

---

# ポイントカード

(ECサイトなどでのポイントプログラムを含む)

## 使用状況に関するアンケート

---



## ポイントカード使用状況に関するアンケート

調査手法: インターネットリサーチ((株)マーシュ調べ)

地域: 全国

対象者: 20歳～69歳の男女

対象条件: ポイントカードに登録している人

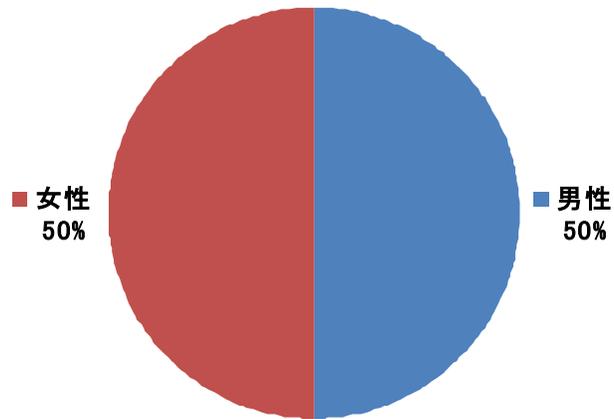
サンプル数: 500(年代、性別での10セル。均等割り付け)

実施期間: 2009年10月22日(木)～10月26日(月)

# ◆ 対象者プロフィール

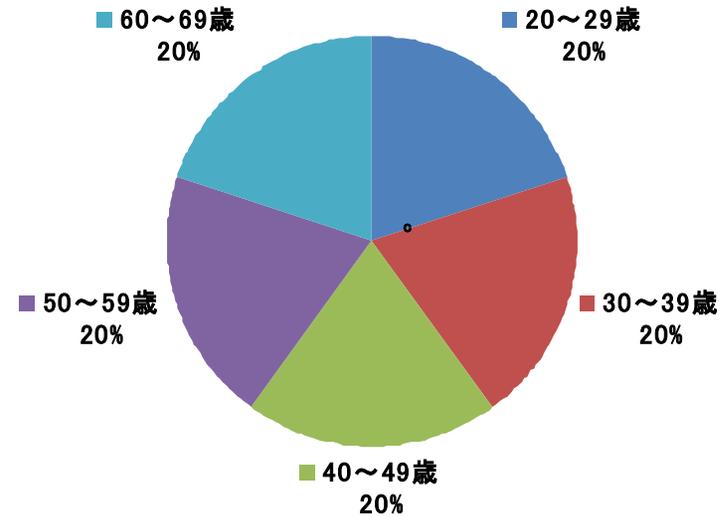
## 性別

F1. あなたの性別をお答えください。(SA)



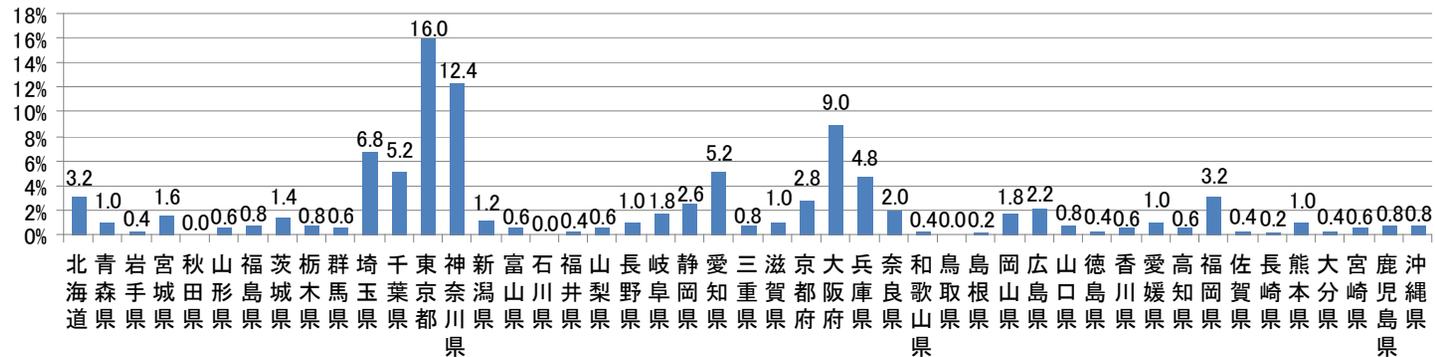
## 年代

F2. あなたの年齢をお答えください。(NA)



## 居住地域

F3. あなたがお住まいの地域をお答えください。(SA)



# ◆ 調査項目

## ポイントカード(ECサイトなどでのポイントプログラムを含む) 使用状況に関するアンケート

調査手法: インターネットリサーチ((株)マーシュ調べ)  
 地域: 全国  
 対象者: 20歳~69歳の男女  
 対象条件: ポイントカードに登録している人  
 サンプル数: 500(年代、性別での10セル。均等割り付け。)  
 実施期間: 2009年10月22日(木)~10月26日(月)

Q1. あなたの性別をお答えください。(SA)	度数	%
男性	250	50.0
女性	250	50.0
集計母数	500	100.0

Q2. あなたの年齢をお答えください。(NA)	度数	%
20~29歳	100	20.0
30~39歳	100	20.0
40~49歳	100	20.0
50~59歳	100	20.0
60~69歳	100	20.0
集計母数	500	100.0

Q3. あなたがお住まいの地域をお答えください。(SA)	度数	%
北海道	16	3.2
青森県	5	1.0
岩手県	2	0.4
宮城県	8	1.6
秋田県	0	0.0
山形県	3	0.6
福島県	4	0.8
茨城県	7	1.4
栃木県	4	0.8
群馬県	3	0.6
埼玉県	34	6.8
千葉県	26	5.2
東京都	80	16.0
神奈川県	62	12.4
新潟県	6	1.2
富山県	3	0.6
石川県	0	0.0
福井県	2	0.4
山梨県	3	0.6
長野県	5	1.0
岐阜県	9	1.8
静岡県	13	2.6
愛知県	26	5.2
三重県	4	0.8
滋賀県	5	1.0
京都府	14	2.8
大阪府	45	9.0
兵庫県	24	4.8
奈良県	10	2.0
和歌山県	2	0.4
鳥取県	0	0.0
島根県	1	0.2
岡山県	9	1.8
広島県	11	2.2
山口県	4	0.8
徳島県	2	0.4
香川県	3	0.6
愛媛県	5	1.0
高知県	3	0.6
福岡県	16	3.2
佐賀県	2	0.4
長崎県	1	0.2
熊本県	5	1.0
大分県	2	0.4
宮崎県	3	0.6
鹿児島県	4	0.8
沖縄県	4	0.8
集計母数	500	100.0

