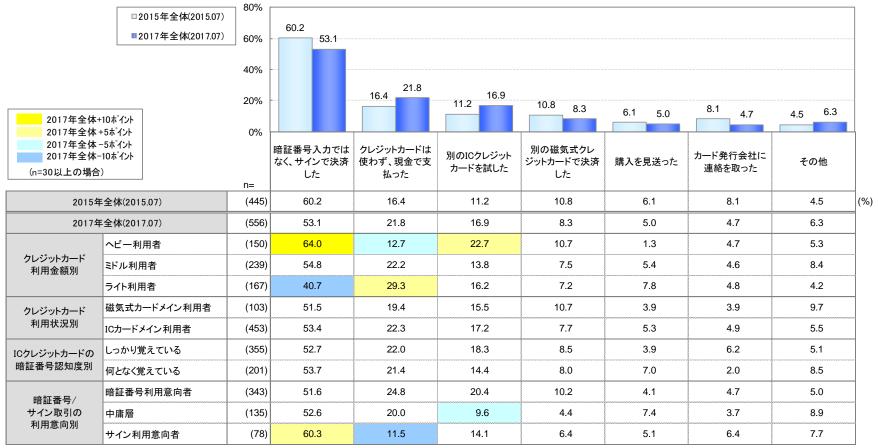
暗証番号失念時の行動

- 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」(53%)が突出。
 - ークレジットカード利用金額別にみると、ヘビー利用者は「暗証番号入力ではなくサインで決済」「別のICクレジットカードを試した」が高くなっている。
 - 現金で支払ったのは、ライト利用者で高く、利用金額が高い層になるにつれ下がる傾向にある。
 - -2015年調査に比べて、「サインで決済」が7ポイント減少。一方、「現金で支払った」「別のICクレジットカードを試した」は増加している。

Q14. 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。

MA

※暗証番号失念経験者ベース



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」人は76%。暗証番号失念後に何らかの行動を起こした人は9割。
 - ークレジットカード利用金額別にみると、「暗証番号を覚え直した」は各層ともに7割台で大きな差はみられない。
 - ーICクレジットカードの暗証番号認知度別でみると、"しっかり覚えている"層は、"なんとなく覚えている層"よりも、「忘れた後、すぐに『暗証番号』を変更した」の割合が高い。
 - 一暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、サイン利用意向者で「暗証番号を覚え直していない」の割合が高く、暗証番号失念後行動者計も他層を下回る。

Q15. 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。

SA

※暗証番号失念経験者ベース

2017年全体 2017年全体 2017年全体 2017年全体 2017年全体 (n=30以上の場合	+5ポイント -5ポイント -10ポイント	n=	「暗証番号」を覚え直した	「暗証番号」を覚え直していない(忘れたままである)	忘れた後、すぐに「暗証番 号」を変更した	忘れた後、何度か使 みて「暗証番号」を変		音証番号」を変§	(%)	信証番号 失念後 行動者計
2015	年全体(2015.07)	(445)		66.1		2	20.2	13.7	7	79.8
2017	年全体(2017.07)	(556)		75.9			9.0	11.3	3.8	91.0
	ヘビー利用者	(150)		74.7			9.3	12.7	3.3	90.7
クレジットカード 利用金額別	ミドル利用者	(239)		9.2	9.6	3.3	90.8			
	ライト利用者	(167)		74.3						91.6
クレジットカード	磁気式カードメイン利用者	(103)			11.7	12.6	1.9	88.3		
利用状況別	ICカードメイン利用者	(453)		8.4	11.0	4.2	91.6			
ICクレジットカードの	しっかり覚えている	(355)		80).3		3.9	13.0	2.8	96.1
暗証番号認知度別	何となく覚えている	(201)		68.2			17.9	8.5	5.5	82.1
	暗証番号利用意向者	(343)			6.4	4 12.0	1.7	93.6		
暗証番号/サイン 取引の利用意向別	中庸層	(135)			8.1	9.6	6.7	91.9		
	サイン利用意向者	(78)		59.0		21.8		11.5	7.7	78.2

.42

※「暗証番号失念後、行動者計」=「『暗証番号』を覚え直した」+「忘れた後、すぐに『暗証番号』を変更した」+「忘れた後、何度か使用してみて『暗証番号』を変更した」+「『暗証番号』を変更した」 ※2015年は「忘れた後、すぐに『暗証番号』を変更した」および「忘れた後、何度か使用してみて『暗証番号』を変更した」は未聴取 ※2017年は「暗証番号を変更した」は未聴取

暗証番号の照会申請方法認知度

- 照会方法認知者は約6割。「カード会社への電話での照会申請」の認知度が高く、4割。
 - ークレジットカード利用金額別にみると、ミドル利用者は他層に比べて、「カード会社への電話での照会申請」の認知度がやや高い。
 - 一方、ライト利用者は「いずれも知らない」の割合が高く、半数近くにのぼる。
 - 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"層では「カード会社への電話での照会申請」の認知度が約3割と低め。
 - -2015年調査と比較すると、「カード会社の会員専用WEBサイトからの照会申請」の認知度が減少している。

Q16.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

「暗証番号決済認知者」=「ICクレジットカード決済において『暗証番号入力』で決済できることを認知している方」



.43

暗証番号認知施策の認知度 ~全体~

- 認知度が最も高いのは「入会申込書」で37%。以下「請求書や会員誌等カード会社からの送付物」(23%)、「カード会社のホームページ」(18%)の順。
 - 2015年調査は質問文、カテゴリが違うため、参考として掲載。

Q17.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媒体で、暗証番号周知の案内を行っています。 あなたは、以下のような媒体で暗証番号を覚えましたか。なお、各媒体を見る前に暗証番号を覚えていた方は、「4.既に暗証番号を覚えていた」をお選びください。

SA

※全回答者ベース

※2015年調査では、「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」で聴取。

【2015年全体(2015.07)】

(%) (%) 知っている/ 見たことがある 知らない/ 2015年 見たことがある ような気がする 見たことはない 媒体 認知計 (N=2.066)入会申込書の 14.5 36.0 49.5 50.5 注意書き 請求書や会員誌等 カード会社からの 29.8 56.5 13.6 43.5 送付物 加盟店の店頭に 設置している 76.0 24.0 6.2 17.8 広告物 (ポップ、シールなど) カード会社の 12.1 22.4 65.6 34.4 ホームページ クレジットカード業界 4.7 15.2 80.1 19.9 団体のホームページ

※「2015年媒体認知計」=「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」

【2017年全体(2017.07)】



※「2017年媒体認知計」=「この媒体を見て暗証番号を覚えた」+「この媒体を見たが暗証番号は覚えなかった」

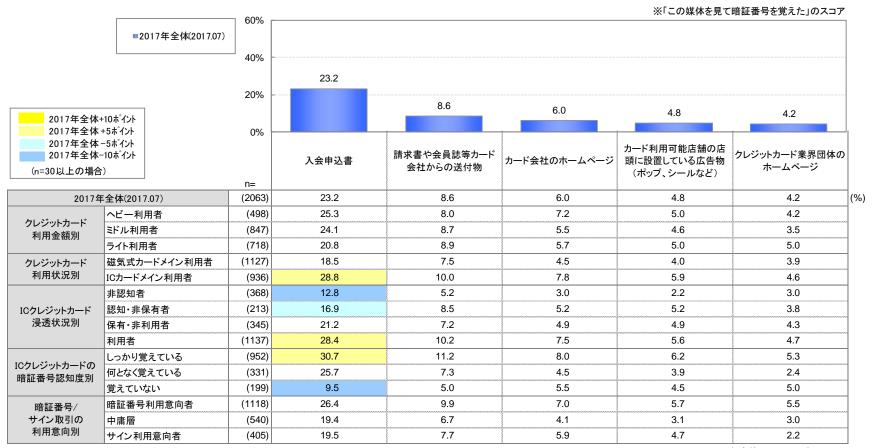
暗証番号認知施策の認知度 ~軸別(暗証番号を覚えた媒体)~

- 暗証番号を覚えた媒体は「入会申込書」(23%)が最も高い。
 - 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は「入会申込書」が高く、磁気式カードメイン利用者を10ポイント上回る。
 - ーICクレジットカード浸透状況別にみると、浸透度が高いほど各施策の認知度が高まる傾向。
 - 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"層では、「入会申込書」が3割と高くなっている。

Q17.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媒体で、暗証番号周知の案内を行っています。 あなたは、以下のような媒体で暗証番号を覚えましたか。なお、各媒体を見る前に暗証番号を覚えていた方は、「4.既に暗証番号を覚えていた」をお選びください。

SA

※全回答者ベース



暗証番号認知施策の認知度 ~軸別(媒体認知計)~

- ■「入会申込書」(37%)の認知度が最も高い。次いで「カード会社からの送付物」「カード会社のホームページ」が2割前後で続く。
 - 一入会申込書からの暗証番号認知をみると、保有・非利用者層が44%で非認知者を20ポイント上回る。
 - ーカード会社からの送付物からの暗証番号認知をみると、暗証番号を「何となく覚えている」「覚えていない」層のスコアが高い。

Q17.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媒体で、暗証番号周知の案内を行っています。 あなたは、以下のような媒体で暗証番号を覚えましたか。なお、各媒体を見る前に暗証番号を覚えていた方は、「4.既に暗証番号を覚えていた」をお選びください。

SA

※全回答者ベース

@ Macromill, Inc.



