

〔 9 〕 ポイントカードについて

～アンケート結果より～

茨木市消費者協会

(発表者) 津 田 靖 子

◇ は じ め に

最近、ほとんどの店でポイントカードが発行されており、勧められるままに加入し、何枚も持っている人が多いようです。買い物の度にシールを貼るもの、スタンプを押すもの、磁気カードのポイントカード等があります。その他に I C チップが埋め込まれたプラスチックカード (ナナコ・スイカ・ワオン等) で、支払いと同時にポイントのつくものも有ります。

私達消費者にとって、ポイントカードは、どれくらい普及し、利用されているのでしょうか？
茨木市消費者協会では、ポイントカードについて、アンケートを実施し、考察しました。

回答者の構成

調査方法

調査対象 茨木市在住者

(一般市民及び茨木市消費者協会会員)

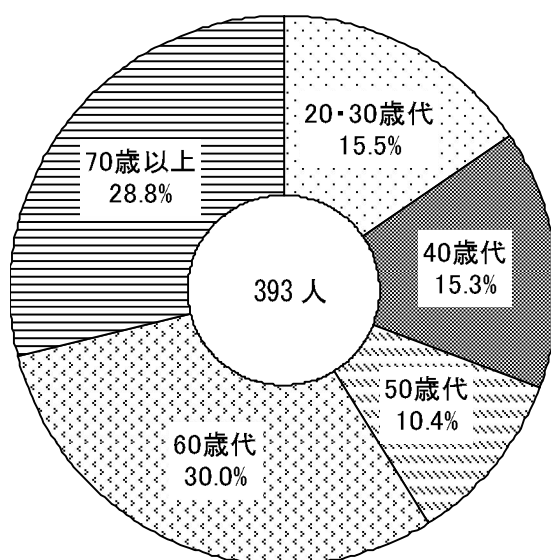
調査期間 平成 22 年 7 月 27 日～8 月 26 日

調査方法 アンケート方式(郵送・留置)

配布数 500 枚

回収状況 393 枚

回収率 78.6%



〔 1 〕 あなたは、ポイントカードをお持ちですか

	全体	20・30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
はい	96.7%	93.4%	93.3%	100%	97.5%	98.2%
いいえ	3.3%	6.6%	6.7%	0%	2.5%	1.8%

93.3～100% ポイントカードを持っています。

※いいえ と回答された方、お持ちでない理由をお書きください

- ・いろんな店でされているので、持ち歩くのが、わずらわしい。
- ・使わない。
- ・きらい。
- ・チャンスがない。
- ・理解できない。
- ・ポイントの為に買い物はしません。より安いものを買います。
- ・カードが、これ以上ふえると面倒です。（携帯面でも）

