

「クレジットカード取引の安心・安全に関する世論調査」の概要

平成 28 年 9 月
内閣府政府広報室

調査対象	全国18歳以上の日本国籍を有する者 3,000人 有効回収数 1,815人（回収率 60.5%）
調査時期	平成28年7月21日～7月31日（調査員による個別面接聴取）
調査目的	クレジットカード取引の安心・安全に関する国民の意識を把握し、 今後の施策の参考とする。
調査項目	クレジットカードの利用意向 クレジットカードの安心・安全な利用 クレジットカードの安心・安全な利用のために力を入れてほしいこと

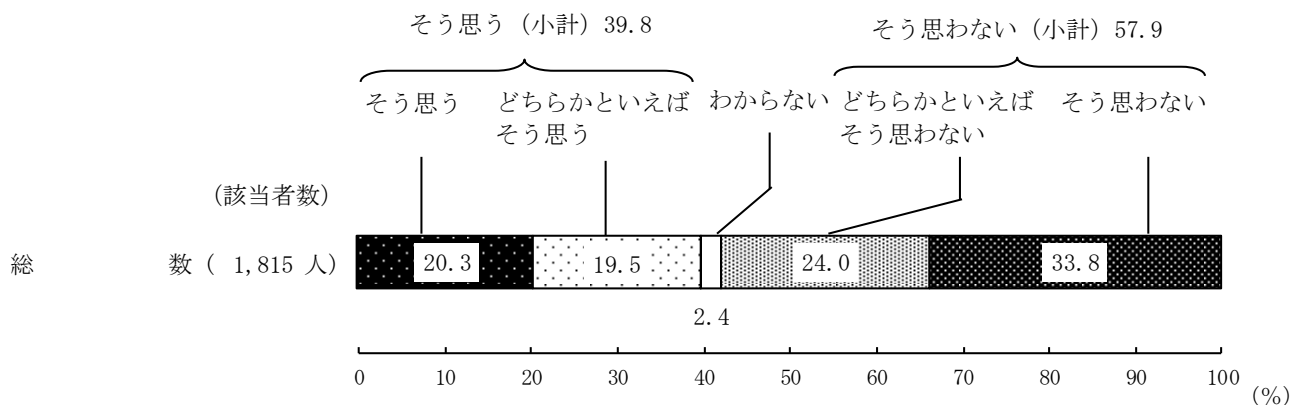
1 クレジットカードの利用意向

(1) クレジットカードを積極的に利用したいと思うか

問1 あなたは、クレジットカードを積極的に利用したいと思いますか。
この中から1つだけお答えください。

平成 28 年 7 月

・ と思う (小計)	39.8%
・ と思う	20.3%
・ どちらかといえばと思う	19.5%
・ と思わない (小計)	57.9%
・ どちらかといえばと思わない	24.0%
・ と思わない	33.8%



ア クレジットカードを利用したい場面

更問1（問1でクレジットカードを積極的に利用したいと思うかについて、「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」と答えた者（722人）に）

