

「【生活者に聞!】第15回 日常生活における銀行の利用状況について」ダイジェスト

**この半年間、4割強が有人窓口を利用せず。**

**インターネット・バンキングは残高照会、振込の利用が多い。**

詳細は月刊『アイ・エム・プレス』Vol.193(2012年6月号)誌上で!

株式会社アイ・エム・プレス（東京都文京区）は、月刊『アイ・エム・プレス』掲載の連載「生活者に聞く!」（調査主体：(株)アイ・エム・プレス/調査協力：(株)ドゥ・ハウス）で、日常生活における銀行の利用状況についての生活者調査を行いました。同調査結果のダイジェストをお届けします。

**<調査の概要>**

調査期間：2012年4月18日(水)~20日(金)  
調査方法：(株)ドゥ・ハウス myアンケート light  
調査対象：20~60代の男女

サンプル数：1,423  
調査主体：(株)アイ・エム・プレス  
調査協力：(株)ドゥ・ハウス

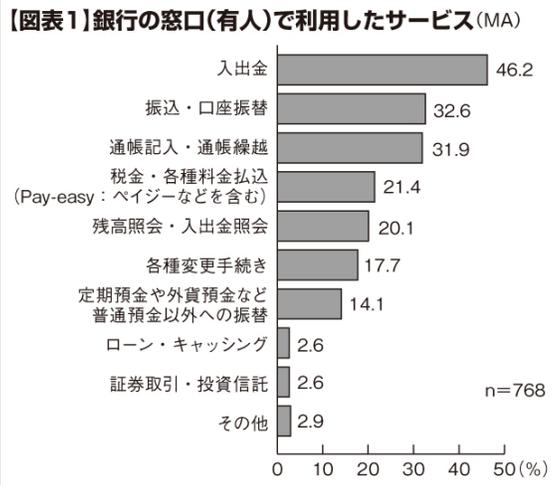
**<調査結果紹介>**

**●4割強がこの半年間に銀行の窓口(有人)を利用せず**

電子マネー、クレジットカードと支払いのキャッシュレス化が進もうとも、銀行とのお付き合いがなくなるわけではない。生活者に、日常的に利用している普通預金口座の数を聞いたところ、「1つ」が14.3%、「2つ」が34.7%、「3つ」が28.2%、「4つ」が10.1%、「5つ以上」が12.1%、「1つもない」が0.6%であった。

このところ有人の窓口のある銀行の店舗はめっきり少なくなった。この半年間、普通預金口座の取引のためにどのぐらい銀行の有人窓口を利用したかについては、「この半年間、銀行の窓口(有人)は利用しなかった」が42.9%で最も多く、「月に1~2回」が17.9%、「半年に1回程度」が14.6%、「2、3カ月に1回程度」が13.1%、「月に3~4回」が5.5%、「月に5~9回」が2.4%、「月に10回以上」が1.5%、「覚えていない」が2.1%だった。

窓口(有人)で利用したサービスは、「入出金」が46.2%、「振込・口座振替」が32.6%、「通帳記入・通帳繰越」が31.9%などとなっていた(図表1)。



## ●ATMは8割以上が月に1回以上、利用

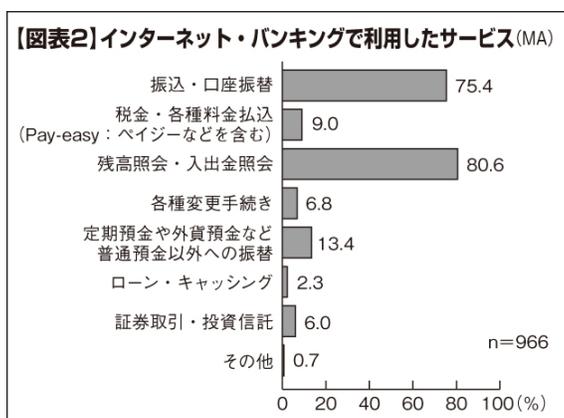
ATMの利用については、「月に1~2回」が39.4%、「月に3~4回」が27.7%、「月に5~9回」が10.8%、「月に10回以上」が3.6%と、81.5%が月に1回以上、利用している。ほかに「2、3カ月に1回程度」が8.8%、「半年に1回程度」が2.4%、「この半年間、ATMは利用しなかった」が5.4%、「覚えていない」が1.9%。