Topline

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

※回答属性(性年代/ICクレジットカード浸透状況別)

ウェブページ・メールでの施策

- メールアドレスへ定期的に暗証番号の確認、変更の案内をする。LINEやツイッターなどの目に触れることが多いアプリやサイトの広告にクレジットカード会社の広告を掲載して、認知を呼びかける。(女性_30代/利用者)
- カード会社からのメールで、「暗証番号をおぼえていますか?」という問いかけのコメントを大きく太い文字で表現する。メールの頻度ですが、クレジットカード保持者が選べるように変更できると良いと思います。でも、最低月に一度はメールを送るシステムにした方が良いかと思います。(女性 40代/利用者)
- カード裏面にQRコードが付いていて、それを読み込ませ、クレジット会社のサイトに移動して、登録IDとパスワードを入れてログインし、サイト内にある暗証番号の項目をクリックして、暗証番号確認できたら、暗証番号忘れても大丈夫と思います。 (女性 50代/利用者)
- サイト上でランダムに色々なキャラクターが出現して、そのキャラクターが数字又は英文字の暗証番号を1文字ずつ掲げているシーンが何回か出てくれば、普通に暗証番号だけを見て覚えるよりは覚えやすいかなと思う。(男性 30代/保有・非利用者)

カード会社からの送付物

- クレジットカードの更新の際に、シールなどで隠してある暗証番号(剥がせば読めるようなもの)を同封すると、数年に一度、定期的に暗証番号が確認できると思います。
 (女性20代/利用者)
- 請求書やカード会社からの送付物などは、必ず毎月見るものだと思うので、毎月自分なりに考える(思い出す)良い機会だと思います。(女性30代/保有・非利用者)

入会時の案内の徹底

- カードの入会案内する人が、ICクレジットカードの暗証番号が大切であることを理解し、 入会する人にしっかり案内してもらうことが、私は1番わかりやすく覚えないといけない気になります。(女性_20代/利用者)
- 入会時に暗証番号を決して忘れない様に、何度も繰り返し伝え、その時に番号を何回も確認させる。その上で忘れたときに思い出させるきっかけになるような言葉、関連付ける言葉も設定する。(女性 60代/利用者)

暗証番号以外の施策

- 忘れがちなので誕生日や電話番号を使っている方が多いように思います。可能ならマイナンバーカードのように顔写真を判断できる機能があったり、指紋などの使用が出来たら良い。(女性60代/非認知者)
- 携帯電話のアプリケーション。指紋認証(本人確認)と連動して表示されるシステム。 (女性30代/保有・非利用者)
- 指紋認証、或いは眼球虹彩認証が良いと思う。(男性_50代/利用者)

その他

- 何のために使う暗証番号なのかを、明確に説明してもらえれば忘れないと思う。入会の時は暗証番号の記入欄に小さい文字で説明書きがあるくらいだと思うので、例えばウェブの申し込みだったら、音声読み上げで暗証番号について説明があり、聴き終えてから入力が終わらないと次に進めないようにするなどしてほしい。
 (女性30代/利用者)
- 入会申込書内に目立つように注意書きを書く、入会申込書内の氏名、住所書きの下辺に暗証番号の注意書きを記載し、ご理解頂けた場合に印鑑を押すようにする。 (女性_50代/利用者)
- 犯罪に悪用されにくいこと、盗難されても悪用されにくいことを強調してもらえると危機感を持ってもらえるかと思います。(女性_30代/利用者)
- 入会申込書に2回以上の記入を義務付け、クレジット会社からのメール等の開封の際に、暗証番号の入力を必須にさせる。(男性、50代/利用者)
- カードに入会して6カ月後に非常にお手数だと思いますが、暗証番号の再度確認の電話をカード会員にする。(女性_50代/利用者)
- 注意書きに文章だけでなく、使用している場面のイラストや写真を載せることによって印象付ける。(女性30代/利用者)

© Macronill, Inc. · 47

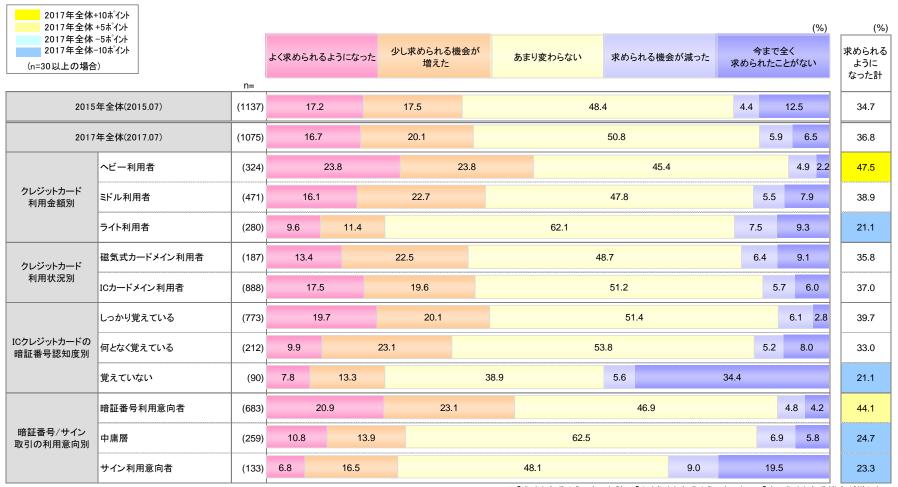
店頭取引時に暗証番号入力を要求される頻度

- 暗証番号の入力を「求められるようになった」と回答した人は、全体の37%。
 - 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を「求められるようになった」割合が高く、ヘビー利用者では48%にのぼる。
 - 一暗証番号/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を「求められるようになった」が44%と高くなっている。
 - ー各層ともに、「あまり変わらない」と回答した人の割合が高い。また、2015年調査に比べて、「今まで全く求められたことがない」と回答した人の割合が低くなっている。

Q19.あなたは、日本国内の店頭で「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年以内利用者ベース



暗証番号を覚えていないため、ご自身からサイン取引を求めた経験

- 暗証番号を覚えていないため、ご自身からサイン決済を求めた経験があるのは20%。
 - 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"層で、サイン決済を求めた経験が3割台と高い。
 - 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、サイン決済を求めた経験が高く、33%。
 - ー全体では、2015年調査と比較すると、「求めたことがある」が5ポイント減少している。

Q20S1.あなたは、日本国内の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

__「暗証番号決済認知者」=「ICクレジットカード決済において『暗証番号入力』で決済できることを認知している方」

					(%)
			求め	うたことがある	求めたことはない
		n=			
2015	年全体(2015.07)	(881)	25.0		75.0
2017	年全体(2017.07)	(1029)	20.4		79.6
	ヘビー利用者	(314)	21.3		78.7
クレジットカード 利用金額別	ミドル利用者	(444)	22.1		77.9
	ライト利用者	(271)	16.6		83.4
クレジットカード	磁気式カードメイン利用者	(170)	24.1		75.9
利用状況別	ICカードメイン利用者	(859)	19.7		80.3
ICクレジットカードの	しっかり覚えている	(798)	16.8		83.2
暗証番号認知度別	何となく覚えている	(231)	32.9		67.1
	暗証番号利用意向者	(670)	19.6		80.4
暗証番号/ サイン取引の 利用意向別	中庸層	(251)	17.1		82.9
137137611-3773	サイン利用意向者	(108)	33.3		66.7

