

2022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、タッチ決済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** : 2022年7月14日(木)～7月20日(水)

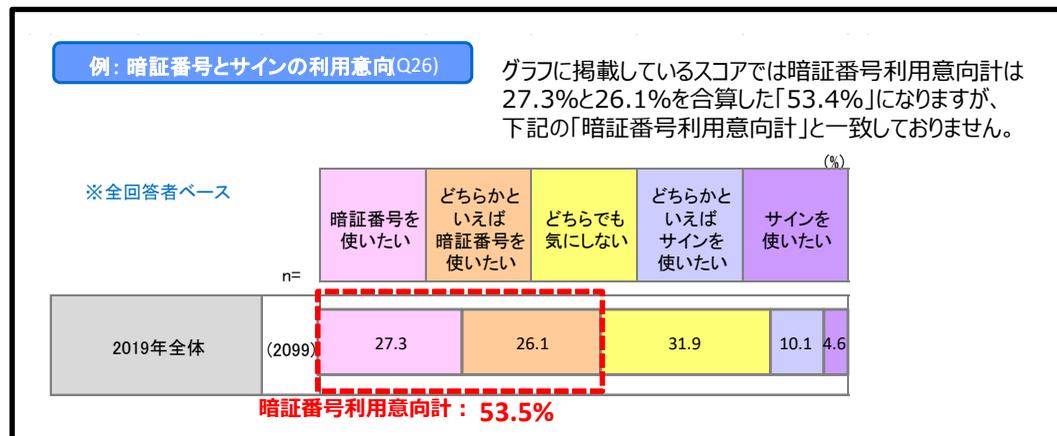
■ **有効回答** : 2,100サンプル

	20-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60-69歳	計
男性	149	181	250	236	226	1,042
女性	153	183	249	238	235	1,058
計	302	364	499	474	461	2,100

※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 категория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	タッチ決済利用金額別	ヘビー利用者	クレジットカードのタッチ決済の利用金額(1ヶ月)が「2万円以上」
		ミドル利用者	クレジットカードのタッチ決済の利用金額(1ヶ月)が「5千円以上2万円未満」
		ライト利用者	クレジットカードのタッチ決済の利用金額(1ヶ月)が「5千円未満」
集計軸⑤	ICクレジットカード保有者の タッチ決済利用状況別	非認知者	タッチ決済を知らない
		認知・非保有者	タッチ決済を知っているが、タッチ決済を持っていない
		保有・非利用者	タッチ決済を持っているが、利用していない
		利用者	タッチ決済を利用している
集計軸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	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⑦	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



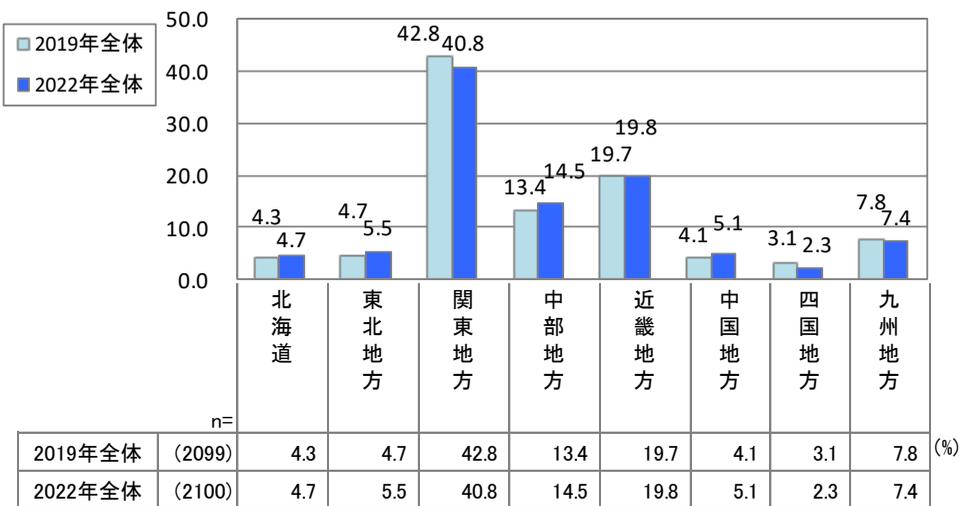
年次	性別	割合 (%)
2019年全体 (2099)	男性	49.7
	女性	50.3
2022年全体 (2100)	男性	49.6
	女性	50.4

年齢

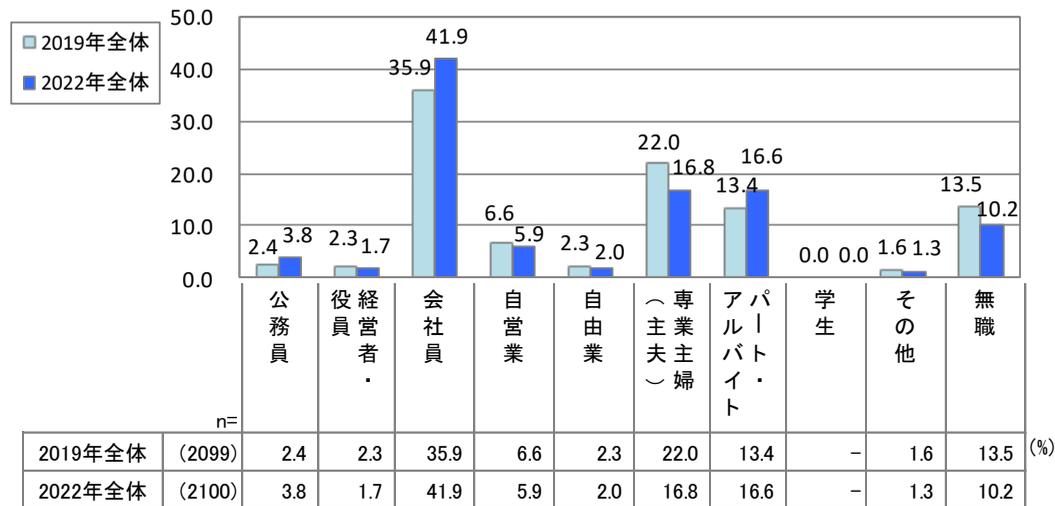


年次	性別	年齢	割合 (%)
2019年全体 (2099)	男性	20代	7.0
		30代	8.9
		40代	11.7
		50代	10.4
		60代	11.7
	女性	20代	6.8
		30代	9.0
		40代	11.6
		50代	10.6
		60代	12.4
2022年全体 (2100)	男性	20代	7.1
		30代	8.6
		40代	11.9
		50代	11.2
		60代	10.8
	女性	20代	7.3
		30代	8.7
		40代	11.9
		50代	11.3
		60代	11.2

居住地



職業

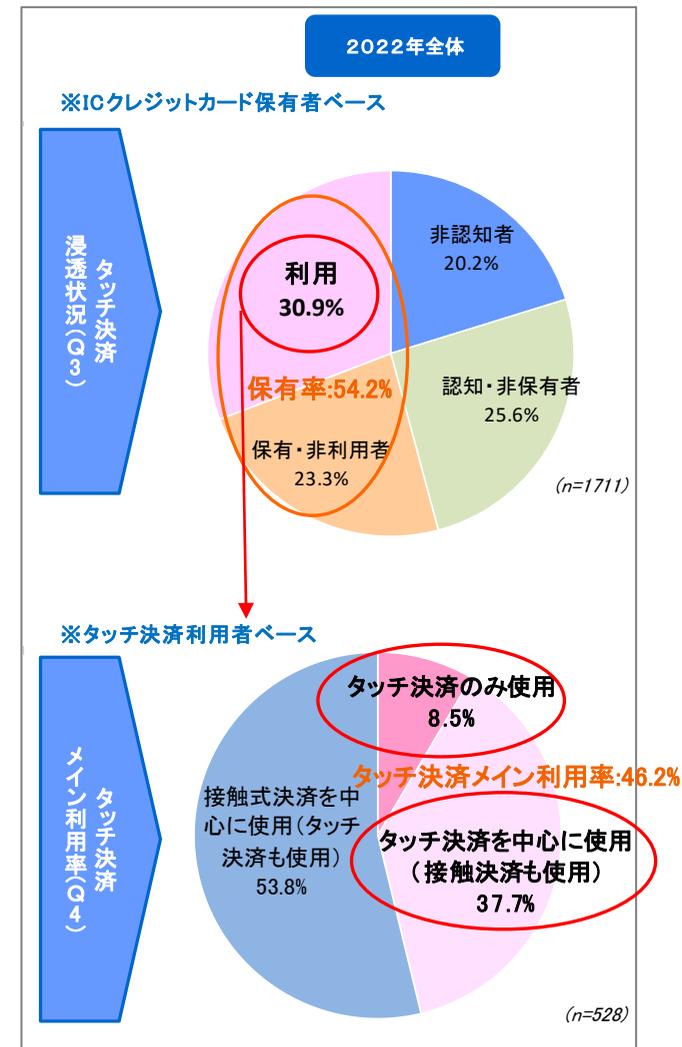
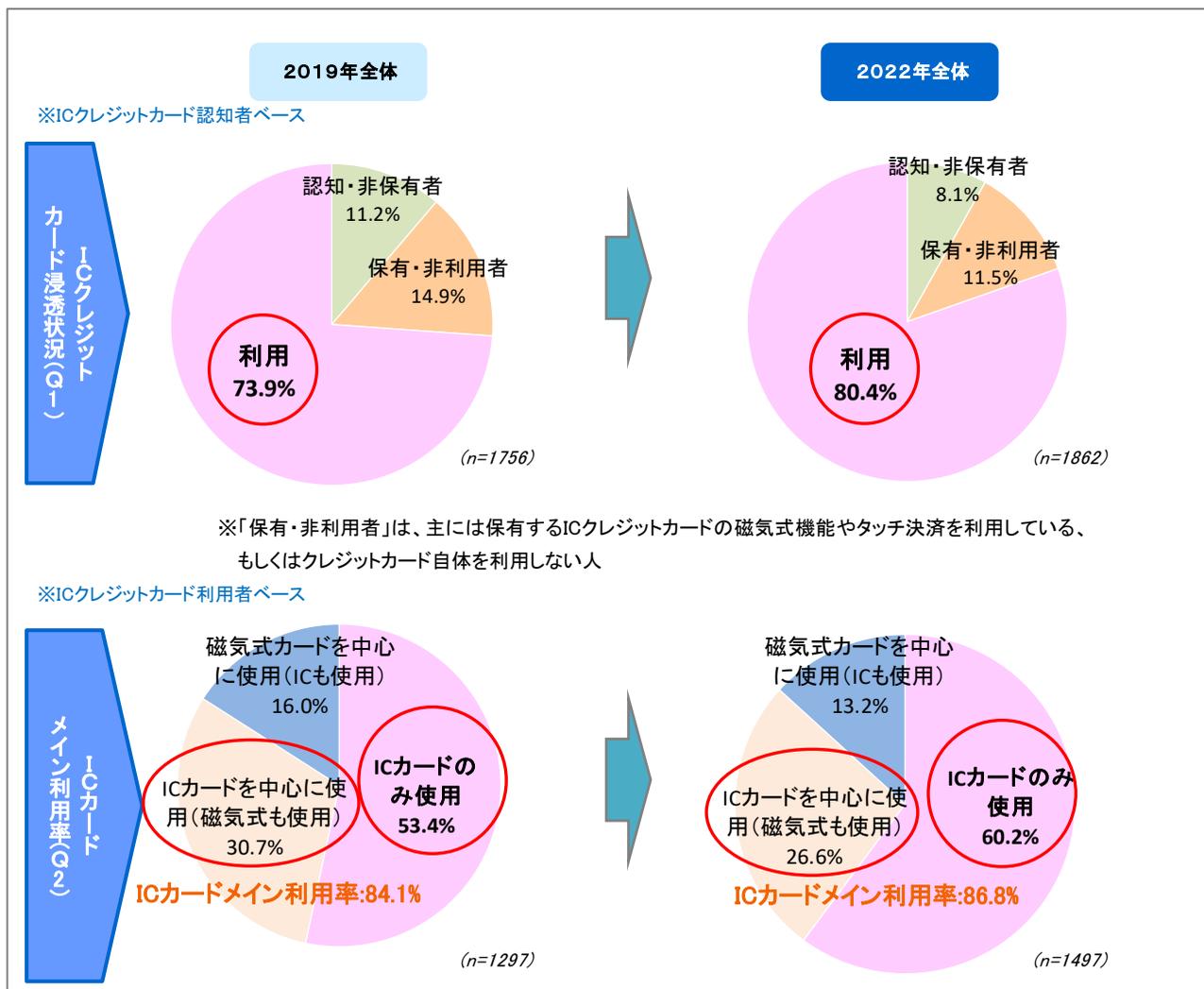