利用したサービスについては「入出金」が96.1%で圧倒的に多く、ほかには「残高照会・入出金照会」の51.7%、「通帳記入・通帳繰越」の44.3%、「振込・口座振替」の32.3%などとなっていた。

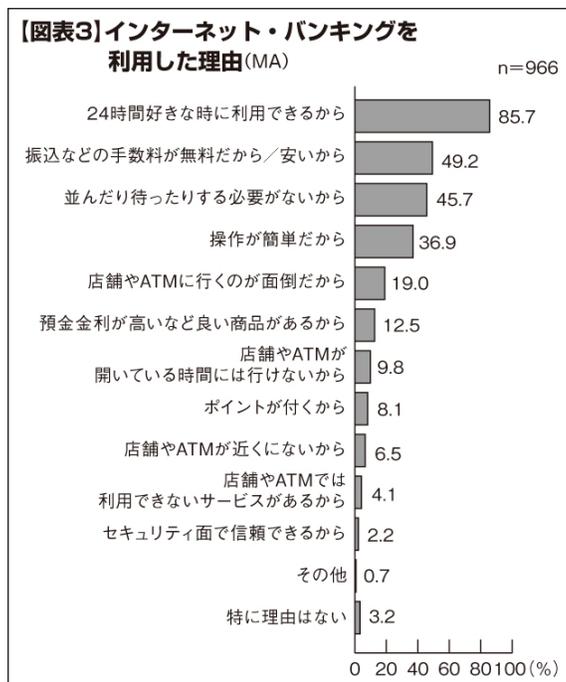
## ●インターネット・バンキングは残高照会や振込に多く利用されている

この半年間のインターネット・バンキングの利用に関しては、「この半年間、インターネット・バンキングは利用しなかった」が28.8%、「覚えていない」が2.2%で、ネットリサーチであるためか、これらを除く69.0%と高い割合が利用していた。「月に1~2回」が27.0%、「月に3~4回」が13.2%、「2、3カ月に1回程度」が11.9%、「月に5~9回」が7.4%、「半年に1回程度」が4.4%、「月に10回以上」が5.1%となっている。

利用したサービスの内容は、「残高照会・入金照会」が80.6%、「振込・口座振替」が75.4%とこの2つが高い割合を示している（図表2）。



この半年間にインターネット・バンキングを利用した人に、その理由を聞いた。トップは「24時間好きな時に利用できるから」で85.7%、以下、「振込などの手数料が無料だから／安いから」の49.2%、「並んだり待ったりする必要がないから」の45.7%、「操作が簡単だから」の36.9%などとなっている（図表3）。



逆にこの半年間、インターネット・バンキングを利用しなかった人にその理由を聞いたところ、「店舗やATMで十分で、利用する必要がなかったから」が41.8%でトップ。続いて「インターネット・バンキングはセキュリティ面で不安だから」が14.2%、「インターネット・バンキングの利用方法がよくわからないから」が8.5%、「インターネット・バンキングは使い方が面倒だから」が8.2%、「店舗やATMの方が便利だから」が7.2%。また、「インターネット・バンキングを知らないから」が7.7%で、「特に理由はない」とした人が28.4%であった。

調査結果の詳細は、2012年5月25日発行の月刊『アイ・エム・プレス』Vol.193（2012年6月号）に掲載いたします。月刊『アイ・エム・プレス』Vol.193の詳細は、<http://www.im-press.jp/magazine/> から。

---

---

**さらに、「アイ・エム・プレス」Webサイトから  
全設問の調査結果をお申し込みいただけます（無料）。**

<http://www.im-press.jp/magazine/1000s.html>

---

---

インターネットが企業と生活者、そして企業と企業をつなぐ時代。従来からの競合の概念は大きく変化し、顧客主導型経営の重要性が叫ばれています。月刊『アイ・エム・プレス』では、このような“変革の時代”に勝ち残るための顧客づくりのヒントを、年間定期購読システムによりお届けしております。

**<株式会社アイ・エム・プレス>**

代表取締役社長： 西村道子 / 設立： 1989年10月19日

業務内容： 出版、セミナー企画、調査、編集

〒113-0033 東京都文京区本郷2-14-14 ユニテビル6F

**<本リリースに関する問い合わせ先>**

(株)アイ・エム・プレス 編集部 / [edit@im-press.jp](mailto:edit@im-press.jp) までお気軽にお問い合わせください。

TEL : 03-3815-8991 / FAX : 03-3815-8957 / URL : <http://www.im-press.jp/>