

# 金融機関利用に関する 意識調査

(平成11年度)

平成12年7月

郵政省 郵政研究所

# 金融機関利用に関する意識調査(平成 11 年度)

## 《要 約》

この調査は、金融システム改革の進展に伴って業態内外の競争が激しくなり、一部の金融機関の経営が破綻するという現実を前にして、家計がどの金融機関・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を明らかにするとともに、家計の金融機関・金融サービスに対するニーズを把握することを目的とするものである。このアンケート調査は平成元(1989)年以降2年ごとに調査を実施しており、全国 4,500 世帯を対象とする平成 11(1999)年実施の今回は第6回目にあたる。

家計の金融機関店舗の利用動向をみると、金融機関を選択する理由としては、「自宅や勤務先等に近いから」が最も高く、「名の通った金融機関で信頼が高いから」、「外務員が訪問してくれるから」の順となっている。これを前回までの調査と比較すると、「名の通った金融機関で信頼が高いから」の増加幅が大きくなっている。最も多く利用している金融機関としては、「地方銀行・第二地方銀行」、「都市銀行」、「信用金庫・信用組合・労働金庫」の順になっており、前回調査との比較ではこれらの順位に変化はみられなかった。ATM・CD があつたらよと思う場所は「コンビニエンスストア」、「スーパー・ディスカウントストア」、「駅・空港等交通施設」の順となっている。ATM・CD に関する要望としては、「時間外手数料を安くしてほしい」、「他の機関で利用するときの手数を安くしてほしい」の割合が高く、利用手数料に関する要望が多くなっている。

家計の金融サービスの利用実態をみると、決済口座(公共料金、クレジットカードなどの自動引落し口座、給与・年金の受取口座)としての利用が多い金融機関は「地方銀行・第二地方銀行」、「都市銀行」、「信用金庫・信用組合・労働金庫」の順となっている。預貯金額の多い金融機関としては「地方銀行・第二地方銀行」、「郵便局」、「都市銀行」の割合が高くなっている。

これからの金融取引についての家計の考え方については、金融機関の店舗以外の場所で金融取引を行う場合に利用したい手段として、「パソコン(インターネットを含む)」、「加入電話」、「FAX」、「携帯電話」を挙げている。また、「携帯電話」が新たな手段として注目されているほか、前回までの調査との比較では「パソコン(インターネット)」の割合が大きく増加している。金融機関から教えてほしい情報については、「資金の有利な運用について」が最も高く、「金融商品の特徴や種類について」、「税金について」の順となっている一方、「特になし」とする割合も約 40%と高くなっている。前回までの調査との比較では、概ね各項目で回答割合が増加している。

今回の調査では、郵便局と民間金融機関の ATM 提携サービスやキャッシュカード・クレジットカード、ペイオフ解禁に関する調査項目を新設したほか、回答者の属性についてもいくつかの項目を追加するなど改訂を施している。2年後に予定されている本調査に関する課題としては、利用が本格化しているとみられるインターネットやデビットカード・IC カードを含めた金融取引の電子化についての質問項目を一層充実させることなどが挙げられよう。

## Opinion Poll Concerning the Use of Financial Institutions (FY1999)

### Abstract

This poll was conducted to ascertain the actual use among average Japanese household economies of financial institutions and services. This was done by attempting to determinate the exact institutions used under what judgment standard in the reality of growing competition among institutions and the bankruptcy of several banks. This poll, the sixth investigation sampling 4,500 households has been carried out every two years from 1989.

The major reason for selecting financial institutions is "Proximity to home, the office, and places we frequently go," followed by the reasons of "Because we can trust famous and popular institutions," and "Because sales representatives visit us." Compared with the previous poll results, the reason "Because we can trust famous and popular institutions" increased considerably. Concerning the financial institutions most used, the ranking order was "Regional Banks, Regional Banks II," "City Banks," and "Shinkin Banks, Credit Cooperatives, and Labor Credit Association." This order did not change from this last investigation. The places where household economies hope to have ATM/CDs setup were "convenience stores," "supermarkets, discount stores," and "stations, airports, and other traffic establishments." With regard to requests for the ATM/CDs, they were very high for "cheaper surcharges which are added when they used after operating hours or at non-trading institutions."

The financial institutions principally used for settling accounts including automatic transferring of public utility charges, and making credit card payments and handling automatic receipt of salaries and pensions were: "City Banks," "Regional Banks, Regional Banks II," and "Shinkin Banks, Credit Cooperatives, and Labor Credit Association." The financial institutions holding the largest amount of deposits are "Regional Banks, Regional Banks II," "Post Offices," and "City Banks." This poll revealed that household economies want to use a "PC and the Internet," "Telephone," "FAX," "Cellular phone" as the means for transacting with institutions besides branches. Among these means, "PC and the Internet" considerably increased in comparison with the previous investigation. As for information the respondents want from financial institutions, the highest items were "the characteristics and kinds of financial products," and "tax," the response rates of which increased from the last poll.

We revised the present survey by adding questions to elicit responses about ATM connections between post office and private financial institutions, credit cards, and insured deposits pay-offs. We will enhance a question item about electronic financial trading including the Internet as well as Debit and IC cards for the next investigation scheduled for two years later.

## < 目 次 >

I 調査の概要	3
II 調査結果	
金融機関店舗の利用動向	7
1 近くにある金融機関	7
自宅の近くにある金融機関	
勤務先の近くにある金融機関	
金融機関の順序付け	
2 現在利用している金融機関	12
現在利用している金融機関	
取引手段	
金融機関を選んでいる理由	
金融機関の支店・出張所に行く頻度	
窓口業務の希望終業時間	
3 最も多く利用している金融機関	18
一番多く利用する金融機関	
取引手段	
その金融機関を選んでいる理由	
分類間の重要度の比較	
問3の金融機関の2年前との比較	
別の金融機関を選んだ理由	
金融機関を変更しなかった理由	
店舗に出向くか	
金融機関を利用する際の交通手段	
4 金融機関に対する満足度	29
満足している点、不満な点（郵便局以外）	
全体的評価（郵便局以外）	
満足している点、不満な点（郵便局）	
郵便局に対する全体的な評価	
5 ATM/CD	35
ATM/CD利用回数	
ATM/CDの希望終業時間	
ATM/CDがあったらよいと思う場所	
ATM/CDに関する要望	
6 ATM提携サービス	39
提携サービスの利用の有無・認知	
提携サービスを利用した金融機関等	
提携サービスを利用した理由	
最も利用したATM/CD、キャッシュカード	
サービスを利用したことがない理由	
7 その他の店舗	45
ATM/CDがある無人店舗の利用の有無	
どの金融機関の無人店舗か	
無人店舗を利用したことがない理由	
インスタブランチ利用の有無	
利用した感想	

金融サービスの利用動向	50
1 金融取引全般	50
現在行っている金融取引	
最近1年間で新たに始めた金融取引	
2 決済サービス	52
決済口座がある金融機関	
自動引落・受取の利用金額が最も多い金融機関	
付問1の金融機関で現在行っている金融取引	
付問1の金融機関は2年前と同じか	
新たに別の金融機関を選んだ理由	
3 預貯金サービス	57
預貯金がある金融機関	
最も貯蓄額が多い金融機関	
付問1で選んだ金融機関で行っている金融取引	
付問1の金融機関は、2年前と同じか	
新たに別の金融機関を選んだ理由	
預貯金が金融資産全体に占める割合	
最多決済利用機関との異同	
4 送金サービス	64
最近1年間の送金手段	
最も多く利用した送金手段	
1ヶ月あたりの平均利用回数	
海外への送金目的	
海外送金の際に利用した送金手段	
最も利用回数の多い金融機関	
海外送金の頻度	
送金時に金融機関選択の最も重視する要素	
5 その他の金融サービス	72
公共料金の支払い方法	
現在利用している借入	
借入先金融機関決定にあたって重視した要素	
6 生命保険	75
加入している生命保険種別	
加入している金融機関	
加入社数	
民間生命保険の保険金額合計	
これからの金融取引	79
1 ホームバンキング	79
ホームバンキング・サービスの認知等	
使用端末	
平均利用回数	
今後ホームバンキングを利用したいか	
使用したい端末	
利用したいサービス	
2 クレジット・デビットカード	85
保有しているクレジットカードの枚数	
通常利用しているクレジットカードの枚数	

保有しているキャッシュカードの枚数	
通常利用しているキャッシュカードの枚数	
デビットカードの認知	
利用目的	
利用頻度	
デビットカードサービスに対する考え	
キャッシュアウトの利用意向	
3 電子マネー	92
電子マネーの実験や実用化についての認知	
今後電子マネーを利用したいか	
利用したくない理由	
4 決済手段	95
支払い手段として利用しているもの	
今後最も利用したい支払い手段	
5 金融ビッグバン	97
日本版ビッグバンの動きについての認知	
金融ビッグバンで起こる可能性のあること	
6 ペイオフ	100
ペイオフ解禁の認知	
残余財産からの払い戻しについての認知	
ペイオフに備えて実施したこと	
預け替え先の金融機関	
7 金融機関からの情報	104
金融機関で教えてほしい情報	
III 報道発表資料「金融機関利用に関する意識調査」の結果概要	107
(平成12年4月11日)	
IV 統計表の表示等	119
V 統計表	125
VI 調査票	287



# I 調査の概要





## < 調査の概要 >

1. 調査目的 : この調査は、金融システム改革の進展に伴って業態内外の競争が激しくなり、一部の金融機関の経営が破綻するという現実を前にして、家計がどの金融機関・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明らかにするとともに、家計の金融機関・金融サービスに対するニーズを把握することを目的とする。
2. 調査対象 : 世帯人員2人以上の普通世帯。  
面接対象者は世帯主又はその配偶者。
3. 調査地域 : 全国
4. 標本数 : 4,500 (世帯)
5. 抽出方法 : 層化二段階無作為抽出法
  - ① 全国を郵政局別に12層に分ける (北海道、東北、関東、東京、信越、北陸、東海、近畿、中国、四国、九州、沖縄)
  - ② 各層の中を人口数をベースに次の5層に分ける
    - ・東京都及び12大都市 (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)
    - ・人口15万人以上の都市
    - ・人口5万人以上の都市
    - ・人口5万人未満の都市
    - ・郡部
  - ③ ①②の各層の世帯数に比例させて4,500の標本数を配分し、1地点16世帯程度になるように地点 (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。
6. 調査方法 : 留置記入依頼法  
抽出された調査対象世帯に対し、調査員が調査表を持参して調査項目等を説明の上記入依頼し、数日後調査員が再び訪問して記入済みの調査表を点検、回収した。
7. 調査時期 : 平成11年11月25日～12月12日
8. 調査機関 : 社団法人 新情報センター
9. 回収結果 : 回収数 (率) 3,267 (72.6%)

(参考)

< 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	162	73.0
東北	329	244	74.2
関東	1,038	754	72.6
東京	425	297	69.9
信越	156	113	72.4
北陸	102	78	76.5
東海	503	385	76.5
近畿	757	547	72.3
中国	282	192	68.1
四国	155	112	72.3
九州	486	353	72.6
沖縄	45	30	66.7
合計	4,500	3,267	72.6

回収の内訳

< 都市規模別 >

全体	東京都区部	12大都市	人口15万 以上の都市	人口5万 以上の都市	人口5万 未満の都市	町村
3,267	6.1%	14.7%	30.3%	20.8%	6.2%	21.9%

< 世帯主年齢別 >

全体	29歳未満	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
3,267	3.7%	14.5%	22.4%	27.9%	21.1%	10.4%

(担当)