あなたは、クレジットカードをどのような場面で利用したいと思いますか。

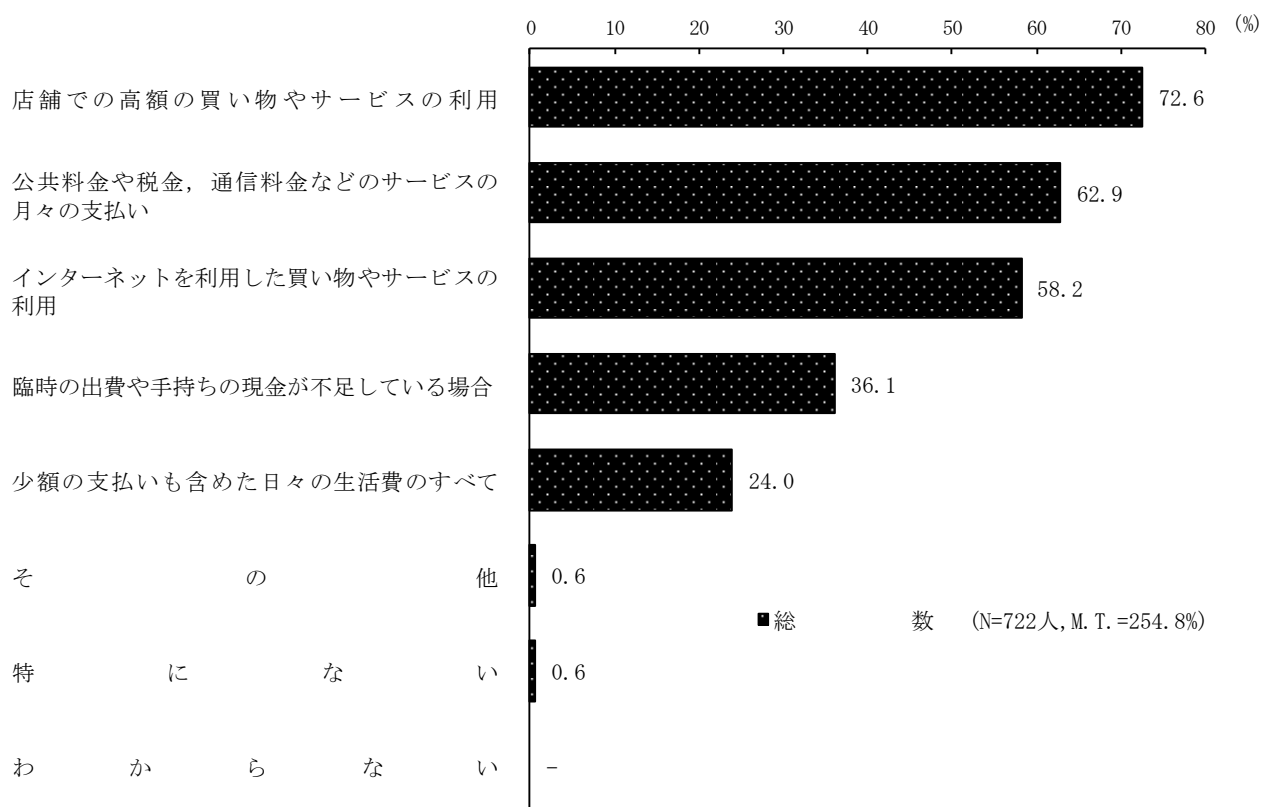
この中からいくつでもあげてください。

（複数回答，上位4項目）

平成28年7月

・店舗での高額の買い物やサービスの利用	72.6%
・公共料金や税金，通信料金などのサービスの月々の支払い	62.9%
・インターネットを利用した買い物やサービスの利用	58.2%
・臨時の出費や手持ちの現金が不足している場合	36.1%

（クレジットカードを積極的に利用したいと思うかについて、「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」と答えた者に，複数回答）



