

令和元年度クレジットに関する 消費者向け調査結果報告書

令和元年11月



調査概要	2
基本属性	3
クレジットの契約内容・利用方法の認知状況	
1. クレジットカードの契約内容・利用方法の認知状況	4
2. クレジットカードについて心配・不安なこと	5
3. 個別クレジットの契約内容の認知状況	6
4. 個別クレジットについて心配・不安なこと	7
5. クレジットのサービス内容の認知状況	8
6. クレジット契約内容の認知状況	9
7. 啓発活動の対象とすべきだと思う層	10

- 調査目的 消費者がクレジットカード等をどのように捉えているか、クレジットに関する知識としてどのようなことを把握しているか
- 調査エリア 全国
- 調査対象者 18歳～79歳の男女
- 調査方法 インターネット
- 回収サンプル数 設定 74,630サンプル 回収 5,116サンプル (回収率 6.9%)
※年代別の回収数の偏りを是正するため、「人口推計 平成30年10月1日現在人口推計」における性・年代の構成比に合わせて以下のようにウエイト集計を行っている。

全体	性別×年代												
	男性						女性						
	18-29歳	30代	40代	50代	60代	70代	18-29歳	30代	40代	50代	60代	70代	
(N=5116)	402	391	500	430	433	365	393	391	493	428	456	434	(実回収数)
(N=5000)	397	386	492	417	429	361	375	373	481	414	450	425	(ウエイト後n数)
	7.9	7.7	9.8	8.3	8.6	7.2	7.5	7.5	9.6	8.3	9.0	8.5	(ウエイト後%)

- 調査期間 2019年8月23日（金）～8月28日（水）
- 調査実施機関 株式会社日経リサーチ

(N=5000)

◆年齢 (S1.)

(%)

18歳未満	18歳以上 20歳未満	20歳以上 30歳未満	30歳以上 40歳未満	40歳以上 50歳未満	50歳以上 60歳未満	60歳以上 70歳未満	70歳以上 80歳未満	80歳以上	無回答	平均 (歳)
0.0	1.1	14.3	15.2	19.5	16.6	17.6	15.7	0.0	0.0	50.2

◆性別 (S2.)

(%)

男性	女性	無回答
49.6	50.4	0.0

◆地域 (g_s03.)

(%)

北海道・東北	関東	中部	近畿	中国・四国	九州・沖縄	無回答
11.0	35.1	18.1	16.3	8.5	11.0	0.0

◆職業 (F1.)

(%)

会社員・ 会社役員	公務員	団体職員・ 団体役員	パート・ アルバイト	嘱託・ 派遣社員	自営業・ 自由業	専業主婦 (夫)	無職 (年金受給者、 定年退職など)	学生	その他	無回答
33.1	3.1	1.3	13.7	3.3	7.6	18.2	15.8	3.2	0.8	0.0

◆年収 (S4.)

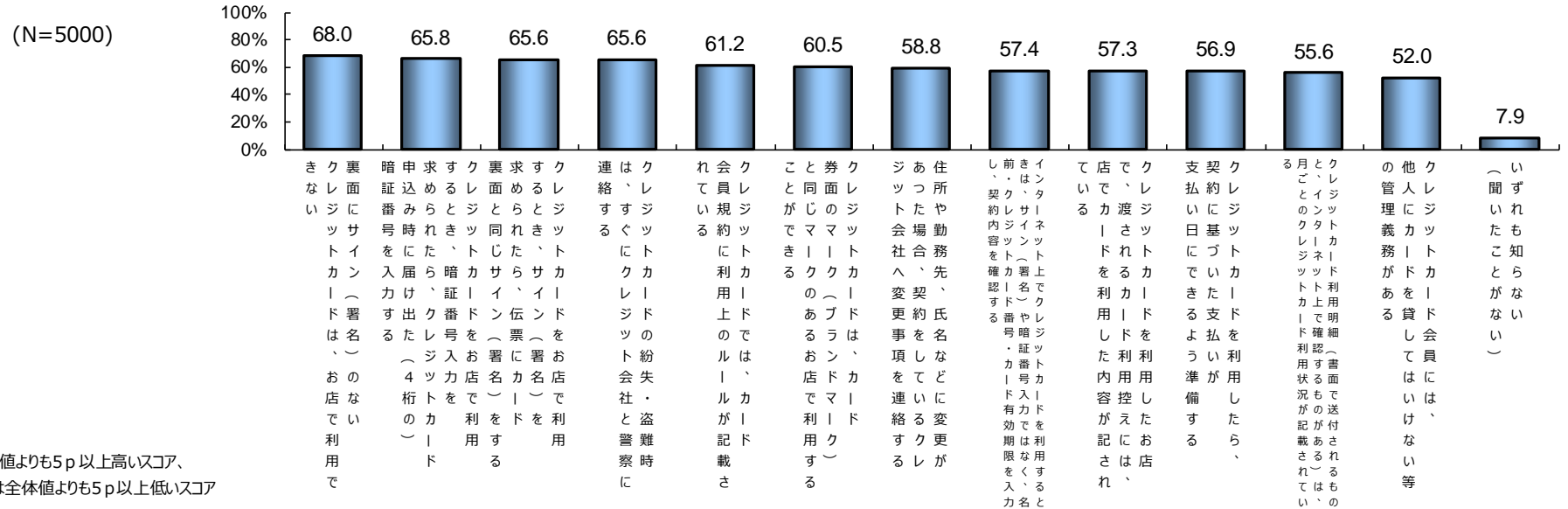
(%)

