

第2章. 多様化する決済サービスへの 期待／不満について

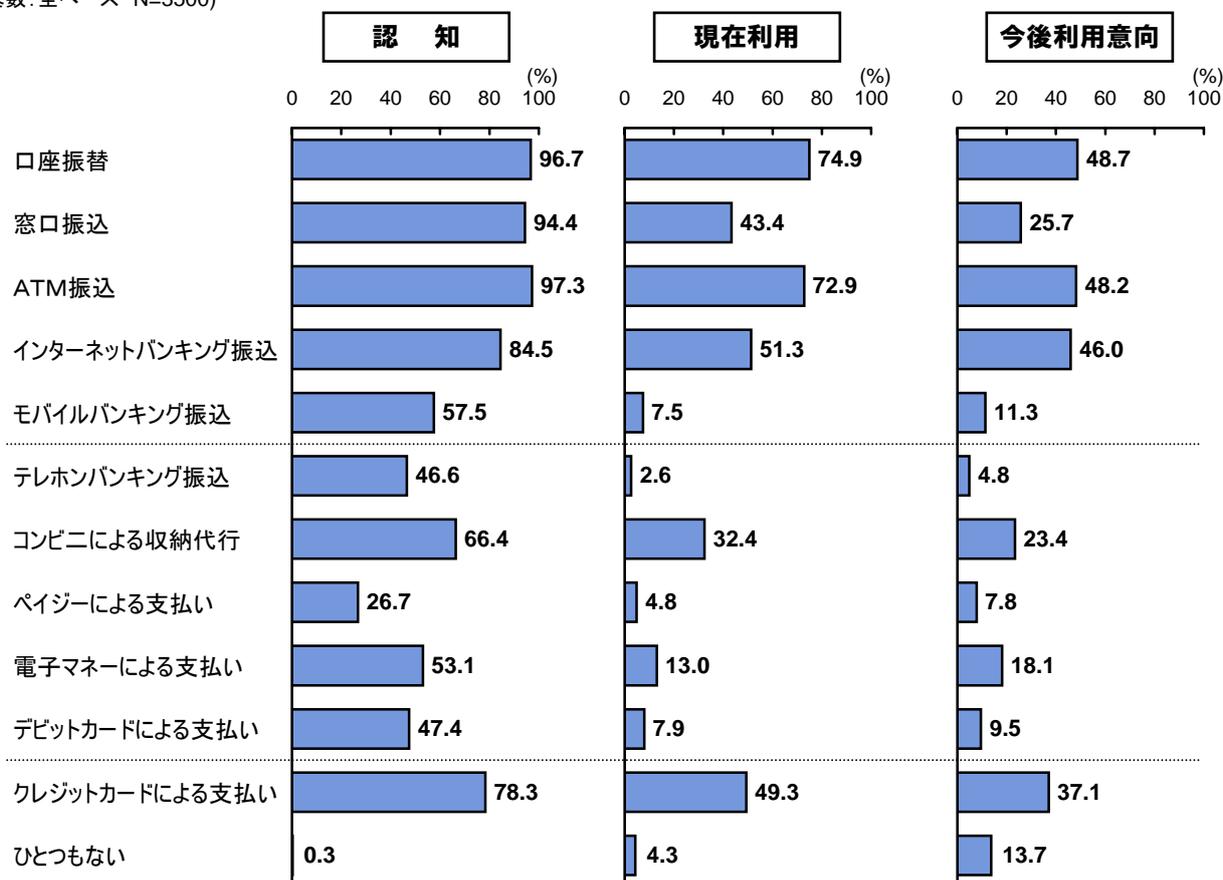
2-1. 銀行の決済サービスについて

- Q. (1)あなたは、以下にあげる、銀行が行っているサービスをご存知ですか。(複数回答可)
 (2)その中で、あなたが現在利用されているサービスはどれですか。(複数回答可)
 (3)また、今後利用してみたいサービスはありますか。(複数回答可)

