

2019年ICクレジットカードに関する 消費者意識調査 ～結果報告書～

■ 調査目的 : ICクレジットカードおよび暗証番号の普及のために、以下の点を明らかにする。

- ① ICクレジットカードの市場浸透状況を明らかにする。
- ② 暗証番号の認知や利用意向、周知施策の効果を把握する。
- ③ PINバイパス廃止時の影響を確認する。
- ④ キャッシュレス決済におけるICクレジットカードの位置づけを把握する。

■ 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 : 2019年7月26日(金)～7月29日(月)

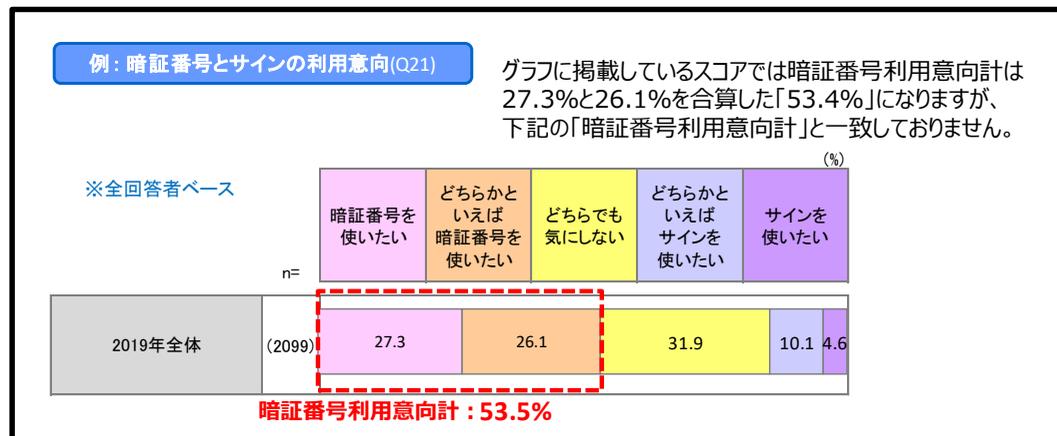
■ 有効回答 : 2,099サンプル

	20-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60-69歳	計
男性	147	186	246	218	246	1043
女性	142	188	244	222	260	1056
計	289	374	490	440	506	2099

※性年代別人口と事前調査における「性年代別クレジットカード保有率」から、本調査回収数を決定。

■ 調査機関 : 株式会社日本リサーチセンター

※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場合がございます。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。



