

Ⅲ 調 査 結 果

第1章 金融機関の利用状況

1.1 銀行の利用実態

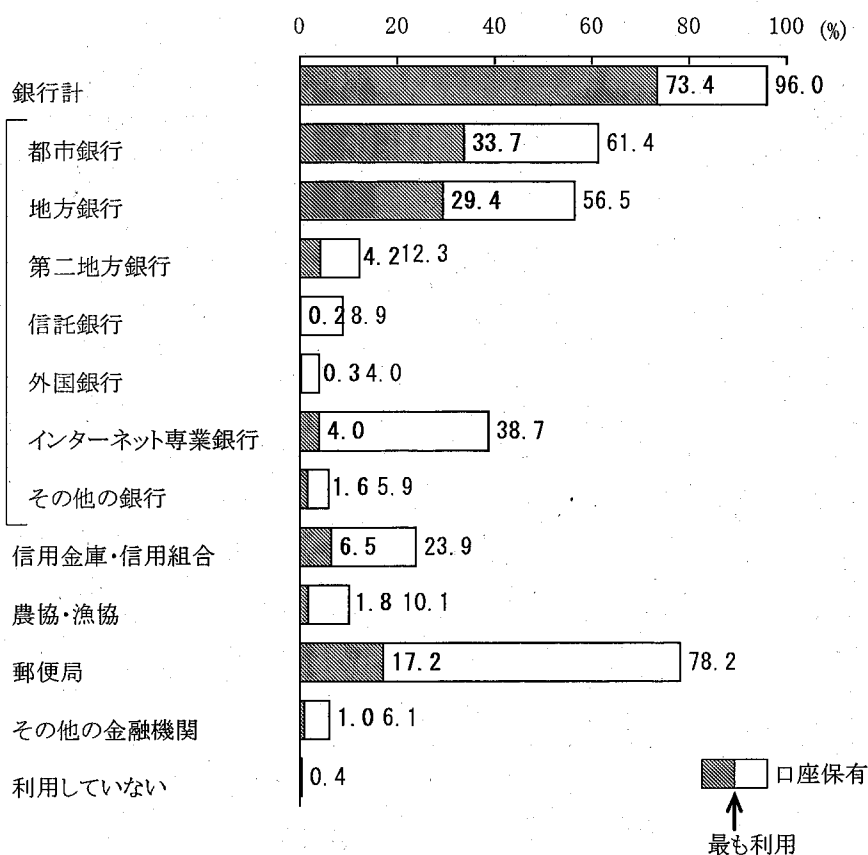
1.1.1 口座保有金融機関と主利用金融機関

銀行の口座はほぼ全員が保有。郵便局は約8割。ただし、最もよく利用する金融機関は「銀行」が7割に対し、「郵便局」は2割弱にとどまる。

- 本人名義で口座を保有している金融機関は「銀行」が96%。具体的には「都市銀行」(61.4%)が最も多く、「地方銀行」(56.5%)がこれに続いている。以下、「インターネット専門銀行」(38.7%)、「第二地方銀行」(12.3%)、「信託銀行」(8.9%)の順である。
- 銀行以外の金融機関では「郵便局」が78.2%と高く、「信用金庫・信用組合」(23.9%)でこれに続いている。
- ただし、最もよく使う金融機関(以下、「主利用金融機関」としては、「銀行」(73.4%)が圧倒的に高く、「郵便局」は17.2%と2割弱にとどまっている。

Q(1) 以下の中から、あなたが、現在、個人で預貯金口座をお持ちの金融機関をお知らせください。(複数回答可)

