

## NEWS RELEASE

### クレジットカード不正利用防止のための取引保留に関する意識調査を実施 クレジットカード会社が取引を保留することがあることについて「よく知っている」は 15%に留まる

2020年3月27日

日本クレジットカード協会(略称 JCCA、会長 浜川 一郎 株式会社ジーシービー 代表取締役会長兼執行役員社長)は、なりすましによるクレジットカードの不正利用未然防止対策としての取引保留(以下、セキュリティ保留。下記<参考>ご参照)に対する利用者の意識について、全国のクレジットカード保有者(20歳~59歳の男女)を対象にインターネットで調査を実施しました。

調査結果として、クレジットカード不正利用の存在については「よく知っている」が33%、「なんとなく聞いたことがある」が58%と、全体で90%以上が認知。一方でクレジットカードを利用する際のセキュリティ保留については「よく知っている」が15%と低い認知率に留まっていることがわかりました。

また、セキュリティ保留をどのように思うかについての複数回答では、「必要だ」「安心できる」はともに約90%と高く、「わずらわしいと思う」の23%を大きく上回る結果となりました。

本調査結果を踏まえ、JCCAではクレジットカード会社によるセキュリティ対策についてクレジットカード利用者に広くご理解をいただけるよう周知活動を継続していくとともに、安全・安心にご利用いただける環境整備を引き続き行ってまいります。

<参考>なりすましによるクレジットカードの不正利用未然防止対策としての取引保留とは・・・

クレジットカードの不正利用を未然に防止し、利用者に安心してカードをご利用いただくために、クレジットカード会社が利用者に利用内容の確認が取れるまで一時的に取引を保留すること。本保留は過去の不正利用のケースと類似する場合や、利用者のご利用ケースとは異なる点が見受けられる取引をカード会社が検知した際に、行う場合があります。

#### 1.調査概要

なりすましによるクレジットカードの不正利用の増加に伴い、クレジットカード利用者を不正利用から守るため、クレジットカード会社はセキュリティ上の理由による取引の保留を行っており、同保留に対する利用者の評価や、不正利用の手口の認知等について、調査を行いました。

【回収サンプル数】1,032 サンプル

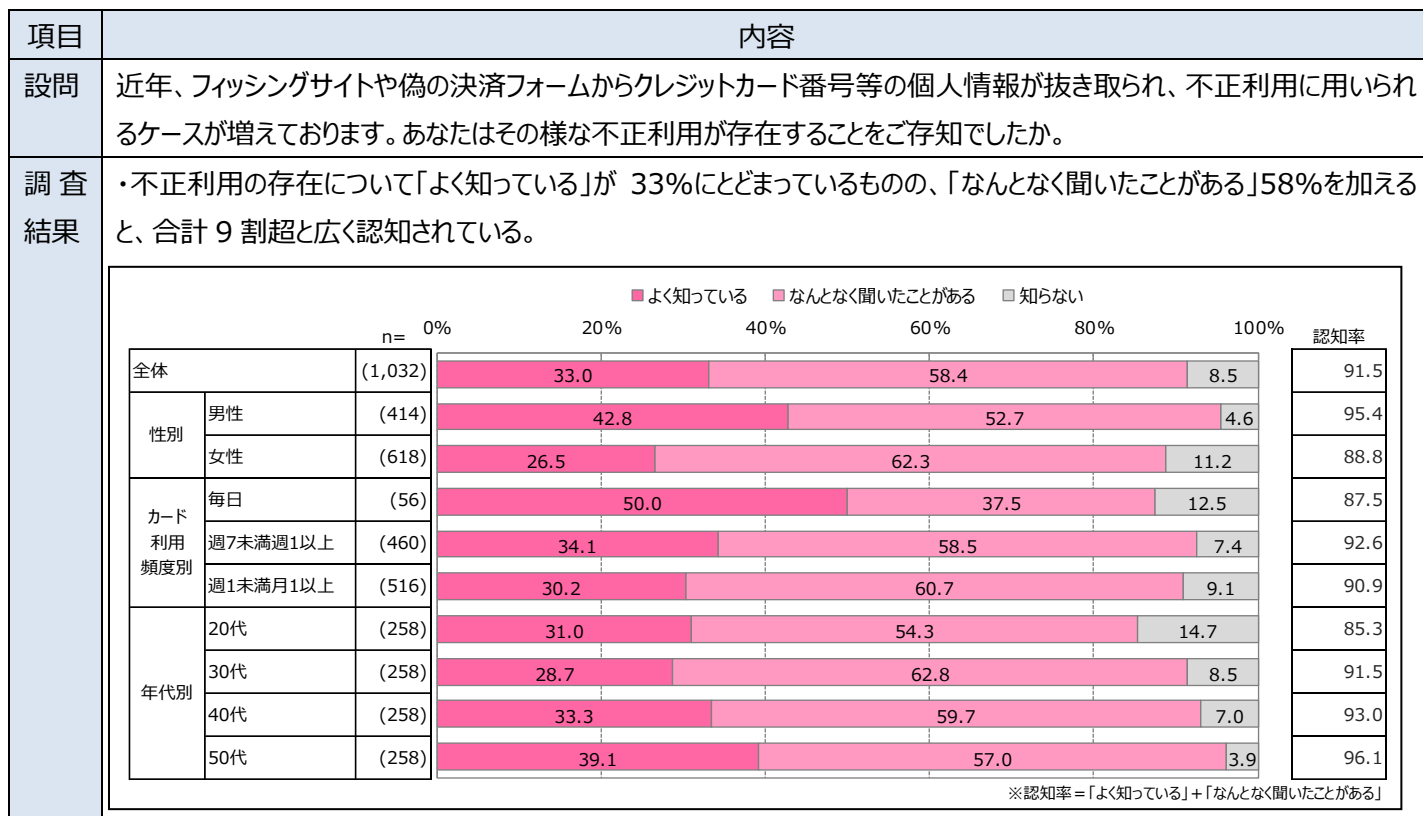
【調査時期】 2020年1月29日(水)~30日(木)