200万円未満	200万円以上 400万円未満	400万円以上 600万円未満	600万円以上 800万円未満	800万円以上 1000万円未満	1000万円以上 1500万円未満	1500万円以上 2000万円未満	2000万円以上	無回答	平均 (万円)
42.2	28.0	15.2	7.5	3.7	2.3	0.4	0.6	0.1	359.7

1. クレジットカードの契約内容・利用方法の認知状況

クレジットカードの契約内容・利用方法の認知度をみると、「裏面にサインのないクレジットカードは、お店で利用できない」が7割弱で最も高いが、すべての項目が5～7割程度の認知度となっている。
性別でみると、ほとんどの項目で女性の方が認知度が高い傾向。性年代別でみると、男性は若年層で低い傾向があるが、女性では年代による差が小さい。

Q1.以下の事柄のうち、あなたが知っているもの（聞いたことのあるもの）をお選びください。（いくつでも）



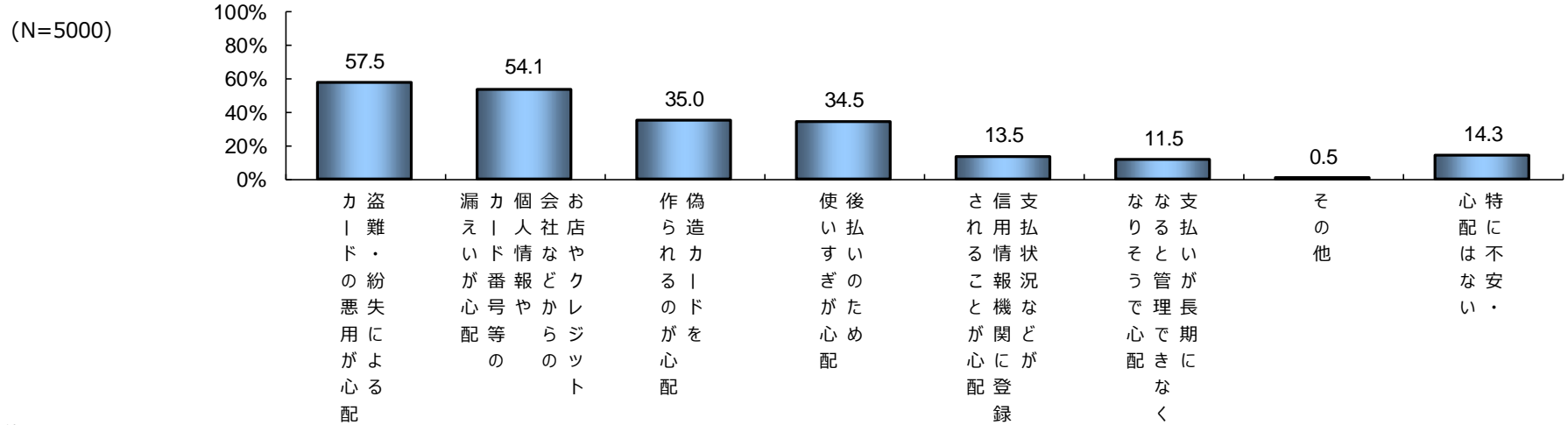
*網かけは全体値よりも5p以上高いスコア、
下線&斜体は全体値よりも5p以上低いスコア

