

浸透してきた新サービス、
休日のATM・CDは4人に1人が利用経験有り

——「金融機関利用に関する意識調査」結果の概要——

郵政研究所では昨年12月に全国3,000世帯を対象に行った「金融機関利用に関する意識調査」の結果をまとめた。この調査は平成元年度より2年毎に行っており、今回は第2回目である。

今回の調査結果によると、郵便局や銀行等のATM/CDの休日利用は4人に1人が既に利用経験があることが分かった。また、若い世代ほど利用経験率が高く、クレジットカードの利用とともに休日の積極的な消費意欲がうかがえる。

また、一世帯あたりの取引金融機関数（証券、保険会社除く）は平均3.6で、ほとんどの世帯が複数機関と取引している。

調査結果の概要については以下のとおりである。

浸透してきた機械利用

①ATM/CDの利用経験がある人は83.7%と前回調査(78.0%)に比べ、普及度もより高まってきている。

特に若い世代(20代、30代)では95%とほとんどの人が利用しており、また60歳以上でも64%(前回59.2%)と高齢者の利用率が伸びている。また、利用頻度は月平均3.3回で、5万円までの引き出しが全体の66.9%に及んでいる。

②ATM/CDの休日の利用経験（郵便局はホリデーサービス、民間金融機関はサンデーバンキング）では全体の26.3%（4人に1人）が休日に既に利用しており、休日にも使えるという認知度も80.5%と高い。また、大変便利になったという人や利用出来る店舗を増やして欲しいという積極派が多いが(74.8%)、一方で休日の稼働はあまり必要性がないという否定派も22.2%いた。

サービス提供時間については、24時間営業や稼働時間の延長を望む人が43.4%おり、延長希望者の中では午前8時からの利用希望が54.7%と多かった。

（参考）郵便局のホリデーサービスは平成3年4月スタート、都市銀行のサンデーバンキングは平成3年1月スタート。

③最近、銀行を中心に自動振込機の導入が盛んであるが、利用経験がある人は26.6%で、その認知度は65.1%である。

窓口より早くて便利(28.0%)という意見がある反面、自分での操作は面倒(25.6%)や操作が複雑(17.6%)という意見もある。

伸びるクレジットカード利用

④クレジットカードの世帯保有率は67.7%と前回(64.4%)より若干(3.3ポイント)上昇しているだけだが、実際に使われているかという利用率では42.9%と前回(36.5%)より6.4ポイント上昇している。

性・年齢別では男女とも20歳代は約6割の利用率となっており、若い世代ほどカード使用が積極的である。男性の利用率は40代、50代で35%と落ちるが、女性は45%と比較的高い。また、使用目的は高額商品の購入時によく使われている。

⑤借入目的では自動車の購入資金がトップ。

住宅ローンを除いた借入目的では自動車(27%)、生活資金(8.7%)、耐久消費財購入(8.3%)となっている。年齢別では20歳代が多く、若い世代はローンを積極的に利用している。

サービス格差に敏感な顧客

⑥金融機関の選択は「場所」を重視。

金融機関の選択にあたって、「自宅・勤務先の近くやよくいく所」と79.3%の人が「場所」を理由の一つに挙げている。

⑦取引している金融機関数(証券、保険会社除く)は1世帯当たり平均3.6。

ほとんどの世帯が複数の取引先を持っている。一番貯蓄額が多い金融機関への割合は全資産の4~6割が多く、必ずしも一つの金融機関に集中していないことが分かる。また、保有資産3,000万円以上の世帯では取引数が増え、資産家ほど資産を分散させている傾向がある。

⑧郵便貯金の利用率は全世帯の79.0%。

都市銀行や証券会社は保有資産が高いほど利用率が高いが、郵便貯金はどの層もほぼ同じ割合で利用されている。

⑨郵便局のサービスに対して満足している人は80.0%、民間金融機関に対しては77.8%でほぼ同じ。全体の約8割の人が満足感を持っている。

ちなみに不満の主な理由は、時間がかかる、混雑している、窓口の対応が不親切、営業時間が短いなどが共通で挙げられており、独自のものとしては郵便局に対してはロビーが狭い点、民間金融機関に対しては手数料の高さ等を不満理由として挙げている。

また、複数行と取引している人のうち、約6割が各行によるサービスの違い(窓口の対応、接客態度等)を感じている。

アンケート調査

- ・調査地域及び対象 全国、世帯人員2人以上の一般世帯を留置面接法により調査
- ・標本数及び抽出方法 3,000世帯、層化多段無作為抽出法
- ・調査時期 平成3年11月27日~12月12日
- ・回収率 2,415(80.5%)