#### 2.調査結果のサマリ

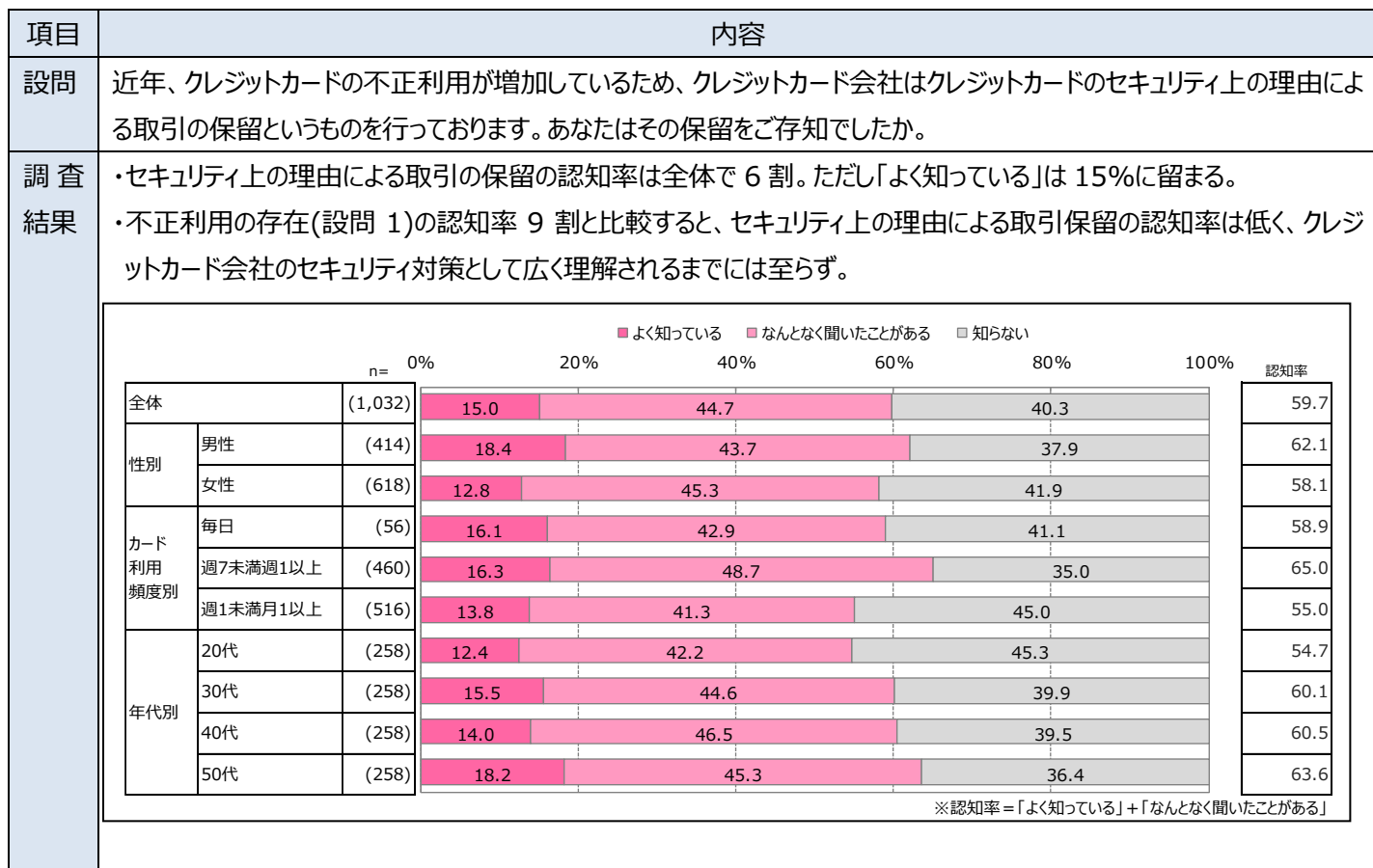
	調査項目	調査結果
(1)	クレジットカード不正利用の存在、不正利用の手口	「よく知っている」が33%、「なんとなく聞いたことがある」が58%で合計90%超と不正利用の存在については高い認知率。
(2)	セキュリティ上の理由によるクレジットカード取引の保留の認知	取引保留を「よく知っている」は15%に留まり、クレジットカード会社のセキュリティ対策として広く理解されるまでには至らず。
(3)	セキュリティ上の理由による取引保留に対する評価(複数回答)	取引保留に対する評価として「必要だ」「安心できる」がともに9割。「わずらわしいと思う」の23%を大きく上回り、大半のカード利用者から理解・支持されている。
(4)	利用者にとってのセキュリティの重要性(複数回答)	「セキュリティがしっかりしている」(92%)は「ポイントが貯まる・使える提携先が多い」(93%)、「年会費が安い・無料」(92%)と同程度に利用者が重要視。