イ クレジットカードを積極的に利用したいと思わない理由

更問2（問1でクレジットカードを積極的に利用したいと思うかについて、「そう思わない」、
「どちらかといえばそう思わない」と答えた者（1,050人）に）

あなたがクレジットカードを積極的に利用したいと思わない理由は何ですか。

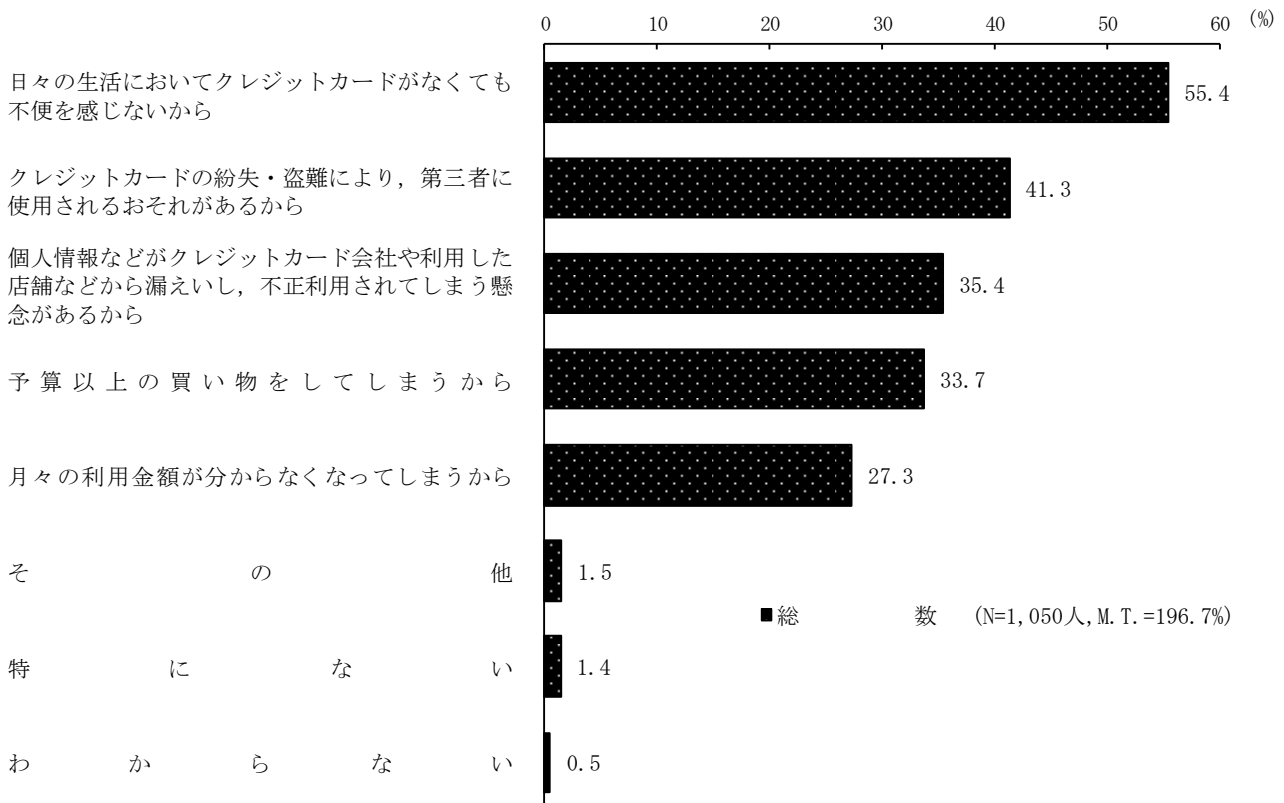
この中からいくつでもあげてください。

（複数回答，上位4項目）

平成28年7月

- ・日々の生活においてクレジットカードがなくても不便を感じないから 55.4%
- ・クレジットカードの紛失・盗難により，第三者に使用されるおそれがあるから 41.3%
- ・個人情報などがクレジットカード会社や利用した店舗などから漏えいし，
不正利用されてしまう懸念があるから 35.4%
- ・予算以上の買い物をしてしまうから 33.7%

