

ネットリサーチDIMS DRIVE 第179回公開調査
『インターネットバンキング』に関するアンケート

2008年9月25日
インターワイヤード株式会社

ネット上で銀行のサービスが利用できるインターネットバンキング。
近くに銀行がない人、忙しくて銀行に行けない人には助かります。

インターネットワイヤード株式会社が運営するネットリサーチのDIMS DRIVEでは、「インターネットバンキング」についてアンケートを行い、利用している銀行やサービス、満足度などについてまとめました。

調査は2008年5月28日(水)～6月5日(木)にかけて実施し、DIMS DRIVEモニター9,859人から回答を得ています。

調査結果の詳細 <http://www.dims.ne.jp/timelyresearch/2008/0809025/>

調査概要

調査方法	インターネットを利用した市場調査	
調査期間	2008年5月28日(水)～6月5日(木)	
調査対象者	DIMS DRIVEモニター 9,859人	
回収方法	DIMS DRIVEのモニターサイトにURL記載(配信なし)	
性別	N	%
男性	4545	46.1
女性	5314	53.9
年代	N	%
10代	111	1.1
20代	1432	14.5
30代	3461	35.2
40代	2812	28.5
50代	1431	14.5
60代以上	612	6.2
職業	N	%
会社役員・経営者	238	2.4
会社員	3761	38.2
自営業	650	6.6
パート・アルバイト	1273	12.9
公務員	359	3.6
自由業	247	2.5
専業主婦(主夫)	2135	21.7
学生	291	3.0
定年退職	161	1.6
無職	537	5.4
その他	207	2.1

目次

- インターネットバンキングを現在利用している人は71.8%
- ネットバンキングを利用する理由は利便性…「窓口・ATMに行かなくて良い」、「24時間いつでも」
- ネットバンキングには、利便性だけではなくセキュリティの高さも重視
- 利用しているインターネットバンクは「イーバンク銀行」がダントツ
- 86.1%がインターネットバンクに「満足」、最も満足度が高かったのは「住信SBIネット銀行」
- 利用しない理由は「セキュリティに不安を感じるから」
- インターネットバンキング利用者の95.4%が「今後も利用したい」

調査項目

- | | |
|----------------------|----------------------------|
| ・ネット上のサービスの利用状況 | ・インターネットバンキングの利用経験 |
| ・利用しているネットバンキングのサービス | ・ネットバンキングを利用する理由 |
| ・ネットバンキング利用頻度 | ・利用はパソコンからか、携帯電話からか |
| ・ネットバンキングに重視すること | ・現在利用するネットバンク、メイン利用のネットバンク |
| ・メインで利用するネットバンクの満足度 | ・ネットバンキングを利用しない理由 |
| ・今後の利用意向 | |

インターネットバンキングを現在利用している人は71.8%

■利用しているネット上のサービス

ネットショッピング、ネットオークション、ネットトレーディングについて、それぞれどのくらい利用しているかを尋ねたところ、

ネットショッピング…「かなり頻繁に利用している」が17.8%と2割弱で、『利用している』と回答した割合は92.2%と9割以上に上った。

ネットオークション…「かなり頻繁に利用している」人は8.3%で、『利用している』割合は56.5%と半数強だった。

ネットトレーディング…『利用している』割合は19.3%と2割弱であった。

■インターネットバンキングの利用経験

インターネットバンキングの利用経験については、7割の71.8%が「現在利用している」と回答。

「過去に利用したことはあるが、現在は利用していない」4.4%を合わせた“利用経験者”は76.2%である。

利用経験者のうち、利用をやめてしまった人の割合は5.8%と少数であった。

＜性年代別＞

「現在利用している」人は、男性では40代が最も高く81.4%であった。

10代を除いて、すべての年代で男性の方が利用率（「現在利用している」）が高い。

男性は20代以上は7割を超え、30代と40代は8割を超えていた。女性は最も高い30代でも69.7%と7割に満たなかった。男女とも、20代以上に比べて、10代の利用率がかなり低い。

＜職業別＞

利用率が最も高かったのは【会社役員・経営者】で81.1%であった。反対に最も低かったのは【学生】の52.0%である。

【会社員】は76.4%、【自営業】は79.2%、【専業主婦】は64.9%であった。

＜ネットショッピング・ネットトレーディング利用度別＞

ネットショッピング・ネットトレーディングの利用度別に見てみたところ、ネットショッピング、ネットトレーディングを頻繁に利用している人ほど、インターネットバンキング利用率が高い。

