

決済手段・サービスに係る意識に関するレポート

～ よりよい銀行づくりのためのアンケートから ～



一般社団法人
全国銀行協会

はじめに

近年、ICTの発展とともに世界的に様々な決済手段・サービスが誕生し、日常的に利用する決済手段・サービスについても多様な選択肢が実現されつつある。環境の変化が著しい分野であり、わが国政府などにおいても決済手段・サービスに関する議論が盛んにおこなわれている。

そこで、今回の「よりよい銀行づくりのためのアンケート」においては、従来確認していた利用金融機関やチャネルに関する調査項目に加えて、一般利用者の決済手段・サービスに関する意向や傾向についても調査した。

アンケート全体の結果については報告書をご確認いただきたいが、内容が多岐にわたるため、決済手段・サービスに関する調査結果について、主な内容を本レポートにまとめた。

本レポートが決済手段・サービスに関する議論の一助になれば幸いである。

2019.2

目次

- (決済手段の利用状況)
- **現金の利用を減らしたい人は、まだ2～3割** …… 3ページ
- (新たな決済サービスの利用意向)
- **新たな決済サービスの受容度は未だ高まらず – 理由は「セキュリティ不安」** …… 4ページ
- (銀行振込と銀行以外の事業者による送金サービスの利用意向)
- **安全性を理由に、銀行振込の方が利用意向が高い**
– **銀行によるサービス提供が新たな決済サービスの受容度を高める可能性** …… 5ページ