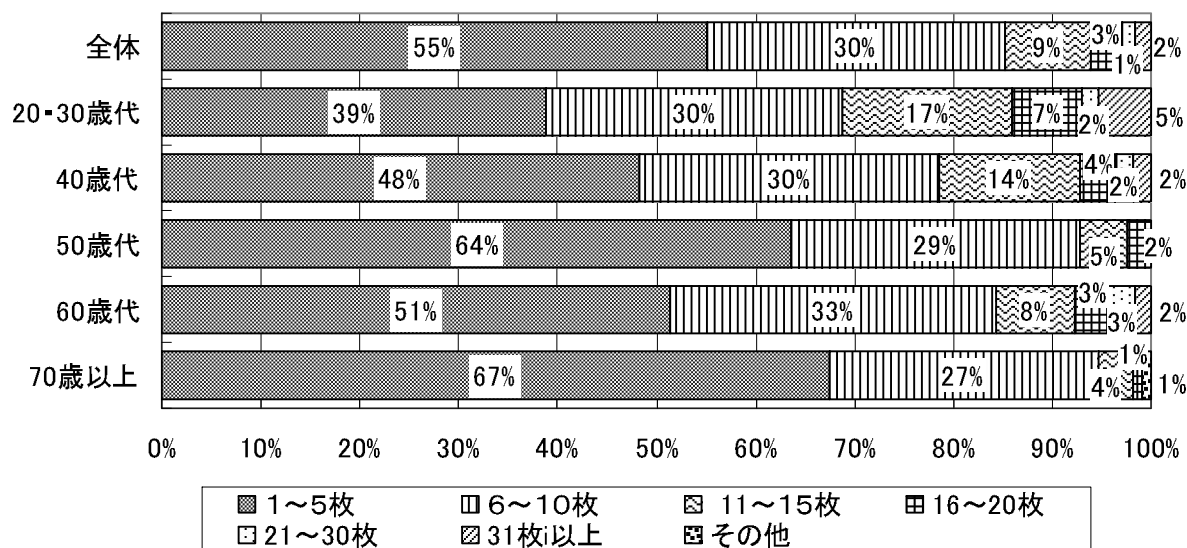


めんどうだから



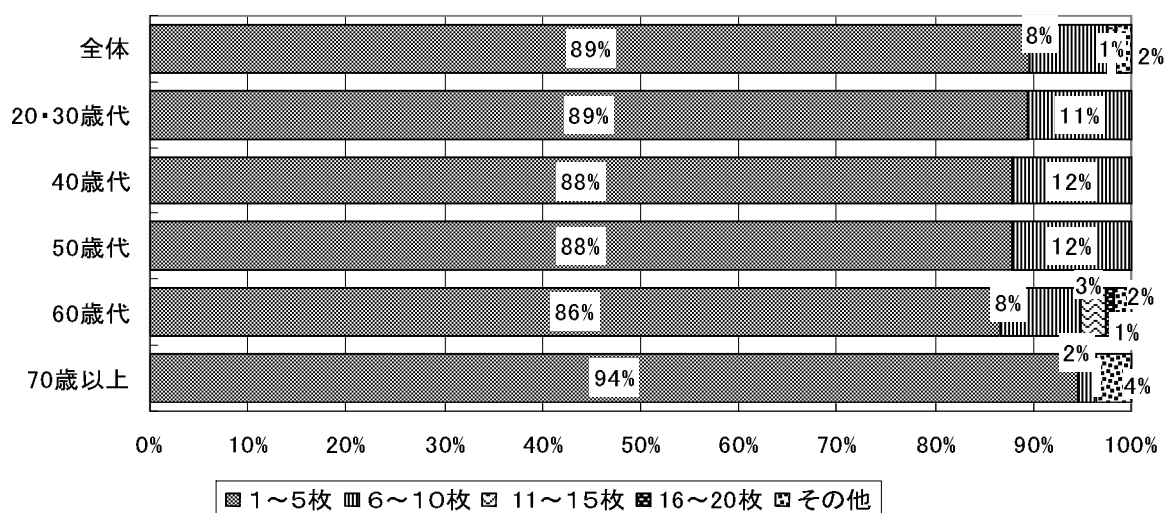
必要がないから

