

第7回
金融機関利用に関する意識調査
(平成13年度)

平成14年8月

総務省 郵政研究所

「第7回 金融機関利用に関する意識調査」 目次

I 要約	3
II 調査概要	5
1 調査概要	7
1-1 調査目的	7
1-2 調査設計	7
1-3 2人以上世帯 回収結果	7
参考 層化二段無作為抽出法について	8
2 回答世帯の属性	10
2-1 世帯主年齢構成	10
2-2 世帯員数構成	10
3 用語の説明	11
III 調査結果	13
1 調査結果の分析	15
1-1 近くにある金融機関	15
1-2 現在利用している金融機関	16
1-3 金融機関を選択する理由	25
1-4 金融機関店舗、ATM・CD（自動預払い機等）等の利用状況	29
1-5 コンビニATMの利用	35
1-6 金融機関で行っている取引	38
1-7 金融機関から教えてほしい情報	45
1-8 料金の支払い方法	46
1-9 インターネットを使った金融取引	49
1-10 ペイオフの解禁について	58
(参考1) 過去調査設問との対照表	61
(参考2) 第1回～第7回 調査設計 対照表	62
(参考3) 第1回～第7回 集計項目一覧	63
2 調査票及び単純集計結果	65
IV 集計表	81
1 集計表説明	83
2 標本誤差早見表	87
3 CD-ROM掲載 集計項目表	90
4 集計表	92

I 「金融機関利用に関する意識調査」について

本調査は、金融再編が進展する一方で、情報通信技術の進展によるチャネルの多様化、業態を超えた金融業界への参入といった動向の中、世帯が金融機関・金融サービスをどのような判断基準で利用しているのか、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いる。

平成元年度以降2年ごとに実施しており、平成13年度は第7回目にあたる。なお、単身世帯が全世帯の4分の1以上を占めていることを考慮して、今回は新たに単身世帯を対象とした調査をあわせて行っている。

調査の内容は、継続して実施している項目として、利用している金融機関との取引手段や選択理由など、近年のトピックスとして、コンビニATMやインターネットバンキングの利用状況、ペイオフ解禁などについて調査した。主な調査項目は以下のとおり。

<主な調査項目>

1 金融機関の利用について

- ・現在利用している金融機関
- ・利用している金融機関の選択理由
- ・店舗、ATM・CDの利用頻度
- ・金融機関から教えて欲しい情報
- ・金融機関で行っている取引
- ・料金等の支払方法

2 コンビニATMの利用について

- ・コンビニATM利用経験の有無
- ・コンビニATM利用の感想

3 インターネットを使った金融取引について

- ・インターネットバンキングの利用経験の有無・利用頻度
- ・インターネットバンキングの利用意向
- ・インターネットバンキングへの考え方

4 ペイオフの解禁について

- ・ペイオフ解禁への認識
- ・ペイオフ解禁対策

I **Opinion Poll Concerning the Use of Financial Institutions (FY2001)**

It is the objective of this survey to ascertain the current status as regards criteria applied by households in selection of financial institutions and services, as well as their future needs in this respect, amid the ongoing reorganization of the financial sector, diversification of channels along with the advances in telecommunications technology, and entry into the sector by other industries.

The Survey has been executed every two years since fiscal 1989, and the fiscal 2001 installment was therefore the seventh. Because single-occupant households now account for more than one-fourth of the total households, it was decided to conduct a separate survey of them this time.

The continuing survey items included the preferred means of transaction with financial institutions and reasons for their selection. The survey also polled households on additional recent topics such as use of ATMs in convenience stores(so-called 'convenience-store ATMs'), Internet banking and the Removal of Blanket Deposit Insurance (so-called resumption of 'pay-off' scheme). The major survey items were as follows.

Major survey items

1. Utilization of financial institutions
 - * Financial institutions currently utilized
 - * Reasons for selection of the financial institutions
 - * Frequency of visits to branches and use of ATM/CD machines
 - * Information desired from financial institutions
 - * Type of transactions at financial institutions
 - * Mode of payment
2. Use of ATMs installed in convenience stores
 - * Whether or not the respondent had ever used convenience-store ATMs
 - * Opinions on use of convenience-store ATMs
3. Financial transactions through the Internet
 - * Whether or not the respondent had ever used Internet banking services and if so, the frequency of such banking transactions
 - * Inclination to do Internet banking
 - * Views on Internet banking
4. Removal of Blanket Deposit Insurance
 - * Perception of the Removal of Blanket Deposit Insurance
 - * Measures to cope with the Removal of Blanket Deposit Insurance

