

令和2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3年3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・利用方法の認知状況	6
4. 個別クレジットについて心配・不安なこと	7
5. クレジット契約の認知状況	8
6. 啓発活動の対象とすべき層	9

●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、クレジットに関してどのような知識があるかを把握するため

●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 75,453サンプル 回収 5,073サンプル (回収率 6.7%)
 ※年代別の回収数の偏りを是正するため、「人口推計 令和元年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ェ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=5073)	402	380	495	436	422	384	388	369	481	425	440	451	(実回収数)
(N=5000)	400	377	488	423	412	381	378	365	475	422	432	447	(ウェイト後n数)
	8.0	7.5	9.8	8.5	8.2	7.6	7.6	7.3	9.5	8.4	8.6	8.9	(ウェイト後%)

●調査期間 2020年12月2日(火)～12月7日(月)

●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	1.6	13.9	14.8	19.3	16.9	16.9	16.6	0.0	0.0	50.3

◆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	35.2	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	2.9	1.1	12.5	3.3	7.3	18.6	16.2	4.3	0.7	0.0

◆年収 (S4.)

(%)

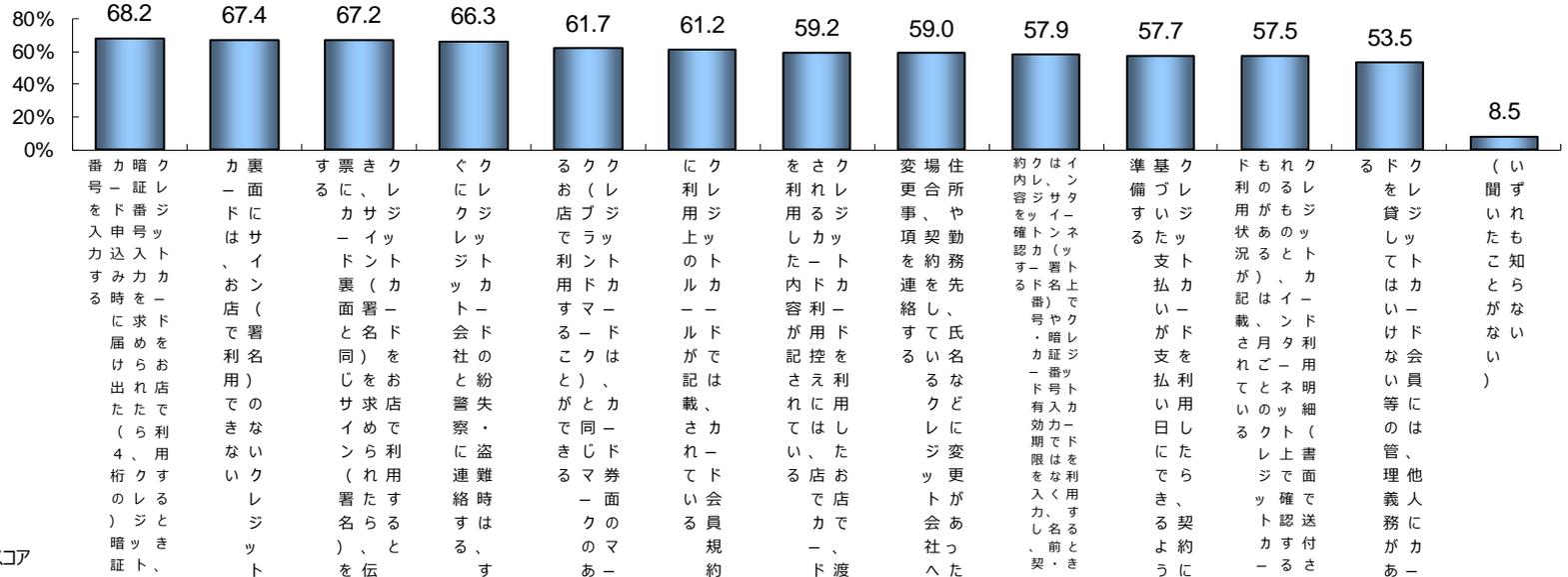
200万円未満	200万円以上 400万円未満	400万円以上 600万円未満	600万円以上 800万円未満	800万円以上 1000万円未満	1000万円以上 1500万円未満	1500万円以上 2000万円未満	2000万円以上	無回答	平均 (万円)
43.7	26.9	15.4	6.7	3.7	2.4	0.6	0.4	0.1	355.1

