

NEWS RELEASE

クレジットカード不正利用防止のための取引保留に関する消費者意識調査を実施（昨年度より継続）
～取引保留を「よく知っている」消費者は 12.2%留まり、消費者はより「速やかな保留の通知と解除」を求めている

2021年2月19日

日本クレジットカード協会(略称 JCCA、会長 中西 章裕 ユーシーカード株式会社 代表取締役社長)は、昨年度に続き、なりすましによるクレジットカードの不正利用防止策としての取引保留（以下、セキュリティ保留。下記〈参考〉ご参照）について、全国のクレジットカード保有者（20歳～59歳の男女）を対象にインターネットによる意識調査を実施しました。調査の結果、セキュリティ保留を「よく知っている」は12.2%（昨年度調査では15%）に留まり、昨年度と同様に認知度の低さが課題として浮き彫りになりました。

また、セキュリティ保留経験者に対し、セキュリティ保留時のカード会社の対応への満足度について尋ねたところ、「申し分なく安心できた（71%）」「連絡が早かった（68%）」「すぐ再開された（67%）」と概ね高評価でした。

さらに、セキュリティ保留に求める機能として「保留の通知（69%）」「自身で解除できる（49%）」のニーズが高く、利用者はより「速やかな保留の通知と解除」を求めていることが分かりました。

本調査結果を踏まえ、JCCAではクレジットカード会社によるセキュリティ対策についてクレジットカード利用者に広くご理解をいただけるよう周知活動を継続していくとともに、安全・安心にご利用いただける環境整備を引き続き行ってまいります。

〈参考〉なりすましによるクレジットカードの不正利用未然防止対策としての取引保留とは・・・

クレジットカードの不正利用を未然に防止し、利用者に安心してカードをご利用いただくために、クレジットカード会社が利用者に利用内容の確認が取れるまで一時的に取引を保留することです。本対応は、過去の不正利用のケースと類似する場合や、利用者のご利用パターンとは異なる点が見受けられる取引を検知した場合に、カード会社の判断で実施するものです。

1.調査概要

なりすましによるクレジットカードの不正利用の増加に伴い、クレジットカード利用者を不正利用から守るため、クレジットカード会社は取引の保留を行う場合があり、同保留の認知度や評価、ニーズの調査を行いました。

【回収サンプル数】1,032サンプル 【調査時期】2020年11月10日（火）～11日（水）

2.調査結果のサマリ

No	調査項目	調査結果
1	カード不正利用の認知・被害の経験	「よく知っている（32.8）」「なんとなく聞いたことがある（59.8%）」と9割以上が不正利用の存在を認知。未遂も含む被害経験（21.4%）は昨年度（17.8%）より増加。
2	セキュリティ保留の認知・経験	セキュリティ保留の認知度（54.7%/「なんとなく」含む）は昨年度（59.7%）より減少。コロナ影響による消費行動自体の減少も理由と考えられるが、引き続き低水準。
3	セキュリティ保留の認知経路	認知経路上位は、1位テレビ、2位ニュースサイト、3位周囲の人の話、4位カード会社のメール。普段の情報源との差分（3位LINE、4位動画サイト）を踏まえた啓発が重要。
4	セキュリティ保留時のカード会社・加盟店の対応	カード会社の対応は「申し分なく安心できた（71%）」「連絡が早かった（68%）」「すぐ再開された（67%）」と概ね高評価。
5	セキュリティ保留において今後望む対策	「保留の通知（69%）」「自身で解除できる（49%）」のニーズが高く、利用者が求める「速やかな保留の通知と解除」を念頭に置いたサービスの改善等が必要。

3.設問と調査結果(抜粋)