### 3.設問と調査結果(詳細)

#### ■設問 1 クレジットカード不正利用の存在、不正利用の手口の認知率



#### ■設問 2 セキュリティ上の理由によるクレジットカード取引の保留の認知率



■設問3 セキュリティ上の理由による取引の保留に対する消費者の気持ち

項目	内容																																																													
設問	クレジットカード会社からセキュリティ上の理由による取引の保留がかけられることについてあなたはどのように思いますか。 「必要」「安心」「わざわざいい」について、それぞれお答えください。(複数回答)																																																													
調査結果	<p>・セキュリティ上の理由で取引の保留を行うことについて、「必要だ」「安心できる」と思う消費者は全体でともに9割。同保留を「わざわざいいと思う」消費者23%を大きく上回り、大半のカード利用者から理解・支持されている。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>n=</th> <th>必要だと思う</th> <th>安心できると思う</th> <th>わざわざいいと思う</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td></td> <td>(1,032)</td> <td>89.8</td> <td>88.3</td> <td>23.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">性別</td> <td>男性</td> <td>(414)</td> <td>89.9</td> <td>87.4</td> <td>24.2</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>(618)</td> <td>89.8</td> <td>88.8</td> <td>22.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">カード利用頻度別</td> <td>毎日</td> <td>(56)</td> <td>87.5</td> <td>87.5</td> <td>30.4</td> </tr> <tr> <td>週7未満週1以上</td> <td>(460)</td> <td>89.8</td> <td>88.5</td> <td>21.7</td> </tr> <tr> <td>週1未満月1以上</td> <td>(516)</td> <td>90.1</td> <td>88.2</td> <td>23.8</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">年代別</td> <td>20代</td> <td>(258)</td> <td>87.2</td> <td>89.5</td> <td>24.8</td> </tr> <tr> <td>30代</td> <td>(258)</td> <td>91.5</td> <td>89.5</td> <td>22.9</td> </tr> <tr> <td>40代</td> <td>(258)</td> <td>88.8</td> <td>86.0</td> <td>22.9</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>(258)</td> <td>91.9</td> <td>88.0</td> <td>22.5</td> </tr> </tbody> </table>				n=	必要だと思う	安心できると思う	わざわざいいと思う	全体		(1,032)	89.8	88.3	23.3	性別	男性	(414)	89.9	87.4	24.2	女性	(618)	89.8	88.8	22.7	カード利用頻度別	毎日	(56)	87.5	87.5	30.4	週7未満週1以上	(460)	89.8	88.5	21.7	週1未満月1以上	(516)	90.1	88.2	23.8	年代別	20代	(258)	87.2	89.5	24.8	30代	(258)	91.5	89.5	22.9	40代	(258)	88.8	86.0	22.9	50代	(258)	91.9	88.0	22.5
		n=	必要だと思う	安心できると思う	わざわざいいと思う																																																									
全体		(1,032)	89.8	88.3	23.3																																																									
性別	男性	(414)	89.9	87.4	24.2																																																									
	女性	(618)	89.8	88.8	22.7																																																									
カード利用頻度別	毎日	(56)	87.5	87.5	30.4																																																									
	週7未満週1以上	(460)	89.8	88.5	21.7																																																									
	週1未満月1以上	(516)	90.1	88.2	23.8																																																									
年代別	20代	(258)	87.2	89.5	24.8																																																									
	30代	(258)	91.5	89.5	22.9																																																									
	40代	(258)	88.8	86.0	22.9																																																									
	50代	(258)	91.9	88.0	22.5																																																									