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・利用方法の認知度は、「暗証番号入力を求められたら、クレジットカード申し込み時に届け出た暗証番号を入力する」(68%)、「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」(67%)、「サインを求められたら伝票にカード裏面と同じサインをする」(67%)が7割近いほか、すべての項目が5割以上の認知度となっている。
性別でみると、多くの項目で女性の方が認知度が高くなっている。性年代別でみると、男女ともに若年層で認知度が低い傾向にある。

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）

(N=5000)



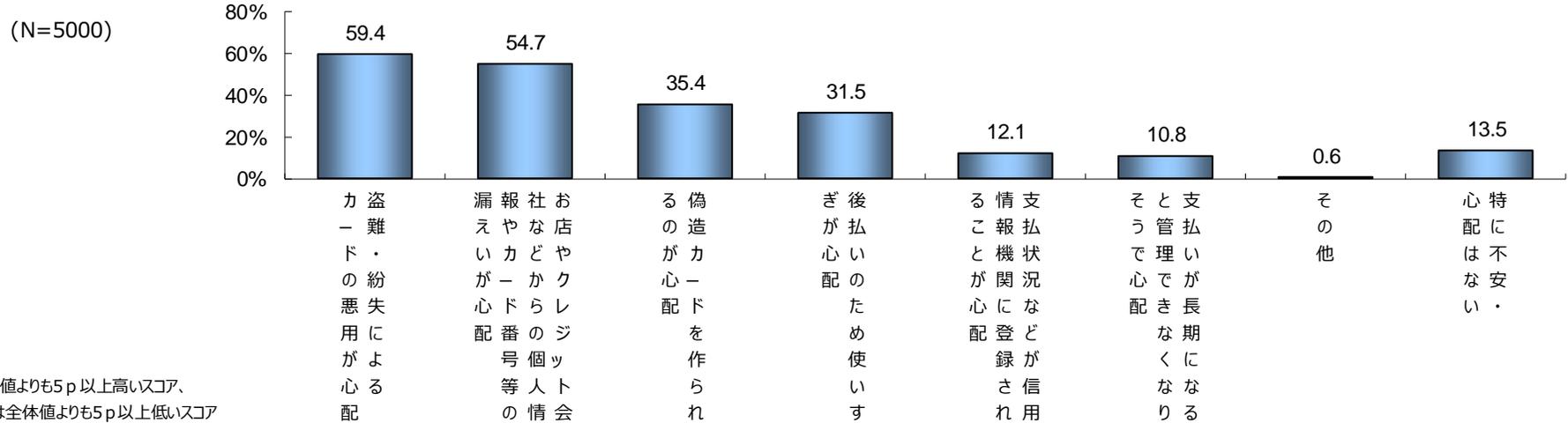
*網かけは全体値よりも5p以上高いスコア、
下線&斜体は全体値よりも5p以上低いスコア

