

2012年11月15日

各 位

株式会社ジャパンネット銀行

～インターネットバンキングに関する意識調査を実施～

インターネットバンキングのセキュリティ、約6割が不安と回答

株式会社ジャパンネット銀行（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：小村充広、以下ジャパンネット銀行）は、2012年10月30日（火曜日）～11月1日（木曜日）、ジャパンネット銀行に口座を持つ全国の20代～50代の男女のお客さまを対象としてインターネットバンキングに関するアンケート調査を実施し、5,896名の方にご協力をいただきました。

- 5人に1人が、インターネットバンキングに関わる危険にあった経験あり。
- インターネットバンキングを利用する銀行を選択する時に重視するのは、1位セキュリティ80.6%、2位手数料59.4%、3位振り込みなどの利便性53.3%。
- モバイル端末でのインターネットバンキングの利用、約9割が便利と回答。
一方、バンキング専用アプリのインストールは不安、との回答は約7割。

金融庁の発表によると、近年、利用者の増加とともに、インターネットバンキングに関わる犯罪被害が急増しており、平均被害額は盗難キャッシュカードや偽造キャッシュカードなどの被害より多くなっています。犯罪手口も巧妙化しており、本年10月には、これまでになかった、銀行の正規ホームページにログインした後に、暗証番号などの入力を求める不正画面が表示されるという事例と実被害が複数起きています。

今回の調査は、このような状況を踏まえ、インターネットバンキングを利用されるお客さまのセキュリティに関わる意識・実態を把握するべく実施いたしました。本調査により、インターネットバンキングに関するお客さまのセキュリティ面での不安や意識の高さが明らかになりました。

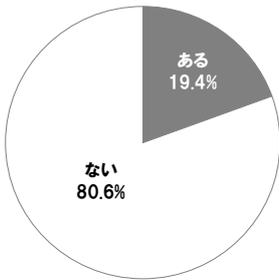
次頁から、主な調査結果をご紹介します。

ジャパンネット銀行は、お客さまへ安心してインターネットバンキングを行っていただけるよう、セキュリティ対策にこだわり続け、インターネットバンキングに関わる犯罪被害が増加する中、2006年より同犯罪による被害件数0件を維持しています。

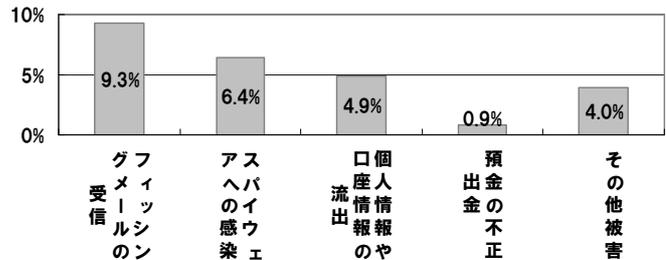
■急増するインターネットバンキングに関わる犯罪被害。5人に1人が危険の経験あり。

インターネットバンキング全体に関わる被害にあったことがあるか尋ねると、預金の不正出金 0.9%や個人情報・口座情報の流出 4.9%といった実際の被害、フィッシングメールの受信 9.3%やスパイウェアへの感染 6.4%など、被害の前段階である危険を合わせ 19.4%の人が経験していることがわかりました。

インターネットバンキングに関わる被害や危険に遭った経験はありますか／n=5,896名(SA)



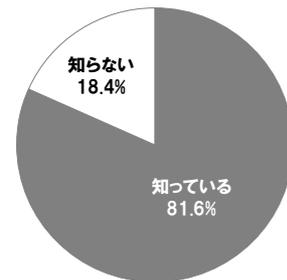
経験のある危険・被害は何ですか／n=5,896名(MA)



■8割以上が、「インターネットバンキングに関する犯罪被害」の拡大を知っていると回答。

5人に1人がインターネットバンキングに関する犯罪被害の実害や危険を経験していると回答しているように、近年、インターネットバンキングに関わる被害が増加傾向にあります。金融庁発表のデータによると、2011年度のインターネットバンキングでの不正出金は3億5,500万円にのぼります。8割以上の方が、「インターネットバンキングに関する犯罪被害」が拡大していることを理解しているようです。