Q4. あなたはポイントカードに登録していますか？(SA)	度数	%
はい	500	100.0
いいえ	0	0.0
集計母数	500	100.0

Q1. 登録しているポイントカードの数はいくつですか？(NA)	度数	%
0	0	0.0
1~5	303	60.6
6~10	121	24.2
11~15	32	6.4
16~20	29	5.8
21以上	15	3.0
集計母数	500	100.0
Q1の平均値: 7.05		

Q2. 過去6カ月以内に使ったポイントカードの数はいくつですか？(NA)	度数	%
0	26	5.2
1~5	383	76.6
6~10	78	15.6
11~15	7	1.4
16~20	5	1.0
21以上	1	0.2
集計母数	500	100.0
Q2の平均値: 3.89		

Q3. 過去6カ月以内に使ったポイントカードの種類はどれですか？(MA)	度数	%
家電量販店	318	67.1
クレジットカード会社	235	49.8
百貨店・大手スーパー	217	45.8
ネットショップ	182	38.4
レンタルビデオ店	111	23.4
衣料品店	78	16.5
飲食店・喫茶店	74	15.6
航空会社	70	14.8
鉄道会社	36	7.6
電子マネー	98	20.7
その他	66	13.9
集計母数	474	100.0

Q4. ポイントは何に交換しますか？(MA)	度数	%
現金(金券)	322	64.4
発行店での購買	328	65.6
電子マネー	110	22.0
景品	104	20.8
旅行会社のマイレージ	56	11.2
その他	15	3.0
集計母数	500	100.0

Q5. 蓄積したポイントを他社のポイントと交換(移行)したことはありますか？(SA)	度数	%
ある	243	48.6
ない	257	51.4
集計母数	500	100.0

Q6. 交換(移行)した理由はなぜですか？(MA)	度数	%
元のポイントカードの交換対象に欲しいものがない	133	54.7
交換レートが良い	78	32.1
移行先の期限切れを防ぐ	81	33.3
元々そのつもりで入会した	39	16.0
その他	11	4.5
集計母数	243	100.0

Q7. 商品・サービスを購入する際にポイントカードを発行している店を選びます	度数	%
はい	216	43.2
どちらとも言えない	255	51.0
いいえ	29	5.8
集計母数	500	100.0

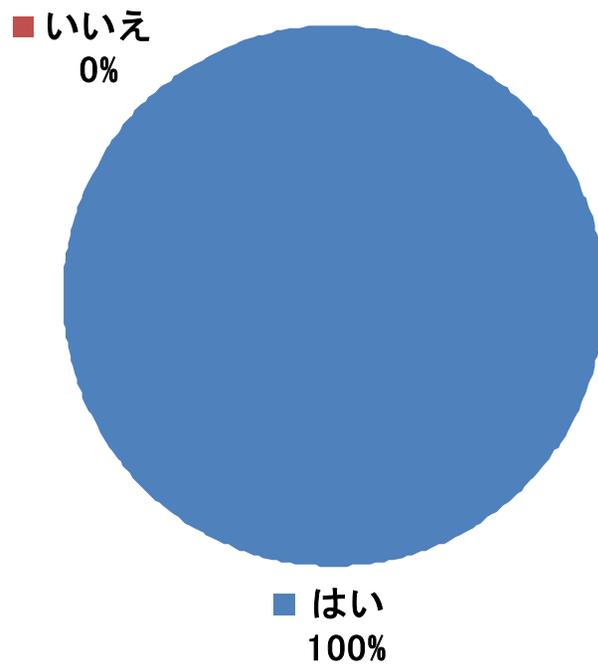
Q8. ポイントをもらえる基準の金額に達するように、もう1品追加購入することがありますか？(SA)	度数	%
ある	225	45.0
どちらとも言えない	159	31.8
ない	116	23.2
集計母数	500	100.0

Q9. ポイントプログラムへの不満はありますか？(MA)	度数	%
ポイントに有効期限がある	404	80.8
ポイントで交換できるものの選択肢が少ない	214	42.8
ポイントをもらえる最低基準金額が高い	256	51.2
ポイント失効前に通知がない	147	29.4
登録時の個人情報入力	74	14.8
保有しているカードが多過ぎる	126	25.2
ポイントの仕組みが複雑	84	16.8
複数のポイントをまとめられない	193	38.6
その他	10	2.0
集計母数	500	100.0

◆ SC1. ポイントカード登録の有無

SC1. あなたはポイントカードに登録していますか？(SA)	度数	%
はい	500	100.0
いいえ	0	0.0
集計母数	500	100.0

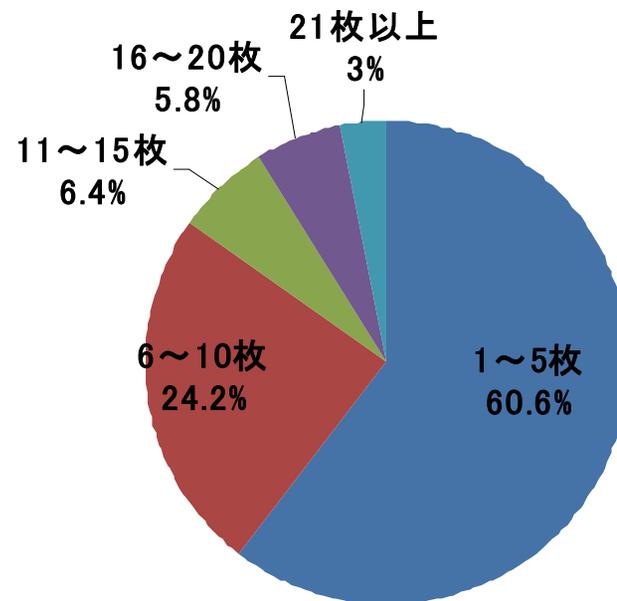
SC1. あなたはポイントカードに登録していますか？(SA)