		全体 (N=5000)	68.2	67.4	67.2	66.3	61.7	61.2	59.2	59.0	57.9	57.7	57.5	53.5	8.5
性別	男性 (n=2481)	64.8	65.6	62.8	62.6	60.5	62.1	54.7	54.7	54.7	54.7	54.9	53.9	51.0	10.7
	女性 (n=2519)	71.5	69.1	71.5	70.1	62.9	60.3	63.6	63.3	61.1	60.4	61.1	56.0	6.5	
性年代	18-29歳 (n=400)	<u>49.7</u>	<u>53.2</u>	<u>49.2</u>	<u>47.5</u>	<u>49.0</u>	<u>54.5</u>	<u>38.3</u>	<u>39.0</u>	<u>43.3</u>	<u>43.5</u>	<u>39.8</u>	<u>40.0</u>	<u>18.4</u>	
	30代 (n=377)	<u>62.1</u>	63.7	<u>58.1</u>	62.1	58.4	63.9	<u>50.0</u>	<u>53.9</u>	55.8	54.5	54.0	50.5	12.6	
	40代 (n=488)	64.1	66.5	<u>61.4</u>	61.6	63.0	62.9	<u>51.6</u>	55.0	54.3	<u>52.5</u>	53.9	50.1	12.1	
	50代 (n=423)	67.7	69.0	69.1	65.5	65.8	66.4	59.6	60.4	61.0	59.1	58.5	53.9	7.3	
	60代 (n=412)	72.9	<u>72.4</u>	69.8	69.0	<u>67.4</u>	61.6	62.5	60.5	58.9	62.6	60.5	57.0	5.7	
	70代 (n=381)	72.4	68.5	68.7	69.8	58.1	63.0	<u>66.4</u>	58.8	54.4	57.3	56.5	54.4	7.8	
	18-29歳 (n=378)	66.8	<u>60.3</u>	<u>60.9</u>	<u>60.1</u>	61.2	<u>55.9</u>	54.6	<u>52.4</u>	55.7	<u>52.6</u>	<u>50.3</u>	<u>47.6</u>	9.5	
	30代 (n=365)	68.3	71.8	69.9	62.3	65.3	60.7	58.2	62.8	61.2	58.5	59.6	53.9	7.6	
	40代 (n=475)	72.1	<u>73.6</u>	<u>75.5</u>	70.9	65.5	61.8	63.4	<u>66.5</u>	62.6	61.5	62.8	56.3	6.2	
	50代 (n=422)	73.0	<u>74.4</u>	<u>75.6</u>	<u>71.3</u>	<u>68.5</u>	63.5	69.0	<u>67.5</u>	64.2	63.1	65.2	59.6	5.4	
60代 (n=432)	<u>74.5</u>	67.7	<u>73.2</u>	<u>75.7</u>	57.9	60.5	67.0	63.9	60.7	62.3	63.1	56.8	6.1		
70代 (n=447)	<u>73.4</u>	66.1	72.1	<u>77.4</u>	59.2	58.8	67.6	<u>64.7</u>	61.4	63.2	63.9	60.1	4.4		

2. クレジットカードについて心配・不安なこと

クレジットカードの心配・不安なことは、「盗難・紛失によるカードの悪用が心配」(59%)、「お店やクレジット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」(55%)が5割を超え、その他の項目は4割を下回る。
 性年代別でみると、上位2項目は女性で高く、「盗難・紛失によるカードの悪用が心配」は30代以上で65%前後にのぼる。「個人情報やカード番号等の漏洩が心配」も40代以上で6割以上にのぼる。「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」では男女とも若年層ほど高い傾向となっている。