【2】あなた、お一人でポイントカードを何枚お持ちですか



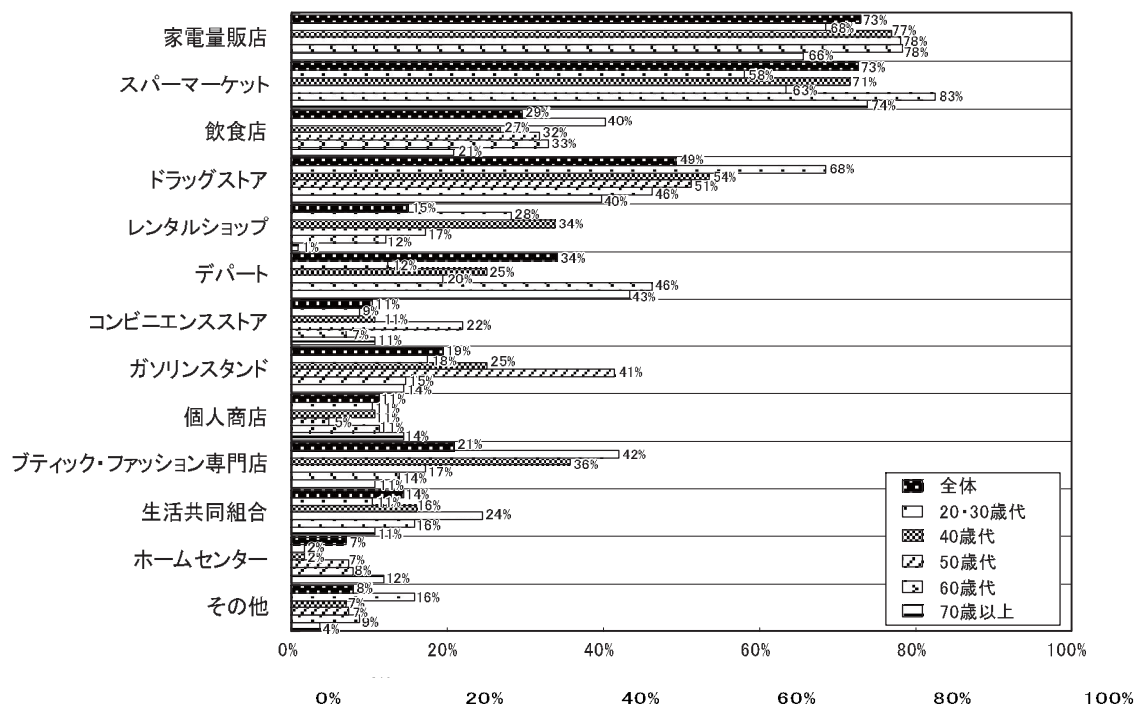
全体では1～5枚が55%になっている。20・30歳代で31枚以上持っているが5%になっている。