		全体 (N=5000)	68.0	65.8	65.6	65.6	61.2	60.5	58.8	57.4	57.3	56.9	55.6	52.0	7.9	(%)
性別	男性 (n=2482)	64.3	61.4	<u>60.4</u>	60.8	62.0	58.4	<u>53.4</u>	54.6	<u>52.0</u>	52.3	51.2	48.4	9.3		
	女性 (n=2518)	71.6	70.1	<u>70.8</u>	70.4	60.5	62.5	<u>64.1</u>	60.2	<u>62.5</u>	61.4	60.0	55.5	6.6		
性年代	18-29歳 (n=397)	<u>57.5</u>	<u>52.8</u>	<u>50.8</u>	<u>49.3</u>	62.3	<u>52.3</u>	<u>39.5</u>	<u>44.6</u>	<u>35.9</u>	<u>42.8</u>	<u>37.8</u>	<u>40.3</u>	12.2		
	30代 (n=386)	<u>62.4</u>	<u>56.3</u>	<u>53.2</u>	<u>53.7</u>	62.9	56.5	<u>47.8</u>	<u>51.1</u>	<u>48.6</u>	52.9	<u>50.1</u>	<u>44.2</u>	14.1		
	40代 (n=492)	65.4	<u>60.6</u>	<u>59.9</u>	<u>60.3</u>	59.8	63.2	56.9	53.2	52.4	53.6	51.6	51.0	12.0		
	50代 (n=417)	70.5	63.5	64.4	<u>59.6</u>	63.8	62.3	56.5	57.9	55.6	54.0	54.2	49.1	6.0		
	60代 (n=429)	65.8	65.8	65.8	68.3	62.1	57.7	57.0	58.9	55.9	52.6	54.9	51.7	5.1		
	70代 (n=361)	63.4	69.9	68.6	74.0	61.2	57.1	62.3	62.0	64.2	57.9	58.5	53.5	6.2		
	18-29歳 (n=375)	71.2	<u>70.9</u>	<u>67.9</u>	66.7	56.8	66.1	59.8	59.8	56.1	61.6	58.7	53.9	5.9		
	30代 (n=373)	<u>76.5</u>	<u>71.9</u>	<u>71.4</u>	68.0	63.5	67.0	65.2	<u>63.2</u>	61.4	61.1	59.6	55.3	6.7		
	40代 (n=481)	71.8	<u>70.9</u>	<u>71.8</u>	68.9	59.2	67.7	64.7	62.0	60.6	59.0	<u>62.4</u>	55.5	7.9		
	50代 (n=414)	72.4	68.2	70.1	69.4	61.2	63.6	66.6	62.3	62.4	60.0	60.8	56.2	7.0		
60代 (n=450)	68.2	<u>72.6</u>	<u>72.4</u>	73.4	62.9	60.5	63.8	58.8	67.8	65.1	61.4	58.4	5.3			
70代 (n=425)	70.3	66.1	70.5	75.1	59.7	<u>50.5</u>	63.9	55.1	65.9	61.7	56.4	53.4	6.7			

2. クレジットカードについて心配・不安なこと

心配・不安なこととしては、「盗難・紛失によるカードの悪用が心配」「お店やクレジットカード会社などからの個人情報やカード番号等の漏えいが心配」が50%台となっている。
 性年代別で見ると、上位2項目は女性で高く、「後払いのため使いすぎが心配」や「支払いが長期になると管理できなくなりそうで心配」では男女とも若年層ほど高い傾向がある。

Q2.あなたはクレジットカードについて、不安や心配なことはありますか。以下の中から該当するものをすべてお選びください。(いくつでも)