Ⅱ 調査概要

1	調査概要	7
1-1	調査目的	7
1-2	調査設計	7
1-3	2人以上世帯 回収結果	7
参考	層化二段無作為抽出法について	8
2	回答世帯の属性	10
2-1	世帯主年齢構成	10
2-2	世帯員数構成	10
3	用語の説明	11

1 調査概要

1-1 調査目的

本調査は、金融再編が進展する一方で、情報通信技術の進展によるチャネルの多様化、業態を超えた金融業界への参入といった動向の中、家計が金融機関・金融サービスをどのような判断基準で利用しているのか、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する。

1-2 調査設計

	2人以上の普通世帯	単身世帯
(1) 調査対象	世帯主が20歳以上である世帯人員 2人以上の世帯	世帯主が20歳以上である単身世帯
(2) 調査地域	全国47都道府県	三大都市圏（東京40km圏、名古屋 20km圏、大阪30km圏）
(3) 標本数	4,500（世帯）	300（世帯）
(4) 抽出方法	層化二段無作為抽出法	
(5) 調査方法	留置記入依頼法	
(6) 調査時期	平成13年12月7日～12月24日	
(7) 調査機関	社団法人 中央調査社	
(8) 回収結果	回収数（率）3,377（75.0%）	回収数 300

1-3 2人以上世帯 回収結果

（単身世帯は規定数に達するまで調査を行う完了調査のため、回収率記載なし）

ア 有効回収数（率） 3,377世帯（回収率75.0%）

イ 未回収標本内訳

転居 32 長期不在 15 一時不在 237 住所不明 28
調査拒否 759 その他 52（うち回答不備 18）

ウ 郵政局管内別回収状況

郵政局	標本数	回収数	回収率 (%)
北海道	222	178	80.2%
東北	328	244	74.4%
関東	1,040	764	73.5%
東京	428	316	73.8%
信越	155	118	76.1%
北陸	102	86	84.3%
東海	501	380	75.8%
近畿	757	527	69.6%
中国	281	231	82.2%
四国	154	118	76.6%
九州	485	376	77.5%
沖縄	47	39	83.0%
合計	4,500	3,377	75.0%

<参考 層化二段無作為抽出法について>

本調査における標本の抽出方法「層化二段無作為抽出法」はそれぞれ以下のとおり。

(2人以上世帯)

ア 全国を各地方郵政局のエリア別に12層に分ける。地方局のエリアは次の通り。

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（埼玉県、千葉県、神奈川県、茨城県、栃木県、群馬県、山梨県）、東京（東京都）、信越（新潟県、長野県）、北陸（富山県、石川県、福井県）、東海（静岡県、岐阜県、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）

イ 各層の中を人口数（国勢調査に基づく or 住民票に基づく）をベースに次の5層に分ける

- ・政令指定都市及び東京特別区（札幌市、仙台市、千葉市、川崎市、横浜市、名古屋市、京都市、大阪市、神戸市、広島市、北九州市、福岡市、東京23区）
- ・人口15万人以上の市（政令指定都市を除く）
- ・人口5万人以上15万人以下の市
- ・人口5万人未満の市
- ・町村

ウ 各層の世帯数に比例して4,500の標本数を配分し、1地点16世帯程度になるよう地点（国勢調査区）を決め、対象世帯はその地点の住民票から抽出する。

(単身世帯)