郵政研究所  
第二経営経済研究部  
主任研究官 丸山昭治  
研究官 櫻井正道

## II 調查結果



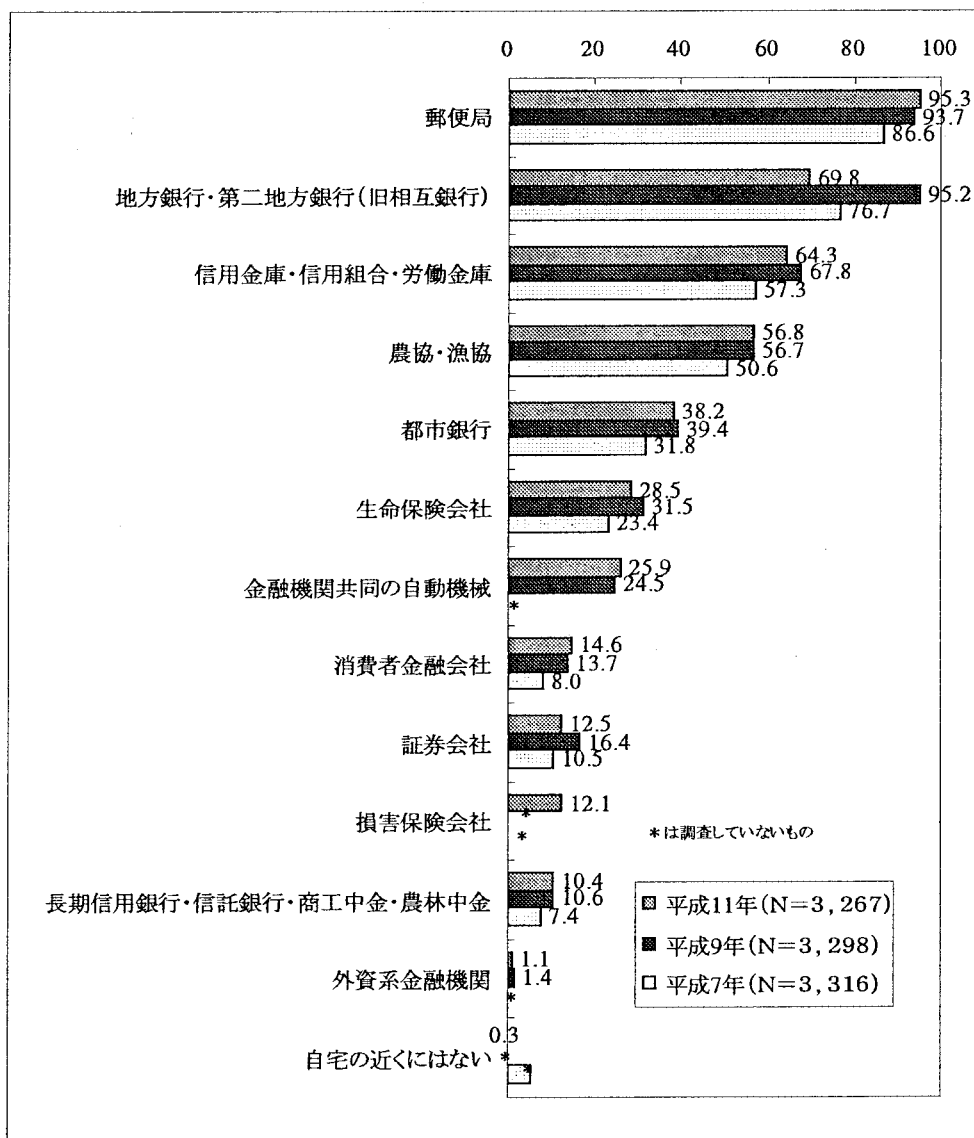
## 金融機関店舗の利用動向

### 1. 近くにある金融機関

#### 問1 自宅の近くにある金融機関

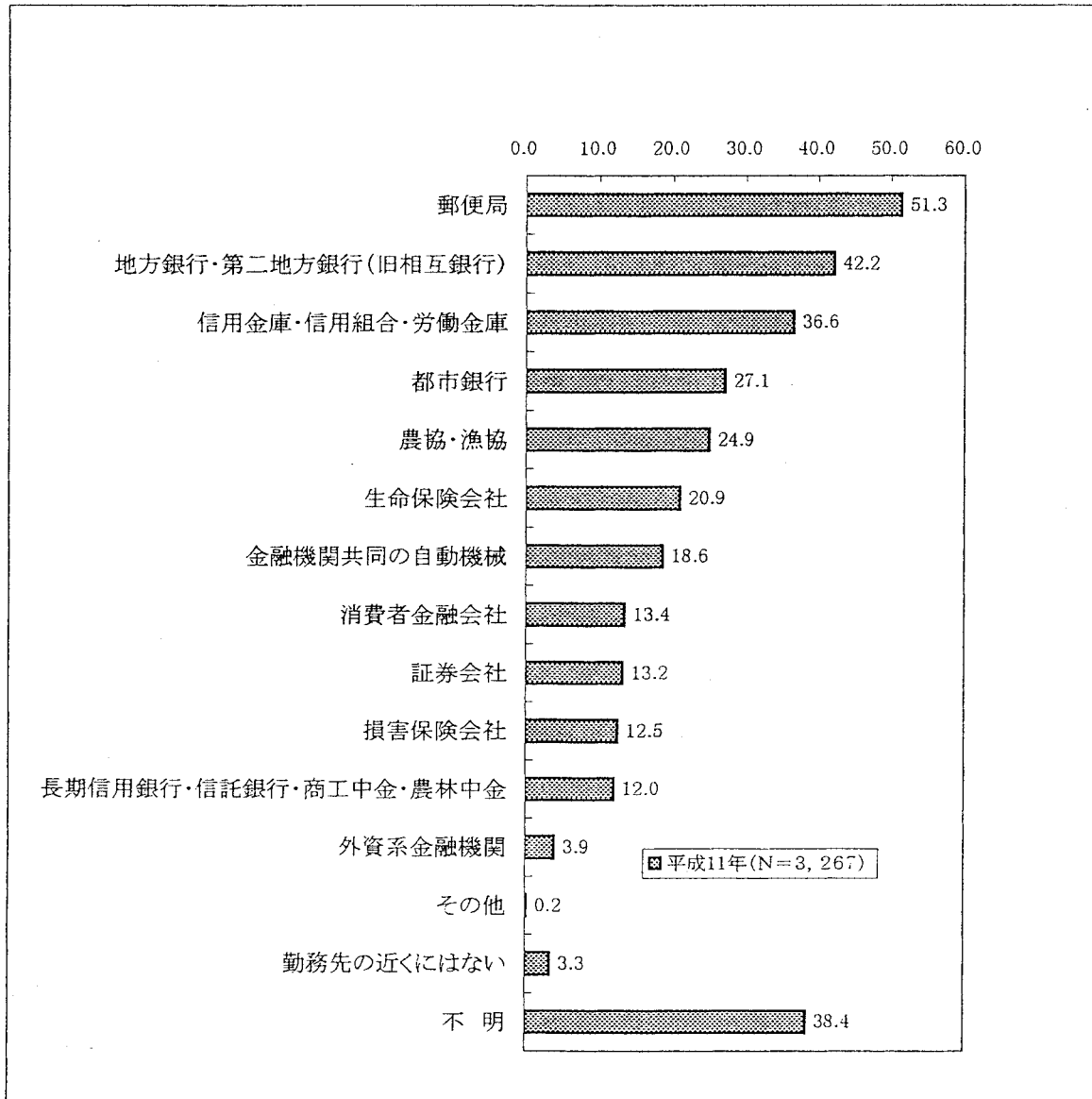
自宅の近く（自家用車、自転車、徒歩等、日常利用する交通手段で10分以内）にある金融機関としては、「郵便局」（95.3%）が最も多く、次いで「地方銀行・第二地方銀行」（69.8%）、「信用金庫・信用組合・労働金庫」（64.3%）、「農協・漁協」（56.8%）の順となっている。

過去3回の調査結果と比較すると、それまでと比べていずれの金融機関も比率の上昇がみられた前回結果と大きな違いはない。



問1-付問1 勤務先の近くにある金融機関

勤務先の近く（自家用車、自転車、徒歩等、日常利用する交通手段で10分以内）にある金融機関としては、「郵便局」（51.3%）が最も多く、次いで「地方銀行・第二地方銀行」（42.2%）、「信用金庫・信用組合・労働金庫」（36.6%）、「都市銀行」（27.1%）の順となっている。

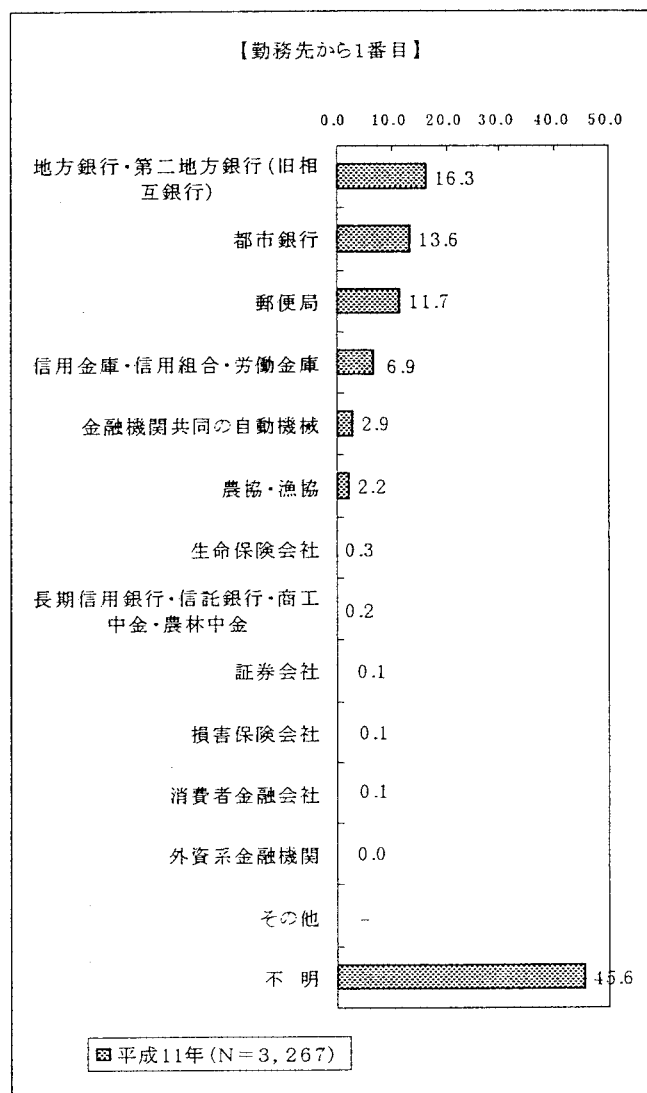
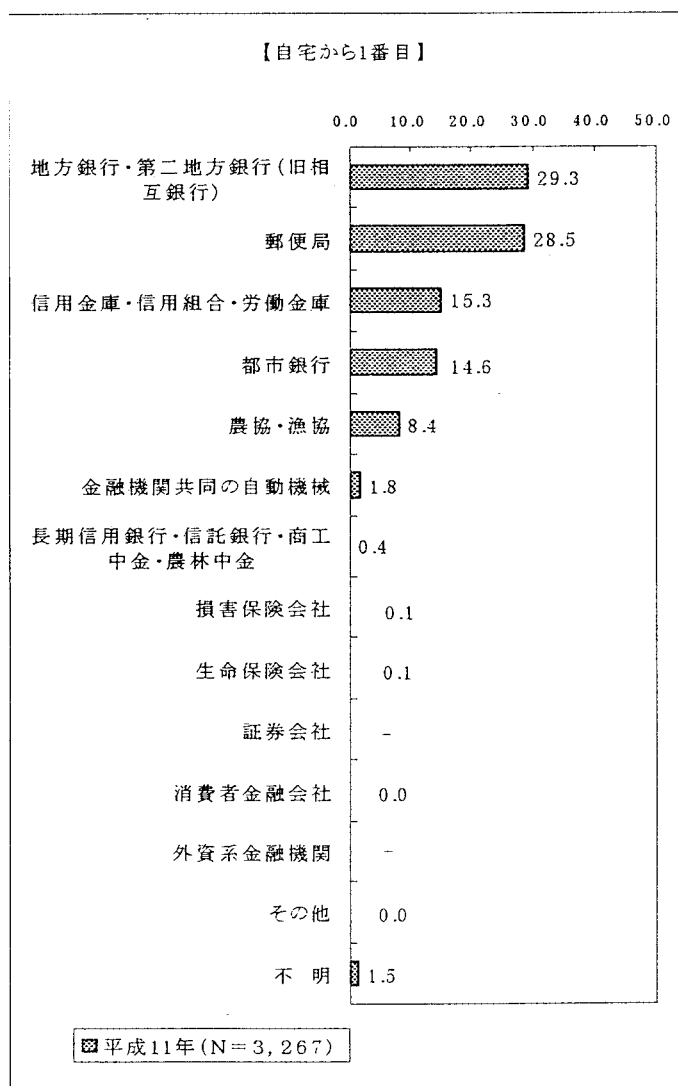


問1-付問2 金融機関の順序付け

(1番目)

