

## 「第8回 金融機関利用に関する意識調査(平成15年度)」 結果概要

日本郵政公社郵政総合研究所では、「第8回 金融機関利用に関する意識調査(平成15年度)」の結果概要を取りまとめました。

この調査は、金融再編・自由化が進む一方で、インターネットなど情報通信技術の進展によりチャネルやサービスが多様化する中、家計の金融機関や金融サービスに対する利用意識や利用動向を分析し、現状を明らかにするとともに、今後のニーズを把握することを目的としており、平成元年度より2年毎に実施しているものです。

### < 調査の概要 >

1 調査対象、調査地域及び標本数	(1) 世帯人員2人以上の普通世帯 全国 4,500(世帯) (2) 単身の普通世帯 全国 1,500(世帯)
2 標本抽出方法	層化二段無作為抽出法
3 調査方法	訪問留置法
4 調査時期	平成15(2003)年11月29日～12月21日
5 調査項目	(1) 近くにある金融機関 (2) 現在利用している金融機関 (3) 金融機関で行っている取引 (4) 貯蓄額(投資額)が最も多い金融機関 (5) 利用回数が最も多い金融機関 (6) 決済口座がある金融機関 (7) ATM・CDの利用について (8) コンビニATMについて (9) インターネットを使った金融取引について (10) 生命保険について (11) ペイオフ等に関して (12) 金融機関から教えてほしい情報について
6 回収数(回収率)	(1) 世帯人員2人以上の普通世帯 3,273 (72.7%) (2) 単身の普通世帯 909 (60.6%)
7 調査実施機関	社団法人 中央調査社

< 調査報告書(PDFファイル)、集計表(Excelファイル)などを郵政総合研究所ホームページ(<http://www.iptp.go.jp/kinyu/kikanriyou-top.htm>)に掲載していますのでご参照ください。 >

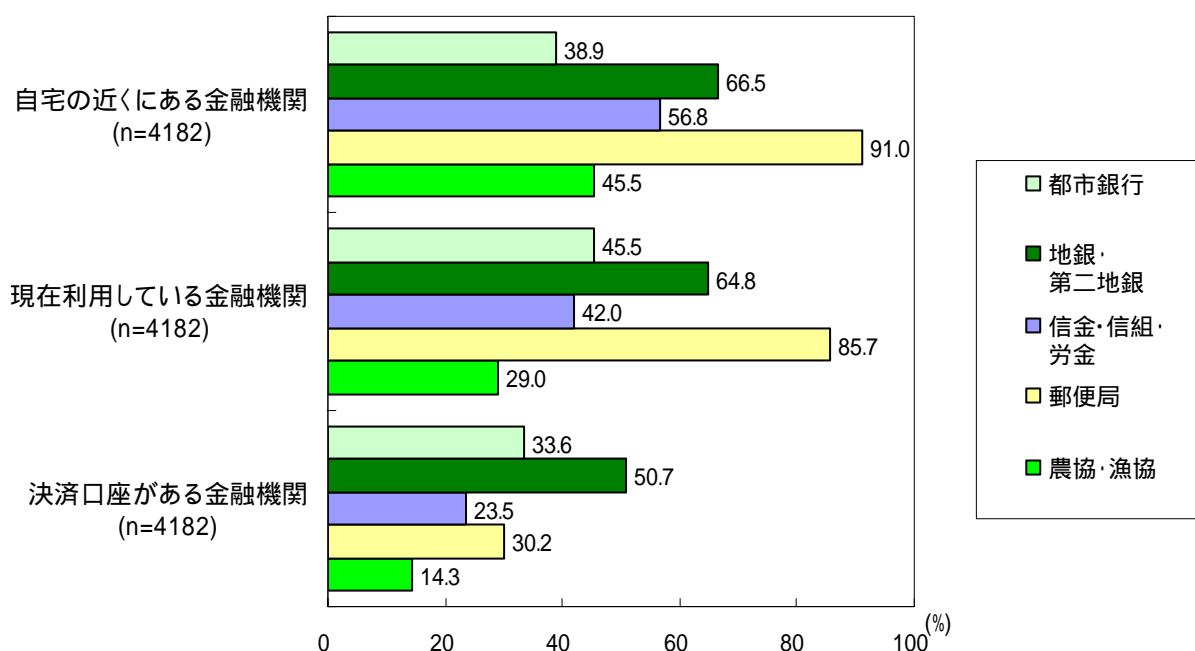
(連絡先) 郵政総合研究所 プロジェクト研究部 (担当:松原主任研究員、井浦研究員)  
 電話:03-3224-7332(直通) FAX:03-3224-7314  
 Eメール: m-iura@japanpost.jp

## < 主な調査結果 >

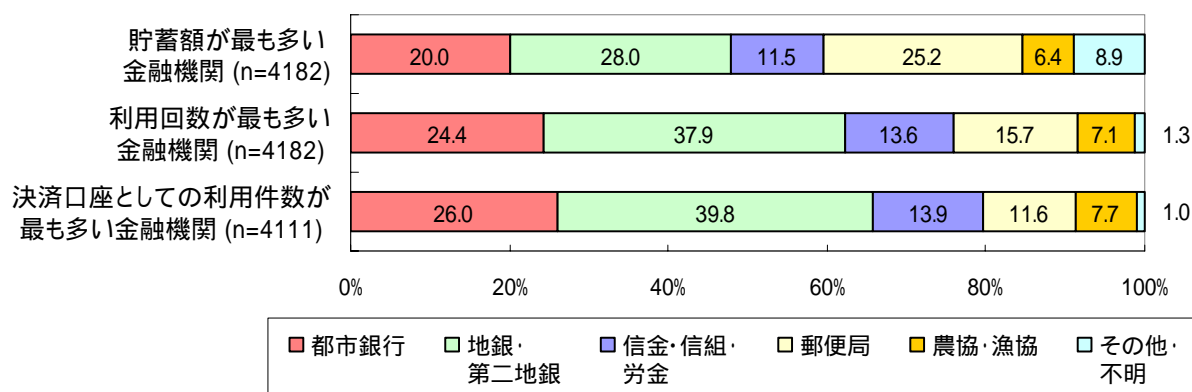
### 金融機関の利用状況

- 主な金融機関の利用状況等について、全世帯についてみると、「自宅近くにある金融機関」、「現在利用している金融機関」としては、「郵便局」が、それぞれ91.0%、85.7%と、最も高かった。
- 一方、「貯蓄額が最も多い金融機関」、「利用回数が最も多い金融機関」、「決済口座としての利用件数が最も多い金融機関」としては、「地銀・第二地銀」が、それぞれ、28.0%、37.9%、39.8%と、最も高かった。

