

< 報道関係者様各位 >



SBI ホールディングス株式会社

2008 年 12 月 18 日

**保険の窓口インズウェブ [調査レポート]  
インターネット専門銀行の口座を持った理由と  
インターネット専門銀行の不便な点についてのアンケート調査を実施**

昨年 9 月には「住信 SBI ネット銀行」が、今年 6 月には「じぶん銀行がサービス」を開始し、PC や携帯で簡単に残額の確認や、振込み、外貨預金等を行えるサービスを提供することを専門とするインターネット専門銀行が近年増えてきています。そこで今回、自動車保険一括見積もりサービス等の保険比較サイトを運営している「保険の窓口インズウェブ」では、どのくらいのユーザーが利用しているのかを探る為に、インターネット専門銀行の利用動向について調査を実施しました。

**質問内容**

**質問 1 インターネット専門銀行の口座を開設した理由は何ですか？(複数回答)**

**回答項目**

- ・ ネットショッピング（ネットオークションを含む）をするのに便利だから
- ・ オンライン証券、FX 等の決済手段として便利だから
- ・ 一般の銀行より金利が高いから
- ・ 振込み手数料が安いから
- ・ ローン等のサービスを利用するため
- ・ その他

**質問 2 インターネット専門銀行の不便なところがあれば教えてください。（自由記入）**

**調査概要**

|        |                                                    |
|--------|----------------------------------------------------|
| 調査方法   | インセンティブなしのインターネットによる任意回答<br>(保険の窓口インズウェブ会員へのメール配信) |
| メール配信数 | 586,650 通                                          |
| 有効回答数  | 6,652 件                                            |
| 調査期間   | 2008 年 9 月 18 日～9 月 30 日                           |

## 質問 1 結果グラフ

| インターネット専門銀行の口座を持った理由              |       |
|-----------------------------------|-------|
| ネットショッピング(ネットオークションを含む)をするのに便利だから | 68.9% |
| オンライン証券、FX等の決済手段として便利だから          | 51.0% |
| 一般の銀行より金利が高いから                    | 26.3% |
| 振込み手数料が安いから                       | 17.2% |
| ローン等のサービスを利用するため                  | 2.2%  |
| その他                               | 10.1% |

### 質問 1 調査結果

調査の結果、ネットショッピング等のネットでの取引を目的としてインターネット専門銀行を持ったと回答したユーザーが一番多く、68.9%という結果になった。特にネットオークションでの個人での金銭の振込みや、ネットショッピングでの購入代金の支払い手段として使用されている。

次いでオンライン証券、FX等の金融商品における決済手段としての活用が51%、金利が高いという貯蓄等の目的が26.3%、振込み手数料が安いからという理由が17.2%、ローン等のサービス利用の為に2.2%という結果となった。インターネットでの株の取引を始めると共に、インターネット専門銀行の口座を作る傾向があるという結果となった。

そしてその他の意見として多かったのが、「インターネット上でのポイントの現金化」、「公営競技」等であった。インターネットを便利に使いこなしていると言えるだろう。

### その他の理由で多かったコメント

- ネットで貯めたポイントの現金換金の為
- 競馬や toto 等の公営競技の為
- 自宅で 24 時間使えるから
- 振込み等が即時反映されるから便利

## 質問 2 調査結果

### 多かった回答

- パソコンを立ち上げないと預金額等が分からない
- パスワードの管理が非常に面倒
- 給与の振込み先に指定できない
- 年々利用者側にとって有利な条件が減ってきている

このような4つの指摘が多く見受けられた。（その他のコメントの一部抜粋は、本リリース文の最後に記載）

「パソコン等を立ち上げないと預金額等が分からない。」というのは、パソコンで預金残高が常に確認できるメリットの裏返しでもあるが、「通帳が無い。」という点が影響しているのだろう。実際にユーザーからの意見としては、「通帳が無いので、昔の明細が見れない。」、「通帳が無く、証拠が残らない。」等の意見が見られ、取引の証拠を通帳として形に残したいという需要が多い事が分かった。