◆ Q1. ポイントカード登録数(NA)

Q1. 登録しているポイントカードの数はいくつですか？(NA)	度数	%
1～5	303	60.6
6～10	121	24.2
11～15	32	6.4
16～20	29	5.8
21以上	15	3.0
集計母数	500	100.0

【図表1】登録しているポイントカードの数は？(NA)  
n=500



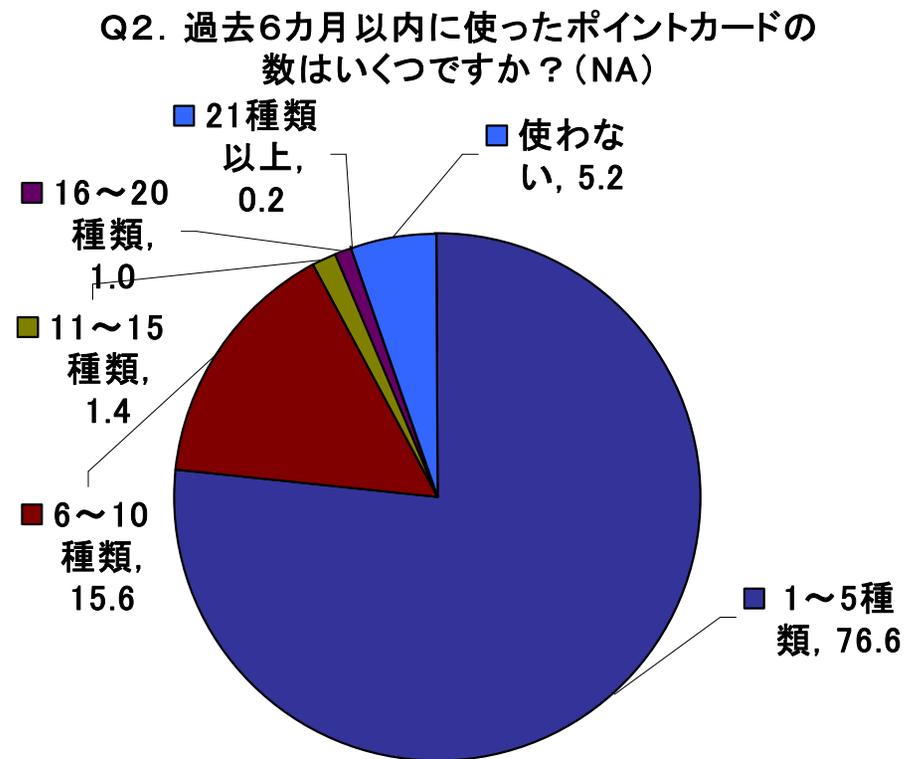
◆ Q1. ポイントカード登録数・性年代別クロス集計(NA)

Q1. 登録しているポイントカードの数はいくつですか？(NA)

		合計	0	1 5	6 5 1 0	1 5 1 5	1 6 5 2 0	2 1 以上
上段:度数 下段:%								
合計		500 100.0	-	303 60.6	121 24.2	32 6.4	29 5.8	15 3.0
性 年 代 別	男性20～29歳	50 100.0	-	39 78.0	6 12.0	3 6.0	1 2.0	1 2.0
	男性30～39歳	50 100.0	-	32 64.0	7 14.0	4 8.0	5 10.0	2 4.0
	男性40～49歳	50 100.0	-	37 74.0	10 20.0	1 2.0	1 2.0	1 2.0
	男性50～59歳	50 100.0	-	33 66.0	13 26.0	1 2.0	1 2.0	2 4.0
	男性60～69歳	50 100.0	-	37 74.0	12 24.0	-	1 2.0	-
	女性20～29歳	50 100.0	-	20 40.0	14 28.0	6 12.0	8 16.0	2 4.0
	女性30～39歳	50 100.0	-	23 46.0	14 28.0	4 8.0	5 10.0	4 8.0
	女性40～49歳	50 100.0	-	26 52.0	15 30.0	6 12.0	2 4.0	1 2.0
	女性50～59歳	50 100.0	-	27 54.0	13 26.0	6 12.0	3 6.0	1 2.0
	女性60～69歳	50 100.0	-	29 58.0	17 34.0	1 2.0	2 4.0	1 2.0

◆ Q2. 使用しているポイントカード数(NA)

Q2. 過去6カ月以内に使ったポイントカードの数はいくつですか？(NA)	度数	%
1～5種類	383	76.6
6～10種類	78	15.6
11～15種類	7	1.4
16～20種類	5	1.0
21種類以上	1	0.2
使わない	26	5.2
集計母数	500	100.0



◆ Q2. 使用しているポイントカード数・性年代別クロス集計(NA)

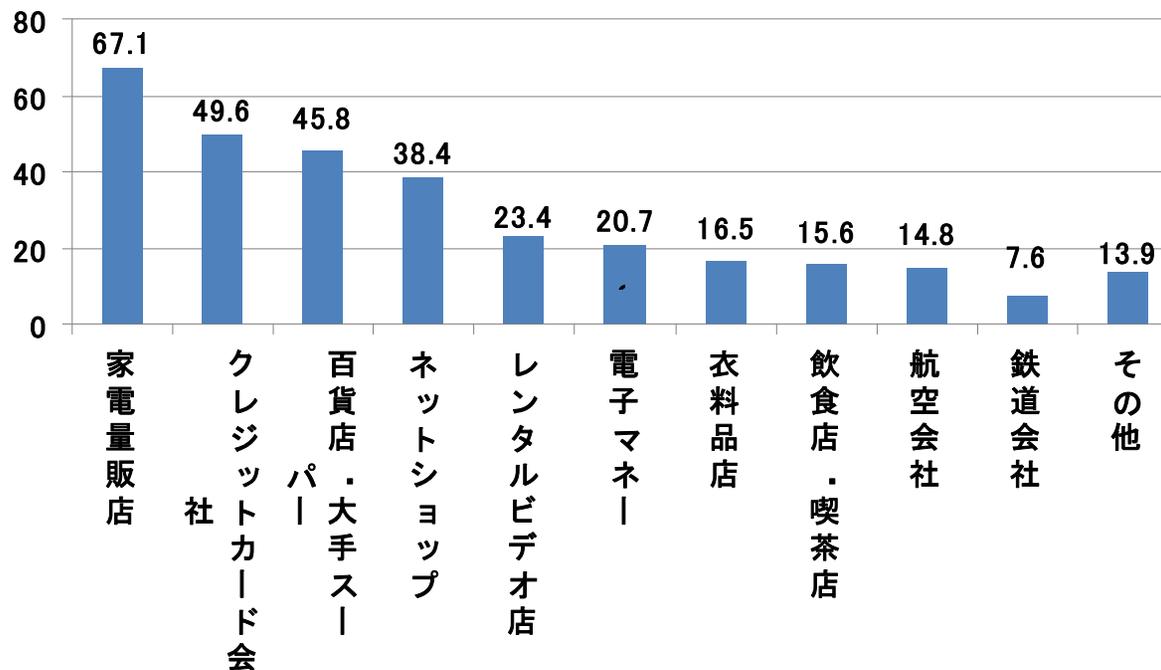
Q2. 過去6か月以内に使ったポイントカードの数はいくつですか？(NA)