金融機関の利用状況(複数回答) < 全世帯 >



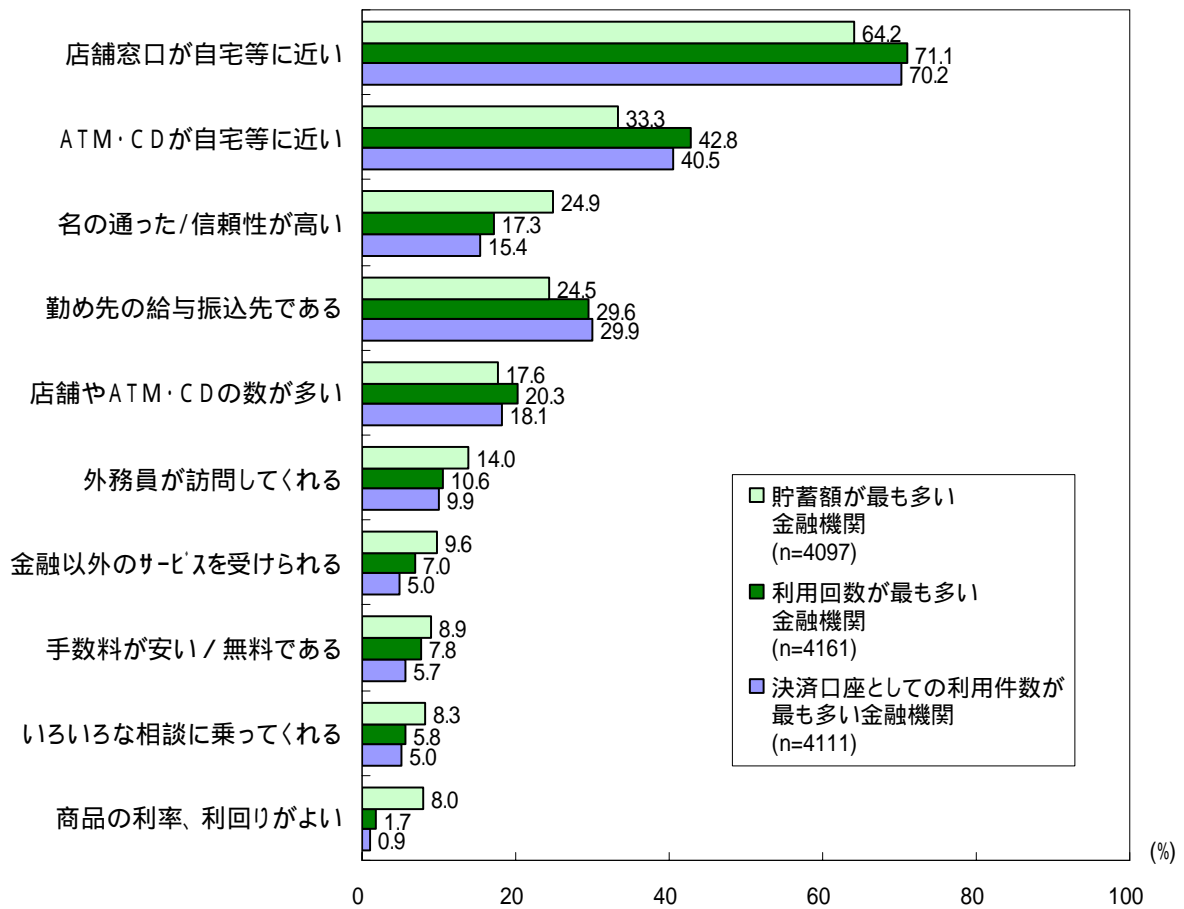
金融機関の利用状況(最も多いもの) < 全世帯 >



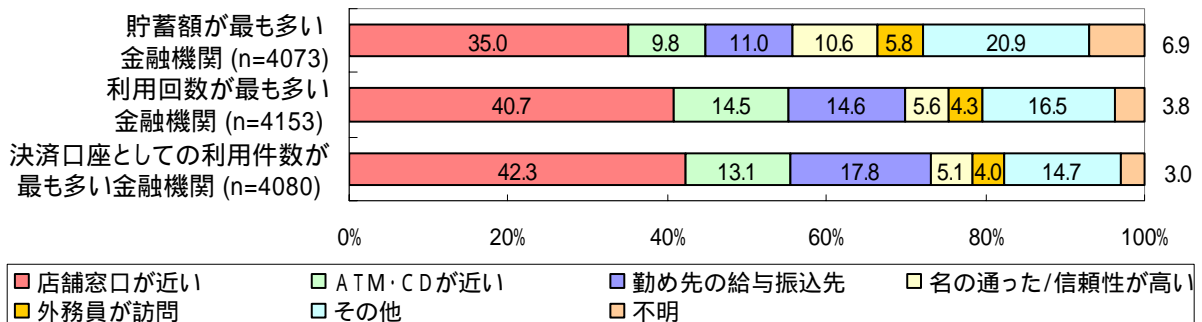
## 金融機関の選択理由

- 全世帯について金融機関の選択理由をみると、「店舗窓口が自宅や勤務先、よく行く場所に近い」が最も高く、「ATM・CDが自宅や勤務先、よく行く場所に近い」が続いており、金融機関の選択の際には、ロケーションが重視されている。
- 「貯蓄額が最も多い金融機関」の選択理由については、「名の通った金融機関で信頼性が高い」(24.9%)、「商品の利率、利回りがよい」(8.0%)が、「利用回数が最も多い金融機関」及び「決済口座としての利用件数が最も多い金融機関」と比較して高かった。

金融機関の選択理由(複数回答) <全世帯>



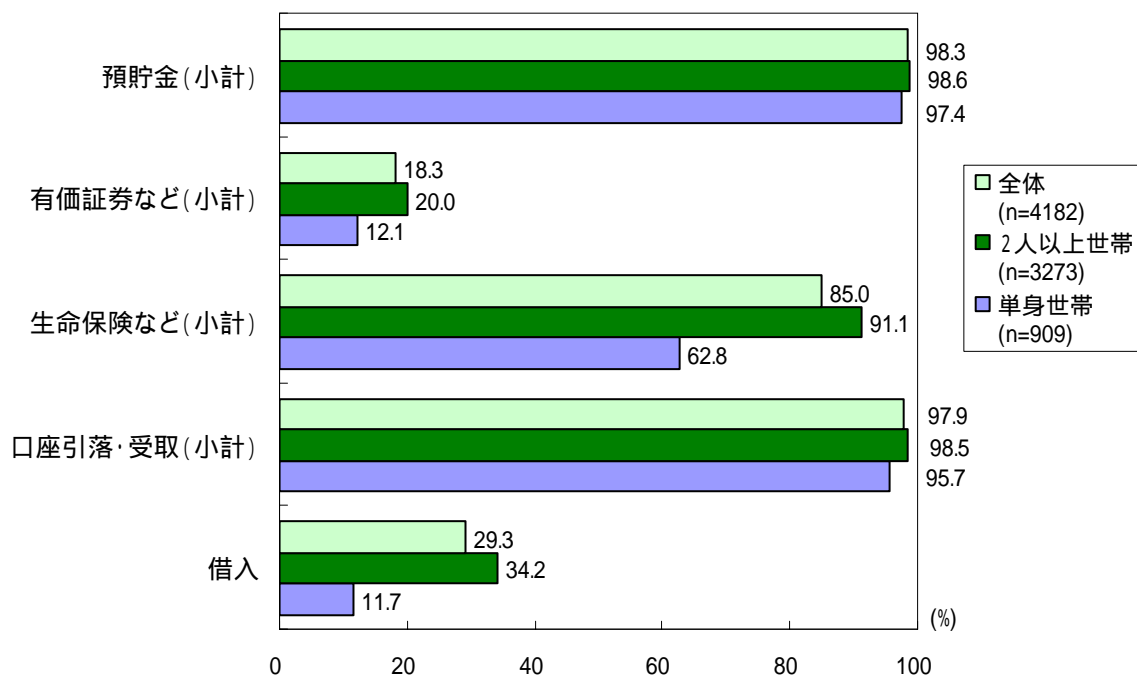
金融機関の選択理由(最も重視するもの) <全世帯>



## 金融機関で行っている取引

- 金融機関で行っている取引について聞いたところ、預貯金、有価証券、生命保険、口座引落・受取、借入の利用状況は、下図のとおりであった。

現在金融機関で行っている取引(複数回答)