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

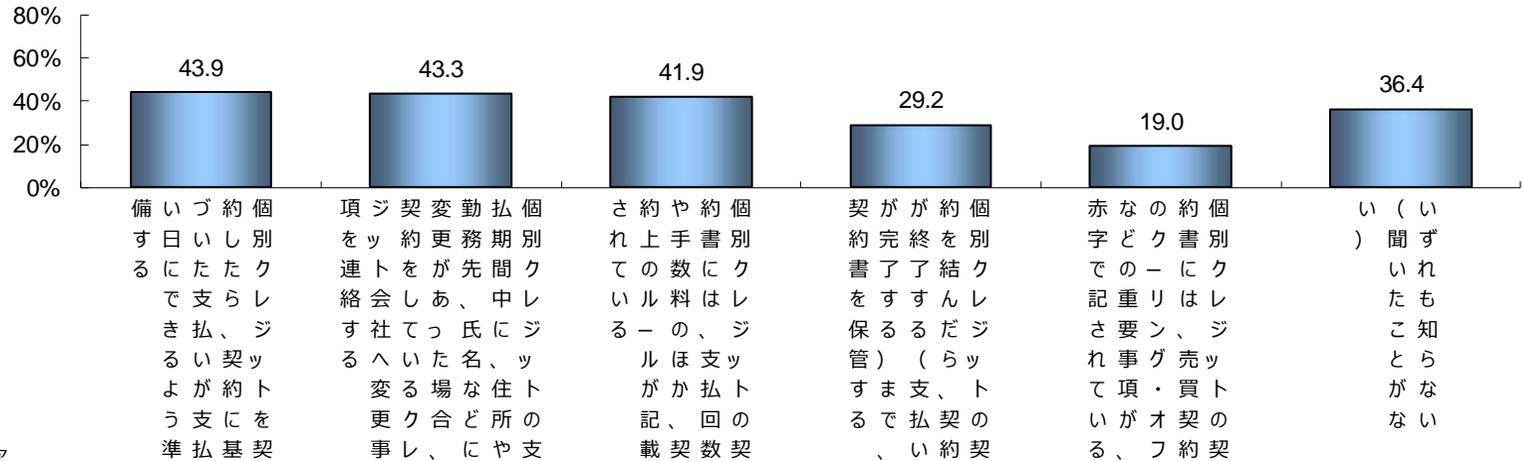
		全体 (N=5000)	59.4	54.7	35.4	31.5	12.1	10.8	0.6	13.5	(%)
性別	男性 (n=2481)	54.5	51.2	35.2	30.6	12.0	11.7	0.5	16.7		
	女性 (n=2519)	64.2	58.1	35.6	32.3	12.2	10.0	0.7	10.4		
性年代	男性	18-29歳 (n=400)	<u>43.1</u>	<u>36.8</u>	<u>16.9</u>	39.1	13.7	19.4	0.5	22.4	
		30代 (n=377)	<u>52.6</u>	<u>45.3</u>	34.8	35.8	14.5	19.7	0.3	16.8	
		40代 (n=488)	<u>51.3</u>	<u>49.7</u>	42.5	33.5	11.1	11.3	0.6	16.3	
		50代 (n=423)	54.7	52.8	40.3	31.2	11.2	7.3	0.4	14.9	
		60代 (n=412)	60.5	59.3	37.3	<u>24.0</u>	10.9	7.8	0.5	16.3	
		70代 (n=381)	65.6	63.5	37.8	<u>19.6</u>	11.2	<u>5.0</u>	0.8	13.6	
	女性	18-29歳 (n=378)	55.2	<u>45.2</u>	<u>19.0</u>	51.2	13.4	23.4	0.5	11.9	
		30代 (n=365)	64.8	53.9	35.0	45.5	11.7	11.7	0.5	10.0	
		40代 (n=475)	63.2	60.7	41.4	32.8	12.7	10.4	0.6	<u>7.9</u>	
		50代 (n=422)	65.2	65.6	45.2	29.6	10.1	6.6	0.7	<u>6.8</u>	
		60代 (n=432)	68.6	60.6	37.3	<u>19.3</u>	12.7	<u>5.5</u>	0.2	13.4	
		70代 (n=447)	67.4	59.9	33.2	<u>20.2</u>	12.4	<u>4.4</u>	1.3	12.7	

3. 個別クレジットの契約内容・利用方法の認知状況

個別クレジットの契約内容・利用方法の認知度は、「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」(44%)、「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」(43%)、「個別クレジットの契約書には、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」(42%)が4割を超えるが、「いずれも知らない」も4割近い。性年代別でみると、多くの項目で男女ともに高年齢層で認知度が高い傾向にある。「いずれも知らない」は男女ともに40代以下で高く、4割前後にのぼる。