■ 本報告書では、以下の集計軸にて分析を行っております。

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

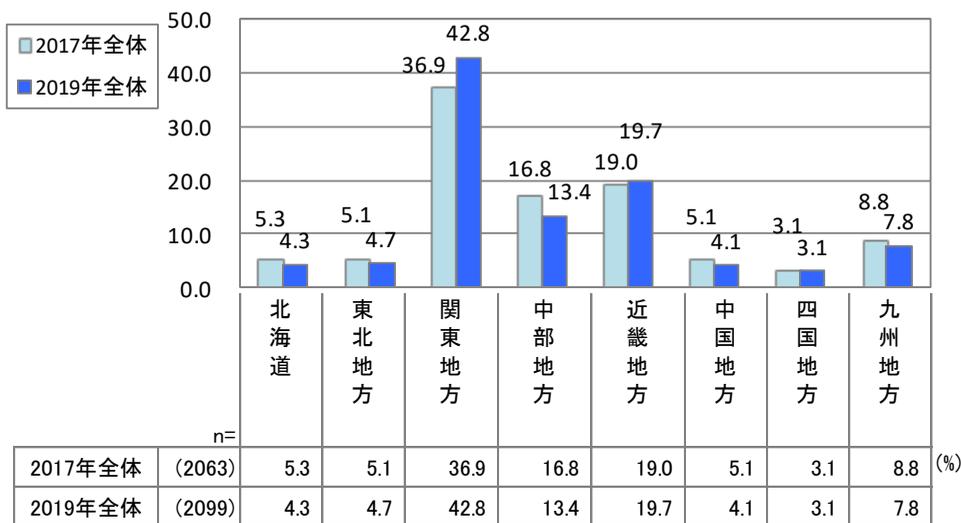
性別



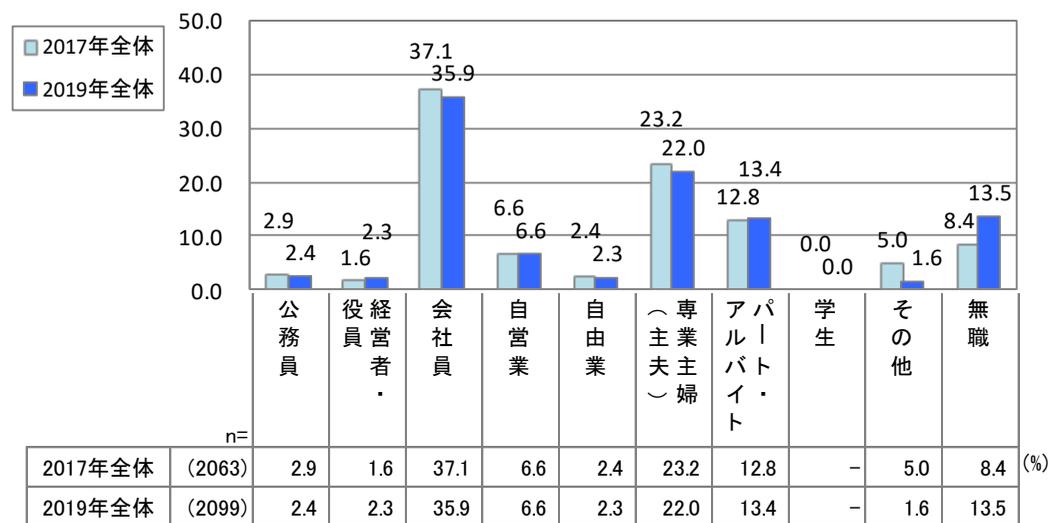
年齢



居住地

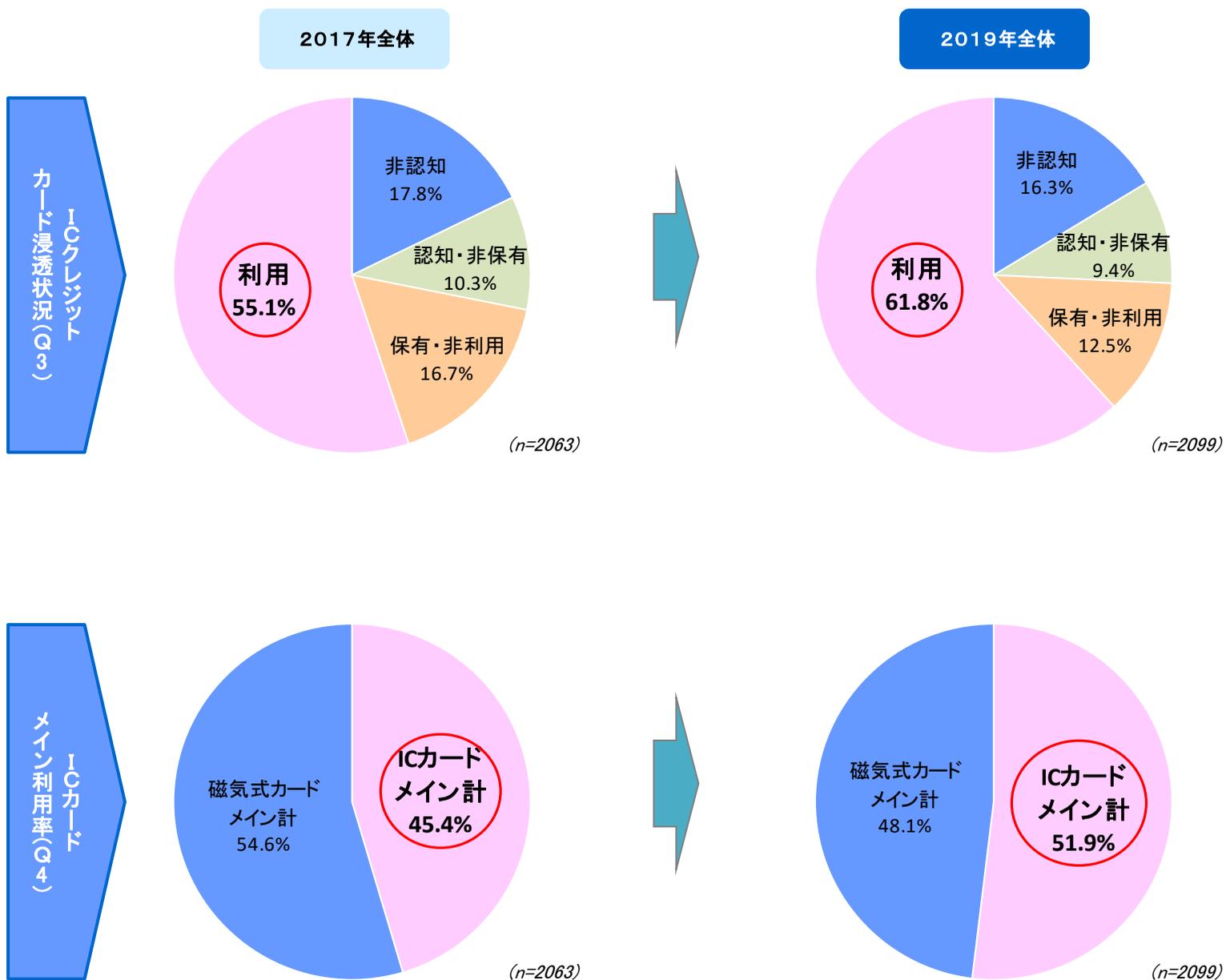


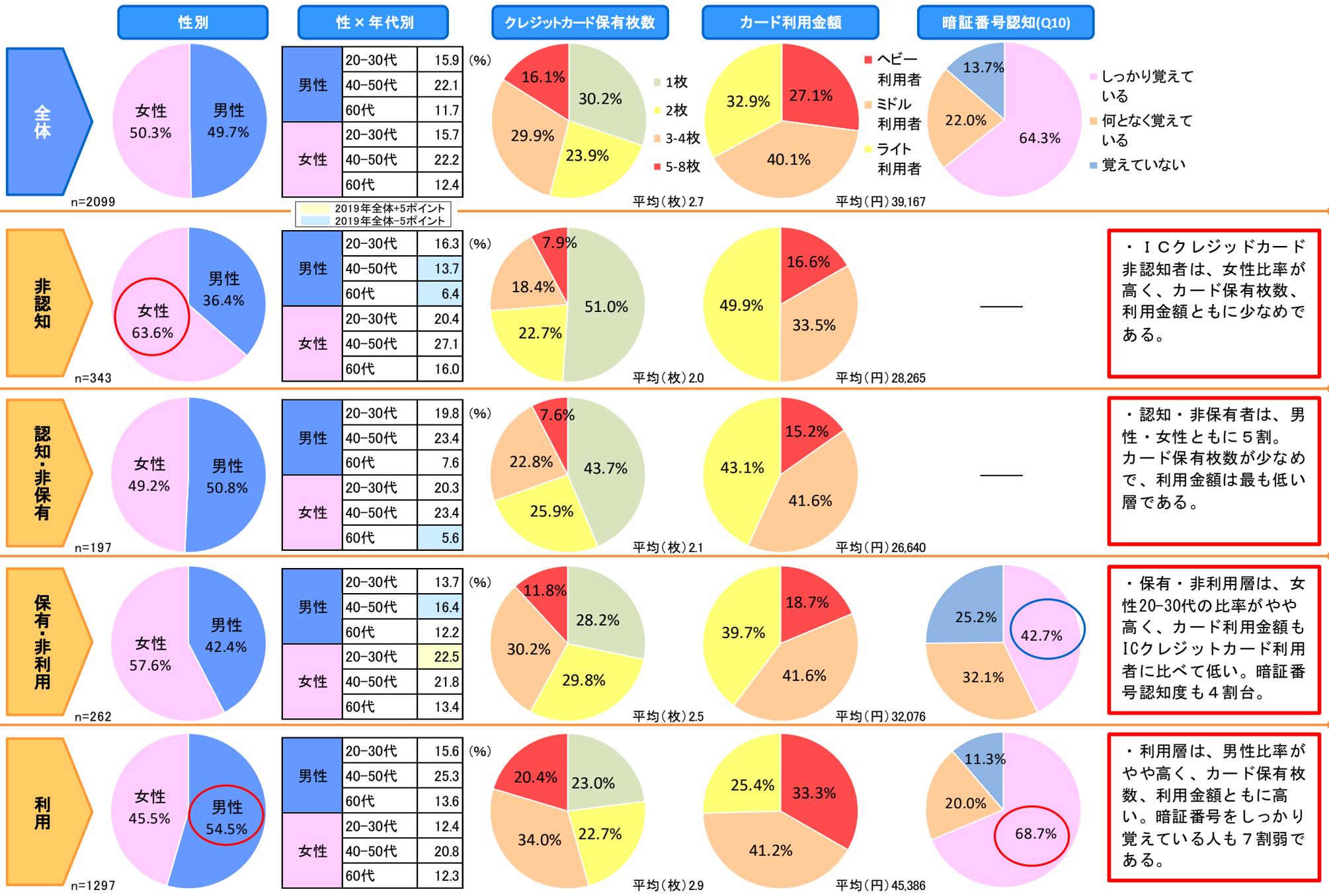
職業





ICクレジットカードの利用率は6.7%増で61.8%（Q3）。ICクレジットカードメイン利用率も6.5%増で半数を超えた（Q4）。





・ICクレジットカード非認知者は、女性比率が高く、カード保有枚数、利用金額ともに少なめである。

・認知・非保有者は、男性・女性ともに5割。カード保有枚数が少なめで、利用金額は最も低い層である。

・保有・非利用層は、女性20-30代の比率がやや高く、カード利用金額もICクレジットカード利用者に比べて低い。暗証番号認知度も4割台。

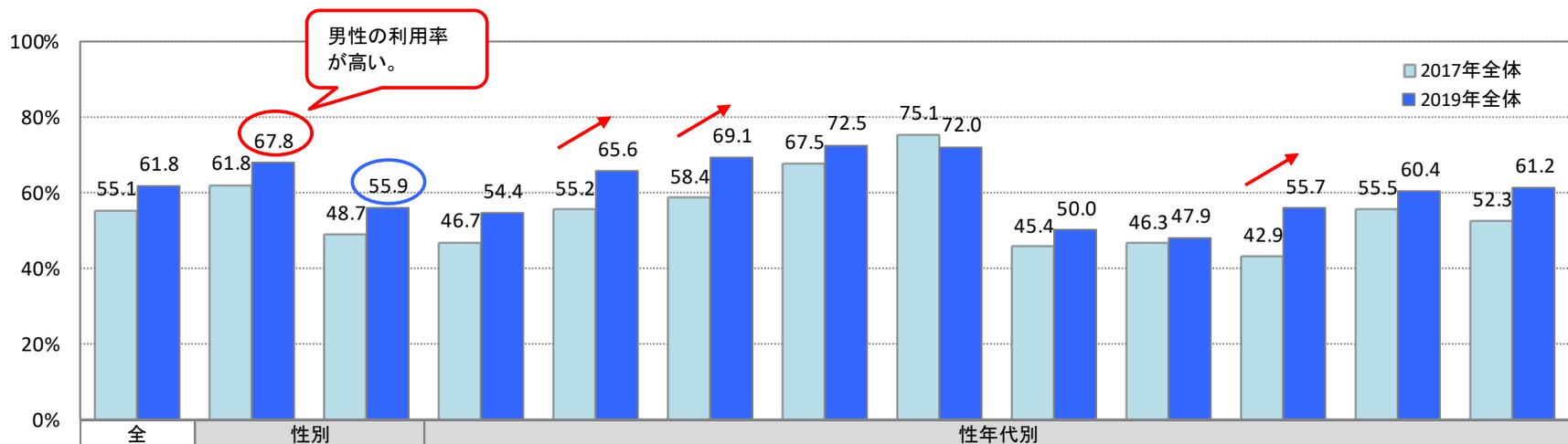
・利用層は、男性比率がやや高く、カード保有枚数、利用金額ともに高い。暗証番号をしっかり覚えている人も7割弱である。



男性の利用率が女性の利用率よりも11.9%高い。特に女性20～30代の利用率が低い。
 伸長率は、男性30～40代と女性40代が10%以上増。男性60代のみ3.1%減(Q3)。

セグメント別のICクレジットカード利用率(Q3)

※全回答者ベース



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

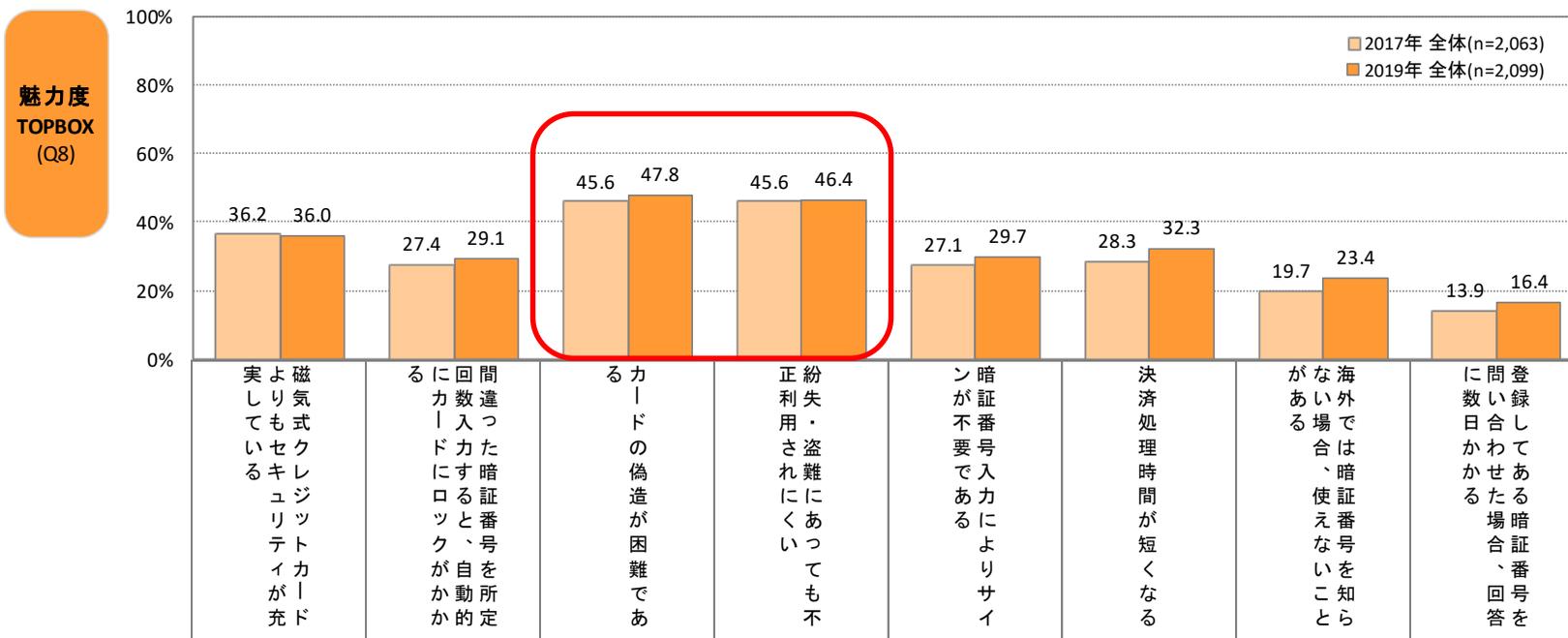
	利用率	性別		性年代別										n
		男性	女性	男性					女性					
				20代	30代	40代	50代	60代	20代	30代	40代	50代	60代	
2017年全体	55.1	61.8	48.7	46.7	55.2	58.4	67.5	75.1	45.4	46.3	42.9	55.5	52.3	(2063)
2019年全体	61.8	67.8	55.9	54.4	65.6	69.1	72.5	72.0	50.0	47.9	55.7	60.4	61.2	(2099)
利用率差分(2019年-2017年)	+6.7	+6.0	+7.2	+7.7	+10.4	+10.7	+5.0	-3.1	+4.6	+1.6	+12.8	+4.9	+8.9	



ICクレジットカードの特徴である「磁気式よりもセキュリティが充実」「所定回数入力を間違えるとロックがかかる」「暗証番号入力によりサイン不要」は認知度が5割を超える(Q7)。