〔クレジットカードを積極的に利用したいと思うかについて、「どちらか
といえばそう思わない」，「そう思わない」と答えた者に，複数回答〕



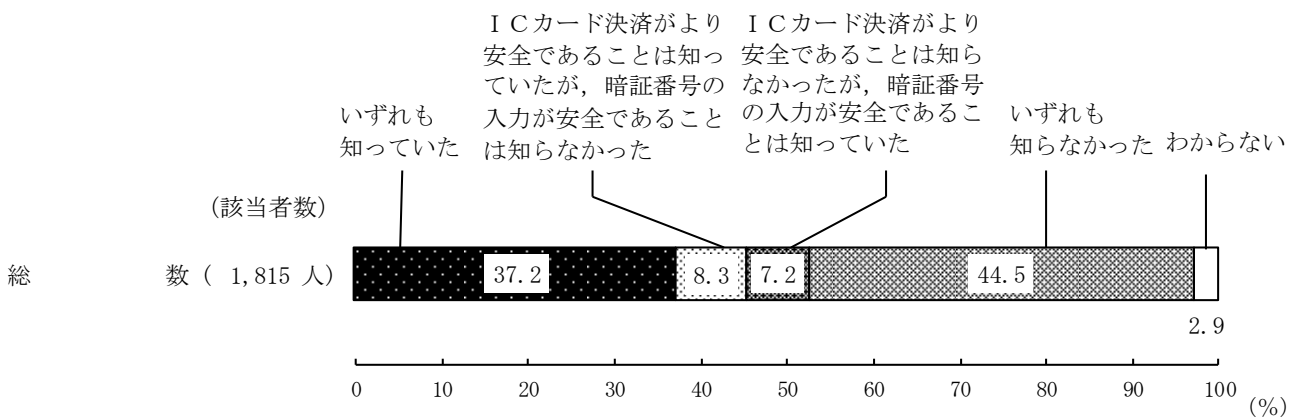
2 クレジットカードの安心・安全な利用

(1) ICカード決済や暗証番号の入力が安全であることの認知度

問2 あなたは、クレジットカードについて、磁気カード決済よりICカード決済の方が安全であることや、暗証番号の入力が安全であることを知っていましたか。
この中から1つだけお答えください。

平成 28 年 7 月

- ・ いずれも知っていた 37.2%
- ・ ICカード決済がより安全であることは知っていたが、
暗証番号の入力が安全であることは知らなかった 8.3%
- ・ ICカード決済がより安全であることは知らなかったが、
暗証番号の入力が安全であることは知っていた 7.2%
- ・ いずれも知らなかった 44.5%