【ネットショッピング頻繁利用者】では85.3%、【ネットトレーディング頻繁利用者】では93.4%に上った。

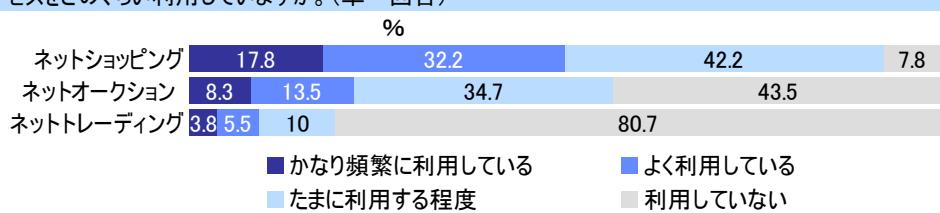
ネットトレーディングを利用している人では利用率が85%を超えている。

ネットショッピングをしていない人の利用率は39.5%と4割以下であった。

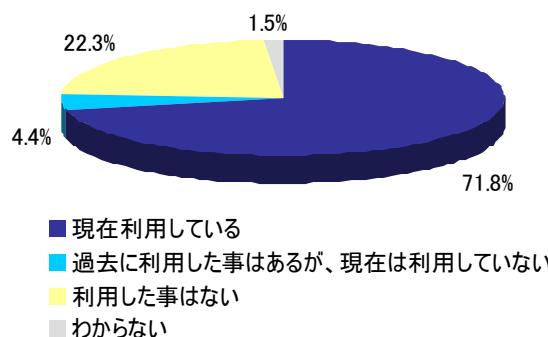
全員に伺います。

N=9859

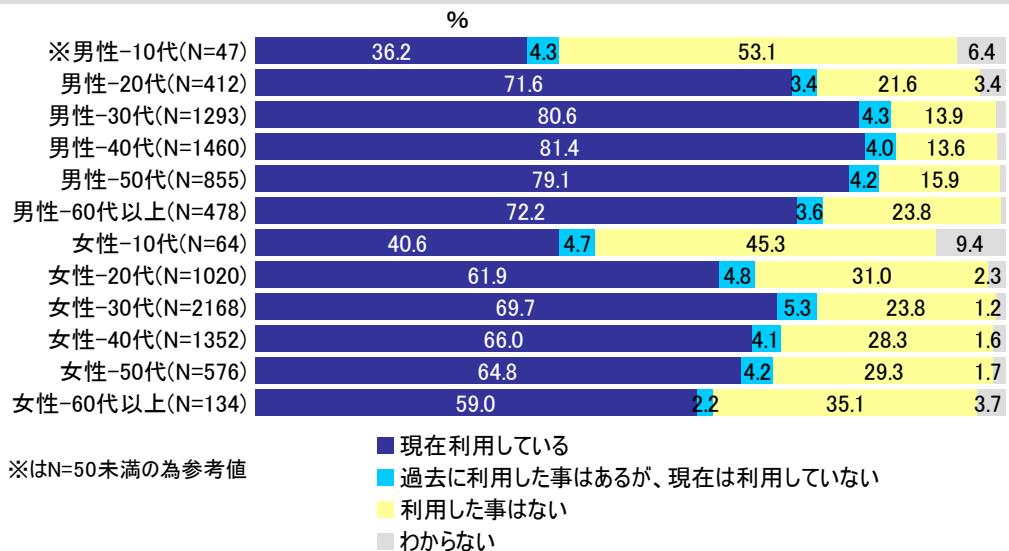
あなたはふだん、右記のオンラインサービスをどのくらい利用していますか。（単一回答）