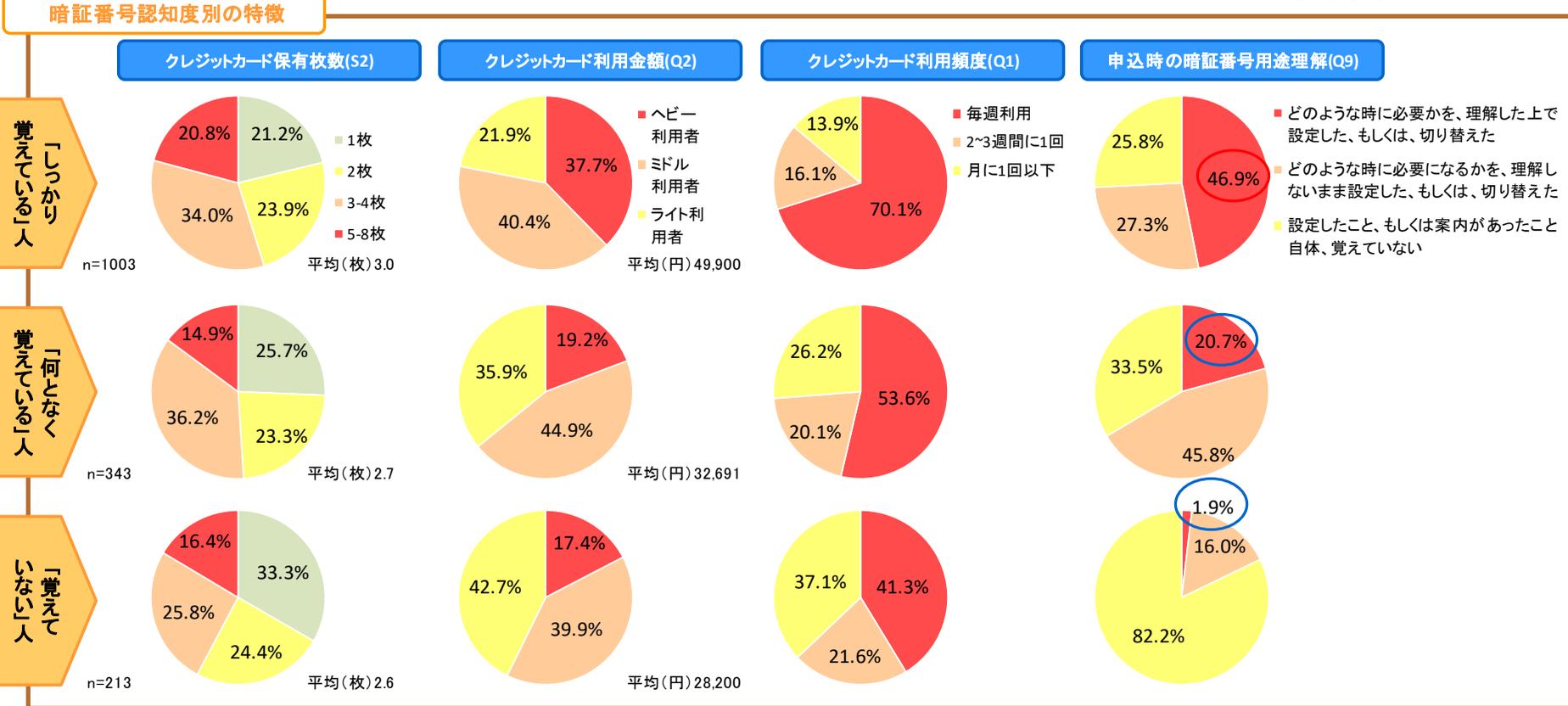
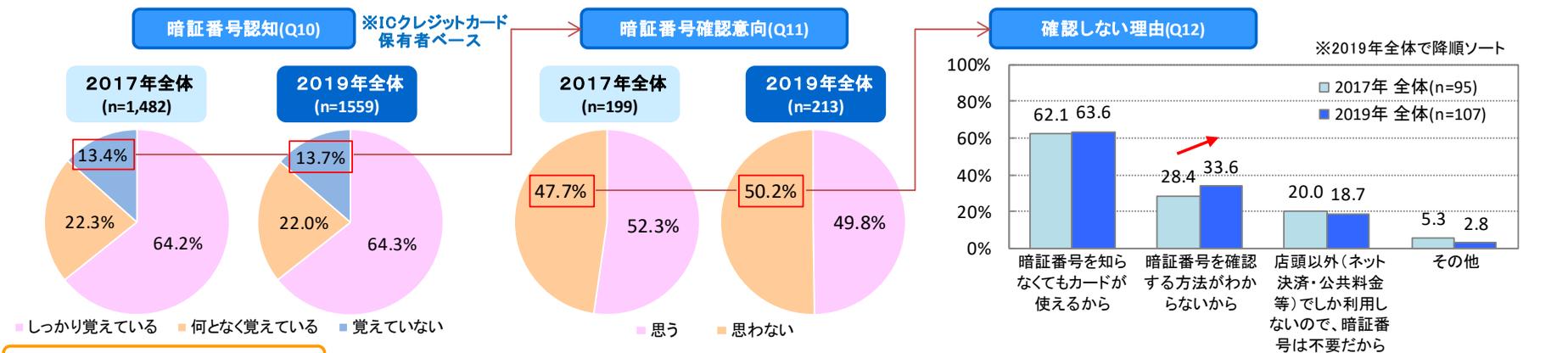
魅力度は「カード偽造が困難」「紛失・盗難にあっても不正利用されにくい」が4割半ばと高い(Q8)。

魅力度の上位2点の認知度を高める施策は有効と考える。





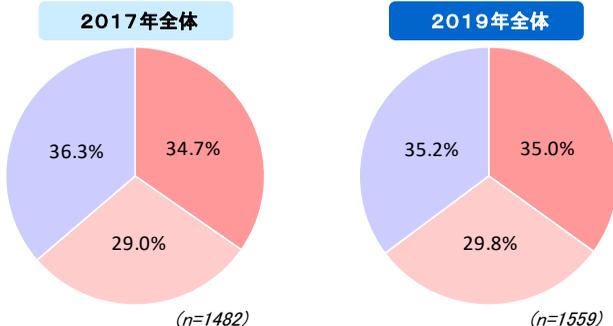
暗証番号認知は前回並みで上昇していない(Q10)。非認知者で「確認方法が分からない」がやや増加している(Q12)。
 暗証番号認知レベルは、カード利用レベル(枚数、金額、頻度)と比例しており、申込時の暗証番号用途理解が大きく異なっている。





入会申込書での暗証番号用途理解は前回並みで上昇していない(Q9)。入会申込書での暗証番号用途理解者は、暗証番号周知施策の効果が高く、入会申込書でいかに理解を高めるかが重要であることがわかる(Q14)。

入会申込書での暗証番号設定状況(Q9)



※ICクレジットカード保有者ベース

- 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
- 設定や案内があったことを覚えていない

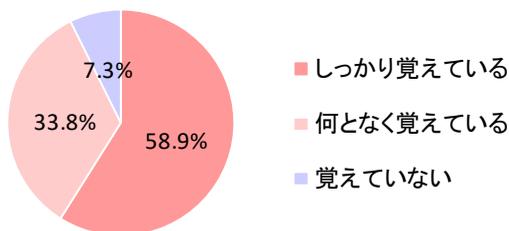
入会申込書での暗証番号設定状況別の認知状況

暗証番号認知 (Q10)

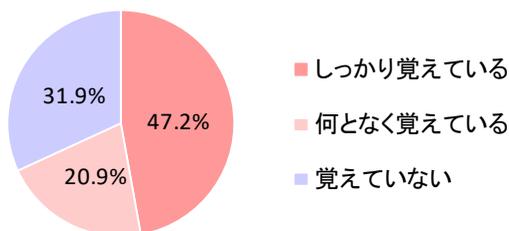
どのような時に必要かを理解した上で設定した (n=545)



理解しないまま設定した (n=465)

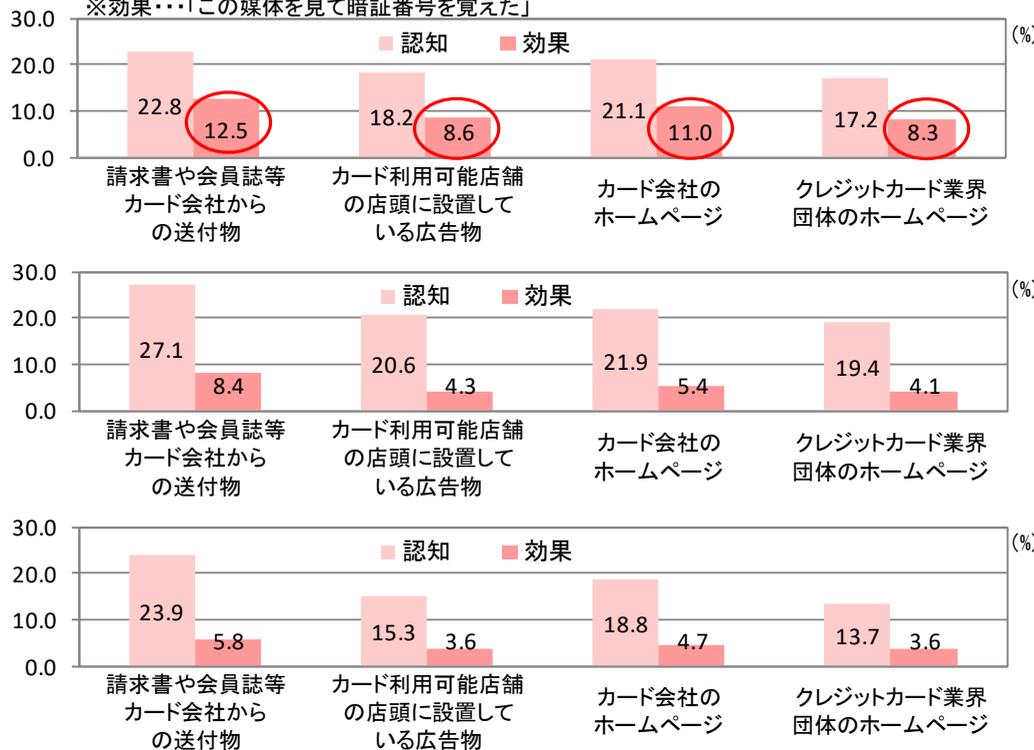


設定や案内があったことを覚えていない (n=549)



暗証番号周知施策の認知度と効果 (Q14)

※認知・・・「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」
 ※効果・・・「この媒体を見て暗証番号を覚えた」



「ウェブページ・メール」「カード会社からの送付物」「入会時の案内の徹底」「テレビCM(啓蒙活動)」「ネット広告やSNSでの施策」が有効というコメントが多く見られる。具体策としてWeb明細、郵送の請求書が効果的とのコメントが多い。また暗証番号以外の施策(生体認証)や、レシートにて周知とのコメントも見られる(Q15)。

ウェブページ・メールでの施策

- カード会社からのメールに暗証番号について記載する。(女性20代/非認知者)
- カード会社からのメールマガジン(男性50代/利用者)
- カード会社のホームページのマイページでいつでも確認できる(男性50代/利用者)
- ホームページの明細画面(男性40代/利用者)
- アプリでの定期的な通知、ポップがあると良い(男性20代/利用者)

カード会社からの送付物

- カードの新規や更新時のカード送付時の郵送物に大きさに注意喚起を行う。(女性50代/利用者)
- 請求書に暗証番号を認知しましょうとしっかり記載する。(男性50代/利用者)
- 請求書はインターネット・郵便問わず確認すると思うので、一番有効に思えます。(女性60代/非認知者)
- 定期的に暗証番号確認のDMを、カード会社から使用者にアナウンスし、変更、継続を徹底させる。(男性60代/利用者)

入会時の案内の徹底

- カードを作る際に、しっかりと説明をうける(女性50代/利用者)
- 入会時やカード発行時に「暗証番号」の重要性や有効性を強く訴え、忘れることがないように目立つところに記載してほしいです。(女性30代/保有・非利用者)
- 入会申込書と一緒に暗証番号を覚えることをかいてあるパンフレットなどを同時に配布する。(女性60代/保有・非利用者)

暗証番号以外の施策

- 生体にチップ埋め込み(生体認証)(男性60代/利用者)
- ワンタイムパスワードにしてほしい(男性30代/利用者)
- 指紋認証や顔認証(男性60代/利用者)

テレビCM

- CMでクレジットカードの暗証番号を覚えていない時の不便さや恐怖を流す。(女性30代/認知・非保有者)
- カード会社のテレビコマーシャル、休日昼や平日夕方のテレビ情報番組(女性40代/利用者)
- テレビCMなどで注意を促すなど、本人の意識してないところで受動的に情報が得られるようにする。(女性30代/利用者)

