

## りゅうぎんロビーアンケート「インターネットバンキングについて」

### 【要旨】

1. 本アンケート調査の回答者の中で、パソコンを持っている人は 429 人 (48.3%) となっており、その中でパソコンをインターネットへ接続している人は 259 人 (60.4%) となっている。また、携帯電話を持っている人は 703 人 (79.1%) となっており、その中で携帯電話をインターネットへ接続している人は 170 人 (24.2%) となっている。

パソコンまたは携帯電話を利用してインターネットへ接続している人は 365 人 (重複している人を除く) となり、本アンケート調査の回答者全体に占める比率は 41.1% となっている。( 設問 1 ~ 4 を参照)

2. パソコンまたは携帯電話を利用してインターネットへ接続する時間帯については、「特に決まっていない」は 174 人 (54.9%)、「午後 9 時 ~ 午前 0 時」は 100 人 (31.5%) となっている。多くの利用者は時間に縛られず気が向いた時に接続しており、また夕食後から就寝までの時間帯に接続している人も多い。( 設問 5 を参照)

3. 生活の中でのインターネットの必要性については、「必要である」と感じている人は 566 人 (63.7%) となっており、「必要でない」の 223 人 (25.1%) を大きく上回っている。6 割以上の方が生活の中に必要としており、インターネットが生活に浸透していることがうかがえる。( 設問 6 を参照)

4. インターネットバンキングについては、「知っている」は 658 人 (74.0%)、「知らない」は 211 人 (23.7%) となっている。また、インターネットバンキングを「利用したい」は 527 人 (59.3%)、「利用したくない」は 314 人 (35.3%) となっている。インターネットバンキングは 7 割以上の高い割合で知られている。また実際に利用したいとする人も 6 割近くに及んでおり需要の高さがうかがえる。( 設問 7-1、7-2 を参照)

5. インターネットバンキングで望む銀行取引としては、「残高照会」は 584 人 (77.9%)、「振込・振替」は 543 人、「預入・引出し状況の照会」は 411 人 (54.8%)、「通帳やカードの紛失届け」は 293 人 (39.1%)、「住所変更等の届け出」は 262 人 (34.9%) となっている。

「新商品や金利などの金融経済情報の入手」や「オンラインショッピングの即時決済」などインターネットの特性を活かした取引を抑えて、現在、銀行窓口で行なっている取引が上位を占めている。( 設問 7-3 を参照)

6. インターネットバンキングで銀行取引を行なうときに気になることとしては、「プライ

「バシーなど個人情報がもれること」は 605 人( 73.8% )、「利用手数料」は 361 人( 44.0% )、「取引の確実性」は 360 人( 43.9% )、「操作手順の難易度」は 204 人( 24.9% )となっている。( 設問 7 - 4 を参照 )

既にサービスが開始されているインターネットバンキングや、今後サービス開始が予定されているインターネットバンキングではセキュリティ面に配慮したシステム構築が成されており、個人情報が流出する可能性は極めて低くなっている。ただ、インターネット社会にはハッカーなどの外部からの侵入者が存在しているのも現実であり、これがインターネットバンキングにおいても気になる点として挙がっている要因と考えられる。

7 . 今後利用したい銀行取引の方法( 形態 )としては、「 C D ・ A T M 」は 488 人( 60.0% )、「インターネットバンキング」は 388 人( 47.7% )、「銀行( 支店 )の窓口」は 348 人( 42.8% )、「電話」は 150 人( 18.4% )となっている。「 C D ・ A T M 」は身近な銀行取引の方法の 1 つとして定着していることが確認された形となっている。また「インターネットバンキング」は今後の銀行取引の新たな担い手としての役割が期待される内容となっている。( 設問 8 を参照 )

8 . インターネットバンキングは、「普及すると思う」は 700 人( 78.7% )、「普及するとは思わない」は 118 人( 13.3% )となっている。8 割近くの人が近い将来普及するとみている。( 設問 9 を参照 )

また、インターネットバンキングが普及した後の銀行( 支店 )窓口の必要性については、「絶対に必要である」は 666 人( 74.9% )、「あまり必要でない」は 144 人( 16.2% )、「不要である」は 29 人( 3.3% )となっている。インターネットバンキングが普及した後も銀行窓口の相談業務機能の存続を望む声が高くなっている。( 設問 10 を参照 )

## ・ 調査要領

### 1 . 調査目的

県内におけるパソコン、携帯電話の普及状況およびインターネットへの接続状況の把握。インターネットバンキングへの認識度や潜在需要の調査。インターネットバンキング普及後に望む銀行取引の形態の調査。

### 2 . 調査時期

平成 12 年 9 月 11 日( 月 ) ~ 22 日( 金 )

### 3. 調査対象

当行ロビーに来訪した顧客を中心に、50カ店（離島、出張所を含む）において調査。

### 4. 回収件数

889枚（回収率87.2%）

〔男女別内訳〕

（単位：人、%）

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	年齢不明	合計
男性 （構成比）	9 (37.5%)	97 (37.6%)	95 (34.4%)	76 (38.2%)	41 (47.7%)	16 (61.5%)	5 (25.0%)	339 (38.1%)
女性 （構成比）	15 (62.5%)	160 (62.0%)	177 (64.1%)	117 (58.8%)	45 (52.3%)	10 (38.5%)	7 (35.0%)	531 (59.7%)
性別不明 （構成比）	0 (0.0%)	1 (0.4%)	4 (1.4%)	6 (3.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (40.0%)	19 (2.1%)
合計 （構成比）	24 (100.0%)	258 (100.0%)	276 (100.0%)	199 (100.0%)	86 (100.0%)	26 (100.0%)	20 (100.0%)	889 (100.0%)

