

＼ 実際の利用者 20,421 人が回答 ／
オリコン顧客満足度[®]調査 『クレジットカード』利用実態データ

■ 申込み方法 **オンラインでの申込みは計58.2%** オフラインでの申込みは計41.8%

■ 改善してほしいセキュリティ対策 「**カードの不正利用の監視対応**」が**8.1%**で最多

《関連トピックス》クレジットカードの不正利用被害の発生状況

オリコン株式会社（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池 恒、略称：オリコン）は、グループ会社である株式会社oricon MEが、実際のサービス利用者を対象に第三者の立場で実施した『クレジットカード』満足度ランキングの調査対象者20,421名（年会費無料：11,158人 / 一般：3,868人 / ゴールドカード：5,395人）に、別途聴取し集計した利用実態データを2025年4月15日（火）14時に発表しました。結果は以下の通りとなりました。



調査設問 & TOPICS

1 クレジットカードの申込み方法

- ・オンラインでの申込みは計58.2%
- ・「店頭」「申込み用紙に記入」などオフラインの申込みも計41.8%と高い割合に

2 利用目的

- ・日常的な買い物が計77.5%と最多

3 会員サイト・専用アプリで利用したメニュー

- ・「利用金額の合計・請求金額の確認」が76.0%で最多
- ・「ポイント・マイルの獲得状況の確認・利用」も50.2%と多い傾向に

4 ポイント・マイルの使い方

- ・「普段の買い物などで使う」が51.7%で最多 ・「別のポイント・マイルなどに交換する」は12.0%

5 利用・経験のあるセキュリティ対策

- ・「タッチ決済ができるカードの発行」が25.2%で最多

6 改善してほしいセキュリティ対策

- ・カードの不正利用に関する対策が上位に

《 関連トピックス 》

■ クレジットカードの不正利用被害の発生状況

- ・2024年の不正利用被害額は550億円にのぼる

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない場合がございます

本レポートは、オリコン顧客満足度[®]調査 『クレジットカード』の2025年調査対象者に別途聴取したデータをまとめたものです。
顧客満足度ランキングの詳細については、以下公式サイトランキングページおよびランキングリリース資料PDFをご参照いただければ幸いです。

『クレジットカード』ランキングページ：<https://life.oricon.co.jp/rank-credit-card/>

『クレジットカード』プレスリリースPDF：<https://life.oricon.co.jp/information/808/>

本レポートの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

- ・引用元の記載：「オリコン」または「オリコン顧客満足度[®]」による調査である旨をご記載ください。
- ・関連リンクの記載：Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度[®]」内の該当ランキングページのリンク設置をお願いいたします。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5618 オリコン顧客満足度[®]広報窓口

1 クレジットカードの申込み方法

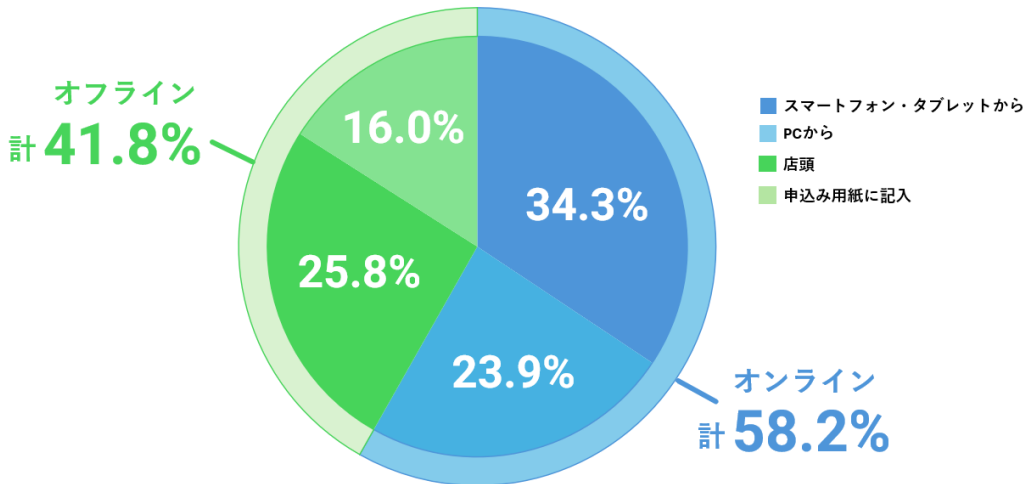
■ オンラインでの申込みは計58.2% オフラインでの申込みは計41.8%

「どのような方法でクレジットカードの申込みをしたか？（単一回答）」について聴取したところ、「スマートフォン・タブレットから」が34.3%と最多でした。次いで「店頭」が25.8%、「PCから」が23.9%、「申込み用紙に記入」が16.0%とつづいています。