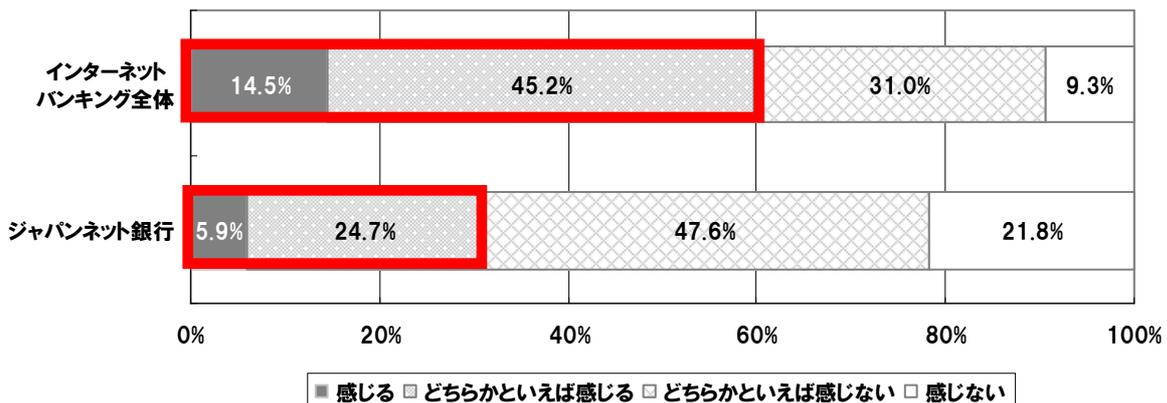
インターネットバンキングに関わる被害が増加傾向にあることを知っていますか／n=5,896名(SA)



■「インターネットバンキングのセキュリティに不安を感じる」、59.7%。

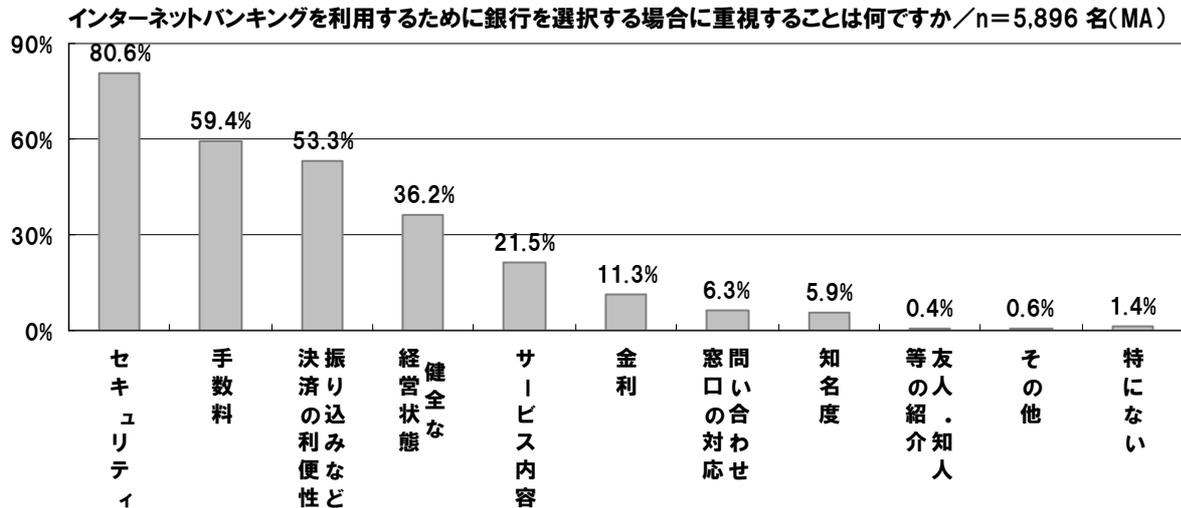
インターネットバンキング全体のセキュリティに不安を感じるか質問すると、「感じる」14.5%、「どちらかといえば感じる」45.2%と、約6割が不安を感じていることがわかりました。一方、普段ジャパンネット銀行でインターネット取引をする際、セキュリティについて不安を感じることもあるか尋ねると、「感じる」5.9%、「どちらかといえば感じる」24.7%と、約3割でした。

インターネットバンキングのセキュリティについて不安を感じますか／n=5,896名(SA)



■インターネットバンキング利用で銀行を選択する際、重要視するのは「セキュリティ」と8割以上が回答。

インターネットバンキングを利用するために銀行を選択する場合に重視することを尋ねると、「セキュリティ」80.6%、「手数料」59.4%、「振り込みなど決済の利便性」53.3%でした。インターネットバンキング全体のセキュリティへの不安からか、手数料や利便性よりもセキュリティを重要視する人が多い結果となりました。