*網かけは全体値よりも5p以上高いスコア、
 下線&斜体は全体値よりも5p以上低いスコア

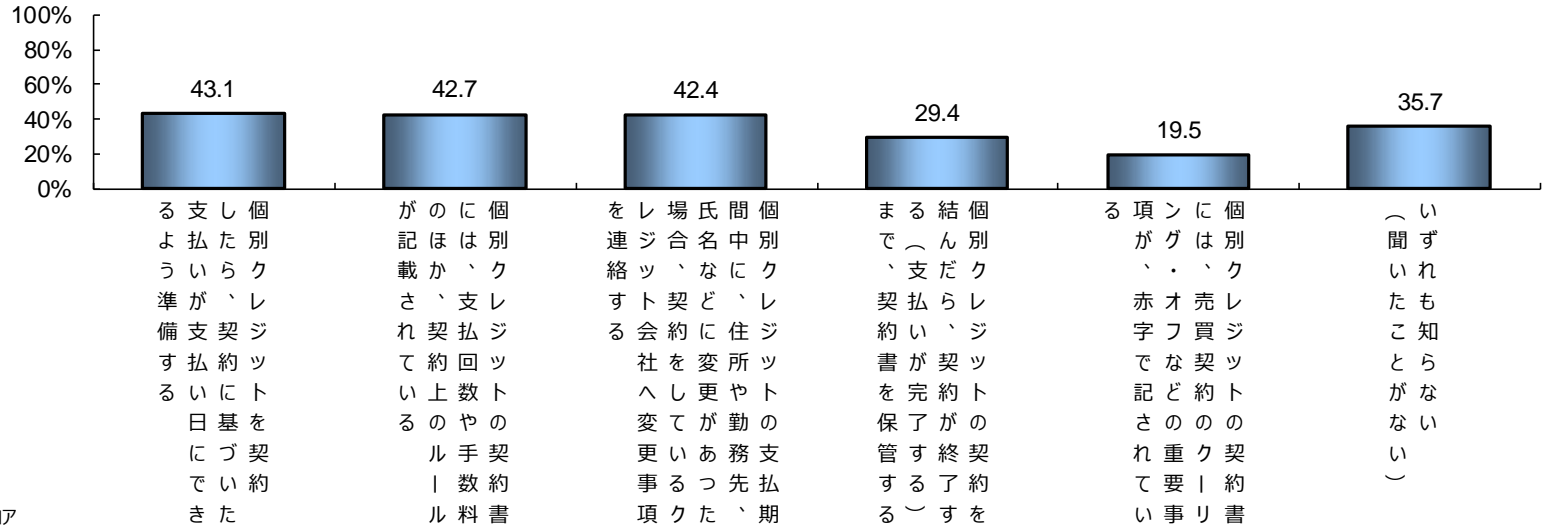
		全体 (N=5000)	盗難・紛失による悪用が心配	個人情報やカード番号の漏えい	偽造カード	後払いの使いすぎ	信用状況や申し込みの登録	支払いの長期化	その他	特別な不安	(%)
性別	男性 (n=2482)	<u>52.1</u>	<u>48.6</u>	34.0	33.6	13.5	12.1	0.5	17.4		
	女性 (n=2518)	62.9	59.6	36.0	35.4	13.4	10.8	0.5	11.2		
性年代	18-29歳 (n=397)	<u>41.2</u>	<u>34.1</u>	<u>20.1</u>	47.8	14.7	<u>20.3</u>	0.2	16.7		
	30代 (n=386)	<u>50.4</u>	<u>47.3</u>	31.9	38.1	14.0	15.3	1.0	17.4		
	40代 (n=492)	<u>52.4</u>	50.4	40.6	41.2	15.0	13.8	0.2	13.0		
	50代 (n=417)	<u>51.2</u>	<u>48.6</u>	37.7	31.9	13.5	10.2	0.7	17.2		
	60代 (n=429)	54.7	52.2	39.3	<u>22.4</u>	10.4	7.6	0.9	20.1		
	70代 (n=361)	63.1	58.9	32.1	<u>18.4</u>	13.4	<u>5.0</u>	0.0	21.0		
	18-29歳 (n=375)	62.6	<u>47.6</u>	<u>23.7</u>	54.2	14.5	<u>24.1</u>	0.8	<u>7.9</u>		
女性	30代 (n=373)	65.8	58.1	37.7	48.3	12.8	15.3	0.3	<u>9.2</u>		
	40代 (n=481)	63.2	60.6	44.2	33.5	14.4	8.7	0.4	11.8		
	50代 (n=414)	64.1	63.5	39.0	33.0	12.2	9.1	0.5	10.5		
	60代 (n=450)	60.3	64.0	39.3	<u>27.6</u>	14.2	6.6	1.1	12.7		
	70代 (n=425)	61.7	61.5	<u>29.6</u>	<u>20.3</u>	12.2	<u>3.7</u>	0.2	14.3		