オンラインでの申込み（スマートフォン・タブレット・PC）が計58.2%、オフラインでの申込み（対面・書面）が計41.8%と、オンラインでの申込みが2人に1人とやや多い傾向にありますが、対面や書面などのオフラインでの申込みも約4割と、一定の利用があり根強いニーズがあることがわかります。

クレジットカードをどのような方法で申込みましたか？

〈n=20,421 / 単一回答〉



『クレジットカード』利用実態データ（オリコン顧客満足度調査） 調査主体：株式会社oricon ME（2025年4月15日発表）

2 利用目的

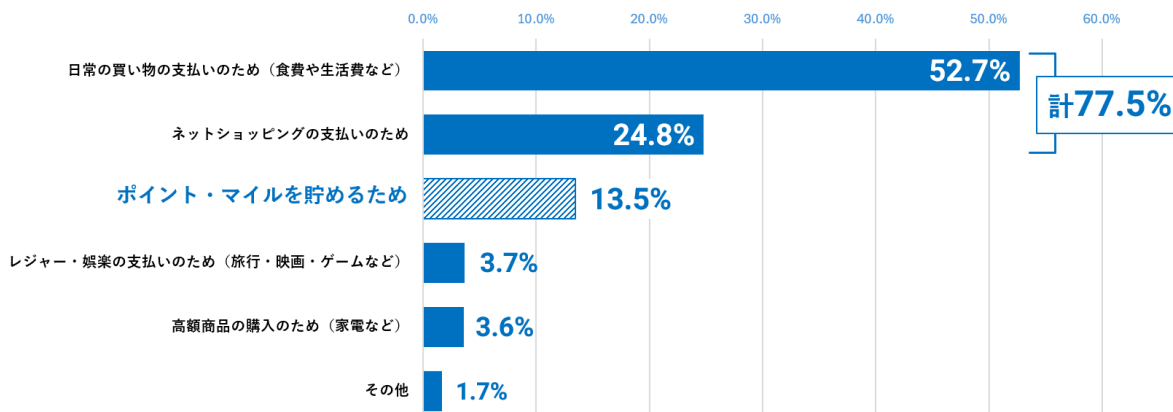
■ 日常的な買い物が計77.5%と最多、一方「ポイント・マイルを貯める」目的の利用者も

「クレジットカードを利用する目的は何か？（単一回答）」について聴取したところ「日常の買い物の支払いのため（食費や生活費など）」が52.7%で最多、つぎに「ネットショッピングの支払いのため」が24.8%と、日常的な買い物の支払いに関する目的が計77.5%と最も多い結果となりました。

また、他の目的としては次に「ポイント・マイルを貯めるため」が13.5%とつづいており、消費と同時に貯めることにも意識が向いていることがわかります。

クレジットカードを利用する目的は？

〈n=20,421 / 単一回答〉



『クレジットカード』利用実態データ（オリコン顧客満足度調査） 調査主体：株式会社oricon ME（2025年4月15日発表）

3 会員サイト・専用アプリで利用したメニュー

- 「**利用金額の合計・請求金額の確認**」が**76.0%**で最多
- 「**ポイント・マイルの獲得状況の確認・利用**」は**50.2%**

「クレジットカード会員サイト・専用アプリのトップページで利用したメニュー（複数回答）」について聴取したところ、「**利用金額の合計・請求金額の確認**」が**76.0%**で最多、次いで「**利用明細の確認**」が**74.2%**となりました。また「**ポイント・マイルの獲得状況の確認・利用**」は**50.2%**と高い割合を占めており、クレジットカード利用者が、利用状況の把握だけでなく、付与されるポイントやマイルといった特典にも強い関心があることがわかります。

クレジットカードの会員サイト・専用アプリのトップページで利用したメニュー TOP10 (n=20,421 / 複数回答)	
1	利用金額の合計・請求金額の確認 76.0%
2	利用明細の確認 74.2%
3	ポイント・マイルの獲得状況の確認・利用 50.2%
4	登録情報の照会・変更 30.9%
5	サイト・アプリからのお知らせ・キャンペーンの確認・適用 25.8%
6	特典や優待サービスの内容の確認・適用 24.3%
7	利用可能額の確認・増額方法の確認・変更 20.9%
8	支払い関連のサービスの確認・変更（リボ払い・分割払いなど） 19.7%
9	見ていない／あまり活用していない 11.6%
10	他サービスとの連携・内容の確認（キャッシュレス決済・キャッシングなど） 10.3%