〔職業別内訳〕

（単位：人、%）

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	年齢不明	合計
OLサラリーマン （構成比）	1 (4.2%)	163 (63.2%)	150 (54.3%)	96 (48.2%)	39 (45.3%)	6 (23.1%)	0 (0.0%)	455 (51.2%)
自営業 （構成比）	0 (0.0%)	5 (1.9%)	22 (8.0%)	31 (15.6%)	16 (18.6%)	3 (11.5%)	0 (0.0%)	77 (8.7%)
主婦 （構成比）	0 (0.0%)	6 (2.3%)	25 (9.1%)	27 (13.6%)	8 (9.3%)	3 (11.5%)	0 (0.0%)	69 (7.8%)
学生 （構成比）	14 (58.3%)	17 (6.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	31 (3.5%)
その他 （構成比）	6 (25.0%)	41 (15.9%)	34 (12.3%)	21 (10.6%)	8 (9.3%)	8 (30.8%)	1 (5.0%)	119 (13.4%)
無回答 （構成比）	3 (12.5%)	26 (10.1%)	45 (16.3%)	24 (12.1%)	15 (17.4%)	6 (23.1%)	19 (95.0%)	138 (15.5%)
合計 （構成比）	24 (100.0%)	258 (100.0%)	276 (100.0%)	199 (100.0%)	86 (100.0%)	26 (100.0%)	20 (100.0%)	889 (100.0%)

## ．アンケート調査結果

### 【設問 1】家庭にパソコンを持っていますか？

パソコンの保有状況については、「持っている」は 48.3%、「持っていない」は 51.7%となっており、半数近くの人がパソコンを持っている。

年齢別では、40代、60代以上では「持っている」は過半数以上に達している。20代、30代、50代では「持っている」は半数近くとなっている。10代では「持っている」は 29.2%となっており、パソコンの保有状況は低くなっている。この要因としては、アンケートに答えた 10代の職業別構成は学生の比率が高く、収入面がパソコンの保有状況に影響を与えているものと考えられる。

(単位：件、%)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	年齢不明	合計
持っている (構成比)	7 (29.2%)	116 (45.0%)	137 (49.6%)	101 (50.8%)	41 (47.7%)	15 (57.7%)	12 (60.0%)	429 (48.3%)
持っていない (構成比)	17 (70.8%)	142 (55.0%)	139 (50.4%)	98 (49.2%)	45 (52.3%)	11 (42.3%)	8 (40.0%)	460 (51.7%)
無回答 (構成比)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
合計 (構成比)	24 (100.0%)	258 (100.0%)	276 (100.0%)	199 (100.0%)	86 (100.0%)	26 (100.0%)	20 (100.0%)	889 (100.0%)

### 【設問 2】パソコンはインターネットに接続していますか？

【設問 1】でパソコンを持っている人でインターネットに接続しているかどうかについては、「接続している」は 60.4%、「接続していない」は 39.4%となっている。年齢別では、40代では「接続している」は 48.5%、「接続していない」は 51.5%となっており構成比は逆転している。それ以外の年齢層では「接続している」の構成比が、「接続していない」の構成比を上回っている。また、10代、20代、30代では「接続している」の構成比は、他の年齢層よりも高くなっている。若い年齢層ほどパソコンをインターネットに接続している。

(単位：件、%)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	年齢不明	合計
接続している (構成比)	5 (71.4%)	72 (62.1%)	95 (69.3%)	49 (48.5%)	24 (58.5%)	8 (53.3%)	6 (50.0%)	259 (60.4%)
接続していない (構成比)	2 (28.6%)	44 (37.9%)	42 (30.7%)	52 (51.5%)	16 (39.0%)	7 (46.7%)	6 (50.0%)	169 (39.4%)
無回答 (構成比)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.2%)
合計 (構成比)	7 (100.0%)	116 (100.0%)	137 (100.0%)	101 (100.0%)	41 (100.0%)	15 (100.0%)	12 (100.0%)	429 (100.0%)

今回のアンケート回答者数全体 (889人) の中で、パソコンをインターネットに接続している人は 259人であり、その割合は 29.1% (259人 ÷ 889人) となっている。

【設問3】携帯電話を使っていますか？

携帯電話の使用状況については、「使っている」は79.1%、「使っていない」は20.6%となっており、「使っている」は「使っていない」を大きく上回っている。

年齢別では、60代以上では「使っている」は38.5%、「使っていない」は61.5%となり、構成比が逆転している。それ以外の年齢層では「使っている」の構成比が、「使っていない」の構成比を大きく上回っている。また、10代、20代、30代では「使っている」の構成比は高くなっており、特に20代では「使っている」は92.6%に達している。

(単位：件、%)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	年齢不明	合計
使っている (構成比)	21 (87.5%)	239 (92.6%)	227 (82.2%)	135 (67.8%)	57 (66.3%)	10 (38.5%)	14 (70.0%)	703 (79.1%)
使っていない (構成比)	3 (12.5%)	19 (7.4%)	49 (17.8%)	62 (31.2%)	28 (32.6%)	16 (61.5%)	6 (30.0%)	183 (20.6%)
無回答 (構成比)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.0%)	1 (1.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (0.3%)
合計 (構成比)	24 (100.0%)	258 (100.0%)	276 (100.0%)	199 (100.0%)	86 (100.0%)	26 (100.0%)	20 (100.0%)	889 (100.0%)