ネット広告やSNSでの施策

- 動画サイト広告(YouTube等)(男性20代/利用者)
- インターネットサイトのバナーに認知させるための情報を出す(女性40代/利用者)
- SNSでの注意喚起(広告)を増やしてみるのも良いかと思います。(女性40代/利用者)
- スマートフォンの動画などをみるときに広告として出てくる(女性20代/利用者)

その他

- カードに暗証番号を忘れずに、などの注意書きを記載する。(男性60代/利用者)
- カードを利用する店頭で注意書きを大きく表示する(男性40代/利用者)
- 無料のクレジットカード講座。(男性30代/非認知者)
- コンビニやスーパーのレシート下の広告(女性40代/利用者)
- カード利用時のレシートの表にお得なクーポンと一緒に説明書きがあったらみるかも。(女性40代/利用者)
- お店の暗証番号を入力する端末の上や、使えるカード一覧のところに「ICクレジットカードの場合は暗証番号入力で大丈夫です」などと書いてあると浸透するのではないのでしょうか。(女性40代/利用者)

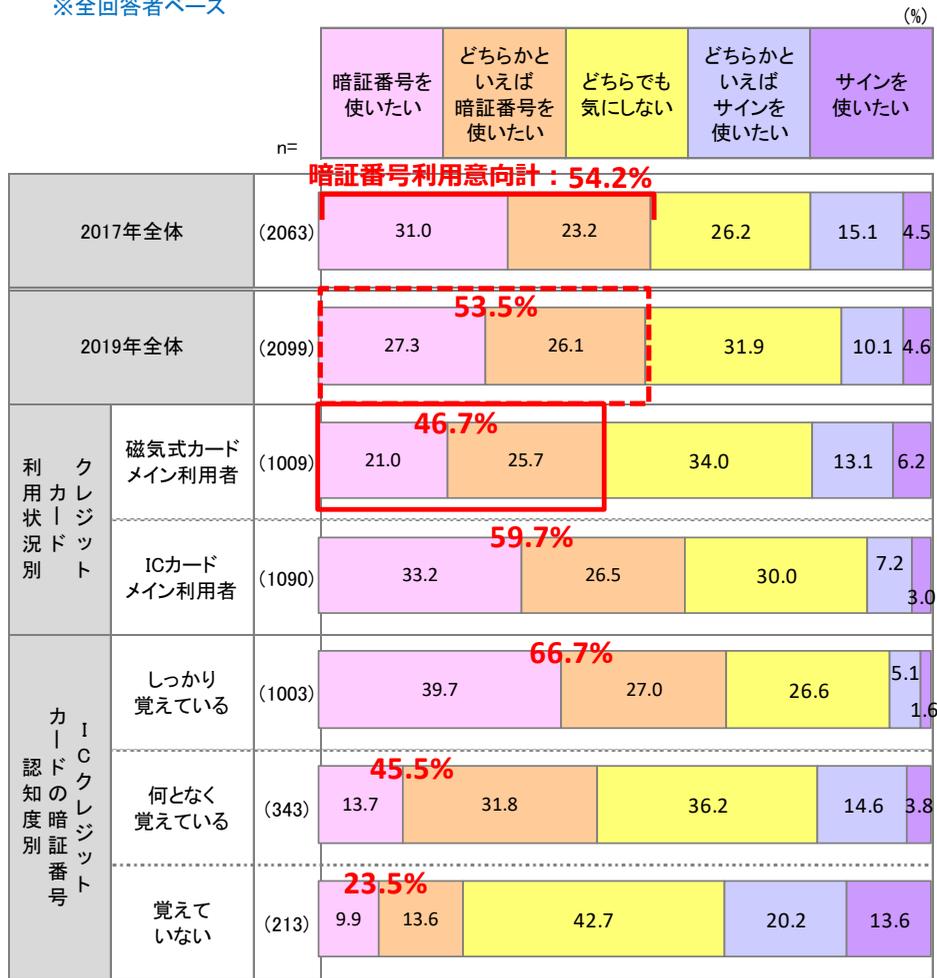


暗証番号利用意向は前回並みで5割半ば。磁気式カードメイン利用者でも暗証番号利用意向は5割弱と高い。(Q21)

暗証番号を入力したくないシーンで、暗証番号利用意向者と比較して、サイン利用意向者は「暗証番号を忘れた時」が2倍(Q24)。サイン利用意向者の6割が暗証番号の必要性を感じており、安全性は伝わっている(Q25)。

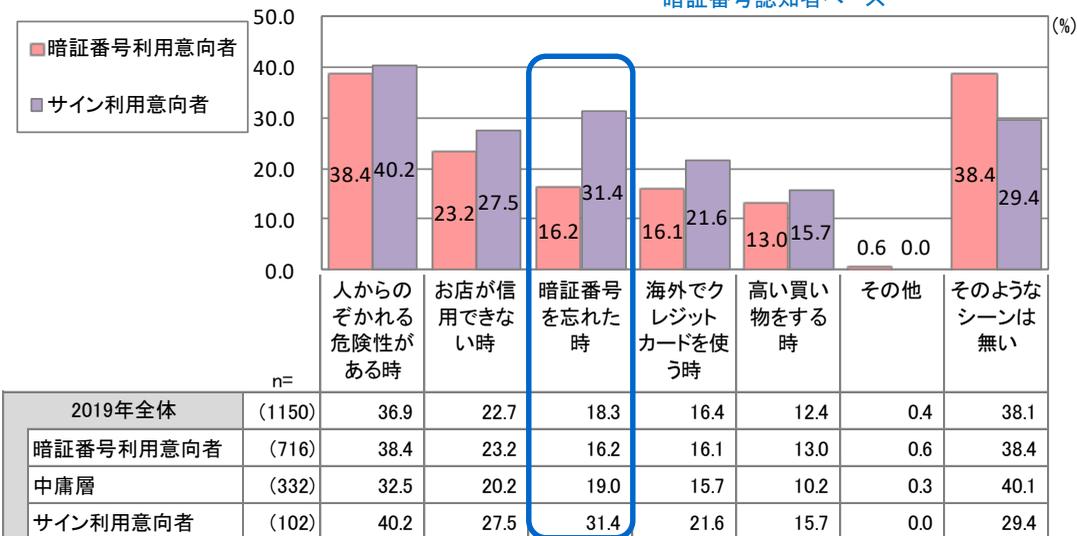
暗証番号とサインの利用意向(Q21)

※全回答者ベース



暗証番号入力をしたくないと感じたシーン (Q24)

※ICクレジットカード利用者かつ暗証番号認知者ベース



暗証番号入力の必要性 (Q25)

※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

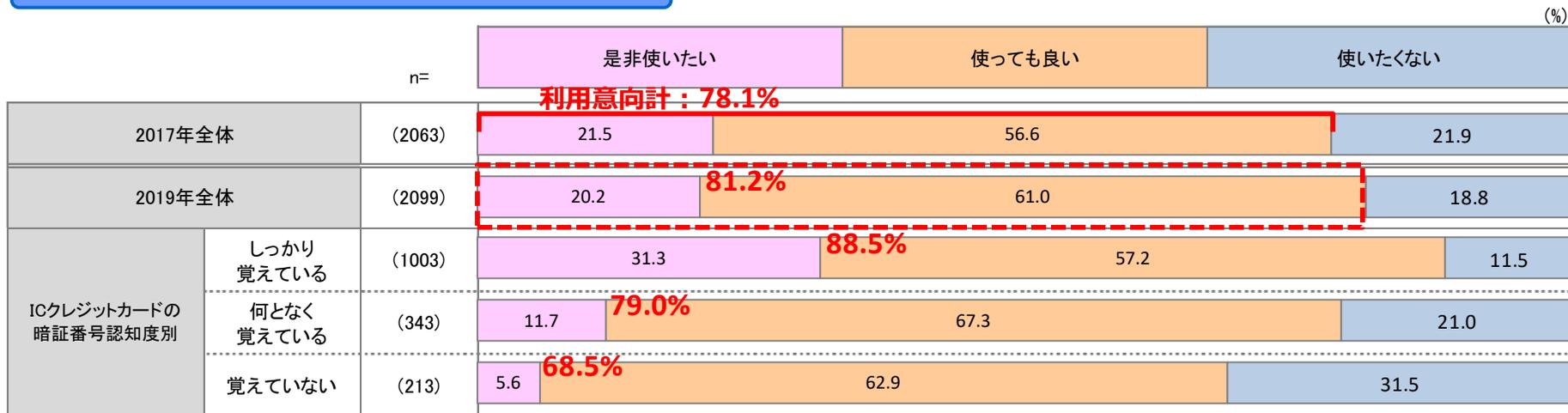




テーブル会計時の暗証番号入力意向は3.1%増で8割強(Q26)。利用意向理由は「カードを店員に渡す必要がない」が5割近くに上る(Q27)。抵抗を感じる人の理由は、前回と比較し「入力が面倒」が10.6%増(Q28)。

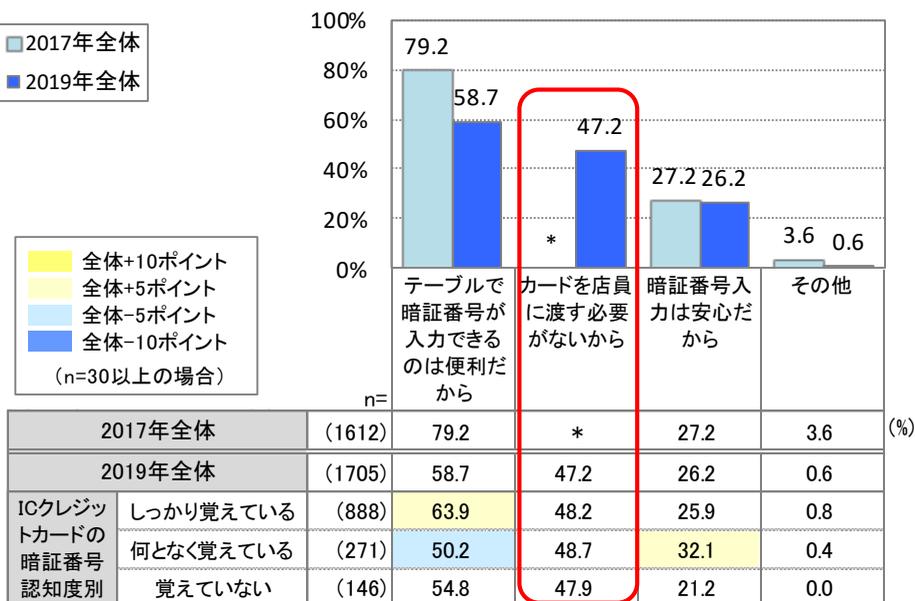
テーブル会計時の暗証番号入力利用意向(Q26)

※全回答者ベース



※ テーブル会計時暗証番号入力利用意向ベース

テーブル会計時の暗証番号入力利用意向理由(Q27)