		合計	0	1	6	1	1	2
				5	5	5	6	1
				5	1	5	5	1
				0	5	1	2	以上
						5	0	
上段:度数 下段:%								
合計		500 100.0	26 5.2	383 76.6	78 15.6	7 1.4	5 1.0	1 0.2
性年代別	男性20～29歳	50 100.0	3 6.0	42 84.0	3 6.0	1 2.0	1 2.0	-
	男性30～39歳	50 100.0	4 8.0	39 78.0	6 12.0	1 2.0	-	-
	男性40～49歳	50 100.0	4 8.0	40 80.0	6 12.0	-	-	-
	男性50～59歳	50 100.0	2 4.0	39 78.0	7 14.0	1 2.0	1 2.0	-
	男性60～69歳	50 100.0	3 6.0	43 86.0	3 6.0	-	1 2.0	-
	女性20～29歳	50 100.0	3 6.0	34 68.0	11 22.0	1 2.0	1 2.0	-
	女性30～39歳	50 100.0	3 6.0	36 72.0	8 16.0	1 2.0	1 2.0	1 2.0
	女性40～49歳	50 100.0	3 6.0	36 72.0	11 22.0	-	-	-
	女性50～59歳	50 100.0	1 2.0	38 76.0	9 18.0	2 4.0	-	-
	女性60～69歳	50 100.0	-	36 72.0	14 28.0	-	-	-

### ◆ Q3. ポイントカードの種類(MA)

Q3. 過去6カ月以内に使ったポイントカードの種類はどれですか？(MA)	度数	%
家電量販店	318	67.1
クレジットカード会社	235	49.6
百貨店・大手スーパー	217	45.8
ネットショップ	182	38.4
レンタルビデオ店	111	23.4
電子マネー	98	20.7
衣料品店	78	16.5
飲食店・喫茶店	74	15.6
航空会社	70	14.8
鉄道会社	36	7.6
その他	66	13.9
集計母数	474	100.0

【図表3】過去6カ月以内に使ったポイントカードの種類は？(MA)  
n=474



◆ Q3. ポイントカードの種類・性年代別クロス集計(MA)

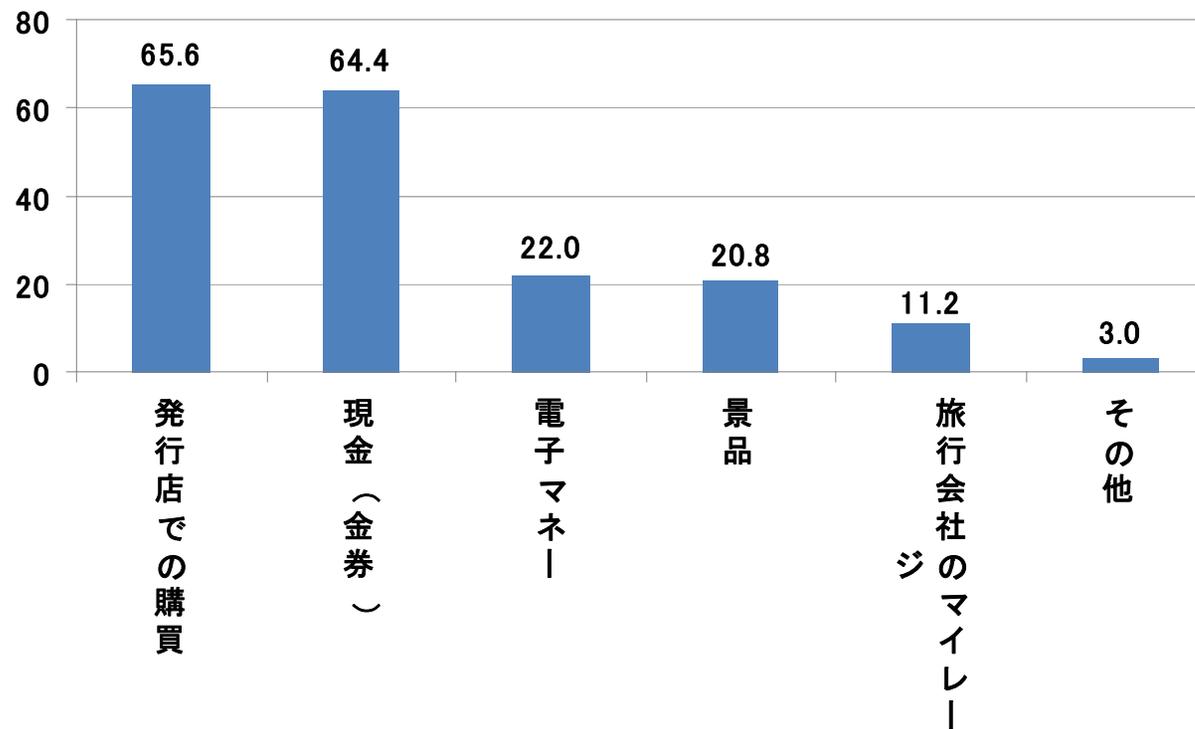
Q3. 過去6カ月以内に使ったポイントカードの種類はどれですか？(MA)