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

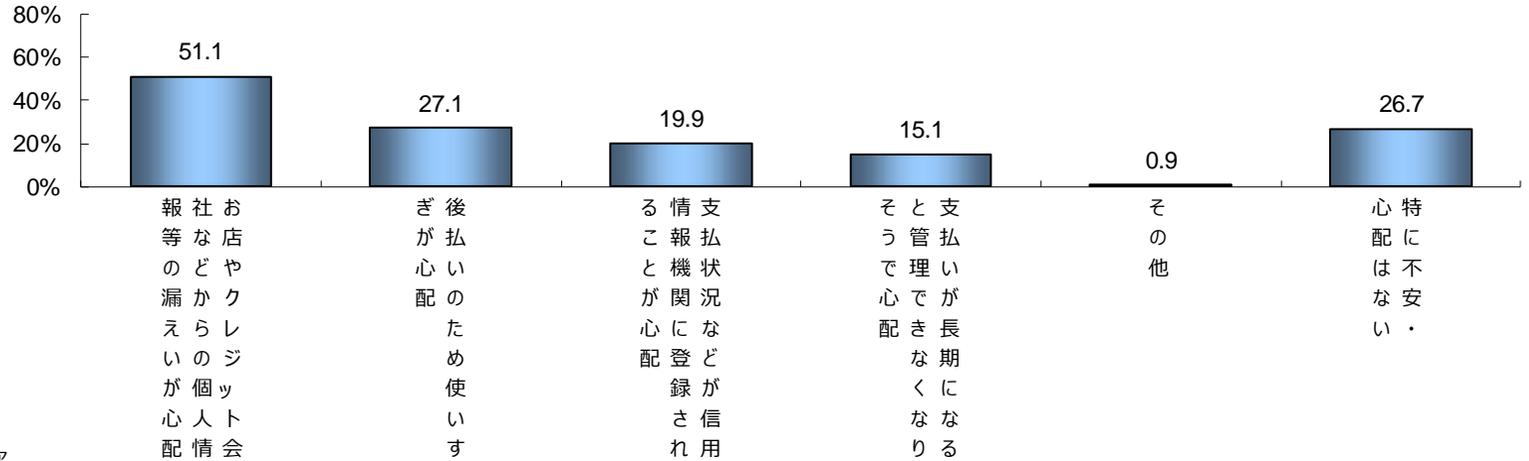
		全体 (N=5000)	43.9	43.3	41.9	29.2	19.0	36.4	(%)
性別	男性 (n=2481)	42.7	41.2	44.2	29.9	20.8	35.6		
	女性 (n=2519)	45.1	45.5	39.5	28.4	17.3	37.2		
性年代	18-29歳 (n=400)	<u>27.6</u>	<u>24.4</u>	<u>34.6</u>	25.1	17.4	46.5		
	30代 (n=377)	<u>35.3</u>	<u>36.1</u>	41.3	30.0	17.4	41.8		
	40代 (n=488)	<u>35.8</u>	<u>37.2</u>	39.6	27.9	22.2	41.0		
	50代 (n=423)	50.7	50.0	51.4	33.2	24.7	30.7		
	60代 (n=412)	52.5	49.6	48.8	29.4	20.9	26.5		
	70代 (n=381)	55.4	50.2	50.0	34.4	21.3	26.0		
	18-29歳 (n=378)	<u>36.0</u>	<u>34.3</u>	<u>31.4</u>	<u>21.9</u>	<u>11.9</u>	45.9		
	30代 (n=365)	42.3	42.3	<u>34.7</u>	28.7	18.1	41.7		
	40代 (n=475)	41.8	44.5	38.4	28.9	19.5	39.3		
	50代 (n=422)	45.0	48.5	45.6	29.9	19.8	35.5		
60代 (n=432)	51.3	49.6	43.8	28.4	16.1	30.5			
70代 (n=447)	53.0	51.6	41.7	31.7	17.5	32.2			

