

急増する偽造キャッシュカード被害事件。生活者が感じていることは？

マクロミル自主調査

銀行カードの安全 について

【調査レポート】

2005年2月10日

【 調査概要 】

調査地域：全国

調査対象：男女 20 才以上でキャッシュカードを利用する銀行預金者

サンプル抽出法：性別×年代（20代/30代/40代/50代以上）を各々
ほぼ均等に割付

有効回答数：1034 サンプル

男性 20 代：129ss

女性 20 代：129ss

男性 30 代：129ss

女性 30 代：130ss

男性 40 代：130ss

女性 40 代：129ss

男性 50 代以上：129ss

女性 50 代以上：129ss

調査方法：インターネットリサーチ

調査時期：2005年2月4日～2月8日

実施機関：株式会社マクロミル

株式会社マクロミル

【調査結果トピックス】

① 銀行のカード使用「不安」9割

銀行預金者にキャッシュカードを使用することが不安を感じているかと質問したところ、「不安を感じている」（とても不安を感じる＋ある程度不安を感じる）と回答した人は90.3%に達したことが明らかになりました。

② 「偽造対策行った」僅か1割。不安と行動に大きなギャップ

キャッシュカードの偽造被害から防ぐため、対策を行った人は僅か11.5%という結果が出ました。ほとんどの人がカード使用に不安を感じているにも関わらず、実際に対策を行った人は少ないギャップが明確になりました。

③ 銀行に望む偽造対策、トップは「銀行側が被害額を補償」(85.7%)

銀行に望む偽造対策について質問したところ、「偽造された被害額を銀行側が補償する制度」(85.7%)が最も高い結果となりました。一般の預金者は高度な知識をもった犯罪者に対抗することが困難と考えており、損害補償を銀行側が行ってほしい様子が強く伺えます。

④ 早急な補償対応をする銀行の「口座持ちたい」9割

早急な補償対応をする銀行の口座を持てみたいかと質問したところ、「そう思う」（とてもそう思う＋ある程度そう思う）と回答した人が91.6%に達していることが明らかになりました。現在、各銀行とも対策を検討していますが、補償サービスを早く開始することが、今後の銀行を選択する物差しになりつつあります。

⑤ 利便性は「ネットバンキング」、安全性は「どちらともいえない」

インターネットバンキングを行っている人に、どちらのタイプに利便性がありますかと質問したところ、「キャッシュカード」と回答した人が15.6%に対して「インターネットバンク」は57.0%と半数以上から支持された結果となりました。

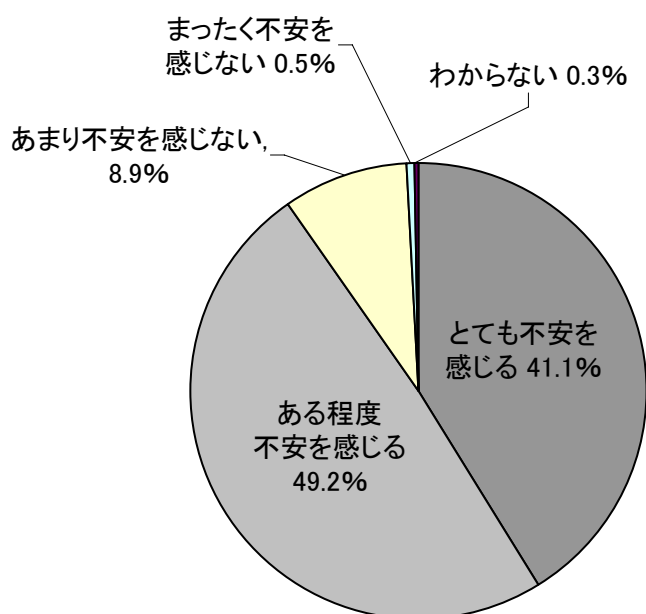
また、どちらが安全かと質問したところ、「どちらともいえない」と回答した人が半数を超える結果となりました。理由を尋ねたところ、「どちらのセキュリティも万全ではない」という意見が多く挙がりました。

【調査結果詳細】

銀行のカード使用「不安」9割

銀行預金者にキャッシュカードを使用することが不安を感じているかと質問したところ、「不安を感じている」（とても不安を感じる＋ある程度不安を感じる）と回答した人は90.3%に達したことが明らかになりました。