上段:度数 下段:%		合計	家電量販店	クレジットカード会社	百貨店・大手スーパー	ネットショップ	レンタルビデオ店	衣料品店	飲食店・喫茶店	航空会社	鉄道会社	電子マネー	その他	
合計		474 100.0	318 67.1	235 49.6	217 45.8	182 38.4	111 23.4	78 16.5	74 15.6	70 14.8	36 7.6	98 20.7	66 13.9	
性年代別	男性20～29歳	47 100.0	36 76.6	24 51.1	11 23.4	13 27.7	17 36.2	3 6.4	5 10.6	3 6.4	-	9 19.1	4 8.5	
	男性30～39歳	46 100.0	38 82.6	21 45.7	13 28.3	17 37.0	17 37.0	7 15.2	5 10.9	4 8.7	3 6.5	15 32.6	6 13.0	
	男性40～49歳	46 100.0	31 67.4	22 47.8	18 39.1	15 32.6	10 21.7	4 8.7	7 15.2	14 30.4	5 10.9	15 32.6	7 15.2	
	男性50～59歳	48 100.0	33 68.8	26 54.2	10 20.8	20 41.7	6 12.5	5 10.4	5 10.4	7 14.6	4 8.3	11 22.9	7 14.6	
	男性60～69歳	47 100.0	33 70.2	25 53.2	23 48.9	14 29.8	9 19.1	1 2.1	5 10.6	4 8.5	3 6.4	4 8.5	5 10.6	
	女性20～29歳	47 100.0	23 48.9	19 40.4	21 44.7	16 34.0	18 38.3	19 40.4	15 31.9	8 17.0	7 14.9	7 14.9	9 19.1	10 21.3
	女性30～39歳	47 100.0	27 57.4	24 51.1	33 70.2	24 51.1	11 23.4	10 21.3	9 19.1	9 19.1	4 8.5	4 8.5	8 17.0	5 10.6
	女性40～49歳	47 100.0	32 68.1	19 40.4	27 57.4	22 46.8	12 25.5	10 21.3	7 14.9	5 10.6	2 4.3	2 4.3	8 17.0	7 14.9
	女性50～59歳	49 100.0	29 59.2	25 51.0	28 57.1	25 51.0	5 10.2	12 24.5	11 22.4	8 16.3	4 8.2	4 8.2	11 22.4	9 18.4
	女性60～69歳	50 100.0	36 72.0	30 60.0	33 66.0	16 32.0	6 12.0	7 14.0	5 10.0	5 10.0	8 16.0	4 8.0	8 16.0	6 12.0

## ◆ Q4. ポイントの交換先(MA)

Q4. ポイントは何に交換しますか？ (MA)	度数	%
発行店での購買	328	65.6
現金(金券)	322	64.4
電子マネー	110	22.0
景品	104	20.8
旅行会社のマイレージ	56	11.2
その他	15	3.0
集計母数	500	100.0

【図表4】ポイントは何に交換しますか？ (MA) n=500



◆ Q4. ポイントの交換先・性年代別クロス集計(MA)

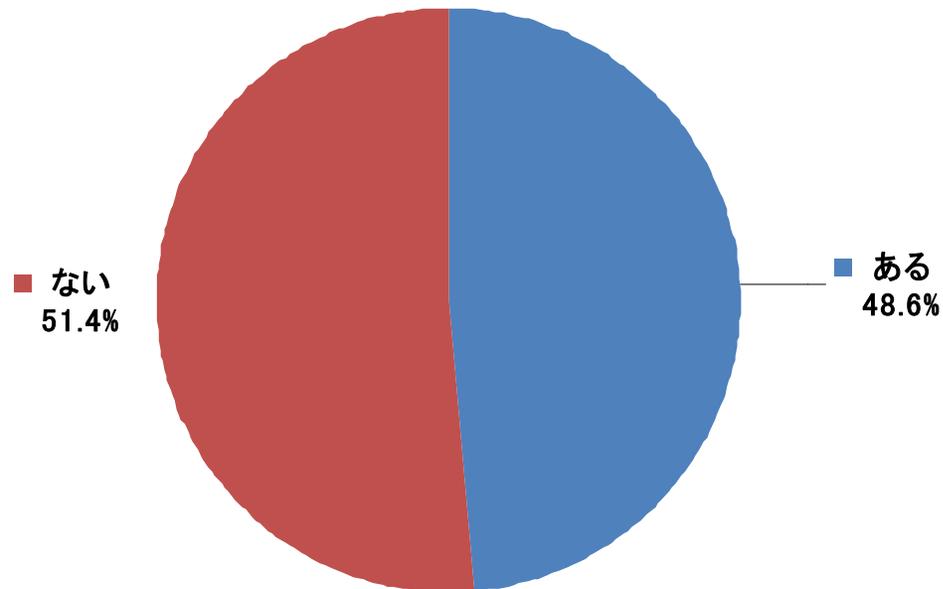
Q4. ポイントは何に交換しますか？(MA)

上段:度数 下段:%		合計	現金 (金券)	発行店での 購買	電子マネー	景品	旅行会社の マイレージ	その他
合計		500 100.0	322 64.4	328 65.6	110 22.0	104 20.8	56 11.2	15 3.0
性年代別	男性20~29歳	50 100.0	31 62.0	37 74.0	7 14.0	10 20.0	3 6.0	- -
	男性30~39歳	50 100.0	28 56.0	33 66.0	19 38.0	5 10.0	3 6.0	3 6.0
	男性40~49歳	50 100.0	30 60.0	29 58.0	18 36.0	9 18.0	12 24.0	2 4.0
	男性50~59歳	50 100.0	27 54.0	34 68.0	15 30.0	11 22.0	7 14.0	1 2.0
	男性60~69歳	50 100.0	30 60.0	32 64.0	6 12.0	10 20.0	4 8.0	4 8.0
	女性20~29歳	50 100.0	38 76.0	32 64.0	6 12.0	15 30.0	6 12.0	2 4.0
	女性30~39歳	50 100.0	41 82.0	34 68.0	12 24.0	14 28.0	5 10.0	1 2.0
	女性40~49歳	50 100.0	31 62.0	34 68.0	9 18.0	8 16.0	5 10.0	1 2.0
	女性50~59歳	50 100.0	33 66.0	29 58.0	11 22.0	12 24.0	6 12.0	- -
	女性60~69歳	50 100.0	33 66.0	34 68.0	7 14.0	10 20.0	5 10.0	1 2.0