決済サービスの認知は、「口座振替」、「窓口振込」、「ATM振込」などは9割以上、「インターネットバンキング振込」、「クレジットカードによる支払い」は8割前後。
 現在利用では、「口座振替」、「ATM振込」が7割強、「インターネットバンキング」、「クレジットカードによる支払い」が5割前後となっている。
 今後の利用意向では、「口座振替」、「ATM振込」、「インターネットバンキング」がそれぞれ5割弱、「クレジットカードによる支払い」が4割弱となっている。

- 参考として「現在利用／認知」の比率を算出すると、「テレホンバンキング」5.6%、「モバイルバンキング」13.0%など、認知率に比べ利用率が低く、ほとんど浸透していないことがわかる。
- 層別にみると、男女とも60代以上の高年層で「モバイルバンキング」、「テレホンバンキング」、「電子マネーによる支払い」、「デビットカードによる支払い」など、高度な決済サービスの認知率が低くなっている。

(基数:全ベース N=3500)



注)「今後利用意向あり」と回答した人には、現在利用者が含まれているケースがある。

		口座振替	窓口振込	A T M振込	インターネット振込	モバイル振込	テレホン振込	収納代行による	支払いによる	電子マネーによる支払い	デビットカードによる支払い	クレジットカードによる支払い	ひとつもない	
(基数:全数ベース)														
認知	全体	(3500)	96.7	94.4	97.3	84.5	57.5	46.6	66.4	26.7	53.1	47.4	78.3	0.3
	地域別													
	北海道	(148)	97.3	95.3	98.0	76.4	61.5	44.6	62.8	25.7	56.8	48.0	77.7	0.7
	東北	(230)	97.8	96.1	97.0	85.2	61.7	49.6	71.3	34.3	57.4	50.4	79.1	0.4
	関東	(1201)	96.4	94.1	97.2	86.8	57.9	48.9	64.8	28.0	55.3	50.1	78.7	0.3
	北陸	(135)	98.5	97.8	97.8	83.7	51.9	37.0	64.4	20.7	52.6	53.3	80.0	-
	中部	(472)	96.6	93.6	98.5	86.2	60.2	47.2	67.8	27.5	49.8	46.6	76.9	0.4
	近畿	(602)	96.3	93.4	95.8	83.4	56.5	46.8	68.1	27.4	51.3	46.0	78.9	0.2
	中国	(207)	97.6	95.7	98.1	82.6	58.5	50.2	62.8	23.2	53.1	43.5	75.4	1.0
	四国	(114)	97.4	96.5	97.4	79.8	55.3	34.2	66.7	25.4	51.8	43.9	82.5	-
	九州	(391)	95.9	93.9	97.4	82.6	52.7	42.2	68.3	20.5	50.1	41.2	77.0	-
	性別・年齢別													
	男性計	(1736)	96.8	93.0	96.6	87.7	63.4	51.7	69.0	29.0	55.6	49.8	80.2	0.4
	10~20代	(301)	91.7	87.7	94.4	81.4	60.1	35.5	57.8	30.6	56.5	46.2	71.1	1.3
	30代	(325)	98.8	92.6	97.2	92.6	77.2	59.7	71.1	39.7	63.7	64.0	84.0	0.6
	40代	(285)	97.9	94.4	98.2	94.4	77.2	63.5	75.1	37.5	63.9	63.9	86.7	0.4
	50代	(310)	97.1	93.9	98.4	89.4	68.1	56.5	70.3	27.4	55.2	46.5	79.4	-
	60代	(298)	98.0	96.0	97.0	87.6	50.7	47.3	72.1	18.1	48.0	39.6	79.2	-
	70代以上	(217)	97.7	93.5	93.5	78.3	39.6	46.1	67.3	16.6	42.9	34.1	81.6	-
女性計	(1764)	96.5	95.7	97.9	81.4	51.7	41.5	63.9	24.4	50.7	45.0	76.3	0.2	
10~20代	(287)	94.1	92.0	97.6	78.0	56.4	28.6	55.1	34.8	59.9	42.2	76.0	0.7	
30代	(318)	97.2	97.2	99.4	94.0	73.3	54.4	66.0	36.5	57.9	60.4	78.6	-	
40代	(280)	97.9	96.8	98.2	88.2	64.6	50.7	70.7	29.3	55.4	54.3	78.9	-	
50代	(314)	97.5	96.5	98.4	80.6	45.2	42.7	64.3	19.4	48.7	43.9	79.0	0.3	
60代	(311)	96.5	94.5	97.1	75.6	37.3	36.3	65.3	12.2	45.3	38.3	74.0	0.3	
70代以上	(254)	96.1	97.6	96.5	70.1	30.7	34.6	61.4	13.0	35.0	28.3	70.5	-	