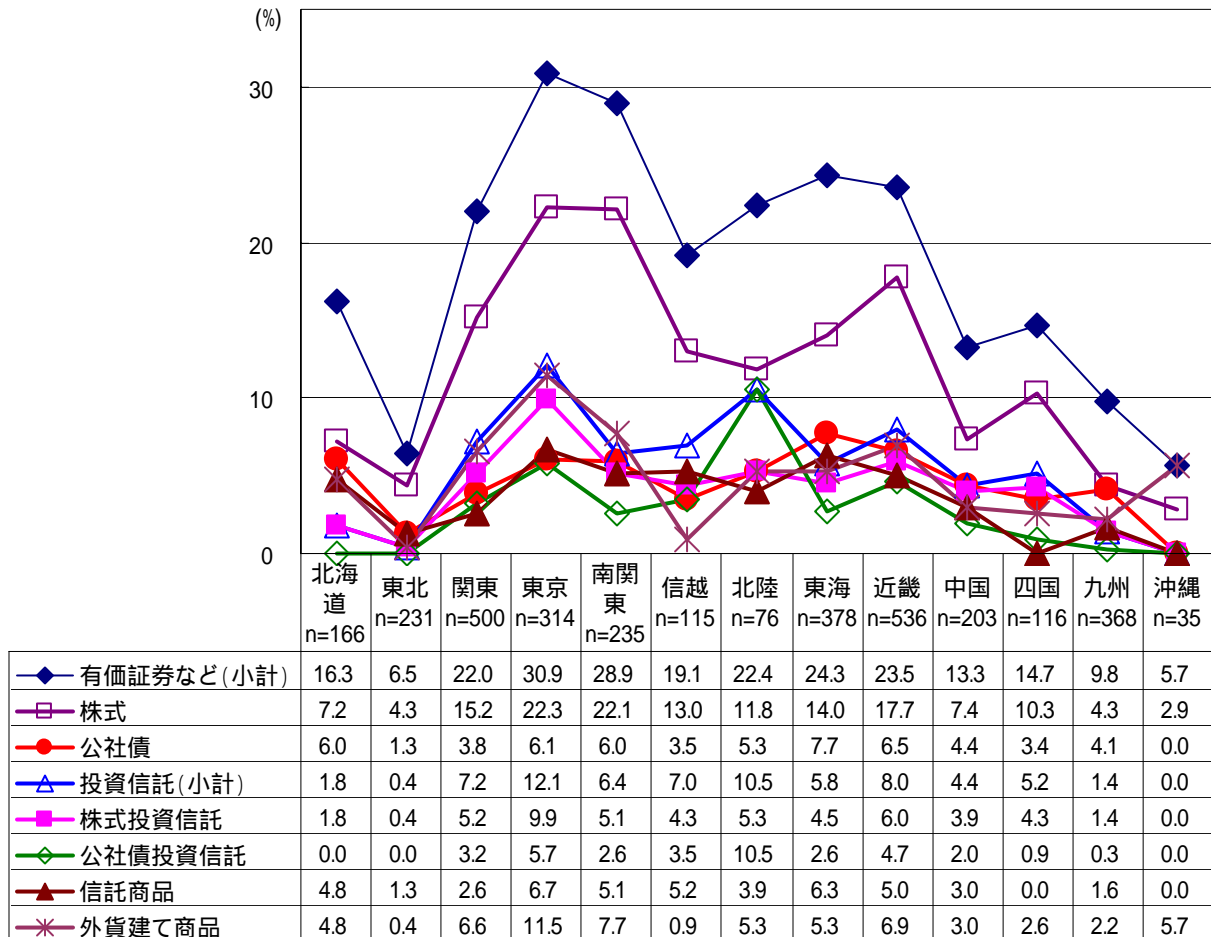


### 用語の説明

- 預貯金(小計): 普通預貯金、定期性預貯金、寄付金付型預貯金、財形貯蓄のいずれかを利用。
- 有価証券など(小計): 株式、公社債、株式投資信託、公社債投資信託、信託商品、外貨建て商品のいずれかを利用。
- 生命保険など(小計): 生命保険、個人年金保険、積立型損害保険のいずれかを利用。
- 口座引落・受取(小計): 公共料金の自動振替、クレジットカードの決済、給与の自動振込、年金・恩給の自動受取のいずれかを利用。

- 2人以上世帯について、有価証券などの利用状況を地域ブロック別にみると、「東京」(30.9%)が最も高く、「南関東」(28.9%)、「東海」(24.3%)、「近畿」(23.5%)が続いている。一方、「東北」(6.5%)、「沖縄」(5.7%)では、上位の地域と比較して利用率がかなり低かった。

地域ブロック別 現在行っている金融取引【有価証券など】  
< 2人以上世帯 >



### 用語の説明

投資信託(小計): 株式投資信託、公社債投資信託のいずれかを利用。

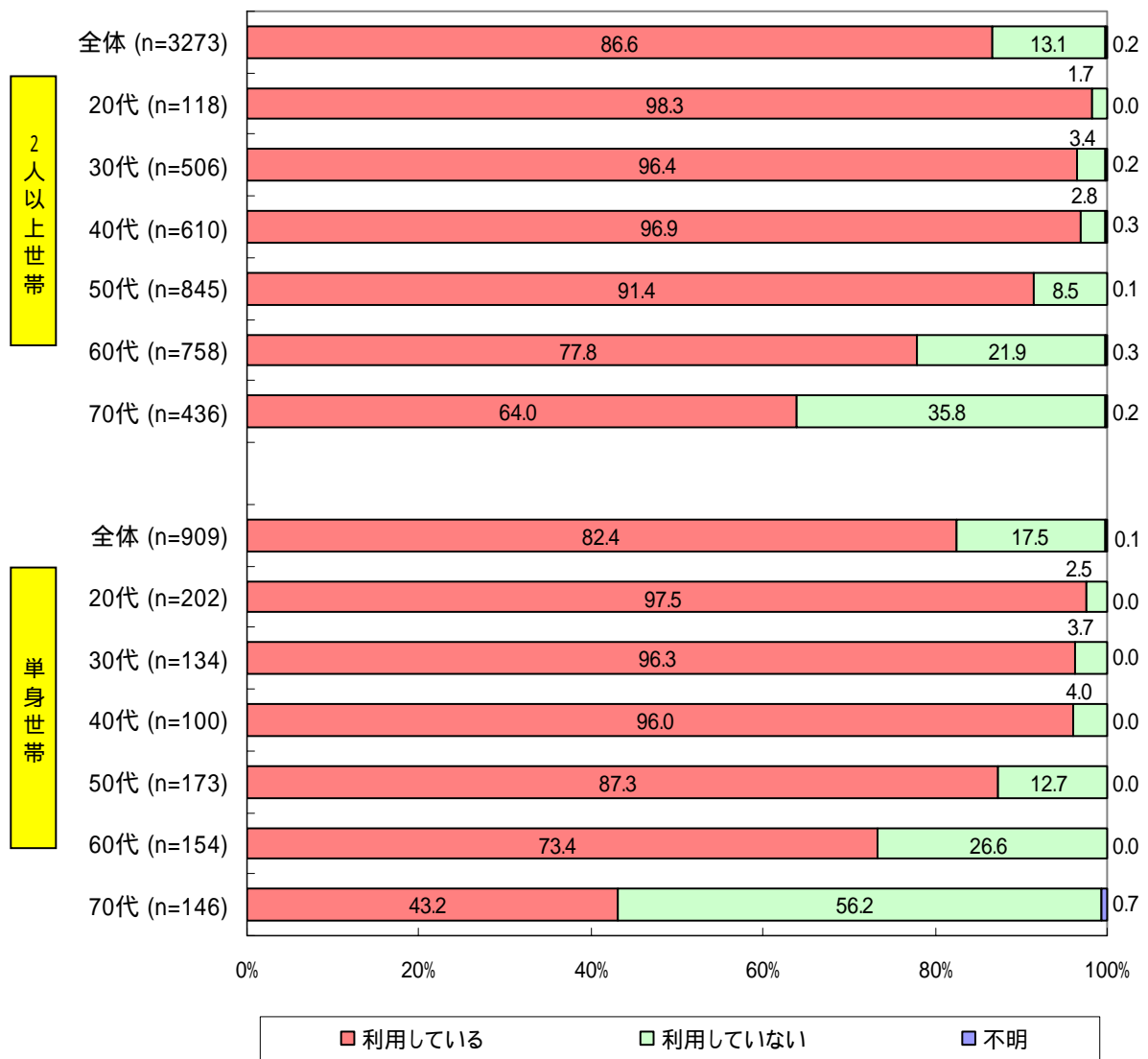
地域ブロック: 以下( )の都道府県を含む。

北海道(北海道)、東北(青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県)、関東(茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県)、東京(東京都)、南関東(神奈川県、山梨県)、信越(新潟県、長野県)、北陸(富山県、石川県、福井県)、東海(岐阜県、静岡県、愛知県、三重県)、近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)、中国(鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県)、四国(徳島県、香川県、愛媛県、高知県)、九州(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県)、沖縄(沖縄県)