(2) その中で、あなたが最もよくお使いになる金融機関をお知らせください。



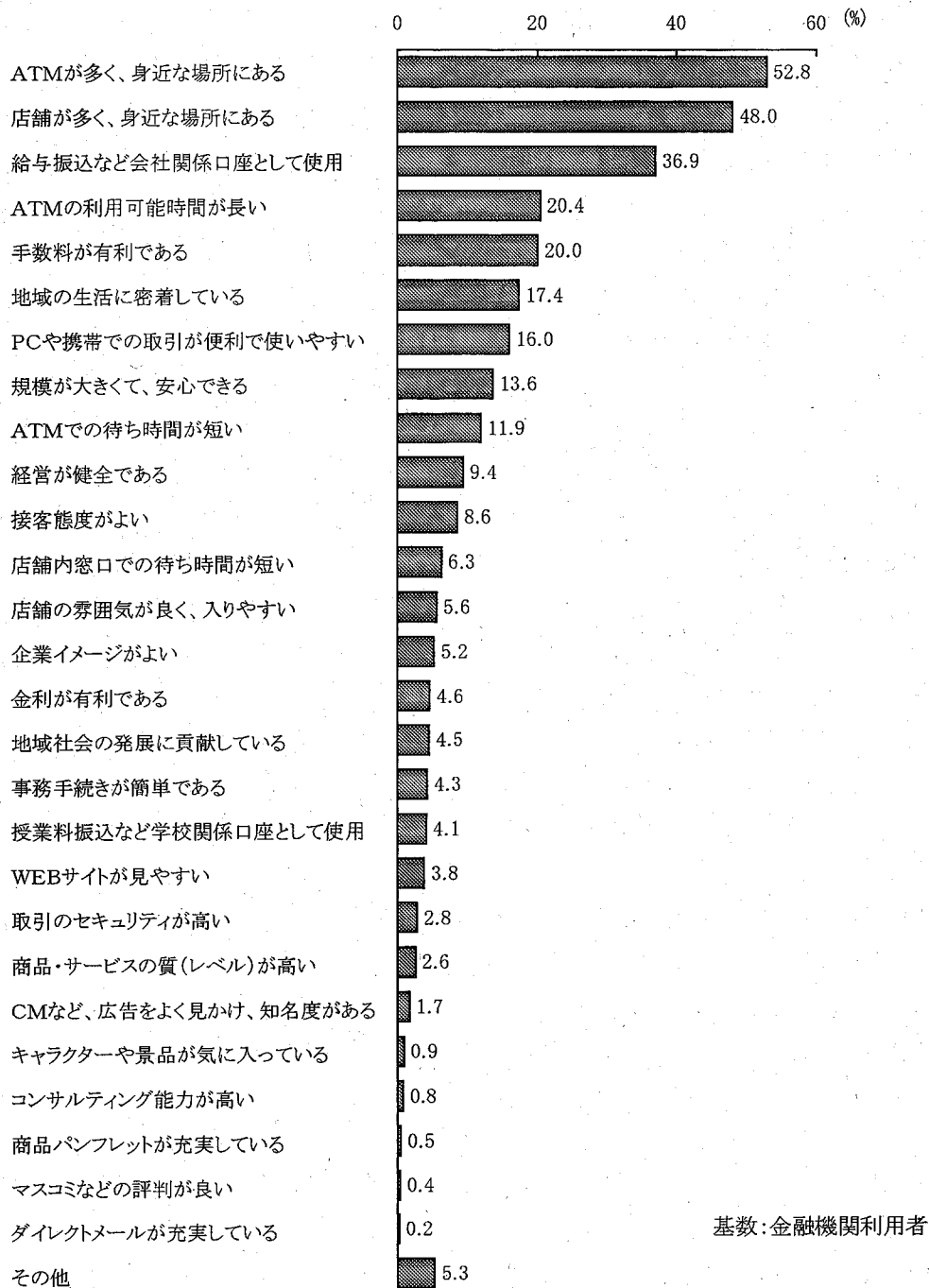
基数: 口座保有は全体ベース/最も利用は金融機関利用者ベース

1.1.2 主利用金融機関の利用理由

店舗・ATMのアクセスの良さや給与振込指定のほか、「ATM稼働時間の長さ」や「手数料の有利さ」等があげられている。

- 主利用金融機関の利用理由としては、「ATMが多く、身近な場所にある」(52.8%)が最も多く、「店舗が多く、身近な場所にある」(48.0%)、「給与振込など会社関係口座として使用」(36.9%)がこれに続き、これら上位3項目が他項目に大きく差をつけている。
- 以下、「ATMの利用可能時間が長い」(20.4%)、「手数料が有利である」(20.0%)、「地域の生活に密着している」(17.4%)、「PCや携帯での取引が便利で使いやすい」(16.0%)等があげられている。

Q Q1(2)でお答えになった、最もよくお使いになる金融機関をお使いの理由を次の中からいくつでも結構ですのでお知らせください。(複数回答可)