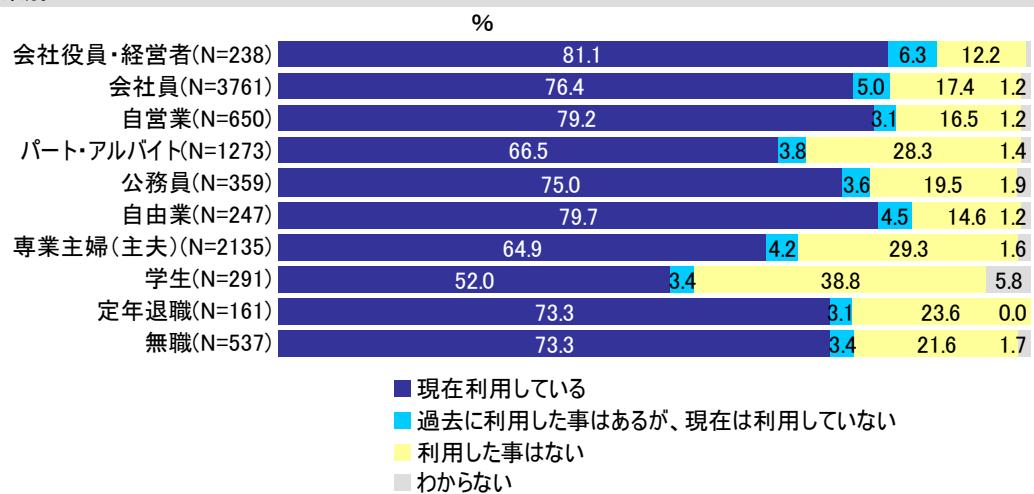
あなたは、「インターネットバンキング」を利用した事はありますか。（単一回答）



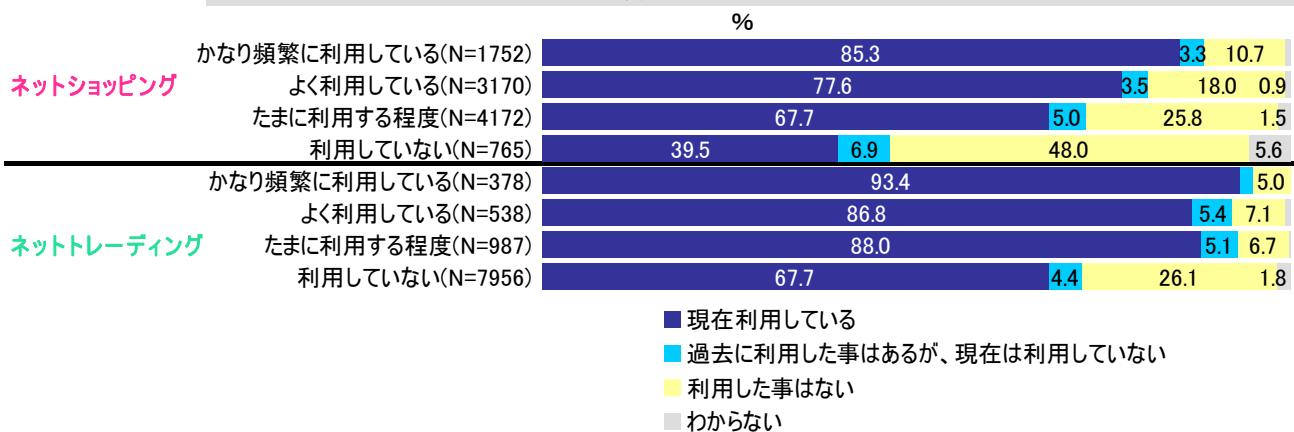
◆性年代別



◆職業別



◆ネットショッピング・ネットトレーディング利用度別



ネットバンキングを利用する理由は利便性…「窓口・ATMに行かなくて良い」、「24時間いつでも」

■利用しているサービス

インターネットバンキング利用経験者に、“インターネットバンキングサービスで利用した/するもの”を尋ねたところ、「残高照会・入出金照会」が91.6%で最も多かった。

次いで「振込み、口座振替」78.4%が続き、この2項目が圧倒的である。

以下、「ネットショッピングなどの支払い/決済」45.4%、「入金等のお知らせメールサービス」32.5%、「住所・暗証番号などの登録情報の変更」22.8%と続いた。「宝くじの購入・競馬・競輪など」は18.6%だった。

■インターネットバンキングを利用している理由

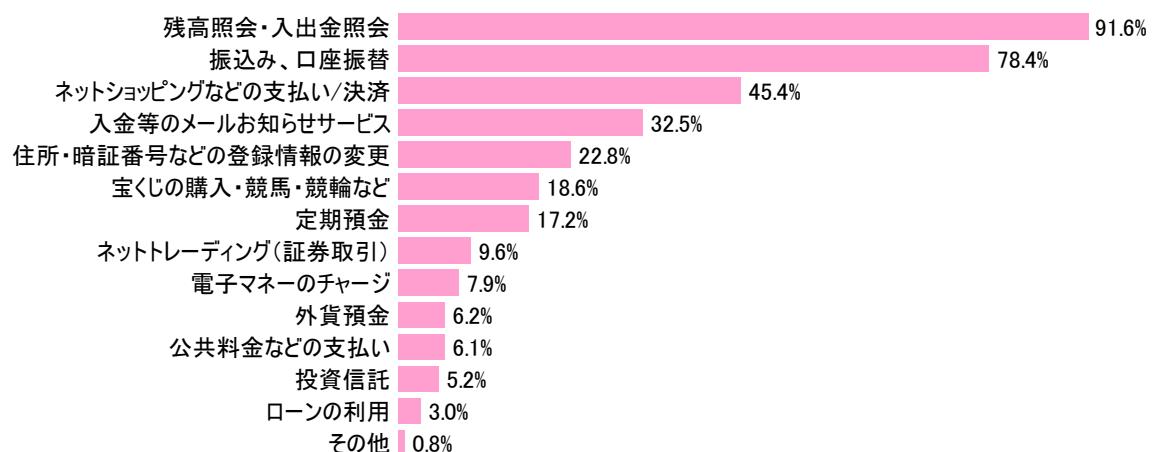
インターネットバンキングを利用している理由については、「窓口やATMに行かなくてよいから」73.1%が最も多く、「24時間いつでも利用できるから」72.2%、「手数料が安い/無料だから」56.2%が続いた。

