

消費者被害アンケート・めやすばこ《クレジットカードについて》調査結果

NPO法人埼玉消費者被害をなくす会

2017年3月

なくす会では、情報収集活動として『消費者被害アンケート・めやすばこ』を毎年実施しています。今年度はクレジットカードの安全性についての認識度を調査することを目的に実施しました。

◆実施期間：

2016年10月～2017年1月

◆配布対象：

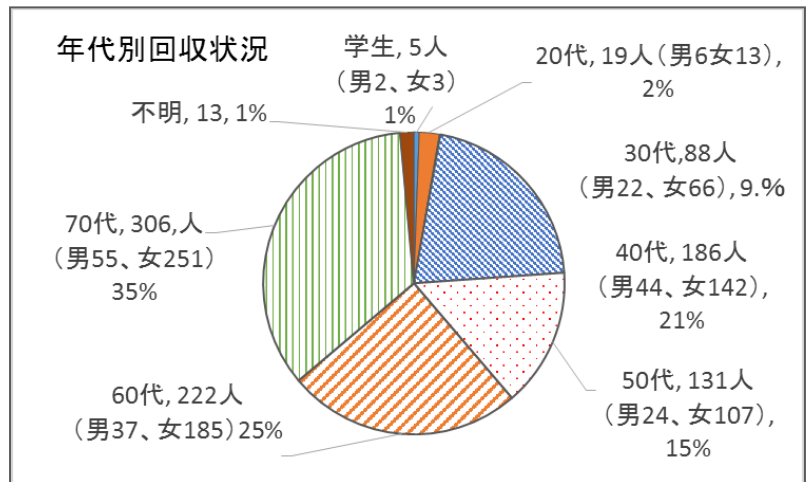
会員団体、市民まつり、消費生活展等

◆有効回答：

970枚（97.9%） 回収：991枚

◆回答者構成：

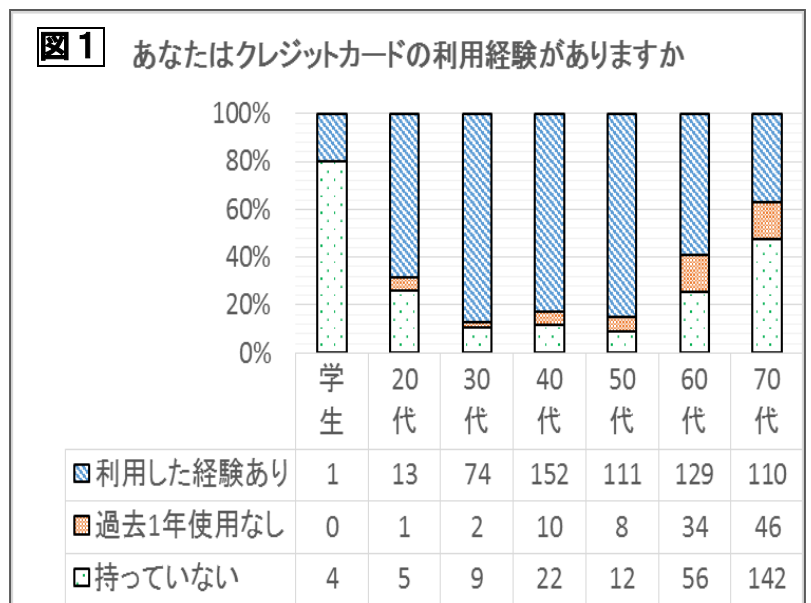
男性19.6% 女性79.1% 不明1.3%



【Q1】あなたはクレジットカードの利用経験がありますか？

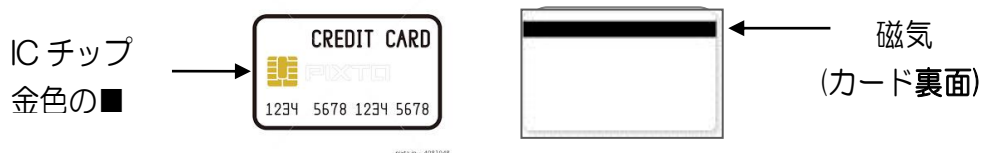
- 過去1年以内にカードを利用した経験がある：596人（62%）
- 持っているが過去1年以内に利用した経験がない：102人（11%）
- カードを持っていない：255人（27%）

