

## 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

社団法人日本クレジット協会（割賦販売法に基づく認定割賦販売協会 会員数約980社 会長：堀部政男一橋大学名誉教授）では、消費者のクレジットの利用実態、トラブルの実態、当協会が実施した広報・啓発活動に対する評価及び認知度を把握するため、インターネットによる調査を実施しました。

クレジット業界としては、本調査を踏まえ、消費者の皆様に必要な広報・啓発活動を行うとともに、クレジット取引の健全な発達や消費者保護のための取組みの更なる強化を図ります。

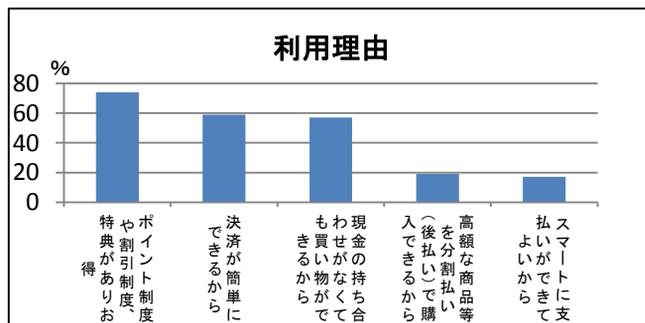
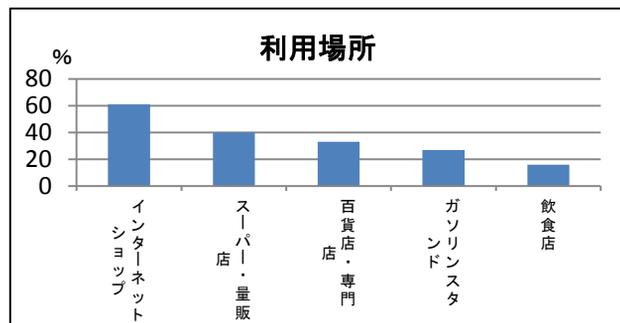
なお、調査結果の詳細については、当協会ホームページ（<http://www.j-credit.or.jp>）をご参照ください。

### 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3,000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（64%）」、「たまに利用（32%）」を合わせると96%の人が利用。
- ②利用場所としては、「インターネットショップ（61%）」、「スーパー・量販店（40%）」、「百貨店・専門店（33%）」の利用が多い。【複数回答有】
- ③利用の理由は、「決済が簡単にできるから（59%）」、「現金の持ち合わせがなくても買い物できるから（57%）」といったクレジットカード本来の機能に加え、「ポイント制度や割引制度、特典がありお得だから（74%）」といった付加価値を重視する者が多くなってきている。  
【複数回答有】
- ④クレジットカードに対する利用者のイメージは、9割が良いイメージを持っている。

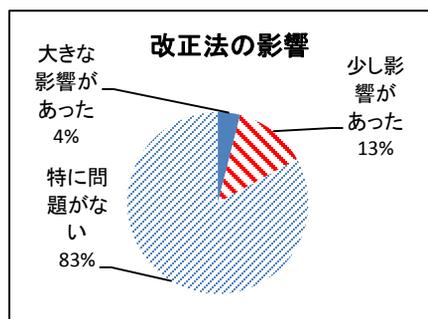


#### (2) クレジットカードのトラブル実態

- ①直近1年のトラブル経験は、「無い」が95%。
- ②トラブルの内容は、「（カードを）利用できなかった（26%）」、「（クレジット会社に）身に覚えのない請求をされた（21%）」、「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（17%）」が上位。【複数回答有】

#### (3) 改正割賦販売法の影響

- ①割賦販売法の改正施行により4%の者が「大きな影響があった」と感じている。
- ②改正法施行後の申込時の影響については、「特に問題がなかった」は、新規申込時で85%、更新時で92%であった。

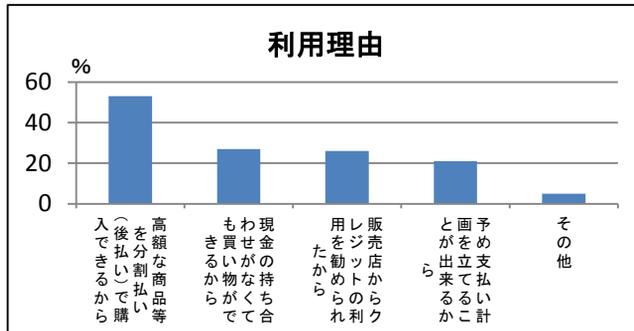
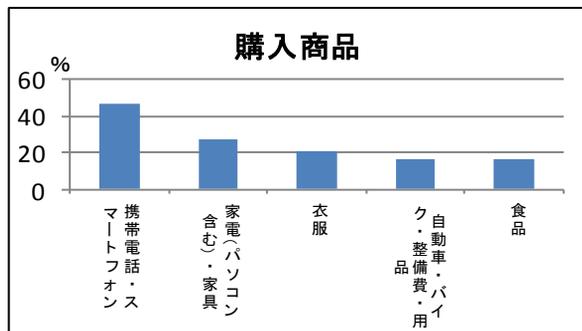


## Ⅱ. 個別クレジット利用者に対する調査結果

(予備調査70,000サンプルの内、個別クレジット利用者1,530サンプルを抽出)

### (1) 個別クレジットの利用実態とイメージ

- ①個別クレジットの利用頻度は43%（「よく利用 7%」＋「たまに利用 36%」）で減少傾向。その理由として、4割近くがカードで十分なので個別クレジットの必要性を感じていないとしており、今後もクレジットカードの利用拡大によって個別クレジットの利用頻度にも影響が出る可能性がある。
- ②購入商品は、携帯電話・スマートフォンでの利用が高く、特に学生層にその傾向が強い。
- 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（53%）」や「現金の持ち合わせがなくても買い物できるから（27%）」といった個別クレジットの特性によるものが多いが、「販売店から個別クレジットの利用を勧められたから（26%）」もあった。【複数回答有】

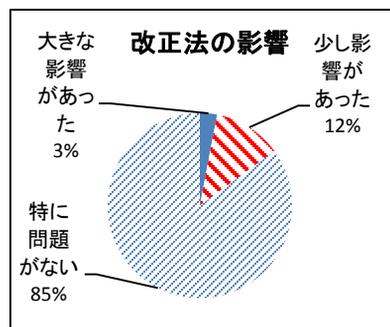


### (2) 個別クレジットのトラブル実態

- ①直近1年のトラブル経験は、「無い」が96%。
- ②トラブルの内容は、「商品・サービスに対して不満（29%）」、「支払い遅延・支払い不能（26%）」、「商品を購入するよう強引だった（20%）」が上位。【複数回答有】

### (3) 改正割賦販売法の影響

- ①割賦販売法の改正施行により3%の者が「大きな影響があった」と感じている。
- ②改正法施行後の申込時の影響については、「特に問題がなかった」は87%。



## Ⅲ. 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36%（「知っている 6%」＋「なんとなく知っている 30%」）。
- ②協会が実施している様々な広報・啓発活動の認知率は平均で約9%であるが、その中では『クレジットカード啓発キャンペーン※』の認知率が16%と高かった。  
※平成24年3月31日から平成24年6月30日までの間に、若年層を主なターゲットとし、タレントを起用したポスターの駅貼りや新聞広告を実施。
- ③協会の広報・啓発活動を認識している者のうち52%は好意的な評価（「よくやっていると思う 7%」＋「まあまあやっていると思う 45%」）。

【お問い合わせ先】

社団法人日本クレジット協会 消費者・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

投稿先：東商記者クラブ・日銀記者クラブ