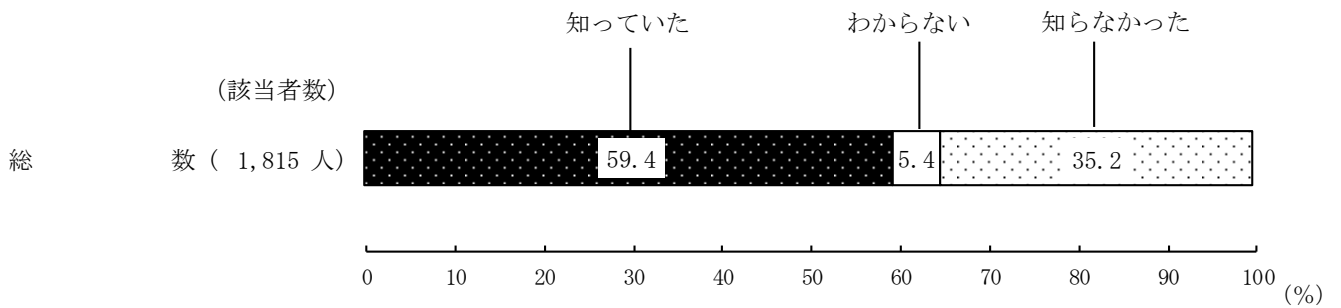


(2) インターネットで購入をする際に個人用IDやパスワードを入力する方法の認知度

問3 あなたは、インターネットで購入をする際のセキュリティ対策として、個人用IDやパスワードを入力する方法を知っていましたか、それとも知りませんでしたか。

平成 28 年 7 月

- ・知っていた 59.4%
- ・知らなかった 35.2%

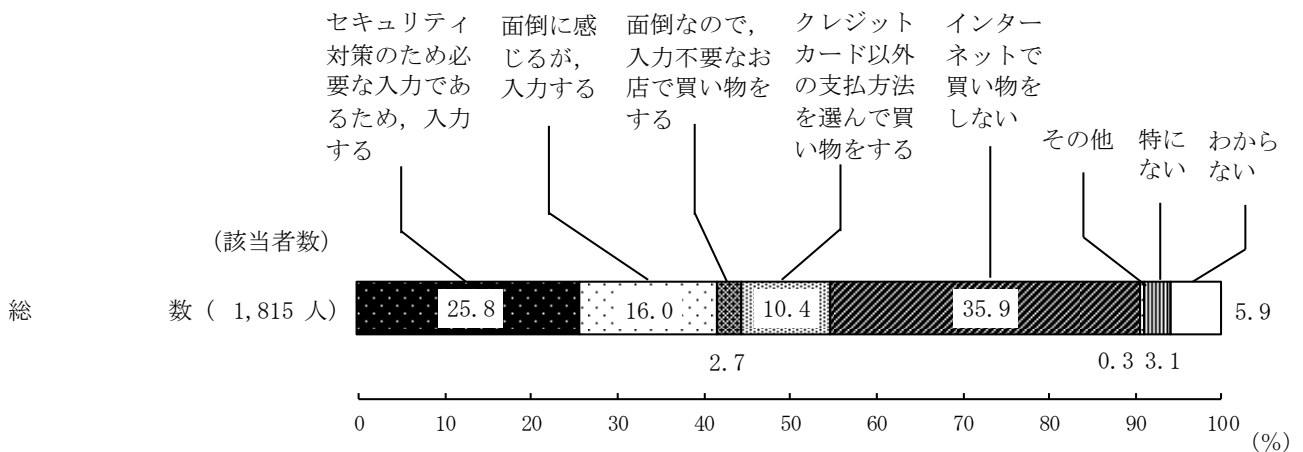


(3) 個人用IDやパスワードの入力を求められた場合の対応

問4 あなたは、インターネットで買い物をする際に、クレジットカード番号や有効期限の入力に加えて、個人用IDやパスワードの入力を求められた場合、どのように対応すると思いますか。この中から1つだけお答えください。

平成28年7月

- ・セキュリティ対策のため必要な入力であるため、入力する 25.8%
- ・面倒に感じるが、入力する 16.0%
- ・面倒なので、入力不要なお店で買い物をする 2.7%
- ・クレジットカード以外の支払方法を選んで買い物をする 10.4%
- ・インターネットで買物をしない 35.9%



3 クレジットカードの安心・安全な利用のために力を入れてほしいこと

問5 あなたは、クレジットカードの安心・安全な利用のために、政府に今後どのようなことに力を入れてほしいと思いますか。この中からいくつでもあげてください。

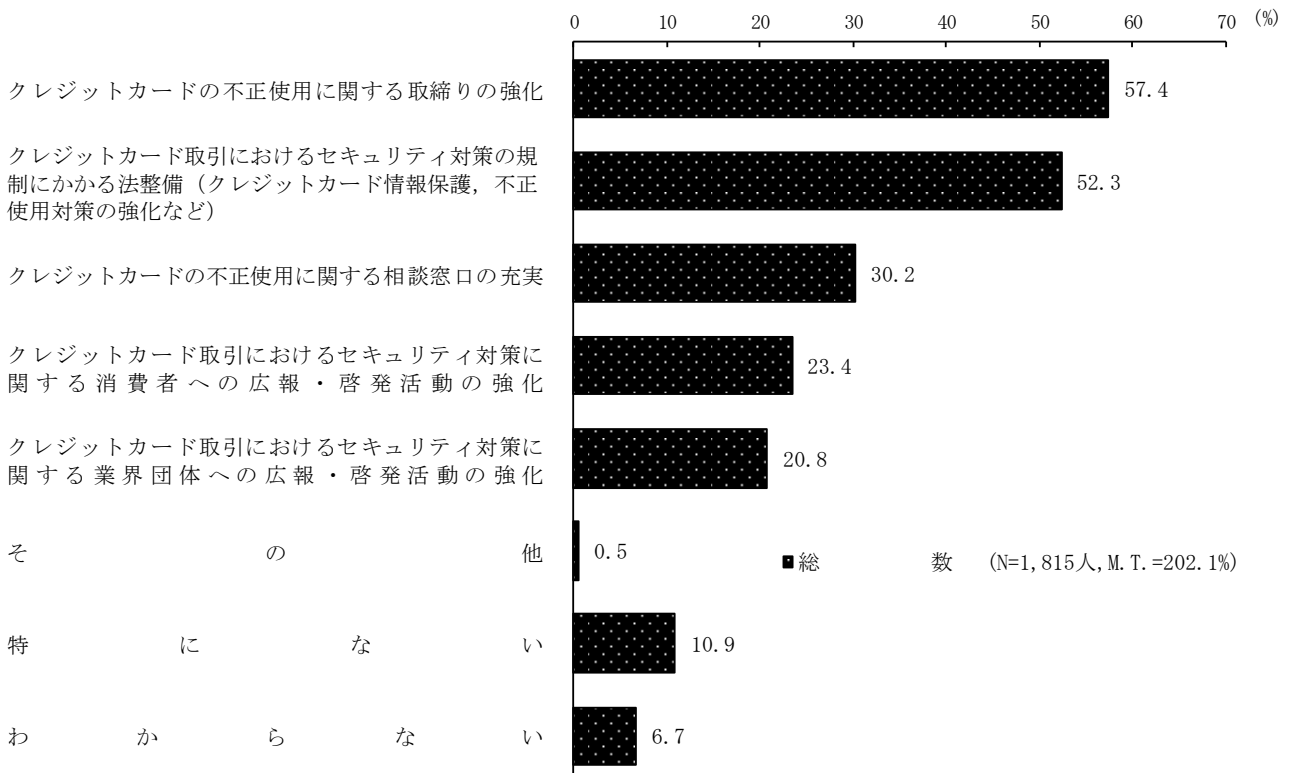
(複数回答，上位3項目)