➤ 年代別に割合をみると、20～60代で利用している割合が高い傾向がありますが、70代以上でも37%の人がカードを利用しているとの回答でした（図1）。



【Q2】あなたが持っているクレジットカードはICカードですか、磁気カードですか？

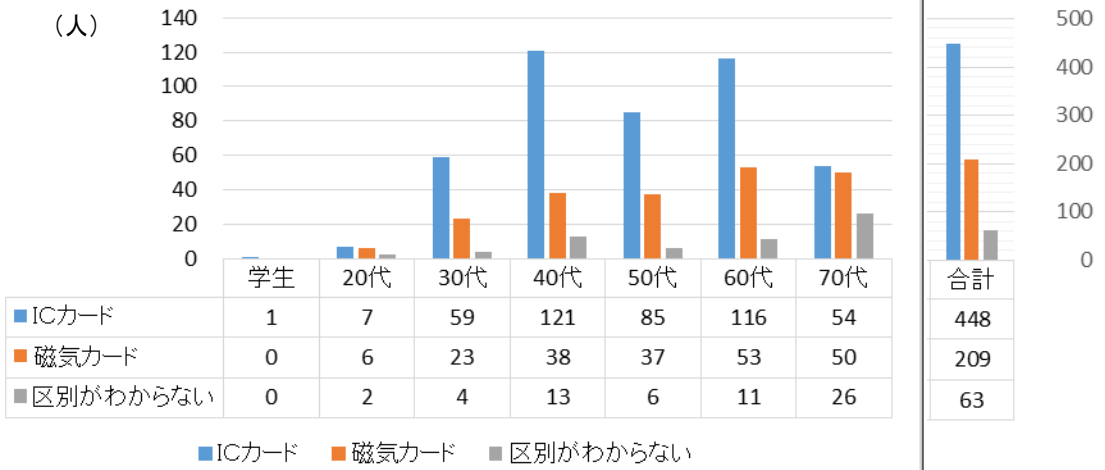
（アンケート用紙には、下図を示した上で回答してもらった）



- ICカード：448人（46.2%）
- 磁気カード：209人（21.5%）
- 区別がわからない：63人（6.5%）

➤ 区別がわからないとの回答を年代別でみると、20代と70代以上で多く（図2）、すべての年代で男性より女性が多い傾向がありました。

図2 あなたが持っているカードの種類は何ですか



【Q3】 あなたが店舗で商品を購入するのにクレジットカードを利用した時、次のどの方式で利用した経験がありますか？（複数回答可）

シュッと通す方法 →



カチッと差し込む方法 →



Q3の回答合計 1279 人のうち、

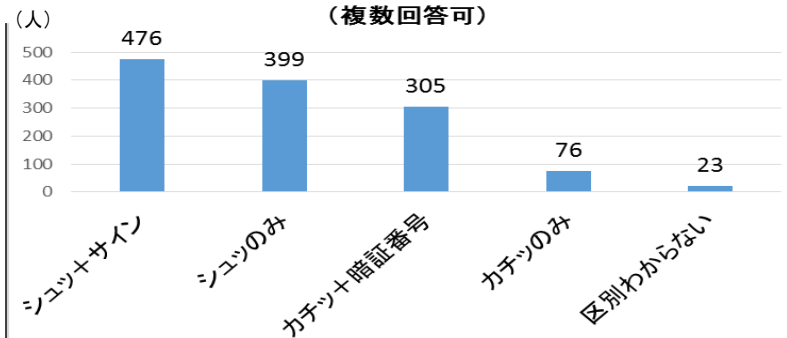
- シュッと通す方式（=磁気カード対応）での利用経験:875 人(68.4%)
- カチッと差し込む方式（=ICカード対応）での利用経験:381 人(29.8%)