## ATM・CDの利用状況

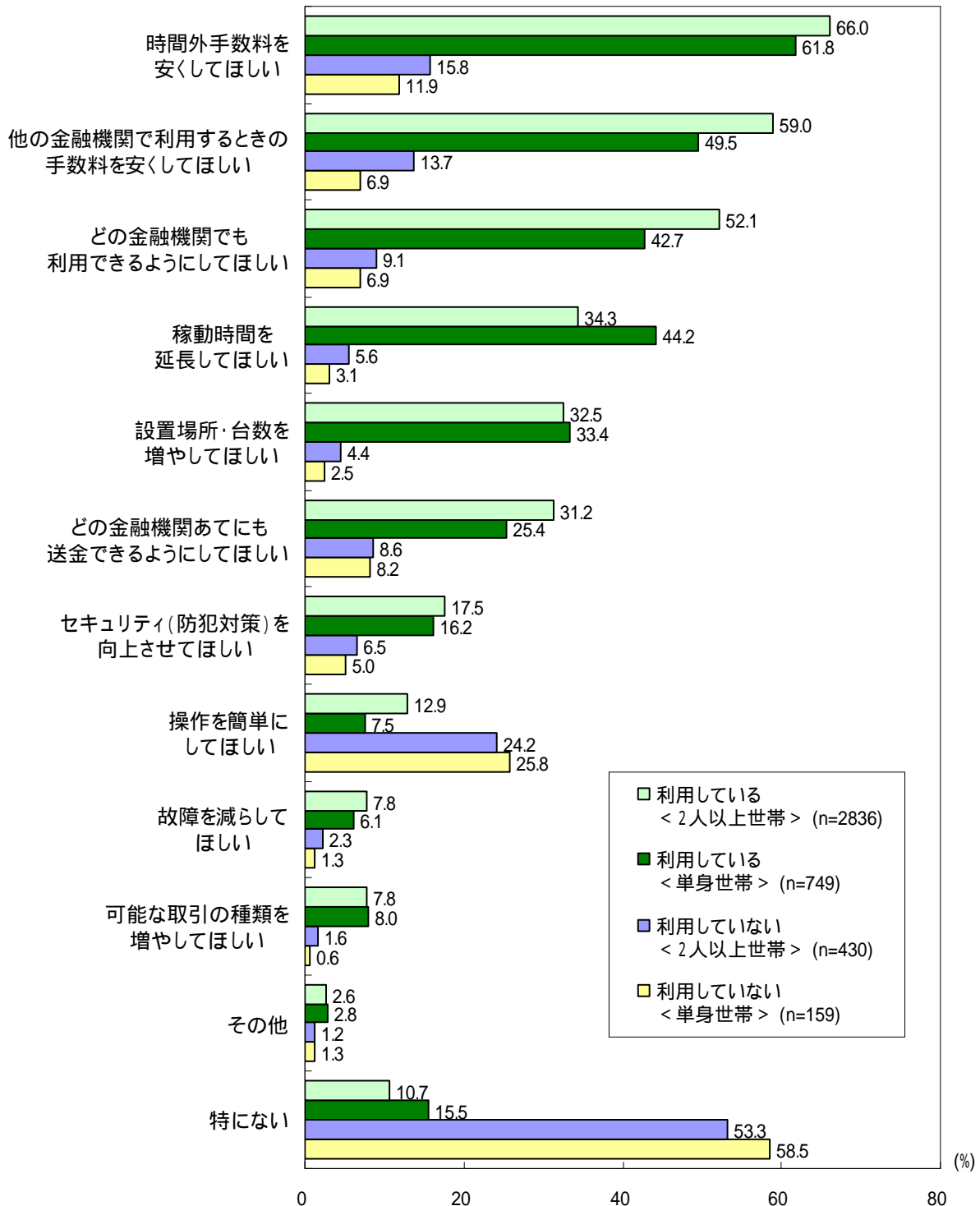
- ATM・CDの利用率は、2人以上世帯で86.6%、単身世帯で82.4%であった。世帯主の年齢別にみると、40代以下ではほとんどの世帯が利用しているのに対し、50代以上では、50代(2人以上世帯91.4%、単身世帯87.3%)、60代(2人以上世帯77.8%、単身世帯73.4%)、70代(2人以上世帯64.0%、単身世帯43.2%)と年代が上がるにつれ利用率が減少している。特に単身世帯においては、70代で利用率が際立って低かった。

世帯主年齢別 ATM・CDの利用率



- ATM・CDに関する要望としては、ATM・CDを利用している世帯では、2人以上世帯では、「時間外手数料を安くしてほしい」(66.0%)が最も高く、「他の金融機関で利用するときの手数を安くしてほしい」(59.0%)が続いている。また、単身世帯では、「稼働時間を延長してほしい」(44.2%)が相対的に高かった。一方、ATM・CDを利用していない世帯では、「特にない」が過半数を占めた。