又、「年々利用者側にとって有利な条件が減ってきている。」という点については、「ATMでの無料での取引回数が減った。」、「振込み手数料が上がった。」、「口座維持費が高い。」等の意見が多く見られ、全体的には店舗がある銀行ではかからないサービスに手数料がかかる点について不満が多いようだ。そこで、各インターネット専門銀行においてそれぞれかかる手数料について調べてみた所、確かに「口座維持手数料」、「キャッシュカード発行費用」、「ATM利用料」等々手数料がかかる場合がある。

# 【インターネット専業銀行の手数料一覧比較】

|                             |                      | ジャパンネット銀行                                                                             | ソニー銀行                                                                                       | イーバンク銀行                                                           | 住信SBIネット銀行                                          | じぶん銀行                                                                          |
|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 口座維持手数料                     |                      | 189円/月<br>(永久無料となる<br>特定条件もあり)                                                        | 無料                                                                                          | 無料                                                                | 無料                                                  | 無料                                                                             |
| キャッシュカード<br>初期発行費用          |                      | 無料                                                                                    | 無料                                                                                          | 1,050円<br>(無料となる条件も<br>あり)                                        | 無料                                                  | 無料                                                                             |
| 振込み<br>手数料<br>(ネット<br>での取引) | 自行                   | 有料(52円/1回)                                                                            | 無料                                                                                          | 無料                                                                | 無料                                                  | 無料                                                                             |
|                             | 他行<br>(ゆうちょ銀行<br>除く) | 有料<br>3万円未満<br>(168円/1回)<br>3万円以上<br>(262円/1回)                                        | 有料<br>(210円/1回)<br>一部提携先は105<br>円/1回<br>無料となる場合あり                                           | 有料<br>3万円未満:<br>(160円/1回)<br>3万円以上<br>(250円/1回)                   | 有料<br>(150円/1回)<br>イーバンク銀行以外<br>への振込みは、<br>3回/月まで無料 | 有料<br>3万円未満<br>(170円/1回)<br>3万円以上<br>(270円/1回)                                 |
|                             | ゆうちょ<br>銀行           | 294円/1回<br>ばるる(振替口座)<br>への送金                                                          | × 取り扱い無し                                                                                    | 100円/1回<br>他人名義の口座に<br>は振り込めない                                    | × 取り扱い無し                                            | × 取り扱い無し                                                                       |
| ATM<br>利用料                  | 引き出し                 | 157円<br>(ゆうちょ銀行105円<br>～367円※)<br>セブン銀行ATMのみ<br>無料<br>(2009/1/31まで)                   | セブン銀行ATMのみ<br>無料<br>他は105円/1回<br>無料となる場合あり                                                  | 210円/1回                                                           | セブン銀行ATMのみ<br>無料<br>他は105円/1回<br>(5回/月まで無料)         | 三菱東京UFJ銀行、<br>セブン銀行ATMは<br>105円<br>(3回/月まで無料)<br>ゆうちょ銀行は210<br>円<br>(1回/月まで無料) |
|                             | 預け入れ                 | 5万円以上 無料<br>5万円未満の場合<br>0円～367円/1回<br>(※)                                             | 無料                                                                                          | 3万円未満: 210<br>円/1回<br>3万円以上: 無料                                   | 無料                                                  | 三菱東京UFJ銀行、<br>セブン銀行ATMは無<br>料<br>ゆうちょ銀行は210<br>円<br>(1回/月まで無料)                 |
| 対応ATM                       |                      | ・三井住友銀行<br>・@BANK<br>・セブン銀行<br>・E-net(イーネット)<br>・ゆうちょ銀行                               | ・三井住友銀行<br>・三菱東京UFJ銀行<br>・@BANK(九州除<br>く)<br>・セブン銀行<br>・E-net(イーネット)<br>・ローソンATM<br>・ゆうちょ銀行 | ・セブン銀行<br>・ゆうちょ銀行                                                 | ・セブン銀行<br>・E-net(イーネット)<br>・ローソンATM<br>・ゆうちょ銀行      | ・三菱東京UFJ銀行<br>・セブン銀行<br>・ゆうちょ銀行                                                |
| 備考                          |                      | 所定の条件に含<br>わせてATMの利用<br>料の無料の回数<br>が設定されてい<br>る。<br>※利用ATMの金<br>融機関、時間によ<br>って金額が異なる。 | 一部提携先の振<br>込み回数。提携先<br>有料ATM利用回数<br>。合わせて4回ま<br>で無料。                                        | ATMの引き出し、<br>預け入れにおいて<br>、所定の回数分は<br>無料。ユーザーに<br>よって無料回数が<br>異なる。 |                                                     |                                                                                |