『クレジットカード』利用実態データ（オリコン顧客満足度*調査）
調査主体：株式会社oricon ME（2025年4月15日発表）

4 ポイント・マイルの使い方

- 「**普段の買い物などで使う**」が**51.7%**で最多
- 「**別のポイント・マイルなどに交換する**」が**12.0%**

つづいて「ポイント・マイルの使い方（複数回答）」について聴取したところ、「**普段の買い物などで使う（コンビニ・スーパーなど）**」が**51.7%**で最多となっており、他の用途とは大きく差が開いています。

また「別のポイント・マイルなどに交換する」は**12.0%**となっており、より身近で幅広くお得に利用できる別のポイントに交換するなど、ポイント・マイルを有効活用したい人が一定数いることがわかります。

そのほかポイントを寄付・募金に充てられるサービスもある一方で「寄付・募金に使う」は**2.0%**に留まっており、これは「ポイント・マイルはほとんど使っていない」の**4.3%**より低い割合となっています。

ポイント・マイルの使い方 TOP10 (n=20,421 / 複数回答)	
1	普段の買い物などで使う（コンビニ・スーパーなど） 51.7%
2	外食したときに使う 15.6%
3	特別なもの・高額なものを買うため貯めてから使う 14.2%
4	ギフト券や商品などに交換する 13.3%
5	別のポイント・マイルなどに交換する 12.0%
6	特に決めていない 11.5%
7	旅行、航空券などに使う 10.3%
8	投資や仮想通貨など金融商品のサービスに投資する 5.3%
9	ポイント・マイルはほとんど使っていない 4.3%
10	寄付・募金に使う 2.0%

『クレジットカード』利用実態データ（オリコン顧客満足度*調査）
調査主体：株式会社oricon ME（2025年4月15日発表）



ポイント・マイル利用者のコメント

- 「ポイント還元率が高く、加盟店も多いので使いやすい。海外旅行保険や空港のラウンジなどのサービスが良い（60代以上・女性 / au PAY ゴールドカード）」
- 「ボーナスポイントもあり、還元率が高い。商品券が選べる（50代・女性 / エポスゴールドカード）」
- 「Amazonをよく使う人であればポイント還元率が高い（40代・男性 / Amazon Prime Mastercard）」
- 「日常でも飛行機でもマイルが貯まり、買い物や旅行に使えるのが良い（30代・女性 / JALカード CLUB-Aゴールドカード）」

5 利用・経験のあるセキュリティ対策

■「タッチ決済ができるカードの発行」25.2%が最多に

「利用・経験のあるセキュリティ対策（複数回答）」について聴取したところ、「**タッチ決済ができるカードの発行（スキミング防止[※]）**」が**25.2%で最多**となりました。（※スキミング=クレジットカードの磁気ストライプに記録されている情報を盗み取る犯罪手口）

次いで「カードの利用時の通知・連絡」が21.7%、「ナンバーレスカードの発行（カード番号が見られない）」が19.3%とつづきました。

順位	対策	割合
1	タッチ決済ができるカードの発行（スキミング防止）	25.2%
2	カードの利用時の通知・連絡	21.7%
3	ナンバーレスカードの発行（カード番号が見られない）	19.3%
4	ワンタイムパスワード （カード利用時に、都度使い捨てのパスワードを発行する機能）	14.8%
5	カード利用金額の上限設定	14.3%

特にない	42.8%
------	-------

「クレジットカード」利用実態データ（オリコン顧客満足度[®]調査） 調査主体：株式会社oricon ME（2025年4月15日発表）

6 改善してほしいセキュリティ対策

■カードの不正利用に関する対策が上位に

「改善してほしいセキュリティ対策（複数回答）」について聴取したところ、「**カードの不正利用の監視対応**」が**8.1%で最多**となり、次いで「**カード不正利用時の迅速なカード停止対応**」が**6.4%**とつづきました。

クレジットカードの不正利用被害は増加傾向[※]にあり、（※次頁の関連トピックスを参照）こういった背景からもカードの不正利用に対するセキュリティ強化への潜在的なニーズがあると考えられます。