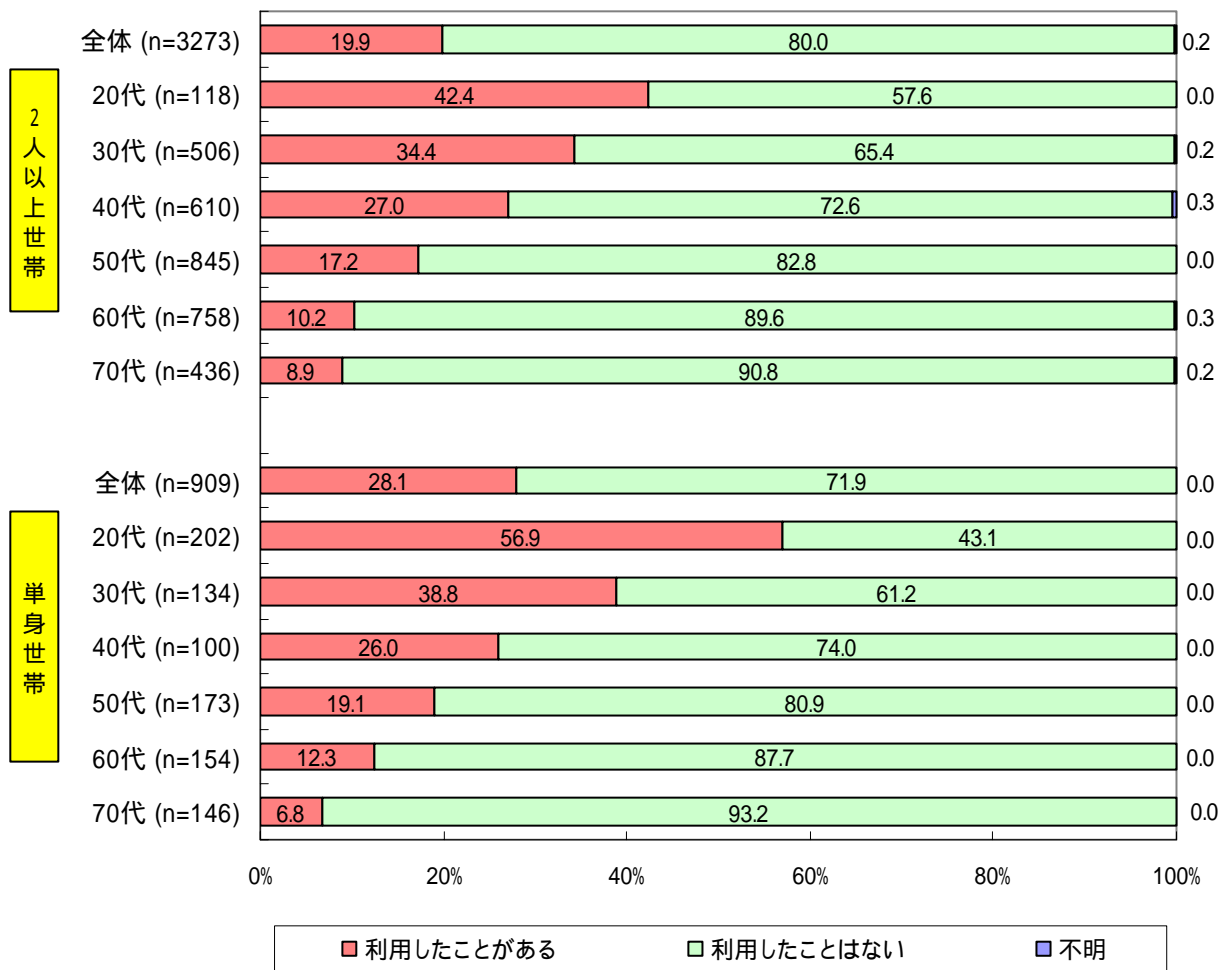
ATM・CD利用の有無別 ATM・CDに対する要望



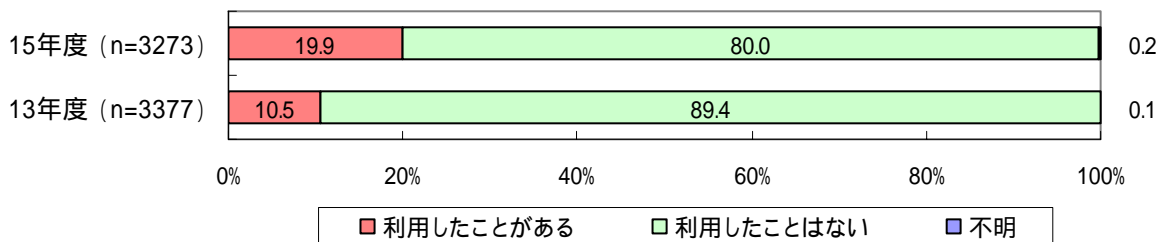
## コンビニATMの利用経験

- コンビニATMの利用経験については、2人以上世帯で19.9%、単身世帯で28.1%となり、単身世帯の利用率が高かった。
- 世帯主の年齢別にみると、若年層ほど利用率が高く、20代(2人以上世帯 42.4%、単身世帯 56.9%)と70代(2人以上世帯 8.9%、単身世帯 6.8%)で大きな差がみられた。
- 2人以上世帯について13年度調査と比較すると、10.5%から19.9%に大きく伸びている。

世帯主年齢別 コンビニATM利用の有無



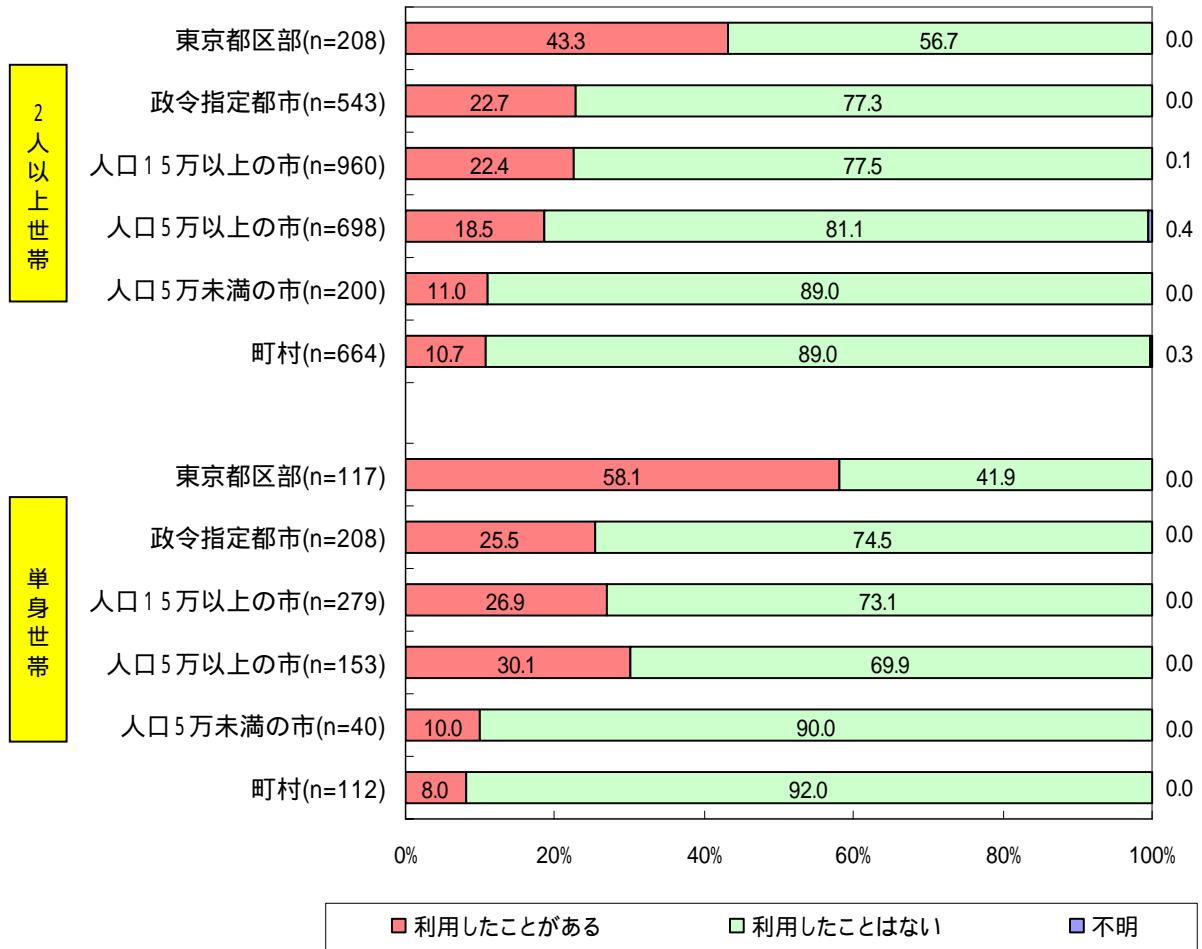
時系列比較 コンビニATM利用の有無 < 2人以上世帯 >





- 都市規模別にみると、東京都区部(2人以上世帯 43.3%、単身世帯 58.1%)では、「町村」(2人以上世帯 10.7%、単身世帯 8.0%)と比較して、2人以上世帯で4倍強、単身世帯で7倍強の利用率となった。
- 20代の単身世帯では、東京都区部で88.2%、東京圏(40km圏)で80.3%が「利用したことがある」と回答している。

