

「金融機関利用に関する意識調査」の結果概要について

郵政省郵政研究所は、昨年 12 月に全国 4500 世帯を対象に「金融機関利用に関する意識調査」を実施（（社）中央調査社に委託）しましたが、このほど調査結果がまとまりましたので、その概要についてお知らせします。

このアンケート調査は、家計の金融サービス需要がどのように変化しているかを意識の面から調査するため、平成元年度から 2 年毎に行っており、今回で第 3 回目となります。

機械化・無人化の進展と普及

1. ATM・CDへの抵抗感はほぼ払拭。休日利用も浸透。

ATM・CDの利用経験は83.7%と前回調査と同じで、上昇傾向は頭打ちといったところ。利用して「大変便利である」と回答した世帯は82.3%で前回調査を14.3ポイント上回っており、機械利用への抵抗感はほぼ払拭されたと言える。

また、ATM・CDを休日に利用したことのある世帯は36.3%と、前回調査を10.0ポイント上回っており、休日利用の浸透ぶりがうかがえる。

2. 身近な無人店舗

自宅や勤務先などの近くに無人店舗がある世帯は61.1%、また、月1回以上利用する世帯は39.2%となっており、無人店舗が身近な存在となっている。利用目的としては「通常貯金・普通預金の引出し」が80.5%で大きな割合を占めている。

3. 自動振込機等を選択する利用者

自動振込機等を利用したことがある世帯は32.6%で、前回調査を6.6ポイント上回っており、振込に自動振込機等を選択する利用者が増えている。

取引金融機関選択の基準

4. ロケーションの重要性がやや低下

最もよく利用する金融機関を選ぶ理由として、「自宅や勤務先またはよく行く場所に

近いから」というロケーションによるものが複数回答で74.0%と大きな割合を占めるが、前回調査を 5.3ポイント下回っており、初回調査から低下傾向が続いている。

一方、最もよく利用する金融機関を選ぶ理由として、「公共料金やその他の自動支払いサービスを受けているから」「給与・年金やその他の資金の自動受取サービスを利用しているから」は、複数回答でそれぞれ第2位(40.1%)、第3位(35.7%)となっているが、前回調査と比較してそれぞれ 3.0 ポイントの上昇、横這いとなっている。

5. 決済メインバンクと貯蓄メインバンクを分けない方向へ

最もよく利用する金融機関と最も貯蓄残高の多い金融機関が同じ世帯は64.7%で、前回調査を15.1ポイント上回っており、決済メインバンクと貯蓄メインバンクを分けない世帯が増加している。

郵便局に対する満足度

6. 年輩者ほど満足

郵便局に対して満足している世帯は、全体の76.5%である。回答者の性・年齢別にみると、男性は30代(64.1%)、女性は20代(66.9%)をボトムに年齢階層が上がるほど、満足している世帯は増加している(60歳以上男性87.3%、女性90.0%)。

7. 利用者の関心は「窓口の対応」「事務処理速度」「営業時間」

郵便局に対して満足している理由・不満な理由は、ともに「窓口の対応」(満足55.8%、不満37.5%)「事務処理速度」(24.1%、35.9%)「営業時間」(12.6%、23.8%)が多く、この3項目に利用者の関心が集まっていると言える。

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 4500世帯、層化多段無作為抽出法
- ・ 調査時期 平成5年12月2日～12月16日
- ・ 回収数(率) 3524(78.3%)
- ・ 調査機関 (社)中央調査社