【設問4】携帯電話はインターネットに接続していますか？

【設問3】で携帯電話を使っていると答えた人で、携帯電話をインターネットに接続しているかどうかについては、「接続している」は24.2%、「接続していない」は74.0%となっている。

年齢別では、10代では「接続している」は52.4%、「接続していない」は47.6%となっており構成比は逆転している。それ以外の年齢層では、「接続していない」の構成比が、「接続している」の構成比を上回っている。また、「接続している」の構成比は若い年齢層ほど高く、年齢層が高くなるにつれ構成比は低くなっている。60代以上では「接続している」の構成比は0%となっている。

(単位：件、%)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	年齢不明	合計
接続している (構成比)	11 (52.4%)	84 (35.1%)	51 (22.5%)	19 (14.1%)	3 (5.3%)	0 (0.0%)	2 (14.3%)	170 (24.2%)
接続していない (構成比)	10 (47.6%)	152 (63.6%)	171 (75.3%)	111 (82.2%)	54 (94.7%)	10 (100.0%)	12 (85.7%)	520 (74.0%)
無回答 (構成比)	0 (0.0%)	3 (1.3%)	5 (2.2%)	5 (3.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	13 (1.8%)
合計 (構成比)	21 (100.0%)	239 (100.0%)	227 (100.0%)	135 (100.0%)	57 (100.0%)	10 (100.0%)	14 (100.0%)	703 (100.0%)

今回のアンケート回答者数全体(889人)の中で、携帯電話をインターネットに接続している人は170人であり、その割合は19.1%(170人÷889人)となっている。また、パソコンまたは携帯電話を利用してインターネットへ接続している人は365人(重複している人を除く)であり、今回のアンケート回答者数の41.1%(365人÷889人)となっている。

【設問5】インターネットに接続する時間帯は？（複数回答可）

パソコンまたは携帯電話を使ってインターネットに接続する時間帯については、「特に決まっていない」は54.9%、「午後9時～午前0時」は31.5%、「午後6時～午後9時」は14.8%となっている。その他の時間帯については10%以下の低い構成比となっている。

年齢別では、ほぼすべての年齢層で「特に決まっていない」「午後9時～午前0時」「午後6時～午後9時」の構成比は高くなっており、この点については共通している。ただ、50代、60代以上では「正午～午後6時」の構成比も高くなっており、50代では23.5%、60代以上では16.7%となっている。また、10代では「午前0時～午前6時」の構成比も高く15.4%となっている。

（単位：件、%）

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	年齢不明	合計
午前6時～正午 （構成比）	0 (0.0%)	3 (2.4%)	3 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (16.7%)	7 (2.2%)
正午～午後6時 （構成比）	0 (0.0%)	3 (2.4%)	6 (5.7%)	4 (8.7%)	4 (23.5%)	1 (16.7%)	1 (16.7%)	19 (6.0%)
午後6時～午後9時 （構成比）	3 (23.1%)	19 (15.3%)	12 (11.4%)	9 (19.6%)	1 (5.9%)	1 (16.7%)	2 (33.3%)	47 (14.8%)
午後9時～午前0時 （構成比）	2 (15.4%)	39 (31.5%)	37 (35.2%)	14 (30.4%)	4 (23.5%)	2 (33.3%)	2 (33.3%)	100 (31.5%)
午前0時～午前6時 （構成比）	2 (15.4%)	8 (6.5%)	6 (5.7%)	1 (2.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	17 (5.4%)
特に決まっていない （構成比）	9 (69.2%)	70 (56.5%)	57 (54.3%)	24 (52.2%)	8 (47.1%)	3 (50.0%)	3 (50.0%)	174 (54.9%)
回答総数 （構成比）	16 (123.1%)	142 (114.5%)	121 (115.2%)	52 (113.0%)	17 (100.0%)	7 (116.7%)	9 (150.0%)	364 (114.8%)
回答者数（人） （構成比）	13 (100.0%)	124 (100.0%)	105 (100.0%)	46 (100.0%)	17 (100.0%)	6 (100.0%)	6 (100.0%)	317 (100.0%)

（注）複数回答であるため、選択項目の構成比の合計（回答総数）は100%を越える。

【設問6】インターネットはあなたの生活に必要ですか？

インターネットは生活に必要かどうかについては、「必要である」は63.7%、「必要でない」は25.1%となっている。

（単位：件、%）

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	年齢不明	合計
必要である （構成比）	17 (70.8%)	199 (77.1%)	172 (62.3%)	113 (56.8%)	41 (47.7%)	12 (46.2%)	12 (60.0%)	566 (63.7%)
必要でない （構成比）	6 (25.0%)	40 (15.5%)	69 (25.0%)	59 (29.6%)	33 (38.4%)	10 (38.5%)	6 (30.0%)	223 (25.1%)
無回答 （構成比）	1 (4.2%)	19 (7.4%)	35 (12.7%)	27 (13.6%)	12 (14.0%)	4 (15.4%)	2 (10.0%)	100 (11.2%)
合計 （構成比）	24 (100.0%)	258 (100.0%)	276 (100.0%)	199 (100.0%)	86 (100.0%)	26 (100.0%)	20 (100.0%)	889 (100.0%)