■設問4 利用者にとってのセキュリティの重要性

項目	内容																																																																																			
設問	あなたが契約するクレジットカードを選ぶ際、以下の項目について、それぞれどれくらい重視するかお答えください。 (複数回答)																																																																																			
調査結果	<p>・「ポイントが貯まる・使える提携先が多いこと」93%、「年会費が安い・無料」92%等と同様に「セキュリティがしっかりしていること」は92%の利用者が重視する項目。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>n=</th> <th>ポイントが貯まる・使える提携先が多いこと</th> <th>セキュリティがしっかりしていること</th> <th>年会費が安い・無料</th> <th>ポイント付与率・還元率がいいこと</th> <th>クレジットカードのブランド</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td></td> <td>(1,032)</td> <td>92.5</td> <td>92.2</td> <td>92.2</td> <td>88.0</td> <td>53.9</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">性別</td> <td>男性</td> <td>(414)</td> <td>90.3</td> <td>89.9</td> <td>89.4</td> <td>83.3</td> <td>50.0</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>(618)</td> <td>94.0</td> <td>93.9</td> <td>94.0</td> <td>91.1</td> <td>56.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">カード利用頻度別</td> <td>毎日</td> <td>(56)</td> <td>96.4</td> <td>89.3</td> <td>83.9</td> <td>89.3</td> <td>51.8</td> </tr> <tr> <td>週7未満週1以上</td> <td>(460)</td> <td>94.6</td> <td>93.3</td> <td>91.1</td> <td>90.4</td> <td>52.6</td> </tr> <tr> <td>週1未満月1以上</td> <td>(516)</td> <td>90.3</td> <td>91.7</td> <td>94.0</td> <td>85.7</td> <td>55.2</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">年代別</td> <td>20代</td> <td>(258)</td> <td>94.6</td> <td>92.2</td> <td>94.6</td> <td>91.1</td> <td>57.4</td> </tr> <tr> <td>30代</td> <td>(258)</td> <td>95.3</td> <td>91.9</td> <td>93.0</td> <td>89.5</td> <td>53.9</td> </tr> <tr> <td>40代</td> <td>(258)</td> <td>88.4</td> <td>92.2</td> <td>89.1</td> <td>83.7</td> <td>52.3</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>(258)</td> <td>91.9</td> <td>92.6</td> <td>91.9</td> <td>87.6</td> <td>51.9</td> </tr> </tbody> </table>				n=	ポイントが貯まる・使える提携先が多いこと	セキュリティがしっかりしていること	年会費が安い・無料	ポイント付与率・還元率がいいこと	クレジットカードのブランド	全体		(1,032)	92.5	92.2	92.2	88.0	53.9	性別	男性	(414)	90.3	89.9	89.4	83.3	50.0	女性	(618)	94.0	93.9	94.0	91.1	56.5	カード利用頻度別	毎日	(56)	96.4	89.3	83.9	89.3	51.8	週7未満週1以上	(460)	94.6	93.3	91.1	90.4	52.6	週1未満月1以上	(516)	90.3	91.7	94.0	85.7	55.2	年代別	20代	(258)	94.6	92.2	94.6	91.1	57.4	30代	(258)	95.3	91.9	93.0	89.5	53.9	40代	(258)	88.4	92.2	89.1	83.7	52.3	50代	(258)	91.9	92.6	91.9	87.6	51.9
		n=	ポイントが貯まる・使える提携先が多いこと	セキュリティがしっかりしていること	年会費が安い・無料	ポイント付与率・還元率がいいこと	クレジットカードのブランド																																																																													
全体		(1,032)	92.5	92.2	92.2	88.0	53.9																																																																													
性別	男性	(414)	90.3	89.9	89.4	83.3	50.0																																																																													
	女性	(618)	94.0	93.9	94.0	91.1	56.5																																																																													
カード利用頻度別	毎日	(56)	96.4	89.3	83.9	89.3	51.8																																																																													
	週7未満週1以上	(460)	94.6	93.3	91.1	90.4	52.6																																																																													
	週1未満月1以上	(516)	90.3	91.7	94.0	85.7	55.2																																																																													
年代別	20代	(258)	94.6	92.2	94.6	91.1	57.4																																																																													
	30代	(258)	95.3	91.9	93.0	89.5	53.9																																																																													
	40代	(258)	88.4	92.2	89.1	83.7	52.3																																																																													
	50代	(258)	91.9	92.6	91.9	87.6	51.9																																																																													