図3。

- ICカード対応端末で、暗証番号を入力して利用した経験がある（カチッと+暗証番号）：305 人で全体の 31.4%。

図3

店舗で商品を購入するのにカードを利用した際の方式（複数回答可）

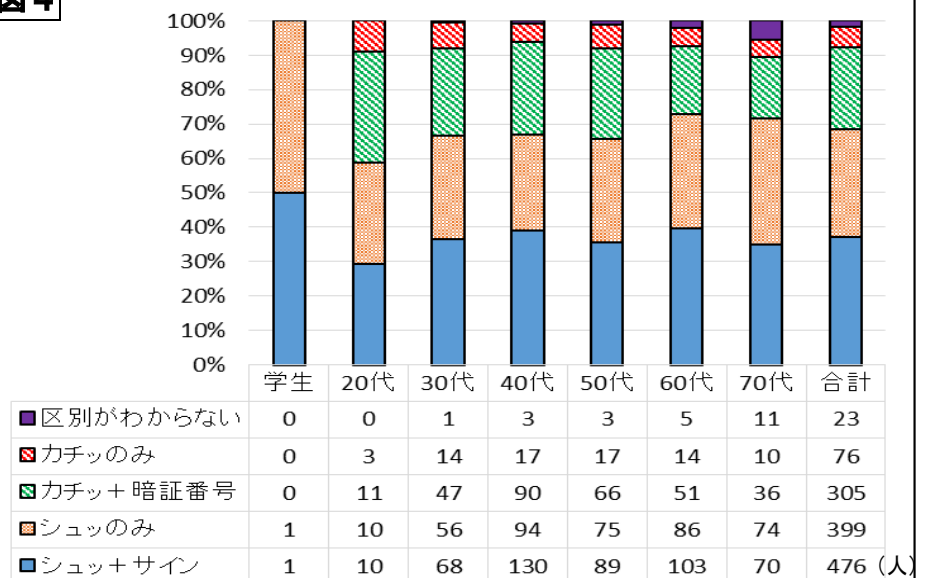


➤ カチッ（ICカード対応）+暗証番号入力との回答では、年代が上がるにつれて、回答割合が減少する傾向にあります

図4。

図4

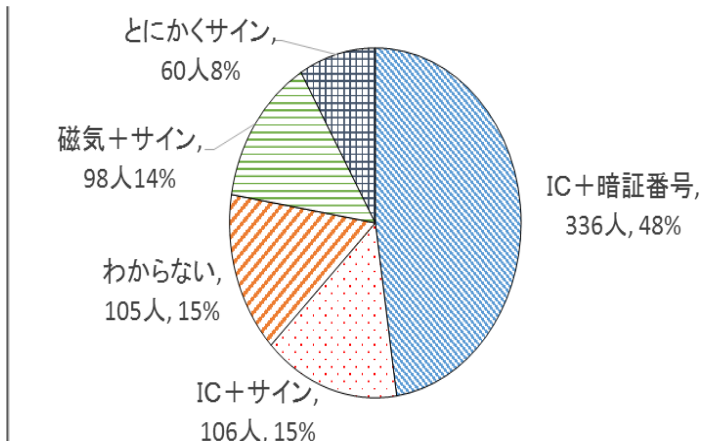
店舗で商品を購入するのにカードを利用した際の方式（複数回答可）



【Q4】店舗で磁気カードまたはICカードでカード決済を利用する場合、次のどの方法が一番安全だと思いますか？ 一つだけ〇を付けてください。

- ICカードをカチッと差し込み暗証番号入力（IC+暗証番号）を選択した回答者は全体の48.1%。
- サインをする方法であれば、磁気カードでもICカードでも同じく安全（とにかくサイン）を選択した回答者は60人（8.6%）**図5**。