年齢別では、すべての年齢層で「必要である」の構成比が「必要でない」の構成比を上回っている。ただ、若い年齢層ほど「必要である」の構成比は高く、年齢層が高いほど「必

要である」の構成比は低くなっている。また、10代、20代、30代、40代では「必要である」の構成比は過半数以上となっているものの、50代、60代以上では「必要である」の構成比は過半数を下回っている。

【設問7 - 1】インターネットバンキングを知っていますか？

インターネットバンキングを知っているかについては、「知っている」は74.0%、「知らない」は23.7%となっている。

年齢別では、10代は認識度が一番低くなっている。これは、職業構成比でみて10代は学生が多く、日常的に銀行取引を行なう機会が少ないことが影響しているものと考えられる。20代以降の年齢層では、若い年齢層ほどインターネットバンキングに対する認識度は高く、年齢層が高くなるにつれ認識度は低くなっている。

(単位：件、%)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	年齢不明	合計
知っている (構成比)	10 (41.7%)	210 (81.4%)	209 (75.7%)	144 (72.4%)	57 (66.3%)	14 (53.8%)	14 (70.0%)	658 (74.0%)
知らない (構成比)	14 (58.3%)	46 (17.8%)	64 (23.2%)	48 (24.1%)	26 (30.2%)	8 (30.8%)	5 (25.0%)	211 (23.7%)
無回答 (構成比)	0 (0.0%)	2 (0.8%)	3 (1.1%)	7 (3.5%)	3 (3.5%)	4 (15.4%)	1 (5.0%)	20 (2.2%)
合計 (構成比)	24 (100.0%)	258 (100.0%)	276 (100.0%)	199 (100.0%)	86 (100.0%)	26 (100.0%)	20 (100.0%)	889 (100.0%)

【設問7 - 2】インターネットバンキングを自分で利用してみたいですか？

インターネットバンキングを自分でやってみたいかについては、「利用したい」は59.3%、「利用したくない」は35.3%となっている。

年齢別では、若い年齢層ほど「利用したい」の構成比は高く、年齢層が高くなるにつれ構成比は低くなっている。10代、20代、30代、40代では「利用したい」の構成比は「利用したくない」を上回っているものの、50代、60代以上では逆に「利用したくない」の構成比が「利用したい」の構成比を上回っている。

(単位：件、%)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	年齢不明	合計
利用したい (構成比)	17 (70.8%)	174 (67.4%)	179 (64.9%)	101 (50.8%)	38 (44.2%)	7 (26.9%)	11 (55.0%)	527 (59.3%)
利用したくない (構成比)	6 (25.0%)	73 (28.3%)	83 (30.1%)	86 (43.2%)	42 (48.8%)	15 (57.7%)	9 (45.0%)	314 (35.3%)
無回答 (構成比)	1 (4.2%)	11 (4.3%)	14 (5.1%)	12 (6.0%)	6 (7.0%)	4 (15.4%)	0 (0.0%)	48 (5.4%)
合計 (構成比)	24 (100.0%)	258 (100.0%)	276 (100.0%)	199 (100.0%)	86 (100.0%)	26 (100.0%)	20 (100.0%)	889 (100.0%)

50代、60代以上では生活の中におけるインターネットそのものの必要性についても「必

要である」は過半数を下回っており（設問6を参照）、インターネットバンキングについても同様の結果が表れている。50代以降の年齢層では、インターネット等の浸透度合いが他の年齢層よりやや遅れているように思われる。

【設問7-3】インターネットバンキングでどのような取引ができるといいですか？（複数回答可）

インターネットバンキングでどのような取引ができるといいかについては、「残高照会」は77.9%、「振込・振替」は72.4%、「預入・引出し状況の照会」は54.8%、「通帳やカードの紛失届け」は39.1%、「住所変更等の届け出」は34.9%となっている。「新商品や金利などの金融経済情報の入手」や「オンラインショッピングの即時決済」などインターネットの特性を活かした取引よりも、現在、銀行窓口で行なっている取引が上位を占めている。