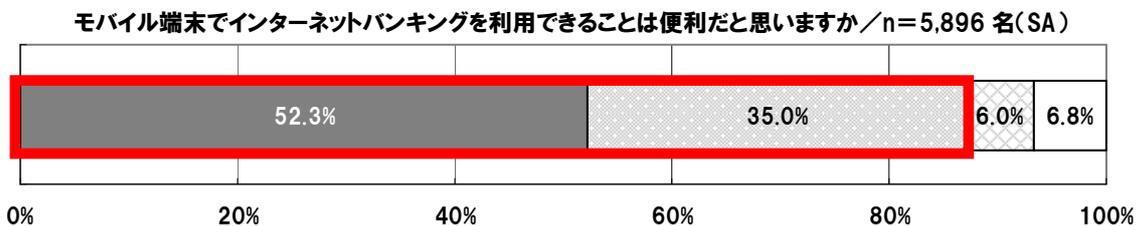


■モバイルバンキング利用は便利、と約9割が回答。

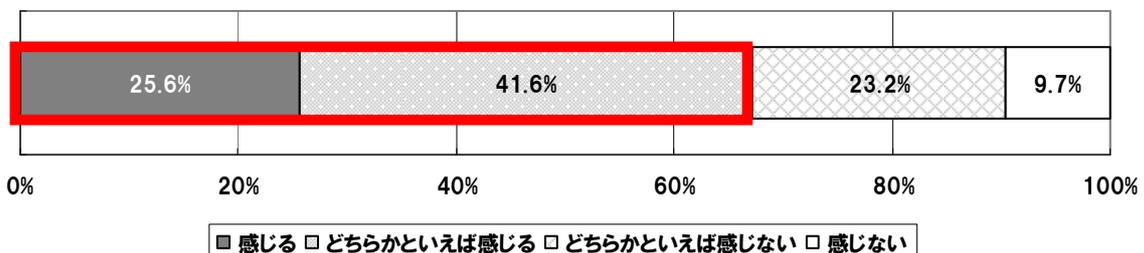
一方、インターネットバンキング専用アプリのインストールには約7割が不安。

モバイル端末でインターネットバンキングを利用できること（モバイルバンキング）について便利かどうかと聞くと、「便利だと思う」52.3%、「どちらかといえば便利だと思う」35.0%でした。一方、バンキング専用アプリをインストールすることに不安を感じるか質問すると、「感じる」25.6%、「どちらかといえば感じる」41.6%でした。

モバイルバンキングの利便性には魅力を感じつつも、アプリをインストールすることへは不安を抱いている人も多いようです。昨今の不正アプリによる犯罪の急増も、インターネットバンキング利用者の意識に影響しているものと思われます。



インターネットバンキングをモバイル端末で使用するために専用アプリをインストールすることに不安を感じますか／n=5,896名(SA)



◇インターネットバンキング犯罪被害が増加する現在、セキュリティへの不安意識が浮き彫りに～問われるセキュリティ強化への対応

近年、インターネットバンキングに関わる犯罪被害は増加しており、その手口は多様化しています。そして、最近特に新たな被害が生まれ警察庁が注意を促すなど、利便性と比例して、インターネットバンキングを取り巻く犯罪は今後もますます広がっていくことが予想されます。

そのような状況も影響して、本調査でも、インターネットバンキングに関するお客さまのセキュリティ面での不安や意識の高さがうかがえました。また、実際にインターネットバンキング全体に関わる被害や危険にあった方が多いこともわかりました。

ジャパンネット銀行は、開業より一貫してセキュリティへの対策に重点を置き、インターネットバンキング犯罪が急増した 2006 年には、ワンタイムパスワードを導入し、すべてのお客さまに表示装置であるトークンの無料配布を開始しました。実際に導入以来、インターネットバンキングに関わる被害は出ていません。本調査でも、お客さまからセキュリティへの高い評価をいただきました。

今後もより一層のセキュリティ強化を行い、お客さまに安心してお使いいただけるサービスを目指していきます。

また調査の中で、モバイル端末での利用を便利と感じている人が多くいる一方で、専用アプリのインストールは不安という方も多数存在しました。スマートフォンの浸透状況を見ると、モバイル端末を使用したインターネットバンキングは今後ますます需要が高まってくるであろうサービスです。

この点に関しても、お客さまが安全にお使いいただけるようセキュリティの強化に努めてまいります。

【調査概要】

調査方法：インターネット調査

調査対象：ジャパンネット銀行に口座を持つ 20～50 代の全国の男女

調査期間：2012 年 10 月 30 日（火曜日）～11 月 1 日（木曜日）

回答者数：5,896 名

*文中の表記について：〈n〉「有効回答数」、〈SA〉「単数回答」、〈MA〉「複数回答」を表しています。

【お問い合わせ先】

ジャパンネット銀行 企画部・広報

TEL 03-3344-5210

<http://www.japannetbank.co.jp/>