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、ご自身の意思でサイン決済を求めた経験があるのは12%。
 - 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"層では、サイン決済を求めた経験が17%と比較的高い。
 - 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、サイン決済を求めた経験が高く、23%。
 - -2015年調査と比較すると、「求めたことがある」の割合が僅かに減少。

Q20S2.「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

__「暗証番号決済認知者」=「ICクレジットカード決済において『暗証番号入力』で決済できることを認知している方」

				求めたことがある	求めたことはない
		n=			
2015	年全体(2015.07)	(881)	12.7		87.3
2017	年全体(2017.07)	(1029)	11.8		88.2
	ヘビー利用者	(314)	11.8		88.2
クレジットカード 利用金額別	ミドル利用者	(444)	11.7		88.3
	ライト利用者	(271)	11.8		88.2
クレジットカード	磁気式カードメイン利用者	(170)	12.9		87.1
利用状況別	ICカードメイン利用者	(859)	11.5		88.5
ICクレジットカードの	しっかり覚えている	(798)	10.2		89.8
暗証番号認知度別	何となく覚えている	(231)	17.3		82.7
	暗証番号利用意向者	(670)	9.9		90.1
暗証番号/ サイン取引の 利用意向別	中庸層	(251)	12.0		88.0
-, ,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	サイン利用意向者	(108)	2	3.1	76.9

ICクレジットカード対応端末のある店舗で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人は、全体の25%。
 - ークレジットカード利用金額別にみると、利用金額が高くなるほど、「『サインと暗証番号どちらで決済しますか?』と聞かれたことがある」「特にこちらの意向とは関係なく、『サ インで決済をお願いします』と言われたことがある」の割合が高まる傾向。
 - 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「どちらの経験も無い」の割合が他層より高い。
 - ーヘビー利用者、サイン利用意向者の「経験がある」計のスコアが他層より高い。

Q21.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、以下のような選択を求められたご経験がありますか。

MA

※ICクレジットカード利用者ベース



※「経験がある計」=100-「どちらの経験も無い」

ICクレジットカード対応端末のある店舗でサイン/暗証番号の選択を求められた場所

■ 暗証番号またはサイン決済の選択を求められた場所は「百貨店」(31%)がトップ。次いで「飲食店」「ホテル」が1割台で続く。 ークレジットカード利用金額別にみると、ヘビー利用者は「飲食店」「ホテル」が高く、他層を上回る。ライト利用者では、「百貨店」「スーパー」の割合が高くなっている。 ーICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、"何となく覚えている"層で「ホテル」が27%と高い。

Q2281.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、 以下のような選択を求められたご経験があるとお答えになりましたが、それはどのような場所で支払おうとした時でしたか。あてはまるものをすべてお選びください。 「「サインと暗証番号どちらで決済しますか?」と聞かれたことがある】

MA

※ICクレジットカード決済において選択を求められた人ベース



*回答者数が30未満につき参考値

ICクレジットカード対応端末のある店舗でサイン決済を求められた場所

- ICクレジットカード対応端末のある店舗で、サイン決済を求められた場所は「百貨店」「飲食店」「スーパー」が2割台で上位。
 - ークレジットカード利用金額別にみると、ヘビー利用者は「飲食店」「スーパー」、ライト利用者は「百貨店」がそれぞれ高くなっている。
 - ーICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、"何となく覚えている"層で「スーパー」が35%と高い。

Q22S2.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、 以下のような選択を求められたご経験があるとお答えになりましたが、それはどのような場所で支払おうとした時でしたか。あてはまるものをすべてお選びください。 【特にこちらの意向とは関係なく、「サインで決済をお願いします」と言われたことがある】

MA

※ICクレジットカード決済でサイン決済を求められた人ベース



*回答者数が30未満につき参考値

暗証番号入力を要求されなかった場合の印象

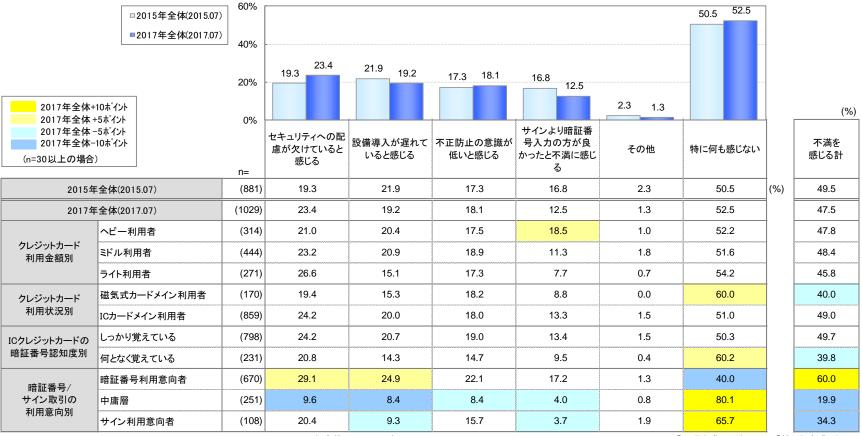
- 暗証番号入力を要求されなかった場合、全体の48%が「不満を感じる」と回答。 また「セキュリティへの配慮の欠如」、「設備導入の遅れ」を感じる人は2割程度いる。
 - ークレジットカード利用金額別にみると、ヘビー利用者では「サインより暗証番号入力の方が良かったと不満に感じる」の割合が他層に比べて、やや高い。
 - 一暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、暗証番号利用意向者で「不満に感じる計」が6割と高く、他層を大きく上回る。
 - -2015年調査と比較すると、「セキュリティへの配慮が欠けていると感じる」が微増。一方、「サインより暗証番号入力の方が良かったと不満に感じる」は僅かに減少している。

023 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

_「暗証番号決済認知者」=「ICクレジットカード決済において『暗証番号入力』で決済できることを認知している方」



※2017年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

暗証番号取引の嫌な点・煩わしい点

- 暗証番号取引のマイナス点は「他人に暗証番号を覗き見されないか不安」「暗証番号を覚えるのが面倒」が上位。
 - 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「暗証番号を覚えるのが面倒」が47%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「暗証番号を覚えるのが面倒」が46%、「暗証番号の入力が面倒」が24%と高くなっている。
 - 2015年調査と比較すると、「暗証番号を覚えるのが面倒」「暗証番号の入力が面倒」など、多くの項目でスコアが減少している。

024 「C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 60% ※全回答者ベース □2015年全体(2015.07) 40.7 ■2017年全体(2017.07) 39.1 35.4 40% 33.1 27.4 25.6 19.8 20% 14.5 10.6 6.6 6.4 6.2 2017年全体+10ポイント 1.3 0.7 2017年全体 +5ポイント 0% 2017年全体 -5ポイント 他人に暗証番号を 暗証番号での取引 2017年全体-10ポイント 暗証番号を覚える 暗証番号の入力が サインよりも決済に 覗き見されないか の流れがわからな その他 特になし のが面倒 面倒 時間がかかりそう (n=30以上の場合) 不安 L n= 39.1 35.4 19.8 6.6 10.6 1.3 27.4 (%) 2015年全体(2015.07) (2066)33.1 25.6 14.5 6.4 6.2 0.7 40.7 2017年全体(2017.07) (2063)ヘビー利用者 (498)31.7 20.7 12.0 5.4 3.8 1.2 45.0 クレジットカード ミドル利用者 (847)35.3 27.0 15.5 5.8 7.3 0.4 37.5 利用金額別 (718)31.3 27.4 15.2 7.9 6.4 8.0 41.4 ライト利用者 磁気式カードメイン利用者 (1127)32.0 31.0 16.5 7.2 8.0 0.4 36.6 クレジットカード 利用状況別 (936)34.3 19.2 12.2 5.6 4.0 1.2 45.5 ICカードメイン利用者 非認知者 (368)27.4 29.6 14.1 6.3 8.4 0.5 42.7 (213)36.2 35.2 19.7 10.8 8.5 0.5 30.0 ICクレジットカード 認知·非保有者 浸透状況別 31.3 33.3 16.5 7.2 7.8 0.3 36.8 保有·非利用者 (345)利用者 (1137)34.8 20.2 13.1 5.5 4.5 1.0 43.2 (952)35.6 12.7 11.6 4.7 4.2 0.9 48.2 しっかり覚えている ICクレジットカードの (331)35.6 39.3 15.7 6.0 6.0 0.6 26.9 何となく覚えている 暗証番号認知度別 覚えていない (199)23.6 47.2 22.1 11.1 9.0 0.5 35.2 (1118)34.3 20.5 11.5 5.1 42.4 暗証番号利用意向者 5.9 0.5 暗証番号/ サイン取引の 13.9 中庸層 (540)28.1 20.9 6.5 3.9 0.6 48.9 利用意向別 サイン利用意向者 (405)36.3 46.2 23.7 10.1 9.9 1.5 24.9