現在利用	全体	(3500)	74.9	43.4	72.9	51.3	7.5	2.6	32.4	4.8	13.0	7.9	49.3	4.3
	地域別													
	北海道	(148)	74.3	37.8	70.9	46.6	6.1	3.4	27.7	4.1	12.2	9.5	50.0	9.5
	東北	(230)	83.9	53.5	79.6	50.4	10.0	1.7	39.1	9.1	15.2	7.4	47.0	1.7
	関東	(1201)	75.0	41.7	74.4	54.8	8.8	2.9	31.0	4.6	13.7	8.8	50.1	3.8
	北陸	(135)	71.9	41.5	77.0	41.5	4.4	1.5	30.4	1.5	12.6	8.1	45.2	3.7
	中部	(472)	73.1	42.4	70.3	54.0	6.6	1.9	35.4	5.7	9.7	5.9	49.6	5.9
	近畿	(602)	72.3	42.9	71.1	53.0	8.0	4.0	32.2	5.8	12.8	8.1	52.5	4.0
	中国	(207)	76.3	46.9	71.0	50.2	6.8	0.5	29.0	3.4	12.1	7.2	44.4	5.3
	四国	(114)	78.9	42.1	68.4	46.5	4.4	0.9	33.3	3.5	14.9	6.1	44.7	2.6
	九州	(391)	74.7	45.8	71.6	42.5	5.1	2.6	33.8	3.1	14.3	7.9	47.6	4.3
	性別・年齢別													
	男性計	(1736)	74.3	39.8	68.9	58.9	10.4	2.1	30.2	5.5	15.4	9.0	50.9	3.7
	10~20代	(301)	60.1	28.6	65.1	48.2	12.6	0.3	21.6	5.0	16.3	8.0	37.9	11.0
	30代	(325)	73.8	27.7	66.2	65.8	14.8	2.5	24.9	7.7	18.2	13.8	50.5	3.1
	40代	(285)	75.8	35.1	70.9	67.4	14.0	0.7	34.7	7.4	16.8	9.8	53.7	2.5
	50代	(310)	73.2	35.8	65.2	57.4	10.3	1.9	31.0	5.8	17.1	10.6	49.7	2.6
	60代	(298)	79.9	58.7	75.5	60.7	5.7	3.7	35.6	3.7	11.7	6.4	57.4	1.3
	70代以上	(217)	86.6	59.4	71.9	51.6	2.3	3.7	35.9	2.3	11.1	3.7	58.5	0.9
女性計	(1764)	75.5	46.9	76.8	43.9	4.6	3.1	34.6	4.2	10.7	6.9	47.7	5.0	
10~20代	(287)	69.7	33.8	73.9	33.8	7.0	1.0	26.8	7.0	10.5	8.7	43.2	7.7	
30代	(318)	78.6	38.4	79.6	55.0	10.4	1.9	37.4	7.2	12.6	10.4	47.5	3.1	
40代	(280)	73.2	45.4	80.4	55.7	4.6	1.8	41.4	4.3	12.1	7.5	49.3	3.2	
50代	(314)	78.7	51.3	80.3	44.9	2.9	4.8	37.6	4.5	10.5	5.7	54.1	3.8	
60代	(311)	74.0	53.7	75.2	40.5	1.9	4.8	33.1	1.0	10.3	4.8	49.2	6.1	
70代以上	(254)	78.3	60.2	70.1	31.1	0.4	4.3	30.3	0.8	7.5	3.5	41.3	6.3	