・ICクレジットカードの利用率は80.4% (前回より6.5%増) (Q1)。 ※「非認知者」は分母、分子より除外

・ICクレジットカード利用者で、ICクレジットカードのみ使用率は60.2% (前回より6.8%増)。

ICカードメイン使用率 (ICカードのみ使用+ICカードを中心に使用) は86.8% を占める (Q2)。

・ICクレジットカード保有者で、タッチ決済保有率は54.2% (Q3)。タッチ決済メイン利用率 (タッチ決済のみ使用+タッチ決済を中心に使用) は46.2% (Q4)。

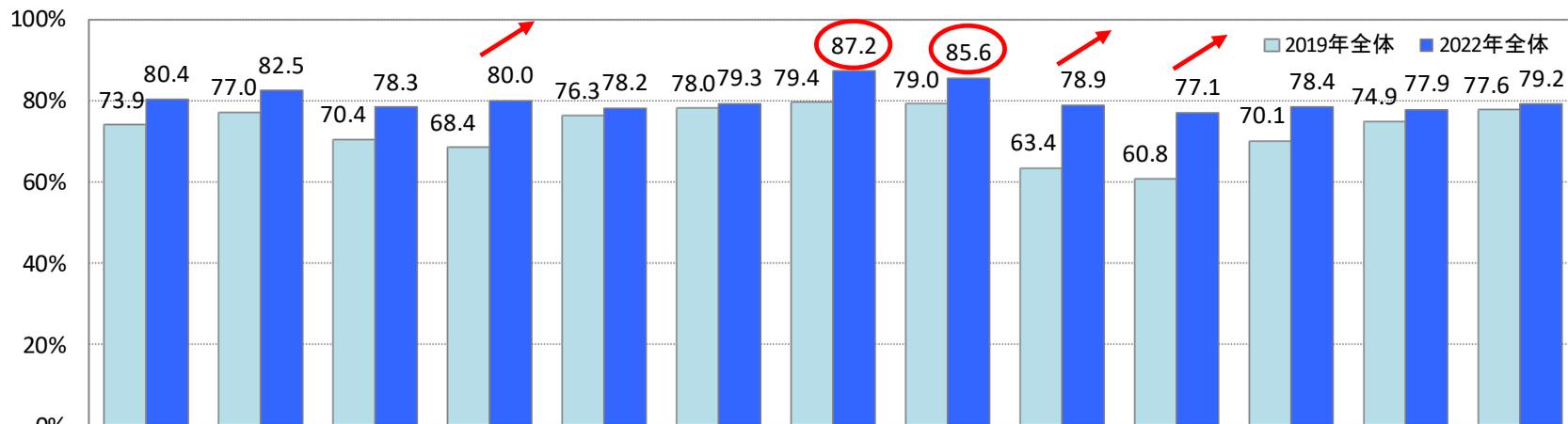




男性50～60代の利用率が高い(85.6～87.2%) (Q1)。
 伸長率は、男性20代、女性20～30代が10%以上増。

セグメント別のICクレジットカード利用率(Q1)

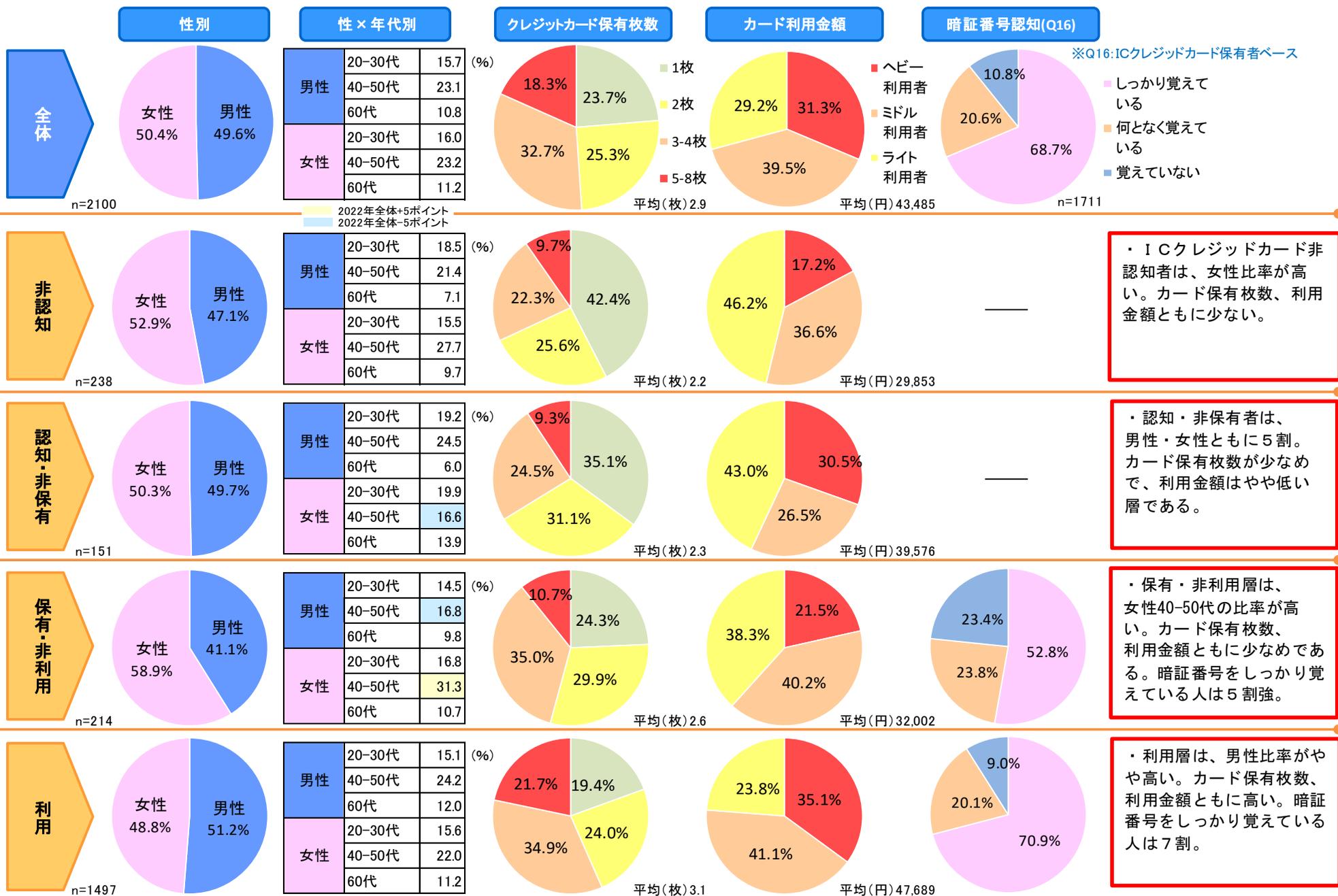
※ICクレジットカード認知者ベース(「非認知者」を除く)



■ 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)