4番目に多かったのは「リアルタイムで振込み・決済などができるから」41.9%で、インターネットバンキングならではの特徴がランクインした。

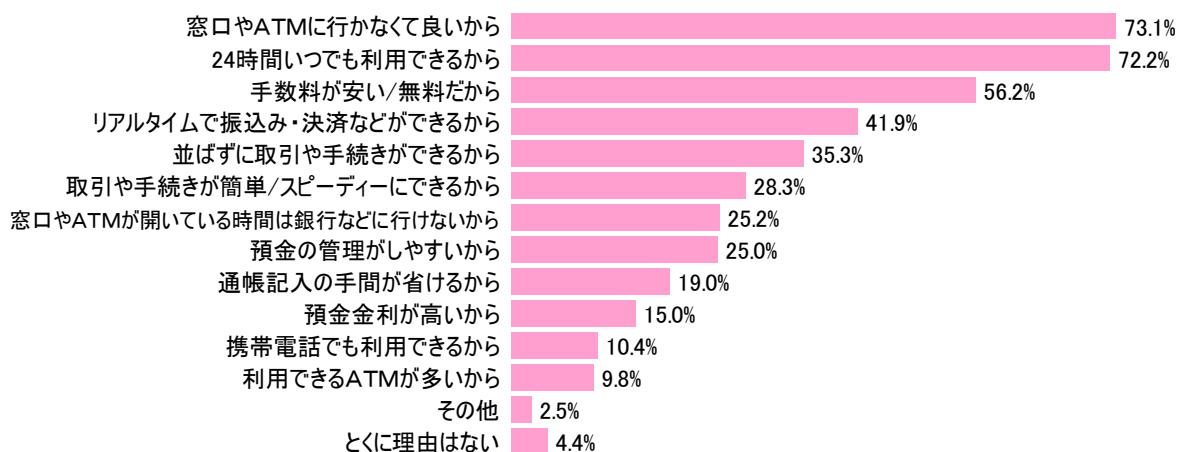
インターネットバンキングの利用経験がある人に伺います。

N=7512

インターネットバンキングでは、どんなサービスを利用しましたか/していますか。(複数回答)



インターネットバンキングを利用した/しているのはなぜですか。(複数回答)



ネットバンキングには、利便性だけではなくセキュリティの高さも重視

■ネットバンキング利用頻度

ネットバンキングの利用頻度は、「月に2~3回」が最も多く34.2%、次いで「週に1回」18.0%、「月に1回」15.4%と続いた。「ほぼ毎日」利用している人は3.1%であった。

『週に1回以上』は36.6%という結果であった。

＜職業別＞

『週に1回以上』の割合が最も高かったのは【会社役員・経営者】で54.8%であった。

また、【会社役員・経営者】は「ほぼ毎日」の割合も6.7%と他の職業よりも高い。

【会社員】の『週に1回以上』は41.0%、【専業主婦】は27.5%で最も利用頻度が低かった。

■パソコンから？携帯から？

ネットバンキングを利用する際にパソコンから、携帯電話から、どちらから利用することが多いかを尋ねたところ、「パソコンでしか利用していない」という人が80.3%と8割に上った。「携帯電話の方がが多い」は2.1%、「携帯電話でしか利用していない」は0.4%と、『携帯電話からの方が多い』人は2.5%と僅かだった。

■ネットバンキングに重視すること

ネットバンキングに重視することについては、「24時間、いつでも利用できる」が79.8%で最も多く、次いで「手数料が安い/無料」66.0%、「セキュリティ対策がしっかりしている」50.7%、「操作がしやすい」40.7%、「ネットショッピングなどの決済がしやすい」35.8%と続いた。