今後利用意向	全体	(3500)	48.7	25.7	48.2	46.0	11.3	4.8	23.4	7.8	18.1	9.5	37.1	13.7
	地域別													
	北海道	(148)	54.1	27.7	52.0	39.9	10.8	2.7	17.6	4.1	15.5	10.1	39.2	18.2
	東北	(230)	50.4	21.3	48.7	46.1	9.6	4.3	23.0	9.6	19.6	7.8	32.2	13.0
	関東	(1201)	50.8	25.8	49.6	50.5	13.7	6.0	24.3	8.8	19.2	10.7	40.0	11.7
	北陸	(135)	43.7	21.5	50.4	43.0	7.4	2.2	24.4	6.7	17.0	8.1	25.9	17.8
	中部	(472)	49.2	27.3	46.0	45.6	9.7	3.2	27.1	7.0	18.2	8.3	38.1	14.4
	近畿	(602)	45.2	25.6	47.0	46.8	11.6	5.0	22.1	8.0	16.9	9.5	38.7	14.1
	中国	(207)	47.3	28.5	51.2	42.0	6.8	2.9	19.3	5.3	16.9	7.2	33.3	17.9
	四国	(114)	55.3	26.3	46.5	41.2	10.5	0.9	21.9	8.8	14.9	7.0	33.3	9.6
	九州	(391)	44.2	24.8	44.8	38.6	10.2	6.9	22.5	6.9	18.7	10.5	33.0	14.1
	性別・年齢別													
	男性計	(1736)	45.1	23.1	41.9	48.2	12.3	4.6	21.4	8.6	20.4	10.8	37.6	16.0
	10~20代	(301)	42.5	22.9	40.9	41.2	12.0	6.3	18.9	9.3	21.9	12.3	32.2	21.6
	30代	(325)	44.0	16.0	38.5	55.4	19.1	3.7	17.8	9.8	22.5	14.8	39.4	14.2
	40代	(285)	45.3	18.9	45.3	56.1	13.3	2.1	26.0	7.7	20.0	10.2	41.4	15.1
	50代	(310)	44.5	20.0	39.4	49.0	11.6	3.2	22.9	7.1	19.4	9.0	36.8	16.8
	60代	(298)	45.6	28.9	46.0	47.3	7.0	4.0	20.8	10.1	18.5	8.1	40.6	14.1
	70代以上	(217)	50.2	35.9	41.9	36.9	9.2	9.2	22.6	7.4	20.3	10.1	34.6	13.8
女性計	(1764)	52.2	28.2	54.4	43.9	10.3	5.0	25.3	6.9	15.9	8.2	36.5	11.3	
10~20代	(287)	49.1	22.0	51.6	40.1	12.5	4.9	21.3	8.0	16.4	8.4	36.6	11.8	
30代	(318)	54.4	23.3	52.5	53.5	17.0	2.5	23.3	8.5	17.0	9.7	37.1	12.6	
40代	(280)	50.7	28.6	56.1	53.6	9.6	2.9	30.7	6.8	14.3	7.5	38.9	8.6	
50代	(314)	56.4	27.4	58.6	45.5	6.4	5.4	29.9	6.4	17.5	7.0	40.4	9.2	
60代	(311)	53.1	32.8	58.2	38.9	7.7	5.8	26.4	5.5	16.1	7.1	35.4	10.6	
70代以上	(254)	48.0	36.2	48.4	29.5	7.9	9.4	19.7	6.3	13.4	9.4	29.5	15.7	