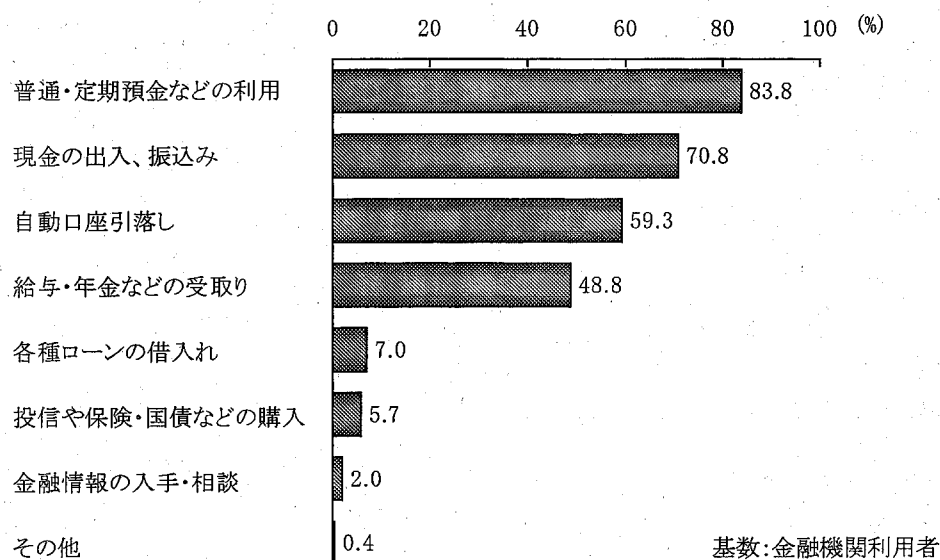


1. 1. 3 主利用金融機関での利用サービス

主利用金融機関で「給与・年金などの受取り」をしているのは約半数。各種ローン、投信や保険・国債などを利用している人はそれぞれ1割未満にとどまる。

- 主利用金融機関でよく利用するサービスとしては「普通・定期預金などの利用」が最も多く、83.8%。以下、「現金の出入、振込み」(70.8%)、「自動口座引落し」(59.3%)が続く。
- 「給与・年金などの受取り」をあげた人は48.8%と約半数であり、まとまった収入の振込先が主利用金融機関になることを示唆している。
- 「各種ローンの借入れ」は7%、「投信や保険・国債などの購入」は5.7%、「金融情報の入手・相談」は2%にとどまっている。

Q Q1(2)でお答えになった最もよくお使いになる金融機関でよく利用されるサービスを次の中からいくつでも結構ですでお知らせください。(複数回答可)



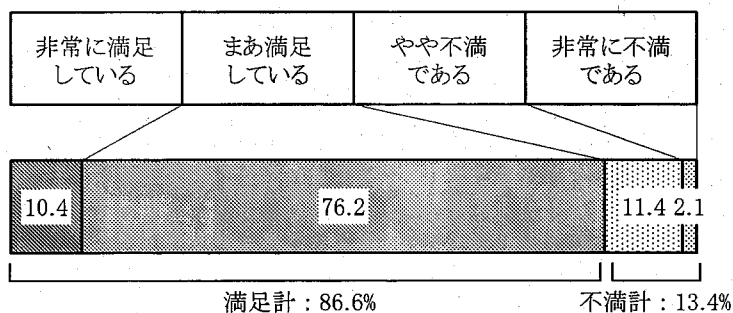
1.2 取引金融機関への満足度

1.2.1 主利用金融機関の満足度

9割近くは、主利用金融機関に「満足している」と回答。

- 現在の主利用金融機関に対する満足度を質問したところ、「まあ満足している」という回答が圧倒的に多く、76.2%を占めた。「非常に満足している」は10.4%であり、両者を併せると86.6%が「満足している」と回答している。
- 一方、「やや不満である」(11.4%)、「非常に不満である」(2.1%)といった、何らかの不満を感じている人は1割程度(13.4%)みられる。