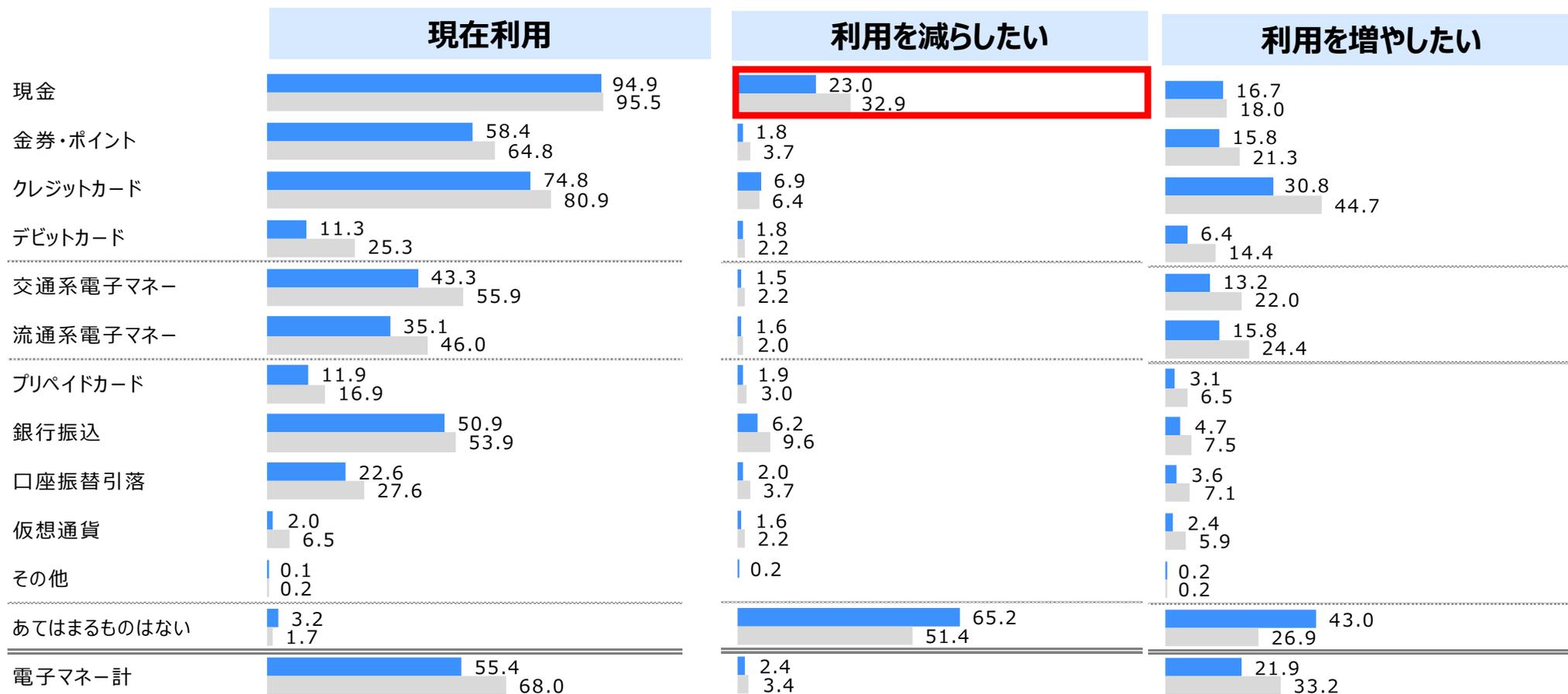
〔参考資料〕

- (決済手段の利用状況)
- 少額決済（1千円未満）は電子マネー、高額な決済（1万円以上）は銀行振込・口座振替引落 …… 7ページ
 - 現金や電子マネーに比べて銀行振込や口座振替引落は低頻度（月1回以上など）が多い …… 8ページ
- (新たな決済サービスの利用意向)
- 新たな決済サービスを利用しない理由「セキュリティ不安」は、全年代で同傾向 …… 9ページ
 - 新たな決済サービスの全体の受容度は低い、若年男性など一部では利用意向が高い結果も …… 10ページ
- (銀行振込と銀行以外の事業者による送金サービスの利用意向)
- 銀行以外の事業者による送金サービスではなく銀行振込を選択したのは、全年代 …… 11ページ
 - 銀行振込の「安全性」を選択理由としたのは、全年代 …… 12ページ

現金の利用を減らしたい人は、まだ2～3割

利用率が最も高いのは「現金」で、次いで「クレジットカード」「金券・ポイント」が上位3位。
利用について、「減らしたい」という回答は「現金」が最も多いが、まだ2～3割となっている。

Q あなたは普段、以下に挙げるような決済方法（お金のやり取りをする方法）を利用していますか。



【基数：対象者全体】

■ 全体(n=3400)

■ ネットバンキング（モバイルのみ）利用者(n=644)