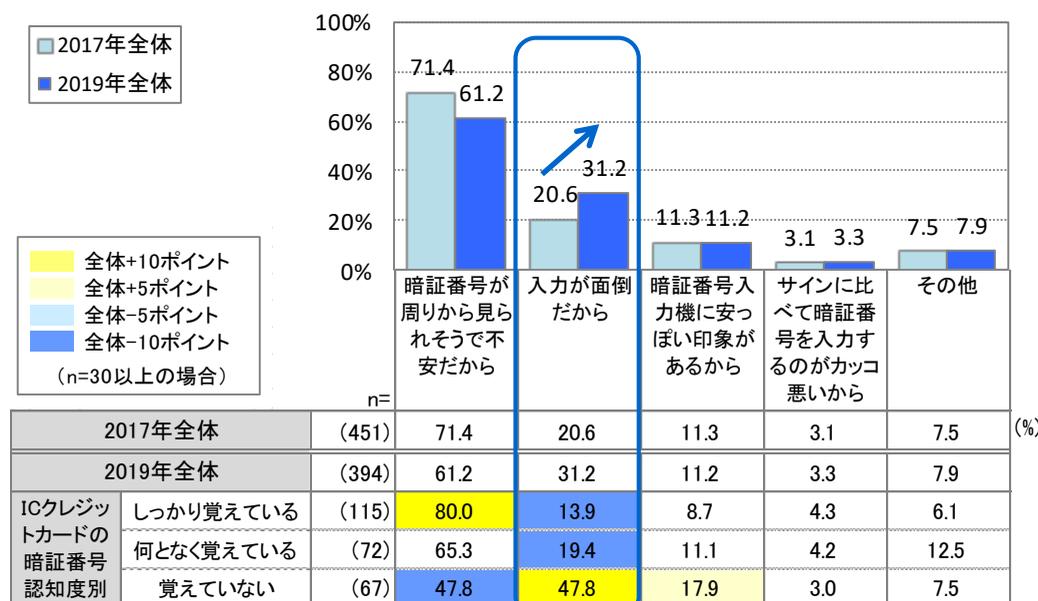


* 非聴取項目

※2019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(Q28)



※2019年全体のスコアで降順ソート



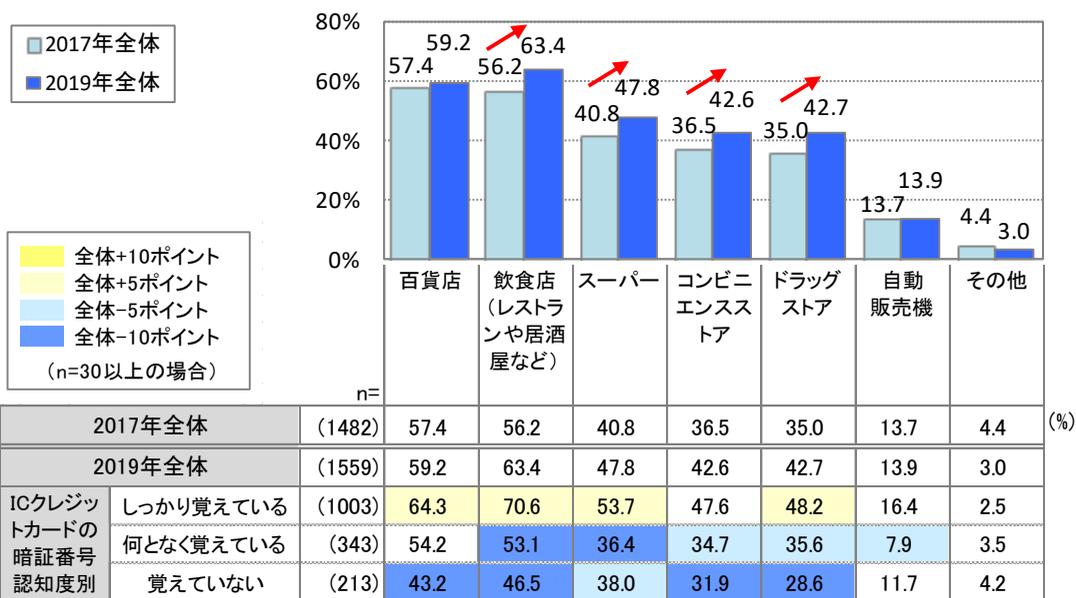
暗証番号決済可能店舗の利用意向は11%にとどまるが、好い印象には貢献(Q32)。使用店舗は、すべての場所で増加(Q33)。暗証番号決済可能店舗の表示は、前回と比較し「お店の入り口」「店内表示」「お店のホームページ」が増(Q34)。

暗証番号決済可能店舗の利用意向(Q32)

※ICクレジットカード保有者ベース

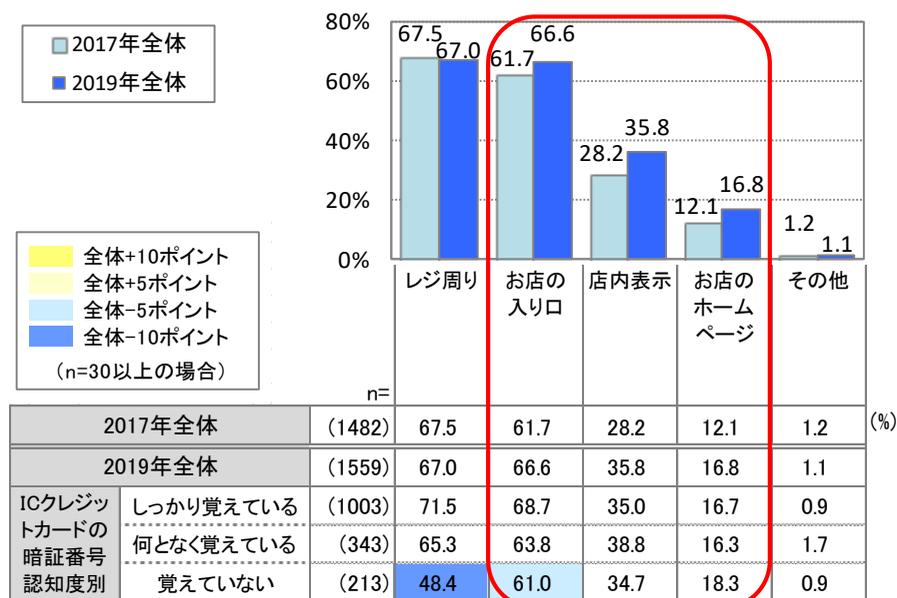
n=		積極的に利用したいと思う	積極的に利用したいとは思わないが、好い印象をもつ	特に何とも思わない	利用したくないと思う	
2017年全体		(1482)	11.5	23.4	61.0	4.1
2019年全体		(1559)	11.0	24.6	60.7	3.7
ICクレジットカードの暗証番号認知度別	しっかり覚えている	(1003)	14.0	24.3	60.2	1.5
	何となく覚えている	(343)	6.1	31.5	58.6	3.8
	覚えていない	(213)	4.7	15.0	66.2	14.1

どこで「暗証番号決済が使える」とよいか(Q33)



※2019年全体のスコアで降順ソート

暗証番号決済可能店舗のどこに表示があればよいか(Q34)



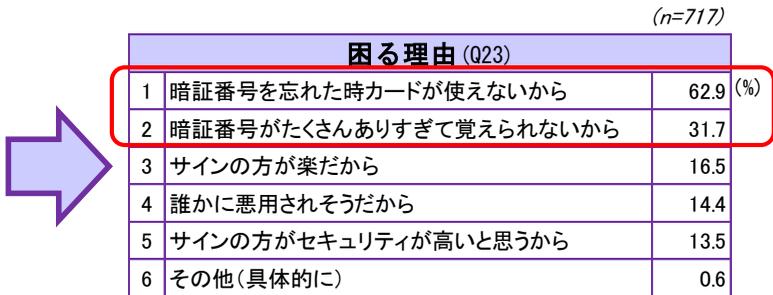
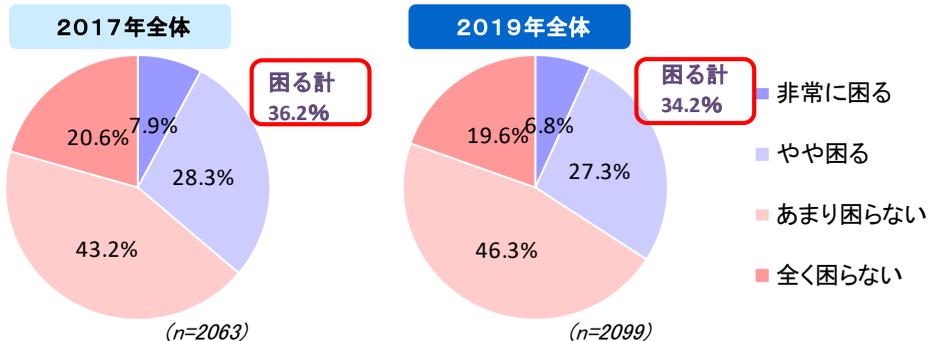
※2019年全体のスコアで降順ソート



PINバイパスが無くなった場合に「困る計」は前回並みで3割半ば。困る理由は「暗証番号」の不認知に関する内容が上位を占める(Q23)。
困る人の特徴は、暗証番号を過半数がしっかり覚えておらず(Q10)、暗証番号決済は暗証番号を「覚えるのが面倒」「入力面倒」と感じている(Q18)。ただし安全性を考えると、暗証番号の入力の必要性を8割が感じている(Q25)。

PINバイパスが無くなった場合の影響(Q22)

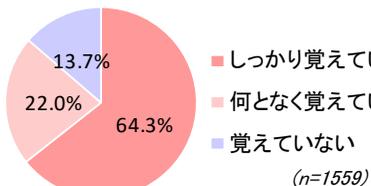
※全回答者ベース



PINバイパスが無くなった場合に困る人の特徴

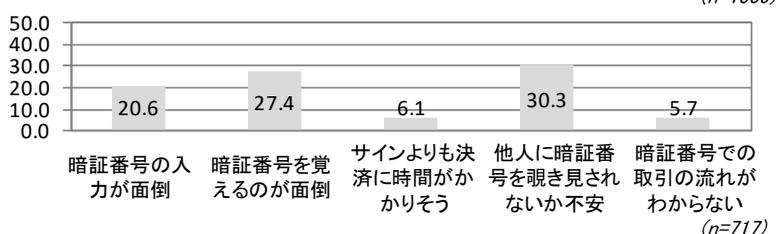
※ICクレジットカード保有者ベース

暗証番号認知 (Q10)



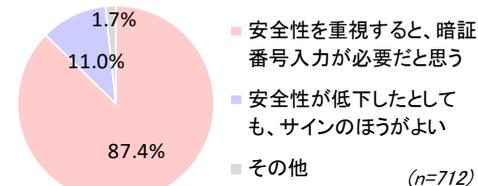
※ICクレジットカード保有者ベース

暗証番号決済に煩わしいと感じる点 (Q18)



※暗証番号の入力をしたくないと感じた人ベース

安全性を考えた場合の意識 (Q25)



全体

困る計

困らない計

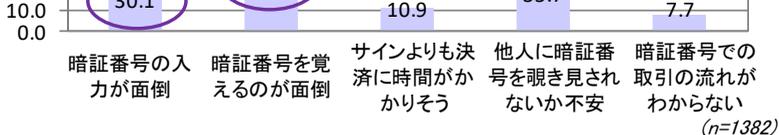
※ICクレジットカード保有者ベース

暗証番号認知 (Q10)



