

2021年度クレジットに関する 消費者向け調査結果報告書

2022年3月



調査概要	2
基本属性	3
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
キャッシュレス化が進む中、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、クレジットカードのセキュリティ面についてどのように認識しているかを時系列で把握する。
- 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 124,772サンプル 回収 5,342サンプル (回収率 4.3%)
※年代別の回収数の偏りを是正するため、「令和2年国勢調査」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。例年は「人口推計」を用いているが公表時期の関係で国勢調査を使用した。

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=5342)	398	387	510	450	417	395	411	402	531	473	458	510	(実回収数)
(N=5000)	388	374	483	436	402	391	373	363	474	436	420	460	(ウェイト後n数)
	7.8	7.5	9.7	8.7	8.0	7.8	7.5	7.3	9.5	8.7	8.4	9.2	(ウェイト後%)

- 調査期間
2021年12月6日（月）～12月8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	1.4	13.8	14.7	19.1	17.4	16.4	17.0	0.0	0.0	50.5

◆性別 (S2.)

(%)

男性	女性	無回答
49.5	50.5	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	35.3	18.1	16.2	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
33.0	2.7	1.1	13.1	3.3	8.1	16.8	17.3	3.9	0.7	0.0

◆年収 (S4.)

(%)

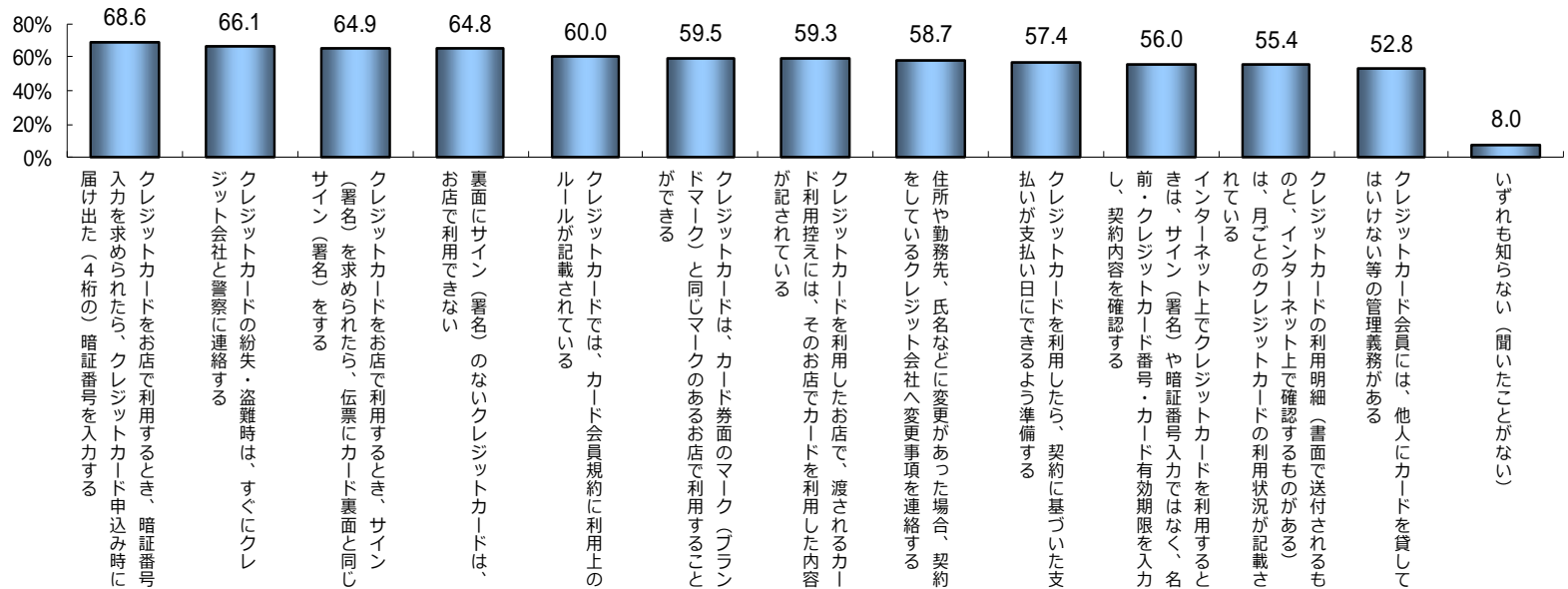
200万円未満	200万円以上 400万円未満	400万円以上 600万円未満	600万円以上 800万円未満	800万円以上 1000万円未満	1000万円以上 1500万円未満	1500万円以上 2000万円未満	2000万円以上	無回答	平均 (万円)
43.8	26.9	15.1	7.0	3.5	2.3	0.5	0.9	0.1	361.7