※ 赤は全体より10ポイント以上高いもの 赤は5ポイント以上高いもの 青は全体より5ポイント以上低いもの 緑は10ポイント以上低いもの

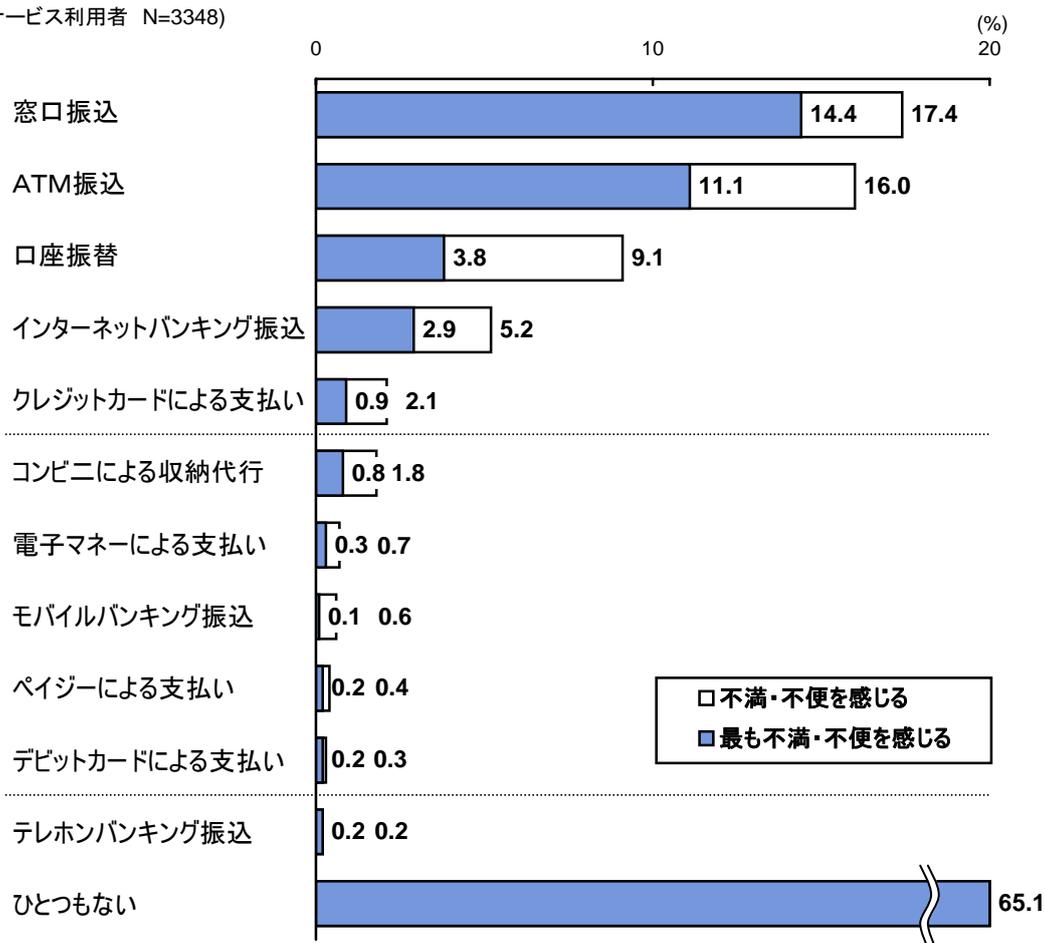
2-2. 不満・不便を感じている決済サービス

- Q. (1) あなたが現在利用されているサービスについて、不便・不満を感じているサービスはありますか。(複数回答可)
 (2) その中で、最も不便・不満を感じているサービスはどれですか。

窓口振込、ATM振込がそれぞれ2割弱。

- 不満・不便を感じている決済サービスは、「窓口振込」(17.4%)、「ATM振込」(16.0%)が高く、以下、「口座振替」(9.1%)、「インターネットバンキング振込」(5.2%)などが続く。ただし、およそ3分の2の65.1%の人が「ひとつもない」と回答している。
- 最も不満・不便を感じる決済サービスでも、「窓口振込」(14.4%)、「ATM振込」(11.1%)、「口座振替」(3.8%)と、上位の順位は変わらない。

(基数: 決済サービス利用者 N=3348)