ア 調査地域を10kmごとに、東京圏では4層、名古屋圏では2層、大阪圏では3層に区分

イ 各層の中を人口ベースに次の5層（東京圏では東京郵政局、関東郵政局別に5層）に区分

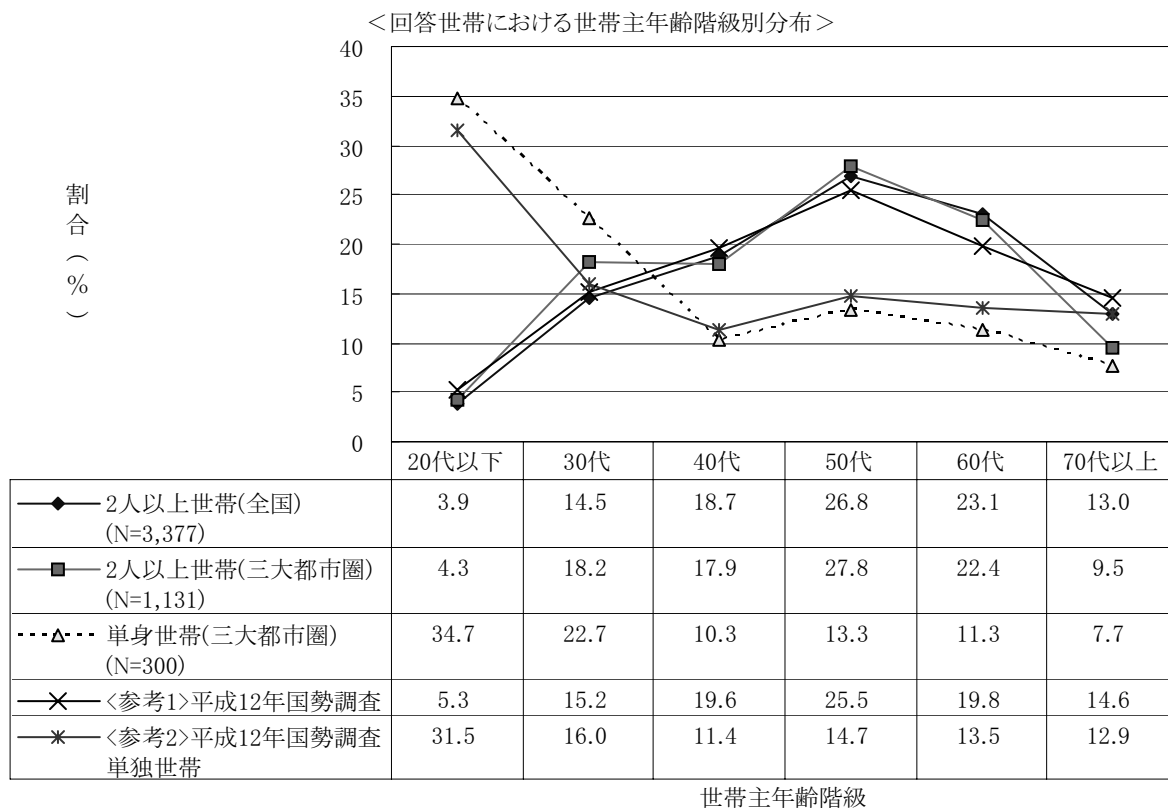
- ・東京都区部及び政令指定都市
- ・人口15万人以上の市（政令指定都市を除く）
- ・人口5万人以上の市
- ・人口5万人未満の市
- ・町村

ウ ア、イの各層の世帯数に比例させて、東京圏では150、名古屋圏では50、大阪圏では100の標本数を配分し、1地点10世帯になるように地点（国勢調査区）を決め、対象世帯は、その地点の住民票から抽出する。

2 回答世帯の属性

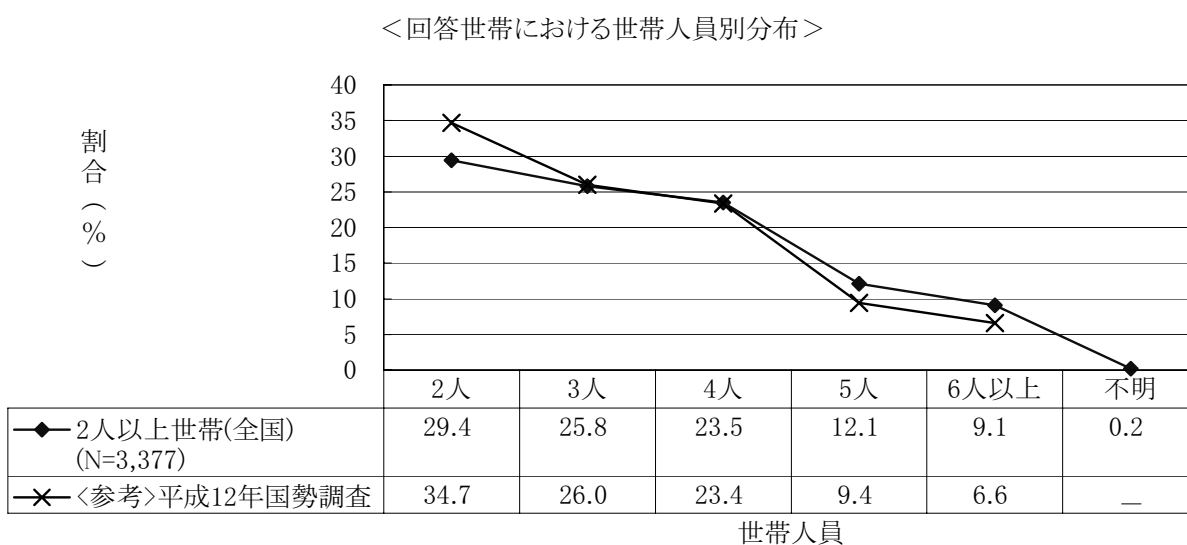
第7回調査における回答世帯の属性分布を、平成12年国勢調査と比べたところ大きな偏りはないと言ってよく、概ね母集団を反映していると考えられる。