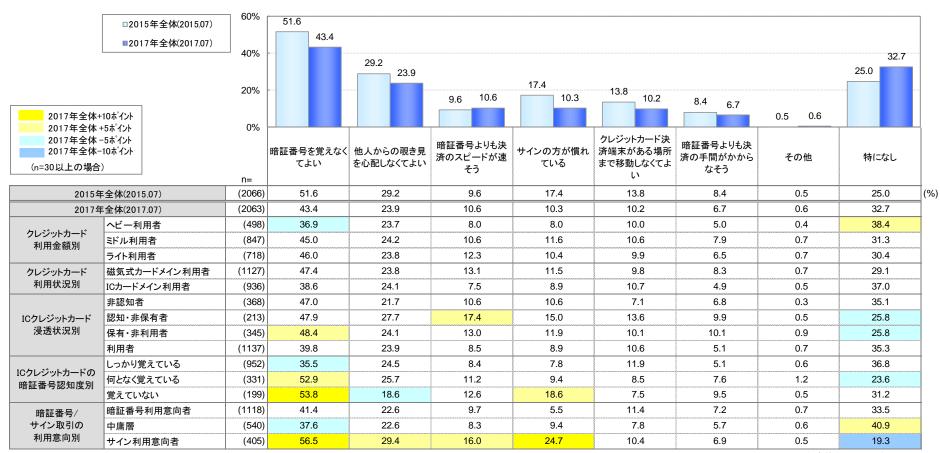
サイン取引の良い点

- サイン取引の良い点では、「暗証番号を覚えなくてよい」(43%)がトップ。次いで「覗き見を心配しなくてよい」(24%)が続く。
 - 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「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、他層を大きく上回る。
 - ーICクレジットカード浸透状況別にみると、認知・非保有者で「暗証番号よりも決済のスピードが速そう」がやや高い。
 - ー|暗証番号/サイン取引の利用意向別でみると、サイン利用意向者のスコアが全般的に高い。
 - ー2015年調査と比較すると、「暗証番号を覚えなくてよい」が大きく減少。また、「覗き見を心配しなくてよい」「サインの方が慣れている」も5ポイント以上減少している。

Q25.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

※全回答者ベース



サイン取引の嫌な点・煩わしい点

- サイン取引のマイナス点は「サインをするのが面倒」「カードを落とした際に悪用されそう」が3割台で上位にあがる。
 - ークレジットカード利用金額別でみると、ヘビー利用者で「サインをするのが面倒」の割合が45%と高く、他層を上回る。
 - 一暗証番号/サイン取引の利用意向別でみると、暗証番号利用意向者のスコアが全般的に高い。
 - ー2015年調査と比較すると、「カードを落とした際に悪用されそう」「店員にカードを渡すのが心配」が5ポイント以上低下している。

026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

※全回答者ベース



暗証番号取引とサイン取引の利用意向

- ■「暗証番号」利用意向(54%)が高く、「サイン」利用意向(20%)を大きく上回る。
 - ークレジットカード利用金額別でみると、利用金額が高くなるほど、暗証番号利用意向が高まり、ヘビー利用者では65%に達する。
 - ーICクレジットカードの暗証番号を"しっかり覚えている"層では暗証番号の利用意向が高く、約7割。
 - 一方、"覚えていない"層では、暗証番号よりもサインの利用意向が高い。
 - 2015年調査に比べて、「暗証番号を使いたい」が6ポイント増加し、暗証番号利用意向も微増傾向にある。

Q27.では、改めておうかがいします。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

※全回答者ベース

2017年全体 2017年全体 2017年全体 2017年全体 2017年全体 (n=30以上の場合	+5ポイント -5ポイント -10ポイント		暗証番号を使いたい		かといえば、 号を使いたい	どちらでも	気にしない	どちらかと サインを(サインマ	を使いたに	(%)	暗証番号 利用	(%) サイン 利用
		n=											意向計	意向計
2015	年全体(2015.07)	(2066)	24.9		26.1			28.1		15.9		5.0	51.0	21.0
2017	年全体(2017.07)	(2063)	31.0			23.2		26.2		15.	1	4.5	54.2	19.6
	ヘビー利用者	(498)		43.0			21.5		22.7		10.4	2.4	64.5	12.9
クレジットカード 利用金額別	ミドル利用者	(847)	28.6		25.0			26.0		17.0		3.4	53.6	20.4
	ライト利用者	(718)	25.5		22.3	22.3		28.8		16.2		7.2	47.8	23.4
クレジットカード	磁気式カードメイン利用者	(1127)	23.0	23.2			27	.9		20.1		5.8	46.2	25.9
利用状況別	ICカードメイン利用者	(936)	4	0.6	6		23.2		24.1		9.1	3.0	63.8	12.1
	非認知者	(368)	22.0		21.7		26.9			22.0		7.3	43.8	29.3
ICクレジットカード	認知・非保有者	(213)	18.8		24.9	24.9 32		.4	20			3.3	43.7	23.9
浸透状況別	保有・非利用者	(345)	23.8		21.2		26.1			22.9		6.1	44.9	29.0
	利用者	(1137)	38.	3		2	4.0		24.8		9.5	3.3	62.4	12.8
	しっかり覚えている	(952)		45.7			22.5		22	2.3 6.9		2.6	68.2	9.6
ICクレジットカードの 暗証番号認知度別	何となく覚えている	(331)	18.4		29.0		2	7.5		21.1		3.9	47.4	25.1
	覚えていない	(199)	11.1 18	3.1		34.7			25.6		10.	6	29.1	36.2

※「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」

PINバイパスが無くなった場合の影響

- PINバイパスが無くなった場合、「困る」と回答した人は36%で、全体の6割以上が「困らない」と回答。
 - ークレジットカード利用金額別にみると、各層ともに6割以上が「困らない」と回答。
 - 一暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、「困らない」と回答した人の割合は、中庸層で7割、サイン利用意向者では4割。
 - -2015年調査と比較すると、「困らない」と回答した人の割合が7ポイント増加している。

Q28.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。しかし、「サイン」による決済は、「暗証番号」による決済に比べてセキュリティが低いという問題があります。このような状況を踏まえて、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になる)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

(%)

困らない計

56.4

(%)

困る計

43.6

※全回答者ベース

2017年全体+10ポイント 2017年全体 +5ポイント 2017年全体 -5ポイント

2017 7 2 17								(70)	
2017年全体- (n=30以上の場合				非常に困る	やや困る	₽.	まり困らない	全く困らない	
(11-30以上の場合	,	n=							
2015	年全体(2015.07)	(2066)	11.0		32.6		40.2	16.2	
2017	年全体(2017.07)	(2063)	7.9	28.3		43.	2	20.6	
	ヘビー利用者	(498)	7.0	26.3		41.2		25.5	
クレジットカード 利用金額別	ミドル利用者	(847)	8.1	28.3		43.0		20.5	
们们业积川	ライト利用者	(718)	8.1	29.7	•		44.8	17.4	
クレジットカード	磁気式カードメイン利	用者 (1127)	8.7	31	1.7	44.5		15.1	
利用状況別	ICカードメイン利用者	(936)	6.8	24.3		41.6		27.4	
	非認知者	(368)	7.3	32.	9		43.8	16.0	
ICクレジットカード	認知∙非保有者	(213)	5.6	32.4			47.9		
浸透状況別	保有・非利用者	(345)	13.0	0	29.9		41.7		
	利用者	(1137)	6.9	25.6		42.6		25.0	
	しっかり覚えている	(952)	5.7	20.5		43.8		30.0	
Cクレジットカードの 暗証番号認知度別	何となく覚えている	(331)	9.4		38.4		43.8	8.5	
哈旺田 与600人100人100人100人100人100人100人100人100人100人	覚えていない	(199)		19.1	36.2		33.2	11.6	
n ↑= T	暗証番号利用意向者	(1118)	6.2	24.3		45.3		24.2	
暗証番号/ サイン取引の	中庸層	(540)	4.6	25.2		49.3		20.9	
利用意向別	サイン利用意向者	(405)	1	6.8	43.5		29.4	10.4	