		窓口振込	A T M振込	口座振替	インターネットバンキング振込	クレジットカードによる支払い	コンビニによる収納代行	電子マネーによる支払い	モバイルバンキング振込	ペイジーによる支払い	デビットカードによる支払い	テレホンバンキング振込	ひとつもない
(基数: 決済サービス利用者)													
全 体 (3348)		17.4	16.0	9.1	5.2	2.1	1.8	0.7	0.6	0.4	0.3	0.2	65.1
地域別	北海道 (134)	11.2	9.0	7.5	4.5	2.2	2.2	1.5	-	-	-	-	73.9
	東北 (226)	26.5	15.9	9.3	7.1	1.8	3.5	0.9	0.9	0.4	-	0.4	60.6
	関東 (1155)	16.9	17.0	10.0	6.1	2.8	1.9	0.4	0.6	0.6	0.3	0.3	63.5
	北陸 (130)	16.9	16.2	9.2	3.8	1.5	2.3	-	0.8	-	-	-	66.2
	中部 (444)	18.5	14.2	7.4	4.3	1.4	1.4	0.2	0.2	0.2	0.2	0.5	66.9
	近畿 (578)	16.4	19.2	9.0	4.3	1.9	1.4	1.2	1.0	0.5	0.9	-	63.7
	中国 (196)	18.4	18.4	8.7	6.1	2.6	1.0	0.5	1.0	-	-	-	65.8
	四国 (111)	12.6	12.6	9.9	3.6	1.8	1.8	1.8	0.9	-	0.9	-	71.2
	九州 (374)	17.4	12.8	9.4	4.0	1.1	1.9	0.8	0.3	-	0.3	0.5	66.8
性・年齢別	男性計 (1672)	16.3	16.3	10.9	6.9	2.7	1.9	0.9	1.1	0.5	0.5	0.2	64.5
	10~20代 (268)	10.4	14.6	7.1	5.2	1.5	1.5	1.1	0.4	-	0.4	-	70.5
	30代 (315)	13.3	20.3	11.4	7.9	1.9	1.6	1.3	1.6	0.6	0.6	-	63.2
	40代 (278)	19.8	19.8	15.1	11.2	3.6	2.9	1.4	2.5	0.7	0.7	0.4	55.0
	50代 (302)	17.5	13.9	10.6	8.6	2.6	1.7	0.7	0.7	1.3	-	0.3	62.6
	60代 (294)	21.8	17.0	12.2	3.4	4.1	2.0	0.7	1.0	-	0.7	0.3	62.9
	70代以上 (215)	14.4	10.7	8.4	4.7	2.3	1.9	-	0.5	-	0.5	-	75.8
	女性計 (1676)	18.6	15.8	7.3	3.4	1.4	1.7	0.5	0.1	0.2	0.2	0.3	65.6
	10~20代 (265)	12.8	14.7	5.3	3.0	1.5	2.6	1.1	-	1.1	1.1	0.4	69.8
	30代 (308)	15.3	14.3	7.8	6.2	1.3	2.3	1.0	0.6	0.3	-	0.6	67.2
	40代 (271)	22.1	19.9	6.3	4.1	0.4	1.8	-	-	-	-	0.4	60.1
	50代 (302)	23.5	17.2	12.3	3.6	2.0	1.3	0.3	-	-	-	0.3	59.9
	60代 (292)	18.5	13.0	5.1	1.4	1.7	0.7	-	-	-	-	-	69.9
70代以上 (238)	18.9	15.5	6.7	1.7	1.7	1.7	0.4	-	-	-	-	67.2	
最も不満・不便(SA) (3348)		14.4	11.1	3.8	2.9	0.9	0.8	0.3	0.1	0.2	0.2	0.2	65.1