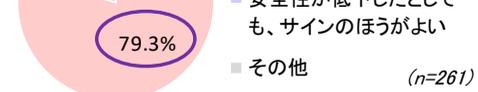
※ICクレジットカード保有者ベース

暗証番号決済に煩わしいと感じる点 (Q18)



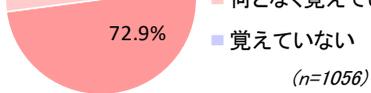
※暗証番号の入力をしたくないと感じた人ベース

安全性を考えた場合の意識 (Q25)



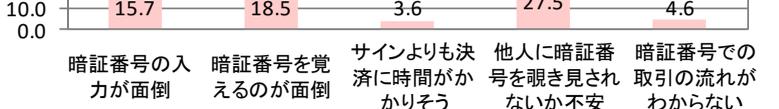
※ICクレジットカード保有者ベース

暗証番号認知 (Q10)



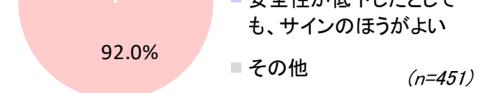
※ICクレジットカード保有者ベース

暗証番号決済に煩わしいと感じる点 (Q18)



※暗証番号の入力をしたくないと感じた人ベース

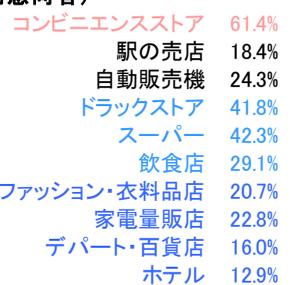
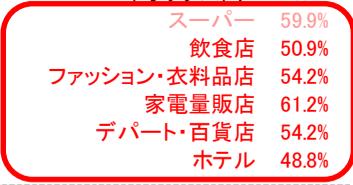
安全性を考えた場合の意識 (Q25)





ICクレジットカードは、3か月以内の利用率、店頭での利用意向が最も高い。ICカード利用意向の理由として、使い慣れている点、利用店舗が多い点、セキュリティが支持されている。ICカードの利用意向の店舗は、家電量販店、デパートなど高額になる店舗が挙げられ、コンビニ、駅の売店は電子マネーが利用されている。消費者がシーンごとに決済媒体を使い分けしていることが伺える。ICカードの不安点として、セキュリティ、盗難・紛失、個人情報漏えいが2割を超えている。「手続きやチャージが面倒」については他のカードより利便性を感じられている。

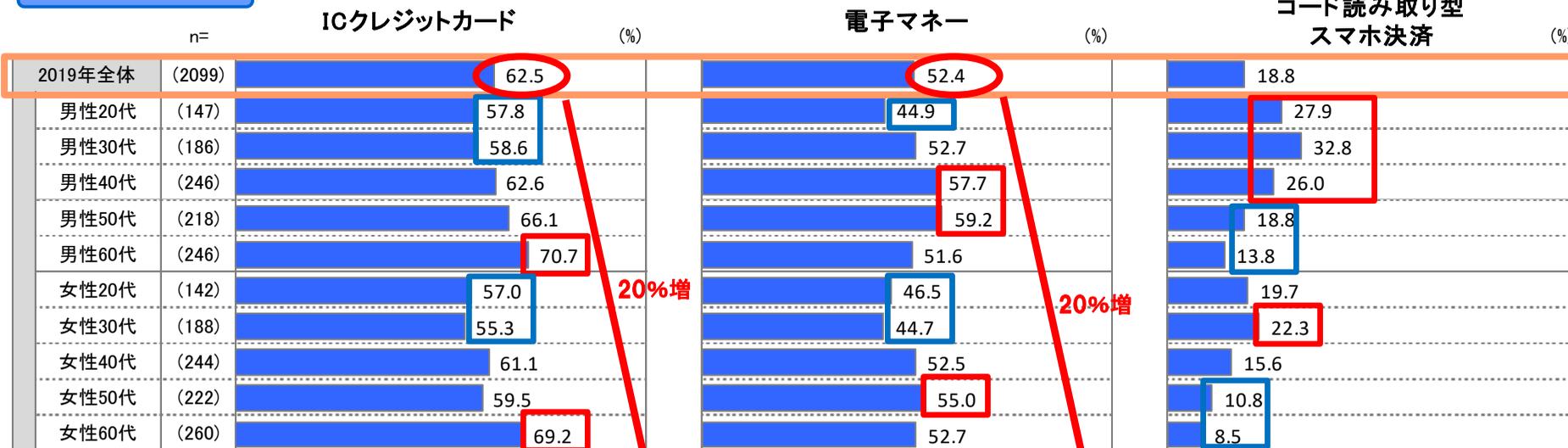
ICクレジットカード	電子マネー	コード読み取り型スマホ決済
<p>■3ヶ月以内利用率 62.5%</p> <p>■店頭での買い物での利用意向 79.0%</p> <p>積極的に利用したい 30.3% 利用したくない 48.7%</p> <p>◇利用意向の理由(利用意向者)</p> <p>現在利用できる状況だから(使い慣れている) 51.2%</p> <p>利用できるお店が多い 34.3%</p> <p>セキュリティ面で安心 22.7%</p> <p>現金やカードを持ち歩かなくて良い 27.8%</p> <p>ポイント還元を受けられる 41.2%</p> <p>利用履歴がデータ化され、管理がしやすい 11.7%</p> <p>店頭での会計がスムーズ 23.9%</p> <p>少額の買い物でも使いやすい 10.0%</p> <p>利用開始までの手続きが簡単 3.6%</p> <p>手数料がかかからない/安い 14.9%</p> <p>◇利用したいお店・場面(利用意向者)</p> <p>コンビニエンスストア 37.7%</p> <p>駅の売店 13.3%</p> <p>自動販売機 11.3%</p> <p>ドラッグストア 46.4%</p> <p>スーパー 59.9%</p> <p>飲食店 50.9%</p> <p>ファッション・衣料品店 54.2%</p> <p>家電量販店 61.2%</p> <p>デパート・百貨店 54.2%</p> <p>ホテル 48.8%</p> <p>■利用不安度 31.9%</p> <p>非常に不安を感じる 3.8% やや不安を感じる 28.1%</p> <p>◇利用に際して不安や不便な点</p> <p>使えるお店が少ない(使えないお店がある) 8.0%</p> <p>種類が多すぎて、どれを使えばいいかわからない 6.4%</p> <p>セキュリティが心配 22.3%</p> <p>カードやスマホの盗難・紛失が心配 22.9%</p> <p>個人情報の漏えいが心配 20.7%</p> <p>お金を使いすぎてしまう 19.8%</p> <p>手続きやチャージが面倒 3.3%</p> <p>使い方がわからない 2.7%</p>	<p>■3ヶ月以内利用率 52.4%</p> <p>■店頭での買い物での利用意向 72.0%</p> <p>積極的に利用したい 24.2% 利用したくない 47.9%</p> <p>◇利用意向の理由(利用意向者)</p> <p>現在利用できる状況だから(使い慣れている) 41.5%</p> <p>利用できるお店が多い 20.7%</p> <p>セキュリティ面で安心 11.4%</p> <p>現金やカードを持ち歩かなくて良い 29.5%</p> <p>ポイント還元を受けられる 32.9%</p> <p>利用履歴がデータ化され、管理がしやすい 6.4%</p> <p>店頭での会計がスムーズ 29.0%</p> <p>少額の買い物でも使いやすい 32.3%</p> <p>利用開始までの手続きが簡単 5.8%</p> <p>手数料がかかからない/安い 16.8%</p> <p>◇利用したいお店・場面(利用意向者)</p> <p>コンビニエンスストア 64.9%</p> <p>駅の売店 30.4%</p> <p>自動販売機 35.3%</p> <p>ドラッグストア 40.3%</p> <p>スーパー 51.1%</p> <p>飲食店 25.9%</p> <p>ファッション・衣料品店 18.5%</p> <p>家電量販店 18.4%</p> <p>デパート・百貨店 15.3%</p> <p>ホテル 10.5%</p> <p>■利用不安度 27.8%</p> <p>非常に不安を感じる 4.8% やや不安を感じる 23.0%</p> <p>◇利用に際して不安や不便な点</p> <p>使えるお店が少ない(使えないお店がある) 13.9%</p> <p>種類が多すぎて、どれを使えばいいかわからない 8.3%</p> <p>セキュリティが心配 17.6%</p> <p>カードやスマホの盗難・紛失が心配 16.8%</p> <p>個人情報の漏えいが心配 12.7%</p> <p>お金を使いすぎてしまう 8.8%</p> <p>手続きやチャージが面倒 21.8%</p> <p>使い方がわからない 4.6%</p>	<p>■3ヶ月以内利用率 18.8%</p> <p>■店頭での買い物での利用意向 40.0%</p> <p>積極的に利用したい 11.8% 利用したくない 28.2%</p> <p>◇利用意向の理由(利用意向者)</p> <p>現在利用できる状況だから(使い慣れている) 21.9%</p> <p>利用できるお店が多い 14.3%</p> <p>セキュリティ面で安心 12.0%</p> <p>現金やカードを持ち歩かなくて良い 33.0%</p> <p>ポイント還元を受けられる 39.0%</p> <p>利用履歴がデータ化され、管理がしやすい 9.3%</p> <p>店頭での会計がスムーズ 23.0%</p> <p>少額の買い物でも使いやすい 22.5%</p> <p>利用開始までの手続きが簡単 6.2%</p> <p>手数料がかかからない/安い 11.4%</p> <p>◇利用したいお店・場面(利用意向者)</p> <p>コンビニエンスストア 61.4%</p> <p>駅の売店 18.4%</p> <p>自動販売機 24.3%</p> <p>ドラッグストア 41.8%</p> <p>スーパー 42.3%</p> <p>飲食店 29.1%</p> <p>ファッション・衣料品店 20.7%</p> <p>家電量販店 22.8%</p> <p>デパート・百貨店 16.0%</p> <p>ホテル 12.9%</p> <p>■利用不安度 46.4%</p> <p>非常に不安を感じる 14.7% やや不安を感じる 31.7%</p> <p>◇利用に際して不安や不便な点</p> <p>使えるお店が少ない(使えないお店がある) 14.9%</p> <p>種類が多すぎて、どれを使えばいいかわからない 12.1%</p> <p>セキュリティが心配 30.8%</p> <p>カードやスマホの盗難・紛失が心配 21.8%</p> <p>個人情報の漏えいが心配 21.3%</p> <p>お金を使いすぎてしまう 9.7%</p> <p>手続きやチャージが面倒 10.9%</p> <p>使い方がわからない 10.9%</p>



- ・ICクレジットカードの3ヶ月以内利用率は、男女とも60代が7割と高く、20～30代が5割台と低い。利用意向TOP2合計は、どの年代も利用率よりや20%程度増加。
- ・電子マネーの利用率は男性40～50代、女性50代でやや高く、男性20代、女性20～30代が4割台で低い。利用意向は、どの年代も使用率より20%程度増加。
- ・スマホ決済の利用率は男性20～40代、女性30代が2割以上で高い。男女とも50～60代は1割程度と低い。利用意向は男性20～40代、女性20代は5割を超える。一方、男性60代、女性50～60代は2割程度にとどまる。