（単位：件、％）

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	年齢不明	合計
残高照会 （構成比）	15 (71.4%)	194 (80.8%)	202 (81.8%)	115 (74.2%)	40 (71.4%)	8 (47.1%)	10 (71.4%)	584 (77.9%)
振込・振替 （構成比）	13 (61.9%)	162 (67.5%)	189 (76.5%)	124 (80.0%)	39 (69.6%)	7 (41.2%)	9 (64.3%)	543 (72.4%)
預入・引出し状況の照会 （構成比）	10 (47.6%)	118 (49.2%)	152 (61.5%)	84 (54.2%)	33 (58.9%)	9 (52.9%)	5 (35.7%)	411 (54.8%)
通帳やカードの紛失届け （構成比）	10 (47.6%)	114 (47.5%)	93 (37.7%)	48 (31.0%)	22 (39.3%)	3 (17.6%)	3 (21.4%)	293 (39.1%)
住所変更等の届け出 （構成比）	1 (4.8%)	94 (39.2%)	89 (36.0%)	56 (36.1%)	15 (26.8%)	3 (17.6%)	4 (28.6%)	262 (34.9%)
新商品や金利など金融経済情報の入手 （構成比）	3 (14.3%)	49 (20.4%)	74 (30.0%)	48 (31.0%)	22 (39.3%)	6 (35.3%)	3 (21.4%)	205 (27.3%)
オンラインショッピングの即時決済(口座引落し) （構成比）	5 (23.8%)	65 (27.1%)	59 (23.9%)	33 (21.3%)	10 (17.9%)	6 (35.3%)	2 (14.3%)	180 (24.0%)
定期預金作成・解約 （構成比）	0 (0.0%)	41 (17.1%)	49 (19.8%)	35 (22.6%)	15 (26.8%)	3 (17.6%)	2 (14.3%)	145 (19.3%)
借入れ申し込み （構成比）	0 (0.0%)	19 (7.9%)	39 (15.8%)	34 (21.9%)	11 (19.6%)	2 (11.8%)	1 (7.1%)	106 (14.1%)
預金開設申込書等の請求 （構成比）	1 (4.8%)	23 (9.6%)	28 (11.3%)	15 (9.7%)	8 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	75 (10.0%)
投信や外貨預金の購入 （構成比）	0 (0.0%)	20 (8.3%)	23 (9.3%)	16 (10.3%)	4 (7.1%)	3 (17.6%)	0 (0.0%)	66 (8.8%)
その他 （構成比）	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)	2 (0.3%)
回答総数 （構成比）	58 (276.2%)	899 (374.6%)	998 (404.0%)	608 (392.3%)	219 (391.1%)	51 (300.0%)	39 (278.6%)	2,872 (382.9%)
回答者数(人) （構成比）	21 (100.0%)	240 (100.0%)	247 (100.0%)	155 (100.0%)	56 (100.0%)	17 (100.0%)	14 (100.0%)	750 (100.0%)

（注）複数回答であるため、選択項目の構成比の合計（回答総数）は100%を越える。



年齢別では、10代では「住所変更等の届け出」は4.8%と他の年齢層に比べ極端に低くなっている。60代以上では「通帳やカードの紛失届け」「住所変更等の届け出」はともに17.6%と他の年齢層に比べ低くなっている。

その他に選択項目別にみられる年齢別の特徴としては、「新商品や金利など金融経済情報の入手」は30代、40代、50代、60代以上の構成比が高くなっている。「オンラインショッピングの即時決済」は60代以上の構成比の高さが目立っている。「定期預金作成・解約」「借入れ申し込み」は40代、50代の構成比が比較的高くなっている。「投信や外貨預金の購入」は60代以上の構成比が比較的高くなっている。

【設問7 - 4】インターネットバンキングで銀行取引を行なう上で気になることや心配がありますか？（複数回答可）

インターネットバンキングで銀行取引を行なう上で気になることや心配があるかについては、「プライバシーなど個人情報がもれること」は73.8%、「利用手数料」は44.0%、「取引の確実性」は43.9%、「操作手順の難易度」は24.9%、「その他」は1.5%となっている。

年齢別では、すべての年齢層で「プライバシーなど個人情報がもれること」の構成比が高くなっている。既にサービスが開始されているインターネットバンキングや、今後サービス開始が予定されているインターネットバンキングではセキュリティ面に配慮したシステム構築が成されており、個人情報が流出する可能性は極めて低くなっている。ただ、インターネット社会にはハッカーなどの外部からの侵入者が存在しているのも現実であり、これがインターネットバンキングにおいても気になる点として挙がっている要因と考えられる。

（単位：件、％）

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	年齢不明	合計
プライバシーなど個人情報がもれること （構成比）	16 (72.7%)	182 (72.8%)	194 (75.2%)	136 (76.0%)	47 (62.7%)	16 (80.0%)	14 (87.5%)	605 (73.8%)
利用手数料 （構成比）	12 (54.5%)	114 (45.6%)	128 (49.6%)	70 (39.1%)	27 (36.0%)	5 (25.0%)	5 (31.3%)	361 (44.0%)
取引の確実性（確認機能の有無） （構成比）	9 (40.9%)	131 (52.4%)	112 (43.4%)	75 (41.9%)	21 (28.0%)	6 (30.0%)	6 (37.5%)	360 (43.9%)
操作手順の難易度 （構成比）	6 (27.3%)	41 (16.4%)	50 (19.4%)	64 (35.8%)	31 (41.3%)	6 (30.0%)	6 (37.5%)	204 (24.9%)
その他 （構成比）	0 (0.0%)	4 (1.6%)	4 (1.6%)	2 (1.1%)	1 (1.3%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	12 (1.5%)
回答総数 （構成比）	43 (195.5%)	472 (188.8%)	488 (189.1%)	347 (193.9%)	127 (169.3%)	34 (170.0%)	31 (193.8%)	1,542 (188.0%)
回答者数（人） （構成比）	22 (100.0%)	250 (100.0%)	258 (100.0%)	179 (100.0%)	75 (100.0%)	20 (100.0%)	16 (100.0%)	820 (100.0%)

（注）複数回答であるため、選択項目の構成比の合計（回答総数）は100%を越える。

この他の年齢別の特徴としては、「利用手数料」や「取引の確実性」は若い年齢層ほど構成比は高くなっている。「操作の難易度」は年齢層が高くなるにつれ、構成比が高くなっている。【設問7-2】で50代以降の年齢層ではインターネットバンキングを「利用したくない」が「利用したい」を上回っているが、その背景には「操作の難易度」を心配する中高年齢層の姿が浮かび上がっている。