平成28年7月

- ・クレジットカードの不正使用に関する取締りの強化 57.4%
- ・クレジットカード取引におけるセキュリティ対策の規制にかかる法整備
(クレジットカード情報保護，不正使用対策の強化など) 52.3%
- ・クレジットカードの不正使用に関する相談窓口の充実 30.2%

- ・特にない 10.9%

(複数回答)



クレジットカード取引の安心・安全に関する世論調査

平成28年7月

調査時期：平成28年7月21日から平成28年7月31日
 調査対象：全国18歳以上の日本国籍を有する者3,000人
 有効回収数(率)：1,815人(60.5%)

話は変わりますが、次に時事問題として、「クレジットカード取引の安心・安全」についてお聞きします。

(【資料1】を提示して、調査対象者によく読んでもらってから、以下の質問を行う。)

【資料1】

本調査は、クレジットカード取引及びクレジットカード取引のセキュリティについての認識や理解度を把握し、消費者がクレジットカードを安心・安全に利用できる環境を整備することを目的としています。

1 クレジットカードの利用意向

Q1【回答票1】あなたは、クレジットカードを積極的に利用したいと思いますか。
 この中から1つだけお答えください。

(20.3)	(19.5)	(24.0)	(33.8)	(2.4)
(ア)	(イ)	(ウ)	(エ)	
そう思う	どちらかといえば そう思う	どちらかといえば そう思わない	そう思わない	わからない

<p>(Q1で「(ア) そう思う」, 「(イ) どちらかといえばそう思う」と答えた方に)</p> <p>SQ a【回答票2】あなたは、クレジットカードをどのような場面で利用したいと思いますか。 この中からいくつでもあげてください。 (M. A.)</p> <p>(N=722)</p> <p>(62.9) (ア) 公共料金や税金, 通信料金などのサービスの月々の支払い</p> <p>(72.6) (イ) 店舗での高額買い物やサービスの利用</p> <p>(58.2) (ウ) インターネットを利用した買い物やサービスの利用</p> <p>(24.0) (エ) 少額の支払いも含めた日々の生活費のすべて</p> <p>(36.1) (オ) 臨時の出費や手持ちの現金が不足している場合</p> <p>(0.6) その他 ()</p> <p>(0.6) 特にない</p> <p>(-) わからない</p> <p style="text-align: right;">(M.T.=254.8)</p>	<p>(Q1で「(ウ) どちらかといえばそう思わない」, 「(エ) そう思わない」と答えた方に)</p> <p>SQ b【回答票3】あなたがクレジットカードを積極的に利用したいと思わない理由は何ですか。この中からいくつでもあげてください。(M. A.)</p> <p>(N=1,050)</p> <p>(33.7) (ア) 予算以上の買い物をしてしまうから</p> <p>(27.3) (イ) 月々の利用金額が分からなくなってしまうから</p> <p>(41.3) (ウ) クレジットカードの紛失・盗難により, 第三者に使用されるおそれがあるから</p> <p>(35.4) (エ) 個人情報などがクレジットカード会社や利用した店舗などから漏れいし, 不正利用されてしまう懸念があるから</p> <p>(55.4) (オ) 日々の生活においてクレジットカードがなくても不便を感じないから</p> <p>(1.5) その他 ()</p> <p>(1.4) 特にない</p> <p>(0.5) わからない</p> <p style="text-align: right;">(M.T.=196.7)</p>
--	--