2008年12月10日調べ

今回のインターネット専業銀行の不便な点についての意見としては、2,000件程のコメントが寄せられ、インターネットを活用しているユーザーのインターネット専業銀行に対する注目度が非常に高い事も分かった。(対象数3,843件のうちの約半数が不便な点を記載)

これだけ不便な点について指摘があるという事は、各インターネット専業銀行の優位性、利便性について問われ始めてきているのではないだろうか。今後のインターネット専業銀行間の戦いは激化しそうだ。

アンケート結果の WEB ページはこちらからご覧になれます。

<http://www.insweb.co.jp/research/report/vol006.htm>

○自動車保険一括見積もりサービス ～簡単 5 分で自動車保険を見直し～

< PC 版 >

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

分かりやすい解説動画はこちら

<http://www.insweb.co.jp/0autoins/01howto/howto.htm>

< 携帯版 >

<http://www.insweb.co.jp/i/auto/mobAuto100.mob>



■「保険の窓口インズウェブ」について

「保険の窓口インズウェブ」は、2000 年にインズウェブ株式会社（ソフトバンク・ファイナンス株式会社とアメリカの InsWeb, Inc.、米金融会社の Marsh、& McLennan Capital による合併会社）がサービスを開始した「自動車保険一括見積もりサービス」を中心とした保険比較サイトです。1 回の見積もり依頼で複数の保険会社から見積もりが取れる等のサービスの利便性の高さから、現在までに述べ 280 万人（2008 年 6 月現在）以上の方に利用されており、インターネットにおける自動車保険比較サイトとして確固たる地位を確立しております。現在の運営会社は SBI ホールディングス株式会社となり、自動車保険だけに留まらず、生命保険・バイク保険・ペット保険等の比較サービスも合わせて展開しており、中立的な立場からより一層のサービス向上と利用者拡大に注力しております。

- ・ 自動車保険一括見積もりサービス 参加会社数：22 社
  - ・ 生命保険等一括資料請求サービス 参加会社数：20 社
- 商品数：約 55 商品

2008 年 12 月 4 日現在

○保険の窓口インズウェブ 運営サイト

自動車保険一括見積もり：<http://www.insweb.co.jp/>

生命等保険等一括資料請求：<http://life.insweb.co.jp/>

バイク保険一括資料請求：<http://bike.insweb.co.jp/>

ペット保険一括資料請求：<http://pet.insweb.co.jp/>

生命保険相談「保険@カルテ」：<http://life.insweb.co.jp/karte/index.html>

アンケートデータをご掲載いただく場合のクレジットは、  
「保険の窓口インズウェブ調べ」等をお願い致します。

保険の窓口インズウェブでは、会員ユーザーに対して定期的にアンケートを実施し、「ネット  
で保険を比較したユーザーの声」としてアンケートの結果を適宜公表しております。

### 保険の窓口インズウェブ会員属性

男性 約 73% 女性 約 27%

年代 10代 約 1% 20代 約 19% 30代 約 40% 40代 約 25% 50代 約 10% 60代以上 約 5%

(11/20 現在)

自動車保険の一括見積もりのサービスを提供しており、大多数のユーザーが車を所有している点が大きな特徴です。

#### ■ 本プレスリリースについてのお問い合わせ先

SBI ホールディングス株式会社 インズウェブ事業部 安井・紀山

〒106-6019 東京都港区六本木 1-6-1 泉ガーデンタワー19F

TEL 03-6229-0817 FAX 03-6229-0583

Email [insweb\\_press@sbigroup.co.jp](mailto:insweb_press@sbigroup.co.jp)