2-1 世帯主年齢構成



(「平成12年国勢調査」第13表より再計算)

2-2 世帯員数構成



(「平成12年国勢調査」第6表より再計算)

3 用語の説明

本調査における用語については以下のとおり定義する。

用語	説明
2人以上世帯	住居と生計を共にしている人々の集まり。間借り、下宿、会社の寮その他施設等の入居者は除く。
単身世帯	1人で1戸を構えている単身者。下宿人、間借り人、寄宿舍等で1人暮らしをする単身者、その他施設等の入居者は除く。
留置記入依頼法	抽出された調査対象世帯に対し、調査員が調査票を持参して調査項目等を説明の上、記入を依頼し、数日後、調査員が再び訪問して記入済みの調査票を点検・回収する。
未回収標本内訳 転居 長期不在 一時不在 住所不明 調査拒否 その他	転居。 旅行・帰省・出張・入院などで調査期間中、家に帰らないもの。 調査期間中、全く在宅していないわけではないが、接触する機会がどうしても得られないもの。 近所の人に聞いても、探しても住んでいないと確認できた時。 拒否。 病気など。
世帯員	世帯を構成する各人。住居及び生計を3ヶ月以上共にしている者をいい、単身赴任等長期に別居している者は除く。必ずしも戸籍上の家族人数を意味しない。(世帯員とみなさない例：社会福祉施設に入所している者、単身赴任者(出稼ぎ者及び長期海外出張者を含む)、遊学中の者、別居中の者、あずけた里子、収監中の者)
世帯主	世帯員のうち家計費に充てるための収入を最も多く得ている者をいい、必ずしも住民票等の登録と合致しない。例えば、夫が単身赴任中で3ヶ月以上別居している場合は、妻を世帯主とみなし、その収入は夫からの仕送りであるとする。
配偶者	届出の有無を問わない。ただし、本調査は世帯を対象としているので、世帯員でない場合(別居中等)は除く。
常勤	期間を定めず、又は一ヶ月を超える機関を決めて雇われている者で、一般に「正社員」「正職員」などと呼ばれている人。ただし、名目が臨時でも、前2ヶ月の各月において18日以上雇われた者は常勤とする。
パート・アルバイト等	一ヵ月未満の契約で雇われている者又は、「嘱託」「パートタイマー」「アルバイト」またはそれに近い名称で呼ばれている者。
就業	収入を伴う仕事をする事で、パート、アルバイト、内職等を含む。家族従業者の場合は無給であっても就業しているとする。
民間企業の従業員数	平成13年12月1日現在雇用されているパート・アルバイトを除く従業員数。
世帯全体の年収	世帯全体の平成13年1年間の収入(税込み)であって、定期収入、賞与等を含む。ただし、退職金、保険金、相続した預貯金、有価証券や住宅・土地(山林等を含む)の売却などによる一時的な収入は含めない。

借入	銀行等の金融機関からの借入金その他、知人等からの借入金及び月賦・年賦の残高など金融機関外からの借入金の合計をいう。家計に関する調査なので、個人営業世帯などにおける事業用の負債は含めない。
公共料金等	本調査では、電気・水道・ガス・電話料金、NHK受信料、税金を「公共料金等」とする。
貯蓄預金・通常貯蓄貯金	流動性預金金利自由化商品。金融機関によって異なるが、定期預金と違って引き出し自由、普通預金より利率が高い。
積立型損害保険	火災保険、渉外保険のうち、満期時に満期返戻金が支払われる長期総合保険、積立生活総合保険等をいい、掛け捨ては含まない。
インターネットバンキング	振込・振替・残高照会など銀行のさまざまな手続きが、パソコンや携帯電話を使ってインターネット上で行えるサービス。携帯電話を使用するサービスは「モバイルバンキング」として区別する場合もある（ただし、本調査では区別しない）。夜間でも利用可能な金融機関が多く（銀行によっては24時間365日）、「いつでもどこでも」が特徴。
ネット証券	インターネット上で証券売買を行うこと。オンライン・トレード。（「ネット上でサービスを提供する証券会社」の意味もあるが、本調査ではサービスのみを指す。）
インターネット 専門銀行	インターネットを利用して銀行の様々な取引を提供する銀行で、支店網を持たない。