36.2 63.8 33.3 66.7 36.5 63.5 37.7 62.3 40.4 59.6 31.1 68.9 40.2 59.8 62.0 38.0 42.9 57.1 32.5 67.5 26.2 73.8 47.7 52.3 55.3 44.7 30.5 69.5 29.8 70.2

39.8

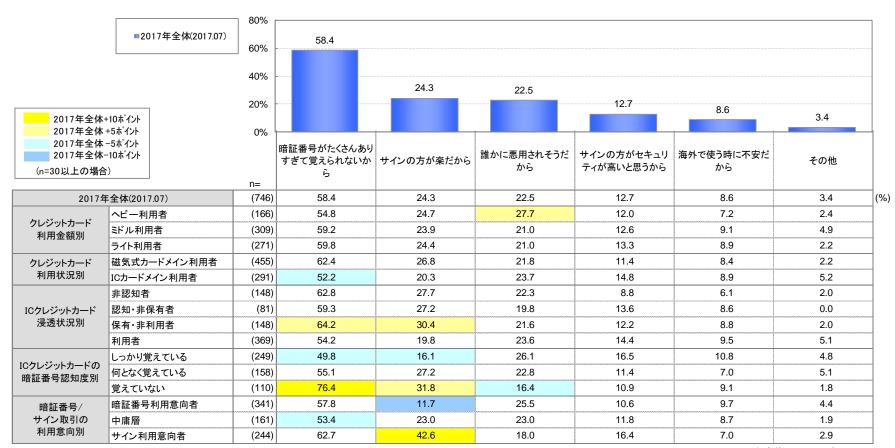
PINバイパスが無くなった場合に困る理由

- PINバイパスが無くなった場合に困る理由は、「暗証番号がたくさんありすぎて覚えられない」(58%)がトップ。
 - ークレジットカード利用金額別でみると、ヘビー利用者で「誰かに悪用されそうだから」がやや高い。
 - ール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「暗証番号がたくさんありすぎて覚えられないから」が高く、76%にのぼる。
 - 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、「サインの方が楽だから」が4割以上と他層に比べ高くなっている。

Q29.前間で、非常に困る、やや困るとお答えになった理由は何ですか。あてはまるものをすべてお選びください。

MA

※PINバイパスが無くなった場合に困る人ベース



暗証番号入力をしたくないと感じたシーン

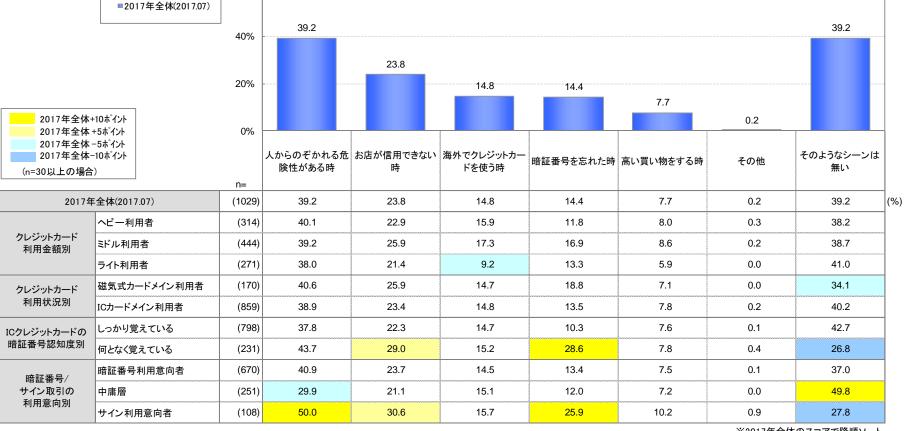
- 暗証番号入力をしたくないと感じたシーンでは、4割が「そのようなシーンは無い」と回答。
 - ーICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、"何となく覚えている"層では「お店が信用できない時」「暗証番号を忘れた時」が約3割と高い。
 - 一暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、サイン利用意向者で「人からのぞかれる危険性がある時」が5割と高い。また、「暗証番号を忘れた時」も26%と高く、他層を 上回る。

030 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シーンはありますか。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

「暗証番号決済認知者」=「ICクレジットカード決済において『暗証番号入力』で決済できることを認知している方」



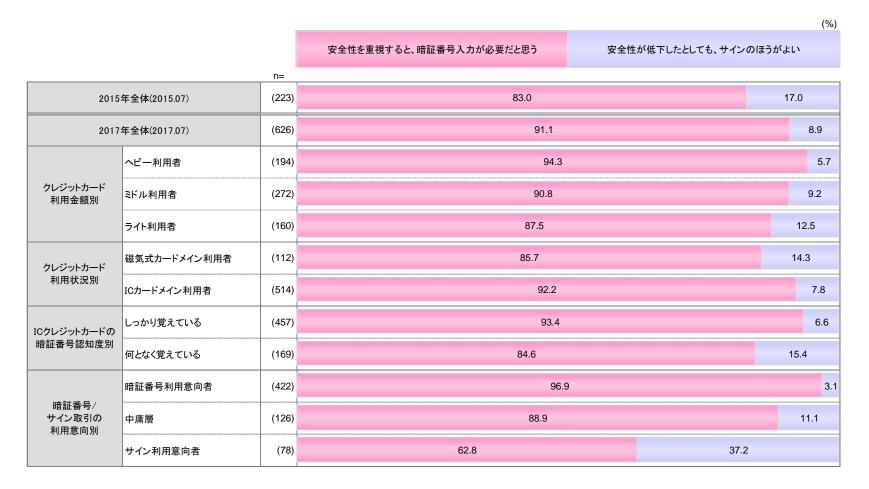
暗証番号入力の必要性

- 暗証番号入力の必要性については、9割以上が「安全性を重視すると、暗証番号入力が必要」と感じている。
 - ールプレジットカードの暗証番号を"しっかり覚えている"層では「安全性を重視すると、暗証番号入力が必要」が93%と高く、"何となく覚えている"層を8ポイント上回る。
 - 一暗証番号/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「安全性を重視すると、暗証番号入力が必要」の割合が高く、97%に達する。
 - 2015年調査と比較すると、「安全性を重視すると、暗証番号入力が必要」の割合が8ポイント増加している。

Q31.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シーンがある」とお答えの方におうかがいします。 あなたが店頭で「ICクレジットカード」を使って支払いをする際、安全性を考えた場合の意識として近いのは、以下のどちらですか。

SA

※暗証番号入力をしたくないと感じた経験のある人ベース



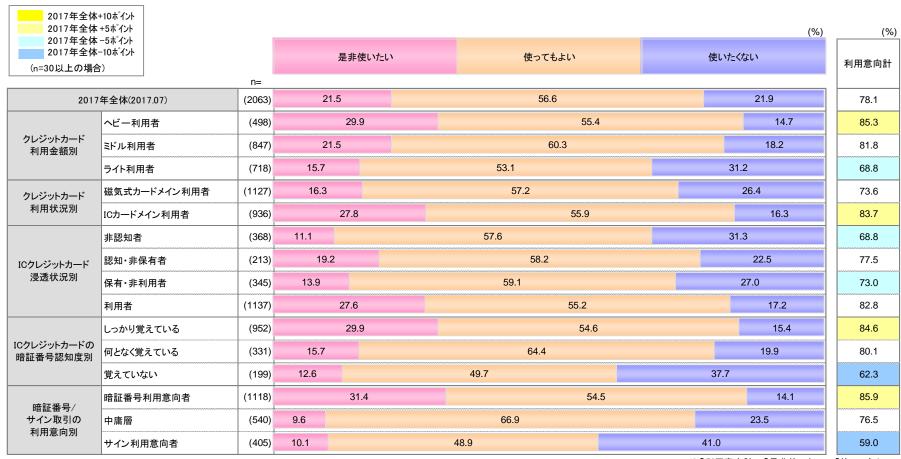
飲食店などのテーブル会計時の暗証番号入力利用意向

- テーブル会計時の暗証番号入力利用意向は、全体で78%。「是非使いたい」と回答した人が2割。
 - ークレジットカード利用金額別でみると、利用金額が高くなるほど、利用意向も高まる傾向。ヘビー利用者では3割が「是非使いたい」と回答している。
 - ークレジットカード利用状況別でみると、ICクレジットカードメイン利用者の利用意向が84%と高い。磁気式カードメイン利用者でも7割以上が利用意向を持っている。
 - ー暗証番号/サイン取引の利用意向別でみると、暗証番号利用意向者はテーブル会計時においても、暗証番号の利用意向が高く、86%に達する。