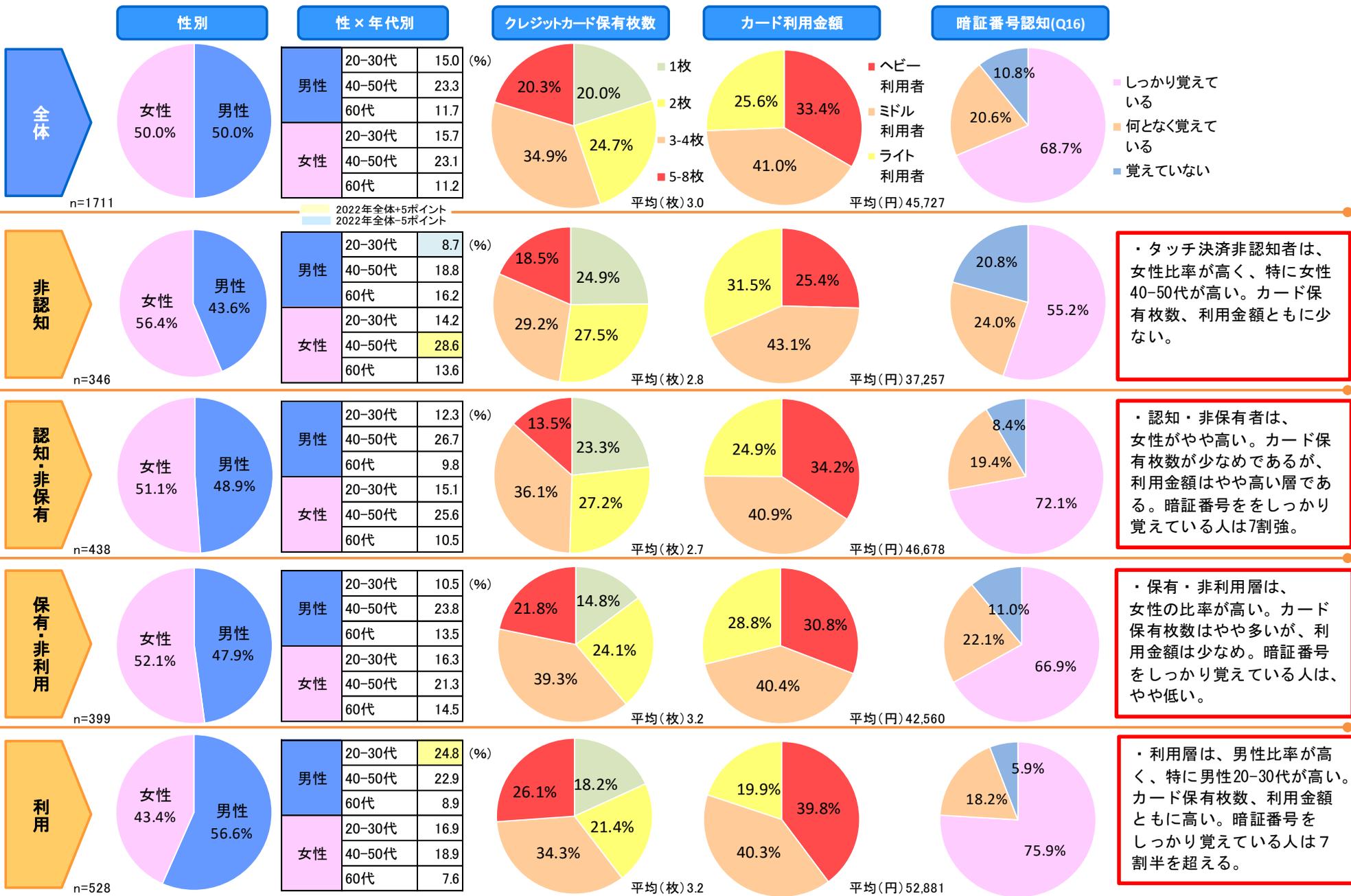
	利用率	性別			男性					女性				
		全体	男性	女性	20代	30代	40代	50代	60代	20代	30代	40代	50代	60代
2019年全体	73.9	77.0	70.4	68.4	76.3	78.0	79.4	79.0	63.4	60.8	70.1	74.9	77.6	
	n=	(1756)	(918)	(838)	(117)	(160)	(218)	(199)	(224)	(112)	(148)	(194)	(179)	(205)
2022年全体	80.4	82.5	78.3	80.0	78.2	79.3	87.2	85.6	78.9	77.1	78.4	77.9	79.2	
	n=	(1862)	(930)	(932)	(130)	(156)	(217)	(218)	(209)	(133)	(166)	(213)	(208)	(212)
利用率差分(2022年-2019年)	+6.5	+5.5	+7.9	+11.6	+2.0	+1.3	+7.8	+6.6	+15.6	+16.3	+8.3	+3.0	+1.7	

※全回答者ベース



タッチ決済の利用者属性(タッチ決済の浸透度別)

※ICクレジットカード保有者ベース(「非保有者」を除く)

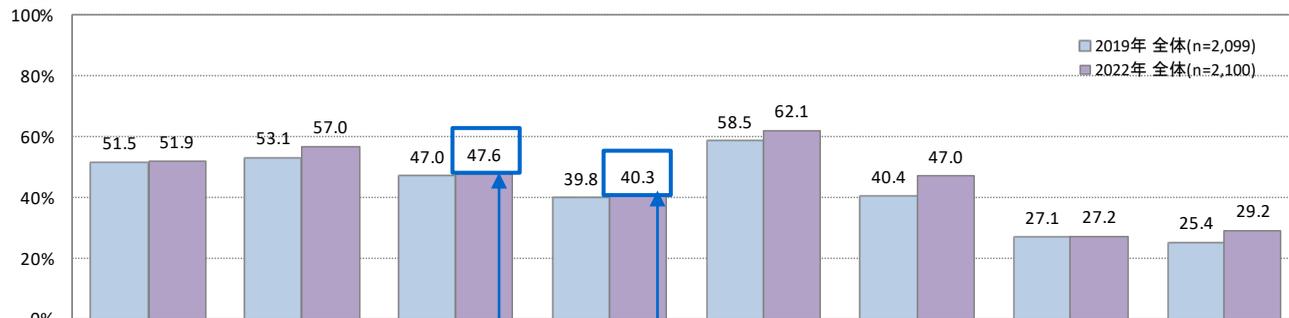




ICクレジットカードの特徴である「暗証番号入力によりサイン不要」「所定回数入力を間違えるとロックがかかる」「磁気式よりもセキュリティが充実」は認知度が5割を超える。ICクレジットカード利用者は、いずれの特徴も全体より認知度が高く、「暗証番号入力によりサイン不要」は72.3% (Q11)。
 魅力度は「カード偽造が困難」「紛失・盗難にあっても不正利用されにくい」が4割超と高い。ICクレジットカード利用者は、いずれの特徴も全体より魅力度が高く、「磁気式よりもセキュリティが充実」は41.0% (Q12)。魅力度の高い項目の認知度が4割台と半数を下回る。

※全回答者ベース

認知度 (Q11)



ICクレジットカード利用状況別	全体	51.9	57.0	47.6	40.3	62.1	47.0	27.2	29.2	
	利用者	1497	60.8	65.6	55.0	46.4	72.3	54.4	30.9	33.3
	保有・非利用者	214	36.0	43.9	33.6	29.9	47.7	36.9	20.6	22.9
	認知・非保有者	151	40.4	45.7	43.0	39.7	47.0	40.4	25.2	25.2
	非認知者	238	17.6	21.4	16.4	11.8	20.2	13.9	11.3	11.3

※全回答者ベース

魅力度 TOPBOX (Q12)



■ 平均+10ポイント
■ 平均+5ポイント
■ 平均-5ポイント
■ 平均-10ポイント

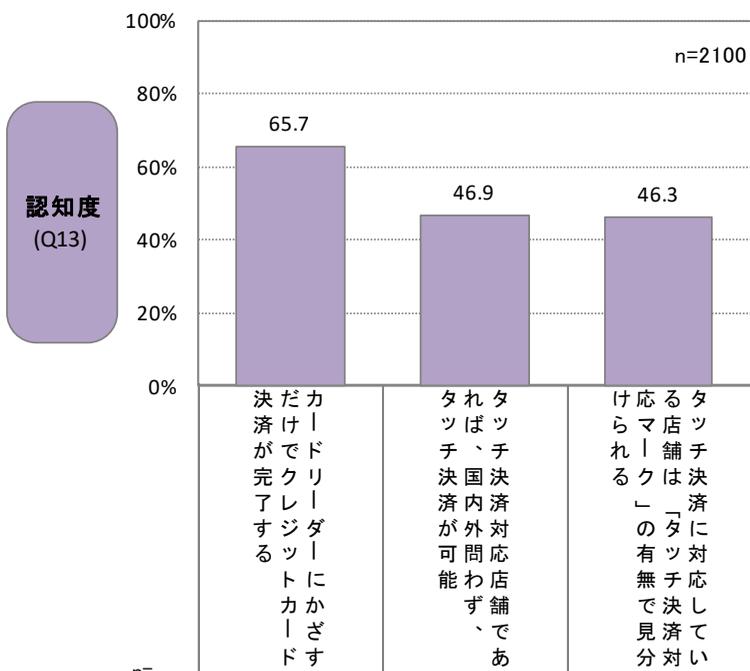
ICクレジットカード利用状況別	全体	2,100	35.5	25.0	44.0	43.1	30.2	32.0	20.3	15.0
	利用者	1497	41.0	29.4	48.8	47.6	35.1	37.0	23.6	17.4
	保有・非利用者	214	22.9	15.0	36.9	36.4	22.4	23.8	13.1	9.3
	認知・非保有者	151	26.5	15.9	35.1	34.4	17.9	19.2	7.9	9.3
	非認知者	238	18.1	12.2	25.6	26.1	14.7	16.4	13.9	8.4



タッチ決済の特徴である「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」は、認知度が6割半。タッチ決済の非認知者以外は、75.9%以上と高い。次いで「タッチ決済対応店舗であれば、国内外問わず、タッチ決済が可能」「タッチ決済に対応している店舗は『タッチ決済対応マーク』の有無で見分けられる」が46%台で続く。タッチ決済利用者においては、上記2項目は75%台で、認知度が高い(Q13)。