【3】あなたが、よく使うポイントカードは何枚ですか



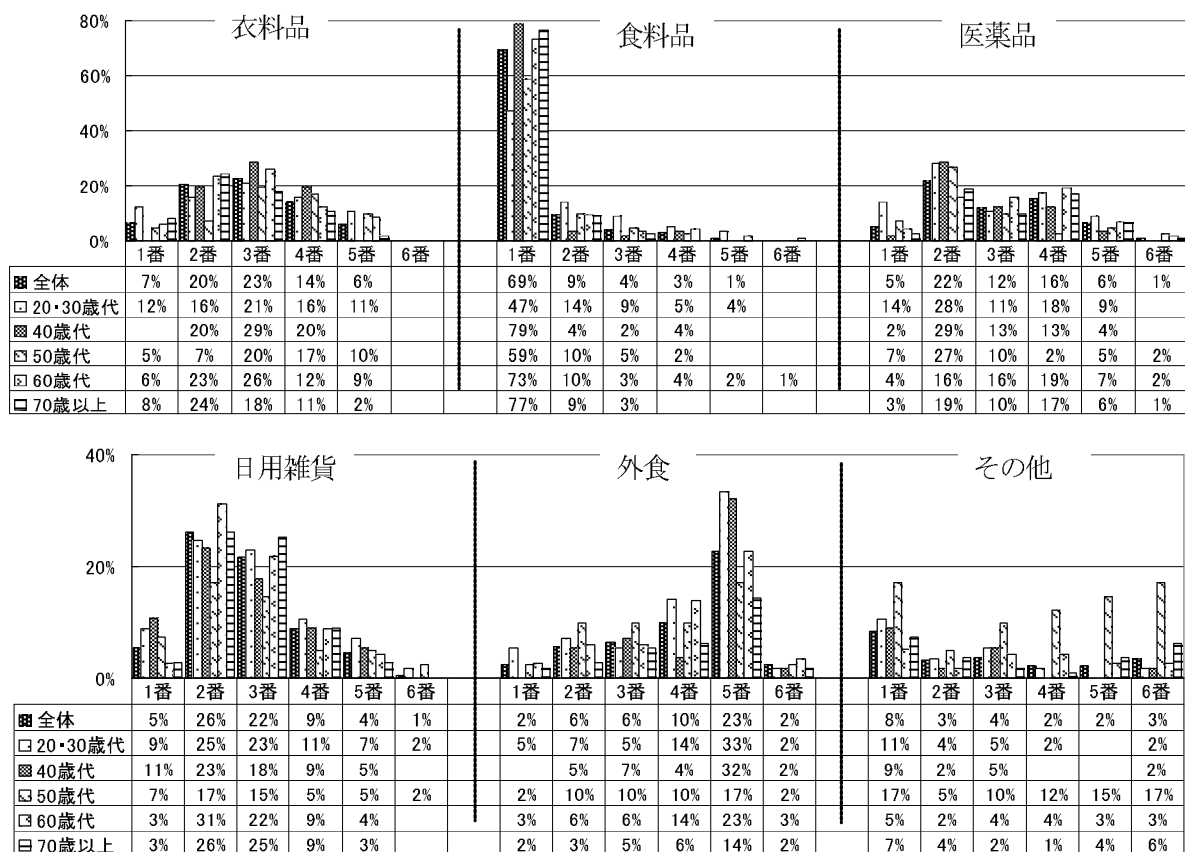
1～5枚がどの年代も90%前後になっている。

[4] お手持ちのポイントカードはどんなお店のものですか

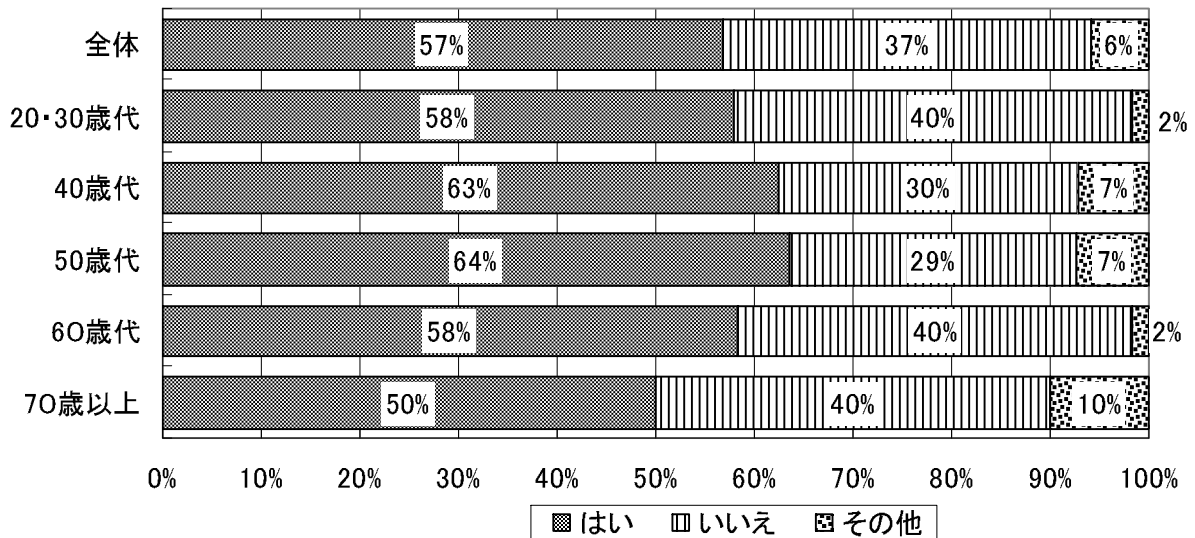


家電量販店、スーパーマーケットが多くなっている。

[5] ポイントカードをよく使う順に番号をお書きください

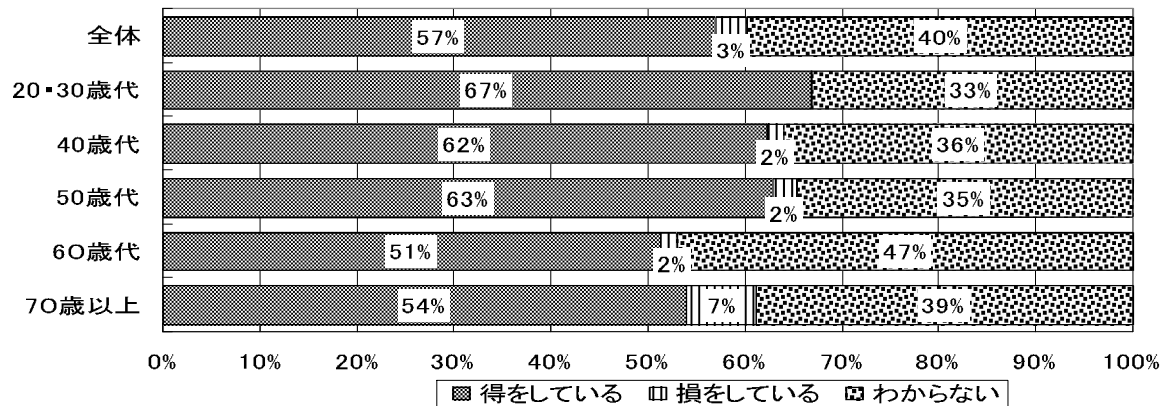


【6】ポイントのつく店を意識して利用しますか



50～63%が意識をして利用している。

【7】ポイントカードは、得をしていると思いますか。損をしていると思いますか