【設問8】今後、あなたが利用したい銀行取引の方法を選んでください。（複数回答可）

今後利用したい銀行取引の方法については、「CD・ATM」は60.0%、「インターネットバンキング」は47.7%、「銀行（支店）の窓口」は42.8%、「電話」は18.4%となっている。「CD・ATM」は身近な銀行取引の方法の1つとして定着していることが確認された形となっている。また「インターネットバンキング」は今後の銀行取引の新たな担い手としての役割が期待される内容となっている。

年齢別では、10代、20代、30代においては同様の構成順位となっている。ただ、40代を境に構成順位に変化がみられる。40代以降では「インターネットバンキング」の構成順位は3番目となっている。また、50代以降では「CD・ATM」の構成順位は2番目に下がり、「銀行（支店）の窓口」の構成順位が1番目となっている。年齢が高くなるにつれ機械等での取引は構成比が低くなる傾向がみられる。

（単位：件、％）

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	年齢不明	合計
CD・ATM （構成比）	18 (75.0%)	172 (70.5%)	155 (60.3%)	92 (52.3%)	35 (47.9%)	8 (33.3%)	8 (50.0%)	488 (60.0%)
インターネットバンキング（iモード等を含む） （構成比）	12 (50.0%)	129 (52.9%)	142 (55.3%)	70 (39.8%)	22 (30.1%)	5 (20.8%)	8 (50.0%)	388 (47.7%)
銀行（支店）の窓口 （構成比）	10 (41.7%)	90 (36.9%)	94 (36.6%)	88 (50.0%)	40 (54.8%)	20 (83.3%)	6 (37.5%)	348 (42.8%)
電話 （構成比）	2 (8.3%)	34 (13.9%)	50 (19.5%)	40 (22.7%)	21 (28.8%)	1 (4.2%)	2 (12.5%)	150 (18.4%)
回答総数 （構成比）	42 (175.0%)	425 (174.2%)	441 (171.6%)	290 (164.8%)	118 (161.6%)	34 (141.7%)	24 (150.0%)	1,374 (168.8%)
回答者数（人） （構成比）	24 (100.0%)	244 (100.0%)	257 (100.0%)	176 (100.0%)	73 (100.0%)	24 (100.0%)	16 (100.0%)	814 (100.0%)

（注）複数回答であるため、選択項目の構成比の合計（回答総数）は100%を越える。

【設問9】インターネットバンキングは普及すると思いますか？

インターネットバンキングの今後の普及については、「普及すると思う」は78.7%、「普及するとは思わない」は13.3%となっている。

年齢別では、すべての年齢層において「普及すると思う」と答えた人の構成比が高くなっている。また、年齢が若い人ほど「普及すると思う」の構成比が高くなる傾向がみられ、

10代、20代においては80%台後半の高い構成比となっている。一方、インターネットバンキングの必要性や利用希望の構成比がやや低かった50代以降の年齢層においても「普及すると思う」の構成比が6割を超えている。

(単位：件、%)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	年齢不明	合計
普及すると思う (構成比)	21 (87.5%)	224 (86.8%)	218 (79.0%)	147 (73.9%)	59 (68.6%)	17 (65.4%)	14 (70.0%)	700 (78.7%)
普及するとは思わない (構成比)	3 (12.5%)	20 (7.8%)	40 (14.5%)	27 (13.6%)	18 (20.9%)	7 (26.9%)	3 (15.0%)	118 (13.3%)
無回答 (構成比)	0 (0.0%)	14 (5.4%)	18 (6.5%)	25 (12.6%)	9 (10.5%)	2 (7.7%)	3 (15.0%)	71 (8.0%)
合計 (構成比)	24 (100.0%)	258 (100.0%)	276 (100.0%)	199 (100.0%)	86 (100.0%)	26 (100.0%)	20 (100.0%)	889 (100.0%)

【設問10】銀行(支店)の窓口はインターネットバンキングが普及しても必要だと思いますか？

インターネットバンキングが普及した後の銀行(支店)窓口の必要性については、「絶対に必要である」は74.9%、「あまり必要でない」は16.2%、「不要である」は3.3%となっている。インターネットバンキングが普及した後も銀行窓口の相談業務機能の存続を望む声が高くなっている。

年齢別でも、すべての年齢層において「絶対に必要である」と答えた人が多くなっている。また構成比そのものも大差ない数値となっている。【設問8】では「銀行(支店)の窓口」とした構成比は年齢層によりかなり違いがみられたものの、必要性についてはすべての年齢層において同様の結果が得られたことが特徴的である。

(単位：件、%)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	年齢不明	合計
絶対に必要である (構成比)	18 (75.0%)	198 (76.7%)	204 (73.9%)	150 (75.4%)	63 (73.3%)	19 (73.1%)	14 (70.0%)	666 (74.9%)
あまり必要でない (構成比)	4 (16.7%)	43 (16.7%)	51 (18.5%)	26 (13.1%)	14 (16.3%)	5 (19.2%)	1 (5.0%)	144 (16.2%)
不要である (構成比)	2 (8.3%)	7 (2.7%)	7 (2.5%)	7 (3.5%)	3 (3.5%)	1 (3.8%)	2 (10.0%)	29 (3.3%)
無回答 (構成比)	0 (0.0%)	10 (3.9%)	14 (5.1%)	16 (8.0%)	6 (7.0%)	1 (3.8%)	3 (15.0%)	50 (5.6%)
合計 (構成比)	24 (100.0%)	258 (100.0%)	276 (100.0%)	199 (100.0%)	86 (100.0%)	26 (100.0%)	20 (100.0%)	889 (100.0%)