4. 個別クレジットについて心配・不安なこと

個別クレジットの心配・不安なことは、「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」(51%)が最多で、次いで「後払いのため使いすぎが心配(27%)」。
 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、50代以上では6割以上にのぼる。「後払いのため使いすぎが心配」は若年齢層ほど高く、18-29歳では男女ともにこの項目が最多となっている。

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）

(N=5000)



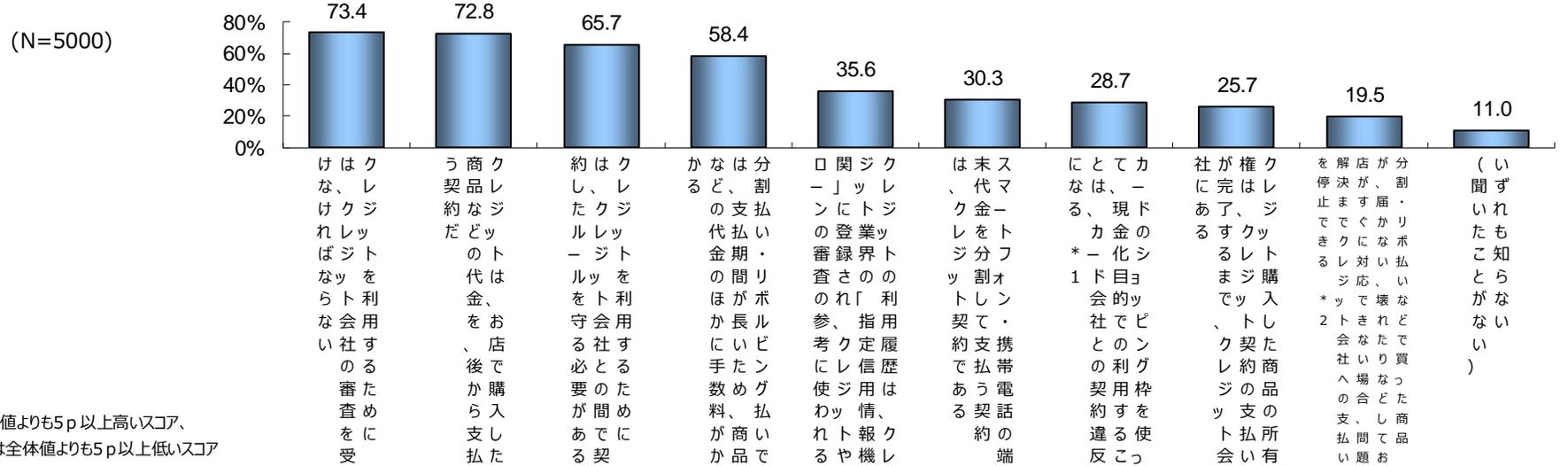
*網かけは全体値よりも5p以上高いスコア、
 下線&斜体は全体値よりも5p以上低いスコア

		全体 (N=5000)	51.1	27.1	19.9	15.1	0.9	26.7	(%)
性別	男性 (n=2481)	47.7	26.7	19.3	15.3	1.0	29.6		
	女性 (n=2519)	54.5	27.5	20.6	15.0	0.7	23.9		
性年代	18-29歳 (n=400)	<u>27.6</u>	37.3	19.2	17.7	1.0	35.1		
	30代 (n=377)	<u>42.1</u>	31.1	21.9	22.6	0.8	30.0		
	40代 (n=488)	<u>44.8</u>	27.3	18.8	17.4	0.6	30.5		
	50代 (n=423)	53.5	25.0	20.1	12.6	0.9	28.1		
	60代 (n=412)	57.7	22.3	19.9	13.7	0.9	27.4		
	70代 (n=381)	60.4	<u>17.2</u>	15.9	<u>7.3</u>	2.1	26.0		
	18-29歳 (n=378)	<u>37.4</u>	42.2	19.6	24.9	0.5	23.7		
	30代 (n=365)	47.7	35.3	<u>14.9</u>	19.0	0.5	25.4		
	40代 (n=475)	54.7	29.3	21.2	15.0	0.0	22.8		
	50代 (n=422)	60.0	22.3	23.1	14.3	0.7	22.3		
	60代 (n=432)	63.1	<u>20.4</u>	22.3	<u>10.0</u>	0.7	23.0		
	70代 (n=447)	60.7	<u>18.4</u>	21.3	<u>8.7</u>	1.8	26.2		