◆ Q5. ポイントの交換・移行経験(SA)

Q5. 蓄積したポイントを他社のポイントと交換(移行)したことはありますか？(SA)	度数	%
ある	243	48.6
ない	257	51.4
集計母数	500	100.0

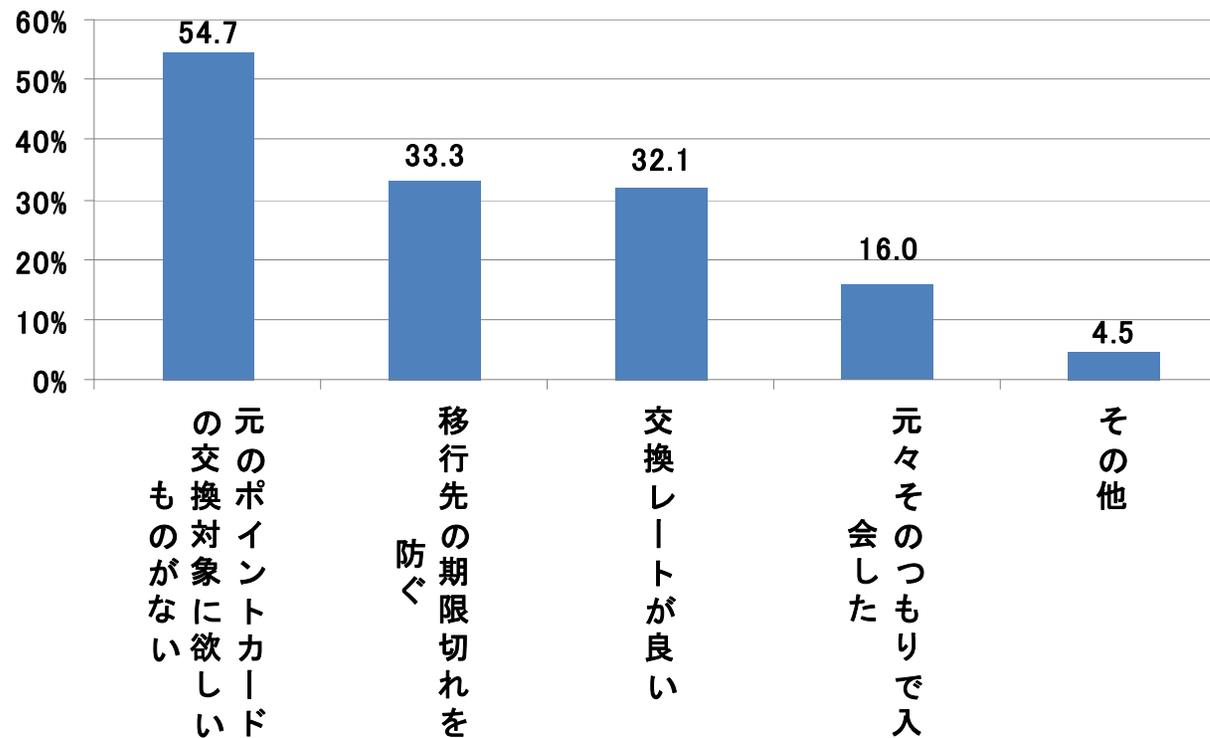
Q5. 蓄積したポイントを他社のポイントと交換(移行)したことはありますか？(SA)



◆ Q6. ポイント交換・移行の理由(MA)

Q6. 交換(移行)した理由はなぜですか？(MA)	度数	%
元のポイントカードの交換対象に欲しいものがない	133	54.7
移行先の期限切れを防ぐ	81	33.3
交換レートが良い	78	32.1
元々そのつもりで入会した	39	16.0
その他	11	4.5
集計母数	243	100.0

Q6. 交換(移行)した理由はなぜですか？(MA)



◆ Q5、Q6 ポイントの交換・移行について 性年代別クロス集計(SA)

Q5. 蓄積したポイントを他社のポイントと交換(移行)したことはありますか？(SA)

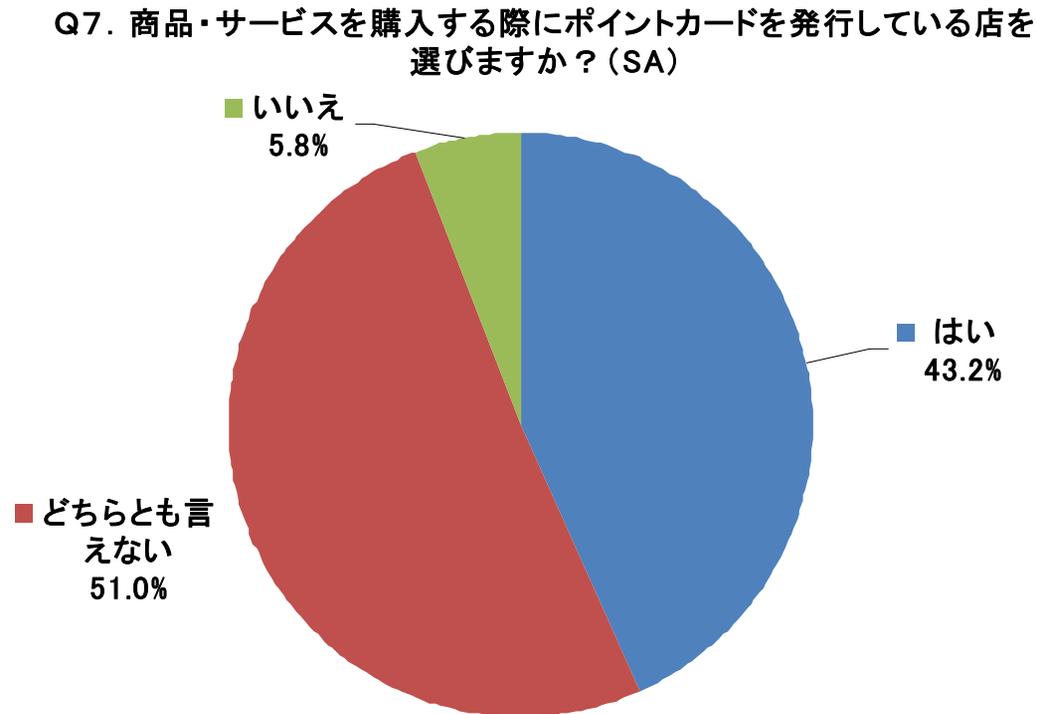
上段:度数 下段:%		合計	ある	ない
合計		500 100.0	243 48.6	257 51.4
性年代別	男性20~29歳	50 100.0	23 46.0	27 54.0
	男性30~39歳	50 100.0	26 52.0	24 48.0
	男性40~49歳	50 100.0	29 58.0	21 42.0
	男性50~59歳	50 100.0	27 54.0	23 46.0
	男性60~69歳	50 100.0	21 42.0	29 58.0
	女性20~29歳	50 100.0	21 42.0	29 58.0
	女性30~39歳	50 100.0	28 56.0	22 44.0
	女性40~49歳	50 100.0	23 46.0	27 54.0
	女性50~59歳	50 100.0	29 58.0	21 42.0
	女性60~69歳	50 100.0	16 32.0	34 68.0