自宅から出向くことが最も容易な金融機関としては、「地方銀行・第二地方銀行」(29.3%)と「郵便局」(28.5%)があげられている。

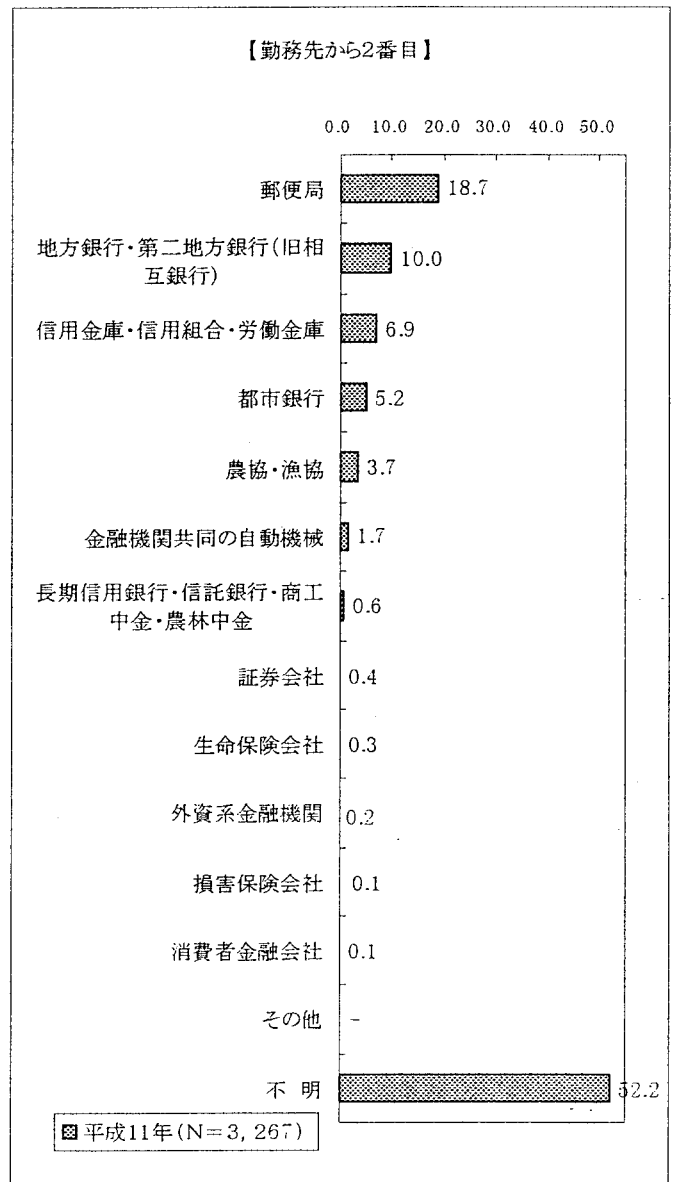
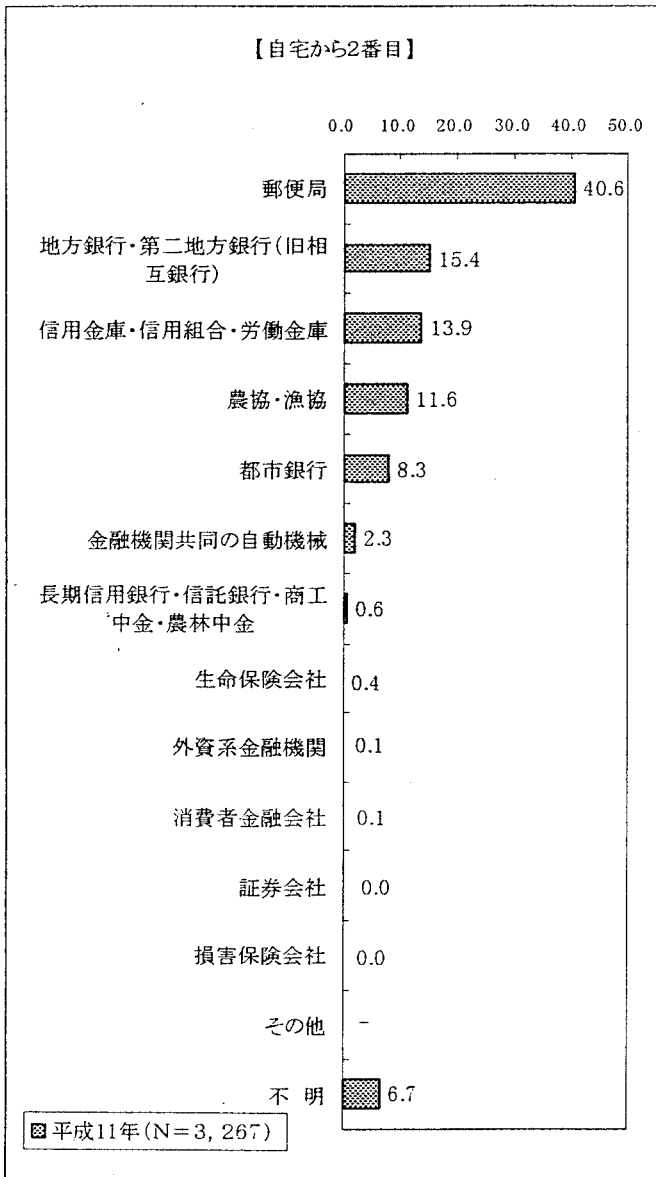
勤務先から出向くことが最も容易な金融機関としては、「地方銀行・第二地方銀行」(16.3%)と「都市銀行」(13.6%)があげられている。





(2番目)

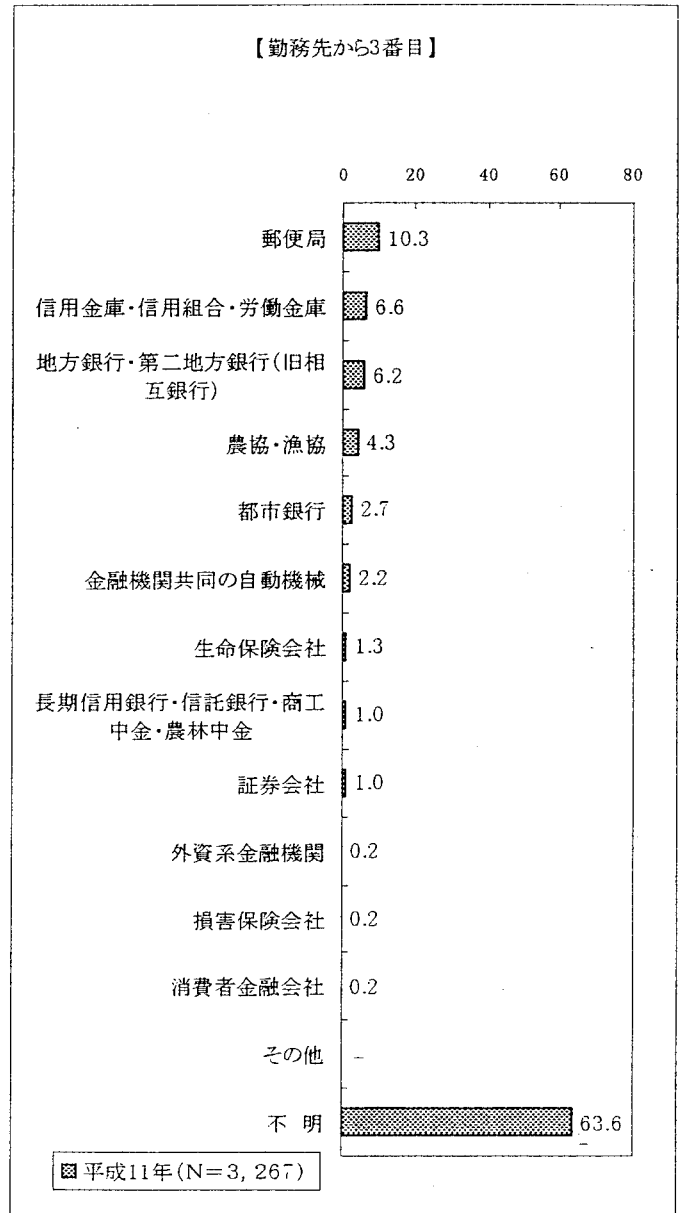
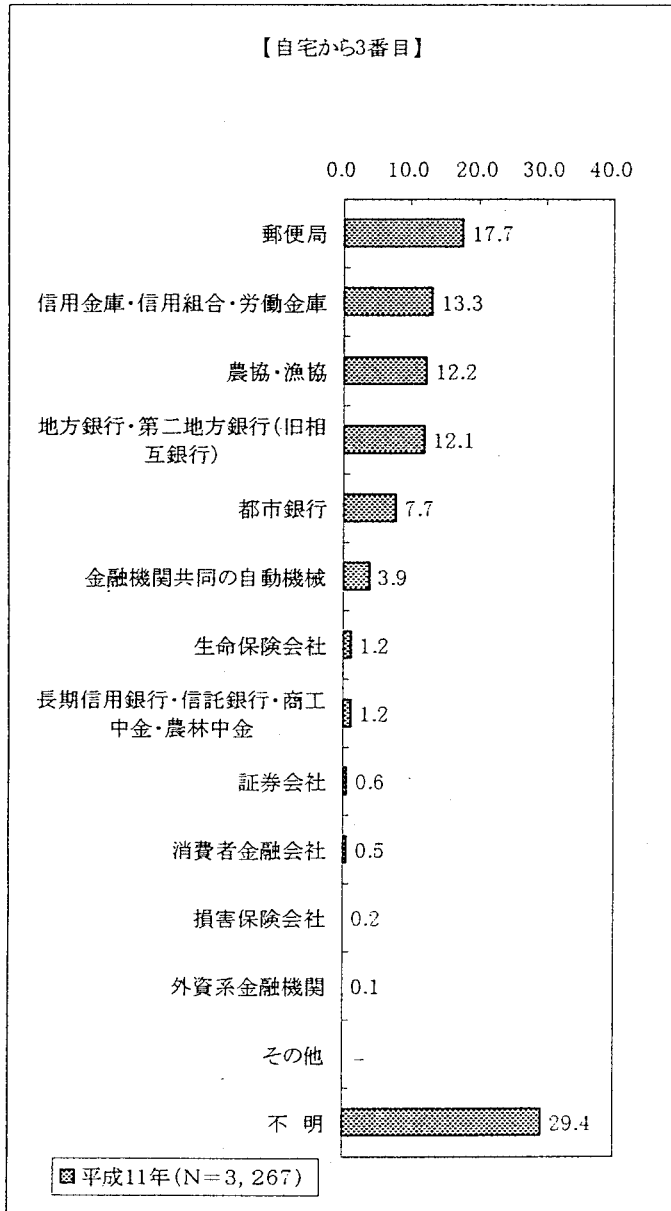
自宅から出向くことが容易な金融機関として2番目にあげられているものは、「郵便局」(40.6%)が最も多く、「地方銀行・第二地方銀行」(15.4%)を大きく引き離している。勤務先から出向くことが容易な金融機関としては「郵便局」(18.7%)、「地方銀行・第二地方銀行」(10.0%)があげられている。



(3番目)

自宅から出向くことが容易な金融機関として3番目にあげられているものは、「郵便局」(17.7%)、「信用金庫・信用組合・労働金庫」(13.3%)、「農協・漁協」(12.2%)、「地方銀行・第二地方銀行」(12.1%) などである。