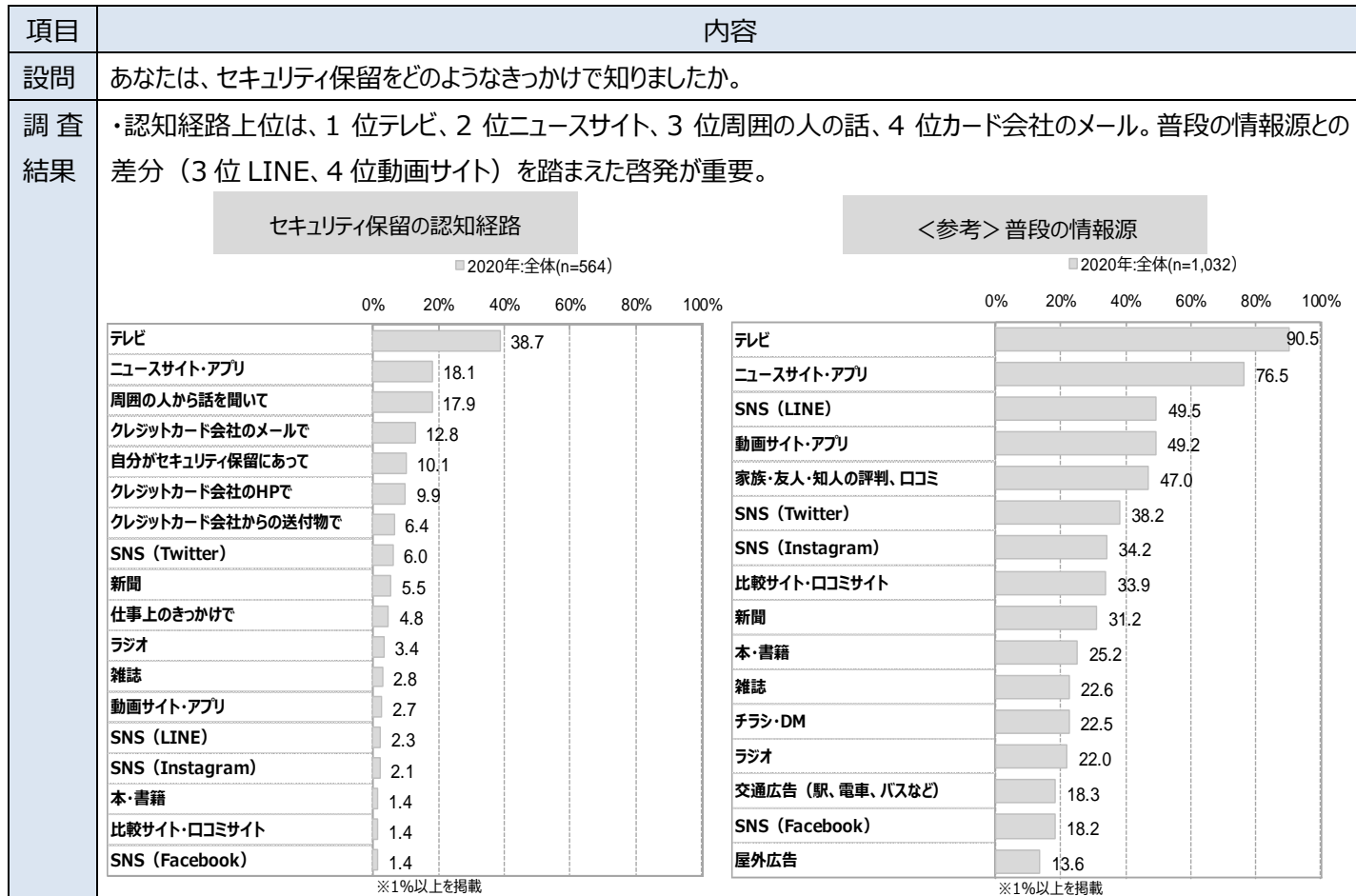
■クレジットカード不正利用被害の経験

項目	内容																																																																								
設問	近年、フィッシングサイトや偽の決済フォームからクレジットカード番号等の個人情報が抜き取られ、不正利用に用いられるケースが増えております。あなたはその様な不正利用が存在することをご存知でしたか。																																																																								
調査結果	<p>・「よく知っている（32.8）」「なんとなく聞いたことがある（59.8%）」と9割以上が不正利用の存在を認知。</p> <p style="text-align: center;">■よく知っている ■なんとなく聞いたことがある ■知らない</p> <p style="text-align: center;">n= 0% 20% 40% 60% 80% 100% 認知率</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>時系列</th> <th>2020年</th> <th>(1,032)</th> <th>32.8</th> <th>59.8</th> <th>7.5</th> <th>92.5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>2019年</td> <td>(1,032)</td> <td>33.0</td> <td>58.4</td> <td>8.5</td> <td>91.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">カード 利用頻度 別</td> <td>毎日</td> <td>(45)</td> <td>46.7</td> <td>42.2</td> <td>11.1</td> <td>88.9</td> </tr> <tr> <td>週7未満週1以上</td> <td>(471)</td> <td>35.0</td> <td>59.0</td> <td>5.9</td> <td>94.1</td> </tr> <tr> <td>週1未満月1以上</td> <td>(516)</td> <td>29.5</td> <td>62.0</td> <td>8.5</td> <td>91.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2020年 年代別</td> <td>20代</td> <td>(258)</td> <td>28.7</td> <td>58.9</td> <td>12.4</td> <td>87.6</td> </tr> <tr> <td>30代</td> <td>(258)</td> <td>32.6</td> <td>58.9</td> <td>8.5</td> <td>91.5</td> </tr> <tr> <td>40代</td> <td>(258)</td> <td>30.2</td> <td>65.1</td> <td>4.7</td> <td>95.3</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>(258)</td> <td>39.5</td> <td>56.2</td> <td>4.3</td> <td>95.