Q Q1(2)でお答えになった最もよくお使いになる金融機関には、どの程度満足なさっていますか。



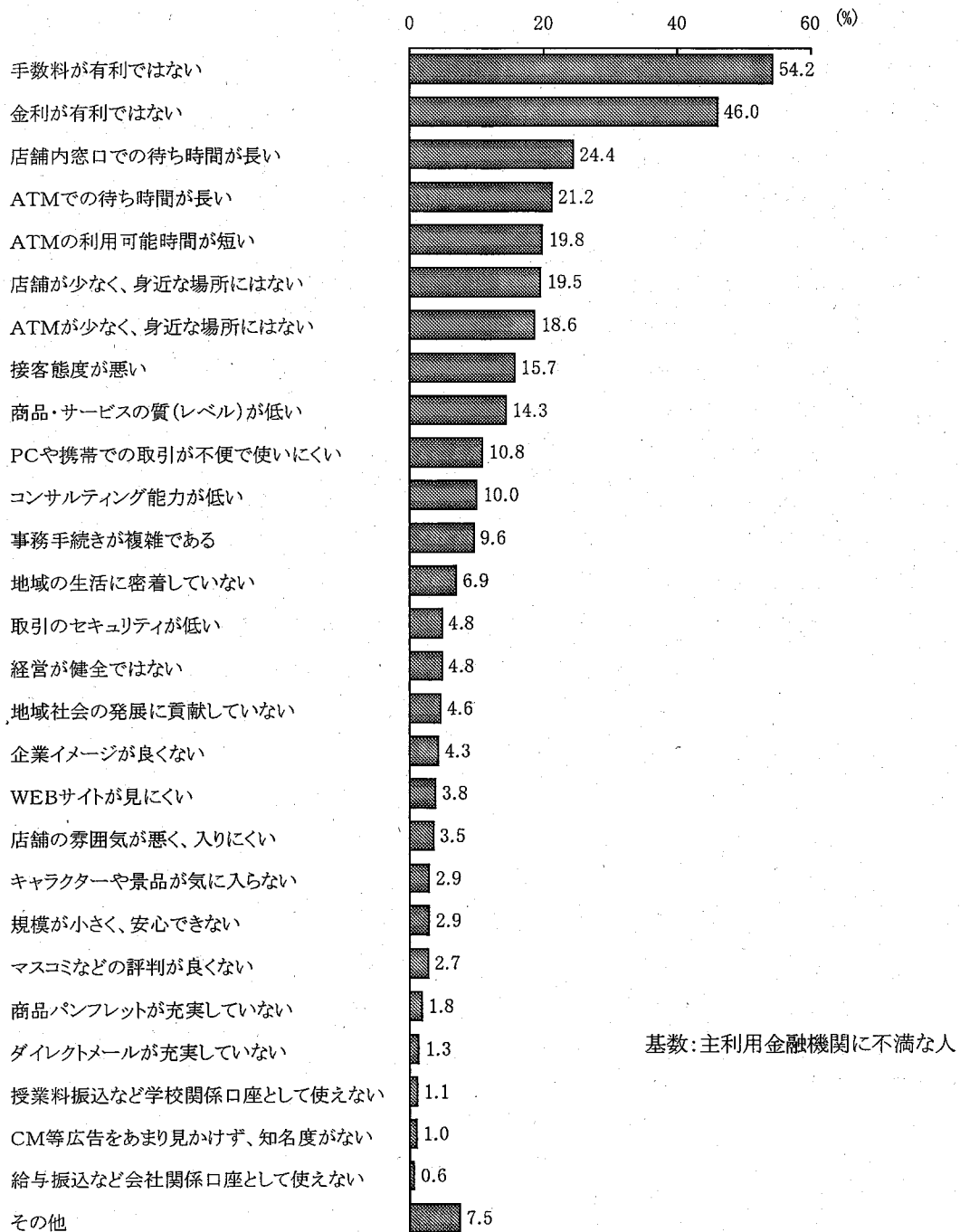
基数：金融機関利用者

1. 2. 2 主利用金融機関の不満理由

最大の不満は「手数料」や「金利」が有利でないこと。

- 主利用金融機関に対する不満点としては「手数料が有利ではない」(54.2%)が最も高く、「金利が有利ではない」(46.0%)がこれに続いている。
- 以下、「店舗内窓口での待ち時間が長い」(24.4%)、「ATMでの待ち時間が長い」(21.1%)、「ATMの利用可能時間が短い」(19.8%)、「店舗が少なく、身近な場所にはない」(19.5%)、「ATMが少なく、身近な場所にはない」(18.6%)の順で続いている。

Q 不満に思われるのは、どのような点からですか。次の中からいくつでも結構ですのでお知らせください。(複数回答可)