勤務先から出向くことが容易な金融機関としては「郵便局」(10.3%)だけが1割を超えている。

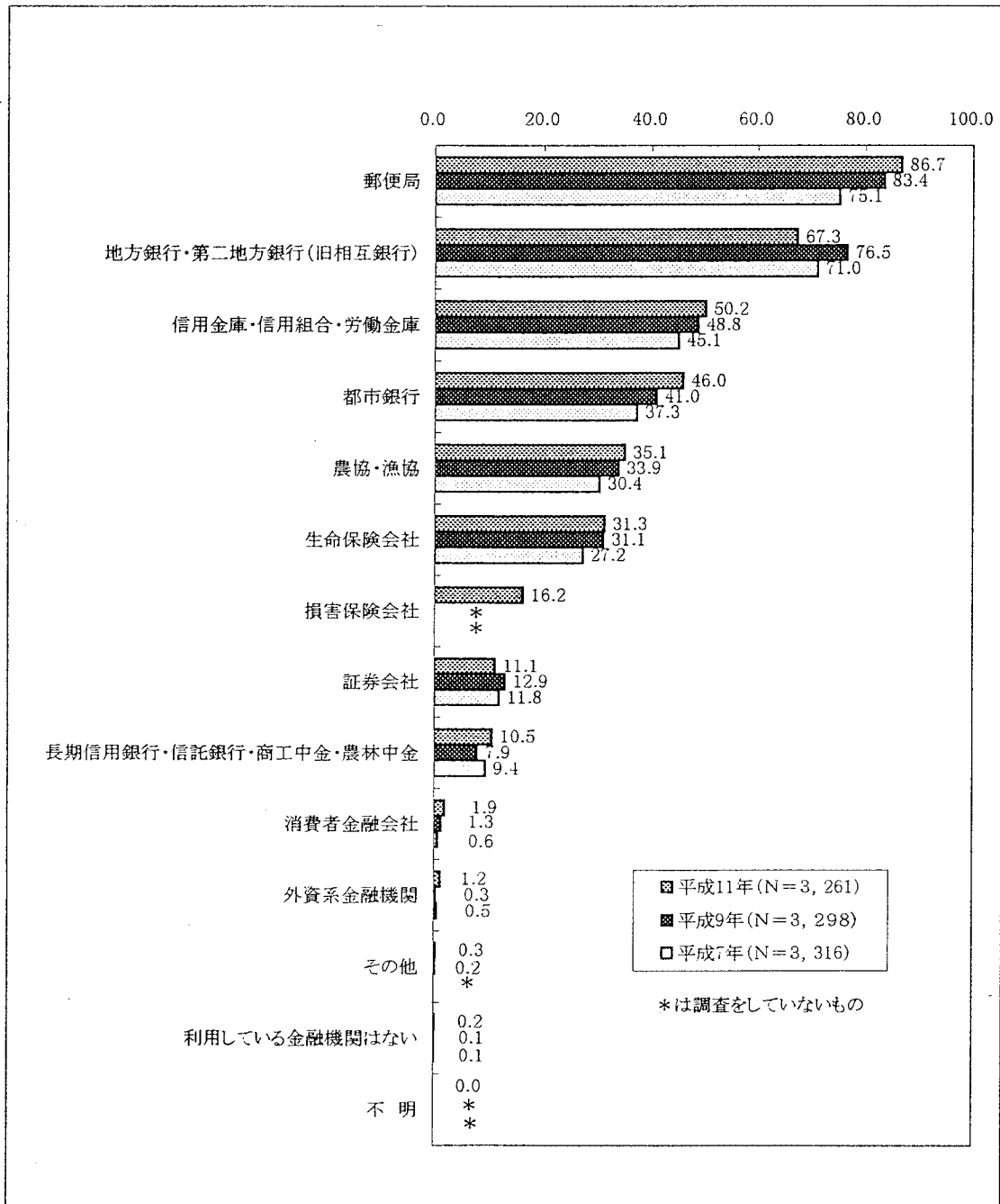


## 2. 現在利用している金融機関

### 問2 現在利用している金融機関

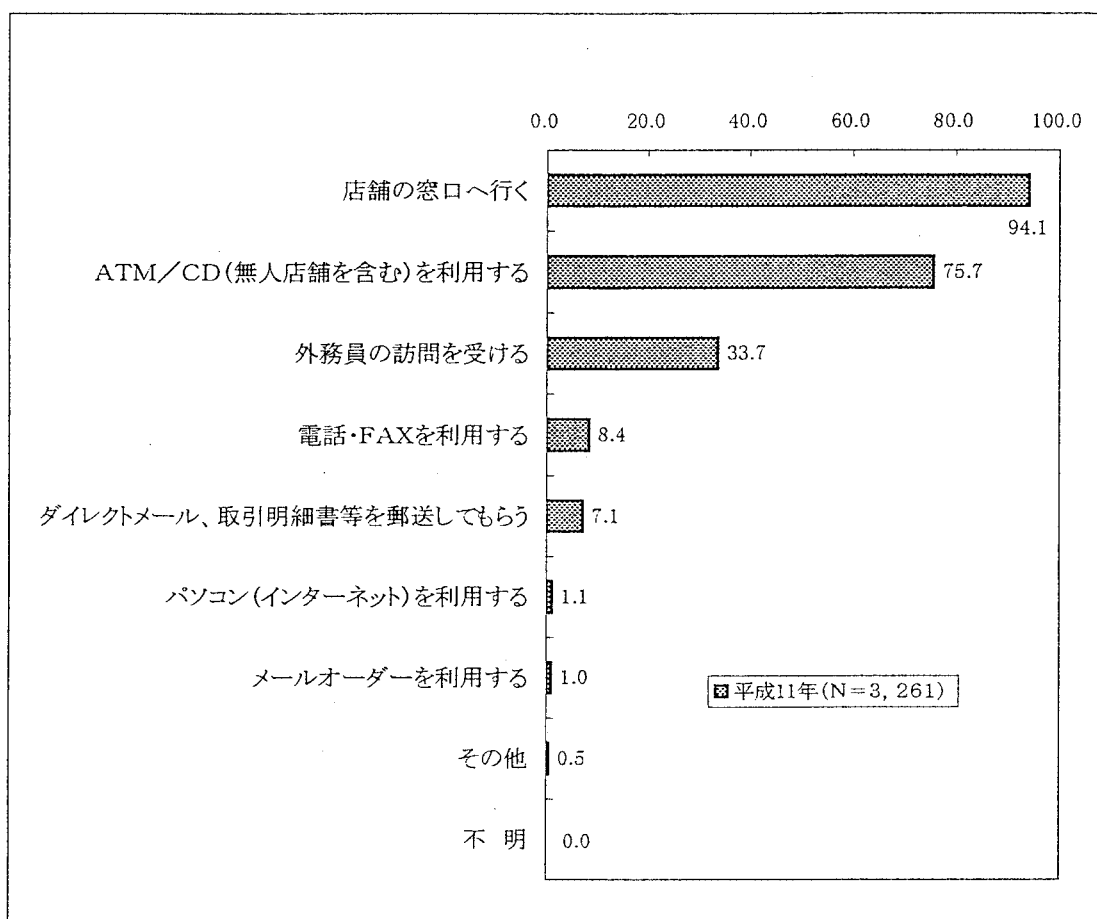
現在利用している金融機関としては、「郵便局」(86.7%)が最も多く、次いで「地方銀行・第二地方銀行」(67.3%)、「信用金庫・信用組合・労働金庫」(50.2%)、「都市銀行」(46.0%)の順となっている。

過去3回の調査結果と比較すると、「証券会社」以外のすべての金融機関で過去最高の比率となっている。



## 問2 - 付問1 取引手段

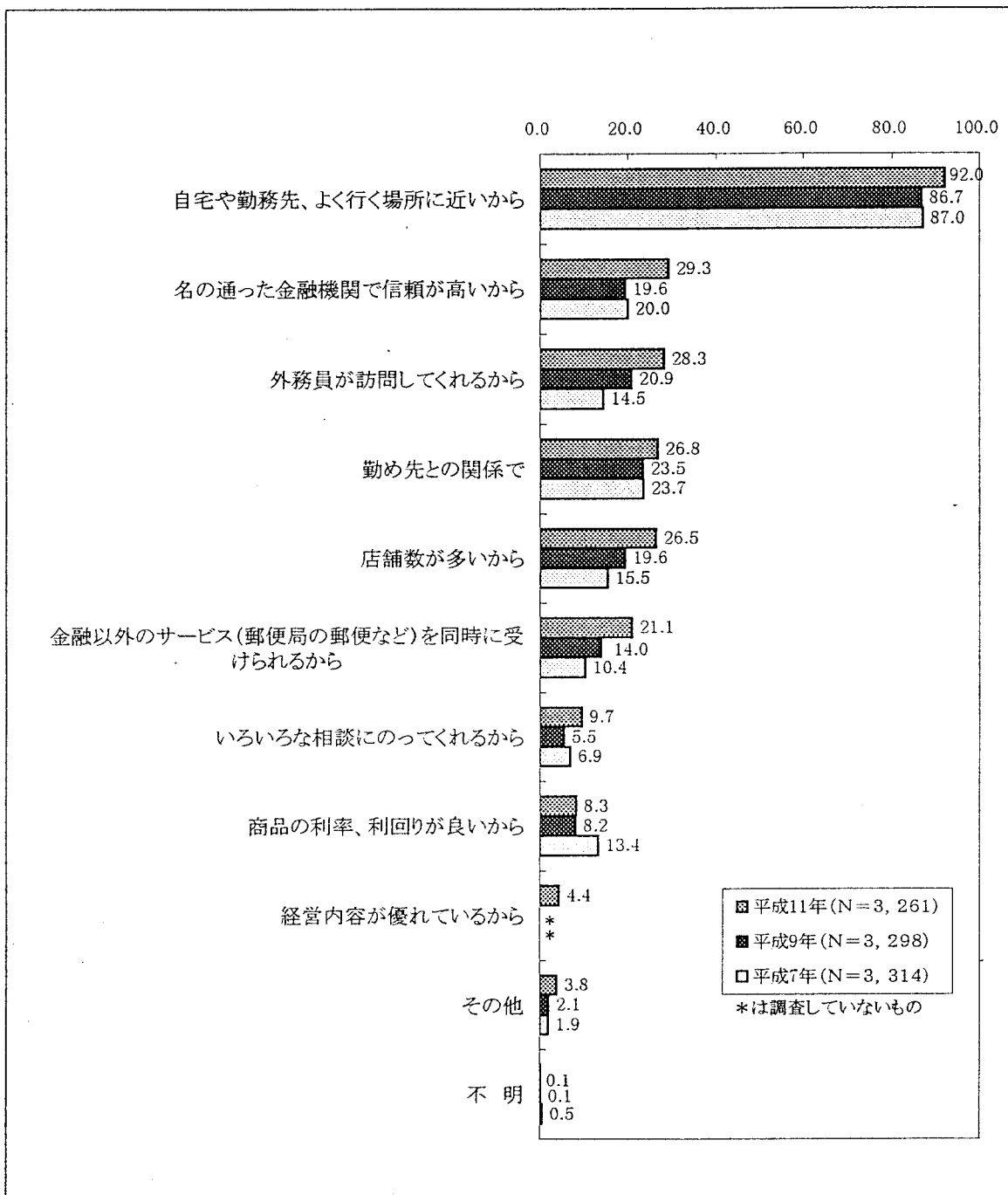
金融機関との取引の手段をみると、「店舗の窓口へ行く」(94.1%)が最も多く、これに次いで「ATM/CDを利用する」(75.7%)、「外務員の訪問を受ける」(33.7%)が続いている。



問2 - 付問2 金融機関を選んでいる理由

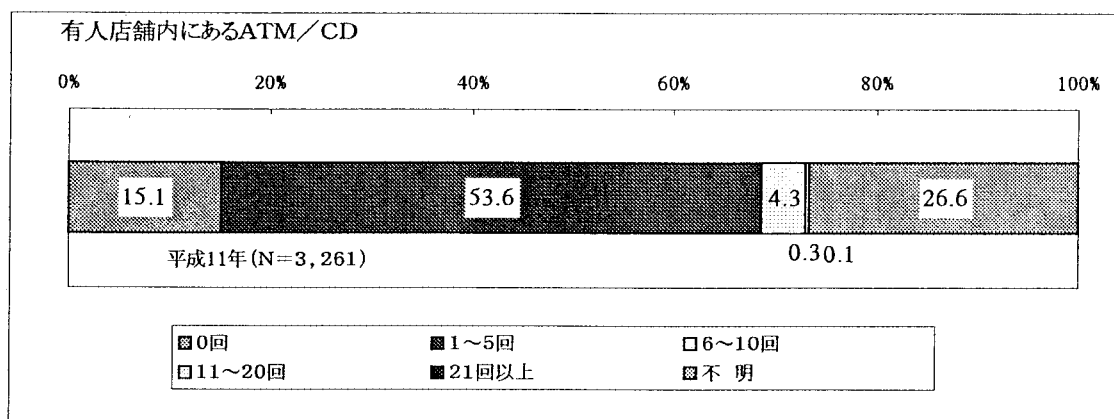
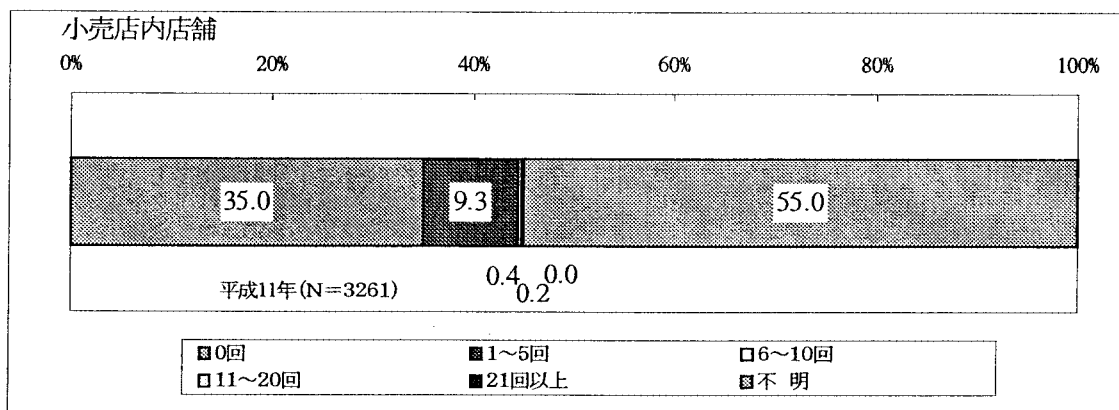
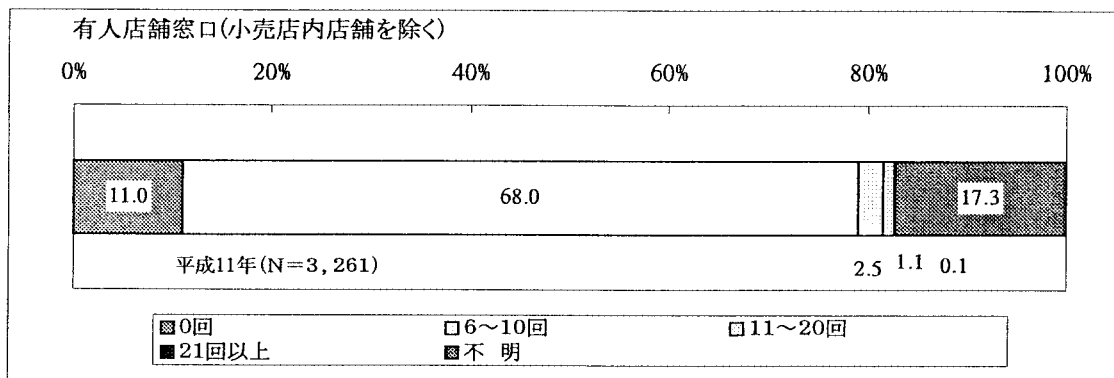
金融機関を選んでいる理由としては、「自宅や勤務先、よく行く場所に近いから」(92.0%)が最も多く、以下は「名の通った金融機関で信頼が高いから」(29.3%)、「外務員が訪問してくれるから」(28.3%)、「勤め先との関係で」(26.8%)、「店舗数が多いから」(26.5%)などがあげられている。