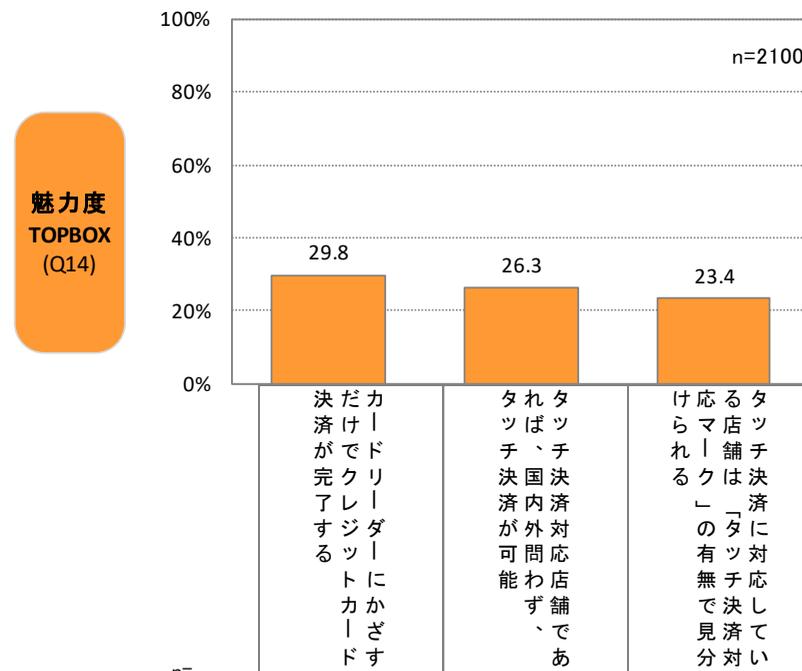
魅力度は、「カードリーダーにかざすだけでクレジットカード決済が完了する」が3割弱。タッチ決済利用者においては半数が非常に魅力に感じている。他の2項目も2割台で続く。タッチ決済利用者においては、他の2項目が4割台と高い(Q14)。

※全回答者ベース



ICクレジットカード保有者のタッチ決済利用状況別	全体		認知度 (%)		
	n	(2100)	65.7	46.9	46.3
利用者	(528)	94.3	75.0	75.4	
保有・非利用者	(399)	75.9	54.1	54.1	
認知・非保有者	(438)	79.7	51.8	51.4	
非認知者	(346)	22.8	13.0	11.6	

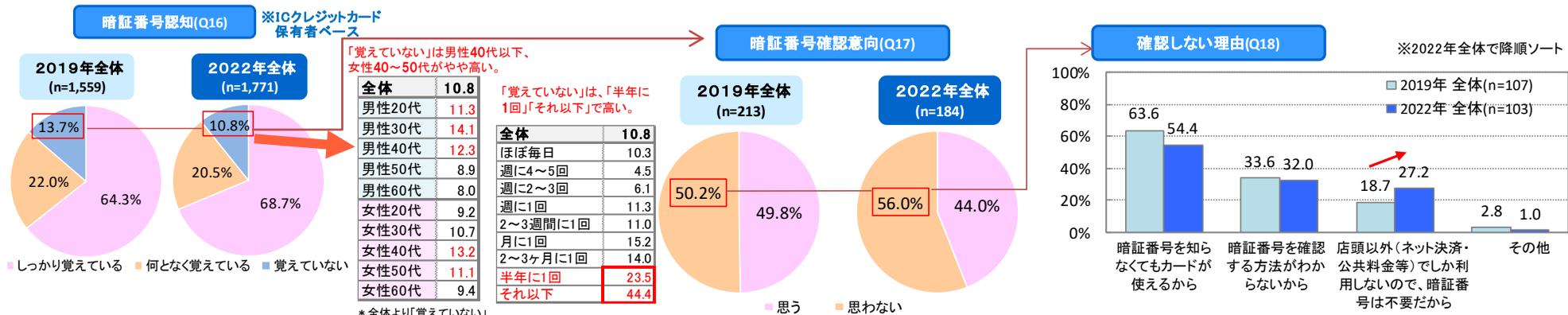
※全回答者ベース



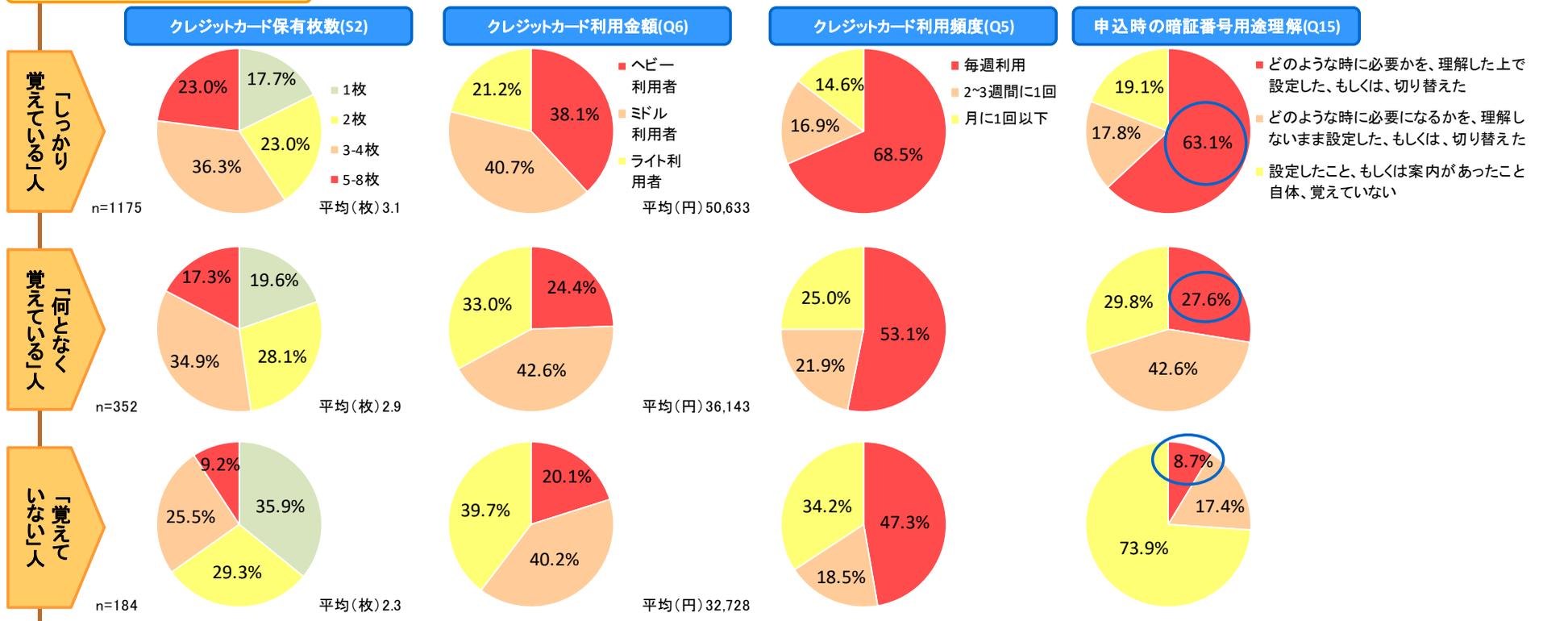
ICクレジットカード保有者のタッチ決済利用状況別	全体		魅力度 (%)		
	n	(2100)	29.8	26.3	23.4
利用者	(528)	50.0	44.3	40.0	
保有・非利用者	(399)	25.8	23.1	20.1	
認知・非保有者	(438)	28.3	25.1	22.6	
非認知者	(346)	17.9	14.5	13.6	



暗証番号を覚えていない人は10.8% (前回より2.9%減) (Q16)。非認知者で「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8.5%増加している (Q18)。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 (Q15)。



暗証番号認知度別の特徴

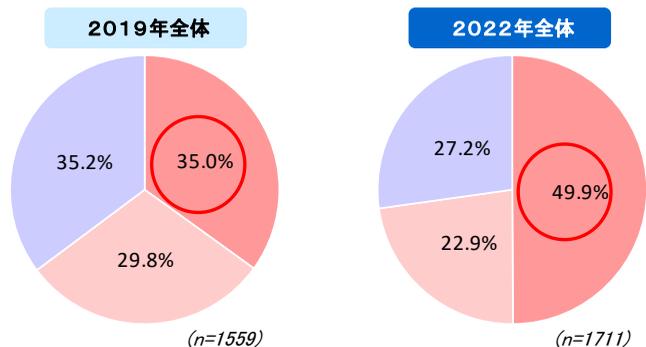




入会申込時での暗証番号用途理解は49.9% (前回より14.9%増) (Q15)。入会申込時での暗証番号用途理解者は、暗証番号周知施策の効果が高く、理解度が低いほど、施策効果が低い (Q20)。入会申込時に、いかに理解を高めるかが重要であることがわかる。

入会申込時での暗証番号設定状況(Q15)

※ICクレジットカード
保有者ベース

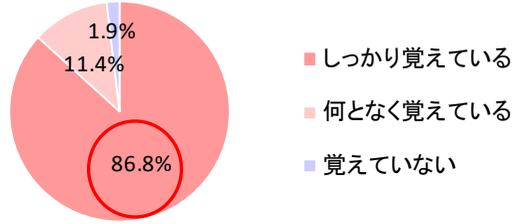


- どのような時に必要かを理解した上で設定した
- 理解しないまま設定した
- 設定や案内があったことを覚えていない

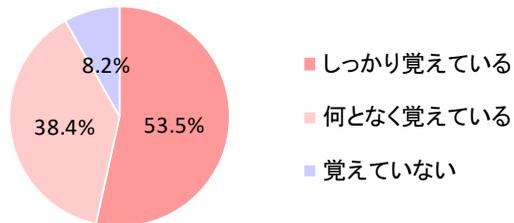
入会申込時での暗証番号設定状況別の認知状況

暗証番号認知 (Q16)

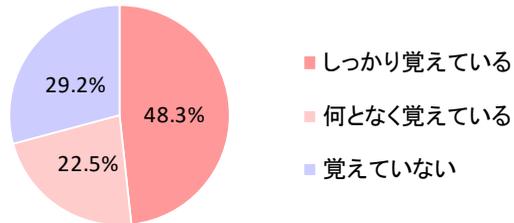
どのような時に必要かを理解した上で設定した (n=854)



