

# クレジットカード決済に関する 利用動向調査レポート

2018年5月25日～6月9日の期間に「クレジットカード利用動向調査」を20～50代の男女に対して行いました。

調査は事前調査として4,383人を対象に「普段から良く利用する会計方法」「最も良く利用する支払い方法」などを調査し、本調査において事前調査にて「お店で最も良く利用する支払い方法」で「クレジットカード決済」を選択した1,119名を対象に「クレジットカード決済を利用したいシーン」「クレジットカード決済を利用する理由」などを調査しました。

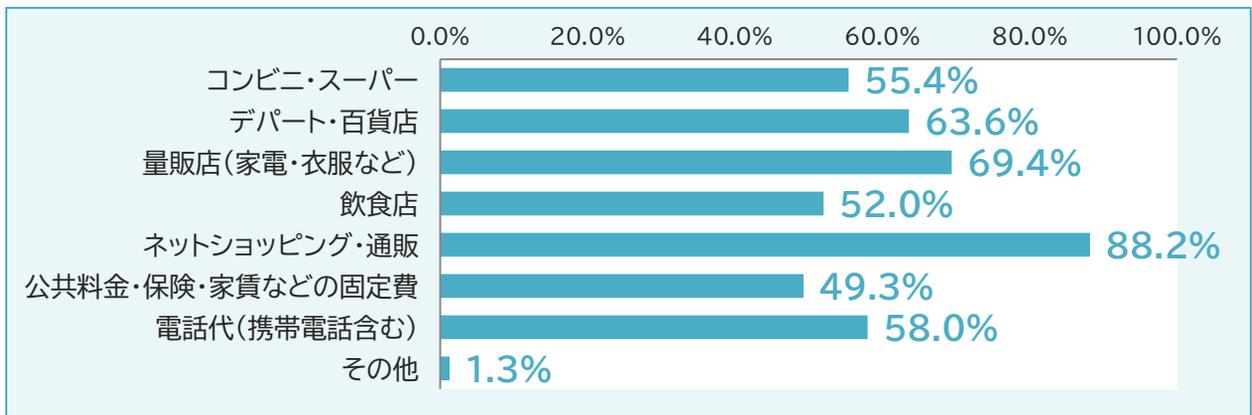
調査時期：2018年5月25日～6月9日  
 調査方法：インターネット調査  
 調査地域：全国  
 調査対象者：1,119人（20代から50代の男女、学生は含まない）  
 調査協力：株式会社ジャストシステム

男性	女性	総数	20代	30代	40代	50代
559人	560人	1119人	225人 (20.1%)	337人 (30.1%)	331人 (29.6%)	226人 (20.2%)

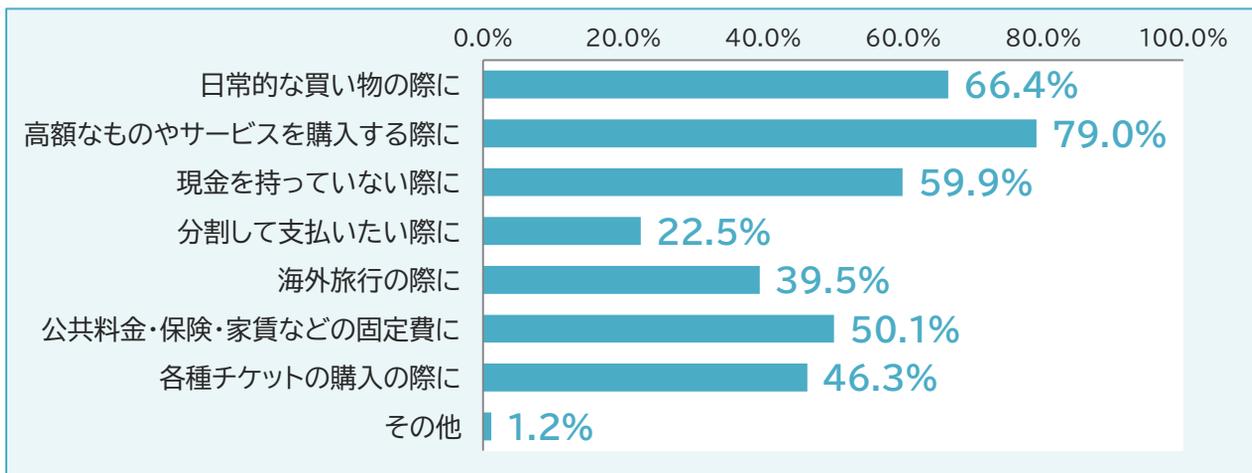
北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県
41人 (3.7%)	10人 (0.9%)	9人 (0.8%)	23人 (2.1%)	4人 (0.4%)	6人 (0.5%)	4人 (0.4%)	27人 (2.4%)	12人 (1.1%)	16人 (1.4%)
埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県	石川県	福井県	山梨県	長野県
59人 (5.3%)	57人 (5.1%)	185人 (16.5%)	93人 (8.3%)	17人 (1.5%)	9人 (0.8%)	12人 (1.1%)	4人 (0.4%)	6人 (0.5%)	12人 (1.1%)
岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県
22人 (2.0%)	28人 (2.5%)	77人 (6.9%)	18人 (1.6%)	12人 (1.1%)	29人 (2.6%)	98人 (8.8%)	49人 (4.4%)	16人 (1.4%)	11人 (1.0%)
鳥取県	島根県	岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県
3人 (0.3%)	5人 (0.4%)	17人 (1.5%)	14人 (1.3%)	8人 (0.7%)	6人 (0.5%)	5人 (0.4%)	7人 (0.6%)	3人 (0.3%)	38人 (3.4%)
佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮城県	鹿児島県	沖縄県			
2人 (0.2%)	7人 (0.6%)	9人 (0.8%)	5人 (0.4%)	3人 (0.3%)	9人 (0.8%)	12人 (1.1%)			