2 クレジットカードの安心・安全な利用

(全員の方に)

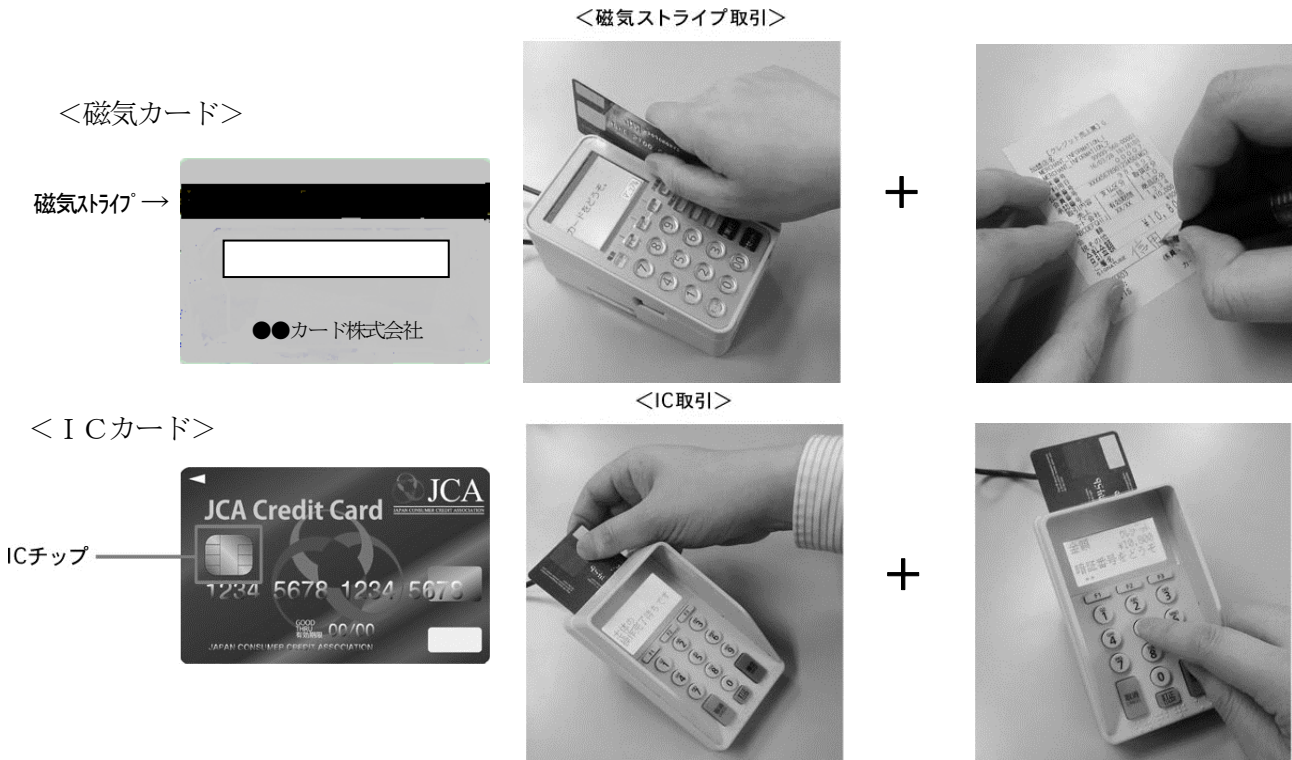
(【資料2】を提示して、調査対象者によく読んでもらってから、以下の質問を行う。)