理解しないまま設定した (n=391)

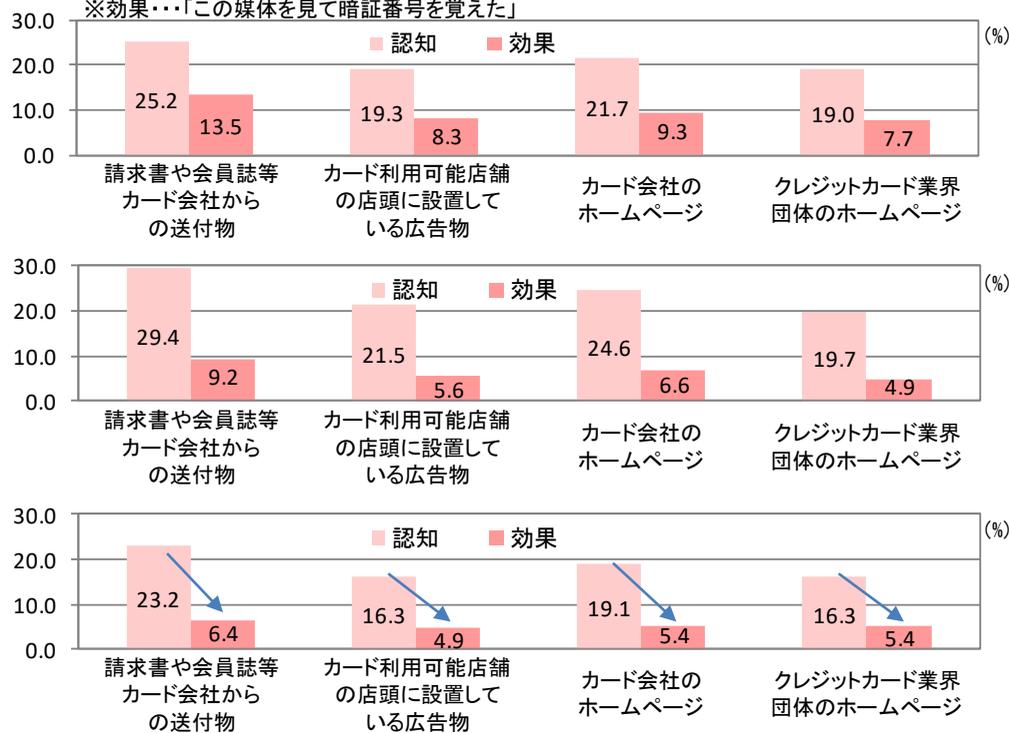


設定や案内があったことを覚えていない (n=466)



暗証番号周知施策の認知度と効果 (Q20)

※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」



暗証番号認知のPR、注意喚起の媒体として「ウェブページ・メール・送付物」「テレビ・CM」「クレジットカード」「アプリ」「ネット広告やSNS」などが挙げられた。また、暗証番号の記録、照会方法として「スマホやノートにメモ」「アプリでの管理や照会」などが挙げられた。暗証番号以外の施策(生体認証)や、学校での教育、定期的に暗証番号を入力させる仕組みの設定、との意見もみられた(Q21)。

ウェブページ・メール・送付物での施策

- Web明細のパスワードに暗証番号を打つ項目を設ける(男性20代/利用者)
- オンラインの明細をチェックする際に、個人情報複数入力することで暗証番号を知らせてくれたり、定期的に変更できる。(女性40代/利用者)
- カード会社からのメールマガジン(女性30代/利用者)
- カード会社から暗証番号を覚えているかの確認メールなどを定期的にする。(男性30代/認知・非保有者)
- カード会社から送付するキャンペーンDMなどに目を引くような形で記載する(男性50代/利用者)
- 請求書は、必ず目を通すから、よくある細かい文字ではなく、大きな文字で書いてあればいいかと思う。(女性50代/保有・非利用者)

入会時の案内の徹底

- 入会時にしっかりデメリットを通知することが重要(男性40代/利用者)
- カードを作るときに何度も注意を促す(女性40代/利用者)
- ホームページの申込画面で注意喚起するぐらいしか思い浮かばない。(男性30代/利用者)
- 入会申込書に自分で覚えておく用の暗証番号を書く欄を作る(男性20代/利用者)

メモ

- iPhoneのメモに書くか大事な番号を書いておくノートなどを作る(女性20代/利用者)
- 暗証番号一覧表を作成し、記入して、金庫等に保管しておく(男性60代/利用者)
- 自分でしっかり専用ノートに一覧表にしてあるのであやふやな時見る。自分で管理です(女性60代/利用者)

暗証番号以外の施策

- 顔認証 生体認証(男性30代/利用者)
- 指紋認証を推進したほうが、利用しやすい。高齢者は、暗証番号を覚えられない。(女性30代/利用者)

テレビ・CM

- TVCMで注意喚起する(男性30代/利用者)
- Tverなど動画サイトでのCM(女性30代/利用者)
- テレビCM(男性60代/利用者)
- 覚えることと他人に決して教えないことの重大さを、セットで定期的に情報番組などでアナウンスする。(女性50代/利用者)

クレジットカード

- カードに暗証番号がないと使えないと名前を記入するところに明記する(女性40代/保有・非利用者)
- カードに暗証番号のことを記載する(男性50代/利用者)

スマホアプリの施策

- アプリでの照会(男性40代/認知・非保有者)
- アプリで管理(女性40代/利用者)
- アプリで、一番初めの数字と最後の数字を覚えてくれる(女性20代/利用者)
- アプリケーションで二要素認証などで組み合わせた認証により、暗証番号を取得できるような仕組みを作る。(男性30代/利用者)

ネット広告やSNSでの施策

- LINE、メールでお知らせ(女性50代/利用者)
- SNSでの啓蒙(女性40代/非認知者)
- YouTubeでの動画・バナー広告(男性40代/利用者)

その他

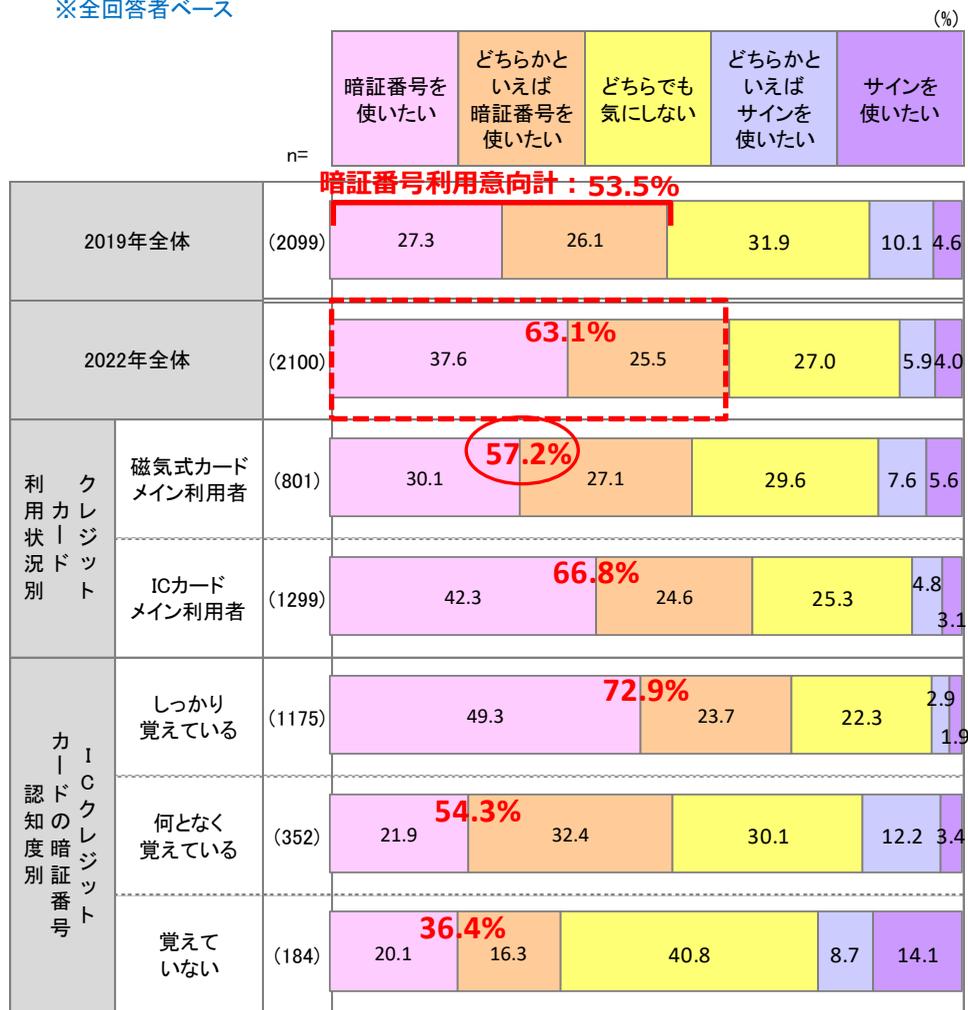
- 学校教育で暗証番号の大切さを教える(女性60代/利用者)
- 買い物をした時、月に一回は暗証番号を入力しないと買えない。(女性40代/非認知者)
- 番号登録時に忘れたときのための個人的質問と回答を設定しておく(女性50代/利用者)
- ホームページ等で問い合わせると電話認証などの段階を経て知ることができるようにする。(女性60代/利用者)



暗証番号利用意向は、前回より9.6%増で、63.1%。磁気式カードメイン利用者でも暗証番号利用意向は6割弱と高い(Q26)。
 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12.4%高い(Q29)。
 サイン利用意向者の56.8%が、暗証番号の必要性を感じており、安全性が高いことは認識している(Q30)。