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、「暗証番号入力を求められたら、クレジットカード申込み時に届け出た暗証番号を入力する」(69%)、「紛失・盗難時は、すぐにクレジット会社と警察に連絡する」(66%)、「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」(65%)、「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」(65%)が高いほか、すべての項目が5割以上の認知度だった。性別でみると、すべての項目で女性の方が認知度が高い。

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）

(N=5000)



*網かけは全体値よりも5p以上高いスコア、

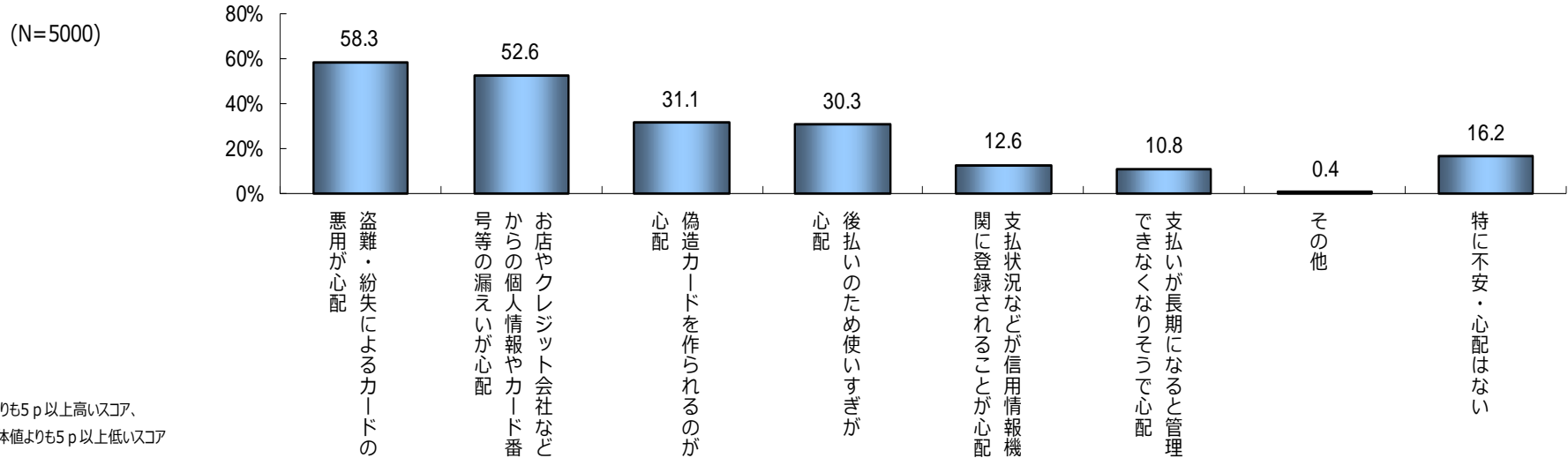
*下線&斜体は全体値よりも5p以上低いスコア

		全体 (N=5000)	68.6	66.1	64.9	64.8	60.0	59.5	59.3	58.7	57.4	56.0	55.4	52.8	8.0
性別	男性 (n=2474)	64.6	<u>60.8</u>	<u>59.8</u>	62.1	59.6	58.0	<u>53.7</u>	<u>52.9</u>	52.7	52.7	51.0	49.4	9.9	
	女性 (n=2526)	72.6	71.2	69.9	67.4	60.3	61.0	64.7	64.4	61.9	59.2	59.7	56.2	6.2	
性年代	18-29歳 (n=388)	<u>49.4</u>	<u>42.5</u>	<u>39.6</u>	<u>47.3</u>	<u>49.0</u>	<u>45.0</u>	<u>36.3</u>	<u>34.0</u>	<u>34.9</u>	<u>37.6</u>	<u>33.2</u>	<u>37.0</u>	<u>19.6</u>	
	30代 (n=374)	<u>59.2</u>	<u>51.4</u>	<u>53.0</u>	<u>59.2</u>	59.2	<u>52.5</u>	<u>44.5</u>	<u>47.3</u>	<u>47.7</u>	<u>45.8</u>	<u>45.4</u>	<u>44.8</u>	11.6	