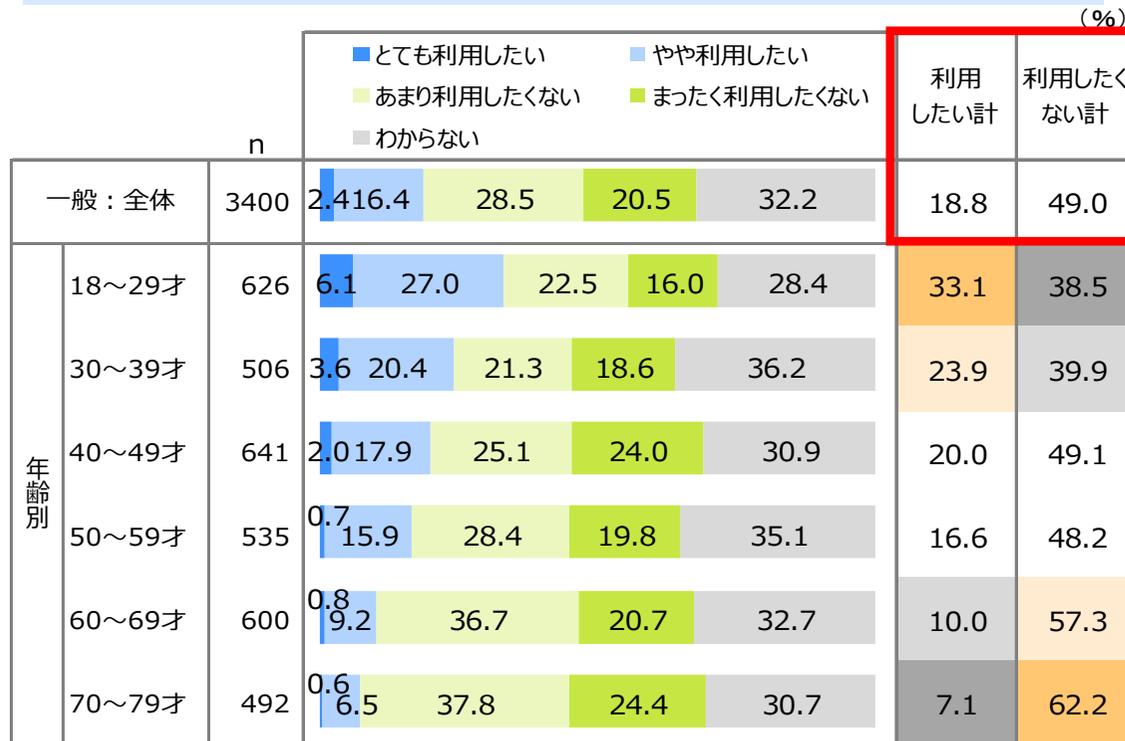
新たな決済サービスの受容度は未だ高まらず – 理由は「セキュリティ不安」

新たな決済サービスの利用意向は、全体で「利用したい」が18.8%、「利用したくない」が49.0%で、受容度はまだ低いことが窺える。利用したくない理由としては、「セキュリティに不安があるから」が56.4%で最も多く、安全性に対する懸念がハードルになっているようである。なお、利用意向で「分からない」が30%以上であることに加え、非利用理由で「複雑でわかりにくい」「使える場所が限られている」も20%以上であることから、今後、利用場所の拡大や知識・情報の浸透により、利用意向・利用率が高まる可能性はある。

Q あなたは、銀行やFintech企業などが提供する新たな決済サービスについて、今後利用したいと思いますか。

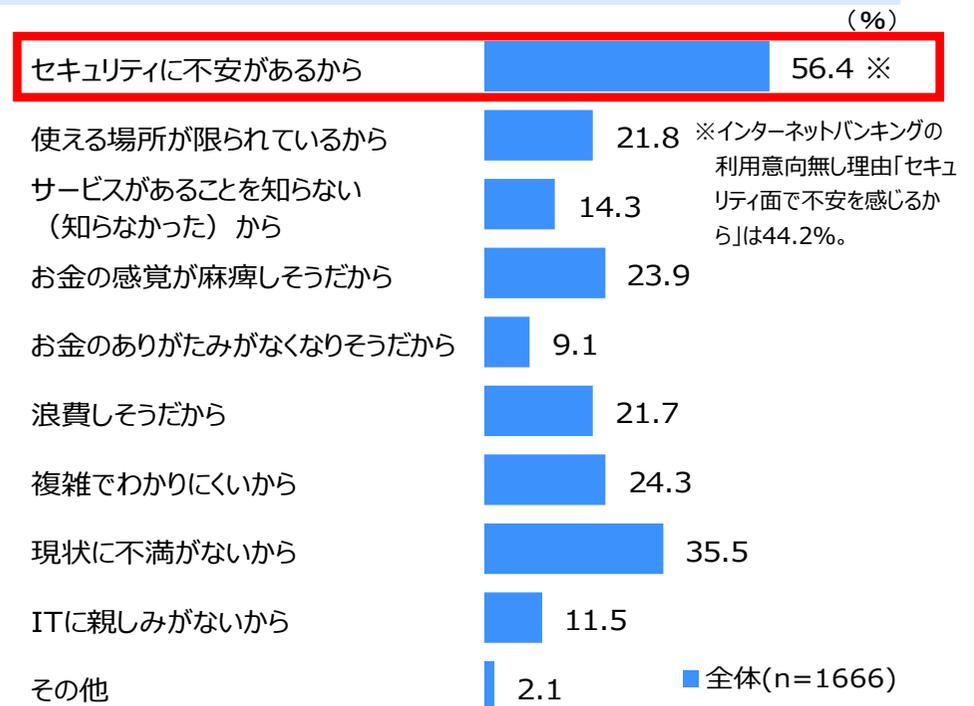
Q あなたが銀行やFintech企業などが提供する新たな決済サービスを利用しないのは、どのような理由からでしょうか。