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「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」(73%)、「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」(73%)が7割を超え、次いで「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」(66%)、「分割払い・リボルビング払いでは、支払い期間が長いため、商品などの代金のほかに手数料がかかる」(58%)と続く。性別でみると、上位4項目は女性で、その他の5項目は男性で認知度が高い傾向がみられる。18-29歳の認知度は低めで、男性18-29歳では「いずれも知らない」が2割にのぼる。

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)	73.4	72.8	65.7	58.4	35.6	30.3	28.7	25.7	19.5	11.0	(%)
性別	男性 (n=2481)	70.8	68.6	63.4	55.6	39.0	31.3	32.5	27.6	21.4	13.4		
	女性 (n=2519)	75.9	77.0	68.0	61.2	32.2	29.3	24.9	23.9	17.7	8.7		
性年代	18-29歳 (n=400)	<u>60.0</u>	<u>59.2</u>	<u>51.2</u>	<u>44.3</u>	28.8	25.4	25.4	<u>18.1</u>	16.9	20.6		
	30代 (n=377)	71.3	67.9	63.1	55.5	41.9	35.3	34.2	21.9	19.5	13.7		
	40代 (n=488)	<u>67.3</u>	<u>64.7</u>	<u>59.0</u>	<u>52.9</u>	39.8	30.5	33.0	23.9	19.8	16.7		
	50代 (n=423)	73.2	70.6	66.1	59.9	43.6	37.6	38.3	34.6	25.5	12.6		
	60代 (n=412)	79.0	75.8	71.5	64.5	40.2	32.4	32.3	30.9	22.4	6.7		
	70代 (n=381)	74.5	74.0	70.6	56.5	39.6	26.6	31.2	36.5	24.5	9.4		
	18-29歳 (n=378)	70.4	71.2	<u>59.3</u>	<u>51.3</u>	<u>27.3</u>	<u>21.6</u>	<u>23.4</u>	<u>18.3</u>	15.0	13.1		
	30代 (n=365)	76.2	74.3	68.5	61.7	36.2	29.5	25.7	22.2	<u>14.3</u>	13.0		
	40代 (n=475)	77.1	76.5	64.7	<u>64.9</u>	33.7	31.6	<u>23.7</u>	23.3	18.1	8.7		
	50代 (n=422)	80.0	76.0	69.9	67.1	38.9	35.3	27.5	26.1	19.6	7.5		
60代 (n=432)	78.4	80.5	73.4	61.4	<u>28.6</u>	27.8	23.9	24.5	17.8	6.8			
70代 (n=447)	72.7	82.2	71.2	59.2	<u>28.6</u>	29.0	25.5	27.7	20.4	<u>4.4</u>			

*1 クレジットカードのショッピング枠（利用枠）を使って、現金化（換金）目的での利用することは、カード会員規約で禁止されており、カード会社との契約違反になる

*2 分割払い・リボルビング払いなどで買った商品が、届かなかったり、壊れていたりして、お店がすぐに対応できない場合、問題が解決するまでの間、クレジット会社への支払いを停止することができる

6. 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は、「若年層」が最多で5割弱を占める。次いで「学生」が2割となった。いずれの属性でも「若年層」が4~5割を占め最多となっている。女性は「学生」も多く、70代では3割を占める。18-29歳や30代では「26歳~39歳まで」も2割前後と比較的高い。

Q6.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）