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">性別</td> <td>男性</td> <td>(412)</td> <td>43.0</td> <td>51.0</td> <td>6.1</td> <td>93.9</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>(620)</td> <td>26.0</td> <td>65.6</td> <td>8.4</td> <td>91.6</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">※認知率（「よく知っている」+「なんとなく聞いたことがある」）</p>		時系列	2020年	(1,032)	32.8	59.8	7.5	92.5		2019年	(1,032)	33.0	58.4	8.5	91.5	カード 利用頻度 別	毎日	(45)	46.7	42.2	11.1	88.9	週7未満週1以上	(471)	35.0	59.0	5.9	94.1	週1未満月1以上	(516)	29.5	62.0	8.5	91.5	2020年 年代別	20代	(258)	28.7	58.9	12.4	87.6	30代	(258)	32.6	58.9	8.5	91.5	40代	(258)	30.2	65.1	4.7	95.3	50代	(258)	39.5	56.2	4.3	95.7	性別	男性	(412)	43.0	51.0	6.1	93.9	女性	(620)	26.0	65.6	8.4	91.6
時系列	2020年	(1,032)	32.8	59.8	7.5	92.5																																																																			
	2019年	(1,032)	33.0	58.4	8.5	91.5																																																																			
カード 利用頻度 別	毎日	(45)	46.7	42.2	11.1	88.9																																																																			
	週7未満週1以上	(471)	35.0	59.0	5.9	94.1																																																																			
	週1未満月1以上	(516)	29.5	62.0	8.5	91.5																																																																			
2020年 年代別	20代	(258)	28.7	58.9	12.4	87.6																																																																			
	30代	(258)	32.6	58.9	8.5	91.5																																																																			
	40代	(258)	30.2	65.1	4.7	95.3																																																																			
	50代	(258)	39.5	56.2	4.3	95.7																																																																			
性別	男性	(412)	43.0	51.0	6.1	93.9																																																																			
	女性	(620)	26.0	65.6	8.4	91.6																																																																			