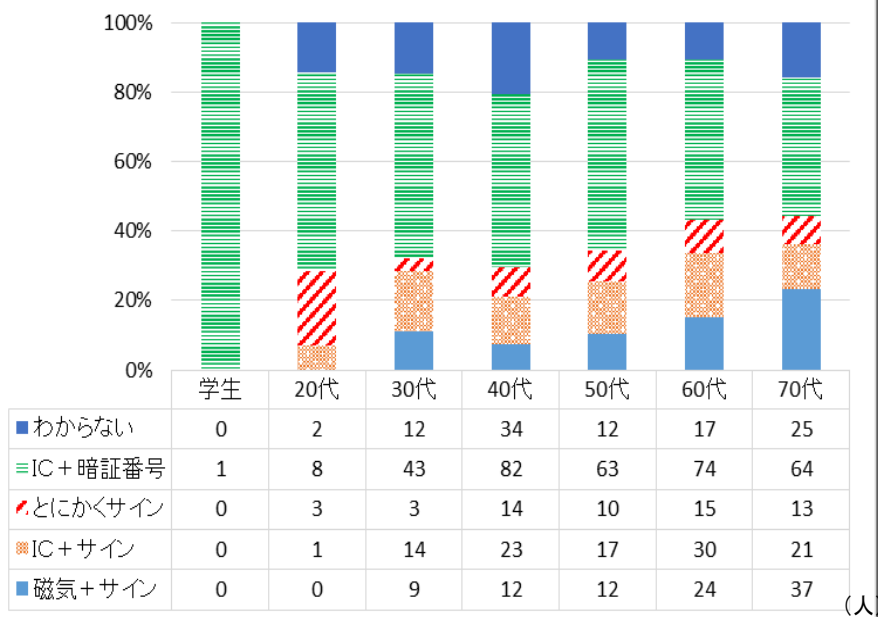
図5 店舗でカード決済する際、安全だと思う方法



- 20代でカードを持っている回答者14名のうち3名が“とにかくサイン”を選択しています。
- ICカード+暗証番号を選択する割合を年代別で見ると、年代が上がるにつれて減少する傾向があります**図6**。

図6

店舗でカード決済する際、一番安全だと思う方法（一つだけ選択）100%換算

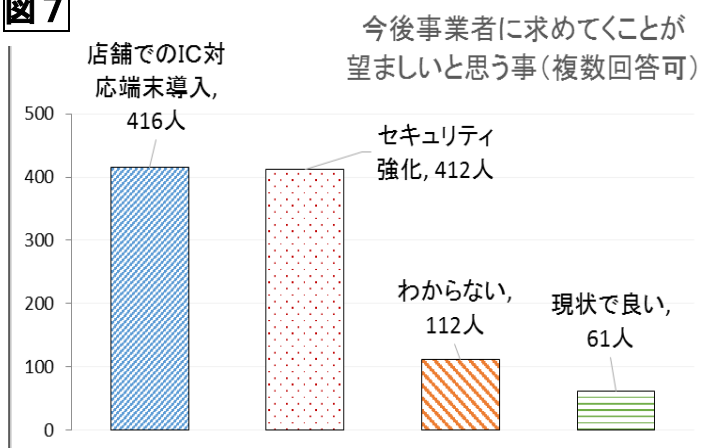


【Q5】「ICカード+暗証番号」で利用することが、不正利用などの防止に有効です。ところが、店舗などでのICカード対応端末機の普及は、2割未満に留まっています。今後事業者に向けていくことが望ましいと思うことを選んでください（複数回答可）。