Q32.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、あなたは利用したいですか。

SA

※全回答者ベース



※「利用意向計」=「是非使いたい」+「使ってもよい」

飲食店などのテーブル会計時の暗証番号入力利用意向理由

■ テーブル会計時の暗証番号入力利用意向の理由は、「便利だから」が8割と突出。「安心だから」は3割程度。 ーICクレジットカード浸透状況別でみると、非認知者で「便利だから」が82%とやや高く、認知・非保有者および保有・非利用者を上回る。

Q33.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、利用したいとのことですが、それはなぜですか。

MA

※テーブル会計時暗証番号入力利用意向者ベース



飲食店などのテーブル会計時の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7割と高い。
 - ーICクレジットカードの暗証番号を"しっかり覚えている"層や暗証番号利用意向者では「暗証番号が見られそうで不安だから」の割合が高く、8割を超える。
 - ーICクレジットカードの浸透状況別にみると、非認知者および認知・非保有者で「入力が面倒だから」が3割前後と高い。
 - 2015年調査と比較すると、「暗証番号が見られそうで不安」が減少。一方、「入力が面倒だから」は9ポイントの増加がみられた。

Q34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ても、利用したくないとのことですが、それはなぜですか。

MA

※テーブル会計時の暗証番号入力を使いたくない人ベース



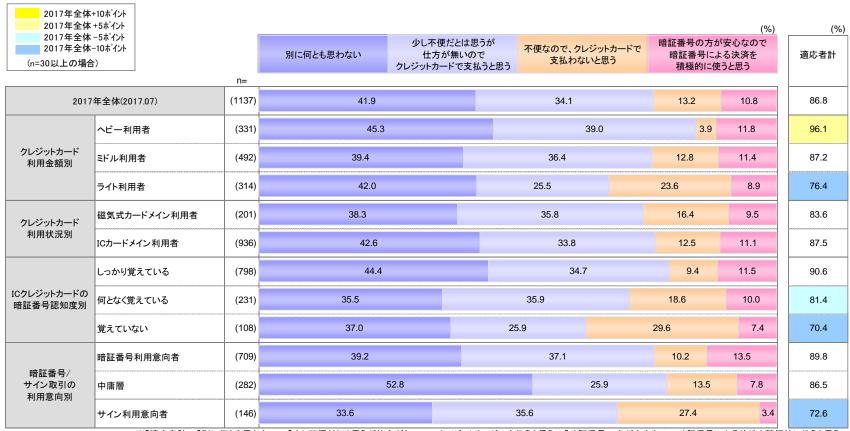
サインレスだった場所で暗証番号入力が必要となった場合のクレジットカード利用意向

- 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でも、クレジットカードを使う人は86.8%。
 - 「積極的に使う」と回答した人は1割。「使わない」と回答した人は13.2%。
 - ークレジットカード利用金額別にみると、ヘビー層は「別に何とも思わない」の割合が高く、45%を占めている。一方、利用金額が低くなるほど、 「不便なので、クレジットカードで支払わない」の割合が高まる傾向。
 - ールクレジットカードの暗証番号を"しっかり覚えている"層は、「不便なので、クレジットカードで支払わない」が1割にとどまり、他層に比べて、「積極的に使う」の割合が高い。

Q35.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暗証番号とサインのどちらも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、あなたはどう思いますか。 あなたのお気持ちに近いものをおひとつお選びください。

SA

※ICクレジットカード利用者ベース



※「適応者計」=「別に何とも思わない」+「少し不便だとは思うが仕方が無いのでクレジットカードで支払うと思う」+「暗証番号の方が安心なので暗証番号による決済を積極的に使うと思う」

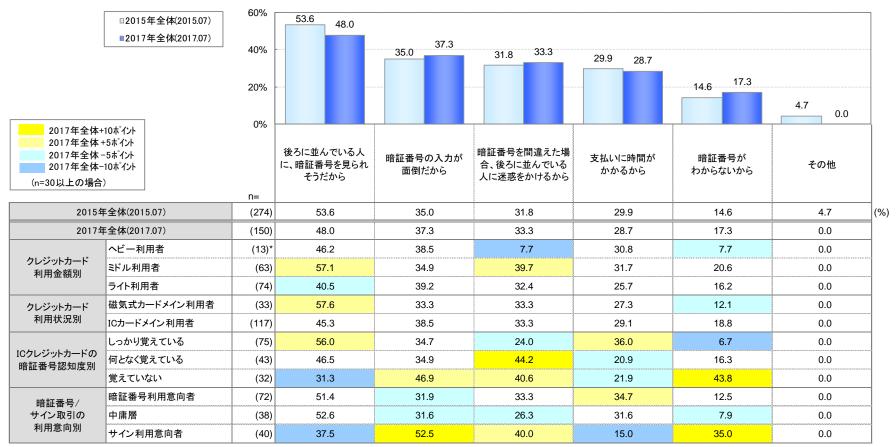
サインレスだった場所で暗証番号入力が必要となった場合に、暗証番号入力を利用したくない理由

- ■「暗証番号を見られそう」(48%)が最も高く、次いで「暗証番号の入力が面倒」(37%)が続く。
 - ーICクレジットカードの暗証番号を"何となく覚えている"層では、「暗証番号を間違えた場合、後ろの人に迷惑をかける」の割合が高め。
 - 一暗証番号/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「暗証番号の入力が面倒」「暗証番号がわからない」が他層より高くなっている。
 - -2015年調査と比較すると、「後ろに並んでいる人に、暗証番号を見られそう」が6ポイント低下している。

036前間で、「不便なので、クレジットカードで支払わないと思う」と回答された理由をお答えください。

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



*回答者数が30未満につき参考値

暗証番号入力機の改善点

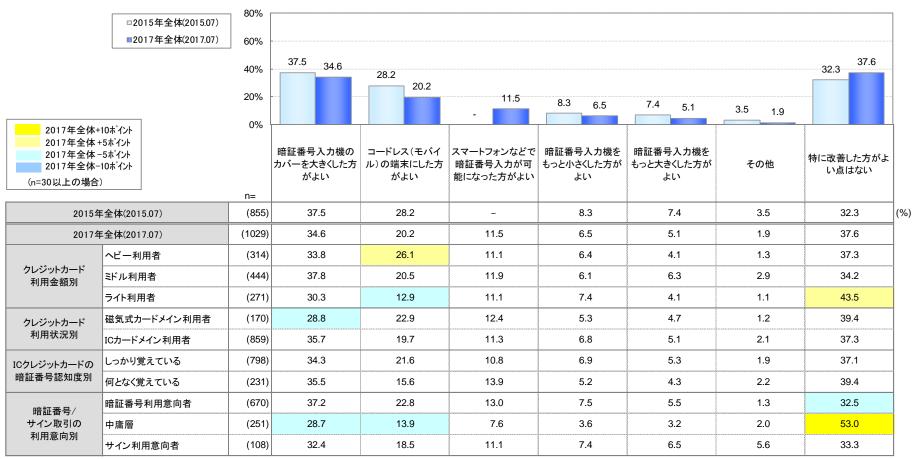
- 暗証番号入力機の改善点は、「入力機のカバーを大きくした方がいい」(35%)がトップ。
 - ークレジット利用金額別でみると、ヘビー利用者で「コードレスの端末にした方がよい」が26%と高い。
 - -2015年調査と比較すると、「コードレスの端末にした方がよい」が8ポイント減少している。また、「特に改善した方がよい点はない」が増加しており、暗証番号入力機の不満 は減っていることがうかがえる。