	40代 (n=483)	<u>60.4</u>	<u>57.3</u>	<u>57.9</u>	63.8	58.6	60.6	<u>48.1</u>	<u>51.6</u>	<u>52.0</u>	52.4	<u>47.9</u>	48.1	9.6	
	50代 (n=436)	<u>73.6</u>	69.6	71.4	69.8	64.9	67.5	62.2	63.1	62.9	62.3	61.2	59.3	6.0	
	60代 (n=402)	72.8	71.2	69.2	66.9	63.7	62.5	66.1	61.6	59.1	57.7	59.5	54.1	6.8	
	70代 (n=391)	71.5	71.6	66.3	64.0	61.8	57.7	64.6	58.5	58.2	58.8	58.0	51.7	6.6	
	18-29歳 (n=373)	64.9	<u>59.9</u>	<u>59.3</u>	62.7	56.2	55.8	<u>51.0</u>	<u>51.8</u>	52.7	53.0	51.0	48.6	7.6	
	30代 (n=363)	71.9	66.6	67.7	68.7	60.3	63.0	62.0	64.7	60.0	60.5	57.0	56.3	7.5	
	40代 (n=474)	71.3	69.6	71.6	70.2	61.3	67.7	64.7	66.8	60.5	60.9	61.1	56.0	7.1	
	50代 (n=436)	<u>77.3</u>	<u>76.3</u>	<u>78.5</u>	71.9	66.1	69.9	69.5	70.9	69.9	66.8	67.8	58.7	3.8	
	60代 (n=420)	74.4	75.8	71.4	64.1	59.0	57.1	68.6	65.7	63.7	56.3	59.9	59.4	6.5	
	70代 (n=460)	74.5	76.8	68.9	65.8	58.2	<u>51.9</u>	70.0	64.4	63.3	56.6	59.6	57.3	5.1	

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」(58%)、「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」(53%)の2項目が5割を超える。
 性別でみると、上位2項目は女性で高く、特に30代以上の女性でその割合が高い。「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

