
V. クレジットカード決済に 影響を及ぼす要因

クレジットカードが消費者に利用され続けるためには、決済機能としての面だけではなく、社会的な受け取り方や消費者のクレジットカードに対するイメージといった社会的、心理的な要因も影響してくると思われる。

そこで、「消費者広報・啓発」「教育」「安全」といった面からこれらの問題を考えてみた。

1. 消費者広報・啓発及び教育の現状と課題

クレジットカードは、過去に消費者金融などと一緒に消費者の多重債務問題の原因の一つとして社会問題化したこともあり、現在でもクレジットカードに対して「使いすぎるのが怖い」といった負のイメージを抱く消費者もいる。

また、消費者相談や学校教育の現場でも、クレジットカードは「借金」であることを強調し、出来れば使わない方が良いといったトーンで説明しているケースも少なくない。

この他にも、インターネットの加盟店からクレジットカード情報が大量に漏洩して不正に使用されるといった事案が報道されることにより、ネット取引においてクレジットカード番号を入力することに不安を抱く消費者も出てきている。

これらはクレジットカードの仕組みや契約内容を正しく理解していれば、特別不安になることもない事柄であるが、そういった知識がないと単なるイメージや思い込みからクレジットカードを利用することへの抵抗感を生じさせることになってしまう。

このため、社団法人 日本クレジット協会では前身の社団法人 日本クレジット産業協会の時代から既に30年近く中学校や高等学校といった学校教育の中で、クレジットについて学習してもらうため、学校の先生方を対象としたクレジットの勉強会や授業の際に活用してもらえるような教材や副読本を無償で提供している。

さらに、各クレジットカード会社とともに様々な広報啓発を行っている。

このような消費者教育や広報・啓発は一朝一夕で成果が出るものではないことから、今後も引き続き実施されることが望まれる。

しかし、消費者教育や広報・啓発というどうしても注意の喚起や安全性のアピールなどが中心とならざるを得ず、利用阻害の要因を取り除くという面では重要であり効果的である

が、利用の促進という面ではクレジットカードに抵抗感があった人が利用するようになるといった効果はあるものの、クレジットカード取引全体に与える影響は必ずしも大きくはないと思われる。

今後は、クレジットカードが我々の日常生活をどれだけ便利で豊かにしているか、さらに便利で豊かなものに変えて行くのかといった、クレジットカードのあるライフスタイルを提案していくような消費者教育や広報なども必要ではないかと思われる。

2. 安全なクレジットカード取引への取り組みと課題

クレジットカードがどのように便利なものであっても、決済手段である以上その利用にリスクが伴うのでは利用を躊躇する消費者が出て何ら不思議ではない。クレジットカードが今後も決済手段の中で確固たるポジションを持ち続けるためには、安全性の確保は必須条件である。

この点に関しては、これまでも現在もクレジットカード業界は不正使用（カード犯罪）との戦いの中でその安全性を高めてきている。

クレジットカードそのものの偽造防止としては、フォログラムやマイクロ文字、書き換えの出来ないサインパネル、カードデータの読み取り防止としては、記録媒体としてのICの搭載、クレジットカード利用時の本人確認は、リアルでは、サインの照合そしてICの場合にはPINの入力、ネット取引では3Dセキュアなどの本人認証などがある。更にクレジットカード情報の漏えいが問題視される中で、PCIDSSといったクレジットカード取引に特化した国際的な安全対策基準の普及も行われている。

一方で、カード会社で不自然なカード利用をチェックするモニタリングシステムなども活用されている。無論、取締当局との連携による不正使用防止の活動と不正使用が発生してしまった場合の捜査協力なども行われている。これら一連の不正使用防止に向けた活動により、業界全体の不正使用被害額は平成12年308億円をピークに、平成23年には78億円にまで減少しているが、ネット加盟店からのカード情報の漏えいと当該漏洩情報を用いた不正使用などは現在も頻発しており、その手口も巧妙化していることから、安全対策に対して少しでも気を緩めれば不正使用被害は再び急増しかねない。

とはいえ、不正使用防止対策はクレジットカード会社だけの努力で出来るものではなく、クレジットカード取引に係る加盟店や決済代行業者が各々当事者意識を持ち取り組む必要があるが、日本の場合には、クレジットカードシステムの主体者はカード会社であり加盟店や決済代行会社は協力者という認識を持つ関係者が多いため、思うように安全対策が進まない

という問題がある。

今後も継続的にクレジットカード取引の安全性を確保するためにも、それぞれの当事者が責任をもって安全対策を行ってもらえるような環境づくりが必要と思われる。