

クレジットに関する消費者向け実態調査結果の公表について

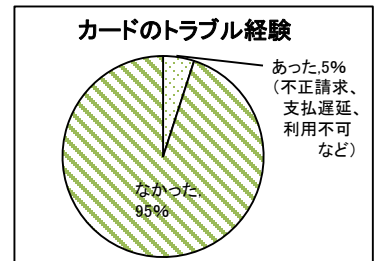
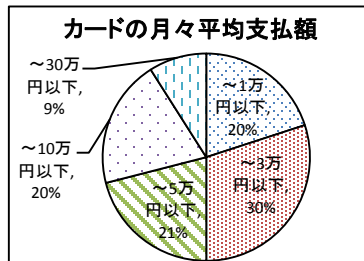
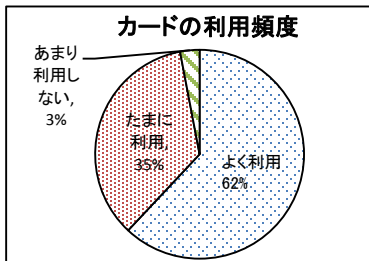
一般社団法人日本クレジット協会(会長:大森 一廣)では、平成22年度より毎年実施している消費者のクレジット利用等の実態について、インターネットによる調査を実施しました。

本年度の調査結果については、概ねこれまでと同じ傾向となっておりますが、主な特徴は以下のとおりです。

本調査結果を踏まえ、当協会としては、消費者の皆様に必要な情報の提供など広報・啓発活動の更なる強化を図ります。

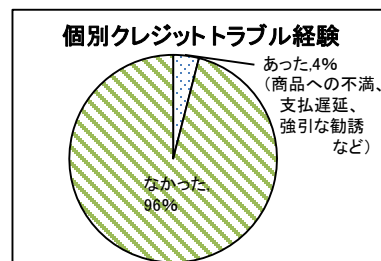
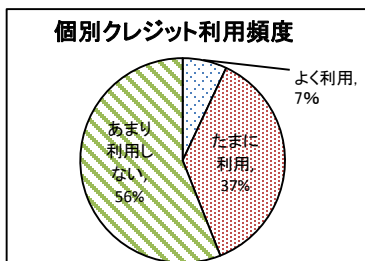
《クレジットカード》

- ①利用頻度は、良く利用しているが62%であり、たまに利用しているを合わせると97%と非常に高く、月々の支払い平均額は5.2万円(ただし、3万円以下が半数)となっている。また、カードのイメージは、特典や決済が簡単で便利である、現金を持たずに済むので安全であるなどの理由により総じてプラスイメージを持っている者が91%と高い。
- ②他方で、カード利用によるトラブル経験者は5%。主な理由は、不正請求、支払遅延、利用不可などであった。
- ③また、利用場所については、インターネットショップでの利用が78%と最も多く、非対面での利用が増えてきている。なお、インターネット利用者は、情報漏洩が心配といった漠然とした不安を持っている者が80%と多い。



《個別クレジット》

- ①利用頻度は良く利用しているが7%であり、たまに利用しているを合わせても44%となっており、カードに比べて利用頻度は低い。
- ②他方で、個別クレジット利用によるトラブル経験者は4%。主な理由は、商品への不満、支払遅延、支払不能、強引な勧誘などであった。
- ③また、購入商品については、スマートフォン等における利用が最も多く、特に学生の利用(平均49%に対し60%)が顕著。一方で、個別クレジットと認識せずにスマートフォン等を利用している者が多く、特に学生(平均71%に対し81%)はその傾向が強い。



【お問い合わせ先】

一般社団法人日本クレジット協会 消費部・広報部 TEL: 03-5643-0011
〒103-0016 東京都中央区日本橋小網町14番1号 住生日本橋小網町ビル

I. クレジットカード利用者に対する調査結果

(予備調査70,000サンプルの内、クレジットカード利用者2,927サンプルを抽出)