※その理由をお書きください

得をしている

- ・ポイントが貯まるとお買い物券をもらえたり、キャッシュバックがあるから。
- ・ポイント率が悪いのであまり貯まらないけれど何もつかないよりは得をしていると思うから。
- ・レジ袋節約でポイントがつき、又エコに貢献できてうれしい。
- ・美容院などはポイントがたまると料金が値引きになり得した気になる。

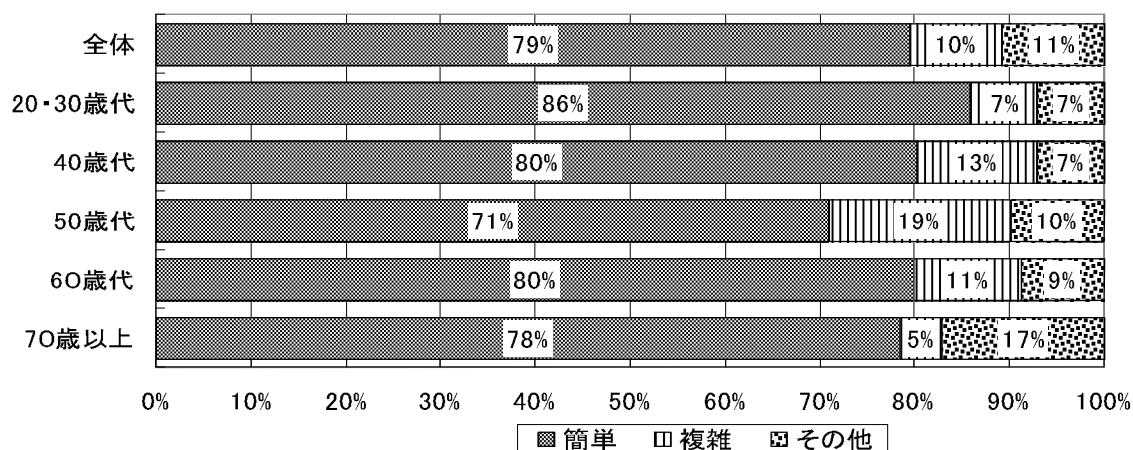
損をしている

- ・うまく利用するには手間がかかりすぎる。
- ・いちいちカードを取り出すのがうっとおしい。
- ・ポイントをためる目的でつい買いすぎる。
- ・有効期限早すぎ 短すぎる。
- ・商品が割高。