【資料2】

クレジットカードの取引には「ICカード」によるIC取引と「磁気カード」による磁気ストライプ取引があります。

磁気ストライプ取引は、「磁気ストライプ」に記録したカード情報を読み取り決済処理をする取引です。一方、IC取引は、「ICチップ」に暗号化して記録したカード情報を読み取り決済処理をする取引です。このため、磁気ストライプ取引のようにカード情報を盗み取るスキミング被害は発生しません。

また、IC取引では、伝票への「サイン(署名)」にかわり、ご本人しか知らない4ケタの「暗証番号」を入力いただくことになります。



出典：一般社団法人日本クレジット協会 (<http://www.j-credit.or.jp/security/ic.html>)

Q2 【回答票4】 あなたは、クレジットカードについて、磁気カード決済よりICカード決済の方が安全であることや、暗証番号の入力が安全であることを知っていましたか。この中から1つだけお答えください。

(37.2) (ア) いずれも知っていた

(8.3) (イ) ICカード決済がより安全であることは知っていたが、暗証番号の入力が安全であることは知らなかった

(7.2) (ウ) ICカード決済がより安全であることは知らなかったが、暗証番号の入力が安全であることは知っていた

(44.5) (エ) いずれも知らなかった

(2.9) (オ) わからない

(【資料3】を提示して、調査対象者によく読んでもらってから、以下の質問を行う。)

【資料3】

クレジットカード利用者がインターネット上で買い物などをする際、クレジットカード番号などの入力に加えて、事前にクレジットカード会社のホームページ上で登録したID・パスワードを入力することにより本人認証などを行い、「なりすまし」などの不正取引を防ぐことができます。

Q3 あなたは、インターネットで買い物をする際のセキュリティ対策として、個人用IDやパスワードを入力する方法があることを知っていましたか、それとも知りませんでしたか。

- (59.4) 知っていた
- (35.2) 知らなかった
- (5.4) わからない

Q4【回答票5】あなたは、インターネットで買い物をする際に、クレジットカード番号や有効期限の入力に加えて、個人用IDやパスワードの入力を求められた場合、どのように対応すると思いますか。この中から1つだけお答えください。

- (25.8) (ア) セキュリティ対策のため必要な入力であるため、入力する
- (16.0) (イ) 面倒に感じるが、入力する
- (2.7) (ウ) 面倒なので、入力不要なお店で買い物をする
- (10.4) (エ) クレジットカード以外の支払方法を選んで買い物をする
- (35.9) (オ) インターネットで買物をしない
- (0.3) その他 ()
- (3.1) 特にない
- (5.9) わからない

3 クレジットカードの安心・安全な利用のために力を入れてほしいこと

Q5【回答票6】あなたは、クレジットカードの安心・安全な利用のために、政府に今後どのようなことに力を入れてほしいと思いますか。この中からいくつでもあげてください。(M. A.)

- (52.3) (ア) クレジットカード取引におけるセキュリティ対策の規制にかかる法整備
(クレジットカード情報保護, 不正使用対策の強化など)
- (57.4) (イ) クレジットカードの不正使用に関する取締りの強化
- (23.4) (ウ) クレジットカード取引におけるセキュリティ対策に関する消費者への広報・啓発活動の強化
- (20.8) (エ) クレジットカード取引におけるセキュリティ対策に関する業界団体への広報・啓発活動の強化
- (30.2) (オ) クレジットカードの不正使用に関する相談窓口の充実
- (0.5) その他 ()
- (10.9) 特にない
- (6.7) わからない (M.T.=202.1)