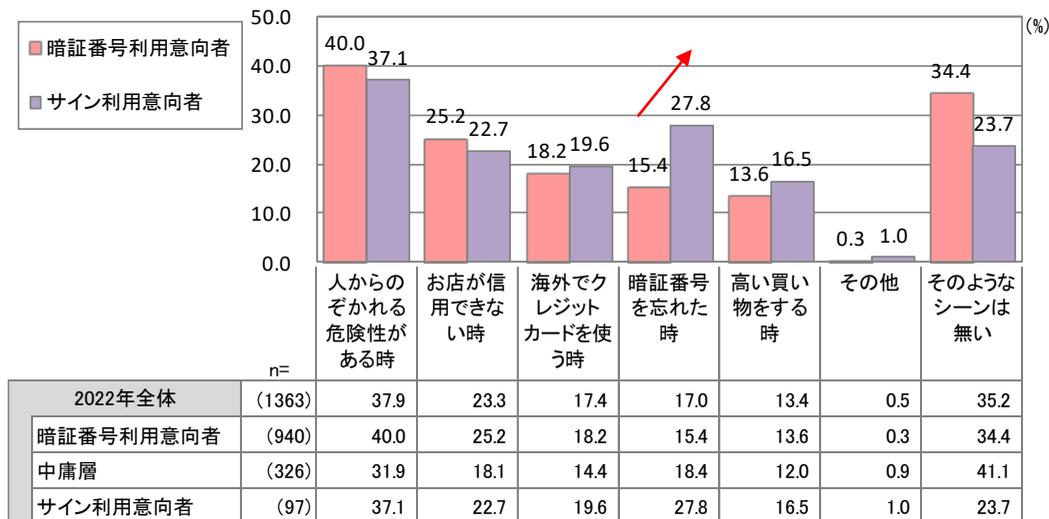
暗証番号とサインの利用意向(Q26)

※全回答者ベース



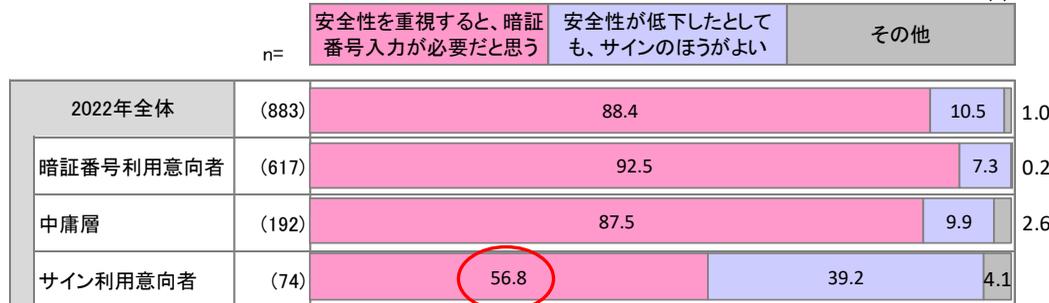
暗証番号入力をしたくないと感じたシーン (Q29)

※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 (Q30)

※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2.9%増で8割半ば(Q31)。利用意向理由は「テーブルで暗証番号が入力できるのは便利だから」「カードを店員に渡す必要がない」が5割超(Q32)。抵抗を感じる人の理由は、前回と比較し「入力が面倒」がやや増加(Q33)。

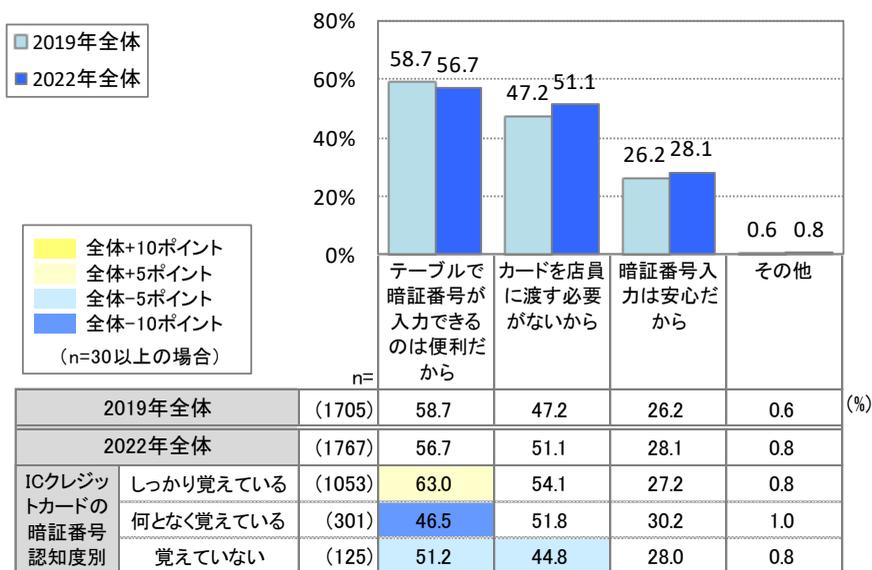
テーブル会計時の暗証番号入力利用意向(Q31)

※全回答者ベース

		n=	是非使いたい	使っても良い	使いたくない	(%)
			利用意向計：81.2%			
2019年全体		(2099)	20.2	61.0	18.8	
2022年全体		(2100)	25.4	58.8	15.9	
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	(1175)	34.4	55.2	10.4	89.6%
	何となく覚えている	(352)	17.9	67.6	14.5	85.5%
	覚えていない	(184)	10.3	57.6	32.1	67.9%

※ テーブル会計時暗証番号入力利用意向ベース

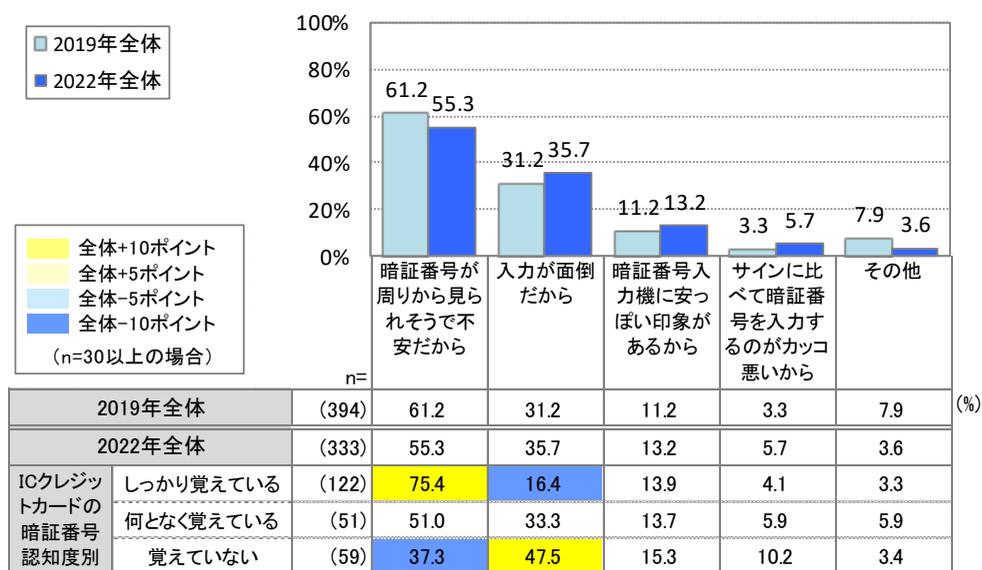
テーブル会計時の暗証番号入力利用意向理由(Q32)



※2022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(Q33)



※2022年全体のスコアで降順ソート



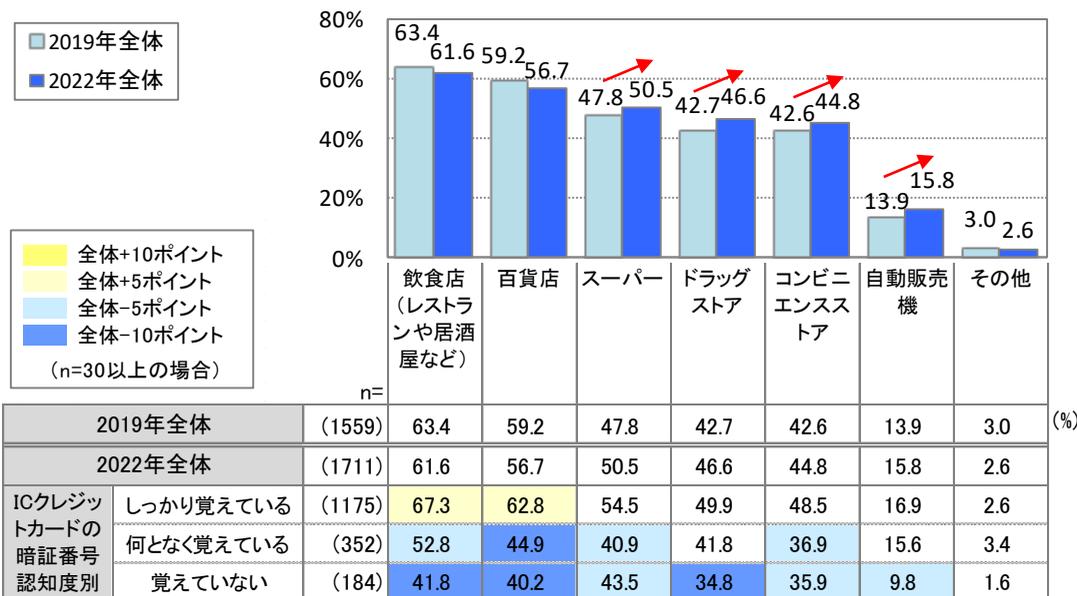
暗証番号決済可能店舗の利用意向は12%にとどまるが、好い印象には貢献(Q37)。使用店舗は、スーパー、ドラッグストア、コンビニエンスストア、自動販売機と比較的単価の低い店舗での利用意向が増加(Q38)。暗証番号決済可能店舗の表示は、「レジ周り」「お店の入り口」が高く、しっかり覚えている人においては7割(Q39)。会計や店舗利用時に、目に留まる場所への表示が望まれていることが伺える。

暗証番号決済可能店舗の利用意向(Q37)