3. 個別クレジットの契約内容・利用内容の認知状況

個別クレジットの契約内容の認知度をみると、「個別クレジットを契約したら、契約に基づいた支払いが支払日にできるよう準備する」「個別クレジットカードの契約書には、支払回数や手数料のほか、契約上のルールが記載されている」「個別クレジットの支払期間中に、住所や勤務先、氏名などに変更があった場合、契約をしているクレジット会社へ変更事項を連絡する」が4割を超えるが、「いずれも知らない」が36%におよぶ。性年代別でみると、多くの項目で高年齢層で認知度が高い傾向にあり、30代以下男女では「いずれも知らない」が4割以上となっている。

Q3.以下の事柄のうち、あなたが知っているもの（聞いたことのあるもの）をお選びください。（いくつでも）

(N=5000)



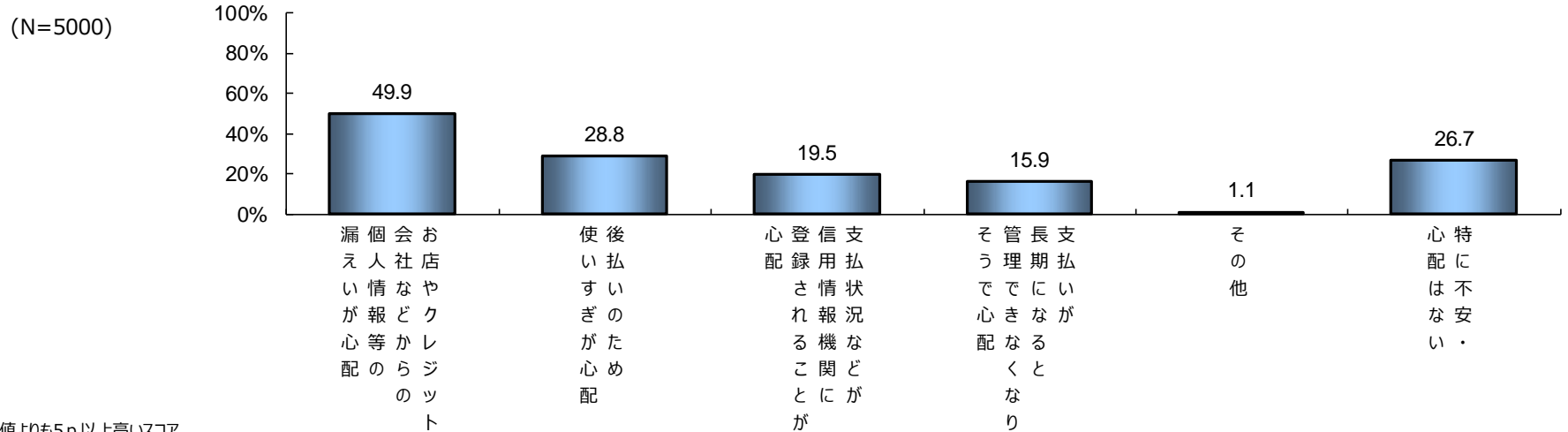
*網かけは全体値よりも5p以上高いスコア、
下線&斜体は全体値よりも5p以上低いスコア

		全体 (N=5000)	43.1	42.7	42.4	29.4	19.5	35.7	(%)
性別	全体 (N=5000)		43.1	42.7	42.4	29.4	19.5	35.7	
	男性 (n=2482)		42.5	45.6	41.0	29.8	20.1	34.3	
	女性 (n=2518)		43.7	40.0	43.7	29.0	19.0	37.2	
性年代	18-29歳 (n=397)		<u>29.6</u>	38.5	<u>26.1</u>	<u>23.6</u>	18.6	40.8	
	30代 (n=386)		<u>35.3</u>	41.4	<u>35.3</u>	29.4	20.4	40.9	
	40代 (n=492)		41.6	44.1	44.1	29.3	18.8	34.6	
	50代 (n=417)		44.9	51.0	42.6	32.1	23.1	32.5	
	60代 (n=429)		50.6	50.8	47.1	29.1	20.6	<u>27.9</u>	
	70代 (n=361)		53.2	47.2	50.5	35.9	19.0	<u>29.0</u>	
	18-29歳 (n=375)		38.6	<u>34.3</u>	38.6	27.4	17.0	40.0	
	30代 (n=373)		38.8	39.7	40.3	27.1	14.8	42.0	
	40代 (n=481)		41.6	38.5	42.2	27.8	20.7	39.5	
	50代 (n=414)		46.0	44.1	50.4	33.4	22.5	33.7	
	60代 (n=450)		48.0	41.2	43.8	27.4	21.5	35.4	
	70代 (n=425)		48.1	41.4	46.3	30.7	16.6	33.0	