新たな決済サービス利用意向



【基数：対象者全体】

新たな決済サービス利用意向なし理由



【基数：新しい決済サービス利用非意向者】

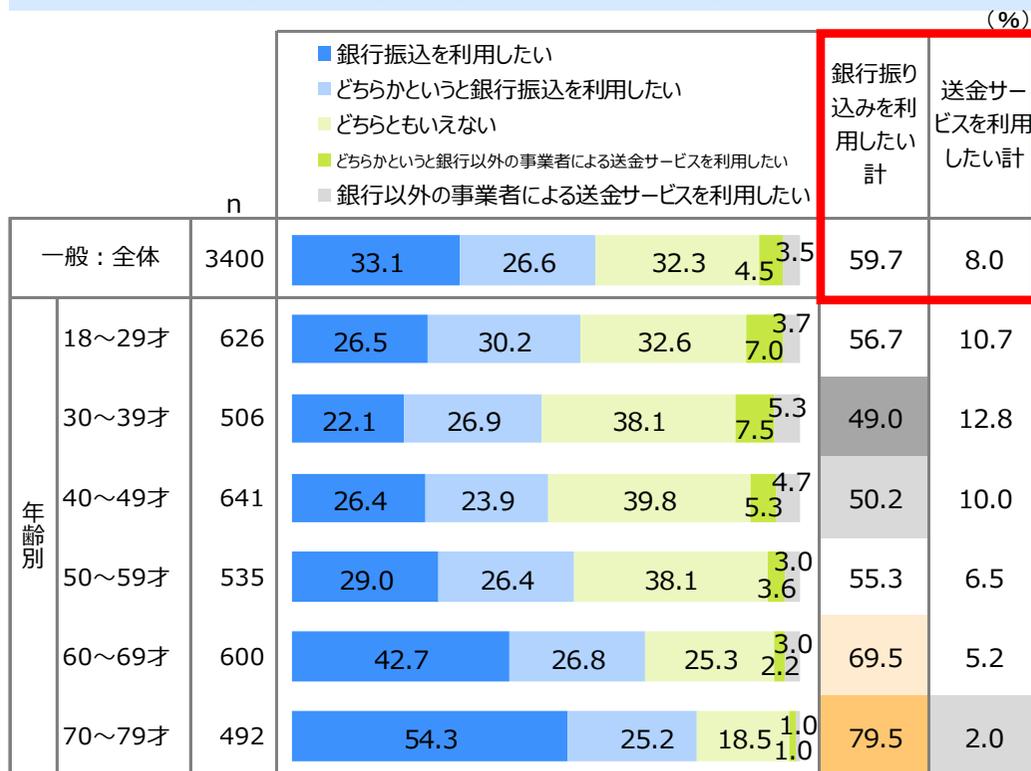
安全性を理由に、銀行振込の方が利用意向が高い

— 銀行によるサービス提供が新たな決済サービスの受容度を高める可能性

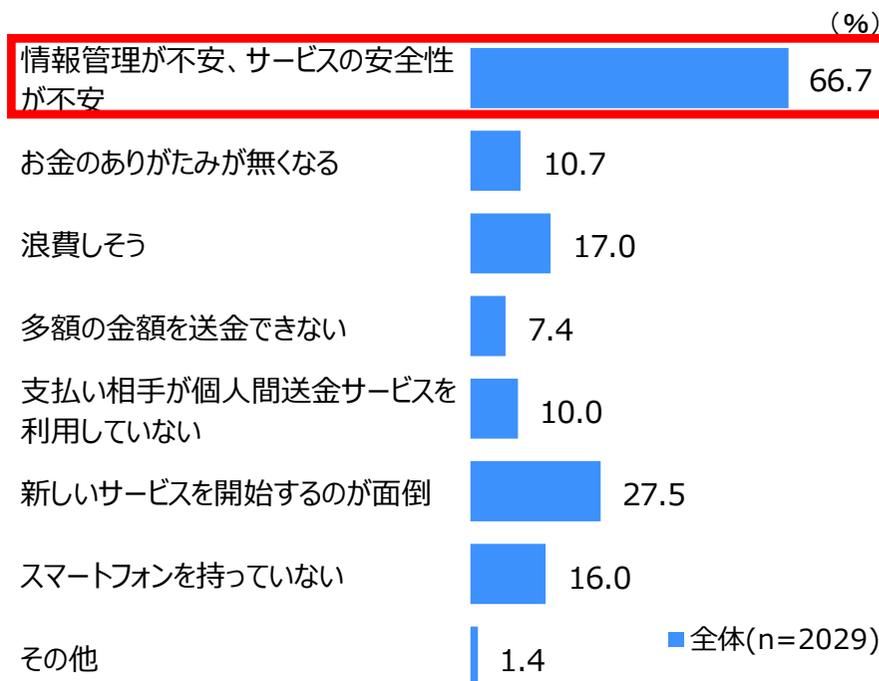
銀行振込よりも、銀行以外の事業者による送金サービスを利用したい人は8.0%に留まり、反対に銀行振込を利用したい人は59.7%となった。銀行振込の方を利用したい理由としては「情報管理が不安、サービスの安全性が不安」が最も多く66.7%であり、銀行振込は銀行以外の事業者による送金サービスよりも安全と考えられていることが窺える。

- Q あなたは、個人間で決済（送金）を行う際、銀行振込と銀行以外の事業者による送金サービスとでは、どちらを使いたいと思いますか。
 Q あなたが銀行以外の事業者による送金サービスではなく、銀行振込を利用する理由は何ですか。