Q6. 交換(移行)した理由はなぜですか？(MA)

上段:度数 下段:%		合計	が交換しない対象に欲しいものの	元のポイントカードの	交換レートが良い	移行先の期限切れを防ぐ	元々そのつもりで入会した	その他
合計		243 100.0	133 54.7	78 32.1	81 33.3	39 16.0	11 4.5	
性年代別	男性20~29歳	23 100.0	10 43.5	7 30.4	6 26.1	5 21.7	1 4.3	
	男性30~39歳	26 100.0	15 57.7	10 38.5	12 46.2	4 15.4	2 7.7	
	男性40~49歳	29 100.0	16 55.2	13 44.8	10 34.5	4 13.8	1 3.4	
	男性50~59歳	27 100.0	16 59.3	8 29.6	12 44.4	4 14.8	-	
	男性60~69歳	21 100.0	11 52.4	6 28.6	4 19.0	5 23.8	1 4.8	
	女性20~29歳	21 100.0	12 57.1	6 28.6	9 42.9	5 23.8	1 4.8	
	女性30~39歳	28 100.0	14 50.0	9 32.1	11 39.3	2 7.1	1 3.6	
	女性40~49歳	23 100.0	14 60.9	7 30.4	2 8.7	6 26.1	1 4.3	
	女性50~59歳	29 100.0	16 55.2	7 24.1	9 31.0	3 10.3	2 6.9	
	女性60~69歳	16 100.0	9 56.3	5 31.3	6 37.5	1 6.3	1 6.3	

◆ Q7. ポイントプログラムの店舗選びに対する影響(SA)

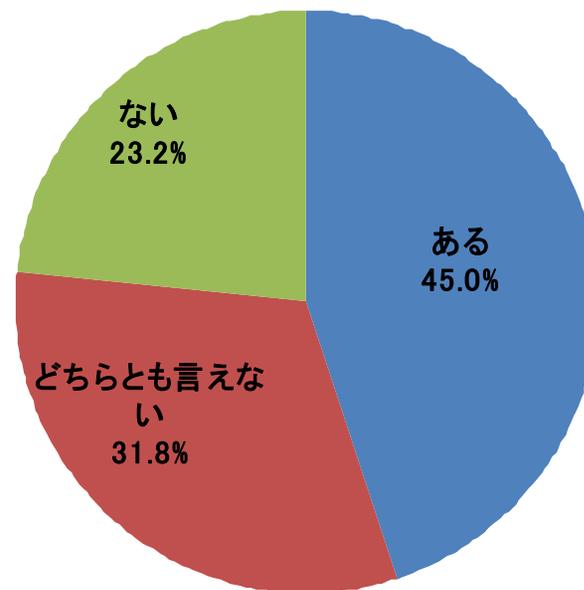
Q7. 商品・サービスを購入する際にポイントカードを発行している店を選びます	度数	%
はい	216	43.2
どちらとも言えない	255	51.0
いいえ	29	5.8
集計母数	500	100.0



◆ Q8. ポイントプログラムの購入金額への影響(SA)

Q8. ポイントをもらえる基準の金額に達するように、もう1品追加購入することができますか？(SA)	度数	%
ある	225	45.0
どちらとも言えない	159	31.8
ない	116	23.2
集計母数	500	100.0

【図表5】ポイントをもらえる基準の金額に達するように、  
もう1品追加購入することができますか？(SA) n=500



◆ Q7、Q8 ポイントプログラムによる行動変化・性年代別クロス集計(SA)

Q7. 商品・サービスを購入する際にポイントカードを発行してし店を選びますか？(SA)

上段:度数 下段:%		合計	はい	どちらとも言えない	いいえ
合計		500 100.0	216 43.2	255 51.0	29 5.8
性年代別	男性20～29歳	50 100.0	21 42.0	23 46.0	6 12.0
	男性30～39歳	50 100.0	27 54.0	22 44.0	1 2.0
	男性40～49歳	50 100.0	24 48.0	26 52.0	- -
	男性50～59歳	50 100.0	19 38.0	27 54.0	4 8.0
	男性60～69歳	50 100.0	18 36.0	30 60.0	2 4.0
	女性20～29歳	50 100.0	23 46.0	22 44.0	5 10.0
	女性30～39歳	50 100.0	25 50.0	23 46.0	2 4.0
	女性40～49歳	50 100.0	18 36.0	28 56.0	4 8.0
	女性50～59歳	50 100.0	22 44.0	27 54.0	1 2.0
	女性60～69歳	50 100.0	19 38.0	27 54.0	4 8.0