公務員	経営者 役員	会社員 (事務系)	会社員 (技術系)	会社員 (その他)	自営業	自由業	専業主 婦・主夫	パート・ アルバイト	学生	その他
72人 (6.4%)	28人 (2.5%)	325人 (29.0%)	227人 (20.3%)	176人 (15.7%)	55人 (4.9%)	14人 (1.3%)	14人 (1.3%)	208人 (18.6%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)

## Q1 どのような場所でクレジットカード払いを行いますか？

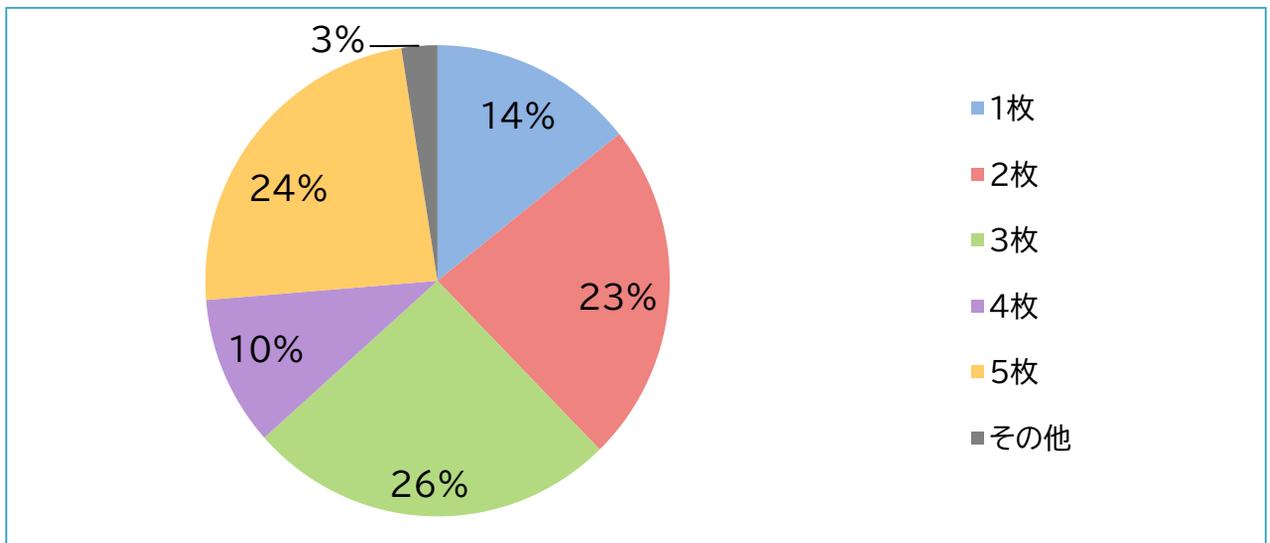


## Q2 あなたがクレジットカードを利用して決済を行いたいのはどのようなシーンですか？



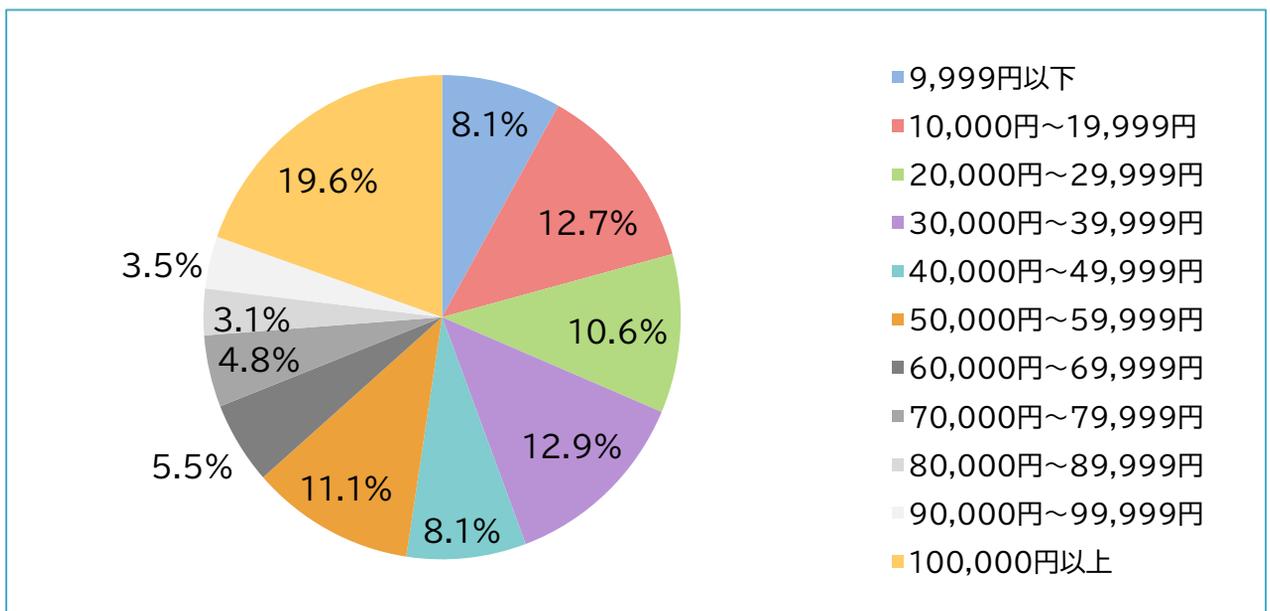