(1) クレジットカードの利用実態とイメージ

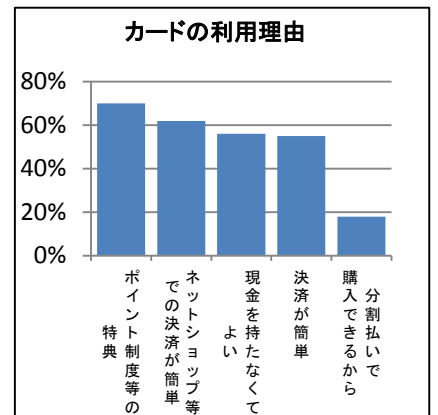
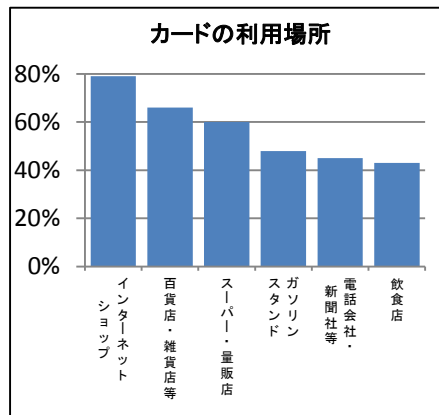
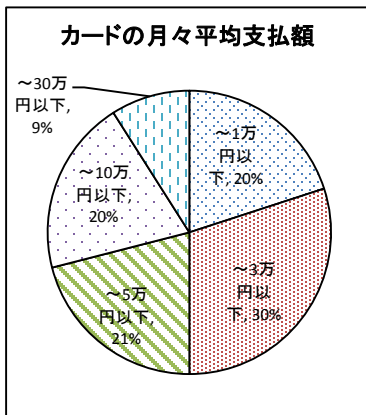
①クレジットカードの利用頻度は、「よく利用(62%)」、「たまに利用(35%)」を合わせると97%の人が利用しており、月々の支払い平均額は5.2万円(学生は2.3万円)。

②利用場所としては、非対面の「インターネットショップ(78%)」が高くなっており、次いで、対面の「百貨店・専門店(66%)」、「スーパー・量販店(60%)」と続いた。

【複数回答有】

③利用の理由は、「ポイント制度や割引制度、特典がありお得」(70%)や「通販・インターネットショッピングで決済が簡単にできるから」(62%)が高くなっており、特典や通販・インターネットショッピングでの決済の簡便さによるものが主なもの。また、クレジットカードに対する利用者のイメージは、91%が良いイメージ。

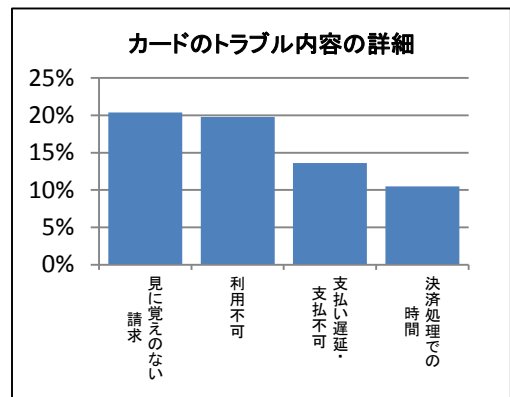
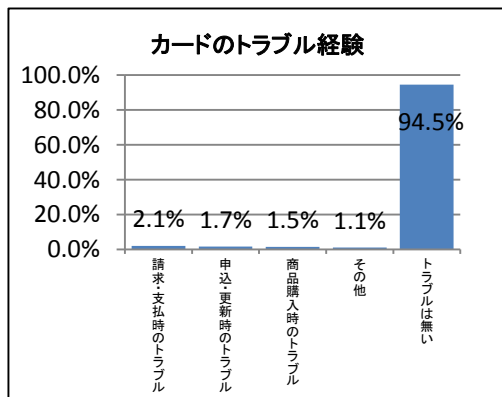
【複数回答有】



(2) クレジットカードのトラブル実態

①直近1年のトラブル経験は、「無い」が約95%。

②5%のトラブルの内容の詳細については、「(カードを)利用できなかった」、「(クレジット会社に)身に覚えのない請求をされた」、「クレジット会社への支払いが遅れてしまった、または、支払えなくなってしまった」など。