4. 個別クレジットについて心配・不安なこと

心配・不安なこととしては、「お店やクレジット会社などからの個人情報等の漏えいが心配」が5割で最も多く、次いで「後払いのため使いすぎが心配」が3割弱となっている。
 性年代別でみると、「お店やクレジット会社などからの個人情報等の漏えいが心配」は女性の方が高く、女性50～60代では6割となっている。「後払いのため使いすぎが心配」や「支払いが長期になると管理できなくなりそうで心配」は若年齢層で高い。

Q4.あなたは、個別クレジットを利用して（利用しようとする場合）不安や心配になることはありますか。以下の中から該当するものをすべてお選びください。（いくつでも）



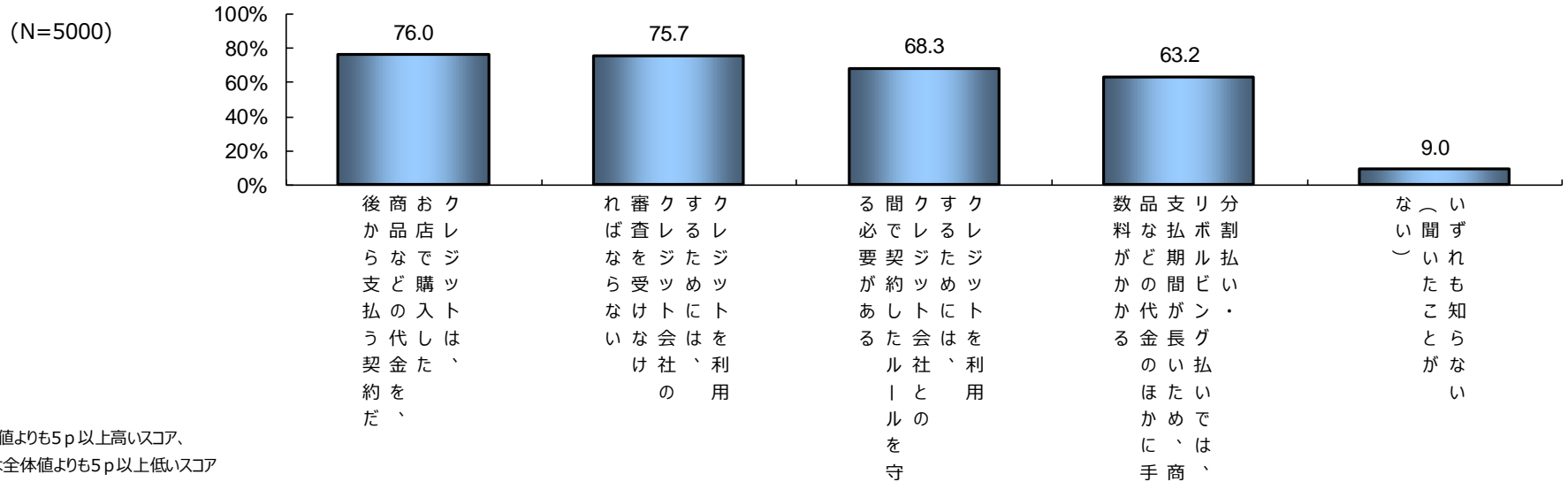
*網かけは全体値よりも5p以上高いスコア、
 下線&斜体は全体値よりも5p以上低いスコア