アンケートに関するご要望等についても上記までご連絡下さい。

( 回答が出来ない場合もございますので、予めご了承下さい。 )

## 質問2 その他の理由（一部抜粋）

|                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------|
| ATM での利用の無料使用回数と ATM 入金が可能な金融機関が限られている。                                  |
| ネットバンクによっては各県に提携 ATM が無い、または少ないのが不便(セブンイレブンが鹿児島にない等)                     |
| 普通の銀行と同じだと言うても給料振込みをしてくれない。信用度がまだ低い。                                     |
| 1 年以上前の取引の照合がやや面倒。                                                       |
| 入出金端末が少ない。(利用したいときに利用できるコンビニが近くなかったりする)                                  |
| 入出金手数料が年々高くなっている。                                                        |
| 1 店に 1 台しかないので複数の方が待っていると時間がかかる。                                         |
| パスワードを頻繁に変更する必要性及びパスワードの管理                                               |
| 小銭が引き落とせないこと                                                             |
| 1. まだまだ普及が進んでいないために一般の方から振込んで頂く時に解ってもらえにくいところ。<br>2. 海外送金がしにくい所          |
| HP が分かりにくい。週末はプロバイダーが混雑してアクセスし難くなり、結果としてインターネット専用銀行も使いにくい。               |
| 住所変更などネットでの手続きに加えて書類の提出があり二度手間                                           |
| 通帳が無いので、昔の明細が見れない。                                                       |
| 残高を確認するのにパソコンを立ち上げないといけない。                                               |
| ネット銀行同士でも土、日、祝など振込みが出来ない                                                 |
| 通帳、証書が無いのでいちいち PC や携帯から見ないといけないところ。                                      |
| 口座維持費が高い                                                                 |
| クレジット付きのキャッシュカードしかなかったところ                                                |
| トラブッタときどこに問い合わせたら良いか困る。                                                  |
| ネットの障害が時々ある。                                                             |
| 深夜時間帯によくシステム更新が何かで見たり、確認したりできないことが多い。                                    |
| インターネット専用銀行をメイン銀行にすると、住宅ローンなどの融資について不安がある。                               |
| 口座維持手数料は払いたくない(ネットに限らないですが)。                                             |
| 別にないが、今のところコンビニにでもセブンしか使えないので、全てのコンビニで使えるようになると便利だと思う。                   |
| 大きな金額の入出金が、一度で行えない。                                                      |
| 入金を何度か繰り返すとか、出金は 2 日かけて行わなければいけない時もある。                                   |
| たまにしか使わないので使うたびに ID がわからなくなること。                                          |
| もし災害の際に、利用が出来ないところ。                                                      |
| パスワードが安全性の為に複雑すぎる。                                                       |
| 万が一、自分に事故があれば、幽霊口座になってしまう気がするので、出し入れが数年間なくなったら何か銀行からアクションがあるのか知りたいところです。 |
| トークンを持ち合わせていない時に何も出来ない。                                                  |
| 1. 会社の給与振込口座にできないから。<br>2. 入金・出金するにあたり、手数料無料が回数制限されているから。                |
| 残高確認をするためにいちいちログインしなければならない。通帳があれば大体の残高はすぐわかるのに。                         |