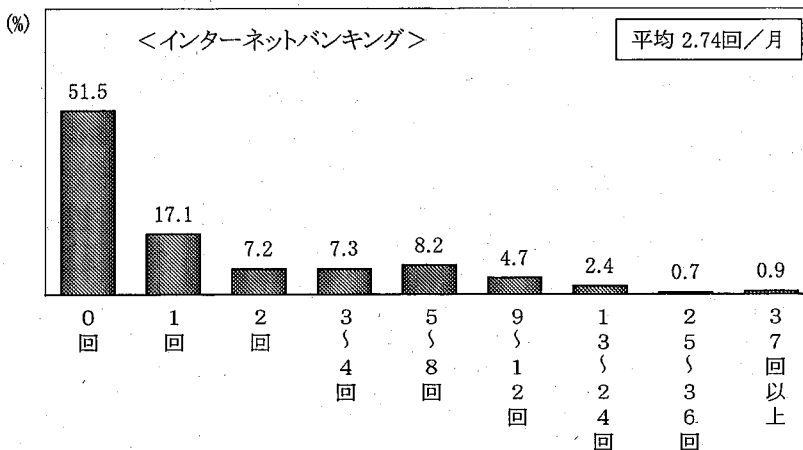
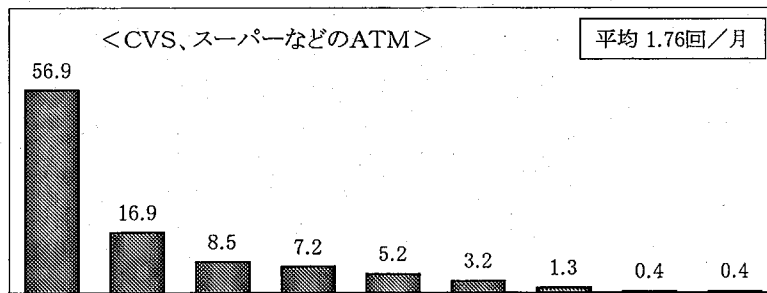
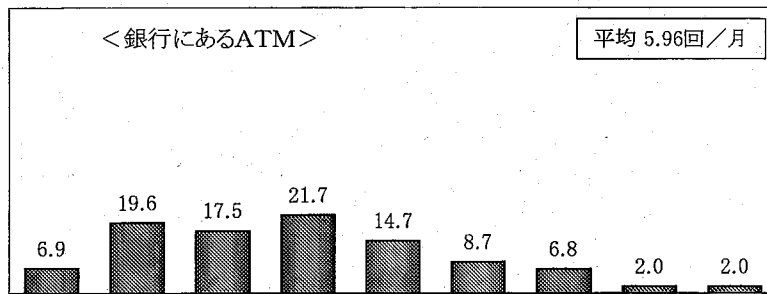
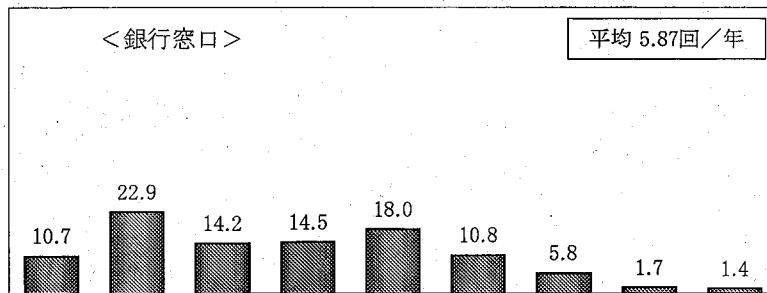
1.3 取引金融機関の利用頻度

1.3.1 チャンネル別にみた銀行口座の利用頻度

窓口は平均年6回程度、銀行内ATMは平均月に6回程度、利用されている。

- 銀行口座の利用頻度をチャンネル別にみると、銀行窓口は、「年1回程度」(23%)と「年5~8回」(18%)が多く、平均すると年5.87回程度利用されている。
- 一方、銀行にあるATMは「月に1回」から「月5~8回」程度に分布が集中しており、月平均5.96回の利用頻度となっている。
- コンビニエンスストア(CVS)、スーパーなどのATMは「0回(=非利用)」が56.9%を占め、利用者は4割強である。月平均利用頻度は1.76回であり、銀行にあるATMに比べるとかなり低い。
- インターネットバンキングは「0回(=非利用)」が51.5%を占め、利用者は5割程度である。利用回数は「1回」(17.1%)が最も多く、月平均利用頻度は2.74回となっている。

Q あなたは、下記の1~4の場所や方法で銀行口座をどの程度利用なさいますか。それぞれについて平均的な回数をご記入ください。



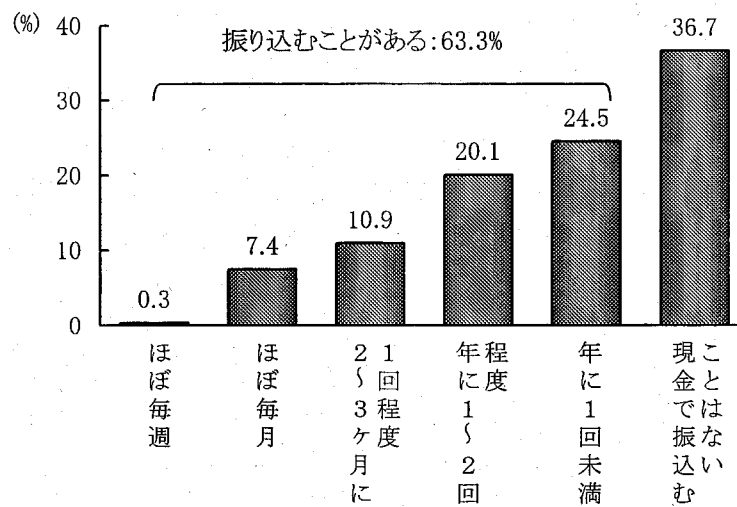
基数:銀行利用者

1.3.2 10万円以上の金額を現金でATMから振込む頻度

現金で10万円以上の金額をATMで振り込むことがある人は6割強。

- 10万円以上の金額をATMで振り込むことがあるかどうか質問したところ、「現金で振り込むことはない」が最も多く、36.7%を占めた。
- 振り込むことがある人は、6割強(63.3%)であるが、その大半は「年に1回未満」(24.5%)、「年に1～2回程度」(20.1%)であり、頻度はさほど高くない様子である。