質問：キャッシュカードを使用することに不安を感じていますか（1034人回答、単数回答）



不安を感じる計(90.3%)=(とても不安を感じる(41.1%)+ある程度不安を感じる(49.2%))

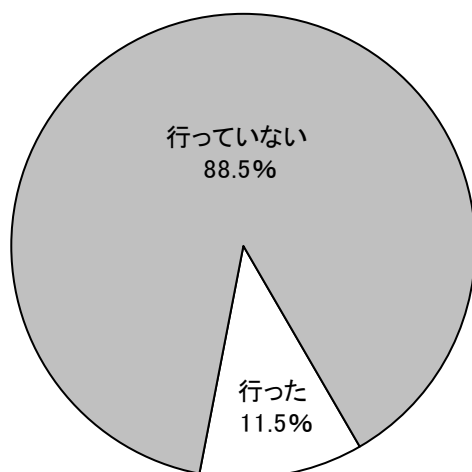
「偽造対策行った」僅か1割。不安と行動に大きなギャップ

キャッシュカードの偽造被害から防ぐため、対策を行った人は僅か 11.5%という結果が出ました。ほとんどの人がカード使用に不安を感じているにも関わらず、実際に対策を行った人は少ないギャップが明確になりました。

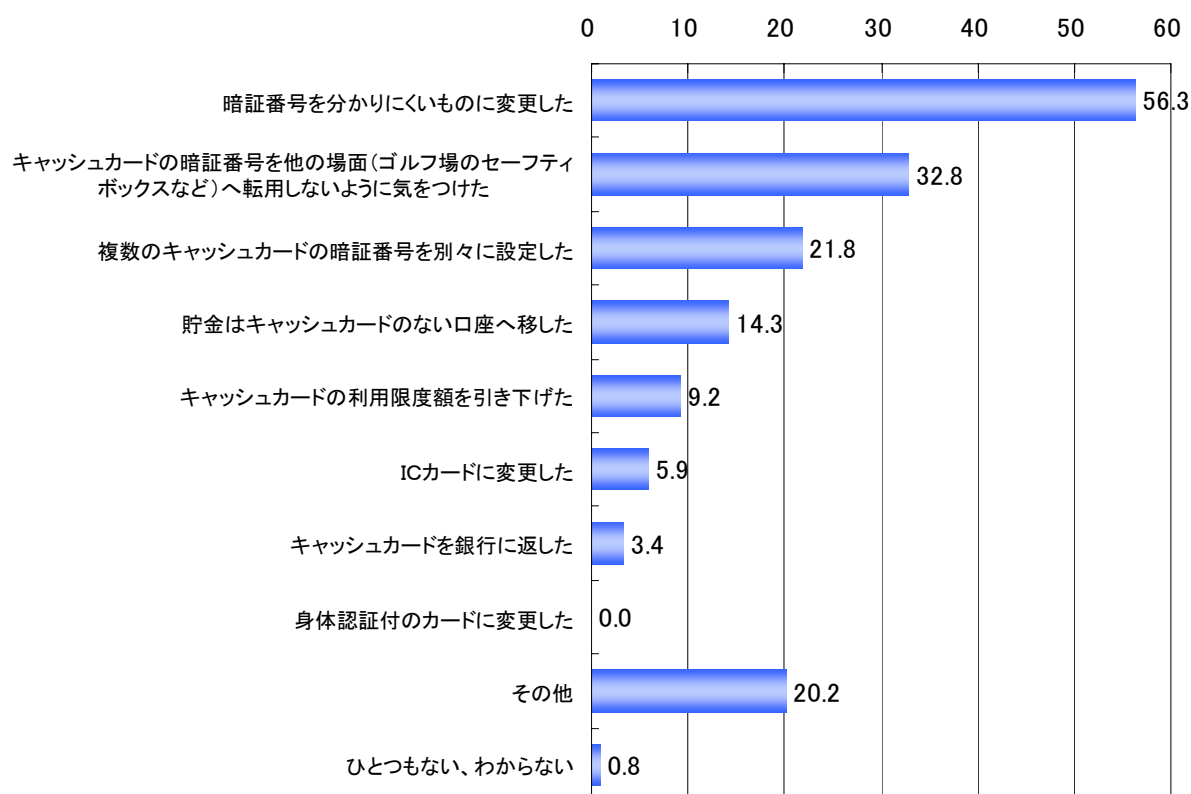
偽造対策を行った人に具体案を質問したところ、「暗証番号を分かりやすいものに変更」が最も高く、半数以上から回答されました。

質問:キャッシュカードが偽造など引き出し被害を防ぐため、何か対策を行いましたか?