|                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 電気や電話料金の口座自動引き落としが利用できれば、あるいはネット専門銀行がメインになるかも                                                                |
| 振込み手数料が段々上がっていくこと。                                                                                           |
| 引き出し回数に制限があること                                                                                               |
| 税金の支払が出来れば、最高。                                                                                               |
| 災害時に預金のデータが消えたりしないか、通帳がない分心配。                                                                                |
| セキュリティの不安が付いて回る事。                                                                                            |
| パソコンがダウンした場合、使えないもしくは使いにくい。                                                                                  |
| 通常の銀行通帳の様に、必要な時直ぐに残高を確認出来ない所。                                                                                |
| 給与振込み、公共料金引き落としに利用できるほど信頼性の点でどうでしょう。通帳は信頼の証。                                                                 |
| パスワード等をたびたび変更しなくてはならないが、すぐ忘れてしまって再発行になる                                                                      |
| パスワードなどの入力が多過ぎると、電話での問い合わせにもパスワードを何度も答えなければならない点。パソコンを立ち上げないと使えないし、自宅に居る時にしか使えない点。                           |
| 建物や営業所があるわけではないので、大金を出し入れする気にはなれない。どこか、地に足がついていない印象がある。                                                      |
| 不便と言うのではないが インターネット専用をうたっている割には各種手数料が高い                                                                      |
| ローンなどの相談がしにくい                                                                                                |
| 他社(住信 SBI ネット銀行)と比べ、手数料を払う機会が多い。                                                                             |
| 住信 SBI ネット銀行で Yahoo JAPAN のリサーチ謝礼口座が可能になれば乗り換え予定。                                                            |
| インターネットの自分の口座に入金するのに手数料がかかる。また自分の口座に入金するための手数料が高い。同一銀行内の取引以外にメリットがない。                                        |
| パスワードロックがかかると郵送のやり取りなどで解除までに時間がかかる。                                                                          |
| セキュリティを強化して、登録以外の PC でアクセスできないように設定したら、PC が壊れ、取引再開するのに時間がかかった。                                               |
| 不便というと語弊はあるけれど、ネット銀行だけに、パスワードなどの管理に気を遣うこと。後は、実店舗がないため、確実に無料で口座に入金できるとは限らないこと。自分の口座に入金するのに、手数料を取られるのはどうも、不本意。 |
| 最近、サブプライムローンの問題で提携ATMの無料引き出し回数が減り(入金回数含む)、振り込み手数料(3万円以上)が上がった事。                                              |
| セキュリティの設定。トラブルの際にWeb画面での操作ができず電話も通じなかった(ハガキで問い合わせたことで対応してもらって往生した)。                                          |
| インターネットが得意でない者には失敗しないか心配がある                                                                                  |
| 自分に何かの事が起こったとき、もしくは年老いた時に家族の者が取扱に苦労しないのかなとかふと考えます。                                                           |
| 取引の記録をダウンロードしないと残らない為、有期間で取引の保管情報が消える事。 又、記録が取引(払い込みや振り込み)の証明に使えないこと。                                        |
| クレジットカードの支払口座や、配当等の受け取り口座として登録できない場合があるところ。                                                                  |
| ID・パスワード漏洩の際は全てを失う可能性があること。                                                                                  |
| 窓口(店舗)がないので、投資や積み立てなど詳しい説明が直接聞けない。                                                                           |
| 特に無いが、あえて言うなら通帳が無いので万が一のデータ損失時に問題が生じないか。                                                                     |

|                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------|
| いまのところは無いが最近手数料が見直され上がったし中には無料の回数が制限される場所                                                |
| 携帯電話を口座情報に登録しているので、機種変や携帯キャリアを変えた時にアドレスや機種情報の変更をするのですが、手続きがオンラインではなく「電話と郵便」になるのでとても面倒です。 |
| 他銀行の振り込みで相手の口座が正しいかどうか、確認できないこと。                                                         |
| 口座への入出金取引について、平日の営業時間内であっても規定回数を超えると、手数料が取られる。                                           |
| 以前と比べて「サービスの低下」 他行への無料手数料振込みの回数が減ったり、数百万の定期とか作らないと特典・高い金利が付かない。                          |
| 一般の銀行なら近くの ATM で手数料がかからず作業ができるが、インターネットだと手数料がかかる作業もあるので、メインバンクにはしづらい。                    |
| 年々振込手数料無料や ATM 利用無料の回数制限など、利用者側にとって有利な条件が減ってきている。                                        |
| 証書がないので、確かに預かっているという証拠がはっきりしなくて少し不安になることがある。また、パスワードを忘れたり、その他でログインできなくなることがあって、困ることがある。  |
| 通帳が無く、証拠が残らない                                                                            |