わからない

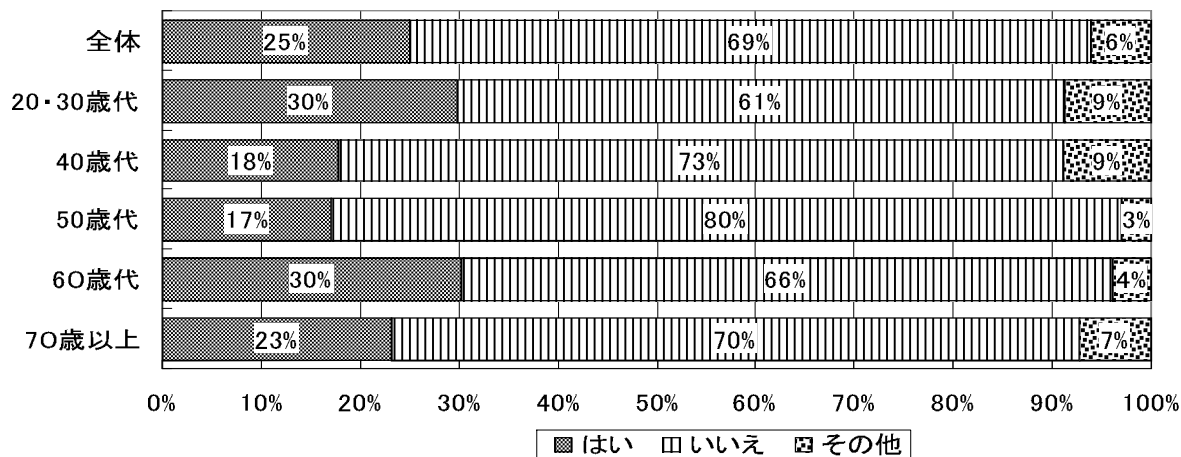
- ・忘れてしまっているポイントカードがある。
- ・ポイントがたまりきらず無効になることもあるので、初めから値引きしてもらった方が得ではないかと思ったりもするから。
- ・意識していない。
- ・ポイント還元率が良いのか悪いのかよくわからない。
- ・なかなかいっぱいにならないから、どちらか分らない。
- ・商社は損をしてまでポイントをつけないと思う。
- ・カードを作らないと損をするように思い、作っているが本当に得をしているかは疑問である。
- ・ポイント還元で買い物ができるから得？その分上乗せされているから損？。