(1034名回答、単数回答)



質問:(対策を行った人に)行った対策をお知らせください (119名回答、複数回答)

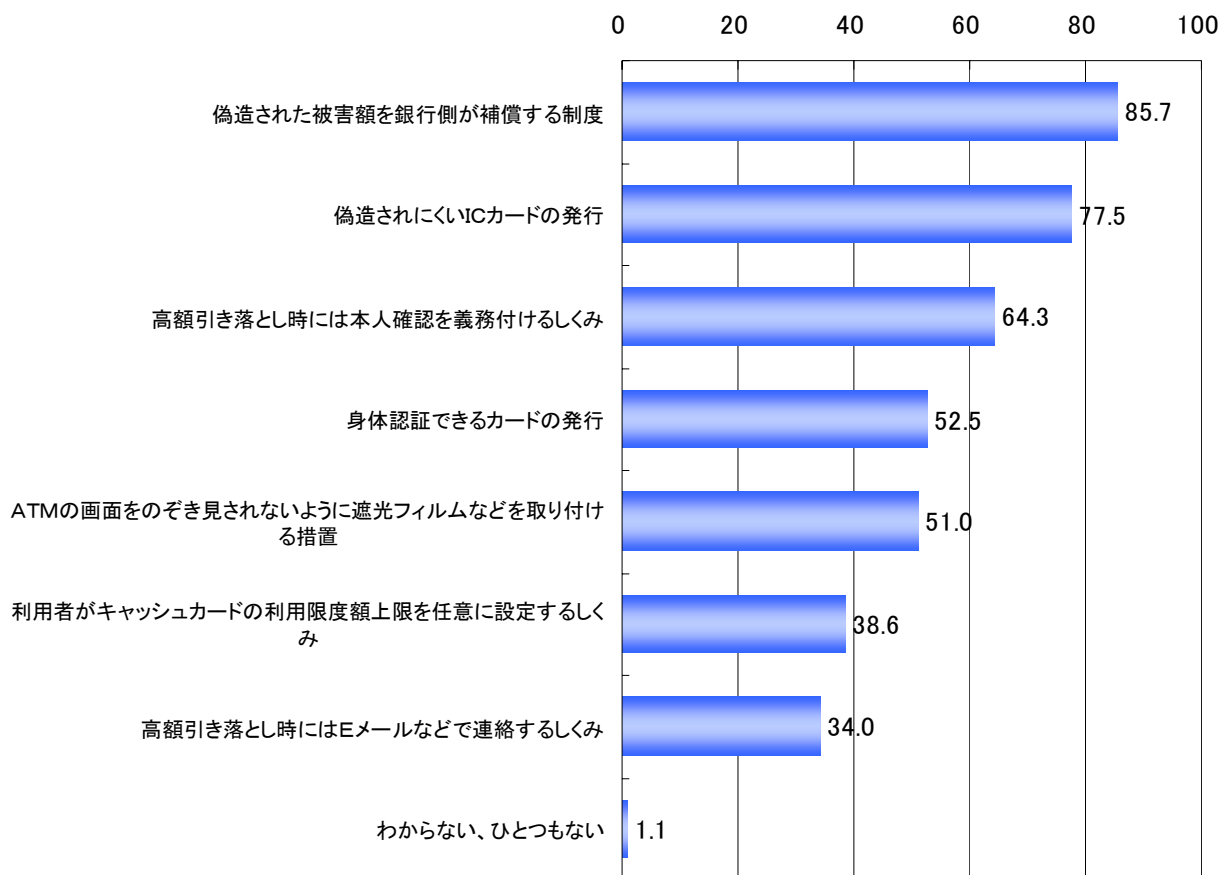


その他の意見:持ち歩かない、古いカードを新しくした等

銀行に望む偽造対策、トップは「銀行側が被害額を補償」

銀行に望む偽造対策について質問したところ、「偽造された被害額を銀行側が補償する制度」(85.7%)が最も高い結果となり、「ICカードの発行」(77.5%)が続きました。一般の預金者は高度な知識をもった犯罪者に対抗することが困難と考えており、損害補償を銀行側が行ってほしい様子が強く伺えます。