- ネットショッピング・通販において、約90%がクレジットカード決済を利用
- 対面店舗での購入は、量販店が70%、デパートや百貨店での利用が60%を超えた。
- 「高額なものやサービスを購入する際にクレジットカードを利用したい」が約80%  
単価の高いものに対して、クレジットカード決済を行いたい需要がより高い。
- 一方、コンビニ・スーパーでのクレジット利用が50%越、「日常的な買い物の際にクレジット決済を利用したい」が約70%  
単価に関係なくクレジットカード決済の利用が拡大し、日常的な決済インフラとして確立している。

### Q3 クレジットカードは何枚持っていますか？



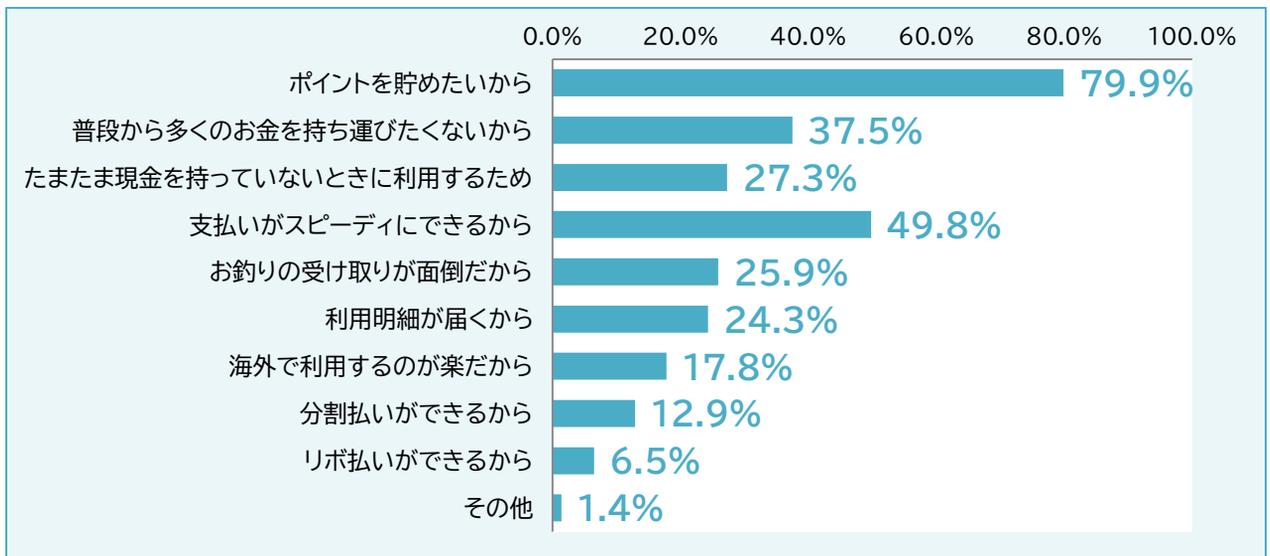
- クレジットカードの平均所持枚数は約3.0枚、4枚以上所持しているのが約40%