Q あなたは、現金で10万円以上の金額をATMで振り込むことがどの程度ありますか。



基数:銀行利用者

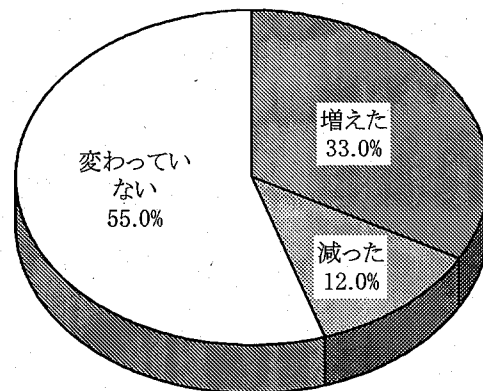
1. 4 銀行に対する意識の変化

1. 4. 1 銀行取引数の変化

最近5年間で取引銀行の数が増えた人は3割強。

- 最近5年間の取引銀行の数については、「変わっていない」が55%と、半数以上を占めている。
- 取引銀行数が「増えた」は33%、「減った」は12%となっている。

Q あなたは、ここ5年間ほどで取引銀行の数は変わりましたか。



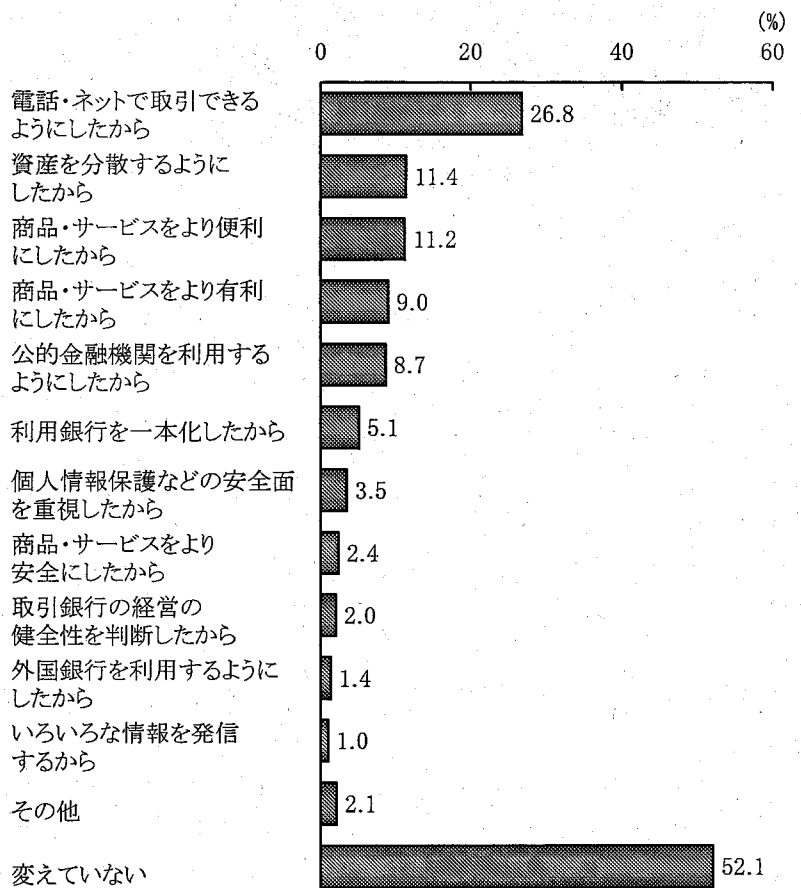
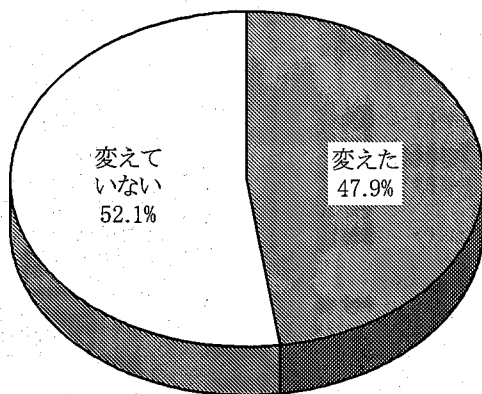
基数:銀行利用者

1. 4. 2 銀行とのつきあい方の変化

銀行とのつきあい方を変えた人は半数弱。「電話・ネットでの取引」を始めた人が多い。

- 最近5年間で取引銀行とのつきあい方を変えた人は47.9%。
- 具体的理由としては「電話・ネットで取引できるようにしたから」(26.8%)が最も多く、「資産を分散するようにしたから」(11.4%)、「商品・サービスをより便利にしたから」(11.2%)が続いている。