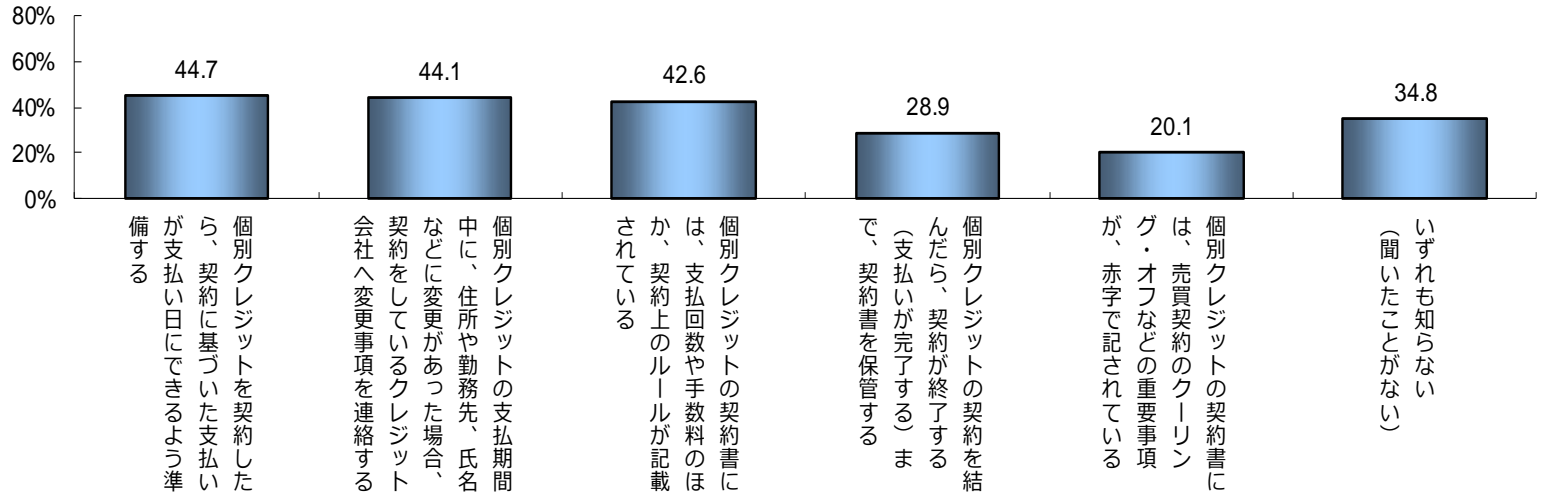
		全体 (N=5000)	58.3	52.6	31.1	30.3	12.6	10.8	0.4	16.2	(%)
性別	男性 (n=2474)	<u>51.9</u>	<u>47.1</u>	30.1	30.8	11.8	10.8	0.5	19.9		
	女性 (n=2526)	64.6	58.1	32.1	29.8	13.4	10.8	0.4	12.6		
性年代	18-29歳 (n=388)	<u>36.8</u>	<u>29.4</u>	<u>14.8</u>	<u>39.6</u>	14.4	<u>20.2</u>	0.2	<u>25.3</u>		
	30代 (n=374)	<u>48.4</u>	<u>39.3</u>	<u>24.5</u>	<u>37.4</u>	12.4	<u>18.3</u>	0.2	20.5		
	40代 (n=483)	<u>51.4</u>	48.3	35.5	33.0	9.2	9.2	0.4	19.6		
	50代 (n=436)	55.7	54.2	<u>38.6</u>	32.2	13.2	7.1	0.7	15.1		
	60代 (n=402)	56.8	56.4	33.2	<u>24.3</u>	12.1	6.0	0.5	19.6		
	70代 (n=391)	61.5	52.9	31.1	<u>18.2</u>	10.2	<u>5.1</u>	0.8	20.2		
	18-29歳 (n=373)	54.9	<u>42.8</u>	<u>15.1</u>	<u>44.8</u>	16.8	<u>21.4</u>	0.2	13.0		
	30代 (n=363)	64.4	54.3	31.8	<u>36.8</u>	12.8	<u>18.3</u>	0.8	13.7		
	40代 (n=474)	66.0	61.0	38.9	31.0	13.3	10.0	0.4	<u>10.0</u>		
	50代 (n=436)	62.4	64.5	36.5	27.7	13.5	7.2	0.6	11.7		
60代 (n=420)	68.6	61.3	36.9	<u>20.9</u>	11.2	6.2	0.2	14.9			
70代 (n=460)	69.5	61.4	30.6	<u>21.0</u>	13.4	<u>4.7</u>	0.4	13.0			

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できるよう準備する」(45%)、「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」(44%)、「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」(43%)が4割を超える。上位2項目はいずれも、男女ともに50代以上で認知度が高い。男性50代以上では「契約書には契約上のルールが記載されている」も5割前後と高い。男性20代以下、女性30代以下で「いずれも知らない」の回答が多くなっている。

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)