(武田智夫)

別表（男女別集計結果）

【設問 1】家庭にパソコンを持っていますか？

（単位：件、％）

	男性	女性	性別不明	合計
持っている （構成比）	179 (52.8%)	242 (45.6%)	8 (42.1%)	429 (48.3%)
持っていない （構成比）	160 (47.2%)	289 (54.4%)	11 (57.9%)	460 (51.7%)
無回答 （構成比）	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
合計 （構成比）	339 (100.0%)	531 (100.0%)	19 (100.0%)	889 (100.0%)

【設問 2】パソコンはインターネットに接続していますか？

（単位：件、％）

	男性	女性	性別不明	合計
接続している （構成比）	103 (57.5%)	151 (62.4%)	5 (62.5%)	259 (60.4%)
接続していない （構成比）	76 (42.5%)	90 (37.2%)	3 (37.5%)	169 (39.4%)
無回答 （構成比）	0 (0.0%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	1 (0.2%)
合計 （構成比）	179 (100.0%)	242 (100.0%)	8 (100.0%)	429 (100.0%)

【設問 3】携帯電話を使っていますか？

（単位：件、％）

	男性	女性	性別不明	合計
使っている （構成比）	289 (85.3%)	398 (75.0%)	16 (84.2%)	703 (79.1%)
使っていない （構成比）	49 (14.5%)	131 (24.7%)	3 (15.8%)	183 (20.6%)
無回答 （構成比）	1 (0.3%)	2 (0.4%)	0 (0.0%)	3 (0.3%)
合計 （構成比）	339 (100.0%)	531 (100.0%)	19 (100.0%)	889 (100.0%)

【設問 4】携帯電話はインターネットに接続していますか？

（単位：件、％）

	男性	女性	性別不明	合計
接続している （構成比）	70 (24.2%)	98 (24.6%)	2 (12.5%)	170 (24.2%)
接続していない （構成比）	215 (74.4%)	291 (73.1%)	14 (87.5%)	520 (74.0%)
無回答 （構成比）	4 (1.4%)	9 (2.3%)	0 (0.0%)	13 (1.8%)
合計 （構成比）	289 (100.0%)	398 (100.0%)	16 (100.0%)	703 (100.0%)

【設問5】インターネットに接続する時間帯は？（複数回答可）

（単位：件、％）

	男性	女性	性別不明	合計
午前6時～正午 (構成比)	2 (1.6%)	5 (2.7%)	0 (0.0%)	7 (2.2%)
正午～午後6時 (構成比)	9 (7.1%)	10 (5.4%)	0 (0.0%)	19 (6.0%)
午後6時～午後9時 (構成比)	21 (16.5%)	23 (12.5%)	3 (50.0%)	47 (14.8%)
午後9時～午前0時 (構成比)	37 (29.1%)	61 (33.2%)	2 (33.3%)	100 (31.5%)
午前0時～午前6時 (構成比)	8 (6.3%)	9 (4.9%)	0 (0.0%)	17 (5.4%)
特に決まっていない (構成比)	71 (55.9%)	101 (54.9%)	2 (33.3%)	174 (54.9%)
回答総数 (構成比)	148 (116.5%)	209 (113.6%)	7 (116.7%)	364 (114.8%)
回答者数(人) (構成比)	127 (100.0%)	184 (100.0%)	6 (100.0%)	317 (100.0%)

【設問6】インターネットはあなたの生活に必要ですか？

（単位：件、％）

	男性	女性	性別不明	合計
必要である (構成比)	225 (66.4%)	333 (62.7%)	8 (42.1%)	566 (63.7%)
必要でない (構成比)	83 (24.5%)	134 (25.2%)	6 (31.6%)	223 (25.1%)
無回答 (構成比)	31 (9.1%)	64 (12.1%)	5 (26.3%)	100 (11.2%)
合計 (構成比)	339 (100.0%)	531 (100.0%)	19 (100.0%)	889 (100.0%)

【設問7 - 1】インターネットバンキングを知っていますか？

（単位：件、％）

	男性	女性	性別不明	合計
知っている (構成比)	256 (75.5%)	389 (73.3%)	13 (68.4%)	658 (74.0%)
知らない (構成比)	79 (23.3%)	129 (24.3%)	3 (15.8%)	211 (23.7%)
無回答 (構成比)	4 (1.2%)	13 (2.4%)	3 (15.8%)	20 (2.2%)
合計 (構成比)	339 (100.0%)	531 (100.0%)	19 (100.0%)	889 (100.0%)

【設問 7 - 2】インターネットバンキングを自分で利用してみたいですか？

(単位：件、%)

	男 性	女 性	性別不明	合計
利用したい (構成比)	199 (58.7%)	320 (60.3%)	8 (42.1%)	527 (59.3%)
利用したくない (構成比)	125 (36.9%)	181 (34.1%)	8 (42.1%)	314 (35.3%)
無 回 答 (構成比)	15 (4.4%)	30 (5.6%)	3 (15.8%)	48 (5.4%)
合 計 (構成比)	339 (100.0%)	531 (100.0%)	19 (100.0%)	889 (100.0%)

【設問 7 - 3】インターネットバンキングでどのような取引ができるといいですか？ (

複数回答可)