銀行振込と個人間送金サービス利用意向



送金サービスよりも銀行振込を利用したい理由



【基数：銀行振込利用意向者】

※n=30以上

全体+10% 全体+5% 全体-10% 全体-5%

【基数：対象者全体】

参考資料

少額決済（1千円未満）は電子マネー、高額な決済（1万円以上）は銀行振込・口座振替引落

電子マネー（交通系・流通系含む）での決済は1,000円未満での利用が多いという回答が半数以上という特徴あり。
 また、1万円以上の高額な決済で多かったのは、「銀行振込」、「口座振替引落」、「クレジットカード」となった。
 なお、デビットカードの決済金額の傾向は現金と似ており、1万円未満の決済が多く、3万円以上になると利用率が10%未満になる。

Q あなたは普段、先ほど「利用する」とお答えいただいた決済方法（お金のやり取りをする方法）を利用する時に、1回あたりいくらかの金額を利用していますか。クレジットカードやプリペイドカードは、月あたりの引き落とし金額やチャージ金額ではなく、1回あたりの支払いを行なう金額をお答えください。

(複数回答可)	n	金額 (%)					
		千円未満	千円～3千円未満	3千円～1万円未満	1万円～3万円未満	3万円～5万円未満	5万円以上
現金	3228	37.2	48.6	32.4	16.5	7.5	6.4
金券・ポイント	1985	57.5	44.3	17.5	4.7	1.4	0.9
クレジットカード	2544	17.3	36.5	56.0	41.6	24.9	21.8
デビットカード	385	34.3	41.8	40.8	20.5	9.6	6.8
交通系電子マネー	1472	67.5	39.2	12.8	2.7	0.6	0.5
流通系電子マネー	1195	57.1	53.0	24.7	5.4	1.8	0.8
プリペイドカード	405	59.8	46.4	24.2	6.7	1.5	1.5
銀行振込	1730	9.8	22.4	43.2	38.1	22.1	26.0
口座振替引落	768	12.1	24.1	46.4	40.6	18.2	17.2
仮想通貨	68	48.5	29.4	29.4	14.7	8.8	11.8
その他	5	20.0	100.0	40.0	20.0	0.0	0.0

【基数：利用決済手段あり者】

現金や電子マネーに比べて銀行振込や口座振替引落は低頻度（月1回以上など）が多い

週1回以上の高頻度なものは「現金」「クレジットカード」「流通系電子マネー」「交通系電子マネー」である。「銀行振込」や「口座振替引落」については頻度が低い方が利用されているという特徴があり、どちらも「月1回以上週1回未満」が多い。また、「半年に1回以上月1回未満」の頻度で多いのは「銀行振込」となる。

Q あなたは普段、先ほど「利用する」とお答えいただいた決済方法（お金のやり取りをする方法）を、どれくらいの頻度で利用していますか。

		(%)			
n		週1回以上	月1回以上週1回未満	半年に1回以上月1回未満	年に1回以下
現金	3228	76.6	19.0	3.3	1.1
金券・ポイント	1985	27.7	44.1	23.2	5.0
クレジットカード	2544	53.7	38.3	6.7	1.3
デビットカード	385	32.5	30.4	19.7	17.4
交通系電子マネー	1472	43.3	33.6	18.0	5.1
流通系電子マネー	1195	59.4	27.8	10.0	2.8
プリペイドカード	405	27.9	35.6	23.0	13.6
銀行振込	1730	5.7	48.4	32.7	13.2
口座振替引落	768	13.0	60.4	16.5	10.0
仮想通貨	68	29.4	16.2	13.2	41.2
その他	5	20.0	20.0	60.0	0.0

【基数：利用決済手段あり者】

*「仮想通貨」については回答数が少なく、また、「年に1回以下」がTOPのため定期的な利用ではないケースが多いと推察。

新たな決済サービスを利用しない理由「セキュリティ不安」は、全年代で同傾向

「セキュリティに不安があるから」（56.4%）は、性年代別でも全年代で高い。特に女性の40代～50代で高い。「現状に不満がないから」（35.5%）は年齢が高いほどスコアが高い傾向がある。