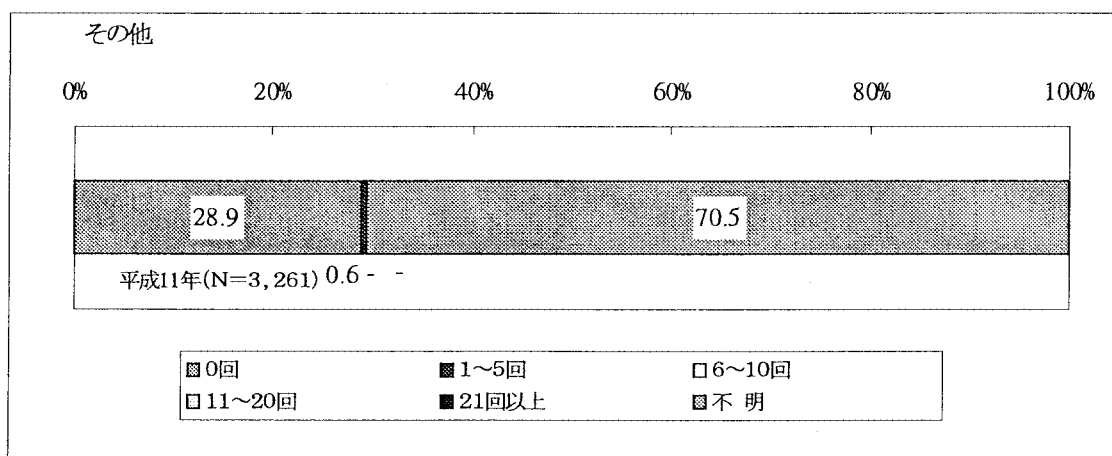
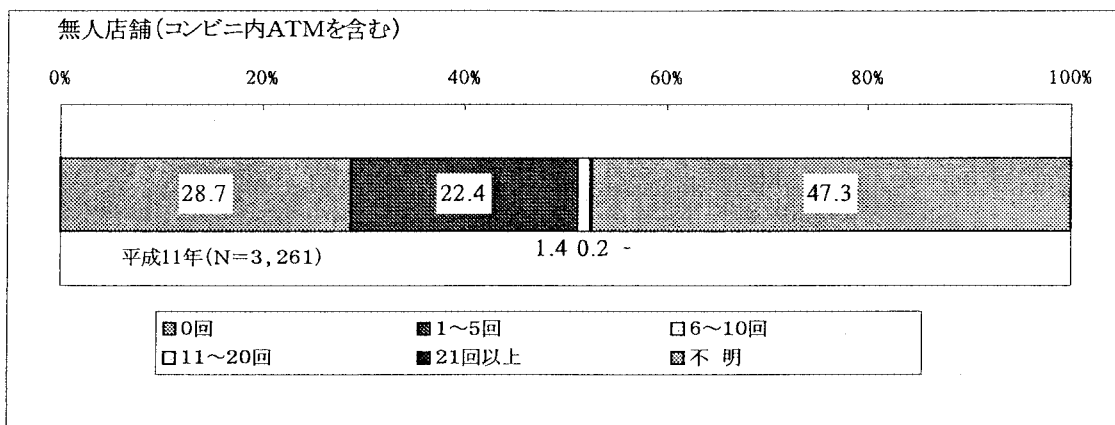
前回の調査結果と比較すると、今回、上位の項目はすべて比率が増加しており、特に、「名の通った金融機関で信頼が高いから」は約10ポイント、「外務員が訪問してくれるから」と「店舗数が多いから」(前回は「支店数が多いから」)は7ポイント前後増えている。



問2 - 付問3 金融機関の支店・出張所に行く頻度

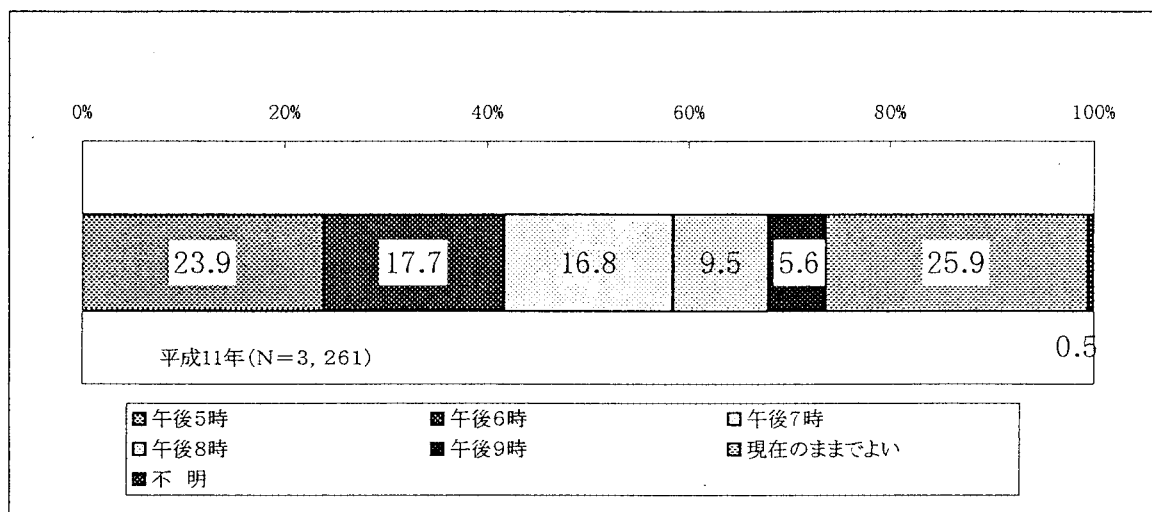
金融機関の支店・出張所を1ヶ月に利用する頻度を各店舗ごとに聞いたところ、その平均回数は「有人店舗窓口」が2.15回、「小売店内店舗」が0.58回、「有人店舗内にあるATM/CD」が2.41回、「無人店舗」が1.24回となっている。





#### 問2 - 付問4 窓口業務の希望終業時間

窓口業務の終業時間に対する希望をみると、「現在のままでよい」とする回答が 25.9%であったが、希望する時間については、「午後5時」(23.9%)、「午後6時」(17.7%)、「午後7時」(16.8%) などとなっている。