- ICカード対応端末機の導入 416人
- セキュリティ強化 412人
- 暗証番号入力は面倒。現状で良い 61人

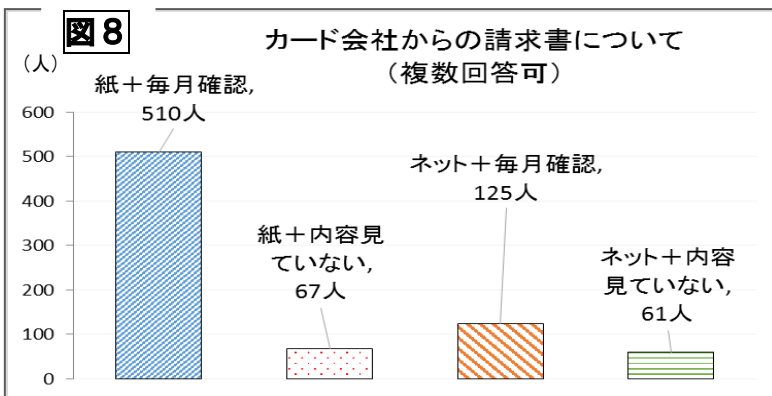
- 有効回答 970人の半数近い方がICカード対応端末の導入、セキュリティ強化を選択しています**図7**。

図7

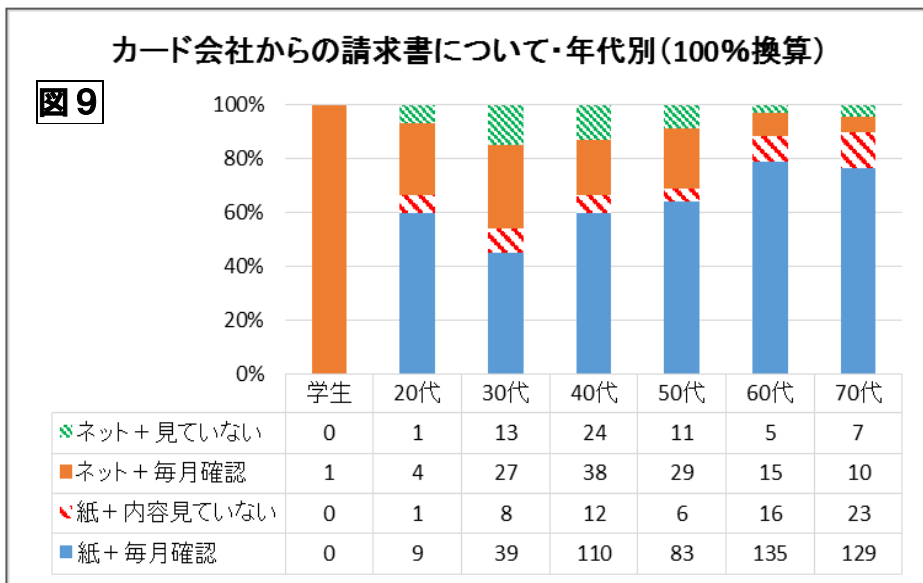


【Q6】カード会社からの請求書について当てはまるものに○を付けてください（複数回答可）

- 紙の請求書をどちらかといえば毎月確認している：510人
- インターネットでのみ確認できる状況で、どちらかといえば毎月確認している：125人^{図8}。
- 紙の請求書で確認との回答（計577人）のうち内容を見ていないとの回答は67人（11.6%）。
- インターネットのみで確認できるとの回答（計186人）のうち、内容を見ていないとの回答が61人（32.8%）