【8】ポイントカードを交換する時の手続きをどう思いますか



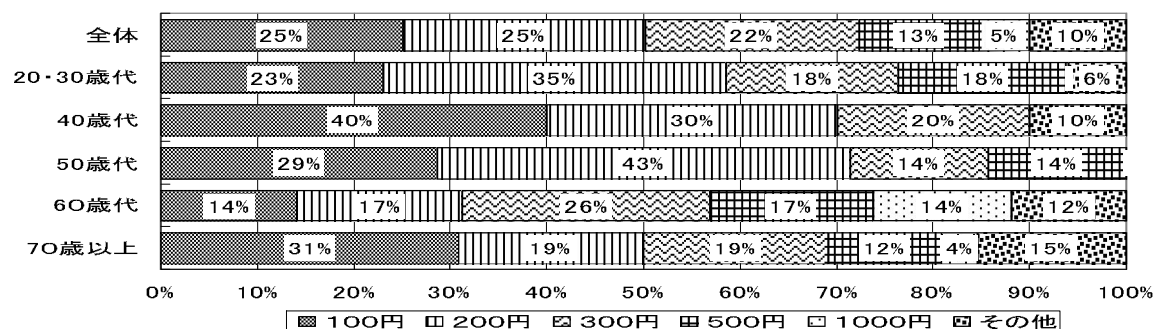
71～86%が簡単と回答しているが、50歳代で19%が複雑と回答している。

【9】ポイントカードを作る時、有料でも作りますか



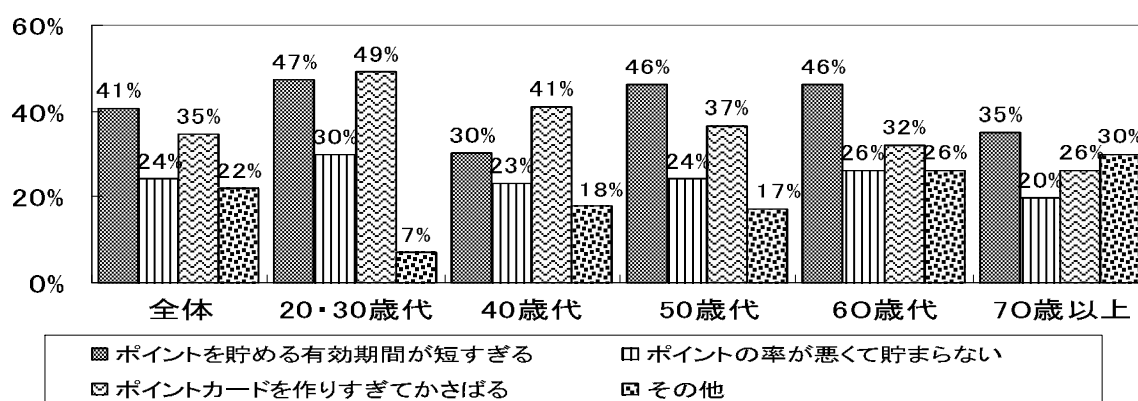
有料だと61～80%作らないと回答している。

※はい と回答された方、金額は何円位なら作りますか



1位が全体では100～200円、20・30歳代は200円、40歳代は100円、50歳代は200円、60歳代は300円、70歳以上は100円になっている。

[10] ポイントカードに対する不満は、どんなことですか



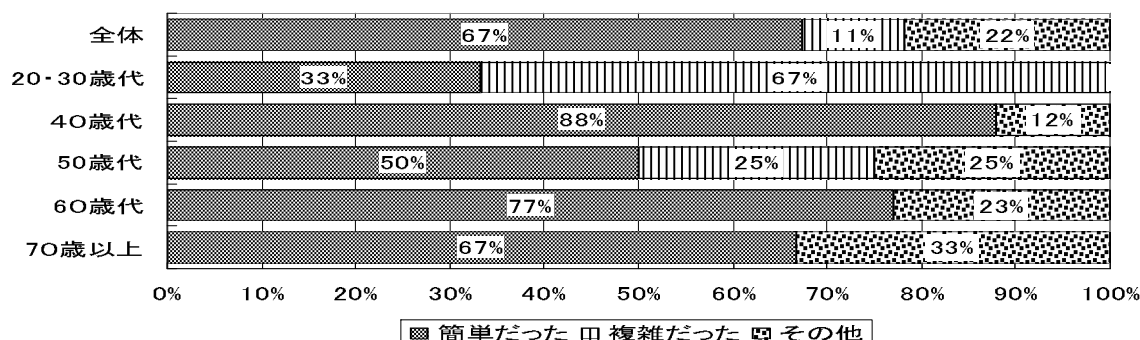
「有効期限が短すぎる」と「作りすぎてかさばる」が多い。回答無しも多かった。

[11] クレジット付きのポイントカードを紛失した時に、手続きをしたことがありますか

	全体	20・30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
はい	12%	10%	13%	10%	11%	13%
いいえ	81%	80%	77%	90%	83%	79%
その他	7%	10%	10%		6%	8%