(単位：件、%)

	男 性	女 性	性別不明	合計
残高照会 (構成比)	215 (75.7%)	359 (79.4%)	10 (71.4%)	584 (77.9%)
振込・振替 (構成比)	199 (70.1%)	335 (74.1%)	9 (64.3%)	543 (72.4%)
預入・引出し状況の照会 (構成比)	149 (52.5%)	255 (56.4%)	7 (50.0%)	411 (54.8%)
通帳やカードの紛失届け (構成比)	101 (35.6%)	186 (41.2%)	6 (42.9%)	293 (39.1%)
住所変更等の届け出 (構成比)	80 (28.2%)	180 (39.8%)	2 (14.3%)	262 (34.9%)
新商品や金利など金融経 済情報の入手 (構成比)	85 (29.9%)	117 (25.9%)	3 (21.4%)	205 (27.3%)
オンラインショッピング の即時決済(口座引落し) (構成比)	80 (28.2%)	97 (21.5%)	3 (21.4%)	180 (24.0%)
定期預金作成・解約 (構成比)	52 (18.3%)	90 (19.9%)	3 (21.4%)	145 (19.3%)
借入れ申し込み (構成比)	63 (22.2%)	41 (9.1%)	2 (14.3%)	106 (14.1%)
預金開設申込書等の請求 (構成比)	28 (9.9%)	45 (10.0%)	2 (14.3%)	75 (10.0%)
投信や外貨預金の購入 (構成比)	38 (13.4%)	27 (6.0%)	1 (7.1%)	66 (8.8%)
そ の 他 (構成比)	1 (0.4%)	1 (0.2%)	0 (0.0%)	2 (0.3%)
回 答 総 数 (構成比)	1,091 (384.2%)	1,733 (383.4%)	48 (342.9%)	2,872 (382.9%)
回答者数(人) (構成比)	284 (100.0%)	452 (100.0%)	14 (100.0%)	750 (100.0%)

【設問 7 - 4】インターネットバンキングで銀行取引を行なう上で気になることや心配がありますか？（ 複数回答可）

（単位：件、％）

	男 性	女 性	性別不明	合計
プライバシーなど個人情報 報がもれること (構成比)	233 (73.5%)	361 (73.7%)	11 (84.6%)	605 (73.8%)
利用手数料 (構成比)	131 (41.3%)	223 (45.5%)	7 (53.8%)	361 (44.0%)
取引の確実性（確認機能 の有無） (構成比)	127 (40.1%)	227 (46.3%)	6 (46.2%)	360 (43.9%)
操作手順の難易度 (構成比)	77 (24.3%)	122 (24.9%)	5 (38.5%)	204 (24.9%)
そ の 他 (構成比)	4 (1.3%)	8 (1.6%)	0 (0.0%)	12 (1.5%)
回 答 総 数 (構成比)	572 (180.4%)	941 (192.0%)	29 (223.1%)	1,542 (188.0%)
回答者数（人） (構成比)	317 (100.0%)	490 (100.0%)	13 (100.0%)	820 (100.0%)

【設問 8】今後、あなたが利用したい銀行取引の方法を選んでください。（ 複数回答可）

（単位：件、％）

	男 性	女 性	性別不明	合計
CD・ATM (構成比)	180 (56.6%)	300 (62.4%)	8 (53.3%)	488 (60.0%)
インターネットバンキ ング（iモード等を含む） (構成比)	163 (51.3%)	217 (45.1%)	8 (53.3%)	388 (47.7%)
銀行（支店）の窓口 (構成比)	113 (35.5%)	228 (47.4%)	7 (46.7%)	348 (42.8%)
電 話 (構成比)	53 (16.7%)	95 (19.8%)	2 (13.3%)	150 (18.4%)
回 答 総 数 (構成比)	509 (160.1%)	840 (174.6%)	25 (166.7%)	1,374 (168.8%)
回答者数（人） (構成比)	318 (100.0%)	481 (100.0%)	15 (100.0%)	814 (100.0%)

【設問 9】インターネットバンキングは普及すると思いますか？

(単位：件、%)

	男 性	女 性	性別不明	合計
普及すると思う (構成比)	266 (78.5%)	420 (79.1%)	14 (73.7%)	700 (78.7%)
普及するとは思わない (構成比)	52 (15.3%)	65 (12.2%)	1 (5.3%)	118 (13.3%)
無 回 答 (構成比)	21 (6.2%)	46 (8.7%)	4 (21.1%)	71 (8.0%)
合 計 (構成比)	339 (100.0%)	531 (100.0%)	19 (100.0%)	889 (100.0%)

【設問 10】銀行(支店)の窓口はインターネットバンキングが普及しても必要だと思いますか？

(単位：件、%)

	男 性	女 性	性別不明	合計
絶対に必要である (構成比)	251 (74.0%)	401 (75.5%)	14 (73.7%)	666 (74.9%)
あまり必要でない (構成比)	62 (18.3%)	81 (15.3%)	1 (5.3%)	144 (16.2%)
不要である (構成比)	15 (4.4%)	14 (2.6%)	0 (0.0%)	29 (3.3%)
無 回 答 (構成比)	11 (3.2%)	35 (6.6%)	4 (21.1%)	50 (5.6%)
合 計 (構成比)	339 (100.0%)	531 (100.0%)	19 (100.0%)	889 (100.0%)

(以上)