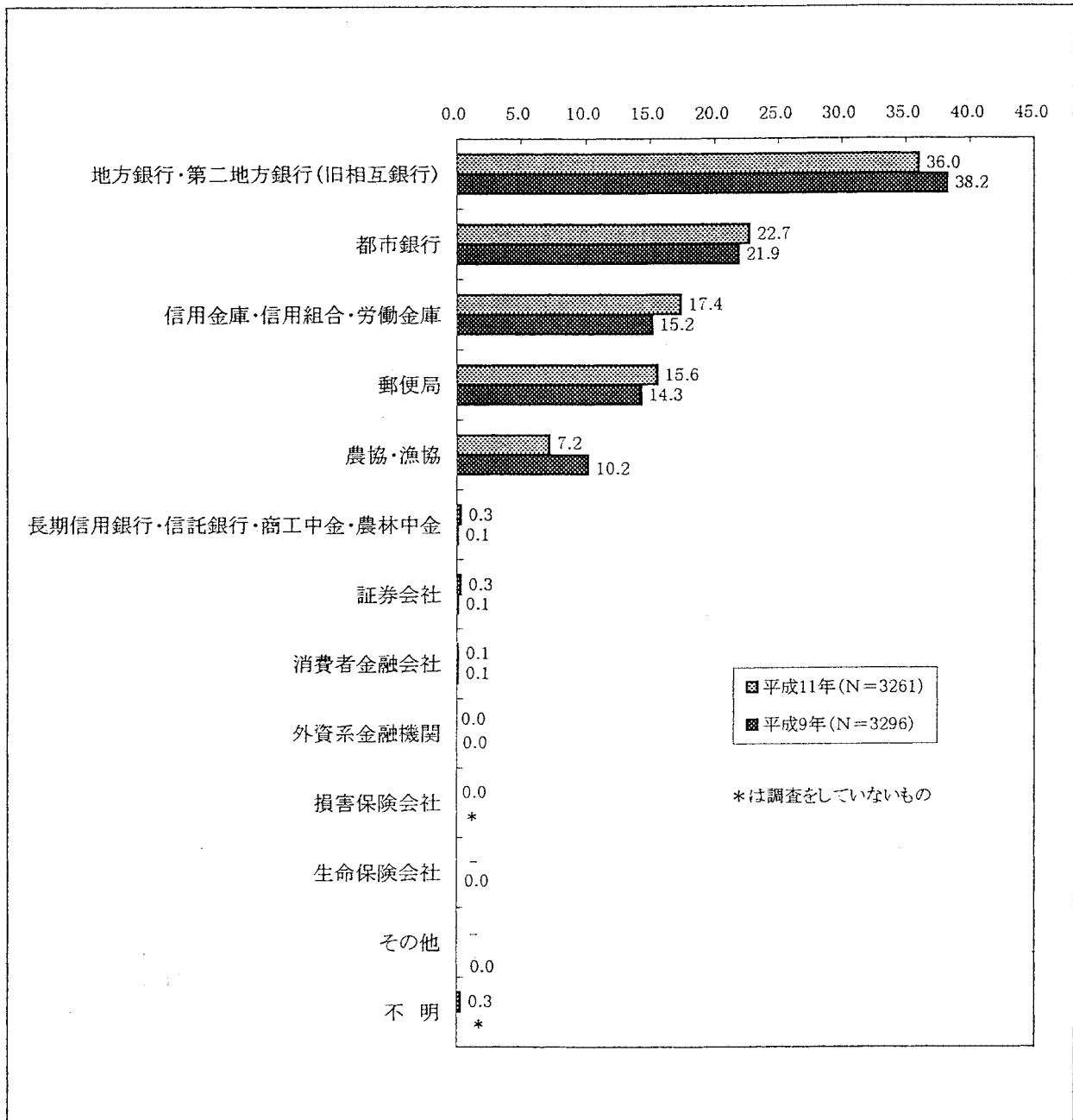


### 3. 最も多く利用している金融機関

#### 問3 一番多く利用する金融機関

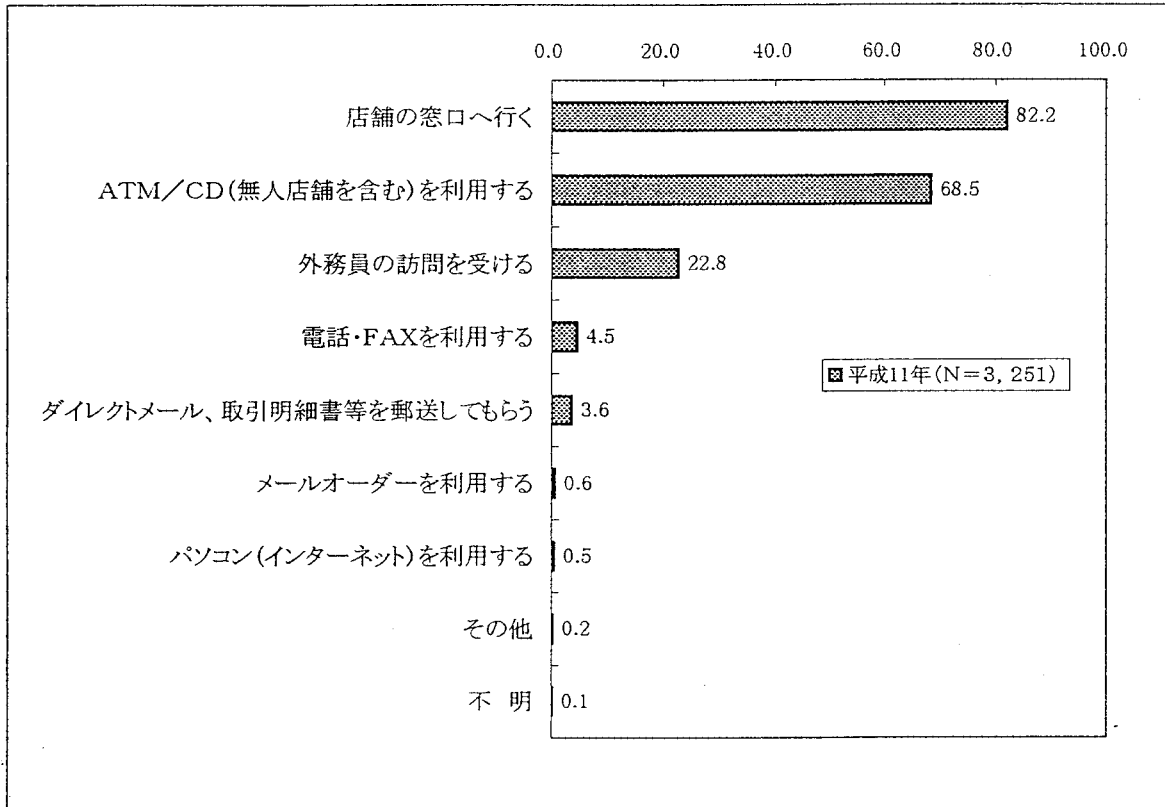
日頃接触する頻度が最も高い金融機関としては、「地方銀行・第二地方銀行」(36.0%)、「都市銀行」(22.7%)、「信用金庫・信用組合・労働金庫」(17.4%)、「郵便局」(15.6%)などがあげられている。

前回の調査結果と比較すると、これらの順位については変わりがなく、比率はいずれも若干増えている。



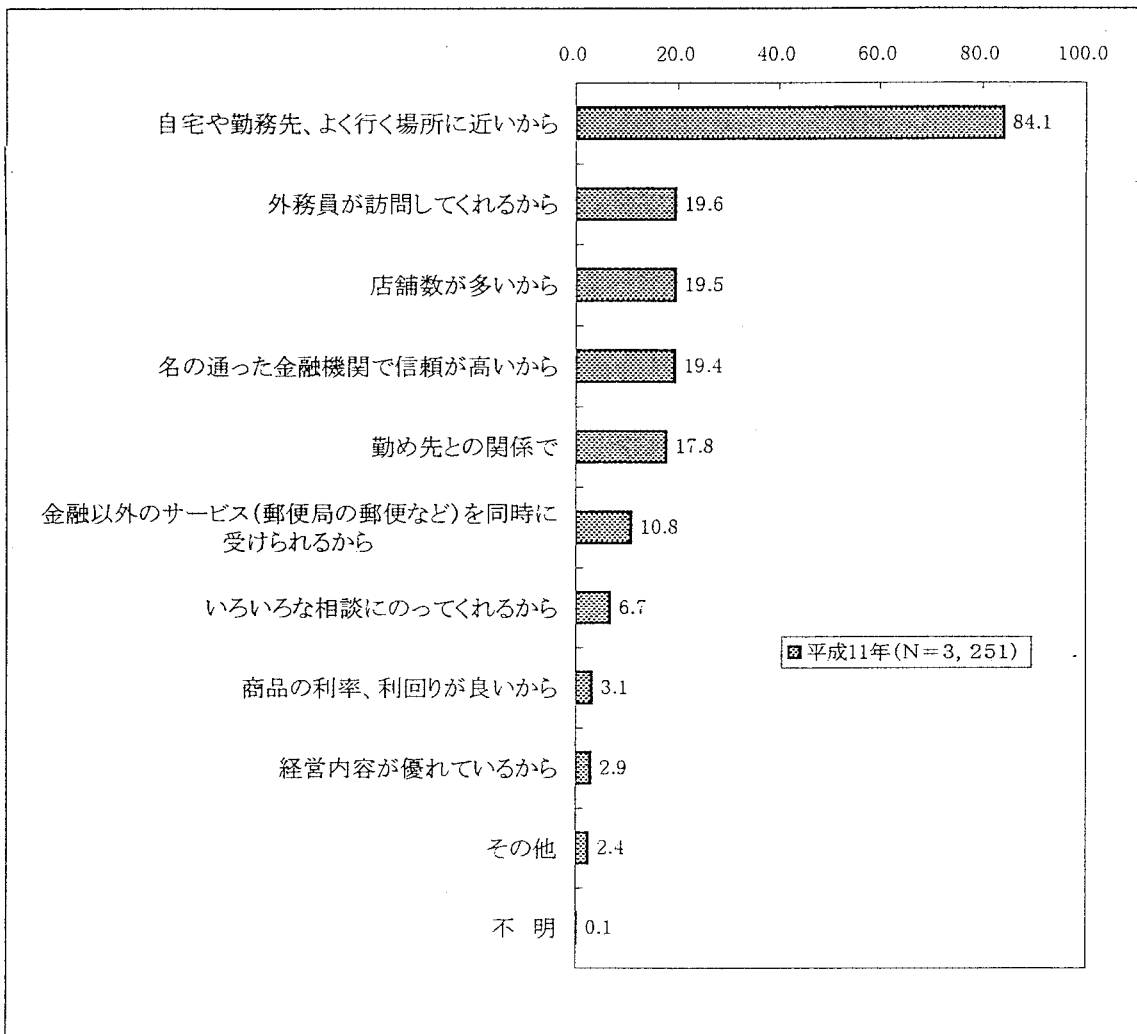
### 問3-付問1 取引手段

接触頻度の高い金融機関との取引の手段をみると、「店舗の窓口へ行く」(82.2%)が最も多く、次いで「ATM/CD(無人店舗を含む)を利用する」(68.5%)、「外務員の訪問を受ける」(22.8%)となっている。



### 問3-付問2 その金融機関を選んでいる理由

接触頻度の高い金融機関について、その金融機関を選んでいる理由を聞いたところ、「自宅や勤務先、よく行く場所に近いから」(84.1%)が最も多く、それ以外は、「外務員が訪問してくれるから」(19.6%)、「店舗数が多いから」(19.5%)、「名の通った金融機関で信頼が高いから」(19.4%) などとなっている。



### 問3-付問3 分類間の重要度の比較

金融機関を選ぶ理由として、利便性、サービス、商品性、信頼性の重要性について聞いた。まず、(a)「利便性」は「サービス」に比べてどの程度重要か、以下(f)までの6項目を、-4(全く重要ではない)から+4(きわめて重要)までの点数で評価してもらった。

\* (点数) -4 -3 -2 -1 0 +1 +2 +3 +4

その結果、(a)「利便性」は「サービス」に比べてどの程度重要か、については「-4」0.5%、「-3」0.6%、「-2」1.7%、「-1」1.5%とマイナスの評価は少ない。これに対して、「+4」19.3%、「+3」13.6%、「+2」22.1%、「+1」10.7%とプラスの評価が圧倒的に多くなっている。なお、「0」が28.3%である。

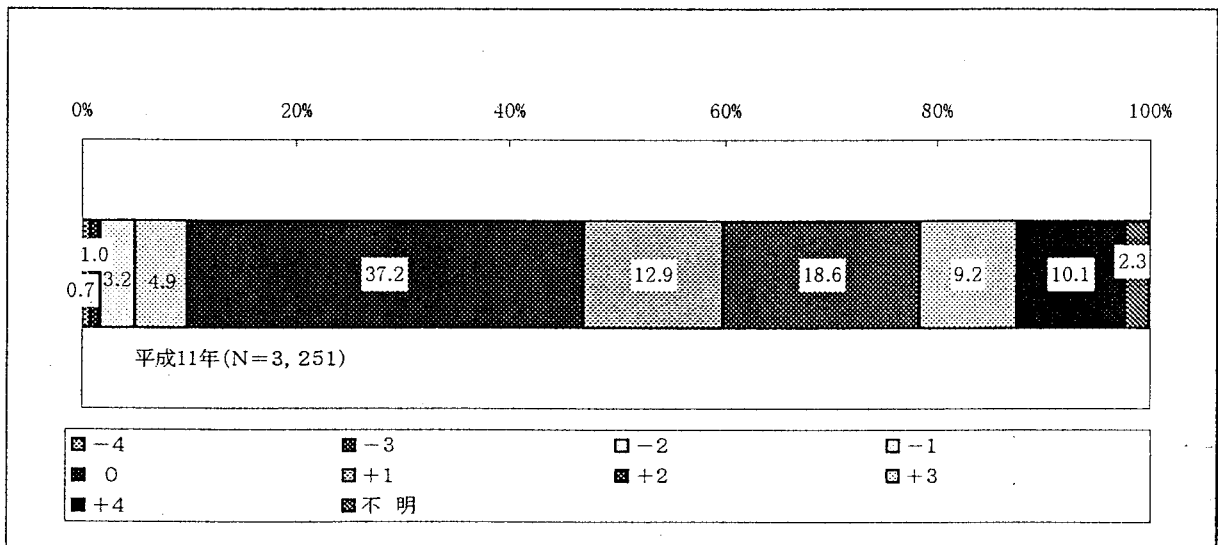
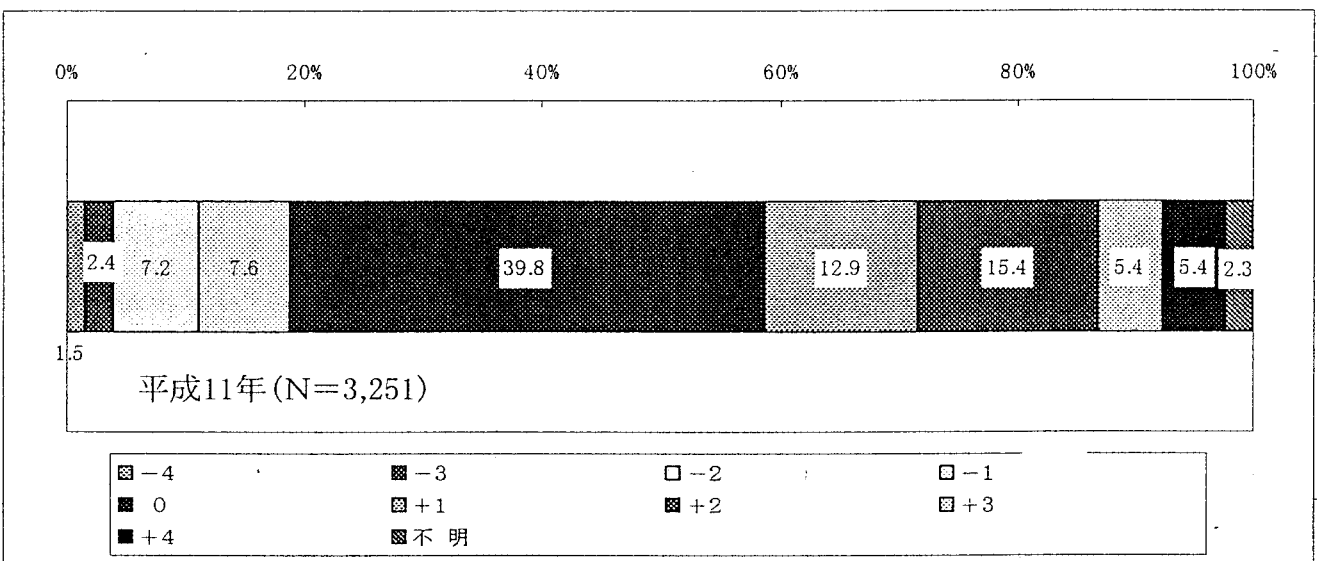
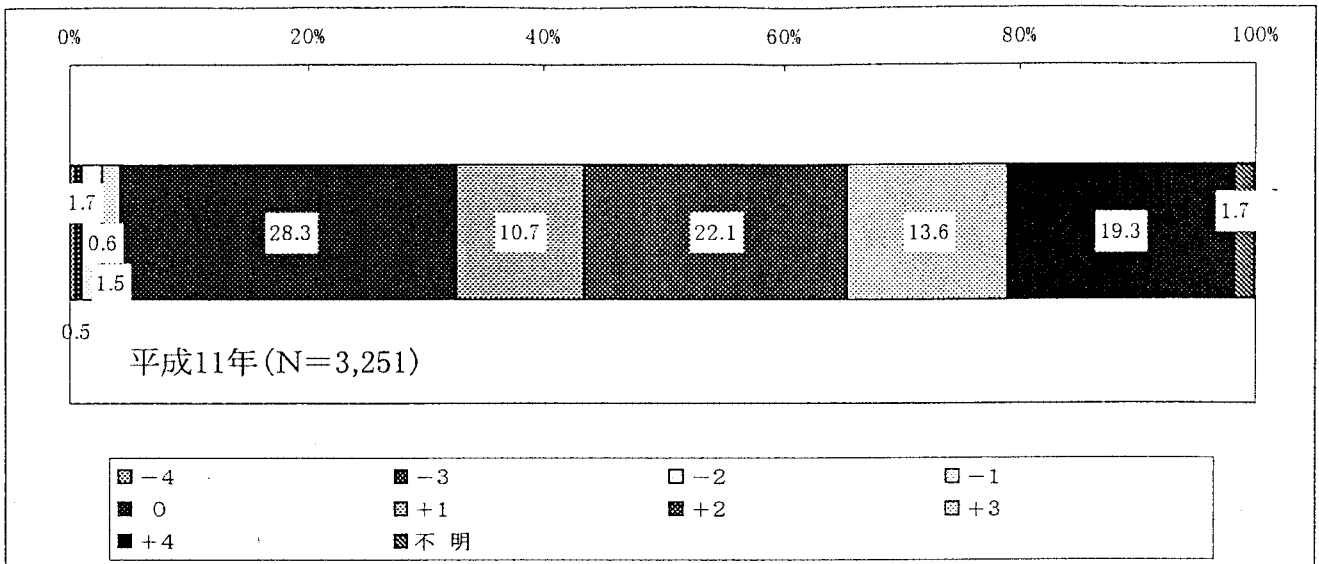
(b)「サービス」は「商品性」に比べてどの程度重要か、については「-4」1.5%、「-3」2.4%、「-2」7.2%、「-1」7.6%とこれもマイナスの評価は少ない。これに対して、「+4」5.4%、「+3」5.4%、「+2」15.4%、「+1」12.9%とプラスの評価はマイナス評価に比べて多くなっているが、「0」が39.8%と中間的な評価の占める割合が多くなっている。