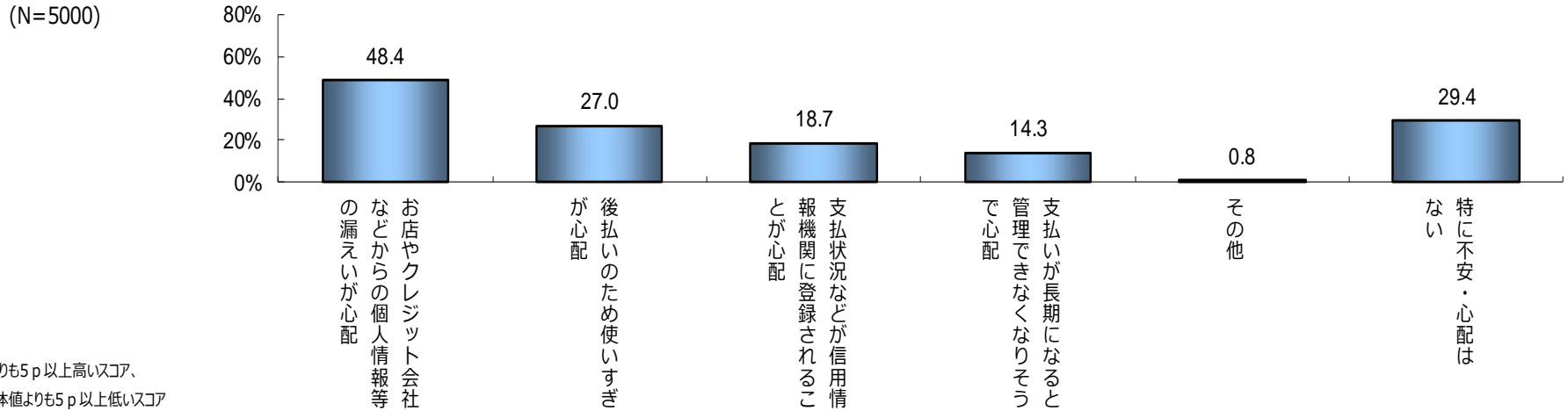
*網かけは全体値よりも5 p以上高いスコア、
*下線&斜体は全体値よりも5 p以上低いスコア

		全体 (N=5000)	44.7	44.1	42.6	28.9	20.1	34.8	(%)
性別	男性 (n=2474)	43.9	43.9	42.7	45.3	30.8	21.1	34.2	
	女性 (n=2526)	45.5	45.5	45.5	40.0	27.2	19.1	35.4	
性年代	18-29歳 (n=388)	29.7	29.7	24.0	32.6	26.0	18.6	49.3	
	30代 (n=374)	35.4	35.4	33.1	42.1	27.3	24.1	39.0	
	40代 (n=483)	42.0	42.0	42.2	43.6	29.2	20.8	32.9	
	50代 (n=436)	51.2	51.2	50.0	51.3	36.6	22.9	30.2	
	60代 (n=402)	52.0	52.0	53.4	52.8	33.6	19.9	27.1	
	70代 (n=391)	51.9	51.9	51.6	48.8	31.2	20.0	28.2	
	18-29歳 (n=373)	32.8	32.8	32.6	35.3	21.7	16.3	44.1	
女性	30代 (n=363)	43.1	43.1	42.1	35.9	25.1	16.4	40.0	
	40代 (n=474)	40.0	40.0	44.5	39.5	27.6	19.2	37.7	
	50代 (n=436)	51.1	51.1	50.5	45.9	32.6	23.7	29.8	
	60代 (n=420)	48.4	48.4	49.6	39.1	26.5	18.8	34.2	
	70代 (n=460)	55.4	55.4	51.5	42.9	28.2	19.2	28.8	

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」(48%)が最多で、次いで「後払いのため使いすぎが心配」(27%)、「支払い状況などが信用情報機関に登録されることが心配」(19%)と続く。
 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」は男女ともに高年齢層で高いが、特に女性で高い割合となっており、50代以上の女性では6割前後。「後払いのため使いすぎが心配」は若年齢層ほど高く、30代以下では男女ともに3割を超える。