		全体 (N=5000)	49.9	28.8	19.5	15.9	1.1	26.7	(%)
性別	男性 (n=2482)	45.8	28.7	18.2	16.3	1.1	29.1		
	女性 (n=2518)	54.0	29.0	20.7	15.6	1.0	24.2		
性年代	18-29歳 (n=397)	<u>30.8</u>	41.1	19.4	23.6	0.5	28.6		
	30代 (n=386)	45.0	33.5	17.9	22.8	0.3	26.3		
	40代 (n=492)	47.2	33.8	20.4	17.2	0.8	25.0		
	50代 (n=417)	48.1	<u>23.7</u>	16.9	16.0	0.9	30.9		
	60代 (n=429)	50.5	<u>19.4</u>	16.9	<u>10.1</u>	2.1	31.9		
	70代 (n=361)	52.6	<u>19.7</u>	17.0	<u>7.7</u>	2.2	33.1		
	女性	18-29歳 (n=375)	<u>38.7</u>	43.8	19.6	29.0	0.8	23.6	
	30代 (n=373)	51.2	40.7	20.7	22.0	0.5	23.3		
	40代 (n=481)	55.6	28.2	20.9	15.0	0.6	23.7		
	50代 (n=414)	60.0	25.2	20.8	12.6	0.7	22.0		
	60代 (n=450)	60.3	<u>22.1</u>	23.7	<u>9.2</u>	1.1	23.9		
	70代 (n=425)	55.6	<u>17.2</u>	18.4	<u>8.3</u>	2.3	28.8		

5. クレジット契約の認知状況

クレジット契約の認知度は、いずれの項目でも6割を超え、「クレジットは、お店で購入した商品などの代金を後から支払う契約だ」「クレジットを利用するためには、クレジット会社の審査を受けなければならない」では75%以上となっている。
 性年代別でみると、70代男女で「クレジットを利用するためには、クレジット会社との間で契約したルールを守る必要がある」の認知度が高め。女性30代、50代では「分割払い・リボルビング払いでは、支払期間が長いので、商品などの代金のほかに手数料がかかる」の認知度が高め。全般に男性の18-29歳の認知度は低い。

Q5.以下の事柄のうち、あなたが知っているもの（聞いたことのあるもの）をお選びください。（いくつでも）



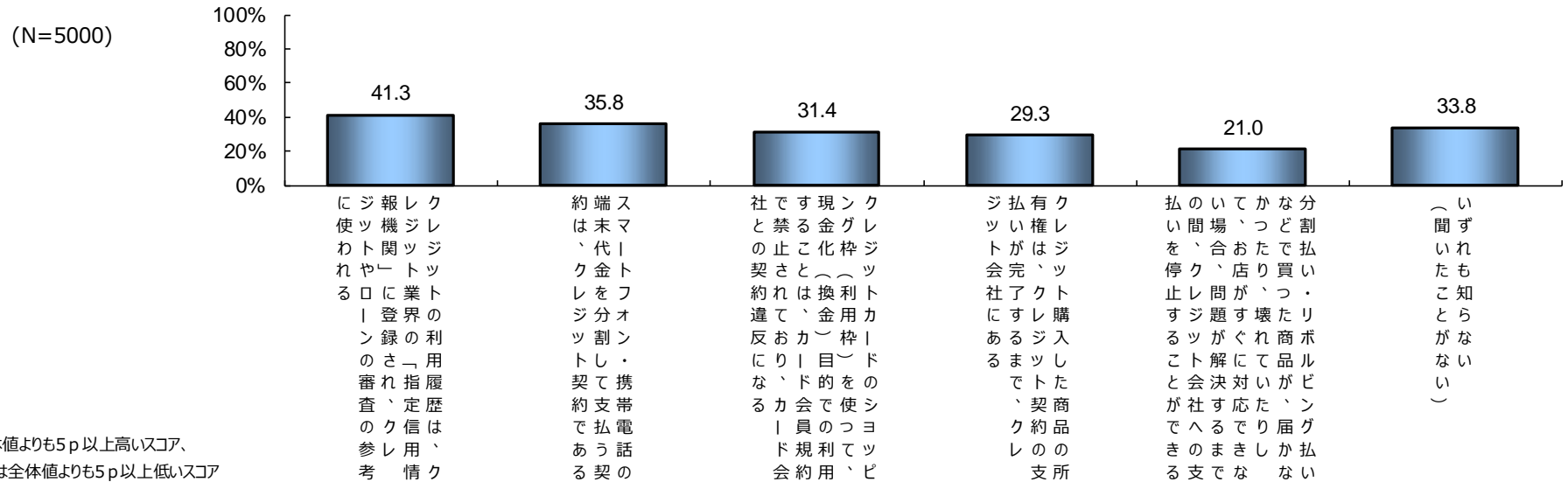
*網かけは全体値よりも5p以上高いスコア、
下線&斜体は全体値よりも5p以上低いスコア