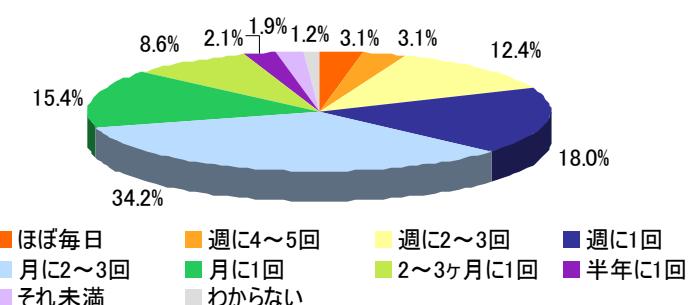
「24時間～」と「手数料が～」については“利用している理由”でも多く回答されており、ネットバンキングには欠かせない要素となっている。

3番目には「セキュリティ対策がしっかりしている」がランクインし、お金や資産に関わるサービスなだけに重要視されているようだ。

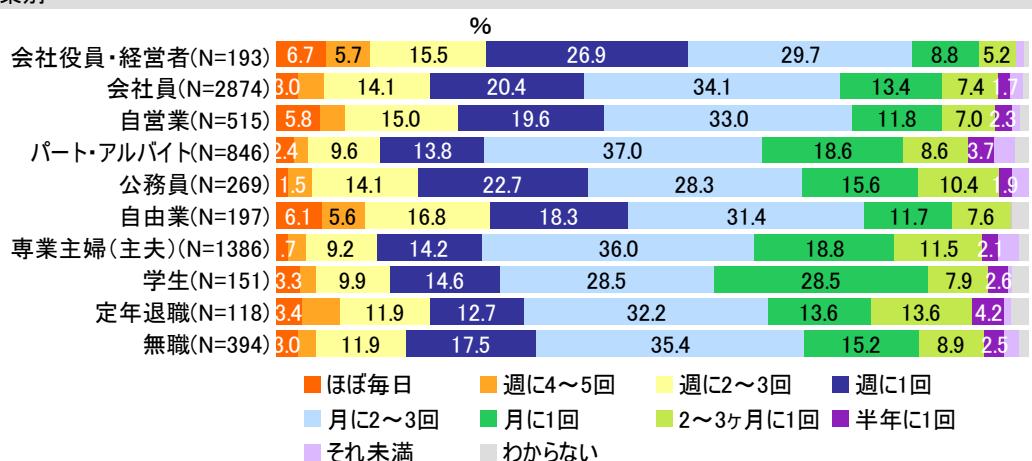
現在インターネットバンキングを利用している人に伺います。

N=7080

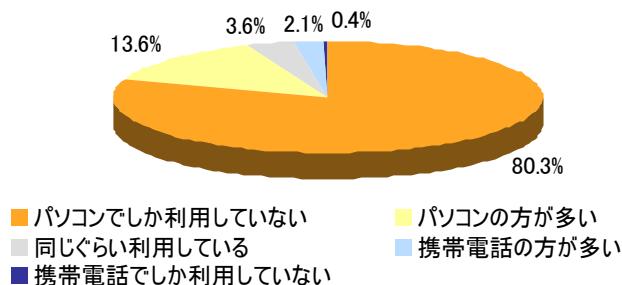
インターネットバンキングの利用頻度はどのくらいですか。(単一回答)※メールお知らせサービスの受信は除きます