都市規模別 コンビニATM利用の有無



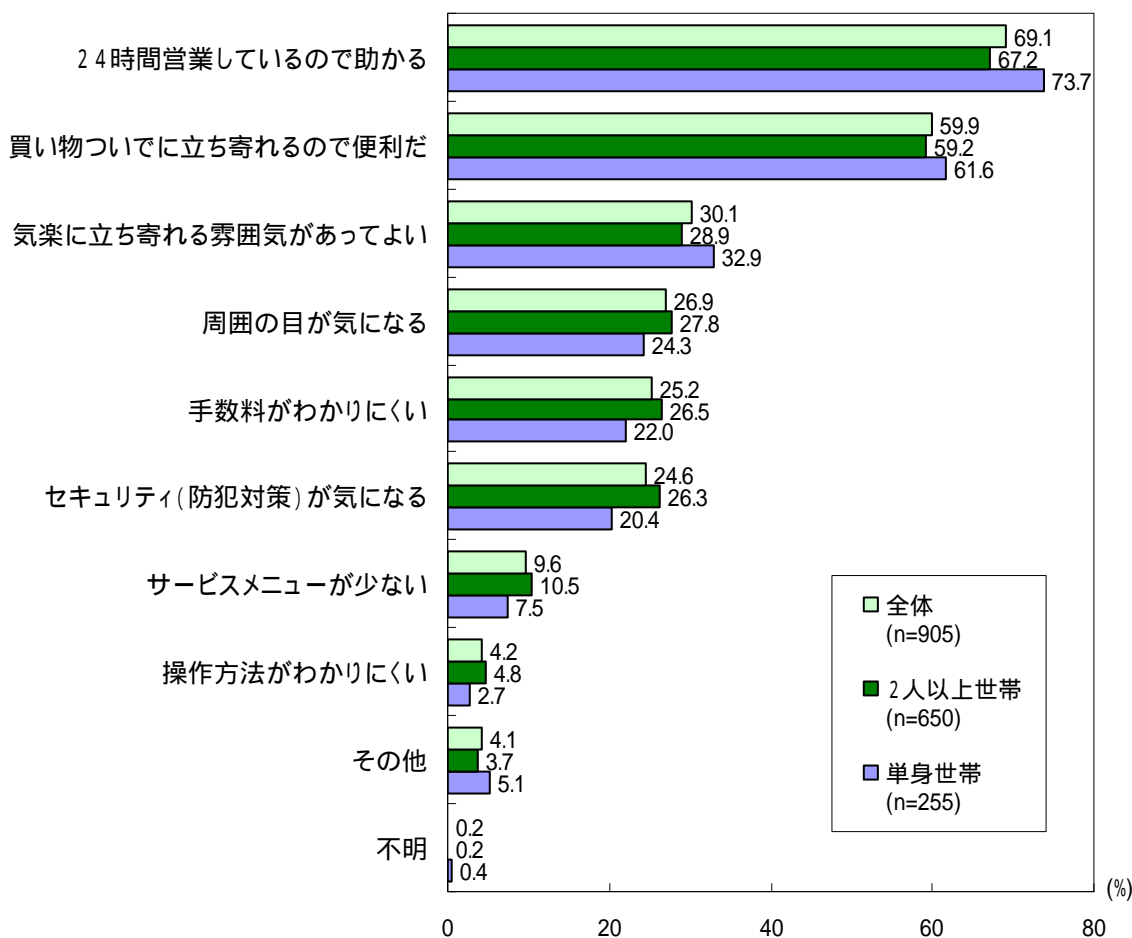
東京圏における世帯主年齢別 コンビニ ATM の利用率

世帯別		世帯主年齢別							
		全体	20代	30代	40代	50代	60代	70代	
東京都区部	2人以上	n =	208	3	37	57	50	37	24
		(%)	43.3	100.0	54.1	57.9	44.0	18.9	20.8
	単身	n =	117	34	26	18	17	12	10
		(%)	58.1	88.2	69.2	50.0	35.3	33.3	10.0
東京圏 (40km圏)	2人以上	n =	701	19	141	151	167	152	71
		(%)	39.5	73.7	60.3	51.7	33.5	21.1	16.9
	単身	n =	254	61	48	35	38	46	26
		(%)	48.8	80.3	62.5	42.9	39.5	26.1	11.5

## コンビニATMの感想（利用経験のある世帯）

- コンビニATMを利用したことがある世帯に、コンビニATMについてどう思うか聞いたところ、プラス面については、「24 時間営業しているので助かる」が最も高く、次いで、「買い物ついでに立ち寄れるので便利だ」となっている。
- マイナス面については、「周囲の目が気になる」、「手数料がわかりにくい」「セキュリティ(防犯対策)が気になる」の順であった。
- 単身世帯では、2人以上世帯と比較して、プラス面の評価の割合が高く、マイナス面の評価の割合が低かった。

コンビニATMを利用した感想(複数回答)



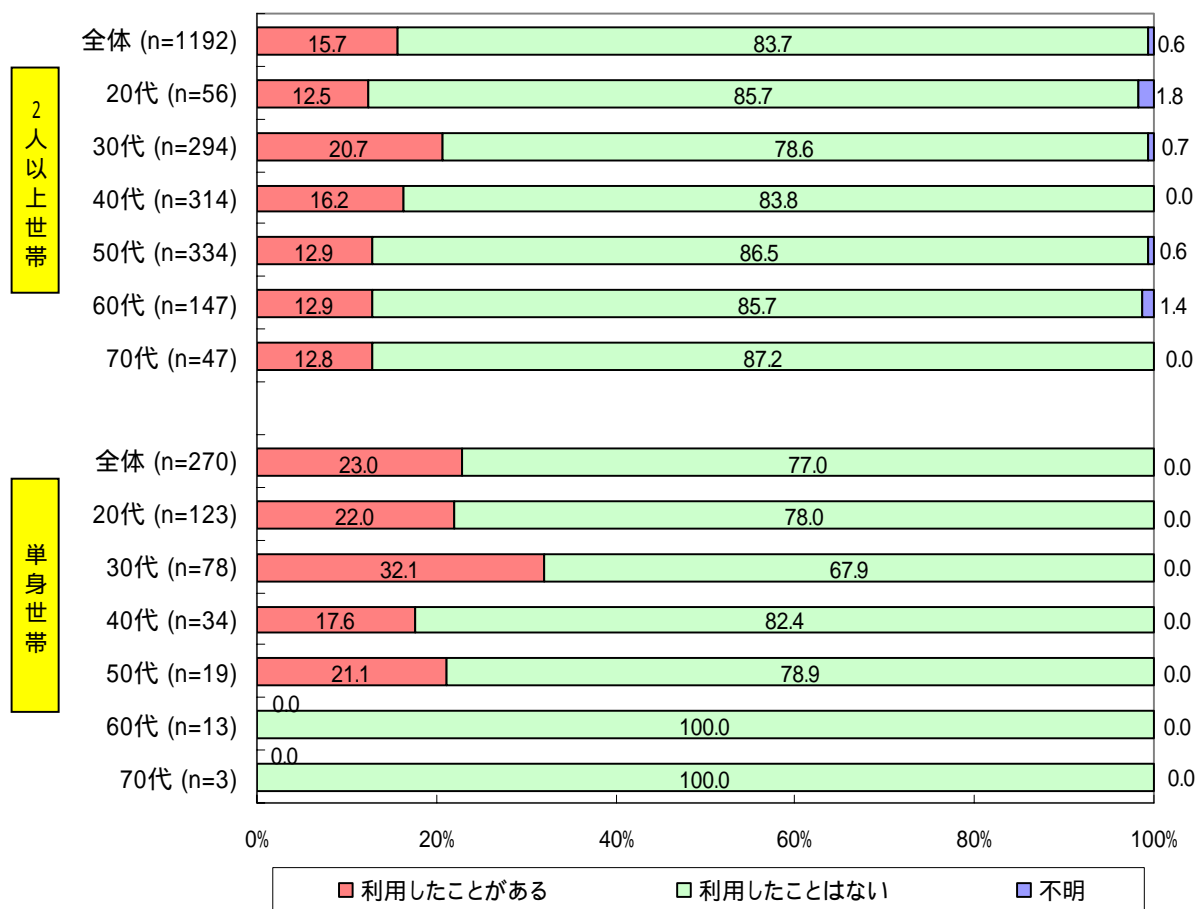
## インターネットバンキングの利用率

- インターネットの利用率は、2人以上世帯 36.4%、単身世帯 29.7%であった。
- インターネット利用世帯におけるインターネットバンキングの利用率は、2人以上世帯では 15.7%、単身世帯では 23.0%であった。
- 世帯主の年齢別にみると、2人以上/単身に関わらず、30代の利用率が突出して高い結果となった。また、2人以上世帯の、50代、60代、70代の利用率は、約13%でほぼ同じ水準であった。

インターネットバンキングの利用率 (単位: %)