※ は全体より10ポイント以上高いもの は5ポイント以上高いもの は全体より5ポイント以上低いもの は10ポイント以上低いもの

2-3. ローン商品の利用状況／利用予定

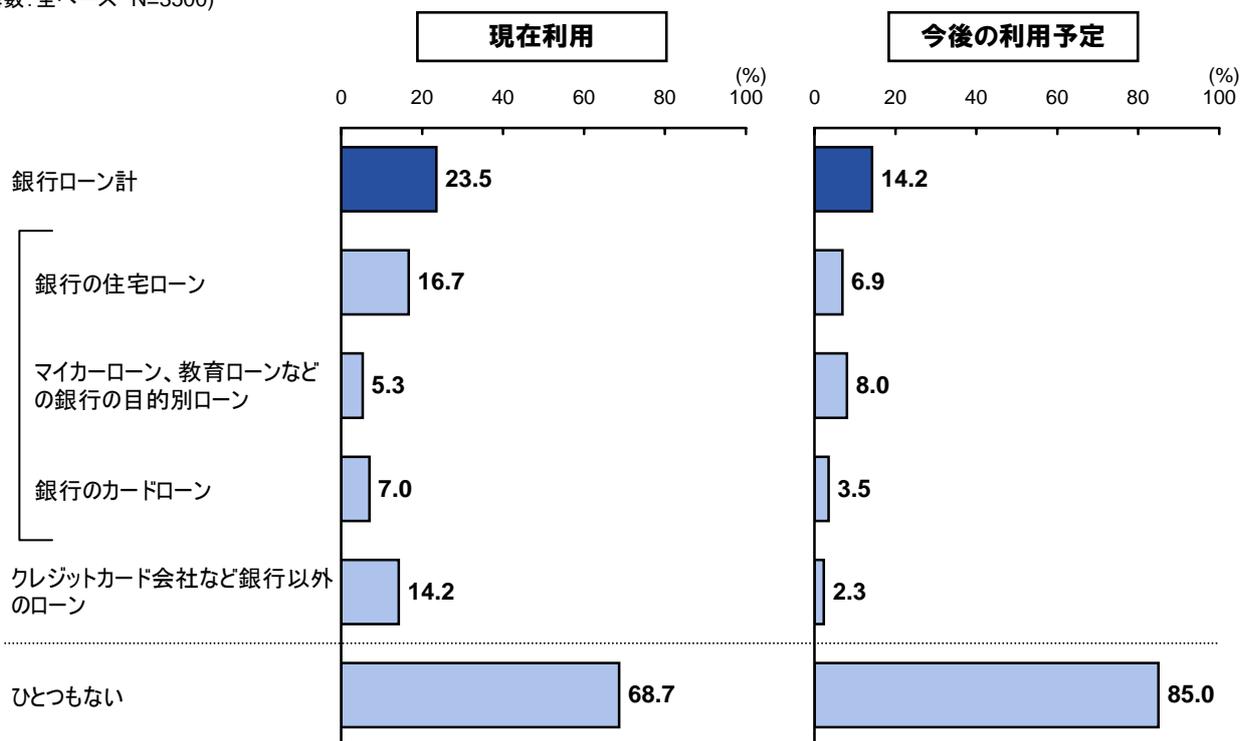
Q. (1) あなたは、以下のローンをご利用されていますか。(複数回答可)

(2) また今後、ご利用される予定のローンはありますか。現在ご利用されているローンは除いてお知らせください。(複数回答可)

銀行ローンの現在利用率は2割強。今後の利用予定は1割強。

- 現在利用ローンの内訳は、「銀行の住宅ローン」(16.7%)、「クレジットカード会社など銀行以外のローン」(14.2%)、「銀行のカードローン」(7.0%)、「銀行の目的別ローン」(5.3%)となっている。
- 今後の利用予定では、多いものから「銀行の目的別ローン」(8.0%)、「銀行の住宅ローン」(6.9%)、「銀行のカードローン」(3.5%)となっている。
- 層別にみると、現在利用では、男性40・50代で「銀行の住宅ローン」が3割強と高くなっている。また、今後の利用予定では、男性10～20・30代で「銀行の住宅ローン」、同じく30・40代で「銀行の目的別ローン」が15%前後でやや高くなっている。

(基数: 全ベース N=3500)