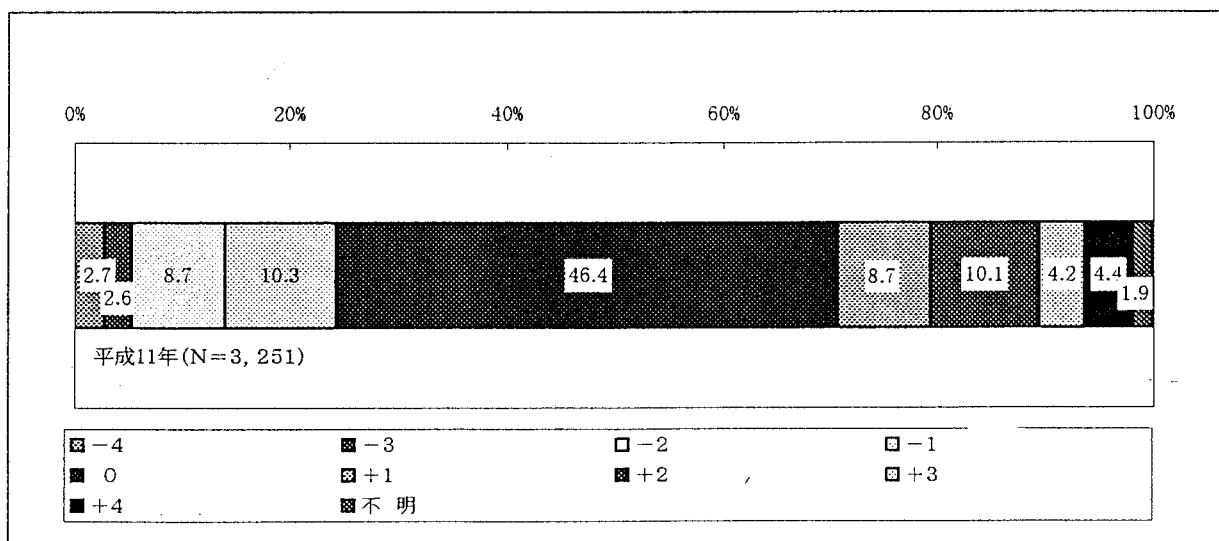
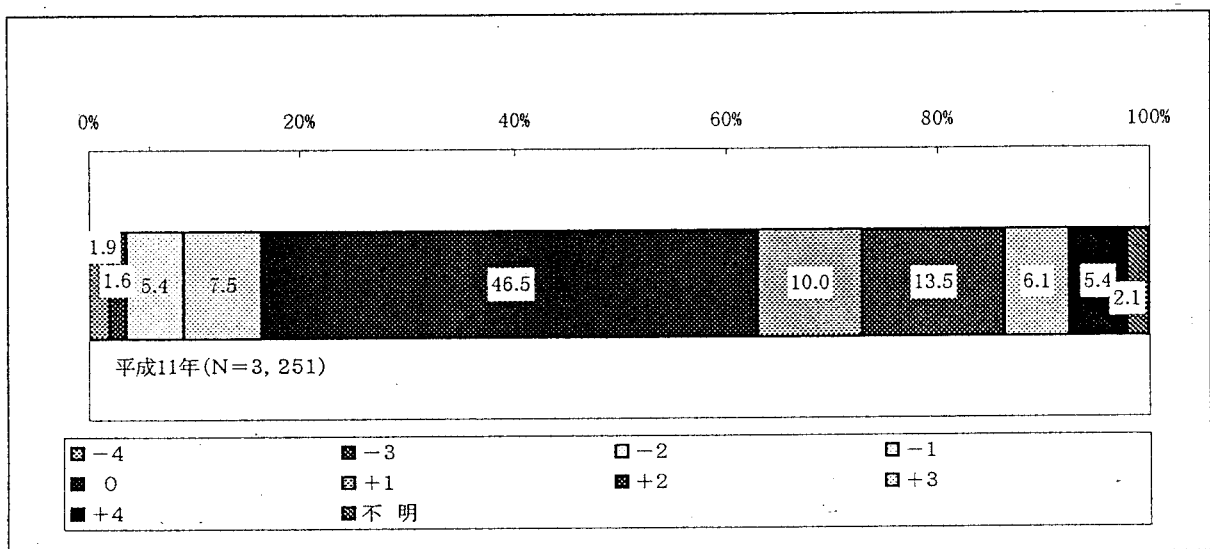
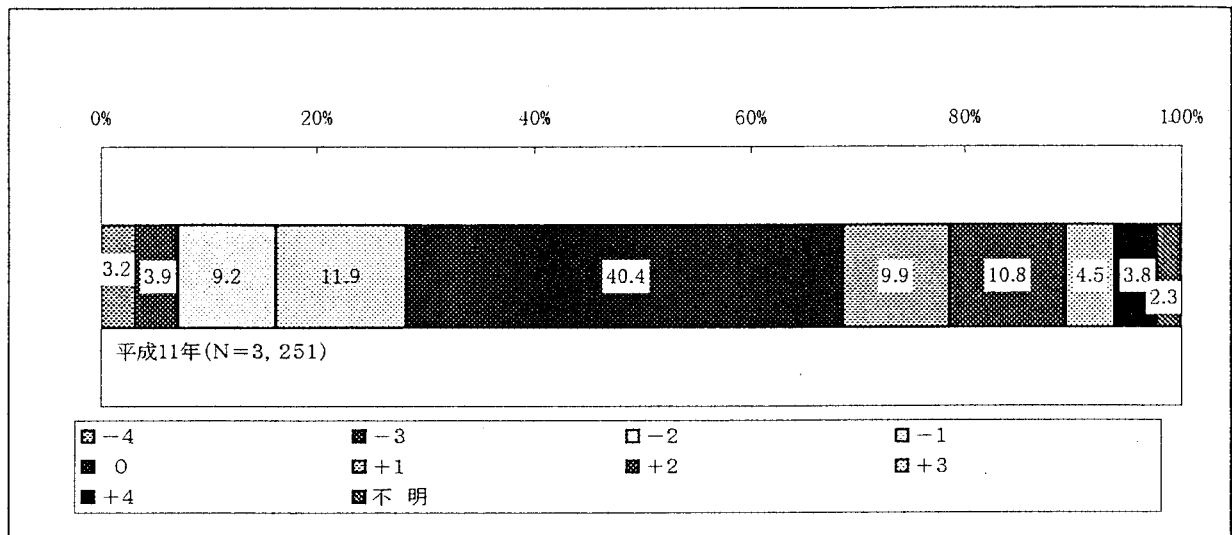
(c)「利便性」は「商品性」に比べてどの程度重要か、については「-4」0.7%、「-3」1.0%、「-2」3.2%、「-1」4.9%とマイナスの評価は少ない。これに対して、「+4」10.1%、「+3」9.2%、「+2」18.6%、「+1」12.9%とプラスの評価が多くなっている。なお、「0」が37.2%である。

(d)「サービス」は「信頼性」に比べてどの程度重要か、については「-4」3.2%、「-3」3.9%、「-2」9.2%、「-1」11.9%であり、これに対して、「+4」3.8%、「+3」4.5%、「+2」10.8%、「+1」9.9%とプラス、マイナスの評価がほぼ同じ割合である。なお、「0」が40.4%である。

(e)「利便性」は「信頼性」に比べてどの程度重要か、については「-4」1.9%、「-3」1.6%、「-2」5.4%、「-1」7.5%であり、これに対して、「+4」5.4%、「+3」6.1%、「+2」13.5%、「+1」10.0%とプラスの評価が多くなっている。なお、「0」が46.5%と半数近くを占めている。

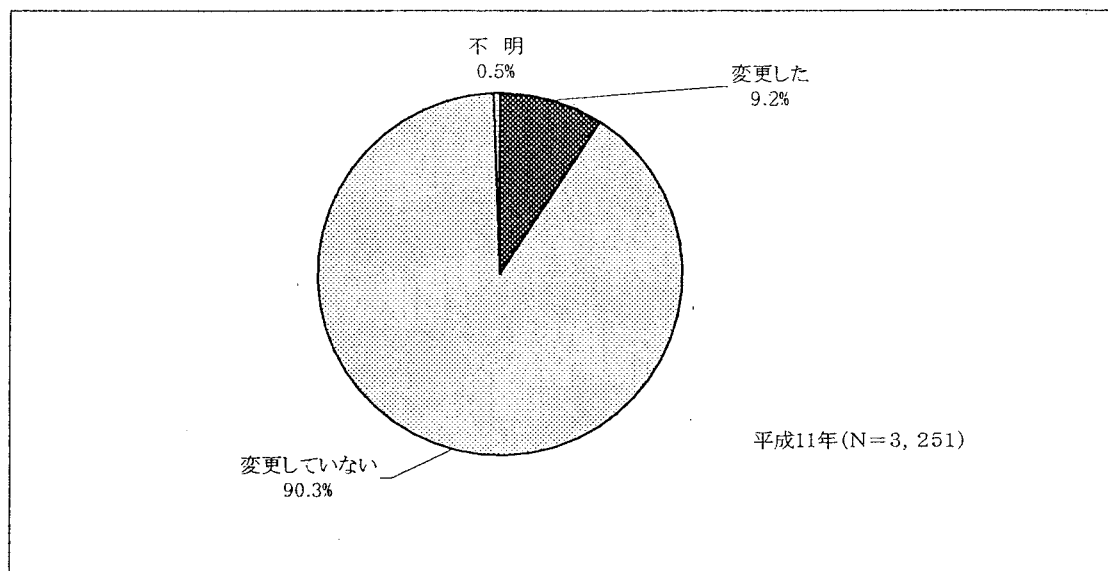
(f)「商品性」は「信頼性」に比べてどの程度重要か、については「-4」2.7%、「-3」2.6%、「-2」8.7%、「-1」10.3%であり、これに対して、「+4」4.4%、「+3」4.2%、「+2」10.1%、「+1」8.7%とプラス、マイナスの評価がほぼ同じ割合である。なお、「0」が46.4%と半数近くを占める。