	世帯別	全体	2人以上	単身
インターネットの利用率		35.0	36.4	29.7
うちインターネットバンキングの利用率		17.0	15.7	23.0

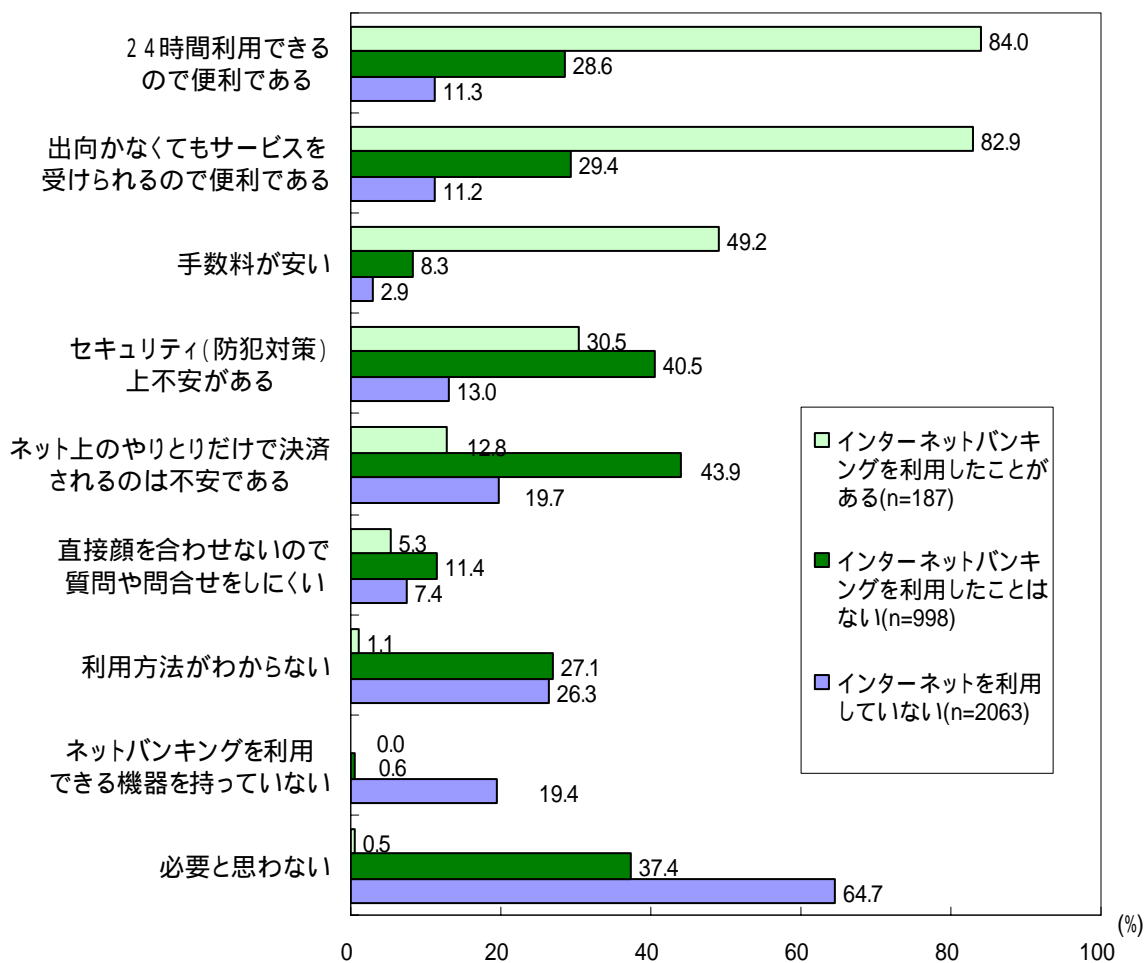
世帯主年齢別 インターネットバンキング利用率 <インターネット利用世帯>



## インターネットバンキングに対する考え

- インターネットバンキングに対する考えは、利用経験による差が大きかった。
- 「インターネットバンキングを利用したことがある」世帯では、「24 時間利用できるので便利である」(84.0%)、「直接店舗に出向かなくてもサービスが受けられるので便利である」(82.9%)、「手数料が安い」(49.2%)と、プラスの評価が際立って高かった。
- 「インターネットは利用するがインターネットバンキングを利用したことがない」世帯では、「セキュリティ(防犯対策)上不安がある」(40.5%)、「ネット上のやりとりだけで決済されるのは不安である」(43.9%)等マイナスの評価の割合が高かった。
- 「インターネットを利用していない」世帯では「必要と思わない」(64.7%)が最も高く、その他については回答率が低かった。

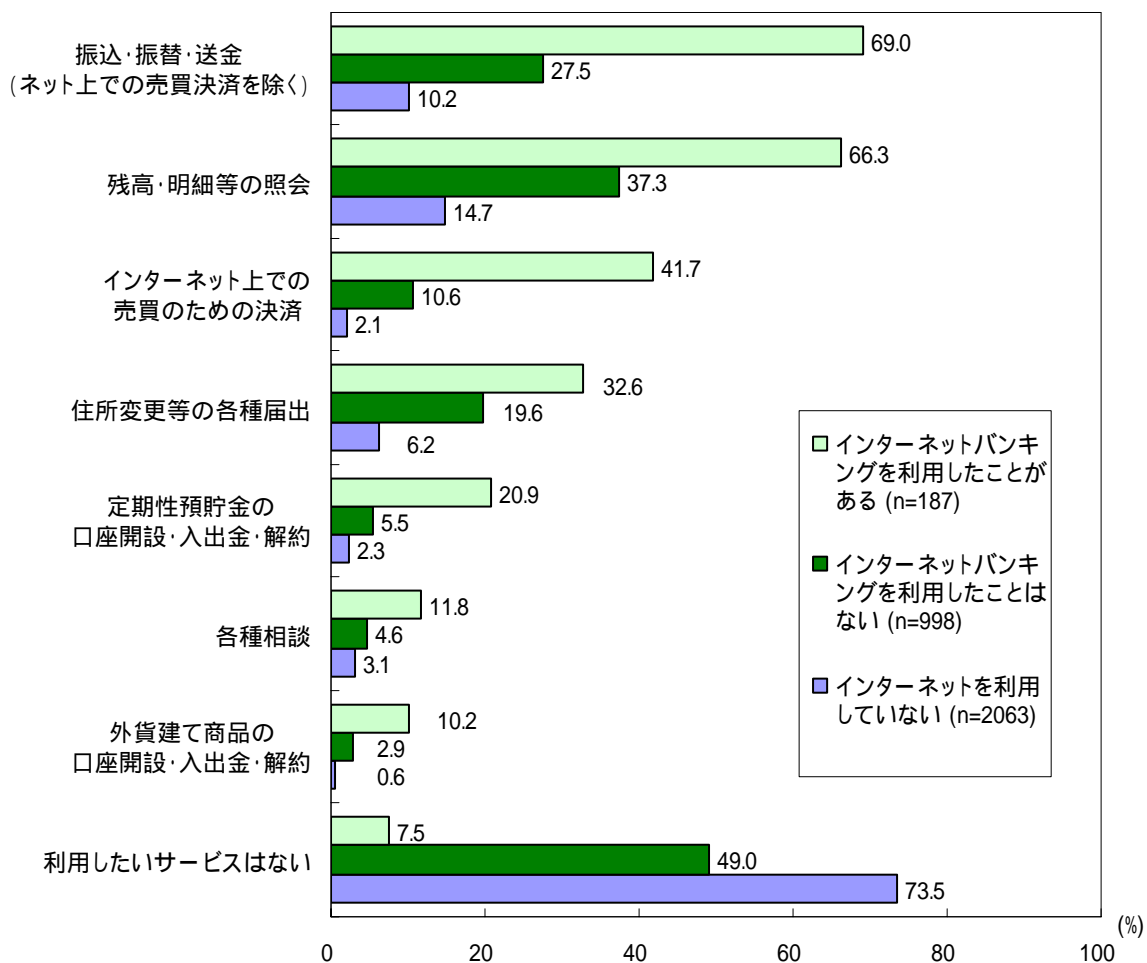
利用経験別 インターネットバンキングに対する考え(複数回答)  
< 2人以上世帯 >