順位	対策	割合
1	カードの不正利用の監視対応	8.1%
2	カード不正利用時の迅速なカード停止対応	6.4%
3	ナンバーレスカードの発行（カード番号が見られない）	5.4%
4	タッチ決済ができるカードの発行（スキミング防止）	4.8%
5	カードの利用時の通知・連絡	4.2%

特にない	75.6%
------	-------

「クレジットカード」利用実態データ（オリコン顧客満足度[®]調査） 調査主体：株式会社oricon ME（2025年4月15日発表）



セキュリティ対策に関するコメント

「様々な機能があるなかで、セキュリティ面での不安感がなく、安心して利用できる。アプリも分かりやすく、使い勝手が良い（60代以上・女性 / ビューカード スタンダード）」

「海外サイトのネットショッピングで使用する時など、セキュリティがしっかりしているから安心（40代・女性 / エポスゴールドカード）」

「カードデザインが良くて、ナンバーレスや二段階認証などのセキュリティもしっかりしている（30代・男性 / メルカード）」

「使用后すぐにメールで利用速報が届くので、セキュリティ面で安心感がある（30代・女性 / au PAY カード）」



不正利用に関するコメント

「不正利用があった際、誠実で丁寧な対応をいただいた（50代・女性）」

「不正利用のブロックなど、セキュリティ面で信頼できる（50代・女性）」

「決済をした時点でメールが来るので不正利用された時にすぐ気付ける。ネット専用の番号があり、ネット決済の金額を自分で設定できるので他のカードよりもセキュリティレベルが高いと思う（50代・女性）」

《 関連トピックス 》

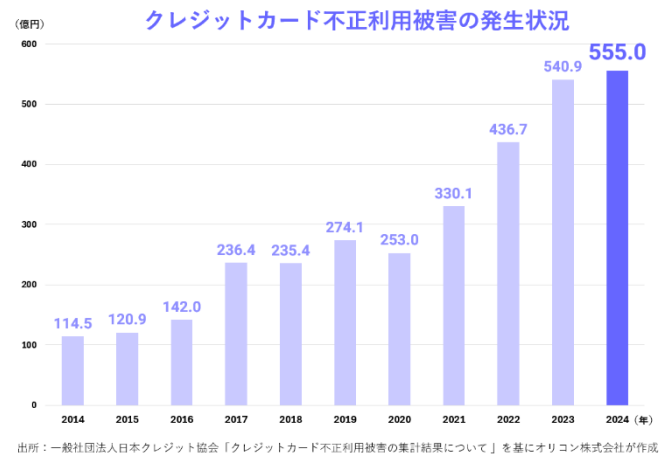
🔒 クレジットカードの不正利用被害の発生状況

■ 2024年の不正利用被害額は550億円にのぼる

一般社団法人日本クレジット協会が2025年3月7日に発行した「クレジットカード不正利用被害の集計結果について」によると、**2024年のクレジットカードの不正利用被害額は555億円**となりました。この金額は2023年の540億9000万円から **+14億1000万円 (+2.6%)**増加していることとなります。

オンラインでのクレジットカード決済の普及が進む一方で、不正利用の手口も巧妙化しており、被害額は年々増加傾向にあります。

出典：一般社団法人日本クレジット協会「クレジットカード不正利用被害の集計結果について」
P.2「クレジットカード不正利用被害の発生状況」
https://www.j-credit.or.jp/download/news20250307_a1.pdf



《調査概要》オリコン顧客満足度®調査『クレジットカード』利用実態データ

- 発表日：2025/4/15 ■ 調査主体：株式会社oricon ME
- 調査方法：インターネット調査 ■ 調査期間：2024/10/08～2024/10/28、2023/11/08～2023/12/11

- サンプル数：計20,421人（年会費無料）11,158人（一般）3,868人（ゴールドカード）5,395人
- 定義：（年会費無料）個人向けの年会費無料クレジットカード
（一般）個人向けの一般クレジットカード
（ゴールドカード）個人向けのゴールドクレジットカード
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～79歳 地域：全国
条件：以下すべての条件を満たす人
1) 1か月に1回以上クレジットカードを利用している 2) 自分名義のクレジットカードを利用している
- URL:（年会費無料）<https://life.oricon.co.jp/rank-credit-card/free-annual/>
（一般）<https://life.oricon.co.jp/rank-credit-card/general/>
（ゴールドカード）<https://life.oricon.co.jp/rank-credit-card/gold-card/>

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。