➤ 40代以降で紙の請求書が届くようにしていると回答が増える傾向にあります^{図9}。

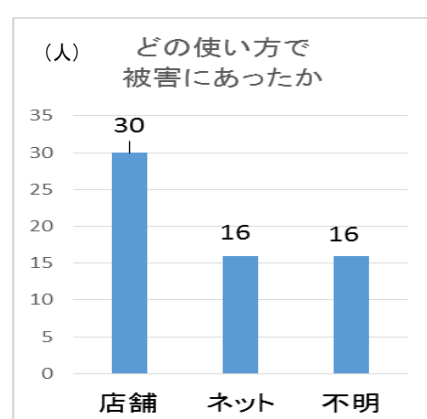
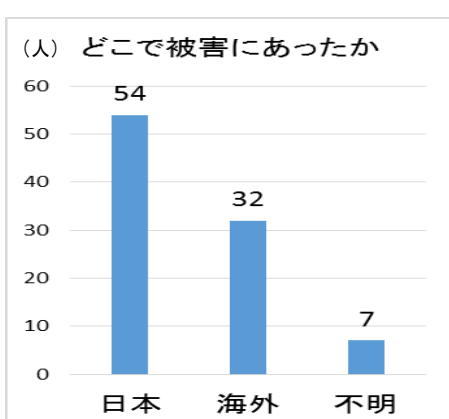
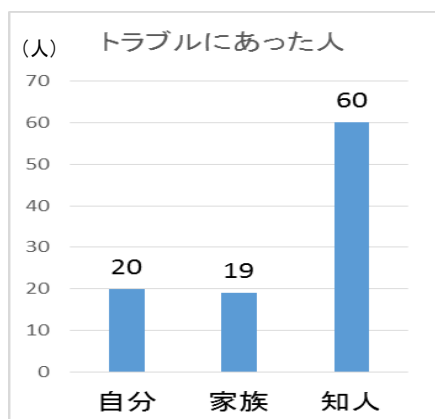


(人)

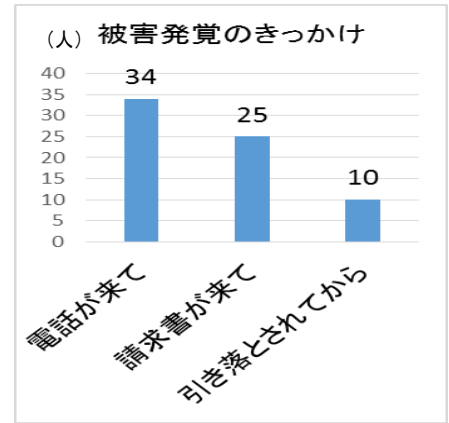
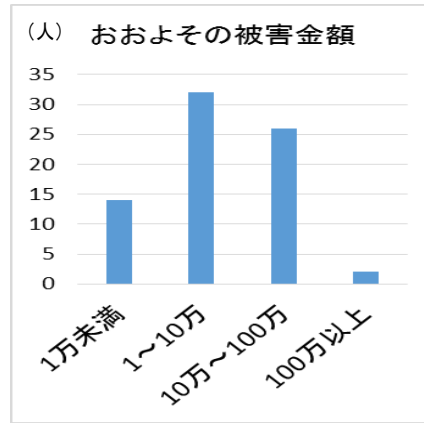
【Q7】クレジットカードを紛失・盗難・貸与していないのに、第三者が加盟店のコンピューターに不正アクセスしてカード情報等を盗み出し漏えい、これを不正利用される被害が増えています（平成26年の被害額114億円）。あなたや、家族、知人が過去にクレジットカード情報漏えい・不正利用に遭った経験や、話を聞いた経験がありますか？

- トラブルに遭ったり、聞いたりした経験はない：731人
- 経験がある：108人（全体の11.3%）

⇒経験があるとの回答者に、誰が、どこで、どんな使い方で、おおよそどのくらい被害に遭ったのか、その被害が発覚したきっかけは何かの各項目について聞きました。結果は下図の通り。



- 日本国内での被害が 54 件、店舗で被害にあったとの回答も 30 件ありました。
- 引き落とされてから被害に気付いたとの回答も 10 件ありました。



【その他クレジットカードについて気になること】一部抜粋し、内容を分類しました

❖ 消費者としての課題、日ごろ感じていることなど

- よく利用する店舗（デパート）で、磁気カードを IC カードに替えてほしいと要望を出したら、すぐには無理だがお客様の要望として会社上司に伝えると言ってくれたので、積極的に働きかけることが重要だと思う
- 便利なのでクレジットカード払いをしているが、何も知らないで使っているのだと、このアンケートで感じた
- セキュリティ強化と個人レベルの対策がポイント