### Q4 クレジットカードによる買い物は、月平均どのくらいの金額になりますか？



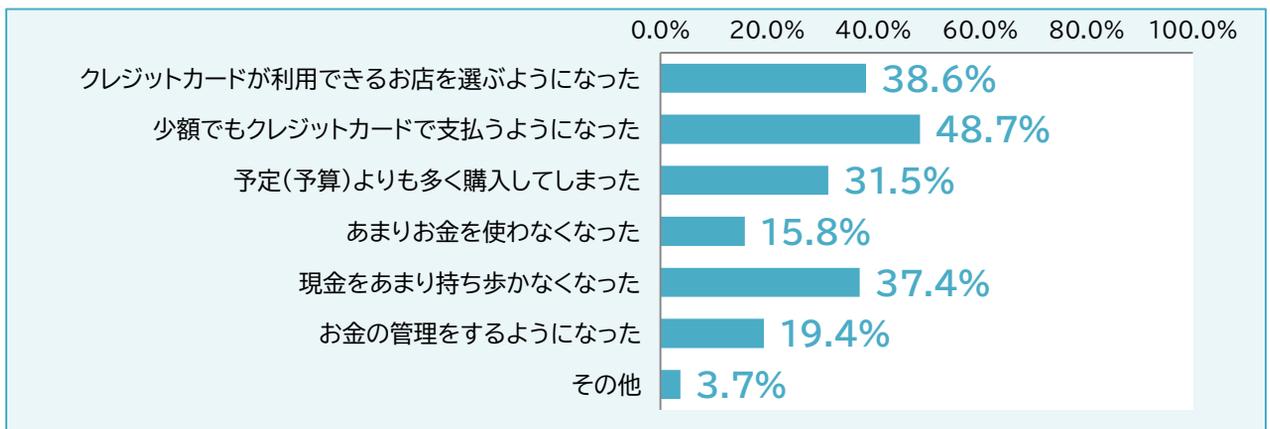
- 月10万円以上が約20%、4万円以上が50%以上
- 全体の約半数が電話代や光熱費の固定費などにクレジットカードを利用していること、また、高価な商品の購入にクレジットカード利用が多いことが背景にあると考えられる。

## Q5 あなたが普段クレジットカードを利用する理由を以下から全てお選びください。



- クレジットカードを利用する理由、「ポイントを貯めたいから」が約80%。
- また、「支払いがスピーディーにできるから」が約50%、「お釣りの受取りが面倒」が25%と、レジでの支払い時間の短縮を目的に利用しているユーザーの多さが目立った。