## インターネットバンキングで今後利用したいサービス

- インターネットバンキングで今後利用したいサービスについては、利用経験による差が大きかった。
- 「インターネットバンキングを利用したことがある」世帯では、「振込・振替・送金」(69.0%)が7割近くを占め、「残高・明細等の照会」(66.3%)が続いており、「利用したいサービスはない」(7.5%)は少なかった。
- 「インターネットは利用するがインターネットバンキングを利用したことがない」世帯では、「残高・明細等の照会」(37.3%)が最も多く、一方、「利用したいサービスはない」(49.0%)も約半数を占めている。
- 「インターネットを利用していない」世帯では「利用したいサービスはない」(73.5%)が7割以上を占めた。

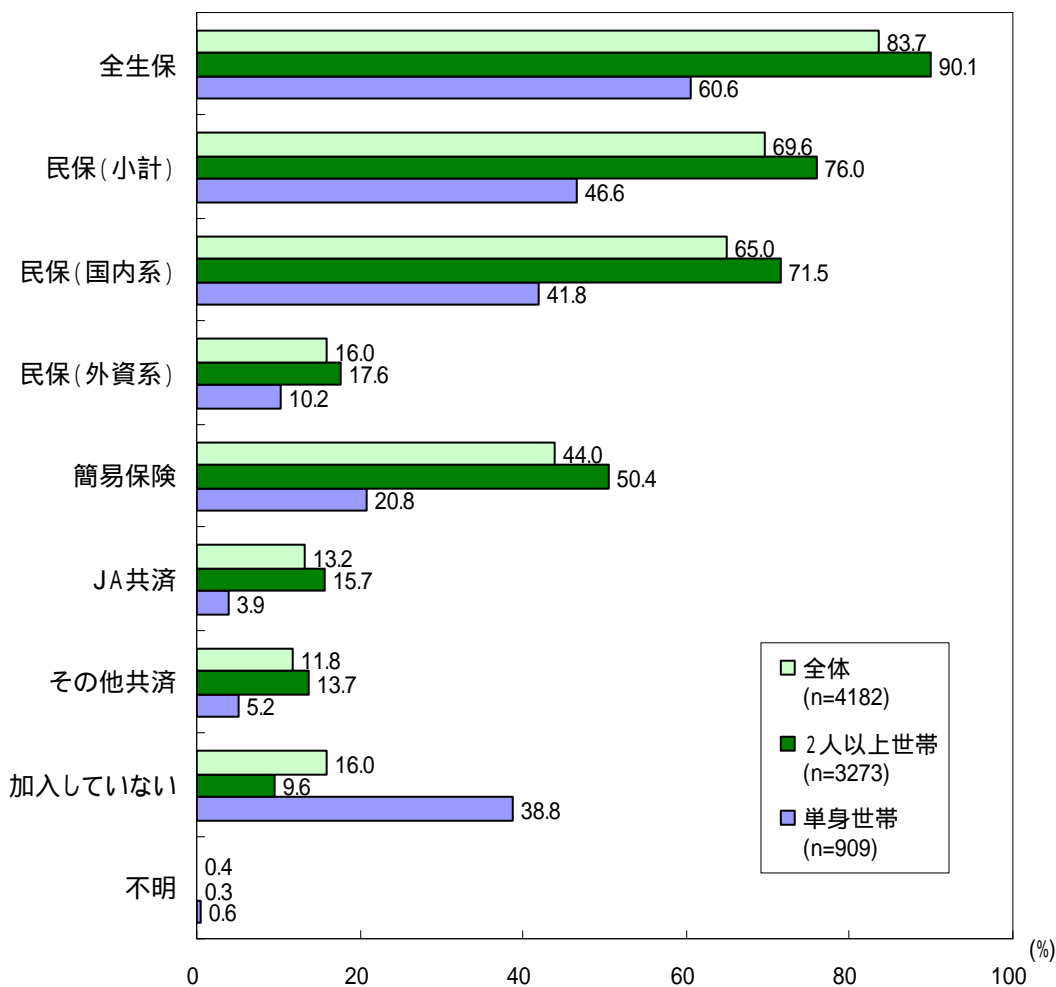
利用経験別 インターネットバンキングで今後利用したいサービス  
(複数回答) <2人以上世帯>



## 生命保険について

- 生命保険(個人年金保険、積立型損害保険は含まない)への加入率(全生保)は、2人以上世帯(n=3,273)では90.1%、単身世帯(n=909)では60.6%であった。
- 加入している保険会社については、「民保(国内系)」(2人以上世帯 71.5%、単身世帯 41.8%)の割合が最も高く、続いて「簡易保険」(2人以上世帯 50.4%、単身世帯 20.8%)、「民保(外資系)」(2人以上世帯 17.6%、単身世帯 10.2%)の順となった。

加入している保険会社(複数回答)



### 用語の説明

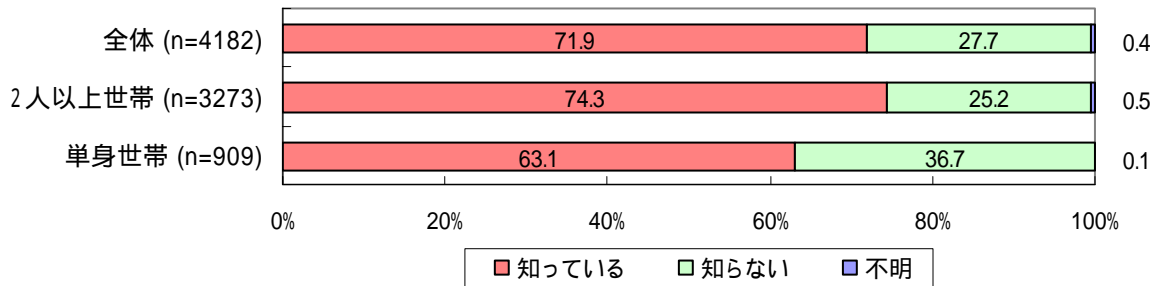
**全生保:** 民間生命保険会社(国内系)、民間生命保険会社(外資系)、郵便局の簡易保険、農協(JA)の生命共済、その他の生命共済のいずれかに加入。

**民保(小計):** 民間生命保険会社(国内系)、民間生命保険会社(外資系)のいずれかに加入。

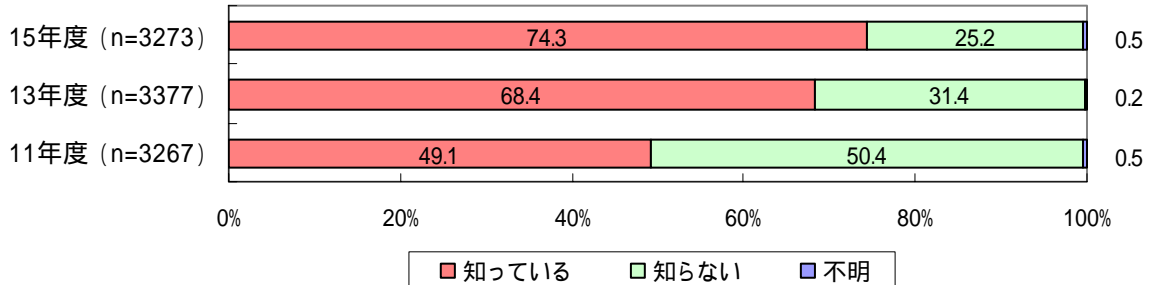
## ペイオフ解禁等について

- ペイオフ解禁に対する認知率は、2人以上世帯で74.3%、単身世帯で63.1%となり、11年度調査(2人以上世帯49.1%)、13年度調査(2人以上世帯68.4%)と比較して、年々高まっている。
- ペイオフ解禁を知っている世帯(n=3,006)のうち、36.0%の世帯(n=1,081)がペイオフ解禁に備えて何らかの対応を実施/予定している。その内訳をみると、「1,000万円を下回るように小口にして別々の金融機関に預け替える」(29.3%)が最も高く、以下、かなり離れて「預金全額を別の金融機関に預け替える」(8.4%)、「預金を引き出し、現金で保管する」(2.5%)となっている。

ペイオフ解禁の認知率



時系列比較 ペイオフ解禁の認知率 <2人以上世帯>



ペイオフ解禁に備えて行った/予定していること(複数回答)