❖ 不安に思うこと

- 現金を持っていなくても買えるから便利。でも落としたときはこわい
- スキミングがどのようなことなのか具体的に判らない。どのように気を付ければよいのか？
- ネット決済の際のセキュリティに不安→番号を入力させないところがあるため
- 紙の請求書は届かない、インターネットはわからない、暗証番号は決めた（登録した）記憶がない
- 楽天カードのコマーシャルを見ると、身分証明書もいらない、印鑑もいらない、ネットで申込み、お家に届く、セキュリティがどうなっているのかとても気になる
- クレジットカード会社が人数を増やすため、高齢の方々に簡単にクレジットカードを持たせているのが不安です（仕事柄、70~80代の方のカードを見ている）
- お店でクレジットカードを使う時、店員が一時的にカードを預かり持って行ってしまうことに不安がある。ネットの買い物でクレジットカードを使う時、情報漏えいが心配
- サインの場合と暗証番号の場合があり、何がどのように違うのかわからなかった。店側も安全対策をしっかりしているのか気になります
- 便利なので利用していますが、セキュリティは大丈夫か常に心配です（複数）
- 暗証番号を覚えていないと困る

❖ 自衛手段として行なっていること

- 大型店（有名店）では利用するが、他の店では利用しない（複数）
- 後ろ3ケタの入力が安心で利用している
- 高額なものはワンタイムパスワードのいるカードで買っている

アンケート結果から見てきたこと

- ◇ クレジットカードを利用している消費者を年代別にみると、30～50代の約8割が利用しており、70代以上でも3割以上が利用していることがわかった。
- ◇ 学生の回答者5名のうちカード利用者は1名であったが、20代では約7割が利用していると回答。20歳を超えるとカードを持ち始めると思われ、若年層に向けたカード利用に関する学習の機会が求められる。
- ◇ 今回のアンケートでは、イラストで示したカードの特徴を見てから回答しているため、自身のカードがICカードか磁気カードかの違いはわかっても、安全性やそれぞれの特性まで理解しているとはいえないと思われる。実際、対面でアンケート調査を実施した際、イラストと、財布から取り出したカードを見比べて回答するという場面も多くあった。消費者は、利便性というメリットを重視した結果、カードの特性や注意点を理解しないままクレジットカードを利用している可能性もあると考える。
- ◇ 店舗でカードを利用する際の安全な使い方についての認識について、「サイン」をする方法が安全だと思っている消費者が、わからないとの回答を含め半数以上いることは、非常に問題であると考えられる。
- ◇ カード会社からの請求について「どちらかといえば見ていない」と回答したのは、インターネットで請求書が来ている場合では、紙の請求書の場合の約3倍であることから、「請求額はインターネットでのみ確認」するケースが増えている一方、確認せずにいる消費者が多い実態が明らかとなった。
- ◇ カード使用で実際に被害にあったとの回答が108件あった。IC対応端末機の導入が急がれる。

今後に向けて

- ◇ 本アンケートに先立ち、2016年10月に事業者を対象とし「クレジットカードセキュリティ対策について」のアンケートを実施した。埼玉県内に本部や店舗を置く事業者を中心として52社（うち1社合併）にアンケートを送付、うち、27社から回答を得た。店舗取引決済端末機の設置状況についての設問では、ICカード端末機4社、磁気テープ23社、ICカード端末機への変更計画については、期限を決めて変更計画があるとの回答は6社、変更を検討しているが時期未定12社、変更の検討なし1社。ICカード端末機への変更が進まない理由（複数回答可）として、費用負担が過大14社、消費者側の暗証番号の入力の面倒さ8社、不正アクセス防止対策構築済み5社などであった。
- ◇ 一方、本アンケートで、今後事業者に求めていくことが望ましいと思うことはどの問いに対し、店舗でのICカード対応端末機の導入が416人と回答者の約半数あり、暗証番号の入力は面倒なので、安全性は下がっても現状で良いとの回答61人を大きく上回った。
- ◇ 今後、事業者に対し本アンケート結果の送付とともに、ICカード対応端末機の早期導入を働きかけていきたい。また、「割賦販売法の一部を改正する法律」が平成28年12月9日に公布された。管轄する経済産業省にも本報告書を提出予定である。