037.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

※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

__「暗証番号決済認知者」=「ICクレジットカード決済において『暗証番号入力』で決済できることを認知している方」



不適暗証番号の認知

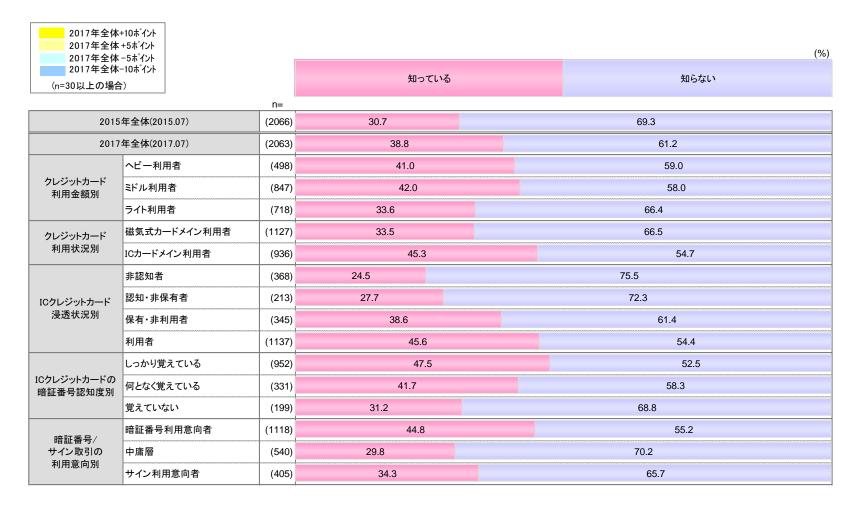
■ 不適暗証番号の認知度は4割。

- ー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認知度が45%と高く、磁気式カードメイン利用者を11ポイント上回る。
- ールプログラン・カードの暗証番号認知度別でみると、"しっかり覚えている"層では半数近くが「知っている」と回答。一方、"覚えていない"層の認知度は3割ほどにとどまる。
- -2015年調査と比較すると、認知度が8ポイント増加している。

Q38.「ICクレジットカード」では、生年月日や電話番号などは、不適暗証番号として登録できず、暗証番号が自動設定されることを知っていますか。

SA

※全回答者ベース



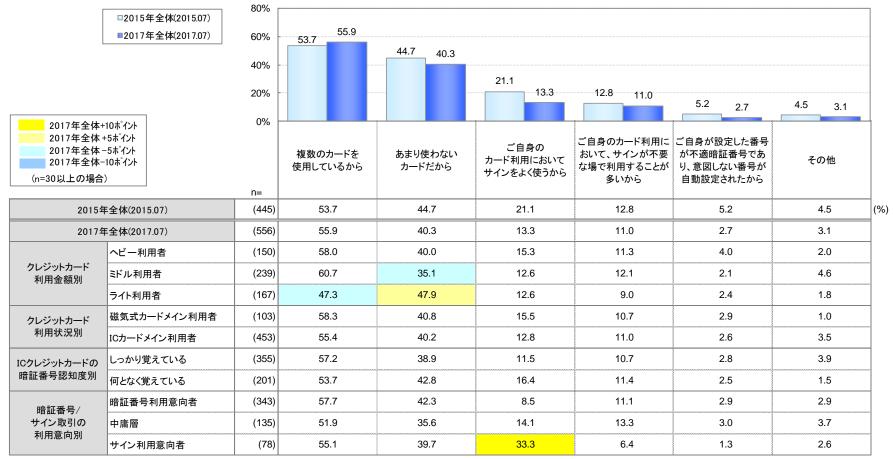
暗証番号を覚えていない理由

- 暗証番号を覚えていない理由は「複数のカードを使用している」(56%)が最も高い。
 - ークレジットカード利用金額別でみると、ライト利用者では「あまり使わないカードだから」がやや高め。
 - 一暗証番号/サイン取引の利用意向別にみると、サイン利用意向者で「サインをよく使うから」が高く、3割を超える。
 - -2015年調査と比較すると、「あまり使わないカードだから」「サインをよく使うから」が減少傾向。

Q39. 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うかがいします。 暗証番号が分からなくなった原因として考えられることは何ですか。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

※暗証番号失念経験者



暗証番号手続きの利便性

- ■「ATMで変更できるのであれば変更する」(54%)が半数以上を占めており、変更意向は68%。
 - ークレジットカード利用金額別でみると、ヘビー利用者では「ATMで変更できるのであれば変更する」が57%と高く、変更意向も7割を超える。
 - ーICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、認知度が高いほど「ATMで変更できるのであれば変更する」のスコアも高くなっている。
 - -2015年調査と概ね同傾向で大きな変化はみられない。

Q40.「ICクレジットカード」では、暗証番号を変更するためにはICチップの情報を書き換える必要があります。 変更するには2つの方法がありますが、暗証番号を変更したいと思った時、あなたはいずれの方法をとりますか。

SA

※ICクレジットカード保有者

2017年全体 2017年全体 2017年全体	+5ポイント -5ポイント			カード会社にカードを乗	a(学)	(%)	(%
2017年全体· (n=30以上の場合			ATMで変更できるのであれば、 変更する	差替えることにより、一	時的に	どちらも利用しない (暗証番号を変更しない)	変更する計
		n=		אטראניף די נג	2270		
2015	年全体(2015.07)	(1472)	56.4		13.0	30.6	69.4
2017	年全体(2017.07)	(1482)	53.6		14.7	31.6	68.4
	ヘビー利用者	(390)	56.9		14.4	28.7	71.3
クレジットカード 利用金額別	ミドル利用者	(626)	54.8		14.7	30.5	69.5
	ライト利用者	(466)	49.4	19	5.0	35.6	64.4
クレジットカード	磁気式カードメイン利用者	(546)	52.4		15.9	31.7	68.3
利用状況別	ICカードメイン利用者	(936)	54.4		14.0	31.6	68.4
ICクレジットカード	保有·非利用者	(345)	51.0		15.7	33.3	66.7
浸透状況別	利用者	(1137)	54.4		14.4	31.1	68.9
	しっかり覚えている	(952)	56.4		12.5	31.1	68.9
ICクレジットカードの 暗証番号認知度別	何となく覚えている	(331)	50.2		19.6	30.2	69.8
	覚えていない	(199)	46.2	17.1		36.7	63.3
n÷=T≖□/	暗証番号利用意向者	(864)	57.9		14.2	27.9	72.1
暗証番号/サイン取引の中	中庸層	(372)	46.2	13.4		40.3	59.7
利用意向別	サイン利用意向者	(246)	50.0		18.3	31.7	68.3

※「変更する計」=「ATMで変更できるのであれば、変更する」+「カード会社にカードを郵送し差替えることにより、一時的にカード利用ができなくなるが変更する」

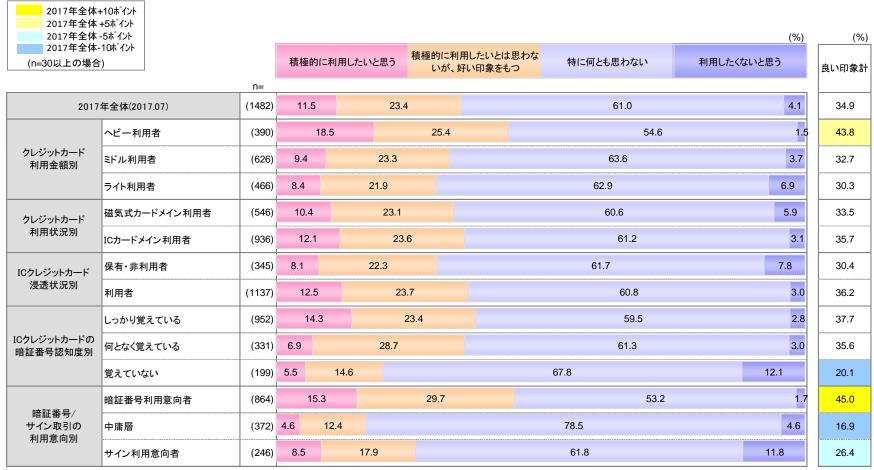
暗証番号決済可能店舗の積極的利用

- ■『暗証番号決済が使えるお店』表示があった店舗を積極的に利用する人は全体の1割。良い印象を持つ人は35%。
 - ークレジットカード利用金額別でみると、ヘビー層で「積極的に利用したい」の割合が高く、約2割。
 - 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「積極的に利用したい」が15%と高く、良い印象計も45%と高くなっている。