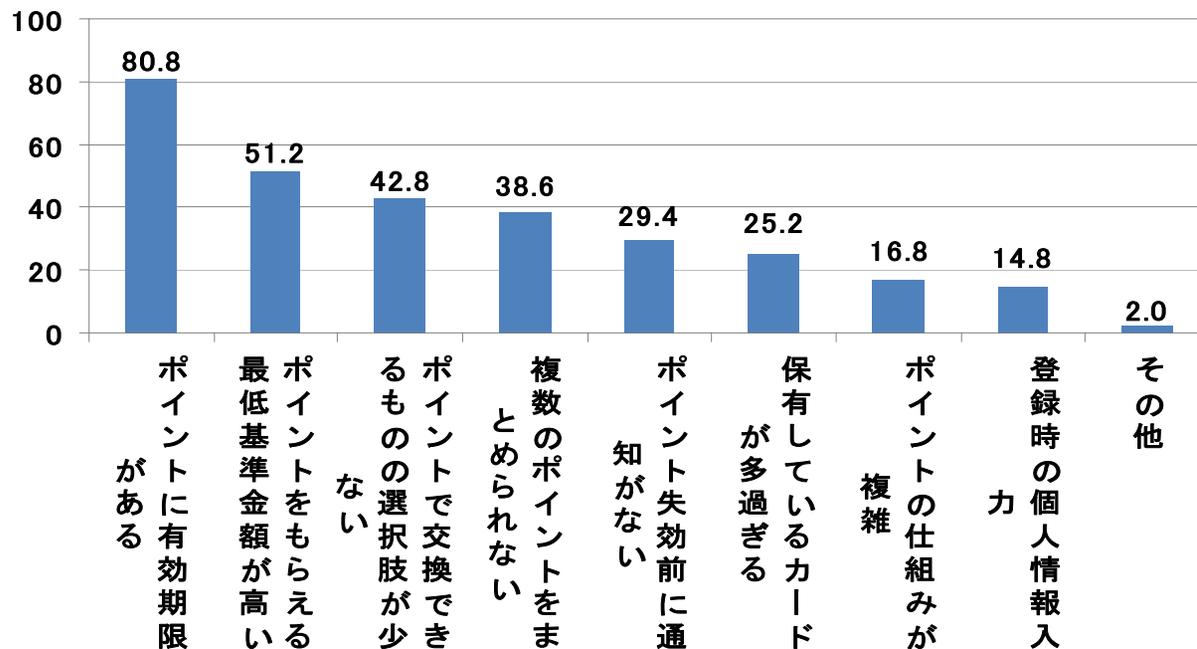
Q8. ポイントをもらえる基準の金額に達するように、もう1品追加購入することがありますか？(SA)

上段:度数 下段:%		合計	ある	どちらとも言えない	ない
合計		500 100.0	225 45.0	159 31.8	116 23.2
性年代別	男性20～29歳	50 100.0	21 42.0	15 30.0	14 28.0
	男性30～39歳	50 100.0	22 44.0	14 28.0	14 28.0
	男性40～49歳	50 100.0	23 46.0	17 34.0	10 20.0
	男性50～59歳	50 100.0	20 40.0	20 40.0	10 20.0
	男性60～69歳	50 100.0	17 34.0	16 32.0	17 34.0
	女性20～29歳	50 100.0	30 60.0	11 22.0	9 18.0
	女性30～39歳	50 100.0	26 52.0	17 34.0	7 14.0
	女性40～49歳	50 100.0	17 34.0	25 50.0	8 16.0
	女性50～59歳	50 100.0	27 54.0	15 30.0	8 16.0
	女性60～69歳	50 100.0	22 44.0	9 18.0	19 38.0

◆ Q9. ポイントプログラムへの不満(MA)

Q9. ポイントプログラムへの不満はありますか？(MA)	度数	%
ポイントに有効期限がある	404	80.8
ポイントをもらえる最低基準金額が高い	256	51.2
ポイントで交換できるものの選択肢が少ない	214	42.8
複数のポイントをまとめられない	193	38.6
ポイント失効前に通知がない	147	29.4
保有しているカードが多過ぎる	126	25.2
ポイントの仕組みが複雑	84	16.8
登録時の個人情報入力	74	14.8
その他	10	2.0
集計母数	500	100.0

【図表6】ポイントプログラムへの不満は？(MA) n=500



## ◆ Q9. ポイントプログラムへの不満・性年代別クロス集計(MA)

Q9. ポイントプログラムへの不満はありますか？(MA)

上段:度数 下段:%		合計	あるポイントに有効期限がある	ポイントの選択肢が少ない	ポイントを獲得しにくい	ポイント失効前に通知がない	登録時の個人情報入力	保有しているカードが多過ぎる	ポイントの仕組みが複雑	複数のポイントをまとめられない	その他
合計		500 100.0	404 80.8	214 42.8	256 51.2	147 29.4	74 14.8	126 25.2	84 16.8	193 38.6	10 2.0
性年代別	男性20～29歳	50 100.0	38 76.0	17 34.0	18 36.0	14 28.0	5 10.0	8 16.0	2 4.0	13 26.0	-
	男性30～39歳	50 100.0	42 84.0	20 40.0	26 52.0	13 26.0	5 10.0	14 28.0	9 18.0	18 36.0	2 4.0
	男性40～49歳	50 100.0	39 78.0	28 56.0	32 64.0	9 18.0	7 14.0	12 24.0	13 26.0	22 44.0	1 2.0
	男性50～59歳	50 100.0	39 78.0	24 48.0	26 52.0	19 38.0	7 14.0	11 22.0	10 20.0	27 54.0	-
	男性60～69歳	50 100.0	36 72.0	16 32.0	23 46.0	11 22.0	4 8.0	12 24.0	9 18.0	17 34.0	3 6.0
	女性20～29歳	50 100.0	42 84.0	23 46.0	30 60.0	18 36.0	12 24.0	15 30.0	8 16.0	17 34.0	-
	女性30～39歳	50 100.0	47 94.0	27 54.0	29 58.0	20 40.0	7 14.0	15 30.0	8 16.0	16 32.0	1 2.0
	女性40～49歳	50 100.0	40 80.0	19 38.0	23 46.0	16 32.0	9 18.0	6 12.0	6 12.0	16 32.0	2 4.0
	女性50～59歳	50 100.0	38 76.0	22 44.0	31 62.0	13 26.0	10 20.0	17 34.0	9 18.0	24 48.0	1 2.0
	女性60～69歳	50 100.0	43 86.0	18 36.0	18 36.0	14 28.0	8 16.0	16 32.0	10 20.0	23 46.0	-