		現在利用						今後の利用予定					
		銀行ローン計	銀行の住宅ローン	などの銀行の目的別ローン マイカーローン、教育ローン	銀行のカードローン	ク銀行以外のローン クレジットカード会社など	ひとつもない	銀行ローン計	銀行の住宅ローン	などの銀行の目的別ローン マイカーローン、教育ローン	銀行のカードローン	ク銀行以外のローン クレジットカード会社など	ひとつもない
(基数:全数ベース)													
全体 (3500)		23.5	16.7	5.3	7.0	14.2	68.7	14.2	6.9	8.0	3.5	2.3	85.0
地域別	北海道 (148)	25.0	17.6	5.4	6.1	18.2	67.6	16.9	4.1	13.5	5.4	2.0	83.1
	東北 (230)	27.0	21.3	8.7	6.1	15.2	61.7	12.6	4.3	7.8	3.5	1.7	87.4
	関東 (1201)	23.6	17.7	4.6	7.1	14.2	68.9	14.4	8.0	7.7	3.2	2.2	84.9
	北陸 (135)	29.6	20.0	10.4	8.9	25.2	57.0	15.6	6.7	8.1	4.4	2.2	83.7
	中部 (472)	19.5	12.9	4.2	5.3	11.9	72.7	14.8	7.2	9.1	3.2	1.1	84.7
	近畿 (602)	24.3	18.1	4.7	6.6	10.1	70.6	13.6	6.3	7.1	3.8	2.8	85.4
	中国 (207)	22.7	13.0	4.8	8.7	13.5	71.0	13.5	4.3	8.7	3.9	2.4	85.5
	四国 (114)	21.9	16.7	3.5	6.1	8.8	72.8	8.8	6.1	3.5	0.9	2.6	88.6
	九州 (391)	23.3	14.1	6.6	9.2	19.4	67.0	14.8	8.2	7.7	4.1	3.3	83.4
性・年齢別	男性計 (1736)	29.2	19.9	6.6	10.2	16.6	62.8	17.9	9.0	10.5	5.0	3.0	81.0
	10~20代 (301)	13.6	3.0	6.3	5.3	11.6	77.7	18.3	14.6	11.0	3.3	2.0	81.1
	30代 (325)	31.7	23.1	3.4	10.5	17.5	59.4	25.2	15.7	14.8	5.5	4.3	73.8
	40代 (285)	41.1	33.0	6.0	12.3	17.5	51.9	20.4	8.1	13.3	4.9	4.2	77.9
	50代 (310)	46.1	34.5	12.6	16.1	21.3	48.7	14.8	4.8	7.4	5.8	1.3	85.2
	60代 (298)	23.5	15.4	7.7	7.7	15.4	68.1	13.4	3.7	8.7	5.0	3.4	84.6
	70代以上 (217)	15.2	6.5	2.8	8.8	16.1	74.7	13.8	5.5	6.5	5.5	2.8	85.3
	女性計 (1764)	18.0	13.7	4.0	3.9	11.8	74.5	10.5	4.8	5.5	2.0	1.5	88.9
	10~20代 (287)	10.8	6.6	4.2	1.4	12.9	78.7	16.7	11.8	6.6	3.5	2.8	82.6
	30代 (318)	24.8	21.4	3.8	2.5	13.5	65.1	16.7	9.1	8.5	2.2	1.6	83.0
	40代 (280)	26.4	20.4	5.4	5.4	12.5	67.1	10.7	3.6	6.4	0.7	0.7	88.9
	50代 (314)	24.8	19.1	7.0	8.3	13.7	68.8	5.4	1.9	3.2	1.0	1.0	93.9
	60代 (311)	12.2	8.4	2.3	3.5	9.3	83.0	5.8	1.0	4.8	1.0	1.3	93.2
70代以上 (254)	6.7	4.3	0.8	2.0	8.3	86.6	7.5	1.2	3.1	4.3	2.0	91.7	
前回(2006.7)		22.9	16.1	5.1	7.6	14.1	69.2	19.5	10.5	11.2	8.0	9.3	76.7

※ は全体より10ポイント以上高いもの は5ポイント以上高いもの は全体より5ポイント以上低いもの は10ポイント以上低いもの