■セキュリティ上の理由によるクレジットカード取引の保留の認知率

項目	内容																																																																																										
設問	近年、クレジットカードの不正利用が増加しているため、クレジットカード会社はクレジットカードのセキュリティ上の理由による取引の保留というものを行っております。あなたはその保留をご存知でしたか。																																																																																										
調査結果	<p>・セキュリティ保留の認知度（54.7%/「なんとなく」含む）は昨年度（59.7%）より減少。コロナ影響による消費行動自体の減少も理由と考えられるが、引き続き低水準。</p> <p style="text-align: center;">■よく知っている ■なんとなく聞いたことがある ■知らない</p> <p style="text-align: center;">n= 0% 20% 40% 60% 80% 100% 認知率</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>時系列</th> <th>2020年</th> <th>(1,032)</th> <th>12.2</th> <th>42.4</th> <th>45.3</th> <th>54.7</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>2019年</td> <td>(1,032)</td> <td>15.0</td> <td>44.7</td> <td>40.3</td> <td>59.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">時系列 × カード 利用頻度 別</td> <td>2020年 毎日</td> <td>(45)</td> <td>33.3</td> <td>42.2</td> <td>24.4</td> <td>75.6</td> </tr> <tr> <td>2019年 毎日</td> <td>(56)</td> <td>16.1</td> <td>42.9</td> <td>41.1</td> <td>58.9</td> </tr> <tr> <td>2020年 週7未満週1以上</td> <td>(471)</td> <td>12.3</td> <td>44.8</td> <td>42.9</td> <td>57.1</td> </tr> <tr> <td>2019年 週7未満週1以上</td> <td>(460)</td> <td>16.3</td> <td>48.7</td> <td>35.0</td> <td>65.0</td> </tr> <tr> <td>2020年 週1未満月1以上</td> <td>(516)</td> <td>10.3</td> <td>40.3</td> <td>49.4</td> <td>50.6</td> </tr> <tr> <td>2019年 週1未満月1以上</td> <td>(516)</td> <td>13.8</td> <td>41.3</td> <td>45.0</td> <td>55.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2020年 年代別</td> <td>20代</td> <td>(258)</td> <td>14.7</td> <td>39.1</td> <td>46.1</td> <td>53.9</td> </tr> <tr> <td>30代</td> <td>(258)</td> <td>12.0</td> <td>39.1</td> <td>48.8</td> <td>51.2</td> </tr> <tr> <td>40代</td> <td>(258)</td> <td>10.9</td> <td>40.7</td> <td>48.4</td> <td>51.6</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>(258)</td> <td>11.2</td> <td>50.8</td> <td>38.0</td> <td>62.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">性別</td> <td>男性</td> <td>(412)</td> <td>16.3</td> <td>44.9</td> <td>38.8</td> <td>61.2</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>(620)</td> <td>9.5</td> <td>40.8</td> <td>49.7</td> <td>50.3</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">※認知率（「よく知っている」+「なんとなく聞いたことがある」）</p>		時系列	2020年	(1,032)	12.2	42.4	45.3	54.7		2019年	(1,032)	15.0	44.7	40.3	59.7	時系列 × カード 利用頻度 別	2020年 毎日	(45)	33.3	42.2	24.4	75.6	2019年 毎日	(56)	16.1	42.9	41.1	58.9	2020年 週7未満週1以上	(471)	12.3	44.8	42.9	57.1	2019年 週7未満週1以上	(460)	16.3	48.7	35.0	65.0	2020年 週1未満月1以上	(516)	10.3	40.3	49.4	50.6	2019年 週1未満月1以上	(516)	13.8	41.3	45.0	55.0	2020年 年代別	20代	(258)	14.7	39.1	46.1	53.9	30代	(258)	12.0	39.1	48.8	51.2	40代	(258)	10.9	40.7	48.4	51.6	50代	(258)	11.2	50.8	38.0	62.0	性別	男性	(412)	16.3	44.9	38.8	61.2	女性	(620)	9.5	40.8	49.7	50.3
時系列	2020年	(1,032)	12.2	42.4	45.3	54.7																																																																																					
	2019年	(1,032)	15.0	44.7	40.3	59.7																																																																																					
時系列 × カード 利用頻度 別	2020年 毎日	(45)	33.3	42.2	24.4	75.6																																																																																					
	2019年 毎日	(56)	16.1	42.9	41.1	58.9																																																																																					
	2020年 週7未満週1以上	(471)	12.3	44.8	42.9	57.1																																																																																					
	2019年 週7未満週1以上	(460)	16.3	48.7	35.0	65.0																																																																																					
	2020年 週1未満月1以上	(516)	10.3	40.3	49.4	50.6																																																																																					
	2019年 週1未満月1以上	(516)	13.8	41.3	45.0	55.0																																																																																					
2020年 年代別	20代	(258)	14.7	39.1	46.1	53.9																																																																																					
	30代	(258)	12.0	39.1	48.8	51.2																																																																																					
	40代	(258)	10.9	40.7	48.4	51.6																																																																																					
	50代	(258)	11.2	50.8	38.0	62.0																																																																																					
性別	男性	(412)	16.3	44.9	38.8	61.2																																																																																					
	女性	(620)	9.5	40.8	49.7	50.3																																																																																					