Q では、ここ5年間ほどであなたは取引銀行との付き合い方(取引の内容)を自ら変えられましたか。付き合い方を変えられた方は、以下の中からその理由を全てお知らせください。(複数回答可)



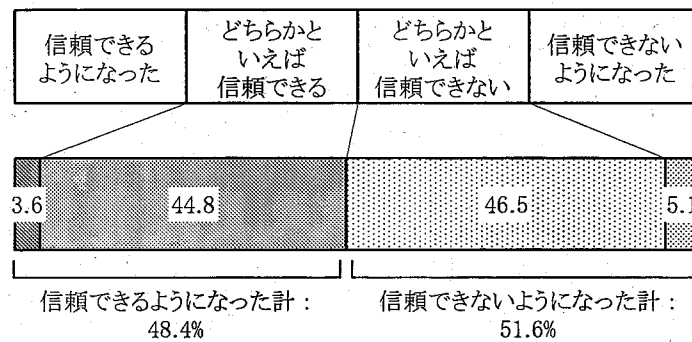
基数:銀行利用者

1. 4. 3 銀行への「信頼感」の変化

「信頼できるようになった」「信頼できないようになった」が各5割で拮抗。

- 以前と比べて銀行への信頼感がどのように変化したかを質問したところ、「信頼できるようになった」は3.6%、「どちらかといえば信頼できるようになった」が44.8%と、併せて48.4%が「信頼できるようになった」としている。
- 一方、「どちらかといえば信頼できない」(46.5%)、「信頼できないようになった」(5.1%)といった「信頼できないようになった」は51.6%であり、僅かながら「信頼できるようになった」を上回っている。

Q あなたは、以前と比べて銀行(銀行全体)を信頼できるようになりましたか。

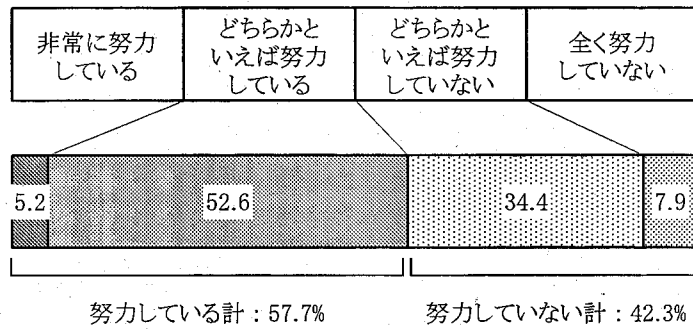


1. 4. 4 銀行の合理化努力に対する評価

銀行が合理化努力をしていると評価している人は約6割。

- 銀行が公的資金の返済や不良債権処理のため、経営努力をしていると思うかどうかという質問に対して、「非常に努力している」は5.2%、「どちらかといえば努力している」は52.6%であり、両者を併せると57.7%が「努力している」と評価している。
- 一方、「どちらかといえば努力していない」(34.4%)、「全く努力していない」(7.9%)といった、厳しい評価をしている人は42.3%である。

Q 銀行(銀行全体)は公的資金の返済や不良債権処理のため、経営努力(行員や店舗の合理化など)をしていると思いますか。

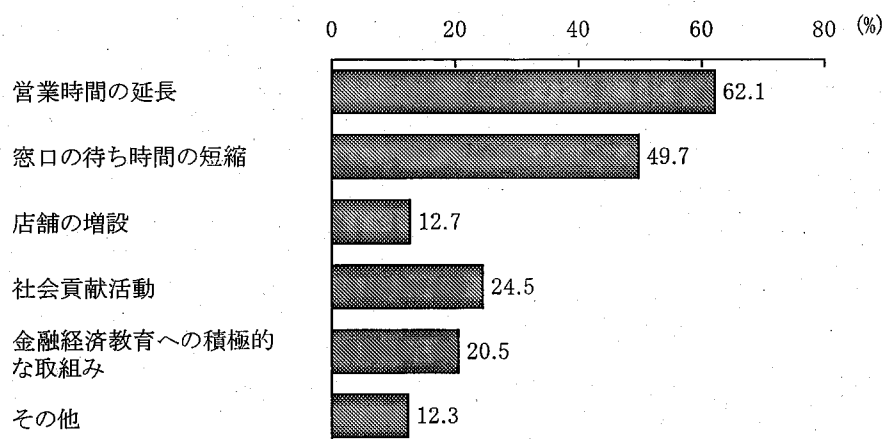


1. 4. 5 銀行の利益還元策に対する要望

「営業時間の延長」「窓口の待ち時間の短縮」など顧客の利便性を高めるサービスが望まれている。

- 預金金利、手数料以外の銀行の利益還元策としては「営業時間の延長」(62.1%)が最も高く、「窓口の待ち時間の短縮」(49.7%)がこれに続いている。
- 以下、「社会貢献活動」(24.5%)、「金融経済教育への積極的な取り組み」(20.5%)の順になっている。