Q あなたが銀行やFintech企業などが提供する新たな決済サービスを利用しないのは、どのような理由からでしょうか。 (%)

		n	セキュリティに不安があるから	使える場所が限られているから	サービスがあることを知らない（知らなかった）から	お金の感覚が麻痺しそうで怖いから	お金のありがたみがなくなりそうだから	浪費しそうだから	複雑でわかりにくいから	現状に不満がないから	ITに親しみが無いから	その他
全体		1666	56.4	21.8	14.3	23.9	9.1	21.7	24.3	35.5	11.5	2.1
性 × 年 代 別	男性（計）	752	52.5	24.7	14.2	20.2	9.6	17.0	21.8	35.0	8.2	3.1
	18～29才	97	48.5	28.9	10.3	24.7	16.5	24.7	24.7	28.9	12.4	2.1
	30～39才	83	47.0	28.9	14.5	16.9	8.4	18.1	19.3	22.9	12.0	4.8
	40～49才	153	54.9	26.1	10.5	16.3	7.2	14.4	19.6	28.1	7.8	2.6
	50～59才	119	47.9	21.8	13.4	23.5	7.6	14.3	21.0	26.1	3.4	3.4
	60～69才	166	60.8	24.1	16.9	15.7	7.8	14.5	19.9	39.8	7.8	3.0
	70～79才	134	50.0	20.9	18.7	26.1	11.9	19.4	26.9	56.7	8.2	3.0
	女性（計）	914	59.6	19.5	14.3	27.0	8.8	25.6	26.4	36.0	14.1	1.3
18～29才	144	61.1	20.1	16.0	37.5	11.1	38.2	25.7	26.4	11.1	1.4	
30～39才	119	54.6	17.6	11.8	26.9	13.4	31.9	23.5	31.1	10.9	0.8	
40～49才	162	66.0	19.8	11.7	22.2	8.6	26.5	25.3	28.4	19.1	0.6	
50～59才	139	64.7	18.7	10.8	27.3	7.9	20.9	25.2	38.1	12.9	0.7	
60～69才	178	56.7	18.5	14.0	22.5	5.1	18.0	24.2	42.7	10.1	3.4	
70～79才	172	54.7	21.5	20.3	27.3	8.1	21.5	33.1	45.9	19.2	0.6	
主 利 用 金 融 機 関	銀行利用者（計）	1151	57.4	22.8	15.3	23.3	9.1	19.5	24.2	36.2	10.3	2.0
	都市銀行	536	63.1	20.9	13.2	24.4	9.7	19.6	24.8	33.4	9.0	0.7
	地方銀行	437	56.8	24.0	16.7	23.3	9.4	21.5	24.3	39.1	12.6	2.5
	第二地方銀行	41	51.2	22.0	24.4	26.8	9.8	9.8	36.6	39.0	9.8	4.9
	インターネット専門銀行	111	35.1	27.9	16.2	18.9	5.4	14.4	17.1	38.7	9.9	4.5
	銀行以外（計）	504	54.0	19.6	12.3	25.4	9.3	26.6	24.8	34.3	14.3	2.2
	信用金庫・信用組合	89	48.3	24.7	18.0	31.5	11.2	30.3	29.2	38.2	15.7	2.2
農協・漁協	23	56.5	26.1	13.0	26.1	4.3	26.1	26.1	56.5	13.0	-	
ゆうちょ銀行	379	54.9	18.5	11.1	24.3	9.5	25.9	24.5	32.7	14.0	2.4	

新たな決済サービスの全体の受容度は低いが、若年男性など一部では利用意向が高い結果も

新たな決済サービスの受容度は全体ではまだ低いものの、性年代別で見れば、特に若年男性における利用意向は高い。また、スマートフォンなどモバイル端末などをはじめインターネットバンキングを高頻度で利用している人については、利用意向が高い。キャッシュレス志向（現金利用頻度を少なくしたい）の人と、FinTechサービスに関心がある人では、新しい決済サービスの利用意向が全体と比較して高く、FinTechサービス関心層では非利用意向を上回る。

Q あなたは、銀行やFintech企業などが提供する新たな決済サービスについて、今後利用したいと思いますか。

		n	利用したい計 (%)	利用したくない計 (%)	わからない (%)
全体		3400	18.8	49.0	32.2
性 × 年 代 別	男性 (計)	1691	25.1	44.5	30.5
	18~29才	321	42.4	30.2	27.4
	30~39才	258	30.2	32.2	37.6
	40~49才	325	25.8	47.1	27.1
	50~59才	268	22.0	44.4	33.6
	60~69才	293	15.0	56.7	28.3
	70~79才	226	10.2	59.3	30.5
	女性 (計)	1709	12.6	53.5	33.9
	18~29才	305	23.3	47.2	29.5
	30~39才	248	17.3	48.0	34.7
	40~49才	316	13.9	51.3	34.8
	50~59才	267	11.2	52.1	36.7
60~69才	307	5.2	58.0	36.8	
70~79才	266	4.5	64.7	30.8	
金 融 機 関 主 利 用	銀行利用者 (計)	2321	19.9	49.6	30.5
	都市銀行	1049	19.0	51.1	29.9
	地方銀行	870	18.2	50.2	31.6
	第二地方銀行	83	12.0	49.4	38.6
	インターネット専業銀行	274	31.4	40.5	28.1
現金利用頻度を少なくしたい	783	33.1	41.9	25.0	
FinTech 関心あり	1161	39.5	35.2	25.2	
サービス関心 関心なし	2239	8.1	56.1	35.8	