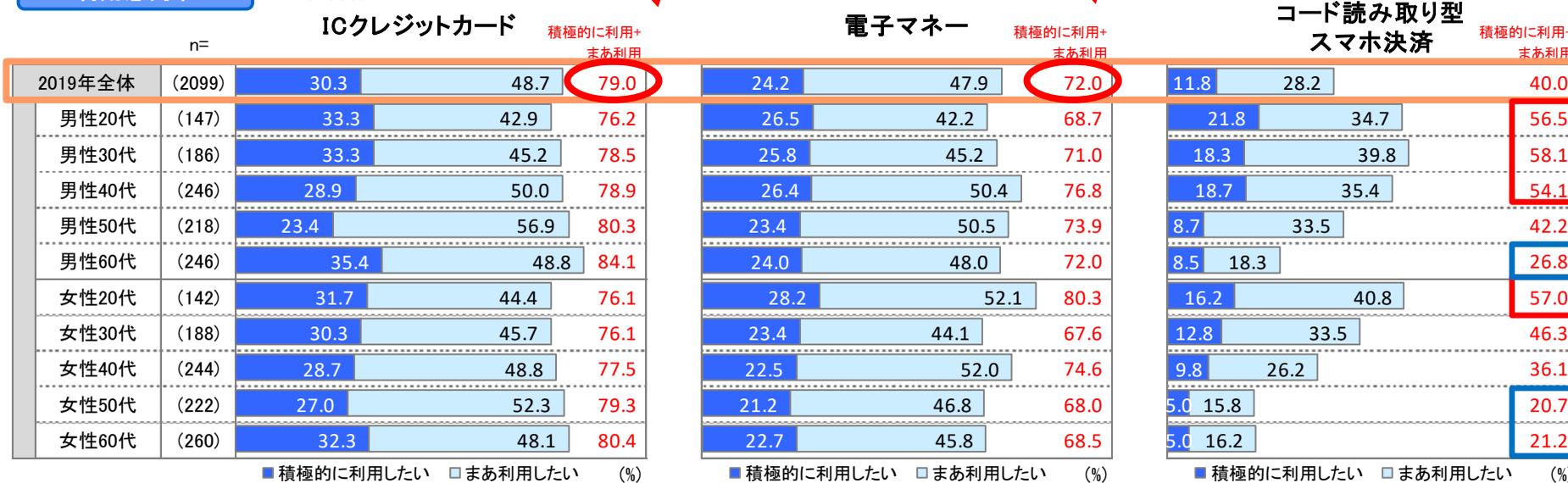
3ヶ月以内利用率

※全回答者ベース



利用意向率

※全回答者ベース



■積極的に利用したい □まあ利用したい (%)

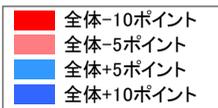
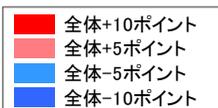
■積極的に利用したい □まあ利用したい (%)

■積極的に利用したい □まあ利用したい (%)



ICクレジットカードの特徴理解者(特徴を4項目以上認知)は、ICカード、電子マネー、コード読み取り型スマホの使用率・利用意向がいずれも高い。特に、ICカードと電子マネーの利用意向は8割を超え、併用率が高く、場面や店舗によって使い分けされている事が伺える。

全体	ICクレジットカードの8つの特徴*	
	4項目以上認知者(46.5%)	3項目以下認知者(53.5%)
■3ヶ月以内利用率 ICクレジットカード 62.5% 電子マネー 52.4% コード読み取り型スマホ決済 18.8%	■3ヶ月以内利用率 ICクレジットカード 74.7% 電子マネー 61.7% コード読み取り型スマホ決済 23.2%	■3ヶ月以内利用率 ICクレジットカード 52.0% 電子マネー 44.2% コード読み取り型スマホ決済 15.0%
■店頭での買い物での利用意向 ICクレジットカード 79.0% 電子マネー 72.0% コード読み取り型スマホ決済 40.0%	■店頭での買い物での利用意向 ICクレジットカード 90.1% 電子マネー 81.5% コード読み取り型スマホ決済 47.2%	■店頭での買い物での利用意向 ICクレジットカード 69.5% 電子マネー 63.8% コード読み取り型スマホ決済 33.7%
◇ICクレジットカード 利用意向の理由(利用意向者)	◇ICクレジットカード 利用意向の理由(利用意向者)	◇ICクレジットカード 利用意向の理由(利用意向者)
現在利用できる状況だから(使い慣れている) 51.2% 利用できるお店が多い 34.3% セキュリティ面で安心 22.7% 現金やカードを持ち歩かなくて良い 27.8% ポイント還元を受けられる 41.2% 利用履歴がデータ化され、管理がしやすい 11.7% 店頭での会計がスムーズ 23.9% 少額の買い物でも使いやすい 10.0% 利用開始までの手続きが簡単 3.6% 手数料がかかからない/安い 14.9%	現在利用できる状況だから(使い慣れている) 55.2% 利用できるお店が多い 36.9% セキュリティ面で安心 28.2% 現金やカードを持ち歩かなくて良い 27.7% ポイント還元を受けられる 43.5% 利用履歴がデータ化され、管理がしやすい 14.0% 店頭での会計がスムーズ 26.5% 少額の買い物でも使いやすい 13.4% 利用開始までの手続きが簡単 4.9% 手数料がかかからない/安い 16.5%	現在利用できる状況だから(使い慣れている) 46.7% 利用できるお店が多い 31.4% セキュリティ面で安心 16.4% 現金やカードを持ち歩かなくて良い 28.0% ポイント還元を受けられる 38.5% 利用履歴がデータ化され、管理がしやすい 9.1% 店頭での会計がスムーズ 21.0% 少額の買い物でも使いやすい 6.1% 利用開始までの手続きが簡単 2.2% 手数料がかかからない/安い 13.1%
■利用不安度 ICクレジットカード 31.9% 電子マネー 27.8% コード読み取り型スマホ決済 46.4%	■利用不安度 ICクレジットカード 29.7% 電子マネー 28.1% コード読み取り型スマホ決済 49.3%	■利用不安度 ICクレジットカード 33.7% 電子マネー 27.6% コード読み取り型スマホ決済 43.9%
◇ICクレジットカード 利用に際して不安や不便な点	◇ICクレジットカード 利用に際して不安や不便な点	◇ICクレジットカード 利用に際して不安や不便な点
使えるお店が少ない(使えないお店がある) 8.0% 種類が多すぎて、どれを使えばいいかわからない 6.4% セキュリティが心配 22.3% カードやスマホの盗難・紛失が心配 22.9% 個人情報の漏えいが心配 20.7% お金を使いすぎてしまう 19.8% 手続きやチャージが面倒 3.3% 使い方がわからない 2.7%	使えるお店が少ない(使えないお店がある) 9.7% 種類が多すぎて、どれを使えばいいかわからない 6.9% セキュリティが心配 22.1% カードやスマホの盗難・紛失が心配 25.5% 個人情報の漏えいが心配 22.5% お金を使いすぎてしまう 19.6% 手続きやチャージが面倒 3.2% 使い方がわからない 2.2%	使えるお店が少ない(使えないお店がある) 6.4% 種類が多すぎて、どれを使えばいいかわからない 6.0% セキュリティが心配 22.5% カードやスマホの盗難・紛失が心配 20.6% 個人情報の漏えいが心配 19.1% お金を使いすぎてしまう 20.0% 手続きやチャージが面倒 3.5% 使い方がわからない 3.2%



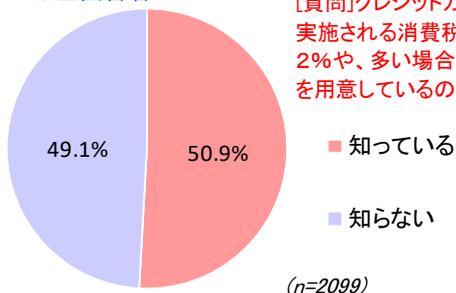
※ICクレジットカードの8つの特徴・・・ ①磁気式クレジットカードよりもセキュリティが充実している
 ②間違った暗証番号を所定回数入力すると、自動的にカードにロックがかかる
 ③カードの偽造が困難である
 ④紛失・盗難にあっても不正利用されにくい
 ⑤暗証番号入力によりサインが不要である
 ⑥決済処理時間が短くなる
 ⑦海外では暗証番号を知らない場合、使えないことがある
 ⑧登録してある暗証番号を問い合わせた場合、回答に数日かかる



- ・クレジットカードのポイント還元の認知度は51%(Q36)。ポイント還元の魅力度は、全体の70%、ポイント還元非認知者の62%が魅力に感じている(Q37)。ICカード利用率向上のために、ポイント還元の認知度向上施策は有効と考える。
- ・性年代別の認知度は、男女60代が6割弱で高い(利用率が高い層)。一方、女性20~30代は3割台で低い。
- ・性年代別の魅力度は、女性全年代で7割を超え、特に女性20~30代が高い。男性はどの年代も6~7割は魅力に感じている。認知度の低い女性20~30代の魅力度の差が40%あることから(利用率が低い層)、ポイント還元認知向上施策は取り込めていない層へのアプローチに有効と考える。

消費税引き上げ後のポイント還元事業等の認知(Q36)

※全回答者ベース



(n=2099)

[質問]クレジットカード会社が2019年10月から実施される消費税増税に合わせて、増税分の2%や、多い場合には5%のポイント還元施策を用意しているのを知っていますか。

ポイント還元制度の魅力度(Q37)

※全回答者ベース

		n=	非常に魅力を感じる	まあ魅力を感じる	あまり魅力を感じない	まったく魅力を感じない	魅力を感じる計
2019年全体		(2099)	20.3	49.9	22.7	7.1	70.2
ポイントの認知事業等	知っている	(1068)	26.8	51.1	18.8	3.3	77.9
	知らない	(1031)	13.7	48.6	26.8	11.0	62.3
利用状況別	磁気式カードメイン利用者	(1009)	15.3	50.6	26.3	7.8	65.9
	ICカードメイン利用者	(1090)	25.0	49.2	19.4	6.3	74.2
ICカードの暗証番号の認知度別	しっかり覚えている	(1003)	28.8	49.3	17.7	4.2	78.1
	何となく覚えている	(343)	12.2	53.9	28.9	5.0	66.2
	覚えていない	(213)	9.9	47.4	25.8	16.9	57.3

性・年代別ポイント還元事業等の認知(Q36)

		n=	知っている	知らない
2019年全体		(2099)	50.9	49.1
男性	20代	(147)	48.3	51.7
男性	30代	(186)	54.8	45.2
男性	40代	(246)	56.1	43.9
男性	50代	(218)	49.5	50.5
男性	60代	(246)	59.8	40.2
女性	20代	(142)	35.9	64.1
女性	30代	(188)	36.7	63.3
女性	40代	(244)	50.0	50.0
女性	50代	(222)	48.2	51.8
女性	60代	(260)	58.8	41.2

性・年代別ポイント還元制度の魅力度(Q37)