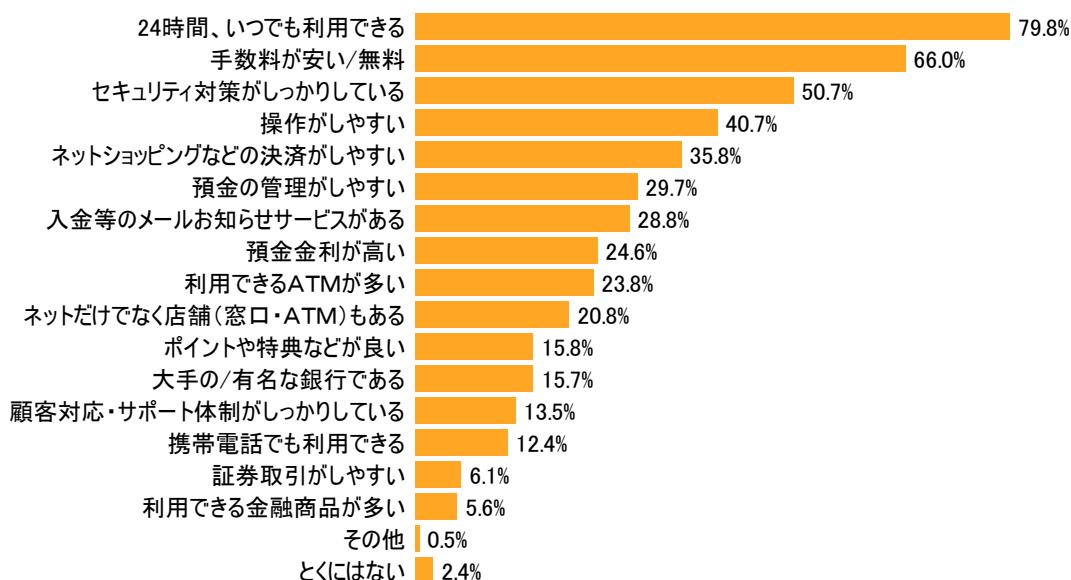
◆職業別



パソコンと携帯電話、どちらでインターネットバンキングを利用する事が多いですか。（単一回答）



インターネットバンキングにはどんなことを重視しますか。（複数回答）



利用しているインターネットバンクは「イーバンク銀行」がダントツ

■利用しているインターネットバンク

現在利用しているインターネットバンクを尋ねたところ、「イーバンク銀行」がダントツに多く84.3%で、2番目に多かった「ジャパンネット銀行」の25.3%よりも59ポイントも多かった。

以下、「ゆうちょ銀行」24.9%、「三菱東京UFJ銀行」21.1%、「三井住友銀行」17.8%と続いた。

上位2行はネット専業の銀行となった。

■メイン利用のインターネットバンク

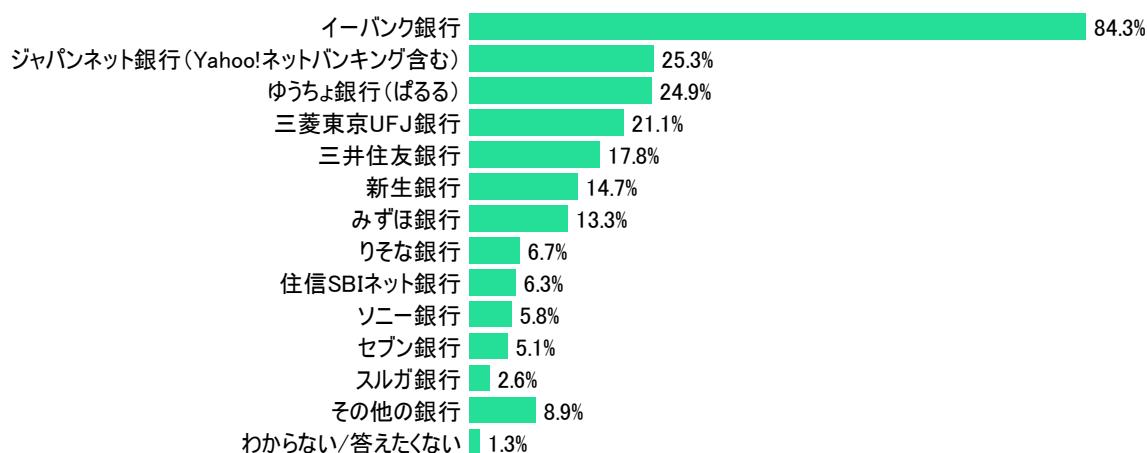
メインで利用している銀行についても、「イーバンク銀行」が51.4%と半数を占めた。

次いで「三菱東京UFJ銀行」10.0%、「三井住友銀行」7.4%、「新生銀行」・「ジャパンネット銀行」の6.2%が続いた。「ゆうちょ銀行」3.5%は7番目であった。

現在インターネットバンキングを利用している人に伺います。

N=7080

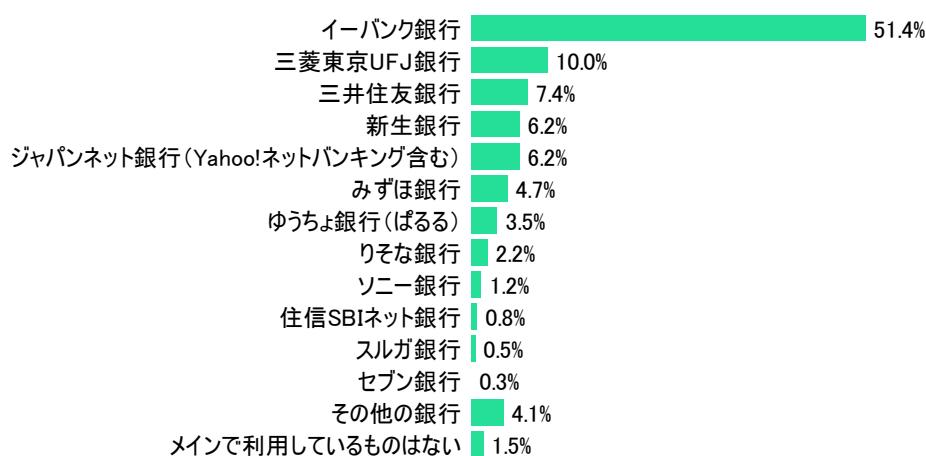
現在利用しているインターネットバンクは、どの銀行のものですか。(複数回答)