※ICクレジットカード保有者ベース

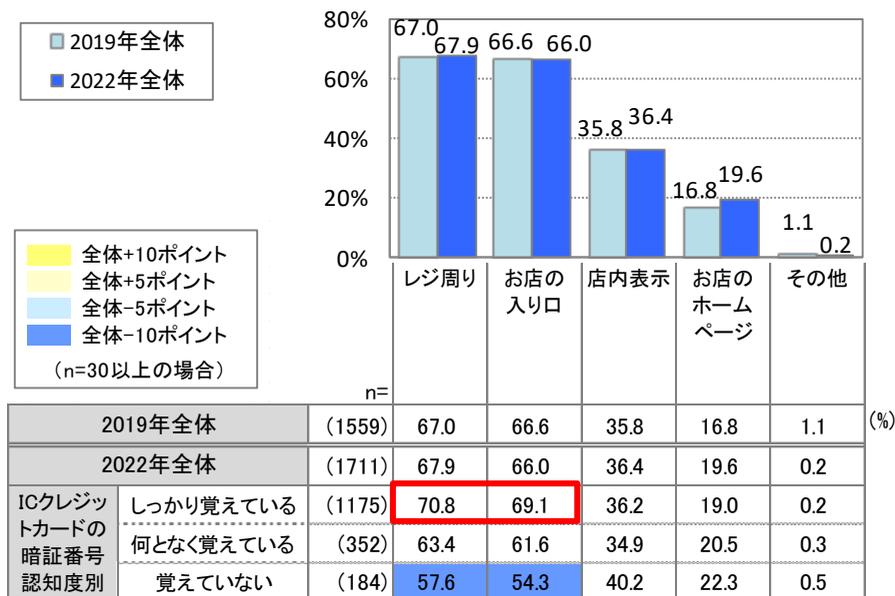
n=		積極的に利用したいと思う	積極的に利用したいとは思わないが、好い印象をもつ	特に何とも思わない	利用したくないと思う
2019年全体		11.0	24.6	60.7	3.7
2022年全体		11.8	23.8	60.8	3.6
ICクレジットカードの暗証番号認知度別	しっかり覚えている	14.5	23.7	60.5	1.4
	何となく覚えている	6.5	27.6	61.1	4.8
	覚えていない	4.9	17.4	62.0	15.8

どこで「暗証番号決済が使える」とよいか(Q38)



※2022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(Q39)



※2022年全体のスコアで降順ソート

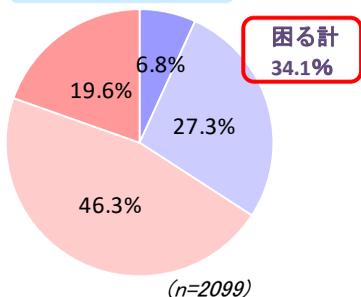


PINバイパスが無くなった場合に「困る計」は前回並みで3割半ば。困る理由は「暗証番号」の不認知に関する内容が上位を占める(Q28)。
困る人の特徴は、4割半が暗証番号をしっかりと覚えておらず(Q16)、暗証番号決済は暗証番号を「覚えるのが面倒」「入力面倒」と感じている(Q24)。ただし安全性を考えると、暗証番号の入力の必要性を約8割が理解している(Q30)。

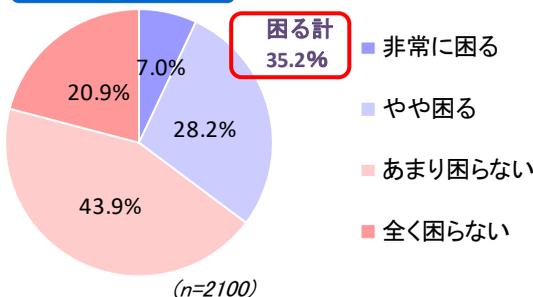
PINバイパスが無くなった場合の影響(Q27)

※全回答者ベース

2019年全体



2022年全体



- 非常に困る
- やや困る
- あまり困らない
- 全く困らない

困る理由(Q28)

(n=740)

1	暗証番号を忘れた時カードが使えないから	60.1%
2	暗証番号がたくさんありすぎて覚えられないから	29.7%
3	サインの方がセキュリティが高いと思うから	15.7%
4	誰かに悪用されそうだから	15.5%
5	サインの方が楽だから	12.2%
6	その他(具体的に)	0.7%

PINバイパスが無くなった場合に困る人の特徴

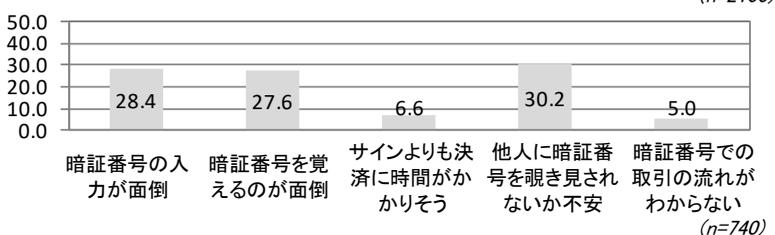
※ICクレジットカード保有者ベース

暗証番号認知(Q16)



※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(Q24)



※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(Q30)



全体

困る計

困らない計

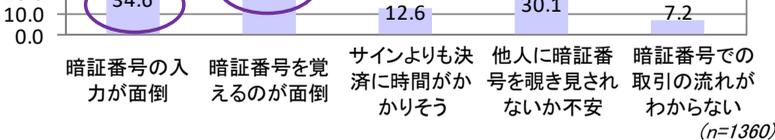
※ICクレジットカード保有者ベース

暗証番号認知(Q16)



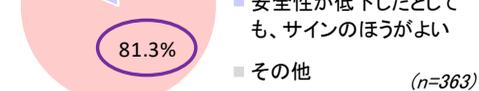
※ICクレジットカード保有者ベース

暗証番号決済に煩わしいと感じる点(Q24)



※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(Q30)



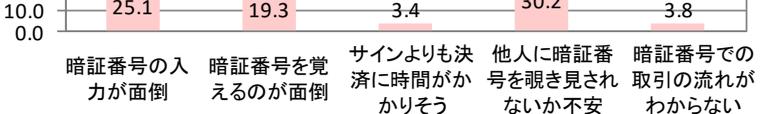
※ICクレジットカード保有者ベース

暗証番号認知(Q16)



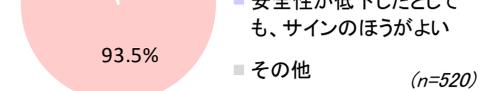
※ICクレジットカード保有者ベース

暗証番号決済に煩わしいと感じる点(Q24)



※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(Q30)





- ・ICクレジットカードは、3か月以内の利用率、店頭での利用意向者数（「積極的に利用したい」「やや利用したい」の計）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、利用店舗が多い点が支持されている。一方、タッチ決済は、上記2点が低い。
- 電子マネーは、少額の買い物でも使いやすい点が支持されている。
- ・利用意向の店舗は、ICクレジットカードは、ファッション・衣料品店、家電量販店、デパート・百貨店、ホテルと高額になる店舗が挙げられ、コンビニ、駅の売店、自動販売機は電子マネーが高く、使い分けされていることが伺える。電子マネーは「手続きやチャージが面倒」が他の決済手段より高い。

	ICクレジットカード の接触決済	ICクレジットカード のタッチ決済	電子マネー	コード読み取り型 スマホ決済	平均
■3ヶ月以内利用率(N=2100)	56.2	24.0	49.2	37.0	41.6
■店頭での買い物での利用意向(N=2100)					
積極的に利用したい	23.0	21.0	25.6	23.4	23.3
利用したくない	9.2	11.7	13.3	19.8	13.5
◇利用意向の理由(利用意向者)	N=1591	N=1434	N=1508	N=1314	
現在利用できる状況だから(使い慣れている)	48.7	24.6	40.1	38.2	37.9
利用できるお店が多い	30.4	14.9	23.0	22.6	22.7
セキュリティ面で安心	17.3	17.2	12.5	11.3	14.6
現金やカードを持ち歩かなくて良い	23.5	21.3	26.5	30.4	25.4
ポイント還元を受けられる	33.1	26.8	28.8	34.7	30.9
利用履歴がデータ化され、管理がしやすい	10.1	9.1	8.2	10.6	9.5
店頭での会計がスムーズ	22.3	30.5	27.2	24.0	26.0
少額の買い物でも使いやすい	11.9	14.9	25.2	22.8	18.7
利用開始までの手続きが簡単	3.6	4.4	6.7	7.1	5.5
手数料がかかからない/安い	13.8	12.5	14.9	14.4	13.9
◇利用したいお店・場面(利用意向者)	N=1591	N=1434	N=1508	N=1314	
コンビニエンスストア	37.6	44.5	58.6	60.0	50.2
駅の売店	15.0	20.7	29.3	25.2	22.6
自動販売機	12.6	20.6	32.7	25.6	22.9
ドラッグストア	42.0	39.7	42.2	48.6	43.1
スーパー	55.1	50.8	50.9	52.7	52.4
飲食店	45.4	38.4	28.8	37.9	37.6
ファッション・衣料品店	44.0	34.4	21.2	28.2	31.9
家電量販店	47.4	36.1	21.0	26.9	32.8
デパート・百貨店	43.6	33.5	18.3	21.8	29.3
ホテル	41.2	29.8	13.8	18.3	25.8
■利用不安度(N=2100)					
非常に不安を感じる	4.4	5.2	3.1	5.4	4.5
やや不安を感じる	23.4	23.7	19.4	21.8	22.1
◇利用に際して不安や不便な点(N=2100)					
使えるお店が少ない(使えないお店がある)	7.8	15.4	9.2	9.3	10.4
種類が多すぎて、どれを使えばいいかわからない	7.5	7.2	8.6	9.0	8.1
セキュリティが心配	18.3	18.2	14.0	15.8	16.6
カードやスマホの盗難・紛失が心配	16.0	15.7	11.3	14.1	14.3
個人情報の漏えいが心配	15.9	14.6	9.9	12.2	13.1
お金を使いすぎてしまう	15.1	12.0	8.3	9.9	11.3
手続きやチャージが面倒	3.4	3.6	14.3	10.9	8.1
使い方がわからない	3.0	5.0	3.6	5.5	4.3