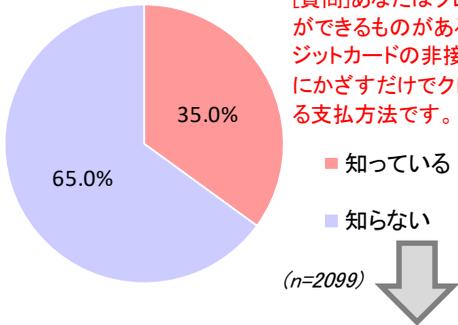
		n=	非常に魅力を感じる	まあ魅力を感じる	あまり魅力を感じない	まったく魅力を感じない	魅力を感じる計
2019年全体		(2099)	20.3	49.9	22.7	7.1	70.2
男性	20代	(147)	25.9	45.6	19.0	9.5	71.4
男性	30代	(186)	24.2	47.8	19.9	8.1	72.0
男性	40代	(246)	20.7	48.8	22.4	8.1	69.5
男性	50代	(218)	15.1	44.5	29.8	10.6	59.6
男性	60代	(246)	19.5	48.0	23.2	9.3	67.5
女性	20代	(142)	21.8	56.3	18.3	3.5	78.2
女性	30代	(188)	18.6	57.4	18.1	5.9	76.1
女性	40代	(244)	19.3	51.2	23.4	6.1	70.5
女性	50代	(222)	18.9	52.7	22.1	6.3	71.6
女性	60代	(260)	21.9	48.5	26.5	3.1	70.4

40%増

- 非接触決済の認知度は35%(Q38)。全体の70%、非接触決済非認知者の62%、ICカードの暗証番号を覚えていない人の58%が魅力を感じている(Q39)。ICカード利用率向上のために、非接触決済の認知度向上施策は有効と考える。
- 性年代別の非接触媒体決済の認知度は、女性が年代も2割に対し、男性は4割と男女差が大きい。男性は年代が下がるにつれ認知度が高い。
- 非接触媒体決済の利用意向は男性7割、女性6割。男女別でみると、男女とも30~40代の利用意向が高い。ICカードの利用率が低い20~30代の利用意向も高いことから、非接触決済の認知度向上施策は、利用率増に貢献すると考える。

クレジットカードの非接触決済の認知(Q38)

※全回答者ベース



[質問]あなたはクレジットカードに、非接触決済ができるものがあることを知っていますか。クレジットカードの非接触決済とは、カードリーダーにかざすだけでクレジットカード決済が完了する支払方法です。

クレジットカードの非接触決済の利用意向(Q39)

※全回答者ベース

		利用意向 (%)				利用 したい 計
		ぜひ 利用したい	まあ 利用したい	あまり 利用した くない	まったく 利用した くない	
2019年全体 (2099)		16.5	53.9	23.9	5.8	70.4
非接触決済の認知	知っている (735)	28.8	56.6	13.2	1.4	85.4
	知らない (1364)	9.8	52.4	29.6	8.1	62.2
利用状況別	磁気式カードメイン利用者 (1009)	11.5	54.6	27.8	6.1	66.1
	ICカードメイン利用者 (1090)	21.1	53.2	20.3	5.4	74.3
ICカードの暗証番号認知度別	しっかり覚えている (1003)	24.2	52.2	19.3	4.2	76.5
	何となく覚えている (343)	11.7	60.3	24.5	3.5	72.0
	覚えていない (213)	8.0	50.2	30.0	11.7	58.2

性年代別クレジットカードの非接触決済の認知(Q38)

		n=	知っている (%)	知らない (%)
2019年全体	(2099)		35.0	65.0
男性20代	(147)		49.7	50.3
男性30代	(186)		46.8	53.2
男性40代	(246)		44.3	55.7
男性50代	(218)		43.6	56.4
男性60代	(246)		41.5	58.5
女性20代	(142)		23.2	76.8
女性30代	(188)		26.1	73.9
女性40代	(244)		26.2	73.8
女性50代	(222)		23.4	76.6
女性60代	(260)		27.3	72.7

性年代別クレジットカードの非接触決済の利用意向(Q39)

		利用意向 (%)				利用 したい 計
		ぜひ 利用したい	まあ 利用したい	あまり 利用した くない	まったく 利用した くない	
2019年全体 (2099)		16.5	53.9	23.9	5.8	70.4
男性20代	(147)	23.8	50.3	19.0	6.8	74.1
男性30代	(186)	19.4	57.0	17.2	6.5	76.3
男性40代	(246)	18.7	61.0	15.0	5.3	79.7
男性50代	(218)	15.1	53.2	25.7	6.0	68.3
男性60代	(246)	21.1	52.4	19.9	6.5	73.6
女性20代	(142)	16.9	47.2	31.7	4.2	64.1
女性30代	(188)	14.9	59.0	20.2	5.9	73.9
女性40代	(244)	14.8	52.9	27.5	4.9	67.6
女性50代	(222)	10.4	52.7	30.6	6.3	63.1
女性60代	(260)	12.7	50.8	31.2	5.4	63.5

男性内で高い

女性内で高い

市場浸透

ICクレジットカードの利用率（62%）も、メイン利用率（52%）も2年前と比較し増加。特に男性30～40代と女性40代が10%以上増。一方、女性20-50代の認知率、保有率、使用率が他の層と比較して低く、底上げ策が重要と考える。

- ICクレジットカードの利用率は**6.7%増**。ICクレジットカードメイン利用率も**6.5%増**。
- ICクレジットカード**非認知者**は女性比率が高く、カード保有枚数、利用金額ともに少なめである。特に**女性40～50代の非認知率が高く**、引上げ策が重要と考える。
- **保有・非利用層**は、**女性20～50代**の比率が高く、カード利用金額もICクレジットカード利用者に比べて低い。暗証番号認知度も4割台。
- 利用層は、40～50代男性比率が高く、カード保有枚数、利用金額ともに高い。暗証番号をしっかりと覚えている人も7割弱である。
- 2017年対比の伸長率は、**男性30～40代と女性40代が10%以上増**。男性60代のみ3.1%減。

施策効果

ICクレジットカードの特徴の認知度と魅力度の順位にギャップがあり魅力度上位2点「カード偽造が困難」「紛失・盗難にあっても不正利用されにくい」の認知度を高める施策は効果的と考える。暗証番号認知に効果的な媒体は、多々提案があり、特にWeb明細、郵送の請求書は目を通すため、効果的とのコメントが多く見られた。

- ICクレジットカードの特徴である「磁気式よりもセキュリティが充実」「所定回数入力を間違えるとロックがかかる」「暗証番号入力によりサイン不要」は**認知度が5割を超える**。
- 魅力度は「**カード偽造が困難」「紛失・盗難にあっても不正利用されにくい**」が4割半ばと高い。**認知度と、魅力度の順位にギャップがあり魅力度上位2点の認知度を高める施策は効果的と考える。**
- 暗証番号を覚えていない人の確認意向は2.5%減。確認しない理由は「**確認方法が分からない**」が5.2%増。
- 暗証番号認知レベルは、カード利用レベル（枚数、金額、頻度、暗証番号用途理解）と比例している。
- 暗証番号用途理解度と、暗証番号認知度は比例している。認知媒体、効果媒体の1位「請求書等カード会社からの送付物」、2位「カード会社のホームページ」。暗証番号用途理解がないと、認知度に対して効果度の落差が大きい。
- 暗証番号認知に効果的な施策として「**ウェブページ・メール」「カード会社からの送付物」「入会時の案内の徹底」「テレビCM（啓蒙活動）」「ネット広告やSNSでの施策**」が有効というコメントが多く見られる。具体策としてWeb明細、郵送の請求書が効果的とのコメントが多い。また暗証番号以外の施策（生体認証）や、レシートにて周知とのコメントも見られる。

暗証番号評価

磁気式カードメイン利用者の「暗証番号利用意向（47%）」「暗証番号の必要性（60%）」は一定の支持を得ている。暗証番号を忘れたことが、暗証番号利用意向を下げているため、暗証番号を覚えてもらう対策を練ることが効果的。暗証番号決済可能店舗の表示は、入口、HPなど予め目に留まる場所への表示が望まれている。

- 暗証番号利用意向は2年前と同水準。**磁気式カードメイン利用者の暗証番号利用意向は5割弱**。
- 暗証番号を入力したくないシーンで、暗証番号利用意向者と比較して、**サイン利用意向者は「暗証番号を忘れた」が2倍**。
- サイン利用意向者の**6割が暗証番号の必要性を感じており**、安全性は伝わっている。
- テーブル会計時の暗証番号入力意向は3.1%増。利用意向理由は「**カードを店員に渡す必要がない**」が5割近くに上る。抵抗を感じる人の理由は、前回と比較し「**入力が面倒**」が10.6%増。
- 暗証番号決済可能店舗の利用意向は11%にとどまるが、**好印象には貢献（15.0～31.5%）**。暗証番号決済可能店舗の表示は、前回と比較し「**お店の入口」「店内表示」「お店のホームページ**」が増。

PINバイパス
廃止

PINバイパスが無くなった場合、困る人は34%。困る理由の1位は「暗証番号を覚えるのが面倒」。覚えてもらう施策だけでなく、生体認証やワンタイムパスワードなど別アプローチの施策も効果的と思われる。

- PINバイパスが無くなった場合に「困る計」は前回と比較し2%減（34.2%）。
- 困る理由は「暗証番号」の不認知に関する内容が上位を占める。
- 困る人の特徴は、暗証番号を過半数がしっかり覚えておらず、暗証番号決済は暗証番号を「覚えるのが面倒」「入力が面倒」と感じている。ただし安全性を考えると、暗証番号の入力の必要性を8割が感じている。

他のキャッシュレス決済との差別化

ICクレジットカードと電子マネーの併用率が高く、少額決済で電子マネーを利用する傾向。ICカードが手軽に利用できると、利用範囲の拡大に繋がるとされる。ICクレジットカードの特徴理解者もセキュリティーに不安を感じていることから、安全面の啓蒙活動が重要と考える。ポイント還元、非接触決済の認知より魅力度が高く、認知度向上施策がICクレジットカードの利用率向上に有効と考える。

- ICクレジットカードは、電子マネーと同様、3か月以内の利用率・利用意向が高い。少額決済では電子マネーの利用率が高い。ICクレジットカードに、電子マネーの手軽さが付与されると、ICクレジットカードの利用範囲が拡大すると考えられる。
- ICクレジットカードの特徴理解者でも電子マネーの利用意向は8割を超え、併用率の高さが伺える。また、ICクレジットカードの特徴理解者でもセキュリティ、盗難・紛失、個人情報漏えいに不安を感じており、不安度を下げることが、ICカードの利用拡大の要であることが伺える。
- クレジットカードの「ポイント還元」の認知度と魅力度に乖離があり、ポイント還元の認知度向上施策が、ICクレジットカードの利用率向上に有効と考える。性年代別の認知度は、男女60代が高く、女性20～30代が低い。認知度の低い女性20～30代の魅力度が、認知度に対し40%増加。ポイント還元認知向上施策は取り込めていない層へのアプローチに有効と考える。
- クレジットカードの「非接触決済」の認知度と魅力度に乖離があり、非接触決済の認知度向上施策が、ICクレジットカードの利用率向上に有効と考える。性年代別の認知度は、女性が年代も2割に対し、男性は4割と男女差が大きい。利用意向は男性7割、女性6割。男女とも30～40代の利用意向が高い。ICカードの利用率が低い20～30代の利用意向も高いことから、非接触決済の認知度向上策は、利用率の低い層への利用促進に貢献すると考える。