Q では、銀行(銀行全体)の収益が回復しつつある中、預金金利や手数料などに関する改善の要望が寄せられておりますが、これに加えて、お客さまへのサービスなどの改善や拡充の取組みとして、どのような方法が良いと思いますか。(複数回答可)



1. 4. 6 ペイオフについて

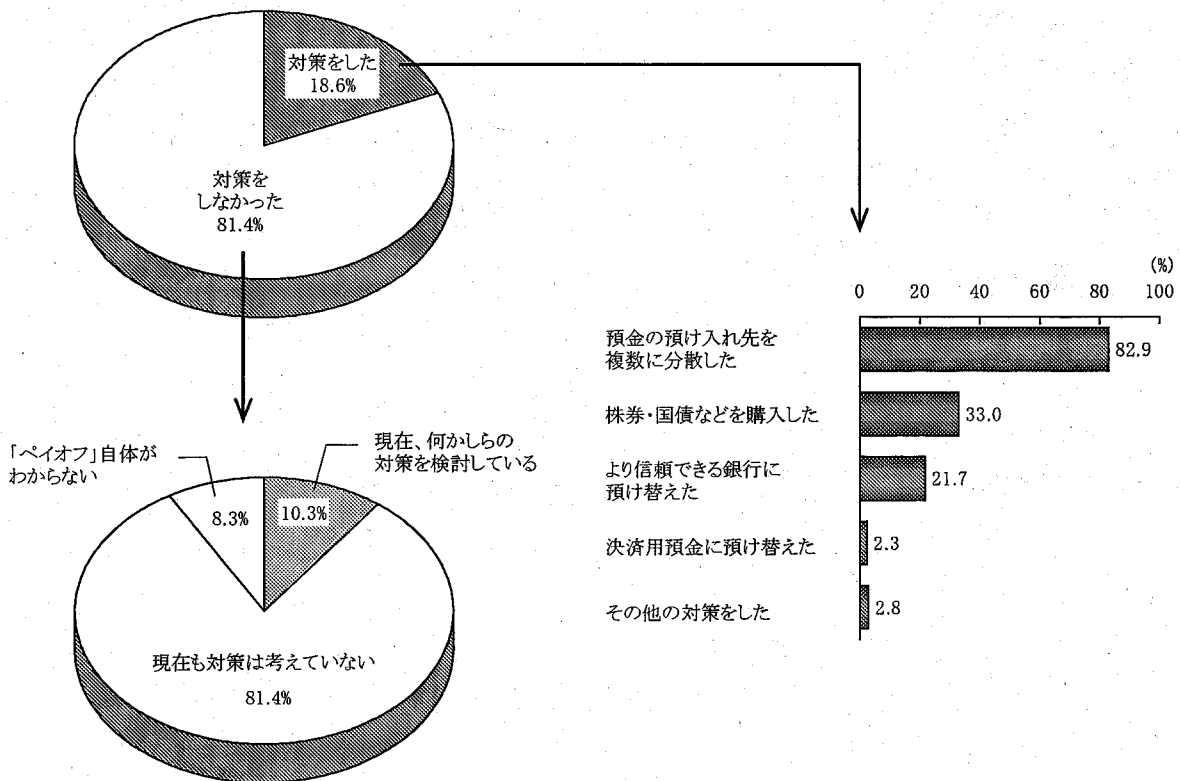
何らかのペイオフ対策をした人は2割程度。大半は「預金の預け入れ先の分散」をしている。

- ペイオフにあたって、何らかの対策をした人は全体の18.6%。
- 具体的な対策としては、対策実行者の大半が「預金の預け入れ先を複数に分散した」(82.9%)としている。「株券・国債などを購入した」(33%)は対策実行者の3割、「より信頼できる銀行に預け替えた」(21.7%)は対策実行者の2割程度みられる。
- まだ対策をしていない人のうち、「現在何らかの対策を検討している」人は1割程度(10.3%)である。

Q(1)あなたは、ペイオフにあたって(金融機関の破綻に備え)何らかの対策をしましたか。

(2)あなたが、ペイオフにあたって具体的に行った対策を全てお知らせください。(複数回答可)

(3)あなたは、ペイオフにあたって対策をしなかったとのことですが、現在、何かしらの対策を検討していますか。



基数:ペイオフ対策実行者

基数:ペイオフ対策未実行者