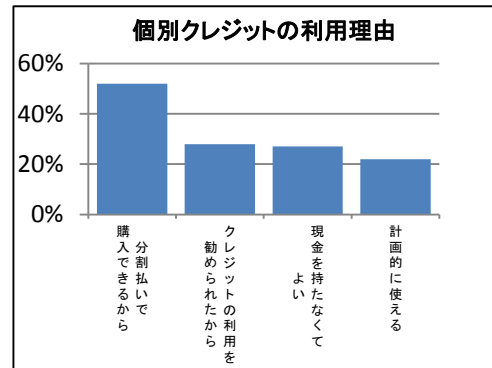
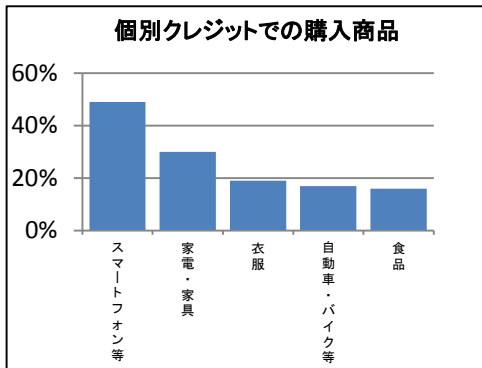


II. 個別クレジット利用者に対する調査結果

(予備調査70,000サンプルの内、個別クレジット利用者1,424サンプルを抽出)

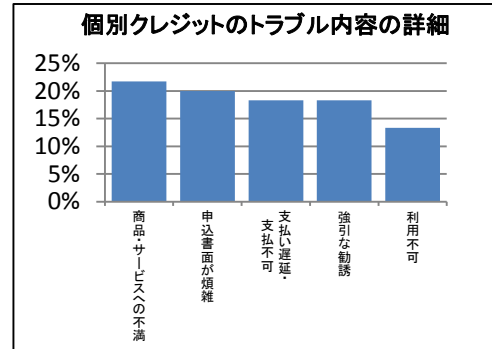
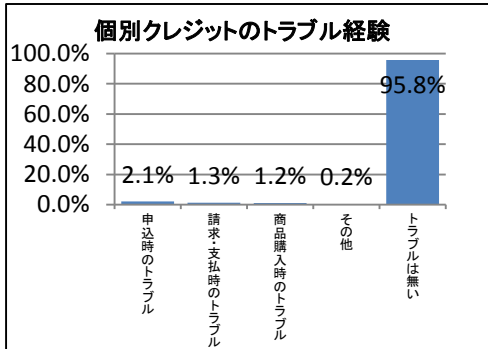
(1) 個別クレジットの利用実態

- ①個別クレジットの利用頻度は44%「よく利用(7%)」+「たまに利用(37%)」とクレジットカードに比べ低いですが、学生は54%と高くなっている。
- ②購入商品は携帯電話・スマートフォンでの利用が49%と高く、特に学生では60%が利用している。
- ③利用の理由としては、「高額な商品や役務を分割払い(後払い)で購入できるから(52%)」が最も高く、学生も同様の理由が最も高くなっている(50%)。【複数回答有】



(2) 個別クレジットのトラブル実態

- ①直近1年のトラブル経験は、「無い」が約96%。
- ②4%のトラブルの内容の詳細については、「商品・サービスに対して不満」、「支払い遅延・支払い不能」、「商品を購入するよう強引だった」など。



(3) 携帯電話・スマートフォン分割購入時の『個別クレジット』利用認知率(サンプル数:3,000)

- ①利用者の71%が個別クレジットを利用していると意識せずに利用。
- ②学生においては、81%が個別クレジットと意識せずに利用。

IV. 当協会の広報・啓発活動に対する評価及び協会の認知度

(予備調査70,000サンプルの内、クレジット利用者3,000サンプルを抽出)

- ①当協会の認知率は37%「知っている(6%)」+「なんとなく知っている(31%)」。
- ②当協会のクレジット教育支援活動については、「良いことだと思う」が60%と肯定的な意見が多い。
- ③協会の広報・啓発活動を認識している者のうち、50%が「よくやっていると思う」と好意的な評価。