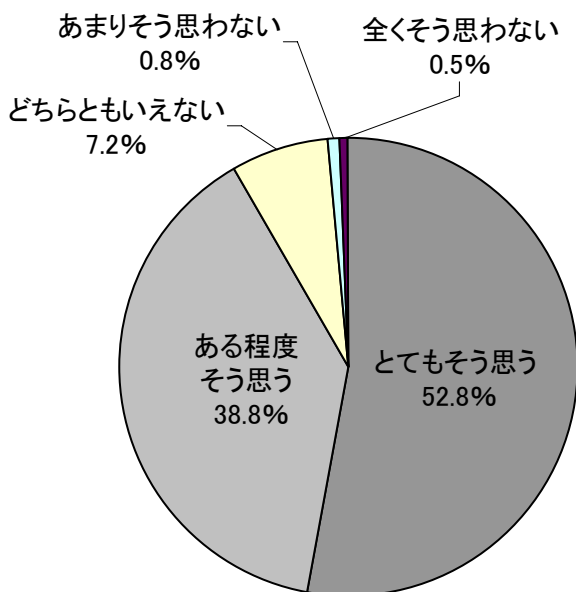
質問:あなたが銀行に望む偽造対策をお知らせください (1034名回答、複数回答)



早急な補償対応をする銀行の「口座持ちたい」9割

早急な補償対応をする銀行の口座を持ってみたいかと質問したところ、「そう思う」(とてもそう思う+ある程度そう思う)と回答した人が 91.6%に達していることが明らかになりました。現在、各銀行とも対策を検討していますが、補償サービスを早く開始することが、今後の銀行を選択する物差しになりつつあります。今後の銀行を選択する物差しになりつつあります。

質問:あなたは早急な補償対応をする銀行の口座を持ってみたいですか (1034名回答、単数回答)



そう思う計(91.6%)=(とてもそう思う(52.8%)+ある程度そう思う(38.8%))

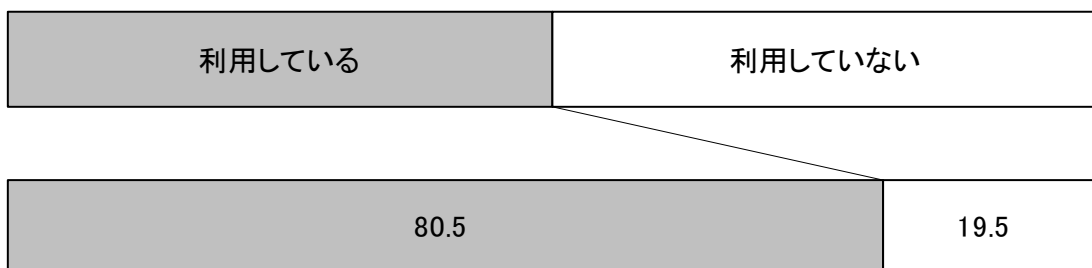
ネットバンクとキャッシュカード「どちらも安全とはいえない」。利便性ではネット有利

インターネットバンキングを行っている人に、どちらのタイプに利便性がありますかと質問したところ、「キャッシュカード」と回答した人が 15.6%に対して「インターネットバンク」は 57.0%と半数以上から支持された結果となりました。

また、どちらが安全か質問したところ、「どちらもいえない」と回答した人が半数を超える結果となりました。理由を尋ねたところ、「どちらのセキュリティーも万全ではない」という意見が多く挙がりました。

質問:インターネットバンクを利用していますか。(1034名回答、単数回答)