■セキュリティ保留の認知経路



■セキュリティ保留時のカード会社・加盟店の対応



■セキュリティ保留において今後望む対策

項目	内容																																																																																																																							
設問	会計・決済時にセキュリティ保留がかかると、一時的に会計・決済ができなくなります。この場合はカード会社に電話等で連絡し、保留を解除してもらう必要がありますが、以下のような機能変更案も検討されています。あなたが欲しいと思う機能を全てお答えください。																																																																																																																							
調査結果	<p>「保留の通知（69%）」「自身で解除できる（49%）」のニーズが高く、利用者が求める「速やかな保留の通知と解除」を念頭に置いたサービスの改善等が必要。</p> <div style="text-align: right;">□ 2020年:全体</div> <p>n=30以上の場合</p> <p>[比率の差]</p> <ul style="list-style-type: none"> 2020年:全体+10%ポイント 2020年:全体+5%ポイント 2020年:全体-5%ポイント 2020年:全体-10%ポイント <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>n=</th> <th>2.セキュリティ保留がかかった場合の通知機能</th> <th>1.セキュリティ保留を自分で解除できる機能</th> <th>4.セキュリティ保留の対象金額設定機能</th> <th>5.セキュリティ保留がかかったカードの差替機能</th> <th>3.セキュリティ保留を使用都度解除する機能</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">2020年:全体</td> <td>(1,032)</td> <td>68.6</td> <td>48.8</td> <td>26.4</td> <td>22.4</td> <td>18.1</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">カード利用頻度別</td> <td>毎日</td> <td>(45)</td> <td>55.6</td> <td>48.9</td> <td>22.2</td> <td>20.0</td> <td>17.8</td> </tr> <tr> <td>週7未満週1以上</td> <td>(471)</td> <td>74.7</td> <td>49.7</td> <td>28.0</td> <td>25.9</td> <td>19.7</td> </tr> <tr> <td>週1未満月1以上</td> <td>(516)</td> <td>64.1</td> <td>48.1</td> <td>25.2</td> <td>19.4</td> <td>16.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">年代別</td> <td>20代</td> <td>(258)</td> <td>66.7</td> <td>49.6</td> <td>29.1</td> <td>19.4</td> <td>19.4</td> </tr> <tr> <td>30代</td> <td>(258)</td> <td>63.2</td> <td>48.1</td> <td>32.2</td> <td>26.4</td> <td>19.0</td> </tr> <tr> <td>40代</td> <td>(258)</td> <td>73.6</td> <td>46.1</td> <td>20.2</td> <td>21.3</td> <td>17.1</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>(258)</td> <td>70.9</td> <td>51.6</td> <td>24.0</td> <td>22.5</td> <td>17.1</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">性別</td> <td>男性</td> <td>(412)</td> <td>66.5</td> <td>49.5</td> <td>24.8</td> <td>19.9</td> <td>19.9</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>(620)</td> <td>70.0</td> <td>48.4</td> <td>27.4</td> <td>24.0</td> <td>16.9</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">セキュリティ保留認知別</td> <td>よく知っている</td> <td>(126)</td> <td>73.8</td> <td>50.8</td> <td>27.8</td> <td>23.0</td> <td>22.2</td> </tr> <tr> <td>なんとなく知っている</td> <td>(438)</td> <td>66.7</td> <td>47.9</td> <td>28.1</td> <td>21.9</td> <td>19.9</td> </tr> <tr> <td>知らない</td> <td>(468)</td> <td>69.0</td> <td>49.1</td> <td>24.4</td> <td>22.6</td> <td>15.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">セキュリティ保留経験別</td> <td>経験あり</td> <td>(78)</td> <td>64.1</td> <td>48.7</td> <td>21.8</td> <td>26.9</td> <td>19.2</td> </tr> <tr> <td>経験なし</td> <td>(434)</td> <td>72.1</td> <td>48.8</td> <td>30.0</td> <td>21.4</td> <td>20.7</td> </tr> </tbody> </table>			n=	2.セキュリティ保留がかかった場合の通知機能	1.セキュリティ保留を自分で解除できる機能	4.セキュリティ保留の対象金額設定機能	5.セキュリティ保留がかかったカードの差替機能	3.