- 平均+10ポイント
- 平均+5ポイント
- 平均-5ポイント
- 平均-10ポイント

- ・ICクレジットカードの3ヶ月以内利用率は、男性60代、女性50～60代が6割で他の年代より高い。利用意向TOP2合計(全体)は20%増加。
 - ・ICクレジットカードのタッチ決済の利用率は、男性20～30代が高い。利用意向TOP2合計(全体)は44%増加。
 - ・電子マネーの利用率は、男女50～60代で高い。利用意向TOP2合計(全体)は23%増加。
 - ・コード読み取り型スマホ決済の利用率は、どの年代も3割台(男性30代のみ4割)。利用意向TOP2合計(全体)は26%増加。
- 年代が上がるほど利用意向が低下傾向。

3ヶ月以内利用率

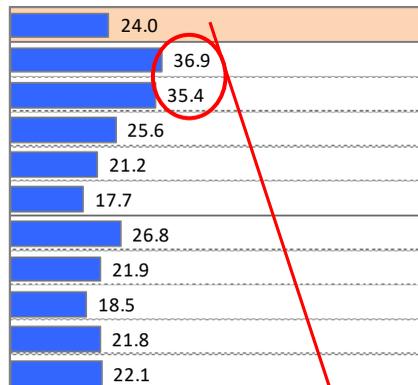
※全回答者ベース

ICクレジットカードの接触決済



20%増

ICクレジットカードのタッチ決済



44%増

電子マネー



23%増

コード読み取り型スマホ決済

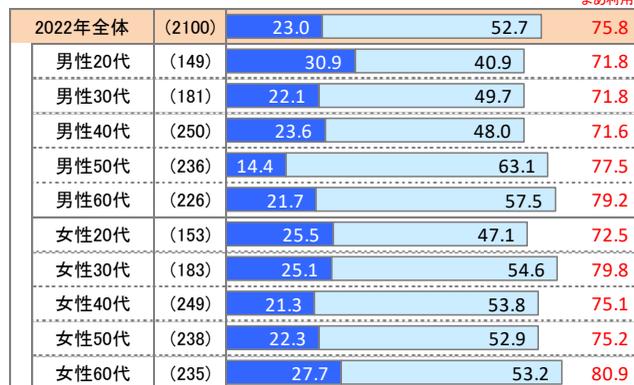


26%増

利用意向率

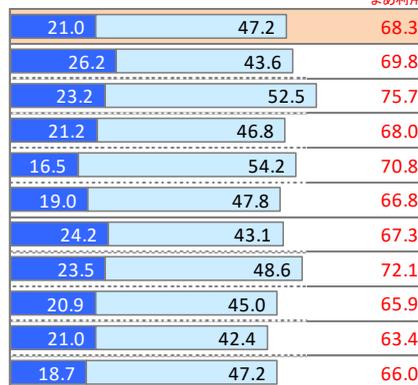
※全回答者ベース

ICクレジットカードの接触決済



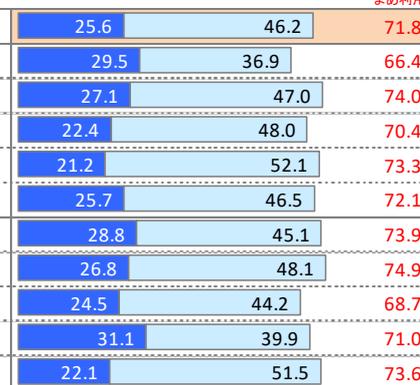
■積極的に利用したい □まあ利用したい (%)

ICクレジットカードのタッチ決済



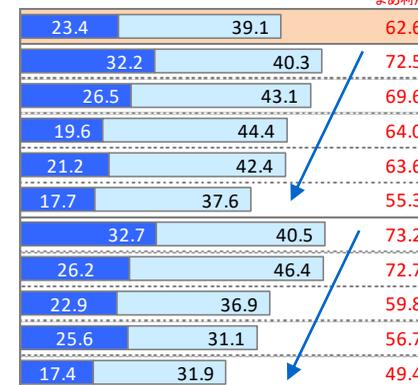
■積極的に利用したい □まあ利用したい (%)

電子マネー



■積極的に利用したい □まあ利用したい (%)

コード読み取り型スマホ決済



■積極的に利用したい □まあ利用したい (%)

市場浸透

- ・ICクレジットカードの利用率（80.4%）。※「非認知者」は分母、分子より除外
「保有・非利用者（11.5%）」は、主には保有するICクレジットカードの磁気式機能やタッチ決済を利用、もしくはクレジットカード自体を利用しない人。
「認知・非保有者（8.1%）」は、クレジットカードへのIC機能搭載が必須化されていることから、プリペイドカード保有者やIC機能への誤った認識による回答が含まれると推測。
- ・加えて、「ICカードのみ利用率（60.2%）」であることから、ICクレジットカードの認知度向上に向けた更なる取組みが必要。
- ・ICクレジットカード保有者で、タッチ決済保有率は5割半、利用率は3割。タッチ決済利用者で、タッチ決済メイン利用率は4割半と、浸透度がまだ低い。

- ICクレジットカード保有者で、タッチ決済保有率は54.2%、利用率は30.9%。タッチ決済利用者で、タッチ決済メイン利用率は46.2%。
- 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い。
保有・非利用層は、女性40～50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。暗証番号をしっかりと覚えている人は5割強。
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と覚えている人は7割。
- タッチ利用層で暗証番号をしっかりと覚えている人は7割半を超える。
- 2019年対比の伸長率は、男性20代、女性20～30代が10%以上増。

暗証番号

- ・暗証番号をしっかりと覚えているが4.4%増（68.7%）、どのような時に必要かを理解した上で設定したが14.9%増（49.9%）で、暗証番号の定着が進展。
- ・磁気式カードメイン利用者の「暗証番号利用意向（57.2%）」、サイン利用意向者の「暗証番号の必要性（56.8%）」で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けているため、暗証番号を覚えてもらう対策を練ることが効果的。

- 暗証番号をしっかりと覚えているは、64.3%から68.7%で4.4%増。どのような時に必要かを理解した上で設定したは、35.0%から49.9%で14.9%増。
- 暗証番号利用意向は3年前から9.6%増（63.1%）。磁気式カードメイン利用者の暗証番号利用意向は6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」が高い。
- サイン利用意向者の6割弱が暗証番号の必要性を感じており、安全性が高いことは認識している。
- テーブル会計時の暗証番号入力意向は8割半ば。利用意向理由は「テーブルで暗証番号が入力できるのは便利だから」「カードを店員に渡す必要がない」が5割超。
- 暗証番号決済可能店舗の利用意向は11.8%にとどまるが、好印象には貢献（23.8%）。
暗証番号決済可能店舗の表示は、「レジ周り」「お店の入り口」が高い。

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、魅力度上位項目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「スマホアプリ」でのPR、暗証番号管理や照会というコメントが2019年より多くみられた。

- ICクレジットカードの特徴である「暗証番号入力によりサイン不要」「所定回数入力を間違えるとロックがかかる」「磁気式よりもセキュリティが充実」は認知度が5割超。
- 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割超と高い。ICクレジットカード利用者は、特徴の認知度、魅力度ともに全体より高い。
魅力度の高い項目の認知度が4割台と半数以下のため、魅力度上位項目の認知度を高める施策は効果的と考える。
- タッチ決済の特徴である「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」は認知度が6割半。「タッチ決済対応店舗であれば、国内外問わず、タッチ決済が可能」「タッチ決済に対応している店舗は「タッチ決済対応マーク」の有無で見分けられる」が4割半。魅力度は3項目とも2割台。
タッチ決済利用者においては、いずれの認知度も75%以上、魅力度は40%以上と高い。
- 暗証番号を覚えていない人は前回より2.9%減。非認知者で「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8.5%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（暗証番号用途理解が高いほど、周知施策の効果が高い）。
- 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・送付物」「テレビ・CM」「クレジットカード」「スマホアプリ」「ネット広告やSNS」などが挙げられた。
暗証番号の記録、照会方法として「スマホやノートにメモ」「アプリでの管理や照会」というコメントもみられた。

PINバイパス
廃止

PINバイパスが無くなった場合、困る人は3割半で前回と同程度。困る人の特徴は、暗証番号をしっかりと覚えておらず、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。

- 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。
- 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、4割半が暗証番号をしっかりと覚えておらず、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約8割が理解している。

他のキャッシュレス決済との差別化

ICクレジットカードは、利用率、利用意向者数が最も高く、特に高齢層の利用が高い。一方、タッチ決済の利用率は若年層が高く、利用意向が利用率より44%高く、伸長が期待できる。電子マネーは、少額の買い物でも使いやすい点が支持され、男女50～60代での利用率が高い。利用意向の店舗は、ICクレジットカードと電子マネーで使い分けされている様子が伺える。今まで、電子マネーを利用していた店舗で、タッチ決済が利用されることで、ICクレジットカードの利用店舗が拡大する可能性が期待できる。

- ICクレジットカードは、3か月以内の利用率、店頭での利用意向者数が最も高い。年代別の3ヶ月以内利用率は、男性60代、女性50～60代が6割で他の年代より高い。利用意向の理由として、使い慣れている点、利用店舗が多い点が支持されている。
- タッチ決済は、使い慣れている、利用店舗が多いという点で、支持が低い。年代別の3ヶ月以内利用率は、男性20～30代が高い。利用意向（TOP2）は利用率より44%高い。
- 電子マネーは、少額の買い物でも使いやすい点が支持されている。利用率は、男女50～60代で高い。
- コード読み取り型スマホ決済の利用率は、どの年代も3割台。年代が上がるほど利用意向が低下傾向。
- 利用意向の店舗は、ICクレジットカードは、ファッション・衣料品店、家電量販店、デパート・百貨店、ホテルと高額になる店舗が挙げられ、コンビニ、駅の売店、自動販売機は電子マネーが高く、使い分けされていることが伺える。
- 電子マネーは「手続きやチャージが面倒」が他の決済手段より高い。