「わからない・答えたくない」以外の人に伺います。

N=6985

そのうち、メインで利用しているインターネットバンクはどれですか。(単一回答)



86.1%がインターネットバンクに「満足」、最も満足度が高かったのは「住信SBIネット銀行」

■インターネットバンクの満足度

メインで利用しているインターネットバンクについて満足度を尋ねたところ、「とても満足している」20.6%、「まあまあ満足している」65.5%と『満足』している割合は86.1%と高かった。

「あまり満足していない」は2.6%、「全く満足していない」は0.4%と、「満足していない」人は3.0%で少数だった。

〈銀行別〉

銀行別にみると、『満足している』の割合が最も高かったのは【住信SBIネット銀行】の96.6%だった。

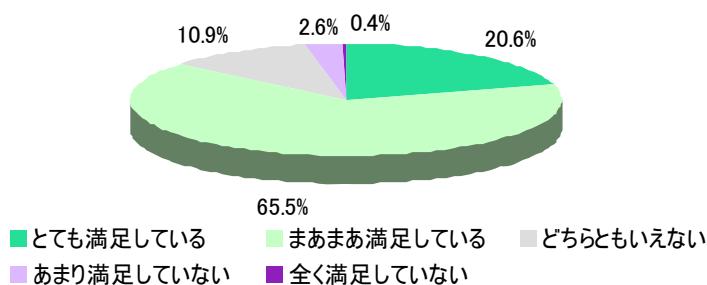
【ソニー銀行】と【セブン銀行】の95.2%も9割を超えた。(セブン銀行は参考値)