【基数：対象者全体】

		n	利用したい計 (%)	利用したくない計 (%)	わからない (%)
全体		3400	18.8	49.0	32.2
インターネットバンキング利用あり		1683	24.9	43.9	31.2
週1回以上		253	41.9	38.7	19.4
月1回以上週1回未満		798	24.3	42.9	32.8
半年に1回以上月1回未満		385	19.5	46.5	34.0
半年に1回未満		247	17.8	48.6	33.6
利用なし		1414	12.9	55.4	31.6
スマートフォン向けバンキング利用あり		644	43.2	31.8	25.0
週1回以上		162	62.3	18.5	19.1
月1回以上週1回未満		236	37.7	33.9	28.4
半年に1回以上月1回未満		132	41.7	36.4	22.0
半年に1回未満		114	28.9	41.2	29.8
利用なし		2453	13.2	53.7	33.1
モバイルバンキング (スマートフォン以外) 利用あり		272	49.3	29.0	21.7
週1回以上		68	79.4	5.9	14.7
月1回以上週1回未満		73	34.2	38.4	27.4
半年に1回以上月1回未満		53	50.9	30.2	18.9
半年に1回未満		78	35.9	39.7	24.4
利用なし		2825	16.6	51.1	32.3

【基数：対象者全体】

※n=30以上

全体+10% 全体+5% 全体-10% 全体-5%

銀行以外の事業者による送金サービスではなく銀行振込を選択したのは、全年代

いずれの年代も銀行振込を利用したい割合の方が高く、特に60代以上の男女で高い。
銀行振込よりも銀行以外の事業者による個人間送金サービスを利用したい割合は総じて低い。

Q あなたは、個人間で決済（送金）を行う際、銀行振込と銀行以外の事業者による送金サービスとでは、どちらを使いたいと思いますか。

		n	銀行振込を利用したい	どちらかという銀行振込を利用したい	どちらともいえない	どちらかという銀行以外の事業者による送金サービスを利用したい	銀行以外の事業者による送金サービスを利用したい	銀行振り込みを利用したい計	送金サービスを利用したい計	(%)
全体		3400	33.1	26.6	32.3	4.5	3.5	59.7	8.0	
性×年代別	男性（計）	1691	31.0	25.8	34.1	5.0	4.0	56.9	9.0	
	18～29才	321	22.4	29.0	36.8	7.8	4.0	51.4	11.8	
	30～39才	258	20.5	24.4	41.1	6.6	7.4	45.0	14.0	
	40～49才	325	24.3	25.2	40.6	4.9	4.9	49.5	9.8	
	50～59才	268	28.0	22.4	40.3	5.2	4.1	50.4	9.3	
	60～69才	293	41.0	29.0	24.6	3.1	2.4	70.0	5.5	
	70～79才	226	55.8	23.9	17.7	1.8	0.9	79.6	2.7	
	女性（計）	1709	35.1	27.3	30.6	4.0	3.0	62.4	7.0	
	18～29才	305	30.8	31.5	28.2	6.2	3.3	62.3	9.5	
	30～39才	248	23.8	29.4	35.1	8.5	3.2	53.2	11.7	
40～49才	316	28.5	22.5	38.9	5.7	4.4	50.9	10.1		
50～59才	267	30.0	30.3	36.0	1.9	1.9	60.3	3.7		
60～69才	307	44.3	24.8	26.1	1.3	3.6	69.1	4.9		
70～79才	266	53.0	26.3	19.2	0.4	1.1	79.3	1.5		
金融機関 主利用	銀行利用者（計）	2321	32.8	26.5	32.0	5.3	3.4	59.3	8.7	
	都市銀行	1049	33.6	26.8	30.4	5.8	3.4	60.3	9.2	
	地方銀行	870	35.2	26.6	31.1	4.1	3.0	61.7	7.1	
	第二地方銀行	83	31.3	36.1	28.9	2.4	1.2	67.5	3.6	
	インターネット専業銀行	274	22.6	24.5	40.1	8.0	4.7	47.1	12.8	
現金利用頻度を少なくしたい	783	22.2	28.0	35.5	10.2	4.1	50.2	14.3		
FinTech サービス関心	FinTechサービスに関心あり	1161	23.8	29.4	35.6	8.4	2.8	53.1	11.3	
	FinTechサービスに関心なし	2239	37.9	25.1	30.6	2.5	3.8	63.1	6.3	