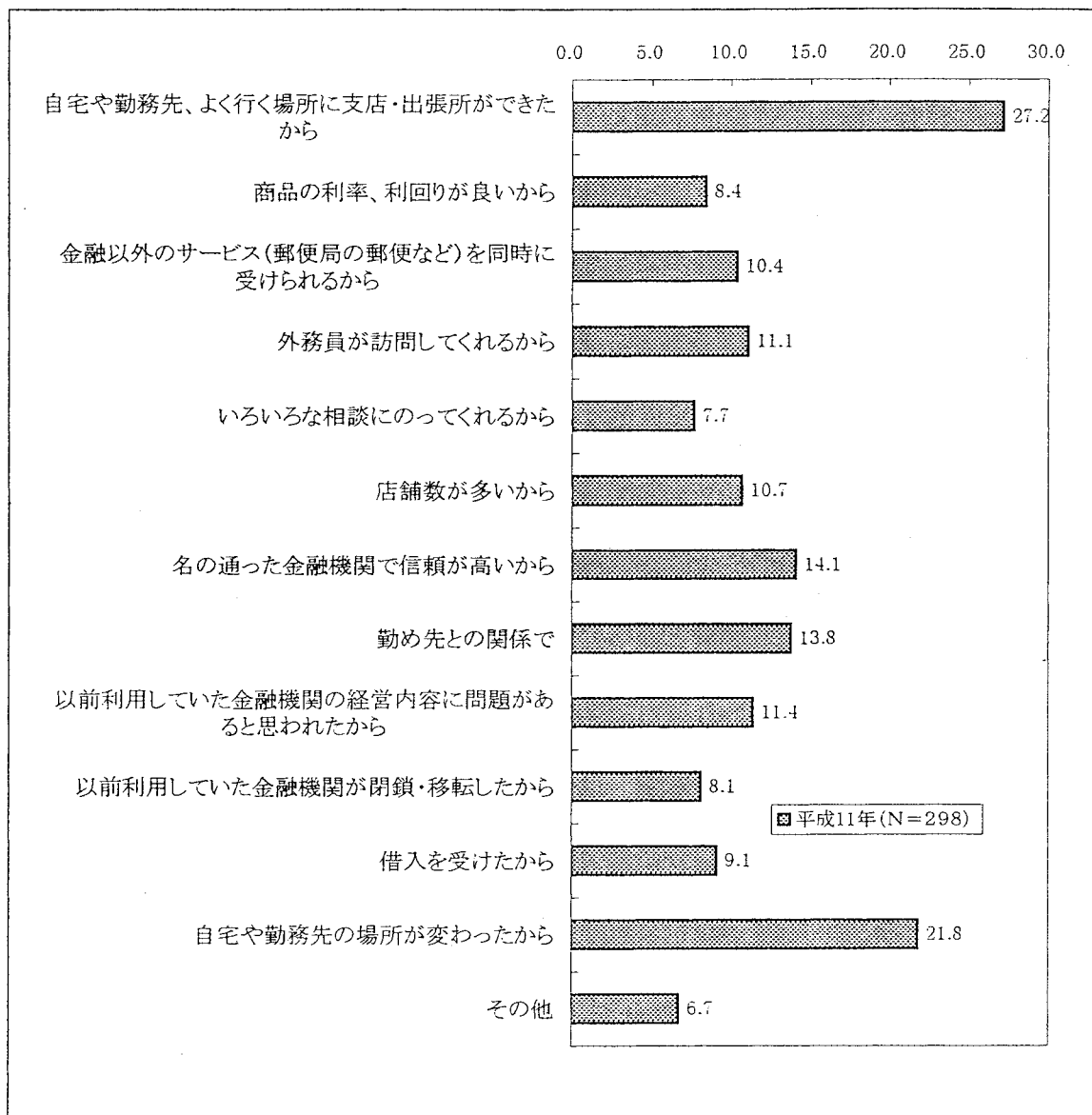
問3-付問4 問3の金融機関の2年前との比較

2年前と比べ、最もよく利用している金融機関を変更したかどうかについては、「変更した」が9.2%である。



### 問3-付問5 別の金融機関を選んだ理由

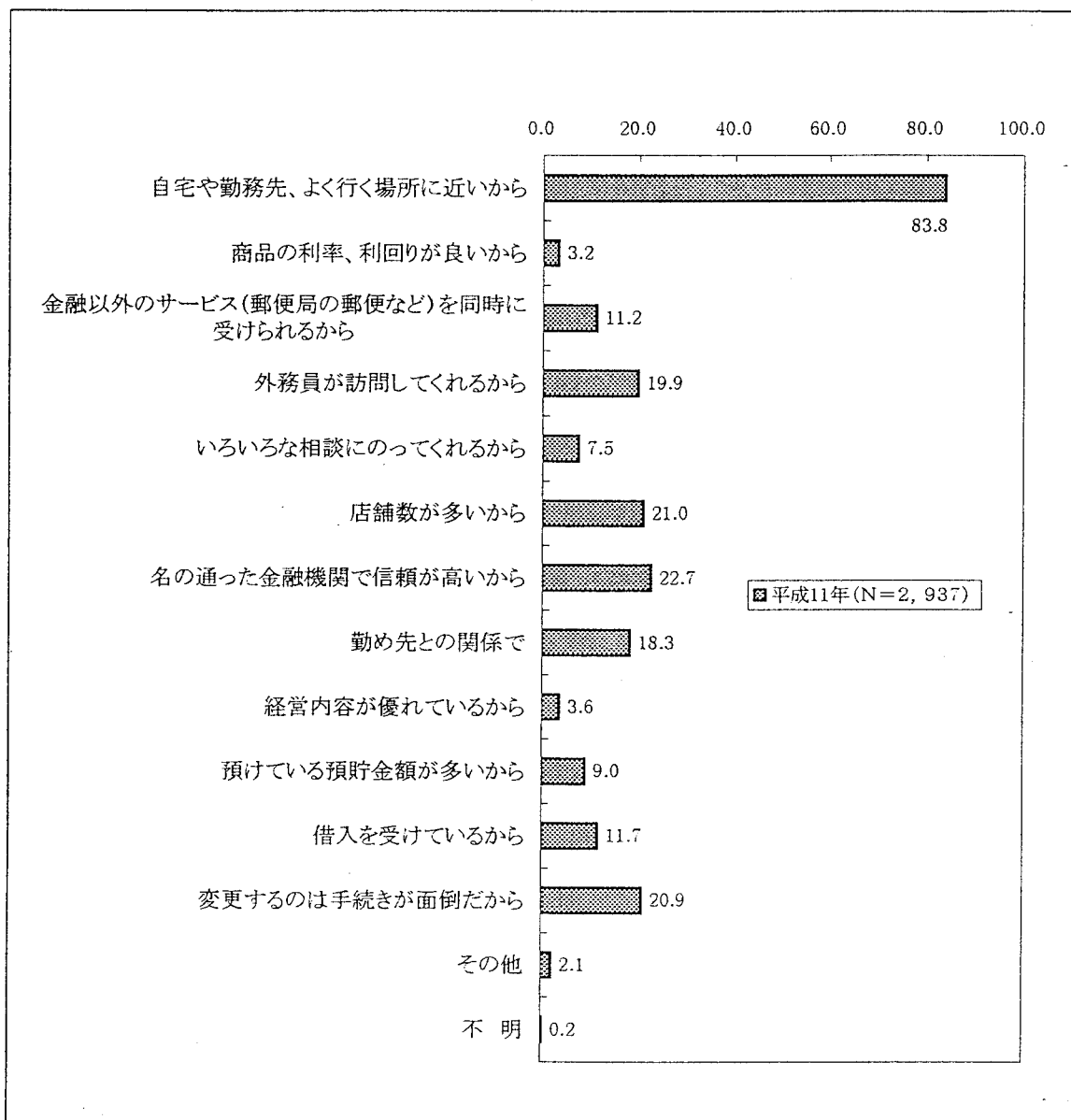
2年前と比べ金融機関を「変更した」という人に、新しく別の金融機関を選んだ理由をいたところ、「自宅や勤務先、よく行く場所に支店・出張所ができたから」(27.2%)、「自宅や勤務先の場所が変わったから」(21.8%)などが主な回答であった。





問3-付問6 金融機関を変更しなかった理由

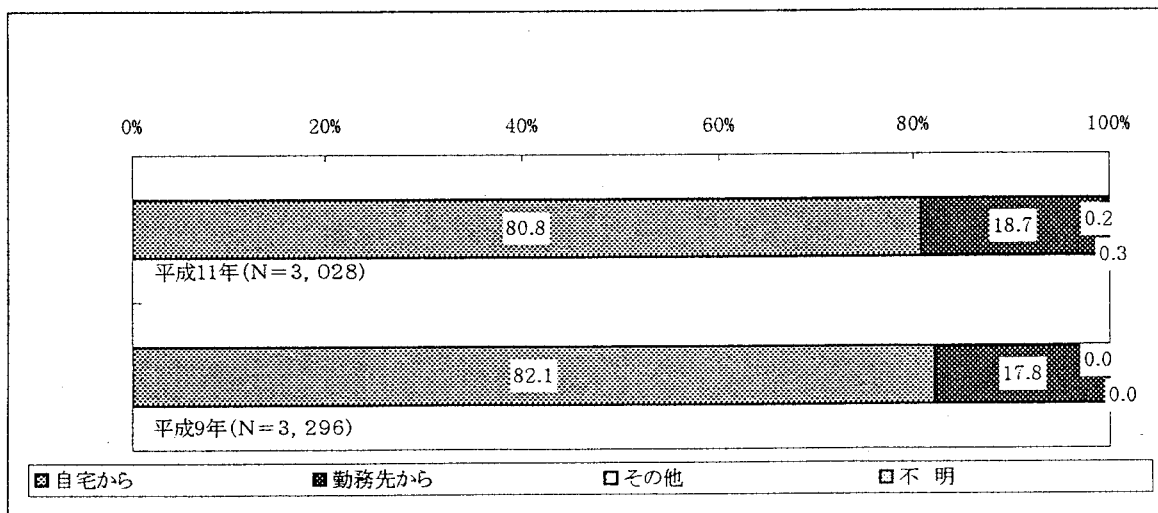
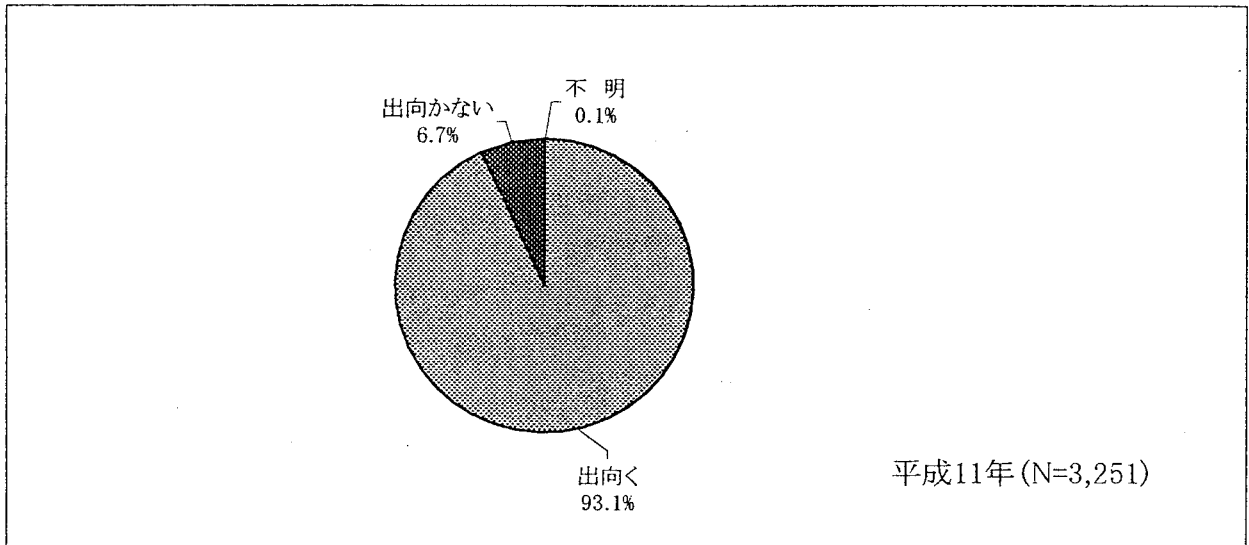
金融機関を「変更していない」という人に、その理由を聞いたところ、「自宅や勤務先、よく行く場所に近いから」(83.8%)が断然多く、それ以外では「名の通った金融機関で信頼が高いから」(22.7%)、「店舗数が多いから」(21.0%)、「変更するのは手続きが面倒だから」(20.9%)などがあげられている。



問3-付問7

(1) 店舗に出向くか

主に利用する金融機関の店舗に、日頃、出向くかどうかについては、「出向く」が93.1%である。また、「出向く」と回答した人にどこから出向くかを聞いたところ、「自宅から」が80.8%、「勤務先から」が18.7%であった。



(2) 金融機関を利用する際の交通手段

さらに、「出向く」と回答した人に、そのとき利用する交通手段と所要時間を聞いたところ、交通手段については、「自家用車」(42.7%)、「徒歩」(29.4%)、「自転車」(23.4%)であり、所要時間については、「5分以上10分未満」(43.1%)、「10分以上15分未満」(26.0%)、「5分未満」(19.2%)で、平均7.35分となっている。