一方、「満足していない」割合が最も高かったのは【ゆうちょ銀行】の4.1%であった。

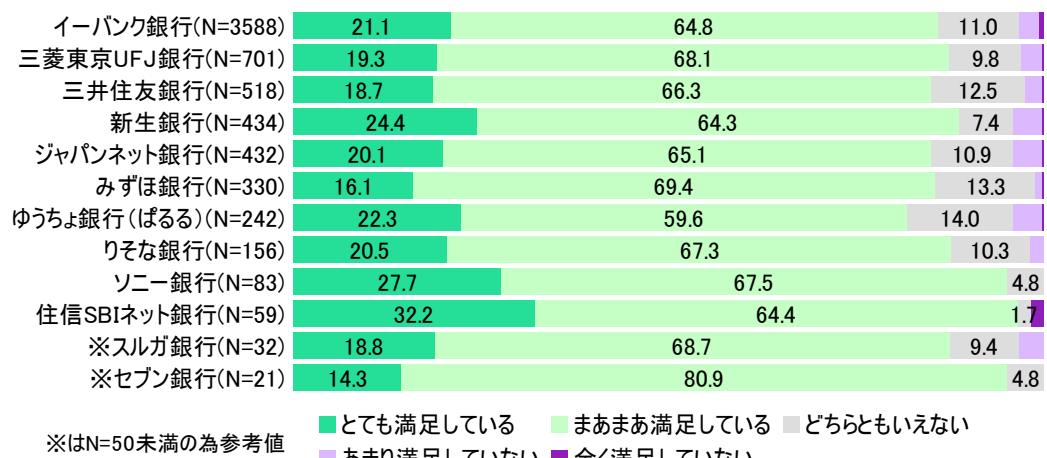
メインのインターネットバンクがある人に伺います

N=6879

メインで利用しているインターネットバンクの満足度はどのくらいですか（単一回答）



◆メイン利用バンク別



利用しない理由は「セキュリティに不安を感じるから」
■インターネットバンクを利用していない理由

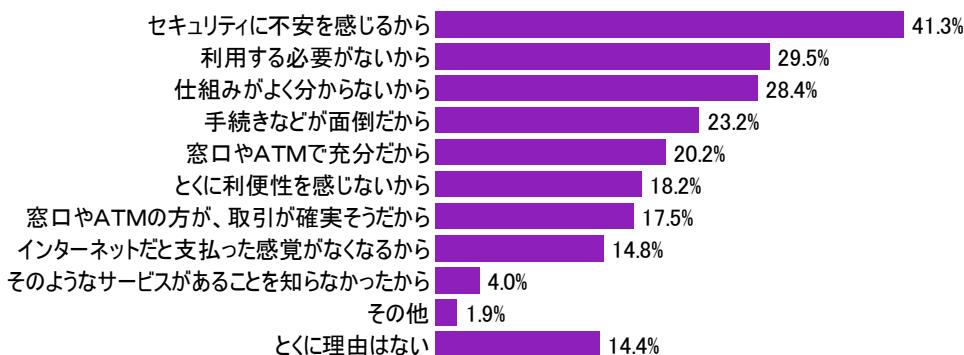
インターネットバンキングを利用したことが無い人の、“利用していない理由”は、「セキュリティに不安を感じるから」が最も多く41.3%と4割であった。

次いで「利用する必要がないから」29.5%、「仕組みが良く分からないから」28.4%、「手続きなどが面倒だから」23.2%と続いた。

インターネットバンキングの利用経験が無い人に伺います。

N=2201

インターネットバンキングを利用した事がないのはなぜですか。(複数回答)


インターネットバンキング利用者の95.4%が「今後も利用したい」
■今後の利用意向

インターネットバンキングの今後の利用意向を尋ねたところ、

現在利用している人では…

「ぜひ利用したい」が66.1%と7割近くに上り、「まあまあ利用したい」の29.3%を合わせた『利用したい』の割合は95.4%と高い値となった。

過去に利用し、現在は利用していない人では…

「ぜひ利用したい」13.2%、「まあまあ利用したい」45.0%と、『利用したい』の割合は58.2%であった。「あまり利用したくない」は10.6%、「全く利用したくない」は3.9%と、『利用したくない』の割合は14.5%であった。

利用したことが無い人では…

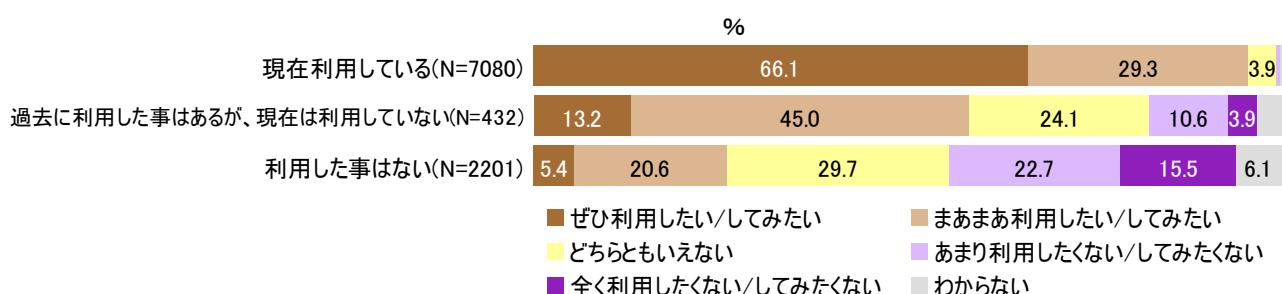
「ぜひ利用してみたい」5.4%、「まあまあ利用してみたい」20.6%と、『利用してみたい』の割合は26.0%であった。「あまり利用してみたくない」は22.7%、「全く利用してみたくない」は15.5%と『利用してみたくない』人は38.2%であった。

【現在利用している人】は継続利用の意向が高い。また、利用している人と利用経験のない人では利用意向の差が大きく、利用経験の無い人では『利用してみたい』よりも『利用してみたくない』の割合の方が多かった。

全員に伺います。

N=9859

あなたは今後(も)、インターネットバンキングを利用したい/してみたいと思いますか。(単一回答)



■ネットリサーチのDIMS DRIVEについて■

インターワイヤード株式会社が運営する『DIMS DRIVE』は、全国に17万人のモニターを擁し、インターネットリサーチを通じて調査企画・設計から分析・提案までを提供する、マーケティングのトータルソリューションサービスです。

広告効果測定や新製品需要調査など、
目的に応じた調査でお客様の戦略立案をサポートしています。

◆DIMS DRIVEホームページ <http://www.dims.ne.jp/>

■インターワイヤード株式会社について■

＜所在地＞ 東京都品川区東品川2-2-25 サンウッド品川天王洲タワー3F
＜TEL＞ 03-5463-8255
＜代表者＞ 斎藤 義弘
＜事業内容＞ ネットマーケティングリサーチサービス「DIMS DRIVE」運営

●調査結果に関するお問い合わせ先●

インターワイヤード株式会社 DIMS DRIVE事務局(ディムスドライブ事務局) 担当:三浦
TEL:03-5463-8256 E-mail: timely@dims.ne.jp