Q41.もし「ICクレジットカードの暗証番号決済が使えるお店」という表示があったら、そのお店を積極的に利用したいと思いますか。

SA

※ICクレジットカード保有者



.73

※「良い印象計」=「積極的に利用したいと思う」+「積極的に利用したいとは思わないが、好い印象をもつ」

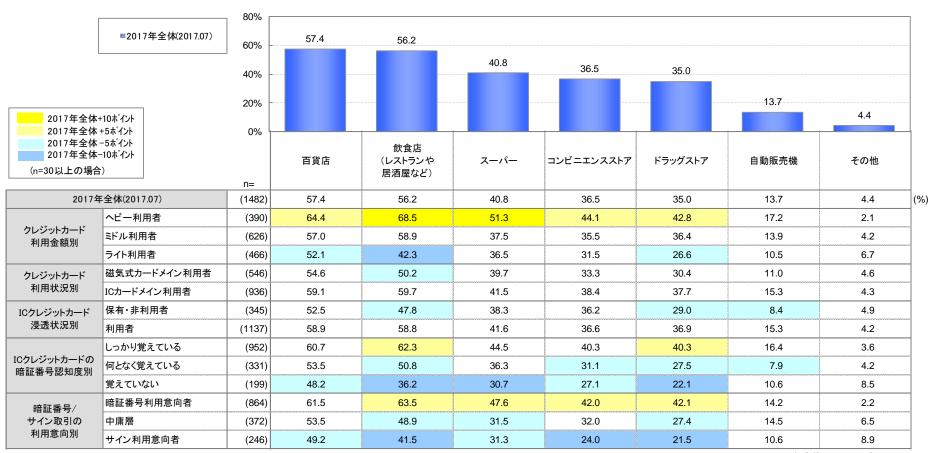
暗証番号決済を利用したい場所

- 暗証番号決済を利用したい場所は「百貨店」「飲食店」が5割台で上位。
 - ークレジットカード利用金額別にみると、ヘビー利用者は全般的にスコアが高く、様々な場所で暗証番号決済を利用したいと考えている人が多い。
 - ーICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、認知度が高いほど「飲食店」「ドラッグストア」での利用意向が高まる傾向。
 - ー暗証番号利用意向者は総じてスコアが高め。一方、サイン利用意向者は「コンビニ」「ドラッグストア」での利用意向が低く、2割ほどにとどまる。

Q42.どのようなお店で「暗証番号決済が使える」と良いですか。あてはまるものをすべてお選びください。

MA

※ICクレジットカード保有者



暗証番号決済 表示場所

- ■『暗証番号決済が使えるお店』の表示場所は「レジ周り」「お店の入り口」が6割台で上位にあがる。
 - ークレジットカード利用金額別でみると、ミドル利用者で「レジ周り」が72%と他層と比べて、高くなっている。
 - 一暗証番号利用意向者は「お店の入り口」が65%他層と比べて高く、効果があることがうかがえる。

Q43.「ICクレジットカードの暗証番号決済が使えるお店」という表示は、どこに表示されていると確認しやすいですか。あてはまるものをすべてお選びください。

MA

※ICクレジットカード保有者



暗証番号決済が未対応の場所でのネガティブ反応

- 暗証番号決済が未対応だった場合、ネガティブな印象を持つ人は全体の33%。
 - ークレジットカード利用金額別でみると、ヘビー利用者では4割以上がネガティブな印象を持つと回答しており、他層に比べて、未対応だった場合のネガティブな印象が強い。
 - 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"層でネガティブな印象がやや高くなっている。
 - 一暗証番号/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約4割がネガティブな印象を持つと回答している。

Q44. ICクレジットカードの暗証番号決済が使えないお店や場所、交通機関などで、サインによる決済を求められた時に ICクレジットカードの暗証番号決済が使えないことで「嫌だな」とか「面倒だな」などネガティブな気持ちになったことがありますか。

SA

※ICクレジットカード保有者

2017年全体+	+5ポイント					(%	(%)
2017年全体- 2017年全体- (n=30以上の場合	-10ポイント			よくある	たまにある	ない	ある計
		n= (1482)					1
2017:	2017年全体(2017.07)		6.5	26.4		67.1	32.9
	ヘビー利用者	(390)	8.5	33.8		57.7	42.3
クレジットカード 利用金額別	ミドル利用者	(626)	6.2	24.1		69.6	30.4
	ライト利用者	(466)	5.4	23.2	-	71.5	28.5
クレジットカード	磁気式カードメイン利用者	(546)	5.9	25.6		68.5	31.5
利用状況別	ICカードメイン利用者	(936)	6.9	26.8		66.2	33.8
ICクレジットカード	保有·非利用者	(345)	7.2	25.2		67.5	32.5
浸透状況別	利用者	(1137)	6.3	26.7		66.9	33.1
	しっかり覚えている	(952)	6.0	26.6		67.4	32.6
ICクレジットカードの 暗証番号認知度別	何となく覚えている	(331)	8.2	28.1		63.7	36.3
	覚えていない	(199)	6.5	22.6		70.9	29.1
n文=T-平-D /	暗証番号利用意向者	(864)	7.6	30.8		61.6	38.4
暗証番号/ サイン取引の 利用意向別	中庸層	(372)	3.8	18.8	77.4		22.6
利用忌円別	サイン利用意向者	(246)	6.9	22.4		70.7	29.3

※「ある計」=「よくある」+「たまにある」

「100%IC化」取組認知度

- ■『100%IC化』の取り組み認知度は23%。具体的な内容や概要を知っている人は11%。
 - ーICクレジットカード浸透状況別にみると、認知・非保有者で認知度が高く、約3割。
 - ーICクレジットカードの暗証番号認知度別にみると、暗証番号認知が高いほど「100%IC化」の認知度も高まる傾向。

Q45.昨今、セキュリティ対策が不十分な加盟店を狙った不正アクセスにより、カード情報の漏えいが拡大し、これに伴い、不正使用の被害が増加しています。 その対策として、行政・クレジットカード会社などにより、決済端末の「100%IC化」とクレジットカードの「100%IC化」を実現するための取組が行われていることをご存知ですか。

SA

※全回答者ベース

2017年全体-2017年全体		(%)			(%)
2017年全体 2017年全体 2017年全体 (n=30以上の場合	−5ポイント −10ポイント	「100%IC化」について具体 的な内容まで知っている 的な内容まで知っている 「100%IC化」について言葉 だけ聞いたことがある	詳細認知者	認知者	非認知者
		n=			
2017	年全体(2017.07)	(2063) <mark>2.4 8.1 12.7 76.7</mark>	2.4	23.3	76.7
	ヘビー利用者	(498) <mark>2.8 11.0 10.0 76.1</mark>	2.8	23.9	76.1
クレジットカード 利用金額別	ミドル利用者	(847) <mark>2.2 8.1 13.9 75.7</mark>	2.2	24.3	75.7
	ライト利用者	(718) <mark>2.4 6.1 13.2 78.3</mark>	2.4	21.7	78.3
クレジットカード	磁気式カードメイン利用者	(1127) <mark>2.1 6.7</mark> 12.1 79.1	2.1	20.9	79.1
利用状況別	ICカードメイン利用者	(936) <mark>2.8 9.9</mark> 13.6 73.7	2.8	26.3	73.7
	非認知者	(368) 3.5 7.3 88.6	0.5	11.4	88.6
ICクレジットカード	認知・非保有者	(213) <mark>2.8 10.8</mark> 15.0 71.4	2.8	28.6	71.4
浸透状況別	保有·非利用者	(345) <mark>2.6 6.7 13.6 77.1</mark>	2.6	22.9	77.1
	利用者	(1137) <mark>2.9 9.6 13.8 73.7</mark>	2.9	26.3	73.7
	しっかり覚えている	(952) <mark>3.6 10.2 14.1 72.2</mark>	3.6	27.8	72.2
ICクレジットカードの 暗証番号認知度別	何となく覚えている	(331) <mark>1.2 8.5 14.5 75.8</mark>	1.2	24.2	75.8
	覚えていない	(199) <mark>2.03.5</mark> 11.1 83.4	2.0	16.6	83.4
暗証番号/	暗証番号利用意向者	(1118) <mark>3.5 9.9 12.6 74.0</mark>	3.5	26.0	74.0
サイン取引の	中庸層	(540) <mark>1.7 6.3</mark> 11.7 80.4	1.7	19.6	80.4
利用意向別	サイン利用意向者	(405), 5.7 14.6 79.3	0.5	20.7	79.3

※「詳細認知者」=「『100%IC化』について具体的な内容まで知っている」 ※「認知者」=「『100%IC化』について具体的な内容まで知っている」+「『100%IC化』について具体的な内容まで知らないが、概要は知っている」+「『100%IC化』について言葉だけ聞いたことがある」

.77

※「非認知者」=「『100%IC化』を知らない」