		全体 (N=5000)	76.0	75.7	68.3	63.2	9.0	(%)
性別	男性 (n=2482)		72.6	73.4	65.9	59.5	10.3	
	女性 (n=2518)		79.3	77.9	70.5	67.0	7.7	
	18-29歳 (n=397)		<u>67.2</u>	<u>67.9</u>	<u>58.0</u>	<u>46.5</u>	<u>15.9</u>	
性年代	男性	30代 (n=386)	71.9	<u>70.6</u>	<u>61.9</u>	<u>56.5</u>	13.6	
		40代 (n=492)	<u>70.5</u>	71.5	63.6	61.6	12.4	
		50代 (n=417)	<u>71.0</u>	76.2	67.9	62.8	8.1	
	女性	60代 (n=429)	77.4	78.3	69.3	62.8	5.3	
		70代 (n=361)	78.7	76.0	<u>76.0</u>	66.1	6.5	
		18-29歳 (n=375)	77.6	78.6	69.4	65.1	7.7	
		30代 (n=373)	79.6	80.1	67.9	<u>70.1</u>	9.5	
女性	40代 (n=481)	77.7	77.9	69.3	66.7	8.7		
	50代 (n=414)	78.3	79.7	68.3	<u>72.0</u>	8.6		
	60代 (n=450)	80.9	76.8	72.6	67.8	5.3		
	70代 (n=425)	<u>81.6</u>	75.1	<u>75.3</u>	60.4	6.5		

6. クレジット契約内容の認知状況

クレジット契約内容の認知度は、「クレジットの利用履歴は、クレジット業界の『指定信用情報機関』に登録され、クレジットやローンの審査の参考に使われる」が最も高いが4割強にとどまる。いずれも2~4割程度の認知度で、「いずれも知らない」が3割を超える。性年代別でみると、全般に男性の方が認知度が高く、「クレジット購入した商品の所有権は、クレジット契約の支払いが完了するまで、クレジット会社にある」は男女とも高年齢層ほど高い傾向。

Q6.以下の事柄のうち、あなたが知っているもの（聞いたことのあるもの）をお選びください。（いくつでも）



*網かけは全体値よりも5p以上高いスコア、
下線&斜体は全体値よりも5p以上低いスコア

		全体 (N=5000)	41.3	35.8	31.4	29.3	21.0	33.8	(%)
性別	男性 (n=2482)	44.6	37.6	36.2	33.3	23.6	30.5		
	女性 (n=2518)	38.2	34.0	26.7	25.3	18.5	37.0		
	全体	41.3	35.8	31.4	29.3	21.0	33.8		
性年代	18-29歳 (n=397)	38.3	34.3	30.6	<u>17.9</u>	<u>15.2</u>	37.1		
	30代 (n=386)	45.8	39.9	36.6	26.6	21.7	32.7		
	40代 (n=492)	47.9	43.0	41.1	34.1	25.4	<u>27.9</u>		
	50代 (n=417)	44.9	38.3	38.6	38.1	28.1	<u>28.4</u>		
	60代 (n=429)	48.0	34.2	36.2	39.7	26.1	<u>27.2</u>		
	70代 (n=361)	41.2	34.6	32.6	43.0	24.2	30.9		
	18-29歳 (n=375)	41.4	<u>29.0</u>	<u>23.9</u>	<u>18.3</u>	<u>14.5</u>	36.0		
	30代 (n=373)	44.5	34.1	<u>24.4</u>	<u>18.1</u>	<u>15.9</u>	38.6		
	40代 (n=481)	37.7	36.5	28.2	<u>22.3</u>	18.5	36.3		
	50代 (n=414)	38.1	36.1	29.0	27.4	21.3	36.2		
	60代 (n=450)	<u>35.1</u>	34.7	28.5	29.8	19.3	38.2		
	70代 (n=425)	<u>33.6</u>	32.7	<u>25.1</u>	34.5	20.7	36.8		

7. 啓発活動の対象とすべき層

日本クレジット協会の啓発活動において対象とすべき層としては、「若年層」が最多で、5割弱を占める。次いで「学生」が2割。いずれの属性でも「若年層」が4割を超え最も多い。男性30代以下では「26歳～39歳まで」が2割を超える。

Q7.日本クレジット協会（クレジットの業界団体）は、クレジットの健全な利用の促進を目的に、啓発活動を行っています。

特に対象とすべき層は、以下のどの層だと思いますか。最もあてはまるものをお選びください。（ひとつだけ）