## Q6 クレジットカードの利用に伴い、あなたが体験したことを以下から全てお選びください。

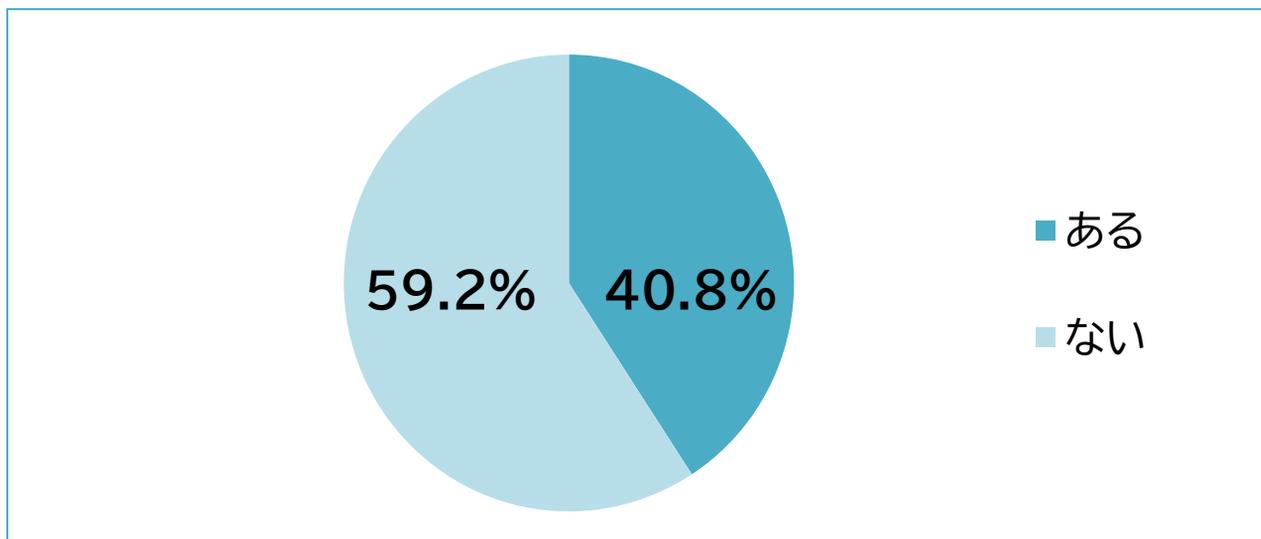


- 「少額でもクレジットカードで払うようになった」が約50%

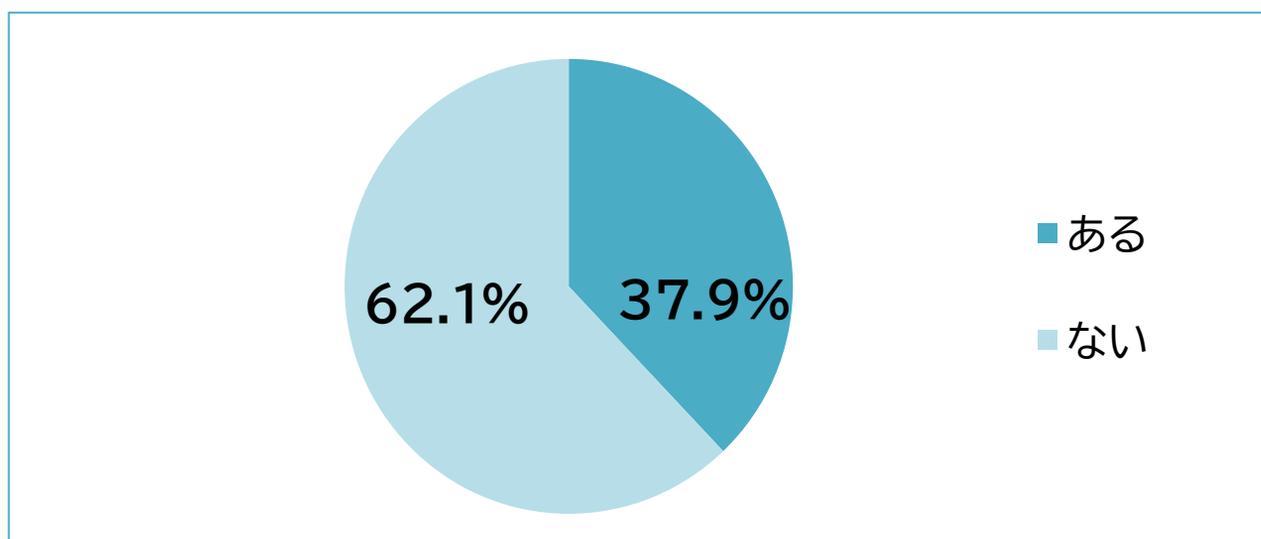
Q6でもあったようにポイント目当てにクレジットカードを利用する人が大多数いるため、普段のちょっとした買い物でもカードで支払えるところはカードで支払いたい、という需要が高い。