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）



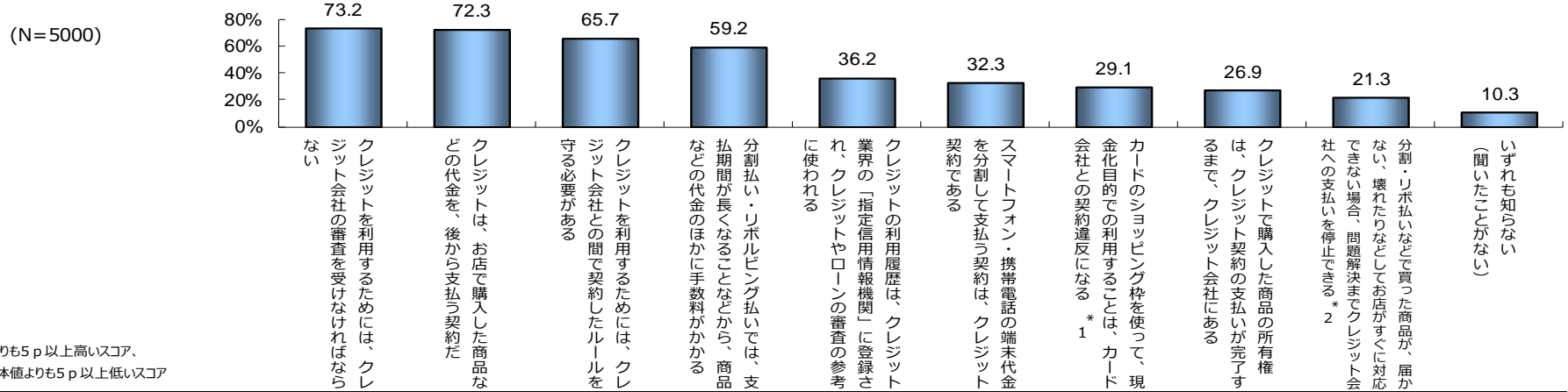
*網かけは全体値よりも5 p 以上高いスコア、
 *下線 & 斜体は全体値よりも5 p 以上低いスコア

		全体 (N=5000)	48.4	27.0	18.7	14.3	0.8	29.4	(%)
性別	男性 (n=2474)	43.1	27.6	16.8	14.2	0.7	32.4		
	女性 (n=2526)	53.5	26.4	20.5	14.4	0.9	26.5		
性年代	18-29歳 (n=388)	23.1	34.1	15.8	22.2	0.5	39.4		
	30代 (n=374)	35.3	34.6	17.0	19.1	0.5	33.4		
	40代 (n=483)	41.0	30.0	16.9	14.3	0.2	32.3		
	50代 (n=436)	49.2	25.8	19.3	11.5	1.1	29.3		
	60代 (n=402)	53.9	24.5	15.4	9.0	1.0	28.7		
	70代 (n=391)	54.7	16.8	16.0	9.9	1.3	31.6		
	18-29歳 (n=373)	36.7	38.0	17.8	21.4	0.2	29.4		
	30代 (n=363)	48.9	32.9	23.0	21.3	1.0	27.4		
	40代 (n=474)	53.3	27.1	19.8	15.8	0.4	24.9		
	50代 (n=436)	58.4	26.0	24.2	13.8	1.3	22.0		
	60代 (n=420)	60.2	18.7	17.8	8.1	1.1	28.4		
	70代 (n=460)	60.4	18.3	20.5	8.0	1.6	27.8		

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「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」(72%)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」(59%)と続く。
 性年代別では男性18-29歳の認知度は低めで、「いずれも知らない」が2割を超える。