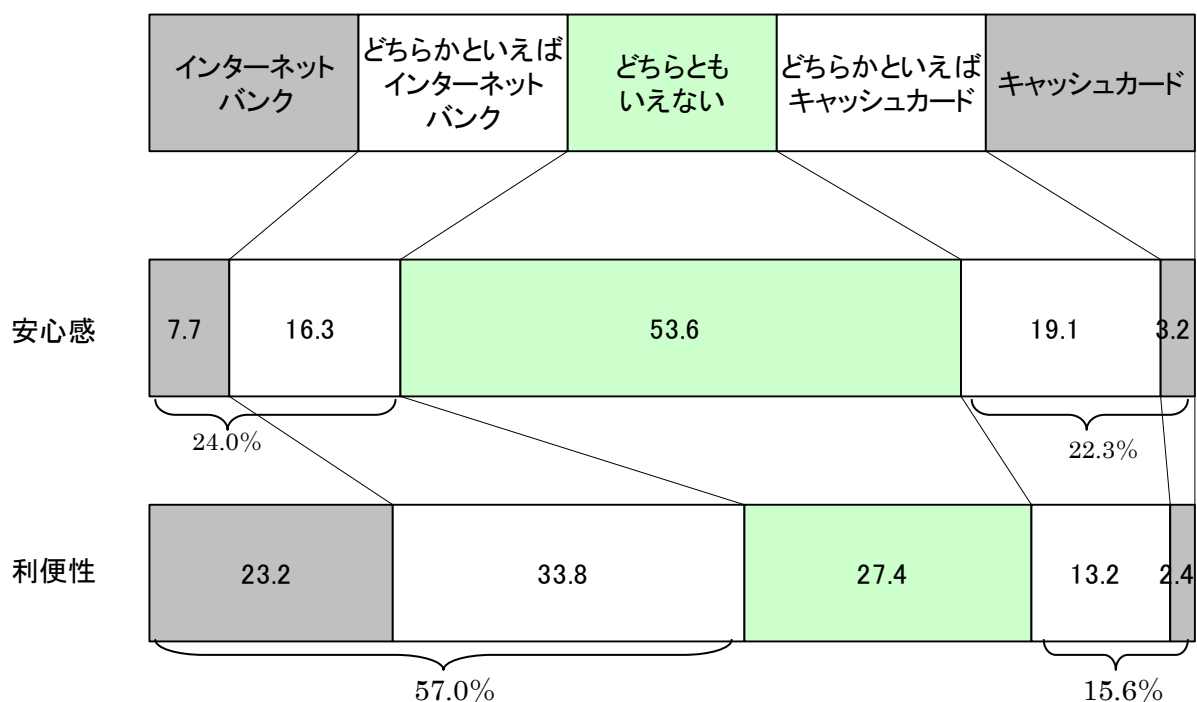
*ここでのインターネットバンクとは、イーバンク銀行などオンラインでの取引に特化した銀行や、みずほダイレクトなど窓口とウェブ上でサービスを実施している銀行両方を指します。



質問:どちらに「安心感」がありますか

質問:どちらに「利便性」がありますか

(832名回答、単数回答)



自由回答(抜粋)

【安心感】

<どちらともいえない派>	件
どちらのセキュリティーも万全ではない	220
どちらも安心できる	16

<インターネットバンキング派>	件
キャッシュカードよりセキュリティーがしっかりしていそう	43
スキミングの心配がない	34
カードを持ち歩かないで済むので	27
暗証番号がカードより複雑、4桁は不安	22
ネットバンクは自宅使用だけなので暗証番号を盗み見されない	17
取引後は明細をメールで確認できるので	9
補償制度がある銀行の口座をもっている	6
偽造や盗難のニュースがない	3

<キャッシュカード派>	件
ネット銀行はセキュリティーや漏洩が不安	75
インターネットは目に見えなく、実感が湧かない	25
キャッシュカードの方が使い慣れている	21
インターネットの知識があまりないので	8

【利便性】

<インターネットバンキング派>	件
自宅にいながら取引できる	164
24時間いつでも取引できる	132
銀行に出向いたり、並ばなくてよい	84
振り込み手数料が安い	28
パソコン上ですべて行える	13
現金をもたなくてもよい	6

<キャッシュカード派>	件
現金を使うシーンが多い	32
身近にATMがある	30
キャッシュカードの方が使い慣れている	26
パソコンのスキルや環境に慣れていない	12
現金を扱っている実感がある	5
手数料がかかる	4