「いいえ」が77～90%あった。紛失したことがないのか、持っていないのが不明。

※はいと回答された方、その手続きは簡単でしたか



20・30歳代は「複雑だった」と67%が回答している。

【12】 アンケート全体についてご意見、ご感想をお聞かせください(抜粋)



ポイントカードの1本化をして欲しい[取りまとめ機関(会社)]が必要

カード1枚で全て共通にすると良い

どこの店にいてもポイントカードを作るようにすすめられ、断ると悪いかなと思ってしまいます



Eメールアドレスの登録をした時に、出会い系のメールが届くようになって迷惑した事がある

※Eメール登録：ポイント残高や取扱店舗の情報を確認のため

うまく使えばとても得をするので、これからも使っていきます

あまり好きではありません。その場で割引してほしい

かさばってとても邪魔。肝心な時に持っていないことも多いので最近断るようになっている



現金(割引)と同じような感覚で貯めているのに突然サービスが終了したり、条件が変わったりするので納得がいかない

わかりやすいものが欲しいです

食料品など使えるカードは使いやすい



ポイントカードの期限に不満、サービスの半減です

店員の言われるままに、ついポイントカードを作ってしまうが、あまりカードを使用しないことがある。本当にカードを作ったほうが良いのかよく考えてから作ろうと思うようになった



個々の店では枚数がふえて、いれるところがない。「地域」とか「店舗」ではまとまったカードがあれば使い易い

楽しみもあるかな？

いつのまにか、ポイントが増していくのでチョットした嬉しい気分になれる事もある

紛失した時に大変だと思うから今以上に作らない

現代社会はカードの世の中、最低数のカードを持っても面倒な時がある。カードは廃止してほしい

無理して余計に買いすぎる

店の特長選んで買い物を。ポイントにこだわらない様心がけている

ポイントカードをどう使うのか初めは分からなかったので知らない中に期間がすぎた

売り手側が消費者の得する気分を利用して集客をし、双方の利益がマッチした上手な方法です。しかし売り手側の巧妙な商法にだまされているような気がします



◇ ま と め

アンケートを集計した結果、ほとんどの人が「ポイントカード」を、1～5枚持っており、利用する枚数も1～5枚になっています。店舗別では「家電量販店」「スーパーマーケットの順で多く、使用回数が一番多いのは「食料品」になっています。買物するときは「ポイントのつく店を意識して利用している」が実際には「得をしている」とアンケート結果では出ていますが「わからない」と回答された方も多くありました。

ポイントカード交換の手続きは、ほとんどの方が、「簡単」と回答されていました。

「ポイントカードは有料でも作りますか」の質問には、有料では「作らない」との回答が約70%と高く、「有料でも作りますか」の質問では、200円位までなら作るとの回答が約半数ありました。

ポイントカードに対する不満は、「有効期限が短すぎる」「作りすぎてかさばる」が多く、ポイントカードの自己管理の甘さを感じました。

「クレジット付のポイントカードを紛失したときの手続きをしたことがありますか」では20・30歳代では67%が「複雑だった」と回答していますが、「複雑だった」と回答された方に「理由」を質問する必要があったと反省しています。機会があったら再度質問したいと思いました。

アンケート全体の意見、感想ではポイントカードの1本化、Eメールアドレス登録の問題点やサービスの突然の打ち切りや変更に納得いかない等のマイナスイメージの他、いつのまにかポイントが増していくので嬉しい、得をした気分、楽しみなど 消費者の購買意欲を高め、ついつい無理して買いすぎるなどがありました。

ポイントカードは消費生活にいきわたっており、企業や店の勧められるままに安易に作っていたことを改め、管理をしっかりと上手に利用したいと思います。

私たち茨木市消費者協会では、今後も「ポイントカードについて」学習を重ねていきたいと思っています。