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)	73.2	72.3	65.7	59.2	36.2	32.3	29.1	26.9	21.3	10.3	(%)	
性別	男性 (n=2474)	69.6	67.6	63.7	55.3	38.0	33.2	33.1	29.1	28.3	22.3	12.9		
	女性 (n=2526)	76.7	77.0	67.7	62.9	34.5	31.4	25.2	25.5	20.2	7.6			
性年代	18-29歳 (n=388)	<u>55.8</u>	<u>56.6</u>	<u>45.5</u>	<u>41.0</u>	<u>24.7</u>	<u>27.8</u>	<u>23.9</u>	<u>19.3</u>	<u>14.3</u>	<u>22.3</u>			
	30代 (n=374)	68.2	65.7	60.9	50.1	37.5	32.0	32.6	22.5	21.7	14.3			
	40代 (n=483)	68.7	<u>65.1</u>	<u>59.6</u>	<u>54.4</u>	<u>41.4</u>	<u>32.2</u>	<u>33.1</u>	<u>25.9</u>	<u>20.6</u>	<u>12.5</u>			
	50代 (n=436)	75.1	69.3	70.5	64.4	43.6	38.3	38.9	33.3	27.8	11.5			
	60代 (n=402)	76.7	74.6	72.1	62.8	40.7	35.5	35.9	34.0	25.2	9.6			
	70代 (n=391)	72.2	74.5	73.2	57.8	38.5	33.0	33.2	34.0	24.1	7.8			
	18-29歳 (n=373)	71.0	71.8	62.8	56.1	31.4	<u>27.3</u>	<u>21.1</u>	<u>18.7</u>	<u>12.9</u>	10.0			
	30代 (n=363)	79.2	71.5	68.9	58.8	37.6	32.7	27.2	22.2	21.0	11.1			
	40代 (n=474)	78.4	76.2	64.2	65.8	37.3	32.8	26.9	23.5	19.9	8.8			
	50代 (n=436)	80.3	79.3	70.7	70.2	40.1	36.5	28.5	28.7	23.7	4.2			
	60代 (n=420)	76.2	77.6	67.4	64.3	31.8	29.9	25.1	28.9	21.5	6.8			
	70代 (n=460)	74.7	83.5	71.5	60.6	<u>28.9</u>	29.0	<u>22.0</u>	29.8	21.5	5.8			
	年収	200万円未満 (n=2192)	73.7	74.0	65.1	59.3	31.4	<u>27.3</u>	<u>23.5</u>	23.8	18.3	10.6		
		200万円以上400万円未満 (n=1343)	75.0	73.0	67.2	59.1	38.1	33.8	31.1	27.9	20.9	9.2		
400万円以上600万円未満 (n=755)		69.4	68.1	63.0	57.2	38.6	36.0	32.3	28.7	22.9	11.2			
600万円以上800万円未満 (n=348)		73.3	72.6	65.4	59.0	40.2	36.6	33.4	29.7	26.1	9.5			
800万円以上1000万円未満 (n=174)		69.8	69.2	65.9	61.0	49.6	40.6	40.3	32.4	29.7	7.7			
1000万円以上 (n=185)		71.7	68.0	73.2	64.5	51.5	50.0	48.3	38.2	36.0	12.8			
クレジットカード利用状況	クレジットカード利用者 (n=4311)	76.9	75.1	70.1	63.4	39.1	35.0	31.6	29.2	23.1	7.0			
	クレジットカード未利用者 (n=97)	<u>54.2</u>	<u>57.1</u>	<u>37.8</u>	<u>35.6</u>	<u>13.6</u>	<u>15.3</u>	<u>11.6</u>	<u>13.6</u>	<u>9.7</u>	<u>20.3</u>			
	クレジットカード未保有者 (n=592)	<u>49.0</u>	<u>54.5</u>	<u>38.0</u>	<u>32.1</u>	<u>19.2</u>	<u>15.5</u>	<u>13.8</u>	<u>12.3</u>	<u>9.5</u>	<u>32.1</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などの場合は、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」(48%)が最多で5割近い。次いで「学生」が22%。いずれの属性でも「若年層」が約4割以上を占めているが、男性18-29歳や女性60代以上では「学生」も多く、3割近い。男女ともに30代以下では「26歳～39歳まで」も2割前後の回答がある。また年代が高くなるほど「60歳以上」の割合も高くなっている。

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、啓発活動の対象とすべき層は、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）