※n=30以上 全体+10% 全体+5% 全体-10% 全体-5%

【基数：対象者全体】

銀行振込の「安全性」を選択理由としたのは、全年代

新たな送金サービスより銀行振込を利用したい人の理由としては、安全性を内容とする「情報管理が不安、サービスの安全性が不安」(66.7%)が最も多く、性年代別でも全年代で高い。さらに男女30代は比較的高め。「新しいサービスを開始するのが面倒」(27.5%)は性別では女性、年齢は高いほど高くなる傾向。

Q あなたが銀行以外の事業者による送金サービスではなく、銀行振込を利用する理由は何ですか。

		n	情報管理が不安、サービスの安全性が不安	お金のありがた みが無くなる	浪費しそう	多額の金額を 送金できない	支払い相手が 個人間送金 サービスを利用 していない	新しいサービス を開始するのが 面倒	スマートフォンを 持っていない	その他	(%)
全体		2029	66.7	10.7	17.0	7.4	10.0	27.5	16.0	1.4	
性 × 年 代 別	男性 (計)	962	65.4	12.4	16.5	9.8	11.5	23.5	15.0	1.6	
	18~29才	165	57.0	23.0	32.7	15.2	13.3	27.9	5.5	2.4	
	30~39才	116	75.0	13.8	21.6	9.5	15.5	22.4	8.6	0.9	
	40~49才	161	57.8	14.9	19.9	8.1	10.6	22.4	12.4	1.2	
	50~59才	135	66.7	8.1	14.1	6.7	10.4	19.3	12.6	1.5	
	60~69才	205	70.7	8.8	6.8	8.8	11.2	23.9	21.5	2.0	
	70~79才	180	66.7	6.7	8.3	10.0	9.4	23.9	24.4	1.1	
	女性 (計)	1067	67.9	9.3	17.4	5.2	8.6	31.0	17.0	1.3	
	18~29才	190	66.8	14.7	33.2	5.3	11.1	34.2	3.7	0.5	
	30~39才	132	72.7	15.2	23.5	4.5	8.3	31.8	5.3	1.5	
40~49才	161	70.8	8.7	21.1	6.2	8.1	26.7	14.3	1.2		
50~59才	161	69.6	8.1	18.6	5.0	5.0	30.4	15.5	1.2		
60~69才	212	66.0	4.7	7.5	3.8	10.4	28.3	26.9	0.9		
70~79才	211	64.5	6.6	5.7	6.6	8.1	34.1	29.4	2.4		
主 利 用 金 融 機 関	銀行利用者 (計)	1377	68.9	10.8	15.8	7.5	10.5	26.6	13.7	1.4	
	都市銀行	633	72.2	10.7	16.0	6.6	11.2	27.2	11.7	0.9	
	地方銀行	537	68.2	11.0	16.8	8.0	9.5	23.8	15.3	1.3	
	第二地方銀行	56	64.3	7.1	12.5	7.1	10.7	41.1	21.4	1.8	
	インターネット専業銀行	129	59.7	10.9	12.4	8.5	10.9	29.5	13.2	3.1	
	銀行以外 (計)	646	62.2	10.7	19.5	7.3	9.0	29.3	20.6	1.5	
	信用金庫・信用組合	114	54.4	12.3	21.9	9.6	13.2	24.6	24.6	1.8	
	農協・漁協	35	74.3	5.7	20.0	0.0	5.7	34.3	22.9	2.9	
ゆうちょ銀行	481	64.0	10.6	19.1	7.1	8.3	29.3	20.0	1.2		

※n=30以上 全体+10% 全体+5% 全体-10% 全体-5%

本レポートは全国銀行協会が実施した消費者等向けのアンケート調査の結果をまとめたものであり、全国銀行協会の意見ではありません。また、本レポートの著作権その他一切の権利は当協会（または、引用部分については、当該引用部分の権利を有する第三者）にあるため、本レポートの内容の一部または全部を利用される場合は、当協会の許可（または、引用部分については、必要に応じて、当該引用部分の権利を有する第三者の許可）が必要になりますので、あらかじめ事務局までご連絡いただきますようお願いいたします。