セキュリティ保留を使用都度解除する機能	2020年:全体		(1,032)	68.6	48.8	26.4	22.4	18.1	カード利用頻度別	毎日	(45)	55.6	48.9	22.2	20.0	17.8	週7未満週1以上	(471)	74.7	49.7	28.0	25.9	19.7	週1未満月1以上	(516)	64.1	48.1	25.2	19.4	16.7	年代別	20代	(258)	66.7	49.6	29.1	19.4	19.4	30代	(258)	63.2	48.1	32.2	26.4	19.0	40代	(258)	73.6	46.1	20.2	21.3	17.1	50代	(258)	70.9	51.6	24.0	22.5	17.1	性別	男性	(412)	66.5	49.5	24.8	19.9	19.9	女性	(620)	70.0	48.4	27.4	24.0	16.9	セキュリティ保留認知別	よく知っている	(126)	73.8	50.8	27.8	23.0	22.2	なんとなく知っている	(438)	66.7	47.9	28.1	21.9	19.9	知らない	(468)	69.0	49.1	24.4	22.6	15.4	セキュリティ保留経験別	経験あり	(78)	64.1	48.7	21.8	26.9	19.2	経験なし	(434)	72.1	48.8	30.0	21.4	20.7
		n=	2.セキュリティ保留がかかった場合の通知機能	1.セキュリティ保留を自分で解除できる機能	4.セキュリティ保留の対象金額設定機能	5.セキュリティ保留がかかったカードの差替機能	3.セキュリティ保留を使用都度解除する機能																																																																																																																	
2020年:全体		(1,032)	68.6	48.8	26.4	22.4	18.1																																																																																																																	
カード利用頻度別	毎日	(45)	55.6	48.9	22.2	20.0	17.8																																																																																																																	
	週7未満週1以上	(471)	74.7	49.7	28.0	25.9	19.7																																																																																																																	
	週1未満月1以上	(516)	64.1	48.1	25.2	19.4	16.7																																																																																																																	
年代別	20代	(258)	66.7	49.6	29.1	19.4	19.4																																																																																																																	
	30代	(258)	63.2	48.1	32.2	26.4	19.0																																																																																																																	
	40代	(258)	73.6	46.1	20.2	21.3	17.1																																																																																																																	
	50代	(258)	70.9	51.6	24.0	22.5	17.1																																																																																																																	
性別	男性	(412)	66.5	49.5	24.8	19.9	19.9																																																																																																																	
	女性	(620)	70.0	48.4	27.4	24.0	16.9																																																																																																																	
セキュリティ保留認知別	よく知っている	(126)	73.8	50.8	27.8	23.0	22.2																																																																																																																	
	なんとなく知っている	(438)	66.7	47.9	28.1	21.9	19.9																																																																																																																	
	知らない	(468)	69.0	49.1	24.4	22.6	15.4																																																																																																																	
セキュリティ保留経験別	経験あり	(78)	64.1	48.7	21.8	26.9	19.2																																																																																																																	
	経験なし	(434)	72.1	48.8	30.0	21.4	20.7																																																																																																																	

日本クレジットカード協会

ホームページ：<http://www.jcca-office.gr.jp>



以上