そのため、「クレジットカードを利用できるお店を選ぶようになった」と答えた方が約40%と多くなっていると考えられる。

**Q7** クレジットカードでの支払いができないお店を選んでしまい、困ったことがありますか？

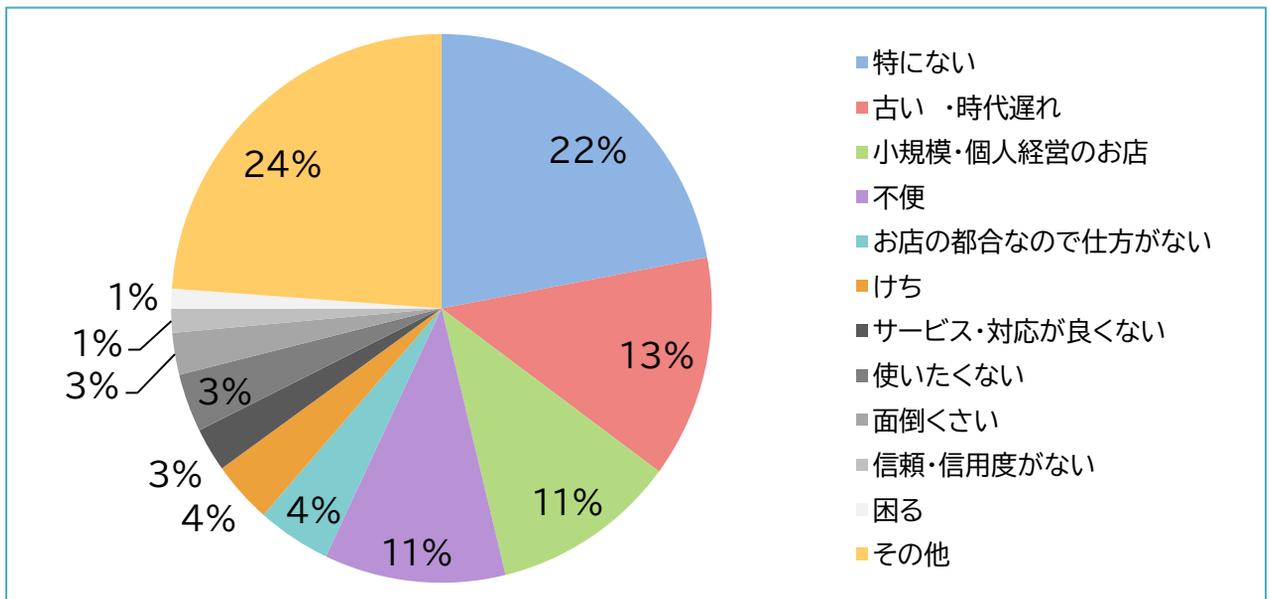


**Q8** クレジットカードでの支払いができないことが原因で、お店選びや予約を変更したことがありますか？



■ 約40%が、クレジットカードの利用可否を基準にお店選びをしている  
クレジットカードが利用できないことが理由でお店を変更した人が約40%いることから、クレジットカードの利用可否が集客にも影響していることが分かる。

## Q9 クレジットカードで支払いができないお店の印象を具体的にお聞かせください。



### ■ 不便・・・約10%

- ・今時クレカが使えないのはかなり不便である。
- ・特に5000円以上の決済が普通なのに使えないのは印象が悪い。
- ・車検やタイヤ交換など、必要経費で単価が高いものはカードが使えるところで予約している。

### ■ 古い・時代遅れ・・・約13%

- ・時代のニーズに合わせてないと感じる
- ・古い体質のお店なんだな、不便だなと思います。今はクレジットか電子マネーでの支払いがふつうかなと思うので。

### ■ 小規模・個人経営のお店・・・約11%

- ・小規模の昔ながらのお店のイメージ
- ・個人経営で手数料負担が厳しいお店。

### ■ サービス・対応が良くない・・・約3%

- ・自分たちが手数料払いたくないだけで、不便を客に感じさせる、サービスの悪い店だと思えます。
- ・利用者のことを考えてくれないのだなと思い、イメージダウンです。

## クレジットカード決済に対応していないお店に対し、約80%がネガティブイメージを持っている

需要が高いにも関わらず、クレジットカード決済に対応していない店舗は「サービスや対応が良くない」「手数料をけちっている」というネガティブなイメージを持たれてしまうことが分かった。

クレジットカードを導入する＝社会的信用がある、と判断する人も多く、集客にも大きく影響すると考えられる。